 DOI: https://doi.org/10.12349/iser.v7i8.11569

Optimization and Upgrade Design of Government Information Platform Operation and Maintenance in Grassroots Governance Scenarios

Chunhui Suo Zhenzhen Suo

1. Jinjialing Sub District Office of Laoshan District People's Government, Qingdao, Shandong, 622100, China
2. Qingdao Pingdu Veterans Affairs Bureau, Qingdao, Shandong, 622100, China

Abstract

Grassroots governance involves a wide range of complex tasks that require rapid response capabilities and high levels of coordination. Government information platforms have become essential tools for enhancing governance efficiency, serving citizens, and supporting decision-making. However, many existing grassroots platforms still face challenges such as fragmented systems, data duplication, delayed fault response, inadequate permission management, and insufficient closed-loop maintenance mechanisms—all of which hinder digital governance effectiveness. To optimize and upgrade platform operations tailored to grassroots governance needs, comprehensive efforts should be made across business processes, technical architecture, data governance, security safeguards, and personnel collaboration. This includes establishing a framework featuring unified monitoring, tiered response mechanisms, standardized data practices, centralized platform management, and closed-loop maintenance, thereby facilitating the digital transformation of grassroots governance.

Keywords

grassroots governance; government digitalization platform; operations and maintenance optimization; upgrade design; data governance

基层治理场景下政务信息化平台的运维优化与升级设计

索春会 索真臻

1. 青岛市崂山区人民政府金家岭街道办事处，中国 · 山东 青岛 622100
2. 青岛市平度市退役军人事务局，中国 · 山东 青岛 622100

摘 要

基层治理所涉及的事务，其对象范围广泛，事项繁杂众多，响应需要快速及时，协同方面有着较高要求。政务信息化平台，已然成为提高治理效率、服务群众、支撑决策的关键重要载体。当下部分基层平台在长时间运行过程里，依然存在系统分散状况、数据重复现象、故障响应存在滞后问题、权限管理比较粗放、运维闭环不够完善等一系列问题，这些问题对数字化治理效能形成了制约。围绕基层治理场景来进行平台运维的优化、升级设计，应当从业务流程、技术架构、数据治理、安全保障、人员协同等多个方面进行统筹推进，建立起统一监控、分级响应、数据标准化、平台集约化、闭环运维的机制，从而为基层治理数字化转型给予支撑。

关键词

基层治理；政务信息化平台；运维优化；升级设计；数据治理

1 引言

伴随数字政府建设不断前行，街道、乡镇、社区所承接的政务服务、网格管理、民生诉求、应急处置还有综合执法等各类事项，正逐渐朝着线上平台汇聚。政务信息化平台对于提高信息流转的速度、减少重复填报的工作、推动部门间的协同配合，起到了积极的功效。然而在实际的运行过程里，基层平台常常会遭遇业务变化迅速、数据来源繁杂、人员技术能力高低不一、平台建设标准各不相同等诸多问题。要是运维机制无法同步实现优化，那么平台就容易从治理工具转变成新的工作负担。所以，对基层治理场景当中政务信息化平台的运维优化、升级设计展开研究，具备比较突出的现实意义。

2 基层治理场景下政务信息化平台运行特点

2.1 业务事项覆盖面广

基层治理所面临的是群众日常生活、城市运行过程里

【作者简介】索春会（1968–），男，中国山东青岛人，本科，从事电子信息研究。

的具体问题，其事项类型包括政务咨询、困难帮扶、矛盾调解、环境整治、市场监管、安全巡查、应急报送、养老服务、社区活动等诸多领域。不同事项有着不一样的办理规则、责任部门、时限要求、材料标准，平台需要对多业务并行运转予以支撑。跟单一业务系统相比较而言，基层政务信息化平台更注重综合承载能力，既要让窗口人员能够办理事项，也要为网格员现场上报、社区干部跟踪处置、管理部门统计分析提供服务。业务覆盖范围广泛使得平台运维不能仅仅关注服务器、软件是否处于正常状态，还得关注业务流程是否顺畅、功能配置是否适配、事项表单是否准确、用户操作是否便捷。

2.2 数据来源呈现多元化

基层政务信息化平台的数据来源繁杂多样，涵盖人口、法人、房屋、事件、网格、设施、工单等基础数据，还有上级部门下发数据、基层人员采集数据、群众线上提交数据、物联感知设备数据。不同系统的数据口径、编码规则、更新频率各不相同，这就容易引发同一对象出现多头记录、同一事项出现重复填报、同一指标统计结果不一致等状况。数据多元化对提高治理感知能力颇为有益，然而要是缺乏标准管理与质量校验，反倒会加重基层人员的核对负担。平台运维应当将数据治理视为一项重要工作内容，借助统一字段标准、共享规则、更新机制，提高数据的准确性、完整性与可用性。

2.3 应用场景强调协同响应

基层治理当中存在着诸多事项，这些事项无法依靠单一部门独立完成。就像违章搭建、噪声扰民、消防隐患、道路积水、困难群体救助等问题，常常需要社区、街道、执法、民政、公安、住建、应急等多个方面参与进来。政务信息化平台需要拥有事项流转、任务派发、过程反馈、超时提醒、结果评价等功能，以此让问题从被发现直至解决构成一个完整的链条。应用场景的协同性对平台提出要求，要保持稳定运行，并且要有清晰明确的权限边界和责任划分。要是平台故障出现得很频繁，工单流转不清楚，办理状态不透明，那么就会对群众诉求的响应、部门协同的效率产生影响。所以，运维管理一定要服务于基层治理的闭环，而不能仅仅停留在后台技术维护的方面上。

3 政务信息化平台运维中存在的主要问题

3.1 系统建设分散造成运维压力

部分地区的基层政务信息化平台历经了多轮建设过程，在不同部门、不同项目、不同年份分别建立起多个独立的系统。这些系统中，有的是为政务办理提供服务的，有的是用来服务网格管理工作的，有的则被应用于应急指挥场景，另外有的平台承担着统计填报的任务。各个系统之间存在功能相近的情况，入口比较分散，且账号也不统一，这使得基层人员必须在多个平台之间来回切换，进而增加了操作负担。对于运维部门来讲，分散建设还在服务器资源、接口管理、版本升级、故障排查、安全防护等方面带来了压力。因为建设主体存在差异，所以系统文档、技术标准、服务合同都不统一，一旦出现故障，责任边界就容易变得模糊不清。系统分散的状况不仅对使用体验产生了影响，同时也对基层治理数据整合、业务协同形成了制约。

3.2 数据质量不高影响治理效能

平台运行质量的高低，很大程度上是由数据质量所决定的。在实际情况里，一些基层平台出现了诸多状况，像基础数据更新不够及时，存在字段缺失的问题，有重复记录的现象，地址也不规范，人员变动后没有同步，事件分类不准确等。部分数据是通过人工填报得来的，受到人员理解、录入习惯的影响，记录内容并不规范，还有部分数据是由上级系统推送的，然而与本地实际情况存在差异，基层还需要进行二次核对。数据质量不高会对风险研判、统计分析、决策支持产生直接影响。举例来说，网格人口信息不准确会给特殊群体服务带来影响，房屋数据不全面会对安全巡查造成影响，事件分类错误会对部门派单产生影响。运维优化必须要将数据清洗、校验、更新纳入到常态工作中，防止平台变成低质量数据的堆积之地。

3.3 故障处置与闭环管理不足

政务信息化平台在运行过程中常常会出现各种各样的问题，比如登录异常的情况、接口中断的状况、页面卡顿的现象、数据不同步的问题、工单丢失的情形、权限错误的情况、移动端无法使用的问题等。有部分基层单位缺乏清晰明确的故障申报渠道，工作人员一旦遇到问题，只能借助微信群、电话或者进行临时反馈来处理这些问题，如此一来，问题记录比较分散，不容易形成有效的统计分析。运维人员在处理完故障之后，也有可能缺少复核、回访的环节，这就致使同类问题频繁反复出现。部分平台尽管设置了运维工单，然而工单分类不够细致、处置时限不明确、责任单位也不清楚，无法切实发挥闭环管理的作用。故障处置滞后不仅对基层工作效率会产生影响，还可能会对群众办事体验、突发事件响应造成影响。建立规范化且可追溯的运维闭环，是平台优化的一个重要方向。

4 基层政务信息化平台运维优化路径

4.1 建立统一监控与分级响应机制

平台运维需要从仅仅被动地处理问题，转变为主动去发现潜在风险。基层政务信息化平台能够建立起统一的监控模式，以此对服务器资源、数据库的状态、接口调用状况、网络连接情况、页面响应时间、登录成功率、移动端在线率、数据同步情形进行持续不间断的监测。倘若一旦出现异常状况，系统就会自动生成预警信息，并且依照影响范围、紧急程度展开分级处置工作。对于那些会对群众办事、应急处置造成影响的故障，应当设置相对较高的响应等级，安排专门

的人员及时予以处理，而对于一般的功能异常情况，可以将其纳入常规工单，规定在一定时限内解决。分级响应机制还应当明确技术服务商、信息化部门、业务部门、基层使用单位各自的责任，防止问题在多个主体之间反复转办。借助统一监控、分级响应这两项举措，能够提高平台运行的稳定性。

4.2 推进数据标准化与共享治理

数据治理在平台运维优化进程里占据着关键位置。基层政务信息化平台需要围绕人、房、地、事、物、组织这类核心对象建立统一的数据标准，清楚地确定字段名称、编码规则、更新周期、数据来源、责任单位。对于存量数据而言，要着手去重、补全、纠错、规范化处理，而针对新增数据，要在录入端设定校验规则，以此减少无效信息进入系统的情况。在跨部门共享数据的时候，需秉持按需共享、授权使用、责任可追溯的原则，防止重复采集和过度采集。数据治理还应当建立质量评价机制，定期分析重复率、完整率、准确率、更新及时率。唯有数据口径统一、来源清晰、更新稳定，平台才能够切实支撑基层治理研判、精准服务。

4.3 完善安全防护与权限管理

政务信息化平台所涉及的内容包括个人信息、基层治理事件、部门业务数据、公共管理资源，其对于安全防护有着较高的要求。在平台运维方面，需要建立起一套安全模式，该模式要涵盖账号管理、权限分配、日志审计、数据备份、漏洞修复、应急恢复等方面。基层人员岗位变动比较频繁，所以账号开通、变更、注销等操作必须及时予以办理，以此防止离岗人员继续对系统进行访问。权限设置应当遵循最小必要这一原则，不同岗位仅能够查看和处理与其职责相关的数据，从而避免因权限过宽而带来信息泄露的风险。系统还需要保留操作日志，以便能够对数据查询、修改、导出、删除等行为进行追溯。对于移动端应用而言，要强化身份认证、终端管理、数据传输加密。安全运维并非是附属工作，而是政务平台稳定运行的底线要求。

5 政务信息化平台升级设计思路

5.1 构建集约化平台架构

基层政务信息化平台的升级工作，应当着重减少重复建设的情况，促使系统功能朝着集约化、模块化、一体化的方向迈进。在统一门户的环境之下，能够对政务服务、网格治理、事件处置、应急指挥、数据分析、移动巡查等多项功能加以整合，以此减少基层人员需要进行多头登录、重复填报的情况。从技术架构方面来看，可以采用统一身份认证、统一数据底座、统一接口服务、统一运维监控这样的设计方式，从而让不同的业务模块能够依照需求实现扩展。对于已经建成的存量系统而言，不适合直接简单地推倒重建，而可以借助接口改造、数据交换、流程整合等方式，逐步将其纳入到统一平台之中。集约化架构能够起到降低运维成本的作用，提高系统的协同能力，并且为后续的功能升级、数据分析提供基础方面的支撑。

5.2 优化基层使用体验

平台进行升级的时候不能仅仅只是从管理部门的需求着手，而更需要关注基层一线人员实际的使用场景。社区干部、网格员、窗口人员的工作节奏比较紧凑，所以平台界面应当设计得简洁明了，操作步骤也要尽可能地予以减少。移动端应用需要支持现场拍照、语音录入、定位上报、离线暂存、任务提醒等功能，以便于网格巡查、事件处置工作能够顺利进行。表单设计应当减少重复的字段，那些能够通过数据共享自动带出的信息不应该要求人工再次填写。对于高频事项，可以设置快捷入口、模板化填报，对于复杂事项，能够提供流程指引、材料提示。良好的使用体验能够降低基层人员的抵触情绪，还能提高数据录入质量、平台使用率。平台升级应该将“好用、管用、常用”当作重要标准。

5.3 强化智能分析与辅助决策

政务信息化平台进行升级的时候应当以稳定运行、业务办理作为基础，在此基础之上逐渐强化智能分析能力。针对群众诉求、网格事件、重点人群服务、城市部件问题、风险隐患数据展开分析，这样能够找出基层治理里的高频问题、重点区域、周期性规律。就比如，某一类民生诉求集中出现，这也许就反映出公共服务供给不足的情况，某一个区域安全隐患工单持续增多，这或许表明巡查、整改存在着薄弱环节。智能分析的结果应该用图表、地图、趋势报告等形式呈现出来，给街道调度、社区治理、部门协同提供参考依据。智能分析没办法取代基层干部的现场判断，只能当作辅助工具，用来协助管理人员更快速地发现问题，更加准确地配置资源。

6 结语

基层治理场景下，政务信息化平台运维优化与升级设计关系到数字政府建设在基层的实际成效。当前平台面临业务繁杂、系统分散、数据质量不稳、安全要求提高等问题，建设中不能重开发轻运维，也不能重展示轻应用。应通过统一监控、分级响应、数据治理、安全防护和闭环工单机制提升运维质量，并推动平台向集约化、便捷化、智能化发展。其价值最终体现在治理效率提升和群众服务体验改善上，为基层治理现代化提供稳定数字支撑。

参考文献

[1] 王俊吉.政务信息化建设中软件供应链安全管控策略[J].中国信息界,2026,(6):47-49.

[2] 遵义市政务信息化项目建设管理办法（修订）解读[J].遵义市人民政府公报,2026,(5):42.

[3] 张玉彬.全面提升政务信息化项目建设管理水平扎实推进数字政府高质量发展[J].通信企业管理,2026,(2):46-49.

[4] 曹新九,魏旭晖,闫小良,等.政务信息化建设标准体系研究[J].标准科学,2026,(2):33-37.

[5] 陆方超.数字化转型背景下政务信息化建设模式研究[J].中国电子商情,2025,31(20):112-114.