附件2:

安徽省退役军人、其他优抚对象优待证

制发工作规范（试行）

为规范有序做好我省退役军人、其他优抚对象优待证制发工作，依据《中华人民共和国退役军人保障法》《退役军人事务部等20部门关于加强军人军属、退役军人和其他优抚对象优待工作的意见》（退役军人部发〔2020〕1号）和《退役军人、其他优抚对象优待证管理办法（试行）》（退役军人部发〔2021〕67号），制定本规范。

一、申请人范围

符合条件的退役军人和烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属等其他优抚对象。具体如下：

（一）从中国人民解放军依法退出现役的军官、军士和义务兵等人员；

（二）从中国人民武装警察部队依法退出现役的警官、警士和义务兵等人员；

（三）烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属是指烈士、因公牺牲军人、病故军人的配偶、父母（抚养人）、子女，以及由其承担抚养义务的兄弟姐妹。

二、优待证类别

优待证分为退役军人优待证和烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证。同时满足退役军人优待证和烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证申请条件的对象，可根据意愿选择申领其中一种优待证。具有双重或多重身份的对象，其相关身份均写入优待证芯片，按规定享受相应的优待服务。

三、优待证申请

申请人原则上应申请户籍所在地省份发放的优待证。非我省户籍对象申请安徽省优待证发放的，应满足在申请之日前连续缴纳个人所得税或社保满2年及以上；如不符合要求，申请人应向户籍地省份申请发放优待证。

对优待证制发工作启动后退出现役的军人，安置地退役军人事务部门在接收时，应根据对象本人意愿同步完成申领。

（一）申请方式

**1. 现场申请。**申请人（含代为申请的监护人、受托人）携带相关材料（详见申请材料）前往户籍地或常住地乡镇（街道）退役军人服务站提出申请。具体流程如下：

（1）申请人到退役军人服务站提出申请。

（2）工作人员查看申请人是否属于当前时间段符合申请条件的对象。

（3）工作人员告知相关内容，包括：《退役军人、其他优抚对象优待证管理办法（试行）》有关规定、申请类别、申请条件、申请发放优待证的省份所确定的合作银行范围等。

（4）工作人员登录系统，首先查看申请人建档立卡情况，如已建档立卡且信息完善，直接进行优待证申请办理；如果未建档立卡或信息不完善，应先建档立卡或完善信息后，再进行优待证申请办理。

（5）核对申请人基本信息，填写申请信息，并检查相关材料。填写的申请信息包括职业、行业、开户银行、受理申请的服务站、发放单位等，勾选是否属于参战、参试退役人员；检查相关材料，包括身份证、退役军人身份或烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属身份证明等材料（详见申请材料）。

（6）打印《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》，请申请人确认后签字，申请受理过程完成。

**2. 网上申请。**申请人如果已进行建档立卡且信息完善的，可通过互联网登录退役军人服务平台（网址：[https://fwpt.mva.gov.cn:](https://fwpt.mva.gov.cn/)9433/net-portal/login），在线提交申请。具体流程如下：

（1）申请人登录网址，按照提示进行实名注册、登录。

（2）按照操作提示，上传照片、完成申请信息填写。

（3）在确认填写信息无误、完成人脸识别、手机号验证、阅读并同意信息授权后，提交申请。

（4）系统页面上方出现“提交成功”，申请受理过程完成。

**3. 入户办理。**对于年龄超过80周岁、身患重病、无自理能力、长期卧床等不方便到现场申请的有关人员，本人及其家属可联系就近的乡镇（街道）退役军人服务站，提出入户办理申请。具体流程如下：

（1）受理入户办理申请后，工作人员应先核实其是否建档立卡、已建档立卡的信息是否完善。

（2）入户前，提前与申请人或其家属联系，约定入户时间，并告知其提前准备近期1寸正面免冠白底彩色电子证件照片及本人身份证；对于未建档立卡或已建档立卡但信息不完善的，一并告知其准备好相应材料。

（3）入户时，工作人员携带相关材料或设备，进行优待证办理操作。同时，告知申请人《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》相关内容，并获得同意。对未建档立卡或已建档立卡但信息不完善的申请人，在建档立卡或完善信息后进行优待证申请办理。

（4）入户结束后，工作人员应及时将手持设备中的申请信息和电子照片导入系统，检查无误后点击上报县级退役军人服务中心进行核实。

（5）《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》待送达优待证时请申请人确认签字。

（二）不予受理情形。申请人有下列情形之一的，不予受理：（1）服役期间被部队除名、开除军籍的；（2）处于剥夺政治权利期限内的；（3）处于服刑、羁押、通缉期间的；（4）被开除中国共产党党籍、被开除公职的；（5）存在严重影响身份荣誉的其他情形的。对于有上述情形的申请人应告知其不符合受理条件。

（三）申请材料

在建档立卡信息完善后，申请人应提供下列材料申领优待证：

（1）本人申请时，需提供身份证和近期1寸正面免冠白底彩色电子证件照片。其中照片规格为352像素（宽）×440像素（高），JPEG格式，分辨率300DPI，大小20K至50K。

（2）委托他人申请时，除提供申请人身份证、照片外，还需提供受托人的身份证及书面委托书原件。书面委托书应写明委托人姓名及身份证号码、委托原因、委托事项、委托人和受托人关系、受托人姓名及身份证号码等情况，并由委托人亲笔签名（书面委托书模板见附件1）。书面委托书由受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站留存，并拍照上传至系统。

（3）监护人代为申请时，除提供申请人身份证、照片外，还需提供监护人身份证及监护证明，包括但不限于：户口簿、监护关系公证书、出生医学证明，或者被监护人所在单位、居住地的村（社区）居委会或者人民法院指定监护人的证明材料。

非我省户籍对象申请安徽省优待证发放的，除提交上述有关材料外，还需提供连续缴纳个人所得税或社保满2年及以上的证明材料。

如申请人无相关证件或档案材料能证明其符合申请人身份的，应待申请人材料补充完善、身份确定后，再受理其申请。

四、审核流程

优待证的审核主要有三种情况：在户籍地所在省份申请户籍省份发放优待证的，在常住地所在省份申请户籍省份发放优待证的，在常住地所在省份申请常住省份发放优待证的。

（一）申请人户籍地在我省的申领优待证的审核流程

**1. 在户籍地所在市、县（区）申请审核流程**

（1）受理及检查。乡镇（街道）退役军人服务站对符合受理条件的现场申请和网上申请，检查申请材料内容是否完备、申请优待证种类是否准确等。检查通过的，提交县级退役军人服务中心核实；检查未通过的，及时告知申请人未通过原因，对材料不齐全或不符合要求的，应指导申请人补充完善。

现场申请的，在完成申请步骤后，工作人员应打印《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》并请申请人核对、签字确认，相关表格及时拍照上传至系统。

（2）核实。县级退役军人服务中心对上报的申请进行核实，核实申请人身份是否真实、申请优待证种类是否准确等。核实通过的，提交县级退役军人事务局初审；核实未通过的，在系统中注明原因并退回受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站。

（3）初审。县级退役军人事务局对核实通过的申请进行初审，审核申请人身份是否真实、申请优待证种类是否准确、《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》是否已签字确认等。初审通过的，提交市级退役军人事务局审核；初审未通过的，在系统中注明原因并退回县级退役军人服务中心。

（4）审核。市级退役军人事务局应在初审通过后20个工作日内完成审核，审核申请人是否符合条件、前期工作是否符合程序要求等。审核通过的，优待证申请审核完毕并生效，同时提交省退役军人事务厅备案；审核未通过的，在系统中注明原因并退回县级退役军人事务局。

（5）备案。省退役军人事务厅应在市级审核通过后及时完成备案，系统自动生成制证数据并发送至银行进行金融核验。如发现有不符合要求的，在系统中注明原因并退回市级退役军人事务局。

对核实、初审、审核、备案等各个环节未通过的申请，应逐级退回至受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站应及时告知申请人未通过原因。对材料不齐全或不符合要求的，应指导申请人补充完善。补充完善后重新提交申请，进入办理流程。

（6）金融核验。制证银行按照国家规定对制证数据进行金融核验。核验通过的，制证银行将数据发给制证厂家制证，制证成功的数据将反馈至退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）；核验未通过的，制证银行在系统中注明原因并反馈至退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）。

各级退役军人事务部门收到核验未通过的反馈后，从省退役军人事务厅开始在系统中逐级操作退回。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站在收到有关反馈后应及时告知申请人未通过原因。对材料不齐全或不符合要求的，应指导申请人补充完善。补充完善后重新提交申请，进入办理流程。

（7）制证。制证厂家在制作优待证前将对相关数据再次审查。符合制证标准的，制证厂家开始制作优待证，并通过系统将制证情况反馈至相应的制证银行，再由制证银行通过系统反馈至退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）；不符合制证标准的，制证厂家通过系统注明原因并反馈至相应的制证银行，再由制证银行通过系统反馈至退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）。

各级退役军人事务部门收到不符合制证标准的反馈后，从省退役军人事务厅开始在系统中逐级操作退回。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站应及时告知申请人未通过原因。对材料不齐全或不符合要求的，应指导申请人补充完善。补充完善后重新提交申请，进入办理流程。

在户籍地所在市、县（区）申请审核流程图见附件2。

**2. 跨市、县（区）申请审核流程**

申请人在户籍地所在省份内跨市、县（区）申请的，受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站在检查通过后，提交至申请人户籍地县级退役军人服务中心核实，之后由其户籍地县级退役军人事务部门初审、市级退役军人事务部门审核，直至提交到省退役军人事务厅备案。备案后，将制证数据发送至制证银行。通过金融核验后，银行再将数据发送至制证厂家制证。

审核要求及具体操作与户籍地所在市、县（区）申请审核流程完全一致。

（二）申请人常住地在我省的申领户籍省份优待证的审核流程

受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站在检查通过后，将申请提交至申请人户籍地县级退役军人服务中心核实。申请人户籍所在省份各级退役军人事务部门负责核实、初审、审核、备案。户籍所在省（区、市）退役军人事务厅（局）备案后，将制证数据发送至制证银行进行金融核验。通过金融核验后，银行将数据发送至制证厂家制证。

审核要求及具体操作与户籍地所在市、县（区）申请审核流程完全一致。

（三）申请人常住地在我省的申领我省优待证的审核流程

受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站检查通过后，由常住地所在县、市级退役军人事务部门逐级将申请提交至省级退役军人事务部门审核备案。

非我省户籍对象申请安徽省优待证发放的，审核流程及要求除参考户籍地所在市、县（区）申请审核流程和要求外，还需重点核实是否满足在申请之日前连续缴纳个人所得税或社保满2年及以上；如不符合要求，申请人应向户籍地省份申请发放优待证。

五、优待证寄发

（一）寄送

优待证制证厂家通过邮寄的方式将制作好的优待证，寄送至受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站所在的县级退役军人服务中心。

（二）签收

县级退役军人服务中心应提前在系统中配置好收件地址，并指定专人签收优待证，签收时应当面检查包装是否完好无损，并做好登记。

如出现包装破损，内装优待证可能丢失、损坏的情形，县级退役军人服务中心应当面拒收，并及时将快递单号、破损情况等逐级上报至省退役军人服务中心。由省退役军人服务中心与制证银行沟通解决。

（三）核对

县级退役军人服务中心签收优待证后，应清点数量，检查外包装信封是否完整、优待证是否完好等，并按照相应的乡镇（街道）退役军人服务站做好分类。

如发现外包装信封破损、数量有误或优待证破损等问题，应及时逐级上报至省退役军人服务中心。由省退役军人服务中心与制证银行沟通解决。

（四）分发和送达

县级退役军人服务中心在核对无误后，应及时通知相应的乡镇（街道）退役军人服务站领取优待证，并做好登记。

**1. 送达时限及方式。**受理申请的乡镇（街道）退役军人街道服务站收到分发的优待证后，应于10个工作日内对接申请人，确定送达方式，完成送达。

送达方式包括：主动送达、集体颁发以及双方约定的其他方式。原则上应采取主动送达方式将优待证送至申请人本人。对于人数较多的，可采取集体颁发的形式发放。特殊情况下，经与申请人协商一致，可采取邮寄、代领、上门领取等方式，其中邮寄送达所产生的费用由申请人承担。

委托他人代领的，受托人需持委托人身份证、书面委托书及受托人身份证。书面委托书应写明委托人姓名和身份证号码、委托原因、委托事项、委托人和受托人关系、受托人姓名和身份证号码等情况，并由委托人亲笔签名。书面委托书由受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站留存。

**2. 送达确认。**送达优待证时，工作人员应协助申请人当面检查优待证证面信息是否准确，确认无误后请申请人签字，并及时在系统中做好登记。采取入户办理方式申请优待证的，送达优待证时还需将《退役军人、其他优抚对象优待证申领表》及《优待证关联银行借记卡信息确认书》请申请人确认签字。

如发现证面信息有误，受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站应收回优待证、做好登记，并逐级上报至省退役军人服务中心，同时启动换卡流程。

**3. 申请人失联。**对于收到优待证3个月后且经多次联系仍无法联系到申请人的，受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站应将优待证逐级上交至省退役军人服务中心。

**4. 送达前优待证因工作原因遗失。**县级退役军人服务中心收到优待证，在发放给受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站前，因工作原因遗失优待证的，应立即将情况告知受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站在系统中进行遗失操作，并同步发起补领，进入补领流程。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站收到优待证，在送达申请人前因工作原因遗失优待证的，应立即上报相关情况，并在系统中进行遗失操作，同步发起补领，进入补领流程。各级退役军人事务部门对此类补领申请要尽快完成审核流程，尽快提交制证数据，完成制证。

六、优待证补换

对出现优待证遗失、损坏或证面信息需要更改等情形的，持证人可以提出补领或更换申请。

（一）补领

优待证遗失的，持证人应先办理挂失手续，再依意愿提出补领申请。

**1. 挂失。**优待证遗失的，持证人需第一时间进行挂失。挂失分为正式挂失和临时挂失，具体操作如下：

（1）正式挂失。持证人确认优待证无法找回的，可持本人身份证前往制证银行营业网点办理正式挂失。

（2）临时挂失。持证人不能及时前往制证银行营业网点的，或还有可能找回原证的，可以通过合作银行电话服务热线或其官方网站、官方APP、公众号等线上服务渠道办理临时挂失。临时挂失后，持证人应将有关情况及时告知受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站。

临时挂失的有效期按制证银行有关规定执行，到期后自动解除挂失。持证人如确认无法找回的，应及时在有效期内办理正式挂失。

（3）特殊情形。对于遗失未激活相应银行金融账户或不含金融功能优待证的，持证人应及时告知受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站。确认无法找回的，可向受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站提出补领申请。

**2. 解除挂失。**挂失后，找回优待证的，持证人可按照银行要求解除挂失，并及时反馈受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站。

（1）解除临时挂失。目前解除临时挂失有两种方式：一种是自动解除，即到达制证银行规定的自动解挂有效期后解除；另外一种是持本人身份证前往制证银行营业网点办理。

（2）解除正式挂失。持证人正式挂失后，未提出补领前，找回优待证的，可持本人身份证和找回的优待证前往办理挂失的营业网点解除挂失；如挂失后已提出补领申请，则不可解除挂失。

**3. 补领流程。**优待证正式挂失后，可前往受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站或制证银行营业网点提出补领申请（未激活相应银行金融账户或不含金融功能优待证的补领申请只能向受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站提出），具体流程如下：

（1）到受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站申请补领流程。持证人前往受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站提出补领申请，工作人员核实确认后，在系统中进行补领操作，并导出补换确认表，经申请人签字确认后，发起补换，进入补领流程，具体操作与申请流程一致。

（2）到制证银行补领流程。持证人在制证银行营业网点办理提出补领申请，银行受理申请后，通过系统将补领申请数据发送给退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站收到补领信息后，发起补领，进入补领流程，具体操作与申请流程一致。

补领新证后找回原证的，持证人应将原证交回受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站。

（二）更换

**1. 到受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站更换的情形和办理流程。**出现下列情形之一的，持证人可以到乡镇（街道）退役军人服务站申请更换优待证：（1）优待证证面信息需要变更的；（2）持证人户籍地或常住地省份发生变化的（变更发放省份，应先取消相应的银行金融账户，凭银行出具的金融账户取消证明申请更换）；（3）两种优待证申领条件均符合的持证人需要变更优待证种类的；（4）其他需要到受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站更换的情形。

具体办理流程为：持证人前往受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站提出换领申请，工作人员应在收回拟更换的优待证后，再受理更换申请。受理后，在系统中进行换领操作，导出补换确认表，经申请人签字确认后，发起换领，进入换领流程，具体操作与申请流程一致。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站收回的优待证，应按程序逐级交至省级退役军人服务中心登记销毁。

**2. 到制证银行更换的情形和办理流程。**出现下列情形之一的，持证人可以到制证银行申请更换优待证：（1）优待证损坏不能在读卡设备上正常读取的；（2）优待证证面污损、残缺，信息无法辨认的；（3）金融功能有效期到期的；（4）其他需要到制证银行营业网点更换的情形。

具体办理流程为：持证人前往制证银行营业网点提出换领的，银行应先收回拟更换的优待证，再受理更换申请。通过系统将换领申请数据发送给退役军人事务部门（各级退役军人事务部门可同步收到）。受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站收到换领信息后，发起换领，进入换领流程，具体操作与申请流程一致。制证银行收回的优待证，由制证银行负责按相关规定销毁。

七、优待证收回

（一）收回情形

1. 伪造、变造、买卖、出租、出借优待证的；

2. 使用虚假证明材料骗领优待证的；

3. 户籍注销的；

4. 被剥夺政治权利的；

5. 处于服刑、羁押、通缉期间的；

6. 被开除中国共产党党籍或者被开除公职的；

7. 存在严重影响身份荣誉的其他情形的。

（二）收回流程

1. 各级退役军人事务部门和退役军人服务中心（站）掌握申请人存在收回情形的，应及时逐级报告省退役军人事务厅，经省退役军人事务厅批准，由受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站收回其优待证，并报退役军人事务部备案。

2. 确认收回的，省退役军人事务厅通过系统进行收回操作，并将信息同步给银行。银行收到收回通知后，及时暂停应收回优待证的非柜面业务办理功能（非柜面业务就是指不在银行柜台办理的业务，如：网银业务、手机银行、ATM机交易等。）；如仍有相关金融功能需要使用的，由制证银行在完成金融功能转移后协助收回。

3. 退役军人事务部门收回的优待证，统一交由省退役军人服务中心负责登记销毁，具体销毁方式按照涉密文件有关规定办理；制证银行收回的优待证，按照银行相关规定进行销毁。

八、责任追究

对伪造、变造、买卖、出租、出借优待证，故意污损、划刻、破坏优待证或者恶搞、丑化、玷污优待证形象，将优待证用于商业、娱乐活动，以及其他不恰当使用优待证的行为，各级退役军人事务部门应当及时予以制止、督促纠正、批评教育。涉嫌违法犯罪的，依法协调相关部门处理。各级退役军人事务部门、退役军人服务中心（站）以及有关单位的工作人员，在优待证服务管理工作中应按照职能职责做好工作。对因履职不力造成严重社会影响的，依法依规问责追责。

九、工作保障

（一）加强组织领导。各级退役军人事务部门要提高政治站位，把优待证制发工作摆上重要日程，成立工作专班，强化组织领导，压实工作责任，周密研究部署，积极稳妥推进。应根据工作需要，安排所属退役军人服务中心派专人负责优待证管理信息系统中的申请审核、上报以及优待证发放、收回等相关工作。

（二）做好宣传服务。要采取媒体播报、张贴告示、入户宣讲等形式，广泛进行宣传，确保退役军人和其他优抚对象应知尽知、不漏一人。要合理引导预期，告知优待证非“特权证”、“免费证”，使用范围和内容是有限的，避免持证人过高期待。要合理安排进度，积极引导申请人使用优待证管理信息系统中相关预约功能，确保申请现场平稳有序，避免人员过度集中。

（三）强化信息比对。各级退役军人事务部门应定期会同同级公安、民政、人力资源社会保障等部门对生存、婚姻、社保等信息进行比对，及时更新对象信息，实现精准管理。

（四）严格保密管理。各级退役军人事务部门、退役军人服务中心（站）应采取技术手段和服务管理措施，保护持证人个人隐私，依法使用有关信息，对优待证制发工作中收集的有关纸质材料或电子文档严格管理，杜绝信息泄露。

在户籍地所在市、县（区）申请审核流程图

D:\Backup\桌面\1.tif1