

团 体 标 准

T/EGAG 011—2022

政务信息化项目立项设计咨询服务规范

Specification for consulting services of government informatization project initiation
scheme

2022 - 07 - 15 发布

2022 - 08 - 01 实施

广东省电子政务协会 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 总体要求	2
5 服务准备	2
5.1 咨询服务实施计划方案编制	2
5.2 会议组织	2
6 调研实施	2
6.1 调研计划编制	3
6.2 调研组织	3
6.3 调研分析报告编制	4
7 方案设计	4
7.1 技术分析	4
7.2 总体设计	4
7.3 实施项目服务内容设计	5
7.4 实施项目预算编制	5
7.5 立项方案编制	6
8 论证评审	6
8.1 征求意见	6
8.2 方案论证	7
8.3 立项评审	7
9 实施支撑	8
9.1 实施项目采购需求编制	8
9.2 技术交底服务	8
9.3 实施项目需求确认	8
9.4 实施变更审核	9
9.5 参与实施项目验收	9
10 服务验收	10
10.1 服务成果汇编	10
10.2 服务成果移交	10
附录 A（规范性） 文档通用形式要求	12
A.1 文档编制通用形式要求	12
A.2 文档修改记录编制形式通用要求	12
附录 B（规范性） 文档编制内容要求	13
B.1 咨询服务实施计划方案	13
B.2 会议组织	13
B.3 调研计划	13

B.4 调研分析报告 13

B.5 总体设计 14

B.6 实施项目服务内容设计 14

B.7 实施项目预算 15

B.8 立项方案 15

B.9 实施项目采购需求 16

B.10 服务成果汇编 16

参考文献 17



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。

本文件由广东省电子政务协会提出并归口。

本文件起草单位：中共广东省委党校公共服务标准化研究中心、广东省电子政务协会、广东省电信规划设计院有限公司、公诚管理咨询有限公司、广东君略科技咨询有限公司、广东省计算技术应用研究所、山东正中信息技术股份有限公司、工业和信息化部电子第五研究所、广东省科技基础条件平台中心、北京时代鼎典工程咨询有限公司、广东艾发信创意设计院有限公司、广州市信佰信息技术有限公司、广州赛宝联睿信息科技有限公司、深圳市艾泰克工程咨询监理有限公司、中通服中睿科技有限公司、华信咨询设计研究院有限公司、中讯邮电咨询设计院有限公司、广州市汇源通信建设监理有限公司、深圳云塔信息技术有限公司、深圳市高亚弘信息咨询有限公司、中正信评（深圳）技术服务有限公司、广州市众肯信息科技有限公司、广州宝崇信息技术有限公司、北京新国信软件评测技术有限公司、广东志正招标有限公司、北方实验室（沈阳）股份有限公司、广州智纵慧联信息咨询有限公司、睿冠（广东）信息科技有限公司、中科智诚（广州）科技有限公司、中检赛辰技术服务有限公司、广州金网安信息科技有限公司、北京大学电子政务研究院。

本文件主要起草人：李绥州、董耀艺、杜劲松、张海涛、蒋绍雄、李伟洪、许志国、陆世鹏、姚祖发、曹晖、胡金勇、张道军、黄建新、柴海军、洪嘉捷、周丹、王欣、邓华立、孙军、叶凯旋、武旭春、董秀峰、谭福成、袁艺匀、梁琮林、姜华、黄俊凯、付东生、黄泽进、张宝斌、李斌、林敏锐、郑炯、温廷祥、张濛沁、刘杲杨、张翔、李响、刘菁、刘磊、陈国昌、鹿全礼、李国锋、张候云、杜淑伟、邹根兰、田红娟、周鹏程、吴韶滨、黄和建、陈庆忠、陈兆聪、杨佳能、李大伟、陈桂榜、郭俊生、宋丽华、刘欢、彭新华、苏永标、宋辉懿、刘延金、詹小容、李燕、訾霞、黄大新、梁天来、叶翠、涂钧登、陈宁、罗宇。



政务信息化项目立项设计咨询服务规范

1 范围

本文件规范了非涉密政务信息化项目立项设计咨询服务在服务准备、调研分析、方案设计、论证评审、实施支撑、服务验收等阶段的服务要求、服务产出和后置工作。

本文件适用于咨询服务机构开展非涉密政务信息化项目立项设计工作，也可作为立项设计咨询服务质量评价和服务过程改进的依据。

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 36463.1-2018 信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求

GB/T 36463.2-2019 信息技术服务 咨询设计 第2部分：规划设计指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

设计咨询服务 design consulting service

设计咨询服务是指为政务信息化项目提供调研分析、方案设计、配合论证评审、实施支撑等工作。

3.2

立项方案 project approval and application scheme

立项方案为按照政务信息化主管部门发布的政务信息化项目立项要求编制的方案，用于政务信息化项目立项申报。

3.3

咨询服务机构 consulting service organization

咨询服务机构为政务信息化立项设计咨询服务实施单位，也称咨询单位。

3.4

服务使用方 service user

服务使用方为使用政务信息化项目立项设计咨询服务的需求单位，也称建设单位，其责任范围包括咨询服务项目的采购、监督管理和评价，协调项目各方开展工作和确认项目各项服务成果等。

3.5

项目实施方 constructor

项目实施方为承接服务使用方实施项目的单位，也称承建单位，其责任范围包括按实施项目合同要求，按时、按质、按量完成项目实施，解决实施过程发现的问题等。

3.6

交付验收 delivery acceptance

交付验收为基础设施服务和软件开发服务完成部署上线、第三方测试、运行稳定，以及具备完整良好服务的能力后组织的验收活动。

3.7

最终验收 final acceptance

最终验收为实施项目服务期满并完成合同约定全部内容，或服务数量和质量达到合同约定要求后进行的验收活动。软件开发服务项目在最终验收前应完成约定的服务运行保障（质保期）工作。

4 总体要求

咨询服务机构和服务人员开展非涉密政务信息化项目立项设计时，应遵循以下要求：

- a) 贯彻执行国家法律法规，遵守相关政策和标准规定，接受服务使用方的监督检查；
- b) 遵循 GB/T 36463.1-2018、GB/T 36463.2-2019 的规定，涉及本文件的服务场景时参照本文件规范要求执行；
- c) 方案设计内容逻辑合理，应与现状、需求及预算前后关联，应符合政务信息化主管部门发布的政务信息化项目立项审批细则要求；
- d) 遵循职业操守，廉洁自律，严格保密项目资料信息；
- e) 积极参加政务信息化项目立项设计咨询服务规范相关技能培训。

5 服务准备

5.1 咨询服务实施计划方案编制

5.1.1 服务场景

咨询服务合同签订后，咨询服务机构应根据项目特点组织编制咨询服务实施计划方案。

输入资料：咨询服务合同、咨询服务采购文件、实施项目相关政策文件和背景资料等。

5.1.2 服务要求

咨询服务实施计划方案应结合项目实际情况，明确咨询服务的工作目标，确定工作职责、服务内容、服务方式、各阶段服务计划及交付成果输出时间。

咨询服务实施计划方案编制形式通用要求详见附录A.1，内容要求详见附录B.1。

5.1.3 服务产出

咨询服务实施计划方案。

5.1.4 后置工作

咨询服务机构应根据服务使用方意见完善咨询服务实施计划方案，经服务使用方同意后按咨询服务计划组织服务实施。

5.2 会议组织

5.2.1 服务场景

咨询服务实施过程中，咨询服务机构根据需要组织项目例会或专题会议。如涉及咨询服务项目监理，则由监理服务机构组织会议。

输入资料：阶段成果、会议议程、会议资料。

5.2.2 服务要求

咨询服务机构应收集会议议题和会议资料，组织召开项目例会或专题会议，专题会议通常包括项目启动会、成果评审会、专家论证会、专题研讨会、沟通协调会、阶段汇报会、问题约谈会等，可根据项目需要发起临时会议。

会议组织具体要求详见附录B.2。

5.2.3 服务产出

会议纪要、会议签到表。

5.2.4 后置工作

咨询服务机构应根据会议纪要跟进遗留问题和后续事项，并做好处理记录。

6 调研实施

6.1 调研计划编制

6.1.1 服务场景

咨询服务实施计划方案经服务使用方确认后，咨询服务机构组织编制调研计划。

输入资料：咨询服务合同、咨询服务实施计划方案、实施项目相关政策资料及技术文档等。

6.1.2 服务要求

调研计划应确定调研范围和对象、调研内容、调研时间、调研方式、各相关方职责及需要配合事宜等。

调研计划编制形式通用要求详见附录A.1，内容要求详见附录B.3。

6.1.3 服务产出

调研计划、调研提纲、调研问卷等材料。

6.1.4 后置工作

咨询服务机构应根据调研计划准备调研材料并组建调研团队。

6.2 调研组织

6.2.1 服务场景

在服务使用方确认调研计划后，咨询服务机构应按调研计划开展调研工作。

输入资料：咨询服务实施计划方案、调研计划、调研提纲、调研问卷等。

6.2.2 服务要求

6.2.2.1 调研内容

咨询服务机构组织开展现状与需求调研工作，及时汇总整理调研结果和调研数据，调研内容包括现状调研和需求调研，通过调研获取实施项目涉及的政务信息化现状以及需要解决的相关问题或需要满足的相关要求。

- a) 调研通知：根据需要协助服务使用方发出调研通知，包括调研目的、调研时间、调研地点、调研方式、其他有关要求等方面的内容及附调研提纲。
- b) 现状调研：应根据实施项目调查相关的基础设施、平台/系统、运行维护管理、系统业务运营服务、网络安全、标准规范等情况及存在问题。
- c) 需求调研：应调查业务内容、业务流程、用户角色、功能要求、非功能性要求、数据资源需求、安全和备份要求等。

6.2.2.2 调研方式

调研开展方式不限于问卷调查、访谈调研、现场调研等方式。

- a) 问卷调查：采用线上问卷或实体问卷的方式向调研对象开展调查，期间应做好问卷填写解释工作，按时回收问卷，分类整理调研数据。
- b) 访谈调研：采用访谈调研和会议座谈等方式，围绕调研提纲与调研对象进行调研交流，形成访谈记录或会议纪要。
- c) 现场调研：深入了解项目的现状，进行实地勘查和业务观摩。

6.2.2.3 调研分析

完成调研工作后，应进行调研分析，包括存在问题和服务需求分析。

- a) 存在问题分析：根据问卷调查及访谈调研结果，分析现有与实施项目有关的基础设施、平台/系统、运行维护管理、系统业务运营服务、网络安全和标准规范等方面存在的问题。
- b) 服务需求分析：针对目标及存在问题，从业务内容、业务流程、用户角色、功能要求、非功能性要求、数据资源、安全和备份等方面展开分析，总结实施项目相关的服务需求。

6.2.3 服务产出

现状及存在问题、实施项目服务需求。

6.2.4 后置工作

咨询服务机构应总结调研结果，协助服务使用方组织项目涉及的用户部门对调研结果进行确认。

6.3 调研分析报告编制

6.3.1 服务场景

完成调研工作后，咨询服务机构应按照服务使用方要求，由咨询服务项目负责人组织编制调研分析报告。

输入资料：调研会议纪要与记录文件、现状和存在问题及实施项目服务需求材料等。

6.3.2 服务要求

咨询服务机构在编制调研分析报告前应与服务使用方确定调研分析报告编制内容，并在约定时间内完成编制。

调研分析报告编制形式通用要求详见附录A.1，内容要求详见附录B.4。

6.3.3 服务产出

调研分析报告。

6.3.4 后置工作

咨询服务机构协助服务使用方组织调研分析报告专项汇报会议，完成调研成果的讲解和汇报工作，并根据反馈意见完善调研分析报告。

7 方案设计

7.1 技术分析

7.1.1 服务场景

完成调研工作后，咨询服务机构应组织开展技术分析工作。

输入资料：现状和存在问题及实施项目服务需求材料、调研分析报告等。

7.1.2 服务要求

咨询服务机构评估服务使用方当前信息化服务能力与应具备的信息化服务能力之间的差距、论证实施项目建设的必要性和实现需求的可行性。

- a) 差距分析：分析组织架构和业务运营模式，梳理业务架构和流程，摸清信息化现状和信息化服务能力对业务发展的支撑情况，评估分析当前信息化服务能力与应具备的信息化服务能力之间的差距。
- b) 必要性分析：从项目背景、政策依据、解决的主要问题以及达到的预期目标等进行系统性分析，论证项目建设的必要性，形成项目立项依据。
- c) 可行性分析：从技术、功能、数据、安全、标准等方面进行系统性分析，论证实现项目需求的可行性，符合有关规定、规划和实际业务需求。
- d) 产品调查：以实施项目服务需求为导向，通过同类技术产品的技术架构、技术路线、产品功能、项目案例对比调查，找出与服务使用方政策和业务需求相适应的解决方案。

7.1.3 服务产出

实施项目技术解决方案。

7.1.4 后置工作

咨询服务机构应协助服务使用方组织相关论证工作，并根据反馈意见完善实施项目技术解决方案。

7.2 总体设计

7.2.1 服务场景

本服务场景适用于软件开发服务和基础设施服务。完成需求调研阶段工作及确认调研成果后，咨询服务机构应组织开展总体设计工作。

输入资料：数字政府建设规划、服务使用单位政务信息化规划与政策文件、调研分析报告、技术标准文件等。

7.2.2 服务要求

方案总体设计应遵循数字政府建设和立项部门政务信息化规划，通过图表和文字描述项目整体框架，并标示出项目在部门政务信息化框架中的位置。

总体设计内容要求详见附录B.5。

7.2.3 服务产出

总体设计。

7.2.4 后置工作

咨询服务机构应协助服务使用方组织总体设计论证工作，并根据反馈意见修改完善总体设计内容。

7.3 实施项目服务内容设计

7.3.1 服务场景

完成需求调研分析与总体设计工作后，咨询服务机构应组织开展实施项目服务内容设计工作。

输入资料：需求调研分析成果、总体设计、实施项目技术解决方案。

7.3.2 服务要求

咨询服务机构应按照政务信息化主管部门相关要求或指南，开展子系统设计、信息安全设计、数据资源设计、商用密码应用设计等实施项目服务内容工作。

实施项目服务内容要求详见附录B.6。

7.3.3 服务产出

实施项目服务内容：子系统设计、信息安全设计、数据资源设计、商用密码应用设计等。

7.3.4 后置工作

咨询服务机构协助服务使用方组织实施项目服务内容确认工作，并根据反馈意见修改完善实施项目服务内容。

7.4 实施项目预算编制

7.4.1 服务场景

实施项目服务内容设计获得确认后，咨询服务机构应遵循政务信息化预算编制依据和取费标准，开展项目预算编制工作。

输入资料：实施项目服务内容、预算编制依据文件和相关取费标准文件。

7.4.2 服务要求

根据服务内容需求，咨询服务机构应采用合规合理的编制依据和取费标准，列明项目预算总表及基础设施服务、软件开发服务、运行维护服务、系统业务运营服务、第三方服务项目分项预算明细，并满足以下要求：

- a) 项目预算条目应与方案内容对应；
- b) 项目预算应有计算或参考依据；
- c) 对于软硬件基础设施和成品软件，应提供相应的询价依据。

咨询服务机构应根据方案总体设计和实施项目服务内容的内容，列明所需服务的预算明细，详见附录B.7。

7.4.3 服务产出

实施项目预算总表和预算明细。

7.4.4 后置工作

咨询服务机构配合服务使用方组织相关专业人员或委托第三方专业机构进行价格咨询，并根据反馈意见修改完善实施项目预算。

7.5 立项方案编制

7.5.1 服务场景

完成方案总体设计、实施项目服务内容设计和预算编制工作后，咨询服务机构应开展立项方案编制工作。

输入资料：现状和存在问题及实施项目服务需求材料、总体设计、实施项目服务内容和预算。

7.5.2 服务要求

咨询服务机构应严格按照政务信息化主管部门发布的政务信息化项目立项审批细则或项目立项方案编制指南要求进行立项方案编制。

立项方案编制形式通用要求详见附录A.1，内容要求详见附录B.8。

立项方案质量控制要素包括但不限于以下内容：

- a) 修订管理：立项方案在版本迭代过程中，咨询服务机构应做好版本管理，对每一次修订进行登记，使得立项方案版本始终处于受控状态，方便查询、使用和回退。
- b) 校验评审机制：咨询服务机构应建立校验评审机制，通过自查修订、交叉验证、内部会审等环节对立项方案进行检查校验，形成可交付版本，使立项方案在形式、内容及逻辑上符合要求。

7.5.3 服务产出

实施项目立项方案征求意见稿、方案汇报材料。

7.5.4 后置工作

咨询服务机构应配合服务使用方开展实施项目立项方案论证评审工作，并根据反馈意见修改完善实施项目立项方案。

8 论证评审

8.1 征求意见

8.1.1 服务场景

咨询服务机构完成立项方案设计工作后，应协助服务使用方组织开展征求意见工作。

输入资料：实施项目立项方案征求意见稿。

8.1.2 服务要求

咨询服务机构应收集整理相关方的意见，并对反馈意见逐条响应，形成意见响应情况说明。对于被采纳的意见应结合相关依据或规范修改完善立项方案，对于不予采纳的意见应给出相关依据和解释说明。意见征集工作具体要求如下：

- a) 业务部门意见：充分征求实施项目涉及的业务部门及各相关单位的意见；
- b) 相关管理部门意见：项目内容涉及其他行政管理部门职责或与其他行政管理部门关系密切的，应当充分征求相关管理部门的意见；
- c) 群众意见：涉及群众切身利益的，应采取座谈会、听证会等多种形式，听取实施项目所涉及的相关群众代表的意见；涉及市场商业行为的，应组织公平竞争审查。

8.1.3 服务产出

实施项目立项方案论证稿、意见响应情况说明。

8.1.4 后置工作

咨询服务机构协助服务使用方向反馈意见的部门或群众说明意见采纳情况，同时配合服务使用方开展立项方案论证工作。

8.2 方案论证

8.2.1 服务场景

实施项目立项方案经过征求意见完善后，咨询服务机构应配合服务使用方开展用户内部立项方案论证工作。

输入资料：实施项目立项方案论证稿。

8.2.2 服务要求

咨询服务机构配合服务使用方组织熟悉本领域政务信息化建设的管理人员、业务、技术等专业人员对立项方案论证稿进行论证，并根据论证意见修改完善立项方案。

- a) 论证意见：对项目的必要性、可行性、投资的合理性及经济效益、社会效益等方面给出意见建议，并形成最终项目论证意见。
- b) 论证意见响应：咨询服务机构应逐条响应论证意见并形成论证意见响应情况说明，对于被采纳的论证意见应结合相关依据规范进行修改，对于不予采纳的论证意见应给出相关依据和解释说明。
- c) 预算编制论证：涉及预算编制论证，咨询服务机构配合服务使用方组织相关专业人员或委托第三方专业机构进行价格咨询。

8.2.3 服务产出

方案论证会议纪要、论证意见、论证意见响应情况说明、实施项目立项方案报审稿。

8.2.4 后置工作

实施项目立项方案通过服务使用方内部论证后，咨询服务机构应准备立项申报材料，并按政务信息化主管部门要求录入相关审批系统。如论证未通过，咨询服务机构应针对论证意见补充调研、调整编制方案，并再次提交论证。

8.3 立项评审

8.3.1 服务场景

实施项目立项方案通过服务使用方内部论证后，咨询服务机构应协助服务使用方开展立项申报工作。
输入资料：实施项目立项方案报审稿等。

8.3.2 服务要求

咨询服务机构按政务信息化项目立项审批细则，准备立项评审材料和立项方案汇报材料，并应按服务使用方和政务信息化项目立项管理要求，参与立项评审中质询答疑的工作。

- a) 方案汇报：对项目整体概况进行介绍，从建设目标、建设必要性、建设内容等方面进行讲述。对项目所采用的技术路线、建设内容、实施进度、绩效指标等进行汇报。
- b) 现场答疑：专家组针对方案中的问题进行质询，咨询服务机构应协助服务使用方作对应的回应并作记录。
- c) 审批意见响应：咨询服务机构应逐条响应立项审评意见并形成审批意见响应情况说明，对于被采纳的审批意见应结合相关依据规范进行修改，对于不予采纳的审批意见应给出相关依据和解释说明。

8.3.3 服务产出

实施项目立项方案备案稿、立项审批意见响应情况说明。

8.3.4 后置工作

立项方案审批通过后，咨询服务机构应协助服务使用方完成立项方案备案。如立项评审未通过，咨询服务机构应根据评审意见进行修改，并按要求再次提交评审；或遵循咨询服务合同有关约定执行。

9 实施支撑

9.1 实施项目采购需求编制

9.1.1 服务场景

实施项目立项方案审批通过后，咨询服务机构应根据咨询服务合同要求，协助服务使用方编制实施项目采购需求书。

输入资料：实施项目立项方案备案稿、政府采购相关政策文件等。

9.1.2 服务要求

咨询服务机构应按照立项方案备案稿的内容编制实施项目采购需求，合理设置招标需求、必须响应项等条款，不得出现具有歧视性或倾向性、排他性特征的关键词或内容。

实施项目采购需求编制内容要求详见附录B.9。

9.1.3 服务产出

实施项目采购需求。

9.1.4 后置工作

实施项目采购需求获得服务使用方确认后，咨询服务机构应协助服务使用方完成项目采购事宜。

9.2 技术交底服务

9.2.1 服务场景

实施项目完成采购后，咨询服务机构参加服务使用方组织的技术交底会议，并由咨询服务项目负责人进行设计技术交底。

输入资料：实施项目立项方案备案稿、实施项目采购需求、项目设计技术交底讲解资料等。

9.2.2 服务要求

由咨询服务项目负责人讲解项目设计思路、目标、主要问题、核心业务需求、边界、关键设计、安全策略、项目绩效和验收指标等内容，提出项目重点、难点和应对建议，促使监理服务方和项目实施方快速理解项目设计理念。技术交底服务应满足以下要素：

- a) 设计目标：实施项目可解决的主要问题和项目建设意义，以及与数字政府建设总体规划和本单位政务信息化规划的衔接关系；
- b) 建设内容：项目总体以及各分项建设内容；
- c) 技术路线：明确项目所采用的技术路线；
- d) 实施项目边界：明确项目所涉及的职能部门范围、信息系统、信息资源等；
- e) 关键设计点：项目所涉及的新技术、项目实施关键点等；
- f) 安全策略：介绍实施项目的安全现状，明确项目的安全设计以及策略；
- g) 项目绩效和验收指标：项目绩效目标和成本、产出、效益、满意度等绩效指标，以及实施项目达到验收条件的各项指标；
- h) 项目建设风险、重点、难点和应对建议：说明项目建设风险、重点和难点，提出应对建议。

9.2.3 服务产出

技术交底会议纪要、咨询服务机构技术交底材料。

9.2.4 后置工作

咨询服务机构应负责解答实施项目监理服务方和项目实施方提出的系统设计疑问。

9.3 实施项目需求确认

9.3.1 服务场景

软件开发服务类项目完成需求规格说明书、基础设施服务类项目完成深化设计方案、运行维护服务或系统业务运营服务类项目完成实施方案后，咨询服务机构应根据服务使用方的要求，参与所咨询的项目实施过程的需求评审。

输入资料：需求规格说明书（软件开发服务）/深化设计方案（基础设施服务）/实施方案（运行维护服务或系统业务运营服务）。

9.3.2 服务要求

根据项目类型不同，咨询服务机构核对软件开发服务的需求规格说明书、基础设施服务深化设计方案、运行维护服务实施方案或系统业务运营服务实施方案与立项方案的差异，提出需求审核意见。

审核内容应满足以下要素：

- a) 一致性：检查实施项目需求中涉及的总体技术、技术路线、服务内容、性能、数据及接口、安全等内容与立项方案的差异；
- b) 符合性：检查实施项目需求任务概述、需求规定、运行环境规定或系统设计、实施计划等与立项方案的符合度。

9.3.3 服务产出

实施项目需求审核意见。

9.3.4 后置工作

咨询服务机构配合解答实施项目监理服务方和项目实施方对需求审核意见的疑问。

9.4 实施变更审核

9.4.1 服务场景

项目实施过程中如涉及实施需求、技术或业务变更，咨询服务机构应按服务使用方要求审核变更内容。

输入资料：变更申请表、变更方案。

9.4.2 服务要求

咨询服务机构应审核变更的合理性和符合性，提出变更审核意见。

审核内容应满足以下要素：

- a) 合理性：以立项方案设计边界为依据，审核变更申请内容的合理性与必要性；
- b) 符合性：以立项方案设计目标、内容、安全要求为基础，审核变更申请内容的符合性。

9.4.3 服务产出

实施项目变更审核意见。

9.4.4 后置工作

咨询服务机构配合解答实施项目监理服务方和项目实施方对变更审核意见的疑问。

9.5 参与实施项目验收

9.5.1 服务场景

在软件开发服务和基础设施服务交付验收前，或运行维护服务和系统业务运营服务最终验收前，咨询服务机构应根据服务使用方的要求参与实施项目验收工作。

输入资料：实施项目服务成果及验收材料。

9.5.2 服务要求

咨询服务机构核查实施项目成果与立项方案设计目标的差异，提出审核意见。

审核内容应满足以下要素：

- a) 一致性：核查项目实施服务成果完成情况与立项方案设计目标的一致性；
- b) 符合性：核查项目实施服务成果与立项方案要求的符合性。

9.5.3 服务产出

实施项目验收审核意见。

9.5.4 后置工作

咨询服务机构配合解答实施项目监理服务方和项目实施方对实施项目验收审核意见的疑问。

10 服务验收

10.1 服务成果汇编

10.1.1 服务场景

咨询服务机构完成咨询服务合同规定的服务内容，并获得服务使用方确认后，应将服务过程记录和成果文档整理并分类装订成册。

输入资料：咨询服务过程材料、项目成果文档等。

10.1.2 服务要求

咨询服务机构应按服务验收要求，将咨询服务实施计划方案、调研计划、调研分析报告、征求意见、方案论证结果、立项方案与审批结果、实施项目需求审核意见、实施变更审核意见、实施项目验收意见等咨询服务过程材料汇编。汇编资料应条目清晰、页码准确，具有总目录、分册目录。

服务成果汇编要求详见附录B.10。

10.1.3 服务产出

服务成果汇编材料。

10.1.4 后置工作

咨询服务机构应组织内部交叉检查，确认服务成果满足咨询服务合同验收要求、符合服务使用方验收管理文档要求，在获得服务使用方确认后，开展服务成果移交工作。

10.2 服务成果移交

10.2.1 服务场景

服务成果汇编材料获得服务使用方确认后，咨询服务机构配合服务使用方组织服务验收工作，移交服务成果。

输入资料：服务成果汇编材料。

10.2.2 服务要求

咨询服务机构应配合服务使用方按咨询服务合同要求对咨询服务进行评价及服务验收工作，并向服务使用方移交服务成果。

- a) 获取服务评价：服务使用方按咨询服务合同要求对咨询服务进行评价后，咨询服务机构收集、分析评价结果并总结经验。
- b) 签署服务验收报告：咨询服务机构与服务使用方沟通遗留问题和后续事项并就其处理措施达成一致后，共同签署服务验收报告。
- c) 服务成果移交：咨询服务机构向服务使用方移交咨询服务合同约定的服务成果和过程记录文件，并签署资料移交清单及确认表。

10.2.3 服务产出

资料移交清单及确认表、服务验收报告。

10.2.4 后置工作

咨询服务机构归档所有项目资料。



附录 A
(规范性)
文档通用形式要求

A.1 文档编制通用形式要求

文档编制审核应满足以下通用形式要求：

- a) 有封面页；
- b) 有目录页；
- c) 目录上页码能正确跳转到相关页面；
- d) 有页码；
- e) 有编写单位；
- f) 有编写人；
- g) 有编写日期；
- h) 有审核人；
- i) 有审核日期；
- j) 能够进行版本控制；
- k) 语句通顺；
- l) 无错别字。

A.2 文档修改记录编制形式通用要求

涉及修改的文档，编制审核应明确以下要素：

- a) 版本号；
- b) 修改内容；
- c) 修改人；
- d) 审核人；
- e) 修改日期。

附录 B
(规范性)
文档编制内容要求

B.1 咨询服务实施计划方案

咨询服务实施计划方案编制内容应满足以下要求：

- a) 项目概述：
 - 1) 服务目标；
 - 2) 服务范围；
 - 3) 项目阶段划分；
 - 4) 项目重要里程碑；
 - 5) 交付成果；
 - 6) 设计难点与措施。
- b) 组织架构及人员安排：
 - 1) 组织架构及职责分工；
 - 2) 人员配置。
- c) 项目任务分解及进度计划；
- d) 项目主要工作流程与工作制度；
- e) 沟通计划；
- f) 质量管理计划；
- g) 项目风险评估与应急保障措施。

B.2 会议组织

咨询服务机构应组织进行会前准备，准备工作应满足以下要素：

- a) 会议主题：确定会议的目的和议题；
- b) 会议内容：确定会议召开的时间、地点、议程、主持人、参会人员等；
- c) 会议准备：协助提前发出会议通知或邀请函，准备会议资料和签到表。

咨询服务机构应进行会议管理，会议召开过程应满足以下要素：

- a) 会议签到：参会人员签到；
- b) 会议过程：主持人介绍会议主题、会议议程、参会单位和人员，按照议程控制会议的进程。参会人员围绕主题发言和讨论，总结议题结论；
- c) 会议纪要：咨询服务机构负责会议纪要的整理、协调联合签字确认和发布，包括记录会议内容、会议结论等内容。
- d) 资料归档：会议相关资料归档。

B.3 调研计划

调研计划编制内容应满足以下要求：

- a) 调研目的：描述服务项目背景和调研目的；
- b) 调研范围：识别项目调研对象，明确调研范围；
- c) 调研内容：针对不同的调研对象拟定调研要点，形成调研提纲等材料；
- d) 调研方法：明确调研对象及调研地点，拟定采用的调研方式；
- e) 调研团队：拟定调研组织结构与分工；
- f) 调研时间：确定调研时间范围，与服务使用方沟通调研时间安排，细化调研计划；
- g) 配合事项：需配合调研的相关事项。

B.4 调研分析报告

调研分析报告编制内容应满足以下要求：

- a) 调研概述：包括调研目的、调研对象、调研时间与地点、调研形式和调研内容等；
- b) 总体情况：对调研的总体情况进行概括性描述；

- c) 存在问题：总结当前信息化服务能力与应具备的信息化服务能力之间的差距，梳理业务、服务支撑、安全及标准等存在的问题；
- d) 需求分析：通过差距分析、必要性分析、可行性分析，提出业务、技术、功能、数据、安全、标准等方面的需求；
- e) 下一步建议：围绕调研发现的重点问题，从设计、建设、运维、运营等方面提出咨询建议；
- f) 附件：包含调研会议纪要、调研问卷等调研过程文档。

B.5 总体设计

总体设计应包括技术路线、系统架构、系统整合与业务协同等要素，并以图文形式编制系统架构，通过图表和文字明确以下内容。

- a) 技术实施路线：应说明实施项目采用的技术路线及服务场景，并应优先选择安全可靠的技术和产品。
- b) 系统架构设计，包括总体架构、业务架构、应用架构、数据架构、网络架构和安全架构。
 - 1) 总体架构：遵循数字政府建设规划和部门政务信息化规划，描述项目整体框架，并标示出项目在部门政务信息化框架中的位置。
 - 2) 业务架构：描述项目相关业务的逻辑关系。
 - 3) 应用架构：描述实施项目的应用架构，应使用明显标识区分已有内容、本期建设内容、下期建设内容。
 - 4) 数据架构：结合业务场景，描述实施项目数据架构，标示数据实体如主题库、专题库的数据交换和流动。如涉数据交换共享，应明确通过政务服务大数据中心进行共享交换的数据资源和流动路径。
 - 5) 网络架构：描述网络架构，包括主要网络设备名称、不同网络的边界、应用系统部署位置等。
 - 6) 安全架构：描述安全保障体系，并标示项目安全服务内容。
- c) 系统整合和业务协同：列出实施项目所关联的已建和在建政务信息系统清单，并明确其与实施项目所涉系统需整合的内容。系统完成整合后，原则上本单位内部不存在功能类似或重复的系统，同时应说明本单位、外单位政务信息系统的业务协同内容及实现方式。

B.6 实施项目服务内容设计

实施项目服务内容设计可参考以下要素，根据方案类型可包含以下一项或多项内容：

- a) 子系统设计：
 - 1) 基础设施服务：使用政务云平台等公共基础设施的，应列明所需资源名称、规格、数量以及测算依据等内容，且所列内容应在公共服务目录内；自行采购设备的，应开展产品遴选，并说明设备用途、主要功能和性能参数、数量、安装部署和运维服务要求等。
 - 2) 软件开发服务：根据系统规模大小，宜按平台、系统、子系统、功能模块、功能项的层级划分；应详细说明业务流程、系统功能以及数据表；升级改造应说明与已有功能的边界；使用成品软件的，应开展产品遴选，并说明软件用途、主要功能和性能参数、数量、安装部署和运维服务要求等。
 - 3) 系统业务运营服务：应明确可量化的服务内容、项目交付成果、验收标准等内容，并据此测算投入的人员数量、等级。
 - 4) 运维服务：应明确运维的具体对象、工作内容；硬件系统运维应说明运维设备名称、主要规格、数量等；软件系统运维应说明系统主要功能、使用情况等。
 - 5) 第三方服务：包括设计咨询服务、交易服务、监理服务、网络安全等级保护测评服务、专项安全测评服务、密码应用安全性评估服务、验收测评服务等，并明确服务对象、服务内容、交付成果等，应合理区分系统业务运营服务和第三方服务。
- b) 信息安全设计：按照国家标准以及国家、省、市相关政策开展信息系统安全等级保护定级工作并进行相应设计。
- c) 数据资源设计：根据业务需求进行概述，包括但不限于明确项目所需外部数据资源、实施项目产生数据资源、可共享及开放的数据资源、数据安全解决方案等内容。

- d) 如涉及商用密码应用设计：按政务信息化项目商用密码应用工作指引编制商用密码应用建设方案，并按要求组织专家或委托密评机构对商用密码应用建设方案进行评估。

B.7 实施项目预算

实施项目预算编制内容应满足以下要求：

- a) 基础设施服务：有预算标准的，结合预算标准与询价文件制定；无预算标准的，可参考询价文件、历史合同价格等计列。
- b) 软件开发服务：应优先采用功能点估算法编制项目预算；采用工作量估算法的，应说明需求设计、编码、测试、部署各部分的工作量。
- c) 系统业务运营服务：采用工作量法的，应合理确定人月单价及各等级人员比例；其他类型的运营服务，应合理确定预算单位及单价。
- d) 运维服务：硬件设备运维可参考设备原价、设备类型、使用年限等因素取合理比例计列；软件系统运维可采用工作量估算法，合理确定投入运维人员等级及数量或参考系统开发原价取合理比例计列。
- e) 第三方服务：各项费用应参考相应的成本度量和收费标准计列；没有相关标准的，可参考同类项目中标价等计列。

B.8 立项方案

立项方案编制内容可参考以下要素，必要时可结合实施项目服务内容对有关章节进行适当调整。

- a) 项目概述：
 - 1) 项目名称；
 - 2) 项目立项依据；
 - 3) 项目目标；
 - 4) 项目内容简介；
 - 5) 项目预算及资金来源。
- b) 现状及需求分析：
 - 1) 现状及存在问题：包括基础设施服务现状、平台/系统现状、运行维护管理现状、系统业务运营服务现状、网络安全现状、标准规范应用现状、存在问题；
 - 2) 需求分析：包括业务需求分析、基础设施需求分析、公共服务需求分析、功能性需求分析、非功能性需求分析、安全需求分析、标准编制需求分析。
- c) 总体设计：
 - 1) 技术实施路线；
 - 2) 系统架构设计：总体架构设计、业务架构设计、应用架构设计、数据架构设计、网络架构设计、安全架构设计；
 - 3) 系统整合与业务协同。
- d) 服务内容：
 - 1) 基础设施服务；
 - 2) 软件开发服务；
 - 3) 运行维护服务；
 - 4) 系统业务运营服务；
 - 5) 第三方服务。
- e) 项目采购：采购方式。
- f) 实施与绩效：
 - 1) 项目实施进度安排；
 - 2) 绩效目标分析。
- g) 项目预算：
 - 1) 项目预算总表；
 - 2) 资金使用计划。
- h) 附录：
 - 1) 数据资源方案；

- 2) 项目预算明细;
- 3) 立项方案编制依据。
- i) 附件: 往年合同(如有)。

B.9 实施项目采购需求

实施项目采购需求编制内容应满足以下要求:

- a) 项目概况: 包括项目基本信息(项目名称、采购人、用户单位、项目总体目标、服务地点等)、项目背景;
- b) 项目预算;
- c) 服务期限;
- d) 服务内容;
- e) 服务要求: 技术要求(总体技术、技术路线、功能、性能、数据及接口、兼容性、安全、测试等)、管理要求(服务人员、进度、组织实施、文档管理、风险管理、质量保证等)、验收标准、其他要求;
- f) 付款方式。

B.10 服务成果汇编

服务成果汇编应满足以下要素:

- a) 材料齐全:
 - 1) 对照咨询服务合同验收要求, 检查服务成果文档是否齐全;
 - 2) 对照咨询服务实施计划方案、调研计划, 检查服务过程记录文档是否齐全;
 - 3) 项目验收前置审核意见记录表;
 - 4) 项目文档应提供电子文档(扫描版文件), 按汇编目录的顺序进行编号、命名, 文件排列顺序与汇编目录排列顺序一致。
- b) 格式规范: 应按服务使用方验收要求文档模板编制。
- c) 要素齐全:
 - 1) 检查服务使用方经办人或负责人已签字、盖章并填写日期的文件, 确认已填写正确、完整且无逻辑错误;
 - 2) 除格式文件归档类编号、归档时间、归档经办人可空缺不填写, 其他要素都应正确、齐全、完整。

参 考 文 献

- [1] GB/T 36074.2-2018 信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南
 - [2] GB/T 37961-2019 信息技术服务 服务基本要求
 - [3] T/EGAG 010-2022 政务信息化项目监理服务规范
 - [4] 《广东省省级政务信息化立项设计咨询服务项目管理指引（试行）》（粤政数〔2022〕6号）
-





广东省电子政务协会

团 体 标 准

政务信息化项目立项设计咨询服务规范

T/EGAG 011-2022

*

版权所有 侵权必究

了解更多信息请登录

www.egag.org.cn

(020) 81293134