

项目编号：310151000250708122079-51257323

上海市崇明区大数据中心  
“一网通办”重点工作信息系统  
(2025 年功能拓展)  
招标文件

业主方：上海市崇明区大数据中心

集中采购机构：上海市崇明区政府采购中心

2025年11月19日

2025年11月19日

## 目 录

- 第一章： 投标邀请
- 第二章： 投标人须知
- 第三章： 项目需求
- 第四章： 合同主要条款指引
- 第五章： 评审办法
- 第六章： 投标文件清单及投标文件有关格式
- 附件：

# 第一章：投 标 邀 请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市崇明区政府采购中心受委托，对上海市崇明区大数据中心“一网通办”重点工作信息系统（2025 年功能拓展）进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

## 一、合格的投标人必须具备以下条件：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商，未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。
- 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
- 3、其他资格要求：
  - （1）参加投标的供应商应具有健全的财务会计制度、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，须提供《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》；
  - （2）本项目**不允许** 联合体投标；
  - （3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动，提供股东组成基本情况表。

## 二、项目概况：

- 1、项目名称：上海市崇明区大数据中心“一网通办”重点工作信息系统（2025 年功能拓展）
- 2、招标编号：310151000250708122079-51257323
- 3、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：包括业务流程改造、“一网通办”数字平台、医疗救助“一站式”服务系统功能新增、区政务外网协同办公平台功能新增、公共数据上链接口改造、基层治理数字化平台区级功能新增、政务大厅数字化能力提升、装修垃圾清运预约等应用软件开发，1 套中间件、呼叫中心系统及配套软硬件采购与部署和大模型服务器。详见项目需求。

4、交付地址：上海市崇明区大数据中心指定地点。

5、合同履行期限：项目总建设周期为 9 个月，整体通过验收后，软件开发部分需提供为期 1 年的免费维保，购买的硬件及成品软件提供 3 年免费维保。

6、采购预算金额：4525000 元。

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

### 三、招标文件的获取：

1、下载（获取）招标文件开始日期：**2025-11-21**，下载（获取）招标文件结束日期：**2025-11-28**，上午下载（获取）时间：**00:00:00~12:00:00**；下午下载（获取）时间：**12:00:00~23:59:59**。凡愿参加投标的合格供应商可在上述时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

2、注：投标人须保证获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

### 四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：**2025-12-12 10:00:00**。

2、开标时间：**2025-12-12 10:00:00**。

### 五、投标地点和开标地点：

1、投标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）电子招投标系统网上投标。

2、开标地点：

上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）；

上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号四楼开标室（具体安排，详见当日四楼大屏幕提示）。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

### 3、开标所需携带其他材料：

- (1) 可以无线上网的笔记本电脑

### 六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

### 七、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中相关内容和操作要求办理。投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知项目联系人进行签收，并及时查看电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

### 八、联系方式：

采购人：上海市崇明区大数据中心

地址：上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号 333

联系人：王明浩 2025年11月19日

电话：021-69696988-8653

集中采购机构：上海市崇明区政府采购中心

地址：上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号 417 室

邮编：202150 2025年11月19日

联系人：毛美云

电话：021-69696988-8584

传真：021-69699633

电子邮箱：[cmcgzx@163.com](mailto:cmcgzx@163.com)

## 第二章：投 标 人 须 知

### 一、项目需求情况：

详见《项目需求》。

### 二、交付方式：

详见《项目需求》。

### 三、验收方式：

详见《项目需求》。

### 四、付款方式：“★”

签订合同后支付合同金额 30%的首付款，项目整体通过验收后支付合同金额 30%的验收款，项目完成审价后按照竣工结算金额支付剩余款项。

### 五、时间安排

1、投标截止及开标时间：**2025-12-12 10:00:00。**

2、纸质投标文件递交地点：上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号 4 楼开标室。（具体开标室安排，详见当日四楼大屏幕提示）

3、开标地点：

上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）；

上海市崇明区城桥镇翠竹路 1501 号四楼开标室。（具体安排，详见当日四楼大屏幕提示）。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

六“★”、最高限价：4525000 元。**其中应用系统开发最高限价 3850000 元，软、硬件产品购置最高限价 675000 元。**

七“★”、投标人应在规定的投标截止时间前上传投标文件，逾期未上传至指定系统的投标文件，不予受理。

投标文件必须有投标单位法定代表人或被授权人签字并加盖公章，法定代表人亲自参加投标的，须提交法定代表人证明及法定代表人的身份证原件扫描件，法定代表人不能亲自参加投标的，则被授权人应同时提交法定代表人证明、授权委托书及被授

权人的身份证原件扫描件。如不能提供前述证（文）件，则取消其投标资格，本次投标文件有效期为自开标之日起 90 日。[供应商须保证所提交的投标文件、资料的内容真实、完整、有效、一致，如递交虚假的投标文件、资料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由供应商承担。]

八、投标文件中请注明联系人、电话、手机、传真、E-mail 等。

九 “★”、本次采购采用公开招标形式，参与投标的供应商须同时具备以下条件：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商，未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3、其他资格要求：

（1）参加投标的供应商应具有健全的财务会计制度、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，须提供《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》；

（2）本项目不允许联合体投标；

（3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动，提供股东组成基本情况表。

十、其它具体要求：

1、最终供应商应严格遵守安全生产方面的相应规则，如因供应商原因引起的各类安全事故一切由供应商负责。

2、采购人将在开标后、评标结束前，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同



参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

3、本招标文件未明确之处应按国家相应的规范、规程执行。

不能满足上述要求的，采购人将保留解除合同、拒付款项之权力。

十一“★”、投标文件中不得出现任何选择性报价，否则一律视作无效投标。

十二、投标单位在制作纸质投标文件时，一式二份，其中一份正本、一份副本，请在封面首页注明“正本”或“副本”字样，投标单位应将纸质投标文件密封封装，并在封口骑缝处加盖投标单位公章。

十三、采购人将通过专家进行综合评审，充分考虑价格、方案设计等因素，选择性价比最优的供应商，具体评审办法详见第五章。

十四、本招标文件解释权归采购人及上海市崇明区政府采购中心所有，当供应商对本招标文件有歧义时，本中心将依据“公开、公平、公正”原则作出相应解释。

十五、供应商提交的投标文件以及供应商与采购人就有关采购的所有来往书面文件均应使用中文；如果投标文件中有外文文件或资料的，必须同时提供其中文翻译，以便核实；供应商所提供的所有技术性能规格及参数，必须与制造厂家公布或确认的内容保持一致。

十六、本招标文件中出现带“★”条款的，均为实质性条款。

十七、凡出现下列情况之一者，该投标视作无效投标：

- (1) 许可类证书超出有效期的或超出经营范围的；
- (2) 供应商投标报价超过（大于）最高限价的；
- (3) 投标文件无法定代表人签字，或签字人无法定代表人的有效授权书；
- (4) 公开投标时未提供有效资格证明文件的（如法人授权书、身份证等）；
- (5) 无详细的投标报价表；
- (6) 投标文件项目需求中的响应与事实不符或虚假投标的（须经全体评委一致认定。）；
- (7) 带“★”条款出现负偏离的；
- (8) 如符合带“★”参数的供应商少于3家的，本次招标按“实质性”响应少于3

家处理，宣告招标采购失败；

(9) 投标文件出现招标文件中规定无效投标的其它商务或技术条款的。

## 十八、询问与质疑

1、投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

2、投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

3、投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

4、投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定

代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

5、投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第十九条中第3条和第4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。

6、招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7、对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 第三章：项目需求

### 一、项目概况

项目建设内容主要包括业务流程改造、“一网通办”数字平台、医疗救助“一站式”服务系统功能新增、区政务外网协同办公平台功能新增、公共数据上链接口改造、基层治理数字化平台区级功能新增、政务大厅数字化能力提升、装修垃圾清运预约等应用软件开发，1套中间件、呼叫中心系统及配套软硬件采购与部署和大模型服务器。

项目总建设周期为9个月，整体通过验收后，软件开发部分需提供为期1年的免费维保，购买的硬件及成品软件提供3年免费维保。

### 二、报价明细

投标单位提供的投标文件应对报价明细按照“应用系统开发”“软、硬件产品购置”进行分类，除总体报价不超过投标限价外，每类明细报价不应超过下表所列金额。

序号	报价内容	具体分项	最高限价
1	应用系统开发	业务流程改造	385 万元
		“一网通办”数字平台建设	
		医疗救助“一站式”服务系统功能新增	
		区政务外网协同办公平台功能新增	
		公共数据上链接口改造	
		基层治理数字化平台区级功能新增	
		政务大厅数字化能力提升	
		装修垃圾清运预约	
2	软、硬件产品购置	中间件 1 套	67.5 万元
		呼叫中心系统软件	

		呼叫中心系统配套硬件设备	
		大模型服务器硬件	

### 三、实施要求

#### 3.1、软件正版化和“信息技术创新应用”的要求

投标单位针对本项目开发的软件系统、提供的成品软件、硬件应满足软件正版化和“信息技术创新应用”相关要求。软件系统应部署于崇明区政务云“信息技术创新应用”区域。项目整体建设应符合“信息技术创新应用”有关要求。

#### 3.2、集约化部署要求

项目性质为续建，前期已交付内容部署于区政务云“信息技术创新应用”区域，本次项目建设内容应部署于区政务云“信息技术创新应用”区域，并充分使用已有的云资源。

#### 3.3、应用接入及发布要求

根据本市“随申办”及“一网协同”相关要求，本项目中拟建的移动端为民服务功能模块应当满足“随申办”应用接入规范，以“随申办”为载体对外提供服务；管理侧功能模块应按照“一网协同”工作要求，相关业务应用接入“上海市一体化办公平台”。

#### 3.4、密码应用要求

项目已完成密码应用方案的编制与评估，投标单位在中标后，应按照项目的密码应用方案对接区商密平台进行密码应用。具体密码应用方案将在投标单位中标后提供。

#### 3.5、安全保护要求

项目整体应满足网络安全等级保护三级及密码应用安全性

评估三级相关要求，在交付使用前由招标单位聘请具有资质的第三方测评机构进行测评，并根据测评结果确认是否满足相关要求。

### **3.6、实施规范要求**

项目实施财务监理及工程监建制，财务监理单位由崇明区财政局委派，工程监理单位由招标人聘请具有信息化项目建设监理资质的单位。投标单位在中标后，应按照项目的财务监理单位及工程监理单位相关要求，规范化推进项目实施。

## **四、项目建设内容概述**

项目内容包括“一网通办”数字平台建设等软件开发内容及采购 1 套中间件。具体内容概述如下：

### **4.1、业务流程改造**

新增 2 个“一件事”；拓展 3 个免申即享；接入 300 个政务服务事项；为政务服务效能系统新增“园区帮办”等 4 类指标统计；对照“一网通办”7.0 规范改造办件质量、办件接口等内容。

### **4.2、“一网通办”数字平台建设**

持续做好崇明区企业专属空间及“随申办”企业云崇明旗舰店功能新增、内容运营；建设“守护崇明”区级“随申码”特色场景；实现电子敬老卡在东平国家森林公园的试点应用；按照“一网通办”智能服务中枢算法模型接入及使用规范标准要求，开发车辆冷藏标志申领年检报告识别模型、绿色生活园艺课堂身份证识别模型、气象证明开具营业执照识别模型、道路运输经营



许可证识别模型、道路运输车辆冷藏标志申领数据免填模型、绿色生活园艺课堂数据免填模型、小学生爱心暑托班报名数据免填模型、职业健康培训一件事数据免填模型、中小学转学一件事数据免填模型、对在学校体育工作中成绩显著的单位和个人的奖励数据免填模型、公共场所卫生许可(新办)数据免填模型、红十字应急救护培训数据免填模型、建筑工地夜间施工作业审批(新办)数据免填模型、区青少年教育活动中心课程活动报名(新办)数据免填模型、道路超限运输一件事数据免填模型等 15 个智能模型并接入上海市“一网通办”智能中枢；升级产业发展服务平台，新增 40 个政策申报项及“个人申报”“审核任务隔离”等平台功能；以“民宿一张图”为基础，建设“尚岛服务一张图”提供文旅便捷服务。

#### **4.3、医疗救助“一站式”服务系统功能新增**

根据《上海市城乡医疗救助基金管理办法》相关要求，调整系统权限、逻辑，并新增“大额救助复核”“结算信息导出”“退费处理”等平台功能。

#### **4.4、区政务外网协同办公平台功能新增**

根据“一网协同”相关工作要求，新增“语音转文字”“督查督办”“请销假”等共性办公应用，本地化部署“智能公文”大模型应用，并采购 1 台专用大模型服务器。

#### **4.5、公共数据上链接口改造**

根据公共数据上链相关要求，以区大数据平台为基础，实现“数据上报更新监测”“数据目录调整”“职责目录调整”“系统目录调整”等功能及相关接口的联调测试。

#### **4.6、基层治理数字化平台区级功能新增**

根据数据赋能基层治理工作要求，推进人房数据应用，基于市级回流外来人口数据、房屋面积等数据，进行数据分析、应用和管理，打造外来人口数据预警模型。建设过程中，需要对回流数据进行有效治理，中标单位应具备开展国产通用数据库操作和使用的能力，国产通用数据库如：达梦数据库、人大金仓数据库、星环数据库、GBase 数据库、OceanBase 数据库、GaussDB 数据库等。

#### **4.7、政务大厅数字化能力提升**

落实区政务服务中心帮办中心建设，采购 4 席位话务系统所需软硬件；提升政务大厅数字化能力，建设“职业代办人分析”“业务办理时长分析”等大厅感知分析功能；在区政务服务中心线下综窗系统接入 7 个知识产权事项情形。

#### **4.8、装修垃圾清运预约**

根据全市统一部署，建设装修垃圾线上预约清运功能，依托“随申办”移动端为本区小区居民、物业企业提供线上预约服务，实现“片区”“分拣处置点”“车辆”的管理及“一小区一档案”的建立。

### **五、项目建设内容详述**



## **5.1、业务流程改造**

### **5.1.1、“一件事”服务拓展**

项目拟按照市级相关工作要求新建“开店一件事”“长护险服务一件事”2个“一件事”服务，实现线上线下的多端联动。

#### **5.1.1.1、开店一件事**

新建“开店一件事”服务，集成开店经营相关政策、办事、信用等服务以及提前、增值服务，通过服务一站汇聚、智能办事引导、办事分段提醒等功能，实现开店流程的便捷、智能、个性化服务。

##### **5.1.1.1.1、专题页面开发**

设计开发崇明区“开店一件事”服务页面，页面汇聚链接政策服务（扶持政策、经营地图等）、办事服务（准入准营以及其他开店经营主要环节）、信用服务、咨询服务（企业诉求、线上帮办等）、提前服务（生态餐饮提前帮等）、增值服务（金融服务、人才服务等）等内容。

针对由属地乡镇负责办理的住所材料证明、公共卫生服务等环节提供线上办事集成服务入口等。

##### **5.1.1.1.2、智能办事引导**

以问答的形式递进引导用户选择办事所需选项，通过用户问答内容并确认用户办事需求，生成个性化的开店经营流程指引，经营流程涵盖经营选址、主体登记、行业许可、装修施工、户外招牌、水电气网、公共卫生等主要环节，每个环节提供办事指南

页面、常见问题、风险提示等。问答设置标准如下：

- (1) 内容清晰、具体，用语正式、端庄；
- (2) 选择项层级明确，便于用户理解；
- (3) 问题答案需和问题相关，答案间关系应平行；
- (4) 每个问答都必须是必选及单选。

系统自动为用户生成对应的开店经营流程。

#### **5.1.1.1.3、办事分段提醒**

##### **1. 开店一件事主题库**

围绕开店全流程，整合开店一件事办理环节数据，构建主题数据库。通过数据归集、字段同源、材料共享，实现减少重复提交，提升办事效率，并同步建立动态更新机制。

##### **2. 办事进度查询服务**

用户可通过登陆身份信息，查询开店进度详情，包括已办环节、待办环节、预计完成时间等。可视化展示用户办事进度（如进度条、时间轴等），方便用户直观了解办事进展。

##### **3. 分段提醒与接续办理机制**

对接经营流程中各主要环节办事系统，实现分段提醒功能。具体环节办理完成时，系统自动向用户发送提醒信息，提供下一环节办理入口，方便用户接续办理，实现流程的无缝衔接。

#### **5.1.1.1.4、多端联动**

1. 移动端：对接“随申办”移动端用户体系，完成服务在“随申办”市民云或企业云的接入，页面设计需满足“随申办”移动

端设计规范及移动端办事特性。

2. PC 端：根据实际情况按需对接“一网通办”用户体系，将 PC 端办事页面接入“一网通办”崇明区频道“一件事一次办”专栏，页面设计需符合“一网通办”设计规范。

3. 自助终端：根据实际情况按需将服务页面接入崇明区已部署的“一网通办”政务服务自助终端及无人值守工作台。

4. 线下窗口：根据实际情况按需将事项的受理要求、收件材料等内容在“一件事一次办”线下收件系统进行配置，确保可通过区政务服务中心“一件事”专窗进行收件。

#### **5.1.1.2、长护险服务一件事**

新建“长护险服务一件事”，提供长护险业务的期末评估办理（支持本人或代办人操作）、办理结果查询、期末评估提醒、长护险服务信息查询等功能。对接“随申办”移动端用户体系，完成服务在“随申办”市民云或企业云的接入，页面设计需满足“随申办”移动端设计规范及移动端办事特性。

##### **5.1.1.2.1、主题服务集成移动端页面开发**

###### **1. 办事指南页面开发**

按照办事指南相关规范设计开发“长护险服务一件事”办事指南页面，包括服务事项名称、申请条件、办理流程等，引导申请人申请“长护险期末评估”进行网上申报。

###### **2. 场景引导页面开发**

以问答的形式递进引导用户选择办事所需选项，通过用户问

答内容并确认用户办事需求。依托数据赋能实现智能化情形校验、智能填表及智能预审功能。问答设置标准如下：

- （1）内容清晰、具体，用语正式、端庄；
- （2）选择项层级明确，便于用户理解；
- （3）问题答案需和问题相关，答案间关系应平行；
- （4）每个问答都必须是必选及单选。

### 3. 办理页面开发

开发长护险服务期末评估的办理页面，包含申请人本人办理页面和代办人办理页面，办理页面主要包含申请人或代办人的姓名、身份证号码、手机号码等信息、办理按钮等，提交完成后显示“提交成功”。

### 4. 办理结果查询

开发评估结果查询功能，支持查看办理进度、办结信息、选择服务机构、评估等级到期日期等信息。办结信息包含 PDF 形式的评估告知书及有效期等。

### 5. 到期前 60 日内申请期末评估提醒

针对崇明区长护险期末评估的人群，到期前 60 日内，通过短信方式提醒办理长护险期末评估。

### 6. 长护险服务信息展示

服务信息展示，包括服务对象基本信息、评估等级、提供服务护理员信息，上门服务的签到、签退时间，以及地址定位，并记录服务内容（如涉及生命体征监测、血糖检测等数据需时实展

示)等数据。

#### 5.1.1.2.2、核心业务系统对接

##### 1. 对接系统

对接市医保局数据库，实时校验参保状态、历史评估记录、服务现金补贴发放数据，确保申请条件自动核验。对接评估机构业务系统相关接口，动态获取评估进度、选择服务机构等信息。

##### 2. 数据更新机制

基础信息(评估等级等)采用 T+1 增量更新，每日凌晨同步前日数据变更。动态数据(护理员签到、签退记录)30 分钟内延迟率≤5%，通过 API 实现准实时更新。

#### 5.1.2、免申即享服务拓展

本次项目计划完成 3 个免申即享场景的建设，拟定的服务清单如下：

序号	事项或服务名称
1	自主就业退役士兵地方一次性经济补助
2	技术合同认定登记奖励
3	A 级景区扶持奖励申报

##### 5.1.2.1、消息提醒

通过企业专属空间运营中台进行服务配置，依托企业专属空间的“用户画像”在“消息中心”进行区级免申即享内容的精准推送和提醒。

##### 5.1.2.2、服务指引

在用户收到免申即享内容的消息提醒后，通过服务指引页面引导用户进入事项或服务相关的政策解读页面，提供政策详情解

读。使用“一键确认”方式实现免申即享的，在服务指引页面同步显示“一键确认”入口。

#### **5.1.2.3、服务兑现**

拟通过“一键确认”或“直接兑付”方式实现免申即享。根据业务需要，必须由用户发起申请的，提供“一键确认”功能，根据业务需要进行表单配置，提供表单在线填写和材料上传，通过数据赋能将已归集的用户信息进行复用，实现数据预填、材料免交。使用“直接兑付”方式的，系统自动生成用户申报信息，推送至系统后台由对应的业务部门进行审核或确认。

#### **5.1.2.4、数据接口对接**

免申即享数据的归集调用应依托区大数据平台完成，相关数据由业务部门或业务系统归集至区大数据平台形成数据资源目录后封装接口注册至上海市“一网通办”业务中台。

#### **5.1.2.5、办件数据归集**

免申即享办件数据归集应满足《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》相关要求，大致流程如下：

1. 通过“一键确认”生成的申报信息或“直接兑付”方式由系统自动生成个人或企业预办件信息；
2. 业务部门线上审核确认；
3. 自动完成数据质量校验并将正式办件信息推送至上海市“一网通办”办件库；
4. 办理结果通过专属空间的“消息中心”进行推送，用户也



可通过“一网通办”总门户、“随申办”移动端等平台查询进度和结果。

### **5.1.3、政务服务事项接入**

本项目接入区级事项共 300 个，主要包括：事项基本信息定制、办理点定制、在线申报定制、材料定制、用户授权、事项发布和电子证照配置等工作。

### **5.1.4、政务服务效能系统功能新增**

#### **5.1.4.1、市级接口对接与办件详情查询功能**

与上海市“一网通办”办件库进行接口对接，获取相关办件数据，在政务服务效能系统内提供办件详情的查询功能，方便各区级部门查询掌握办件情况。

#### **5.1.4.2、事项线下进驻及网办情况统计功能**

对依申请类区级政务服务事项进“两集中线下进驻情况”“网办能级”“办件情况”“网办情况”“全程网办情况”“电子证照免交情况”的统计分析。根据具体业务需要，设计统计指标及自动生成运营分析报告。

#### **5.1.4.3、事项运营情况统计功能**

根据行政许可事项改版要求，对原办件统计功能进行调整，确保数据统计的完整性。新增“按时办结率”指标，对具体办件是否按照事项的承诺办件时限办结进行统计分析。支持按部门统计跨月办理事项的网办情况，并根据业务需要对事项的网办情况统计进行优化。

#### **5.1.4.4、免申即享、园区帮办数据导入分析**

新业务需要，提供免申即享、园区帮办数据的导入功能，设计统计指标及自动生成运营分析报告。

#### **5.1.5、“一网通办” 7.0 改造**

##### **5.1.5.1、智慧好办事项对接改造**

根据《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》，对接上海市“一网通办”办件库的“预填接口”“预检预审结果信息接口”，利用办件库预填预审数据分析支撑改革成效。

##### **5.1.5.2、免申即享对接改造**

根据《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》，对涉及资金兑付的免申即享事项进行改造，增加反馈“兑付类型”“兑付金额”等兑付环节信息至办件库，基本要求如下：

1. 兑付类型、兑付金额字段不可为空；
2. 兑付金额单位为分（如兑付金额 100 元，接口需反馈 10000）；
3. 直接兑付的兑付类型为减免，发放需上传收款银行、收款账号、补贴金额、兑付类型为其他，需上传兑付说明；
4. 法人事项需上传法定代表人姓名。

具体标准详见《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》。

##### **5.1.5.3、办件数据质量**

根据《上海“一网通办”平台数据质量检查工作规则》最新要求，优化办件质量检查规则。



### 5.1.5.3.1、数据质检规则改造

#### 5.1.5.3.1.1、办件信息字段更新

根据《上海“一网通办”平台数据质量检查工作规则》要求，对保存的办件信息字段的检查规则进行更新，具体检查规则如下：

序号	要素中文名称	检查字段	检查规则
1	申请人证件类型	licenseType	传参不为空时，申请人证件类型应符合证件类型清单。
2	申请人证件编号	licenseNo	申请人证件类型不为空时，申请人证件编号不能为空。
3	办理对象	targetName	办理对象不能为空。
4	办理对象证件号	targetNo	办理对象证件号不能为空。
5	办理对象证件号	targetNo	依据办理对象类型个人或企业，办理对象证件号应符合身份证或统一社会信用代码证编号规则。
6	办理对象类型	targetType	办理对象类型不能为空。
7	办件来源	source	办件来源不能为空。
8	办件来源	source	办件来源取值范围必须符合规范字典 5.4。
9	最后更新时间	opTime	最后更新时间不能为空。
10	最后更新时间	opTime	最后更新时间应小于首次提交保存的最近更新时间或大于检查时间。
11	事项编码	itemCode	事项编码不能为空。
12	事项名称	itemName	事项名称不能为空。
13	业务办理项目编码	taskHandleItem	业务办理项编码不能为空。
14	业务办理项目编码	taskHandleItem	业务办理项编码如不为空情况下应符合 33 位长度要求。
15	业务办理项目编码	taskHandleItem	业务办理项编码取值必须匹配事项对应业务办理项编码标准清单。

序号	要素中文名称	检查字段	检查规则
16	业务办理项目编码	taskHandleItem	业务办理项编码应匹配事项对应业务办理项编码标准清单，并且前18位与数据传入部门统一社会信用代码一致。
17	业务办理项目编码	taskHandleItem	审改赋码的情况，保存办件信息中检查规则14、15、16、18不作为检查规则。
18	国垂系统办件编码	gcApplyNo	如为国垂办件，则国垂系统办件编码不能为空。
19	业务办理项目编码	taskHandleItem	办件内办理对象类型传参应该符合业务办理项编码对应事项指南认定的对象类别。
20	代表人/负责人姓名	legalRepresentative	办理对象为企业时，代表人/负责人姓名不能为空。
21	系统编码	systemCode	系统编码不能为空。
22	系统名称	systemName	系统名称不能为空。

#### 5.1.5.3.1.2、上传材料信息（错误计入办件错误）

根据《上海“一网通办”平台数据质量检查工作规则》要求，对上传材料信息（错误计入办件错误）的检查规则进行更新，具体检查规则如下：

序号	要素中文名称	检查字段	检查规则
1	材料复用方式	stuffSource	1、材料收取方式为“证照库引用”时，材料复用方式取值应为“通过电子 证照库调取证照”； 2、材料收取方式为“数据共享”时，材料复用方式取值应为“通过数据共享和网络核验” 3、材料收取方式为“通过电子材料库调用材料”时，材料复用方式取值应为“通过电子材料库调用材料”； 4、材料收取方式为“行政协助”时，材料复用方式取值应为“通过行政协助获取材料”；
2	复用材料标识符	sourceId	材料收取方式为证照库引用、通过电子材料库调用材料、行政协助时，复用材料标识符不能为空。
3	统一审批编码	applyNo	办事指南要求有材料提交，检查办件时未上传材料。

4	其他材料收取方式说明	otherGetTypeinfo	材料收取方式为其他时，其他材料收取方式说明不能为空。
---	------------	------------------	----------------------------

### 5.1.5.3.1.3、环节信息

根据《上海“一网通办”平台数据质量检查工作规则》要求，对环节信息（申报、预审、收件、补正、受理、办理）的检查规则进行更新。具体规则如下：

序号	要素中文名称	检查字段	检查规则
1	操作部门名称	opDepartName	操作部门名称不能为空。
2	操作人员姓名	opUsername	操作人员姓名不能为空。
3	操作环节	op	操作环节取值必须为规范字典内容。
4	受理类型	method	办件来源为线下收件并且办件是办结状态时，操作环节信息中受理类型必须包含窗口受理。
5	操作环节/操作结果	op/result	操作环节名与对应操作结果名不匹配。
6	操作环节	op	“行政权力事项”中，“办结状态”办件的环节
7	环节操作时间	opTime	环节操作时间不能为空，且时间不大于检查时间。
8	结果证照快递单号	ResultStuffNo	快递递送纸质结果时，结果证照快递单号不能为空。
9	结果证照编号	ResultCertNo	结果证照类型为电子版时，结果证照编号不能为空。
10	办结时间	Finishtime	对于办结状态的环节办结时间不得为空，且时间不大于检查时间。

序号	要素中文名称	检查字段	检查规则
11	应受理办理点（代码）	st_ybld	跨办理点收件时，应受理办理点（代码）不能为空。
12	实收件部门（办理点）编号	realDepartCode	跨办理点收件时，实收件部门（办理点）编号不能为空。
13	实收件部门（办理点）名称	realDepartName	跨办理点收件时，实收件部门（办理点）名称不能为空。

### 5.1.5.3.2、内容规范要求改造

#### 5.1.5.3.2.1、操作环节与操作结果对应取值规范更新

根据《上海“一网通办”平台数据质量检查工作规则》要求，对操作环节与操作结果对应取值规范进行更新。

序号	操作环节名（中心库 ST_OP_NODE）：操作结果名（中心库 ST_OP_RESULT）
1	网上申报：待预审、待补充材料、已补充材料、已补正、未启动（20230915 新增状态）
2	（“线下受理”属于失效字典）
3	网上预审：补充材料、待补充材料、预审通过、终止、预审不通过
4	网上受理：受理、不受理、不予受理、已受理、同意受理
5	窗口收件：已收件
6	网上收件：已收件
7	（“收件”属于失效字典）
8	补正：已补正、待补正
9	窗口受理：已收件、不受理、受理、已受理、不予受理（20210914 已补正、待补正列入补正环节中）
10	（“受理”属于失效字典）
11	1) 审查与决定：通过、不通过、终止 （20210816 办理接口 op 填写审查与决定，result 取值通过、不通过、终止） （20230403 办理接口 op 填写审查与决定，result 取值终止，不做环节规范时间顺序的检查。） 2) 审查与决定：撤销、作废、失效、逾期未补正

	(20230104 办件特殊处理接口 op 填写撤销、作废、失效、逾期未补正。特殊处理情况不做环节规范时间顺序的检查。)
12	特别程序、继续办理：无环节结果字典要求。

#### 5.1.5.3.2.2、同一办件操作环节规范时间顺序规则更新

根据《上海“一网通办”平台数据质量检查工作规则》要求，对同一办件操作环节规范时间顺序规则进行更新。

序号	操作环节名称
1	网上申报-（网上预审）-（网上收件）—网上受理—（特别程序或继续办理）—审查与决定（办结）—（发证）
2	网上申报—窗口收件—窗口受理—（特别程序或继续办理）—审查与决定（办结）—（发证）
3	网上申报-（网上预审）-（网上收件）—窗口受理—（特别程序或继续办理）—审查与决定（办结）—（发证）
4	（网上预审）—窗口收件—窗口受理—（特别程序或继续办理）—审查与决定（办结）—（发证）

#### 5.1.5.3.2.3、证件类型规则更新

按照《上海政务服务“一网通办”统一受理平台对接技术规范》要求，对接入数据字典证件类型规则进行更新。

#### 5.1.5.3.2.4、办件来源类型规则更新

按照《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》要求，对办件来源字典类型规则进行更新。

#### 5.1.5.4、调用办件接口改造

根据《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》要求，实现获取、反馈及查询办件信息过程中调用“一网通办”服务中台办件接口，包括“安全令牌接口”“用户办件列表接口”“办件基本信息接口”“办件材料信息接口”“下载办件材料接口”“获取办件完整过程信息接口”“结果文书下载接口”“办件基本信息接

口”“获取指定事项待办理办件列表接口”“待办理办件确认接受接口”“待办理办件确认接受接口”。

## **5.2、“一网通办”数字平台建设**

### **5.2.1、企业专属空间及“随申办”企业云崇明旗舰店建设**

#### **5.2.1.1、亮数场景应用**

本项目拟开发建设7个亮数场景。

##### **5.2.1.1.1、亮数场景业务服务**

通过模拟逐个业务部门调研和典型用户办事场景调研相结合的方式，由承建单位驻场工作人员和业务牵头部门确认出需要构建和接入的亮数场景，确定场景的主要业务或功能、针对人群、数据需求等，进行整体结构的规划。

##### **5.2.1.1.2、亮数条件**

通过结构化分析和拆解使用条件、适用范围、使用对象，形成有效的智能引导服务，并对亮数场景应用进行开发配置。

##### **5.2.1.1.3、亮数材料**

场景应用和最小颗粒化后的材料要求、办理条件进行具体匹配，直至每一个材料要求都对应到具体的材料为止，满足群众实际使用需求。

##### **5.2.1.1.4、亮数服务办理须知**

根据业务牵头部门制定的内容，定制开发亮数场景办理须知页面。

##### **5.2.1.1.5、亮数场景表单**

对亮数场景下的业务字段进行表单页面的开发，根据用户所选择的亮数选项（情形），系统自动生成匹配的表单字段，并通过数据赋能实现数据预填、材料复用。

#### **5.2.1.1.6、亮数展现设计**

根据亮数场景需求，设计符合本区应用场景以及属地化特色的展示页面。

#### **5.2.1.1.7、系统对接**

亮数场景与线下系统进行对接，接入亮数扫码、读码、解码等功能，用户通过提供亮数二维码，由点位工作人员进行扫码完成亮数应用。

#### **5.2.1.1.8、亮数场景测试联调**

按照业务要求和数据来源，对内部后端服务进行源代码开发，会同数据责任部门技术人员进行外部的全流程联调实施，确保模型服务的整体流程准确对接、数据调用正常。由后端技术人员按照数据对接的场景要求，对内部后端服务进行源代码开发，并同步与数据和应用接口进行联调开发，完成联调后会同事项责任部门技术人员进行外部的全流程联调实施，包括检查档案是否可添加、档案是否亮数成功、档案信息是否展示正常等测试验证。验证通过后可提交上线发布流程。

#### **5.2.1.1.9、亮数场景发布上线**

通过运营中台发布亮数事项，包含亮数的场景名称、场景应用简介、场景主管部门、场景用户需填写和提交的数据项名称，



并在场景发布后进行验证。

#### **5.2.1.2、区级特色专栏开发**

本次项目计划开发建设“跨部门综合监管”区级特色专栏并接入崇明区企业专属空间，完成工作包括区级特色专栏页面定制开发、服务专栏前端视觉展现设计、服务专栏后端开发对接联调、专栏服务发布上线运行。

##### **5.2.1.2.1、专题服务专栏页面开发**

对接相关业务部门明确页面展示内容，并根据“一网通办”总门户的 UI 设计规范进行栏目页面的定制开发，页面展示内容主要包括相关政策文件、宣传视频、常见知识内容。

##### **5.2.1.2.2、专题专栏开发对接联调**

按照“一网通办”相关技术规范开展对接、联调工作，实现前台展示页面与运营中台的互联互通。

##### **5.2.1.2.3、“随申办”企业云移动端适配**

根据“随申办”企业云应用接入规范对“跨部门综合监管”区级特色专栏进行移动端适配改造，并接入“随申办”企业云崇明旗舰店。

##### **5.2.1.2.4、专题专栏接入**

将满足条件的服务作为专题专栏接入崇明区企业专属空间，并根据接入需要设计图标。

#### **5.2.1.3、主动提醒及精准推荐服务**

借助 AI+大数据分析，服务匹配推荐模型，在企业专属空间



推荐栏目为指定企业提供专题信息的精准推送服务，企业可以通过精准推送信息直接进入事项办理页面。主要包括证照到期提醒、精准推送、消息中心和政策中心等模块。

根据企业性质的不同，通过梳理完成企业特色标签的接入，同时，根据企业用户画像信息，实现企业用户的证照到期提醒、办事提醒、精准推荐，本次项目计划完成至少 300 条主动提醒、精准推荐服务及对应标签的建立。

#### 5.2.1.4、“一企（业）一档”

本次项目计划完成 10 个特色档案的接入。结合崇明区特色情况，对崇明区用户档案信息识别梳理、档案信息归集需求整理，档案信息接入业务调研、档案信息接入和联调、档案信息集成应用开发、档案信息巡检更新等服务，并在崇明区企业专属空间进行存储、管理和应用，重点实现区级特色用户档案信息的延伸应用。

##### 5.2.1.4.1、特色档案信息对接开发

通过业务调研，收集整理崇明区各业务部门的特色档案信息的资源情况，以及分析每个档案信息资源的接入条件、接入方式、集成方式、展现方式等，并分析挖掘每个特色档案信息的延伸应用需求。

根据每个特色档案内容接入标准规范和技术接入标准规范，开发对应的业务接口，对崇明区特色档案数据进行汇聚接入、数据整合加工等信息接入服务。

#### 1. 档案数据调用接口需求分析管理

针对每一类档案，由承建单位的技术人员针对一人一档、一企一档、一业一档所需数据相关的接口进行需求分析，实现接口调用和业务字段信息拆解。

#### 2. 档案数据调用接口测试样例编制管理

针对每一类档案，由测试人员分析不同接口的不同功能，分析接口的使用场景后，按可能出现的情形及异常情况编制相应的测试用例，测试并保证接口的功能完整性。

#### 3. 档案数据调用接口中台注册管理

针对每一类档案，由承建单位的技术人员将数据接口注册至能力中台，供崇明区企业专属空间接入并使用。

### 5.2.1.4.2、特色档案信息集成应用

在崇明区企业专属空间集成开发特色档案内容，进行档案信息的前端展示、信息应用等功能的设计、开发、联调、测试、发布等工作。

#### 1. 档案验证数据采集清洗加工管理

对档案数据进行质量核验，确保数据的可用性，避免部分数据对最终的质量造成影响。同时通过数据等方式对档案数据进行清洗。

#### 2. 档案验证数据导入分析测试管理

对提前准备的测试数据进行推理计算，并对推理结果进行统计，通过精准度、召回率、F 值、混淆矩阵等数据验证模型的效

果与可用性。

### 3. 档案数据调用接口性能测试管理

根据业务场景、性能要求对档案数据接口进行性能测试，对数据调用接口性能进行测试和评估，确保接口性能达到预期设计要求。

### 4. 档案数据组件测试环境部署管理

由承建单位技术人员在完成整体技术对接联调确认流程贯通后在测试环境进行应用部署和发布，完成灰度测试环境的部署准备。

#### 5.2.1.4.3、档案信息接入和联调

根据每个特色档案内容接入标准规范和技术接入标准规范，对档案数据进行汇聚接入、数据整合加工等。

##### 1. 档案数据调用接口对接联调

按照业务要求和数据来源，会同数据责任部门进行的全流程联调实施，确保整体流程准确、数据调用正常。

##### 2. 档案数据调用接口安全加密

在数据调用接口进行接口调用和接口数据的安全加密，在接口访问和接口数据传输过程中确保信息的安全性。

##### 3. 档案数据调用接口安全测试

对特色档案数据接口进行专业的安全性测试，确保接口从访问、数据传输方面安全可靠，避免中间人攻击和数据被解密。

#### 5.2.1.4.4、特色档案信息巡检更新

对档案信息内容进行定期巡检和更新优化,保证每个档案信息的可用性。

#### **5.2.1.4.5、用户数据管理及隐私数据脱敏**

##### **1. 用户数据管理**

对接入企业专属空间的用户信息实现用户数据管理,通过企业专属空间用户可以授权展示、授权使用等管理,如对证照授权、对档案信息展示及隐藏等管理。

##### **2. 隐私数据脱敏**

对接入档案信息进行隐私数据脱敏处理,通过对接入信息的展示隐藏,展现给用户看到的只是部分信息,实现数据隐私处理。

#### **5.2.1.5、政策智能体检应用**

本次项目计划开发 30 个政策智能体检,政策体检服务对象主要为企业用户,依托运营中台,针对企业的政策申报项目进行智能核验接口开发、智能政策体检应用构建,实现区级政策智能体检应用。按照政策体检模型动态计算企业对每个政策申报项目的申报条件参考性符合度,作为企业的申报参考,企业用户可修改补充自身条件属性内容并重新体检,进一步检测自身申报政策的参考符合度,同时提供相关建议性事项、政策的推荐,为企业提供参考的同时,引导企业用户积极按照政策引导进行规划和发展,并享受惠企政策。

##### **5.2.1.5.1、政策项目业务材料维护**

对政策项目的申报条件、申请材料等进行最小颗粒业务梳理

和分析，建立申请条件符合度判别业务规则和所需核验数据需求。同时对关联的 3 到 5 个或更多政策进行梳理，分析其内容、申报条件、申报材料、使用类型行业等，梳理判断办事条件、业务规则。

#### 1. 政策申请条件最小颗粒度梳理

对政策申请条件进行最小颗粒度拆解，政策申请条件和数据资源目录关系匹配、政策申请条件基于数据资源目录核验规则编写实现和审核、申请条件规则判别所需数据资源需求提出跟踪等梳理工作。

#### 2. 政策申请材料最小颗粒度梳理

对政策申请材料进行最小颗粒度梳理工作，包括：材料名称拆解、材料名称标准化、材料名称口语化、材料适用情形、材料来源渠道。

#### 3. 政策库基础信息更新对接同步

根据政策库接收内容定期更新，针对政策内容新增、更新、删除三种状态进行确认，并对主要已梳理内容及上线的政策体检服务进行维护调整。

### 5.2.1.5.2、政策综合管理开发

梳理本地相关政策，并开发对应的政策管理功能，为企业用户提供政策体检支撑。

### 5.2.1.5.3、智能政策体检应用构建

根据每个政策申报项的核验判别规则，分析形成申报条件数



据模型，并进行智能体检算法的实现。

#### **5.2.1.5.4、智能核验接口开发**

对按照政策体检规则业务描述和与数据资源目录的映射关系结合其他数据资源开发的政策体检核验接口，提供接口注册、开发调试、性能测试、结果验证、应用发布等服务。

#### **5.2.1.6、区特色知识库**

本次项目计划持续做好知识内容的新增、更新、下架，依托专属空间运营中台、政务知识库，配置区级各部门常见业务问题、通知公告、政策文件等区级政务知识内容，并对内容进行智能化整合加工，发布在崇明区企业专属空间智能客服以及个性推荐等功能中，进行属地化的应用。本项目计划为区级知识库已上架的知识内容提供月度 50%以上、年度 90%以上内容的巡检、运营。

##### **5.2.1.6.1、知识内容梳理归集**

梳理各类别知识内容归集需求清单，按照知识类别、标准格式对存量知识内容批量导入，并对已经上架的知识内容进行动态更新。

##### **5.2.1.6.2、知识内容整合加工开发**

为已经归集的知识内容提供加工清洗、关联整合、语义分析、聚类分析、识别提取、分类标注、关联处理、知识审核发布等服务。利用 AI 技术（如：自然语言处理、知识图谱、数据挖掘等技术），对知识内容进行分析处理，挖掘知识之间的关联性，建立知识网络从而提高知识的可利用性。利用 AI 技术（自然语义

识别技术)对知识内容进行加工,通过日常用语和政务专业词之间的映射转化,确保采集的专业政务知识内容在智能问答中能被精准定位,并相关联对应答案。

#### **5.2.1.6.3、知识内容访问能力输出**

按照知识类别、内容分类、关联关系、适用终、内容来源等分类维度,汇总分析知识内容的访问情况,优化知识内容的自然语义关联及检索性能。

#### **5.2.1.6.4、知识内容日常巡检更新**

为已上架的知识内容提供月度50%以上、年度90%以上内容的巡检、运营,及时更新或下架已经失效的知识内容。

#### **5.2.1.6.5、知识的运营**

对上传的知识内容进行持续的文本挖掘、知识聚类、图谱分析、关联串接、词库辅助等加工处理(不对知识内容本身做修改),提高知识的可搜索性和关联度。其次,对咨询问答行为库进行持续处理,对未知问题(用户提问未有答案的问题)、回复不准确问题(答非所问的问题)、用户纠错的问题等上报至相应的业务部门进行补充修正。

#### **5.2.1.7、“随申办”企业云应用建设**

按照“随申办”企业云相关技术规范,建设“生态餐饮提前帮”服务,并将满足条件的区级应用接入“随申办”企业云崇明旗舰店。

##### **5.2.1.7.1、崇明人社惠企政策服务包**

根据区人力资源社会保障相关要求对相关惠企扶持政策进行汇聚展示，主要包含“人力资源服务机构惠企服务包”“创新创业政策服务包”。

#### **5.2.1.7.1.1、人力资源服务机构惠企服务包**

按照“营收奖励”“产业发展”“选树奖励”“人事人才”“创业就业”“科创活动”对相关政策、公告信息进行汇聚展示。

#### **5.2.1.7.1.2、创新创业政策服务包**

按照“带动就业”“场地扶持”“创业补贴”“融资扶持”“税收优惠”“创业实践”“孵化集聚”“创业大赛”对相关政策、公告信息进行汇聚展示。

#### **5.2.1.7.2、生态餐饮提前帮服务**

##### **5.2.1.7.2.1、用户体系对接**

针对“随申办”企业云用户，对接企业云用户体系，自动获取企业相关信息，进行信息预填。针对“随申办”市民云用户，可手动输入统一社会信用代码通过调用法人库接口获取企业信息，并在信息登记表中自动填充企业信息。

##### **5.2.1.7.3、表单配置**

包含“主体名称”“统一社会信用代码”“联系人”“联系电话”“经营场所地址”等填写字段及“经济性质”“所属乡镇”等以下拉框形式选择的字段。

##### **5.2.1.7.4、告知承诺书**

根据业务要求，开发“告知承诺”页面，用户浏览告知承诺



信息后，可点击同意并提交。

#### **5.2.1.7.5、业务后台**

工作人员可通过后台查看申请信息，并根据角色类型赋予不同权限（如乡镇工作人员只能查看本乡镇用户申请信息，预约核查管理员可查看所有申请信息）。同时，工作人员可在后台对申请信息进行“已办结”“未办结”处理。

#### **5.2.1.8、移动端为企业服务接入**

将满足条件的区级应用接入“随申办”企业云崇明旗舰店，并为拟接入的服务提供对接指导。

### **5.2.2、深化拓展“随申码”场景应用**

本次项目计划完成1个“随申码”区级创新应用场景建设，聚焦全区入户防范宣传、实有人口登记等高频需求，建设“守护崇明”场景。

#### **5.2.2.1、场景应用设计**

根据崇明区实际情况，会同业务部门梳理企业群众需求，对“守护崇明”应用场景进行整体设计，包含建设及接入的服务。场景主要需求为依托“门弄牌”物码，实现反诈、消防、禁毒等9大类安全知识的精准宣传及未登记流动人员并推送自主申报提醒的动态化人口管理。

#### **5.2.2.2、前后端页面开发**

完成“守护崇明”应用场景前后端页面的设计、开发、联调测试等内容。设计风格与“一网通办”及“随申码”设计规范保

持一致，同时确保接入服务在前端页面的正常展示。

#### **5.2.2.2.1、工作人员操作台**

工作人员通过“随申办”移动端扫“门弄牌”物码后，系统根据预设的人员信息，自动校验人员权限并匹配辖区。工作人员进行“守护崇明”服务后，界面展示区域信息上报、入户宣传、矛盾纠纷上报、政策文件、宣传视频等功能。

#### **5.2.2.2.2、市民服务台**

市民通过“随申办”移动端扫“门弄牌”物码后，进入“守护崇明”服务，比对实有人口库自动识别用户身份，如为未登记用户，页面推送实有人口自主登记提示。完成实有人口登记后，页面展示入户宣传、矛盾纠纷上报、政策文件、宣传视频等功能。

#### **5.2.2.3、场景绑定管理对接**

包含码的查询、注销、冻结、解冻等管理操作。授权用户（如管理人员）可通过“随申码”管理平台进行对应操作，实现区级“随申码”创新应用场景的上下架。

#### **5.2.2.4、能力中心对接**

将区级“随申码”创新应用场景与“随申码”运行管理平台进行能力中心对接。将区级场景需要的“随申码”运行管理平台的能力进行调用，实现场景应用的业务联调。

#### **5.2.2.5、“随申码”总库对接**

通过对接“随申码”总库，为场景信息应用提供结果性信息支撑。

### 5.2.3、电子证照社会化应用接口对接

对接市级电子证照社会化接口对东平国家森林公园电子证照社会化应用场景进行改造。

#### 5.2.3.1、电子敬老卡亮证入园

根据《上海市定价目录》《上海市游览参观点门票价格管理办法》等规定，年满 65 周岁及以上老年人实行免费开放。年满 65 周岁的上海市户籍老人可通过“随申办”移动端对“电子敬老卡”进行亮证，在景区入口闸机扫描敬老卡二维码后，即可验证身份入园。

#### 5.2.3.2、电子敬老卡信息核验

年满 65 周岁的上海市户籍老人，通过“随申办”中“亮证”功能展示电子敬老卡二维码后，通过景区闸机扫描，闸机系统将获取的二维码信息提交至用证管理系统进行电子证照信息的真实性核验，并根据用证管理系统返回的核验结果（如“敬老卡存在”或“敬老卡不存在”）放行。

#### 5.2.3.3、加密访问

验票系统应通过生态旅游集团票务专用外网对接市大数据中心电子证照社会化应用相关接口，并通过互联网加密访问市大数据中心亮证接口。

### 5.2.4、智能模型接入

根据“一网通办”相关规范对本区智能模型进行评估和开发，本次项目计划根据业务应用需求，定制、封装 15 个智能模型，

并接入“一网通办”智能中枢，在智能中枢提供模型的调用服务。

#### **5.2.4.1、接口设计**

根据场景需求及接口的具体功能制定 API 的规范，包括接口名称、请求方法、请求参数、响应格式等。设计统一的请求和响应结构，以便在多个 API 接口中复用。

#### **5.2.4.2、接口封装**

根据场景需求进行接口封装，针对“请求参数不合法”“模型运行异常”“数据库连接失败”等异常情况编写错误处理代码，确保接口在异常情况下能够正确返回错误信息。

#### **5.2.4.3、接口测试与优化**

对接口进行单元测试、集成测试、性能测试，确保接口的性能和稳定性，并与其他模块能正常协作。

### **5.2.5、产业发展服务平台功能新增**

#### **5.2.5.1、政策申报项新增**

本次项目计划为不少于 40 个政策申报项新增提供线上申报入口。政策申报项新增上线主要涉及到“政策解构”“表单配置”“流程配置”“政策项目配置”“电子材料在线生成”“历史数据导入”“白名单管理”“数据接口”对接到 8 个方面的工作。

#### **5.2.5.2、个人申报**

增加支持个人用户在平台进行申报。通过对接“一网通办”实名信息，获取用户个人身份信息用以支撑个人用户完成线上项目申报。个人申报和法人申报的政策项目考虑分开。个人项目的

申报审批流程需要按照要求进行定制化。增加配置个人政策的申报类别及流程。

#### **5.2.5.3、审核任务隔离**

增加科室层级的账号权限、功能配置及实名信息，实现同一单位不同科室之间审核任务的隔离，每个科室只能访问和处理与其相关的审核任务，而不能查看或干预其他科室的任务。实时记录和跟踪各个账号的操作日志，并提供详细的行为审计报告。

#### **5.2.5.4、主动通知**

针对周期性政策，根据企业的历史申报记录自动筛选出符合该政策申报条件的企业，并根据其历史申报记录生成相应的短信通知内容。短信通知内容包含“政策信息”“申报截止日期”“材料清单”“申报链接”。

企业完成申报后，系统根据审核状态的变化（（如：“初审通过”“补充材料”“终审通过”等）），以短信形式告知企业。

#### **5.2.5.5、政策大类动态调整**

可根据当年重点工作安排，动态调整政策大类的排序。

#### **5.2.5.6、已关闭政策项目隐藏**

根据相关单位业务要求，对已关闭政策项目进行隐藏。

#### **5.2.5.7、企业历史申报查询**

为企业用户提供综合查询功能，企业用户可查询本企业过去3年政策的申报情况。

#### **5.2.5.8、政策循环上线优化**

对循环上线的周期性政策申报科目的名称进行重构优化。

## **5.2.6、尚岛服务一张图升级改造**

### **5.2.6.1、尚岛服务一张图 PC 端功能新增**

结合崇明区乡村民宿综合监管一件事特色应用，在原有尚岛服务一张图基础上新增“图层管理”“精品路线”“大图展示”“二维码展示”“新兴领域党建”“崇明好物旗舰店”“名人故事”等 7 项内容。

#### **5.2.6.1.1、图层管理**

新增至少 6 个图层，可支持图层组合选择，并提供个性化的图标设计、展示页面和数据治理展示功能，清晰地展示民宿的分布、类型、设施等信息，方便游客快速找到符合需求的民宿。管理员可以通过图层管理功能，快速添加、修改或删除民宿信息，确保地图上的数据实时准确。

#### **5.2.6.1.2、精品路线**

基于尚岛服务一张图所展示的时空地图，绘制相关路线的坐标数据，并将路线上的民宿、交通、景点、商铺以及文化场所等要素进行汇总展示。

#### **5.2.6.1.3、大图展示**

在地图上以轮播形式展示民宿信息，方便游客更直观地了解民宿的外观、环境和设施等信息，提高游客的浏览体验。游客可以通过鼠标悬停或点击等方式，查看民宿的详细图片和介绍。

#### **5.2.6.1.4、二维码展示**



地图上展示民宿的“随申码”企码（即“瀛宿码”）。通过扫描二维码，游客可以快速获取民宿的详细信息、预订方式和联系方式等。

#### **5.2.6.1.5、新兴领域党建**

集中展示标签为新兴领域党建的点位，清晰地展示民宿行业中党建工作的分布情况、活动内容和成果等。管理员可通过后台快速添加、修改或删除党建信息，确保信息的准确性和时效性。

#### **5.2.6.1.6、崇明好物旗舰店**

展示崇明好物旗舰店二维码，通过扫描二维码，游客可进入崇明好物旗舰店，快速了解商品信息、价格、库存等，并进行在线购买和支付。

#### **5.2.6.1.7、名人故事**

展示名人故事信息并可以跳转至关联点位。游客可通过该功能了解民宿周边的名人故事和历史文化背景等信息。

#### **5.2.6.2、系统对接**

1. 对接崇明区大数据平台：对接崇明区大数据平台数据接口，获取尚岛一张图所需数据。

2. 对接崇明区视频资源平台：对接视频资源平台获取流媒体数据。

3. 对接公安相关系统：获取民宿入住人次数据绘制入住人次曲线图。

#### **5.2.6.3、尚岛服务一张图移动端功能改造**



#### 5.2.6.3.1、页面开发

基于市大数据中心统一发布的“时空地图”，围绕各项数据指标，按照“随申码”相关规范进行页面设计开发。页面布局、交互需满足“随申办”UI 设计规范。

#### 5.2.6.3.2、信息展示

基于不同路线，将路线上相关的民宿、交通、景点、商铺以及文化场所等要素详细信息进行展示。

#### 5.2.6.3.3、坐标转化

制定后台工具模块将地址自动转成上海 2000 坐标，确保坐标的一致性、准确性以及数据的便捷性。

#### 5.2.6.3.4、后台管理

##### 5.2.6.3.4.1、节点管理

支持通过后台对展示的节点信息进行维护。

**1. 节点分类管理：**将节点按照景点、民宿、酒店、游乐场等不同维度进行分类，支持新增节点类别，支持对已有节点类别进行修改或者删除操作。

**2 节点新增：**支持新增一张图节点，通过输入节点相关信息，完成节点的新增，将持续保障节点的更新迭代。

**3 节点修改：**根据一张图中节点（酒店、民宿、景点等）实际情况，进行相应信息的变更，以保障一张图节点信息的准确性，更好的对外提供便捷服务。

**4 节点下线/删除：**根据一张图中节点（酒店、民宿、景点

等)实际情况,针对已倒闭的节点,及时进行下线或删除操作,以保障一张图信息准确性。

#### 5.2.6.3.4.2、指标管理

提供统一的指标体系管理平台,支持对一张图指标体系进行统一的管理,方便运营人员辅助领导快速查看关注的指标,并对指标异常做出批示,提醒相关业务人员进行处理。

**1. 指标分类管理:**支持指标分类新增,填写指标分类名称、指标分类描述、所属部门、创建人、启用状态;支持对指标分类进行修改、删除。

**2. 指标创建:**支持指标创建功能,选择指标分类,在该分类下创建指标,配置指标名称、指标值类型、数据来源、计算方式、共享方式,选择所属部门、数据责任人、运营人员,可配置是否重要指标、是否预警、是否启用。指标值类型分为单值指标、多维指标、列表指标和动态指标。指标共享方式包括有条件共享、无条件共享和不共享。当指标配置为重要指标时,对指标进行改动需提交管理员进行审核,审核通过更新到驾驶舱。当指标配置为可预警时,可在预警管理模块配置指标预警规则。

**3. 导入导出:**支持指标导出,将所选指标分类及包含指标导出为 excel 文件。提供指标导入模板,导入模板与平台指标体系结构配置一致。支持指标导入,根据下载的导入模板填写需要导入的指标,通过指标导入功能导入平台。

**4. 立即执行：**支持立即执行功能，使用该功能可以立即执行一次指标任务，根据最新的数据进行计算生成指标结果。

**5. 指标修改：**支持指标修改功能，如指标处于启用状态，需要先停用才可以进行修改，支持修改指标名称、指标值类型、数据来源、计算方式、共享方式、所属部门、数据责任人、运营人员、是否重要指标、是否预警、是否启用。

**6. 指标删除：**支持指标删除功能，删除勾选的指标，支持批量删除，如果指标已经被应用关联，或者被其他人员申请，则不能删除，提示不能删除的原因。

**7. 指标检索：**支持指标检索功能，可根据指标名称、指标类型、是否启用、是否预警、指标状态等条件进行组合检索，快速定位到检索的指标。

**8. 指标详情：**支持查看指标详情，提供全局入口展示指标基础信息、指标数据结果、指标可视化、指标血缘、监控信息。

### **5.3、医疗救助“一站式”服务系统功能新增**

根据国家医保局关于医疗救助资金升级为医疗救助基金的工作部署，对医疗救助“一站式”服务系统按照《上海市城乡医疗救助基金管理办法》拟实施的业务标准进行改造及功能新增。

#### **5.3.1、系统权限及逻辑变更**

##### **5.3.1.1、资金发放权限变更**

根据《上海市城乡医疗救助基金管理办法》及区医保中心业务要求，将系统的资金发放权限由乡镇转移到医保中心，同时，

需要将历史数据或者当前未出账数据识别并重新并入新的发放流程。

#### **5.3.1.2、清算逻辑变更**

在救助对象的各类变更记录里增加罗列“发票数据”“就诊日期”“医院”“金额”“救助时间”等，并根据医保基金相关管理办法及区医保局业务要求优化清算逻辑，提高发放金额的准确性。

#### **5.3.2、医疗救助免申即享调整**

##### **5.3.2.1、免申即享发放规则调整**

根据《上海市城乡医疗救助基金管理办法》将资金发放权限由社区等集中调整到社保中心，并根据区医保中心业务要求设置发放阈值。医疗救助免申即享每月共3个救助批次，救助过程中对未达到阈值的救助申请暂不发放，救助金额累计至下一批次，如月中仍未达到阈值，则统一到月末进行发放。

##### **5.3.2.2、免申即享兑付关系调整**

在医疗救助对象免申即享功能开通、关闭环节，增加“原因说明”作为必填信息，并由工作人员对其开通、关闭的申请及原因进行确认。保留医疗救助免申即享功能开通、关闭的所有历史操作和原因记录，便于进行历史追溯及原因回探。

##### **5.3.2.3、总工会、综合减负等算法调整**

根据《上海市城乡医疗救助基金管理办法》及区医保中心业务要求制定新的资金发放规则，同步调整总工会、综合减负等功

能关于发放金额计算的算法，重新对接兑付体系，并做好相关数据标签的更新。

#### **5.3.2.4、未救助发票的显示与原因备注**

根据区医保中心业务要求，制定数据判断规则，定期遍历所有未救助的申请及凭证信息，根据判断规则自动生成未救助原因。工作人员可查看并了解未救助的情况、原因，并做进一步处置和归类。

#### **5.3.3、人员信息界面调整**

新增“人员标识栏”，乡镇可通过后台填写备注信息（主要为超额救助的所需标注结算信息，无法通过系统获取，只能人工进行备注），以及人员退出原因。

#### **5.3.4、大额救助复核**

根据区医保局规定的大额救助金额，在乡镇账号新增大额发票提示，并新增“复核”页面，乡镇审批人员可在复核页面进行信息核对、佐证材料上传（不同档位的大额救助材料清单不同）。乡镇复核通过的大额救助，流转至区医保中心审核。

#### **5.3.5、结算信息导出**

根据区医保局及银行相关业务要求，导出待兑付的人员、金额、银行账号等信息，用于银行集中发放救助资金。

#### **5.3.6、数据校验与梳理**

##### **5.3.6.1、数据校验**

对市医保中心每日会下发数据进行校准验证，并将导入校准

结果进行保存，并按照操作人员要求进行查询统计与追溯。主要包含“文件格式校验”“文件数量校验”“文件类型校验”“数据数量校验”“数据日期校验”“数据内容校验”。

#### **5.3.6.2、增加人员共济缴费标记**

根据区医保中心制定的业务规则对导入的数据进行判断是否为共济缴费，同时在“个人信息”中增加“是否共济交易”的标识，并用醒目颜色标记。

#### **5.3.6.3、救助数据归集**

根据数据归集共享及公共数据上链相关要求，对免申即享等救助数据归集至区大数据平台，并完成数据上链。

#### **5.3.7、救助功能新增**

##### **5.3.7.1、精卫病人特殊处置**

由精神卫生中心工作人员每月把长效药和免费药数据导入系统，系统根据业务规则自动对在精神卫生中心免费就诊、免费领药的救助对象进行金额剔除等特殊处置。

##### **5.3.7.2、退费处理修改**

针对本级财政其它补贴类型信息传输滞后，导致救助对象获取超额救助金额的情况，增加退费处理功能。

##### **5.3.7.3、参保标记及附件回显**

对救助人员参保情况进行标记，同时对上传的附件信息，如照片等，可以进行回显查看、下载等操作。

##### **5.3.7.4、总工会自动开启**



50 周岁及以上的城保人员纳入医疗救助对象时自动开启总工会救助报销，全部城保人员标记为工会成员，存在特殊情况的由乡镇工作人员手动去除标签。

### **5.3.8、报表统计**

#### **5.3.8.1、按月清单表单统计与导出**

按照乡镇、月份等条件生成对应的清算统计清单，提供每个救助账户详细的清算明细、日期、过程等信息，并汇聚清算处理的各个流程及原因。

#### **5.3.8.2、统计报表快照生成**

对当前各类报表生成对应的快照信息，并通过定期跑批的方式保存到数据库中，便于后续查询与追溯。

#### **5.3.8.3、报表统计逻辑校验**

根据区医保中心业务要求对统计规则进行调整，针对金额负数情况只记录撤销数据，其他清算产生的负数不计入报表中。

### **5.3.9、查询优化**

#### **5.3.9.1、数据表结构优化**

根据各类型的数据量、增量及操作频类等，对相关的数据表可以进行拆分与合并，实现加快系统运行速度。

#### **5.3.9.2、SQL 优化**

系统中包含数百个关键的 SQL 查询与统计，通过对日志的分析，以及操作人的实际操作反馈，针对使用频繁、查询速度慢的操作，重点优化调整相应的 SQL 语句及对应的索引。



#### **5.3.9.3、程序代码优化**

根据缓存信息、缓存策略及计算逻辑、计算模式等的归纳与分析，对查询代码做进一步优化。

#### **5.3.9.4、个人账户统计模式变更**

修改个人账户实时计算模式为实时累计模式。原实时计算模式在数据量持续增加的情况下导致系统运行速度缓慢，通过更新架构设计为实时累计模式（直接累计数据上计算更新），实现运行速度的加快。

### **5.4、区政务外网协同办公平台功能新增**

#### **5.4.1、系统功能新增**

在区政务外网协同办公平台新增以下功能：

##### **5.4.1.1、公文交换信息导出**

根据业务需求，以表格形式按周期导出所有文件的来文信息、收文信息、文件流转情况包括流程记录等。

##### **5.4.1.2、流程改造功能**

文件流转时承办科室提交办理意见后，可以再次提交办理情况说明及办理情况附件（无论流程是否结束）。

##### **5.4.1.3、新增文件标注关联查找**

收文处理单增加一个字段：文件标注，用户自行填写标注内容，可以通过关键字查询。

##### **5.4.1.4、语音转文字**

本地化部署语音转文字功能，支持将音频文件上传解析，并

将音频内容以文字的形式进行呈现。

#### **5.4.1.5、督查督办**

##### **5.4.1.5.1、督查立项**

主要包括事项查询、任务查询以及统计报表三块功能。

事项查询为督查人员提供事项新增、任务分解、交办、跟踪、催办功能，督查人员能够对单位上报的反馈信息进行审核，实现事项的全流程追踪。主要功能包括立项登记、任务分解、事项交办、事项查询、任务催办和填报审核。

任务查询用于查询发起的督办任务，方便督查人员持续跟进任务，掌握任务的最新动态。系统为督查管理员提供任务查询功能，可按照任务名称、事项名称、超期、任务状态等类别进行任务事项查询。

统计报表能够以可视化方式展示事项和任务的概况，为督查领导科学决策提供有力依据。系统能够对事项清单内容进行统计分析，为督查管理员展示不同时间和类型的统计报表。主要包括事项概况、各单位办理情况统计（总数、完成数、未完成数，未完成数（如期、临近超期、超期））、办结率、催办次数、签收率等。支持图表和数据表格两种形式的报表。

##### **5.4.1.5.2、主协办落实**

根据督办任务落实主办、协办任务，落实各自任务，任务落实主要展示主办单位待签收、办理中、已完成的任务列表，辅助主办单位高效处理任务；协办单位待签收、办理中、已完成的任

务列表，辅助协办单位高效处理任务。

#### **5.4.1.5.3、督查督办配置**

督查督办配置包含事项类型的创建、事项类型的主流程搭建、单位内交办的子流程搭建。支持在对应的管理单位下创建事项类型，设置可调用的独立单位、标识名称、办理单表头、对应的办理流程等。支持对督办事项流程的版本进行管控，同时也可以通过拖拽的形式进行流程搭建。

#### **5.4.1.6、智能公文**

##### **5.4.1.6.1、智能校验**

运用大数据、人工智能与自然语言处理技术，对文本内容、行文规则错误进行有效排查和纠正。支持对政治性差错、知识性差错及基础性差错进行检查。根据最终检查的结果，生成勘误列表，并给出修正建议，同时自动生成纠错报告，作为内部文章质量评估的依据。支持用户根据自身实际场景自定义词库规则，并设定响应的分权机制，控制词库的共享范围。

##### **5.4.1.7、智能检索**

在撰写文章的过程，通过对主题词、关键词或句子进行语义分析，在系统内置的海量数据库中查找和推荐相似的素材，为创作提供思路和参考，支持公文、重要文章及重要讲话。实现百万量级的公文数据库，并新增政策解读、法律法规、重要论断及固有表述等多个维度数据库的搜索；同时为用户提供了大纲、摘要、相关文件、引用文件等辅助阅读相关功能。支持用户上传文章，

并提供文章阅览检索的权限控制。

#### **5.4.1.8、智能排版**

内嵌常见文件模板或用户自定义模板识别文档中的公文要素，支持一键排版生成对应标准格式文件的公文。提供样例库功能，用户可以自主上传、预览和使用样例公文。

#### **5.4.1.9、智能写作**

1、根据用户公文写作需要，提供国标公文写作、政务文案写作、写作工具箱、写作助手相关功能。

2、支持 15 种国标公文写作，通知、请示、公告、函、意见、公报、决定、决议、令、报告、批复、纪要、议案、通告、通报。支持 9 种政务文案，发言稿、新闻稿、建议书、工作总结、简报、公开信、回应稿、调查报告、述职报告。

3、支持标题、关键词、正文参照、篇幅、以文写文等成文条件设置。

4、支持对各种文案的二次编辑能力：提纲成文、续写、改写、扩写和提炼，支持对本地文档的解析，推送提问式解析。

5、提供基于大模型的问答 AI 助理，可通过对话完成政务知识领域的问答交互，支持多轮对话。

#### **5.4.1.10、智能比对**

针对两份文档的差异进行自动识别与比对，对文档中的内容、格式、等差异项进行高亮标注。主要应用于公文、合同、稿件等文件差异核对的场景。

#### 5.4.1.11、智能抽取

通过 OCR 识别技术和 NLP 信息抽取技术，支持图片转文字，以及 15 种公文文种的要素自动识别并抽取、填充至发文单中，实现高效办公。

#### 5.4.1.12、审核词库更新

常规更新频率为每季度 1 次，具体要求如下：

1) 重要更新：重大会议/时政数据 T+0 更新

2) 更新数量：每季 5K 数据/词库更新

3) 更新方式：支持线上获取审核词库自行更新，也可选择由工程师远程协助更新。

#### 5.4.1.13、公文检索库更新

常规更新频率为每季度 1 次，具体要求如下：

1) 主要更新：重大会议/时政数据 T+7 更新

2) 更新数量：每季 10-15 万篇公文更新

3) 更新方式：由工程师到现场或远程更新

#### 5.4.1.14、请销假

根据崇明区公职人员请假、销假相关管理办法，设计开发请假、销假流程及相关功能，并接入上海市一体化办公平台及“随申办”政务云。

##### 5.4.1.14.1、请假申请

“随申办”政务云用户可通过区政务外网协同办公平台或“随申办”政务云发起请假流程、填写相关表单并提交。

#### **5.4.1.14.2、请假审核**

根据普通干部、中层管理管理人员、区管干部等不同请假人员类型，设计开发审批流程。各审批节点审批人员可通过区政务外网协同办公平台或“随申办”政务云对请假申请进行审批并自动流转。

#### **5.4.1.14.3、审核结果反馈**

系统自动将审批结果反馈请假人员及各节点审批人员，“随申办”政务云用户可通过区政务外网协同办公平台或“随申办”政务云查看当前审批进度及结果。

#### **5.4.1.14.4、后台管理**

区级管理员可通过后台修改审批流程及管理系统角色、权限，浏览、导出全区请销假情况。各单位管理员可通过后台修改本单位审批人员，浏览、导出本单位请销假情况。

#### **5.4.1.15、因私/公离沪/出境**

根据崇明区公职人员因私/公离沪/出境相关管理办法，设计开发申请、审批流程及相关功能，并接入上海市一体化办公平台及“随申办”政务云。

##### **5.4.1.15.1、外出申请**

“随申办”政务云用户可通过区政务外网协同办公平台或“随申办”政务云发起外出流程、填写相关表单并提交。

##### **5.4.1.15.2、外出审核**

根据普通干部、中层管理管理人员、区管干部等不同请假人

员类型，设计开发审批流程。各审批节点审批人员可通过区政务外网协同办公平台或“随申办”政务云对请假申请进行审批并自动流转。

5.4.1.15.3、审核结果反馈

系统自动将审批结果反馈请假人员及各节点审批人员，“随申办”政务云用户可通过区政务外网协同办公平台或“随申办”政务云查看当前审批进度及结果。

5.4.1.15.4、后台管理

区级管理员可通过后台修改审批流程及管理系统角色、权限，浏览、导出全区因私/公离沪/出境情况。各单位管理员可通过后台修改本单位审批人员，浏览、导出本单位情况。

5.4.2、大模型服务器购买

采购用于支撑大模型运行及训练的专用服务器，服务器产品需满足“信息技术创新应用”相关要求。

5.4.2.1、配置要求

投标单位提供的大模型服务器，处理器、内存、显存等核心配置应满足或高于以下技术参数要求：

技术指标	指标要求
CPU	“▲” 鲲鹏 920,48Core@2.6GHz*2
内存	通用内存-DDR4: 32G*16
GPU	“▲” 不少于 2 块国产通用 GPGPU 及相关桥接片
网卡	4*GE 接口卡
硬盘	3x1.92T(SATA SSD), 2*480GB(SATA SSD), Raid 5
电源	服务器 2000W 交流电源*4
操作系统	国产操作系统
硬件质保	“▲” 三年原厂质保
显存	“▲” ≥64G, 显存带宽≥1.6TB/s



#### **5.4.2.2、软件配置要求**

服务搭载的操作系统、数据库等软件应满足“信息技术创新应用”及软件正版化要求。

### **5.5、公共数据上链接口改造**

完成崇明区公共数据目录链系统与市公共数据上链平台下发的功能接口对接调试。

#### **5.5.1、数据上报更新监测**

适配改造查询内设机构列表接口、查询全市数据目录列表接口、查询信息系统列表接口、查询全市信息系统列表接口、查询事项列表接口、查询标签列表接口。

#### **5.5.2、数据目录调整**

##### **5.5.2.1、数据目录查询**

适配调整数据目录查询接口，基于原有数据目录查询功能，新增系统名称、共享类型和开放类型三个查询参数，同时新增数据目录类型资源信息、业务主管单位 ID、业务主管单位名称等字段。同时通过接口获取到数据目录查询结果信息中每条数据目录的上报以及更新信息，并在系统中进行展示。

##### **5.5.2.2、数据目录修改、删除**

支持对具体的数据目录进行修改、删除功能，同时对具体数据目录的删除功能支持启停。

##### **5.5.2.3、查询数据资源**

适配查询数据资源接口，获取市平台推送的数据资源查询

结果信息，并将结果信息在系统中进行展示。

#### **5.5.2.4、数据资源共享情况**

适配数据资源共享情况接口，获取市平台推送的数据资源共享情况信息，并将共享情况在系统中进行展示。

#### **5.5.3、职责目录调整**

支持职责目录的新增、修改、删除，在现有职责目录新增、修改功能基础上，新增入参“职责类型”，并调整关联信息系统的验证规则，单条职责目录只允许关联1个信息系统。在现有职责目录查询功能基础上，针对查询结果新增“职责类型”返回值字段，并新增“开始时间戳”，自动记录职责目录查询时间。

#### **5.5.4、系统目录调整**

支持系统目录的新增、修改、删除，在现有系统目录新增功能基础上，调整关联职责目录验证规则，已关联信息系统的职责目录不允许被删除。

#### **5.5.5、接口测试**

对15个数据接口进行单元测试、集成测试、性能测试，确保每个接口适配调整结果能够符合预期，能够与其他功能模块正常协作，保障数据交换的完整性及流通性。同时根据测试结果，对接口代码进行优化，提高接口的性能和稳定性。

### **5.6、基层治理数字化平台区级功能新增**

#### **5.6.1、特色场景建设**

新增外来人口数据预警功能，基于市级回流的外来人口数

据、房屋面积等数据，进行数据分析和分析结果数据的应用和管理。对接短信平台，实现发送预警结果至村干部。村干部可以通过平台查看数据详情。包括“预警规则管理”“数据预警分析”“数据标签”“数据查询”“短信平台对接”。

#### **5.6.1.1、预警规则管理**

根据业务需求，制定、开发 6 个关于人房数据预警的规则模型，支持对已定义的规则预警模型的启用和禁用配置。

#### **5.6.1.2、数据预警分析**

根据人房基础数据和预警规则模型，对超过阈值的数据进行预警并建立、更新标签。

#### **5.6.1.3、数据标签**

支持对产生分析结果的数据建立标签，方便后续的查询管理。

#### **5.6.1.4、数据查询**

支持通过平台查看标签数据和数据详情。

#### **5.6.1.5、对接区政务服务中心短信平台新增**

对接区政务服务中心短信平台，当数据预警超出临界值，支持将数据预警分析结果发送短信通知，至村干部人员。

### **5.6.2、基层治理数字化平台数据回流**

依托上海市基层治理数字化平台开展数据回流工作。

### **5.6.3、基础软件采购**

1. 特色场景建设需采购 1 套中间件，用以部署外来人口预警

应用的前端 web 页面。后台业务应用及数据库服务应复用已有的应用服务器、数据库服务器的资源。

技术指标	指标要求
高可用与集群	应支持集群部署与负载均衡
国密算法支持	“▲”产品内置支持国密算法（SM2/SM3/SM4）
传输安全	“▲”应支持 SSL/TLS 安全通道，并对传输数据进行加密
第三方安全集成	产品需提供安全接口，支持与 PKI/CA 等第三方安全体系集成

2. 基层治理数字化平台数据回流工作所需的 3 套数据库由招标单位另外提供，不包含在本采购项目内。

### 5.7、政务大厅数字化能力提升

5.7.1、区政务服务中心呼叫中心系统及配套软、硬件设备包含服务中心单位语音系统和相关配套设备的购买，提供电话录音、电话分组等功能。具体购买清单（含技术需求）如下：

一、硬件产品			
序号	产品名称	数量及单位	技术需求
1	服务器（含 UME 平台）	1 台	<p>“▲” 1: 含 UME 服务模块，集成了包括会议控制管理、中介 IM、语音、设备管理等服务组件，也可作为扩展服务的部署，比如录播、直播等</p> <p>“▲” 2: 含 200 个 SIP 终端注册许可、50 路 P2P 通话&amp;语音会议并发端口许可</p> <p>3: 支持私有化部署模式，支持 AES 及国密 SM2/SM3/SM4 加密，全链路 TLS/SRTP 加密防护。</p> <p>4: 提供标准 API&amp;SDK 接口，可对接 OA、CRM 等业务系统，支持 AD/LDAP 联系人同步</p>
2	数字中继网关	1 台	<p>“▲” 1 个 E1/T1 接口，双千兆网口，30 路并发，支持 SIP/IMS、ISDN PRI 协议，单交流电源 100-220V</p>
3	VOIP 语音网关	1 台	<p>“▲” 48 个模拟分机接口，32 路通话并发，双千兆网口，支持 SIP/MGCP 协议，支持 T.30/T.38 传真，单交流电源 100-220V</p>

4	IP 话务机	4 台	IP 话机终端 1、2.3 英寸 132×64 像素以上背光液晶屏，支持中文显示，来电和未读信息提示 2、支持 SIP 账号，可实现多终端管理 3、支持 PoE 供电，兼容 IPv6 协议 4、支持 YDMP/YMCS 协议，可通过设备管理平台统一维护
5	国产电脑	4 台	兆芯 KX-U6780A 2.7GHZ 八核 64 位处理器，内存：8 G，硬盘：256G SSD+1T 机械盘，显示器：23.8 寸显示器，键鼠：有线键鼠，维保：原厂硬件三年维保系统：麒麟桌面系统（激活版）
6	耳麦	4 套	头戴式话务耳麦 1、提供清晰的通话质量，具备降噪麦克风和被动降噪功能。 2、采用 RJ9 接口，可直连话机。

## 二、软件产品

序号	产品名称		产品描述
1	呼叫中心系统平台	1 套	呼叫中心核心控制模块。包括： “▲” 1、呼叫中心专用一体化服务器 2、系统核心模块：系统设置/系统维护/VOIP 网络设置/权限设置/管理员设置/坐席设置 3、综合服务模块：IVR 语音应答/ACD 话务分配/队列管理/振铃策略/电话录音/语音信箱 4、报表分析模块：通话详单/记录查询/录音播放下载/查看留言/通话日志/话务统计/流量统计/呼损率统计/平均等待时长统计/报表导出 5、基本的 IP 语音交换控制：呼叫控制，呼叫路由，号码管理，连接控制等。
2	话务台终端软件	1 套	“▲” 话务台提供给话务员使用，话务员可以使用终端软件进行各种话务的操作，包括：点呼，组呼、强插、强拆、录音查看等功能。
3	呼叫中心平台外线许可服务	30 线	sip trunk 外线许可，通话并发许可。
4	IVR 服务	10 路	Call Manager IVR，支持多层级 IVR 语音应答模块，可向接入进来的用户放音，通过按键选择进行下一层菜单操作及转人工处理能力，支持 DTMF 信息获取，黑白名单，IVR 流程图图形化编辑等。
5	ACD 服务	1 套	ACD 模块：支持呼叫排队，按技能、优先级、业务组划分、指定话务员等规则进行话务分配。

6	REC 服务	10 路	Call Manager REC, 录音服务程序, 支持根据开始时间, 结束时间, 分机号码, 对方号码, 工号, 业务组号, 查询录音文件, 播放录音: 放暂停放音, 继续放音, 停止放音, 删除录音, 保存录音到本地, 将录音信息作为 excel 表导出等功能。
7	Agent 服务	4 个	Agent License, 坐席数许可。
8	Monitor 服务	1 套	Call Manager Monitor, 班长质检台座席, 支持监控当前呼叫中心运营情况, 座席通话管理, 强制置忙, 强拆, 强插管理等功能。

## 5.7.2、崇明服务大厅感知分析功能新增

### 5.7.2.1、窗口服务效能分析

#### 5.7.2.1.1、职业代办人分析

1. 职业代办人员识别与统计: 建立“职业代办人”标签, 统计展示职业代办人申请办理事项, 支持按时间段统计职业代办人针对不同事项的申请量, 按照申请量展示 top5/top10 的职业代办人申请业务事项情况。

2. 职业代办人提示: 通过身份验证技术, 迅速确认前来办理业务的联系人是否为注册在案的职业代办人。匹配成功后向代办人及经办人员发送通知, 告知其身份已得到验证, 实现减少纸质材料审核、人工确认步骤, 达到缩短办理周期的目的。

#### 5.7.2.1.2、负责单位业务办理分析

通过柱状图、饼图等可视化方式, 直观展示各负责部门的受理量、办件量及其占比情况。提供时间序列图表, 展示各部门受理量随时间的变化趋势, 帮助识别业务量的增减情况和季节性波动。

#### 5.7.2.1.3、工作人员考核分析



**1. 受理量变化分析：**通过可视化形式清晰呈现每个受理人员的受理量变化趋势，便于对比和分析。观察受理量的走势，直观识别受理量的增减趋势，反映受理人员的工作效率和工作任务分配情况，为绩效考核和奖惩机制提供数据支持。同时识别工作量较大的受理人员，为后续资源调配提供依据。

**2. 异常分析：**与受理人员平均受理量进行对比，识别正常范围或异常波动的受理量数据点，提示考核分析人员关注特殊情况或潜在问题。通过识别异常值和波动情况，及时发现工作中存在的问题和不足，提出改进措施和建议，推动工作质量的持续提升。

#### **5.7.2.1.4、叫号情况分析**

**1. 部门叫号情况分析：**通过柱状图、折线图等可视化工具，统计对比不同部门业务事项办理的实时叫号数量。通过可视化图表，管理者可以观察到各部门叫号数量的变化趋势，如上升、下降或平稳，及时发现高频部门事项办理情况，并针对该类业务提前做出人手和流程优化调整。

**2. 大厅叫号总量趋势分析：**以时间轴为基础，绘制整个大厅的叫号总量随时间变化的趋势图，展示每小时、每天或每周的叫号数量。利用数据模型，如时间序列分析，预测未来一段时间内的叫号量变化趋势，并设置预警阈值，当预测到未来某时段叫号数量达到或超过预警值时，提前发出预警信号，为管理者提供决策支持。

#### **5.7.2.1.5、研判分析**



**1. 平均等待时长分析：**计算并展示各时段、各窗口的平均等待时长，使用热力图、折线图或柱状图展示各时段、各窗口的平均等待时长，直观识别等待时长较长的时段和窗口。根据等待时长的长短，对时段和窗口进行优先级排序，以便优先解决等待时长最长的问题。

**2. 窗口开放情况分析：**统计并分析各时段、各分类窗口的开放情况，使用折线图、柱状图或堆叠图等可视化工具，展示各时段、各分类窗口的开放数量和开放时长，特别注意那些开放数量多但利用率低，或开放数量少但等待时间长的窗口。根据资源利用不足或过度利用的程度，对时段和窗口进行优先级排序，以便优先调整和优化。

#### **5.7.2.1.6、业务事项办理时长分析**

**1. 平均办理时间分析：**对每个业务事项的所有办理时间数据进行处理，计算每个事项的平均办理时间。基于平均办理时间数据，有效考核工作人员工作效率。通过对比分析不同业务事项的平均办理时间，评估流程的复杂度和合理性。

**2. 时间趋势分析**按照时间段（月、季、年）计算平均办理时间，并生成可视化图表，观察图表中平均办理时间的变化趋势，分析不同业务办理效率的变化情况。识别出平均办理时间显著上升或下降的时段，分析可能的原因（如节假日、政策调整、业务量变化等）。

#### **5.7.2.2、咨询、投诉业务分析**

#### 5.7.2.2.1、咨询内容分析

根据咨询、投诉存量历史数据分析，对咨询内容进行主题分类整理。支持按时间段（如月、季、年），统计不同主题的咨询量，了解咨询人员最关心的问题 and 热点话题。有助于及时掌握市场动态和用户需求，以便制定相应的服务策略和宣传内容。

#### 5.7.2.2.2、咨询时间趋势分析

1. **高峰时段识别：**通过分析咨询、投诉服务的记录，展示咨询量和服务需求在不同时间段内的变化趋势，识别哪些时间段是咨询的高峰期，有助于预测并应对潜在的咨询量激增，从而确保服务的高效和流畅。

2. **时段变化趋势：**统计每个重要时间段（相关政策变化、重大活动会议或季节性因素等）服务需求类别的咨询数量，得到该时间段的各类服务需求分布，如企业注册、房产交易等。结合相关政策变化、重大活动会议或季节性因素，分析这些因素对咨询量和服务需求的影响。

#### 5.7.2.3、全市考核数据对比

与全市“一网通办”数据进行对比，便于考核崇明服务大厅服务工作质量和效能。对比具体方法如下：

1、**数据收集：**从崇明服务大厅和市级一网通办平台收集电子证照调用的相关数据，包括调用数量、类型、时间和结果等。

2、**数据比对：**利用数据处理软件或人工比对的方式，将崇明服务大厅的数据与市级平台的数据进行逐一比对，找出差异

点。

3、差异分析：对比对出的差异点进行深入分析，找出原因和解决方案。

4、结果反馈：将对比结果及时反馈给崇明服务大厅的相关人员，以便其了解问题所在并采取措施进行改进。

#### **5.7.2.3.1、调用数量对比**

统计崇明服务大厅在一定时间内调用的市级电子证照数量，并与市级一网通办平台的实际调用数量进行对比，确保数量一致。

#### **5.7.2.3.2、调用类型对比**

列出崇明服务大厅调用的市级电子证照类型，并与市级一网通办平台的证照类型进行比对，确保类型匹配。

#### **5.7.2.3.3、调用时间对比**

记录崇明服务大厅调用市级电子证照的具体时间，并与市级平台的调用时间进行对比，分析调用的时效性和响应速度。

#### **5.7.2.3.4、调用结果对比**

检查崇明服务大厅调用市级电子证照后的处理结果，如是否成功调用、是否出现错误或异常等，并与市级平台的处理结果进行比对。

### **5.7.3、数据接入服务**

#### **5.7.3.1、数据归集**

设置定时采集任务，以库表、离线文件等方式接入综窗归集

字段、离线咨询和投诉等数据，为窗口服务效能分析、咨询和投诉业务分析等提供数据支撑。对采集的数据进行初步清洗，如去除重复数据、处理缺失值、退回明显异常或失效的数据并重新抽取等。

预计归集数据字段如下：

综窗归集字段：统一审批编码、申请单位、部门名称、申请事项名称、联系人、联系电话、联系地址、接件人员、受理窗口、受理人员、叫号号码、申请时间、办结时间、是否调用电子证照、好差评、是否使用统一物流、是否已下单等。

离线咨询和投诉数据：咨询/投诉时间、姓名、内容等。

### 5.7.3.2、数据整理

**1. 标签管理：**通过智能标签管理分类整理数据，标签包含企业、个人、是否是职业代办人、咨询投诉、业务办理等。利用人工智能技术，训练主题分类、服务对象类别、事项分类等模型，根据咨询、投诉、业务办理历史数据分析，对数据进行相应标签标注。

#### （1）标签设计

设计一系列标签，用于对数据进行分类整理。这些标签可以包括企业、个人、是否是职业代办人、咨询、投诉、业务办理等。根据业务需求，标签的设计应具有明确的定义和分类标准，以便后续的数据归类和分析。

#### （2）数据标注

对每一条用户咨询、投诉或业务办理记录，根据其内容，手动或自动地添加相应的标签。对于手动标注，可以建立一支专业的标注团队，对数据进行准确标注。对于自动标注，可以利用机器学习算法，训练主题分类、服务对象类别、事项分类等模型，并匹配相应的标签。

### （3）标签库管理

建立一个标签库，用于存储和管理所有的标签。对标签库进行定期更新和维护，确保标签的准确性和完整性。

## 2. 指标解析

根据业务需求，对接入数据进行指标解析，厘清字段取值类型、范围、业务口径。

### 5.7.3.3、数据可视化

**1. 数据可视化展示：**将分析后的数据通过可视化工具进行可视化展示，直观地呈现数据分析结果。可视化结果包括仪表盘、图表、报告等形式，便于管理者和分析人员查看数据分析结果。

**2. 数据报表管理：**提供按照各负责单位、服务对象、联系人、受理人、是否调用电子证照等筛选条件，展示和导出相关统计报表，报表结果查询包括业务受理量、办结量、窗口开放数、叫号数、平均等待时长、好评数等等统计指标。

### 5.7.4、综窗系统接入知识产权事项

在区政务服务中心线下综窗系统接入7个事项情形的知识产权事项。具体工作内容包括事项受理申报页面设计开发及服务

中台相关接口的对接。

序号	事项名称
1	商标注册受理
2	注册商标专用权质权登记
3	知识产权交易供需对接服务申请
4	知识产权指导服务申请
5	知识产权信息查询
6	公共服务机构查询
7	知识产权代理机构查询

### 5.8、装修垃圾清运预约

根据《关于加快健全装修垃圾线上预约清运平台的工作方案》及《区级装修垃圾线上预约清运平台建设标准》建设区级预约清运平台。根据市级建设标准，核心功能清单如下：

序号	功能项	功能描述
1	住宅小区列表	对住宅小区进行列表展示
2	住宅小区新增	对住宅小区进行新增
3	住宅小区编辑	对现有的住宅小区的信息进行修改
4	住宅小区查询	对现有的住宅小区进行查询
5	企业列表	对企业进行列表展示
6	企业新增	对企业进行新增
7	企业编辑	对现有的企业的信息进行修改
8	企业查询	对现有的企业进行查询
9	工单列表	对工单进行列表展示
10	工单新增	对工单进行新增
11	工单处置	对现有的工单的信息进行修改
12	工单查询	对现有的工单进行查询
13	预约单列表	对预约单进行列表展示
14	预约单查询	对现有的预约单进行查询
15	预约单新建	对预约单进行新增
16	预约单确认	由预约人/物业/居委账号完成预约单核实确认
17	预约单反馈	用于企业对预约单进行反馈信息
18	预约单收运确认	由预约人/物业/居委账号完成预约收运信息核实确认
19	预约单核销	用于企业对已收运完成的预约单进行核销



序号	功能项	功能描述
20	预约单评价	用于用户对已核销的预约单进行核销
21	预约单取消	对预约单进行取消操作

### 5.8.1、平台角色

根据市级方案，平台主要包含以下 6 类角色：

- 1) 预约人：用户在公共入口注册登录
- 2) 物业企业/居委：由后台审核、创建的物业企业/居委
- 3) 收运单位：经过审核后合法入网的收运单位
- 4) 监管部门：区级管理
- 5) 客服（可选）：为预约人提供线上服务的客服
- 6) 系统管理员：主用于系统维护和账号维护

### 5.8.2、平台功能

#### 5.8.2.1、预约单管理

##### 5.8.2.1.1、预约单新建

预约信息包含居民/非居民区、收运区域（xx 街镇）、小区/单位名称、详细地址、现场照片、预计收运重量（xx 袋/xx 吨）、预计收运日期、联系人姓名、联系人手机、收运单位（选择之后显示收运单位的信息和价格）、短驳收费标准。

平台根据“一小区一档案”中登记的小区是否接受个人直接预约，自动判断是否进行后续流程，如不接受个人直接预约，将无法通过搜索选择指定小区或非居民区，提醒预约人与物业取得联系进行装修垃圾收运。

##### 5.8.2.1.2、预约单确认

物业账号登录可实时查询预约单内容并进行确认。

#### **5.8.2.1.3、预约单反馈**

预约单反馈提交时提醒收运单位与预约人沟通确认后填写，如后续发生变动也应与预约人沟通后进行变更。预约反馈信息包含：收运上门时间、收运联系人、联系电话等。

#### **5.8.2.1.4、预约单核销**

预约单核销包含：到场时间、收运联系人、联系电话、收运完成时间、现场照片等。

#### **5.8.2.1.5、预约单查询**

预约人在提交预约单后在本功能上查看每一个阶段的实时进度，如正在由物业企业确认信息、物业企业已确认信息、正在由收运单位确认信息等。

#### **5.8.2.1.6、预约单评价**

预约人再预约单核销后在本功能上对本次预约清运过程进行整体评价(包括但不限于总体评价、处置速度评价、服务质量评价、服务态度评价)。

#### **5.8.2.2、工单管理**

工单管理包含工单信息的新增、编辑、列表查询及详情展示功能，工单信息维护包含：工单类型、预约单号（如针对预约收运必填）、联系人、联系电话、收运单位、详细描述、附件。

#### **5.8.2.3、收集点管理**

收集点管理包含收集点信息的新增、编辑、列表查询及详情

展示功能，收集点信息维护包含：点位名称、所属街道、预约方式（接受个人直接预约/不接收个人直接预约）、投放方式（临时交付/固定厢房/专用回收箱）点位类型（居民区/非居民区）、点位状态（生效/失效）、小区电子围栏、收运单位（或多个）、收运价格、收运联系人及联系方式、短驳服务单位（物业企业/收运单位/第三方）、短驳收费标准。

#### **5.8.2.4、片区管理**

片区管理包含片区信息的新增、编辑、列表查询及详情展示功能，片区信息维护包含：片区名称、所属街道、片区状态（生效/失效）、片区电子围栏、片区后续分拣处置点位、片区关联收集点、片区描述。

#### **5.8.2.5、分拣处置点管理**

分拣处置点管理包含分拣处置点信息的新增、编辑、列表查询及详情展示功能，分拣处置点信息维护包含：点位名称、点位类型（中转分拣/资源化设施）、所属街道、点位状态（生效/失效）、投运日期、有效期、点位电子围栏、详细地址、点位中心位置、覆盖区域、日处理能力、最大暂存量、分拣方式、分拣产物。

#### **5.8.2.6、住宅小区管理**

住宅小区管理应包含但不限于：点位名称、所属街道、预约方式（接受个人直接预约/不接收个人直接预约）、投放方式（临时交付/固定厢房/专用回收箱）点位类型（居民区/非居民区）、点位状态（生效/失效）、小区电子围栏、收运单位（或多个）、

收运价格、收运联系人及联系方式、短驳服务单位（物业企业/收运单位/第三方）、短驳收费标准。

#### **5.8.2.7、企业管理**

企业管理包含企业信息的新增、编辑、列表查询及详情展示功能，企业信息维护包含：企业名称、统一社会信用代码、办公地址、注册地址、工商执照有效期、企业简称、联系人、联系方式、法人代表、注册资金、企业状态（生效/失效）。

#### **5.8.2.8、车辆管理**

车辆管理包含车辆信息的新增、编辑、列表查询及详情展示功能，车辆信息维护包含：车牌号、监管状态（登记、监管、锁定、退网）、隶属企业、车辆动力类型（新能源/传统能源）、车辆型号、车架号、发动机号、购买日期、入网日期、车辆长宽高、荷载、皮重。

#### **5.8.2.9、协议管理**

协议管理包含协议信息的新增、编辑、列表查询及详情展示功能，协议信息维护包含：协议编码、对应企业、协议状态、有效期、运输片区、单车清运价格（居民区/非居民区）、袋装清运价格（居民区/非居民区）、协议附件。

#### **5.8.2.10、统计报表**

统计报表实现在一定时间范围内，对预约单数据进行统计分析，包含预约单数量、收运完成量、企业反馈时效、清运履约率、居民评价均分、差评数、具体评价情况、取消原因等，统计纬度

分为街镇级、运输企业级，统计方式分为总数和明细。

#### **5.8.2.11、地图服务**

使用“一张图”作为预约单创建、修改、信息展示的基础数据之一，完成位置的展示、地址转化、围栏转化等功能，完成与“一张图”后台系统相关接口对接。

#### **5.8.2.12、“一小区一档案”数据管理**

1) 按照市级对“一小区一档案”的统一标准，在平台内设置相应增删改查功能。

2) 数据应包含住宅小区、物业企业、收运单位、清运价格、监督方式、是否可进行线上预约功能等信息；协同区房屋管理部门、属地街镇部门明确小区装修垃圾投放点位、物业企业等基础信息。

#### **5.8.2.13、信息公开**

1) 预约平台应在醒目位置进行信息公开，包括但不限于：菜单栏一级功能；平台顶部 banner 或上方明显位置设置入口。

2) 信息公开内容包括但不限于：装修垃圾收运单位、收运价格、短驳单位、短驳价格等信息；各区绿化市容部门、房屋管理部门、城管执法部门、市场监管部门、属地街镇管理部门相关监督举报方式。

#### **5.8.2.14、数据上报**

##### **5.8.2.14.1、个人预约数据上报**

根据《装修垃圾区级预约平台接入数据传输规范》，以数据

推送方式将个人预约数据向市监管平台进行数据上报。

#### **5.8.2.14.2、“一小区一档案”数据上报**

所有在区级平台维护的“一小区一档案”相关数据发生变更后，通过接口上传至市级监管平台。为保证数据一致性，数据同步应满足以下要求：

1) 数据变更提交后使用指定接口进行数据上报。

2) 数据上报后在区平台立刻生效，如上报不成功应立即与市级监管平台取得联系后完成上报。

3) 区平台按照至少每月1次的频率与市级监管平台进行数据比对，如发现数据不一致，应立即与市级监管平台取得联系完成数据同步。

#### **5.8.2.14.3、问题反馈（工单）数据上报**

根据《装修垃圾区级预约平台接入数据传输规范》，以数据推送方式将工单数据向市监管平台进行数据上报。

### **5.8.3、系统对接**

#### **5.8.3.1、“随申办”移动端**

服务页面的设计开发需满足“随申办”页面设计规范及接入标准。根据业务需求，将服务页面接入“随申办”市民云崇明旗舰店、“开店一件事”及装修垃圾清运预约市级入口。实现小区居民、物业企业通过“随申办”市民云开展装修垃圾线上预约。

#### **5.8.3.2、上海市一体化办公平台**

按照“一网协同”相关要求及对接规范，将后台业务应用接



入“上海市一体化办公平台”。

#### **5.8.3.3、区商密平台对接**

落实密码应用相关要求，对接区商密平台，落实安全网关、数据库加密、签名验签等密码措施。

#### **5.8.3.4、公共数据归集上链**

根据公共数据归集上链要求，将系统产生的非涉密数据归集至区大数据平台，完成数据目录建立、数据入湖、目录上链、系统上链、数据上链等公共数据归集上链相关工作，并落实数据分级分类存储、加密存储等要求。

#### **5.8.3.5、办件数据归集**

对接上海市“一网通办”办件库（或区级办件中心），按照政务服务事项标准进行办件数据归集。

#### **5.8.4、数据传输规范**

符合《装修垃圾区级预约平台接入数据传输规范》要求。

### **六、项目需求**

#### **6.1、性能需求**

1. 系统界面美观、大方，内容结构设置合理、直观；
2. 系统操作简单，管理方便；
3. 系统构件化设计，面向对象，可做到灵活扩展；
4. 在网络稳定的环境下操作性界面单一操作的系统响应时间小于等于 5 秒，在局域网内响应时间小于等于 3 秒；
5. 支持前台网站 500 个并发用户，后台系统正常 100 个并发

用户，并可根据用户的业务需求，提高系统并发量以支撑业务正常开展。系统响应时间应小于 2 秒；

6. 系统出现 BUG，2 个工作日内更新到正式服务器；

7. 系统安全特性、访问控制到页面级。

## **6.2、安全需求**

### **6.2.1、主要安全风险分析**

系统的安全风险包括以下几点：

#### **1、在数据安全方面：**

自然灾害、电力中断等环境事故或人为失误造成的数据丢失或信息可用性被破坏。

#### **2、在服务运行方面：**

因系统漏洞、外部攻击、硬件故障等各种原因，造成系统停止运行、无法提供服务。

#### **3、在网络安全方面：**

因系统接入的网络节点较多，存在管理不严格的节点或终端被攻破造成入侵风险。

### **6.2.2、安全保障措施**

#### **1、数据备份保障措施：**

（1）备份策略制定：根据业务需求、系统和数据的重要程度，制定备份、恢复策略，包括备份内容、备份周期、备份存储位置等。

（2）定期备份数据：根据备份策略及云平台能力进行数据

备份。

（3）备份验证和测试：根据备份策略定期进行备份验证和测试，确保备份数据的完整性和可用性。

（4）恢复测试和演练：制定恢复测试和演练计划，定期进行恢复测试和演练，确保在发生数据丢失时能够快速恢复数据。

（5）数据归档和销毁：根据法律法规和业务需求，对数据进行归档和销毁管理。

## **2、服务器管理保障措施：**

（1）云资源梳理：梳理软件系统使用的云资源清单及网络拓扑结构，并及时更新。

（2）性能监控和优化：监控服务器使用情况，提高云资源使用效率，确保服务器满足系统性能要求。

（3）备份和恢复：根据业务需求及系统的重要性，制定备份策略，并根据备份策略定期备份服务器数据，确保在发生故障时能够及时恢复。

## **3、安全防护保障措施：**

（1）日常审计：定期对日常访问、安全事件等日志进行审计分析，针对WEB应用入侵事件，进行攻击者分析溯源，梳理攻击源特征并发现WEB应用系统自身脆弱性。

（2）安全风险评估：定期开展基于安全扫描和应用渗透测试的评估工作，识别信息系统安全风险，评估弱性被威胁利用的可能性及产生的实际负面影响。

(3) 制度的优化及更新：制定信息安全工作的总体方针和安全策略，优化更新安全管理制度内容和操作规程，构建全面的信息安全管理制度体系。

(4) 应急响应和应急预案演练：优化和制定相关业务应用系统的应急响应保障体系，设计应急演练场景和方案，编制应急预案，定期开展应急或攻防演练

(5) 重保护网安全保障：为重保、护网期间设计安全保障方案，实施安全防护布防措施，开展安全防护自查服务，及时发现和处置安全事件。

(6) 漏扫及渗透测试：定期开展漏洞扫描及渗透测试，并会同云资源管理方，对系统进行实时监控，及时发现并处理安全事件，防止恶意攻击和入侵。

### **6.2.3、拟定定保等级**

项目拟整体按照等保 3 级标准验收。

### **6.3、数据应用与归集需求**

项目建设的信息系统或提供的软件产品涉及需提供数据资源的部分，如数据预填等，需对接“一网通办”数据中台、区大数据平台获取所需数据资源。产生的数据根据业务需要对接区大数据平台，开展数据编目归集上链等数据资源的归集、共享和应用相关工作。

### **6.4、人员需求**

投标单位应承诺为本项目组建项目团队，项目团队需满足人

员架构清晰、岗位配备全面及岗位职责明确的要求，且对项目内容针对性强、满足项目要求。

#### **6.5、技术支撑需求**

投标单位需承诺安排专人在服务期内提供 7\*24 小时的技术支撑，并合理安排项目经理及技术服务人员提供现场支撑。

#### **6.6、重大保障需求**

投标单位应承诺在特殊和关键时期，如重大活动等时段，提供 7×24 小时驻场值守服务，并承诺在双休日、法定节假日、调休等休息日，至少安排 1 名技术运维在崇明本岛区域内待命。

#### **6.7、资质需求**

投标单位应具有信息技术服务管理体系 ISO20000 认证。

#### **6.8、整合需求**

项目性质为续建，前期建设内容互联网侧服务统一通过“一网通办”总门户或“随申办”移动端发布，政务网侧服务已接入区政务信息系统整合平台。本项目建设内容中互联网侧服务统一通过“一网通办”总门户或“随申办”移动端发布，政务网侧服务拟根据应用需求接入上海市一体化办公平台。

### **七、标准规范**

#### **7.1、数据规范**

1. 《公共数据归集模型设计规范》(DB31DSJ/Z003-2021)
2. 《公共数据归集更新频率要求》(DB31DSJ/Z004-2021)
3. 《公共数据安全分级指南》(DB31DSJ/Z005-2020)

4. 《城市治理视频数据资源共享交换技术规范》  
(DB31DSJ/Z00X-2024)

5. 《居村数字化应用与建设规范》(DB31DSJ/Z00X-2024)

## 7.2、安全规范

1. 《信息安全技术网络安全等级保护安全技术要求》  
(GB/T25070-2019)

2. 《信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南》  
(GB/T25058)

3. 《信息安全技术信息系统安全等级保护定级指南》  
(GB/T22240)

4. 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》(GB/T22239)

5. 《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》(GB/T28448)

## 7.3、其他规范

1. 上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0-PC 端对接

2. 上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0-“随申办”移动端对接

3. 上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0-自助终端对接

4. 上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0-办件库对接

5. 上海政务服务“一网通办”事项接入及发布规范

6. 个人和企业专属空间运营中台升级对接标准

7. 上海市电子证照库建设技术标准

8. “办不成事”反映功能对接技术规范



9. 上海市“一网通办”平台数据质量检查规则

10. 国家技术监督局《测量、控制和试验室用电气设备的安全要求》;

11. 国家技术监督局《信息技术设备的安全》;

12. GB/T 17626 系列标准;

13. GB/T 8566-2007 信息技术 软件生存周期过程;

14. GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范;

15. GB/T 32169-2015 政务服务中心运行规范（基本要求、进驻要求、窗口服务提供要求、窗口服务评价要求）;

16. GB/T 32170-2015 政务服务中心标准化工作指南（基本要求、标准体系）。

## 八、验收标准

序号	验收内容	验收指标	指标分析
1	建设内容实现情况	功能完整性	完成招标文件、投标文件约定内容的建设。需提供经工程监理、业务牵头科室签字确认的建设内容对照表。
2		性能指标	通过具备资质的第三方机构组织开展的软件功能测试,且交付的软件系统在 500 并发的情况下响应时间低于 2 秒。
3		安全指标	通过具备资质的第三方机构组织开展的安全测试,且交付内容不能存在中高危漏洞,至少满足等保 3 级相关要求。
4		稳定可靠性	交付的软件系统具备高负载、长时间运行的能力。
5		兼容性	交付的内容应满足软件正版化及“信息技术创新应用”的要求,可进行跨平台适配。
6		易用性	交付的软件系统应满足易用需求,操作流程简洁明了,且满足“一网通办”及“随申办”相关设计规范。
7		可持续性	交付的软件系统应满足可扩展、可维护和可升级的要求。

8	安全防护	第三方测试	交付的软件开发内容需通过具备资质的第三方机构组织开展的软测、安测、密测。
9		防火墙配置和维护	承建单位应会同云资源管理方，在项目建设内容交付前完成配置防火墙规则，防止未经授权的访问和攻击。
10		反病毒和反恶意	安装和定期更新反病毒和反恶意软件。
11		密码管理和权限控制	建立严格的密码管理和权限控制机制，确保只有授权人员可以访问系统。
12		运行维护	中标单位需在项目整体通过验收后，为项目的软件开发部分需提供为期 1 年的免费维保，购买的硬件及成品软件提供 3 年免费维保。
13		安全事件监控	中标单位应在项目建设、试运行及免费维保期间，定期开展漏洞扫描及渗透测试，并会同云资源管理方，对系统进行实时监控，及时发现并处理安全事件，防止恶意攻击和入侵。
14		应急预案及演练	项目验收完成建设后，中标单位应制定完善的网络及数据安全应急预案，并在免费维保期间每年至少开展 1 次网络及数据安全演练。
15	云资源管理	云资源梳理	梳理并提供软件系统使用的云资源清单及网络拓扑结构。
16		监控及优化	<p>监控服务器使用情况，并提高云资源使用效率，确保服务器满足系统性能要求，云资源使用效率基本要求如下：</p> <p>（1）CPU 平均占用率达到 20%及以上，峰值占用率达到 60%及以上；</p> <p>（2）内存平均使用率达到 40%及以上，峰值使用率达到 50%及以上；</p> <p>（3）磁盘占用率达到 50%及以上。</p>
17	数据管理	数据梳理	按照崇明区数据分级分类相关规定对软件系统收集或产生的数据进行梳理和分类，并形成数据资源清单。
18		数据备份	根据业务需要、数据和系统的重要程度制定数据备份、恢复策略，定期进行数据备份和恢复验证，并提供备份、恢复记录。
19		数据归集	对接区大数据平台，开展数据编目归集上链等数据资源的归集、共享和应用相关工作。
20		数据共享应用	根据数据共享应用需求，梳理形成数据共享清单，并定期总结数据共享应用情况或成效。
21	文档交付	完整性	<p>项目应交付的文档至少包含以下内容：</p> <p>（1）实施方案</p>

			(2) 实施计划 (3) 需求规格说明书 (4) 概要设计说明书 (5) 详细设计说明书 (6) 数据库设计说明书 (7) 试运行方案 (8) 试运行总结报告 (9) 操作手册 (10) 培训方案 (11) 项目总结报告 (12) 运维方案 (13) 项目源代码
22		可读性	交付的项目文档应语言表达清晰、逻辑结构合理，易于理解和使用。
23		准确性	交付的项目文档应准确无误，与项目实际情况相符。

## 第四章：合同主要条款指引

### 包 1 合同模板：

## [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

---

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

## 2. 2 服务地点

## 2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

## 3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提

---

交甲方，即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

### [合同中心-支付方式名称]

签订合同后支付合同金额 30%的首付款，项目整体通过验收后支付合同金额 30%的验收款，项目完成审价后按照竣工结算金额支付剩余款项。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。



---

8. 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整, 应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的, 应与乙方协商解决。

## **9. 乙方的权利与义务**

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务, 如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的, 乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务, 满足甲方对服务质量的要求, 有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时, 可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的, 乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁, 乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中, 未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件, 否则, 乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时, 发现存在潜在缺陷或故障时, 有义务及时与甲方联系, 共同落实防范措施, 保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的, 应事先征得甲方的同意, 并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## **10. 补救措施和索赔**

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内, 如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔, 乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失, 经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补

---

缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## **11. 履约延误**

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## **12. 误期赔偿**

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算，不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

## **13. 不可抗力**

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施

---

履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

#### **14. 履约保证金**

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

#### **15. 争端的解决**

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

#### **16. 违约终止合同**

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

#### **17. 破产终止合同**

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知

---

乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## **18. 合同转让和分包**

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## **19. 合同生效**

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

## **20. 合同附件**

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## **21. 合同修改**

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

**甲方（盖章）：**

**法定代表人或授权委托人（签章）：**

**[供应商法定代表人-联合体]**

合同签订点：网上签约

---

## 第五章：评 审 办 法

### 一、主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 5%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

## 二、评审办法

本项目评审采用综合评分法。满分为 100 分（不包括附加分）。本项目评标委员会由 5 人组成，其中 4 人由上海市政府采购专家咨询库中随机抽取产生，1 人由采购人代表担任。

中标候选人推荐办法：评标委员会成员对所有的投标文件进行独立评审、评价、打分，得出每一投标人的评语、评分。在专家评分后，供应商的最终得分按照如下方法计算：将所有专家的分数的进行加和除以专家数量。按供应商最终得分的高低依次排名，推荐出中标候选人，若得分相同的，按投标报价由低到高顺序排名。得分且投标报价相同的，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

## 三、评标程序

首先由评标委员会根据本项目的采购公告和招标文件的相关要求进行符合性检查，符合性检查合格的投标人方可进入商务分和技术分的评审，符合性检查不合格的投标人不能进入商务分和技术分的评审，应作为无效投标处理。

## 四、评分细则

评标内容	分值	标准	主/客观分
报价得分	10	以满足招标文件要求（指带★参数）且投标价格最低的报价为评审基准，其报价分为满分。其他投标单位的报价分=（评审基准价/报价）×10	/
需求理解	8	投标单位针对项目需求理解，包括但不限于需求理解、对项目系统现状的分析、应用环境、体系结构需求、功能需求、性能要求和实施要求等需求内容的理解程度等进行综合评审。极好得 8 分；好得 7 分；较好得 6 分；一般得 5 分；较差得 4 分；差得 3 分；很差得 2 分；极差得 1 分；无得 0 分。	主观分
方案设计	8	<b>a.总体方案设计</b> 投标单位提供的方案应对招标文件要求的内容进行响应，详细阐述响应内容、数量及拟采用的技术或服务方式。极好得 8 分；好得 7 分；较好得 6 分；一般得 5 分；较差得 4 分；差得 3 分；很差得 2 分；极差得 1 分；无得 0 分。	主观分
	8	<b>b.安全防护方案</b> 投标单位应提供规范、完整、可行的安全防护方案及应急预案，包括安全防护措施、应急响应内容、应急响应程序及采用的技术手段。极好得 8 分；好得 7 分；较好得 6 分；一般得 5 分；较差得 4 分；差得 3 分；很差得 2 分；极差得 1 分；无得 0 分。	主观分



评标内容	分值	标准	主/客观分
	8	<b>c.数据管理方案</b> 投标单位应针对项目产生或收集的数据提供科学、可行的管理方案,包括数据的分级分类管理、数据备份、归集上链及共享应用。极好得 8 分;好得 7 分;较好得 6 分;一般得 5 分;较差得 4 分;差得 3 分;很差得 2 分;极差得 1 分;无得 0 分。	主观分
	8	<b>d.云资源管理方案</b> 投标单位应针对项目需使用的云资源提供管理方案,包括云资源的梳理、监控及优化。极好得 8 分;好得 7 分;较好得 6 分;一般得 5 分;较差得 4 分;差得 3 分;很差得 2 分;极差得 1 分;无得 0 分。	主观分
实施方案	8	对投标单位所实施方案针对性、方案完整性、合理性及可操作性,包括但不限于组织机构及分工、详细进度安排等进行综合打分。极好得 8 分;好得 7 分;较好得 6 分;一般得 5 分;较差得 4 分;差得 3 分;很差得 2 分;极差得 1 分;无得 0 分。	主观分
软、硬件产品选型	5	投标单位应对“5.4.2、大模型服务器购买”中的硬件产品技术需求项逐个响应,须提供技术需求偏离表(需自拟),打“▲”项为重要指标,每一条负偏离扣 2 分;非打“▲”项为一般指标,每一条负偏离扣 1 分。满分 5 分,扣完为止。	客观分
	2	投标单位应对“5.6.3、基础软件采购”中“中间件”产品的技术需求项逐个响应,须提供技术需求偏离表(需自拟),打“▲”项为重要指标,每一条负偏离扣 1 分;非打“▲”项为一般指标,每一条负偏离扣 0.5 分。满分 2 分,扣完为止。	客观分
	14	投标单位应对“5.7.1、区政务服务中心呼叫中心及配套软硬件”中的软、硬件产品技术需求项逐个响应,须提供技术需求偏离表(需自拟),打“▲”项为重要指标,每一条负偏离扣 2 分;非打“▲”项为一般指标,每一条负偏离扣 1 分。满分 14 分,扣完为止。	客观分
服务保障	5	<b>a.项目团队</b> 投标单位应承诺为本项目组建项目团队,并详细阐述项目团队的人员架构、岗位配备及各岗位职责。评价好得 5 分;较好得 4 分;一般得 3 分;较差得 2 分;差得 1 分;无得 0 分。	主观分
	5	<b>b.技术支撑</b> 投标单位需承诺(承诺书需自拟)安排专人在服务期内提供 7*24 小时的技术支撑,并合理安排 1 名项目经理及 1 名技术服务人员(可以是同一人)提供现场支撑。	客观分
	5	<b>c.重大保障</b> 投标单位应承诺(承诺书自拟)在特殊和关键时期,如重大活动等时段,提供 7×24 小时驻场值守服务,并承诺在双休日、法定节假日、调休等休息日,至少安排 1 名技术运维在崇明本岛区域内待命。承诺的得 5 分,未承诺的不得分。	客观分
综合实力	2	具有信息技术服务管理体系 ISO20000 认证,提供的得 2 分,不提供不得分。	客观分
同类项目业绩	4	考察投标单位 2022 年 1 月 1 日以来类似业绩情况,投标单位应附相应的合同扫描件作为印证,每提供一份合同扫描件得 2 分,最高得 4 分。无法提供合同扫描件的,不得分。 是否属于有效的类似项目由评标委员会根据投标单位提供的项目承接情况在业务内容、技术特点等方面与本项目类似程度进行认定。	客观分
评价总分	100	/	

---

本评分细则满分 100 分，平均分保留小数点后两位。

**说明：**

- 1、投标人不得以低于成本的报价竞标。如果评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得投标报价可能低于其成本的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标作无效投标处理。
- 2、投标人对评分细则中相应部分没有承诺的，评委可按评分细则中最低分进行打分。
- 3、如符合带“★”参数的供应商少于 3 家的，本次招标按“实质性”响应少于 3 家处理，宣告招标采购失败。
- 4、评标委员会推荐一名专家担任评标组长，负责起草评标结论。

---

## 第六章：投标文件清单及投标文件有关格式

### 一、投标文件清单

- 1、 投标文件编制说明、企业介绍；
- 2、 承诺函（后附格式）；
- 3、 开标一览表（后附格式）；
- 4、 报价明细表；
- 5、 法定代表人证明（后附格式）；
- 6、 法定代表人授权书（后附格式）；
- 7、 各类证照扫描件（包括：如营业执照、资质证件、股东组成等）；
- 8、 中小企业声明函（后附格式）；
- 9、 残疾人福利性单位声明函；
- 10、 《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》（后附格式）；
- 11、 项目方案；
- 12、 项目组成人员（后附格式）；
- 13、 同类项目业绩（后附格式）。

注：投标文件应包括但不仅限于以上所列内容。

## 二、附件：投标文件有关格式 承诺函

致：上海市崇明区大数据中心：  
上海市崇明区政府采购中心：

1. 在考察本项目现实情况并仔细阅读招标文件并充分理解、考虑到可能存在的风险因素后，我们愿意按开标一览表中所报的单价、费率的价格和计算程序进行价款计算并定为合同价款。该总价已包括了业主要求完成的所有采购任务。一旦我公司中标，除非业主要求更改，将最终作为结算价，一次包死，不予调整。（采购量变更的除外）

2. 我们保证在签定合同后、承诺的日历天内（包括星期日、假期及恶劣天气）或按合同而延长的时间内完成上述任务。

3. 我们已注意到招标文件中的各项要求，我们承诺将完全考虑和接收业主提出的所有条件，并已在费用和措施中予以充分考虑。

4. 我们理解贵方不一定接受我方的投标，亦不会要求贵方解释选择或否决任何投标的原因。

5. 我方理解贵方不支付我方在投标中的任何费用。

6. 我方保证所提交的一切资料均真实、合法、有效。

7. 与本项目有关的、由国家、市、县各级各部门发布的各类法律、法规、规定及其他文书，我方将予以遵守，如有违反，愿意承担由此引发的各类法律责任。

投标单位名称：\_\_\_\_\_（公章）

地 址：\_\_\_\_\_

法人或被授权人签字或盖章：\_\_\_\_\_

日 期： 年 月 日

开标一览表

项目名称：上海市崇明区大数据中心“一网通办”重点工作信息系统（2025 年功能拓展）

最高限价：4525000 元。其中应用系统开发最高限价 3850000 元，软、硬件产品购置最高限价 675000 元。

上海市崇明区大数据中心“一网通办”重点工作信息系统（2025 年功能拓展）

包 1

项目名称	应用系统开发	软、硬件产品购置	总价	备注	最终报价 (总价、元)(总价、元)

说明：

投标文件有效期：自开标之日起\_\_\_\_\_日

投标人是否为福利企业：\_\_\_\_\_

投标单位名称：\_\_\_\_\_（公章）

法人或被授权人签字或盖章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

---

法定代表人证明书

致：\_\_\_\_\_

兹证明\_\_\_\_\_（姓名），性别\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_身份证号  
码\_\_\_\_\_，担任我公司\_\_\_\_\_（职务），系本  
公司的法定代表人。

致  
  
礼！

投标单位名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：        年        月        日

<p>（请附法定代表人的身份证 正面原件扫描件）</p>	<p>（请附法定代表人的身份证 反面原件扫描件）</p>
----------------------------------	----------------------------------



## 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_公司的  
在下面签字的\_\_\_\_\_（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权  
\_\_\_\_\_（单位）的在下面签字的\_\_\_\_\_（被授权人的  
姓名、职务）为本公司的合法代理人，全权委托其前往上海市崇明区政府采购中  
心办理\_\_\_\_\_（采购项目名称编号）投标活动，  
并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具  
体事务和签署相关文件。我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人  
在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权  
外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

授权人签字或盖章：\_\_\_\_\_

授权人身份证号码：\_\_\_\_\_

代理人（被授权人）签字或盖章：\_\_\_\_\_

代理人（被授权人）身份证号码：\_\_\_\_\_

单位名称（公章）：\_\_\_\_\_

日 期：            年        月        日

（请附被授权人的身份证  
正面原件扫描件）

（请附被授权人的身份证  
反面原件扫描件）

### 公司股东组成基本情况表

注册资金:

实际经营地址:

序号	股东名称 (姓名)	投资者法人代表	企业代码或身份证号	联系电话	持股比例	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

说明：企业股东超过 10 个的，仅需填列前 10 大股东即可。

填报时间:

公司声明：本公司填写的《股东组成基本情况表》真实、有效，如有虚假，则本公司同意按照虚假报价处理。

年 月 日

## 中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加上海市崇明区大数据中心的上海市崇明区大数据中心“一网通办”重点工作信息系统(2025年功能拓展)采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

上海市崇明区大数据中心“一网通办”重点工作信息系统(2025年功能拓展),属于软件和信息技术服务业;承接企业为(企业名称),从业人员\_\_\_\_人,营业收入为\_\_\_\_万元,资产总额为\_\_\_\_万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

说明:(1)本声明函所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商,不属于中小企业划型标准确定的中小企业,不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业,也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

(2)本声明函所称服务由中小企业承接,是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员,否则不享受中小企业扶持政策。

(3)从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

(4)成交供应商为中小企业的,本声明函将随成交结果同时公告。

(5)投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的,视为未提供《中小企业声明函》,不享受中小企业扶持政策。

注:行业划型标准:

(十二)软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员100人及以上,且营业收入1000万元及以上的为中型企业;从业人员10人及以上,且营业收入50万元及以上的为小型企业;从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

## 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人\_\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

**中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

---

## 财务状况及税收、社会保障资金 缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

---

## 项目组成人员

岗位	姓名	职称	主要经历、经验及担任过项目



---

## 同类项目业绩

序号	用户名称	项目名称	日期	采购金额	联系电话	备注

注意：须提供近 2022 年 1 月 1 日以来合同扫描件，否则将不予认可。

投标单位名称：\_\_\_\_\_（公章）

法人或被授权人签字或盖章：\_\_\_\_\_

日 期：        年    月    日