

DB5104

四川省（攀枝花市）地方标准

DB5104/T 101—2024

人力资源和社会保障综合柜员制 服务与管理规范

2024-12-23 发布

2025-01-23 实施

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 总体要求	1
5 服务事项	2
6 服务运行	3
7 风险防控	4
附录 A（规范性） 人力资源和社会保障标识标牌	5
附录 B（资料性） 人力资源和社会保障服务大厅设施设备配置建议清单	8
附录 C（资料性） 人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项基础目录清单	11
附录 D（资料性） 风险防控表	14
参考文献	15

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由攀枝花市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：攀枝花市人力资源和社会保障局、攀枝花市社会保险事务中心、攀枝花市就业创业促进中心、攀枝花市人力资源和社会保障信息中心。

本文件主要起草人：刘敏、袁铁峰、王建章、王雷生、詹俊佳。

本文件首次制定发布。

人力资源和社会保障综合柜员制 服务与管理规范

1 范围

本文件规定了人力资源和社会保障综合柜员制术语和定义、总体要求、服务事项、服务运行、风险防控等。

本文件适用于攀枝花市、县（区）两级政务服务中心的人力资源和社会保障综合柜员制窗口服务与管理工作。基层公共服务平台、社银合作网点、域外网点可参照执行。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

LD/T 02 社会保险经办人员基本行为规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务对象 service object

接受人力资源和社会保障服务的自然人、法人和其他组织。

3.2

综合柜员制 integrated teller system

在严格的授权管理和内部控制机制下，以数字化为依托，为服务对象提供人力资源和社会保障服务事项综合受理、一窗通办服务的综合性工作制度。

3.3

一窗受理 service in one-stop counters

服务对象通过综合柜员制办理各类人力资源和社会保障服务事项，实行前台综合受理，即时业务前台办理、现场反馈，限时业务后台办理、专窗反馈的公共服务模式。

4 总体要求

4.1 场所

4.1.1 服务大厅

4.1.1.1 服务大厅结构科学，布局合理，应设置人员流动通道、安全逃生通道和无障碍通道。场所面积应满足人力资源和社会保障服务工作需求，综合考虑办理数量、服务对象需求、办公等情况科学确定。

4.1.1.2 应根据服务功能相对集中，内部办公与外部服务适度分离、相互对应和方便服务的原则，合理设置前台和后台。

a) 前台应包括但不限于:咨询引导区、受理服务区、自助服务区、政策宣传区、信访接待区、休息等待区，为服务对象提供咨询、受（办）理、自助、等待休息等服务。

b) 后台应包括但不限于:办公区、业务支持区。

4.1.2 设施设备

应推行电子化办公，配置适用于业务系统的，具有身份证读取、社会保障卡读取、高拍扫描、电子签名、实时评价、人脸识别、信息显示、自助服务等功能的设施设备，同时配备必要的便民服务设施，配置建议清单见附录B。

4.1.3 标识标牌

4.1.3.1 服务窗口应标示窗口编号，窗口标识名称统一为“攀枝花市 xx 县（区）人力资源和社会保障局综合受理窗口”或“市、县（区）人力资源和社会保障局综合受理窗口”。

4.1.3.2 应设置醒目、便于识别的办事引导标识和安全警示标识，安全标志、公共信息图形符号应符合 GB 2894 和 GB/T 10001.1 的规定，标牌应符合附录 A 的规定。

4.2 人员

4.2.1 应根据服务窗口数量、服务事项数量、服务对象规模合理配备相应人员。

4.2.2 人员应准确掌握各功能分区、窗口设置和后台审批人员情况，熟悉受理事项范围、服务事项政策依据和办事流程，熟悉争议解决机制。

4.2.3 人员上岗前应经过统一培训，培训内容包括但不限于：业务知识、服务技能、系统操作、服务礼仪等。

4.2.4 人员基本行为规范应符合 LD/T 02 的规定。

4.3 窗口

4.3.1 应实行“一窗受理”，实行叫号服务管理，提供无差别受理、均等化服务。

4.3.2 应根据服务事项特点、办理数量、服务对象需求等因素合理设置服务窗口和配备潮汐窗口，窗口业务办理高峰期启用潮汐窗口。

4.3.3 应设置现（退）役军人、高龄老人、残疾人等特殊人群绿色通道，实现即来即办。

4.3.4 宜实行前置化服务，设置“办不成事”服务窗口，可结合实际安排领导坐班、干部领班，协调处理疑难问题。

4.3.5 应实行首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制，受理服务事项时，应亮明身份、亮明承诺、亮明标准，做到办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开。

5 服务事项

5.1 窗口综合受理入驻统一的基础服务事项（见附录 C），同时各级服务大厅可根据工作实际和服务需求，灵活增加入驻服务事项，整合形成人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项目录清单。

5.2 人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项目录清单应根据国家、省、市（县）最新文件要求进行动态调整，并及时向社会公开。

6 服务运行

6.1 咨询引导

应配置咨询引导人员，实行差异化引导，并做好以下工作：

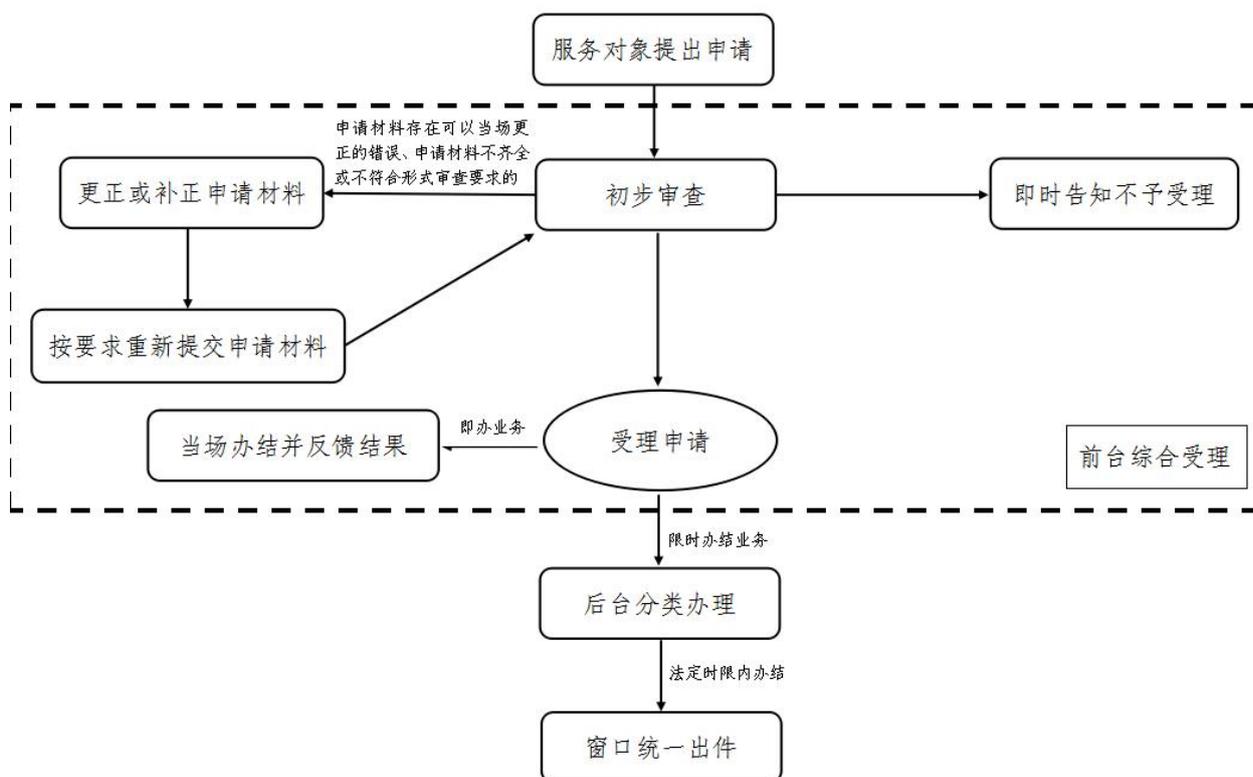
- c) 主动询问服务对象的业务需求，做好分类引导；
- d) 引导服务对象使用自助服务设备、填写申请表格，必要时提供指导服务；
- e) 服务对象主动提出全程代理服务时，为服务对象线上、线下申办提供免费帮办代办服务。

6.2 业务经办

6.2.1 服务流程

服务流程分为前台综合受理、后台分类办理和窗口统一出件，详见图1。

图1 服务流程图



6.2.2 经办流程

6.2.2.1 前台综合受理

应推行打包办、容缺受理和告知承诺制等服务，缩短服务对象办事时间。综合受理应符合以下要求：

- a) 对程序简便、申请材料齐全、符合法定形式的即时办结业务，应当场办结、反馈办理结果；
- b) 对申请材料齐全、符合法定形式的限时办结业务，应受理申请，推送后台办理、审核；
- c) 对申请材料不齐全应一次性告知服务对象需补正材料全部资料及规格、样式和相关要求。

6.2.2.2 后台分类办理

受理的限时办结事项分类流转至后台业务科室，业务科室应及时办理、审核，并在规定时限内依法作出处理决定。

6.2.2.3 窗口统一出件

向服务对象提供反馈办理结果的统一渠道，并耐心解答对服务对象提出的相关疑问。即时办结业务应现场反馈办理结果，限时办结业务应告知服务对象办结时限及办理结果查询方式。

6.3 档案管理

应根据档案管理规定，对现场办理的服务事项材料及时整理，定期归档。

6.4 服务监督

6.4.1 应建立配套的服务监督机制，对外公布服务监督电话，主动接受服务对象监督。

6.4.2 应落实综合柜员制管理职责，建立投诉受理和处理机制，受理服务对象信访、投诉等，督促问题及时整改。

6.5 服务评价

6.5.1 应实行“好差评”工作制度，窗口配置评价装置，方便服务对象实时对窗口服务进行评价，实现“一事一评”。

6.5.2 宜在服务大厅增设扫码评价、电话评价、意见收集箱等方式收集服务对象在整个服务过程的意见及建议，建立台账如实记录并及时落实整改，采取电话回访、实地走访等方式向服务对象进行有效反馈。

6.6 服务改进

6.6.1 建立服务质量持续改进机制，定期汇总满意度调查及投诉事件处理的意见和建议。

6.6.2 根据服务质量评价结果，对政策、规程、系统、风控、服务等各个方面进行梳理分析，及时调整优化窗口服务事项和服务流程，持续改进服务。

6.7 信息公开

应通过互联网、信息公开栏、电子显示屏和印制宣传资料等方式公开服务信息，内容包括但不限于：事项名称、受理条件、申请材料、办事依据、办事程序、办理时限、办理结果、咨询投诉电话等服务信息。服务区域宜提供窗口服务事项服务指南的宣传册或电子式文本，方便取阅参考。

7 风险防控

应建立事前预防、事中管控、事后核查全流程风险防控机制，全面防控操作风险、技术风险、道德风险等。风险防控主要包括以下内容：

- a) 制定业务经办风险清单并动态调整，包括但不限于风险点、风险类别、风险名称、风险描述、预防措施、处置时限等内容；
- b) 对照风险要素（参照附录 D）查找评估风险点，按分级负责、岗位制衡、系统赋权、风险可控的原则授权介质登录和重要业务多级复核，确保业务过程在受控的状态进行；
- c) 所有业务在线办理、系统生成。

附录 A
(规范性)
人力资源和社会保障标识标牌

A.1 人力资源和社会保障徽标 (logo) 见图 A.1。

图 A.1 人力资源和社会保障徽标 (logo)



A.2 形象标牌及要求见图 A.2。

图 A.2 形象标牌及要求



注1: 尺寸可根据现场实际情况制作, 比例适当。

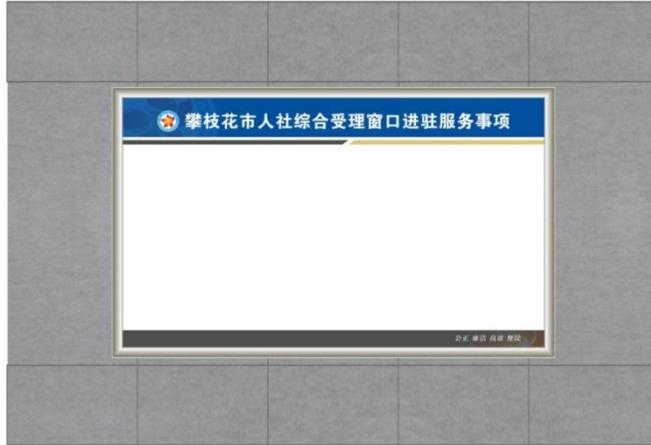
注2: 材质建议底板为银色铝塑板, 2 cm亚克力水晶字。

注3: 字体为方正大黑简体。

注4: 在没有适当墙面制作形象标牌的情况下, 可选择柜体或其他显眼位置, 总体色调及排版不变。

A.3 公示栏及要求见图 A.3。

图 A.3 公示栏及要求



注1：尺寸建议长1220 mm、宽750 mm，可根据现场实际情况适当调整。

注2：材质建议写真裱板、3 cm银色铝合金框、透明有机面板。

注3：字体为方正大黑简体。

A.4 服务指南公示牌及要求见图 A.4。

图 A.4 服务指南公示牌及要求



注1：图示铁质服务指南公示牌高度1150 mm，底座尺寸长376 mm、宽376 mm，展台尺寸长370 mm、宽530 mm，可根据现场实际情况适当调整。

注2：安装孔夹，可放置打孔文件或画册。

A.5 功能区域标识参考样式及要求见图 A.5。

图 A.5 填单区指示贴样板



注1：图示尺寸长430 mm、宽370 mm，可根据现场实际情况适当调整。

注2：材质建议户外黑胶。

注3：其他功能区域指示贴参考填单区样式排版设计，徽标置于版面中心偏上居中位置，区域名称置于版面中心居中位置，提示性内容置于中心偏下位置。

注4：字体为方正大黑简体。

A.6 展架及要求见图 A.6。

图 A.6 展架及要求



注1：尺寸建议长800 mm、宽1800 mm。

注2：材质建议丽屏展架画面采用写真裱板，底部加带滑轮。

附 录 B
(资料性)

人力资源和社会保障服务大厅设施设备配置建议清单

B.1 给出了人力资源和社会保障服务大厅设施设备配置建议清单。

表 B.1 人力资源和社会保障服务大厅设施设备配置建议清单

序号	设备分类	设备名称	配备数量	计量单位	配备准则	具体参数	用途
1	办公设备	专网计算机	1/窗口	台	标配	——	登陆使用信息系统
2		打印复印机	1/窗口	台	标配	——	打印复印业务相关资料
3		监控设备	按需	套	标配	——	——
4		叫号终端	1/窗口	台	标配	——	——
5		电话(座机)	按需	部	标配	——	——
6		业务档案柜	按需	套	标配	——	——
7	业务设备	多功能信息采集终端	1/窗口	台	标配	<p>1. 机身：拍摄臂可 270° 向后折叠收展；主摄像头 1000 万像素，副头双目活体检测摄像头，随机自带活体检测算法（支持四川生存待遇认证）；底座内置二代证阅读器且符合公安 GA 标准；内置人社部标准社保卡读卡器（支持二代、三代卡）；随机自带社保卡密码键盘；内置 10.1 寸签批屏（分辨率 1280*800）；内置 USB-HUB，底座带有 2 个 USB 扩展口；支持国产系统升级改造。</p> <p>2. 设备与四川省人社一体化系统平台无缝对接（包含社保系统省市共建版、就业系统省市共建版、社保卡系统 V2.0、四川省政务一体化系统）。</p>	用于档案资料信息采集、无纸化电子签名、身份证、社保卡读取、密码修改、资格认证；信息显示、服务评价等；兼容四川省人社一体化系统，各子系统可以同时调用设备接口。

表 B.2 人力资源和社会保障服务大厅设施设备配置建议清单（续）

序号	设备分类	设备名称	配备数量	计量单位	配备准则	具体参数	用途
8	便民设施	人社自助服务一体机	按需	台	标配	<p>1. 机柜及外形：具备防窥镜、音响系统、电源系统、漏电保护、散热系统、静电排除、抗电磁干扰，各部件须有灯光环绕效果。</p> <p>2. 工控主机：CPU 主频≥ 4核 2.41GHz，DDR4 内存$\geq 4G$，$\geq 1T$硬盘，配置千兆网卡，至少 6 个 USB 口，7x 24 小时连续工作，稳定性强。</p> <p>3. 显示屏：≥ 21.5寸多点触控电容一体屏，分辨率$\geq 1280 \times 1024 / 60Hz$。</p> <p>4. A4 打印机：黑白激光打印，分辨率 600X600DPI，托盘容量≥ 250页。</p> <p>5. 摄像头：双目摄像头，≥ 200万像素，具备活体人脸检测识别。</p> <p>6. 密码键盘：通过银行卡检测中心认证。具备 DES 和 TDES 加、解密算法、PIN 加密、MAC 运算；具备二代、三代社保卡密码输入，带防窥罩，10 个数字键。</p> <p>7. 社保卡读卡器：具备一、二、三代社保卡信息读写功能，社保卡读卡器符合人社部标准（提供相关证明材料），并能实现与四川省社会保障卡管理信息系统对接。</p> <p>8. 二代身份证阅读器：满足公安部二代身份证阅读器要求，具</p>	提供人社相关服务，包括社保查询、养老认证、社保卡查询、就业人才等相关服务。

表 B.3 人力资源和社会保障服务大厅设施设备配置建议清单（续）

序号	设备分类	设备名称	配备数量	计量单位	配备准则	具体参数	用途
8	便民设施	人社自助服务一体机	按需	台	标配	<p>有配置身份证核验系统专用保密模块；传输方式为非接触式。</p> <p>9. UPS：容量：≥500VA/300W，输入电压范围 220/230VACV±10%。</p> <p>10. 提示灯条：热敏打印机、A4打印机、银行卡读卡器、社保卡读卡器、身份证识别、生物识别识别区域、二维码识别预留区域具备提示灯条，具备闪、灭、亮三种状态。</p> <p>11. 生物识别模块：系统提供指静脉识别，须集成现有指静脉产品模块、并能正常识别、应用。</p> <p>12. 二维码模块：提供二维码、条形码识别模块。</p> <p>13. 操作系统：Win7 64 位。</p> <p>14. 维修灯：设备内部自带维修灯（带开关），便于维护维修。</p> <p>15. 自动开关机模块：通电后设备自动启动；定时自动开机、关机，开关机时间可调。</p>	提供人社相关服务，包括社保查询、养老认证、社保卡查询、就业人才等相关服务。
9		签字笔	1/窗口	支	标配	——	用于群众填写单据、签字
10		老花镜	按需	副	标配	——	用于群众填写单据、签字
11		饮水机	按需	台	标配	——	——
12		急救箱	按需	个	标配	——	——

附 录 C

(资料性)

人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项基础目录清单

C.1 给出了人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项基础目录清单

表 C.1 人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项基础目录清单

序号	事项名称			一窗受理	
	主项	子项	办理项	市	县(区)
1	社会保险登记	企业社会保险参保登记	—	√	√
2		工程建设项目办理工伤保险参保登记	工程建设项目办理工伤保险参保登记		√
3			工程建设项目参保项目维护		√
4			工程建设项目人员增减申报		√
5		参保单位注销登记	企业注销社会保险登记	√	√
6		职工参保登记	企业职工参保登记	√	√
7			企业职工应参保未参保补登记	√	√
8		城乡居民基本养老保险参保登记	—		√
9		灵活就业人员企业职工基本养老保险参保登记	—	√	√
10		参保人员减少	—	√	√
11		城乡居民基本养老保险注销登记	—		√
12	社会保险参保信息维护	单位基本信息变更	企业信息变更	√	√
13		个人基本信息变更	—	√	√
14		定期待遇发放账户维护申请	—	√	√
15	社会保险费补缴申报	企业职工社会保险费补缴申报	—	√	√
16		企业职工社会保险费欠费补缴申报	—	√	√
17		城乡居民基本养老保险费补缴申报	—		√
18	社会保险参保缴费记录查询	单位参保证明查询打印	—	√	√
19		个人参保证明查询打印	—	√	√
20		社会保险个人权益记录查询打印	—	√	√
21		职业年金个人权益记录单查询打印	—	√	√
22	养老保险服务	多重养老保险关系个人账户退费	—	√	√

表 C.2 人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项基础目录清单（续）

序号	事项名称			一窗受理		
	主项	子项	办理项	市	县（区）	
23	养老保险服务	养老保险个人账户储存额一次性申领	企业职工基本养老保险个人账户储存额一次性申领	√	√	
24		达到法定退休年龄缴费不满15年社保权益申请	—	√	√	
25		企业职工基本养老保险退休申请	企业职工基本养老保险正常退休申请	√	√	
26			企业职工基本养老保险提前退休申请	√	√	
27			企业职工基本养老保险退休待遇重核申请	√	√	
28		城乡居民基本养老保险待遇申领	—		√	
29		暂停养老保险待遇申请	—	√	√	
30		恢复养老保险待遇申请	—		√	
31		遗属待遇申领	—	√	√	
32		病残津贴申领	—	√	√	
33		养老保险定期待遇领取资格认证	—	√	√	
34		企业职工基本养老保险关系转移接续申请	—	√	√	
35		城乡居民基本养老保险关系转移接续申请	—		√	
36		机关事业单位基本养老保险与企业职工基本养老保险互转申请	—	√	√	
37		企业职工基本养老保险与城乡居民基本养老保险互转申请	—	√	√	
38		军地养老保险关系转移接续申请	军人退役养老保险关系转移接续申请	√	√	
39			未就业随军配偶养老保险关系转移接续申请	√	√	
40		工伤保险定期待遇领取资格认证	—	√	√	
41		失业保险服务	失业保险金申领	—	√	√
42			丧葬补助金和抚恤金申领	领取失业保险金间丧葬补助金和抚恤金申领	√	√
43	稳岗返还申领		失业保险稳岗返还申领	√	√	

表 C.3 人力资源和社会保障一窗受理公共服务事项基础目录清单（续）

序号	事项名称			一窗受理	
	主项	子项	办理项	市	县（区）
44	失业保险服务	技能提升补贴申领	失业保险技能提升补贴申领	√	√
45		失业保险待遇发放账户维护申请	失业保险待遇发放账户维护申请（用人单位）	√	√
46			失业保险待遇发放账户维护申请（个人）	√	√
47		失业保险一次性扩岗补助（政策期限内）	—	√	√
48	就业失业登记	失业登记	—	√	√
49		就业登记	—	√	√
50	对就业困难人员（含建档立卡贫困劳动力）实施就业援助	公益性岗位补贴申领	公益性岗位补贴申请	√	√
51			公益性岗位申报	√	√
52			公益性岗位申请	√	√
53	高校毕业生等青年就业服务	高等学校等毕业生接收手续办理	离校未就业高校毕业生登记	√	√
54	社会保障卡服务	社会保障卡启用（激活）	—	√	√
55		社会保障卡应用状态查询	—	√	√
56		社会保障卡信息变更	非关键信息变更	√	√
57			社会保障卡参保地转移	√	√
58		社会保障卡密码管理	社会保障卡密码修改	√	√
59			社会保障卡密码重置	√	√
60			社会保障卡密码校验	√	√
61		社会保障卡挂失与解挂	社会保障卡挂失	√	√
62			社会保障卡解挂	√	√
63		社会保障卡注销	—	√	√
64		川渝社会保障卡补领、换领、换发	—	√	√

附 录 D
(资料性)
风险防控表

D.1 给出了风险防控表。

表 D.1 风险防控表

分类	风险类别	风险要素	备注
管理 层面	岗位设置	1. 是否建立内控制度，配置内控岗位及人员； 2. 是否设置“岗位相互监督、业务环节相互制约”机制，明确岗位设置、岗位人员、岗位职责等内容，明确人员任职资格、交流轮岗、任职回避、不相容岗位等要求。	
	人员素质	1. 是否建立人员学习和培训制度； 2. 是否全面实行风险管理教育，提高干部对风险识别、评估和监控的能力； 3. 是否强化业务全流程监控，规范工作人员的业务经办行为； 4. 是否建立多渠道的监督和考核机制，促进依法经办、廉洁经办。	
	内部授权	1. 是否按照集权与分权相结合、执行与监督分离的原则建立明确的授权管理制度； 2. 是否实行系统权限常态化管理，定期对授权情况进行梳理，避免权限交叉； 3. 是否严格授权管理，实行初审、复审、审核三级管理。	
	信息化管理	1. 是否制定与业务流程相匹配的信息系统操作流程，所有记录留痕具有可溯性和可复核性； 2. 是否建立信息系统和网络安全防护系统，实现业务系统与外部互联网物理隔离。	
业务 层面	政策制度	1. 是否提高政策执行者的责任意识和风险意识，规范政策执行行为； 2. 政策把握是否精准，执行是否到位。	
	业务运行	1. 是否建立业务环节风险隐患排查机制，对风险进行防范和管控； 2. 是否规范业务的操作流程，构建“事前预防控制，事中核验对比，事后监督检查”的经办风险防控体系； 3. 是否取消现金发放待遇、社银人工报盘和手工经办业务，积极推进经办风险防控“进规程、进系统”； 4. 是否建立业务档案资料管理制度，规范档案留存、归档、立卷和保管等。	

参 考 文 献

- [1] 《人力资源和社会保障部 财政部关于进一步加强人力资源社会保障窗口单位经办队伍建设的意见》（人社部发〔2019〕13号）
- [2] 《人力资源和社会保障部关于做好人力资源和社会保障政务服务“好差评”工作的通知》（人社部发〔2020〕31号）
- [3] 《人力资源社会保障部关于加强社会保险基金管理风险防控工作的意见》（人社部发〔2018〕43号）
- [4] 《四川省人力资源社会保障公共服务标准化建设三年行动方案的通知》（川人社发〔2024〕5号）
-