

Q/SHBX

海南省社会保险服务标准

Q/SHBX TG303.01—2025

失业保险待遇发放账户维护工作指南

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、海南省人力资源开发局、海南省社会保障卡一卡通中心。

本文件主要起草人：李焕镇、李兰强、钟凯晨、吴涛。

失业保险待遇发放账户维护申请工作指南

1 范围

本文件提供了失业保险待遇发放账户维护申请工作的服务对象、实施主体、申请条件、办理材料、办理时限、办理途径及服务监督、评价与改进等方面的指导。

本文件适用于失业保险待遇发放账户维护申请服务工作。

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 31596.3 社会保险术语 第3部分：失业保险
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 31596.3 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

全省各级失业保险经办机构。

6 申请条件

领取失业保险待遇人员。

7 办理材料

领取失业保险待遇人员申请发放账户维护，需提供以下材料：

- 失业保险待遇发放账户姓名变更，需提供户口本；
- 个人社保卡账户变更，持海南省社会保障卡人员无需提供材料；持省外社会保障卡人员，需提供银行变更材料。

8 办理流程

8.1 流程

失业保险待遇发放账户维护流程包括：受理、审核、办结、归档，流程图见附录A。

8.2 受理

申请人提交材料，受理人员核对材料是否齐全，是否符合申请条件。符合受理条件的予以受理，进行下一个环节审核。不符合受理条件的，退回申请人并当场一次性告知申请人补正材料。

8.3 审核

审核人员对材料进行内容审核，审核通过后进入审批。

8.4 办结

根据审批意见作办结。

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，3个工作日内办结。

10 办理途径

线下办理：全省各级失业保险经办机构服务大厅窗口。

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。

投诉电话：0898-12345。

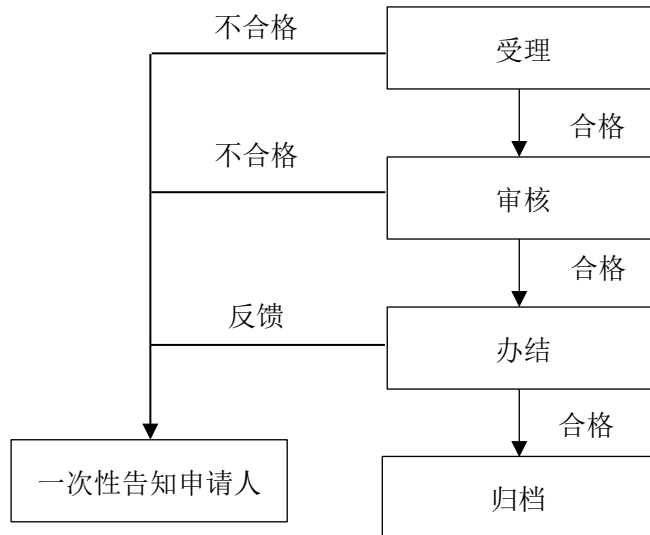
11.3 服务质量评价与改进

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)
失业保险待遇发放账户维护流程图

图A.1为失业保险待遇发放账户维护流程图。



图A.1 失业保险待遇发放账户维护流程图

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] 《失业保险条例》（中华人民共和国国务院令 第 258 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] 《失业保险金申领发放办法》（中华人民共和国劳动和社会保障部令 第 8 号）
 - [5] 《海南省城镇从业人员失业保险条例》（2011 年 9 月 28 日海南省第四届人民代表大会常务委员会第二十五次会议修正）
 - [6] 《海南省城镇从业人员失业保险条例实施细则》（海南省政府令 第 238 号）
 - [7] 《海南省企业职工基本养老保险若干规定》（琼府〔2022〕40 号）
 - [8] 《海南省城乡居民基本养老保险办法》（琼府〔2023〕15 号）
 - [9] 《退役军人保障法》（2020 年 11 月 11 日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过）
-