

Q/SHBX

海南省社会保险服务标准

Q/SHBX TG302. 22—2025

领取社保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 发布
海南省社会保险服务中心

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、符福伟、郑庆贤。

领取社保待遇资格认证工作指南

1 范围

本文件提供领取社保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。

本文件适用于领取社保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/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

全省各级社会保险经办机构。

6 认证周期

认证周期为 12 个月。

7 办理材料

办理领取社保待遇资格认证，需提供个人有效身份证件。

8 办理流程

8.1 流程

领取社保待遇资格认证办理流程包括：申请、认证、归档，流程图见附录A。

8.2 申请

申请人社会保险经办机构窗口或网上平台，提出领取社保待遇资格认证申请。

8.3 认证

核对申请人提交的申请材料是否齐全，符合申请条件，受理通过；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。

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

线上认证：海南省社保待遇领取资格统一认证管理平台（<http://218.77.183.78:5555>）、海南政务服务网（<https://wssp.hainan.gov.cn/>）、“海易办”APP、“海南一卡通”APP、“掌上12333”APP等。

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。

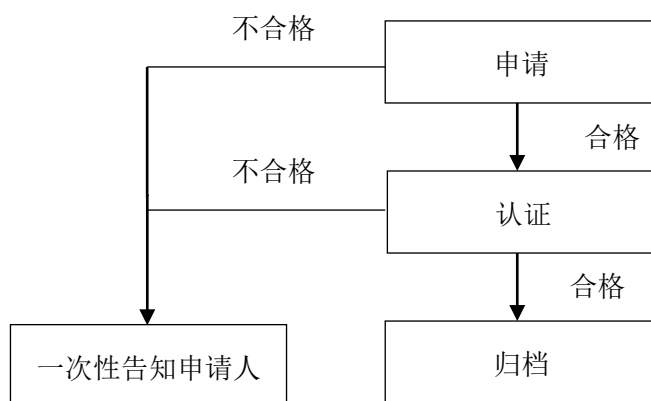
11.3.2 根据服务评价对服务内容、服务流程等进行优化和改进，持续提高群众满意度和公共服务效能。

附 录 A

(资料性)

领取社保待遇资格认证办理流程图

图A. 1为领取社保待遇资格认证办理流程图。



图A. 1 领取社保待遇资格认证办理流程图

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] 《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〉》（人社部发〔2018〕107 号）
-