

中共上海市浦东新区东明路街道工作委员会
上海市浦东新区人民政府东明路街道办事处

浦东明委〔2024〕74号

关于印发《东明路街道信息化项目全生命周期建设运维
管理方案》的通知

各部门（单位），各居民区：

《东明路街道信息化项目全生命周期建设运维管理方案》
已经研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共上海市浦东新区东明路街道工作委员会
上海市浦东新区人民政府东明路街道办事处

2024年11月25日

浦东新区人民政府东明路街道党政办公室

2024年12月3日印发

东明路街道信息化项目全生命周期建设 运维管理方案

为进一步规范街道信息化项目建设运维管理，促进信息化系统高效运行，充分发挥信息化系统在基层治理数字化转型中的作用，结合街道实际，制定本管理方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以增进人民福祉为出发点和落脚点，贯彻落实上海市城市数字化转型工作领导小组的工作部署，按照整体性转变、全方位赋能、革命性重塑总体要求，将推进城市数字化转型作为推动高质量发展、创造高品质生活、实现高效能治理的重要抓手，探索符合时代特征、东明特色的社区数字化转型新路子和新经验，推动社区治理同居民和商户自治良性互动，提高基层治理智能化水平。

二、主要目标

建立顶层设计完善、数字赋能底座先进、场景应用活跃的东明数字化生态系统，建成全区领先的数字孪生城市“东明标杆”，形成信息化系统智能化管理模式，全面提升街道信息系统使用效率，带动街道数字化整体转型，推动东明路街道社会治理更加精细安全、人民生活更加丰富便捷、经济发展更加高效活跃。

三、工作流程

（一）项目调研阶段

1、党政办、城运中心会同各部门（单位）全面贯彻全过程人民民主理念，围绕街道重点工作，深入基层调查研究，了解基层对信息化项目的需求和方向。

2、党政办、城运中心会同各部门（单位）依托人大代表意见建议、党员代表会议、社区代表会议、人民建议征集、专家建言献策等渠道，开展综合评估后形成项目初步需求。

（二）方案形成阶段

1、党政办、城运中心会同各部门（单位）根据项目初步需求，通过分析评估、需求论证等方式逐步形成项目初步方案，并做好项目前期需求征询工作。

2、各部门（单位）根据职能分工负责相关业务意见征询、需求汇总和评估、方案制定等工作。

（三）项目立项阶段

1、党政办、城运中心会同各部门（单位）不断优化方案，编制概算、项目建议书、可行性研究报告等相关资料，明确系统模块牵头部门和配合部门，经主任办公会议、党工委会议研究审议通过后报新区相关职能部门立项。

2、新区相关职能部门批复下达后，由党政办牵头负责项目采购、招投标等工作。

（四）项目开发阶段

1、党政办、城运中心负责统筹协调项目实施，严格落实双周例会等制度。

2、模块牵头部门负责本模块的开发建设工作，严格落实例会等制度，确保本模块的质量管理、进度控制、安全保障等。

3、模块配合部门配合模块牵头部门做好模块建设推进工作，按时参加例会，评估条线功能模块开发是否满足需求，及时做好沟通对接工作。

（五）项目验收阶段

1、党政办、城运中心负责统筹协调项目验收工作，监督检查项目建设内容、考核指标完成情况，向上级主管单位提出验收申请，配合上级主管单位组织项目竣工验收工作。

2、模块牵头部门负责项目验收前的试运行等工作，提出系统整改完善意见，确认项目建设内容和考核指标完成情况。

3、模块配合部门负责做好本条线业务模块试运行工作，确认本条线业务模块功能是否达到验收要求。

（六）项目运维阶段

城运中心统筹协调、指导监督信息化系统维护管理、数据更新等工作，协调解决信息系统使用过程中的各类问题，理顺部门职责分工，坚持“一个模块系统由一个职能部门负责”为原则，明确模块牵头部门和模块配合部门，分清主次责任，建立健全部门职责分工协调机制。

1、用户管理

（1）模块牵头部门应结合工作实际，根据模块配合部门权限需求，制定系统模块用户权限分配方案，并及时根据业务调整进行权限变更；

（2）原则上街道各部门（单位）使用“随申办政务云”办公平台登录系统，其他用户应在第一次使用信息系统时修改密码，密码复杂度应至少包括：长度8位以上；包含字母、数字和特殊符号。系统密码应至少1个月修改1次。如发现账号异常，应及时向模块牵头部门报告。

2、数据管理

（1）模块牵头部门应建立健全数据质量管理体系、数据异议核实与处理工作机制，定期监督、审核数据时效性、真实性，检查是否存在非正常数据修改、删除等情况，一经发现问题，应及时联系责任部门，并视情反馈城运中心。

（2）模块配合部门应加强与新区条线职能部门、大数据中心等对接沟通，充分利用社区云等平台，建立数据共享机制，尽可能实现数据自动获取及更新，并制定相应数据管理措施，落实专人及时进行信息采集、数据录入更新，定期进行监测和巡检，如发现问题，应及时对数据进行修正，问题严重的需上报模块牵头部门。原则上静态数据应一次性录入数据库，并定期进行更新维护，动态数据应根据实际需求进行实时更新，确保数据的及时

性和完整性。

（3）各用户在系统数据录入和维护时应确保数据的准确性和统一性，街道相关数据应当通过街道信息化系统平台统一进行维护、获取，不建议另行通过其他来源、渠道收集和获取。

（4）技术公司应做好系统运行维护培训工作，设置信息系统相关提醒或预警（如录入数据格式不正确等），并做好数据库数据的备份策略和系统数据操作日志。

3、安全管理

（1）模块牵头部门应当建立健全本模块系统故障及安全管理制度，明确故障及安全管理工作人员，建立健全数据分类分级保护、风险评估、监测预警等故障及安全保障制度，在数据录入、导出等环节落实故障及安全管理责任。

（2）模块配合部门负责将线上系统的故障问题及时反馈模块牵头部门，模块牵头部门上报城运中心，开展故障情况分析，并及时沟通联系技术公司进行处理，落实解决方案。

（3）模块配合部门应当结合部门业务和职责，强化日常监测、风险预警和应急处置，防止公共数据泄露、毁损、丢失；在发生系统安全事件时应当立即采取处置措施，并及时向模块牵头部门报告，模块牵头部门上报城运中心，进行分析、跟踪处置和管理。

（4）技术公司负责系统信息的安全保障，做好机房网络设

备和防火墙安全策略，定期进行非渗透性测试，确保防护体系无懈可击。严格遵循国家信息安全等级保护制度，从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全及备份恢复等多个层面，最大限度地保障服务器及整个信息系统的安全性。

（5）技术公司定期为用户组织安全培训活动，内容涵盖等级保护政策解读、安全操作规范、最新威胁趋势分析以及应对策略等，增强用户的安全意识与应急处理能力，构建全员参与的安全防护体系，共同维护信息环境安全稳定。

四、运维职责

坚持“城运中心统筹抓总、模块牵头部门具体负责、相关部门积极配合”为总原则，落实模块分工责任制，后续新增模块责任分工在项目立项实施阶段进行明确。

（一）视频监控模块

牵头部门：城运中心

配合部门：管理办、平安办、综合行政执法队、建管中心、派出所、各居民区、街区工作站

运维机制：

1、牵头部门建立完善的设备管理体制，定期确认更新摄像头设备运行情况。如果存在离线或退役的设备需即时对设备进行下线处理，新的设备需即时推流并录入系统。

2、配合部门及时将建成视频监控设施移交至城运中心，由

城运中心落实专业技术单位统一维保。配合部门制定相应工单处置措施，落实专人及时进行工单的处置闭环，每天进行监测和巡检，如发现问题，应及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（二）充电设施模块

牵头部门：城运中心

配合部门：建管中心、各居民区、街区工作站

运维机制：

1、牵头部门对辖区内充电设施建设情况进行定期排摸，每月定期和居民区确认更新建设情况的真实性。

2、配合部门制定相应工单处置流程，同时每月安排专人或设备厂商对工单高发点位进行监测和巡检，如发现问题，应及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。各居民区应针对充电设施的建设情况、违规充电现象向牵头部门及时上报。

（三）垃圾分类模块

牵头部门：管理办

配合部门：城运中心、建管中心、各居民区

运维机制：

1、牵头部门建立完善的巡查制度，实时检查小包垃圾数据更新是否即时，垃圾厢房对应的设备是否正常运行。

2、配合部门应制定相应工单处置措施，落实专人及时进行工单的处置闭环，实时进行监测和巡检，如发现工单更新不及时

或长期无人处理等问题，应及时上报牵头部门，由牵头部门视情上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（四）物业监管模块

牵头部门：建管中心

配合部门：管理办、平安办、宣统文化办、综合行政执法队、城运中心、各居民区、派出所

运维机制：

1、牵头部门建立完善的巡查制度，实时检查热线数据是否即时更新，及时对工单进行处置，并将处置情况录入系统。

2、配合部门制定相应热线工单处置措施，落实专人及时进行工单的处置闭环，并且每季度对物业公司进行评分，如发现热线工单更新不及时或长期无人处理等问题，应及时上报牵头部门，由牵头部门视情上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（五）数字孪生模块

牵头部门：城运中心

配合部门：各部门（单位）、各居民区、街区工作站

运维机制：

1、牵头部门建立完善数据更新制度，每年会同配合部门整理核对各个小区的人房信息，防止数据更新不及时导致的展示错误。同时建立完善的巡查制度，检查 AI 技防数据是否即时更新，及时对工单进行处置，并将处置情况录入系统。

2、配合部门将社区、楼栋、居民、标签等信息每年定期录入系统，并制定相应工单处置措施，落实专人及时进行工单处置闭环，即时更新商户信息，并为商户配置账户与权限。如发现AI技防工单更新不及时或长期无人处理等问题，应及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（六）智慧党建模块

牵头部门：党群办

配合部门：党群服务中心、各级党组织

运维机制：

1、牵头部门建立完善数据更新制度，每月与各配合部门整理核对党员活动、党员信息等。

2、配合部门实时更新党员活动、党员信息等，如发现数据异常等问题，应及时上报牵头部门，由牵头部门及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（七）项目监管模块

牵头部门：党政办

配合部门：项目实施部门、参建单位、各居民区、街区工作站

运维机制：

1、牵头部门每周与各配合部门整理核对项目进度、资金支付等信息，提高项目管理效能。

2、配合部门实时更新项目进度、资金支付、问题处置情况等项目信息，如发现数据异常等问题，应及时上报牵头部门，由牵头部门及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（八）智慧停车模块

牵头部门：平安办

配合部门：管理办、建管中心、城运中心、各居民区、街区工作站

运维机制：

1、牵头部门统筹更新维护停车基础信息，如每月更新停车位数量、位置信息、车辆性质、类型、出入口及岗亭信息数据等。

2、配合部门每月录入停车相关基础数据，城运中心落实停车位接入视频设备、车辆进出等数据实时更新工作。如发现问题，应及时上报牵头部门，由牵头部门视情上报城运中心，做好相关处置工作。

（九）社区参与共建模块

牵头部门：社工办

配合部门：党群办、各居民区、街区工作站

运维机制：

1、牵头部门实时审核意见征集、活动发布等内容，并会同配合部门收集汇总意见征集、活动开展等情况。

2、配合部门根据实际需求发布公众意见征集投票活动、参

与式活动等，实时做好数据更新录入、信息收集汇总等工作。如发现数据异常等问题，应及时上报牵头部门，由牵头部门及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（十）智慧养老模块

牵头部门：服务办

配合部门：社区卫生服务中心、各居民区

运维机制：

1、牵头部门每月对辖区内养老机构入住情况、居家照护服务、补贴情况以及结对老人，老伙伴、志愿者、老年助餐等数据进行排摸，与各服务单位确认数据的准确性。

2、社区卫生服务中心每月将老年人的慢性病检查数据以及为老人定期做的健康检查数据更新至平台。各居民区每月收集需要安装五星智护设备的老人名单，提交服务办审核后安排人员上门安装，安装调试完成后将数据更新至平台。如发现数据异常等问题，应及时上报牵头部门，由牵头部门及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（十一）灵岩南路元街区模块

牵头部门：社工办

配合部门：党群办、管理办、营商办、市场监管所、各居民区、街区工作站

运维机制：

1、牵头部门对灵岩南路元街区所有子系统每季度进行需求排摸与分析、整理及反馈，每月确认更新系统使用情况与使用效益。

2、配合部门每月对项目数据及活动内容进行更新维护，汇总系统使用过程中的各类问题，并上报牵头部门，由牵头部门及时上报城运中心，配合做好问题处置工作。

（十二）其他模块

街道后续新增模块系统运维责任分工由党政办、城运中心根据部门职能在项目调研、立项阶段明确。牵头部门明确后，应积极参与到项目全生命周期各个阶段，负责做好模块系统建设与运维工作。

牵头部门应当建立健全本模块系统维护管理体系和工作机制，统筹协调、指导本模块系统管理工作。配合部门负责模块系统的维护管理工作，指定专人进行维护更新，落实安全管理和保障工作。

五、保障机制

（一）健全组织领导机制，明确分工负责体系

为保障信息化项目顺利实施运行，建立主要领导统筹抓、分管领导具体抓、各职能部门合力抓的组织领导机制，城运中心具体负责运维保障工作，相关职能部门结合各自职责落实运维工作。成立街道数字化转型工作专班，协助推进信息化项目实施运

维工作，从而形成一级抓一级，层层抓落实的工作格局，确保运维工作有效开展，工作责任落实到位。

（二）健全问题处置机制，促进多方协调联动

模块牵头部门负责对信息化项目推进情况、运维情况开展深入调查研究，在项目实施和系统管理运用过程中及时发现问题、形成工作意见或建议及时反馈城运中心，建立城运中心牵头、模块牵头部门负责人协助、模块配合部门和参建单位配合的问题处置机制，落实系统问题的解决方案，对于重大问题，城运中心应及时向街道分管领导和主要领导汇报。

（三）健全项目例会机制，全局把控项目情况

信息系统建设、运维过程中，街道层面由主要领导牵头每两月、分管领导每月召开信息化项目专题会，党政办、城运中心牵头定期组织双周例会，模块牵头部门定期组织周例会，相关部门（单位）、居民区（街区）、各参建单位等视情况应邀出席，沟通信息化项目总体建设、运维情况，协调解决各类问题。

（四）建立评估考核机制，加强数据应用成效

街道城运中心应当建立数据质量评估、数据模块应用成效评估、数据安全评估机制，加强数据维护应用全过程监督管理，一经发现安全风险，应响应紧急预案，并报送相关数据安全监管部门处理，同时应当建立健全数据管理应用考核评价系统，定期对各部门公共数据管理应用成效、安全保障措施、公共数据质量等

情况进行评价，评价结果作为相关决策的重要依据。

（五）建立常态化培训机制，培育干部数字素养

工作专班应当建立常态化培训机制，可通过线上线下相结合的方式开展培训，重点对模块系统更新功能的业务说明、操作指南、高频问题等制作培训教材，增强干部主动学习数字化知识的意识，增强其获取应用信息的能力以及熟练掌握数字化场景的使用方法，夯实主动运用数字化工具、方法应对处置数字化转型实战操作能力，并通过系统使用成效评价培训效果，优化培训内容和方式。

六、其他

本管理方案适用于街道各类信息化项目；相关内容由街道党政办、城运中心负责解释。

附件：东明路街道数字化转型工作专班成员名单

附件

东明路街道数字化转型工作专班

成员名单

牵头领导：张 裔

组 长：王 娟

副 组 长：程 磊、薛小平

组 员：邢丽丽、周怡妮、韩天宇、居陆群、顾夏钰、毕天雄、郭彬彬、郭文韬、张源、李晔扬、李君华、黄洋、陈箐艳、金国、许燕华、宁馨宇、朱弘毅、王瑶