

企业职工基本养老保险服务规范 第 11 部
分：企业基本养老保险、工伤保险基本信息
变更

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

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 DB53/T 1244《企业基本养老保险服务规范》的第11部分，DB53/T 1244 已经发布以下部分：

- 第1部分：参保人员正常退休登记；
- 第2部分：参保人员提前退休核准；
- 第3部分：待遇申领；
- 第4部分：离退休人员基本养老保险待遇暂停发放；
- 第5部分：离退休人员基本养老保险待遇恢复发放；
- 第6部分：参保人员因病或非因工死亡丧葬补助金、抚恤金申领；
- 第7部分：关系终止、个人账户一次性待遇申领；
- 第8部分：个人账户退费；
- 第9部分：企业基本养老保险、工伤保险单位注销登记；

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由云南省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件起草单位：云南省人力资源和社会保障厅行政审批处、云南省标准化研究院。

本文件主要起草人：

引 言

社会保障体系是人民生活的安全网和社会运行的稳定器，养老保险是社会保障制度的重要组成部分，是社会保险五大险种中最重要的险种之一，《中华人民共和国社会保险法》规定：职工应当参加基本养老保险。为了规范我省企业职工基本养老保险服务，明确参保人员正常退休登记、提前退休核准、因病或非因工死亡丧葬补助金、抚恤金申领，离退休人员基本养老保险待遇暂停、恢复发放，待遇申领，关系终止、个人账户一次性待遇申领，个人账户退费，企业职工基本养老保险、工伤保险单位注销登记等内容，编制了 DB53/T 1244 《企业职工基本养老保险服务规范》，由 9 个部分构成。

- 第 1 部分：参保人员正常退休登记。目的在于确立参保人员正常退休登记业务办理的服务流程和要求。
- 第 2 部分：参保人员提前退休核准。目的在于确立参保人员提前退休核准业务办理的服务流程和要求。
- 第 3 部分：待遇申领。目的在于确立待遇申领业务办理的服务流程和要求。
- 第 4 部分：离退休人员基本养老保险待遇暂停发放。目的在于确立离退休人员基本养老保险待遇暂停发放业务办理的服务流程和要求。
- 第 5 部分：离退休人员基本养老保险待遇恢复发放。目的在于确立离退休人员基本养老保险待遇恢复发放业务办理的服务流程和要求。
- 第 6 部分：参保人员因病或非因工死亡丧葬补助金、抚恤金申领。目的在于确立参保人员因病或非因工死亡丧葬补助金、抚恤金申领业务办理的服务流程和要求。
- 第 7 部分：关系终止、个人账户一次性待遇申领。目的在于确立关系终止、个人账户一次性待遇申领业务办理的服务流程和要求。
- 第 8 部分：个人账户退费。目的在于确立个人账户退费业务办理的服务流程和要求。
- 第 9 部分：企业基本养老保险、工伤保险单位注销登记。目的在于确立企业基本养老保险、工伤保险单位注销登记业务办理的服务流程和要求。
- 第 10 部分：企业基本养老保险、工伤保险参保登记。
- 第 11 部分：企业基本养老保险、工伤保险基本信息变更。
- 第 12 部分：灵活就业人员参保登记。

企业职工基本养老保险服务规范 第 11 部分：企业基本养老保险、工伤保险基本信息变更

1 范围

本文件规定了社会保险经办机构为参保人员和参保单位办理企业职工基本养老保险、工伤保险个人基本信息变更的服务内容、基本要求、业务流程、风险控制、档案管理等内容。

本文件适用于各级社会保险经办机构。

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 31596.5 社会保险术语 第 5 部分：工伤保险
- 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

3 术语和定义

GB/T 27768、GB/T 31596.1、GB/T 31596.2 和 GB/T 31596.5 界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务场所和人员

- 4.1 服务网点场地设备应符合 LD/T 02-2021 的要求。
- 4.2 服务人员应符合 LD/T 02-2020 的要求。

5 服务对象

已参加企业职工基本养老保险、工伤保险的单位和人员。

6 服务内容

6.1 个人信息变更

6.1.1 一般信息包括：

- a) 本人手机号码；

- b) 通讯地址;
- c) 户口性质;
- d) 户籍地;
- e) 民族。

6.1.2 重要信息包括:

- a) 姓名;
- b) 身份证号码;
- c) 性别;
- d) 退役军人类别;
- e) 用工形式;
- f) 个人首次缴费时间;
- g) 个人参保日期;
- h) 建立个人账户时间;
- i) 视同缴费年限;
- j) 独生子女父母;
- k) 领取待遇的银行账号。

6.1.3 关键信息包括:

- a) 出生日期;
- b) 参加工作时间。

6.2 单位信息变更

单位信息包括:

- a) 单位名称;
- b) 地址;
- c) 法定代表人、负责人或经办人;
- d) 单位类型;
- e) 统一社会信用代码;
- f) 经济类型、经营范围;
- g) 主管部门或隶属关系;
- h) 退费专用账户信息。

7 服务方式

7.1 线下服务

7.1.1 窗口服务

服务网点通过服务窗口提供信息变更办理和咨询服务。

7.1.2 上门服务

有条件的服务网点宜为行动不便的服务对象提供上门服务。

7.2 网络服务

通过网上服务渠道提供一般信息变更办理和咨询服务。

注：网上服务渠道包括但不限于云南省人力资源和社会保障厅网上办事服务大厅、云南智慧人社APP或“云南智慧人社”微信和支付宝小程序等。

8 服务要求

- 8.1 应为服务对象提供咨询服务，告知服务方式、服务事项、办件材料、办理时限等内容。
- 8.2 服务人员在接待服务对象或接听电话时应热情礼貌地表明身份，依据相关法律规定向服务对象做出准确答复，第一个接待或被询问的服务人员为首问责任人，负责办理或指引。
- 8.3 依服务对象申请，对符合法律、政策规定且所需申请材料齐全的，当场受理；对不符合法律、政策规定或所需申请材料不完备的，应当场告知，拿出法律依据，说明不能受理的原因。
- 8.4 不应要求服务对象提供额外材料，不应增加或变相增加工作程序。
- 8.5 老年人、残疾人、军人军属、退役军人和其他优抚对象优先办理。
- 8.6 办理时限：一般信息变更 1 个工作日，重要信息变更 5 个工作日，关键信息变更 15 个工作日。
- 8.7 收费标准：不收费。

9 服务流程

9.1 单位基本信息变更业务流程

9.1.1 申请

参保单位向参保的社会保险经办机构提出单位基本信息变更申请，填写《云南省企业职工基本养老保险、工伤保险单位信息变更申请表》（示例参见附录 D 表 D.1），并按以下情形分别提供材料：

- a) 单位名称、地址、邮政编码、单位类型、经济类型、经营范围等信息发生变化的，需提供营业执照；
- b) 法定代表人或负责人信息发生变化的，需提供营业执照、法定代表人或负责人的身份证；
- c) 主管部门信息发生变化的，需提供营业执照、单位出具的变更主管部门的文件等证明材料；
- d) 参保单位经办人员信息发生变化的，需提供参保单位授权书和经办人员的身份证。

9.1.2 受理

9.1.2.1 申请材料齐全，《云南省企业职工基本养老保险、工伤保险单位信息变更申请表》填写完整且填写信息与申请材料一致的，予以受理，出具《业务受理回执》（示例参见附录 E 表 E.1），进入审核环节。

9.1.2.2 申请材料齐全但《云南省企业职工基本养老保险、工伤保险单位信息变更申请表》填写不完整或者填写信息与申请材料不一致的，指导申请人修改补充后予以受理，出具《业务受理回执》，进入审核环节。

9.1.2.3 申请材料不齐全的，退回材料并一次性告知需补全材料名称，出具《不予受理回执》（见附录 E 文本 E.2）。

9.1.3 审核

9.1.3.1 符合变更条件且信息全面准确的，生成《云南省企业职工基本养老保险、工伤保险单位信息变更表》（示例参见附录 D 表 D.2），进入办理环节；

9.1.3.2 不符合变更条件的，终止业务办理，出具《不予办理回执》（示例参见附录 E 文本 E.3）。

9.1.4 办理

社会保险经办机构为参保单位办理企业职工基本养老保险、工伤保险单位基本信息变更。

9.1.5 反馈

9.1.5.1 申请材料不齐全的，反馈《不予受理回执》。

9.1.5.2 不符合办理信息变更的，反馈《不予办理回执》。

9.1.5.3 办理信息变更的，反馈《云南省企业职工基本养老保险、工伤保险单位信息变更表》。

9.1.6 流程图

企业职工基本养老保险、工伤保险单位基本信息变更办理流程见附录 F 图 F.1。

9.2 个人信息变更

9.2.1 一般信息变更

9.2.1.1 申请

参保人员的一般信息发生变化时，由参保单位或本人向参保的社会保险经办机构提出个人基本信息变更申请，填写提交《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》（示例参见附录 A 表 A.1）。

9.2.1.2 受理

9.2.1.2.1 《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》填写完整规范的，予以受理，进入审核环节。

9.2.1.2.2 《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》填写不完整不规范的，指导申请人修改补充后受理，进入审核环节。

9.2.1.3 审核

9.2.1.3.1 符合信息变更条件且《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》变更信息准确的，生成《云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表》（示例参见附录 A 文本 A.2），进入办理环节；

9.2.1.3.2 不符合信息变更条件的，终止业务办理，出具《不予办理回执》（示例参见附录 B 文本 B.3）。

9.2.1.4 办理

社会保险经办机构为参保人员办理个人基本信息变更。

9.2.1.5 反馈

办理信息变更的，反馈《云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表》。

9.2.2 重要信息变更

9.2.2.1 申请

参保人员的重要信息发生变化时，由参保单位或本人向参保的社会保险经办机构提出个人基本信息变更申请，填写《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》并提供以下材料：

- a) 变更姓名、身份证号码、性别等信息的，提供个人有效身份证明材料（社会保障卡或身份证等，其中：社会保障卡通过数据共享，经系统验证可免于提交）及含变更前后信息的户口簿等佐证材料；
- b) 变更退役军人类别信息的，提供转业证、退伍证、复员证等退役军人身份证明材料；
- c) 变更用工形式信息的，提供招工登记表、劳动合同等材料（通过数据共享，经系统验证可免于提交）；
- d) 变更独生子女父母信息的，提供《独生子女父母光荣证》；
- e) 变更领取待遇的银行账号信息的，提供个人有效身份证明材料（社会保障卡或身份证等，其中：社会保障卡通过数据共享，经系统验证可免于提交）、新银行账号资料（原则上新卡为金融社保卡，金融社保卡通过数据共享，经系统验证可免于提交）；
- f) 变更个人参保日期、个人首次缴费时间、建立个人账户日期信息的，提供缴费手册、个人账户表或者记载职工缴费信息的原始工资材料；
- g) 变更视同缴费年限信息的，提供职工人事档案。

9.2.2.2 受理

9.2.2.2.1 申请材料齐全，《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》填写完整且填写信息与申请材料一致的，予以受理，出具《业务受理回执》（示例参见附录B文本B.1），进入审核环节。

9.2.2.2.2 申请材料齐全但《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》填写不完整或者填写信息与申请材料不一致的，指导申请人修改补充后受理，出具《业务受理回执》，进入审核环节。

9.2.2.2.3 申请材料不齐全的，退回材料并一次性告知需补全材料名称，出具《不予受理回执》（示例参见附录B文本B.2）。

9.2.2.3 审核

9.2.2.3.1 符合信息变更条件且证明资料合规的，生成《云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表》；

9.2.2.3.2 不符合信息变更条件的，终止业务办理，出具《不予办理回执》。

9.2.2.4 办理

社会保险经办机构为参保人员办理个人基本信息变更。

9.2.2.5 反馈

9.2.2.6 申请材料不齐全的，反馈《不予受理回执》。

9.2.2.7 不符合办理信息变更条件的，反馈《不予办理回执》。

9.2.2.8 办理信息变更的，反馈《云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表》。

9.2.3 关键信息变更

9.2.3.1 申请

参保人员的出生日期、参加工作时间等关键信息发生变化的，由参保单位或本人向参保的社会保险经办机构提出个人基本信息变更申请，填写《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》并提供人事档案、公安部门户籍资料等材料。

9.2.3.2 受理

9.2.3.2.1 申请材料齐全，《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》填写完整且填写信息与申请材料一致的，予以受理，出具《业务受理回执》，进入审核环节。

9.2.3.2.2 申请材料齐全但《云南省城镇职工养老保险、工伤保险参保人员信息变更申请表》填写不完整或者填写信息与申请材料不一致的，指导申请人修改补充后受理，出具《业务受理回执》，进入审核环节。

9.2.3.2.3 申请材料不齐全的，退回材料并一次性告知需补全材料名称，出具《不予受理回执》。

9.2.3.3 审核

9.2.3.3.1 符合信息变更条件且变更信息与档案资料记载一致的，生成《云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表》；

9.2.3.3.2 不符合信息变更条件的，终止业务办理，出具《不予办理回执》。

9.2.3.4 办理

社会保险经办机构为参保人员办理个人基本信息变更。

9.2.3.5 反馈

9.2.3.5.1 申请材料不齐全的，反馈《不予受理回执》。

9.2.3.5.2 不符合信息变更条件，反馈《不予办理回执》。

9.2.3.5.3 办理信息变更的，反馈《云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表》。

9.2.3.6 流程图

企业职工基本养老保险、工伤保险个人一般信息变更办理流程图见附录 C 图 C.1，重要信息变更办理流程见附录 C 图 C.2，关键信息变更办理流程见附录 C 图 C.3。

10 监督、评价与改进

10.1 监督

10.1.1 各级人力资源和社会保障管理部门应建立日常监督检查机制，定期和不定期对服务网点的服务、运行、管理情况进行监督。

10.1.2 服务网点应在显著位置设置“意见箱”“意见簿”，公开监督电话、电子邮箱等投诉方式，主动收集服务对象的意见和建议。

10.1.3 服务网点应对工作人员的服务质量进行监督，对服务的文明性、及时性、准确率及工作设施的完好率等进行定期的考核。

10.2 评价

10.2.1 建立并完善“好差评”服务评价机制,对服务人员的工作及时评价,并及时公布结果。

10.2.2 评价结果作为服务网点和个人绩效考核、评先评优的重要依据。

10.3 改进

10.3.1 根据服务对象需求和企业职工基本养老保险服务发展需要,持续改进评价内容、方法,确保评价结果的科学性、有效性。

10.3.2 应对服务改进工作进行督促、跟踪、复查。

《云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表》示例参见表 A.2。

表 A.2 云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表

云南省城镇职工养老保险、工伤保险个人参保信息变更表

单位名称：单位编号：

姓名		证件号码	
个人参保编号：			
人员参保状态：			
☐ 在职人员		☐ 退休人员	
变更项目	变更前信息	变更后信息	
经办人：社会保险经办机构（盖章）：			
日期： 年 月 日			

不予受理回执示例参见文本 E. 2。

示例：

文本E. 2 不予受理回执

不予受理回执

表单编号：_____

_____：

你（单位）于_____年____月____日向我局申办_____业务，经审查，你的申请事项因以下原因，不符合受理条件，我局决定不予受理。

1. _____；
2. _____；
3. _____。

（业务专用章）

年 月 日

不予办理回执示例参见文本 E. 3。

示例：

文本E. 3 不予办理回执

不予办理回执

表单编号：_____

_____：

你（单位）于_____年____月____日向我局申办_____业务（业务受理编号：_____），经审查，你的申请事项因以下原因，不符合办理条件，我局决定不予办理。

1. _____；
2. _____；
3. _____。

（业务专用章）

年 月 日

附录 C
(规范性)
业务流程图

企业职工基本养老保险、工伤保险个人一般信息变更办理流程见图 C.1。

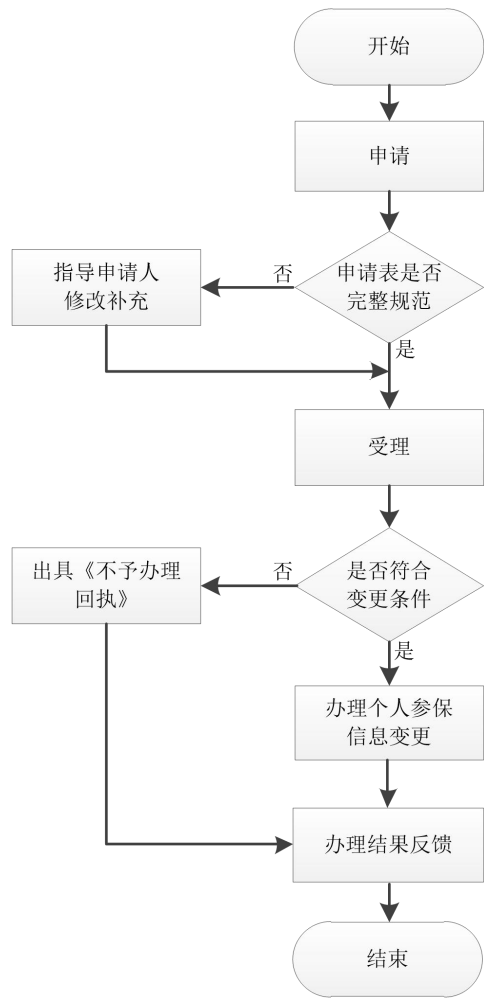


图 C.1 企业职工基本养老保险、工伤保险个人一般信息变更办理流程图

企业职工基本养老保险、工伤保险个人重要信息变更办理流程见图 C. 2。

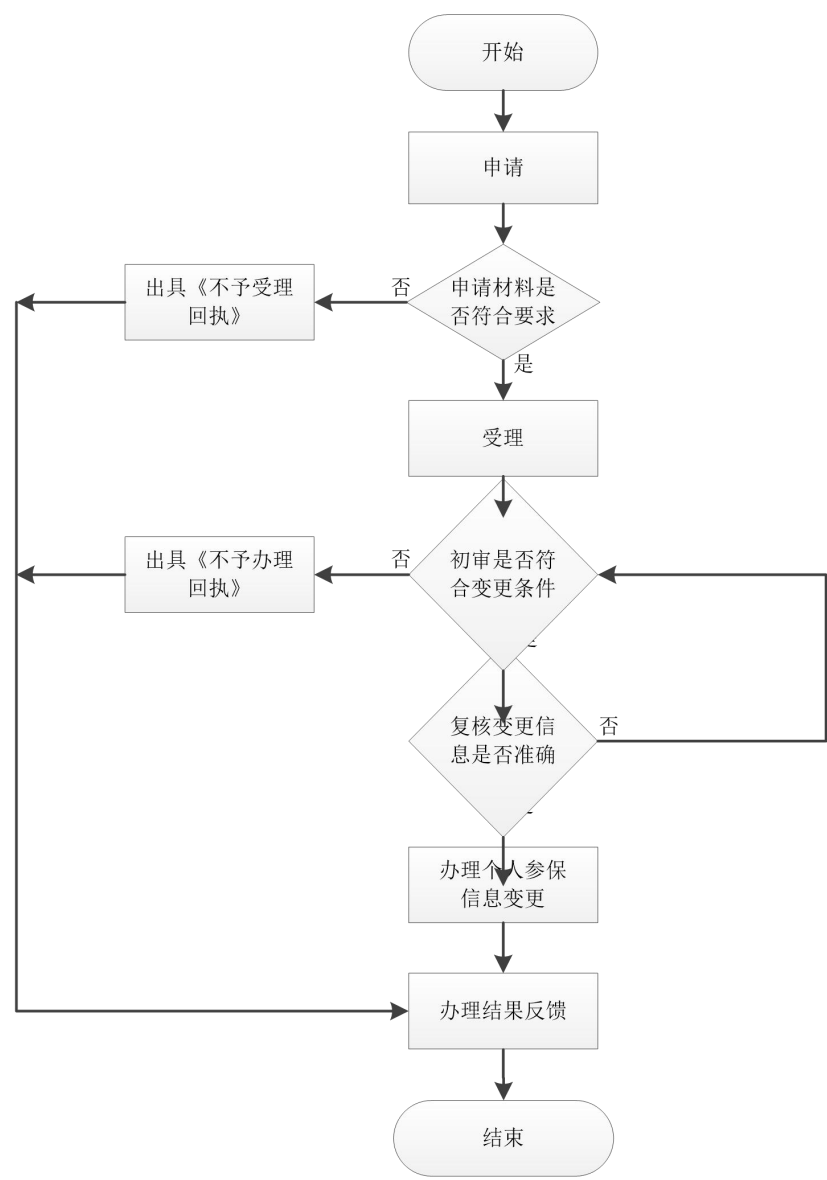


图 C. 2 企业职工基本养老保险、工伤保险个人重要信息变更办理流程图

企业职工基本养老保险、工伤保险个人关键信息变更办理流程见图 C.3。

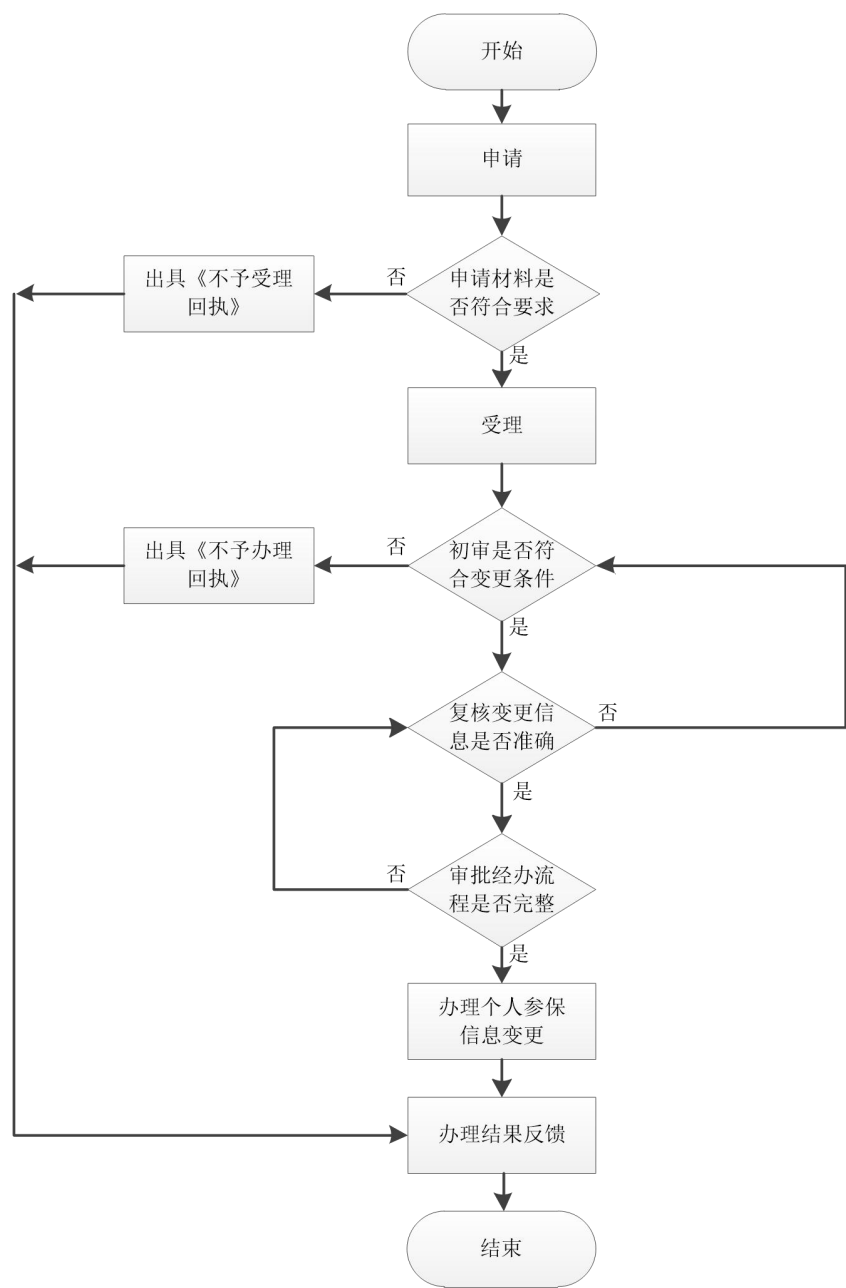


图 C.3 企业职工基本养老保险、工伤保险个人关键信息变更办理流程图

附录 D
(规范性)
规范表格

云南省企业职工基本养老保险、工伤保险单位信息变更申请表示例参见表 D.1。

示例：

表 D.1 云南省企业职工基本养老保险、工伤保险单位信息变更申请表

云南省企业职工基本养老保险、工伤保险
单位信息变更申请表

单位编号：

单位名称(章)：

填表日期：年 月 日

变 更 事 项		变更事项勾选	变更后 信 息
单位名称		☐	
单位地址		☐	
邮政编码		☐	
法定代表人 或负责人	姓名	☐	
	联系电话	☐	
经办人员	姓名	☐	
	电话	☐	
单位类型		☐	
统一社会信用代码		☐	
主管部门		☐	
经济类型		☐	
经营范围		☐	
隶属关系		☐	
退费账户信息	开户银行	☐	
	开户名	☐	
	银行帐号	☐	
变更日期			
备注			

参保单位经办人：

参保单位负责人：

附 录 E
(规范性)
规范文本

业务受理回执示例参见表 E.1。

示例：

表 E.1 业务受理回执

业务受理回执

条形码

二维码

请扫描上方二维码
随时关注办理进度

受理编号		受理日期	
事项名称			
申请人姓名		联系电话	
受理资料	1. XXX 2. XXX 3. XXX 4. XXX 5. XXX		
温馨提示	1. 受理回执记录业务受理情况，可用于办理进度查询，请妥善保管。 2. 您可以用“云南人社”APP 和云南人社微信小程序扫描本单右上角二维码查询办理进度。 3. 如果您所办业务办结后有相关结果表单需要下载，可以使用“云南人社”APP 下载，也可以在自助一体机或社保经办机构大厅查询获取。 4. 事项特殊提示信息。（有就显示，没有就不显示）		

受理人：

社会保险经办机构（章）：

不予受理回执示例参见文本 E. 2。

示例：

文本E. 2 不予受理回执

不予受理回执

表单编号：_____

_____：

你（单位）于_____年____月____日向我局申办_____业务，经审查，你的申请事项因以下原因，不符合受理条件，我局决定不予受理。

1. _____；
2. _____；
3. _____。

（业务专用章）
年 月 日

不予办理回执示例参见文本 E. 3。

示例：

文本 E. 2 不予办理回执

不予办理回执

表单编号：_____

_____：

你（单位）于_____年____月____日向我局申办_____业务（业务受理编号：_____），经审查，你的申请事项因以下原因，不符合办理条件，我局决定不予办理。

1. _____；
2. _____；
3. _____。

（业务专用章）
年 月 日

附录 F
(规范性)
业务流程图

企业职工基本养老保险、工伤保险单位基本信息变更办理流程见图 F.1。

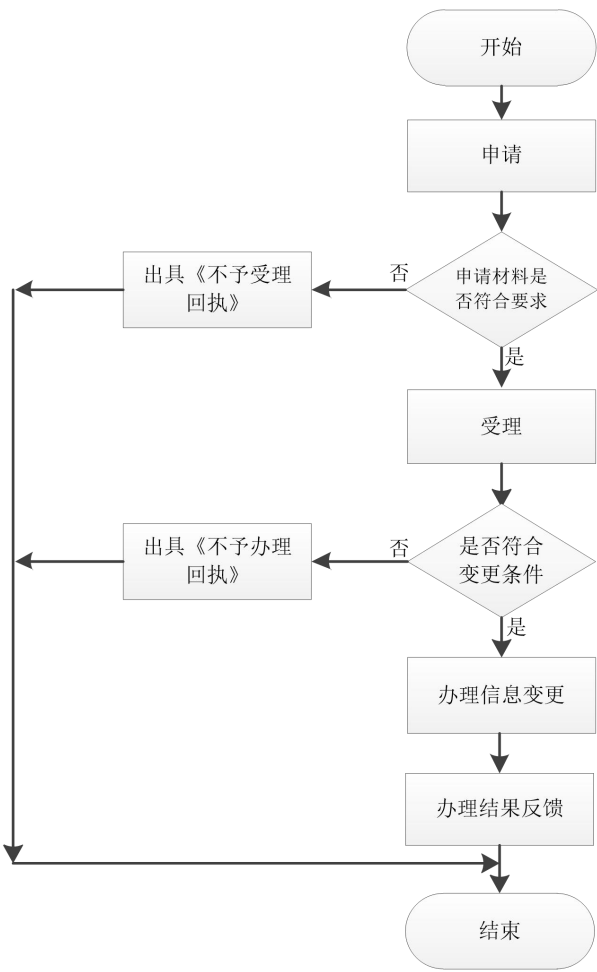


图 F.1 企业职工基本养老保险、工伤保险单位基本信息变更办理流程图

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三十五号）
 - [2] 《社会保险个人权益记录管理办法》（人力资源和社会保障部令第 14 号）
 - [3] 《社会保险费征缴暂行条例》（中华人民共和国国务院令 259 号）
 - [4] 《工伤保险条例》（中华人民共和国国务院令 586 号）
 - [5] 《人力资源社会保障部办公厅关于做好企业“五证合一”社会保险登记工作的通知》（人社厅发〔2016〕130 号）
 - [6] 《云南省社会保险费征缴条例》（云南省第十届人民代表大会常务委员会公告第 42 号）
 - [7] 《云南省人民政府关于印发云南省实施〈工伤保险条例〉办法的通知》（云政发〔2011〕255 号）
 - [8] 《云南省社会保险局关于印发〈云南省基本养老保险经办业务规程（试行）〉的通知》（云社险〔2004〕27 号）
-