

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

政务信息化项目 服务成本度量规范 第 1 部分：系统业务运营服务

Government information project—Service cost measurement specification—Part 1:
System business operation services

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

广东省电子政务协会 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 系统业务运营服务分类	1
5 业务服务运营	2
5.1 业务管理服务	2
5.2 专项业务服务	3
5.3 宣传管理服务	4
5.4 客服热线服务	4
6 数据服务运营	5
6.1 数据治理咨询与培训服务	5
6.2 数据规范与标准服务	5
6.3 数据处理服务	5
6.4 数据共享与开放服务	5
6.5 数据应用服务	6
6.6 数据质量管理服务	6
7 基础设施服务运营	6
7.1 网络设施运营服务	6
7.2 政务云平台运营服务	6
7.3 领域专题运营服务	7
8 安全服务运营	7
8.1 安全管理服务	7
8.2 网络安全服务	7
8.3 数据安全服务	8
8.4 专项安全检查服务	8
9 其他服务运营	8
附录 A （规范性） 系统业务运营服务费用参考标准	9
参 考 文 献	10

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。

T/EGAG XXX《政务信息化项目 服务成本度量规范》分为以下部分：

- 第1部分：系统业务运营服务
- 第2部分：第三方服务
- 第3部分：基础设施服务
- 第4部分：软件开发服务
- 第5部分：运行维护服务
- 第6部分：安全服务

本部分为T/EGAG XXX的第1部分。

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专利的责任。

本文件由广东省电子政务协会归口。

本文件起草单位：广东省电子政务协会、广州番禺职业技术学院、广东省计算技术应用研究所、广东省电信规划设计院有限公司、广东艾发信创意设计院有限公司、深圳市高亚弘信息咨询有限公司、广东天粤工程管理有限公司、湖南新星项目管理有限公司、工业和信息化部电子第五研究所、广东中达检测检验中心有限公司、永道科技有限公司、广州赛宝联睿信息科技有限公司、广州医科大学附属第一医院、广东数字政府研究院、广州智纵慧联信息咨询有限公司。

本文件主要起草人：

引 言

政务信息化项目按照具体服务内容分为系统业务运营服务、第三方服务、基础设施服务、软件开发服务、运行维护服务和安全服务，共6类。在以往政务信息化项目立项实施过程中，缺乏规范和统一的服务成本度量标准作为约束和依据，存在同类项目成本度量出现失真和差异化现象。因此，需形成《政务信息化项目 服务成本度量规范》系列标准，作为后序开展政务信息化项目成本估算工作的依据和参考。

因不同类型服务的成本度量方法不同，《政务信息化项目 服务成本度量规范》系列标准分为6个部分。第1部分为系统业务运营服务，主要规范了系统业务运营服务的服务成本度量标准。第2部分为第三方服务，主要规范了第三方服务的服务成本度量标准。第3部分为基础设施服务，主要规范了基础设施服务的服务成本度量标准。第4部分为软件开发服务，主要规范了软件开发服务的服务成本度量标准。第5部分为运行维护服务，主要规范了运行维护服务的服务成本度量标准。第6部分为安全服务，主要规范了安全服务的服务成本度量标准。

本部分为该系列标准的第1部分。

政务信息化项目 服务成本度量规范 第1部分：系统业务运营服务

1 范围

T/EGAG XXX的本部分规定了广东省政务信息化项目系统业务运营服务成本度量的术语和定义、分类、服务内容与成本度量标准。

本部分适用于纳入广东省数字政府改革建设范围内、属于省本级财政资金采购的政务信息化项目系统业务运营服务的服务成本度量。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务信息化项目 government information project

由政府投资建设、政府和社会企业联合建设、政府向社会购买服务或需要政府运行维护的，用于支撑政务部门履行管理和服务职能的各类计算机、软件和外围设备等货物和服务的软件开发、运维与系统业务运营项目。

3.2

服务管理方 service management party

对政务信息化服务进行管理、监督和指导的主管部门，指广东省政务服务数据管理局。

3.3

服务使用方 service user

使用政务信息化服务的本省各级政务部门及业务协同的相关单位。

3.4

服务提供方 providers

按合同承担省级政务信息化服务相关工作的单位。

3.5

系统业务运营服务 system business operation services

系统业务运营服务是在政府部门基于政务信息化系统履职过程中，为保证政务业务在部门、人员、流程、数据、系统之间协同、流畅、安全的运作，充分发挥政务信息化系统的效能和价值，所发生的一系列技术性和辅助性工作事项。具体包括基于政务信息化系统进行的各类业务、数据、安全及其他适宜由社会力量承担的技术性服务与政府履职所需辅助性事项。系统业务运营服务通常依赖于具体的政务信息化系统。

注1：依据《政府购买服务管理办法》规定，应当由政府直接履职的行政管理性事项，包括但不限于行政决策、行政执行、行政监督等事项，属于《劳务派遣暂行规定》规范的以劳务派遣方式用工、设置公益性岗位等事项，以及其他法律法规明确不得纳入政府购买服务范围的事项，不得以系统业务运营服务名义进行购买。

注2：应区别已由其他分册确定的技术性服务内容，如软件系统编码、代码走查与接口开发等工作应属软件开发服务，驻场对软件系统进行巡检、改善性调整等工作应属运行维护服务。

注3：政务信息化系统已具备的功能服务，如信息查询统计功能，不纳入运营服务范围。

4 系统业务运营服务分类

如下图所示，政务信息化项目系统业务运营服务包括以下类别：

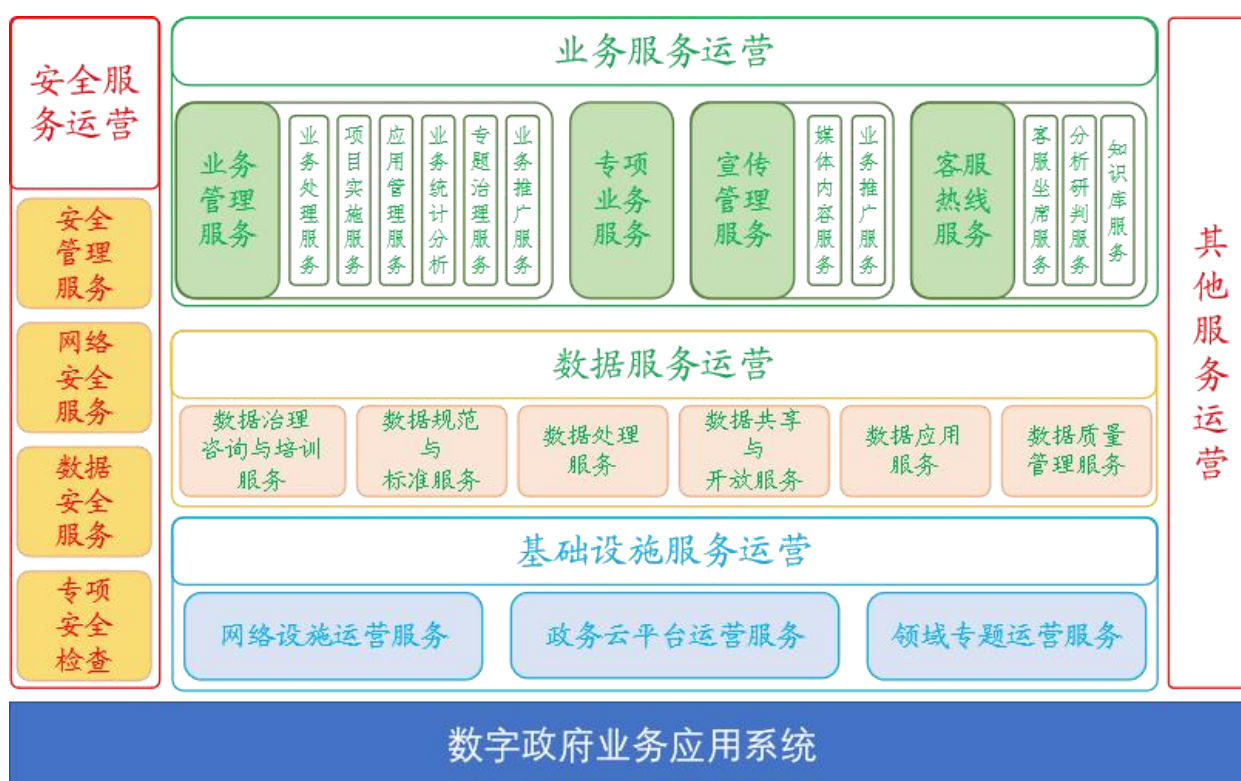


图1 政务信息化项目系统业务运营服务类别

- 业务服务运营:** 业务服务运营是指支撑完成数字政府的应用或服务的业务目标的相关服务活动，包括业务管理服务、专项业务服务、宣传管理服务和客服热线服务，涵盖数字政府系统中与具体政府业务相关的功能和服务，旨在更好地管理和优化政府业务流程，提高效率和服务质量。
- 数据服务运营:** 数据服务运营是通过人员、流程、标准和技术的编排，向用户交付可信的、高质量的数据或数据集成，以及通过系统（工具）用自动化、智能化方式实现数据价值的过程，包括数据治理咨询与培训服务、数据规范与标准服务、数据处理服务、数据共享与开放服务、数据应用服务和数据质量管理服务，旨在支持政府部门的数据驱动决策和优化服务。
- 基础设施服务运营:** 基础设施服务运营是指在数字政府信息系统中，管理运营各种关键基础设施的过程，包括网络设施运营、政务云平台运营和领域专项运营，旨在为数字政府系统提供可靠、安全、高效的基础设施支持，以确保系统的正常运行、数据的安全性和满足业务需求。
- 安全服务运营:** 安全服务运营是以网络空间安全运营指标为导向，利用安全产品或安全服务提升数字政府系统平台安全能力一系列的管理过程，包括安全管理服务、网络安全服务、数据安全服务和专项安全服务，旨在提供安全管理、漏洞修复、事件响应等服务，确保数字政府系统的安全性和可靠性。
- 其他服务运营:** 上述未包含的其他业务运营服务。

5 业务服务运营

5.1 业务管理服务

业务管理服务包括业务处理服务、项目实施服务、应用管理服务、业务统计分析服务、专题治理服务和业务推广服务。

5.1.1 业务处理服务

5.1.1.1 服务内容

业务处理服务涉及数据质检与更新、专项培训、平台日常管理、表格梳理优化服务与表格制表定制服务、信息服务保障等方面。

5.1.1.2 成本度量

业务处理服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.1.2 项目实施服务

5.1.2.1 服务内容

项目实施服务涉及数据整理导入、系统部署实施、系统配置和对接、需求收集和分析处理、业务流程配置和调整等方面。

5.1.2.2 成本度量

项目实施服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.1.3 应用管理服务

5.1.3.1 服务内容

应用管理服务涉及内容管理、业务处理、用户管理、流程管理、接入管理、配置管理、界面优化、服务事项梳理等方面。

5.1.3.2 成本度量

应用管理服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.1.4 业务统计分析服务

5.1.4.1 服务内容

业务统计分析涉及定期和不定期的项目进度、资金进度、年度任务考核、资金支出考核、统计报表数据等信息的采集和分析。

5.1.4.2 成本度量

业务统计分析服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.1.5 专题治理服务

5.1.5.1 服务内容

专题治理涉及特定主题的治理工作，如“一网统管”专题、粤省事等。

5.1.5.2 成本度量

专题治理服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.1.6 业务推广服务

5.1.6.1 服务内容

通过各种推广手段和策略，向广大用户宣传、推广数字政府系统的服务和功能，以增加用户的认知度和使用率，促进系统的广泛应用和有效运营。

5.1.6.2 成本度量

业务推广服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.2 专项业务服务

5.2.1 服务内容

专项业务运营涉及为数字政府系统提供具体领域的专业支持，如法律支撑运营和事项梳理等。法律

支撑运营包括法律咨询专栏、法律服务专区等，为政府部门和用户 提供法律方面的支持。事项梳理涉及专题事项目录清单、政务服务事项标识、一件事主题集成服务梳理等。

5.2.2 成本度量

专项业务服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第六档。

5.3 宣传管理服务

宣传管理服务包括媒体内容服务和业务推广服务。

5.3.1 媒体内容服务

5.3.1.1 服务内容

媒体内容服务涉及运营内容的发布和管理，包括发布文章、发布视频、原创新媒体产品、开展互动活动以及舆情监测分析等。同时，还涉及不同介质的运营，如微信公众号、微博运营、网站、新媒体、抖音号、视频号、新闻电台等。

5.3.1.2 成本度量

媒体内容服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.3.2 业务推广服务

5.3.2.1 服务内容

业务推广服务主要涉及创意主题策划，旨在通过策划和执行创意的宣传活动来提高数字政府系统的知名度和影响力。

5.3.2.2 成本度量

业务推广服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

5.4 客服热线服务

客服热线服务分为客服坐席服务、分析研判服务和知识库服务。

5.4.1 客服坐席服务

5.4.1.1 服务内容

客服坐席服务旨在为用户提供高效、准确、友好的服务响应和问题解决。通过电话、在线聊天、电子邮件等渠道，客服人员与用户进行互动，回答用户的问题、提供技术支持、处理投诉等。

5.4.1.2 成本度量

客服坐席服务取费范围参照XXX标准。

5.4.2 分析研判服务

5.4.2.1 服务内容

分析研判服务旨在通过对服务热线收集的数据进行分析和研判，获取关于用户需求、问题趋势、服务质量等方面的洞察和信息。通过数据分析，可以识别用户需求的变化、改进服务流程和提供定制化解决方案。

5.4.2.2 成本度量

分析研判服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

5.4.3 知识库服务

5.4.3.1 服务内容

知识库服务旨在建立和维护一个集成了常见问题、解决方案、操作指南等信息的知识库。用户可以通过自助查询或人工辅助方式，快速获得问题的答案和解决方案。

5.4.3.2 成本度量

知识库服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

6 数据服务运营

数据服务运营包括数据治理咨询与培训、数据规范与标准服务、数据处理服务、数据共享与开放服务、数据应用运营服务和数据质量管理服务。

6.1 数据治理咨询与培训服务

6.1.1 服务内容

数据治理咨询与培训服务为为政府部门提供数据治理方面的专业指导和培训服务。数据治理咨询服务一般过程包括：

1. 咨询顾问会首先了解所服务的政府部门的数据管理和应用现状；
2. 基于最佳实践和行业经验，提供定制化的数据治理组织、制度、流程及相关技术建议；
3. 涵盖更广泛的数据管理方面工作内容，从组织上建立对数据的安全、合规和有效管理的保障机制。

数据治理培训具体包括举办培训课程、人才认证、研讨会等形式，提升政府工作人员数据治理相关的知识、技能和数据管理水平。

6.1.2 成本度量

数据治理咨询与培训服务取费范围应为附录A表A.1中第三档至第六档。

6.2 数据规范与标准服务

6.2.1 服务内容

数据规范与标准是为了确保数据的一致性、完整性和可用性而制定的规范和标准，收集和整合各个政府部门的相关数据，对数据进行规范化和标准化处理，确保数据的一致性和可用性。它定义了数据的格式、结构、命名规则、数据质量要求等，以便有效地管理和利用数据资源。通过统一的规范和标准，可以提高数据的质量和可信度，确保数据的互操作性和共享性。

6.2.2 成本度量

数据规范与标准服务取费范围应为附录A表A.1中第三档至第六档。

6.3 数据处理服务

6.3.1 服务内容

数据处理服务涉及数据的采集、录入、更新、清洗、归档、销毁等各个环节，以满足数字政府系统对数据的需求。数据收集和整理服务的有效实施可以确保数据的准确性、完整性和及时性。

数据处理服务还包括了数据集成、数据监测、数据普查和数据调查等服务，以确保数据的可靠性和一致性，并为数字政府系统提供可靠的数据支持。

6.3.2 成本度量

数据处理服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

6.4 数据共享与开放服务

6.4.1 服务内容

数据共享与开放服务旨在促进数据的共享与开放，提供数据资源的可访问性和可重复利用性。它包括数据开放平台租赁、数据共享机制与标准制定、数据交换协议等。

数据共享与开放服务的实施可以促进政府部门之间、不同领域之间的数据共享，提高数据的利用效率和效益。通过建立统一的数据共享平台和制定相应的机制和标准，可以实现数据的安全共享、便捷访问和协同应用。

6.4.2 成本度量

数据共享与开放服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

6.5 数据应用服务

6.5.1 服务内容

数据应用服务包括数据分析服务、决策分析与支持和数据分析展示等，旨在为数字政务系统提供数据驱动的决策支持和业务应用。

6.5.2 成本度量

数据应用服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

6.6 数据质量管理服务

6.6.1 服务内容

数据质量管理服务包括数据质量评估与监控、数据清洗与修复、数据质量报告与分析等，旨在确保数据质量符合要求，提高数据的可信度和可靠性。

6.6.2 成本度量

数据质量管理服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

7 基础设施服务运营

7.1 网络设施运营服务

7.1.1 服务内容

网络设施运营服务涉及网络基础设施的管理和维护，包括网络设备的配置、监控、维护和故障排除。网络设施运营确保数字政府信息系统的网络连接稳定，以支持数据传输和通信需求。

7.1.2 成本度量

网络设施运营服务取费范围应为附录A表A.1中第一档至第五档。

7.2 政务云平台运营服务

政务云平台运营服务涉及管理和运营政务云基础设施，为数字政府信息系统提供基础设施即服务。政务云平台运营为数字政府信息系统提供了弹性的基础设施支持，根据需求提供灵活的计算和存储资源，使政府机构能够快速响应和适应变化的需求。

7.2.1 服务器设施运营

7.2.1.1 服务内容

政务云平台负责管理和维护云服务器基础设施。包括服务器的规划、部署、配置、维护和监控，以确保服务器的可用性、性能和安全性。政务云平台提供弹性计算能力，允许根据需求动态调整服务器资源。

7.2.1.2 成本度量

政务云平台运营服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

7.2.2 存储设施运营

7.2.2.1 服务内容

政务云平台提供可靠的云存储解决方案。包括存储类型选择、数据备份和恢复、数据加密、存储容量管理等方面，以确保数据的安全性、可靠性和高效性。政务云平台提供灵活的存储容量和可扩展性，使用户能够根据需要存储和访问数据

7.2.2.2 成本度量

政务云平台运营服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

7.2.3 数据中心设施运营

7.2.3.1 服务内容

政务云平台拥有一个或多个数据中心来托管基础设施。数据中心设施运营涵盖了数据中心的建设、管理和维护，包括供电系统、冷却系统、物理安全措施和灾备计划等。政务云平台通过分布式架构和冗余设计来提供高可用性和容错性。

7.2.3.2 成本度量

政务云平台运营服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

7.3 领域专题运营服务

7.3.1 服务内容

领域专题运营涉及特定领域或服务，例如指纹倒查、视频会议运营、统一身份认证支撑运营、大厅运营、信息采编运营、档案数字化和数字证书服务等。它提供特定的解决方案和服务，满足特定需求。专题运营服务是根据特定业务需求和功能要求而设立的。通过专业化的运营管理和技术支持，可以为数字政府系统提供定制化的解决方案，满足特定业务领域的需求。

7.3.2 成本度量

领域专题运营服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

8 安全服务运营

8.1 安全管理服务

8.1.1 服务内容

安全管理服务旨在提供全面的安全管理支持，包括安全咨询、安全培训、安全制度和标准制定以及安全执行管理等方面，旨在提高组织内部人员对安全意识和知识的理解和掌握，促进安全文化的建设。

8.1.2 成本度量

安全管理服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

8.2 网络安全服务

8.2.1 服务内容

网络安全服务旨在保障数字政府系统的网络安全，包括风险评估、安全加固、应急响应、漏洞扫描和渗透测试等方面。

通过进行网络安全服务，可以识别和评估系统中存在的安全风险，并采取相应的安全加固措施，提高系统的安全性和抵御能力。应急响应能够及时处置安全事件和威胁，漏洞扫描和渗透测试能够发现系统中的漏洞和弱点，提供改进和修复建议。

8.2.2 成本度量

网络安全服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

8.3 数据安全服务

8.3.1 服务内容

数据安全服务包括数据恢复服务、数据容灾和数据防护安全等。它旨在保护数字政府系统中的数据免受损失、泄露和未授权访问，为数字政府系统提供全面的数据安全保护。

8.3.2 成本度量

数据安全服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

8.4 专项安全检查服务

8.4.1 服务内容

专项安全检查服务包括攻防演习保障、网站安全监测、专网安全检查、平台安全检测、安全审计、整改优化和安全技术支撑等方面的服务。

通过进行专项安全检查，可以全面评估数字政府系统的安全状态，发现潜在的安全风险和问题。攻防演习和安全审计能够测试和评估系统的安全性能和合规性，整改优化服务提供改进建议和措施。安全技术支撑方面，提供网络安全基础支撑、大数据安全技术支撑、终端安全技术支撑、交管局安全技术支撑和安全技术管理支撑等服务，以提供全方位的安全技术支持。

8.4.2 成本度量

专项安全检查服务取费范围应为附录A表A.1中第二档至第六档。

9 其他服务运营

其他服务运营是指基于政务信息系统提供的，但在上述类别中未包含的其他系统业务运营服务工作，应具体描述每一项服务的目标、对象、依据、内容、方法、产出以及服务质量的评价考核指标。

附 录 A
(规范性)
系统业务运营服务费用参考标准

采用工作量计算服务费用的系统业务运营服务，应按表A.1标准取费：

表 A.1 系统业务运营服务人员成本费率取值表

级别	基准人月费率（万元每人月）	备注
第一档	1.2	初级业务运营人员
第二档	1.6	初级业务运营人员
第三档	1.9	中级业务运营人员
第四档	2.2	中级业务运营人员
第五档	2.6	高级业务运营人员
第六档	3.0	高级业务运营人员

注：本表参照运行维护人员成本费率表。根据人社部门发布的本地软件和信息技术服务业工资水平，结合国内软件行业基准数据核算，得出运行维护人员成本费率取值如上表（包含运行维护的直接人力成本、间接成本及合理利润，不包含直接非人力成本）。在使用人天费率时，每月以21.75个工作日计算，即人天费率=人月费率/21.75。

参 考 文 献

- [1]《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）；
- [2]信息技术服务分类与代码（GB/T 29264-2012）；
- [3]广东省人民政府关于印发广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）的通知（粤府〔2018〕105号）；
- [4]广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）实施方案的通知（粤府办〔2018〕48号）
-