

ICS 35.240  
CCS L 67

**SZSD**

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD13 0060—2020

---

## 新型智慧城市 智慧社区运营管理规范

New type smart city smart community operation and management

2020 - 12 - 28 发布

2021 - 1 - 28 实施

---

临沂市大数据局 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 运营总述 .....	2
5 运营管理总体框架 .....	2
6 基础设施运营 .....	3
7 社区管理和服 务 .....	4
8 平台运营 .....	5
9 数据运营 .....	5
10 安全运营 .....	6
11 运营评价 .....	7

## 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。

本文件由临沂市大数据局提出并归口。

本文件起草单位：临沂市罗庄区大数据局、临沂智慧大数据研究院、国科安控（北京）信息科技有限公司、北京天波科技有限公司、哈尔滨航天恒星数据系统科技有限公司。

本文件主要起草人：巩国江、陆伟、邓征启、张冠军、石立峰、雷济民、王升、李墨野。

# 新型智慧城市 智慧社区运营管理规范

## 1 范围

本文件规定临沂市新型智慧城市智慧社区运营原则及运营管理模型，并对运营管理模型各要素提出具体要求。

本文件适用于临沂市新型智慧城市智慧社区运营管理活动的实施。

## 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 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 33190-2016 电子文件存储与交换格式 版式文档
- GB/Z 20986-2007 信息安全技术-标准规范信息安全分类分级指南
- GB/T 38237-2019 智慧城市建筑及居住区综合服务平台通用技术要求
- GB/T 34678-2017 智慧城市 技术参考模型
- GB/T 36621-2018 智慧城市 信息技术运营指南
- WST 448-2014 20174067-T-801 北斗网格码
- DB37/T 3890.3-2020 新型智慧城市建设指标 第3部分：智慧社区指标

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**智慧社区 Smart community**

通过利用各种智能技术和方式，整合社区现有的各类服务资源，为社区居民提供政务、商务、娱乐、教育、医护及生活互助等多种便捷服务的模式。

### 3.2

**北斗网格码 Beidou grid code**

地球空间剖分后，网格单元被赋予的网格编码。

### 3.3

**感知信息 Perceptual information**

通过智能基础设施采集的数据。

### 3.4

**电子健康档案 Electronic health record**

人们在健康相关活动中直接形成的具有保存备查价值的电子化历史记录。

### 3.5

**公共网络 Public network**

指面向公众用户提供服务的各类网络，包括互联网、电信网、无线网络、骨干传输网络。

### 3.6

#### 专用网络 Private network

指根据行业特性单独组建的有限、无线网络，用于连接分布式计算或虚拟化计算资源的网络，及利用公共网络的基础设施组建的虚拟专用网络等网络。

### 3.7

#### 社区管理 Community management

指一定的社区内部各种机构、团体或组织，为了维持社区的正常秩序，促进社区的发展和繁荣，满足社区居民物质和文化活动等特定需要，利用信息化技术而进行的一系列的自我管理或行政管理活动。

### 3.8

#### 社区服务 Community service

指政府、社区居委会以及数字社区等其他各方面力量利用信息化手段为社区成员提供的公共服务和其他物质、文化、生活等方面的服务。

## 4 运营总述

### 4.1 运营目标

贯彻落实省政府办公厅《关于加快推进新型智慧城市建设的指导意见》（鲁政办字〔2020〕136号）推进基层智能网格建设，加快完善智慧社区服务体系，推动各领域公共服务向社区延伸，实现社区服务和管理功能综合集成，为社区居民提供多场景、一站式服务及“更安全、更舒适、更便捷”的社区生活环境。

### 4.2 运营原则

按照“政府引导、市场主导、社会参与、公司运营”的原则进行建设运营。清晰界定政府与市场、权责利相结合的便捷关系，调动各方积极性，建立科学、有序、高效、安全的长效机制。

### 4.3 运营模式

- a) 政府投资建设企业运营；
- b) 企业投资建设企业运营；
- c) 政企共同建设运营。

## 5 运营管理总体框架

包括运营对象（基础设施运营、社区管理和服务、平台运营、数据运营、安全运营）和运营评价，见图1。



图1 智慧社区运营管理框架图

## 6 基础设施运营

### 6.1 概述

智慧社区基础设施运营对象包括：物联感知基础设施（信息终端、智能照明、智能窨井、智能监控、安防消防等）、网络通信基础设施（宽带网络、无线网络、广播电视网、物联网等）。

#### 6.1.1 基础设施运营要求如下：

- a) 保障基础设施运行状态正常、属性信息完整、分类清晰；
- b) 运营方应按照规定提交真实准确的统计信息，并对涉及商业秘密的信息采取保密措施；
- c) 需要永久停止运营的，运营方需提前告知原审批、核准或者备案部门及相关主管部门，并通知服务用户，不得擅自停止运营；
- d) 停止运营、封存、报废的，运营方应按照国家有关规定处理，组织拆除或者采取必要的安全防护措施。

### 6.2 物联感知设施运营

6.2.1 智慧社区运营阶段需保证社区物联感知基础设施的安全，为智慧社区运营提供准确、安全、完整的基础数据支撑。

#### 6.2.2 物联感知基础设施运营要求如下：

- a) 确保前端物联感知设备工作环境安全；
- b) 确保数据传输、配电等物联感知基础设施配套支撑设备的安全管理机制；
- c) 确保统一的标识管理、身份认证以及异常开启报警机制；
- d) 严格管理敏感物联感知设备访问控制权限；
- e) 清晰划分运营管理的责任部门、责任人和工作职责。

### 6.3 网络通信基础设施

6.3.1 根据 GB/T 34678-2017 《智慧城市 技术参考模型》中 8.2 规定，网络通信分为公共网络和专用网络。

6.3.2 网络通信基础设施运营要求如下：

- a) 公共网络运用应满足运营商运营管理要求；
- b) 网络应部署简单，支持自动上线和配置，实施管理和维护；
- c) 支持设备远程维护，简化运维管理；
- d) 网络覆盖率达到 100%，允许多家电信运营商自由接入。

## 7 社区管理和服务

社区管理分为三大类：社区管理类、社区服务类、社区一张图。

### 7.1 社区管理

7.1.1 运营类型包括但不限于社区政务（身份认证、智能监控、安防消防、网格化治理、警民联动、特殊人员监管等）、社区党建、物业管理（智能照明、充电桩、车位、电梯控制、温湿度监测的管理和水、电、气、暖的终端缴费）等。

7.1.2 社区管理类运营要求如下：

- a) 根据社区管理定位与发展需求，制定相应的项目运营模式；
- b) 提供规范的管理制度和服务体系、事件处理标准化流程；
- c) 数据接入来源包括但不限于政府已建设的云计算/数据中心、建设供应商、网络服务商等；
- d) 在合同章程中明确各级政府、街道/社区对政府数据的所有权，并签署保密协议；
- e) 明确不同角色人员的权限及服务。

### 7.2 社区服务

7.2.1 由运营团队负责在运营期间持续为居民提供技术支持、专业信息服务。依托街道或社区便民服务中心（站）提供包括但不限于：

- a) 政务服务（政务服务、出具相关证明、民政服务、社会救助、就业创业服务、退役军人事务、老年人优待、残疾人帮扶、惠农政策落实、法律顾问及纠纷调解等）；
- b) 便民服务（缴费查询、便捷通行、社区医疗、卫生健康服务、居家养老、家政服务、智慧居家、智慧家电、家庭安全、残疾人托养、退役军人服务、居民电子投票等）；
- c) 商业服务（便民网购、养老保险、医疗保险等）。

7.2.2 社区服务运营要求如下：

- a) 社区服务运营应确保用户个人敏感信息安全；
- b) 社区服务运营应保证信息可追溯性、可靠性与安全性；
- c) 社区服务运营应遵循服务类别相关标准。

### 7.3 社区一张图



社区一张图运营要求如下：

- a) 社区一张图运营应确保数据实时、可靠与安全；
- b) 根据社区管理内容差异展现不同图层；
- c) 提供多终端可视化服务。

## 8 平台运营

### 8.1 平台运行维护

运维要求如下：

- a) 提供标准的运维规范流程；
- b) 日志管理，提供统一的日志采集服务，日志记录保存至少半年，支持日志的分类、日志导入导出、日志转存；
- c) 事件管理，提供运行事件的管理机制；
- d) 故障报警，提供报警提醒渠道（声音、短信、电话和邮件等）；
- e) 资源管理，提供平台资源监测机制；
- f) 计量管理，明确服务计价要素和计价模式。

### 8.2 平台赋能服务

包括但不限于社区单元网格服务、数字孪生空间信息服务、数据可视化服务、人工智能模型算法服务、大数据分析决策服务、OFD（Open Fixed-layout Document）文件管理服务、业务 workflow 配置服务等，要求如下：

- a) 提供清晰的赋能服务说明文档；
- b) 网格服务调整，应制定并记录调整服务流程；
- c) 数字孪生空间信息服务应结合北斗网格码进行空间信息定位；
- d) 数据可视化服务应根据政府、行业、管理内容差异化授权使用；
- e) 人工智能模型算法服务应能提供统计分析、场景画像等；
- f) 大数据分析决策服务应为决策提供支持；
- g) 采用 GB/T 33190-2016 格式标准进行政务文件服务。

## 9 数据运营

### 9.1 概述

包括资源梳理、数据确权授权、数据共享开放三个部分。

### 9.2 资源梳理

相关要求如下：

- a) 提供完整的标准格式数据；
- b) 数据目录梳理：包括元数据管理、指标管理、分类管理、标签管理、数据编码、网格编码等内容；
- c) 数据脱敏脱密：保密信息应根据脱敏脱密规则进行数据变形、数据偏移后利用；
- d) 目录活化：提供目录活化标准并加载数据编址、数据组装等功能；
- e) 资源图谱：提供多维度可视化图谱。

### 9.3 数据确权授权

包括数据所有权、数据使用权、数据管理权、数据处理权、数据知晓权、数据隐私权确立等内容，相关要求如下：

- a) 提供运营中数据形成确权授权标准；
- b) 明确数据所有权归属；
- c) 明确使用主体并按脱敏脱密流程使用；
- d) 制定数据管理规范；
- e) 明确数据知晓范围；
- f) 保护用户数据隐私。

## 9.4 数据共享开放

9.4.1 数据共享提供社区信息资源各类业务场景下的数据交换、数据共享服务；数据开放是指数据对社会的开放。

9.4.2 相关要求如下：

- a) 运营过程中应注重数据共享开放服务；
- b) 提供数据共享开放接口；
- c) 应根据数据共享开放标准，提供运营过程中产生的数据共享开放目录清单；
- d) 在涉及隐私与保密信息时，通过授权、鉴权的方式形式开放契约，保障数据合规、安全使用。

## 10 安全运营

### 10.1 概述

安全运营包括监测监控预警、应急处置以及灾难恢复。

### 10.2 安全运营职责

- a) 负责络安全运行与维护管理；
- b) 监测网络安全风险，分析安全态势；
- c) 发现网络安全事件进行阻断与防范；
- d) 及时通报网络安全事件；
- e) 制定、评估并修订网络安全事件应急预案；
- f) 保证灾后信息系统快速恢复正常运转。

### 10.3 安全运营内容

10.3.1 监测监控预警要求：

- a) 按照《国家网络安全事件应急预案》第3章规定进行预警分级、监测监控预警、预警研判及预警响应发布与解除；
- b) 对基础信息网络、信息系统、平台系统、物联网系统等运行状态进行监测、监控；
- c) 对重要基础设施、日志、监测数据和报警数据进行安全控制和权限管理；
- d) 建立网络安全事件上报与通报机制、安全漏洞和恶意代码识别机制；
- e) 保障运营过程中的数据及网络安全可信、人员及设备安全可控。

10.3.2 应急处置要求：

- a) 按照《国家网络安全事件应急预案》制定网络安全事件应急预案和处理机制；

- b) 按照《国家网络安全事件应急预案》第 1.4 章节和 GB/Z 20986-2007 《信息安全技术-标准规范信息安全分类分级指南》第 5 章的要求，对网络安全事件进行分级，制定相应的应急启动条件、处理流程、系统恢复流程等；
  - c) 定期开展网络安全相关教育、培训；
  - d) 定期开展应急演练活动。
- 10.3.3 灾难恢复要求如下：
- a) 定期对业务信息、重要系统和数据资源进行容灾备份；
  - b) 按照国家标准容灾备份机制，实现快速协同处理；
  - c) 根据网络安全事件的影响程度和业务的优先级，采取相应恢复措施。

## 11 运营评价

### 11.1 概述

针对运营过程中提供的服务效率、效益、效果制定评价体系。

- a) 评价主体为政府、社区居民或第三方评价机构；
- b) 评价客体为服务提供者；
- c) 评价对象为智慧社区各类运营事项。

### 11.2 总体要求

- a) 评价指标、数据权值、量化分类由主体和运营者协商确定；
- b) 评价周期针对不同运营服务类别确定；
- c) 评价数据采集利用线上线下问卷方式；
- d) 评价报告按月或季以文本方式报告。

### 11.3 评价结果应用

评价结果可用于发现服务偏差、促进运营目标实现，为融资方式提供参考、为服务费用支付和企业运营发展提供依据。

### 参 考 文 献

- [1] 《“十三五”国家信息化规划》
  - [2] 《国家电子文件管理十三五规划》
  - [3] 《国家网络安全事件应急预案》
  - [4] 《新型智慧城市评价指标（2016）》
  - [5] 《智慧社区建设指南（试行）（2014）》
  - [6] 《城乡社区服务体系建设规划（2016-2020年）》
  - [7] 《山东省新型智慧城市评价指标（征求意见稿）》
  - [8] 《山东省新旧动能转换重大工程实施规划》
  - [9] 《数字山东发展规划（2018-2022年）》
  - [10] 《山东省支持数字经济发展的意见》
  - [11] 《山东省推动乡村产业振兴工作方案》
  - [12] 《国家健康医疗大数据标准、安全和服务管理办法（试行）》
  - [13] 《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》
-