

ICS 35.240
L 73
备案号: 54168-2017

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1391.1—2017

网格化社会服务管理信息系统技术规范

第 1 部分：总则

Grid social services and management information system technical
specification

Part 1: General principle

2017 - 03 - 22 发布

2017 - 07 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发布

目 次

前 言.....	IV
引 言.....	V
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语、定义和缩略语.....	1
3.1 术语和定义.....	1
3.2 缩略语.....	2
4 系统总体技术模型.....	3
4.1 技术参考模型.....	3
4.2 功能模型.....	5
5 系统功能要求.....	6
5.1 数据采集子系统.....	6
5.2 服务管理网站子系统.....	6
5.3 服务管理热线子系统.....	7
5.4 移动互动子系统.....	7
5.5 智能电视子系统.....	8
5.6 社会服务子系统.....	8
5.7 社会管理子系统.....	10
5.8 指挥调度子系统.....	12
5.9 监督考核子系统.....	12
5.10 综合评价子系统.....	12
5.11 运行管理子系统.....	12
5.12 数据管理与处理子系统.....	12
6 系统技术要求.....	13
6.1 应用软件系统的性能要求.....	13
6.2 移动设备系统的性能要求.....	13
6.3 网络系统技术要求.....	13
6.4 存储要求.....	13
6.5 系统可靠性要求.....	14
6.6 系统可用性要求.....	14
6.7 系统兼容性要求.....	14
6.8 系统可扩展性要求.....	14
6.9 系统可维护性要求.....	14
6.10 数据内容和数据传输要求.....	15
6.11 应用支撑技术要求.....	16

6.12 系统部署模式要求.....	16
7 系统安全要求.....	16
7.1 安全总则.....	16
7.2 管理安全.....	17
7.3 实体安全.....	17
7.4 应用安全.....	17
7.5 运行安全.....	17
7.6 信息安全.....	18
8 系统运行环境.....	18
8.1 网络环境.....	18
8.2 服务器.....	18
8.3 大屏幕设备.....	18
8.4 存储设备.....	18
8.5 系统软件.....	18
8.6 移动工作设备.....	19
9 系统实施与系统验收.....	19
9.1 系统实施基本条件.....	20
9.2 系统实施步骤.....	20
9.3 系统验收.....	20
10 系统运行维护.....	20
10.1 一般规定.....	20
10.2 系统维护.....	20
10.3 系统应急处置.....	21
参 考 文 献.....	22

前 言

DB11/T 1391《网格化社会服务管理信息系统技术规范》分为以下3个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：数据；
- 第3部分：通用数据接口。

本部分为DB11/T 1391的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由北京市社会建设工作办公室提出并归口。

本部分由北京市社会建设工作办公室组织实施。

本部分的起草单位：北京市社会建设工作办公室、北京市密云区社会建设工作办公室、北京长风信息技术产业联盟、首都信息发展股份有限公司、方正国际软件有限公司、北京数字政通科技股份有限公司、北京有生博大软件技术有限公司、北京国研数通软件技术有限公司、北京中关村科技发展（控股）股份有限公司。

本部分的主要起草人：王丽竹、刘志杰、唐志华、杨国林、李浩、徐峰、纪海明、常利红、吴花春、宗君、王晓娟、张婷、曹芹、李悦、庞奎、张同银、赵斌、吴传强、冷祯鹏、周强、黄雷。

引 言

北京是网格化工作的发源地。北京市委、市政府一直高度重视网格化工作，不断加大推进步伐。从2004年在东城区率先推进网格化城市管理到2014年在全市推进城市管理网格、社会服务管理网格、社会治安网格“三网”融合（“三网”是城市管理网、社会服务管理网和社会治安网的简称），十多年来，经历了创新试点、全面推广、拓展延伸、融合发展四个阶段，不断实现新跨越，不断取得新成效，在首都社会治理体系和治理能力现代化建设中发挥了重要作用。

2015年8月，经北京市委、市政府同意，市委办公厅、市政府办公厅印发了《关于加强北京市城市服务管理网格化体系建设的意见》，市社会建设工作领导小组办公室印发了《北京市城市服务管理网格化体系建设基本规范（试行）》、《北京市城市服务管理网格化体系建设指导目录（试行）》、《北京市社会服务管理精细化测评指标体系（试行）》，明确提出了三步走目标：到2015年底，基本建成覆盖全市各区、街道（乡镇）、社区（村）的网格化体系；到2016年底，基本实现“三网”融合发展；到2017年底，基本实现“三网”一体化运行。

本系列标准主要包括网格化社会服务管理信息系统相关规范要求。关于城市管理信息系统和社会治安综合治理信息系统，有关部门已经或正在制定相关标准和规范，本系列标准不再涉及。

本系列标准在北京市各区网格化社会服务管理信息系统建设与应用实践的基础上，提出了网格化社会服务管理信息系统的技术规范，为各区网格化社会服务管理信息系统规划、设计、运行、升级改造和验收提供规范依据，为加快推进全市网格化“三网”融合和一体化运行提供技术标准支撑。

本系列标准未包含事项分类和网格单元编码规范，网格单元编码由各区制定。

网格化社会服务管理信息系统技术规范 第1部分：总则

1 范围

本部分规定了网格化社会服务管理信息系统的系统技术模型、功能要求、技术要求、安全要求等。本部分适用于北京市及各区网格化社会服务管理信息系统的建设、升级改造、运行和维护等工作。街道（乡镇）、社区（村）在开展网格化社会服务管理信息系统建设和升级改造时应结合自身实际情况参考本部分。

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，仅所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 8567 计算机软件文档编制规范

GB/T 9361 计算机场地安全要求

GB/T 29262 信息技术 面向服务的体系结构(SOA) 术语

GB/T 29263 信息技术 面向服务的体系结构(SOA)应用的总体技术要求

DB11/Z 360 政务信息图层建设技术规范

DB11/T 553.5 政务信息资源共享交换平台技术规范 第5部分：接口规范

DB11/T 932 数字化城市管理信息系统部件和事件处置

DB11/T 1391.2 网格化社会服务管理信息系统技术规范 第2部分：数据

DB11/T 1391.3 网格化社会服务管理信息系统技术规范 第3部分：通用数据接口

3 术语、定义和缩略语

3.1 术语和定义

3.1.1

网格化社会服务管理信息系统 **grid social services and management information system**

网格化社会服务管理信息系统是运用网络技术、数据库技术、地图技术和现代信息技术，把社区、村划分为若干网格，将人、地、事、物、组织等要素全部纳入其中，为社会服务和社会管理提供业务支撑的信息系统。

3.1.2

网格单元 **basic management grid**

社会服务管理定义的基本服务管理单元，是基于城市大比例尺地形数据，根据社会服务管理工作的需要，按照一定原则划分的、边界清晰的多边形实体区域。

3.1.3

人员 person

指实际生活、居住在一定区域内的人口，即实有人口，一般包括常住人口（户籍人口）、流动人口、散居境外人员。

3.1.4

地点 place

社会服务管理区域内需要关注的场所、区域等地理位置的统称。

3.1.5

部件 component

社会服务管理区域内需要关注的设施、物品的统称。

3.1.6

组织 organization

社会服务管理区域内需要关注和发挥社会服务作用各类单位、团体等集体的统称。

3.1.7

社会服务事项 social service item

满足社会社区居民需求提供的社会活动，包括社会性服务和生活福利性服务。

3.1.8

社会管理事件 social management event

人为或自然因素导致社会服务管理的正常秩序受到影响或破坏，需要社会服务管理部门处理并使之恢复正常的事情和行为的统称。

3.1.9

责任部门/组织 responsibility department/organization

在社会服务和社会管理中，具有相应职能和职责的有关部门和组织。

3.1.10

地理空间数据 geospatial data

与地球上位置直接或间接相关的数据。

3.1.11

信息交换 information interchange

不同用户和系统之间在语义层上的信息互通。信息交换涉及信息表示、消息和信息格式转换等内容。

3.1.12

业务集成 business integration

整合部门内或部门之间的业务系统，从而实现业务的综合处理。业务集成包括应用集成和数据集成两大类，主要涉及流程控制、事务处理、数据交换等内容。

3.2 缩略语

APP: Application, 应用程序
 B/S: Browser/Server, 浏览器/服务器
 GIS: Geographic Information System, 地理信息系统
 GPRS: General Packet Radio Service, 通用分组无线服务
 HTTP: Hypertext Transfer Protocol, 超文本传输协议
 J2EE: Java 2 Platform Enterprise Edition, Java2平台企业版
 PC: Personal Computer, 个人计算机
 PKI: Public Key Infrastructure, 公钥基础设施
 SOA: Service Oriented Architecture, 面向服务的体系结构
 SOAP: Simple Object Access Protocol, 简单对象访问协议
 WebGIS: Web Geographic Information System, 万维网地理信息系统
 WfMC: Workflow Management Coalition, 国际工作流管理联盟

4 系统总体技术模型

4.1 技术参考模型

网格化社会服务管理信息系统技术参考模型（见图1）由基础设施层、应用支撑层、业务应用层、表现层组成，法规与标准体系和信息安全保障体系贯穿于各个层面。

- a) 基础设施层: 为网格化社会服务管理信息系统所有应用提供必要的网络基础环境、基础软硬件, 为网格化社会服务管理信息系统应用提供可靠、有效的信息传送服务通道;
- b) 应用支撑层: 为网格化社会服务管理信息系统的应用层提供所需的各种通用技术支撑服务, 如消息交换服务、事务处理服务、数据交换共享和 workflow 控制服务等;
- c) 业务应用层: 包含网格化社会服务管理涉及的各种应用, 是网格化社会服务管理信息系统的核心;
- d) 表现层: 以各种方式为最终用户提供访问系统和获取信息的通道;
- e) 法规与标准体系: 在各个层面为网格化社会服务管理信息系统提供标准与规范性约束;
- f) 信息安全保障体系: 在各个层面为网格化社会服务管理信息系统提供机密性、完整性、可用性、鉴别、抗抵赖等安全服务, 主要包括安全管理、安全协议、加密、签名与认证、密钥管理、安全评测、公钥基础设施等。



图1 区网格化社会服务管理信息系统技术参考模型

网格化社会服务管理信息系统的业务应用层由多个子系统构成，主要包括但不限于服务管理网站、移动互动、服务管理热线、智能电视、社会服务、社会管理、指挥调度、监督考核、综合评价、数据采集、数据管理与处理、运行管理等子系统。

- a) 服务管理网站子系统通过网站、博客、微博等互联网应用让市民和网格员进行各类社会服务事项请求、社会管理事件上报以及各类业务处理；负责将业务数据通过数据交换提交到相应的业务子系统中；负责发布各类信息，开展政民互动，提供在线服务；
- b) 移动互动子系统通过客户端、微信号、微博等移动应用让市民和网格员进行各类社会服务事项请求、社会管理事件上报以及各类业务处理；负责将业务数据通过数据交换提交到相应的业务子系统中；负责发布各类信息，开展政民互动，提供在线服务；
- c) 服务管理热线子系统通过热线电话让市民进行各类社会服务事项请求、社会管理事件上报，记录市民提出的问题，解答市民疑问；负责将业务数据通过数据交换提交到相应的业务子系统中；
- d) 智能电视子系统通过智能电视让市民进行各类社会服务事项请求、社会管理事件上报；负责将业务数据通过数据交换提交到相应的业务子系统中；负责发布各类信息、开展政民互动、提供在线服务；
- e) 社会服务子系统提供各类社会服务事项登记、任务派遣、服务实施、结果反馈、核实结项、进度通知、服务评价等业务处理的管理功能，并与数据管理与处理子系统进行基础数据交换，与相关职能单位、上级或同级单位进行业务数据交换；
- f) 社会管理子系统提供各类社会管理事件立项、任务派遣、任务处置、结果反馈、核实结项、进度通知、服务评价等业务处理的管理功能，并与数据管理与处理子系统进行基础数据交换，与相关职能单位、上级或同级单位进行业务数据交换；
- g) 指挥调度子系统为社会服务管理运行提供远程指挥或移动指挥；

- h) 监督考核子系统对各类社会服务事项、社会管理事件进行监督、考核管理；
- i) 综合评价子系统通过网站、客户端、微信号、微博、热线、现场等多种形式对各类社会服务事项、社会管理事件进行评价；
- j) 数据采集子系统负责基础数据的采集、核对、修改，并通过数据管理与处理子系统对基础数据进行更新；
- k) 数据管理与处理子系统负责基础数据的存储、交换、统计、分析；负责完成网格化社会服务管理系统的数据统计、分析；
- l) 运行管理子系统负责对社会服务管理系统的运行进行统一管理和监控。

4.2 功能模型

网格化社会服务管理信息系统功能模型及相关系统图见图 2。

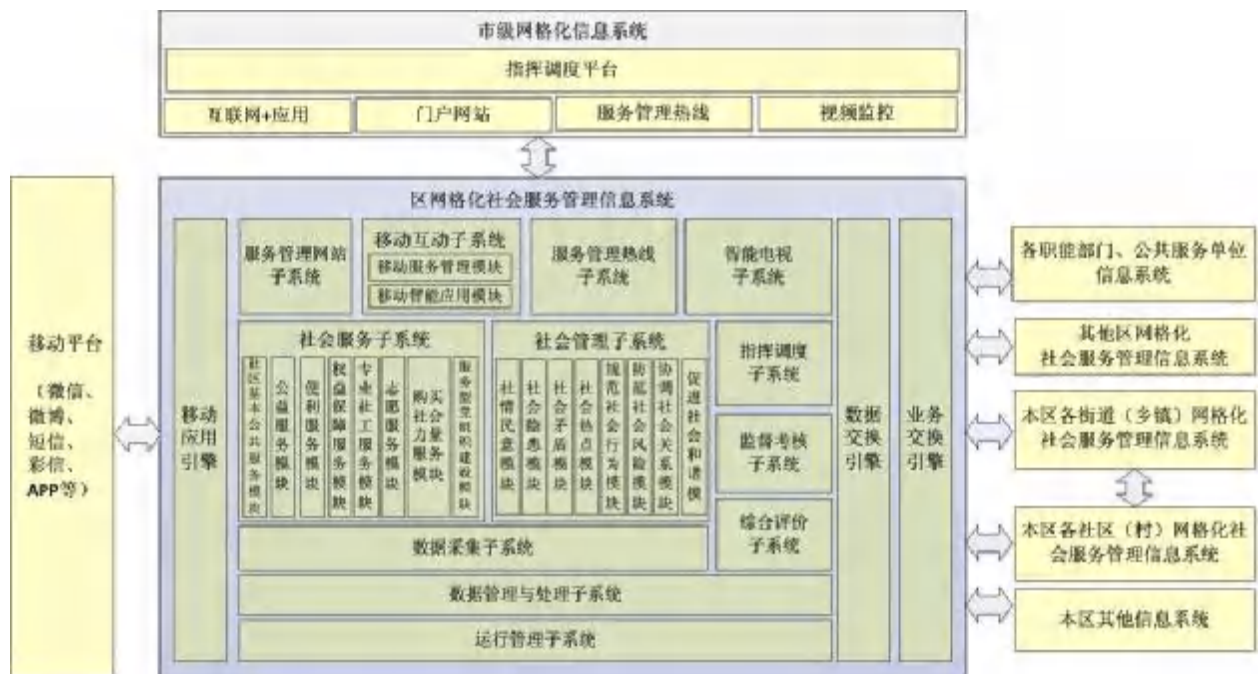


图2 网格化社会服务管理信息系统功能模型及相关系统图

网格化社会服务管理信息功能模型及相关系统包括区网格化社会服务管理信息系统、市级网格化信息系统、各职能部门信息系统、公共服务单位信息系统、其他区网格化社会服务管理信息系统、本区各街道（乡镇）网格化社会服务管理信息系统（或功能模块）、本区各社区（村）网格化社会服务管理信息系统（或功能模块）、本区其他信息系统、移动平台等。

市级网格化信息系统包括指挥调度平台、互联网+应用、门户网站、服务管理热线、视频监控系統。指挥调度平台是市级领导的网格化工作平台；互联网+应用是市民享受网格化服务、参与网格化管理的服务平台；服务管理热线是市级网格化电话服务平台；视频监控系統是各部门和单位的视频监控系统的集成；门户网站是市级网格化互联网服务平台。

区网格化社会服务管理信息系统与相关的外围系统实现互连，包括但不限于以下系统：

- a) 与市级网格化信息系统的互连；
- b) 与本区各街道（乡镇）网格化社会服务管理信息系统的互连；

- c) 与本区各社区（村）网格化社会服务管理信息系统及本区的其他信息系统的互连；
- d) 与各个职能部门、公共服务单位信息系统对接，包括但不限于与综治、市政市容、公安、民政、质监、城管、气象、非紧急救助服务中心、流管、司法、卫生计生、人力社保、工会、团委、妇联、残联等职能部门和水电气暖等公共服务单位的信息系统互连；
- e) 与其他区网格化社会服务管理信息系统互连；
- f) 与本区相关 APP、微信号、微博、短信、彩信等移动平台的互连。

市、区、街道（乡镇）、社区（村）等各级各类网格化社会服务管理信息系统进行信息交换时，应符合 DB11/T 1391.3 规定和要求。与市级平台进行信息交换时，应符合 DB11/T 553.5。

5 系统功能要求

5.1 数据采集子系统

5.1.1 PC 端数据采集子系统

PC 端数据采集子系统主要功能包括但不限于：

- a) 信息录入、查询、修改、删除、比对等功能；
- b) 照片、音频、视频上传等功能；
- c) 单条数据核对功能。
- d) 数据容器采集功能。

5.1.2 移动终端数据采集子系统

移动终端数据采集子系统主要功能包括但不限于：

- a) 信息录入、查询、修改、删除、比对等功能；
- b) 照片、音频、视频上传等功能；
- c) 单条数据核对功能。
- d) 基于 GIS 的用户界面；
- e) 定位数据自动载入并上传等功能；
- f) 拍照、录音、摄像并上传等功能。

5.2 服务管理网站子系统

服务管理网站通过互联网接受市民的服务申请、事件报告、查询、咨询、投诉等，主要功能包括但不限于：

- a) 社会服务资源发布：发布已审核的公共、公益、便民等社会服务资源相关信息的功能；
- b) 社会服务事项发布：发布已审核的社会服务事项的进度、结果、服务提供者等信息的功能；
- c) 社会服务事项在线提交、查询、咨询、投诉等功能；
- d) 社会管理事件在线提交、查询等功能；
- e) 开设“公共服务”、“公益服务”、“便利服务”、“权益保障服务”、“社工服务”、“志愿服务”、“政府购买社会服务”、“服务型党建”等社会服务栏目；
- f) 开设“社情民意”、“社会隐患”、“社会矛盾”、“社会热点”、“规范社会行为”、“防范社会风险”、“协调社会关系”、“促进社会和谐”等社会管理栏目；
- g) 对社会服务管理进行综合评价的功能；
- h) 社会服务和社会管理综合信息查询功能；

- i) 在线帮助功能。

5.3 服务管理热线子系统

服务管理热线通过电话接受市民的投诉、报案、查询、咨询等，主要功能包括但不限于：

- a) 公共服务事项、权益保障服务事项、社情民意事件等事项事件的受理、查询等功能；
- b) 提供社会服务事项、便利服务事项、社会管理事件等相关业务咨询等功能；
- c) 接受对社会服务管理的反馈意见、综合评价、投诉等功能；
- d) 在线帮助功能。

5.4 移动互动子系统

5.4.1 概述

移动互动子系统安装在移动终端上，根据使用者不同分为移动服务管理模块和移动智能应用模块两类。

5.4.2 移动服务管理模块

移动服务管理模块使用者为网格员。主要功能包括但不限于：

- a) 各类社会服务事项的任务接收、服务反馈、工作记录等功能；
- b) 各类社会管理事件的在线提交、查询、任务接收、结项反馈、工作记录等功能；
- c) 各类社会服务管理综合信息查询等功能；
- d) 基于 GIS 的用户界面的功能；
- e) 定位数据自动载入并上传等功能；
- f) 拍照、录音、摄像并上传等功能；
- g) 在线帮助功能；
- h) 在系统离线情况下，能够实现基本社会服务事项和基本社会管理信息的查询、工作任务的记录，并将相关数据进行保存；当系统恢复数据连线时、自动上传相关数据等功能。

5.4.3 移动智能应用模块

移动智能应用模块主要包括客户端、微信号等，使用者为市民。主要功能包括但不限于：

- a) 社会服务资源发布：发布已审核的公共、公益、便民等社会服务资源相关信息功能；
- b) 社会服务事项发布：发布已审核的社会服务事项的进度、结果、服务提供者等信息功能；
- c) 社会服务事项在线提交、查询、咨询、投诉等功能；
- d) 社会管理事件在线提交、查询等功能；
- e) 开设“公共服务”、“公益服务”、“便利服务”、“权益保障服务”、“社工服务”、“志愿服务”、“政府购买社会服务”、“服务型党建”等社会服务栏目；
- f) 开设“社情民意”、“社会隐患”、“社会矛盾”、“社会热点”、“规范社会行为”、“防范社会风险”、“协调社会关系”、“促进社会和谐”等社会管理栏目；
- g) 对社会服务管理进行综合评价的功能；
- h) 社会服务和社会管理综合信息查询功能；
- i) 基于 GIS 的用户界面；
- j) 定位数据自动载入上传等功能；
- k) 拍照、录音、摄像上传等功能；
- l) 在线帮助功能；

- m) 在系统离线情况下，能够实现基本社会服务资源和基本社会服务事项的查询功能。

5.5 智能电视子系统

智能电视子系统的功能包括但不限于：

- a) 社会服务资源发布：发布已审核的公共、公益、便民等社会服务资源相关信息的功能；
- b) 社会服务事项发布：发布已审核的社会服务事项的进度、结果、服务人等信息的功能；
- c) 社会服务事项在线提交、查询、咨询、投诉等功能；
- d) 社会管理事件在线提交、查询等功能；
- e) 开设“公共服务”、“公益服务”、“便民服务”、“权益保障服务”、“社工服务”、“志愿服务”、“政府购买社会服务”、“服务型党建”栏目；
- f) 开设“社情民意”、“社会隐患”、“社会矛盾”、“社会热点”、“规范社会行为”、“防范社会风险”、“协调社会关系”、“促进社会和谐”栏目；
- g) 对社会服务管理进行综合评价的功能；
- h) 社会服务和社会管理综合信息查询功能；
- i) 在线帮助功能。

5.6 社会服务子系统

5.6.1 概述

社会服务子系统应提供 PC 终端和移动终端两种操作方式。社会服务子系统包括但不限于以下八个模块：社区基本公共服务模块、公益服务模块、便民服务模块、权益保障服务模块、专业社工服务模块、志愿服务模块、购买社会力量服务模块、服务型党组织建设模块。

5.6.2 基本要求

社会服务子系统包括以下基本功能：

- a) 社会服务事项的发布功能；
- b) 社会服务事项的受理、服务事项登记、服务任务派遣、服务事项上报、服务事项办理、结果反馈、通知、服务评价等功能；
- c) 统计分析功能；
- d) 事项的配置和管理功能；
- e) 宜支持流程可配置功能；
- f) 在线帮助功能。

5.6.3 社区基本公共服务模块

社区基本公共服务模块的主要功能包括但不限于：

- a) 将公共服务项目、公共服务资源相关信息发布到服务管理网站、移动智能客户端、智能电视等子系统的功能；
- b) 公共服务的事项登记、任务派遣、服务实施、结果反馈、通知、评价、查询、修改、删除等功能；
- c) 到期超期提醒功能：提醒服务提供者服务任务即将到期或已经超期的功能；
- d) 社会服务事项基本信息、社区服务资源基本信息、社区社会组织基本信息的登记、修改、删除等功能；
- e) 公共服务事项日常管理功能：应提供日常工作任务分配、登记、查询等功能。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/558114004011006142>