

《社会保险经办服务规范 第4部分：失业保险》编制说明

一、项目背景

中国国家统计局发布数据显示：2020年全年城镇新增就业1186万人，明显高于900万人以上的预期目标，完成全年目标的131.8%。12月，全国城镇调查失业率为5.2%，与上年同期持平；其中25-59岁人口调查失业率为4.7%，与上年同期持平。2020年年均城镇调查失业率为5.6%。截至2021年10月，全国失业保险参保人数达到2.27亿人，深圳市失业保险参保人数达到1244万人。

失业保险是由政府主导建立的社会失业保险制度，对保障员工失业后的基本生活，促进失业人员再就业，缓和社会矛盾，维护社会公平意义重大。目前只有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》，并无失业保险经办服务相关国家、行业 and 深圳市地方标准。

失业保险是员工失业时的基本生活保障，有助于稳定社会、促进国民经济发展，对于构建和谐社会、解除失业人员后顾之忧，促进其积极再就业具有十分重要的现实意义，为全面建成小康社会提供重要保障和支撑作用。近年来，深圳市社保局持续扩大社会保险覆盖面，将非深户籍人口纳入参保范围，积极保障符合条件的失业人员领取待遇。随着失业保险各项业务的全面推开，业务量增加，经办人手不足的矛

盾突出。通过对失业保险经办服务做出明确具体可操作的要求，不仅使失业保险经办服务工作的目标、过程和结果清晰明确，还让工作责任可跟踪可追溯，有利于提高失业保险经办服务质量，方便失业人员，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，内审内控的规范减少办事差错率，更好保障失业人员权益；另外，实行失业保险经办服务标准化是推进简政放权改革的关键举措。

因此，编制《失业保险经办服务规范》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于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4部分：失业保险》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，以及失业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 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失业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失业保险经办服务的服务方式编制的。

（五）服务内容

本章节规定了失业保险各项经办服务的服务内容。

第 5.1 条是参考《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》，结合社保机构提供的失业保险费用收缴的服务内容编制的。

第 5.3 条是依据《广东省失业保险条例》编制的。

第 5.4.1 条是依据《广东省失业保险条例》，结合社保机构待遇核定服务内容编制的。

第 5.4.2 条是依据社保机构失业保险待遇发放的服务内容编制的。

第 5.4.3 条是依据社保机构失业保险待遇领取资格认证的服务内容编制的。

第 5.5 条是依据社保机构提供企业稳岗补贴申报的服务内容编制的。

（六）服务要求

本章节规定了失业保险各项经办服务的服务要求。

第 6.1 条是在参考《GB/T 32621-2016 社会保险经办业务流程 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》，结合社保机构办理失业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《广东省失业保险条例》，结合失业保险关系转移接续的服务流程和要求编制的。

第 6.4.1.1 条是依据《广东省失业保险条例》和社保机构办理失业保险金核定智慧化、窗口渠道服务流程和工作要求编制的。

第 6.4.1.2 条是依据社保机构办理一次性失业保险金核定服务流程和要求编制的。

第 6.4.1.3 条是依据社保机构办理丧葬补助金、抚恤金核定服务流程要求编制的。

第 6.4.2 条是依据社保机构失业保险待遇待遇发放要求编制的。

第 6.4.3 条是依据社保机构失业保险待遇资格认证实际工作要求编制的。

第 6.5 条是依据社保机构企业稳岗补贴申报流程编制的。

（七）服务保障

本章节规定了失业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。

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 4 部分：失业保险》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

本文件规定了失业保险的服务渠道、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，以及失业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 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失业保险经办服务的服务渠道，包括自助终端、网页端、移动应用端和社会保险服务窗口等。

（五）服务内容

本章节规定了失业保险登记服务、缴费核定服务、关系转移接续、待遇支付和企业稳岗补贴申报的服务内容。

（六）缴费服务

本章节规定了失业保险登记服务、缴费核定服务、关系转移接续、待遇支付和企业稳岗补贴申报的服务要求。

（七）服务保障

本章节规定了失业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。

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。