

温州市地方标准《智慧机关事务工作指南》（征求意见稿）编制说明

一、项目背景

自 2015 年起，温州市机关事务管理局以“智慧机关事务”为载体，积极探索集约、高效、精准的机关事务工作“智能化模式”，建成了智慧一卡通、智慧通行、手机 APP 等 20 余个信息系统。2018 年 12 月，全省“智慧机关事务”现场会在温召开，截止目前，全国进 50 余个省级、地（市）级机关事务管理局来温州考察学习，温州的先进做法成为全国机关事务管理系统的宝贵经验，发挥了先行先试的示范作用。但是信息技术日新月异，信息化与机关事务工作的融合尚处于起步阶段，仍存在建设目标不清晰、各系统建设较为零散等问题，给智慧机关事务工作的推广和应用带来一些困扰和难题。本局经多方调研智慧机关事务建设现状，结合工作实际，详细制定了智慧机关事务工作指南。

二、任务来源

2019 年 10 月，由温州市机关事务管理局申请地方标准的立项，根据温州市市场监督管理局《关于下达 2019 年第二批地方标准制定计划的函》温市监函〔2019〕23 号，批准《智慧机关事务工作指南》地方标准的制定。

三、编制标准工作过程

文件通知下达后，首先确定标准起草小组人员，指定项目负责人及标准起草人，制定起草标准工作计划，由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三家单位负责主要起草工作。主要起草人：

姓名	性别	职务/职称	工作单位	任务分工
周畅	男	办公室副主任科员	市机关事务管理局	总负责、文字起草、标准实施
沈双青	男	办公室主任	市标准化研究院	前期调研、文字修订
卢超	男	解决方案中心，经济师	温州市鹿城区中津先进科技研究院	文字起草

按照标准的制定计划，起草小组收集了目前全市智慧机关事务建设的工作情况，对各县（市、区）机关事务管理中心（局）开展了实地走访和调研，摸清了基本建设现状和实际存在的问题。起草小组结合工作实际，拟定标准初稿，并多次与温州市标准化研究院、温州市鹿城区中津先进科技研究院就标准初稿进行深入探讨，组织召开智慧机关事务领域讨论会，广泛征求意见，最终起草小组形成了《智慧机关事务工作指南》征求意见稿。

四、标准编制原则

标准以适应温州智慧机关事务建设实际为前提，以提升我市机关事务工作信息化水平，减少人力投入、降低行政成本，提高工作满意度为目的，尽可能做到适用范围广、可操作性强。

五、标准内容的确定

第1章是范围。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。

第2章规范性引用文件。本章给出了本标准所引用的各类文件。

第3章是术语与定义。智慧机关事务是指，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。智慧机关事务总体框架是从实际应用角度，对智慧机关事务建设内容进行总体描述。

第4章是基本原则。本章给出了智慧机关事务要遵循科学谋划、实用为先、持续优化三项基本原则。

第5章是规划期限。本章给出了智慧机关事务的规划期限一般以3年-5年为周期。

第6章是基本过程。本章主要对智慧机关事务建设的基本过程进行了概括，包括需求分析、总体设计、框架设计、保障措施四项活动

第7章是各项活动的主要内容。本章给出了需求分析、总体设计、框架设计、保障措施四项活动的主要内容。

第8章是需求分析。本章给出了需求分析的主要内容，包括机关事务发展目标分析的分析方法、分析内容等内容，机关事务建设现状分析的部门现状、问题现状等内容，智慧机关事务现状分析的整体战略、智慧化建设等内容，智慧机关事务建设需求分析的需求分析内容。

第9章是总体设计。本章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。

第10章是框架设计。本章对智慧机关事务建设涉及的基础设施层、接入层、能力层、应用层等五个层级进行了详细的描述。

第11章是保障措施。本章给出了保障措施里组织保障、机制保

障、资金保障、技术保障等主要内容。

六、主要试验（或验证）的分析报告、相关技术和经济影响论证；

自开展智慧机关事务建设以来，本局在实践工作中取得了显著效果。主要带来以下三个方面成效：

一是后勤服务全面升级。开展智慧机关事务项目建设以来，在后勤服务领域的工作效率、服务满意度得到显著提升。建成的大院智能一卡通系统，梳理各项数据，形成了安全可靠的“云上数据库”，为各项服务提供基础数据支持。建成的智慧通行系统，实现了人脸、车牌快速识别、自动进出和智能引导。投用的智慧餐厅系统，包括了餐饮预订、智慧餐盘等子项目，实现了便捷就餐，大幅减少了排队时间，得到广大干部职工的好评。开通的机关事务一号通线上办理平台，实现机关事务一号通所有业务线上“全办理”，部分项目实现“一次都不用跑”。

二是管理保障全面升级。智慧机关事务项目带来了更加便捷、更加直观、更加公正的管理方式，从粗放式管理向精细式管理模式转变，得到了广大管理对象的认可。投用的车辆违停管理小程序，即时拍照取证违规车辆并实时通知驾驶员，升级了车辆管理水平。投用的安保人员巡更系统，实现巡逻轨迹全掌握、安保行为可监控、人员配合更动态。搭建的楼宇自动化系统（BA 系统），初步实现了大院中央空调、新风、公共区域照明、排污水等系统的集成和远程监控。建立的水耗、太阳能光伏发电量等数据的全覆盖节能管控系统，进一步提高了节能降耗管理力度。初步建成的房产管理系统，初步实现房产信息

网上管理。

三是整体工作形象全面提升。在后勤服务管理保障得到全面加强的基础上，建立了多个综合应用系统，让广大服务对象直观感受到智慧机关事务带来的幸福感。建成并试用的“智慧后勤”展示平台，成为集合智能一卡通、智慧房产、智慧节能等子项目的综合性宣传平台、演示平台、管理平台，实现大院进出人数、日常用餐人数等数据的有效利用，为后勤服务管理提供参考。上线并已多次改版的智慧大院手机 APP，融入智慧后勤各子项目，实现访客来访预约、网上充值、一号通线上服务及远程开门等全方位移动端智慧服务，受到了机关干部们的广泛认可，下载量已达到 6000 多次，基本覆盖机关后勤服务对象。同步投用的温州机关事务微信公众号，涵盖新闻推送、智能门禁、余额充值查询等基本功能，关注量达到 2 万多人次，成为省内机关后勤微信标杆。

七、 重大意见分歧的处理依据和结果；

无

八、预期的社会经济效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

已建成的智慧机关事务从目前测算已节约采购成本近三成，服务效率提速超过 30%，机关干部职工满意度保持在 94%以上，进一步完善项目建设后，节约行政成本、提升服务效率和满意度将进一步优化和提升。

九、贯彻实施标准的要求、措施等建议

一是实施单位要建立健全工作机制，落实项目确定、建设、完善

等机制。二是要加强前期工作调研，深入了解机关事务工作目前存在的问题，针对服务对象和管理方的需求，结合工作实际，提出实施方案。三是要加强技术保障，充分引智借力，与外部技术力量合作，努力实现“1+1 大于 2”的效应。

十、 其他应当说明的事项。

无