

北京市社会保障卡系统运行维护服务

合 同 书

北京市人力资源和社会保障局
首都信息发展股份有限公司

合同编号：

合 同 书

项目名称：北京市社会保障卡系统运行维护服务
第一包：社保卡应用系统运行维护服务

委托方：（甲方）北京市人力资源和社会保障局

受托方：（乙方）首都信息发展股份有限公司

签订地点：北京市

签订日期：2022年12月

鉴于北京市人力资源和社会保障局北京市社会保障卡系统运行维护服务第一包：社保卡应用系统运行维护服务通过公开招标方式确定乙方（首都信息发展股份有限公司）为本项目中标人/成交供应商，依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方经充分协商达成一致，签订本合同。

一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1. “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
2. “合同款”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的款项。
3. “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。
4. “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。
5. “甲方”系指北京市人力资源和社会保障局。
6. “乙方”系指（首都信息发展股份有限公司）。
7. “现场”系指合同约定服务实施地点。
8. “由甲方提供的支持”系指由甲方免费为乙方执行合同项下的服务而提供的数据、服务、设备以及便利。

二、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应当认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书

2. 中标/成交通知书（详见附件一）
3. 合同一般条款
4. 合同特殊条款
5. 合同附件（技术文档、安全保密协议等）

三、服务内容

乙方负责“社保卡应用系统”的运维服务，乙方的服务内容详见附件二：《服务内容》；乙方的服务方案详见附件三：《社保卡应用系统运维服务方案》。

四、服务对象、地点和时间

乙方为甲方提供的运维服务针对用户包括：北京市人力资源和社会保障局用户和全市社保卡服务网点用户，运维服务期间：合同约定服务期限，服务地点：北京市人力资源和社会保障局和全市社保卡服务网点。

五、合同总价

本合同总价：人民币（大写）壹仟壹佰玖拾肆万零陆佰伍拾陆元整。本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违约，乙方应予以理解并保证合同履行。

六、付款方式

本合同的付款方式为：一次性支付。

七、服务期限

自 2022 年 12 月 13 日起至 2023 年 12 月 12 日止。

八、合同的生效

本合同经双方各自的法定代表人或授权代表人签署、加盖单位公章或合同专

用章并由中标人/成交供应商递交履约保证金之日起生效。

采购人 (甲方): 北京市人力资源和社
会保障局

名称: (印章)

年 月 日

法定代表人或授权代表人:

地址: 北京市通州区清风路 33 号院 4
号楼

邮政编码: 101169

电话: 010-55585416

开户银行:

账号:

中标人/成交供应商 (乙方): 首都信
息发展股份有限公司

名称: (印章)

年 月 日

法定代表人或授权代表人:

地址: 北京市东城区隆福寺街 95 号隆
福大厦 5 层

邮政编码: 100010

电话: 010-88511155

开户银行: 中国银行北京市分行

账号: 329856005414

合同一般条款

一、服务事项及内容

乙方为甲方所委托的北京市社会保障卡系统运行维护服务第一包：社保卡应用系统运行维护服务项目提供服务，具体内容详见附件二。

二、服务期间

乙方为甲方提供服务期间为12个月，自2022年12月13日起至2023年12月12日止。

三、服务地点

本合同项下的服务履行地点为北京市人力资源和社会保障局和全市社保卡服务网点。

四、合同款及支付方式

1. 本合同合同款总额为人民币¥11,940,656.00元，大写：人民币壹仟壹佰玖拾肆万零陆佰伍拾陆元整。

2. 双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票及履约保函后，于2022年内支付乙方合同全款，即人民币¥11,940,656.00元（大写：人民币壹仟壹佰玖拾肆万零陆佰伍拾陆元整）。

3. 乙方应在甲方付款前向甲方开具正规合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

五、履约保函

双方签署合同后20个工作日内，乙方应向甲方提供合同总价款10%的即人

民币¥ 1,194,065.60 元 (大写: 人民币壹佰壹拾玖万肆仟零陆拾伍元陆角) 的履约保函。履约保函有效截止日为 2023 年 12 月 12 日 (合同到期日)。

六、权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权得到符合合同要求的服务。

(2) 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可, 或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员, 甲方要求更换服务人员的, 乙方应在 7 日内完成更换。

(3) 甲方应按合同约定向乙方支付维护合同款。

(4) 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。

(5) 甲方有权随时当面问讯相关业务等问题, 乙方必须配合, 保障甲方工作的顺利进行。

(6) 甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。

(7) 甲方在使用期间, 如发现系统故障应立即向乙方通报, 以确保乙方在第一时间排除故障, 并负责与有关其它供应商进行联系。

(8) 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照合同的约定向甲方收取维护合同款。

(2) 乙方有权得到甲方对于系统故障的及时通报。

(3) 乙方应按照本合同要求的服务内容, 及时有效的完成规定的运行维护工作, 保证系统正常运行。

(4) 乙方应做好社会保障卡新旧卡换发过渡期间各项服务及技术保障工

作。

(5) 乙方应制定运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准，并建立相关设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档按照甲方要求妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

(6) 乙方在履行服务过程中，若涉及对甲方网络或系统进行调整的，应通知甲方作好相应的系统数据备份等准备工作，并明示具体的操作方法，采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险，经甲方确认后方可开展工作。

(7) 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对服务问题进行整改，提高服务质量，并根据需要向甲方提出合理化的设备更新或增容建议或新系统建设相关方案，协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

(8) 乙方定期对甲方系统进行预防性检查，并向甲方提交检测报告、故障分析报告、月报、年报等，确保系统运行达到规定的运行标准，确保系统的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当造成的安全事故，乙方应负赔偿责任。

(9) 乙方对程序开发类的服务成果应以计算机光盘和纸介质形式交付甲方。

(10) 乙方应保守甲方的相关技术秘密、政务信息及相关内部事务信息。

(11) 乙方选派的服务人员，应具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通，服从甲方的工作安排，遵守甲方的工作环境和行为要求。服务人员必须签署保密协议，必须明了其工作内容和要求。

(12) 乙方应遵守甲方关于新冠疫情防范的各项要求，加强对本单位运维

服务人员的管理及教育，并承担运维服务人员因漏报、瞒报个人健康、行程等情况所造成的后果。

七、违约条款

1. 乙方未按约定提供服务

如果乙方未按合同规定的服务条款提供服务或季度运维服务质量考核不合格的，应向甲方支付违约金，每发现一次，按合同款的 3% 支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任，具体赔偿金额视损失情况而定。违约金和赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务。

乙方违反本合同所规定的保密义务，乙方应立即采取补救措施，乙方应支付违约金（合同款的 20%）、并退回已收取的全部合同款，甲方有权单方面解除合同，并可提请司法机关依法追究违约方及相关人员的刑事责任。

2. 甲方未按约定支付合同款

如果甲方不能按期支付乙方合同款，则应从逾期支付的第 31 个工作日起，每日按迟延支付金额的 0.5‰ 向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的 5‰。逾期支付超过 30 天以上时，乙方有权终止合同或暂停服务。乙方有权收回从服务开始之日起至实际终止日期间履行部分的费用，并有权对由此引起的损失要求甲方予以赔偿。

八、服务质量考核条款

1. 甲方依据附件二对乙方提供的服务质量进行考核。由局大数据中心组织项目最终验收。

2. 如果乙方没有满足服务质量要求，乙方除应采用补救措施、支付违约金外，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方的全部损失。

3. 乙方应在每月开展一次应用系统巡检，并提交巡检报告。每季度开展一次工作汇报，并向甲方提交书面季度服务工作总结报告，接受甲方的评审。甲方应当在收到月度服务工作总结报告后 15 日内对报告进行评审或提出质疑。15 日内未提出质疑的，视为甲方通过评审。

九、知识产权

1. 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成损失的，乙方应予全额赔偿。

2. 本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必要或可能申请专利的技术成果，均须由甲方办理专利申请。甲方在办理专利申请过程中如需乙方配合，乙方应予配合。合同终止时，乙方应在合同终止之日起三十日内，将上述全部技术成果及衍生成果等全部实际交付给甲方。

3. 对在运维、开发过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

十、保密条款

1. 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

2. 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》(详见附件四)。如违反《安全保密协议》，必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并单方解除本合同。

3. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

4. 甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

十一、合同廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。

3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

十二、不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内，不承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2. 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以

书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 90 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

十三、争议的解决

1. 本合同按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。

2. 因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的按下列第（1）种方式解决：

（1）提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；

（2）依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

3. 发生争议期间，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

十四、合同的终止与解除

1. 到期

合同期限届满，且双方未就续约事宜达成一致的，合同到期终止。

2. 违约的解除

甲方违反合同的约定未及时支付乙方合同款，甲方在乙方发出要求甲方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，乙方有权书面通知违约方立即解除本合同。

乙方在连续 1 个月的运维服务质量考核中不合格的，乙方在甲方发出要求乙方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为的，甲方有权解除合同。

乙方在提供运维服务过程中，出现重大安全事件的，甲方有权解除合同。

根据本合同约定、甲方解除合同的，双方的合同款按日计算（每日的合同款 = 年度合同款 ÷ 365 天），乙方应按日返还其已经收取的、解除合同之日以后的合同款。乙方应在收到甲方解除通知的 30 日内完成返还义务。

十五、其它条款

1. 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

2. 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

3. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

十六、附则

鉴于北京市社会保障卡系统运行维护服务第一包：社保卡应用系统运行维护服务合同款由财政拨款的特殊性，下一年度此项目运维合同生效之前，乙方应按本合同继续提供系统的运维、服务保障，确保系统的稳定、安全、可靠运行。

由于合同中所涉及的服务内容具有连续性、不间断性的特点，在本合同服务到期后至甲方与新服务商签署服务合同前，乙方将根据本合同服务条款内容继续提供运维服务，服务时间至甲方与新服务商签署服务合同时为止，费用按照乙方服务时间占全年服务时间的比例乘以本合同总金额计算，由新服务商提供。

十七、合同的生效

1. 本合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，应经双方协商后以补充协议方式明确。补充协议自双方加盖单位合同章或公章后生效，且补充合同内容不得背离本合同实质性内容。

合同特殊条款

无。

附件一：中标/成交通知书

中信国际招标有限公司

中标通知书

首都信息发展股份有限公司：

在我公司组织的北京市社会保障卡系统运行维护服务（第一包：社保卡应用系统运行维护服务）（三次）（0733-22182493/1）招标活动中，经评标委员会推荐和采购人确认，确定你单位为上述项目的中标人。中标金额：大写：壹仟壹佰玖拾肆万零陆佰伍拾陆元整，小写：¥11,940,656.00。

请你方在本通知书发出之日起30日内与采购人签订本项目合同。
特此通知。



【中信国际招标有限公司】

附件二：《服务内容》

自 2022 年 12 月 13 日至 2023 年 12 月 12 日，根据甲方提出的 2022 年度工作任务，乙方承担以下主要工作：

（一）社保卡应用系统软件运维服务

北京市社会保障卡应用系统包括服务网点系统、自助终端系统和呼叫中心系统。

软件运维服务主要包括：根据业务需求变更进行相关的需求确认、软件运维、软件测试等工作；管理系统后台数据库运维保障，日常运行监控。

（二）社保卡基础设施软硬件运维服务

社保卡应用软硬件系统基础平台设在北京市社保卡（中塔）数据中心，主要是提供社保卡应用及服务的平台支撑，保障卡服务管理系统，服务网点、自助终端和呼叫中心等服务体系的正常运行。

1、社保卡应用系统硬件运维保障

目前，社保卡应用系统硬件包括 10 台 HP 刀片服务器、8 台 HP 中间层服务器、1 组数据库主机和 2 套防火墙。其中，10 台 HP 刀片服务器用于卡服务管理系统；8 台 HP 中间层服务器用于定点医疗机构、服务网点的自助终端及社保卡呼叫服务系统；1 组数据库主机用于安装社保卡数据库系统；2 套防火墙进行安全隔离，形成社保卡安全域；这些硬件服务器需要进行日常巡检、监控、配置管理、故障处理、性能管理等工作，并且要加强安全保障工作。

2、社保卡应用系统软件运维保障

在硬件环境基础上，搭建的社保卡应用系统软件包括 1 套用于社保卡服务管理系统的 Oracle 11g 数据库。社保卡应用系统软件的运维保障工作包括进行每日电话支持、故障排除、咨询服务、性能管理、空间管理安全管理、监控管理等工作。

为保证北京市持卡库系统的可用性，开放现有的北京市持卡库访问资源。为新版系统转发应用调用接口，并保证接口的可用性，向上通过金保网与人社部持卡库对接，保持数据同步关系。

(三) 社保卡服务体系运维服务

1、卡服务网点运维服务

社保卡服务网点全市共 366 个，分别设立在 342 家街道（乡镇）社保所、23 个区经（代）办机构和 1 个市中心机构，通过医保专网连接后台系统，统一配备软硬件设备，为持卡人提供：卡片挂失、解挂、补卡换卡、个人信息查询、投诉建议受理等服务。

服务网点的运维服务工作主要包括：为全市各服务网点提供 5×8 小时技术设备保障和业务支持服务。

2、自助终端运维服务

社保卡自助终端采用定制触摸屏设备，预装自助终端系统软件，通过医保专网与卡服务管理系统连接，各类服务信息实时进行同步，社保卡自助终端主要为持卡人提供公共信息查询、卡内就医信息查询、卡片预挂失等服务。

自助终端的运维服务工作主要是：提供 5×8 小时技术设备保障和内容维护。

3、呼叫中心运维服务

社保卡呼叫服务共设坐席 45 人，通过医保专网连接卡服务管理系统，负责为北京市持卡人以及服务网点提供社保卡的发卡进度查询、补换卡办理状态查询、社保卡个人信息二次采集、社保卡预挂失以及卡片发放、日常使用等咨询服务；以及受理卡片挂失、故障申报、投诉建议等工作。

社保卡呼叫服务支持运维工作主要是提供 7×24 小时的热线服务；做好热线咨询问题的分析、梳理和汇总工作。

(四) 安全防护

服务管理平台和服务网点、自助终端、呼叫中心都运行在医保网中，因此安全性按照医保网要求实现，主要采用防火墙对各个网络区域进行逻辑隔离，并通过采取入侵检测、漏洞扫描、病毒监控等技术手段增强系统的安全性，做好所有接入社保卡应用系统中设备的安全防护工作。

(五) 应急演练

乙方应在本年度内完成不少于两次的应急演练。

(六) 安全等级评估

乙方应积极配合甲方测评单位按照信息系统安全等级保护标准完成本年度内安全等级的评估。

附件三：《社保卡应用系统运维服务方案》

北京市社会保障卡应用系统运行维护服务
项目
(2022 年度)

实施方案

首都信息发展股份有限公司

前 言

在北京市人力资源和社会保障局（以下简称“人保局”）的大力领导和周密组织下，根据《北京市社会保障卡应用系统运行维护服务合同书》（以下简称“卡运维合同”）的要求，首都信息发展股份有限公司（以下简称“首信公司”），于2010年初实现了北京市社会保障卡系统“卡网结合，可脱网结算”，“依靠网络，但不完全医疗网络”的建设目标，平稳进入系统运维期。2020年首信公司继续负责社保卡应用集成系统的运行维护工作。

社保卡应用系统自2009年7月以来全年不间断平稳运行。随着北京市的改革发展，医疗保险方面的政策也在不断地进行相应调整。为了提高服务效率和服务质量，方便各级定点医疗机构和就诊人员办理各项就诊事务，亦根据医疗保险业务需要不断地根据实际情况优化北京市社会保障卡系统。

应用系统运维服务包括应用系统软件运维服务、应用系统基础设施软硬件运维服务、社保卡服务体系运维服务三部分工作。为了更好地落实2022年度社保卡任务要求，保障2600万人持卡就医，特编制本实施方案。

1. 社保卡应用系统软件运维服务

社保卡应用系统运维服务范围包含以下软件系统：

序号	软件名称
1	社保卡服务管理系统
2	社保卡服务网点系统
3	社保卡自助终端系统
4	社保卡呼叫中心系统

1.1. 社保卡服务管理系统运行维护

1.1.1. 服务原则

- 1) 首信公司按照用户方的要求为社保卡管理系统的运行提供及时、高效、全方位的技术支持与服务；
- 2) 以热情、诚挚的态度，优质、过硬的技术服务于用户；
- 3) 不但要理解用户提出的要求，还要力求预知用户潜在的要求；不仅要为用户提供一流的产品，而且还要提供一流的服务；
- 4) 以先进的管理提高服务的效率；以出色的服务态度建立良好的服务界面；以科学的方法为用户提供满意的服务；
- 5) 通过对受理的服务请求进行归档整理，针对系统形成常见问题解决手册，为系统的正常运行提供经验支持；
- 6) 在对用户的服务过程中，重视用户对服务质量的满意度。

在技术支持与售后服务工作中，我们一贯遵循以下准则：

- 确保社保卡管理系统的正常运行
- 充分保护项目单位的投资和效益
- 充分满足项目单位的需要
- 充分减轻项目单位的负担

1.1.2. 服务目的

运行维护服务的目标是确保社保卡管理系统始终在良好的状态下运行，尽量及时发现和消除故障隐患，在系统发生问题时，能以最快的速度得到修复，让用户满意。

1.1.3. 服务内容及方法

首信公司遵从用户方服务内容，将从系统日常维护、故障处理服务、巡检服务、系统 BUG 维护、统计分析、软件配置管理、性能优化、应急保障、技术咨询等方面服务内容提供全面的运维服务工作。

服务类型	服务内容
日常维护服务	数据采集（一次比对、二次采集、二次比对）、批量制卡（数据提取、半成品生产管理、成品卡生产管理）、零星制卡、卡片发行（一次发行、二次发行）以及卡片、操作员等管理功能。
	系统使用日常技术支持，使用指导。
	按照使用流程，制作使用表单。
	服务时间，提供 5×8 小时响应服务。
故障处理服务	一般软件故障诊断、软件变更故障诊断、故障诊断报告编写，如遇现场人员无法解决，安排二线进行技术支持。
巡检服务	定期进行停止/启动，定期系统安全检查、定时任务定期检查测试、定期检查记录与分析。
	应用配置文件备份、应用日志备份、信息文件备份、数据库备份。
系统 Bug 维护	根据系统 bug 情况，按需进行修复工作。
统计分析服务	定期提供社保卡管理系统业务统计数据。
	根据用户方的临时要求，提供社保卡应用系统业务统计数据。
	根据用户方或上级部门要求，查询核实相关数据信息。
软件配置管理	对软件运行环境参数进行配置管理及变更。
	对软件的源代码、发布程序进行版本控制。
	对软件需求、设计、测试、验收文档进行备案管理。
性能优化服务	定期对现有软件性能问题进行分析，提供性能优化方案。
	提供的性能优化方案，经过用户方的评审通过后，在具备条件的情况下落实实施。
	对优化后的效果进行跟踪，提供优化后的统计分析数据，供用户方综合评估。
应急保障服务	编制、修订社保卡应用系统应急预案。
	组建应急保障队伍，在面临重要时期，提供技术、人力资源保障。
技术咨询服务	解答用户方对应用软件操作过程中出现的问题。
	对用户方提出的系统改进要求，提供技术实现可行性分析及改进建议。
	对现有软件的可靠性、稳定性提供合理建议。 在与第三方软件对接时提供技术咨询。

服务类型	服务内容
服务方式	7天×24小时×365天的电话支持服务。
	5天×8小时现场技术服务，及时响应用户方提出的各项服务需求。

1.1.4. 具体方法

为了保证社保卡管理系统运维工作的顺利进行以及工作的规范性，首信公司所有运维工作人员会经过严格的资格认定，并承诺遵守保密协定、遵守技术人员工作规范。

1) 标准流程

对于具体的运维工作实行组长负责制，社保卡管理系统运维的所有问题可以直接与运维组长联系。

对所派员工及运维组长制定严格的考核标准，定期对运维工作人员进行考评，一经发现不合格或不能满足工作需求的员工，即时撤换，并负责由此造成的工作损失。

指定专人值守热线服务及投诉电话，以保证及时与客户沟通，以最快的速度解决系统运维过程中所遇到的问题。

2) 故障应急

在运维过程中，一旦出现故障，运维工作组将根据故障的严重程度，采取不同的故障应急响应方案。运维组将故障应急主要分为三类，普通故障、较严重故障、严重故障等。

(1) 普通故障

普通故障指在社保卡管理系统运维过程中，个人电脑的操作故障，对系统的正常使用及维护工作没有较大影响。

对于普通故障的处理：运维工作人员尽快自行解决或小组讨论解决，针对相关问题，做好工作记录，并归档以备其他维护人员查询学习。

(2) 较严重故障

较严重故障，指维护人员由于误操作，造成工作重复或延缓，会对社保卡管理系统工作产生一定的影响，或由于硬件故障引起的软件重安装等。

运维工作组长尽快协调小组成员进行软硬件修复，也可由项目经理从公司调用相关技术人员进行协助，在用户指定的时间内恢复工作进程，对相关责任人进行工作失误记录。

(3) 严重故障

严重故障指在社保卡管理系统运维过程中由于操作失误或不可抗力造成的软硬件故障，需要软硬件的更换、重装、数据恢复等涉及到应用软件技术支持问题，以及系统软件出现影响系统整体处理的重大故障性问题。

此类故障，首先组织相关专家及技术人员进行处理，并报给信息中心领导批示，对于用户方领导不同意进行处理的请求，不得擅自进行处理。处理完成后由相关支持人员填写《严重故障记录表》，并归档；并对运维小组及相关责任人进行严肃处理。

1.1.5. 运维反馈

参与运维的人员，服从信息中心人员的安排，按质按量的完成系统运维的任务，对于用户提出的有关问题，要尽快解决或尽快给出解决方案及建议。

1) 提交工作日志与总结

所有的运维人员每星期将提供工作日志及系统运维情况及时反馈给公司领导，便于公司有针对性的增加相关人员的投入或做远程的技术指导。

2) 建议反馈

运维人员为用户方即时提出合理化的建议和意见，不断地总结与创新，整理出运维过程中常见的问题及下一步的工作方案，提供给用户作为参考并归档，也有利于提高相关运维人员的专业水平。

3) 总结归档

归档每月工作内容与建议，对于工作中存在的问题进行总结，总结每月重点工作涉及的技术问题、业务问题和问题原因。

所有相关归档文件由公司专人保管，做为运维员工的考核标准，存放在指定位置，统一管理。

1.2. 社保卡服务网点系统运行维护

1.2.1. 服务原则

- 1) 首信公司按照用户方的要求为社保卡服务网点系统的运行提供及时、高效、全方位的技术支持与服务。
- 2) 以热情、诚挚的态度，优质、过硬的技术服务于用户。
- 3) 不但要理解用户提出的要求，还要力求预知用户潜在的要求、不仅要为用户提供一流的产品，而且还要提供一流的服务。
- 4) 以先进的管理提高服务的效率、以出色的服务态度建立良好的服务界面、以科学的方法为用户提供满意的服务。
- 5) 通过对受理的服务请求进行归档整理，针对系统形成常见问题解决手册，为系统的正常运行提供经验支持；
- 6) 在对用户的服务过程中，重视用户对服务质量的满意度。

在技术支持与售后服务工作中，我们一贯遵循以下准则：

- 确保社保卡服务网点系统的正常运行
- 充分保护项目单位的投资和效益
- 充分满足项目单位的需要
- 充分减轻项目单位的负担

1.2.2. 服务目的

运行维护服务的目标是确保社保卡服务网点系统始终在良好的状态下运行，尽量及时发现和消除故障隐患，在系统发生问题时，能以最快的速度得到修复，让用户满意。

1.2.3. 服务内容及方法

首信公司遵从用户方服务内容，将从系统日常维护、故障处理服务、巡检服务、系统 BUG 维护、统计分析、软件配置管理、性能优化、应急保障、技术咨询等方面服务内容提供全面的运维服务工作。

服务类型	服务内容
日常维护服务	社保卡挂失、解挂失、补换卡、密码修改、信息查询、二次发行的申请及领卡工作、个人账户密码管理及查询。
	系统使用日常技术支持，使用指导；
	按照使用流程，制作使用表单；
	服务时间，提供 5×8 小时响应服务
故障处理服务	一般软件故障诊断、软件变更故障诊断、故障诊断报告编写，如遇现场人员无法解决，安排二线进行技术支持；
巡检服务	定期进行停止/启动，定期系统安全检查、定时任务定期检查测试、定期检查记录与分析；
	应用配置文件备份、应用日志备份、信息文件备份、数据库备份；
系统 Bug 维护	根据系统 bug 情况，按需进行修复工作；
统计分析服务	定期提供社保卡服务网点系统业务统计数据； 根据用户方的临时要求，提供社保卡应用系统业务统计数据； 根据用户方或上级部门要求，查询核实相关数据信息。
软件配置管理	对软件运行环境参数进行配置管理及变更； 对软件的源代码、发布程序进行版本控制； 对软件需求、设计、测试、验收文档进行备案管理；
性能优化服务	定期对现有软件性能问题进行分析，提供性能优化方案； 提供的性能优化方案，经过用户方的评审通过后，在具备条件的情况下落实实施； 对优化后的效果进行跟踪，提供优化后的统计分析数据，供用户方综合评估。
应急保障服务	编制、修订社保卡应用系统应急预案； 应急预案设计完成后，在用户方组织下完成应急方案的测试预演； 服务商组建应急保障队伍，在面临重要时期，提供技术、人力资源保障。
技术咨询服务	解答用户方对应用软件操作过程中出现的问题；

服务类型	服务内容
	对用户方提出的系统改进要求，提供技术实现可行性分析及改进建议； 对现有软件的可靠性、稳定性提供合理建议； 在与第三方软件对接时提供技术咨询。
服务方式	7天×24小时×365天的电话支持服务；
	一名工程师5天×8小时现场技术服务，及时响应用户方提出的各项服务需求。

1.2.4. 具体方法

为了保证社保卡服务网点系统运维工作的顺利进行以及工作的规范性，首信公司所有运维工作人员会经过严格的资格认定，并承诺遵守保密协定、遵守技术人员工作规范。

1) 标准流程

对于具体的运维工作实行组长负责制，社保卡服务网点系统运维的所有问题可以直接与运维组长联系。

对所派员工及运维组长制定严格的考核标准，定期对运维工作人员进行考评，一经发现不合格或不能满足工作需求的员工，即时撤换，并负责由此造成的工作损失。

指定专人值守热线服务及投诉电话，以保证及时与客户沟通，以最快的速度解决系统运维过程中所遇到的问题。

2) 故障应急

在运维过程中，一旦出现故障，运维工作组将根据故障的严重程度，采取不同的故障应急响应方案。运维组将故障应急主要分为三类，普通故障、较严重故障、严重故障等。

(1) 普通故障

普通故障指在社保卡服务网点系统运维过程中，个人电脑的操作故障，对系统的正常使用及维护工作没有较大影响。对于普通故障的处理：

运维工作人员尽快自行解决或小组讨论解决，针对相关问题，做好工作记录，并归档以备其他维护人员查询学习；

(2) 较严重故障

较严重故障，指维护人员由于误操作，造成工作重复或延缓，会对社保卡服务网点系统工作产生一定的影响，或由于硬件故障引起的软件重安装等。

运维工作组长尽快协调小组成员进行软硬件修复，也可由项目经理从公司调用相关技术人员进行协助，在用户指定的时间内恢复工作进程，对相关责任人进行工作失误记录。

(3) 严重故障

严重故障指在社保卡服务网点系统运维过程中由于操作失误或不可抗力造成的软硬件故障，需要软硬件的更换、重装、数据恢复等涉及到应用软件技术支持问题，以及系统软件出现影响系统整体处理的重大故障性问题。

此类故障，首先组织相关专家及技术人员进行处理，并报给人保局领导批示，对于用户方领导不同意进行处理请求，不得擅自进行处理。处理完成后由相关支持人员填写《严重故障记录表》，并归档；并对运维小组及相关责任人进行严肃处理。

1.2.5. 运维反馈

参与运维的人员，服从用户方人员的安排，按质按量的完成系统运维的任务，对于用户提出的有关问题，要尽快解决或尽快给出解决方案及建议。

1) 提交工作日志与总结

所有的运维人员每星期将提供工作日志及系统运维情况及时反馈给公司领导，便于公司有针对性的增加相关人员的投入或做远程的技术指导。

2) 建议反馈

运维人员为用户方即时提出合理化的建议和意见，不断地总结与创新，整理出运维过程中常见的问题及下一步的工作方案，提供给用户作为参考并归档，也有利于提高相关运维人员的专业水平。

3) 总结归档

归档每月工作内容与建议，对于工作中存在的问题进行总结，总结每月重点工作涉及的技术问题、业务问题和问题原因；

所有相关归档文件由公司专人保管，做为运维员工的考核标准，存放在指定位置，统一管理。

1.3. 社保卡自助终端系统运行维护

1.3.1. 服务原则

- 1) 首信公司按照用户方的要求为社保卡自助终端系统系统的运行提供及时、高效、全方位的技术支持与服务；
- 2) 以热情、诚挚的态度，优质、过硬的技术服务于用户。
- 3) 不但要理解用户提出的要求，还要力求预知用户潜在的要求；不仅要为用户提供一流的产品，而且还要提供一流的服务。
- 4) 以先进的管理提高服务的效率，以出色的服务态度建立良好的服务界面，以科学的方法为用户提供满意的服务。
- 5) 通过对受理的服务请求进行归档整理，针对系统形成常见问题解决手册，为系统的正常运行提供经验支持。
- 6) 在对用户的服务过程中，重视用户对服务质量的满意度。

在技术支持与售后服务工作中，我们一贯遵循以下准则：

- 确保社保卡自助终端系统的正常运行
- 充分保护项目单位的投资和效益
- 充分满足项目单位的需要

- 充分减轻项目单位的负担

1.3.2. 服务目的

运行维护服务的目标是确保社保卡自助终端系统始终在良好的状态下运行，尽量及时发现和消除故障隐患，在系统发生问题时，能以最快的速度得到修复，让用户满意。

1.3.3. 服务内容及方法

首信公司遵从用户方服务内容，将从系统日常维护、故障处理服务、巡检服务、系统 BUG 维护、统计分析、软件配置管理、性能优化、应急保障、技术咨询等方面服务内容提供全面的运维服务工作。

服务类型	服务内容
日常维护服务	社保卡预挂失、查询密码的修改、社保卡服务信息查询、社保卡个人信息查询、业务系统个人信息查询、个人账户密码管理及查询。
	系统使用日常技术支持，使用指导。
	按照使用流程，制作使用表单。
	服务时间，提供 5×8 小时响应服务。
故障处理服务	一般软件故障诊断、软件变更故障诊断、故障诊断报告编写，如遇现场人员无法解决，安排二线进行技术支持。
巡检服务	定期进行停止/启动，定期系统安全检查、定时任务定期检查测试、定期检查记录与分析。
	应用配置文件备份、应用日志备份、信息文件备份、数据库备份。
系统 Bug 维护	根据系统 bug 情况，按需进行修复工作。
统计分析服务	定期提供社保卡自助终端系统业务统计数据。
	根据用户方的临时要求，提供社保卡应用系统业务统计数据。
	根据用户方或上级部门要求，查询核实相关数据信息。
软件配置管理	对软件运行环境参数进行配置管理及变更。
	对软件的源代码、发布程序进行版本控制。
	对软件需求、设计、测试、验收文档进行备案管理。
性能优化服务	定期对现有软件性能问题进行分析，提供性能优化方案。
	提供的性能优化方案，经过用户方的评审通过后，在具备条件的情况下落实实施。
	对优化后的效果进行跟踪，提供优化后的统计分析数据，供用户方综合评估。

服务类型	服务内容
应急保障服务	编制、修订社保卡应用系统应急预案。 应急预案设计完成后，在用户方组织下完成应急方案的测试预演。 服务商组建应急保障队伍，在面临重要时期，提供技术、人力资源保障。
技术咨询服务	解答用户方对应用软件操作过程中出现的问题。 对用户方提出的系统改进要求，提供技术实现可行性分析及改进建议。 对现有软件的可靠性、稳定性提供合理建议。 在与第三方软件对接时提供技术咨询。
服务方式	7天×24小时×365天的电话支持服务。

1.3.4. 具体方法

为了保证社保卡自助终端系统运维工作的顺利进行以及工作的规范性，首信公司所有运维工作人员会经过严格的资格认定，并承诺遵守保密协定、遵守技术人员工作规范。

1) 标准流程

对于具体的运维工作实行组长负责制，社保卡自助终端系统运维的所有问题可以直接与运维组长联系。

对所派员工及运维组长制定严格的考核标准，定期对运维工作人员进行考评，一经发现不合格或不能满足工作需求的员工，即时撤换，并负责由此造成的工作损失。

指定专人值守热线服务及投诉电话，以保证及时与客户沟通，以最快的速度解决系统运维过程中所遇到的问题。

2) 故障应急

在运维过程中，一旦出现故障，运维工作组将根据故障的严重程度，采取不同的故障应急响应方案。运维组将故障应急主要分为三类，普通故障、较严重故障、严重故障等。

(1) 普通故障

普通故障指在社保卡自助终端系统运维过程中，个人电脑的操作故障，对系统的正常使用及维护工作没有较大影响。对于普通故障的处理：

运维工作人员尽快自行解决或小组讨论解决，针对相关问题，做好工作记录，并归档以备其他维护人员查询学习；

(2) 较严重故障

较严重故障，指维护人员由于误操作，造成工作重复或延缓，会对社保卡自助终端系统工作产生一定的影响，或由于硬件故障引起的软件重安装等。

运维工作组长尽快协调小组成员进行软硬件修复，也可由项目经理从公司调用相关技术人员进行协助，在用户指定的时间内恢复工作进程，对相关责任人进行工作失误记录。

(3) 严重故障

严重故障指在社保卡自助终端系统运维过程中由于操作失误或不可抗力造成的软硬件故障，需要软硬件的更换、重装、数据恢复等涉及到应用软件技术支持问题，以及系统软件出现影响系统整体处理的重大故障性问题；

此类故障，首先组织相关专家及技术人员进行处理，并报给信息中心领导批示，对于用户方领导不同意进行处理请求，不得擅自进行处理。处理完成后由相关支持人员填写《严重故障记录表》，并归档；并对运维小组及相关责任人进行严肃处理。

1.3.5. 运维反馈

参与运维的人员，服从信息中心人员的安排，按质按量的完成系统运维的任务，对于用户提出的有关问题，要尽快解决或尽快给出解决方案及建议。

1) 提交工作日志与总结

所有的运维人员每星期将提供工作日志及系统运维情况及时反馈给公司领导，便于公司有针对性的增加相关人员的投入或做远程的技术指导。

2) 建议反馈

运维人员为用户方即时提出合理化的建议和意见，不断地总结与创新，整理出运维过程中常见的问题及下一步的工作方案，提供给用户作为参考并归档，也有利于提高相关运维人员的专业水平。

3) 总结归档

归档每月工作内容与建议，对于工作中存在的问题进行总结，总结每月重点工作涉及的技术问题、业务问题和问题原因。

所有相关归档文件由公司专人保管，做为运维员工的考核标准，存放在指定位置，统一管理。

1.4. 社保卡呼叫系统运行维护

1.4.1. 服务原则

- 1) 首信公司按照用户方的要求为社保卡呼叫系统系统的运行提供及时、高效、全方位的技术支持与服务。
- 2) 以热情、诚挚的态度，优质、过硬的技术服务于用户。
- 3) 不但要理解用户提出的要求，还要力求预知用户潜在的要求，不仅要为用户提供一流的产品，而且还要提供一流的服务。
- 4) 以先进的管理提高服务的效率，以出色的服务态度建立良好的服务界面，以科学的方法为用户提供满意的服务。
- 5) 通过对受理的服务请求进行归档整理，针对系统形成常见问题解决手册，为系统的正常运行提供经验支持。
- 6) 在对用户的服务过程中，重视用户对服务质量的满意度。

在技术支持与售后服务工作中，我们一贯遵循以下准则：

- 确保社保卡呼叫系统的正常运行
- 充分保护项目单位的投资和效益
- 充分满足项目单位的需要

- 充分减轻项目单位的负担

1.4.2. 服务目的

运行维护服务的目标是确保社保卡呼叫系统始终在良好的状态下运行，尽量及时发现和消除故障隐患，在系统发生问题时，能以最快的速度得到修复，让用户满意。

1.4.3. 服务内容与方法

首信公司遵从用户方服务内容，将从系统日常维护、故障处理服务、巡检服务、系统 BUG 维护、统计分析、软件配置管理、性能优化、应急保障、技术咨询等方面服务内容提供全面的运维服务工作。

服务类型	服务内容
日常维护服务	通过服务电话为普通市民、参保人提供与社保卡使用相关的咨询服务，为参保人提供与业务相关的个人信息的查询服务，为持卡人提供社保卡预挂失服务、个人账户密码管理及查询。根据服务需求的不同，社保卡呼叫服务子系统根据特定业务需要分别采用 IVR 系统和人工座席两种工作模式。
	系统使用日常技术支持，使用指导；
	按照使用流程，制作使用表单；
	服务时间，提供 5×8 小时响应服务
故障处理服务	一般软件故障诊断、软件变更故障诊断、故障诊断报告编写，如遇现场人员无法解决，安排二线进行技术支持；
巡检服务	定期进行停止/启动，定期系统安全检查、定时任务定期检查测试、定期检查记录与分析；
	应用配置文件备份、应用日志备份、信息文件备份、数据库备份；
系统 Bug 维护	根据系统 bug 情况，按需进行修复工作；
统计分析服务	定期提供社保卡呼叫系统业务统计数据； 根据用户方的临时要求，提供社保卡应用系统业务统计数据； 根据用户方或上级部门要求，查询核实相关数据信息。
软件配置管理	对软件运行环境参数进行配置管理及变更； 对软件的源代码、发布程序进行版本控制； 对软件需求、设计、测试、验收文档进行备案管理；
性能优化服务	定期对现有软件性能问题进行分析，提供性能优化方案；

服务类型	服务内容
	提供的性能优化方案，经过用户方的评审通过后，在具备条件的情况下落实实施； 对优化后的效果进行跟踪，提供优化后的统计分析数据，供用户方综合评估。
应急保障服务	编制、修订社保卡应用系统应急预案； 应急预案设计完成后，在用户方组织下完成应急方案的测试预演； 服务商组建应急保障队伍，在面临重要时期，提供技术、人力资源保障。
技术咨询服务	解答用户方对应用软件操作过程中出现的问题； 对用户方提出的系统改进要求，提供技术实现可行性分析及改进建议； 对现有软件的可靠性、稳定性提供合理建议； 在与第三方软件对接时提供技术咨询。
服务方式	7天×24小时×365天的电话支持服务。

1.4.4. 具体方法

为了保证社保卡呼叫系统运维工作的顺利进行以及工作的规范性，首信公司所有运维工作人员会经过严格的资格认定，并承诺遵守保密协定、遵守技术人员工作规范。

1) 标准流程

对于具体的运维工作实行组长负责制，社保卡呼叫系统运维的所有问题可以直接与运维组长联系。

对所派员工及运维组长制定严格的考核标准，定期对运维工作人员进行考评，一经发现不合格或不能满足工作需求的员工，即时撤换，并负责由此造成的工作损失。

指定专人值守热线服务及投诉电话，以保证及时与客户沟通，以最快的速度解决系统运维过程中所遇到的问题。

2) 故障应急

在运维过程中，一旦出现故障，运维工作组将根据故障的严重程度，采取不同的故障应急响应方案。运维组将故障应急主要分为三类，普通故障、较严重故障、严重故障等。

(1) 普通故障

普通故障指在社保卡呼叫系统运维过程中，个人电脑的操作故障，对系统的正常使用及维护工作没有较大影响。

对于普通故障的处理：运维工作人员尽快自行解决或小组讨论解决，针对相关问题，做好工作记录，并归档以备其他维护人员查询学习；

(2) 较严重故障

较严重故障，指维护人员由于误操作，造成工作重复或延缓，会对社保卡呼叫系统工作产生一定的影响，或由于硬件故障引起的软件重安装等。

对于较严重故障的处理：运维工作组长尽快协调小组成员进行软硬件修复，也可由项目经理从公司调用相关技术人员进行协助，在用户指定的时间内恢复工作进程，对相关责任人进行工作失误记录。

(3) 严重故障

严重故障指在社保卡呼叫系统运维过程中由于操作失误或不可抗力造成的软硬件故障，需要软硬件的更换、重装、数据恢复等涉及到应用软件技术支持问题，以及系统软件出现影响系统整体处理的重大故障性问题；

对于严重故障的处理：首先组织相关专家及技术人员进行处理，并报给信息中心领导批示，对于用户方领导不同意进行处理请求，不得擅自进行处理。处理完成后由相关支持人员填写《严重故障记录表》，并归档；并对运维小组及相关责任人进行严肃处理。

1.4.5. 运维反馈

参与运维的人员，服从信息中心人员的安排，按质按量的完成系统运维的任务，对于用户提出的有关问题，要尽快解决或尽快给出解决方案及建议。

1) 提交工作日志与总结

所有的运维人员每星期将提供工作日志及系统运维情况及时反馈给公司领导，便于公司有针对性的增加相关人员的投入或做远程的技术指导。

2) 建议反馈

运维人员为用户方即时提出合理化的建议和意见，不断地总结与创新，整理出运维过程中常见的问题及下一步的工作方案，提供给用户作为参考并归档，也有利于提高相关运维人员的专业水平。

3) 总结归档

归档每月工作内容与建议，对于工作中存在的问题进行总结，总结每月重点工作涉及的技术问题、业务问题和问题原因；

所有相关归档文件由公司专人保管，做为运维员工的考核标准，存放在指定位置，统一管理。

2. 社保卡应用系统基础设施软硬件运维服务

目前，社保卡应用系统硬件包括数据中心部署的 10 台 HP 刀片服务器、8 台 HP 中间层服务器（由运维方提供）、1 套数据库主机集群资源（由运维方提供）和 2 套防火墙（由运维方提供）；在硬件环境基础上，搭建的系统软件包括 1 套用于社保卡服务管理系统的 Oracle 11g 数据库。

北京市社会保障卡管理与服务系统的稳定运行，充分依赖于系统基础平台可靠稳定的运行。为保证基础平台 7×24 小时的高可靠运行，需要专业的 IT 技术服务团队提供全方位的技术保障，并具备小型机、存储、服务器、大型数据库产品专业服务技能和能够提供快速、准确响应的专业能力。为此，社保卡系统的运维服务主要包括两部分内容：其一是产品及设备的金牌式（原厂）技术服务、其二是运行商的运行维护保障服务。

金牌式（原厂）技术服务：包括硬件备品配件提供、上门维修、软件补丁升级等内容，以保证在相关设备出现故障时得到及时的修复和软件维护，按照各厂家都对自身产品提供服务的档次不同，依据实际情况和需要，选择了必须的服务。

服务内容主要包括：电话响应服务、远程技术支持、备件服务、软件升级、现场维修和互联网服务。

运维商服务：对于北京市社会保障卡服务管理系统和服务系统运行中的产品及设备，运维商提供的服务将按照“信息技术服务”国家标准进行管理、提供运维服务。

2.1. 主机系统维护

2014年投入使用的社保卡主机系统，IBM zEC12 (BC12) 主机及存储资源，数据中心2个硬件分区使用数据库集群支撑社保卡业务，容灾中心2个硬件分区用于数据库系统容灾。包括：日志记录、日常监控和定期健康检查服务。

2.1.1. 系统日志记录的信息

由主机系统工程师每日检查系统日志记录的如下信息，如出现异常立即报告并进行处理，启动一般问题处理流程；接近临界值时密切关注；重要信息记录在案；定期清理日志信息。日志包括：用户登录及登录失败信息、系统非正常宕机的信息、系统启动运行记录信息、系统关机信息、网络日志信息、软件安装卸载信息、双机集群运行状态信息、磁带库日志信息、数据库备份及失败信息、存储运行状态信息。以上信息，记录在《卡服务系统日常监控记录表》或以电子文档的形式记录存档，并妥善保存。

2.1.2. 系统日常监控内容

主机系统CPU、Memory、Disk I/O、Network I/O、Swap区、异常进程、文件系统使用情况。监控内容包括：集群运行状态、用户登录及登录失败日志、网络日志信息、磁带库日志信息、数据库备份及失败信息、存储运行状态信息。如果在监控的过程中发现异常情况，则走异常情况处理流程。

2.1.3. 定期健康检查

在日常监控的基础上，建立系统健康巡回检查制度，成立专家技术组，定期对系统进行例行检查，将故障隐患降到最低点，做到防患于未然。技术专家组由 IBM 公司技术人员和首信主机维护人员组成，巡检内容及周期如下：

硬件预防性维护检查，周期：2 次/年，包括主机和存储场地环境检查、硬件检查、系统运行状态检查、系统日志检查、集群检查、存储外设检查、系统配置检查、系统备份检查等。

系统健康检查，周期：2 次/年，包括系统资源的使用情况、系统存储容量使用情况以及系统存在的潜在问题。

增补软件及硬件固件分析，周期：2 次/年，主要分析目前系统缺少的补丁，及时配合客户进行补丁安装。

数据备份方案设计和评估，周期：1 次/年，通过对 OS、数据库的评估加强数据的安全。

安全评估，周期：1 次/年，通过安全评估服务，发现系统存在的安全漏洞及时弥补加固。

巡检结束后，将由 IBM 专家以报告的形式将检查结果提交有关各方，并存档备案。

2.2. 数据库服务

用于社保卡服务管理系统的 Oracle 11g 数据库，承载着 2600 万参保人的社保卡数据信息。

2.2.1. 数据库日志记录的信息

由数据库管理员每日上班时检查数据库日志记录的如下信息，如出现异常立即报告并进行处理，启动一般问题处理流程；接近临界值时密切关注；重要信息记录在案；定期清理日志信息。一般数据库日志包括：用户登录及登录失败信息、数据库非正常宕机的信息、数据库启动运行记录信息、数据库关机信息、数据库网络日志信息、RAC 集群运行状态信息、数据库各种错误情况记录。以上信息，

记录在《卡服务系统日常监控记录表》或以电子文档的形式记录存档，并妥善保存。

2.2.2. 系统日常监控内容

数据库监控内容包括：确认所有的 INSTANCE 状态正常、数据库登录测试、检查文件系统的使用（剩余空间）、检查日志文件和 trace 文件、检查数据库当日备份的有效性、检查数据文件状态、检查表空间的使用情况、检查剩余表空间、监控数据库性能、日常出现问题的处理、数据库系统（Memory、Disk I/O、Network I/O、异常进程、数据库会话状态信息）、数据库锁及锁等待状况、数据库监控系统状况（OMS、数据库系统资源使用情况信息、数据库存储空间使用情况（存储划分、构造、使用率）、表空间存储状况（表空间碎片、连续空间、文件属性等）、表和索引的存储状况（表碎片、行迁移、行链接等）、RAC 集群运行状用户登录及登录失败日志、数据库网络日志信息。如果在监控的过程中发现异常情况，则实施异常情况处理流程。

2.2.3. 定期健康检查

在日常监控的基础上，建立数据库系统健康巡回检查制度，成立专家技术组，定期对系统进行例行检查，将故障隐患降到最低点，做到防患于未然。技术专家组由数据库专业技术人员和首信系统维护人员组成，巡检内容及周期如下：

每周巡查监控项目（周期：1次/周）：监控数据库对象的空间扩展情况、监控数据量的增长情况、系统健康检查、检查无效的数据库对象、检查不起作用的约束、检查无效的 trigger。

每月巡查监控项目（周期：1次/月）：数据库健康检查，包括数据库和实例运行状态检查、存储状况检查、数据库日志检查、RAC 集群检查、系统配置检查、数据库备份检查；寻找数据库性能调整的机会；数据库性能调整；检查 I / O 竞争；提出下一步空间管理计划

每年巡查监控项目（周期：1次/年）：考虑是否需要数据库重组；数据库容量计划；数据库补丁和补丁集分析，主要分析目前数据库系统缺少的补丁，

及时配合客户进行补丁安装；数据备份方案设计和评估，通过对 OS、数据库的评估加强数据的安全；安全评估，通过安全评估服务，发现系统存在的安全漏洞及时弥补加固。

巡检结束后，将由数据库专家以报告的形式将检查结果提交有关各方，并存档备案。

2.3. 中间层服务器系统

为了支持社保卡业务的开展，原有旧应用服务器需要得到更新和提升，并且为满足业务增长和新增业务补充新设备，10 台 HP 刀片服务器用于卡服务管理系统。包括：日志记录、日常监控和定期健康检查服务。8 台 HP 中间层服务器用于定点医疗机构、服务网点的自助终端及社保卡呼叫服务系统。包括：日志记录、日常监控和定期健康检查服务。

2.3.1. 系统日志记录的信息

包括：中间层服务器系统的系统日志、中间层服务器系统的用户登录及登录失败信息、中间层服务器系统的应用程序运行情况信息、审核结算系统、收缴系统运行服务日志。

2.3.2. 系统日常监控内容

包括：中间层服务器系统 CPU、Memory、Network I/O、虚拟内存、异常进程使用情况；应用程序服务启动情况检查，包括：IIS 服务运行情况、审核结算系统、收缴系统运行服务情况、财务系统服务端运行情况、财务系统连接用户数量并根据具体情况进行处理；中间层服务器系统的 oracle 客户端和数据库连接情况检查。

2.3.3. 定期健康检查

在日常监控的基础上，还应该建立系统健康巡回检查制度，成立专家技术组，定期对系统进行例行检查，将故障隐患降到最低点，做到防患于未然。技术专家组由首信系统工程师和首信中间层维护人员组成，巡检内容及周期如下：

中间层服务器系统的硬件使用情况检查，周期：1次/月

中间层服务器系统 sql 数据库运行情况，周期：1次/月

中间层服务器系统的磁盘空间使用情况，周期：1次/月

中间层服务器系统的 biztalk 和队列使用情况检查、组件服务检查，周期：1次/季，每季末月（3、6、9、12月）检查

中间层服务器系统的操作系统补丁和防病毒软件的更新，周期：1次/2月，单数月检查

以上检查，记录在《卡服务系统日常监控记录表》或以电子文档的形式记录存档，并妥善保存。

2.4. 核心系统局域网络及安全

为了保证社保卡业务的运行，需要运维人员对原 VPN 设备、IDS 设备、网络设备、防病毒软件运行维护，保证有效地监控管理，升系统的可靠性。为新 IBM 主机资源建立安全运行域，使用防火墙隔离。需防火墙采购维保技术服务。

根据《信息系统安全等级保护基本要求》、《信息系统安全等级保护测评准则》和局信息安全整体规划的要求，需要配合对社会保障卡项目进行安全等级测评工作，以确保信息系统达到等级保护三级的标准。

2.4.1. 系统日志记录的信息

包括：防火墙日志信息（记录用户登录，访问信息）、Rap 日志信息（记录用户登录信息）、入侵检测信息（记录用户有无危险操作的信息）、网络流量信息（记录区县网络 IO 的流量信息）、防病毒信息（使用软件的区县和社保所用用户信息）。

2.4.2. 系统日常监控内容

包括：监控网络运行是否正常，有无断网现象；根据最新防病毒信息，确定防病毒软件是否需要更新；监控社保所的系统是否运行正常。；监控网络流量是否异常。

2.4.3. 定期监控分析报告

每月月末对本月进行网络情况分析，卡服务网点等网络运行状况、日常定时流量、高峰流量等。

2.5. 机房环境

社保卡应用系统设有数据中心和容灾中心双中心，对于系统中的 UPS、空调设备进行必要的维护与补充。对于机房需要有专业的人员进行维护和 24 小时值班服务。

3. 社保卡服务体系运维服务

3.1. 社保卡服务体系运维服务内容

社保卡服务体系运维服务技术支持方式包括但不限于：电话、远程、现场等形式，具体包括如下：

- 技术和业务支持电话：设立技术支持电话，5×8 小时响应。
- 远程技术和业务支持：可通过 EMAIL、即时通讯工具、远程终端、远程协助等方式提供技术支持，5×8 小时响应。
- 现场技术和业务支持：可提供服务工程师赴现场技术支持服务，5×8 小时响应，遇重大事件在 2 小时内抵达现场（交通状况良好情况下），特殊情况提供紧急业务保障机制。
- 业务和技术培训：根据要求完成业务和技术培训工作。

3.2. 社保卡服务体系运维服务

社保卡服务体系包括以下服务平台：

序号	平台名称
1	社保卡服务网点
2	社保卡自助终端
3	社保卡呼叫中心

各服务平台的具体运维内容如下：

3.2.1. 社保卡服务网点运维

全市 366 个服务网点，为持卡人提供挂失、补卡、换卡、卡申领、信息查询、咨询等服务，首信公司为社保卡服务网点运维工作提供：

3.2.1.1. 硬件服务

服务网点硬件设备包括计算机主机、显示器、激光打印机、针式打印机、笔记本电脑等。

1) 服务内容：

一般性硬件故障上门处理。

每半年进行一次硬件巡检服务。

进行硬件管理工作。

2) 服务方式：

(1) 接到报修申请后城区 24 小时、郊区 48 小时内上门处理并即时恢复服务网点办理业务功能，现场能够维修的现场维修，不能现场维修的提供备机，不能修复的进行硬件或整机更换。硬件维修或更换后填写《北京市社保卡办公设备维修记录单》。

北京市社保卡服务网点设备维修单

北京市社保卡各服务网点：

今有北京市社保服务网点办公设备维护工程师对贵网点故障报修的设备进行维护，请核实工程师信息并予以接待。在工程师维护完成后，请仔细核对维修单据的内容并签字确认。

维修单号：

网点名称		维修日期	
所属区县		联系人	
联系电话			
故障设备：	办公设备 (<input type="checkbox"/> 主机 <input type="checkbox"/> 显示器 <input type="checkbox"/> 打印机 <input type="checkbox"/> 笔记本)		
故障简要描述：			
服务内容：			
本次处理结果：			
维修工程师签字：		服务网点负责人签字：	
年 月 日		年 月 日	

备注：首信公司联系人：刘新刚 联系方式：88511155-7036 15810112719
 此表一式三份，其中第一联交首信公司存档，第二联交社保卡服务网点，第三联工程师保存。

(2) 对计算机和打印机进行除尘清洁处理，对所有硬件设备进行性能测试，填写《北京市社保卡服务网点办公设备巡检单》，形成巡检记录汇总提交。



北京市社会保障卡服务网点办公设备巡检记录单

根据北京市人力资源和社会保障局文件[京人社信息发(2009)174号]，《关于印发〈北京市社会保障卡服务网点运行维护实施细则〉的通知》的相关要求，首信公司社保卡服务管理部门定期组织设备厂商对部署在全市的社保卡办公设备进行巡检。

今有**维护工程师**到贵单位进行社保卡服务网点办公设备的巡检工作，请相关负责人配合进行设备检查、验收，并签字或盖章进行确认。

社会保障卡服务网点办公设备巡检记录单			
设备部署情况			
服务网点名称:		所属区县:	
联系电话:		联系人:	
设备检查内容			
硬件运行状态: 1、DELL 计算机主机 2、DELL 显示器 3、富士施乐激光打印机 4、得实针式票据打印机 5、Eagleyes 条码扫描枪 6、DELL 笔记本		状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	
软件运行状态: 1、软件版本检查 2、软件业务组件检查		状态: 最新 <input type="checkbox"/> 升级 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 升级 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	
巡检确认签字			
巡检工程师签字: <div style="text-align: right;">年 月 日</div>		服务网点单位负责人(签字或盖章) <div style="text-align: right;">年 月 日</div>	

备注: 首信公司联系人: 刘新刚 联系方式: 88511155-7036 15810112719
 此表一式三份, 其中第一联交首信公司存档, 第二联交社保卡服务网点, 第三联工程师保存。

(3) 年底时提交服务网点硬件设备的使用、巡检、更换情况统计报告。

3.2.1.2. 技术支持

1) 服务内容

为服务网点提供 5×8 技术支持服务，服务内容具体包括：

(1) 软件服务：服务网点系统操作软件技术咨询服务，包括电话技术支持和上门技术支持。

(2) 技术培训：定期进行服务网点操作软件的技术培训。

(3) 软件管理：汇总服务网点操作人员对服务网点操作软件的意见和建议并报用户方。

2) 服务方式：

(1) 及时对服务网点软件系统类咨询电话进行电话技术支持，如电话技术支持不能解决网点问题，则提供上门技术支持服务。

及时将操作人员对网点系统功能的意见和建议汇报给用户方。

针对网点系统新功能及时编制培训材料，定期对服务网点人员进行培训。

3) 业务支持

➤ 服务内容

咨询服务：为服务网点提供业务咨询服务。

事件处理：服务网点出现非正常业务时进行应急处理，保证服务网点服务质量，如申请加急制卡和卡申领等。

零星卡发放：每周将零星补换卡或申领的卡片通过快递向服务网点发放。

业务单据：按照用户方要求印制服务业务单据并根据服务网点的申请快递服务单据（三种业务单据）。

卡片鉴定结果采集：对换卡业务进行收费/免费处理。

业务培训：定期进行服务网点的业务培训。

工本费管理：社保卡补换卡工本费由服务网点向申请人代收，定期组织服务网点集中收取补换卡工本费。

网点/人员信息管理：根据网点提交的网点信息变更表或操作人员信息变更表，在系统中对网点和人员进行维护。

服务管理：定期对网点业务量和服务质量等数据进行统计，向用户方进行汇报。

► 服务方式：

当日处理网点业务类咨询问题。

定时将卡片进行业务处理和投递，保证社保卡在规定的时间内投递到卡服务网点。

当日处理网点提交的网点/操作人员信息变更申请表，保证卡服务网点信息准确。

每月定期将网点操作人员的意见和建议汇报给用户方，协助用户方对卡服务网点业务的决策制定。

每月定期将卡服务网点的相关业务数据汇报给用户方。

3.2.2. 社保卡自助终端运维

目前全市共部署自助终端 1114 台，分别部署在服务网点和定点医疗机构。为持卡人提供卡内信息查询、卡片预挂失、定点医疗机构查询、通知公告查询等服务。首信公司为社保卡自助终端运维提供：

3.2.2.1. 硬件服务

自助终端硬件设备包括主机和无线路由器。

1) 服务内容

- (1) 硬件故障上门处理。
- (2) 硬件巡检每半年进行一次。

(3) 硬件管理。

2) 服务形式

(1) 接到报修申请后城区 24 小时、郊区 48 小时内上门处理并即时恢复服务网点办理业务功能，现场能够维修的现场维修，不能现场维修的，进行硬件更换，或将故障件带走维修。硬件维修或更换后填写《北京北京市社会保障卡自助终端维修记录单》。

北京市社保卡自助终端（触摸屏）维修单

北京市社保卡各服务网点：

今有北京市社保服务网点办公设备维护工程师对贵网点故障报修的自助终端设备进行维护，请核实工程师信息并予以接待。在工程师维护完成后，请仔细核对维修单据的内容并签字确认。

维修单号：

网点名称		维修日期	
所属区县		联系人	
联系电话			
故障设备：	自助终端		
故障简要描述：			
服务内容：			
本次处理结果：			
维修工程师签字：	服务网点负责人签字：		
年 月 日	年 月 日		

备注：首信公司联系人：刘新刚 联系方式：88511155-7036 15810112719
此表一式三份，其中第一联交首信公司存档，第二联交社保卡服务网点，第三联工程师保存。

(2) 对自助终端机进行除尘清洁处理，并对其进行性能测试，填写《北京市社会保障卡自助终端（触摸屏）巡检单》，形成巡检记录汇总提交。



社会保障卡自助终端（触摸屏）巡检单

根据北京市人力资源和社会保障局文件[京人社信息发（2009）174号]，《关于印发〈北京市社会保障卡自助终端运行维护实施细则〉的通知》的相关要求，首信公司社保卡服务管理部门定期组织自助终端厂商对部署在全市的自助终端设备进行巡检。

今有**维护工程师**到贵单位进行社保卡自助终端（触摸屏）设备的巡检工作，请相关负责人配合进行设备检查、验收，并签字或盖章进行确认。

社会保障卡自助终端（触摸屏）巡检记录单			
设备部署情况			
部署单位名称:		所属区县:	
自助设备品牌:		自助设备编号:	
设备检查内容			
硬件运行状态: 1、设备是否正常运行 2、读卡器状态 3、条码扫描枪扫描测试 4、触摸屏灵敏度检查 5、无线读卡器连接检查 6、无线网卡连接检查 7、凭条打印机检查		状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 移机 <input type="checkbox"/> 网络不通 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 故障 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	
软件运行状态: 1、软件版本检查 2、软件业务组件检查		状态: 最新 <input type="checkbox"/> 升级 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 状态: 正常 <input type="checkbox"/> 升级 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	
巡检确认签字			
巡检工程师签字: 年 月 日		自助终端设置地所属单位负责人(签字或盖章) 年 月 日	

备注: 首信公司联系人: 刘新刚 联系方式: 88511155-7036 15810112719
 此表一式三份, 其中第一联交首信公司存档, 第二联交社保卡服务网点, 第三联工程师保存。

(3) 年底提交自助终端设备的使用、巡检、更换情况统计报告。

3.2.2.2. 管理服务

自助终端的管理服务是为保证自助终端的功能不断优化、发布内容及时更新。

1) 服务内容

(1) 内容维护

通知公告、定点医疗机构信息变更、服务网点信息变更等内容的更新维护工作。

(2) 咨询服务

为自助终端提供 5×8 电话技术支持服务，包括操作软件使用、设备故障排查等。

(3) 优化服务

汇总相关人员对自助终端使用和管理的意见和建议并报用户方，为不断优化自助终端的使用功能提供决策依据。

2) 服务形式

(1) 3 个工作日内处理用户方提交的维护内容。

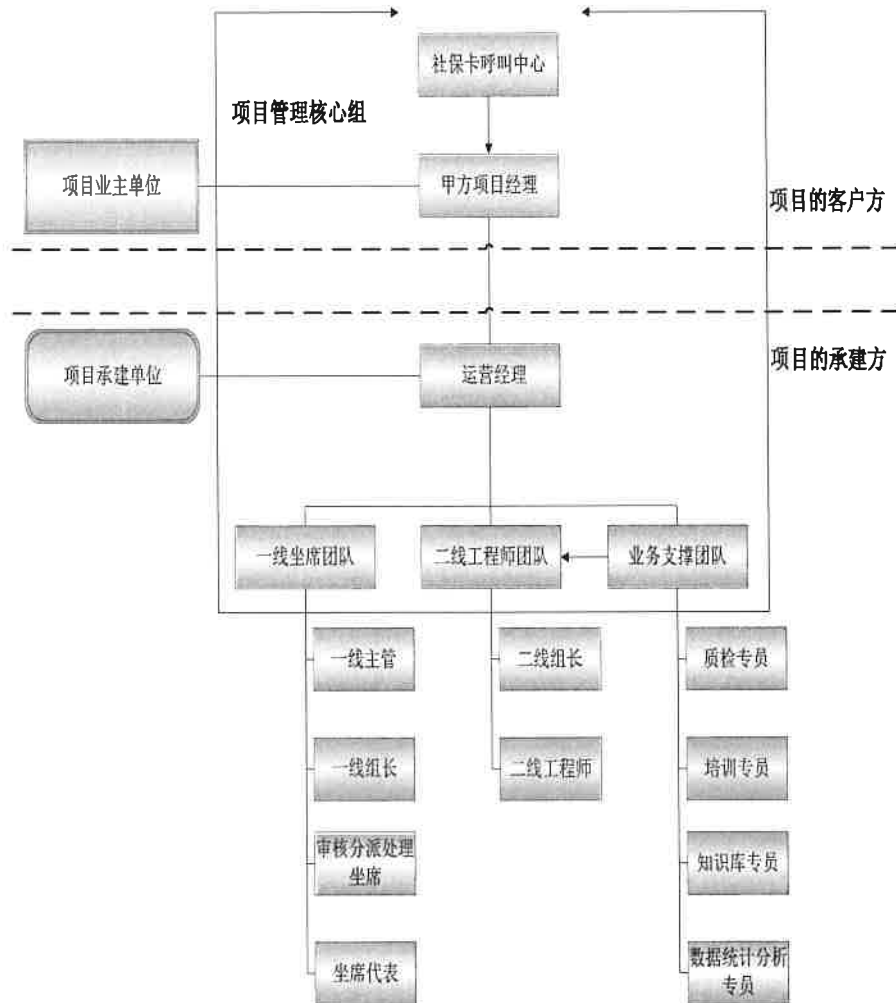
(2) 每月定期将相关人员对自助终端的使用和管理意见和建议上报，协助用户方对自助终端使用功能进行优化。

3.2.3. 社保卡呼叫中心运维

3.2.3.1. 社保卡服务热线服务时间

采用倒班制工作，全年无休，提供 7×24 小时呼叫服务。

3.2.3.2. 社保卡呼叫中心组织结构及岗位职责



由具有政务咨询热线服务外包经验的管理人员担任，热线共有 45 名坐席人员，政务咨询运营经验丰富，是一个讲政治、信得过的集体。

社保卡呼叫中心按照一线坐席与管理坐席 10: 1 的比例进行配置。各岗位职责如下：

1) 运营经理

负责项目整体控制及与甲方客户的工作沟通，对社保卡呼叫中心的需求进行落实、督促与执行，对社保卡呼叫中心项目的执行情况负总责。

确认客户需求，协助客户进行业务系统分析，设计项目服务流程及服务规范，制定服务方案；

按照客户要求的运营目标，合理调配、控制人力和物力资源，确保资源得到最有效的利用；

按照业务流程及规范为客户提供相关服务；

负责运营项目总结，优化服务流程；

持续改进运营管理方法，提出有效的改进措施，保障员工工作热情的同时，做到效率最大化；

根据业务需求提出相关培训需求及预期目标；

负责人员面试选拔、考核等工作，根据业务发展情况，调整相关岗位的工作范围和职责；

培养、辅导并提高管理人员的工作能力与创新意识，帮助部门人员规划职业发展并搭建能够展示其潜能的平台，不断加强部门团队建设；

进行现场巡视，检查现场管理制度执行情况、工作环境、人员出勤与工作状态等，及时发现和解决现场出现的问题；

加强与客户的日常业务沟通及汇报，业务发生变化时及时与客户进行确认，安排人员按时完成并保证知识库更新的及时与准确；

完成交办的其他工作。

2) 一线主管

保障服务水平能够实现。

监督、提高员工的服务品质。

处理各项投诉。

协调各业务组之间的关系。

关注客户满意度，并提出改善意见和建议。

保证服务品质达到 KPI 要求。

与客户保持密切联系。

定期总结，提出流程优化方案。

完成交办的其他工作。

3) 一线组长

保障业务正常运行，服务水平能够得到实现。

监督员工的服务品质。

处理各类升级问题。

解答员工的疑难问题。

协调员工之间的关系，保证其工作热情和整个团队的团结。

对疑难问题进行整理并提交。

完成交办的其他工作。

4) 审核分派处理坐席

将一线坐席无法解答的问题通过系统分派工单至二线工程师。

按照社保卡呼叫中心工单录入标准对工单录入质量进行审核。

5) 坐席代表

接听社保卡服务热线电话；准确解答社保卡的发卡进度查询、补换卡办理状态查询、社保卡个人信息二次采集、社保卡预挂失以及卡片发放、日常使用等咨询。

受理卡片挂失、故障申报、投诉建议等工作。

及时、准确、全面地将电话信息按社保卡呼叫中心规定登记对应工单。

负责及时反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题以及重大紧急的信息。

6) 二线组长

管理二线工程师团队。

保障二线工程师服务质量。

提高二线工程师业务水平和能力。

处理二线工程师服务的升级问题及投诉。

完成交办的其他工作。

7) 二线工程师

处理由一线转入二线的客户电话。

负责疑难问题及升级诉求的电话处理工作。

负责自助终端等硬件故障类问题处理。

负责网点业务咨询类问题。

8) 质检专员

负责通过监听抽查电话对坐席代表服务质量进行监控。

按照社保卡呼叫中心绩效管理标准对服务质量进行评分。

对监听中发现的问题按照相关要求进行一次对一指导。

通过日常质检工作提出培训需求。

进行质检分析及总结，并跟踪、评估质量提升效果。

整理每日突出问题提交运营经理。

提供典型录音案例。

完成交办的其他工作。

9) 培训专员

负责进行素质培训、业务培训、服务技能培训工作。

组织案例分析会、坐席人员业务问题的辅导。

收集整理培训需求、制定培训计划、进行培训通知等工作。

定期更新培训课件、讲义。

培训完毕后，进行相关内容的辅导，对最终培训效果负责。

完成交办的其他工作。

10) 知识库专员

收集需要新建、变更的知识点。

按照审批流程维护知识库内容，做好相关记录。

定期梳理、完善知识库中知识点。

通知相关人员知晓。

完成交办的其他工作。

11) 数据统计分析专员

负责社保卡业务数据统计、分析工作。

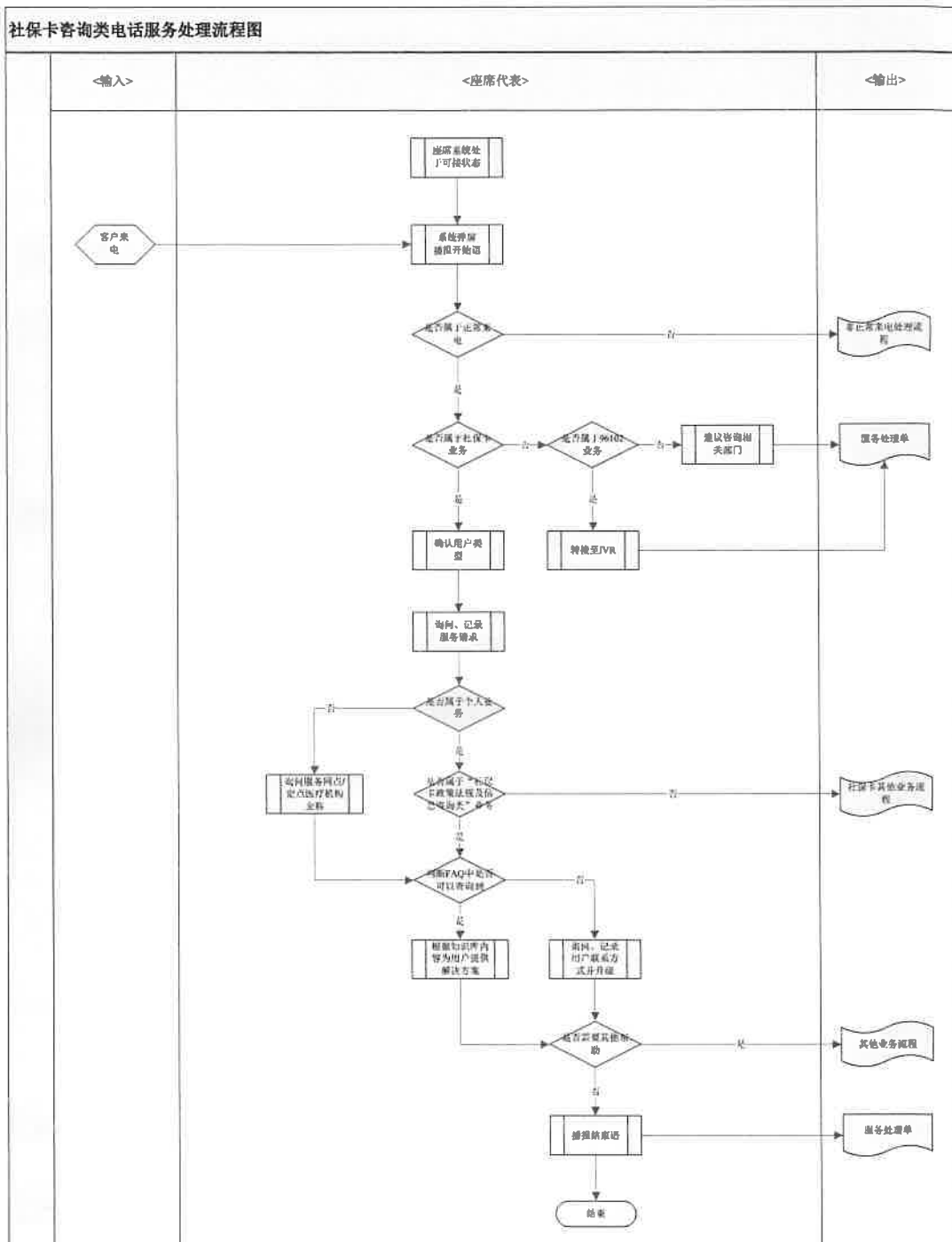
设计符合用户方要求的业务报表，在决策过程中提供给相关部门进行参考。

完成交办的其他工作。

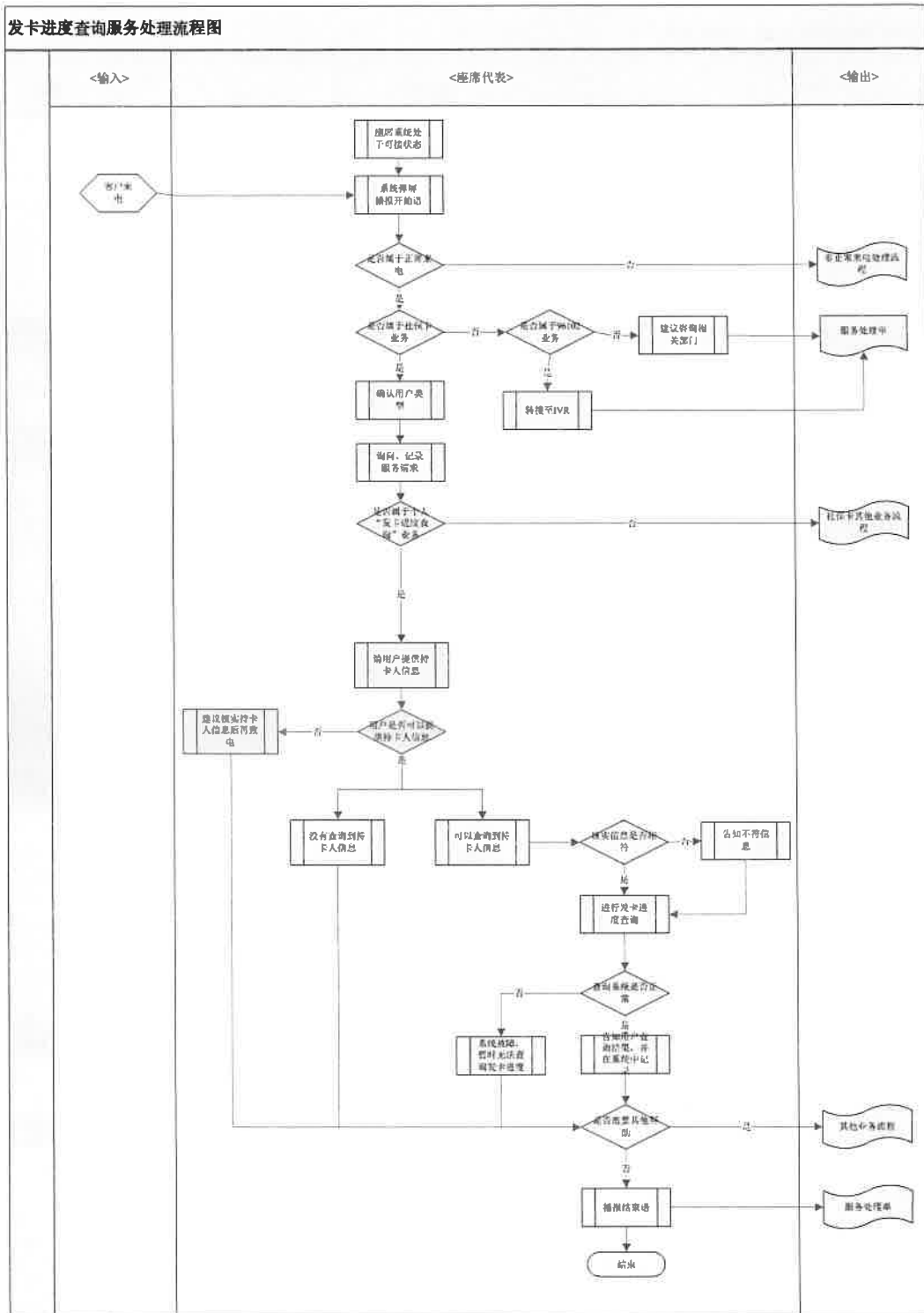
3.2.3.3. 社保卡呼叫中心业务流程设计

根据社保卡呼叫中心服务内容设计如下相关业务流程：

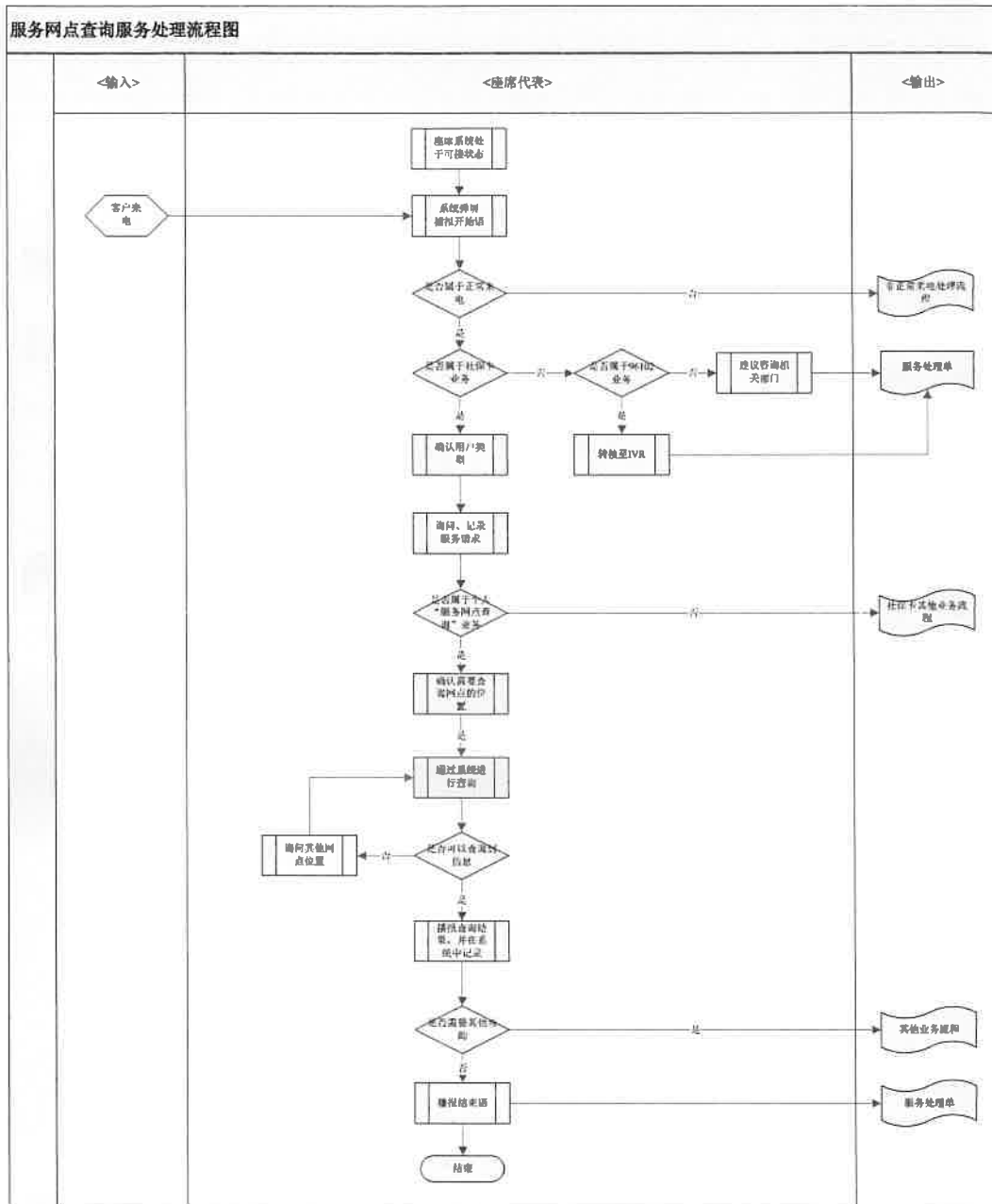
1) 社保卡咨询业务流程



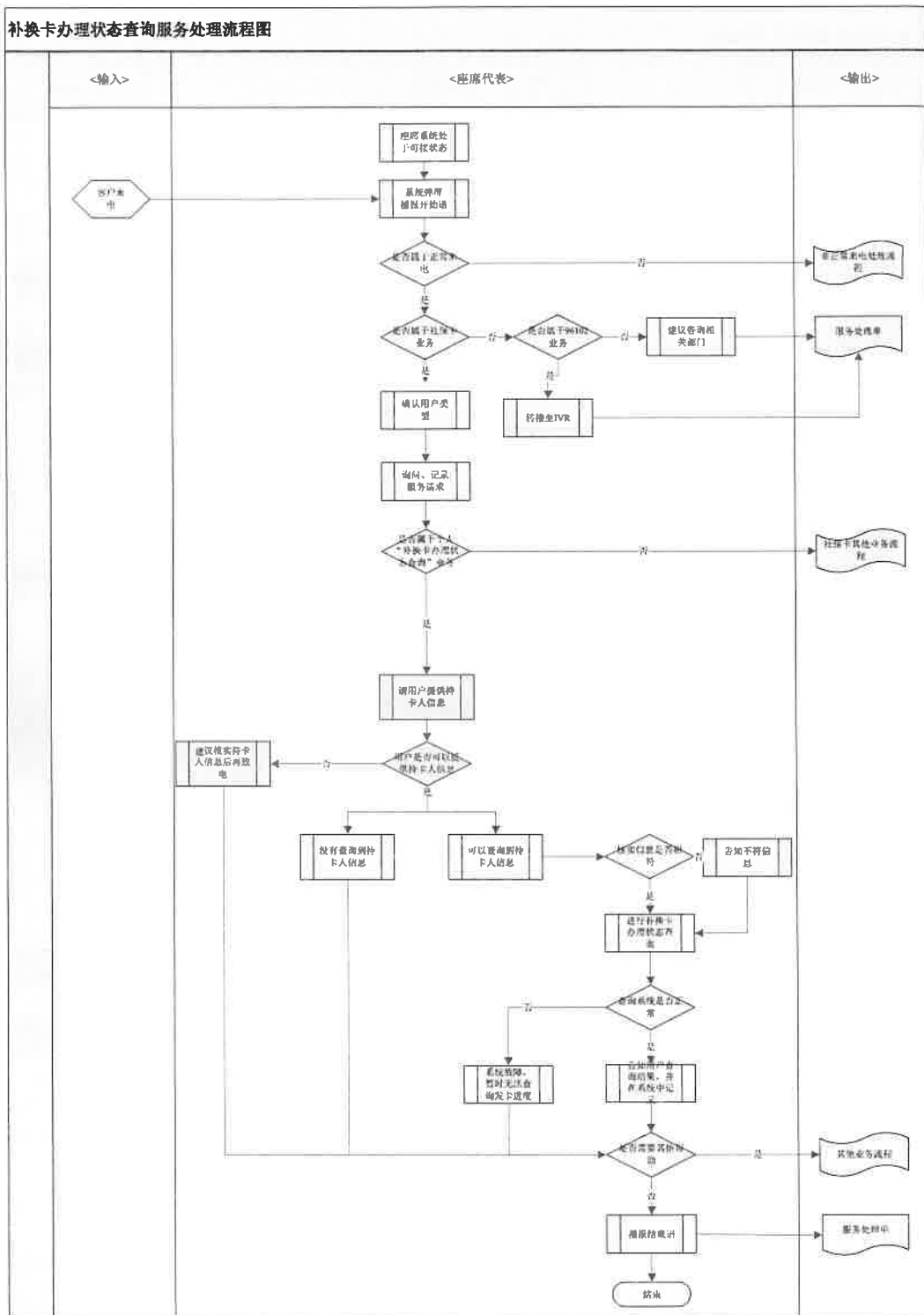
2) 社保卡发卡进度查询业务流程



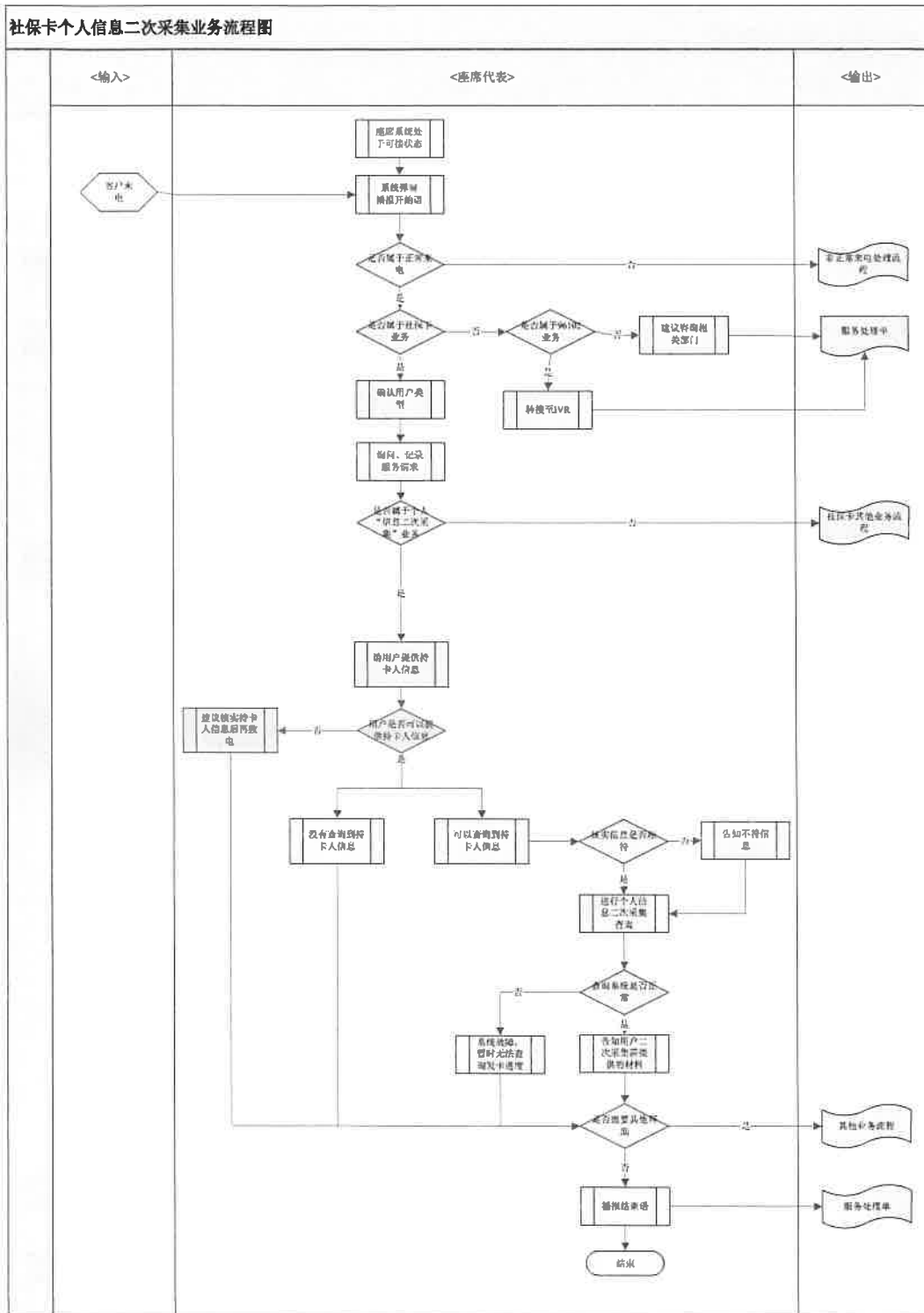
3) 社保卡服务网点查询业务流程



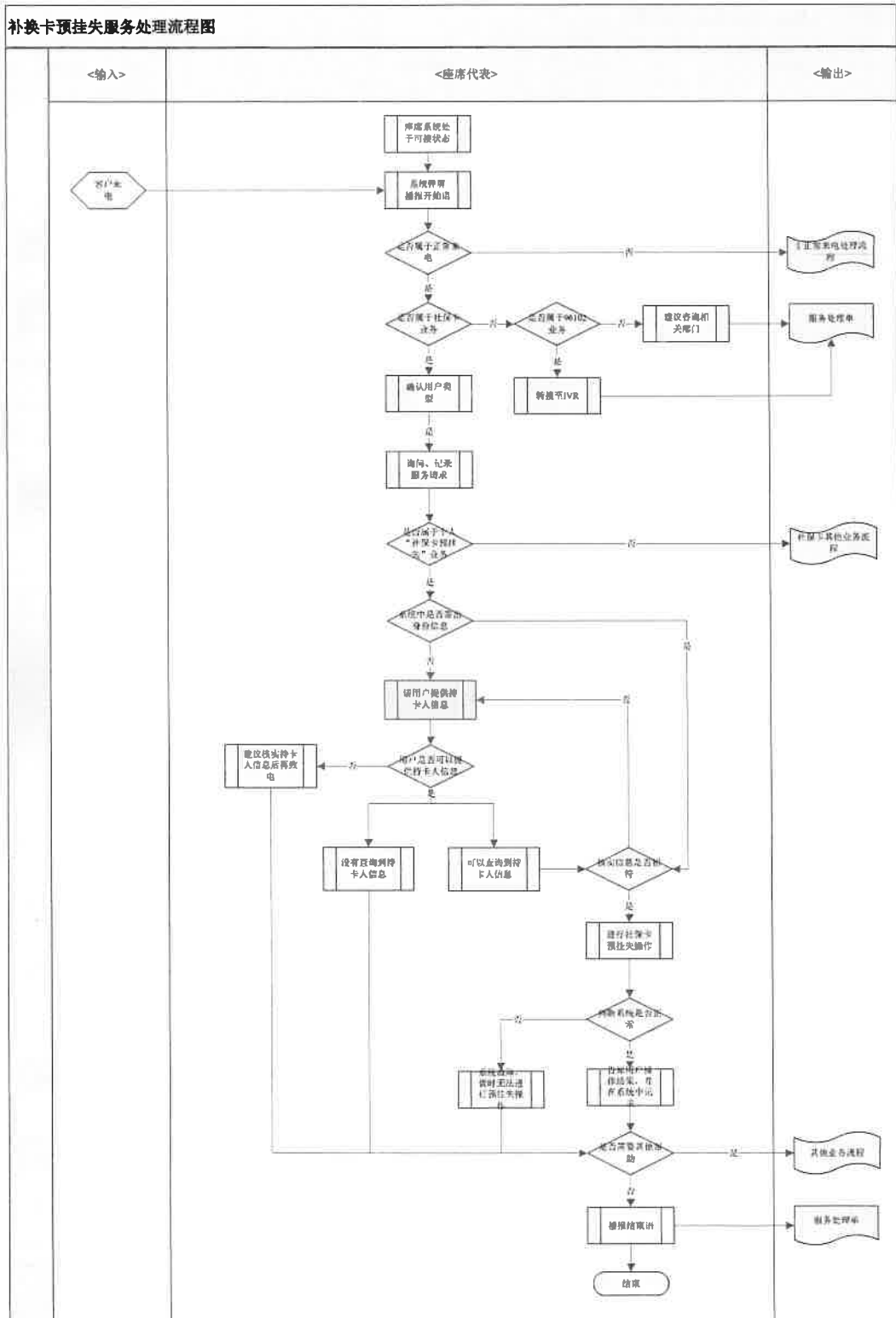
4) 社保卡补换卡办理状态查询业务流程



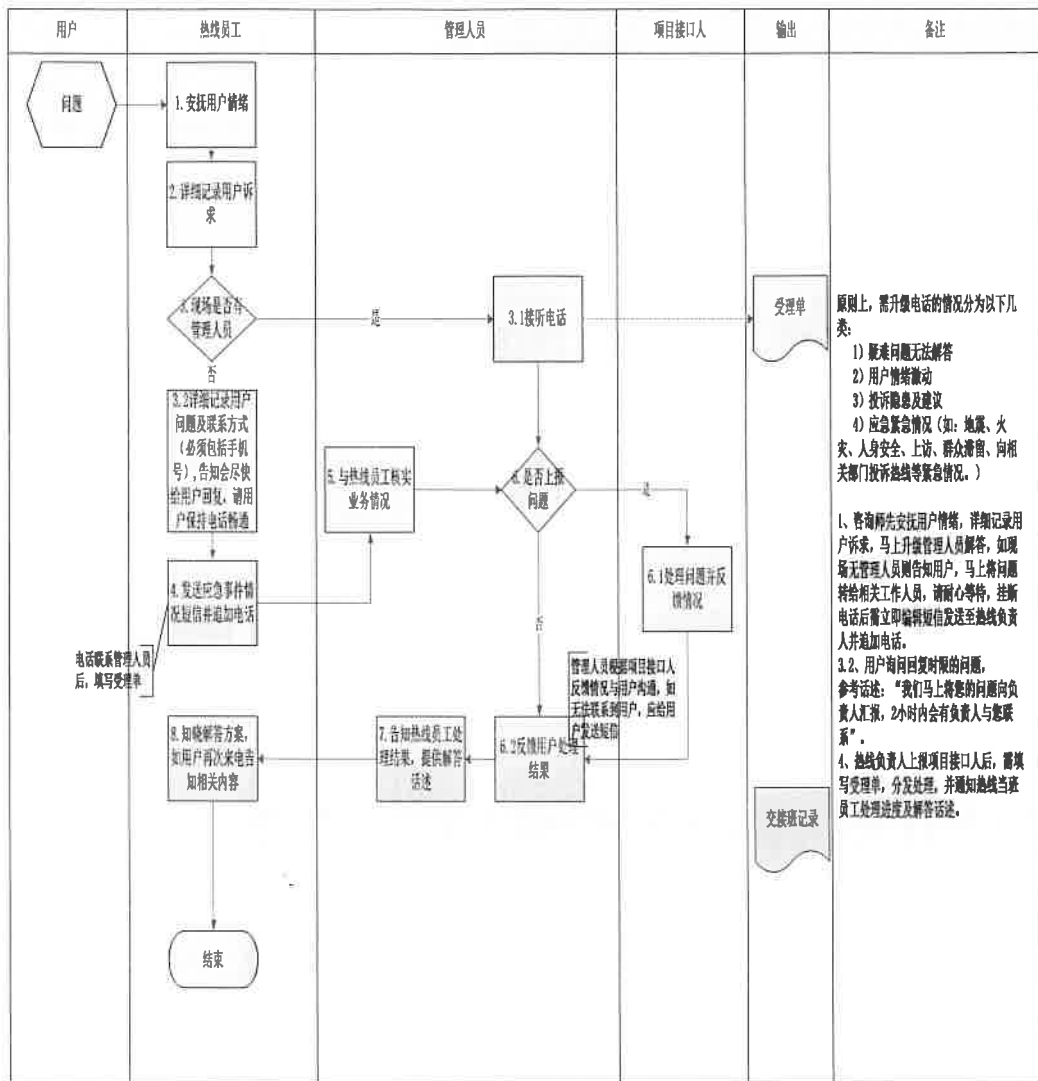
5) 社保卡个人信息二次采集业务流程



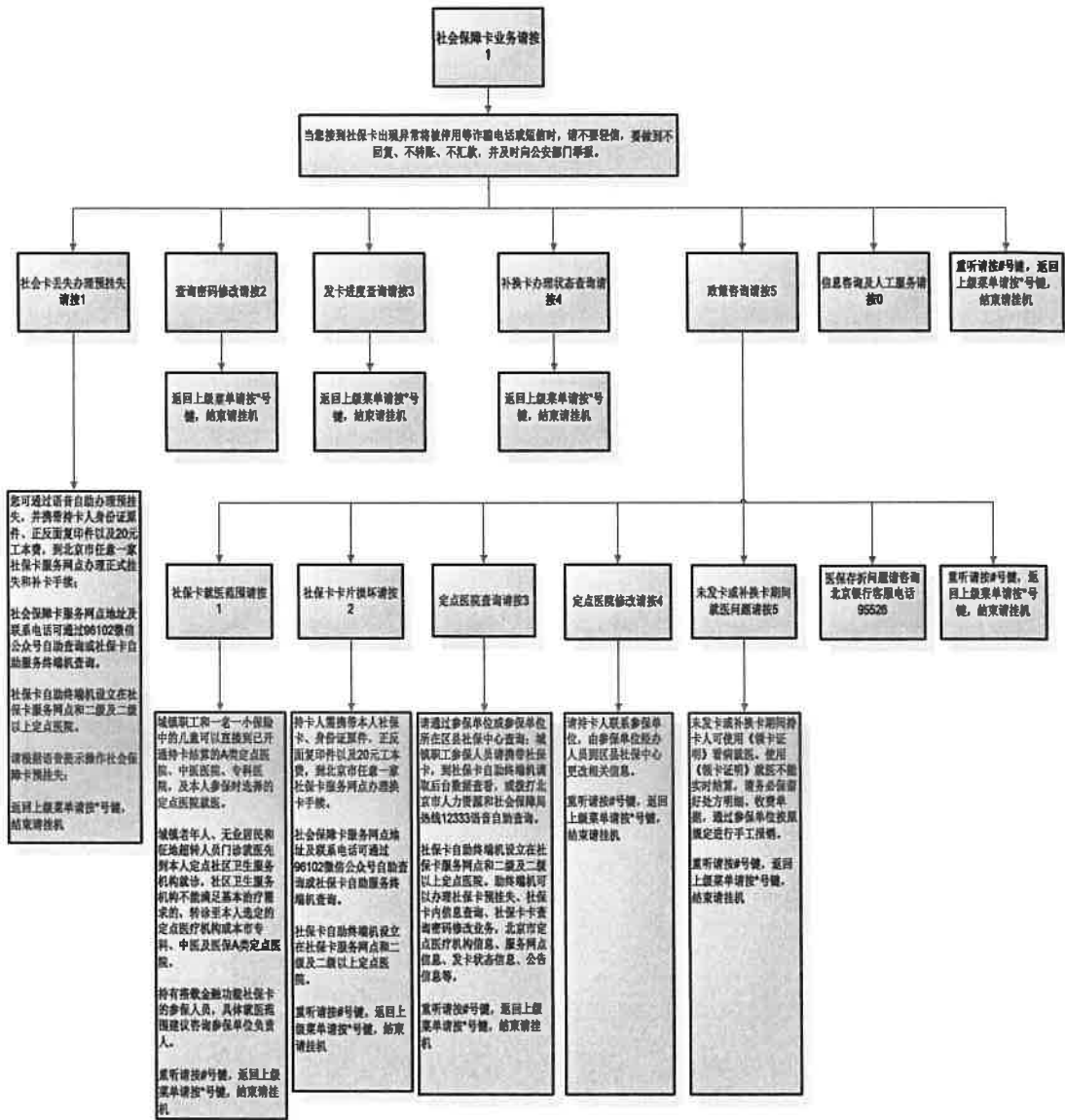
6) 社保卡预挂失业务流程



7) 社保卡投诉、意见建议处理业务流程



8) 社保卡自助语音 (IVR) 流程



3.2.3.4. 社保卡呼叫中心线路及硬件设备

1) 社保卡呼叫中心线路接入

为保障社保卡热线最大规模时的话务量及 IVR 自助并发量, 接入 10 条中继线路, 即人工服务及 IVR 自助服务同时并发量为 300 路。中继线路可根据业务的规模需求随时扩容。

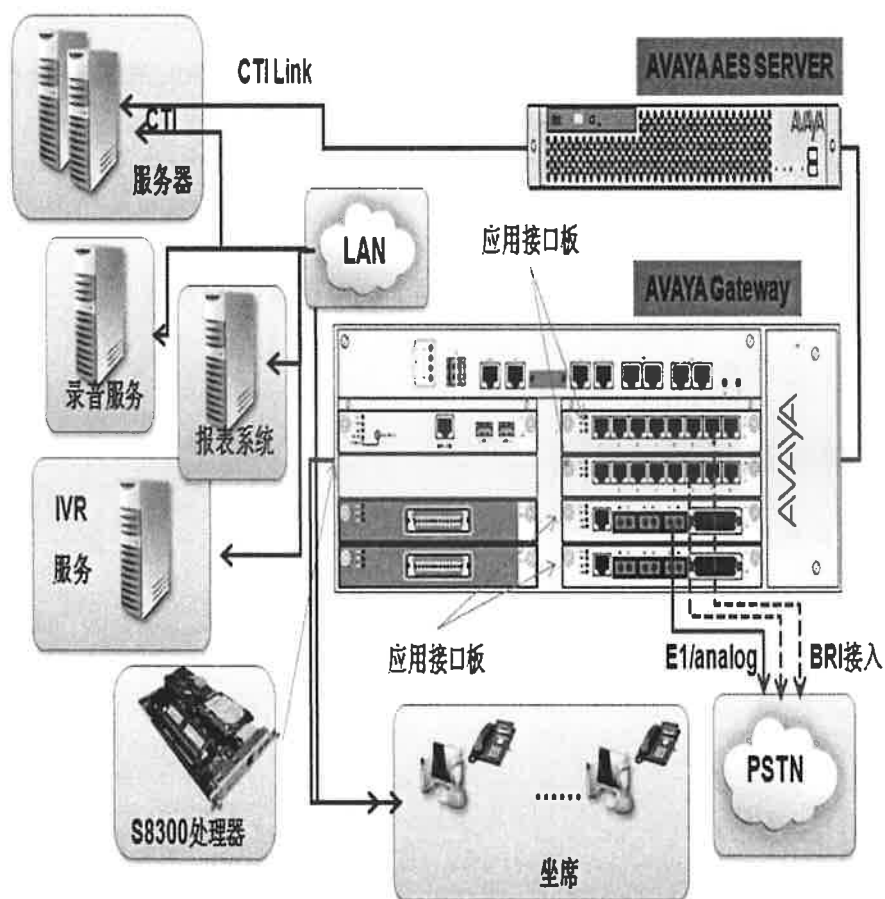
2) 社保卡呼叫中心硬件设备

交换设备：PBX 交换机系统。

服务器：CTI 服务器、IVR 语音服务器、数据库服务器、录音服务器、中间件及业务服务器。

坐席端设备：座席机器、话机、耳麦。

呼叫中心硬件架构如下：



3.2.3.5. 社保卡呼叫中心系统平台建设

1) 社保卡呼叫中心系统平台概述

社保卡呼叫中心系统平台充分结合当前世界上先进的计算机技术、通信技术及 Internet 技术，依托于首都公用信息平台 (CPIP) 和电子政务专网，采用基于 Internet 架构建立的第四代呼叫中心的 CTI 体系结构，利用统一的特服号码，

支持语音、传真、Email、Web、VoIP 等多种交互方式，为客户提供多渠道、个性化的服务。

2) 社保卡呼叫中心系统平台优势

畅通咨询、查询服务以及投诉、意见建议渠道，反映的问题能够及时得到处理。

发挥出电信级平台容量大的特点。

社保卡呼叫中心系统平台专门建立了一整套行之有效的管理流程和机制，具有远程终端查看、每日报表统计、问题及时分发、紧急情况通知，传真记录存档、应急事件处理等特点。

统一平台，便于整体工作模式。

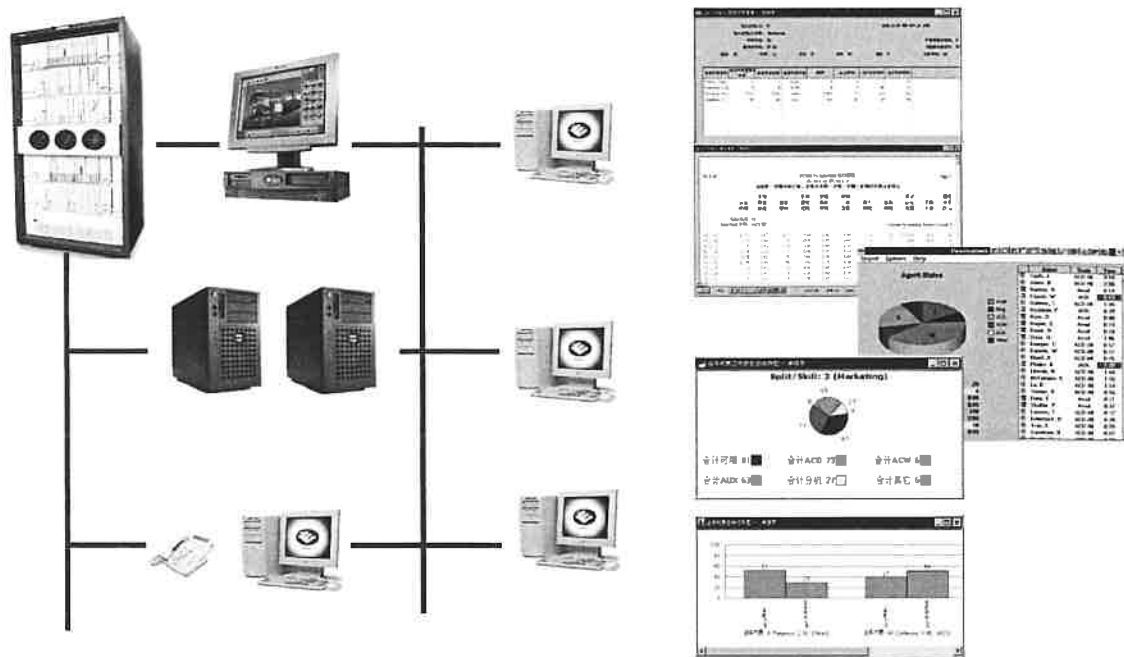
扩展性强，充分考虑到了电子政务系统、GIS 系统的兼容性。

投资少，运营费用低。

技术更新及技术维护专业化。

服务专业化、标准化。

3) 社保卡呼叫中心系统平台结构



4) 社保卡呼叫中心系统平台现有系统设备

用户交换机系统是采用 AVAYA 公司通信系统,使用叠加式机柜、模块化结构,扩容灵活。

系统设计容量: 可以支持 4, 000 条中继线, 可支持 1, 000 个座席。

支持多种接入方式: 电话、传真、短信、EMAIL、WEB 等。

5) 社保卡呼叫中心系统平台服务功能

(1) 电话接入及问题登记

坐席代表负责每周 7 天每天 24 小时的接听电话服务, 受理咨询、查询、预挂失、投诉、意见建议等业务, 同时进行问题的登记。

(2) 问题升级

对于一线坐席无法解答的问题通过系统转交给二线工程师处理。

(3) 数据监控

数据监控是实时有效的对社保卡呼叫中心进行监控和统计。它可以实时监控整个中心的当前数据, 可监视坐席、中继线、队列、IVR 等的状态, 查看坐席服

务状态及接听量、平均通话时长等各种指标，通过各项实时记录提供坐席组、中继、队列、IVR 等多种综合分析实时统计报告。

(4) 工单管理

社保卡呼叫中心系统平台可按时间顺序显示历史工单列表以及状态，点击具体条目可以查看详细信息。可通过接入时间、记录编号、坐席 ID，接入方式、咨询人姓名等多种条件组合查询工单信息，包括工单登记的详细信息、处理进度、处理状态、处理情况记录等。

(5) 电话录音

筛选条件		开始日期	开始时间	时长大于	坐席号	被叫号码	呼入口
结束日期	2008-06-23	2008-06-02	11:06	30	8212		呼出口
			11:06	时长小于	分机号	主叫号码	
[查询]							
录音文件							
主叫号码	开始时间	结束时间	通话时间	方向	文件名称		
0431114	2008-6-17 20:54:00	2008-6-17 20:57:00	2:12	呼入	67873636_20080617205		
13064099090	2008-6-2 9:00:00	2008-6-2 9:01:00	33	呼入	58698886_20080602090		
045111400000	2008-6-2 15:42:00	2008-6-2 15:43:00	1:00	呼入	67873636_20080602154	[播放] [下载]	
0431114	2008-6-2 16:18:00	2008-6-2 16:21:00	3:00	呼入	67873636_20080602161		
03120312114	2008-6-2 16:21:00	2008-6-2 16:24:00	1:56	呼入	67878885_20080602162		
059111400000	2008-6-2 9:34:00	2008-6-2 9:36:00	1:40	呼入	58698886_20080602093		
045111400000	2008-6-2 16:30:00	2008-6-2 16:32:00	75	呼入	67873636_20080602163		
045111400000	2008-6-2 9:32:00	2008-6-2 9:34:00	1:02	呼入	67873636_20080602093		
045111400000	2008-6-2 15:58:00	2008-6-2 16:01:00	2:27	呼入	67873636_20080602155		
67521855	2008-6-2 16:27:00	2008-6-2 16:30:00	1:92	呼入	58698886_20080602162		
04321140	2008-6-2 16:32:00	2008-6-2 16:35:00	1:67	呼入	67873636_20080602163		
0431114	2008-6-2 16:05:00	2008-6-2 16:08:00	1:05	呼入	67873636_20080602160		

录音管理负责对通话进行全程录音，以及录音文件格式转换、录音文件存储、管理等功能。录音支持集中录音和分布式录音两种模式，可以满足实时录音以及统一录音维护、管理的要求。

音频及相关文字记录保存在社保卡呼叫中心平台系统内至少一年备查，可随时通过业务系统利用日期、时间、通话时长、主被叫号码、工号、业务类型、呼叫次数等条件组合检索回放，用于评测坐席代表服务情况；超过一年的录音文件迁移至存储服务器中进行保存，并支持实时调取。

(6) 电话会议、转接

对于疑难问题、紧急问题实现的电话会议、转接功能。

(7) 办理结果电话回复

对于需要回复办理结果的，可通过系统直接进行电话回复。

(8) 问题统计、上报

社保卡呼叫中心系统平台统计报表根据甲方客户要求针对各信息情况进行统计。包括但不限于以下几种统计报表；

- 综合统计表：按月统计一年内电话受理电话情况。
- 受理电话分类综合对比统计表：对比本期、同期、上期受理电话情况；本期、同期、上期可按年、月、季度统计，用户可选择统计项。
- 通过被记录信息快速灵活的统计数据，可直观反映社保卡呼叫中心热线服务中的热点、难点、典型性等问题。

(9) 话务报表

报表可分为两大类。第一类主要反映有关电话呼入量、接听能力、坐席服务质量的统计，第二类为对社保卡呼叫中心系统各类业务的统计。

第一类的报表包括：

- 系统电话量的统计
- 坐席员工作时间统计表
- 坐席员服务情况统计表

第二类的报表包括：

- 咨询业务统计报表
- 查询业务统计报表
- 诉求业务统计报表，包括：按部门统计诉求、按业务统计诉求

系统电话量统计表的数据来源于交换机记录的数据，其他报表的原始数据记录在数据库的流水表中。每晚 12 点后，系统自动启动后台的统计程序，统计当天的坐席员工作量和系统的业务量并存储在数据库中。用户得到的统计报表是将已统计好的中间结果从数据库中取出，经过简单的运算写到 excel 表格，并以系统定义的名称存储在计算机中。

3.2.3.6. 社保卡呼叫中心工作职场

首都信息发展股份有限公司呼叫中心，坐落于北京市西城区裕民东路3号京版信息港大厦6层，地理位置优越，交通便利。职场面积共计1135平米，配有独立的IDC机房、员工餐厅、会议室等，坐席工位100席，能够满足社保卡呼叫中心所有职场配置要求。



3.2.3.7. 社保卡呼叫中心服务 KPI 指标

为保障社保卡热线的服务质量，首都信息发展股份有限公司呼叫中心承诺达成如下关键 KPI 服务指标：

1) 社保卡热线人工接通率大于等于 70%

计算公式：接听电话量/（接听电话量+放弃电话量）*100%

2) 社保卡热线客户投诉率小于等于 0.01%

计算公式：投诉总量/电话接听总量*100%

3) 客户满意率大于等于 95%

计算公式：客户满意的电话数量/总接听电话数量*100%

4) 监听电话通过率大于等于 90%

计算公式：监听电话通过（75分以上电话为通过电话）数量/监听电话数量*100%

5) 业务差错率小于等于 0.2%

计算公式：错单数量/接待单数量*100%

6) 平均应答速度小于等于 5 秒

计算公式：振铃时长/接听量

7) 平均处理时长小于等于 30 秒

计算公式：话后处理时长/接听量

3.2.3.8. 社保卡呼叫中心运营管理方案

3.2.3.8.1. 人员管理

1) 人员招聘

坐席代表要求各岗位大专以上学历人员不低于总数的 75%，其余人员不低于中专、高中以上学历，具有客服行业工作经验的人员不低于总数的 50%，并且按照一线坐席与管理坐席 10：1 的比例进行配置。

➤ 招聘标准

具有中专、高中以上学历，大专及以上学历者优先。

具有团队合作精神，能够承受工作压力。

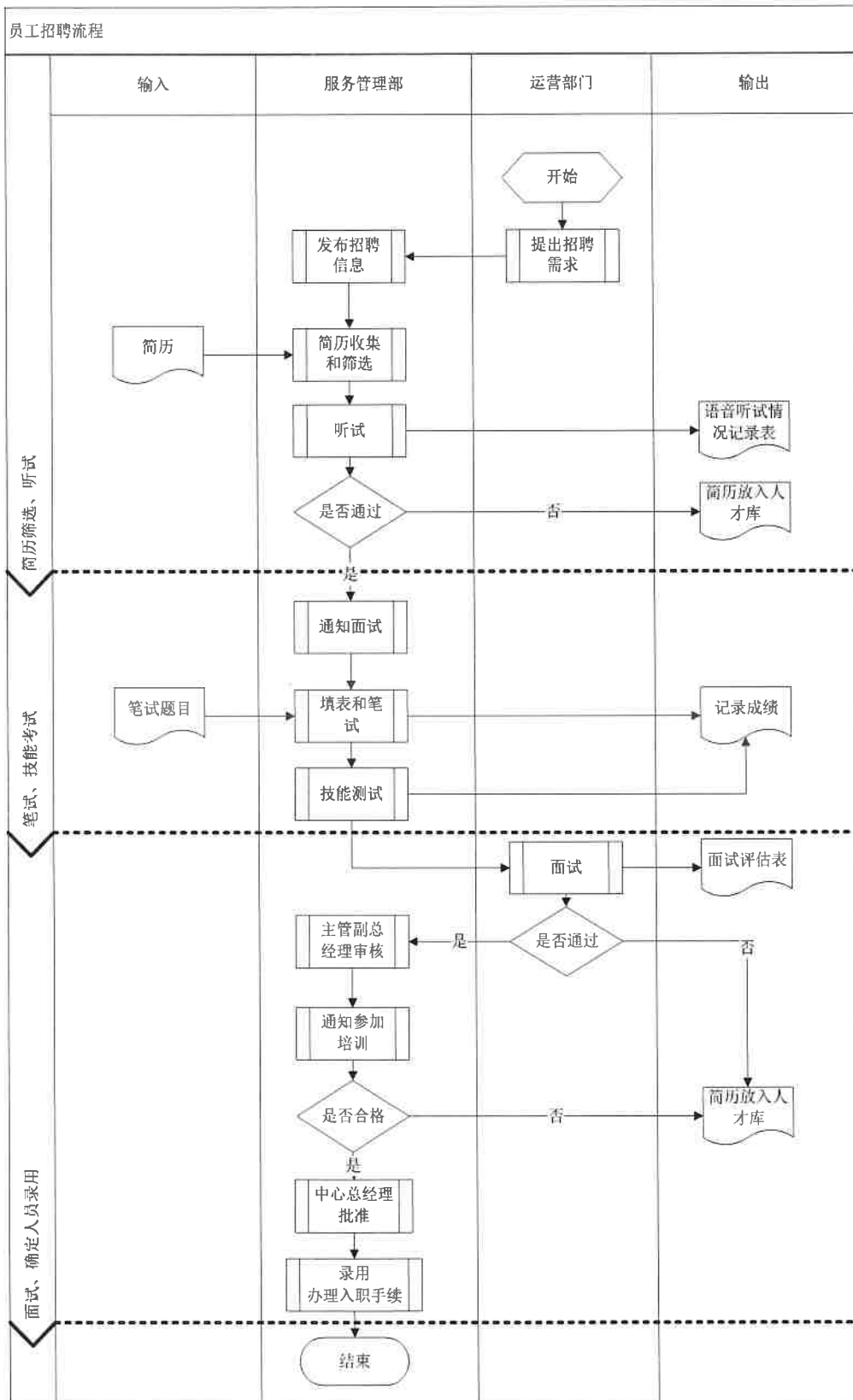
普通话坐席普通话发音标准、语音亲切、表达流利。

具备良好的情绪控制能力，具有较强的语言表达能力。

具有计算机操作基础。

有客服行业工作经验者优先。

招聘流程



2) 人员培训

首都信息发展股份有限公司呼叫中心具备完善的培训管理制度,安排专业的培训专员,按照具体业务要求组织编写培训教材,包括:素质技巧培训、业务知识培训、话务操作系统培训、服务技能培训等内容,有效组织新坐席入职培训和老坐席日常在职培训。

(1) 入职培训

新招聘员工首先进行素质培训、服务技巧、社保卡专业知识等培训,培训周期 10 个工作日左右。

(2) 素质培训

为新入职员工进行呼叫行业素质培训,注意基础素质的培养和树立:

课程名称	授课方式
呼叫中心基础知识介绍	课堂讲授
客户服务基础	课堂讲授
服务礼仪	课堂讲授、案例分析
倾听及沟通技巧运用	课堂讲授、案例分析
语音、语调、语速的掌控	案例分析
特殊事件处理及客户投诉处理	实例模拟
积极心态的培养	课堂讨论
团队精神/熔炼	团队活动

(3) 业务培训

为新入职员工提供社保卡热线业务知识、业务流程、常见问题及其他业务要求等方面的培训。

(4) 话务操作系统培训

为坐席人员提供话务操作系统、业务系统、知识库系统等培训,确保坐席熟练使用各类系统,提高服务效率。

(5) 服务技能培训

为使服务技巧与业务知识紧密结合，根据业务学习阶段，组织角色扮演、旁听、线上模拟等，以便使员工能够灵活运用各项业务知识，服务技能达到岗位要求。

在基本满足上岗要求时，视具体情况辅以现场实习，以保证能够灵活运用各项业务知识。

（6） 培训考核

所有培训结束后，分别对所学内容进行考核，考核成绩达到要求后方可参加下阶段的培训。

（7） 在职培训

（8） 业务变更及新增业务培训

业务发展过程中有新增服务、新政策出台、操作流程等业务变更时，会根据相关资料，制定呼叫中心业务培训计划，并对坐席人员进行业务培训。

（9） 服务技巧培训

入职不满一年的坐席人员由于经验不足，在接听电话过程中容易出现引导不准确的情况，针对共性问题，培训专员通过案例分析、总结经验等方式组织坐席人员进行服务技巧培训。

（10） 二线工程师培训

定期为二线工程师进行培训，提高二线工程师的业务水平和业务能力，确保能够独立顺利的完成问题处理。

（11） 一对一辅导

针对质检监控过程中发现个别坐席人员存在的业务流程不熟悉、答案不标准等问题，培训专员对其进行一对一辅导工作，以提高坐席人员的服务水平。

（12） 业务学习

业务学习，即“回炉”培训。业务开展一段时间后，坐席人员对热点业务掌握情况较好，对于咨询量较少业务的熟练程度逐渐下降，培训专员不定期针对薄弱知识点或近期将要成为热点业务的知识点进行培训。

（13）待岗培训

对于不能胜任本岗位工作要求的坐席人员，针对存在问题进行在职待岗培训，培训合格后方可重新上岗。

（14）培训效果评估

（15）问卷调查

培训结束后，受训人员根据培训内容的实用性、培训方法的适合性、培训专员对课程掌握的熟练程度、培训专员的授课水平等方面做出课堂反馈。

（16）课后测试

通过试卷考评方式，考核受训人员对培训内容的掌握程度，从而反映培训效果。

（17）模拟测试

培训专员随机选择参加培训的坐席人员进行模拟测试，确保最终的培训效果。

3.2.3.8.2. 日常管理

1) 排班机制

采用系统排班与人工排班相结合的排班方法，结合员工出勤率、占用率，合理安排人员班次。根据业务情况及每日具体情况安排各班人员，及时补充班次，使当班人数与话务量波动情况最大程度吻合。

➤ 备班安排

为保证坐席人数不受员工出勤率的影响，会为每个班次安排备班人员。如出现坐席请假情况较多时，立即通知备班人员进行补充，最大限度地保证热线的服务水平。

2) 日常管理制度

运营现场日常管理制度是体现专业化客户服务的直接保障，通过适当的管理架构达到有效执行。主要包括：

(1) 考勤制度

员工请假需提前申请，病假至少提前一小时申请，事假需提前一天提出申请，得到批准后方可休假，否则按旷工处理。

员工如不能按时到岗，应至少在规定上班时间前 1 小时通知上级主管，如无法联系上级主管，需跨级向更高层领导请示并说明原因，未经同意擅自缺勤的视作旷工。

工作时间内严禁擅自离岗。

坐席代表上班时需提前 5 分钟到岗并开机，检查设备是否正常，做好接听电话的准备，上班时间准时登录系统；其他工作人员提前 5 分钟到岗就位。

坐席代表用餐时间以排班安排为准。

(2) 纪律要求

上班期间佩戴工牌。

坐席代表要求坐姿端正，谈吐文明，注重仪表、仪容。

工作区内严禁吸烟、喧哗、嬉闹、聊天、睡觉、相互干扰。

工作时不得怠慢拖延，严禁看杂志、报纸，上网聊天、浏览与工作无关的网页。

注意保持工作环境，负责自己工作台和屏风玻璃的清洁。

禁止在工作区内吃东西。

（3） 保密管理

不得以任何形式（U 盘、光盘、邮件、移动硬盘、文本等方式）将客户及系统相关资料、记录带离工作区。

不得对系统内任何资料、信息进行擅自修改。更改信息应经过主管领导批准。

（4） 仪表着装要求

进入现场应保证仪表端正，不浓妆艳抹，不留奇异发型（包括但不限于光头）；

进入现场应着整齐，不穿着奇装异服，不佩戴奇异配饰，不准穿背心、拖鞋，不准带帽子等；

不得穿着、佩戴其他与现场环境不协调的服饰。

（5） 工作环境

坐席代表工作台应保持清洁整齐，耳麦挂至前方隔断板中间位置。

禁止将食品放置在工作台范围内。

工作区内，应关闭私人手机，如有急事可使用管理办公电话，严禁使用业务电话打私人电话。

（6） 交接班、换班

坐席代表因个人原因需要换班，需提前 1 个工作日提出申请，经管理人员批准后，填写《换班记录单》方可进行调换。

禁止私自换班、替班。

应准时接班，接班人员到位后交班人员方可下班，交班人员应按正常退席程序将工号退出，归位座椅。接班人员应检查机线设备的完好情况和机台卫生情况，登录系统后仔细阅读通知和广播，交接过程中，严禁在工作区内大声喧哗。

（7） 故障处理

系统出现故障时，应立即通知相应运维人员，所有人员应积极配合，并服从现场管理人员的统一调配；

运维人员在接到故障报告后，应及时做出响应，对故障做出判断，并采取相应措施尽快恢复系统正常运转；

故障排除后运维人员应填写故障记录；

若由于运维人员原因造成故障不能及时解决或造成严重后果，将视情节严肃处理；

在故障期间及恢复期间，所有工作人员应积极配合，统一口径和措施，不得私自对客户进行任何规定以外的解释，严禁擅自离位、休息，服从管理人员统一的工作安排。

3.2.3.8.3. 质量管理

质量管理是为提高热线服务的质量，规范业务监控环节，根据 PDCA 循环法则，对热线运营中发现的问题进行持续改进。

建立质量监控系统，实时监控与事后监控手段相结合，通过实时监控实现对技能组、坐席状态、话务线路等热线运行情况监控，有效地保证坐席的服务质量；通过事后监控听取录音，了解坐席的服务情况，为坐席打分，及时发现与调整日常运营中存在的问题，保证服务质量不断提高。

1) 设定质检监控标准

按照业务分类和相应的服务标准，制定社保卡热线质检监控标准，设置质量监控检查点，按照一通电话违反的考查点进行打分，各通电话的得分平均加权后即最终监听监控成绩。

2) 制定质检工作计划

质检专员根据业务开展情况，每月制定出下个月度《质检监听工作计划》，确定合理的抽样比例。

3) 录音抽取原则

根据对来话业务类型及通话时长等因素进行把握。

兼顾话量高峰和低峰，各个班次，对监听时段进行把握。

4) 电话通过标准

一通电话的监听成绩不低于 75 分，则此通电话通过，低于 75 分则此通电话为不通过。

5) 监听改进

对于存在不足但成绩通过电话，坐席人员进行相关业务知识的学习和改进。

对于未通过电话，由质检专员填写《个人绩效改进单》，对该坐席人员进行一对一辅导，并将辅导的具体情况记录在《个人绩效改进单》中。

一对一辅导结束后，在《个人绩效改进单》中填写改进小结。

6) 质检监控报告

每月完成对上月度监听工作的统计分析，形成《质检监控工作报告》。

7) 质检人员工作守则

质检人员必须坚持客观、公正的立场，严格执行质检标准，不得徇私情。

及时采取校准会议方式，解决质检监控过程中出现的争议，并形成会议纪要。

对出现重要差错或连续多次出现差错的质检人员，将视情节予以相应处罚，直至免除质检监控工作资格。

3.2.3.8.4. 绩效考核管理

首都信息发展股份有限公司呼叫中心拥有一套成熟的绩效管理体系，主要对现场管理人员、坐席人员的工作任务量、工作质量、服务技能、业务考核、工作纪律等方面进行量化考核，通过量化考核得到的数据信息对坐席人员进行定位、分析，通过激励机制与淘汰机制实现整体水平的最优化。从而及时、全面、客观地反映运营、流程、人员及财务绩效的情况，并为运营管理的持续改进提供决策依据。

考核内容可以归纳为：工作数量、工作质量、业务考核、服务态度、出勤情况、劳动纪律、行为规范。

1) 绩效考核标准

根据员工岗位设置相应的考核项和权重，采用百分制评分方法，根据员工当月绩效考核成绩评定绩效等级，等级分为 A、B、C 三级。

2) 考核周期

三种类型的考核周期：年度考核、季考核、月考核，可以根据热线实际情况，选择其中一种或多种周期进行考核。

3) 考核方式

两种检查方式：每天录音抽查、自检，管理人员现场检查。

4) 绩效考核内容

根据员工岗位设置，绩效考核分个人绩效考核和管理绩效考核部分，每部分考核内容根据工作内容设置相应权重。

考核项	考核子项
个人绩效	监听监控评分
	个人 KPI 评分
	业务考试
	业务差错
	休息超出限定次数
管理绩效	专项工作评分
	日常管理评分
	运营管理 KPI 成绩
	其他工作评分

A. 监听监控评分

按照监听打分要求，对电话录音进行评定，分数加权平均后得出本月监听监控成绩。

B. 个人 KPI 评分

按照呼叫中心 KPI 指标分解情况，每月会对员工应答速度、班次执行情况、平均话后处理时长、平均通话时长等指标进行评分。

C. 业务知识评分

每月根据各业务情况进行业务考试，根据知识库内知识点编制的题库试题，随机抽选进行考核。

D. 业务差错

接待单检查与质检录音一起进行考核。业务差错采用倒扣最终业务绩效的方式。单据数量与接听电话量不符、单据与电话内容不符、被审核人退回、关键信息错误、客户反馈有问题单据均计为错单。

E. 休息超出限定

员工休息时长及次数考核采取抽查方式，将考核周期平均分时间段，在上述时间段随机抽取若干天进行考核，并将抽查结果计入当月绩效考核成绩。

F. 专项工作评分

根据座席管理岗位的岗位职责要求，分配专项工作并对完成情况进行考核。

G. 日常管理评分

日常管理主要是对管理人员日常管理具体工作内容进行规定，并对完成情况进行考核。

H. 运营管理 KPI 成绩

考核项	指标计算方法及标准
接听率	当月接听电话量/呼入电话量
投诉数量	当月投诉数量；分为服务技巧投诉与服务态度投诉
监听电话通过率	当月监听电话通过数量/监听电话数量
业务差错率	当月所有业务类型和业务方式中发生的差错数量/所有业务数量
应答速度	当月振铃 5 秒内接起的电话量/所有接起的电话量

运营管理 KPI 考核指标主要是对管理人员的运营管理效果进行规定，根据前一周期指标数据通过最小方差算法（均值±标准差）设定或调整。

I. 其他工作评分

对管理人员安排的其他工作的完成情况进行考核。

5) 激励与处罚

为了奖勤罚懒，强化员工的责任心，将服务质量的优劣和奖金、待遇挂钩，按照不同的职务所承担责任的大小，制定出不同等级的工资、奖金的分配标准。强化连带责任追究。

A. 表扬奖励

在班前会上组织全体员工进行学习，将“表扬处理表”张贴在通报栏进行公示表扬一周，并有现金奖励。

对于用户通过表扬反应员工成绩突出，贡献卓越的，将视具体情况进行表彰或奖励。

B. 投诉处罚

服务态度投诉：现金处罚，情节严重可采取降级、待岗培训或予以辞退处理。

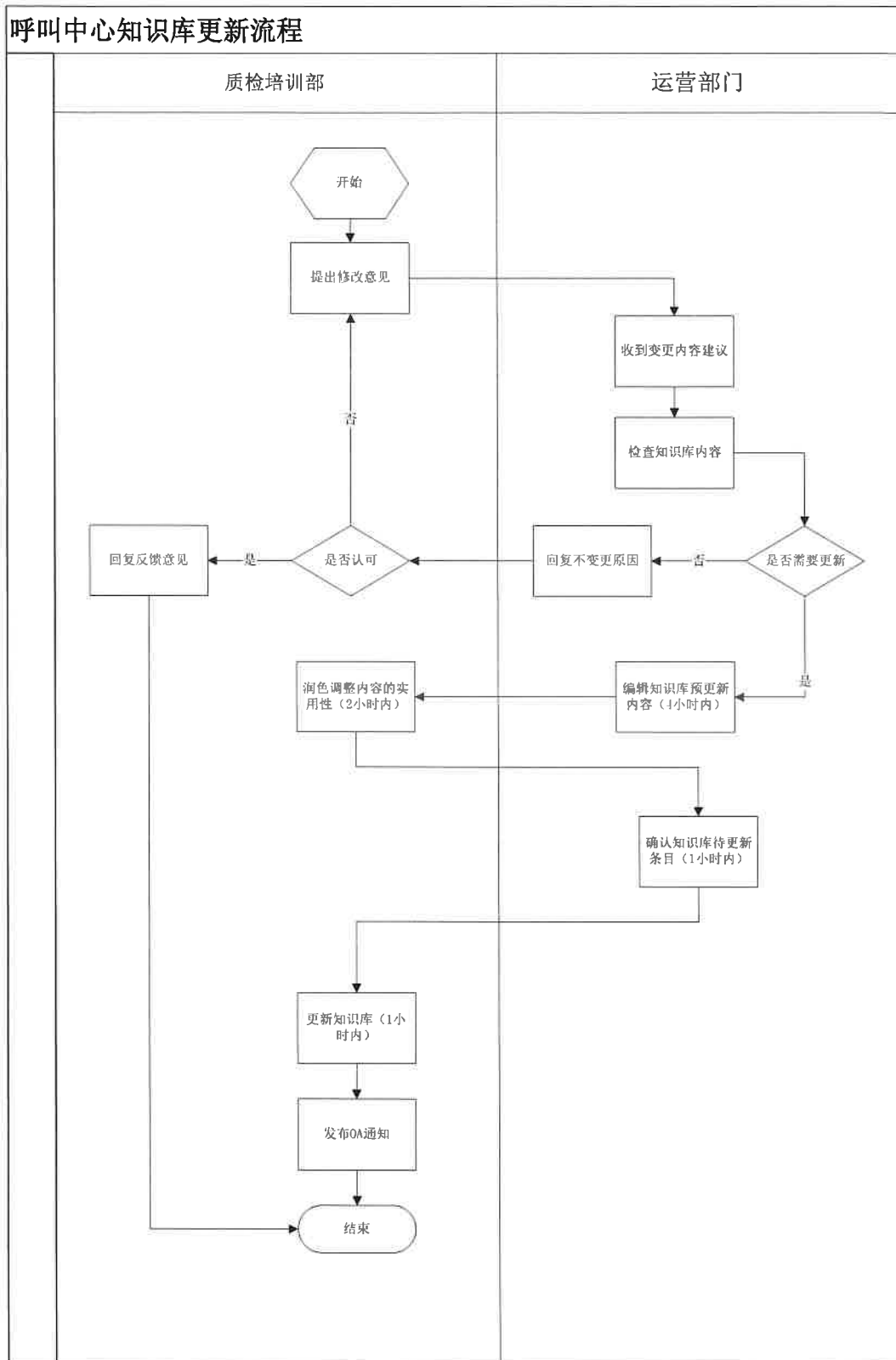
服务技能投诉：现金处罚，视情节可采取降级、待岗培训等措施。

3.2.3.8.5. 知识库管理

知识库的内容将涵盖用户服务的方方面面，尽可能在第一位坐席人员接通电话后，就能有效解答用户的问题。只有在必要的时候，才将问题进行升级至二线工程师处理。

社保卡呼叫中心将制订完善的知识库信息录入审批管理制度及维护规范，确保知识库撰写、更新等各项工作顺利进行。内容包括：知识库专员对收集来的知识点进行汇总、整理、归类，同时核对各知识点的正确性，然后编辑知识点更新内容。信息确认，以保障知识库内容符合对外服务内容。知识点更新完毕，再次审核内容后发布。

知识库更新流程



3.2.3.8.6. 统计分析管理

1) 热线话务报表

社保卡呼叫中心将使用专业完善的统计分析管理工具,全方位的统计出各种时间段、业务组中员工的详细服务信息,管理人员可以在最短的时间内检验坐席人员的工作情况,达到对坐席人员监控、监督、督促的目的。

定期对坐席人员的话务量进行实时统计,包括:话务量对比统计、呼叫时长明细、平均通话时长对比等多种话务量统计,可以从话务量角度反映坐席人员的工作量,通过分析总通话时间和平均通话时间反映出坐席人员处理问题的能力。

2) 社保卡业务报表

设计符合用户方要求的业务报表,在决策过程中提供给相关部门进行参考。表样如下:

社保卡服务热线工作周报

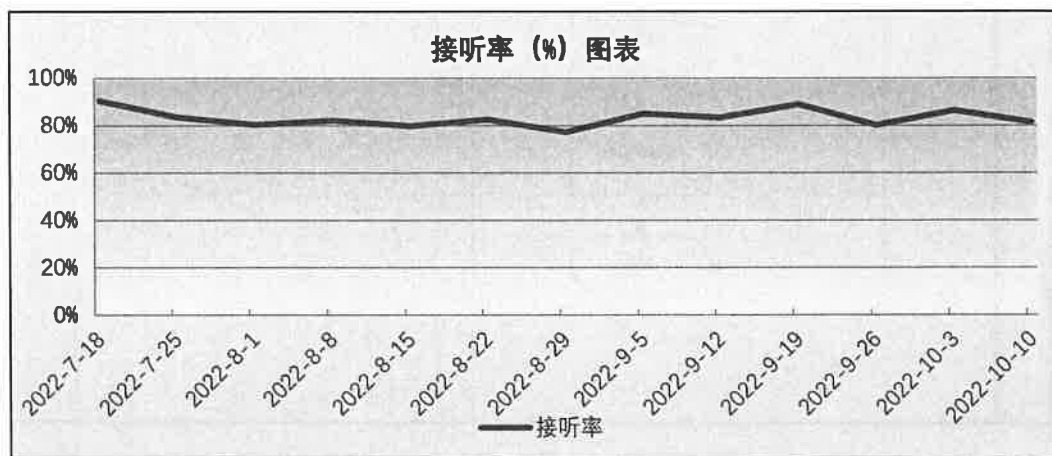
2022年10月3日—2022年10月9日

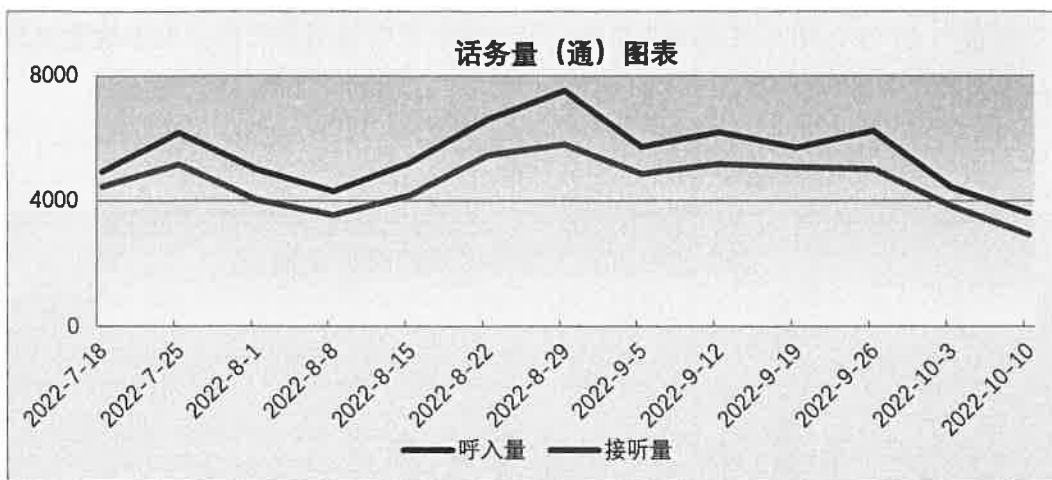
汇报日期:2022/10/10

一、社保卡服务热线总体情况

(一) 人工服务业务处理情况

本期,96102社保卡服务热线呼入电话3588通,接听电话2922通,接听率为81%。呼入量环比下降19%,接听量环比下降24%,接听率环比下降5%。

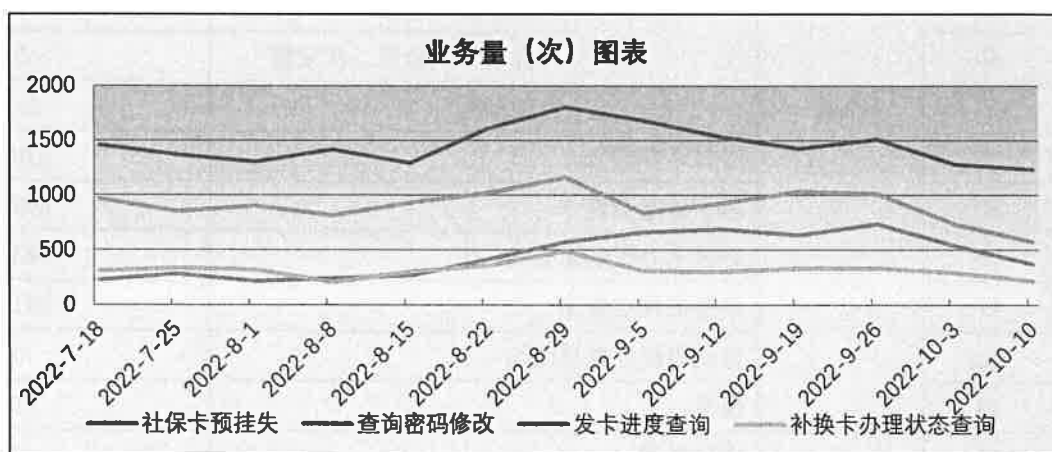




服务网点类来电 1 通，自助终端类来电 0 通，个人来电 2921 通。个人来电中，政策法规及信息咨询类 997 通，发卡进度查询类电话 309 通，预挂失类电话 220 通，补换卡办理状态查询类电话 148 通，卡服务网点查询类电话 301 通，电子社保卡咨询 9 通，其它类电话 937 通。

(二) IVR 自助语音业务处理情况

本期，IVR 自助语音处理业务共计 2392 次，环比下降 16%。其中，社保卡预挂失 1233 次，查询密码修改 370 次，发卡进度查询 572 次，补换卡办理状态查询 217 次。



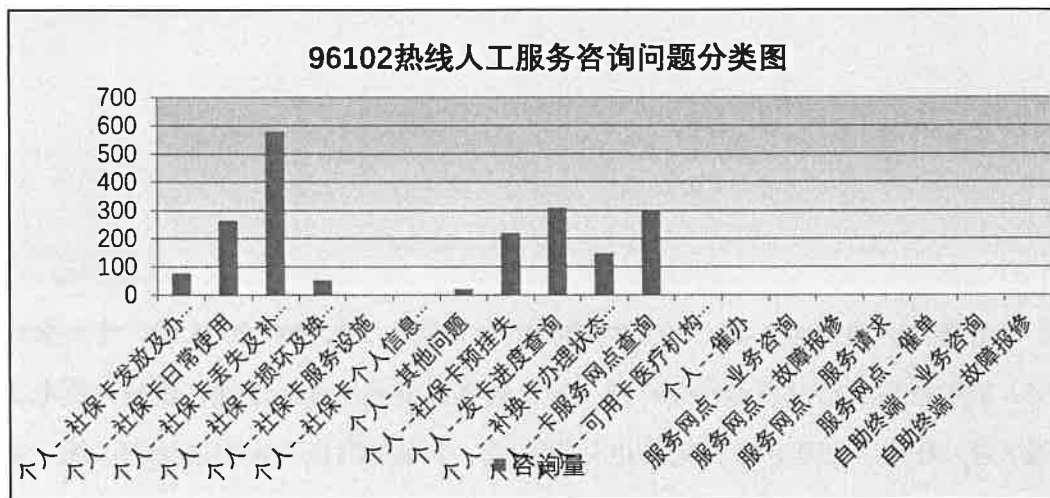
二、问题分类汇总

(一) 人工服务处理问题归类

本期，社保卡热线人工服务处理问题量为 1977 次，环比下降 27%，人工服务

受理量为 21 次，用户咨询的热点是社保卡发卡日常使用和社保卡发卡进度查询问题咨询。

人工服务咨询问题分类图



人工服务咨询问题详细分类表

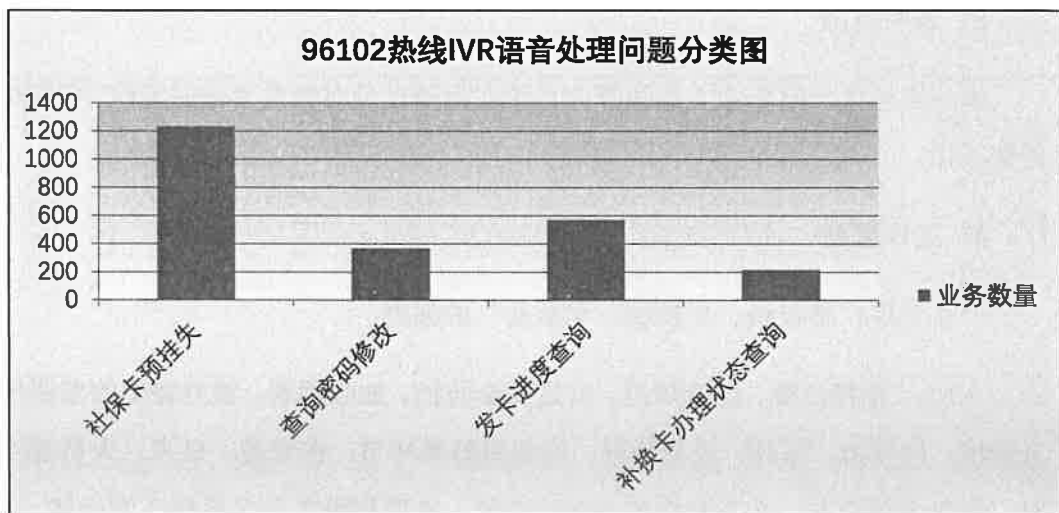
序号	业务类型	咨询问题	咨询数量
1	个人	社保卡发放及办理	77
2		社保卡日常使用	265
3		社保卡丢失及补卡	578
4		社保卡损坏及换卡	52
5		社保卡服务设施	2
6		社保卡个人信息二次采集	2
7		其他问题	21
8	个人	社保卡预挂失	220
9		发卡进度查询	309
10		补换卡办理状态查询	148
11		卡服务网点查询	301
12		可用卡医疗机构查询	0
13		催单	1
14		服务网点	业务咨询
15	故障报修		1
16	服务请求		0
17	催单		0
18	自助终端	业务咨询	0
19		故障报修	0

20	催单	0
合计		1977

(二) IVR 自助语音处理问题归类

本期，社保卡热线自助语音处理问题量与上期相比下降 16%，办理较多的为发卡进度查询及社保卡预挂失业务。

IVR 语音处理问题分类图



IVR 语音处理问题详细分类表

序号	咨询问题	咨询数量
1	社保卡预挂失	1233
2	查询密码修改	370
3	发卡进度查询	57
4	补换卡办理状态查询	217
合计		2392

3.2.3.8.7. 应急预案与措施

1) 总则

编制目的

通过编制预案，达到以下目的：

(1) 建立应对突发事件的快速高效、分工明确、责任到人、常备不懈的应急组织及保障体系；

(2) 建立应对突发事件的防范、指挥、处置体制和机制，提高处理和解决突发事件的响应能力；

(3) 通过对突发事件的等级分类，确定不同等级应急事件的启动程序；

(4) 尽快消除事故影响，尽可能减少事故造成的人员和财产损失。

2) 适用范围

本预案适用于呼叫中心热线呼叫系统在保障以及对突发事件的组织、响应和处置工作。

3) 工作原则

“早发现、早报告、早控制、早解决”的原则。

(1) 积极防御、综合防范。立足安全防护，加强预警，重点保障的重要信息系统；以预防、监控、应急处理、应急保障等环节，在管理、技术、人员等方面，采取多种措施，充分发挥各方面的作用，共同保障各业务系统正常运转。

(2) 明确责任、分级负责。按照业务系统“谁主管谁负责”以及“条块结合、以条为主”的原则，建立和完善安全责任制。根据各中心职能，各司其职，加强各部门间的协调与配合，形成合力，共同履行应急处置工作的管理职责。

(3) 以人为本、快速反应。把保障相关系统的平稳运行为首要任务，快速反应采取措施，最大限度地避免安全事故发生。

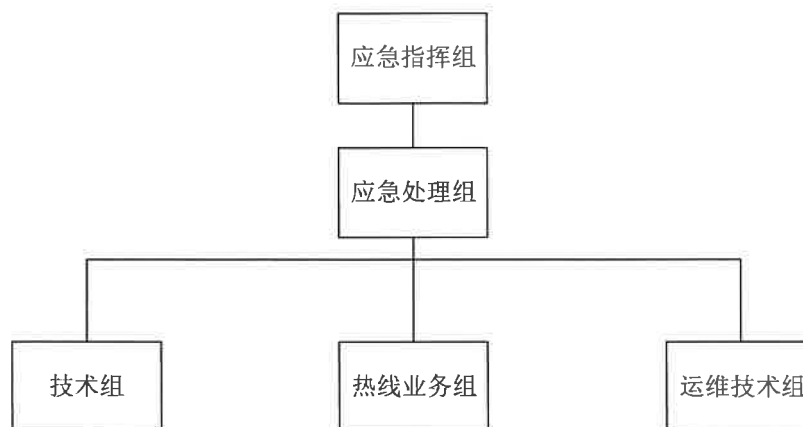
(4) 依靠科学、平战结合。加强技术储备、规范应急处置措施与操作流程，实现应急处置工作的科学化、程序化与规范化。树立常备不懈的观念，定期进行预案演练，确保应急预案切实可行。

4) 风险评估

各中心应遵照《信息安全控制程序》对本中心运维的重要信息系统实施风险评估，确保了解服务过程中的关键活动、所需资源、限制条件及信息系统面临的

各种风险要素，形成《风险评估报告》，《风险评估报告》作为应急预案制定的主要依据之一。

5) 组织体系



应急组织架构图

6) 应急指挥组及职责

应急指挥组组长由中心领导担任，成员包括中心副总经理及以上人员。

主要职责：组织领导现场处理工作，进行技术决策处理应急事件。

7) 应急处理组及职责

应急处理组可以有若干个，组长由中心业务主管领导和技术负责人担任，成员由部门经理、项目经理、客户经理和技术骨干组成。

主要职责：

(1) 负责应急事件的全部技术处理工作，及时向应急指挥组报告应急事件发展及处置情况。

(2) 坚守工作岗位，本着早发现、早上报、早控制、早解决的原则严格依照本预案执行相关工作。

(3) 负责应急演练工作。

首信公司各专项预案必须明确应急处理组的具体职责(可组成多个工作组)。

8) 预防、预警与备份

(1) 预防机制

呼叫中心系统运维人员每工作日例行检查各热线系统运行情况，监控系统硬件、网络设施运行状况。

(2) 预警监测

对热线系统日常运行状况进行监测、分析，及时发现系统运行中的各种隐患，采取措施加强系统安全的预防工作。遇有突发事件，在开始进行处置的同时要求立即上报。

(3) 自查和演练

各业务系统专项应急预案每年至少演练一次，以保证专项应急预案的适宜性和可操作性。

(4) 备份

➤ 人员备份

建立备班制度，在出现原岗位人员因突发情况无法到岗时，备班人员及时补位，满足业务正常运行。

➤ 工作场地备份

保证部分员工具备远程居家工作条件，当出现现场无法进入或员工需要居家办公情况时，通过家庭网络登录系统，保证业务正常运行。

9) 应急响应

(1) 事件分级

根据热线业务突发事件的可控性、严重程度和影响范围，将突发事件分为四个级别，分别是特别重大（A级）、重大（B级）、较大（C级）和一般（D级）

呼叫热线项目			
特别重大 (A级)	重大 (B级)	较大 (C级)	一般 (D级)
N/A	N/A	呼叫平台所有业务 超过半小时无法接 打电话	呼叫平台部分业务 (96102等热线)超过 半小时无法接打电 话

10) 响应过程

(1) 报告时限

按时限要求报告突发事件，根据突发事件发生的级别，初次报告的时限如下表所示。

序号	事件等级	报告时限要求	报告级别
1	C	10分钟	中心总经理
2	D	10分钟	中心副总经理、部门经理
备注：			
1、报告时限是指：在准确定位事件等级之后，将事件报告给相应级别人员的时间；			
2、报告方式首先采用电话，电话无人接听或者不通情况下，采用短信方式；			

(2) 报告机制

当事件等级确定后，应在规定时间内逐级上报至相应级别人员；

当无法与上一级人员取得联系时，按应急组织结构体系越级上报，下一级人员行使上一级的职权直到联系上为止；

外部客户由热线业务组先与公司任务委托部门电话沟通后，统一报送口径后，由任务委托部门通知客户方指定联系人；

在处置突发事件期间，各成员的手机必须保持畅通，确保随时取得联系；

当通信联络失效时，应以尽快排除故障为原则，同时采用其他途径上报。

(3) 分级响应

C级：应急指挥组副组长到达现场或者指挥中心，其他人员根据指令到达指定地点。

D级：应急处理组组长或由其指定一人作为事件总指挥到达现场或者指挥中心，其他人员根据指令到达指定地点

(4) 任务启动

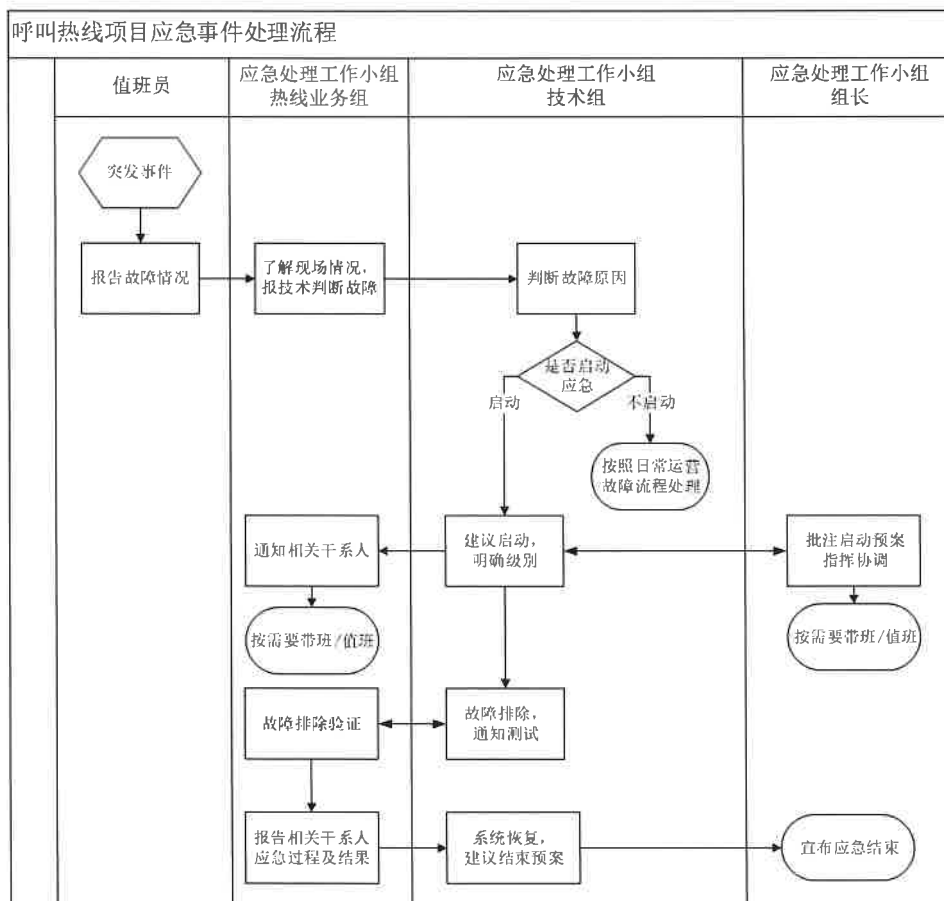
突发事件发生后，触发相应等级的应急预案，并根据应急处理组的统一部署，参与应急处置的相关人员根据预案内容的指令迅速进入相应的位置。

根据分级响应职责安排：

当C级突发事件时，部门经理在10分钟内直报中心总经理，由中心总经理担任C级突发事件总指挥，按照应急预案开始应急行动。

当D级突发事件时，部门经理在10分钟内直报中心副总经理，由副总经理组织人员直接进行处理。

(5) 应急流程



(6) 应急处理手册体系

0	1		2		3		4		对应应急预案处置手册		
	编码	名称	编码	名称	编码	名称	编码	名称	编码	名称	
热线业务系统	HD1	硬件系统	HD1.1	呼叫接入系统	HD1.1.1	电话交换机 PBX	HD1.1.1.1	电话中继板卡	HD1.1.1.1	PBX 维护手册 (V1.0)	
					HD1.1.2	E1 专线/接入设备	HD1.1.1.2	用户板等	HD1.1.1.2		
					HD1.1.2	PSTN 网络	HD1.1.2.1	PSTN 网络	HD1.1.2.1	专线设备维护手册 (V1.0)	
							HD1.1.2.2	MODEM	HD1.1.2.2		
					HD1.2	呼叫中间件系统	HD1.2.1	CTI 服务器		HD1.2.1	HD1.2 服务器维护手册 (V1.0)
							HD1.2.2	IVR 工控机 (含板卡)		HD1.2.2	
			HD1.2.3	Rec 工控机 (含板卡)				HD1.2.3			
			HD1.3	业务应用系统	HD1.3.1	WEB 服务器		HD1.3.1	HD1.3 应用服务维护手册 (V1.0)		
					HD1.3.2	应用服务器		HD1.3.2			
					HD1.3.3	数据库服务器		HD1.3.3			
			HD1.4	坐席系统	HD1.4.1	坐席数字电话		HD1.4.1			
					HD1.4.2	坐席电脑		HD1.4.2			
			HD1.5	局域网设备	HD1.5.1	防火墙 Pix		HD1.5.1	HD1.5.1 防火墙设备维护手册 (V1.0)		
					HD1.5.2	Isa2004		HD1.5.2			
					HD1.5.3	S5700	HD1.5.3.1	分别链接专网、办公网、因特网		HD1.5.3.1	
			SW1	软件系统	SW1.1	呼叫系统软件	SW1.1.1	CTI 系统程序		SW1.1.1	SW1.1 应用服务维护手册 (V1.0)
							SW1.1.2	IVR 系统程序		SW1.1.2	
							SW1.1.3	录音系统程序		SW1.1.3	
					SW1.2	业务应用系统软件	SW1.2.1	Web 服务		SW1.2.1	
							SW1.2.2	报表管理		SW1.2.2	
							SW1.2.3	业务应用软件		SW1.2.3	
					SW1.3	数据库群集系统	SW1.3.1	Oracle 数据库、sql server 2000		SW1.3.1	
					SW1.4	坐席应用系统	SW1.4.1	坐席机操作系统 (IE)		SW1.4.1	
							SW1.4.2	软电话		SW1.4.2	

附件四：《安全保密协议》

安全保密协议

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：首都信息发展股份有限公司

一、目的

北京市人力资源和社会保障局与首都信息发展股份有限公司就“北京市社会保障卡系统运行维护服务第一包：社保卡应用系统运行维护服务”事宜达成一致，并签订了委托服务合同。为确保本项目的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

二、保密范围（包括但不限于以下内容）

1. 相关工作合同、方案、系统数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。
2. 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。
3. 相关工作实施过程中涉及的信息和资料以及可能产生的新的信息和资料。
4. 相关工作实施过程中各方拥有的知识产权信息，已经公开的知识产权信息除外。
5. 经甲乙双方在该工作实施过程中确认的需要保密的其他信息。
6. 保密义务在双方的服务合同结束后仍然有效。

三、乙方责任

1. 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。

2. 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。

3. 乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的负责责任的雇员的范围内。

4. 除经过甲方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其雇员披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。

5. 如果甲乙双方合作不再继续进行，经甲方在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五（5）个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。

6. 乙方将以并应促使其雇员以不低于其对自己拥有的类似资料的照料程度来对待甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照料都不能低于合理程度。

7. 乙方违反保密义务，参照主合同第十条承担违约责任。

四、双方共同遵守的条款

1. 双方确认，任何一方接触并知悉本协议保密信息的人员对保密信息均负有保密义务，任何一方人员违反保密协议，将由该方承担泄密责任。

2. 双方确认，任何一方不能利用获悉的对方保密信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

五、其他

1. 本协议履行期间，双方如有任何修改或补充意见，应协商一致签订修改或补充协议。修改或补充协议是本协议的组成部分，签字盖章后与本协议具有

同等法律效力。

2.本协议，自甲乙双方法定代表人或授权代表人签字并盖章之日起生效。

甲方：北京市人力资源和社会保障局
法定代表人或授权代表人：



Handwritten signature in blue ink.

乙方：首都信息发展股份有限公司
法定代表人或授权代表人：



Handwritten signature in black ink.

签约日期：2022年12月13日

签约日期：2022年12月13日