

中华人民共和国人力资源和社会保障行业标准

LD/T 02—2021

社会保险服务综合柜员制实施指南

Guideline for integrated teller system of social insurance service

2021-06-24 发布

2021-08-01 实施

中华人民共和国人力资源和社会保障部
发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
4.1 统一规范	1
4.2 服务便民	2
4.3 创新引领	2
4.4 风险可控	2
5 实施要素	2
6 服务事项	2
6.1 事项设定	2
6.2 事项清单	2
6.3 办事指南	2
7 岗位职能	3
7.1 岗位设置	3
7.2 咨询引导岗	3
7.3 综合柜员岗	3
7.4 业务审核岗	3
7.5 账务管理岗	3
7.6 权益柜员岗	3
8 人员管理	3
8.1 人员配备	4
8.2 行为规范	4
8.3 业务培训	4
8.4 绩效管理	4
9 经办流程	4
9.1 概述	4
9.2 引导	4
9.3 受理	4
9.4 办理	4
9.5 反馈	5
9.6 归档	5

10	信息系统	5
10.1	授权管理	5
10.2	在线流转	5
10.3	线上线下一体化	5
10.4	业务财务一体化	5
10.5	业务档案一体化	5
10.6	业务协同联网化	5
11	场地设备	6
11.1	经办服务大厅场地	6
11.2	综合柜员制窗口设备	6
12	风险防控	6
12.1	概述	6
12.2	事前预防	6
12.3	事中管控	6
12.4	事后监督	6
12.5	风险报告	6
13	服务质量	6
13.1	服务评价	6
13.2	服务监督	7
13.3	投诉处理	7
13.4	服务改进	7
附录 A	（资料性） 社会保险服务综合柜员制岗位设置	8
附录 B	（资料性） 社会保险服务综合柜员制经办流程	9
附录 C	（资料性） 社会保险服务综合柜员制窗口设备配置	10
	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。

本文件由人力资源和社会保障部社会保险事业管理中心提出。

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、河北省社会保险事业服务中心、宁夏回族自治区社会保险事业管理局、四川省成都市社会保险事业管理局、河南省郑州市社会保险中心、浙江省舟山市社会保险事业管理中心、广西壮族自治区贺州市社会保险事业管理中心、吉林省汪清县社会保险事业管理局、新疆维吾尔自治区拜城县社会保险管理局、河北省标准化研究院。

本文件主要起草人：李杰、王莹、张杨、胡瑞群、汪滔、李春蕊、夏静波、黄婷、邹新威、何莹莹、龚月芳。

引 言

随着社会保险事业的发展,对社会保险经办机构服务质量和经办水平提出更高要求,社会保险服务综合柜员制经办模式应运而生。为进一步引导、规范社会保险服务综合柜员制建设,明确实施中的总体原则、实施要素、服务事项、岗位职能、人员管理、经办流程、信息系统、场地设备、风险防控、服务质量等内容,建立健全统一规范、服务便利、运行高效、基金安全的社会保险服务体系而制定本文件。

社会保险服务综合柜员制实施指南

1 范围

本文件规定了社会保险服务综合柜员制实施的总体原则、实施要素、服务事项、岗位职能、人员管理、经办流程、信息系统、场地设备、风险防控、服务质量等内容。

本文件适用于全国各级社会保险经办机构实施社会保险综合柜员制的全过程服务和管理，社会保险经办机构委托提供社会保险服务的机构可参照执行。

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，仅该日期对宜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 27769 社会保障服务中心设施设备要求
- GB/T 31599 社会保险业务档案管理规范
- GB/T 34276 社会保险咨询服务规范
- GB/T 34414 社会保险经办绩效评价
- LD/T 02 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

柜员 counter officer

社会保险经办服务大厅内为服务对象提供窗口服务的经办人员。

3.2

社会保险服务综合柜员制 integrated teller system of social insurance service

在严格的授权管理和内部控制机制下，实行前台综合受理，即时业务前台办理、现场反馈，限时业务后台办理、专窗反馈的社会保险经办服务模式。

4 总体原则

4.1 统一规范

根据社会保险法律、法规、规章及相关政策提供社会保险综合柜员制服务，统一服务渠道、服务事项、服务流程、服务质量标准。

4.2 服务便民

提供一窗式服务，优化经办流程，精简证明材料，压缩办理时限，持续满足服务对象需求。

4.3 创新引领

推进跨部门、跨地区、跨层级的信息共享和业务协同，强化互联网、大数据、人工智能、区块链等新技术在社会保险业务经办中的创新应用。

4.4 风险可控

建立健全社会保险业务经办风险防控体系，强化内控管理，完善事前预防、事中管控、事后监督的全程风险防控机制。

5 实施要素

实施社会保险服务综合柜员制包括但不限于以下方面：

- 服务事项管理；
- 岗位职能设置；
- 人员队伍管理；
- 经办流程规范；
- 信息系统完善；
- 场地设备配置；
- 风险防控管理；
- 服务质量控制。

6 服务事项

6.1 事项设定

社会保险经办机构宜以法律法规、规章及规范性文件为依据合理确定服务事项或服务事项组合，方便服务对象办事。

6.2 事项清单

社会保险经办机构宜向社会公布社会保险服务事项清单并实行动态管理，服务事项清单包括但不限于以下内容：

- a) 事项名称；
- b) 事项编码；
- c) 事项类型；
- d) 设定依据；
- e) 办理层级；
- f) 服务渠道；
- g) 办结时限。

6.3 办事指南

社会保险经办机构宜向社会公布社会保险服务办事指南并实行动态管理，办事指南包括但不限于下列内容：

- a) 事项名称；
- b) 事项简述；
- c) 申报材料；
- d) 服务渠道；
- e) 办理时间；
- f) 办理机构及地点；
- g) 经办流程；
- h) 办结时限；
- i) 收费依据及标准；
- j) 监督投诉渠道。

7 岗位职能

7.1 岗位设置

社会保险经办机构宜按服务相关的引导、受理、审核、记账、反馈等业务环节设置岗位，岗位设置参见附录 A，包括但不限于以下岗位：

- 咨询引导岗；
- 综合柜员岗；
- 业务审核岗；
- 账务管理岗；
- 权益柜员岗。

7.2 咨询引导岗

负责业务咨询、服务引导和自助服务区的操作指导，提供咨询服务时符合 GB/T 34276 的相关要求。

7.3 综合柜员岗

负责所有业务综合受理与统一收件；即时业务办理、反馈；经手材料的收集、立卷、归档。

7.4 业务审核岗

负责限时业务审核和办理。

7.5 账务管理岗

负责记账记息对账等权益记录管理；待遇发放、待遇调整等后台批量业务；收支计划以及与财务部门衔接与对账，业务报表与月末管理。

7.6 权益柜员岗

负责限时业务结果反馈和综合出件；社会保险信息查询服务；开具参保证明和权益记录单等。

8 人员管理

8.1 人员配备

社会保险经办机构宜按服务对象规模、服务事项数量、服务时限要求、服务质量标准、信息系统功效和综合柜员制岗位要求配备相应人员并对其进行有效管理。

8.2 行为规范

社会保险经办机构宜按照业务授权和经办规程规范服务行为，服务形象、服务要求、服务用语、服务纪律参照LD/T 02的相关要求。

8.3 业务培训

社会保险经办机构宜建立持续学习教育和培训制度。工作人员上岗前宜经过统一培训考试，培训包括但不限于业务知识、系统操作、服务技能等内容。

8.4 绩效管理

社会保险经办机构宜建立健全经办绩效管理机制，参照GB/T 34414相关内容对受理、办理业务的数量、时限、质量等进行量化统计。

9 经办流程

9.1 概述

9.1.1 社会保险服务综合柜员制业务经办流程分为引导、受理、办理、反馈、归档五个环节，流程图参见附录B。

9.1.2 社会保险经办机构宜提供网上预约、前置咨询引导和排队叫号等服务。

9.1.3 经办业务按照办结时限分为即时业务和限时业务。

9.2 引导

9.2.1 咨询引导岗为服务对象提供政策、业务咨询、诉求受理；接听服务热线。

9.2.2 咨询引导岗为服务对象提供现场引导服务，协助其通过排队叫号系统取号，宜针对老年人提供优先叫号等更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

9.3 受理

9.3.1 服务对象利用网报系统或自助终端填报打印业务表单，连同审核凭证形成申报材料。

9.3.2 服务对象选择窗口提交申报材料的，按照综合柜员制流程申办业务；选择网上提交申报材料，按照网上经办流程申办业务。

9.3.3 服务对象可在任何一个受理窗口办理业务，综合柜员岗按照顺序安排，接受服务对象窗口提交的申报材料。

9.3.4 综合柜员岗宜先确认服务对象身份，引导服务对象利用授权介质对综合柜员岗进行业务授权，授权介质包括但不限于居民身份证、社会保障卡、电子签名认证证书、电子营业执照等。

9.3.5 综合柜员岗进行受理审核，检查其是否符合业务受理条件，检查申报材料是否符合申报要求。

9.3.6 受理审核未通过的，综合柜员岗打印不予受理告知单或申报材料一次性补正说明，现场反馈服务对象。

9.4 办理

- 9.4.1 即时业务实行受理、办理同步操作，综合柜员岗受理后同步办理业务，服务对象确认结果后，现场打印业务回单反馈服务对象。
- 9.4.2 限时业务实行受理、办理分离操作，综合柜员岗受理限时业务，服务对象确认结果后，现场打印业务受理回执反馈服务对象。
- 9.4.3 在线推送业务受理信息和电子申报材料到后台，业务审核岗在规定时限内完成在线审核和业务办理。
- 9.4.4 部分限时业务实行多级审核，由业务审核岗主管对业务结果进行复核，通过后业务结果生效并完成系统记账。

9.5 反馈

- 9.5.1 即时业务由综合柜员岗现场打印业务回单反馈服务对象。
- 9.5.2 限时业务在业务受理回执中告知服务对象办结时限和查询方式，服务对象通过经办服务大厅、互联网、手机 APP、短信等多渠道获取业务回单。

9.6 归档

- 9.6.1 综合柜员岗和权益柜员岗对临柜办结的纸质材料，及时分类整理，扫描立卷；对在线办结的电子材料，自动导入档案管理系统归档，确保档案真实、有效、完整、安全。
- 9.6.2 综合柜员岗和权益柜员岗进行日结轧账检查，核对业务日志与申报材料明细。

10 信息系统

10.1 授权管理

信息系统宜支持按功能模块、服务对象、操作时限授权，提供岗位权限不相容自动制衡功能，全面使用授权介质，包括但不限于居民身份证、社会保障卡、电子签名认证证书、电子营业执照等。

10.2 在线流转

信息系统具备流程驱动和电子影像功能，各业务环节通过在线推送待办任务方式实现服务事项的无纸化流转和智能处理。

10.3 线上线下一体化

信息系统包括线上、线下两种渠道并全面衔接、融合，宜提供服务对象网上填单功能，从互联网端发起业务申请，高风险业务实行线上预审，结合线下审核完成业务办理。

10.4 业务财务一体化

信息系统全面实现财务与业务一体化操作功能，基金财务系统与业务系统联网对接，通过财务接口对业务系统进行实收实付到账，财务系统与业务系统实现自动对账。

10.5 业务档案一体化

信息系统全面实现档案与业务一体化操作功能，材料归档参照GB/T 31599的相关要求，支持网上提交电子材料并进行电子档案归档。

10.6 业务协同联网化

社会保险经办机构宜推进与税务、公安、市场监管、民政、卫生健康、医保等相关部门的联网对接，实现与社会保险协议服务机构联网对接，包括但不限于银行、工伤医疗康复辅助器具配置机构等。

11 场地设备

11.1 经办服务大厅场地

社会保险经办机构宜实行一门式办公，经办服务大厅功能区、设施、标志符合GB/T 27769的相关规定，按照综合柜员制要求设置综合柜员岗窗口、权益柜员岗窗口、咨询引导服务台、大宗业务受理专窗或审单室。

11.2 综合柜员制窗口设备

综合柜员岗窗口、权益柜员岗窗口参照GB/T 27769的配置要求，配置综合柜员制窗口专用设备，配置要求参见附录C。

12 风险防控

12.1 概述

社会保险经办机构宜建立业务、财务、信息、档案、内控、人员、监督于一体的社会保险业务经办风险防控体系，全面防控操作风险、技术风险、道德风险等。

12.2 事前预防

社会保险经办机构宜制定业务经办风险清单并动态调整，包括但不限于风险点、风险类别、风险代码、风险名称、风险描述、发生概率、破坏程度、预防措施、处置时限等内容。

12.3 事中管控

社会保险经办机构宜建立业务运行风险监测机制，对业务权限、受理条件、操作流程、经办结果进行实时监测和在线核验，实现风险预警与拦截处置。

12.4 事后监督

社会保险经办机构宜建立内控稽核、行政监督、第三方审计等多种形式事后监督体系，对发现问题分析原因、及时纠正和长效整改。

12.5 风险报告

社会保险经办机构宜建立风险报告制度，以监督检查和效能分析结果为依据，组织研判风险防控形势，每半年向基金监督部门报送基金管理风险防控情况。

13 服务质量

13.1 服务评价

13.1.1 建立服务质量评价系统，对服务质量进行评价。明确服务对象评价和第三方评价两种方法。

13.1.2 以顾客满意度评价为基准，服务对象评价包括但不限于下列方式：

- 线上评价；
- 线下评价；
- 电话回访；
- 实地走访。

13.2 服务监督

- 13.2.1 建立服务质量监督机制，主动接受服务对象监督，对外公布服务监督电话。
- 13.2.2 配合相关管理部门的监督、检查，对在监督、检查中发现的问题及时整改。

13.3 投诉处理

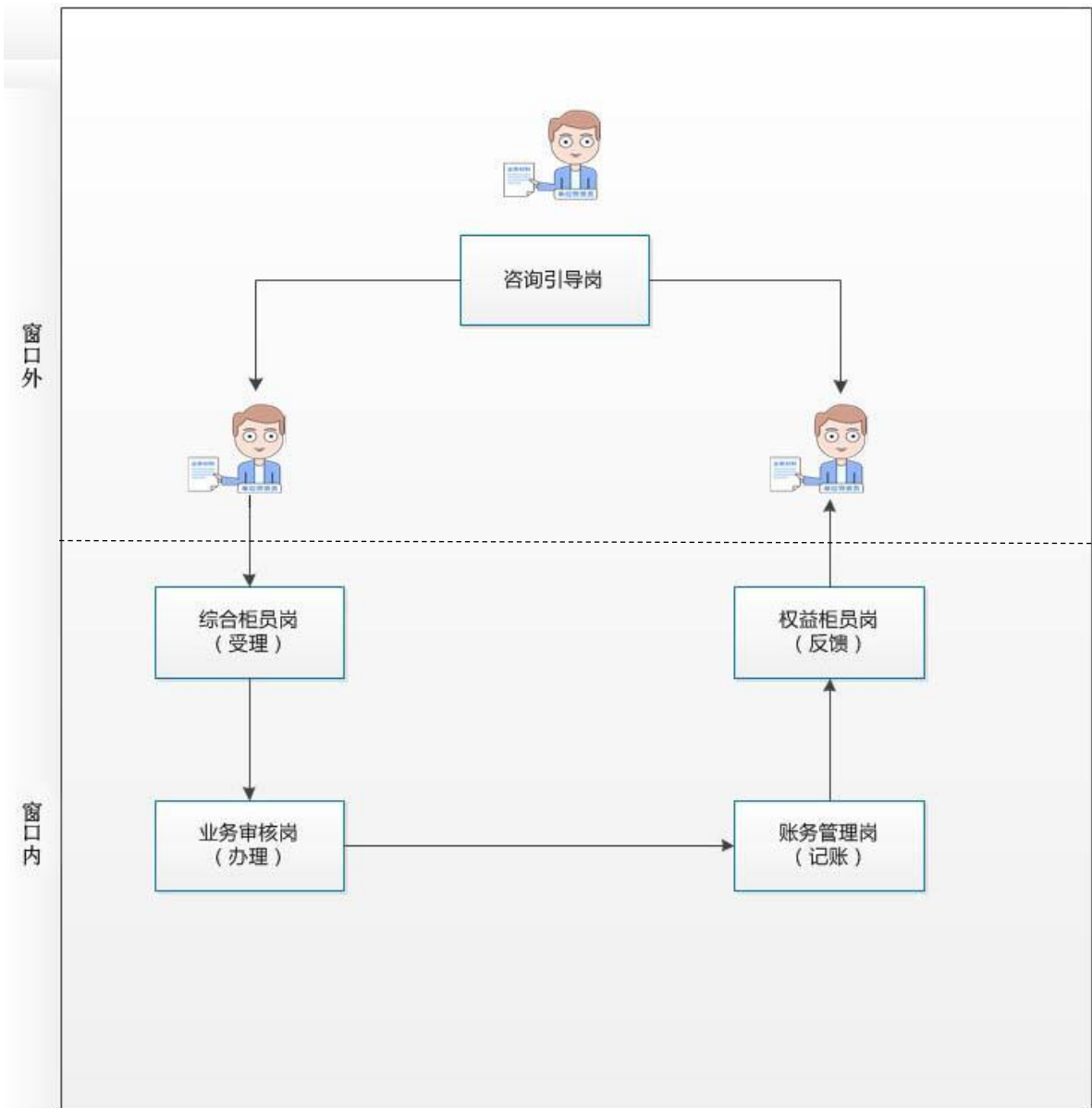
- 13.3.1 社会保险经办机构宜设立投诉受理机构并配备专门人员。
- 13.3.2 制定投诉受理和处理机制，处理投诉并将处理结果反馈投诉者。

13.4 服务改进

- 13.4.1 社会保险经办机构宜建立服务质量持续改进机制，定期汇总顾客满意度调查及投诉事件处理的意见和建议。
- 13.4.2 根据服务质量评价结果，对政策、规程、系统、风控、服务等各个方面进行梳理分析，提出整改措施并持续改进。

附录 A
(资料性)
社会保险服务综合柜员制岗位设置

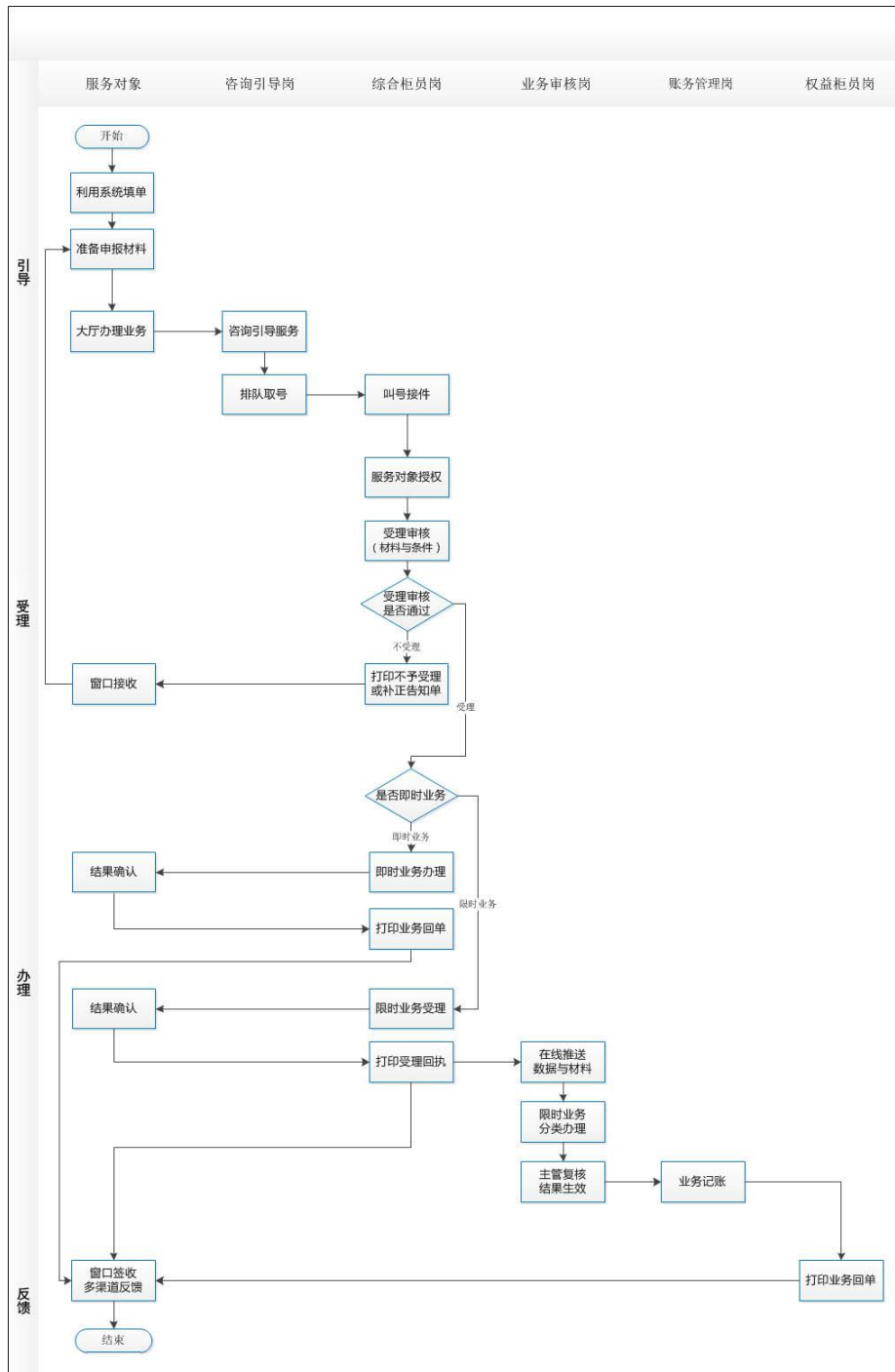
图A.1 给出了社会保险服务综合柜员制的岗位设置。



图A.1 社会保险服务综合柜员制岗位设置

附 录 B
(资料性)
社会保险服务综合柜员制经办流程

图B.1 给出了社会保险服务综合柜员制的经办流程。



图B.1 社会保险服务综合柜员制经办流程

附 录 C
(资料性)
社会保险服务综合柜员制窗口设备配置

社会保险服务综合柜员制窗口设备配置要求见表C.1所示。

表C.1 社会保险服务综合柜员制窗口设备配置

窗口类型	设备配置要求
综合柜员岗窗口	计算机、打印机、扫描仪或高拍仪、用户交互终端、社会保障卡读卡器或居民身份证读卡器、条码扫描器、事后评价设备、视频音频监控设备。
权益柜员岗窗口	计算机、打印机、社会保障卡读卡器或居民身份证读卡器、条码扫描器、事后评价设备、视频音频监控设备。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国社会保险法（中华人民共和国主席第 35 号令）
 - [2] 失业保险条例（国务院[1999]第 258 号令）
 - [3] 工伤保险条例（国务院[2003]第 375 号令，2010 年修订）
 - [4] 社会保险个人权益记录管理办法（人力资源和社会保障部[2011]第 14 号令）
 - [5] 社会保险业务档案管理规定（试行）（人力资源和社会保障部、国家档案局[2009]第 3 号令）
 - [6] 人力资源社会保障部关于加强社会保险基金管理风险防控工作的意见（人社部发[2018]43 号）
 - [7] 人力资源社会保障部关于规范人力资源社会保障系统行政审批和公共服务事项清单的指导意见（人社部发[2018]75 号）
 - [8] 人力资源社会保障部 财政部关于进一步加强人力资源社会保障窗口单位经办队伍建设的意见（人社部发[2019]13 号）
 - [9] 人力资源社会保障部关于建立全国统一的社会保险公共服务平台的指导意见（人社部发[2019]103 号）
-