

DB 6523

昌吉回族自治州地方标准

DB 6523/T 370—2023

社会保险服务标准化工作指南

Guidance for social insurance services standardization

2023 - 02 - 16 发布

2023 - 03 - 10 实施

昌吉回族自治州市场监督管理局 发布

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。

本文件由昌吉回族自治州社会保险管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：昌吉回族自治州社会保险管理局、新疆简正智信标准化服务事务所（有限公司）。

本文件主要起草人：贾樱丽、陈小平、远瑞斌、刘斌、李文红、许伟、党宏岩、张黎明、汪晗、刘敏。

本文件实施应用中的疑问，请咨询昌吉回族自治州社会保险管理局。

对本文件的修改意见或建议，请反馈至昌吉回族自治州社会保险管理局（昌吉市兴昌路475号）、昌吉回族自治州市场监督管理局（健康西路和西外环交界处）。

昌吉回族自治州社会保险管理局 联系电话：0994-2206673；传真：0994-2206086；邮编：831100

昌吉回族自治州市场监督管理局 联系电话：0994-2329094；传真：0994-2329094；邮编：831100

社会保险服务标准化工作指南

1 范围

本文件规定了昌吉州社会保险服务标准化的术语和定义、基本原则、管理要求、标准体系，标准编写和监督与评价的要求。

本文件适用于昌吉州社会保险标准化工作的实施与管理。

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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001 （所有部分）公共信息图形符号
- GB/T 13016 标准体系构建原则和要求
- GB/T 15624 服务标准化工作指南
- GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语
- GB/T 20000.3 标准化工作指南 第3部分：引用文件
- GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分：术语
- GB/T 20001.2 标准编写规则 第2部分：符号标准
- GB/T 20001.5 标准编写规则 第5部分：规范标准
- GB/T 20001.6 标准编写规则 第6部分：规程标准
- GB/T 20001.7 标准编写规则 第7部分：指南标准
- GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
- GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
- GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
- GB/T 31596.1 社会保险术语 第1部分：通用
- GB/T 34414 社会保险经办绩效评价

3 术语和定义

GB/T 1.1、GB/T 20000.1、GB/T 31596.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

标准化文件 **standardizing document**

通过标准化活动制定的文件。

[来源：GB/T 1.1-2020, 5.2]

3.2

标准 **standard**

通过标准化活动,按照规定的程序经协商一致制定,为各种活动或其结果提供规则、指南或特性,供共同使用和重复使用的文件。

[来源: GB/T 1.1-2020, 5.3]

3.3

标准化 standardization

为了在既定范围内获得最佳秩序,促进共同效益,对现实问题或潜在问题确立共同使用和重复使用的条款以及编制说明、发布和应用文件的活动。

[来源: GB/T 20000.1-2020, 3.1]

3.4

标准体系 standard system

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学有机整体。

3.5

社会保险 social insurance

通过国家立法形式,多渠道筹集资金,对参保人在年老、疾病、工伤、失业、生育等情况下依法提供物质帮助,使其享有基本生活保障的一项社会保障制度。

注1: 社会保险包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等。

[来源: GB/T 31596.1-2015, 2.1]

3.6

基本养老保险 basic old-age insurance

国家立法实施的,通过参保人、用人单位和政府等多方筹资形成基金,对参保并缴纳费用、达到待遇领取条件者依法提供物质帮助,在其因年老而退出劳动后,享有基本生活保障的一项社会保险制度。

注2: 基本养老保险制度包括职工基本养老保险制度、城乡居民基本养老保险制度。

[来源: GB/T 31596.1-2015, 2.2]

3.7

工伤保险 work-related injury insurance

国家立法实施的,通过用人单位缴费筹资形成基金,对职工因工作原因遭受事故伤害或者患职业病的,给予职工及其近亲属相应待遇的一项社会保险制度。

[来源: GB/T 31596.1-2015, 2.4]

3.8

失业保险 unemployment insurance

国家立法实施的,通过参保人、用人单位等筹资形成基金,对因失业而暂时失去工资收入的参保缴费者提供物质帮助,以保障其基本生活,维持劳动力再生产,为其重新就业创造条件的一项社会保险制度。

[来源: GB/T 31596.1-2015, 2.5]

4 基本原则

4.1 科学规划

立足社会保险服务工作实际,强化总体规划和顶层设计,开展社会保险服务工作相关要素分析和相关标准规划、建立与实施等一系列活动,实现预期目标。

4.2 系统优化

运用系统理论和方法,综合考虑和系统分析社会保险服务的要素,优化调整相关要素和具体指标参数,以系统整体效益最佳为目标寻求最佳方案。

4.3 整体协调

综合协调对象、要素、指标之间的相互关系,合理调整社会保险服务工作对象及要素的相关内容和指标参数,确保社会保险服务标准体系内部之间协调统一。

4.4 持续完善

围绕提高满意度,坚持全员参与,广泛征求意见,吸纳公众参与和监督,持续改进和完善社会保险服务工作。

5 管理要求

5.1 机构管理

5.1.1 应确定标准化工作机构或标准化工作牵头协调机构。

5.1.2 应明确各部门、各岗位在标准化工作中的职责。

5.2 人员管理

5.2.1 在本单位管理层中,应明确标准化工作的领导及其职责。

5.2.2 应根据实际情况和需要,配置相应的专职或兼职标准化工作人员,并明确其职责。

5.2.3 应加强标准化从业人员的教育与培训,提高其业务技能。

5.3 工作管理

5.3.1 应制定与本单位相适应的标准化工作制度。

5.3.2 应策划、安排本单位标准化活动,加强各环节管理。

5.4 信息管理

5.4.1 应建立相应的信息收集渠道,广泛收集与社会保险服务工作相关的国内外标准化信息。

5.4.2 应对收集的信息资料进行归类整理,建立社会保险服务标准化信息库,并及时更新。

5.4.3 应加强对信息的研究分析和综合利用,结合本单位实际情况,提出标准化措施建议。

5.4.4 应对社会保险服务标准体系建立和社会保险服务标准制定、实施、评价和改进过程中的重要事件及其结果进行记录,并予以保存。

6 标准体系

6.1 结构

社会保险服务标准体系由基础通用标准、社会保险服务提供标准和服务保障标准组成,见附录A。

6.2 总体要求

6.2.1 标准体系内的标准应优先采用国家标准、行业标准和地方标准。

6.2.2 结合社会保险服务的需要,制定标准,不断完善标准体系。

6.2.3 标准体系内的标准应相互协调。

6.2.4 标准体系可依据本标准，结合社会保险服务工作实际情况进行删减和扩充。

6.2.5 社会保险服务标准体系参照 GB/T 24421.2 的规定。

6.3 基础通用标准

6.3.1 标准化导则

6.3.1.1 适用于社会保险服务标准化工作的相关国家标准、行业标准、地方标准，如 GB/T 1.1、GB/T 20000.1、GB/T 20000.3、GB/T 20001.1、GB/T 20001.2、GB/T 20001.5、GB/T 20001.6、GB/T 20001.7、GB/T 13016、GB/T 20000等。

6.3.1.2 单位制定的关于社会保险服务标准化工作的基础性文件。

6.3.2 术语标准

6.3.2.1 适用于社会保险服务工作的术语相关国家标准、行业标准、地方标准。

6.3.2.2 单位制定的用于内部信息沟通用的概念定义或术语含义的文件。

6.3.3 标志标识标准

6.3.3.1 适用于社会保险服务工作的符号与标志相关国家、行业、地方标准，如：GB/T 10001（所有部分）、GB 2894等。

6.3.3.2 单位制定的关于符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义的文件。

6.4 社会保险服务提供标准

6.4.1 企业社会保险

应收集、制定相关企业社会保险服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 企业社会保险登记办理；
- 参保企业注销；
- 企业基本信息变更办理；
- 企业职工个人基本信息变更办理；
- 企业职工参保登记办理；
- 企业职工养老保险待遇发放账户维护申请受理；
- 企业社会保险缴费申报与变更办理；
- 企业职工养老保险待遇申领办理；
- 企业职工个人账户一次性待遇申领办理；
- 暂停企业职工养老保险待遇申请受理；
- 恢复企业职工养老保险待遇申请受理；
- 企业职工丧葬补助金、抚恤金申领办理；
- 企业社会保险费断缴补缴申报受理。

6.4.2 机关事业单位社会保险

应收集、制定相关机关事业单位社会保险服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 机关事业单位社会保险登记办理；
- 参保机关事业单位注销办理；
- 机关事业单位基本信息变更办理；
- 机关事业单位职工个人基本信息变更办理；

- 机关事业单位职工养老保险待遇发放账户维护申请受理；
- 机关事业单位社会保险缴费申报与变更办理；
- 机关事业单位社会保险费断缴补缴申报受理；
- 机关事业单位职工养老保险待遇申领办理；
- 恢复机关事业单位养老保险待遇申请受理；
- 暂停机关事业单位养老保险待遇申请受理；
- 机关事业单位职工个人账户一次性待遇申领办理；
- 机关事业单位养老保险关系转移接续申请受理；
- 机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请受理。

6.4.3 城乡居民社会保险

应收集、制定相关城乡居民社会保险服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 城乡居民养老保险参保登记办理；
- 城乡居民个人基本信息变更办理；
- 城乡居民基本养老保险待遇发放账户维护申请受理；
- 城乡居民养老保险断缴补缴申报受理；
- 城乡居民养老保险待遇申领办理；
- 暂停城乡居民养老保险待遇申请受理；
- 恢复城乡居民养老保险待遇申请受理；
- 城乡居民基本养老保险个人账户一次性待遇申领办理规范；
- 城乡居民基本养老保险丧葬补助金申领办理；
- 城乡居民基本养老保险注销登记办理；
- 城镇职工基本养老保险关系转移接续申请受理；
- 城乡居民基本养老保险关系转移接续受理；
- 城镇职工基本养老保险与城乡居民基本养老保险制度衔接申请受理。

6.4.4 灵活就业人员社会保险

应收集、制定相关灵活就业人员社会保险服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 灵活就业人员申请企业职工基本养老保险参保登记办理；
- 灵活就业人员基本信息变更办理；
- 灵活就业人员企业职工基本养老保险缴费申报与变更办理。

6.4.5 工程建设项目社会保险

应收集、制定相关工程建设项目社会保险服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 工程建设项目办理工伤保险参保登记办理；
- 施工项目基本信息变更办理。

6.4.6 工伤、失业保险

应收集、制定相关工伤、失业保险服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 工伤保险待遇发放账户维护申请受理；
- 病残津贴申领办理；
- 工伤登记变更办理；
- 用人单位办理工伤登记办理；

- 异地工伤就医报告申请受理；
- 辅助器具配置费用申报办理；
- 旧伤复发申请确认办理；
- 工伤医疗费用申报受理；
- 一次性工伤医疗补助金申请受理；
- 伤残待遇申领办理；
- 一次性工亡补助金、丧葬补助金申领办理；
- 供养亲属抚恤金申领受理；
- 工伤保险待遇变更办理；
- 一级至四级伤残职工领取工伤保险长期待遇资格认证办理；
- 因工死亡职工供养亲属领取待遇抚恤金资格认证办理；
- 失业保险待遇发放账户维护申请受理；
- 失业保险金申领办理；
- 失业保险丧葬补助金和抚恤金申领办理。

6.4.7 社会保险信息查询服务

应收集、制定相关社会保险信息查询服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 社会保险咨询和查询服务；
- 社会保险业务档案查阅受理；
- 社会保险待遇信息查询受理；
- 单位参保证明查询受理；
- 个人权益记录单查询受理；
- 职业年金个人权益记录单查询受理；
- 社会保险参保缴费记录查询受理；
- 个人社保参保证明查询打印受理。

6.4.8 社会保险综合业务服务

应收集、制定相关社会保险综合业务服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 缴费人员增减申报办理；
- 社会保险费错缴退费办理；
- 军地养老保险关系转移接续申请受理；
- 多重养老保险关系个人账户退费办理；
- 领取养老金人员待遇资格认证办理；
- 养老保险供养亲属领取待遇资格认证办理；
- 基本养老保险个人权益补录办理；
- 异地居住就医申请确认办理；
- 转诊转院申请确认办理；
- 住院伙食补助费申领办理；
- 统筹地区以外交通、食宿费申领办理；
- 辅助器具配置费用申报；
- 农民合同制工人一次性生活补助申领办理；
- 代缴医疗保险费办理；
- 价格临时补贴申领办理；

- 稳岗补贴申领办理；
- 技能提升补贴申领办理。

6.4.9 社会保障卡办理服务

应收集、制定相关社会保障卡办理服务提供标准，包括但不限于下列方面：

- 社会保障卡申领办理；
- 社会保障卡应用状态查询办理；
- 社会保障卡信息变更办理；
- 电子社保卡申领办理；
- 社会保障卡应用锁定与解锁办理；
- 社会保障卡挂失与解挂办理；
- 社会保障卡补领、换领、换发办理；
- 社会保障卡注销办理。

6.5 社会保险服务保障标准

6.5.1 基金管理

应收集、制定相关基金管理保障标准，包括但不限于下列方面：

- 基金财务管理；
- 转移基金入账办理。

6.5.2 文书、档案管理

应收集、制定相关文书、档案管理保障标准，包括但不限于下列方面：

- 会计档案管理；
- 社会保险业务档案管理；
- 实物档案管理；
- 文书档案管理；
- 档案库房管理。

6.5.3 数据中心管理

应收集、制定相关数据中心管理保障标准，包括但不限于下列方面：

- 数据中心运维 机房管理；
- 数据中心运维 数据库管理；
- 数据中心运维 应急管理；
- 网络管理；
- 社保业务系统需求管理。

6.5.4 其它综合管理

应收集、制定相关综合管理标准，包括但不限于下列方面：

- 协议医疗机构的确认管理；
- 协议康复机构的确认管理；
- 辅助器具配置协议机构的确认管理；
- 社会保险费归集办理；
- 社会保险费书面稽核操作；

- 社会保险举报稽核操作；
- 社会保险实地稽核操作；
- 社会保险待遇支付办理；
- 社会保险报表管理。

7 标准编写

7.1 标准制定原则

7.1.1 统一性

每项标准或系列标准(或一项标准的不同部分)内,标准的文体和术语应保持一致。系列标准的每项标准(或一项标准的不同部分)的结构及其章、条的编号应尽可能相同。类似的条款应使用类似的措辞来表述,相同的条款应使用相同的措辞来表述。

7.1.2 协调性

每项标准或系列标准(或一项标准的不同部分)内,对于同一个概念应使用同一个术语。对于已定义的概念应避免使用同义词,每个选用的术语应尽可能只有唯一的含义。

7.1.3 适用性

为了达到所有标准整体协调的目的,标准的编写应遵守现行基础标准的有关条款。

7.1.4 一致性

标准的内容应便于实施并且易于被其它的标准或文件所引用。

7.1.5 规范性

在起草标准之前应确定标准的预计结构和内在关系,尤其应考虑内容的划分。如果标准分为多个部分,则应预先确定各个部分的名称。为了保证一项标准或一系列标准的及时发布,从起草工作开始,到随后的所有阶段都应遵循GB/T 1.1、GB/T 15624的规定。

7.2 基本要求

- 7.2.1 应按照规定的程序制定标准。
- 7.2.2 标准的策划和制定应遵守国家安全等有关法律法规规定。
- 7.2.3 制定标准时应与国内现行的其他相关标准协调一致。
- 7.2.4 制定标准时应优先考虑采用国内先进标准。
- 7.2.5 应根据需要对已发布实施的标准适时进行复审和修订。
- 7.2.6 应识别各部分实施过程,及各个部分实施过程所需要提供的不同内容。
- 7.2.7 标准应结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性和可检查性。
- 7.2.8 标准化对象和要素的选取以及内容的编写应符合 GB/T 24421.3 的规定。

7.3 标准制定程序

7.3.1 标准的立项

- 7.3.1.1 内部组织标准立项,标准的编写单位可根据标准体系、标准化发展规划和业务需求等,

提出组织标准立项建议项目，经本单位标准化工作机构或者标准化工作牵头协调机构审核，报单位负责人审批后予以立项。

7.3.1.2 地方标准立项，标准的编写单位应向所在行政区域标准化主管部门提出立项申请，提交立项项目建议书、标准草案和专家立项论证意见，经批准后作为地方标准制修订项目。

7.3.1.3 国家标准立项，应事前与行业主管部门进行协商和沟通，经同意后，提交立项项目建议书和标准草案，经批准后提交国家标准化主管部门审批，经批准后作为国家标准制修订项目。

7.3.2 标准的编写

标准的编写单位对标准的编写质量及其技术内容全面负责，制定程序分为起草阶段、征求意见阶段、审查阶段：

- a) 起草阶段，标准应在广泛调研、深入研究的基础上，充分考虑功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性、文明性等质量特性要求，完成标准征求意见稿和编制说明；
- b) 征求意见阶段，根据标准的性质在一定范围内进行广泛征求意见，内部组织标准应征求组织内部意见，地方标准应在所在行政区域内广泛征求意见，国家标准应在全国范围内征求意见。应积极采纳合理的意见，对“标准征求意见稿”进行修改，形成标准送审稿；
- c) 审查阶段，根据标准性质进行审查：
 - 1) 内部组织标准，应组织专家对标准送审稿进行审查，根据专家审查意见修改形成标准报批稿；
 - 2) 地方标准，应向标准化主管部门提交审查需求，经专家审查会审查后，根据专家审查意见修改形成标准报批稿；
 - 3) 国家标准，应向国家标准化主管部门提交审查需求，经专家审查会审查后，根据专家审查意见修改形成标准报批稿。

7.4 审批准发布

7.4.1 内部组织标准应向本单位标准化工作机构或者标准化工作牵头协调机构提交标准报批稿、编制说明和标准审查会议纪要，经本单位部门负责人审批后发布。

7.4.2 地方标准应向所在行政区域标准化主管部门提交标准报批稿、编制说明、标准审查会议纪要、地方标准报批和编号发布签署表及附件，审批通过后公告 30 日，无异议或异议被驳回的，由所在行政区域标准化主管部门批准、发布。

7.4.3 国家标准应向国家标准化主管部门提交标准报批稿、编制说明、标准审查会议纪要、意见汇总处理表及附件，提请国家标准化主管部门审批与发布。

7.5 标准的实施

7.5.1 实施标准应以规范工作行为，提高工作质量为目标。

7.5.2 在实施标准时，应制定实施计划，确定实施范围、实施人员、实施进度和要求。

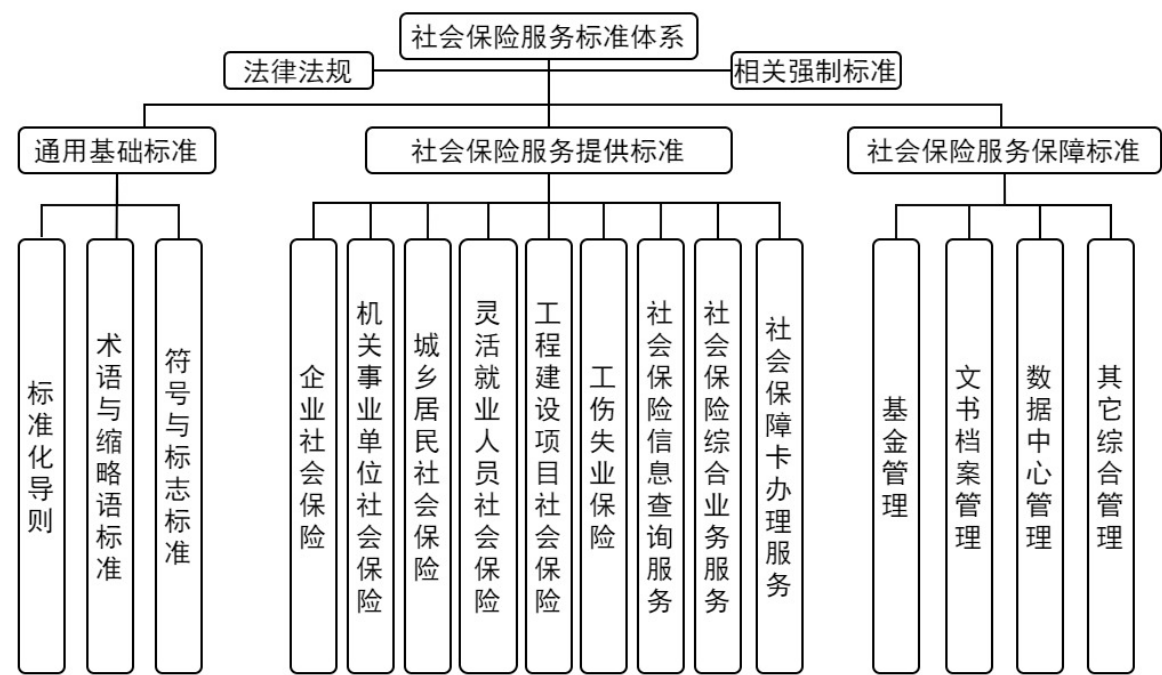
8 监督与评价

8.1 对标准的实施情况进行监督和检查，对不符合标准的行为及时予以纠正。

8.2 应对标准的实施效果进行评价，坚持不断改进。

8.3 标准的实施、监督、评价和改进应符合 GB/T 24421.4 和 GB/T 34414 的规定。

附 录 A
(规范性)
社会保险服务标准体系



参 考 文 献

- [1] GB/T 27768 社会保险服务 总则
 - [2] GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求
 - [3] GB/T 32621 社会保险业务经办业务流程 总则
-