

DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T XXXXX—XXXX

智慧机关事务工作指南

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

温州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由温州市机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：温州市机关事务管理局，温州市标准化研究院，温州市鹿城区中津先进科技研究院。

本标准主要起草人：周畅、沈双青、卢超。

智慧机关事务工作指南

1 范围

本标准给出了智慧机关事务整个体系的总体原则、基本过程、总体框架、实施内容的具体建议。
本标准适用于智慧机关事务整体框架体系。

2 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

智慧机关事务

将信息化手段嵌入机关事务服务、管理、保障各项工作，提升机关事务建设运行效率、管理能力和服务水平。

3 基本原则

3.1 科学谋划

立足机关事务建设实际，强化顶层设计，注重总体谋划，有序推进智慧机关事务建设，实现预期目标。

3.2 实用为先

统筹考虑信息技术的适用性、建设经费和实施难度，兼顾机关事务建设工作特点，以最佳总体效益为目标推进智慧机关事务建设。

3.3 持续优化

结合最新信息技术，持续完善机关事务信息系统，进一步提升机关事务智慧化工作水平。

4 规划期限

智慧机关事务的规划期限一般以3年-5年为周期。

5 基本过程

5.1 整体描述

智慧机关事务建设基本过程可分为需求分析、总体设计、框架设计、保障措施四项活动。具体如图1所示。

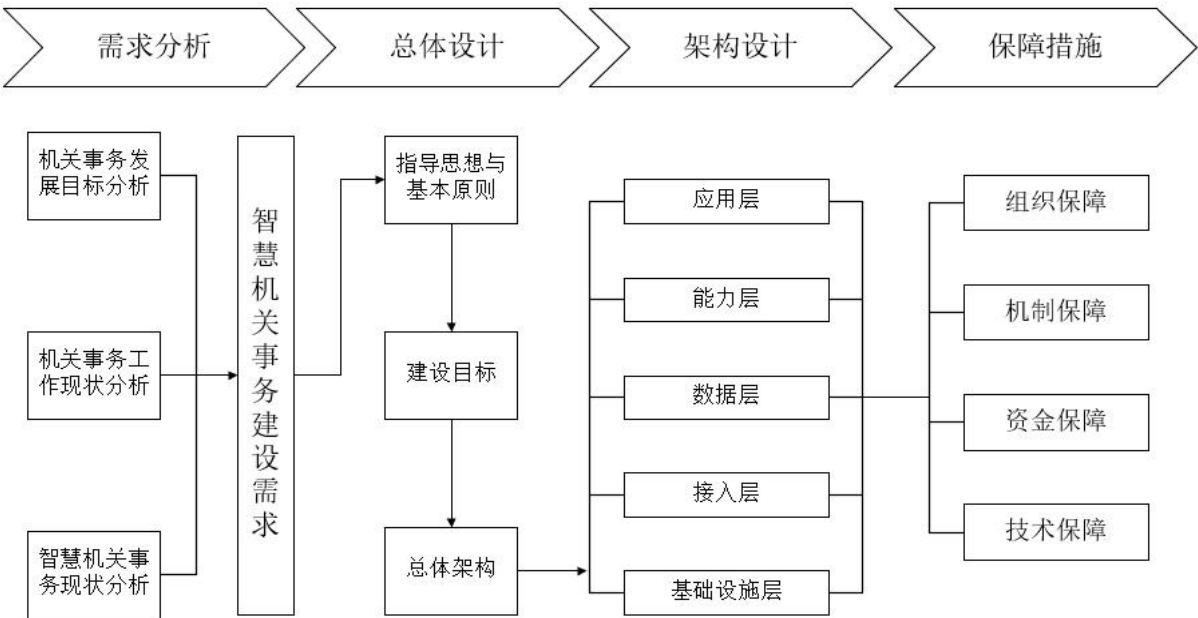


图1 智慧机关事务建设基本过程

6 各项活动的主要内容

6.1 需求分析

通过机关事务发展目标、机关事务建设工作现状、智慧机关事务现状等方面的分析，梳理出管理者、服务对象等主体对智慧机关事务的建设需求。

6.2 总体设计

在需求分析的基础上，确定智慧机关事务建设的指导思想、基本原则、建设目标等内容，提出智慧机关事务建设的总体框架。

6.3 架构设计

依照智慧机关事务建设的需求和目标，从应用层、能力层、数据层、接入层、基础设施层五个层面出发，对各层面进行细化设计。

6.4 保障措施

根据架构设计内容，确定组织、机制、资金、技术的保障措施，确保智慧机关事务建设顺利推进。

7 需求分析

7.1 机关事务发展目标分析

7.1.1 分析方法

通过资料分析、服务对象座谈会、外出调研、专家咨询等方式，分析明确智慧机关事务建设发展目标。

7.1.2 分析内容

7.1.2.1 工作定位

根据机关事务建设职能，明确机关事务未来发展定位和目标，形成制定智慧机关事务发展目标的依据。

7.1.2.2 智慧化愿景

分析机关事务管理者和服务对象对智慧化建设有哪些要求、哪些设想，重点解决哪些问题，明确智慧机关事务建设的整体目标。

7.1.2.3 发展形势

从全国机关事务建设的发展要求、服务管理对象美好工作生活环境的需要、技术和产业的发展方向等分析智慧机关事务发展过程中面临的给予和要求。

7.1.2.4 面临挑战

从政策支撑、资金供给、技术保障等方面分析智慧机关事务发展过程中面临的环境要求。

7.2 机关事务建设现状分析

7.2.1 部门现状

从工作职能、人员构成、日常工作开展情况等角度分析智慧机关事务发展建设所处的内部环境。

7.2.2 问题现状

对传统机关事务建设存在的信息沟通不畅、精准服务不够、监督管理不强、平台互动不多等问题开展针对性分析，研究智慧机关事务破解问题的路径。

7.3 智慧机关事务现状分析

7.3.1 整体战略

收集整个城市国民经济和社会发展规划、信息化建设总体规划、政府部门信息化建设总体规划等相关资料，分析、提炼与机关事务信息化建设相关的规划内容。

7.3.2 智慧化建设

围绕职能履行、基础设施建设、环境优化提升等方面，梳理智慧机关事务建设现状，分析智慧机关事务发展方向。

7.4 智慧机关事务建设需求分析

7.4.1 基于机关事务发展目标分析、机关事务建设现状分析及智慧机关事务现状分析等维度，明确提出智慧机关事务建设需求。

7.4.2 智慧机关事务建设需求分析包括但不限于以下内容：

- a) 目标分析；
- b) 对象分析；
- c) 业务需求分析；
- d) 系统功能需求分析；
- e) 信息资源需求分析；
- f) 基础设施建设需求分析；
- g) 业务协同需求分析；
- h) 安全需求分析。

8 总体设计

8.1 总则

8.1.1 总体设计宜以智慧机关事务建设需求为依据。

8.1.2 总体设计包括智慧机关事务建设的指导思想、基本原则、建设目标、架构设计等方面的设计。

8.2 指导思想与基本原则

8.2.1 结合当地机关事务工作发展现状及智慧机关事务建设需求，从智慧机关事务的理论支撑基础、主要建设方向和目标等方面提出智慧机关事务建设的指导思想。

8.2.2 以解决现有问题为出发点，围绕机关事务基础设施建设、管理模式改变、服务对象需求变化等方面的实际情况和显示需求，确定智慧机关事务建设的基本原则。

8.3 建设目标

8.3.1 建设目标宜分为总体目标、细化目标、阶段目标。

8.3.2 阶段目标宜明确各个阶段的主要任务、建设内容、建设成果。

8.3.3 建设目标的设计宜考虑以下基本要求：

- a) 建设目标应是明确的；
- b) 建设目标应是可衡量的；
- c) 建设目标应是可达成的；
- d) 建设目标应与当地信息化发展设想相一致；
- e) 建设目标应与当地其他经济社会发展相一致；
- f) 建设目标应具有明确的时限。

8.3.4 在智慧机关事务建设过程中，宜根据实际建设情况对阶段目标实时进行调整。

9 架构设计

9.1 总体架构

9.1.1 智慧机关事务总体架构如图 2 所示。

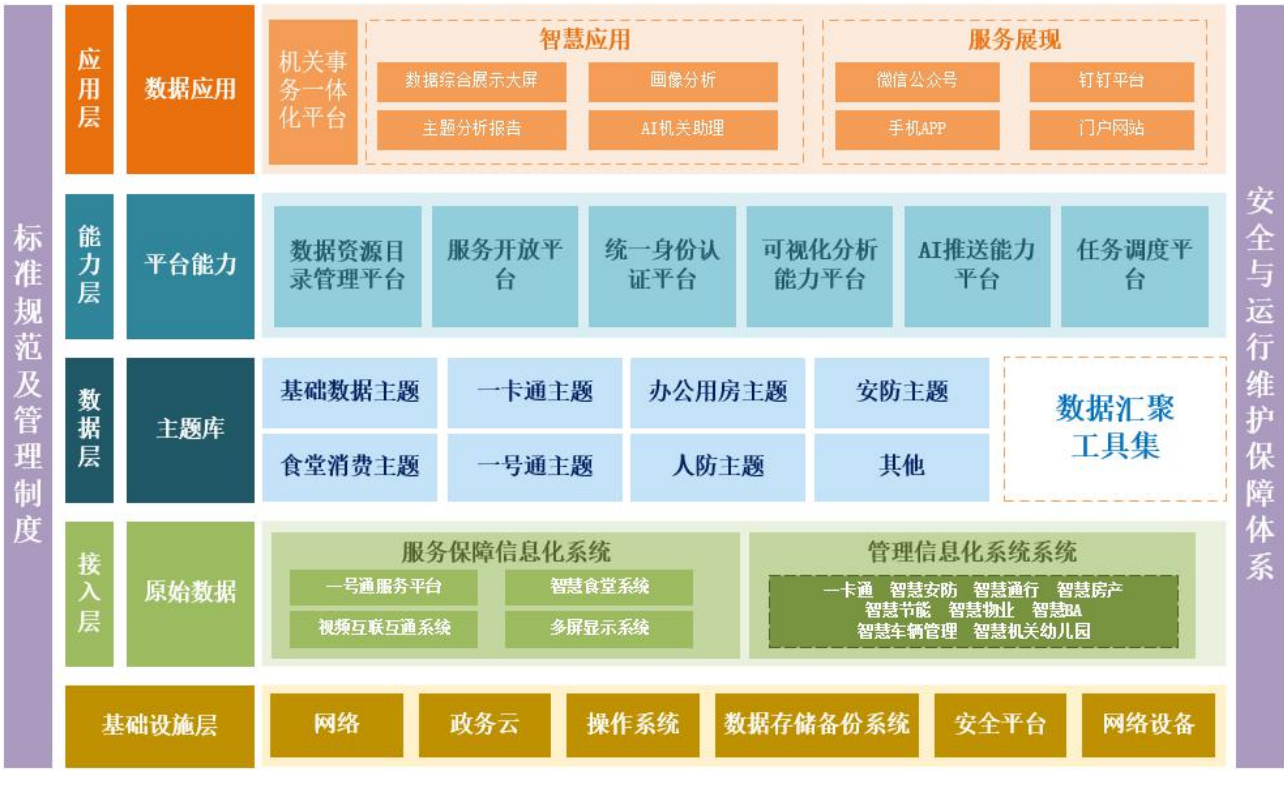


图 2 智慧机关事务总体架构

9.2 基础设施层

9.2.1 概述

基础设施层是智慧机关管理大数据信息生产源地，包括网络、政务云、操作系统、数据存储备份系统、安全平台、网络设备等。

9.2.2 网络

网络包括宽带网络、内部局域网络等。

9.2.3 政务云

政务云为智慧机关事务支撑平台、应用系统提供数据存储及备份、提供操作系统及环境支撑。

9.2.4 操作系统

操作系统包含办公操作系统、服务器环境系统等。

9.2.5 数据存储备份系统

数据存储备份系统对业务系统数据进行备份存储，应对多重容灾场景。

9.2.6 安全平台

安全平台对云服务器提供安全保障，具备态势感知能力、安全监测、通报预警、漏洞扫描能力、网络防篡改能力等。

9.2.7 网络设备

网络设备包含路由器、核心交换机、接入交换机等基础网络设备。

9.3 接入层

9.3.1 概述

接入层主要对接机关事务的各类应用系统，为智慧机关提供结构化、半结构化以及非结构化数据源。包括服务保障信息化系统、管理信息化系统等单元。

9.3.2 服务保障信息化系统

9.3.2.1 机关事务“一号通”服务平台

机关事务“一号通”服务平台具有在线审批办理人员、车辆、货物等通行事宜等功能。

9.3.2.2 智慧餐厅系统

智慧餐厅系统将信息化、标准化与机关食堂餐饮保障工作相结合，提供更加便捷、更加多样的餐饮服务，有效解决食堂管理中“廉政风险差大、卫生环境差、工作效率低、排队时间长”等问题，包括以下智慧系统：

- 阳光厨房系统：具有对食堂各个角落进行公开化 24 小时监控，通过多种信息化平台实时观看厨房的每个角落和操作过程，做到厨房透明化，阳光化等功能。
- 线上订餐系统：具有对机关食堂餐饮服务提供线上订餐等功能，提高就餐人员就餐效率、减少排队时间，提高食堂人员工作效率、减少人力成本。
- 智能结算系统：具有智能消费、智能餐盘结算、人脸识别结算等功能，通过多种结算方式自动扣取对应账户费用，解决排队长、等待时间久、人工算错账等问题。

9.3.2.3 视频互联互通系统

视频互联互通系统具有将各处会议室通过视频会议设备进行组会，实现互联互通等功能。

9.3.2.4 多屏显示系统

多屏显示系统具有实现多个大屏幕的统一管理功能，提升宣传效果。

9.3.3 管理信息化系统

9.3.3.1 智能一卡通系统

智能一卡通系统具有覆盖身份识别、金融服务、权限通行等衔接多个信息管理系统的功能，实行一定区域内“一卡多用、一卡通用”，搭建高效稳定、功能全面、扩展灵活、管理方便的应用平台，实现资源数字化、传输网络化、终端智能化、管理集中化、决策科学化。

9.3.3.2 智能安防系统

智能安防系统具有视频监控、电子围栏、热成像等功能，整体建构主要是集成各楼宇相对独立的视频监控、消防等安全信息化系统，形成集中可视管理、多级智能分析的综合性安防一体化平台，实现对制定区域内的监测、预警、分析、决策、指挥、评估等全过程安防智能管理。

9.3.3.3 智慧通行系统

智慧通行系统包括人员通行、车辆通行、智能诱导等功能，实现根据权限的划分，人员、车辆达到快速进出、智能诱导。

9.3.3.4 智慧房产系统

智慧房产系统是以房产管理全过程信息为基础，通过数据的互联互通共享，达到管辖房产的规范化、信息化、网络化、科学化的安全管理和科学分析，实现房产的动态管理和监控，提高房产管理效率。

9.3.3.5 智慧节能系统

智慧节能系统包括水耗、能耗、太阳能发电等功能，通过在用水、用电等终端安装智能化设备，实时采集和分析各项能耗数据，动态管理节能设备，提高节能效率。

9.3.3.6 智慧物业系统

以呼叫中心为基础，细化物业服务分工，并紧密连接前端物业服务和后台管理，加强全流程信息流转，实现在线服务、评估、监管，构建物业服务单位、服务对象、管理方多位一体的智慧物业服务平台，

9.3.3.7 智慧 BA 系统

通过终端采集、集中操作、分类控制的方式，对多个楼宇的供配电、给排水、暖通、温度检测、公共区域照明、消防等基础系统进行多时段、多模式智能化管控，提高管理效率。

9.3.3.8 智慧车辆管理系统

以管辖范围的公务用车为对象，借助信息化手段，实时掌控公务用车位置，实现公务用车加油、维修等事项数据信息化管理、留痕可追溯。

9.3.3.9 智慧机关幼儿园

将信息化融入幼教工作，在幼儿安全管理、幼儿教育、教师管理等方面引入智能化设备和系统，实现信息化管理，提升幼教工作水平。

9.4 数据层

9.4.1 概述

数据层提供了数据汇聚工具集，为平台提供数据采集能力，并对数据接入及数据交换的格式和接口建立了相关的规范要求，并构建数据仓库。

9.4.2 主题库

将机关事务应用系统中的原始数据按照不同主题将所需的字段数据汇聚在不同的主题库中，如基础数据主题、食堂消费主题、办公用房主题、一卡通主题等。

9.4.3 数据汇聚工具集

对现有的应用系统数据进行统一采集汇总，并按照主要内容进行比对、清洗、整合和应用。需支持在汇集基础数据的同时，支持数据的调整和管理。

9.5 能力层

9.5.1 概述

能力层主要为智慧机关事务提供数据应用的能力平台，包括数据资源目录管理平台、服务开放平台、统一身份认证、可视化分析能力平台、AI推送能力平台、任务调度平台等功能单元。

9.5.2 数据资源目录管理平台

包括元数据、标准化管理、数据模型、数据标准、数据血缘及数据管理等方面。将分散、多样化的数据进行登记、汇集、标准化等操作处理，实现对数据的分布和动态变更情况的追踪，监控和提升数据质量，同时对数据进行全面业务化、规范化，并保证数据在各个处理和使用环节的安全可控，形成流程化的数据管理和控制机制，并结合组织架构形成不同角色人员之间的协作机制，建立数据管控的长效机制，持续不断提高数据治理能力。

9.5.3 服务开放平台

应满足不同标准的服务商将数据统一接入数据平台，整体包括数据接口规范标准以及申请授权服务、第三方应用接入规范和单点登录认证服务、第三方应用管理服务以及数据回写规范标准等相关内容。

9.5.4 统一身份认证

应支持钉钉等第三方登录，允许用户在不提供用户名和密码的情况下，通过一个唯一的openID来进行授权登录。实现汇集、分析、清洗第三方系统的身份数据，统一身份管理。

9.5.5 可视化分析能力平台

数据挖掘探索环境、BI分析工具、数据仓库建模、数据服务化（将数据封装成服务/可同时提供给离线和在线系统使用/内置服务开发和运行框架）、分布式数据挖掘和机器学习（支持SQL、MapReduce、图计算等分布式计算框架/内置各种分布式算法包），为上层的智慧应用的需求提供必要的开发支撑。

9.5.6 AI 推送能力平台

通过对数据进行建模、分析，通过机器学习、关联分析、时间序列分析等人工智能算法，为不同角色用户提供全方位分析，与机关事务应用系统结合，作为智慧机关事务与用户对接的唯一推送接口，统一推送各类信息。

9.5.7 任务调度平台

进行任务场景调度，任务配置页面，任务监控，分布式执行器等功能。

9.6 应用层

9.6.1 概述

应用层是基于智慧机关事务管理需求，建设相关数据应用。包括机关事务一体化平台、数据综合展示大屏、画像分析、主题分析报告、AI机关助理、手机APP、门户网站、微信公众号、钉钉平台等应用单元。

9.6.2 机关事务一体化平台

打通机关事务各系统数据库，形成机关事务数据“云”。以此为基础，清洗分析各项数据，实现机关事务各项有效信息的整理和推送，打造智慧机关事务的“大脑”和“神经”

9.6.3 数据综合展示大屏

连接机关事务数据库，实时展示餐饮、人员、车辆等各项数据，为管理方提供直观的展示，为管理方加强管理提供参考。

9.6.4 画像分析

为单位、人员形成差异化的画像分析，分析报告包括各类使用情况清单、趋势等信息。

9.6.5 主题分析报告

根据建立的不同主题库生成不同的主题报告，以情景为导向，为不同层级、角色的机关大院工作人员，智能生成分析报告。

9.6.6 AI 机关助理

以AI推送能力平台为基础针对不同主题库数据形成不同的应用场景，如协助食堂拥堵管理、办公用房到期管理等。

9.6.7 手机 APP

接入机关事务各信息化系统，实现充值、餐饮预定等功能，打造移动端综合性服务管理平台。

9.6.8 门户网站

以机关事务管理局为名义在互联网上申请的应用系统，是将宣传、交流、管理、学习为一体的机关事务建设窗口。

9.6.9 微信公众号

机关事务管理局在微信公众平台申请的应用账号，集成新闻宣传、在线充值、相关查询等应用功能，实现微信端与服务对象的沟通、互动。

9.6.10 钉钉平台

机关事务管理局在钉钉开放平台申请的个性化工作门户，集成移动办公、日常考勤、个性应用等功能，建立钉钉端信息化解决方案。

10 保障措施

10.1 组织保障

应针对智慧机关事务建设的组织结构、责任主体、应用对象等方面提出意见建议，明确建设思路，针对网络和信息安全，提供安全措施。

10.2 机制保障

应根据相关法律法规，制定切实有效的保障机制，为项目建设提出意见建议。

10.3 资金保障

应根据智慧机关事务建设内容，提出资金保障方面的意见建议。

10.4 技术保障

应根据智慧机关事务建设内容，提出技术方面的意见建议。
