



中华人民共和国国家标准

GB/T 34078.3—2021

基于云计算的电子政务公共平台总体规范 第 3 部分：服务管理

General specification of electronic government common platform
based on cloud computing—Part 3: Service management

2021-03-09 发布

2021-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理原则	1
5 管理机制	1
5.1 总体要求	1
5.2 服务管理机构	1
5.3 服务提供机构	2
5.4 服务使用机构	2
5.5 个人用户	2
6 服务队伍	3
6.1 基本要求	3
6.2 内部管理队伍	3
6.3 客户服务队伍	3
6.4 技术服务队伍	3
7 服务规范	3
7.1 基本要求	3
7.2 服务规范内容	4
7.3 服务规范的管理措施	4
8 风险防范	4
8.1 基本要求	4
8.2 风险防范内容	5
8.3 风险防范的管理措施	5
9 质量保障	7
9.1 基本要求	7
9.2 质量保障内容	7
9.3 质量保障的管理措施	7

前 言

GB/T 34078《基于云计算的电子政务公共平台总体规范》预计分为以下 4 个部分：

- 第 1 部分：术语和定义；
- 第 2 部分：顶层设计导则；
- 第 3 部分：服务管理；
- 第 4 部分：服务实施。

本部分为 GB/T 34078 的第 3 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(通信)提出并归口。

本部分起草单位：浪潮软件集团有限公司、中国电子科技集团公司第 28 研究所、中国信息通信研究院、北京易华录信息技术股份有限公司、东莞中国科学院云计算产业技术创新与育成中心、浙江华通云数据科技有限公司、工业和信息化部电子第五研究所。

本部分主要起草人：刘瑞慧、徐慧、聂秀英、徐扬、谢学富、柳旭东、刘述、朱志罡、朱勇、王磊、罗银。

引 言

电子政务发展正处于转变发展方式、深化应用和突出成效的关键转型期。政府职能转变和服务型政府建设对电子政务发展提出了更新、更高的要求。以云计算为代表的新兴信息技术、产业和应用不断涌现,深刻改变了电子政务发展技术环境及条件。构建基于云计算的电子政务公共平台可以充分发挥既有资源的作用和新兴信息技术潜能,加快电子政务发展创新,提高应用支撑服务能力,增强安全保障能力,减少重复建设、避免各自为政和信息孤岛。

目前,提供基于云计算的电子政务公共平台服务的各类组织,其服务管理水平参差不齐,需要建立面向服务对象的服务管理方式、方法,用于指导、控制和规范服务提供机构的服务管理活动。因此,及时制定基于云计算的电子政务公共平台系列国家标准,对规范和统一我国电子政务公共平台的建设、运行、服务和管理,以及推动我国电子政务公共平台的广泛应用十分必要。

基于云计算的电子政务公共平台建设完成后,为保障基于云计算的电子政务公共平台安全稳定运行和规范服务,维护服务使用机构的合法权益,使服务管理系统化、规范化,特制定本部分标准。

基于云计算的电子政务公共平台总体规范

第3部分：服务管理

1 范围

GB/T 34078 的本部分规定了基于云计算的电子政务公共平台服务管理原则、管理机制、服务队伍、服务规范、风险防范和质量保障等方面的管理要求和管理职责。

本部分适用于基于云计算的电子政务公共平台的服务管理。

注：除非特殊说明，以下各章中“电子政务公共平台”均指“基于云计算的电子政务公共平台”。

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 34078.1—2017 基于云计算的电子政务公共平台总体规范 第1部分：术语和定义

3 术语和定义

GB/T 34078.1—2017 界定的术语和定义适用于本文件。

4 管理原则

电子政务公共平台服务提供机构应向服务使用机构和个人用户提供安全可靠的电子政务公共平台服务。

电子政务公共平台服务提供机构在对电子政务公共平台服务实施管理时，应接受服务管理机构的监督。

5 管理机制

5.1 总体要求

服务管理机制界定了服务管理机构、服务提供机构、服务使用机构和个人用户的角色定位、权限职责以及相关关系。服务提供机构应具有服务管理机制的文件和记录，包括服务合约、服务规范等，并应具有动态调整机制。

5.2 服务管理机构

在对电子政务公共平台服务进行管理时，服务管理机构所具备的管理职责，应包括：

- a) 制定电子政务公共平台服务管理办法，明确电子政务公共平台服务相关方的职责和权限；
- b) 审核服务提供机构服务资质，监督服务质量管理，委托相应机构对服务产品进行认证和认可；
- c) 对服务提供机构和服务人员的信用进行管理和监督，并建立信用档案，包括基本信息、资质和