

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 254.1—2022

社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险

Social insurance service specification—
Part 1: Workers old-age insurance

2022-08-09 发布

2022-09-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

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 服务渠道.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务要求.....	4
7 服务保障.....	20

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。

本文件为《社会保险经办服务规范》的第1部分。《社会保险经办服务规范》包括4个部分：

- 第1部分：职工基本养老保险；
- 第2部分：城乡居民基本养老保险；
- 第3部分：工伤保险；
- 第4部分：失业保险。

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市社会保险基金管理局福田分局、深圳市社会保险基金管理局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：吴登记、董文红、李阳武、胡继红、李东、邱林平、顾云、王彤、陈辉阳、杜乐、张静、杨霖、谢剑鸣、符丽莉、吴恋、陈澄、曾碧静、骆晶、王慧、杨洁、葛亮、万远东、上官诗荟、张亚娜、王贤俊、江淑媛、李翼、金麟蕙、陈瑞楷、李莹。

社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险

1 范围

本文件规定了职工基本养老保险服务渠道、服务内容、服务要求和服务保障。

本文件适用于指导深圳市各级社会保险经办机构（以下简称“社保机构”）为单位、个人提供职工基本养老保险服务，以及对职工基本养老保险服务的监督及管理。

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/T 31596.1 社会保险术语 第1部分：通用
- GB/T 31596.2 社会保险术语 第2部分：养老保险
- GB/T 31599—2015 社会保险业务档案管理规范

3 术语和定义

GB/T 31596.1及GB/T 31596.2界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务渠道

社保机构为服务对象提供职工基本养老保险经办服务的渠道应至少包括：

- 智慧化，至少包括自助终端、网页端和移动应用端三种方式；
- 社会保险服务窗口（以下简称“窗口”）；
- 上门。

5 服务内容

5.1 登记服务

5.1.1 参保登记

社保机构应通过智慧化、窗口渠道为以下服务对象提供职工基本养老保险参保登记服务：

- 单位；
- 个人。

5.1.2 变更登记

5.1.2.1 社保机构应为发生以下信息变更的参保单位，通过智慧化、窗口渠道提供变更登记服务：

- 单位基本信息：单位名称、单位注册地址、单位性质、单位联系地址、单位联系电话、单位电子邮箱、经济类型、隶属关系、单位成立日期、发证部门、统一社会信用代码、组织机构代码、法定代表人信息、邮政编码；
- 经办人信息；
- 参保险种；
- 银行账号；
- 单位密码重置；
- 单位恢复参保。

5.1.2.2 社保机构应为发生以下信息变更的参保人，通过智慧化、窗口渠道提供变更登记服务：

- 重要信息：姓名、证件号码、户籍、国家/地区、个人身份；
- 一般信息：入深户时间、民族、性别、出生日期、送达地址、手机号码、证件类型、学历、就业登记证信息、电子邮箱、联系电话、首次参加工作时间、邮政编码、工资、用工形式、备注、银行信息、职称、国家职业资格或职业技能等级、居住证有效起始日期、居住证有效终止日期、家庭住址、生僻字备注；
- 参保险种变更；
- 本地临时缴费账户标记、取消本地临时缴费账户标记。

5.1.3 注销登记/停止参保

5.1.3.1 参保单位发生以下情形时，社保机构通过智慧化、窗口渠道为其提供注销登记服务：

- 营业执照被注销或吊销；
- 被批准解散、撤销、合并、破产、终止；
- 法律法规规定的其他情形。

5.1.3.2 参保人出现下列情形时，社保机构通过智慧化、窗口渠道为其提供停止参保服务：

- 中止劳动关系；
- 参保人死亡；
- 社会保险关系转出；
- 个人缴费人员自愿申请停止参保；
- 法律法规规定的其他情形。

5.2 缴费核定服务

社保机构应在参保单位或参保人完成参保登记后，通过智慧化、窗口渠道提供职工基本养老保险缴费核定服务。

5.3 个人账户服务

社保机构通过智慧化、窗口渠道为参保人提供以下个人账户服务：

- 个人账户建立和维护；
- 个人账户记录；
- 个人账户查询。

5.4 关系转移接续

5.4.1 参保人职工基本养老保险关系需要跨省转移的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其提供关

系转移接续服务。

5.4.2 根据个人账户性质不同，关系转移接续服务可分为以下两种：

——一般缴费账户关系转移接续服务，具体包括：

- 关系转入；
- 关系转出。

——临时缴费账户转移接续服务，具体包括：

- 关系转入；
- 关系转出。

5.5 历史信息审核

5.5.1 参保人同时满足以下条件的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其提供基本养老保险历史信息审核服务：

- 参加我市基本养老保险；
- 待遇领取地为我市；
- 尚未核定历史信息的。

5.5.2 参保人同时满足以下条件的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其提供病残津贴历史信息审核服务：

- 5.5.1 中相关要求；
- 因病或非因工致残完全丧失劳动能力。

5.5.3 参保人同时满足以下条件的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其提供丧葬补助金、抚恤金历史信息审核服务：

- 5.5.1 中相关要求；
- 参保人死亡。

5.6 待遇支付

5.6.1 待遇核定

5.6.1.1 参保人同时满足以下条件的，社保机构应按要求通过智慧化、窗口渠道为其提供基本养老金核定服务：

- 待遇领取地为深圳市；
- 达到法定退休年龄；
- 累计缴费年限满 15 年。

5.6.1.2 参保人同时满足以下条件的，社保机构应按要求通过智慧化、窗口渠道为其提供病残津贴核定服务：

- 未达到法定退休年龄，累计缴费年限满 15 年；
- 因病或非因工致残完全丧失劳动能力；
- 待遇领取地为深圳市。

5.6.1.3 参保人同时满足以下条件的，其遗属可向社保机构申请领取丧葬补助金和抚恤金，社保机构应按要求通过智慧化、窗口渠道为其提供丧葬补助金和抚恤金申领服务：

- 在深圳市参加职工基本养老保险，且为最后参保地；
- 因病或非因工死亡；
- 未领取工伤保险或失业保险的丧葬补助金和抚恤金。

5.6.1.4 参保人满足以下条件之一的，社保机构应按要求通过智慧化、窗口渠道为其提供个人账户储存额核定服务：

- 达到领取基本养老金条件前丧失中华人民共和国国籍；
- 达到法定退休年龄后缴费年限不足 15 年；
- 港澳台及外籍人员离境。

5.6.2 待遇发放

5.6.2.1 社保机构应为以下服务对象提供基本养老金发放服务：

- 完成基本养老金核定的时长不足一年的；
- 完成基本养老金核定的时长超过一年，且通过资格认证的。

5.6.2.2 社保机构应为以下服务对象提供病残津贴发放服务：

- 完成病残津贴核定的时长不足一年的；
- 完成病残津贴核定的时长超过一年，且通过资格认证的。

5.6.2.3 社保机构应为通过丧葬补助金、抚恤金核定的服务对象提供死亡待遇发放服务。

5.6.3 资格认证

社保机构应通过以下渠道为通过基本养老金待遇核定的服务对象提供资格认证服务：

- a) 上门，针对行动不便的服务对象；
- b) 智慧化、窗口，针对除 a) 以外的其他服务对象。

6 服务要求

6.1 登记服务

6.1.1 参保登记

6.1.1.1 智慧化参保登记

6.1.1.1.1 服务对象为新成立单位的，可在服务对象进行商事登记的同时，为其提供职工基本养老保险参保登记智慧化服务。

6.1.1.1.2 服务对象为个人或新成立单位的，社保机构应按图 1 的要求为服务对象提供职工基本养老保险参保登记智慧化服务。

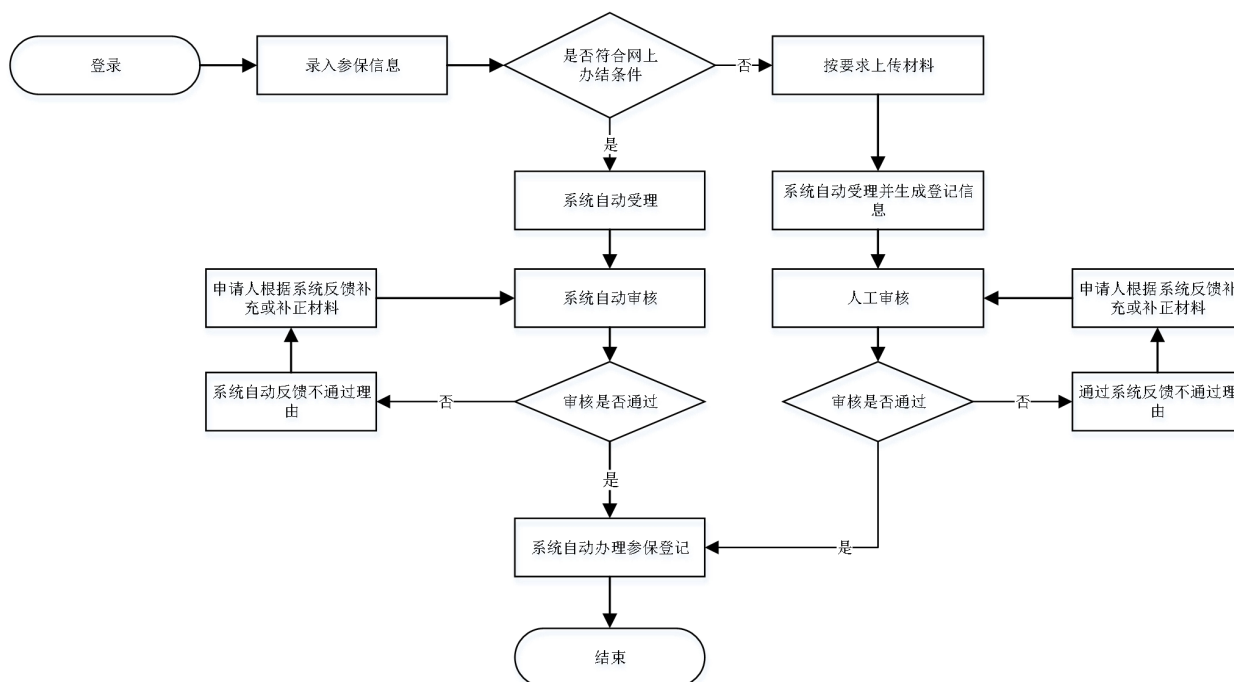


图1 职工基本养老保险智慧化参保登记服务流程

6.1.1.1.3 服务对象登录信息系统，并录入参保信息后，信息系统应即时自动比对数据信息，判断是否符合网上办结条件。

6.1.1.1.4 符合网上办结条件的，信息系统应即时自动予以受理，并即时自动审核材料：

——材料一致的，审核通过；

——材料不一致的，审核不通过的，信息系统应即时自动反馈不通过理由。

6.1.1.1.5 审核通过的，信息系统应即时自动予以办结，并自动为服务对象办理参保登记。

6.1.1.1.6 不符合网上办结条件的，服务对象按要求上传材料后，信息系统应即时自动予以受理，并生成信息，供社保机构进行人工审核。

6.1.1.2 窗口参保登记

6.1.1.2.1 服务对象通过窗口申请参保登记的，社保机构应按图2的要求为其提供服务。

6.1.1.2.2 服务对象将申请材料提交至窗口后，社保机构应即时审核材料是否满足受理条件：

——材料齐全且符合受理条件的即时予以受理，出具《受理告知书》；

——材料不齐全的，应当场退回材料，并出具《业务指引告知书》，一次性告知应补齐的材料；

——不符合受理条件的，应退回全部材料，并出具《不予受理决定书》。

6.1.1.2.3 审核通过后，服务即时办结，社保机构应为服务对象办理参保登记缴费。

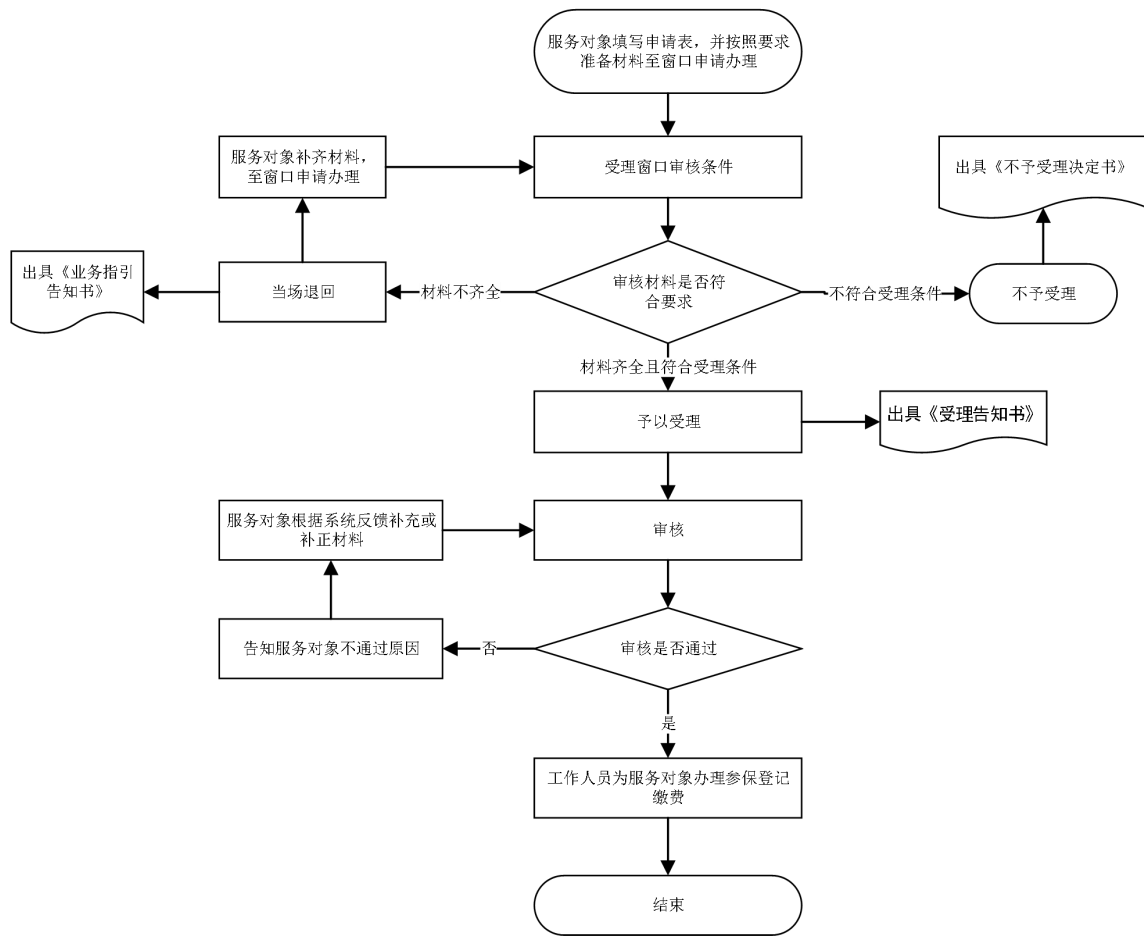


图 2 职工基本养老保险社会保险参保登记窗口服务流程

6.1.2 变更登记

6.1.2.1 智慧化变更登记

- 6.1.2.1.1 参保单位或参保人通过智慧化渠道申请变更登记的，社保机构应按图 3 的要求为其提供服务。
- 6.1.2.1.2 参保单位或参保人登录信息系统，并录入变更信息后，信息系统应按 6.1.1.1.3 和 6.1.1.1.4 的要求提供服务。
- 6.1.2.1.3 审核通过的，信息系统应即时自动予以办结，并自动为参保单位或参保人变更信息。
- 6.1.2.1.4 不符合网上办结条件的，参保单位或参保人按要求上传材料后，应按 6.1.1.1.6 的要求提供服务。

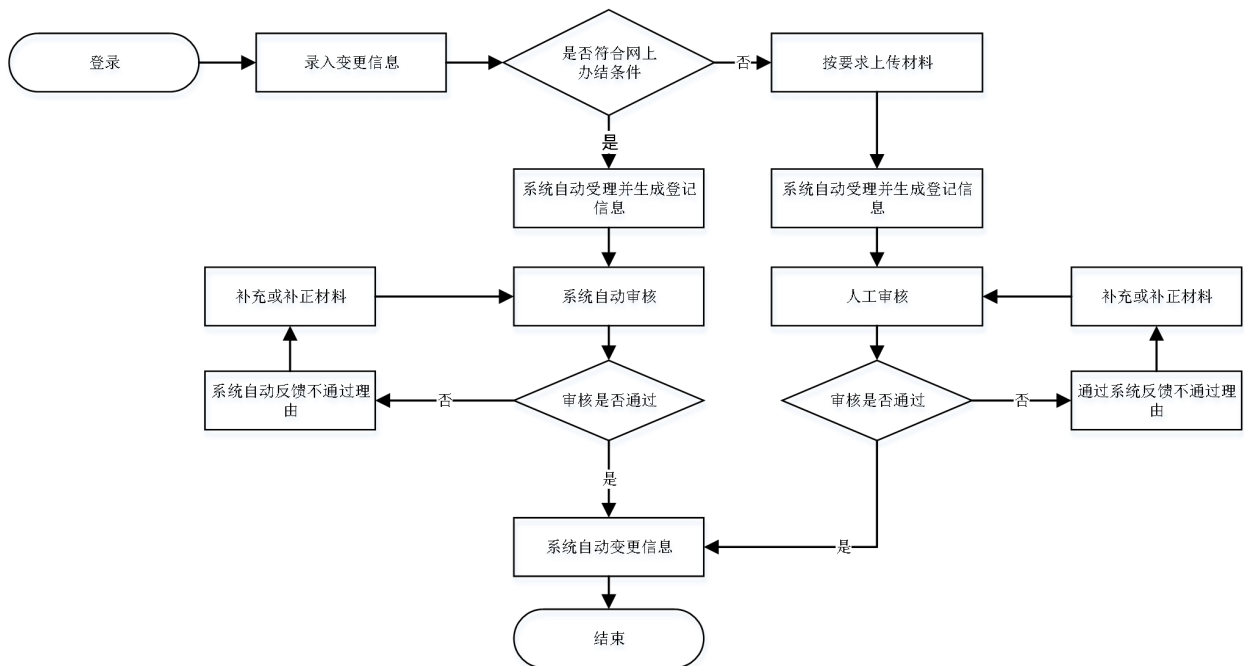


图3 职工基本养老保险变更登记智慧化服务流程

6.1.2.2 窗口变更登记

6.1.2.2.1 参保单位或参保人通过窗口申请职工基本养老保险变更登记的，社保机构应按图4的要求为其提供服务。

6.1.2.2.2 参保单位或参保人向窗口提交申请材料后，社保机构应即时按6.1.1.2.2的要求审核材料。

6.1.2.2.3 审核通过后，服务即时办结，社保机构应为参保单位或参保人办理信息变更。

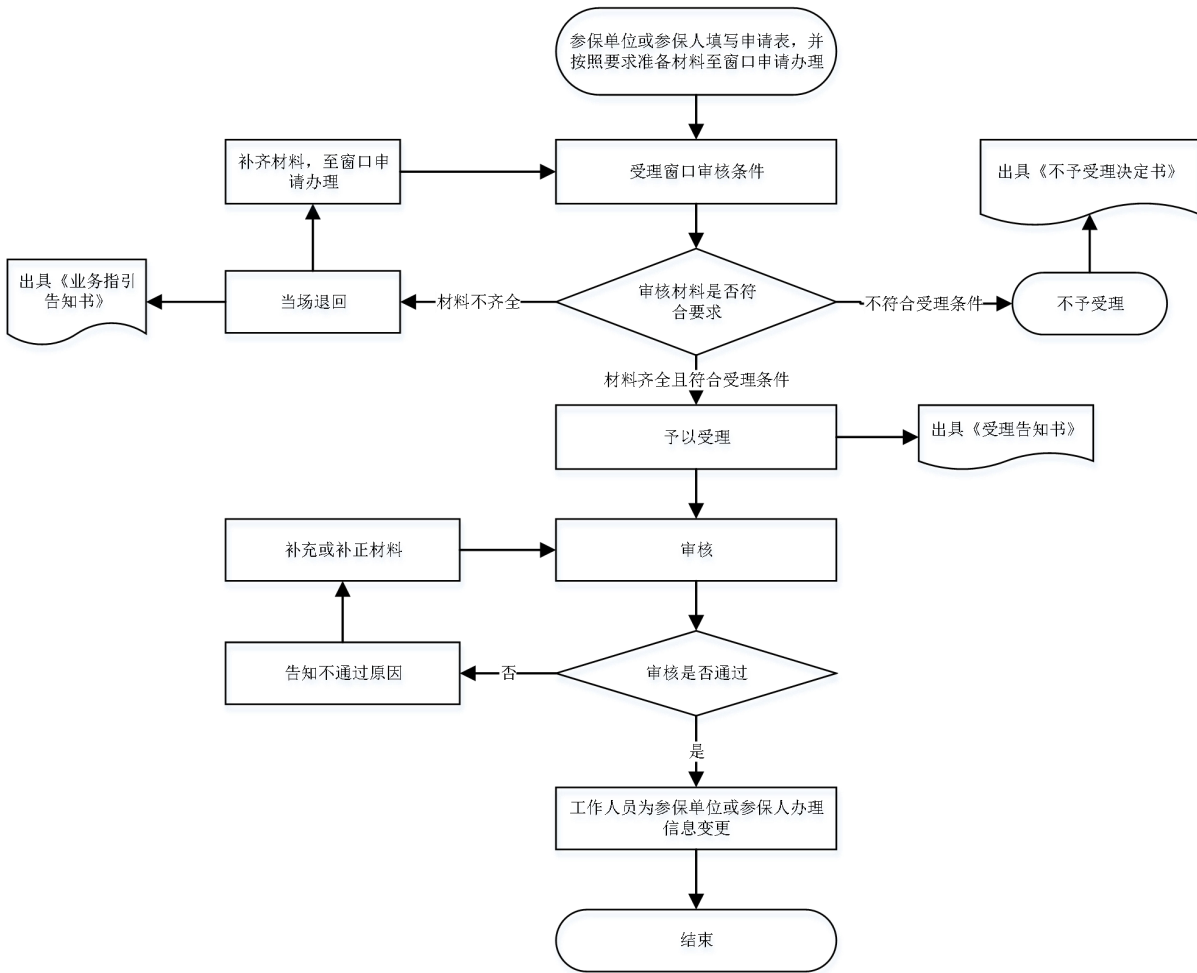


图4 职工基本养老保险变更登记窗口服务流程

6.1.3 注销登记/停止参保

6.1.3.1 智慧化注销登记/停止参保

6.1.3.1.1 社保机构应按图5的要求为参保单位、参保人提供职工基本养老保险智慧化注销登记/停止参保服务。

6.1.3.1.2 参保单位或参保人登录信息系统,并录入信息后,信息系统应按6.1.1.1.3和6.1.1.1.4的要求提供服务。

6.1.3.1.3 审核通过的,信息系统应即时自动予以办结,并自动为参保单位或参保人办理注销登记或停止参保。

6.1.3.1.4 不符合网上办结条件的,参保单位或参保人按要求上传材料后,应按6.1.1.1.6的要求提供服务。

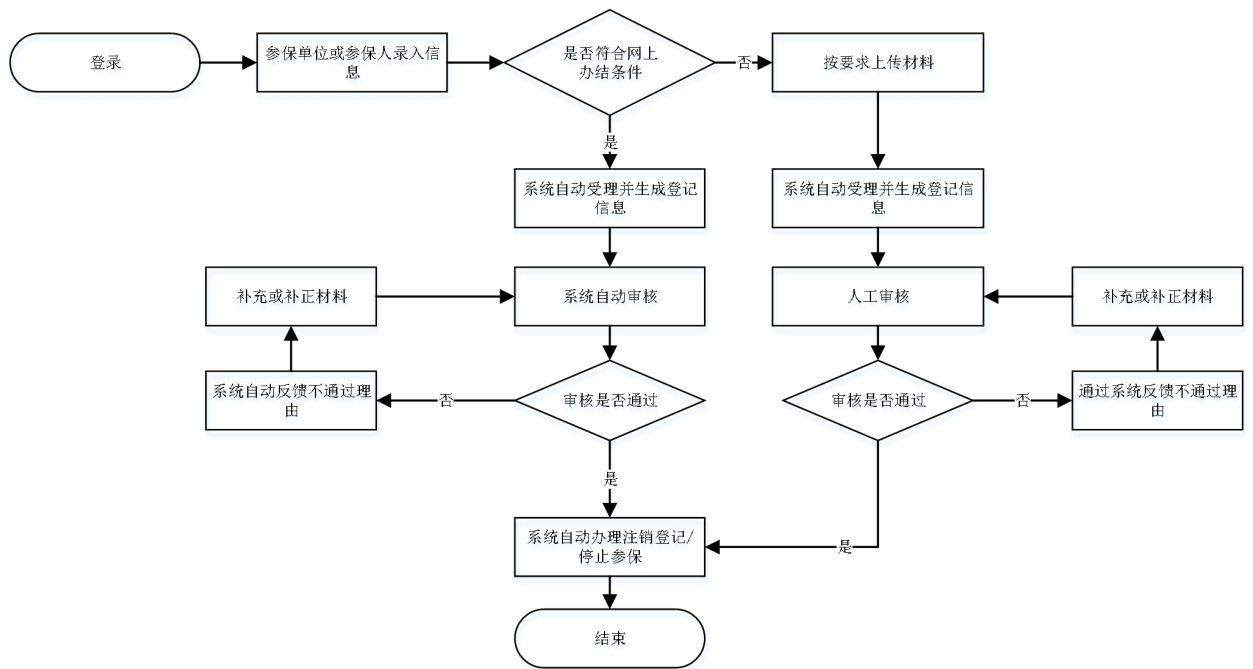


图5 职工基本养老保险注销登记/停止参保智慧化服务

6.1.3.2 窗口注销登记/停止参保

6.1.3.2.1 社保机构应按图 6 的要求为参保单位、参保人提供职工基本养老保险窗口注销登记/停止参保服务。

6.1.3.2.2 参保单位或参保人通过窗口提交申请材料，并提出申请后，社保机构应即时按 6.1.1.2.2 的要求进行审核材料。

6.1.3.2.3 审核通过后，服务即时办结，社保机构应为参保单位或参保人注销登记或停止参保。

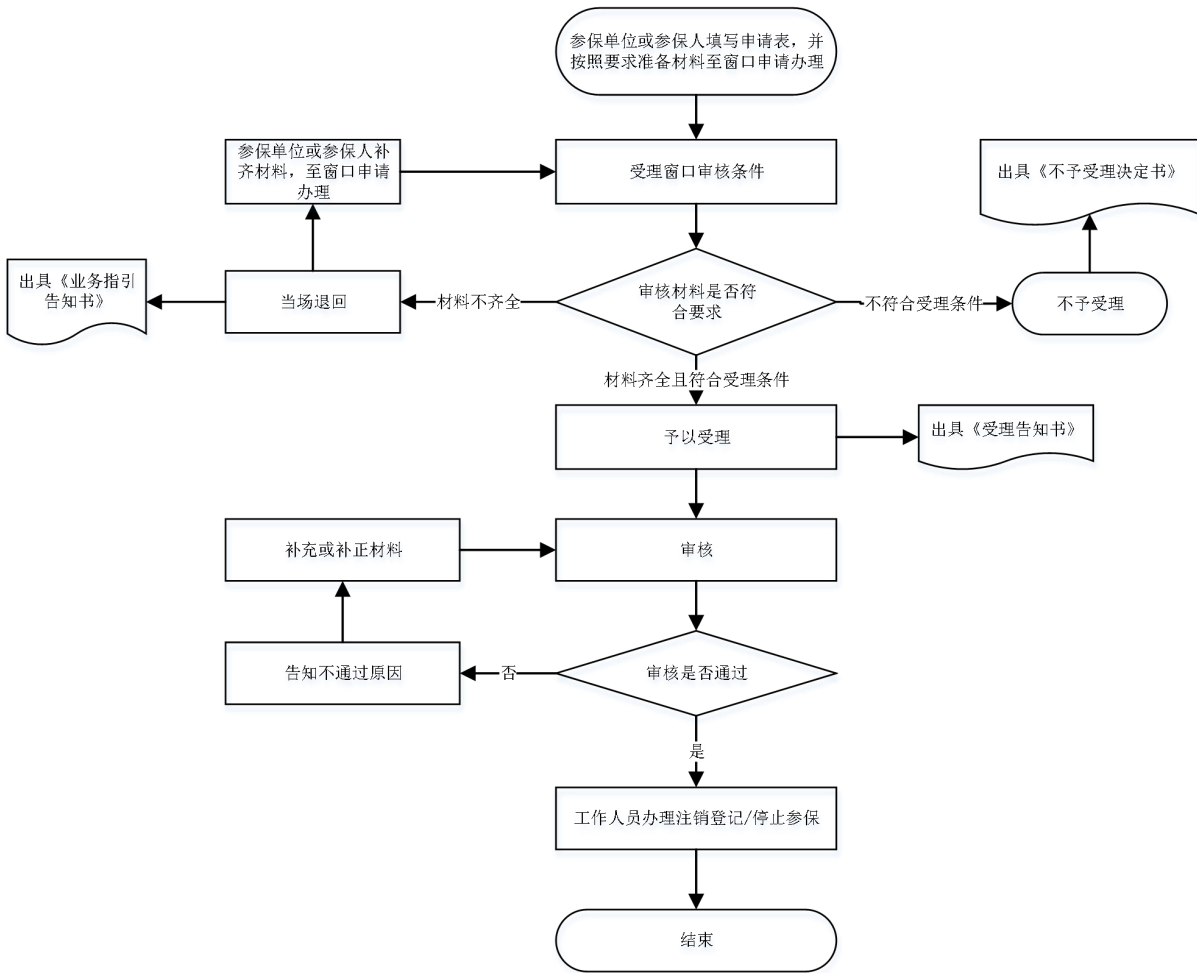


图 6 职工基本养老保险注销登记/停止参保窗口服务流程

6.2 缴费核定服务

6.2.1 智慧化缴费核定

6.2.1.1 服务对象为单位的，社保机构应按以下流程提供职工基本养老保险缴费服务：

- a) 服务对象录入参保登记信息；
- b) 确定服务对象的缴费费率、缴费金额；
- c) 生成缴费明细，并推送至社会保险费征收机构；
- d) 社保机构根据社会保险费征收机构的收缴情况记录缴费信息。

6.2.1.2 服务对象为个人的，社保机构应按图 7 的要求提供职工基本养老保险智慧化缴费服务。

6.2.1.3 服务对象提出个人职工基本养老保险缴费智慧化服务申请后，信息系统应即时自动审核服务对象当前状态是否符合推送至社会保险费征收机构的状态：

- 符合的，审批通过，信息系统应即时自动予以办结，并自动生成社保费金额、推送社会保险费征收机构，服务对象可自主进行结果查询。
- 不符合的，审核不通过，信息系统应即时自动反馈不通过理由。

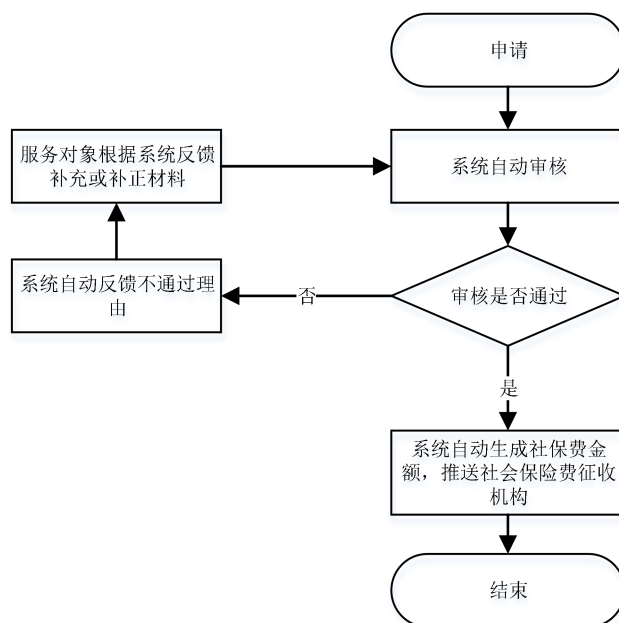


图7 职工基本养老保险智慧化缴费核定服务流程

6.2.2 窗口缴费核定

6.2.2.1 服务对象为单位的，社保机构窗口缴费核定服务应按 6.2.1.1 的要求提供。

6.2.2.2 服务对象为个人的，社保机构应按以下要求提供窗口缴费核定服务：

- 服务流程应符合图 2 的要求；
- 满足 6.1.1.2.2 的要求。

6.3 个人账户服务

6.3.1 个人账户建立和维护

6.3.1.1 社保机构应在参保人首次缴纳职工基本养老保险费后，同步为其建立职工基本养老保险个人账户。

6.3.1.2 参保人停止或暂停参保的，应及时封存其个人账户。

6.3.1.3 参保人正在办理职工基本养老保险关系转出的，社保机构应在按规定转移个人账户资金和信息后，即时注销其个人账户。

6.3.1.4 参保人完成个人职工基本养老保险关系结算的，社保机构应即时注销其个人账户。

6.3.2 个人账户记录

社保机构应通过信息系统记录参保人职工基本养老保险个人账户的信息，信息至少应包括：

- 参保人的基本信息及变更情况；
- 个人缴费（含按规定单位划转部分等）信息；
- 个人账户收益或利息信息；
- 转移接续信息；
- 个人账户支付信息。

6.3.3 个人账户查询

6.3.3.1 参保人缴费期间，社保机构提供的个人账户信息查询应至少包括：

- 个人基本信息；
- 缴费时间；
- 缴费明细；
- 个人账户储存额。

6.3.3.2 参保人待遇领取期间，社保机构提供的个人账户信息查询应至少包括：

- 个人基本信息；
- 缴费期个人账户储存额；
- 个人账户养老金支付记录及账户余额。

6.4 关系转移接续

6.4.1 一般缴费账户

6.4.1.1 关系转入

6.4.1.1.1 智慧化转入

6.4.1.1.1.1 参保人通过智慧化渠道提交申请材料，申请关系转入后，社保机构通过信息系统人工审核或信息系统自动审核参保人提交的申请材料：

- 材料齐全且符合办理条件的，应予以受理；
- 材料不符合受理条件的，不予受理，并通过信息系统反馈审核结果；
- 材料不齐全的，通过信息系统反馈需补齐的材料。

6.4.1.1.1.2 关系转入申请受理后，社保机构应主动通过信息系统完成以下事宜：

- a) 生成《基本养老保险缴费账户转移联系函》；
- b) 将《基本养老保险缴费账户转移联系函》传送至转出地社保机构，供其审核。

6.4.1.1.1.3 转出地社保机构审核《基本养老保险缴费账户转移联系函》后，发送《基本养老保险缴费账户转移接续信息表》至社保机构基金，社保机构收到《基本养老保险缴费账户转移接续信息表》后，应进行审核，审核通过的，应接续参保人养老保险关系，并将办理结果通过信息系统反馈至服务对象。

6.4.1.1.2 窗口转入

6.4.1.1.2.1 参保人向窗口提交申请材料，申请关系转入后，社保机构应审核材料：

- 材料齐全且符合受理条件的，应当场受理，并出具《受理通知书》；
- 材料不齐全的，应当场退还材料，并出具《业务指引告知书》，一次性告知需补齐的材料；
- 材料不符合受理条件的，应出具《不予受理决定书》，并告知原因。

6.4.1.1.2.2 关系转入申请受理后，社保机构应按 6.4.1.1.1.2 和 6.4.1.1.1.3 的要求提供服务。

6.4.1.2 关系转出

6.4.1.2.1 智慧化转出

参保人通过智慧化渠道办理关系转出的，社保机构应通过信息系统即时审核《基本养老保险缴费账户转移联系函》：

- a) 《基本养老保险缴费账户转移联系函》符合要求的，予以办理，并主动通过信息系统完成以下事宜：
 - 1) 生成《基本养老保险缴费账户转移接续信息表》；
 - 2) 将《基本养老保险缴费账户转移接续信息表》传送至转入地社保机构；
 - 3) 与转入地社保机构对接基金划转手续；
 - 4) 终止参保人在本地的职工基本养老保险关系。
- b) 《基本养老保险缴费账户转移联系函》不符合要求的，不予办理，并通过信息系统反馈理由。

6.4.1.2.2 窗口转出

参保人通过窗口办理关系转出的，社保机构收到《基本养老保险缴费账户转移联系函》后，进行资料审核：

- 不符合办理条件的，不予受理，并告知原因；
- 符合办理条件，向转入地社保机构发送《基本养老保险缴费账户转移接续信息表》，并与转入地社保机构对接基金划转手续，终结其本地养老保险关系。

6.4.2 临时缴费账户

6.4.2.1 关系转入

6.4.2.1.1 智慧化转入

6.4.2.1.1.1 参保人通过智慧化渠道提交申请材料，申请关系转入后，社保机构应按 6.4.1.1.1.1 的要求审核参保人提交的申请材料。

6.4.2.1.1.2 关系转入申请受理后，社保机构应主动通过信息系统完成以下事宜：

- a) 生成《临时基本养老保险缴费账户转移联系函》；
- b) 将《临时基本养老保险缴费账户转移联系函》传送至转出地社保机构，供其审核。

6.4.2.1.1.3 转出地社保机构审核《临时基本养老保险缴费账户转移联系函》后，发送《临时基本养老保险缴费账户转移接续信息表》至社保机构，社保机构收到后，应按 6.4.1.1.1.3 的要求提供服务。

6.4.2.1.2 窗口转入

6.4.2.1.3 参保人向窗口提交申请材料，申请关系转入后，社保机构应按 6.4.1.1.2.1 的要求审核参保人提交的申请材料。

6.4.2.1.4 关系转入申请受理后，社保机构应按 6.4.2.1.1.2 和 6.4.2.1.1.3 的要求提供服务。

6.4.2.2 关系转出

6.4.2.2.1 智慧化转出

参保人通过智慧化渠道办理关系转出的，社保机构应通过信息系统即时审核《临时基本养老保险缴费账户转移联系函》：

- a) 《临时基本养老保险缴费账户转移联系函》符合要求的，予以办理，并主动通过信息系统完成以下事宜：
 - 1) 生成《临时基本养老保险缴费账户转移接续信息表》；
 - 2) 将《临时基本养老保险缴费账户转移接续信息表》传送至转入地社保机构；
 - 3) 与转入地社保机构对接基金划转手续；

- 4) 终止参保人在本地的职工基本养老保险关系。
- b) 《临时基本养老保险缴费账户转移联系函》不符合要求的，不予办理，并通过信息系统反馈理由。

6.4.2.2.2 窗口转出

参保人通过窗口办理关系转出的，社保机构收到《临时基本养老保险缴费账户转移联系函》后，进行资料审核：

- 不符合办理条件的，不予受理，并告知原因；
- 符合办理条件，向转入地社保机构发送《临时基本养老保险缴费账户转移接续信息表》，并与转入地社保机构对接基金划转手续，终结其本地养老保险关系。

6.5 历史信息审核

6.5.1 智慧化历史信息审核

6.5.1.1 服务对象通过智慧化渠道提出基本养老保险金、病残津贴或丧葬补助和抚恤金历史信息审核申请的，社保机构应按图 8 的流程提供服务。

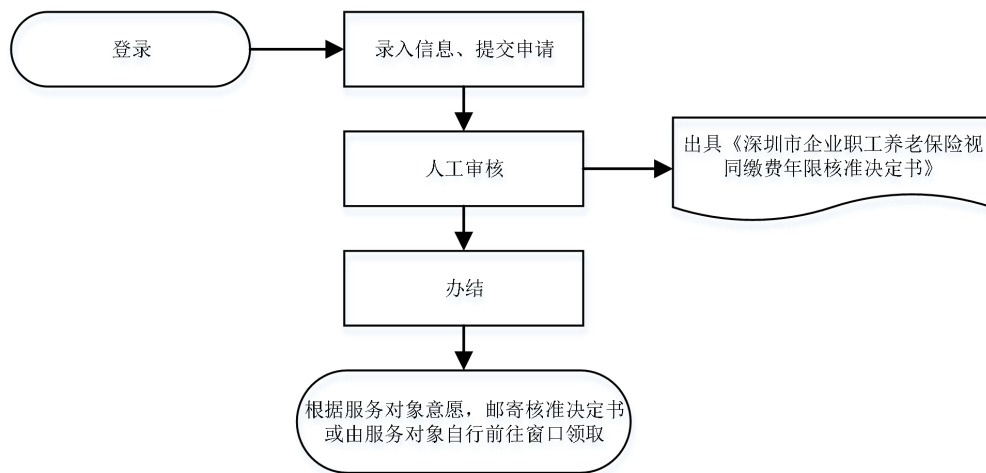


图 8 历史信息审核智慧化服务流程

6.5.1.2 服务对象通过智慧化渠道提出基本养老保险金、病残津贴或丧葬补助和抚恤金历史信息审核申请后，社保机构应人工审核其信息，并出具《深圳市企业职工养老保险视同缴费年限核准决定书》。

6.5.1.3 服务办结后，社保机构应根据服务对象意愿，通过以下方式之一送达《深圳市企业职工养老保险视同缴费年限核准决定书》：

- 邮寄；
- 服务对象自行前往窗口领取。

6.5.2 窗口历史信息审核

6.5.2.1 服务对象通过窗口提出基本养老保险金、病残津贴或丧葬补助和抚恤金历史信息审核申请的，社保机构应按图 9 的流程提供服务。

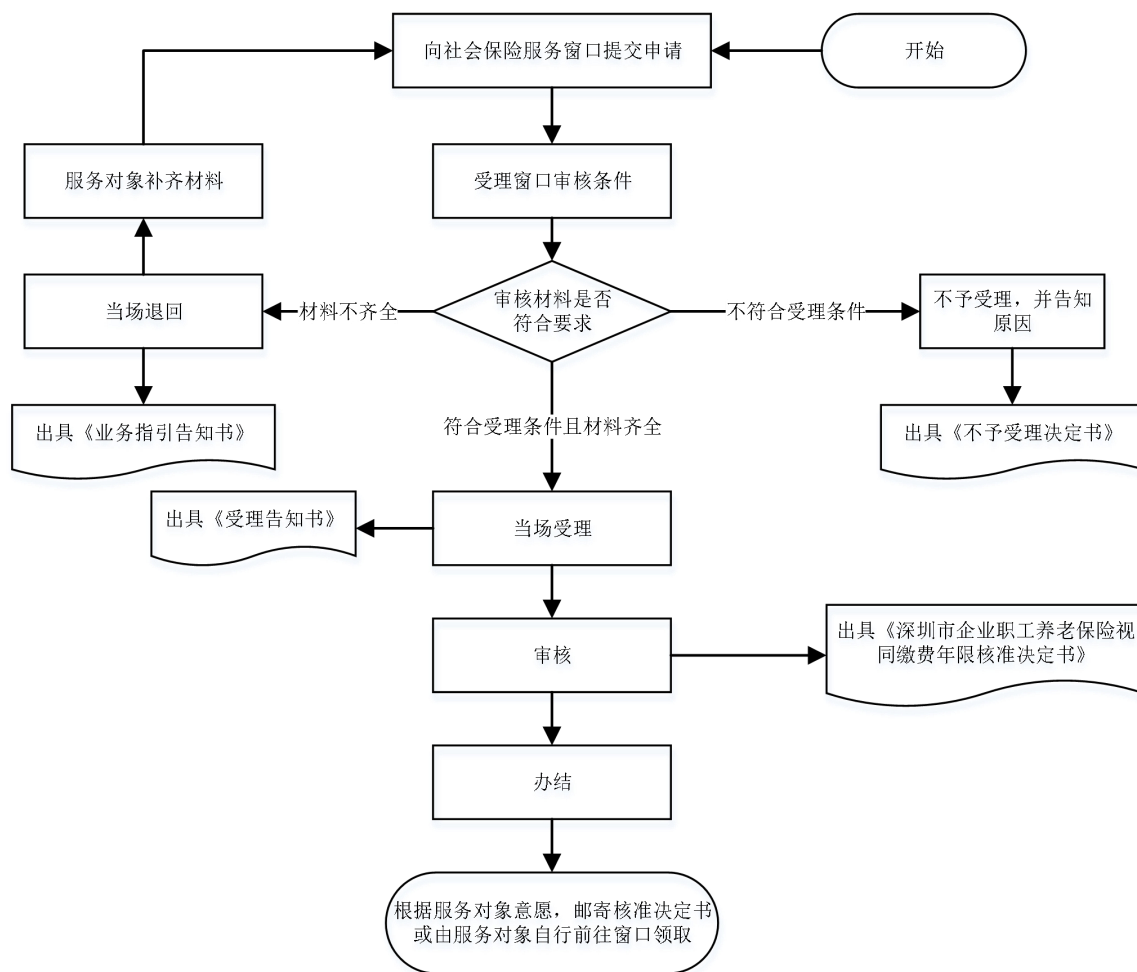


图9 历史信息审核窗口服务流程图

6.5.2.2 服务对象通过智慧化渠道提出基本养老保险金、病残津贴或丧葬补助和抚恤金历史信息审核后，受理窗口应按 6.1.1.2.2 的要求审核材料。

6.5.2.3 予以受理的，应进行材料审核，审核完成后，社保机构应出具《深圳市企业职工养老保险视同缴费年限核准决定书》，并于服务办结后，按 6.5.1.3 的要求送达核准决定书。

6.6 待遇支付

6.6.1 待遇核定

6.6.1.1 基本养老金核定

6.6.1.1.1 智慧化基本养老金核定

6.6.1.1.1.1 参保人通过智慧化渠道申请基本养老金核定的，社保机构应按图 10 的流程提供服务。

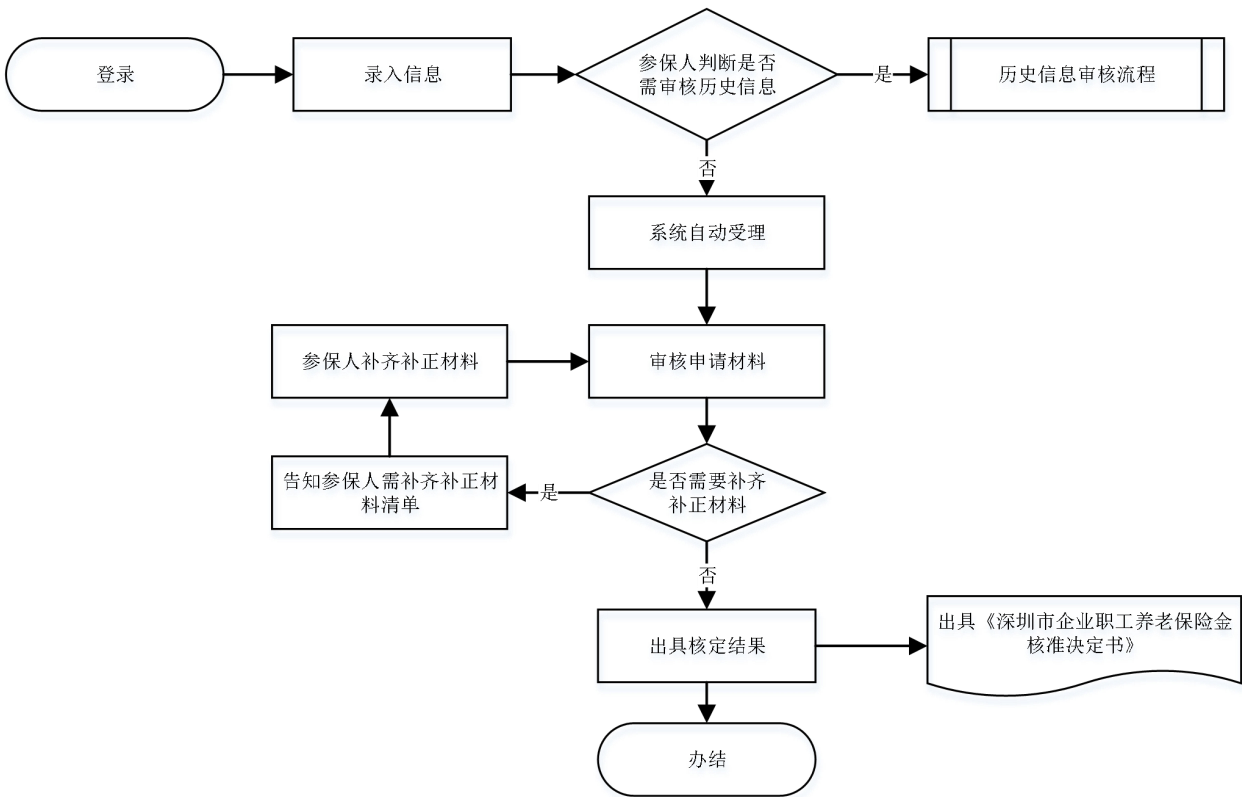


图 10 基本养老金核定智慧化服务流程

6.6.1.1.1.2 参保人不需要审核历史信息的，信息系统应即时自动受理，并由社保机构人工审核申请材料：

- 需要补齐补正材料的，社保机构应告知服务对象需补齐补正材料清单；
- 不需要补齐补正材料的，社保机构应出具《深圳市企业职工养老保险金核准决定书》。

6.6.1.1.1.3 参保人为特殊工种提前申请退休的，社保机构还应在审核申请材料的期间进行公示：

- 公示无异议的，按 6.6.1.1.1.2 的要求提供服务；
- 公示有异议的，社保机构应核查情况，核查结果为参保人不符合办理要求的，应出具《深圳市企业职工养老保险金不予认定决定书》。

6.6.1.1.2 窗口基本养老金核定

6.6.1.1.2.1 参保人通过窗口申请基本养老金核定的，社保机构应按图 11 的要求提供服务。

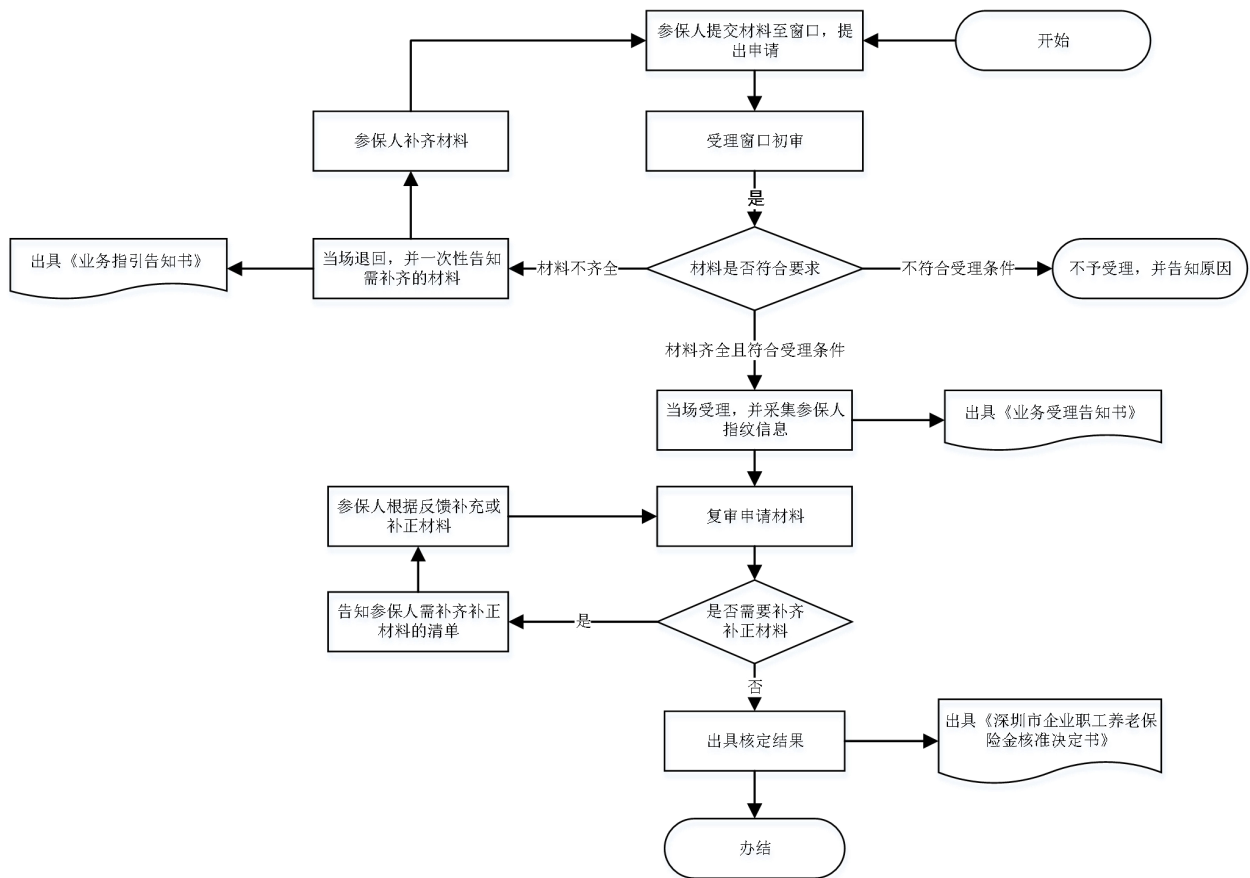


图 11 基本养老金核定窗口服务流程

6.6.1.1.2.2 参保人将材料提交至窗口, 并提出申请后, 受理窗口应即时按 6.1.1.2.2 的要求对申请材料进行初审。

6.6.1.1.2.3 受理窗口受理后, 社保机构当场采集参保人指纹信息, 并按 6.6.1.1.1.2 的要求审核申请材料。

6.6.1.1.2.4 参保人为特殊工种提前申请退休的, 社保机构还应按 6.6.1.1.1.3 的要求进行公示。

6.6.1.2 病残津贴核定

6.6.1.2.1 智慧化病残津贴核定

参保人通过智慧化渠道申请病残津贴核定的, 社保机构应按图10和6.6.1.1.1.2的要求提供服务。

6.6.1.2.2 窗口病残津贴核定

参保人通过窗口申请病残津贴核定的, 社保机构应按图11、6.6.1.1.2.2和6.6.1.1.2.3的要求提供服务。

6.6.1.3 丧葬补助金、抚恤金核定

6.6.1.3.1 智慧化核定

参保人遗属通过智慧化渠道申请丧葬补助金、抚恤金核定的，社保机构应按图10和6.6.1.1.2的要求提供服务。

6.6.1.3.2 窗口核定

参保人遗属通过窗口申请丧葬补助金、抚恤金核定的，社保机构应按图11、6.6.1.1.2.2和6.6.1.1.2.3的要求提供服务。

6.6.1.4 个人账户余额（储存额）核定

6.6.1.4.1 智慧化个人账户余额（储存额）核定

6.6.1.4.1.1 参保人通过智慧化渠道申请个人账户余额（储存额）核定的，社保机构应按图 12 的流程提供服务。

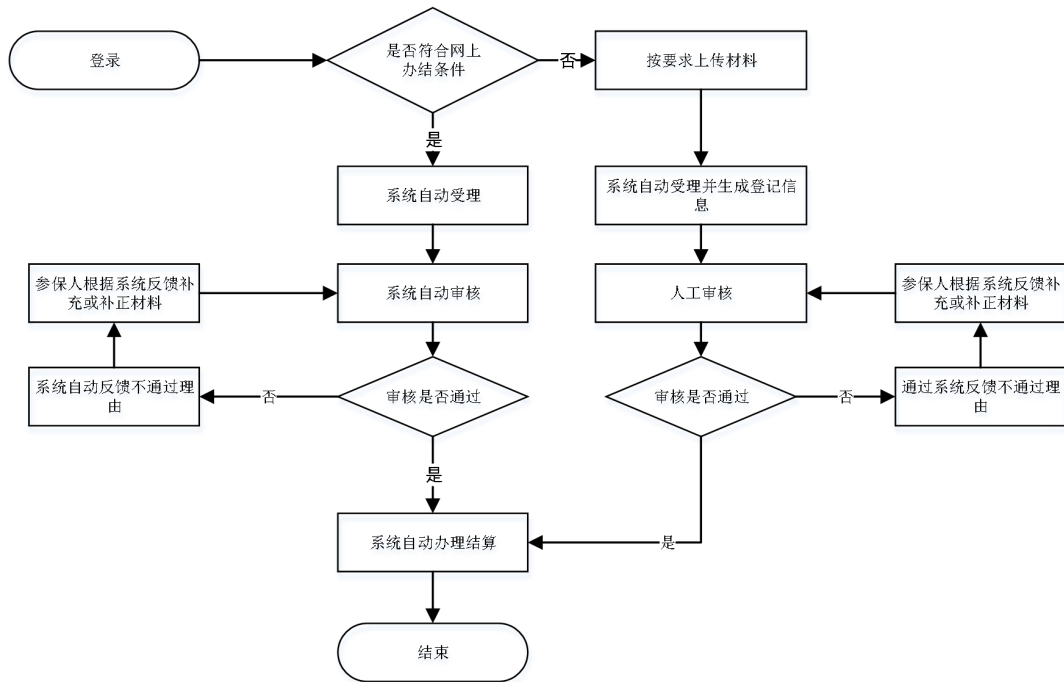


图 12 个人账户余额（储存额）核定智慧化服务流程

6.6.1.4.1.2 参保人登录信息系统，提交申请后，信息系统应即时自动按 6.1.1.1.3 的要求进行审核。

6.6.1.4.1.3 审核通过的，信息系统应即时自动予以办结，并自动为参保人办理结算。

6.6.1.4.2 窗口个人账户（余额）储存额核定

6.6.1.4.2.1 参保人通过窗口申请个人账户余额（储存额）核定的，社保机构应按图 13 的流程提供服务。

6.6.1.4.2.2 参保人通过窗口提交申请材料，提出申请后，社保机构应即时按 6.1.1.2.2 的要求审核材料是否满足受理条件。

6.6.1.4.2.3 审核通过后，服务即时办结，社保机构应为参保人办理结算。

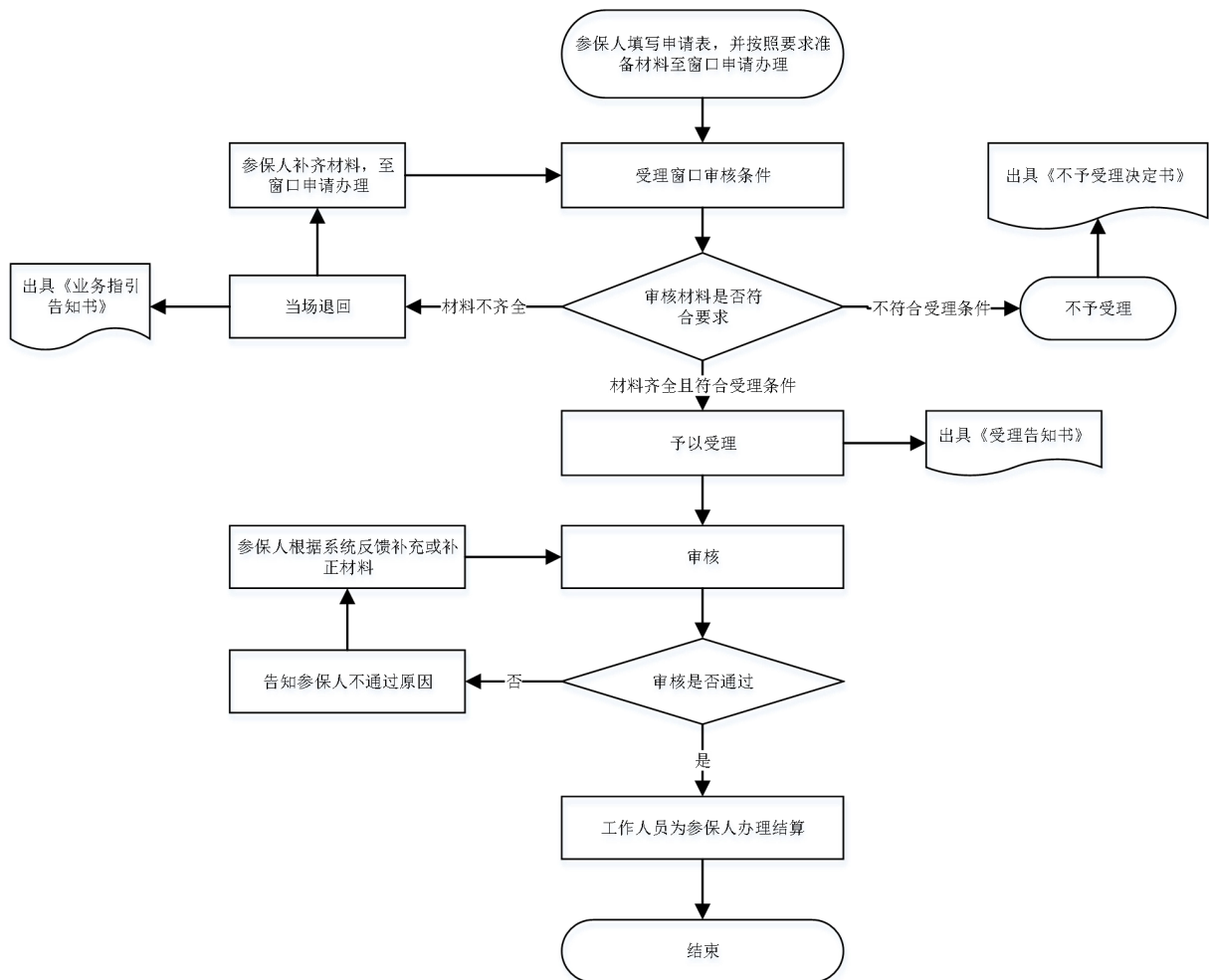


图13 个人账户余额（储存额）核定窗口服务流程

6.6.2 待遇发放

- 6.6.2.1 基本养老金、病残津贴应发放至参保人金融社保卡。
- 6.6.2.2 丧葬补助金和抚恤金应发放至待遇享有人银行账户。
- 6.6.2.3 基本养老金应采取社会化方式，按时、足额发放。
- 6.6.2.4 病残待遇的发放应按时、足额发放。
- 6.6.2.5 丧葬津贴和抚恤金应一次性、足额发放。
- 6.6.2.6 市级及以上层级行业主管部门针对基本养老金或病残津贴发放额度有调整的，社保机构应主动调整服务对象基本养老金，并按新的待遇标准发放。
- 6.6.2.7 市级及以上层级行业主管部门针对丧葬津贴和抚恤金发放额度有调整的，社保机构应按以下要求发放：

- 针对未领取丧葬津贴和抚恤金的，主动调整服务对象丧葬津贴和抚恤金，并按新的待遇标准发放；
- 已领取丧葬津贴和抚恤金的，按相关要求补齐。

6.6.2.8 社保机构发放基本养老金或病残待遇前，应主动检查其养老金或病残待遇是否有缺漏发放月份：

- 若无，应足额发放当月基本养老金或当月病残待遇；
- 若有，除足额发放当月基本养老金或当月病残待遇外，还应补齐缺漏金额。

6.6.3 资格认证

6.6.3.1 社保机构主动通过数据共享、信息比对开展职工基本养老保险待遇资格认证。

6.6.3.2 参保人资格认证临近认证有效期的，社保机构应及时通过短信提醒参保人开展资格认证。

7 服务保障

7.1 服务人员及环境设施要求

7.1.1 服务人员

7.1.1.1 服务人员的配备应与服务对象数量相适应，确保服务提供能力满足服务对象需求。

7.1.1.2 服务人员应具备良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力。

7.1.1.3 服务人员应具备满足服务岗位要求的专业知识、服务技能。对于有特殊要求的岗位，还应具备相应的资质证书。

7.1.1.4 服务人员上岗时应佩戴便于服务对象识别的统一身份标志，宜统一着装。

7.1.1.5 服务人员应掌握服务礼仪，举止文明、行为规范、服务周到，宜讲普通话。

7.1.1.6 服务人员应使用文明礼貌用语，不得使用服务忌语。

7.1.2 环境设施

7.1.2.1 服务场所应地点适宜、面积合理、布局科学、保持服务环境安全、整洁、舒适。

7.1.2.2 服务场所应设置清晰统一可识别的视觉识别系统和导向标识系统。安全设施、公共卫生应符合国家和深圳的相关规定。

7.1.2.3 应根据服务需求，在服务场所合理设置功能区，配置人性化的服务设施和便民设施。

7.2 档案管理

7.2.1 职工基本养老保险业务材料应随经办业务办结同步生成，业务办结后归档。

7.2.2 职工基本养老保险业务材料的收集、整理、立卷、分类、归档、保管、统计、利用、鉴定销毁、移交和信息化处理等工作应符合 GB/T 31599—2015 的要求。

7.3 内控管理

7.3.1 社保机构应建立统一的内控体系，包括四个模块：

- 风险评估：采集职工基本养老保险各项业务风险点基础信息并进行分析，评估风险发生可能性和影响程度，确定各项业务风险等级；
- 风险预警：结合风险评估结果及业务实际情况，设置风险预警指标；
- 风险应对：结合风险评估结果和风险预警情况，针对不同风险等级的业务制定风险应对方案。根据风险防控的需要，对相关业务制定监督检查方案，定期开展监督检查；

——数据运用：对职工基本养老保险各项业务数据进行采集和分析，挖掘潜在风险，输出各项业务的效能情况，为排查风险、优化业务、统筹决策提供参考依据。

7.3.2 社保机构应根据风险程度实行业务分级管理、审批权限分级授权，明确各岗位经办权限。

7.3.3 社保机构应建立独立于业务操作的监控系统，对业务操作的合规性进行监控。

7.4 信息化管理

7.4.1 社保机构应建立社会保险经办服务信息系统，建设数据库及联网平台。社会保险经办服务信息系统应具备支持社会保险各项业务的办理和提供公共查询等功能。

7.4.2 社保机构应建立符合安全要求的系统和数据备份制度、系统安全认证体系、数据质量控制体系。社会保险经办服务信息应做到可识别、可检索、可追溯、可共享。

7.5 服务监督、评价与改进

7.5.1 社保机构应实行服务信息公开，向社会公示服务内容、依据、程序、时限、投诉渠道等信息，接受群众监督。

7.5.2 社保机构应定期开展服务质量评价，评价应采取内部评价和外部评价相结合的方式，以服务对象满意测评为核心要素。

7.5.3 社保机构应不断完善服务体系，创新服务手段、优化服务流程、提升服务效能，提高服务对象的满意度。
