

中华人民共和国人力资源和社会保障行业标准

LD/T02—2020

社会保险经办人员基本行为规范

Specification on basic behavior of social insurance agents

2020-01-01 发布

2020-02-01 实施

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 基本准则.....	1
3.1 遵章守纪，依法经办.....	1
3.2 公道正派，廉洁自律.....	1
3.3 爱岗敬业，履职尽责.....	1
4 服务形象.....	1
4.1 仪容仪表.....	1
4.2 着装要求.....	1
4.3 胸牌佩戴.....	2
4.4 举止形态.....	2
5 服务要求.....	2
5.1 基本要求.....	2
5.2 服务指引.....	2
5.3 咨询服务.....	2
5.4 业务办理.....	2
6 服务用语.....	3
6.1 基本要求.....	3
6.2 文明用语.....	3
6.3 禁止用语.....	3
附录 A（资料性附录） 服务文明用语.....	4
附录 B（资料性附录） 服务禁止用语.....	6
参考文献.....	7

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社会保险事业管理中心提出。

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、上海市社会保险事业管理中心、辽宁省社会保险事业服务中心、福建省机关事业单位社会保险中心、宁夏回族自治区社会保险事业管理局、北京市密云区社会保险事业管理中心、浙江省舟山市社会保险事业管理局、山东省淄博市社会保险事业中心、河南省郑州市社会保险中心。

本标准主要起草人：郑懿、朱倩芸、曹天雄、董清花、李海渤、王新静、丁咨博、王晓红、李春蕊。

社会保险经办人员基本行为规范

1 范围

本标准规定了社会保险经办人员应遵循的基本准则、服务形象、服务要求以及服务用语。
本标准适用于各级社会保险经办机构。

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 34276 社会保险咨询服务规范
LD/T 91—2013 社会保险视觉识别系统

3 基本准则

3.1 遵章守纪,依法经办

遵守国家法律、法规和规章,执行社会保险政策及规定,依法依规,公平公正,高效务实。

3.2 公道正派,廉洁自律

践行社会主义核心价值观,提高道德素养,诚实守信,忠诚担当,秉公办事。

3.3 爱岗敬业,履职尽责

恪守职业道德规范,树立为人民服务的思想,勤奋工作,忠于职守,甘于奉献。

4 服务形象

4.1 仪容仪表

4.1.1 仪容整洁干净,仪表大方得体。不得纹身、化浓妆。

4.1.2 佩戴饰物不得突兀、醒目。不得留长指甲,不得夸张美甲。

4.1.3 工作时间除工作需要或眼部疾病外,不得戴有色眼镜。

4.1.4 对经办人员发型、发色的要求如下:

- a) 男性发型应整齐、干练,不得留大鬓角、长发,不蓄胡须;
- b) 女性长发过肩应束起,刘海长度不得超过眉毛;
- c) 发色适宜,不得染怪异或过于艳丽的发色。

4.2 着装要求

4.2.1 经办人员在工作时间应按 LD/T 91—2013 中 5.17 规定统一着装、换装。工作服应保持干净整洁，无破损、无污迹。

4.2.2 穿着工作服时应扣好衣扣及袖扣，不得卷袖口、挽裤腿，衬衫下摆宜束在西裤的裤腰内或裙装内。

4.3 胸牌佩戴

4.3.1 经办人员在工作时间内应统一佩戴胸牌，大厅值班人员应佩戴醒目标志。

4.3.2 胸牌的式样及佩戴应符合 LD/T 91—2013 中 5.5 的规定。

4.3.3 胸牌仅限本人佩戴，不得转借他人或随意涂改。

4.3.4 胸牌若有污损应及时更换。

4.4 举止形态

4.4.1 站立和行走时应抬头挺胸、目视前方、直腰收腹。

4.4.2 站立时双臂应自然下垂，不得双手叉腰或抱于胸前。双腿应保持直立，不得屈膝抖腿。

4.4.3 坐姿应端正，上身挺胸收腹向前微倾，双肩平正放松，双膝并拢，宜坐至椅子三分之二处，不宜躺靠椅背，双手不得抱于脑后。

4.4.4 行姿应稳重，特殊情况可小步快行，不宜慌张奔跑。

4.4.5 接待时，上身应向前微倾，表情自然大方，双手可自然放于柜面或桌面上。

4.4.6 当服务对象准备离开服务大厅时，应礼貌告别。

5 服务要求

5.1 基本要求

5.1.1 热情礼貌、积极主动、耐心细致、举止得当，不得与服务对象发生争吵。

5.1.2 熟悉本职业务、办事程序和操作规程，经办业务应熟练、准确、快捷。

5.1.3 执行首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制；做到办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开；窗口单位及其经办人员提供服务要亮明身份、亮明承诺、亮明标准。

5.1.4 保持办公环境干净、整洁、明亮，个人物品不得影响整体办公环境。办公桌上不得摆放与工作无关的物品。

5.1.5 及时收集、整理办公文件、业务材料，按统一要求进行分类摆放，并做好归档、移交工作。

5.1.6 遇服务对象投诉，应态度缓和、语气和善，及时记录、跟进和反馈服务对象诉求。

5.2 服务指引

5.2.1 服务过程中，经办人员应根据服务对象需求进行正确引导。

5.2.2 为服务对象指引或引导时，身体应稍向前倾，手臂前伸，手指自然并拢指向目标，不宜用一个手指指向目标。

5.2.3 发现服务对象走错办理窗口时，应礼貌提醒并为服务对象指明正确位置。

5.3 咨询服务

经办人员提供咨询服务时应符合 GB/T 34276 的要求。

5.4 业务办理

- 5.4.1 提前5分钟到岗，做好业务经办前的准备工作。确保计算机、打印机等办公设备，自助申报查询设备、宣传设备、自动排队叫号系统、多媒体系统等对外服务设施处于正常可使用状态。
- 5.4.2 应为所有在对外公示时间范围内进入大厅的服务对象提供现场服务。现场服务结束时，应提醒服务对象带好材料和随身物品。
- 5.4.3 窗口经办人员因故离开岗位时应在服务窗口摆放“暂停服务”标志，或将窗口服务状态调整至“暂停服务”。
- 5.4.4 受理业务时，应做到以下几点：
- 按排队叫号依次受理；
 - 按照申请事项受理要求，对申请材料进行清点、核对。对当场不能办结的事项，应出具受理表单。对申请材料缺少或不符合政策规定形式的，应当场告知需要补正的全部内容，服务对象补正后予以受理；
 - 申请材料整理和清点完毕后，按规定时间移交。
- 5.4.5 审核业务时，应做到以下几点：
- 按照政策要求对申请材料的完整性、关联性和有效性进行审核，并在承诺期限内出具审核结果；
 - 对申请材料存在疑问或错误的，应及时与服务对象沟通。对需提供补正材料的，应做好指导工作；
 - 申请材料整理和清点完毕后，按规定时间移交。
- 5.4.6 办结业务时，应做到以下几点：
- 在承诺期限内向服务对象反馈办理结果；
 - 服务对象对办理结果提出疑问时，应耐心说明；
 - 申请材料整理和清点完毕后，按规定时间移交。

6 服务用语

6.1 基本要求

经办人员在提供服务时，应符合以下基本要求：

- 宜讲普通话，服务对象有需求时，可使用方言或其他语言；
- 态度应耐心诚恳，语言清晰、音量适中、语速缓和；
- 规范用语，力求通俗易懂、简明准确。

6.2 文明用语

服务中常用文明用语可参见附录A。

6.3 禁止用语

服务中常见禁止用语可参见附录B。

附 录 A
(资料性附录)
服务文明用语

表A.1 至表A.3 给出了服务文明用语。

表A.1 给出了现场服务用语。

表 A.1 现场服务用语

类别	文明用语
首问语	“您好，请问您要办理什么业务” “您好，请问有什么事我可以帮忙吗”
引导语	“您好，请到XXX取号” “您好，请在XXX区域等候，待叫号后至相应窗口办理/咨询” “您好，此项业务已实现网上操作，请（到XXX区域）进行网上办理” “您好，该项业务需填写XXX表格，请到XXX区域参考样表填写”
经办语	“对不起，让您久等了” “请稍候，我尽快为您办理” “请稍候，我马上为您办好” “很抱歉，XXX暂时出现故障，我们在尽快排除，请您稍候” “请问您的意思是XXX吗” “请您慢慢说，我会尽量帮助您” “办理XXX业务需要提供证件（或手续），您带XXX证件（或手续）了吗” “对不起，您还缺少XXX，麻烦您补齐后再来” “您的XXX材料有误，（指出错误）麻烦您再核对一下” “您的业务已办好/受理，请您核对后在这里签名” “请留下您的姓名、电话，（办结后/有进展时/如有需要）我们会及时与您联系”
结束语	“您的业务已办好/受理，请问您还需要办理或咨询其他业务吗” “没关系，这是我们应该做的” “不客气，很高兴为您服务” “请慢走，再见”

表A.2 给出了电话服务用语。

表 A.2 电话服务用语

类别	文明用语
首问语	“您好，这里是XXX，请问有什么可以帮助您” “您好，我是XXX工作人员，不好意思让您久等，请问有什么可以帮助您” “您好，我是XXX工作人员，打扰您了，请问您是XXX吗”
过程语	“很抱歉，正在为您查询，请稍等” “很抱歉，先生/女士，您的电话声音太小，您是否可以调整一下您的电话音量。谢谢您的配合” “很抱歉，请您再重复一遍好吗” “请问还有什么可以帮助您” “我们因为XXX事与您联系，您现在方便接听电话吗”
结束语	“感谢您的来电，若有问题请再次来电，谢谢，再见” “不客气，很高兴为您服务” “打扰您了，谢谢您的配合，再见”

表A.3 给出了外出服务用语。

表 A.3 外出服务用语

类别	文明用语
首问语	“您好，我是XXX工作人员XXX，此次前来XXX，请给予配合，谢谢”
过程语	“很抱歉，因工作需要，请您提供XXX材料” “很抱歉，XXX材料有误，（指出错误）麻烦您核对一下” “请确认一下XXX，若无误，请您在XXX签字” “请您留下姓名、电话，后续处理结果将会及时告知您”
结束语	“谢谢您的配合，若后续有疑问，您可拨打XXX与我们联系” “谢谢您的配合，再见”

附 录 B
(资料性附录)
服务禁止用语

表B.1 给出了服务禁止用语。

表 B.1 服务禁止用语

类别	禁止用语
命令语	“别胡搅蛮缠，我说不行就不行” “这么晚才来，不办了” “叫号去，排队去” “你先听我说”
烦躁语	“我不管，问别人去” “没看见我正忙着呢” “怎么这么罗嗦，没完没了的” “文件上有规定，自己查去” “你别讲了，我知道怎么回事”
蔑视语	“是我听你的，还是你听我的” “你这人真笨” “你的记性真差” “跟你讲不清楚，回去叫 XXX 来” “填错了，找个明白的来” “你知道什么”
质问语	“手续不全/没弄清楚你来干什么” “喂！你找谁，你有什么事” “叫你呢，没听见吗” “刚才和你说过了，怎么还问”
斗气语	“我就是这样的，你能把我怎么样” “有意见找领导去” “我就是这个态度，你去告” “有本事不要来我这儿办”

参 考 文 献

- [1] GB/T 27768-2011 社会保险服务总则
 - [2] 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
 - [3] 人力资源和社会保障部（人社部发〔2014〕5号）人力资源社会保障部关于开展窗口单位改进作风专项行动的通知
-