

Q/SHBX

海南省社会保险服务标准

Q/SHBX TG301.28—2025

年度个人权益记录查询打印

2025-07-18 发布

2025-08-18 实施

海南省人力资源和社会保障厅
海南省社会保险服务中心

发布

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。

本文件由海南省人力资源和社会保障厅提出。

本文件由海南省人力资源和社会保障厅归口。

本文件起草单位：海南省人力资源和社会保障厅、海南省社会保险服务中心、海南省社会保障卡一卡通中心。

本文件主要起草人：李文锋、李娜、陈颢、陈祖娇、刘霞、郑元参。

年度个人权益记录查询打印工作指南

1 范围

本文件提供了年度个人权益记录查询打印的服务对象、实施主体、申请条件、办理材料、办理流程、办理时限、办理途径、服务监督、评价与改进存档等方面的指导。

本文件适用于年度个人权益记录查询打印的服务工作。

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

3 术语和定义

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

4 服务对象

自然人。

5 实施主体

全省各级社会保险经办机构。

6 申请条件

社会保险经办机构应当向参保人员开放社会保险年度个人权益记录查询程序，界定可供查询的内容，通过社会保险经办机构网点、自助终端或者网站等方式提供查询打印服务。

7 办理材料

年度个人权益记录查询打印，需提供以下材料：

- a) 本人办理需提供：本人有效身份证件或社会保障卡原件；
- b) 代办人办理需提供：委托人有效身份证件或社会保障卡复印件、代办人身份证件原件和授权委托书。

8 办理流程

8.1 办理流程

受理即办结。

8.2 受理方式

8.2.1 窗口受理打印：申请人递交材料，窗口受理人员收取材料办理，不符合办理要求的当场告知申请人。

8.2.2 网厅自助打印：通过海南社保医保公共服务平台（<https://hnsbyb.hainan.gov.cn/>）、海南政务服务网（<https://wssp.hainan.gov.cn/>）自行打印。

9 办理时限

自受理之日起，1个工作日内办结。

10 办理途径

线下办理：各级社会保险经办机构服务大厅窗口。咨询电话（0898-12345）。

线上网厅办理：海南社保医保公共服务平台（<https://hnsbyb.hainan.gov.cn/>）、海南政务服务网（<https://wssp.hainan.gov.cn/>）。

11 服务监督、评价与改进

11.1 服务监督

主动向社会公示服务内容、服务流程、投诉渠道等信息，维护服务对象的知情权，接受行政监督和社会监督。

11.2 投诉处理

提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，有专门部门和工作人员负责调查，处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。

监督投诉方式：0898-12345。

11.3 服务质量评价与改进

11.3.1 采取内部评价与外部评价相结合，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。

11.3.2 根据服务评价对服务内容、服务流程等进行优化和改进，持续提高群众满意度和公共服务效能。

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 35 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）
-