

团 体 标 准

T/DGAG XXXX—XXXX

基于法院应用场景的 数字机器人中心应用规范

Specification for the application of digital robot center in court scenarios

（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

广东省数字政务协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 实施原则	3
5 中心职能	3
6 组织结构	3
7 数字机器人项目流程管理	4
7.1 需求提出	4
7.2 需求评估	4
7.3 合规审查	4
7.4 流程设计	4
7.5 机器人开发	4
7.6 机器人测试	4
7.7 机器人发布	4
7.8 应用推广	4
7.9 制度修订	4
8 运行模式	4
8.1 集中运行	5
8.2 分散运行	5
9 运维管理	5
9.1 建立管理平台	5
9.2 故障排除和升级	5
10 安全管理	5
10.1 行为痕迹记录	5
10.2 系统账号使用	5
10.3 行为责任归属	5
11 知识管理和培训	5
参 考 文 献	6

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专利的责任。

本文件由广东省数字政务协会归口。

本文件起草单位：佛山市南海区人民法院、来也科技（北京）有限公司、广东育美科技有限公司。

本文件主要起草人：刘芳、叶晓青、潘宪中、黎毅锋、刘焕、崔秀涛、莫国子。

基于法院应用场景的数字机器人中心应用规范

1 范围

本文件规定了基于法院应用场景的数字机器人中心相关工作要求，包括实施原则、组织结构、开发管理、应用管理、运维管理、知识管理等内容，确保数字机器人项目的顺利实施、高效运行和持续改进，以提升法院业务处理的自动化水平，提高工作效率和准确性。

本文件适用于基于法院应用场景的数字机器人中心的建设、管理和保障等内容，为法院应用数字机器人辅助办案提供指引和参考。

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

数字机器人 digital robot

一种运行在计算机上的程序。它采用RPA（Robotic Process Automation，即机器人流程自动化）技术，针对业务规则确定、操作重复的工作，由程序模仿用户在计算机上的鼠标点击及键盘输入等操作，实现由程序替代人力完成此类工作。

3.2

数字机器人中心 digital robot center

一个内设独立组织机构，职责范围包括数字机器人的开发、运维、管理、培训等工作。

4 实施原则

基于法院应用场景的数字机器人中心应遵循集约管理、运行高效、安全可靠的原则，加强数字机器人工作的统筹规划，优化人员搭配和 workflows，通过数字机器人提升办案质效，实现以“科技变革”促进“制度改革”。

5 中心职能

数字机器人中心具备以下职能：

- a) 需求管理：负责对各业务部门提出的需求进行记录、分析、审核、排序；
- b) 开发管理：针对已确定的需求，完成数字机器人的开发及部署；
- c) 应用管理：负责管理全院已开发的数字机器人，包括机器人上线展示、版本控制、机器人下线等内容；
- d) 运维管理：负责数字机器人上线运行后的运维保障工作；
- e) 知识管理：建立数字机器人知识库，包括在项目实施过程中的各类文档、开发规范、运维经验等；
- f) 培训服务：为中心成员和其他干警提供数字机器人培训服务和技术咨询服务；
- g) 制度修订：针对数字机器人上线运行后对原有 workflows 和岗位职责带来的影响，及时推动制定或完善相关工作规程。

6 组织结构

数字机器人中心组织架构包括：

- a) 行政主管小组：由分管领导、审判管理部门负责人和相关工作人员组成，主要负责制定本院数字机器人应用规划，协调审判执行部门需求，统筹推进数字机器人项目实施；
- b) 流程分析小组：由常设人员和流动人员组成，常设人员为审判管理部门工作人员，流动人员为拟开发应用数字机器人项目的审判执行部门对接人员；主要负责开展部门业务流程梳理，进行业务流程优化和数字机器人改造的可行性分析等工作；
- c) 技术开发小组：由审判管理部门技术人员和数字机器人开发工程师组成，主要负责数字机器人应用项目的开发测试、运维管理和应用培训等工作；
- d) 合规审查小组：由审判管理部门和纪律督察部门工作人员组成，主要负责对拟开展的数字机器人应用项目进行合规性审查、建立健全基于数字机器人的审判执行工作规范等工作。

7 数字机器人项目流程管理

7.1 需求提出

业务规则确定、简单机械重复的工作可以较好地采用数字机器人替代。使用部门在办公办案中对符合上述特点的工作可向机器人管理中心提出开发需求。已开发并公布的数字机器人，一般不进行重复开发，需求部门可直接申请使用。

7.2 需求评估

机器人管理中心流程分析小组对需求进行详细分析，综合评估数字机器人需求的复杂性、技术可行性、时间开销以及流程可实际自动化的程度，并给出是否进行开发的技术评估结论。

7.3 合规审查

在经流程评估确认技术可行之后，由合规审查小组对需求进行合规审查，审查通过后方可进行后续开发。审查小组认为数字机器人需求违反相关纪法规定的，应及时终止开发工作并通知需求部门。

7.4 流程设计

经评估认定可以开发数字机器人的需求，流程分析小组与需求部门对工作流程中相关环节的操作细节做进一步确定规范，包括输入数据、数字机器人运行后结果状态数据等。并了解潜在的异常，作为后续的开发依据。

7.5 机器人开发

技术开发小组基于流程设计阶段确定的需求，选择无人值守或人机交互的机器人工作模式，对实际数字机器人进行开发。

7.6 机器人测试

数字机器人部署上线前根据复杂度确定1-2周的测试期，期间由技术开发小组重点监测数字机器人运行状态，发现并捕获在流程设计和开发中可能遗漏的潜在异常，直到达到高度的可靠性为止。

7.7 机器人发布

机器人管理中心将所有正式版本的机器人运行文件及使用说明在网上公布。

7.8 应用推广

积极开展数字机器人应用推广，鼓励干警下载应用正式发布的数字机器人。

7.9 制度修订

合规审查小组根据流程开发运行状况，及时发布相关工作指引，对工作流程进行规范，使数字机器人建设固化为工作制度。

8 运行模式

8.1 概述

数字机器人部署时有集中运行和分散运行两种运行模式，具体根据运行任务的性质以及人机交互情况来确定。

8.2 集中运行

集中运行是将数字机器人部署在数字机器人中心，由中心负责接收任务、运行流程并反馈运行结果的工作模式。该模式适合无需人机交互的全院性大规模统一业务处理，包括对全院案件发起失联修复、批量文书下载、短信发送、集中财产查控等场景。

8.3 分散运行

分散运行是将数字机器人部署到各使用部门，各部门通过下载已发布的数字机器人运行文件，参照使用说明自行运行数字机器人完成相关工作。该模式适合需要人机交互的任务，或者虽无需人机交互但规模较小的任务（仅本部门才有的业务，非全院性工作）。

9 运维管理

9.1 建立管理平台

建立数字机器人管理平台，用于发布、展示、管理全部数字机器人。平台应包含展示已上线数字机器人并提供下载服务，展示正在运行的数字机器人列表、各部门机器人数量、运行成功次数、运行成功率等数据内容。

9.2 故障排除和升级

数字机器人运行中出现的问题，由使用部门向机器人管理中心上报故障。技术开发小组通过远程工具或现场运维的方式进行故障排除。

数字机器人中心针对业务系统变化及时更新升级机器人版本并通知使用部门。

10 安全管理

10.1 行为痕迹记录

数字机器人中心应采用屏幕录制等方式对在工作过程中的所有操作进行记录，同时对关键性操作保存日志，便于操作倒查和故障排除。

10.2 系统账号使用

数字机器人程序中不得存储业务系统的账号密码，机器人在运行过程中需要登录操作的，采用人机交互方式（登录环节人工输入账号密码）或安全的密码管理工具进行。

10.3 行为责任归属

数字机器人运行不需要登录系统账号的自动化流程，由发起该流程的干警对运行结果负责；数字机器人运行中需要登录系统账号的，由该系统账号对应的干警对运行结果负责。

11 知识管理和培训

建立一个全面的知识库，包含所有与数字机器人相关的代码、文档、教程、操作指引等。对重要的代码和文档实现版本控制，确保可以追踪变更历史。定期检查和更新知识库的内容，确保信息及时更新。

为新加入数字机器人中心的成员提供数字机器人基础培训，包括工具使用、项目实施流程和注意事项等内容；为本院干警提供数字机器人应用培训，包括数字机器人的概念、工作原理、适用场景等，重点培养干警的数字化思维，引导其挖掘工作中可用数字机器人替代的场景。

参 考 文 献

- [1] 王国立. 基于RPA+AI技术在企业数字化转型中的应用研究[J]. 通信与信息技术, 2024(03):49-54.
- [2] 章瑞, 苏莹, 段金奎, 等. RPA在自动化办公数据管理中的研究[J]. 信息系统工程, 2023(10):123-126.
- [3] 张晓军. 部署机器人流程自动化的安全问题[J]. 网络安全和信息化, 2021(10):115-116.
-