

《社会保险经办服务规范 第2部分：城乡居民基本养老保险》编制说明

一、项目背景

我国是世界上老年人口最多的国家，人口老龄化已经呈现逐步加速趋势。深圳作为一座年轻的城市也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。

2020年9月11日，李克强总理在全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议上强调，深化“放管服”改革，服要服出便利、服出实惠。要求要推进标准化建设，强调各级政府要增强服务意识，推进政务公开，创新服务方式，提高办事效率，审批和监管也要体现服务理念，加快建设人民满意的服务型政府。

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 31597-2015《城乡居民基本养老保险服务规范》、GB/T

37705-2019《城乡居民基本养老保险个人账户管理规范》、GB/T 37702《城乡居民基本养老保险待遇支付服务规范》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城乡居民养老保险经办服务工作。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，是地方城乡居民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，深圳本地城乡居民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。且城乡居民养老保险作为当前解决扶贫任务的重要手段，与民政等其他部门紧密联系，是实现多部门扶贫的重要载体。

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。

因此，编制城乡居民基本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 2 部分：城乡居民基本养老保险》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，并经过编制组多次内部征求意见、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。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

本章节规定了城乡居民基本养老保险各项经办服务的服务内容。

第 5.1 条在参考《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》，《GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范》，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 条是参考《GB/T 37705-2019 城乡居民基本养老保险个人账户管理规范》和《GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范》编制的。

第 5.3 条是参考《GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范》编制的。

第 5.4.1 条是依据《广东省人民政府关于印发<广东省城乡居民基本养老保险实施办法>的通知》编制的。

第 5.4.2 条依据城乡居民基本养老保险待遇发放的服务内容编制的。

第 5.4.3 条社保机构进行城乡居民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

本章节规定了城乡居民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 35615-2017 社会保险登记服务规范》和《GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范》，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 37705-2019 城乡居民基本养老保险个人账户管理规范》和《GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范》编制的。

第 6.3 条是参考《GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范》《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》，结合城乡居民基本养老保险关系转移实际工作流程和要求编制的。

第 6.4.1.1 是依据社保机构办理城乡居民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 6.4.1.2 是依据社保机构办理城乡居民基本养老保险丧葬补助金核定智慧化渠道和窗口服务流程和工作要求编制的。

第 6.4.1.3 是依据社保机构办理城乡居民基本养老保险个人账户余额（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 6.4.2 是参考《GB/T 31597-2015 城乡居民基本养老保险服务规范》和《GB/T 37702-2019 城乡居民基本养老保险待遇支付服务规范》编制的。

第 6.4.3 条是依据社保机构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、内控管理和监督、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 条是参考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 2 部分：城乡居民基本养老保险》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。

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。