

《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》地方标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

2024 年 8 月，云南省人力资源和社会保障厅行政审批处申请《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》地方标准的立项工作。2024 年 10 月，云南省市场监督管理局将其列入 2024 年（第三季度）云南省地方标准制修订项目计划，批准《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》地方标准的制定工作。

（二）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、云南省质量管理学会。

（三）主要起草人及任务分工

主要起草人及任务分工见表 1。

表 1 主要起草人及任务分工

姓名	性别	职务/职称	工作单位	任务分工
崔继梅	女	高级工程师	云南省标准化研究院	标准编制统筹管理
陈云峰			云南省人力资源和社会保障厅	标准编制
王浩	男	助理工程师	云南省标准化研究院	标准编制
焦萍	女	副局长	云南省人力资源和社会保障厅	标准编制
王佳麒	男	高级工程师	云南省标准化研究院	标准编制
陈丽丽	女	四级主任科员	云南省人力资源和社会保障厅	标准编制
赵阳楠	女	正高级工程师	云南省标准化研究院	标准编制
郑莹	女	——	云南省人力资源和社会保障厅	标准编制
魏迪丽	女	高级工程师	云南省标准化研究院	标准编制
陇熙			云南省人力资源和社会保障厅	标准编制
聂晶	女	正高级工程师	云南省标准化研究院	调研、收集资料

毕虹	女	工程师	云南省质量学会	调研、收集资料
----	---	-----	---------	---------

二、制定标准的必要性和目的意义

在当前社会发展进程中，公共服务作为民生福祉的关键支撑，紧密关联着民心所向。“十四五”期间，国家锚定“构建覆盖全民、城乡一体、均等可及、优质高效的人社基本公共服务体系”这一宏伟目标，持续在完善服务制度、提升服务能力、增加服务供给等维度发力，力求精准回应人民群众对美好生活的热切期盼与多元需求。党的二十大报告更是将“基本公共服务实现均等化”郑重列为2035年我国发展的总体目标之一，着重强调要“健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，增强均衡性和可及性，扎实推进共同富裕”。

国家及各省市人社系统高度重视基本公共服务标准化工作。从法规政策层面来看，《人力资源市场暂行条例》明确国家加强人力资源服务标准化建设，充分发挥其在行业引导、服务规范、市场监管等方面的重要作用；《人力资源社会保障部 国家发展改革委 财政部 商务部 市场监管总局关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见》着重指出要持续完善人力资源服务国家标准体系；《人力资源社会保障部关于进一步健全人力资源社会保障基本公共服务标准体系全面推行标准化的意见》进一步提出，要通过全面推行标准化，显著提升人力资源社会保障基本公共服务均等化、普惠化、便捷化水平，到“十四五”期末，实现标准制定应用在业务、地域、服务对象上的全面覆盖，强化标准对人力资源社会保障管理服务的支撑作用，有效落实《国家基本公共

服务标准》，大幅提升服务均等化水平与服务对象满意度。云南省人社厅深入贯彻落实国家和省里有关文件精神，在《云南省贯彻人力资源市场暂行条例促进人力资源服务业发展的实施意见》（云人社发〔2019〕43号）明确提出：“探索建立人力资源服务标准体系，规范行业服务行为”。

随着人社领域事业的蓬勃发展，各类服务主体对人力资源服务的要求愈发严苛，参保对象的维权意识不断增强，业务档案与百姓利益的联系愈发紧密，利用率日益提高，服务领域持续拓展。标准化作为促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化的关键手段，以及完善公共服务体系的基础性工作，聚焦人民群众的“急难愁盼”问题，及时更新完善相关标准，不断优化资源配置，逐步扩大覆盖范围，对于推动基本公共服务均等化、兜牢民生底线、增强人民群众获得感、幸福感、安全感具有不可替代的重要意义。

推进基本公共服务均等化，标准化手段是重要抓手，通过标准化优化资源配置，使有限资源能更合理地在城乡间、不同区域间分配，让城乡居民都能享受到适配的公共服务资源；规范服务流程，明确从业务受理到办结的每一步骤，减少人为操作的随意性与模糊地带；提升服务质量，为服务设立量化考核指标，促使服务人员提升专业素养与服务水平；明确权责关系，让服务主体清楚自身职责，避免出现推诿扯皮现象；创新治理方式，借助标准化引入新的管理理念与技术手段，提升服务效能。以此确保全体公民都能公平可及地获取大致均等的基本公共服务，切实提升

人民群众的获得感、幸福感与安全感。

在此背景下，制定城乡居民基本养老保险个人信息变更服务规范标准势在必行。目前，在城乡居民基本养老保险领域，国家层面已有 GB/T 37702-2019 城乡居民基本养老保险待遇支付服务规范、GB/T 37705-2019 城乡居民基本养老保险个人账户管理规范、GB/T 31597-2022 城乡居民基本养老保险服务规范、GB/T 31596.2-2015 社会保险术语 第 2 部分：养老保险、GB/T 35619-2017 基本养老保险待遇稽核业务规范等部分标准，江苏省、宁夏、湖北孝感、深圳市和贵州省黔东南等部分省市也发布了几项与城乡居民基本养老保险相关的地方标准，云南省人社厅近期针对城乡居民基本养老保险发布了 DB53/T 1245 1-6《城乡居民基本养老保险服务规范》6 个系列标准，《城乡居民基本养老保险服务规范 第 7 部分：参保登记》已于 2024 年 7 月立项，目前正在研制中，全国目前尚无关于城乡居民基本养老保险个人信息变更方面的标准。本标准作为《城乡居民基本养老保险服务规范》的第 8 部分，将为我省各级社会保险经办机构办理城乡居民基本养老保险个人信息变更服务提供有力支撑。

通过本标准的制定，一是可以规范服务流程与内容，针对当前城乡居民基本养老保险个人信息变更服务中可能存在的流程不清晰、内容不明确等问题，通过标准细化服务场所和人员要求、服务对象界定、服务内容明细、服务方式规范、服务要求设定、服务流程梳理以及监督、评价与改进机制，使整个服务过程有章

可循；二是可以提升服务能力与质量，通过明确标准，促使服务机构和从业人员提升专业能力，确保信息变更的准确性与及时性，减少因操作不规范导致的错误与纠纷；三是可以促进服务行业标准化发展，填补个人信息变更服务标准空白，推动我省养老保险服务行业整体标准化、规范化水平提升。

三、主要起草过程

（一）成立工作组

2024年10月，云南省人力资源社会保障厅等单位成立标准起草工作组，明确了工作内容、工作组成员、任务分工和进度计划。编制小组按照进度计划，开展了资料收集工作，收集了大量国内外政策法规、各级现行有效标准等相关技术资料。

（二）深入调研

2024年11月，标准起草工作组对相关法律法规政策认真研究，对收集来的资料进行了细致、深入地分析，并开展了专家咨询会议、书面函调或现场走访调研等形式对相关机关、企事业单位进行了调研，部分调研单位被吸纳为标准起草单位，为标准的起草做了充分的准备。

（三）标准起草

起草组在进行了充分细致的研究和分析总结的基础上，根据任务书的有关要求，结合国家和云南省相关法律法规，确定了本标准的编写提纲、编写原则、内容和起草人员，拟定了地方标准初稿草案，标准起草工作组及时召开内部讨论会，对标准初稿进

行修改，形成了标准讨论稿。2025 年 1 月，标准起草工作组召开专家咨询会，针对专家提出的修改意见认真梳理，并在工作组内部多次研讨修改，经法律审查后，形成了较为完善的征求意见稿。

（四）征求意见

2025 年 X 月，起草小组向 XXX、XXX、XXX、XXX、云南省人力资源和社会保障厅、昆明市和曲靖市等 16 个州（市）的人力资源和社会保障局等 XX 家相关单位，对《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》地方标准的征求意见稿进行广泛征求意见，采集到意见建议 XX 条，采纳 XX 条，项目组根据反馈意见对标准征求意见稿进一步修改完善，最终形成标准送审稿。

四、制定标准的原则和依据，与现行法规、法律、标准的关系

（一）制定标准的原则

1. 科学性原则

在对我省城乡居民基本养老保险服务实际需求进行分析的基础上，结合《人力资源市场暂行条例》（国令第 700 号）、《人力资源社会保障部 国家发展改革委 财政部 商务部 市场监管总局关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见》（人社部发〔2021〕89 号）等相关规范性文件和国家及我省人力资源服务标准化建设，发挥人力资源服务标准在行业引导、服务规范、

市场监管等方面的作用，将工作中的经验做法进行总结、提炼，具有较强的科学性。

2. 适用性原则

本标准适用于各级城乡居民基本养老保险个人基本信息变更服务，标准中涉及的规范操作，以上级法律及法规条款作为基础支撑，覆盖城乡居民基本养老保险服务的各个环节。

3. 可操作性原则

本标准内容以促进城乡居民基本养老保险服务工作的制度化、规范化、程序化为目标，吸收和借鉴现有的各项规定，并广泛听取社会有关专家教授的意见和建议，确保本标准在实践中的可行性和实用性。

4. 规范性原则

本标准严格按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和起草规则》给出的规则进行起草，文本格式规范。

（二）制定标准的依据

本文件主要依据相关的国家、省内法律政策，及《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）、《社会保险个人权益记录管理办法》（中华人民共和国人力资源和社会保障部第14号）、《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）、《人力资源和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）、《云南省人民政府关于印发〈云南省城乡

居民基本养老保险实施办法》的通知》（云政发〔2014〕20号）、《云南省人力资源和社会保障厅办公室关于印发〈城乡居民基本养老保险经办规程〉的通知》（云人社办〔2017〕56号）、《劳动和社会保障部办公厅关于退休人员被判刑后有关养老保险待遇问题的复函》（劳社厅函〔2001〕44号）、《劳动和社会保障部办公厅关于对劳社厅函〔2001〕44号补充说明的函》（劳社厅函〔2003〕315号）、《人力资源社会保障部办公厅关于因失踪被人民法院宣告死亡的离退休人员养老待遇问题的函》（人社厅函〔2010〕159号）、《人力资源社会保障部办公厅关于印发〈领取社会保险待遇资格确认经办规程（暂行）〉的通知》（人社厅发〔2018〕107号）、《云南省人力资源和社会保障厅关于印发〈云南省领取社会保险待遇资格确认经办规程（试行）〉的通知》（云人社通〔2019〕112号）等一系列规章制度文件要求，进一步规范城乡居民基本养老保险服务。

（三）与现行法律法规和相关标准的关系

本标准符合《中华人民共和国标准化法》《地方标准管理办法》等法律法规的相关规定、所引用的标准均为现行有效标准，与现行标准，与现行相关国家政策、法律和法规无违背冲突，并与国务院、国家市场监督管理总局、云南省人民政府及各级各部门制定的规章、制度文件协调一致，无冲突。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

1. 关于标准框架

本标准对《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》云南省地方标准的服务场所和人员、服务对象和服务内容等进行分析，将标准主体框架设置为服务场所和人员、服务对象、服务内容、服务方式、服务要求、服务流程以及服务监督、评价与改进等 7 个部分。

2. 关于服务场所和人员

本标准认为云南省城乡居民基本养老保险信息变更服务的服务网点场地设备应符合 LD/T 02-2021 的要求。服务人员应执行 LD/T 02-2020 的相关要求。

3. 关于服务对象

本标准界定的服务对象是已参加城乡居民基本养老保险的人员。

4. 关于服务内容的说明

本标准根据结合城乡居民基本养老保险服务实际情况，并对办理城乡居民基本养老保险的个人信息变更服务经验进行总结，把服务内容分为个人一般信息变更和个人重要信息变更等 2 种情况。

5. 关于服务方式

本标准结合各级社会保险经办机构为云南省城乡居民办理城乡居民基本养老保险的个人信息变更的实际情况，提供的服务方式分为线下服务和网络服务，其中线下服务又分为窗口服务和

上门服务两种服务方式。

6. 关于服务基本要求

本标准针对各级社会保险经办机构相关服务人员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、收费情况等提出了相应具体的要求。

7. 关于服务流程的说明

根据目前云南省各级社会保险经办机构在办理该业务过程中的实际情况及相关的国家、省内法律法规，规范了云南省城乡居民办理城乡居民基本养老保险的个人信息变更的服务流程，不管是个人一般信息变更还是个人重要信息变更，服务的流程均为申请、审核、受理、办理和反馈等 5 个业务流程并附流程图，业务流程图根据业务办理流程进行绘制并对每个流程的主要内容进行了要求，每类信息变更的各个环节要求也有所不同。

8. 关于服务监督、评价与改进

本标准主要围绕服务监督、服务评价与服务改进来开展，并制定了相应具体细化的措施。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

标准起草小组前期进行了充分准备和调研，并做了大量数据调查论证、信息分析和行业研讨，在主要内容和分级要求上，行业内取得较为一致的意见，并将标准意见征求稿向 XXX、XXX、XXX、XXX、XXX 等 XX 家相关科研院所和单位征求意见，对《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》地方

标准的征求意见稿进行广泛征求意见，采集到意见建议 XX 条，采纳 XX 条。本标准在征求意见过程中无重大分歧意见。

七、作为推荐性标准或是强制性标准的建议

依据国家对地方标准管理的规定，建议《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》作为云南省推荐性的地方标准发布实施。

八、贯彻标准的措施建议

《城乡居民基本养老保险服务规范 第 8 部分：个人基本信息变更规范》地方标准发布实施后，建议由人社主管部门对全省城乡居民基本养老保险服务机构开展标准宣贯，强化对标准实施情况的跟踪评估和监督检查，确保通过标准的落实，推动城乡居民办理基本养老保险服务个人信息变更服务规范化。同时，将实施和监督过程中出现的问题和好的改进建议反馈起草组以便进一步对本标准的修订完善和提升。

九、预期效益分析

本标准不产生直接的经济效益，在社会效益方面，本标准是落实以人民为中心的发展思想、改善人民生活品质的重大举措，是促进社会公平正义、扎实推动共同富裕的应有之义，是促进形成强大国内市场、构建新发展格局的重要内容，对增强人民群众获得感、幸福感、安全感，促进人的全面发展和社会全面进步，具有十分重要的意义。

对城乡居民基本养老保险个人信息变更的服务场所和人员、

服务对象、服务内容、服务方式、服务要求、服务流程以及监督、评价与改进等内容进行细化和规范，其意义主要体现在：**一是**增强服务行业竞争力，通过标准化提升服务质量与效率，充分发挥养老保险服务行业的市场优势和专业优势，吸引更多资源投入，促进服务优化配置，推动经济社会高质量发展；**二是**保障参保居民权益，规范准确的信息变更服务能确保参保居民的养老保险权益不受影响，如养老金待遇核算与发放的准确性，提升居民对养老保险制度的信任度；**三是**助力构建和谐社会，完善的服务标准有助于完善具体政策乃至制度框架，在更高水平上促进社会公平，保障民计民生，推进和谐社会建设；**四是**强化行业自律与规范运营，促使全省养老保险服务行业增强自我约束、规范运营的意识，营造和维护公平的人力资源服务市场环境，推动行业健康可持续发展。

《城乡居民基本养老保险服务规范 第8部分：
个人基本信息变更规范》地方标准起草工作组

2025年3月19日