



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

合作机构经办社会保险业务规范

Norms for the operation of social insurance by cooperative institutions

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 合作原则	3
5 基本要求	4
6 合作程序	4
7 经办规范	5
8 管理培训	5
9 安全要求	6
10 监督评价	6
11 退出机制	7
附 录 A (规范性) 标志标识	8
附 录 B (规范性) 合作流程图	9
参 考 文 献	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出

本文件由全国社会保险标准化技术委员会（SAC/TC 474）归口。

本文件起草单位：人力资源和社会保障部社会保险事业管理中心、浙江省人力资源社会保障厅、河南省社会保险中心、中央国家机关养老保险管理中心、河北省社会保险事业服务中心、江苏省社会保险基金管理中心、福建省机关事业单位社会保险中心、广东省社会保险基金管理局、广西壮族自治区社会保险事业管理中心、新疆维吾尔自治区昌吉州社会保险管理局

本文件主要起草人：

合作机构经办社会保险业务规范

1 范围

本文件规定了合作机构经办社会保险业务的合作原则、基本要求、合作程序、经办规范、管理培训、安全要求、监督评价及退出机制。

本文件适用于人力资源和社会保障部门与合作机构开展经办社会保险业务的合作工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1	公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 15630	消防安全标志设置要求
GB/T27769-2011	社会保障服务中心设施设备要求
LD/T91-2013	社会保险视觉识别系统
GB/T31599-2015	社会保险业务档案管理规范
LD/T02-2020	社会保险经办人员基本行为规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 合作机构 Partner organizations

人力资源和社会保障部门通过一定方式和程序确定的经办社会保险业务的社会机构，包括但不限于金融机构、商业保险公司、企业等。

3.2 合作网点 Partner outlets

合作机构具体经办社会保险业务的营业网点和便民服务点。

3.3 社会保险业务 Social insurance business

人力资源和社会保障部门负责经办的基本养老保险、工伤保险、失业保险、社会保障卡等业务的统称。

4 合作原则

4.1 坚持依法合规、平等自愿、便捷利民、安全规范的原则。

——依法合规是指合作双方根据社会保险的法律、法规、规章及相关政策开展社会保险经办工作，正确行使国家赋予的工作职权，维护社会公共利益和服务对象的合法权益。

——平等自愿是指合作双方本着共赢的原则，有意愿向群众提供社会保险服务，经双方平等协商而达成的合作。

——便捷利民是指合作双方选择网点时应充分考虑人口密度、距离远近和网点总体布局等要素，方便群众就近办理、快速办理。

——安全规范是指合作双方根据社会保险经办规定和程序及相关安全要求，规范社会保险经办行为，提供规范统一的社会保险服务。

4.2 合作双方应按照统一基本要求、统一合作程序、统一经办规范、统一管理培训、统一安全要求、统一监督评价、统一退出机制的要求开展合作。

5 基本要求

5.1 场地要求

合作机构须具有面向社会提供服务的营业场所，具有规范的行业服务管理能力和健全的管理制度，设立的功能区应符合社会保险业务经办需要，导向性标志和功能性标志明显。同等条件下，具备延伸到乡镇（街道）、村（社区）营业网点和便民服务点优势的合作机构优先考虑。

5.2 设施设备

5.2.1 应配备符合安全要求的合作服务设备设施，包括但不限于配置计算机、高拍仪或扫描仪、社会保障卡读卡器和制卡机、打印机等。配置数量应满足业务经办需要。

5.2.2 合作服务区域标志、标牌的设计和设置应符合 GB/T27769-2011《社会保障服务中心设施设备要求》、LD/T91-2013《社会保险视觉识别系统》的要求。

5.3 服务人员

服务人员基本素质、服务形象、服务要求和服务用语应符合LD/T02-2020《社会保险经办人员基本行为规范》要求。

5.4 服务形式

主要包括但不限于业务受理服务、自助服务、咨询服务、上门服务等。

6 合作程序

6.1 提出申请

人力资源和社会保障部门提出合作需求，符合资格条件且有意愿承接社会保险业务的合作机构向所在省级、市级或县级人力资源和社会保障部门提出合作意向。

6.2 合理布点

人力资源和社会保障部门会同合作机构，根据人口密度、距离远近、网点整体布局等要素统筹选择合作网点地址。

6.3 检查验收

合作机构按本规范完成场地、设备、人员配置等要求后，提出验收申请。人力资源和社会保障部门应及时进行验收。

6.4 签署协议

验收合格并经双方协商一致，由合作机构与人力资源和社会保障部门签署合作协议。

6.5 完成挂牌

通过验收的合作网点应在显著位置悬挂由人力资源和社会保障部门颁发的“社会保险业务服务点”标牌。

7 经办规范

7.1 业务范围

7.1.1 已开展合作机构经办社会保险业务的省份，人力资源和社会保障部门确定适宜由合作机构经办的服务事项清单，清单实行动态调整及时向社会公布。

7.1.2 未开展合作机构经办社会保险业务的省份，人力资源和社会保障部门指导合作机构按照由少到多、由简到繁、高频事项优先的原则，形成合作机构经办社会保险业务事项清单，分批次适时向社会公布。

7.2 权限分配

合作网点应根据岗位设置要求提出人员岗位权限配置申请，人力资源和社会保障部门经审核合格后应及时配置相关权限。合作机构实行动态管理，建立权限管理台账，留存备查。

7.3 经办流程

按照人力资源和社会保障部门制定的社会保险业务经办有关规定规范办理。

7.4 经办时限

应符合国家和各省（自治区、直辖市）规定的业务办理时限。

7.5 协调机制

合作机构应与人力资源和社会保障部门建立沟通协调机制，处理业务经办中遇到的问题。

7.6 档案管理

合作机构经办社会保险业务的档案管理应符合GB/T31599-2015《社会保险业务档案管理规范》的要求，做好社会保险业务档案归集移交工作。

8 管理培训

8.1 人员管理

8.1.1 合作网点工作人员宜按“专人、专岗、专窗”的要求，设置管理岗、导办咨询岗、经办岗、资料转运岗等岗位，除经办岗外，其他岗位可由网点其它业务的人员兼任。各岗位人员主要职责如下：

——管理岗人员负责与人力资源和社会保障部门进行工作协调及管理合作网点的社会保险业务；

- 导办咨询岗人员负责在大厅导办咨询区开展服务，帮助、指导自助服务与网办服务；
- 经办岗人员负责具体经办合作网点可办理的社会保险业务；
- 资料转运岗人员负责网点经办资料的整理移交工作。

8.1.2 合作网点经办社会保险业务的各岗位人员仪容仪表应符合合作机构及人力资源和社会保障部关于社会保险经办管理服务规范化的要求。

8.2 人员培训

8.2.1 人力资源和社会保障部门负责社会保险业务培训。培训形式和场地由双方会商安排。

8.2.2 人力资源和社会保障部门对从事社会保险业务的各岗位人员开展社会保险法律法规政策培训和业务知识、服务礼仪培训，并对培训效果进行考核，工作人员业务培训考核合格后方可上岗。培训内容包括但不限于社会保险法律法规政策、经办事项办事指南、经办事项操作规程、业务常见问题解答、行业经办服务规范等方面内容。

9 安全要求

9.1 业务安全

9.1.1 建立业务分级分类管控机制，高风险业务应由人力资源社会保障部门复核。

9.1.2 人力资源社会保障部门应与合作机构建立岗位权限管理办法，实现岗位制衡、风险管控。

9.2 网络安全

9.2.1 合作机构须与人力资源和社会保障部门实现总对总专线网络联通，按照国家相关法律法规保障网络传输安全。业务经办终端严禁接入互联网，严禁使用未经安全认证的外接存储设备。

9.2.2 合作机构应定期检查网络安全设备运行情况，确保网络安全设备运行稳定，排除网络安全隐患。定期对网络和终端日志进行审计，网络和终端日志文件至少保留一年。

9.3 数据安全

合作机构须与人力资源和社会保障部门签订信息保密协议，对经办人员进行保密、安全教育。合作网点应做好数据安全和信息保密工作，除法律法规和政策规定外，不得无故向第三方透露。

9.4 操作安全

合作网点应对业务经办人员的身份进行确认，须按照人力资源和社会保障部门安全管理要求实名登录业务信息系统，保障业务经办人员合法性和可追溯性。

9.5 设施设备安全

9.5.1 合作网点应符合消防、安保要求。消防设施标志应符合 GB 15630 的要求。

9.5.2 合作机构经办社会保险业务的自助服务终端，应具备操作日志记录、数据加密等安全防护功能，能够实现所有社会保险业务可追溯。

10 监督评价

10.1 服务监督

人力资源和社会保障部门应对合作机构建立服务质量日常监督检查制度。合作机构应设置投诉电话、意见箱（簿）等服务质量监督、投诉设施，公布服务公约、服务承诺，接受服务对象、有关部门和社会公众的监督。

10.2 服务评价

内容包括但不限于合作机构履行协议情况、设施设备配备情况、人员配备和在岗情况、社会保险经办业务经办规范、准确程度、社会保险经办业务数据的安全保密情况和服务“好差评”、群众投诉、媒体曝光与改进情况、社会保险政策宣传推广等。

10.3 结果应用

评价结果可作为人力资源和社会保障部门与合作机构继续或终止合作的依据，也作为合作机构改进社会保险业务经办工作的依据。

11 退出机制

11.1 主动退出

合作机构因资源不足、网点合并、搬迁、撤销等客观条件发生变化，无法继续经办社会保险业务的，应向人力资源和社会保障部门提出退出申请，经人力资源和社会保障部门核准后可终止合作关系。

11.2 强制退出

合作机构存在违反保密义务造成严重影响、发生经办重大失误整改不到位、服务对象投诉反映较大、被上级有关部门通报批评和其他对人力资源和社会保障部门形象造成严重影响的行为将强制退出。

11.3 终止合作

经人力资源和社会保障部门核准后解除合作的，应及时向社会发布公告，并进行资料移交，撤回合作机构经办社会保险业务的相关标识标牌，封停合作机构经办社会保险业务的岗位权限。

附录 A (规范性) 标志标识

A.1

用于合作机构社会保险业务窗口（柜台）标识，方便群众识别。窗口（柜台）标志为蓝底白字。字体中文为方正黑体简体，英文使用方正大黑简体，其尺寸规格长度为1 000 mm，宽度为250 mm。实际规格可根据情况同比例调整。窗口（柜台）标识使用材质各地情况自行决定。具体见图A.1。悬挂经办窗口上方，或以电子显示屏方式显示“社会保险业务窗口”。

窗口（柜台）标志应符合 GB/T 27769-2011 附录 D.1 的规定。



图 A.1 窗口标识

A.2 功能区域指示标志

功能区域指示标志应符合 GB/T 27769-2011 附录 C.5 的规定。

A.2.1 导办区式样



图 A.2.1 导办区式样

A.2.2 网办区式样



图 A.2.2 网办区式样

A.2.3 自助服务区式样



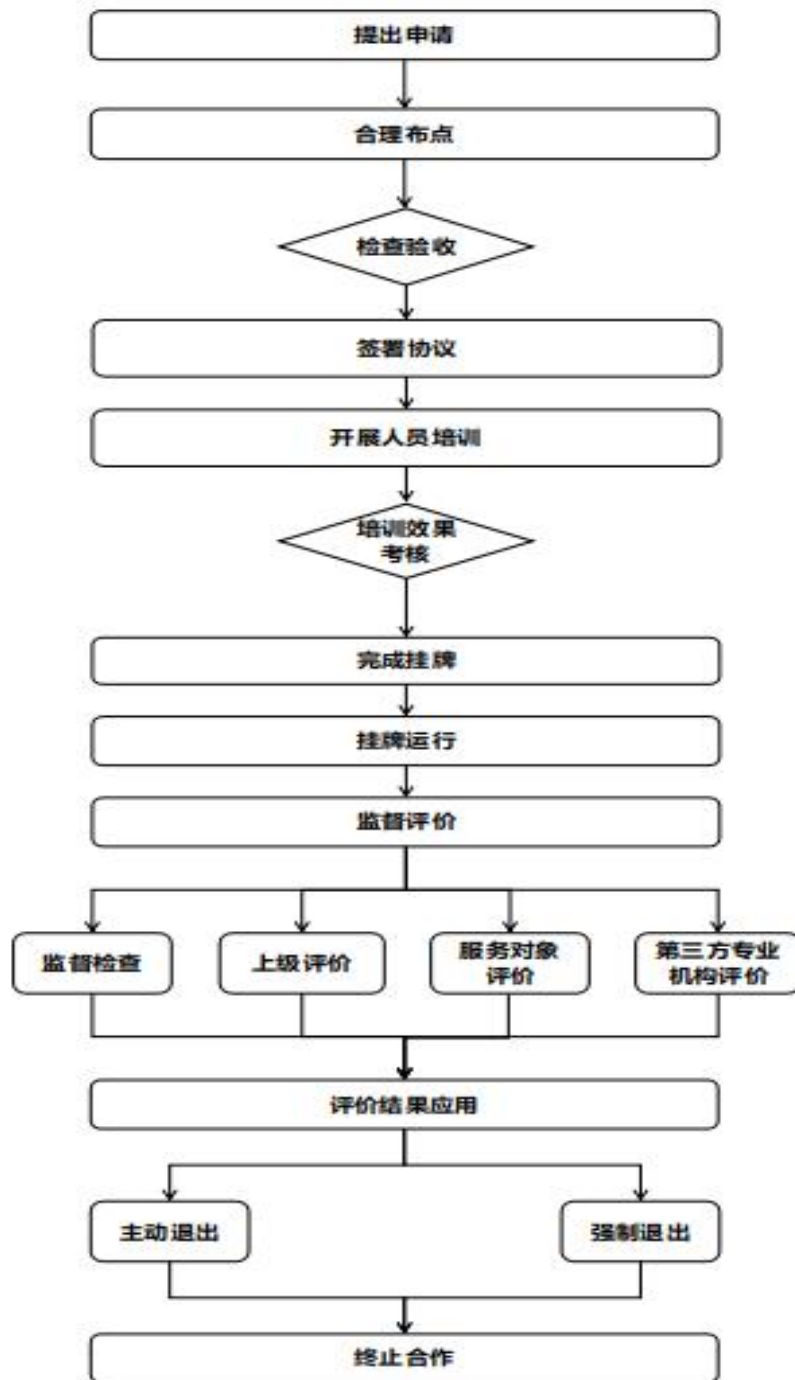
图 A.2.3 自助服务区式样

A.3 门牌式样

用于合作机构门口醒目位置悬挂，方便群众识别。“中国社会保险”标志应符合LD/T91-2013《社会保险视觉识别系统》的要求，门牌标识使用材质宜为不锈钢，实际规格尺寸可根据情况设置。具体见图A.3。



图 A.3 门牌式样



合作流程图

参 考 文 献

- [1] 国发〔2014〕29号 国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见
 - [2] 人社厅发〔2021〕19号 人力资源社会保障部办公厅关于借助银行、基层平台等力量推进人社服务“就近办”的意见
 - [3] 人社厅发〔2021〕95号 人力资源社会保障部办公厅关于推进社会保险经办数字化转型的指导
意见
 - [4] 人社厅发〔2022〕59号 人力资源社会保障部办公厅关于推进社会保险经办管理服务标准化规
范化便利化的意见
-