

# “一网统管”数字化值班室建设与运行导则

“One net for all”---Guidelines for construction and operation of digital duty room

2023-12-20 发布

2024-04-01 实施



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 目标、原则和要求 ..... 1

    4.1 总体目标 ..... 1

    4.2 基本原则 ..... 1

    4.3 工作要求 ..... 2

5 数字化值班室基础建设 ..... 2

    5.1 场所设置 ..... 2

    5.2 功能区域 ..... 2

    5.3 设施设备 ..... 3

6 数字化值班平台建设 ..... 4

    6.1 功能模块 ..... 4

    6.2 值班数据治理和使用 ..... 4

    6.3 运行维护 ..... 5

7 数字化值班业务运行 ..... 5

    7.1 基本要求 ..... 5

    7.2 运行模式 ..... 5

    7.3 数字化信息报送 ..... 5

8 评价改进 ..... 5

    8.1 评价 ..... 6

    8.2 改进 ..... 6

附录 A（资料性） 数字化值班室建设配置 ..... 7

附录 B（资料性） 数字化值班室设施设备性能要求 ..... 9

参考文献 ..... 10

## 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。

本文件由上海市人民政府办公厅（上海市城市运行管理中心）提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市人民政府办公厅（上海市城市运行管理中心）、上海市质量和标准化研究院、市消防救援总队、杨浦区城运中心、崇明区城运中心、上海数字治理研究院。

本文件主要起草人：锁晓东、赵克、王伟、吴忆春、武楷、马娜、黎伟、张旭东、何碧显、王鑫康、潘朝锐、石超、曹奇、范希伟、谢彬、闫俊平、管旭日、陈雷。

# “一网统管”数字化值班室建设与运行导则

## 1 范围

本文件提出了政府系统数字化值班室建设的目标、原则和要求以及基础建设、平台建设、业务运行、评价改进等。

本文件适用于上海市政府系统各级各类值班室的数字化建设与运行。市属企事业单位、中央驻沪单位、人民团体、高等院校等值班室可参照执行。

## 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。

DB31/T 329.10 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第10部分：党政机关

DB31/T 1240.1 公共数据共享交换工作规范 第1部分：平台建设和运行管理要求

DB31/T 1240.2 公共数据共享交换工作规范 第2部分：平台接入技术要求

DB31/T 1453 政府系统值班工作要求

## 3 术语和定义

DB31/T 1453界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**数字化值班室** digital duty room

以城市运行“一网统管”平台为依托，利用大数据、物联网、云计算、区块链等数字技术和智能感知设备，对城市运行情况进行实时、在线、动态感知与响应的值班室。

## 4 目标、原则和要求

### 4.1 总体目标

构建值班工作数字化、智能化、智慧化新模式，着力优化重构值班工作流程，提升值班工作效能，在最低的层级、最短的时间，用相对最小的成本，解决最大的关键问题，实现综合效益最佳，进一步促进韧性安全城市建设。

### 4.2 基本原则

#### 4.2.1 需求导向原则

围绕值班值守工作的业务需求，开展基础环境、软硬件设备、系统平台的建设应用和优化升级，并适当超前，预留扩展平台。

#### 4.2.2 分级分类原则

根据值班值守工作任务类别，分级分类开展数字化值班室的建设，按照实施领导带班制度和承担职责的不同可分为三类：

- a) III 类值班室：实施领导在岗带班的三级值班带班制度，主要承担日常值班值守工作和较重的应急处突任务；
- b) II 类值班室：实施领导电话带班的二级值班带班制度，主要承担日常行政方面的值班值守工作；
- c) I 类值班室：除 III 类、II 类以外的其他值班室。

#### 4.2.3 互联共享原则

注重系统和数据的互联共享、自建自用系统的整合以及与城市运行相关数字化系统的集成。

#### 4.2.4 安全可靠原则

部署防火墙、入侵检测、防病毒软件等安全设备，保障数字化值班室软硬件全天候的正常运转，注重使用和管理的安全性。

#### 4.3 工作要求

4.3.1 使用数字化手段应用，依托上海市电子政务内网、上海市电子政务外网和互联网，注重数字化值班平台互联互通，持续完善信息报送系统、视频会议系统、视频图像接入系统、信息资源调用系统等功能，发挥值班室在政务运转中的枢纽作用和领导决策中的参谋助手作用，实现信息接报、文电传输、视频调度、情况研判等值班业务线上、线下高效协同。

4.3.2 应探索使用人工智能、云计算、大模型、区块链、卫星通信等数字治理前沿技术与手段，聚合不同部门、行业信息资源，构建值班信息资源的“一张图”，注重预警、发现、处置问题的精准性和时效性。

4.3.3 III 类值班室应利用数字化技术，实现观全面、管到位、防见效。

4.3.4 II 类值班室应确保联络畅通，快速响应调度要求，使用数字化系统实现信息报送、文电运转等功能。

4.3.5 值班室人员配置应符合 DB31/T 1453 的规定。

### 5 数字化值班室基础建设

#### 5.1 场所设置

5.1.1 宜设置独立的值班值守场所，功能区域宜根据值班室分类，参照附录 A 进行配置，可一室多能、一室多用。

5.1.2 场所设计应简洁、稳重。

5.1.3 设施设备宜根据数字化值班室类别进行分级分类，参照附录 A 布置。

#### 5.2 功能区域

各单位结合自身办公条件合理设置值班区域，具体包括：

- a) 值班值守区：当班值班人员处理日常值班业务的值班台等；
- b) 日常办公区：值班工作人员日常工作席位等；
- c) 指挥调度区：处置突发事件时开展线上指挥调度的工作区域等；

- d) 会商研判区：值班人员开展日常会商、工作研判的区域，有条件的可以配备多媒体会议室、信息发布大厅等；
- e) 其他辅助区：必要的保密室、档案室、网络机房、通信机房、值守装备存放室、休息区、卫浴间等。

### 5.3 设施设备

#### 5.3.1 基本要求

设施设备宜根据数字化值班室的类别进行分级分类配置，具体配置要求可参照附录B。

#### 5.3.2 基础设施

- 5.3.2.1 配置值班值守所需的办公桌椅、文件柜等必要设施。
- 5.3.2.2 值班室各项公开信息标识应规范统一，设计和设置应符合相关要求。
- 5.3.2.3 配备若干固定座机电话，宜带有多线呼入、群体呼叫、调度台拨号功能，有条件的值班室可以申请配备专线电话。确有需要的宜具备国内、国际长途功能。
- 5.3.2.4 配备若干传真机，宜带有自动保存收发记录、群发传真和加密功能，有条件的值班室可以申请配备专线传真机。
- 5.3.2.5 配备若干计算机、打印机、复印机、扫描仪、投影仪等，满足日常值班工作需要。
- 5.3.2.6 配备具有无线通讯功能的数字集群设备。
- 5.3.2.7 配备 UPS 电源设备，用于失电状态下值班室基本软硬件设备的运行。
- 5.3.2.8 配备视频会商设备，各单位根据政府系统值班视频点名会场环境规范要求，配套相应的终端设备，规范设置会场环境。

#### 5.3.3 网络设施

- 5.3.3.1 根据值班值守实际需要，配备传输介质、交换机、路由器、网关、防火墙、网络机柜等网络设备。
- 5.3.3.2 具备同时接入上海市电子政务内网、上海市电子政务外网、政务共网、互联网的网络环境。

#### 5.3.4 数字化设施

- 5.3.4.1 宜设置独立指挥大厅，满足值班室日常工作和各种状态下对城市运行的实时监测与调度，特别是应急处突状态下的指挥调度。
- 5.3.4.2 III 类值班室在电子政务外网至少配备二套视频会商设备（一主一备），在电子政务内网至少配备一套视频会商设备，各级值班室的视频会商设备应相互联通。
- 5.3.4.3 III 类值班室应配备足量计算机，满足使用高复杂度数字化系统的需要。
- 5.3.4.4 配备若干数字显示大屏，用于值班系统操作、视频会商、调阅视频资源等。
- 5.3.4.5 III 类值班室应配备若干 4G/5G 单兵设备和布控球，用于弥补固定视频设备视野盲区和向本级、上级值班室实时回传突发事件现场的信息。
- 5.3.4.6 应急处突任务较重的值班室有条件的宜具备调度智能无人机的能力，能够在日常状态下巡查巡检和在突发事件时辅助现场处置。
- 5.3.4.7 有条件的单位可配备具备远程通讯能力的移动指挥车，或具备更多功能的移动指挥方舱，形成“前哨+后院”的联动模式。
- 5.3.4.8 可探索使用数字文件柜、自动化文件投递设备等，提高值班工作效率。

## 6 数字化值班平台建设

### 6.1 功能模块

6.1.1 数字化值班平台的各功能模块可参照附录 A，根据值班室类别进行分级分类合理设置。

6.1.2 数字化值班平台应集成但不限于以下功能模块。

- a) 信息报送模块。提供多源化信息接入和集数字、音视频、图片等多媒体信息于一体化报送功能，能够在线处理值班值守业务。
- b) 值班电子通讯录模块。集成相关单位负责同志和值班值守人员联络方式，具有即时通讯功能，方便接收、编辑、发送值班工作通知，确保上传下达联络畅通。
- c) 视频资源综合调度模块。统筹终端采集、系统共享、网络推送等方式，汇集整合各级各类视频资源，做到应接尽接、应汇尽汇。加大高空鹰眼、智慧眼类视频资源应用。
- d) 安全管理模块。构建符合网络安全等级保护要求的安全防护体系，重点加强身份认证、访问控制、安全审计、通信完整性等措施，强化数字化值班平台的数据安全和系统安全。
- e) 值班知识库（业务指导库）。动态汇集、实时更新城市运行管理和值班值守相关法律法规、政策文件、制度机制、建设经验、典型案例、应急预案、操作规程等信息，为值班员提供可查询、可参考、可共享的智力支撑。

6.1.3 数字化值班平台宜集成以下功能模块。

- a) 数字体征模块。依托城市运行“一网统管”平台，对城市运行状况尤其是“人、物、动、态”等关键内容进行实时感知和动态智能监测。
- b) 风险研判模块。依托城市运行“一网统管”平台，加强多元多维数据利用，建立健全建模、预警、预测、预报、预演等功能，构建智能化多点触发的风险发现机制。
- c) 社情民意感知模块。广泛汇集代表委员、12345 热线、新闻媒体、基层信息员、信息直报点、研究机构、专家智库等对城市运行的意见建议，依托数字化更精准地发现城市治理的难点瓶颈或风险隐患。
- d) 地理空间信息模块。加强地理空间数据的在线协同和及时更新，探索打造值班工作“一张图”，重点实现视频终端、单兵设备、无人机、移动指挥车等资源和城市事件的动态撒点，实现可视化操作，做到突出情况和关键要素一屏可观。
- e) 实战指挥调度模块。围绕风险预警、力量调配、实战指挥、政令落实、联勤保障等关键环节，建立跨区域、跨部门、跨层级快速响应、高效协同的数字化实战指挥体系。
- f) 中控交互模块。对值班室内灯光、音响、广播、窗帘、温度、新风、数字大屏的控制进行系统集成，实现一键式便捷操作。

6.1.4 数字化值班平台应具有高度兼容性和可扩展性，便于各单位因地制宜、因事制宜进行自定义的功能拓展，可探索建立以下功能模块。

- a) 智能辅助模块。利用人工智能、区块链、大模型等数字化技术，强化智能辅助值班和业务协同，提升值班员履职和单兵作战能力，并汇集各单位值班情况数字化台账，动态分析各单位值班责任落实情况。
- b) 值班系统移动端。在确保安全可靠的前提下，开发应用相关值班业务小程序、轻应用，实现值班非涉密业务的移动办理、掌上办理、远程办理。

### 6.2 值班数据治理和使用

6.2.1 值班工作应关注数据资源的开发利用，按需汇集和科学治理涉及政府值班业务的各类数据。

6.2.2 持续提升实有人口、法人、电子证照、地理空间等数据资源的应用价值，发挥相关数据对值班



值守和应急处突的关键支撑作用。

6.2.3 聚焦自然灾害、安全生产、公共卫生、社会安全等突发事件，开展数据分析、挖掘，提高应对突发事件和防灾减灾的综合能力。

6.2.4 探索对社会数据、企业数据的共享应用。

6.2.5 值班数据资源管理要严格按照保密规定，严防泄密。保障数据安全技术措施同步规划、同步建设、同步使用，并符合 DB31/T 329.10 的相关要求。

6.2.6 数据交换应符合 DB31/T 1240.1 和 DB31/T 1240.2 的相关要求。

### 6.3 运行维护

6.3.1 宜设置专门的值班值守技术岗位，配备相关专业技术人员。

6.3.2 宜定期组织数字化值班平台的使用业务培训，确保值班值守人员掌握数字化应用和设施设备的操作能力，具备基本的维护知识，并纳入值班值守人员个人考核内容。

6.3.3 宜对数字化值班平台进行定期维护更新，确保系统运转稳定、高效。

## 7 数字化值班业务运行

### 7.1 基本要求

7.1.1 坚持需求驱动，推动数字化值班平台实战管用、干部爱用、群众受用。

7.1.2 坚持技术驱动，在数字化值班平台中使用推广物联网、云计算、人工智能、区块链等新技术。

7.1.3 数字化值班业务的组织建设、制度安排、工作内容及相关要求、工作保障等内容应符合 DB31/T 1453 等相关标准。

### 7.2 运行模式

7.2.1 日常运行模式：利用数字化手段监测城市运行状况，处理值班日常工作。

7.2.2 节假日运行模式：在日常运行模式的基础上，利用数字化值班平台加强重点区域、重点部位的客流、车流情况调度等，并为视频点名、调度社会面情况等工作做好准备。

7.2.3 应急处突模式：发生突发事件时，利用平台通讯实现值班、备班人员迅速到位，保障信息调度、视频会商、批示传达等工作，确保突发事件处置反应灵敏、上下联通、左右协调。

7.2.4 重大活动保障模式：派出值班员进驻重大活动现场，形成“前哨+后院”的联动值班模式。

### 7.3 数字化信息报送

7.3.1 突发事件信息报送应采用数字化手段实现“快报事实、慎报原因”，抓好首报、续报、终报。

7.3.2 依托数字化手段提升文字审核把关能力，避免信息错情。

7.3.3 宜促进智能单兵终端、布控球、移动指挥车、无人机等设备和值班信息报送系统的结合，第一时间调度突发事件现场情况。

7.3.4 宜建立常态化的视频图像工作机制，发生重特大突发事件及时推送现场视频图像，节假日和重要时间节点持续推送重点部位视频图像，视频图像的推送要在规定的时限内完成。

7.3.5 宜建立基于地区、部门、系统特点的视频图像推送工作机制，扩大接入覆盖范围，提升视频图像质量。

## 8 评价改进

## 8.1 评价

宜建立可量化的数字化值班室建设质量和使用成效的评价体系，按年度评价值班室的数字化转型升级开展情况和具体成效，并将评价结果作为“一网统管”绩效考核的重要内容。

## 8.2 改进

8.2.1 宜建立基于评价监督的数字化值班室建设工作的改进机制，定期开展自查。

8.2.2 鼓励各单位对数字化值班平台提出合理的改进建议，创新场景应用。

附 录 A  
(资料性)  
数字化值班室建设配置

表A. 1给出了数字化值班室设施设备的配置清单。

表A. 1 数字化值班室建设配置表——值班室设施设备

序号	类别	项目		配置要求		
				III类值班室	II类值班室	I类值班室
1	功能区域	值班值守区		√	√	√
2		日常办公区		√	√	√
3		指挥调度区		√		
4		会商研判区		√		
5		其他辅助区		√	√	
6	场所环境	综合布线、装饰装修、照明等		√	√	√
7	设施设备	基础设施	办公设备	√	√	√
8			信息标识	√	√	√
9			座机电话	√	√	√
10			传真机	√	√	√
11			计算机	√	√	√
12			政务共网数字集群终端	√	√	√
13			UPS电源设备	√	√	√
14		网络设施	网络设备	√	√	√
15			网络环境	√	√	√
16		数字化设施	指挥大厅（会商室）	√		
17			视频会商设备	√	√	√
18			高性能计算机	√	√	
19			数字显示大屏	√		
20			4G/5G单兵设备和布控球	√		
21			无人机调度	√		
22			移动指挥车	按需配备		
23			移动指挥方舱	按需配备		
24			数字文件柜、 自动化文件投递设备等	按需配备		

表A. 2给出了数字化值班平台功能系统的配置清单。

表A. 2 数字化值班室建设配置表——数字化值班平台

类别	序号	项目		配置要求		
				III类值班室	II类值班室	I类值班室
数字化值班平台	1	平台功能系统	信息报送模块	√	√	√
	2		值班电子通讯录模块	√	√	√
	3		视频资源综合调度模块	√	√	√
	4		安全管理模块	√	√	√
	5		值班知识库（业务指导库）	√	√	√
	6		数字体征模块	√		
	7		风险研判模块	√		
	8		社情民意感知模块	√	√	
	9		地理空间信息管理模块	√		
	10		实战指挥调度模块	√		
	11		中控交互模块	√		
	12		智能辅助模块	按需配置		
	13		值班系统移动端	按需配置		

附 录 B  
(资料性)

数字化值班室设施设备性能要求

表B. 1给出了数字化值班室设施设备的性能要求清单。

表B. 1 数字化值班室设施设备性能要求

设施名称		性能要求
基础设施	信息标识	工作职责、业务流程、注意事项等公开信息标识应规范统一，设计和设置应符合相关要求
	座机电话	满足日常工作需要
	传真机	满足日常工作需要
	计算机	满足日常工作需要
	政务共网数字集群终端	确保性能稳定，通话清晰
	UPS电源设备	III类值班室UPS电源至少可持续供电2小时 II类值班室UPS电源至少可持续供电30分钟
网络设施	网络设备	满足日常工作需要
	网络环境	III类值班室上海市电子政务外网带宽不低于1000MB，上海市电子政务内网带宽不低于1000MB，互联网带宽不低于1000MB。
		II类值班室上海市电子政务外网带宽不低于100MB，上海市电子政务内网带宽不低于100MB，互联网带宽不低于100MB。
数字化设施	指挥大厅（会商室）	场所面积、软硬件设备一般应满足指挥协调、视频会议、日常监测等工作需要
	视频会商设备	一般应满足1920*1080以上清晰度制式要求；在收到紧急视频会议通知后，应在10分钟内完成设备联通、人员到位工作。
	高性能计算机	可流畅播放4K分辨率视频，可流畅运行“一网统管”相关系统或应用
	数字显示大屏	尺寸为16：9，有条件的可配备32：9，同时可实现多画面切屏调度功能。
	4G/5G单兵设备和布控球	可根据需要配备远程图像传输模块或设备，保证图像能实时传输至后方值班室
	无人机	可根据需要配备远程图像传输模块或设备，保证图像能实时传输至后方值班室，并可根据使用场景不同，集成不同传感模块
	移动指挥车、移动指挥方舱	可在现场迅速部署启用，具备远程视频连线能力

参 考 文 献

- [1] 国务院关于加强数字政府建设的指导意见（国发〔2022〕14号）
  - [2] 上海市全面推进城市数字化转型“十四五”规划（沪府办发〔2021〕29号）
  - [3] 上海市人民代表大会常务委员会关于进一步促进和保障城市运行“一网统管”建设的决定（上海市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕第一百零九号）
  - [4] 上海市人民政府工作规则（沪府发〔2023〕5号）
-