

《社会保险经办服务规范 第2部分：城乡居民基本养老保险》解读

《社会保险经办服务规范 第2部分：职工基本养老保险》于2022年8月9日发布，于2022年9月1日实施，现就制定背景、目的和意义、主要内容解读如下：

一、制定背景

深圳作为一座年轻的城市正逐渐面对人口老龄化加剧的问题，据测算到2027年，深圳60岁以上户籍人口将增加到65万人左右，占总人口的10%左右，届时将步入老龄化社会。城乡居民养老保险是由政府主导建立的社会养老保险制度，对保障居民年老后的基本生活，实现人人老有所养，对于逐步缩小城乡差距，缓和社会矛盾，维护社会公平意义重大。截至2021年10月，全国城乡居民基本养老保险参保人数达到5.47亿人，深圳市城乡居民基本养老保险参保1.17万人。

对本市城乡居民基本养老保险登记、关系转移、待遇核定、待遇发放、人员管理等进行规范，有助于城乡居民基本养老保险经办规程完善，为进一步完善城乡居民基本养老保险法律制度提供了立法依据，也是地方城乡居民基本养老保险法律制度本身发展的需要。

二、目的和意义

通过对城乡居民基本养老保险经办服务做出明确具体可操作的要求，不仅使城乡居民基本养老保险经办服务工作的目标、过程和结果清晰明确，还可让工作责任可跟踪可追

溯，有利于提高城乡居民基本养老保险经办服务质量，操作流程的规范使得即使办事人员更换也不会影响办事效率，内审内控的规范减少办事差错率，更好保障居民权益。

三、主要内容

本文件由范围、规范性引用文件、术语和定义、服务渠道、服务内容、服务要求和服务保障组成。核心内容如下：

（一）范围

本文件规定了城乡居民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”）为准备参加或已参加城乡居民养老保险的个人提供城乡居民基本养老保险服务，以及城乡居民基本养老保险服务的监督和管理。

（二）规范性引用文件

本章节主要包括了标准文本中规范性引用的文件。

（三）术语和定义

本章节包括了 GB/T 31596.1 及 GB/T 31596.2 界定的术语和定义。

（四）服务渠道

本章节给出了社保机构提供城乡居民基本养老保险经办服务的服务渠道，包括自助终端、网页端、移动应用端、社会保险服务窗口和上门等。

（五）服务内容

本章节规定了城乡居民基本养老保险登记服务、个人账户服务、关系转移接续服务、待遇支付的服务内容。

（六）服务要求

本章节城乡居民基本养老保险登记服务、个人账户服务、关系转移接续服务、待遇支付的服务要求。

（七）服务保障

本章节规定了城乡居民基本养老保险经办服务的服务人员及环境设施要求、档案管理、内控管理、信息化管理和监督、评价与改进的要求。

四、附则

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口，其起草单位有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。