

社保卡补换卡服务 操作手册 (广东人社 APP)

2023 年 4 月 13 日

一、社保卡补换卡

1.1 模式介绍

1.社保卡补换卡概念

指个人社保卡丢失、损坏、个人信息变更、逾期等原因需要申请补换卡业务。更换的途径为线上社保卡补换卡功能页面。

2.面向人群

广东省内居住、就业、参加社会保险的 16 周岁（含）以上中国公民，包括内地居民，香港、澳门、台湾居民，暂不支持华侨及外国人线上办理。

3.适用渠道

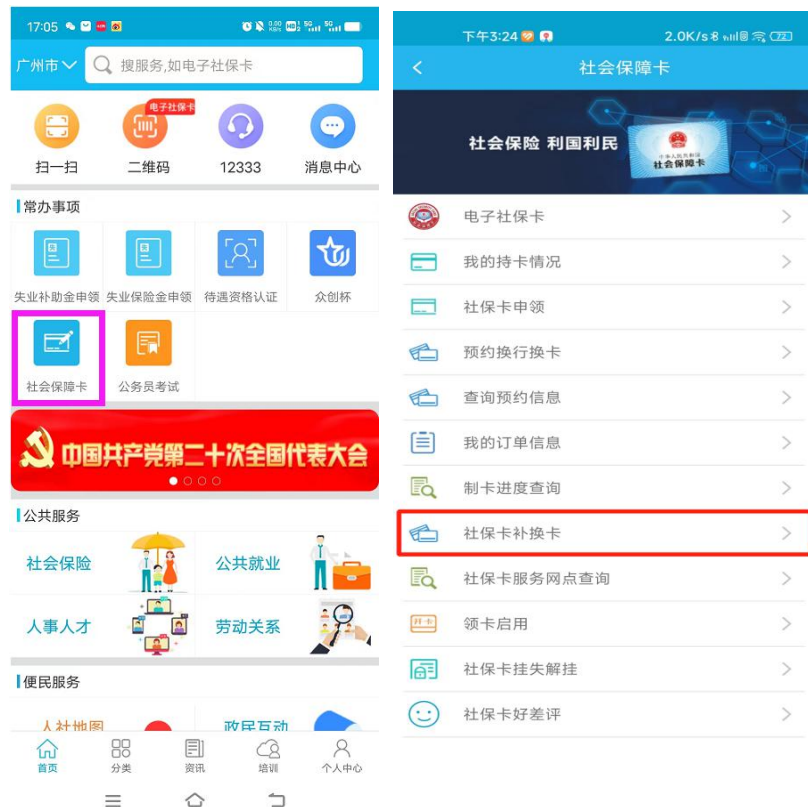
适用于广东人社 APP 等。

1.2 使用说明

- 1.个人通过社保卡补换卡功能入口进行操作。
- 2.人脸核验通过后，校验补换卡资格。
- 3.上传补换材料。
- 4.补充完善个人信息跟补换卡所需信息。
- 5.选择领卡方式，支持网点领取或邮寄到付。
- 6.确认补换信息，再提交。

1.3 操作说明

路径：广东人社 APP》社会保障卡》社保卡补换卡



1.3.1 社保卡补换卡-办事指南

下午5:56249K/128MB 37

社保卡补换卡

办事指南

社会保障卡补领、换领、换发

同步申领告知书

亲爱的用户，在您补换实体社保卡后，将同步为您生成电子社保卡，并发放至“广东人社”APP。电子社保卡支付至小程序，若您的社会保障卡服务银行有工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、邮储银行、平安银行、招商银行其中之一，您的社会保障卡服务银行手机APP也可同步使用。您也可以在其他电子社保卡服务渠道申领和使用电子社保卡。

办理须知

一、办理条件

1. 已满16周岁，具备完全民事行为能力用户仅支持本人网上办理。

2. 如因年龄偏大、残疾、病重等需要委托他人办理的，需到当地社保卡服务窗口办理。

二、领卡方式

1. 提供“网点领卡”及“邮寄领卡”2种领卡方式。

2. “邮寄领卡”方式，邮件派送前将通过短信告知取件码，必须由本人凭取件码签收；如需代领卡，需将本人有效身份证件原件和取件码提供给被委托人代领，并自行承担由此产生的一切后果。

三、收费说明

1. 社保卡工本费按《关于社保卡（IC）卡收费问题的复函》有关规定收取20元/张。业务受理成功后，原则上不支持工本费退还。

2. 选择“邮寄领卡”方式，邮费自理。[\(查看收费标准\)](#)

四、其他说明

1. 暂不支持外籍人员社保卡线上办理。

2. 因深圳业务系统升级，暂不支持线上办理。

3. 办卡前请自行前往广东省内具有社保卡相片采集资质的照相馆拍摄相片，并取得电子相片回执号（广州市按下方第4点办理）。[\(查看相片回执样式\)](#)

4. 办理广州市社保卡的，可通过网上渠道免费获取相片回执号，具体办法是：在“广州人社”微信公众号的“社保通>社会保障卡>社保卡相片上传”栏目上传1张白底小一寸彩色证件电子相片，社保卡经办机构将在1个工作日内短信通知审核结果，审核通过的可获得相片回执号。中国香港、澳门、台湾居民可能无法通过微信的实名认证，故需通过“社保卡相片上传”代他人上传和查询“自助手动录入信息后上传相片，上传时需选择正确的国家/地区和证件类型。

5. 因申请人个人原因导致E卡未受理，则社保卡将退回个人选择的受理网点代为保管；如12个月仍未领卡，卡片将作销毁处理，由此造成的一切损失由个人承担。

6. 本人承诺办理社保卡业务提供的身份证件和相关资料真实、有效、合法。如存在虚假，本人愿意承担本次业务办理及后续产生纠纷和损失后果。

7. 本人同意为办理社保卡业务，自愿提供相关个人信息，并授权卡经办机构在为本人办理社保卡业务过程中，收集、保存、使用本人提供的个人信息。

所需材料

内地居民

居民身份证(原件)

香港、澳门特别行政区居民

港澳居民来往内地通行证（原件）或港澳居民居住证（原件）

台湾居民

台湾居民来往大陆通行证（原件）或台湾居民居住证（原件）

社保卡相片回执号

如公安系统有照片可无需社保卡相片回执号

办理流程

1 核验办理资格

按照操作指引完成信息项填写。

2 填写申请信息

按照指引填写申请信息。

3 确认信息

核对申请信息，确认无误后提交申请。

☐ 本人已认真阅读、理解并自愿接受以上约定。

开始办理

Continue

16:22

登录

人脸识别

当前业务需要人脸识别验证

信息将与当前微信绑定(用于身份验证)

证件类型

居民身份证

选择

姓名

身份证

3*****1

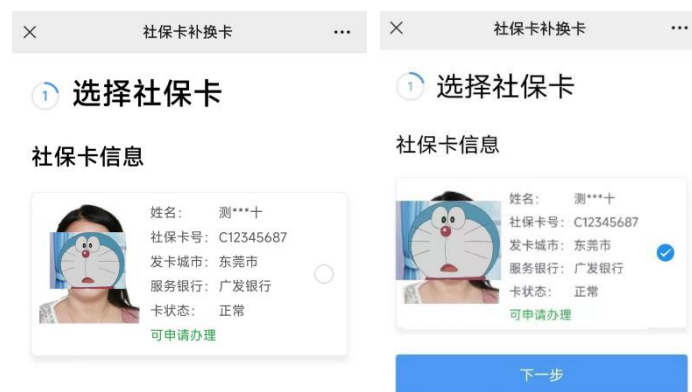
☐ 我同意广东省政务服务数据管理局使用我所提交的信息用于快速登录。查看《用户服务协议》及《个人信息保护政策》

开始人脸识别验证

4

- 1.办事指南显示事项名称、同步申领告知书、办理须知、所需材料、办理流程、勾选本人已认真阅读，理解并自愿接受以上约定、完成人脸核验开始办理按钮等信息内容；
- 2.点击 **【开始办理】** 按钮，会调用渠道的人脸核验功能，只有人脸核验通过才会进入到 1.3.2 社保卡补换卡-申领资格校验页面。

1.3.2 社保卡补换卡-选择社保卡



1. 本人申请补换卡时，符合补换卡资格条件，才能进入到 1.2 社保卡补换卡-选择社保卡页面；若不符合预补换卡条件时会弹窗提示（如：存在无社保、制卡中、多卡等情况；当存在多卡情况时，需按照提示做一人一卡清理，点击提示弹窗的**【确认】**按钮会跳转到 1.3.9 一人一卡清理-办事指南页面）；
2. 选择社保卡页面中需选中社保卡，在点击**【下一步】**才会进入到 1.3 社保卡补换卡-选择证件照页面。

1.3.3 社保卡补换卡-选择证件照片



1. 选择证件照片页面默认会带出最近一版的制卡照片，支持点击【更换相片】按钮变更制卡相片；若无需变更，则点击【使用原卡相片】按钮，就会进入到 1.3.4 社保卡-上传材料页面。
2. 若需变更制卡相片，支持选择“输入社保卡相片回执号”或“使用本人社保/公安系统人像数据”两种形式获取照片；
3. 选择“输入社保卡相片回执号”时，需输入相片回执号后，点击【获

取图片】按钮后，符合条件，才会带出该相片，若不符合条件，则会弹窗提示；选择“使用本人社保/公安系统人像数据”，若有数据搜索结果会自动展示，当只有一条数据时会默认选中，有两条数据时需用户自行选择后，才能点击【确认使用新相片】按钮；

4.点击【确认使用新相片】按钮后，符合条件，会进入 1.3.4 社保卡补换卡-上传材料页面；若不符合条件，会弹窗提示。

1.3.4 社保卡补换卡-上传材料



3 上传材料

申请人证件

港澳居民来往内地通行证

请上传港澳居民来往内地通行证正面

请上传港澳居民来往内地通行证反面

下一步

vConsole

3 上传材料

申请人证件

香港居民居住证

请上传香港居民居住证正面

请上传香港居民居住证反面

下一步

3 上传材料

申请人证件

港澳居民来往内地通行证

请上传澳门居民来往内地通行证正面

请上传澳门居民来往内地通行证反面

下一步

vConsole

3 上传材料

申请人证件

澳门居民居住证

请上传澳门居民居住证正面

请上传澳门居民居住证反面

下一步



- 1.进入上传材料页面，会先调用政数局的接口，若接口有返回证件材料就会自动回填，若没有则需要用户手动上传。如果用户是内地居民，支持上传“身份证正反面”；如果用户是香港居民，支持上传“香港居民来往内地通行证正反面或香港居民居住证正反面”；如果用户是澳门居民，支持上传“澳门居民来往内地通行证正反面或澳门居民居住证正反面”；如果用户是台湾居民，支持上传“台湾居民来往大陆通行证正反面或台湾居民居住证正反面”。上传形式支持选择“拍照或从手机相册选择”；（注意：上传材料的附件与补换卡的用户证件类型需保持一致）
- 2.上传成功后的证件照片支持点击“X”图标进行照片删除，删除后支持再重新选择“拍照”或“从相册选择”等；
- 3.点击【下一步】按钮，符合条件，会进入 1.3.5 社保卡补换卡-申请

信息页面；不符合条件，会弹窗提示。

1.3.5 社保卡补换卡-申请信息

下午5:000.5K/s88%

社保卡补换卡

4 申请信息

个人信息

姓名

测***十

证件类型

香港居民来往内地通行证

证件号码

H*****7

性别

男

出生日期

19680922

* 民族

汉族

选择

证件有效期是否为长期

☐ 是 ☒ 否

证件有效开始日期

请选择

选择

证件有效截止日期

请选择

选择

* 手机号码

13602989099

修改

* 职业

请选择

选择

* 常住地区

请选择

选择

* 常住详细地址

测试地址

社保卡信息

发卡地

东莞市

服务银行

广发银行

社会保障号

HKG004801227

社保卡号

C12345687

补换信息

* 申请类型

普通换卡

选择

* 补换原因

请选择

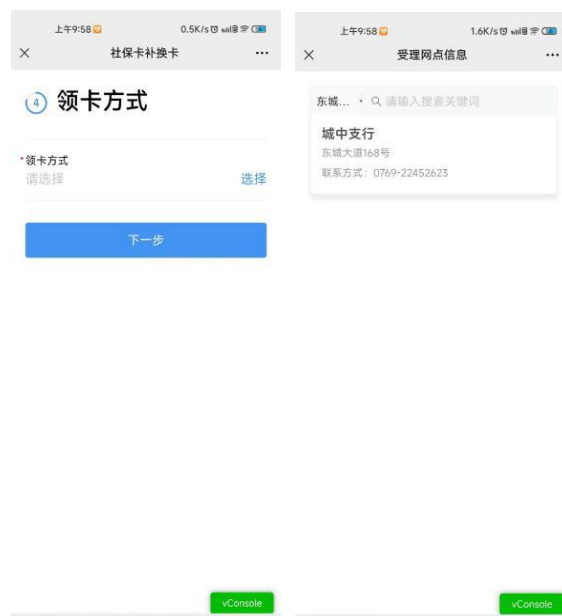
选择

下一步

vConsole

1. 进入到申请信息页面，需补充申领信息页面中的个人信息、补换信息；
2. 确认个人信息，如姓名、证件类型、证件号码、性别；点击“民族”的【选择】按钮； 勾选【证件有效期是否为长期】，点击“证件有效开始日期”跟“证件有效截止日期”的【选择】按钮；输入联系电话，点击【发送验证码】按钮，收到手机验证码，再输入手机“验证码”；点击“职业”的【选择】按钮；点击“常住地区”【选择】按钮，输入“常住详细地址”等信息；
3. 确认社保卡信息，发卡地跟社会保障号等信息；
4. 选择补换信息，点击“申请类型”的【选择】按钮；点击“补换原因”的【选择】按钮；最后点击【下一步】按钮；符合条件，会进入1.3.6 社保卡补换卡-领卡方式页面；若不符合条件，会弹窗提示。

1.3.6 社保卡补换卡-领卡方式





- 1.进入到申请信息页面；点击领卡方式【选择】按钮，支持选择领卡方式为：“网点领卡”或“邮寄到付”；
- 2.若选择领卡方式为“网点领卡”，点击受理网点信息的【选择】按钮，进入到受理网点信息页面，网点信息支持按照区域精准搜索或者根据网点信息的关键字进行模糊搜索，若选中具体网点信息后，会自动把网点信息带到领卡方式页面；
- 3.若选择领卡方式为“邮寄到付”，确认温馨提示内容；点击受理网点信息的【选择】按钮，进入受理网点信息页面，网点信息支持按照区域精准搜索或者根据网点信息的关键字进行模糊搜索，若选中具体网点信息后，会自动把网点信息带到领卡方式页面；点击收件人手机号码【修改】按钮，带出输入验证码跟【发送验证码】按钮，点击【发送验证码】按钮发送验证码，再输入手机“验证码”；点击【选择】地区按钮，选择收件地区的省/市/区(县)；再输入“输入详细地址”；
- 4.无论选择是“网点领卡”或“邮寄到付”，需点击【下一步】按钮，

符合条件，会进入 1.3.7 社保卡补换卡-信息确认页面；若不符合条件，会弹窗提示。

1.3.7 社保卡补换卡-信息确认

下午5:000.9K/s80%wifi

社保卡补换卡

信息确认

个人信息

姓名

测***十

证件类型

香港居民来往内地通行证

证件号码

H*****7

证件是否长期有效

否

证件有效开始日期

20230413

证件有效截止日期

20230416

民族

汉族

性别

男

出生日期

19680922

国家/地区

香港

职业

企业管理人员

手机号码

13602989099

常住地区

北京市:北京市:东城区

常住地址

测试地址

制卡相片



社保卡信息

发卡地

东莞市

服务银行

广发银行

社会保障号

HKG004801227

社保卡号

C12345687

补换信息

申请类型

普通换卡

补换原因

更换照片换卡

领卡方式

领卡方式

网点领卡

领卡网点

网点名称

城中支行

网点电话

0769-22452623

网点地址

东城大道168号

上传材料

申请人证件

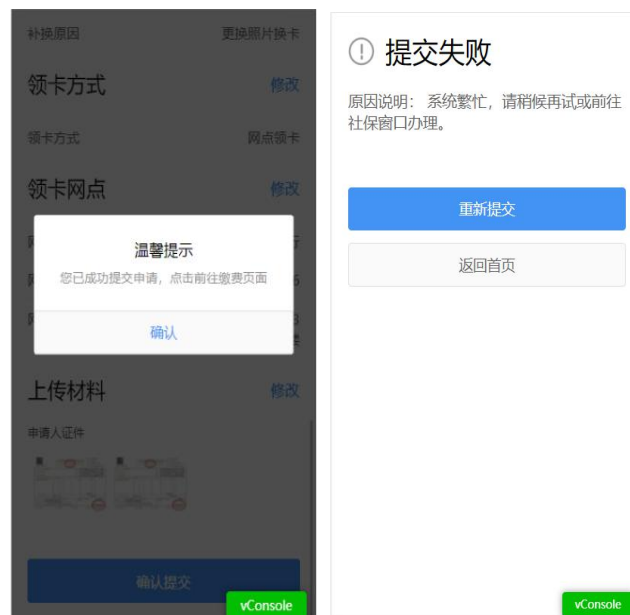


确认提交

vConsole

- 1.进入信息确认页面，需确认个人信息、证件照片、社保卡信息、社保卡补卡信息、领卡网点、收件人信息(该项是领卡方式选择“邮寄到付”才有)、上传材料等信息；
- 2.点击“个人信息”的【修改】按钮，会跳转到“申请信息”页面，修改方式同该页面填写的判断处理逻辑一致；点击“证件照片”的【修改】按钮，跳转到“上传材料”页面，修改方式同该页面填写的判断处理逻辑一致；点击“社保卡领卡方式”的【修改】按钮，跳转到“领卡方式”页面，修改方式同该页面填写的判断处理逻辑一致；点击“领卡网点”的【修改】按钮，跳转到“领卡方式”页面，修改方式同该页面填写的判断处理逻辑一致；点击“收件人信息”的【修改】按钮，跳转到“领卡方式”页面，修改方式同该页面填写的判断处理逻辑一致；点击“上传材料”的【修改】按钮，跳转到“上传材料”页面，修改方式同该页面填写的判断处理逻辑一致；
- 3.点击【确认提交】按钮，符合条件，会进入到 1.3.8 社保补换卡-提交成功的页面；若不符合条件，会进入到 1.3.8 社保卡补换卡-提交失败的页面。

1.3.8 社保卡补换卡-提交成功或提交失败



- 1.提交成功页面展示提示内容，点击【确认】按钮，将前往补换卡缴费界面；
- 2.提交失败页面显示提示内容，点击【重新提交】按钮，跳转到 1.3.7 社保卡补换卡-确认信息页面；处理逻辑同该页面确认时一样的逻辑，点击【返回首页】按钮，返回 1.3.1 办事指南页面。

1.3.9 一人一卡清理-办事指南

上午11:28 2.1M/s 5G

一人一卡清理

办事指南

办理须知

一、办理条件

1.按照广东省社保卡居民服务“一卡通”的要求，市民可持一张省内发行的社保卡实现全省流通使用。在申领社保卡（包括补换卡）时，如已持有省内其他地市的社保卡，需先通过线上渠道或本地合作银行网点申请清理本人名下其他地市的社保卡数据（即一人一卡清理），再申领（补换）本市社保卡。

2.“一人一卡清理”操作不影响市民其他地市社保卡在当地的使用，也无需市民返回当地办理该社保卡的注销。但该社保卡将无法申领电子社保卡和办理补卡、换卡。且享受当地异地就医待遇时可能无法关联当地社保卡信息。

3.建议保留社保待遇发放地市的社保卡作为有效社保卡。如在省内多个地市同时使用当地社保卡发放社保待遇的，建议联系社保卡所属地市的社保经办机构咨询有关待遇发放情况后，再办理“一人一卡清理”操作。

4.其他地市的社保卡信息被清理后，如市民需返回当地并使用当地社保卡享受相关待遇的，需前往当地社保卡服务网点咨询社保卡信息处理事宜。

办理流程

1

选择社保卡

选择符合办理条件的社保卡。

2

确认信息

核对申请信息，确认无误后提交清理申请。

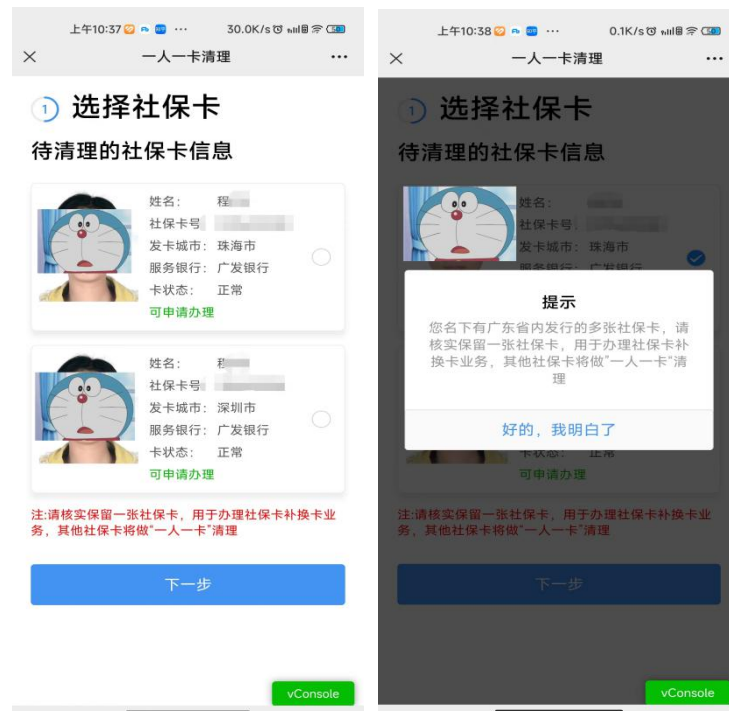
☐ 本人已认真阅读、理解并自愿接受以上约定。

开始办理

Cancel

- 1.在申领一人一卡清理-办事指南显示办理须知、办理流程、勾选本人已认真阅读，理解并自愿接受以上约定、开始办理按钮等信息内容；
- 2.点击【开始办理】按钮会进入到 1.3.10 待清理的社保卡信息页面。

1.3.10 一人一卡清理-待清理的社保卡信息



- 1.进入待清理的社保卡信息页面，显示所有可清理的社保卡信息（姓名、社保卡号、发卡城市、服务银行、卡状态、可申请办理、注意事项等）；
- 2.点击【下一步】按钮判断是否保留1张社保卡,若符合条件进入 1.3.11 一人一卡清理-确认信息页面，若不符合，会弹窗提示。

1.3.11 一人一卡清理-确认信息



- 1.确认所有要清理的社保卡信息（发卡地、姓名、证件号码、社会保障号、社保卡号、卡状态、制卡进度）；
- 2.点击【清理】按钮：会弹窗提示是否要提交清理，点击【取消】按钮关闭弹窗；点击【确认】按钮提交申请，进入到 1.3.12 一人一卡清理-提交成功的页面。

1.3.9 一人一卡清理-提交成功



vConsole

- 1.进入提交成功页面；
- 2.点击【去补换】按钮，跳转到 1.3.1 社保卡补换卡-办事指南页面；
- 3.点击【返回首页】按钮，返回 1.3.1 社保卡补换卡-办事指南页面。