



中华人民共和国国家标准

GB/T 34276—2017

社会保险咨询服务规范

Social insurance consulting service specification

2017-09-07 发布

2018-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
4.1 服务机构	1
4.2 设施设备	1
4.3 服务人员	2
5 服务内容和形式	2
5.1 服务内容	2
5.2 服务形式	3
6 服务流程和时限	3
6.1 服务流程	3
6.2 服务时限	4
7 服务质量监督、评价与改进	4
7.1 质量监督	4
7.2 质量评价	4
7.3 质量改进	4
附录 A (资料性附录) 社会保险咨询服务文明用语	5
附录 B (资料性附录) 社会保险咨询服务台账格式	7
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国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。

本标准起草单位:人力资源和社会保障部社会保险事业管理中心、内蒙古自治区社会保险事业管理局、上海市社会保险事业管理中心、北京市海淀区社会保险基金管理中心、江苏省宿迁市社会保险基金管理中心、四川省攀枝花市医疗保险管理局、山东省淄博市医疗保险事业处、内蒙古自治区标准化院。

本标准主要起草人:黄华波、朱文、杨晓燕、王建华、李久平、袁文明、周志成、周兰、郑懿、金钧、王霓、丁瑞学、张秀芹、李佳。

引 言

社会保险咨询服务是《社会保险法》规定的社会保险经办机构的一项基本职能,为了规范社会保险咨询服务活动,提高社会保险咨询服务质量,保障服务对象平等享有社会保险公共权益,制定本标准。

社会保险咨询服务规范

1 范围

本标准规定了社会保险咨询服务总体要求、服务内容和形式、服务流程和时限、服务质量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和社会保险服务相关机构的社会保险咨询服务活动。

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 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039—2009 顾客满意测评通则

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 术语和定义

GB/T 27768—2011、GB/T 27769—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会保险咨询服务 **social insurance consulting service**

社会保险经办机构和社会保险服务相关机构根据社会保险法律法规、政策、经办规程和相关信息资料,针对社会保险服务对象提出的问题和需求,通过平等交流,为其提供有关解答、帮助、指导的行为。

4 总体要求

4.1 服务机构

4.1.1 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(包括基层社会保障服务平台)。

4.1.2 从事咨询服务的部门应配备与咨询服务工作相应的咨询服务人员。

4.1.3 应制定咨询服务规程,提出咨询服务要求,察验咨询服务质量,建立咨询服务反馈和投诉渠道,并对咨询服务工作进行考核。

4.2 设施设备

4.2.1 应配备咨询服务设备设施,包括但不限于导引服务台、咨询服务窗口、自助服务查询终端、网络信息平台、咨询电话等。配置数量应满足服务人群和咨询服务形式的需要。应按 GB/T 27769—2011 的要求配置相应的服务设施。

4.2.2 咨询服务区域标志、标牌的设计和设置应符合 GB/T 27769—2011 中附录 C、附录 D 的要求。