

《社会保险经办业务流程 总则》修订说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据《社会保险标准体系（2024 年）》以及人力资源和社会保障部标准制修订计划安排，本标准由人力资源和社会保障部提出，全国社会保险标准化技术委员会（SAC/TC 474）归口。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 6 家单位联合起草。

《社会保险经办业务流程 总则》为推荐性国家标准，代替 GB/T 32621-2016 社会保险经办业务流程 总则。本标准是我国社会保险标准体系中的基础通用标准，计划号为 20250104-T-317。

（二）修订背景

党的十八大以来，中国特色社会主义进入新时代，我国建成了世界上规模最大的社会保障体系。习近平总书记指出，社会保障体系是人民生活的安全网和社会运行的稳定器，强调要完善社会保障管理体系和服务网络。确立好新时代社会保险经办业务流程的基本原则和框架设计，保证社会保险各

险种各业务经办流程的统一性、协调性，既是社会保险经办的目标要求，也为建设完善全国统一的社会保险公共服务平台提供有力支撑。2023 年 12 月 1 日，《社会保险经办条例》（以下简称《条例》）正式实施。《条例》立足于规范经办、优化服务、保障安全、维护权益、促进公平，进一步规范了社保经办机构办理社会保险关系登记和转移、信息记录和保管、待遇核定和发放等各项业务经办环节，对进一步规范经办服务，提高服务质量，促进便民利民提出了新的要求。

社会保险经办是国家公共服务的重要组成部分，直接关系到各项社会保险政策实施效果，事关人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。近年来，随着社会保险经办由专窗模式向综合柜员制模式转变、社会保险公共服务事项向“网上办、掌上办、就近办”转变、社会保险统筹层次逐步提高，机构改革后医保职能划转、“统模式”切换等重大调整，渐进式推迟法定退休年龄、企业养老保险转移等最新政策推进，业务经办流程发生重大变化。现行 GB/T 32621—2016《社会保险经办业务流程 总则》已不能完全满足当前社保业务经办工作的新任务和新要求，因此亟需修订。

为健全社会保险标准体系，充分发挥标准化建设对提高社会保险管理服务的基础性、引领性作用，提升全国社会保险经办服务规范化水平，修订《社会保险经办业务流程 总则》是极为必要的。通过修订《社会保险经办业务流程 总

则》，进一步突出社会保险业务经办流程性要求。以“规范、统一、创新、前瞻”为修订原则，系统梳理社会保险业务经办环节及业务流程逻辑，对社会保险各业务流程进行规范，使《社会保险经办业务流程 总则》具有更强业务操作流程的指导性，为社会保险事业高质量发展提供基础标准支撑，确保全国各地社保经办机构能够有效实施。

（三）修订过程

《社会保险经办业务流程 总则》国家标准修订工作于2024年2月底正式启动，共召开了4次工作组会议。标准修订工作组全体成员明确任务分工，确定《社会保险经办业务流程 总则》修订的技术框架和工作计划，全面搜集梳理法律法规规程，深入调研收集信息，广泛征求各方意见，充分研究讨论论证，借助专业机构保证编写质量，注重与整个社会保险标准体系的协调一致。主要包括以下几个阶段：

准备阶段：2024年3月-5月。明确修订工作进度安排与各节点工作要求，梳理修订疑难问题。成立了由天津、重庆、内蒙古、台州、东营、玉林等六家社保经办机构组成的标准修订工作组。2024年5月，在天津召开第一次调研会议，提出修订意见16条，初步确定了标准修订总体框架，明确了成员单位的组内分工和时间期限。各成员单位按照分工起草了相关章节部分，汇总形成了工作组讨论稿初稿。

分工修订阶段：2024年6月-8月。2024年6月，就标

准讨论稿初稿向工作组各单位及社保标委会专家、各相关业务部门征求意见，共收集反馈意见 87 条，逐条分析讨论，42 条予以采纳，主要涉及各章节具体内容表述，3 条暂不采纳，剩余 42 条列为待讨论意见，计划于第二次调研会议集中研讨。2024 年 6 月，工作组召开视频会议，明确下一步要围绕颗粒度、操作性等方面对标准初稿进行细化完善，更好体现标准的指导地位。2024 年 7 月，由天津社保中心牵头，组织成员单位按照既定分工修改完善，对逻辑架构、核心章节、新增内容进行再设计、再梳理、再优化，形成工作组讨论稿二稿，同步向社保标委会专家、修订工作组成员单位、相关业务部门征求意见，共汇总整理 68 条意见建议。通过逐条分析研究，结合多险合一、流程创新、业务融合的工作思路，明晰了业务逻辑条线和修改方向，完善修改工作组讨论稿二稿。

修改完善阶段：2024 年 9 月-2025 年 8 月。2024 年 9 月-10 月，工作组结合顶层设计、章节颗粒度、流程环节和内容结构等四个方面，动态调整标准讨论稿二稿部分内容，优化完善流程图，确保各业务条线流程内容完整、规范统一、逻辑畅通。2024 年 10 月，工作组在内蒙古自治区赤峰市召开第二次研讨会，与会人员对标准讨论稿二稿进行充分讨论，对标准定位、总体篇幅、章节颗粒度、内容表述等达成一致意见，提出修改意见 16 条。工作组成员单位按照各自既定

分工对标准内容进行修改完善。2024年11月中旬由天津社保中心汇总形成工作组讨论稿三稿，结合最新要求，对内容进行再修改再完善。2025年3月，工作组在重庆召开了第三次研讨会，研究讨论标准文本和修订说明的修改意见，于2025年8月形成较为成熟的标准征求意见稿和修订说明。

二、修订原则依据和主要内容

（一）修订原则和依据

本标准的修订结合社会保险经办特点，注重规范性、统一性、创新性、前瞻性。

1.规范性。本标准按照 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》的要求和规定进行编写，以《社会保险法》《社会保险经办条例》等社会保险现有法律、法规和规章为框架，以部中心制定的经办规程为基础，与已经实施的社会保险国家标准和行业标准相协调，对社会保险经办的业务流程、业务环节进行了规范性阐述。

2.统一性。人社部提出健全健全全险种业务中台经办的总体要求，因此，此次标准修订将养老、失业、工伤保险三个险种的核定与支付以及养老保险、失业保险、职业年金的转移接续进行统一梳理，从业务流程上更加体现全险种统一性的原则。此外，修订后的流程总则各业务章节大部分按照“基本要求”、“经办类型”、“经办流程”撰写，从结构

内容上最大限度的保持了统一性。

3.协调性。当前，企业职工养老保险实现了全国统筹，“跨省通办”事项逐年增加，国务院“互联网+”、“高效办成一件事”等要求不断强化，这些都对社保经办的协调性提出了更高的要求。在标准修订过程中，以全险种合一，线上统一入口、线下一窗受理等思路，从服务对象视角出发，探索优化部分业务全国流程统一，通过经办优化实现提高服务质效，进而实现提升服务对象满意度的目标。

4.前瞻性。根据党的二十届三中全会关于“健全全国统一的社保公共服务平台”的部署，社保经办将进一步深化全国一体化建设，借助系统集成、协同高效推进实施。因此在标准修订过程中，将全险种业务中台建设、社保经办数字化转型等工作要求融入标准中，以契合社保经办数智化的前瞻性要求，进一步提升社会保险经办机构的运转效率，提高参保企业、群众办事的体验感。

（二）标准修订的主要技术内容

标准规定了社会保险经办业务流程总则的范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、流程设计、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、证实方法等内容，其中新增了“流程设计”、“社会保险待遇享受资格认证”、“社会保险服务管理”、“社会保险信用管理”、“证实方法”5个章节，并将此次修订的目的、背景、意义在引言中作简要描述；删减了“社会保险费征收”章节，将“社会保险待遇给付”拆分为“社会保险待遇核定”和“社会保险待遇支付”2个章节，并删除了其中关于医疗生育保险的内容，每章的主要内容概述如下：

1.范围。简要概括文件的主要内容和所适用的领域，适用范围由“社会保险”变更为“养老保险、工伤保险、失业保险”，适用主体增加了“各级社会保险行政部门”。

2.规范性引用文件。本次修订按照 GB/T 1.1 给出的规则起草，并增加了 19 个规范性引用文件：

GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 31596.3 社会保险术语 第3部分：失业保险

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。一是完善基本养老保险定义，引入“GB/T 37772”；二是新增了“国家社会保险公共服务平台”的中英文定义。

4.基本原则。将“依法合规、便捷高效、安全可控、整体协同”的原则修改为“规范统一、协同高效、服务便捷、安全可控”，并更新对应的内容描述。

5.流程设计。本次修订的新增章节，按照规范统一、协同高效、服务便捷、安全可控的要求，从全业务内容、全业务流程、信息化支撑三个方面将社会保险经办业务流程整体框架进行梳理与规范，聚焦数据驱动、流程驱动、全流程电子化运行，摒弃了部分原则性表述，通过构建完整的流程框架，使标准内容具有更强的逻辑性和连贯性，更加突出社会保险业务经办的“流程”，同时新增社会保险全业务流程图以及社会保险业务经办流程图。

6.社会保险登记。考虑各核心业务章节上下文之间的对应以及此次修订工作更倾向突出社会保险业务经办“流程化”的要求，一是依托《条例》中关于社会保险登记的要求，在6.1 基本要求中分别对“个人参保登记、单位参保登记”进行描述。二是社保费征收职能已划转至税务部门，因此将2016 版中 6 社会保险费征收进行删减。三是新增 6.2 经办流程，其中包括业务受理、业务办理、结果反馈 3 个流程。四是按照职能划转后的要求，原 2016 版中 6.1.2 核对缴费数额、6.4.1 接收到账信息的职能统一变更为“征收数据接收”，考虑到 6.2 经办流程已经形成闭环，且征收数据接收单独作为一章描述内容相对单薄，影响全文颗粒度的统一，因此将这一内容写入第 11 章社会保险个人权益记录中。

7.社会保险关系转移接续。本章变动较大。一是新增 7.1 基本要求，对取消纸质材料、办理查询载体、军人保险转移

进行规范化表述。二是新增 7.2 经办流程，整合 2016 版 9.1 各节内容，结合最新转移接续流程要求，按照“业务受理、关系转移、关系接续、结果反馈、基金划转”五部分，实现社会保险关系转移接续流程化撰写。同时为保持标准行文简洁，将转移接续业务中使用到的《基本养老保险关系转移接续联系函》、《职业年金（企业年金）关系转移接续联系函》、《失业保险关系转移联系函》、《城乡居民基本养老保险关系转入接收函》、《基本养老保险关系转移接续信息表》、《职业年金（企业年金）关系转移接续信息表》、《失业保险关系转移信息表》、《城乡居民基本养老保险关系转出审批表》统称为相关业务表格。

8.社会保险待遇核定。按照人社部关于建立健全全险种业务中台经办的总体要求，此次修订将养老保险、工伤保险、失业保险待遇的核定统一编写，更加突出体现全险种业务经办的统一性。本章在 2016 版 7 社会保险待遇给付的基础上拆分而来，主要是关于办理社会保险待遇核定业务的规定。一是新增 8.1 基本要求，对社会保险经办机构受理待遇申请、核定或调整社会保险待遇作出明确要求。二是新增 8.2 待遇类型，2016 版中涉及医疗保险和生育保险的部分，该职能由于机构改革已不再适用于此次修订，因此进行删减，重点对养老保险待遇、工伤保险待遇、失业保险待遇进行分类描述。三是新增 8.3 经办流程。整合 2016 版中 7.2.1 养老保险待遇

核定、7.4.2 工伤保险待遇核定、7.5.2 失业保险待遇核定的内容，将社会保险待遇核定按照业务受理、业务办理、结果反馈三部分内容进行流程化撰写。

9.社会保险待遇享受资格认证。本次修订的新增章节，整合 2016 版中 7.2.2 养老保险待遇领取资格认证、7.4.3 工伤保险待遇领取资格认证、7.5.3 失业保险待遇领取资格认证三部分内容，对社会保险待遇享受资格认证的基本要求、经办流程进行梳理和明确。一是新增 9.1 基本要求，对资格认证平台、认证要求等方面进行描述。二是新增 9.2 经办流程，主要包括认证实施和结果应用两部分内容。

10.社会保险待遇支付。本章是在 2016 版 7 社会保险待遇给付的基础上拆分而来，主要是关于办理社会保险待遇支付业务的相关规定。一是在 10.1 基本要求中进一步完善了关于按时足额支付待遇、实行社会化发放、工伤待遇支付、失业金待遇支付的相关要求。二是 10.2 经办流程中按照生成支付明细、划拨基金支出、支付各项待遇作出明确要求，使得待遇支付整个流程更加清晰、规范。

11.社会保险个人权益记录。本章明确了社会保险个人权益记录经办流程要求。一是新增 11.1 基本要求，依托《条例》中关于权益记录的内容进行规范化表述。二是将 2016 版 8.1 信息获取、8.2 数据维护、8.3 查询使用整合为“经办流程”这一节，实现个人权益流程化表述。

12.社会保险基金管理。本章明确社会保险基金管理流程，本次修订对 2016 版中的小节结构进行重塑，将“10.2 基金预算”与“10.5 基金决算”合并为“基金预决算管理”，将“10.3 收入管理”、“10.4 支出管理”合并为“收入支出管理”，在各节内容上均紧密结合现有的基金管理流程要求，规范基金收支管理，严格执行预算管理、财务核算、按险种分账核算。

13.社会保险内部控制。本章明确社会保险经办业务内部控制流程，修订过程中，按照《条例》规定“社会保险经办机构应当建立健全业务、财务、安全和风险管理等内部控制制度”的要求对社会保险内部控制各环节进行了归纳梳理，形成了由 13.1 基本要求、13.2 风险评估、13.3 内部控制运行、13.4 内部控制检查共 4 部分组成的内部控制流程闭环。

14.社会保险稽核。本章明确社会保险稽核流程，依托《社会保险稽核办法》中的工作要求和流程，新增了 14.1 基本要求、14.2 稽核实施、14.3 结果处理这 3 节内容，分别对稽核范围、稽核内容、稽核结果运用等方面作出进一步规定。

15.社会保险统计。本章明确社会保险统计的主要业务流程。按照《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）相关要求，在 2016 版 11.1 建立指标体系、11.2 编制报表、11.3 分析利用的基础上进行整合调整，按照

基本要求、统计流程这两部分内容进行描述，其中流程包括建立指标体系、提取业务数据、编制统计报表、结果分析利用这四节内容。

16.社会保险精算。明确社会保险精算业务要求，将社会保险精算工作进行流程化撰写，新增 16.1 基本要求、16.2 精算流程这两部分内容，其中流程包括制定工作方案、采集基础数据、建立精算模型、确定参数假设、分析预测结果、撰写精算报告这六节内容。

17.社会保险服务管理。本次修订的新增章节，明确经办服务的有关要求，新增了 17.1 基本要求、17.2 线下服务、17.3 线上服务和 17.4 绩效评价。

18.社会保险业务档案管理。本章规定了社会保险业务档案管理的流程和内容要求。将 2016 版中 13.1、13.2 整合成“18.2 纸质档案管理”。此次修订新增 18.1 基本要求、18.3 电子文件和电子档案管理，主要内容包括电子文件归档流程和电子档案管理。

19.社会保险信用管理。本次修订的新增章节，主要对社会保险信用管理要求作出明确规定，新增 19.1 基本要求、19.2 信用管理流程，主要流程包括列入名单、公示信息、失信惩戒、信用修复、移出名单。

20.流程改进。本章提出了社会保险业务流程改进的要求。加入业务流程在加强信息共享、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的要求。

21.证实方法。本次修订新增章节，主要从标准自身流程设计适宜性和有效性进行验证。同时依托内部评价和第三方评价的方式对标准执行情况进行评价。

（三）关键技术问题的处理

1.标准定位的确定。本标准作为社保业务经办引领性和总体性的标准，其在社会保险标准体系中的地位是明确的。社会保险经办业务流程总则是对社会保险经办的业务流程、业务环节规范要求的总纲，它提供了社会保险各类业务经办所必须遵守的共同原则，工作组和国标委专家一致建议保留本标准标题“总则”的表述。在顶层设计上，摒弃了 2016 版标准业务流程中一些原则性表述，更加侧重于各险种业务经办环节，使各业务流程之间保持协调一致。一是调整章节顺序。将全部章节划分为经办类和管理类，将核心经办业务章节前置。二是调整章节内容。根据社会保险业务的内在逻辑和发展趋势，增删了部分章节。按照人社部关于建立健全全险种业务中台经办的总体要求，打破单险种之间的壁垒，结合多险合一、统一经办的理念，将养老、失业、工伤保险三个险种的核定与支付进行统一梳理。三是规范标题名称。使用“动词+名词”的表述，最大限度统一各章节标题。

2.标准结构的设置。一是重新调整了标准框架，此次标

准修订中框架调整幅度较大，2016 版标准包含 17 章，修订后调整为 21 章，主要变动体现在删减了社会保险费征收章节，新增了框架设计、待遇享受资格认证，信用管理、服务管理、证实方法等章节。对核心章节进行重新组织和编排，更加突出业务经办流程在整个标准中的权重。二是结构上突出流程化撰写。一方面将核心业务经办章节流程，统一为“基本要求”、“经办类型”、“经办流程”，充分考虑各地经办差异，参考各业务线条现行的国家标准及经办规程，最大限度保持各流程章节颗粒度的统一。另一方面适当增加业务流程图。结合部分地区开展业务流程创新的经验成果，进一步优化业务流程，新增“社会保险全业务流程图”、“社会保险业务经办流程图”，通过构建完整的流程框架，使标准内容具有更强的逻辑性和连贯性，充分考虑标准发布后各地社保经办机构能够有效实施。

3.标准内容的把握。内容上更加聚焦精准化表述，考虑到标准的适用性、服务性、指导性、可及性和前瞻性等因素，新修订的标准打破 2016 版标准基础性、原则性内容较多的设计，在标准内容上作出了调整。一是调整因政策变化导致业务经办流程随之发生变化的内容。结合养老保险全国统筹、“数字人社”、“高效办成一件事”、“渐进式延迟退休”等最新政策要求，重新梳理标准中涉及政策、流程变化的部分，为社会保险各项业务经办提供统一标准和规范。同时结

合各地在开展数字化转型，推进全险种业务“大管控”以及系统建设等方面的典型经验做法，考虑未来发展趋势，适当增加协调性、前瞻性的表述。二是对条目内容进行标准化、专业化处理，统一规范名词性表述，确保标准条款中各项表述有据可循。不仅有利于提高标准的准确性和权威性，也方便标准落地实施后各地社保经办机构的贯彻和执行。

三、预期效益与试验验证分析

（一）标准预期效益

修订《社会保险经办业务流程 总则》，进一步强化社会保险经办流程性要求，对于提高全国社会保险经办管理标准化规范化水平，推动经办模式转型，优化群众办事体验方面发挥了重要作用。

一是有利于提高全国社会保险经办业务流程管理标准化规范化水平。《社会保险经办条例》颁布实施，弥补了原有法定规则相对粗泛的不足，使社会保险经办体系更加系统完善。新修订的标准对各险种业务经办环节和业务流程逻辑作出了更加细致的规范，更加突显“流程性”要求，这是对《社会保险经办条例》在业务操作层面上的补充，也是健全社会保险标准体系的重要举措，能够进一步促进各级公共服务平台的服务流程和服务标准统一，促进业务信息共享、协同办理，降低经办成本，提升全国社会保险经办服务规范化水平。

二是为全国提供了新时代社会保险业务经办流程的总

体架构和指导方向。通过规范各类经办业务流程，使经办管理规范统一，为规范经办业务操作行为，减少服务差异性，实现社会保险基本公共服务均等化奠定了基础。同时有助于解决部分地区社会保险经办机构经办服务协同管理水平不高，跨区域、跨省通办缺少统一协调的问题。通过明确社会保险经办业务流程的总体架构，从业务流程上更加体现全险种统一性，为下一步社保经办的标准化工作提供更具有指导性的参考，充分考虑标准发布后，各地社保部门能够有效的实施，同时也为全国通办打下流程标准化的基础。

（二）试验验证分析

本标准不涉及实验。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

目前国际、国外未发现合作机构经办社会保险业务的规范。

五、采用国际标准情况

本标准未采用国际标准。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准为您推荐性国家标准，在修订过程中及将来的贯彻实施中均服从于国家的法律法规和强制性国家标准。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无

八、有关专利的说明

本标准修订过程中，严格遵循国家关于专利管理的法律法规，不涉及现有专利。

九、公平竞争审查情况

本标准不存在限制或者变相限制市场准入和退出、限制或变相限制商品要素自由流动、影响经营者生产经营成本、影响经营者生产经营行为等情况。

十、贯彻标准的措施建议

本标准作为我国社会保险标准体系建设中亟需完善的标准之一，对于规范社会保险经办业务工作流程，提升社会保险经办机构管理水平，强化社会保险经办服务效能，具有十分重要的意义。

为了强化标准实施效果，本标准发布实施后，一是加大标准宣传。各地采取广泛宣传、贯彻培训等形式，开展标准宣传普及工作，扩大影响，提高社会关注度；二是加大标准实施力度。各地在贯彻实施标准基础上，可结合实际经办情况，实施标准业务流程，推动本标准的高效、全面贯彻实施；三是在标准释义中加入指标性描述内容，能够将标准拆分成若干个考核指标，便于各地在标准实施和检查中有据可循，依据标准开展考核评价。

十一、其它需要说明的事项

无。