

# 《社会保险经办服务规范 第 3 部分：工伤保险》编制说明

## 一、项目背景

工伤保险作为社会保险制度的一个组成部分，是国家通过立法强制实施的，是国家对职工履行的社会责任，也是职工应该享受的基本权利。工伤保险的实施是人类文明和社会发展的标志和成果。2020 年 12 月 31 日，广东省人力资源和社会保障厅、广东省财政厅、广东省税务局出台了《关于单位从业的超过法定退休年龄劳动者等特定人员参加工伤保险的办法（试行）》，创新政策首次将超过法定退休年龄劳动者、实习学生、见习人员、村居两委人员、家政服务机构从业的家政人员、新业态从业人员、从事公益活动的志愿者等未建立劳动关系特定人员纳入了工伤保险参保范围。随着工伤保险的进一步推开，工伤保险经办业务量将会成倍增加。截至 2021 年 10 月，全国工伤保险参保人数达到 2.8 亿人，深圳市工伤保险参保人数已达到 1277 万人。

工伤保险制度实施以来，有效地保障了工伤职工医疗以及其基本生活、伤残抚恤和遗属抚恤，在一定程度上解除了职工和家属的后顾之忧、工伤补偿体现出国家和社会对职工的尊重，有利于提高他们的工作积极性，发挥了不可低估的积极作用。工伤保险与生产单位改善劳动条件、防病防伤、安全教育，医疗康复、社会服务等工作紧密相联。对提高生产经营单位和职工的安全生产，防止或减少工伤、职业病，

保护职工的身体健 康，至关重要。通过对工伤保险经办服务做出明确具体可操作的要求，不仅使工伤保险经办服务工作的目标、过程和结果清晰明确，还可让工作责任可跟踪可追溯，有利于提高工伤保险经办服务质量，操作流程的规范使得即使办事人员更换也不会影响办事效率，更好保障参保人员权益；另外，实行工伤保险经办服务标准化是推进简政放权改革的关键举措。

目前在国家和行业层面有出台相关社会保险服务相关标准，包括 GB/T 27768-2011《社会保险服务 总则》、GB/T 32621-2016《社会保险经办业务流程 总则》、LD/T 04-2021《工伤保险经办服务规范》等。广东省人力资源和社会保障厅 国家税务总局广东省税务局 2019 年 6 月 28 日联合印发了《广东省工伤保险基金省级统筹业务规程的通知》（粤人社规〔2019〕22 号），但经办服务相关具体事项需要进一步本地化，完善细则。

通过制定工伤保险经办服务标准，规范社会保险登记，工伤保险费核定，工伤认定申请、工伤医疗、康复与辅助器具配置管理，工伤待遇审核，工伤待遇和专项费用支付等内容，不断强化责任部门服务意识，推进政务公开，创新服务方式，提高办事效率，体现审批与监管中的服务理念，加快建设成为人民满意的服务型政府。因此，编制《工伤保险经办服务规范》地方标准十分必要。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

2020年3月，市场监管总局、国家发展改革委、财政部下达了51项国家基本公共服务标准化试点项目。福田区作为国家首批基本公共服务标准化综合试点地区，将国家基本公共服务标准化综合试点工作纳入重点改革项目。为推动福田区基本公共服务标准化综合试点项目的顺利实施，福田区出台了综合试点工作方案，以“总结提炼一批具有福田特色的基本公共服务具体实施标准，发挥好先行示范作用，为全国基本公共服务标准化建设探索可复制、可推广的‘深圳经验’，打造‘深圳标准’构建质量发展新优势。为此深圳市社会保险基金管理局福田分局牵头申请立项职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险、工伤保险和失业保险4部分社会保险经办服务地方标准的研制，于2021年4月份通过立项申请。

## （二）主要编制过程

制定《社会保险经办服务规范 第3部分：工伤保险》主要经历了以下阶段：

### 1. 立项阶段

2021年4月，《社会保险经办服务规范》作为深圳市地方标准正式批准立项。

### 2. 组织起草阶段

2021年7月~2021年11月，收集相关标准和文件资料，走访调研社保服务窗口，并对相关资料进行汇总和分析，搭建标准框架、编制标准文本，并经过编制组多次内部征求意见、讨论、修改，最终形成标准征求意见稿。

### 3. 征求意见阶段

2021 年 12 月，通过深圳市社会保险基金管理局公开征求意见。

### 4. 组织评审阶段

## 三、主要技术内容及技术依据

### （一）范围

本文件规定了工伤保险的服务渠道、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、工程建设项目、施工建设项目等提供工伤保险服务，以及工伤保险服务的监督和管理。

### （二）规范性引用文件

本章节主要包括了标准文本中规范性引用的文件。

### （三）术语和定义

本章节包括了 GB/T 31596.1 及 GB/T 31596.5 界定的术语和定义。

### （四）服务渠道

本章节给出了社保机构提供工伤保险经办服务的服务渠道。本章是依据深圳市社保机构提供社保经办服务的服务方式编制的。

### （五）服务内容

本章节规定了工伤保险各项经办服务的服务内容。

第 5.1 条参考《GB/T 27768 社会保险服务 总则》和

《GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范》，结合社保机构办理登记服务的工作内容进行编制的。

第 5.2 条参考《GB/T 27768 社会保险服务 总则》，结合社保机构办理工伤保险费收缴的工作内容进行编制的。

第 5.3 条是依据《工伤保险条例》和《广东省工伤保险条例》，结合社保机构办理工伤认定的工作内容编制的。

第 5.4 条依据《广东省工伤保险条例》，结合社保机构提供的工伤医疗的服务内容编制的。

第 5.5 条是依据《广东省工伤保险条例》，结合社保机构提供的工伤康复的服务内容编制的。

第 5.6 条是依据《广东省工伤保险条例》的要求编制的。

第 5.7.1 条是依据《广东省工伤保险条例》的要求编制的。

第 5.7.2 条是依据依据社保机构工伤保险待遇发放的服务内容编制的。

第 5.7.3 条是依据社保机构进行工伤保险待遇领取资格认证的服务内容编制的。

#### （六）服务要求

本章节规定了工伤保险各项经办服务的 service 要求。

第 6.1 条在参考《GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范》，结合社保机构办理登记服务的智慧化渠道和窗口工作流程和要求进行编制的。

第 6.2 条是参考《GB/T 32621-2016 社会保险经办业务流程 总则》和《LD/T 04-2021 工伤保险经办服务规范》，

结合社保机构办理工伤保险费用收缴时的智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求进行编制的。

第 6.3 条依据《工伤保险条例》、《工伤认定办法》和《广东省工伤保险条例》，结合社保机构办理工伤认定申请的 workflows 和工作要求编制的。

第 6.4.1 条是依据《广东省工伤保险条例》，结合工伤医疗费用记账服务流程和要求编制的。

第 6.4.1 条是依据《广东省工伤保险条例》，结合工伤医疗市外转诊服务流程和要求编制的。

第 6.5 条是依据社保机构工伤康复市外转诊服务流程进行编制的。

第 6.6 条是依据社保机构辅助器具配置（更换）服务流程进行编制的。

第 6.7.1.1 条是依据《广东省工伤保险条例》，参考《LD/T 04-2021 工伤保险经办服务规范》结合社保机构的医疗/康复/辅助器具配置（更换）费用核定流程和要求编制的。

第 6.7.1.2 条是依据《广东省工伤保险条例》，参考《LD/T 04-2021 工伤保险经办服务规范》，结合伤残待遇核定流程和要求编制的。

第 6.7.1.3 条是依据《广东省工伤保险条例》，参考《LD/T 04-2021 工伤保险经办服务规范》，结合工亡待遇核定流程和要求编制的。

第 6.7.2 条是依据《广东省工伤保险条例》和《LD/T 04-2021 工伤保险经办服务规范》编制的。

第 6.7.3 条是依据工伤待遇领取资格认证工作要求编制的。

#### （七）服务保障

本章节规定了工伤保险经办服务的服务人员及环境设施要求、档案管理、内控管理、信息化管理和监督、评价与改进的要求。

第 7.1 条是依据社保机构窗口服务人员和环境设施的要求编制的。

第 7.2 条是依据《GB/T 31599-2015 社会保险业务档案管理规范》编制的。

第 7.3 条是参考《GB/T 32361-2016 社会保险经办业务流程 总则》和市社保局内控业务标准编制的。

第 7.4 条是依据社保机构信息化管理基本要求编制的。

第 7.5 条依据社保经办服务监督、评价和改进的要求编制的。

### 四、主要条款的说明

《社会保险经办服务规范 第 3 部分：工伤保险》包括范围、规范性引用文件、术语和定义、服务渠道、服务内容、服务要求和服务保障。

#### （一）范围

本文件规定了工伤保险的服务渠道、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、工程建设项目、施工建

设项目等提供工伤保险服务，以及工伤保险服务的监督和管理。

## （二）规范性引用文件

本章节主要包括了标准文本中规范性引用的文件。

## （三）术语和定义

本章节包括了 GB/T 31596.1 及 GB/T 31596.5 界定的术语和定义。

## （四）服务渠道

本章节给出了社保机构提供工伤保险经办服务的服务渠道，包括自助终端、网页端、移动应用端、社会保险服务窗口、邮寄和上门等。

## （五）服务内容

本章节规定了工伤保险登记服务、缴费核定服务、工伤认定服务、工伤医疗服务、工伤康复服务、辅助器具配置（更换）服务和待遇支付的服务内容。

## （六）服务要求

本章节规定了工伤保险登记服务、缴费核定服务、工伤认定服务、工伤医疗服务、工伤康复服务、辅助器具配置（更换）服务和待遇支付的服务流程和要求。

## （七）服务保障

本章节规定了工伤保险经办服务的服务人员及环境设施要求、档案管理、内控管理、信息化管理和服务监督、评价与改进的要求。

## 五、是否涉及专利等知识产权问题



本标准未涉及专利等知识产权问题。

## **六、重大意见分歧的处理依据和结果**

本标准无重大分歧意见。

## **七、实施标准的措施建议**

拟通过开展标准的宣贯、培训和标准实施跟踪检查等方式推动标准实施。

## **八、其他需要说明的事项**

无。