



中华人民共和国国家标准

GB/T 31490.7—2015

社区信息化 第 7 部分：信息系统技术要求

Community informationization—
Part 7: Technical requirement for information system

2015-05-15 发布

2016-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设模式、系统组成及其相互关系	2
5 社区管理信息系统的体系结构	2
6 社区管理信息系统的功能要求	3
7 社区管理信息系统的性能要求	9
8 社区服务信息系统的体系结构	10
9 社区服务信息系统的业务分类及其流程	11
10 社区服务信息系统的功能需求	13
11 社区服务信息系统的性能要求	16

前 言

GB/T 31490《社区信息化》现有以下几部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 4 部分：数据元素字典；
- 第 7 部分：信息系统技术要求。

本部分为 GB/T 31490 的第 7 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本部分由中华人民共和国工业和信息化部提出。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)归口。

本部分起草单位：北京大学、深圳市永兴元科技有限公司、中国电子技术标准化研究院、宁波市信息产业局、宁波 81890 求助服务中心。

本部分主要起草人：童云海、连樟文、杨建军、余云涛、吴胜武、胡道林、戴云、余利波、陶有东、谢昆青。

社区信息化

第 7 部分：信息系统技术要求

1 范围

GB/T 31490 的本部分规定了社区信息化领域中社区管理与社区服务信息系统的技术要求,包括社区管理和社区服务信息系统的的功能、辅助决策功能和系统性能要求。

本部分适用于社区信息化领域中社区管理与服务信息系统的设计、开发和应用,主要对象包括系统集成商、软件开发商和项目监理商。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 31490.1—2015 社区信息化 第 1 部分:总则

3 术语和定义

GB/T 31490.1—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数据整合 data integration

对来自不同数据源中的异构数据进行抽取、转换和集成,以达到数据的一致性,包括格式转换、消除冲突与冗余、运算、综合、设置时间属性、设置缺省值等。

3.2

数据仓库 data warehouse

面向主题的、集成的、相对稳定的、随时间变化的数据集合,用来支持管理决策。

3.3

联机分析处理 online analytical processing

面向分析人员、管理人员或执行人员,使其能够从多角度对信息进行快速、一致、交互地存取,从而获得对数据的更深入了解的一类软件技术。

3.4

呼叫中心 call center

电话语音系统,在一套由电话网、电话交换设备(一般为电话语音卡或电话交换机)、计算机系统、数据库系统、控制软件组成的信息交互系统中,来自任意电话的呼叫信号,自动唤醒或激活与之相连接的电话语音交换设备和计算机,计算机系统自动播放提示语音,呼叫方据以进行交互式按键操作,实现信息自动(或人工接线员辅助)查询、自动登录、自动下发、自动上传功能。

注:一个完整的呼叫中心系统,一般由自动呼叫分配系统(ACD)、交互式语音应答系统(IVR)、计算机电话集成系统(CTI)、文本到语音转换系统(TTS)、数据库系统、客户关系管理系统(CRM)、后台管理(座席管理)系统等组成。