

《社会保险经办服务规范 第 1 部分：职工基本养老保险》编制说明

一、项目背景

当前，我国已经进入老龄化社会，老年人的数量一直在增加，养老成了每个家庭都面临的现实问题。深圳是一个年轻的城市，目前常住老年人在 110 万人左右，其中户籍老年人是 32 万人。随着早期来深建设者可能同步进入老龄阶段，在未来的一个时间，深圳有可能面临集中进入老龄化阶段。职工基本养老保险是社会保险中的一个险种，是指国家通过立法，多渠道筹集资金，对劳动者在年老而减少劳动收入时给予经济补偿，使他们能够享有基本生活保障的一项社会保障。截至 2021 年 10 月，全国城镇职工基本养老保险参保人数达到 4.75 亿人，深圳市职工基本养老保险参保人数突破 1300 万人，职工基本养老保险对实现人人老有所养，维护社会公平意义重大。

在推进国家治理体系和治理能力现代化的进程中，标准化发挥着基础性、战略性、引领性的作用。当前，国家高度重视标准化工作，并将其提升到一个新的战略高度。而实践经验也表明，制定和实施标准是保障社会事务最佳秩序和依法履行工作职责的有效方式和手段，这也得到了全社会广泛认同，标准在政府公共服务和社会管理事务中的作用势必日益突出。

目前在国家层面有出台一系列相关社会保险服务相关

标准，包括 GB/T 27768-2011《社会保险服务 总则》、GB/T 32621-2016《社会保险经办业务流程 总则》、GB/T 34282.1-2017《社会保险关系转移接续 第1部分：企业职工基本养老保险》、GB/T 34413-2017《职工基本养老保险待遇支付服务规范》、GB/T 37772.1-2019《养老保险待遇审核服务规范第1部分；企业职工基本养老保险》等属全国通用标准。然而在行业和深圳市层面并没有相关标准，无法有效指导深圳市开展职工养老保险经办服务工作。对深圳市城镇职工基本养老保险登记、关系转移、保险费核定、待遇核定、待遇发放、人员管理等进行规范，有助于城镇职工基本保险经办规程完善，进一步为完善城镇职工基本养老保险法律制度提供了立法依据，是地方城镇职工基本养老保险法律制度本身发展的需要。另外，深圳作为国内改革先锋城市，其标准在全国范围内具有参考价值，深圳本地城镇职工基本养老保险标准的完善，对国内其他城市也具有借鉴的意义。城镇职工养老保险作为养老保险的核心，基金安全是前提，实现服务标准，有助于维护基金安全。

通过对职工养老保险经办服务做出明确具体可操作的要求，不仅使职工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，有利于提高职工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，更好保障职工权益；另外，实行职工养老保险经办服务标准化是推进简政放权改革的关键举措。

因此，编制职工养老保险经办服务规范地方标准十分必要。

二、工作简况

（一）任务来源

2020年3月，市场监管总局、国家发展改革委、财政部下达了51项国家基本公共服务标准化试点项目。福田区作为国家首批基本公共服务标准化综合试点地区，将国家基本公共服务标准化综合试点工作纳入重点改革项目。为推动福田区基本公共服务标准化综合试点项目的顺利实施，福田区出台了综合试点工作方案，以“总结提炼一批具有福田特色的基本公共服务具体实施标准，发挥好先行示范作用，为全国基本公共服务标准化建设探索可复制、可推广的‘深圳经验’，打造‘深圳标准’构建质量发展新优势。为此深圳市社会保险基金管理局福田分局牵头申请立项职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险、工伤保险和失业保险4部分社会保险经办服务地方标准的研制，于2021年4月份通过立项申请。

（二）主要编制过程

制定《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》主要经历了以下阶段：

1. 立项阶段

2021年4月，《社会保险经办服务规范》作为深圳市地方标准正式批准立项。

2. 组织起草阶段

2021年7月~2021年11月,收集相关标准和文件资料,走访调研社保服务窗口,并对相关资料进行汇总和分析,搭建标准框架、编制标准文本,并经过多次编制组内部征求意见、讨论、修改,最终形成标准征求意见稿。

3. 征求意见阶段

2021年12月,通过深圳市社会保险基金管理局公开征求意见。

4. 组织评审阶段

三、主要技术内容及技术依据

(一) 范围

本文件规定了职工基本养老保险的服务渠道、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为单位、个人提供职工基本养老保险服务,以及职工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职工基本养老保险经办服务的服务渠道。本章是依据深圳市社保机构提供社保经办服务的服务方式编制的。

（五）服务内容

本章节规定了职工基本养老保险各项经办服务的服务内容。

第 5.1 条是参考《GB/T 27768 社会保险服务 总则》和《GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范》，结合社保机构办理登记服务的工作内容进行编制的。

第 5.2 条参考《GB/T 27768 社会保险服务 总则》和《广东省人力资源和社会保障厅关于企业职工基本养老保险的经办规程》编制的。

第 5.3 条是参考《广东省人力资源和社会保障厅关于企业职工基本养老保险的经办规程》和《GB/T 34278-2017 职工基本养老保险个人账户管理规范》编制的。

第 5.4 条是参考《GB/T 27768 社会保险服务 总则》和《广东省人力资源和社会保障厅关于企业职工基本养老保险的经办规程》编制的。

第 5.5 条是依据社保机构办理职工基本养老保险历史信息审核的工作内容进行编制的。

第 5.6.1.1 条是依据《深圳经济特区社会保险条例》第十九条编制的。

第 5.6.1.2 条是依据《广东省人力资源和社会保障厅、广东省财政厅关于试行企业职工基本养老保险病残津贴有关问题的通知》第一条、《中华人民共和国社会保险法》第十七条和《深圳经济特区社会养老保险条例》第三十一条编制的。

第 5.6.1.3 条是依据《深圳经济特区社会养老保险条例》第三十二条编制的。

第 5.6.1.4 条是依据《实施〈中华人民共和国社会保险法〉若干规定》编制的。

第 5.6.2 条是依据社保机构职工基本养老保险待遇发放的服务内容编制的。

第 5.6.3 条是依据社保机构进行职工基本养老保险待遇领取资格认证的服务内容编制的。

（六）服务要求

本章节规定了职工基本养老保险各项经办服务的服务要求。

第 6.1 条是在参考《GB/T 32621-2016 社会保险经办业务流程 总则》和《GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范》，结合社保机构办理登记服务智慧化渠道和窗口工作流程和要求进行编制的。

第 6.2 条是参考《GB/T 32621-2016 社会保险经办业务流程 总则》，结合社保机构办理职工基本养老保险费用收缴时的智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求进行编制的。

第 6.3 条是依据《广东省人力资源和社会保障厅关于企业职工基本养老保险的经办规程》和《GB/T 34278-2017 职工基本养老保险个人账户管理规范》，结合社保机构实际工作要求编制的。

第 6.4 条本章是依据《广东省人力资源和社会保障厅关于企业职工基本养老保险的经办规程》和《GB/T

34282.1-2017 社会关系转移接续 第2部分：企业职工基本养老保险》，结合社保机构办理职工基本养老保险关系转移接续的智慧化渠道和窗口服务流程和要求编制的。

第6.5条是依据社保机构办理职工基本养老保险历史信息审核的智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求编制的。

第6.6.1.1是依据社保机构办理职工基本养老保险基本养老金核定智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求编制的。

第6.6.1.2是依据社保机构办理职工基本养老保险病残津贴核定智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求编制的。

第6.6.1.3是依据社保机构办理职工基本养老保险丧葬补助金、抚恤金核定智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求编制的。

第6.6.1.4是依据社保机构办理职工基本养老保险个人账户储存额核定智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求编制的。

第6.6.2条是参考《GB/T 34413-2017 职工基本养老保险待遇支付服务规范》编制的。

第6.6.3条是依据社保机构养老保险待遇资格认证的实际工作要求编制的。

（七）服务保障

本章节规定了职工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、信息化管理和服务监督、评价与改进的要求。

第7.1条是依据社保机构窗口服务人员和环境设施的要

求编制的。

第 7.2 条是依据《GB/T 31599-2015 社会保险业务档案管理规范》编制的。

第 7.3 条是参考《GB/T 32361-2016 社会保险经办业务流程 总则》和市社保局内控业务标准编制的。

第 7.4 条是依据社保机构信息化管理基本要求编制的。

第 7.5 条依据社保经办服务监督、评价和改进的要求编制的。

四、主要条款的说明

《社会保险经办服务规范 第 1 部分：职工基本养老保险》包括范围、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。

（一）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。

本文件适用于指导职工基本养老保险的深圳市各级社会保险经办机构为单位、个人提供职工基本养老保险服务，以及职工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职工基本养老保险经办服务的渠道，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

本章节规定了职工基本养老保险登记服务、缴费核定服务、个人账户服务、关系转移接续服务、历史信息审核、待遇支付的服务内容。

（六）服务要求

本章节规定了职工基本养老保险登记服务、缴费核定服务、个人账户服务、关系转移接续服务历史信息审核、待遇支付的服务流程及要求。

（七）服务保障

本章节规定了职工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、信息化管理和服务监督、评价与改进的要求。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本标准未涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准无重大分歧意见。

七、实施标准的措施建议

拟通过开展标准的宣贯、培训和标准实施跟踪检查等方式推动标准实施。

八、其他需要说明的事项

无。