

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0064—2024

智慧社区 综合运行中心管理规范

Smart community—Specification for management of comprehensive operation center

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

 4.1 场所要求 1

 4.2 设施要求 1

 4.3 人才队伍要求 1

5 管理要求 2

 5.1 制度管理 2

 5.2 档案管理 2

 5.3 应急管理 2

 5.4 安全管理 2

6 监督与改进 2

 6.1 反馈监督 2

 6.2 改进措施 2

参考文献 3

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、德州市大数据局、宁津县大数据中心、泰安市泰山区人民政府办公室、山东环球软件股份有限公司。

本文件主要起草人：郑奇、张菡文、崔光磊、孙广华、张腾跃、解文静、石俊龙、李卓、张淼、张宗正、郑策、李钊、冯希坤、孙济生、孙兴善、崔美玲。

智慧社区 综合运行中心管理规范

1 范围

本文件规定了智慧社区综合运行中心在管理、监督与改进方面的要求。
本文件适用于智慧社区综合运行中心的管理。

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—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 36626—2018 信息安全技术 信息系统安全运维管理指南
SZSD 0003—2024 智慧社区 术语

3 术语和定义

SZSD 0003—2024界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 场所要求

综合运行中心的场所应符合以下要求：

- a) 应合理划分综合接待区、联合接访区、多元指挥区、公共服务区、联动指挥区等功能区；
- b) 可按实际需求增设服务保障区等其他区块，包含安全保卫、档案管理、后勤服务等。

4.2 设施要求

综合运行中心应配置满足日常运营的设施设备，包括但不限于：

- a) 社区市政设施：包括燃气设施、热力设施、供水设施、供电设施等；
- b) 社区通信设施：包括移动通信网、光纤通信网、无线局域网、广播电视网等；
- c) 社区感知设施：包括监测终端、传感设备、移动智能终端等智能设施；
- d) 社区计算设施：包括社区本地机房、云计算设施、社区办公设施等。

4.3 人才队伍要求

综合运行中心的人才队伍建设应符合以下要求：

- a) 管理部门人员应具备相应的组织协调、管理服务等职业能力；
- b) 综合窗口人员应具备接待群众的工作经验，熟悉各部门业务受理范围，并能协调各部门工作；业务窗口人员应具备服务技能并熟悉业务；有特殊要求的岗位，人员应达到相关技术要求；

- c) 进驻部门应选配熟悉相应业务、具备相应资格条件的人员进驻。

5 管理要求

5.1 制度管理

综合运行中心应建立日常运行管理制度、各项服务管理制度，包括但不限于人员考核、中心例会、资产管理、印章管理、公文管理等制度。

5.2 档案管理

综合运行中心的档案管理应符合以下要求：

- a) 应配备档案管理工作人员；
- b) 应建立事项举报、投诉、排查、受理、处置等纸质档案和电子档案，档案应确保真实、可靠、完整、可用和安全；具体业务档案按照“谁承办谁负责”原则，定期进行收集、整理、分类、立卷；
- c) 每年定期将上年度属于归档范围的文件、资料进行整理立卷，并编制案卷编目、移交清单等。

5.3 应急管理

综合运行中心应建立综合指挥体系，协助开展应急突发类、疑难复杂类事件的联动指挥和协调处置；发生重大突发性事件等响应时，相关应急处置领导小组、牵头部门进驻运行中心开展指挥调度。

5.4 安全管理

综合运行中心应满足GB/T 22239—2019、GB/T 35273—2020、GB/T 36626—2018的相关要求，安全管理包括但不限于以下要求：

- a) 应建立内部安保、消防等安全管理制度，并经常性进行安保、消防安全演练；
- b) 应制定内部应急安全预案，建立值班备勤制度，并定期组织应急安全培训教育；
- c) 应配备安保人员，对外来人员进行安检，并维护运行中心秩序；
- d) 应建立信息保密制度，对涉密信息进行保密管理；
- e) 内部工作人员凭门禁系统进入运行中心，各处入口应随开随关；
- f) 工作人员不应泄露办理业务过程中知晓的当事群众信息。

6 监督与改进

6.1 反馈监督

综合运行中心应公示各岗位人员基本信息，设立公开投诉电话、开通网络投诉网站等意见反馈与投诉渠道，方便居民联系，接受群众监督；并成立居民监督员队伍，监督运行中心各项活动。

6.2 改进措施

综合运行中心应定期开展考核评估，根据评估结果对工作评价方式、指标等评价要求制定改进措施。应建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息。

参 考 文 献

- [1] GB/T 40656.1—2021 智慧城市 运营中心 第1部分：总体要求
-