

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

行业标准信息服务平台

2020-01-01 发布

2020-02-01 实施

中华人民共和国人力资源社会保障部
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