

广州市社会保障卡管理办法

(2009 年 8 月 12 日广州市人民政府令第 20 号公布 根据
2015 年 9 月 30 日广州市人民政府令第 132 号第一次修订 根据
2021 年 12 月 24 日广州市人民政府令第 185 号第二次修订)

第一章 总 则

第一条 为规范本市社会保障卡的使用和管理,维护持卡人的合法权益,提高政府社会管理和公共服务水平,根据《中华人民共和国社会保险法》等相关法律法规,结合本市实际情况,制定本办法。

第二条 本办法所称社会保障卡,是指面向社会公众发放,具有信息记录、信息查询、就医结算、费用缴纳、待遇领取和金融服务等功能,作为持卡人依法享受社会保障及其他公共服务待遇的身份凭证。

第三条 本市行政区域内社会保障卡的申领、制作、发放、使用及相关服务和管理活动,适用本办法。

第四条 社会保障卡的发放对象为本市户籍人员以及依法享受本市社会保障及其他公共服务待遇的非本市户籍人员。

第五条 市人力资源和社会保障部门负责统筹全市社会保障卡的发行管理、监督和协调应用等工作，组织实施本办法。

社会保障卡经办服务机构负责社会保障卡信息系统的规划、建设和维护，社会保障卡的申领受理、制作、发放、应用推广以及相关服务和管理等工作。

各区、镇人民政府以及街道办事处，应当配合做好社会保障卡的应用推广和服务等工作。

社会保障卡应用单位应当在提供公共服务事项中依法应用社会保障卡，并按照各自职责，做好与社会保障卡相关的服务和管理等工作。

第六条 社会保障卡合作银行按照社会保障卡相关管理规定和 workflow 开展社会保障卡的申领、启用、挂失、解挂、补卡、换卡、注销、应用锁定与解锁、应用状态查询、密码修改与重置、信息变更等服务。

社会保障卡合作银行由市人力资源和社会保障部门按相关规定确定，并向社会公布。

第二章 申领和使用

第七条 申请人办理社会保障卡申领业务，可以通过网络服务平台或者持本人有效身份证件前往社会保障卡合作银行网点办理。

第八条 鼓励用人单位为其职工办理社会保险参保登记时，告知参保人员及时申领社会保障卡以享受社会保障及其他公共服务待遇。

鼓励社会保障卡合作银行对行动不便的老年人、残障人士等人群上门提供社会保障卡申领等服务。

第九条 申领社会保障卡，申请人应当提供本人有效身份证件信息以及相片、职业、手机号码、通讯地址等信息，并确定社会保障卡合作银行。

对于能够通过政务信息共享平台获取的有效信息，社会保障卡经办服务机构不得要求申请人重复提供。

申请人可以在市人力资源和社会保障部门公布的社会保障卡合作银行名单中选择本人的社会保障卡合作银行。

第十条 申请人首次申请社会保障卡的，社会保障卡经办服务机构应当在受理申请后 12 个工作日内向符合条件的申请人发

放社会保障卡。

申请人急需用卡的，可以持本人有效身份证件前往社会保障卡合作银行即时制卡网点办理社会保障卡的申领业务。

第十一条 社会保障卡的制作、应用应当符合国家和地方的标准和技术规范。

第十二条 申请人可以选择到社会保障卡合作银行网点或者通过快递服务领取社会保障卡。

第十三条 社会保障卡的资金账户包括医疗保险个人账户和金融账户。

医疗保险个人账户可用于医疗费用结算、社会医疗保险基金划入等社会保险应用。

金融账户应用为人民币借记应用，可以用于社会保险费缴纳、社会保障待遇领取、医疗保险费用非即时结算后报销返还、现金存取和转账等金融应用。

第十四条 社会保障卡应用单位应当推广社会保障卡在本部门业务办理中的应用，逐步推进以社会保障卡为载体的公共服务“一卡通”。

鼓励开发社会保障卡在智慧城市服务、社会便民服务等民生领域的应用功能，促进跨领域、跨行业集成应用。

第十五条 社会保障卡应用单位应当将其依职权采集和更新的与社会保障卡有关的信息依法及时、准确、完整地向社会保障卡经办服务机构无偿提供，并在社会保障卡应用单位之间实行共享。

第十六条 市人力资源和社会保障部门、社会保障卡经办机构、社会保障卡应用单位、社会保障卡合作银行及其工作人员，应当采取技术手段和管理措施，保护持卡人的个人信息，确保社会保障卡的使用安全，对在工作中获取的持卡人个人信息应当在各自的职权范围内依法使用，不得泄露或者违法查询、使用。

第十七条 社会保障卡记录的个人信息包括视读信息和机读信息。

社会保障卡的视读信息包括卡号、持卡人姓名、社会保障号码、个人相片等基本信息。

社会保障卡的机读信息包括持卡人基本信息和持卡人在社会保障卡各应用领域中的相关管理和应用信息。

第十八条 社会保障卡经办机构应当在服务场所或者网站公示社会保障卡的服务事项、使用范围和使用方法等信息，并免费提供服务指引。

社会保障卡应用单位应当在服务场所或者网站主动公示持

有社会保障卡可办理本单位公共服务事项的具体项目，申请条件、基本流程、办理时限等信息，为持卡人享受各项公共服务待遇提供便利。

第十九条 社会保障卡只限持卡人本人使用。持卡人应当妥善保管社会保障卡及其密码，防止社会保障卡被冒用和盗用。

第二十条 持卡人可以申请查询本人社会保障卡卡内信息和应用信息，社会保障卡经办服务机构和社会保障卡应用单位应当依照政府信息公开的相关法律、法规、规章的规定向持卡人提供查询服务。

持卡人认为上述信息记录不准确的，可以依照政府信息公开的相关法律、法规、规章的规定向社会保障卡经办服务机构或者社会保障卡应用单位申请更正。

第三章 挂失和补换

第二十一条 持卡人遗失社会保障卡的，可以通过网络服务平台，拨打政务服务便民热线、合作银行的客服电话，或者持本人有效身份证件到社会保障卡合作银行网点办理挂失手续。挂失后，社会保障卡资金账户依法暂停使用。



第二十二条 持卡人办理挂失手续后，未办理补领申请手续前，找回本人社会保障卡的，可以持本人有效身份证件到社会保障卡合作银行网点办理社会保障卡解除挂失手续。解除挂失后，社会保障卡恢复正常使用。

第二十三条 持卡人遗失社会保障卡的，可以通过网络服务平台或者持本人有效身份证件到社会保障卡合作银行网点申请补领新卡。

第二十四条 具有下列情形之一的，持卡人可以申请换领社会保障卡：

（一）社会保障卡卡面污损、残缺不能辨认，或者芯片损坏不能在读卡设备上读写的；

（二）持卡人姓名、身份证件号码、民族等个人基本信息依法变更的；

（三）持卡人变更社会保障卡合作银行的。

持卡人要求变更社会保障卡合作银行的，社会保障卡经办机构、原社会保障卡合作银行应当予以配合。

第二十五条 持卡人申请补领或者换领社会保障卡的，社会保障卡经办机构应当在受理申请后 12 个工作日内，向符合条件的申请人发放新卡。



持卡人急需用卡的，可以持本人有效身份证件前往社会保障卡合作银行即时制卡网点办理社会保障卡的补领或者换领业务。

第二十六条 持卡人因死亡被公安机关注销户籍，或者依法不应当继续享受本市社会保障及其他公共服务待遇的，社会保障卡经办服务机构应当注销持卡人的社会保障卡，社会保障卡应用单位应当停止其社会保障卡的使用。

第二十七条 申请人领取社会保障卡需依法缴纳工本费，符合下列条件之一的，免交社会保障卡工本费：

（一）首次申领社会保障卡的；

（二）领卡后1年内因社会保障卡质量问题不能使用而换领的。

社会保障卡工本费收费标准，按照价格主管部门和财政部门的有关规定执行。

第二十八条 持卡人换领或者补领社会保障卡期间，社会保障卡应用单位应当采取有效措施，保障持卡人享受相关公共服务待遇的基本需求。

第二十九条 自然人、法人或者非法人组织认为市人力资源和社会保障部门、社会保障卡经办服务机构、社会保障卡应用单位或者社会保障卡合作银行及其工作人员在社会保障卡的发放、



应用等管理和服务过程中有违法、违规行为的，可以向上级机关或者通过政务服务便民热线投诉、举报。收到投诉、举报的机关应当依法予以调查处理。

第四章 法律责任

第三十条 有关行政管理部门及其工作人员违反本办法规定，不依法履行职责的，由有权机关责令改正，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十一条 有关行政管理部门、企事业单位及其工作人员在社会保障卡的发放和管理过程中给持卡人或者其他利害关系人造成经济损失的，应当依法予以赔偿。

第三十二条 冒领、冒用、盗用他人社会保障卡的，由相关部门依法追究其法律责任。

伪造、变造或者买卖社会保障卡，以及使用或者买卖伪造、变造的社会保障卡的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处理；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第五章 附 则

第三十三条 社会保障卡应用单位，是指人力资源和社会保障、医疗保障、财政、民政、卫生健康、教育、公安、司法行政、住房和城乡建设、农业农村、交通运输、文化广电旅游、体育、林业园林、残疾人保障、退役军人、公积金管理等应用社会保障卡提供相关公共服务的业务部门。

持卡人，是指社会保障卡卡面记载的信息所对应的自然人。

第三十四条 本办法施行后，本市人民政府各部门和各区人民政府不再发放用于办理自然人享受社会保障及其他公共服务待遇的其他身份凭证；已经发放的，应当停止增量发放，并逐步纳入社会保障卡体系。法律、法规、规章有特别规定的，从其规定。

第三十五条 电子社会保障卡与实体社会保障卡具有同等效力。

第三十六条 本办法自 2022 年 2 月 1 日起施行。