

# LD

中华人民共和国人力资源和社会保障行业标准

LD/T 6007—2024

## 人力资源社会保障短信服务技术规范

Human Resources and Social Security Technical Specification for Short Message Service

2024 - 06 - 25 发布

2024 - 10 - 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
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 缩略语 .....	1
5 短信服务平台 .....	2
5.1 部级平台接入方式 .....	2
5.2 省级平台建设模式 .....	2
6 短信服务业务规则 .....	2
6.1 短消息规则 .....	2
6.2 短信业务规则 .....	2
6.2.1 短信服务对象的个人身份标识 .....	2
6.2.2 服务流程与服务内容要求 .....	2
6.3 短信服务指令规则 .....	2
6.3.1 短信服务指令编码规则 .....	2
6.3.2 短信服务指令说明规则 .....	3
7 短信服务业务场景与业务流程 .....	3
7.1 通知公告类 .....	3
7.1.1 业务场景描述 .....	3
7.1.2 业务流程描述 .....	3
7.2 信息查询类 .....	4
7.2.1 业务场景描述 .....	4
7.2.2 业务流程描述 .....	4
7.3 业务办理类 .....	5
7.3.1 业务场景描述 .....	5
7.3.2 业务流程描述 .....	5
7.4 调查回访类 .....	6
7.4.1 业务场景描述 .....	6
7.4.2 业务流程描述 .....	6
7.5 信息管理类 .....	7
7.5.1 业务场景描述 .....	7
7.5.2 业务流程描述 .....	7
8 短信服务平台安全防护 .....	8
8.1 管理安全 .....	8
8.2 网络安全 .....	8
附录 A（规范性） 短信服务平台下行接口代码表 .....	9

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由人力资源和社会保障部信息中心提出。

本文件由人力资源和社会保障部归口。

本文件起草单位：东软集团股份有限公司。

本文件主要起草人：华晖晖、宋炳辉、赵劲、刘振彬、王居权、王珣、赵璐、罗震、王静、王旭景。

## 引 言

规范的短信服务是提高公共服务质量，提升群众体验感的有效手段。“12333”是经工业和信息化部批准使用的全国人力资源社会保障公益服务专用号码，是人力资源社会保障部门重要的公共服务品牌。为规范人力资源社会保障部门使用“12333”号码对外提供短信服务，强化短信服务在信息推送、身份核验、办事提醒、结果反馈等业务环节的应用，制定本标准。



# 人力资源社会保障短信服务技术规范

## 1 范围

本文件规定了人力资源社会保障部门使用“12333”号码提供短信服务的业务规则、业务场景与业务流程，以及短信服务平台建设和安全防护等要求。

本文件适用于各级人力资源社会保障部门开展12333短信服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

YD/T 3196-2016 基于统一IMS(第二阶段)的业务技术要求 短消息业务

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 短消息 short message

用户通过手机或其他电信终端直接发送或接收的文字或数字信息，用户每次能接收和发送短信的字符数，是160个英文或数字字符，或者70个中文字符。

[来源：YD/T 3196-2016, 3.1.1]

### 3.2

#### 短信服务 short message service

利用电信网<sup>1)</sup>向移动电话通信终端用户，提供有限长度的文字、数据、声音、图像等信息的电信业务<sup>2)</sup>。

### 3.3

#### 短信服务指令 short message service command

某个(些)指定的符号，可任意指定，考虑到在手机上输入的方便，可以用简单的数字或字母。

### 3.4

#### 短信服务对象 short message service user

可以通过短消息终端使用短信业务的用户。

### 3.5

#### 短信服务平台 short message service platform

基于短信运营商提供的短信端口，与互联网连接，实现与客户指定号码进行短信批量发送和自定义发送的平台。

### 3.6

#### 社会保障号码 social security number

公民参加社会保险、享受社会保险待遇、实现社会保险权益衔接的唯一标识，是公民拥有社会保障权益的重要标志。

注：已有公民身份号码的中国公民，社会保障号码采用公民身份号码，港澳台人员、华侨以及外国人，社会保障号码按照人力资源和社会保障部规定的编码规则编制。

## 4 缩略语

1) 通信短信息服务管理规定，中华人民共和国工业和信息化部令 第31号

2) 通信短信息服务管理规定，中华人民共和国工业和信息化部令 第31号

下列缩略语适用于本文件。

SFTP：安全文件传送协议（SSH File Transfer Protocol）

IP：网际互连协议（Internet Protocol）

## 5 短信服务平台

### 5.1 部级平台接入方式

部级平台提供人工操作界面和系统接口两种接入方式，支持全国范围内的短信发送。

界面方式指操作人员通过登录短信服务平台发送短信。接口方式指业务系统调用短信服务平台接口发送短信。

### 5.2 省级平台建设模式

省级人力资源社会保障部门根据实际需要，选择直接依托部级短信服务平台提供服务，或是建设省级集中的短信服务平台提供服务。

- a) 依托部级短信服务平台提供服务，平台接入方式见 5.1，短信服务平台下行接口代码表见附录 A；
- b) 自建省级短信服务平台，按照有关规定向当地通信管理局备案，并做好与部级平台对接，实现跨省短信发送。

## 6 短信服务业务规则

### 6.1 短消息规则

短消息由电话号码或代码、短信签名和短信内容三部分组成：

- a) 电话号码或代码标识着短消息发送用户号码；
- b) 短信签名标识着行业的主体；
- c) 短信内容标识着此次短消息内容含义。

### 6.2 短信业务规则

#### 6.2.1 短信服务对象的个人身份标识

短信服务对象的个人身份标识为自己的社会保障号码，使用要求如下：

- a) 社会保障号码和手机号绑定成功后，短信服务对象通过短信服务平台查询信息、办理业务时，无需再次输入社会保障号码和密码；
- b) 短信服务对象可以通过手机发送短消息更改社会保障号码和手机号的绑定关系；
- c) 一个社会保障号码只能绑定一个手机号，一个手机号可绑定多个社会保障号码。即：短信服务对象可以委托（一个）他人的手机号代为享受短信服务。

#### 6.2.2 服务流程与服务内容要求

短信服务的服务流程与服务内容有如下要求：

- a) 短信服务流程应简单，即减少手机和短信服务平台之间的信息交互次数；
- b) 短信服务内容应简单明了；
- c) 需要短信服务对象回复或予以确认的信息应简短，且采用阿拉伯数字或英文字母等形式。

### 6.3 短信服务指令规则

#### 6.3.1 短信服务指令编码规则

短信服务指令分为管理、查询和业务办理三大类。短信服务指令编码及内容格式应遵循以下规则：

- a) 短信服务指令采用其汉语拼音的首字母，短信服务指令不区分大小写；
- b) 短信服务指令与其参数之间用“#”分开；
- c) 短信服务指令、分隔符、参数均为半角；

- d) 短信服务指令不带参数时，默认是为本人办理业务；
- e) 短信服务指令应简短，易于记忆。

### 6.3.2 短信服务指令说明规则

按照管理类、查询类和业务办理类，表1列举了部分短信服务指令及其使用方法，省级及以下人力资源和社会保障部门可根据本地需要开通的服务内容，按照编码规则进行扩充。

表1 短信服务指令表

业务大类	短信服务指令	指令描述	短信内容
管理类	TD	退订短信通知业务	TD#
	BD	建立发送短信的手机号和社会保障号码的绑定关系	BD#社会保障号码#密码
	QXBD	取消发送短信的手机号和社会保障号码的绑定关系	QXBD#社会保障号码
	QXFW	取消手机发送人的短信服务业务	QXFW#
	MMCZ	短信服务密码重置（修改）	MMCZ#原密码#新密码
查询类	CBXX	查询短信中指定参保人的参保信息	CBXX#参保人姓名
	YLZHYE	查询短信中指定参保人的养老保险个人账户余额	YLZHYE#参保人姓名
业务办理类	LSGS	临时挂失社会保障卡	LSGS#参保人姓名

## 7 短信服务业务场景与业务流程

### 7.1 通知公告类

#### 7.1.1 业务场景描述

短信服务平台向短信服务对象发送下行短信，发送通知公告或提示信息，不要求短信服务对象予以回复。

#### 7.1.2 业务流程描述

通知公告类业务流程见图1。



图 1 通知公告类流程图

## 7.2 信息查询类

### 7.2.1 业务场景描述

短信服务对象向短信服务平台发送查询请求，需要短信服务对象向短信服务平台发送上行短信，短信服务平台将查询结果通过下行短信方式发送给短信服务对象。

### 7.2.2 业务流程描述

信息查询类业务流程见图2。

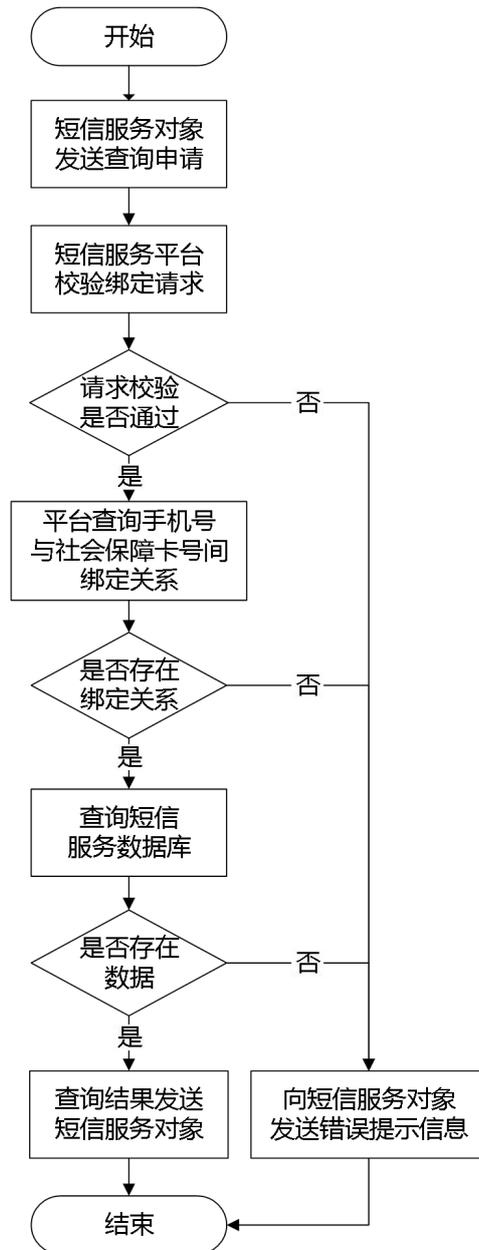


图2 信息查询类流程图

### 7.3 业务办理类

#### 7.3.1 业务场景描述

短信服务对象向短信服务平台发送业务办理请求，人力资源和社会保障部门业务经办人员根据服务请求办理相关业务，并将办理结果发送给短信服务对象。

#### 7.3.2 业务流程描述

以社会保障卡临时挂失为例，业务办理类业务流程见图3。

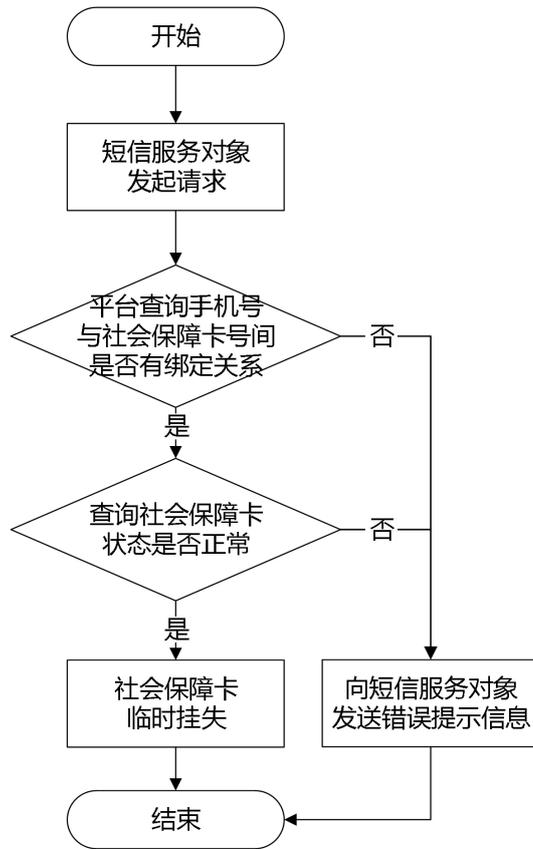


图 3 业务办理类流程图

#### 7.4 调查回访类

##### 7.4.1 业务场景描述

短信服务平台向短信服务对象发送调查回访类信息，并要求短信服务对象予以反馈。

##### 7.4.2 业务流程描述

调查回访类业务流程见图4。

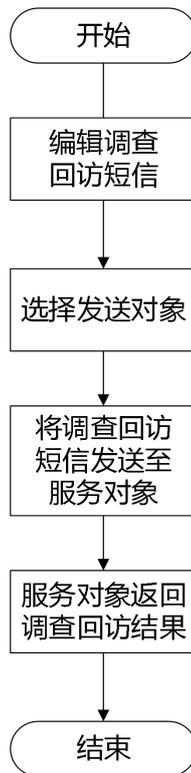


图4 调查回访类流程图

## 7.5 信息管理类

### 7.5.1 业务场景描述

短信服务对象向短信服务平台发送信息管理请求,需要短信服务对象向短信服务平台发送上行短信,短信服务平台将办理结果通过下行短信方式发送给短信服务对象。

### 7.5.2 业务流程描述

信息管理类业务流程见图5。

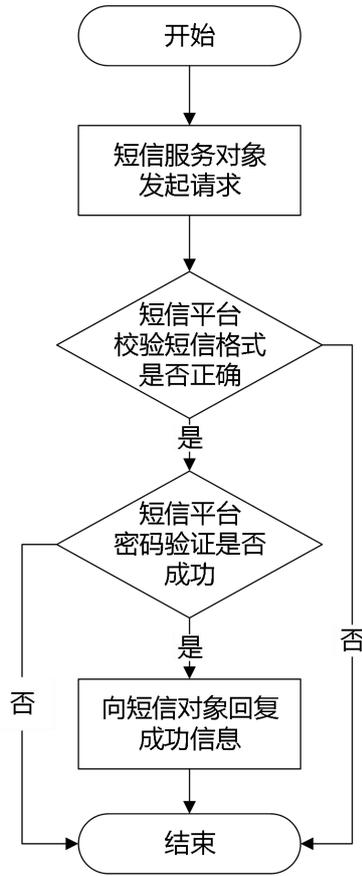


图 5 信息管理类流程图

## 8 短信服务平台安全防护

### 8.1 管理安全

短信服务平台的管理安全包括以下措施：

- a) 平台应具备严格的访问控制机制，一般采用身份认证形式，以确保具有管理角色的实体的身份，非授权人员不能进入和管理平台；
- b) 局域管理角色的实体在一定时限内失败的登录次数超过设置限值，平台应限制该实体登录或在限定时间内无法登录；
- c) 平台自动生成用户访问日志、平台操作日志和数据操作日志。

### 8.2 网络安全

短信服务平台的网络安全包括以下措施：

- a) 底层硬件配备安全防火墙和负载均衡设备；
- b) 平台配置备份设备并对敏感短信数据、过滤规则、黑白名单等关键数据进行实名备份；
- c) 数据库应采用用户口令验证机制，严格限制访问权限；
- d) 接口使用 SFTP 协议传输接口数据文件；
- e) 接口服务器可使用 IP 白名单和数字证书两种安全访问验证方式。

附 录 A  
(规范性)  
短信服务平台下行接口代码表

短信服务平台下行接口代码表结构见表A.1。

表 A.1 短信服务平台下行接口代码表结构

返回码	解释信息	具体描述或解决方法
1	OK	调用成功
-1	请求参数缺失	补充必须传入的参数
2	请求参数格式错误	按提示修改参数值的格式
3	账户余额不足	账户需要充值，请充值后重试
5	IP 没有权限	访问 IP 不在白名单之内
6	appName 输入错误	业务系统未开通权限，或业务系统信息错误，或业务系统已被冻结
7	短信内容为长短信	长短信 islong 属性非法
8	客户端接入密码错误	向短信平台管理员获取客户端接入密码
9	短信内容超过最大字数限制	单条短信内容最大不能超过 160 个英文或数字字符，或者 70 个中文字符