

Q/SHBX

海南省社会保险企业标准

Q/SHBX TG302.12—2025

居民养老保险待遇资格认证工作指南

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、魏志忠、江峰。

居民养老保险待遇资格认证工作指南

1 范围

本文件提供居民养老保险待遇资格认证服务对象、实施主体、认证周期、办理材料、办理流程、办理时限、办理途径及服务监督、评价与改进等方面的指导。

本文件适用于居民养老保险待遇资格认证服务工作。

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

领取城乡居民养老保险养老金待遇人员。

7 办理材料

居民养老保险待遇资格认证，需提供以下材料（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) 申请人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;
- b) 辅助认证材料: 申请人本人近期照片。

8 办理流程

8.1 流程

居民养老保险待遇资格认证的办理流程包括: 受理、审核、决定、制证/文、归档。流程图见附录 A。

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, 可以作出不予受理决定; 申请材料符合受理条件的, 应予以受理。受理通过, 进入审核环节。

8.3 审核

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, 作出审核意见并予以审核通过, 对不符合审核资格的作出不符合审核意见并反馈申请人。审核通过, 进入决定环节。

8.4 决定

对受理、审核等过程进行核准, 对符合审批资格的作出符合的审批决定并予以审批通过, 对不符合审批资格的作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。

8.5 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。

8.6 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, 1 个工作日。

10 办理途径

线下认证：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。

线上认证：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

主动向社会公示申请条件、办理流程、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，明确专门部门负责调查，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。

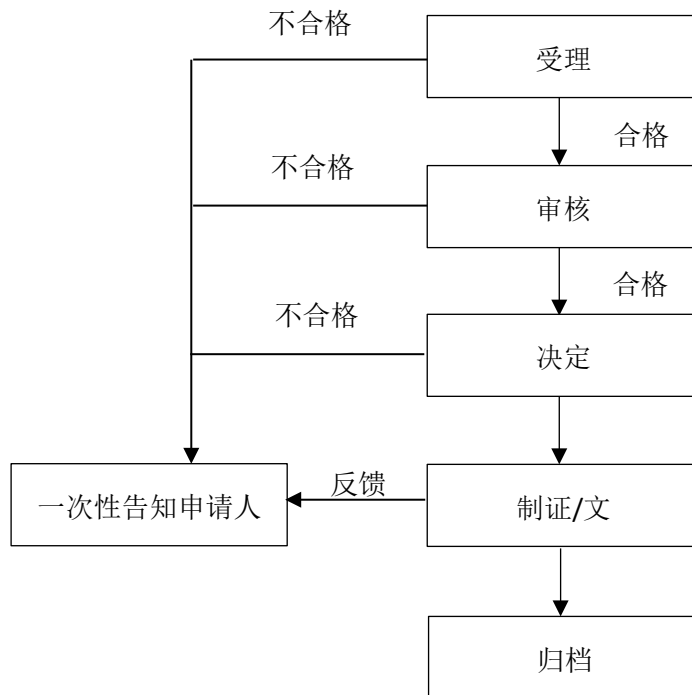
11.3.2 根据服务评价对服务内容、服务流程等进行优化和改进，持续提高群众满意度和公共服务效能。

附录 A

(资料性)

居民养老保险待遇资格认证办理流程

图A.1为居民养老保险待遇资格认证办理流程。



图A.1 居民养老保险待遇资格认证办理流程

参 考 文 献

- [1] 《社会保险经办条例》（中华人民共和国国务院令 第765号）
 - [2] 《国务院关于建立统一的城乡居民基本养老保险制度的意见》（国发〔2014〕8号）
 - [3] 《人力资源社会保障部办公厅关于印发〈领取社会保险待遇资格确认经办规程（暂行）〉的通知（人社厅发〔2018〕107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办法》（琼府〔2023〕15号）
 - [6] 《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）
 - [7] 《海南省社会保险服务中心关于加快推进城乡居民养老保险领取待遇资格认证工作的通知》（琼社保发〔2021〕3号）
-