

中华人民共和国人力资源和社会保障部办公厅

人社厅函〔2020〕171号

人力资源社会保障部办公厅 关于进一步提升社会保障卡服务质量的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）：

近年来，各地按照全国统一部署，开展了“提升社会保障卡服务能力”专项行动，社会保障卡（以下简称社保卡）服务水平不断提升。随着社保卡的服务范围越来越广、待遇进卡等工作的深入推进，社保卡服务工作面临着新的机遇和挑战。为进一步提升社保卡服务质量，现就有关工作通知如下：

一、进一步提高服务意识

做好社保卡服务是提升人力资源社会保障部门（以下简称人社部门）便民服务水平的基础性工作。各地人社部门要深入贯彻以人民为中心的发展思想，以提供人性化、有温度的社保卡服务为目标，联合社保卡合作银行，切实增强服务意识，优化服务方式，改善服务体验，树立政府部门的良好服务形象，把社保卡服务和社保卡应用作为同等重要的任务，同安排、同部署、同落实。

二、加强主动引导服务

各地人社部门要按照《关于联合合作商业银行进一步促进社会保障卡联动服务工作的通知》（人社网信函〔2020〕17号）要求，加强与社保卡合作银行的联动服务。全面排查本地社保卡服务的薄弱环节，梳理持卡人的堵点痛点问题，分人群、分业务、分渠道制定提升社保卡服务质量的有效措施。加强服务优化，对尚未领卡、尚未启用社保功能、尚未激活银行账户的群众，通过短信提示、基层工作人员告知等方式，让群众知晓如何领卡、如何启用、如何激活；对到银行网点办理激活业务的群众，应根据实际情况引导群众通过柜台、智能柜员机、移动平板等适合方式办理，减少排队；对领卡人员集中的单位和村镇，联合合作银行优化上门服务。强化宣传引导，通过电话、网站、APP、醒目位置张贴、工作人员告知等多种渠道，向群众明示申领、启用、激活的各种方式，告知针对特殊人群代办服务或上门服务的具体流程。

三、为特殊群体提供贴心服务

各地人社部门要认真贯彻《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）要求，为老年人等群体提供智能技术、传统大厅两类服务渠道，实现更为主动、贴心的服务。结合养老保险待遇进卡等工作安排，通过社银系统接口或定期比对的方式，联合合作银行主动梳理尚未领卡、尚未激活银行账户的人员名单。对于新增领取待遇人员，要在首次发放待遇时做好申领、激活服务。对于存量领取待遇人员，要预留充足的宣传引导和逐步切换的工作周期，有

组织、分批次地做好申领、激活服务，对经宣传培训但仍坚持用银行存折的部分老年人可保留存折，不做一刀切。对高龄、重病、伤残等行动不便人员，要提供上门服务，或者按照中国人民银行账户管理的规定代理办理，特别是针对 80 岁以上的老年人以及重度残疾人，要主动联络、优先提供上门发放、激活等服务。对无法直接联系到本人的，应通过所在单位、社区（行政村）、养老院，或联系其代办人、监护人，完成通知和提醒。对到服务网点办理业务的老年人或行动不便的群众，应优先办理并安排专人帮助指导，提供人性化服务。

四、加强服务保障

各地人社部门要与社保卡合作银行加强工作衔接和相互协作，健全社银系统接口，实现实时服务联动，共同加强对社保卡申领、银行账户激活等服务的管理监督，关注服务的主动性、针对性和可及性，确保便民服务措施落实落细。要畅通 12333 和银行服务热线，及时回应群众的问题咨询和意见投诉。要制定社保卡服务应急预案，完善舆情监控机制，及时化解各种矛盾问题。针对群众和社会媒体反映的问题，要快速处置解决，并举一反三，积极主动地改进工作。要加强正面引导，大力宣传推广社保卡服务的经验做法和涌现出来的优秀典型，营造良好的社会氛围和舆论环境。

五、开展集中服务

2020 年 12 月—2021 年 3 月，由省级人社部门统一组织，各级人社部门共同开展为期 4 个月的社保卡集中服务工作，联合社

保卡合作银行，重点排查社保卡未领卡、未启用、未激活的情况，重点面向领取待遇人员，开展相应的社保卡发放、社保功能启用、银行账户激活等服务，并同步做好电子社保卡签发引导，方便群众通过手机查询待遇。要加强主动服务，加大宣传引导，让群众知晓政策、特别是关于特殊人群的关爱政策。要切实提高社保卡发放率和银行账户激活率，为就业补贴和社保待遇进卡、惠民惠农财政补贴资金“一卡通”发放等工作，提供有力的服务保障。此项工作要及早动手，小步快跑，避免排期过于密集引发群众意见。请各地将社保卡发放率、社保功能启用率、银行账户激活率、采取的便民服务和宣传引导措施等集中服务工作进展情况，于每月末上报部信息中心。

联系人：信息中心 李晨星

联系电话：(010) 84201260

电子邮箱：kc@mohrss.gov.cn



(此件依申请公开)

(联系单位：信息中心)