

新乡市人力资源和社会保障局文件

新人社〔2017〕141号

新乡市人力资源和社会保障局 关于印发《新乡市社会保障卡业务经办流程》的 通 知

各县（市、区）人力资源和社会保障局，局机关各科室，局属各单位：

《新乡市社会保障卡业务经办流程》已经局党组研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

2017年10月9日

（此件主动公开）

新乡市社会保障卡业务经办流程

第一章 总 则

第一条 为规范新乡市社会保障卡窗口业务经办流程，提高新乡市社会保障卡服务窗口的业务办理和服务水平，根据河南省人力资源和社会保障厅《关于印发〈河南省社会保障卡服务窗口规范〉的通知》（豫人社信息〔2014〕12号）、河南省人力资源和社会保障厅《关于加快推进社会保障卡应用的实施意见》（豫人社〔2014〕33号）等文件精神，结合新乡市实际，制定本办法。

第二条 新乡市范围内社会保障卡服务窗口的业务经办适用本办法。

第二章 窗口服务内容

第三条 市、县级社会保障卡（以下简称社保卡）服务窗口应向持卡人提供以下服务内容：社保卡申领（包括采集个人基础信息、照片）；社保卡发放；社保卡金融账户激活（仅限于银行设立的服务窗口）；社保卡挂失、解挂；社保卡密码修改、密码重置；社保卡补换；社保卡注销；临时社保卡发放；社保卡综合自助服务。

第四条 乡镇（街道）社保卡服务窗口不具备社保卡补换职能。但应根据实际情况，向持卡人提供其他服务内容。

第五条 社保卡挂失、解挂，社保卡密码修改、密码重置，社保卡补换，社保卡综合自助服务等业务在新乡市范围内可跨区域办理。其中跨区域办理社保卡补换业务的，金融账户需在业务办理地相应的合作金融机构服务网点办理激活手续，社保账户需在参保地定点药店或定点医院办理激活手续。

第六条 持卡人在社保卡补换期间急需用卡的，应为持卡人办理临时社保卡（以下简称临时卡）。

（一）对于省社会保障卡管理信息系统中已有个人信息的，直接办理临时卡发放业务。

（二）对于省社会保障卡管理信息系统中没有个人信息的，需要先进行人员基本信息的新增。在新增申请信息时，必输项和人员状态、户口性质、户口地址、移动电话（或固定电话）、通讯地址、单位名称、单位编号不能为空，服务银行不能选为“待定”。

第七条 在办理个人申请或临时卡业务时，应上传符合制卡要求的电子版照片。

（一）电子版照片规格：像素为358*441，透明背景，JPG格式，15KB以上60KB以下，头部占整个图片三分之二。

（二）电子版照片内容：应穿深色有领上衣，洁净面部、去除浓妆、整理头发、去除饰物。不穿浅、白色、高领及有明显工作性质的服装，不戴帽子、围巾、眼镜、项链、耳钉等首饰；头发不遮挡眉毛；露出双耳。

第八条 上述各项服务内容的具体操作步骤及注意事项见《新乡市社会保障卡服务窗口业务操作》（附件）。

第三章 附 则

第九条 本办法由新乡市人力资源和社会保障局负责解释。

第十条 本办法自公布之日起施行。

附 件

新乡市社会保障卡服务窗口业务操作

一、业务操作

1. 申领

1.1 办理条件

本人携带身份证和老社保卡到各社保卡服务窗口现场办理；如代办，由代办人携带申领人的电子照片和申领人的身份证原件到各社保卡服务窗口现场办理。

1.2 信息采集

登录采集系统客户端——读身份证——询问填写“人员类别”——询问填写“人员状态”——询问填写“户口性质”——职工根据查询填写单位编号和单位名称，农民填写所在村编号——询问填写“手机号码”——填写“邮政编码”——点击“头像”——拍照——确定——打印申领表——申领人签字——保存。

2. 发卡

2.1 成品卡交接（批量发到乡镇劳保所）

2.1.1 交接申请

登录市卡管系统——“发卡管理”——“交接申请”——在“查询条件”中的“交接至”选择目的乡镇——左下方列表框中选择最上方的县级行政区——点击右上方“查询”——在“查询结果”中选择要交接的批次——在“交接信息”中输入乡所领卡

人员各项信息——“提交申请”。

2.1.2 交接处理

登录市卡管系统——“发卡管理”——“交接处理”——在“查询条件”中的“所属行政区”选择目的乡镇——点击右上方“查询”——选中申请记录——“审核通过”——“打印交接单”。

2.2 成品卡发放

2.2.1 单位发卡（对单位或社区、村）

登录市卡管系统——“发卡管理”——“单位发卡”——在“查询条件”中的“单位编号”中输入单位编号——点击右上方“查询”——在“发卡单位”选中查询记录——点击“扫描证明材料”——点击“关闭”按钮（未配备高拍仪）——点击右上方“保存领卡信息”——“打印交接单”。

2.2.2 个人发卡（对个人）

登录市卡管系统——“发卡管理”——“个人发卡”——在“领卡信息”中的“领卡人（代）身份证号”输入社会保障号——“查询”——选中查询结果——在“领卡人电话”中输入手机号——“保存领卡信息”。

2.3 成品卡回执

2.3.1 回执管理

登录市卡管系统——“发卡管理”——“回执管理”——选择所属行政区——输入“单位编号”——点击“查询”——选中查询结果——在“回执信息”中输入各项信息——点击“保存回执信息”。

2.3.2 回执验卡

登录市卡管系统——“发卡管理”——“回执验卡”——将社保卡插入读卡器——点击“读卡”（不能读取的问题卡，在读卡信息【社保卡号】栏输入社保卡号，点击“手动验卡”）——选择回执原因和验卡结果——点击“保存验卡信息”。

2.3.3 回卡管理

登录市卡管系统——“发卡管理”——“回卡管理”——输入查询条件——点击“查询”——选中查询结果——输入存放位置（可为多张卡指定相同位置，便于管理）——点击“回卡入库”。

2.3.4 零星重发

登录市卡管系统——“发卡管理”——“个人发卡”——输入身份证号——点击“查询”——选中查询结果——点击“保存领卡信息”。

2.4 查询

2.4.1 发卡记录查询

登录市卡管系统——“发卡管理”——“发卡管理”——选择所属行政区——输入“单位编号”或“身份证号”——点击“查询”。

2.4.2 个人综合查询

登录市卡管系统——“发卡管理”——“综合查询”——“个人综合查询”——输入“身份证号”——点击“查询”。

2.5 业务回退

登录市卡管系统——“发卡管理”——“发卡管理”——选

择所属行政区——输入“单位编号”或“身份证号”——点击“查询”——选中查询结果——点击“回退”。

3. 挂失解挂注销

登录省卡管系统——“社保卡维护”——“挂失解挂注销”——在“身份证号”栏中输入身份证号——将“所属城市”选为空——点击“开始查找”——选中查询结果。

点击“临时挂失”按钮可以临时挂失社保卡；点击“正式挂失按钮”可以正式挂失社保卡；点击“解除挂失”按钮可以做社保卡解挂；点击“注销”按钮可以注销社保卡；点击“回执”按钮可以打印出办理相应业务时的回执单。

4. 密码修改解锁重置

登录省卡管系统——将社保卡插入读卡器——“社保卡维护”——“PIN维护”——将“所属城市”选为空——点击“社保卡号”后的“读卡”——选中查询结果。

点击“修改密码”按钮可以修改社保卡密码；点击“解锁密码”可以解除密码锁定；点击“重置密码”按钮可以重新设置社保卡密码；；点击“回执”按钮可以打印出办理相应业务时的回执单。

5. 补换卡

5.1 补卡

5.1.1 非税系统操作：

5.1.1.1 开缴款通知书（网点交费、刷卡交费用任选其一）

5.1.1.1.1 建行网点交费

登录非税系统——“功能菜单”——“执收单位”——“直

接缴款”——“开缴款通知书”——点击“机打”，在弹出的窗口中，在“缴款人名称”处输入补卡人姓名——点击“项目编码”旁的按钮——双击记录行——核对纸质票据票号与系统显示编号一致——点击“打印”。

5.1.1.1.2 刷卡交费

银行卡插入POS机——登录非税系统——“功能菜单”——“执收单位”——“直接缴款”——“开缴款通知书”——点击“POS”，在弹出的窗口中，在“缴款人名称”处输入补卡人姓名——点击“项目编码”旁的按钮——双击记录行——点击“刷卡”。

5.1.1.2 开具财政票据

登录非税系统——“功能菜单”——“执收单位”——“直接缴款”——“开具财政票据”——选中开票记录——点击“开票”——核对纸质票据票号与系统显示编号一致——点击“打印”。

5.1.2 省卡管系统操作：

5.1.2.1 挂失

登录省卡管系统——（“社保卡领取”——“个人领卡启用”）——“社保卡维护”——“挂失解挂注销”——输入社会保障号——点击“开始查找”——选中查询结果——点击“正式挂失”。

5.1.2.2 补卡

“社保卡申请”——“补换卡”——输入社会保障号——点击“开始查找”——选中查询结果——点击“补卡”，在弹出的

对话框中，补换类别选择“5_遗失补卡”，选择“补换原因”——“变更服务银行”（如果需要）——点击“确定”。

5.1.2.3 交费登记

“社保卡申请”——“交费登记”——输入社会保障号——点击“开始查找”——选中查询结果——点击“交费登记”。

5.1.2.4 标注

“社保卡申请”——“即制卡标注”——输入社会保障号——点击“开始查找”——选中查询结果——点击“标注”。

5.1.3 打印卡片（制卡机220e）：

5.1.3.1 准备工作

打开制卡机电源——把预制卡放入后侧进卡槽（卡面朝上，芯片位置朝里）。

5.1.3.2 制卡

双击电脑桌面“新乡社保卡制卡系统”图标——点击“获取数据”（输入身份证号）——点击“预览”（核对照片、姓名、银行）——点击“进卡”——点击“数据回盘”——点击“打印”。

5.1.3.3 补打卡面（卡面打印不清楚时）

把卡重新放进卡槽——打开制卡软件——点击“预览”——点击“进卡”——点击“打印”。

5.1.3.4 回盘失败（芯片内信息未回到省卡管）

制卡软件——点击“失败数据回盘”——登录省卡管系统——“社保卡申请”——“失败数据处理”——输入社会保障号——“开始查找”——“恢复申请”——转到2.1.2.4标注。

5.1.4 领卡启用

登录省卡管系统——“社保卡领取”——“个人领卡启用”——输入“社会保障号”（或将卡片插入社保读卡器，点击“读卡”）——点击“领取”——点击“启用”。

5.2 换卡（略）

6. 临时卡

6.1 发放

6.1.1 省卡管系统有信息：

6.1.1.1 临时卡发放

登录省卡管系统——“临时卡预制卡”——“临时卡发放”，点击“申领”——“读卡”，输入申领人身份证号、姓名（如代办还需输入代办人身份证号、姓名），点击“确定”。

6.1.1.2 启用

登录simis系统——点击“社保卡信息”——“社保卡启用”——输入身份证号——点击“查询”——点击“启用”。

6.1.2 省卡管系统无信息：

6.1.2.1 新增申请

登录省卡管系统——“社保卡申请”——“个人申请”——“新增申请”——完善各数据项——上传照片——点击“个人申请”。

6.1.2.2 临时卡发放

“临时卡预制卡”——“临时卡发放”，点击“申领”——“读卡”——输入申领人身份证号、姓名（如代办还需输入代办人身份证号、姓名）——点击“确定”。

6.1.2.3 启用

登录simis系统——点击“社保卡信息”——“社保卡启用”——输入身份证号——点击“查询”——点击“启用”。

6.2 重写

登录省卡管系统——“临时卡预制卡”——“临时卡发放”——点击“重写”——点击“确定”，由申领人重新设置密码。

6.3 收回

登录省卡管系统——“临时卡预制卡”——“临时卡发放”——点击“收回”——点击“读卡”——点击“确定”。

二、注意事项：

1 在操作制卡软件时，不要过快地连续点击各个按钮，等每一步操作的成功提示弹出后再点击下一个按钮。

2 如果点“写卡”或“数据回盘”时无成功提示，此时制卡信息已回盘失败，即芯片内的金融账户信息未回到省卡管系统，“市中心接收”栏不显示时间信息。此时需要报新乡市人力资源和社会保障信息中心处理。

三、常见问题处理

分类	问题	原因	解决方法
省卡管系统	省卡管查询不到信息，但市卡管有上传记录	身份证过期、或公安比对失败、或与银行开户信息不符导致制卡失败，信息中心将制卡信息从省卡管撤出	省卡管-社保卡申请-个人申请-新增申请-输入社会保障号-制卡信息自动回显-修改-提交
	补卡时修改姓名、社会保障号	持卡人在公安部门更改身份信息	省卡管系统-社保卡申请-修改个人信息-修改保障号或姓名-上传依据-修改
	更换照片	照片错或个人意愿	先进行补卡操作，然后在弹出的修改个人信息窗口中上传新照片
制卡机（制卡软件）	卡面打印不清晰、颜色有偏差	制卡机色带传感器出现偏差或太脏	校正或清洁色带传感器
	卡芯片上电失败	1、卡片方向放反 2、与华大读卡器不兼容 3、制卡机问题	1、检查卡片方向 2、换用其他读卡器 3、重启制卡机
	制卡机未连接	两条 USB 线未全部连接或驱动程序出现问题	检查 USB 数据线或重新安装驱动程序
	未检测到色带芯片	色带芯片损坏或松动	更换色带及芯片或重新插拔色带芯片
	写卡未成功	网络通讯失败	1、制卡软件-失败数据回盘 2、省卡管系统-社保卡申请-失败数据处理-恢复申请
非税票据	缴款通知书未打印	系统原因	非税系统-开缴款通知书-重打
	打错票号	未认真核对票号	需要具体分析
	票据未入库	非税系统缺陷，老批次票据未使用完，新批次票据入库会导致票据使用出错	及时与信息中心相关人员联系入库票据

