

ICS 03.060
A 11



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
中国国家标准化管理委员会 发布

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、龚忆蕤、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