

# 宝山区“一网统管”数字化值班室建设与运行导则

(征求意见稿)

## 一、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。

本文件适用于宝山区政府系统各级各类值班室的数字化建设与运行。区属企事业单位、人民团体等值班室可参照执行。

## 二、定义

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。

## 三、目标、原则和要求

### (一) 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。

### (二) 基本原则

#### 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。

## 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：

（1）III类值班室：实施领导带班制度，主要承担日常值班值守工作和较重的应急处突任务；

（2）II类值班室：实施领导带班制度，主要承担日常行政方面的值班值守工作；

（3）I类值班室：除III类、II类以外的其他值班室。

## 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、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。

### （三）工作要求

1、使用数字化手段应用，依托宝山区电子政务内网、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。

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。

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、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。

## **四、数字化值班室基础建设**

### **（一）场所设置**

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。

2、场所设计应简洁、稳重。

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。

### **（二）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：

1、值班值守区：当班值班人员处理日常值班业务的值班台等；

2、日常办公区：值班工作人员日常工作席位等；

3、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；

4、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；

5、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。

### **（三）设施设备**

#### **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。

#### **2、基础设施**

（1）配置值班值守所需的办公桌椅、文件柜等必要设施。

（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。

（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。

（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）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。

（6）配备具有无线通讯功能的数字集群设备。

（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。

(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。

### 3、网络设施

(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。

(2) 具备同时接入宝山区电子政务内网、电子政务外网、政务共网、互联网的网络环境。

### 4、数字化设施

(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。

(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。

(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。

(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) 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。

(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。

(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。

(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。

## **五、数字化值班平台建设**

### **(一) 功能模块**

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。

2、数字化值班平台应集成但不限于以下功能模块。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 自动查岗模块。依托“融合通信”平台，引入智能语音外呼功能对接数字化值班平台，通过“一键拨号”的方式进行自动查岗，实现了检查记录统计的完整性和可追溯性。

(4) 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、智能慧眼类视频资源应用。

（5）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。

（6）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。

3、数字化值班平台宜集成以下功能模块。

（1）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。

（2）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。

（3）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。

（4）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。

（5）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。

（6）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。

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。

（1）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。

（2）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。

## **（二）值班数据治理和使用**

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。

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。

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。

4、探索对社会数据、企业数据的共享应用。

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《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 329.10）的相关要求。

6、数据交换应符合《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 1240.1）和《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 1240.2）的相关要求。

### **（三）运行维护**

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。

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。

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。

## **六、数字化值班业务运行**

### **（一）基本要求**

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。

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。

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《政府系统值班工作要求》等相关标准。

## **(二) 运行模式**

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。

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。

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。

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。

## **(三) 数字化信息报送**

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。

2、依托数字化手段提升文字审核把关能力，避免信息错情。

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。

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。

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。

## **七、评价改进**

### **（一）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。

### **（二）改进**

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。

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 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 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	
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		自动查岗模块	√	
	4		视频资源综合调度模块	√	
	5		安全管理模块	√	
	6		值班知识库（业务指导库）	√	√
	7		数字体征模块	√	
	8		风险研判模块	√	
	9		社情民意感知模块	√	
	10		地理空间信息管理模块	√	
	11		实战指挥调度模块	√	
	12		中控交互模块	√	
	13		智能辅助模块	按需配置	
	14		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 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
网络设施	网络设备	满足日常工作需要
	网络环境	III 类值班室电子政务外网带宽不低于 1000MB，电子政务内网带宽不低于 1000MB，互联网带宽不低于 1000MB。 II 类值班室电子政务外网带宽不低于 100MB，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

## 附录 C

**III 类值班室：**实施领导带班制度，主要承担日常值班值守工作和较重的应急处突任务

区数据局（区城运中心）、区建设管理委、区交通委、区农业农村委、区公安分局、区人力资源社会保障局、区卫生健康委、区生态环境局、区住房保障房屋管理局、区绿化市容局、区城管执法局、区水务局、区应急局、区市场监管局、区国动办、区消防救援支队；杨行镇、月浦镇、罗泾镇、罗店镇、顾村镇、大场镇、庙行镇、淞南镇、高境镇、友谊路街道、吴淞街道、张庙街道、宝山高新园区

**II 类值班室：**实施领导带班制度，主要承担日常行政方面的值班值守工作

区发展改革委、区经委、区商务委、区科委、区国资委、区科创委、区滨江委、区司法局、区民政局、区教育局、区文化旅游局、区体育局、区退役军人局、区医疗保障局、区财政局、区审计局、区统计局、区规划资源局、区信访办、区气象局、区机管局、区税务局