

广州市社会保障(市民)卡 使用手册



12343

广州市社会保障(市民)卡24小时服务热线



<http://card.gz.gov.cn>

广州市社会保障(市民)卡服务网站



(参保企业职工适用)

一卡一页 尽享智慧便民生活

广州市市民服务和社会保障卡管理中心

二〇一三年四月印制

市民领取广州市社会保障（市民）卡时，将随卡配套领取本手册，一卡一册。发卡同时为持卡人配发广州市民网页（http://my.gz.gov.cn）。

广州市社会保障（市民）卡（下称“社保（市民）卡”），是广州市政府面向社会发放，用于个人办理社会事务、享受社会保障及其他社会公共服务的电子身份凭证。该卡由广州市科技和信息化局负责规划、协调和监督管理，由广州市市民服务和社会保障卡管理中心负责经办管理，由人力资源、社会保障、民政、卫生、教育、交通、公安、司法行政、人口和计划生育、住房保障、残疾人保障、住房公积金、体育、文化、林业和园林、共青团、志愿服务、金融等相关业务部门负责在本部门业务中应用社保（市民）卡的管理。



广州市民网页（下称“市民网页”），是广州市政府面向每位市民免费开通的个人专属网页，提供政务信息查询、网上办事、e站通、信息订阅查询、政民互动和市民云服务等功能，设置有“政务要闻”、“我的信息”、“我的办事厅”、“我的e站通”、“我的问政台”、

“我的云服务”等栏目，提供三种服务终端版本（网页版、手机版、自助终端版）。社保（市民）卡持卡人激活随卡配发的市民网页后，可享受以下服务：

1. 政务要闻：可每日获取广州最新政务要闻；
2. “我的信息”：可订阅、查询住房公积金、参保信息、退休待遇、水费、电费、燃气费、移动话费、电信话费、交通违法记录等个人信息；
3. “我的办事厅”：可网上办理教育、婚育、户籍、就业、社保、医疗、退休、交通等八大主题政府服务事项，查询办事进度及结果；
4. “我的e站通”：可凭市民网页帐号和密码一站通行人才家园、社会保障、信访服务、图书文化、志愿服务、献血服务、燃气服务、健康档案、公安网办大厅、预约挂号等服务；
5. “我的问政台”：设置“百姓热线”、“政风行风投诉”、“市长信箱”、“民意征集”专区，方便您咨询、投诉及建言献策；
6. “我的云服务”：为您开设个性化的网络空间，提供50M的存储空间，实现对市民邮箱信息、照片集等生活信息的一站式管理。



目录

领卡后注意事项	1
一、金融应用	1
二、市民网页应用	1
社保(市民)卡应用一览表	2
社保(市民)卡服务渠道	4
一、服务网点	4
二、服务网站	5
三、服务热线	5
社保(市民)卡服务指南	6
一、卡遗失处理	6
二、卡故障、损坏处理	8
三、卡到期处理	9
四、信息变更处理	9
五、卡注销处理	10
参保企业职工须知	11

领卡后注意事项

根据人力资源和社会保障部、中国人民银行统一要求(人社部发〔2011〕83号文),社会保障卡加载金融功能,而且我市在发放社保(市民)卡时同步免费配发市民网页,为此请您领卡后及时开通以下应用:

一、金融应用

社保(市民)卡金融服务银行为卡面所示银行。领取社保(市民)卡后,请尽快凭社保(市民)卡和有效身份证件原件,到社保(市民)卡金融服务银行在广州市内的任一服务网点办理社保(市民)卡金融账户激活手续。办理成功后,银行将当场提供社保(市民)卡金融账户对账簿及其他相关资料;持卡人可凭卡享受现金存取、转账、消费等金融服务,并免缴金融账户年费、小额账户管理费用。

为保障个人金融账户资金安全,办理激活手续时,持卡人应提供本人或联系人的手机号码,同时设置社保(市民)卡金融账户的交易密码和查询密码。

二、市民网页应用

(一) 获取帐号

第一步:领取社保(市民)卡后,请持卡人访问市民网页(<http://my.gz.gov.cn>),点击“登录”,然后点击“随广州市社会保障(市民)卡配发市民网页帐号查询”栏目,按要求填写卡面信息(包括公民身份号码、银行卡号后6位数、发卡日期),即可获取本人市民网页帐号。

第二步:按要求确认联系手机号码,市民网页即时发送校验码短信到该手机。持卡人即可凭校验码设置市民网页密码。

(二) 服务内容

持卡人领取社保(市民)卡时,自动开通广州市民网页,可享受市民网页以下功能:网上办事(包括办件结果查询)、政民互动、信息查询(包括住房公积金、参保信息、退休待遇、交通违法记录、通讯话费、水费、电费、燃气费)、市民云服务(市民邮箱等)。

持卡人成功办理金融账户激活手续的1个工作日后,可开通市民网页“e站通”服务,直接进入人才家园、社会保障、健康档案、预约挂号、公安网办大厅、信访服务、图书文化等网上办事大厅办理业务,免除重复登录的麻烦。未办理社保(市民)卡金融功能激活手续前,持卡人也可自行前往市民网页服务网点开通“e站通”服务(网点名单详询12343)。

社 保 (市 民) 卡 应 用 一 览 表

应用类别	用 途	适用人群 广州新州城及通城通江通城	应 用 场 所	主管部门	热线电话	备 注
社会保险应用	社会保险信息查询	本市社会保险参保人	①社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心; ②社保(市民)卡银行代理服务网点; ③适用于社保(市民)卡的自助终端; ④市民网页(http://my.gz.gov.cn)	广州市人力资源和社会保障局	12333	服务网站: http://www.hrsgz.gov.cn 。
	医疗保险凭证	本市医疗保险参保人	全市医疗保险定点医药机构	广州市医疗保险服务管理局		社保(市民)卡医保应用开通前,原医保磁条卡可正常使用,医保待遇不受影响。服务网站: http://www.gzyb.net 。
医疗卫生应用	诊疗卡	所有持卡人	全市社区卫生服务机构、16家市属医院	广州市卫生局	12580	可通过12580电话预约、网络预约、医院自助挂号机预约3种方式进行预约挂号。服务网站: http://www.gzmed.gov.cn 。
	预约挂号		16家市属医院			
图书借阅应用	广州图书馆读者证	所有持卡人	广州图书馆	广州图书馆	83836666	可免费享受广州图书馆数字资源服务,自助添加读者证功能;自助借书、还书。服务网站: http://www.gzlib.gov.cn 。
住房公积金应用	住房公积金信息查询	正常缴存住房公积金,且住房公积金个人账户尚有余额的持卡人	①社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心; ②社保(市民)卡银行代理服务网点; ③适用于社保(市民)卡的自助终端; ④市民网页(http://my.gz.gov.cn)	广州市住房公积金管理中心	12329	可查询本人住房公积金待遇、账户余额、近期缴存信息。服务网站: http://www.gzgjj.gov.cn 。
市民网页应用	政务信息发布、信息订阅查询、网上办事、政民互动、e站通和市民云服务	所有持卡人	①市民网页(http://my.gz.gov.cn); ②社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心; ③社保(市民)卡银行代理服务网点; ④适用于社保(市民)卡的自助终端	广州市电子政务中心	12343	市民网页与社保(市民)卡同步配发、应用互通,每位社保(市民)卡持卡人均有市民网页。服务网站: http://my.gz.gov.cn 。
金融应用	银联借记卡	所有持卡人	①社保(市民)卡卡面所示服务银行网点; ②全国贴有银联标志的ATM机或POS机	中国人民银行广州分行; 社保(市民)卡金融服务银行	按社保(市民)卡金融服务银行服务电话咨询	①具有现金存取、转账、消费等金融功能,社保(市民)卡的金融应用为人民币借记应用,暂不支持贷记功能,使用范围限定在中华人民共和国境内;此外还具有小额支付功能。②免收金融账户的年费、小额账户管理费。具体应用要求按银行相关规定执行。
老年人优待应用	公共交通、公园游览、文化休闲、医疗卫生	年满60周岁享受本市老年人优待待遇的持卡人	①市内公交汽(电)车、地铁、过江轮渡; ②市内省属、市属、区属和中央、军队驻穗单位医疗机构,以及合资、独资医疗机构; ③白云山风景区; ④广州博物馆、西汉南越王博物馆、广东民间工艺博物馆; ⑤市、区(县级市)属各公共体育场馆; ⑥羊城通充值、消费和查询机具	广州市老龄工作委员会办公室	62839996	依据《广州市老年人优待办法》享受有关优待服务。
信息查询	查询社保(市民)卡内的个人信息、本人所享受的政府服务应用信息	所有持卡人	①社保(市民)卡各区(县级市)中心服务网点; ②社保(市民)卡银行代理服务网点; ③适用于社保(市民)卡的自助终端; ④访问社保(市民)卡服务网站(http://card.gz.gov.cn); ⑤市民网页(http://my.gz.gov.cn)	广州市市民服务和保障卡管理中心、相关政府业务部门	12343	

注: 社保(市民)卡应用将不断整合增加,本使用手册所列内容仅供参考。具体新增业务和应用规范、以及最新服务网点和服务内容,以社保(市民)卡服务网站(<http://card.gz.gov.cn>)公布信息为准,市民也可致电社保(市民)卡24小时服务热线12343查询。

社保(市民)卡服务渠道

一、服务网点

(一) 各区(县级市)服务分中心

行政区域	服务地址	服务时间	服务内容
天河区	龙口西路德国西街2号一楼广州市电子政务公共服务大厅	周一至周五 9:00 ~ 17:00	1. 社保(市民)卡: 申领、发卡、书面挂失、解除挂失、补卡、故障处理、换卡、信息查询、卡面信息变更、更新个人资料、卡到期处理、注销、重置自助服务密码、自助查询;
萝岗区	香雪三路3号广州开发区萝岗区政务服务中心3楼	周一至周五 8:45 ~ 11:45, 13:30 ~ 16:45	2. 市民网页(市民邮箱): 个人用户开户、个人用户书面重置密码、机构用户书面重置密码。
越秀区	梅东路28号广州市医疗保险服务管理局越秀分局服务大厅	周一至周五 9:00 ~ 17:00, 周六 9:00 ~ 11:30	1. 社保(市民)卡: 发卡、书面挂失、解除挂失、补卡、故障处理、换卡、信息查询、卡面信息变更、更新个人资料、卡到期处理、注销、重置自助服务密码、自助查询; 2. 市民网页(市民邮箱): 个人用户开户、个人用户书面重置密码、机构用户书面重置密码。
海珠区	江燕路180号(临时)	周一至周五 9:00 ~ 17:00	
荔湾区	逢源路129号荔湾区科技和信息化局一楼大堂	周一至周五 8:30 ~ 12:00, 14:00 ~ 17:00	
黄埔区	大沙北路110号黄埔区政务服务中心二楼	周一至周五 9:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 17:00; 周五 9:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 15:00	
南沙区	凤凰大道1号南沙区政务服务中心一楼大厅	周一至周五 9:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 17:00; 周五 9:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 15:30	
番禺区	市桥清河东路319号行政办公中心西副楼(番禺区政府, 政府政务服务中心)二楼223室	周一至周五 8:30 ~ 12:00, 14:30 ~ 17:30; 周五 8:30 ~ 12:00, 12:30 ~ 15:30	
花都区	公益大道兰花路人力资源和社会保障局1号楼服务大厅	周一至周五 8:30 ~ 12:00, 14:30 ~ 17:30	

行政区域	服务地址	服务时间	服务内容
增城市	荔城街荔兴路18号5楼	周一至周五 9:00 ~ 12:00, 14:30 ~ 17:30	1. 社保(市民)卡: 发卡、书面挂失、解除挂失、补卡、故障处理、换卡、信息查询、卡面信息变更、更新个人资料、卡到期处理、注销、重置自助服务密码、自助查询;
从化市	河滨北路128号二楼从化市政务服务中心	周一至周五 8:30 ~ 12:00, 14:30 ~ 17:30	2. 市民网页(市民邮箱): 个人用户开户、个人用户书面重置密码、机构用户书面重置密码。

(二) 银行代理服务网点

服务项目: 提供社保(市民)卡金融账户激活和注销、书面挂失、解除挂失、补卡、故障处理、换卡、补换卡后的新卡发放、信息查询、卡面信息变更、重新设置自助服务密码、自助查询、咨询等服务。



服务网点及服务内容如有更新, 以社保(市民)卡服务网站(<http://card.gz.gov.cn>)最新公布信息为准, 市民也可致电社保(市民)卡24小时服务热线12343查询。

二、服务网站(<http://card.gz.gov.cn>)

服务项目: 可阅览社保(市民)卡有关知识、政策法规、工作动态、通知公告、应用服务介绍等; 登录“网上服务大厅”可查询社保(市民)卡办理情况, 下载相关业务资料等; 通过网站首页可登录市民网页。

三、服务热线(12343)

服务项目: 提供7×24小时的电话服务, 帮助市民解答有关社保(市民)卡、市民网页的咨询问题, 提供社保(市民)卡电话挂失服务。

社保(市民)卡服务指南

一、卡遗失处理

第一步：办理挂失

1. 电话挂失。通过拨打 24 小时服务热线 12343 申请挂失，须提供本人姓名、公民有效身份证件号码、联系电话等信息。电话挂失后应及时办理书面挂失。

2. 书面挂失。须持卡人本人凭有效身份证件原件，到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理，并可同步办理补卡手续。



广州市市民服务和社会保障卡管理中心于受理社保(市民)卡挂失申请后 1 小时内通知相关业务部门。相关业务部门于接到通知后 4 小时内冻结该挂失卡的使用。

第二步：办理补卡

办理电话挂失手续后，或办理书面挂失手续同时，持卡人可凭本人有效身份证件原件到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理补卡手续，并按照每卡 20 元缴纳工本费。



1. 委托他人代办挂失、补卡手续，还须提供代办人有效身份证件原件及复印件。领卡必须由持卡人本人办理。
2. 办理补卡手续后，即使找回原卡，也不可再办理解除挂失。
3. 遗失社保(市民)卡后申请补领新卡，自指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心受理补领申请之时起，原卡自动失效。
4. 办理挂失后或办理补卡期间，卡内资金处理、个人相关社会事务的办理手续遵照相关业务部门有关规定执行。

第三步：领取新卡

办理补卡手续 7 个工作日后，持卡人本人凭补卡业务凭据和本人有效身份证件原件到补卡业务凭据所印领卡网点领取新卡，并及时激活新卡的金融账户。

▲ 解除挂失：

办理挂失且未办理补卡手续前找回原卡的，须持卡人本人凭有效身份证件原件、原卡和金融服务银行出具的社保(市民)卡金融账户解挂凭证，到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理解除挂失手续。

二、卡故障、损坏处理

第一步：申请验卡

如果在使用社保(市民)卡时出现故障,须持卡和本人有效身份证件原件到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心申请验卡。

第二步：进行故障处理

如经鉴定属使用故障问题,则进行故障处理;如经鉴定属卡损坏问题,则按下面步骤进行处理。

第三步：申请换卡

社保(市民)卡人为损坏(卡体存在划痕、压痕、折痕、打孔、断裂、污渍、覆膜翘起,芯片出现锈蚀、脱落情况不能在读卡设备上读写),持卡人可持该损坏卡、本人有效身份证件原件到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理换卡手续,并按照每卡20元缴纳工本费。

第四步：领取新卡

办理换卡手续7个工作日后,持卡人本人凭换卡业务凭据和本人有效身份证件原件到原办理点领取新卡,并及时激活新卡的金融账户。



1. 委托他人代办换卡手续,还须提供代办人有效身份证件原件及复印件。领卡必须由持卡人本人办理。
2. 办理换卡期间,个人相关社会事务的办理手续遵照相关业务部门有关规定执行。
3. 请妥善保管社保(市民)卡。若卡体存在划痕、压痕、折痕、打孔、断裂、污渍、覆膜翘起,芯片出现锈蚀、脱落等情况,均视为人为损坏。
4. 社保(市民)卡尚未激活且距发卡日期未满1年,若因非人为损坏原因造成卡不能使用的,由广州市市民服务和社会保障卡管理中心免费更换;其他换卡业务的费用由持卡人自行承担。

三、卡到期处理

第一步：申请换卡

社保(市民)卡有效期满可凭原卡、本人有效身份证件原件到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理换卡手续,并按照每卡20元缴纳工本费。

第二步：领取新卡

办理换卡手续7个工作日后,持卡人本人凭换卡业务凭据和本人有效身份证件原件到原办理点领取新卡,并及时激活新卡的金融账户。

四、信息变更处理

(一) 卡面基本信息变更

第一步：申请换卡

1. 姓名、身份证件号码、性别信息变更,凭原卡、本人有效身份证件原件及复印件、公安机关出具的个人资料变更证明(本市社会保险

参保人还须提供社保经办机构出具的《个人资料变更确认表》复印件)、金融服务银行出具的个人资料变更证明及复印件,到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理换卡手续。

2. 相片变更,凭原卡、本人有效身份证件原件、社保(市民)卡电子相片采集相馆拍照回执(相馆名单可拨打24小时服务热线12343或访问社保(市民)卡服务网站<http://my.gz.gov.cn>查询),到社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理换卡手续。

第二步:领取新卡

办理换卡手续7个工作日后,持卡人本人凭换卡业务凭据和本人有效身份证件原件到原办理点领取新卡,并及时激活新卡的金融账户。

(二)更新非卡面基本信息等资料

更新个人联系地址、电话等资料,可持卡、本人有效身份证件原件到指定银行代理服务网点或社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心办理更新个人资料手续。

五、卡注销处理

持卡人迁出或注销户口、以及不再享受本市社会保障时,家属或本人可持卡、凭公安部门出具的相关证明(持卡人为本市社会保险参保人的还须提供社保部门出具的相关书面凭证)、有效身份证件原件及复印件,到社保(市民)卡金融服务银行在广州市内的任一服务网点办理社保(市民)卡金融账户销户手续后,并将原卡交回社保(市民)卡各区(县级市)服务分中心,最终汇交至市市民服务和保障卡管理中心统一销毁。涉及资金问题的,应先办理资金清算手续。

社保(市民)卡各项非金融应用注销办理,遵照各应用主管部门有关要求执行。

参保企业职工须知

尊敬的广州市城镇职工医保参保人:

根据市委市政府相关文件规定,由广州市医保局负责牵头组织面向广州市城镇职工医保参保人员发放新版社会保障(市民)卡(下称“社保卡”)并负责启用医保功能,现将有关事项指引如下:

一、本次发卡面向截至2012年12月未满60周岁且制卡所需信息完备的城镇职工医保参保在职职工及退休人员,由您所在单位集中领取后发放予您本人,在接到本单位领卡通知后,请凭本人有效身份证原件向本单位经办人领取;如委托他人代领新版社保卡的,代领人需年满18周岁,并提交您本人的有效的身份证件原件、复印件和您签字的委托证明、代领人的有效的身份证件原件和复印件。

二、2012年12月已年满60周岁的参保退休人员,另有发放安排。详询广州市市民服务和保障卡管理中心,服务热线:12343。

三、请认真核对社保卡上及《广州市社会保障(市民)卡申领汇总表》中的个人信息,如卡面信息有误,请拒绝签收,由本单位统一交回发卡银行,并耐心等待下一步发卡通知。

四、如您已确认签字领卡,在单位经办人向发卡银行提交广州市社会保障(市民)卡申领汇总表的次月25日至月底间,我局将为您开通社保卡的医保服务功能,原医保卡或旧版社保卡中个人医疗账户资金一并转入新版社保卡医保账户中,原有医保存折继续使用,医保消费密码不变。

新版社保卡医保服务功能与原医保卡或旧版社保卡相同,新版社保卡医保功能启用后原医保卡或旧版社保卡即停止使用。

五、如您还需开通社保卡的金融功能,请您本人到卡面所示银行在广州市内的任一服务网点办理金融账户激活手续。

六、如有疑问,您可通过以下渠道详询:

(一)亲临您所在的医保服务银行任一营业网点或致电银行服务热线咨询;

(二)亲临我市医保经办机构前台咨询,或访问广州医保管理网站(www.gzyb.net),或致电服务热线:12333;

(三)亲临广州市市民服务和保障卡管理中心咨询,或访问社保卡服务网站(<http://card.gz.gov.cn>),也可致电服务热线:12343。

广州市医疗保险服务管理局

2013年3月29日