

中国银行内蒙古分行 以先锋姿态构筑“人社·银行一体化”格局

社会保障是社会稳定的“安全网”、经济运行的“调节器”，是构建社会主义和谐社会的重要内容。作为社会保障体系与人民群众之间的纽带和载体，社会保障卡是国家统一规划、同时具备金融、社保两大综合服务的金融借记IC卡，是社会保障网络的重要服务工具，在社会运行稳定和经济秩序稳定方面具有重要的调节作用。

卡片虽小，但关爱博大；卡片虽轻，但承载厚重。一枚小小的卡片，承载着中国银行内蒙古分行倾情助力社保事业的信念与行动。近年来，在中国银行内蒙古分行领导下，中国银行乌海分行作为乌海地区社保卡的首家发放银行，积极助力乌海市人社部门，携手共进、互助共赢，以“党建共建”为引领，共同推动公共服务向下延伸，加大基层人社服务供给、创新公共服务模式、破解民生热点难点问题，让群众少跑腿、好办事、不添堵，不断深化合作关系，打造出了“政银合作”的良好面貌。



▲社保卡客户向中行乌海分行赠送锦旗，表达对中行服务的感谢与肯定。



▲中行乌海分行工作人员为前来办理业务的群众进行手部消毒。



▲中行乌海分行工作人员向群众介绍“人社·银行一体化”内容。

“人社·银行一体化”的先行者

“人社·银行一体化”作为一个全新的社保经办服务模式，将社保业务与银行服务功能以社保卡为载体相结合，通过银行网点分布广、密度大、设施先进、人员队伍素质高等优势，将人社相关业务受理及人社政策宣传延伸到银行，从根本上解决群众办事远、办事难的问题，使广大群众在家门口享受优质便捷的社保服务。

据乌海市人力资源和社会保障局(以下简称“乌海市人社局”)政务服务中心负责人李志横介绍，近年来，乌海市人社局按照中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化》的要求，全面推行“马上办”“网上办”“一次办”，借助银行、基层平台等力量，积极推进人社服务“就近办”，逐步打造“人社·银行一体化”格局，破解了服务渠道单一、经办机构量少、工作人员不足、设施设备落后等现实困局，缓解了人社服务供给不平衡不充分的矛盾，在人社便民化方面取得了积极成效。

“探索人社服务下沉的实践过程中，中国银行乌海分行是最早参与其中的金融机构，也是第一批‘人社·银行一体化’服务试点网点，为乌海市‘人社·银行一体化’服务体系从无到有的构建贡献了宝贵的经验。”李志横介绍，今年年初，乌海市人社局与中国银行乌海分行正式签订“人社·银行一体化”合作协议，紧紧围绕“社保卡制发”“人力资源产业发展”“人社服务事项代办”“社会保险待遇代发”“财政补贴资金代发”“人社·银行一体化网点建设”和“居民服务一卡通”等方面展开密切合作。

在乌海市构建“人社·银行一体化”过程中，借助中国银行乌海分行网点覆盖范围广、与群众结合紧密、服务体系人性化等优势，有效将人社部门社保参保登记、就业补助申领等业务与银行业务有机结合，更好地方便群众办理社保业务，让社保业务最大程度向下延伸，把“最多跑一次”升级为“就近跑一次”。

2014年，中国银行乌海分行积极参与乌海市当地社保发卡工作；2016年，以社保卡为载体承担乌海市养老金发放工作；2021年3月，与乌海市人社局联合成立第一批3家“人社·银行一体化”服务试点网点；2022年3月，与乌海市人社局签订“乌海市人社·银行一体化服务”战略合作协议，合力打造“人社·银行一体化”服务网点；2022年5月，成功发行首张第三代社保卡。

乌海市人社局党组书记、局长董跃飞就中国银行乌海分行在“人社·银行一体化”推进过程中所做出的努力和取得的成就表示：“乌海市人社局与乌海分行在共同推进社会保障卡发行发放和应用工作方面保持密切合作，截至目前，中国银行乌海分行累计为全市参保群众制发社会保障卡26.1万张，占总发卡量的56.4%；为全市企业职工养老保险、机关事业单位养老保险、失业保险待遇领取人员代发社保待遇80多亿元；以卓越的技术力量和优质的金融服务，保障了全市5.6万参保群众按时足额领取社保待遇，乌海市通过社会保障卡发放养老待遇占比高达99.93%，远远超过全区平均水平。”



▲乌海市人社局局长董跃飞(左)和中行乌海分行行长索福祥(右)签署“人社·银行一体化”框架协议。

“深化社保银行服务”的探索者

民生服务没有终点，中国银行乌海分行在不断探索更深、更广、更有温度的服务方面，始终秉承“以人为本”“担当”“创新”的理念砥砺前行。“中国银行乌海分行将以全面实施‘人社·银行一体化’为契机，继续深化合作领域，配合乌海市人社局充分做好民生保障工作，共同挖掘政策潜力、释放政策红利，突出我们的金融服务优势，进一步探索人社服务和金融服务的深度融合，用具体行动保障改善民生，为推动乌海市经济和社会贡献中行力量。”索福祥说。

“24小时人社自助服务网点”是中国银行乌海分行在“人社·银行一体化”建设中的创新举措，在全市范围内率先建成6个“人社·银行一体化”服务网点和5个“24小时人社自助服务网点”，以智能化推进人社银行服务。

“我们以开拓创新的思路，积极助力人社部门，参与了‘互联网+人社’公共服务信息化平台，实现了生物识别足不出户、核定缴费线上办理、医保监控打通壁垒、支付业务线上结算等多项功能，为群众提供更为便捷化和智能化的服务。”中国银行乌海分行个人数字金融部主任乔晶介绍，中国银行乌海分行将紧密围绕乌海市人力资源和社会保障服务及数字化建设工作总体思路，协同推进人社公共服务数字化转型，增加公共服务供给，以优质的服务不断提升群众满意度。

为了进一步提升人社银行服务体系，将人社服务和金融服务以围绕民生为中心有效融合，中国银行乌海分行通过“引源头活水”实现“开一窗方塘”，以点带面推动业务发展。“金融是活水，通过银行力量实现全社会的有效联动，让人民群众的就业有保障，收入有增加，生活质量和幸福感受到提升，这是人社银行服务的重要着力点，也是我们的目标。”中国银行乌海分行普惠事业部主任杨敏介绍道。

围绕这一目标，中国银行乌海分行聚焦高校毕业生、技能人才、个体工商户及小微企业等新市民重点创业群体的创业形态、收入特点、资金需求，为其提供个人创业担保贷款、“技能人才贷”、个人经营贷款等，促进新市民创业就业；为稳岗企业提供信贷支持，引领重点领域信贷投放，加强小微企业“首贷户”拓展和信用贷款投放；推广“惠如馨·千岗万家”普惠金融行动计划，为吸纳新市民就业较多的小微企业提供融资授信支持，就业撮合辅助等综合性普惠金融服务，精准助力实体经济，实现稳企业保就业；为创业就业个人建立“融资直通车”，丰富便捷的线上金融服务渠道，配套包括定制化产品方案、绿色审批及投诉处理通道、优惠贷款利率在内的专属服务，优先保障新市民贷款投放。

就乌海市进一步构筑“人社·银行一体化”服务格局，董跃飞表示：“下一步，乌海市人社局与中国银行乌海分行将以全面实施‘人社·银行一体化’合作为契机，充分发挥人社部门民生保障职能，突出银行金融服务优势，共同探索推动人社业务与金融服务深度融合，以具体行动为保障改善民生，推动经济社会发展贡献各自力量。”

自承接内蒙古自治区社保业务以来，中国银行内蒙古分行组织辖内各分支机构，先后历经三次迭代转型，十余次业务融合，上百次对接测试，不断完善社保业务，稳定提升社保功能，持续优化社保服务。“中国银行内蒙古分行将更加紧跟时代浪潮，用新发展理念引领航向，用新发展理念谋篇布局，以金融服务倾力支持自治区发展，以高效产品全力推动社会保障事业升级。”四十二载征程笃行不怠，面对金融服务体系日新月异的发展局面，中国银行内蒙古分行个人数字金融部总经理张志刚踌躇满志。

(内蒙古日报社融媒体记者 郭成)

“一刻钟生活圈”的推动者

为了践行以人民为中心的发展思想，贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，更好地为社区居民提供精准化精细化服务，2022年3月21日，乌海市委办公室、市人民政府办公室印发《乌海市推进一刻钟社区生活圈建设工作方案》。

金融作为人民生活中必不可少的元素，中国银行乌海分行将营业网点资源和社区服务功能紧密结合，通过有效规划营业网点选址，大力提升服务意识，全面丰富产品格局，逐步打造银行人社服务的“一刻钟生活圈”格局。

6月30日，中国银行乌达支行的海丰韬正在忙碌地工作着，一位皮肤黝黑的老人走进营业厅对她说：“我叫邢田子，我要给你们送锦旗。”这位突然出现的老人海丰韬是有印象的，“邢老当时需要申领三代社保卡，一辈子扎根矿区的他，对社保卡的办理和使用常识存在诸多盲区，对‘一刻钟生活圈’格局下的社保卡办理也不了解。”

像邢老这样的客户，对于长时间从事金融服务工作的海丰韬而言，并不少见。乌达区的老人多为矿区退休职工，他们依

旧认为，办理社保卡要多次奔波才得以完成拍照、信息采集、信息录入和制卡办卡等环节，在邢老曾经的认知中，“一张只能买药和领养老金的卡，怎么就比办普通银行卡麻烦那么多”。

“邢老，现在办理社保卡，在您家楼下的中国银行就能‘一站式’办理，跑一趟就够，并且社保卡的作用可大了。”海丰韬向老人介绍，如今社保卡“一卡通”的局面已逐步实现，持卡人不仅可享受银行储蓄卡的全部金融功能，还可以凭卡就医进行医疗保险个人账户实时结算，办理养老保险事务；办理求职登记和失业登记手续，申领失业保险金，申请参加就业培训；申请劳动能力鉴定和申领享受工伤保险待遇；在网上办理有关劳动和社会保障事务等。

在邢老看来，海丰韬的讲解既全面又生动，自己并非会用到社保卡的全部功能，但至少现在他明白了，社保卡在自家楼下就能办，社保卡还有那么多功能。“一刻钟生活圈”下的人社服务，正在对人民群众的生活产生越来越多的积极影响。

看着锦旗上面“热情为人民，忠于党认真工作”这两行字，对海丰韬而言，既是认可，更是鞭策。

据中国银行乌海分行副行长杨捷介绍，目前，中国银行乌海分行在基础建设方面，大力推进居民人社服务“一卡通”建设，设立了快速发卡网点10家，覆盖海勃湾(含滨海南区)、乌达、海南三区，将社保卡制发流程再精简、再优化，让群众可以就近办理社保卡信息采集、制卡照片现场采集、现场制发卡、现场激活、挂失解挂、统筹区转移等相关业务“一站式”办结；将人社部门社保登记、就业创业、社会保障卡三个方面共23项群众关心的人社业务高频服务事项与银行业务有机结合，切实提高人社、银行便民服务水平；通过规范“适老”服务标准化，开办社保卡信息采集上门服务，设立特殊人群“绿色通道”等，为人民群众提供更周全、更贴心、更便捷的银行人社服务，让“一刻钟生活圈”走进人民群众的身边和心中。

“对于我们而言，‘一刻钟生活圈’，既是服务下沉的具体体现，也是科学设置网点和丰富服务项目的具体要求，更是践行‘以人为本’服务理念的具体方式。”中国银行乌海分行党委书记、行长索福祥表示，中国银行乌海分行将“一刻钟生活圈”作为落实“人社·银行一体化”的目标之一，并始终紧密围绕乌海市委、市政府的相关部署，以不断优化服务品质、不断增加的群众满意度为圆点，最大程度承担国企社会责任。