附件1

广东省合作银行经办社会保险业务管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 【目的与依据】为规范我省合作银行经办社会保险业务，按照国务院《社会保险经办条例》和人力资源社会保障部《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》等规定，制定本办法。

第二条 【合作银行定义】本办法所指的合作银行，指开展合作经办社会保险业务的银行。本办法所指的合作网点，指合作银行具体经办社会保险业务的营业网点和提供自助金融服务的便民网点。

第三条 【业务范围】本办法所指的社会保险业务（下称“社保业务”），指社保经办机构负责经办的基本养老保险、工伤保险、失业保险等业务的统称。

第四条 【合作原则】社保经办机构与银行开展经办社保业务合作的（下称“社银合作”），应按以下原则开展合作：

（一）依法依规。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。

（二）平等自愿。社保经办机构与合作银行双方本着平等、自愿、公平、诚信原则，经友好协商一致开展合作，双方应严格履行合作协议义务。

（三）便捷利民。合作双方从便民利企角度合理布局，区分城区和乡镇的实际情况科学确定合作网点类型、数量，积极推进社保经办服务事项延伸办理，共同建立健全以社会保险经办机构为主体，横向到银行的社会保险公共服务体系。

（四）安全规范。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。

第五条 【适用范围】社保经办机构与银行新开展经办社保业务合作的，按照本办法执行。本办法实施前已开展社银合作，已签协议有约定的按协议继续履行至合作期满，已签协议未约定的按本办法执行。

第六条 【信息系统】合作银行通过使用省人力资源和社会保障厅开发的省集中式人社一体化系统平台按权限经办社保业务，并实现业务数据的实时传输和全程留痕管理。

第二章 合作条件

第七条 【基本条件】合作银行须具有面向社会提供金融服务的营业场所，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、设施配置和人员配备的能力。同等条件下，群众基础良好，服务优质规范，人员素质较高，具备延伸到乡镇（街道）、村（社区）营业网点、社会保障卡服务网点和金融便民服务点优势的银行优先考虑。对条件不具备或企业群众反映问题较多的，不纳入合作范围。

第八条 【场地设置】合作银行应具备设置办理社保经办业务等候区、受理区的条件，有条件的可增设导办区、网办区、自助服务区等功能区域，对于仅提供自助服务的合作网点可不进行功能区域划分。

第九条 【设施配置】合作银行应配备满足经办社保业务需要的计算机、高拍仪或扫描仪、打印机等设备，提供自助服务的合作网点应配备具有打印机、高拍仪或扫描仪、生物识别设备的自助终端。

第十条 【人员配备】合作银行应合理配备若干名政治素质高、法治意识和职业道德素养好、工作责任心强、熟悉电脑操作的工作人员经办社保业务，工作人员应仪容仪表端庄，着装整洁、大方，行为举止文明规范，工作用语礼貌亲切。

第三章 合作程序

第十一条 【合作申请】符合合作条件且有意愿承接经办社保业务的银行，可向社保经办机构提出合作意向。

第十二条 【审核验收】合作银行满足本办法第二章条件后，由合作银行向社保经办机构申请验收。社保经办机构成立由业务、财务、信息等内部部门组成的考核验收小组，对申报银行进行考核验收。

第十三条 【签署协议】验收通过后，社保经办机构与合作银行签署正式业务经办合作协议，明确双方权责。

第十四条 【挂牌标识】签署协议后，合作网点应在显著位置悬挂指示明确、统一规范的“社会保险业务服务点”标牌，业务窗口（柜台）、导办区、网办区、自助服务区要标示社会保险业务相关标识。

第十五条 【登记管理】社保经办机构将合作网点登记在省集中式人社一体化系统和广东社保电子地图，实行统一管理，每个合作网点设置唯一网点编码。合作网点在广东社保电子地图上分类展现。

1. 经办规范

第十六条 【业务事项】省级社保经办机构负责制定《广东省银行经办社会保险业务指导目录》，并实行动态调整。各市社保经办机构可根据指导目录，与合作银行协商后，形成本市合作银行经办社会保险业务事项清单。

第十七条 【表单要求】合作网点应提供社会保险经办机构统一格式的社保业务宣传手册、办事指南及业务表单，并及时更新。

第十八条 【经办路径】合作网点设置社保业务窗口（柜台）的，通过省集中式人社一体化系统平台或地方政务服务平台经办社保业务，鼓励有条件的网点实行专窗经办。设置网办区的，通过国家统一的公共服务平台、省政务服务网、省人社网上公共服务平台等线上平台实现业务经办。设置自助服务区的，自助终端与省集中式人社一体化系统实时对接或实时接入“粤智助”社保板块实现业务经办。

第十九条 【岗位要求】合作网点工作人员分为管理岗、导办咨询岗、经办岗、资料岗，鼓励有条件的网点实现“专人专岗”。各岗位人员主要职责如下：

（一）管理岗：负责与社保经办机构进行工作协调及管理合作网点的经办社保业务；

（二）导办咨询岗：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，实行首问责任制；

（三）经办岗：负责具体经办合作网点可办理的社保业务；

1. 资料岗：负责整理本网点业务材料并向社保经办机构移交。

第二十条 【经办流程】合作银行经办社会保险业务应按照社会保险法律法规、社会保险业务经办规程和省集中式人社一体化系统操作手册规范办理。

（一）导办：合作网点的导办岗人员在大厅导办区开展服务和引导，解答参保人疑问，提供相应的示范文本，指导填写办事表单，引导参保人至经办窗口、自助办理区或网上办理区办理业务。对于选择在自助办理区或网上办理区的参保人，由导办岗人员提供操作指引服务。

（二）受理：经办岗人员按照业务经办要求核实参保人提供的业务材料，核对无误后按操作手册指引在省人社一体化系统准确录入业务信息，确保受理信息与业务材料一致后，在系统上提交社保经办机构审核。经办业务时应按社会保险档案管理相关规定要求对业务资料进行影像化。对于有疑问办件，可通过远程视频、材料扫描等方式请社保经办机构提供远程视频支持服务。

（三）资料整理：资料岗人员应对影像化后的业务材料进行预整理立卷，统一放资料保管袋封签归集，根据双方约定时间归集移交至社保经办机构。

第二十一条 【权限管理】根据《广东省社会保险经办机构岗位权限管理实施办法》要求和社保业务事项清单管理机构及人员业务办理权限。

（一）申请与开通。合作银行工作人员需需按规定申请开通或变更社保业务操作权限的，应填写《合作银行权限申请表》并加盖合作银行公章，递交给社保经办机构，社保经办机构按规定审核后根据省集中式人社一体化系统权限申请要求，由各市系统安全员开通或变更权限，并将相关信息反馈给申请银行。禁止为合作网点经办社保业务的工作人员分配复审、审批权限。

（二）离岗注销。合作银行工作人员离开社保经办岗位的，合作银行需及时向社保经办机构申请回收其经办权限并停止其经办账号的使用。

（三）检查与处置。社保经办机构定期对合作银行工作人员账户的使用情况和权限进行检查，按照《广东省社会保险经办机构岗位权限管理实施办法》要求，对连续三个月未登录的账户按程序注销或冻结相应权限。

第二十二条 【业务材料管理】银行经办社保业务应按以下要求做好业务材料管理：

（一）材料整理。合作银行负责对经办过程中形成的业务材料做好影像化、收集、预整理立卷、统计和移交等工作，社保经办机构负责及时接收，根据社保档案管理规定进行立卷、归档、保管、鉴定、销毁、统计和利用等工作，保证业务档案真实、完整、安全和有效。合作银行对业务材料中记载的信息负有保密责任，业务受理时应认真全面审查申请材料，严禁将国家秘密、工作秘密文件扫描进系统。

（二）电子证照应用。已实现电子证照互认共享的材料，通过系统共享平台查询，并自行打印事项经办规范收件材料清单内需留存的材料。

（三）材料封装。办件业务材料由经办岗人员在监控下或二人在场检查后移交资料岗人员存入资料保管袋，以银行网点为单位进行封签，并填写《合作银行经办社保业务受理资料汇总表》，按照国家和省社会保险业务档案管理规范进行归档。

（四）材料移交。资料岗整理资料保管袋，汇总后与社保经办机构做好交接，材料流转的签收凭证由双方分别归档。实行档案单套制试点的地区，可以不移交纸质业务材料。

第五章 安全要求

第二十三条 【网络安全】合作银行要与社保经办机构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。合作银行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；做好业务经办终端的使用管控，工作人员不得接入有安全隐患的应用系统，严禁使用未经安全认证的外接存储设备。业务经办终端不得接入互联网。

第二十四条 【数据安全】合作银行要与社保经办机构签订信息保密协议，对经办人员进行保密、安全教育。经办人员应签订保密承诺书，履行保密义务。合作银行应做好数据安全和信息保密工作，确保社保数据全程不落地银行。除社保经办机构或服务对象书面同意、法律法规另有规定或有权机关依法另有监管要求外，合作银行不得在任何时间以任何理由获取、截留社保数据，且不向任何第三方透露。

第二十五条 【操作安全】合作网点应对业务经办人员的身份进行确认，经办人员应使用电子社保卡扫码、生物识别技术认证等方式实名实人登录社会保险信息系统，杜绝冒用他人账号办理业务，保障业务经办人员合法性和可追溯性。

第二十六条 【设施设备安全】合作网点应符合消防、安保要求。合作银行经办社会保险业务的自助服务终端，须完成备案登记，自助服务终端支持个人以实体社保卡、电子社保卡或身份证为身份凭证经办社会保险业务，并具备操作日志记录，数据加密等安全防护功能，能实现所有社会保险业务可追溯。合作网点所有社会保障卡（身份证明）读卡终端（动态库）应经过安全性和可用性检测，按照人力资源和社会保障部社会保障卡读写终端规范要求使用。

第二十七条 【责任追究】因合作银行原因造成业务差错的，银行应立即采取措施补救，导致社保资金结算异常的银行应承担赔偿责任。造成业务档案缺失、数据泄露或被窃取篡改，违反规定造成信息系统安全事故或其他责任事故的，对违反相关法律法规的责任人依法依规进行责任追究。

第六章 保障机制

第二十八条 【工作机制】社保经办机构与合作银行应建立联络工作机制，负责制订合作计划，提出工作措施，落实合作事项，加强工作跟踪、落实和情况反馈，畅通双方信息交流渠道，提高工作效率，为社银合作顺利开展提供组织保障。

第二十九条 【业务指导】社保经办机构应采用电话咨询、建立业务沟通群、远程视频协助等多种方式，指导合作银行开展业务经办，确保对疑难件、操作系统异常、操作失误等问题的及时解决。社保经办机构应会同合作银行定期收集经办常见问题，梳理编制合作银行办理社保经办业务问题解答手册，作为经办备查的工具书。

第三十条 【业务培训】社保经办机构会同合作银行组织社会保险业务培训。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。培训形式包括上岗考核，定期或不定期阶段考核等，合作网点工作人员需社保业务培训考核合格后才能上岗。社保经办机构会同合作银行建立业务培训档案，社保经办机构将合作银行开展业务培训情况作为考核的重要依据。

第三十一条 【宣传推广】社保经办机构与合作银行要开展形式多样的宣传活动，将银行经办社保业务的工作内容进行宣传讲解，引导服务对象就近选择“社会保险业务经办点”办理所需业务。合作银行可在有条件的网点增设社银合作的特色宣传区域，如主题墙、特色宣传区等。

第三十二条 【应急预案】合作银行应会同社保经办机构建立应急预案和重大事项报告制度。合作网点应根据预案定期进行服务突发事件应急处理的演练，演练结束后要有演练记录，记录内容至少包括：演练时间、演练内容、参加人员和评估情况等。合作网点发生服务突发事件，应立即启动预案，实施有效措施，降低突发事件的影响和危害。合作网点对所发生的服务突发事件应及时、如实地向社保经办机构报告，不得漏报、迟报、瞒报。

第七章 检查评估

第三十三条 【监督检查】社保经办机构和合作银行应按以下要求开展监督检查：

1. 银行监督检查。合作银行应将合作协议执行情况纳入内部监督管理，制定并严格执行内控制度，定期进行专项自查。
2. 社保监督检查。社保经办机构考核验收小组应对合作银行开展日常监督、暗访检查等监督检查活动，提出问题事项。合作银行应根据监督检查结果，落实整改事项。
3. 群众监督。合作银行要建立业务投诉渠道，接受服务对象监督，并及时回复、回访。

第三十四条 【考核评价】社保经办机构和合作银行应按以下要求开展考核评价：

（一）银行自评。合作银行应建立服务评估制度，对社会保险业务经办的服务质量和效率、工作人员业务能力和服务态度、社会保险业务数据的安全和保密等方面进行自我评估。

（二）群众评价。合作银行可与政务服务“好差评”系统对接，也可依托行业评价系统、评价器等，引导服务对象对服务情况进行评价。评价应覆盖银行经办的所有社保业务事项，实行“一次一评”、“一事一评”。

（三）社保评价。社保经办机构应建立考核评价机制，定期或不定期对合作银行经办社会保险业务情况进行评价，并定期开展评优评先活动，评选星级网点。绩效评价可由各级社保经办机构考核评价小组或委托第三方评价机构。

（四）评价结果应用。评价结果作为社保经办机构与合作银行继续或终止合作的依据，也作为合作银行改进社会保险业务经办工作的依据。

第八章 退出机制

第三十五条 【主动退出】合作银行或其下属网点因资源不足、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，应向社保经办机构提出退出申请，经社保经办机构核准后可以退出合作关系。

第三十六条 【强制退出】社保经办机构通过实地调研、暗访、数据分析、群众反映、提取业务受理记录等多种方式，发现合作银行或其下属合作网点存在以下情形之一的，将强制退出：

（一）违反保密义务，造成严重影响的行为；

（二）发生经办重大失误等行为，经社保经办机构约谈督促连续两次对问题整改仍不到位的；

（三）服务对象对合作网点的投诉反映较大，造成严重不良社会影响；

（四）被上级有关部门通报批评，对社保经办机构形象造成严重影响的；

（五）其他对社保经办机构形象造成严重影响的行为。

（六）强制退出的合作网点达到合作银行网点比例20%的，该合作银行整体强制退出。

第三十七条 【终止合作】经社保经办机构核准后解除合作关系的，应及时向社会发布公告，并进行资料移交，撤回合作银行或其下属合作网点经办社会保险业务的相关标识标牌，封停其经办社会保险业务的权限。强制退出产生争议的按双方协议约定的解除条款解决。

本办法由广东省人力资源和社会保障厅负责解释，自 年 月 日起实施，有效期5年。已有规定与本办法不一致的，以本办法为准。国家和省出台新规定的，从其规定。

附件：1.合作网点标志标识要求

2.广东省银行经办社会保险业务指导目录

3.合作网点权限申请表

4.合作银行经办社保业务受理材料汇总表

附件1

合作网点标志标识要求

一、窗口（柜台）标识。用于合作银行社会保险业务窗口（柜台）标识，方便群众识别。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1　　窗口标识

二、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。

（一） 导办区式样



图2.1 导办区式样

（二）网办区式样



图2.2 网办区式样

（三）自助服务区式样



图2.3 自助服务区式样

三、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3。



图3 门牌式样

附件2

广东省银行经办社会保险业务指导目录

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 委托办理具体业务 | 所涉依申请办理事项 | 办理权限 | 备注 |
| 1 | 参保登记 | 城乡居民养老保险参保登记受理录入 | 受理 |  |
| 2 | 缴费申报 | 城乡居民养老保险参保缴费标准和周期首次维护、缴费暂停、缴费恢复、延缴申请、一次性缴费申请 | 受理 |  |
| 3 | 待遇申领及代发 | 企业职工基本养老金申领、企业职工养老保险待遇发放账户维护申请；城乡居民养老保险待遇申领受理、录入，待遇社保卡发放，养老待遇发放信息变更 | 受理 | 合作银行应当配合社保经办机构追回发放至本银行账户的多发错发待遇。 |
| 4 | 信息变更 | 企业职工个人社会保险信息变更；城乡居民养老保险基本信息变更、重要信息变更受理；工伤保险个人基本信息变更 | 受理 | 城乡居民养老保险基本信息变更可在合作银行办结。 |
| 5 | 待遇领取资格认证 | 企业职工领取养老保险待遇资格认证；城乡居民领取养老保险待遇资格认证；工伤保险认证信息查询 | 经办办结 | 通过生物特征方式对网点办理认证人员进行待遇领取人员资格认证。对于部分特殊人群提供上门等适老化服务。 |
| 6 | 待遇变更 | 城乡居民养老保险待遇暂停申请、待遇恢复申请；工伤保险待遇变更、工伤待遇停发续发终止 | 受理 |  |
| 7 | 一次性待遇申领 | 城乡居民养老保险参保注销登记、一次性待遇申领申请，个人账户清退申请 | 受理 |  |
| 8 | 城乡居民基本养老保险关系转移接续申请 | 城乡居民与城镇职工养老保险接续申请，城乡居民基本养老保险转移申请 | 受理 |  |
| 9 | 工伤保险长期待遇申领 | 伤残待遇申领（一至四级伤残职工按月领取的伤残补贴；生活护理费）；供养亲属抚恤金申领。 | 受理 |  |
| 10 | 工伤异地居住（就医）备案 | 工伤异地居住（就医）备案 | 受理 |  |
| 11 | 工伤保险市外转诊转院申请确认 | 工伤保险市外转诊转院申请确认 | 受理 |  |
| 12 | 工伤保险辅助器具配置(更换)核付确认与备案 | 工伤保险辅助器具配置(更换)核付确认与备案 | 受理 |  |
| 13 | 失业保险金申领 | 失业保险金申领；失业保险待遇发放账户维护申请 | 受理 |  |
| 14 | 失业保险技能提升补贴申领 | 技能提升补贴申领（失业保险服务） | 受理 |  |
| 15 | 个人权益记录查询打印 | 企业职工、城乡居民养老保险个人权益记录查询打印 | 经办办结 |  |
| 16 | 信息查询 | 业务办理进度、人员综合信息、待遇综合信息查询 | 经办办结 | 依申请办理事项 |
| 17 | 社会保障卡服务 | 社会保障卡申领、社会保障卡启用（含社会保障卡银行账户激活）、社会保障卡应用状态查询、社会保障卡信息变更、社会保障卡密码修改与重置、社会保障卡挂失与解挂、社会保障卡补领换领换发、社会保障卡注销 | 经办办结 | 社会保障卡发卡银行办理事项 |

附件3

合作网点权限申请表

申请银行（加盖公章）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **申请人姓名** | **网点名称** | **网点编码** | **身份证号码** | **联系电话** | **申请经办事项** | **申请权限** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

附件4

合作银行经办社保业务受理材料汇总表

合作银行（加盖公章）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **事项类型** | **预整理卷数** | **资料页数** | **备注** |
| 城乡居民养老保险参保登记受理录入 |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| 合计 | …… | …… | …… |
| 移 交 人： 签 收 人：  移交时间： 年 月 日 | | | |