

ICS 35.240.80
C 07

团 体 标 准

T/CHIA 49-2024

卫生健康政务服务平台建设技术规范

Technical specifications for the construction of health governance service platform

2024-03-21 发布

2024-06-01 实施

中国卫生信息与健康医疗大数据学会 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语与定义 1

4 缩略语 1

5 平台架构 2

 5.1 总体架构 2

 5.2 业务应用架构 3

 5.3 技术架构 4

 5.4 数据架构 4

6 应用功能 5

 6.1 平台概要 5

 6.2 统一申办 6

 6.3 统一受理 8

 6.4 统一审批 9

 6.5 统一归档 10

 6.6 统一共享 11

 6.7 公共支撑 12

 6.8 业务分析 15

7 网络安全 15

 7.1 密码应用 16

 7.2 等级保护 16

 7.3 权限管理 16

 7.4 审计管理 16

 7.5 身份认证 16

 7.6 数据安全 16

 7.7 传输安全 17

 7.8 运维安全 17

 7.9 软件供应链安全 17

前 言

本标准按照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。

本标准由广东省卫生健康委员会事务中心提出，由中国卫生信息与健康医疗大数据学会归口。

本标准起草单位：广东省卫生健康委员会事务中心、广东智源信息技术有限公司、广州市标准化研究院、湖北省卫生健康信息中心、湖南省卫生健康委信息统计中心、广州医科大学附属第五医院、暨南大学附属顺德医院、连州市医疗总院、数字广东网络建设有限公司。

本标准主要起草人：傅承主、李云霄、徐国江、余张杰、陈李、徐湛、巴才国、陈恋、胡外光、胡娜、李斌、陈璐璐、吴庆斌、邓意恒、袁天兵、黄燕、王波、吴绍灯、丁书军、苏思敏、李浩文、吴安冬、李灿。

卫生健康政务服务平台建设技术规范

1 范围

本标准规定了卫生健康政务服务平台的平台架构、应用功能及安全技术规范。
本标准适用于省级/地市级卫生健康政务服务平台的建设。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 17859 计算机信息系统安全保护等级划分准则
GB/T 18336.3 信息技术安全技术信息技术安全评估准则 第3部分：安全保障组件
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 25064 信息安全技术 公钥基础设施 电子签名格式规范
GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求
GB/T 32170.2 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系
GB/T 36626 信息安全技术 信息系统安全运维管理指南
GB/T 36637 信息安全技术 ICT 供应链安全风险管理指南
GB/T 36901 电子证照 总体技术架构
GB/T 36904 电子证照 标识规范
GB/T 39047 政务服务平台基本功能规范
GB/T 39554.2 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求
GB/T 39786 信息安全技术 信息系统密码应用基本要求
“互联网+政务服务”技术体系建设指南
政务服务电子文件归档和电子档案管理办法

3 术语与定义

GB/T 32168、GB/T 32170.1、GB/T 32170.2、GB/T 36901、GB/T 39047、GB/T 39554.2及下列术语与定义适用于本标准。

3.1

政务服务平台 government service platform

指国家行政机关及其履职部门在依法履行职责过程中，根据公民、法人和其他组织要求，为其提供公共服务、行政给付、行政奖励、行政确认、行政许可、行政裁决、行政征收以及其他行政权力服务事项的系统平台。

3.2

卫生健康政务服务部门 health government service department

对外提供政务服务的卫生健康机构，或负责办理政务服务事项的卫生健康机构。

4 缩略语

下列缩略语适用于本标准。

SaaS：软件运营服务（Software as a Service）

API：应用程序接口（Application Programming Interface）

XML：可扩展标记语言（Extensible Markup Language）

JSON：JS对象简谱（JavaScript Object Notation）

SOA：面向服务的体系结构（Service-Oriented Architecture）

UI：用户界面（User Interface）

AI：人工智能（Artificial Intelligence）

5 平台架构

5.1 总体架构

卫生健康政务服务平台的总体架构见图 1。卫生健康政务服务平台包括运行环境、数据交互层、基础应用层、业务实现层和业务表现层 5 个层次，以及标准技术规范、安全与运维保障体系 2 个支撑体系。

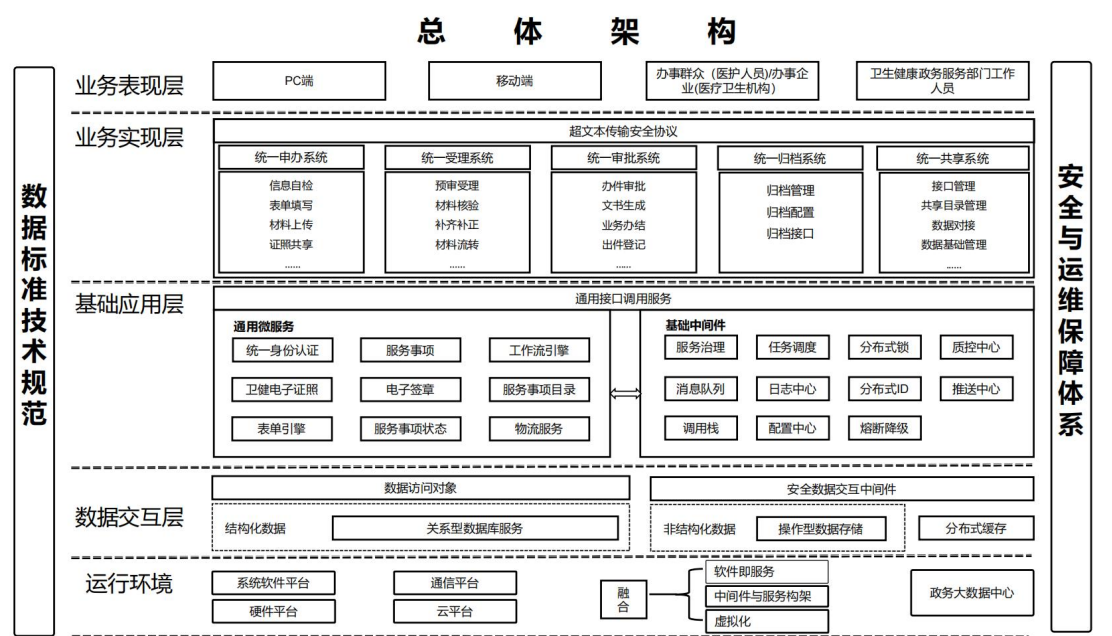


图 1 总体架构

5.1.1 运行环境

卫生健康政务服务平台的运行环境包括但不限于以下：

- 系统软件平台、通信平台、硬件平台、云平台；
- 软件即服务、中间件与服务构架、虚拟化三者融合的运行环境；
- 政务大数据中心。

5.1.2 数据交互层

数据交互层充当数据传递的桥梁，实现内部数据访问及外部数据共享和交换。需依托成熟的、自主可控的数据库产品，需同时支持结构化数据、半结构化数据和非结构化数据的数据交互。

5.1.3 基础应用层

基础应用层作为应用实现的基础支撑，为上层应用构建提供通用及公共的组件、服务，如：统一身份认证、服务事项管理、 workflow 引擎、表单引擎、电子签章等。其中的基础中间件主要应用于接点之间、应用-服务之间的互联互通、交易请求的高效处理、Web 应用的构建等。

5.1.4 业务实现层

业务实现层严格按照业务流进行统一申办、统一受理、统一审批、统一归档、统一共享等系统功能的实现，并通过公共支撑服务为业务功能提供必要的支撑。

5.1.5 业务表现层

通过互联网电脑终端及移动端，办事群众（医护人员）/办事企业（医疗卫生机构）（以下简称申办人）可随时随地访问卫生健康政务服务平台并申办政务服务事项，卫生健康政务服务部门工作人员可对事项进行审批办理。

5.1.6 技术规范

在卫生健康政务服务平台建设和运行中，应遵循、新制定的业务规范、技术标准和运行管理规范等标准规范，为平台提供标准规范支撑，包含政务服务事项网上运行业务规范、平台技术规范、管理制度规章以及政务服务数据标准等，便于卫生健康政务服务平台规范管理。

5.1.7 安全与运维保障体系

卫生健康政务服务平台的建设需建立统一的安全与运维保障体系，从物理设备、网络链路、软件系统、信息管理等各方面保证平台安全，通过访问控制、日志审计等多种技术手段，保障平台安全、高效、可靠。平台中数据满足权限控制、加密、脱敏、分级分类相关要求。平台具体安全与运维保障体系的建立可参照 GB/T 36626《信息安全技术 信息系统安全运维管理指南》执行。

5.2 业务应用架构

业务应用架构见图 2，卫生健康政务服务平台包含统一申办系统、统一受理系统、统一审批系统、统一归档系统、统一共享子系统和公共支撑，整合政务服务基础功能，打通相应接口，通过政务大数据中心与政务服务应用、卫生健康政务应用进行联接。

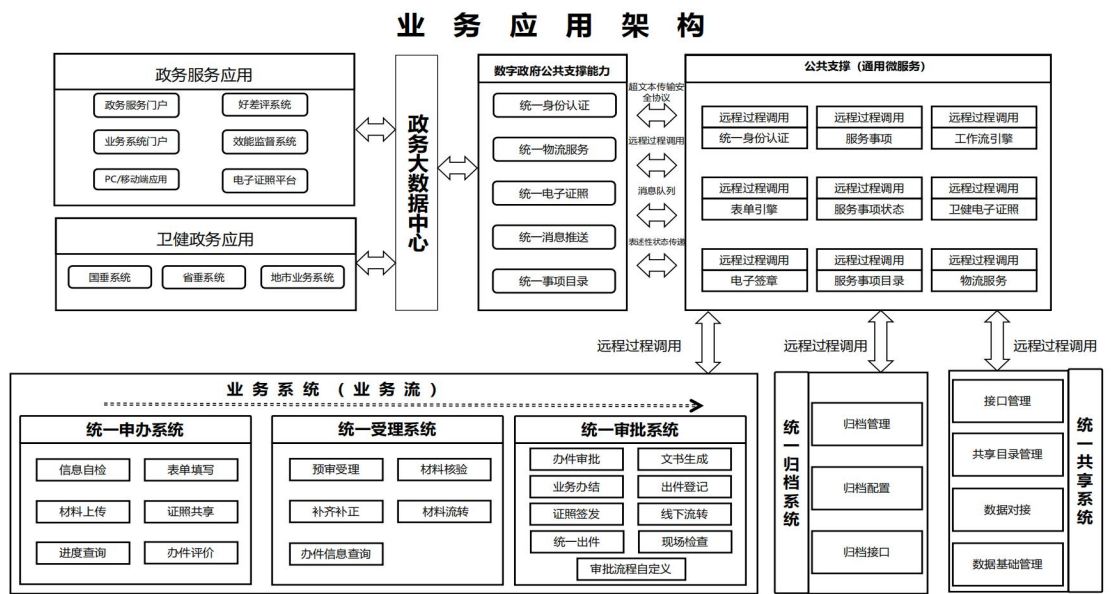


图 2 业务应用架构

5.3 技术架构

5.3.1 技术栈

技术栈明确平台建设的主要开发语言、开发框架与组件、中间件、技术管理规范、研发过程管理工具等方面。应采用成熟、稳定的技术组合，基于政务云平台部署。随信息技术不断发展，该架构应同步更新调整。

——开发语言：平台功能开发时采用当前主流、生态成熟、支持跨平台的程序开发语言。不同语言因特性不同，可解决不同的技术场景，如：服务端开发、移动端开发、Web 前端开发、科学计算、客户端小工具等；

——开发框架与组件：平台功能开发时采用的辅助框架与组件，减少重复开发量，提升开发效率，让程序更稳定，主要包括服务支撑、对象映射、认证等方面；

——中间件：平台运行时所需的通用、独立的支撑中间件，包括 Web 服务器、反向代理、容器化等；

——数据存储：支持结构化、半结构化和非结构化数据存储，根据实际情况选取关系型数据库、非关系型数据库、支持 OLAP、OLTP 类型数据库；

——技术管理规范：平台开发时需要制定技术管理的规范，包括技术术语表、数据库设计、API 接口、源代码（按不同开发语言）、UI 交互设计、项目管理等；

——研发过程管理工具：辅助研发过程管理的工具软件，包括构建工具、版本控制工具、软件/构件仓库、缺陷跟踪、配置管理、代码审查等工具。

5.3.2 网络架构

卫生健康政务服务平台以SaaS模式通过电子政务外网、卫生专网和互联网向各级卫生健康政务服务部门、各级医疗机构及申办人提供服务能力，以统一标准规范、统一接口、统一工单、统一流程等方式实现政务服务应用。平台的网络架构见图3。

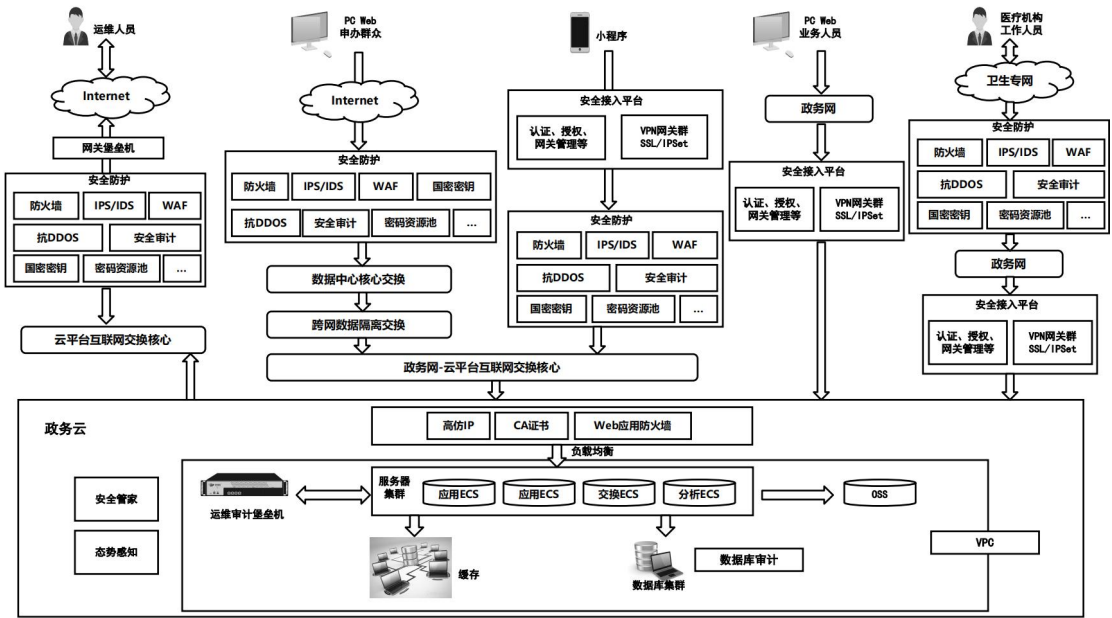


图 3 网络架构

5.4 数据架构

数据架构明确平台内外部数据的应用、来源、运维和服务等方面，平台数据架构见图4：

——数据应用：平台内部数据以接口和服务的方式供政务服务门户和卫生健康业务系统门户使用；

——数据获取：获取外部业务生产数据及政务信息资源共享数据，通过接入同级政务

服务平台或政务大数据中心，向各级卫生健康行政部门和政务服务数据管理部门获取政务信息资源共享数据；

——数据支撑：各业务应用可通过数据支撑层获取到相关业务数据，对应数据可划分至基础库、业务库、共享库和分析库；

——数据运维：包括但不限于数据库监控、数据库巡检、数据库故障处理、数据库调优、数据库灾备等；

——数据服务：包括但不限于数据清洗、数据质控、数据建模、数据交换、统计分析等。

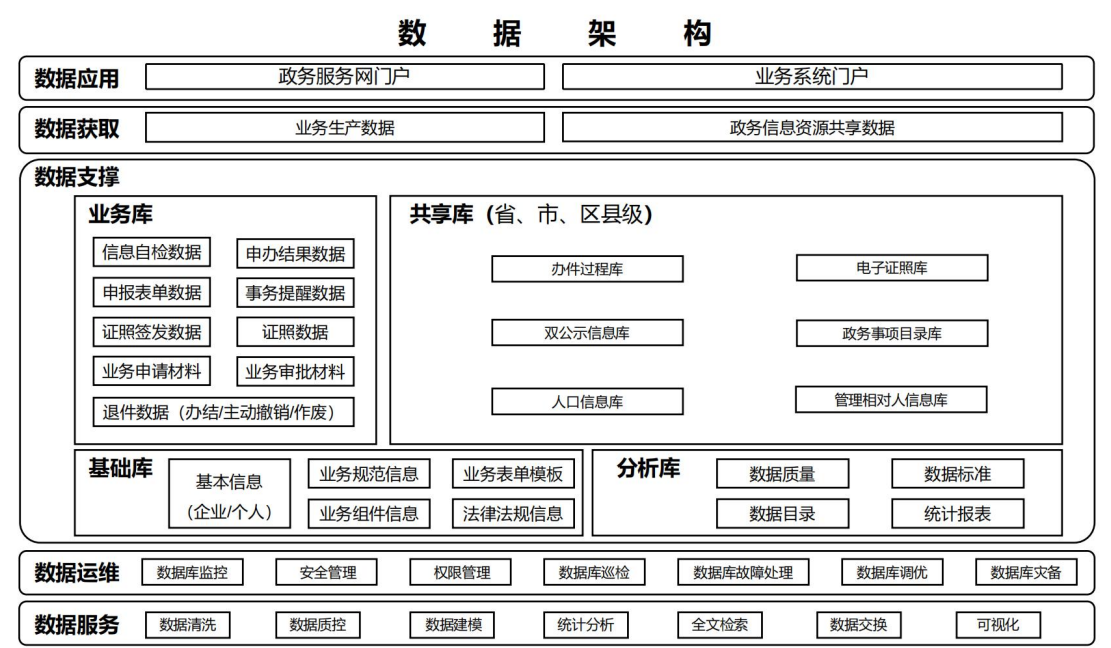


图 4 数据架构

平台的数据架构主要以数据中台的思想进行设计，在政府数字化转型过程中，沉淀卫生健康政务服务业务数据，为构建包括数据技术、数据治理、数据运营等数据建设、管理、使用体系提供数据支撑，实现数据赋能。在平台建设时，宜重点考虑：

——主数据管理：对卫生健康政务服务核心业务具有重要影响的、能反映核心业务特征的数据，如用户账号信息等。在平台建设中涉及的主数据包括群众（医护人员）、企业（医疗卫生机构）等，具体有食品生产企业、医疗机构、公共场所机构、医师、护士等，主要存储在基础库中进行统一管理；

——数据资源目录：基于元数据、信息资源分类、标识符编码等实现信息资源的统一管理，充分利用目录注册、聚合、发布等功能，实现卫生健康政务服务信息资源目录体系的管理。在平台建设中需要针对基础库、业务库、共享库、分析库中的所有数据进行数据编目，建立数据资源目录，并实现基于职责权限的访问控制；

——数据服务：平台开放数据服务功能，为相关业务提供数据支撑能力，通过配置支持开放数据服务接口，满足不同数据的使用场景，实现数据应用价值最大化。

6 应用功能

6.1 平台概要

6.1.1 平台介绍

卫生健康政务服务平台作为各级卫生健康行政部门政务服务信息化综合管理平台，需按

照一定的业务流程和标准规范形成信息数据的互通共享、整合利用，实现国家-省-市-县区-镇街五级卫生健康行政部门间的业务协同。

平台由统一申办子系统、统一受理子系统、统一审批子系统、统一归档子系统、统一共享子系统和公共支撑服务组成，覆盖卫生健康行业八大类政务服务事项，包括公共服务、行政给付、行政奖励、行政确认、行政许可、行政裁决、行政征收以及其他行政权力。

6.1.2 业务场景

卫生健康政务服务平台的业务场景包括统一申办、统一受理、统一审批、统一归档、统一共享、业务分析环节，具体业务场景如图5所示。

统一申办环节，平台应支持申办人通过线上或者线下窗口进行卫生健康政务服务事项申办，具体形式如下：

——线上业务申办：申办人选择网上办理，登录统一身份认证平台后，平台自动填充基本信息，申办人确认后即可填写事项业务表单并上传材料附件，最后提交办件申请，完成线上申办流程；

——线下大厅业务申办：申办人通过线下大厅综合窗口咨询需办事项，并按照窗口工作人员的指引准备好相关材料，对材料进行扫描上传，窗口工作人员对申办人提交的材料进行审核，并将相关材料的审核信息录入系统。

统一受理是申办人提交申办后的下一环节，提供给窗口或卫生健康政务服务部门工作人员确认办事人员的办事诉求，并进行初步审核及受理。

统一审批是对申办人办事诉求经受理后的审核确认环节，同时也是卫生健康政务服务部门工作人员进行办结、制证签发的前序步骤。针对卫生健康政务服务平台上的申办、受理、审批、办结等各办理事项过程中形成、获取的电子文件，需按照统一的标准规范进行存储，并确保能够被长期有效读取。

统一归档是对事项申请、受理、办理、办结、送达等全过程中形成、获取的数据、电子文件、文书、电子证照等，采用符合标准规范的存储格式，进行归档管理。

统一共享是系统与外部系统进行数据交互、数据共享的统一功能入口，提供共享数据、目录管理、接口协议转换等共享管理功能。

业务分析是基于平台中政务服务数据开展业务统计、效能评估、行业监管等方面的分析。

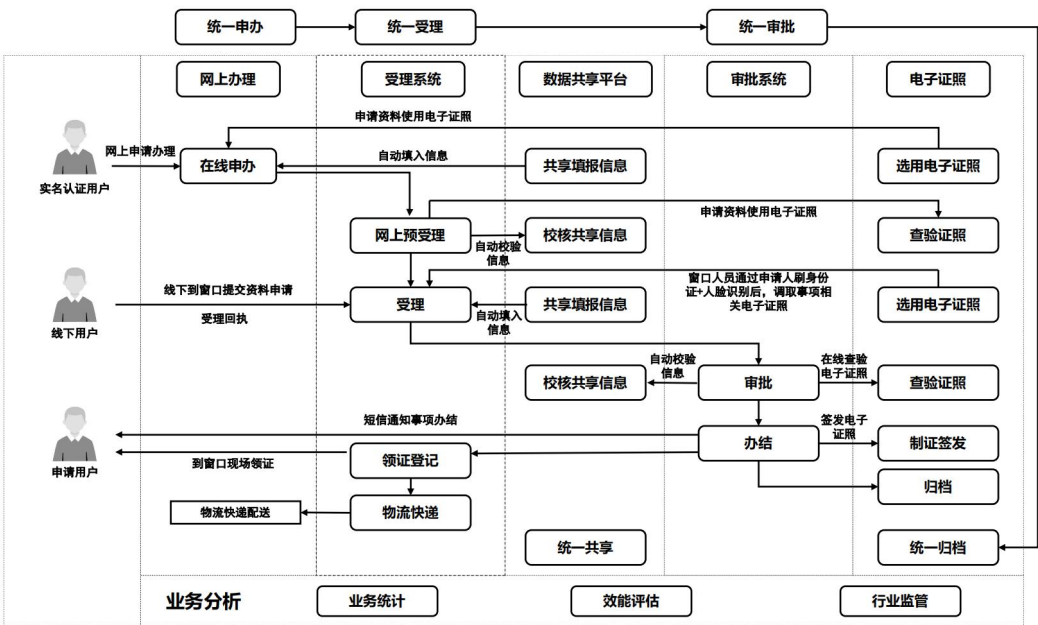


图 5 业务场景

6.2 统一申办

6.2.1 信息自检

根据申办人申办的卫生健康政务服务事项,平台应自动生成事项的基本信息、办理条件、材料清单等信息,供申办人进行信息自检,信息内容应符合以下要求:

- 基本信息:包括但不限于事项名称、实施主体、承诺办结期限、服务对象等;
- 办理条件:包括但不限于办理范围、所需条件等;
- 材料清单:包括但不限于材料名称、材料要求、材料形式、材料份数等。

6.2.2 表单填写

表单填写功能应符合以下要求:

——申办人信息管理:按办理形式,根据申办人类型,填写申办人信息,支持以下功能:

- 账户新增,注册账户的信息填写包括姓名、证件类型、证件号、手机号、电子邮箱、详细地址,支持从电子证照库中直接调用证件信息;
- 信息修改,用户可修改账户信息,包括姓名、证件类型、证件号、手机号、电子邮箱、详细地址等;
- 信息暂存:用户填写信息时,可对已填写的信息进行暂存,防止信息丢失;
- 信息撤回:已提交但未通过下一环节审批的信息表单可进行撤回;
- 信息补正:通过短信、电话、邮件、服务号或小程序推送信息的方式通知服务对象携带原件材料到现场办理或线上补正材料;

——表单填写管理:平台根据所办事项,读取对应的事项办理表单供申办人填写,支持表单的暂存和打印功能,支持调用数据共享平台相关接口,实现业务表单免填写;支持对暂存的表单管理和二次读取填写,对暂存和免填写数据进行修改;

——材料递交方式填写:表单的填写需确定材料递交方式,分为现场窗口递交和邮寄递交;

——证件领取方式填写:表单的填写需确定证件领取方式,分为现场自取和邮寄领取。

6.2.3 材料上传

表单填写后,申办人进行材料的上传。材料上传功能应符合以下要求:

——材料暂存:上传材料过程中暂存已完成上传的材料,待材料准备充分后再继续上传;

- 材料修改:对暂存或已上传的材料进行修改;
- 材料复用:对历史申请上传且未过期的材料进行复用;
- 材料删除:对不需要提供或提交有误的材料进行删除;
- 材料补交:已上传的材料缺漏时补交材料,继续上传。

6.2.4 证照共享

平台应根据业务办理情况调用电子证照库,实现纸质证照免提交和真伪核验:

——用户上传申办资料时,如该材料已设置为可通过调用电子证照实现纸质证照免提交,则平台支持直接调用电子证照库完成材料上传;

——业务人员在受理办件信息时,平台调用电子证照库后自动校验办件信息,增加核查准确性;

——平台支持根据证照类型对已上传的证照设置到期提醒,及时提醒申请人进行换证。

6.2.5 进度查询

平台提供的进度查询功能应符合以下要求:

——办件列表查询:支持申办人查询办件情况,办件分为以下三种情况:

- 草稿:暂存未提交给受理单位的办件,信息内容包括创建时间、事项名称、实施主体等;

- 办理中：已提交给受理单位但未办结的办件，信息内容包括提交时间、事项名称、实施主体、申办流水号等；
- 已结束：已办结的办件，信息内容包括：提交时间、事项名称、实施主体、申办流水号、办件状态、办件结果等；
 - 办件详情查询：申办人通过办件详细查询可查看办件详细信息，包括但不限于：
 - 办事过程各环节信息，比如申办、预审、受理、审批、制证、办结等各环节情况；
 - 办件基本信息，包括自检基本信息、办理条件、申办人信息等；
 - 表单信息，即办理事项所填写的办单内容；
 - 材料附件，即办理事项上传的附件；
 - 回执通知书，即在办件过程中产生的回执信息，包括通知书名称、推送时间等；
 - 补齐补正查询：申办人可进行补齐补正查询，根据补齐补正告知通知书和材料清单重新提交材料，材料清单内容标明材料名称、材料要求、材料形式、材料份数等；
 - 暂存办件查询：对于还未提交的暂存办件，支持查询并查看具体信息的功能；
 - 撤回办件查询：申办事项未受理时，支持撤回已申请办件功能。对于撤回的办件，可以查询到办件基本信息和详细信息；
 - 办结查询：申办人和内部工作人员可查看办结详情，包括但不限于事项编号、事项名称、业务类型、收件时间、审批时间、联系人等信息；
 - 退件查询：提供退件查询功能，应符合以下要求：
 - 不予受理退件查询，审批人员对不合规、不合法、不真实的办件申请进行退件，不予受理。申办人可查询不予受理的退件，根据不予受理原因进行相应的修改；
 - 申请撤销退件查询，申办人在办件审批过程中发现自己的申请不合规等情况，可主动申请撤销退件并进行退件查询。

6.2.6 办件评价

网上申报卫生健康政务服务事项在受理或办结阶段，申办人可对办事质量进行评价，可按GB/T 32169.4—2015规定的评价要求执行，且满足以下要求：

- 评价等级：可分为五级，非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意；
- 评价内容：不限于对窗口工作人员服务态度、办件周期、办件效率等的评价；
- 评价记录：用户根据每个模块分别提出相应评价，当用户选择的评价等级是不满意和非常不满意两项时，应填写不满意的具体评价内容；便于监察人员分类交办处理和反馈结果；
- 评价回访：可通过线上信息交互的方式对基本满意、不满意、非常不满意的评价开展回访，记录回访人、回访对象、回访时间、回访记录。

6.3 统一受理

6.3.1 预审受理

平台应提供预审受理服务功能，具体要求如下：

- 材料预审：收件人员对申请材料进行逐一核对，确认无误则预审通过；有误则不予受理，材料退回申办人，支持申办人修正后重新提交。

6.3.2 材料核验

平台应根据所办理卫生健康政务服务事项的申办要求，对材料进行核验：

- 材料审核：卫生健康政务服务部门工作人员在系统中接收到事项办件的信息及移交的材料后，对材料的真实性进行实质性审核。

6.3.3 补齐补正

卫生健康政务服务部门工作人员在受理过程中发现申请材料不齐全、真实性存疑时，发起一次性补正流程，补正材料通知书应符合GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范的相关规

定，通过实体窗口线下申办的，需通知申办人补正材料清单、递交地点等信息，由窗口工作人员接受补正材料；通过平台进行网上申办的，通过平台上传补正材料原件的扫描件。材料审核通过后，分发到各相关部门进行审批。

6.3.4 材料流转

线下申办提交材料被分发到卫生健康政务服务受理或审批单位的过程称为材料流转，在材料流转的过程中，平台应实现符合以下要求的记录功能：

——材料打包：完成收件后，平台生成收件信息二维码，窗口工作人员打印二维码并贴在收件袋上；

——材料派送：派送人员使用移动设备识别文件袋二维码，自动识别派送区域和接收人员，完成材料的派送；

——受理签收：受理单位工作人员完成对材料的审核后，确认无误则进行扫码签收，开始受理办件；

线上办理，通过上传材料原件的扫描件，由相关部门业务人员直接审批。需要材料原件的，可以通过快递方式将材料送至递交地点。

6.3.5 办件信息查询

提供已办/待办/办结业务查询功能，窗口工作人员通过输入办件编号、名称等查询该事项的具体信息（包括但不限于提交时间、事项名称、实施主体、申办流水号、办件状态等），或选择时间段查询该时间段内该类业务的数量及对应情况。

6.4 统一审批

6.4.1 办件审批

平台应按预设流程将办件流向各个审批环节，卫生健康政务服务审批部门对窗口工作人员转来的办件进行审核：

——办件审批：审批经办人填写审批结果及审批意见；

——批量处理：办件数量较多时可选择办件批量处理；

——撤销办件：对于已完成审批但还没办结的办件事项，在申办人放弃申请时可撤销办件。

6.4.2 文书生成

业务审批后，平台根据实际业务自动生成符合《卫生行政执法文书规范》《卫生行政许可管理办法》等相关文件规定的标准化电子文书，多份文书通用的元素可自动套用。平台支持在受理（受理、补齐补正、不予受理）、决定环节分别打印电子文书。生成的电子文书、登记信息、记录表等可直接打印，打印输出方式包括以下：

——整份打印：直接打印整份文书；

——套打文书：只打印文书中非固定的文字，用于在已经盖章的空白文书上进行打印。

6.4.3 业务办结

对已完成审批的业务进行办结，办件审批完成后进入办结状态。

经办人可在系统中填写办结意见和备注事项，支持批量办结。

业务办结后，及时通知申办人。

6.4.4 出件登记

卫生健康政务服务部门完成办件审批后，系统自动转到出件窗口工作人员的待办列表，由出件窗口工作人员进行签收并登记，向申办人打印出件通知书，出件登记后结束该办件。

6.4.5 证照签发

需要签发纸质证照的办件经卫生健康政务服务部门审批准予许可或审批通过后进入纸

质制证环节，平台同步调用电子证照系统的制证签发接口，完成电子证照的制证签发，并将电子证照信息更新至电子证照库。支持电子证照新增、更新、废止等操作。

平台支持对签发的电子证照实时调用电子签章进行签章。

提供纸质证照打印功能，对于已签发过证照的办件事项，证照缺失时可选择补打证照。

证照签发完成后，通过系统消息推送或短信通知申办人。

6.4.6 线下流转

对材料共享后根据业务生成相应的文件、文书、证照等需要回流的结果，通过快递的方式将其线下流转至对应的卫生健康政务服务部门。以材料确认单作为材料流转完成的凭证。申办人取件完成后，办件正式办结。

6.4.7 统一出件

申办人前来领件时，综合窗口人员根据回执单办理出件，在出件时，记录本次出件审批意见，出具出件确认单。

网上办理业务出件时，由制证单位出证后直接快递至申办人在线上申办时填写的地址。

申办人个人电子证照库中可查看相应的电子证照。

6.4.8 现场检查

根据卫生健康相关法律法规及管理办法，审批经办人员受理申请材料后组织材料审核，对需要现场勘验、专家技术评审的，启动现场检查程序，例如在审批单采血浆许可证核发（新证）、血站执业许可证核发（设置初审）事项时，需开展实地核查及专家评审等现场检查程序，审批经办人员根据实地核查及专家评审结论，填写审查意见，并依法作出审批决定。现场检查的种类包括但不限于书面审查、实地核查、招标与拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、考试、考核、专家评审、技术审查、听证、听取利害关系人意见、集体审查、法律法规或规章规定的其他审查方式等。现场检查处置方式主要包括：

——事项挂起：当事项审批进入现场检查程序，需作暂停处理时，选择事项挂起，事项办理时效将停止计时，并告知申办人；

——异常中止：当办件过程中发生特殊情况而中止的，需要发起中止程序并提交中止原因；

——申请延时：由于事项特殊原因需要延时的办件，应申请延时，该事项申办时限也将自动延时。

6.4.9 审批流程自定义

平台管理员或授权人员可以创建、编辑和管理审批流程模板。在创建流程模板时，用户可以自定义各个审批流程，包括预受理、受理、经办人审核、现场检查、领导签批、制证等。这些模板可以针对不同的事项，制定不同的审批流程，同时每个流程可以指定负责人和相关联的角色或部门。

在审批流程中，系统可以通过短信、电话、邮件、服务号或小程序推送信息的方式自动发送通知和提醒，告知相关人员待处理任务，以确保审批流程按时进行。

6.5 统一归档

6.5.1 归档管理

在卫生健康政务服务事项办理完成后，将电子文件以办理事项为基本单位，由负责审批的卫生健康政务服务部门对属于归档范围的相关文件材料进行整理和归档。在电子文件形成、办理、归档等过程中形成的元数据（如基本信息描述、办理流程等），作为电子文件的组成部分一并归档和保存：

——归档类型设置：在系统后台设置事项归档规则，归档标准存储格式（获取的数据、电子文件、文书、电子证照等）、归档材料（申请材料、受理材料、审批过程材料等）、归

档操作（如在业务办结后多久进行归档操作）等；

——材料归档：对申请材料、受理材料、审批过程材料、证件材料等进行分类归档管理，可设置归档的时间及分类方式等。

6.5.2 归档配置

归档配置功能确保系统对各类事项归档办理情形的兼容、可拓展性：

——归档格式配置：对将要进行归档的电子文件的归档文件格式进行设置，对事项申请、受理、办理、办结、送达等办理过程中形成、获取的电子文件采用符合标准规范的文件存储格式，确保能被长期有效读取；

——归档划分配置：基于卫生健康政务服务事项，将电子文件以办件事项、区域划分、单位为基本单位，由负责审批的卫生健康政务服务部门对属于归档范围的相关文件材料进行整理和归档。

6.5.3 归档接口

按照归档配置个性化定制归档接口，实现与第三方文件管理系统对接：

——接口定制：基于归档配置的划分，个性化定制相对应的归档接口，自定义编码和名称，通过数据服务接口引擎，负责数据服务接口参数及配置信息的解析及运行，通过引擎调用数据访问层与数据库交互，完成接口定制；

——接口管理：针对不同业务归档数据设定不同的数据交换流程，对交换流程及接口进行统一管理，支持对接口的新增、修改、停用、查询，实现对接口信息的收集、整理和分析，进一步强化接口协同性，更好地管理接口及后续电子文档。

6.6 统一共享

6.6.1 接口管理

统一共享要求对服务接口进行统一管理，包括对接口名称、接口类型、接口内容、接口用户、接口状态等信息进行配置与维护，以及对接口调用情况等信息的查阅。

6.6.2 共享目录管理

基于卫生健康政务服务数据共享要求，根据数据共享属性，建立卫生健康政务服务数据共享目录并进行统一管理，包括但不限于对数据名称、关联事项名称、各数据项名称、数据分类、数据分级、共享类型、数据状态、开放类型、前置机、数据库等相关信息进行配置与维护。

6.6.3 数据对接

平台支持与同级政务服务平台、同级政府部门业务系统和区域卫生健康信息平台数据对接共享，并推动数据向下级卫生健康政务服务部门回流，形成政务服务信息上下联动的循环体系。平台的建设需要将卫生健康政务服务体系内的相关数据进行汇集，形成统一的卫生健康政务服务事项库、办件库、证照库和双公示信息库：

——事项库：统一汇聚卫生健康政务服务事项目录数据；

——办件库：统一汇聚卫生健康政务服务事项办件数据；

——证照库：以国家级、省级电子证照目录为基础，统一汇聚卫生健康电子证照，为电子证照共享应用提供支撑；

——双公示信息库：以行政许可、行政处罚数据为基础，汇聚卫生健康双公示信息数据。

6.6.4 数据基础管理

平台的建设需要进行数据基础管理，具体要求如下：

——主索引服务：以唯一办件序号为卫生健康政务服务平台数据基础服务的主索引，

通过与统一身份认证系统关联，进行身份认证、个人注册基本信息核实等；

——注册服务：依托系统提供卫生健康基础共享信息的注册，提供唯一的标识号，实现在辖区范围内的信息识别，具体功能包括：

- 群众个人注册，形成群众个人注册库，个人的标识号、基本信息能被安全保存和维护；
- 医护人员注册，提供医护人员个人信息登记、服务处所登记、唯一个人标识分配、个人信息查询、个人标识查询等；
- 医疗卫生机构注册，提供医疗卫生机构信息登记、唯一机构标识分配、空间方位信息登记、机构信息查询、机构标识查询等；
- 医疗卫生术语注册，提供术语的注册、更新维护，提供术语间语义映射；

——数据资源存储：实现办件库、事项库、证照库、双公示信息库的存储，提供跨区域的数据存储、数据访问服务。具体功能包括：

- 实现基于数据标准的办件库、事项库、证照库、双公示信息库等基础信息资源的数据模型的定义、变更、发布等全生命周期管理；
- 提供数据建模、物理模型转换、物理模型部署功能，提供标准数据元引用；

——数据资源管理：提供办件库、事项库、电子证照库、双公示信息库数据的规范化管理，具体包括：

- 主数据管理，提供属性自动匹配、重复数据停用、基于工作流的主数据手动干预等功能，提供多源数据的原始数据查询、差异比较功能及主数据的历史变更回溯功能；
- 参考数据管理，提供数据值、数据集生命周期、版本与血缘关系管理功能，提供参考数据查询及发布功能；

• 文档、事件注册，提供文档元数据的采集、抽取、转换等功能，提取文档中与事件相关的元数据进行注册，依据事件信息建立居民与文档间的关联，通过事件获取文档；

• 索引服务，通过索引服务从基本业务系统查看居民的办件信息，和事件信息所涉及的文档目录及摘要信息，结合信息资源存储服务提供文档信息的即时展示；

——数据资源目录：基于元数据、信息资源分类、标识符编码和全文检索技术实现信息资源的统一管理，充分利用目录注册、聚合、发布等功能，实现信息资源目录体系的两大重要任务（定位发现、共享整合）；

——数据质量控制，对系统数据进行一系列的质量管理，提高数据质量，主要功能包括以下：

- 数据清洗，配置过滤、去重、格式转换、校验等数据清洗引擎，管理数据清洗执行过程，生成满足标准及质量要求的数据；
- 数据关联，根据数据关联策略，配置对应的数据关联引擎，管理数据关联执行过程；
- 数据比对，通过将规则条件与指定字段取值或非结构化数据进行相同比较或相似度计算，在结构化或非结构化数据中实时发现满足条件的相关信息；
- 数据反馈，对数据进行多维度的质量探查后，输出详细的数据质量检核报告。

6.7 公共支撑

6.7.1 服务事项管理

卫生健康政务服务平台应提供公共支撑服务，并提供卫生健康政务服务事项管理功能，需符合以下要求：

——事项管理：基于政务服务事项目录，统一管理卫生健康政务服务事项目录，统筹下放事项到地市级或区县级，支持与省级事项目录对接；

——事项映射：配置综合受理事项与对接业务系统实现间的关系，定义事项名称、事项编码等的对应关系，包括一对一映射、一对多映射、多对一映射、复杂元素映射、多对多元素映射；

——事项配置：支持对事项要素（如业务表单、实施依据、材料样本）、办事指南、办事流程的设置，包括时限、费用、限定对象、执行条件、环节输出等。

6.7.2 workflow引擎

需将workflow组件嵌入到应用系统中，workflow引擎应支持workflow的新增、停用、修改、查询等功能。管理员可根据企业的情况调整流程，通过流程监控实时分析流程实例的运行数据，不断优化流程。

6.7.3 表单引擎

表单引擎应符合以下要求：

——提供丰富的表单控件元素及支持多样化的数据绑定获取方式，能支持一对多、多对多的数据表关系，以及表单样式自定义和字段级权限控制等功能；

——实现表单的新增、停用、查询、版本控制功能，包括表单样式的定制与表单中数据元素的配置等。满足因业务发展对历史版本表单的读取和管理。

6.7.4 基础组件管理

对系统内置的数据项进行管理设置，需符合以下要求：

——数据字典管理：对数据的数据项、数据结构、数据流、数据存储、处理逻辑等进行管理；

——数据资源分类管理：将具有某种属性或共同的数据，根据应用场景、数据来源、共享属性、开放属性等属性或特征，按照一定的规则和方法进行分类和管理。

6.7.5 办件提醒

应支持自定义设置不同办件事项的期限、提醒规则和提醒方式，办件即将超期时，应向审批人员发出提醒：

——系统提醒：系统以易于区分的标记提示办件超期状态和当前办理环节，如绿灯为正常、黄灯为即将超时、红灯为超时，经办人可迅速了解目前需处理的各类办件情况；

——短信提醒：通过短信方式提醒办件超期状态和当前办理环节。

6.7.6 统一咨询

建设统一咨询知识库，提供咨询服务，工作人员对公众的咨询及建议进行查看及回复，具体形式应符合以下要求：

——自助机咨询：群众/企业于办事大厅的自助机上按照办事指南自行进行咨询等操作；

——综合窗口咨询：群众/企业前往窗口进行咨询，综合窗口工作人员提供服务。咨询结束后，群众/企业通过评价器对综合窗口工作人员提供的咨询服务进行评价；

——线上咨询：群众/企业直接通过平台进行线上咨询，后台业务工作人员提供服务。咨询结束后，群众/企业可对工作人员提供的咨询服务进行评价。

6.7.7 消息组件管理

对不同类别的消息通道、消息模板、消息发送接口进行统一规范管理，实现不同种类信息间的互通整合。

6.7.8 系统管理配置

平台的建设需要进行系统管理配置，具体要求如下：

——用户管理：对相关用户的新增、删除、查询、编辑、重置密码等操作；

——组织机构管理：对相关组织机构的新增、删除、查询、编辑等操作；

——岗位信息配置：基于组织机构，针对用户进行岗位的配置；

——角色信息配置：根据具体岗位配置系统角色（如受理角色、审批角色），关联系统菜单和接口；

——用户信息配置：对组织下每个相互独立的用户进行具体账号的分配，设置默认密

码；

——用户权限配置：对组织下每个相互独立的用户进行具体权限的分配。

6.7.9 统一对接服务

集中处理卫生健康政务服务平台建设过程复杂的对接关系，降低各类系统和业务对接的链路和对接复杂性，以统一标准规范、统一接口、统一工单、统一流程等方式实现卫生健康政务服务应用。具体应符合以下要求：

——统一申办入口：通过标准化的申办入口页面，降低事项接入的开发成本；

——统一申办工单管理：主要包括以下：

- 统一工单管理信息，统一网办单据及配置接口；
- 场景化工单管理信息，支持统一场景流水号及场景流水号和工单流水号关联；
- 业务状态管理信息，对办件业务状态统一定义，及时获取各环节流转过程节点信息；
- 在线 API 管理信息，通过在线的统一工单 API 接口为政务服务提供单据业务流程状态、办件过程数据等提供在线接口服务；

——统一申办标准化体系：包括但不限于用户体验调研分析信息、标准化交互规范设计信息、标准化 UI 规范设计信息、申办标准化办件路径信息、标准化信息自检页管理信息、标准化填写表单页管理信息、标准化上传附件页管理信息、标准化办件结果页管理信息、办件查询待办列表管理信息、标准化办件详情页管理信息、标准化办件撤回管理信息、标准化办件评价管理信息；

——统一运营管理：对接大量网办事项，加强对接入事项的申请、授权、统计和监控能力，使用统一运营管理进行统一配置；

——统一办件评价：通过群众办件满意度调查服务评价，建立评估体系，形成业务服务设计流程优化再造，管理考核闭环机制；

——统一办件数据可视化：包括但不限于对以下内容进行可视化：

- 办件成功率转化分析信息，对用户的行为数据进行可视化全流程分析；
- 办件效率分析信息，对办件、事项、办理时长可视化，实现全方位办件数据监控；
- 办件满意度分析信息，以用户评价、投诉信息作为解决问题的依据；

——统一流水号服务：对事项的每一项业务受理进行标识，对业务跟踪和追溯时，应采用政务服务事项统一申办流水号；

——统一进度跟踪：深化整合基础服务，通过唯一申办流水号对办件全过程跟踪管理，从而满足法人、自然人在用户中心的草稿件续办、补正、办件状态实时查询需求；

——关键服务组件：包括但不限于信息自鉴组件、材料上传组件、材料自动感知组件、材料 AI 处理组件、实名授权认证组件、活体授权认证组件、自动纠错组件；

——业务接口服务：

• 接口管理，使用业务接口管理对接口进行统一编排，规范化接口的内容、展现形式、参数标准、数据获取等内容，维护接口的信息；

• 服务接口，打通各业务系统的数据，达到全流程集约化，主要包括：事项基本信息接入接口、创建单据接口、提交单据接口、查询单据接口、创建并提交单据接口、更新单据接口、更新单据状态接口、结束单据接口、停用单据接口、更新状态并通知接口、业务待办接口、业务待办经办人接口、业务待办跳转地址接口、业务待办跳转地址审核接口、办件撤回申请接口、办件撤回审核接口、办件评价接口、办件评价查询接口、信息推送接口、办事评价服务接口等。

6.7.10 电子证照管理

建立统一的卫生健康行业电子证照管理制度，通过对接调用电子证照平台实现电子证照制证、签发、废止相关操作，为辖区内医疗机构、医生、护士等服务对象的电子证件共享应用提供支撑，对电子证照管理的具体要求如下：

——制证、签发：办件通过后产生证照或批文，进行电子证照签发，同步调用电子证

照系统的制证签发接口，制成电子证照；

——废止：如发现证照信息有误，可废止已签发的电子证照；

——变更、延续：可在平台对电子证照的信息进行变更、延续等操作；

——查询：通过接口获取电子证照信息供内部共享查询，查询结果宜包含符合 GB/T 36904-2018 规定的电子证照标识；

——存档：在业务办理过程中调用查看电子证照时，可通过用证码调用归档证照 PDF 文件接口，实现电子证照备案存档。

6.8 业务分析

6.8.1 业务统计

平台提供的业务统计功能主要如下：

——情况简报：定期汇总办件受理、办件审批情况整理形成简报，为管理层提供决策服务；

——办件统计：按区域/单位/窗口划分统计某时间段内事项（已办结/未办结/超期）的办理情况；

——综合分析：输入部门、时间范围等条件输出统计报表，报表信息包括但不限于事项名称、事项编号、总申请数、已办理数、不予受理数、受理率、按时办结率、审批事项总数等。

6.8.2 效能评估

平台应支持对正在运行的办件事项进行在线督办，可查看办件期限，对即将超期的事项进行催办；同时支持对已办结的事项进行抽查事项，查看其具体详细信息，验证其流程、信息是否有漏或有误；也可查看某时间段内办结事项的完成件数等，掌握办件的办理情况及工作效率，以便督促工作。

6.8.3 行业监管

平台的建设要求以政务服务相关考核指标为基础，实现对卫生健康政务服务情况开展行业监管，具体应包括但不限于下述指标：

——好差评：统计平台卫生健康业务申办过程产生的服务主动评价数据、事项评价覆盖率、差评整改率。通过对用户评价、投诉的信息进行监控、分析，根据投诉的内容、分类、事项作为解决问题的依据；

——办件过程数据：具体统计信息宜包括以下：

●办件成功率转化分析信息，对用户行为数据进行可视化，为改进卫生健康政务服务网申办服务提供决策性依据；

●数据交换数据量、交换及时率、交换准确率，通过监测办件数据、信用公示数据的数量、及时率与正确率指标，直观反映业务系统运行的健康情况；

●办事指南汇聚，通过监测政务服务网的办事指南发布内容、数量，反馈业务流程的标准性；

●证照应用情况，监测卫生健康电子证照在电子亮证、扫码核验、证照下载等方面的应用情况，反映证照便民化应用效果；

——事项覆盖率：统计卫生健康政务服务部门事项发布实施情况与申办覆盖情况（月、季度、年）；

——电子证照汇聚：统计卫生健康行业电子证照签发种类和数量；

——政务数据使用情况：统计卫生健康行业政务数据使用种类和使用情况。

7 网络安全

在遵循既有网络安全技术规范基础上，卫生健康政务服务平台要支持在信创环境的部

署，同时要按照密码应用相关规范建设卫生健康政务服务平台，为卫生健康政务服务平台网络安全建设提供支撑。

7.1 密码应用

平台应依据《中华人民共和国密码法》、GB/T 39786《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》《商用密码管理条例》《国家政务信息化项目建设管理办法》等法律法规及政策要求，采用国家密码管理主管部门批准使用的密码技术及密码产品，并定期开展密码应用安全性评估，确保平台运行安全和政务信息资源共享交换的数据安全。

7.2 等级保护

根据GB/T 22240《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》有关要求，结合实际情况，本平台的相关信息安全至少应达到GB 17859《计算机信息系统安全保护等级划分准则》第三级要求；应用系统（含数据库管理系统）应具备足够的安全措施，其安全级别不低于国家标准GB/T 18336.3《信息技术安全技术信息技术安全评估准则 第3部分：安全保障组件》所规定评估保证三级的要求。平台的具体建设应按GB/T 22239《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》进行安全系统设计，保障平台安全性。

7.3 权限管理

安全技术权限管理应满足以下要求：

——应调用以下接口，判断用户是否有具体系统访问权限：

- 权限访问列表接口：根据用户登录名称获取该用户所具有访问权限的应用列表；
- 权限验证接口：根据用户登录名称和应用标识，验证该用户是否具有此应用的访问权限。

——应进行以下功能访问权限的控制：

- 功能权限控制：权限控制粒度应到每一个功能点，基于角色可自由分配权限；
- 菜单权限控制：基于角色，实现菜单权限自由分配及用户菜单级的授权管理；
- 数据权限控制：根据业务需求，对数据进行分类，实现数据权限控制。

7.4 审计管理

审计管理应具备以下功能：

——出口带宽、上网权限、法律风险管理功能：过滤非法言论及可浏览的不良网站和非法网站；

——行为审计功能：记录并保存核心设备、核心数据库、核心应用的访问日志，并满足《中华人民共和国网络安全法》的要求；

——威胁过滤功能：过滤钓鱼、网马和恶意软件下载等恶意网站，确保用户安全上网；

——异常分析与预警功能：对日志进行统计分析，对异常行为进行预警通知。

7.5 身份认证

身份认证应实现对政务服务平台的认证整合，针对平台的不同安全需求，实现多种登录方式，具体应满足以下要求：

——依据平台的不同安全需求，制定不同的认证等级策略，如提供认证安全等级向下兼容策略；

——系统应支持用户名/口令或数字证书登录认证方式（宜按GB/T 25064《信息安全技术 公钥基础设施 电子签名格式规范》中的规定设计数字证书）；

——安全认证服务通过统一身份认证服务接口，实现对用户身份的统一认证管理。

7.6 数据安全

为保障数据安全，宜采用合适的加密技术对数据进行加密存储和传输，防止数据在存储或传输过程中被他人非法获取。重要数据要设定严格的访问权限，防止非法用户窃取、修改、

删除或破坏重要信息或数据，并且对访问具有跟踪和审计能力。建立完善数据备份机制和灾备机制，定期对数据进行备份，并确保备份数据的可恢复性。

7.7 传输安全

平台应在必要的网络边界部署加密设备，建设系统集成SSL（客户端）/HTTPS（浏览器）标准安全传输协议，保证数据在传输过程不会被窃听和篡改，确保数据传输的保密性和完整性，保障数据网络传输安全。

7.8 运维安全

平台的建设需实现对运维操作4A（认证、授权、账号、审计）安全管理，对运维操作和业务访问行为需进行细粒度控制和审计的合规性管理，做好事前认证授权、事中实时监控、事后精确溯源，加强内外部网络行为监管、保障核心资产（数据库、服务器、网络设备等）的正常运行。

7.9 软件供应链安全

软件供应链安全指在软件生产的整个过程中如编码过程、工具、设备、供应商以及最终交付渠道等所共同面临的安全问题，本平台的供应链安全宜按GB/T 36637《信息安全技术 ICT供应链安全风险指南》执行。
