老年日报

中国百强畅销报刊
年长者的精神家园

周刊 总9922期 今日8版

2026/10/31 星期六 丙午年 九月廿二

国内统一连续出版物号:CN23-0018 邮发代号:13-18
北京、广州、哈尔滨、西安、南京、济南、郑州、石家庄同步印刷

中国邮政发行畅销报刊

到龄发现办不了,投诉3个月才批——

办退休今后将不难?



“一个社保局的人跟我说,如果你想解决问题,就打投诉电话。”到了55岁,孙晓颜才知道,退休是一件难事。

2026年7月,孙晓颜在临近生日时,着手办理退休手续。她原以为办理退休很简单,当月就能办好,结果一办就是三个月。“最大的痛点,是我不知道这一系列手续怎么办理,都是自己一步步摸索的。”

在社交媒体平台上,不少网友反映退休办理中遇到困难,常见的有:档案材料缺失影响工龄认定、特殊工种办理程序复杂、企业经办人员不熟悉流程、社保缴费异地归集难、线上办理存在数字化门槛等。

“很多职工以前退休了,那个时点去办,我们帮他查很多资料,有些资料不全,然后又找,影响大家办退休的体验。”10月10日,人力资源社会保障部发言人李忠在国新办发布会上表示,针对临近退休人员全面推进“退休预服务”和“退休一件事”提速办。

李忠表示,“现在推行预服务,知道要退休,提前几个月就开始帮他收集资料,找一些东西,同时还推行‘退休一件事’,主动提供政策介绍、档案预审、养老关系转移归集等服务”。

“退休预服务”并非官方此次首提的政策。早在2024年1月,国务院印发《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》,“退休一件事”就被列入首批13个重点事项清单。

2025年12月1日,人力资源社会保障部办公厅印发《关于全面实施企业职工基本养老保险退休预服务工作的通知》(以下简称《通知》),再次提出全面实施“退休预服务”工作。

“有4年工龄没算进去”

“调档案不难,转移社保关系非常难。”孙晓颜原来在一家省属机关单位做公务员,后来辞职到地方企业工作,到办理社保时才知道,她做公务员期间的社保要从省里转到后调入的企业参保地,也就是要做“基本养老保险关系转移接续”工作,“转社保关系的过程非常麻烦,每一步都要我自己去督促”。

孙晓颜回忆,当时她先去所在城市的行政审批中心咨询,窗口的工作人员也不知道她的情况该怎么处理,让孙晓颜到楼上找相关办公室咨询。当孙晓颜找到负责养老保险关系转移接续的办公室,对方又让她自行联系省里。

当孙晓颜摸索到可以通过一款社保App自行办理退休,问题又来了,“App上没有我对应的选项,提交无效,省里面不批。”办理期间,她跑了四次窗口,最终,行政审批中心的工作人员帮她在系统内操作,才得以成功提交申请资料。

但审批迟迟没有结果,孙晓颜后来屡次拨打省里的12333人力资源社会保障服务热线和12345政务服务便民热线,“一直打投诉电话,不停地打,才批了下来”。

广西南宁的周美玲也讲述她坎坷的退休经历——今年6月,她常在人社中心、医保局、社区工作站和工作单位之间来回奔波,整个流程烦琐。

据周美玲回忆,在她办理退休过程中,广西还没有推行“退休预服务”。她当时遇到了档案缺失、工龄无法认定的问题。“我之前在湖南工作,档案要从那边转过来。而且因为原来的单位疏忽,工资表缺失,有4年工龄没算进去。”

西北大学健康养老研究院执行院长翟绍果在过往调研中发现,退休手续办理的主要痛点集中在两方面:一是“到龄才发现办不了”;二是退休办理涉及人社、医保、档案管理等多部门,信息不对称,参保人需要逐一对接,重复提交材料,效率较低。

浙江舟山是全国较早系统探索“退休预服务”模式的地区。舟山市人社部门承接国务院政务服务“退休一件事”迭代升级试点,于2024年逐步启动退休预审工作。按照“一年内预审、五年内预服务”的原则,当地提前5年对视同缴费年限等相对固定的要素进行人工审核,提前1年对动态要素进行系统智审。2025年7月,该模式在浙江全省推广。

据浙江省政府官网于2025年5月发布的信息,温岭市行政服务中心人力社保综合窗口负责人称,在“退休一件事”提速办过程中,分析近十年有档案人员的退休数据,“我们发现职工档案出生日期与身份证出生日期不一致的情况占比近50%,最大差距达到9年4个月”。

翟绍果分析,“退休预服务”和以往到龄才办理退休的模式相比,最大不同是经办服务从“被动受理”变成“主动服务”,“提前审档、提前归集、提前告知,把问题发现和处置的窗口从事后搬到事前”。

翟绍果补充,“退休预服务”不直接改变待遇标准,但通过提前发现和处置档案问题、缴费空档、关系归集需求,能够减少因信息不全导致的待遇认定争议;且对于临近退休的参保人,提前知晓待遇测算结果也有助于其做出更合理的退休规划决策。

10月中旬,孙晓颜的退休手续办理完毕,但养老金的数额她要在下月发放前才能知道。她浏览社交软件发现,网上有很多人反映退休业务难办理,“每个地方不一样,而且每个人的情况也不一样”。

孙晓颜想,办理退休,对于那些不擅长使用社交平台的大龄员工,抑或是换过几家工作单位的人“就更复杂”。

年均超800万人退休

公开信息显示,“退休预服务”的政策出台背景,是一场正在到来的退休高峰。

人力资源社会保障部2021年印发的《人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》显示,我国老龄化持续加深,“十四五”期间新退休人数将超4000万人,年均新增退休人员超过800万人。

据《2025年度国家老龄事业发展公报》信息,截至2025年末,全国城镇职工基本养老保险参保离退休人员达15215万人,比上年末增加476万人。

据了解,自2025年以来,天津、广西、湖北、江西、宁夏、河北等多地推出“退休预服务”,且一些地市已取得成效。

浙江舟山的“退休预服务”覆盖近50万参保人员,经办提速超过80%。湖州市人社局公开信息则显示,2025年8月至2026年6月,当地累计受理录入退休预审业务约2200件,点对点发送提醒短信6.3万条。另据扬州人社局于2026年8月公开内容,自扬州“退休一件事”预服务优化改革开展以来,累计为市本级八千余人办理打包事项,相关12345咨询投诉工单量同比下降50%。

前述《通知》还明确,主动对接临近退休的参保人员(含企业职工和灵活就业人员),为其提供企业职工基本养老保险退休事宜办理的预先指导和提前受理服务,辅助参保人员全面了解退休政策,做出合理的退休规划,促进经办服务质效提升。

翟绍果分析,“企业职工”和“灵活就业人员”两类群体的差异,集中体现为“有组织依托”与“无组织依托”。企业职工有单位作为“主心骨”,有事可以找单位,单位也能协助完成通知、申报、整理材料等工作。但灵活就业人员没有对应的单位依托,需要依靠社保经办机构直接触达开展服务。

他表示,当前各地政策的落实情况不同,异地之间存在档案衔接、社保归集困难等问题,不同地区服务标准也不同,“这是各地因地制宜推进与全国统一制度衔接过渡期的正常现象,这类衔接性麻烦以后会逐步解决”。 **郑丹**

出版:老年日报社 订阅投递查询热线:11185转0 发行部:(0451)84612023 广告部:(0451)84612293 办公室:(0451)84612031