

## 建立社保ATM服务系统的构想

福建省莆田市社会劳动保险中心 郭朝阳

时间: 2010-06-25

来源: 中国社会保障网

【字号: 】 【我要纠错】 【Email推荐  】 【收藏】 【打印本页】 【评论】 【关闭】

我国将发行社会保障卡的消息令人振奋,然而,这又提出了一系列难题:是否需要建立全国统一的社会保障卡服务系统?如何充分、有效地发挥社会保障卡的作用?

社会保障卡的发行有利于提供更加高效的规范化管理,然而,目前的全国社保工作服务于参保单位和参保人员两大群体,承受着大量的工作压力,面临优质服务的难题。一方面要面对窗口等待服务的大量人群,常常应接不暇,服务质量难以提高;另一方面又要处理大批量的日常工作,疲于忙碌,难以将工作做实做细,从而带来了档案管理的隐患,遗留下数据问题。

问题的根源在于聚集在窗口人群的数量,因此,解决问题的关键在于控制这一数量,从而提高服务质量,并促使社保工作人员能集中时间和精力处理日常业务档案和数据。为解决这一问题,建立社保ATM服务系统是一种省时长效的途径。

ATM (Automatic Teller Machine)指的是自动柜员机,常见的ATM机即银行的自动存取款机,它是利用磁卡或智能IC卡储存用户信息并通过加密键盘(EPP)输入密码然后通过银行内部网络验证并进行各种交易的自助设备。ATM的出现减轻了银行柜面人员的工作压力,更为人们提供了安全方便的金融服务体验。

构建社保ATM服务系统的设想,正是基于ATM机的两大优点:一是减少社保窗口的人群流量,将单一化的重复性工作交给ATM机来完成;二是提高服务的便捷性,使得参保人员能够通过简单的自主操作完成所需要的服务,从而避免在社保窗口的拥挤和漫长等待。可见,一套较完善的ATM服务系统既可以解放社保工作人员的双手,又可以拓展服务空间,同时在无形中延长了服务时限。而拓展服务空间和延长服务时限不但可以减轻对社保窗口的压力,也有利于避免参保人员与社会工作人员在上下班时间上的冲突。

基于以上两大优点,建立社保ATM服务系统具有极强的实用性,可以为参保人员提供一系列常见的服务。目前社保窗口面对参保人员的大量事务主要集中在信息查询和单证打印工作上。所咨询的信息包括社保政策、参保基础信息、缴费情况、个人账户情况、待遇报销情况、养老金发放情况、转入转出情况等;打印业务包括对账单打印、参保缴费凭证打印等。这些业务经常困扰着参保人员,令他们缺乏踏实的安全感,特别是在劳动力转移和劳资矛盾激化的情况下显现出来。基于以上需求,社保ATM服务系统可以建立查询和打印两大模块,甚至可以提供转入转出自主确认、退休时间提醒、已退休人员年检提示等服务,从而通过简单的操作为群众解除困扰,使得社保工作更加透明化和便捷化。

构建社保ATM服务系统的关键是建立连接全国的ATM终端系统,全国性的统一系统是充分发挥ATM系统功能的有效保障,这一功能可以通过调整各地ATM机的数量来不断提升其效用,而一套较完善的全国性ATM服务系统也将为社保工作的提升和国家政策的制定提供数据依据。建立全国性社保ATM服务系统有两条实现的途径:一是通过与银行的ATM系统连接,二是建立独立的社保ATM服务系统。连接银行的ATM系统存在三大难题:一是数据接口和保密性问题,二是操作界面的设置问题,三是与社保服务窗口的距离不便于寻求进一步的服务。因此应建立专业性和适用性更强的独立的社保ATM服务系统。

综上所述可以看出,为解决目前社保窗口的服务难题,应在全国社保工作系统的基础上建立一套独立的社保ATM服务系统,这将有利于充分发挥社会保障卡的效用,从而进一步提升社会保障事业保障民生、服务社会的功能。同时,透明、便捷的服务也将方便群众获得所需要的社保信息,并进一步增强公众对社会保障事业的信心,促进社会保障事业的可持续发展。

编辑: 杜圆圆

【】 【发表评论】

### 相关新闻:

- 以公共事务信息化助推城乡社会保障体系(2010-05-17)

免责声明:

- 江西赣州新农保“于都模式”探析(2010-05-10)
- 制度统合是解决社保移民的根本措施(2010-03-05)
- 以信息化推进社会保险管理规范化(2010-01-11)

中国社会保障网对任何包含于或经由本网站，或从本网站链接、下载，或从任何与本网站有关信息服务所获得的信息、资料或广告，目的是为公众提供资讯，服务社会公众，不声明也不保证其内容的有效性、正确性或可靠性。

任何单位或个人认为通过我们的内容可能涉嫌侵犯其合法权益，应该及时向我们书面反馈，并提供身份证明、权属证明及详细侵权情况证明，我们在收到上述法律文件后，将会尽快移除被控侵权内容。

以上声明之解释权归中国社会保障网所有。

[关于我们](#) | [联系方式](#) | [招贤纳士](#)

中国社会保障论坛组委会秘书处 版权所有  
京ICP备：05004171号