

DB 4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T XXXX—XXXX

数字政府统一基础运维规范 第 6 部分：政务云运营实施要求

Specification for digital government unified basic operation maintenance
—Part 6: Implementation for government cloud services

（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

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体规范	2
5 服务机构与人员	2
5.1 服务机构要求	2
5.2 人员	2
6 实施技术	3
7 实施过程	4
7.1 概述	4
7.2 日常保障	4
7.3 响应支持	5
7.4 安全应急	6
7.5 优化改善	7
7.6 其它服务	8
8 评价与改进	9
8.1 评价	9
8.2 改进	9
附录 A（资料性） 服务管理制度目录表	10
附录 B（资料性） 评价表	11
B.1 服务人员评价	11
B.2 整体评价	11
参考文献	13

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。

本文件是DB4401/T 294《数字政府统一基础运维规范》的第6部分。DB4401/T 294已经发布了以下部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：信息基础设施服务要求；
- 第3部分：政务云服务要求；

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。

本文件由广州市政务服务和数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州市数字政府运营中心、广州航天云宏技术有限公司、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：

引 言

广州市为提升网络安全保障能力和基础设施运维管理能力，构建集约管理、安全可信、权责清晰、资源共享、高效有序的广州市数字政府统一基础运维管理体系，广州市政务服务和数据管理局通过开展数字政府统一基础运维，整合全市各部门现有基础运维资源，将原分散、各自负责的基础运维工作进行一体化服务。

目前，广州市统一基础运维主要针对信息基础设施、政务云和政务外网网络安全三个方面。为规范广州市数字政府统一基础运维服务，提高其服务质量，2023年广州市政务服务和数据管理局提出建立一整套的服务标准。本标准依据广州市数字政府统一基础运维的实际实施情况，将标准分为7个部分。

其中，第1部分总则，主要说明统一基础运维的主要内容和范围，并为其余部分的编制提供依据；第2、3、4部分主要从管理方和使用方的角度，分别对信息基础设施、政务云和政务外网网络安全的服务内容与效果提出要求；第5、6、7部分则主要对服务方提供信息基础设施、政务云和政务外网网络安全服务的实施过程进行规范。

DB4401/T 294《数字政府统一基础运维规范》拟由以下7部分构成：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：信息基础设施服务要求；
- 第3部分：政务云服务要求；
- 第4部分：政务外网网络安全服务要求；
- 第5部分：信息基础设施服务实施；
- 第6部分：政务云服务实施；
- 第7部分：政务外网网络安全服务实施。

本文件是DB4401/T 294《数字政府统一基础运维规范》的第6部分。该部分旨在指导服务方服务实施，确保服务方达到第1部分统一基础运维的总体工作要求，以及第3部分政务云运营服务要求。

数字政府统一基础运维规范

第6部分：政务云运营实施要求

1 范围

本文件规定了数字政府统一基础运维中政务云运营服务的总体规范、服务机构与人员、实施技术、实施过程、评价与改进等要求。

本文件适用于广州市数字政府统一基础运维中政务云的运营服务实施工作，其它云运营服务实施可参考。

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 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 第1部分：通用要求

GB/T 39786—2021 信息安全技术 信息系统密码应用基本要求

DB4401/T 294.1—2024 数字政府统一基础运维规范 第1部分：总则

DB4401/T 294.3—2024 数字政府统一基础运维规范 第3部分：政务云服务要求

3 术语和定义

DB4401/T 294.1—2024界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

统一基础运维 unified basic operation maintenance

对原分散、各自负责的信息基础设施、政务云、政务外网网络安全等进行一体化的运行维护服务和运营服务。

[来源：DB4401/T 294.1—2024, 3.1]

3.2

政务云 government cloud

用于承载各级政务部门开展公共服务、社会管理的业务信息系统和数据，并满足跨部门业务系统、数据共享和交换等的需求，提供IaaS、PaaS、SaaS和灾备服务。

[来源：DB4401/T 294.1—2024, 3.6]

3.3

运营服务 operation service

以实现用户价值为导向，对信息基础设施、支撑软件、信息资源、应用功能、信息安全等各类服务所需资源进行规划、调度、配置、监控等活动，保证资源的高可用性和降本增效。

[来源：DB4401/T 294.1—2024, 3.3]

4 总体规范

服务方应从服务机构与人员、实施技术、实施过程和评价改进方面持续提升服务能力及进行服务实施规范管理，确保达到DB4401/T 294.1—2024和DB4401/T 294.3—2024的要求。

5 服务机构与人员

5.1 服务机构要求

5.1.1 综合能力

服务机构应具备以下能力：

- a) 具备政务云运营服务活动策划和管理能力；
- b) 具备建立完善的运营服务管理制度和服务规范的能力；
- c) 具备满足服务要求的运营服务资源；
- d) 具备满足服务要求的运营服务技术；
- e) 具备满足服务要求的专业运营服务实施团队；
- f) 具备建立完善的安全防护管理体系的能力；
- g) 具备应急处置能力；
- h) 满足 GB/T 28827.1—2022 第 5 章内容的要求。

5.1.2 服务工具

服务方应提供服务平台，以保障服务质量符合服务要求，服务平台应符合GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求中，第三级安全要求的规定。平台具备功能包括但不限于：

- a) 服务管理：服务申请、云资源全生命周期管理；
- b) 结算管理：按时间计量、按服务计量、计费规则管理；
- c) 云资源监管：云资源监控管理、云资源告警、云资源使用分析及处理；
- d) 考核管理：服务考核；
- e) 数据可视化：多维度数据概况展示。

5.1.3 服务台

服务方应根据使用方服务场景特点建立服务台，满足接收服务请求或事件、信息交互、资源调度、服务过程管控等需求。

5.1.4 服务场地

服务方应根据管理方和使用方的要求设立运营服务保障场所。保障场所应具备指挥调度、应急管理、资源调配和服务支持等功能，保证运营服务的质量。

5.1.5 制度建设

服务方应根据政务云运营服务的总体要求，建立并完善服务管理制度和体系，确保各项工作的标准化、规范化和有序管理。

5.2 人员

5.2.1 人员配置

服务方应根据政务云运营服务的总体需求,结合管理方和使用方不同服务场景中的实际需要配置岗位合理和数量充足的服务人员。岗位配置应至少包括管理类、技术类和操作类。

5.2.2 人员能力

5.2.2.1 管理类

管理类服务人员应具备从事运营服务管理所需的专业知识、技能和经验,包括但不限于:

- a) 能够组织建立完善运营服务各类体系制度、标准规范和工作流程并推进执行;
- b) 能够制定运营服务计划,进行资源整体统筹调配;
- c) 能够监督管控运营服务的各个过程,确保达到管理方和使用方要求;
- d) 能够进行运营服务整体沟通协调;
- e) 能够进行应急管理,处理运营服务中的突发事件;
- f) 能够提供建设性意见,协助管理方优化工作机制或流程。

5.2.2.2 技术类

技术类服务人员应具备从事运营服务技术支持所需的专业知识、技能和经验,包括但不限于:

- a) 能够结合使用方不同服务场景中的服务需求,提供针对性实施方案并负责技术支持;
- b) 能够完成运营服务相关的技术研发及技术实现,推进成果应用;
- c) 能够识别运营服务中的风险,分析问题原因,提出改进措施;
- d) 能够提供技术培训。

5.2.2.3 操作类

操作类服务人员应具备从事运营服务实施所需的专业知识、技能和经验,包括但不限于:

- a) 能够完成运营服务日常操作的实施;
- b) 能够根据规范、手册等执行服务操作,并对操作结果负责。

5.2.3 人员管理

5.2.3.1 服务方对服务人员的储备、培训、绩效管理、能力评价应满足 GB/T 28827.1 中第 6 章的要求。

5.2.3.2 服务人员在涉及信息安全的服务实施过程中应满足 GB/T 22239 和 GB/T 39786 的要求。

6 实施技术

服务方应具备提供政务云运营服务的基本技术手段,并持续改进,以适应技术发展和业务场景变化。政务云运营服务主要技术手段及对应服务项见表1。

表 1 技术手段表

序号	技术手段	说明	对应服务项
1	调查收集	通过访谈、检查、盘点、巡检、监控等方式收集运营服务相关信息	服务需求调研分析、云资源统计分析、云资源效益分析、培训
2	运营服务平台	为政务云资源提供统一运营管理支撑,具备统一门户、统一计费、统一监控、统一云服务考核、统一云资源台账、数据统计分析和展示等功能	云资源信息检核、巡检与监控、服务台响应、工单响应
3	监控工具	实时或定期采集虚拟机、物理服务器、存储资	数据对接、巡检与监控

		源等云资源的运行状态,通过持续的性能和状态监测,及时发现潜在问题、故障或异常,并提供告警	
4	可视化工具	同步政务云运营服务数据,以图形、图表等形式提供大屏和用户端展示,辅助运营监管	数据对接、运营可视化
5	流程管理工具	通过可视化界面的拖拽、设置流程规则等方式,自动分配任务给指定人员或者角色来管理运营服务平台的业务流程	服务台响应、工单响应、重要保障、云资源信息校核
6	日志工具	记录、管理和分析运营服务平台运行过程中产生的事件描述、错误、操作行为等内容,通过分析日志数据,辅助运营服务平台进行故障排查、性能优化、安全监控和合规性检查	数据对接、云资源信息校核、巡检与监控、运营可视化、服务台响应、工单响应、重要保障、云资源信息校核、安全应急
7	其它新技术工具	包括云计算、大数据、人工智能等	数据对接、云资源信息校核、巡检与监控、运营可视化、服务台响应、工单响应、重要保障、服务报告

7 实施过程

7.1 概述

使用方提出DB4401/T 294.3—2024第5章的相关服务内容时,服务方服务人员应按照本章节对应服务项进行实施,确保达到DB4401/T 294.3—2024第6章的要求。

7.2 日常保障

7.2.1 数据对接

- 7.2.1.1 与使用方确认数据对接需求,包括但不限于业务关系、对接范围、对接目标。
- 7.2.1.2 根据运营服务平台对接规范,制定数据对接方案或计划。
- 7.2.1.3 根据方案或计划进行对接,验证数据对接服务的有效性和可靠性。
- 7.2.1.4 对采集到的原始数据进行清洗,包括检查数据一致性、处理无效值和缺失值等,确保数据的完整性和准确性。
- 7.2.1.5 记录服务过程和结果。

7.2.2 云资源信息校核

- 7.2.2.1 与使用方确认云资源的使用需求。
- 7.2.2.2 依据云资源审核规范对使用方提交的云资源服务申请进行检查,主要检查申请材料的完整性以及云资源需求的合规合理性。
- 7.2.2.3 经管理方对云资源服务申请审批后,监督跟进云资源的实施交付。
- 7.2.2.4 根据历史订单生成云资源台账,核对订单及资源台账与实际使用资源的一致性。
- 7.2.2.5 校核中发现问题及时向使用方反馈,并协助使用方更正、补充申请信息。
- 7.2.2.6 记录服务过程和结果。

7.2.3 巡检与监控

7.2.3.1 政务云资源巡检

- 7.2.3.1.1 与管理方确认政务云资源巡检要求，内容包括但不限于运行状态、告警信息和资源使用情况。
- 7.2.3.1.2 根据巡检要求，制定巡检方案或计划，做好准备工作。
- 7.2.3.1.3 根据巡检方案或计划进行巡检，巡检项参考 DB4401/T 294.3—2024 附录 A.1。
- 7.2.3.1.4 对巡检过程中发现的故障或隐患及时告知相关方并跟进处理。
- 7.2.3.1.5 记录巡检过程和结果。
- 7.2.3.1.6 编制巡检报告并提交相关方，内容包括但不限于发现问题、分析结果和改进措施。

7.2.3.2 政务云机房巡检

- 7.2.3.2.1 与管理方确认政务云机房巡检要求，内容包括但不限于机房环境、电气系统、通风空调系统和安防系统。
- 7.2.3.2.2 根据巡检要求，制定巡检方案或计划，做好准备工作。
- 7.2.3.2.3 提前进行机房进出流程报备申请。
- 7.2.3.2.4 根据巡检方案或计划进行巡检，巡检项参考 DB4401/T 294.3—2024 附录 A.2。
- 7.2.3.2.5 对巡检过程中发现的异常及时告知相关方，并跟进处理。
- 7.2.3.2.6 记录服务过程和结果。
- 7.2.3.2.7 编制巡检报告并提交相关方，内容包括但不限于发现问题、分析结果和改进措施。

7.2.3.3 监控

- 7.2.3.3.1 根据运营服务平台对接规范和服务要求设定监控项和指标，内容参考 DB4401/T 294.3—2024 附录 B。
- 7.2.3.3.2 通过远程监控工具对设备状态进行监控，出现异常情况及时告警。
- 7.2.3.3.3 对监控发现的故障或隐患及时告知相关方并跟进处理。
- 7.2.3.3.4 记录故障或隐患原因、排查过程和修复方法等信息。
- 7.2.3.3.5 编制监控报告并提交相关方，内容包括但不限于发现问题、分析结果和改进措施。

7.2.4 运营可视化

- 7.2.4.1 与管理方确认可视化需求，内容包括但不限于运行状态、统计分析、监报告警、考核评估。
- 7.2.4.2 分析运营服务平台的数据来源、数据类型、数据规模和数据使用需求。
- 7.2.4.3 根据不同数据实时性要求，通过数据接口实时或定期采集展示数据。
- 7.2.4.4 对采集到的多源数据进行整合、清洗，包括检查数据一致性、处理无效值和缺失值等，确保数据的完整性和准确性。
- 7.2.4.5 根据运营服务平台的管理需求和服务目标，设计数据可视化元素，包括图形、图表等可视化组件。
- 7.2.4.6 提供多维度统计分析数据展示，包括但不限于计费、业务、使用状况、时间。
- 7.2.4.7 监控数据可视化的效果和使用情况，包括相关方反馈、数据更新频率、展示效果等。根据监控结果和相关方反馈，对可视化服务进行优化和改进。

7.3 响应支持

7.3.1 服务台响应

- 7.3.1.1 服务台接收服务请求或事件。
- 7.3.1.2 根据服务请求或事件，对工单进行分类。

7.3.1.3 对咨询类问题，服务台使用知识库给出相应的指引。

7.3.1.4 跟踪、监控服务请求或事件处理过程。

7.3.2 工单响应

7.3.2.1 服务台根据分类的服务请求或事件，对政务云资源订单、运维工单进行分派。

7.3.2.2 跟踪工单的处理进展和结果，确保服务请求或事件得到及时解决。

7.3.2.3 定期对工单进行统计分析，为后续的运营工作提供参考。

7.3.2.4 通过回访、满意度调查、内部评审等方式，收集对运营服务的反馈意见。

7.3.2.5 分析反馈意见，评估服务过程中存在的问题和不足，对服务流程进行优化和改进，提高服务质量和效率。

7.3.3 重要保障

7.3.3.1 与管理方确认重要保障需求，内容包括但不限于保障时间、保障方式、保障目标。

7.3.3.2 根据实际需要制定重要保障方案或计划，做好准备工作。

7.3.3.3 通过紧急响应、加急申请服务、安全保障值守等方式实施重要保障服务：

- a) 安排服务人员值守，提供 7x24 小时紧急响应服务；
- b) 提供加急资源申请服务，处理加急申请需求；
- c) 收到报障反馈，立即启动应急响应流程。

7.3.3.4 记录服务过程和结果。

7.4 安全应急

7.4.1 安全管理

7.4.1.1 根据政务云运营服务整体要求制定安全管理规范，内容包括但不限于人员安全管理、安全应急管理、安全监督管理。

7.4.1.2 定期组织相关方对安全管理规范进行评审，完善制度内容，形成评审修订记录。

7.4.1.3 对运营服务人员进行安全监督管控：

- a) 通过发布、培训等方式，确保所有运营服务人员都能够理解政务云安全管理规范内容及要求；
- b) 定期开展安全意识、安全操作考核，形成考核评价；
- c) 运营服务人员应在入职、离职签订对应保密协议，保密协议中应明确规定运营人员承担的信息安全责任、保密要求和违约责任；
- d) 采用访问控制、身份认证、安全审计等方式，确保运营过程中实现业务权限最小化。

7.4.1.4 根据服务需求协助管理方对政务云平台及运营服务的数据开展安全性分析评估，包括但不限于风险识别、安全控制措施评估、合规性检查。

7.4.1.5 协助管理方处理政务云网络安全、云资源安全或数据安全事件，并提交报告，内容包括但不限于事件描述、处理过程、处理结果。

7.4.2 应急管理

7.4.2.1 应急预案

7.4.2.1.1 结合使用方的业务特点和历史数据，评估可能面临的风险类型和影响程度。

7.4.2.1.2 根据评估结果制定应急预案和相关制度，内容包括但不限于应急组织架构、通讯联络机制、资源调配计划、应急响应流程、恢复和重建措施。

7.4.2.1.3 定期组织相关方对应急预案和相关制度进行评审。

7.4.2.1.4 通过发布、培训等方式，确保所有相关人员都能够理解应急预案内容及要求。

7.4.2.2 应急演练

7.4.2.2.1 根据预案内容，制定演练方案或计划，内容包括但不限于时间、参与人员、演练场景。

7.4.2.2.2 对参与演练的人员进行培训，确保相关人员了解演练的目的、流程和职责。

7.4.2.2.3 按照演练方案或计划实施应急演练。

7.4.2.2.4 记录演练过程和结果，收集相关方的反馈意见。

7.4.2.2.5 演练结束后，编制并提交应急演练报告，内容包括但不限于演练内容、演练结果，存在问题和改进措施。

7.4.2.2.6 根据演练报告和反馈意见，对应急预案进行优化和调整，提高预案的实用性和有效性。

7.4.2.3 应急处理

7.4.2.3.1 通过巡检监控、用户反馈、热线支持或其他渠道接收应急事件信息，内容包括但不限于事件原因、影响范围、已采取的措施，为后续的分析 and 处理提供依据。

7.4.2.3.2 迅速分析评估事件情况，并根据 DB4401/T 294.3—2024, 5.3.2 的要求对事件进行分类。

7.4.2.3.3 迅速调配资源，根据应急预案启动应急响应流程，按对应的服务指标要求提供支持。

7.4.2.3.4 通过远程值守、后备支持等方式实施应急响应，尽快恢复服务对象的正常运行：

a) 对需要持续观察、随时响应的事件，根据使用方需求及事件情况提供后备支持；

b) 实施过程中及时向相关方通报事件进展。协调跨部门和跨单位之间的行动，确保应急响应行动的有效性。

7.4.2.3.5 记录应急处理过程中的所有活动，为后续的总结和改进提供数据支持。

7.4.2.3.6 根据记录编制并提交应急响应报告，确保相关方及时、全面了解事件处理过程和结果。

7.4.2.3.7 根据应急事件处理结果和报告反馈意见，对应急预案和响应流程进行优化改进，以提高应急处理能力。

7.5 优化改善

7.5.1 服务需求调研分析

7.5.1.1 通过网络、问卷、访谈等方法收集服务需求信息，内容包括但不限于云资源使用情况、满意度、意见、建议和需求。

7.5.1.2 通过需求调研收集材料，分析政务云的管理状况、存在问题和未来发展方向。

7.5.1.3 根据分析结果，制定具体的优化建议，包括技术改进、流程优化、资源调整等。

7.5.1.4 向管理方提交调研评估报告。

7.5.2 云资源统计分析

7.5.2.1 通过巡检监控、用户反馈、热线支持或其他渠道收集云资源使用信息，内容包括但不限于云资源总量、使用量、利用率。

7.5.2.2 根据收集信息，结合日常运营和巡检情况进行分析。

7.5.2.3 根据分析结果制定优化建议或报告，内容包括但不限于资源申请、扩容、缩容和撤销。

7.5.2.4 向管理方提交统计分析报告。

7.5.3 云资源效益分析

7.5.3.1 通过运营服务平台收集云资源信息，内容包括但不限于资源用量、使用时长、服务计费。

7.5.3.2 根据收集信息结合日常运营和巡检情况进行分析，识别云资源使用费用高、使用率低的情况。

7.5.3.3 根据分析结果制定优化建议或报告，内容包括但不限于云资源结算账单、配额使用、资源使用率情况。

7.5.3.4 向管理方提交效益分析报告。

7.5.4 分析处理

7.5.4.1 组织相关方对云资源统计分析报告、云资源效益分析报告进行评审。

7.5.4.2 根据 DB4401/T 294.3—2024 附录 C.1 的要求，实施通过评审的优化措施。

7.5.4.3 记录服务过程和结果。

7.5.4.4 跟踪优化改善的实施情况，收集管理方、使用方的意见建议，持续改进。

7.6 其它服务

7.6.1 管理规范

7.6.1.1 与管理方确认完善政务云管理规范的需求，包括但不限于管理制度、建设规范、运营规范、使用指南。服务管理制度目录内容参考附录 A。

7.6.1.2 通过召开座谈会、发放征求意见表、访谈等方式，收集意见和建议，协助管理方对管理规范文件进行编制、修改和完善，确保其更加符合实际需求和管理要求。

7.6.1.3 协助管理方组织相关方对管理规范进行评审，依据政务云运营要求完善制度内容，形成评审记录。

7.6.1.4 通过发布、培训等方式，使相关人员理解管理规范的内容及要求。

7.6.1.5 记录服务过程和结果，对发布后的服务管理制度归档保存。

7.6.1.6 建立定期评估机制，对管理规范的执行情况进行跟踪检查和评估，及时发现存在的问题和不足。根据评估结果和反馈意见，对管理规范进行修订和更新，使其能够适应业务发展的变化和管理需求的调整。

7.6.2 服务报告

7.6.2.1 与相关方确认服务报告的要求，内容包括但不限于：文档类型、格式要求、提交频次。

7.6.2.2 对运营服务全过程做记录：

- a) 服务实施前，记录每次服务的服务目标、关键时间节点、服务内容、相关人员等；
- b) 服务实施中，记录关键问题、操作步骤、解决方案等；
- c) 服务实施后，复核记录，确保信息的准确性和完整性，为后续追溯和分析提供支持。

7.6.2.3 对运营服务的各项记录、文档进行汇总和分类整理。

7.6.2.4 根据服务要求，编制报表、报告。

7.6.2.5 按时向相关方提交报表、报告，收集相关方反馈意见。

7.6.2.6 根据反馈意见对报表、报告进行改进和优化，提高文档的质量和实用性。

7.6.2.7 建立备份机制，防止服务报告丢失。

7.6.3 培训

7.6.3.1 与相关方确认培训需求，内容包括但不限于培训主题、培训形式、培训目标。

7.6.3.2 根据需求制定培训方案或计划，内容包括但不限于培训内容、培训方式和讲师。

7.6.3.3 根据培训方案或计划，开展相应的线上、线下培训。

7.6.3.4 进行技术交流，收集培训人员对培训内容、形式、效果等的反馈。

7.6.3.5 根据培训结果和反馈意见，优化调整培训方式和内容。

7.6.3.6 记录服务过程和结果。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 评价方式

服务方通过以下方式接受评价，包括但不限于：

- a) 通过问卷调查、电话回访、运营服务平台等方式收集相关方的评价并进行分析。
- b) 接受相关方的日常监督和定期考核评价，根据监督考核结果调整优化运营服务。
- c) 建立内部评估体系，基于相关方考核指标进行自我考核和内部评价，确保服务符合相关标准和满足服务需求。

8.1.2 评价内容

对服务人员及服务方开展全面评价，评价内容详见附录B。

8.1.3 评价周期

根据相关方管理要求，定期或不定期进行服务评价：

- a) 定期评价：根据服务要求进行周期性总结、评价，形成相应的考核评分表或报告，为服务改进提供依据。
- b) 不定期评价：根据特定情况或需求，包括但不限于发生重大事件、客户投诉或反馈等，开展服务评价。

8.2 改进

根据评价结果，服务方应采取以下措施进行改进，包括但不限于：

- a) 制定具体的改进计划，包括目标、时间表、措施和预期成果。
- b) 加强服务人员的技术培训，提升技术能力，提高服务效率。
- c) 根据服务情况和相关方的反馈，优化服务流程，调整服务内容，提高服务满意度。
- d) 持续监督改进效果，确保实现改进目标。

附 录 A
(资料性)
服务管理制度目录表

常用政务云服务方管理制度见表A.1，在不同使用方、服务场景下，内容可能存在差异，服务方可根据实际情况进行调整。

表 A.1 服务管理制度目录表

序号	类别	管理制度名称
1	管理制度	政务云管理办法
2		政务云资源使用管理实施细则
3		政务云服务结算办法
4		服务方考核管理办法
5	建设规范	政务云平台建设规范
6		政务云机房管理规范
7		政务云设备托管管理规范
8		运营服务平台对接规范
9	运营规范	政务云运维管理规范
10		政务云灾备管理规范
11		政务云安全管理规范
12		运营服务平台建设规范
13		运营服务管理规范
14		云资源审核规范
15	使用指南	云平台服务使用指南
16		政务云应用迁移指南

附录 B

(资料性)

评价表

B.1 服务人员评价

常用服务人员评价内容见表B.1，在不同使用方、服务场景下，内容可能存在差异，服务方可根据实际情况进行调整。

表 B.1 服务人员评价内容表

序号	评价项	评价内容	适用岗位
1	制度与流程建设	是否建立且完善运营管理制度、标准规范及工作流程，并有效监督执行	管理类
2	计划与资源统筹	服务计划的制定是否合理，资源调配是否高效，能否满足多场景需求	管理类
3	过程监督与目标达成	是否对运营服务的全过程监督管控，是否达到管理方和使用方要求	管理类
4	跨部门沟通协调能力	能否有效协调内外部资源，确保服务实施的一致性和高效性	管理类
5	应急管理能力	突发事件处理流程的规范性、响应速度及事后总结改进的落实情况	管理类
6	优化与创新能力	是否提出有效改进建议，协助优化工作机制或流程	管理类
7	技术方案与支持能力	提供的技术方案是否结合场景需求，实施后是否达成预期目标	技术类
8	技术研发与应用能力	能否完成政务云运营技术研发及达成相关成果实际应用，提升服务效率	技术类
9	风险识别与改进能力	对运营风险预判的准确性，问题根本原因分析的深入性及改进措施的有效性	技术类
10	分析统计能力	是否具备对运营数据进行分析、梳理和统计的能力，并形成专业的服务报表和分析报告	技术类
11	技术培训效果	培训内容的覆盖度、参训人员反馈满意度及知识传递的实用性	技术类
12	日常操作规范性	是否严格按规范、手册执行操作，记录是否完整	技术类
13	故障处理效率	订单、工单响应速度、修复成功率及操作规范性	技术类
14	能力持续提升	培训计划完成情况、与岗位相关资质证书获取情况	管理类、技术类、操作类
15	服务满意度	使用方对服务态度、响应速度及问题解决效果的综合评价	管理类、技术类、操作类

B.2 整体评价

常用整体评价内容见表B.2，在不同使用方、服务场景下，内容可能存在差异，服务方可根据实际情况进行调整。

表 B.2 整体服务评价内容表

序号	分类	评价项	评价内容	备注
1	服务质量	运营服务完成情况	订单、工单的完成率	
2		服务报告完成情况	<p>服务报告的完成效率</p> <p>项目运营产出物，如政务云服务响应支撑报告、月度运行报告、资源使用率评估报告、运营分析报告、计费计量服务报告等完成情况</p> <p>阶段性报告的完成质量（包括季报、月报、周报等，是否简洁清晰、重点突出、分析深入、建议合理）</p> <p>其它报告的完成质量（如事件解决方案、评估报告、专题报告等，是否简洁清晰、重点突出、分析深入、建议合理）</p>	
3	服务合规性	制度完善情况	<p>相关服务管理制度和技术规范的制定、修订的完成情况</p> <p>制度内容是否详实、合理</p>	
4		制度执行情况	<p>整体服务订单、工单记录的完整性和规范性</p> <p>全部订单、工单审核合规性（如录入信息是否完整，事件描述是否清晰，订单、工单处理完成是否及时关闭）</p> <p>整体服务日常考勤出勤情况</p>	
5	能力与可持续性	服务工具可用性	<p>服务工具整体可用性，数据可靠性</p> <p>是否符合 GB/T 22239—2019 中第三级安全要求的规定</p> <p>是否建立并定期维护服务知识库，支持团队技能持续提升</p>	
6	用户满意度	用户满意度	整体事件与问题解决满意度、服务态度、事后反馈	
7	其它	收到用户或客户表扬、嘉奖	收到书面或口头表扬、嘉奖	
8		运营服务获奖	运营服务获得国家、省、市奖项	

参 考 文 献

- [1] GB/T 28827.3 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范
 - [2] GB/T 31167 信息安全技术 云计算服务安全指南
 - [3] GB/T 32914 信息安全技术 网络安全服务能力要求
 - [4] GB/T 36074.2 信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南
 - [5] GB/T 37736 信息技术 云计算 云资源监控通用要求
 - [6] GB/T 37938 信息技术 云资源监控指标体系
 - [7] GB/T 37961 信息技术服务 服务基本要求
 - [8] GB/T 37972 信息安全技术 云计算服务运行监管框架
 - [9] SJ/T 11691 信息技术服务 服务级别协议指南
 - [10] YD/T 4570 政务云安全能力要求
 - [11] ITSS.1 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型
 - [12] ISO/IEC 20000-1 信息技术 服务管理 第1部分：服务管理体系要求
 - [13] ISO/IEC 20000-2 信息技术 服务管理 第2部分：服务管理体系应用指南
-