

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0054—2024

"爱山东"政务服务平台移动端建设管理评价指标体系

Evaluation index system for the construction and management of "Aishandong"
government service platform mobile terminal

2024 - 04 - 15 发布

2024 - 06 - 01 实施

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 建设管理评价指标体系 1

5 指标说明 2

 5.1 组织保障 2

 5.2 工作机制 2

 5.3 业务推动 2

 5.4 运维管理 2

6 结果运用 3

附录 A（规范性） 评价指标..... 4

参考文献 6

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、济宁市大数据中心、日照市大数据发展局、临沂市大数据局、滨州市大数据局、菏泽市大数据中心、平阳县行政审批服务局、齐河县大数据中心、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）、山东山科数字经济研究院有限公司、智慧齐鲁（山东）大数据科技有限公司、浪潮软件股份有限公司。

本文件主要起草人：桓德铭、李旺、苏毅、王旭东、王春景、李涛、郑旭、孙越、李建华、陈园园、江河、张文、李连鹏、李新泰、杨泽林、王耀磊、李佳宁、曹福锐、王喜、刘涛、刘学财、吴啸飞。

"爱山东"政务服务平台移动端建设管理评价指标体系

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”）各级分厅建设管理的评价指标体系、指标说明和结果应用等。

本文件适用于指导各级“爱山东”政务服务平台移动端分厅主管部门开展分厅建设和管理，及用于各级分厅的评估评价工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“爱山东”政务服务平台移动端分厅 "Ai shandong" government service platform mobile terminal Branch

在“爱山东”政务服务平台移动端总门户开展政务服务的各级站点。

3.2

应用管理 application management

对“爱山东”政务服务平台移动端分厅服务应用接入、运行等流程进行管理的行为。

3.3

运营管理 operation management

对“爱山东”政务服务平台移动端分厅的运营机制、宣传推广情况进行管理的行为。

4 建设管理评价指标体系

“爱山东”移动端建设管理评价指标体系主要分为组织保障、工作机制、业务推动、运维管理等四个维度，具体指标应符合附录A的内容。

“爱山东”移动端建设管理评价指标体系见图1。

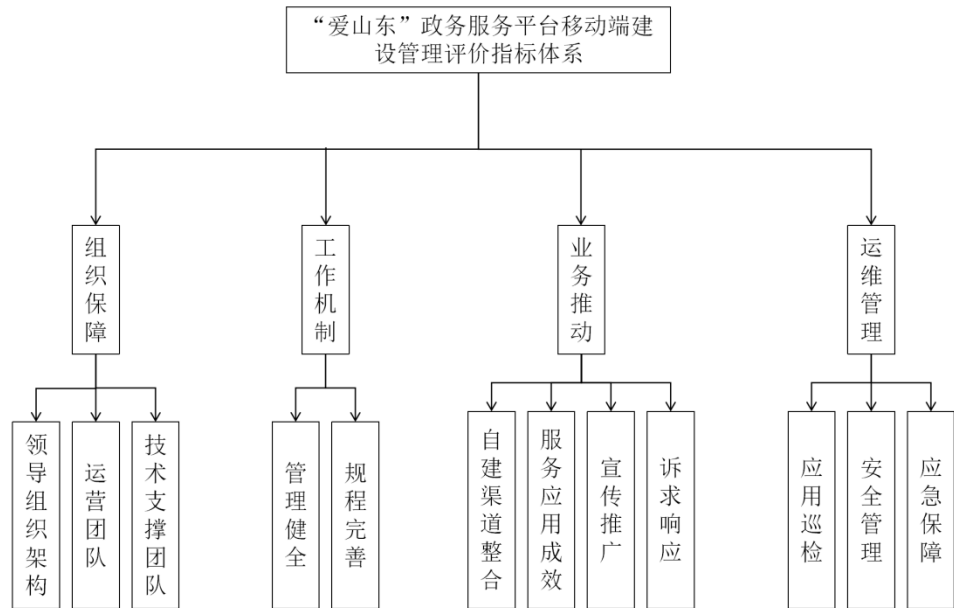


图1 “爱山东”政务服务平台移动端建设管理评价指标体系

5 指标说明

5.1 组织保障

“爱山东”移动端组织保障评价内容应包括但不限于以下几个方面：

- 建立健全领导组织架构。负责统筹“爱山东”移动端分厅建设、管理。
- 建立健全运营团队。负责“爱山东”移动端分厅的业务推动。
- 建立健全技术支撑团队。负责“爱山东”移动端分厅的建设运维。

5.2 工作机制

“爱山东”移动端工作机制评价内容应包括但不限于以下几个方面：

- 健全管理。应健全管理制度，主要包括应用管理、运行维护管理、安全保障管理、宣传管理、应急保障等。
- 完善规程。应同步建立完善工作流程，主要包括应用审核、日常巡检、应急处置等。

5.3 业务推动

“爱山东”移动端业务推动评价内容应包括但不限于以下几个方面：

- 自建渠道整合情况。主要评价政务服务类移动端自建渠道（APP、小程序等）整合到“爱山东”移动端情况。
- 服务应用成效。主要评价“爱山东”移动端分厅提供服务应用的用户体验情况。
- 宣传推广。主要评价“爱山东”移动端分厅主管部门创新宣传推广情况。
- 诉求响应。主要评价“爱山东”移动端分厅提供的客服响应情况、处置情况和服务对象满意度。

5.4 运维管理

“爱山东”移动端运维管理评价内容应包括但不限于以下几个方面：

- a) 应用巡检。定期对本级分厅服务应用进行巡检，包括但不限于网络可靠、接口稳定、数据更新、响应时间等。
- b) 安全管理。加强本级分厅的网络安全管理，包括对重要政务数据、敏感个人信息的保护，保障有关政务服务系统和数据安全等。
- c) 应急保障。加强本级分厅的应急保障能力建设，包括定期组织演练、安全培训，保障日常防护、监测预警和应急处置等。

6 结果运用

参照附录A评价结果用于“爱山东”移动端分厅建设评级。评价结果分为“三星级分厅”“四星级分厅”“五星级分厅”。

附 录 A
(规范性)
评价指标

“爱山东”政务服务平台移动端建设管理评价指标见表A. 1。

表A. 1 “爱山东”政务服务平台移动端建设管理评价指标

一级指标	二级指标	评价要点	评价方法	指标权重
组织保障 A	领导组织架构 A1★	是否成立相关领导小组和机构，负责统筹“爱山东”政务服务平台移动端分厅建设、管理和运营。	定性	10%
	运营团队 A2	是否建立健全运营团队，负责“爱山东”移动端分厅业务推动。	定性	5%
	技术支撑团队 A3	是否建立健全技术支撑团队，负责“爱山东”移动端分厅运维。	定性	5%
工作机制 B	管理健全 B1★	是否形成应用管理、运行维护管理、安全保障管理、宣传管理、应急保障等方面管理办法。	定性	5%
	规程完善 B2	是否建立完善流程，主要包括应用审核、日常巡检、应急处置、团队管理等方面。	定性和定量相结合	5%
业务推动 C	自建渠道整合 C1	政务服务类移动端自建渠道（APP、小程序等）是否整合到“爱山东”移动端。	定量	5%
	服务应用成效 C2★	对提供的服务应用的访问、用户体验、是否满意等进行评价。	定性和定量相结合	15%
	宣传推广 C3★	对“爱山东”移动端宣传推广的方式、频次、效果等进行评价。	定性和定量相结合	15%
	诉求响应 C4	对提供的客服响应情况、处置情况和服务对象满意度等进行评价。	定性	5%
运维管理 D	应用巡检 D1	主要评价网络可靠、接口稳定、数据更新、响应时间等。	定性和定量相结合	5%
	安全管理	是否对重要政务数据、敏感个人信息进行保护，保障有关政务服务系统和数据安全	定性	15%

一级指标	二级指标	评价要点	评价方法	指标权重
	D2★	等。		
	应急保障 D3	是否定期组织演练、安全培训，以及日常防护、监测预警和应急处置等情况。	定性和定量相结合	10%
注：★重点评价内容。				

参考文献

- [1] DB37/T 4614.1-2023 “爱山东”政务服务平台移动端第1部分：总体架构
 - [2] DB37/T 4614.2-2023 “爱山东”政务服务平台移动端第2部分：运营管理规范
 - [3] DB37/T 4614.4-2023 “爱山东”政务服务平台移动端第4部分：界面设计要求
 - [4] C 0103-2018 国家政务服务平台政务服务移动端建设要求。
 - [5] 爱山东政务服务平台移动端管理办法（鲁数发〔2022〕10号）
 - [6] 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）
-