

郑州社保新老系统转换遇“阵痛”

社保局将精简流程、上线小程序 缓解“排长队”现象



社保办事大厅前排起长队

2019年12月下旬起，郑州启动全省统一社会保险信息系统上线切换工作，并于1月13日正式上线启用。今年3月23日起，郑州社保大厅线下业务逐步开放，在疫情“限流”和前期挤压大量业务的影响下，郑州社保各分局门口排起长队，效率低、预约不上。

时间过去近仨月，新老系统转换“阵痛”依旧，问题到底出在哪里？有没有有效的解决办法？排长队的现象何时才能结束？4月16日至17日，记者对各分局进行了走访调查。

□东方今报·猛犸新闻记者 付雨涵/文图

【打探】市民不买账 窗口人员也很“受伤”

“打三份单子，快10分钟了，还没好。”小杨电话里跟领导抱怨道。

4月16日上午9时，记者在郑州市社保中心金水分局发现，前来办理业务的人员已经排队到了关虎屯小区北门，同样的情况也出现在经开、二七、管城、郑东新区等区，排队的人员很焦急，在自助机上打印的人也不顺心。

新系统上线，效能不高，办事效率低，市民体验不好，老百姓不买账，这是目前窗口工作人员集体遇到的共性问题。

记者在管城分局采访时发现，原本在自助机上10秒就能打印完成的缴费记录、权益单等事项，实际操作时，常会遇到“网卡”“反应慢”，打印一份单子等三四分钟是常事儿。工作人员也很无奈，“系统上的问题，我们只能反馈上报。”

据了解，新系统与以前“五险一金”老系统存在较大差异，带来的业务办理效率低也是一个大问题，“经常在两个系统间切换，有时候需要在两台电脑上完成业务办理，再遇上卡壳、死机，所需时间是

平时的两三倍不止。”工作人员表示。

记者走访中发现，各分局的预约电话也是爆满状态，记者在金水分局电话预约处看到，工作人员一直在接电话，在安排预约的同时还要回答对方的业务咨询。郑州市社会保险局金水分局副局长姬淑亚说，他们现在每天超负荷能办理六七百人，远远满足不了实际需求，“邮箱业务和线下业务同时开展，人员提前上班，延后下班，周六周日不休，依然满足不了。”

【梳理】新老转换遭遇“卡脖子” 这些问题亟须解决

1月14日，新系统上线第二天，记者曾到郑州社保各分局打探，当时各分局Ukey集中升级、打印社保单、减员和新增等各项业务窗口前均排起长队。三个月过去了，“上新”后的种种问题并未得到有效解决，市民不买账，窗口人员压力大，问题到底出在哪里？

“全省统一的社保信息系统在数据管理模块、经办流程设置上和市里原有的‘五险一金’信息系统有较大差异。”走访中，多位窗口一线受理经办人员、业务能手及郑州市社保中心工作人员解释。

具体来说，郑州原有社保信息系统已全面实现与公安、民政、扶贫等职能部门的互联互通，市民办

理业务时只需提供身份证号，便能直接完成校验。目前，新系统的这些接口尚未开发连接到位，办理业务时，需要提交身份证原件、扫描件等，且无法校验。“企业办理职工新增参保业务，无论是1名还是100名职工，1分钟左右可办结，现在办理1名就得10分钟。”一工作人员表示，这导致市民办事体验感极差。

在经办流程上，新系统设置繁复，老百姓也很不理解。“新系统上线，办事资料不减反增，非常影响效率。”一工作人员介绍，任何一个岗位出现问题，必须全程回退，从头再来。

因新系统的网厅功能尚不健全，网上经办途径不畅，以往“不见面办理”的业务，也不得到现场

申办。因原有的手机端功能无法使用，4月份就该办理的灵活就业人员缴费基数申报工作也只能现场申办。4月份以来，全市各社保办事大厅日均业务量均在700笔以上，其中灵活就业人员缴费基数申报业务占比超过三分之一，这是历年少有的。

另外，记者在郑州市政务服务中心社保大厅也看到，日均800笔的业务量，却只有1台自助设备可用，硬件设备的配备不足也导致大量可自助业务向窗口转移。农民工工伤模块优化、Ukey升级“上网”等也是目前亟须解决的问题。

也有不少市民提出，可否实行“电子预约”，节省时间还安全。

【举措】精简流程、上线小程序 缓解市民“排长队”现象

4月16日下午，针对新系统上线以来出现的种种情况，记者向省市社保中心咨询解决办法。目前，省市主管部门初步做出以下举措，缓解“拥堵”现状：

- 1.对业务需求量较大的企业职工新增、减少业务，简化前置环节，开放前台批处理功能。该项业务调整已列入开发日程，省社保中心明确，将在4月中旬上线应用。
- 2.鼓励企业通过Ukey实现不

见面办理，参保企业可通过“郑州社会保险网”免费申领Ukey。

3.严格落实疫情防控措施和“免减缓补”优惠政策。对相关业务实行暂时缓办、事后补办等举措，不加收滞纳金、不影响待遇。

4.实行“双休日开放”、延时办公等举措，增加前台受理岗，提升业务承载力。

5.开发全市社保业务预约系统，方便群众预约办理，并对预约和咨询

电话进一步扩容。

“小程序郑州社保小秘书计划今日上线，涵盖灵活就业人员缴费基数申报和生育待遇报销两项业务，上线后可以通过小程序办理，能缓解很多。”郑州市社保中心工作人员说。

这些应对措施效果如何？我们拭目以待。如果您在社保业务办理中，出现了“疑难杂症”，也欢迎向东方今报·猛犸新闻热线65830000爆料，我们将陪您一起去办事！

■记者手记

2013年，郑州社保刚“五险一金”时，也遭遇了“阵痛”，窗口工作人员各种不适应，水土不服。磨合期过后，办事效率的提升，肉眼可见。

2019年，郑州作为全省最后一个城市实行新系统上线，“水土不

服”在预料之中。

每一次换新、调整，都是为有更好的体验，让群众更满意，让办事更方便。这个初衷和目的，相信老百姓不会怀疑。然而，新系统上线带来的各种问题，甚至一些很基础、容易解决的问题，春节后并没

有得到有效解决。

“信息多跑路，群众少跑腿”，新老系统过渡时期，体验效果差、办事效率低，大家可以理解，可以给时间缓解，也请主管部门心中有数，制定有效举措，不要让老百姓等太久。

今市报

·市场服务·

效果好 价格低

一市内免费上门服务一

详情咨询：0371-56785066

（使用本报可信邮递签订有效法律合同）

招标公告

鹤壁淇县古灵山 50 兆瓦风电场 110kV 送出工程环境影响评价信息公示

按照生态环境部印发的《环境影响评价公众参与办法》（部令第4号）的要求，现将鹤壁淇县古灵山 50 兆瓦风电场 110kV 送出工程环境影响评价事宜进行信息公开，内容如下：

一、征求意见的公众范围：项目周边周边可能受其环境影响的公民、法人和其他组织。

二、环评报告全文获取途径：公众可联系建设单位或环评单位获取环评报告全本纸质版，也可从网络获取电子版，网络获取链接：<http://www.gimbol.cn/news/15.aspx>

三、公众提出意见的方式和途径：建设单位：国网河南省

招标公告

亚太绿博田园四期项目位于中牟绿博组团，富贵四路以南，牡丹一街以东，永盛北街以北。项目总占地面积 26650.42 平方米，总建筑面积 68838.98 平方米。现公开招标准聘前期物业服务企业，投标资格要求如下：

一、投标单位资格要求：1、必须通过房产行政主管部门的资格预审。2、有欺诈、违约、违规等不良行为记录的物业服务企业不允许参加投标。

二、投标报名及招标文件领取时间：2020 年 4 月 20 日—2020 年 4 月 24 日

三、投标资格预审方式：线下资格预审，线上报名；

四、招标文件获取办法：中牟县房管局物业科（通过线下现场资格预审后获取招标文件）。

联系电话：0371-62159302

招标人：中牟亚太新宇置业有限公司 联系电话：18537115537

中牟亚太新宇置业有限公司 2020 年 4 月 18 日

招标公告

电力公司鹤壁供电公司；联系人：宋工；联系电话：0392-3397416；评价单位：湖北君邦环境技术有限公司；联系人：李工；联系电话：027-65681126；邮箱：529167570@qq.com

四、公众提出意见的主要方式：1、形式：您对本项目如有意见或建议，可以采取发传真、寄信等书面形式将《建设项目环境影响评价公众意见表》提交给建设单位。《建设项目环境影响评价公众意见表》获取链接：<http://www.gimbol.cn/news/15.aspx>。2、公众提出意见的起止时间：自公告发布之日起十日内

招标公告

一、基本情况

1、招标人：平顶山市瑞平煤电有限公司

2、公司地址：汝州市汝南工业区火电厂

3、招标内容：DSJ100/50/3*75KW 型胶带运输机一部，DSJ80/30/4*37KW 胶带运输机一部。

二、投标人资格

1、报名与报名联系人联系

三、投标报名

1、报名时间：2020 年 4 月 18 日—4 月 22 日（上午 9:00—11:30，下午 14:00—16:30，法定节假日除外），逾期不再接受投标单位的报名。

2、报名地点：汝州市安国路广成路天瑞大厦 8 楼经营部

3、报名联系人：王建华

4、联系电话：0375-3579068

四、开标时间、地点：

开标时间：2020 年 4 月 23 日（暂定）地点：天瑞大厦 8 楼经营部

拍卖公告

河南省郑州高新技术产业开发区区人民法院将于 2020 年 5 月 25 日 10 时起至 2020 年 5 月 26 日 10 时止（延时的除外）在郑州高新技术产业开发区人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上对位于郑州市金水区福彩路 5 号 19 号楼 4 单元 17 层 139 号（不动产权证号：16001034700）的房产进行公开拍卖活动，详情请见网址：<http://sf.taobao.com/0371/13>（部分页面上法院简称为“开发区”）

郑州高新技术产业开发区人民法院 2020 年 4 月 17 日

拍卖公告

河南省郑州高新技术产业开发区区人民法院将于 2020 年 5 月 19 日 10 时起至 2020 年 5 月 20 日 10 时止（延时的除外）在郑州高新技术产业开发区人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上对位于扶沟县园区 2 号路东段北侧、竖扶铁路西侧（土地证号：扶国用（2014）第 55 号）的土地壹宗（包含土地以及地上附属物）进行公开拍卖活动（详情请见网址：<http://sf.taobao.com/0371/13>（部分页面上法院简称为“开发区”）。

郑州高新技术产业开发区人民法院 2020 年 4 月 17 日