

湖北省人力资源和社会保障厅办公室文件

鄂人社办发〔2022〕24号

关于印发《湖北省社会保障卡业务经办规程》的通知

各市、州、县人力资源和社会保障局，各社会保障卡合作银行：

现将《湖北省社会保障卡业务经办规程》印发给你们，请结合工作实际认真抓好贯彻落实。

湖北省人力资源和社会保障厅办公室

2022年10月17日

（此件主动公开）

（联系单位：省信息中心）

湖北省社会保障卡业务经办规程

第一章 总 则

第一条 为规范全省社会保障卡制作和发行流程,指导社会保障卡服务机构有序开展社会保障卡业务,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)、《湖北省社会保障卡综合服务窗口建设规范(试行)》(鄂人社办发〔2016〕22号)、《湖北省社会保障卡制作发行业务流程(修订)》(鄂人社办函〔2019〕50号)、《人力资源社会保障部办公厅关于加强社会保障卡服务全流程监管工作的通知》(人社厅发〔2022〕2号)等规定,结合本省实际,制定本规程。

第二条 本规程所称社会保障卡是指在湖北省范围内,采用全国统一的标准规范,由省人力资源和社会保障厅面向社会公众发行,具有身份凭证、信息记录、自助查询、就医结算、缴费和待遇领取、金融支付等功能的智能 IC 卡,是持卡人享有人力资源社会保障和其他政府公共服务权益的信息载体。

社会保障卡具有社会保障功能和金融功能。

社会保障卡的有效期为 10 年(以卡面发卡日期为起始日期),有效期到期后持卡人可自行选择合作银行换发社会保障

卡。在新农保社会保障卡金融服务合同有效期内，农村居民所持的社会保障卡有效期到期后，换发新社会保障卡时不更换合作银行。

第三条 社会保障卡发放对象为湖北省户籍人员以及依法享受我省社会保障及其他公共服务待遇的非本省户籍人员。

第四条 本规程所指社会保障卡业务包括社会保障卡的申领（含本地、异地）、补领与换领、激活、注销、信息变更、密码修改、密码重置、密码解锁、挂失与解挂、查询等。

本规程所称社会保障卡服务机构（以下简称服务机构），指社会保障卡制发和管理机构、经人力资源社会保障部门授权的提供社会保障卡业务的公共服务机构、社会保险经办机构、社会保障卡合作银行等。服务机构的经办人员必须实行实名制管理。

第五条 办理社会保障卡业务必须提供有效身份证件原件。本规程所指有效身份证件包括：

（1）中国公民为居民身份证或临时身份证、户口簿（仅限不满 16 周岁人员使用）；军人、武装警察按照国家相关法律法规执行。

（2）香港、澳门特别行政区居民为港澳居民来往内地通行证或港澳居民居住证。同时拥有以上两种证件的，需使用港澳居民居住证。

(3) 台湾地区居民为台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证。同时拥有以上两种证件的,需使用台湾居民居住证。

(4) 外国公民为护照或外国人永久居留证。

第六条 本人现场办理社会保障卡申领(本地)、补领与换领的,服务机构应采取快速制卡方式或现场即时制卡方式(立等可取)制发社会保障卡;通过线上服务渠道办理社会保障卡申领、补领与换领的,原则上采取快速制卡方式制发社会保障卡,待社会保障卡制作完成后,以邮寄方式送达申领人。

社会保障卡批量制卡周期不超过 29 个工作日,快速制卡周期不超过 5 个工作日。

第七条 个人代办社会保障卡业务,应提供委托人、代办人双方有效身份证件原件。单位代办应出具单位委托书(介绍信)、单位经办人有效身份证件原件、单位经办人有效身份证件复印件(加盖单位公章)、委托人有效身份证件复印件。

未满 16 周岁的未成年人及其他无民事行为能力或限制民事行为能力的个人办理社会保障卡业务,应由其监护人、法定代理人或者人民法院及有关部门依法指定的人员作为代办人进行处理,应提供代办人、被监护人双方有效身份证件原件、体现监护关系的证明材料。

第八条 湖北省人力资源和社会保障厅负责统筹全省社会保障卡发行、应用和管理工作的,各级人力资源和社会保障部

门负责本辖区社会保障卡发行、应用和管理具体工作。

第九条 社会保障卡金融业务办理、代办以及金融功能的使用、管理，应遵照社会保障卡合作银行有关规定执行。

第二章 申 领

第十条 个人首次申领时，可在规定范围内自主选定一家社会保障卡合作银行进行制卡。合作银行一经选定，在有效期内不得随意变更。

第十一条 服务机构在受理社会保障卡申领业务时，应采集申领人姓名、性别、民族、国家/地区、职业工种、户口地址、住所地或者工作单位地址、联系电话、有效身份证件种类、证件号码和证件有效期限（起止）、申领人电子照片、有效身份证件正反面照片等相关信息。

申领人未满7周岁的，可不采集电子照片，按照《关于规范学龄前儿童社会保障卡制作和使用有关事项的通知》（鄂人社函〔2017〕725号）执行。

第十二条 电子照片技术标准：须符合二代居民身份证相片要求，JPEG 格式文件，大小 14-40KB，白底无边框，358 像素（宽）*441 像素（高）。

第十三条 服务机构经办人员核验申领人基础信息、参保情况、生存状态等基本信息，确保人员信息准确、生存状态正

常、符合“一人一卡”等申领资格要求，将申领人有效身份证件上传湖北省社会保障卡管理信息系统(有条件的同时上传经办场景照)，由申领人签名确认。所有业务优先考虑使用高拍仪和签名板，实现无纸化办理。

第三章 发 放

第十四条 采取现场即时制卡方式制发的社会保障卡制作完成后，由申领人现场领取。采取快速制卡方式和批量制卡方式制发的社会保障卡在制作完成后，服务机构安排专人保管和发放，并在三个工作日内联系申请单位或个人领取。当日尚未发放的社会保障卡必须入库管理。

第十五条 服务机构经办人员核验申领人有效身份证件及相关材料(各地可根据业务需求自行确定)，做读卡检测，办理个人领卡手续，申领人签字确认后向个人发放社会保障卡。

第十六条 读卡检测时如发现质量不合格(如照片或文字缺失、模糊、错误；芯片不能读取；卡面与卡内信息不一致等)的卡，应重新制卡，严禁将质量不合格的卡发放给申领人。

第十七条 存放超过6个月以上的库存卡(由服务机构管理的未发放的社会保障卡)应按有关规定分类处理，进行注销或封存；睡眠卡(由集体代领且尚未发放到本人，且制卡超过6个月的社会保障卡)，应由集体代领人交还服务机构，并按

照相关工作要求做好保管和清理工作。省人力资源和社会保障信息中心定期核查通报各地库存卡、睡眠卡清理情况。

第四章 激 活

第十八条 领取社会保障卡后,持卡人应及时激活社会保障卡的社会保障功能和金融账户。

社会保障功能激活可在服务机构或通过社会保障卡线上服务渠道办理。金融账户激活须持卡人本人持有效身份证件到合作银行办理。

第十九条 服务机构严禁未经持卡人授权办理社会保障功能激活、严禁未见面办理金融账户激活。

第五章 密码修改、重置、解锁

第二十条 社会保障卡区分社会保障功能密码和金融账户密码。持卡人领取社会保障卡后应及时修改初始密码。

社会保障功能密码修改可在服务机构或自助设备持实体社会保障卡办理。金融账户密码修改须到合作银行办理。

第二十一条 持卡人因社会保障功能密码遗忘或连续多次输入错误造成锁卡的,需持实体社会保障卡到服务机构办理社会保障功能密码重置或解锁。

第六章 补领、换领

第二十二条 持卡人确认社会保障卡丢失的,应当办理正式挂失并申请补领社会保障卡。

第二十三条 持卡人因社会保障卡到期、损坏,卡面污损、残缺无法辨认,相貌与卡面照片发生显著变化,持卡人姓名、社会保障号码等关键信息发生变化等应当申请换领社会保障卡。持卡通头像社会保障卡的儿童年满7周岁后,应当申请换领印有本人照片的社会保障卡。

第二十四条 持卡人办理补领、换领申请前必须办理金融账户正式挂失或注销,否则不予办理。

第七章 信息变更与查询

第二十五条 持卡人的姓名、社会保障号码、照片关键信息发生变化时,持卡人需持有效身份证件办理关键信息变更并申请换领社会保障卡。

第二十六条 持卡人的证件有效期、民族、国家/地区、性别、地址、邮寄信息、联系电话等非关键信息发生变化时,持卡人可在服务机构或通过社会保障卡线上服务渠道办理非关键信息变更。非关键信息变更后,持卡人无需更换社会保障卡。

第二十七条 持卡人可通过服务机构、人力资源社会保障咨询电话 12333、社会保障卡线上服务渠道等,查询社会保障

卡制发进度、应用状态等。

第八章 挂失与解挂

第二十八条 社会保障卡丢失后,持卡人应及时办理社会保障功能挂失和金融账户挂失。

第二十九条 社会保障功能挂失分为临时挂失、正式挂失。临时挂失可解除挂失,正式挂失不能解除挂失。

持卡人可在服务机构或通过社会保障卡线上服务渠道办理社会保障功能挂失。

第三十条 持卡人办理社会保障功能临时挂失后,在未补卡前找回已挂失的社会保障卡,持卡人可在服务机构或通过社会保障卡线上服务渠道办理解挂,恢复社会保障功能。

第三十一条 金融账户挂失与解挂按照合作银行相关规定办理。

第九章 注 销

第三十二条 持卡人因死亡、出国(境)定居等原因终止、退出社保关系,并办结所有社保业务的,应注销社会保障卡。

第三十三条 注销社会保障卡,应向服务机构提交注销社会保障卡申请。服务机构审核持卡人的参保状态、业务办理情况,审核通过后先注销社会保障卡的社会保障功能,未通过审

核的驳回注销申请,并说明原因。社会保障功能注销后,再到合作银行办理金融账户销户,合作银行回收社会保障卡并销毁。金融账户未注销的不能申办新社会保障卡。

第十章 生僻字人员制卡

第三十四条 申领人姓名中有生僻字(字符集 GB18030 标准以外的汉字),由各级服务机构负责采集、录入制卡数据和邮寄信息,选择省本级制卡,并向省制卡中心提交制卡申请。

生僻字按照《人力资源社会保障信息系统姓名生僻字处理方案(暂行)》处理。

第三十五条 省制卡中心负责全省申领人姓名中有生僻字的社会保障卡的制作、发放。

第三十六条 生僻字人员的社会保障卡制作完成后,以邮寄方式送达申领人。

第十一章 港澳台居民和外国人制卡

第三十七条 港澳台居民申领社会保障卡,按照《香港澳门台湾居民在内地(大陆)参加社会保险暂行办法》、《香港澳门台湾居民社会保障号码编制规则》等相关规定执行。

第三十八条 外国人申领社会保障卡,按照《在中国境内就业的外国人参加社会保险暂行办法》相关规定执行。

第十二章 省内异地业务受理及审核

第三十九条 受理省内异地社会保障卡业务的服务机构，审核申领人的有效身份证件和制卡信息。审核通过的，经申领人签名确认后通过湖北省社会保障卡管理信息系统办理；未审核通过的，驳回申请并说明原因。

第四十条 承办制卡的服务机构及时处理省内异地制卡业务，按照社会保障卡制发流程完成社会保障卡的制作，并通过邮寄方式送达申领人。因特殊原因无法承办的，须通知申领人并撤销业务。

第四十一条 省内异地业务必须当日受理，不掉件，不漏件。

第十三章 安全管理

第四十二条 服务机构应当依法使用与社会保障卡有关的信息，保护持卡人的个人隐私，未经持卡人同意，不得用于规定之外的其他用途（依据法律法规对有权机关提供的除外），确保社会保障卡的信息安全。

第四十三条 持卡人应妥善保管社会保障卡以及密码，避免社会保障卡丢失、损坏等。因持卡人本人原因造成个人信息泄露、个人账户损失，由持卡人自行承担。

第四十四条 伪造、变造、买卖社会保障卡，使用伪造、

变造的或盗用他人的社会保障卡，依照《刑法》相关规定追究其法律责任。

第十四章 附 则

第四十五条 各级人力资源社会保障部门应向社会公示本地社会保障卡服务机构及服务事项。

第四十六条 服务机构应悬挂湖北省社会保障卡服务点标识（模板见附件1），公示办理业务内容（模板见附件2）。

第四十七条 服务机构应为行动不便的老年人、残疾人或因其它原因无法到场办理相关业务的个人提供便利服务。

第四十八条 服务机构应留存业务办理资料，若服务机构有其他特殊要求的可自行增加。各级人力资源和社会保障部门要加强对本辖区服务机构的监督和指导，进行定期或不定期检查。

第四十九条 各级人力资源和社会保障部门根据《湖北省社会保障卡管理信息系统运行维护管理办法（试行）》和《湖北省社会保障卡管理信息系统数据库管理办法（试行）》管理服务机构的用户及权限。

第五十条 各级人力资源和社会保障部门可根据本规程制定本地经办服务细则。

第五十一条 本规程与国家相关规定冲突的，按照国家相

关规定的要求执行。

第五十二条 本规程由湖北省人力资源和社会保障信息中心负责解释，自印发之日起试行。

附件：1. 湖北省社会保障卡服务点标识（模板）

2. 社会保障卡服务点公示办理内容（模板）

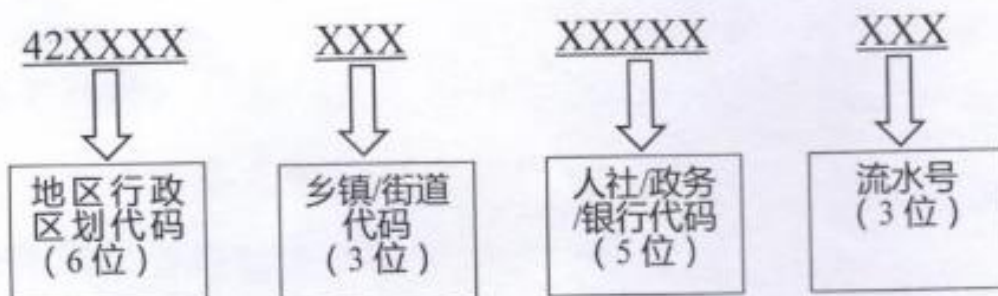
附件 1

湖北省社会保障卡服务点标识（模板）



编号规则：地区代码（9 位）+机构代码（5 位）+流水号（3 位）

示例：



人社代码：12333

政务代码：12345

银行代码：各行热线电话号码，如 95599

附件 2

社会保障卡服务点公示办理内容（模板）

本社会保障卡服务点可办理社会保障卡服务事项如下：

- 1、申领
- 2、补换卡
- 3、注销
- 4、社保功能激活
- 5、临时挂失
- 6、正式挂失
- 7、解挂
- 8、密码修改
- 9、密码重置
- 10、密码解锁
- 11、制卡进度及卡状态查询
- 12、非关键信息变更

