

# 团体养老保障管理产品 企业客户业务办理指南

长江养老保险股份有限公司

2019年 第一版

# 前 言

尊敬的客户：

由衷感谢贵司对长江养老保险股份有限公司（下称“长江养老”）的信任并成为我们的客户！

为使您系统了解我们所提供的高效、优质的团体养老保障管理服务，特编写本业务办理指南。本指南旨在帮助您了解、掌握团体养老保障管理产品的服务方式、日常业务办理流程、信息查询等内容，使您更便捷、有效地办理各项业务。

敬请详阅本指南，若有任何问题，欢迎拨打我们的客户服务热线 **95500** 或 **400-820-9966**，我们将竭诚为您提供优质、高效、专业的服务。

# 目 录

一、名词解释.....	5
二、业务办理通则 .....	7
(一) 申请表单下载 .....	7
(二) 申请表单填写 .....	7
(三) 业务材料要求 .....	9
三、业务办理、查询渠道和流程 .....	10
(一) 长江养老卓尔网上服务平台 .....	10
(二) 代理服务网点 .....	10
(三) 更多服务渠道 .....	11
四、企业计划建立和服务开通 .....	12
五、日常业务办理 .....	15
(一) 企业职工新增 .....	15
(二) 企业缴费 .....	16
(三) 企业职工支付 .....	19
(四) 企业职工支付变更 .....	21
(五) 企业职工转出 .....	24
(六) 企业计划变更 .....	25
(七) 企业信息变更 .....	27
(八) 企业职工信息变更 .....	30
(九) 企业公共账户权益分配 .....	31

(十) 公共账户子账户划转 .....	33
(十一) 投资转换 .....	35
(十二) 纳税人信息登记 .....	36
(十三) 企业职工密码维护 .....	38
(十四) 业务撤销 .....	39
(十五) 业务问题件 .....	40
六、服务业务办理 .....	42
(一) 经办人信息变更 .....	42
(二) 企业定制服务 .....	44
(三) Ukey 及密码服务 .....	46
(四) Ukey 换发及证书更新 .....	47
七、配套服务介绍 .....	48
(一) 职工自助服务 .....	48
(二) 电子发票 .....	49
(三) 支付免材料服务 .....	49
八、附件 .....	50
(一) 应备材料表 .....	50
(二) 代理服务网点 .....	56

## 一、名词解释

1. **团体养老保障管理产品**: 由长江养老作为受托人依法发起设立, 并向中国银行保险监督管理委员会备案的, 接受政府机关、企事业单位及其他社会组织等团体委托, 为其提供人才激励、职工福利及其保值增值的账户管理、投资管理、待遇支付等服务的团体养老保障管理产品。以下简称“本产品”。
2. **团体养老保障计划**: 由受托人及账管人根据委托人的养老保障方案和养老保障受托管理合同专门设立的企业层面的管理计划, 包含账户及运营规则, 其中账户包括: 企业账户及个人账户; 运营规则包括: 缴费规则、归属规则等。以下简称“企业计划”。
3. **委托人**: 按国家有关规定和本产品规定加入本产品的政府机关、企事业单位及其他社会组织等团体委托人。
4. **受托人**: 根据中华人民共和国法律合法设立并有效存续, 接受委托人委托管理本产品的养老保险公司。本产品的受托人为: 长江养老保险股份有限公司, 以下简称长江养老或我司。
5. **账户管理人**: 根据中华人民共和国法律合法设立并有效存续, 接受受托人委托管理本养老保障基金账户的专业机构。本产品的账户管理人为: 长江养老。
6. **托管人**: 根据中华人民共和国法律合法设立并有效存续, 接受受托人委托保管本养老保障基金财产的商业银行。
7. **投资管理人**: 根据中华人民共和国法律合法设立并有效存续,

接受受托人委托投资管理本养老保障基金财产的专业机构。

8. **企业公共账户**：用于记录企业缴费中暂时未分配至个人账户的部分金额和职工离职后未归属权益的财产总额及其投资收益余额等信息的账户。企业公共账户一般包含：奖励账户、未归属账户、暂存账户。
9. **个人账户**：用于记录职工缴费、投资收益、余额等权益信息的账户。
10. **企业缴费账户**：个人账户下用于记录企业为职工缴费、投资收益、余额等权益信息的账户。
11. **个人缴费账户**：个人账户下用于记录职工个人缴费、投资收益、余额等权益信息的账户。
12. **权益归属**：企业职工符合养老保障方案规定的归属条件时，确定该职工从养老保障个人账户中企业缴费及投资收益应当取得的权益部分。
13. **定价日**：受托人确定的特殊估值日期，该日投资管理人和托管人的估值结果作为养老保障计划资产分配、资产提取、收益分配的依据。本产品定价日具体日期以长江养老披露为准。
14. **单位净值**：本产品采用份额法计量方式（类似于开放式基金），单位净值指每一个份额对应的资产净值（金额）。
15. **初始费用**：养老保障基金进入受托资产专户之前一次性扣除的运营成本。初始费按照当期缴费总额的比例收取。
16. **巨额赎回**：若养老保障产品下的投资账户在某个定价周期（上

个定价日+1 天至本定价日) 内的净赎回申请超过前一日总份额的 10%，即认为该投资账户发生了巨额赎回。

[返回目录](#)

## 二、业务办理通则

团体养老保障管理业务采用企业申请，我司受理并执行的方式开展。企业在办理业务时，需要填写业务申请表，准备业务申请附件材料（如有），之后选择业务办理渠道提交业务申请。

### （一）申请表单下载

办理团体养老保障管理业务前，请企业经办人留意申请表单的更新情况，建议下载最新的业务表单、表格（电子表格为 Microsoft excel 2003 版），相应填写后提交。

您可在以下三个地址下载业务申请表单：

1. 长江养老官网服务专区，选择养老保障产品的表单进行下载。
2. 登录网上服务平台后，在主页面自助服务中选择“申请表单下载”。
3. 网上服务平台业务申请界面，通过“模板下载”获取业务申请表单。

[返回目录](#)

### （二）申请表单填写

填写申请表单前，请仔细阅读申请表单附带的填表说明。申请表单分为电子申请表单和纸质申请表单。

## 1. 电子表单填写规则

- (1) 表头的企业基本信息应填写完整正确，企业客户号等以数字 0 开头的，请注意选择文本格式。
- (2) 表单内容填写完整正确，带“\*”部分为必填项目，不可为空，未标注“\*”部分可以选择填写。申请表信息应与提供的书面资料和电子文档内容以及申请业务类型相符。
- (3) 表单中数据项目应逐行填写完毕，并删除最后一行有效记录至“结束”字符行之间的空行。
- (4) 表单中的日期格式，应严格按照表单填表说明的格式要求填写。
- (5) 请将表单保存为 Microsoft excel 2003 版本。
- (6) 由于表单中某些字段设有公式，请勿随意更改表单内容，请使用标准表单填写并上传。

## 2. 纸质表单填写规则

- (1) 表头的企业基本信息应填写完整正确，如企业客户号、企业计划编号等。
- (2) “企业确认”需要企业经办人、负责人签字并加盖企业公章(完成印章授权的可使用授权印章)，公章上的企业名称与申请表填写的企业名称一致，盖章需完整、清晰；申请日期为提出业务申请的日期。
- (3) 手工填写内容需用黑色或蓝色水笔正楷填写，内容、数字、金额清晰可辨，无涂改。

[返回目录](#)



### （三）业务材料要求

业务受理材料分为电子、纸质两类。电子材料包括各类电子版业务申请表单及电子版本的文件；纸质资料包括纸质业务申请表、情况说明、业务所需证明文件复印件等。业务受理材料应符合以下规范：

业务申请纸质材料需加盖企业公章，盖章应与企业营业执照名称相同，经企业授权的情况下，可指定其它印章为业务申请的有效印章；但企业在进行业务经办人及其它印章的授权文件时必须加盖企业公章。对于复印的纸质资料，需确保与原件相符，复印材料内容完整无缺损，正文、数字项清晰可辨，业务材料符合以下要求：

1. 相关证明材料真实完整、在有效期内且与申请内容相符。
2. 通过代理网点提交业务申请，纸质材料必须以原件或复印件形式交接至后台。
3. 特定申请材料，如企业客户服务协议、企业经办人授权委托书等需要提交纸质原件，具体以业务受理材料清单为准。
4. 如您通过网上服务平台提交业务申请，并上传材料影像件，须对文件完整扫描（或拍照）正文、数字项须清晰可辨，文件格式及文件大小须符合网上服务平台上传要求。
5. 个人客户的业务申请表必须由本人签名，委托代办的在提供委托代办授权材料后，应由代办人员签名。

[返回目录](#)

### 三、业务办理、查询渠道和流程

#### （一）长江养老卓尔网上服务平台

您可通过长江养老卓尔网上服务平台办理和查询团体养老保障管理业务。长江养老网址为：[www.cj-pension.com.cn](http://www.cj-pension.com.cn)。网上服务操作手册、各类申请表单，可从长江养老网站主页的服务专区中下载。

网上服务平台 24 小时开放，其中业务办理时间为每个工作日 9:00—20:00，若业务提交时间晚于长江养老当天系统处理（每日 16:00），则该业务转至下一个工作日处理。如遇特殊情况，业务办理时间和系统处理时间将作调整，以长江养老的公告为准。

企业通过网上办理日常业务前，需完成企业计划建立和首次服务开通，申请流程详见[第四章 企业计划建立和服务开通](#)。

企业通过网上办理业务可免除大部分纸质材料，个别需要提交纸质材料的情况，网上会给出相应提示。请企业根据网上提示的要求准备纸质材料，通过网上的“材料上传”功能提交材料影像，或者在网上完成业务提交后，将相关材料邮寄至长江养老。纸质材料邮寄地址详见网站提示，并注明总部受理收。长江养老自收到齐备且正确的业务申请材料之日起，对业务进行审核处理。

网上服务平台提供资产信息查询、企业交易查询、职工综合查询、业务报告查询等服务，帮助企业从各个维度做好业务统筹管理。

#### （二）代理服务网点

[返回目录](#)

长江养老与上海浦东发展银行签署了养老金业务受理的战略合作

协议。由上海浦东发展银行在上海地区的二十一家服务网点，为企业和个人客户提供柜面业务办理及咨询服务。提供柜面的上海浦东发展银行网点列表，详见长江养老网站首页服务专区公告。

浦发银行代理服务网点业务办理时间为：每个工作日上午 9:00 - 11:30，下午 13:00 - 16:30。如因系统升级等原因，受理时间发生变动的，详见长江养老官网及各网点通知。通过浦发银行代理服务网点提交业务，在业务受理后，需要 1-2 天时间交接材料至长江养老供业务审核。

企业客户前往代理服务网点办理业务，需要由公司授权的经办人持我司颁发的业务 Ukey 及经办人身份证前往办理业务，如由其他人员办理业务，需要提供授权委托书及代办人身份证件。

[返回目录](#)

### **（三）更多服务渠道**

#### **1. 电话服务**

长江养老电话服务热线为：400-820-9966，为企业和职工个人提供 24 小时智能语音服务，在工作日的 9:00 - 17:00 时间段，为客户提供人工咨询服务。

#### **2. 短信服务**

企业可通过网上服务平台申请开通短信服务，并可自助定制短信种类。长江养老提供包括业务办理结果提醒、服务信息通知、问题件提醒等在内的短信服务。

### 3. 官网在线咨询

企业登录长江养老官方网站主页，点击右上角“智能客服”，可将您需要咨询信息在线登记提交，我司智能客服蓝宝将 24 小时在线为您解答常规问题，如智能客服的答复无法满足您的需要，您也可以选择在线登记，我司将会在工作时间由人工客服回电解答您的疑问。

### 4. 微信服务平台

在微信端搜索关键词“长江养老”，可以添加及关注我司微信公众号，及时获取养老金政策解读、养老金行业发展资讯。长江养老微信公众号内建个人服务平台，职工个人凭养老金账户密码，可登录该平台查询个人账户资产与缴费。

[返回目录](#)

## 四、企业计划建立和服务开通

企业计划建立及服务开通指企业客户向长江养老提出申请，在团体养老保障管理产品下建立企业计划并开通服务，由长江养老进行处理的过程。

### 1. 业务前提

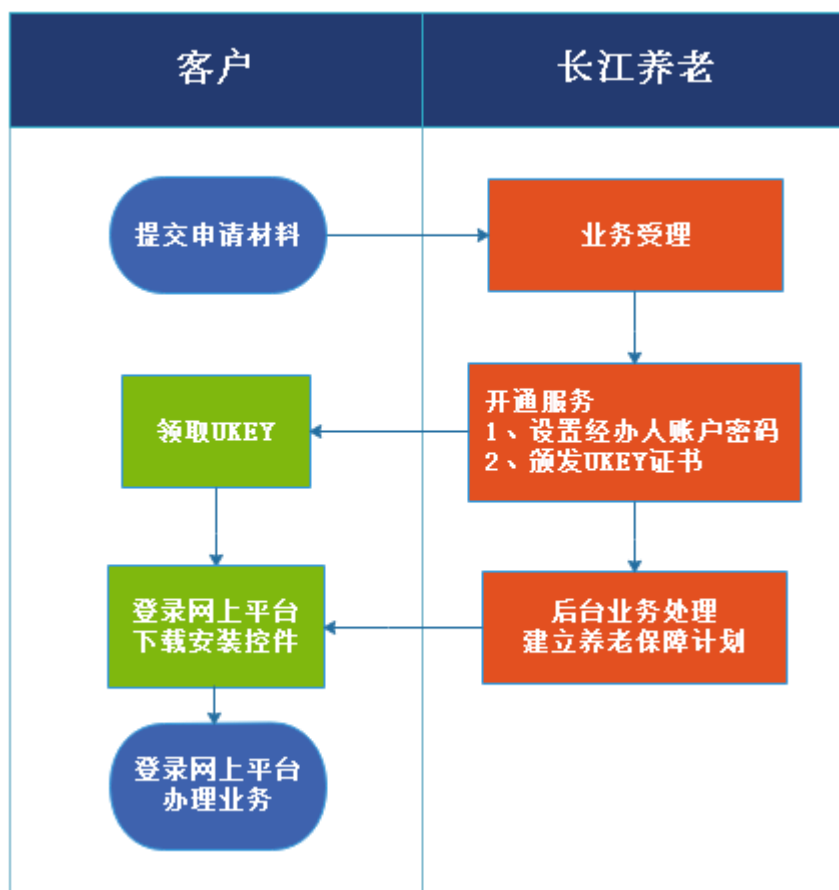
- (1) 提供经企业董事会、股东大会、工会、职工代表大会其中一项民主决策程序批准通过的养老保障管理方案，或有关政府部门对养老保障方案的批复、核准文件；
- (2) 与长江养老完成团体养老保障受托管理合同的签署。

## 2. 办理渠道及时效

本业务仅能通过代理服务网点提交，企业可以联系客户经理对本业务予以协助。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，7个工作日内完成计划建立并开通服务。

## 3. 业务流程



## 4. 业务材料

详见[第八章 应备材料表](#)

## 5. 业务提示

- (1) 统一社会信用代码目前为企业唯一身份代码，请提供带有此代码的有效企业证照来办理此业务。
- (2) 如企业属于“消极非金融机构”，除填写《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》机构税收居民身份声明文件外，需同时填写《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》控制人税收居民身份声明文件；文件填写规则可参考“企业信息变更业务”。
- (3) “企业法定代表人”、“企业负责人”、“企业受益所有人”信息采集填写内容可参考“企业信息变更业务”。
- (4) 网上服务平台目前建议采用 Win7 操作系统，使用 IE8 浏览器安装控件并访问。鉴于当前多版本 Windows 操作系统及 IE 浏览器共存的现状，我司对网上服务平台积极开展针对多操作系统及浏览器适配的优化，操作系统及浏览器版本支持信息参见官网首页服务专区《网上自助服务手册》。
- (5) 为保障业务办理的安全，请及时修改长江 UKey 初始密码和交易初始密码，并将两种密码设为不同。修改方式详见[第六章——UKey 及密码服务](#)。
- (6) 业务处理完成后生成《企业参加计划证明》，企业可通过网上查询、下载、打印。

[返回目录](#)

## 五、日常业务办理

在建立养老保障计划并开通服务后，企业可以提交各类日常业务，如职工账户的新增，企业缴费，企业职工的支付等。所有业务的材料要求统一在本指南[第八章“应备材料表”](#)展示。

企业提交业务后，可以统一通过卓尔网上服务平台→业务查询→业务管理查询→业务申请查询，查看业务进度。也可以通过拨打我司服务热线 400-820-9966，人工查询业务进度。

### （一）企业职工新增

企业职工新增指企业向长江养老提出新增职工加入企业计划，并由长江养老进行处理的过程。

#### 1. 业务前提

- 职工需符合参加企业计划的条件。

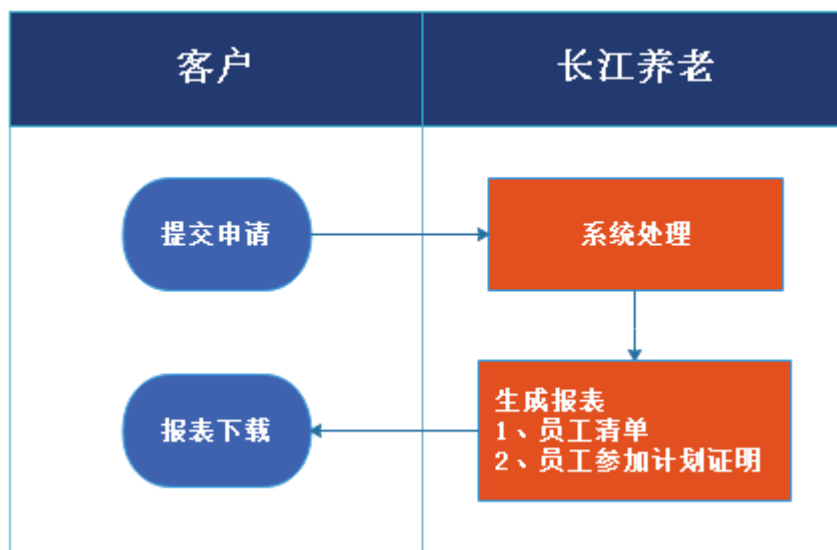
#### 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- （1）网上服务平台；
- （2）代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，业务即时生效。

### 3. 业务流程



### 4. 业务提示

- (1) 新增业务受理成功后，则不能再撤销。可通过“个人账户批量注销”业务进行职工账户注销。
- (2) 业务处理完成后生成《员工参加计划证明》和《员工清单》，企业可通过网上服务平台查询、下载、打印。
- (3) 业务处理完成后生成《员工账户密码清单》，企业可以选择是否下发职工。

[返回目录](#)

#### (二) 企业缴费

企业缴费包括直接缴费和公共账户缴费。企业直接缴费指企业提供职工的企业缴费明细数据，向长江养老提交业务申请，由长江养老进行处理的过程；企业公共账户缴费指企业向奖励账户缴费，用于未来向个人账户分配。企业缴费的资金将在扣除初始费用之后记账。



## 1. 业务前提

办理直接缴费业务之前，请企业经办人员重点核查以下事项：

- (1) 是否已完成新职工新增，包括自上一次缴费日至今的新加入公司的职工。
- (2) 是否已剔除自上一次缴费日至今已离职、退休、身故、出境定居的职工。
- (3) 是否已调整自上一次缴费日至今，发生变更的影响到缴费基数及缴费比例的职工信息。

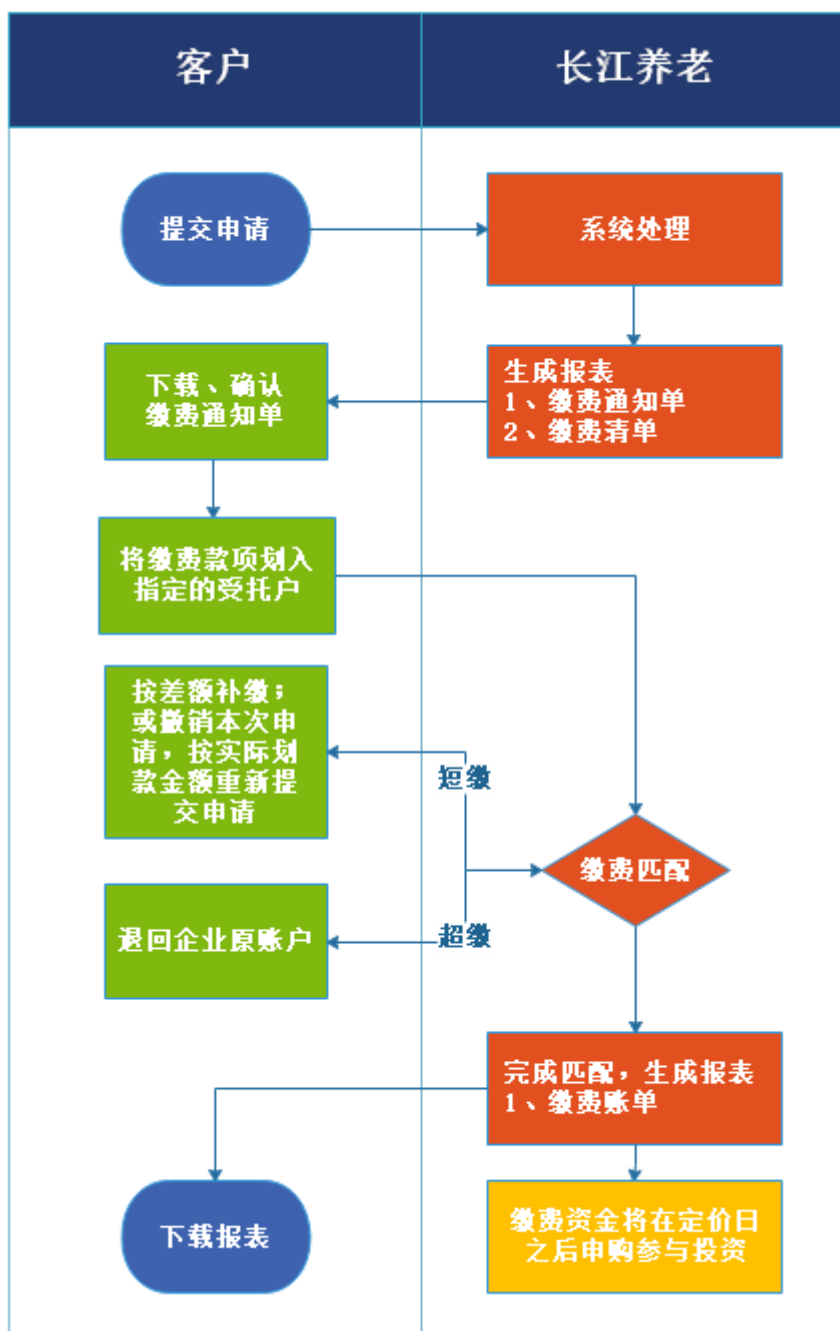
## 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- (1) 网上服务平台；
- (2) 代理服务网点。

企业的缴费申请完整合规，应缴与实缴一致，且缴费资金在定价日前一工作日之前到账的，业务申请可以在当周定价日前匹配，并参加当周的投资交易。假设本产品定价日为周二，缴费资金最迟在周一到账，且业务申请认缴资金需与到账资金一致，才能参加当周二的交易。

### 3. 业务流程



### 4. 业务提示

- (1) 企业缴费凭证中的时间段是依据缴费申请中的缴费所属区间来开具的。因此企业在提交缴费清单时，需留意申请表中“本期缴费期间”，务必核实后填写正确的缴费申请所属时间段。

- (2) 在实际缴费到账前，企业可通过网上服务平台撤销缴费申请。
- (3) 缴费申请审核完成后，将生成《缴费通知单》以及《缴费清单》，企业可通过网上服务平台查询、下载、打印。
- (4) 企业缴费成功后，将生成《缴费账单》，企业可通过网上服务平台查询、下载、打印。
- (5) 企业如需要初始费发票，请向长江养老申请开具发票，并进行纳税人信息登记。

[返回目录](#)

### **(三) 企业职工支付**

根据国家有关法律法规的规定，在满足法规要求及团体养老保障受托管理合同、方案约定的前提下，属于退休、身故、离职、出境定居、完全丧失劳动能力、有关监管机关或政府部门认可的条件及其它养老保障管理方案特殊约定条件的，受益人可申请养老保障基金待遇领取；其中属于“其它养老保障管理方案约定条件”的，可申请领取的待遇支付限额需参照本产品相关规则及合规约定。

领取原因为“满期支付”或“约定领取”的，请提交“企业职工满期支付”业务，且可多次申请，但每次申请的领取方式必须为“一次性领取”。领取原因为“退休、身故、离职、出境定居”的，请提交“企业职工支付”业务。“身故、离职、出境定居”，仅可申请一次性领取。

#### **1. 业务前提**

办理待遇支付业务之前，请企业确保本次申请支付职工的缴费、公共账户权益分配、投资转换等资产处理相关的业务，均应办结，业

务办结状态包含“处理成功、处理失败、已撤销、作废”等。

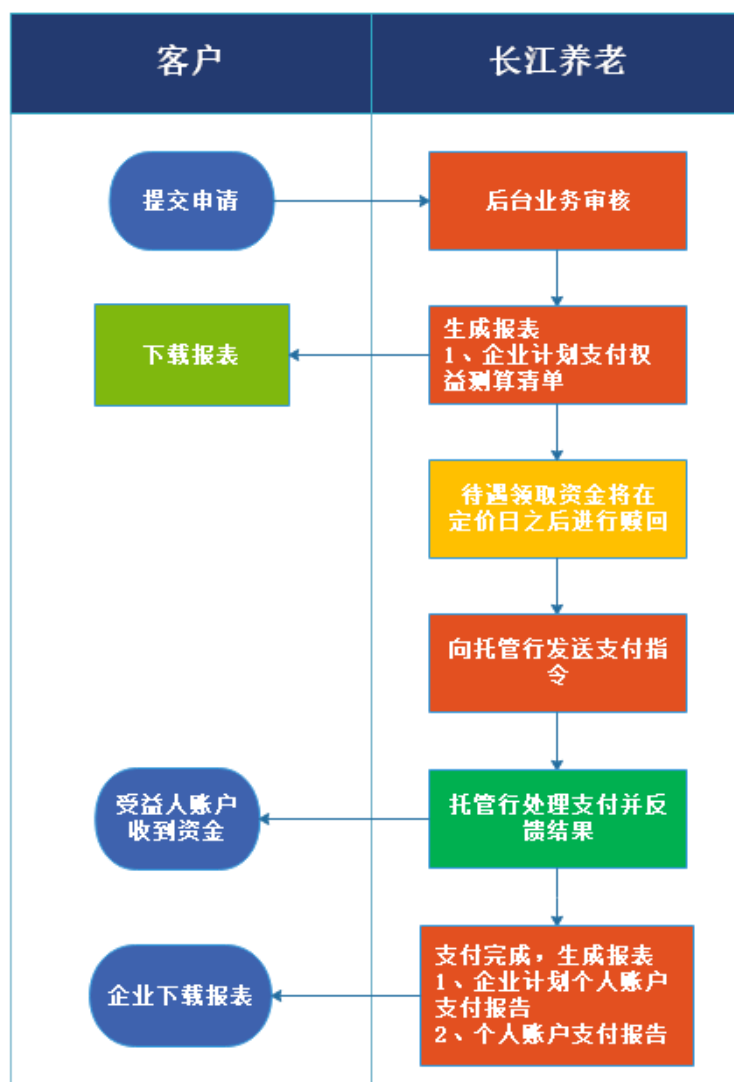
## 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

(1) 网上服务平台；(2) 代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，9-13个工作日内完成业务（不包含托管银行资金划付时间），采用分期支付的职工，将根据支付频率，按期支付。

## 3. 业务流程



## 4. 业务提示

- (1) 对达到法定退休年龄且已办理退休手续的职工支付申请，可免提供退休的相关证明。
- (2) 与长江签署有《支付业务免材料承诺书》的（详见[第七章——支付免材料服务](#)），可免提供申请支付职工的身份证明和银行账户复印件（身故支付除外）。
- (3) 企业职工支付申请审核完成后生成《企业计划支付权益测算确认单》，业务处理完成后将生成《企业计划个人账户支付报告》及《个人账户支付报告》，企业可通过网上查询、下载、打印。
- (4) 待遇支付申请经受托人审核通过后，按下一个定价日的投资账户单位价格进行赎回交易；支付划款费用由企业职工账户承担，支付总额将扣除转账费用后，以银行转账方式划转至受益人或其继承人指定账户，相关费用标准根据托管行的规定执行。

[返回目录](#)

### （四）企业职工支付变更

企业职工支付变更分为企业职工支付失败变更和企业职工支付信息变更。

企业职工支付失败变更：指企业职工在提交支付申请后，因证件号码、银行账号等相关信息错误而导致支付转账不成功，申请变更错误信息，重新进行支付转账的操作。

企业职工支付信息变更：指选择分期支付或定额支付的企业职工，申请变更银行账户信息、支付周期、支付方式等信息的操作。

## 1. 业务前提

- (1) 企业职工支付失败变更仅在支付转账失败后方可申请办理。
- (2) 企业职工支付信息变更仅在分期支付间隔期，且尚未产生下期支付账单时方可申请办理。

## 2. 办理渠道及时效

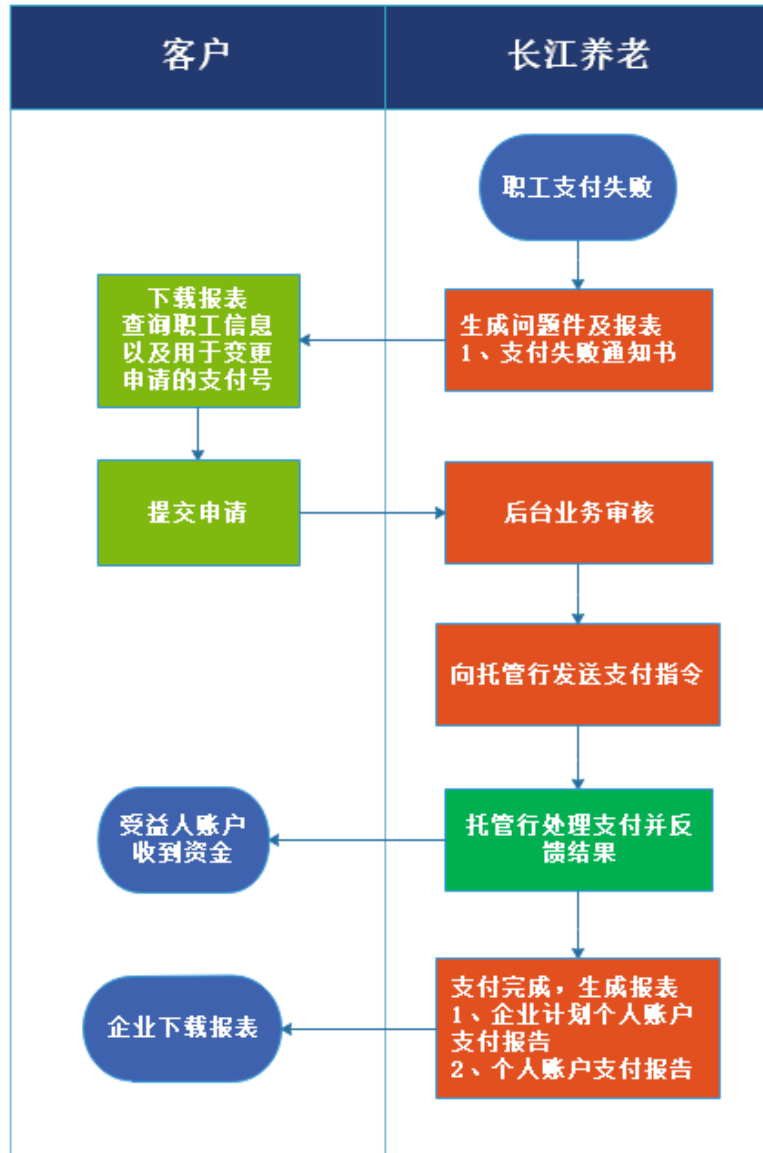
企业职工支付变更可以通过以下渠道办理：

- (1) 网上服务平台；
- (2) 代理服务网点。

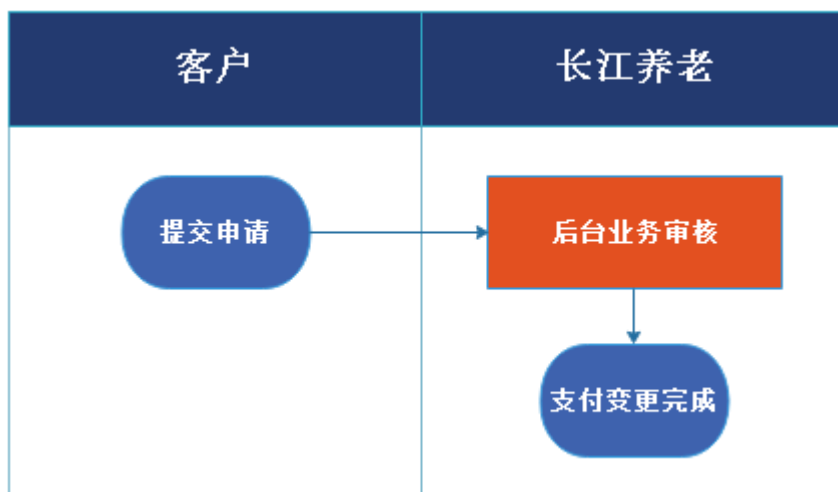
业务受理成功及业务材料齐备、准确，7-11 个工作日完成业务（不包含托管银行资金划付时间）。

## 3. 业务流程

企业职工支付失败变更



企业职工支付信息变更



## 4. 业务提示

(1) 与长江签署有《支付业务免材料承诺书》的（详见[第七章——支付免材料服务](#)），申请企业职工支付失败变更时可免提供职工个人银行账户复印件。

(2) 划款成功后，生成《个人账户支付报告》和《企业计划个人账户支付报告》，企业可通过原待遇支付的业务受理号在网上查询、下载、打印。

[返回目录](#)

### （五）企业职工转出

企业职工转保留：指企业职工离职后，企业申请将职工个人账户转移至养老保障计划下的保留账户管理或在本企业计划下转为保留账户。

#### 1. 业务前提

- 涉及本次申请转出职工的缴费、公共账户权益分配等业务，均应办结，业务办结状态包含“处理成功、处理失败、已撤销、作废”等。

#### 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

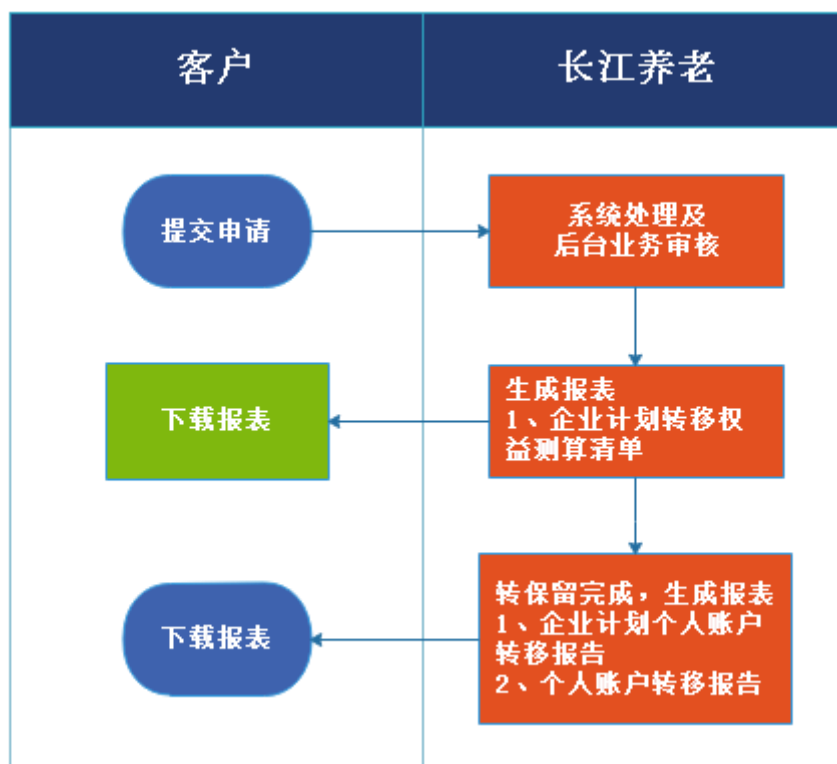
(1) 网上服务平台；(2) 代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，7-11 个工作日完成业务。



### 3. 业务流程

#### 企业职工转保留



#### 4. 业务提示

- (1) 长江养老审核通过后生成《企业计划转移权益测算确认单》，企业可通过网上查询。
- (2) 业务完成后将生成《企业计划个人账户转移报告》及《个人账户转移报告》，企业可通过网上查询、下载、打印。

[返回目录](#)

### (六) 企业计划变更

企业计划变更指企业对养老保障管理方案的内容或养老保障计划

运作的相关信息发生变更，向长江养老提出申请，并由长江养老进行处理的过程。

## 1. 业务前提

- 企业必须完成上一笔企业信息变更或企业计划变更业务，方可提交新的企业计划变更业务。

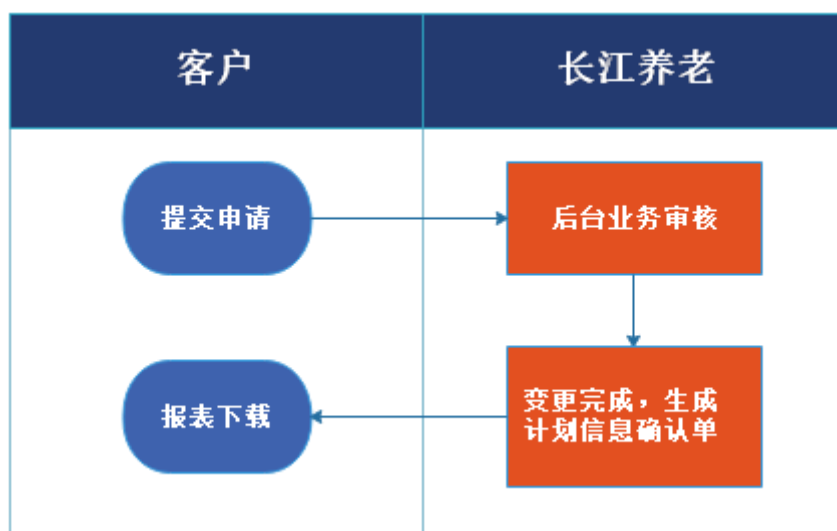
## 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- (1) 网上服务平台；
- (2) 代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，4个工作日内完成业务。

## 3. 业务流程



## 4. 业务提示

- (1) 当需要变更缴费方式、超缴处理方式或缴费入账处理方式则直接提交《企业计划变更申请表》，无需其他附件材料。

- (2) 业务处理完成后生成计划信息确认单，企业可通过网上查询、下载、打印。

[返回目录](#)

## (七) 企业信息变更

企业信息变更是指企业名称、统一社会信用代码、组织机构代码、法定代表人、联系方式等企业信息发生变化，企业向长江养老提出变更申请，并由长江养老处理的过程。

### 1. 业务前提

- ▶ 企业应在三证合一的营业执照发生变更时及时提交企业信息变更业务，避免因证照过期而被限制办理业务。

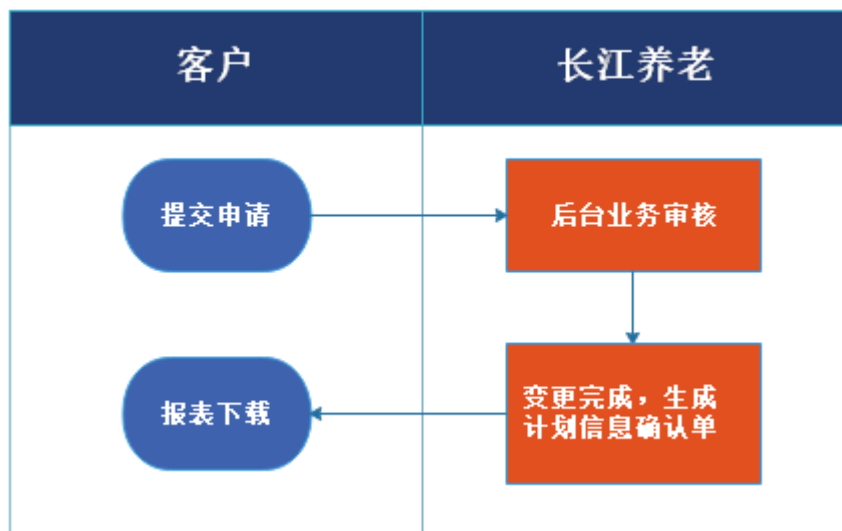
### 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- (1) 网上服务平台； (2) 代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，6个工作日内完成业务。

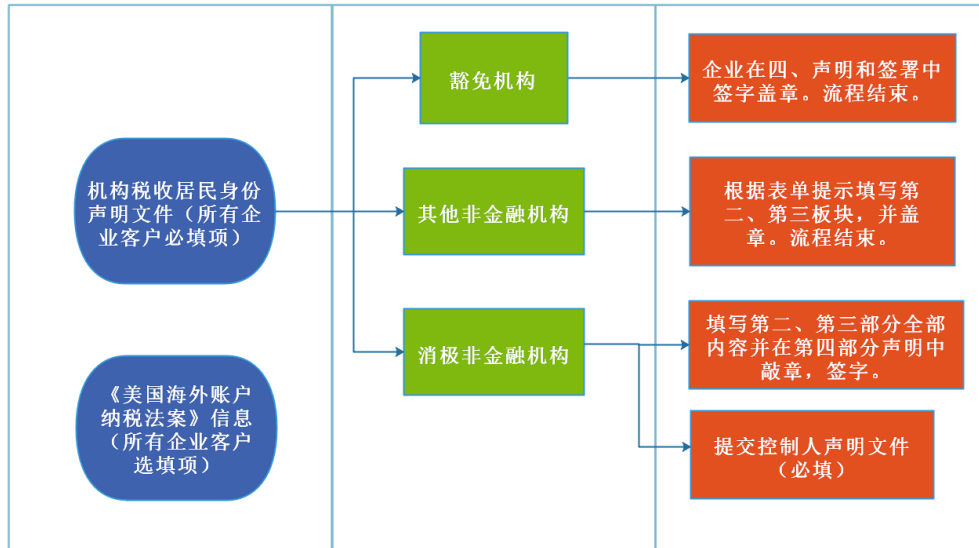
### 3. 业务流程



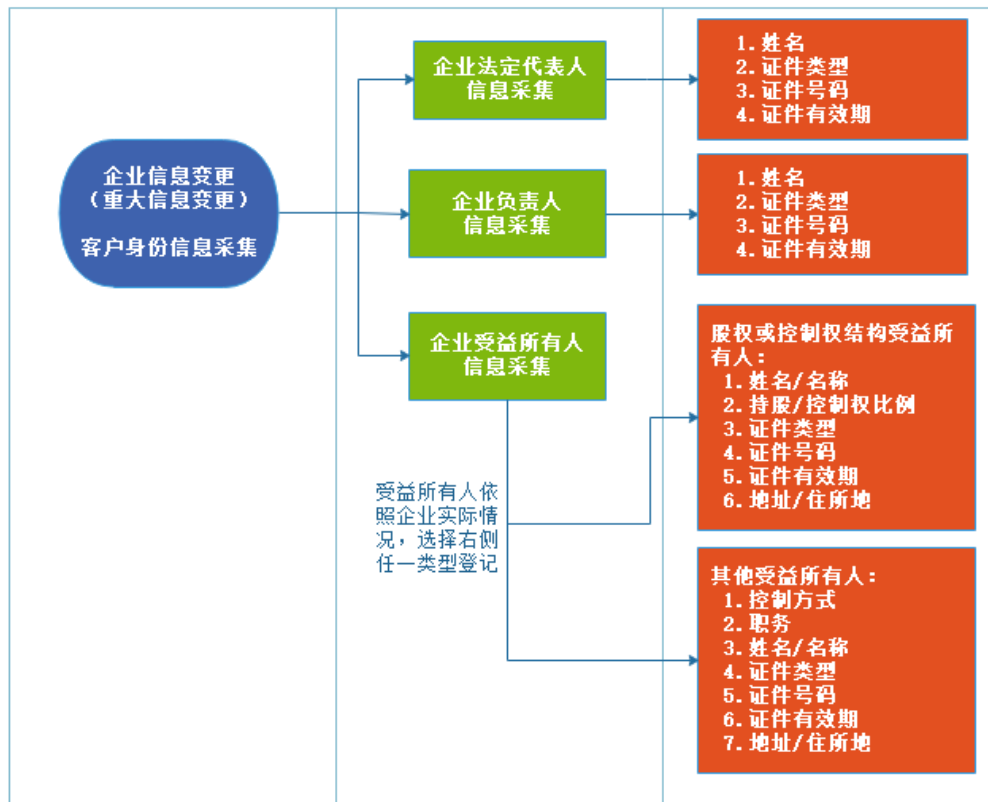
### 4. 业务提示

- (1) 根据监管部门要求，企业需在长江养老登记有效证照信息（证照代码、有效期）。
- (2) 企业信息变更表单填写时，“统一社会信用代码”有效期起始日期：发证日期（证照右下角敲公章的地方）；“统一社会信用代码”有效期截至日期：营业期限到期日。营业期限为长期有效、不定期限：直接填写为“长期有效、不定期限”；营业期限为空：直接填写为“长期有效”。
- (3) 为配合国家税务总局开展“非居民金融账户涉税信息尽职调查”工作，企业变更涉税信息时需填写《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》机构税收居民身份声明文件。如企业属于“消极非金融机构”，需同时填写《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》控制人税收居民身份声明文件。

(4) 《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》机构税收居民身份声明文件填写规则如图所示：



(5) 重大信息变更部分，客户身份信息采集填写内容如图所示：



(6) 业务处理完成后生成《企业计划信息确认单》，企业可通过网上查询、下载、打印。

[返回目录](#)

## （八）企业职工信息变更

企业职工信息变更指职工信息发生变更，企业向长江养老提出变更申请，并由长江养老处理的过程。

### 1. 业务前提

- 涉及本次申请信息变更职工的缴费、公共账户权益分配、转移等业务，均应办结，业务办结状态包含“处理成功、处理失败、已撤销、作废”等。

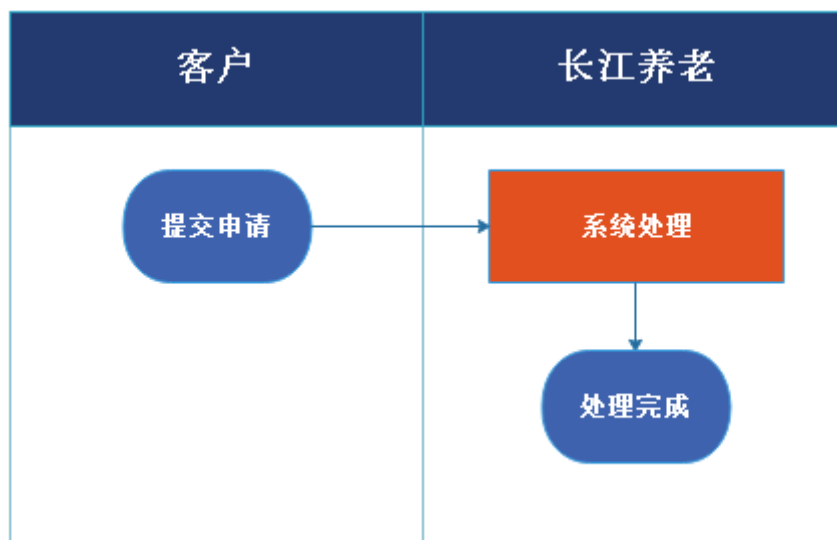
### 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- （1）网上服务平台；
- （2）代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，业务即时生效。

### 3. 业务流程



## 4. 业务提示

- 在变更职工信息时，请同时补充“个人税收居民身份信息”，具体填写要求请查看电子表单中的填写说明。

[返回目录](#)

### （九）企业公共账户权益分配

企业公共账户权益分配，是指企业将因公共账户缴费、职工离职未归属等原因产生的公共账户权益分配至职工个人的操作。

#### 1. 业务前提

- 涉及本次申请分配职工的缴费、转移、支付等业务，均应办结，业务办结状态包含“处理成功、处理失败、已撤销、作废”等。

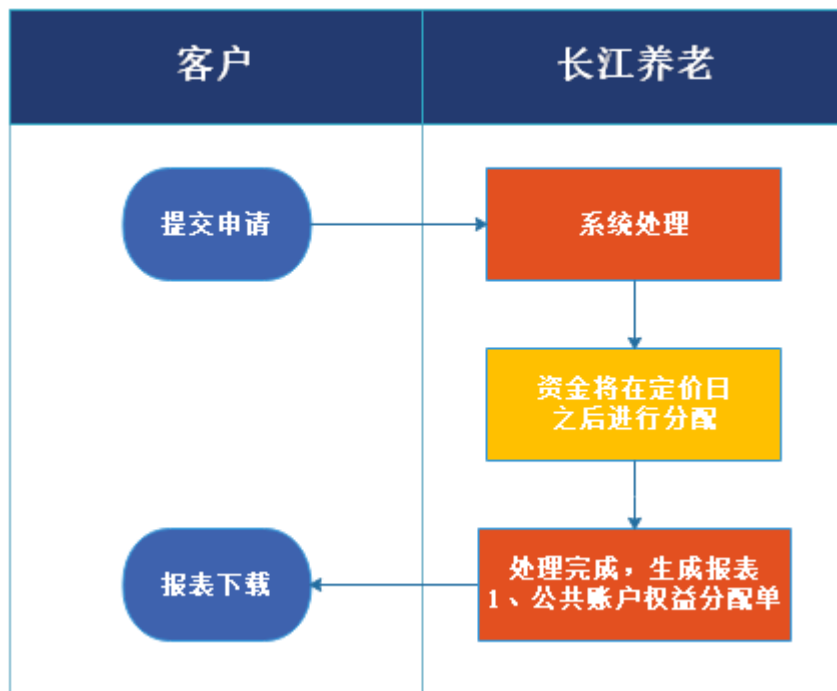
#### 2. 业务渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- （1）网上服务平台；
- （2）代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，分配账户内余额足够，5-9个工作日完成业务。

### 3. 业务流程



### 4. 业务提示

- (1) 企业公共账户以份额记账，参与投资运作，其估值会随资本市场价格波动而变化，当前账户余额并不等于最终可分配金额，若发生分配账户内余额不足的情况，则企业需调整分配金额后重新提交公共账户权益分配申请；建议企业在申请公共账户权益分配时在账户内留存部分余额，以防止余额不足分配的情况发生。若企业需要全额分配公共账户余额，建议先办理公共账户 100%比例赎回后，再按赎回后确定的金额进行分配。
- (2) 企业公共账户权益分配审核处理后的第一个定价日进行分配处理，生成《公共账户权益分配单》，企业可通过网上查询、下载、打印。

[返回目录](#)



## (十) 公共账户子账户划转

公共账户子账户划转是指提供对公共账户中暂存账户、奖励账户、未归属账户各子账户之间进行划转的功能。

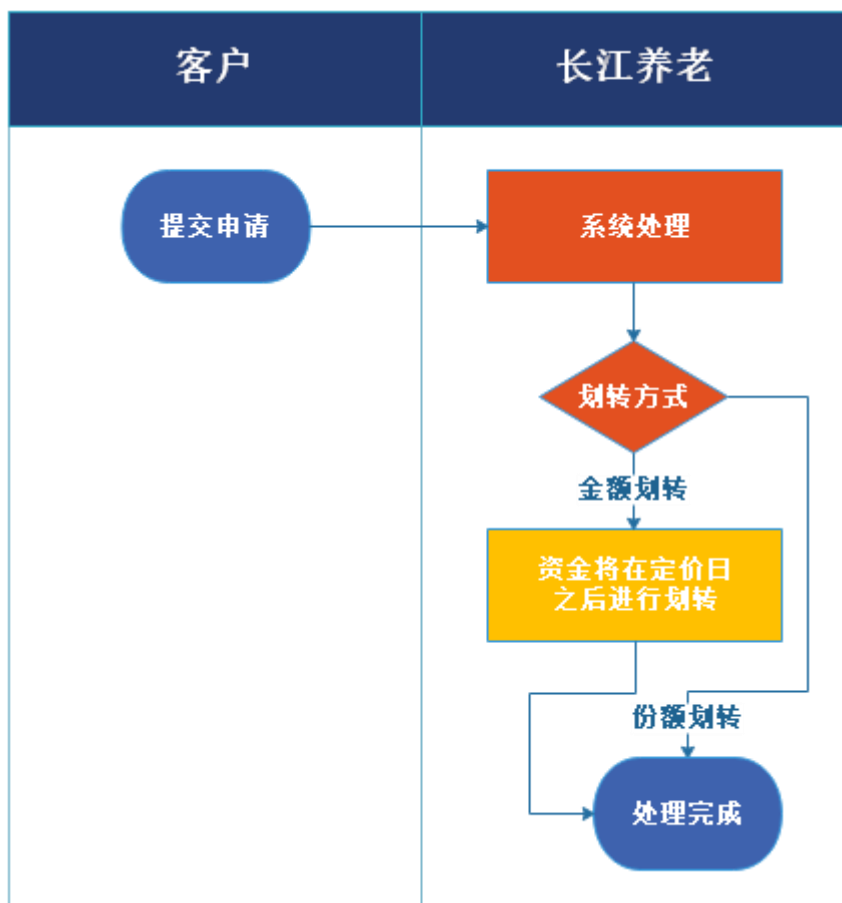
### 1. 业务前提

- 企业各公共账户的资金属性不同，建议划转前先行了解各账户资金属性。

### 2. 办理渠道及时效

本业务仅可以通过网上服务平台办理，业务受理成功及业务材料齐备、准确，划转账户内余额足够，5-9 个工作日完成业务。

### 3. 业务流程



### 4. 业务提示

- (1) 暂存账户不参与投资，资产划入暂存账户后，将以现金形式存在，用于抵扣下期缴费。
- (2) 未归属账户用于存放企业缴费在职工因离职等原因转出时未归属个人账户的资产，该账户原则上不接受资金划入。
- (3) 由于投资市场存在波动，账户当前市值并不等于最终可划转金额，如果企业需要将账户中的资金全部划出，建议选择按份额划转。

[返回目录](#)

## （十一）投资转换

投资转换有两种方式：增量资产的投资转换及存量资产的投资转换。

增量资产投资转换：是指对未来增量的新增缴费资产，设定其在各投资组合间的分配比例，分配比例合计数应为 100%。

存量资产投资转换：是指对已记账运作的资产重新设定各个投资组合间的分配比例，分配比例合计数应为 100%。

### 1. 业务前提

- 在同一业务申请周期内，请避免办理缴费、支付、转移业务。

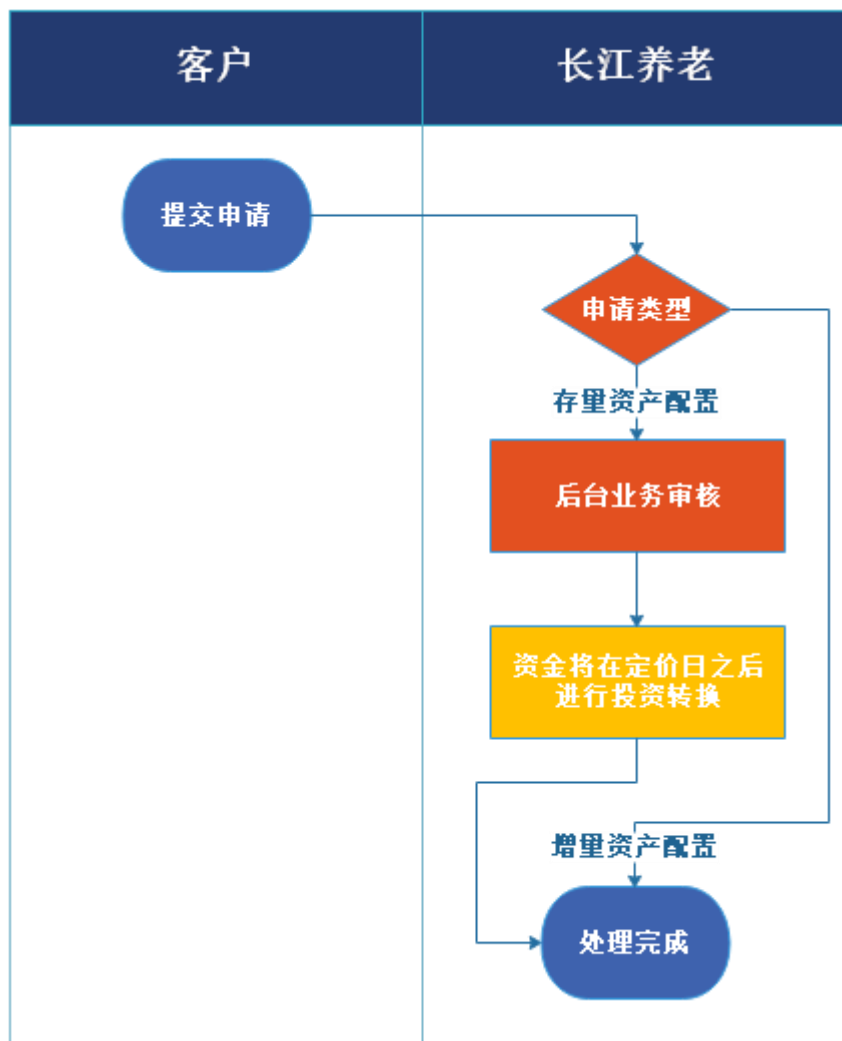
### 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- （1）网上服务平台；
- （2）代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，头寸充足的情况下 6-10 个工作日完成业务。

### 3. 业务流程



### 4. 业务提示

- 投资转换需依照各产品规则及受托合同约定进行，部分产品每年有限定次数的免费投资转换。

[返回目录](#)

### (十二) 纳税人信息登记

纳税人信息登记是企业为了开具初始费发票，向长江养老提出更新纳税人有关信息的业务申请。

## 1. 业务前提

- 企业已经换取了“三证合一”的营业执照，并完成向主管税务机关的报送。

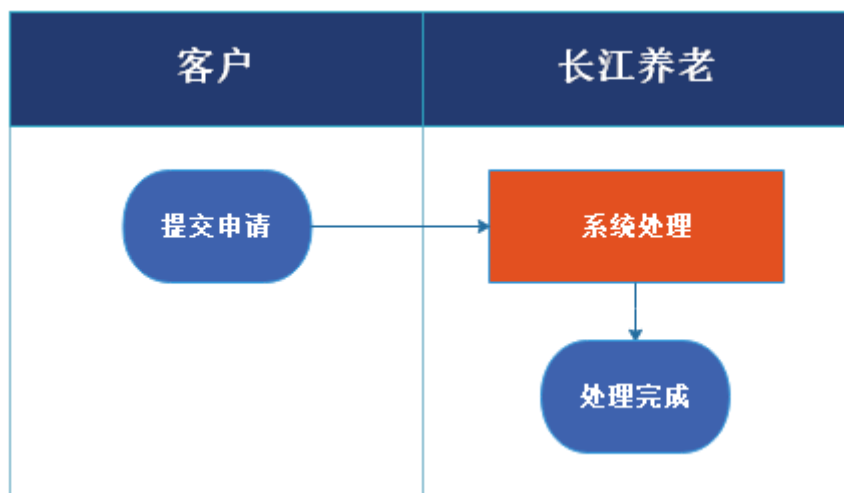
## 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

- (1) 网上服务平台；
- (2) 代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，5个工作日内完成业务。

## 3. 业务流程



## 4. 业务提示

- (1) 纳税人名称应填写为付款方银行户名。
- (2) 当表单中选择的纳税人身份为“增值税一般纳税人”时，给予开具增值税专用发票；纳税人身份为“增值税小规模纳税人”、“非增值税纳税人”，给予开具增值税普通发票。
- (3) 如果付款方银行户名与需开票抬头的企业不一致，请在“开

票抬头”中填写开票企业名称。

(4) 如需开具电子发票，在发票类型中选择电子发票，同时，手机号码、电子邮箱至少填写一项。

(5) 电子发票仅支持增值税普通发票。

[返回目录](#)

### (十三) 企业职工密码维护

企业可通过职工提供的证件号码进行单个或者批量重置密码；密码重置分为以下四种方式：

批量密码随机重置：指针对申请职工生成随机密码。

批量密码统一重置：指针对申请职工生成一个统一的密码。

批量密码身份证截位重置：指针对申请职工生成身份证截位密码（12-17位）。

企业职工密码重置：指针对单个职工的密码重置。

#### 1. 业务前提

➤ 企业已经完成了职工账户新增。

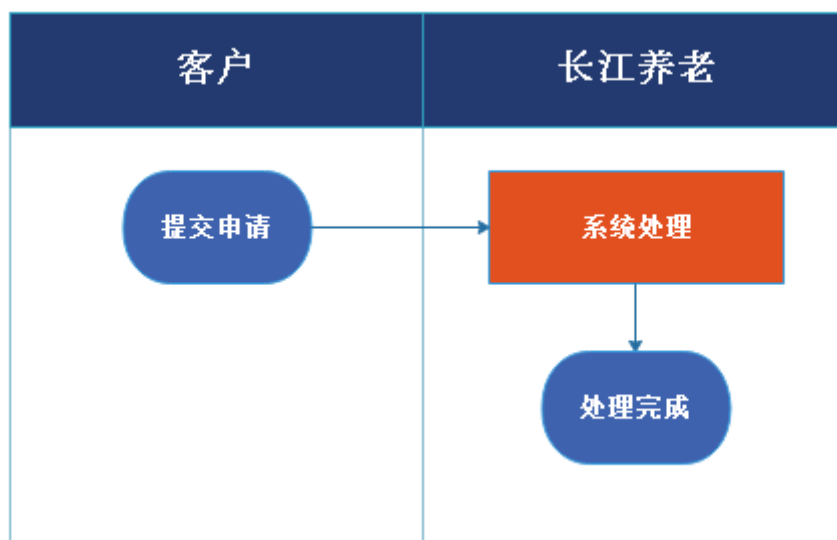
#### 2. 办理渠道及时效

本业务可以通过以下渠道办理：

(1) 网上服务平台；(2) 代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，业务即时生效。

### 3. 业务流程



### 4. 业务提示

- 企业职工初始密码可以通过“企业职工初始密码下载”业务，依照页面提示查询下载密码。

[返回目录](#)

## (十四) 业务撤销

对于企业职工支付、企业缴费、企业职工转出、投资转换业务，企业可在特定时间段内进行撤销。

### 1. 业务前提

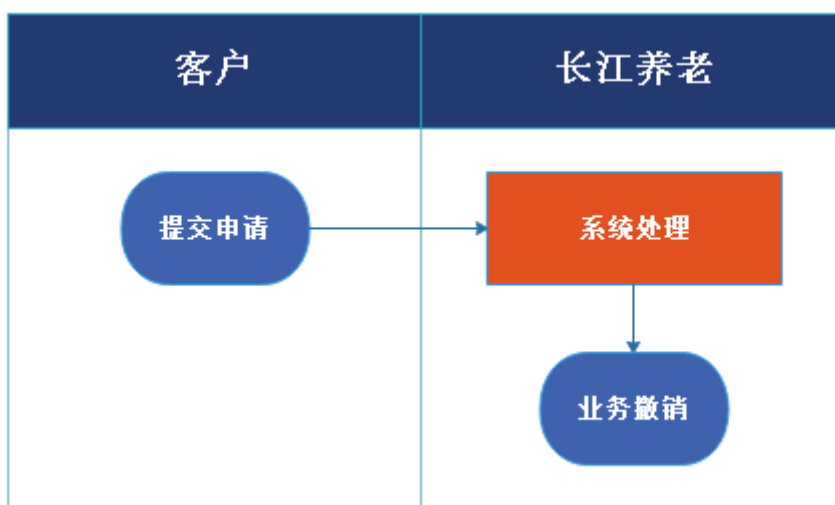
- 对于企业职工支付、企业职工转移、投资转换业务，企业可在长江养老审核通过后的第一个定价日之前，通过卓尔网上服务平台或代理服务网点进行业务撤销。缴费申请可在缴费划款之前申请撤销。

## 2. 办理渠道及时效

可撤销业务可以通过以下渠道申请撤销：（1）网上服务平台（仅限操作中存在“撤销”按钮的业务）；（2）代理服务网点。

业务受理成功及业务材料齐备、准确，2个工作日内完成业务。

## 3. 业务流程



## 4. 业务提示

（1）通过网上服务平台申请业务撤销时，在业务管理查询界面查找待撤销业务，点击操作栏中的“撤销”选项，并填写撤销理由后提交。

（2）网上撤销业务无需提供材料，通过其他途径撤销业务需提供《企业业务撤销申请表》。

[返回目录](#)

### （十五）业务问题件

业务问题件是指业务提交后，经过人工审核或系统处理后，因缺少材料、提供信息错误等各种原因导致业务无法达到预期结果的提示。



经办人可以在登录网上服务平台后，通过代办事项栏查看到本企业的待处理业务问题件。

## 1. 处理方式

每笔业务问题件的详细原因及处理方式，企业可以查看问题件通知书。同时长江养老在处理问题过程中会联系企业经办人，指导企业经办人对问题件进行处理。常见的业务问题件处理方式如下：

(1) 如原业务状态为“处理失败”并伴随有业务问题件，代表业务已经终止处理，企业需要重提业务申请。因职工支付失败而产生的问题件，需经办人提交“企业职工支付失败变更”的业务申请。待该业务受理成功后，问题件将自动办结。

(2) 如原业务状态为“问题件待处理”，问题件通知书中表述为缺少业务材料的，企业经办人需根据长江养老的要求，及时提交相关补充资料。补充资料可通过快递或信函提交。待长江养老收到材料后，由长江养老办结问题件；也可通过网上服务平台的问题件管理模块的“材料上传”功能提交资料影像，提交成功后，问题件自动办结，业务将继续流转至审核环节。

(3) 企业的缴费业务与到账资金无法一一对应时，将会有以下三类情况，企业可以对照以下处理方案处理业务问题件：

- ▶ 企业主动划付资金至受托户的 15 个工作日后，若企业未提交缴费申请，则会产生先行到账问题件，企业可以在网上服务平台待办事项栏查询获知。企业需在网上服务平台或代理网点提交“企业直接缴费”或“企业公共账户缴费”业务，缴费金额

需与到账金额一致，并且通过业务审核，待业务处理成功后的 3-5 个工作日内，问题件将自动办结。

- 自企业在代理网点或网上服务平台提交“企业直接缴费”或“企业公共账户缴费”业务的 15 个工作日后，若未有对应申请资金到账，则会产生主动划付未到账问题件。在企业划付缴费资金至受托户后的 3-5 个工作日内，问题件将自动办结。
- 当企业提交的缴费申请中资金与划付至受托户的资金不一致时，会出现短缴/溢缴的问题，长江养老在问题处理的过程中会联系企业经办人，并视情况处理问题。

[返回目录](#)

## 六、服务业务办理

企业在长江养老建立企业计划后，相应的将享受到我司的各类团体养老保障管理业务服务，包括开通网上服务平台权限，领取 Ukey，设置企业计划经办联系人等。对于这些服务信息的日常维护业务即为服务业务，本章节将对服务业务进行介绍。

### （一）经办人信息变更

当企业经办人发生变动或经办人的基本信息变更时，提交此业务可完成变更。其中，经办人的基本信息包括联系电话、联系地址、邮箱地址、产品权限、权限类别、是否为企业联系人等。

#### 1. 办理渠道及材料

经办人员发生变动的，需要至代理服务网点，按以下情况准备材

料提交业务申请：

(1) 企业经办人新增：

- 企业经办人授权委托书
- 经办人有效身份证明复印件
- 企业服务信息变更申请表
- 尚未签署过企业客户服务协议的，需先签署企业客户服务协议

(2) 企业经办人注销：

- 企业经办人权限终止通知书
- 经办人有效身份证明复印件
- 企业服务信息变更申请表

经办人的基本信息发生变动，请及时通过网上服务平台办理信息变更，并可以免于提供纸质材料，具体操作流程请参考《长江养老网上自助服务手册》。

## 2. 业务提示

(1) 若经办人信息发生变动或经办人员更替，请及时维护。

(2) 企业需指定一名经办为企业联系人，当业务发生问题时，长江养老会与企业联系人取得联系，请确保该联系人的联系方式准确。

(3) 企业经办人有以下几类，对应的权限有所区别：

**管理经办：**一家单位仅能设置一个管理经办，此级别为最高权限，可经办企业所参加的一个或多个产品，除可提交业务申请、进行信息查询之外，该经办人可以新增或修改查询经办的权限。

**操作经办:**一家单位可以设置多个操作经办,此级别为次高权限,可经办企业所参加的一个或多个产品,操作经办可提交业务申请、进行信息查询,但不具备除自己之外的用户权限设置功能。

**查询经办:**一家单位可以设置多个查询经办,此级别为最低权限,查询经办只可进行信息查询,由管理经办在网上进行权限的维护。按性质不同,可分为财务查询和人事查询。

(4) 如经办人定制过业务短信通知服务,在经办人更替或信息变更时,需重新开通业务短信通知服务。

[返回目录](#)

## (二) 企业定制服务

企业经办人可登录网上服务平台定制短信通知及账单寄送服务,提高业务处理的效率及体验。

### 1. 短信通知

企业经办人可登录网上服务平台开通信使服务功能。长江养老按照企业经办人定制的服务信息内容,以短信通知的方式提供信息服务,包括问题件提醒、缴费记账提醒、支付到账结果提醒等内容。

网上定制流程:

企业经办人登录网上服务平台,在工具栏中选择自助服务下的子目录“服务定制”,进入“服务定制”模块,点击“信息定制”,勾选服务项目,点击提交,即完成服务定制。

详细的操作方式截图如下,企业可以按步骤进行操作:

服务热线: 400-820-9966 密码修改 | 历史计划查询 | 安全退出

我的首页 计划查询 业务申请 业务查询 自助服务 服务频道

定制快捷菜单

服务定制

申请表单下载

经办人信息维护

对账单征订 年度对账单 月度对账单

请输入关键字

交易密码

关闭 信息定制

输入“交易密码”，点击“信息定制”，进入定制界面

服务热线: 400-820-9966 密码修改 | 历史计划查询 | 安全退出

我的首页 计划查询 业务申请 业务查询 自助服务 服务频道

当前位置: 长江金租 > 企业年金计划 计划编号: [ ]

快捷菜单

操作手册 操作演示 申请表单下载

计划选择 常见问题

请输入关键字

最常访问

服务定制

交易演示 页面编号: ES-4-12

企业客户名称	手机号码	用户名	上次更新日期	定制信息

新增 删除 修改 返回

企业可自助选择新增、删除或修改定制的项目

服务热线: 400-820-9966 密码修改 | 历史计划查询 | 安全退出

我的首页 计划查询 业务申请 业务查询 自助服务 服务频道

当前位置: 长江 > 企业年金计划 计划编号: [ ]

快捷菜单

操作手册 操作演示 申请表单下载

计划选择 常见问题

请输入关键字

最常访问

服务定制

交易演示 页面编号: ES-4-4

服务项目	发送方式	产品描述	<input type="checkbox"/> 全选
长江重要信息通知	短信	凡有重要信息如网站自助服务系统升级公告、表单更新通知、新产品推出、问题件通知等将发送短信告知您。	<input checked="" type="checkbox"/>
公共账户权益分配业务提醒	短信	贵企业进行公共账户权益分配业务后，将公共账户权益分配结果通过短信告知您。	<input type="checkbox"/>
缴费业务提醒	短信	贵企业进行缴费业务后，将缴费到账结果通过短信告知您。	<input type="checkbox"/>
支付业务提醒	短信	贵企业申请支付业务后，将支付申请结果通过短信告知您。	<input type="checkbox"/>
职工转移业务提醒	短信	贵企业申请职工转移业务后，将职工转移结果通过短信告知您。	<input type="checkbox"/>
交易密码			

提交 返回

## 2. 对账单寄送

企业经办人可登录网上服务平台订阅纸质账单寄送。长江养老将根据企业经办人选择的寄送对象寄送对账单。

### 网上定制流程：

企业经办人可以从“自助服务→对账单征订”进入对账单定制界面。进入对账单定制界面后，经办人可自助选择职工个人对账单和单位个人明细报告的寄送对象，点击确定后即开通对账单寄送。

“寄送企业经办人”：将对账单（包括职工个人对账单）打包后统一寄送给企业联系人。

“寄送给个人”：将个人对账单以平信方式寄送到职工的个人地址，请确认已正确维护职工个人信息的地址后再选择此项。

具体可定制的对账单类型以网上服务平台提供的内容为准。

[返回目录](#)

## （三）Ukey 及密码服务

发生遗忘密码情况时，企业经办人可凭个人身份证（原件及加盖企业公章的复印件），并填写《企业服务信息变更申请表》（加盖企业公章），通过代理服务网点申请重置企业交易密码或长江 UKey 密码（PIN 码）。

### 1. 如何办理密码修改

- （1）交易密码修改的方式：企业可登录网上服务平台修改交易密码；若企业通过网点修改交易密码，则需要填写《企业服

务信息变更申请表》（加盖企业公章），同时提交经办人身份证原件及加盖企业公章的复印件。

- (2) 长江 UKey 密码（PIN 码）修改的方式：若企业通过长江养老代理网点修改长江 UKey 密码，所提供的材料同交易密码修改；企业还可以通过长江 UKey 控件进行修改：通过路径“开始”—“所有程序”—“CHANGJIANG UKey 管理工具”至“管理工具”界面中点击“修改用户 PIN 码”，按照提示进行修改。

## 2. 遗忘企业密码如何重置

发生遗忘密码情况时，企业经办人可凭个人身份证（原件及加盖企业公章的复印件），并填写《企业服务信息变更申请表》（加盖企业公章），通过代理服务网点申请重置企业交易密码或长江 UKey 密码（PIN 码）。

[返回目录](#)

### （四）Ukey 换发及证书更新

当遇旧版 Ukey（白色外壳）功能到期或遗失 Ukey 时，经办人须至代理服务网点申请“Ukey 换发”业务。

Ukey 证书到期前，网上服务平台将弹窗提示企业，企业可以依照弹窗提示进行证书换发。如在证书过期前未能完成证书换发的，需要至代理服务网点办理证书换发业务。

以上两个业务的申请材料如下：

- 《企业服务信息变更申请表》（加盖企业公章）



- 经办人身份证（原件及加盖企业公章的复印件）

[返回目录](#)

## 七、配套服务介绍

### （一）职工自助服务

#### 1. 在职职工服务

企业在职职工可以登录长江养老网上服务平台及微信平台查询个人账户情况及办理部分业务。登录网上服务平台及微信服务平台时，需要个人账户密码。

##### （1）职工如何获得个人密码

- 长江养老为企业职工建立个人账户时，系统将随机生成职工密码，企业可通过网上获取密码清单，将密码发放给职工；
- 职工若遗忘密码，可通过企业重置密码。

##### （2）网上服务平台个人服务内容

- 查询/修改个人联系方式
- 查询/修改个人涉税信息
- 查询资产信息、单位净值
- 查询业务申请、业务报告
- 查询对账单

##### （3）微信服务平台服务内容

- 查询/修改个人联系方式
- 查询资产信息、单位净值



- 查询缴费和支付信息

## 2. 离职职工如何办理及查询业务

企业职工离职时，原养老保障计划下的个人账户可转入保留账户。若转入保留账户，则职工个人可以凭身份证明原件，至长江养老的代理服务网点办理业务；也可在代理服务网点及微信平台设置个人交易密码后，登录网上服务平台或微信服务平台办理部分业务及查询个人账户信息。

### （二）电子发票

当企业纳税人身份为“增值税小规模纳税人”、“非增值税纳税人”时，企业经办人可至网点或网上服务平台提交“纳税人信息登记”业务，修改发票类型，向长江养老申请提供初始费电子发票。

长江养老会按照纳税人信息中的手机号码/邮箱地址，通过发送短信/邮件的形式，向企业经办人提供下载电子发票的链接。经办人可在短信/邮件内容中点击链接查看并保存电子发票。

[返回目录](#)

### （三）支付免材料服务

企业与长江养老签署免材料协议后，可通过网上提交支付申请，且对于申请支付的职工，可免于提供职工个人有效身份证件复印件、个人银行结算账户卡折复印件（身故支付除外）。

支付免材料服务开通方式：企业登录网上服务平台，在“业务申请→企业职工支付和变更→支付协议签约和查询”中，对“支付业务办

理免材料承诺书” 点击通过。

部分与长江养老签订旧版企业客户服务协议的单位，在开通支付免材料服务前，需要先签订《企业客户网上服务协议》。签订方式：登录网上服务平台后，点击“业务申请→企业职工支付和变更→支付协议签约和查询”，进入页面后进行网上服务协议签约，依照页面提示打印在线生成的网上服务协议，并盖章寄回长江养老。我司将在收到协议后为企业开通网上支付权限，企业再次登录网上即可在线开通支付免材料服务。

[返回目录](#)

## 八、附件

### （一）应备材料表

业务名称	所需资料名称	资料形式	是否必备	能否网上操作
首次服务开通和企业计划建立（通常捆绑操作）	养老保障计划建立申请表	书面 (纸质原件)	是	暂不支持
	企业职工信息登记表	电子	否	
	企业经办人授权委托书	书面 (纸质原件)	是	
	经办人有效身份证明复印件	书面	是	
	《企业客户服务协议》（首次服务开通时需提提供）	书面 (纸质原件)	是	
	统一社会信用代码证复印件 (新版“三证合一”后的含有统一社会信用代码的证照)	书面	是	
	XX公司养老保障管理方案复印件	书面	是	
	XX公司养老保障管理方案经董事会、股东大会、职工代表大会、工会决议通过的证明文件复印件，或	书面	是	

		相关政府部门对养老保障管理方案的批复、核准文件复印件			
		盖有企业公章的员工身份信息清单（办理职工新增时需提供）	书面	否	
		集团下属企业建立子计划说明书（如需）	书面 (纸质原件)	否	
		关于加入 XXXX 有限公司团体养老保障计划的函（如需）	书面 (纸质原件)	否	
		分支机构维护表（如需）	电子	否	
		分支机构维护表（如需）	书面	否	
		《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》机构税收居民身份声明文件	书面	是	
		《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》控制人税收居民身份声明文件	书面	否	
		《美国海外账户纳税法案》信息	书面	否	
		企业法定代表人有效身份证明复印件	书面	是	
		企业负责人有效身份证明复印件	书面	是	
		企业受益所有人有效身份证明复印件	书面	是	
企业计划变更	常规变更	企业计划变更申请表	书面	是	能
		XX 公司养老保障管理方案经董事会、股东大会、职工代表大会、工会决议通过的证明文件复印件，或相关政府部门对养老保障管理方案的批复、核准文件复印件（企业计划变更内容涉及方案内容变更需提供）	书面	是	
		XX 公司养老保障管理方案复印件（企业计划变更内容涉及方案内容变更需提供）	书面	是	
	开通个人投资选择权	企业计划变更申请表	书面	是	暂不支持
		个人风险提示函	书面	是	
开通个人投资选择权长江养老内部审批相关材料		书面	是		
		企业信息变更申请表	书面	是	能

企业信息变更(重大)	企业名称变更	统一社会信用代码证复印件 (新版“三证合一”后的含有统一社会信用代码的证照)	书面	是	
		工商管理部门批复企业名称变更的文件复印件	书面	是	
	组织机构代码变更	企业信息变更申请表	书面	是	
		统一社会信用代码证复印件 (新版“三证合一”后的含有统一社会信用代码的证照)	书面	是	
	营业执照编号变更	企业信息变更申请表	书面	是	
		统一社会信用代码证复印件 (新版“三证合一”后的含有统一社会信用代码的证照)	书面	是	
	金融账户涉税信息登记	《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》机构税收居民身份声明文件	书面	是	
		《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》控制人税收居民身份声明文件	书面	否	
		《美国海外账户纳税法案》信息	书面	否	
	企业客户身份信息采集	企业法定代表人有效身份证明复印件	书面	是	
企业负责人有效身份证明复印件		书面	是		
企业受益所有人有效身份证明复印件		书面	是		
企业信息变更(一般)	注册地址、法定代表人、注册资本变更	企业信息变更申请表	书面	是	能
		统一社会信用代码证复印件 (新版“三证合一”后的含有统一社会信用代码的证照)	书面	是	
	上级单位名称变更、行业类别、企业性质变更	企业信息变更申请表	书面	是	
	分支机构维护	企业信息变更申请表	书面	是	
分支机构维护表		电子	是		
分支机构维护表		书面	是		
纳税人信息登记	纳税人信息登记申请表	电子	是	能	
	1、若付款方与合同方即“企业客户名称”不同时, 请提供: 《付款方与合同方不一致的情况说明》盖章件。	书面	否		

		2、若付款方与合同方一致时无需提供。			
企业直接缴费		缴费清单	电子	是	能
企业公共账户缴费		企业缴费申请表	书面	是（网上操作时不需要）	能
公共账户权益分配		企业公共账户权益分配清单	电子	是	能
		企业公共账户权益分配申请表	书面	是	
企业投资转换		企业投资转换申请表	书面	是	能
企业公共账户申购赎回		企业公共账户申购赎回申请表	书面	是	申购（暂不支持）赎回能
业务撤销（所有可撤销的企业业务）		企业业务撤销申请表	书面	是	能
企业职工新增		企业职工信息登记表	电子	是	能
		盖有企业公章的员工身份信息清单	书面	是	
企业职工信息变更		企业职工信息变更申请表	电子	是	能
		盖有企业公章的员工身份信息清单	书面	是	
		变更证明	书面	否	
企业职工转出	转保留	企业职工转移申请表	电子	是	能
		离职证明复印件（上海地区为退工单复印件）	书面	是	
企业职工支付（退休）	未签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	暂不支持
		盖有企业公章的员工身份信息清单	书面	是	
		盖有企业公章的员工银行信息清单（可与身份信息清单合并提供）	书面	是	
		个人养老金核定表或退休证复印件	书面	是	
		待遇支付分期领取申明	书面	否	
	已签订免材料协议且申请支付职工已到退休年龄	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	能
	已签订免材料协议且申请支付职工	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	能
	个人养老金核定表或退休证复印件	书面	是		

	未到退休年龄					
企业职工支付（离职）	未签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	暂不支持	
		盖有企业公章的员工身份信息清单	书面	是		
		盖有企业公章的员工银行信息清单（可与身份信息清单合并提供）	书面	是		
		离职证明复印件	书面	是		
	已签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	能	
		离职证明复印件	书面	是		
企业职工支付（丧劳）	未签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	书面	是	暂不支持	
		盖有企业公章的员工身份信息清单	书面	是		
		盖有企业公章的员工银行信息清单（可与身份信息清单合并提供）	书面	是		
		完全丧失劳动能力证明（由市级劳动鉴定机构出具）复印件	书面	是		
	已签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	书面	否	能	
		完全丧失劳动能力证明（由市级劳动鉴定机构出具）复印件	书面	否		
企业职工支付（身故）	支付至身故人银行卡	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	仅对已签订免材料协议客户开放	
		企业职工支付申请表（受益人）	电子	是		
		死亡证明或终止基本养老关系核定表复印件	书面	是		
		身故人银行结算账户存折或卡复印件	书面	是		
	支付至指定受益人账户	《企业职工支付申请表》（电子文档）	电子	是	仅对已签订免材料协议客户开放	
		《企业职工支付申请表（受益人）》（电子文档）	电子	是		
		身故证明或终止基本养老关系核定表复印件加盖企业公章	书面	是		
		经公证的身故人指定受益人证明复印件加盖企业公章	书面	是		
		所有受益人的有效身份证明复印件加盖企业公章	书面	是		
		所有受益人的个人银行结算账户（存折或卡）复印件加盖企业公章	书面	是		
	支付至第一顺位法定继承人账户	《企业职工支付申请表》（电子文档）	电子	是	仅对已签订免材料	
		《企业职工支付申请表（受益人）》（电子文档）	电子	是		

		身故证明或终止基本养老关系核定表复印件加盖企业公章	书面	是	协议客户开放
		身故人户口簿复印件加盖企业公章（户口簿须从封面至封底整本复印）	书面	是	
		所有第一顺位法定继承人有效身份证明复印件加盖企业公章，第一顺位继承人已身故的，提供身故证明复印件加盖企业公章	书面	是	
		所有第一顺位法定继承人与身故人关系证明复印件加盖企业公章（结婚证、户口簿、公证部门出具的继承权公证书、公安机关或街道出具的书面证明文件）	书面	是	
		当受益人为一人时，其他第一顺位继承人放弃继承的，提供其放弃继承权声明的原件加盖企业公章	书面	是	
		当受益人为多人时，须提供下列材料之一：公证部门出具的有关身故人权益分割方案的公证书复印件加盖企业公章；或所有受益人签署的有关身故人权益分割方案或领取事宜的协议书、放弃继承权的声明等书面文件原件加盖企业公章	书面	是	
		所有受益人的个人银行结算账户（存折或卡）复印件加盖企业公章	书面	是	
企业职工支付（出境定居）	未签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	暂不支持
		盖有企业公章的员工身份信息清单	书面	是	
		盖有企业公章的员工银行信息清单（可与身份信息清单合并提供）	书面	是	
		出境定居证明	书面	是	
	已签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	能
出境定居证明	书面	是			
企业职工满期支付	未签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	暂不支持
		盖有企业公章的员工身份信息清单	书面	是	
		盖有企业公章的员工银行信息清单（可与身份信息清单合并提供）	书面	是	
	已签订免材料协议	企业职工支付申请表（职工）	电子	是	能
支付变更		企业职工支付信息变更申请表	书面	否	



	企业职工支付变更	盖有企业公章的员工银行信息清单 (当变更银行账户信息时需要提供)	书面	否	仅对已签订免材料协议客户开放
	批量支付信息变更	批量支付信息变更申请表	电子	是	
		盖有企业公章的员工银行信息清单 (当变更银行账户信息时需要提供)	书面	否	
企业职工支付失败变更		支付失败账户信息变更申请表	电子	是	仅对已签订免材料协议客户开放
		盖有企业公章的员工银行信息清单 (可与身份信息清单合并提供)	书面	是	

注：最新业务应备材料，请以长江养老网站服务专区为准。

[返回目录](#)

## (二) 代理服务网点

在上海，长江养老精心选取浦发银行最优质的 21 家网点办理养老金业务，是在上海地区服务网点最多的专业年金服务机构。

在全国，长江养老在各业务省份均有属地化服务人员，并且依托中国太保集团遍布全国的机构资源，与太保寿险、太保产险联合成立了覆盖全国的“太平洋-长江养老业务合作中心”，对于全国范围内的业务开展与客户服务提供有力支撑。

上海地区服务网点信息如下：

序号	所属区县	浦东发展银行网点	网点地址	年金专柜联系电话
1	黄浦区	黄浦支行	宁波路 50 号	63295535
2	黄浦区	南市支行	陆家浜路 1011 号	51159806
3	黄浦区	卢湾支行	斜土路 713 号	53027256、53027293
4	徐汇区	徐汇支行	建国西路 589 号	64457955
5	长宁区	长宁支行	长宁路 855 号	62403242、62403592
6	静安区	静安支行	北京西路 669 号	62183567
7	虹口区	虹口支行	曲阳路 731 号	65541144、65541010
8	普陀区	普陀支行	长寿路 746 号	62302109



9	静安区	闸北支行	天目西路 123 号	63531306
10	杨浦区	杨浦支行	黄兴路 1718 号	35368629
11	闵行区	闵行支行	闵行莘松路 159 号	52218359
12	宝山区	宝山支行	牡丹江路 1283 号	56112481
13	嘉定区	嘉定支行	嘉定区博乐路 199 号	59922950、59538877
14	浦东新区	上海分行营业部	浦东南路 588 号 2 楼	68887211
15	浦东新区	金桥支行	浦东金港路 509 号	50890325
16	金山区	金山支行	金山区石化卫清西路 153-159 号	37907875
17	松江区	松江支行	松江乐都路 388 号	37011225
18	浦东新区	南汇支行	惠南镇人民东路 3388 号	68018720、68018736
19	奉贤区	奉贤支行	南桥镇南奉公路 7557 号	67132311
20	青浦区	青浦支行	青浦城中东路 699 号	59739605
21	崇明县	崇明支行	崇明县城桥镇翠竹路 1588 弄 1 号	59621787、59628630

注：最新代理服务网点信息，请以长江养老网站首页服务专区为准。

[返回目录](#)