

广东数字政府标准规范

GDZW 0001.5-2019

粤省事移动政务服务平台 第5部分：运营规范

2019-8-9 发布

2019-8-9 实施

广东省政务服务数据管理局 发布

目 次

| | |
|------------------------------------|----|
| 前 言..... | II |
| 1 范围..... | 1 |
| 2 运营职责分工..... | 1 |
| 2.1 管理方的职责..... | 1 |
| 2.2 接入方的职责..... | 1 |
| 2.3 运营方的职责..... | 1 |
| 3 运维管理要求..... | 1 |
| 3.1 管理方要求..... | 1 |
| 3.2 接入方要求..... | 1 |
| 3.2.1 总体要求..... | 1 |
| 3.2.2 政务服务应用管理..... | 1 |
| 3.2.3 业务系统维护..... | 2 |
| 3.2.4 应用问题处理..... | 2 |
| 3.3 运营方要求..... | 2 |
| 3.3.1 总体要求..... | 2 |
| 3.3.2 日常运维..... | 2 |
| 3.3.3 问题排查处理..... | 2 |
| 3.3.4 发布管理..... | 2 |
| 4 信息发布管理要求..... | 3 |
| 4.1 管理方要求..... | 3 |
| 4.2 运营方要求..... | 3 |
| 4.2.1 总体要求..... | 3 |
| 4.2.2 内容运营..... | 3 |
| 4.2.3 活动运营..... | 3 |
| 4.2.4 渠道运营..... | 3 |
| 5 咨询投诉管理要求..... | 3 |
| 5.1 咨询投诉渠道..... | 3 |
| 5.2 咨询处理..... | 3 |
| 5.3 投诉处理..... | 3 |
| 附录 A（规范性附录）政务服务应用调整或撤销、暂时下线流程..... | 4 |
| 参考文献..... | 6 |

前 言

GDZW 0001《粤省事移动政务服务平台》分为六个部分：

- 第1部分：总体规范；
- 第2部分：数据规范；
- 第3部分：功能规范；
- 第4部分：建设规范；
- 第5部分：运营规范；
- 第6部分：安全规范。

本部分为GDZW 0001的第5部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本部分由广东省政务服务数据管理局提出并归口。

粤省事移动政务服务平台 第5部分：运营规范

1 范围

本部分规定了广东省粤省事移动政务服务平台的运维、信息发布、咨询投诉处理的要求。本部分适用于对粤省事移动政务服务平台的运营管理。

2 运营职责分工

2.1 管理方的职责

管理方应履行以下职责：

- a) 制定粤省事移动政务服务平台有关管理制度；
- b) 统一受理接入方的政务服务应用接入、调整或撤销请求，指导和检查接入方的政务服务应用建设和运行；协调第三方平台（物流、支付等）的接入和服务提供；
- c) 统筹粤省事移动政务服务平台的信息发布和咨询投诉；
- d) 统筹建立粤省事移动政务服务平台的监督考核机制，内部通报或向社会公开考核结果。

2.2 接入方的职责

接入方应履行以下职责：

- a) 提供已进驻粤省事移动政务服务平台的政务服务应用的办理服务，包括职能范围内的网上办事受理、审查和办结，并开展办理服务情况的日常监督；
- b) 负责进驻的政务服务应用相关业务系统及接口的运维保障；
- c) 负责本方有关粤省事移动政务服务平台政务服务应用的信息发布和咨询投诉处理。

2.3 运营方的职责

运营方应履行以下职责：

- a) 负责粤省事移动政务服务平台的运维保障，为管理方和接入方提供相关技术支持服务；
- b) 提供粤省事移动政务服务平台和业务系统所需的云平台等软、硬件运行环境资源，保障粤省事移动政务服务平台的信息安全；
- c) 负责粤省事移动政务服务平台的信息发布和咨询投诉处理等日常运营工作。

3 运维管理要求

3.1 管理方要求

管理方应建立日常监测、定期通报等常态化机制，管理粤省事移动政务服务平台的运维工作。

3.2 接入方要求

3.2.1 总体要求

接入方应建立本方的运行管理机制，保障已接入粤省事移动政务服务平台的政务服务应用和业务系统正常运行。

3.2.2 政务服务应用管理

涉及政务服务应用的调整或撤销，接入方应向管理方提出书面申请。对有合理依据的申请，经管理

方审核回复并下达工单。运营方按规定流程对应执行政务服务应用的调整或撤销，流程图见附录 A。

3.2.3 业务系统维护

业务系统需升级维护时，接入方应提前 3 个工作日通过短信、邮件等方式告知运营方，运营方应同步对外发布维护提示页面。

3.2.4 应用问题处理

接入方应在 1 个工作日内解决入驻的政务服务应用的异常，如无法在限定时间内解决，应配合运营方暂时下线应用。

3.3 运营方要求

3.3.1 总体要求

运营方应对粤省事移动政务服务平台及接入方接入的政务服务应用进行日常监测，及时排查处理各类问题，加强粤省事移动政务服务平台软件版本管理。

运营方应定期向管理方和对应的接入方提供运维周报、月报等。

3.3.2 日常运维

3.3.2.1 每周巡检工作

运营方应在每周工作时间定期巡检一次。巡检完成后，填写巡检报告并反馈给管理方。

巡检内容应包括：

- a) 粤省事小程序巡检。巡检升级检查、兼容性检查、办事服务功能检查、查询功能检查、咨询功能检查、公告功能检查、用户中心功能检查、其他功能检查；
- b) 粤省事移动政务服务平台巡检。粤省事移动政务服务平台后台登录测试，信息发布测试；
- c) 服务器巡检。自动检测与手工检测相结合检查粤省事移动政务服务平台服务器（包括各服务器磁盘空间、CPU、内存使用率，数据库服务器运行状态等）。

3.3.2.2 应用运维

粤省事移动政务服务平台应用运维内容应包括：

- a) 系统稳定性运维。每月检查系统日志，排除系统故障，保障系统稳定运行。
- b) 系统安全自检服务。对系统进行安全自检，排除系统故障，优化系统结构，保障系统稳定运行。

3.3.2.3 支撑软件运维

支撑软件运维内容应包括：

- a) 中间件运维。主要维护内容包括中间件优化、日志分析、故障排除；
- b) 数据库运维。主要维护内容包括数据库服务器空间和负载巡检、慢SQL和大SQL优化等。

3.3.3 问题排查处理

运营方若发现粤省事小程序中的政务服务应用异常，应及时报告接入方和管理方，配合接入方及时处理异常；1 个工作日内无法解决问题的应用应暂停对外服务，待功能完善并验证通过后再重新开放；完成处理后，运营方应将处理情况反馈接入方和管理方，流程图见附录 A。

3.3.4 发布管理

运营方应建立版本发布管理流程并严格按流程执行。重大功能变更（包括但不限于登录方式、认证方式），应报管理方同意后执行。其他功能变更，由运营方组织实施，并应定期向管理方书面报备。

4 信息发布管理要求

4.1 管理方要求

管理方应统筹管理粤省事移动政务服务平台信息发布,组织接入方和运营方开展粤省事公众号运营工作。

4.2 运营方要求

4.2.1 总体要求

运营方应编制粤省事公众号运营方案,报管理方审核同意后,开展精细化运营与多渠道推广。

对公众号运营工作中难以处理的问题,或重大、复杂、敏感的事项,运营方应书面征得管理方和接入方同意后处理。

4.2.2 内容运营

运营方应定期提出选题、组织撰写文稿,报送管理方和接入方审定后,通过粤省事公众号发布。

4.2.3 活动运营

运营方应配合管理方和接入方开展日常自主策划活动、节日活动和热点活动的运营。

4.2.4 渠道运营

运营方应采取多种方式推广粤省事小程序,拟选的各类推广渠道资源应征得管理方和接入方同意。

5 咨询投诉管理要求

5.1 咨询投诉渠道

管理方应会同运营方建立粤省事移动政务服务平台相关电话热线、在线咨询投诉、智能知识库等咨询投诉渠道。咨询投诉渠道应与省政务服务热线统筹建设,建立联动机制。

运营方和接入方应制定咨询投诉处理实施细则,报管理方审定后发布和执行。

5.2 咨询处理

企业和群众的咨询,如涉及粤省事小程序操作使用等技术问题,运营方应在收到后2个工作日内答复处理,常见问题宜由智能知识库及时答复;如涉及政务服务应用业务问题且法律法规和相关标准没有明确答复期限的,应及时将咨询内容分发至该咨询涉及业务办理事项的事权责任单位,事权责任单位原则上应在收到后5个工作日内回复。

5.3 投诉处理

企业和群众的投诉,如涉及粤省事小程序操作使用等技术问题,运营方应在收到后2个工作日内答复处理;如涉及政务服务应用业务问题或业务系统的技术问题,运营方应将投诉内容及时分发至接入方并报管理方,接入方应在收到后7个工作日内决定是否受理,20个工作日内回复投诉处理结果。

附录 A

(规范性附录)

政务服务应用调整或撤销、暂时下线流程

A.1 政务服务应用的调整或撤销流程

政务服务应用的调整或撤销流程见图A.1。

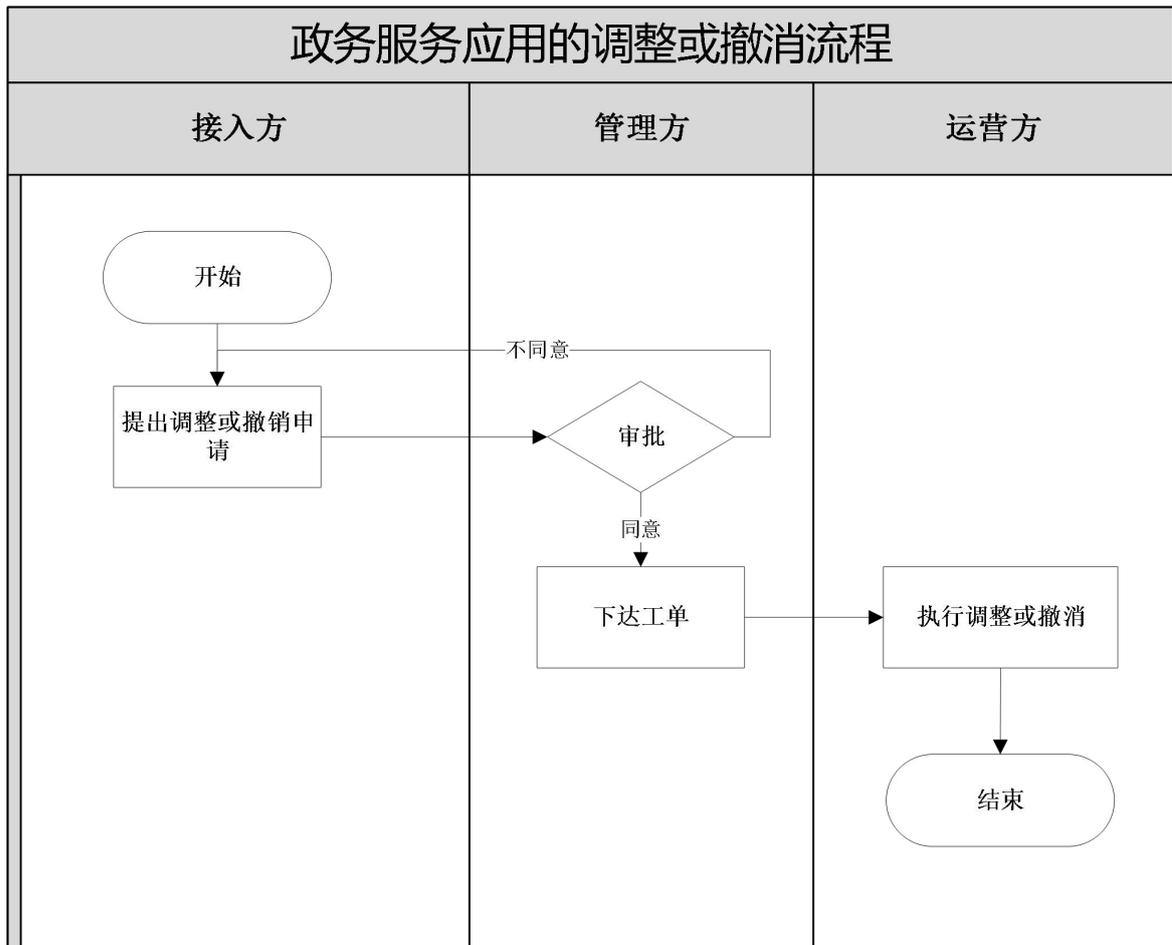
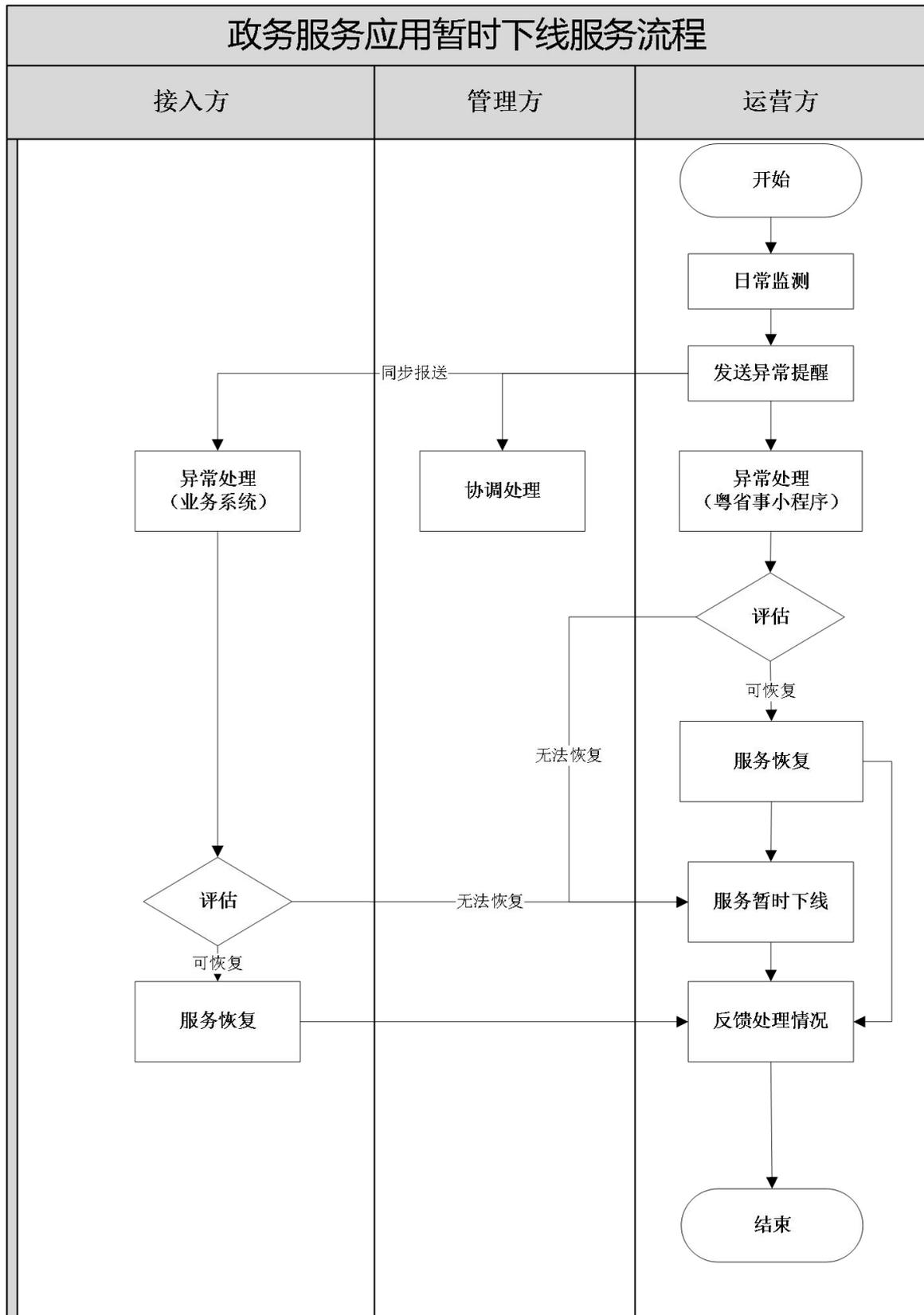


图 A.1 政务服务应用的调整或撤销流程

A.2 政务服务应用暂时下线服务流程

政务服务应用暂时下线服务流程见图A.2。



图A.2 政务服务应用暂时下线服务流程

参考文献

- [1] C 0103 国家政务服务平台政务服务移动端建设要求
 - [2] 国办函〔2016〕108号 国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知
-