



中华人民共和国国家标准

GB/T 43244—2023

机关事务信息化建设指南

Guidelines for informatization construction of
government offices affairs



2023-09-07 发布

2024-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 总则	1
6 总体架构	2
6.1 概述	2
6.2 总体架构图	2
7 基础设施层	3
7.1 机房环境	3
7.2 网络环境	3
7.3 灾备环境	3
7.4 机关事务云平台	3
8 数据资源层	3
8.1 数据共享平台	3
8.2 数据资源体系	3
9 公共支撑层	3
9.1 技术支撑平台	3
9.2 管理支撑服务	4
9.3 业务支撑服务	4
9.4 技术支撑服务	4
10 业务应用层	4
10.1 协同办公平台	4
10.2 管理类应用	4
10.3 服务类应用	4
10.4 运行类应用	5
10.5 办公类应用	5
11 用户交互层	5
12 标准体系	5
13 安全和运维管理体系	6
13.1 安全管理体系	6
13.2 运维管理体系	6
参考文献	7

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。

本文件由全国机关事务管理标准化工作组(SAC/SWG 17)提出并归口。

本文件起草单位：国家机关事务管理局、中国标准化研究院长三角(嘉兴)分院、北京市机关事务管理局、贵州省机关事务管理局、宁波市机关事务管理局、无锡市机关事务管理局、京东科技信息技术有限公司、首都信息科技发展有限公司、中国移动通信集团有限公司。

本文件主要起草人：陶雪良、鲍轶欣、朱晓然、王琪、徐博峰、李真毓、李硕、雷滢仟、程永红、许博春、王春江、李鑫鹏、黄世军、夏以群、聂文革、甘志伟、张莹、赵洪刚、李海鹏、陈志刚。



机关事务信息化建设指南

1 范围

本文件给出了机关事务信息化的总则与总体架构,并对机关事务信息化基础设施、数据资源、公共支撑、业务应用、用户交互、标准体系、安全和运维管理体系方面提供了指南。

本文件适用于机关事务行业信息化相关的规划、建设、管理等活动。

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 41568—2022 机关事务管理 术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务信息化 informatization of government offices affairs

借助现代信息技术,对传统机关事务业务流程进行重塑,通过数字化应用场景构建,将信息化手段嵌入机关事务服务、管理、保障各项工作,提升机关事务运行效率、管理能力和服务保障水平的过程。

[来源:GB/T 41568—2022,3.11]

3.2

机关事务数字化平台 digital platform of government offices affairs

基于机关事务信息化数据互联、资源共享、业务协同的具体需求,按照平台驱动模式搭建的包括基础设施、数据资源、公共支撑、业务应用、用户交互、标准、安全和运维管理于一体的机关事务信息化支撑体系。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

IaaS:基础设施即服务(Infrastructure as a Service)

PaaS:平台即服务(Platform as a Service)

5 总则

5.1 机关事务信息化建设坚持“统筹协调、创新引领、协作共建、经济适用、安全可靠”的基本原则。

5.2 机关事务信息化建设符合国家、省、市、县四级机关事务管理部门制定的工作规划、政策文件、标准规范等,与机关事务行业的运行管理模式相适应。

5.3 机关事务数字化平台具备跨层级、跨领域、跨部门数据互联、资源共享、业务协同的各类技术支撑能力。

5.4 机关事务数字化平台涉及的数字设施和业务充分共享使用，避免重复建设，强化安全可靠技术和产品应用，提高自主可控水平。

6 总体架构

6.1 概述

基于机关事务集中统一管理的总体导向，充分考虑机关事务信息化数据互联、资源共享、业务协同的具体需求，建设机关事务数字化平台，实现机关事务决策科学化、管理一体化、服务便捷化、协同高效化。分别从基础设施层、数据资源层、公共支撑层、业务应用层、用户交互层等方面对机关事务数字化平台总体架构进行描述并提出综合性建设指南，同时依据国家相关要求及业务需要构建机关事务信息化的标准体系、安全和运维管理体系，指导各级机关事务管理部门开展机关事务信息化的规划、建设、管理等活动。

6.2 总体架构图

机关事务数字化平台总体架构包括基础设施层、数据资源层、公共支撑层、业务应用层、用户交互层、标准体系、安全和运维管理体系。机关事务数字化平台总体架构图见图 1。

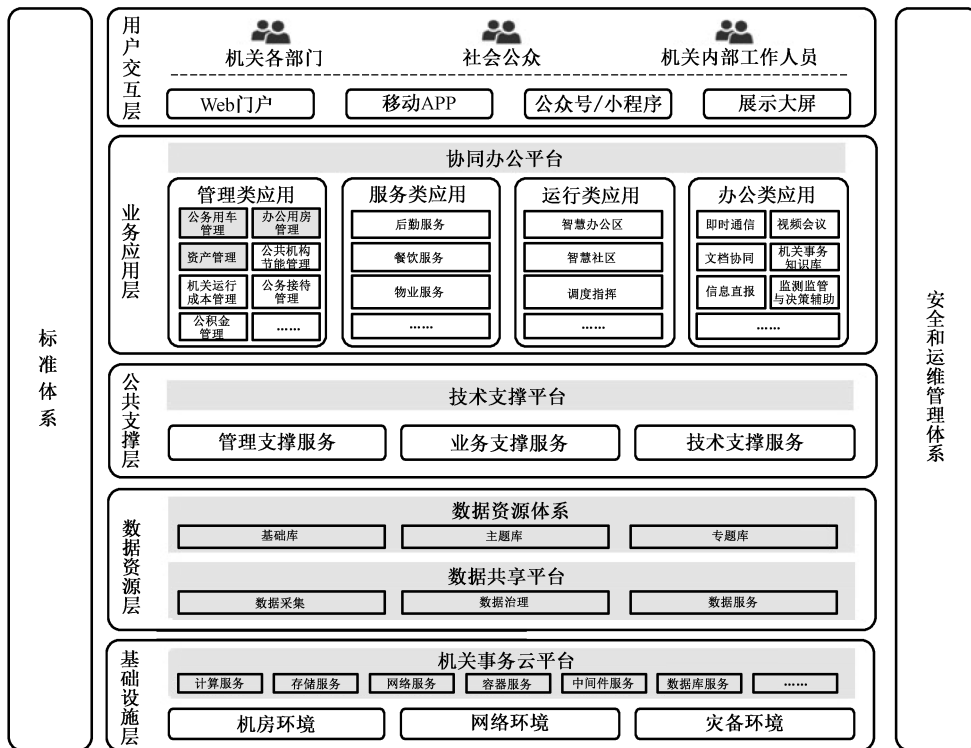


图 1 机关事务数字化平台总体架构

- a) 基础设施层:包括机房、网络、灾备等支撑应用系统部署及运行环境建设的基础设施和提供计算、存储、网络、容器、中间件、数据库等服务的机关事务云平台;
- b) 数据资源层:包括提供数据采集、数据治理、数据服务等能力的共享平台,以及涵盖机关事务基础库、主题库、专题库的数据资源体系;
- c) 公共支撑层:包括支撑机关事务业务系统部署及运行所需的技术支撑平台,提供管理支撑服

务、业务支撑服务和技术支撑服务；

- d) 业务应用层：包括开展机关事务业务所需的管理类、服务类、运行类、办公类等应用服务集成的协同办公平台；
- e) 用户交互层：包括 Web 门户、移动 APP、公众号/小程序、展示大屏等操作界面，为机关各部门、社会公众及机关内部工作人员使用各类业务应用系统提供统一操作界面及入口。

7 基础设施层

7.1 机房环境

包括但不限于机关事务信息化应用系统所需的计算设施、存储设施、机房动力系统、环境系统、消防系统、安防系统等，承载和保障机关事务云平台上各业务系统的稳定运行和安全防护。

建议依据国家绿色数据中心的有关要求建设。

7.2 网络环境

包括但不限于政务网络、互联网及专用网络等网络接入方式，提供支撑机关事务信息化应用系统运行所需的网络服务能力，实现安全、可靠、高效的网络访问。

7.3 灾备环境

具备符合本级机关事务管理部门要求的灾备能力，根据承载业务重要程度确定信息系统灾难恢复级别。当发生火灾、地震、断电等灾难性事件时，由灾备环境迅速接管关键业务，保障数据和业务的持续性运行。

7.4 机关事务云平台

提供机关事务信息化所需的数字基础设施服务，宜包括但不限于计算、存储、网络等 IaaS 服务及容器、中间件和数据库等 PaaS 服务。

8 数据资源层

8.1 数据共享平台

具备数据采集、数据治理、数据服务等能力，实现支撑机关事务跨层级、跨领域、跨部门的数据互联。

8.2 数据资源体系

基于机关事务服务资源目录和数据交换，根据业务需求分类建设机关事务基础库、主题库、专题库，数据管理满足分级负责、逐级互联、协同管理的要求。其中包括：

- a) 机关事务基础库：包括但不限于机关事务人员、机构、地理信息等数据集；
- b) 机关事务主题库：包括但不限于机关事务管理业务涉及的公务用车、办公用房、资产管理、公积金管理、公共机构节能管理、机关运行成本等应用数据集；
- c) 机关事务专题库：包括但不限于机关事务管理部门开展信息直报、领导决策、数据分析等专项工作所需的数据集。

9 公共支撑层

9.1 技术支撑平台

主要用于支撑机关事务信息化业务应用部署及运行，包括管理支撑服务、业务支撑服务、技术支撑

服务。

9.2 管理支撑服务

为机关事务信息化业务应用提供的公共管理支撑的组件服务,包括但不限于组织机构与身份管理、访问控制、单点登录、消息中心、应用管理和微服务管理等。

9.3 业务支撑服务

为机关事务信息化业务应用提供的公共业务支撑的组件服务,宜包括但不限于智能表单服务、支付服务、地理信息服务和通信服务等。

9.4 技术支撑服务

为机关事务信息化业务应用提供的公共技术支撑的组件服务,宜包括但不限于工作流引擎、人工智能服务、区块链服务等。

10 业务应用层

10.1 协同办公平台



满足机关事务业务所需的应用服务集成化平台,包括管理类、服务类、运行类、办公类应用。

10.2 管理类应用

机关事务核心管理应用宜包括但不限于:

- a) 公务用车管理应用:具备派车管理、经费管理、用车情况统计分析、监督管理等基本功能,实现各级各类公务用车的集中统一管理;可按需与各级财政、纪检监察、交管、审计等部门实现数据对接;
- b) 办公用房管理应用:具备办公用房规划管理、权属管理、配置管理、使用管理、维修管理、处置管理等基本功能,实现办公用房的集中统一管理;可按需与各级发展和改革委员会、财政、纪检监察、审计等部门实现数据对接;
- c) 资产管理应用:具备资产配置管理、公物仓管理、使用管理、处置管理、绩效评价、决算报告等功能,实现资产全生命周期动态管理;可按需与相关部门实现数据对接;
- d) 公共机构节能管理应用:具备公共机构用电、用气、用水等能源资源使用情况的监控采集、数据传输、统计分析、能耗监控等功能;
- e) 机关运行成本管理应用:宜具备机关运行成本类数据监控采集、统计分析;宜具备机关全面预算管理、项目和资金全生命周期管理等功能;
- f) 公务接待管理应用:宜具备接待需求管理、接待报批管理、接待标准设置、酒店检索预定、接待费用管理、接待服务评价等功能,实现公务接待全流程管理;
- g) 公积金管理应用:宜具备住房公积金的缴存、提取、转移等业务功能,实现社会公众全流程网上办理公积金各项业务。

10.3 服务类应用

机关事务业务服务应用宜包括但不限于:

- a) 后勤服务应用:宜具备服务热线、办公设备维修保养、印刷服务等功能;
- b) 餐饮服务应用:宜具备供应商管理、采购管理、配送管理、库房管理、明厨亮灶、溯源管理、营养管理、菜单管理、支付结算、就餐管理、监督评价等功能;

- c) 物业服务应用:宜具备房屋养护维护、公共设施设备维护、保洁服务、绿化服务、安全保卫服务、信息化运维服务、会议室预约服务等功能。

10.4 运行类应用

机关事务运行保障应用宜包括但不限于:

- a) 智慧办公区应用:宜具备视频监控、门禁管理、人员通行、车辆通行、智能引导、轨迹分析、人脸识别、周界报警、楼宇管理等功能;可提供动态监测、智能预警、快速处置、智能支付、智能清扫和智能配送等服务;
- b) 智慧社区应用:宜具备来电来访、投诉建议、报修派工、收楼验房、迁入迁出、装修巡查、安防管理等功能;可提供智慧停车、智能垃圾分类、智慧医疗、智慧养老等服务;
- c) 调度指挥应用:宜具备值班值守、应急管理、设备告警、任务督办、视频互联等功能;可提供综合调度、应急指挥、实时监控等服务。

10.5 办公类应用

机关事务协同办公应用宜包括但不限于:

- a) 即时通信应用:宜具备实时传递文字消息、文件、语音与视频交流、信息通知等功能;
- b) 视频会议应用:宜具备即时会议创建、视频会议预约、会议加入管理、会议共享、会议设置等功能;
- c) 文档协同应用:宜具备政策公文、工作通知、工作方案等文档内容协同编辑、权限管理、共享使用等功能;
- d) 机关事务知识库应用:宜具备机关事务相关法律法规、制度文件、标准规范等资料电子化存储、查询和流转等功能;
- e) 信息直报应用:宜具备公务用车、办公用房、机关运行成本、公共机构节能等数据的表单自定义、汇总、审核、上报、下发等功能;
- f) 监测监管与决策辅助应用:宜具备对机关运行成本、公务用车、办公用房、公共机构节能、后勤服务社会化管理等方面运行情况的智能监测监管功能;宜具备运行状态实时展示、历史回溯、决策研判、监督监管等提供决策支持的领导“驾驶舱”功能,提供指标管理、数据分析、安全预警、智能推送、访问控制等服务。

11 用户交互层

用户交互层是机关各部门、社会公众及机关内部工作人员等用户群体使用各类应用的交互方式,宜包括 Web 门户、移动 APP、公众号/小程序、展示大屏等作为承载机关事务信息化应用的集中展示及统一入口。



12 标准体系

机关事务信息化标准与基础通用、经费管理、资产管理、后勤服务、公共机构节能、社会事务管理、应急保障等相关标准,共同组成覆盖全面、布局均衡、重点突出、结构合理的机关事务标准体系。

机关事务信息化标准体系包括:

- a) 建设管理方面:建立机关事务数字化平台相关的基础设施类、数据资源类、公共支撑类、业务应用类等建设规范;
- b) 数据规范方面:建立健全办公用房、公务用车、资产管理、公共机构节能、机关运行成本、后勤服

务等业务数据标准规范及机关事务业务应用、流程、数据接入管理标准规范；

- c) 安全防护方面：包括机关事务数字化平台相关的网络安全、系统安全、数据安全、等级保护、风险监测和管理安全等标准规范。

13 安全和运维管理体系

13.1 安全管理体系

13.1.1 建立健全机关事务管理信息化相关的安全组织机构、策略措施、标准规范、管理制度、操作规程等，为机关事务信息化安全管理提供制度保障。

13.1.2 构建机关事务数字化平台相关的基础设施层、数据资源层、公共支撑层、业务应用层、用户交互层等全流程的安全技术体系，为机关事务信息化安全管理提供技术保障。

13.1.3 构建机关事务信息化相关的流程、人才、技术措施、评价体系、审计等安全运营体系，为机关事务信息化安全管理提供机制保障。

13.2 运维管理体系

13.2.1 建立健全机关事务管理信息化运维管理组织机构，建立清晰的工作职责分工，制定运维规章制度、管理流程，为机关事务信息化运维管理提供制度保障。

13.2.2 构建覆盖网络、云、数据、应用的运维能力体系，应用大数据、人工智能、区块链等技术构建智能运维系统，实现监管控一体化管理，为机关事务信息化运维管理提供技术保障。

13.2.3 构建覆盖运维服务人员管理、服务过程管理、服务资源管理、应急保障管理、运维质量管理、保密管理等方面的标准化运维管理体系，为机关事务信息化运维管理提供机制保障。



参 考 文 献

- [1] 国务院关于加强数字政府建设的指导意见(2022年6月6日国务院国发〔2022〕14号)
-