

人力资源社会保障部网络安全和信息化领导小组办公室

人社网信函〔2020〕17号

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

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）：

为积极推进民生服务和普惠金融工作，2019年12月，我部与中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、交通银行、中国邮政储蓄银行、招商银行签署了《社会保障卡创新应用服务合作协议》（以下简称《协议》）。为落实《协议》精神，现就联合合作商业银行进一步促进社会保障卡（含实体社保卡、电子社保卡，以下简称社保卡）联动服务工作通知如下。

一、充分认识社保卡联动服务的重要意义

我部与社保卡发卡地区覆盖较广的全国性商业银行签署总对总协议，是适应信息社会发展和人员流动需求，推动“社银”深度合作，发展社保卡创新应用服务，形成全国“一卡通”联动服务格局的重要举措。各地要充分认识社保卡创新应用和联动服务

的重要性，紧密围绕全国社保卡统一工作部署，以建立社保卡为载体的“一卡通”服务管理模式为目标，以解决群众服务痛点问题、提升便利服务水平为出发点，加强与合作商业银行的深度合作，进一步增强社保卡联动服务能力，实现社保卡高效、便民、安全使用，切实保障持卡人权益。

二、落实协议主要内容

以人力资源社会保障部门确定的基本业务需求和地方政府部门拓展的民生服务需求为方向，发挥合作商业银行品牌和服务优势，共同做好社保卡联动服务工作。人力资源社会保障部和合作商业银行总行建立“部一行”级系统接口，总对总支持全国集中服务、跨省联动服务及相关共享协作。地方人力资源社会保障部门和银行分支机构在省级单位建立系统接口，支持社保卡日常联合服务和其他属地服务。

（一）开展社保卡联动服务

各地人力资源社会保障部门要联合合作商业银行采集核实有关制卡和开户信息，核验身份证件，健全手机号码，按中国人民银行开户规定校验信息并开户。联合开展社保卡开户信息的清理核实，提升持卡人信息完整性和准确性。联合压缩制发卡周期，提供批量制卡、零星制卡解决方案，实现“立等可取”。为持卡人集中的单位提供上门激活服务，推广在银行客户端一站式激活社会保障功能和金融功能，探索社保卡银行账户线上激活模式。共同建立联动挂失解挂、补换卡服务机制，及时同步相关信息。

以社会保障功能注销为前提开展社保卡银行账户销户服务。对残疾、行动不便等特殊人群提供上门服务，或者按照中国人民银行银行账户管理的规定代理办理。银行免收社保卡首次发卡工本费、年费、小额账户管理费，视情况减免跨行转账手续费、跨行ATM取现手续费（如每月前两笔减免），提供其他区域化、个性化专属金融优惠服务。

（二）发展联合服务网点

各地人力资源社会保障部门要联合合作商业银行，在有条件的银行网点设置社保卡优先服务窗口或服务标识，明确服务事项，确立其中可以提供快速发卡服务、异地卡服务的社保卡服务网点。各地区的快速发卡（补换）网点应覆盖所有区县及该区县的的所有合作银行，配备即时制卡设备，提供一站式即时新发卡和补换卡服务。

各地人力资源社会保障部门要充分利用银行自助设备，通过双方业务系统互联，开展当地人力资源社会保障部门授权的人社业务以及各项金融服务。鼓励社银服务网点和社保卡服务网点整合建设，有条件的地区可合署办公，方便群众“一站式”办理各类人社和银行业务。

各地人力资源社会保障部门要借助合作商业银行普惠金融服务优势，在乡镇或行政村共建基层便民服务网点的自助服务设施、桌面服务终端、转账电话等服务终端上，实现参保登记、社保查询、社保缴费、待遇资格认证、待遇领取等不出村基层服

务。

（三）拓展社保卡线上服务和跨地区服务

各地人力资源社会保障部门要联合合作商业银行在各自线上服务渠道提供社保卡服务网点查询检索服务、实体社保卡和电子社保卡应用目录检索服务，全面开通社保卡申领、社会保障功能启用（不含银行账户激活）等网上服务，提供社保卡邮寄服务，必要时可设置人员访问授权、数据接触控制等措施。大力发展社保卡服务事项在省内、跨省的一网通办，实现省内人员转移不换卡，积极开展异地补换申请、激活、挂失、解挂、注销等服务，社保卡银行账户激活等金融服务事项实现全国银行网点通办。

（四）加强社保卡应用推广和宣传

各地人力资源社会保障部门要联合合作商业银行积极推广社保卡应用，共同推进实体社保卡和电子社保卡在“互联网+政务服务”和智慧城市建设中的应用，不断拓展社保卡应用场景；积极开展就业补贴资金、社会保险待遇、农民工工资等入卡业务及资金监管，通过社保卡支持惠民惠农资金“一卡通”发放等应用。鼓励合作商业银行在相关方授权的情况下，将与其他政府或社会机构合作的各类民生服务、政务服务整合到实体社保卡或电子社保卡中，探索为社保卡持卡人提供专属理财产品、小额信用融资支持等金融服务。

各地人力资源社会保障部门要联合合作商业银行开展面向个人的社保卡知识普及和宣传，推广社保卡相关服务功能，营造社

保卡普及应用氛围；结合重点工作时点开展营销活动，促进实体社保卡和电子社保卡的广泛使用。

三、工作要求

各地人力资源社会保障部门要加强与金融监管部门、合作商业银行等沟通协作，坚持优势互补、合作共赢，建立长期良好的合作关系，积极创新社保卡应用服务，提升社保卡服务水平，解决群众服务难点、痛点问题。引入竞争机制，同一地市合作商业银行一般不少于两家。

各地人力资源社会保障部门要按照社保卡创新服务工作总体目标和工作内容，积极组织有关协议内容在本地落地实施，在2020年取得实质性进展。鼓励各地参照“部一行”协议，与本地区合作商业银行研究联合服务事宜或签署服务合作协议，并将协议主体内容报送我部。

各地人力资源社会保障部门要加强信息安全建设和个人隐私保护，合作过程中保障社保卡的安全应用，将社保卡作为重要凭证严格管理，补全社保卡银行账户开户九要素信息，认真执行面签激活等账户管理规定，对超过6个月未领卡、死亡人员的“未注销卡”、省内一人多卡等情况，开展排查清理工作。建立社银实时接口，取消待遇发放环节的社银手工报盘，完善社保卡待遇发放服务。

工作中的有关情况和问题，请及时与我们联系。

联系人：于斌、李晨星

电 话：(010) 84201261、84201260

人力资源和社会保障部
网络安全和信息化领导小组办公室

2020年7月28日
办公室



(此件依申请公开)

抄送：中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、
交通银行、中国邮政储蓄银行、招商银行。