

《政务信息化应用系统质量评价规范》（送审稿）

编制说明

一、项目背景

（一）必要性和意义

近年来，我国数字政府建设快速发展，国家及广东省相关规划和政策相继出台，特别是《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》的出台，为数字政府建设持续健康发展提供了方向。深圳作为广东省“数字政府”综合改革试点城市之一，把“数字政府”建设作为全面深化改革、优化营商环境和增进人民福祉的重要抓手，推出了一系列改革措施，创造了多个“全国第一”“全国率先”，为提升城市治理体系和治理能力现代化赋能。

全面评价政务信息化系统是否达到了预期建设目标、预期效益，成为深圳市数字政府建设质量评价的重要内容。深圳市经过多年的数字政府建设，在各个政务服务领域沉淀了丰富的政务信息化系统，但对应用系统质量评价标准并未形成统一的认识，在立项及方案设计、建设实施、验收、应用运营阶段也没有切实可行的评价规范指导开展应用系统质量评价。而本文件的制定，可以规范政务信息化应用系统质量相关工作，从事前、事中和事后角度对政务信息化应用系统的质量进行评价，有利于提升政务信息化系统的应用价值，

推动深圳市数字政府的高质量发展。因此制定本文件是非常迫切且必要的。

（二） 国内外现行法律法规和标准情况

在国际标准层面，暂无与政务信息化应用系统质量评价的国际标准。仅从软件技术角度发布了质量相关的框架性标准，如联邦实体架构（FEA）模型的评价体系，电子政务评价框架（EAF）、电子政务准备度（E-Government Readiness）体系。

在国家标准层面，暂无与政务信息化应用系统质量评价相关的国家标准。信息技术领域的GB/T 41866.1—2022《系统与软件工程 信息技术项目绩效基准度量框架》规范了信息技术项目绩效基准的度量框架，可为深圳市开展政务信息化应用系统质量指标的选取和评价工作提供参考。GB/T 34960.3—2017《信息技术服务 治理》第3部分：绩效评价，对信息技术服务治理方面如何开展绩效评价做了规定，并进行了相应说明。该标准作为信息技术领域的通用基础标准，可为深圳市开展政务信息化应用系统质量指标的选取和评价工作提供参考。GB/Z 42192—2022《智慧城市基础设施 绩效评价的原则和要求》规定了智慧城市基础设施开展绩效评价的基本原则和相关要求，可为深圳市开展政务信息化应用系统质量指标的选取和评价工作提供参考。

综上分析，国际、国家层面均未有政务信息化应用系统质量评价方面的标准。而广东省和深圳市在数字政府建设方面已取得了诸

多成效，政务信息化应用系统质量的提升是进一步发挥数字政府效能的重要支撑。因此为进一步提高深圳市政务信息化应用系统质量，结合国家、广东省、深圳市政务信息化应用系统质量实际情况，参考其他省市的政务信息化应用系统质量评价工作经验，需要制定符合我市实际情况的政务信息化应用系统质量评价规范，指导各级政府机构、委办局单位改进业务应用系统质量，提高数字政府建设质量。

（三） 致力于解决的关键问题

（1）加强政务信息化项目建设过程质量监管。深圳市近年来印发了《深圳市市级政务信息化项目管理办法》（深府办〔2022〕13号）、《深圳市市级政务信息化项目建设质量监督管理办法（试行）》（深府办函〔2023〕52号）、《深圳市政务信息化项目检测与验收管理办法》（深政数〔2022〕136号）等政策文件。本文件将落实深圳市对政务信息化应用系统建设项目的质量监管要求，提炼影响应用系统建设过程管理质量的关键指标，提高政务信息化项目建设过程的管理水平。

（2）推动数据质量水平提升和开放共享。数字政府建设与治理需要充分利用好政府部门的公共数据资源，推动公共数据赋能社会治理与经济发展。数据质量的好坏会直接影响后续数字政府治理的应用效能水平。深圳市也在持续加强公归公数据的治理工作，出台了《深圳经济特区数据条例》等政策文件，开发全市统一的公共

数据共享与开放平台，加强对公共数据的治理工作。本文件将系统总结深圳市对数据质量的管理需求与特点，提炼影响数据质量的关键指标，引导行政管理和服务机构按照省市相关要求推动公共数据共享与开放，实现公共数据的“一网统管”，发挥公共数据应用价值。

（3）以结果为导向提高系统应用质量水平。当前，政务信息化应用系统存在应用质量不高的问题，如应用系统未达到项目建设规划设计的绩效目标，系统功能与单位业务逻辑存在不匹配、系统不能有效支撑单位业务开展以及系统超冗余设计建设等问题。因此本文件将以结果为导向，把应用系统规划设计目标的实现程度作为衡量应用系统质量的关键指标，促进政务信息化应用系统建设项目规划设计的合理性，实现“以评促建、以评促改”，不断提升政务信息化应用系统应用水平。

二、工作简况

（一） 任务来源

根据《深圳市市场监督管理局关于公示2023年度深圳市地方标准拟立项项目的通告》及《深圳市市场监督管理局关于下达2023年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，《政务信息化应用系统质量评价规范》（以下简称本文件）获深圳市地方标准立项。

（二） 主要起草过程

(1) 成立标准编制工作组

2023年5月，标准正式立项后，组建了标准编制工作组，并开始规划项目实施计划，明确标准编制范围和工作方案。

(2) 标准草案阶段

标准编制工作组成立后，依据对标准的研制内容分析基础上，对目前深圳市政务信息化应用系统的开发状况进行调研，同时对目前国家、广东省和深圳市关于政务信息化应用系统的质量评价管理政策以及相关标准进行了检索研究。并多次召开专题讨论会，研究标准草案技术框架及内容，确定评价关键指标和技术要求，形成了本文件的草案。本文件的草案完成后，标准编制工作组通过网络工具、电话沟通、小范围讨论、组织研讨等形式，就标准中涉及的重点内容进行反复确定，在比较研究的基础上，对标准内容进行了修改和完善，形成了本文件草案。

2024年5月11日，深圳市信息安全管理中心组织专家研讨会，邀请行业的5位专家出席会议。会后，标准编制工作组根据与会专家提出的意见建议对标准文本修改完善，形成本文件征求意见稿。

(3) 标准征求意见阶段

2024年7月-8月，深圳市政务服务和数据管理局向各有关单位征求意见，共收到21家单位反馈，其中无意见10家，11家单位提出57条修改建议。标准编制工作组对意见研究分析，采纳48条、部分采纳4条、未采纳5条，形成本文件送审稿。

三、标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对比情况

（一） 标准主要内容的依据

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》的规则起草，在对国内外相关政务信息化应用系统、质量评价标准和政策和应用进行调研的基础上编写本文件的内容。本文件主要内容整体参照了《广东省省级政务信息化重大项目后评价实施细则（试行）》（粤政数〔2023〕30号）、《深圳市政府投资项目后评价管理办法》（深发改规〔2023〕11号）、《深圳市市级政务信息化项目管理办法》（深府办〔2022〕13号）、《深圳市市级政务信息化项目建设质量监督管理办法（试行）》（深府办函〔2023〕52号）、《深圳市政务信息化项目检测与验收管理办法》（深政数〔2022〕136号）等政策文件以及深圳市对政务信息化应用系统质量评价的需求。各章主要内容的研制依据情况如下。

本文件第3章 术语和定义，依据应用系统评价的要求，结合政务信息化应用系统质量评价的特点以及方便本文件文本内容理解，选择了对政务信息化应用系统、质量评价的术语定义。

本文件第4章 评价原则，参考评价过程需要考虑的事项原则，结合评价过程中需要考虑的原则，经过研究确定了科学性、客观性、公正性和安全性和回避的原则。

本文件第5章 评价指标体系，参考广东省、深圳市印发的一系列政策文件，结合相关标准实际和深圳市对政务信息化应用系统的质量评价特点与特色，形成并建立了文件中的评价指标体系。

本文件第6章 评价方式与工作要求，参考通常的软件质量、公共数据、信息安全等评价规范文件，结合深圳市实际情况，形成了具有深圳自我特色的评价方式与工作要求。

本文件第7章 评价结果应用，参考相关标准实施的价值情况，并分析本文件实施的实际使用价值，结合考虑标准的作用和价值，形成了本章节内容。

（二） 与国内领先、国际先进标准的对比情况

目前国际上暂无政务信息化应用系统质量评价的标准；在国内，国家与行业标准均无政务信息化应用系统质量评价标准，部分省市，如四川省、杭州市、丽水市等地发布了与政务信息化项目后评价、效能相关的地方标准，对本文件的研制有一定的借鉴意义。经对比，本文件与其他地方标准均是对政务信息化应用系统在稳定运行一段时间后开展评价，但也存在以下不同点：1、本文件侧重于政务信息化应用系统本身的质量评价，而其余标准则侧重于政务信息化应用系统建设或运行绩效评价，因此在指标选取上，本文件更侧重于影响政务信息化应用系统质量的指标；2、本文件在研制过程中，有选取实际的政务信息化应用系统开展的指标验证，并根据验证情况修改完善，因此本文件给出的评价指标和规则更具落地性、数据获取

相对客观；3、本文件的质量评价指标充分结合了广东省、深圳市对政务信息化应用系统建设、技术和应用的质量要求，具备深圳地方特色和实践管理经验；4、本文件的评价比分分配更侧重于政务信息化应用系统技术和应用效能，突出由技术和应用推动的质量水平提升。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

本文件包括范围、规范性引用文件、术语和定义、评价原则、评价指标体系、评价形式与工作要求、评价结果应用共七个章节以及附录，以下对标准中的主要条款进行简要说明。

（1）范围

本文件规定了政务信息化应用系统质量评价的评价原则、评价指标体系、评价主体与工作要求和评价结果应用。

本文件适用于对市区两级机关各部门及其下属单位非涉密政务信息化应用系统在验收并正式稳定运行后开展质量评价，其他单位可参照使用。

（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。

DB4403/T 271 公共数据安全要求

DB4403/T 439 公共数据安全评估方法

(3) 术语和定义

本文件第3章给出了标准编制过程中涉及的术语和定义，包括政务信息化应用系统、质量评价、公共组件和元数据。

(4) 评价原则

本文件第4章规定了政务信息化应用系统质量评价的原则，包括科学性、客观性、公正性、安全性和回避原则。

(5) 评价指标体系

本文件第5章从过程管理、技术能力和应用三个维度对政务信息化应用系统开展质量评价，评价指标体系分为三级，共有3个一级指标、11个二级指标和40个三级指标。除此之外，还有8个加分项指标。

(6) 评价方式与工作要求

本文件第6章规定了政务信息化应用系统质量评价的评价方式和评价工作要求。对政务信息化应用系统开展质量评价的主体包括各级政务服务和数据主管部门和社会机构。同时规定了评价工作要求，明确了评价流程，评价流程主要包括评价准备、评价方案确定、评价实施和评价总结共四个阶段。

本章也给出了评价结果的分数计算方法，在选择被评价应用系统合适的评价指标基础上，对被选择的指标评价总得分按照标准确定的基础分总分转化为百分制，从而得出最终的评价分数。对不同

评价分数按分数区间得出相应质量评价等级，质量评价等级分为优、良、中和差四个级别。

（7）评价结果应用

本文件第7章给出了政务信息化应用系统质量评价结果的应用。其结果可作为评估建设单位后续开展应用系统规划制定、立项审批、预算安排、后续开展其他后评价工作，以及考核政务信息化应用系统建设单位的参考依据。对评价中发现的应用系统问题，应用系统建设单位应及时进行整改完善。

（8）附录

本文件有三个附录。附录A是规范性附录，给出了政务信息化应用系统质量评价指标评分规则；附录B是资料行附录，给出了政务信息化应用系统应用情况自查表模板；附录C是资料行附录，给出了政务信息化应用系统质量评价报告模板。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件不涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本文件的研制编写工作过程中未产生重大意见分歧。

七、实施标准的措施建议

本文件发布后，建议行业主管部门积极推动标准实施落地，组织涉及政务信息化应用系统建设单位、承建单位等，通过培训宣贯、会议讲座、网站宣传等方式进行宣传和贯彻，使相关人员能更好地学习、理解本文件。同时督促政务信息化应用系统建设单位应自觉参照本文件以提高所承建应用系统的质量保证。相关部门和单位对本文件实施过程中所发现的问题应及时反馈，以利于今后标准的修订和完善。

八、其他应予说明的事项

无。