

ICS 35.240
CCS L67

团 体 标 准

T/DGAG 024—2024

政务信息化项目 服务成本度量规范 系统业务运营服务

Government information technology project—Service cost measurement specification—System business operation services

2024-04-28 发布

2024-05-01 实施

广东省数字政务协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务类型的定义	2
5 服务成本度量	3
5.1 总成本度量	3
5.2 人力成本度量	3
5.3 非人力成本度量	3
6 基础设施运营服务	4
6.1 政务网络运营服务	4
6.2 政务云平台运营服务	4
6.3 专业设施运营服务	5
7 数据运营服务	5
7.1 数据治理规范服务	5
7.2 数据处理服务	6
7.3 数据质量管理服务	6
7.4 数据共享与开放服务	7
7.5 数据应用服务	7
8 业务运营服务	8
8.1 业务处理服务	8
8.2 业务专题服务	8
8.3 应用管理服务	9
8.4 业务推广服务	9
8.5 政务热线服务	10
9 安全运营服务	10
9.1 安全管理咨询服务	10
9.2 网络安全服务	11
9.3 数据安全服务	11
9.4 专项安全检查服务	12
10 运营管理与质量评价体系	13
10.1 服务内容	13
10.2 服务难度级别	13
附录 A (规范性) 系统业务运营服务成本估算系数参考标准	14
A.1 技术难度系数取值表	14
A.2 业务难度系数取值表	14

A.3 协同难度系数取值表	14
A.4 项目规模系数取值表	14
附录B(规范性) 运营难度级别与基准人月费率映射表	15
B.1 人员成本单价取值表	15
B.2 人员成本单价速查表	15
参考文献	18

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：广东省政务服务和数据管理局规划财务处、江门市政务服务和数据管理局、南山区政务服务数据管理局、广州番禺职业技术学院、广东省数字政务协会、广东数字政府研究院、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、数字广东网络建设有限公司、工业和信息化部电子第五研究所、广州医科大学附属第一医院、广州市胸科医院、深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心、广东亿迅科技有限公司、佛山国脉信息技术有限公司、广州赛宝联睿信息科技有限公司、广东艾发信创设计院有限公司、广东天粤工程管理有限公司、深圳市高亚弘信息咨询有限公司、永道科技有限公司、湖南新星项目管理有限公司、广东中达检测检验中心有限公司、广东华南水电高新技术开发有限公司、广东越维信息科技有限公司、广州智纵慧联信息咨询有限公司、广州卡内科技有限公司。

本文件主要起草人：李茂沛、董耀艺、玉雁、邹群山、刘杲杨、庄文剑、黎丽君、黄超仪、张靖笙、刘佳、刘勇、胡金勇、韦晓燕、林华斌、邓守毅、周宋明、胡培伟、冯晓锋、姚俊华、黄冠雄、吴冰、林敏锐、郑炯、张濛沁、侯全心、杨婷、岳洋子、黄子豪、陈进才、周志辉、陈丽娟、吴烨宇、李国锋、刘欢、欧阳天骏、范培珉、李森、陈剑鸿、邓敬中、侯燕萍、詹小容、赖铭华、庄承荣、邓颖琪、王升泰、王华、邓姣凤、胡丽波、郭健新、文涛、陈思、张长荣、潘智鹏、黄俊凯、陈淑辉、江振强、李鹤、陈庆威。

政务信息化项目 服务成本度量规范

系统业务运营服务

1 范围

本文件规定了政务信息化项目系统业务运营服务成本度量计算方法和标准，并规定了服务类型的定义、服务内容要求。

本文件适用于度量政务信息化项目系统业务运营服务的服务成本。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 40692—2021 政务信息系统定义和范围

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 E-government information project

是指使用财政资金采购的政务信息系统相关服务项目，包括基础设施服务、软件开发服务、运行维护服务、系统业务运营服务和第三方服务等。

3.2

服务使用方 service user

使用政务信息化运营服务的各级政务部门及业务协同的相关单位。

3.3

运营服务方 service operator

按合同要求承担政务信息系统业务运营服务工作的单位。

3.4

政务信息系统 E-government information system

由服务使用方建设、运行或使用的，用于直接支持政务部门工作或履行其职能的各类信息系统。

[来源：GB/T 40692—2021, 4, 有修改]

3.5

系统业务运营服务 System business operation services

服务使用方基于政务信息系统履职过程中，为充分发挥政务信息系统的效能和价值，所引入的专业服务机构开展一系列的系统创新性、技术性和辅助性工作事项。

注1：依据《政府购买服务管理办法》规定，应当由政府直接履责的行政管理性事项，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：政务信息系统已具备的功能服务，不纳入运营服务范围，如信息查询统计功能。

注3：系统业务运营服务与运行维护服务主要区别：系统业务运营服务主要的目标是发挥系统的效能与价值，而运行维护服务是保障政务信息系统正常运行提供的技术性服务。

3.6

专业设施 Infrastructure

服务使用方在其专业业务范围内使用的专业基础设施。

3.7

业务难度级别 business difficulty level

为量化指标，分为四个级别：B1、B2、B3、B4，分别对应一个特定的系数。该指标主要用于评估系统业务运营服务中特定服务的业务复杂性和执行难度，并反映服务人员对业务的熟悉程度要求。业务难度系数与技术难度系数、协同难度系数的乘积确定运营服务中服务人员的级别。

3.8

技术难度级别 technical difficulty level

为量化指标，分为四个级别：T1、T2、T3、T4，分别对应一个特定的系数。该指标主要用于评估系统业务运营服务中特定服务的技术实施难度，并反映服务人员对专业技术的掌握程度要求。技术难度系数与业务难度系数、协同难度系数的乘积确定运营服务中服务人员的级别。

3.9

协同难度级别 collaborative difficulty level

为量化指标，分为三个级别：F1、F2、F3，分别对应一个特定的系数。该指标主要用于评估系统业务运营服务中特定服务的协同实施难度。协同难度系数与技术难度系数、业务难度系数的乘积确定运营服务中服务人员的级别。

3.10

安全基线核查 Security baseline verification

是一种信息安全管理过程，用于评估和验证信息系统的安全配置和控制措施是否符合预定义的安全标准和基线要求。此过程涉及评估、验证和调整系统设置以满足预设的安全要求。

3.11

数据产品 Data product

一种通过处理和分析原始数据获得的信息集合，旨在支持决策制定或提供业务洞察，以报告、仪表板、数据集或算法等形式呈现，专门用于满足特定的系统业务需求。

4 服务类型的定义

政务信息系统业务运营服务类型见图1。

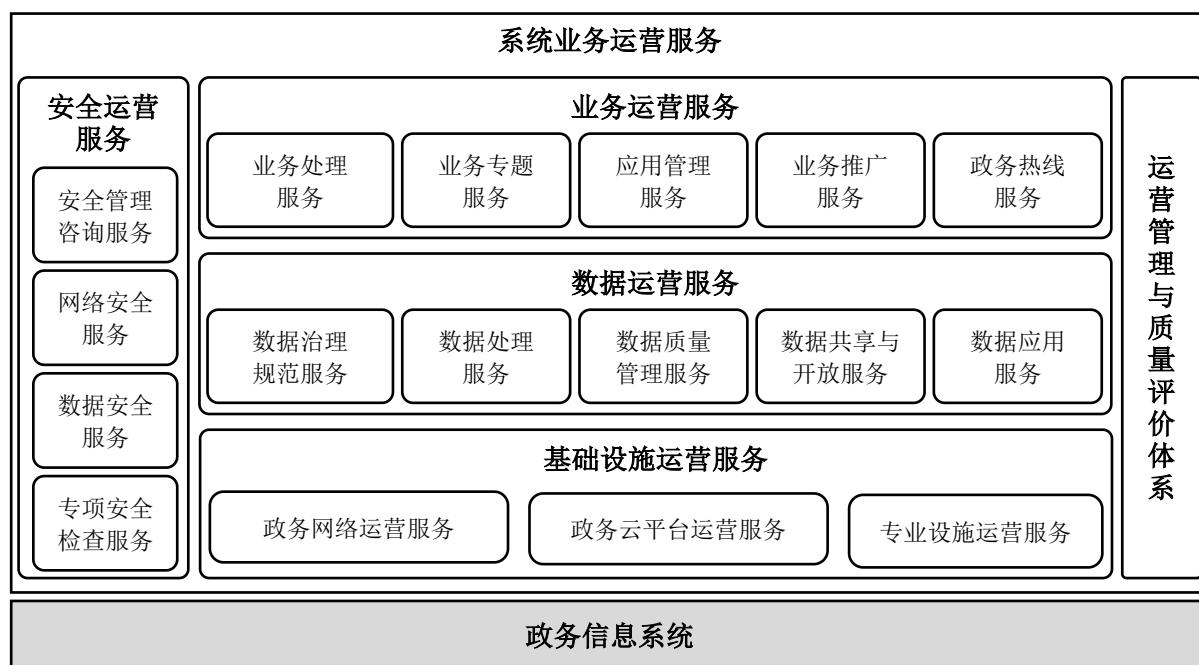


图1 政务信息系统业务运营服务类型

政务信息化项目系统业务运营服务包括以下类别：

- a) 基础设施运营服务：指为协助服务使用方有效管理和提升政务信息化项目基础设施效能而提供的服务，包括政务网络、政务云平台和专业设施等的运营服务。
 - b) 数据运营服务：指为协助服务使用方管理、分析和利用系统中数据资源而提供的服务，包括数据治理规范、数据处理、数据质量管理、数据共享与开放、数据应用等服务。
 - c) 业务运营服务：指为支撑服务使用方应用政务信息系统实现业务目标而提供的服务，包括业务处理、业务专题、应用管理、业务推广和政务热线等服务。
 - d) 安全运营服务：指为辅助服务使用方增强系统安全防护能力而提供的服务，包括安全管理咨询、网络安全、数据安全和专项安全检查等服务。
 - e) 运营管理与质量评价体系：指为辅助服务使用方建立和维护系统业务运营管理规范和服务质量评价标准，以及开展服务质量评价系列服务。

注1：本服务类型中基础设施运营服务旨在提升服务使用方在开展系统业务运营时基础设施的效能。关于基础设施服务租赁的服务内容和预算标准，可参考当地政府部门发布的相关预算编制规范和标准文件。

注2：本服务类型中安全运营服务旨在提升服务使用方在开展系统业务运营时安全设施的效能和系统的安全性。关于云平台安全服务的内容和预算标准，可参考当地政府部门发布的相关预算编制规范和标准文件。

5 服务成本度量

5.1 总成本度量

总成本包括人力成本和非人力成本，总成本测算见公式（1）。

$$C = L + T \quad \dots \dots \dots \quad (1)$$

式中：

C ——运营服务总成本，单位为元；

L ——人力成本，单位为元；

T ——非人力成本, 单位为元。

注：公式（1）适用于一般性系统业务运营服务的成本度量，对于某些已具备较为规范、有效的度量方法的专业领域，如政务网络运营服务、政务热线运营服务等服务类型，可沿用原有的度量方法。

5.2 人力成本度量

人力成本指运营服务方用于系统业务运营服务过程的人力资源费用，包括：

- a) 人员工资，指系统业务运营服务人员的工资、奖金、津贴和补贴等；
 - b) 社保和公积金，指系统业务运营服务人员的养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和公积金等；
 - c) 管理成本，指系统业务运营服务实施过程中需分摊的管理费用。

人力成本测算见公式(2)。

$$L = \sum_{i=1}^m (P_i \times Q_i) \times S \quad \dots \dots \dots \quad (2)$$

式中：

L ——系统业务运营服务人力成本，单位为元；

P_i ——第 i 级服务人员成本单价, 单位为元每人月(元/人月);

注1：方法1：先根据具体服务难度级别查表A. 1以确定技术难度系数、查表A. 2以确定业务难度系数、查表A. 3确定协同难度系数，将以上三个系数相乘，得到该服务的运营难度系数；然后根据计算得到的运营难度系数表B. 1，确定相应的P值。

注2: 方法2: 直接根据服务内容类别, 在表B.2中快速查找对应的P值。

Q_i ——第 i 级服务人员总体工作量，单位为人月，总体工作量根据服务需求、服务规模和服务级别协议确定；

m ——系统业务运营服务人员级别数量。

S ——项目规模系数，根据运营项目工作量规模查询表A.4所得。

5.3 非人力成本度量

根据系统业务运营实际需要投入的数据产品费、设备材料费和业务费，估算非人力成本。

- a) 数据产品费，包括系统业务运营服务过程购买外部数据产品（如数据集或数据算法等）所发生的费用。
 - b) 设备材料费，包括为满足系统业务运营服务需求而采购的专用资产、按需租赁软硬件工具费用或服务过程中使用办公用品耗材以及印刷等相关费用。
 - c) 业务费，包括差旅费、会议费，以及运营服务方为完成系统业务运营服务过程所需辅助活动产生的费用。

非人力成本测算见公式(3)。

$$T = D + E + B \quad \dots \dots \dots \quad (3)$$

式中：

T ——非人力成本, 单位为元;

D ——数据产品费，单位为元；

E ——设备费, 单位为元;

B——业务费，单位为元。

6 基础设施运营服务

6.1 政务网络运营服务

6.1.1 服务内容

政务网络运营服务指为政务信息系统提供高效、安全、可靠、持续的网络链路环境而产生的增值服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 业务咨询与受理：向服务使用方提供关于网络环境的专业咨询，帮助其了解可用的网络服务选项和最佳实践。受理服务请求，协助解决关于网络设施和配置的问题。
 - b) 设施效能监管与评估：监控和评估网络设施的性能，包括带宽使用、连接稳定性和响应时间等关键指标。根据评估结果提出优化建议，以保障网络环境持续满足服务使用方的需求。
 - c) 安全管理：根据服务使用方要求实施链路安全措施，包括政务网防火墙管理、入侵检测和防御，以及链路加密等。
 - d) 网络配置和优化：根据服务使用方的具体需求和业务场景，调整和增强网络设施，包括但不限于路由配置、负载均衡和网络拓扑优化等，以提升网络效率和性能。

6.1.2 成本度量

根据实际情况，本项服务成本度量按各自网络运营服务商和主管部门印发的预算标准执行。

6.2 政务云平台运营服务

6.2.1 服务内容

政务云平台运营服务指为政务信息系统提供公共计算和存储等云资源而产生的增值服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 业务咨询与受理：向服务使用方提供关于云平台资源的日常咨询，帮助其理解不同服务的特点和优势，以及如何最有效地利用这些资源。协助审核服务请求并调配相关的资源供给。
 - b) 服务支持与业务保障：提供持续的云平台服务支持，包括平台配置、业务故障排查和性能优化等平台运营工作。
 - c) 设施效能监管与评估：对云平台的性能进行持续监控，包括资源使用率、响应时间、系统稳定性等关键性能指标。定期评估云平台效能，提出优化建议，以提高服务效率和响应能力。
 - d) 合规与安全性监控：实施和维护云平台的安全措施，包括数据加密、访问控制、安全审计等。监控云服务的合规性，以确认数据处理和存储符合相关政策和法规。
 - e) 资源管理与优化：管理云平台资源，根据业务需求进行动态调整和优化资源分配，以促进资源的高效利用。

6.2.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表1范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表1 政务云平台运营服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	业务咨询与受理	T1	B1	不涉及
b	服务支持与业务保障	T3	B1	不涉及
c	设施效能监管与评估	T2	B2	不涉及
d	合规与安全性监控	T4	B2	不涉及
e	资源管理与优化	T4	B2	不涉及

6.3 专业设施运营服务

6.3.1 服务内容

专业设施运营服务指为服务使用方提供专业基础设施综合性的管理和优化服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 业务服务支持：为响应系统业务需求，协助服务使用方管理专业设施和业务操作支撑，如数字证书运营服务支持。
- b) 设施应用保障：为提升专业设施的业务服务能力，为服务使用方提供专业设施业务保障服务，以支持业务目标的实现，如视频会议保障服务。

6.3.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表2范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表2 专业设施运营服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	业务服务支持	T3	B2	根据实际情况确定
b	设施应用保障	T2	B4	根据实际情况确定

7 数据运营服务

7.1 数据治理规范服务

7.1.1 服务内容

数据治理规范服务指辅助服务使用方建立一套数据治理标准和管理程序，从而促进其高效、安全和合规地开展数据治理工作。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 数据战略和治理体系制定：结合行业标准和服务使用方的具体需求，制定数据治理架构设计、数据质量管理、数据安全策略及合规性等数据战略目标，以促进顶层设计和数据治理体系的构建。提供定制化咨询服务，为服务使用方提供针对性的指引和支持，为其建立和完善数据治理体系。
- b) 数据标准与规范制定：制定和实施数据的业务术语/字典、标注、共享、应用、安全和技术管理的一系列规范和标准。数据规范与标准定义了数据的格式、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。
- c) 数据管理流程优化：辅助服务使用方根据其特征需求，建立或完善数据治理框架和管理流程，提升数据的准确性、一致性和合规性。
- d) 服务支持与建议：提供数据治理相关的服务支持和建议，涵盖数据治理的最佳实践和技术解决方案，协助选择和实施合适的技术工具和平台。
- e) 培训和能力建设：开发并提供针对性的培训课程，通过技能认证和交流研讨等形式，增强服务使用方对数据治理策略和工具的应用能力及理解。

7.1.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表3范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表3 数据治理规范服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	数据战略和治理体系制定	T3	B3	不涉及
b	数据标准与规范制定	T2	B3	不涉及
c	数据管理流程优化	T2	B4	根据实际情况确定
d	服务支持与建议	T3	B2	不涉及
e	培训和能力建设	T1	B1	不涉及

7.2 数据处理服务

7.2.1 服务内容

数据处理服务指为协助服务使用方有效管理、处理和优化数据资源的准确性、完整性和及时性而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 处理规则制定：协助服务使用方制定数据加工和处理的标准规则，涵盖数据的收集、清洗、转换和整理流程，以促进数据处理的一致性和标准化。
- b) 数据采集与清洗：使用专业工具收集来自不同来源的数据，并进行清洗处理以移除无效、错误或重复的数据项，提升数据的质量和准确性。
- c) 数据转换与关联：将原始数据转换成适合进一步分析和使用的格式，并利用数据模型对转换后的数据进行匹配和关联，旨在提高数据的准确性、一致性和关联性。
- d) 数据录入与集成：将清洗和关联后的数据准确录入系统，并集成以增强其功能和价值，旨在提升数据整合过程中的高效率和数据质量，以支持系统的综合数据需求。
- e) 数据销毁：对于不再需要的或过时的数据，按照规定的安全和合规标准进行安全销毁，以保护信息安全和隐私。

7.2.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表4范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表4 数据处理服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	处理规则制定	T3	B3	不涉及
b	数据采集与清洗	T2	B2	根据实际情况确定
c	数据转换与关联	T2	B3	不涉及
d	数据录入与集成	T2	B1	不涉及
e	数据销毁	T1	B2	不涉及

7.3 数据质量管理服务

7.3.1 服务内容

数据质量管理服务指为协助服务使用方维护其政务信息系统中数据资源的准确性、一致性、完整性和可靠性而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 数据质量策略和标准制定：帮助服务使用方制定和维护数据质量策略和标准，识别关键数据和业务规则，以保障数据处理和管理过程的一致性和及时性。
- b) 数据质量评估：对服务使用方的目标数据资源进行全面评估，识别数据质量问题，如不准确性、不一致性、数据重复或数据遗漏。提供详细的评估报告，并建议改进措施。

- c) 数据修复与措施实施：对服务使用方的目标数据资源进行全面定义、监测及评估，识别数据质量问题。提供详细的评估报告，并提出改进建议，实现数据的源头过滤及数据质量的持续改进。

7.3.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表5范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表5 数据质量管理服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	数据质量策略和标准制定	T3	B3	不涉及
b	数据质量评估	T2	B3	不涉及
c	数据修复与措施实施	T2	B3	不涉及

7.4 数据共享与开放服务

7.4.1 服务内容

数据共享与开放服务指为服务使用方提供推动与实施数据共享、增强数据价值方面的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 标准化处理：保障共享的数据符合统一的格式和标准，便于跨系统、跨部门的互操作性和一致性。涉及精准数据清洗、格式转换和标准对齐等工作。
- b) 共享与开放策略制定：协助服务使用方制定数据共享与开放的策略和框架，包括共享与开放条件和范围，以及必要的安全和隐私保护措施。
- c) 数据许可管理：实施数据访问控制机制，确保只有授权用户可以访问共享的数据，包括管理用户权限、监控数据访问记录和执行数据使用协议。
- d) 平台管理：支持管理和优化数据共享与开放平台，包括技术架构优化、数据共享与开放形式、界面优化和用户体验改进，使得平台能够有效地提供数据服务。

7.4.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表6范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表6 数据共享与开放服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	标准化处理	T2	B2	不涉及
b	共享与开放策略制定	T3	B3	不涉及
c	数据许可管理	T2	B2	不涉及
d	平台管理	T2	B2	不涉及

7.5 数据应用服务

7.5.1 服务内容

数据应用服务指为协助服务使用方有效利用政务信息系统中的数据资源以支持决策制定和业务操作而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 业务主题管理与分析：协助服务使用方管理和分析针对特定业务主题的数据，包括收集相关数据，进行深入的数据挖掘和分析，以提供有价值的业务洞察和建议。
- b) 数据应用分析：提供基于数据分析的决策支持服务，包括预测分析、趋势分析和情景模拟等，并提供分析报告，帮助服务使用方根据数据洞察做出更加符合的业务决策。
- c) 数据可视化管理：创建和维护数据可视化工具和仪表板，将复杂的数据集转换成易于理解和交互的视觉格式，有助于服务使用方快速把握关键信息和趋势，便于分享和汇报。

7.5.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表7范围取值，查表A. 1、表A. 2和表A. 3获得对应的系数。

表 7 数据应用服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	业务主题管理与分析	T2	B4	根据实际情况确定
b	数据应用分析	T3	B4	不涉及
c	数据可视化管理	T2	B2	不涉及

8 业务运营服务

8.1 业务处理服务

8.1.1 服务内容

业务处理服务指为协助服务使用方有效执行和管理政务信息系统中的各项业务活动而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 业务优化与改进：推动系统业务模式和服务方式的发展与改革创新，包括规划业务运营战略、应用技术以提高系统业务处理效率，以及根据业务发展需求改进业务服务方式和提出系统优化建议。
- b) 流程梳理与优化：分析和重构业务流程，以提高其效率和有效性。这包括识别并实施效率提升点、新的操作方法和流程改进措施。
- c) 实施信息保障：通过管理和保护关键数据及信息资源支持业务连续性，以提升业务活动的安全性和合规性。服务内容涵盖信息处理的标准化、信息传递机制的优化和信息管控措施。

8.1.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表8范围取值，查表A. 1、表A. 2和表A. 3获得对应的系数。

表 8 业务运营服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	业务优化与改进	T3	B3	不涉及
b	流程梳理与优化	T2	B4	根据实际情况确定
c	实施信息保障	T2	B2	不涉及

8.2 业务专题服务

8.2.1 服务内容

业务专题服务指为支持服务使用方在特定业务领域或政务信息系统中实现具体目标而提供的专业服务，如“一网统管”专题、事项入驻“粤省事”、政务服务事项梳理、“一件事”主题集成等。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 专题识别与规划：识别系统业务需要专题治理的领域，并针对该领域规划详细的治理方案和服务计划。
- b) 目标设定与策略制定：为每个业务专题明确设定治理目标和预期效果，并制定实现目标的策略和方法。
- c) 业务调研分析：收集和分析系统业务相关信息，以全面了解专题状态和需求。
- d) 业务流程优化实施：分析特定业务专题的现行流程，识别并实施关键的流程改进和调整措施。
- e) 专题成果核实：验证实施措施的效果，以确认达到既定目标。
- f) 专题分析与建议：编制业务专题服务报告，总结服务进展、成效和建议，为决策提供依据。

8.2.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表9范围取值，查表A. 1、表A. 2和表A. 3获得对应的系数。

表9 业务专题服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	专题识别与规划	T1	B3	根据实际情况确定
b	目标设定与策略制定	T1	B3	不涉及
c	业务调研分析	T2	B2	根据实际情况确定
d	业务流程优化实施	T3	B4	根据实际情况确定
e	专题成果核实	T3	B2	根据实际情况确定
f	专题分析与建议	T3	B3	不涉及

8.3 应用管理服务

8.3.1 服务内容

应用管理服务指帮助服务使用方根据业务需求变化有效管理和应用其信息系统而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 应用配置与功能适配：根据业务需求的变化或新业务接入需求，调整运营对象系统配置和进行功能适配，或提出新增功能需求，以促进系统满足业务应用需求。
- b) 系统信息保障：协助服务使用方管理系统内的业务数据和内容，提升信息的准确性、及时性和关联性，使系统用户能够访问到最新和准确的业务信息。
- c) 系统流程管理与优化：监控和优化系统内部流程，消除繁琐步骤，提高系统的工作效率、响应速度和业务处理速度，包括实施流程改进和引进如人工智能与大模型等解决方案。
- d) 多点部署服务：提供针对集约化或集中建设系统多点部署的服务支持和初始化服务，实现系统在多个地点的有效部署和运作，以满足每个地点的特定业务和技术需求。
- e) 系统应用运营分析：定期进行系统应用运营分析，涵盖系统服务指标、用户活跃度、功能利用率和适应性等关键数据。分析结果将形成运营报告，帮助服务使用方评估系统运营的效果，并识别潜在的改进机会。

8.3.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表10范围取值，查表A. 1、表A. 2和表A. 3获得对应的系数。

表10 应用管理服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	应用配置与功能适配	T3	B3	根据实际情况确定
b	系统信息保障	T2	B2	不涉及
c	系统流程管理与优化	T3	B2	根据实际情况确定
d	多点部署服务	T2	B1	根据实际情况确定
e	系统应用运营分析	T2	B2	不涉及

8.4 业务推广服务

8.4.1 服务内容

业务推广运营服务指辅助服务使用方提升政务信息系统和业务服务的认同度而开展的系统推广服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 推广策略制定：制定详细的系统和业务推广策略，确定目标受众、业务指标、推广渠道，以及时间规划。
- b) 内容制作与管理：根据推广策略，制定与系统业务相关的政策文件和推广内容，包括推广通知、文章、视频和图表等。同时对所制作的内容进行更新、维护与优化，并持续跟进推广效果。

- c) 渠道管理与舆情监测：选择多样的政务新媒体作为传播渠道并进行管理，以促进推广内容的有效传播。同时，持续监控各渠道用户对发布内容的反应和舆论，根据这些反馈及时调整推广策略，以更好地满足系统业务推广的需求。
- d) 推广活动组织：组织和实施面向系统用户和服务对象的培训课程、研讨会和讲座，旨在推广系统的业务服务能力及相关实践案例。
- e) 服务分析报告：描述系统业务推广服务过程，收集服务数据，并进行总结和分析，形成业务推广服务报告，以评估推广成效和提出未来推广策略建议。

8.4.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表11范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表 11 业务推广服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	推广策略制定	T1	B3	不涉及
b	内容制作与管理	T2	B2	不涉及
c	渠道管理与舆情监测	T2	B2	不涉及
d	推广活动组织	T2	B2	不涉及
e	服务分析报告	T2	B2	不涉及

8.5 政务热线服务

8.5.1 服务内容

政务热线服务指为协助服务使用方向市民提供高效、准确的系统业务和政务服务咨询服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 多媒体全渠道接入服务：提供专业的人工客服团队，负责通过电话、网页端、微信端、邮件等多种渠道，为市民提供政务服务咨询、投诉、业务办理指导和问题解决等支持服务。
- b) 分析研判服务：对政务热线的服务记录、用户反馈和AI客服交互数据进行深入分析，以识别常见问题、服务趋势和用户需求，为服务改进和决策提供数据支持。
- c) 智能化服务：负责管理与优化平台人工智能技术应用，包括设置调整AI客服、人工智能训练、优化智能应答准确性、提高监控服务效率和人工转接管理等。
- d) 知识库服务：建立和维护一个包含常见问题解答、解决方案、操作指南等信息的权威准确、标准统一、共建共享的知识库，供客服人员、AI客服和用户查询。

8.5.2 服务难度级别

根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）规定，原则上仅12345政务服务便民热线，以及文件上实行双号并行、设分中心方式保留热线服务的部门允许编报本类型服务预算，多媒体全渠道接入服务成本度量可沿用原有的度量方法，也可参照表12执行。本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表12范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表 12 政务热线服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	多媒体全渠道接入服务	T1	B1	不涉及
b	分析研判服务	T2	B2	不涉及
c	智能化服务	T3	B2	不涉及
d	知识库服务	T1	B3	不涉及

9 安全运营服务

9.1 安全管理咨询服务

9.1.1 服务内容

安全管理咨询服务指为协助服务使用方有效管理和保障政务信息系统的安全性而提供的专业咨询
服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 安全策略制定：协助服务使用方制定针对其政务信息系统的综合安全策略，包括确定安全目标、评估潜在风险、制定防范措施，以及建立安全事故的应急响应计划。
- b) 安全制度和标准制定：帮助服务使用方制定和实施安全制度和标准，以保障信息系统的安全运营，包括访问控制、数据保护、网络安全和用户行为规范等方面。
- c) 安全管理培训：为增强服务使用方的安全技能和信息系统安全管理能力等而开展培训活动，包括增强安全意识、管理操作指导、安全应急响应技巧，以及强化合规性知识等。

9.1.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表13范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表 13 安全管理咨询服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	安全策略制定	T3	B3	不涉及
b	安全制度和标准制定	T2	B3	不涉及
c	安全管理培训	T2	B2	不涉及

9.2 网络安全服务

9.2.1 服务内容

网络安全服务指有效使用网络安全管理工具，以协助服务使用方提升政务信息系统的网络环境安全性而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 网络风险评估：对服务使用方的网络环境进行全面的风险评估，识别潜在的安全威胁和脆弱点，包括网络架构分析、流量审查、漏洞扫描和威胁模型建立等。
- b) 安全策略和防护措施实施：根据风险评估的结果，制定和实施适当的网络安全策略和防护措施，包括防火墙配置、入侵预防系统、数据加密和安全接入控制等。
- c) 网络监控：通过实时监视和分析网络流量及连接，识别和响应网络层面的安全威胁，如未授权访问和网络攻击。追踪所有网络活动，及时响应潜在威胁，保障网络的安全性和通信的稳定性。
- d) 入侵检测和响应：通过分析网络安全设备日志，识别和阻止恶意尝试和攻击。在检测到安全事件时迅速采取响应措施，以减轻损害。
- e) 渗透测试：通过模拟黑客的攻击方式对网络进行渗透测试，深入识别和分析网络的安全漏洞和弱点，提供改进网络安全防护的策略和建议。

9.2.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表14范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表 14 网络安全服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	网络风险评估	T3	B2	根据实际情况确定
b	安全策略和防护措施实施	T3	B2	根据实际情况确定
c	网络监控	T2	B2	不涉及
d	入侵检测和响应	T2	B2	根据实际情况确定
e	渗透测试	T4	B2	不涉及

9.3 数据安全服务

9.3.1 服务内容

数据安全服务指为防止数据的未授权访问、滥用或丢失，提升数据的保密性、完整性和可用性，而支持服务使用方的数据保护和合规性需求而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 数据安全检查和风险评估：进行全面的数据安全检查，以识别系统中的安全漏洞和弱点。同时，分析这些潜在的安全威胁及脆弱性，并提出有效的安全防护措施与策略。
- b) 数据分类分级：定义和执行数据分类策略，根据数据的敏感性和重要性进行分级管理，从而为每类数据提供适当的安全保护。
- c) 数据加密与脱敏：通过加密技术保护数据的安全，防止在存储或传输过程中被非法访问。同时，实施数据脱敏措施，以保障在分析或共享数据时不泄露敏感信息。
- d) 数据权限管理：实施与管理一套确保数据仅对被授权用户开放的机制，涉及实施身份验证（确认用户身份）、授权（赋予用户访问数据的权限）和审计（监控和记录访问活动）过程，以防止数据的未经授权访问和防止数据被滥用。
- e) 备份和恢复计划：制定并执行数据备份策略，保障系统数据和业务数据定期备份并安全存储。此外，制定有效的数据恢复计划，以便在数据丢失或损坏时迅速恢复。
- f) 合规性支持：提供数据安全和保护的合规性咨询和支持，以促进数据管理和安全措施符合相关的法律法规和行业标准。
- g) 数据安全审计：检查和验证数据保护措施的实施效果，以确认持续符合安全和合规要求。

9.3.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表15范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表 15 数据安全服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	数据安全检查和风险评估	T2	B2	根据实际情况确定
b	数据分类分级	T2	B3	根据实际情况确定
c	数据加密与脱敏	T3	B1	不涉及
d	数据权限管理	T2	B2	不涉及
e	备份和恢复计划	T3	B2	不涉及
f	合规性支持	T3	B3	不涉及
g	数据安全审计	T2	B3	根据实际情况确定

9.4 专项安全检查服务

9.4.1 服务内容

专项安全检查服务指为识别和应对服务使用方政务信息系统中的具体安全风险和挑战而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 攻防演练：组织并实施攻防演练，模拟各种网络攻击场景，评估系统的安全防护能力，旨在识别系统的薄弱环节，提前防范潜在的安全威胁。
- b) 系统安全监测：对政务信息系统进行持续监测和分析跨网络、应用和数据层的活动，及时发现并应对安全问题，包括但不限于网络流量、异常用户行为和安全日志分析。
- c) 安全基线核查：定期或在特定事件对系统安全措施和配置进行审查，与既定的安全标准和政策进行比较，以识别安全漏洞、配置错误或不符合标准的做法。
- d) 安全专项审计：检查系统的安全配置、管理策略、操作规程等合规实施情况，旨在全面评估系统的安全状况，发现并记录安全管理漏洞和不足。
- e) 专项安全整改优化：基于安全检查和审计的结果，提供专项的安全整改建议和优化方案。实施必要的安全改进措施，强化系统的安全防护，提升整体安全水平。
- f) 代码安全审计：检查和分析系统应用程序的源代码，以在系统上线前发现安全漏洞、代码缺陷或不符合最佳安全实践的编程错误，包括输入验证错误、身份验证和授权问题、数据保护不足、编码实践不佳和业务逻辑错误等。
- g) 重保安全服务：加强政务信息系统在关键时期的安全防护和应对能力，为重要会议或重大活动的顺利进行提供信息安全保障服务，防止任何安全威胁影响系统和数据。

9.4.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表16范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表 16 专项安全检查服务难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	攻防演练	T3	B2	不涉及
b	系统安全监测	T2	B2	根据实际情况确定
c	安全基线核查	T2	B2	根据实际情况确定
d	安全专项审计	T3	B2	根据实际情况确定
e	专项安全整改优化	T4	B2	根据实际情况确定
f	代码安全审计	T4	B3	根据实际情况确定
g	重保安全服务	T3	B2	根据实际情况确定

10 运营管理与质量评价体系

10.1 服务内容

运营管理与质量评价体系指为协助服务使用方制定业务运营管理规范和制度、提出持续改进措施，并通过定期评估优化运营效率与服务质量而提供的专业服务。服务使用方可按需选择如下服务内容。

- a) 建立业务运营管理和改进体系：协助服务使用方制定和执行标准化的系统业务运营管理规范，包括服务流程、服务内容、质量指标和合规要求等。同时提供持续的改进支持，包括改进策略制定、新工具和技术的部署等改进措施建议。
- b) 服务质量评价实施：定期对业务运营的质量和效率进行评价，包括收集和分析业务数据、用户反馈和其他相关信息。通过这些评价，识别服务的优势和改进领域，提出具体的改进建议和行动计划。

10.2 服务难度级别

本类型运营服务技术难度级别、业务难度级别和协同难度级别按表17范围取值，查表A.1、表A.2和表A.3获得对应的系数。

表 17 运营管理与质量评价体系难度级别参照表

编号	服务内容类别	技术难度级别	业务难度级别	协同难度级别
a	建立业务运营管理和改进体系	T2	B4	根据实际情况确定
b	服务质量评价实施	T2	B2	根据实际情况确定

附录 A
(规范性)
系统业务运营服务成本估算系数参考标准

A. 1 技术难度系数取值表

技术难度级别对应系数取值见表A. 1。

表 A. 1 技术难度系数取值表

难度级别	难度系数	备注
T1	1.0	一般难度，比较容易开展的重复性、日常性、辅助性技术工作
T2	1.2	初级难度，需要一定技术水平能力支撑运营相关工作
T3	1.5	中级难度，需要较高技术水平能力支撑运营相关工作
T4	2.0	高级难度，需要高级技术水平能力支撑运营相关工作

A. 2 业务难度系数取值表

业务难度级别对应系数取值见表A. 2。

表 A. 2 业务难度系数取值表

难度级别	难度系数	备注
B1	1.0	一般难度，比较容易开展的重复性、日常性、辅助性业务工作
B2	1.2	初级难度，需要一定业务水平能力支撑运营相关工作
B3	1.5	中级难度，需要较高业务水平能力支撑运营相关工作
B4	2.0	高级难度，需要高级业务水平能力支撑运营相关工作

A. 3 协同难度系数取值表

协同难度级别对应系数取值见表A. 3。

表 A. 3 协同难度系数取值表

难度级别	难度系数	备注
F1	1.0	业务运营未涉及其他单位
F2	1.2	业务运营涉及2~5个单位
F3	1.5	业务运营涉及6个及以上单位

注：在此表中，“单位”指的是具有独立法人资格的组织。

A. 4 项目规模系数取值表

项目规模系数取值见表A. 4。

表 A. 4 项目规模系数取值表

难度级别	工作量规模	规模系数
S1	5人年及以下	1.00
S2	5人年~10人年(含)	0.98
S3	10人年~30人年(含)	0.96
S4	30人年~50人年(含)	0.93
S5	50人年以上	0.90

附录 B
(规范性)
运营难度级别与基准人月费率映射表

B. 1 人员成本单价取值表

采用工作量计算服务费用的系统业务运营服务，应按表B. 1标准取费：

表 B. 1 系统业务运营服务人员成本单价取值表

级别	基准人月费率(元/人月)	运营难度级别区间	备注
第一档	16500	1	初级人员
第二档	22500	(1, 1.5]	中级人员
第三档	28500	(1.5, 2.6]	项目管理人员
第四档	35000	(2.6, 4.1]	高级人员
第五档	46500	(4.1, 6]	专家级人员

注1：本基准人月费率的人员工资价位参考广东省人力资源和社会保障厅发布的《2023年广东省人力资源市场工资价位及行业人工成本信息》，取“二、行业工资价位”“8. 信息传输、软件和信息技术服务业”的低位数。根据人工成本构成中“从业人员劳动报酬占比”和人工成本效益中“人工成本占总成本比重”，计算得出系统业务运营服务人员基准人月费率。

注2：各地可参照本地区人社部门发布的相应的信息传输、软件和信息技术服务业岗位确定基准人月费率。

B. 2 人员成本单价速查表

系统业务运营服务人员成本单价速查见表B. 2：

表 B. 2 系统业务运营服务人员成本单价速查表

序号	章节编号	服务内容	人员服务成本(元/人月)		
			本部门	跨2到5个部门	跨5个部门以上
1	6	基础设施服务运营			
2	6. 2	政务云平台运营服务			
3	a)	业务咨询与受理	16500	/	/
4	b)	服务支持与业务保障	22500	/	/
5	c)	设施效能监管与评估	22500	/	/
6	d)	合规与安全性监控	28500	/	/
7	e)	资源管理与优化	28500	/	/
8	6. 3	专业设施运营服务			
9	a)	业务服务支持	28500	28500	35000
10	b)	设施应用保障	28500	35000	35000
11	7	数据运营服务			
12	7. 1	数据治理规范服务			
13	a)	数据战略和治理体系制定	28500	/	/
14	b)	数据标准与规范制定	28500	/	/
15	c)	数据管理流程优化	28500	35000	35000
16	d)	服务支持与建议	28500	/	/
17	e)	培训和能力建设	16500	/	/
18	7. 2	数据处理服务			
19	a)	处理规则制定	28500	/	/
20	b)	数据采集与清洗	22500	28500	28500
21	c)	数据转换与关联	28500	/	/
22	d)	数据录入与集成	22500	/	/
23	e)	数据销毁	22500	/	/

表 B.3 系统业务运营服务人员成本单价速查表（续）

序号	章节编号	服务内容	人员服务成本(元/人月)		
			本部门	跨2到5个部门	跨5个部门以上
24	7.3	数据质量管理服务			
25	a)	数据质量策略和标准制定	28500	/	/
26	b)	数据质量评估	28500	/	/
27	c)	数据修复与措施实施	28500	/	/
28	7.4	数据共享与开放服务			
29	a)	标准化处理	22500	/	/
30	b)	共享与开放策略制定	28500	/	/
31	c)	数据许可管理	22500	/	/
32	d)	平台管理	22500	/	/
33	7.5	数据应用服务			
34	a)	业务主题管理与分析	28500	35000	35000
35	b)	数据应用分析	35000	/	/
36	c)	数据可视化管理	22500	/	/
37	8	业务运营服务			
38	8.1	业务处理服务			
39	a)	业务优化与改进	28500	/	/
40	b)	流程梳理与优化	28500	35000	35000
41	c)	实施信息保障	22500	/	/
42	8.2	业务专题服务			
43	a)	专题识别与规划	22500	28500	28500
44	b)	目标设定与策略制定	22500	/	/
45	c)	业务调研分析	22500	28500	28500
46	d)	业务流程优化实施	35000	35000	46500
47	e)	专题成果核实	28500	28500	35000
48	f)	专题分析与建议	28500	/	/
49	8.3	应用管理服务			
50	a)	应用配置与功能适配	28500	35000	35000
51	b)	系统信息保障	22500	/	/
52	c)	系统流程管理与优化	28500	28500	35000
53	d)	多点部署服务	22500	22500	28500
54	e)	系统应用运营分析	22500	/	/
55	8.4	业务推广服务			
56	a)	推广策略制定	22500	28500	28500
57	b)	内容制作与管理	22500	/	/
58	c)	渠道管理与舆情监测	22500	28500	28500
59	d)	推广活动组织	22500	/	/
60	e)	服务分析报告	22500	/	/
61	8.5	政务热线服务			
62	a)	多媒体全渠道接入服务	16500	/	/
63	b)	分析研判服务	22500	/	/
64	c)	智能化服务	28500	/	/
65	d)	知识库服务	22500	/	/
66	9	安全运营服务			
67	9.1	安全管理咨询服务			
68	a)	安全策略制定	28500	/	/
69	b)	安全制度和标准制定	28500	/	/
70	c)	安全管理培训	22500	/	/
71	9.2	网络安全服务			
72	a)	网络风险评估	28500	/	/
73	b)	安全策略和防护措施实施	28500	28500	35000
74	c)	网络监控	22500	/	/

表 B. 4 系统业务运营服务人员成本单价速查表（续）

序号	章节编号	服务内容	人员服务成本(元/人月)		
			本部门	跨2到5个部门	跨5个部门以上
75	d)	入侵检测和响应	22500	28500	28500
76	e)	渗透测试	28500	/	/
77	9. 3	数据安全服务			
78	a)	数据安全检查和风险评估	22500	28500	28500
79	b)	数据分类分级	28500	28500	35000
80	c)	数据加密与脱敏	22500	/	/
81	d)	数据权限管理	22500	/	/
82	e)	备份和恢复计划	28500	/	/
83	f)	合规性支持	28500	/	/
84	g)	数据安全审计	28500	28500	35000
85	9. 4	专项安全检查服务			
86	a)	攻防演练	28500	/	/
87	b)	系统安全监测	22500	28500	28500
88	c)	安全基线核查	22500	28500	28500
89	d)	安全专项审计	28500	28500	35000
90	e)	专项安全整改优化	28500	35000	35000
91	f)	代码安全审计	35000	35000	46500
92	g)	重保安全服务	28500	28500	35000
93	10	运营管理与质量评价体系			
94	a)	建立业务运营管理和改进体系	28500	35000	35000
95	b)	服务质量评价实施	22500	28500	28500

参 考 文 献

- [1] GB/T 29264-2012 信息技术服务 分类与代码
 - [2] GB/T 42461-2023 信息安全技术 网络安全服务成本度量指南
 - [3] T/CEEA PJ004—2020 信息系统工程监理 服务评价 第4部分：服务成本度量指南
 - [4] 《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）
 - [5] 《劳务派遣暂行规定》（人力资源社会保障部令第22号）
 - [6] 《广东省省级政务信息化项目管理办法（修订）》（粤府办〔2023〕22号）
 - [7] 广东省人力资源和社会保障厅，《2023年广东省人力资源市场工资价位及行业人工成本信息》
-

T/DGAG 024—2024

广东省数字政务协会

团体标准

政务信息化项目 服务成本度量规范 系统业务运营服务

T/DGAG 024-2024

*

版权所有 侵权必究

了解更多信息请登录

www.egag.org.cn

(020) 81293134

