|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 35.240.99 |
| CCS | L 67 |

|  |
| --- |
| 61 |

陕西省地方标准

DB 61/T XXXX—XXXX

机关事务区域一体化建设规范

联合运营体系

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由西安市机关事务服务中心提出并归口。

本文件起草单位：西安市机关事务服务中心、陕西省机关事务服务中心、未央区机关事务服务中心、银联商务有限公司陕西分公司、西安银行股份有限公司、西安经发集团有限责任公司、陕西芝麻绿豆网络科技有限公司、陕西寰标标准化有限公司。

本文件主要起草人：王晓东、南文生、孙刚、赵伟、孙金明、王立臣、任斌、任彬、王健、钱磊、刘伟、刘禹锡、方亮、崔亚奇、王媛、刘磊、温州，李米媚、刘小航、赵向宇、李桂萍。

本文件由西安市机关事务服务中心负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：西安市机关事务服务中心

电话：029-86788791

地址：西安市凤城八路109号

邮编：710018

1. 引言

机关事务区域一体化建设包含诸多环节要素，首先需要所有独立的党政机关集中办公区都建设独立的线上服务移动支撑平台，在实现自身业务线上展示和受理的同时，引入本地的社会化服务，保障本地党政机关公务人员的工作和生活。而后，参与机关事务区域一体化建设的机关事务管理单位，将其独立管理的线上服务移动支撑平台联为一体，为非本地的公务人员提供社会化服务的展示窗口，进而为非本地的公务人员提供旅游出行、物资采买等社会化服务的线上通道，从而脱离社会平台的制约，独立实现身份认证、服务查询、业务办理、线上交易的立体化服务，共同构建起党政机关自有的服务生态圈。

推动机关事务区域一体化建设落地的，不仅是拥有“多节点分布式一体化平台”和“多园区融合式一体化认证”两个全新技术的支撑平台，更包括六方联合运行的服务体系。六方分别是机关事务管理方、平台运营方、共有服务方、金融服务方、社会化服务方、被服务方。六方联合运营服务体系脱离以往智慧社区、智慧园区建设仅甲乙双方的服务结构，形成多方共同参与一体化建设和共同推动一体化运行的有效结构，从而全面变革以往单一的服务形式和服务内容。由于其不同于以往的思路和服务结构，这样的模型可以在确保信息、数据闭环运行的前提下，推动跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同办理，开辟出联合服务保障的全新开地，高效保障政务体系运行。

作为一种全新的服务体系构成方式，六方联合服务体系建设的意义不仅在于党政机关区域一体化服务生态圈建设，还在于它将为新型智慧园区、智慧社区，以及高校多校区管理、企业多园区管理提供全新的服务体系建设模型，解决政府持续资金投入难题和移动应用的安装率、活跃度问题，以及智慧社区、智慧园区的高效管理和共有服务向商业服务扩展的方向性问题，推动社区商业和互联网经济的全面发展。

机关事务区域一体化建设规范 联合运营体系

* 1. 范围

本文件规定了机关事务区域一体化建设联合运营体系的总体要求、体系架构、构成要素、六方关系和联合服务。

本文件适用于构建陕西省机关事务区域一体化服务生态圈联合运营体系的相关工作。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

机关事务区域一体化服务生态圈

某一区域内的各机关事务管理单位，以信息化技术为支撑，将地域内的多个党政机关集中办公区联为一体相互提供服务，从而脱离社会平台的制约而实现身份认证、服务查询、业务办理、线上交易的立体化服务，构建起跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同办理体系，推动公共资源的高效利用和政务体系的高效运行，这一协同体系即构成机关事务区域一体化服务生态圈。

“最多跑一次”

“最多跑一次”改革是通过“一窗受理、集成服务、一次办结”的服务模式创新，让企业和群众到政府办事实现快捷高效办理的行政目标。

后勤服务保障卡

由政府和金融部门联合发行的具有相关认证授权和独立卡面的金融卡，具有四项核心功能：国内银联卡各项功能（如金融存取、汇款、转账等），城市交通功能（如乘坐公交车、地铁、公共自行车等），党政机关集中办公区身份认证和就餐认证功能。保障卡为CPU密钥安全卡，以上四项功能在保障卡中具有各自独立的密钥体系，相互独立运行。

“T+1”

T指的是Transaction（交易），是指交易日、工作日。在金融支付业务中，银联结算是在周一到周五等法定工作日进行的，周末和节假日不属于T日。“T+1”代表的是“当日交易次日清算”。

* 1. 总体要求

机关事务区域一体化建设应坚持“共商共建共享、高标准可持续”的原则。

机关事务区域一体化建设应坚持互联互通为主线，高质量发展和高水平安全相结合的原则。

机关事务区域一体化建设应遵照政府引导和市场运作相结合，科学布局和动态优化相结合的原则。

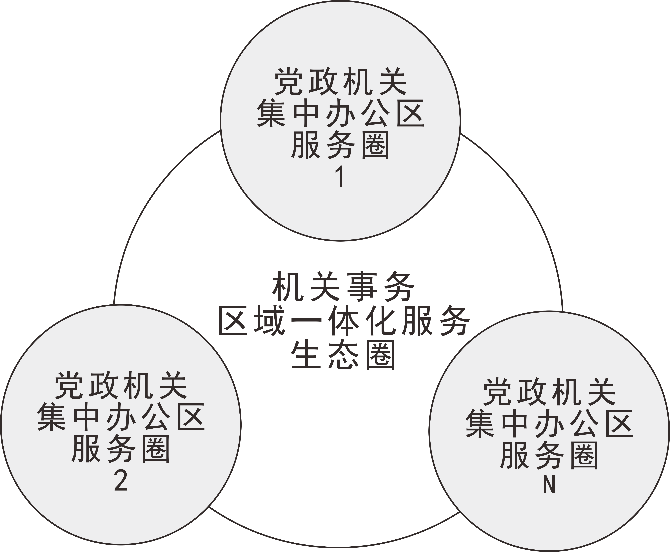
机关事务区域一体化建设应统筹推动基础设施“硬联通”，规则标准“软联通”，服务共享“心联通”。

机关事务区域一体化建设由各级各地党政机关集中办公区机关事务管理方联合推动，形成跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同办理能力。

机关事务区域一体化建设的过程中各相关方均应通过推动一体化建设而确保自身得到发展。

* 1. 体系构架

机关事务区域一体化建设联合运营体系由两个或两个以上的党政机关集中办公区服务圈（以下简称服务圈）共同构建，通过联合服务形成机关事务区域一体化服务生态圈（以下简称生态圈），见图1。



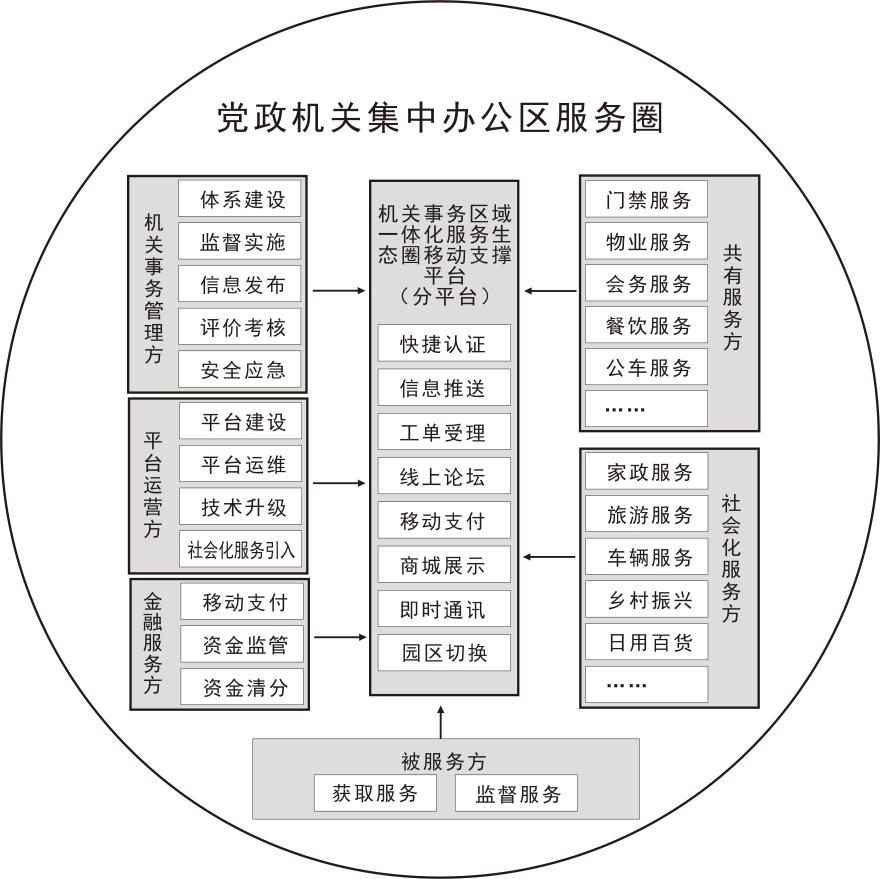
1. 机关事务区域一体化建设联合运营体系构架图

在生态圈内，各服务圈均由机关事务管理方牵头，在协商一致的情况下，相互提供服务。

在生态圈内，服务圈1、服务圈2、至服务圈N为平等关系，不受行政级别高低、规模大小、人数众寡、服务事项多少的影响。

* 1. 构成要素

服务圈均应形成独立的联合运营体系，具备提供综合线上服务的能力。服务圈的联合运营体系应由机关事务管理方牵头建设，包括六方，分别为机关事务管理方、平台运营方、共有服务方、资金监管方、社会化服务方、被服务方。六方在服务圈内负责的工作见图2。



1. 六方联合体系构成图

六方均应通过移动支撑平台提供相关服务。移动支撑平台的功能及建设要求见《机关事务区域一体化建设规范 移动支撑平台》，平台提供的服务包括但不限于以下内容：

1. 快捷认证；
2. 信息查询；
3. 服务申请；
4. 线上论坛；
5. 移动支付；
6. 商城服务；
7. 即时通讯；
8. 园区切换。

机关事务管理方是党政机关集中办公区的管理、服务、保障机构。在服务圈内，负责以下工作：

1. 体系建设；
2. 监督实施；
3. 信息发布；
4. 评价考核；
5. 安全应急。

平台运营方是具有信息化系统建设能力和电商运营资质的社会服务企业，在服务圈内，负责以下工作：

1. 平台建设；
2. 平台运维；
3. 技术升级；
4. 社会化服务引入。

金融服务方是国家认定的依法经营货币和信贷业务的金融机构。在服务圈内，负责以下工作：

1. 移动支付；
2. 资金监管；
3. 资金清分。

共有服务方是党政机关集中办公区内部各类服务具体实施的社会化服务企业。在服务圈内，负责的服务工作包括但不限于以下内容：

1. 门禁服务；
2. 物业服务；
3. 会务服务；
4. 餐饮服务；
5. 公车服务。

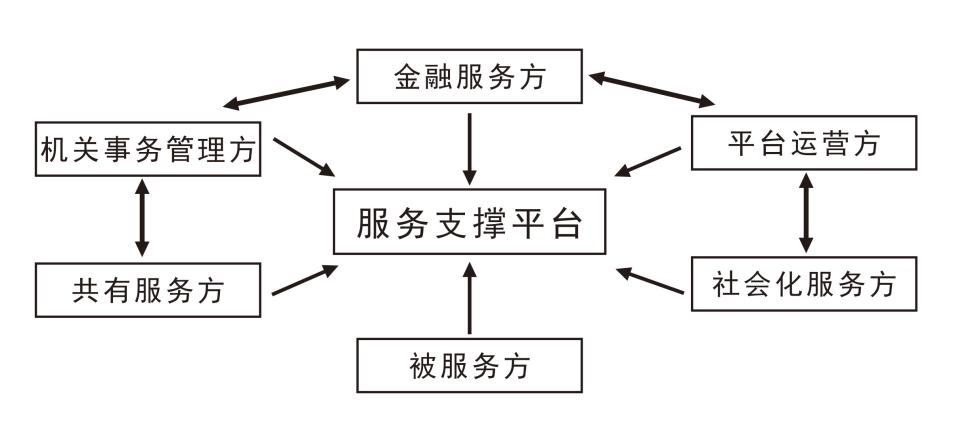
社会化服务方是党政机关集中办公区周边的实体商业以及互联网电商。在服务圈内，负责的服务工作包括但不限于以下内容：

1. 家政服务；
2. 旅游服务；
3. 车辆服务；
4. 乡村振兴；
5. 日用百货。

被服务方是党政机关集中办公区的公务人员，在服务圈内，获取服务并对服务实施监督。

* 1. 六方关系
     1. 基本关系

服务圈内的六方均应围绕移动支撑平台筹划和实施服务，推动服务圈运行，六方关系见图3。



1. 六方关系图

服务圈内的六方相互合作，依据合作关系相互具有法律责任。

* + 1. 机关事务管理方与平台运营方

机关事务管理方和平台运营方是两个最重要的推动服务圈运行的主体，是六方联合运行的基础。

在某一地域内的机关事务管理方首家建设服务圈，宜通过公开招标的方式确定平台运营方，签订合作协议，双方相互具有法律责任。

机关事务管理方与平台运营方共同商定服务圈的建设目标、整体策略、功能设计和运行方法。

机关事务管理方和平台运营方双方的主要职责包括：

1. 机关事务管理方应向平台运营方提出党政机关集中办公区内部共有服务的需求、服务实现的路径、以及社会化服务的需求；
2. 服务圈的建设过程中，机关事务管理方不应投资或仅进行公益性投资；
3. 被服务方的信息，应由机关事务管理方采集，并部署于移动支撑平台的相关服务器；
4. 机关事务管理方负责审核和批准平台运营方引入的社会化服务的内容和方式；
5. 在服务圈建设和运行的过程中，机关事务管理方不应从事任何与经济获利有关的服务和业务；
6. 平台运营方按照机关事务管理方提出的内部共有服务需求，设计和建设移动支撑平台的共有服务板块，提供线上服务通道；
7. 平台运营方按机关事务管理方提出的社会化服务需求，建设移动支撑平台的社会化服务板块，引入社会化服务企业，提供各类社会化服务，并持续优化社会化服务；
8. 平台运营方负责持续运维、升级移动支撑平台，确保移动支撑平台稳定运行；
9. 平台运营方对各类服务信息和被服务方信息均具有保密责任，应签订保密责任书，并做好保密工作。

机关事务管理方与平台运营方合同周期应≥5年。

* + 1. 机关事务管理方、平台运营方和金融服务方

机关事务管理方、平台运营方与金融服务方在一致的目标下，通过共建服务圈形成长期合作关系。

机关事务管理方应通过公开招标或协议商定的方式确定金融服务方。

机关事务管理方、平台运营方、金融服务方是平等的三方合作关系，应签订三方合作协议，相互具有法律责任。

机关事务管理方、平台运营方、金融服务方三方主要职责包括：

1. 机关事务管理方监督平台运营方和金融服务方联合建设移动支撑平台的社会化服务商城，开展社会化服务；
2. 机关事务管理方监督平台运营方在服务圈中引入多种支付渠道；
3. 机关事务管理方监督平台运营方在服务圈中引入社会化服务；
4. 机关事务管理方监督金融服务方按协议约定对社会化服务产生的个人交易资金进行监管和清分；
5. 机关事务管理方与金融服务方联合发行“后勤服务保障卡”；
6. 平台运营方在使用金融服务方投入的资金建设移动支撑平台时，应同步投入软件研发费用，不应将金融服务方投入的资金列入收益；
7. 金融服务方参与服务圈建设，应承担服务圈建设的硬件费用，包括门禁、就餐等认证设备、综合布线、支撑平台的部署费用、基本运维费用，不应包括平台运营方的利润。

机关事务管理方、金融服务方、平台运营方的三方合同周期应≥5年。

* + 1. 机关事务管理方与共有服务方

机关事务管理方与共有服务方共同进行共有服务体系建设和运行，推动服务圈内部服务“最多跑一次”线上办理。

机关事务管理方应通过公开招标的方式确定共有服务方，双方应签订合作协议，相互具有法律责任。

共有服务方应包括但不限于门禁、安保、物业、餐饮、会务等多种类型的多个服务企业，机关事务管理方应与每家服务企业均签订服务协议。服务协议的内容依据各党政机关集中办公区共有服务的具体业务进行约定。

服务圈的共有服务，应依托移动支撑平台实现“线上+线下”的融合服务。

机关事务管理方和共有服务方的主要职责包括：

1. 机关事务管理方负责制定各类共有服务项目的实施目标、服务流程、服务标准和服务要求，并对服务结果进行考核；
2. 机关事务管理方管理和监督共有服务方实施相关服务；
3. 机关事务管理方负责制定相关规划，推动服务圈内的共有服务跨区提供；
4. 共有服务方负责按照机关事务管理方的要求提供服务；
5. 共有服务方直接面对被服务方，通过线上的方式展示和受理共有服务，通过线下方式实现共有服务；
6. 共有服务方负责向机关事务管理方反馈服务的数量、质量及问题，共同制订服务改进措施、不断提升服务质量。

机关事务管理方与共有服务方签属合同周期的时间长短由双方共同确定，无需与机关事务管理方和平台运营方的合同周期保持一致。

* + 1. 平台运营方、金融服务方、社会化服务方

平台运营方、金融服务方与社会化服务方共同进行社会化服务体系建设和服务。

服务圈内的社会化服务方，应由平台运营方在机关事务管理方审核后，以相互协商的方式确定并引入，双方应签订合作协议，相互具有法律责任。

社会化服务方应包括但不限于家政服务、旅游服务、车辆服务、教育培训、日用百货等多种类型的多家服务企业提供的商品和服务。服务协议的内容依据各党政机关集中办公区社会化服务的具体业务进行约定。

社会化服务方应在金融服务方开立企业账户，与金融服务方形成企业与金融行业的服务关系。

平台运营方、金融服务方、社会化服务方三方主要职责包括：

1. 平台运营方负责引入各类社会化服务企业，与各服务企业签订服务协议，协议内容依据服务的具体业务内容进行约定；
2. 平台运营方和社会化服务方应按照相关要求，协商制定服务目标、服务流程、服务标准和服务要求；
3. 平台运营方管理和监督社会化服务方实施相关服务，对不符合要求的社会化服务企业进行淘汰，并根据需求不间断补充社会化服务内容。每年社会化服务企业的淘汰率应≥5%；
4. 平台运营方应对服务实施的结果进行跟踪，对发生违约纠纷的服务进行面对面的调解和处理；
5. 社会化服务方负责按照双方约定的服务流程、服务标准提供具体服务；
6. 社会化服务方提供相关服务的内容需通过移动支撑平台进行展示，服务内容由其进行编辑上传到移动支撑平台，由平台运营方初审、机关事务管理方终审后发布；
7. 社会化服务方直接面对被服务方实施服务；
8. 社会化服务交易资金由金融服务方进行监管，并按照约定的比例，以“T+1”的方式进行清分，平台运营方不应挪用、侵占服务交易资金；
9. 社会化服务方提供的服务价格不应高于市场价格，服务标准不应低于市场标准。

社会化服务方与平台运营方合同周期的时间长短由双方共同确定，无需与机关事务管理方和平台运营方的合同周期保持一致。

社会化服务方与金融服务方形成的金融服务关系，应和其与平台运营方的合同周期一致。

* + 1. 被服务方与其他各方

被服务方是服务圈服务对象的主体。

除机关事务管理方本身的单位人员外，被服务方与机关事务管理方无行政隶属关系，但机关事务管理方有权对进入服务圈的公务人员提出相关要求，并监督其按照要求获取服务。

被服务方通过移动支撑平台获取各类共有服务，形成个人与共有服务方之间的公益服务关系，除非出具相关证明，服务产生的结果和评价均为个人行为。

被服务方通过移动支撑平台获取各类社会化服务，形成个人与社会化服务企业之间的商业服务关系，其服务的选择、资金支付均为个人行为，服务的结果与评价均与机关事务管理方无关。

被服务方应按照机关事务管理方的要求，向金融服务方提出申请，办理“后勤服务保障卡”，并通过移动支撑平台搭建的线上支付通道支付各类服务费用。被服务方与金融服务方是个人与金融行业的服务关系，应遵守金融行业的有关要求。

被服务方与平台运营方无直接的服务关系，但被服务方通地移动支撑平台获取各类服务，应遵守移动支撑平台管理要求。在被服务方注册使用移动支撑平台的过程中，平台运营方应做好相关配合服务工作。

被服务方在享受快捷服务的同时，应配合机关事务管理方监督各类服务实施结果，并向机关事务管理方进行反馈。

* + 1. 其他各方关系

机关事务管理方与社会化服务方无合同关系，不产生相互法律责任。

机关事务管理方对被服务方与共有服务方的相关服务有监督义务，并负责协调处理服务纠纷。

机关事务管理方对被服务方与社会化服务方的相关服务无监督义务，但应督促平台运营方协调处理纠纷。

共有服务方与金融服务方无合同关系，不产生相互法律责任。

共有服务方与平台运营方有配合工作关系，无合同关系，不产生相互法律责任。

共有服务方与社会化服务方无合同关系，不产生相互法律责任。

* 1. 跨区服务
     1. 服务内容

跨区身份统一认证和就餐服务是生态圈内跨区服务的核心内容，各服务圈都应按要求提供。

各服务圈内的社会化服务，应全面向生态圈内的所有被服务方提供。

各服务圈内的共有服务，依据各服务圈自身情况，宜有选择性的向生态圈内的所有被服务方提供。

* + 1. 服务实现

各服务圈均由机关事务管理方总体负责，构建独立的六方联合运营体系，建设移动支撑平台，通过技术手段提供本园区的共有服务和社会化服务。

各服务圈通过移动支撑平台联为一体，被服务方通过移动支撑平台的主动跳转功能相互跳转访问，获取其他服务圈的相关服务。

* + 1. 相互关系

同一地区的机关事务管理方共同建设生态圈时，易选择为同一个平台运营方。

生态圈中的多个机关事务管理方、金融服务方、共有服务方、社会化服务方均为平等关系。

