

广西壮族自治区退役军人事务厅关于印发 《广西壮族自治区退役军人、其他优抚对象优待证制发工作规范（试行）》的通知

各市、县（市、区）退役军人局：

现将《广西壮族自治区退役军人、其他优抚对象优待证制发工作规范（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

广西壮族自治区退役军人事务厅

2022年3月31日

广西壮族自治区退役军人、其他优抚对象 优待证制发工作规范（试行）

为规范有序做好我区退役军人、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、申请人条件

申请人应为符合条件的退役军人或烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属。其中：

（一）退役军人是指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；

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也符合申领条件；

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）无民事行为能力或限制民事行为能力人，需由监护人提出申请。

（三）申请人有下列情形之一的不予受理：服役期间被部队除名、开除军籍的；处于剥夺政治权利期限内的；处于服刑、羁押、通缉期间的。

对于有上述情形的申请人应告知其不符合申请条件。

（四）申请人有下列情形之一的，限制受理申请：

1. 受过刑事处罚的；
2. 被开除中国共产党党籍的；
3. 被开除公职的；
4. 存在严重影响身份荣誉的其他情形的。

对有上述情形的申请人应告知其逐级提交申请书和相关证明材料至自治区退役军人厅，由自治区退役军人厅不定期组织审议团对申请人的情形综合考虑相关因素进行审议，审议团作出是否同意受理申请的建议，由自治区退役军人厅出具确认审议结果的《意见书》，申请人凭《意见书》等相关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。审议情况由自治区退役军人厅报退役军人事务部备案。

有限制受理情形的申请人，户籍地不是广西的，不予受理。

对故意瞒报、隐匿限制受理情形申请优待证，未发证的，及时终止发证流程；已发证的，应立即收回，并依法追究相关人员责任。

（五）申请人在申请优待证前应建档立卡。

如申请人未建档立卡或建档立卡基础档案信息不完善，应携带相关资料前往户籍地或常住地乡镇（街道）退役军人服务站建档立卡或完善信息后，再提出申请。

（六）非广西户籍地的申请人申请广西发放优待证的，

应满足以下条件之一：1. 申请之日前在广西连续缴纳个人所得税或社会保险满 1 年及以上；2. 本人持有广西壮族自治区居住证（须在有效期内）。

不受理持有广西壮族自治区居住证的港、澳、台籍对象的申请。

二、申请地点

符合条件的申请人原则上应向户籍地乡镇（街道）退役军人服务站申请优待证。

不在户籍地常住的对象，可向常住地乡镇（街道）退役军人服务站申请优待证。

户籍地为广西的申请人可跨市、县（市、区）申请优待证。

三、申请发放优待证的省份

申请人原则上应申请户籍地所在省份发放的优待证，考虑到常住的情况及后续优待证的送达，不接受在户籍地所在省份申请常住地省份发放优待证的申请。

申请人可以在常住地申请户籍地省份或常住地省份发放的优待证。

四、优待证的类别和申请数量

优待证分为“中华人民共和国退役军人优待证”和“中华人民共和国烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证”两种。两种优待证申领条件均符合的对象，可根据意愿选择申请其中一种优待证。

户籍地和常住地不在同一省份的申请人，只能申请一地发放优待证。

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。

五、申请方式

（一）对优待证申领工作启动前退出现役的军人和已经确认身份的烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属，有三种申请方式。

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

申请流程：

（1）乡镇（街道）退役军人服务站或合作银行（工商银行、农业银行、邮储银行、光大银行）营业网点工作人员向符合条件的对象免费发放《退役军人、其他优抚对象建档立卡信息表》，指导填写并进行预审录入。

（2）预审录入完成后通知申请人到退役军人服务站提出申请。

（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，已完善的，直接进行优待证申请办理；不完善的，应先完善后，再申请办理。

(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；检查相关材料，包括身份证、退役军人相关身份或烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属相关身份证明等材料。

(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》，请申请人签字确认后上传系统，申请受理过程完成。

(7) 工作人员询问申请人领取优待证的方式，若选择邮寄送达的，请申请人填写邮寄地址、收件人及联系电话。

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，在线提交申请。

登录网址：<https://fwpt.mva.gov.cn:9433/net-portal/login>

申请流程：

(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。各乡镇（街道）退役军人服务站应对本辖区内的服务对象进行摸排，掌握情况，主动做好服务。对年龄偏大、行动不便、身患重病、无自理能力、长期卧床等不方便到现场申请的服务对象，可联系乡镇（街道）退役军人服务站，提出入户办理申请。

申请流程：

（1）受理入户办理申请后，工作人员应先核实申请人建档立卡情况，并有针对性做好入户准备工作。

（2）入户前，工作人员提前与申请人（亲属或监护人）联系，约定入户时间，一次性告知应当准备的材料。

（3）入户时，工作人员携带相关材料和设备，完善建档立卡信息，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。电子照片可通过网络发送、移动存储介质拷贝等形式获取。

（4）入户办理结束后，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，检查无误后上报县级退役军人服务中心进行核实。

（5）申请受理过程完成。

（6）《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）对优待证申领工作启动后退出现役的军人和确认身份的烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属。

安置地退役军人事务部门接收退役军人时，依对象本人意愿完成申领；

烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属在确认其身份时，由地方退役军人事务部门，依对象本人意愿完成申领。具体流程另行确定。

六、申请材料

（一）建档立卡信息完善的申请人需提供的材料。

1. 本人申请需提供的材料。

（1）身份证；

（2）近期 1 寸正面免冠白底彩色电子证件照片（规格为 352 像素（宽）*440 像素（高），JPEG 格式，分辨率 300DPI，大小为 20K—50K）。

2. 委托他人申请需提供的材料。

除提交申请人身份证、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. 监护人代为申请需提供的材料。

除提交申请人身份证、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。

（二）建档立卡需要提供的材料。

1. 退役军人建档立卡所需材料。

（1）身份证；

（2）户口簿；

（3）转业证、退伍证、军队离退休证、复员证等退役军人身份证明材料；

（4）中华人民共和国残疾军人证、立功受奖材料等其他所需材料或证明。

2. 烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属建档立卡所需材料。

（1）身份证；

（2）户口簿；

（3）烈士证明书、因公牺牲军人证明书、病故军人证明书等；

（4）与烈士、因公牺牲军人、病故军人关系的证明材料，包括但不限于：户籍地村（社区）居委会出具的亲属关系证明、结婚证、户口簿（申请人与烈士、因公牺牲军人、病故军人关系在同一户口簿）、出生证明等。

已经建档立卡的优待证申领对象，如信息有误或材料不完善，需根据建档立卡系统提示信息携带相关证明材料。

（三）申请人无身份证明时需提供的材料。

（1）退役军人优待证申请人无相关证件或档案材料能

证明其退役军人身份的，需经其户籍地所在村（社区）居委会等基层组织出具相关证明材料，由县级退役军人事务部门通过与公安、民政、人武部等相关部门比对认定身份。

（2）烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证申请人无相关证明材料的，需由其本人出具相关情况说明，由户籍地县级退役军人事务部门通过与公安、民政、档案、人武部等相关部门比对核实后，认定身份；

申请人暂无法提供相关材料或所提供材料无法核实的，应待申请人材料补充完善、身份确定后，再受理其申请。

七、照片审查要求

（一）人工审查要求。

由受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站负责，审查要求包括：

1. 近期 1 寸白底免冠电子相片；
2. 白底、无边框；
3. 照片内容为正面免冠彩色头像，人像轮廓及面部特征点清晰可见，着装颜色应区别于白色背景；
4. 照片中无明显商标信息；
5. 常戴眼镜者应佩戴眼镜，但必须将双眼清楚显现出来，眼镜不能反光或为有色镜片；
6. 确保人像面部可见，不允许有遮挡面部的覆盖物、头发、头饰或脸部饰物（如头巾等），因宗教或医学因素不能摘除的，应保证人像面部特征可见；
7. 照相者坐姿端正，人像露双肩和双耳，双肩等高平

行，双眼睁开正视前方；

8. 照片清晰、脸部布光均匀、不偏色。

9. 不建议使用制服照，如旧军装、警察、消防救援人员等制服，均不可用于申请办理优待证。

（二）优待证管理信息系统审查要求。

由系统通过技术手段实现，具体要求包括：

1. 规格为 352 像素（宽）*440 像素（高）；
2. 分辨率为 300DPI；
3. 大小为 20K-50K；
4. 白底，无边框；
5. 头部占图像尺寸的 2/3 左右；
6. 照片中是否包含人脸；
7. 人像在照片矩形框水平居中；
8. 帽子检测。

（三）制证厂家照片审查要求。

由制证厂家负责，具体要求包括：

1. 规格为 352 像素（宽）*440 像素（高）；
2. 分辨率为 300DPI；
3. 24 位RGB真颜色；
4. 白底，无边框；
5. 照片内容为正面免冠彩色头像，人像轮廓及面部特征点清晰可见，着装颜色应区别于白色背景；
6. 照片中无明显商标信息；
7. 头部占图像尺寸的 2/3 左右，人像无明显畸变，在

脸部或背景上无阴影、亮点或反光，对比度和亮度适当。

八、申请优待证时制证银行的确定

自治区确定的制证合作银行为工商银行广西分行、农业银行广西分行、邮储银行广西分行、光大银行南宁分行。

申请人在申请优待证时，可选择上述 4 家银行中的 1 家作为本人优待证的制证银行。

受理申请的退役军人服务站在申请人选择制证银行时应给予必要提示，不同制证银行制作的优待证所享受的中央和自治区优待政策是一致的，享受国家定期抚恤补助的优抚对象抚恤补助金、慰问金等优抚资金将逐步通过优待证发放。

九、申请优待证的费用

首次申领优待证免费，首次申请优待证过程中享受的便民服务免费。

十、申请中可能出现的特殊情况

（一）持银行卡数量超过上限的处理。

银保监会规定：“同一客户在同一商业银行开立借记卡原则上不得超过 4 张；如该客户之前已持有同一商业银行全国范围内 4 张（含）以上借记卡的，商业银行不得为其开立或激活新的借记卡，社会保障卡、医疗保险卡、军人保障卡、已销户的借记卡除外。”

对申请人已持有所选制证银行 4 张及以上借记卡的，需要由申请人自行联系相关银行，将现持有的借记卡数量减少

至 3 张及以下，方可申请优待证成功。否则，将无法激活优待证金融账户功能或不能通过银行核验程序完成制证。

目前，中国农业银行和中国光大银行在金融核验时审核申请人是否已持有该行 4 张借记卡，如持卡数量超过 4 张，则无法通过金融核验完成制卡；中国工商银行和中国邮政储蓄银行可先制卡，在持证人激活优待证金融账户功能时进行审核，如持证人持卡数量超过 4 张，需先将持卡数量减少至 3 张及以下，方可激活优待证金融账户功能。

受理申请的退役军人服务站在接受申请时，应提示申请人注意此规定。

（二）关于优待证关联银行卡账户类别。

中国人民银行规定，同一客户在同一家商业银行，只能开立一个 I 类银行卡账户，再开户时只能是 II、III 类账户的要求。其中，III 类账户为电子账户。

目前，优待证可以开立的是 I 类或 II 类银行卡账户。如果申请人在选择的制证银行没有开立过账户，将自动开立 I 类银行卡账户；如果申请人在选择的制证银行已经开立有 I 类银行卡账户，将自动开立 II 类银行卡账户。

I 类账户属于全功能的银行卡。II 类账户在交易金额额度、余额数量、账户绑定等方面均有限制，具体要求详见各银行规定。

后续，如果申请人需要调整账户类别的，可按照银行相关规定进行账户升级或降级处理。

（三）转为申请不含金融功能的优待证。

根据国家有关法律要求，极个别申请人可能出现不符合银行账户开立的条件。对这种情况，制证银行会在核验环节反馈结果。

如出现这种情况，受理申请的退役军人服务站应引导对象申请不含金融功能的优待证。目前，支持制作不含金融功能的优待证的合作银行有 2 家，即中国工商银行和中国邮政储蓄银行。

当申请人拿到不含金融功能的优待证后，如果不符合银行账户开立有关要求的情形消除了，申请人可持优待证前往制证银行开通金融功能并进行激活。

十一、优待证申请的审核

（一）在户籍地所在省份申请户籍省份发放优待证的审核流程

1. 在户籍地所在市、县（市、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上门申请，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部门初审；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。县级退役军人事务部门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部门审核；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。市级退役军人事务部门应在初审通过后 20—25 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，提交自治区退役军人厅备案；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部门。

(5) 备案。自治区退役军人厅应对审核通过的申请进行备案。符合备案要求的，生成制证数据并发送至银行进行金融核验。不符合备案要求的，在系统中注明原因并退回市级退役军人事务部门。

初审通过后，应在 30 个工作日内完成审核及备案。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。

（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，从自治区退役军人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，从自治区退役军人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（市、区）申请审核流程图（见附件4）。

2. 跨市、县（市、区）申请审核流程。

申请人在户籍地所在省份内跨市、县（市、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，提交至其户籍地退役军人事务部门进行核实、初审、审核，直至提交到自治区退役军人厅备案。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同户籍地所在市、县（市、区）申请审核流程一致，即：

受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站受理并提交申请——户籍地县级退役军人服务中心核实——户籍地县级退役军人事务部门初审——户籍地市级退役军人事务部门审核——自治区退役军人厅备案——制证银行金融核验——制证厂家制证。

（二）在常住地所在省份申请户籍省份发放优待证的审核流程

非广西户籍地的申请人在广西申请户籍地省份发放优待证的，申请流程与现场申请流程要求及具体操作同在户籍地所在省份内跨市、县（市、区）申请的申请流程一致，即：

受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站受理并提交申请——户籍地县级退役军人服务中心核实——户籍地县级退役军人事务部门初审——户籍地市级退役军人事务部门审核——户籍地省级退役军人事务部门备案——制证银行金融核验——制证厂家制证。

（三）在常住地所在省份申请常住省份发放优待证的审核流程

非广西户籍地的申请人申请广西发放优待证的，申请人按照现场申请的流程提出申请。具体流程同广西户籍对象申请广西优待证的申请流程一致。不符合非广西户籍地的申请人申请广西发放优待证条件的，建议申请人申请户籍地省份发放优待证。

（四）具有限制受理情形的人员申请优待证审核流程

具有限制受理情形且户籍地在广西的人员凭自治区退役军人厅出具的相关材料向乡镇（街道）退役军人服务站提出申请，其审核流程按照户籍地所在省份申请户籍省份发放优待证的流程进行。

十二、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自治区退役军人服务中心。由自治区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，应及时逐级上报至自治区退役军人服务中心。由自治区退役军人服务中心与制证银行沟通解决。

（四）分发、送达和激活。

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制卡银行承担。

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。

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，并逐级上报至自治区退役军人服务中心，同时启动换卡流程。

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自治区退役军人服务中心。

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。

3. 激活金融功能。乡镇（街道）退役军人服务站对接联系当地合作银行网点，组织已申领优待证对象分时段、分批次集中到乡镇（街道）退役军人服务站办理优待证金融功能激活手续。因年龄偏大、行动不便等特殊情况下无法现场集中办理的，要及时告知乡镇（街道）退役军人服务站，由当地合作银行网点入户办理。由于个人原因无法现场集中办理的，按照当地合作银行网点规定，自行前往办理。

十三、优待证的补换

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）优待证的补领。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. 优待证的挂失。

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。

（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。

临时挂失的有效期一般为 5—15 天（工商银行 15 天，邮储银行 5 天，光大银行 5 天，农业银行无自动解除挂失设置，只能前往营业网点办理解除临时挂失），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）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。

（4）未激活相应银行金融账户或不含金融功能优待证的遗失处置。

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。

补领新证后找回原证的，持证人应将原证交回受理申请

的退役军人服务站。

2. 优待证的补领流程。

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，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。

（二）优待证的更换。

1. 更换的情形。

（1）到受理申请的乡镇（街道）退役军人服务站更换的情形。

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。

(2)到制证银行更换的情形。

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。

2. 更换的办理流程。

(1)到受理申请的乡镇(街道)退军人服务站更换的流程。

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，应按程序逐级交至自治区退役军人服务中心登记销毁。

(2)到制证银行更换的流程。

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。

(三) 补换的费用。

1. 补领优待证的费用。

如持证人遗失优待证,提出补领申请,相关费用按照制证银行有关规定执行。

2. 更换优待证的费用。

出现以下情形,经退役军人服务站或制证银行认定后,可免费更换:

- (1) 因优待证卡片质量问题造成无法使用的;
- (2) 金融功能有效期到期的;
- (3) 优待证证面信息需要变更的;
- (4) 持证人户籍地或常住地省份发生变化的;
- (5) 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。

十四、优待证的监督管理

(一) 违规使用优待证的处罚。

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。

（二）信息比对。

自治区退役军人厅应定期会同公安、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。

（三）各级退役军人事务部门职责要求。

1. 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。

2. 地方各级退役军人事务部门可委托所属退役军人服务中心协助配合开展有关工作。

3. 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。

十五、优待证收回

（一）收回的情形。

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）收回的流程。

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，应及时逐级报告自治区退役军人厅，经自治区退役军人厅批准，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，自治区退役军人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，统一交由自治区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。

附件：1. 退役军人、其他优抚对象优待证申领表（本人申请模板）

2. 退役军人、其他优抚对象优待证申领表（监护人办理模板）

3. 退役军人、其他优抚对象优待证申领表（委托办理模板）

4. 在户籍地所在市、县（区）申请审核流程图

5. 退役军人、其他优抚对象优待证申领材料一次性告知书（模板）