

青岛市人力资源和社会保障局文件

青人社发〔2017〕32号

关于印发《青岛市社会保障卡经办服务 监督管理办法》的通知

各区、市人力资源和社会保障局，社会保障卡各合作银行，各有关单位：

现将《青岛市社会保障卡经办服务监督管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

青岛市人力资源和社会保障局

2017年12月21日

（此件公开发布）

青岛市社会保障卡经办服务监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强社会保障卡经办服务（以下简称“卡经办服务”）的监督管理，规范经办服务行为，提升卡经办服务水平，根据《青岛市社会保障卡管理办法》等有关规定，制订本办法。

第二条 青岛市行政区域内的卡经办服务工作适用本办法。

第三条 本办法所称卡经办服务，是指按照《青岛市社会保障卡管理办法》及相关规定，为社会保障卡申领、激活、挂失、解挂、补换、密码维护、信息变更、查询和注销等提供的相关服务。

第四条 卡经办服务工作由社会保障卡合作银行承办，合作银行应当按照社会保障卡和银行借记卡的有关规定，为持卡人提供规范、优质、高效、便捷的经办服务。

第五条 市及各区市社会保险经办机构指定内设部门，按照本办法的相关规定，负责对合作银行卡经办服务实施监督和检查。合作银行社会保障卡管理部门负责行内卡经办服务的监督、考核和奖惩工作。

第六条 卡经办服务监督管理遵循公开、规范、高效、便民、诚信的原则，实行政府监管、银行自律和群众监督相结合。

第二章 经办服务规范

第七条 合作银行及其服务网点应严格执行《青岛市社会保障卡管理办法》及相关规定，并结合实际，制定本行加强卡经办服务监管的实施细则和应急预案，建立健全合作银行内部服务质量管理机制，明确岗位职责和工作制度，使卡经办服务工作规范化、制度化、程序化。

第八条 合作银行所属服务网点均应提供卡经办服务，室外应按要求悬挂统一的“青岛市社会保障卡经办服务网点”标牌，室内应设立专门的卡经办服务窗口，配备卡经办服务人员、网络和办公设备，设置叫号设备和业务导向牌、指示牌等标识、标牌，免费提供统一的服务指南等材料。

第九条 合作银行应当设立服务监督电话，配备受理投诉的人员。对卡经办服务的投诉、转办件或督办件，合作银行及其服务网点应在规定时限内，将处理结果和处理过程反馈市或区（市）社会保险经办机构，如需延期，应在到期日前1个工作日提出申请。对服务对象提出的改善服务的意见和建议要认真研究，主动沟通并加以改进。各相关部门应保护好服务对象的信息，不得推诿、搪塞、打击报复。

第十条 合作银行及其服务网点应采取网点柜台服务、网上自助服务、上门服务、委托代办服务等方式进行卡经办服务，并将服务方式向社会公布。

第十一条 合作银行及其服务网点应向社会公开卡经办服务的营业时间、服务项目、服务标准，按照有关规定无偿提供查询和照片信息采集等服务，自觉接受社会监督，保证持卡人员的知情权和监督权。

第十二条 合作银行及其服务网点提供卡经办服务时，应明示卡经办服务不收取费用。社会保障卡金融功能按照合作银行总行有关规定收取费用的，应当公布收费项目、收费标准和收费依据，并报市社会保险经办机构备案。

第十三条 合作银行及其服务网点应选派业务素质高、工作能力强的工作人员到卡经办服务窗口工作，选派的工作人员应保持稳定，经办人员调整前应按社会保障卡管理系统权限管理的有关要求进行了备案。

第十四条 合作银行及其服务网点应将卡经办服务业务纳入行内日常业务进行定期培训、考核、评比和任用；卡经办服务人员均应通过卡经办服务从业资格准入考试，未经培训或培训考核不合格的人员，不能从事卡经办服务工作。业务考试采用闭卷笔试或上机答题的方式进行，题型以单选、多选和判断题为主，满分为100分，80分及以上为合格。

第十五条 卡经办服务培训采取社会保险经办机构或合

作银行分（总）行集中培训、支行网点定期培训和个人自学相结合的方式。应确保每个卡经办服务人员能精通卡经办服务业务，熟练操作社会保障卡管理信息系统。培训的内容包括《青岛市社会保障卡管理办法》及相关规定、社会保障卡管理信息系统操作手册、银行借记卡相关规定及系统操作等。

第十六条 卡经办服务人员应按首问负责制、一次性告知、限时办结等要求，受理、办理服务对象申请办理的卡经办服务相关事务，并在规定的办理时限内办结。不得拒绝、推诿、拖延服务对象的合理申请，避免因服务不到位而引发投诉。

第十七条 合作银行及其服务网点应当在规定的期限内完成发卡工作。个人首次申领社会保障卡的，自受理申领之日起7个工作日内向申领人发卡；申请补换社会保障卡的，应自受理申领之日起7个工作日内向申领人发卡；申请临时卡的，应即时发放。符合条件的异地人员和待遇领取人员等申领社会保障卡的，应即时发放；没有二代居民身份证的学生儿童申领和单位批量申领社会保障卡人数较多的，应自受理申领之日起30个工作日内向申领单位发卡。

第十八条 属于卡经办服务业务范围，申请材料齐全，符合规定的，合作银行服务网点应当场受理，按规定查验、留存资料，并向申领人出具经申领人确认的，印有银行业务

受理专用章和经办员印章，注明受理日期的受理业务办理表单和回执单。办理期限从该受理日期开始计算。

第十九条 合作银行及其服务网点经办服务工作窗口对于不能当场办理的，应一次性告知，并向服务对象出具“一次性告知单”，说明不能当场办理的原因、需补办的手续、材料、办理程序和服务电话，主动协助服务对象在7日内办结相关事务。同时，登记受理时间、受理事项、联系人、联系电话等。如遇无法解答或无法受理的问题，应及时向上级主管部门汇报。其中：

（一）申请人参保信息有误，如存在多个正常使用社保编号需要合并、姓名与有效身份证件不一致、缺失社会保障卡号码或社会保障号码不准确的，应告知其到参保所在地社会保险经办机构办理参保信息更正手续。

（二）申请人没有照片信息的，应通过系统从本市公安部门获取，或通过公安部联网核查获取，也可以通过现场采集的方式获取，或由申请人提供本人符合居民二代身份证件照要求的数码照片上传、纸质照片扫描上传等。

第三章 监督管理

第二十条 市社会保险经办机构是卡经办服务的监督管理主体，各区（市）社会保险经办机构依据本办法在所辖行政区域内开展卡经办服务监督管理工作。

第二十一条 市社会保险经办机构的监督管理职责：

（一）负责制定和完善卡经办服务监督管理办法，并组织实施；

（二）指导各区（市）社会保险经办机构开展卡经办服务监督管理工作；

（三）指导、监督合作银行开展卡经办服务工作，对经办服务质量进行考核、评价；

（四）负责受理、查处、纠正卡经办服务违规行为，转办、督办服务对象对卡经办服务的相关诉求；

（五）研究解决区（市）社会保险经办机构及合作银行在卡经办服务工作中遇到的困难和问题；

（六）负责监管与卡经办服务有关的其他工作。

第二十二条 区（市）社会保险经办机构的监督管理职责：

（一）对本辖区内合作银行日常的卡经办服务工作进行指导、协调、监督和检查，对卡经办服务违规行为进行核实和处理；

（二）调度和督导合作银行日常的卡经办服务情况，对投诉举报及上级转办件等，实施现场督导；

（三）实行首问负责制，受理服务对象对合作银行卡经办服务的投诉举报，及时研究解决合作银行反映的卡经办服务中遇到的困难和问题；

(四) 协调辖区内跨行间的卡经办服务业务；

(五) 定期向市社会保险经办机构报告卡经办服务工作的监督管理情况；

(六) 完成市社会保险经办机构交办的其他事项。

第二十三条 合作银行的监督管理职责：

(一) 负责制定本行卡经办服务各项规章制度、经办流程、应急预案，以及卡经办服务监管的实施细则，并组织实施；

(二) 自觉接受社会保险经办机构的监督和检查；

(三) 协调和监督所属支行、网点办理卡经办服务业务。对所属卡经办工作人员进行培训和考核；

(四) 实行首问负责制，受理服务对象对所属支行、网点卡经办服务的投诉举报。研究答复所属支行、网点上报的卡经办服务中遇到的困难和问题；

(五) 按时向市社会保险经办机构上报工作日报、季报和年报等，落实业务内控、统计、宣传、咨询等事务；

(六) 完成市社会保险经办机构交办的其他事项。

第二十四条 合作银行服务网点的监督管理职责：

(一) 贯彻落实社会保险经办机构和分（总）行关于卡经办服务的各项文件规定、规章制度、工作流程、监管实施细则等，接受社会保险经办机构和分（总）行的监督管理；

(二) 对卡经办工作人员进行日常管理、培训和考核；

监督、指导窗口工作人员办理卡经办服务事务；

（三）对区（市）社会保险经办机构、分（总）行发出的卡经办服务事项督办单及时处理并按时反馈；及时反馈经办服务中遇到的困难和问题；

（四）实行首问负责制，受理服务对象关于卡经办服务的咨询和投诉；妥善处理应急突发事件，并及时向分（总）行汇报处理情况；

（五）完成区（市）社会保险经办机构和分（总）行交办的其他卡经办服务事项。

第二十五条 社会保险经办机构监督卡经办服务工作采取以下形式：

（一）对合作银行及其服务网点的窗口设置、人员配备、政策掌握、业务经办时限、服务质量等情况进行定期和不定期检查，检查结果适时通报；

（二）将群众满意度作为对合作银行卡经办服务质量评价的重要指标，聘请社会监督员开展服务质量调查，组织群众满意度评价活动，并将评价结果作为年终考评的依据；

（三）发挥服务对象的监督作用，畅通与服务对象沟通渠道，通过 12333、12345、微博（微信）客户端、网站、民生在线等，听取服务对象对卡经办服务质量的意见和建议；

（四）接受报纸、电视、电台、网络等媒体监督，及时

了解和处理卡经办服务中存在的问题。

第二十六条 社会保险经办机构实施监督检查时，由 2 名或 2 名以上工作人员共同进行。合作银行及其服务网点、窗口工作人员，应积极配合，并按要求提供相关资料。

第二十七条 市社会保险经办机构对受理的举报、投诉、求决等来话、来件，通过转办单或督办单的形式转由合作银行和区（市）社会保险经办机构办理和回复，办理结果按期上报市社会保险经办机构。

第二十八条 区（市）社会保险经办机构对受理的投诉、举报及转办件等应当进行现场核查、处理，并填写《卡经办服务调查报告书》，上报市社会保险经办机构。对需追究银行网点及责任人责任的，《卡经办服务调查报告书》应明确提出处理建议及意见。

第二十九条 区（市）社会保险经办机构对辖区内银行网点实施现场督导，每周督导所辖服务网点数量不少于 3 个，督导情况 2 个工作日内录入信息系统。

第三十条 市社会保险经办机构会同合作银行定期组织对卡经办服务人员进行培训、考试，对经办服务工作中的先进典型和反面案例向合作银行提出表彰或处理意见。

第三十一条 合作银行应根据卡经办服务的有关规定，结合本行实际制定考核管理办法，并依据考核管理办法定期对所属网点进行考核，考核结果报市社会保险经办机构

备案。

第三十二条 卡经办服务工作应当纳入合作银行窗口服务和支行及负责人年度考核。卡经办服务所占分值比重及奖惩办法，应写入卡经办服务监督管理办法实施细则。

第三十三条 合作银行应建立健全卡经办服务责任追究制度和投诉举报制度，应当按要求办理并按期向社会保险经办机构回复投诉举报件的办理过程和办理结果，并追究相关人员责任。

第三十四条 合作银行应设立社会保障卡管理办公室和专职人员负责卡经办服务的监督管理工作，及时处理市社会保险经办机构督办或转办的投诉举报件，及服务对象对所属支行、网点卡经办服务的投诉举报件；做好卡经办服务中突发事件的处理；协调、解决卡经办服务工作中的有关问题。

第三十五条 合作银行社会保障卡管理部门原则上应设立独立的部门，规格与行内其他业务部门平级，如与其他部门合署办公的，应明确主要负责人和相关负责人，并且配备3名以上社会保障卡专职工作人员。市社会保险经办机构对合作银行社会保障卡管理办公室的主要负责人及相关人员有建议调整权和否决权。

第三十六条 合作银行社会保障卡管理办公室应制定具体标准，规范所属支行及网点设置卡经办服务窗口、叫号设备、业务导向牌、指示牌等标识、标牌，以及配设人员、设

备等，并负责监督落实。有条件的合作银行，可将柜台社会保障卡业务迁移到互联网、移动互联网、智能服务平台或自助服务终端办理。

第三十七条 合作银行社会保障卡管理办公室应全程监管社会保障卡数据整理、银行开户、开户返回、导出制卡数据、卡商制卡、导入回盘文件、接收成品卡、成品卡出库等卡经办服务业务。

第三十八条 合作银行所属支行网点应建立和完善卡经办服务质量自查机制，坚持每天晨提醒、晚点评，及时发现和消除存在的隐患，并按月、季、半年和年度进行自查总结，报分（总）行，合作银行汇总后，上报市社会保险经办机构。

自查总结上报时间为：当期次月3日17:00前，遇节假日时，顺延至工作日17:00前。

第四章 考评和奖惩

第三十九条 市社会保险经办机构会同区（市）社会保险经办机构对合作银行每年进行一次综合考评。综合考评工作坚持业务与服务并重，日常考核与专项调查、检查相结合，遵循实事求是、客观公正、群众监督、注重有效、推进工作的原则。

第四十条 综合考评结果作为下年度续约合作银行和社保基金存款额度分配、业务分担的依据。主要通过服务质量

问卷调查、效能投诉情况、日常检查等，对合作银行进行考评。考评主要包括以下内容：

（一）服务网点建设情况。包括内控制度、网点环境建设、人员配置、业务流程、应急预案、工作规范、新闻宣传、日报制度、调查研究等建设和办理情况。

（二）卡经办服务情况。《青岛市社会保障卡管理办法》规定的卡经办服务标准和要求执行情况。

（三）经办人员培训考核情况。包括对卡经办服务人员培训、技能提升、政策制度掌握运用情况，履行工作职责情况，经办人员的服务态度，参加业务考试和竞赛情况。

（四）系统维护建设情况。包括社会保障卡系统运行的效率、稳定性、可靠性，网络联接的可靠性等。

（五）效能投诉督办件办理情况。包括 12345、12333、政府信箱、网络舆情、群众投诉等督办件办理情况。

（六）代理协议履行情况。按协议条款逐项考评。

（七）年度工作情况。包括银行制度建设、系统完善、信息反馈、业务工作、对所属服务网点的培训和考核机制等情况；卡经办服务业务中存在问题、不足的改进措施和意见建议；下步工作措施等。

第四十一条 合作银行的综合考核结果分为优、良、合格、不合格四个等级。考评结果按照各项指标分值加权计算求和的方法确定，实行百分制。其中，95分（含）以上为

优，95～90分（含）为良，90～85分（含）为合格，85分以下为不合格。

在代办社会保障卡业务工作中，因涉嫌违法违纪、责任刑事案件被立案调查的，或因工作人员严重失误、失职造成重大损失或者恶劣社会影响的，年度考核等级确定为不合格。

当年被总行授予社会保障卡方面荣誉称号的，或推出惠民服务举措涉及社会保障卡服务的，视情给予加分。

第四十二条 市社会保险经办机构依据年度综合考评等级，对社会保障卡的发行数量实行总量控制，考评结果为“不合格”的合作银行，暂停新增社会保障卡发行。

第四十三条 新闻媒体、社会监督员、服务对象等对卡经办服务的褒奖，应当予以通报表扬或奖励。其中：

一个年度内，同一个支行、网点得到3次及以上表扬，由分（总）行进行行内通报表扬和奖励。一个年度内，合作银行得到10次及以上表扬，且有突出事迹的，市社会保险经办机构进行全市通报表扬，并纳入年度综合考核加分指标项。

第四十四条 对违反《青岛市社会保障卡管理办法》规定，并影响服务对象权益的行为，由分（总）行责令限时整改，并视情节予以处罚。同一网点一个年度内累计3次发生违反操作规程行为的，应对网点负责人及其分管领导进行追责。

第四十五条 对合作银行在一个月内同类卡经办服务发生投诉、举报3次及以上的，市社会保险经办机构对合作银

行负责人进行约谈，同时，对社保卡管理办公室负责人进行通报批评和处罚。

第四十六条 对合作银行在一个月内发生卡经办服务投诉、举报5次及以上的，合作银行应对社保卡管理办公室负责人进行通报批评和处罚，并纳入年度考核。

第四十七条 合作银行受理卡经办服务时，强制或诱导持卡人购买保险、理财产品或使用某种收费或变相收费的业务，经调查核实的，由市社会保险经办机构限期改正，并对合作银行进行全市通报批评。

第四十八条 对逾期未完成督办件、转办件的，阻碍或干扰监督检查和调查工作的，以及提供虚假资料的，由市社会保险经办机构限期改正，并按月对合作银行进行通报，情节严重的，对合作银行负责人进行约谈，当年度考核为不合格。

第四十九条 合作银行对市社会保险经办机构提出的处理建议及意见不执行或执行不到位的，市社会保险经办机构将暂停其受理新增社会保障卡业务，并向社会公布。

第五章 附 则

第五十条 本办法所指褒奖或投诉举报，是指通过12345、12333电话、政府信箱、政务微博、在线问政、行风在线，或者直接到社会保险经办机构来访或来电，社会保

障卡网办平台留言等渠道查实的褒奖或投诉举报。

第五十一条 市社会保险经办机构及合作银行工作人员对调查中涉及当事人隐私等秘密事项负有保密义务。

第五十二条 对合作银行监督调查中涉及数量基数的，按服务网点数、服务对象数进行指标加权量化。

第五十三条 经办服务人员及所在网点对处罚有异议的，由合作银行按本行的相关程序处理。合作银行对市社会保险经办机构的监管和考评有异议的，应在5日内向市社会保险经办机构提出书面意见。

第五十四条 社会保险经办机构工作人员因滥用职权、玩忽职守等侵害服务对象合法权益的，由社会保险经办机构按规定给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十五条 合作银行卡经办服务监督管理办法实施细则应以分（总）行的名义制定和发布，并报市社会保险经办机构备案。

第五十六条 本办法自2018年2月1日起施行，有效期至2022年12月31日。