《12316平台管理规范》行业标准

编 制 说 明

**农业农村部信息中心**

**北京市农林科学院农业信息与经济研究所**

**2021年9月**

**《12316平台管理规范》行业标准**

**编制说明**

# 一、工作简况

**（一）目的和意义**

12316平台是农业农村部主导建设的全国公益性“三农”综合信息服务平台。自2011年开始建设以来，除部级中央平台外，北京、内蒙、甘肃、福建等全国约20个省市自治区建立了本区域服务平台，促进了农业技术推广和农业生产经营管理能力提升。

2019年国务院印发《数字化乡村发展战略》，2020年农业农村部发布《数字农业农村发展规划（2019-2025）》，明确指出：完善农业科技信息服务平台，深入实施信息进村入户，建设数字农业农村服务体系。当前各级12316平台大多根据自身需求自行建设，平台标识、业务、人员、资源及运维等关键核心要素缺乏管理规范，从而难以将各方面资源充分调动起来。新阶段新要求下，急需推进部属和省市平台协同发展、整体联动，形成合力，促进数字农业农村发展和乡村振兴。

为推进12316服务能力建设，充分发挥12316作为信息进村入户重要组成部分的作用，急需建设12316平台管理规范，以提升“三农”信息服务水平，促进全国“三农”信息服务有序推进、协同发展。规范的制定有助于推进12316平台管理更加的科学化、规范化，促进全国12316平台整体联动、有序推进、协同发展，促进农业社会化服务体系进一步健全。

**（二）任务来源**

按照中华人民共和国农业农村部的项目任务要求，制定本标准。本标准由农业农村部市场与信息化司提出，由农业农村部农业信息化标准化技术委员会归口。

起草单位：农业农村部信息中心，北京市农林科学院农业信息与经济研究所

**（三）主要工作过程**

按照农业农村部标准制定计划和项目任务要求，农业农村部信息中心信息服务处与北京市农林科学院农业信息与经济所农业信息服务研究室共同成立了标准起草工作组，开展了“12316平台管理规范”的研究和制定工作，主要内容如下。

**1.成立标准起草工作组，制定工作方案，启动标准项目**

标准项目下达后，双方共同组织具有丰富专业知识和实践经验的技术骨干成立了标准起草工作组，制定了工作计划，明确了内容分工及进度要求，责任落实到人。

**2.对12316平台管理需求进行调研**

为了解12316平台的现状及管理情况，标准起草工作组对北京、河北、山东、河南、内蒙古、辽宁、吉林、甘肃等多个省份的12316平台系统进行调研，了解目前各平台的日常运营及管理情况，对12316平台使用与管理过程中的问题进行调研，为平台管理规范的制定提供依据。

**3.查阅分析相关标准、规范等资料**

主要查阅参考的标准有：

GB/T　20269　信息安全技术　信息系统安全管理要求

GB/T　20270　信息安全技术　网络基础安全技术要求

GB/T　20271　信息安全技术　信息系统安全通用技术要求

GB/T　20273　信息安全技术　数据库管理系统安全技术要求

GB/T　20984　信息安全技术　信息安全风险评估规范

GB/T　22239　信息安全技术　网络安全等级保护基本要求

GB/T　22240　信息安全技术　网络安全等级保护定级指南

GB/T　28827.1　信息技术服务　运行维护　第1部分：通用要求

GB/T　28827.3　信息技术服务　运行维护　第3部分：应急响应规范

NY/T　3820　 全国12316数据资源建设规范

GB/T 31993-2015　电能服务管理平台管理规范

GB/T　33357-2016　政府热线服务评价

GB/T　33358-2016　政府热线服务规范

GB/T　33477-2016　党政机关电子公文标识规范

GB/T　33747-2017　农业社会化服务　农业科技信息服务质量要求

GB/T　33748-2017　农业社会化服务　农业科技信息服务供给规范

**4.制定标准草案**

结合相关标准、文献等资料情况，进行《12316平台管理规范》（草案）的起草。为了保证标准的科学性、可操作性，标准起草组多次进行内部讨论交流，多次召开不同规模、不同方式的研讨会，充分听取各方面的意见和建议，起草组根据专家意见和建议对标准草案进行了新的调整、修改和完善。在经过多次大幅度调整、修改和完善后，形成了《12316平台管理规范》（草案）。

**5.召开标准初审会，形成征求意见稿**

2020年11月12日，组织召开了标准专家初审会，标准起草组成员及农业农村部耕地质量监测保护中心、北京市农业农村局信息中心、北京标准化研究院、北京农学院计算机学院、北京市房山区农服中心等单位专家参加了会议，对标准初稿进行了讨论，整理汇总专家意见和建议共计17条。标准起草组针对修改意见逐条讨论并修改，修改后形成了标准草案征求意见稿（第一稿）。

**6.2021年1～2月，在全国范围内征求意见。**

通过网站和邮件函审等方式，在全国范围内开展了为期2个月的标准征求意见工作，共收到全国函审意见117条，标准起草组对反馈意见进行了汇总处理，并根据处理结果对标准修改完善。

**7.国标委评审中心审核并进行意见反馈。**

2021年9月国标委评审中心对标准进行审核，并提出反馈意见，标准起草工作组逐一修改和处理，对规范进一步完善。

# 二、标准编制原则和确定标准主要内容的论据

**（一）编制原则**

**1.编写格式符合规定**

本标准按照GB/T1.1-2020　《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求进行编写，保证了标准形式和内容上的规范性。

**2.符合相关法律、法规的要求**

12316平台是政务信息资源平台的一种，在制定规范的过程中，从长远考虑，尽量和已有的国家、行业及相关标准兼容。为加快我国的信息化与电子政务建设进程，国务院发布的《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》中指出提升网络化服务水平，国务院和国务院办公厅先后印发了《政务信息资源共享管理暂行办法》（国发〔2016〕51号）、《政务信息系统整合共享实施方案》（国办发〔2017〕39号）等一系列重要文件，明确了我国的信息化和电子政务建设的指导思想、目标任务和发展战略。

本标准在相关法律、法规的指导下，依据“全国12316规范与制度”对《12316平台管理规范》内容进行界定。本标准涉及管理原则、标识管理、业务管理、人员管理、资源管理、运维管理等。

**（二）标准主要内容的论据**

**1、12316 平台管理规范的编制原则**

**（1）以可规范为原则。**经过十多年自由发展，12316平台由多个应用系统组成，除了语音热线、网站、手机端系统等主要服务方式外，还衍生出了广播、电视、报刊等媒体渠道，体系庞大，较为复杂。在标准制定过程中，将重点对可规范、必备及主要服务方式进行规范，同时为其他多种服务方式提供参考。

**（2）以解决共性、核心、关键问题为原则。**当前12316平台管理中存在的共性、核心及关键问题是破解12316平台统筹管理和协同运行的重要突破口。深入调研，抓住平台管理的主要问题和需求，是规范化管理的重点。

**（3）以实用性、可操作性为原则。**规范标准条款的提出拟定，在充分考虑12316平台管理特点的基础上，讲求实用、可操作，为各级12316平台管理提供切实可行的指导和参考。

**2、12316平台管理的核心关键问题**

通过对北京、内蒙、甘肃、福建等全国约20个省市自治区12316平台进行调研，其共性核心关键问题有如下方面，为本标准制定提供了重要依据。

**服务标识：**部分平台标识多自行设计，不便于农户区分，也无法形成12316统一、公益、鲜明的品牌形象。

**业务管理：**目前，各省市平台在业务管理方面各有特点，但缺乏相协同的核心管理指导。各地平台需要在明确12316平台业务的基本职责的基础上，对主要管理制度、服务内容及服务方式进行规范，在此基础上，挥省市特色进行平台建设。

**人员管理：**根据对各个省市相关标准的文献调查，以及国家标准委员会公开数据库查询，已有国标“政府热线服务规范”、安徽地标“政府热线服务平台建设规范”等，但都无法满足对12316平台服务专家和人员进行规范化管理的指导需求，需要建立具有针对性的管理规范。

**资源共享：**各省市数据资源的种类差异较大，数据结构不同，数据资源描述方式不同，导致数据资源共享程度较低。

**运维操作：**由于缺乏对平台实际运维操作的管理规范，容易产生操作不规范、数据丢失、优化更新不及时以及系统安全等问题。

**3、“12316平台管理规范”制定的思路**

针对服务标识，根据农业农村部《关于发布12316“三农”信息服务标识的通知》要求，对12396服务标识的图案、规格、文字等进行规定，实现服务标识统一管理。

针对业务管理，根据农业农村部《全国12316制度与规范》，合理划分各级平台业务职责，明确主要管理制度、服务内容和方式，规范平台业务。

针对人员管理，参考现有政府热线标准规范，明确服务专家、服务人员的岗位要求、服务要求和评价要点。

针对资源共享，根据相关数据资源建设规范，确定平台资源的类别、发布与共享要求。

针对运维操作，结合实际操作情况，规范日常巡检、数据备份、升级优化、配置管理、应急响应、安全管理等运维管理要求。

**（三）“12316平台管理规范”的主要框架**

**1、本标准主要包括9章。**

1. 范围
2. 规范性引用文件
3. 术语和定义
4. 管理原则
5. 标识管理
6. 业务管理
7. 人员管理
8. 资源管理
9. 运维管理

**2.范围**

本文件规定了12316平台（以下简称“平台”）的管理原则、标识管理、业务管理、人员管理、资源管理、运维管理。

本文件适用于12316平台的运行、管理与完善，其他相关平台可参考使用。

**3.术语和定义**

为了便于标准内容的理解，对标准中出现的术语进行定义和解释，主要对12316平台、12316标识、12316业务、12316资源进行定义与解释。

**4.管理原则**

以分级协同为原则，遵循分层管理管理、层级协同的原则，实现全国各级12316上下一体、协同运作。以开放共享为原则，充分利用已有的规范保证12316各级平台间的对接和基础数据资源的交换与共享。以安全管理为原则，遵循信息系统建设、管理、使用、维护相关法律法规及标准规范，通过规范执行安全管理等制度，实现12316平台安全运行。以兼顾特色为原则，平台在遵循管理规范的基础上，可根据所应用地区“三农”实际情况，创新服务方式，丰富服务内容，提升服务体验。以服务至上为原则，对用户咨询的需求，平台应遵照服务至上的理念，及时给予满意的解答。

**5.标识管理**

12316标识是打造品牌形象的重要视觉要素，代表着服务统一、公益、鲜明的品牌形象，部、省、市、县级平台需应用统一的12316标识。具体可用于12316专业系统、社交网络及新闻媒体专业栏目或涉及“三农”信息服务的其他载体，也可用于宣传、展览和服务等各项活动。

**6.业务管理**

12316平台在进行业务管理过程中，部级平台和省、市、县平台的职责侧重有所差别。部级12316平台应侧重于资源对接共享、运行监管、服务经验和服务模式推广；其他（省、市/地、县）12316平台应侧重于信息服务和宣传推广。同时为保证平台管理更加规范和高效，应具备专家管理制度、服务人员管理制度、平台管理制度、专家会诊制度和信息共享制度。

在服务内容方面主要包括：面向新型农业经营主体、益农信息社和广大农户开展培训，开展农业农村信息化推广与应用；提供农业农村相关政策咨询、农业技术信息和生产指导，开展党和国家关于“三农”政策的宣传，发布农事指导；开展农产品市场行情监测、市场信息采集、供求对接等工作，进行乡村旅游、地域特色农产品宣传推介；受理农资打假投诉举报、农机购置补贴政策咨询和投诉举报、耕地地力补贴政策咨询与投诉举报，反馈基层社情民意，维护农民合法权益等；开展12316数据信息整理、分析、发布，与挖掘、开发、应用工作；其他涉农特色服务。

12316平台的服务方式中，包括网站、微信、APP等新兴媒体服务方式以及电话、广播、电视、报刊等传统媒体服务方式。

**7.人员管理**

本标准分别对服务专家和服务人员的岗位要求、服务要求和评价方法进行了描述。

服务专家岗位要求其具有丰富的农业农村理论知识、生产实践经验和良好的沟通能力，熟悉“三农”政策及当地实际情况，能为农业生产经营管理提供专业技术指导，可通过在线咨询和现场指导的方式开展服务。在值班期间和非值班期间专家应按照服务要求中的规定解答用户咨询的问题。在进行专家评价时应从咨询应答量、解答质量、用户满意度、解决问题率等方面进行专家评价，为考核与聘任等提供依据。

服务人员岗位要求其具有相应的文化知识基础和表达沟通能力，具备一定的计算机、互联网应用与操作基本技能，经过学习和培训考核合格后才能上岗。为保证服务和考核管理的规范性，提出了服务要求和服务人员管理评价方法。

**8.资源管理**

通过调研各省12316平台状况，对12316平台的资源类别进行了规定，资源主要包括基本数据和扩展数据，其中，基本数据主要包括工单数据、知识数据、专家数据、案例数据和统计数据五类，扩展数据是根据应用及共享需求，在基本数据基础上进行扩展形成的数据。为了保证核心数据资源的发布与共享，各级12316平台在数据发布过程中应建立严格的信息审核发布机制，共享资源数据集应符合NY/T　3820-2020要求，具有核心元数据描述，包括数据集标识、数据集中文名称、数据集英文名称、数据集代码、关键字、摘要、数据集类型、数据量、数据集提供者、更新频率、创建时间；共享资源数据应具有5大类数据元，包括工单数据元、知识数据元、专家数据元、统计数据元和案例数据元。

**9.运维管理**

为了保证平台的顺利运维，需要对平台进行日常巡检、数据备份、升级优化，配置管理、应急响应和安全管理等。

日常巡检过程中应对平台硬件设施、软件系统、网络体系等运行状态进行巡检，并对平台运行状况进行综合分析。进行数据备份时，应定期对12316资源、操作日志、安全日志进行备份，对需要实施升级等变更的系统，在变更前应及时进行数据备份，最后需要对所有备份数据定期进行数据完整性校验，保证可备份恢复。在平台升级优化配置管理方面，应根据平台运行实际需要进行功能和性能调，根据业务需要进行配置管理并对基础配置文件进行技术资料保存。平台应急响应和安全管理应遵循已有相关标准进行。

# 三、采用国际标准和国外先进标准的程度，与国际、国外同类标准水平的对比情况或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

由于本标准依据12316平台情况而编制，具有满足12316平台使用与管理的特色，与国际（国外）同类标准相比，标准不仅层次清晰，逻辑严谨，方便使用，而且是一部独立的、相对完整的12316平台管理规范。

# 四、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准主要引用了国家标准和农业行业标准。与现行法律、法规和强制性标准无相互矛盾和抵触的条款。

# 五、重大分歧意见的处理经过和依据

无

# 六、作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议本标准拟作为推荐性农业行业标准发布实施。

# 七、贯彻标准的要求和措施建议（组织措施、技术措施、过渡办法等）

本标准为首次针对12316平台管理制定的行业标准，为推荐性农业行业标准。标准贯彻过程中，在组织上建议部级12316平台管理部门对地方各级12316平台的主管部门及技术运维人员进行标准内容的宣贯和集中培训，增强标准实施的自觉性；在技术上，标准编制技术人员解答各级12316平台运维技术人员在实施过程中可能遇到的问题，保证标准在技术层面顺利实施。通过对本标准的实施、评价和改进活动，使标准得到长效运用，实现12316平台管理更加规范。

# 八、废止现行有关标准的建议

无

# 九、其他应予说明的事项

无

《12316平台管理规范》标准起草组

2021年9月