ICS 35.240
CCS L73

团　　体　　标　　准

T/DGAG XXX—2026

人工智能（AI）协同管理规范

Artificial Intelligence (AI) Collaborative Management Specification

（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 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 缩略语 2
5 总体要求 2
5.1 管理原则 2
5.2 总体框架 2
5.3 管理组织 3
5.4 技术要求 3
6 协同管理 4
6.1 协同规划 4
6.2 协同运行 5
6.3 协同监督 6
6.4 协同保障 7
6.5 协同评价 7
7 安全管理 8
7.1 跨部门数据安全 8
7.2 权限与审计 8
7.3 保密与合规 8
7.4 生成式人工智能服务合规 8
附录 A　（资料性） 协同管理和考核样表 10
附录 B　（资料性） 地市级协同事项分级清单编制样本 11
B.1 编制目的与适用 11
B.2 公文类协同事项分级样本 11
B.3 项目（事项）类协同事项分级样本 11
B.4 地市级协同事项分级清单模板 11
附录 C　（资料性） 公文办理红黄牌督办说明 13
C.1 概念 13
C.2 规则要点 13
C.3 样本参数（资料性） 13
C.4 督办闭环 13
C.5 标准衔接 13
参考文献 14

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。

本文件由梅州市政务大数据管理中心提出。

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：

人工智能（AI）协同管理规范

1 范围

本文件规定了地市级政务协同办公场景下人工智能协同管理的总体要求、协同管理（协同规划、协同运行、协同监督、协同保障、协同评价）和安全管理内容。

本文件适用于地市级党政机关及其下属事业单位基于一体化政务协同办公平台，在跨部门、跨层级政务协同工作中对人工智能的管理和应用。

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 9704—2012 党政机关公文格式
GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
GB/T 20984—2022 信息安全技术 信息安全风险评估方法
GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 28827.1—2022 信息技术服务 运行维护
GB/T 33476（所有部分） 党政机关电子公文格式规范
GB/T 33481—2016 党政机关电子印章应用规范
GB/T 33482—2016 党政机关电子公文系统建设规范
GB/T 33483—2016 党政机关电子公文系统运行维护规范
GB/T 33850—2017 信息技术服务 质量评价指标体系
GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 37988—2019 信息安全技术 数据安全能力成熟度模型
GB/T 39477—2020 信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求
GB/T 39786—2021 信息安全技术 信息系统密码应用基本要求
GB/T 42581—2023 数据中心 业务连续性 等级评价准则
GB/T 45288.1—2025 人工智能 大模型 第 1 部分：通用要求
GB/T 45288.2—2025 人工智能 大模型 第 2 部分：评测指标与方法
GB/T 46347—2025 人工智能 风险管理能力评估

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人工智能协同管理

以人工智能技术支撑跨部门、跨层级政务协同事项的规划、运行、监督、保障与评价改进的活动集合。

3.2

协同事项

需由两个及以上部门（或层级）共同参与办理，并纳入人工智能协同管理的政务工作单元。

3.3

协同规划

在引入人工智能协同能力前，对协同事项范围、权责划分、规则配置与效能目标进行识别、定义与设定的活动。

3.4

协同引擎

支撑协同事项流程编排、规则判定、事件驱动与状态管理的软件功能集合。

3.5

规则库

以可机读、可参数化方式组织，用于支撑协同事项分级计时、触发、流转与预警判定的规则集合。

3.6

红黄牌督办

对协同事项按紧急程度分级设定办理时限，在临期时以“黄牌”预警、超期时以“红牌”通报，并予催办、留痕与销号的监督机制。

注1：分级计时依据 GB/T 9704—2012 规定的公文“紧急程度”要素（特急 / 加急；电报特提 / 特急 / 加急 / 平急）。

注2：本机制系《党政机关公文处理工作条例》第二十四条“承办应当明确办理时限”“催办督促承办部门按期办结”要求的信息化实现。

3.7

销号

协同事项办理完毕并经确认后，解除其督办状态的处置动作。

3.8

效能评估

对协同管理过程效率、质量与效果进行量化测度与判定的活动。

3.9

智能体

具备自主感知、规划与工具调用能力，可代为执行部分协同处置动作的人工智能软件实体。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AI：人工智能（artificial intelligence）

KPI：关键绩效指标（key performance indicator）

OA：办公自动化（office automation）

PDCA：策划—实施—检查—处置（plan-do-check-act）

SLA：服务级别协议（service level agreement）

5 总体要求

5.1 管理原则

地市级政务人工智能协同管理应遵循下列原则：

a) 闭环管控：将“规划—运行—监督—保障—评价改进”作为可考核的管理闭环，覆盖协同事项全生命周期；

b) 权责清晰：每一协同事项均应明确发起方、承办方、督办方及监护人职责边界，避免职责真空与重复处置；

c) 人在回路：人工智能辅助与自动处置不替代决策责任，涉及发文、呈批、涉密处置、资金拨付等关键节点应保留人工确认与复核；

d) 安全合规：协同全过程应落实数据分级分类、最小授权、过程留痕与保密禁限要求；

e) 持续改进：应基于 KPI 考核与效能评估结果驱动规则、流程与能力的迭代优化。

5.2 总体框架

人工智能协同管理宜采用 GB/T 19001—2016 所述过程方法与 PDCA 循环，建立五阶段闭环（五阶段与章条、指标的映射见附录 A.1）：协同规划（Plan）→ 协同运行（Do）→ 协同监督（Check）→ 协同保障与协同评价改进（Act）。

各阶段的输入、输出与责任主体应可追溯。总体框架图如下所示：

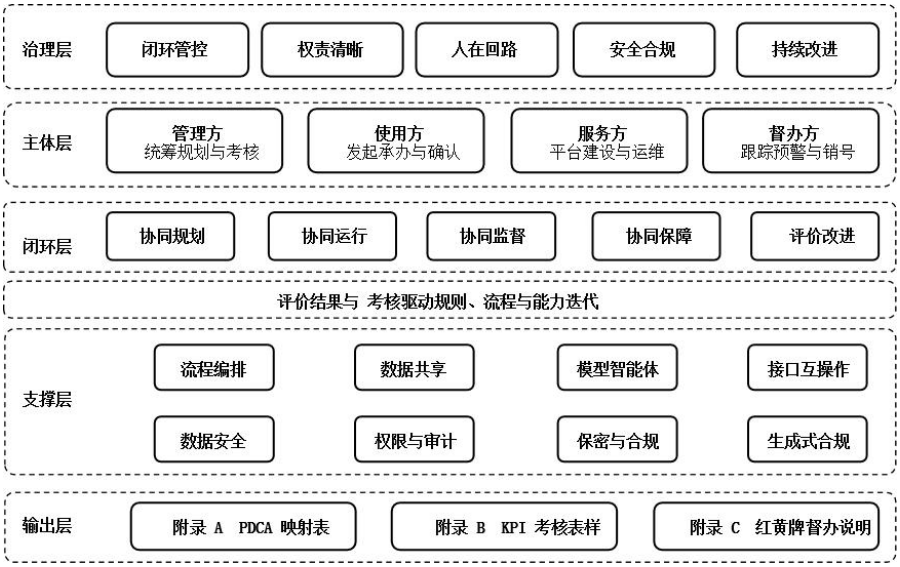


图 1　人工智能协同管理总体框架

5.3　管理组织

5.3.1　人工智能协同管理应明确下列主体及其职责：

a)　管理方：负责协同管理的统筹规划、制度建设与考核；
b)　使用方：负责协同事项的发起、承办与结果确认；
c)　服务方：负责协同平台、协同引擎及人工智能能力的建设、运维与技术支持；
d)　督办方：负责协同事项的跟踪、预警、催办与销号确认。

5.3.2　主体角色与职责划分应明确职责边界、接口交付物与考核关系，职责划分方法可参见 GB/T 28827.1 与 GB/T 34960.5。

5.4　技术要求

5.4.1　协同引擎与流程编排

协同引擎的流程编排与规则执行，符合下列要求：

a)　应提供协同引擎，支撑规则判定、流程编排、事件驱动与状态管理，实现协同事项的自动流转与闭环处置；
b)　协同引擎的架构与建设宜符合 GB/T 33482 的规定，明确流程引擎、规则引擎、消息通道与状态存储的职责边界；软件质量要求宜明确功能完整性、性能效率、可维护性与可移植性的验收判据；
c)　应支持流程的可视化编排与规则的热更新，规则变更应履行 6.1.3 的登记与合规审查；
d)　宜支持协同过程的仿真与回放，支撑 6.3 过程留痕与 6.5 效能评估。

5.4.2　数据共享与交换

跨部门、跨层级协同数据的共享交换，符合下列要求：

a)　应在授权范围内实现跨部门、跨层级协同数据的共享与交换，落实最小授权与共享审计；
b)　数据安全能力宜符合 GB/T 37988 的规定；政务信息共享数据安全宜符合 GB/T 39477 的规定；电子公文交换应遵循统一的交换报文格式与安全传输要求；
c)　应对共享数据实施分级分类与脱敏处理，个人信息处理应符合 GB/T 35273 的规定。

5.4.3　模型与智能体服务

模型与智能体服务的提供与管理，符合下列要求：

a)　人工智能大模型的通用要求宜符合 GB/T 45288.1 的规定；

b） 宜支持多模型接入与国产化部署，模型调用应可审计、可追溯；
c） 宜预留智能体互联与跨系统协作的兼容接口，兼容协议的选择宜以正式发布文本为准；宜与上级政务大模型平台保持功能协同；
d） 智能体的工具调用与权限应受 6.1.3 权责定义与第 7 章安全管理约束，不得越权处置。

5.4.4 接口与互操作

接口与互操作的规范统一，符合下列要求：
a） 电子公文应用接口与交换接口的具体要求参见 GB/T 33478、GB/T 33479，对外提供的电子公文应用接口与交换接口应遵循统一的接口定义、鉴权方式与错误码规范，不应另行约定不兼容的协议；
b） 宜提供与办公自动化系统、项目管理系统、政务邮箱、短信平台的标准接口，支撑 6.2 六类协同场景；
c） 宜预留省级政务协同底座的衔接能力，接口适配范围宜在建设方案中明确。

6 协同管理

6.1 协同规划

6.1.1 事项分级

协同事项的识别与分级是协同管理的基础工作，符合下列要求：
a） 应识别纳入人工智能协同管理的政务事项范围，并依据紧急程度、风险等级、办理时限等维度对协同事项进行分级；
b） 公文类协同事项的分级与格式宜符合 GB/T 33482 与 GB/T 9704 的规定；协同事项的分类宜基于省级管理要求并结合本地业务实际自主划分，分类粒度宜满足督办与统计需要；
c） 应建立并动态维护协同事项分级清单，作为规则配置（6.1.3）与 KPI 设定（6.1.4）的依据，协同事项分级清单编制样本详见附录 B。

6.1.2 权责定义

权责定义覆盖协同事项的全部参与主体，符合下列要求：
a） 应针对每类协同事项明确发起方、承办方、督办方、监护人及其职责边界，落实第 5 章“权责清晰”原则；
b） 主体角色与职责划分宜明确责任边界、协同接口与考核关系，职责划分方法可参见 GB/T 28827.1 与 GB/T 34960.5；
c） 涉及跨部门协同的，应指定牵头方与协同方，避免出现职责真空或重复处置。

6.1.3 规则配置

规则配置是协同运行自动化的前提，符合下列要求：
a） 应配置规则库，规则应可机读、可参数化配置，至少包括分级计时规则、触发规则、流转规则与预警规则；
b） 公文红黄牌督办规则应规定各级公文的拟办 / 审批时限、黄牌 / 红牌触发阈值及非工作时段的排除规则（详见附录 C）；规则配置宜符合 GB/T 33482 的规定，并与 GB/T 33476 协调一致；
c） 规则配置与变更应履行登记与合规审查；规则变更宜履行配置管理与变更管理要求，并与 GB/T 33482 中公文处理规则配置相协调；安全分级要求宜结合本地实施细则确定。

6.1.4 协同考核

协同运行以经批准的协同规划为输入，符合下列要求：
a） 应设定可量化的协同效能目标与考核指标（KPI），指标应可采集、可核算、可复核；
b） KPI 指标的选择与计算宜符合 GB/T 33850 与 GB/T 28827.1 的规定，宜包括但不限于：协同事项办结率、超时率、闭环率、系统可用性、用户满意度等；

c） 宜建立 KPI 基线并定期复评，KPI 结果应与服务评价、违约处置相挂钩，形成第 6.5 章“评价与改进”的输入。

6.2 协同运行

6.2.1 任务分派

跨部门、跨层级任务的协同办理，符合下列要求：

a） 应支持协同任务的自动分派、转交、会签与状态同步，确保任务从发起、承办到办结形成闭环；

b） 任务的智能拆解与工具调度宜符合 GB/T 45288.1 关于人工智能大模型任务规划与工具调用的要求；

c） 任务协同宜预留智能体互联与跨系统协作的兼容接口，避免地市级实现与省级智能体底座脱节；

d） 跨部门任务应支持牵头方与协同方的权限化协作，并与第 6.1.3 章权责定义一致。

6.2.2 公文协同

公文办理是政务协同的核心场景，符合下列要求：

a） 应依据第 6.1.3 章配置的规则库，对公文办理实行分级计时与红黄牌督办，自动触发预警、提醒、催办、通报与销号。规则引擎按公文紧急程度分级计时，具体阈值由各地市在规则库中参数化设定，本文件不作统一强制值；

b） 公文格式、标识、应用接口、交换接口、元数据及系统运维应执行统一的党政机关电子公文数据元与接口约定，保持各环节对公文结构与语义的理解一致，不应在协同处理环节自行定义或转换公文数据元与接口报文；

c） 公文归档应保证归档范围、保管期限、电子文件格式与元数据记录完整，满足真实性、完整性和可用性要求；

d） 红黄牌督办的预警—提醒—催办—通报—销号全流程应留痕可追溯，并与第 6.3 章协同监督衔接；

e） 预警触发应通过协同办公终端待办、短信等渠道及时推送；推送渠道与方式宜结合本地实际确定；

f） 督办应支持跨系统流转与跨层级协同，确保超时件、领导批示件、会议决定事项形成闭环，督办闭环流程见附录 C.4。

注：公文格式、标识、接口与元数据的具体参见 GB/T 33476、GB/T 33477、GB/T 33478、GB/T 33479、GB/T 33480 及 GB/T 33483；归档具体要求参见 GB/T 39362；待办与短信提醒机制参见粤政易相关规范。

6.2.3 会议协同

会议全流程的智能协同，符合下列要求：

a） 应支持会议议题征集、智能排期、会议通知自动发送与参会确认；

b） 会议纪要的智能生成、待办事项拆解与派发宜符合 GB/T 45288.2 关于大模型生成内容质量评测的要求；

c） 会议协同的议题、通知与纪要管理宜符合本地会议管理规定。

6.2.4 项目协同

项目立项、审批、建设与验收的协同管理，符合下列要求：

a） 应对政务信息化项目的立项、审批、进度跟踪、变更与验收实行全流程人工智能协同管理，并按第 6.1.2 章分级结果实施节点预警；

b） 应用系统的协同服务宜符合 GB/T 28827.1 的规定；项目运维监理宜明确监理依据、见证点、问题通报与整改闭环要求。运行维护监理的具体要求参见 GB/T 19668.3；

c） 项目协同应支持里程碑节点自动预警、风险识别与验收闭环，并作为第 6.5 章效能评估的输入。

6.2.5 跨域协同

跨部门知识资源的共建共享，符合下列要求：

a) 应支持跨部门知识库的共建、权限化共享、智能检索与主动推送，支撑协同事项的知识供给；
b) 跨部门知识库的共建宜明确语料来源、授权范围、更新机制与检索方式；知识交换宜采用统一的元数据与语义描述规则，保证跨部门检索结果可解释、可溯源；
c) 知识共享过程的数据安全宜符合 GB/T 37988 的要求，落实最小授权与共享审计；
d) 知识协同宜预留与省级知识库建设规范的衔接接口；
e) 知识图谱构建与知识交换的技术方法参见 GB/T 42131 与 GB/T 45628；政务大模型知识库功能参见 T/CESA 1459。

6.2.6 运维协同

运维事件的响应与闭环管理，符合下列要求：
a) 应建立覆盖基础设施、软件与应用系统的多层次全周期运维协同，实现运维事件的自动分派、升级、处置与闭环；
b) 运维事件、工单、变更与服务级别（SLA）管理宜符合 GB/T 28827.1 的规定，明确服务对象、服务级别协议、响应与恢复时限、变更审批与回退、事件升级与关闭条件；宜建立数据中心与应用系统的服务能力自评机制；
c) 应建立 7×24 运行支持与应急响应机制，应急响应宜符合 GB/T 28827.1 的规定，明确应急分级、启动条件、处置流程与恢复目标；业务连续性宜符合 GB/T 42581 的规定；
d) 运维协同应支持高危安全事件的时限化处置与闭环，并与第 6.3 章异常行为监测衔接。

6.3 协同监督

6.3.1 督办预警

分级预警与催办联动，符合下列要求：
a) 应依据规则库设定的阈值自动触发分级预警，并驱动提醒、催办、通报与销号动作；
b) 预警与监控能力宜符合 GB/T 33483 关于电子公文系统监控与预警的要求；安全审计与告警应符合 GB/T 22239 的规定；
c) 重大或紧急协同事项的预警升级宜符合 GB/T 28827.1 的规定，明确升级触发条件、通知范围与处置时限；
d) 预警触发、送达、处置与销号应全环节留痕，形成可复核的督办台账。

6.3.2 留痕追溯

协同全过程记录链的建立，符合下列要求：
a) 协同事项的发起、分派、流转、处置、督办与销号全过程应留痕，记录内容应包括操作主体、时间、动作与结果；
b) 安全审计与记录管理应符合 GB/T 22239 的规定；涉及个人信息的处理记录应符合 GB/T 35273 的规定；
c) 电子公文与电子印章的留痕效力宜符合 GB/T 33481 的规定；
d) 应支持按协同事项、主体、时段维度进行责任追溯与统计分析。

6.3.3 行为监测

安全风险与异常情形的监测处置，符合下列要求：
a) 应对协同过程中的异常操作、越权访问、异常流转与超时积压实施实时监测与处置；
b) 信息安全风险评估宜符合 GB/T 20984 的规定；入侵防范与恶意代码防范应符合 GB/T 22239 的规定；
c) 人工智能应用相关的风险识别与评估宜符合 GB/T 46347 的规定；
d) 监测发现的高危事项应启动 6.2.6 运维协同的时限化处置流程，并纳入 6.5 KPI 考核。

6.3.4 保密审查

涉密及敏感信息的人工智能处理，符合下列要求：
a) 应建立涉密及敏感事项的人工智能处理禁限清单，明确禁止由人工智能处理的协同事项范围；

b) 保密性与访问控制应符合 GB/T 22239 的规定；涉及个人信息的应符合 GB/T 35273 的规定；政务信息共享数据安全宜符合 GB/T 39477 的规定；
c) 协同平台应按 GB/T 39786 的要求开展商用密码应用安全性评估，并落实相应的密码应用与管理措施；
d) 涉密事项应执行人工处置与线下流转，不得交由人工智能自动处理；确需人工智能参与的，宜结合本地实施细则对人工智能参与处置的事项实施分级管控。

6.4 协同保障

6.4.1 组织角色

组织保障机制的建立，符合下列要求：
a) 应建立与第 5.3 章四类主体相对应的组织保障机制，明确各方的人员配置、职责分工与协作接口；
b) 角色与职责划分宜明确各主体的责任边界、协同接口与考核关系；
c) 涉及在政务云上部署与运行的，宜结合本地云管理办法明确统筹、使用、实施、评估、复核等单位的角色划分。

6.4.2 安全合规

数据、网络、密码与应用环境的安全合规，符合下列要求：
a) 应落实数据不出域、分级分类、脱敏、加密与最小授权等安全合规要求；
b) 网络安全等级保护应符合 GB/T 22239 的规定；数据安全能力宜符合 GB/T 37988 的规定；政务信息共享安全宜符合 GB/T 39477 的规定；
c) 密码应用应符合 GB/T 39786 的规定；
d) 宜兼容国产 CPU（ARM 架构）、国产操作系统、国产数据库与中间件，支撑信创适配要求。

6.4.3 运维保障

运行、交付与应急的运维保障，符合下列要求：
a) 应建立覆盖基础设施、软件与应用系统的全周期运维保障，明确服务级别、响应时限与交付要求；
b) 运维服务能力宜符合 GB/T 28827.1 的规定，明确服务范围、服务级别、交付物、验收判据与记录要求；服务费用计量方式宜在服务合同中另行约定；
c) 应急与业务连续性应符合 GB/T 42581 与 GB/T 28827.1 的规定；应定期组织应急演练并保留演练记录；
d) 宜引入智能运维能力，明确自动化处置的适用场景、人工确认环节与失败回退机制；
e) 项目运维监理宜明确监理依据、见证点、问题通报与整改闭环要求。

6.4.4 培训推广

培训与推广工作的开展，符合下列要求：
a) 应对管理方、使用方、服务方与督办方开展协同规则、人工智能应用与安全合规培训；
b) 从业人员能力评价宜与岗位职责相匹配，明确评价维度与合格判据。能力评价通用要求参见 GB/T 37696；
c) 宜建立协同规则与人工智能应用的宣贯、推广与反馈机制，支撑 6.5 持续改进。

6.5 协同评价

6.5.1 协同考核

KPI 定期考核的实施，符合下列要求：
a) 应依据 6.1.4 设定的 KPI 指标实施定期考核，考核结果应可核查、可追溯；
b) KPI 指标的选择与计算宜符合 GB/T 33850 与 GB/T 28827.1 的规定；
c) KPI 考核宜覆盖办文时效、红黄牌发生率、协同覆盖率、闭环率、系统可用性与用户满意度等维度，考核表样见附录 A.2；

d） KPI 结果宜与服务评价、违约处置相挂钩。

6.5.2 效能评估

协同管理效能的综合评估，符合下列要求：

a） 宜定期开展人工智能协同管理效能评估，评估流转时效提升率、超时率下降幅度、协同事项闭环率与安全合规率；

b） 人工智能模型的评测指标与方法宜符合 GB/T 45288.2 的规定；服务能力成熟度评估宜从数据治理、模型管理、场景落地、风险控制四个维度开展自评，并形成改进清单；

c） 系统与软件质量评价宜从功能性、性能效率、易用性、可靠性、信息安全性、可维护性六个维度组织；人工智能风险管理能力评估宜符合 GB/T 46347 的规定。

注：系统与软件质量模型的具体维度定义参见 GB/T 25000.10；服务能力成熟度评估方法参见 GB/T 45288.3。

6.5.3 评价改进

评价—反馈—改进闭环的运行，符合下列要求：

a） 应建立评价—反馈—改进的闭环机制，改进措施应落实到规则配置、权责定义与 KPI 基线的调整；

b） 持续改进宜符合 GB/T 19001 关于 PDCA 循环与改进的要求；交付检查与改进宜符合 GB/T 28827.1 的规定；

c） 可委托第三方机构开展测评，测评结果宜作为改进与服务评价的依据。

7 安全管理

7.1 跨部门数据安全

跨部门协同数据的分级分类保护，符合下列要求：

a） 应对协同数据实施分级分类管理，明确各类数据的共享范围、使用权限与保护措施；

b） 网络安全等级保护应符合 GB/T 22239 的规定；数据安全能力成熟度宜符合 GB/T 37988 的规定；

c） 涉及个人信息的处理应符合 GB/T 35273 的规定；

d） 应落实数据不出域要求，跨部门共享应经授权并留痕。

7.2 权限与审计

权限控制与操作审计，符合下列要求：

a） 应实施基于角色的访问控制与最小授权，权限变更应履行审批并留痕；

b） 安全审计应符合 GB/T 22239 的规定，审计记录应覆盖登录、访问、操作、导出与权限变更；

c） 电子印章的申请、审批、制作与验证宜符合 GB/T 33481 的规定；

d） 应支持异常与越权行为的监测告警，并与 6.3.4 异常行为监测衔接。

7.3 保密与合规

保密与密码应用要求的落实，符合下列要求：

a） 应建立涉密及敏感事项的人工智能处理禁限清单，并定期复核更新；

b） 密码应用应符合 GB/T 39786 的规定，并按 6.3.4 c 开展商用密码应用安全性评估；

c） 保密性要求应符合 GB/T 22239 的规定；涉密事项应执行人工处置与线下流转；

d） 宜结合本地实施细则，对人工智能参与处置的事项实施分级管控。

7.4 生成式人工智能服务合规

生成式人工智能能力的引入与使用，符合下列要求：

a） 协同办公中使用生成式人工智能能力的，宜选用已完成算法备案且服务内容与本文件适用范围一致的服务提供者；

b） 向公众提供的协同办公人工智能服务，应在服务界面及生成内容中按规定标识生成合成属性；内部办公场景的标识要求宜参照执行；

c） 使用人工智能处理政务信息的，应建立输入内容、模型版本、生成结果与人工处置过程的记录链，记录保存期限不宜少于 1 年；

d） 本文件不改变国家有关生成式人工智能服务管理的规定；具体要求按现行规定执行。

附 录 A
（资料性）
协同管理和考核样表

A.1 协同管理 PDCA 映射表见表 A.1。

表 A.1 协同管理 PDCA 映射表

PDCA 阶段	本文件章条	核心活动	主要输出	典型指标
Plan 策划	6.1	事项识别分级、权责定义、规则配置、目标与 KPI 设定	协同规划文件、事项分级清单、规则库、KPI 基线	分级覆盖率、规则完备率
Do 实施	6.2	公文督办、任务、会议、项目、知识、运维六类协同执行	办结事项、督办台账、留痕记录	自动流转率、预警触发准确率
Check 检查	6.3	督办预警、过程留痕、异常监测、保密审查	监督报告、审计报告、异常处置记录	超时率、闭环率、密评完成率
Act（保障）	6.4	组织角色、安全合规、运维保障、培训推广	保障方案、演练记录、培训档案	可用性、响应及时率、演练完成率
Act（改进）	6.5	KPI 考核、效能评估、第三方测评、持续改进	考核结果、评估报告、改进措施	办文时效提升率、满意度、整改完成率

A.2 KPI 考核表样见表 A.2。

表 A.2 KPI 考核表样

序号	指标名称	计算方式	考核周期	参考基线
1	协同事项办结率	已办结数 / 应办结数 ×100%	月 / 季	由地市自定
2	事项超时率	超期件数 / 总件数 ×100%	月 / 季	由地市自定
3	红黄牌发生率	红牌 + 黄牌件数 / 总件数 ×100%	月	由地市自定
4	协同闭环率	已销号数 / 已触发督办数 ×100%	月 / 季	由地市自定
5	系统可用性	可用时长 / 应服务时长 ×100%	月	参见资料性注
6	高危漏洞修复时限	自发现至修复完成时长	次	参见资料性注
7	预警触发准确率	正确触发数 / 总触发数 ×100%	季	由地市自定
8	用户满意度	满意度调查得分	半年 / 年	参见资料性注

注：上述数值为地市样本参考，本文件不作统一强制值，由各地市在规则库中参数化设定。

附 录 B
（资料性）
地市级协同事项分级清单编制样本

B.1 编制目的与适用

本附录给出两类协同事项的分级样本与一张可直接套用的分级清单模板：

a) 公文类协同事项：依紧急程度分级，并与红黄牌督办阈值衔接（详见附录 C）；
b) 项目（事项）类协同事项：依据办理阶段、风险等级、投资规模等维度分级；
c) 通用模板：供各地市形成并动态维护本级《协同事项分级清单》（呼应 6.1.2 c）。
d) 所有分级维度均应可追溯至正文 6.1.2 a 规定的“紧急程度、风险等级、办理时限”三维框架。

B.2 公文类协同事项分级样本

公文紧急程度分档直接采用 GB/T 9704—2012《党政机关公文格式》第九条“紧急程度”要素（特急 / 加急；电报为特提 / 特急 / 加急 / 平急），在此基础上对办理节点设置红黄牌阈值，作为分级清单的“办理时限”维度样例。

表 B.1 公文紧急程度分级与红黄牌阈值

紧急程度	分级依据	拟办·黄牌	拟办·红牌	审批·黄牌	审批·红牌	说明
特提	GB/T 9704 紧急程度（电报）	20 分钟	30 分钟	—	—	最高优先级，临期即预警
特急	GB/T 9704 紧急程度	由地市设定	由地市设定	由地市设定	由地市设定	
加急	GB/T 9704 紧急程度	由地市设定	由地市设定	由地市设定	由地市设定	
平件	默认件	—	1 天	4 天	5 天	拟办超 1 天红牌；审批 4 天黄、5 天红

注1：0 时至 8 时不计入发牌统计，避免非工作时段误判。
注2：特急 / 加急具体阈值由各地市在规则库参数化设定，本表留空。
注3：分级清单中的“办理时限”维度即红黄牌督办的计时基准，二者应保持一致。

B.3 项目（事项）类协同事项分级样本

地市级"数字政府"项目管理系统通常对政务信息化项目实行分级管理，其分级维度可抽象为以下内容，作为项目类协同事项分级清单的编制样例。

表 B.2 项目（事项）类分级维度样例

分级维度	分级档（样例）	样本含义/实践对应
办理阶段	入库 → 立项审批 → 在建实施 → 验收结项	系统对 400+ 入库项目、110+ 立项审批事项分阶跟踪
风险等级	高 / 中 / 低	依据投资额、涉密程度、跨层级协同范围综合判定
投资规模	重大（≥XXX 万）/ 一般 / 小微	阈值由地市设定
紧急程度	特急 / 加急 / 常规	与公文类一致，衔接红黄牌节点预警

注：表中“投资规模”具体金额阈值、风险等级判定细则均由各地市自定，本表仅给出维度框架。

B.4 地市级协同事项分级清单模板

各地市宜依据 6.1.2 c 建立并动态维护本级《协同事项分级清单》。推荐使用下表结构：

表 B.3 协同事项分级清单（模板）

序号	事项类别	事项名称	紧急程度	风险等级	办理时限	责任主体	分级规则来源	备注
1	公文类	（如：特提件拟办）	特提	—	30 分钟内	承办方 / 督办方	GB/T 9704；红黄牌规则	超期红牌
2	项目类	（如：立项审批事项）	常规	中	由地市定	管理方 / 服务方	项目管理系统分级	见项目（事项）类分级维度样例
…	…	…	…	…	…	…	…	…

填写说明：

a) “事项类别”优先覆盖本规范 6.2 五大协同场景（公文 / 任务 / 会议 / 项目 / 知识）；

b) “紧急程度 / 风险等级 / 办理时限”三列对应 6.1.2 a 三维框架，须逐事项可量化；

c) “分级规则来源”列明所依据的国标或本地规则，确保可追溯；

d) 清单应随机构职能、事项增减动态维护，版本与日期留痕。

附 录 C
（资料性）
公文办理红黄牌督办说明

C.1 概念

红黄牌督办借用了体育竞技“红黄牌”的隐喻，移植到政务公文（及政务事项）办理时限监督，是一套“分级计时 + 双牌预警 + 闭环销号”的监督规则。其目标是压缩办理时效、减少公文积压，对临期与超期事项自动预警、催办与通报。

C.2 规则要点

红黄牌督办的规则要点包括：

a) 分级计时：按公文紧急程度（特提、特急、平件等）分级设定办理时限，自受理起点自动计时。
b) 双牌阈值：黄牌表示临期预警（尚未超期，提示加紧办理）；红牌表示超时违约（已进入通报 / 问责）。两道线将办理过程切分为正常、临期、超期三段。
c) 统计例外：0:00—8:00 不计入发牌统计，避免非工作时段误判。
d) 推送机制：触发后经协同办公终端待办（如粤政易）与短信双渠道推送，含文件标题、发文单位与时间；可按固定时点集中提醒。
e) 闭环销号：预警—提醒—催办—通报—销号全流程留痕，办结归档后回到规则库重新监测，形成闭环。

C.3 样本参数（资料性）

下表为地市样本，仅供参考，不作统一强制值。

表 C.1 公文办理红黄牌督办阈值样本

公文类型	办理节点	黄牌阈值	红牌阈值
特提件	拟办	20 分钟	30 分钟
平件	拟办	—	1 天
平件	审批	4 天	5 天

C.4 督办闭环

监测计时 → 黄牌预警（临期提醒）→ 红牌违约（超时通报）→ 催办 / 通报（待办 + 短信）→ 销号（办结归档）→ 回到规则库重新监测。全流程留痕可追溯，并与 6.3 协同监督衔接；跨系统、跨层级的超时件、领导批示件、会议决定事项均应形成闭环。

C.5 标准衔接

红黄牌督办机制与现行制度、标准的衔接关系如下：

a) 紧急程度分级依据 GB/T 9704 规定的“紧急程度”要素。
b) 公文格式、标识、接口、元数据与归档应统一遵循党政机关电子公文相关国家标准与接口约定，不重造公文结构与接口。
c) “限时办结 + 催办”的法源为《党政机关公文处理工作条例》第二十四条。
d) 目前尚无专门规定“红黄牌督办”的国家标准或行业标准；本附录为资料性参考。

参 考 文 献

[1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
[2] GB/T 19668.3—2017 信息技术服务 监理 第 3 部分：运行维护监理规范
[3] GB/T 25000.10—2016 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE） 第 10 部分：系统与软件质量模型
[4] GB/T 33136—2016 信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型
[5] GB/T 33477—2016 党政机关电子公文标识规范
[6] GB/T 33478—2016 党政机关电子公文应用接口规范
[7] GB/T 33479—2016 党政机关电子公文交换接口规范
[8] GB/T 33480—2016 党政机关电子公文元数据规范
[9] GB/T 34960.5—2018 信息技术服务 治理 第 5 部分：数据治理规范
[10] GB/T 37696—2019 信息技术服务 从业人员能力评价要求
[11] GB/T 39362—2020 党政机关电子公文归档规范
[12] GB/T 42131—2022 人工智能 知识图谱技术框架
[13] GB/T 43208.1—2023 信息技术服务 智能运维 第 1 部分：通用要求
[14] GB/T 45288.3—2025 人工智能 大模型 第 3 部分：服务能力成熟度评估
[15] GB/T 45628—2025 人工智能 知识图谱 知识交换协议
[16] T/CESA 1459 政务大模型系统功能要求（编号与名称以正式发布文本为准）
[17]《广东数字政府政务云管理办法》（粤政数〔2025〕1 号 ）
[18]《党政机关公文处理工作条例》
[19]《生成式人工智能服务管理暂行办法》（国家互联网信息办公室等七部门令第 15 号）
[20]《广东省数字政府移动政务服务平台（粤系列）管理办法》