

# 上海市闵行区数据局

闵数〔2026〕2号

---

## 闵行区数据局关于印发《2026年闵行区社会保障卡工作要点》的通知

各镇、街道、莘庄工业区：

为持续、稳定、有效地开展2026年社保卡工作，推动社保卡工作在增进民生福祉中的作用，现将《2026年闵行区社会保障卡工作要点》发给你们，请遵照执行。

特此通知。

闵行区数据局

2026年3月23日

# 2026 年闵行区社会保障卡工作要点

根据上海市社会保障卡服务中心的部署和要求，闵行区数据局围绕社保卡“一卡通”服务高质量发展，顺应数字化、智能化发展，固根基、扬优势、补短板、惠民生，深耕基础建设，拓展应用场景，优化服务体验，全力构建智慧服务新格局，推动社保卡在增进民生福祉中的作用。

## 一、持续推动服务升级，扩大全域服务网络

（一）持续做好持永居证办理社保卡服务。各街镇受理网点要根据市、区统一部署，全面做好外国人持永居证申领社保卡工作，加强窗口人员业务培训与政策解读能力，推动服务网点全面支持两类证件的受理与核验。积极开展针对性宣传，提升政策知晓度和办理便利度，为在沪外籍人士提供更加集成、高效、温馨的社保卡服务体验。

（二）稳步推进社保卡系统升级改造。配合市卡中心按照自主可控、安全高效的原则，全面推动社保卡系统升级改造落地，同步优化申领、开通、补换等全流程业务环节，提升系统服务效率。各街镇受理网点要配合市、区要求，逐一盘点受理网点申领、制卡设备，做好设备更新、更换预算，配合做好系统改造对接。健全完善改造期间应急响应和问题处置机制，加强风险研判与实操演练，确保社保卡服务工作安全、稳定。

（三）做好社保卡服务银行扩围服务。做好新增发卡银行的

服务和对接，各受理网点要严格按照“社+银”一体化服务标准，协同区级部门做好卡基管理、业务衔接和质量监督工作，确保扩围工作平稳有序、群众办事体验持续提升。

## 二、夯实基层服务基础，提升管理运行效能

（四）筑牢受理网点服务根基。一方面依托数据赋能，构建以智能核验和全流程风控为核心的信息治理机制。针对社保卡补换等关键业务，推动各区全面实行标准化操作流程，强化多源身份数据的交叉比对与实时验证，构建覆盖业务发起，审核、制卡全链条的数据质控闭环。通过异常数据预警，从源头实现卡面信息差错的智能化拦截，筑牢数据精准底座。同时，结合服务银行持续扩围的实际，进一步强化受理网点卡基管理，督促网点严格落实卡基申领、核销、回收等全流程管理，确保卡基账实相符、流转可溯、保管安全，全面提升卡基管理的规范性与准确性。另一方面用好“好差评”机制，对政务服务差评工单，各服务网点要建立快速响应和闭环整改机制，深入剖析服务态度，操作规范等问题根源，加强情景化培训与职业素养教育。市社保卡中心把此纳入评估体系，定期通报评价结果，推动服务质效持续提升。

（五）提升网点服务新体验。依托区大数据中心智能政务大模型赋能基层治理，优化社保卡管理服务功能，推出社保卡办理智能小助手，推动办理问题咨询智能化响应。配合市卡中心，优化社保卡核销管理功能，推动卡基流转，制卡统计、废卡处置、报表生成智能化。

### 三、扩容应用生态圈，激发惠民服务新活力

（六）开展社保卡社区食堂金融惠民活动。持续优化社保卡食堂分类服务指导与金融惠民活动，由“全市覆盖”向“品质体验”转型升级，做优存量、盘活存量。市社保卡中心将会同银联和相关合作单位，聚焦“一老一小”重点群体，进一步整合优惠资源、优化支付流程、联动社会公益，持续深化惠民服务。通过简化流程、提供易懂指导等方式，帮助老年群体更好融入数字社会、跨越“数字鸿沟”。各街镇受理网点要统筹辖区内食堂与活动门店资源，注重区域服务特点，结合社区食堂就近服务银行因地制宜开展“一站式”宣传服务活动。各服务银行要积极支持，保障资源供给，进一步加大金融普惠力度。

（七）推动“小额高频”场景社保卡优惠活动。以“小额高频”消费场景作为应用增长点，聚焦便利店、咖啡店等年轻群体聚集场所，着力拓展社保卡轻量化消费优惠模式，充分激发年轻群体在数字化、便捷化服务方面的用卡需求。各街镇受理网点要摸排辖区内便利店、咖啡店等“小额高频”门店网络，优先筛选人流密集、年轻人活跃的门店上报到区，切实做好相关活动的组织策划和宣传推广。

（八）开展社保卡宣传案例展示活动。围绕社保卡居民服务“一卡通”推广成效与创新做法，组织开展社保卡优秀宣传案例展示活动，征集、推选一批形式新颖、渠道多元、群众喜闻乐见、传播效果显著的宣传案例，系统总结可复制、可推广的宣传经验

与模式，各受理网点积极与服务银行、合作单位合作，运用新媒体平台、社区活动、线下体验等多种载体，提升社保卡政策和应用场景的社会知晓度与使用黏性，营造“知卡、用卡、享卡”的良好氛围，推动社保卡品牌深入人心。

#### **四、工作要求**

各街镇根据本工作要点和市社保卡中心《2026年社会保障卡工作评估办法》，扎实做好社保卡受理网点规范化管理，加强社区食堂社保卡优惠宣传指导服务力度，推动“小额高频”场景如便利店、咖啡店等参加社保卡优惠活动，让更多社区居民使用社保卡享受优惠。

附件：1. 印发市社保卡中心《2026年社会保障卡工作评估办法》

2. 2026年度各受理网点评估项目表

**公开属性：主动公开**

---

上海市闵行区数据局

2026年03月23日印发

附件 1:

## 2026 年社会保障卡工作评估办法

根据社保卡年度工作要点，为进一步提升社保卡工作水平，评估各区、服务银行在常态化管理、精细化服务等方面工作的推进情况和实际效果，制定本办法。

### 一、组织领导

由市社会保障和市民服务信息中心（市社会保障卡服务中心）（以下简称市社保卡中心）牵头的评估工作领导小组，具体负责评估工作的组织实施、指导协调。

### 二、评估对象

各区社保卡服务机构、各社保卡服务银行。

### 三、评估形式

社保卡工作评估采用对基础类、专项类和特色类工作评价与综合评价相结合的方式。市社保卡中心每季度通报各区、服务银行评估项目相关数据。

### 四、评估内容

#### 1. 基础类工作（80 分）

#### 调整说明：提高业务差错扣分分值

（1）业务材料合规情况（20 分）。以抽查社区网点业务材料合规情况和业务差错情况为计分依据。社区网点业务材料由市社保卡中心每季度通过业务系统中留存的影像材料中抽取，或通

过现场检查 and 专项检查时当场抽取，合格率 100%得满分，每低于 0.5 个百分点减 1 分。对于社区网点未按照业务规范操作造成业务差错的，发现一次扣 2 分。

### **调整说明：提高照片采集质量合格率**

(2) 照片采集质量合格率 (5 分)。以社区网点来集的照片情况为计分依据。合格率 100%得满分，每低 0.05 百分点减 1 分。照片信息采集情况主要根据社区网点照片重采教量进行统计。

(3) 有责投诉及“好差评”(5 分)。以社区网点有责投诉或属实“差评”情况为计分依据。当年无投诉或无“差评”得满分，1 次有责投诉或 1 次属实“差评”扣 5 分（浦东新区受理网点较多，业务量较大，1 次有责投诉或 1 次属实“差评”扣 2.5 分）。

(4) 工作信息上报 (4 分)。以各区编纂上报的专题简报和工作快讯等信息稿件数量被采用情况为计分依据。每上报 1 篇专题简报得 2 分，上报的工作快讯每被采用 4 篇得 1 分（最多得 2 分），加满为止。专题简报是指对某重大问题或专项业务进展情况的报告，一般篇幅不少于 800 字。

(5) 业务培训考核(22 分)。以组织社区网点开展业务交流培训、考核、小教员队伍稳定性等情况为计分依据。当年业务交流培训 4 次以上（交流培训结束后一周内上报市社保卡中心相关资料）得 8 分，3 次得 6 分，2 次得 4 分，少于 2 次的为零分。业务交流培训形式可采取授课、参观、互访、会议、交流等多种

形式,原则上每次业务交流培训应覆盖本地区30%以上社区网点。每年与服务银行交叉培训交流2次以上得4分,1次得2分,当年未离岗小教员数量占上年小教员数量比率高于60%的得2分,低于60%为零分。现场检查抽取一名社区网点工作人员作答业务问卷,得分100分得2分,90分以上得1分,90分以下得零分。

市社保卡中心分区分批在上、下半年各组织一次线上考核,各区组织本区95%以上的网点操作员在规定时间内参加一次得1分,共2分。各区考核平均分数90分以上的得2分,85分以上的得1.5分,80分以上的得1分,80分以下的为零分,参加考核的网点操作员人数低于全区操作员总数95%的为零分。

**调整说明:读卡机和影像采集设备不再作为专用设备进行统计**

(6) 网点设备运维(7分)。以各社区网点专用设备更新率为计分依据。专用设备更新率达100%得3分,80%以上未达到100%得2分,60%以上未达到80%得1分,低于60%为零分。专用设备包括制卡机和照片采集设备,更新年限为5年,备用设备不作统计。

以社区网点是否在区域内实行统一的设备运维模式为计分依据。由各区牵头组织实现全区统一运维的得2分,部分实现的得1分,无统一运维模式的为零分。

以社区网点是否及时排除设备故障情况及报修流程是否规范为计分依据。对于通过市民反映或现场检查,经核实发现因未

及时排除设备故障导致无法办理相关业务，对于网点设备报修记录不完整、不规范，每发现1次扣1分，（本项最多扣2分）。

**调整说明：计划开展全市规范账实相符检查，调整扣分项分值**

（7）核销及合账管理（12分）。评估卡基、废卡及滞发卡上缴过程中是否做到有效管理、台账清晰。本年度，市社保卡中心在日常核销管理和年度规范化检查的基础上，将对各区核销管理情况和社区网点账实相符情况进行专项检查。对于卡基、废卡及滞发卡上缴不及时不规范，每发现一次扣1分（本项最多扣2分）；在检查中存在账实不符、未按“日清月结”要求等情形的，每发现一次扣2分（本项最多扣8分）；发现前述情形后，各区应及时进行整改，对于整改不力的追加扣2分。

## **2. 重点（专项）工作（40分）**

（1）社保卡宣传作品征集活动（10分）。评估各区参与社保卡宣传作品征集活动的组织动员、作品质量和应用效果的情况。

（2）社区食堂优惠活动（10分）。评估各区参与优惠活动的社区食堂覆盖面（3分）、优惠平均数量（3分）和宣传指导服务力度和效果（4分）。

（3）社保卡应用推广活动（15分）。评估各区参与主题公益活动（3分），配合参与社保卡活动的宣传推广工作（2分），积极推进本区域内自主开展的社保卡应用拓展、场景体验工作

(10分)。

### 3. 特色工作情况 (5分)

对积极推进具有本区域特色的便民利民措施,配合开展试点工作并取得成效的,具有本区域工作特色、工作经验和工作人员被市级层面推广、表扬的给予加分(一般每个工作事例2-3分,本项最高得分5分)。各区可就年度本区域特色工作开展情况以书面形式申报,市社保卡中心对申报工作项目的完成情况和难易程度予以评估加分。

附件 2:

2026 年度各受理网点评估项目表

类别	项目	分值
基础工作	业务材料合规率	20
	照片采集质量合格率	10
	有责投诉及“好差评”	10
	工作信息上报	5
	业务交流培训	10
	网点设备运维	5
	核销及台账管理	20
重点专项工作		20
合计		100