

福州市人力资源和社会保障局文件

榕人社综〔2021〕176号

关于印发《福州市社会保障卡管理办法 (试行)》的通知

各社会保障卡合作银行:

为规范福州市具有金融功能的社会保障卡的发行、应用和管理,提升社会保障卡管理水平,现将《福州市社会保障卡管理办法(试行)》印发给你们,请认真遵照执行。

福州市人力资源和社会保障局

2021年9月6日



福州市社会保障卡管理办法（试行）

为规范福州市具有金融功能的社会保障卡（以下简称社保卡）发行、应用和管理，积极推进民生服务和普惠金融工作，拓展社保卡应用领域，提高便民服务能力，提升金融服务民生水平，维护持卡人的合法权益，制定本办法。

第一章 总则

第一条 本办法所称社会保障卡全称为“中华人民共和国社会保障卡”，人力资源和社会保障部统一规划，采用全国统一的标准规范。由福州市人力资源和社会保障局（以下简称市人社局）和金融银行合作，面向社会公众发行。

第二条 本办法规范了社保卡经办服务各个业务环节的办理流程和具体标准，在开展相关工作时应遵循本办法。

第二章 发行管理

第三条 社保卡发放对象原则上是本市社会保险参保人员和有个人意愿需求的人员。首次申领我市社保卡的不收取任何费用。

第四条 市人社局批准确定的社保卡合作银行，经完成社保卡发行注册申请、成品卡通用性测试等报批流程，且具备社保卡制发卡条件的，方可开展制发卡经办服务工作。其它任何机构、组织和个人均不得发行社保卡。

第五条 福州市人力资源和社会保障信息数据中心（以下简

称市信息数据中心)负责制定社保卡业务信息化建设规划和业务流程管理标准规范,负责对合作银行的经办服务工作的日常指导、监督和管理;合作银行受市信息数据中心委托,负责社保卡发行、经办服务及金融业务的管理服务工作,配合做好政策咨询和宣传服务,及时办理通过12333、12345等转办的事项。

第六条 合作银行未经许可不得组织社保卡未自然损毁群众大规模批量换制,坚持个人自主自愿原则,要理性规范宣传,不得采取包括但不限于电话营销,违规发放礼品,代缴社保卡补换工本费等诱导和误导行为。社保卡相关宣传方案、公告、温馨提示等应经市信息数据中心同意后方可实施。

第七条 社保卡经办服务业务包括但不限于快速申领(含补卡)、批量申领、信息采集(含照片采集)、制作、发放(含邮寄)、非税票据开具、密码维护、信息变更、挂失/解挂、启用/停用、注销等,以及业务内控、宣传、咨询、投诉举报受理等。

第三章 服务机构管理

第八条 合作银行应指定专门部门负责,制定明确的岗位职责和工作制度、工作流程,配备与岗位职责相适应的管理人员、技术人员、经办服务人员。人员发生变动应及时向市信息数据中心报备。

第九条 合作银行应合理设置社保卡发行经办服务网点,原则上所有网点均可以发放社保卡,在非工作日时段,各辖区至少有一个网点可以办理社保卡业务。

第十条 合作银行服务网点应设置社保卡优先服务窗口或服务标识,明确标识服务事项和办理时限,放置服务指南、须知等宣传材料供阅读使用。鼓励设立一站式服务专区,由专人负责社保卡制发和服务、社会保障功能启用和金融账户开立业务。

第十一条 合作银行分(总)行通过专线与市人社局金保内网联网,服务网点通过合作银行分(总)行的网络实现与市人社局联网,并使用统一的社保卡管理系统开展社保卡服务业务。未经许可,合作银行不得以网络外拓的方式移动开展社保卡服务业务。

第十二条 合作银行服务网点应配备能满足社保卡发行、服务和管理要求的设备,如小型卡面打印设备(小型制卡机)、大型自助社保卡制卡机、读写卡设备(社保卡读写卡器、身份证阅读器、扫码枪)、扫描仪或高拍仪等,并将品牌、型号、参数、数量等相关信息报市信息数据中心备案。信息发生变更时,应于7个工作日内向市信息数据中心报备。

第十三条 合作银行应提供多种方式的便民服务,如预约申请、自助制卡、快递服务、上门服务、照片信息采集等。

第十四条 合作银行应将社保卡业务纳入本行日常业务,有计划地组织网点经办人员参加市信息数据中心或合作银行组织的专业培训和考核,确保熟知业务政策、流程、服务功能等。

第四章 制卡申请

第十五条 参保人员可以通过以下申领社保卡:

(一) 个人(或单位代办)到银行服务网点申领;

(二) 个人通过市人社局或合作银行手机银行线上办事渠道申请;

第十六条 个人到银行服务网点办理社保卡申领的,应提供本人有效身份证件原件,代办人应提供其本人和代办人的有效身份证件原件。符合申领条件的,银行服务网点应当场向申领人发卡,因需要保留金融账号换卡、无二代居民身份证的学生儿童申领等特殊情况无法即时制卡的应当面向申请人说明,并征得申领人的同意后在 15 个工作日内向申领人发卡。流程如下:

(一) 个人信息采集、核查确认。申领人当场填写《福州市社会保障卡申领表》(见附件 1),银行服务网点经办人员应采集核实申领人有关制卡和开户信息,核验身份证件,健全电话号码,按中国人民银行开户规定校验信息并开户。如申领人省内异地有卡且在异地参加城乡居民医疗保险,征得申领人的同意,可联网停用异地的卡;如申领人省内异地有卡且在异地参加职工医疗保险的,需确认申领人的医疗保险关系转移业务是否已办结,经确认已办结且征得申领人同意后,方能停用异地社保卡,办理福州市社保卡。

照片信息可通过具备信息读取能力的设备读取照片,或通过照片扫描、上传近期一寸正面白底彩色免冠、符合制卡要求的电子或纸质证件照片。原则上,小于 2 周岁的学龄前儿童可以不提供照片。

服务网点在办理申请时，申领信息核查未通过的，应当现场一次性告知申领人原因，并协助申领人办理信息更正和补充等相关事项。

(二)启用社会保障功能。申领人在福州有参加医疗保险的，银行服务网点应在制卡完成后关联医保业务库。

(三)开立金融账户。合作银行网点在银行业务系统对社保卡开立个人金融账户，金融账户应按 I 类账户开立和管理。同一个人在同一家银行已经开立 I 类账户且达到开立上限的，服务银行原则上应开立特殊 I 类账户作为新发放的社保卡金融账户，或经申领人同意，将原有一个 I 类账户降级为 II 类账户后开立 I 类账户作为社保卡金融账户。

第十七条 个人通过线上办事渠道申请的，由个人按照申领页面提示自行进行操作。合作银行在 15 个工作日内向申领人发卡或通过快递寄送发卡。

(一)核实补充个人信息。核实本人身份证号码、姓名、照片等关键信息，并补充完善个人信息。若系统无法获取照片信息，需申领人自行采集并上传本人近期一寸白底彩色免冠、符合制卡要求的电子或纸质证件照片。原则上，未满 2 周岁的学龄前儿童可以不提供照片。

(二)上传本人有效身份证件电子版信息(需上传正、反面)

(三)选择领卡方式。自愿选择一家合作银行以及就近的服务网点领卡，如合作银行已开通快递寄送方式领卡，也可选择快

递方式领卡，核实信息无误后点击提交。

经办人员核查申领人信息，符合申领条件的，按照个人通过银行服务网点办理社保卡申领手续的流程（一）（二）（三）。不符合申领条件的，应在2个工作日内反馈，并标明不予受理原因，申领人可按提示补充相关信息达到受理条件后按规定流程办理，或引导申领人到银行服务网点现场办理。

第十八条 用人单位、就读学校、社区（街道、村）居委会等单位通过服务网点代为批量代办的，合作银行的选择由单位征得本人同意后自行确定。符合申领条件的，服务网点在15个工作日内向申领人发卡或能通过快递寄送发卡。流程如下：

（一）银行服务网点经办人员核实单位介绍信、代办人有效身份证件原件和申领人员有效身份证件复印件、加盖单位公章的社保卡批量申领花名册（附件2）、照片信息等相关材料，通过系统对申领人个人信息进行核查。代办人信息包括姓名、身份证号码、联系电话等。

（二）在办理申请时，需核对代办人有效身份证件原件及申请人有效身份证件复印件。

（三）经办人员导入批量申领花名册，系统批量进行制卡人员信息校验。

（四）经办人员核查申领人信息，对单位需制卡人员基本及照片信息进行审核，申领信息核查未通过的，应当现场一次性告知代办人原因，并协助代办人办理信息更正和补充等相关事项。

如需制卡人员信息完整且符合制卡要求的，可由银行服务网点通过社保卡管理系统进行制卡申请并下载开户。如开户信息不齐全的，则审核不通过，由单位需制卡人员重新完善个人信息后再提交申请。

（五）银行服务网点将银行批量开户后的回盘文件导入至社保卡管理系统。回盘文件应包含开户成功标志、身份证件号码、银行网点名称、银行卡号等。

（六）社保卡管理系统归集社会保障应用个人化数据、制卡照片数据等信息，银行服务网点将需要批量制卡的批次信息发送给合作卡商或者银行服务网点自行制卡。

第五章 制卡管理

第十九条 社保卡的制作分为：批量制卡和零星制卡两种模式。

第二十条 批量制卡除银行服务网点自行制卡外，采取成像（成品）卡形式，由合作卡商统一进行社会保障应用和金融应用的个人化。流程如下：

（一）合作卡商收到需制卡数据后，归集社会保障应用个人化数据、制卡照片和金融应用个人化数据，经校验、比对无误后进行制卡，并进行检验，确保卡片质量和信息准确性。

（二）合作卡商将制卡完成后的个人化相关回盘数据按批次返回合作银行，并将制成的社保卡按约定的安全方式交给合作银行。制卡不成功的回盘数据应一并返回，并注明错误原因。

(三)合作银行在收到回盘数据和社保卡后,将回盘数据文件导入社保卡管理系统,并按规定进行社保卡登记入库。制卡不成功的,合作银行应根据制卡失败原因进行处理并发生重新制卡。

第二十一条 零星制卡(含新增、补换卡)采取预制卡形式,由合作卡商按照制作规范预制并提供,金融账号预制也可由合作银行自行完成。银行服务网点通过即时制卡设备进行制卡、校验,即时制卡时限为 20 分钟。

第二十二条 合作卡商与合作银行应建立数据交接传递机制,按约定的方式传递制卡相关数据及生产制作、封装、运输,确保制卡数据的准确、安全、保密。合作银行要跟进制卡进度,协调合作卡商按约定方式按期生产并交付,做好社保卡交接登记和制卡相关数据交接工作。

第六章 发放管理

第二十三条 社保卡的发放方式包括银行服务网点现场发放和快递发放等方式。合作银行应确保按期安全发放,因特殊情况需延期发放的,应及时通知申领人。

第二十四条 个人到银行服务网点申领的,实行“立等可取”,即现场即时制卡并领取。对老弱病残等本人无法亲自到网点办理业务提供上门服务的,需本人现场持社保卡拍照留底存档。

第二十五条 由用人单位、学校、社区(街道、村)居委会

等单位代为批量代办的，由单位到银行服务网点代为批量领取，也可由个人持本人有效身份证件原件到银行服务网点自行领取。单位（个人）领卡人需核对本批次领取的社保卡和领卡花名册信息是否一致，并在花名册上签字。

第二十六条 采用快递发放的，寄送费用原则上由申领人承担。合作银行应采取安全有效的措施，将社保卡邮寄至申请人接收地址。

第二十七条 对超过6个月未领取的“睡眠卡”、以及因工作调动、死亡、出国（境）定居、制卡失败的废卡等未发放到本人手中的，合作银行经核实无误后，在社保卡管理系统里注销，并备注原因备查，予以统一回收销毁。针对库存卡（包括废卡），各网点应建立每日台账明细（台账基本数据项如下：姓名、社会保障号码、社保卡号，银行账号、制卡时间、计划移交时间等）；上级行应建立每月台账明细（台账基本数据项如下：网点名称、姓名、社会保障号码、社保卡号，银行账号、制卡时间、是否入库管理、入库时间等），并于每月月末前一个工作日将台账明细纸质盖章和电子版提交至信息中心。

第二十八条 持卡人应妥善保管并正确使用社会保障卡。社会保障卡仅限持卡人本人使用，不得转借他人使用，也不得持他人社会保障卡冒名办理社会保障等公共服务业务。一经发现，福州市人力资源和社会保障局有权冻结违规使用的社会保障卡。冒领、冒用、盗用他人社会保障卡牟取非法利益的，由有关部门依

法处理；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第七章 维护管理

第二十九条 社保卡维护管理包括信息变更、启用、挂失、解挂、停用、注销等，均应持本人提供有效身份证件等材料到银行服务网点办理变更手续，填写《福州市社会保障卡信息变更表》（见附件3）。

第三十条 信息变更

持卡人申领社保卡后到医院、药店无法使用（如提示“卡鉴权失败”）或者电子社保卡无法签发失败等情况，合作银行应在社会保障卡管理系统中核实持卡人的个人信息和参保信息，查明原因并予以修改，确保社保卡正常使用。

持卡人姓名、有效身份证件号码等关键信息发生变更的，需本人提供有关证明材料到银行服务网点办理变更手续。

照片信息有变化的，需本人持有效身份证件原件和社保卡到银行服务网点办理变更手续；学龄前儿童原申领不带照片的社保卡，已满2周岁需换领印制本人照片信息的社保卡。

持卡人联系电话、地址、邮政编码等非关键信息发生变化时，可通过银行服务网点办理变更手续。

持卡人应及时更改社保卡初始密码并妥善保管，银行服务网点为持卡人提供密码变更和重置等服务时应核实身份信息。

第三十一条 社保卡社会保障功能启用和金融应用功能激活。

以银行服务网点发放的，申领人现场领取社保卡前，银行服务网点应及时启用社会保障功能，原则上一并开通银行账号；以快递发放的，合作银行应及时联系申领人开通银行账号，对人员集中的用人单位、学校及行动不便的特殊人群，合作银行也可以提供预约上门服务等方式办理金融账户激活手续。

第三十二条 社会保障卡设置应用密码，包括社会保障应用密码和金融应用密码，分别由人力资源社会保障部门和发卡银行管理。

社会保障应用初始密码为“888888”，本人可自愿选择是否修改初始密码。社会保障应用密码可以通过发卡银行营业网点柜台、全市定点医疗零售药店、自助服务设施进行修改。密码遗忘或者6次输入错误造成锁卡的，持卡人应持有效身份证件到发卡银行任意一家营业网点柜台办理密码重置。密码修改或重置也可以下载“榕e社保卡”APP在线自助办理。社会保障应用密码仅在全市定点零售药店刷卡结算时校验使用。不使用密码办理相关结算业务的服务窗口应严格审核使用人是否为社会保障卡所有人，以防冒用和盗用等问题的发生。

金融应用密码的管理，遵循合作银行的相关规定。

第三十三条 挂失、补换卡

社保卡发生遗失的，持卡人应及时挂失，未及时挂失所发生的损失由持卡人承担。持卡人可以通过拨打社会保障卡服务电话12333等方式办理挂失，或者持本人有效身份证件到银行服务网

点办理挂失。挂失后，社会保障功能即时冻结。持卡人应持本人有效身份证件到银行服务网点办理补换卡手续。原社保卡自受理补换卡申请之时起自动失效。

持卡因遗失、损坏、姓名或有效身份证件号码等关键信息发生变更、照片信息有变化、学龄前儿童已满2周岁需印制本人照片信息等原因，需持本人有效身份证件原件到银行服务网点办理补换卡手续。银行服务网点需核实持卡人信息后办理挂失、补换卡手续。

制作并发放的社保卡非人为损坏，存在卡面污损、残缺不能辨认、不能在读卡设备上读写等质量问题，自持卡人领取之日起一个月内，若持卡人有要求更换的，银行服务网点应办理免费更换社保卡手续。

第三十四条 解除挂失

持卡人挂失后又找回原卡的，可持本人有效身份证件原件、社保卡到银行服务网点办理解除挂失手续。银行服务网点需核实申请人和代办人有效身份证件原件。解除挂失手续办理完成后，社保卡社会保障应用、金融应用等各应用功能即时恢复正常使用。已办理挂失且重新申请补换卡业务时不能办理解除挂失手续。

第三十五条 注销、停用

因出国（境）定居、国籍更换、死亡等原因被公安部门注销户籍，依法终止社会保险关系的，或因工作调动、离职的，需要

注销（或停用）时，银行服务银行需提醒持卡人是否已办结有关应用事务后，核实确认申请人身份信息后办理社保卡注销（或停用）手续，同时收回注销的社保卡。死亡的需其亲属提供亲属身份证原件和死亡证明原件。

第三十六条 销毁

合作银行及时将收回的注销卡、废卡、旧卡、未发放卡、注销卡等卡片做好销毁工作。

第八章 权限管理和信息安全

第三十七条 市信息数据中心及合作银行对社保卡管理、服务人员实行权限管理，社保卡管理系统权限为管理（市信息数据中心）、合作银行分（总）行管理员、银行服务网点人员三级。统一授权后，对系统操作人员有新增、变更、锁定的，办理时限为3个工作日，授权流程如下：

（一）银行服务网点向本行分（总）行管理部门申报社保卡管理系统权限申请，包括但不限于：申领（含补卡）、密码维护、信息变更、挂失/解挂、启用/停用、注销等。

（二）合作银行分（总）行管理部门复核并开通相应权限，同时向市信息数据中心进行备案。

（三）合作银行服务人员按照权限办理相关事务。

第三十八条 合作银行应对相关信息严格履行保密义务，未经市信息数据中心授权，严禁泄露或扩大合作范围，不得向任何第三方单位或个人提供数据。不得对人社局系统、网络采取逆转

工程，不得反汇编或反编译原型、软件或其他实物。

第三十九条 银行服务网点服务人员应妥善保管持卡人员提供的各种材料，做好服务业务相关信息的保密工作，处理信息的计算机需专网专用，禁止通过互联网发送、存储、备份、共享用户个人数据，保障持卡人的个人信息安全。

第四十条 合作银行管理部门应制定应急预案，定期组织银行服务网点进行应急演练。对因系统、网络等原因造成无法正常服务时，合作银行应第一时间通知市信息数据中心，并采取措施做好申领人、持卡人的安抚解释工作。

第四十一条 合作银行应指定社保卡网络与数据安全员，一旦发生安全事件或接到通知，应第一时间响应并采取措施将危害降至最小。合作银行应承担因本行网络与数据安全事件所产生的损失、费用和责任。网络与数据安全员发生变动的，应于3个工作日内告知市信息数据中心。

第四十二条 市信息数据中心有权在合作银行发生网络与数据安全事件时暂停合作银行的网络专线接入，待安全事件解除并采取防范措施后再予以恢复。

第九章 监督考核

第四十三条 合作银行建立健全内控监督和责任追究制度，并采取定期和不定期的方式对所属服务网点的各项服务业务和活动进行有效监督，对其执行情况进行考评。

第四十四条 合作银行应主动公开咨询服务和投诉受理电

话，配合开展政策咨询服务活动，通过媒体及印发宣传手册等方式，有针对性地宣传政策、办理流程和功能应用，通过合作银行官方网站、银行服务电话、银行服务网点内向社会公示办理相关宣传材料。

第四十五条 合作银行服务人员实行首问负责制，服务人员应认真受理申请人的申请和咨询，详细告知需办理的事务，严禁推诿搪塞。

第四十六条 市信息数据中心对咨询投诉事项实行转办制度，合作银行对转办的问题应认真进行调查处理，并在规定时限内办结。办理结果经本行主管部门负责审核后反馈市信息数据中心。属责任问题的，按有关规定追究所在单位及直接责任人的责任。

第四十七条 合作银行在服务工作中需要解决的问题，应及时报送市信息数据中心，如遇紧急情况，合作银行应注明“加急”。

第四十八条 银行服务网点及其工作人员在服务过程中滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守，造成不良社会影响的，视情节严重程度，可采取限期改正、暂停业务资格、终止协议等措施。

第四十九条 社保卡经办机构、业务部门、银行服务网点应当在各自的职权范围内依法使用与社保卡有关的信息，未经持卡人同意，不得用于其它用途。

第十章 附则

第五十条 合作银行应提供有关费用优惠，包括但不限于：免收首次申请（含换发）社保卡工本费、年费，以及激活、挂失、

小额账户管理、余额变动提醒、密码维护等费用，免收同行异地存取现、转账业务手续费，视情况免收跨行取现、转账手续费等，免费打印交易明细。如果社保卡业务需要由合作银行发送短信的，由合作银行承担相关费用。

有减免规定的，依照其规定执行。有规定收取的其它相关费用，合作银行应明确告知。

第五十一条 未满 14 周岁的未成年人及其他不具有完全民事行为能力个人，或确因严重老、弱、病、残的参保人员，本人无法到现场办理事务的，可以由他们代办非金融应用业务。合作银行也可以通过预约上门服务等措施，主动帮助其办理完成所需业务。代办业务时，代办人应当提供其本人和代办人的有效身份证件原件、授权委托书或与被代理人关系的法定证明材料。金融应用业务，遵循合作银行的规定。

第五十二条 合作银行不得以任何名义增加发行成本和项目。激活时，如附带开通网银、理财账户等内容的，开通时应由持卡人自愿选择，严禁诱导和误导持卡人。

第五十三条 本办法由福州市人力资源和社会保障局负责解释。

第五十四条 本办法自 年 月 日施行。

附件 1:

福建省社会保障卡申领表

申领日期: 年 月 日

姓名		性 别		民 族		贴照片处: 提供 1 寸近期 正面免冠半身 纸质白底彩色 照片
出生日期				职业(工种)		
固定电话				手机号码		
有效身份证件类型				证件有效期		
证件号码						
国家/地区						
户口所在地地址						
常住地地址						
常住地邮政编码						
参加医疗保险 的类型	<input type="checkbox"/> 城镇职工基本医疗保险 <input type="checkbox"/> 城镇居民基本医疗保险 <input type="checkbox"/> 其他					
14 周岁以下的 申请人	监护人姓名			监护人证件类型		
	监护人证件号码					
是否首次申领	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，福建省_____市已持有社保卡，同意停用该社保卡。 <div style="text-align: right;">申明人(签字):</div>					
	以下栏目由社保卡制发服务窗口填写					
受理机构意见	受理机构意见:(是否同意发卡) <input type="checkbox"/> 不同意原因_____。 <input type="checkbox"/> 同意, 社会保障号码_____。 开户银行行号_____。 银行卡卡号_____。 发卡日期: 年 月 日 经办机构:(盖章) 受理人员签名:					
备 注	1、申请表中有□的栏目,请在相应项划“√”; 2、手机号码请务必正确填写,以便接收相关信息; 3、申请人须提供身份证复印件,非本人申请需另外提供监护人身份证复印件等。					

附件 2:

福州市社会保障卡批量申领花名册

单位名称（盖章）:

本单位承诺：以下人员自愿选择_____银行办理社会保障卡。

申领日期： 年 月 日

序号	姓名	身份证号码	联系手机	员工本人签名
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

附件 3:

福州市社会保障卡信息变更申请表

变更日期: 年 月 日

姓名		性别	
固定电话		手机号码	
有效身份证件类型		证件有效期	
证件号码			
工作单位			
参加医疗保险或城乡居民医疗保险的类型	<input type="checkbox"/> 城镇职工基本医疗保险 <input type="checkbox"/> 城乡居民基本医疗保险 <input type="checkbox"/> 其他		
申请变更社保卡信息	<input type="checkbox"/> 个人信息更改（如联系电话、照片、联系地址等） <input type="checkbox"/> 挂失 <input type="checkbox"/> 解挂 <input type="checkbox"/> 启用 <input type="checkbox"/> 停用 <input type="checkbox"/> 注销（慎重） <input type="checkbox"/> 联网停用（本人在福建省 市持有社保卡） <input type="checkbox"/> 密码修改 <input type="checkbox"/> 密码重置		
行动不便的老人或小孩需要他人代办	代办人姓名		代办人证件类型
	代办人证件号码		
备注	本人同意变更社保卡信息。 <div style="text-align: right;">申请人（签字）:</div>		

抄送：社保中心、就业中心、机关保中心、城居保中心、人事人才中心。

福州市人力资源和社会保障局办公室

2021年9月6日印发