**征求意见会材料之三**

**UDC**

**中华人民共和国行业标准 CJJ**

**P CJJ/T xxxx - xxxx**

**备案号：J - xxxx**

**城市综合管理服务平台**

**技术标准**

Technical standard for the urban comprehensive management and services platform

**（征求意见稿）**

**xxxx－ － 发布 xxxx－ － 实施**

**中华人民共和国住房和城乡建设部 发 布**

**中华人民共和国行业标准**

**城市综合管理服务平台**

**技术标准**

Technical standard for the urban comprehensive management and services platform

**CJJ/T xxxx – xxxx**

**J -xxxx**

**批准部门：中华人民共和国住房和城乡建设部**

**施行日期： 年 月 日**

**中国建筑工业出版社**

**xxxx 北京**

**前 言**

根据《住房和城乡建设部标准定额司关于开展工程建设标准<城市综合管理服务平台技术标准>制订工作的函》（建标标函［2019］120号）的要求，标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考国内和国外有关先进标准，在广泛征求意见的基础上，制定本标准。

本标准的主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 平台要求；4 数据库要求；5 数据共享和交换接口；6 基础环境；7 建设和验收；8 运行维护；附录。

本标准由住房和城乡建设部负责管理，由北京数字政通科技股份有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送北京数字政通科技股份有限公司（北京市海淀区东北旺西路8号中关村软件园9号楼国际软件大厦三区，邮政编码100193）。

本标准主编单位： 北京数字政通科技股份有限公司

本标准参编单位： 全国市长研修学院（住房和城乡建设部干部学院）

宁波市智慧城管中心

杭州市数字城管信息处置中心

成都市城市管理数字化监督管理中心

北京市城市管理委员会

四川省住房和城乡建设厅

河南省住房和城乡建设厅

太原市数字化城乡管理指挥中心

成都市城市管理科学研究院

湖南省住房和城乡建设厅信息中心

沈阳市数字化城市管理监督指挥中心

青岛市城市管理监督指挥中心

长沙市城市管理监督指挥中心

徐州市数字化城市管理监督指挥中心

常州市城市管理局

建设综合勘察研究设计院有限公司

烟台市数字化城市管理监督中心

株洲市城市管理监督指挥中心

武汉市城市管理执法委员会

本标准主要起草人员： 王洪深 吴江寿 吴强华 陈芸华

蒋 敏 胡税喜 曾明波 庞艳平

张 旭 宋宇震 王广军 王海滨

李 勇 袁 斌 梁柏清 王 东

任树睿 石运峰 吴海泳 毛 亮

程代国 张博涛 王志生 周志峰

周 欣 王 芳 时永宝 贺建岳

徐夏君 陈立坚 张建峰 胡建强

本标准主要审查人员：

**目 次**

[1 总则 1](#_Toc1572677535)

[2 术语 2](#_Toc762603469)

[3 平台要求 4](#_Toc894098187)

[3.1 一般规定 4](#_Toc1165150850)

[3.2 国家平台和省级平台 4](#_Toc1934442604)

[3.3 市级平台 6](#_Toc1421913495)

[4 数据库要求 9](#_Toc902086649)

[4.1 国家和省级综合性城市管理数据库 9](#_Toc135761923)

[4.2 市级综合性城市管理数据库 9](#_Toc1123006747)

[5 数据共享和交换接口](#_Toc140623346) 11

[5.1 一般规定 11](#_Toc1224564522)

[5.2 接口调用流程 11](#_Toc1920132053)

[5.3 接口安全验证 11](#_Toc1422651302)

[6 基础环境 12](#_Toc417507016)

[6.1 运行环境 12](#_Toc1211343163)

[6.2 安全环境 12](#_Toc899566981)

[7 建设和验收 13](#_Toc737374787)

[7.1 平台建设 13](#_Toc2077401919)

[7.2 平台验收 13](#_Toc1104919707)

[8 运行维护 15](#_Toc1094419940)

[8.1 日常管理 15](#_Toc718495025)

[8.2 软件和数据维护 15](#_Toc445338094)

[8.3 应急预案 15](#_Toc816836063)

[附　录　A 数据传输内容 16](#_Toc1848239217)

[附　录　B 验收办法 17](#_Toc1366502560)

[附　录　C 验收结论示例](#_Toc1366502560) 20

[本标准用词说明 21](#_Toc503315012)

[引用标准名录 22](#_Toc277321151)

[附：条文说明](#_Toc277321151) 23

**Contents**

[1 General provisions 1](#_Toc1840079926)

[2 Terms 2](#_Toc311315835)

[3 Platform functions 4](#_Toc751281903)

[3.1 General requirements 4](#_Toc1738583008)

[3.2 National platform and provincial platform 4](#_Toc1738583008)

[3.3 City platform 6](#_Toc1702114374)

[4 Database requirements 9](#_Toc806622131)

[4.1 Comprehensive urban management database at national and provincial level 9](#_Toc1981375853)

[4.2 Comprehensive urban management database at city level 9](#_Toc2102530989)

[5 Data sharing and exchange interface 11](#_Toc394920738)

[5.1 General requirements 11](#_Toc1708374336)

[5.2 Interface calling process 11](#_Toc791104762)

[5.3 Interface security verification 11](#_Toc1026476357)

[6 Basic environment 12](#_Toc1251995748)

[6.1 Running environment 12](#_Toc980474355)

[6.1 Security environment 12](#_Toc980474355)

[7 Construction and acceptance 13](#_Toc2121279126)

[7.1 Platform construction 13](#_Toc1962246835)

[7.2 Platform acceptance 13](#_Toc576188866)

[8 Operation and maintenance 1](#_Toc1002506539)5

[8.1 Daily management 1](#_Toc2118190258)5

[8.2 Software and data maintenace 1](#_Toc1587249887)5

[8.3 Emergency plan in advance 1](#_Toc866987775)5

[Appendix A Data transmission content 1](#_Toc786989530)6

[Appendix B Acceptance method 1](#_Toc1773779566)7

[Appendix C Example of acceptance conclusion 2](#_Toc1773779566)0

[Explanation of wording in this standard 2](#_Toc2000526538)1

[List of quoted standards 2](#_Toc1845546734)2

[Addtion: Explanation of provisions 2](#_Toc2000526538)3

# 总则

**1.0.1** 为指导国家、省级和市级城市综合管理服务平台规范建设，构建适应高质量发展要求的城市综合管理服务工作体系，增强城市管理统筹协调能力，提高城市精细化管理和服务水平，制定本标准。

**1.0.2** 本标准适用于城市综合管理服务平台的设计、建设、运行、验收和维护。

**1.0.3** 城市综合管理服务平台建设应以需求为导向，坚持因地制宜、统筹规划和集约高效的原则，并充分利用现有的城市管理信息化基础设施。

**1.0.4** 城市综合管理服务平台除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

# 术语

**2.0.1** 城市综合管理服务平台 urban comprehensive management and services platform

运用现代信息技术，集成城市管理相关基础数据、日常运行数据、相关行业数据等资源，实现国家、省、市联网互通、信息共享、数据交换和业务协同，对城市管理工作进行统筹协调、指挥调度、监督考核和综合评价的信息平台。

**2.0.2** 数字化城市管理信息系统 information system for digitized supervision and management of city

基于计算机软硬件和网络环境，集成地理空间框架数据、单元网格数据、管理部件和事件数据、地理编码数据等多种数据资源，通过多部门信息共享、协同工作，实现对城市市政工程设施、市政公用设施、市容环境与环境秩序等进行监督和管理，对实施监督管理的专业部门进行综合绩效评价的集成化信息系统。又称城市管理信息化平台。

**2.0.3** 国家级城市综合管理服务监督平台 platform for urban comprehensive management， services and supervision at national level (national platform)

部署在国务院住房和城乡建设主管部门，与省级平台、市级平台互联互通，对全国城市管理工作履行业务指导、监督检查和综合评价等职能的城市综合管理服务监督平台，简称国家平台。

**2.0.4** 省级城市综合管理服务监督平台 platform for urban comprehensive management, services and supervision at provincial level (provincial platform)

部署在各省级人民政府住房和城乡建设主管部门（城市管理主管部门），与国家平台、市级平台互联互通，对辖区内城市管理工作履行业务指导、监督检查和综合评价等职能的城市综合管理服务监督平台，简称省级平台。

**2.0.5** 市级城市综合管理服务监督指挥平台 platform for urban comprehensive management, services, supervision and directing at city level (city platform)

基于现有数字化城市管理信息系统，纵向对接国家、省级平台，联通县（市、区）平台，横向整合或共享城市管理相关部门数据资源，统筹协调、指挥调度、监督考核全市城市综合管理服务工作的城市综合管理服务监督指挥平台，简称市级平台。

**2.0.6** 城市综合管理服务评价指标体系 index system for evaluation of urban comprehensive management and services

反映城市干净、整洁、有序、安全水平，综合体现城市治理能力和治理水平的若干个相互联系的指标集合。

**2.0.7** [管理]部件 managed component

城市管理公共区域内的各项设施，包括公用设施、交通设施、市容环境设施、园林绿化设施和其他部件等市政工程设施与市政公用设施。

[GB/T 30428.2-2013，术语3.1]

**2.0.8** 事件 event

人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序受到影响或破坏，需要城市管理专业部门处置并使之恢复正常的现象和行为。

[GB/T 30428.2-2013，术语3.2]

# 平台要求

## 一般规定

### 城市综合管理服务平台应分为国家平台、省级平台和市级平台。

### 各级平台应通过国家电子政务外网等，实现上下级平台之间数据共享交换和业务协同。

## 国家平台和省级平台

### 国家平台、省级平台应符合下列规定：

1. 国家平台和省级平台应包括业务指导、监督检查、综合评价和数据交换、应用维护等系统；
2. 国家平台应提供全国统一的“12319微信公众服务号”；
3. 省级平台的业务指导系统应共用国家平台的业务指导系统。

### 业务指导系统应符合下列规定：

1. 业务指导系统应包括政策法规、行业动态和经验交流等功能模块；
2. 政策法规模块应具备汇聚、共享和展示城市管理领域法律、法规、规章、规范性文件以及标准规范等功能；
3. 行业动态模块应具备汇聚、共享和展示地方城市管理机构设置、队伍建设、执法保障、信息化应用、改革进展、专项行动和重点任务落实情况等功能；
4. 经验交流模块应具备接收、共享和交流地方城市管理经验等功能。

### 监督检查系统应符合下列规定：

1. 监督检查系统应构建“统筹布置、按责转办、重点督办、限时反馈”的闭环工作机制；
2. 监督检查系统应包括指挥派遣、工作反馈、监督通报、舆情监测和应急管理等功能模块和12319微信公众服务号；
3. 指挥派遣模块应具备向省级平台和市级平台布置工作任务、明确工作要求和完成时限等功能；
4. 工作反馈模块应具备省级平台和市级平台在接收到工作任务后按照规定要求落实并上报进展情况等功能；
5. 监督通报模块应具备显示各项工作任务进度、对即将逾期的工作任务进行督办、对已逾期的工作任务进行通报等功能；
6. 舆情监测模块应具备舆情采集、舆情督办、舆情分析和舆情报告等功能，并应符合下列要求：
7. 舆情采集功能应能动态采集公共网络信息平台涉及城市管理相关的舆情信息；
8. 舆情督办功能应能将监测到的重大负面舆情信息派遣至省级平台和市级平台，跟踪督办，并接收处置结果；
9. 舆情分析功能应能分析高发舆情类型、舆情发生区域，分析特定时期的舆情趋势，并有针对性地强化事前预警、事中监督和事后处置；
10. 舆情报告功能应能按日、月、季和年等周期生成舆情报告。
11. 应急管理模块应能直接对接市级平台，了解城市自然灾害、重大基础设施损坏和群体性事件等突发应急事件实时情况，跟踪地方对应急事件的处置过程和处置结果；
12. 12319微信公众服务号应包括公众诉求、诉求转办督办、数据分析等功能模块，并应符合下列要求：
13. 公众诉求模块应具备选择诉求类型、定位位置、上传现场照片和填写诉求信息等功能，并具备查看诉求办理进度、对诉求处置结果进行满意度评价等功能；
14. 诉求转办督办模块应能根据诉求位置将诉求自动转发至省级平台和市级平台，并跟踪诉求处置进度，对超期未处置诉求进行督办；
15. 数据分析模块应具备基于公众诉求数据分析高发问题和满意度的功能。

### 综合评价系统应符合下列规定：

1. 综合评价系统应包括评价指标管理、评价任务管理和评价结果生成等功能模块；
2. 评价指标管理模块应具备对“干净、整洁、有序、安全、群众满意”5个方面评价的指标类别、指标名称、指标说明、指标权重等评价指标库数据的配置管理功能；
3. 评价任务管理模块应具备基于评价指标库生成评价任务、分发评价任务、现场评价以及回传评价结果等功能；
4. 评价结果生成模块应具备基于评价指标数据和评价任务完成情况，按规定的评价周期生成评价结果的功能。评价结果应采用文字、图表等可视化方式表达。

### 数据交换系统应符合下列规定：

1. 应按本标准第5章的规定从省级平台和市级平台获取城市管理基础、城市部件事件监管、城市管理行业应用、相关行业、公众诉求和网络舆情等数据；
2. 应具备接入各级平台配置、接口服务发布、接口服务订阅、数据交换和接口状态监控等功能。

### 应用维护系统应符合下列规定：

1. 应用维护系统应具备机构、人员、权限和系统等配置功能；
2. 机构、人员和权限配置功能应能维护与平台运行相关的各级部门、人员和岗位及其权限信息；
3. 系统配置功能应能配置工作流、表单和功能参数等。

## 市级平台

### 市级平台应符合下列规定：

1. 市级平台应包括业务指导、指挥协调、行业应用、公众服务、数据汇聚和数据交换等系统，其中业务指导系统应共用国家平台的业务指导系统；
2. 宜按照本标准要求建立市、县（市、区）一体化平台，并根据城市实际需求拓展功能。

### 指挥协调系统应符合下列规定：

1. 应包含依据现行行业标准《城市市政综合监管信息系统技术规范》CJJ/T 106建设的监管数据无线采集、监督中心受理、协同工作、监督指挥、绩效考核、地理编码、应用维护和基础数据资源管理等功能模块；
2. 应实现城市管理问题“信息采集、案件建立、任务派遣、任务处置、处置反馈、核查结案和绩效考核”等7个阶段的闭环管理；
3. 应根据城市综合管理服务评价工作要求，扩展与“干净、整洁、有序、安全”相关的管理对象，纳入城市管理部件事件数据体系、行业应用数据体系和相关行业数据体系管理，实现对城市综合管理相关部门的统筹协调、指挥调度和监督考核。

### 行业应用系统应符合下列规定：

1. 行业应用系统应包括市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等业务系统；
2. 现有的市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等业务系统，应按照本标准第5章的规定与数据汇聚系统进行数据对接，实现城市管理行业应用数据的整合。

### 公众服务系统应符合下列规定：

1. 公众服务系统应包括热线服务、微信服务和公众类APP等功能模块；
2. 热线服务功能模块应符合下列规定：
3. 能够利用12319城市管理服务等热线，为公众提供投诉、咨询、建议等服务；
4. 公众诉求能够进入指挥协调系统进行派遣、处置、核查和结案；
5. 对各项服务进行满意度回访；
6. 具有话务排队、话务分配、坐席监听、三方通话、录音查询、报表生成等功能；
7. 支持与12345政务服务等热线统一受理。
8. 微信服务功能模块应符合下列规定：
9. 能够利用微信公众号或微信小程序为公众提供投诉、咨询、建议等服务；
10. 与国家平台的12319微信公众服务号对接；
11. 能够为公众提供投诉、咨询、建议等服务；
12. 公众诉求能够进入指挥协调系统进行派遣、处置、核查和结案；
13. 对各项服务进行满意度回访；
14. 具备案件上报、案件查询和便民服务等功能。
15. 公众类APP应具备受理公众诉求和便民服务等功能。

### 数据汇聚系统应符合下列规定：

1. 应根据城市综合管理服务工作要求，汇聚城市管理基础、城市部件事件监管、城市管理行业应用、相关行业、公众诉求和网络舆情等数据；
2. 数据汇聚系统应包括数据获取、数据清洗、数据融合和数据资源目录等功能模块；
3. 数据获取模块应通过接口方式实时获取城市部件事件监管数据，获取市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等城市管理行业应用数据，宜支持获取相关行业数据：

1） 应从数字化城市管理信息系统获取地理空间、视频监控、监管问题、信息采集员和监督考核等数据；

2） 应从市政公用系统获取道路、桥梁、隧道、供水、排水、供热、供气和照明等数据；

3） 应从市容环卫系统获取市容市貌、环境卫生、渣土管理和户外广告等数据；

4） 应从园林绿化系统获取城市绿地、公园和古树名木等数据；

5） 应从城市管理执法系统获取执法机构、人员、案件和案由等数据；

6） 宜获取城乡建设、市场监管、公安交管、交通运输、自然资源和生态环境等部门与城市综合管理服务评价指标体系需要的相关数据。

1. 数据清洗模块应具有对获取的数据进行转换、审核、比对校验、去重和纠错等功能；
2. 数据融合模块应具有对清洗后的多源异构数据信息进行集成、融合，并加载到综合性城市管理数据库的功能；
3. 数据资源目录模块应具备共享信息资源编目、目录注册和目录发布等功能。

### 数据交换系统应符合下列规定：

1. 应按本标准第5章的规定，向国家平台、省级平台推送城市部件事件监管、城市管理行业应用、相关行业、公众诉求和网络舆情等数据；
2. 应具备接口服务发布、接口服务订阅、数据交换和接口状态监控等功能。

# 数据库要求

## 国家和省级综合性城市管理数据库

### 国家和省级综合性城市管理数据库应包括业务指导、监督检查、公众诉求、网络舆情、市级平台上报和综合评价等数据。

### 业务指导数据应包括城市管理相关的法律、法规、规章、规范性文件和标准规范等数据；城市管理体制机制相关数据；城市管理行政执法职责、配置、范围和查处情况等数据；城市管理典型案例和专项行动等数据。

### 监督检查数据应包括国家平台或省级平台布置的重点工作任务及反馈数据。

### 公众诉求数据应包括12319微信公众服务号收集的投诉、咨询、建议数据。

### 网络舆情数据应包括从公共网络信息平台获取的与城市管理相关的舆情数据。

### 市级平台上报数据应包括市级平台推送的城市部件事件监管、城市管理行业应用、相关行业、公众诉求和网络舆情等数据。

### 综合评价数据应包括城市综合管理服务评价指标体系各项评价指标所需的数据、评价过程数据和评价结果数据等。

### 省级综合性城市管理数据库可根据实际需要拓展数据建设内容。

## 市级综合性城市管理数据库

### 市级综合性城市管理数据库应符合下列规定：

1. 市级综合性城市管理数据库应包括城市管理基础、城市部件事件监管、城市管理行业应用、相关行业、公众诉求和网络舆情等数据；
2. 可根据本市实际需要拓展数据建设内容。

### 城市管理基础数据应符合下列规定：

1. 城市管理基础数据应包括地理空间和视频监控等数据；
2. 地理空间数据应包括地理空间框架、管理部件、单元网格、实景影像和地理编码等数据，应符合现行行业标准《城市市政综合监管信息系统技术规范》CJJ/T 106的规定；
3. 视频监控数据应整合或共享城市管理相关的视频监控资源，应符合现行国家标准《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》GB/T 28181的规定。

### 城市部件事件监管数据应符合下列规定：

1. 城市部件事件监管数据应包括数字化城市管理信息系统运行的监管问题数据和统计类数据等；
2. 监管问题数据应包括符合现行国家标准《数字化城市管理信息系统 第2部分：管理部件和事件》GB/T 30428.2规定的管理部件和事件监管问题数据；
3. 统计类数据应包括部件、网格、区域、人员、部门、问题来源、问题类别和问题状态等统计数据。

### 城市管理行业应用数据应符合下列规定：

1. 城市管理行业应用数据应包括市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等行业应用系统数据；
2. 市政公用行业数据应包括道路、桥梁、隧道、供水、排水、供热、供气和照明等数据；
3. 市容环卫行业数据应包括市容市貌、环境卫生、渣土管理和户外广告等数据；
4. 园林绿化行业数据应包括绿地、公园和古树名木等数据，公园绿地分类应符合现行行业标准《城市绿地分类标准》CJJ/T 85的规定；
5. 城市管理执法行业数据应包括执法机构、人员、案件和案由等数据。

### 相关行业数据宜包括城乡建设、市场监管、公安交管、交通运输、自然资源和生态环境等部门与城市综合管理服务评价指标体系相关的数据，如规划、统计、行政许可、行政处罚和社会信用等数据。

### 公众诉求数据应包括从热线、微信、公众类APP等服务渠道收集的投诉、咨询和建议等数据。

### 网络舆情数据应包括从公共网络信息平台获取的与城市管理相关的舆情数据。

# 数据共享和交换接口

## 一般规定

### 数据共享和交换接口的数据传输内容应符合本标准第4章和附录A的规定。

### 国家平台、省级平台和市级平台之间应实现双向数据共享和交换。

### 应支持超文本传输协议（HTTP）、简单对象访问协议（SOAP）和物联网设备数据传输协议等。

### 应具有数据交换和传输的并发能力。

### 应具有数据交换状态实时监控和异常报警功能。

## 接口调用流程

### 市级平台应向国家平台、省级平台申请接入账号，申请信息应包括平台名称、密钥和接口服务地址等。

### 省级平台应向国家平台申请接入账号，申请信息应包括平台名称、密钥和接口服务地址等。

### 国家平台和省级平台审核通过后应提供平台标识、密钥、推送数据约定时间段、接口服务地址等配置信息。

## 接口安全验证

### 接口服务应为每个调用方生成一对密钥（公钥和私钥），调用方使用公钥将请求参数加密生成签名，接口服务使用私钥进行签名验证。

### 调用方每次请求接口应附加时间戳，接口服务应根据时间戳检验接口时效性。

# 基础环境

## 运行环境

### 运行环境应包括网络、服务器、存储及备份设备、安全设备、呼叫中心、操作系统和数据库管理系统等，应充分利用、整合和共享现有的软硬件资源。

### 宜使用云计算中心提供的运行环境，可按现行国家标准《数据中心设计规范》GB 50174、《电子计算机场地通用规范》GB 2887和《计算站场地安全要求》GB 9361的规定自建机房提供运行环境。

### 应根据平台访问量、吞吐量和存储量拓展软硬件资源。

## 安全环境

### 应根据现行国家标准《信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求》GB/T 22239的规定确定平台安全保护等级，建立由物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全和管理安全等构成的安全保障体系。

### 平台应通过安全隔离及信息交换设备与移动互联网连接。

### 宜建立异地和双活等备份机制。

# 建设和验收

## 平台建设

### 平台建设应包括下列工作：

**1** 建立平台建设组织体系，成立平台建设领导小组；

**2** 制定项目总体方案，确定工作分工、进度安排和经费预算；

**3** 编写平台建设方案并报上级主管部门评审；

**4** 组建城市综合管理服务监督（指挥）中心，编制相关工作制度和实施办法；

**5** 设计、采购、开发、集成和部署平台；

**6** 测试平台运行环境、功能和性能；

**7** 编制培训手册，对相关工作人员进行业务和技术培训；

**8** 平台试运行、验收和正式运行；

**9** 对平台建设过程中的相关文档资料进行整理和存档。

### 已经运行数字化城市管理信息系统的城市，应基于现有系统升级建设市级平台，应充分利用现有系统的运行环境拓展建设。

## 平台验收

### 省级平台和市级平台验收应符合下列基本条件：

1. 省级建立了城市综合管理服务监督中心；
2. 市级建立了隶属城市政府或城市管理委员会（城市管理工作领导小组）的城市综合管理服务监督指挥中心，履行城市政府对全市城市综合管理工作的统筹协调、指挥调度、监督考核。
3. 市级制定了监督、指挥、处置和考核制度，包括《城市综合管理服务监督手册》《城市综合管理服务处置（指挥）手册》和《城市综合管理服务绩效考核办法》等，并形成了城市管理长效机制；
4. 省级平台和市级平台应符合本标准第3～6章的规定；
5. 平台连续、安全、稳定试运行超过3个月以上。

### 应由国务院住房和城乡建设主管部门组织相关专家对省级平台进行验收；应由国务院住房和城乡建设主管部门会同相关省级人民政府住房和城乡建设主管部门（城市管理主管部门），组织相关专家对市级平台进行验收。

### 省级平台和市级平台验收应按照预验收、正式验收两个步骤进行。

### 预验收应符合下列规定：

1. 验收专家组成员不宜少于3人；
2. 按本标准附录B的规定逐一对照检查，对存在的问题提出明确的改进意见；
3. 待验收的省级平台和市级平台应按照预验收提出的改进意见进行整改，整改结果应经预验收专家确认合格。

### 正式验收应符合下列规定：

1. 省级平台验收专家组成员不宜少于5人，市级平台验收专家组成员不宜少于7人；
2. 验收程序包括平台建设和运行情况汇报、平台演示、文档审阅、实地考察、平台数据随机抽查、专家质询等；
3. 参照本标准附录C形成明确的书面验收结论。

# 运行维护

## 日常管理

### 应制定平台运行维护管理制度，配备平台管理员，监测平台运行、数据交换、数据备份等状态。

### 应对操作系统、数据库管理系统、应用系统和网络设备设置权限，阻止非授权用户读取、修改、破坏或窃取数据。

### 应制定备份管理制度，定期进行数据备份。

## 软件和数据维护

### 应通过应用维护系统对平台进行维护。

### 应建立各级综合性城市管理数据库的维护更新机制。

## 应急预案

### 应制定有效的平台运行应急预案，并定期组织演练。

### 应急预案应包括网络、服务器、存储及备份设备、安全设备、呼叫中心和应用系统等异常等情况的处置方案。

1. 数据传输内容

**A.0.1** 城市部件事件监管数据

1. 监管问题数据包括任务号、上报时间、立案时间、结案时间、问题来源、部事件类型、大类名称、小类名称、区、街道、社区、单元网格、部件编码、坐标、问题描述、专业部门、案件状态等信息；
2. 案件状态更新数据包括任务号、案件状态、案件状态更新时间等信息；
3. 部件统计数据包括大类名称、小类名称、数量等信息；
4. 人员统计数据包括执法人员、监督员等人员统计结果；
5. 部门数据包括专业部门明细数据。

**A.0.2** 公众诉求数据

1. 公众诉求数据包括受理编号、来源、类型、诉求时间、诉求人，联系电话、内容、位置等信息；
2. 公众诉求办理数据包括受理编号、处置状态、交办情况、处置情况等信息；
3. 公众诉求回访数据包括受理编号、回访人、回访记录、满意度等信息。

**A.0.3** 网络舆情数据

1. 网络舆情数据包括舆情编号、来源、分类、等级、标题、内容、所在地等信息；
2. 网络舆情处置反馈数据包括舆情编号、处置结果等信息。

1. 验收办法

**B.0.1** 省级平台和市级平台验收内容应符合下列规定：

**1** 管理体系应符合下列规定：

1. 省级建立了城市综合管理服务监督中心；
2. 市级建立了隶属城市政府或城市管理委员会（城市管理工作领导小组）的城市综合管理服务监督指挥中心；

3） 省级根据城市综合管理服务评价工作要求，围绕“干净、整洁、有序、安全、群众满意”5个方面，开展综合评价工作；

4） 市级编制了《城市综合管理服务监督手册》《城市综合管理服务处置（指挥）手册》和《城市综合管理服务绩效考核办法》等规范性文件并贯彻执行。

5） 市级平台建立了包含信息收集、案件建立、任务派遣、任务处置、处置反馈、核查结案和绩效考核等阶段的闭环业务流程，各阶段分工明确、衔接紧密。

**2** 数据体系应符合下列规定：

1. 业务指导数据应符合本标准第4.1.2条的规定；

2） 监督检查数据应符合本标准第4.1.3条的规定；

3） 综合评价数据应符合本标准第4.1.7条的规定。

4） 城市管理基础数据应符合现行国家标准《数字化城市管理信息系统 第6部分：验收》GB/T 30428.6的规定，应提供地理空间数据采集、处理、建库的技术方案、技术总结报告、质量检查验收报告、监理报告及数据更新方案等文档；

5） 城市部件事件监管数据应符合现行国家标准《数字化城市管理信息系统 第2部分：管理部件和事件》GB/T 30428.2的规定；

6） 城市管理行业应用数据应符合本标准第4.2.4条的规定；

7） 相关行业数据应符合本标准第4.2.5条的规定；

8） 公众诉求数据应符合本标准第4.2.6条的规定；

9） 网络舆情数据应符合本标准第4.2.7条的规定。

**3** 应用系统应符合下列规定：

1） 应建立平台运行环境，具备网络、服务器、存储及备份设备、安全设备等，安装操作系统和数据库管理系统等软件；市级平台还应建立呼叫中心；

2） 平台的子系统及其功能应符合本标准第3章的规定；

3） 应具有安全保障功能；

4） 应对平台进行软件测试；

5） 应提供平台设计和开发文档，包括需求分析报告、总体设计书、详细设计书、用户手册、维护手册和测试报告等。

**4** 运行效果应符合下列规定：

1） 运行范围应完整覆盖城市管理建成区范围；

2） 平台运行应充分体现城市综合管理服务的工作要求，建立党委政府领导下的城市综合管理服务工作体系，涉及城市综合管理服务的所有专业部门应全部接入平台；

3） 平台应处于正常运行状态；

4） 市级平台的绩效考核应符合现行国家标准《数字化城市管理信息系统 第4部分：绩效评价》GB/T 30428.4的规定。

**5** 文档资料应符合下列规定：

1. 文档资料应符合表B.0.1规定的文档内容；

表B.0.1 平台建设和运行文档目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 文档分类 | 文档内容 |
| 1 | 管理模式文档 | 城市综合管理服务评价行政文件 |
| 2 | 城市综合管理服务监督处置制度性行政文件 |
| 3 | 城市综合管理服务考核制度性行政文件 |
| 4 | 引用的现行国家标准、行业标准和地方标准清单 |
| 5 | 建设过程文档 | 城市综合管理服务平台项目立项申请与批复 |
| 6 | 平台建设方案及专家论证意见 |
| 7 | 招投标及合同文件 |
| 8 | 工作场地设计与建设文档 |
| 9 | 设备、软件到货验收文档 |
| 10 | 平台集成（含网络、安全、服务器等）建设文档 |
| 11 | 平台集成测试报告 |
| 12 | 部件、地理编码数据普查技术方案（市级平台包含） |
| 13 | 部件、地理编码数据普查监理报告（市级平台包含 |
| 14 | 部件、地理编码数据普查验收报告（市级平台包含） |
| 15 | 地理空间数据库建库技术总结报告（市级平台包含） |
| 16 | 应用系统需求分析报告 |
| 17 | 应用系统总体设计方案 |
| 18 | 应用系统详细设计方案 |
| 19 | 应用系统用户手册 |
| 20 | 应用系统维护手册 |
| 21 | 应用系统测试报告 |
| 22 | 项目建设监理报告 |
| 23 | 总结文档 | 项目建设竣工报告（含自检意见） |
| 24 | 项目建设总结报告 |
| 25 | 试运行情况报告（含运行效果、月度分析报告） |

2） 文档资料应提供电子文档和纸质文档，内容应系统、完整；

3） 文档资料的编写格式、内容及质量应符合国家现行标准的规定；

4） 文档资料应字迹清晰、图表整洁，签字盖章手续完备；

5） 文档资料尺寸规格宜为A4幅面（297mm×210mm），图纸宜采用标准图幅。

**B.0.2** 验收结论应符合下列规定：

**1** 验收结论的主要内容包括对管理体系、数据体系、应用系统、运行效果和文档资料的评价意见；

**2** 应明确给出是否通过验收的结论。对未通过验收的，应写明存在的主要问题并提出整改意见或建议；

**3** 验收结论示例参见本标准附录C。

1. 验收结论示例

××省××市城市综合管理服务平台

验 收 意 见

××××年××月××日，[主管部门]在××市主持召开了“××市城市综合管理服务平台”专家验收会。验收专家（名单附后）听取了平台建设和运行报告，观看了平台演示，审阅了相关文档，进行了质询，对市容环境、街面秩序以及平台业务化运行等进行了现场察看。经质询和讨论，形成如下验收意见：

1. 提供的文档资料齐全，符合验收要求。
2. 建立了相对独立的城市综合管理服务监督指挥机构，制定并执行了有效的监督制度、处置制度和绩效考核制度，城市综合管理服务效果已经显现，在××试运行期内，立案率达到××％，结案率达到××％，各项工作机制得到建立和落实，并形成了城市管理长效机制。经现场抽样考察，市容环境整洁，街面秩序良好，平台操作熟练。
3. 平台包括了指挥协调、行业应用、公众服务、数据汇聚和数据交换等系统，共用国家平台的业务指导系统，并符合现行行业标准《城市综合管理服务平台技术标准》第3章的要求。
4. 平台汇聚了包括城市管理基础、城市部件事件监管、城市管理行业应用、相关行业、公众诉求、网络舆情等数据，数据覆盖了整个建成区范围，具有良好的现势性，并符合现行行业标准《城市综合管理服务平台技术标准》第4章的要求。
5. 经过×个月的试运行，平台性能稳定，符合相关标准及项目招标文件、合同规定的各项要求，能满足用户的实际需求。

综上所述，验收专家组同意该项目通过验收。

建议××××××××。

验收专家组组长：××××

成员：××××

××××年××月××日

# 本标准用词说明

**1** 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1） 表示很严格，非这样做不可的：

正面用词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2） 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面用词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3） 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面用词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4） 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

**2** 条文中指明应符合其他有关标准执行的写法为“应符合……的规定”或“应按……执行”。

# 引用标准名录

**1** 《计算站场地安全要求》GB 9361

**2** 《电子计算机场地通用规范》GB 2887

**3** 《数据中心设计规范》GB 50174

**4** 《城市容貌标准》GB 50449

**5** 《计算机软件文档编制规范》GB/T 8567

**6** 《电子政务业务流程设计方法通用规范》GB/T 19487

**7** 《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》GB/T 28181

**8** 《数字化城市管理信息系统 第1部分：单元网格》GB/T 30428.1

**9** 《数字化城市管理信息系统 第2部分：管理部件和事件》GB/T 30428.2

**10** 《数字化城市管理信息系统 第3部分：地理编码》GB/T 30428.3

**11** 《数字化城市管理信息系统 第4部分：绩效评价》GB/T 30428.4

**12** 《数字化城市管理信息系统 第5部分：监管信息采集设备》GB/T 30428.5

**13** 《数字化城市管理信息系统 第6部分：验收》GB/T 30428.6

**14** 《数字化城市管理信息系统 第7部分：监管信息采集》GB/T 30428.7

**15** 《数字化城市管理信息系统 第8部分：立案、处置和结案》GB/T 30428.8

**16** 《信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求》GB/T 22239

**17** 《城市基础地理信息系统技术规范》CJJ 100

**18** 《城市绿地分类标准》CJJ/T 85

**19** 《城市地理空间框架数据标准》CJJ/T 103

**20** 《城市市政综合监管信息系统技术规范》CJJ/T 106

**21** 《建设领域应用软件测评通用规范》CJJ/T 116

中华人民共和国行业标准

城市综合管理服务平台技术标准

Technical standard for the urban comprehensive management and services platform

**CJJ/T xxxx – xxxx**

条 文 说 明

**目 次**

[1 总则](#_Toc1572677535) 25

[2 术语 2](#_Toc762603469)6

[3 平台要求 2](#_Toc894098187)7

[3.1 一般规定 2](#_Toc1165150850)7

[3.2 国家平台和省级平台 2](#_Toc1934442604)7

[3.3 市级平台 2](#_Toc1421913495)8

[4 数据库要求 3](#_Toc902086649)1

[4.1 国家和省级综合性城市管理数据库 3](#_Toc135761923)1

[4.2 市级综合性城市管理数据库 3](#_Toc1123006747)1

[5 数据共享和交换接口 3](#_Toc140623346)3

[5.1 一般规定 3](#_Toc1224564522)3

[5.2 接口调用流程 3](#_Toc1920132053)3

[5.3 接口安全验证](#_Toc1422651302) 33

[6 基础环境 3](#_Toc417507016)4

[6.1 运行环境 3](#_Toc1211343163)4

[6.2 安全环境 3](#_Toc899566981)4

[7 建设和验收](#_Toc737374787) 35

[7.1 平台建设](#_Toc2077401919) 35

[7.2 平台验收](#_Toc1104919707) 35

[8 运行维护](#_Toc1094419940) 36

[8.1 日常管理](#_Toc718495025) 36

[8.2 软件和数据维护](#_Toc445338094) 36

[8.3 应急预案](#_Toc816836063) 36

# 总则

**1.0.1** 为贯彻落实习近平总书记关于提高城市管理科学化、精细化、智能化水平的重要指示，本标准对国家、省、市三级城市综合管理服务平台的建设进行了规定。通过平台建设，增强城市管理统筹协调能力，构建适应高质量发展的城市综合管理服务工作体系，让城市干净、整洁、有序、安全，让人民群众在城市生活得更方便、更舒心、更美好。

**1.0.2** 本标准作为指导适用于城市综合管理服务平台建设的技术标准，规定了平台的设计、建设、验收和运行维护的基本要求。

**1.0.3** 城市综合管理服务平台建设可以充分利用现有数字化城市管理信息系统软硬件资源进行拓展，节约资源；平台建设要立足实际，积极采用物联网、移动互联网、云计算、大数据、人工智能、区块链等新技术，提高智能化水平。

**1.0.4** 本标准是以国家现行有关标准为基础而制定的，在建设城市综合管理服务平台时，应符合本标准规定，还应符合国家现行有关标准的规定。

# 术语

**2.0.1～2.0.5** 城市综合管理服务平台分为国家、省、市三级平台，实现国家、省、市三级联网的数据共享交换和业务系统。其中，市级城市综合管理服务平台是在数字化城市管理信息系统（即城市管理信息化平台）基础上规范形成，联通县（市、区）。

**2.0.6** 城市综合管理服务平台基于城市综合管理服务评价指标体系进行综合评价。指标体系包括干净、整洁、有序、安全、群众满意等5个方面若干个指标。

**2.0.7～2.0.8** 市级城市综合管理服务平台的管理对象包括部件和事件。

# 平台要求

## 一般规定

**3.1.1** 城市综合管理服务平台分为国家、省和市三级。

**3.1.2** 国家、省、市三级平台应通过国家电子政务外网等实现互联互通。

## 国家平台和省级平台

### **3.2.1** 国家平台和省级平台都包括5个系统，其中业务指导、监督检查和综合评价3个为应用系统，数据交换和应用维护2个为运维系统。国家平台提供全国统一的12319微信公众服务号，各城市已经建设12319微信公众服务号的，均需要和国家平台的12319微信公众服务号进行数据对接。省级平台直接使用国家平台的业务指导系统进行政策法规、行业动态、经验交流等内容的上报。

### **3.2.2 业务指导系统**

政策法规、行业动态、经验交流3个模块用于汇聚、共享和展示城市管理领域法律、法规、规章、政策性文件、标准规范、机构设置、队伍建设、执法保障、信息化应用、改革进展、专项行动、重点任务落实情况、城市管理经验等。通过城市之间的相互学习，提升城市管理和服务水平。

### **3.2.3 监督检查系统**

**1～5** 监督检查系统按照“统筹布置、按责转办、重点督办、限时反馈”的闭环工作机制，将领导指示、重点工作布置给地方城市管理部门，明确工作任务要求和时限，并对工作进度进行督办。

**6** 舆情监测模块可以从人民网、新华网、微信、微博等互联网媒体平台上获取涉及城市管理相关的舆情，并能转给相应的省和市进行处置。舆情监测模块还可以分析高发舆情类型、舆情区域，分析特定时期的舆情趋势，并能按日、月、季、年等周期生成舆情报告。

**7** 应急管理模块要和市级平台对接，了解和跟踪城市自然灾害、重大基础设施损坏、群体性事件等突发应急事件处置情况。

**8** 12319微信公众服务号是全国统一的微信公众服务号，市级平台可以直接使用此微信公众号受理公众投诉。已经建设12319微信公众服务号的城市也要和国家平台的12319微信公众服务号进行数据对接。12319微信公众号还包括投诉数据分析功能，对易发高发问题、群众关注的热点难点问题、群众满意度等进行分析研判，为科学决策提供依据。

### **3.2.4 综合评价系统**

综合评价系统围绕“干净、整洁、有序、安全、群众满意”5个方面，对评价指标、权重等进行管理；可以生成随机抽查任务，进行现场评分，回传评价结果；可以根据市级平台上报的各类数据、随机抽查任务的现场检查结果、12319微信公众服务号满意度评价、网络舆情等数据对各城市进行综合评价。

评价结果可以采用文字、图表等可视化方式进行表达。

### **3.2.5 数据交换系统**

数据交换系统可以配置接入的省级平台和市级平台，从省级平台、市级平台获取城市管理基础数据、城市部件事件监管数据、城市管理行业应用数据、相关行业数据、公众诉求数据和网络舆情数据等，作为综合评价的数据支撑。

### **3.2.6 应用维护系统**

主要是平台运行后可能发生变化的相关机构、人员、权限、流程、表单及其他功能参数需要进行调整时，要求平台必须具有充分的适应能力。应用维护系统可以快速完成这些调整。

## 市级平台

### **3.3.1 一般规定**

市级平台包括业务指导、指挥协调、行业应用、公众诉求、数据汇聚和数据交换5个系统，宜按市、县（市、区）一体化进行建设，并根据城市实际需求拓展功能。基于现有的数字化城市管理信息系统升级建设市级平台，市级平台要根据城市综合管理服务评价工作要求，拓展与“干净、整洁、有序、安全”相关的管理对象，实现对城市综合管理相关部门的统筹协调、指挥调度、监督考核，构建党委政府领导下的“大城管”工作格局。

通过国家平台的业务指导系统填报政策法规、行业动态和经验交流等内容。

### **3.3.2 指挥协调系统**

指挥协调系统包括《城市市政综合监管信息系统技术规范》（CJJ/T 106）规定的监管数据无线采集、监督中心受理、协同工作、监督指挥、绩效考核、地理编码、应用维护和基础数据资源管理等子系统，实现城市管理问题“信息采集、案件建立、任务派遣、任务处置、处置反馈、核查结案和绩效考核”等7个阶段的闭环管理。

除了对GB/T 30428.2规定的部件和事件进行管理之外，还可以根据城市综合管理服务评价工作要求，扩展与“干净、整洁、有序、安全”相关的管理对象，应按7个阶段闭环管理模式进行统筹协调、指挥调度和监督考核。

### **3.3.3 行业应用系统**

为推动所辖城市形成党委政府领导下的“大城管”工作格局，需要对市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等“3+1”行业进行监管，因此需要建设“3+1”相关的行业应用系统。

现有的市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等行业应用系统，应通过数据交换接口与数据汇聚系统进行数据对接。

### **3.3.4 公众服务系统**

公众服务系统按照接入方式划分为热线、微信公众号（或小程序）和公众类APP三类，都提供投诉、咨询、建议等服务，具备相似的功能。

公众诉求能够通过指挥协调系统进行派遣、处置、核查、结案。

满意度回访是为综合评价提供满意度评价的基础数据。

微信公众号、公众类APP获取的数据需要与国家平台的12319微信公众服务号对接。

### **3.3.5 数据汇聚系统**

数据汇聚系统目的是汇聚城市管理基础数据、城市部件事件监管数据、城市管理行业应用数据、相关行业数据、公众诉求数据、网络舆情数据等，形成市级综合性城市管理数据库。

汇聚数据需要经过清洗和融合，才能进入市级综合性城市管理数据库。

数据汇聚后形成综合性城市管理数据库，通过数据资源目录模块对外提供共享服务。

### **3.3.6 数据交换系统**

需要实时向国家平台、省级平台推送城市部件事件监管数据、城市管理行业应用数据、相关行业数据、公众诉求数据和网络舆情数据等。

政策法规、行业动态和经验交流直接使用国家平台业务指导系统进行填报。

# 数据库要求

## 国家和省级综合性城市管理数据库

### **4.1.1～4.1.7** 对国家和省级综合性城市管理数据库中的业务指导、监督检查、公众诉求、网络舆情、市级平台上报数据和综合评价数据等内容进行了具体说明。市级平台上报数据来自市级平台推送。

### **4.1.8** 省级城市综合管理服务平台结合实际会进行功能拓展，因此省级综合性城市管理数据库也需要根据本省实际拓展数据建设相应内容。

## 市级综合性城市管理数据库

### **4.2.1 一般规定**

市级平台包括城市管理基础数据、城市部件事件监管数据、城市管理行业应用数据、相关行业数据、公众诉求数据和网络舆情数据等。市级城市综合管理服务平台结合实际会进行功能拓展，因此市级综合性城市管理数据库也需要根据本市实际拓展数据库建设内容。

### **4.2.2 城市管理基础数据**

城市管理基础数据应包括地理空间数据、视频监控数据。地理空间数据的具体规定见CJJ/T 106。

国家平台业务指导系统中应急管理模块需要共享市级平台城市管理相关视频资源，因此需要事先采集视频监控数据相关信息。

### **4.2.3 城市部件事件监管数据**

城市部件事件监管数据应包括数字化城市管理信息系统运行的数据，包括监管问题数据本身，也包括统计数据。包括统计数据的原因是上传全部监管问题数据到省级平台、国家平台耗时较长，因此先上传部件、网格、区域、人员、部门、问题来源、问题类别和问题状态等统计数据。

### **4.2.4 城市管理行业应用数据**

城市管理行业应用数据包括市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等行业应用系统的数据。

市政公用行业数据主要包括道路、桥梁、隧道、供水、排水、供热、供气和照明等数据。

市容环卫行业数据主要包括市容市貌、环境卫生、渣土管理和户外广告等数据。

园林绿化行业数据包括绿地、公园和古树名木等数据。

城市管理执法行业数据应包括执法机构、执法人员、执法案件和执法案由等数据。

### **4.2.5 相关行业数据**

相关行业数据包括城乡建设、市场监管、公安交管、交通运输、自然资源和生态环境等部门与城市综合管理服务评价指标体系相关的数据，数据内容为规划数据、统计数据、行政许可数据、行政处罚数据和社会信用数据等。

### **4.2.6 公众诉求数据**

公众诉求数据应包括热线、微信、公众类APP等服务渠道收集的投诉、咨询和建议等数据，数据内容包括数据来源、服务分类、交办情况、处置情况、投诉满意度等。投诉满意度数据是必要的，是为综合评价提供满意度的基础数据。

### **4.2.7 网络舆情数据**

公共网络信息平台包括新华网、人民网、微信、微博等。

获取网络舆情数据的信息技术包括爬虫、大数据分析等技术。

# 数据共享和交换接口

## 一般规定

### **5.1.1** 接口数据的传输内容见附录B，包括城市管理基础数据、城市部件事件监管数据、城市管理行业应用数据、相关行业数据、公众诉求数据和网络舆情数据等6类数据接口。

### **5.1.2** 试点阶段市级平台可直接向国家平台上报数据。省级平台建设完成之后，一般由市级平台向省级平台上报数据，省级平台向国家平台上报数据。

### **5.1.3～5.1.5** 市政公用、市容环卫和园林绿化均涉及物联网设备的监测，因此需要支持物联网设备数据传输协议。提供数据交换实时监控和异常报警功能是为了进一步保障数据交换的稳定可靠。

## 接口调用流程

### **5.2.1～5.2.3** 在进行数据交换之前，首先需要完成下级平台接入配置工作。测试接口服务地址用于平台建设双方进行接口对接调试。调试成功之后，需要切换到正式接口服务地址。

## 接口安全验证

### **5.3.1～5.3.2** 通过公钥和私钥，对请求参数和时间戳进行非对称加密，可以有效防止恶意攻击，保障接口调用的安全可靠。

# 基础环境

## 运行环境

### **6.1.1～6.1.3** 运行环境是指支撑城市综合管理服务平台运行的软件、硬件和网络等设施，本标准对其主要技术基本要求进行了规定。运行环境优先考虑云计算中心，节约运维成本，还有利于根据平台计算量、访问量、吞吐量、存储量动态拓展软硬件资源。

## 安全环境

### **6.2.1** 应根据《中华人民共和国网络安全法》和GB/T 22239的规定确定信息系统安全保护等级，建立由物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全及管理安全等构成的安全保障体系。城市综合管理服务平台应该具备良好的安全保障功能。本条提出了最基本的安全保障要求。在系统建设中，应根据国家现有相关标准要求做好系统的安全工作。

### **6.2.2** 城市综合管理服务平台运行在国家、省、市的电子政务外网上。12319微信公众服务号、公众类APP、网络舆情监测、监管信息采集设备（城管通）等都运行在移动互联网上，需要安全隔离与信息交换设备，按《中华人民共和国网络安全法》和GB/T 22239的规定与运行在政务专网上平台进行数据交换。

### **6.2.3** 建立异地、双活等备份机制是为了保证数据安全。

# 建设和验收

## 平台建设

### **7.1.1** 平台建设工作步骤、内容和要求，是参考现有数字化城市管理信息系统建设经验基础上总结提炼出来的。

### **7.1.2** 已经建成、运行数字化城市管理信息系统的城市，可以在此基础上按照本标准的要求建设行业应用系统、数据汇聚系统和公众服务系统，与国家平台12319微信公众服务号对接，升级成为市级城市综合管理服务平台；汇聚市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等行业数据，以及城乡建设、市场监管、公安交管、交通运输、自然资源和生态环境等部门与城市综合管理服务评价指标体系相关的数据，形成市级综合性城市管理数据库。

## 平台验收

**7.2.1～7.2.2** 平台验收体制机制和制度建设是保障平台运行效果的重要关键，因此作为验收达标的一项重要条件。平台至少运行3个月后进行正式验收是为了保证有足够长的时间来对平台功能、建设与运行模式、数据成果和运行效果进行磨合和检验。

### **7.2.3** 验收既要听取汇报和演示，又要综合采取实地考察、平台业务化运行现场考察及数据和案例随机抽查，以便更好确认平台的真实运行效果。

### **7.2.5** 预验收是为了及早发现平台建设和运行中存在的问题，并进行整改。

### **7.2.5** 正式验收涉及的内容多，专业性较强，需要组织城市管理、地理空间信息技术、信息系统建设等方面的专家，对平台建设和运行效果进行全面考察和综合评价。

# 运行维护

## 日常管理

### **8.1.1** 通过执行平台运行维护管理制度，明确平台管理员的工作内容和工作职责，使平台维护工作日常化、制度化。

### **8.1.2** 平台中包含了大量重要的基础数据和业务数据，不同用户在平台中操作的内容不同，通过用户权限管理，对不同用户的数据访问严格控制。同时，还要充分利用操作系统、数据库、网络设备等提供的安全管理功能，配置合适的安全策略。

### **8.1.3** 建立严格的数据备份机制，并根据数据类型的不同，制定合适的数据备份策略，对业务数据的备份周期要短，对基础数据的备份周期可以长一些，对一些重要的数据要采取异地备份的策略。

## 软件和数据维护

### **8.2.1** 在国家、省、市三级平台中均包含应用维护系统。平台管理员可以使用应用维护系统，对机构、人员、业务、工作流、表单等变化需求进行配置维护。在市级平台还包括基础数据资源管理子系统，可以对地理空间框架、单元网格、部件、地理编码等数据变化进行配置维护。

### **8.2.2** 地理空间数据的更新是保证了数据的现势性，不同类型的地理空间数据更新方式和更新周期不同，应根据相关标准要求进行更新。

## 应急预案

### **8.3.1～8.3.2** 城市综合管理服务平台将成为各级政府推动所辖城市形成党委政府领导下的“大城管”工作格局的重要“抓手”，服务群众的重要“窗口”，需要保证平台的持续稳定可靠运行，但仍有可能因为各种原因出现一些问题。为将因平台异常而对城市管理工作的影响降至最低，必须制定周全的应急预案，确保平台出现异常后能在规定时间内恢复正常运行。