

ICS 01.040.03  
A 00  
备案号: 47164-2015

# DB 32

## 江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 2796—2015

---

### 社会保险经办服务标准化工作指南

2015 - 09 - 10 发布

2015 - 11 - 10 实施

---

江苏省质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 基本要求 .....	1
4 总体原则 .....	1
5 标准化管理和实施体系 .....	2
6 标准体系 .....	3
7 标准制（修）订 .....	4
8 标准实施 .....	5
9 监督指导 .....	6
10 评价和持续改进 .....	6
附录 A（规范性附录） 标准制（修）订流程 .....	7
附录 B（资料性附录） 社会保险经办机构标准化工作组织结构 .....	8

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009的有关规定编制。

本标准由无锡市社会保险基金管理中心提出。

本标准由江苏省人力资源和社会保障厅归口。

本标准起草单位：江苏省社会保险基金管理中心、江苏省医疗保险基金管理中心、无锡市社会保险基金管理中心。

本标准主要起草人：陈文晞、沈挺、沈齐娴、陈汝军、张建军、张海蓉、吴树春、程波、张丽英、范颖杰。

# 社会保险经办服务标准化工作指南

## 1 范围

本标准规定社会保险经办服务标准化工作的基本要求、总体原则、标准化管理和实施体系、标准体系、标准制（修）订、标准实施、监督指导、评价和持续改进。

本标准适用于社会保险经办机构开展标准化工作。

## 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，仅所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 1.1—2009 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

GB/T 13016—2009 标准体系表编制原则和要求

GB/T 24421.1—2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 24421.3—2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB/T 24421.4—2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

GB/T 27768—2011 社会保险服务 总则

GB/T 27769—2011 社会保障服务中心设施设备要求

LD/T 91—2013 社会保险视觉识别系统

## 3 基本要求

3.1 标准化工作应以服务对象为中心，充分考虑服务对象合理需求。

3.2 遵循社会保险经办服务宗旨和经办机构工作理念，充分考虑经办服务规章和标准化规则，体现经办机构和经办服务特色。

3.3 统筹考虑经办体系和业务环节之间的关系，设定需达到的目标和采取的手段，充分考虑各部门之间、各险种之间的关系，协调统一，完成服务目标、优化经办流程、提升服务质量。

3.4 充分考虑经办环境、经办人员的耐受力，动员全体人员共同参与，采取有效措施，提高执行力，推动标准化工作持续改进。

3.5 社会保险经办服务标准化工作应遵循以下标准给出的规则：

- a) 设计基础应符合 GB/T 24421.1—2009 的要求；
- b) 经办服务应符合 GB/T 27768—2011 的要求；
- c) 设施设备和标志标识应符合 GB/T 27769—2011 的要求；
- d) 视觉识别应符合 LD/T 91—2013 的要求。

## 4 总体原则

#### 4.1 依法合规

依据法律法规，遵循国家标准，履行工作职责。

#### 4.2 均等公开

执行规定程序，固化标准流程，接受社会监督。

#### 4.3 优质高效

突出服务理念，体现险种特性，提升服务效能。

#### 4.4 前瞻设计

立足经办现状，考虑未来发展，优化服务方式。

### 5 标准化管理和实施体系

#### 5.1 标准化管理体系

##### 5.1.1 要求

按照法律法规对社会保险经办服务的总体要求，结合行业特点，科学建立标准化管理体系。

##### 5.1.2 标准化工作机构和职责

###### 5.1.2.1 标准化管理委员会

标准化工作的最高领导和决策机构，负责社会保险经办机构的标准化工作。

###### 5.1.2.2 标准化管理委员会办公室

标准化管理委员会下设机构（可设于职能部门），负责标准化工作日常事务，协调各标准专业组开展工作。

###### 5.1.2.3 专业组

根据社会保险经办业务方向设置，负责本专业标准制（修）订工作。

#### 5.2 标准化实施体系

##### 5.2.1 内设机构

按经办险种、主要业务流程或经办方向设置，依据标准化工作要求，负责职责范围内的标准制（修）订、宣贯培训、组织实施，参与监督指导和持续改进等。

##### 5.2.2 服务窗口

按社会保险经办服务需求，在社会保险经办场所设置，逐步推行综合性标准化服务经办模式，执行标准化岗位职责。

#### 5.3 管理和实施体系示意

社会保险经办机构标准化管理和实施体系宜按附录B图B.1给出的结构设置。

## 6 标准体系

### 6.1 体系建立

6.1.1 社会保险经办机构宜按 GB/T 13016—2009 和 GB/T 24421.2—2009 给出的规则，充分考虑其相互关系以及与服务对象接触的过程，将经办管理服务标准体系分成经办通用基础、经办服务保障、经办服务提供和经办服务工作要求四个体系。

注：考虑社会保险经办机构的特殊性，可在标准体系内设立“工作要求体系”，用于容纳不适宜建立标准的规章制度。

6.1.2 标准体系的建立应考虑经办服务特点，从编写标准体系表编制导则、形成标准体系表开始。

6.1.3 标准体系应科学合理，体系内标准相互协调，现行有效。

### 6.2 体系结构

#### 6.2.1 通用基础标准体系

包括但不限于：

- a) 社会保险经办标准化管理规范；
- b) 社会保险经办标准体系表及编制导则；
- c) 社会保险经办术语；
- d) 符号与标志；
- e) 社会保险视觉识别系统。

#### 6.2.2 服务保障标准体系

包括但不限于：

- a) 部门、岗位职责；
- b) 信息管理；
- c) 财务管理；
- d) 设施设备管理；
- e) 安全应急与后勤管理。

#### 6.2.3 服务提供标准体系

包括但不限于：

- a) 服务规范；
- b) 经办业务流程规范；
- c) 经办服务质量控制（包括标准化监督、检查、指导和考核）；
- d) 运行管理；
- e) 评价改进。

#### 6.2.4 工作要求体系

包括但不限于：

- a) 社会保险财务管理制度；
- b) 社会保险安全管理制度；
- c) 社会保险风险管理制度；
- d) 其他。

## 7 标准制（修）订

### 7.1 要求

- 7.1.1 标准起草应符合 GB/T 1.1—2009 和 GB/T 24421.3—2009 给出的规则。
- 7.1.2 应根据经办服务实际和未来需要，编制标准制（修）订计划，按规定程序制（修）订标准。
- 7.1.3 每项标准或系列标准的结构、文体和术语应保持一致。
- 7.1.4 标准应在国家法律、法规框架内起草，保持标准间的整体协调。
- 7.1.5 标准内容应便于实施，易被其他标准引用。

### 7.2 制（修）订程序

- 7.2.1 标准制（修）订包括预研、编写、征求意见、审查发布、宣贯实施和持续改进等阶段。
- 7.2.2 标准制（修）订工作流程示意图，见附录 A 图 A.1。

### 7.3 编写方法

#### 7.3.1 通则

- 7.3.1.1 应按通用基础、服务保障和服务提供三大类编写。
- 7.3.1.2 标准的编写应优先采用国际、国家、行业和地方标准，充分考虑 GB/T 27768—2011、GB/T 27769—2011 等有关标准，并与之协调。
- 7.3.1.3 标准中的术语和定义，应优先考虑引用国家、行业其他标准已定义的内容。有冲突或定义不明确的，可重新定义，但应注明出处。
- 7.3.1.4 起草时应注意结构合理、层次分明、内容具体。
- 7.3.1.5 文字表达应准确、严谨、简明、易懂。
- 7.3.1.6 应识别关键服务要素，包括社会保险经办服务的服务提供方、服务接受方、服务环境、设施设备、视觉识别、预防性措施和沟通等，并对每个服务要素予以规定。

#### 7.3.2 通用基础

- 7.3.2.1 应充分考虑社会保险经办管理服务机构特点。
- 7.3.2.2 标准化管理办法和标准体系表的编制应科学、合理，并具有前瞻性和可扩充性。
- 7.3.2.3 术语、符号和代号应统一。

#### 7.3.3 服务保障

- 7.3.3.1 应遵守国家安全、卫生、环境和服务对象合法权益等有关法律法规的规定。
- 7.3.3.2 应充分识别服务提供过程中不同人群、不同文化背景、不同个体特征等服务对象的潜在期望和需求。
- 7.3.3.3 宜考虑内设机构和工作岗位的职能、要求、权限、工作内容、管理方式和检查考核等。宜考虑办公场所管理、设施设备管理、财务管理、会议和公文管理、对外宣传、职工健康及后勤管理等。
- 7.3.3.4 应具有可操作性和可检查性。

#### 7.3.4 服务提供

##### 7.3.4.1 通则

服务提供标准特别是社会保险经办管理服务中的经办业务类标准的编写,应充分考虑社会保险经办服务特性和地域特点起草。

#### 7.3.4.2 标准内容

包含但不限于:适用范围、经办条件、涉及人员、经办事项、业务流程和应达到的要求。

#### 7.3.4.3 起草原则和方式

##### 7.3.4.3.1 起草原则

应以社会保险经办服务规章为原则,以服务对象的合理需求为中心,以经办过程的流畅为目标编写。

##### 7.3.4.3.2 起草方式

标准起草方式应根据经办服务内容,合理选择文字或流程图形式,包括但不限于:

- a) 以文字说明为主,用流程图直观表明各经办环节间的关系;
- b) 流程型文字结构;
- c) 分层的结构流程图结合文字。

##### 7.3.4.4 图式流程型标准

以流程图方式起草标准,宜遵循以下原则:

- a) 流程图应直观,文字简洁,文字较多的,宜使用图注;
- b) 流程应层次分明;
- c) 箭头连接线宜朝同一方向,不宜交叉,不宜使用来回箭头;
- d) 可在流程图前加上流程的主体说明,阐述流程图无法表明的事项;
- e) 开始和结束宜明确条件和结果;
- f) 如一个业务流程分成两个或以上环节方可完成时,宜建分图,分图的编号应用续图×表示。

##### 7.3.4.5 文字式流程型标准

采用文字起草流程型标准,宜遵循以下原则:

- a) 起止条件表述明确;
- b) 经办服务要求、内容和次序表述清楚;
- c) 跳转指向确定;
- d) 文字精炼;
- e) 经办服务条件、要求和完成目标清晰。

#### 7.3.5 工作要求

7.3.5.1 不需按标准格式编写。

7.3.5.2 宜按标准体系要求,将文件编号,纳入标准体系,其效力与标准等立。

## 8 标准实施

### 8.1 实施原则

#### 8.1.1 系统性

统筹兼顾，有计划、有步骤地进行。

### 8.1.2 有效性

以提升社会保险经办服务能力为首要目标，因地制宜，注重实效。

### 8.1.3 持续性

实施过程中的各个环节都符合标准要求，不断改进实施方法，注重实施效果。

## 8.2 实施准备

8.2.1 编写完成的标准经审批后，应按 GB/T 24421.4—2009 给出的规则发布并在本机构全面实施。

8.2.2 标准实施前应做好宣传发动工作，确保全员参与、社会理解。

8.2.3 标准实施前应制定工作计划或方案，做好包括机构调整、系统改进、人员培训、物资准备、资金调度和突发预案等的准备工作。

## 8.3 实施要求

8.3.1 应按计划组织标准实施，实现标准规定的要求，体现在社会保险经办服务过程的各个环节。

8.3.2 实施过程应有记录、反馈、整改和完善，推动持续改进。

## 9 监督指导

9.1 宜建立专门的监督和指导机制，设立标准化专（兼）职督导员。

9.2 跟踪执行情况，收集、汇总、分析、反馈并报告标准实施过程中存在的问题，提出整改意见和建议。

9.3 监督指导过程中发现的问题及整改情况应在一定范围内公开。

## 10 评价和持续改进

### 10.1 评价

10.1.1 社会保险经办机构应依据 GB/T 24421.4—2009 给出的规则，制订标准化评分标准。

10.1.2 应收集标准实施后的意见、建议和经办动态，科学、客观、公正地评价标准实施效果。

10.1.3 应组织评价已实施的标准，采取有效措施，渐进式地完善标准和标准体系。

10.1.4 按评分结果和实施实效等内容，对标准化实施效果进行评价。

10.1.5 对经办服务标准体系的适宜性、充分性和有效性进行评价。

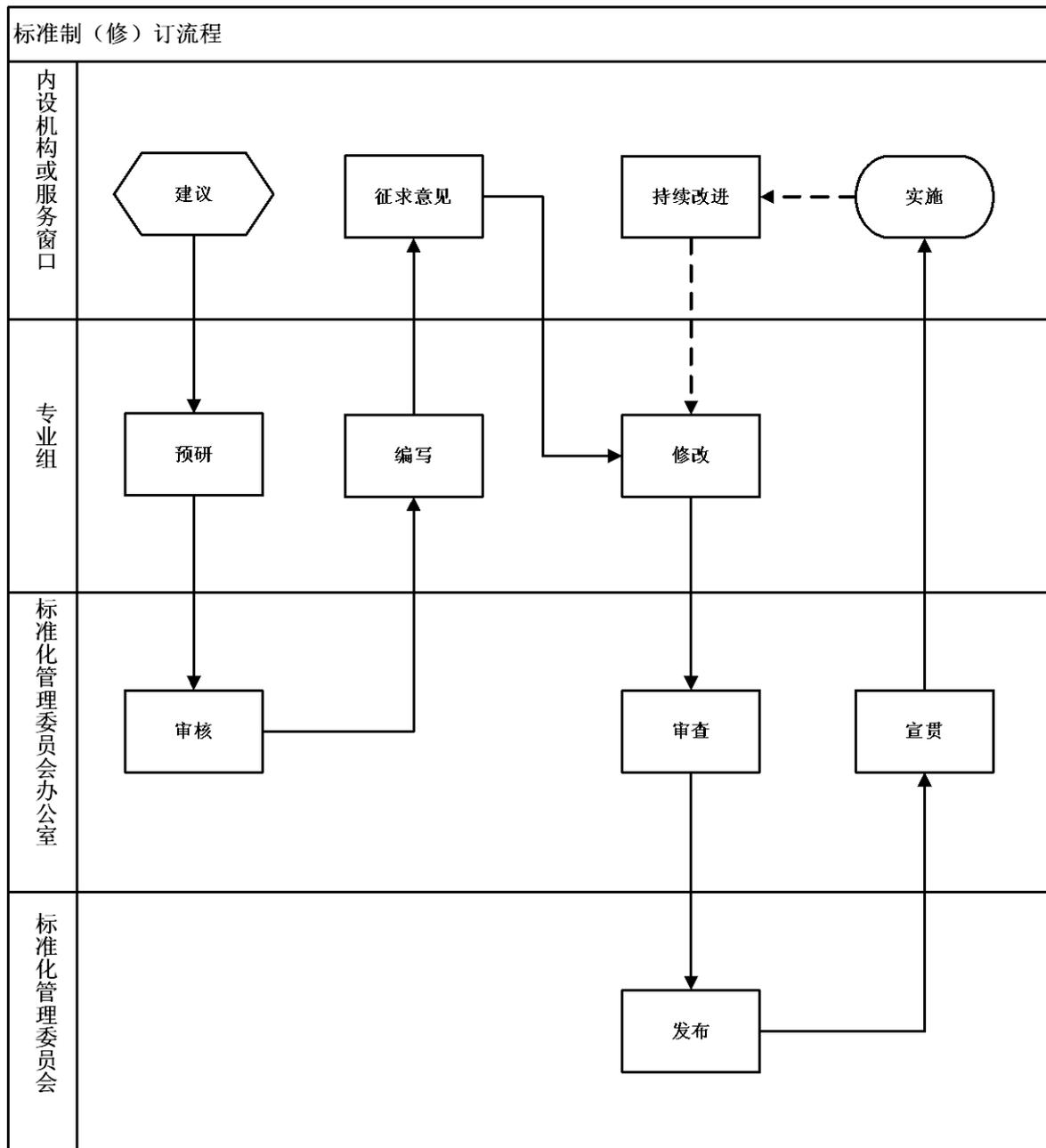
### 10.2 持续改进

10.2.1 应建立标准化工作监督、检查、指导和考核的工作机制。

10.2.2 应建立标准化工作的汇总、分析和评价机制。

10.2.3 针对存在问题，采取措施，提出标准修订建议，保证标准化工作的持续改进。

附录 A  
 (规范性附录)  
 标准制(修)订流程



图A.1 标准制(修)订流程示意图

附录 B  
(资料性附录)  
社会保险经办机构标准化工作组织结构

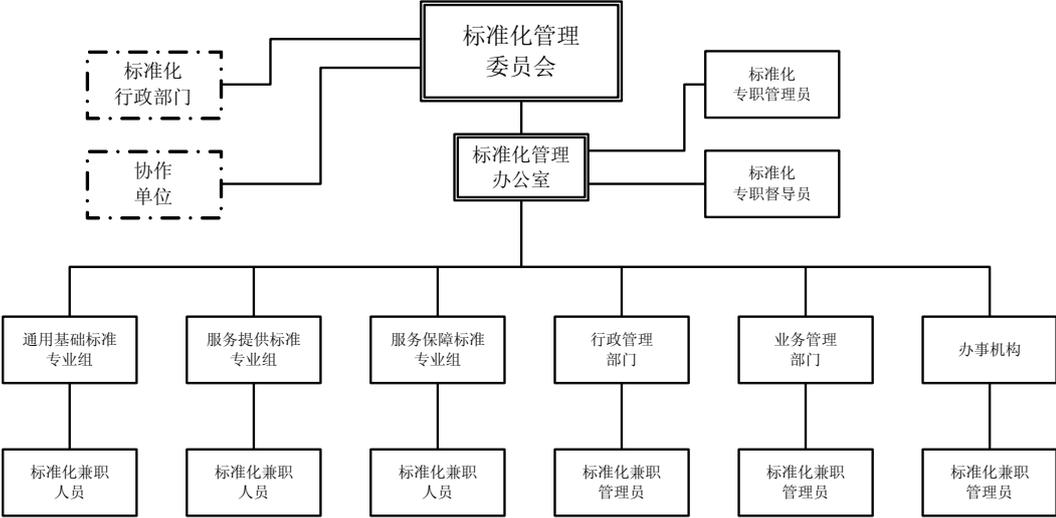


图 B.1 社会保险经办机构标准化工作组织结构示意图