

合同编号：

合同名称：2022年西城家园社会治理服务平台开发  
服务合同

甲 方：北京市西城区科学技术和信息化局

乙 方：北京熙诚紫光科技有限公司

签订地点：北京市西城区

签订日期：2022年8月



本合同中甲方为北京市西城区科学技术和信息化局（以下简称甲方），乙方为北京熙诚紫光科技有限公司（以下简称乙方），根据《中华人民共和国民法典》和有关法律、法规规定，甲、乙双方本着“平等互利”的原则，就甲方委托乙方设计开发完成 2022 年西城家园社会治理服务平台一事，经双方友好磋商，同意按以下条款和条件，签署本合同。

**第一条 本合同有关名词解释见本合同第十三条。**

**第二条 开发费用明细、开发计划、开发标准和售后服务**

**1、 开发费用明细**

序号	名称	细目	数量（人月）	单价（元）	总价（元）
1	社区活动管理	实现对社区线上线下的活动进行管理，居民可在线报名线下活动以及在线直接参与线上活动等，进一步满足社区精细化治理的需求	7	20000	140000
2	2022 年邻里节	对邻里节版块进行改版，对该专题版块页面及新增内容进行重新设计和开发	12.5	20000	250000
3	便民资源	增加社区服务专题和便民服务包模块，面向百姓提供更加丰富的社区服务资源	6	20000	120000
4	社区风采升级	结合西城家园平台已经实现的功能，完善社区风采的展示	6	20000	120000
5	文明实践升级	建立西城区文明实践中心以通过建设区（中心）、街道（所）、社区（站）三级系统服务架构的点单派单系统，居民可以进行点单，文明实践中心派单，站所街道的三级接单功能	20	20000	400000
6	议事协商升级	按照西城区基层民主协商标准化手册五步议事法，升级改造线上议事协商模块	22	20000	440000
7	融媒传媒管理	建设融媒传播管理系统，使居民可以通过本系统查看相关刊物，管理人员可对居民的融媒资讯传播情况进行统计；提供投稿邮箱居民可进行投稿，同时也为对新闻报道有热情的居民提供志愿者报名功能，提高居民参与度	19.75	20000	395000
8	社区审核升级改造	增加批量审核功能。可以对实名注册的居民进行批量审核，提升审核工作量，减轻社区工作人员的负担	3.75	20000	75000

9	居民数据管理升级改造	增加居民在西城家园信息发布一览，为社区工作者了解居民诉求提供全方位信息	6	20000	120000
10	信息发布升级改造	为满足社区通知公告、邻里之间等信息发布时的图文交叉编排需求，以及可以通过下划线、字体加粗等标记重点内容，进行图文编辑升级改造，增加视频发布、链接发布、发布屏蔽功能	6	20000	120000
11	个人信息管理升级改造	用户可通过点击头像查看该用户的详细注册信息，并可以对个人信息中所属街道社区和小区地址进行修改	6.075	20000	121500
12	资源管理升级改造	增加资源分类管理功能，能够对发布的便民资源进行分类管理；增加资源地图展示功能	4.75	20000	95000
13	用户使用习惯分析	通过对西城家园社会治理平台的访问日志采集分析，提高用户体验感，促进产品运营推广，社区管理者可以从全局角度把握用户注册、活跃情况	27	20000	540000
14	积分管理	针对系统的注册用户进行积分管理，主要用于激励和回馈用户在平台的活动行为，通过积分体系可以激发与引导用户在平台的活跃行为，提升用户对平台的黏度和使用率	29	20000	580000
15	适老化和无障碍改造	根据北京市下发的规范要求对西城家园整体进行适老化和无障碍改造	8.5	20000	170000
16	系统架构改造	针对西城家园首页架构进行改造、对各版块内容进行统计分析	9.5	20000	190000
合计：人民币（大写）：叁佰捌拾柒万陆仟伍佰元整					3876500

## 2、 开发计划

序号	任务名称	工期	开始时间	完成时间
1	业务现状调研、需求调研、需求分析	2个月	2022年8月10日	2022年10月9日
2	系统整体设计	2个月	2022年10月10日	2022年12月9日
3	系统开发、测试及部署	2个月	2022年12月10日	2023年2月9日
4	系统上线试运行及终验	1个月	2023年2月10日	2023年3月9日

3、开发标准：所有项目的开发及验收标准依本合同以及双方协商确认的本合同附件《2022年西城家园社会治理服务平台建设需求说明》(以下简称《需求说明》)。如在开发过程中，经双方协商一致，对《需求说明》进行修改，则验收标准以改动后的《需求说明》为依据。

4、售后服务：乙方在本合同约定的开发项目验收合格后在2年内免费提供软件升级、缺陷修补和基于系统操作及故障排除在内的技术支持服务，即在合同第十三条定义的电话支持、远程支持和现场支持服务，2年后根据双方协商提供有偿的技术支持服务。常设技术支持电话：010-62359881；联系人：段瑞杰。

### 第三条 货款的结算方式

本合同总成交价为：¥3,876,500.00（人民币大写：叁佰捌拾柒万陆仟伍佰元整）。此价格为本合同约定软件开发完成，并经部署测试、用户使用培训、系统试运行、系统验收等各环节合格后的含税价格。甲方分3次向乙方支付此合同的全部款项：

1、第一次付款：甲方向乙方支付第一笔款，即合同总额的40%，计¥1,550,600.00（人民币大写：壹佰伍拾伍万零陆佰元整）。在满足先决

条件：合同签订后的10个工作日内完成此次付款；

2、第二次付款：甲方向乙方支付第二笔款，即合同总额的55%，计¥2,132,075.00（人民币大写：贰佰壹拾叁万贰仟零柒拾伍元整）。在满足先决条件：验收通过后的10个工作日内完成此次付款；

3、第三次付款：甲方向乙方支付第三笔款，即合同总额的5%，计¥193,825.00（人民币大写：壹拾玖万叁仟捌佰贰拾伍元整）。在满足先决条件：验收通过后的1年内完成此次付款；

4、在履行本合同过程中，未明确指明由甲方承担的费用，均由乙方承担。

5、每次付款前乙方应向甲方出具等额的合法有效发票，否则，甲方有权顺延或拒绝付款，且无须承担任何违约责任。

#### **第四条 甲方的权利与义务**

1、积极配合乙方，为乙方提供便利的项目调研、开发、测试及实施条件。

2、提供乙方设计、开发方案所必需的数据资料，配合乙方对应用软件进行模拟测试、联网测试及试运行测试，使系统进入投产阶段至验收完成。

3、按计划及时确认既定的开发方案和阶段报告。

4、收到乙方安装调试完毕书面通知后3个工作日内，负责组织系统初步验收。

5、甲方负责根据合同条款按时付款。

#### **第五条 乙方的权利与义务**

1、根据合同第二条的标准为甲方开发软件，提供合格产品。乙方所提供的产品需通过第三方专业机构的软件测评和信息安全等级保护测评，未通过测评不能进行项目验收，测评机构由甲方聘请。

2、按计划及时完成合同约定软件的开发。

3、乙方应按照软件工程的要求，提交源程序和下列文档：《系统需求说明》、《系统设计文档》、《系统测试报告》、《维护人员操作手册》、《用户操作手册》（电子版、签章后书面版各一份）。

4、乙方为甲方提供相关的培训、技术支持及服务保障。

5、乙方有接受甲方和甲方指定的监理方监督的义务。

6、乙方不得随意撤换主要技术人员，如要更换，必须经甲方书面同意并提前一周书面通知甲方，并做好相关的移交工作。如甲方要求乙方更换技术人员的，乙方应按照甲方要求 7 日内进行更换，乙方人员的更换，应提供必要的联系方式并保证服务质量。

7、在验收阶段，乙方按甲方需求提供必要的验收材料并配合验收。

## **第六条 需求变更、试运行与验收**

1、在实际开发过程中，如甲方对系统功能及性能提出修改意见，如属新增功能，在新增工作量低于 30 人/日的情况下，乙方应免费修改，如新增工作量高于 30 人/日，由双方协商费用，由乙方进行修改；如在软件需求和技术方案未变更的情况下，甲方具体对系统界面、图片、字体、表格以及操作步骤等提出修改意见，乙方应免费及时进行更换。双方在《需求说明》进行变更时，需由提出变更的一方出具《变更说明》双方协商签字后生效。

2、按合同的开发计划，乙方完成阶段开发后，系统进入试运行期，试运行期双方约定为30天。系统试运行期满，如系统符合需求，甲方未提出书面异议，则乙方向甲方提交验收申请，由甲、乙双方共同对合同软件总体验收，验收费用由乙方承担。

3、当甲方发现乙方没有或不能按合同条款履行合同，甲方有权要求乙方按合同条款履行合同。但如果乙方仍不按合同条款履行合同，甲方有权终止合同，乙方退回甲方所有已付的合同款并且赔偿甲方总合同款的3%作为违约金。

4、甲方按照本合同第二条约定的标准对合同软件验收，合同软件与标准一致的，即验收合格，甲方签订验收确认书。合同软件与附件中规定的功能不符的，甲方应以书面形式通知乙方，乙方应于5日内完成修改合同软件使其符合附件的规定并再次进行验收，每次修改及验收的期间不得多于5日，如果由于乙方原因导致三次验收不通过，甲方有权终止合同，乙方退回甲方所有已付的合同款并且赔偿甲方总合同款的3%作为违约金。

## 第七条 应用培训

乙方负责对甲方人员进行合同软件的使用培训，培训费用乙方承担。

培训计划如下表：

人数	按甲方要求安排	时间	不限，按甲方要求安排
学时	按甲方要求安排	地点	甲方指定
讲师	段瑞杰		
内容	系统设计说明、系统功能交流、系统部署、操作等，实现用户能够独立完成系统操作和维护全部事项的目标。		

## 第八条 知识产权和保密条款



1、本合同生效前已经存在的知识产权仍归原拥有方所有。本合同新产生的软件版权、著作权归属甲方所有，乙方在测试验收后需向甲方提交全部源代码及开发过程中的所有相关文档资料。甲、乙双方应互尽资料保密之责任，保密期限为永久保密，在未经另一方的书面认可情况下，如果任何一方泄露对方机密，由此造成的损失由泄密方承担。

2、乙方保证为甲方提供的软件不侵犯第三方知识产权。

3、甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的研究开发成果，进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，全部由甲方享有。

4、乙方按照本合同约定在履行系统维护和技术服务的过程中，利用甲方提供的相关资料和工作条件完成新的技术成果及其知识产权全部归属于甲方所有（包括但不限于专利申请权、技术秘密的转让权、使用权及相关收益）。

5、乙方在完成本合同约定的研究开发工作后，经甲方书面同意，可以利用该项研究开发成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果，归甲方所有。具体相关利益的分配办法由双方协定分配。

6、甲、乙双方签订的本合同内容以及履行合同过程中知悉的双方有关密码、配置情况为双方的秘密，甲、乙双方当事人不得泄露该秘密。泄露或者不正当地使用该秘密给对方造成损失的，应当承担损害赔偿责任。

7、乙方未经甲方书面同意，不得擅自使用或许可第三方使用。



8、本条款应在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

## **第九条 违约条款**

1、除本合同第十条不可抗力另有规定之外，如果由于乙方原因未能按合同规定的时间交付合同软件，乙方应当按合同总金额的每日千分之五比例向甲方支付违约金，但总和不超过延迟交付软件金额的 3%。乙方逾期二十日未能交付全部软件，甲方有权解除合同，乙方退回甲方所有已付的合同价款并按合同总价的 3%赔偿甲方损失。

2、试运行合格后，甲方应及时验收，如因甲方原因，未能及时验收，则甲方仍应按合同规定时间向乙方按时支付合同价款。如甲方延迟向乙方支付合同价款，甲方应当就延迟付款的金额按每日千分之五比例向乙方支付违约金，总和不超过延迟付款部分的 3%。但因财政拨款延迟等因素导致甲方付款延迟的除外。

3、如果乙方为甲方提供的软硬件设备侵犯了第三方知识产权，乙方作为责任人除承担应当承担对第三方的赔偿责任外，还应确保甲方能继续使用产品，所需费用由乙方承担，给甲方造成损失的应当予以赔偿。

4、乙方确保为甲方所提供的技术支持服务及时、有效。如因乙方原因不能按本合同约定的技术支持提供服务，乙方应当按合同金额每日千分之五比例向甲方支付违约金。如因乙方原因，逾期十日未能提供恢复软件系统正常，甲方有权解除合同，并追回所付款项，乙方按合同总金额的 3%赔偿甲方损失。

5、乙方未经甲方书面同意，擅自将合同项下项目转包至第三方的，甲方有权解除合同。乙方除退还已收款项外，还应承担合同总价款 3% 的违约金。

6、非乙方原因导致的项目中断或停止，乙方无需退还甲方已支付的款项。

7、甲乙双方各自支付的违约金总和不超过合同金额的 3%。

### **第十条 不可抗力**

1、合同生效后，签约双方任何一方，由于火灾、水灾、地震、战争或其他双方共同认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟合同的执行，则合同执行相应顺延，顺延的时间相当于不可抗力发生作用的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。

2、受影响的一方应将不可抗力的出现尽快以电报或传真的形式通知另一方，在不可抗力出现 14 天内，受影响的一方应提供一份有关权威机构出具的证书并通过快件或挂号信寄到另一方以便其核实和确认。

3、受影响的一方在不可抗力终止或被排除后应尽快通过电报或传真通知另一方，并通过挂号信通知另一方不可抗力已终结或排除。

4、如果不可抗力持续作用超过 60 天，双方将通过友好协商解决本合同执行的问题，并尽快达成协议。

### **第十一条 争议解决的方式**

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争执，由签约双方友好协商解决。如双方经协商后仍不能解决时，可诉至北京市西城区人民法院。

## **第十二条：合同的生效、终止及其它**

1、合同于双方授权（委托）代理人签字、盖章之日起生效；

2、合同在有效期内终止须经双方协商同意，并立协议。

3、本合同的附件与本合同具有同等法律效力，是本合同不可分割的一部分。本合同的附件包括：附件一《2022年西城家园社会治理服务平台》需求说明。

4、本合同壹式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份，每份具有同等效力。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代理签字后成为合同不可分割的部分。

5、合同中未尽事宜将由双方友好协商予以解决。

## **第十三条 定义**

1、电话支持：指乙方通过电话、传真或E-mail等方式向甲方提供的技术服务。



2、远程支持：指乙方在“电话支持”不能解决问题的情况下，通过远程技术向甲方提供的“在远端进行问题诊断，并提出解决问题方案”的技术服务。

3、现场支持：指在通过电话或远程服务方式都无法解决问题的情况下，乙方技术人员在合同规定的响应时间内（7×24小时）响应甲方需求，并在1小时内到达甲方现场提供的技术服务。如在1小时内无法恢复服务正常，乙方应免费提供可替换的设备或人员，确保服务正常进行。

## **第十四条 补充条款**

附件1：中标通知书。

附件 2：《2022 年西城家园社会治理服务平台》需求说明。

委托人(甲方)	名称(或姓名)	北京市西城区科学技术和信息化局			 合同专用章 或 单位公章  2022年8月5日
	法定代表人	[Signature] (签章)			
	委托代理人	[Signature] (签章)			
	联系(经办)人	[Signature] (签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市西城区广安门南街68号	邮 政 编 码	100054	
	电 话	010-83976212	传 真	010-83976212	
	开 户 银 行				
	帐 号				
研究开发人员(乙方)	名称(或姓名)	北京熙诚紫光科技有限公司			 合同专用章 或 单位公章  2022年8月5日
	法定代表人	[Signature] (签章)			
	委托代理人	[Signature] (签章)			
	联系(经办)人	[Signature] (签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市西城区新街口外大街28号A座3层300号	邮 政 编 码	100088	
	电 话	010-62359881	传 真	010-62359881	
	开 户 银 行	北京银行华安支行营业部			
	帐 号	20000036009700019602 156	行 号		

## 附件 1：中标通知书

# 中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司

## 中标通知书

北京熙诚紫光科技有限公司：

中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司受北京市西城区科学技术和  
信息化局的委托，就“2022 年西城家园社会治理服务平台建设项目”  
（招标编号：ZDCH-FW-2022730）进行国内公开招标。本项目于 2022  
年 7 月 5 日开标，经评标委员会评议，贵单位为该项目中标供应商。

中标金额：人民币叁佰捌拾柒万陆仟伍佰元整(¥3,876,500.00)。

请贵单位自中标通知书发出之日起 30 日内，与北京市西城区科学  
技术和信息化局签订合同，同时将其中壹份正本合同送至中鼎传鸿（北  
京）招标代理有限公司办理合同备案手续。

特此通知。

中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司

2022 年 7 月 11 日



地址：北京市西城区北三环中路 27 号（金房大厦 423 室） 邮编：100120  
联系电话：010-62355011

## 附件 2:《2022 年西城家园社会治理服务平台》需求说明

### 一、项目目标

#### (1) 丰富社区活动内容，提供社区服务资源

社区是党和政府联系、服务居民群众的“最后一公里”，本次项目建设通过社区服务升级增加社区线上线下活动的管理、2022 年邻里节的线上支撑、增加便民资源内容版块、增加社区风采和热门专题等版块进一步为居民提供社区服务资源。

#### (2) 提供文明实践点单派单服务

西城家园文明实践升级实现将西城区文明实践志愿活动将“线上”和“线下”相结合，通过建设区（中心）、街道（所）、社区（站）三级系统服务架构，整合区属公共服务资源，发布理论政策宣讲、教育、文化、科技与科普、健康健身等多种形式的文明实践活动。提供文明实践活动点单、派单服务，对接百姓需求，及时发布实践服务供需信息，满足群众点单需要，让党的声音走进千家万户提高新时代文明实践志愿服务供给精准度、便捷化，实现志愿活动供求平衡。

#### (3) 完善议事协商服务流程

基层民主协商是基层民主实践的常见形式，也是基层治理的重要载体。近年来，西城区高度重视基层民主协商，西城区委社会工委区民政局以承担的国家级第六批管理和公共服务综合标准化试点——北京市西城区基层民主协商标准化试点项目为契机，将西城区基层民主协商的经验凝练为标准，制定了《西城区基层民主协商体系》，定



义了五步标准议事法，本次对应五步标准议事法，对西城家园原有议事协商系统进行升级改造。

议事协商作为一项提高社区治理能力的重要手段，通过本次议事协商升级完善议事协商的程序、拓宽社区协商的参与路径，可为提高城市社区议事协商的发展水平、促进新时代的社区治理和服务创新提供一定的依据。

(4) 为居民投稿和融媒志愿者提供移动服务，实现融媒转播的自动统计

以大数据为依托，建设融媒传播管理系统，使居民可以通过本系统查看相关刊物，管理人员可对居民的融媒资讯传播情况进行统计；提供投稿板块居民可进行投稿，同时也为对新闻报道有热情的居民提供志愿者报名功能，提高居民参与度。

(5) 开设用户使用习惯分析、用户积分管理服务，激励用户活跃度

推进社区针对居民的服务和精细化管理能力升级，通过后台改造，对社区使用频率较高的信息发布、社区审核、居民数据管理、个人信息管理等模块进行升级，满足社区进一步精细化治理的需求，提升社区治理精细化水平。

(6) 响应北京市要求，实现老年人、残疾人等群体信息“无障碍”

“适老化”目前已成为社会关注重点，西城区人口老龄化程度已达北京全市第三，西城家园的用户群体中 60 岁以上老年人占比将近

20%，北京市印发《北京市互联网应用适老化和无障碍改造专项实施方案》，要求公对众服务 APP 进行适老化和无障碍改造。本次西城家园适老化和无障碍改造工作满足北京市政策文件要求，改造后实现老年人、残疾人等群体信息“无障碍”。

## 二、项目建设内容

### 1、社区服务升级

#### (1) 社区活动管理

丰富的社区活动是社区面向居民提供服务的重要组成部分，西城家园平台社区活动管理模块需实现对社区线上线下的活动进行管理，居民可在线报名线下活动以及在线直接参与线上活动等，进一步满足社区精细化治理的需求。

##### ➤ 线下活动报名

开发活动报名模块，社区人员可以发布活动报名的通知，居民可在线报名，居民实名注册时已填信息系统自动回填，不需再次录入，支持一个居民账号给多个人报名。支持设置报名人数限制，报满后居民点击报名时弹出提示。

##### ➤ 线上活动管理

开发社区线上活动版块，社区人员可以发布线上活动征集公告；可对居民投稿的作品进行筛选和审核，将获奖作品和优秀作品进行发布展示。

##### ➤ 线上活动参与

居民可查看活动征集内容；在活动有效期内可在线参与，在活动主题下上传对应的作品；能够查看自己的作品审核情况，同时能够查看所有展示的作品情况。

### （2）2022 年邻里节活动

针对西城家园平台 2021 年邻里节活动主题对邻里节版块进行改版，对该专题版块页面及新增内容进行重新设计和开发，新增内容包括但不限于邻里节活动合作平台的集成对接等。

将现有的五类主题活动进行升级，分别为社区邻里节总会场、垃圾分类主题活动、社区达人风采展示活动、民俗传统文化传承活动、楼门文化主题活动；同时新增 15 个街道的活动展示窗口、历年活动展示窗口两个模块。

### （3）便民资源

结合西城家园平台已经实现的功能，本次对移动端应用的便民资源进行改版升级，增加社区服务专题和便民服务包模块，面向百姓提供更加丰富的社区服务资源。

- ▶ 增加社区便民信息专题模块，展示党群服务中心、市民中心、社区服务站、街道办事处等便民信息内容，以及各社区服务站所提供相关服务列表等。
- ▶ 增加便民服务包模块，该模块后台管理员用户可以在线发布服务包内容，前台增加便民服务包版块，百姓可查看相关内容，可在线阅读和下载，同时增加搜索查询的功能，便于百姓查找相关内容。

#### (4) 社区风采升级

结合西城家园平台已经实现的功能，完善社区风采的展示。

##### ➤ 增加社区生活风采版块

社区人员或居民均可发布内容，通过图片，视频，文章等形式展示美好的社区生活，为避免平台中发布不正当言论，居民在发布内容时需勾选相应平台协议。全区 263 个社区的内容都可以相互查看，点赞留言

##### ➤ 增加社区工作人员风采版块

社区用户可通过后台新增社区相关人员的简介，包括人员岗位、工作内容、联系电话以及工作照片等内容，为居民了解社区信息提供便利

##### ➤ 增加热门专题版块

结合民政局相关热门工作以及每月宣传重点，以专题文章等形式展示给居民。配合着热点专题增加线上互动功能，包括集成对接一些主题小游戏等。

#### 2、文明实践升级

为落实相关政策要求以及切实满足区新时代文明实践中心实际业务需求，区文明实践中心通过西城家园社会治理服务平台进一步深化推动“新时代文明实践活动项目管理”专题建设，进一步通过整合服务，借助信息化、数字化、智能化手段支撑西城区基层社会治理能力和治理水平的持续优化升级。

本次优化升级将建立西城区文明实践中心以通过建设区(中心)、

街道（所）、社区（站）三级系统服务架构的点单派单系统，居民可以进行点单，文明实践中心派单，站所街道的三级接单功能，提升治理能力现代化、整合区属公共服务资源。

### （1）点单派单管理

文明实践项目分类展示：对文明实践项目进行分类展示，便于群众更便捷地找到想参与的项目，也更有利于项目的开展

审核和管理功能：文明实践站发布发活动，由文明实践所进行审核；项目可参与人数可进行调节。

群众点单功能：建立文明实践活动清单，群众可利用新时代文明实践活动中心平台向各文明实践站所进行“点单”，便捷的选择所需的活项目，聚焦群众所需，满足不同层级居民对文明实践活动的个性化需求。

站所接单功能：各实践站所可通过平台确认，中心“派单”以及群众“点单”需求。文明实践活筹备完成后，可在系统中发布活相关信息，并通知“点单”群众及新时代文明实践活动中心。

中心派单功能：搭建新时代文明实践活智慧管理指挥平台，可以统筹协调管理全区的活项目。群众“点单”后，中心根据实际情况，“派单”给相应的文明实践站所。

### （2）居民评价

参与活的居民，可以对文明实践活从活内容、活安排等方面进行星级评价。通过对活评价信息的收集，促进政府改进服务，提升居民参与实践活的热情

### （3）文明实践数据分析

管理人员可对文明实践站所及活动的多方面数据进行可视化，方便相关部门进行高效的统计、分析

### （4）地图展示

将西城区文明实践基地和站所在地图上进行搜索标注，方便群众查询。

## 3、议事协商系统升级

按照西城区基层民主协商标准化手册五步议事法，升级改造线上议事协商模块。

### （1）百姓议题升级改造

为提高百姓参与度，本次增加议题发布入口，居民用户可以发布基层自治的相关议题，形成“微提案”。同时改造社工端“百姓议题”模块，能够同步展示居民提交的议题，而且社区工作人员可对议题进行审核和发布。在“百姓议题”中可以对重点议题进行标记，便于社工管理所有收集的议题。

### （2）线上议事升级改造

本次在西城家园原有议事协商线上投票基础上增加线上讨论方式，议题发布时可选择线上投票、线上讨论，或者投票加讨论。另外为便于满足议事协商工作中的复杂事项投票需求，新增支持多事件投票功能，议题发布可增加多个投票事项。另外，为便于居民查看与自己相关的线上和线下议题，引入事件列表及按进行状态分类搜索功能

### （3）成果公示

根据新的五步议事法标准，增加协商成果公示功能，议事完成后

社区工作人员可通过线上展示协商结果。社区居民可以通过议事列表实时查询。

#### （4）成果落实

根据新的五步议事法标准，增加成果落实功能，社区工作人员可通过成果落实情况上传相关材料。支持多次追加成果跟进，适用于多步骤改造事项。增加百姓对成果落实的评价功能，可对议事协商公示的结果内容进行点赞和文本内容的评价等。

#### （5）统计分析升级

根据新的五步议事法标准，对现有统计分析指标和展示内容进行升级改造，包括统计分析指标的确立，以及增加公示情况的统计以及百姓评价情况的统计等，以及统计页面的开发工作。

### 4、建设融媒传媒管理系统

以大数据为依托，建设融媒传播管理系统，使居民可以通过本系统查看相关刊物，管理人员可对居民的融媒资讯传播情况进行统计；提供投稿板块居民可进行投稿，同时也为对新闻报道有热情的居民提供志愿者报名功能，提高居民参与度。

#### （1）群众投稿平台

群众通过投稿板块分享自己的摄影作品、活动报道、心得分享等。管理人员可通过该板块对作品进行筛选，作品审核通过后，还可通知投稿人，投稿记录都可查询。

#### （2）融媒体志愿者平台

对于经常投稿居民或者对新闻报道有热情的市民，可通过志愿者



服务系统进行报名，通过后可成为兼职编外通讯员或新闻志愿者。另外管理人员还可在该系统征集、筛选志愿者。

### （3）在线刊物平台

整合在线刊物，为居民提供在线阅读的平台，丰富融媒体中心资讯形式。

### （4）融媒传播情况统计分析

根据居民对西城融媒资讯的传播情况，如传播途径、传播次数等信息进行统计与分析。

## 5、系统后台升级

后台升级的主要用途是对平台信息发布、社区审核、个人信息管理、居民数据管理、个人信息管理等进行升级改造，实现图文交叉编排、居民信息批量审核、用户信息修改关联、居民数据灵活动态管理等功能，满足社区更加精细化管理的需求。新增开发用户使用习惯分析系统，对用户使用习惯进行智能分析，聚合多种高级分析模型，灵活组合各项指标，实时数据灵活洞察用户全生命周期中的行为表现，自动为用户推送相关功能的资讯信息，自动生成各维度数据分析结果，提升基层治理的“智慧化”水平。开发积分管理系统，建立平台积分体系，设置积分奖励条件或积分奖励任务，用户通过登录以及在平台中进行各项操作获得对应积分，提升用户粘性，进一步提高平台的活跃度。

### （1）社区审核升级改造

增加批量审核功能。可以对实名注册的居民进行批量审核，提升

审核工作量，减轻社区工作人员的负担。

## （2）居民数据管理升级改造

增加居民在西城家园信息发布一览，为社区工作者了解居民诉求提供全方位信息。

为使社区工作者可以更好地管理应用居民的数据，增加居民相关数据社区管理员可以直接导出的功能，同时可以对居民数据打标签，例如该居民是户籍人口，还是流动人口，是住户还是租户；可以标记居民角色，是居委会委员、居民小组长等；社区工作人员可以通过关键字搜索居民信息数据。

为便于平台更广泛的推广，提高用户注册率，建设社区工作人员通过后台新增居民注册信息的功能，既提升平台居民入驻率，又保证居民信息的准确性减少社区审核的工作量。

## （3）信息发布升级改造

为满足社区通知公告、邻里之间等信息发布时的图文交叉编排需求，以及可以通过下划线、字体加粗等标记重点内容，进行图文编辑升级改造。

增加视频发布功能，支持可以发布5分钟以内的视频，满足社区发布视频进行宣传的需求。

增加链接发布功能，支持社区直接将链接复制粘贴到通知公告栏里即可发布该条链接中的内容，方便社区直接转载上级要求发布的一些文章内容，而不需要再重新编辑。

增加发布屏蔽功能，提供信息发布时可以选择屏蔽某些人的功能，

为社区信息发布以及居民个人信息发布时提供更精细化的管理。

#### (4) 个人信息管理升级改造

用户可通过点击头像查看该用户的详细注册信息，并可以对个人信息中所属街道社区和小区地址进行修改，修改后视为该用户在其他社区申请新注册，新社区审核通过后该用户平移到新社区。

增加私密评论功能：居民在通知公告评论区、邻里之间评论区等发布评论内容时可以选择内容平台公开还是仅发布者可见（私密评论），社区人员可以对全部评论内容是否公开进行管理，也可后台查看所有人的私密评论内容。

支持用户可以在多个小区进行注册。可以选择不同的小区进行线上信息的接收以及在线活动的参与等。

#### (5) 资源管理升级改造

增加资源分类管理功能，能够对发布的便民资源进行分类管理。

增加资源地图展示功能，用户可查看便民资源的地图点位分布图；增加资源的搜索功能；支持点击某个资源点位弹出详情，包括便民资源的详细地址、电话等。

#### (6) 用户使用习惯分析

构建精细化操作日志监控，自主实现由原本借助于第三方工具无法实现的用户行为监测能力，全方位记录系统用户的各项关键操作历史数据，可作为各类定制化统计分析的数据支撑。

构建监控日志分析引擎，从用户查询日志中可以得到很多与用户有关的有价值的信息。

构建数据展示功能，从不同维度展示分析结果，如针对系统的某一功能点统计出各街道各社区居民的访问使用情况，排名分析，支持查看统计明细等。

构建用户行为路径分析功能，明确用户现存路径有哪些，发现路径问题，或优化用户行为沿着最优访问路径前进，结合业务场景需求进行前端布局调整。

构建用户健康度分析功能，基于用户行为数据综合考虑的核心指标，体现产品的运营情况，为产品的发展进行预警。包括产品本身的运行状态、用户流量质量等指标。

构建用户画像分析功能，根据用户的属性、用户偏好、生活习惯、用户行为等信息而抽象出来的标签化用户模型。通过高度精炼用户特征来描述用户，可以让人更容易理解用户，并且可以方便计算机处理。

构建定向推送功能，针对用户个人常用的功能进行提取分类排名统计，自动为用户推送相关功能的资讯信息。

针对用户行为习惯数据，采取柱状图、饼图、曲线等形式展示各维度业务数据分析情况。

根据民政局、街道、社区实际需求定制化运营报告分析模板，自动生成各项业务运营数据报告，并提供下载导出的功能。

## （7）积分管理

### ➤ 积分设置

用户群体管理：根据居民用户与社区管理用户群体的使用习惯，进行不同类别的积分管理体系，有针对性的提升用户群体粘性。

积分奖励条件及积分任务设置：从使用时间、活跃度、功能熟悉程度的各类指标设置积分奖励条件或积分奖励任务，进一步提升西城家园的用户使用率，增强社区管理力度。

#### ➤ 积分查询

可以查询个人、部门积分情况。还可查询如何通过积分任务获得更多积分，以及积分等级对应的福利。

#### ➤ 积分激励子系统

管理人员可根据实际情况确定、修改积分等级的划分标准，以及不同积分等级对应的积分奖励。通过积分激励系统，实现用户使用的激励机制。

#### ➤ 积分统计分析

个人积分分析：居民用户可对比个人总体积分排名和全年积分趋势。

部门积分分析：社区管理用户群体可对比部门整体积分排名和全年趋势分析。

积分任务分析：分析任务完成率，重点工作分析等。

## 6、适老化和无障碍改造

根据“无障碍专组办发[2021]11号关于印发《北京市互联网应用适老化和无障碍改造专项实施方案》的通知”要求对西城家园整体进行适老化和无障碍改造。

### (1) 字体大小调整

对西城家园的主要功能和主要页面进行调整，适老版和无障碍界

面中的字型大小、行间距、文本对比度等，提升可感知性，同时兼顾移动应用适用场景和显示效果。

### （2）朗读服务

西城家园适老化和无障碍的动态资讯类文本信息均提供在线的语音阅读的“口播”服务，在正文中有明显提示标志，提供适老化和无障碍服务。

### （3）聚焦调整

西城家园适老化和无障碍版界面中，调整了组建焦点大小和浮窗大小，满足老年人的使用习惯。

### （4）引导提示

在用户安装移动应用时，应有适老化和无障碍设置，为残疾人老年人常用功能提供显著的引导提示。

## 7、系统架构改造

### （1）主页架构改造

在利旧西城家园历史功能的基础上，街道级内容做到链接现有街道对外服务的公众号即可，将原有区-街道-社区的三级架构进行重新设计改造，重点设计街道一级的改造。

### （2）版块内容统计分析

为便于各级管理人员了解西城家园功能模块的用户活跃情况以及西城家园各功能模块内容更新情况，显示各功能模块的用户活跃度以及内容更新情况排名。

### **三、项目实施进度要求**

本期项目具体进度分为需求分析、整体设计、项目实施、项目验收几个阶段。

具体进度计划安排如下：

- 1、项目启动阶段：合同签订日起。
- 2、需求分析阶段：包括业务现状调研、需求调研、需求分析等工作。（完成时限：合同签订后 2 个月内）
- 3、整体设计阶段：整体框架设计。确定产品功能架构、产品原型设计、工作目标、实现途径、工作流程、工作内容、阶段性任务等。（完成时限：合同签订后 4 个月内）
- 4、项目实施阶段：（完成时限：合同签订后 6 个月内）  
完成平台各功能模块开发。
- 5、项目验收阶段：技术研发服务工作达到要求进行验收工作（完成时限：合同签订后 7 个月内）。

### **四、质保及服务要求**

最终验收签字之日起开始保证期，质量保证期为两年。乙方对系统的正常稳定运行给予质量保证。保证期内乙方负责免费纠正或清除合同系统出现的缺陷，并免费提供软件升级。

### **五、安全性要求**

- 1、满足甲方关于网络、数据安全的需求。包括：



对于身份证号、住址等敏感信息采用 SM4 国密算法进行加密解密；

防止页面篡改；

防止 SQL 注入；

防止服务器端安全信息泄漏；

通过甲方的安全测试；

通过信息安全等级保护三级的安全测评；

满足甲方网络安全工作的其他要求。

## 2、应急响应、演练及系统运行保障服务

制定合理的应急方案，包括系统应急处理预案、系统应急处理操作手册、系统应急响应人员联系方式及职责等。提出应急演练预案并负责演练的实施，提交应急演练实施报告和相关文档。

对系统突发问题能够及时发现，并对所发生的问题做出正确的判断和解决，以快捷的方式保障系统正常运行。

对于非系统及设备原因引起的系统故障，有责任协助用户进行故障分析、解决。

除了现场运维人员外，运维商应组建后备应急响应团队，随时准备应对系统突发事件。

法定节假日、周末或敏感时期必须保证 24 小时联系畅通，如系统出现故障，应急保障人员应在 15 分钟之内做出快速响应并在 60 分钟之内赶到现场，及时排除故障，解决突发事件，保证系统运行正常。遇特殊情况可按用户要求安排保障人员现场值班。