



中华人民共和国国家标准

GB/T 27768—2011

社会保险服务 总则

Social insurance services—General principles

2011-12-30 发布

2012-02-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国社会保险标准化技术委员会(SAC/TC 474)归口。

本标准主要起草单位：人力资源和社会保障部社会保险事业管理中心、上海市医疗保险事务管理中心、上海市标准化研究院、天津市社会保险基金管理中心、吉林省社会保险事业管理局、陕西省社会保险局、湖南省医疗工伤生育保险管理服务局、苏州市社会保险基金管理中心、湖州市医疗保险管理局。

本标准主要起草人：王发运、韩学雷、周云飞、龚忆蕊、晏绍庆、席津生、徐远明、高旭、乔静文、汪卫国、刘运良、宗颖、唐广富。

引 言

社会保险服务是政府公共服务的组成部分,是建设服务型政府的重要内容。适应我国社会保险制度长足发展的需要,坚持“以人为本”的服务理念,实现“记录一生、保障一生、服务一生”的服务目标,推进社会保险服务的标准化建设和规范化管理,提高社会保险服务质量和效率,满足公众对社会保险服务的需求,是各级社会保险经办机构的重要职责和任务。

本标准是社会保险标准体系中重要的基础标准之一,对完善社会保险标准体系具有重要的引导和示范作用,对规范社会保险经办管理服务、提高公共服务水平具有现实意义。

社会保险服务 总则

1 范围

本标准规定了社会保险服务的基本原则,以及服务体系、服务保障、服务提供、服务监督、评价与改进的基本要求。

本标准适用于各级社会保险经办机构的服务活动。社会保险主管部门依法指定、授权、委托,以及社会保险经办机构委托提供社会保险服务的机构可参照应用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会保险 social insurance

通过国家立法形式,多渠道筹集资金,对参保对象在年老、疾病、工伤、失业、生育等情况下依法提供物质帮助,使其享有基本生活保障的社会保障制度。

注:社会保险包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等。

3.2

社会保险经办机构 social insurance agency

依法设立的,承担社会保险的运行管理、经办事务和社会保障服务等公共管理和服务职责的组织。

3.3

社会保险服务 social insurance services

社会保险经办机构对服务对象提供的参保登记、权益记录、保费征缴、待遇支付、关系转移接续、档案利用、咨询服务等活动。

4 基本原则

4.1 依法合规

根据社会保险的法律、法规、规章及相关政策开展社会保险服务,正确行使国家赋予的工作职权,维护社会公共利益和服务对象的合法权益。

4.2 公平规范

根据社会保险经办规定和程序,公正公平对待服务对象。规范社会保险经办行为,提供规范统一的

4.3 优质高效

建立健全社会保险服务体系,提高社会保险服务的可及性。优化服务环境,完善服务设施,推行文明服务,提高服务效率。

4.4 公开诚信

实行服务公开制度,主动接受政府、社会与服务对象的监督。履行服务承诺,保持职业行为的廉洁性,维护服务对象的信息安全。

5 服务体系

5.1 总体要求

以满足服务对象需求为导向,建立覆盖城乡,面向全体服务对象,多渠道、全方位的社会保险公共服务体系。

5.2 组织体系

社会保险服务组织体系由各级社会保险经办机构组成,包括:省级(自治区、直辖市)、地级(自治州、市、区、盟)、县级(自治县、市、区、旗)、乡级(民族乡、镇、街道)和社区(村)社会保险经办机构。

5.3 服务形式

社会保险服务主要有以下形式:

- 窗口服务,社会保险服务场所内,向服务对象提供的柜台服务和由服务对象自助获取的服务;
- 电话服务,由社会保险经办机构设立的,使用计算机电话集成技术、以自助语音或人工接听方式提供的社会保险专线电话服务;
- 网络服务,由社会保险经办机构使用互联网技术开展的社会保险服务。

社会保险经办机构还可通过短信平台、邮政、银行、媒体、上门等其他形式提供社会保险服务。

6 服务保障

6.1 服务人员

6.1.1 社会保险服务人员的配备应与服务对象数量相适应,确保服务提供能力满足服务对象需求。

6.1.2 社会保险服务人员应具备满足服务岗位要求的专业知识、服务技能。对于有特殊要求的岗位,还应具备相应的资质证书。

6.1.3 社会保险服务人员上岗时应佩戴便于服务对象识别的统一身份标志,宜统一着装。

6.1.4 社会保险服务人员应掌握服务礼仪,举止文明、行为规范、服务周到,宜讲普通话。

6.2 服务环境与服务设施

6.2.1 服务环境

6.2.1.1 社会保险服务场所应地点适宜、面积合理、布局科学,保持服务环境安全、整洁、舒适。

6.2.1.2 社会保险服务场所应设置清晰、统一、可识别的视觉识别系统和导向标识系统。安全设施、公共卫生和环境保护应符合国家和地方相关规定。

6.2.2 服务设施

6.2.2.1 社会保险经办机构应根据服务对象的规模和流量变化,在社会保险服务场所合理配备并动态调整可提供服务的窗口和设施设备数量,确保达到服务目标要求。

6.2.2.2 社会保险经办机构应根据服务需求,在社会保险服务场所合理设置功能区,配置人性化的服务设施和便民设施。

6.2.2.3 社会保险经办机构应定期检查和维护所配备的服务设施设备,保障设施设备的正常使用。

6.3 管理保障

6.3.1 基本要求

6.3.1.1 社会保险经办机构应建立和实施以服务为核心的管理体系,使管理效能和服务质量持续改进。

6.3.1.2 社会保险经办机构应对经办业务和公共服务相关制度文件的起草、发布、实施进行受控管理和状态标识,保持其现行有效,并执行国家和地方政务公开的相关规定。

6.3.2 基金管理

社会保险经办机构应根据国家和地方社会保险基金管理相关规定,对社会保险费征缴、待遇发放和基金支付等实行全程管理和内控、稽核,定期向社会公布基金的收入、使用、结余和收益情况。

6.3.3 信息化管理与保障

6.3.3.1 社会保险经办机构应建立社会保险管理服务信息系统,建设数据库及联网平台。社会保险管理服务信息系统应具备支持社会保险登记、缴费权益记录、社会保险关系接转、社会保障卡应用、服务监测、基金监管、异地业务协同管理、基金运行分析和提供公共查询等功能。

6.3.3.2 社会保险管理服务信息系统应实施符合安全要求的系统和数据备份制度、系统安全认证体系、数据质量控制体系。社会保险服务信息应做到可识别、可检索、可追溯、可共享。

6.3.4 业务档案管理

社会保险经办机构应建立业务档案管理制度,配备业务档案管理设施,确保归档材料的规范、完整和安全。

6.3.5 安全管理与应急预案

6.3.5.1 社会保险经办机构应按照国家 and 地方相关规定设置安保设施和必需的消防器材,加强日常安全的监督和检查,确保服务场所安全。

6.3.5.2 社会保险经办机构应配备安全保卫人员,建立安全保障措施,定期对安全保卫人员进行基本技能培训。

6.3.5.3 社会保险经办机构应制定突发性事件应急预案,定期组织演练。

7 服务提供

7.1 总体要求

7.1.1 社会保险经办机构应提出服务目标和明确服务承诺,制定服务规范和确定服务质量要求,确保服务过程在受控的状态下进行,持续满足服务对象的需求。

7.1.2 社会保险经办机构应实行服务信息公开,向社会公示服务内容、依据、程序、时限、规范、投诉渠道等信息,做到公示信息及时更新,维护服务对象的知情权和监督权,依法保护服务对象的隐私权。

7.1.3 社会保险经办机构应建立统一、高效、透明的服务流程及工作规程,宜实行一站式服务、首问负责、一次告知、限时办结等服务制度。

7.1.4 社会保险经办机构应开展服务质量考核与评估,提高服务水平。

7.2 基本服务

7.2.1 社会保险登记

社会保险经办机构应受理社会保险的登记、变更登记或注销登记,审核相关证件、资料,发放或收缴社会保险登记证,对发放的社会保险登记证定期进行验证和换证。

7.2.2 社会保险费征缴

社会保险经办机构应受理参保对象的缴费申报,审核申报资料,核定缴费额,收取保险费并分别计入社会保险基金及个人账户。

7.2.3 社会保险权益记录

社会保险经办机构应明确社会保险权益记录的项目与内容,对参保对象社会保险账户的建立、记账、转入、转出、中断缴费、恢复缴费、对账等行为进行记录,并定期与参保对象社会保险账户进行对账。

7.2.4 社会保险待遇给付

社会保险经办机构应按规定受理参保对象的社会保险待遇申请,核定待遇标准,向参保对象按时足额给付待遇,并建立待遇给付记录。

7.2.5 社会保险关系转移接续

社会保险经办机构应按规定受理审核转移申请、计算转移资金,开具参保缴费凭证、办理转移接续手续,支付社会保险待遇,并与相关社会保险经办机构交换转移信息。

7.2.6 社会保险业务档案利用

社会保险经办机构应向社会提供查询和统计分析等档案利用服务。

7.2.7 社会保险咨询服务

社会保险经办机构应通过服务窗口、电话、信函、网络、新闻媒体等载体提供社会保险政策、业务办理等咨询服务。

7.3 其他服务

社会保险经办机构可根据不同社会保险服务类别的特点,开展社会化服务管理、异地就医管理、工伤预防与康复管理等其他服务。

8 服务监督、评价与改进

8.1 服务监督

8.1.1 社会保险经办机构应实施内部监督和审核,并接受行政监督和社会监督。

8.1.2 社会保险经办机构应根据监督和考核结果,采取纠正和预防措施,提高服务对象满意程度。

8.2 服务质量评价

8.2.1 社会保险服务质量评价应采取内部评价和外部评价相结合,开展以服务对象满意测评为核心要素的服务质量评价。

8.2.2 对服务对象的满意测评按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 实施。

8.3 投诉处理

8.3.1 社会保险经办机构应提供多种投诉渠道,确保投诉渠道畅通,明确专门部门负责调查、处理和回复服务对象的投诉。

8.3.2 社会保险经办机构宜按照 GB/T 17242 的规定受理服务对象投诉,投诉处理结果应及时告知投诉人。

8.4 服务质量改进

8.4.1 社会保险经办机构应注重服务体系的持续改进,追求卓越绩效。

8.4.2 服务质量改进应注重服务对象的满意、服务流程优化和公共服务效能的提升。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席第 35 号令 中华人民共和国社会保险法
 - [2] 国务院[1999]第 259 号令 社会保险费征缴暂行条例
 - [3] 国务院[2003]第 375 号令 2010 年修订 工伤保险条例
 - [4] 国务院办公厅(国办发[2009]66 号) 城镇企业职工基本养老保险关系转移接续暂行办法
 - [5] 劳动和社会保障部[1999]第 1 号令 社会保险登记管理暂行办法
 - [6] 劳动和社会保障部[1999]第 2 号令 社会保险费申报缴纳管理暂行办法
 - [7] 劳动和社会保障部[2000]第 8 号令 失业保险金申领发放办法
 - [8] 人力资源和社会保障部、国家档案局[2009]第 3 号令 社会保险业务档案管理规定(试行)
 - [9] 人力资源和社会保障部(人社部发[2009]191 号) 流动就业人员基本医疗保障关系转移接续暂行办法
 - [10] 人力资源和社会保障部(人社部发[2009]161 号) 新型农村社会养老保险经办规程(试行)
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
社 会 保 险 服 务 总 则
GB/T 27768—2011

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 13 千字
2012年2月第一版 2012年5月第四次印刷

*

书号: 155066·1-44226 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 27768-2011