

交通银行 河南省分行  
BANK OF COMMUNICATIONS HENAN PROVINCE BRANCH个人养老金资金账户  
开户到交行第三支柱个人养老金  
政策支持 \* 税收优惠 \* 养老投资交通银行河南省分行  
深耕社保便民服务 小窗口托起大民生交通银行“豫小姣聊社保”  
系列专栏第二季(第十期)

2021年6月,为进一步推进“放管服”改革,满足参保居民需要,郑州市社会保险中心携手交通银行等8家银行,正式开启了“社保+银行一体化”服务模式。从此,交通银行河南省分行郑州市区各网点内便多了一个新岗位——社保专员,他(她)被大家亲切地称为“豫小姣”。

两年多来,“豫小姣”们从初入岗位的青涩忐忑,到如今业务办理炉火纯青,他们积极践行交行河南省分行“我为群众办实事”的初心使命,时刻把“便民、利民、惠民”作为服务追求的目标,从而形成了一批有特色、有智慧、有责任的社保服务网点。截至2023年7月,交行河南省分行已建成73家社保便民服务网点,月均受理社保业务量达5000余笔,覆盖所有社保高频业务,“15分钟社保便民服务圈”已基本形成。

今年9月1日,“河南省社银一体化服务网点”正式更名为“河南省社会保险便民合作网点”。此次更名,对于交行而言是服务标准的又一次升级,也是国家社保记录一生、服务一生、保障一生的生动见证。正观新闻·郑州晚报记者 谢宽 宋聪颖 通讯员 李润天

## 交行郑州经开区支行 灵活就业耐心办 社保服务无小事



走进位于航海路上的交行郑州经开区支行,记者发现,与银

行传统业务窗口不同,该网点社保专区的柜台上没有了厚厚的玻璃,社保专员与用户面对面沟通起来更直观、便捷,也更有温度。

“来我们这儿办理社保业务的灵活就业人群比较多。”该网点社保专员邢文字说道。

郑州经开区作为承载河南省百亿企业最多、最集中的区域,周围制造密集型企业众多,人员流动性大。“以前,很多灵活就业者认为社保可有可无,但随着政府和银行宣传力度不断加大,他们慢慢意识到缴纳社保的

重要性。”邢文字介绍说,“实际上,灵活就业人群也应该提高社保意识,这就像最基础的防火墙,让我们病有所医、老有所养,失业、生育都能享受国家的政策保障。”不过,要把社保服务中各类项目落到实处,真正做到便民、惠民,邢文字和他的小伙伴们着实下了一番苦功夫。

“其实,办理灵活就业人员参保最快5分钟就可以完成,但用户的咨询时间就要半个小时以上,因为很多政策性文件内容不太好懂。”于是,邢文字就

将有些晦涩难懂的内容“翻译”成大白话耐心讲给用户听。

“不让客户多跑路是交行一贯的服务宗旨,无论是业务当场办理不完,还是用户提出的问题现场解决不了,我都会留下客户的联系方式,问题解决后会第一时间告知他们。”邢文字说:“其实社保专员的工作并不难,但是办理过程相比其他业务更繁琐,需要足够的耐心去对待。”社保服务无小事,邢文字和他的小伙伴们在工作中丝毫不敢懈怠。

## 交行郑州富田大厦支行 对公开户少跑路 总结经验有捷径



镜头转向交行郑州富田大厦支行,两台电脑、一张桌

子,便是这里的社保便民服务专区,看似“孤独”,却是网点内最忙碌的一块区域。“豫小姣”杜参正在为用户解释业务办理流程,一旁的沙发上正坐着排队等候的客户。

“这里平时都比较忙,因为附近有很多写字楼和批发市场,我们这里对公开户,社保增员、减员等业务比较多。”杜参说道,“平均每天要接待大概30个咨询办理社保业务的客户,其中三分之二都是办理对公开户等业务。”在她

看来,用人单位必须为员工依法缴纳社保的政策,使越来越多的企业参保开始走向规范化。能经办如此重要的社保业务,杜参觉得非常幸运。

“社保开户业务办起来很快,但是用户一般会卡在资料的准备上。因为办理对公业务所需要的证件繁杂,第一次办理如果准备不充分,可能要跑好几趟。”认真做事只是把事做好,用心做事才能把事做好。为了避免漏办、错办情况出现,杜参勤学苦练社保业务,同时

不忘借鉴小伙伴们的先进经验,总结出一套工作“秘籍”。

“由于社保开户办理需客户必须到场的特殊性,我会建议客户多填写一份表格,提交网点一份,自己留存一份。然后我会对提交后的资料按办理进度进行分类归档,避免漏项。最后,在该业务完成后,打上完成标签。”杜参信心满满地说,“如此一来,办理进度和工作量一目了然。周期较长的业务,也会及时提醒客户办理相关手续,做到了服务企业和提高效率一举两得。”

## 交行河南省分行营业部 社保业务加紧办 责任在肩显成效



作为第一批社保便民服务网点,交行河南省分行营业部社保专区自开设以来,凭借着完善的硬件配置和专业的综合社保业务办理能力,赢得了群众的广泛口碑。

“高峰期一天要办理70多笔社保业务,最少也有四五十笔。”该网点“豫小姣”段练幽默地说,“如果是一名社恐,在

这里都干不了社保业务的活儿。”

“95后”段练在同事们眼中是一个阳光、干练的大男孩,也是工作上沉稳、可靠的“最佳拍档”。他每天最开心的事就是与人沟通,通过自己的努力帮助客户解决了难题,心里就有一丝丝的成就感。而作为一名合格的社保专员,段练常常在工作中展现出社保“小智库”的无限能量。

“社保服务包含庞杂的服务项目,只有不断练习、勤快学习,才能熟练掌握。”段练坦言,“社保业务承载了老百姓就医、养老等基本民生保障,作为社保专员,我觉得每多掌握一个知识点和业务技能,就可以帮助群众解决更多的社保问题,让他们可以少跑路、办成事。”

最近,段练和小伙伴们在

为某企业郑州分公司开户增员的问题上“使出大招”,获得了企业高度好评。原来,每个月25日前是社保申报期,按照规定过期不再受理。该企业经办人24日匆匆忙忙来到交行河南省分行营业部,线下办理百余人社保开户增员业务。而面对没有业务UK,总公司又要求当月必须办理的情况,作为职场新人的企业经办人十分焦虑。

为帮助客户解决难题,段练和另一位“豫小姣”赵慧玲在短短两天时间内,充分利用一切碎片时间,加班加点填写该公司新员工身份证信息,最终在25日下班之前完成提交,顺利解决了企业的燃眉之急。该企业经办人员激动地说:“太感谢了!交行的服务真是让人放心!”

这样的事情还有很多,段练坦言:“每次帮助群众解决问

题,从他们口中听到那一声声‘谢谢’,自己身上的疲惫就会荡然无存,觉得所有的付出都是值得的。”

以上三个社保便民服务网点的服务只是交行河南省分行不断践行“我为群众办实事”的缩影。据了解,自成为郑州市社保便民服务网点首批合作银行以来,交行河南省分行充分利用自身网点多、分布广、设施全、服务规范标准等优势,不断提高服务质量,拓展服务半径,真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”,打通了服务群众的“最后一公里”。未来,交行河南省分行将继续以支持地方民生福祉为己任,发挥金融优势,深耕中原沃土,为深入推进金融服务转型改革,助推全省社保服务体系增添“金融羽翼”。

扫码下载  
交通银行APP  
了解更多