

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

行业标准信息平台

2020-01-01 发布

2020-02-01 实施

中华人民共和国人力资源和社会保障部 发布

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