



► ILO 简报

2024年12月

中国社会保障优秀实践案例二： 广西南宁“智慧人社”联合创新实验室

2

► 前言

中国人口众多、地域辽阔，但移动通讯等数字化基础设施较为完备，社会公众对数字化接受程度也较高。大力推动数字化转型可以极大提高中国社保的经办效率、服务能力和管理水平，创新和完善社会保障公共服务方式，不断提升参保群众的获得感、幸福感、安全感。近年来，中国各级人社部门在数字化转型方面付出巨大努力并取得一定成绩，设在广西南宁市的“智慧人社”联合创新实验室是中央和地方政府在数字化创新实践上开展合作的典型案例。

► 背景和目标

南宁市地处中国西南地区，是广西壮族自治区首府。截至2023年底，全市常住人口约为894万人¹，基本养老保险、工伤保险和失业保险参保总人次780万人。

南宁市人力资源和社会保障局（以下简称“南宁市人社局”）于2018年上线“智慧人社”项目，率先建成全国首个覆盖人社全业务的“智慧人社”系统，是地方社保经办机构数字化转型的典型代表。以此为基础，2021年1月，人力资源

和社会保障部与广西南宁市人民政府共建“智慧人社”联合创新实验室，致力于深入推进大数据、AI等先进技术在人社领域的应用研究，推动政务管理创新、公共服务创新，助力广西南宁经济社会创新发展和全国人社服务改革创新。



智慧人社联合创新实验室，南宁市，2021年© 人社部



智慧人社联合创新实验室举办的企业招聘会直播，南宁市，2021年© 人社部

1 <https://www.nanning.gov.cn/sjfw/sjld/t5905605.html>

► 工作机制

“智慧人社”联合创新实验室由人力资源和社会保障部信息中心负责宏观指导，广西南宁市人民政府负责具体建设，南宁市人社局等有关部门做好落地运行。

实验室探索构建“政府主导、企业参与、科研协同”的工作机制：

- 在政府主导上，实验室具体办公地点在南宁市人社局，由南宁市人社局负责指导社保经办工作，同时协调各方协作，创新服务方式，提供便民服务。在企业参与上，引入东软集团、招商银行等，聚焦各类企业所需，改进公共服务供给模式。
- 在科研协同上，引入广西大学、桂林理工大学、广西数字科技学院等科研院所，组建“人工智能应用联合创新和人才培养基地”“数字科技与民生应用创新实验室”等创新平台，推动高校研究、技术创新和生产要素深度融合。

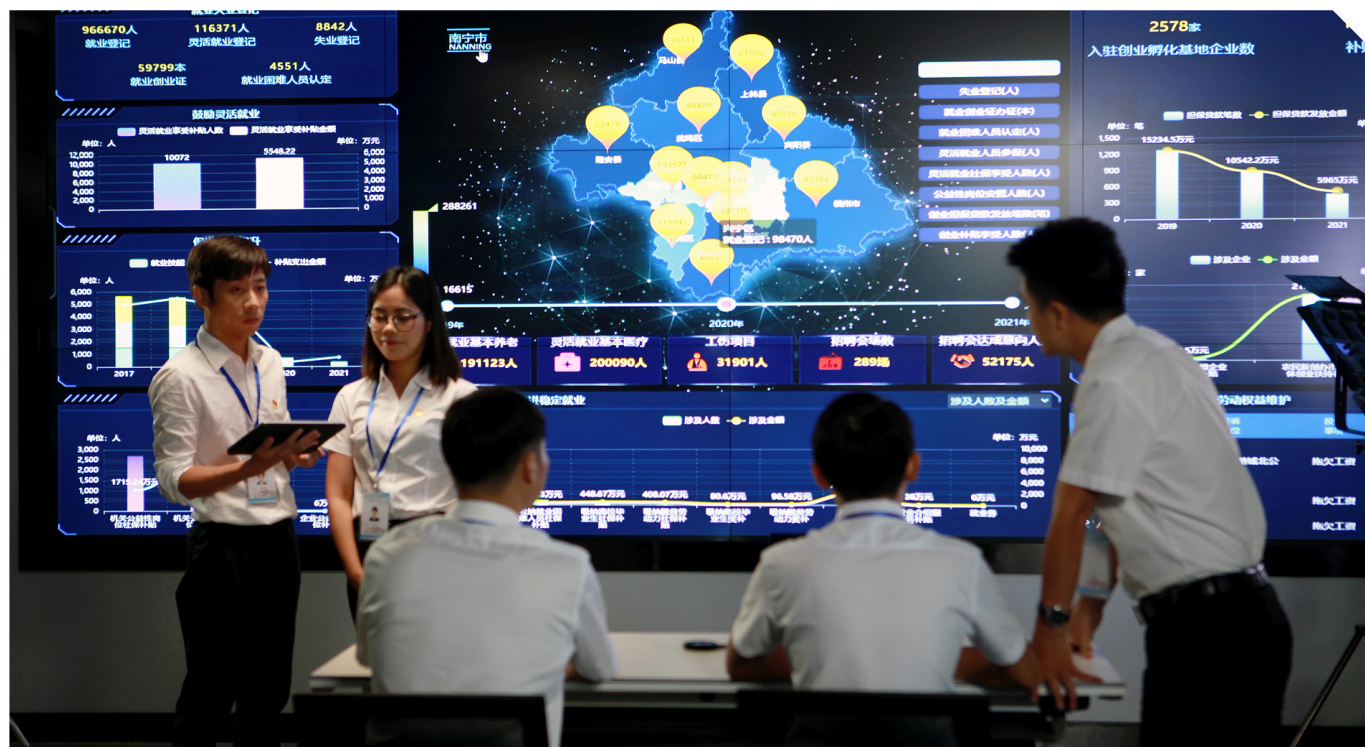
► 重点创新成果——“智慧人社”系统和经办模式

旧模式存在的问题

人社业务具有政策多、服务事项多、服务对象多等特点。长期以来，中国各级人社部门按照中央建设“服务型政府”的要求，致力于探索更加高效便民的经办服务模式。但是实际工作中还存在一些问题，比如：

- 服务事项数量不清、标准不一，造成内部管理混乱；
- 业务系统聚焦于方便前台经办和内部管理，管理功能重于服务功能；
- 数据、系统和线下窗口等经办资源分散割裂等。

就南宁市而言，2019年之前，人社业务分散在10多个相互独立的业务系统中，数据共享程度不高；为群众提供服务的门户网站、APP等多达23个；线下经办窗口按照就业、社保、人才、职称等业务分设，群众办事多头跑、材料重复交、排队时间长。



创新做法

南宁市人社局2018年启动“智慧人社”项目，主要做了以下创新：

- ▶ 整合数据资源，再造信息系统。统一基础数据标准，整合人社内部各部门业务数据，建立“一人一号、一企一号”的全市统一数据库；整合系统资源，基于人社部LEAF6架构改造本地业务系统，废除原有的10多个系统，建成全人社业务一体化的“智慧人社”信息系统。
- ▶ 打造“线上一网通、线下一门办”的服务新模式。线上方面，清理23个网站、APP等，建立全市统一的“一网、一微、一端、一体机”网办服务平台。基于“一库一系统”，全市99%的人社服务事项实现网上办事，实行“24小时不打烊”服务。线下方面，破除部门和业务壁垒，将原本分散的服务大厅，统一规划调整为人社全业务“一门式”受理大厅，实行综合柜员制，将窗口服务事项100%纳入“一门式”服务，实现人社业务“全市通办”，群众到任一大厅的任一窗口都可以申请办理所有人社服务事项，减少群众跑腿负担。
- ▶ 实行“受审全分离”流程，实现监管由“封闭”到“阳光”。将所有业务的经办流程分为受理、审核和反馈三个环节，系统自动分派任务，不同岗位间背对背工作，实现“受理不办理、办理不见面”无差别服务，防范权力寻租。建成“全程跟踪、实时监控”平台，让群众随时掌握进度，对业务办理超时智能预警，杜绝“人不在岗、业务停滞”。
- ▶ 构建业务协同体系。以一体化、系统化思维全面梳理内外部服务事项。内部协同方面，在内部数据融通的基础上推进人社内部协同事项超150项。外部协同方面，“智慧人社”系统通过接口的方式与公安、市场监管、卫健、民政等21个其他政府部门横向联通，建成以人社内部数据为核心、其他政府部门数据共享为支撑的智慧人社“数据聚通用”平台，为补贴发放的数据比对、智能分析提供支撑，实现60个跨部门的服务事项协同办理。

- ▶ 转被动服务为主动服务。在全国首创多项便民服务举措，为群众办事大幅减流程、减表格、减材料。比如，创新推出手机“刷脸”申领失业金，通过人脸识别等技术，实现符合条件的失业人员“一刷脸”、失业金“秒到账”。推出惠企服务免申即办平台，将企业地方经济贡献奖、减税降费、稳岗就业等市域惠企服务类补贴一站集成、一键送达。

这些新的模式和应用基本都是由南宁市人社局首创，再通过“智慧人社”联合创新实验室的升级和推动，已经在全国范围内广泛应用。



“区块链+人社”应用平台，南宁市，2021年 © 人社部

新技术应用

2021年之后，“智慧人社”联合创新实验室还积极探索先进技术 in 人社领域适用，孵化出“智慧人才”、“智慧人事”、企业HR云、智能柜台、OCR自动识别等20多项成果。例如，大数据形成就业人员画像，主要针对高校毕业生和就业困难人员等重点群体开展就业监测和服务；运用“区块链+”技术打造安全可靠新生态，建设以南宁“智慧人社”系统为基础的“区块链+人社”应用平台，先后推出电子劳动合同、社保卡挂失、人社信用授权、人社补贴监管、个人档案袋等多项应用，成为全国人社系统首个上线的“区块链+人社”综合应用平台，也是广西首个上线的“区块链+政务服务”应用平台；还开展行业大语言模型训练，探索打造可替代服务咨询岗和受理经办岗的智能服务专员。

► 主要创新经验

南宁市人社局的创新实践为全国人社业务经办管理提供了许多有益经验：

- **技术支撑是核心**，创新实验室充分应用最前沿的信息技术，推动社保经办服务水平提升；
- **标准规范是基础**，从底层业务数据到窗口人员操作，开展全方位、全流程的标准化建设；
- **服务理念是关键**，持续深化服务型政府建设，推动服务理念由“便我”向“便民”转变。

► 影响及未来发展

作为中国社保经办数字化转型的先行者，南宁“智慧人社”以系统集成和经办统一为特征的管理模式，及其创新创造的各类应用，已在全国范围内得到升级和广泛推广。全国各级社保经办机构在利用人工智能、机器人流程自动化和大语言模型等先进技术方面开展了许多创新工作，中国社会保险经办管理将迈向智能化管理的新阶段。



深圳市人社局到实验室参观调研，南宁市，2022年 © 人社部



智慧人社联合创新实验室
SMART HUMAN RESOURCES AND SOCIAL SECURITY
JOINT INNOVATION LABORATORY

本简报由中国劳动和社会保障科学研究院在国际劳工局的支持下编写，是欧盟资助的中欧“提升中国社保经办服务能力，实现全民社会保障（二期）”项目的一部分。简报内容由作者本人负责，不代表欧盟观点。



Funded by
the European Union
由欧洲联盟资助

联系方式

国际劳工组织中国和蒙古局
北京市朝阳区亮马河南路14号
塔园外交办公楼1单元10层
邮编：100600

电话：+86 10 6532 5091
邮件：beijing@ilo.org
网址：ilo.org/beijing