

《政务信息化运维服务类项目方案 编写规范》

编制说明

标准编制组

2026 年9月

目录

一、 工作简况	1
(一) 任务来源	1
(二) 起草单位	1
二、 目的和意义	2
三、 编制原则	4
四、 编制过程	5
五、 标准的主要内容	7
六、 知识产权情况说明	9
七、 与现行相关法律、法规和强制性国家标准的关系	9
八、 相关国内标准情况简要说明	10
九、 重大分歧意见的处理经过和依据	11
十、 标准性质的建议	11
十一、 标准实施建议	11
十二、 其他应说明的事项	12

一、工作简况

（一）任务来源

为规范政务信息化运维服务类项目方案编制要求，夯实项目立项论证与全生命周期管理基础，推动项目方案编制工作规范化、标准化与精细化，广州市政务服务和数据管理局等单位提出制定《政务信息化运维服务类项目方案编写规范》团体标准。根据《关于〈政务信息化建设开发类项目方案编写规范〉等四项团体标准的立项公告》（粤政务协会〔2025〕52号）相关要求，该团体标准由广东省数字政务协会负责归口与发布，由广州市政务服务和数据管理局、广东省数字政务协会牵头负责编制工作。

（二）起草单位

本标准的主要起草单位拟包括：广州市政务服务和数据管理局、广东省数字政务协会、南越王博物院（西汉南越国史研究中心）、广州市南沙区政务服务和数据管理局、江门市政务服务和数据管理局、阳江市政务服务和数据管理局、清远市政务服务和数据管理局、广州市天河区政务服务和数据管理局、深圳市宝安区政务服务和数据管理局、潮州市政务服务和数据管理局、广州市白云区城市管理和综合执法局、辛亥革命纪念馆、深圳市云政信息咨询有限公司、北方实验室（沈阳）股份有限公司、深圳市艾泰克工程咨询有限公司、广东信佰工程咨询有限公司、广东华腾项目管理有限公司、广州市标准化研究院、广东省科技基础条件平台中心、佛山市南海区政务网络中心、广州市数字政府运营中心、梅州市政务大数据管理中心、广东省退役军

人服务中心、广州血液中心、广州市人力资源和社会保障数据服务中心、广东外语外贸大学等。

二、目的和意义

1. 目的

随着数字政府改革建设持续推进，政务信息系统数量快速增长、架构不断复杂，云平台、数据资源、基础设施、安全体系等要素呈现多元化并行运行的格局，系统运行维护工作已成为政府数字化治理体系中的关键组成部分。然而，目前各地政务信息化运维服务类项目在方案编写方面普遍存在内容不统一、深度不一致、测算口径不明确、术语使用不规范、绩效与费用关联不清晰等问题，直接影响项目立项质量、预算审核科学性以及后续服务监管成效。制定《政务信息化运维服务类项目方案编写规范》团体标准，有利于建立统一的编制规则和内容体系，提高运维项目方案的规范化、科学化和可操作性；有利于推动运维服务内容、工作量、费用测算、绩效指标、风险管理等形成标准化表达，强化部门间协同与第三方服务的透明度；有利于促进各类运维资源（含云资源、通信链路、安全服务、应用系统运维等）的合理申报和统筹管理，提升财政资金使用效益，支撑政府持续优化数字政府运营体系。该团体标准的制定，将为政府部门、行业机构及第三方服务机构提供统一的编写依据，有效提升政务信息化运维管理水平，具有显著的现实必要性与长期价值。

2. 意义

一是提升政务运维项目管理的规范化与透明度。通过统一方案编

写结构、内容边界与术语定义，使不同单位、不同类型运维项目的方案具备一致的呈现方式，便于主管部门审核、对标和监督，实现全过程可追溯、可比对、可审查。

二是推动预算编制、绩效管理与服务质量评价的标准化。规范运维工作量测算、费用构成、绩效指标设定方法，强化绩效与预算的关联性，使运维费用投入更加科学合理，促进运维项目从“以成本为中心”向“以绩效为导向”转变。

三是促进资源统筹与运维服务体系协同提升。通过规范服务内容表达、云资源与通信链路申报方式、安全服务要求等，有利于各部门在云、网、安全、运维等方面形成统一口径，为城市级数字政府基础设施的统筹运营提供支撑。

四是支持行业服务能力提升与第三方服务市场健康发展。统一编写规范有利于服务单位减少理解偏差，提高文档交付质量，促进服务能力透明化、专业化，推动行业整体水平提升，形成良性的第三方服务生态。

五是政策制定与标准体系完善提供依据。通过编写规则标准化，可为地方财政审核、绩效考核、预算管理机制改革提供支撑，并为后续制定相关配套标准、评价规范与运维管理指引奠定基础。

3. 必要性

一是应对运维项目规模扩大与复杂度提升的现实需求。随着系统数量增加、技术架构多样化（云、专网、移动端、数据服务、安全服务等），传统经验式编写方式难以适用于当前复杂场景，急需统一规

范。

二是解决各地方案编写不一致、深度不均衡的问题。当前运维服务类项目方案普遍存在内容缺项、结构混乱、费用测算不统一、绩效指标不明确等问题，影响立项质量和服务监管。

三是满足财政资金审核与政府监管的客观要求。在运维费用持续增长的背景下，财政部门与主管单位对运维服务的必要性、合理性、绩效性要求不断提升，迫切需要标准化的编写依据作为审核与监管基础。

四是衔接国家与地方标准体系建设的要求。现有国家标准更多聚焦运维管理、运维过程和安全要求，但缺少“项目方案编写”层面的具体规范，本团体标准的制定，有利于为地方和行业实践与应用提供参考。

三、编制原则

本标准制定遵循以下原则：

1. 协调性

本标准严格遵循国家、省、市各级法律法规及宏观政策导向，密切结合现代信息技术发展现状与广东省数字政府改革建设相关要求。在充分吸纳《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57号）和《广东省省级政务信息化项目管理办法（修订）》（粤府办〔2023〕22号）等文件精神的基础上，本标准紧扣政务信息化行业对政务信息化运维服务类项目方案编制规范性、科学性和实效性提出的“高标准、高要求”，制定相关技术规范，并在编制过程中始终

注重与国家现行政策体系、上位标准规范及行业发展趋势保持协调统一。

2. 实用性

本标准在编制的过程中，广泛结合数字政府建设发展实际情况、现有政务信息化运维服务类项目方案编制的实践基础等，从方案编写的基本要求、编写大纲框架、编写质量评价等方面进行规范，并进行充分的调查研究和必要验证工作，保障标准条款设置合理可行、切实可用，具有良好的实用性和可操作性。

3. 规范性

本标准严格按照 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》确立的规则进行编写。编制组在起草阶段即对标该导则，对标准文本的要素构成、编排格式及表述逻辑进行了规范，确保本标准在结构与形式上与国家标准化文件的基本规则保持一致。

四、编制过程

1. 标准立项：2025年11月18日，经协会审批，该标准项目正式立项，《关于〈政务信息化开发建设类项目方案编写规范〉等四项团体标准的立项公告》（粤政务协会〔2025〕52号）经协会官网和全国团体标准信息平台公开发布。

2. 成立标准编制组：2025年11月29日—2025年12月13日，成立标准编制组，主要负责标准文本的起草编制任务。在前期资料搜集和初步调研的基础上，形成标准制定工作方案，包括阶段进度安排、

关键时间节点、人员工作分工等，并确立了内容大纲。

3. 编制初稿：2025 年 12 月 14 日—2026 年 4 月 13 日，标准编制组根据计划开展标准初稿编制工作，系统查阅了《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57 号）、《广东省省级政务信息化项目管理办法（修订）》（粤府办〔2023〕22 号）、DB4401/T 294《数字政府统一基础运维规范》系列标准、T/EJCCCSE 512—2025《企业碳达峰碳中和行动方案编写指南》《广州市政务信息化项目管理办法（2022 年修订稿）》《深圳市市级政务信息化项目管理办法》等相关资料，在充分收集整理基础资料 and 开展调研论证的基础上，对标准框架和相关技术内容反复进行了修改，形成了标准（草案）。

4. 技术研讨：2026 年 1 月下旬，标准编制组通过内部征求意见的方式对标准主要技术内容进行讨论，收到佛山市南海区政务网络中心、广州市工贸技师学院、广州市农业农村科学院/广州市花都区农业技术管理中心、广州市赛云信息技术咨询有限公司、四川省软件行业协会、辛亥革命纪念馆、中山市自然资源信息中心等单位技术人员的修改建议，包括项目概述中明确经办人信息、租赁的设备不纳入运维范围、明确系统升级改造的内涵与边界、增加规范性引用文件等等。

5. 形成征求意见稿：2026 年 4 月 14 日—2026 年 9 月 24 日，标准编制组在完成标准初稿的基础上，通过内部研讨、组内审稿及定向咨询等方式，针对标准草案中少数存在异议的技术条款与表述进行反复讨论，在充分吸纳合理意见并对文本进行修改完善后，正式形成了标准（征求意见稿）及其编制说明。

五、标准的主要内容

本标准规定了政务信息化运维服务类项目方案的术语和定义、编写基本要求、方案编写要求、编写质量评价等内容。本标准适用于政务信息化运维服务类项目方案的编制、管理与改进。具体如下所示：

1. 方案基本要求：包括编写原则、项目方案结构、编排与印制等内容。

2. 方案编写要求：

（1）项目概述。规定项目名称、单位、负责人等基本信息；概括性阐述运维周期内的总体产出和效果（绩效目标）；参照 GB/T 42584-2023 设置项目管理（进度、变更等）与运维服务（驻场、故障、响应、满意度等）的可量化绩效指标；明确每项运维服务的起止时间与周期；简述项目概算、年度资金计划与来源。

（2）运维对象现状调研与需求。系统梳理运维组织架构与制度，网络拓扑与安全域划分，桌面及基础设施概况，应用系统清单、部署与历史故障，数据编目与共享开放情况，云资源使用率与费用，通信链路租赁现状，以及安全防护、等保、密评等安全服务现状，为运维需求设计提供依据。

（3）运维服务内容。本章为核心，包括五部分：

基础运维服务：涵盖桌面及办公设备（含内部监控、门禁、智能会议室）的日常维护；政务信息化基础设施（服务器、存储、网络、安全、机房设备）的日常维护、维保、零配件更换与故障处理；以及系统运行所需的少量硬件设备（预算通常不超 50 万元）购置或更换，

需阐述购置原因、选型依据与部署位置。

应用类系统运维服务：针对每个系统明确日常巡检、故障排除、安全整改、性能优化等维护内容；列明工具租赁、软件许可等非人力服务需求；开展系统升级改造（含功能新增、迁移、接口开发、密改、IPv6 改造等），应遵循信创技术路线并形成相关情况表；对数据质量存在问题的提供提升服务；明确非涉密系统运维须以完成数据全量探查和编目为前提。

云资源租赁服务：包括政务云 IaaS、PaaS、SaaS 及安全服务租赁，政务云灾备（灾备网络、机房部署、异地数据灾备等），以及其他云资源（超算、公有云等）租赁，需详细阐述服务内容、规格、周期及与上一周期的需求变化。

通信维护服务：优先依托政务外网，确需另行租用或自建的须说明必要性；明确互联网、点对点专线等链路的应用场景、拓扑、接入点及租赁明细。

安全服务：构建网络安全（接入终端、业务系统、监控应急等）、数据安全（防泄漏、脱敏、加密、水印等，须基于分级分类与管理制度）、密码安全资源（认证、加解密、签名验签等）及第三方测评（等保测评、密评，遵循 GB/T 39786）的综合保障体系，明确服务内容、频次、工作量与交付物。

（4）信息化咨询管理服务。包括基础咨询服务（信息化规划、项目方案编制、密评方案编制与评估）和数字政府公共支撑能力管理服务，明确交付成果与工作量测算依据。

(5) 项目实施与管理。规定总体进度、里程碑与成果标识；提供过程文件与知识库管理要求；明确运维管理团队与执行团队的构成、职责与协作；制定风险应对措施、应急预案与演练计划；规定第三方监理等质量保障要求。

(6) 投资概算编制要求。依据 GB/T 28827.7 及属地规范，由运维服务费用（基础运维、应用系统运维、云资源租赁、通信维护、安全服务等）、信息化咨询管理服务费用、配套费用（交易费、监理费、测评费、专家费等）三部分构成概算汇总与明细；明确资金筹措方案与资金使用计划。

3. 编写质量评价：包括格式规范性、内容完整性、论证合理性等。

4. 此外，还包括项目概述编制参考、项目建设调研与需求编制参考、项目建设方案编写参考用表、项目实施与管理参考用表、投资概算编制参考用表等附录。

六、知识产权情况说明

本标准不涉及知识产权。

七、与现行相关法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性国家标准均不存在冲突。

本标准符合《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国标准化法》等法律法规，符合《数字中国建设整体布局规划》《国家政务信息化项目管理暂行办法》《数字政府建设标准体系》等文件精神，与 GB/T 28827 系列《信息技术服

务 运行维护》、GB/T 22240《网络安全等级保护基本要求》、GB/T 25647《数字政府 术语》等标准规范相适应相协调，响应了数字政府改革建设与政务信息化发展的政策部署与实践需求。

八、相关国内标准情况简要说明

通过检索“政务信息化运维”“运维服务规范”“项目方案编写”等关键词，查询到与本标准较为相关的标准规范包括：

（1）GB/T 28827《信息技术服务运行维护系列标准》，该系列标准对信息系统运行维护服务的分类、服务范围、服务要求及服务质量等进行了规定，主要面向通用 IT 运维服务管理，对政务信息化运维项目“方案编写”的章节设置、表格样式和概算编制方法等未作专门规范。

（2）DB3206/T 1103—2025《政务信息化项目档案管理和验收规范》，该文件规定了政务信息化项目档案管理和验收的基本要求，侧重于项目档案管理、项目验收和档案移交等内容，不涉及运维服务类项目方案的编写要求。

（3）T/NMGIT 1003—2025《政务信息化项目技术审核要求》，该文件主要提出政务信息化项目（以建设开发类为主）的技术审核要点和审核内容，对项目技术方案的合规性与可行性进行规范，但未对运维服务类项目方案的编写格式、运维内容描述及费用测算展开系统规定。

（4）DB21/T 3854-2023《可移动文物数字化保护方案编写规范》，主要规定了可移动文物数字化保护方案的术语和定义、编写原则、编

写单位要求、编写准备工作、方案内容及要求、格式等要求，适用于辽宁省可移动文物数字化保护的方案编制。

本标准主要技术内容与上述相关标准规范内容侧重有所不同，更偏向对政务信息化中运维服务类的项目方案编制进行规范和要求，涵盖运维对象现状调研与需求、基础运维服务、应用类系统运维服务、云资源租赁服务、通信维护服务、安全服务、项目实施与管理、投资概算编制等关键技术内容，是对现有标准体系的有效补充与细化延伸。

九、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准未产生重大分歧意见。

十、标准性质的建议

本标准作为推荐性标准，属于团体标准，供协会会员和社会自愿使用。

十一、标准实施建议

本标准批准发布实施后，尽快将本标准的批准信息通告编制小组成员单位及其他有关单位。积极组织本标准的宣传和培训，使涉及到政务信息化运维服务类项目方案编写的相关单位与管理人员熟悉了解本标准的内容、特点，保证标准的顺利实施，使标准的应用真正落到实处。

为全面掌握本标准的执行情况，鼓励使用单位和相关单位将本标准的执行情况以及所发现的问题及时反馈到归口团体或本标准的起草单位，为标准完善工作做好准备，不断提高标准的科学性、合理性、协调性和可操作性。

十二、其他应说明的事项

无。