

社会保障卡服务规范
第 6 部分：补领、换领、换发

2024 - 03 - 01 发布

2024 - 06 - 01 实施

社会保障卡服务规范 第6部分：补领、换领、换发

1 范围

本文件规定了社会保障卡补领、换领、换发的服务内容、基本要求、业务流程、风险控制、档案管理等内容。

本文件适用于社会保障卡补领、换领、换发业务办理。

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

DB53/T 1239.1 社会保障卡服务规范 第1部分：申领

3 术语和定义

GB/T 31596.1界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务内容

省/州/县/乡/村社会保障卡服务经办机构为本省社会保障卡持卡人提供社会保障卡补领、换领、换发服务。

5 基本要求

5.1 办理条件

本省社会保障卡的持卡人，发生社会保障卡遗失、损坏、信息变更等情况，向对应银行网点申请办理社会保障卡补领、换领、换发业务。

5.2 办理方式

窗口办理、网络办理。

5.3 办理时限

即时办结。

5.4 收费要求

按照国家和省有关规定收费。

6 业务流程

6.1 申请

6.1.1 申请人向经办机构的服务窗口现场提交申请材料，或在云南省人社服务网、云南人社 APP 进行申请，并选择结果送达方式。

6.1.2 线下办理补领换领换发社会保障卡的，需提交以下材料：

- a) 持卡人有效身份证件；
- b) 《云南省金融社保卡错误卡更换通知》《云南省金融社保卡卡面信息变更通知》或社会保障卡；
- c) 16 周岁以下持卡人办理补领换领换发社会保障卡的，监护人还需提供户口册及证明监护人身份的有效证件或其他证明材料。

6.1.3 网络办理补领换领换发社会保障卡的，需提交持卡人有效身份证件。

6.2 受理

6.2.1 经办人员收到申请材料，按以下情况分别处理：

- a) 申请材料不齐全或证件不在有效期的，应退回材料并一次性告知需补全材料名称；
- b) 申请材料齐全但材料不准确或有遗漏的，指导申请人修改补充；
- c) 申请材料齐全且规范完整的，进入下一环节。

6.2.2 时限：即时受理。

6.3 审核

6.3.1 审核人员收到申请材料后，对申请材料进行审核并将相关信息录入系统，审核内容如下：

- a) 申请人以往是否已在本省行政区域内申领过社会保障卡；
- b) 申请人提交的申请材料是《云南省金融社保卡错误卡更换通知》或《云南省金融社保卡卡面信息变更通知》的，需核对办理信息是否与证件信息一致。

6.3.2 审核人员审核备案材料后，按以下情况分别处理：

- a) 申请材料不齐全或证件不在有效期的，应退回材料并一次性告知需补全材料名称；
- b) 申请材料齐全但有错漏的，指导申请人修改补充；
- c) 申请材料齐全且规范完整的，进入下一环节。

6.3.3 时限：即时。

6.4 办理

按照 DB53/T 1239.1 的要求执行。

6.5 送达

按照 DB53/T 1239.1 的要求执行。

6.6 流程图

社会保障卡补领、换领、换发流程图见附录 A。

7 风险控制

7.1 风险点

在审核社会保障卡补领、换领、换发时存在以下风险点：

- a) 相关证件过期或人证不符；
- b) 提交证件有错漏。

7.2 防控措施

认真审核申请材料 and 部门间工作协同等措施，防控违规备案情况：

- a) 若申请人提交的相关证件过期或人证不符，不予受理；
- b) 若申请人提交证件有错漏的，核对后予以指导帮助。

8 档案管理

8.1 档案类型

社会保障卡业务类。

8.2 档案保管期限

5年。

8.3 档案保存方式

电子档案。

8.4 档案归档目录

社会保障卡补领换领换发业务。

9 相关法律法规、政策文件

本文件涉及的法律法规、政策文件包括但不限于：

- a) 《人力资源社会保障部中国人民银行关于社会保障卡加载金融功能的通知》（人社部发〔2011〕83号）；
- b) 《云南省人力资源和社会保障厅关于印发〈云南省加载金融功能的社会保障卡制作发行管理办法（试行）〉的通知》（云人社发〔2016〕110号）。

附录 A
(规范性)

社会保障卡补领、换领、换发流程图

社会保障卡补领、换领、换发流程见图 A.1。

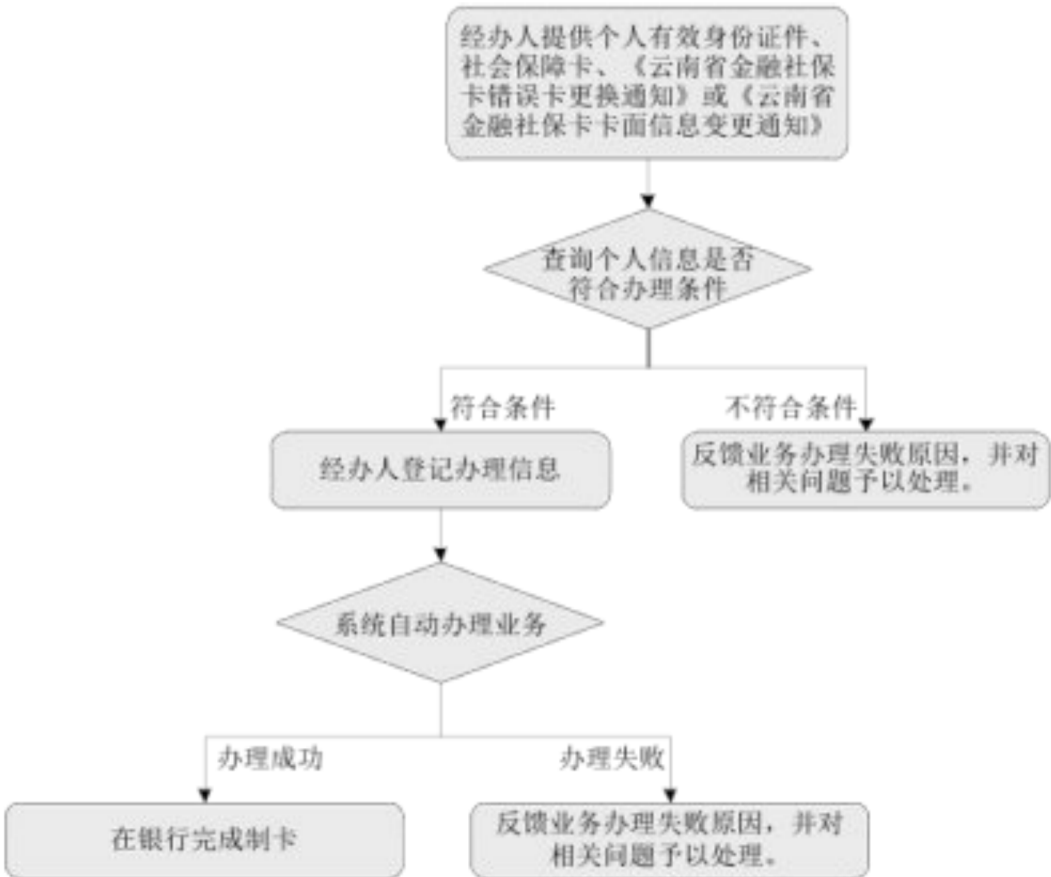


图 A.1 社会保障卡补领、换领、换发流程图