

DB3210

扬 州 市 地 方 标 准

DB 3210/T 1183—2024

社银合作业务服务规范

Service standards of the cooperation business between social security bureau and
banks

2024 - 07 - 09 发布

2024 - 08 - 09 实施

扬州市市场监督管理局 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。

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专利的责任。

本文件由扬州市人力资源和社会保障局提出。

本文件由扬州市人力资源和社会保障局归口。

本文件起草单位：扬州市人力资源和社会保障局、扬州市人力资源和社会保障综合服务中心。

本文件主要起草人：季培均、居乃军、袁田、姜峰、王飞翔。

社银合作业务服务规范

1 范围

本文件规定了扬州市社银合作业务的术语定义、银行条件、合作程序、办理事项、岗位设置、安全要求、监督检查及考核评估。

本文件适用于扬州市行政区域内的银行办理人社业务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社银合作 the cooperation between social security bureau and banks

人社部门委托合作银行负责经办社会保险、就业创业、社会保障卡等业务的统称。

3.2

合作银行 the cooperative bank

江苏省人社部门通过公开招标确定的并已经与扬州市人力资源和社会保障局签订社保卡合作协议的社会保障卡合作金融机构。

3.3

合作网点 the cooperative service network

合作银行具体办理社银合作业务的营业网点和金融便民服务点。

3.4

银行办理社银合作业务 bank transect the cooperation busniess between social security bureau and banks

人社部门与符合条件的银行通过一定方式和程序确定合作关系，由银行营业网点和金融便民服务点具体办理社银合作业务的全部或者部分环节。

4 银行条件

4.1 基本条件

4.1.1 合作银行应具有面向社会提供金融服务的营业场所，具有规范的行业服务管理能力。合作网点应按照规定完成场地设置、人员配备及设施配置。

4.1.2 同等条件下，营业网点和金融便民服务点区域分布合理，已延伸到乡镇（街道）、村（社区）的银行优先考虑。

4.2 场所设置

4.2.1 所有合作网点应在服务大厅入口处醒目位置挂设“社银合作网点”标牌。

4.2.2 社银合作功能区应选择网点服务大厅内的独立区域，面积不小于 20 m²，应增设导办区、网办区、自助服务区等功能区域以及社银合作业务窗口（柜台），应在醒目位置张贴“银行办理社银合作业务事项清单、流程图”（事项清单、流程图规格样式见附录 B、附录 E）。

4.3 设施配置

4.3.1 社银合作功能区应选择网点服务大厅内的独立区域，面积不小于 20 m²。配置连接江苏人社一体化信息平台的社保卡制卡设备、计算机、读卡器、高拍仪、签批屏等，并依托江苏人社一体化信息平台，实现统一平台办理。叫号系统应当增设“社银合作业务”取号功能。在网点醒目位置贴有“社银合作业务窗口”标识（标识规格样式见附录 A）。

4.4 人员配备

合作网点应当合理配备办理社银合作业务的工作人员。工作人员应由网点编内员工中选拔产生，经人社部门培训考核合格后上岗。合作网点根据社银合作业务窗口（柜台）规模、人流量和业务量及时调整经办人员数量。配备和调整专职人员应将人员基本信息向人社部门报备。

5 合作程序

5.1 合作意向申请

有条件并有意愿办理社银合作业务的银行，向人社部门提出合作意向申请，经双方协商一致，由合作银行按照此规范实施社银合作相关项目。

5.2 验收

合作银行的营业网点和金融便民服务点完成场地、人员、设施配置后，向市人社部门申请验收。由市人社部门组织验收小组，对申报的网点进行验收。

5.3 签署协议

验收通过后，市人社部门与合作银行签署正式协议（正式协议内容见附录 C）。

5.4 赋予权限

通过验收并签署正式协议的合作网点，人社部门将为其赋予社银合作业务权限。

5.5 挂牌

通过验收并签署正式协议的合作网点挂设“社银合作网点”标牌（标牌式样见附录 A）。

6 办理事项

市人社部门选择适宜由银行办理的事项，形成《银行办理社银合作业务指导目录》（以下简称《指导目录》，见附录D），目录实行动态调整，每年修订一次，人社部门指定对口业务经办部门与合作银行联系处理培训、资料交接等事宜。《指导目录》中的业务事项不得随意变更，如有增加部分，则由市级人社业务部门备案审批及授权。

7 岗位设置

7.1 设置要求

工作人员应按“专人、专岗、专窗”的要求，分为业务主管、咨询经办岗（一个网点最少2人）。

7.2 工作职责

7.2.1 业务主管

业务主管负责与市人社部门进行工作协调及管理合作网点的社银合作业务。

7.2.2 咨询经办岗人员

咨询经办岗人员负责解答办事人员疑问，提供相应的示范文本，指导办事人员填写办事表单，并按照业务经办规范办理业务。经办过程中，对于疑难办件，可向市人社部门请求政策、业务以及技术支持。合作网点营业结束时，将收集的资料在监控下分类整理后放入资料保管袋进行封签，并将封签的资料保管袋送入后台保管，定期归集，移交至各人社指定的对口业务经办部门。

8 安全要求

8.1 网络管理

合作银行与江苏人社一体化信息平台应采用专线进行互联，合作网点内部沿用现有人社专网联通，网络设备、线路不得与合作银行内金融业务专网、其他形式互联网进行混用，数据采用加密方式传输，设备应具有国家相关部门颁发的安全销售许可证，保障网络传输安全。

8.2 人员要求

8.2.1 合作银行应协助市人社部门编制合作网点编码，每个合作网点设置唯一网点编码，网点编码与此网点社银合作经办人员信息绑定，所有合作网点经办人员均应在省人社一体化信息平台完成实名实人登记，纳入权限管理系统统一管理。

8.2.2 合作网点经办人员应与所属辖区人社部门签订信息保密协议，经办人员应积极参加保密、安全教育，经办人员应履行信息保密义务，若发生违规查询、泄露信息行为，可追究法律责任。

8.3 风控管理

合作网点应将风控管理工作放在突出的位置，逐条逐项将各项管理规范 and 风控要求进行学习与落实，依照银行风控规章和人社部门风控制度定期进行自查，对发现的隐患问题及时进行整改，对无法协调的问题向人社部门反馈，建立内控、案防学习文件和整改档案，建立重大事件应急预案及处置方案，切实做到有查必改，使各项措施真正落到实处。

8.4 数据管理

合作过程中，合作银行应做好数据安全和信息保密工作。使用人社部门相关数据时，应遵循人社部门数据管理的有关规定，对接触到的信息承担保密义务。除人社部门或服务对象书面同意、法律法规另有规定或有权机关依法另有监管要求外，合作银行不应在任何时间以任何理由获取人社部门的保密和

敏感信息，不应向任何第三方透露任何保密和敏感信息。对在工作中获知的相关信息承担保密责任，不得违法向他人泄露。

8.5 设施设备管理

业务经办使用的计算机设备不得随意插入U盘等存储介质，只能接入人社业务专网，专机专用，同时应安装杀毒软件定期杀毒。

自助服务终端支持个人以实体社保卡、电子社保卡或身份证为身份凭证办理社银合作业务，并应具备操作日志记录，数据加密等安全防护功能，能实现所有经办业务可追溯。自助服务终端还应具备人脸识别或其他生物特征验证功能，避免冒用证件办理业务。

8.6 应急预案

8.6.1 为维护合作网点正常服务秩序，预防或减少服务突发事件带来的危害，合作网点应与人社部门共同制定应急预案和重大事项报告制度，以应对服务突发事件时的处理。

8.6.2 合作网点应根据预案定期进行服务突发事件应急处理的演练。演练结束后应有演练记录，记录内容至少包括：演练时间、演练内容、参加人员和评估情况等。合作网点发生服务突发事件时，应立即启动预案，实施有效措施，降低突发事件的影响和危害。合作网点对所发生的服务突发事件应及时、如实地向所属辖区人社部门报告，不得漏报、迟报、瞒报。

9 监督检查

9.1 合作银行应制定并严格执行内控制度，围绕经办风险的内控建设、经办岗位关键人员管理、内部问责标准与流程等方面定期进行专项自查，自查结果及时向人社部门通报。

9.2 合作银行应接受人社部门的监督检查，根据监督检查结果，及时纠正问题，持续改进服务。

9.3 合作银行应公布人社部门设置的银行办理社银合作业务监督电话，合作网点应设立意见簿（箱），接受办事对象监督。建立业务投诉对接沟通机制，对监督投诉及时回复、回访。

10 考核评估

10.1 合作银行应接受人社部门对服务情况的考核评估，考核等级分为优秀、合格、不合格。

10.2 合作银行应配合人社部门建立第三方调查评估制度和群众满意度调查制度。人社部门、第三方调查评估机构不定期调查合作网点办理社银合作业务的服务能力和服务品质，同时建立办事人员“好差评”制度。调查评估结果引入奖惩机制。

10.3 奖惩机制如下：考核优秀加一星，最高五星，五星网点可免考核一年；考核结果为合格不加星；考核结果为不合格，则取消网点资质。人社部门将于每年年底对公众公告各合作网点考核情况。

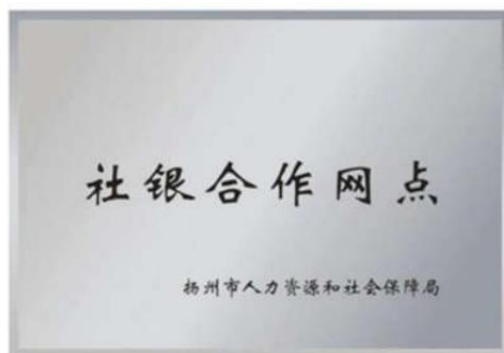
附录 A

（资料性）

标识规格样式

A.1 标牌式样

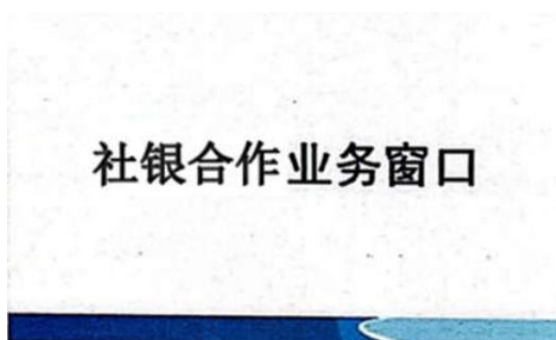
用于合作网点门口醒目位置悬挂，方便群众识别。标牌规格为60cm×40cm，采用哑光不锈钢材质，中文使用华文新魏二号及四号字体，字体颜色均为黑色（色彩规格R:0 G:0 B:0 色调0 饱和度0 亮度0），标牌式样见图A.1。



图A.1 社银合作网点标牌式样

A.2 标识式样

用于合作网点社银合作业务窗口（柜台）标识，见图A.2。规格为25cm×10cm，采用透明塑料材质，底部张贴由深及浅的蓝色彩条，中文使用黑体，字体颜色均为黑色。



图A.2 社银合作业务窗口标识式样

A.3 社银合作专区

A.3.1 背景墙

色彩规格R:0 G:0 B:187，色调160，饱和度240，亮度88。“社银合作专区”字样居中，使用黑体加粗，颜色为白色。背景墙式样见图A.3。



图A.3 社银合作服务专区背景墙式样

A.3.2 人社标识

人社标识中文字体使用华文新魏，颜色为白色，logo使用下方人力资源社会保障部统一设计的标识。摆放于背景墙上方靠左位置。标识式样见图A.4。



扬州市人力资源和社会保障局



图A. 4 人社标识式样

A. 3. 3 银行标识

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/065344002333012011>