

附件 2

“申领社会保障卡”一件事服务指南

一、适用范围

(一) 涉及的事项：社会保障卡申领、社会保障卡启用、社会保障卡密码修改与重置、社会保障卡挂失与解挂、社会保障卡补领、换领、换发。

(二) “打包办”事项范围：“申领社会保障卡”一件事打包办理分为线上、线下两种办理渠道。

1. 线上服务渠道因存在制卡期等原因，打包办理的实现方式是在邮寄卡片时随信附上启用操作指南，提醒持卡人及时办理社会保障卡启用、社会保障卡密码修改、社会保障卡银行账户激活等关联事项；

2. 线下服务窗口受理社会保障卡申领业务时，可同时办理社会保障卡启用、密码修改；受理社会保障卡补领、换领、换发业务时，可同时办理社会保障卡挂失、启用、密码修改；具备金融服务能力的窗口要同步办理社会保障卡银行账户激活。

(三) 适用对象：在我省居住的中国公民，以及在我省就业或参保的港澳台居民、华侨和外国人。

二、事项办理类型

(一) 社会保障卡申领、社会保障卡补领、换领、换发：具

备即时制卡服务能力的窗口办理事项时为即时办结；线上渠道及非即时制卡窗口办理事项时为前审后办；

（二）社会保障卡启用、社会保障卡密码修改与重置、社会保障卡挂失与解挂：即时办结。

三、实施依据

（一）《关于印发“中华人民共和国社会保障卡”管理办法的通知》（人社部发〔2011〕47号）“第一章 第三条 人力资源社会保障部负责管理全国社会保障卡发行和应用工作。省、地市级人力资源社会保障部门负责管理本地区社会保障卡发行和应用工作，其所属的信息化综合管理机构具体承担社会保障卡发行和技术管理的有关事务”；

（二）《关于加快推进社会保障卡应用的意见》（人社部发〔2014〕52号）“五、加快推进社会保障卡应用的主要措施”全章节。

四、受理机构

线下受理机构包括：各级人力资源社会保障部门设立的“一件事”办理窗口，或经市级以上人力资源和社会保障部门授权的其他服务机构；

线上服务渠道主要包括：河南人力资源社会保障厅官网 <http://hrss.henan.gov.cn/>（人社服务快办专栏）、“河南人社”APP、“豫事办”APP、“河南社会保障卡”微信公众号、“河南社会保障卡”支付宝生活号。

五、决定机构

省、市、县（区）信息化综合管理机构。

六、数量限制

无

七、申请条件

（一）社会保障卡申领：尚未办理过我省社会保障卡。

（二）社会保障卡启用、社会保障卡密码修改与重置、社会保障卡挂失与解挂、社会保障卡补领、换领、换发：已办理过我省社会保障卡。

八、禁止性要求

无

九、申请材料目录

（一）有效身份证件原件，包括：

1. 居住在中国境内 16 周岁以上的中国公民，有效身份证件为中华人民共和国居民身份证（在有效期范围内）或社会保障卡；

2. 居住在中国境内 16 周岁以下的中国公民，有效身份证件为居民户口本；

3. 港澳台居民，有效身份证件为《港澳台居民居住证》、《港澳居民来往内地通行证》、《台湾居民来往大陆通行证》或社会保障卡；

4. 在中国境内居住的华侨、外国人，有效身份证件为护照、

《外国人永久居留证》或社会保障卡；

(二) 电子照片（白底正面免冠近照，大小 5—100K，像素 358 * 441）；

(三) 《河南省“申领社会保障卡”一件事业务申办表》；

(四) 有效身份证件复印件（代办业务需要）。

十、申请接收

(一) 申请方式：现场申请、线上申请；

(二) 联系电话：人社服务热线 12333 或经办地公布的联系电话；

(三) 办公地址：经办地公布的办公地址。

十一、办理基本流程

申请—受理—审核—办结—送达

(一) 申请人向卡服务窗口现场提交申请材料，或通过线上服务渠道申办并选择结果送达方式；

(二) 线下卡服务窗口受理后，符合办理条件的，应在承诺时限内办结，并将结果实时反馈给申请人。

(三) 线上服务渠道受理的申请，由各级信息化综合管理机构审核，符合办理条件的，应在承诺时限内办结，并将结果实时反馈给申请人。

十二、办理方式

现场办理或线上办理

十三、办结时限

(一) 社会保障卡申领：线上服务渠道办理时限为 15 个工作日，办结后以邮寄的形式发给申请人；线下卡服务窗口，具备即时制卡服务能力的窗口即时办结，不具备即时制卡服务能力的窗口，办理时限为 30 个自然日。

(二) 社会保障卡启用：即时办结（具有金融服务能力的卡服务窗口要同步办理银行账户激活）；

(三) 社会保障卡密码修改与重置：即时办结（仅限线下卡服务窗口）；

(四) 社会保障卡挂失与解挂：即时办结；

(五) 社会保障卡补领、换领、换发：线上服务渠道办理时限为 10 个工作日，办结后以邮寄的形式发给申请人；线下卡服务窗口，具备即时制卡服务能力的窗口即时办结，不具备即时制卡服务能力的窗口，办理时限为 30 个自然日。

十四、收费依据及标准

(一) 收费依据：《河南省发展和改革委员会 河南省财政厅关于我省社会保障卡补（换）卡工本费收费标准的通知》（豫发改收费〔2019〕195 号）；

(二) 收费标准：每卡 16 元。

十五、办理结果

(一) 社会保障卡申领：1. 线下窗口：制卡成功、领卡启用（具有金融服务能力的卡服务窗口要同步办理银行账户激活）、初始密码修改成功；2. 线上渠道：卡制好后邮寄给本人、随信附

上社会保障卡启用操作指南（包括领卡启用、初始密码修改及银行账户的开户和激活）。

（二）社会保障卡启用：1. 线下窗口：领卡启用，具有金融服务能力的卡服务窗口同步做银行账户激活；2. 线上渠道：领卡启用。

（三）社会保障卡密码修改与重置：1. 线下窗口：密码修改/重置成功；2. 线上渠道：无法办理。

（四）社会保障卡挂失与解挂：1. 线下窗口：挂失/解挂成功；2. 线上渠道：挂失/解挂成功。

（五）社会保障卡补领、换领、换发：1. 线下窗口：补换卡制卡成功、领卡启用（具有金融服务能力的卡服务窗口要同步办理银行账户激活）、初始密码修改成功；2. 线上渠道：卡制好后邮寄给本人、随信附上社会保障卡启用操作指南（包括领卡启用、初始密码修改及银行账户的开户和激活）。

十六、结果送达

送达方式：窗口自取、网上自助查询、快递送达。

十七、相对人权利和义务

（一）申请人应当如实向受理机构提交有关材料，并对申请材料实质内容的真实性负责。

（二）申请人可通过 12333 咨询电话、人社部门门户网站，获取事项的服务指南。

（三）办事部门做出不予受理决定的，应当说明理由，并告

知申请人相关解决途径。

十八、咨询途径

12333 咨询电话或各级人力资源社会保障部门公布的专门咨询电话、现场经办窗口、网站等。

十九、监督投诉渠道

12333 咨询电话或各级人力资源社会保障部门公布的专门监督投诉电话、网站等。

二十、办公地址和时间

- (一) 各级人力资源社会保障部门公布的具体办公地址；
- (二) 各级人力资源社会保障部门公布的具体办公时间。

二十一、办理进程和结果公开查询

- (一) 各级人力资源社会保障部门公布的查询电话；
- (二) 各级人力资源社会保障部门公布的查询网站。