附件

广东省社会保障卡业务经办规程（2022）版

（征求意见稿）

广东省人力资源和社会保障厅

目 录

第一章 总则

第二章 基本业务

（一） 申请

（二） 制卡和分发

（三） 领取

（四） 社保功能启用和银行账户激活

（五） 密码

（六） 收取工本费

（七） 挂失和解挂

（八） 补卡和换卡

（九） 回收

（十） 注销

第三章 特殊业务

（一） 生僻字业务办理

（二） 社会保障号码的编制

（三） 即时制卡

第四章 法律责任

第五章 附则

第一章 总 则

**第一条** 为规范我省社会保障卡业务经办流程，保障持卡人便利、安全、规范用卡，维护持卡人的合法权益，提高社会保障卡服务水平，根据《中华人民共和国社会保障卡管理办法》（人社部发〔2011〕47号）和《关于社会保障卡加载金融功能的通知》（人社部发〔2011〕83号）等有关规定，制定本规程。

**第二条** 本规程所称社会保障卡（以下简称社保卡），是指由人力资源和社会保障部统一规划，省人力资源和社会保障厅统筹管理，地市级以上人力资源和社会保障局联合合作银行面向社会发行，是持卡人享受人力资源和社会保障权益及其他政府公共服务权益的基本凭证，具有身份凭证、信息记录、自助查询、就医购药、缴费和待遇领取等社会保障应用功能，以及现金存取、转账、消费和缴费支付等金融应用功能。

社保卡包括实体社保卡和电子社保卡两种形态，具有同等效力。电子社保卡是社保卡电子证照的具体表现形式，由全国社保卡服务平台统一签发。

**第三条** 我省社保卡的发放对象为在广东省内居住、就业、参加社会保险的中国公民（含内地居民，香港、澳门、台湾居民，华侨），以及在广东省内就业、参加社会保险或依法享有人力资源和社会保障权益的外国人，应当依照本规定申领和使用社保卡。

各市可根据本地规定扩展申领和使用社保卡的人群范围，并确保本省范围内一人一卡。

**第四条** 本规程适用于广东省行政区域内社保卡的本地业务及省内通办业务，包括社保卡的申请、制卡和分发、领取、社保功能启用和银行账户激活、密码、收取工本费、挂失和解挂、补卡和换卡、回收、注销、生僻字业务办理、社会保障号码的编制、即时制卡等业务。各地市需统一使用广东省社保卡管理信息系统，按照本经办规程开展业务工作。

**第五条** 社保卡的相关概念

（一）社保卡业务经办网点（以下简称卡经办网点）：是指办理社保卡业务的各级人力资源和社会保障部门、合作银行对外公布的服务网点，以及经地级以上市人力资源和社会保障部门授权的其他机构服务网点。

（二）广东省社保卡管理信息系统（以下简称省卡管系统）：是指全省统一的制卡、发卡、管卡信息系统，我省社保卡业务经办依托省卡管系统开展。

（三）合作商业银行（以下简称服务银行）：由中国人民银行批准，具有金融功能的社保卡发卡能力，并与市级以上人力资源社会保障部门签订发卡合作协议的金融机构。持卡人的卡面服务银行原则上由持卡人在本市的合作商业银行内自愿选择。

（四）社保卡的银行账户：是指在社保卡内加载的人民币借记应用账户，具有现金存取、转账、消费和缴费支付等金融应用功能，可用于人力资源社会保障及其他政府公共服务领域的资金发放和领取。银行账户的开设和管理按照银行金融账户有关规定执行。

（五）社保卡卡面信息：社保卡卡面有持卡人姓名、相片、社会保障号码、银行卡卡号、社保卡卡号、发卡日期等信息项目。芯片内依据社保卡规范和金融集成电路（IC）卡规范行业标准，记载有持卡人的基础信息和相关业务权益信息项目。

中国公民中内地居民的姓名使用规范汉字和符合国家标准的符号表示。民族自治地方的社保卡管理服务机构，可以决定同时增加实行区域自治的民族的文字表示。其他人员的姓名采用与有效身份证件登记一致的汉字、半角符号或者文字，没有汉字、符号或者文字姓名的可以用英文等表示。

未满七周岁的学龄前儿童不采集和印刷相片，相片区域空置。持无相片社保卡的年满七周岁的儿童应当按时申请换领印有相片的社保卡。

社会保障号码每人唯一。持有居民身份证、居民户口簿或者港澳台居民居住证的中国公民，社会保障号码采用十八位公民身份号码。其他人员的社会保障号码按照全国统一规则编制。

实体社保卡的编号是社保卡卡号，每张社保卡唯一，由发卡地按照全国统一规则编制；电子社保卡的编号是电子社保卡卡号，由全国社保卡服务平台统一生成。

**第六条** 卡业务相关主体的职责

（一）省人力资源和社会保障厅：统筹管理、推进全省社保卡项目建设；负责制定全省社保卡的建设规划、管理办法和标准规范；负责与人社部、省政府、省直有关单位、人行广州分行、合作商业银行广东省分行（总行）等省级以上机构的工作协调。

（二）省社保卡管理机构（以下简称省卡管机构）：负责统筹和指导全省各地市开展社保卡发行、应用、服务、管理、安全保障等工作；负责全省社保卡信息系统的规划、建设和维护

（三）各地市人力资源和社会保障局：负责制定本辖区社保卡的建设规划；统筹管理、推进本辖区社保卡项目建设；负责与省人社厅、市政府、市直单位和合作银行市级分行等机构的工作协调。

（四）市社保卡管理机构（以下简称市卡管机构）：组织和承担本辖区社保卡发行、服务和应用等具体事务；负责本辖区社保卡业务经办和解释。

（五）县（市、区）人力资源和社会保障局：协助上级人力资源和社会保障机构管理、推进本辖区社保卡发行、服务和应用等具体事务；负责管理县（市、区）社保卡服务机构、乡镇/街道、社区/行政村社保卡服务网点。

（六）县（市、区）社保卡服务机构：负责本辖区社保卡制卡数据采集、比对和上报工作；组织和承担本辖区社保卡发行、服务和应用等具体事务；具体承担本辖区社保卡日常业务经办。

（七）乡镇/街道社保卡服务网点：负责组织本乡镇/街道内符合条件的居民申请社保卡；组织和承担本乡镇/街道内社保卡发放、服务和应用等具体事务；具体承担本辖区社保卡日常业务经办。

（八）社区/行政村社保卡服务网点：负责组织本社区/行政村内符合条件的居民申请社保卡；组织和承担本社区/行政村内社保卡发放、服务和应用等具体事务；具体承担本辖区社保卡日常业务经办。

（九）人民银行广州分行：联合省人力资源和社会保障厅共同指导全省社保卡金融功能的规划建设、发行、应用、服务和管理工作。

（十）合作商业银行省级分行（包括总行、深圳市级行）：负责本行省级金融信息系统与省卡管系统的实时联动；负责全省范围内本行社保卡服务窗口的环境改造和业务培训；指导和管理市级分行开展社保卡发行、服务和应用具体业务经办。

（十一）合作商业银行市级分行（网点）：具体承担社保卡日常业务经办，包括社保卡的申请、领取、社保功能启用和银行账户激活、密码修改、密码解锁、密码重置、挂失、解挂、补卡、换卡、注销、回收、制卡进度查询等。同时提供待遇发放和消费明细查询、余额查询、对账折发放和打印等服务。

第二章 基本业务

**（一）申请**

**第七条** 社保卡的申请方式有个人申请和批量申请两种。首次申请社保卡，从省卡管系统接收到申请数据起，应在12个工作日内完成社保卡的制作、分发。

**第八条** 个人申请的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）卡经办网点或网上服务渠道可受理个人申请。

（二）申请人可自主选择任何一家当地合作商业银行作为其社保卡的服务银行。

（三）卡经办网点可受理申请人委托监护人、直系亲属或其他合法代理人代办申请业务。分以下情况：

1.申请人为未成年人、无民事行为能力或限制民事行为能力的，可由监护人代办申请业务；

2.行动不便或异地长期居住的老年人、残疾人、病患等，可由直系亲属或其他合法代理人代办申请业务。

按照服务银行受理代办业务的相关规定，如有必要代理人应同时出具代理关系证明文件。

1. 在申请人和委托代理人充分知情并个人同意可以处理所提供的个人信息的前提下，社保卡经办机构应当按规定及时受理申请，按照本地银行借记卡账户的开户要求，校核申请人的基本信息。

（五）卡经办网点应主动提醒申请人可通过卡经办机构、服务热线电话、线上渠道等方式，查询社保卡制卡状态。

二、操作流程

卡经办网点核实申请人本人有效身份证件原件（含电子证照），收取个人相片或社保卡相片回执号、《广东省社会保障卡个人业务申请表》（附件1）；受理代办业务的，核实申请人和代办人的有效身份证明原件（身份证、户口簿、监护人证明文件或电子证照），收取个人相片或社保卡相片回执号、《广东省社会保障卡个人业务申请表》，留存申请人本人有效身份证件正反面复印件（或影像）、监护人证明文件复印件（或影像）、委托授权书原件或影像（如有）。

网点经办人员在省卡管系统“社保卡申请-个人申请-新增申请”栏目中，录入个人申请资料，通过省卡管系统关联本地公安、社保系统等，核验人员基础信息、相片、生存状态、发卡状态、省内持卡等情况，符合受理条件的，接受发卡申请，出具《广东省社会保障卡业务受理回执》（附件2）。省卡管系统应对信息核验时间和结果进行准确记录。

网点经办人员在受理社保卡申请时应告知申请人在社保卡完成制卡后将同步申领电子社保卡。

对在省内已持有其他地市社保卡的新增制卡，网点经办人员在省卡管系统通过“一人一卡”清理核验后再进行申请制卡（附件10）。

对于申请材料不齐全或者不符合规范的，网点经办人员应现场一次性告知申请人需要补正的材料。经核查申请不符合受理条件的，网点经办人员应出具卡经办网点书面凭证，并告知申请人解决途径。

经市卡管机构（或授权业务经办机构）批次确认后，省卡管系统将制卡预开户数据通过系统交互反馈服务银行。服务银行根据制卡预开户数据按要求开设银行账户等信息，并通过系统交互发送省卡管系统用于卡片制作

个人申请的网办操作流程参照线下网点业务操作流程执行。

**第九条** 批量申请的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）批量申请须在人社部门或服务银行卡经办网点办理。

（二）单位为行政事业机构的，批量申请社保卡时，经办部门核实授权经办人本人有效身份证件原件（含电子证照），留存法人证书（或组织机构代码证）复印件或影像资料、加盖公章的单位授权委托书（附件4）、授权经办人有效身份证件正反面复印件（或影像）、申请人本人有效身份证件正反面复印件（或影像）。

1. 单位为非行政事业机构或企业的，批量申请社保卡时，经办部门核实授权经办人本人有效身份证件原件（含电子证照），留存营业执照复印件或影像资料、加盖公章的单位授权委托书（附件4）、授权经办人有效身份证件正反面复印件（或影像）、申请人本人有效身份证件正反面复印件（或影像）。

（四）单位为社会组织的，批量申请社保卡时，经办部门核实授权经办人本人有效身份证件原件（含电子证照），留存法人登记证（或组织机构代码证）复印件或影像资料、加盖公章的单位授权委托书（附件4）、授权经办人有效身份证件正反面复印件（或影像）、申请人本人有效身份证件正反面复印件（或影像）。

（五）数据采集时间周期为5个工作日，从受理批量申请当日起，到将数据文件上传至省卡管系统申请制卡止。

二、操作流程

卡经办网点收取单位所有申请人的《广东省社会保障卡个人业务申请表》、个人相片或社保卡相片回执号和《广东省社会保障卡批量业务申请表》（附件3）。卡经办网点检查资料完整性、核验人员基础信息、相片、生存状态、发卡状态、省内持卡等情况，核实授权经办人身份，核对《广东省社会保障卡批量业务申请表》。批量业务申请表一式两联，双方各保留一份。省卡管系统应对信息核验时间和结果进行准确记录。

县级以上人力资源和社会保障部门将批量申请材料逐级上报至市卡管机构，由市卡管机构将批量申请材料按照省卡管系统规定的格式（详见附件6）整理成数据文件，并上传省卡管系统。省卡管系统对申请人的基本信息和发卡状态进行比对核查，经比对个人信息正确、唯一，且符合发卡条件的，接受发卡申请。

对于申请材料不齐全或者不符合规范的，网点经办人员应现场一次性告知申请人需要补正的材料。经核查不符合受理条件的，卡经办网点应出具经办部门书面凭证，并告知授权经办人解决途径。

经市卡管机构（或授权业务经办机构）批次确认后，省卡管系统将制卡预开户数据通过系统交互反馈服务银行。服务银行根据制卡预开户数据将银行账户信息通过系统交互发送省卡管系统用于卡片制作。

**第十条** 采集信息和有效身份证件

（一）《广东省社会保障卡个人业务申请表》。必须采集以下数据项：申请登记表编码、姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、证件有效期起始日、证件有效期到期日、发证机关、民族、国籍、个人相片、手机号码、通讯地址、职业、服务银行。

可选择采集的数据项：户籍性质、户籍地、户籍地址、文化程度、工作状态、个人身份状态、单位名称、单位地址、联系电话、电子邮箱，代办人（监护人）姓名、证件类型、证件号码、联系电话、邮寄地址、收件人姓名、收件人联系方式等。

（二）《广东省社会保障卡批量业务申请表》。必须采集以下数据项：申请登记表编码、城市代码、法人证书/营业执照/法人登记证代码（或组织机构代码）、单位机构名称、单位类型、单位地址、经办人姓名、证件号码和联系方式、批量申请总人数、批量申请日期。

（三）个人相片：可以到符合各地市社保卡资质的照相馆拍摄数码相片，或者到各地市卡经办机构自建的相片检测审核平台上传并获取合格相片，取得电子相片回执提交；可以直接提交个人证件相片或社保卡相片回执号或符合标准的电子相片（电子相片标准详见附件6）；也可以授权使用本人二代身份证相片。已申领本省社保卡的，重新申请时，可不用更换个人相片。未满七周岁的学龄前儿童不采集和印刷相片，相片区域空置。年满七周岁的儿童应当按时申请换领印有相片的社保卡。

（四）有效身份证件（本规程其他业务所称的有效身份证件参照此规定执行）。

1.居住在中国境内16周岁以上（含16周岁）的中国公民，有效身份证件为中华人民共和国居民身份证。

2.居住在中国境内16周岁以下的中国公民，有效身份证件为申领人居民身份证或居民户口簿。

3.居住在境内或境外的华侨，有效身份证件为本人护照。

4.香港、澳门特别行政区居民，有效身份证件为港澳居民来往内地通行证或港澳居民居住证；台湾居民，有效身份证件为台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证。

5.外国居民，有效身份证件为护照或外国人永久居留证。

**（二）制卡和分发**

**第十一条** 制卡的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）制卡起始时间以制卡数据在省卡管系统中完成采集起计算；终止时间以省卡管机构寄出社保卡成品卡止。

（二）制卡周期为10个工作日，对于急需用卡，行动不便的老年人、残疾人等特殊人群零星制卡可通过加急措施于5个工作日内完成制卡。

（三）全面推广“立等可取”即时制卡模式。

二、操作流程

具体操作流程详见《制卡流程和工作要求》（附件7）和《广东省社会保障卡制卡流程及分工图》（附件8）。

**第十二条** 分发的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）社保卡成品卡的分发流程遵循“省-地市-县（市、区）-卡经办网点”四级层级管理。

（二）社保卡成品卡分发通过省卡管系统实行逐级签收和分发。卡经办机构应对卡片发放流转环节、保管地点、责任人、发放时间、签收人、发放方式等信息进行登记，并纳入省卡管系统管理。

（三）卡经办网点严格做好社保卡交接工作，确保责任到人。签收社保卡成品卡后，按照制卡批次登记造册，并按银行重要凭证妥善保管成品卡。实际发放流转过程中所形成的纸质卡片交接记录、持卡人签收记录等发放管理台账，应与省卡管系统电子记录一致，并至少保管5年，有条件的地区可留存电子档案。

二、操作流程

卡片制作完成后，省卡管机构在省卡管系统“社保卡领取-省中心寄出”栏目中，寄出成品卡。

市卡管机构或委托服务银行负责成品卡接收，收到成品卡后，在省卡管系统“社保卡领取-市中心接收”栏目中，接收成品卡。市卡管机构可在省卡管系统“社保卡领取-市内再次分发”栏目中，进行市内县（市、区）分发，最终将成品卡分发到卡经办网点。

卡经办网点收到成品卡后，在省卡管系统“社保卡领取-经办机构接收”栏目中，接收成品卡。

**（三）领取**

**第十三条** 社保卡的领取方式主要有个人领取和批量领取两种。

**第十四条** 个人领取的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）个人领取的方式有网点领取和邮递上门两种。

（二）卡经办网点受理个人领取业务时，须核实领取人身份，并做好持卡人签收记录等发放管理台账。

（三）受理邮递上门业务时，卡经办网点须提醒持卡人关于邮递上门费用分担的事宜，并告知持卡人须凭短信取件码签收社保卡。

（四）在服务银行卡经办网点领取的，可同时办理社保功能启用和银行账户激活。

（五）由服务银行卡经办网点上门的，可同时通过系统接口联动省卡管系统办理社保功能启用和银行账户激活。

二、操作流程

卡经办网点受理本人领取业务的，核实领取人有效身份证件原件（含电子证照）；受理他人代办业务的，核实申请人和领取人的有效身份证件原件（含电子证照），留存领取人身份证件复印件或影像资料。

受理他人代办业务的，核实申请人和领取人的有效身份证件原件（含电子证照），留存领取人身份证件复印件或影像资料。

网点经办人员在省卡管系统“社保卡领取-个人领卡启用-领取”栏目中，办理社保卡的领取（社保功能启用）。办理成功后，社保卡成品卡交领取人，并做好纸质卡片交接记录、持卡人签收记录等发放管理台账。

在人社部门卡经办网点领取卡片的，经办人员必须提醒持卡人本人携有效身份证件到服务银行柜台办理银行账户的激活；在服务银行卡经办网点领取卡片的，银行柜台可同时办理社保功能启用和银行账户的激活。

**第十五条** 批量领取的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）卡经办网点核实授权经办人的有效身份证件原件（含电子证照），收取单位授权委托书（加盖公章）。

（二）卡经办网点须提醒授权经办人通知申请人及时签收社保卡，并做好持卡人签收记录等发放管理台账，并告知持卡人到服务银行办理社保功能启用和银行账户的激活。

（三）对于6个月内未发放到人的社保卡，卡经办网点须上门回收并登记管理。

二、操作流程

卡经办网点对照《广东省社会保障卡批量业务申请表》，分拣并清点数量，通知授权经办人持《广东省社会保障卡批量业务申请表》和本人有效身份证件原件（含电子证照）办理领取手续。双方清点数量并签字确认。

卡经办网点可通过服务手册、短信、口头告知等方式提醒授权经办人通知本单位申请人及时办理社保功能启用和银行账户的激活。

**（四）社保功能启用和银行账户激活**

**第十六条** 社保功能启用和银行账户激活的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）申请人领卡后，应申请社保功能启用，社保功能启用可采用人社部门卡经办网点单独启用、银行账户激活联动启用、修改初始密码启用等方式。卡经办网点受理社保功能启用或银行账户激活时，须核实持卡人本人有效身份证件（含电子证照）。

社保功能启用即时生效。

（二）社保功能启用后，卡经办网点应引导持卡人到服务银行同步办理银行账户激活。服务银行受理银行账户激活时，须核实持卡人本人有效身份证件（含电子证照），并严格遵守人民银行有关账户激活的规定，除符合相关规定的特殊情况外，社保卡银行账户不得通过非面签方式激活。

（三）对年龄偏大、残疾、病患等特殊人群，应提供监护人、直系亲属或其他合法代理人代办激活服务，或由服务银行按照银行上门激活的相关规定提供服务。服务银行应加强人员和移动激活设备管理，服务银行经办人员应现场核实持卡人生存状态、个人身份信息及业务办理意愿，经办人员双人（或以上）交叉核验完成激活，移动激活设备应由服务银行经办人员全程管控。

（四）为适应省内跨地市、跨省用卡，当前所在地的服务银行应支持社保卡异地启用和银行账户激活，按照银行金融账户有关规定执行。

二、操作流程

卡经办网点受理持卡人本人办理社保功能启用和银行账户激活业务的，核实持卡人社保卡和有效身份证件（含电子证照）；受理代办业务的，核实持卡人的社保卡和有效身份证件原件、代办人的有效身份证件原件（含电子证照）、居民户口簿或监护人证明文件的复印件或影像资料。

网点经办人员核实办理人身份，按服务银行金融账户激活规定执行。办理成功后将社保卡和有效身份证件交还办理人。

社保功能启用的网办操作流程参照线下网点业务操作流程执行。

**（五）密码**

**第十七条** 社保卡密码分为社保应用密码（卡内个人识别码PIN）和银行账户密码。社保应用密码用于办理人力资源社会保障业务、就医购药业务及其他政府公共服务业务。银行账户密码用于办理银行相关的金融业务，银行账户密码的锁定、修改、解锁和重置按服务银行相关规定执行。

**第十八条** 社保卡密码仅限持卡人本人使用。卡经办网点必须将用卡风险告知持卡人，提醒持卡人应妥善保管社保卡密码，不应使用过于简单的密码，不应随便将密码透露给他人。同时提醒持卡人，以社保卡密码进行的业务操作视同本人或本人授权的操作，因密码保管或使用不当而造成的损失，将由持卡人自行承担。

社保应用密码必须经持卡人本人设置确认后，才能在人力资源社会保障业务、就医购药业务及其他政府公共服务业务中正常使用。社保应用密码修改可通过卡经办网点、自助服务设施办理。卡经办网点应为省内跨地市、跨省用卡的持卡人提供社保应用密码修改、重置或解锁等服务。

银行账户密码修改可通过服务银行卡经办网点、自助服务设施办理。

**第十九条** 社保应用密码修改

一、基本规定

（一）卡经办网点或自助终端接受持卡人凭本人社保卡和原密码办理社保应用密码修改业务。

（二）密码修改须符合输入原密码和新密码的流程要求。

二、操作流程

网点经办人员核实持卡人社保卡和有效身份证件原件（含电子证照），收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，在省卡管系统 “社保卡维护-PIN维护-修改密码”栏目中，刷卡读取卡内信息、验证卡的有效性，提示持卡人输入原密码，再输入两遍新密码。办理成功后将社保卡和《广东省社会保障卡业务受理回执》交还持卡人。

**第二十条** 社保应用密码解锁

一、基本规定

（一）连续6次输入错误密码，社保应用密码将自动锁定。

（二）社保应用密码解锁业务，须持卡人前往卡经办网点办理解锁。

二、操作流程

网点经办人员核实持卡人社保卡和有效身份证件原件（含电子证照），收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，在省卡管系统“社保卡维护-PIN维护-解锁密码”栏目中，刷卡读取卡内信息、验证卡的有效性，验证无误后解除社保密码的锁定状态。办理成功后将社保卡及《广东省社会保障卡业务受理回执》交还持卡人。

**第二十一条** 社保应用密码重置

一、基本规定

（一）社保应用密码重置的原因包括社保密码遗失或社保密码被锁定等。

1. 卡经办网点受理业务时，必须核实持卡人本人有效身份证件。

二、操作流程

网点经办人员核实持卡人社保卡和有效身份证件原件（含电子证照），收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，在省卡管系统“社保卡维护-PIN维护-重置密码”栏目中，刷卡读取卡内信息、验证卡的有效性，验证无误后重置社保密码。办理成功后将社保卡及《广东省社会保障卡业务受理回执》交还持卡人。

**（六）收取工本费**

**第二十二条** 社保卡工本费按《关于社会保障卡（IC）卡收费问题的复函》（粤价函〔2003〕167号）和《关于社会保障（IC）卡收费问题的通知》（粤劳社〔2003〕169号）规定收取20元/张。符合下列条件之一的，免交社保卡工本费：

（一）首次申领社保卡的；

（二）在质保期（以各地市的相关规定为准）内，因卡片质量问题或非人为损坏引起换卡的。

**（七）挂失和解挂**

**第二十三条** 挂失是指社保卡银行账户的挂失，分临时挂失和正式挂失。临时挂失是指通过服务银行卡经办网点、线上渠道办理的挂失。可先办理临时挂失，再办理正式挂失，也可直接办理正式挂失。正式挂失是通过服务银行卡经办网点办理的挂失。挂失应同步实现社保功能、银行账户的联动挂失。

**第二十四条** 临时挂失的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）临时挂失可通过服务银行卡经办网点、电话银行、网上银行渠道办理。

（二）临时挂失后即时生效，原实体社保卡停止使用，原电子社保卡经持卡人授权后身份凭证功能可以继续使用。

（三）在服务银行各服务渠道办理临时挂失业务的，同步向省卡管系统发送挂失请求，同步实现社保功能、银行账户的联动挂失。

（四）社保卡支持异地临时挂失。异地临时挂失可通过网上服务渠道和服务银行客服渠道办理。

二、操作流程

通过线上服务渠道办理临时挂失的，持卡人须提供其社会保障号码、姓名和服务银行等信息用于系统内部的身份鉴别。

通过服务银行卡经办网点办理临时挂失业务的，网点经办人员须核实持卡人身份信息后，在省卡管系统“社保卡维护-挂失解挂注销-临时挂失”栏目中，进行挂失业务操作。办理成功后，打印业务办理回执单交还持卡人。

临时挂失的网办操作流程参照线下网点业务操作流程执行。

**第二十五条** 正式挂失

一、基本规定

（一）正式挂失通过服务银行卡经办网点办理。

（二）正式挂失即时生效，原实体社保卡停止使用，原电子社保卡经持卡人授权后身份凭证功能可以继续使用。

（三）在服务银行卡经办网点办理正式挂失的，服务银行同步向省卡管系统发送挂失请求，同步实现社保功能、银行账户的联动挂失。

（四）社保卡支持异地正式挂失。异地正式挂失通过持卡人当前所在地区服务银行卡经办网点办理。

二、操作流程

在服务银行卡经办网点办理正式挂失的，按服务银行相关正式挂失业务规定办理。

**第二十六条** 解除挂失的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）持卡人办理社保卡临时挂失或正式挂失后，未办理补卡前，又找回本人社保卡的，可办理解除挂失，恢复该卡的正常使用。

（二）服务银行卡经办网点可办理解挂业务。

（三）服务银行单方受理解挂后，同步向省卡管系统发送解挂请求，同步实现社保功能、银行账户的联动解挂。

（四）已办理正式挂失且重新申请补卡业务的，不允许办理解挂业务。

二、操作流程

在服务银行卡经办网点办理解除挂失的，按服务银行相关解除挂失业务规定办理。服务银行同步向省卡管系统发送解除挂失请求，省卡管系统实时解除社保卡的挂失，并向服务银行反馈挂失结果。

**（八）补卡和换卡**

**第二十七条** 补卡和换卡的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）社保卡丢失的，应当在办理正式挂失手续后办理补卡业务。补卡业务可通过人社部门卡经办网点、服务银行卡经办网点及线上服务渠道办理。

（二）有以下情形之一的，应办理换卡业务：

1.卡片损坏不能在读写终端设备上正常读写的；

2.持卡人个人信息变更的；

3.社保卡逾有效期的；

4.持卡人变更服务银行的；

5.其他原因需要换领社保卡的。

（三）卡经办网点应主动提供立等可取的即时补领、换领服务，或者不超过五个工作日的快速补领、换领服务。

（四）补换卡期间不允许解挂原卡，补卡应及时注销原卡账户，换卡应及时回收和注销原卡账户。在补换卡未缴纳工本费且未生成数据批次前，可撤销原卡补换业务。

（五）省内跨地市、跨省用卡时，社保卡丢失或其他情况的，持卡人可通过电子社保卡服务渠道、全国人社政务服务平台、国家社保公共服务平台、社保卡归属地线上服务平台等渠道申请补领、换领社保卡。

 二、操作流程

网点经办人员核实持卡人有效身份证件原件（含电子证照），收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，在省卡管系统“社保卡申请-补换卡”栏目中，选择补换卡类型和领取方式，进行补换卡业务操作。办理成功的，将有效身份证件、《广东省社会保障卡业务受理回执》、《广东省非税收入（电子）票据》等交持卡人。办理不成功的，网点经办人员与持卡人进一步核实处理。

经市卡管机构（或授权业务经办机构）批次确认后，省卡管系统将制卡预开户数据通过系统交互反馈服务银行。服务银行根据制卡预开户数据将银行账户信息通过系统交互发送省卡管系统用于新卡制作。

补卡和换卡的网办操作流程参照线下网点业务操作流程执行。

**第二十八条** 卡损坏换卡业务的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）卡损坏换卡业务可通过人社部门卡经办网点、服务银行卡经办网点及线上服务渠道办理。

（二）在质保期（以各地市的相关规定为准）内，因卡片质量问题或非人为损坏引起的换卡，免收持卡人换卡工本费。

二、操作流程

网点经办人员核实持卡人的社保卡和有效身份证件原件（含电子证照）,收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，在省卡管系统“社保卡申请-补换卡-换卡”栏目中，选择换卡类型和领取方式，进行换卡业务操作。办理成功的，将有效身份证件、《广东省社会保障卡业务受理回执》、《广东省非税收入（电子）票据》等交持卡人。办理不成功的，网点经办人员与持卡人进一步核实处理。

经市卡管机构（或授权业务经办机构）批次确认后，省卡管系统将制卡预开户数据通过系统交互反馈服务银行。服务银行根据制卡预开户数据将银行账户信息通过系统交互发送省卡管系统用于新卡制作。

**第二十九条** 卡面个人信息变更换卡业务的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）因卡面个人信息变更申请换卡的，可通过人社部门卡经办网点办理，也可通过服务银行卡经办网点办理。

（二）申请变更姓名、证件类型、证件号码等个人敏感信息时，对于能通过政务信息共享平台获取有效信息的，卡经办网点不得要求申请人重复提供。

 二、操作流程

网点经办人员核实持卡人的社保卡和有效身份证件原件（含电子证照），收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，在省卡管系统“社保卡申请-补换卡-换卡”栏目中，选择换卡类型和领取方式，进行换卡业务操作。办理成功的，将有效身份证件、《广东省社会保障卡业务受理回执》、《广东省非税收入（电子）票据》等交持卡人。办理不成功的，网点经办人员与持卡人进一步核实处理。

经市卡管机构（或授权业务经办机构）批次确认后，省卡管系统将制卡预开户数据通过系统交互反馈服务银行。服务银行根据制卡预开户数据将银行账户信息通过系统交互发送省卡管系统用于新卡制作。

**第三十条** 逾有效期换卡业务的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）社保卡有效期按国家有关规定执行。

各地市已发放的社保卡有效期按已发卡的原有效期执行，新发卡或补换卡按国家有关规定执行。

原则上社保卡逾有效期前3个月内应及时换卡。

（二）因逾有效期变更申请换卡的，可通过卡经办网点或线上服务渠道办理。

二、操作流程

网点经办人员核实持卡人的社保卡和有效身份证件原件（含电子证照），收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，在省卡管系统“社保卡申请-补换卡-换卡”栏目中，选择换卡类型和领取方式，进行换卡业务操作。办理成功的，将有效身份证件、《广东省社会保障卡业务受理回执》、《广东省非税收入（电子）票据》等交持卡人。办理不成功的，网点经办人员与持卡人进一步核实处理。

经市卡管机构（或授权业务经办机构）批次确认后，省卡管系统将制卡预开户数据通过系统交互反馈服务银行。服务银行根据制卡预开户数据将银行账户信息通过系统交互发送省卡管系统用于新卡制作。

**第三十一条** 服务银行变更换卡业务的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）卡服务银行受理变更换卡业务时应核实持卡人的有效身份证件（含电子证照）和社保卡原件。

（二）网点经办人员受理服务银行变更换卡业务后，将锁定旧卡状态。

（三）网点经办人员应主动告知持卡人在换卡期间会遇到的潜在风险，持卡人不能凭旧卡办理相关业务（如待遇领取、就医和购药、自助查询等业务）。

（四）新服务银行卡经办网点在受理持卡人换卡业务申请时，优先采用即时制卡方式换卡，引导持卡人激活银行账户， 经办人员应告知其在领取新卡后及时到原服务银行办理资金结转和旧卡注销手续。新卡领卡启用后，同步挂失旧卡的银行账户。

二、操作流程

申请人通过“广东人社”APP、“粤省事”平台、广东省政务服务网或到新服务银行卡经办网点窗口现场预约。新服务银行卡经办网点经办人员通过省卡管系统“变更服务银行-现场预约”功能为申请人提供变更银行预约登记服务。在原银行审核通过之后，新服务银行卡经办网点经办人员核实持卡人的社保卡和有效身份证件原件（含电子证照），收取《广东省社会保障卡个人业务申请表》，并主动告知持卡人在换卡期间可能遇到社保待遇无法正常发放、银行账户无法正常使用等潜在风险，在省卡管系统“变更服务银行-现场办理”栏目中，选择拟变更的银行名称和领取方式，进行换卡业务操作，系统锁定旧卡状态和银行账户。办理成功的，将有效身份证件、《广东省社会保障卡业务受理回执》、《广东省非税收入（电子）票据》等交持卡人。办理不成功的，网点经办人员与持卡人进一步核实处理。

经市卡管机构（或授权业务经办机构）批次确认后，省卡管系统将制卡预开户数据通过系统交互反馈新服务银行。新服务银行根据制卡预开户数据将银行账户信息通过系统交互发送省卡管系统用于新卡制作。

新卡制作成功后，由新服务银行负责通知申请人领取社保卡并激活银行账户，领取的同时将同步挂失原银行社保卡银行账户。新服务银行卡经办网点经办人员核实身份信息和受理回执，将新社保卡及《广东省社会保障卡业务受理回执》交还申请人。

申请人携带新、旧社保卡、有效身份证件、《广东省社会保障卡业务受理回执》，到原服务银行卡经办网点按照相关规定办理账户资金结转和旧卡注销手续。银行账户的资金可办理取现或转账手续。账户资金结转完毕后，原服务银行回收旧卡。

**（九）回收**

**第三十二条** 回收的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）未发放成功的卡、换发的旧卡、注销的卡，由人社部门、服务银行通过各自渠道回收。

未发放成功的卡包括：由用人单位、学校、乡镇、街道、村、社区等基层组织集体代领未发放到本人的成品卡；自卡经办网点接收起，持卡人在6个月内未领取的成品卡；在发卡期间因死亡、出国定居等原因无法送达的成品卡等；因邮递信息错误等个人原因造成发放不成功且在卡经办网点滞留6个月以上的成品卡等。

（二）卡经办网点应建立社保卡回收机制，定期组织对滞留在基层网点、用人单位超过6个月的社保卡进行回收处理，应将卡片回收的所有环节纳入管理，准确记录回收时间、回收人、回收原因等，并对社保卡回收进行超期预警和分类统计。

（三）对6个月未发放到人的卡和经比对后确认已死亡人员的卡，省卡管系统会实时提醒，卡经办网点应在收到系统提醒后10个工作日内完成回收。

二、操作流程

网点经办人员在省卡管系统“社保卡领取-逾期未领卡”栏目中导出超过6个月未领取的成品卡清单，在省卡管系统“社保卡领取-市内再次分发”栏目中将逾期未领取的成品卡数据回退到市卡管机构。

市卡管机构经办人员在省卡管系统“社保卡领取-经办机构接收”栏目中，接收卡经办网点逾期未领取的成品卡数据信息。成品卡实体卡片由各卡经办网点直接交回服务银行，由服务银行统一妥善保管。

市卡管机构经办人员在省卡管系统“社保卡领取-逾期且滞留”栏目中对已回收且滞留超过6个月的成品卡进行清单查询，按照规定进行社保功能和银行账户的注销。

对换发、已注销的废卡按银行借记卡规定处理。

**（十）注销**

**第三十三条** 注销的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）因社保关系转移省外、出国定居、死亡、失踪等原因终止人力资源社会保障服务的，或已回收的卡在回收后6个月内二次发放仍失败的，应办理社保卡注销业务。持卡人死亡或失踪的，由持卡人监护人、直系亲属或其他合法代理人办理，并按银行账户管理相关规定执行。

1. 人社部门在受理终止人力资源社会保障业务时，应主动提醒持卡人（或代办人）同步办理社保卡注销手续。社保卡注销包括社保应用功能和银行账户的注销。

（三）在受理社保卡注销业务前，应主动提醒持卡人（或代办人）须终止卡片关联的所有人社部门业务并完成结算。因社保卡注销造成的社保待遇损失，由持卡人承担。

（四）在办理社保卡注销时，应按照有关业务部门的规定完成余额处理和账户结转，再到服务银行办理银行账户清算及注销，并由服务银行回收社保卡。银行账户的注销操作流程按照银行有关规定执行。

 “一人一卡”清理注销社保功能后，如相关账户结转已处理完毕，允许参保人申请注销社保卡。

（五）持卡人原持有多张社保卡的，由各地市卡管机构结合持卡人参保地归属和本人意愿，核定保留其中的一张社保卡，其余卡作注销处理。办理社保卡银行账户的注销手续并回收社保卡。

（六）卡经办网点应建立社保卡注销机制，对已回收的社保卡应在6个月内进行二次发放。二次发放仍失败的卡、已死亡人员卡、换卡后回收的原卡，确认账户无余额情况下，应进行社保卡应用功能和银行账户的注销。

二、操作流程

卡经办网点受理持卡人本人办理业务的，须核实持卡人的社保卡、有效身份证件（含电子证照）；委托他人代办的，须核实持卡人的社保卡、持卡人和代办人的有效身份证明原件（身份证、居民户口簿或监护人证明文件），留存代办人的有效身份证明复印件或影像资料。

网点经办人员收取持卡人的《广东省社会保障卡个人业务申请表》和终止人力资源社会保障服务的相关证明，核实身份信息和相关材料后，在省卡管系统“社保卡维护-挂失解挂注销-注销”栏目中，注销卡应用状态，对社保卡进行应用锁定，出具《广东省社会保障卡业务受理回执》。

服务银行卡经办网点收取持卡人的回执单，办理社保卡银行账户的注销手续并回收社保卡。

第三章 特殊业务

**（一）生僻字业务办理**

**第三十四条** 生僻字业务办理的基本规定和操作流程

一、基本规定

（一）根据人力资源社会保障部《关于印发<人力资源社会保障信息系统姓名生僻字处理方案（暂行）>的通知》（人社信息函〔2019〕17号），界定GB18030《信息技术 中文编码字符集》标准以外的汉字为生僻字。

（二）一个生僻字以半角中括号“[]”内写入半角大写汉语拼音的表现方式。如姓名张䄲，张[CHUI]生僻字描述：生僻字[CHUI]字形左禾右内，音同锤。

（三）当从社保卡内或省卡管系统读出的姓名中包含有半角中括号“[]”时，业务应用系统中可以不作姓名的校验。

（四）服务银行系统和省卡管系统由于生僻字造成的客户姓名校验错误，须按照生僻字以半角中括号“[]”内写入大写汉语拼音的表现方式进行客户信息维护。

二、操作流程

当个人申请、批量申请和姓名信息变更换卡等业务中出现生僻字时，数据采集人员或网点经办人员统一以半角中括号“[]”内写入大写汉语拼音的方式表现，当一个姓名中包含多个生僻字时，每个生僻字均以半角中括号“[]”内写入大写汉语拼音的方式表现，并将含生僻字的身份证复印件以图形格式（.jpg、.tif等通用格式）保存并上传省卡管系统。

省卡管机构将含生僻字的图形文件，提供给服务银行、卡商分别进行开户、制卡。

**（二）社会保障号码的编制**

**第三十五条** 社会保障号码的编制的基本规定

（一）使用居民身份证或居民户口簿的，社会保障号码为18字位的公民身份号码。

 （二）使用护照或《外国人永久居留证》的，按照《在中国境内就业的外国人参加社会保险暂行办法》（人社部令第16号）执行。

（三）使用《台湾居民来往大陆通行证》与《港澳居民来往内地通行证》的，按照《关于调整港澳台居民在我省参加社会保险时个人编码规则的通知》（粤人社发〔2014〕234号）执行。

（四）使用《港澳台居民居住证》的，按照《关于做好在人力资源和社会保障领域使用港澳台居民居住证相关信息技术保障工作的紧急通知》（人社信息函〔2018〕36号）执行。

**（三）即时制卡**

**第三十六条** 即时制卡的基本规定和操作流程

 一、基本规定

（一）即时制卡适用于首次申请社保卡和补卡、换卡的业务。即时制卡工本费按上述有关工本费规定执行。

（二）广东省内社保卡的即时制卡模式主要以“预制卡+即时制作”的模式进行办理（详见附件9）。各市卡管机构在进行即时申领制卡、补卡、换卡业务时，必须向省卡管机构申请制作预制卡。

（三）各服务银行可以自行采购印写卡设备，在省卡管系统中采用“新即时制卡”功能完成即时制卡。也可以采用自助即时制卡设备完成即时制卡。

（四）预制卡为重要空白证件，各服务银行要按照证件管理要求严格管理，做好出入库及使用登记，每天盘点数量，确保卡片不丢失。

二、操作流程

（一）预制卡的申领

市卡管机构向省卡管机构提交《广东省社会保障卡预制卡申请表》（附件5），申请表包含服务银行、制卡厂商和数量。不同银行及不同制卡厂商的预制卡要分开申请。

省卡管机构接收市卡管机构的申请材料，在省卡管系统“预制卡管理-预制卡生产-生成数据”栏目中，生成预制卡数据，各服务银行通过系统接口获取数据，分配银行账户信息和个人账户信息，并通过系统接口回传预开户数据，各制卡厂商通过系统接口获取数据，按照省卡管机构的预制卡生产数据信息、银行分配的银行账户信息和个人账户信息，生产预制卡（社保卡号和个人账户必须写入），并通过系统接口回传制卡数据。预制卡成品卡配送到市卡管机构。

省卡管机构在省卡管系统“预制卡生产”功能中检查预制卡回盘数据。市卡管机构或服务银行接收预制卡成品卡，及时分发到需要发放预制卡的卡经办服务网点。预制卡在全市范围内通用。

（二）预制卡的即时制作流程

卡经办网点登陆省卡管系统“社保卡申请-个人申请”中完成社保卡的新申请或者在省卡管系统“社保卡申请-补换卡”栏目中完成社保卡的补换卡申请。

在省卡管系统“预制卡管理-即制卡标注”栏目中，将预制卡的申请标注为“即制卡”。

在省卡管系统“预制卡管理-即时制卡”栏目中，完成预制卡的卡面印刷和数据写入。

登陆省卡管系统“社保卡领取-个人领卡启用”或“社保卡领取-批量领卡启用”栏目中为申请人办理领卡启用。制作好的社保卡交付给申请人。

持卡人凭社保卡和有效身份证件，到服务银行柜台办理银行账户激活。

（三）预制卡失败操作流程

针对卡面印好的社保卡，在省卡管系统“社会保障卡-预制卡管理-新即时制卡”栏目中，使用“制卡补登”功能回写数据完成制卡。

针对卡面未印好的社保卡，一是在省卡管系统“社会保障卡-预制卡管理-新即时制卡”栏目中，使用“制卡失败”功能将数据状态置为制卡失败。二是在省卡管系统“社会保障卡-社保卡申请-失败数据处理”栏目中，对制卡失败的数据进行处理。三是在省卡管系统“社会保障卡-预制卡管理-新即时制卡”栏目中，使用“新即时制卡”功能再次进行即时制卡。

第四章 法律责任

**第三十七条** 有下列行为之一的，人力资源社会保障部门应当限制社保卡的社会保障应用功能和银行账户使用，敦促持卡人规范用卡行为，行为更正后再行恢复功能，并依法追究违规用卡责任和作出行政处罚，情节严重构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任：

（一）出租、出借、出售、购买社保卡的；

（二）出借社保卡造成就业专项资金、社会保险基金、惠民惠农财政补贴资金等损失的。

**第三十八条** 有下列行为之一的，人力资源社会保障部门应当限制社保卡的社会保障应用功能和银行账户使用，并责令改正，追缴骗取的资金，情节严重构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任：

（一）使用虚假身份证件或者虚假证明材料骗领社保卡的；

（二）冒用、盗用他人社保卡或者使用骗领的社保卡的；

（三）出租、出借、出售、购买社会保障卡，或使用伪造、变造的社会卡。

（四）骗领的社保卡和伪造、变造的社保卡，由人力资源社会保障部门或者其委托的社保卡合作商业银行予以收缴。

**第三十九条** 社保卡管理机构、社保卡服务机构、卡经办网点及其工作人员有下列行为之一的，人力资源社会保障部门追究相关违规人员责任并责令整改，根据情节轻重，依法给予处分或者行政处罚，情节严重构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任：

（一）伪造、变造、买卖社保卡的；

（二）对成品卡、半成品卡（预制卡）、未发放到人的卡（库存卡、睡眠卡）等管理不当，造成卡片丢失、随意发放的；

（三）无正当理由不在规定期限内发放社保卡、推诿提供社保卡服务、在规定业务中拒绝使用社保卡的；

（四）提供用卡服务时，因未核实卡面信息与持卡人信息是否一致，造成持卡人权益侵害和经济损失的；

（五）利用制作、发放社保卡的便利，收受他人财物或者谋取其他利益的；

（六）非法买卖、提供或者公开因制作、发放社保卡而知悉的个人信息，侵害持卡人合法权益的；

（七）违反法律、行政法规规定，以及国家有关规定，非法处理相片、银行账户等敏感个人信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息，侵害持卡人人格尊严的，或者危害持卡人财产安全的；

（八）无正当理由拒绝向持卡人解释说明社保卡制作、发行、使用中有关个人信息处理规则的。

第五章 附 则

**第四十条** 卡经办网点必须设立专柜专夹登记保管个人或单位的业务办理材料及有效身份证件复印件的电子或纸质文档。

**第四十一条** 网点经办人员对个人信息必须做好保密工作，收取的个人信息仅限于办理社保卡业务使用，不得随意向第三方透露或作其他用途。网点经办人员因泄露信息造成他人财产损失的，按国家法律法规规定承担相关法律责任。

**第四十二条** 地市级人力资源和社会保障局可联合服务银行，在此业务经办规程的基础上，结合实际情况，制定本地的社保卡业务经办实施细则，报省人力资源和社会保障厅审核并备案。

**第四十三条** 本规程由广东省人力资源和社会保障厅负责解释。

**第四十四条** 本规程自2022年 月 日起实施，有效期5年。

**附件1**

广东省社会保障卡个人业务申请表

\*申请表编号：（申请登记表编号规则，44+地区代码+地市自编，总长度不超过20位。）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| \*姓 名 |  | \*性别 |  | \*民族 |  | \*国籍 |  | 个人相片 |
| \*证件类型 |   | \*证件号码 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*证件有效期 |  | \*发证机关 |  |
| 有效期起始日 |  | 有效期到期日 |  |
| \*出生日期 |  | \*手机号码 |  |
| \*通讯地址 |  |
| \*申请类型 | □申请 □挂失 □解除挂失 □补卡 □卡损坏换卡（□人为损坏 □非人为损坏） □卡面信息变更换卡 □逾有效期换卡 □服务银行变更换卡 □卡注销（□转移到省外 □出国定居 □死亡 □其它） □修改密码 □密码解锁 □密码重置 □即时补卡 □即时换卡 |
| \*开户银行 | □工商银行、□农业银行、□中国银行、□建设银行、□邮储银行、□广发银行、□交通银行、□农信社（农商银行）、□其他  |
| 户籍性质 | □本省户籍 □非本省户籍 □台港澳人员 □外国人 □华侨 |
| 户籍地 |  | 户籍地址 |  |
| 文化程度 | □博士 □硕士 □大学 □大专 □中专 □技校 □高中 □职高 □初中 □小学 □文盲 □其他 |
| 工作状态 | □就业 □退休 □离休 □失业 □无业 □退职 □从未就业 □其他 |
| \*职 业 | □公务员 □事业单位 □军人警察 □企业员工 □私营业主 □学生 □自由职业 □退休 □其他 |
| 个人身份状态 | □城镇职工 □城镇居民 □农民 □其他 |
| 单位名称 |  | 单位地址 |  |
| 联系电话 |  | 电子邮箱 |  |
| 代办人（监护人）姓名 |  | 证件类型 | □身份证 □户口簿 □通行证 □护照 □港澳台居民居住证 □其他 |
| 联系电话 |  | 证件号码 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **（有效证件复印件粘贴处）** 1.年满16周岁的中国公民粘贴身份证正、背面复印件 2.未满16周岁的中国公民，粘贴申领人居民户口簿及监护人证明文件 3.华侨粘贴护照复印件 4.香港、澳门特别行政区居民粘贴港澳居民来往内地通行证复印件 5.台湾居民粘贴台湾居民来往大陆通行证复印件 6.外国居民粘贴护照或外国人永久居留证复印件 |
| 本人授权申明： 本人保证本表填写内容和所附的全部资料真实、合法、有效，对所填写的信息负责，自愿遵守人社部门和开户银行关于社会保障卡的相关规定。  **本人同意为办理社保卡业务，自愿提供相关个人信息，并授权卡经办部门在为本人办理社保卡业务过程中，收集、保存、使用本人提供的个人信息。**申请人（代办人）签名： 时间： | 业务经办人签名： |

注：申请表标“\*”的为必填项。**附件2**

广东省社会保障卡业务受理回执

（系统打印）

 业务受理日期： 年　　月　　日 网点编号:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 业务编号  |  | 社会保障号 |  |
| 申请人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 业务类型 |  |
| **注意事项 ：1.办理卡注销业务的,需凭此回执在到银行网点办理资金清算。** **2. 办理服务银行变更换卡的，需凭此到原服务银行网点办理资金转移。****3.办理情况可通过政务服务网络平台或银行网点查询。** |

业务经办单位（业务章）： 业务经办人：

**附件3**

广东省社会保障卡批量业务申请表

 申请表编号： 城市代码：

|  |  |
| --- | --- |
| 法人证书/营业执照/法人登记证代码/组织机构代码 |  |
| 单位机构名称 |  |
| 单位类型 | □行政事业机构 □非行政事业机构 □企业、社会组织 |
| 单位地址 |  |
| 经办人姓名 |  | 经办人证件号码 |  |
| 经办人联系方式 |  |
| 批量申请总人数 |  |
| 批量申请日期 |  |
| 单位经办人签名：时间： |
| 单位盖章： 时间： |

**附件4**

单位授权委托书

致 ：

兹授权本单位员工 ，性别： ，身份证号： ，联系电话 ，到你单位办理 事宜，对被授权人在办理上述事项过程中签署的有关文件，我单位均予以认可，并承担相应的法律责任。

请贵单位给予协助，谢谢！

授权期限：

授权单位盖章：

 年 月 日

**附件5**

广东省社会保障卡预制卡申请表

申请单位： 市人社局信息中心（市卡管机构）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 银行 | 制卡商 | 数量 | **备注** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 申请单位： 市人社局信息中心（市卡管机构）经办人（签字）：  （单位盖章） 年 月 日 |
| 审核单位：广东省人力资源和社会保障厅政务服务中心经办人（签字）： （单位盖章） 年 月 日 |
| 抄送单位： 银行广东省分行经办人（签字）：  （单位盖章）  年 月 日 |

**附件6**

批量申请数据文件格式说明

批量申请数据文件格式定义为zip压缩包格式，文件名的命名为：SBK2\_银行\_经办机构\_人数\_时间.zip。

【批量申请数据文件命名】

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 数据项 | 类型 | 长度 | 取值范围 | 说明 |
| 1 | 命名规则 |  |  |  | 由五个字段组成，每个字段间以半角“\_”号分隔，各字段的定义见下 |
| 2 | SBK2 | 字符型 | 4 |  | 固定值 |
| 3 | 银行 | 字符型 | 5 |  | 代码 |
| 4 | 经办机构 | 字符型 | 14 |  | 代码 |
| 5 | 人数 | 字符型 | 不定长 |  |  |
| 6 | 时间 | 字符型 | 14 |  | 格式为YYYYMMDDHHMMSS |

批量申请数据文件格式定义为zip压缩包格式，压缩的是一个命名为“PHOTO”的目录和一个文本文件。

“PHOTO”目录内是所有要申请社保卡的人员照片，照片的命名格式为：身份证号姓名.jpg，照片名中间没有分隔符（若申请人年龄小于7周岁，可不传相片），身份证号中的字母必须大写，身份证号必须为18位。相片规格为358像素（宽）\*441像素（高），分辨率350DPI；颜色模式为24位RGB真彩色；采用JPEG压缩技术，压缩品质因子70（品质因子取值范围0～100），一般相片的文件大小为14K~40K；人像在相片矩形框内水平居中，脸部宽度179～255像素，头顶发迹距相片上边缘7～21像素， 双眼连线中点距离图像左边缘为162～196像素，双眼连线距相片下边缘的最短距离不小于207像素。

社保卡数字相片应是通过数码照相采集的申请人在六个月内拍摄的正面免冠彩色头像，白色背景，无边框。要求头部占图像尺寸的2/3左右，人像露双肩和双耳；双眼睁开正视前方并保证瞳孔清楚可见、中性表情、人像清晰、色彩自然、层次丰富、无明显畸变；在脸部或背景上无阴影、亮点或反光；对比度和亮度适当。常戴眼镜者应佩戴眼镜，但必须将双眼清楚显现出来；眼镜不能反光或为有色镜片，不能为色彩过深的宽边镜框。确保人像面部可见，双耳可见，不允许有遮盖面部的覆盖物、头发、头饰或脸部饰物（如耳环，头巾等），因宗教原因或医学因素不能摘除的，应保证人像面部特征可见。照相者坐姿端正，双肩等高平行，眼睛平视看镜头，表情自然，不允许斜视、闭眼及皱眉等不正常表情。照片清晰、脸部布光均匀、不偏色。着装颜色应区别于白色背景。幼儿的照片不能有玩具，椅背以及他人出现。

 文本文件的命名与压缩包的命名一致（除后缀名为.txt外）。

 文件的第1行为申请社保卡的总人数。

文件的第2行为标题行，用于标明正文每列的名称，标题名称间用半角“,”分隔。标题行格式为：序号\*,申领表编码\*,卡类别\*,国籍\*,证件类型\*,证件号码\*,证件有效期\*,姓名\*,性别\*,民族\*,出生日期\*,人员状态,户口性质,户口地址,联系手机,联系电话\*,通讯地址,邮政编码,电子邮箱,户籍地,职业\*,单位编号,单位名称,监护人证件类型,监护人证件号码,监护人姓名,服务银行\*,相片回执,收表网点。列名中打“\*”号的项不能为空。

 文件的第3行起为正文行，每行正文与标题行内容一一对应，列之间用半角“,”分隔，值为空的列仍用半角“,”分隔。

 【批量申请数据文件输入数据】

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 数据项 | 类型 | 长度 | 取值范围 | 说明 |
| 1 | 序号 | 数字型 | 不定长 |  | 顺序号，不能为空 |
| 2 | 申领表编码 | 字符型 | 20 |  | 不能为空 |
| 3 | 卡类别 | 字符型 | 1 |  | 代码，不能为空 |
| 4 | 国籍 | 字符型 | 3 |  | 代码，不能为空 |
| 5 | 证件类型 | 字符型 | 1 |  | 代码，不能为空 |
| 6 | 证件号码 | 字符型 | 18 |  | 不能为空 |
| 7 | 证件有效期 | 字符型 | 8 |  | 不能为空 |
| 8 | 姓名 | 字符型 | 50 |  | 不能为空 |
| 9 | 性别 | 字符型 | 1 |  | 代码，不能为空 |
| 10 | 民族 | 字符型 | 2 |  | 代码，不能为空 |
| 11 | 出生日期 | 字符型 | 8 |  | 不能为空 |
| 12 | 人员状态 | 字符型 | 1 |  | 代码 |
| 13 | 户口性质 | 字符型 | 2 |  | 代码 |
| 14 | 户口地址 | 字符型 | 100 |  |  |
| 15 | 联系手机 | 字符型 | 20 |  |  |
| 16 | 联系电话 | 字符型 | 20 |  | 不能为空 |
| 17 | 通讯地址 | 字符型 | 100 |  |  |
| 18 | 邮政编码 | 字符型 | 6 |  |  |
| 19 | 电子邮箱 | 字符型 | 30 |  |  |
| 20 | 户籍地 | 字符型 | 6 |  |  |
| 21 | 单位编号 | 字符型 | 20 |  | 地市唯一 |
| 22 | 单位名称 | 字符型 | 100 |  |  |
| 23 | 监护人证件类型 | 字符型 | 1 |  | 代码 |
| 24 | 监护人证件号码 | 字符型 | 18 |  |  |
| 25 | 监护人姓名 | 字符型 | 50 |  |  |
| 26 | 服务银行 | 字符型 | 5 |  | 代码，不能为空 |
| 27 | 相片回执 | 字符型 | 不定长 |  |  |
| 28 | 收表网点 | 字符型 | 20 |  | 代码 |
| 29 | 职业 | 字符型 | 7 |  | 代码 |

**附件7**

制卡流程与工作要求

一、具体任务

  **（一）市卡管机构**

 采集制卡数据并上传省卡管系统申请制卡；

 在省卡管系统中进行批次筛选和批次确认；

 对开户失败及制卡失败数据进行处理；

 接收、保管及分发成品卡；

 在接收成品卡的同时，完成省卡管系统中经办机构接收的操作

 **（二）省卡管机构**

提供“提取预开户数据”接口供服务银行下载预开户数据。

提供“预开户回盘”接口供服务银行将开户数据返回省厅。

提供“制卡相关”接口供卡商获取制卡数据并回盘。

提供“证书密钥相关”接口供卡商获取证书密码进行制卡。

完成在省卡管系统中的寄出。

 **（三）服务银行**

通过“提取预开户数据”等接口获取预开户数据；

在获得预开户数据的2个工作日内完成数据校验和匹配，并生成银行账户；

将开户回盘文件通过“预开户回盘”接口回盘省厅，同时将进入制卡数据传给卡制作厂商。

接收、保管及分发成品卡；

在接收成品卡的同时，完成省卡管系统中经办机构接收的操作。

 **（四）卡制作厂商**

通过“制卡相关”接口获取社保制卡数据，与服务银行数据交互获取银行账户制卡数据。

在获得社保和银行账户制卡数据的6个工作日内完成个人化数据配对、卡片制作、初始化和个人化等制卡过程。

申请人若未满7周岁版面可不打印相片。

将已完成制卡的数据通过“制卡回盘”接口进行回盘。

按要求将成品卡寄往市卡管机构、服务银行或申请人签收。

 二、具体要求

 **（一）市卡管机构**

 为提高银行开户速度，市卡管机构应与各地市服务银行制定开户网点管理规定，地市上传制卡数据时，须明确银行开户网点信息。

 1.在银行网点采集的制卡数据，市卡管机构上传待制卡数据时，通过“收表网点”字段报送银行开户网点编码。

2.采集制卡数据时，能确定银行开户网点编码的，上传银行开户网点编码；不能确定的，受理点编号字段统一以机构编码或居委会编码报送（机构编码或居委会编码由市卡管机构与服务银行协商建立）。

 3.通过批量申请的制卡数据，须明确银行开户网点信息。

  **（二）省卡管机构**

 负责各市卡管机构、服务银行、卡制作厂商制卡的组织协调工作。

 省卡管机构对银行开户回盘时间及卡制作厂商制卡回盘时间实行通报制度。

 **（三）服务银行**

 服务银行对预开户数据进行校验和匹配时，不得修改预开户数据，如数据校验和匹配不成功即返回开户失败；

 服务银行在返回开户失败数据时，必须准确注明开户失败原因，并制作开户失败数据处理对照表，供省、市两级卡管机构比对处理；

 服务银行将开户回盘数据通过接口回盘的同一天，必须将银行账户制卡数据传给卡制作厂商。

  **（四）卡制作厂商**

 卡制作厂商收到省卡管机构下达的制卡订单后，须当日检查是否收到社保制卡数据和银行账户制卡数据。若当日未收齐制卡数据，应立即向省卡管机构反馈情况。

 卡制作厂商每月定期统计银行账户制卡数据的时效情况，并提交省卡管机构，由省卡管机构负责与服务银行核对。

卡制作厂商仅接收省卡管机构从省卡管系统导出的社保制卡数据，不得擅自接收市卡管机构的社保制卡数据。卡制作厂商不得擅自修改制卡数据，如因数据问题无法制卡时，返回制卡失败信息。

附件8



**附件9**

广东省社会保障卡预制卡和即制卡说明

一、预制卡说明

预制卡即半成品卡，在进行即时制发卡时需先申请制作预制卡。

（一）预制卡生产过程

第1步：预制卡由地市向省卡管机构提出书面申请，申请中要包含服务银行、卡商和数量。不同银行不同卡制作厂商的预制卡要分开申请。

第2步：省卡管机构按地市的申请材料，在“预制卡生产”功能中，生成预制卡数据，并导出预制卡数据发送给卡制作厂商。同时，将申请材料发送给服务银行。

第3步：服务银行将制卡数据发送卡制作厂商。

第4步：卡制作厂商按照省卡管机构的预制卡生产数据和银行卡号等数据生产预制卡，生成回盘文件。

第5步：卡制作厂商将完成的预制卡回盘数据发送省卡管机构，预制卡成品卡配送市卡管机构。

第6步：省卡管机构在“预制卡生产”功能中接收回盘数据。

第7步：市卡管机构接收预制卡并与银行协商共同分发到需要发放预制卡的服务网点。

（二）预制卡卡样

 预制卡卡样按各地市社保卡的标准卡面信息体现。卡样信息包含服务银行、银行卡号等信息。不包含：姓名、相片、社会保障号码、社保卡卡号、有效期限等信息。

（三）预制卡制卡数据标准

卡商数据文件名：YZKSJ\_银行\_市卡管机构\_批次\_数量\_卡商\_时间.txt

第1行：数量

第2行：标题。

序号,社保卡号,国籍,证件类型,证件号码,证件有效期,姓名,性别,民族,出生日期,人员状态,户口性质,户口地址,联系手机,联系电话,通讯地址,邮政编码,电子邮箱,单位编号,单位名称,监护人证号,监护人姓名,监护人证件类型,经办机构,受理点编码,申领表编码,个人编号,卡类别,申请类型,补换原因,制卡日期,有效期至,个人账户,银行卡号

第3行起：正文。

1,\*00000001,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,

……

（四）预制卡回盘数据标准

回盘数据文件名：YZKCG\_银行\_市卡管机构\_批次\_数量\_卡商\_开户行号\_时间.txt

第1行：数量

第2行：标题

序号,社保卡号,身份证号,姓名,制卡日期,有效期至,卡识别码,卡复位码,个人账户,银行卡号,银行账户,装箱位置

第3行起：正文

1,\*00000001,,,,,sbm4567890sbm4567890sbm456789011,fwm4567890sbm4567890sbm451,1234567890123456781,1234567890123456781,1234567890123456781,

……

二、即制卡说明

即制卡是利用卡管平台结合印写卡设备进行即时制发卡。

（一）业务流程

卡管平台即制卡流程见下图：



 第1步：通过省卡管系统的“社保卡申请—补换卡”栏目完成补换卡申请。

 第2步：在“即制卡管理—即制卡标注”栏目中，将需要即时制卡的补换卡申请标注为即制卡。

 第3步：在“预制卡管理—新即时制卡”栏目中，完成预制卡的个人化信息卡面印刷、数据写入等工作。

 第4步：在省卡管系统中，为申请人办理领卡启用，社保卡成品卡交付给申请人。

 第5步：申请人持社保卡、身份证等相关资料，到服务银行柜台办理银行账户激活。

（二）新即时制卡功能的驱动标准

省卡管系统的“新即时制卡”功能，是为发行三代卡的需要，按人社部最新读卡器相关规范制定的即时制卡桌面机驱动标准。

新版即时制卡，具体以预制卡的版本为准。系统通过连接省卡管系统加密机完成制卡，不需要安装PSAM卡。

新版即时制卡，不需要将数据标注为即时制卡状态（标注或不标注都可以制卡），新申请和补换卡都可以即时制卡。

**支持生僻字**

本标准支持生僻字制卡，但连接制卡机的电脑需要安装“宋体-18030”字体，需要有可以输入生僻字的输入法（如全拼、搜狗等），安装好后可以在WPS等编辑工具中进行验证。

当姓名中包含生僻字时，系统会自动进入“输入生僻字”页面，去除姓名中的半角中括号的生僻字表述，输入恰当的生僻字。由于生僻字输入比较困难，建议先在WPS等编辑工具中输入好含生僻字的姓名（找不到生僻字时可以换不同的输入法进行尝试），再复制到“输入生僻字”页面中。

当姓名中包含生僻字时，系统自动将姓名项的“字体”打印参数替换为“宋体-18030”，姓名项的其他参数和其他项的参数不变。

**驱动封装要求**

制卡机的读卡器驱动，须符合人社部《关于印发社会保障卡读写终端接口规范的通知》(人社信息函〔2016〕38号）、《关于印发社会保障卡读写终端接口规范补充说明的通知》（人社信息函〔2016〕59号）的相关要求，并经人社部社保卡读卡器相关检测机构检测合格。

按照人社部上述标准，动态库DLL须统一命名为“SSCardDriver.DLL”，对应的ActiveX控件为“SSCARD”，CLSID=D9532F10-603B-4BF7-87AE-F4130EF43553。

在上述驱动中，在人社部标准之外，再封装iLoadCard(int n)、iWriteCaStep1、iWriteCaStep2、iPrint四个制卡相关函数。

**iLoadCard(int n)**

从卡盒n进卡到读卡器位置，使得按全国通用标准可以进行读写卡片操作。n为0表示从默认卡盒进卡，n为1-9表示从指定卡盒进卡。当多个卡盒时，可以在各个卡盒中放置不同银行的预制卡，系统根据申请人的服务银行自动选择卡盒进卡。对于单卡盒的机器，不用理会参数n的值，都从默认卡盒进卡。

返回0成功，pOutInfo属性返回空串。返回负数失败，并在pOutInfo属性中返回失败原因。

若读卡器位置已经有卡，则直接返回0成功。

**iWriteCaStep1初始化CA环境**

long iWriteCaStep1()

三代卡在完成基本信息写入后调用本函数，完成CA环境初始化，并返回签名公钥。

返回0成功，并在pOutInfo属性中返回CA“签名公钥”。

返回负数失败，并在pOutInfo属性中返回失败原因。

**iWriteCaStep2写入CA**

Long iWriteCaStep2(char\* pCaInfo)

三代卡在完成CA环境初始化后调用本函数写入CA信息。

pCaInfo参数为“签名证书|加密证书|加密密钥|主控密钥|管理员PIN”。

返回0成功，pOutInfo属性返回空串。返回负数失败，并在pOutInfo属性中返回失败原因。

**iPrint印卡函数**

Long iPrint(int n,char\* sData1,char\* sData2,char\* sData3,char\* sData4,char\* sData5,char\* sData6,char\* sPhoto1,char\* sPhoto2)

n是出卡口位置，1正常卡位出卡，2为坏卡位出卡。只有在全部印卡参数为空时本项参数才有效。

本函数要能自动处理卡片从读卡器位置到印卡位置，印卡完成自动退卡。

sData1-sData6卡面打印的文本数据项，由数据、字体、字号、左边距、上边距组成，中间以半角“|”号分隔，例如姓名数据项为“姓名 张三|宋体|10| 2035|794”。

sPhoto1-sPhoto2卡面打印的图片数据项，由数据（BASE64编码）、左边距、上边距、宽度、高度组成，中间以“|”号分隔

本文sData1-sData6、sData1-sPhoto2各地市参数说明中的字体、字号、位置等具体数值仅供参考，使用时要根据实际情况进行调整，确保打印出最佳、最规范的卡面。

三代卡，sData1-sData6、sData1-sPhoto2传入的打印数据格式全省统一，分别为：“姓名 XXXXXX|宋体(字体)|8.5字号|320左边距|180上边距”、“社会保障号码 XXXXXXXXXXXXXXXXXX|宋体(字体)|8.5字号|320左边距|230上边距”、“卡号 XXXXXXXXX|宋体(字体)|8.5字号|320左边距|280上边距”、“发卡日期 XXXX年XX月XX日|宋体(字体)|8.5字号|320左边距|330上边距”、“”、“”、“相片|46左边距|127上边距|234宽度|300高度”。

当传入的某个数据项为空或该数据项中的数据为空时，该项不打印。

返回0成功，pOutInfo属性返回空串。返回负数失败，并在pOutInfo属性中返回失败原因。

当传入的印参数全部为空时，按退卡位置参数n的要求单独执行退卡操作，返回0。

不论印卡是否成功，执行完本命令均要自动退卡。

**附件10**

广东省社会保障卡“一人一卡”业务操作指引

一、此操作指引仅适用于持卡人个人名下存在“一人多卡”

（含两张及以上社保卡）的业务。

二、为确保持卡人在全省范围内正常享受就医购药、补贴待遇领取等公共服务，自2019年11月1日起，申请人在办理社保卡申领、补卡、换卡业务时，须经省卡管系统核验是否存在“一人多卡”的问题。

三、如存在“一人多卡”的，网点经办人员须在省卡管系统内查询申请人名下省内社保卡持卡情况，打印《广东省社会保障卡一人一卡业务确认单》（见附表），并交由申请人签字确认。

四、对于补卡、换卡业务的，网点经办人员须引导持卡人保留一张本地发行的社保卡，其余社保卡应通过省卡管系统“一人一卡”功能进行清理。对于首次申领业务的，网点经办人员须引导持卡人通过省卡管系统“一人一卡”功能清理名下所有社保卡。

五、完成“一人一卡”清理操作后，方可继续办理社保卡申领、补卡、换卡业务。

六、网点经办人员须引导持卡人在完成新卡领卡激活后，同步做好旧卡账户资金结转手续，回收旧卡并注销旧卡账户。

七、经办网点应对《广东省社会保障卡一人一卡业务确认单》进行专柜保管，定期反馈至各市社保卡管理机构，再统一上报省社保卡管理机构。

八、“一人一卡”清理的网办操作流程按照各网办渠道的相关要求执行。