

团 体 标 准

T/DGAG XXXX—XXXX

政务信息化运维服务类项目验收管理要求

Management requirements for the acceptance of government informationization
operation and maintenance service projects

（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 总体要求 4

 4.1 项目类型 4

 4.2 验收相关方及职责 4

 4.3 验收流程 4

5 合同验收 5

 5.1 合同验收前准备工作 5

 5.2 合同验收时检查及评审 6

 5.3 合同验收后置工作 7

6 整体验收 7

 6.1 整体验收申请 7

 6.2 整体验收材料审核 7

 6.3 整体验收结论 8

7 监督管理 8

附录 A（资料性） 项目内容差异对照表 9

附录 B（资料性） 项目总结报告 10

附录 C（资料性） 用户意见表参考 11

附录 D（资料性） 项目合同验收材料清单 13

附录 E（资料性） 项目整体验收材料清单 15

参考文献 16

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：

本文件主要起草人：

政务信息化运行维护类项目验收管理要求

1 范围

本文件规定了政务信息化运行维护类项目的验收总体要求、合同验收、整体验收和监督管理等要求。本文件适用于政务信息化运行维护类项目的验收实施与管理。

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 25647—2026 数字政府 术语

GB/T 28827.1—2022 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

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 government informatization

政府运用大数据、人工智能、物联网、区块链等新一代信息技术，通过开展政务大数据开发利用、政务信息系统建设等，实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化的持续性过程。

[来源：GB/T 25647—2026，3.11]

3.2

运维项目 operation and maintenance project

政务信息化运行维护类项目的简称。为保障政务信息系统安全、稳定、高效运行而提供的技术维护、运行保障、优化改进、技术支持等服务项目。

注：涵盖基础运维服务、应用类系统运维服务、云资源租赁服务、通信维护服务、安全服务等类型运维服务项目。

3.3

立项批复 project approval

指项目单位按照相关规定向管理部门申报运维项目，经审核批准后形成的正式批复文件，明确了项目名称、项目单位、建设目标、运维范围、投资规模、实施周期等内容。

3.4

运维项目立项方案 operation and maintenance project proposal

项目单位在采购前根据立项批复要求编制的运维服务详细方案，包括服务目录、服务等级协议（SLA）、技术路线、资源配置、经费概算等内容，作为项目实施的依据。

3.5

服务等级协议（SLA） service level agreement

运行维护服务组织与需方之间定义服务和指标所形成的文件，包括明确服务范围、服务质量指标、响应时间、问题解决时限等内容。

[来源：GB/T 28827.1—2022，3.14，有修改]

3.6

服务报告 service report

记录运维服务执行情况、服务达成情况、问题分析、改进建议等内容的定期或不定期报告。

3.7

用户满意度 user satisfaction

用户对运维服务质量的主观评价，通常通过问卷调查、访谈等方式获取。

4 总体要求

4.1 项目类型

根据立项批复金额，结合验收流程要求，政务信息化运维服务类项目分为以下两类：

- a) 一般项目：立项批复金额 400 万元以下的项目；
- b) 重点项目：立项批复金额 400 万元及以上的项目。

4.2 验收相关方及职责

政务信息化运维服务类项目验收相关方及其职责分工包括：

- a) 服务提供方：按照合同约定或与项目单位的约定提供服务；自行检查验收文档及材料，并落实整改工作，配合完成项目合同验收和整体验收；
- b) 项目单位：负责本单位项目运维管理，具体开展项目合同验收；出具项目整体验收自评结论；提出项目整体验收申请；提供真实、准确、完整的项目验收材料；
- c) 监理单位：负责审核服务提供方提供的验收文档及材料，出具监理审核意见；监督服务提供方落实整改工作；沟通协调合同验收相关事宜；
- d) 立项设计咨询单位：负责在合同验收阶段，协助项目单位审核项目成果是否达到立项设计目标，提出审核意见；
- e) 项目单位主管部门：负责统筹组织本部门项目验收工作；做好项目单位验收材料和结论的审核、监督；
- f) 政务信息化主管部门：负责制定和解读验收管理制度与规范；受理、审核项目整体验收申请和材料，出具整体验收结论；对项目验收活动进行监督管理。

4.3 验收流程

政务信息化开发建设类项目验收流程包括：

- a) 项目合同验收：
 - 1) 验收前期准备；
 - 2) 验收检查；
 - 3) 验收评审；
 - 4) 出具验收报告及整体验收自评结论；
- b) 项目整体验收：
 - 1) 验收申请；
 - 2) 验收材料审核；
 - 3) 形成整体验收结论。

项目验收按照属地政务信息化部门的要求进行系统填报。

政务信息化运维服务类项目验收流程图见图1。

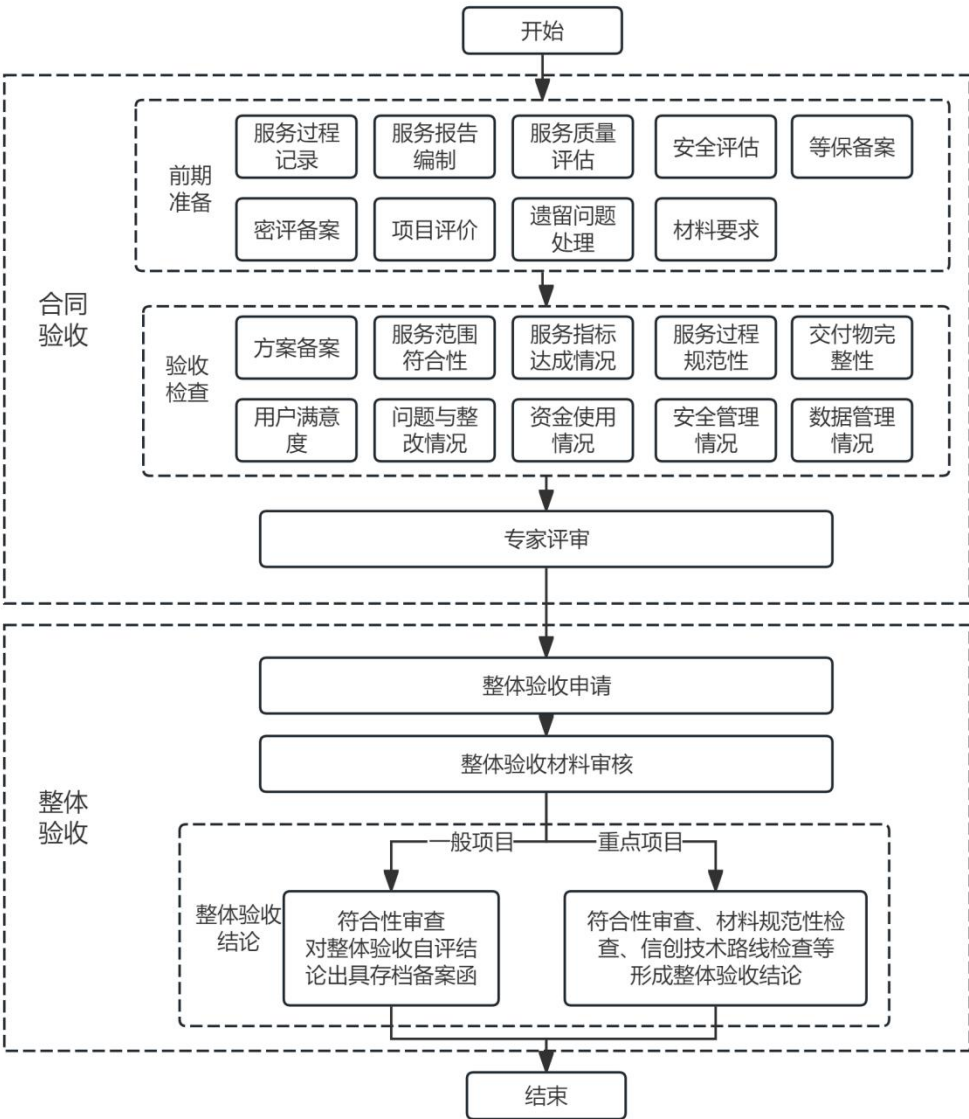


图1 政务信息化运维服务类项目验收流程图

5 合同验收

5.1 合同验收前准备工作

服务提供方按照合同约定完成全部服务内容，自行检查验收材料及服务成果，并经项目监理单位和立项设计咨询单位审核后，向项目单位提出合同验收申请。项目合同验收前完成以下准备工作；

- a) 服务过程记录：提供完整的运维服务过程记录，至少包括巡检记录、故障处理记录、变更记录、服务请求记录、运行报告等；记录应真实、完整，能够反映服务执行情况；
- b) 服务报告编制：完成运维服务期内的各类报告编制，包括月度运行报告、季度总结报告、年度总结报告等，报告内容应包含服务达成情况、问题分析、改进建议等；项目内容差异对照表参见附录 A，项目总结报告参见附录 B；
- c) 服务质量评估：对照服务等级协议（SLA）进行服务质量自评估，统计各项指标达成情况，如系统可用性、故障响应时间、问题解决率等；

- d) 安全评估：服务提供方应按相关规定完成安全评估工作，包括非涉密信息系统网络安全等级保护测评、密码应用安全性评估，以及日常开展漏洞扫描、安全加固、渗透测试等；
- e) 等保备案：项目中涉及网络安全等级保护级别第二级及以上的信息系统，应按要求向公安部门办理等级保护备案手续；
- f) 密评备案：项目中涉及密码应用的，应按要求将密码应用安全性评估结果报密码管理部门备案；
- g) 项目评价：项目单位应对服务提供方的项目运维服务进行评价，开展用户满意度调查，调查应覆盖不同层级、不同类型的用户，调查方式可采用问卷、访谈、在线评价等；形成项目用户意见及满意度情况表（参见附录 C），评价结果作为项目合同验收结论的重要依据；
- h) 遗留问题处理：梳理服务期内未解决的问题，形成遗留问题清单，明确处理方案和责任方；
- i) 材料要求：编制梳理形成项目验收相关文档，项目合同验收材料清单参见附录 D。

5.2 合同验收时检查及评审

5.2.1 验收检查

项目单位组织开展项目合同验收，重点检查以下内容：

- a) 项目方案备案情况：在项目采购前已完成项目方案备案，备案金额在立项批复金额的范围内；
- b) 服务范围符合性：实际提供的运维服务是否与合同约定的服务范围一致，无遗漏或超出；

- d) 服务指标达成情况：各项服务质量指标是否达到服务等级协议（SLA）的要求，如系统可用性、响应时间、解决时间等，逐项统计并说明未达标原因；
- e) 服务过程规范性：服务过程记录是否完整、规范，是否符合合同及相关标准要求。重点检查巡检记录、故障处理记录、变更记录等是否及时、准确；
- f) 服务交付物完整性：是否按时提交了约定的服务报告、文档等交付物，交付物内容是否符合要求；
- g) 用户满意度：用户满意度调查结果是否达到合同要求，对不满意项是否有改进措施；
- h) 问题与整改情况：服务过程中发现的问题是否已整改，遗留问题是否有明确处理方案；
- i) 资金使用情况：运维费用支付是否符合合同约定，有无超支或违规使用；需核对支付凭证与服务质量考核结果；
- j) 安全管理情况：安全评估是否按要求完成，是否存在安全漏洞未修复，安全事件是否及时处置并报告；
- k) 数据管理情况：数据备份是否按要求执行，数据质量是否达标，数据安全措施是否有效；

5.2.2 专家评审

项目中单个合同金额在100万元及以上的，项目单位应组织开展专家验收：

- a) 项目单位组建验收专家组，可由评审专家、项目单位代表、用户代表组成，人数为3人及以上单数；
- b) 验收评审通常采用会议评审方式；
- c) 同意票数达验收专家组总人数一半以上为评审通过；
- d) 验收评审完成后，出具专家验收评审意见，包括验收基本情况、评审过程和评审结论等；
- e) 对于未通过专家验收评审的，应按相关程序重新组织验收。

5.3 合同验收后置工作

项目合同验收完成后，项目单位应组织完成以下工作：

- a) 完成合同余款支付，及时开展项目整体验收；
- b) 出具项目整体验收自评结论；
- c) 整理提交项目整体验收材料，并提交验收申请函。

6 整体验收

6.1 整体验收申请

项目合同验收完成后，应及时向政务信息化主管部门申请项目整体验收，完成项目全流程闭环管理。项目整体验收申请阶段工作包括：

- a) 项目单位应于完成项目所有合同验收后三个月内提交整体验收申请，验收材料经项目单位主管部门审核同意后提交政务信息化主管部门，多个项目可合并申请整体验收；项目整体验收材料清单参见附录E；
- b) 项目实施超出项目备案方案中实施周期的或逾期申请整体验收的视为超期项目；项目实施周期计算方式为自项目主体内容中最早的运维服务开始之日起至最后的运维服务到期结束之日止；
- c) 政务信息化主管部门全年长期受理项目整体验收申请。

6.2 整体验收材料审核

政务信息化主管部门组织进行整体验收材料审核：

- a) 经审核符合要求的，予以受理整体验收申请；
- b) 经审核不符合要求的，退回并反馈修改意见；项目单位应按意见限时完成修改补正，重新提交整体验收申请；
- c) 反馈修改意见后逾期未重新提交或者退回次数超过2次的，视为整体验收申请无效状态，项目单位应重新提交整体验收申请函。

6.3 整体验收结论

项目整体验收结合项目类型进行分类处理：

- a) 一般项目：
 - 1) 由政务信息化主管部门组织进行项目符合性审查，形成符合性审查报告；
 - 2) 政务信息化主管部门对项目整体验收自评结论出具存档备案函；
- b) 重点项目：
 - 1) 由政务信息化主管部门组织进行验收复核，验收复核内容包括项目符合性审查、材料规范性检查、信创技术路线完成情况检查等；
 - 2) 形成项目整体验收结论。

7 监督管理

政务信息化主管部门组织开展监督检查，通过线上审核和现场检查相结合的方式检查项目管理、建设成效和运行效果，定期公布检查结果。

附 录 A
(资料性)
项目内容差异对照表

项目内容差异对照表见表A.1。

表A.1 政务信息化运维服务类项目内容差异对照表

单位：万元

服务内容	立项批复		项目备案方案		确认的采购需求 (招标、询价等采购文件)		合同		实际		结论		差异说明	变更金额	变更幅度%
											监理/项目单位	第三方验收测评			
	内容	金额	内容	金额	内容	金额	内容	金额	内容	金额	有差异/无差异	有差异/无差异			
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															
网络安全服务															
信息化咨询管理服务															
配套服务 (按末级填写)															
第三方验收测评机构（盖章）： 日期：				监理单位（盖章）： 日期：				承建单位（盖章）： 日期：				项目单位（盖章）： 日期：			

附 录 B
(资料性)
项目总结报告

项目合同验收总结报告大纲如下。

项目总结报告

第一章项目基本情况

- 1.1 项目名称
- 1.2 项目参与单位
- 1.3 项目目标
- 1.4 项目背景
- 1.5 项目服务内容
- 1.6 服务内容变更
- 1.7 服务时间

第二章服务进展情况

- 2.1 服务内容完成情况
- 2.2 验收时间及验收主要结论
- 2.3 系统试运行情况

第三章项目服务成果

- 3.1 合同执行情况
- 3.2 文档完成情况
- 3.3 项目资金使用情况

第四章报告结论

附录 C
(资料性)
用户意见表参考

用户意见参考示例见表 C.1。

表 C.1 用户意见

项目名称		合同编号	
甲方			
乙方			
用户			

一、项目简介

【填写说明】项目立项批复情况，项目主要目标及服务期。

二、服务的完成情况

【填写说明】服务情况概要：如实施情况、测试情况、上线试运行情况、主要成果及质量等。

三、服务效果

【填写说明】应用成果、效益等。

四、结论

【填写说明】根据以上内容提出综合性意见、满意度情况等。

附件：用户满意度评价表

用户（签字或盖章）：
年 月 日

用户满意度评价表参考示例见表 C.2。

表 C.2 用户满意度评价表

项目名称			
合同编号			
项目类型			
用户			
序号	评价内容	满意度	意见建议 (不满意时填写)
1		☐ 非常满意 ☐ 比较满意 ☐ 一般 ☐ 比较不满意 ☐ 非常不满意	
2		☐ 非常满意 ☐ 比较满意 ☐ 一般 ☐ 比较不满意 ☐ 非常不满意	
3		☐ 非常满意 ☐ 比较满意 ☐ 一般 ☐ 比较不满意 ☐ 非常不满意	
4		☐ 非常满意 ☐ 比较满意 ☐ 一般 ☐ 比较不满意 ☐ 非常不满意	
用户 综合意见	用户（签字或盖章）： 年 月 日		

附 录 D
(资料性)
项目合同验收材料清单

表D.1提供了项目合同验收材料清单参考示例。

表D.1 项目合同验收材料清单

名称	内容	是否缺失
项目依据文档	立项批复意见	是/否
	项目备案方案	是/否
	项目招标文件	是/否
	项目投标文件	是/否
	中标通知书	是/否
	项目合同（含补充协议、保密协议）	是/否
项目管理文档	开工申请	是/否
	项目方案/计划报审表	是/否
	项目方案	是/否
	项目计划	是/否
	人员资质、进场申请、考勤记录	是/否
	安全承诺书	是/否
	开工令	是/否
	项目变更	是/否
	培训文件	是/否
	用户意见	是/否
	用户验收申请	是/否
项目过程文档	二线技术支持	是/否
	二线现场服务报告	是/否
	网络安全形势诊断报告	是/否
	常规巡检报告	是/否
	常规巡检记录（巡检记录需巡检人员签名）	是/否
	周期巡检报告及记录（巡检记录需巡检人员签名）	是/否
	xxx 平台监控记录	是/否
	运维服务管理工单、事件单	是/否
	漏洞扫描方案	是/否
	漏洞扫描报告	是/否
	设备备件提供、主配件更新维护清单	是/否
	信息系统安全等级测评报告	是/否
	信息系统安全等级保护整改方案	是/否
	其他等保过程文档	是/否

表D.1 项目合同验收材料清单（续）

名称	内容	是否缺失
项目模块优化文档	模块优化项目方案	是/否
	模块优化项目计划	是/否
	用户调查与需求分析报告（调研报告）	是/否
	需求调研报告	是/否
	项目需求分析报告/需求规格说明书	是/否
	《项目需求说明书》确认书	是/否
	系统概要设计说明书报审表	是/否
	系统概要设计说明书	是/否
	系统详细设计说明书报审表	是/否
	系统详细设计说明书	是/否
	数据库设计说明报审表	是/否
	数据库设计说明	是/否
	模块优化项目月表	是/否
	系统上线试运行申请/日常系统更新上线	是/否
	模块优化项目自检报告	是/否
	模块优化竣工确认单	是/否
	三方测试报告（建设、承建、监理）	是/否
	安全测试报告（漏洞扫描报告）	是/否
	系统模块优化试运行记录和报告	是/否
	模块优化培训记录	是/否
	承建单位总结报告	是/否
项目成果文档	运维手册	是/否
	信息安全体系建设与咨询服务报告	是/否
	安全加固服务成果：系统扫描和分析报告	是/否
	安全加固服务成果：安全加固方案	是/否
	安全加固服务成果：安全加固操作记录	是/否
	安全加固服务成果：日志审计服务记录	是/否
	应急预案修订与应急演练	是/否
	应急响应服务成果	是/否
	月度运维服务报告	是/否
	阶段运维服务报告	是/否
	年度服务报告	是/否
	项目总结报告	是/否
	项目移交清单	是/否

附 录 E
(资料性)
项目整体验收材料清单

表E.1提供了项目整体验收材料清单参考示例。

表E.1 项目整体验收材料清单

序号	材料名称	是否缺失
1	可行性研究报告论证意见（可选项）	是/否
2	立项审核意见	是/否
3	项目采购前备案及变更证明或审批材料（可选项）	是/否
4	项目备案方案	是/否
5	信息资源目录（可选项）	是/否
6	属地财政部门批复文件（项目每笔经费所涉及的批复文件，并标注对应内容）	是/否
7	采购文件	是/否
8	项目实施中变更证明或审批材料（项目单位盖章，可选项）	是/否
9	项目总结报告（服务提供方盖章）	是/否
10	监理单位报告（监理单位盖章，可选项）	是/否
11	试运行报告（涉及升级改造内容的项目系统应提供数据库日志、系统日志或使用记录，可截图跨度3个月以上有效数据，盖章）	是/否
12	验收测评报告（验收测评机构盖章完整版，可选项）	是/否
13	网络安全等级保护测评报告和《信息系统安全等级保护备案证明》（安全评估机构盖章完整版，可选项）	是/否
14	密码应用安全性评估报告（检测机构盖章完整版，可选项）	是/否
15	合同验收意见（可选项，多方盖章）	是/否
16	项目整体验收自评结论（项目单位盖章）	是/否
17	资产登记、处置材料（固定资产、无形资产科目账页或财务记账凭证、资产卡片、明细账等）（原则上资产入库时间不得晚于终验申请，项目单位盖章）	是/否
18	逾期终验申请的项目材料（含超期申请整体验收项目情况报告和补充材料清单，项目单位盖章）	是/否
19	数据资源核查结论（可选项）	是/否
20	信创符合性检查报告（可选项）	是/否
21	其他说明资料（可选项，项目单位盖章）	是/否

参 考 文 献

- [1] GB/T 38633—2020 信息技术 大数据 系统运维和管理功能要求
 - [2] SJ/T 11674.3—2017 信息技术服务 集成实施 第3部分：项目验收规范
 - [3] DB3206/T 1103—2025 政务信息化项目档案管理和验收规范
 - [4] DB43/T 1889—2020 政务信息化项目档案管理规范
 - [5] DB14/T 3005—2024 政务信息化项目验收材料要求
 - [6] T/EGAG 019—2023 信息技术应用创新项目验收规范
-