

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0059—2024

“爱山东”政务服务平台 总体架构

"Aishandong" government service platform —General architecture

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 缩略语..... 1

5 总体架构..... 1

6 服务提供层..... 2

7 业务应用层..... 2

8 应用支撑层..... 3

9 数据资源层..... 3

10 基础设施层..... 4

11 运营运维..... 4

12 标准规范..... 4

13 安全保障..... 4

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。

本文件由山东省大数据局提出并归口。

本文件起草单位：山东省大数据中心、山东新一代标准化研究院有限公司、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）。

本文件主要起草人：傅川、宋国训、郑艳君、王建坤、吴洪飞、徐凡、王准、李梦晗、张子云、梁峰宁、李娜、刘婉婷、赵硕、张媛、逢锦山。

"爱山东"政务服务平台 总体架构

1 范围

本文件规定了“爱山东”政务服务平台总体架构及服务提供、业务应用、应用支撑、数据资源、基础设施等架构层级要求。

本文件适用于“爱山东”政务服务平台的建设和管理。

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/T 22239 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求

GB/T 28827（所有部分） 信息技术服务 运行维护

GB/T 39786 信息安全技术 信息系统密码应用基本要求

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

3.1

“爱山东”政务服务平台 “Aishandong” government service platform

面向全省提供政务服务、公共服务和便民服务的统一平台。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

PC：个人计算机（PersonalComputer）

5 总体架构

“爱山东”政务服务平台总体架构应由服务提供层、业务应用层、应用支撑层、数据资源层、基础设施层组成，运维运营、安全保障贯穿架构各层级，为各层级提供支撑。“爱山东”总体架构见图1。



图1 总体架构

6 服务提供层

“爱山东”政务服务平台通过“爱山东”政务服务平台PC端、“爱山东”政务服务平台移动端、线下大厅及自助终端等渠道提供服务，各服务渠道之间应确保多端协同、服务同源。

7 业务应用层

7.1 事项服务

应基于“爱山东”业务中台，提供具体事项的配置和发布功能，如全程网办、全省通办等。

7.2 应用服务

应基于“爱山东”业务中台，提供公共服务、便民服务的配置和发布功能。

7.3 审批服务

应为全省通用审批系统、业务部门自建审批系统等提供审批服务，其中业务部门自建审批系统应依据“爱山东”业务中台对接要求和政务服务事项梳理结果对自建审批系统改造。

8 应用支撑层

8.1 “爱山东”业务中台

应提供事项中心、业务定制中心、用户申报中心、运行管控中心等功能组件：

- a) 事项中心：应基于山东省政务服务事项标准化梳理和管理系统梳理、发布的政务服务事项数据，提供统一的事项数据服务和页面服务，可与省级部门、各市政务服务平台等各级数据展示终端对接，实现事项数据同源；
- b) 业务定制中心：应提供政务服务业务定制化功能，包括智能路由服务、智能表单服务、在线申办生产服务等；
- c) 用户申报中心：应提供面向四端（窗口端、桌面端、移动端、自助端）的办事人申办、业务申报、业务受理、办件编码、统一出件、统一邮寄等功能；
- d) 运行管控中心：应提供接入管理、应用发布、接入管控、运行监控、统计分析等功能，实现对事项接入情况、业务运行情况进行综合管控。

8.2 公共支撑

应提供事项管理、统一身份认证、电子证照、电子印章、统一好差评、智能客服、统一搜索、统一支付、统一物流、统一用户空间等公共支撑服务

- a) 事项管理：应提供对事项目录、实施清单、办事材料等进行操作管理等功能；
- b) 统一身份认证：应提供统一用户管理、统一身份认证、用户中心、用户开放接入等功能；
- c) 电子证照：应提供电子证照核验、证照文件下载、证照信息获取等功能；
- d) 电子印章：应提供对电子文件签章/签名、验签等功能；
- e) 统一好差评：应提供办件结果评价、评价反馈等功能；
- f) 智能客服：应提供多轮对话、在线填单智能导办、在线自动问答、人工回复等功能，实现多端多渠道智能在线政务信息服务；
- g) 统一搜索：应提供政务服务事项搜索、政务公开搜索、政策文件搜索等功能；
- h) 统一支付：应提供统一聚合支付、统一交易报表查询、统一商户平台对账等功能；
- i) 统一物流：应提供寄件、物流查询、订单查询等功能；
- j) 统一用户空间：包括个人空间和企业空间：
 - 1) 个人空间：应提供用户基本信息查询、证照关联、签章管理、办件查询与评价、生命周期事项服务推荐、政策推荐等功能；
 - 2) 企业空间：应提供企业工商基本信息查询、证照关联、签章管理、办件查询与评价、生命周期事项服务推荐、政策推荐等功能；
- k) 其他系统：可根据业务需要，动态增加新的支撑系统，如智能推荐系统、区块链系统等。

9 数据资源层

应依托一体化大数据平台搭建政务服务主题库，包括事项库、办件库、材料库、评价库、政务知识库、用户主题库等，提供政务服务数据汇聚、数据治理、数据接口开发、数据共享发布等功能，为政务服务可视化分析、政务服务数据共享应用等提供统一、同源的政务服务相关数据支撑。

10 基础设施层

应提供政务云、电子政务外网等服务，包括云计算资源、云存储资源、云网络资源、多节点管理等。

11 运营运维

11.1 运营管理

应提供政务服务能力评估分析、政务服务运营服务、数据采集加工服务、任务管理服务、工单管理服务等：

- a) 政务服务能力评估分析：应提供事项指标评估服务、办件指标评估服务、好差评汇聚分析服务等；
- b) 政务服务运营服务：应提供事项运营服务、办件运营服务、好差评运营服务、用户运营服务等；
- c) 数据采集加工服务：应提供采集任务管理服务、采集模板管理服务等；
- d) 任务管理服务：应提供任务管理服务、任务配置服务、流程配置服务等；
- e) 工单管理服务：应提供工单管理服务、工单配置服务、流程配置服务等。

11.2 运维管理

应提供运行管理对象、规则预案、监报告警、风险处置、分析评价、指挥调度等服务：

- a) 运行管理对象：应提供对象动态维护、动态数据仓生成等；
- b) 规则预案：应提供预警告警规则管理、应急预案管理、考核规则管理等；
- c) 监报告警：应提供应用探测、日志监控等；
- d) 风险处置：应提供流程处置故障记录、风险清单跟踪等；
- e) 分析评价：应提供总体运行管理统计分析、多维度综合评价等；
- f) 指挥调度：应通过构建数字孪生、态势感知、多元快响、资源优化、综合评价等板块实现一屏统览服务运行状态实时查看等。

12 标准规范

“爱山东”政务服务平台建设应有标准规范与管理制度支撑，在基础设施、运维、安全等方面应遵循已有的国家标准、行业标准、地方标准、规章制度等要求。

13 安全保障

“爱山东”政务服务平台安全要求应符合GB/T 22239中规定的等级保护第三级安全要求，密码应用安全要求应符合GB/T 39786中规定的第三级密码应用基本要求。

参 考 文 献

- [1] 《山东省人民政府办公厅关于印发省政府机构简称的通知》鲁政办字〔2018〕203号
-