

Q/SHBX

海南省社会保险服务标准

Q/SHBX TG302.18—2025

离退休人员信息维护工作指南

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：王煜、郑庆贤、吴盈颖。

离退休人员信息维护工作指南

1 范围

本文件提供了离退休人员信息维护工作的服务对象、实施主体、申请条件、办理材料、办理流程、办理时限、办理途径、服务监督、评价与改进存档等方面的指导。

本文件适用于离退休人员信息维护工作管理。

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 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/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 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

4 服务对象

自然人。

5 实施主体

全省各级社会保险经办机构。

6 申请条件

已办理待遇核定后的离退休人员登记事项发生变更或依法终止的，应当自变更或者终止之日起三十日内，到社会保险经办机构办理变更或者注销社会保险登记信息。

7 办理材料

离退休人员信息维护办理，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) 海南省离退休人员基本信息变更登记表（见附录 A）原件；
- b) 有效身份证件（身份证、港澳通行证或社会保障卡均可）原件；
- c) 已注销身份证件（身份证、港澳通行证或社会保障卡均可）；
- d) 注销户籍证明（更换港澳通行证或注销中国国籍的人员需提供）。

8 办理流程

8.1 流程

离退休人员信息维护流程包括受理、审核、办结、归档，流程图见附录B。

8.2 受理

核对申请人提交的申请材料是否齐全，符合申请条件，如果不符合申请条件，当场或 1 个工作日内一次性告知申请人补正材料；材料齐全，符合法定要求，受理通过，进入审核环节。

8.3 审核

对受理、初审等环节作出的意见进行全面审核，审核通过进入办结环节。

8.4 办结

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。

8.5 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，10 个工作日内办结。

10 办理途径

线下办理：各级社会保险经办机构服务大厅窗口。咨询电话（0898-12345）。

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
(资料性)
海南省离退休人员基本信息变更登记表

表A.1 为海南省离退休人员基本信息变更登记表

表A.1 海南省离退休人员基本信息变更登记表

单位名称:

单位编号:

个人编号:

序号	信息内容		原登记基本信息	变更后登记基本信息
1	姓 名			
2	性 别			
3	民 族			
4	身份证号码			
5	联系电话			
6	家庭住址			
7	其 他			
本人知晓社会保险相关法规，了解社保信息变更规程。 本人承诺：所提供的社保信息变更证明材料真实、合法、有效，如有弄虚作假，愿承担相关法律责任和后果。 本人签名：联系电话： 年 月 日				
填报单 位意见	经办人： 负责人： （单位盖章）			
年 月 日				
社保机 构意见	初审意见：		复审意见：	
	初审人：		复审人：	
年 月 日		年 月 日		
备注	本表一式两份，社保机构和单位（个人）各留存一份。			

附 录 B
(规范性)
离退休人员信息维护流程图

图B.1为离退休人员信息维护流程图。

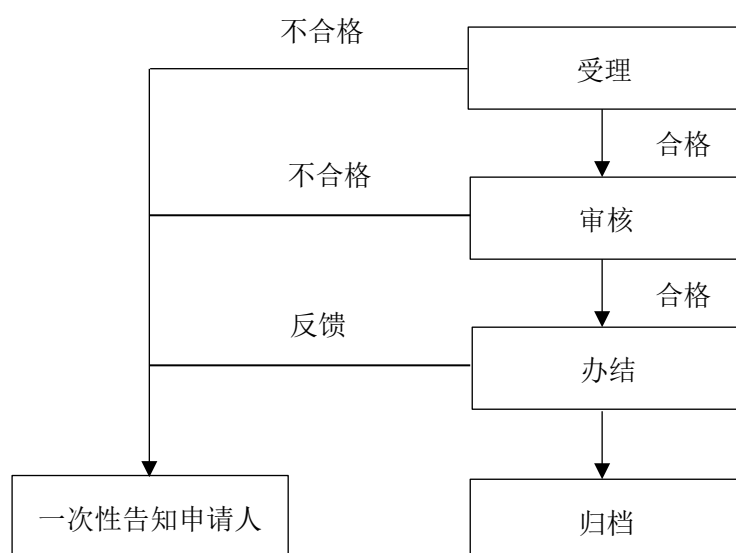


图 B.1 离退休人员信息维护流程图

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] 《社会保险经办条例》（中华人民共和国国务院令 第 765 号）
 - [3] 《人力资源社会保障部关于印发〈机关事业单位工作人员基本养老保险经办规程〉的通知》（人社部发〔2015〕 32 号）
 - [4] 《海南省企业职工基本养老保险若干规定》（琼府〔2022〕 40 号）
-