

民政信息系统运维服务

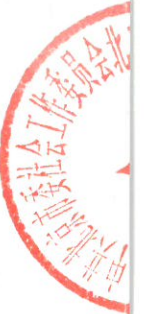
(第7包 社会福利、社会救助、社会组织平台运维)

项目合同

甲方：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

乙方：北京智民物联科技有限公司、瑞达利康科技（北京）有限公司、北京彩智科技有限公司

日期：2023年4月20日



中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心 民政信息系统运维（第7包社会福利、社会救助、社会组织平台运维）（项目名称）经 北京市政府采购中心（招标机构）以 11000023210200034573-XM001（招标编号）招标文件在国内进行公开招标。经评标委员会评定，（乙方）为成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经甲乙双方协商一致，签订本合同，以资共同遵守。下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，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：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 招标文件（含招标文件补充通知）
- d. 投标文件（含澄清文件）
- e. 本合同附件

1 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “合同价”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价格。

1.3 “服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同条款及相关附件。

1.4 “甲方”指系指与中标人签署合同的单位。本合同甲方系指：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心综合事务中心。

1.5 “乙方”指系指根据合同约定提供相关服务的中标人。本合同乙方是：北京智民物联网科技有限公司、瑞达利康科技（北京）有限公司、北京彩智科技有限公司。

1.6 “项目现场”指的是：甲方指定地点。

2 乙方服务内容

2.1 服务内容

民政信息系统运维的服务内容为：硬件设备维护、视频设备运维、软件系统维护及运维总集工作。乙方服务内容见招标文件及被甲方接受的投标文件中的规定。具体服务内容详见本合同附件三。乙方提供的服务应与招标文件规定的服务内容、服务规范和规范附件及其投标文件的服务内容、服务规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。乙方提供的服务应与甲方设备和软件相适配，乙方制订投标方案时应充分了解甲方设备和软件情况，为适配问题预留处置成本。由于设备和软件适配问题而需要增加服务成本的，由乙方负担，甲方不再增加服务费用。若文件规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

2.2 合同资料。合同项下文件资料（将以下列方式交付：接到对方书面通知后 15 天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。）

2.3 工作结果交付包括：系统巡检记录单、故障处理单等运维相关过程性材料。乙方应按照甲方要求的时间和进度交付相应的工作结果。

2.4 保密。乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方书面同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。对是否为保密信息存在争议的，乙方应按照保密信息处理，除非得到甲方书面明确否认。

2.5 知识产权

2.5.1.1 知识产权归甲方所有。乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任、交涉费用及甲方全部损失。

2.5.1.2 为本项目建设形成的知识产权成果归甲方所有（已有的第三方知识产权除外）。

3 甲方权利和义务

3.1 甲方有权督促服务的实施进度及质量，并对乙方的服务进行监督、提出建议及满意度评价，将结果反馈给乙方。

3.2 甲方有权要求乙方提供现场技术指导、处理故障及其他服务。

3.3 甲方有权要求乙方对获取的甲方所有信息、数据及资源保密，严禁外泄、另行使用。

3.4 甲乙双方协商，定期进行安全扫描，并针对扫描结果双方共同配合完成安全加固。

3.5 甲方如需对已上线应用系统进行应用维护升级，须提交有关申请工单并在得到甲方项目负责人或项目管理人员确认后发送乙方进行维护。

3.6 甲方如调整项目管理要求，需及时告知乙方。

3.7 甲方应协调服务中涉及相关政务云、安全评估、等保测评等外部资源，并协助乙方开展工作。

3.8 甲方应按本合同约定向乙方支付服务费用。

4 乙方权利和义务

4.1 乙方需根据合同要求，在甲方的管理和监督下，开展具体运维服务工作。

4.2 对甲方提出的服务要求，乙方有责任提供技术咨询并配合甲方执行相关工作。

4.3 对存储在各系统中的相关业务数据，未经甲方允许乙方不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供，系统迁出后，乙方应及时清除所有数据。

4.4 乙方负责提供资源调度管理和维护，对甲方所要求的涉及数据的运维服务，未经授权或未签署保密协议的人员不得访问甲方的应用系统和数据库，不得擅自修改应用系统数据或发布信息等。

4.5 乙方需按时提交运维工作报告：按照合同要求于每日 18:00 前，及每周、每月最后一个工作日编写运维工作报告（日报、周报或月报）。

- 4.6 乙方须按照合同所约定的标准服务内容向甲方提供相关资源，做到资源专用，不得私自另行使用。
- 4.7 乙方应采取相应的技术措施，确保不能从指定的运维操作地点以外的场所进行任何操作。
- 4.8 乙方需按照有关规定进行操作，确保系统不被乙方人为地损坏。
- 4.9 乙方在发现系统故障后，须在 1 小时内通过电话和邮件等有效方式及时联系甲方对应负责人员，进行故障上报和处理。
- 4.10 乙方现场值守人员应遵守甲方的相关规定，在接到甲方故障报告后，应在 1 小时做好相关信息的登记工作，并进行故障排查。故障未排除前现场值守人员定时向甲方反馈检查进度及结果，故障排除后，现场值守人员将结果在 1 小时内反馈甲方并做好故障记录工作；故障排除后乙方需向甲方提交故障报告，经确认后向甲方提交故障处理报告。
- 4.11 乙方必须与甲方签订《保密协议》，见附件一。
- 4.12 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。乙方须出具《运维安全措施规范》，作为合同附件四。
- 4.13 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。
- 4.14 乙方负责的系统开发或运维工作必须符合系统相应安全等级保护的相关要求，确保系统不出现弱口令等安全漏洞。
- 4.15 乙方应积极配合甲方网络安全主管部门对系统进行的网络安全监督检查工作。

4.16 乙方应当按照约定处理个人信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理个人信息；委托合同不生效、无效、被撤销或者终止的，乙方应当将个人信息返还个人信息处理者或者予以删除，不得保留。

4.17 乙方应当依照《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》等行政法规的规定，采取必要措施保障所处理的个人信息的安全，并协助甲方履行相关法律法规规定的义务。

5 合同款支付

5.1 合同货币：人民币。

5.2 合同款支付：

5.2.1 本合同总价为人民币大写：陆佰伍拾贰万元整，（小写：6,520,000元），具体分项价格详见附件二-项目报价书。

5.2.2 本合同生效后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 50%，即人民币叁佰贰拾陆万元整（小写：3,260,000元）。乙方向甲方按中标金额的 5%提供履约保证金保函，若联合体中标，由联合体牵头单位北京智民物联科技有限公司统一向甲方提供履约保证金保函。

5.2.3 项目完成并通过阶段性验收后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 20%，即人民币壹佰叁拾万零肆仟元整（小写：1,304,000元）。

5.2.4 项目完成并通过最终验收后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同剩余金额 30%，即人民币壹佰玖拾伍万陆仟元整（小写：1,956,000元）。

5.2.5 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款且无需承担违约责任。

5.2.6 甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方，且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

5.2.7 若联合体中标,各方均同意由联合体牵头单位北京智民物联科技有限公司统一接收甲方付款,甲方向前述牵头单位付款后,即完成付款义务。之后按照采购文件和合同约定以及联合体协议,由上述收款的牵头单位北京智民物联科技有限公司向联合体组成单位支付款项。

6 合同约定的项目服务时间: 2023年5月1日至2024年4月30日

7 验收

7.1 验收主体:甲方。

7.2 验收时间:阶段性验收于2023年11月完成,竣工验收于合同期满后15天内,乙方提出验收申请。

7.3 验收方式:甲方组织验收。阶段性验收由甲方开展内部验收,竣工验收由甲方邀请不少于3位具有高级职称或处级及以上信息化领域专家以评审的方式开展。

7.4 验收程序:阶段性验收由乙方于2023年11月前向甲方提交验收申请,甲方依照阶段性服务完成情况开展验收。竣工验收于合同期满后15天内由乙方向甲方提交验收申请,甲方依照合同完成情况决定是否同意验收,并组织专家论证会。

7.5 验收内容:合同项下所有内容,包括数量、质量是否达到要求,项目文档是否规范、齐全,项目文档应包括:运维方案、周/月报、巡检记录单、功能调整单、故障处理单、总结报告等相关服务过程文档。

7.6 验收标准:阶段性验收由甲方审阅相关服务文档及用户单位意见。竣工验收经专家审查,服务达到合同要求。

8 与甲方约定的个人信息处理事项

8.1 处理目的：落实《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》相关工作要求，明确乙方在合同约定内对个人信息处理行为的操作规范、安全要求和责任义务。

8.2 处理期限：与本项目服务期相同。

8.3 处理方式：包括但不限于使用任何技术手段对甲方提供的个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等操作。

8.4 处理信息种类

8.4.1 个人基本信息。信息系统采集或存储的老年人、困难群众、儿童、残疾人、征地超转人员、社区村工作人员、社会工作者等全市社会建设和民政领域服务对象信息，以及在婚姻登记、收养登记、殡葬服务过程中采集的个人信息，包括姓名、性别、年龄、身份证号码、电话号码、Email 地址、家庭住址、职业、工作单位、收入、残疾状况、健康状况等。

8.4.2 账户信息。主要用于发放民政待遇或救助资金的银行卡或存折账号信息等。

8.4.3 隐私信息：主要包括个人照片信息等。

8.4.4 社会关系信息：主要包括家庭成员信息、工作单位信息等。

8.4.5 审批过程和结果信息。主要包括各类业务审批过程中产生的相关信息。

8.5 保护措施。针对 8.4.1 中提及的信息种类：

8.5.1 乙方不得窃取或者以其他非法方式获取本项目归集的民政对象数据。

8.5.2 数据线上传输应对数据加密，包括数据包加密、文件加密。

8.5.3 开展数据处理工作前，应申请相关工单，经甲方签字同意后开展工作，不得开展本合同约定服务范围外或甲方未签署工单进行确认的数据处理活动。

8.5.4 未经甲方书面允许，不得向其他任何组织或个人提供数据。

8.5.5 采用数据使用权限定制方式，严格对北京市各区、街道（乡镇）使用系统配置权限，定期检查权限是否符合要求。

8.6 按照数据安全分级分类管理相关要求，对重要个人信息处理活动采用数据脱敏（包括身份证号替换、账号替换等）、数据加密（包括内容加密、文件加密等）等方式，并对加密、脱敏涉及问题进行预警和处理。

9 违约责任与罚则

9.1 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的全部损失予以赔偿。

9.2 除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，如果乙方不能按项目实施计划中时间要求提供服务或提供的服务不符合合同约定和甲方要求的，甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下，可从合同价款中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按合同总结的0.5%计收，不足7日者亦按7日计算直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同总价的5%。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方有权无需乙方同意解除合同。乙方除应按照合同总价的20%向甲方支付违约金外，应赔偿给甲方造成的全部损失。另尚未支付的款项，甲方不予支付。误期赔偿费从项目尾款中扣除，如误期赔偿费超过项目尾款应支付金额，则甲方将追回已支付款项的相应金额。

9.3 乙方未履行本合同及《保密协议》中任一条款即视为违约，甲方有权追究乙方的法律责任并单方终止合同，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，并按甲方的要求采取有效的补救措施，以防泄密范围的继续扩大。乙方除应按照合同总价款的 10% 向甲方支付违约金外，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。保密义务不因合同的中止、解除或终止而免除。

9.4 乙方及其安全运维人员就安全保密义务向甲方承担连带责任。

9.5 本合同中不涉及接触合同部分，应按照合同约定继续执行。

9.6 定期完成系统巡检与故障排查：按照合同约定的巡检频率对系统进行巡检，发现故障第一时间应急处置（要求以甲方制定的故障等级为标准，按照对应标准下的响应时间开展应急处置）。未及时发现故障，每次扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%，对甲方造成影响的，在此基础上加扣 3%。

9.7 按时提交运维工作报告：乙方未及时提交文档或文档不符合要求，每次扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%。

9.8 经甲方制定项目例会制度（每周或每两周召开一次，不能现场参会可以通过视频会议方式参会），累计 2 次未参会的，扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%。

9.9 对网络安全监督检查工作中出现的安全漏洞，甲方视情节对乙方进行处罚。低危漏洞，每个漏洞扣除该系统运维分项报价金额的 5%；中危漏洞，每个漏洞扣除该系统运维分项报价金额的 7%；高危漏洞，每个漏洞扣除该系统运维分项报价金额的 9%。

10 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时不能预见、不能避免且不能克服的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

10.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在7日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过15日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

11 合同修改

任何对合同条件的变更或修改、补充或删减均须双方签订书面的修改书。

12 争端的解决

12.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

12.2 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

13 通知送达

13.1 双方因履行本协议或与本协议有关的一切通知都必须按照本协议中的地址，以书面形式或双方确认的电子邮件、传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用电子邮件、传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

13.2 任何一方的联系方式发生变更的，应于变更之日起三日内书面通知对方。否则，由此导致的不利后果由变更一方承担。

13.3 如果因接受方原因（包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、地址错误、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，则发送方按照上述地址以寄送方式送达的书面文件，寄送后第3个工作日视为送达；以电子邮件方式送达的书面文件，以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

单位名称	电话	传真	电子邮件	地址
中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心	65395928	65395904	zhaoyang@mzj.beijing.gov.cn	北京市朝阳区工人体育场东路20号
北京智民物联科技有限公司	64799221	无	fwpt@mail.bjzml.com.cn	北京市通州区北皇木厂街1号院2号楼9层905
瑞达利康科技（北京）有限公司	13552162495	无	757894930@qq.com	北京市顺义区龙湾屯镇府前街13号北2号楼186
北京彩智科技有限公司	010-62526890	无	sunyazhou@czkj1010.com	北京市海淀区中关村东路8号东升大厦A座四层24室

14 计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

15 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

16 合同未尽事宜

本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

17 合同生效条件：

下列条件全部符合后，合同生效：

17.1 双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章。

17.2 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

18 其他

18.1 本合同一式 8 份，具有同等法律效力。甲方 2 份，乙方各 2 份。

18.2 合同附件列表：

附件一、保密协议

附件二、项目报价书

附件三、项目服务内容

附件四、运维安全措施规范

(以下无正文，为签署页)

甲方：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

甲方账户名称：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

甲方开户行：建行北京呼家楼支行

甲方账号：11050166500008000070

日期：2023年4月20日

乙方1：北京智民物联科技有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

乙方账户名称：北京智民物联科技有限公司

乙方开户行：招商银行股份有限公司北京分行望京支行

乙方账号：110943406510202

日期：2023年4月20日

乙方2：瑞达利康科技(北京)有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

乙方账户名称：瑞达利康科技(北京)有限公司

乙方开户行：招商银行股份有限公司北京大运村支行

乙方账号：110929483610902

日期：2023年4月20日

乙方3: 北京彩智科技有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

徐剑军

乙方账户名称: 北京彩智科技有限公司

乙方开户行: 招商银行股份有限公司北京上地支行

乙方账号: 110924943910801

日期: 2023年4月20日

附件一、保密协议

保 密 协 议

甲 方： 中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

地 址： 北京市朝阳区工人体育场东路 20 号

乙 方 1： 北京智民物联科技有限公司

地 址： 北京市通州区北阜木厂街 1 号院 2 号楼 9 层 905

乙 方 2： 瑞达利康科技（北京）有限公司

地 址： 北京市顺义区龙湾屯镇府前街 13 号北 2 号楼 186

乙 方 3： 北京彩智科技有限公司

地 址： 北京市海淀区中关村东路 8 号东升大厦 A 座四层 24 室

鉴于甲、乙双方于合同签订之日起就运维过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中设计的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

一、严格遵循《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等信息系统数据、安全相关法律及规范。

二、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安全运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全及信息安全。

三、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，加强其保密意识和安全意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指乙方在合同履行过程中可能获得的包括但不限于下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员信息、机构信息、财务资料以及尚未公开的有关政府机关规划、调整等资料；

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络构架、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、技术文档及技术指标等；

三、其他保密信息：甲方的内部管理资料、财务资料；包括但不限于安全运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果等；

四、其它甲方项目的保密信息。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 保密期限

本协议约定的保密义务期限为合同履行期间和保密信息公开披露或在本行业中成为公知性信息为止。乙方及其安全运维人员按本条款规定承担保密义务，甲方对乙方的自有知识产权同样进行保密。

第四条 保密义务人

本协议项下的保密义务人为乙方全部参与本项目人员及其安全运维人员。

第五条 保密义务

乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方书面同意，不得向任何第三方泄露该商业秘

密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

乙方保证对在安全运维工作过程中所获悉的保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

一、乙方有义务妥善保管甲方的保密信息，未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质进行复印、复制、仿造或带离甲方工作场所。当合同终止后，乙方应及时归还所保管和使用的甲方提供的所有保密信息。

二、乙方无关人员不能访问系统数据，必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制。管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

三、乙方不得利用项目工作之便刺探与本项目无关的秘密。对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、软件及相关信息等，乙方只能将其用于与项目有关的用途，而不能用于其他目的。

四、乙方应严守保密信息，未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式或任何方式将该保密信息或其中的任何部分披露、透露、发布、传播、转移或遗失给其他无关人员或任何第三方。更不能依据该保密信息，对任何第三方做出任何建议，或利用该保密信息为自己或任何第三方进行信息、技术的开发。

五、无论合同及本协议变更、解除或终止，合同及本协议中的保密条款继续有效，乙方应继续承担约定的保密义务，直到这些信息公开披露或在本行业中成为公知性信息为止。

六、乙方应事先向甲方提供其安全运维人员的名单和背景资料，在安全运维服务过程中，若乙方需要变更其安全运维人员的，应获得甲方的同意。

七、乙方必须制定合理的措施对其安全运维人员进行管理和保密教育，加强其保密意识，确保其按照本协议的约定保守保密信息。

第六条 保密信息的移交

一、运维工作终止后，乙方应按照甲方的要求将在履行合同过程中接触到或涉及到的相关保密信息做相应的处理，比如采取返还、销毁或其他有效的方式进行处理。

二、当甲方以书面形式要求乙方交回保密信息时，乙方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

三、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理该保密信息。

第七条 争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，甲、乙双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第八条 其他

一、本协议自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

二、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。

三、本协议未尽事宜，甲、乙双方可另行签订《补充协议》，《补充协议》与本协议具有同等的法律效力。

四、本合同一式 8 份，具有同等法律效力。甲方 2 份，乙方各 2 份。

(以下无正文，为签署页)

甲方：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字)：

日期：2023 年 4 月 20 日



乙方1：北京智民物联科技有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字)：

日期：2023 年 4 月 20 日





乙方2: 瑞达利康科技(北京)有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

李金伟

日期: 2023年4月20日



乙方3: 北京彩智科技有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

徐剑军

日期: 2023年4月20日

附件二、项目报价书

序号	服务或货物名称	数量	单位	单价	总价	备注
一	常规服务				¥3,871,300	
1	社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统	1	项	¥261,400	¥261,400	北京智民物联科技有限公司
2	社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统	1	项	¥140,800	¥140,800	
3	社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统	1	项	¥101,000	¥101,000	
4	社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统	1	项	¥1,370,000	¥1,370,000	
5	社会救助运行管理平台-社会救助运行管理系统	1	项	¥350,050	¥350,050	
6	社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统	1	项	¥718,000	¥718,000	
7	数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（包括公共服务系统、综合办公平台系统、官方微信）	1	项	¥930,050	¥930,050	瑞达利康科技（北京）有限公司
二	统一客服				¥676,800	
1	电话客服	36	人/月	¥8,000	¥288,000	北京智民物联科技有限公司
2	在线客服	36	人/月	¥8,000	¥288,000	
3	客服主管	12	人/月	¥8,400	¥100,800	
三	外围通讯设备（手机短信服务）				¥150,000	
1	短信发送服务	3000000	条	¥0.05	¥150,000	瑞达利康科技（北京）有限公司
四	数据运维				¥1,821,900	
1	社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统	1	项		¥223,500	北京智民物联科技有限公司
1.1	残疾人两项补贴管理系统	1	项	¥186,500	¥186,500	
1.2	残障人福利机构管理系统	1	项	¥37,000	¥37,000	
2	社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统	1	项		¥76,744	
2.1	儿童服务管理系统	1	项	¥45,900	¥45,900	
2.2	儿童福利机构管理系统	1	项	¥30,844	¥30,844	

序号	服务或货物名称	数量	单位	单价	总价	备注
3	社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统	1	项	¥34,300	¥34,300	
4	社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统	1	项		¥863,280	
4.1	老年人福利机构管理系统（包含养老机构管理、照料中心机构管理、机构运营补贴管理）	1	项	¥142,700	¥142,700	
4.2	养老驿站管理服务系统（包含驿站管理和运营补贴）	1	项	¥140,200	¥140,200	
4.3	养老服务人才培养培训补贴管理系统	1	项	¥56,200	¥56,200	
4.4	智慧养老业务协同监管系统	1	项	¥133,500	¥133,500	
4.5	养老服务综合补贴津贴管理系统	1	项	¥248,300	¥248,300	
4.6	老年人能力综合评估系统	1	项	¥142,380	¥142,380	
5	社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统				¥307,716	
5.1	社会救助运行管理系统	1	项	¥207,276	¥207,276	
5.2	居民经济状况核对系统	1	项	¥100,440	¥100,440	
6	社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统				¥316,360	
6.1	社会组织综合业务管理系统	1	项	¥174,000	¥174,000	
6.2	社会组织信用信息系统	1	项	¥41,860	¥41,860	
6.3	行政审批知识库“智能助手”	1	项	¥100,500	¥100,500	北京彩智科技有限公司
总价	¥6,520,000					

附件三、项目服务内容

1 常规服务方案

1.1 社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统

1.1.1 系统概述

系统为市社会福利管理处、区、街（镇）三级民政干部共1614人开展平台包括政策法规管理系统功能、补贴标准及政策衔接功能、两项补贴对象管理功能、困难残疾人生活补贴申请信息登记及初审管理功能、重度残疾人护理补贴申请信息登记及初审管理功能、审核审定管理功能、两项补贴发放确认功能、两项补贴复核功能、资金管理功能、综合统计查询功能、户籍迁移功能、系统对接功能、数据处理与维护功能等功能提供支撑保障。

通过对北京市残疾人两项补贴管理系统的建设，实现残疾人两项补贴业务的全流程信息化管理。做到科学评审、公开评审、规范评审，记录工作内容，做到有据可查，对残疾人两项补贴工作的相关业务人员起到监督作用。实现相关政策、法规的全面贯彻，尽快完成残疾人两项业务工作的推广与开展工作，保障残疾人生活水平。

系统的使用人群包括：市、区民政局工作人员、街乡镇办事大厅窗口工作人员、困难残疾人、重度残疾人、社会公众。

1.1.2 常规服务内容

提供包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体内容包含：日常巡检、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、系统等保安全评估保障，部分系统需提供驻场及小版本升级等服务。

1.1.2.1 日常巡检维护

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共4次，一年共48次巡检。

实现对操作系统、数据库、中间件、web服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维以及对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控，对各系统间的日志抽取、

存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。

1.1.2.2 技术维护

开展系统日志备份，处理系统日常使用问题。

1、日志备份

日志分为登录日志、业务操作日志表，每次备份的数据在1000w左右，日志备份处理工作首先需保存为数据文件，然后按照存储规则放到挂载硬盘上后再对操作日志表进行清理。

2、日常使用问题处理

针对系统使用过程中出现的问题进行核实、解决，并将处理完后的结果反馈给相关使用人员，同时针对日常问题和临时性问题整理成系统运行的知识库信息。同时针对部分核心业务问题需与相关业务处室人员沟通后，按照沟通结果在系统后台进行验证通过后反馈相关使用人员。

1.1.2.3 故障处理

故障处理服务提供重要故障事件2小时内到达现场响应，4小时内远程响应并提供故障解决支持，同时提供7*24技术支持。

系统故障是指导致系统服务无法正常进行的事件。例如系统报错、系统宕机等。如发生故障我方立即报告民政局综合服务事务中心主管人员，快速确定故障原因，如是第三方原因则在民政局协调下处理，同时耐心做好客户解释工作。处理完毕后，及时通知用户，并在一个工作日内提交问题分析报告给民政局。

1.1.2.4 重点时期运维保障

重点时期运维保障服务将针对重要日期对系统提供重点运维保障。包括北京市两会时期7天、国家法定节日：元旦3天、春节7天、劳动节5天、国庆节7天等节日时期，对应用系统提供重点运维保障工作，包括7*24小时实时技术支持、专人驻场等。

1.1.2.5 安全演练技术保障

提供安全演练期间的技术保障服务。技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，安全演练为一年两次，每次技术保障为4周。

1.1.2.6 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试，数据库升级等，一年5次，每次2周。

1、提供对业务系统的低危漏洞清零任务所涉及进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，部分低危漏洞的系统框架升级难度较大。提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

2、针对每年系统数据库跨版本升级提供数据库升级保障服务，包括应用系统节点启停、日志查看、数据库版本对应的jar包分析、补丁升级、数据核对等内容新版本是否要修改底层报和应用环境参数等。

1.1.2.7 数据分级分类

对业务系统中各数据项按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类，包括一般影响、严重影响、特别严重影响等，将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理，如人员基础表、业务信息表、办理结果表等，最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.1.2.8 系统等保安全评估保障

按照规定配合委局和专业安全评估公司开展系统和数据调研、评测等工作。针对每年对业务系统的等级保护安全要求，配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

1.1.3 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。包括对包括困境服务对象入住养老机构补贴离院自动生成两补的工作待办、困境服务对象入住养老机构补贴与两补互斥校验等补贴互斥预警功能开发升级，以及对两项补贴主动服务提醒功能升级。

1.2 社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统

1.2.1 系统概述

系统为市儿童福利和保护处、区、街道乡镇、市社会福利事务管理中心、儿童福利机构共约450人开展包括儿童福利机构，为全市困难儿童生活费补贴、助学补助业务、留守儿童、集中养育孤儿弃婴、流浪乞讨儿童、社会散居儿童、事实无人抚养儿童、贫困家庭重病重残儿童、基层工作人员管理等功能提供支撑保障。

通过对儿童服务管理系统的建设，实现了在孤儿基本生活保障制度基础上，建立困境儿童生活保障制度，为全市符合条件的困境儿童发放生活费。困境儿童业务的全流程信息化管理。做到科学、公开、规范，记录工作内容，做到有据可查，对困境儿童补贴工作的相关业务人员起到监督作用。实现相关政策、法规的全面贯彻，保障困境儿童生活水平。

系统的使用人群包括：市、区民政局工作人员、街乡镇办事大厅窗口工作人员、评估机构、社会公众。

1.2.2 常规服务内容

提供包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体内容包含：日常巡检、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、系统等保安全评估保障，部分系统需提供驻场及小版本升级等服务。

1.2.2.1 日常巡检维护

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共4次，一年共48次巡检。

实现对操作系统、数据库、中间件、web服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维以及对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控，对各系统间的日志抽取、存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。

1.2.2.2 技术维护

开展系统日志备份，处理系统日常使用问题。

1、日志备份

日志分为登录日志、业务操作日志表，每次备份的数据在1000w左右，日志备份处

理工作首先需保存为数据文件，然后按照存储规则放到挂载硬盘上后再对操作日志表进行清理。

2、日常使用问题处理

针对系统使用过程中出现的问题进行核实、解决，并将处理完后的结果反馈给相关使用人员，同时针对日常问题和临时性问题整理成系统运行的知识库信息。同时针对部分核心业务问题需与相关业务处室人员沟通后，按照沟通结果在系统后台进行验证通过后反馈相关使用人员。

1.2.2.3 故障处理

故障处理服务提供重要故障事件2小时内到达现场响应，4小时内远程响应并提供故障解决支持，同时提供7*24工作时间内电话支持。

系统故障是指导致系统服务无法正常进行的事件。例如系统报错、系统宕机等。如发生故障我方立即报告民政局综合服务事务中心主管人员，快速确定故障原因，如是第三方原因则在民政局协调下处理，同时耐心做好客户解释工作。处理完毕后，及时通知用户，并在一个工作日内提交问题分析报告给民政局。

1.2.2.4 重点时期运维保障

重点时期运维保障服务将针对重要日期对系统提供重点运维保障。包括北京市两会时期7天、国家法定节假日：元旦3天、春节7天、劳动节5天、国庆节7天等节日时期，对应用系统提供重点运维保障工作，包括7*24小时实时技术支持、专人驻场等。

1.2.2.5 安全演练技术保障

提供安全演练期间的技术保障服务。技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，安全演练为一年两次，每次技术保障为4周。

1.2.2.6 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术处理。

1、提供对业务系统的低危漏洞清零任务所涉及进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，部分低危漏洞的系统框架升级难度较大。提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

2、针对每年系统数据库跨版本升级提供数据库升级保障服务，包括应用系统节点启停、日志查看、数据库版本对应的jar包分析、补丁升级、数据核对等内容新版本是否要修改底层报和应用环境参数等。

1.2.2.7 数据分级分类

对业务系统中各数据项按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类,包括一般影响、严重影响、特别严重影响等,将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理,如人员基础表、业务信息表、办理结果表等,最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.2.2.8 系统等保安全评估保障

按照规定配合委局和专业安全评估公司开展系统和数据调研、评测等工作。针对每年对业务系统的等级保护安全要求,配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

1.2.3 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求,社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统:提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求,少量的调整页面上的显示样式,在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级,如报表工具、文件浏览控件升级等。

1.3 社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统

1.3.1 系统概述

系统为市儿童福利和保护处、区、福利院、评估机构四级民政干部共128人开展收养意向填报、收养意向审核、收养匹配、送养登记、机构儿童登记、收养评估、收养登记等服务管理工作提供系统支撑保障。

通过对公民收养信息管理系统建设,规范收养业务,进行全市统筹,统一标准、优化流程、整合收养福利院、解决家庭向多家收养福利院递交多份收养申请,掌握收养

儿童情况，做到“一口受理、高效办理”，减少收养家庭与多家收养机构的繁琐交流，优化收养业务，将收养登记业务全过程进行掌握和环节优化。

系统的使用人群包括：市、区民政局工作人员、街乡镇办事大厅窗口工作人员、评估机构、社会公众。

1.3.2 常规服务内容

提供包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体内容包含：日常巡检、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、系统等保安全评估保障，部分系统需提供驻场及小版本升级等服务。

1.3.2.1 日常巡检维护

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共4次，一年共48次巡检。

实现对操作系统、数据库、中间件、web服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维以及对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控，对各系统间的日志抽取、存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。

1.3.2.2 技术维护

开展系统日志备份，处理系统日常使用问题。

1、日志备份

日志分为登录日志、业务操作日志表，每次备份的数据在1000w左右，日志备份处理工作首先需保存为数据文件，然后按照存储规则放到挂载硬盘上后再对操作日志表进行清理。

2、日常使用问题处理

针对系统使用过程中出现的问题进行核实、解决，并将处理完后的结果反馈给相关使用人员，同时针对日常问题和临时性问题整理成系统运行的知识库信息。同时针对部分核心业务问题需与相关业务处室人员沟通后，按照沟通结果在系统后台进行验证通过后反馈相关使用人员。

1.3.2.3 故障处理

故障处理服务提供重要故障事件2小时内到达现场响应，4小时内远程响应并提供故障解

决支持，同时提供7*24工作时间内电话支持。

系统故障是指导致系统服务无法正常进行的事件。例如系统报错、系统宕机等。如发生故障我方立即报告民政局综合服务事务中心主管人员，快速确定故障原因，如是第三方原因则在民政局协调下处理，同时耐心做好客户解释工作。处理完毕后，及时通知用户，并在一个工作日内提交问题分析报告给民政局。

1.3.2.4 重点时期运维保障

重点时期运维保障服务将针对重要日期对系统提供重点运维保障。包括北京市两会时期7天、国家法定节日：元旦3天、春节7天、劳动节5天、国庆节7天等节日时期，对应用系统提供重点运维保障工作，包括7*24小时实时技术支持、专人驻场等。

1.3.2.5 安全演练技术保障

提供安全演练期间的技术保障服务。技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，安全演练为一年两次，每次技术保障为4周。

1.3.2.6 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术处理。

1、提供对业务系统的低危漏洞清零任务所涉及进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，部分低危漏洞的系统框架升级难度较大。提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

2、针对每年系统数据库跨版本升级提供数据库升级保障服务，包括应用系统节点启停、日志查看、数据库版本对应的jar包分析、补丁升级、数据核对等内容新版本是否要修改底层报和应用环境参数等。

1.3.2.7 数据分级分类

对业务系统中各数据项按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类，包括一般影响、严重影响、特别严重影响等，将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理，如人员基础表、业务信息表、办理结果表等，最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.3.2.8 系统等保安全评估保障

按照规定配合委局和专业安全评估公司开展系统和数据调研、评测等工作。针对每年对业务系统的等级保护安全要求，配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

1.3.3 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

1.4 社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统

1.4.1 系统概述

老年人福利机构管理系统为市养老工作处、区、街（镇）干部、养老机构共约2000人开展平台包括机构基础信息管理、机构工作人员管理、机构设施管理、机构星级评定管理、机构入住人员管理、机构补贴管理（包括：机构水电气暖补贴、照料中心补贴、入住对象补贴、机构运营补贴等）、机构统计分析管理等功能提供支撑保障。实现全市养老机构、照料中心的系统化管理，方便业务处室掌握全市养老机构、照料中心的机构详细信息、老人入住情况、机构床位、运营补贴发放情况等。

养老驿站管理服务系统为市养老工作处、区、街（镇）干部、养老机构共约2000人开展平台包括驿站基础信息管理、驿站工作人员管理、驿站设施管理、驿站星级评定管理、驿站入住人员管理、驿站运营补贴管理、驿站统计分析管理等功能提供支撑保障。实现全市养老驿站的系统化管理，方便业务处室掌握全市养老驿站的详细信息、老人托养情况、驿站服务开展情况、驿站床位管理、流量补贴发放情况等。

养老服务人才培养培训补贴管理系统为市养老工作处、区、养老机构、培训机构、考核机构约800用户开展平台包括岗位补贴和培训补贴。岗位补贴是指大中专院校学生一次性入职奖励、养老服务岗位补贴、养老服务人才培养补贴、区级养老服务实训基地建设一次性补贴和实训补贴等功能提供支撑保障。实现从养老机构信息管理、工作人员管理、人才队伍信息管理、培训机构管理、养老服务岗位培训管理、职业技能培训管理、专业技术培训管理、

管理人员培训管理、居家养老服务管理、标准管理、补贴发放管理到待遇发放以及监管的全过程管理需求，实现补贴的公正、透明以及补贴的快速发放。

智慧养老业务协同监管系统为市养老工作处、区、街（镇）三级民政干部共约 2000 人开展平台包括智慧养老业务综合门户、养老服务资源统一展示、养老服务资源多维查询、养老信息数据监测处理、养老信息数据监测反馈、养老业务异常情况判断、异常情况协同处理、处理单跟踪管理、预警解除管理、项目备案管理、资金执行管理、资金预算管理、监测预警管理、绩效考核管理、资金监管统计分析、资金监管报告、评定因素管理、评定模型管理、评定结果查询、评定结果统计分析、服务能力报告、养老助残卡业务监管、高龄津贴业务监管、高龄失能业务监管、养老机构业务监管、老年人维权业务监管、分类业务监管视图、业务监管分析报告、服务时效监管、服务价格监管、社会评价监管、满意度监管、异常情况报送、异常处理反馈、服务商综合监管统计分析、综合监管报告等功能提供支撑保障。

养老服务综合补贴津贴管理系统为市养老工作处、区、街（镇）三级民政干部共约 2000 人开展老年人服务管理工作提供支撑保障。养老服务津贴补贴信息化管理系统，创新数据共享范围、业务申请渠道、业务全流程网上办理等。数据整合方面，以全市老年人口数据库为中心，打通公安库、民政资源中心、市残联、市卫计委等多部门业务系统，实现了可实时共享到老年人的属性数据，为三项补贴一号申请、多渠道申请、全流程业务审批提供数据支撑。业务申请渠道上，线上申请渠道开通民政办事大厅、官方微信、市政务服务网等多种渠道，线下实现全市任一街乡窗口均可提出申请，多种快捷申请渠道可满足多种需求。业务流程办理上将以数据跑路代替人工核对，居民自主申请时，只需输入一个身份证号码，平台通过后台大数据对接获取各类基础数据，自动核对补贴申请资质和自动计算出补贴标准，街道和区民政局可快速完成津贴补贴业务的办理。

老年人能力综合评估系统为全市居家户籍老年人、养老机构住院老人等提供便捷的、高效的、科学的能力综合评估平台。在能力综合评估申请端，线上申请渠道开通民政办事大厅、官方微信、市政务服务网等多种渠道，线下实现全市任一街乡窗口均可提出评估申请，多种快捷申请渠道可满足多种需求。同时为第三方能力综合评估机构提供全流程的评估功能体系，采用 PC 端+PAD 端的架构模式。首先评估人员使用 PAD 端做上门入户评估，通过在 PAD 端选择对应评估综合量表后可自动计算各项量表体系评估结论，同时根据能力评估计算规则自动计算出最终的评估结果。评估审核工作人员使用 PC 端做结论审核、告知书发放等专项工作。最终经评估为重度失能的老人数据将自动推送至养老服务津贴补贴管理系统中，由户籍街乡、区民政工作人员做失能护理补贴的审核发放。

系统的使用人群包括：市级养老工作处的工作人员、区级养老工作科的工作人员、街乡负责养老业务的工作人员及社区负责养老业务的工作人员、街乡镇办事大厅窗口工作人员、福利机构工作人员、评估经办机构和评估员、老年人、社会公众等。

1.4.2 常规服务内容

提供包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体内容包含：日常巡检、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、系统等保安全评估保障，部分系统需提供驻场及小版本升级等服务。

1.4.2.1 日常巡检维护

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共4次，一年共48次巡检。

实现对操作系统、数据库、中间件、web服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维以及对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控，对各系统间的日志抽取、存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。

1.4.2.2 技术维护

开展系统日志备份，处理系统日常使用问题。

1、日志备份

日志分为登录日志、业务操作日志表，每次备份的数据在1000w左右，日志备份处理工作首先需保存为数据文件，然后按照存储规则放到挂载硬盘上后再对操作日志表进行清理。

2、日常使用问题处理

针对系统使用过程中出现的问题进行核实、解决，并将处理完后的结果反馈给相关使用人员，同时针对日常问题和临时性问题整理成系统运行的知识库信息。同时针对部分核心业务问题需与相关业务处室人员沟通后，按照沟通结果在系统后台进行验证通过后反馈相关使用人员。

1.4.2.3 故障处理

故障处理服务提供重要故障事件2小时内到达现场响应，4小时内远程响应并提供故障解决支持，同时提供7*24工作时间内电话支持。

系统故障是指导致系统服务无法正常进行的事件。例如系统报错、系统宕机等。如发生故障我方立即报告民政局综合服务事务中心主管人员，快速确定故障原因，如是第三方原因则在民政局协调下处理，同时耐心做好客户解释工作。处理完毕后，及时通知用户，并在一个工作日内提交问题分析报告给民政局。

1.4.2.4 重点时期运维保障

重点时期运维保障服务将针对重要日期对系统提供重点运维保障。包括北京市两会时期7天、国家法定节日：元旦3天、春节7天、劳动节5天、国庆节7天等节日时期，对应用系统提供重点运维保障工作，包括7*24小时实时技术支持、专人驻场等。

1.4.2.5 安全演练技术保障

提供安全演练期间的技术保障服务。技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，安全演练为一年两次，每次技术保障为4周。

1.4.2.6 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术处理。

1、提供对业务系统的低危漏洞清零任务所涉及进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，部分低危漏洞的系统框架升级难度较大。提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

2、针对每年系统数据库跨版本升级提供数据库升级保障服务，包括应用系统节点启停、日志查看、数据库版本对应的jar包分析、补丁升级、数据核对等内容新版本是否要修改底层报和应用环境参数等。

1.4.2.7 数据分级分类

对业务系统中各数据项按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类，包括一般影响、严重影响、特别严重影响等，将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理，如人员基础表、业务信息表、办理结果表等，最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.4.2.8 系统等保安全评估保障

按照规定配合委局和专业安全评估公司开展系统和数据调研、评测等工作。针对每年对业务系统的等级保护安全要求，配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

1.4.3 技术驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供12人月的驻场服务。

(1)、驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

(2)、驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

(3)、协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

(4)、针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

(5)、配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

(6)、提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

(7)、提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

(8)、协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对12345投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

1.4.4 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。其中养老服务综合补贴津贴管理系统将根据最新获取

的外部数据，对新申请、复审、停发等业务进行局部功能业务判断逻辑升级，老年人能力综合评估系统将根据实际需求对申请界面采集项调整、部分评估指标或公式进行维护开发调整、评估结论告知书调整、查询功能完善。

1.5 社会救助运行管理平台-社会救助运行管理系统

1.5.1 系统概述

社会救助运行管理系统为市社会救助处、区、街（镇）三级民政干部共 1500 余人开展社会救助服务工作提供支撑保障，市级用户单位包括社会救助处、北京市困难群众救助服务指导中心，区级民政科，街道（乡镇）民政科及社保所。

实现社会救助申请信息统一采集，实现无纸化全业务办理。实现与残联、工会、共青团、社保、人保等单位信息共享，建立困难群众信息基础库，实现救助对象的主动发现。围绕“全城通办、审批权下放、立体化监管”举措，实现救助服务流程优化、服务渠道更为畅通的“互联网+社会救助服务”。

居民经济状况核对系统实现与 10 家委办局、33 家金融机构、人保北分、中证登等部门的信息高效共享，为社会救助业务、残疾人两项补贴、住房保障业务、医疗救助业务提供了可靠的参考依据，已成为当前社会救助等社会保障工作的核心环节，通过业务开展，不断实现核对业务数据沉淀，完成对全市居民家庭经济状况信息数据深入挖掘，分析全市救助申请人群的经济状况并形成核对报告。为逐步将经济状况核对业务延伸至全市救助、福利等领域，实现业务精准审核，方便群众办事提供基础支撑。

使用人群包括：市级社会救助工作人员、区级社会救助工作人员、街道社会救助工作人员及社区（社保所）工作人员、系统管理员和领导。

1.5.2 常规服务内容

提供包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体内容包含：日常巡检、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、系统等保安全评估保障，部分系统需提供驻场及小版本升级等服务。

1.5.2.1 日常巡检维护

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共4次，一年共48次巡检。

实现对操作系统、数据库、中间件、web服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维以及对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控,对各系统间的日志抽取、存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。

1.5.2.2 技术维护

开展系统日志备份,处理系统日常使用问题。

1、日志备份

日志分为登录日志、业务操作日志表,每次备份的数据在1000w左右,日志备份处理工作首先需保存为数据文件,然后按照存储规则放到挂载硬盘上后再对操作日志表进行清理。

2、日常使用问题处理

针对系统使用过程中出现的问题进行核实、解决,并将处理完后的结果反馈给相关使用人员,同时针对日常问题和临时性问题整理成系统运行的知识库信息。同时针对部分核心业务问题需与相关业务处室人员沟通后,按照沟通结果在系统后台进行验证通过后反馈相关使用人员。

1.5.2.3 故障处理

故障处理服务提供重要故障事件2小时内到达现场响应,4小时内远程响应并提供故障解决支持,同时提供7*24工作时间内电话支持。

系统故障是指导致系统服务无法正常进行的事件。例如系统报错、系统宕机等。如发生故障我方立即报告民政局综合服务事务中心主管人员,快速确定故障原因,如是第三方原因则在民政局协调下处理,同时耐心做好客户解释工作。处理完毕后,及时通知用户,并在一个工作日内提交问题分析报告给民政局。

1.5.2.4 重点时期运维保障

重点时期运维保障服务将针对重要日期对系统提供重点运维保障。包括北京市两会时期7天、国家法定节日:元旦3天、春节7天、劳动节5天、国庆节7天等节日时期,对应用系统提供重点运维保障工作,包括7*24小时实时技术支持、专人驻场等。

1.5.2.5 安全演练技术保障

提供安全演练期间的技术保障服务。技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情

况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，安全演练为一年两次，每次技术保障为4周。

1.5.2.6 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术处理。

1、提供对业务系统的低危漏洞清零任务所涉及进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，部分低危漏洞的系统框架升级难度较大。提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

2、针对每年系统数据库跨版本升级提供数据库升级保障服务，包括应用系统节点启停、日志查看、数据库版本对应的jar包分析、补丁升级、数据核对等内容新版本是否要修改底层报和应用环境参数等。

1.5.2.7 数据分级分类

对业务系统中各数据项按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类，包括一般影响、严重影响、特别严重影响等，将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理，如人员基础表、业务信息表、办理结果表等，最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.5.2.8 系统等保安全评估保障

按照规定配合委局和专业安全评估公司开展系统和数据调研、评测等工作。针对每年对业务系统的等级保护安全要求，配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

1.5.3 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

1.6 社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统

1.6.1 系统概述

社会组织综合业务管理系统用户包括市社会组织工作处、区、街（镇）三级民政干部共4405人开展社会组织服务管理工作提供支撑保障，本系统共有15701家社会组织、77593家社区社会组织的档案信息，共涉及自然人及法人用户约52760人，其中处于正常状态的社会组织共计12865家，属于正常状态的社区社会组织共68440家。

其中社会组织信用信息系统的管理用户为北京市民政局社会组织工作处、16个区民政局负责社会组织的工作人员共计约150人，北京市社会组织信用信息公示系统的用户为广大人民群众，提供公众查询访问425万次。实现对社会组织信用数据综合管理和对外展示，推进社会组织诚信自律建设，提升社会组织的公信力。行政审批知识库“智能助手”系统主要数据为问答知识，其中常见问答830条，政务事项74条。自系统上线以来，系统累计访问量共计101,785次，累计咨询量共计55,974次。主要功能包括：高频知识与服务导航、智能提示快速录入、智能自动提醒、业务信息检索、智能知识关联、意图识别与精准引导、语音优化识别、语音智能纠错、业务智能推荐、业务跟踪反馈、智能动态地址导航提示、智能回复反馈、业务视频推送、业务表单智能推送与填报提示、业务图表智能展示、在线评价、业务云知道、智能闲聊模式、二维码推送、智能输入联想、智能拼音联想及开放式语音接口等功能。

系统的使用人群包括：市、区民政局工作人员、社会组织工作人员、社会公众。

1.6.2 常规服务内容

提供包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体内容包含：日常巡检、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、系统等保安全评估保障，部分系统需提供驻场及小版本升级等服务。

1.6.2.1 日常巡检维护

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共4次，一年共48次巡检。

实现对操作系统、数据库、中间件、web服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维以及对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控，对各系统间的日志抽取、存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。

1.6.2.2 技术维护

开展系统日志备份，处理系统日常使用问题。

1、日志备份

日志分为登录日志、业务操作日志表，每次备份的数据在1000w左右，日志备份处理工作首先需保存为数据文件，然后按照存储规则放到挂载硬盘上后再对操作日志表进行清理。

2、日常使用问题处理

针对系统使用过程中出现的问题进行核实、解决，并将处理完后的结果反馈给相关使用人员，同时针对日常问题和临时性问题整理成系统运行的知识库信息。同时针对部分核心业务问题需与相关业务处室人员沟通后，按照沟通结果在系统后台进行验证通过后反馈相关使用人员。

1.6.2.3 故障处理

故障处理服务提供重要故障事件2小时内到达现场响应，4小时内远程响应并提供故障解决支持，同时提供7*24工作时间内电话支持。

系统故障是指导致系统服务无法正常进行的事件。例如系统报错、系统宕机等。如发生故障我方立即报告民政局综合服务事务中心主管人员，快速确定故障原因，如是第三方原因则在民政局协调下处理，同时耐心做好客户解释工作。处理完毕后，及时通知用户，并在一个工作日内提交问题分析报告给民政局。

1.6.2.4 重点时期运维保障

重点时期运维保障服务将针对重要日期对系统提供重点运维保障。包括北京市两会时期7天、国家法定节日：元旦3天、春节7天、劳动节5天、国庆节7天等节日时期，对应用系统提供重点运维保障工作，包括7*24小时实时技术支持、专人驻场等。

1.6.2.5 安全演练技术保障

提供安全演练期间的技术保障服务。技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，安全演练为一年两次，每次技术保障为4周。

1.6.2.6 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术处理。

1、提供对业务系统的低危漏洞清零任务所涉及进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等,部分低危漏洞的系统框架升级难度较大。提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

2、针对每年系统数据库跨版本升级提供数据库升级保障服务,包括应用系统节点启停、日志查看、数据库版本对应的jar包分析、补丁升级、数据核对等内容新版本是否要修改底层报和应用环境参数等。

1.6.2.7 数据分级分类

对业务系统中各数据项按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类,包括一般影响、严重影响、特别严重影响等,将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理,如人员基础表、业务信息表、办理结果表等,最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.6.2.8 系统等保安全评估保障

按照规定配合委局和专业安全评估公司开展系统和数据调研、评测等工作。针对每年对业务系统的等级保护安全要求,配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

1.6.3 技术驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求,社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统:提供12人月的驻场服务。

1、驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中,提供系统功能演示及演示的环境准备。

2、驻场使用局内的政务网环境,针对局内其他系统进行社会组织业务工作的业务交叉数据查询,如社会组织党建内容内网系统查询、养老服务类组织信息查询等。

3、协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训,现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

4、针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

5、配合其他部门需要社会组织业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

6、提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

7、提供社会组织业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理（如数字证书制发情况、电子签章制发情况、电子档案数据汇总情况等）。

8、协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对12345投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

1.6.4 小版本升级

根据信息系统使用特点及工作要求，社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。功能包括：

1.7 数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（包括公共服务系统、综合办公平台系统、官方微信）

1.7.1 系统概述

公共服务系统作为市民政局政务服务门户，为全市老年人、残疾人、社救对象、法人等民政对象提供网上办事服务，自上线以来，系统累计提供1837.0377万人次网上办事服务，包括养老服务津贴补贴、老年人能力综合评估、残疾人两项补贴、婚姻登记预约与咨询等个人网上办事服务；社会组织网上办事、网上审核等法人网上办事服务；便民查询、政策文件、通知公告等热点服务。系统于2019年部署太极政务云。

综合办公平台系统作为市民政局内部行政办公门户，为委局机关、直属单位、区民政局、街乡民政科/社保所等机构提供办公服务。自上线以来，系统注册的办公人员35435人，登录办公系统550.5290万人次，累计发送各类服务和工作短信457.4193万条。

官方微信作为市民政局移动政务服务门户，为全市老年人、残疾人、社救对象、法人等

民政对象提供网上办事服务，自上线以来，系统累计提供629.4099万人次网上办事服务，包括老年人综合津贴、老年人能力评估、残疾人补贴、婚姻登记预约、申请社会救助、电子证照、机构查询等个人网上办事服务。系统于2019年部署太极政务云。

使用人群包括：市级民政工作人员、业务办理人员、系统管理员和领导等。

1.7.2 常规服务内容

提供包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体内容包含：日常巡检、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、系统等保安全评估保障，部分系统需提供驻场及小版本升级等服务。

1.7.2.1 日常巡检维护

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共4次，一年共48次巡检。

实现对操作系统、数据库、中间件、web服务、应用系统、硬件信息等的日常监控运维以及对应用系统的日志管理、公共日志接收平台进行监控，对各系统间的日志抽取、存储、分类、显示、查询、后端处理等功能的监控。

1.7.2.2 技术维护

开展系统日志备份，处理系统日常使用问题。

1、日志备份

日志分为登录日志、业务操作日志表，每次备份的数据在1000w左右，日志备份处理工作首先需保存为数据文件，然后按照存储规则放到挂载硬盘上后再对操作日志表进行清理。

2、日常使用问题处理

针对系统使用过程中出现的问题进行核实、解决，并将处理完后的结果反馈给相关使用人员，同时针对日常问题和临时性问题整理成系统运行的知识库信息。同时针对部分核心业务问题需与相关业务处室人员沟通后，按照沟通结果在系统后台进行验证通过后反馈相关使用人员。

1.7.2.3 故障处理

故障处理服务提供重要故障事件2小时内到达现场响应，4小时内远程响应并提供故障解决支持，同时提供7*24工作时间内电话支持。

系统故障是指导致系统服务无法正常进行的事件。例如系统报错、系统宕机等。如发生故障我方立即报告民政局综合服务事务中心主管人员，快速确定故障原因，如是第三方原因则在民政局协调下处理，同时耐心做好客户解释工作。处理完毕后，及时通知用户，并在一个工作日内提交问题分析报告给民政局。

1.7.2.4 重点时期运维保障

重点时期运维保障服务将针对重要日期对系统提供重点运维保障。包括北京市两会时期7天、国家法定节日：元旦3天、春节7天、劳动节5天、国庆节7天等节日时期，对应用系统提供重点运维保障工作，包括7*24小时实时技术支持、专人驻场等。

1.7.2.5 安全演练技术保障

提供安全演练期间的技术保障服务。技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，安全演练为一年两次，每次技术保障为4周。

1.7.2.6 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术处理。

1、提供对业务系统的低危漏洞清零任务所涉及进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等，部分低危漏洞的系统框架升级难度较大。提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

2、针对每年系统数据库跨版本升级提供数据库升级保障服务，包括应用系统节点启停、日志查看、数据库版本对应的jar包分析、补丁升级、数据核对等内容新版本是否要修改底层报和应用环境参数等。

1.7.2.7 数据分级分类

对业务系统中各数据项按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类，包括一般影响、严重影响、特别严重影响等，将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理，

如人员基础表、业务信息表、办理结果表等，最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.7.2.8 系统等保安全评估保障

按照规定配合委局和专业安全评估公司开展系统和数据调研、评测等工作。针对每年对业务系统的等级保护安全要求，配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

2 统一客服服务方案

2.1 项目组织架构

组建系统运维工作队伍，拥有电话客服、在线客服、客服主管及业务支撑运维管理人员等，服务团队具备较丰富的民政业务工作经验以及民政系统运维业务经验，并保障有关工作保质保量的完成。

执行 7*8 小时工作机制。

机构设置原则：

- 1、职责明确
- 2、岗位衔接
- 3、管理下沉
- 4、服务一线
- 5、全员参与

系统运维实行项目总框架下运营团队的主任责任制的主管负责制，进一步明确岗位设置与工作责任，强化管理职能，提高全员整体效能，确保系统运维工作目标的实现。

2.2 岗位设置与职责

客服专员通过民政局提供的热线咨询号码及民政系统运维支持微信公众号的形式受理客户主动咨询及反馈的问题。系统操作资讯类问题客服直接解答，技术解决型问题，客服予以记录并及时反馈软件维护工程师或数据库维护工程师。问题解决后客服主动联系客户进行电话或在线回复的常规类服务维护。具体包括：

(1) 电话客服岗。通过民政局提供的热线咨询号码，电话形式提供人工客服服务，受理客户来电咨询及反馈的问题。咨询类问题客服直接解答、技术类解决型问题，客服予以记

录并及时反馈至技术部门，跟踪并处理问题。电话客服全在服务期内全年提供不少于 6000 人时服务。

(2) 在线客服岗。通过互联网平台提供在线客服服务，以人工在线的形式，受理客户互联网在线反馈的问题，达到精准连接、精细服务、精准答复的专业在线客服，全面提升服务群体时效性、针对性。在线客服全在服务期内全年提供不少于 6000 人时服务。

(3) 客服主管岗。根据项目要求，对项目人员进行管理，监控客服业务回复情况，发现问题，高效培训解决问题，搭建质检、培训完整的质培体系，出具项目报告，保障项目的服务的水平、工作效能。主管客服全在服务期内全年提供不少于 2000 人时服务。在内部进行流程化管理，对外进行及时答复，并对业务过程进行适时监督管理和阶段性统计分析，形成接、转、办、督、统的工作流程。

(4) 业务支撑运维管理（专家座席等）岗。负责接收在线客服、电话客服提交的不能立即答复的工单，并在指定时间内完成处理，处理完成后把处理结果反馈回一线客服；负责与技术对接技术、个案问题，并把结果提交至质培部门。通过系统记录数据对客服人员进行考核，接收二线客服反馈的个案、技术问题，丰富知识库内容定期安排培训，对现场坐席人员进行业务支撑。

(5) 质培岗。负责信息库与知识库建设，及时对问题进行梳理分类，对服务质量进行监控，定期反馈质检问题，有针对性组织人员培训，从而提高整体服务水平。

2.3 电话与在线常规类服务业务框架

根据项目要求，对北京市委社会工委市民政局部分信息系统提供统一接听全部信息系统业务咨询电话、微信群、微信公众号相关问题的服务。执行 7*8 小时电话服务和在线服务。

2.3.1 电话客服工作

※电话客服热线受理。客服团队通过统一客服调度中心电话：010-65723226，对客户的问题予以解答、记录、提交相应部门。

※服务方式。通过统一客服调度中心电话：010-65723226 热线号码，电话形式提供人工客服服务，答复客户来电咨询及反馈的问题。咨询类问题客服直接解答，需要技术部门解决的问题，客服予以记录并及时反馈至技术部门（软件维护工程师或数据库维护工程师），处理后客服专员主动联系客户进行处理结果的答复，提供常规类服务维护，跟踪并处理问题。

2.3.2 在线客服工作

※在线客服线上受理。客服团队通过“民政系统运维支持”专属客服微信公众号对客户的问题予以解答、记录、提交相应部门。

※服务方式。

通过“民政系统运维支持”专属客服微信公众号提供在线客服服务，以人工在线的形式，受理客户互联网在线反馈的问题，达到精准连接、精细服务、精准答复的专业在线客服，全面提升服务群体时效性、针对性。需要技术部门解决处理的问题，客服予以记录并及时反馈至技术部门，处理后客服专员主动联系客户进行处理结果的答复，跟踪并处理问题。

2.3.3 客服主管工作

1) 系统运维工作程序优化

按照接、转、办、督、统的工作流程要求，进行健全优化。

运维管理（客服主管）按照岗位专业优势，在运维体系中，不断优化工作程序，保障项目正常运行开展。主要方法有：

- 恰当的使用量化手段衡量服务质量；
- 突出呼叫/交易监控的重要性，建立标准的监控手段和方法；
- 提供客观的衡量客户满意度的方法；
- 处理人员过剩以及缺乏高效运营的管理方法与手段；
- 节约运营、人员成本的运营管理体系；
- 达到较高员工满意度，以及相对较低的员工流失率的方法；
- 连贯、流畅的呼叫中心运营管理流程重组；
- 呼叫中心数据收集与整合的量化管理方法等。

2) 对项目人员进行管理

根据项目需求，对项目人员的管理最为关注和重视的工作。在竞争激烈呼叫中心社会环境中，运维管理（客服主管）通过现场管理来体现自己的专业性与管理能力，来兑现对客户和最终客户的服务承诺，同时对项目人员队伍进行严把控及管理。

一是加强服务规范管理。根据行业工作规范（试行），针对座席服务质量问题，制定了《座席员值机标准服务用语和禁忌语》和《特殊客户来电应对规范》两项具体规范。规范要求座席员做到“四不”，即不厌烦、不激怒、不推诿、不主动挂断电话。

二是推行绩效管理。促使优秀的员工更优秀。为了增强员工的自主服务意识，最大限度的调动员工工作的主动性和积极性，以提升系统运维整体服务质量为目标，推行积分管理制度，让优秀的员工更优秀。通过绩效考核激励制度，促进了员工积极向上的竞争意识，提升了员工自主、自觉、自发的学习和参与集体活动的意识，真正达到了比、学、赶、帮、超的良好氛围。

3) 对客服业务进行监控

质量监控指对客服代表所处理的所有类型的业务，包括电话、在线业务进行监控并确定客服的良好工作表现及其发展潜力。监控的主要目标在于能够迅速确定每名客服的训练需求，从而可以指定指导人员帮助客服代表提高各方面能力，以达到客户服务的工作表现标准。本团队通过系统平台，以最终用户需要和目标的方法来监控业务。

4) 搭建完整质培体系

一是加强服务评价体系机制建设。按照“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个维度建立服务评价体系，通过服务满意度鉴定评价进一步提升了员工的主动服务意识，通过具体化的服务细节传递给客户专业化，标准化服务体验，提升系统运维的服务水平。

二是加强业务培训工作制度。一是丰富日常培训内容，促进业务提升。强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展。每天利用早晚交班会时间开展各具特色的业务培训，主要培训内容以业务为主，采用提问、答卷、情景演练等各种方式带动全员学习业务、抓业务。二是接受业务处室、主管部门的专业化培训，组织一线员工参加专业化培训，提高团队整体素质。为扩大座席员专业知识面，学习到专业技能，树立正确的服务意识和心态。三是加强心理素质建设，培养情绪管理能力。为使员工释放压力，用更加积极健康的心态做好服务，按照《北京市民政局心理咨询参与信访工作项目》安排，市民政局信访处为呼叫中心一线员工开展了心理咨询辅导课程，帮助员工缓解心理压力，塑造阳光心态、提升心理素质，提高工作效率。

5) 出具项目报告

通过优化知识库信息、依托系统功能，优化主题词、规范区街信息采集规范等方式开展业务优化。通过加强数据统计与分析。通过日报、周报、月报等运维工作报告，向委局提供多方位的客服数据服务，为后续财政结算提供依据，为政府决策、产业规划布局提供数据支撑，为政府制定相关政策提供数据依据。

2.3.4 业务支撑运维管理（专家座席等）工作

一线客服对客户提出的各类疑问、建议、需求可以尽快的得以反馈，收集一时难以解决的问题，提交给业务支撑（专家座席）协同解决。对于系统存在的漏洞及时筛查并反馈技术部门修复。具体方式有：

一是接收在线客服、电话客服提交的不能立即答复的工单，并在指定时间内完成处理，处理完成后把处理结果反馈回一线客服；

二是与技术对接技术、个案问题，并把结果提交至质培部门。

三是通过系统记录数据对客服人员进行考核，接收二线客服反馈的个案、技术问题，丰富知识库内容定期安排培训，对现场坐席人员进行业务支撑。

2.3.5 信息库与知识库建设工作

建立健全政策知识库、政务联络信息库、与落实运维的办事标准化工作流程库，通过知识库信息系统提供给客户标准统一回答，将减少因一线客服专业知识不足，建设信息库与知识库，及时对问题进行梳理分类，对服务质量进行监控，定期反馈质检问题，有针对性组织人员培训，从而提高整体服务水平。并且不断进行更新、完善，为提供准确、一致的服务做出保障。

1) 主要业务板块

系统运维客户服务部门在有关部门的指导和帮助下，在相关技术人员的紧密配合下，取得了阶段性的成绩。2022年1-6月系统运维受理业务量为15227件/人次，其中电话渠道受理6276件/人次，反馈技术处理二线工单166单，微信公众号渠道受理8951件/人次，反馈技术处理二线工单1559单。完成了阶段运维工作，本项目所运维的各业务系统运行稳定，无重大投诉问题，完成合同要求相关工作。

信息库与知识库建设围绕所属系统板块进行建立，具体有：社会救助业务运行管理平台、社会组织服务管理平台、北京市精准救助系统、资金统发监管信息平台、残疾人两项补贴信息化管理平台、北京市信步云证书、殡仪馆管理系统平台、婚姻登记信息管理系统、征地超转综合管理平台、居民经济状况核对系统、公墓管理系统、公民收养信息管理系统、儿童福利系统、首都慈善平台、殡葬补贴系统、社会组织智能问答系统、遗体接运系统、殡葬行政许可审批管理等系统。

2) 工作执行标准

一是响应时间标准：

※常规型疑问客服在线即时回复；

※需要技术处理的问题 30 分钟内予以答复；

※需要修改数据库的问题，需要向客户申请提交后第 2 个工作日内予以答复

二是回复方式：

及时解答型的问题优先以客户沟通时使用的工具进行答复。约定答复型问题优先选择电话回复，留下客户联系电话号码，在约定的时间内进行回复。

三是电话回复：

客服专员在受理来电问题后，需要技术部门解决处理的问题，处理后客服专员主动联系客户进行处理结果的答复。

四是邮件服务：

客服专用邮箱 24 小时邮件接收问题，根据客户的需求，以电话、邮件的形式进行回复。

五是日常巡检：

客服人员定期（月/次）对系统的重要功能，进行系统实际流程点击测试检查。

2.3.6 安全与应急工作方式

一是加强安全维稳工作制度。积极做好各项安全维稳工作和突发事件预防工作，安全教育工作是系统运维安全生产工作最重要的一部分，按照“安全第一，预防为主”的指导思想，根据客服人员及环境特点，将安全责任落到实处，以安全工作促进业务发展。在工作区及休息室合理位置设立标志标牌，使员工在工作的过程当中即能受到教育，同是也给大家一种警示，从根本上预防各类安全事故的发生。同时特制定不稳定因素电话工作规范和特殊客户来电情况及应对技巧，加强数据安全管理工作，严格按照规范做到耐心接听、合理安抚、疏导客户情绪，提供合理建议。

二是加强重点时期工作应急机制。以“高度重视、精心安排、扎实工作”为标准，要求各级人员认真执行岗位职责，保障系统运维工作现场安全稳定运营，用优质服务、精准的信息和热情严谨的工作态度接听每通电话。因涉及业务系统平台与全市各民政局体系服务单位，存在问题复杂、专业性强、参与方多，所以需要问题进行具体分析，以点带面的形式通过一类问题解决一个诉求，提高项目整体服务质量和效率。

3 外围通讯设备（手机短信服务）服务方案

为提高政府公信力及政府各系统传输能力，我公司将建立稳定有效的短信接口服务。以便对外实现政府信息发布，市民意见反馈等多种功能，为政府与百姓之间搭建起一座移动沟通之桥，真正体现了政府为人民服务的宗旨。为体现政府为百姓服务的精神，该信息服务增加了更多贴近百姓生活的服务提醒，涵盖移动办公、审批短信提示、审批流程进度查询、政务短信提醒、政府信息发布以及与百姓生活息息相关的信息查询。

3.1 对外短信服务内容

1. 以普通群众为发送对象。主要是公开办事程序、接受社会监督等等。在特定情况下，对于正面宣传、稳定社会秩序起到一定的积极作用。
2. 投诉/咨询中心回答市民关心的与政府职能有关的问题，接受市民对社会生活中的各种投诉，让广大市民与市领导形成一个直接沟通和互动的桥梁。
3. 亲情关怀信息，向广大市民发送亲情慰问信息。

3.2 对内短信服务内容

同时，对内短信服务也将全面打破各政府部门各系统之间的信息孤岛，提高政府单位公共信息资源的开发利用，促进业务协同，推动各系统数据资源在线共享。具体内容如下：

1. 以单位或部门为短信发送对象。例如会议通知、文件传真、重要信息的发布等，特有的短信定时和短信备注功能使日常办公显得从容自在。此外，政府各系统的注册、校验登入、信息传输、服务监控、网络报警等内容也会达到更优质的效果。
2. 外围通讯设备（手机短信服务）服务，全年提供不少于 300 万条。为更好的服务如社会救助、社会福利、社会组织、社会事务、社会治理等服务。
3. 运维期间将对手机短信服务从通道质量、到达率、到达速度等情况进行监控保障，以便达到对每条信息的安全保护。

3.3 短信稳定性

维护系统及网络稳定性，在网站及APP获取对接的SMS验证码时，保证数据传输安全，防止被截获或丢失的现象产生。

3.4 短信实时性

保证短信验证实时性原则，保障用户在使用短信服务过程中，在有效的时间内高效、顺畅地传递信息。

3.5 接口安全事件管理

运维服务过程中，能够发现并报告信息安全事件，对安全事件做出响应；同时做到跟踪、记录安全事件及其处理；支持对安全事件的统计分析，能够对安全事件的类型、数量、支持统计分析结果的输出。

4 数据运维服务方案

提供社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统、社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统、社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统、社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统、社会救助运行管理平台-社会救助运行管理系统、社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统等相关子系统的数据运维服务。

数据运维内容：

各信息系统数据运维工作参照《GB/T28827.6-2019 信息技术服务运行维护第6部分：应用系统服务要求》中7.3数据的运行维护要求相关工作要求开展工作。在采购方提出需求后30分钟内予以响应，根据需求内容进行处理，并将处理结果及时通过不限于信息、汇报、工单、总结等方式反馈采购方。应在采购方提供的政务外网环境内实施数据运维处理工作，过程中做好操作设备的安全保护。

1、数据查询统计支持服务：对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

2、业务数据维护服务：对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

3、前置库数据维护服务：对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数

据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

4.1 社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统

4.1.1 残疾人两项补贴管理系统

4.1.1.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。

4.1.1.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

3、业务调标数据处理

根据业务政策每年开展资金发放标准调标工作，对业务部门提出调整系统中资金发放标准及处理当前数据进行响应支持。按照沟通、计算、处理、测试、反馈的工作流程，按照调标后的差额计算新的资金差额发放标准，完成系统中业务资金发放标准调整的数据处理工作。

4.1.1.3 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处

理。包括：公安户籍信息、死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、排查资金统发接口、银行制卡信息、北京通用户数据认证接口、老年人综合津贴补贴、计划生育特殊家庭信息、困境家庭入住养老机构补贴库等数据；按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。

2、资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：残疾人两项补贴金待遇发放数据按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

3、统计台账数据对接例行维护

对信息系统向民政部统计台账系统推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：残疾人两项补贴数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

4、电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：残疾申请人两补电子证照数据。

4.1.2 残障人福利机构管理系统

4.1.2.1 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

4.1.2.2 前置库数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：公安户籍信息、死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、排查资金统发接口、银行制卡信息、北京通用户数据认证接口、老年人综合津贴补贴、计划生育特殊家庭信息、困境家庭入住养老机构补贴库等数据；按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。

4.2 社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统

4.2.1 儿童服务管理系统

4.2.1.1 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

4.2.1.2 前置库数据维护服务

1、医疗城乡居民免缴数据对接例行维护

对信息系统推送服务对象享受城乡居民医疗免缴数据对接情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：事实无人抚养儿童、儿童福利机构孤弃儿童等信息。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。

2、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、北京通用户数据认证接口等数据；按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

3、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：儿童福利数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.2.2 儿童福利机构管理系统

4.2.2.1 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

4.2.2.2 前置库数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：死亡信息、残疾人基础信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.3 社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统

4.3.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 4 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.3.2 业务数据维护服务

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

4.3.3 前置库数据维护服务

1、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政府服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：收养登记数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

2、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进

行处理。包括：儿童收养登记数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.4 社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统

4.4.1 老年人福利机构管理系统（包含养老机构管理、照料中心机构管理、机构运营补贴管理）

4.4.1.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.1.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。处理频率：每周，按照 48 周测算。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.1.3 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：死亡信息、残疾人基础信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口、社会救助信息、银行消费记录接收、第三方养老服务数据接收等。按照链路巡检、数据内容巡检的

方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每周，按照 48 周计算。

2、资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推进资金待遇发放数据联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：机构补贴等资金待遇发放数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

3、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：养老机构监管数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

4.4.2 养老驿站管理服务系统（包含驿站管理和运营补贴）

4.4.2.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。

4.4.2.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。处理频率：每周，按照 48 周测算。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业

务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.2.3 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：死亡信息、残疾人基础信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口、社会救助信息、银行消费记录接收、第三方养老服务数据接收等。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每周，按照 48 周计算。

2、资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推进资金待遇发放数据联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：驿站补贴等资金待遇发放数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.4.3 养老服务人才培养培训补贴管理系统

4.4.3.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 12 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.3.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.3.3 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：养老机构数据、机构工作人员数据、市人社局数据比对接口等。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

2、养老人才培养培训补贴数据对接例行维护

落实《北京市职业技能提升行动》，对人社局提供养老培训人员清单进行相应支持，每季度手工处理并导出养老人才培养培训补贴数据，与业务部门对账核实无误后，向市人社局推送数据。

4.4.4 智慧养老业务协同监管系统

4.4.4.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.4.2 业务数据维护服务

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.4.3 前置库数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：养老机构数据、机构工作人员数据、机构入住人员数据、综合津贴资金发放数据、综合津贴业务审批数据、银行刷卡数据、养老机构数据、养老机构信用数据、公安户籍信息、死亡信息、残疾人基础信息等数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每周。

4.4.5 养老服务综合补贴津贴管理系统

4.4.5.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.5.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

3、纸版材料数据导入服务

对业务部门提出的纸质数据手工导入需求进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，将业务部门提供退休老干部、退休军人老干部的纸质身份证材料，按照养老服务津贴补贴系统中的新申请数据项格式要求，进行清洗及标准转换，并导入到后台数据库中。交付物：工作记录及附件材料。

4、区级数据导出服务

根据市民政局与怀柔区、延庆区、密云区民政局签订的数据共享协议内容，对信息化部门数据导出的需求进行响应支持，每个季度对当前三区的老人数据进行分析、整理、加工处理，通过后台导出当前区的居住地和户籍地的老人数据，支撑区民政自建老年人服务系统正常运转。

4.4.5.3 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：公安户籍信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口、死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、第三方养老服务数据、残疾人两项补贴、计划生育特殊家庭信息、困境家庭入住养老机构补贴等数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每周。

2、资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推进资金待遇发放数据联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：综合福利津贴资金待遇发放数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

3、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政府服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：养老助残卡数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4、电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式

开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。
包括：申请人电子证照数据。检查周期：每月。

5、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：养老补贴资金数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.4.6 老年人能力综合评估系统

4.4.6.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.6.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

4.4.6.3 前置库数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：公安户籍信息、银行制卡数据、北京通用用户数据认证接口、死亡信息、残疾人基

础信息、社会救助信息、残疾人两项补贴信息等。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每周。

4.5 社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统

4.5.1 社会救助运行管理系统

4.5.1.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.5.1.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料

3、业务调标数据处理

根据社救政策和物价指标的变化每年开展资金发放标准调标工作，对业务部门提出调整系统中资金发放标准及处理当前数据进行响应支持。按照沟通、计算、处理、测试、反馈的工作流程，调整系统中最低生活保障标准、最低基本工资、失业保险金标准、养老金标准，完成系统中业务资金发放标准调整的数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

4.5.1.3 前置库数据维护服务

1、朝阳区民政局数据对接例行维护

对信息系统与朝阳区民政局社会救助系统数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：最低生活保障、低收入家庭、特困供养对象、教育救助等。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

2、电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：最低生活保障、生活困境补助、低收入家庭、特困供养对象等数据。检查周期：每月。

3、电子档案数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子档案数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：最低生活保障、生活困境补助、低收入家庭、特困供养对象、临时救助、教育救助、取暖救助。检查周期：每月。

4、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：最低生活保障、低收入家庭、特困供养对象、临时救助。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

5、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政府服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：社会救助家庭表、成员表数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

6、业务应用前置库外部获取数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：公安户籍信息、北京通用户数据认证接口、死亡信息、残疾人基础信息等。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每周。

7、医疗城乡居民免缴数据对接例行维护

对信息系统推送服务对象享受城乡居民医疗免缴数据对接情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：最低生活保障人员、低收入人员、特困供养人员。检查周期：每月。

8、资金统发数据对接例行维护

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推进资金待遇发放数据联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：最低生活保障、低收入、特困供养、专项救助、临时救助等资金待遇发放数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.5.2 居民经济状况核对系统

4.5.2.1 业务数据维护服务

对各数据共享单位对待核对人员反馈数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：待核对人员信息、户籍反馈信息、车辆反馈信息、企业法人登记反馈信息、社保反馈信息、房产反馈信息、公积金反馈信息、银行存款反馈信息、证券保险反馈信息、民政部外省反馈信息等。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每周。

4.5.2.2 前置库数据维护服务

对信息系统面向其他信息系统提供核对报告对接的联通、稳定、准确等方面，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

范围包括：

- 1、委局残疾人两项补贴核对请求、定制核对报告、核对报告推送。
- 2、住建委住房保障核对请求、定制核对报告、核对报告推送。
- 3、医保局因病致贫核对请求、定制核对报告、核对报告查看。
- 4、民政部部省核对请求、核查结果推送。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每周。

4.6 社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统

4.6.1 社会组织综合业务管理系统

4.6.1.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 24 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.6.1.2 业务数据维护服务

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

2、社会组织年检年报数据支撑服务

在每年社会组织年检年报工作期间，对业务部门提出的数据支持服务进行响应支持。在社会组织年检年报填报提交完成后的工作周期内，配合市民政局社会组织工作处、社会组织管理中心，为委局社会组织年检年报数据专项业务分析提供加工数据支持工作，按照数据清

洗、格式转换、加工导出、反馈提供的工作流程，开展支持工作。导出数据设计年检年报数据库表全量的业务数据，包括表单数据、流程数据、审批数据等，导出数据库表月 230 张，字段涉及 2000 多字段。

4.6.1.3 前置库数据维护服务

1、民政部法人库数据对接例行维护

对信息系统与民政部法人库数据对接的运行情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：社会组织基本信息、许可审批信息等。检查周期：每月。

2、北京市代码中心数据对接例行维护

对信息系统与北京市代码中心数据对接的运行情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：社会组织基本信息、许可审批信息等。检查周期：每月。

3、电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：社会团体证照、民非组织证照、基金会组织证照、慈善组织证照等。检查周期：每月。

4、电子档案数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子档案数据接口服务的运行情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：行政许可事项（成立登记、变更登记、撤销登记）、年假年报事项、慈善组织事项、印章备案、银行账号备案、等级评估、抽查审计等事项。检查周期：每月。

5、统计台账数据对接例行维护

对信息系统向民政部统计台账系统推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：社会组织数据和法人信息数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检

查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

6、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政府服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：社会组织基本信息、公开募捐资格证书数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

7、社会组织许可公示数据对接例行维护

对信息系统落实信用“双公示”工作推送社会组织行政许可公示数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：社会组织行政许可公示数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.6.2 社会组织信用信息系统

4.6.2.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行相应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 12 次查询统计服务。交付物：工作记录及附件材料。

4.6.2.2 业务数据维护服务

对信息系统各级使用人员提出的数据问题；包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

4.6.2.3 前置库数据维护服务

对信息系统与民政部法人库数据对接的运行情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡

检的方式开展检查，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：社会组织信用信息、活动异常名录、严重违法失信名单等。检查周期：每月。

4.6.3 行政审批知识库“智能助手”

4.6.3.1 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

交付物：工作记录及附件材料

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量。

4.6.3.1.1 数据项查询服务

我们能够根据客户的具体需求，提供个性化的数据查询服务方案，以满足客户的各种数据查询需求。根据用户需求与客户沟通确定客户需要查询的数据类型、时间范围、数据字段等。在数据库中进行数据查询。支持查询知识更新量、累计咨询量、咨询高峰、访问量、热门主题、热门问题、咨询匹配情况的查询

4.6.3.1.2 统计报表服务

我们能够根据客户的具体需求，提供个性化的统计报表服务方案，以满足客户的各种数据统计分析需求。根据用户需求与客户沟通确定客户统计的数据类型、时间范围、数据字段等，并将查询结果以可视化的方式呈现给客户。

支持对知识更新量、累计咨询量、咨询高峰、访问量、热门主题、热门问题、咨询数据匹配情况运营，支持以表格、饼图、柱状图、趋势图等形式生成统计报表。

4.6.3.1.3 明细数据导出服务

确定导出需求：与客户沟通确定需要导出的业务系统明细数据类型、时间范围、数据字段等。

数据抽取：根据客户需求，在业务系统中抽取相应的数据并进行初步清洗和格式转换。

数据存储：将清洗后的数据存储到指定的数据库中，以便进行后续的处理和导出。

数据处理：对存储在数据库中的数据进行二次清洗和加工，以满足客户的导出需求。

数据导出：将处理后的数据导出为指定的格式，如 Excel、CSV 等，并提供下载链接或直接发送邮件方式进行交付。

我们的业务系统明细数据导出服务方案具有以下优势：

灵活性高：我们能够根据客户的具体需求，提供个性化的数据导出服务方案，以满足客户的各种数据导出需求。

数据质量高：我们通过数据清洗和验证等方式，保证导出数据的准确性和完整性。

数据处理能力强：我们拥有专业的数据处理团队，能够针对客户的具体需求，提供高质量的数据处理和加工服务。

数据安全可靠：我们采用多层次的数据安全措施，保护客户的数据安全和隐私。

服务响应快：我们能够在最短的时间内响应客户的导出需求，并及时提供数据导出服务。

综上所述，我们的业务系统明细数据导出服务方案能够为客户提供高效、准确、安全、可靠的数据导出服务，帮助客户更好地管理和利用业务系统中的数据。

4.6.3.1.4 月度数据报告编制服务

针对网站、微信公众号、小程序端“审批宝”服务数据进行专项分析，编制服务报告，每月报送。

- 1) 本月总体咨询情况，包括不限于月咨询量，累计咨询量、累计访问量、本月咨询高峰、日均咨询量等情况。
- 2) 本月咨询量趋势分析
- 3) 本月用户咨询问题匹配情况分析，包括不限于匹配准确率、满意度评价分析
- 4) 人工问题抽检样本分析，针对知识库匹配情况深度分析，包括不限于匹配错误原因分析、无答案问题分析。
- 5) 提交本月问题运营清单：
 - 本月无答案问题清单
 - 本月知识库答案补充清单
 - 本月知识点更新清单
 - 本月知识库错项订正及口语化问法优化清单
- 6) 本月社情民意分析结果，包括不限于热词速递情况分析、热点排行分析、社情民意动态分析。
- 7) 本月服务检测记录清单

8) 本月知识库历史用户咨询问题质量评估与诊断结果

4.6.3.2 业务数据维护服务

根据“审批宝”运营中产生的用户咨询数据进行挖掘分析，包括问题进行全过程记录跟踪、质量判断、质量评估分析、匹配率分析，针对错漏项知识形成知识错漏项清单，完善知识库服务能力。

每年提供不少于 12 次咨询问题数据挖掘分析服务，提供“审批宝”用户问题 2 万条运营及 5000 条次精细人工运营。

交付物：工作记录、《“审批宝”用户咨询问题运营清单》

参考以往工作实际情况，每次优化服务需要 5 人天工作量。

根据“审批宝”知识库运行情况，对业务过程中发现的最新知识进行补充，对过期知识进行更新优化，对例行维护中发现的问题进行优化完善，按照沟通、解决和改进工作流程，提升知识库数据范围，优化数据服务能力。

包括：

1. 新增知识更新，包括图片、视频、音频、文字、文档 5 大类数据资源
2. 替换更新过期知识（不少于当前知识库总量中 35%）

每年提供不少于 12 次知识库优化服务，实现不少于 1 万知识点更新优化。

交付物：工作记录、《政务服务事项知识点的更新清单》、《政务服务事项多轮对话场景清单》、《知识点定制清单》

参考以往工作实际情况，每次优化服务需要 5 人天工作量。

4.6.3.2.1 “审批宝”运营中产生的用户咨询数据进行挖掘分析

专业技术服务人员网站、微信公众号、小程序端“审批宝”机器人的所有问题进行全过程记录跟踪、质量判断、闭环化处理，持续保障全渠道提供 7*24h 客户服务质量。

1、全过程记录跟踪与咨询问题跟踪研判

跟踪全量咨询数据，进行问题准确性研判，将全量问题咨询数据进行分类，分析答案匹配情况，分为正确匹配、错误匹配、无答案、不满意问题匹配，同一问题冲突答案匹配等情况。

2、无答案问题事后跟踪与主动服务

针对咨询问题跟踪匹配研判结果，将无答案问题都进行归类处理，人工进行统一处理，对无答案问题进行答案补充。

3、评价不满意问题事后跟踪与主动服务

针对咨询问题满意度评价结果，将不满意问题都进行归类处理，人工进行统一处理，对问题进行分析研判，针对无答案问题进行补充，如因为其他问题，整理收集不满意意见，报送业务部门。

4、同一问题冲突答案匹配跟踪及统一口径回复处理

针对咨询问题会出现匹配多答案的情况，但多答案实质上内容是冲突的，不一致的，需要工作人员在过程中进行整理，并报送业务部门进行处理，统一口径回复。

5、知识服务，及时应答保障

针对特有的问题咨询，提供快速有效回应。针对超出知识范围内容答案，进行有效性提示回应。

6、未知问题及时回应保障

针对未知问题处理的过程，有专人进行保障及协调处理，确保可以及时针对相应的业务未知问题进行有效回应。

4.6.3.2.2 “审批宝”知识库服务质量提升与动态优化

持续动态的保障“审批宝”知识库更新、优化、效果提升，要求客户服务承接商对知识库质量进行诊断评估，监测检查知识时效性，需要有人工运营团队及时更新优化知识库，并以质量提升为导向，补充知识缺项、漏项，优化知识库问题问法等服务，并提供知识库诊断学习情况的月度服务报告，服务报告作为考核客户服务承接商工作质量的重要依据。

4.6.3.2.2.1 “审批宝”知识库全量学习诊断与质量评估分析

每月进行知识库历史用户咨询问题全量质量评估与诊断学习：

(1) 进行质量评估分析，针对每阶段学习效果，重新对历史用户咨询问题进行匹配情况、准确率、匹配率分析；

(2) 本次质量评估分析结果与历史结果进行对比；

(3) 分析知识错漏项，提供清单服务；

(4) 将诊断结果（含历史咨询问题学习优化变化明细）、质量评估分析汇总输出诊断学习服务报告。

质量评估与历史结果对比参考样式：



4.6.3.2.2.2 知识库运行优化服务

4.6.3.2.2.2.1 知识更新服务

对于知识库导入或录入的历史知识内容进行周期性巡检检查(原则上每日监测检查一次),知识库工作人员通检测检查对于过期、变化、不准确的知识内容进行及时下架或及时更新,保障本部门知识内容的有效性。

需要保障全量知识点监测检查与知识更新工作,替换更新过期知识。

4.6.3.2.2.2.2 知识补充入库

知识素材分解与知识资源格式化入库:将搜集到的政策法规文件进行分解,细化成知识资源,并将知识资源进行格式化入库。

4.6.3.2.2.2.3 格式化知识人工检查干预与初始化确认

由专人对已经格式化的知识资源进行人工检查干预与初始化确认。确保资源分解的正确性。

4.6.3.2.2.2.4 知识关联

知识内容进行关联性整合,每日对于具有关联关系的知识内容进行关联性维护,提升知识内容关联性。

4.6.3.2.2.2.5 知识库问题问法优化

对知识、政策、个性化、高频等的知识优先重点优化;每天通过咨询问题跟踪研判结果,对匹配不成功的答案进行优化训练,兼容更多的口语化、专业术语问法,进行知识复核。

4.6.3.2.2.2.6 知识库质量筛查服务

知识库通过智能筛查机制,来检验知识库的准确情况。在每次发布知识之前,都会通过筛查算法来对比准确率,只有准确率达到一定要求,才能进行正式发布。

附件四、运维安全措施规范

1 项目概述

1.1 背景

北京市民政局 2023 年度民政信息系统运维项目分为 8 部分，由运维监理服务、政务云平台租用服务、网络信息安全与测评服务、视频会议运维保障与信息化办公设备维修、数据资源平台运维、社会事务平台、基层治理平台、网络与机房设备运维服务、社会福利、社会救助、社会组织平台运维、行政与党务服务管理平台等内容组成。其中本包项目需对社会福利、社会救助、社会组织平台、数据资源与公共服务管理平台等相关的信息系统开展运维服务，同时提供业务系统统一客服及短信发送服务。具体系统如下：

社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统、社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统、社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统、社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统、社会救助运行管理平台-社会救助运行管理系统、社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统、数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（包括公共服务系统、综合办公平台系统、官方微信）。

1.2 服务目标

运维以技术为基础，通过技术保障产品提供更高质量的服务。在软件产品的整个生命周期中运维组都需要适时参与并发挥不同得作用，因此运维组工作内容和方向非常多。

运维目标是在服务出现异常时尽可能快速恢复服务，从而保障服务的可用性；同时深入分析故障产生的原因；推动并修复服务存在的问题，同时设计并开发相关的预案以确保服务出现故障是可以高效止损。

- ❖ 为保障信息系统的良好运行，使运维技术人员工作制度化、流程化、规范化，特制订本制度。
- ❖ 运维管理工作总体目标：立足根本促发展，开拓运维新局面。促进信息系统能够稳定可持续发展的持续性的发展。

1.3 服务范围

运维管理制度的适用范围：运维全体人员。

1.4 编制依据

- ❖ 本实施细则包括运维服务全生命周期管理方法、管理标准/规范、管理模式、管理支撑工具、管理对象以及基于流程的管理方法。
- ❖ 本实施细则以 ITIL/ISO20000 为基础，以信息化项目的运维为目标，以管理支撑工具为手段，以流程化、规范化、标准化管理为方法，以全生命周期的 PDCA 循环为提升途径，体现了对运维服务全过程的体系化管理。

1.5 运维服务工作基本职责

1.5.1 系统运维和技术支持

- ❖ 根据民政信息化业务的推进和发展目标，负责本包中平台信息系统管理及数据交换策略的整体架构、对应用系统等技术开发方案的基础支撑，保障基础平台的稳定性和先进性。
- ❖ 系统信息基础平台日常运行过程中信息安全和技术问题的协调解决，保障平台 24 小时安全稳定运行。
- ❖ 负责平台系统管理及设备保密口令的设置、更新、保存。

1.5.2 平台信息和技术安全

- ❖ 执行国家有关网络信息技术安全的法律法规，与通信管理和网络安全。
- ❖ 监管部门联络，及时处理基础研发平台信息技术安全方面存在的问题，确保平台安全、稳定、可靠运行。
- ❖ 推进基础运营平台信息技术安全保密制度和 workflows 的制定，落实信息技术安全保密责任制，执行“谁主管、谁负责，谁主办、谁负责”的原则，责任到人。
- ❖ 负责基础运营平台信息技术安全应急处理预案制定和实施。
- ❖ 建立基础平台系统集中式权限管理，按照岗位职责设定工作人员操作权限，针对不同应用系统、终端、操作人员，设置共享数据库信息的访问权限，并设置密码。不同的操作人员设定不同的用户名，且定期更换，严禁操作人员泄漏密码。

2 运维安全服务措施

2.1 运维安全概述

根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》中明确规定计算机信息系统需实行安全等级保护后，信息系统运维安全问题一直被重点关注。

伴随着信息系统技术高速发展，现代化办公方式的不断提升，信息系统面临的安全威胁也越来越多，信息系统运维安全重要性日益凸现。

近年来，国家相关部门相继出台了《信息安全等级保护管理办法》、《信息安全等级保护实施指南》和《信息安全等级保护评估指南》等法规和规范，明确安全等级保护制度的原则、基本要求和实施规划等内容，为各行业开展信息安全等级保护工作明确了方向。

根据《信息系统和信息化设备使用保密管理制度》，运维服务人员将在工作过程中对所涉及到的用户信息和技术将严格履行保密承诺。

2.2 运维服务安全保障

2.2.1 系统日常检查服务

通过系统日常检查服务使系统以最优的性价比得到最有效的运维安全，我们建议客户进行如下得系统安全检查，主要内容如下：

- 网络设备运行检测、策略配置校验；
- 应用软件运行检测、策略配置校验；
- 数据库运行检测、策略配置校验；

2.2.2 运维安全通告服务

软件运维安全通告包括：

- 登记通告服务用户信息，提供服务热线号码，服务支持 QQ、传真等以供用户联系；
- 以电话、QQ、传真、电子邮件等方式回复用户相关的运维安全咨询；
- 满足全年应急保障，提供 5×8 小时支持服务及后台支持服务；
- 记录用户的咨询、投诉并及时反馈；
- 定期提交相应的运维安全咨询服务汇总；
- 必要时，技术支持人员会到现场做咨询支持。

2.2.3 运维安全评估

运维安全评估包括评估方法和评估结果：

✚ 评估方法

该方法主要包括以下 3 个部分的内容：

- 调研：调研的目的是对本项目在 IT 运维操作安全管理方面的整体情况进行评估，调研通过对本项目涉及的运维人员进行面对面访谈的方式展开，最后对访谈的结果进行归纳和总结，从而对系统安全现状进行评估分析。
- 评估理论基础：IT 运维操作安全管理成熟度定义(1~5 级分别为初始级、可重复级、已定义级、可管理级和优化级)和 ISO 20000 / ISO 27001 中 IT 运维操作的相关安全要求是本次评估的理论基础。
- 评估手段：对 IT 运维操作安全管理方面的数据进行收集和统计，包括实地操作、屏幕观察等。

✚ 评估结果

采用求和取平均值的方法，分别得到 IMS 系统中 7 个管理领域的安全成熟度得分情况。

2.3 运维安全监督保障

以系统总体框架为基础、以运维安全策略为指导，通过统一的运维安全监督保障来管理平台，提供全面的运维安全服务内容，覆盖从物理通信到系统各平台直至数据和应用平台的各个层面的安全需求，保障信息平台的稳定持续运行。

- 运维安全监控：定期通过评估工具和专用安全评估系统自动获取评估对象的脆弱性信息，用于分析系统、应用存在的常见漏洞，并提供详细的报告和处理办法。
- 运维安全分析：对各种安全事件进行分析，根据安全风险和安全问题情况有针对性的采取措施解决问题，降低风险。

2.4 运维安全性能指标

2.4.1 目的

制定本项目系统运维服务管理的目标、指标体系，为本项目运维服务实施计划的编制、实施及流程执行的绩效考核提供依据，确保本项目运维服务管理体系的持续改进。

2.4.2 范围

适用于本项目运维服务管理目标的制定、实施和跟踪的控制。

2.4.3 运维项目的响应指标

自收到用户的服务请求起 8 小时内提出解决方案,若电话或远程服务形式不能解决问题,将指派技术人员在 2 小时内赶赴现场进行故障处理。遇到重大技术问题,及时组织有关技术专家进行会诊,并在 24 小时内采取相应措施以确保系统的正常运行。

2.4.4 运维项目的稳定性指标

- 本系统要求能够 7*24 小时不间断运行。

2.4.5 运维项目的安全性指标

- 安全事件数量小于总业务量的 5%;
- 信息系统安全问题及时处理率为 100%。

2.4.6 运维项目的可用性指标

- 事件修复时长小于 1 小时;
- 服务器重启服务中断不可用时长小于 30 分钟;
- 关键事件故障修复时间小于 60 分钟。

2.5 故障分级

✚ 故障分级说明

- 一级故障: 客户的整个系统处于瘫痪状态,不能正常运行。
- 二级故障: 系统性能严重下降或由于网络性能明显下降,使客户的业务运作受到严重影响。
- 三级故障: 系统部分设备或者软件出现故障,但整个系统仍可正常工作。
- 四级故障: 需要硬件、软件产品功能、安装、或配置方面的信息或支援。对客户的业务运作几乎没有影响或根本没有影响

✚ 故障超时升级程序:

为确保每一次服务的质量，我公司对不同故障级别明确定义了故障时限，而且绝大多数故障均在限时内确诊并向用户提出相应的解决方案。对于在规定时间内不能解决问题的，我公司制订了明确的故障升级程序直至故障排除为止。我公司故障超时升级程序如下表：

故障时限	一级故障	二级故障	三级故障	四级故障
2 小时	项目负责人			
4 小时	技术经理	项目负责人		
24 小时	总经理	技术经理	项目负责人	
48 小时		总经理	技术经理	项目负责人
96 小时			总经理	技术经理

3 运维服务管理内容

3.1 软件运维服务

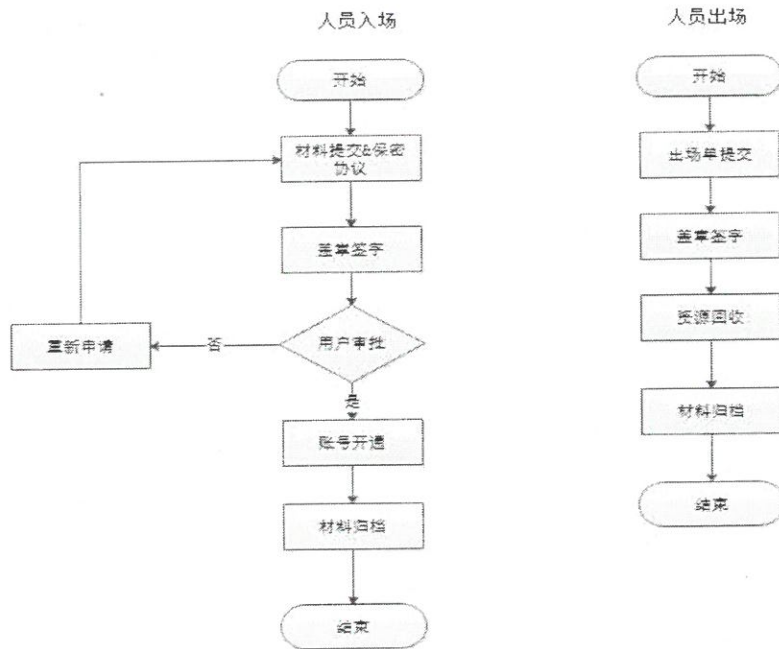
3.1.1 驻场人员管理

3.1.1.1 协议和约定

- ❖ 运维服务商签署保密协议；
- ❖ 对项目中涉及的各类软硬件资产、工具的知识产权做出明确规定与声明。

3.1.1.2 人员入场管理

- ❖ 对入场参与运维的人员进行统一管理，其中对人员入场要提出明确的管理流程，人员入场及出场时均要提供的材料并进行审批留档。
- ❖ 人员入场及出场流程：



人员入场系统的材料:

- ❖ 入场申请单(公司盖章)
- ❖ 签署保密协议

人员离场系统的材料:

- ❖ 人员离场申请单(公司盖章)
- ❖ 供应商统一归档

3.1.2 日常监控

主要日报包括:

- ❖ 《信息系统运行维护情况汇总表》(日报)
- ❖ 《数据共享交换监控日报》

对系统运维人员的工作情况进行监督和考核, 包括

- ❖ 运维月报
- ❖ 故障运维报告

运维过程中产生的相关文档及资料进行审核和管理。

3.2 网络安全运维规范

3.2.1 网络接入管理

- ❖ 所有网络设备（包括光纤、路由器、交换机、集线器等）均归安全运维授权公司管辖，其安装、维护等操作由安全运维授权公司工作人员进行。其他任何人不得破坏或擅自维修。
- ❖ 北京市民政局局域网的网络配置由安全运维公司统一规划管理，其他任何人不得私自更改网络配置。
- ❖ 接入单位局域网的客户端计算机的网络配置由安全运维公司统一管理分配，包括：用户计算机的 IP 地址、网关、DNS 和 WINS 服务器地址等信息。
- ❖ 未经许可，任何人不得使用他人网络配置。一经发现，将给予通报并交有关部门严肃处理。
- ❖ 严禁外来人员登录生产网段，以确保网络安全。
- ❖ 外来人员登录网络应在指定区域和网段，严禁非法访问其他区域和网。
- ❖ 未经允许不得擅自从办公网络拷贝或下载内部文件、资料、数据和软件等。
- ❖ 严禁使用与工作无关的软件、浏览与工作无关的信息。
- ❖ 单位内员工确因工作需要远程访问的，应由安全运维授权公司批准后，开启远程访问服务，服务采取单列账户、最小权限分配等控制措施，在访问服务结束后，安全运维授权公司工作人员应及时关闭远程访问服务。

3.2.2 网络设备管理

- ❖ 网络管理员负责对网络设备进行维护监控等工作。
- ❖ 网络设备的登录口令设置必须保障口令难以被破译。
- ❖ 网络设备当前的配置文件必须进行备份，并在计算机上保存备份文件。
- ❖ 网络设备的拓扑结构、IP 地址等信息文档属于机密信息，应该在一定范围内予以保密。
- ❖ 网络整体的拓扑结构需进行严格的规划、设计和管理，一经确定，不能轻易更改。
- ❖ 定期每月检查网络设备的日志，及时发现攻击行为。
- ❖ 网络设备的软件版本应统一升级到较新版本。
- ❖ 网络设备的安装、配置、变更、撤销等操作必须严格按照流程执行。
- ❖ 对重要网段要进行重点保护，要使用防火墙等安全设备以及 VLAN 或其他访问控制方式

与技术将重要网段与其它网段隔离开。

- ❖ 网络结构要按照分层网络设计的原则来进行规划，合理清晰的层次划分和设计，可以保证网络系统骨干稳定可靠、接入安全、便于扩充和管理、易于故障隔离和排除。
- ❖ 网络管理员定期每月对网络的性能进行一次分析，以充分了解系统资源的运行情况及通信效率情况，提出网络优化方案。
- ❖ 按照最小服务原则为每台基础网络设备进行安全配置。
- ❖ 安全运维授权公司经批准后，有权对单位内网络进行安全检测、扫描，检测、扫描结果属敏感信息，未经授权不得对外公开，未经技术保障科授权，任何外部单位与人员不得检测或扫描单位内部网络。

3.2.3 用户和口令管理

- ❖ 需对网络设备登录帐号设置权限级别，授权要遵循最小授权原则。
- ❖ 保证用户身份标志的唯一性，即不同的个人用户必须采用不同的用户名和口令登录，并且拥有不同的权限级别，不同用户的登录操作在设备日志文件上均有记录，便于追查问题。
- ❖ 网络管理员拥有网络设备的超级用户权限，网络管理员不得私开用户权限给其它人员。
- ❖ 用户的口令尤其是超级用户的口令设置必须保障口令难以被破译。

3.2.4 配置文件管理

- ❖ 所有的网络配置文件需有文档记录，网络设备的配置文件需要定期每 90 天进行一次备份。
- ❖ 网络配置信息的修改要获得批准方可进行。

3.2.5 设备日志管理

- ❖ 网络管理员必须定期每月查看一次所管设备的日志文件，发现异常情况要及时处理和报告技术保障科相关人员，尽早消除网络安全隐患。
- ❖ 网络管理员要对日志文件进行备份，日志文件保存时间应在 3 个月以上。

3.2.6 设备软件管理

- ❖ 网络设备的软件版本（IOS 或 VRP 等）较低可能会带来安全性和稳定性方面的隐患，在设备的 FLASH 容量许可的情况下需统一升级到较新的版本，必要时可升级设备的 FLASH 容量。
- ❖ 在不影响正常网络传输的情况下，应合理控制多媒体网络应用规模和范围，未经批准，不得在单位内部网络上提供跨辖区视频点播等严重占用网络资源的多媒体网络应用。

3.2.7 设备登录管理

- ❖ 网络设备登录需使用 SSH 方式，若设备不支持 SSH 方式方可使用 Telnet 方式登录设备。
- ❖ 网络设备开启远程登陆时需限定可远程登录的主机地址范围，拒绝部分潜在的攻击者，保证网络安全。

3.2.8 备份及灾难恢复管理

3.2.8.1 系统备份方案

各个系统应提供本系统相关的容灾备份方案。

3.2.8.2 灾难恢复演练

软件提供商应提供灾难恢复演练方案，并且定期进行灾难恢复演练以保证系统紧急恢复的能力。通过定期进行恢复演练帮助客户具备应用系统快速恢复能力。

3.2.8.3 备份及灾难恢复演练要求

- ❖ 各系统运维服务商每年至少进行一次灾难恢复演练。
- ❖ 各系统运维服务商每季度至少进行一次备份。

3.3 数据库运维规范

❖ 数据库备份与恢复

防止数据丢失和数据库崩溃的最后一道防线是备份，备份是将数据备份到同一个或者另外一个存储中，当数据库发生灾难或者丢失数据的时候，可以从这个备份中恢复回来。数据库的备份分为：物理备份和逻辑备份；而物理备份又分为热备份和冷备份。备份需

要考虑备份窗口、备份策略、备份有效性等因素，同时要对存储进行有效的规划，防止最后一道防线出现问题。根据多年数据库经验，为客户数据库系统备份制定有效的策略，同时充分考虑备份过程可能出现的问题，为备份做出定时检验，保障客户数据库系统的安全。

❖ 数据库应急故障服务

由具有相关工作经验的资深数据库工程师在用户的数据库产品出现重大故障时提供现场紧急救援服务。重大故障如：OS 故障、导致数据库不能正常启动或运行、硬件故障（包括 CPU、硬盘等），导致数据库崩溃、人为故障，包括维护人员不小心删除数据库文件，人为将 Table 中的数据删除、导致数据库不能正常运行的情况，如控制文件遭破坏，Redo Log 文件遭破坏，数据文件遭破坏等等。对于上述严重影响业务 ideas 问题，接到用户的事故报告，并经确认为重大故障后，4 小时内到达现场，提出问题的解决方案，并在短时间内解决问题。每次故障处理完毕 3 个工作日内提供详细的故障处理报告。

❖ 数据库调整优化服务

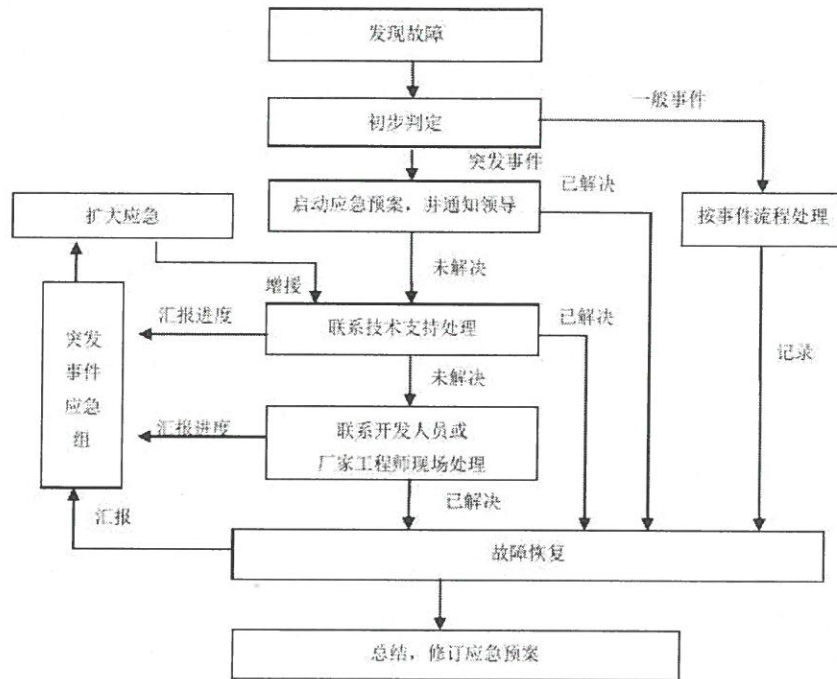
数据库应用的类型是复杂的，有大量用户同时更新数据库的联机事务处理应用、对海量数据进行查询并生成报告的数据仓库应用、在互联网上大量用户同时查询和更新数据的联机事务处理应用等等，为了满足与适应不同的应用系统及不断增长的数据需求，我们要通过对系统的诊断和调整提高系统的运行效率。我们的工作目标是在现有硬件条件、软件条件下，通过调整系统结构、调整数据库对象结构和系统资源的物理再分配，消灭性能瓶颈，使其达到总体性能的综合平衡，实现性能的最大化。

3.4 中间件运维服务

- ❖ 中间件管理是指中间件的日常维护管理和监控工作，提高对中间件平台事件的分析解决能力，确保中间件平台持续稳定运行。中间件监控指标包括配置信息管理、故障监控、性能监控。
- ❖ 执行线程：监控中间件配置执行线程的空闲数量。
- ❖ JVM 内存：JVM 内存曲线正常，能够及时的进行内存空间回收。
- ❖ JDBC 连接池：连接池的初始容量和最大容量应该设置为相等，并且至少等于执行线程的数量，以避免在运行过程中创建数据库连接所带来的性能消耗。
- ❖ 检查中间件日志文件是否有异常报错。如果有中间件集群配置，需要检查集群的配置是否正常。

4 应急管理办法

运维项目组制定了详尽的应急处理预案，整个流程严谨而有序。但在服务维护过程中，意外情况将难以完全避免。我们将对项目实施的突发风险进行详细分析，并且针对各类突发事件，设计了相应的预防与解决措施，同时提供了完整的应急处理流程。



4.1 启用应急流程

在【问题报告管理】流程中，当收到服务台人员或助理提交的《附件 13：信息系统问题报告单》，并判断该问题属于重大事故时，则启动应急处理流程。重大事故包括以下几种情况：

- 大范围系统中断
- 区域性系统崩溃
- 关键业务中断
- 大范围病毒爆发
- 系统严重破坏
- 数据严重破坏
- 一般问题无法快速解决的，在解决过程中发现解决时间比较长，可以从一般问题启动应急流程。

当故障发生时，需要运维服务商牵头快速定位系统问题，定位系统问题后可参考一下方式：

- ❖ 当紧急事件发生时，系统的运行维护人员首先要进行故障分析，确定故障的范围和程度，确认为紧急故障的，在查找原因和解决问题的同时，要同步将故障解决情况通报给部门领导、及向客服中说明事件发生的状况。如需其他部门协助的，需要请求相关部门共同尽快解决故障。
- ❖ 对于病毒突发事件，当病毒大面积地感染终端，系统的现场服务人员将已感染的终端从局域网中断开，系统的运行人员将第一时间收集病毒信息，并向现场人员提供有针对性的应急方案；如果应急方案没有效果，要立即和杀毒软件厂方联络，由双方共同协同提供有效的应对措施。
- ❖ 对于网络中断事件，系统的运行人员首先要判断中断原因，如果是局域网本地设备或线路造成的，依网络运行处理流程优先快速处理；如果是电信服务提供商造成的，要立即联络电信技术部门解决问题。
- ❖ 对于系统故障事件，系统的运行人员首先要启用备用系统，再判断故障类型：硬件损坏、操作系统故障、软件故障。硬件损坏的情况，首先向服务器供应商报障；操作系统故障多数情况都和硬件故障同时出现，处理方式相同；软件故障如果是购买的软件造成的，立即向软件厂商寻求技术支持；如果是公司自行开发的软件，立即向相关人员联系并排除故障。。
- ❖ 对于自然灾害性事件，运行管理人员要尽可能将设备转移到安全地带，将损失降低到最少。
- ❖ 对于电力中断事件，由于机房多采用 UPS 防止断电带来的系统停机现象，在 UPS 还能供应电力期间恢复供电，对系统使用不会有影响；但遇到特殊情况导致供电部门在短期内不能恢复供电时，如有备用发电设备要启用备用发电设备供电，否则要关闭所有设备，确保突然断电造成设备损坏。
- ❖ 在故障排除之后，运行管理人员要填写故障记录，如果故障是由于项目实施中存在的隐患造成的问题，具体操作请参见上层文件《网络系统维护管理指引》。故障记录汇总到“系统运行故障记录表”，重大事故由故障处理人填写故障报告。

4.2 应急小组建立

成立系统运维应急小组。应急小组由多方人员组成，例如综合事务中心代表、服务主

管、客户代表、供应商代表以及其他第三方人员等。

应急小组对发生的重大事故进行讨论分析并制定应急处理方案。

运维小组会根据实际人员需求情况从公司本部调配足够人员加入到应急小组。

4.3 应急过程管理

运维服务商根据应急小组制定的应急处理方案具体实施应急处理活动，并将实施过程和结果记录在《附件 14：应急处理过程记录》中。涉及到客户现场服务的应取得客户的签字确认。

应急处理实施过程中涉及需要协调配合的工作由服务主管填写《附件 15：资源申请单》，说明需要获得的资源、需要协调配合的工作等，经应急小组审批通过后由相关人员代表配合实施。

应急处理实施过程中涉及需要采购的，由运维服务商项目负责人填写《附件 15：资源申请单》，说明需要采购的产品名称、型号/规格/功能、厂商/供应商、费用等。《附件 15：资源申请单》经应急小组审批通过后由运维工程师实施采购，并将采购过程和结果记录在《附件 15：资源申请单》中，应急小组对采购结果进行确认。

应急处理实施过程中涉及需要变更的，由运维服务商项目负责人写《变更请求表》，说明变更内容、变更原因、变更方案等，经应急小组批准后直接由运维工程师根据《变更请求表》中的变更方案实施变更，并将变更过程和结果记录在《变更日志》中。

所有应急处理活动均应记录在《应急处理过程记录》中。

具体涉及到网络紧急故障处置，我们以恢复使用为第一目标。

在确认设备故障情况下，将第一时间采用备机备件恢复网络功能；

在链路故障情况下，启动备用链路进行通讯恢复，并积极配合链路运营商恢复链路；

在大面积病毒爆发情况下，利用趋势病毒爆发阻止功能，首先阻止网络病毒传播途径，阻止病毒源，并积极联系厂商获取最新病毒码对全网进行病毒处置。

4.4 应急处理结果评估

应急处理过程完成后，服务主管向应急小组提交应急处理过程相关表单，包括《启动应急流程申请单》、《应急处理过程记录》、《资源申请单》、《变更请求表》、《变更日志》等。应急小组对应急处理结果进行评估和确认，并在《附件 16：应急流程评估单》中

填写评估意见。

如果应急小组评估意见为达到要求（即问题得到解决并恢复服务），则应急流程结束。

如果应急小组评估意见为未达到要求，则由应急小组讨论分析原因，根据分析结果可采取以下措施：

如果需要继续进行应急处理，则由应急小组提出应急处理方案，进行应急处理过程；

如果不需要继续进行应急处理：

如果有新的问题产生，则由服务主管填写《附件 17：运维记录清单》，转【问题管理】流程处理；

如果有新的变更需求，则由服务主管填写《变更请求单》，转【变更管理】流程处理；

否则应急流程结束。

应急流程结束时，由服务主管在《附件 17:运维记录清单》中记录应急处理结果及关联表单编号。配置管理员对应急处理结果进行检查，登记新的配置项或更改后的配置项。

4.5 处理和报告

由助理每月或每季度对应急流程情况进行统计，形成《应急流程管理报告》，并提交给服务主管。《应急流程管理报告》内容包括：启动应急流程次数（不同类别的次数）、原因分析、影响分析、完成情况、所需时间、各项资源利用情况、费用情况、意见和建议等。