

人社部发〔2025〕6号

人力资源社会保障部关于健全 全国统一的社会保险公共服务平台的意见

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局），部属有关单位：

全国统一的社会保险公共服务平台（以下简称全国社保平台），由国家社会保险公共服务平台和地方社会保险公共服务平台组成，包括实体窗口和信息平台，是提供养老保险、失业保险、工伤保险等各项社会保险公共服务的载体，是党和政府联系群众的重要纽带。《人力资源社会保障部关于建立全国统一的社会保险公共服务平台的指导意见》（人社部发〔2019〕103号）印发以来，各级人力资源社会保障部门围绕建设目标推动任务落

实，取得阶段性成效。为提升社会保险公共服务能力和水平，不断增强社会保险可持续性、可及性、安全性、便捷性、规范性，推动社会保障事业高质量发展，现就健全全国社保平台提出以下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，持续优化全国社保平台的组织架构、技术支撑、标准规范、协同管理、风险防控“五个体系”和社会保障卡“一卡通”应用，巩固提升已有建设成果，坚持统筹高质量发展和高水平安全，创新推进全国社保平台高标准规范运行、高效率协同联动、高品质便捷服务、高水平技术支撑，大力提升社会保险公共服务能力和水平，切实践行“记录一生、保障一生、服务一生”服务承诺。

主要目标是：到 2029 年底，全国社保平台功能基本完善，体系基本健全，形成标准强支撑，做到服务事项“全国一清单”，业务材料、数据项目、办理环节规范统一；实现服务“大融合”，国家社会保险公共服务平台、地方社会保险公共服务平台的服务事项、服务对象、服务渠道全覆盖，职责更加清晰、衔接更加顺畅；打造体验升级版，中高频事项“全国通办”，无差别受理、同标准办理，服务更加高效便捷、精准智能；确保安全无隐患，健全社会保险“信用+管控”风险防控机制，管理、服务、技术等风险可防可控，企业群众的获得感、幸福感、安全感显著提升。

二、进一步规范全国社保平台的业务规则

(一) 动态优化社会保险业务流程。制定全国统一的企业职工基本养老保险经办规程，明确各环节业务规则，规范申请材料、办结时限、受理审核、结果反馈等要素。制定并动态完善“全国通办”事项的办理规则，规范社会保险关系转移接续、工伤保险跨省异地就医直接结算、灵活就业和新就业形态劳动者参保登记、失业保险金申领等异地业务。探索数字化转型背景下的社会保险新型经办模式，创建一批“人工智能+社会保险”业务场景，制定业务规则。建立业务流程、规则动态调整机制。健全社会保险公共服务事项清单和实施目录发布调整机制，建立与政务服务平台事项动态衔接机制。

(二) 持续完善社会保险标准体系。充分发挥标准化的创新引领作用，不断推动社会保险标准科学化、实用化，丰富完善国家标准，科学调整行业标准，着力细化地方标准。制定社会保险公共服务事项规范、业务管控、数据治理等一批急需、管用、符合时代要求的国家标准和行业标准。鼓励各地积极参与公共服务标准化有关示范、试点、范例推广等工作，强化与政务服务标准协同配套，推动与国家标准、行业标准有机衔接。持续完善标准实施效果评估机制，作为制定政策法规的重要参考。持续壮大各级社会保险标准化工作机构和人才队伍。

三、进一步强化全国社保平台的精准防控

(三) 推动社会保险信用管理全覆盖。建立健全社会保险信用信息全国一体化规范、共享、应用机制。研究制定社会保险领

域严重失信主体名单管理办法，规范和健全社会保险领域严重失信主体的认定标准、认定程序、惩戒措施、信用修复，构建社会保险诚信建设长效机制。建立健全全国社保平台“事前承诺一事中监管一事事后惩戒”信用管理机制，视失信情形明确失信主体受惩戒的范围、措施、时限等。

（四）推动社会保险业务“大管控”。深化企业职工养老保险业务管控应用，推进业务管控模式向机关事业单位养老保险、城乡居民养老保险、失业保险、工伤保险等其他险种拓展，由规则管控向模型管控、智能管控拓展。不断健全管控机制，优化管控规则，完善系统功能，充实管控力量，持续提升风险提示、业务阻断和分析预警的精度和准度。建立健全全国集中管理、部省实时联动的业务管控工作机制。落实社会保险基金管理巩固提升要求，加强协调联动，健全政策、经办、信息、监督“四位一体”的社会保险基金管理风险防控机制。

四、进一步提升全国社保平台的服务品质

（五）推进“高效办成一件事”。不断优化退休、社会保障卡居民服务等“一件事”办事体验，推动更多社会保险相关“一件事”高效办理，配合相关部门推进民生领域“一件事”落实落地。推出更多社会保险与就业创业、人才人事、劳动关系业务联动办理、服务一体提供。打造“社保查询一件事”线上服务事项，实现基本养老保险、失业保险、工伤保险、企业（职业）年金、个人养老金等基本权益信息的一键查询、联动服务。大力推进“一揽子”受理、“一条龙”服务，快速高效响应企业群众

“点单”。

（六）推进线上线下融合。全面加强服务渠道建设，推动社会保险公共服务“触手可及”“就近可办”“一卡通办”。线上打造精品“服务超市”，依托国家社会保险公共服务平台总枢纽，建立“全国通办”统一入口，畅通全国社保平台与各级政务服务平台、各类移动服务端等的服务渠道对接，实行“一网通办”，推广远程帮办。线下实行“一窗通办”，推广“办不成事”反映窗口和“服务直通车”，做大基层社会保险公共服务“铁脚板”，完善从中央到省、市、县、乡镇（街道）的五级社会保险管理体系和服务网络，推行“政企智联”服务，拓展社会机构合作服务，持续打造城区步行15分钟、乡村辐射5公里“服务圈”。

（七）推进咨询服务优化。优化实体大厅现场人工咨询，根据咨询业务量灵活配备咨询员，加强政策业务培训，提升咨询服务质量。鼓励各地在实体大厅使用机器人提供标准化咨询。打造线上虚拟客服，依托社会保险“知识库”，建成面向全人群、服务全天候、涵盖全业务的智能客服体系。发展“12333”智能客服，提升电话咨询服务能力，提高综合接通率和即时解决率。

（八）加强政策服务宣传。及时发布与企业群众关系密切的政策。规范编制服务指南，在实体大厅和线上平台及时发布并动态更新服务网点、办事渠道、办理流程等信息，为企业群众办事提供清晰指引，让事项办理方式、线上服务功能易学易用。持续开展“社保服务进万家”活动，用通俗易懂的语言、易于理解的方式、具体生动的案例，宣传解读社会保险政策和便民服务举

措，让政策待遇“看得懂、算得清”。

五、进一步提升全国社保平台的数智化水平

（九）提升数字化能力。强化社会保险数据资源管理，持续推进社会保险经办数字化转型，推动社会保险经办服务与数字化应用深度融合，有力支持社会保险精准扩面、精确管理、精细服务。落实人社跨层级跨部门数据共享服务工作要求，推动数据按需共享，提高数据共享的准确性、时效性，加大数据分析比对的广度、深度、频度，支持以高质量社会保险数据为基础的比对校核。构建数据分析模型，运用大数据为服务对象精准“画像”，对企业群众的服务需求提前预测、实时感知。

（十）提升智能化水平。探索推动人工智能应用，引入机器人流程自动化（RPA）、自然语言处理（NLP）、智能文字识别（OCR）、生物特征识别等人工智能技术，加强社会保险档案数字资源开发和集中应用，推动实现业务一体化办理，融合形成“线上+线下”“人工+机器人”社会保险公共服务生态。在社会保险关系转移、待遇审核、待遇资格认证、基金对账等高频业务领域，探索推广社会保险数字员工经办。优化工伤保险跨省异地就医直接结算、职业伤害保障等智能化服务，提升管理效能。开展智能客服大模型问答和对话能力训练，为符合政策享受条件的企业群众推送“点对点”提醒信息，提供个性化主动服务。

（十一）深化社会保障卡应用。深化社会保障卡在人社领域“全业务用卡”，推进办事用卡、待遇进卡、持卡结算。将电子社保卡作为线上社会保险公共服务的重要入口。加强社会保障卡与

参保登记、退休、待遇资格认证、信息变更等高频业务的协同办理。结合智慧城市和数字社会发展，丰富更多民生服务领域社会保障卡应用，推出更多“一卡通”数字化应用场景。

六、进一步强化全国社保平台的权益保障功能

(十二) 确保参保和待遇享受权益。实施社会保险高质量参保行动，确保应参尽参、人人享有。优化参保登记、个人养老金账户开立等服务，提高养老保险、失业保险、工伤保险、职业伤害保障等各项待遇申领服务效率，确保待遇按时足额发放。积极开展退休人员社会化管理服务。推动延迟法定退休年龄改革落地实施，保障参保人员自愿、弹性选择退休年龄合法权益。完善信息平台功能和实体窗口建设，切实加强信息平台安全、数据安全和个人信息保护，及时、准确、完整记录社会保险个人权益。

(十三) 强化服务衔接和区域协同。依托全国社保平台完善受理、办理、查询、反馈等社会保险公共服务全链条、各环节，健全服务提供、评估、优化机制。推动区域服务联动、城乡服务协调和部门服务协同。全面落实可在就业地或户籍地参保政策，确保社会保险关系顺畅衔接，支持京津冀、长三角、川渝等区域社会保险公共服务全域通办和粤港澳服务联动。优化城乡居民、城镇职工、在华就业外国人参保服务和待遇领取人员境内外资格认证服务。

各级人力资源社会保障部门要高度重视，对标社会保障事业发展要求和企业群众办事需求，细化任务分工和时间进度，统筹推进各项工作，持续加强系统行风建设，确保健全全国社保平台

任务目标全面完成。部级要加快制定并持续优化全国社会保险公共服务标准规范，定期开展全国社保平台运行情况调度、分析、评估。省级要统筹规划、组织实施，加强服务场所规划布局和服务设施配备、共建共享，加强经办人员队伍建设和精算、风控、数智化等专业人才配备，加强信息化建设和运维资金保障，加强部省联动和对地市（区县）的指导。地市（区县）级要全面落实各项要求，加大服务场所、服务设施投入和经办人员配备，加强经办大厅现场管理，持续优化窗口服务。

（此件主动公开）

（联系单位：社会保险事业管理中心、信息中心）