

长沙市信访工作信息管理系统项目

技术规格书

一、采购项目名称

长沙市信访工作信息管理系统项目

二、项目概况

2.1、项目背景

2022年，中共中央、国务院印发了《信访工作条例》，其中第二十一条明确提出“各级党委和政府应当加强信访工作信息化、智能化建设，依法依规有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。各级机关、单位应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。”

2021年底，中共中央、国务院下发了《关于加强新时代网上信访工作的意见》，明确提出，通过3至5年努力，全力构建信访信息系统智能好用、受理办理透明规范、回复回访快速友好、问题解决及时高效的网上信访工作新局面，更好实现“数据多跑路，群众少跑腿”，网上信访便捷性、开放性、实用性、权威性进一步体现，公信力进一步提升，群众获得感和满意度进一步增强。

2021年5月，国家信访局印发《“十四五”时期信访工作发展规划》，明确提出：构建新时代信访工作高质量发展新格局、健全完善维护群众权益机制、提升信访工作法治化水平、加快信访工作信息化步伐、推进信访工作科学化建设、提高防范和化解社会风险能力、完善城乡统筹的信访治理体系、加强信访部门建设等要求。

全国多个省、市已经完成建设，而长沙市尚未完成信访业务智能辅助系统建设，无法完整、及时、有效的分析长沙市域信访数据，无法满足即时发现问题、快速进行处置、跟踪热点问效的目的，亟需尽快完成此项工作。

为深入贯彻落实相关政策文件的要求，长沙市委、市政府明确由长沙市信访局牵头推进长沙市信访工作信息管理系统建设，构建信访信息化工作体系，推动长沙市信访工作信息化转型。

2.2、项目目标

深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想，落实中省市领导关于做好长沙信访工作的批示指示精神，基于 2022 年中共中央、国务院新颁布的《信访工作条例》，2021 年中共中央办公厅、国务院办公厅关于加强新时代网上信访工作的意见和“十四五”时期信访工作发展规划要求，以人工智能、大数据、信息智能技术为支撑，以法律法规为依据，以信访工作方式、业务流程、工作场景、决策服务为导向，以职能部门履职尽责为重点，以强化监督追责为关键，以信息化建设为保障，着力解决信访突出问题，切实维护群众合法权益，依法规范信访工作，推动新时代信访工作高质量发展。创新新模式、创造新能力，把信息化技术应用到信访工作全过程，促进信访件高效采集，依法、科学、规范办理，信访矛盾的精准化解，助推信访工作高质量发展。

具体建设目标如下：

1、降低到国家局投诉的信访量。本系统通过汇聚本市的信访数据，通过智能化手段，发现其中多发的一事群投、一人频投、办理不满等重点信访事项，进行并案登记，督办到权责单位去化解，压实化解责任制。

2、提高群众诉求汇集以及处置率。本系统通过汇聚 12345 平台、市直单位投诉平台的数据，将投诉问题在还未转化成信访问题之前，由信访部门提前介入，将事项尽量控制在本地化解，更大范围获取群众诉求，从而更早处置，更精准把握，最终提高群众诉求的处置率。

3、提升责任单位的事项化解率。在事项办理的全过程中，根据事项受理、办理的合规性、事项化解的结果、事项评价的满意度等对化解工作全流程进行监督，并通过奖惩机制，根据事项化解结果监督追责到全市责任单位，倒逼责任单位主动作为。

2.3、项目规模

长沙市信访工作管理信息系统，将依托市电子政务外网建设，部署在长沙市政务云平台，充分复用长沙市“超脑”的平台能力，用户范围覆盖市县镇三级信访工作机构、三级有权处理信访事项的机关、单位，市级集中部署、统一建设、三级应用、数据共享。

本系统的用户群体包括信访群众、长沙市县镇三级信访工作机构、三级有权处理信访事项的机关、单位的信访工作人员、部门领导、系统运行管理人员。政务侧用户规模约 2000 人，公众侧用户约 10000 人。各用户群体根据个人权限访问不同业务应用模块。

1、各级信访工作人员

信访工作人员通过平台进行投诉业务的登记、办理、复查、督办等业务操作。

2、各级信访部门领导

信访部门主要领导通过平台进行信访事项审核，查看所有业务信息、数据分析结论。

3、系统运行管理人员

系统运行管理人员由系统维护管理人员和业务管理人员组成。系统维护管理人员负责系统基本配置管理、系统运行监控、系统用户管理、系统权限和角色的定义、系统日志管理。业务管理人员负责组织机构管理，包括增加、删除、修改用户单位。

4、信访群众

信访群众通过移动投诉二维码入口进行投诉、评价、查询事项进展等。

三、项目现状

长沙市信访局目前没有自建的信访信息化系统，当前使用的信息化系统为湖南省智慧信访信息系统，该系统包含智能投诉、智能办理、复查复核、督查督办和统计查询、智能接谈、社会矛盾排查调解、智能考核、智慧办公等功能模块。目前长沙市信访局全局工作人员是根据省里分配的用户账号使用权限范围内的功能，进行信访业务的办理、流转、汇报、分析等操作。

长沙市信访局现有数据包括湖南省智慧信访信息系统中属于长沙市的信访数据以及线下的信访数据，长沙市信访局工作人员在湖南省智慧信访信息系统中可根据账号权限下载本市的统计报表，但涉及到本市各区县、街道的信访数据不全；线下的信访数据均为纸质文件，无信息化手段进行保存。

四、项目整体设计

4.1、总体框架设计

长沙市信访工作信息管理系统整体主要依托长沙市政务云、长沙市城市超脑建设成果，通过移动互联网、大数据等技术应用，汇聚各方数据，构建基础应用，支撑长沙市信访工作平稳运行。

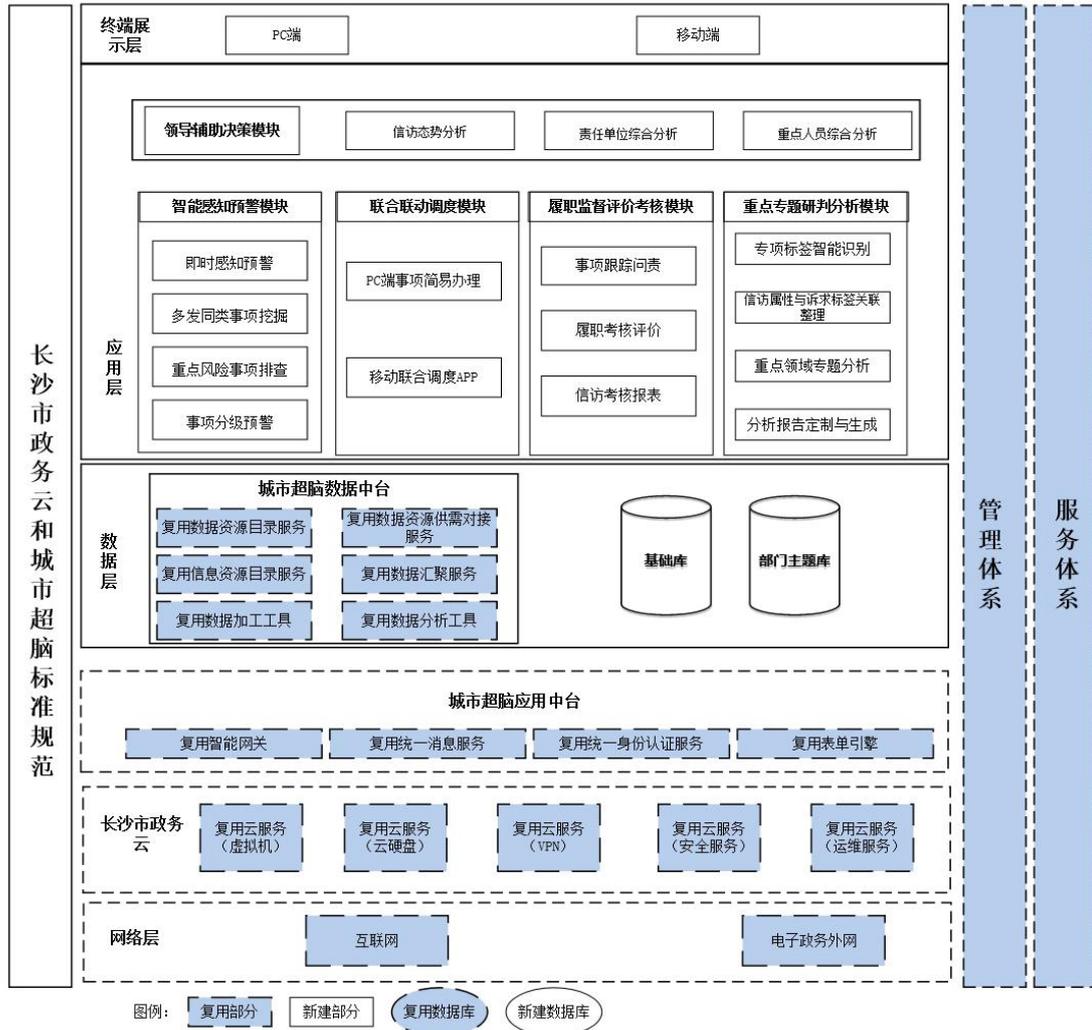


图 4-1 总体架构图

终端展示层：分为PC端，移动端。PC端包括长沙市信访工作信息管理系统PC端入口。移动端包括移动联合调度APP（拟集成到湘易办）等入口。

应用层：本项目需建设长沙市信访工作管理系统，包括领导辅助决策模块、智能感知预警模块、联合联动调度模块、履职监督评价考核模块、重点专题研判分析模块五大功能模块。

数据层：复用长沙市城市“超脑”数据中台提供的数据库资源目录服务、数

据资源供需对接服务、信息资源目录服务、数据汇聚服务、数据加工工具，数据分析工具等，建设市信访部门数据仓库，包括基础库、部门主题库等。

平台层：复用长沙市城市“超脑”应用中台智能网关、统一身份认证服务、统一消息服务，表单引擎等，提供信访应用能力支撑。

基础层：本项目复用长沙市政务云的计算、存储、安全、运维等云服务。

服务体系：无新增内容，本项目服务体系需参考国家、省、市现有服务体系，不再单独进行建设。

管理体系：无新增内容，本项目服务体系需参考国家、省、市现有服务体系，不再单独进行建设。

安全体系：依托于长沙市政务云构建长沙市信访工作信息管理系统安全技术体系，并对本期项目进行系统等保及国密测评。

标准体系：遵循国家、省、市已有标准规范，不再单独进行建设。

4.2、功能架构图

长沙市信访工作信息管理系统在市信访局部门数据仓库的数据基础上，运用信访应用能力支撑的大数据分析技术能力，通过 PC 端和移动端等方式，建设智能感知预警模块，从多种维度分析信访态势、预防信访突发情况，发现共性矛盾，实时监测预警；建设联合联动调度模块，智能即时推送短信提醒，识别重点风险事项，简易办理诉求事项，全流程跟踪办理节点；建设履职监督评价考核模块，通过对事项完成质量的跟踪预警，考核信访事项、工作人员的工作情况，智能监督工作流程；建设重点专题研判分析模块，基于现有信访数据抓取发现系统性、苗头性、领域性风险数据，进行多维分析、初始分析。立足于预防层面，强调社会纠纷的源头治理，最大限度减少和避免社会纠纷的发生，使纠纷止于未发、止于萌芽。以维护社会稳定为基石，以建设人民幸福、治理高效、社会和谐现代化新长沙为大目标，健全社会风险矛盾常态化管理和应急管理动态衔接的基层治理机制，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理研判服务平台。

功能架构图如下：

4.4、系统数据流图

本项目系统数据采用如下方式进行业务流转，详见下图。

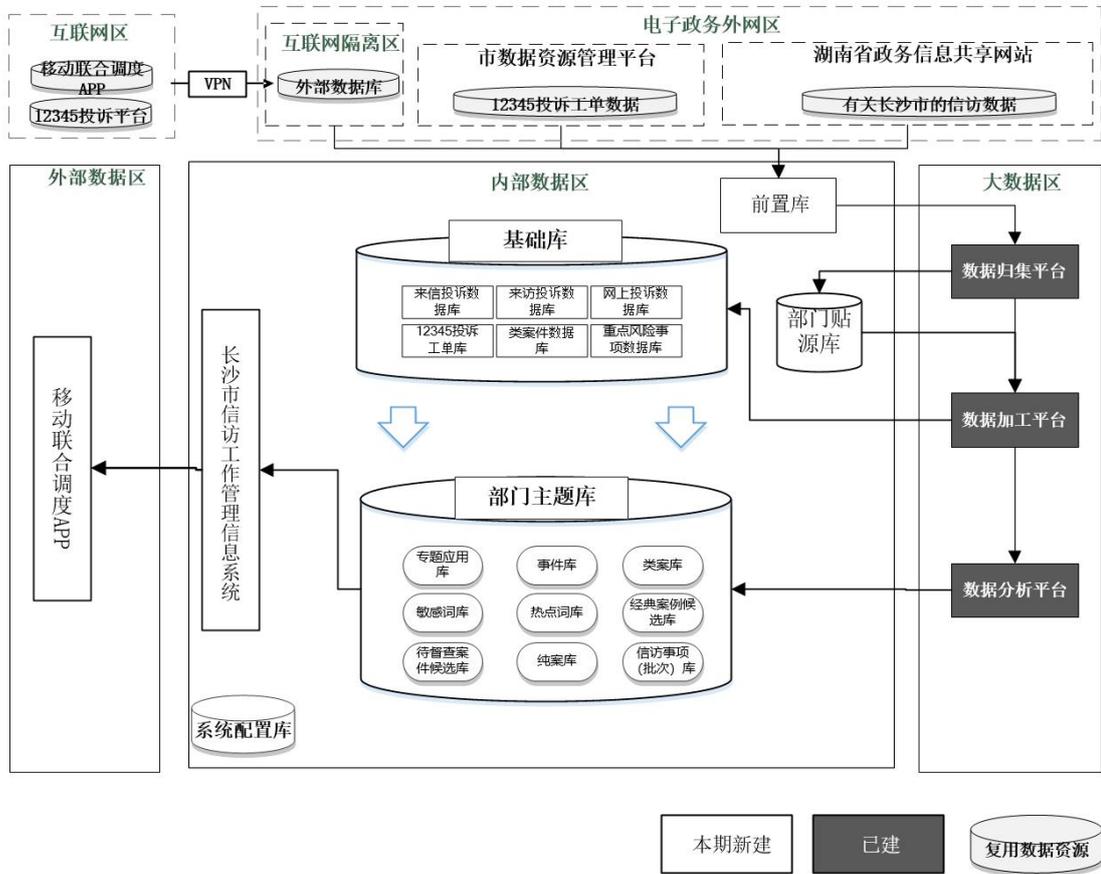


图 4-4 系统数据流图

本系统汇聚融合湖南省智慧信访信息系统、12345 工单系统的历史信访信息资源、实时信访数据，12345 投诉工单等，在此基础上分析研判信访态势，形成主题信息库。运用数据中台的相关能力展开数据服务。

五、主要建设内容及要求

5.1、系统应用建设与研发

5.1.1、建设目标及内容

深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想，落实省市领导关于做好长沙信访工作的批示指示精神，基于 2022 年中共中央、国务院新颁布的《信访工作条例》，2021 年中共中央办公厅、国务院办公厅关于加强新时代网上信访工作的意见和“十四五”时期信访工作发展规划要求，以人工智能、大数据、信息智能技术为支撑，以法律法规为依据，以信访工作方式、

业务流程、工作场景、决策服务为导向，创新新模式、创造新能力，把信息化技术应用到信访工作全过程，促进信访件高效采集，依法、科学、规范办理，信访矛盾的精准化解，助推信访工作高质量发展。

具体目标如下：

一是重点矛盾排查治理能力提升：

把握处早处小原则，通过归集全市的群众诉求，从群众诉求中感知隐藏的重点事项、隐患矛盾、风险苗头，根据长沙市信访历史数据和工作实践建立起数字模型，多要素、多维度实时对信访整体工作进行感知研判并实时预警，自动生成信访运行情况“体检”报告，实时发现苗头性、倾向性问题，对各类热点矛盾纠纷问题、激增情况以及可能存在的风险进行预警，发出预警信号并进行态势分析。便于工作人员根据处置预案提前处置化解，实现矛盾风险吸附在本地，隐患风险化解在源头的建设效果；

二是信访工作即时处理能力提升：

运用移动端、PC端两种方式，在实时对接湖南省智慧信访信息系统的基础上，横向联通责任单位、纵向联通长沙市信访局市、县、区等信访单位，形成各部门联合联动处置的格局。依托信访业务数据实时对接和短信即时发送，压缩办理流程，点对点统一调度处置，第一时间处置、解决矛盾事项，杜绝积案、累案。在办理过程中，加强化解过程的各个维度的监督，化解工作全流程进行监督，化解质效全流程监督，并且实时预警通知工作人员，让工作人员及时知晓当时信访情况，保证上级交办和本级重点工作的化解质效，达到长沙市各级责任单位和各级信访工作人员即时发现问题、快速进行处置、办理全流程监督的效果；

三是信访数据辅助科学决策能力提升：

基于现有全市信访数据、诉求数据，运用人工智能和大数据分析技术能力智能抓取、感知、预警、探索系统性、苗头性、领域性风险数据，发现重点、难点领域问题，如房地产、教育等各类专题数据，并对该类专题数据进行多维分析、初始分析、关联分析、深度分析等，发现当前社会多发诉求的原因，提升分析研判能力，提供领导决策依据，从而推动完善相关政策，改进信访工作。

具体建设内容如下：

长沙市信访工作信息管理系统将充分复用长沙市“超脑”的能力进行建设，主要建设内容为一个数据仓库、五大应用系统模块、一套能力支撑，分别为市信访局部门数据仓库、领导辅助决策模块、智能感知预警模块、联合联动调度模块、履职监督评价考核模块、重点专题研判分析模块、信访应用能力支撑。

一、一个数据仓库

市信访局部门数据仓库：汇聚湖南省智慧信访信息系统、12345 工单系统的历史信访信息资源、实时信访数据，12345 投诉工单等多源数据，按照市数据资源管理规范，依托长沙市城市超脑数据中台的数据采集、数据汇聚、数据清洗等共性能力，打造全系统、全领域的“市信访局部门数据仓库”，实现信访数据的融合汇聚，为信访大数据的风险预警、分析研判打下“数据”基础，为领导决策和业务工作开展提供“数据”保障。

二、五个应用系统模块

领导辅助决策模块：通过有效利用信访数据和诉求数据，通过多维度对信访态势、责任单位履职情况、重点人员综合情况进行深入地分析，展示出当前信访情况的不足与现状，辅助信访领导实时了解当前信访情况，有数字、有依据做出工作决策。

智能感知预警模块：通过运用“市信访局部门数据仓库”的信访数据，根据长沙市信访历史数据和工作实践建立起数字模型，多要素、多维度实时对信访整体工作进行感知研判并实时预警。自动生成信访运行情况“体检”报告，实时发现苗头性、倾向性问题，对各类热点矛盾纠纷问题、激增情况以及可能存在的风险进行预警，发出预警信号并进行态势分析。

联合联动调度模块：运用 PC 端和移动端等方式，在实时对接湖南省智慧信访信息系统的基础上，横向联通责任单位、纵向联通长沙市信访局市、县、区等信访单位，形成各部门联合联动处置的格局。支持对 12345 投诉件、系统智能识别的类案件、重点风险事项等进行简易办理，将事项转送、交办给有权处理责任单位，并将相关办理情况形成办理报告，反馈给相关上级单位，形成工作闭环。依托信访业务数据实时对接和短信即时发送，实现压缩办理流程，点对点统一调度处置，达到长沙市各级责任单位和各级信访工作人员即时发现问题、快速进行处置、办理全流程跟踪的效果。

履职监督评价考核模块：基于全市信访工作情况，对于已化解的矛盾事项进行机构化解效能、区域化解效能等化解质效全流程跟踪，并实时预警，实现快速跟踪问效；根据考核办法和年度工作要点分别设定目标值、实现值、偏离值等参数，对信访考核数据及办理时间、效能类数据等形成多维度的智能分析及履职评价，实时显示各地工作进展情况。

重点专题研判分析模块：基于现有全市信访数据，运用人工智能和大数据分析技术能力智能抓取、发现系统性、苗头性、领域性风险数据，如房地产、教育等各类专题数据，并对该类专题进行多维分析、初始分析、关联分析、深度分析等，发现当前社会多发诉求的原因，推动完善相关政策，改进信访工作。

三、一套能力支撑

信访应用能力支撑：通过长沙市城市“超脑”支撑服务能力，实现整个平台中各个业务系统的应用。主要复用长沙市城市“超脑”能力中的智能网关、统一消息服务、统一身份认证服务、表单引擎等能力，为平台底层打造基础支撑能力；复用长沙市城市“超脑”能力中的信息资源目录服务、数据资源目录服务、数据资源供需对接服务、数据汇聚服务等能力，完成对数据的对接、汇聚等服务。

5.1.2、数据业务梳理要求

5.1.2.1、数据业务梳理服务

根据相关标准及业务需求，对业务流程及业务过程产生的各类信息资源进行精细化梳理的一项工作。在本项目中，将通过对接湖南省政务信息共享网站、长沙市数据资源管理平台，将有关长沙市的历史信访信息资源、实时信访数据、12345 投诉工单数据进行数据业务梳理，实现业务融合、优化流程、分析精准的目标，有效指导工程实施。工作内容包括但不限于政策解读，业务调研，业务流程梳理及各类业务表单的梳理、编制和更新。

在本项目中，需人工对采集来的信访数据和 12345 工单数据进行标准化处理和同步，并梳理相关标准、业务规范，将相关数据汇聚和融合加工，形成市信访局部门数据仓库。

5.1.2.1.1、业务梳理

根据部门三定方案，梳理部门各业务处室的主干业务和主干业务关联的业

务事项和业务系统，形成主干业务清单；并根据主干业务清单整理对应的信息资源和信息项，编制形成相应的信息资源目录。

5.1.2.1.2、标准梳理

结合《信息资源目录》中信息资源梳理的信息项，根据法律法规、监管规定、管理制度、业务运行和技术要求等，收集、整理国家和行业或地方标准，梳理形成基础数据元清单和代码清单，编制业务规范，并录入到标准平台。

5.1.2.1.3、数据梳理及汇聚

从长沙市信访工作管理信息系统出发，结合《信息资源目录》，对部门在业务执行过程中产生的数据资源进行全面梳理，形成部门数据资产清单。将相关的数据资源通过数据采集平台归集到部门统一的数据资源池，形成部门数仓贴源库，并根据数据需求进行动态更新，确保数据的鲜活、一致。

5.1.3、数据工程实施要求

5.1.3.1、数据仓库建设

部门数据仓库建设参考《长沙市部门数仓建设管理规范》中业务梳理、标准梳理、数据梳理和汇聚、标准化处理和同步、数据融合加工、质量整改等步骤进行建设。需人工对采集来的信访数据和 12345 工单数据进行标准化处理和同步，并梳理相关标准、业务规范，将相关数据汇聚和融合加工，形成市信访局部门数据仓库。

5.1.3.1.1、标准化处理和同步

面向业务和标准，将贴源库数据进行转换、清洗等加工处理，根据《长沙市数据资源库建库管理暂行规范》形成符合标准与业务对应的部门数仓标准库。按照协商约定的归集方式和归集频次将部门标准库数据资源同步到数据中台，并根据《长沙市政务数据资源目录编制指南》，在长沙市数据资源管理平台上开展部门标准库数据资源目录的编制和目录的更新维护。

5.1.3.1.2、数据融合加工

面向业务主题、阶段性专题以及跨业务共享对象，将数仓标准层数据进行融合加工，根据《长沙市数据资源库建库管理暂行规范》形成基础库、部门主题库。

5.1.3.1.3、质量整改

部门基于全市统一标准规范和部门数据标准持续开展数据质量评估、数据质量检查、数据质量监测、数据质量分析等数据质量治理工作，对出现的数据质量问题进行归因分析，在业务流程、业务系统优化和建设等方面综合施策，提高数据质量水平。市数据资源局根据国家、部省相关规范和各单位数据应用实际需求，制定全市基础数据标准、数据归集规范、数据建仓规范，建立发现、整改、校核、评估的闭环工作机制。

5.1.3.2、数据资源治理

数据资源治理包括数据采集与元数据管理，主要包括 19 张数据来源表。

5.1.3.2.1、数据采集管理

数据采集管理是拟实时或定期对省智慧信访信息系统中属于本市的信访数据和 12345 投诉工单数据进行采集，采集汇聚入库为数据服务应用提供基础数据支撑。包括采集计划管理与业务系统采集两部分。

1、采集计划管理

针对需要长期固定的数据来源业务系统，建立定时的自动化的数据采集和数据处理机制，使得系统能够在第一时间收集到最新发布的信息，减少人工工作。一个完整的采集计划包括：采集频度、数据来源、采集对象、数据提取规则、数据转换规则等。

2、业务系统采集

业务系统采集包括结构化数据采集和 WEB 应用数据采集。

5.1.3.2.2、元数据管理

元数据管理是对多源异构数据元数据按照标准规范进行统一维护管理，为构建数仓提供基础支撑，促进数据标准化管理。包括主数据管理、数据标准管理、数据质量管理、数据融合管理几个部分。

1、主数据管理

构建业务基础数据，并保障其一致性、完整性、准确性，支撑业务核心价值链的高效协同与分析决策。提供统一编码体系结构，规范编码的维护、审批、发布，保证编码的一致性、完整性、准确性和可扩展性。提供主数据建模、整合、版本控制、质量控制、分发共享等全生命周期的管理体系，实现组织对基础数据的标准化管理。

2、数据标准管理

实现对多源异构数据的表达、格式及定义的一致性约定。保障用户组织内外部共享交换数据的一致性、准确性。

3、数据质量管理

用于解决脏数据、重复数据、数据不一致等问题，建立数据质量标准、监督数据质量、控制数据质量、跟踪数据质量。数据质量管理包含但不局限于核检规则管理、核检方法管理、核检任务调度、问题查询分析等功能。

4、数据融合管理

对多源异构数据进行加工融合，实现数仓中标准化数据以及面向业务主题集与专题数据集的构建。主要包括数据抽取和转换、数据清洗校验、主题信息合并、数据库索引匹配和数据主索引等功能。

5.1.3.3、数据加工处理

在本项目中，拟配备熟悉业务规范的开发人员运用数据中台中的数据加工工具、数据分析工具对数据进行深入挖掘、分析、建模、可视化展示等运用。

5.1.3.3.1、数据分析建模

项目开发人员根据本项目的实际需求和业务规范，将数据输入输出、数据预处理、挖掘建模、模型评估等环节，通过流程化的方式将数据进行连接，快速建立数据分析挖掘工程，提升数据处理效能，从而建立各项模型。建立的相关模型包括案件办理质量筛查模型、考核计分数学模型、督办关联模型、标签训练算法模型、标签训练测试模型、信访专题模型、专题分析模型等。

5.1.3.3.2、数据挖掘分析

项目开发人员需熟悉 12345 平台数据、信访数据之间的特性，从而运用数据分析工具深入挖掘信访数据、诉求数据之间的关联性、矛盾性，将这些数据进行分类、聚类、频繁模式挖掘、统计等，再从客户的角度思考，借助于图形化手段，将美学形式与业务需求相结合，有效的传达数据集的思想概念，从不同维度深入观察并提炼数据集关键特征。

5.1.3.4、历史数据迁移

需要完成湖南省智慧信访信息系统中所有关于长沙市历史信访数据的信访历史数据迁移和信息综合利用。包括历史结构化数据和非结构化数据迁移。经调研，业务数据总容量约为 5.02T。需要迁移的数据包括：信访件信息、信访人信息、办理方式信息、答复意见书信息、报告信息、复查信息、复核信息、

审核认定信息、延期申请信息、满意度评价信息、附件信息、回传查询码已打印状态、退回信访件信息、依法分类处理情况信息、回访情况信息、领导包案信息等。

5.1.3.4.1、迁移准备

数据迁移准备工作主要包括录入未电子化的数据、确定迁移范围、建立数据字典、差异分析、数据备份、省市两级系统结构对应分析、省市两级系统的数据关系分析、预整合组织信息、整理未电子化的资料等。

5.1.3.4.2、数据映射建立

将数据差异分析报告进行整理，直接转化为数据映射关系表。将代码数据差异分析报告进行整理，直接转化为代码数据映射关系表。

5.1.3.4.3、数据迁移程序开发

根据以上的分析结果，开发出相对应的数据迁移程序，数据迁移程序具有一定的可配置性和扩展性，并能根据数据环境的不同，技术人员能够进行改动，以满足迁移要求。

5.1.3.4.4、数据迁移测试

在数据迁移前，需要对数据迁移涉及的技术、流程、时间都进行测试，并指定相关的测试负责人。

对数据正确性进行校验，校验分为自动校验和人工校验两种，自动校验是在导入的过程中判别数据的正确性，对出错的记录转入出错记录数据库中，出错记录数据库的表结构与目标数据库相同，但没有任何的限制条件，人工校验是在对导入出错的数据进行人工核对，然后再迁移。

5.1.3.4.5、数据迁移实施前工作检查

实施数据迁移前需要做好以下准备工作，主要包括软、硬件及网络环境准备就绪；数据转换与迁移程序开发、测试完毕，并性能指标达到要求；数据源与目标数据库准备就绪；初始数据准备就绪；相关业务和技术人员安排就绪；正确性检测方案准备就绪；应急预案准备就绪。

5.1.3.4.6、数据调整与迁移

根据数据迁移原则和以上步骤的分析调整已经电子化的数据或目标库，使其满足本系统数据结构的要求。如：非空要求、唯一性要求、小数位数要求、字节长度要求等等。

按照数据映射关系的建立，通过执行标准 SQL 脚本导入中间库。中间库与目标库完全相同。

5.1.3.4.7、数据迁移后的校验

一是对迁移后的数据进行质量分析。二是通过应用系统进行数据检查，即对市、省系统报表数据对比检查。

5.1.4、系统对接要求

1、对接湖南省政务信息共享网站

通过对接湖南省政务信息共享网站获取湖南省智慧信访信息系统中有关长沙市的信访数据实时对接至长沙市信访工作管理信息系统，作为平台功能的“数据”基础。

对接湖南省政务信息共享网站，获取湖南省智慧信访信息系统有关长沙市的信访数据，实时对接至长沙市信访工作管理信息系统，作为平台功能的“数据”基础。

2、对接长沙市数据资源管理平台

对接长沙市数据资源管理平台，获取 12345 平台中的投诉工单数据。

1) 数据对接

对接长沙市数据资源管理平台，获取 12345 工单投诉工单数据，通过长沙市信访工作管理信息系统及时发现数据中隐藏的重点群体信访问题。

2) 预留导出接口

系统支持预留导出接口，将对接的 12345 平台中的投诉信息和工单数据，人工选择时间、范围并导出相应的数据。

5.1.5、平台建设要求

按照集约化建设原则，长沙市信访工作信息管理系统充分依托长沙市政务云的硬件资源、软件资源、网络资源、备份中心等底层资源服务能力建设，拟复用长沙市城市超脑的智能网关、统一身份认证服务、数据汇聚服务、数据资源目录服务、信息资源目录服务、数据资源供需对接等服务进行建设。

长沙市信访工作信息管理系统在市信访局部门数据仓库的数据基础上，运用信访应用能力支撑的大数据分析技术能力，通过 PC 端和移动端等方式，建设智能感知预警模块，从多种维度分析信访态势、预防信访突发情况，发现共

性矛盾，实时监测预警；建设联合联动调度模块，智能即时推送短信提醒，识别重点风险事项，简易办理诉求事项，全流程跟踪办理节点；建设履职监督评价考核模块，通过对事项完成质量的跟踪预警，考核信访事项、工作人员的工作情况，智能监督工作流程；建设重点专题研判分析模块，基于现有信访数据抓取发现系统性、苗头性、领域性风险数据，进行多维分析、初始分析。立足于预防层面，强调社会纠纷的源头治理，最大限度减少和避免社会纠纷的发生，使纠纷止于未发、止于萌芽。以维护社会稳定为基石，以建设人民幸福、治理高效、社会和谐现代化新长沙为大目标，健全社会风险矛盾常态化管理和应急管理动态衔接的基层治理机制，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理研判服务平台。具体建设内容包括以下功能模块：

5.1.5.1、领导辅助决策模块

领导辅助决策通过有效利用湖南省智慧信访信息系统中的信访数据，通过信访态势、责任单位履职情况、重点人员综合情况等多维度对信访数据进行深入展开关联性分析，研判出当前信访情况的不足与现状，辅助信访领导实时了解当前信访情况，有数字、有依据做出工作决策。

5.1.5.1.1、信访态势分析

对本地区的信访工作情况进行综合分析，包含总量分析、进京访分析、赴省访分析、群体访分析、越级访分析、重复访分析、信访形式分析、信访目的分析、内容分类分析、上级交办件分析、满意度评价性分析、纯案分析等。

1、总量分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的信访件总量进行分析，维度可自定义选择：时间、行政区划、统计范围和登记来源；支持柱状图显示并自动升序显示。

2、进京访分析

通过获取省智慧信息信息系统中属于长沙市的进京访数据作为进京访分析的数据来源，系统支持分析进京访的走势、及进京的群体特性、上访原因等其他方面进行综合分析。

3、赴省访分析

通过获取省智慧信息信息系统中属于长沙市的赴省访数据作为赴省访分

析的数据来源，系统支持分析赴省访信访量走势，个访、集体访的分布，重复访次数的分布，群体特性及群体访成因等其他方面进行综合分析。

4、来市访分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的来市访数据进行分析，系统支持分析来市访信访量的走势，群体特性、上访原因、地区分布等等其他方面进行综合分析。

5、群体访分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的群体访（5人及5人以上群体上访）数据进行分析，系统支持分析群体访的走势，人数规模的分布，群体访的群体特性及群体访成因等其他方面进行综合分析。

6、越级访分析

通过获取省智慧信息信息系统中属于长沙市的越级访数据作为越级访分析的数据来源，系统支持分析越级访的走势，人数规模的分布，越级访的群体特性及越级访成因等其他方面进行综合分析。

7、重复访分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的重复访数据进行分析，实现对本市各地区重复访的分类统计，包括三级行政区划重复访占比情况、地区分布、信访次数分布、年龄分布、信访目的分布、反映问题分布、重复访量占比情况分析等多种维度进行分析。

8、信访形式分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的信访形式数据进行分析，包括对来信、来访、网投等不同信访形式的对比情况分析，支持对信访形式进行对比分析，维度可自定义选择：时间、行政区划、统计范围；支持柱状图显示并自动升序显示。

9、信访目的分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的信访目的数据进行分析，系统支持对信访目的的分类统计，维度可自定义选择：时间、行政区划、信访形式、统计范围和登记来源；支持柱状图显示并自动升序显示，包括信访目的分类走势分析、信访目的排名分析、信访目的分类占比等多种维度进行分析。

10、内容分类分析

根据《依法分类处理信访诉求工作规则》（国信发〔2017〕19号）文件中规定，信访事项按一二三级目录分类，其中一级分类共17项，二级分类共125项，三级分类415项。系统支持根据文件规定分类标准，对一级内容、二级内容、三级内容的分类占比和走势情况进行分析，支持选择省系统和本系统两种登记来源的内容分类数据进行分析。

11、上级交办件分析

通过获取省智慧信息系统中属于长沙市的上级交办件数据作为上级交办件分析的数据来源，系统支持对上级交办件的不同信访来源进行分析，如国家局、省局交办、督办等，包括上级交办件信访来源、上级交办件信访量、上级交办件信访形式分析、上级交办件信访类别分析、上级交办件信访目的分析等多种维度进行分析。

12、满意度评价件分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的来市访数据进行分析，系统支持对满足纳入满意度评价规则的信访件根据已评价、未评价、满意、不满意等维度进行统计分析。

13、纯案分析

支持选择省系统和本系统两种登记来源的来市访数据进行分析，支持对本市各区县纯案信访件分析内容的分类统计，分析维度包括纯案信访件占比情况、四级行政区划纯案信访件占比情况、纯案反映问题分布、纯案信访次数分布分析、纯案年龄分布分析、纯案信访目的分布分析、纯案反映问题分布分析、纯案个案top20排名分析、地区纯案top20排名分析、单位纯案top20排名分析等分析。

14、考核情况分析

针对国家局、省局制定的考核范围，为本市定制综合评估信访考核情况分析，对于相关责任单位、各个区县、街道等地区的考核情况进行分类分析，包括总体考核评估排名分析、区域考核评估排名分析、机构履职情况排名分析等多种维度进行分析。

5.1.5.1.2、责任单位综合分析

对责任单位履职研判情况进行展示分析，采用趋势分析、对比分析、结构分析等分析展现形式实现决策支持信息的图表化，直观展示信访态势。主要包括信件来源分析、受理情况分析、办理方式分析、依法分类处理情况分析、履责情况分析。

1、信件来源分析

系统支持对本市不同责任单位所负责信访件的来源信息进行分析，可选择信件来源中某个分类钻取查看其对应信访件详情列表。

2、受理情况分析

系统支持对本市不同责任单位所负责信访件的受理情况信息进行分析，选择受理情况中某个分类可钻取查看其对应信访件详情列表。

3、办理方式分析

系统支持对本市不同责任单位所负责信访件的办理方式信息进行分析，选择办理方式中某个分类可钻取查看其对应信访件详情列表。

4、依法分类处理情况分析

支持系统对本市不同责任单位所负责信访件的依法分类处理情况进行分析，选择依法分类处理情况中某个分类可查看其对应信访件详情列表。

5、履责情况分析

实现责任单位履责情况分析，根据对责任单位出具答复意见以及信访矛盾化解情况进行综合分析，责任单位出具答复意见后一年内信访人未就同一信访事项出现重复访、越级访、非访等情况，则表明责任单位此信访事项履责情况良好；如果出现一年内信访人未就同一信访事项出现重复访、越级访、非访等任何一种情况，则履责情况受影响。

5.1.5.1.3、重点人员综合分析

对重点信访人进行画像分析，如上访重点人员、高频次上访人员的自然情况、信访履历、信访烈度进行综合分析。

1、上访重点人员画像

对于上访的重点人员进行画像分析，如自然情况、信访履历、信访烈度等维度，展示上访重点人员的基本信息、上访轨迹和进京访、赴省访等上访行为的占比分析，包括上访重点人员信息表、上访重点人员增加、上访重点人员删除、

上访重点人员修改、上访重点人员统计、上访历史信访记录分析、上访重点人员信访烈度多维度分析等功能。

2、高频次上访人员画像

对于高频次的重点人员进行画像分析，如自然情况、信访履历、信访烈度等维度，展示高频次重点人员的基本信息、上访轨迹和进京访、赴省访等上访行为的占比分析，包括高频次上访历史信访记录分析、高频次上访人员信息表、高频次上访人员增加、高频次上访人员删除、高频次上访人员修改、高频次上访人员统计、高频次上访重点人员信访烈度多维度分析等功能。

5.1.5.2、智能感知预警模块

通过运用“市信访局部门数据仓库”的信访数据，根据长沙市信访历史数据和工作实践建立起数字模型，多要素、多维度实时对信访整体工作进行研判，及时感知各类热点矛盾纠纷问题、激增情况以及可能存在的风险并进行预警，发出预警信号、提醒工作人员，可便于后续进行事项处置。

5.1.5.2.1、即时感知预警

对于长沙市某地突然激增的信访量、自动识别出的重点风险事项、风险群体进行预警，以及考核前各类信访件的预警提醒。主要包括信访事项激增预警、多发同类事项预警、重点风险事项预警、重点风险群体预警、事项办理考核预警。

1、信访事项激增预警

通过获取省智慧信息信息系统中属于长沙市的激增信访数据作为信访事项激增预警的数据来源，支持展示激增信访事项的预警信息，并对激增的信访量进行信访形式、内容类别、信访目的等进行分析，分析结果呈同比、环比的形式显示变化情况，包括激增信访量信访形式同比分析、激增信访量信访形式环比分析、激增信访量内容分类同比分析、激增信访量内容分类环比分析、激增信访量信访目的的同比分析、激增信访量信访目的的环比分析等功能。

2、多发同类事项预警

基于“市信访局部门数据仓库”的信访数据和诉求数据，通过深入挖掘信访数据和诉求数据的共性矛盾，及时发现各领域下的多发同类热点事项，报送相关单位和领导，提醒尽快处置，包括类案件数预警、重叠件预警、12345工

单办理预警规则信息、12345 工单预警提醒、类案件数预警信息推送、12345 工单办理预警规则信息新增、修改、删除、查看等功能。

3、重点风险事项预警

系统支持智能识别出信访数据和诉求数据中的重点风险事项，并及时进行预警，提醒工作人员尽快处置，包括重点风险事项数预警推送、重点风险事项颜色标注、重点风险事项依次排序、重点风险事项对话框提醒信息查看等功能更。

4、重点风险群体预警

系统支持智能识别出信访数据和诉求数据中的重点风险群体，如集体访、越级访、扬言访等等，并及时进行预警，提醒工作人员重点关注，包括集体访群体预警、集体访群体预警详情查看、越级访群体预警、越级访群体预警信息详情查看、扬言访群体预警、扬言访群体预警详情查看、重点群体对话框提醒查看、重点稳控人员短信提醒等功能。

5、事项办理考核预警

实现考核前各类信访件的预警提醒，涵盖信访部门提醒和责任单位预警，包括到期提醒时间配置、信访部门提醒及责任单位提醒等模块。

到期提醒时间配置模块包括到期提醒时间配置信息、到期提醒时间配置信息的新增、删除、修改、查看。

信访部门提醒模块包括上级件未受理提醒信息查看、本级期限内未受理提醒信息查看、本级超期未受理提醒信息查看、责任单位期限内未受理提醒信息查看、责任单位超期未受理提醒信息查看、期限内未办结提醒信息查看、超期未办结提醒信息查看、满意率提醒信息查看等功能。

责任单位提醒模块包括本级责任单位转送件未受理提醒信息查看、本级责任单位期限内未办结提醒信息查看、本级责任单位超期未办结提醒信息查看、本级责任单位满意率提醒信息查看、本级责任单位期限内未受理提醒信息查看等功能。

5.1.5.2.2、多发同类事项挖掘

基于“市信访局部门数据仓库”的信访数据和诉求数据，通过人工智能、自然语言识别等能力，深入挖掘诉求数据的共性矛盾，发现当前多发的、最突

出的楼盘、网贷等类案问题，及时发现各领域下的多发同类热点事项。主要包括诉求类案发现、诉求类案分析、诉求类案确定、类案并案登记。

1、诉求类案发现

基于“市信访局部门数据仓库”的诉求数据，运用聚类分析技术，发现各领域下的多发同类热点事项，包括诉求类案信息表、诉求类案信息表新增、诉求类案聚类划分、诉求类案关联比对、诉求类案信息表查看、诉求类案划分分组等功能。。

2、诉求类案分析

运用自然语音技术，将聚类发现的类似诉求分组信息和数据库中的信访数据深入挖掘分析数据之间的共性矛盾，并进行相似度分析，属于同一类的诉求件，系统推送到相同目录下统一管理，涵盖类案相似度分析、类案相似度分类、智能排序等模块。

类案相似度分析模块包括类案相似度信息表、类案相似度信息表新增、类案相似度信息分析、类案相似度信息比对、类案相似度信息归类、疑似类案诉求件信息、疑似类案诉求件信息新增、疑似类案诉求件信息查看等功能。

类案相似度分类模块包括类案类别信息及类案类别新增、删除、修改、查看功能。

智能排序模块包括对类案匹配程度分析信息表排序功能。

3、诉求类案确认

通过工作人员确认后，将类似案件加入类案库，允许工作人员自行添加，对其进行分类管理，便于为涉及重点领域、重点问题等的诉求件办理过程提供参考，涵盖类案确认、类案分类、类案移交等模块。

类案确认模块包括类案库信息表、类案库信息表新增、类案库信息表人工确定、类案库信息表查看等功能。

类案分类模块包括类案分类规则信息、类案分类规则信息新增、类案分类规则信息修改、类案分类规则信息删除、类案分类规则信息查看等功能。

类案移交模块包括类案件信息表的筛选与移交功能。

4、类案并案登记

确定类案后，支持工作人员手动筛选类案进行并案登记，并案登记的多个

诉求件将作为一个诉求件流转办理，包括类案并案登记信息表及类案并案登记信息表新增、删除、流转、查看等功能。

登记的信息如下：

投诉人基本情况要包括姓名（匿名标识）、手机号码、证件类型、证件号码、地址、详细地址等。

诉求信息采集录入，如：问题属地、内容分类、投诉目的、关键词、投诉概况、投诉形式、信访材料等。

受理情况采集录入，如：投诉人数、涉及人数、投诉日期、登记时间、备注等。

5.1.5.2.3、重点风险事项排查

基于“市信访局部门数据仓库”的信访数据和诉求数据，系统支持智能排查、识别其中的风险信息，并添加标签进行分类，作为重点风险事项推送到相关责任单位在 10 天内办理。主要包括重点风险事项智能识别、重点风险事项标识、重点风险事项管理。

1、重点风险事项智能识别

基于“市信访局部门数据仓库”的信访数据和诉求数据，排查、识别其中相关的扬言、缠访闹访记录，历次投诉记录，涉法涉诉情形、热点关键词（如恒大、缅甸等）等敏感风险信息，并添加标签进行分类，作为重点风险事项将短信提醒推送到相关责任单位在 10 天内办理，涵盖敏感词库和热点词库设定、关键词自动识别、关键词标签分类管理、事项办理提醒等功能模块。

敏感词库和热点词库设定包括敏感词库信息表、敏感词库增加、敏感词库删除、敏感词库修改、敏感词库查看、热点词库信息表、热点词库增加、热点词库删除、热点词库修改、热点词库查看等功能。

关键词标签分类管理包括关键词标签信息表、关键词标签信息新增、关键词标签信息分类、关键词标签信息关联等功能。

事项办理提醒包括事项办理提醒规则信息、新增事项办理提醒规则、修改事项办理提醒规则、删除事项办理提醒规则、查询事项办理提醒规则、重点风险事项办理短信提醒等功能。

2、重点风险事项自动标识

对于 12345 工单中未在 10 天内办理的投诉事项，系统支持将该事项标识成重点风险事项，涵盖重点风险事项办理设置、重点风险事项标识、办理提醒等功能模块。

重点风险事项办理设置包括重点风险事项办理提醒周期规则信息表及重点风险事项办理周期规则信息表新增、修改、查看。

3、重点风险事项管理

系统支持对于标识为重点风险事项、重点风险人员的管理，以及对于未在 10 天内办理的 12345 工单的管理，涵盖重点风险人员管理、重点风险事项登记管理、重点风险事项通报等功能模块。

重点风险人员管理模块包括重点风险人员信息表、重点风险人员新增、重点风险人员删除、重点风险人员修改、重点风险人员导出、重点风险人员历史记录推送、重点风险人员查询、重点风险人员标签信息表、重点风险人员标签新增、重点风险人员标签删除、重点风险人员标签修改、重点风险人员标签显示等功能。

重点风险事项登记管理模块包括重点风险事项信息表、重点风险事项信息新增、重点风险事项信息删除、重点风险事项信息修改、重点风险事项信息导出、重点风险事项筛重标识、重点风险事项历史记录推送、重点风险事项查询、重点风险事项编辑、查看历史删除记录、重点风险事项投诉记录查询等功能。

重点风险事项通报模块包括重点风险事项通报信息表、重点风险事项通报增加、重点风险事项通报修改、重点风险事项通报删除、重点风险事项通报公示、重点风险事项通报查询等功能。

5.1.5.2.4、事项分级预警

根据各单位职责设置联络员、信访处长、分管局领导三种角色，联络员收到预警消息后自行判断事态的紧急情况，对一般的预警消息，经信访处长审核后按照办理流程流转至相关责任单位处置；对于情况紧急的预警消息，经信访处长审核后，将风险预警信息转送相关责任单位的信访处长、分管局领导。主要包括人工预警编辑、角色配置管理、预警信息审核、通讯信息管理。

1、人工预警编辑

如工作人员在日常工作中，发现需要预警的事项，发送至本单位领导审核

通过后，可将预警信息推送至相关责任单位人员手中，相关责任单位人员可查看预警信息。支持人工预警信息的编辑、推送、审核、查看等。

2、角色配置管理

各级信访机构根据自身情况配置联络员、信访处长、分管局领导三种角色，并补充角色姓名、所任角色、岗位名称、机构名称、手机号码等等。

上下级信访机构可查看联络员、信访处长、分管局领导的姓名及号码，方便遇到紧急情况时可及时联系到关键人。

有权限的工作人员可对联络员、信访处长、分管局领导这三类角色配置信息进行增、删、改、查等操作。

3、预警信息审核

根据角色配置设置审核岗位，将预警审核信息推送至相关领导处审核，相关领导查看预警审核信息后选择通过，预警信息可向接收单位发送，如不通过，可选择退回预警审核信息，包括预警审核信息及预警审核信息的填写、修改、推送、查看等功能。

4、通讯信息管理

系统支持对相关预警对象的通讯信息进行管理，支持新增、展示、、修改、删除、查看等操作。

每名角色必须配备一个手机号码。

5.1.5.3、联合联动调度模块

联合联动调度模块包括 PC 端事项简易办理和移动联合调度 APP，其中，PC 端事项简易办理拟通过开发的接口对接 12345 工单系统，获取 12345 投诉工单后进行进行简易办理；移动联合调度 APP 拟通过开发的接口实时对接湖南省智慧信访信息系统数据，将获取的信访数据作为 APP 的数据基础，实现信访事项的流程跟踪、及时预警；同时，新建移动投诉二维码，实现信访群众的投诉、查询、评价等功能。

5.1.5.3.1、PC 端事项简易办理

系统支持对于对接来的 12345 投诉件、并案登记的类案件、识别的重点风险事项等进行简易办理，将事项转送、交办给有权处理责任单位，并将相关办理情况形成办理报告，反馈给相关上级单位，形成工作闭环。主要包括工作

首页、事项登记、事项判重、事项办理、事项化解、排查管理、关注事项、智能检索、通知公告管理、短信模板管理、用户权限管理、智能即时推送、全流程跟踪。

1、工作首页

工作首页为领导用户、信访局工作人员用户、责任单位工作人员用户、各级管理员用户等提供统一便捷的系统登录首页窗口，方便用户快速选择业务办理事项，查看待办事项，单位内发布的相关通知公告和系统消息实时提醒等内容，包括通知公告展示、信访情况展示、信访情况跟踪、领导批示、领导关注、我的关注等功能模块。

通知公告展示模块包括通知公告信息展示。

信访情况展示模块包括昨日信访量、当月信访量、当年信访量等功能。

信访情况跟踪模块包括本人受理事项正在办详情、本人办理事项正在办详情、本人化解事项待化解详情、本人化解事项回流的信访事项详情、预警天数三色提醒、预警天数提醒规则信息、预警天数提醒规则信息新增、修改、删除、查看等功能。

领导批示模块包括领导批示信息展示功能；领导关注模块包括领导关注信息展示功能；我的关注包括我的关注信息展示功能。

2、事项登记

（1）诉求事项登记

支持工作人员对需要简易办理的事项进行事项本地登记，如来访事项登记信息、来信事项登记信息，并支持对来访事项登记信息、来信事项登记信息等进行新增、修改、删除、查看等操作。

登记表单包括详细的事项信息，如：投诉人基本情况要包括姓名（匿名标识）、手机号码、证件类型、证件号码、地址、详细地址等。

诉求信息采集录入，如：问题属地、内容分类、投诉目的、关键词、投诉概况、投诉形式、信访材料等。

受理情况采集录入，如：投诉人数、涉及人数、投诉日期、登记时间、备注等。

（2）附件上传

系统支持将相关事项材料的附件上传。附件不超过 5 个,大小不超过 10M,格式支持 Excel、word、PDF 等版本。

支持附件信息的查看、导入功能。

3、事项判重

系统实现将当前登记的事项与系统中已登记的事项进行相似度判别,并将符合判重规则的所有事项以列表形式展示。

系统支持根据问题属地、投诉目的以及内容分类等信息项对重复投诉件进行筛选,从而提高判重的精准度。事项判重涵盖同人判重与同事判重模块。

同人判重模块包括同人判重结果信息表、同人判重结果信息新增、同人判重结果信息查看、同人判重结果排序规则信息、新增同人判重结果排序规则、删除同人判重结果排序规则等功能。

同事判重模块包括同事判重结果信息表、同事判重结果信息新增、同事判重结果信息查看、同事判重结果排序规则信息、新增同事判重结果排序规则、删除同事判重结果排序规则等功能。

4、事项办理

系统支持对 12345 投诉工单件、并案登记的类案件、重点风险事项进行办理、流转、审核等操作,支持工作人员根据事项概况、任务责任清单转送、交办至有权处理的责任单位。涵盖责任分配、自动交办、事项退回、智能筛选、事项流转、审阅审批、办理报告等模块。

责任分配模块包括权责清单比对功能。

自动交办模块包括新增自动交办规则、删除自动交办规则、自动交办规则信息、查询自动交办规则信息、自动交办信息人工判定、自动交办信息自动分配、自动交办信息查看等功能。

事项退回模块包括事项退回信息的新增、推送、查看。

智能筛选模块包括智能筛选、不再受理、不予受理的信访事项信息的统计与查看。

事项流转模块包括事项流转信息表、事项流转信息表查看、事项流转信息表新增、业务办理规则信息、查询办理规则、新增办理规则、修改办理规则、删除办理规则等功能。

审阅审批模块包括审批审阅提交、审批审阅退回、审阅审批修改、审阅审批查看、审阅审批流程规则、查看审阅审批流程规则、新增审阅审批流程规则、删除审阅审批流程规则等功能。

办理报告模块包括办理报告信息表、办理报告反馈、办理报告查看等功能。

5、事项化解

可选择已办结的投诉事项，发起审核化解流程，涵盖审核分配、审核化解、审核台账等模块。

审核分配模块包括审核分配信息的查看新增。

审核化解模块包括审核化解信息的新增、推送、审核、查看及审核化解信息意见反馈等功能。

审核台账模块包括审核台账信息的查看与导出。

6、排查管理

市信访局可根据当前工作需求，添加排查主题，根据主题信息归纳、处理投诉件，便于了解所排查主题的投诉现状。涵盖排查主题、排查登记、排查化解、排查台账等功能模块。

排查主题模块包括排查主题信息及排查主题信息的新增、修改、删除、查看。

排查登记模块包括排查登记信息及排查登记信息的新增、修改、查看。

排查化解模块包括排查化解信息、排查化解信息新增、排查化解信息修改、排查化解信息上传附件、排查化解信息查看等功能。

排查台账模块包括排查台账信息查询与排查台账信息选择导出等功能。

7、关注事项

系统支持展示信访领导及信访工作人员的关注事项，并支持新增关联、新增批示等操作。涵盖新增关联、申请批示、新增批示等功能模块。

新增关联模块包括关注事项信息与关注事项新增。

申请批示模块包括关注事项申请批示功能。

新增批示模块包括关注事项批示信息及关注事项批示信息的新增、推送、查看等功能。

8、智能检索

（1）基础查询

对全市各类信访信息、投诉信息进行基础查询，如常用信息查询、投诉件信息查询、办理方式查询、办理报告查询等，查询结果以列表展示，支持查询结果的导出，包括基础信息查询条件查询与常用信息查询信息导出功能。

（2）自定义查询

通过建立数字模型，根据查询需求订制出查询条件，实现多表联查，按照自定义字段显示，包括自定义查询数字模型信息表、自定义查询条件新增、自定义查询结果的查看与导出。

9、通知公告管理

主要包括通知公告编辑、删除、修改、滚动展示、查询功能。

10、短信模板管理

主要是对于系统中的短信模版、通讯录等管理，涵盖短信模版、短信发送、短信收藏夹、短信记录查询等模块。

短信模版模块包括短信模版信息表及短信模板的增加、删除、修改、查看。

短信发送模块包括短信发送信息表、短信发送人工新增等功能。

短信收藏夹模块包括短信收藏夹信息表及短信收藏夹的增加、删除、查询等功能。

短信记录查询模块包括短信发送记录查询功能。

11、用户权限管理

主要用于对各级用户和用户权限的设置，涵盖角色权限管理、用户信息管理、机构管理功能模块。

角色权限管理模块包括角色权限信息表及角色权限的新增、修改、查看。

用户信息管理模块包括用户信息表及用户信息的新增、修改、查询、导出。

机构管理模块包括机构信息表及机构新增、修改、查询、导出。

12、智能即时推送

围绕信访事项立即处置的目标，系统将有关长沙市信访局办理的信访事件可通过自动发送短信即时推送给责任单位和相关责任领导、直接承办人，实现责任领导收到短信第一时间将信访事项转送交办，直接承办人收到短信后 3 小时内与信访人取得联系的效果，从而提高转送、转办效率，减少信访人重复信

访的概率，包括支持修改、删除、撤回、查看推送的短信信息；支持对短信推送时间信息的新增、查看；支持对预警信息推送的频度进行设置，如新增、修改、查看；支持对推送目标进行设置，如新增、修改、查看等操作。

13、全流程跟踪

系统主要用于对信访办理各个节点的办理状态、信件状态进行全流程跟踪，并根据相关规则设置办理节点，设置完毕后，一旦触及相关规则则进行相应办理情况的推送，提醒工作人员当前信访事项的办理情况，涵盖办理节点设置、办理状态跟踪、信件状态提醒等功能模块。

办理节点设置模块包括办理节点信息表及办理节点的设置、修改、查看。

办理状态跟踪模块包括办理状态信息表及办理状态新增及查看。

信件状态提醒模块支持信件状态提醒功能。

5.1.5.3.2、移动联合调度 APP

移动联合调度 APP 主要分为两块内容，一块拟在“湘易办”APP 上开发信访移动端应用，实现信访事项的进度跟踪，主要包括用户登录、通知公告、受理跟踪、办理跟踪、化解跟踪、我的审批、我的预警、我的消息、我的关注、个人中心；一块是新建移动投诉二维码，实现投诉群众的投诉、查询、评价，主要包括用户注册、我要投诉、我要查询、我要评价、投诉二维码生成。

1、信访移动端应用

(1) 用户登录

系统支持用户使用“账号+密码”进行登录，包括统一身份授权信息及登录功能。

(2) 通知公告

通知公告为全局的非业务消息通知功能，主要提供消息通知。包括管理员维护管理界面和用户查看界面，支持正在受理的信访事项信息表查看。

(3) 受理跟踪

支持工作人员查看本人受理的信访事项进行跟踪，包括正在受理的信访事项信息、临近受理期限的信访事项信息、逾期受理的信访事项信息，并支持钻取查看信访事项详情、办理过程和相关材料。

(4) 办理跟踪

系统支持工作人员对本人办理的信访事项进行跟踪，包括正在办理的信访事项信息、临近办理期限的信访事项信息、逾期办理的信访事项信息，并支持钻取查看信访事项详情、办理过程和相关材料。

（5）化解跟踪

系统支持工作人员对本人化解的信访事项进行跟踪，包括待化解的信访事项信息、已化解的信访事项信息、回流的信访事项信息，并支持钻取查看信访事项详情、办理过程和相关材料。

（6）我的审批

我的审批根据各级信访领导的审批权限展示办理中、待批示、已办结、已化解、回流的信访事项，并支持对信访事项进行批示和关注。

（7）我的预警

系统支持工作人员查看领导批示、领导关注的信访事项详情、办理过程和材料，提醒工作人员尽快处置。

（8）我的消息

支持将其他用户的消息或系统消息发送给当前工作人员查看，如待审批消息、系统提醒消息的新增、查看等等。

（9）我的关注

系统支持工作人员建立我的关注，便于对某些重要关注事项可添加进我的关注，随时进行查看。

（10）个人中心

系统支持管理员在 APP 后台管理各级责任单位工作人员的使用权限、所在机构、所在部门等信息，用户登录系统后可查看用户姓名、账号信息、所在机构、所在部门等信息项。

2、移动投诉二维码

（1）用户注册

支持投诉人在注册页面中输入姓名、选择证件类型（指定身份证号码实名注册，所以证件类型删除），输入证件号码（身份证号码）、住址、密码、确认密码选择找回密码问题，输入找回密码答案，填写固定电话，选择出生日期、性别、输入手机号码，并输入手机验证码，点击提交按钮后完成用户注册。注

册信息：姓名、身份证号码、手机号码、住址。输入正确的姓名、身份证号码、短信验证码即可重置密码。

（2）我要投诉

在此页面中，投诉人可根据实际情况，选择投信的区域，系统会根据选择的区域进行信件分发到对应的办理部门进行信件处理。

选择投信区域后，将进入写信界面。选择受信人并依次填写投诉事项相关信息后点击“提交”按钮，即可完成投诉件提交功能操作。

（3）我要查询

投诉人登录后点击投诉件查询菜单进入信件查询界面，输入查询码以及信访人姓名后点击“查询”按钮可以查询投诉人基本信息、信件概况、信件办理流程信息并可下载相关文书附件。

（4）我要评价

实现对投诉件办理结果进行满意度评价打分的功能，其对满意程度的不同可进行分类选择，不满意原因最多允许投诉人选择三项，系统允许指定一个责任部门和多个不满意部门，每个信访事件只提供一次评价机会。包括满意度评价标准信息的新增、修改、查看功能。

（5）投诉二维码生成

支持将投诉功能模块生成一个二维码，供投诉群众扫码投诉，投诉后的数据自动进入本系统中进行流转办理。

5.1.5.4、履职监督评价考核模块

系统对于已化解的矛盾事项进行机构化解效能、区域化解效能等化解质效跟踪，并实时预警，实现快速跟踪问效；根据考核办法和年度工作要点分别设定目标值、实现值、偏离值等参数，对信访考核数据及办理时间、效能类数据等形成多维度的智能分析及履职评价，实时显示各地工作进展情况。

5.1.5.4.1、事项跟踪问责

根据长沙市、区、县等不同区域的权责，对于已化解的矛盾事项设定不同的化解效能指标。当相关责任单位未达到指标时，支持自动向相关负责人推送预警信息，实现快速跟踪问效。主要包括案件质量巡查、案件办理质量筛查、办理质量案件筛查、案件质量不达标预警、待督查案件办理、案件督查问责、

案例通告表扬、案件回访评价。

1、案件质量巡查

通过设置案件办理质量关键词，基于关键词智能巡查近期办理的信访案件，并根据业务要求，设置案件质量巡查指标信息，包括办理结果、是否重复信访、信访人满意度等指标。

支持后台对案件办理质量关键词进行新增、删除、修改、查看等操作。

支持后台对案件质量巡查指标信息进行新增、删除、修改、查看等操作。

2、案件办理质量筛查

依据《信访工作条例》中相关规定，对案件办理质量进行筛查，并综合生成分值。筛查项包括对于超期未受理、超期未办结、超期未答复、群众评价不满意、办结后重复信访的事项。

支持后台设置案件办理质量筛查模型，对案件办理质量筛查指标进行设置，包括新增、删除、修改、查看等操作。

支持后台设置考核积分数学模型，对考核计分指标进行新增、删除、修改、查看等设置。并根据考核积分数学模型对筛查的案件赋予相应分值权重。

3、办理质量案件筛查

（1）根据设置的案件办理质量筛查指标，综合生成分值。分值高的属于办理质量较好案件，进入经典案例候选库，再由人工选从中筛出经典案例。

（2）根据设置的案件办理质量筛查指标，综合生成分值。分值低的属于办理质量较差的案件，进入待督查案件候选库，再由人工筛选出被督查案件。

主要包括办理质量案件筛查分值结果生成、经典案例信息筛查结果展示、待督办案例筛查结果展示。

4、案件质量不达标预警

对全库中已办理的事项进行不达标检查，生成案件质量不达标预警，并短信提醒给相关业务人员。

支持案件质量不达标预警信息的新增、修改、推送提醒、查看等管理。

5、待督查案件办理

对已进入待督查案件候选库的案件，由人工筛选出被督查案件，并对督查案件进行办理、追责。

（1）督查自立项

督查单位工作人员可以选择待督查案件候选库的投诉件添加到待督查案源库中进行督查自立项，确定督查自立项后即可纳入待督查的审核流程。

支持督查案件信息表的新增、立项、查看。

（2）督查审批

对选择督办的督查投诉件进行审核，并由审核领导进行审阅审批。

领导审批通过后方可继续办理督查投诉件；领导无法确定是否同意，需要继续往上级送审；领导不同意送审内容，则需退回修改。

领导审批同意后，被督查案件的责任单位可在待督查案件库中接收到待督查的投诉件。

支持督查案件审批信息的新增、推送、退回修改、查看等。

（3）督查办理

对督查投诉件通过督办、退回、汇报等办理方式交承办单位进行办理，生成督查案件办理信息，并支持查看。

后台可对督办办理流程进行设置，包括新增、修改、删除、查看等操作。

（4）督查反馈

承办单位依照法律法规办理投诉件后，补充相关材料，将办理情况反馈至上级单位。

6、案件督查问责

（1）案件退回

如承办单位超期未办结督查案件或反馈的办理情况不完善，督查单位工作人员可将当前督查投诉件退回承办单位。

（2）督查意见

可在退回申请时选择是否启动督查问责流程，选择“是”，则可选择承办单位的领导发送督查意见。

（3）补充材料

承办单位接收到督查意见后，需补充反馈相关的办理材料，由督查单位工作人员审核事项是否妥善解决。

7、案例通告表扬

对于已纳入经典案例的信访事项，可选择在系统公告栏上进行通告表扬，并列明办理单位、表扬原因等。

支持工作人员对案例通告表扬信息进行新增、公示等操作。

8、案件回访评价

（1）事后回访

督查单位工作人员可选择已督查办理完毕的投诉事项选择回访，并将电话回访或当面回访的回访情况进行记录。

记录信息包括回访人、回访日期、回访原因、回访方式、对信访部门满意度、对责任单位满意度、回访追评说明等等。

支持对事后回访信息进行记录、修改、查看等操作。

（2）回访评价

督查单位工作人员选择督查投诉事项回访时，添加责任单位评价和信访部门评价，评价分为“满意”、“不满意”“基本满意”，督查单位工作人员按照投诉人的评价选择记录。

支持对回访评价信息进行新增、查看等操作。

5.1.5.4.2、履职考核评价

根据考核办法和年度工作要点分别设定目标值、实现值、偏离值等参数，实时展现信访办理情况，对信访考核数据及办理时间、效能类数据等多要素实时对各地信访整体工作进行评价，形成履职考核评价分析，并进行积分排名，实时显示各地工作进展情况、不足和短板，从而督促各部门规范、及时解决群众合理、合法诉求，把握信访工作的热点、难点、痛点、堵点，为加强和改进工作提供决策支撑。主要包括履职情况分析、履职监测预警、履职任务管理。

1、履职情况分析

根据预先配置的市级、县区、乡镇级等各级信访机构权责清单，根据通告表扬情况和督查问责情况对相关责任单位进行履职情况分析、排名。

支持履职评估得分、绩效评估排名、区域履职情况分析、机构履职情况分析、考核绩效专题等功能。

2、履职监测预警

对于纳入督查问责的投诉事项，可向相关责任单位的责任领导、工作人员

进行消息提醒。

对于纳入经典案例的投诉事项，和已选择为通告表扬的投诉事项，可对相关责任单位、办理单位进行消息提醒。

支持督查问责预警、通告表扬提醒、履职预警规则设置、预警信息推送等功能。

3、履职任务管理

考核标准管理设置实参数化设置，系统支持根据上级部门履职考核标准的变化，设计新的统计方法并实时生效。

支持履职考核任务管理、履职情况通知、履职得分结果、责任单位履职考核规则等功能。

5.1.5.4.3、信访考核报表

支持各类信访报表统计、查询、下载。包括信访总量统计、群众赴京信访情况统计、群众到省信访情况统计、信访部门及时受理率统计、责任部门及时受理率统计、信访事项办理情况统计、按期答复率统计、内容分类统计、满意度评价工作等。并支持周报、月报、年报生成及下载。

1、信访总量统计

系统支持对问题属地是长沙市的国家、省、市三级信访总量进行统计，从来信、来访等不同信访形式根据年份、件数、批次、人次等维度进行统计，支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

备注：统计国家省市三级机构（信访机构+责任单位）登记的信访件

2、群众赴京信访情况统计

支持对群众赴京信访情况进行统计，具体包括问题属地（细化到区县、街道）、信访总量、来信总量、网上投诉总量等情况，支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

3、群众到省信访情况统计

支持对群众到省信访情况进行统计，具体包括问题属地（细化到区县、街道）、信访总量、来信总量、网上投诉总量等情况，支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

4、信访部门及时受理率统计

系统支持对信访部门及时受理率进行统计，统计维度包括信访部门、及时受理事项、未及时受理事项、信访部门登记事项、受理率，支持固定报表，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。

信访部门及时受理率：国家信访局只考核申诉、求决类全系统的初件，以 15 天内出具受理或不受理告知书为准；申诉、求决类全系统的初件（意见建议、揭发控告、其他类不考核；重复件不考核），信访部门转交到信访部门或信访部门自己登记，15 天内必须要有告知的办理方式，否则算没有及时受理。

5、责任单位及时受理率统计

系统支持对责任单位及时受理率进行统计，统计维度包括责任单位、及时受理事项、未及时受理事项、责任单位登记事项、受理率，支持固定报表，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。

6、信访事项办理情况统计

支持对信访事项办理情况进行统计，统计指标包括登记机构、信访总量、信访形式、转交情况、办理情况等，支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

7、按期答复率统计

系统支持对按期答复率进行统计，根据国家局下发的最新考核标准，根据已受理的信访件、答复天数等依据对信访事项的按期答复情况进行统计，支持固定报表，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。

事项数：已受理的信访件；

答复天数：信访件的受理天数（受理时间-登记时间/国家局转交督时间）

之和，信访部门受理时间和登记时间为同一天的，受理天数按 0 计算；

按期答复效率：答复天数/事项数。

8、一级内容分类统计

系统支持对一级内容分类根据信访总量、信访形式、初件、重件、个人、联名等维度进行统计。支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

9、二级内容分类统计

系统支持对二级内容分类根据信访总量、登记机构等维度进行统计。支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

10、三级内容分类统计

系统支持对三级内容分类根据信访总量、信访形式等维度进行统计。支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

11、满意度评价工作统计

系统支持对信访件根据总数、已评价、未评价、满意、不满意、超期、未超期、剩余 7 日内、满意率等维度进行统计，支持固定报表，并可通过数据钻取台账，台账显示项可导出 Word、PDF、Excel 等形式的附件。系统支持根据需要形成统计分析结果，通过报表进行统计分析，直观呈现各项信息统计情况。

12、周报

根据全市的信访工作形成全市的信访分析周报，主要展示全市本周的信访工作情况，如信访总量、赴京访情况、到省访情况、各部门办理信访事项情况、各部门满意评价情况等。

支持周报以 Word 形式进行下载。

13、月报

根据全市的信访工作形成全市的信访分析月报，主要展示全市本月的信访工作情况，如信访总量、赴京访情况、到省访情况、各部门办理信访事项情况、各部门满意评价情况等等。

支持月报以 Word 形式进行下载。

14、年报

根据全市的信访工作形成全市的信访分析月报，主要展示全市本年的信访工作情况，如信访总量、赴京访情况、到省访情况、各部门办理信访事项情况、各部门满意评价情况等等。

5.1.5.5、重点专题研判分析模块

基于现有信访数据抓取发现系统性、苗头性、领域性风险数据，如房地产、教育等各类专题数据，进行多维分析、初始分析等，推动完善相关政策，改进信访工作。

5.1.5.5.1、专项标签智能识别

基于自然语言处理技术和机器学习算法对事项诉求进行分析挖掘，聚焦某一专题进行深度分析。通过文本标注工具，实现对事项诉求的标注，应用机器学习算法，对全库某一专题事项进行标注，通过多次迭代，形成准确、全面反映诉求的标签体系。主要包括标签人工标注、标签自动标注、标签调整及迭代学习、专题标签体系输出。

1. 标签人工标注

选定文本智能标注工具样本抽样方案，选择一定比例，随机提取人工标注样本库，实现对样本事项标注。

主要包括标签信息的新增、智能标注、人工标注功能，样本标签信息的新增、智能标注、人工标注功能。

2. 标签自动标注

把人工标注标签及对应样本作为训练集，选择算法模型库一个或多个模型，以专题库中除去人工标注的事项剩余样本作为测试集，实现剩余专题库样本的全量标注。

主要包括标签训练算法模型、标签训练测试模型等功能，支持后台新增、修改、删除、标注功能。

3. 标签调整及迭代学习

选择测试集中标注过一定比例样本，进行人工二次确认，将确认后的样本并入训练集，然后针对新的训练集进行再训练，然后再进行二次确认，多次反复，直到达到预期的准确率，停止训练，形成历史总样本库标签体系。对于新增事项，则自动调动算法模型，实现新增事项标签体系的自动生成。

主要包括专题案例模型信息表、专题案例模型训练、专题案例模型调动、专题案例模型自动生成标签等功能。

4. 专题标签体系输出

针对特有专题对现有内容分类进行逐级分析，形成专题标签体系，支持对专题标签信息的新增、修改、删除、输出等操作。

5.1.5.5.2、信访属性与诉求标签关联整理

各个专题多维分析内容比较复杂，需要进行信访要素构建，建立属性与主题词之间的关联，形成多种组合，探索不同维度下的业务特征。

主要包括信访要素信息的新增、修改、删除、查看功能，信访属性的新增、查看功能，信访属性与主题词建立关联，信访属性与主题词组合功能。

5.1.5.5.3、重点领域专题分析

针对重点领域、重点群体、重点问题进行专题研判，提供自助式、交互式专题分析工具。主要包括专题案例库管理、主题词管理、专题多层次分析。

1、专题案例库后台管理

(1) 案例库管理

提供案例库管理工具，支持对案例库具体案例进行新增、修改、删除、查询等操作。

(2) 历史案例库调取

支持对历史案例库进行记录和调取使用。

(3) 自定义筛选

支持根据内容分类、信访属地、登记机构、登记日期等要素筛选出某类专题的投诉件数据，形成案例库。

2、主题词管理

支持对信访专题主题词进行管理。支持对主题词进行记录、修改、删除、查看等操作。

3、专题多层次分析

（1）初始分析

基于自然语言处理最小语义单元进行的浅层次分析，得到该专题反映的粗粒度问题及问题发展走势。

（2）多维分析

通过对信访要素、属性多维度数据对比、排名、钻取等分析，发现信访数据自身的规律和特征。包括某个专题下的问题属地分析、内容分类分析、初重件分析、投诉形式分析、投诉目的分析、重复投诉分析、扬言情况分析、年龄情况分析。

（3）关联分析

通过构建信访要素、属性与主题词之间的关联关系，形成多种组合，探索不同维度下的业务特征。包括问题属地+主题词分析、内容分类+主题词分析、初重投诉件+主题词分析、重复投诉件+主题词分析、投诉形式+主题词分析、年龄+主题词分析等。

（4）深度分析

通过对信访诉求的语义分析，利用深度聚类、关联分析等技术，提取出该专题包含的主要诉求。

5.1.5.5.4、分析报告定制与生成

针对各专题分析报告，需要将业务数据导入专题分析模型中，并对专题分析资源进行选择，最终生成准确的专题分析报告内容。

主要包括专题分析模型、专题分析资源、专题分析报告。

系统后台可对专题分析模型进行构建、删除、修改、查看等操作。

系统后台可生成专题分析资源，并人工选择调用专题分析资源进行运用。支持专题分析资源信息的新增、人工调用、查看。

系统后台根据调用的专题分析资源生成专题分析报告，支持工作人员查看。支持专题分析报告的生成、导入、查看。

5.1.6、信访应用支撑能力复用要求

5.1.6.1、长沙市城市“超脑”应用中台能力支撑复用

拟复用长沙市城市“超脑”应用中台能力中的智能网关、统一消息服务、统一身份认证服务、表单引擎等能力，为平台底层打造基础支撑能力。

5.1.6.2、长沙市城市“超脑”数据中台能力支撑复用

拟复用长沙市城市“超脑”能力中的信息资源目录服务、数据资源目录服务、数据资源供需对接服务、数据汇聚服务、数据加工工具、数据分析工具等能力，完成对数据的对接、汇聚等服务。

5.1.7、数据接口建设要求

5.1.7.1、标准数据交换机制

提供标准数据集成接口，用于项目系统和外部系统进行数据共享与集成，支持在线同步。为有关部门的有关系统预留通用的、开放的数据接口。向信访业务管理部门开放数据接口，支持数据调用与回写。

通过提供标准数据交换文件，实现以下数据导入或导出机制：

5.1.7.1.1、导出数据

由本项目系统导出数据时，根据交换标准选择交换信息集，按照交换接口要求打包。

5.1.7.1.2、导入数据

导入数据到本项目系统时，首先判断数据包是否符合交换标准，确认符合交换标准后进行导入操作。导入的信息资源库内存在现有人员时，需要根据设定的规则进行覆盖。导入的信息资源库内不存在现有人员时，则人员信息可以直接入库，导入过程需要补充完善权限信息。

5.1.7.2、接口服务调用

支持常用协议服务的接入和开放，通过 HTTP 安全协议调用服务接口，提供实时响应，确保服务安全性，支持 HTTP API / RESTful 和 SOAP Web Service 等响应返回 JSON、XML 等格式，方便服务提供方不做任何变更地接入。

5.1.7.3、标准数据接口（EXCEL 格式）

提供标准 EXCEL 格式数据接口，一方面，满足信访管理部门进行数据交换，另一方面，提供和外部系统进行数据共享标准接口，满足相关单位有关外部系统与本项目进行数据交换。

5.1.7.4、标准数据接口（XML 格式）

提供标准 XML 格式数据接口，一方面，满足信访管理部门进行数据交换，

另一方面，提供和外部系统进行数据共享标准接口。

5.1.7.5、程序调用机制及WebService接口

提供标准数据接口，用于项目系统和外部系统进行数据共享与集成，支持在线同步，为其他个性化业务系统提供标准程序调用 WebService 接口。

5.2、非功能性建设

5.2.1、性能指标要求

1、总体性能需求

(1) 准确性和时效性

保证系统数据处理的准确性，数据的传输要及时、准确，数据运算的精度符合规定的要求，系统对各种业务操作、数据处理、模型运算的响应时间应符合要求。

(2) 实用性和易用性

根据本项目信访工作的需要，在技术的使用和产品的选择方面要考虑其技术的成熟性，同时，在产品方面要考虑适用和实用，保证技术、性能满足网站建设需要。所提供的系统设计方案具有大量成功的实施案例，方案稳定成熟，有丰富的经验可以借鉴，能够确保用户在最短的时间内达到应用需求，并充分降低后期维护的影响。

(3) 安全性与可靠性

在日常信访工作中，需要通过 7×24 小时不间断的系统性维护服务，确保信访系统具有良好的安全性和可靠性，同时结合备份恢复、入侵监测、防火墙等工作，共同构建起多层次，全方位的安全保障体系。另外，同时通过日常维护使系统具备一定的容错性，避免由于误操作或其他原因导致的系统错误。

(4) 灵活性与可扩展性

系统应易于扩展、升级和移植。系统指标体系、业务功能体系设计留有余地，应能根据形势发展的需要，对相关应用进行扩展，不需要对系统架构做出调整。软件可基于应用支撑平台和能力进行业务系统灵活定制。

2、数据处理性能需求

根据业务处理类型的不同，把作业划分为交互类业务、查询类业务和统计分析类业务，分别给出响应时间要求的参考值，包括峰值响应时间和平均响应

时间。

(1) 交互类业务

交互类业务是指平时工作中在系统中进行的业务处理，如录入、修改或删除一条记录等操作。

平均响应时间：1 秒。

峰值响应时间：2 秒。

(2) 查询类业务

如信息查询、统计报表生成或决策支持的信息查询等。查询业务由于受到查询的复杂程度、查询的数据量大小等因素的影响，需要根据具体情况而定，在此给出三个参考范围。

简单查询平均响应时间：1 秒。

复杂查询平均响应时间：2 秒。

(3) 统计分析类业务

一般统计时间：不超过 5 秒。

一般分析时间：不超过 5 秒。

4、响应速度需求

响应时间指标包括页面响应时间和数据响应时间。页面响应时间为用户点击操作页面后的反应，页面反应时间不超过 2 秒。数据响应时间为用户点击后的到结果的时间，包括服务器反应和数据传输到客户端，普通页面不超过 2 秒，跨年历史数据最大不超过 5 秒。

系统的年可用率 $\geq 99.9\%$ ，由于偶发性故障而发生自动热启动的平均次数 < 2 次/年。

常规数据分析响应时间 < 3 秒，历史数据分析响应时间 < 5 秒。

5.2.2、可靠性要求

提供良好的数据安全可靠性策略，采用多种安全可靠的技术手段，保证平台及数据的安全与可靠。应有高可用性的冗余备份机制，平台应具有长期连续工作的能力和容错的能力。关键的网络设备应有冗余的电源和风扇系统，并能在电源、电缆或其它网络部件发生故障时，能防止故障问题在网络中扩散，并能进行关键的热修复和维护，同时可重新进行路由选择，建立高可用的网络连接。整个平台

系统应采用基于系统、网络、应用、管理的各种安全策略来保证信息安全。平台应达到以下可靠性要求：

1. 平台有效工作时间要求 $\geq 99.5\%$ ；
2. 平台一年的故障停机时间 ≤ 30 分钟（停电等不可预测因素除外）；
3. 平台最高负荷持续时间 ≤ 1 小时；
4. 避免出现以下情况：无故退出平台、出现平台不可控的故障提示、因平台故障导致操作系统或机器无法正常工作等。

5.2.3、信创要求

软件的选型，以实用为原则，主要以性能需求和功能需求为第一诉求，在满足性能和功能的前提下，在保证系统软件前后兼容性和业务连续的原则下，选择性价比合理的产品，并遵循国产化（信创产品）优先的原则，严格采用信创技术，要求满足国产化适配及信创相关要求。为考虑后期各部门终端国产化替代对系统使用的影响，本项目要求应用系统能实现服务器端和终端的国产化技术适配，以及操作系统、数据库、中间件的国产化技术适配。

5.2.4、安全要求

1、软件测评要求

采购方委托具备资质的第三方专业测评机构，依据设计方案、招投标文件、合同和需求规格说明书、详细设计、取得批复的变更方案等，独立地对软件系统的功能、性能、安全等方面进行综合测试评估，复核测试后的整改结果，并出具软件测试报告，中标方提供的定制开发软件需通过软件测评后才可开展验收。

软件测评由采购方另行采购，无需本项目中标方进行采购，但中标方需配合第三方机构完成软件测评及系统完善相关工作。

2、等保要求

随着等级保护制度 2.0 时代到来，本项目的安全建设根据《GB/T 22239-2019 信息安全技术网络安全等级保护基本要求》第三级等级保护要求，确保本项目动态的符合公安、网信等监管部门的合规准则。同步安全管理体系建设，明确安全责任边界、安全责任范围和责任主体，并强化安全组织、管理、技术和安全运营服务四个方面的保障能力。

等保三级测评由采购方另行采购，无需本项目中标方进行采购，但中标方需配合第三方机构完成等保测评及系统完善相关工作。

3、数据安全要求

项目所需的运行环境和资源由政务云统一提供，包括但不限于政务云计算、存储、网络、安全防护、系统软件资源等。系统建设要符合政府对电子政务信息安全管理的要求，建立完善可靠安全保障体系，对非法入侵、非法攻击和网络计算机病毒应具有很强的防范能力。严格规范使用权限，杜绝非授权操作，避免数据信息遗失或被篡改。采用集中存储和集中备份，保证系统数据的安全。

项目中标方需负责项目相关数据安全，保障数据不泄露，针对发现的数据安全问题及时响应整改。

4、网络安全要求

在网络安全要求方面，本项目需进行整体安全体系规划设计，依托长沙市政务云的防火墙，入侵检测系统、漏洞扫描系统、杀毒软件等网络安全能力来保障本项目的网络安全，全面提高信息安全防护能力，实施符合国家标准的安全等级保护体系建设，确保核心信息资产的安全性，使重要信息系统的安全威胁最小化，网络信息安全投入的最优化，创建安全健康的网络环境。具体应包括安全技术体系、安全管理体系与安全服务体系的构建。

项目中标方需负责项目相关网络安全，针对发现的网络安全问题及时响应整改。

5、IPv6 应用要求

在 IPv6 应用要求方面，本项目需进行整体 IPv6 应用部署规划设计，兼容 IPv4 与 IPv6 环境部署和使用，依托长沙市政务云和政务外网，满足未来 IPv6 部署和使用要求，实施符合国家 IPv6 相关要求。

项目中标方需确保项目具备 IPv6 部署和应用能力。

6、密码安全要求

依据国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的 GB/T39786-2021《信息系统密码应用基本要求》，依托长沙市政务云密码资源池相关设施，从物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全、密钥管理、安全管理等 6 个层面对信息系统作技术集成改造，使其符合密

码应用与密码测评要求。

商用密码测评由采购方另行采购，无需本项目中标方进行采购，中标方需配合第三方服务机构编制商用密码应用方案，并配合第三方机构完成商用密码测评及系统完善相关工作。

六、采购清单及要求

表 6-1 采购清单

序号	采购内容	内容细项		技术规格和需求	数量	单位	备注
1	数据业务梳理服务	数据业务梳理服务	业务梳理	根据部门三定方案，梳理部门各业务处室的主干业务和主干业务关联的业务事项和业务系统，形成主干业务清单；并根据主干业务清单整理对应的信息资源和信息项，编制形成相应的信息资源目录。	1	项	
2			标准梳理	结合《信息资源目录》中信息资源梳理的信息项，根据法律法规、监管规定、管理制度、业务运行和技术要求等，收集、整理国家和行业或地方标准，梳理形成基础数据元清单和代码清单，编制业务规范，并录入到标准平台。	1	项	
3			数据梳理及汇聚	从长沙市信访工作管理信息系统出发，结合《信息资源目录》，对部门在业务执行过程中产生的数据资源进行全面梳理，形成部门数据资产清单。将相关的数据资源通过数据采集平台归集到部门统一的数据资源池，形成部门数仓贴源库，并根据数据需求进行动态更新，确保数据的鲜活、一致。	1	项	
4	数据工程实施服务	数据仓库建设	标准化处理和同步	面向业务和标准，将贴源库数据进行转换、清洗等加工处理，根据《长沙市数据资源库建库管理暂行规范》形成符合标准与业务对应的部门数仓标准库。按照协商约定的归集方式和归集频次将部门标准库数据资源同步到数据中台，并根据《长沙市政务数据资源目录编制指南》，在长沙市数据资源管理平台上开展部门标准库数据资源目录的编制和目录的更新维护。	1	项	
5			数据融合加工	面向业务主题、阶段性专题以及跨业务共享对象，将数仓标准层数据进行融合加工，根据《长沙市数据资源库建库管	1	项	

序号	采购内容	内容细项		技术规格和需求	数量	单位	备注
				理暂行规范》形成基础库、部门主题库。			
			质量整改	部门基于全市统一标准规范和部门数据标准持续开展数据质量评估、数据质量检查、数据质量监测、数据质量分析等数据质量治理工作，对出现的数据质量问题进行归因分析，在业务流程、业务系统优化和建设等方面综合施策，提高数据质量水平。市数据资源局根据国家、部省相关规范和各单位数据应用实际需求，制定全市基础数据标准、数据归集规范、数据建仓规范，建立发现、整改、校核、评估的闭环工作机制。	1	项	
6			数据采集管理	1. 采集计划管理。针对需要长期固定的数据来源业务系统，建立定时的自动化的数据采集和数据处理机制，使得系统能够在第一时间收集到最新发布的信息，减少人工工作。一个完整的采集计划包括：采集频度、数据来源、采集对象、数据提取规则、数据转换规则等。 2. 业务系统采集。业务系统采集包括结构化数据采集和 WEB 应用数据采集。	1	项	
7		数据资源治理	元数据管理	1. 主数据管理。构建业务基础数据，并保障其一致性、完整性、准确性，支撑业务核心价值链的高效协同与分析决策。提供统一编码体系结构，规范编码的维护、审批、发布，保证编码的一致性、完整性、准确性和可扩展性。提供主数据建模、整合、版本控制、质量控制、分发共享等全生命周期的管理体系，实现组织对基础数据的标准化管理。 2. 数据标准管理。实现对多源异构数据的表达、格式及定义的一致性约定。保障用户组织内外部共享交换数据的一致性、准确性。 3. 数据质量管理。用于解决脏数据、重复数据、数据不一致等问题，建立数据质量标准、监督数据质量、控制数据质量、跟踪数据质量。 4. 数据融合管理。对多源异构数据进行加工融合，实现数仓中标准化数据以及面向业务主题集与专题数据集的构建。	1	项	

序号	采购内容	内容细项		技术规格和需求	数量	单位	备注
8		数据加工处理	数据分析建模	项目开发人员根据本项目的实际需求和业务规范，将数据输入输出、数据预处理、挖掘建模、模型评估等环节，通过流程化的方式将数据进行连接，快速建立数据分析挖掘工程，提升数据处理效能，从而建立数据模型。	1	项	
9			数据挖掘分析	项目开发人员需熟悉 12345 平台数据、信访数据之间的特性，从而运用数据分析工具深入挖掘信访数据、诉求数据之间的关联性、矛盾性，将这些数据进行分类、聚类、频繁模式挖掘、统计等，再从客户的角度思考，借助于图形化手段，将美学形式与业务需求相结合，有效的传达数据集的思想概念，从不同维度深入观察并提炼数据集关键特征。	1	项	
10		历史数据迁移	迁移准备	数据迁移准备工作主要包括录入未电子化的数据、确定迁移范围、建立数据字典、差异分析等。	1	项	
11			数据映射建立	将数据差异分析报告进行整理，直接转化为数据映射关系表。将代码数据差异分析报告进行整理，直接转化为代码数据映射关系表。	1	项	
12			数据迁移程序开发	根据以上的分析结果，开发出相对应的数据迁移程序，数据迁移程序具有一定的可配置性和扩展性，并能根据数据环境的不同，技术人员能够进行改动，以满足迁移要求。	1	项	
13			数据迁移测试	在数据迁移前，需要对数据迁移涉及的技术、流程、时间都进行测试，并指定相关的测试负责人。	1	项	
14			数据迁移后的校验	1. 对迁移后的数据进行质量分析。2. 通过应用系统进行数据检查。	1	项	
15			系统应用建设	领导辅助决策模块	信访态势分析	对本地区的信访工作情况进行综合分析，包含总量分析、进京访分析、赴省访分析、群体访分析、越级访分析、重复访分析、信访形式分析、信访目的分析、内容分类分析、上级交办件分析、满意度评价性分析、纯案分析、考核情况分析等。	1

序号	采购内容	内容细项		技术规格和需求	数量	单位	备注
16			责任单位综合分析	对责任单位履职研判情况进行展示分析，采用趋势分析、对比分析、结构分析等分析展现形式实现决策支持信息的图表化，直观展示信访态势。主要包括信件来源分析、受理情况分析、办理方式分析、依法分类处理情况分析、履责情况分析。	1	项	
17			重点人员综合分析	对重点信访人进行画像分析，如上访重点人员、高频次上访人员的自然情况、信访履历、信访烈度进行综合分析。	1	项	
18			与湖南省政务信息共享网站对接	通过对接湖南省政务信息共享网站获取湖南省智慧信访信息系统中有关长沙市的信访数据实时对接至长沙市信访工作信息管理系统，作为平台功能的“数据”基础。	1	项	
19		智能感知预警模块	即时感知预警	对于长沙市某地突然激增的信访量、自动识别出的重点风险事项、风险群体进行预警，以及考核前各类信访件的预警提醒。主要包括信访事项激增预警、多发同类事项预警、重点风险事项预警、重点风险群体预警、事项办理考核预警。	1	项	
20			多发同类事项挖掘	基于“市信访局部门数据仓库”的信访数据和诉求数据，通过人工智能、自然语言识别等能力，深入挖掘诉求数据的共性矛盾，发现当前多发的、最突出的楼盘、网贷等类案问题，及时发现各领域下的多发同类热点事项。主要包括诉求类案发现、诉求类案分析、诉求类案确定、类案并案登记。	1	项	
21			重点风险事项排查	基于“市信访局部门数据仓库”的信访数据和诉求数据，系统支持智能排查、识别其中的风险信息，并添加标签进行分类，作为重点风险事项推送到相关责任单位在10天内办理。主要包括重点风险事项智能识别、重点风险事项标识、重点风险事项管理。	1	项	
22			事项分级预警	根据各单位职责设置联络员、信访处长、分管局领导三种角色，联络员收到预警消息后自行判断事态的紧急情况，对一般的预警消息，经信访处长审核后按照办理流程流转至相关责任单位处置；对	1	项	

序号	采购内容	内容细项		技术规格和需求	数量	单位	备注
				于情况紧急的预警消息，经信访处长审核后，将风险预警信息转送相关责任单位的信访处长、分管局领导。主要包括人工预警编辑、角色配置管理、预警信息审核、通讯信息管理。			
23		联合联动调度模块	PC端事项简易办理	系统支持对于对接来的12345投诉件、并案登记的类案件、识别的重点风险事项等进行简易办理，将事项转送、交办给有权处理责任单位，并将相关办理情况形成办理报告，反馈给相关上级单位，形成工作闭环。主要包括工作首页、事项登记、事项判重、事项办理、事项化解、排查管理、关注事项、智能检索、通知公告管理、短信模板管理、用户权限管理、智能即时推送、全流程跟踪。	1	项	
24			移动联合调度APP	移动联合调度APP主要分为两块内容，一块拟在“湘易办”APP上开发信访移动端应用，实现信访事项的进度跟踪，主要包括用户登录、通知公告、受理跟踪、办理跟踪、化解跟踪、我的审批、我的预警、我的消息、我的关注、个人中心；一块是新建移动投诉二维码，实现投诉群众的投诉、查询、评价，主要包括用户注册、我要投诉、我要查询、我要评价、投诉二维码生成。	1	项	
25		履职监督评价考核模块	事项跟踪问责	根据长沙市、区、县等不同区域的权责，对于已化解的矛盾事项设定不同的化解效能指标。当相关责任单位未达到指标时，支持自动向相关负责人推送预警信息，实现快速跟踪问效，主要包括案件质量巡查、案件办理质量筛查、办理质量案件筛查、案件质量不达标预警、待督查案件办理、案件督查问责、案例通告表扬、案件回访评价。	1	项	
26			履职考核评价	根据考核办法和年度工作要点分别设定目标值、实现值、偏离值等参数，实时展现信访办理情况，对信访考核数据及办理时间、效能类数据等多要素实时对各地信访整体工作进行评价，形成履职考核评价分析，并进行积分排名，实时显示各地工作进展情况、不足和短板，从而督促各部门规范、及时解决群众合	1	项	

序号	采购内容	内容细项		技术规格和需求	数量	单位	备注
				理、合法诉求，把握信访工作的热点、难点、痛点、堵点，为加强和改进工作提供决策支撑。主要包括履职情况分析、履职监测预警、履职任务管理。			
27			信访考核报表	支持各类信访报表统计、查询、下载。包括信访总量统计、群众赴京信访情况统计、群众到省信访情况统计、信访部门及时受理率统计、责任部门及时受理率统计、信访事项办理情况统计、按期答复率统计、内容分类统计、满意度评价工作等。并支持周报、月报、年报生成及下载。	1	项	
28		重点专题研判分析模块	专项标签智能识别	基于自然语言处理技术和机器学习算法对事项诉求进行分析挖掘，聚焦某一专题进行深度分析。通过文本标注工具，实现对事项诉求的标注，应用机器学习算法，对全库某一专题事项进行标注，通过多次迭代，形成准确、全面反映诉求的标签体系。主要包括标签人工标注、标签标注、标签调整及迭代学习、专题标签体系输出。	1	项	
29	信访属性与诉求标签关联整理		各个专题多维分析内容比较复杂，需要进行信访要素构建，建立属性与主题词之间的关联，形成多种组合，探索不同维度下的业务特征。	1	项		
30	重点领域专题分析		针对重点领域、重点群体、重点问题进行专题研判，提供自助式、交互式专题分析工具。主要包括专题案例库、主题词管理、专题多层次分析等。	1	项		
31	分析报告定制与生成		针对各专题分析报告，需要将业务数据导入专题分析模型中，并对专题分析资源进行选择，最终生成准确的专题分析报告内容。	1	项		

七、项目实施要求

7.1、团队要求

本项目建设过程中，中标方必须提供不少 10 人的开发团队与不少于 2 人的驻场实施团队。中标方必须针对招标项目的技术要求，制定详细的项目实施方案和计划，须针对项目建设进度、项目投入人员、项目过程文档，项目风险进行管

理，确保项目保质保量按时完成。

指派专业项目经理和团队，具备良好的沟通协作能力和专业技能，能与各级部门进行良好的沟通，具备相关集成能力。投标方应说明为满足本项目实施需要，拟成立的本项目实施团队的管理组织机构，包括人员的配备、分工，提供参与本项目的管理、技术人员名单，并承诺项目周期内实施人员的稳定性。项目实施期内，项目团队应与投标文件人员保持一致，如需变更团队人员，需提前一周向采购方提出申请，采购方同意后方可变更人员。

7.2、实施方案和培训方案要求

7.2.1、实施要求

本项目实施工作按照《长沙市政府投资信息化建设项目实施过程环节工作指南（暂行）》（长数管发〔2020〕20号）、文件要求及其配套政策开展实施。投标方提供的实施方案应包含总体项目计划、软件实现、设备安装调试、系统联调、系统测试及试运行、技术培训等相关内容，要有完备的项目管理组织机构，实施计划、进度控制等要做到科学、合理。投标方需对招标文件条款进行响应，详细叙述拟提供服务方案情况。中标方提出的本项目服务方案应包括：进度计划及保证措施，并提出实施策略、项目管理方案、实施进度、实施范围、项目验收方案、系统测试方案、系统发生故障时的系统应急预案、与相关单位的衔接、技术支持及培训方案、售后服务方案等。

7.2.2、培训要求

为保证项目顺利实施、平台正常运行、后续应用推广规范，相关人员必须进行专业的培训，项目的专业培训包含系统使用人员、管理人员、维护人员的培训。

以岗位培训和继续教育为重点，对各级工作人员进行不同类型和不同层次的信息技术教育。需提出完善、合理的技术培训方案，对相关人员进行多种形式的技术培训，保证有关人员能独立进行平台的安装、管理、维护和使用。中标方需指派高级技术人员负责本项目的技术培训工作，培训所需的专业师资、纸质培训教材和培训课件费用由中标方承担。培训方案包括课程安排、培训内容考核等内容。培训计划、教材、时间、地点、人员由中标方根据采购方要求提供。培训次数不少于3次，并确保被培训对象能独立使用、管理和运维本项目。培训采用

三种培训方式：项目培训（集中授课培训）、实践培训、现场培训。

7.3、技术文档要求

中标方在项目实施开始和结束时应向采购方提供以下但不局限于以下技术文档：项目实施方案、需求规格说明、概要设计说明书、设计说明书、详细设计说明书、接口设计说明书、数据库设计说明书、系统部署说明书、开发进度月报、自检报告、试运行记录表、运行评价意见、用户手册、操作手册(根据项目具体需求调整)等。

7.4、验收要求

本项目验收工作按照《长沙市政府投资信息化建设项目管理办法》（长政办发〔2021〕20号）、《长沙市政府投资信息化建设项目验收阶段实施细则》（长智慧办发〔2022〕9号）文件要求及其配套政策开展验收。

1. 中标方必须对其所提供的全部系统(包括定制化技术开发系统)进行安装,其中包括:安装、测试和联网调试、试运行。并取得项目业务单位出具的同意验收(含初验、试运行、竣工验收)的相关意见。

2. 初验的前提条件:

(1) 按照项目合同要求完成建设内容,且符合项目建设目标,并满足使用要求;

(2) 项目实施过程中出现的重大问题已解决或说明不存在纠纷尚未解决的情况;

(3) 采购的第三方软件符合知识产权及相关政策法规的要求,并持有相应的授权使用证书;

(4) 符合合同及相关文件规定的其他初步验收条件。

3. 竣工验收的前提条件:

(1) 项目所有系统必须通过试运行并取得试运行报告,经采购方认可的第三方测评机构检测(定制化技术开发系统及标准软件测试、等保测试、密码应用评估,检测结果满足招标文件以及投标文件解决方案中承诺的所有功能、性能和安全要求,信息安全保护等级应达到《信息系统安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2019)的第三级标准(S3A3G3);商用密码应用系统应当通过国家密码管

理部门认定测评机构的密码测评。

(2) 项目验收前，中标方应提交本项目的全部成果，以及与本项目产品、定制化技术开发有关的全部资料，包括全部有关技术文件、资料、安装调试、操作和维护技术手册、验收报告等文档，汇集成册交付给采购方，应以存储介质提交项目全套软件产品以及配套的文档，提交应属于采购方享有的知识产权的所有系统源代码。

4. 中标方须为验收提供必需的一切条件及相关费用，验收报告作为申请付款的凭证之一。具体验收方法按照长沙市相关政策文件要求组织。

5. 项目验收中，国家有强制性规定的，按国家规定执行。与本项目有关的国家、行业、地方、团体标准亦成为本项目验收标准。招标文件、中标方的承诺及投标文件、本合同及补充协议均成为本项目验收依据。验收过程中产生纠纷或存在异议的，由质量技术监督部门认定的检测机构检测，出具检测报告，检测费用由中标方承担。

6. 项目验收不合格，由中标方返工直至合格，连续两次项目验收不合格的，采购方可终止合同，另行按规定选择其他中标候选人，由此带来的一切损失由中标方承担。

7.5、质量保证要求

为了保证系统能按时高质地顺利完成，规避项目风险，应采取如下质量保证措施：

项目负责人在项目实施至终验期间确保核心技术人员稳定，项目主要实施人员的更换需同采购方协商，待采购方同意后方可更换。认真做好项目前期工作和实施计划。详尽全面的用户需求调研分析是系统实施的基础，周密做好系统各阶段实施计划。确保数据的正确性与全面性。强化成果审查、测试工作。对系统各实施阶段产生的成果严格进行校审，对系统各功能模块进行严测试，严把各阶段质量关，从而确保整个系统的高质量。

7.6、交付要求

1. 项目期限：

(1) 建设期：本期项目建设期为 8 个月，其中，自合同签订之日起 3 个月

内完成项目主体建设，4个月内完成项目初步验收，经初步验收后，试运行时间不少于3个月，8个月内完成项目竣工验收。

(2) 质保期：自竣工验收之日起，乙方承诺本合同项下产品向甲方提供1年质保。

(3) 售后运维期：乙方承诺本合同项下产品全部完成最终验收并且合格之日起向甲方提供1年期的售后运维服务(包含第三方成品软件升级服务)。

注：因不可抗力引起工期推迟，经双方认可，可相应延长工期，但不因此增加价款。

2. 交付地点：采购方指定的地点。

3. 服务承诺：在试运行期内，中标方应根据系统运行的情况和采购方要求，及时对系统进行调试和完善期间，提供7*24小时响应服务。

八、售后服务要求

8.1、技术支持服务

1. 项目运维期间，投标方需建立不少于1名成员的项目运维服务团队，为本项目提供运维服务。

2. 服务响应时间：制定分级服务响应制度，分级服务响应时间表如下图所示：

表1 分级服务响应时间表

故障级别	响应时间	故障解决时间
I级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	10分钟，2小时内提交故障处理方案	4小时以内
II级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	20分钟，3小时内提交故障处理方案	8小时以内
III级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	30分钟，4小时内提交故障处理方案	24小时以内
IV级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响系统日常运行的。	60分钟，6小时内提交故障处理方案	3天内

技术支持人员在解决故障时，需最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于12小时内解决故障，将在16小时内提出应急方案，确保平台的运行。故障解决后24小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、

故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

3. 提供服务期内详细的运行维护保障服务方案，包括服务内容、服务形式和服务保障措施。运维服务方案应满足以下具体要求：

(1) 系统运维期：自系统完成竣工验收之日起，中标方提供 1 年运维服务；运维期满后中标方应完成所有运维期资料移交工作。

(2) 系统质量保证：服务期内，保障系统能满足项目中系统的性能要求。

(3) 每季度应对系统和关键设备进行巡检，写出巡检报告；应对设备进行安检、除尘保洁、线路等维护，对系统进行优化等。

(4) 服务期内，设立 7×24 小时热线服务电话，受理系统故障申告、技术咨询。在收到系统故障申告后，必须按要求及时解决。

(5) 服务期内，根据采购方的要求对系统进行完善。对系统进行的任何配置、数据改动及其它可能对系统和业务造成不良影响的操作，必需经采购方确认后后方可进行。

(6) 服务期满后系统出现故障，应配合采购方尽快解决故障，并提供技术支持。

(7) 服务期内，驻场工作人员需严格遵从采购方相关管理规定，并对本子项所涉及的信息数据严格保密，杜绝泄密等情况发生。

3. 运维期内，中标方对采购方提出的运维需求能及时响应。竣工验收合格后，项目即进入运维阶段，为保障系统正常运行，中标方须提供 1 年的运维服务（含软件系统升级服务和技术支持等），运维期自竣工验收合格之日起计算，试运行间的运维保障时间不计入运维期限。中标方应制定系统的运维保障方案，在项目竣工验收前，形成完备的运维服务方案、应急保障预案、驻场人员管理办法、故障响应处置流程等一系列方案和办法，并经采购方认可。响应时间应满足项目实际需要，由中标方在运维保障方案中承诺，承诺不符合实际要求的，采购方有权根据项目实际情况进行调整，方案最终经采购方认定后，严格按照方案执行。

8.2、日常巡检服务

定期检测应用软件和接口，发现故障，排除隐患，提出改进意见。中标方应不断完善重要监测点的实时监控机制。中标方应高度重视巡检过程中发现的异常情况，查找原因，排除故障隐患。

九、知识产权要求

1. 中标方向采购方提交的本项目定制软件开发成果的知识产权，以及中标方为本项目定制软件开发项目开发之目的在开发过程中新形成的专利、计算机软件、技术诀窍、秘密信息、技术资料 and 文件的知识产权均归采购方单独所有（中标方在本合同签署之前已经拥有的知识产权和中标方按照本合同约定使用的第三方的知识产权除外）。除非采购方书面同意，中标方不得以任何方式向第三方披露、转让和许可有关上述归采购方单独所有的知识产权等。

2. 保证其所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，如有使用第三方产品必须获得正式授权，且包含在投标价格内，采购方不再支付任何第三方软件费用，如因此发生法律纠纷，中标方承担发生的一切法律责任和费用。

3. 数据资源归采购方所有，未经采购方书面授权，中标方无权在本项目之外使用上述数据资源，否则采购方有权追究中标方法律责任。

4. 除本项目开发工作需要之外，未得到采购方的书面许可，中标方不得以任何方式商业性地利用上述资料和技术。

5. 双方确定，采购方有权使用中标方按照本合同约定提供的研究开发成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由采购方享有。

6. 本产品为定制开发的软件产品，其知识产权及非专利技术应由采购方所有，验收时中标方须向采购方提供源代码。

7. 中标方需在质保期内，基于本项目成果协助采购方完成计算机软件著作权登记证书不少于 1 项。

十、保密要求

保密要求，中标方有义务和责任保证信息数据和应用系统的安全。如本项目在实施中有特殊需求，中标方必须获得采购方的书面同意。

1. 中标方需与采购方签订保密协议，所有参与项目建设的人员均需不可撤销保密承诺书，约定在开发、实施、运维过程中的保密条款。在项目建设及运维过程中所承载、生产数据的所有权以及使用权均属于采购方，中标方不能以任何理由泄露、截留、使用（商业或非商业用途）本项目所产生的相关数据，中标方未经本项目采购方的许可，不可在此数据基础上做任何处置。

2. 在服务过程中，涉及到不宜公开信息的，按照法律法规及文件有关规定执行。

3. 在服务过程中，涉及到的个人信息、数据、项目信息等非公开资料均为保密信息，成交供应商要切实做好保密措施，确保保密信息不得外泄。如因成交供应商保密措施不当、故意或过失泄漏保密信息的，成交供应商需承担损害赔偿责任；造成严重影响的，交由司法机关处理。

十一、违约责任

中标方须严格按照本合同要求进度完成建设期有关工作，未按时限要求完成工作进度的（不可抗力、采购方责任因素除外），采购方有权认定中标方违约，违约金额详见合同文件中违约责任相关条款。

对于上述项目要求，投标方应在投标文件中进行回应，作出承诺及说明（响应/偏离）。