

Q/SHBX

海南省社会保险服务标准

Q/SHBX TG302.08—2025

居民养老保险个人权益查询打印工作指南

2025 - 07 - 18 发布

2025 - 08 - 18 实施

海南省人力资源和社会保障厅 发布
海南省社会保险服务中心

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：张江波、宋乃东、何君武、江峰。

居民养老保险个人权益查询打印工作指南

1 范围

本文件提供了居民养老保险个人权益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。

本文件适用于居民养老保险个人权益查询打印的工作管理。

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 31599 社会保险业务档案管理规范

Q/T SHBX JC101.1 海南省社会保险电子档案管理规范

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

申请人户籍辖区范围内市、县（区）级社会保险经办机构，乡镇（街道）服务中心，行政村（社区）服务站等机构。

6 申请条件

城乡居民基本养老保险参保人员查询打印城乡居民基本养老保险个人账户对账单。

7 办理材料

7.1 线下办理

居民养老保险个人权益查询打印，需提供申请人下列身份证件材料之一（使用电子表单的，可以免填写纸质申请表单；能共享电子证照的，可以免提交证件材料）：

- a) 申请人中华人民共和国居民身份证；
- b) 申请人中华人民共和国港澳居民居住证；
- c) 申请人中华人民共和国台湾居民定居证；
- d) 申请人中华人民共和国外国人永久居留身份证；
- e) 申请人中华人民共和国社会保障卡。

注：申请人携带本人有效身份证件，通过线下服务渠道就近在本省辖区范围内市、县（区）级社会保险经办机构，乡镇（街道）服务中心，行政村（社区）服务站等机构受理岗申请办理。有效身份证件仅证实申请人有效身份无需存档。

7.2 线上办理

无需提供材料。

8 办理流程

8.1 流程

居民养老保险个人权益查询打印的办理流程包括：受理、决定、制证/文、归档。流程图见附录A。

8.2 受理

受理人核验有效证件原件的真实性和有效性为其提供服务。申请有效证件符合受理条件的，应予以受理；对不符合条件的，不予受理并告知申请人。受理通过，进入决定环节。

8.3 决定

对申请意见进行决定，对符合资格的作出决定并予以通过，对不符合资格的作出不符合决定并反馈申请人。决定通过，进入制证/文环节。

8.4 制证/文

系统根据申请决定确认业务办结，已经制作对应结果物，并现场将结果物通过受理窗口、网厅或短信信息反馈申请人。

8.5 归档

办结事项，将相关信息材料进行归档。档案管理按 GB/T 31599 和《海南省社会保险电子档案管理规范》要求执行。

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：本省辖区范围内市、县（区）级社会保险经办机构，乡镇（街道）服务中心，行政村（社区）服务站等机构。

线上办理：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。

附录 A

(资料性)

居民养老保险个人权益查询打印流程图

图A.1为居民养老保险个人权益查询打印流程图。

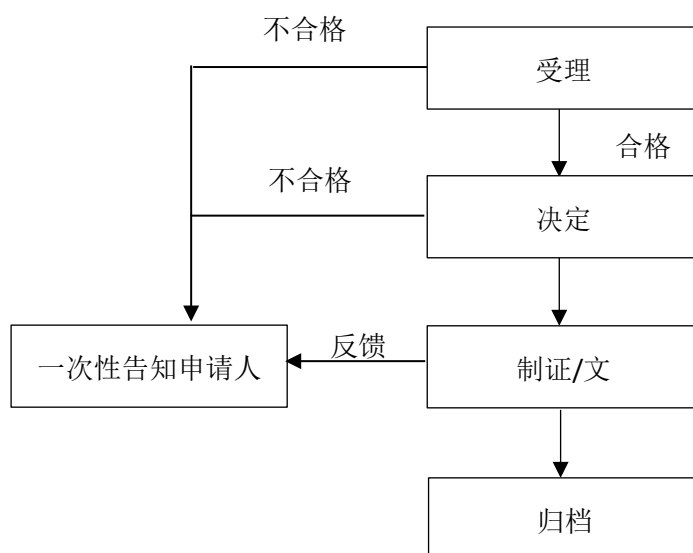


图 A.1 居民养老保险个人权益查询打印流程图

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 35 号）
 - [2] 《社会保险经办条例》（中华人民共和国国务院令 第 765 号）
 - [3] 《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令 第 14 号）
 - [4] 《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）
 - [5] 《关于加快推进社会保险经办有关服务事项“跨省通办”的通知》（人社厅发〔2020〕 111 号）
 - [6] 《海南省城乡居民基本养老保险经办规程（试行）》（琼社保发〔2022〕 44 号）
-