

DB 6523

昌吉回族自治州地方标准

DB 6523/T 372—2023

社会保障卡业务办理规范

Processing specification for social security card business

2023 - 02 - 16 发布

2023 - 03 - 10 实施

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。

本文件由昌吉回族自治州社会保险管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：昌吉回族自治州社会保险管理局、新疆简正智信标准化服务事务所（有限公司）。

本文件主要起草人：贾樱丽、陈小平、郭钧、赵璐琦、单光临、汪晗、刘敏。

本文件实施应用中的疑问，请咨询昌吉回族自治州社会保险管理局。

对本文件的修改意见或建议，请反馈至昌吉回族自治州社会保险管理局（昌吉市兴昌路475号）、昌吉回族自治州市场监督管理局（健康西路和西外环交界处）。

昌吉回族自治州社会保险管理局 联系电话：0994-2206673；传真：0994-2206086；邮编：831100

昌吉回族自治州市场监督管理局 联系电话：0994-2329094；传真：0994-2329094；邮编：831100

社会保障卡业务办理规范

1 范围

本文件规定了社会保障卡业务办理的职责、流程、要求、档案管理和查询及监督、评价与改进的要求。

本文件适用于社会保障卡申领、启用、电子社会保障卡申领、应用状态查询、信息变更、挂失与解挂、补领、换领、换发及注销等业务的办理。

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 31596.1 社会保险术语 第1部分：通用
- GB/T 31599 社会保险业务档案管理规范
- GB/T 32621 社会保险经办业务流程 总则
- GB/T 34414 社会保险经办绩效评价

3 术语和定义

GB/T 31596.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会保障卡 **social security card**

由中华人民共和国人力资源和社会保障部统一规划，各级人力资源社会保障部门面向社会公众发行，主要应用于人力资源社会保障领域政府社会管理和公共服务的集成电路卡（CPU卡），是持卡人享有社会保障和公共就业服务权益的电子凭证。

[来源：GB/T 31596.1-2015, 3.9]

3.2

社会保障卡服务网点 **service network for social security card**

自治区人力资源和社会保障厅与社保卡合作银行合作，发挥合作银行网点资源优势，实现人社服务向银行网点延伸的具体形式。社保卡服务网点可提供社保卡信息采集（含照片采集）、申领发放、激活、挂失、解挂、补换卡、注销等业务的办理服务和疆内跨地区的通办服务。承担社保卡跨省服务工作的社保卡服务网点还可提供社保卡PIN码修改、重置和解锁等业务的跨省服务。

4 职责

4.1 受理岗

4.1.1 负责社会保障卡相关业务的现场受理。

4.1.2 负责审核申报材料的完整性、准确性和系统内相关信息的符合性。

4.2 档案管理岗

4.2.1 业务部门档案管理岗负责对业务档案资料进行收集、整理并提交档案管理科。

4.2.2 档案管理部门负责档案的归档、保存和查询。

5 流程

社会保障卡业务办理流程应符合GB/T 32621要求，流程图见附录A。

6 要求

6.1 申报

6.1.1 申报对象

办理社会保障卡相关业务的参保人。

6.1.2 申报方式

参保人可通过登录网站、移动应用等互联网服务渠道（以下简称“线上服务渠道”）或社保卡服务网点办理。

6.1.3 申报材料

6.1.3.1 线上办理的，根据系统提示维护相关信息。

6.1.3.2 现场办理的应提供以下材料：

- a) 参保人有效身份证件原件；
- b) 办理社会保障卡申领且系统内无照片信息的，应提供符合制卡要求的电子照片；
- c) 办理社会保障卡启用及应用状态查询的，应提供参保人社会保障卡；
- d) 委托他人办理的，应提供委托人的有效身份证件和社会保障卡原件，及被委托人的有效身份证件原件；
- e) 办理社会保障卡注销的，应提供合作银行要求的其他材料。

6.2 受理

6.2.1 通过线上服务渠道办理的，系统自动受理审核材料的完整性：

- a) 材料完整的，审核通过；
- b) 材料不完整的，审核不通过并注明原因。

6.2.2 受理岗审核现场提交材料的完整性：

- a) 材料完整的，办理相关业务；
- b) 材料不完整的，退回并一次性告知应补交的材料。

6.3 办理时限

6.3.1 社会保障卡申领线上办理：30 个工作日～40 个工作日。

6.3.2 其他业务：即时办结。

6.4 存档

6.4.1 业务部门档案管理岗按月收集、整理、提交 6.1.3 规定的申报材料。

6.4.2 档案管理部门定期收集、核对纸质和影像资料，并按规定建档保存。

7 档案管理和查询

7.1 管理

档案的管理应符合GB/T 31599的规定。

7.2 查询

社会保险经办机构应按规定提供档案查询服务。

8 监督、评价与改进

8.1 监督

8.1.1 社会保险经办机构应建立内部管理制度，强化服务质量考评，严控岗位风险点，实行内部监督。

8.1.2 社会保险经办机构应实行服务信息公开，以公布服务指南等形式向社会公示服务内容、依据、程序、时限、办理业务所需资料、投诉渠道等信息，接收行政监督和社会监督。

8.2 评价

社会保险经办机构应按照GB/T 34414的规定定期开展绩效评价。

8.3 改进

社会保险经办机构根据国家政务服务改革的新要求，结合服务对象合理化意见、建议，不断完善服务体系、提高服务质量满意度、创新服务手段、持续优化服务流程、精简相关证明材料，提高服务效能。

附 录 A
(规范性)
社会保障卡业务办理流程图

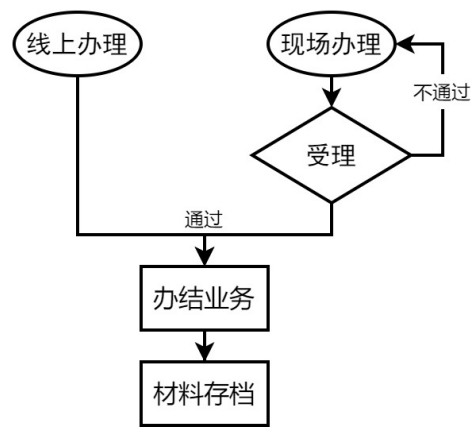


图 A 社会保障卡业务办理流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 27768 社会保险服务 总则
-