

《政务云平台服务质量评价规范》团体标准 编制说明

标准编制小组

2026年1月

一、工作简况

（一）任务来源

2026年1月，广东数字政府研究院向广东省数字政务协会申请制定团体标准《政务云平台服务质量评价规范》。2026年1月27日发布立项公示。本标准由广东省数字政务协会归口，旨在规范政务云平台服务质量评价工作，提升政务云服务水平，满足政务信息化建设的实际需求。

（二）编制背景

随着数字政府建设的纵深推进，政务云平台已成为支撑政务数据存储、业务应用部署与公共服务交付的核心基础设施，其服务质量直接关系到政务服务效率、数据安全与公众体验。当前，我国政务云建设已从“规模化搭建”进入“精细化运营”阶段，但实践中仍存在评价标准不统一、指标体系不完整、评估方法不规范等问题，例如部分地区仅关注“可用性”等单一技术指标，忽视“资源利用率”“用户满意度”等关键维度；不同云服务商的服务质量缺乏可比依据，导致政务云管理部门难以有效监管；评价流程缺乏标准化操作指南，评估结果的客观性与公信力不足等。

与此同时，国家层面虽出台《基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第1部分：服务质量评估》（GB/T 34077.1-2017）、《信息安全技术 云计算服务安全能力要求》（GB/T 31168-2023）等基础标准，但尚未针对政务云服务质量形成覆盖“技术性能-资源效率-用户体验”的全维度评价体系。为填补这一空白，解决政务云服务质量“评什

么、怎么评、如何用”的核心问题，推动政务云从“能用”向“好用”升级，亟需制定本团体标准。

本标准依据广州市政务云的建设情况，将标准分为8个章节和2个规范性附录。

（三）编制过程

1. 成立工作组

2025年6月，广州市数字政府运营中心、广州广电运通信息科技有限公司、广东数字政府研究院召开项目启动会，成立标准编制小组，明确小组分工，编制工作方案和计划。

2. 调研阶段

2025年7-8月，编制小组广泛收集国内政务云平台建设、运维及服务评价的相关资料，调研政务云管理部门、使用单位、服务商等多方主体的实际需求，梳理现有评价工作存在的痛点和难点。

3. 起草阶段

2025年9-10月，标准编制小组整理前期收集的资料，分析广州市政务云的现状、标准化工作现状及需求等情况，在标准框架的基础上，进一步明确服务机构与人员、服务能力、实施过程等各项要求和指标，结合广州市政务云的特点初步构建评价指标体系和评价方法，形成标准草案。

4. 内部研讨阶段

2025年11-12月，标准编制小组内部对标准初稿进行多次研讨，并收集各起草方修改意见对标准初稿进行修订。同时，为确保标准的科学性和可行性，编制小组还邀请政务云

行业企业代表一起研讨。为确保会议成效，编制小组提前将标准文本发至各参会企业审阅和修改。会议期间，与会代表围绕标准文本进行深入研讨，提出了诸多建设性意见。会后，编制小组系统梳理各企业反馈的意见和建议，对标准文本进行了优化完善。

5. 立项申报

2026年12月，标准编制小组编制标准草案等材料，向广东省数字政务协会申请立项为团体标准制定项目。广东省数字政务协会于2026年1月27日发布立项公示，2026年1月30日发布征集团体标准参编单位公示。

6. 征求意见阶段。

向政务云行业相关单位、技术专家征求意见，对草案中的技术要求、指标参数等内容进行修改完善，形成征求意见稿。

二、团体标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1. 合规性原则

遵循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》的要求，保证标准结构规范、表述严谨。

2. 科学性原则

结合政务云平台的技术特点和服务属性，构建全面、系统的评价指标体系，确保评价结果客观、准确。

3. 实用性原则

评价指标和方法充分考虑政务云管理和应用的实际场景，具备较强的可操作性，能够为实际评价工作提供明确指导。

4. 前瞻性原则

纳入国产替代率等符合政务云发展趋势的指标，适应政务信息化自主可控的发展要求。

(二) 主要内容

本标准共包含 8 个章节和 2 个规范性附录，核心内容如下：

1. 范围。

明确标准规定的政务云平台服务质量评价内容、实施、结果及应用，界定标准的适用范围。

2. 规范性引用文件。

列出标准引用的 GB/T 34077.1-2017 、 GB/T 34078.1-2017 等国家标准。

3. 术语和定义。

界定政务云平台、服务质量评价指标等关键术语，统一行业认知。

4. 缩略语。

列出 MAC 、 RAID 、 RPO 、 RT0 、 SLA 等几个技术名词缩略语，方便阅读查询。

5. 评价指标体系。

构建由服务质量、基础设施资源利用率、服务使用满意度组成的三级评价指标体系，明确各指标的具体维度和

含义。

6. 评价等级计算模式。

规定评价得分的计算公式，明确服务质量评价等级划分标准。

7. 评估实施。

明确政务云管理部门和评估机构的职责，规范评估工作流程。

8. 评价周期。

确定以年度为单位的评价周期。

9. 附录。

附录 A 给出服务提供质量和基础设施资源利用率的具体评价细则，附录 B 给出服务使用满意度评价细则。

(三) 确定依据

依据 GB/T 34077.1-2017《基于云计算的政务云平台管理规范 第1部分：服务质量评估》等国家标准的相关要求，保证标准与国家现行标准协调一致。

结合政务云平台运维管理、安全保障、服务交付的实际需求，参考国内政务云服务质量评价的实践经验，确保指标体系和评价方法贴合实际应用场景。

三、项目涉及技术的基本情况

本标准涉及的技术领域覆盖政务云平台的基础设施、服务管理、安全保障、运维监控等多个方面，核心技术内容如下：

(一) 政务云平台技术架构

涵盖计算、存储、网络等基础设施资源，以及支撑软件、应用系统、信息资源等上层服务，涉及虚拟化、容器化等资源池化技术。

（二）服务质量评价技术

包括服务可用性计算、资源利用率统计、满意度调查等方法，涉及运维日志分析、监控数据采集、量化评分模型等技术手段。

（三）安全保障技术

涉及数据加密、访问控制、操作追溯、异地容灾等技术，要求符合国家密码管理相关部门的相关规定，保障政务数据安全。

（四）监控可视化技术

要求实现对政务云平台设备、网络、服务及政府部门业务应用系统的实时监控和可视化展示，支持 SLA 管理和综合打分。

四、项目的目的和意义

（一）目的

规范政务云平台服务质量评价流程和方法，建立统一的评价标准，解决当前评价工作中指标不统一、方法不规范的问题。

引导政务云服务商提升服务水平，督促其按照标准要求优化服务流程、完善服务能力。

为政务云管理部门开展评价工作提供依据，提升政务云资源配置效率和使用效益。

（二）意义

填补政务云服务质量评价领域的团体标准空白，为行业提供可遵循的评价规范，促进政务云行业的健康发展。

保障政务云平台的稳定、安全、高效运行，提升政务信息化建设水平，支撑数字政府建设。

强化政务云服务的全生命周期管理，通过评价结果倒逼服务商改进服务，满足政务部门日益增长的信息化需求。

五、项目的特色和先进性

（一）特色

1. 指标体系全面。

评价指标涵盖服务质量、基础设施资源利用率、服务使用满意度三个维度，兼顾技术指标和用户体验，实现了对政务云服务的全方位评价。

2. 国产替代导向。

将主机设备、系统软件的国产替代率纳入评价指标，响应国家信息技术自主可控的战略要求，推动国产软硬件在政务云领域的应用。

3. 评价方法量化。

采用加权计算的方式确定评价得分，明确各指标的权重和评分标准，评价结果直观、可比，具备较强的客观性。

（二）先进性

1. 与国家标准衔接紧密。

充分借鉴现有国家标准的相关内容，保证标准的权威性和适用性，同时结合行业实践进行细化和补充。

2. 可操作性强。

附录中给出详细的评价细则，明确各指标的评价方法和评分标准，便于评价机构和相关单位实际操作。

3. 适应发展趋势。

纳入容灾备份、应急演练、数据迁移等符合政务云发展需求的指标，满足政务云平台安全可靠、灵活扩展的应用要求。

六、与有关法律、法规、规章和强制性标准、推荐性标准的关系

本标准符合《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规的要求，注重政务数据的安全保护和合规使用。

本标准引用了 GB/T 34077.1-2017、GB/T 34078.1-2017、GB/T 31168-2023 等推荐性国家标准，与现有国家标准协调一致，不存在冲突。

本标准未违反现行相关法律、法规、规章和强制性标准的要求，是对现有国家标准的细化和补充，能够为政务云服务质量评价提供更具体的指导。

七、重大分歧意见的处理经过、结果和依据

本标准在编制过程中，通过广泛征求政务云管理部门、使用单位、服务商、行业专家等多方意见，对标准内容进行了充分讨论和修改。编制过程中未出现重大分歧意见，对于收集到的一般性意见和建议，编制组均进行了认真研究和分析，合理的意见已全部采纳，形成了最终的标准文本。

八、实施团体标准的要求和措施建议

（一）实施要求

政务云管理部门应将本标准作为政务云平台服务质量评价的依据，组织开展年度评价工作，确保评价过程规范、结果公正。

政务云服务商应按照本标准的要求，自查自纠，优化服务流程，提升服务质量，主动接受评价和监督。

评价机构应严格遵循本标准规定的指标体系和评价方法，客观、公正地开展评估工作，出具真实、准确的评价报告。

（二）措施建议

1. 加强宣贯培训。

组织开展标准宣贯活动，对政务云管理部门、服务商、评价机构等相关人员进行培训，提高对标准的理解和应用能力。

2. 开展试点应用。

选择部分政务云平台开展标准试点应用，总结实施经验，逐步在全行业推广。

3. 建立动态修订机制。

根据政务云技术的发展和应用需求的变化，定期对标准进行修订和完善，确保标准的时效性和适用性。

九、其他应当说明的事项

本标准的附录 A 和附录 B 为规范性附录，是标准的重要组成部分，与标准正文具有同等效力。

本标准适用于政务云平台服务质量的评价管理，其他类

型的云计算平台服务质量评价可参考本标准执行。

标准实施过程中，如遇到问题或建议，请及时反馈给标准归口单位广东省数字政务协会。