

广州市社会保障(市民)卡 服务手册



“广州人社”微信公众号
(微信扫码)



广州市社保卡网页二维码
(微信扫码)



电子社保卡申领
(微信扫码)



支付宝生活号
(支付宝扫码)

24 小时服务热线
12343、12345



一卡多用
一生同行

广州市社会保障卡服务中心
二〇一九年七月印制

前言

一、社会保障卡的定义

社会保障卡,是指面向社会公众发行,主要应用于人力资源社会保障领域政府社会管理和公共服务的集成电路卡。社会保障卡是持卡人享有社会保障和公共就业服务权益的电子凭证,具有信息记录、信息查询、业务办理等基本功能。

二、社会保障卡的核发

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。**其他任何机构和组织均不得发行社会保障卡。**

广州市社会保障卡由广州市人力资源和社会保障局管理,广州市社会保障卡服务中心经办。



政府发放 全民覆盖

社会保障 公共服务



目录

前言.....	1
领卡后注意事项.....	2
社会保障卡主要功能和应用.....	5
广州市社保卡办事指南.....	6
广州市社保卡在线申领方式和办事窗口.....	12

领卡后注意事项

根据人力资源和社会保障部、中国人民银行的统一要求(人社部发[2011]83号文),社会保障卡加载金融功能。请您领取广州市社会保障(市民)卡后,做好以下事宜:

一、尽快开通社会保障卡金融应用

金融服务
银行标识



社会保障号码

金融账号

金融服务银行热线电话

领卡后,请尽快凭社会保障卡和有效身份证件原件,到卡面所示金融服务银行在广州市内的任一营业网点办理金融账户激活手续,办理时提供本人或联系人的手机号码,并设置金融账户密码,同时可向银行申请提供金融账户对账簿。

根据金融管理部门相关要求,办理注资、存款业务时,可不使用密码,但为保障资金安全,办理取款、转账、消费等业务前,需办理密码设置手续。

持卡人如需在国内异地激活,办理手续前,建议先拨打卡面所示金融服务银行电话咨询。目前暂不支持境外、国外办理金融账户激活。

1. 社会保障卡账户。我市社会保障卡有两个账户——金融账户和医保个人账户。金融账户激活后可作为普通银行借记卡使用,医保个人账户按我市医疗保险经办机构的有关规定使用和管理。

2. 社会保障卡密码。常用的社会保障卡密码是金融账户密码和医保个人账户密码。金融账户密码用于金融账户的资金使用和信息查询,比如使用金融账户内资金支付水、电、煤气、生活物品等费用,或在ATM机、银行柜台存取款、转账,以及在银行自助终端等设备查



询金融账户余额、流水等信息;医保个人账户密码用于医保个人账户资金使用和信息查询,比如使用医保个人账户内资金支付医药费用,以及在银行自助终端等设备查询医保个人账户余额、流水等信息。

3. 我市社会保障卡现有10家服务银行:工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、光大银行、广发银行、广州银行、招商银行、广州农商银行。



温馨提示

1. 按照全国统一规范,社会保障卡金融功能的使用范围暂时限定在中华人民共和国境内,暂支持人民币借记应用,同时支持专用的金融增值服务以及优惠。根据银行对账户分类管理的新规,社会保障卡作为具有特殊性质的银行借记卡,社会保障卡管理事项人民银行将另行通知,目前不影响社会保障卡的正常使用。各金融功能具体以各服务银行指引为准。

2. 广州市社会保障卡金融账户免收小额账户管理费、年费,且每月免除前3笔省内跨行ATM机取现手续费,即在广东省内任一ATM机取现金、每月前3次免手续费。除此以外,社会保障卡金融账户还像其他普通银行借记卡一样,可开通手机银行、网上银行的功能。

二、尽快申领电子社保卡

微信扫描下方二维码,申领电子社保卡↓



电子社保卡申领(微信扫码)

电子社保卡是社保卡的线上形态,与实体社保卡一一对应、唯一映射、状态相同、功能相通,由全国社保卡服务平台统一签发、统一认证、统一管理,全国通用,是持卡人线上享受人社服务及其他民生服务的电子凭证和结算工具。



三、合法使用社会保障卡



2015年11月1日起实施的《刑法修正案(九)》将社会保障卡纳入依法可以用于证明身份的证件范围,并提出两

方面规定,一是对伪造、变造、买卖社会保障卡的行为人,追究刑事责任;二是对使用伪造、变造的或者盗用他人社会保障卡的行为人,追究刑事责任。详见《中华人民共和国刑法》(2015年8月29日修正版)第二百八十条、第二百八十条之一。



社会保障卡主要功能和应用

一是身份凭证。社会保障卡作为持卡人办理就业登记、失业登记、参保登记、工伤认定、职业培训、技能鉴定等人力资源和社会保障业务,享受各项就业扶持政策和就业服务、社保服务、人才服务的主要电子身份凭证。在此基础上,我市将社会保障卡进一步扩展为政府相关部门的办事身份凭证,作为进入公园、博物馆的身份凭证。

二是信息记录。在社会保障卡内或相关后台系统记录个人基本信息、人力资源和社会保障关键业务信息,形成电子形式的证件副本。

三是自助查询。通过社会保障卡在自助服务一体机或其他服务渠道连接后台系统,方便持卡人查询个人的人力资源和社会保障权益信息及办理相关业务。



四是就医结算功能。通过社会保障卡实现本地和跨地的医疗保险、工伤保险、生育保险医疗费即时结算,支持挂号、诊疗、妊娠登记、住院登记、购药等就医过程的信息服务,实现就医一卡通。通过社会保障卡将医疗服务与医疗结算流程有机结合,可最大程度方便群众就医。

五是缴费和领取待遇。通过社会保障卡的银行账户实现各类缴费和待遇领取。包括个人各项社会保险缴费、人事人才考试缴费,各项社会保险定期待遇和一次性待遇领取、报销费用领取、就业扶持政策补贴资金领取等基础上,我市将社会保障卡进一步扩展到其他待遇发放领域应用,将养老保险待遇、惠农资金等涉农财政补贴及其他各类待遇打入社会保障卡的银行账户中,实现了对群众的便利服务。

六是金融支付功能。可以通过社会保障卡的银行账户办理存取款、转账、代收代付等业务。

广州市社保卡办事指南

实施机构：广州市人力资源和社会保障局

承办机构：广州市社会保障卡服务中心

事项类型：公共服务

更新时间：2020年6月

序号	事项名称	办理要求	办事窗口	指尖服务渠道	是否收费	收费标准
1	社会保障卡申领	<p>一、金融社保卡申领</p> <p>(一) 申领方法。</p> <p>1. 在线申领。已办理居民身份证的中国公民可通过在线申领, 并选择意向银行为社保卡的服务银行。可下载“穗好办”APP, 在“社保”——“社保卡申领”栏目办理; 或登录广东政务服务网(www.gdzwfw.gov.cn), 搜索“社会保障卡申领”、选择城市“广州”后办理; 或拨打意向选择的服务银行热线或12345热线了解银行提供的在线办理方式。暂未办理居民身份证、年龄太小无法完成在线认证、不便使用在线方式办理的中国公民, 以及中国香港、澳门、台湾居民和外国人, 应到意向选择的银行网点现场申领。</p> <p>2. 现场申领。由申领人本人凭有效身份证件原件办理, 或委托年满18周岁人员凭申领人和代办人的有效身份证件原件到意向选择的银行网点办理。</p> <p>3. 选择领卡方式。申领人本人申领的, 可选择到银行网点、或付费邮寄方式领卡; 委托他人代办的, 须由申领人本人到银行网点领卡。</p> <p>(二) 相片。</p> <p>已办理居民身份证的人员, 申领时可授权使用居民身份证相片制卡, 也可提供1张白底小一寸彩色证件相片制卡; 无居民身份证的申领人, 或此前曾因授权使用的相片不符合制卡要求等原因申领失败的申领人, 须提供1张白底小一寸彩色证件相片申领社保卡。申领人提供相片的方法有: 1. 现场办理的申领人, 携带1张冲印的相片由银行网点扫描; 2. 在线办理的申领人, 可在手机中储存1张电子相片, 根据提示上传相片; 3. 登录广州市人力资源和社会保障局网上办事系统(gzjss.hrssgz.gov.cn/cas/login), 在“社会保障卡”栏目的“社会保障卡相片上传”模块上传电子相片及身份证件影像文件, 待核查通过后再申领社保卡, 并使用个人网上上传的相片。</p> <p>(三) 领卡和设置密码。</p> <p>1. 急需用卡人员可预约到已开通即时制卡业务的银行网点办理现场申领后即时领卡。</p> <p>2. 选择到银行网点领卡的, 请申领人收到可领卡的短信或电话通知后, 或通过“广州人社”微信公众号“社保通”专栏“社会保障卡”模块自助查询到具体领卡网点已签收社保卡后, 再前往领卡。</p> <p>3. 领卡须由申领人本人凭有效身份证件原件办理。申领人未满16周岁的, 由其法定监护人凭申领人的有效身份证件原件、法定监护人有效身份证件原件、可证明法定监护关系的材料(如可直接体现父子、母子关系的居民户口簿, 出生医学证明等)领卡。领卡时同步设置社保卡金融账户、医保个人账户的密码。申领人高龄、疾病入院、长期异地的, 可委托他人凭申领人有效身份证件原件、代办人有效身份证件原件及申领人疾病入院登记、异地就医备案登记的材料代办领卡。账户密码设置请按银行规定办理。</p> <p>4. 付费邮寄方式领卡的需特别注意, 在收到社保卡后请持卡人本人(未成年人由其法定监护人)到服务银行广州任一营业网点办理社保卡金融账户、医保个人账户的密码设置。</p> <p>(四) 有效身份证件说明。</p> <p>16周岁以上的中国公民为居民身份证, 未满16周岁的中国公民为居民户口簿, 中国香港、澳门居民为港澳居民来往内地通行证或港澳居民居住证, 中国台湾居民为台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证, 外国人为外国护照或外国人永久居留证。社保卡办事指南中所述“有效身份证件”均按此说明。</p> <p>(五) 社保卡服务银行。</p> <p>工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、光大银行、广发银行、广州银行、招商银行、广州农商银行。</p>	银行网点	“穗好办”APP, 广东政务服务网, 或服务银行提供的在线办理方式	否	

序号	事项名称	办理要求	办事窗口	指尖服务渠道	是否收费	收费标准
1	社会保障卡申领	<p>二、社保卡（老年人优待专用）申领</p> <p>（一）广州市户籍老年人在年满60周岁前3个月起可申领社保卡（老年人优待专用）（下称“老年人优待卡”）。申领人本人凭居民户口簿、身份证原件，到户籍所在的街（镇）政务服务中心的老年人优待窗口（下称“街道优待窗口”）申办，申办网点即为后续办理领卡的网点。委托他人代办老年人优待卡申领的，还须提供代办人有效身份证件原件。</p> <p>（二）特别注意：金融社保卡和老年人优待卡需分别申领。申领老年人优待卡时如暂未申领金融社保卡的，街道优待窗口可先受理老年人优待卡申领。申领人在街道或回到家中通过手机下载“穗好办”APP申领金融社保卡，或到银行网点现场申领金融功能社保卡。申办金融社保卡不受老年人优待卡最早于60周岁前3个月申领的时间限制，建议提早办理。</p>	街道优待窗口	按老年人优待业务主管部门指引	否	
2	社会保障卡应用状态查询	<p>查询是否已申领金融社保卡和老年人优待卡，申领、补换领后的业务进度，应用状态是否正常，金融账户是否激活等情况。</p> <p>1. 在线办理。关注“广州人社”微信公众号，在“社保通”—“社会保障卡”—“自助查询”栏目办理；关注“广州社保卡_市民卡”支付宝生活号，在“自助查询”栏目办理；下载“穗好办”APP，在菜单栏“社保”—“社保卡自助查询”栏目办理；登录广东政务服务网（www.gdzwfw.gov.cn），搜索“社会保障卡应用状态查询”在线办理；关注“广州12345”微信公众号，在“微资讯”—“市民卡查询”办理。</p> <p>2. 现场办理。申领人凭有效身份证件原件、持卡人凭社保卡原件到银行网点或社保卡中心专窗办理。也可委托年满18周岁人员凭申领人和代办人的有效身份证件原件代办。</p>	银行网点	微信公众号、APP、网页等	否	
3	社会保障卡挂失及解挂	<p>一、金融社保卡挂失和解挂</p> <p>（一）挂失</p> <p>1. 在线挂失。关注“广州人社”微信公众号，在“社保通”—“社会保障卡”—“挂失补卡”栏目办理；或下载“穗好办”APP，在“社保”—“社保卡挂失”栏目办理；或登录广东政务服务网（www.gdzwfw.gov.cn），搜索“社会保障卡挂失与解挂”、选择城市“广州”办理；2. 电话挂失。拨打24小时热线电话12343、12345办理；3. 书面挂失。由持卡人本人凭有效身份证件原件或委托年满18周岁人员凭持卡人和代办人的有效身份证件原件到卡面所示银行的社保卡服务网点办理；办理书面挂失时可同步办理补卡、缴纳补卡工本费。4. 温馨提示：社保卡挂失后，社保卡的金融账户和医保个人账户联动挂失。如挂失时提示银行账户联动挂失失败的，请持卡人拨打银行热线、或在银行网点挂失银行账户，并尽快办理补卡手续。</p> <p>（二）解除挂失。已办理挂失但未办理补卡手续的，如找回社保卡，可由持卡人本人凭有效身份证件原件、社保卡原件到卡面所示银行的社保卡服务网点解除挂失。16周岁以下的持卡人，由其法定监护人凭持卡人有效身份证件原件、社保卡原件、法定监护人有效身份证件原件、可证明法定监护关系的材料（如可直接体现父子、母子关系的居民户口簿或出生医学证明等）办理。</p> <p>二、老年人优待卡挂失和解挂</p> <p>（一）挂失。</p> <p>1. 电话挂失。拨打24小时热线电话12343、12345办理。</p> <p>2. 书面挂失。由持卡人本人凭有效身份证件原件，或委托年满18周岁人员凭持卡人、代办人的有效身份证件原件到街道优待窗口办理。办理书面挂失时可同步办理补卡、缴纳补卡工本费。</p> <p>3. 关于卡内羊城通资金。只办理了老年人优待卡挂失但未办理补卡并缴纳工本费的，原卡的羊城通资金不能被冻结，建议尽快办理补卡，补、换卡并缴纳工本费的第3个工作日后，原卡的羊城通余额冻结并可转入新卡。</p> <p>（二）解除挂失。</p> <p>已办理电话挂失或书面挂失但未办理补卡手续，如找回老年人优待卡的，可由持卡人本人凭老年人优待卡原件、有效身份证件原件，或委托年满18周岁人员凭持卡人、代办人的有效身份证件原件和持卡人的老年人优待卡到街道优待窗口解除挂失。</p>	银行网点	“广州人社”微信公众号，12343、12345热线	否	
			街道优待窗口	按老年人优待业务主管部门指引		

序号	事项名称	办理要求	办事窗口	指尖服务渠道	是否收费	收费标准
4	社会保障卡补卡、换卡	<p>一、金融社保卡补、换卡</p> <p>(一) 办理方法。</p> <p>1. 在线补、换卡。关注“广州人社”微信公众号，在“社保通”——“社会保障卡”栏目办理；或下载“穗好办”APP，在“社保”——“社保卡补卡”、“社保卡换卡”栏目办理；或登录广东政务服务网（www.gdzwfw.gov.cn），搜索“社会保障卡补卡、换卡”、选择城市“广州”后办理，并缴纳补、换卡工本费。在线办理补换卡时可选择到银行网点领卡，也可选择付费邮寄方式领卡。</p> <p>2. 现场补、换卡。由持卡人本人凭有效身份证件原件，或委托年满18周岁人员凭持卡人和代办人的有效身份证件原件，到社保卡卡面所示银行的社保卡服务网点办理，并缴纳补、换卡工本费。办理换卡业务的，还需携带原社保卡。现场办理补、换卡的，办理业务的网点即为领卡网点。</p> <p>(二) 金融社保卡卡面有效期逾期。请持卡人携带有效身份证件原件和1张冲印的白底小一寸彩色证件相片，到卡面所示银行的社保卡服务网点现场办理相片变更、并同步办理补换卡业务。温馨提示：我省将发行第三代社保卡，可届时直接更换为第三代社保卡，换卡前原社保卡还可继续使用。</p> <p>(三) 无金融功能的社保卡卡面有效期逾期。全市已停止受理无金融功能的社保卡（自助查询结果提示为“普通蓝卡”、“普通黄卡”）的补卡、换卡业务，该类卡遗失、损坏、逾期的，请直接申领金融社保卡。</p> <p>(四) 领卡和设置密码</p> <p>1. 急需领卡的人员可预约到已开通即时制卡业务的银行网点办理，现场补、换卡后即时领取新卡。具有优待功能的社保卡暂不能即时补换卡。</p> <p>2. 选择到网点领卡的，请申领人在收到可领卡的短信或电话后，或通过“广州人社”微信公众号“社保通”专栏“社会保障卡”模块自助查询了解到具体领卡网点已签收社保卡后，再前往领卡。</p> <p>3. 由持卡人本人凭有效身份证件原件办理领卡，在线办理换卡业务的，领卡时还需携带原社保卡并交给领卡网点。16周岁以下的持卡人，由其法定监护人凭持卡人有效身份证件原件、法定监护人有效身份证件原件、可证明法定监护关系的材料（如：可直接体现父子、母子关系的居民户口簿，出生医学证明等）领卡；持卡人高龄、疾病入院、长期异地的，可委托他人凭持卡人有效身份证件原件、代办人有效身份证件原件及持卡人疾病入院登记、异地就医备案登记的材料代办领卡。</p> <p>4. 补、换领新社保卡后，部分银行的社保卡金融账户需重新设置密码。详询服务银行。</p> <p>二、老年人优待卡补卡、换卡</p> <p>1. 由持卡人本人凭有效身份证原件，或委托年满18周岁人员凭持卡人和代办人的有效身份证件原件，到街道优待窗口办理，并缴纳补换卡工本费。补、换卡并缴纳工本费的第3个工作日后，原卡的羊城通余额冻结并可转入新卡。</p> <p>2. 老年人优待卡损坏的，可按遗失在街道优待窗口办理补卡，办理补卡与办理换卡的时效及原卡羊城通余额的处理一样。</p> <p>3. 老年人优待卡不能正常读取，且无明显折痕、划痕、打洞痕迹的，可到社保卡中心驻区服务专窗检测。如距卡面发卡日期不足1年且经检测属非人为损坏的，免收换卡工本费。</p> <p>4. 老年人优待卡乘车优惠由半价升级为全免的，无须换卡，由持卡人于年满65周岁前1个月，凭老年人优待卡到街道优待窗口办理优待功能升级即可。</p>	银行网点	“广州人社”微信公众号，“广州，穗好办”APP，广东政务服务网	是	每证（卡）20元
5	社会保障卡启用	<p>一、应用状态启用。领卡时同步启用社保卡应用状态，无需个人另行办理。</p> <p>二、社保卡金融账户激活。由持卡人本人凭有效身份证件原件、社保卡原件到社保卡卡面所示银行广州任一营业网点办理社保卡金融账户激活，即设置取款、转账密码。持卡人未满16周岁的，由其法定监护人凭持卡人的社保卡原件、有效身份证件原件、法定监护人有效身份证件原件、可证明法定监护关系的材料（如可直接体现父子、母子关系的居民户口簿，出生医学证明等）办理。</p>	银行网点	暂无	否	

序号	事项名称	办理要求	办事窗口	指尖服务渠道	是否收费	收费标准
6	社会保障卡密码修改与重置	<p>一、电子社保卡密码。在线办理，关注“广州人社”微信公众号，在菜单栏点击“社保通”—“社会保障卡”，点击“电子社保卡”，完成个人身份识别后设置密码。</p> <p>二、社保卡金融账户密码、医保个人账户的密码。不能在线办理，须由持卡人本人凭有效身份证件原件、社保卡原件到卡面所示服务银行广州任一营业网点现场办理。16周岁以下的持卡人，由其法定监护人凭持卡人有效身份证件原件、社保卡原件、法定监护人有效身份证件原件、可证明法定监护关系的材料（如可直接体现父子、母子关系的居民户口簿或出生医学证明等）办理。</p>	银行网点	“广州人社”微信公众号	否	
7	社会保障卡信息变更	<p>一、卡面相片变更。由持卡人本人凭有效身份证件原件或委托年满18周岁人员凭持卡人和代办人的有效身份证件原件，以及社保卡原件、1张冲印的白底小一寸彩色证件相片，到卡面所示银行的社保卡服务网点办理卡面相片变更，同步办理补、换卡业务（已遗失的办理补卡、未遗失的办理换卡），并缴纳补、换卡工本费；也可在前往银行网点办理业务前，先登录广州市人力资源和社会保障局网上办事系统（gzlss.hrssgz.gov.cn/cas/login），在“社会保障卡”栏目的“社会保障卡相片上传”模块上传电子相片及身份证件影像文件，待核查通过后，再前往银行网点办理卡面相片变更和补、换卡业务，届时银行网点工作人员便可选择使用个人网上上传的相片。</p> <p>温馨提示：原社保卡卡面无相片的、卡面有效期逾期的，均按卡面相片变更和补、换卡办理。</p> <p>二、身份证件号码、姓名、性别、民族等个人信息变更。由持卡人本人到社保卡卡面所示银行的社保卡服务网点办理金融账户和医保个人账户的个人信息变更手续和社保卡的卡面资料变更业务，同时办理补卡或换卡（已遗失的办理补卡、未遗失的办理换卡），并缴纳补、换卡工本费，除提供有效身份证件原件、社保卡原件外，还需提供以下资料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 本人在公安部门办理身份证件信息变更手续时获得的有关业务材料原件； 在社保经办机构办理参保信息变更手续并获得有关业务材料原件（未参保的无需办理和提供；已参保人员如不能提供的，可采取现场填写个人书面承诺方式提交，如因个人承诺事项与实际不符，由此造成的一切责任由持卡人本人承担）。 <p>温馨提示：参保人办理了社保卡身份证件号码、姓名变更的补、换卡，如未办理参保信息变更的，新卡可能不能正常享受社保、医保待遇。</p>	银行网点	暂无	信息变更不收费，补换卡收取工本费	
8	社会保障卡应用锁定与解锁	<p>一、按照人社部有关要求，目前异地就医业务暂不使用社保密码（卡PIN码），且不使用社保卡内医保个人账户资金结算医药费用。故办理了异地就医备案登记的广州市社保卡持卡人、异地就医备案登记的就医地为广州市的外地社保卡持卡人暂无须办理应用锁定与解锁业务。</p> <p>二、目前，在广州市医疗保险定点医药机构使用社保卡医保个人账户资金结算医药费用时，使用的是银行密码，而不是社保密码（卡PIN码）。如POS机提示密码锁定，持卡人应到社保卡卡面所示银行广州任一营业网点办理医保个人账户密码的修改。</p>	银行网点	暂无网办，不收费		
9	社会保障卡注销	<p>社保卡持卡人如为社会医疗保险参保人，应按医保经办机构要求办理医保个人账户注销手续和资金支取手续。社保卡服务银行办理销户手续后联系社保卡中心办理社保卡信息的注销。</p> <p>温馨提示：广州社保卡持卡人如到省内其他城市工作、生活，需申领和补、换领当地社保卡的，由当地的社保卡经办机构在广东省社保卡信息系统中操作“一人一卡清理”后办理当地社保卡的申领或补换卡，广州社保卡持卡人无需回广州办理广州社保卡注销。广州社保卡在广东省社保卡信息系统的信息被清理后，广州社保卡仍可在广州使用。</p>	银行网点			



↑↑扫一扫↑↑
获取常见问题指引
和使用手册

2020年6月版