

SZSD

数 字 山 东 技 术 规 范

SZSD02 0014—2025

社会治理数字化系统建设指南

Guidelines for the construction of digital systems for social governance

2025 - 09 - 25 发布

2025 - 10 - 01 实施

目 次

1 范围 II

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

4.1 统筹集约 1

4.2 高效协同 2

4.3 因地制宜 2

4.4 安全稳定 2

5 建设内容架构 2

6 基础设施层 3

6.1 建设内容 3

6.2 建设模式 3

7 数据资源层 3

7.1 建设内容 4

7.2 建设模式 4

8 应用支撑层 4

8.1 建设内容 4

8.2 建设模式 4

9 业务应用层 4

9.1 建设内容 4

9.2 建设模式 9

10 应用管理层 9

10.1 建设内容 9

10.2 建设模式 10

11 服务提供层 10

11.1 建设内容 10

11.2 建设模式 10

12 建设管理 10

12.1 运营管理 10

12.2 运维管理 10

12.3 安全管理 10

参考文献 11

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。

本文件由青岛西海岸新区（黄岛区）市民诉求解决推进中心提出并归口。

本文件起草单位：青岛西海岸新区（黄岛区）市民诉求解决推进中心、以萨技术股份有限公司、青岛市黄岛区工业和信息化局、青岛以萨数据技术有限公司、青岛市黄岛区交通运输局、中国人民政治协商会议青岛市黄岛区委员会办公室。

本文件主要起草人：于芳艳、姚巍、代建华、张治安、张艳、张庆龙、黄棚达、周仲达、王晓永。

社会治理数字化系统建设指南

1 范围

本文件给出了社会治理数字化建设的基本原则和建设内容架构，规定了基础设施层、数据资源层、应用支撑层、业务应用层、应用管理层和服务提供层的建设内容、建设模式和建设管理方面的要求。

本文件适用于青岛市西海岸新区（黄岛区）社会治理数字化建设及运维。

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 20988 信息安全技术 信息系统灾难恢复规范
GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求
GB/T 28827.2 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范
GB/T 28827.3 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范
GB/T 28827.4 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求
GB/T 28827.5 信息技术服务 运行维护 第5部分：桌面及外围设备规范
GB/T 28827.6 信息技术服务 运行维护 第6部分：应用系统服务要求
GB/T 28827.7 信息技术服务 运行维护 第7部分：成本度量规范
GB/T 28827.8 信息技术服务 运行维护 第8部分：医院信息系统管理要求
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 41391 信息安全技术 移动互联网应用程序（App）收集个人信息基本要求
DB37/T 4614.1 “爱山东”政务服务移动端 第1部分：总体架构
DB37/T 4614.2 “爱山东”政务服务移动端 第2部分：运营管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会治理数字化建设 digital construction of social governance

依托云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术，由政府主导、多元主体参与，按照数字化改革工作体系部署，整合多源数据资源，构建覆盖省、市、县三级，通过标准化接口实现跨部门业务协同、一网通办、一网统管的综合性社会治理基础设施。

4 基本原则

4.1 统筹集约

通过统一规划、整合资源、共建共享，构建省市县三级协同的政务云网、数据中台及应用支撑体系，避免重复建设，推动跨部门业务协同与数据要素高效配置，提升政府治理集约化水平。

4.2 高效协同

打破部门壁垒、整合资源，确保各部门间数据实时共享、业务流程无缝衔接，实现跨层级、跨地域、跨系统协作。

4.3 因地制宜

省、市、县（市、区）根据政策要求和本级业务需求，通过本级分厅对本级应用服务进行建设、运营管理。

4.4 安全稳定

落实等级保护、数据分类分级等制度，强化加密防护、实时监控及容灾备份机制，依托密码基础设施、安全态势感知和常态化监管，确保相关基础设施长时间可靠运行。

5 建设内容架构

社会治理数字化建设内容由基础设施层、数据资源层、应用支撑层、业务应用层和服务提供层组成，架构如图1所示：

- 基础设施层主要包含政务云和电子政务外网；
- 数据资源层主要包含社会治理基础数据库、主题数据库和专题数据库；
- 应用支撑层主要为社会治理提供身份认证、电子证照、电子印章等技术支撑；
- 业务应用层主要是区级根据社会治理需求建设的业务应用；
- 应用管理层主要包含接入管理、应用管理、用户管理、互动管理等功能；
- 服务提供层主要通过山东通和爱山东两种渠道提供服务；
- 建设管理主要包括运维管理、运营管理和安全管理。

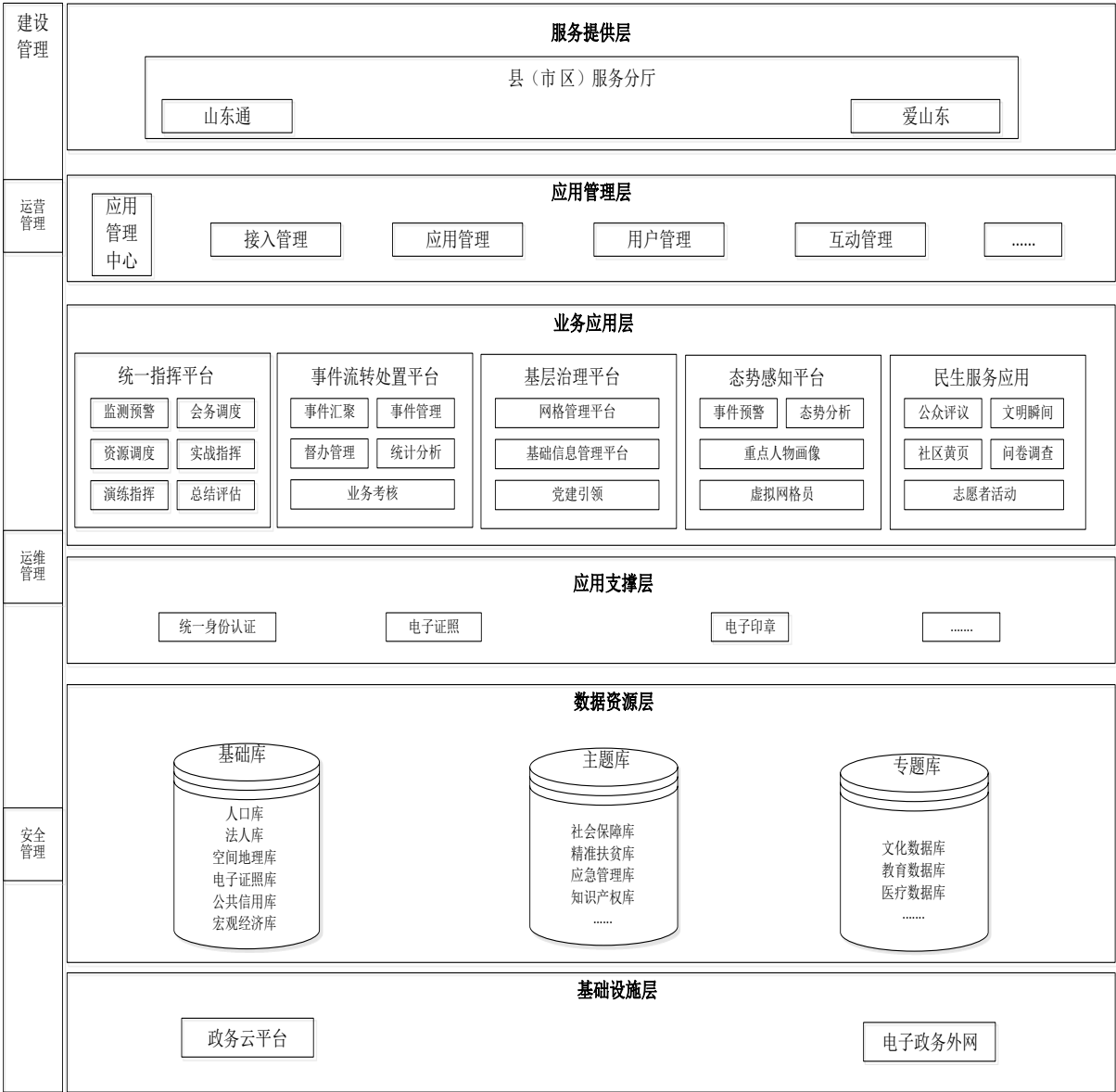


图1 建设内容架构

6 基础设施层

6.1 建设内容

基础设施层主要为社会治理提供计算设施、存储设施、网络设施、安全设施等软硬件基础设施支撑。主要建设政务云和电子政务外网。建设过程强化共性基础支撑、多跨业务支撑和人工智能支撑。

6.2 建设模式

按照DB37/T 4614.1的要求及4.1建设原则，本层由省级建设，区级通过本级分厅进行运营管理。

7 数据资源层

7.1 建设内容

数据资源层为社会治理提供基础数据。主要包括基础数据库、主题数据库、专题数据库。

——基础数据库主要包含人口库、法人库、空间地理库、电子证照库、公共信用库、宏观经济库等基础库。

——主题数据库主要包含社会保障库、精准扶贫、应急管理库、知识产权库等主题库。

——专题数据库主要包含文化数据库、教育数据库、医疗数据库等专题库。

7.2 建设模式

按照DB37/T 4614.1的要求及4.1建设原则，本层由省级建设，区在本级分厅按照“应接尽接”原则，接入本级服务应用所需的数据资源。

8 应用支撑层

8.1 建设内容

应用支撑层主要为上层业务应用提供支撑服务，具体建设包括统一身份认证、电子证照、电子印章等技术支撑。

8.2 建设模式

按照DB37/T 4614.1的要求及4.1建设原则，本层由省级建设，区级通过本级分厅进行运营管理。

9 业务应用层

9.1 建设内容

9.1.1 统一指挥

统一指挥模块主要包括监测预警、会务调度、资源调度、实战指挥、演练指挥、总结评估等业务应用。各业务应用实现的功能包括但不限于：

——监测预警。通过接入、汇聚、展示预警信息，实现指挥中心实时了解灾情信息，及时进行指挥调度；

——会务调度。实现多方设备的双向融合调度与组会通联应用，包括双向融合通信会务和交互式远程视频培训：

- 双向融合通信会务：针对多类型会议设备、终端设备定制提供融合通信方案，实现多方设备融合组会能力，支持多种环境下的会务调度与组会参会的功能；

- 交互式远程视频培训：构建可互动、可交互的远程视频会话培训应用服务，为业务培训、人员培训等培训业务场景带来高效解决方案，降低培训投入的设备与资源成本。

——资源调度。构建针对各级力量资源的调度应用服务，帮助用户快速部署调度各级专业力量、物资装备、专业部门，包括专业力量管理、物资装备调度和多级指挥调度三部分：

- 专业力量管理：支持按照事故地址、辖区、人员姓名、组织名称查询并导出涉及人员、组织的基本信息，实现对各类专业力量资源的管理、部署与调度；

- 物资装备调度：构建救援物资信息数据库机制对机构代码、物资类别、物资名称、物资数量等信息进行高效管理；建设资源展示功能，通过大屏直观展现区域内各项物资、车辆数量、分布和调度情况，实时监控物资的储备情况和调度部署计划的实施；
- 多级指挥调度：构建基于终端、人员、事件的指挥调度机制备案库，采用双向融合通信的方式，融合多方音视频接入（PC端、手机端、固话/手机等），实现各类资源、人员、设备的高效调度，建立多部门、多组织、多层级的统一调度、协同作用体系。
- 实战指挥。实现涵盖城市综合运行管理与重大事件处突相结合的实战指挥应用调度体系，包括数字化预案、分中心聚合、调度指令下达和指挥调度报告构建：
 - 数字化预案：基于预案构建多样化、数字化应用功能和预案管理体系，实现对调度的指导与决策辅助功能；
 - 分中心聚合：通过对各业务部门指挥调度业务系统的整合与信息汇聚，实现中心对各部门业务系统的协同调度；
 - 调度指令下达：调度指令的下达与反馈接收，包括信息模板生成、指令下达、结果反馈、处置查询等应用功能；
 - 指挥调度报告：构建指挥调度分析报告生成与管理体系，帮助用户对指挥调度决策过程进行分析研判，记录所有的调度过程，通过报告模板管理、报告查询、报告归档等功能，实现对报告的全流程管理。
- 演练指挥。指挥调度模拟演练应用体系包括演练计划、演练执行：
 - 演练计划：制定演练部署及任务安排相关计划，为演练工作提供便捷化、高效化的管理方案；
 - 演练执行：根据演练计划进行演练模拟作战，以练为战，提升指挥调度能力。
- 总结评估。包括演练评估、实战指挥过程重现、事件评估和能力评估：
 - 演练评估：对演练过程进行评估分析和评价总结，为今后的提升与完善提供参考；
 - 实战指挥过程重现：以时间轴的形式梳理整个过程发展的重要节点，呈现指挥调度过程的时间点、损失内容、处置过程等关键环节及处置内容；
 - 事件评估：分析指挥调度过程，实现对事件的事后研判；
 - 能力评估：按照事件节点、处置步骤生成总结评估报告。

9.1.2 事件流转处置

主要包括事件汇聚、事件管理、督办管理、统计分析、业务考核等业务应用。各业务应用实现的功能包括但不限于：

- 事件汇聚：整合汇聚多方事件即诉求信息来源，构建统一事件信息搜集汇聚渠道；
- 事件管理：对多渠道来源上报的事件进行派遣和处理，提供事件上报、受理、转办、处置、反馈、办结、催办、延期等功能。包括网格事件管理、网媒事件管理、热线事件管理；
- 督办管理：由相关督查督办人员基于督办任务跟踪事件办理进度，对事件处置过程进行督查督办。包括超期跟踪督办、交办督办、重点事件督办、专项事件督导、任务督导：
 - 超期跟踪督办：对未按规定时间完成的社会治理事件进行跟踪督办。对超期事件发起督办任务，由相关督查督办人员基于督办任务跟踪事件办理进度，通过系统催办、PC端视频/语音通话、手机端视频/语音通话、固话/手机等督导事件办理，调度资源协助相关责任部门（单位）快速处置事件；
 - 交办督办：对领导交办任务进行跟踪督办，督促相关部门（单位）尽快落实领导交办任务。由相关督办人员跟踪交办任务办理进度，通过各种系统提供的手段督导事件办理过程；

- 重点事件督办：对重点投诉、恶性事件、重大事件等重点事件进行跟踪督办。相关督办人员跟踪交办任务的办理进度，借助技术手段督导事件办理过程；
 - 专项事件督导：对专项事件进行督导督办。相关督办人员跟踪交办任务的办理进度，借助技术手段督导事件办理过程；
 - 任务督导：对专项任务进行督导督办，督导相关部门（单位）按要求完成专项任务。相关督办人员跟踪交办任务的办理进度，借助技术手段督导事件办理过程。
- 统计分析：提供各类基础数据、运行情况的统计分析报表；
- 业务考核：在已建立的部门、镇街、网格员三个层级的绩效考核体系的基础上，构建自上而下完整考核体系，优化考核形式，规范考核执行流程，扩展绩效考核支撑能力。包括考核指标管理、考核模板管理、考核任务发布、考核分数生成、考核结果呈现：
- 考核指标管理：包括指标新增、修改、删除、查询；
 - 考核模板管理：用户选择指标组成专项考核模板，并对模板进行新增、修改、删除、查询；
 - 考核任务发布：在线发布考核任务计划；
 - 考核分数生成：考核发起后，系统自动对指标项分数进行计算，生成打分指标，用户可对分数及其他考核项进行完善；
 - 考核结果呈现：查询考核结果，并导出考核报告。

9.1.3 基层治理

主要包括网格管理、基础信息管理、党建引领等业务应用。各业务应用实现的功能包括但不限于：

- 网格管理：按照“定格、定员、定责”的原则，构建基础网格与多专业网格融合的管理模式，实现全区域的无缝隙、全覆盖。包括网格管理、网格力量管理、网格工作管理：
- 网格管理：依托社会治理基础网格，融入环保、城管、应急等专业网格，形成边界统一、力量聚集、信息共享的“多网融合”治理格局。包括网格标绘、网格划分、网格标注、网格管理、网格查询等各类管理功能，专业网格和基础网格在社会治理工作中流程、信息的高度融合，以及对网格实施全面的监督管控；
 - 网格力量管理：构建专职网格员、兼职网格员、专业网格员、网格长等组团化网格队伍的管理功能，包括基础信息维护、入职审批、离职审批、请假审批、信息检索、网格员打卡考勤、网格员日志记录、网格员日常走访记录等；
 - 网格工作管理：对网格员日常工作进行统一的管理，包括网格员考勤、事件上报、例行工作、重点巡查、走访入户等。根据用户不同划分为不同权限，不同用户看到的数据内容不同。
- 基础信息管理：针对房屋基本信息、使用情况、人员情况等，建立人房全生命周期数据库，实现人口、房屋的动态化管理。包括小区管理、建筑管理、房屋管理、人口管理、经济社会组织管理、重点帮扶关注人员管理、特殊人群管理、九小场所管理、群防群治组织：
- 小区管理：对管辖范围内全部的小区进行统一管理，包括基本信息、位置、所属镇街/社区/网格等内容和删除、新增、标绘、导入、导出等操作；
 - 建筑管理：对管辖范围内全部的建筑进行统一管理，包括基本信息、分类、位置、所属小区等内容和删除、新增、标绘、导入、导出等操作；
 - 房屋管理：对管辖范围内全部的房屋进行统一管理，包括基本信息、分类、位置等内容和删除、新增、编辑、导入、导出等操作；
 - 人口管理：对管辖范围内全部的人口进行统一管理，包括基本信息、住址、标签等内容和删除、新增、编辑、导入、导出等操作；

- 经济社会组织管理：对管辖范围内全部的经济社会组织进行统一管理。经济社会组织分为社会组织和非公有制经济组织两类。包括基本信息、类别等内容和删除、新增、编辑、标绘、导入等操作；
 - 重点帮扶关注人员管理：对管辖范围内全部的重点帮扶关注人员进行统一管理。重点帮扶关注人员分为艾滋病危险人员、重点青少年、重点上访人员、涉军人员、留守人员、鳏寡孤独人员六类。包括基本信息、类别等内容删除、新增、编辑、导入等操作；
 - 特殊人群管理：对管辖范围内全部的特殊人群进行统一管理。特殊人群分为刑满释放人员、社区矫正人员、严重精神障碍患者、吸毒人员四类。包括特殊人群的基本信息、类别等内容和删除、新增、编辑、导入等操作；
 - 九小场所管理：对管辖范围内全部的九小场所管理进行统一管理，包括基本信息、住址、标签等内容和删除、新增、编辑、导入等操作；
 - 群防群治组织：对管辖范围内全部的群防群治组织进行统一管理，包括基本信息、住址、标签等内容和删除、新增、编辑、导入等操作。
- 党建引领：充分发挥党员党组织的模范先锋带头作用，将党建工作贯穿社会治理全过程，推动党建引领、社会治理网格优化、民生服务深度融合。包括党组织管理、党员管理、党支部活动管理、工作宣传：
- 党组织管理：构建党组织基础信息库，生成党组织综合看板，统一党组织审核规范。该模块功能包括新增、删除、编辑党组织，维护党组织位置信息，为党建一张图做支撑；
 - 党员管理：建立全区党员信息档案库，基于政治面貌信息和所属党组织对党员信息进行有效的管理维护。支持对党员的信息进行实时查询和快速导入党员基础信息。通过党员的人口基本信息和人房关系，关联房屋并获取房屋的坐标作为党员上图的位置信息；
 - 党支部活动管理：移动端和端支持添加党支部活动，支持进行党支部活动审核审批，党员在党支部活动列表中查看所有的活动和我参与的活动信息；
 - 工作宣传：系统支持在后台维护、在“市民通”和网格员APP中展示工作宣传内容。实现党建资讯、热点要闻、党建理论、基层治理等信息发布与查看。实现党建信息的互联互通，开放共享。

9.1.4 态势感知

主要包括事件预警、态势分析、重点人员画像、虚拟网格员等业务应用。各业务应用实现的功能包括但不限于：

- 事件预警：汇聚网格、热线、网媒等所有渠道的诉求数据，通过大数据和 AI 挖掘分析，自动聚类成事件。通过预警模型和预警机制，将预警通知推送至相关责任单位，推动问题由“被动治”向“主动防”转变；
- 态势分析：依托城市多源信息及各管辖区域事件信息数据，构建态势分析预警模型，对城市态势进行分析研判。包括热点态势生成、信息数据分析模型构建：
 - 热点态势生成：以城市事件作为主要数据来源，对城市不同层级的管理单元（全区、镇街、网格、社区）展开研判分析，通过热点信息生成、热点分析模板管理、热点态势消息推送等热点态势分析应用，以统计图表、热力图表、排名分析等形式呈现当前城市态势；
 - 信息数据分析模型构建：依托各渠道上报的城市事件数据，结合多个计算分析方法构建信息分析模型，对态势进行量化分析，研判多项数据产生态势分析成果，为决策分析、预警推送和联动指挥提供信息保障。

- 重点人员画像：针对重点人员目标归集整合信息，构建全方位、立体化的数字信息画像，全面呈现人员的基础信息、社会关系、关联事件以及网格管理信息等方面内容，对人员信息进行立体编制呈现。包括基础信息展示、社会关系分析、社会治理相关事件、网格管理服务信息：
 - 基础信息展示：对重点人员进行建档管理并支持对重点人员姓名、身份信息、管理单位、居住地址等基础信息内容的展示呈现；
 - 社会关系分析：以重点人员为中心，关联归并与之存在社会联系的人员和信息，形成重点人员关系图谱，呈现更加全面的人员信息内容；
 - 社会治理相关事件：以重点人员为中心，关联归并与目标存在联系的社会事件信息，将人员与事件进行关联，精准定位问题的关键节点；
 - 网格管理服务信息：归并重点人员相关的管理与走访记录信息，综合展示呈现针对重点人员目标的网格走访管理服务。
- 虚拟网格员：依托智能算法分析能力构建数字化网格员，针对事件、现场进行快速巡检分析。包括巡检任务下达、巡检内容、巡检事件分析：
 - 巡检任务下达：实现虚拟网格员巡检任务的配置管理和下达发布，支持用户根据巡检及排查工作的需求进行相关参数、巡检事项、巡检周期的配置，支持相关配置模板的维护；
 - 巡检内容：呈现虚拟网格员巡检任务详情信息、巡检过程发现的问题及巡检分析统计内容；
 - 巡检事件分析：统计分析巡检中发现和产生的预警信息、需处置流转的事件信息，研判挖掘问题特点，呈现分析结果。

9.1.5 民生服务应用

应主要包括公众评议、文明瞬间、社区黄页、志愿者活动、问卷调查等业务应用。各业务应用实现的功能包括但不限于：

- 公众评议：在群众移动端为群众提供参与网格员、事件处置满意度、专题、部门/镇街、组团化评议的渠道。该部分主要包括网格员评议、事件满意度评议、群众专题评议、部门/镇街评价、组团化评价（网格）模块。具体功能如下：
 - 端发起公众评议，预设不同评议类型的模板，并对公众评议进行分类；
 - 市民通小程序民生服务应用下设公众评议入口，进入评议功能查看各类在途或已完成的评议活动；
 - 市民参与评议，选择在途的评议活动，进入详情页面。页面包含评议内容展示部分和评议部分，在评议部分对相关评议内容进行评价打分和点赞，对其他评论进行点赞和再评论；
 - 市民通过市民通小程序的评议功能查看曾参与过的评议议题。
- 文明瞬间：群众移动端选择以图片或文字的形式上报文明瞬间，经区中心审核通过后，以照片墙的形式在 APP 的文明瞬间功能中进行展示。具体功能如下：
 - 群众上报：群众以图片或文字的形式上报文明瞬间；
 - 事件接收：后台接收群众拍摄的事件；
 - 后台审核：后台设置审核按钮，经区中心审核后，以照片墙的形式在文明瞬间功能中进行发布；
 - 照片墙展示：通过照片墙查看展示的文明瞬间事件、图片。
- 社区黄页：群众移动端在线查询各类便民服务的电话号码、地址等信息。对社区生活需要而互联网企业难以触及的领域进行补充，并通过网格员队伍实现相关信息快速及时的更新。该模块功能包括查询、社区信息列表和信息详情。

- 查询：根据查询条件查询需要的信息，支持信息的模糊搜索。
 - 社区信息列表：以列表的形式展示社区信息，接入各社区、网格的工作人员联系方式。
 - 信息详情：点击列表中的条目查看选中内容的详细信息，包括社区信息、电话号码信息、地址等服务信息。
- 志愿者活动：用于群众主动申请成为志愿者。该模块包括志愿者申请、志愿者审核、申请结果跟踪、发布志愿者活动、查看活动、志愿者报名和参与记录：
- 志愿者申请：通过移动端进行志愿者申请；
 - 志愿者审核：后台完成申请审核。支持手动维护活动实际参与人员。支持对活动进行撤回、删除等操作；
 - 申请结果跟踪：市民查看是否通过志愿者审核；
 - 发布志愿者活动：申请参加、参加过的活动、结果记录；
 - 查看活动：志愿者根据活动状态、活动发布日期、活动标题查询发布的志愿者活动信息；
 - 志愿者报名：志愿者通过市民通报名志愿者活动，报名完成后，个人市民通将显示报名信息；
 - 参与记录：查看“我”参与的志愿者活动，点击进入活动详情页面。
- 问卷调查：用于群众在移动端查看和填写调查问卷。后台发起问卷调查并对问卷调查活动的内容和状态进行维护，群众通过管理员分享的链接或在 APP 中填写调查问卷。该模块包括发布调查问卷、查看调查问卷、填写调查问卷、调查问卷统计和我的问卷：
- 发布调查问卷：设置并发布调查问卷。包括问卷时效、标题、内容等不同字段；
 - 查看调查问卷：查看所有调查问卷，状态包括“全部、进行中、已结束”；
 - 填写调查问卷：选择进行中的问卷点击进行填写；
 - 调查问卷统计：后台负责对调查问卷信息进行统计分析，如调查问卷的填报人数、答案等。提交后群众可以在移动端——我的问卷中查看已经提交的调查问卷内容；
 - 我的问卷：查看已经提交的调查问卷内容。

9.2 建设模式

按照DB37/T 4614.1的要求和4.1建设原则，本层由区级在省级建设基础设施、数据、应用支撑的基础之上，根据本区业务需要进行业务应用建设。建成后按照“应接尽接”原则接入服务应用管理中心，接入后符合DB37/T 4614.2中第7章要求。

10 应用管理层

10.1 建设内容

应用管理层通过应用管理中心提供接入管理、应用管理、用户管理、互动管理等功能。

——接入管理的功能主要包括：

- 服务应用接口注册、接口连通性测试、接口信息审核、接口监测等功能；
- 应用信息创建、应用与接口绑定、应用文件上传、应用功能测试、应用功能审核。

——应用管理的功能主要包括：

- 应用清单管理：提供应用分类分级、应用状态展示、清单动态管理等功能；
- 应用发布管理：提供应用界面配置、分厅上线发布、应用使用情况统计等功能；
- 应用维护管理：提供应用接口巡检、界面巡检、问题告警、排查处理、应用下线等功能；
- 应用优化管理：提供应用优化建议反馈、优化情况归档等功能。

- 用户管理功能包括用户权限管理、角色管理、账号管理等。
- 互动管理功能主要包括咨询投诉管理、搜索管理、知识库管理等。

10.2 建设模式

按照DB37/T 4614.1的要求和4.1建设原则，本层由省级建设，区级通过本级服务分厅对本级应用进行管理。

11 服务提供层

11.1 建设内容

服务提供层主要为人民群众、市场主体和公务人员等用户提供服务渠道，主要建设山东通和爱山东两种服务渠道。

- 山东通主要为公务人员提供服务。
- 爱山东主要为人民群众、市场主体提供服务，公务人员也可使用。

11.2 建设模式

按照DB37/T 4614.1的要求和4.1建设原则，本层由省级建设，区级通过本级服务分厅下的应用管理中心将业务应用接入山东通和爱山东。

12 建设管理

12.1 运营管理

运营管理遵守DB37/T 4614.2的规定。

12.2 运维管理

运维管理遵守GB/T 28827（所有部分）的相关规定。

12.3 安全管理

包括但不限于：

- 网络安全保护等级保护遵守 GB/T 22239 中的第三级规定；
- 个人信息的收集、存储、使用等遵守 GB/T 35273、GB/T 41391 的规定；
- 关键数据的本地备份与恢复遵守 GB/T 20988 的规定。

参 考 文 献

- [1] GB/T 31000 社会治安综合治理基础数据规范
 - [2] GB/T 33200 社会治安综合治理综治中心建设与管理规范
 - [3] 山东省数字政府建设实施方案（2019-2022 年）（鲁政办发〔2019〕8 号）
 - [4] 山东省数字政府建设一体化综合改革方案（鲁政办发〔2025〕2号）
-