

Q/SHBX

海南省社会保险服务标准

Q/SHBX TG302.04—2025

居民养老保险待遇账户变更工作指南

2025-07-18 发布

2025-08-18 实施

海南省人力资源和社会保障厅
海南省社会保险服务中心

发布

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。

本文件由海南省人力资源和社会保障厅提出。

本文件由海南省人力资源和社会保障厅归口。

本文件起草单位：海南省人力资源和社会保障厅、海南省社会保险服务中心、海南省社会保障卡一卡通中心。

本文件主要起草人：张江波、宋乃东、张茂江、江峰。

居民养老保险待遇账户变更工作指南

1 范围

本文件提供了居民养老保险待遇账户变更的服务对象、实施主体、申请条件、办理材料、办理流程、办理时限、办理形式、服务监督、评价与改进存档等方面的指导。

本文件适用于居民养老保险待遇账户变更的服务工作。

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 27768 社会保险服务总则
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 社会保险业务档案管理规范
Q/T SHBX JC101.1 海南省社会保险电子档案管理规范

3 术语和定义

GB/T 27768、GB/T 31596.1和GB/T 31596.2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务对象

自然人。

5 实施主体

申请人户籍辖区范围内市、县（区）级社会保险经办机构，乡镇（街道）服务中心，行政村（社区）服务站等机构。

6 申请条件

城乡居民基本养老保险参保人员待遇账户发生变更。

7 办理材料

居民养老保险待遇账户变更办理材料包括以下（使用电子表单的，可以免填写纸质申请表单；能共享电子证照的，可以免提交证件材料）：

- a) 申请表：海南省城乡居民基本养老保险待遇发放账户维护申请表（见附录A）；
- b) 申请人下列身份证件材料选其一：
 - 1) 申请人中华人民共和国居民身份证；
 - 2) 申请人中华人民共和国港澳居民居住证；
 - 3) 申请人中华人民共和国台湾居民定居证；
 - 4) 申请人中华人民共和国外国人永久居留身份证；
 - 5) 申请人中华人民共和国社会保障卡；
- c) 账户变更材料：申请人中华人民共和国社会保障卡。

8 办理流程

8.1 流程

居民养老保险待遇账户变更的办理流程包括：受理、初审、复核、决定、制证/文、归档。流程图见附录B。

8.2 受理

受理人依据申请材料形式标准和申请材料目录收集材料，并对申请人所提交的申请材料的准确性和完整性进行审查。因申请人材料不齐全或不符合法定形式而需申请人补正申请材料的，受理人应当1个工作日内一次性告知申请人补正材料，申请人应在30个自然日内递交补正材料（补正时间不计入承诺办理时限），逾期不补正的，可以做出不予受理决定；申请材料符合受理条件的，应予以受理。受理通过，进入初审环节。

8.3 初审

对申请人申请办理业务的资格和所提交申请材料的准确性和完整性进行专业审核，对符合资格的补充完善系统信息，做出审核意见并予以审核通过提交复核，对不符合审核资格的做出不符合审核意见并反馈申请人。初审通过，进入复核环节。

8.4 复核

对受理、初审等过程进行核准，对符合审核资格的做出符合的审批结论并予以审核通过，对不符合审核资格的做出不符合的审核结论并反馈申请人。审核通过，进入决定环节。

8.5 决定

对复核意见进行核准，对符合审批资格的做出符合的审批决定并予以审批通过，对不符合审批资格的做出不符合的审批决定并反馈申请人。决定通过，进入制证/文环节。

8.6 制证/文

系统根据审批决定意见确认业务办结，已经制作对应结果物，并将结果物通过受理窗口、网厅或短信信息反馈申请人。

8.7 归档

办结事项，将相关信息材料进行归档。档案管理按GB/T 31599和《海南省社会保险电子档案管理规范》要求执行。

9 办理时限

自受理之日起，3个工作日内办结。

10 办理途径

线下办理：本省辖区范围内市、县（区）级社会保险经办机构，乡镇（街道）服务中心，行政村（社区）服务站等机构。

线上办理：海南政务服务网（<https://wssp.hainan.gov.cn/>）。

11 服务监督、评价与改进

11.1 服务监督

主动向社会公示服务内容、服务流程、投诉渠道等信息，维护服务对象的知情权，接受行政监督和社会监督。

11.2 投诉处理

提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，有专门部门和工作人员负责调查，处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。

监督投诉方式：0898-12345。

11.3 服务质量评价与改进

11.3.1 采取内部评价与外部评价相结合，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。

11.3.2 根据服务评价对服务内容、服务流程等进行优化和改进，持续提高群众满意度和公共服务效能。

附 录 A

(规范性)

海南省城乡居民基本养老保险待遇发放账户维护申请表

表A.1为海南省城乡居民基本养老保险待遇发放账户维护申请表。

表A.1 海南省城乡居民基本养老保险待遇发放账户维护申请表

所属村(居)委会:

填写日期: 年 月 日

*姓 名		性 别		出生年月	年 月 日
*公民身份 证件类型		*公民身份 证件号码			
*联系电话		户籍所在地 址			
居住地址					
*开户银行		*银行 账号			
参保人承诺: 以上填写内容真实无误,如不属实,自愿承担相应的法律责任。 参保人(签字并按捺手印): 年 月 日		经办机构审核意见: 经办人: 年 月 日(公章)			

填表说明: 1.*项为必填项,可通过信息共享获取的则通过信息共享获取;暂无法获取的,可由参保人员填写。

2.互联网渠道受理的,由登录用户的电子身份认证代替纸质签章。

3.本表最终由市县社保机构留存。

附 录 B
(规范性)
居民养老保险待遇账户变更流程图

图B.1为居民养老保险待遇账户变更流程图。

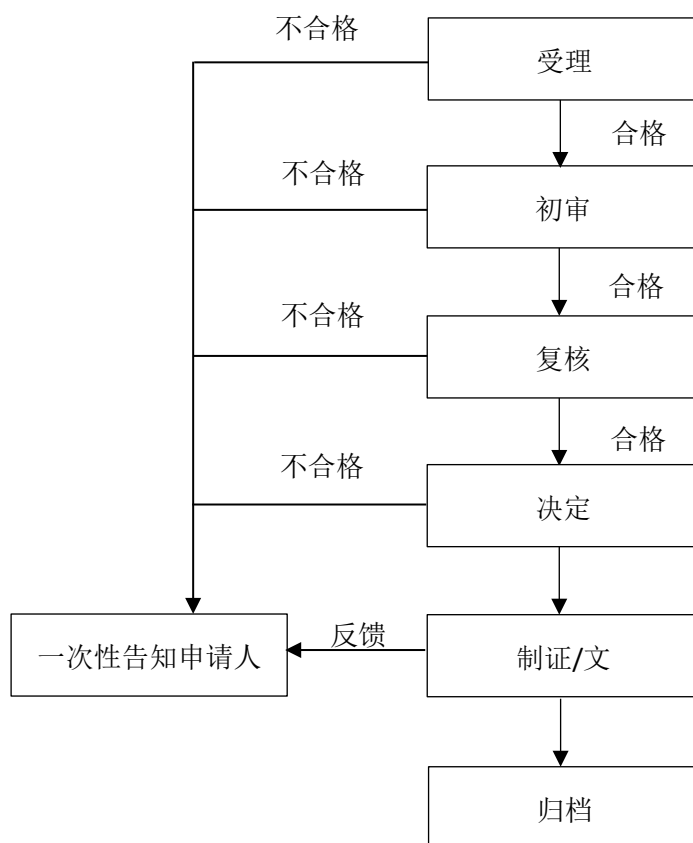


图 B.1 居民养老保险待遇账户变更流程图

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国社会保险法》（中华人民共和国主席令 第 35 号）
 - [2] 《社会保险费征缴暂行条例》（中华人民共和国国务院令 第 259 号）
 - [3] 《社会保险经办条例》（中华人民共和国国务院令 第 765 号）
 - [4] 《城乡居民基本养老保险经办规程》（人社部发〔2019〕84 号）
 - [5] 《海南省城乡居民基本养老保险经办规程（试行）》（琼社保发〔2022〕44 号）
-