

《合作机构经办社会保险业务规范》 国家标准编制说明

一、任务来源

根据《国家标准化发展纲要》和人社部年度标准制修订计划安排，本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出，全国社会保险标准化技术委员会（SAC/TC 474）归口。人力资源和社会保障部社会保险事业管理中心、浙江省人力资源和社会保障厅、河南省社会保险中心、河北省社会保险事业服务中心、中央国家机关养老保险管理中心、江苏省社会保险基金管理中心、广东省社会保险基金管理局、福建省机关事业社会保险中心、广西壮族自治区社会保险事业管理中心、新疆昌吉州社会保险管理局联合起草。浙江省台州市、江苏省昆山市、河南省开封市、洛阳市、平顶山市人社相关部门和中国银行、中国工商银行、中原银行相关分行承担部分起草任务。

本标准为您推荐性国家标准，是我国社会保险标准体系建设中的管理标准之一，计划号为 20230355-T-317。

二、编制目的和意义

党的十九届四中全会通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重

大问题的决定》明确规定：“构建基层治理新格局。推动社会治理和服务重心向基层下移，把更多资源下沉到基层，更好提供精准化、精细化服务”。党的十九届五中全会全体会议公报中再次强调：“政府作用要更好发挥，行政效率和公信力显著提升，社会治理特别是基层治理水平明显提高。”以人力资源社会保障为代表的民生领域政务服务工作，关系人民群众的切身利益，加快解决人民群众所急所需所盼的人力资源社会保障民生实事，需要聚焦解决实际问题、创新工作方式方法，充分利用各种资源形成合力，切实提升政务服务能力水平。合作机构经办社会保险业务，是对传统人力资源社会保障政务服务模式的创新和服务供给的补充，实践中极大提升了公共服务便利化，得到社会的普遍好评，是人社领域改革创新重大亮点。2021年，人社部办公厅印发《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》（人社厅发〔2021〕19号），提出“借助银行、基层平台等力量，探索推进人社服务‘就近办’，破解现实困难”。随后，浙江发布《银行办理社保经办业务服务指南》地方标准，规范了银行办理社保经办业务的基本要求、银行条件、合作程序、安全要求等事项，成为首个合作机构经办社会保险业务的地方标准，对制定国家标准提供了地方实践经验。与此同时，各地与合作机构的合作模式存在建设标准不规范、不统一问题，难以适应社会保障事业发展的新要求，对各地合作机构经办社会保险业务服务模式进行完善

和规范是必不可少的。本标准的发布，是及时将工作中行之有效的创新经验上升为制度标准，以制度标准巩固实践成果的迫切需要。

（一）有利于加强对合作机构经办社会保险业务工作的指导。

合作机构经办社会保险业务经过了一定时间的探索实践，各地发展时间有长短、标准不统一、模式不一致，合作程度有差异。本标准的制定实施，是对全国各地合作机构经办社会保险业务做法经验的提炼集成，为深入推进人社系统合作机构经办社会保险业务工作提供标准化服务规范，实现有标可循、有规可依，提升规范化、标准化水平。

（二）有利于提升人力资源社会保障政务服务能力。

本标准有助于扩展人力资源社会保障部门政务服务渠道和增加办事网点，有效降低政务服务成本，提升政务服务效率。同时，能够加强办事网点政务服务管理，优化政务服务资源配置，为群众和企业提供更便捷优质的公共服务，提高人民群众的满意度和获得感。

（三）有利于优化人力资源社会保障基层综合治理体系。

本标准有利于调动金融等合作机构服务基层群众和企业的积极性，不仅能拓展客户资源，提升惠民的社会影响力，而且能增加政府政务服务渠道，有效满足人民群众不断增长的政务服务

需求，实现“群众办事便利、人社减轻压力、合作机构拓展业务、政府优化服务”的政府和合作机构共赢，形成基层政务服务共建共享共治的综合治理体系。

（四）有利于满足基层群众期盼。

制定《合作机构经办社会保险业务规范》国家标准，能够切实保障各地利用合作机构场地、设备、人员，增加基层办事网点、办事窗口、办事场地、经办人员、办事事项等，有效解决人力资源社会保障政务服务供需矛盾，更好地满足群众和企业“就近办、高效办”办事期盼。

三、编制原则

标准起草过程坚持了以下基本原则：

（一）规范性

按照《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》（GB/T 1.1-2020）要求，遵循标准化委员会规定的工作流程，严格执行规范化和标准化要求进行编写。

（二）完整性

全面、系统反映和涵盖合作机构经办社会保险业务规范的术语和定义、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、退出机制等内容，形成了完整的工作闭环。

（三）统一性

确保与已颁布实施的法律、法规、规范性文件的一致性，确保与已发布的国家标准的一致性，确保与相关业务、技术标准的一致性。

（四）前瞻性

充分考虑社会保险经办服务向基层延伸，提升社保经办服务能力、便利企业和群众就近办事的发展趋势，系统规范合作机构管理、合作流程、经办服务、制度机制等内容，形成了标准化体系。

四、编制过程

《合作机构经办社会保险业务规范》行业标准制定工作于2022年3月正式启动，组建了《合作机构经办社会保险业务规范》行业标准制定工作组（以下简称“工作组”）。工作组严格遵循制定原则，注重加强成员单位间的沟通交流，注重与整个社会保险标准体系的协调一致。主要工作过程如下：

第一阶段：2022年3月下旬~4月。工作组在3月25日通过线上视频会形式召开第一次工作组会议，明确了制定本标准的工作方案和各成员单位的职责分工、任务内容和时间期限。会后，各成员单位成立机构、确定标准编写人员，牵头单位形成了《合作机构经办社会保险业务规范（国家标准）研制工作方案》，明确了工作目标、任务分工、时间安排和保障措施，各成员单位全面搜集信息，提出编写标准的框架建议，经牵头单位汇总，初步

确定标准编制的框架，着手起草标准。

第二阶段：2022年5月~6月。根据编写框架，在准确界定标准适用范围，明确主要内容的基础上，各成员单位全面梳理相关法律法规，学习已发布的相关国家标准、行业标准，广泛搜集资料，结合本地实际情况并适当前瞻考虑，起草分工负责的一部分标准，牵头单位汇总形成工作组草稿（一稿）。6月中旬，部社保中心、专家顾问、各成员单位、各相关业务部门就工作组草稿（一稿）反馈103条修改意见。合作银行普遍认为国家标准的制定为人社部门和银行的深度合作提供了基本遵循，建议尽快印发标准。牵头单位汇总后对标准进行修改完善，最终采纳33条，部分采纳44条，未采纳26条，形成了工作组草稿（二稿），继续分发至各成员单位征求意见。6月下旬，工作组各成员单位再次就工作组草稿（二稿）进行讨论研究。牵头单位根据工作组第二次反馈意见与建议对标准进行修改完善，形成了工作组初稿。

第三阶段：2022年8月。在工作组集中会议前，专家顾问、各成员单位就工作组初稿提出45条修改意见。牵头单位进行汇总后对标准进行修改完善，最终采纳15条，部分采纳4条，未采纳26条。2022年8月31日至9月1日，工作组在浙江安吉召开了工作组成员单位座谈，邀请专家顾问相关同志参加，对工作组初稿进行集中讨论研究，合作银行提出银行乡镇一级人员不够充足，在办理社保业务人员岗位设置上不建议设置过多岗位。充分听取

各方意见形成《合作机构经办社会保险业务规范》征求意见稿和标准编制说明。

第四阶段：2022年9月上旬，部社保中心对《〈合作机构经办社会保险业务规范〉国家标准征求意见稿》广泛征求意见，共收到全国7家单位、1名标委会委员反馈的23条修改意见。标准起草组就反馈意见进行了认真研究、反复斟酌和修改，共采纳10条，部分采纳8条，未采纳5条，并就相关处理意见与相关单位、各位委员进行沟通确认，形成《合作机构经办社会保险业务规范》征求意见稿修订稿。

第五阶段：2022年9月至今。因疫情原因，通过电询方式对征求意见稿进行进一步完善，通过与长期从事社会保险研究、有丰富实践经验的专家、学者以及社会保险经办机构和合作机构的业务骨干进行剖析和论证。2023年5月中旬，工作组在河南集中办公，根据委员意见进行集中修改，形成了征求意见稿。

五、标准的主要技术内容

标准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、退出机制。

（一）范围

介绍本标准的主要内容，规定本标准的适用对象。

（二）规范性引用文件

给出本标准中引用的 4 项国家标准，2 项行业标准。

（三）术语和定义

介绍本标准中所有使用的 3 个术语和定义。

（四）合作原则

明确了人力资源社会保障部门和合作机构开展合作应遵循的基本原则和开展合作的“七统一”标准，即：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。

（五）基本要求

本章规定合作机构申请经办社会保险业务应当具备的基本要求，包括场地要求、设施设备配置要求和服务人员及服务形式要求。

（六）合作程序

本章规定合作程序具体环节，包括提出申请、合理布点、检查验收、签署协议、完成挂牌 5 个方面的内容。

（七）经办规范

本章对合作机构具体经办的业务范围、权限分配、经办流程、经办时限、协调机制和档案管理 6 个环节进行了明确和要求。

（八）管理培训

本章介绍管理培训的主要内容，包括人员管理和人员培训 2 个方面的内容。

(九) 安全要求

本章对合作关系涉及到的业务安全、网络安全、数据安全、操作安全及设施设备安全 5 个方面都进行了明确。

(十) 监督评价

本章明确了对合作机构及合作机构的社会保险业务经办人员的监督、评价及评价结果应用 3 个方面的内容。

(十一) 退出机制

本章介绍网点退出的主要内容，包括主动退出、强制退出及终止合作 3 个方面的内容。

六、关键问题的处理

(一) 标准的定位

《合作机构经办社会保险业务规范》定位为有意向和符合条件的机构与人力资源社会保障部门开展合作和具体经办社会保险业务提供指导与规范，立足于为群众和企业提供就近、便捷、优质的社保业务经办服务，明确重点工作内容、程序和要求。对合作机构经办社会保险业务进行全面、具体的描述，力求贴近实际，有较好的指导性；对于国家标准和行业标准已有明确要求或规定的，以直接引用为主。

(二) 合作机构的资格条件

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。合作网点应具备按照标准

完成场地设置、设施设备配置和服务人员配备的能力。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。并对合作机构的场地设置、设施设备配备、服务人员配置等作出了具体的标准规定。

（三）合作机构经办社会保险业务的事项与权限

合作机构经办社会保险业务的范围分两类情形确定。已开展合作机构经办社会保险业务的省份，由人力资源社会保障部门确定适宜由合作机构经办的服务事项清单向社会公布后实施；未开展合作机构经办社会保险业务的省份，人力资源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，形成合作机构经办的服务事项清单分批次向社会公布后实施。事项清单实行动态调整。合作网点根据岗位设置要求，提出岗位权限配置申请，经审核通过后开通。合作网点应对权限进行动态管理，建立管理台账，妥善保管，留存备查。

（四）对合作机构经办社会保险业务的安全管理要求

合作机构要与人力资源社会保障部门实现总对总专线网络联通。合作机构（合作网点）要定期检查网络安全设备运行情况，定期为网络和终端日志进行审计，确保网络安全设备运行稳定，排除各类网络安全隐患。合作机构须与人力资源社会保障部门签订信息保密协议，并对经办人员进行保密、安全教育，确保数据安全。另外还就操作安全、设施设备安全作了具体的要求。

(五) 对合作机构经办社会保险业务的监督评价

对合作机构经办社会保险业务服务质量的监督和评价是提升完善合作工作的重要渠道，本文件明确了服务对象外部监督、人力资源社会保障部门监督检查等监督方式和服务评价的重点。同时明确，评价结果可作为人力资源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。

七、与有关现行法律、法规和国家标准的关系

本标准 of 推荐性国家标准，经查阅，本标准未见与国内法律法规有冲突，在制定过程中及将来的贯彻实施中均服从于国家的法律法规和国家标准。