

长春社会保险



2025 年第 10 期简报

真情服务你我他 社保服务进万家

——社保政策宣传活动纪实

民生无小事，社保连万家。为推动社保经办服务持续优化，构建社会各界广泛参与、共同关注的良好环境。5月12日，长春市社保局在摩天活力城购物中心开展社保政策宣传活动。省局、市局领导，市局相关处室及南关分局到现场参加活动。



活动展台设置在商场较为繁华的 1 号门内侧，上午 10 点，宣传展台边就逐渐热闹起来。来往的外卖小哥有参保意愿，这里有新业态从业人员政策分享；老人怕到窗口待遇资格认证排长队，这里可以指导在家认证不用慌；已参保的群众对现状感到迷茫，这里可以提供“一站式”分析，算清“社保账”；想到窗口办理灵活就业停保，这里可以协助通过“吉林省社会保险”微信小程序“掌上办”。面对面解读政策，点对点释疑解惑，一对一个性服务，手把手指导办理，增强群众对社保政策的了解与认同，营造了群众广泛参与的良好氛围。



大家欣喜于在这样的场景就能把想了解的事儿搞清楚、弄明白。一位参与活动的大姐表示：“以前总觉得社保政策复杂，怕理解不上去，今天通过政策解读和现场操作，终于明白了怎么参保、怎么领待遇，这样的活动真贴心！”

本次活动共发放宣传资料 600 余份，解答政策咨询 150 余人次，协助办理社保业务 30 余件。



下一步，南关分局将持续深入开展“社保服务进万家”活动，主动问需于企于民，探索更多便民举措，让真情服务如春风化雨，润泽千家万户，共同绘就“全民参保、共享美好”的民生画卷！

（南关分局投稿）

执守匠心淬真功 深耕细作砺尖兵

——朝阳分局召开工伤保险业务能力提升专题培训

为满足社会保险经办服务的新要求，扎实推进工伤保险经办模式转型升级，朝阳分局于5月8日至9日召开工伤保险业务能力提升专题培训，特邀市局经办处业务骨干现场授课。此次培训以“理论领航、实战砺能、研讨破题”为主线，精准聚焦工伤医药费报销等核心业务，为打造“政策通、业务精、服务暖”的窗口队伍注入强劲动能。



经办处业务骨干现场讲解工伤保险政策

一、深耕政策沃土，筑牢经办坐标系

政策解析课堂上，业务骨干化身“政策导师”，带领参训人员深耕《工伤保险条例》等政策法规沃土，以“参保登记—工伤认定—待遇核定”为主轴，逐环节解析法律依据与

操作规范，将抽象的条文转化为具象的经办流程。针对“工伤初发医疗费报销收卷”、“工伤初发医疗费报销初审”等高频业务难题，通过“案例剖析+政策溯源”的方式抽丝剥茧，帮助经办人员找准政策坐标，既明晰合规经办的警戒线，又筑牢风险防控的防火墙，从思想深处夯实依法履职的理论根基。



经办处业务骨干现场为参训人员解答疑难问题

二、淬炼操作锋芒，锻造服务硬本领

系统实操环节，业务骨干精选常规业务办理、历史遗留问题化解、特殊情形处置等多维度实战考题，通过分步演示系统操作，复盘业务逻辑的方式，为参训人员搭建立体化操作模型。参训人员在分组实操中开展业务推演，从系统录入的指尖操作到流程衔接的细节把控，让理论知识在实战磨砺

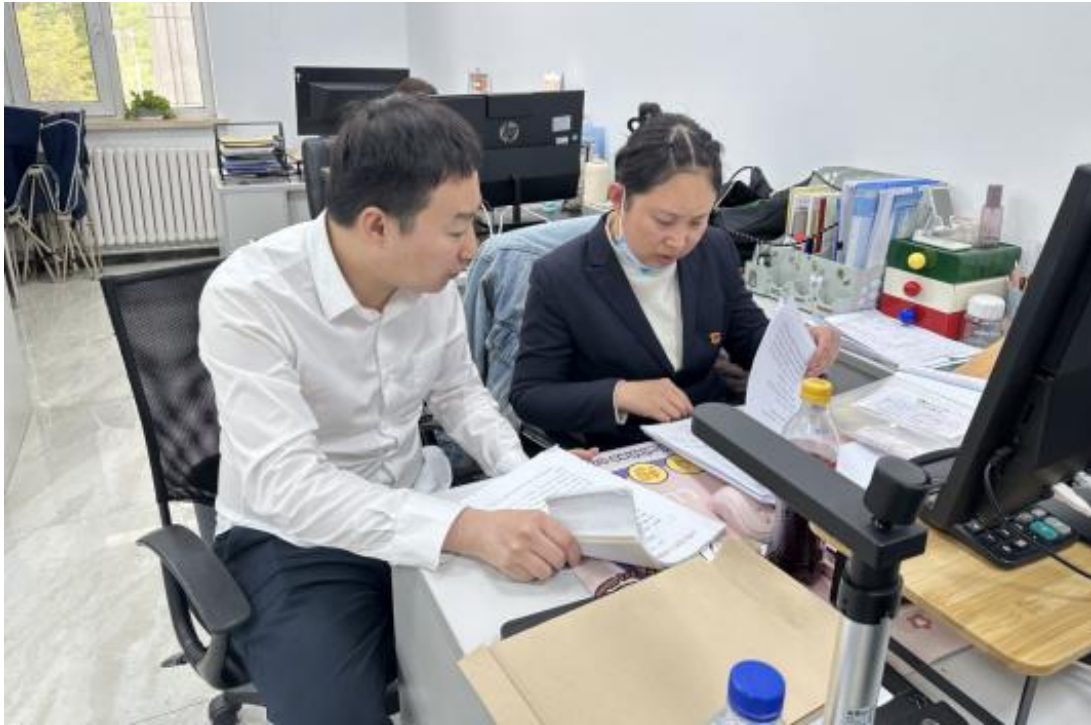
中转化为触手可及的服务硬本领。



经办处业务骨干现场指导参训人员进行工伤保险业务经办

三、共话经办难点，绘就协作同心圆

交流研讨环节成为思想碰撞的“熔炉”，参训人员带着工作中积累的问题踊跃提问，从“医疗费不可报销部分的处置与依据”、“涉及第三方责任人的工伤待遇受理”等政策模糊地带，到“系统操作卡顿”、“跨部门协作壁垒”等实操梗阻点，个个直指基层经办的“神经末梢”。业务骨干针对实际工作中存在的问题，提供精准解决办法。在交流中，参训人员立足岗位，分享经验，形成合力攻坚的良好工作氛围，勾勒出高效经办的协同发展同心圆。



经办处业务骨干现场指导参训人员处理疑难业务

此次培训实现了窗口经办人员全覆盖，既是一次业务能力的集中充电，也是一次服务理念的深度校准。下一步，朝阳分局将继续在市局的业务指导下，以此次培训为抓手，推动工伤保险经办服务在标准化轨道上加速奔跑，让政策温度通过专业服务传递到每一位参保人员心中，奋力书写新时代民生保障的优异答卷。

（朝阳分局投稿）

业务培训“上新” 经办本领“升级”

——经办服务处利用早会时间开展“碎片化”时间业务培训

社会保险政策包含险种多、范围广，工伤保险相关业务、社会保险转移等业务专业性强、经办难度大、复杂情况多。为全面落实我局“一窗通办，通岗通审”经办模式转型升级要求，提升经办服务窗口综合业务水平，结合当前很难抽出工作时间进行业务培训的工作实际，经办服务处每日8点40分至8点55分早会时间，常态开展“碎片化”时间业务培训。



为方便工作人员的理解，每日选定一个主题、一个知识点，由业务骨干进行深入浅出地理论讲解。会后，业务骨干将知识点整理成文字材料发至微信群中，用于复习巩固。为了将理论知识与实际操作更好地结合起来，业务骨干选取经典案例让工作人员进行实操演练，加深理解。



“碎片化”时间业务培训，进一步提高了经办处全体职工的经办服务水平，补齐了业务短板。除此之外，通过早会制度，可使工作人员明确当日的工作目标和任务，提升了工作人员的凝聚力、战斗力。下一步，经办服务处将不断加大全体职工的培训力度，持续为经办服务工作续航充电，努力打造一支态度正、素质高、业务精的经办服务队伍。

（经办服务处投稿）

“社保服务进万家”活动纪实 ——“深入一线”提供精准服务

为深入贯彻落实“社保服务进万家”活动要求，推动社保政策精准直达市场主体，2025年5月13日上午，企业职工养老保险管理处联合工伤保险处、二道分局组成专项服务小组，由副处长带队一行5人深入长春市热力（集团）有限责任公司（以下简称“长热集团”），开展“送政策、解难题、优服务”专题活动，通过“一企一策”精准服务，助力企业纾困增效。



一、聚焦需求，政策宣讲“零距离”

活动现场，社保局服务小组与企业党委副书记、人力资源及财务部门代表面对面交流，详细了解企业经营状况、员工结构及社保参保情况。针对企业重点关注的企业职工养老

保险延迟退休政策、工伤保险待遇申领流程等热点问题，企保处通过精心制作的 PPT 课件，系统解读了渐进式延迟退休政策的实施步骤、不同年龄段职工的适用规则，以及病残津贴的申领条件、待遇标准等关键内容，并结合行业特点，以可视化图表、对比分析、典型案例等形式，帮助企业更直观地理解政策要点。通过深入浅出的讲解和互动答疑，确保企业对社保政策“听得懂、算得清、用得上”，真正实现政策红利应享尽享。

二、精准把脉，问题解答“一对一”

针对长热集团在社保经办中反映的养老待遇核定、工伤认定时效等具体问题，服务小组现场逐一解答，提出合理化建议。例如对职工退休申报相关问题，指导企业通过“退休一件事”线上渠道快速处理，并对养老金计发办法现场进行了详细解读，得到企业高度认可。



三、长效联动，服务机制“再升级”

以“社保服务进万家”活动为契机，将持续优化营商环境作为我们提升经办服务质效的重要抓手，与长热集团建立常态化联络机制。并指定二道分局业务骨干作为企业“社保服务专员”，提供后续跟踪指导；开通企业咨询绿色通道，优先处理疑难业务；定期回访调研，动态调整服务策略，为企业高质量发展贡献社保力量。

（企业职工养老保险处投稿）

长春市社保局“社保服务进万家活动” 之“进乡镇”专场

为满足群众日益增长的社保服务需求，进一步扩大社保政策知晓度，5月16日，长春市社保局深入经开区兴隆山镇隆东村，开展2025年“社保服务进万家”系列活动之“进乡镇”专场。活动着重以城乡居民养老保险、被征地农民养老保险政策解读、业务经办流程及社保待遇资格认证指导为核心，同时积极推广了支付宝“碰一下”台卡及钥匙扣等创新服务载体，开启社保待遇资格认证“马上办”服务新模式。

活动现场布置了咨询服务台，社保工作人员与广大参保群众面对面交谈，了解并解决他们急难愁盼问题。当日共发放宣传册、宣传布包及“碰一下”钥匙扣共计720余份，让社保服务真正“触手可及”。工作人员还为350余人次提供一对一政策答疑服务、为58名享受养老待遇群众现场办理了资格认证。

利民之事，丝发必兴。小小一方咨询台，不仅是面向群众的“服务窗口”，也是倾听民生、情感联结的“暖心港湾”。经过接地气的宣传与交流，有效提升了经办服务质量，真正让群众感受到社保服务的温度和力量。





“进乡镇”活动现场，社保工作人员宣讲政策、指导服务

（城乡居民养老保险处投稿）

长春市社会保险局办公室主办

2025年5月19日