

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0053—2024

“爱山东”政务服务平台移动端便民服务 运行管理规范

Management standards for convenience service of "Aishandong" government service
platform mobile terminal

2024 - 04 - 15 发布

2024 - 06 - 01 实施

山东省大数据局 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 基本要求 1

5 应用管理 2

6 运维管理 2

7 运行保障 3

参考文献 5

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。

本文件由山东省大数据局提出并归口。

本文件起草单位：山东省大数据局、山东省大数据中心、青岛市大数据发展管理局、淄博市大数据局、菏泽市大数据中心、威海市大数据中心、潍坊市大数据中心、德州市大数据局、临沂市行政审批服务局、东营市大数据中心、平邑县大数据中心、山东省标准化研究院、智慧齐鲁（山东）大数据科技有限公司。

本文件主要起草人：桓德铭、王德成、崔光磊、傅川、郑旭、石俊龙、刘亚平、李文娜、陈园园、赵健雅、田树利、江河、綦明、王艳红、魏夫政、史国强、王喜。

"爱山东"政务服务平台移动端便民服务运行管理规范

1 范围

本文件规定了“爱山东”政务服务平台移动端（以下简称“爱山东”移动端）便民服务应用运行管理的基本要求、应用管理、运维管理、运行保障。

本文件适用于指导各级便民服务实施机构开展便民服务事项上网运行和管理。

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 17859-1999 计算机信息系统 安全保护等级划分准则

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 分工明确

4.1.1 “爱山东”移动端分厅主管部门负责本级平台管理、运营和有关标准规范制定，协调推进平台建设、运行维护和安全保障等工作。

4.1.2 便民服务实施机构负责便民流程优化，按照“迁移为原则、对接为例外”的要求，将适合掌上办理的服务全部纳入“爱山东”移动端运行。便民服务事项应实行清单式管理，并公开发布。

4.2 统一规范

4.2.1 便民服务实施机构应按照“爱山东”移动端分厅主管部门统一要求，对便民服务应用实施管理和日常运营。

4.2.2 便民服务实施机构应从技术上建立全生命周期质量管理机制，对便民服务应用进行全流程监测，保障服务应用功能完备、运行稳定、体验良好。

4.3 同源同质

“爱山东”移动端便民服务应用应保持与“爱山东”政务服务网服务同源同质。

4.4 安全可靠

严格执行GB 17859-1999、GB/T 22239-2019等网络安全等级保护制度，保障“爱山东”移动端和相关便民服务业务系统免受干扰、破坏，防止数据泄露或者被窃取、篡改等。

5 应用管理

5.1 应用开发

5.1.1 便民服务实施机构应对开发的便民服务应用进行预检，形成自检报告。

5.2 应用上线

5.2.1 便民服务实施机构应向本级“爱山东”移动分厅主管部门提出上线申请，提交自检报告。

5.2.2 “爱山东”移动端分厅主管部门应对便民服务实施机构提交的上线申请进行复核。测试通过的，通知便民服务实施机构组织实施上线；测试不通过的，返回便民服务实施机构进行整改，重新提出上线申请。

5.3 应用调整

5.3.1 便民服务实施机构可根据以下情形对便民服务应用进行动态调整，调整后由便民服务实施机构进行维护更新：

- 因政务服务事项清单变化导致便民服务应用清单变化的；
- 因机构改革，便民服务部门变化调整的；
- 因取消或下放管理层级的；
- 因企业或群众诉求变化的；
- 其他应调整的。

5.3.2 针对需要调整的应用，便民服务实施机构应向本级“爱山东”移动端分厅主管部门提出调整申请，按照 5.1、5.2 的要求重新组织实施上线。

5.3.3 对需取消的事项，便民服务实施机构应向本级“爱山东”移动端分厅主管部门提出下架申请，对复核通过的进行下架，并同步调整便民服务应用清单。

6 运维管理

6.1 应用维护

6.1.1 日常运维

6.1.1.1 便民服务实施机构负责便民服务应用运维,便民服务应用出现问题时,应提前挂出维护公告,并及时下线维护整改。服务应用不再使用时,应向本级“爱山东”移动端分厅主管部门提出下架申请。

6.1.1.2 “爱山东”移动端分厅主管部门负责本级平台的运维,及时排除系统故障,保障系统稳定运行。

6.1.2 应用版本升级与发布

6.1.2.1 便民服务实施机构应建立版本发布管理流程并严格按流程执行。重大功能(包括但不限于登录方式、认证方式)变更,应报本级“爱山东”移动端分厅主管部门同意后执行,并记录和保存历史升级和变更资料;其他功能变更,应向本级“爱山东”移动端分厅主管部门书面报备,并保存变更资料。

6.1.2.2 应用版本升级发布之前应按本级“爱山东”移动端分厅主管部门要求对其安全漏洞、软件功能及非功能质量特性进行验证测试。

6.2 运行监控

6.2.1 自检

6.2.1.1 便民服务实施机构应做好服务应用的日常检查,确保便民服务应用稳定运行。

6.2.1.2 如自检发现问题应及时报告本级“爱山东”移动端分厅主管部门并组织整改,所发现问题影响到服务质量的,应暂停相关服务。整改完成后,应及时向本级“爱山东”移动端分厅主管部门报告整改情况。

6.2.2 巡检

“爱山东”移动端分厅主管部门应组织专业团队进行定期巡检,巡检内容包括但不限于:

- 服务应用巡检:每周对高频服务应用自动检测其相关业务接口(包括但不限于接口状态码、响应时延、请求失败率)状态是否正常;
- 服务器巡检:每周通过自动检测与手工检测相结合的方式,检查“爱山东”移动端平台服务器(包括但不限于各服务器磁盘空间、CPU、内存使用率,数据库服务器)的运行状态;
- 安全巡检:对平台安全设备日志进行实时监控分析,对攻击行为进行处置,对漏洞预警进行通报等。

6.2.3 抽检

“爱山东”移动端分厅主管部门应定期对平台的应用服务进行抽检,对于发现问题次数较多或严重影响用户体验的服务应用,应向便民服务实施机构提出整改要求,整改不到位的,应通知便民服务实施机构做下线处理。

7 运行保障

7.1 宣传推广

7.1.1 “爱山东”移动端分厅主管部门应统筹“爱山东”移动端的推广运营工作，利用社交媒体、政府网站、政务服务场所以及其他公共场所进行宣传推广，提升公众知晓度。

7.1.2 便民服务实施机构应针对所提供的服务事项，自主进行宣传推广，提高便民服务应用的使用率。

7.2 人员保障

7.2.1 “爱山东”移动端分厅主管部门、便民服务实施机构应加强服务队伍建设，配备专业技能人员。

7.2.2 “爱山东”移动端分厅主管部门、便民服务实施机构应定期对工作人员进行平台使用操作、安全管理等知识培训，保障便民服务平稳运行。

7.3 运行管理

7.3.1 “爱山东”移动端分厅主管部门、便民服务实施机构应建立完善的风险应急保障制度，对风险应急保障的组织机构及职责、资源保障、风险识别、风险评估、风险预防措施、应急处理等进行明确规定。

7.3.2 “爱山东”移动端分厅主管部门、便民服务实施机构应建立应急预案，对访问量激增、网络故障、黑客入侵等紧急情况进行有效应对。

参 考 文 献

- [1] 爱山东政务服务平台移动端管理办法（鲁数发〔2022〕10号）
 - [2] 关于加强“爱山东”政务服务平台移动端建设管理的意见（办公厅便函〔2022〕157号）
 - [3] C 0103-2018 国家政务服务平台政务服务移动端建设要求
-