



中华人民共和国国家标准

GB/T 31621—XXXX
代替 GB/T31621-2016

社会保险经办业务流程 总则

Social insurance Business Procedures General principal

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言II

引 言 III

1 范围1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 基本原则 2

5 流程设计 3

6 社会保险登记 3

7 社会保险关系转移接续 4

8 社会保险待遇核定 5

9 社会保险待遇享受资格认证 6

10 社会保险待遇支付 7

11 社会保险个人权益记录 7

12 社会保险基金管理 8

13 社会保险内部控制 8

14 社会保险稽核 9

15 社会保险统计 9

16 社会保险精算 10

17 社会保险服务管理 11

18 社会保险业务档案管理 11

19 社会保险信用管理 12

20 流程改进 12

21 证实方法 12

附 录 A （资料性） 社会保险全业务流程图14

附 录 B （资料性） 社会保险业务经办流程图15

参 考 文 献 16

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。

本文件是对GB/T 31621—2016《社会保险经办业务流程 总则》的修订，与GB/T 31621—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要调整和改动变化见如下：

- a) 删除了“医疗保险、生育保险”相关内容（见2016年版的第2章、第3章、第6章、第7章）；
- b) 更改了“范围”（见第1章，2016年版的第1章）；
- c) 增加了规范性引用文件（见第2章）；
- d) 增加了部分术语和定义（见3.4）；
- e) 更改了“基本原则”（见第4章，2016年版的第4章）；
- f) 更改了“社会保险登记”（见第6章，2016年版的第5章）；
- g) 删除了“社会保险费征收”（见2016版的第6章）；
- h) 删除了“社会保险待遇给付”（见2016版的第7章）；
- i) 更改了“社会保险个人权益记录”（见第11章，2016版的第8章）；
- j) 更改了“社会保险关系转移接续”（见第7章，2016年版的第9章）；
- k) 更改了“社会保险基金管理”（见第12章，2016版的第10章）；
- l) 更改了“社会保险统计”（见第15章，2016版的第11章）；
- m) 更改了“社会保险精算”（见第16章，2016版的第12章）；
- n) 更改了“社会保险业务档案”（见第18章，2016版的第13章）；
- o) 更改了“社会保险稽核”（见第14章，2016版的第14章）；
- p) 更改了“内部控制”（见第13章，2016版的第15章）；
- q) 删除了“咨询服务”（见2016版的第16章）；
- r) 更改了“流程改进”（见第20章，2016版的第17章）；
- s) 增加了“流程设计”（见第5章）；
- t) 增加了“社会保险待遇核定”（见第8章）；
- u) 增加了“社会保险待遇享受资格认证”（见第9章）；
- v) 增加了“社会保险待遇支付”（见第10章）；
- w) 增加了“社会保险服务管理”（见第17章）；
- x) 增加了“证实方法”（见第21章）。

本文件由人力资源和社会保障部提出。

本文件由全国社会保险标准化技术委员会（SAC/TC 474）归口。

本文件起草单位：人力资源和社会保障部社会保险事业管理中心、天津市社会保险基金管理中心、内蒙古自治区社会保险事业服务中心、重庆市社会保险局、台州市社会保险事业管理中心、东营市社会保险事业中心、玉林市社会保险事业管理中心、天津市标准化研究院。

本文件主要起草人：

本文件于2016年首次发布，本次为第一次修订。

引 言

随着社会保险事业的持续发展与深化改革，社会保险经办工作面临新的形势和新的要求。为积极响应《中华人民共和国社会保险法》《社会保险经办条例》等法律法规及政策导向，进一步适配新形势下社会保险经办需求，对《社会保险经办业务流程 总则》进行修订完善。

本次修订，聚焦数据驱动、流程驱动、全流程电子化运行，主要对社会保险业务经办流程进行完善。通过优化业务流程，细化操作步骤，强化环节衔接，进一步提升经办效率与服务质量，切实保障参保单位与个人合法权益。

同时，结合社会保险基金安全的现实要求，着重对业务流程中的内部控制、稽核检查等内容进行补充，助力提升社会保险业务经办的规范性，化解社会保险基金风险隐患，为构建更加公平可持续的社会保险制度体系提供坚实支撑。

社会保险经办业务流程 总则

1 范围

本文件确立了社会保险中养老保险、工伤保险、失业保险经办业务流程的基本原则和框架设计，规定了社会保险登记、社会保险关系转移接续、社会保险待遇核定、社会保险待遇享受资格认证、社会保险待遇支付、社会保险个人权益记录、社会保险基金管理、社会保险内部控制、社会保险稽核、社会保险统计、社会保险精算、社会保险服务管理、社会保险业务档案管理、社会保险信用管理、流程改进的要求，描述了证实方法。

本文件适用于各级社会保险行政部门和社会保险经办机构对社会保险经办业务流程的规范、优化及信息系统的开发、整合。社会保险行政部门和社会保险经办机构依法指定、授权、委托提供社会保险服务的机构可参照执行。

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 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 31594 社会保险核心业务数据质量规范

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 31596.3 社会保险术语 第3部分：失业保险

GB/T 31596.5 社会保险术语 第5部分：工伤保险

GB/T 31599—2015 社会保险业务档案管理规范

GB/T 34276—2017 社会保险咨询服务规范

GB/T 34278 职工基本养老保险个人账户管理规范

GB/T 34414 社会保险经办绩效评价

GB/T 35615—2022 社会保险登记服务规范

GB/T 35620.1 养老保险精算数据指标体系规范 第1部分：企业职工基本养老保险

GB/T 35620.2 养老保险精算数据指标体系规范 第2部分：城乡居民基本养老保险

GB/T 37772.1—2019 养老保险待遇审核服务规范 第1部分：企业职工基本养老保险

GB/T 37772.2—2023 养老保险待遇审核服务规范 第2部分：城乡居民基本养老保险

GB/T 37705 城乡居民基本养老保险个人账户管理规范

GB/T 42727—2023 政务服务事项电子文件归档规范

GB/T 44856 养老保险待遇领取资格认证服务规范

GB/T 44857 合作机构经办社会保险业务规范

LD/T 01—2020 网上经办服务指南

LD/T 02—2020 社会保险经办人员基本行为规范

LD/T 02—2021 社会保险服务综合柜员制实施指南

LD/T 04—2021 工伤保险经办服务规范

LD/T 05—2022 社会保险经办内部控制规范

3 术语和定义

GB/T 31596.1、GB/T 31596.2、GB/T 31596.3、GB/T 31596.5、GB/T 37772.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会保险经办业务流程 social insurance business procedures

按照社会保险法律、法规和规章的规定，通过对经办业务环节的有序安排和组合，以满足经办管理服务需求的一系列活动。

3.2

社会保险个人权益记录 record of social insurance rights and benefits

以纸质材料和电子数据等载体记录的反映参保人及其用人单位履行社会保险义务、享受社会保险权益状况的信息。

3.3

社会化发放 annuities socialized extends

委托社会保险服务机构将相关社会保险待遇发放给待遇享受人的行为。

3.4

国家社会保险公共服务平台 public service platform of national social insurance

提供社会保险（养老保险、失业保险、工伤保险）公共服务的载体，与国家政务服务平台对接，实现公共服务入口、运行调度监控、数据交换共享和业务推送支撑等功能，负责跨地区、跨部门、跨层级社会保险服务数据的汇聚共享和业务协同，为各地区信息交互提供通道和支撑的一体化公共服务平台。

4 基本原则

4.1 规范统一

按照顶层设计要求，健全社会保险标准体系，统一各级平台的服务事项、服务流程和服务标准，提升全国社会保险经办服务规范化、信息化水平。

4.2 协同高效

适应政务服务一体化要求，以全局、整体的思路整合资源，打破部门间业务壁垒，推动跨层级、跨地区、跨部门协同服务。

4.3 服务便捷

坚持以满足服务对象需求为导向，优化流程设计，简化操作环节，提供高效、便捷的服务。

4.4 安全可控

保障基金安全、数据安全，强化运行安全，完善风险防控分类与管理，加强责权分明、相互监督的岗位配备，建立健全信用管理体系，提升风险防控能力。

5 流程设计

5.1 全业务内容

5.1.1 社会保险经办类业务包括但不限于：

- a) 社会保险登记；
- b) 社会保险关系转移接续；
- c) 社会保险待遇核定；
- d) 社会保险待遇享受资格认证；
- e) 社会保险待遇支付；
- f) 社会保险个人权益记录。

5.1.2 社会保险管理类业务包括但不限于：

- a) 社会保险基金管理；
- b) 社会保险内部控制；
- c) 社会保险稽核；
- d) 社会保险统计；
- e) 社会保险精算；
- f) 社会保险服务管理；
- g) 社会保险业务档案管理；
- h) 社会保险信用管理。

5.2 全业务流程

5.2.1 按照流程平台化、复用化的设计思想，以公共服务事项为入口，构建总体流程体系，社会保险全业务流程图见附录 A。社会保险经办服务流程分为引导、受理、办理、反馈、存档等环节，流程见附录 B。

5.2.2 实行“全险合一”的社会保险经办管理服务，推动社会保险业务可查、可办、通办。

注：“全险合一”是指养老保险、工伤保险、失业保险一体化经办。

5.2.3 整合社会保险业务与政务服务事项，协助政务服务部门落实线下办事“一门一窗”、线上办事“一网通办”、服务对象诉求“一线应答”以及高效办成“一件事”。

5.3 信息化支撑

5.3.1 社会保险业务系统应实现各业务环节信息共享与业务协同，支持受办分离和全业务办理。

5.3.2 社会保险数据管理平台应支持全险种、全业务、全流程业务数据和相关电子材料的实时归集，强化数据资源管理，实现数据即时更新、信息比对校验、风险实时管控。

6 社会保险登记

6.1 基本要求

6.1.1 实行全民参加社会保险登记，督促个人依法申请办理社会保险登记，以公民身份号码作为社会保障号码，取得社会保障卡。

6.1.2 应统一登记管理机关、人力资源和社会保障部门信息共享平台，实现单位社会保险登记、个人社会保险“三口合一”登记的信息共享与业务协同，为用人单位核定参保险种和缴费费率。

注：“三口合一”登记是指就业失业登记、社会保险登记、劳动合同备案统一登记。

6.2 经办流程

6.2.1 业务受理

6.2.1.1 应通过与登记管理机关共享信息同步办理单位社会保险建立、变更、注销登记，采用统一社会信用代码进行管理。

6.2.1.2 应通过与就业失业登记、劳动合同备案等部门共享信息同步办理个人社会保险增加、变更、减少登记，应与公安、民政、卫生健康、司法行政、医疗保障等部门共享人员出生、服刑、死亡以及户口登记、迁移、注销等信息，记载个人权益记录。

6.2.1.3 对无法通过联办渠道获取共享信息的，应及时受理用人单位或参保人提出的登记申请。不符合办理条件的，应一次性告知用人单位或参保人原因。

6.2.2 业务办理

应通过数据比对、材料审查等方式核查用人单位或参保人提供的参保信息完整性、合规性。符合办理条件的，应按照 GB/T 35615—2022 第五章要求在规定时限内办理。

6.2.3 结果反馈

应在单位社会保险登记和个人社会保险登记办结后，将结果告知用人单位或参保人。

7 社会保险关系转移接续

7.1 基本要求

7.1.1 应通过全国社会保险关系转移信息系统办理社会保险关系跨省转移接续业务，实现线上申请、系统流转、统一反馈。

注：职业年金转移接续应同基本养老保险关系转移接续一并申请。

7.1.2 应依托国家社会保险公共服务平台、掌上 12333APP、电子社保卡等全国统一服务入口，面向参保人提供关系转移申请和业务办理进度查询等服务。

7.1.3 安置地社会保险经办机构应为退役军人社会保险关系转移提供优先服务，协同军队方面办理养老保险、失业保险转移接续手续。

7.2 经办流程

7.2.1 业务受理

7.2.1.1 企业职工基本养老保险关系转移申请符合受理条件的由转出地受理。

7.2.1.2 机关事业单位基本养老保险关系转移接续申请、城乡居民基本养老保险关系转移接续申请、失业保险关系转移接续申请、职业年金转移接续申请，符合受理条件的由转入地受理。从城乡居民养老保险转入城镇职工养老保险的，由城镇职工养老保险待遇领取地受理；从城镇职工养老保险转入城乡居民养老保险的，由城乡居民养老保险待遇领取地受理。符合转移条件的通过部转移系统将转移接续相关业务表单发送至转出地。

7.2.2 关系转移

7.2.2.1 企业职工基本养老保险关系转移由转出地负责核对参保人缴费信息，符合转出条件的生成相关业务表单并上传至部转移系统。

7.2.2.2 除企业职工基本养老保险以外的关系转移申请由转出地下载相关业务表单，核对相关信息后，符合条件的生成相应业务表单，并通过部转移系统传送至转入地。

7.2.3 关系接续

转入地应通过部转移系统下载业务表单及相关附件，相关信息审核无误后，符合条件的完成确认接收，及时完成个人账户权益记录。转出地应终止参保人在本地的社会保险关系并做好变更记录。

7.2.4 结果反馈

完成转移接续的应通过部转移系统进行结果反馈。

7.2.5 基金划转

7.2.5.1 企业职工基本养老保险关系转移由部转移系统根据业务数据定期生成应付应收资金信息，以省为结算单位，原则上按月进行全额清算。

7.2.5.2 除企业职工基本养老保险以外的关系转移由转出地收到业务表单的确认指令后，办理基金划转手续。

8 社会保险待遇核定

8.1 基本要求

8.1.1 应及时受理申请人或参保单位提出的领取社会保险待遇申请，依据相关法规和政策规定的待遇领取条件、计发标准，确认待遇享受资格，核定各项社会保险待遇。

8.1.2 应依据相关法规和政策明确的待遇调整范围和标准，调整各项社会保险待遇。

8.2 待遇类型

8.2.1 养老保险待遇

基本养老保险待遇分为职工基本养老保险待遇和城乡居民基本养老保险待遇。其中，职工基本养老保险待遇包括基本养老金、丧葬补助金、抚恤金、病残津贴。补充养老保险待遇包括职业年金待遇和个人养老金待遇等。

注：机关事业单位退休人员去世后抚恤金暂按原渠道发放。

8.2.2 工伤保险待遇

工伤保险待遇包括医疗（康复）待遇、伤残待遇、工亡待遇等。

8.2.3 失业保险待遇

失业保险待遇包括失业保险金和其他失业保险待遇。其中，其他失业保险待遇包括代缴职工基本医疗保险（含生育保险）费、一次性丧葬补助金、抚恤金、职业培训补贴以及为大龄领金人员缴纳基本养老保险费等。

8.3 经办流程

8.3.1 业务受理

应及时受理申请人或参保单位提出的待遇领取申请。材料不齐全的，应告知申请人或参保单位所需材料和办理要求；不符合办理事项条件的，应告知其不予受理的理由。

8.3.2 业务办理

8.3.2.1 对申请人或参保单位提出的养老保险待遇申请，应审核待遇领取资格和条件。企业职工和城乡居民基本养老保险待遇分别按照 GB/T 37772.1—2019 第 4 章和 GB/T 37772.2—2023 第 4 章要求在规定时限内办理。机关事业单位养老保险待遇核定按相关规定办理，同步办理职业年金待遇核定。

8.3.2.2 对申请人或参保单位提出的工伤保险待遇申请，应核实职工参保缴费、工伤认定信息、劳动能力鉴定信息，审核医疗机构、辅助器具配置机构的收费票据、费用清单、诊断证明、病历资料，按照 LD/T 04—2021 第 11 章要求在规定时限内办理。

8.3.2.3 对申请人提出的失业保险待遇申请，应核实申请人或参保单位是否符合待遇领取资格，在规定时限内办理。

8.3.3 结果反馈

可通过公共信息服务（线上线下）渠道将核定后的社会保险待遇告知申请人或参保单位。

9 社会保险待遇享受资格认证

9.1 基本要求

9.1.1 应统筹开展养老保险、工伤保险、失业保险等各项待遇资格认证工作，实现认证工作全覆盖。开展跨险种、跨地区、跨部门资格认证相关数据比对校验。

9.1.2 养老保险待遇领取资格认证工作应符合 GB/T 44856 的要求。

9.2 经办流程

9.2.1 认证实施

应通过信息比对认证、生物识别认证、人工认证等方式确认参保人或其遗属是否具备继续享受各项社会保险待遇资格。通过以上方式无法确认社会保险待遇享受资格的，社会保险经办机构可委托用人单位或者第三方机构进行核实。

9.2.2 结果应用

9.2.2.1 对具备待遇享受资格的人员，应从资格认证通过的时点起，递延资格认证有效期，继续发放待遇。对无法确认是否具备待遇享受资格的人员，应在资格认证有效期满后暂停社会保险待遇。对确认丧失待遇享受资格的人员，应及时停发社会保险待遇。

9.2.2.2 对暂停、停发社会保险待遇人员经核实后仍具备待遇享受资格的，应按规定办理社会保险待遇恢复和补发。

9.2.2.3 涉及个人多享受社会保险待遇且难以一次性退回的，可依据实际情况采用分期退回或直接从其后续享受的同一制度、跨制度、跨险种、跨地区社会保险待遇以及按规定应一次性领取、继承的个人账户余额中予以抵扣。

注：涉及重复领取养老保险待遇且当事人难以一次性退回多领待遇的，待遇清退地社会保险经办机构可向待遇保留地社会保险经办机构申请协助抵扣，社会保险经办机构之间的账务处理参照《社会保险基金会计制度》执行。

10 社会保险待遇支付

10.1 基本要求

10.1.1 应在规定期限内以社会化发放方式将社会保险待遇通过社会保障卡银行账户支付给待遇享受人员。

10.1.2 工伤保险待遇支付应符合 LD/T 04—2021 第 11 章的要求。

10.1.3 个人在领取失业保险金期间，社会保险经办机构应从失业保险基金中支付其应缴纳的职工基本医疗保险（含生育保险）费，对符合条件的大龄领取失业保险金人员，按规定支付企业职工基本养老保险的费用。

10.2 经办流程

10.2.1 生成支付明细

应根据上月各项社会保险待遇支付情况及本月待遇领取人员新增、减少和调整情况，生成本月社会保险待遇支付明细。

10.2.2 划拨基金支出

应将各项社会保险待遇支付所需资金由各项社会保险基金支出户划拨到协议金融服务机构，并按规定通过社银接口传递待遇支付电子数据明细。

10.2.3 支付各项待遇

应委托协议金融服务机构，将各项社会保险待遇优先划入本人社会保障卡银行账户。

11 社会保险个人权益记录

11.1 基本要求

11.1.1 应及时、完整、准确记录下列信息，包括但不限于：

- a) 社会保险登记情况；
- b) 社会保险费缴纳情况；
- c) 社会保险待遇享受情况；
- d) 个人账户情况。

11.1.2 职工基本养老保险个人账户管理应符合 GB/T 34278 的要求，城乡居民基本养老保险个人账户管理应符合 GB/T 37705 的要求。

11.2 经办流程

11.2.1 信息获取

应通过业务经办、接收社会保险费征收数据等方式获取参保人员个人权益信息，按年度形成个人权益记录。依据业务经办原始资料按照 GB/T 31594 的要求采集社会保险个人权益信息。

11.2.2 数据维护

应按规定开展日常管理和数据维护工作，建立维护日志，定期备份社会保险个人权益数据，备份介质异地存放。个人权益数据进行迁移、转换时，应保留原有数据备查。

11.2.3 查询使用

应通过窗口、互联网终端、移动终端、自助终端、电话语音等方式免费向个人提供社会保险缴费和享受社会保险待遇记录查询服务。

12 社会保险基金管理

12.1 基本要求

12.1.1 社会保险基金纳入财政专户,实行“收支两条线”管理。按险种及不同制度分别建账、分账核算、分别计息、专款专用。

12.1.2 应做到业务信息和财务信息的有效衔接,支持基金收支的闭环管理。

12.2 基金预决算管理

12.2.1 社会保险经办机构应编制下一年度社会保险基金预算草案,按规定程序报本级社会保险行政部门审核汇总。社会保险基金收入预算草案由社会保险经办机构会同社会保险费征收机构具体编制。

12.2.2 社会保险经办机构和社会保险费征收机构应严格按照批复预算执行,定期向同级财政部门和社会保险行政部门报告预算执行情况。

12.2.3 年度终了后,社会保险经办机构按照规定编制年度社会保险基金决算草案,按程序报批后形成基金决算报告。

12.3 收入支出管理

12.3.1 应按规定核算社会保险基金收入,做好人社、税务、国库、财政四方对账。

12.3.2 应按照国家规定的项目和标准安排基金支出,严格履行申报审核程序,通过社银平台或接口传输数据完成各类待遇和转移资金的拨付。

12.4 会计核算

12.4.1 社会保险基金会计核算一般采用收付实现制,基本养老保险基金委托投资等部分经济业务或事项采用权责发生制。

12.4.2 社会保险经办机构负责社会保险基金会计核算,使用全国统一会计科目,根据基金收支情况填制记账凭证,登记会计账簿、编制会计财务报告。

13 社会保险内部控制

13.1 基本要求

13.1.1 应建立严格、规范、全面、有效的内部控制体系,对全员、全过程、全体系进行内部控制管理监督。

13.1.2 社会保险内部控制应符合 LD/T 05—2022 的要求。

13.2 风险评估

应根据经办管理服务的内外部环境,识别风险点,列出并分析风险清单,形成风险评估报告,完善各项内部控制制度和措施。

13.3 内部控制运行

13.3.1 应科学设置岗位与审核层级，执行定期轮岗制度，建立岗位权限台账。

13.3.2 应将风险防控措施融入各业务环节的操作流程，根据业务风险等级分级审核，在办理业务时同步核验外部相关信息。

13.3.3 应建立并执行符合内部控制要求的基金财务管理制度，严控基金支出程序和审批权限，落实责任分离制度，规范拨付资金。

13.3.4 应将所有经办事项、环节纳入信息系统管理，依托系统实现岗位互斥、权限互斥、事中管控、事后核查，严格执行数据安全相关规定。

13.4 内部控制检查

13.4.1 以自查、日常检查、专项督查等方式开展内部控制检查，按年度评价制度健全性、机制设计合理性和运行有效性。

13.4.2 应严格执行社会保险经办要情报告制度，发现要情按规定上报。

13.4.3 应按规定制定社会保险经办审计计划，定期组织开展经办审计。

14 社会保险稽核

14.1 基本要求

14.1.1 应对用人单位或个人社会保险登记情况、社会保险待遇享受情况以及社会保险服务机构履行服务协议、执行费用结算项目和标准情况等事项进行核查。

注：社会保险经办机构应配合社会保险费征收机构做好职责范围内的统模式前社会保险费欠缴额核定工作。

14.1.2 社会保险稽核方式包括非现场稽核和现场稽核。

14.2 稽核实施

14.2.1 应按规定将稽核的具体内容、时间安排和有关要求及时通知稽核对象。

14.2.2 应对稽核对象报送和提取的数据、资料进行书面审查或实地稽核开展询问，记录稽核情况。

14.2.3 应在法定时限内出具稽核意见书，并送达稽核对象。

14.3 结果处理

14.3.1 对用人单位未依法参保登记或少报、瞒报参保登记人数的，以及多享受社会保险待遇的，社会保险经办机构应责令其改正。对拒不改正或者应由人力资源社会保障行政部门处理的，及时移交人力资源社会保障行政部门处理。

14.3.2 对社会保险服务机构违反服务协议、未执行费用结算项目和标准的，应责令其履行服务协议，按照服务协议约定暂停或者不予拨付费用、追回违规费用、中止社会保险服务，直至解除服务协议。

15 社会保险统计

15.1 基本要求

应依法、科学、有效、规范地开展统计工作。

15.2 统计流程

15.2.1 建立指标体系

建立社会保险统计指标体系，定义指标涵义，明确数据提取规则。

15.2.2 提取业务数据

按照统一规范的数据提取规则从社会保险业务信息系统中提取原始数据项，生成业务台账，按月固化数据；按照统计指标体系要求生成统计台账。

15.2.3 编制统计报表

应以统计台账为基础生成统计报表，按照统计报表制度要求报送。

15.2.4 结果分析利用

应采用统计分析方法，进行运行分析和趋势预测，形成统计分析报告，定期发布统计信息，提供统计咨询服务，进行科学决策和管理。

16 社会保险精算

16.1 基本要求

16.1.1 应定期开展社会保险基金收支预测，监测基金运行风险，通过审慎的精算工作评估政策执行情况和管理效率，为决策提供支持。

16.1.2 应按照 GB/T 35620.1 要求建立企业职工基本养老保险精算数据指标体系，按照 GB/T 35620.2 要求建立城乡居民基本养老保险精算数据指标体系。

16.2 精算流程

16.2.1 制定工作方案

应组建项目工作组，制定精算方案，包括但不限于分析目标和内容、开展分析需要的数据和资料、预测方法和模型、工作进程和完成时间等。

16.2.2 采集基础数据

应按规定采集基础数据并更新基础数据库，满足精算分析需求。省级经办机构应建立含人口基础数据库、经济基础数据库、基本养老保险制度运行数据库等精算基础数据库。

16.2.3 建立精算模型

应综合考虑精算分析的目标和基础数据条件，利用要素推算法建立精算模型，模拟分析对象发展变化的规律。

16.2.4 确定参数假设

应以本地区数据为基础作出参数假设，本地区基础数据缺乏的，可参照全国及邻近地区相关参数确定，并对数据的可参照性及差异作出比较分析。

16.2.5 分析预测结果

应围绕验证预测成果的可信程度、分析主要预测指标、评估预测的不确定性开展精算预测结果分析。

16.2.6 撰写精算报告

应按照相关的职业技术标准，撰写精算报告，阐述其分析方法、专业结论和政策建议，精算报告责任人审核精算报告，签署声明并上报。

17 社会保险服务管理

17.1 基本要求

17.1.1 社会保险经办机构为服务对象提供的服务内容包括但不限于咨询服务、权益查询服务、业务经办服务等。

17.1.2 应按照 GB/T 34276—2017 的第五章至第六章的要求提供咨询服务；通过互联网终端、移动终端、自助终端等渠道提供权益查询服务；通过线上、线下全渠道提供业务经办服务。

17.1.3 针对个性化服务需求，提供智导、智办等主动服务。

17.1.4 应定期对服务情况进行汇总、分析，提出改进建议和措施，持续改进。

17.2 线下服务

17.2.1 应规范社会保险经办机构线下服务窗口管理，按照 LD/T 02—2021 的要求提供业务经办服务。

17.2.2 应规范合作机构网点管理，按照 GB/T 44857 的要求配置设施设备、设置功能区域和业务窗口，提供授权的社会保险经办服务。

17.2.3 应规范乡镇（街道）、社区（村）社会保险业务经办服务事项，宜参照 LD/T 02—2020 的要求进行人员管理并提供服务。

17.3 线上服务

应按照 LD/T 01—2020 的要求提供个性化、智能化的线上经办服务。

17.4 绩效评价

应按照 GB/T 34414 的要求对经办服务进行绩效评价，按要求开展“好差评”工作。

18 社会保险业务档案管理

18.1 基本要求

18.1.1 社会保险经办机构应对本单位形成的应归档的业务材料做好收集、整理、立卷、归档、保管、鉴定、销毁、统计、利用和移交等工作，保证业务档案真实、完整、可用、安全。

18.1.2 社会保险业务电子文件和电子档案管理工作应按照统一规划、全程管理、前端控制、规范标准、安全可控的要求开展。

18.2 纸质档案管理

应按照 GB/T 31599—2015 第六章的要求开展社会保险纸质档案的收集、整理、立卷、归档、保管、鉴定、销毁、统计、利用和移交等工作。

18.3 电子文件和电子档案管理

18.3.1 电子文件归档流程

应按照 GB/T 42727—2023 的要求，电子文件通过归档配置、收集整理、清点检测后，形成归档信

息包。归档信息包经真实性、完整性、可用性、安全性等检测合格后进行移交归档。通过移交检测的归档信息包进行登记编目，形成社会保险业务电子档案并入库。

18.3.2 电子档案管理

社会保险业务电子档案的保管、统计、利用、处置、移交等应符合 GB/T 18894—2016 第九章至第十章的要求。

19 社会保险信用管理

19.1 基本要求

19.1.1 应如实记录用人单位、个人和社会保险服务机构及其工作人员失信行为。

19.1.2 在对严重失信主体名单的管理中应依法依规、公平公正、客观真实、保护权益、审慎适度、宽严相济、动态管理。

19.2 信用管理流程

19.2.1 列入名单

以具有法律效力的文书为依据，将存在严重失信行为的用人单位、个人和中介机构、社会保险服务机构按照工作程序列入社会保险领域严重失信主体名单。

19.2.2 公示信息

在指定网站公示社会保险领域严重失信主体名单信息。

19.2.3 失信惩戒

19.2.3.1 人力资源社会保障行政部门和社会保险经办机构对列入社会保险领域严重失信主体名单的当事人实施相应管理措施。

19.2.3.2 社会保险经办机构向相关部门共享社会保险领域严重失信主体名单相关信息，供相关部门依照职能在行政管理和公共服务中参考使用，并对严重失信主体予以失信惩戒。

19.2.4 信用修复

依据当事人申请启动信用修复程序，按照工作程序实施修复。

19.2.5 移出名单

严重失信主体惩戒期满或完成信用修复后，应将严重失信主体移出名单，删除公示信息。

20 流程改进

20.1 业务流程应根据政策调整以及规范管理服务、防范经办风险的需要及时优化改进。

20.2 业务流程的改进应做到内容规范、责任明确、安全可控、步骤简洁，基本要素完整合理。

20.3 业务流程应在加强信息共享、减少证明材料、缩短办理时限以及对特殊群体提供人性化、个性化服务等方面改进，提高管理服务效能。

21 证实方法

21.1 在业务经办过程中应加强日志管理，强化过程控制，做好数据归集，充分验证业务流程的适宜性和有效性。

21.2 以内部评价、第三方评价等方式，通过查看经办系统电子数据、业务档案、文件记录等方法，评估各级社保经办机构是否符合第 6 章~第 19 章的所有要求。

附录 A
(资料性)
社会保险全业务流程图

社会保险全业务流程见图A。

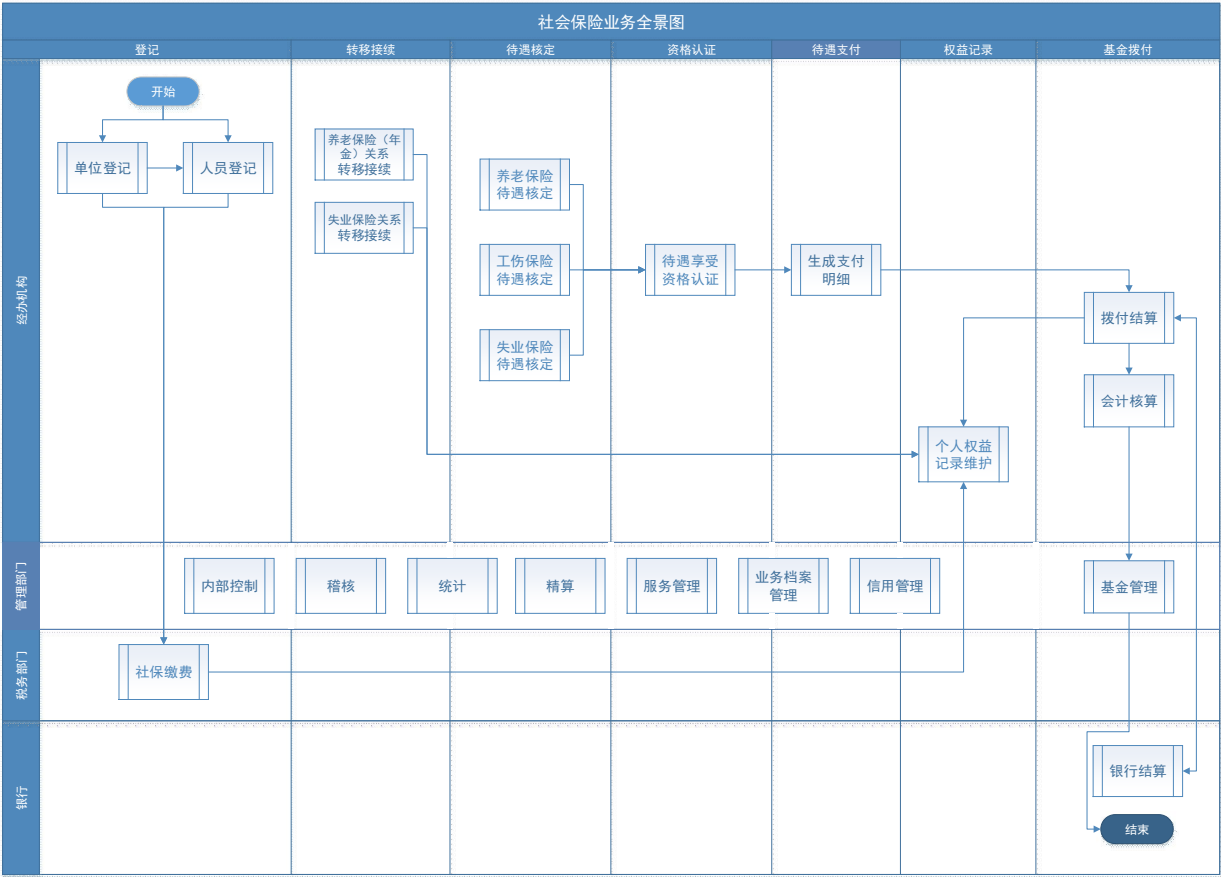


图 A 社会保险全业务流程图

附录 B
(资料性)
社会保险业务经办流程图

社会保险业务经办流程见图B。

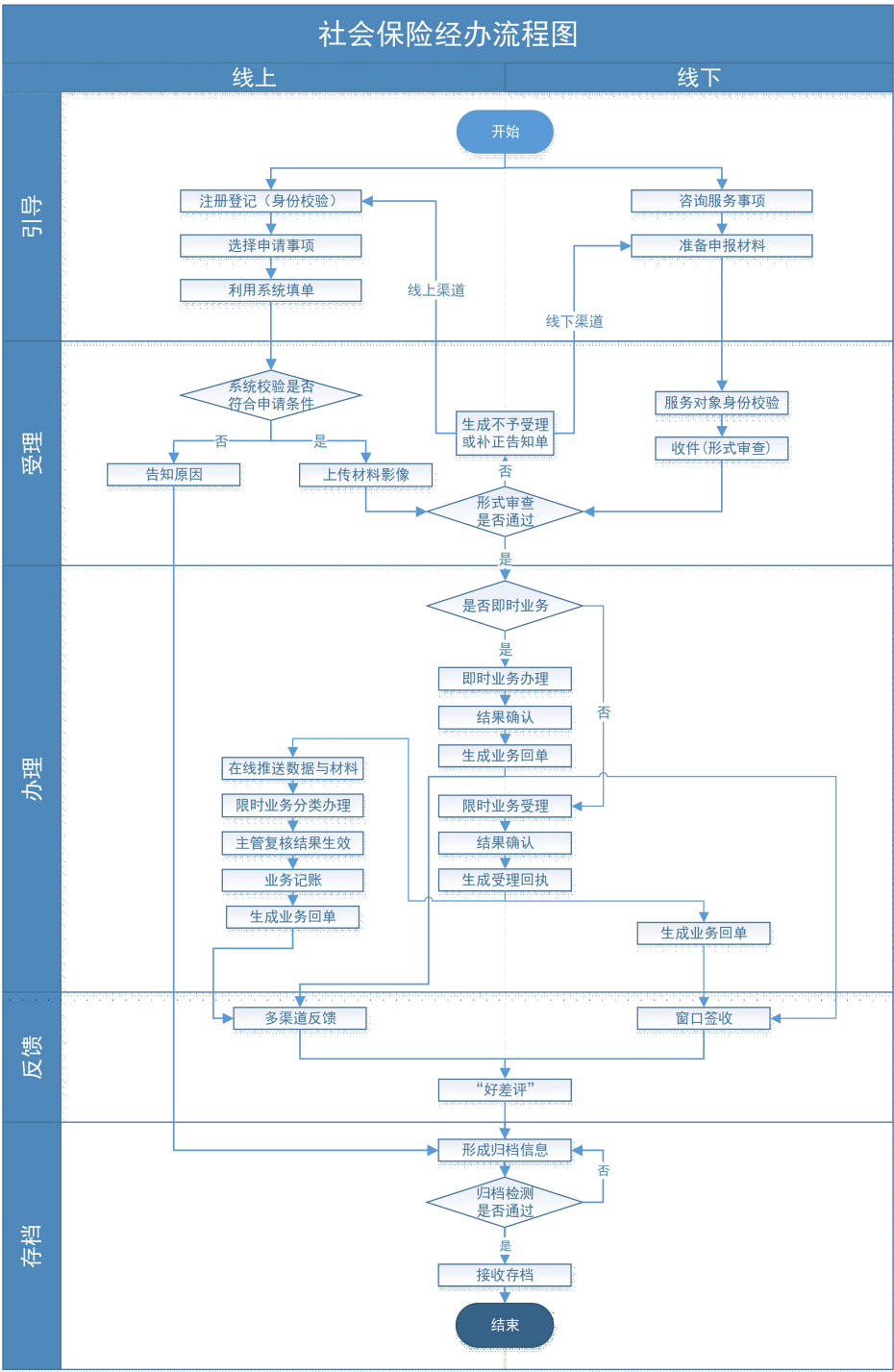


图 B 社会保险业务经办流程图

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国会计法
- [2] 中华人民共和国社会保险法
- [3] 中华人民共和国统计法
- [4] 失业保险条例（国务院令第258号）
- [5] 社会保险费征缴暂行条例（国务院令第259号）
- [6] 工伤保险条例（国务院令第375号）
- [7] 中华人民共和国统计法实施条例（国务院令第681号）
- [8] 社会保险经办条例（国务院令第765号）
- [9] 国务院关于试行社会保险基金预算的意见（国发〔2010〕2号）
- [10] 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）
- [11] 国务院关于机关事业单位工作人员养老保险制度改革的决定（国发〔2015〕2号）
- [12] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见（国发〔2024〕3号）
- [13] 城镇企业职工基本养老保险关系转移接续暂行办法（国办发〔2009〕66号）
- [14] 国务院办公厅关于印发《政务服务电子文件归档和电子档案管理办法》的通知（国办发〔2023〕26号）
- [15] 国务院办公厅转发国家统计局关于加强和完善部门统计工作意见的通知（国办发〔2014〕60号）
- [16] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见（国办发〔2023〕29号）
- [17] 失业保险金申领发放办法（劳动保障部令第8号）
- [18] 社会保险稽核办法（劳动保障部令第16号）
- [19] 社会保险业务档案管理规定（试行）（人力资源社会保障部令第3号）
- [20] 实施《中华人民共和国社会保险法》若干规定（人力资源社会保障部令第13号）
- [21] 工伤认定办法（人力资源社会保障部令第8号）
- [22] 社会保险个人权益记录管理办法（人力资源社会保障部令第14号）
- [23] 社会保险基金先行支付暂行办法（人力资源社会保障部令第15号）
- [24] 部门统计调查项目管理办法（中华人民共和国国家统计局令第22号）
- [25] 关于印发工伤保险经办规程的通知（人社厅发〔2022〕24号）
- [26] 关于印发城乡养老保险制度衔接暂行办法的通知（人社部发〔2014〕17号）
- [27] 人力资源社会保障部关于实施“全民参保登记计划”的通知（人社部发〔2014〕40号）
- [28] 关于印发职业年金基金管理暂行办法的通知（人社部发〔2016〕92号）
- [29] 人力资源社会保障部关于进一步加强人力资源和社会保障统计工作提高统计数据质量的意见（人社部发〔2018〕37号）
- [30] 人力资源社会保障部关于印发《城乡居民基本养老保险经办规程》的通知（人社部发〔2019〕84号）
- [31] 人力资源社会保障部关于印发《社会保险内部经办管理办法》的通知（人社部发〔2024〕36号）

- [32] 人力资源社会保障部 财政部 国家税务总局关于职工基本养老保险关系转移接续若干问题处理意见的通知（人社部发〔2025〕42号）
- [33] 会计基础工作规范（财会字〔1996〕19号）
- [34] 社会保险基金会计制度（财会字〔2017〕28号）
- [35] 社会保险基金财务制度（财社字〔2017〕144号）
- [36] 会计控制规范（财会字〔2001〕41号）
- [37] 社会保险基金会计核算若干问题补充规定（财会字〔2003〕19号）
- [38] 人力资源社会保障部办公厅关于印发人力资源和社会保障部统计工作管理办法（修订）的通知（人社厅发〔2021〕53号）
- [39] 人力资源社会保障部办公厅 财政部办公厅关于畅通失业保险关系跨省转移接续的通知（人社厅发〔2021〕85号）
- [40] 关于认真落实防范和惩治统计造假弄虚作假督查整改工作的通知（人社险中心函〔2021〕18号）
- [41] 关于印发社会保险统计数据质量控制办法的通知（人社险中心函〔2021〕19号）
- [42] 人力资源社会保障部关于做好追回多享受社会保险待遇工作的通知（人社部发〔2024〕74号）
-