 DOI: https://doi.org/10.12349/iser.v7i3.9481

Research on the Rerouting and Efficiency Enhancement of Human Resources and Social Security Service Processes through Digital Transformation

Sheng Zhang

Quancheng County Human Resources and Social Security Bureau, Heze, Shandong, 274608, China

Abstract

Digital technology has rapidly permeated the field of public governance, providing a driving force for the process reengineering of social security and social insurance government services. This study is based on the background of digital transformation and conducts analysis around the structural characteristics, bottleneck links, and collaborative mechanisms of social security government service processes. It proposes a process reengineering path centered on data-driven, platform support, and intelligent empowerment. On the basis of discussing process simplification, chain compression, and business integration, it further clarifies the promotion mechanism of digital transformation on service efficiency, including improvements in processing quality, acceleration of response speed, and reduction of operating costs. The research aims to reveal the internal logic of digital technology driving process reconfiguration, and provides a theoretical basis for building a precise, efficient, and sustainable social security and social insurance government service system.

Keywords

Digital transformation; Social security service administration; Process reengineering; Efficiency improvement; Data governance

基于数字化转型的人社社保政务服务流程再造与效能提升研究

张胜

鄄城县人力资源和社会保障局，中国 · 山东 菏泽 274608

摘　要

数字化技术迅速渗透公共治理领域，为人社社保政务服务的流程再造提供了动力来源。本研究立足数字化转型背景，围绕社保政务服务流程的结构特征、瓶颈环节与协同机制开展分析，并提出以数据驱动、平台支撑与智能赋能为核心的流程再造路径。在探讨流程简化、链条压缩与业务集成的基础上，进一步阐明数字化转型对服务效能的促进机制，包括办理质量提升、响应速度加快以及运行成本降低等方面。研究旨在揭示数字化驱动流程重塑的内在逻辑，为构建精准、高效、可持续的人社社保政务服务体系提供理论依据。

关键词

数字化转型；社保政务服务；流程再造；效能提升；数据治理

1 引言

数字化浪潮深刻改变公共服务的组织方式，也促使传统社保业务模式面临结构性调整压力。在此背景下，社保政务服务的流程体系亟需以数字化思维重新塑形，使信息流、业务流与数据流实现高度贯通。随着数据驱动治理、智能协同技术与在线服务平台的快速发展，流程再造不仅成为优化服务体验的关键杠杆，更是提升治理效能的重要动能。围绕流程如何被重构、效能如何被激活的探讨，有助于揭示数字化赋能社保服务的运行机制，为进一步理解制度创新与技术变革之间的互动关系奠定基础。

2 数字化转型驱动下社保政务流程瓶颈的识别

数字化浪潮不断推动公共服务结构发生深层变化，人社社保政务流程在这一过程中暴露出诸多长期存在但被传统模式掩盖的结构性瓶颈。业务链条的分散化是重要表现之一，大量社保经办事项在部门之间以线下材料传递与人工审核为主要形式，导致流程协同效率受限。信息系统之间接口不统一、数据标准不一致，使业务办理在不同环节存在重复采集与交叉核验，形成高成本的“数据孤岛”运行方式 [1]。办事主体在跨部门、跨层级业务中往往面临规则分割、信息不透明等问题，进一步放大了流程的复杂度。随着服务需求

不断增长，传统流程的结构负担逐渐加重，流程阻滞现象愈加明显。

在人社业务向线上迁移的过程中，数字化能力不足的矛盾也逐步显现。许多社保政务系统在早期建设阶段以满足单一业务为核心目标，技术架构呈现割裂状态，难以适配当前对高并发访问、统一身份认证与数据共享的要求。信息资源的开放程度不高，使数据难以在部门间形成实时链接，业务流程中仍保留大量人工流转节点。人工窗口与线上系统并行运行时，又可能因规则解释差异与数据口径不一致导致办理结果出现偏差，削弱了流程稳定性。部分地区在数字化建设中投入不足，运维能力有限，也使系统难以承载流程再造所需的复杂协同任务。面对多层级业务的日益增长需求，这些技术层面与管理层面的问题共同限制了流程优化的空间。

围绕参保登记、待遇核定、资格认证、关系转移等核心业务领域，还能观察到流程内部的逻辑链条存在结构性错位。业务规则的制定与系统功能迭代往往缺乏同步性，使流程设计与实际运行之间形成间隙，加大了办理难度。部分环节的风险控制机制偏向事后补救而非前置预判，从而产生不必要的审核量，拖慢整体办理节奏。信息核验机制缺乏跨区域统一标准，导致数据比对结果的准确度不足，进一步降低流程可靠性。随着数字化模式下服务需求的即时化趋势不断增强，传统流程的响应速度、准确性与可持续性难以满足现实治理场景的要求。流程瓶颈的存在不仅造成办事效率下降，也限制了数字化工具在治理体系中的潜在效能，为后续的流程重塑提出了更加紧迫的改革需求。

3 技术赋能推动社保流程重构因素分析

数字技术不断渗透公共服务体系，使社保政务流程具备被深度重构的条件。数据治理能力的提升，使分散的业务信息得以在统一标准下进行结构化整合，数据清洗、归集与建模能力的增强，使原本依赖人工判断的环节能够以算法规则实现自动识别与分类。通过数据接口标准化建设，多源数据在更高的频率下实现共享与联通，为流程的动态调整提供可量化依据 [2]。随着数据资产逐步成为治理资源的重要组成部分，社保业务中的缴费记录、待遇计算、人员身份属性等核心要素能够以可追溯的方式在系统内部流转，使流程重构具备坚实的数据基础。

智能化技术的广泛应用，使流程重构获得新的方法支撑。人工智能在文本识别、风险识别和模式分析中的应用，使业务审核从经验式判断转向规则化筛查，进一步提升办理精准度与响应速度。知识图谱能够将政策条款、经办规则与场景化需求链接起来，为复杂业务提供智能匹配能力，减少规则理解偏差。流程机器人通过自动执行重复性强的事务处理任务，使业务链条中的人工操作量大幅减少。智能核验模型在风险防控领域发挥重要作用，可通过对历史数据和异常特征的分析，及时发现潜在违规行为，有助于构建更具稳定性的流程体系。技术介入的深度增加，使流程重构从表层优化迈向机制重塑，推动人社业务模式迈向结构化、自动化方向。

4 社保政务服务流程再造的系统路径设计

社保政务服务流程再造的推进，需要以整体性治理理念为基础构建系统路径，使流程设计能够突破部门分割，实现业务链条的深度融合。围绕数据、规则与业务的统一协调，流程再造的首要环节在于建立贯通式的数据治理体系，通过数据资源目录、共享接口规范、数据质量控制机制等制度化安排，使各类业务数据具备一致性、可调用性与可追溯性 [3]。数据驱动方式的引入，使流程重塑能够从精细化掌握业务运行状态入手，对高频事项、堵点环节和关键节点进行精准识别，从而形成基于真实需求的流程结构调整方案。在这一过程中，业务流程的逻辑链条被重新梳理，冗余环节得以被压缩，流程执行路径逐渐向电子化、集成化方向收敛。

在流程重构中，规则体系的结构化表达是实现自动化处理的重要前提。政策条款与业务规程需通过规则引擎、知识模型和结构化编码方式实现数字化表达，使系统能够对办理条件、限制因素和处理路径进行自动解析。随着规则框架逐步清晰，流程中的审核、比对与决策环节能够由算法模型执行，大幅减少人工判断的主观差异。对于复杂事项，可通过场景化规则组合构建可配置式办事链条，使流程设计具备柔性扩展能力，以适应政策变化和人口结构演变带来的新型业务需求。通过对规则的动态更新机制建立自动同步功能，使流程再造成果能够持续保持有效性，避免因规则滞后导致流程断裂。规则体系的数字化构建，使流程再造不再停留于表层修改，而是转向机制层面的深度重塑。

在系统路径的最终落地阶段，平台化与智能化的融合成为推动流程再造全面生效的关键驱动。通过建设统一服务平台，将身份认证、电子证照、材料调取、风险核验等功能模块系统化嵌入流程结构，使业务主体能够在单一入口完成跨部门协同事项。流程编排工具的应用，使各业务节点以可视化方式组合与调度，提升流程运行的透明度与调整灵活度。随着智能分析模型在服务环节中的应用不断深化，办理行为轨迹、需求变化趋势和业务负荷情况能够被实时捕捉，为流程优化提供持续反馈来源。移动端服务的集成，使办理场景延伸到多终端与多空间，实现流程设计向场景化治理迈进。通过这一系列系统路径的构建，流程再造形成技术、规则与业务相互支撑的完整体系，使社保政务服务具备更高层次的协同性、精准性与智能化水平。

5 流程再造实施中的效能提升机制探讨

流程再造的推进使社保政务服务的运行模式逐渐从线性作业向智能协同转变，在这一过程中效能提升机制主要体现为数据驱动带来的动态优化能力。随着数据采集、清洗与标注体系的完善，业务流转过程中的关键指标能够被实时记

录与分析，系统能够基于运行状态自动识别拥堵节点、异常行为与资源分布不均的问题。通过数据决策模型的嵌入，流程可在高频事项上形成自动调整机制，使资源配置更加贴近办理需求的变化趋势 [4]。随着数据闭环结构的形成，业务办理时间、错误率与系统负荷等指标以可量化方式反映在流程调度逻辑中，使效能提升具备持续性与可迭代性。数据驱动能力的增强，使流程再造后的治理模式具备更强的精确性和响应速度。

在技术体系的支持下，自动化工具与智能审核机制成为提升效能的重要动力。流程机器人在重复性任务处理中的应用，使大量基础性事务能够在高准确度下实现自动执行，从而降低人工投入压力，提高业务流转速度。风险识别模型在核验环节中的应用，使潜在违规风险能够在前置阶段得到筛查，使审核链条的负担大幅减轻。通过对画像模型的运用，系统能够根据参保对象的属性与行为特征自动匹配办理流程，使服务路径更加贴合个体需求。智能推荐机制在材料调取与规则解释环节中提供实时支持，使业务主体在操作过程中减少误差，提高办件的规范化水平。随着技术深度不断提升，流程内部的自动响应能力全面增强，使效能提升呈现出结构化扩散的趋势。

跨部门协同平台的构建，使效能提升机制在组织层面得到进一步强化。统一身份体系的形成，使不同业务系统能够在统一认证框架下实现无缝衔接，减少重复验证造成的延误。电子证照库与档案共享系统的全面应用，使材料提交环节的人工交互大幅减少，流程链条趋于简化。通过流程编排引擎，各部门的规则逻辑能够在系统内部实现同步更新，使协调整体具备稳定性与可控性。业务状态的实时同步，使办理行为在各节点间实现透明化，减少信息滞后导致的反复沟通现象。随着协同效率的增强，流程运行的整体效能随之提升，使再造成果能够在治理结构中形成稳定的制度化支撑，为社保政务服务提供更加顺畅的运行基础。

6 数字化重塑社保政务服务的整体成效归纳

数字化对社保政务服务体系的重塑，使流程再造在运行效率、治理方式与服务体验等层面展现出显著成效。随着数据治理体系的完善，业务链条的透明度与可控性得到显著提升，流程中长期存在的信息壁垒逐步被打破，业务数据能够在统一规范下实现高效流动 [5]。经由数字化工具的嵌入，办理环节中的人工依赖度降低，使流程结构更为紧凑，业务响应速度明显加快。服务对象在跨区域和跨部门事项中获得更稳定、更便捷的办理体验，整体服务体系的运行连贯性得到增强。

在治理结构层面，数字化推动的流程重塑使协同机制呈现系统化特征。跨部门业务平台的搭建，使事项办理在组织内部形成闭环式运行模式，信息校验、材料调取与规则解析能够在系统内部自动流转，大幅减少人为交互造成的流程阻滞。智能化核验体系的构建，使风险识别更加前置化、自动化，治理成本显著下降。政策规则通过数字化表达得以快速落地，使制度执行的准确度与一致性得到强化。伴随技术体系的成熟，社保业务在政策变动时期的响应能力显著提升，治理体系更加具备结构韧性。

流程再造的持续深化，使社保政务服务呈现从单点突破向整体优化的扩展趋势。移动端服务的普及，使办理场景不再受空间限制，服务触达率和服务公平性得到明显改善。数字档案、电子证照和统一身份体系的融合，使服务流程形成多端一致的体验模式，推动线上线下深度融合。通过流程运行数据的长期积累，治理模式逐渐从经验驱动转向模型驱动，使服务优化具备持续迭代的能力。随着数字化结构在治理体系中的深入渗透，社保政务服务在精准性、稳定性与智能化水平上呈现出系统化跃升，使流程再造的长期价值不断显现。

7 结语

数字化转型促使社保政务服务的流程体系在结构、技术与治理模式上发生深刻变革，流程再造的实践不断推动业务链条向集成化与智能化方向演进。数据驱动、规则结构化和平台协同的持续强化，使服务效率、治理精度和办事体验均呈现稳定提升态势。随着技术体系与制度框架的进一步融合，社保政务服务的运行模式将持续保持优化动力，为公共服务体系的高质量发展奠定坚实基础。

参考文献

[1] 郑东波,邵嘉铭,李朝晖,等. 数字精益赋能企业数字化转型的思考与实践[J].智能制造,2025,(06):86-92.

[2] 肖霞. 数字化转型背景下企业全面预算管理的创新路径研究[J].中国会展(中国会议),2025,(24):116-118.

[3] 唐咏仪.数字化转型对企业海外投资效率的影响研究[D].南京邮电大学,2024.

[4] 张国平.推进数字化转型发展全面提升社保卡服务效能[N].精神文明报,2025-02-20(B02).

[5] 芮跃峰.数字化转型中公共服务平台化供给机制研究[D].华中科技大学,2023.