



中华人民共和国人力资源社会保障行业标准

LD/T01—2020

社会保险网上经办服务指南

Online service guide of social insurance

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 术语和定义.....	1
3.1 网上经办服务.....	1
3.2 网上服务事项.....	1
3.3 网上服务系统.....	2
3.4 经办服务中心.....	2
4 基本原则.....	2
4.1 统一规范.....	2
4.2 便捷高效.....	2
4.3 安全稳定.....	2
4.4 智慧友好.....	2
5 网上服务内容.....	2
5.1 网上预约.....	2
5.2 网上查询.....	3
5.3 网上应用.....	3
5.4 网上经办.....	4
5.5 咨询投诉.....	5
5.6 信息公开.....	5
6 网上服务管理.....	6
6.1 平台管理.....	6
6.2 用户管理.....	6
6.3 数据管理.....	7
6.4 安全管理.....	8
6.5 系统管理.....	8
7 服务质量评价与改进.....	9
7.1 评价要求.....	9
7.2 评价指标.....	9
7.3 评价方式.....	9
7.4 评价结果.....	9
7.5 持续改进.....	9
参 考 文 献.....	10

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由人力资源社会保障部社会保险事业管理中心、人力资源社会保障部信息中心提出。

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：人力资源社会保障部社会保险事业管理中心、人力资源社会保障部信息中心、天津市社会保险基金管理中心、天津市人力资源社会保障信息中心、黑龙江省社会保险事业管理局、黑龙江省人力资源社会保障信息中心、河南省社会保障局、宁夏回族自治区社会保险事业管理局、北京市东城区社会保险基金管理中心、无锡市社会保险基金管理中心、无锡市人力资源社会保障信息中心、威海市社会保险服务中心。

本标准主要起草人：高连欢、赵学军、宫强、柳楠、马凌志、孙雪梅、董良翻、郑强、卢天璞、沈齐娴、朱旭东、韩国栋。

社会保险网上经办服务指南

1 范围

本标准规定了社会保险网上经办服务的术语和定义、基本原则、网上服务内容、网上服务管理、服务质量评价与改进。

本标准适用于各级社会保险经办机构、人力资源社会保障信息化综合管理机构及经授权（委托）的服务机构，提供社会保险网上经办服务。

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 31596.1 社会保险术语 第1部分：通用
- GB/T 31599 社会保险业务档案管理规范
- GB/T 34276 社会保险咨询服务规范
- GB/T 34414 社会保险经办绩效评价
- GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理规定
- GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
- GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
- GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求
- GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全管理实用规则
- GB/T 30850.1 电子政务标准化指南 第1部分：总则
- LD/T 91 社会保险视觉识别系统

3 术语和定义

GB/T 31596.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网上经办服务 online service

社会保险经办机构依托公共互联网络为参保单位和参保人提供办事指南、信息查询、业务办理、评价与投诉等方面的经办服务。

3.2

网上服务事项 online service item

根据《关于规范人力资源社会保障系统行政审批和公共服务事项清单的指导意见》规定的公共服务事项清单，公布网上经办服务事项，包含事项名称、事项简述、办理材料、办理方式、办理时限、结果送达、收费依据及标准、办事时间、咨询查询途径、监督投诉渠道。

注：网上服务事项办理类型分为即时办理、承诺办理、预约办理等。

3.3

网上服务系统 online service system

以统一规划、统一标准、统一建设和统一管理为目标，与社会保险管理信息系统相互衔接，部署在互联网上提供社会保险经办服务的系统。

注：网上服务系统经办服务渠道包括网上办事大厅、12333电话咨询、自助服务终端、移动设备终端、第三方服务平台等。

4 基本原则

4.1 统一规范

网上经办服务应符合国家社会保险公共服务平台建设相关的指导意见与规划要求，涉及社会保险的公共服务事项均应主动提供网上经办服务，规范网上经办服务的内容，与窗口经办服务实现信息同步与协同经办。

4.2 便捷高效

坚持以需求为导向，依托以互联网技术为核心的信息技术手段，推进跨系统、跨地区、跨部门、跨层级的数据信息共享，优化流程，简化环节，提升效率。

4.3 安全稳定

强化网上经办服务的安全管理，依托社会保险管理信息系统，健全防控风险体系，防范基金管理风险，保障不间断的稳定服务。

4.4 智慧友好

注重网上经办服务的人性化、智能化设计，界面友好流畅，功能展示全面，操作简单方便，提供在线指导和互动。

5 网上服务内容

5.1 网上预约

社会保险经办机构可通过网上服务系统为参保单位和参保人预约经办服务中心的窗口服务，服务内容应包括：

- a) 为参保单位和参保人提供预约服务事项、预约日期及时间范围、取消预约的选择，日期宜从第2日起始的一周内；
- b) 网上服务系统在收到预约申请后，应及时给予是否成功的提示，并可通过平台消息、短信或即时通信类应用等方式进行服务提醒；

c) 经办服务中心可根据实际情况安排提供预约服务的专属窗口。

5.2 网上查询

5.2.1 社会保险经办机构可通过网上服务系统为参保单位和参保人提供服务事项信息查询服务，包括但不限于：

- a) 服务事项申请信息，包括申请编号、申请事项、申请材料、申请时间、申请人等；
- b) 服务事项办理信息，包括受理时间、受理部门、办理进度、办理结果等。

5.2.2 社会保险经办机构可通过网上服务系统为参保单位和参保人提供社会保险权益信息的查询服务，包括但不限于：

- a) 参保单位和参保人社会保险登记信息；
- b) 参保单位和参保人缴纳社会保险费信息；
- c) 参保人缴费年限和个人帐户信息；
- d) 参保人社会保险关系转移接续信息；
- e) 参保人享受社会保险待遇资格及领取待遇信息。

5.3 网上应用

5.3.1 社会保险经办机构根据网上经办服务事项的清单，为参保单位和参保人提供网上经办服务，经办流程包括：

- a) 参保单位和参保人登录网上服务系统，选择服务事项，填写申请信息，上传办理要件；
- b) 社会保险经办机构受理申请、依法依规进行业务经办；
 - 即时办理：依据社会保险信息系统内置的审核规则，提交后由系统自动判定立即办结；
 - 承诺办理：对申请信息、经办要件进行审核，如需联办由系统间交互，在承诺时限内办结；
 - 预约办理：对于预审申请进行审核，提示需提交的办理要件原件，预约窗口办理。
- c) 已经办结的或未能办结的，社会保险经办机构应通过平台消息或短信、即时通讯类应用等方式告知受理结果，包含受理完成情况或未通过的原因；
- d) 社会保险经办机构应为参保单位和参保人提供记载业务处理结果的电子凭据。

5.3.2 社会保险经办机构应在网上服务系统提供业务办理的操作引导和在线帮助，对于有风险的业务办理应给予警告提示，并设置确认环节。

5.3.3 社会保险经办机构可通过人社部社会保障卡服务平台或协议服务银行等第三方支付平台为参保单位或参保人提供待遇申领等服务。

5.3.4 有条件的经办机构应按规定要求参保单位或参保人在办理要件上加盖电子印章或进行电子签名。服务事项办结后，应在需出具的业务处理单上加盖电子印章。

5.3.5 社会保险经办机构应对网上经办服务形成的纸质和电子档案进行搜集、整理、归档，应符合 GB/T 31599 中的规定。

5.3.6 社会保险经办机构应推动网上服务事项所需的政务信息共享使用，推进办理要件的标准化与影像化。

5.4 网上经办

5.4.1 注册登录

- 5.4.1.1 社会保险经办机构应通过统一的身份认证体系为参保单位和参保人提供网上经办服务。
- 5.4.1.2 网上服务系统提供注册向导，有条件的可提供影像、视频采集和注册信息关联验证功能。
- 5.4.1.3 社会保险经办机构为参保单位提供注册登录网上服务系统的方式，包括但不限于：
- a) 依据参保单位基本信息注册账号，设置密码，使用账号和密码登录；
 - b) 使用经授权的认证服务机构创建和分配的数字证书，设置密码登录。
- 5.4.1.4 社会保险经办机构为参保人提供注册登录网上服务系统的方式，包括但不限于：
- a) 填写参保人基本信息实名注册账号，设置密码，使用账号和密码登录；
 - b) 通过识别电子社会保障卡完成注册和登录；
 - c) 通过经授权的第三方服务平台账号接入，设置密码登录。
- 5.4.1.5 网上服务事项需本人办理时，网上服务系统应提供实名认证功能，通过电子社会保障卡、生物识别认证、数字证书认证或信息关联认证等方式识别为本人办理。

5.4.2 下载打印

- 5.4.2.1 社会保险经办机构应通过网上服务系统为参保单位和参保人提供下载和打印服务，下载和打印的内容分为社会保险办理凭证类和社会保险权益证明类。
- 5.4.2.2 社会保险办理凭证类包括但不限于：
- a) 参保单位和参保人办理服务事项的受理通知单；
 - b) 参保单位和参保人办理服务项目的结果告知单；
 - c) 参保人转移接续社会保险关系的缴费凭证。
- 5.4.2.3 社会保险权益证明类包括但不限于：
- a) 参保单位和参保人的参保证明；
 - b) 参保单位和参保人的缴费权益记录；
 - c) 参保人享受社会保险待遇的明细。
- 5.4.2.4 社会保险经办机构对网上服务系统下载和打印的凭证和证明，应加盖电子印章、标示电子防伪码，并提供验证真伪的渠道。

5.4.3 经办服务

社会保险经办机构通过网上服务系统为参保人提供业务经办服务，包括但不限于：

- a) 参保人享受社会保险待遇的资格认证；
- b) 参保人办理关系转移接续业务；
- c) 参保人申请境外社会保险免缴证明；
- d) 参保人享受基本养老保险待遇测算服务；
- e) 参保人查询社会保障卡应用状态。

5.4.4 信息推送

社会保险经办机构应通过统一的信息推送平台,实现与参保单位经办人和参保人之间点对点个性化信息服务,主动推送的信息包括但不限于:

- a) 社会保险政策调整、办理流程变化、办理时间、办理进度、结果告知等提示信息;
- b) 基本信息更改、缴费信息变动、账户更新、待遇支付等权益信息。

5.5 咨询投诉

5.5.1 社会保险经办机构应通过网上服务系统设置网上信箱、平台留言功能,为参保单位和参保人提供咨询、建议与投诉等服务。网上咨询服务的提供应符合 GB/T 34276 中的规定。

5.5.2 社会保险经办机构宜通过网上服务系统提供在线互动服务,包括但不限于:

- a) 智能客服在线文字服务;
- b) 人工客服在线文字服务;
- c) 人工客服语音或视频对话服务。

5.5.3 社会保险经办机构对于在网上服务系统提出的咨询、建议,应及时给予答复:

- a) 对于可以立即答复的提问应即刻回复,不能立即答复的应在规定的工作日内回复;
- b) 对于可公开答复的提问,应具有代表性、普遍性,并有政策依据;
- c) 对于不适合公开答复的提问,应与提问者约定答复时间与方式。

5.5.4 社会保险经办机构应定期整理、归纳咨询问题台账,完善社会保险业务知识库,逐步实现全智能客服应答。

5.5.5 社会保险经办机构应完善投诉举报受理机制,对于在网上服务系统提交的投诉与举报信息,应主动联系投诉人,回复处理时限,反馈处理结果。

5.5.6 社会保险经办机构在确保信息安全前提下,可通过受众度高的互动平台,为参保单位和参保人提供更为便捷的咨询投诉服务。

5.6 信息公开

5.6.1 社会保险经办机构应在网上服务系统与政务网站同源发布办理依据类信息:

- a) 社会保险法律、法规、政策、规章和其他规范性文件等信息;
- b) 社会保险公共服务事项清单,以及事项所包含的相关信息;
- c) 经办服务中心服务时间、坐落地点、咨询投诉电话等基本信息;
- d) 其他需要提供的政务服务信息。

5.6.2 社会保险经办机构应在网上服务系统发布经办流程类信息:

- a) 经办服务中心窗口办理的办事指南;
- b) 网上服务事项的办事指南与操作指导;
- c) 社会保险公共服务事项的经办流程;
- d) 申请表单与格式文本样例;
- e) 证明材料范本范例。

5.6.3 社会保险经办机构应在网上服务系统发布信用管理类信息:

- a) 参保单位和参保人信用评定的情况;
- b) 社会保险失信行为黑名单。

6 网上服务管理

6.1 平台管理

6.1.1 社会保险网上服务系统设计与规划建设应符合 GB/T 21064、GB/T 30850.1 中的规定。

6.1.2 社会保险网上服务系统的经办服务渠道,包括但不限于:

- a) 网上办事大厅:按照规定经过备案,通过登录互联网网页,提供社会保险经办服务的平台。
- b) 12333 电话咨询:依托 12333 电话服务热线,提供社会保险经办服务电话咨询服务的平台。
- c) 自助服务终端:放置于各级服务大厅和各类服务场所,提供社会保险经办服务的自助设备平台。
- d) 移动设备终端:使用手机、平板电脑等移动设备,提供社会保险经办服务的应用软件平台。
- e) 第三方服务平台:由第三方服务机构创建,并经社会保险经办机构和信息化管理机构授权,可提供社会保险经办服务的平台。

6.1.3 社会保险网上服务系统的平台界面与内容设计应遵循如下原则:

- a) 界面整体设计风格应一致,页面布局和用图、用色应一致;
- b) 所有界面应以社保蓝色为主色,参照 LD/T 91 执行;
- c) 结构层次不宜超过 3 层,常用信息内容、功能服务宜放到较浅层次;
- d) 信息内容获取和功能服务过程不宜超过 3 步。

6.1.4 社会保险网上服务系统应设定有助于合法、规范使用的提醒,对于专业性较强的术语、复杂的操作等,应提供在线帮助或引导性的提示。

6.1.5 社会保险经办机构与人力资源社会保障信息化综合管理机构应依托 12333 电话服务热线,支持参保单位和参保人使用网上服务,收集其对网上服务系统的改进意见与完善建议。

6.2 用户管理

6.2.1 人力资源社会保障信息化综合管理机构应对网上服务系统的用户信息进行统一管理,各网上服务平台的注册信息应保持一致,保证网上服务系统用户的唯一性。

6.2.2 参保单位注册网上服务系统的信息,包括但不限于:

- a) 参保单位名称;
- b) 统一社会信用代码或其他约定标识代码;
- c) 单位法人姓名、联系电话;
- d) 委托经办人姓名、联系电话;
- e) 用户名和密码。

6.2.3 参保人注册网上服务系统的信息,包括但不限于:

- a) 姓名;
- b) 公民身份号码、港澳台居民居住证号码、外国人永久居留证证件号码、护照号等;

- c) 社会保障号码;
- d) 社会保障卡卡号或社会保障卡银行账号;
- e) 手机号码;
- f) 用户名和密码。

6.2.4 人力资源社会保障信息化综合管理机构应与网上服务系统的注册用户签署网上服务协议，协议内容包括但不限于：

- a) 应自觉遵守与网上服务有关的法律、法规、程序和约定；
- b) 应真实、准确、完整填写注册信息；
- c) 应妥善保管注册用户名、登录密码，并承担泄露的后果；
- d) 应约定服务范围、服务期限、服务风险与法律责任；
- e) 应规范使用网上服务，承担不规范使用产生的一切风险；
- f) 应做好注册信息以及网上服务隐私信息和秘密信息的保护。

6.2.5 人力资源社会保障信息化综合管理机构应建立注册用户管理系统，其功能包括但不限于：

- a) 用户注册信息的修改与维护；
- b) 用户注册信息的统一绑定与解绑；
- c) 用户账号的锁定与解锁；
- d) 用户登录密码的重置；
- e) 用户登录日志与操作痕迹记录。

6.2.6 人力资源社会保障信息化综合管理机构应对参保单位和参保人登录网上服务系统建立身份验证机制，其中身份验证包括但不限于：

- a) 用户注册信息、密码以及短信验证码、识别码、识别图片验证；
- b) 人脸识别、指纹识别、声纹识别、虹膜识别等生物识别验证；
- c) 第三方服务平台提供的身份信息关联识别；
- d) 社会保障卡、认证机构数字证书、身份识别卡等硬件设备识别；
- e) 电子软证书、电子标签等信息识别；
- f) 电子身份证、电子社会保障卡等电子证照信息识别。

6.2.7 人力资源社会保障信息化综合管理机构应对社会保险网上服务的认证机构进行准入管理，认证机构提供的电子印章、电子签名经服务功能验收和法律责任认证后投入使用，并在过期、废止时及时更换。

6.3 数据管理

6.3.1 人力资源社会保障信息化综合管理机构应遵循数据安全规范，加强网上服务系统的数据安全管理，建立数据使用的权限管理制度，防止非授权的访问。

6.3.2 社会保险网上服务系统应对网上预约、网上查询、网上办理等业务数据采集、变更与使用进行详细记录，实现全过程留痕和可回溯管理。

6.3.3 人力资源社会保障信息化综合管理机构应对网上服务系统的数据进行定期清理，采用系统自查与人工校对相结合的方式，备份现有数据，提高网上服务系统运行效率。

6.3.4 社会保险经办机构可采用大数据分析与应用技术,对网上服务的操作过程与结果进行数据挖掘,感知差异化的服务需求,精准提供网上经办服务。

6.4 安全管理

6.4.1 人力资源社会保障信息化综合管理机构对于网上服务系统的信息和网络安全管理,应符合 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 22081 中的规定,应按照应用系统安全管理规范和数据库安全管理规范的要求,建设和运维网上服务系统。

6.4.2 人力资源社会保障信息化综合管理机构应建立网上服务系统的机房设施、硬件和网络设备的安全管理制度,建立完善的数据库备份机制等安全策略。

6.4.3 网上服务系统应对数据传输进行保护,保证用户隐私及信息安全,应符合 GB/T 20271 中规定的保护要求。

6.4.4 网上服务系统应与社会保险管理信息系统网络安全隔离,设置网络安全设备保证访问安全。

6.4.5 网上服务系统在提供服务前可校验环境配置,具备自恢复能力和故障处理能力,出现异常情况可自动报警。被恶意攻击或篡改导致网络安全环境发生变化时,系统应拒绝提供服务。

6.5 系统管理

6.5.1 人力资源社会保障信息化综合管理机构负责网上服务系统的应用管理,应保证支持系统稳定运行与日常维护等,符合 GB/T 21061、GB/T 30850.1 中的规定。

6.5.2 提供社会保险网上服务系统的基础支撑,包括但不限于:

- a) 门户集成服务;
- b) 数据管理服务;
- c) 数据交换服务;
- d) 安全身份认证服务;
- e) 基础信息管理服务;
- f) 办理信息服务;
- g) 电子档案管理服务;
- h) 社会保障卡及其电子社会保障卡管理服务;
- i) 社会保障卡持卡人员基础信息服务。

6.5.3 网上服务系统可配置容灾服务机制,应符合与需求相适应的性能要求,并提供不间断的稳定服务。

6.5.4 人力资源社会保障信息化综合管理机构应实时监控网上服务系统的运行情况,实时掌握网上服务系统的资源占用情况,建立预警机制与应急响应机制。

7 服务质量评价与改进

7.1 评价要求

建立社会保险网上服务系统评估评价机制，定时监测事项、进度、结果等信息数据，主动接受评估评价，网上经办服务质量与改进应符合GB/T 34414 中的规定。

7.2 评价指标

评价指标应包含但不限于：

- a) 服务完备性；
- b) 操作便捷性；
- c) 响应及时性；
- d) 服务满意率。

7.3 评价方式

社会保险经办机构可采用自我评价、用户评价、第三方评价等方式，对社会保险网上经办服务质量进行监督。

7.4 评价结果

根据评价情况，及时在网上服务平台公布评价结果，并作为效能评价的重要依据。

7.5 持续改进

应根据评价结果不断改进网上服务方式，优化网上服务流程，持续改进和提升网上服务质量。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国社会保险法（中华人民共和国主席[2010]第35号令）
 - [2] 中华人民共和国电子签名法（中华人民共和国主席[2004]第18号令）
 - [3] 国务院关于在线政务服务的若干规定（国令第716号）
 - [4] 国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见（国发[2018]27号）
 - [5] 国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知（国办函[2016]108号）
 - [6] 关于印发社会保险网上业务经办规程（暂行）的通知（人社厅发[2017]33号）
 - [7] 关于规范人力资源社会保障行政审批和公共服务事项清单的指导意见（人社部发[2018]75号）
 - [8] 关于印发《人力资源社会保障数据安全规范（试行）》的通知（人社厅发[2019]37号）
 - [9] 关于印发《人力资源和社会保障数据中心应用系统安全管理规范（试行）》的通知（人社厅发[2014]47号）
 - [10] 关于印发《人力资源和社会保障数据中心数据库安全管理规范（试行）》的通知（人社厅发[2014]48号）
-