

广州市地方标准

《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》

编制说明

标准编制小组

2025 年 5 月

一、工作简况

（一）任务来源

2024 年 8 月，广州市数字政府运营中心、广州航天云宏技术有限公司和广州市标准化研究院向广州市市场监督管理局申请制定广州市地方标准《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》。2024 年 9 月，《广州市市场监督管理局关于下达 2024 年广州市地方标准制修订计划项目的通知》批准本地方标准由广州市政务服务和数据管理局提出并归口，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共同起草。

（二）制定背景

2021 年 10 月 11 日，中共中央 国务院发布的《国家标准化发展纲要》中第十八条指出：推动行政管理和社会治理标准化建设，加快数字政府建设。

2022 年 6 月 23 日，《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》中指出：建立健全数字政府标准体系，构建智能集约的平台支撑体系。

2022 年 6 月 26 日，《广东省人民政府关于进一步深化数字政府改革建设的实施意见》中指出：强化政务信息化项目统筹管理，健全数字政府法规制度、标准规范。

2022年9月1日,《广州市人民政府办公厅关于印发广州市数字政府改革建设“十四五”规划的通知》中要求: 健全数字政府标准规范体系。遵循国家、省数字政府建设标准规范,建立本地“统一底座、统一赋能、统一应用、统一安全、统一运行”的标准体系。依托各区数字政府运营体系,完善数字政府运营体系标准化、规范化建设,健全数字政府运行协调机制、建设开发模式、运营服务模式,充实运营中心核心技术力量,优化运营服务流程,改善运营服务质量。制订运维服务标准规范,提供统一运维响应,全面提升数字政府整体运营效能。

基于以上指示和要求,广州市“数字政府”改革建设工作领导小组提出: 建立健全政务云管理体系、创新政务云管理机制、健全政务云标准规范体系、建立健全监督评估机制。

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3部分对政务云的服务内容提出要求;第6部分对政务云的服务实施过程进行规范。

(三) 起草过程

1. 成立工作组

2023 年 6 月，广州市数字政府运营中心、广州航天云宏技术有限公司和广州市标准化研究院首先召开项目启动会，成立标准编制小组，明确小组分工，编制工作方案和计划。

2. 立项申报

2024 年 8 月，标准编制小组编制标准草案等材料，向广州市市场监督管理局申请立项，并于 2024 年 9 月成功立项。

3. 调研阶段

2024 年 10 月，标准编制小组广泛搜集各行业数字政府统一基础运维中政务云运营服务相关资料，包括相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准、地方标准、期刊、论文等各类文献材料，选取政务云运营项目实施中的相关单位进行走访调研，了解数字政府统一基础运维中政务云运营服务工作现状及需求，为标准的研制工作提供技术资料。

4. 标准框架完善

2024 年 11 月，标准编制小组对搜集到的法律法规、政策文件、标准等各类资料进行分析研究，完善标准框架，确定标准内容本地化、特色化的方向。并组织相关专业人员进行深入研讨，确保标准框架科学、合理。

5. 标准起草阶段

2024 年 12 月，标准编制小组整理前期收集的资料，分析广州市数字政府统一基础运维中政务云运营服务工作的现状、标准化工作现状及需求等情况，在标准框架的基础上，进一步明确服务机构与人员、实施技术、实施过程等各项要求和指标，结合广州市数字政府统一基础运维中政务云运营服务特点编写标准初稿。

6. 标准内部研讨阶段

2025 年 3 月，标准编制小组内部对标准初稿进行多次研讨，并收集各起草方修改意见对标准初稿进行修订。

2025 年 4 月 21 日，标准编制小组召开标准征求意见稿的企业研讨会，邀请了 8 家政务云服务行业企业代表参会。为确保会议成效，编制小组提前将征求意见稿发至各参会企业审阅和修改。会议期间，与会代表围绕标准文本进行深入研讨，提出了诸多建设性意见。会后，编制小组系统梳理各企业反馈的意见和建议，对标准征求意见稿进行了优化完善，形成征求意见稿。

二、广州市地方标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1. 规范性

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》的要求进行编制。

2. 一致性

遵循国家及省、市有关方针、政策、法规和规章，与现行有效的相关法律、法规、标准、规范保持一致。

3. 适用性

本标准的编写结合当前广州市统一基础运维中政务云运营服务的实际情况，从集约化角度选择最佳方案，力求使本标准具有适用性和可操作性。

4. 先进性

本标准的编写结合当前 ITIL、ISO 20000、ITSS 内容，参考国家最新的相关标准，充分调研广州市统一基础运维中政务云运营服务的现状和实际需求，体现了标准的技术性、科学性和先进性。

（二）主要内容

第 6 部分规定了数字政府统一基础运维规范中政务云运营服务实施的范围、规范性引用文件、术语和定义、总体规范、服务机构与人员、实施技术、实施过程、评价与改进，共有 8 方面的内容：

1. 范围

该部分规定了本标准的主要内容和适用范围。

2. 规范性引用文件

该部分列出了本标准正文中引用的标准。

3. 术语和定义

该部分对本标准中涉及的有关术语进行了定义。

4. 总体规范

该部分说明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。

5. 服务机构与人员

该部分分别规定了提供政务云运营服务的机构和人员的要求。

6. 实施技术

该部分提出了实施政务云运营服务主要使用的技术手段、方式方法。

7. 实施过程

该部分对应《DB4401T 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》中第5章 服务内容，对每个服务项的具体实施步骤作出说明。

8. 评价与改进

该部分规定了服务方在政务云运营服务评价与持续改进工作中的要求。

（三）确定依据

本标准起草过程中，标准中的服务技术指标要求主要围绕以下两个总体原则设定：

需求导向：从需求方，即使用方的角度，提炼总结其现有及短期未来对信息基础设施运维服务的相关要求情况。

可实现性：基于管理方、使用方需求引领，从服务供给的角度考虑在广州市从事 IT 运维业务的企业现有及短期未来能达到和应达到的运维服务水准。

基于以上原则，从管理方、使用方和服务方角度，在参考 GB/T 28827《信息技术服务 运行维护》ISO/IEC 20000-1:2011《信息技术 服务管理 Part1：服务管理体系要求》的基础上，依据政务云运营服务方在行业内多年的运维服务经验，以及广州市政务云运营开展以来的实际情况。结合 DB4401/T 294.1《数字政府统一基础运维规范 第1部分：总则》中 9.2 的要求，将本标准的主要内容确定为服务机构与人员、实施技术、实施过程；结合 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》中第 5 章 服务内容，对应每个服务项的内容要求确定其具体服务实施步骤。

三、项目涉及技术在广州市的基本情况

市政务云服务平台自 2014 年上线运营至今，已为全市 300 多家单位 1400 多个业务系统提供支撑服务，提供了包括虚拟服务器、物理服务器、存储、国产操作系统、国产数据库等主要云资源服务。根据全市政务云管理运营改革相关要求，政务云平台

正逐步形成统一管理、统一运营、统一标准、统一运维、统一安全的服务体系，保持广州市在全国数字政府政务云领域的标杆地位。同时，本系统标准的第 1、2、3 部分于 2024 年 12 月 4 日发布，2025 年 1 月 4 日起正式实施。

通过总结经验，发现在传统运维项目中存在以下问题：

首先，不同运营供应商的服务意识和服务水平可能存在差异，因此需要对服务要求标准进行统一规定。

其次，对于同一运营供应商内部，由于服务人员的流动性和人员更替及人员素质的参差不齐，也可能会导致对服务要求的认知和理解不一致，影响服务质量。

为解决以上问题，需要针对“统一基础运维”中的“政务云运营”服务实施进行统一规范，为服务方规范服务行为、提高服务质量以及管理方、使用方、监理方等服务实施监督提供技术依据，以确保在全市推广后，服务要求能够达到一致的标准。

四、项目的目的和意义

（一）目的

1. 提升效率

制定统一的政务云运营规范，可以减少各部门之间的重复工作和冲突，提高政府服务交付的效率。此外，规范化的运营流程还可以降低错误和故障的概率，提高系统的稳定性和可靠性。

2. 降低成本

通过制定统一的政务云运营服务规范，可以避免各部门重复投入人力和物力资源，降低运维成本。并且规范化的运营流程还可以减少不必要的浪费和错误，进一步提高成本效益。

3. 提高服务质量

通过制订统一的政务云运营规范可以为统一运维的管理方、使用方、服务方等提供技术和管理上的支持。不仅能确保运营服务质量水平，而且能保障信息系统稳定安全运行，提升政务服务的供给质量，提高公众对政府服务的满意度。

4. 推广应用

通过制定和实施地方标准，可以在全市范围内推广应用先进的运营管理理念和技术，促进政府部门数字化转型。这不仅可以提高政府服务的效率和质量，还可以为公众提供更好的公共服务。

（二）意义

通过建立全市一体化政务云管理运营制度和技术标准规范，政务云平台形成统一管理、统一运营、统一标准、统一运维、统一安全的服务体系，完成全市数字政府“一朵云”建设，推动云计算自主可控能力全栈发展，保持广州市在全国数字政府政务云领域的标杆地位。

五、项目的地方特色和先进性

（一）地方特色

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市数字政府改革建设“十四五”规划的通知》指导意见，广州市“数字政府”改革建设工作领导小组根据广州市数字政府自身建设特色提出有针对性的改革指导意见。广州市在推进数字政府建设过程中，结合本地实际情况，提出了实现统一门户平台、统一服务分配、统一资源管理的要求。相应地，本标准也从这几个方面的服务要求、服务实施来分别制定，方便政务云运营职责边界划分和项目的实施。其中根据广州市的实际工作情况将政务云运营作为服务要求，而不是只是传统地将提供云资源作为服务要求，是运维服务向运营服务的提升。

有别于传统运维项目，广州市在推进数字政府建设过程中，结合本地实际情况，将统一基础运维工作分为信息基础设施运行维护服务、政务云运营服务、政务外网网络安全运营服务 3 类，明确服务边界和范围。其中，对政务云的服务要求从运维服务提升到运营服务。

遵循标准起草的三项原则，将 3 类服务按文件使用者及需求的不同，区分为供管理方、使用方、监理方和服务方管理层使用的“服务要求”部分及供服务方和服务人员使用的“服务实施”部分。既确保了管理要求的统一性，又兼顾了实施层面的可操作

性。

广州市统一基础运维中的政务云运营将逐步形成统一管理、统一运营、统一标准、统一运维、统一安全的服务体系；逐步实现市直各单位政务外网网络安全的集约管理，遵循统一的网络安全管理制度、规范和标准，构建“纵向到底，横向到边”的网络安全体系，实现全市网络安全工作“一盘棋”。相应地，本标准也明确了高度集约化的运营管理体系和统一政务云运营规范，确保政务云运营工作高效、稳定地开展。

（二）先进性

根据标准查新，在数字政府统一基础运维方面目前无相同现行有效的国家标准、行业标准、广东省地方标准和广州市地方标准。在政务云运营方面有一些相关的标准，但该领域标准主要分散在传统信息系统运维分类的各个领域，且覆盖不全面，不符合“统一底座、统一赋能、统一应用、统一安全、统一运行”的标准体系要求。本标准的制定则弥补了这部分内容的缺失，具有创新意义。

2024年12月，广州市地方标准《数字政府统一基础运维规范》（DB4401/T 294-2024）第1-3部分正式发布。作为全国首个数字政府统一基础运维地方标准，该标准的出台，填补了全国超大城市在数字政府统一基础运维方面的标准空白，完善了数字政

府标准规范体系，对全面提升广州市数字政府整体运营质效有重大意义。

同时，本标准根据广州市的实际状况并结合相关标准，对政务云运营服务的服务机构与人员、实施技术、实施过程等进行了规范，提出了服务评价内容，强调了服务实施过程的规范性，以满足管理方和不同使用方、服务方的需求，体现了本标准的技术性、科学性和先进性。

六、与有关法律、法规、规章和强制性标准、推荐性标准的关系

本标准贯彻落实《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《关键信息基础设施安全保护条例》《广东省计算机信息系统安全保护条例》《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国数据安全法》等文件要求。

本标准与现行的相关法律、法规、规章和强制性标准、推荐性标准保持一致。

七、重大分歧意见的处理经过、结果和依据

本标准在研制和征求意见过程中没有重大分歧意见。

八、实施广州市地方标准的要求和措施建议

加强标准培训和宣贯，针对数字政府统一基础运维中政务云运营服务相关单位和人员，积极组织并开展多种形式的宣传推广

工作，宣传执行本标准的重要性和必要性；按照标准要求。同时按照标准要求，对其相关人员进行培训。

加强标准实施效果数据收集，为进一步修改完善标准做准备，各级管理部门、使用方和服务方应将本标准的执行情况以及所发现的问题及时反馈到管理方或本标准的起草单位，以便及时修订完善本标准。

九、其他应当说明的事项。

无。