

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 254.4—2022

社会保险经办服务规范 第4部分：失业保险

Social insurance service specification—
Part 4:Unemployment insurance

2022-08-09 发布

2022-09-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务渠道.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务要求.....	3
7 服务保障.....	13

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。

本文件为《社会保险经办服务规范》的第4部分。《社会保险经办服务规范》包括4个部分：

- 第1部分：职工基本养老保险；
- 第2部分：城乡居民基本养老保险；
- 第3部分：工伤保险；
- 第4部分：失业保险。

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市社会保险基金管理局福田分局、深圳市社会保险基金管理局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：吴登记、董文红、李阳武、胡继红、李东、邱林平、顾云、王彤、杜乐、张静、杨霖、谢剑鸣、符丽莉、吴恋、曾碧静、骆晶、王慧、杨洁、高江萍、王晓芳、上官诗荟、张亚娜、王贤俊、江淑媛、李翼、梁宝如、陈瑞楷、李莹。

社会保险经办服务规范 第4部分：失业保险

1 范围

本文件规定了失业保险的服务渠道、服务内容、服务要求和服务保障。

本文件适用于指导深圳市各级社会保险经办机构（以下简称“社保机构”）为单位、个人提供失业保险服务，以及对失业保险服务的监督和管理。

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 31596.1 社会保险术语 第1部分：通用

GB/T 31599—2015 社会保险业务档案管理规范

DB4403/T 254.1—2022 社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险

3 术语和定义

GB/T 31596.1界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务渠道

社保机构为服务对象提供失业保险经办服务的渠道应至少包括：

- 智慧化，至少包括自助终端、网页端和移动应用端三种方式；
- 社会保险服务窗口（以下简称“窗口”）。

5 服务内容

5.1 登记服务

5.1.1 参保登记

社保机构应通过智慧化、窗口渠道为单位和个人提供失业保险参保登记服务。

5.1.2 变更登记

5.1.2.1 社保机构应为发生以下信息变更的参保单位，通过智慧化、窗口渠道提供变更登记服务：

- 单位基本信息：单位名称、单位注册地址、单位性质、单位联系地址、单位联系电话、单位电子邮箱、经济类型、隶属关系、单位成立日期、发证部门、统一社会信用代码、组织机构代码、法定代表人信息、邮政编码；

- 经办人信息；
- 银行账号变更；
- 单位密码重置；
- 单位恢复参保。

5.1.2.2 社保机构应为发生以下信息变更的参保人，通过智慧化、窗口渠道提供变更登记服务：

- 重要信息：姓名、证件号码、户籍、国家/地区、个人身份；
- 一般信息：入深户时间、民族、性别、出生日期、送达地址、手机号码、证件类型、学历、就业登记证信息、电子邮箱、联系电话、首次参加工作时间、邮政编码、工资、用工形式、备注、银行信息、职称、国家职业资格或职业技能等级、居住证有效起始日期、居住证有效终止日期、家庭住址、生僻字备注。

5.1.3 注销登记/停止参保

5.1.3.1 参保单位发生以下情形时，社保机构通过智慧化、窗口渠道为其提供注销登记服务：

- 营业执照被注销或吊销；
- 被批准解散、撤销、合并、破产、终止；
- 法律法规规定的其他情形。

5.1.3.2 参保人发生以下情形时，社保机构通过智慧化、窗口渠道为其提供停止参保服务：

- 参保人死亡；
- 中止劳动关系。

5.2 缴费核定服务

社保机构应在完成参保登记后，通过智慧化、窗口渠道为参保单位提供失业保险缴费核定服务。

5.3 关系转移接续

参保人失业保险关系需申请转移的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其提供关系转移接续服务，包括：

- 关系转入；
- 关系转出。

5.4 待遇支付

5.4.1 待遇核定

5.4.1.1.1 失业人员同时符合以下条件的，社保机构应按规定为其提供失业保险金核定服务：

- 最后参保地为深圳；
- 失业前用人单位和本人已缴交失业保险费累计满一年，或者不满一年但本人有失业保险领取期限的；
- 非本人意愿中断就业；
- 已办理失业登记，并有求职要求。

注：已满足前三个条件的，可先申请失业保险金，再按相关规定办理失业登记。

5.4.1.1.2 已完成失业保险金核定的失业人员，满足以下条件之一的，可申请领取一次性失业保险金：

- 非广东省户籍，提出不在本市按月享受失业保险金且不转移失业保险关系；

- 在领取失业保险金期限未满前重新就业，就业后签订一年以上劳动合同并参加失业保险满三个月；
- 在失业保险金领取期限未满前开办企业、民办非企业单位或者从事个体经营；
- 在领取失业保险待遇期间生育的女性失业人员。

5.4.1.1.3 失业人员在领取失业保险金期间死亡的，其遗属可向社保机构申请一次性领取丧葬补助金和抚恤金，社保机构应按规定为其提供丧葬补助金和抚恤金核定服务。

5.4.2 待遇发放

社保机构应为通过失业保险待遇核定的失业人员及其遗属提供待遇发放服务。

5.4.3 资格认证

社保机构主动通过数据共享核查已领取失业保险金的失业人员重新就业、领取养老保险待遇、被强制服刑戒毒、死亡等情况，确认其待遇领取资格。

5.5 企业稳岗补贴申报

满足以下条件的企业，社保机构为其提供稳岗补贴申报服务：

- 在深圳市依法参加失业保险并足额缴纳失业保险费 12 个月以上；
- 上年度未裁员或裁员率不高于上年度全国城镇调查失业率控制目标，30 人（含）以下的参保企业裁员率不高于 20%；
- 财务制度健全、管理运行规范。

6 服务要求

6.1 登记服务

6.1.1 参保登记

6.1.1.1 智慧化参保登记

6.1.1.1.1 服务对象为新成立单位的，可在服务对象进行商事登记的同时，为其提供失业保险智慧化参保登记服务。

6.1.1.1.2 服务对象非新成立单位的，社保机构应按照图 1 的要求为服务对象提供失业保险智慧化参保登记服务。

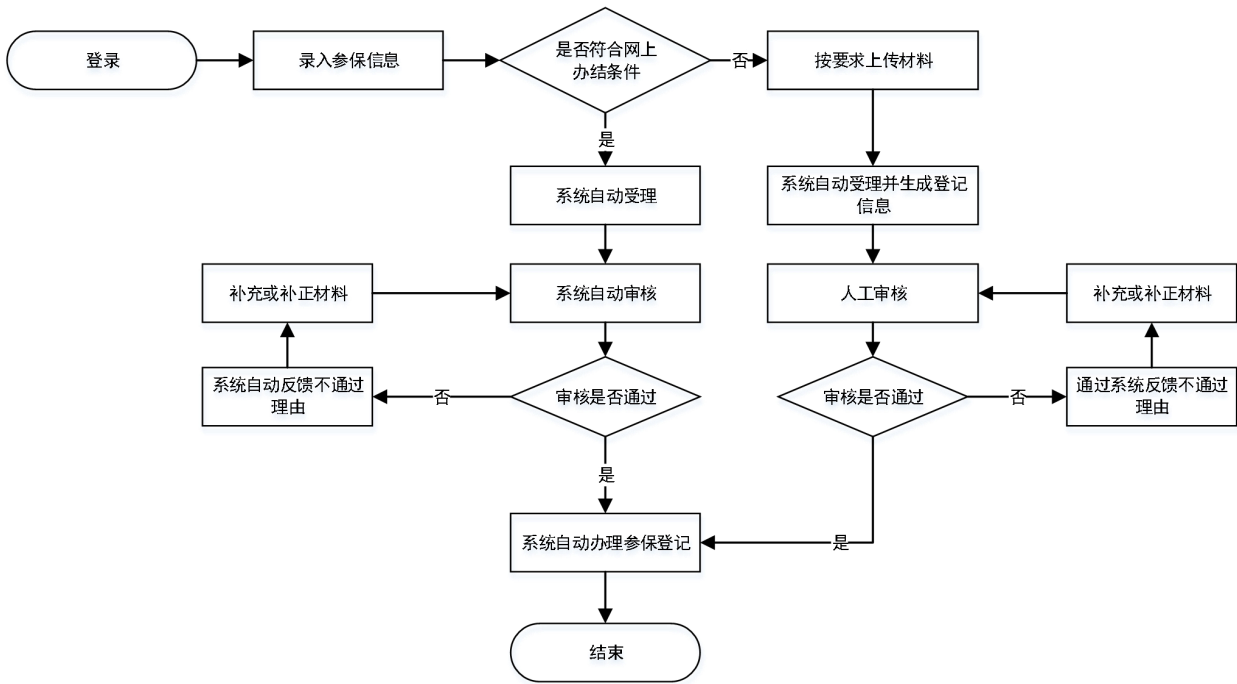


图 1 失业保险智慧化参保登记服务流程

6.1.1.1.3 单位登录信息系统，并录入参保信息后，信息系统应自动比对数据信息，判断是否符合网上办结条件：

- 符合网上办结条件的，信息系统应即时自动予以受理，并即时自动审核材料：
 - 材料一致的，审核通过，信息系统应即时自动予以办结，参保单位可自主进行结果查询；
 - 材料不一致的，审核不通过，信息系统应即时自动反馈不通过理由。
- 不符合网上办结条件的，单位按要求上传材料后，信息系统应即时自动予以受理，并生成信息，供社保机构进行人工审核。

6.1.1.1.4 审核通过的，信息系统应即时予以办结。

6.1.1.2 窗口参保登记

6.1.1.2.1 单位通过窗口申请参保登记的，社保机构应按图 2 的要求为其提供服务。

6.1.1.2.2 单位将申请材料提交至窗口后，社保机构应即时审核材料是否满足受理条件：

- 材料齐全且符合受理条件的即时予以受理，出具《受理告知书》；
- 材料不齐全的，当场退回材料，并出具《业务指引告知书》，一次性告知应补齐的材料；
- 不符合受理条件的，退回全部材料，并出具《不予受理决定书》。

6.1.1.2.3 审核通过后，社保机构应即时录入参保信息并办理参保登记缴费。

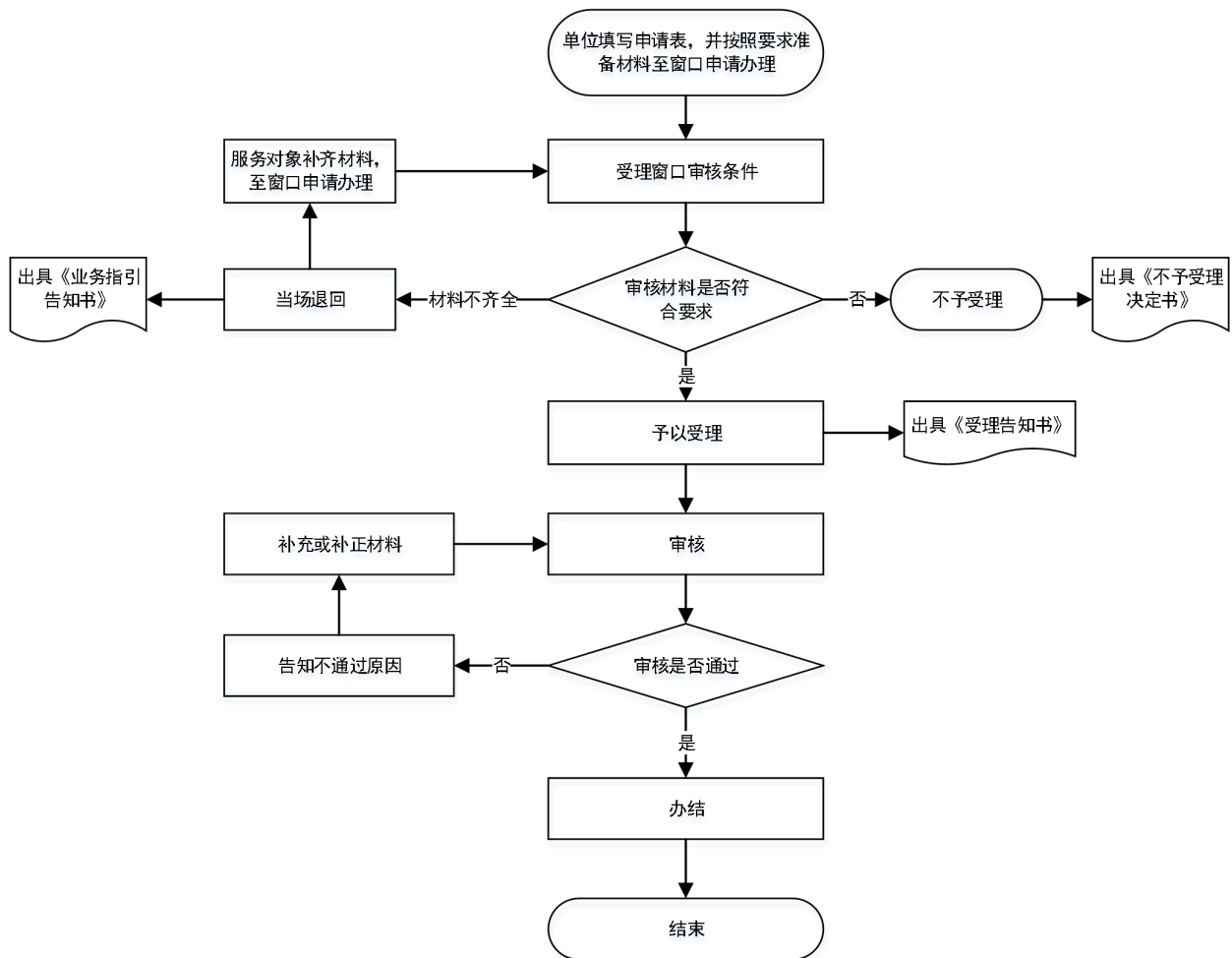


图2 失业保险窗口参保登记服务流程

6.1.2 变更登记

6.1.2.1 智慧化变更登记

6.1.2.1.1 参保单位或参保人通过智慧化渠道申请变更登记的，社保机构应按图3的要求为其提供服务。

6.1.2.1.2 参保单位或参保人登录信息系统，并录入变更信息后，信息系统应按照6.1.1.1.3的要求提供服务。

6.1.2.1.3 审核通过的，信息系统应即时自动予以办结，并自动为参保单位或参保人变更信息。

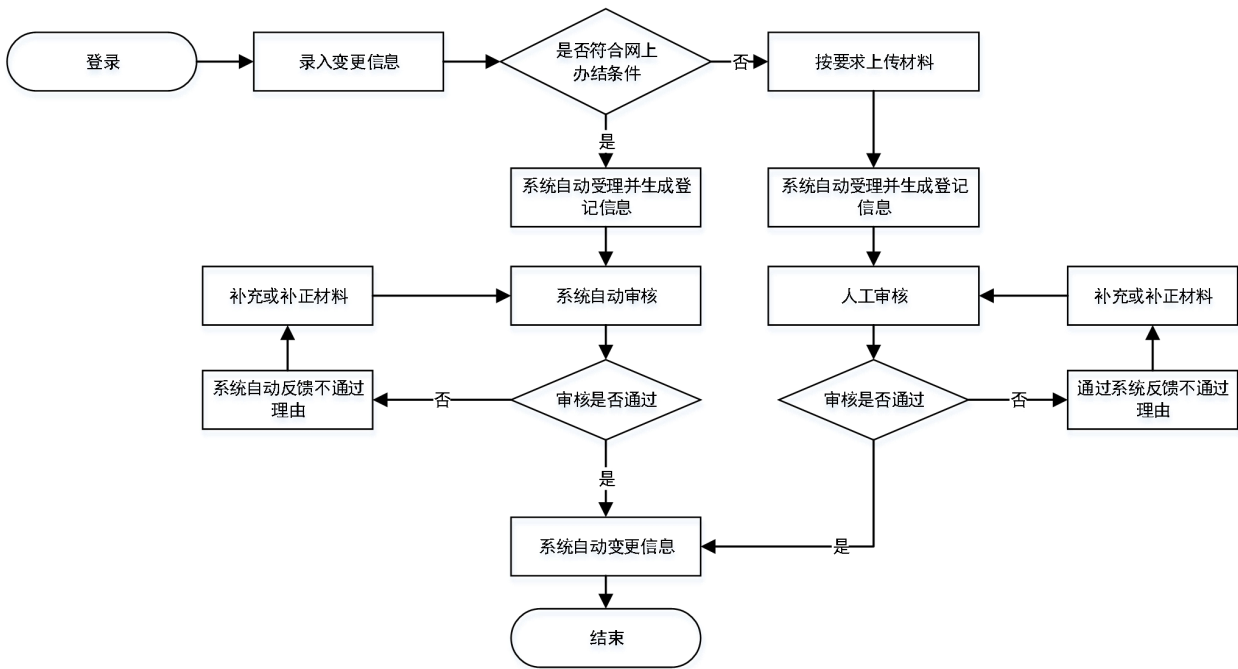


图 3 失业保险智慧化变更登记服务流程

6.1.2.2 窗口变更登记

6.1.2.2.1 参保单位或参保人通过窗口申请失业保险变更登记的，社保机构应按图 4 的要求为其提供服务。

6.1.2.2.2 参保单位或参保人向窗口提交申请材料后，社保机构应即时按照 6.1.1.2.2 的要求审核材料。

6.1.2.2.3 审核通过后，服务即时办结，社保机构应为参保单位或参保人办理信息变更。

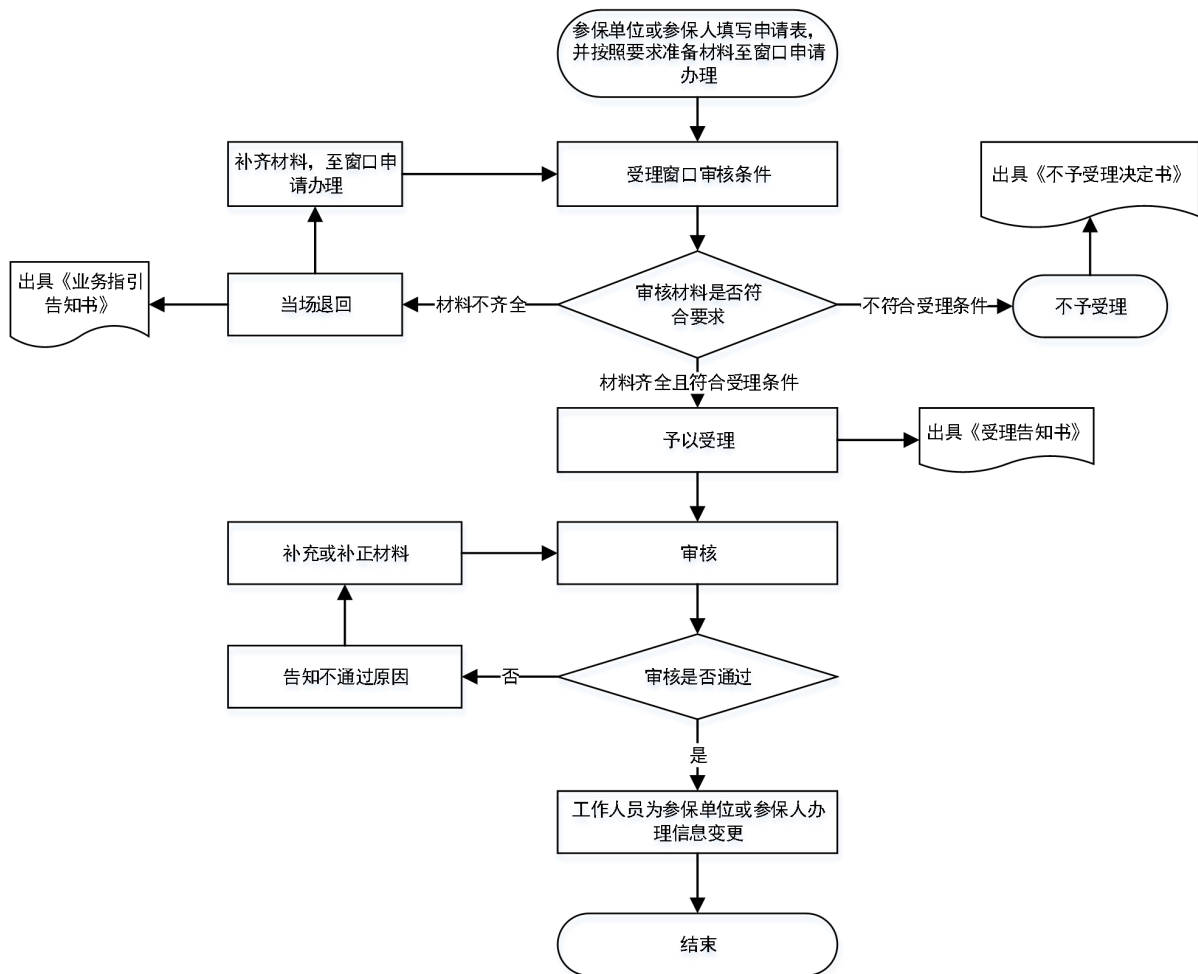


图4 失业保险变更登记窗口服务流程

6.1.3 注销登记/停止参保

6.1.3.1 智慧化注销登记/停止参保

6.1.3.1.1 社保机构应按图5的要求为参保单位、参保人提供失业保险智慧化注销登记/停止参保服务。

6.1.3.1.2 参保单位或参保人登录信息系统，并录入信息后，信息系统应按照6.1.1.1.3的要求提供服务。

6.1.3.1.3 审核通过的，信息系统应即时自动予以办结，并自动为参保单位或参保人办理注销登记或停止参保。

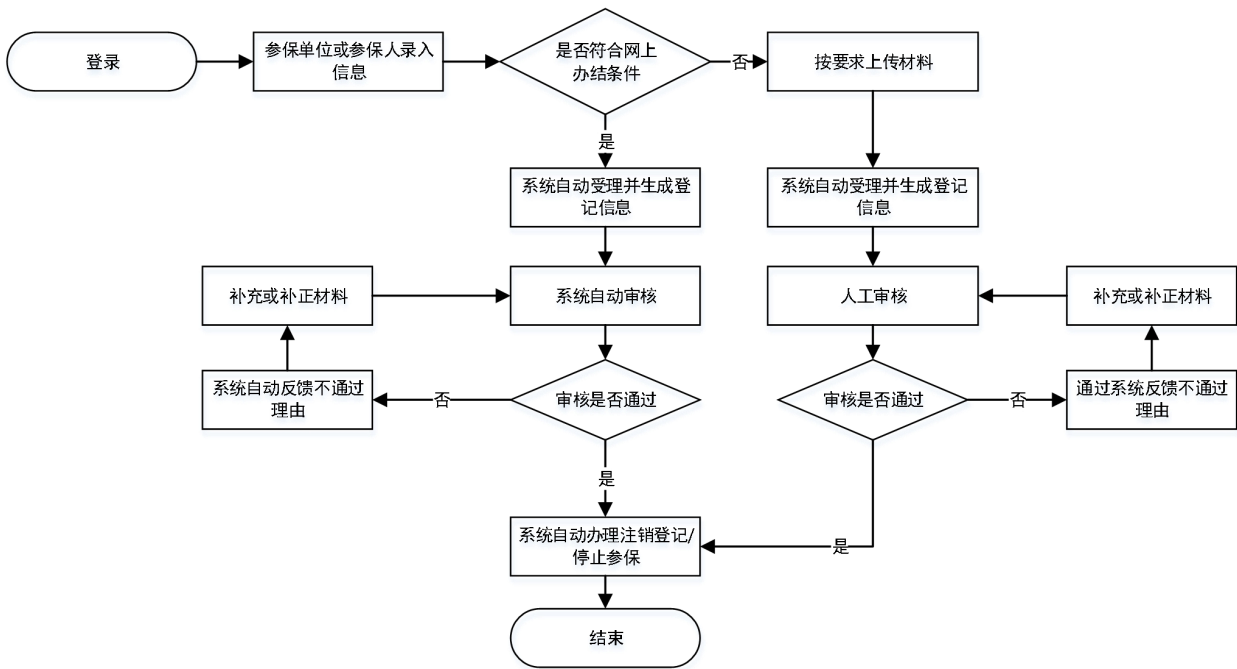


图 5 失业保险智慧化注销登记/停止参保服务流程

6.1.3.2 窗口注销登记/停止参保

- 6.1.3.2.1 社保机构应按图 6 的要求为参保单位、参保人提供失业保险窗口注销登记/停止参保服务。
- 6.1.3.2.2 参保单位或参保人通过窗口提交申请材料，提交申请后，社保机构应即时按照 6.1.1.2.2 的要求进行审核材料。
- 6.1.3.2.3 审核通过后，服务即时办结，社保机构应为参保单位或参保人注销登记或停止参保。

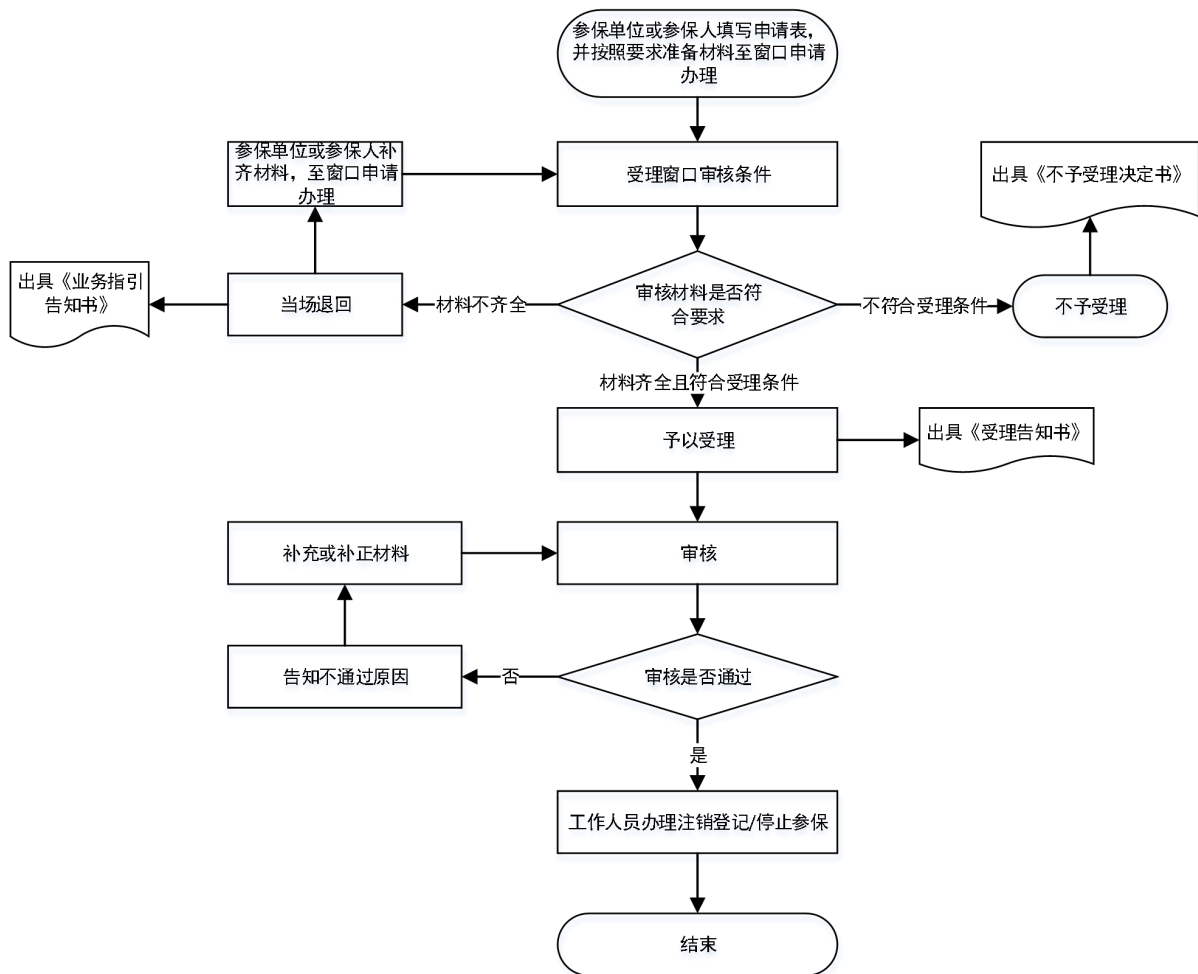


图6 失业保险注销登记 / 停止参保窗口服务流程

6.2 缴费核定服务

6.2.1 智慧化缴费核定

参保单位完成参保登记后，社保机构应按以下流程为其提供缴费核定服务：

- a) 确定缴费费率、缴费金额；
- b) 生成缴费明细，并推送至社会保险费征收机构；
- c) 社保机构根据社会保险费征收机构的收缴情况记录缴费信息。

6.2.2 窗口缴费核定

参保单位提交缴费申请材料至窗口后，社保机构应按照6.2.1的要求为其提供缴费核定服务。

6.3 关系转移接续

6.3.1 关系转入

6.3.1.1 智慧化转入

6.3.1.1.1 参保人通过智慧化渠道提交关系转入申请后，社保机构按以下要求审核参保人提交的申请材料：

- 符合受理条件的，即时受理；
- 不符合受理条件的，不予受理，并通过信息系统反馈审核结果；
- 材料不符合要求的，通过信息系统反馈需补齐的材料。

6.3.1.1.2 关系转入申请受理后，社保机构生成《失业保险关系转移接续联系函》并发送至转出地社保机构审核。

6.3.1.1.3 转出地社保机构审核《失业保险关系转移接续联系函》后，发送转移接续信息至社保机构审核。社保机构审核通过后，接续参保人失业保险关系并接收失业保险费用。

6.3.1.2 窗口转入

6.3.1.2.1 参保人向窗口提交关系转入申请材料后，社保机构应按以下要求审核材料：

- 符合受理条件的，即时受理，并出具《受理通知书》；
- 不符合受理条件的，不予受理，并出具《不予受理决定书》；
- 材料不符合要求的，出具《业务指引告知书》，并告知原因。

6.3.1.2.2 关系转入申请受理后，社保机构应按 6.3.1.1.2 和 6.3.1.1.3 的要求办理。

6.3.2 关系转出

6.3.2.1 智慧化转出

参保人通过智慧化渠道办理关系转出的，社保机构应即时审核《失业保险关系转移接续联系函》，并按以下流程办理：

- a) 《失业保险关系转移接续联系函》符合要求的，予以办理，并完成以下事项：
 - 1) 生成转移接续信息，并发送至转入地社保机构审核；
 - 2) 转出参保人失业保险关系，划转失业保险费用；
 - 3) 终止参保人在本地的失业保险关系。
- b) 《失业保险关系转移接续联系函》不符合要求的，不予办理，并通过信息系统反馈理由。

6.3.2.2 窗口转出

参保人通过窗口办理关系转出的，社保机构应按以下要求办理：

- a) 审核参保人提交的申请材料：
 - 符合受理条件的，即时受理；
 - 不符合受理条件的，不予受理；
 - 材料不符合要求的，待补正后再进行受理。
- b) 受理后出具转移凭证；
- c) 接收《失业保险关系转移接续联系函》，按 6.3.2.1 的要求办理。

6.4 待遇支付

6.4.1 待遇核定

6.4.1.1 失业保险金核定

6.4.1.1.1 失业人员通过智慧化渠道申请失业保险金核定的，社保机构应按图 7 的要求为其提供服务。

- 6.4.1.1.2 失业人员通过智慧化渠道提交申请后,信息系统应即时判断是否符合受理条件:
- 不符合受理条件的,信息系统反馈不予受理;
 - 符合受理条件的,信息系统即时判断是否符合网上办结条件:
 - 符合网上办结条件的,信息系统即时受理并审核,出具核定结果;
 - 不符合网上办结条件的,信息系统退回申请材料,提示失业人员通过信息系统预申请后,至窗口办理。
- 6.4.1.1.3 失业人员通过窗口提交失业保险金核定的,社保机构应按图8的要求为其提供服务。
- 6.4.1.1.4 失业人员将申请材料提交至窗口后,社保机构应即时审核材料是否满足受理条件:
- 材料齐全且符合受理条件的即时予以受理,出具《受理告知书》;
 - 材料不齐全的,当场退回材料,并出具《业务指引告知书》,一次性告知应补齐的材料;
 - 不符合受理条件的,退回全部材料,并出具《不予受理决定书》。
- 6.4.1.1.5 在领取失业保险金期间,失业人员还可享受医疗保险待遇和求职补贴。社保机构应在办理失业保险金核定时同步为其主动办理,按规定核定相关待遇标准。

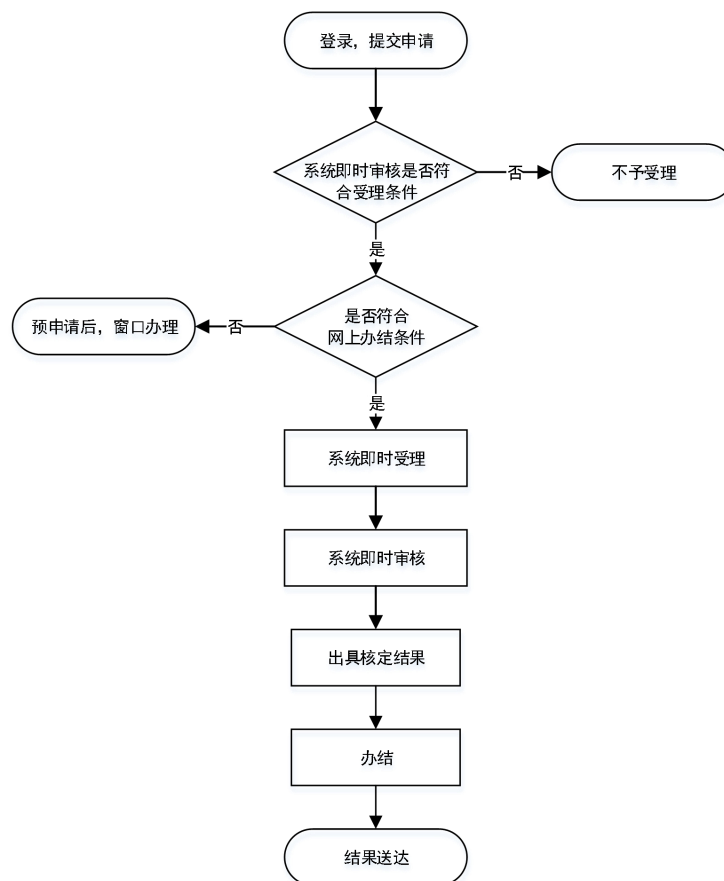


图7 失业保险金核定智慧化服务流程

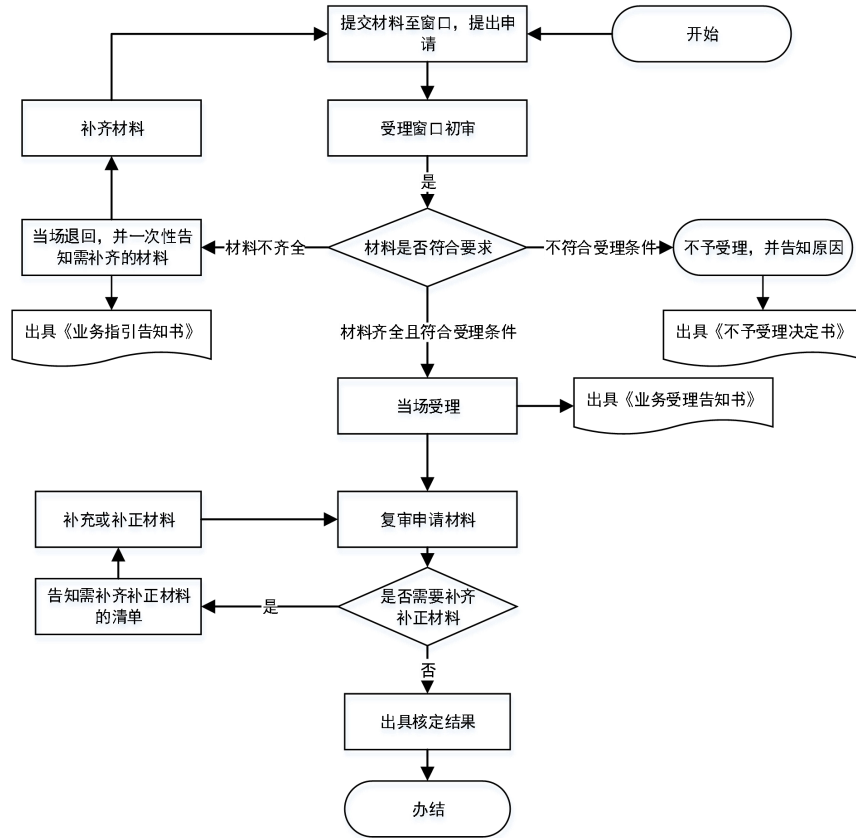


图8 失业保险金核定窗口服务流程

6.4.1.2 一次性失业保险金核定

失业人员可通过窗口提出一次性失业保险金申请，社保机构应按图8和6.4.1.1.4的要求办理。

6.4.1.3 丧葬补助金、抚恤金核定

失业人员遗属可通过智慧化或窗口渠道提出丧葬补助金、抚恤金申请，提交申请后携带申请材料至窗口办理。社保机构应按图8和6.4.1.1.4的要求办理。

6.4.2 待遇发放

6.4.2.1 社保机构应按核定结果按时足额向待遇享有人发放失业保险待遇至本人银行账户。

6.4.2.2 社保机构发放失业保险金前，应主动检查是否有缺漏发放月份：

- 若无，足额发放当月失业保险金；
- 若有，足额发放当月失业保险金，并补齐缺漏金额。

6.4.2.3 一次性失业保险金、丧葬补助金、抚恤金应按时足额一次性发放。

6.4.3 资格认证

6.4.3.1 社保机构应及时审核失业人员待遇领取资格变化情况，有暂停、恢复或终止发放失业保险待遇等情况的，应通过信息系统通知失业人员。

6.4.3.2 每月待遇发放前，社保机构应更新资格认证情况。

6.5 企业稳岗补贴申报

社保机构应按以下流程办理企业稳岗补贴申报：

- a) 信息系统按照 5.5 的要求主动筛选符合条件的企业，自动受理；
- b) 受理后，对企业进行违法违规情形审查；
- c) 审查通过后在社保机构官方网站进行结果公示；
- d) 公示通过后的企业纳入拟发放名单；
- e) 发放企业稳岗补贴。

7 服务保障

7.1 服务人员及环境设施要求

服务人员与环境设施应符合DB4403/T 254.1—2022中7.1的要求。

7.2 档案管理

7.2.1 失业保险业务材料应随经办业务办结同步生成，业务办结后归档。

7.2.2 失业保险业务材料的收集、整理、立卷、分类、归档、保管、统计、利用、鉴定销毁、移交和信息化处理等工作应符合 GB/T 31599—2015 的要求。

7.3 内控管理

7.3.1 社保机构应建立统一的内控体系，包括四个模块：

- 风险评估：采集失业保险各项业务风险点基础信息并进行分析，评估风险发生可能性和影响程度，确定各项业务风险等级；
- 风险预警：结合风险评估结果及业务实际情况，设置风险预警指标；
- 风险应对：结合风险评估结果和风险预警情况，针对不同风险等级的业务制定风险应对方案。根据风险防控的需要，对相关业务制定监督检查方案，定期开展监督检查；
- 数据运用：对失业保险各项业务数据进行采集和分析，挖掘潜在风险，输出各项业务的效能情况，为排查风险、优化业务、统筹决策提供参考依据。

7.3.2 社保机构的内控管理除符合 7.3.1 的要求外，还应符合 DB4403/T 254.1—2022 中 7.3.2 和 7.3.3 的要求。

7.4 信息化管理

信息化管理应符合DB4403/T 254.1—2022中7.4的要求。

7.5 服务监督、评价与改进

服务监督、评价与改进应符合 DB4403/T 254.1—2022 中 7.5 的要求。