

为实现足不出户线上化办理业务的需求,安全、便捷打通企业网络办理招退工业务的“任督二脉”,上海招退工线上自助经办平台面向在沪用人单位提供特色线上服务。目前线上CA平台已推行了两年半的时间。从初了解,到新尝试,再到稳步使用,上海各区用人单位相关负责人在招、退工环节业务办理中不断磨合。各区就业促进中心也在推广过程中打造专业团队,充当起新系统运行的“润滑剂”。记者了解到,目前全市CA办理招退工覆盖率已达90%以上。

青年报记者 陈晓颖

## 专区、专员 “主攻”招退工咨询办理服务

为了更好地服务企业办理网上招退工,各区就业促进中心均在办事大厅特设了一个CA自助经办区域,并配专人负责宣传及指导招退工自助经办平台业务。在办事大厅配备多台计算机专供企业办事人学习、使用。办事大厅工作人员还会指导帮助企业了解平台系统要求、登录网站授权、单位基本信息维护、办理招退工登记、信息查询、打印服务等环节。在自助经办区域,办事人员还可看到招退工自助经办平台的海报。在每个接待窗口放置的《招退工自助经办平台宣传手册》也随时供用人单位免费取阅。如果用人单位在自助经办平台系统操作失误,负责自助经办业务的工作人员还会指导企业进行信息修改。对于已经习惯柜面办理招退工手续、而现在已有“法人一证通”的用人单位,柜面人员会直接引导前往自助经办区域,保证用人单位能在专业指导下办妥线上招退工手续。

据介绍,奉贤区就业促进中心资源科联合创业科,专门为转制后的民办非企业负责人及经办

人进行了业务培训。在培训中,工作人员详细介绍了CA自助经办平台的操作步骤以及在业务办理过程中可能出现的常见问题。由于部分经办人员年龄偏大,后台工作人员主动在现场帮助他们一一激活法人一证通、更新数字证书,手把手地教他们办理员工的招工登记备案手续。

在徐汇区,专人专办的工作交给了有18年招退工业务处理经验的工作人员朱佳颖。工作日早上八点不到,徐汇区就业促进中心的朱佳颖就在办事大厅招退工柜台准备受理业务了。除了本科室的业务外,她还需了解来沪人员招退工、居住证积分、人社局相关的其他对外业务,以便解答办事人员的问题。她根据不同单位遇到的问题,设计了一个表单,将这些单位在招退工操作遇到问题而不能即时办理的人员列出名单,根据操作日期和原因分门别类,并将这些问题通过电话及时反馈,在问题解决后及时做好备注,这个方法保证了她在招退工业务办理上百分之百的准确率。

## 招退工自助经办平台CA推行2年:超9成企业实现线上办理招退工

# 安全、便捷打通企业网络办理的“任督二脉”



目前线上CA平台已推行了两年半的时间。各区就业促进中心也在推广过程中打造专业团队,充当起新系统运行的“润滑剂”。受访者供图

## 自助经办平台操作指南

### 就业参保登记已实行“一次登录、一步办结”操作

单位完成初始登记后,可携带工商营业执照等相关资料(详见“法人一证通”门户网站http://www.shyzt.org相关说明),至上海市数字证书认证中心设立的服务受理点申请办理数字证书,获取数字证书和初始登录密码。

### 一、申请证书

单位登录上海市人力资源和社会保障网上自助经办平台(http://zzjb.12333sh.gov.cn/zzjbdj/jsp/login.jsp),插入已获授权的数字证书后,登录系统,点击“劳动就业”,进入界面后点击“招退工”按钮,进入招退工自助经办平台界面。

### 三、登录网站

用人单位聘用后,应当于录用之日起30日内办理用工备案登记手续;用人单位与职工终止或者解除劳动关系后,应当于15日内办理退工备案登记手续。单位在本市户籍人员退工信息备案成功后,可以在自助经办平台上直接打印《上海市单位退工证明》。退工证明一式二联,加盖公章后,第一联交被退劳动者本人,第二联由用人单位留存。

### 五、业务办理

### 二、系统要求

操作系统: Window XP、Vista、Window7及以上系统均要求32位版本; web浏览器: IE7.0(含7.0)以上,IE11.0(含11.0)以下版本;需要安装Adobe Reader和“一证通助手安装包”。

### 四、单位基本信息维护

单位首次登录办理本市户籍人员招退工手续时,需对单位基本信息进行维护。为更好地提供就业登记服务,单位填写的这些信息必须准确、真实。信息提交后,如需修改须向所在区就业促进中心申请。

### 六、友情提示

1. 网上办理招退工有一定的时间限制,超过期限的网上不予受理,用人单位应及时到区就业促进中心补办招退工登记备案手续。
2. 系统暂未提供已办理成功信息的修改、撤销功能,单位用户如需办理此项业务,需携带有关材料前往所选择的招退工备案所在区的劳动力资源窗口办理。
3. 如单位对招退工备案登记操作步骤有疑问,也可以参阅网站上的操作指南,或者通过电话等方式询问区就业促进中心。

START

<https://zzjb.12333sh.gov.cn/zzjbdj/jsp/login.jsp>

## 窗口工作人员提前“建群”答疑 应对突发情况设置“问题清单”

在招退工工作应急防范方面,松江区就业促进中心准备了相应措施。一旦工作人员遇到用人单位集中反映无法使用自助经办平台或网络拥堵的情况,便及时按照业务条线上报市就业促进中心。同时,根据反馈的故障情形,做好相应的服务引导和解释工作。

此外,松江区CA平台负责同事与几百家企业建立了微信交流群,一旦发现网络状况出现问题,立即通过群发的方式及时向各办事企业告知故障原因或拥堵情况,指导企业关注故障处理的进展情况通报,待故障排除后继续通过网上办理相关业务或避开网络峰值时段,错时办理网上业务。对于有补办招退工等特殊业务需求的用人单位,招退工工作采取柜面受理的方式,及时进行处理。

在浦东新区9个分中心,为了做好CA宣传工作,先对2018年的重点宣传内容进行了梳理。以浦东新区惠南分中心为例,考虑到今年CA自助经办系统

进行了部分功能调整,为此分中心自制学习PPT,让内部员工先集中学习消化,为担任企业“传声筒”的角色做好充分的准备。

不过在向公司人事推广、使用CA时难免会遇到问题。在实际操作中,由于不少企业人事对该自助经办平台还不够熟悉,经常会出现各种操作错误。

其中,最常见的就是企业人事将“招退工时间”输错,而由于在自助经办平台上的操作是“即时办理”的,一旦操作成功就无法撤销或更改,若想更正,就需要企业人事亲自前往分中心窗口填写修改单,而这样一来一回就降低了企业人事的办事效率。

针对这一情况,浦东新区云台路分中心工作人员在为新办企业培训时,会向企业人事发放“修改单”并详细告知企业相关的修改须知,提醒企业人事一定要核对好各项招退工信息再做操作,一方面降低了新办企业在CA自助操作平台的出错率,另

一方面向企业提前发放“修改单”也方便企业人事在办理撤销或更正时能及时填写修改信息。

为了进一步普及“招退工业务自助经办平台”,让企业人事充分了解该平台的操作流程和操作要点,惠南分中心通过与各企业人事建立的微信群,广泛宣传招退工和劳动合同登记备案政策。

通过微信群的宣传,一方面保证了宣传的及时性;另一方面,方便了企业人事能及时向分中心工作人员咨询在业务操作过程中遇到的难点和疑点,起到了群策群力、共解难题的作用。

记者从浦东新区就业促进中心获悉,为帮助新开办企业更快上手,通过中心两年多的宣传和培训,目前已有90%以上的企业能够通过自助经办平台办理用工手续。强化企业形成“一次登录、一步办结”的理念,争取做到“足不出户、随时随地快速办理”的目标。

## 召开培训主动回应经办人疑问 增设一对一服务破CA使用误区

虹口区在工作中遇到一部分年龄较长、不擅长在网上操作的企业人事,当工作人员向他们介绍新功能时,他们往往表示“我们年纪大了,学不会了”。对于这类人员,虹口区相关工作人员会耐心地逐步讲解并发放宣传手册,大部分人在接受一对一指导后就能够自行办理。据虹口区CA平台相关工作介绍,小部分企业经办人只相信“纸质”凭证,觉得只有在柜面当面受理并收到“纸质”化的凭证,才算真正完成工作。甚至有公司人事已经在线上平台上操作成功了,还是会到柜面要求一式四联不同颜色的退工单重新填写方才安心。对于这类企业,虹口区工作人员采取加大宣传力度,方式,让企业充分意识到“无纸化办公”时代到来,从而解决他们的困扰。

推广新系统需要时间磨合。在金山区就业促进中心的办事前台,工作人员曾遇到一位年长的企业会计因拒绝使用

网上平台而抗拒的情况。“网上平台不好用,还需要更新。”头发花白的经办人在招退工窗口听到工作人员建议他使用网络平台时,心理上有些抗拒。金山区就业促进中心的工作人员刘伟宾上前了解情况,得知老人家是公司返聘的会计,因很少用网络办业务,误以为一证通更新需要收取年费。经过多番解释后,该名经办者才了解到法人一证通在办理退工时的便利性,而且对于只拥有一个一证通的企业来说可免费更新。经过解释后,刘伟宾手把手教老人家使用一证通,并协助办理了企业退工证明。金山区办公人员的服务得到了办事人认可、“点赞”。刘伟宾表示:“在招退工自助经办工作推进的过程中,我们不让一个人掉队,不放过宣传指导自助经办平台的每一个机会。”据他介绍,金山区通过广泛宣传、线下解读等形式,使得CA平台全面上线不到半年,本区企业招退工自助经办率就达到了90%以上。

## 应对辖区企业大规模退工 特事特办对接专项处理

2018年6月,位于松江区办公的某电子科技公司涉嫌集资诈骗及非法吸收公众存款,其法定代表人及部分管理人员均被公安机关羁押,公司已经处于非正常经营状态。从6月26日开始,该企业员工陆续找到松江区就业促进中心的办事点申请退工。工作人员根据监察部门的协查回函,确认该公司确实已经处于非正常经营状态,便立刻为申请退工的人员办理退工手续。工作人员根据监察部门的协查回函,确认该公司确实已经处于非正常经营状态,便立刻为申请退工的人员办理退工手续。工作人员根据监察部门的协查回函,确认该公司确实已经处于非正常经营状态,便立刻为申请退工的人员办理退工手续。工作人员根据监察部门的协查回函,确认该公司确实已经处于非正常经营状态,便立刻为申请退工的人员办理退工手续。

都已顺利退工完毕。在工业企业较为集聚的嘉定区,也曾有过特事特办的退工情况。2018年年初,上海某企业因排放污染问题未通过环评,

被环保部门责令整改。公司权衡之后与员工达成协议解除劳动关系。嘉定区就业促进中心劳动力资源管理科的工作人员在得知此事后,立即主动与在辖区内的该公司负责人取得联系,了解具体情况及退工人员结构,并启动预案、调整科室人手、安排业务骨干、组成工作小组,集中办理退工相关事宜。由于涉及退工人数较多,情况复杂,且部分员工又急于申领失业金,因此工作团队开通了绿色通道。对于退工信息较完整且劳动保障系统中有记录的,根据退工协议工作人员进行快速处理;对于退工情况复杂,牵涉到2002年之前的工人群且系统中的记录不完整、不准确的,工作人员则放弃午休时间,加班加点,仔细查看一份份老档案并结合相关单位当时的200多位在职员工,于是将此单位的员工特事特办,专门受理该单位员工的退工业务,并后续为这些员工提供《就业失业登记证》办理及失业金领取等政策的解释工作。截至今年7月份,该单位99名上海户籍员工与143名外来从业人员的退工业务,均已顺利退工完毕。

在工业企业较为集聚的嘉定区,也曾有过特事特办的退工情况。2018年年初,上海某企业因排放污染问题未通过环评,

量同时,最大限度地缩减业务办理时间,提高工作效率。据统计,2018年3月以来,嘉定区就促通过柜面受理办理退工共368人次。

2018年7月,有金融类涉案的相关企业200多名员工,由于公司涉嫌违法未能正常运营,大部分员工无法继续工作或办理离职手续,纷纷前来长宁区就业促进中心寻求帮助。随后长宁区就业促进中心与劳动监察大队联动,统一按照企业总部地址协查处理,现已稳妥处理了相关企业员工的退工问题。长宁区设置双重预警机制,做好风险防范工作。通过采用网络平台进行监控管理,另有现场接待人员通过与办事人员沟通了解情况,通过这种双重预警机制,防范工作可进一步“升级”,可减少群体性事件和上访情况的可能性。据介绍,长宁区就业促进中心服务前移,第一时间微信群宣传办理流程,避免各突发非正常经营企业需退工员工无序咨询、投诉及上访。

【背景】

## 招退工登记备案手续线上化 足不出户提交、审核员工信息

按照规定,上海行政区域内的各类企业、个体经济组织、国家机关、事业单位、社会团体等用人单位,与本市劳动者建立或者形成劳动合同关系的,均需办理招工或退工登记备案手续。劳动用工备案对于保障单位与个人的权益,对于掌握和分析本市的就业总体情况提供了有力的支持。同时对于给单位和个人提供相应的就业援助和就业扶持有了保证。

我市招退工登记备案的信息量大,内容涵盖企业主管部门、单位名称、单位性质、经营所在地地址、行业类别、隶属关系、单位联系人、联系电话等信息,劳动者姓名、身份证号码、人员类别、户籍地址等信息,还有劳动合同的起始或终止日期、劳动者从事的职业工种或岗位、用工形式、退工类别等信息。在以往申报过程中,难免会出现手动填写错误等情况。现在CA平台有了后台数据库支撑,通过线上处理即可生成招退工的信息内容。

为广泛推进线上业务办理,2016年5月1日起上海市正式全面推行招退工自助经办平台。CA招退工自助经办平台致力为企业提供更安全、更便捷、更即时的服务。在用人单位进行招退工时所提交的各类信息都可通过数字证书进行加密,确保信息安全。并且此平台登录后即可为从业人员进行招退工的办理,也可随时进行查询和打印,无需再往来于各个经办机构之间,实现足不出户就能办理业务。此外,平台提供的服务更加齐全。办事人无需等待后台审核结果,更贴近企业的实际需要。