

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XX—XXXX

社会保险经办服务规范 第2部分：城乡居民基本养老保险

Social insurance service specification—Part 2: Residents old-age
insurance

送审稿

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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

 5.1 登记服务..... 1

 5.2 个人账户服务..... 2

 5.3 关系转移接续..... 2

 5.4 待遇支付..... 2

6 服务要求..... 3

 6.1 登记服务..... 3

 6.2 个人账户服务..... 4

 6.3 关系转移接续..... 5

 6.4 待遇支付..... 5

7 服务保障..... 8

 7.1 服务人员及环境设施要求..... 8

 7.2 档案管理..... 8

 7.3 内控管理..... 9

 7.4 信息化管理..... 9

 7.5 服务监督、评价与改进..... 9

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2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2部分：城乡居民基本养老保险

1 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居民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。

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定

DB4403/T XXXX 社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险

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城乡居民基本养老保险登记的服务渠道应至少包括：

- 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 社保机构应通过智慧化、窗口渠道为满足以下条件的申请人提供城乡居民基本养老保险参保登记服务：

- 年满16周岁（不含在校学生）、具有深圳市户籍、非国家机关和事业单位工作人员；
- 不属于职工基本养老保险制度覆盖范围的居民。

5.1.2 参保人发生以下信息变更的，社保机构通过智慧化、窗口渠道为其提供变更登记服务：

- 姓名、性别、民族、身份证件号码；
- 入深户时间、居住地址、联系电话、户籍所在地址；
- 缴费人员类别、参保日期。

5.1.3 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：

- 死亡；
- 出国（境）定居并丧失中国国籍；
- 关系转出；
- 已享受其他基本养老保险待遇；
- 自愿申请停止参保。

5.2 个人账户服务

社保机构应通过智慧化、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。

5.3 关系转移接续

5.3.1 已参加城乡居民基本养老保险并缴纳养老保险费的参保人，在领取待遇前，出现户籍跨地区转移且需转移社保关系的，社保机构应通过窗口为其提供关系转移接续服务。

5.3.2 关系转移接续服务可分为以下两种：

- 关系转入；
- 关系转出。

5.4 待遇支付

5.4.1 待遇核定

5.4.1.1 参保人同时满足以下要求的，社保机构通过智慧化、窗口渠道为其提供基本养老金核定服务：

- 参保人年满 60 周岁；
- 累计缴费年限达到规定缴费年限；
- 未享受其他养老保险待遇。

5.4.1.2 参保人死亡的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其遗属提供丧葬补助金核定服务。

5.4.1.3 参保人死亡的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其遗嘱提供个人账户余额（储存额）核定服务。

5.4.1.4 参保人出国（境）定居并丧失中华人民共和国国籍的，社保机构应通过智慧化、窗口渠道为其提供个人账户余额（储存额）核定服务。

5.4.2 待遇发放

5.4.2.1 社保机构应为满足以下条件的参保人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。

5.4.2.2 社保机构应为通过丧葬补助金核定的参保人遗属提供丧葬补助金发放服务。

5.4.2.3 社保机构应为通过个人账户余额（储存额）核定的参保人或其遗属提供个人账户余额（储存额）发放服务。

5.4.3 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参保人提供资格认证服务。

- 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 申请人通过智慧化渠道申请参保登记的，社保机构应按《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中图1的要求为其提供服务。

6.1.1.1.2 申请人登录信息系统，并录入参保信息后，信息系统应即时自动对比户籍信息是否准确，判断是否符合网上办结条件：

- 符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.1.1.4和6.1.1.1.5的要求提供服务；
- 不符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.1.1.6的要求提供服务。

6.1.1.2 窗口登记

6.1.1.2.1 申请人通过窗口申请参保登记的，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中图2的要求为其提供服务。

6.1.1.2.2 将申请材料提交至窗口后，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.1.2.2和6.1.1.2.3的要求为其提供服务。

6.1.2 变更登记

6.1.2.1 智慧化变更登记

6.1.2.1.1 参保人通过智慧化渠道申请变更登记的，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中图3的要求为其提供服务。

6.1.2.1.2 参保人登录信息系统，并录入变更信息后，信息系统应即时自动对比户籍信息是否准确，判断是否符合网上办结条件：

- 符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.1.1.4和6.1.2.1.3的要求提供服务；
- 不符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.2.1.4的要求提供服务。

6.1.2.2 窗口变更登记

6.1.2.2.1 参保人通过窗口申请变更登记的，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中图4的要求为其提供服务。

6.1.2.2.2 参保人向窗口提交申请材料，提出申请后，社保机构应按照6.1.2.2.2~6.1.2.2.3的要求提供服务。

6.1.3 停止参保

6.1.3.1 智慧化停止参保

6.1.3.1.1.1 参保人通过智慧化渠道申请停止参保的，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中图5的要求为其提供服务。

6.1.3.1.2 参保人登录信息系统，并录入变更信息后，信息系统应即时自动对比户籍信息是否准确，判断是否符合网上办结条件：

——符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.1.1.4的要求进行材料审核；

——不符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.3.1.4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，并为参保人停保。

6.1.3.2 窗口停止参保

6.1.3.2.1 参保人通过智慧化渠道申请停止参保的，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中图6的要求为其提供服务。

6.1.3.2.2 参保人通过窗口提交申请材料，并提出申请后，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.1.3.2.2~6.1.3.2.3的要求为其提供服务。

6.2 个人账户服务

6.2.1 个人账户建立和维护

6.2.1.1 社保机构应在参保人首次缴纳城乡居民基本养老保险费后，同步为其建立城乡居民基本养老保险个人账户。

6.2.1.2 参保人停止或暂停参保时，社保机构应封存其个人账户。

6.2.1.3 参保人正在办理城乡居民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，注销其个人账户。

6.2.1.4 参保人完成个人城乡居民养老关系结算的，社保机构应注销其个人账户。

6.2.2 个人账户记录

6.2.2.1 社保机构应通过信息系统记录参保人城乡居民养老保险个人账户的信息，信息应至少包括《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.3.2要求的内容。

6.2.2.2 参保人属于财政代特殊参保群体缴纳的，社保机构为其记录的信息除了包括6.2.2.1以外，还应包括财政代特殊参保群体缴纳的基本养老保险费。

6.2.3 个人账户查询

参保人缴费期间和待遇领取期间，社保机构提供的个人账户信息查询应分别至少包括《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.3.3.1和6.3.3.2要求的内容。

6.3 关系转移接续

6.3.1 关系转入

6.3.1.1.1 参保人向窗口提交参保凭证和其他申请材料，申请关系转入后，转入地社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.4.1.1.2.1的要求审核材料。

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

- a) 生成城乡居民基本养老保险参保缴费凭证；
- b) 将凭证传送至转出地社保机构，供其审核。

6.3.1.1.3 转出地社保机构审核凭证后，发送《基本养老保险缴费账户转移接续信息表》至转入地社保机构基金，转入地社保机构收到信息表后，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参保人。

6.3.2 关系转出

参保人通过窗口办理关系转出的，转出地社保机构收到城乡居民基本养老保险参保缴费凭证后，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，向转出地社保机构发送《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 待遇支付

6.4.1 待遇核定

6.4.1.1 基本养老金核定

6.4.1.1.1 智慧化基本养老金核定

6.4.1.1.1.1 参保人通过智慧化渠道申请基本养老金核定的，社保机构应按照图1的要求提供服务。

6.4.1.1.1.2 参保人登录信息系统，录入信息后，社保机构应通过信息系统检查是否符合受理条件：

- 符合受理条件，应即时予以受理；
- 不符合受理条件的，应即时予以不予受理，并出具《不予受理决定书》。

6.4.1.1.1.3 予以受理的，应生成《受理告知书》，人工审核申请材料：

- 需要补齐补正材料的，社保机构应告知参保人需补齐补正材料清单；
- 不需要补齐补正材料的，应对外公示审核结果：
 - 公示无异议的，社保机构应于公示期满后，出具《深圳市城乡居民基本养老保险待遇核准决定书》；
 - 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《深圳市城乡居民养老保险金不予认定决定书》。

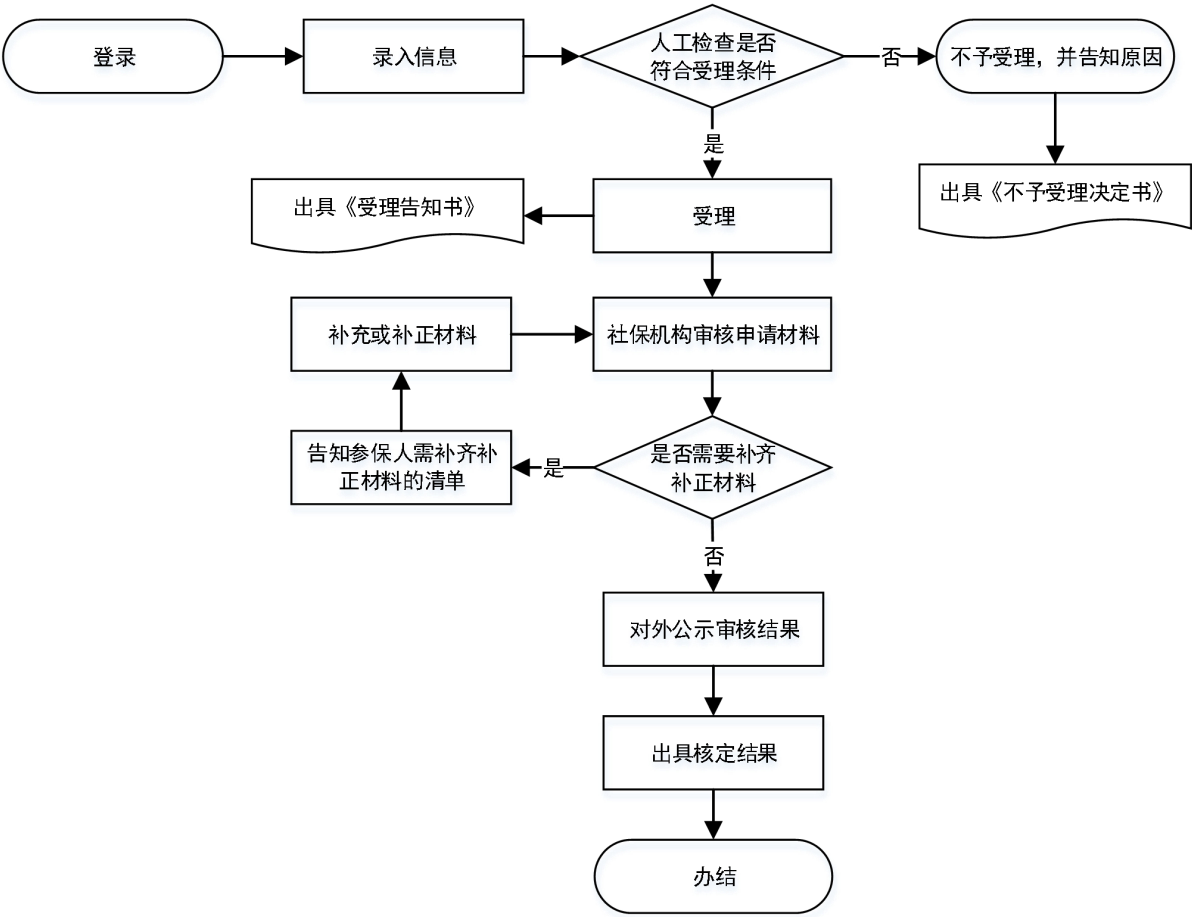


图1 基本养老金核定智慧化服务流程

6.4.1.1.2 窗口基本养老金核定

- 6.4.1.1.2.1 参保人通过窗口申请基本养老金核定的，社保机构应按照图 2 的要求提供服务。
- 6.4.1.1.2.2 参保人将材料提交至窗口，并提出申请后，受理窗口应即时按照《社会经办保险服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中 6.1.1.2.2 的要求对申请材料进行初审。
- 6.4.1.1.2.3 受理窗口受理后，社保机构当场采集参保人指纹信息，并按照 6.4.1.1.1.3 的要求审核申请材料。

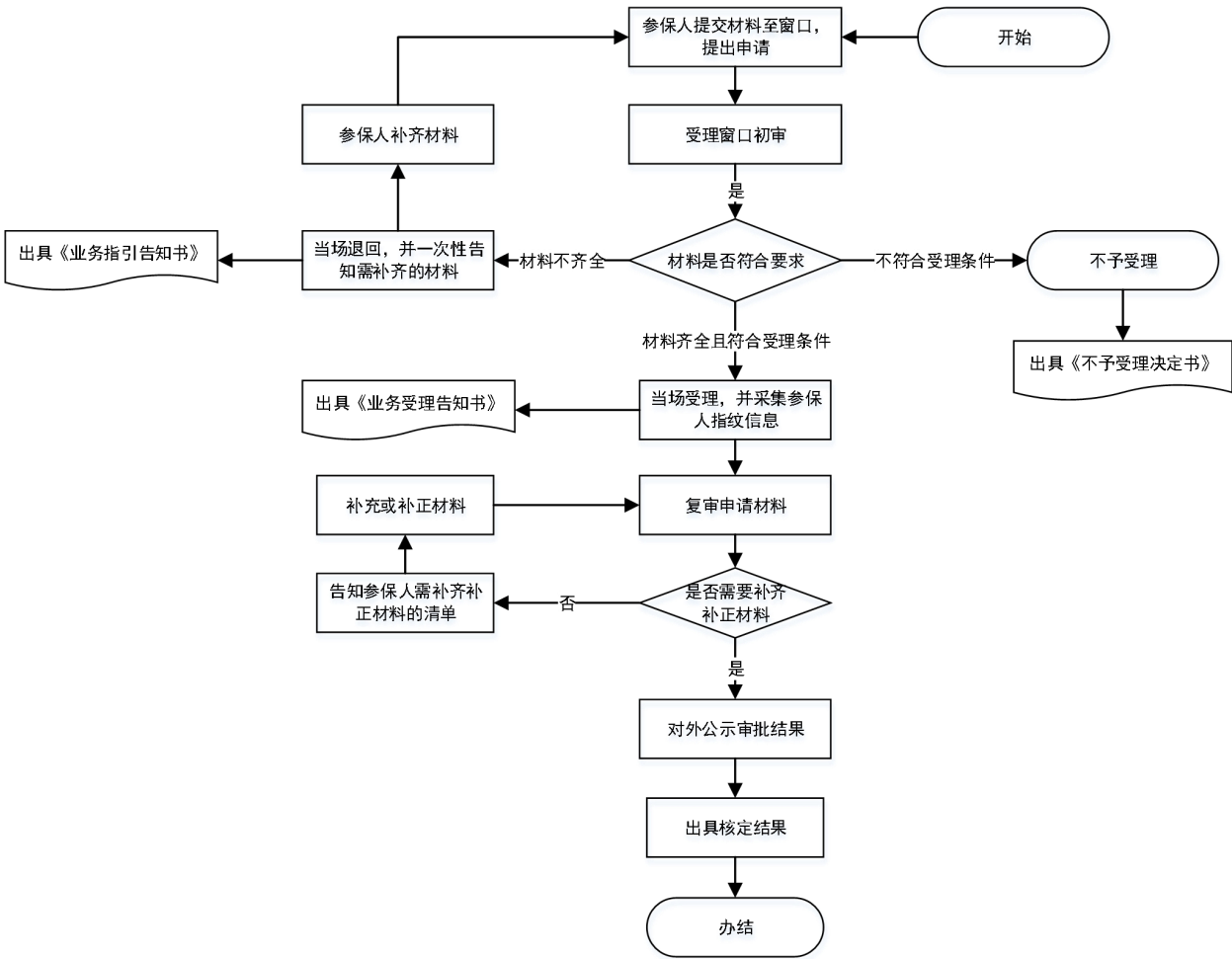


图 2 基本养老金核定窗口服务流程

6.4.1.2 丧葬补助金核定

6.4.1.2.1 智慧化丧葬补助金核定

参保人遗属通过智慧化渠道申请丧葬补助金核定的，社保机构应按照图1、6.4.1.1.1.2和6.4.1.1.3的要求提供服务。

6.4.1.2.2 智慧化丧葬补助金核定

参保人遗属通过窗口申请丧葬补助金核定的，社保机构应按照图2、6.4.1.1.2.2和6.4.1.1.2.3的要求提供服务。

6.4.1.3 个人账户余额（储存额）核定

6.4.1.3.1 智慧化个人账户余额（储存额）核定

6.4.1.3.1.1 参保人或其遗属通过智慧化渠道申请个人账户余额（储存额）核定的，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中图12的要求提供服务。

6.4.1.3.1.2 参保人或其遗属登录信息系统，提交申请后，信息系统应即时自动对比数据信息是否准

确，判断是否符合网上办结条件：

- 符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中 6.1.1.1.4 和 6.6.1.4.1.3 的要求提供服务；
- 不符合网上办结条件的，按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中 6.1.1.1.6 的要求提供服务。

6.4.1.3.2 窗口个人账户余额（储存额）核定

参保人或其遗属通过窗口申请个人账户余额（储存额）核定的，社保机构应按照《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中6.6.1.4.2的要求提供服务。

6.4.2 待遇发放

6.4.2.1 基本养老金应发放至参保人金融社保卡。

6.4.2.2 丧葬补助金应发放待遇享有人银行储蓄账户。

6.4.2.3 基本养老金的发放应满足以下基本要求：

- 采取社会化方式；
- 按时、足额发放。

6.4.2.4 丧葬补助金应一次性、足额发放。

6.4.2.5 市级及以上层级行业主管部门针对基本养老金或丧葬补助金发放额度有调整的，社保机构应主动调整发放额度，并按照新的待遇标准发放。

6.4.2.6 市级及以上层级行业主管部门针对丧葬补助金发放额度有调整的，社保机构应按以下要求发放：

- 未领取丧葬补助金的，按照新的待遇标准发放；
- 已领取丧葬补助金的，按照相关要求补齐。

6.4.2.7 社保机构发放基本养老金前，应主动检查其养老金是否有缺漏发放月份：

- 若无，应足额发放当月基本养老金；
- 若有，除足额发放当月基本养老金外，还应补齐缺漏金额。

6.4.3 资格认证

6.4.3.1 社保机构主动通过数据共享、信息比对开展基本养老金资格认证。

6.4.3.2 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

服务人员与环境设施应符合《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中7.1的要求。

7.2 档案管理

7.2.1 城乡居民基本养老保险业务材料应随经办业务办结同步生成。

7.2.2 城乡居民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：采集城乡居民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：对城乡居民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 社保机构的内控管理除符合 7.3.1 的要求外，还应符合《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中 7.3.2 和 7.3.3 的要求。

7.4 信息化管理

信息化管理应符合《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中7.4的要求。

7.5 服务监督、评价与改进

服务监督、评价与改进应符合《社会保险经办服务规范 第1部分：职工基本养老保险》中7.5的要求。
