



华鑫招标
HUA XIN BIDDING

磋商文件

采购方式：竞争性磋商

项目编号：HX26740120MZCZ

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务
(2020年)项目

广东华鑫招标采购有限公司

二〇二〇年九月

温馨提示

1. 磋商保证金缴纳时间：自磋商公告发出之日起，至开启时间为止。（以磋商保证金到账时间为准）保证金账户为：

收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司广州珠江新城支行

账 号：1209-0563-6310-201

2. 请注意区分磋商保证金账户及磋商文件购买账户的区别。
3. 已缴纳磋商保证金，但决定不参加响应的供应商，请于提交响应文件截止时间前 3 个工作日，以书面形式通知采购代理机构。
4. 资格审查和符合性审查所需文件必须全部在响应文件中提供，响应文件存在缺漏或响应文件中提交的文件不符合要求均将导致响应无效。
5. 请仔细检查响应文件是否已按磋商文件要求提供原件、密封盖章、签名、签署日期。
6. 请按时到达，并在提交响应文件截止时间前提交响应文件。响应文件提交时间截止，采购代理机构不再接收供应商任何与响应相关的资料、文件。
7. 供应商对磋商文件中多个包组进行响应的，其响应文件的编制应按各包组分别装订和封装。
8. 大件物品运入时，须从大厦负一层的货梯进入至 36 楼到达我司开标室；运出时，须取得放行条后，从 36 楼的标示牌“合用前室”进入货梯至负一层。
9. 请已购买磋商文件的供应商登录“广东省政府采购网”(<http://www.gdgpo.gov.cn>)点击“供应商注册栏目”进行供应商账号注册。（已注册过账号的供应商请忽略此点提示）
10. 参加开标会的供应商须为法定代表人（负责人）或其授权代表，并提供法定代表人（负责人）证明书或其授权委托书及身份证明文件供核实；提供法定代表人（负责人）授权委托书的，需附法定代表人（负责人）证明书；如购买磋商文件时提供的法定代表人（负责人）证明书或其授权委托书已按招标文件要求格式填写的，且为同一人参加开标会的，则只需提供身份证明文件供核实。
11. 本磋商文件解释权归广东华鑫招标采购有限公司所有。
12. 本磋商文件版权归广东华鑫招标采购有限公司所有，使用本文件须经我司同意，违者必究。

说明：本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒，有不一致之处以招标文件为准。

目 录

第一章	竞争性磋商公告	1
第二章	采购需求	7
第三章	供应商须知	99
	第一节 定义.....	99
	第二节 磋商文件澄清、修改与答疑.....	101
	第三节 供应商响应说明.....	103
	第四节 响应文件封装与提交.....	107
	第五节 询问、质疑与投诉.....	110
第四章	响应文件的编制	114
	第一节 响应文件编制说明.....	114
	第二节 响应文件编制内容.....	115
	第三节 磋商阶段的响应文件.....	119
第五章	开启、评审	120
	第一节 开启.....	120
	第二节 评审.....	122
	第三节 评审标准.....	125
第六章	成交和合同	144
	第一节 成交供应商的确定.....	144
	第二节 合同.....	145
附件一	响应文件格式	147
	【格式 1】 封面.....	148
	【格式 2】 导读表.....	149
	【格式 3】 法定代表人（负责人）证明书.....	154
	【格式 4】 法定代表人（负责人）授权委托书.....	155
	【格式 5】 响应资格及文件声明函.....	156
	【格式 6】 响应函.....	158
	【格式 7】 退保证金说明函.....	160
	【格式 8】 招标代理服务费支付承诺书.....	161
	【格式 9】 供应商基本情况说明.....	163
	【格式 10】 同类项目业绩情况一览表.....	164
	【格式 11】 采购需求响应承诺书.....	166
	【格式 12】 拟任执行管理及技术人员一览表（如有）.....	166
	【格式 13】 首次报价一览表.....	170
	【格式 14】 分项报价表（如有）.....	171
	【格式 15】 中小企业服务报价表（如有）.....	172
	【格式 16】 中小企业声明函（如有）.....	173
	【格式 17】 残疾人福利性单位声明函（如有）.....	174
附件二	采 购 合 同	175

第一章 竞争性磋商公告

广东华鑫招标采购有限公司（以下简称“采购代理机构”）受广东省民政厅（以下简称“采购人”）的委托，就广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020年）项目采用竞争性磋商方式进行采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号： HX26740120MZCZ

二、采购项目名称： 广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020年）项目

三、采购预算及资金来源： 人民币 320.86 万元，财政性资金。

四、服务期： 包一：2020年9月1日至2021年8月31日；

包二：自合同签订之日起一年；

包三：7个月。

五、项目内容及需求：

1. 采购内容

包号	包组内容	服务期	类别	最高限价 (人民币/万元)
包一	广东省 12349 民政服务热线外包服务	2020年9月1日至 2021年8月31日	服务	69.78
包二	系统业务运营服务	自合同签订之日起 一年	服务	233.08
包三	广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统电路租赁服务	7个月	服务	18

2. 供应商可以选择个别包组或所有包组进行响应，但应对包组内所有内容

进行响应，不允许只对包组内的部分内容进行响应。

3. 具体要求：详见磋商文件“采购需求”。
4. 服务地点：采购人指定地点。

六、供应商资格要求

1. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件：
 - (1) 提供在中华人民共和国境内注册的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、分支机构可直接参与投标、如非“多证合一”证照，同时提供组织机构代码证和税务登记证复印件；如响应人为自然人的需提供自然人身份证明；
 - (2) 提供 2018 年或 2019 年的年度财务状况报告复印件，或 2020 年至今任意 1 个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件；
 - (3) 提供 2020 年至今任意一个月的依法缴纳税收的证明（纳税凭证）复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税；
 - (4) 提供 2020 年至今任意一个月的依法缴纳社会保险的证明（缴费凭证）复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金；
 - (5) 提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；
 - (6) 提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
2. 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商；
3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；
4. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；
5. 本项目不接受联合体响应。

七、符合资格的供应商应当在 2020 年 9 月 25 日至 2020 年 10 月 9 日期间 9:00~12:00, 14:00~17:30（办公时间内，法定节假日除外）到广东华鑫招标采购有限公司（详细地址：广州市越秀区广州大道中 307 号富力东山新天地 36 楼）获取磋商文件。

1. 磋商文件每包组售价 300 元（人民币），售后不退。支付方式可采用现金、银行转账及支付宝转账。

银行账户

开户银行：中国农业银行广州富力新天地支行

收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

账 号：440-3440-1040-0083-44

2. 获取磋商文件时，须提供以下证明文件：

（1）法定代表人（负责人）证明书或法定代表人（负责人）授权委托书、加盖公章的身份证明复印件；提供法定代表人（负责人）授权委托书的，需附法定代表人（负责人）证明书。

（2）提供在中华人民共和国境内注册的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、如非“多证合一”证照，同时提供组织机构代码证和税务登记证复印件；如响应人为自然人的需提供自然人身份证明；

八、现场考察及答疑会

1. 本项目不组织现场考察；
2. 本项目不举行集中答疑会。

九、提交响应文件时间：2020 年 10 月 10 日 15:00 至 2020 年 10 月 10 日 15:30（北京时间）

十、响应文件提交地点及开启地点：广州市越秀区广州大道中 307 号富力东山新天地 36 楼 广东华鑫招标采购有限公司。

十一、提交响应文件截止时间及开启时间：2020年10月10日15:30（北京时间），逾期不予接收。

十二、本公告期限（3个工作日）：自2020年9月25日至2020年9月28日止

十三、发布公告

本项目竞争性磋商公告等相关信息在【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广东省政府采购网（www.gdgpo.gov.cn）、广东华鑫招标采购有限公司（www.huaxinbidding.cn）】上公布,并视为有效送达，不再另行通知。

十四、已购买磋商文件，而不参加响应的供应商，请于提交响应文件截止前3日以书面形式告知采购代理机构。

十五、联系事项

（一）采购人：广东省民政厅

地址：广州市越秀区越华路118号

（二）采购代理机构：广东华鑫招标采购有限公司

地址：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼

联系人：刘家栋

联系电话：020-87300828

（三）采购项目联系人：马小姐

联系电话：020-87300828-894

工作时间：工作日上午8:30--12:00，下午14:00--18:00

传真：020-87302980

邮编：510000

E-mail: cs@gdhuaxin.cn

十六、磋商文件购买款账户

开户银行：中国农业银行广州富力新天地支行

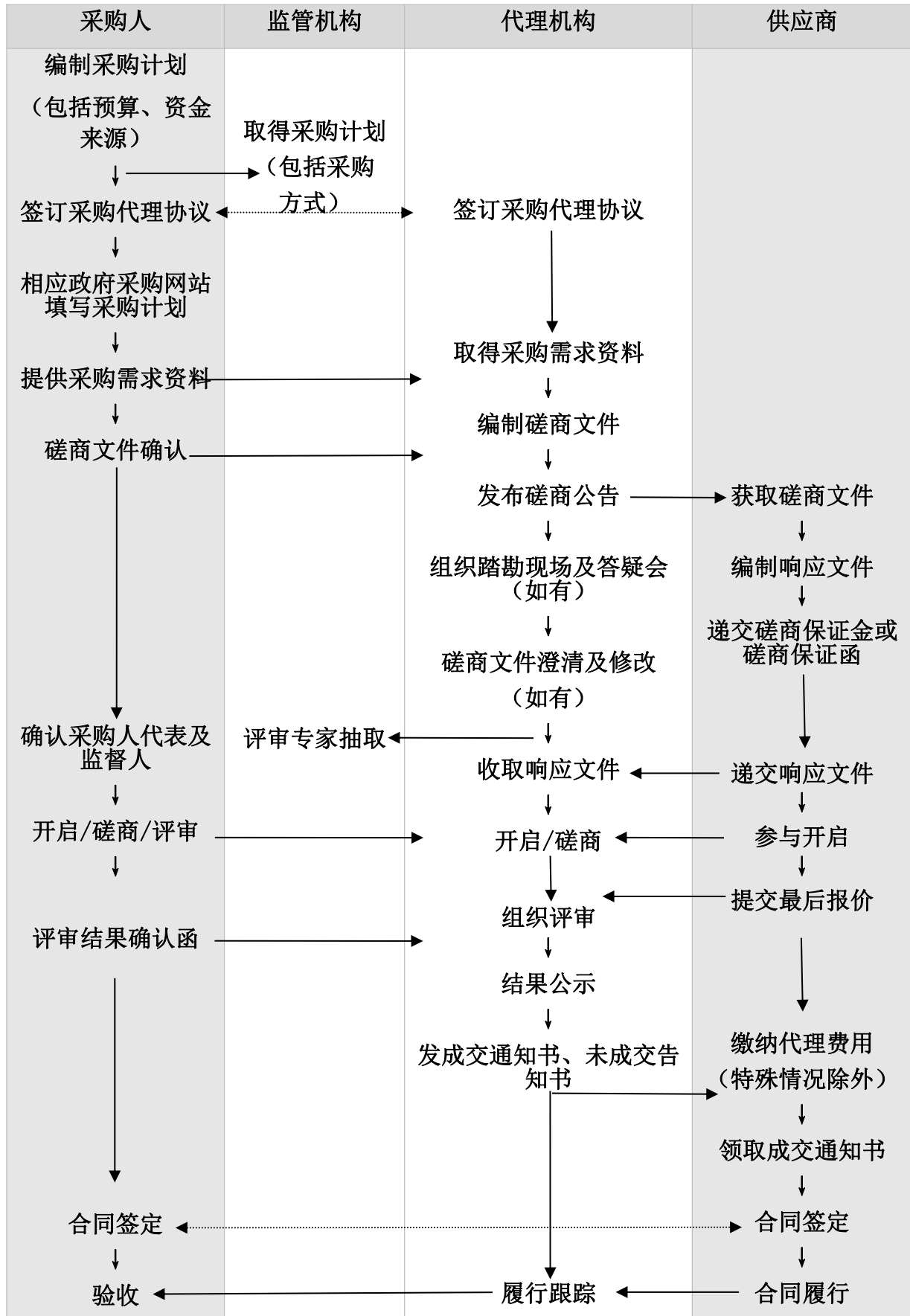
收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

账 号：440-3440-1040-0083-44

广东华鑫招标采购有限公司

2020 年 9 月 24 日

竞争性磋商工作流程图



第二章 采购需求

说明：

1. 供应商须对所响应项目/包组进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。
2. 标有“★”的条款为实质性响应条款，供应商如有任何一条未完全响应，则将导致其响应无效。
3. 标有“▲”的条款为重要条款，如不满足将被严重扣分。

包号	包组内容	服务期	类别	最高限价 (人民币/万元)
包一	广东省 12349 民政服务热线外包服务	2020 年 9 月 1 日至 2021 年 8 月 31 日	服务	69.78
包二	系统业务运营服务	自合同签订之日起一年	服务	233.08
包三	广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统电路租赁服务	7 个月	服务	18

包一：广东省 12349 民政服务热线外包服务

服务内容

1. 特殊基础设施服务

省民政厅呼叫中心对外服务号码为 12349，该号码可接入时间为“7*24”小时，由本项目提供呼叫中心运作专线资源，机房连接话务场地的专线资源相关费用由本项目负责。本项目需提供租用呼叫中心所需网络线路（含呼叫中心接入互联网以及一条不低于 2M MSTP 连接省民政厅的内部网络等），用于连接省民政厅的 OA 或信访等系统。

2. 系统业务运营服务

2.1 运营服务内容

周期：自 2020 年 9 月 1 日至 2021 年 8 月 31 日（共计 12 个月）

资金：69.78 万元。

备注：本项目省政数局批复周期为 12 个月，因无法在 2020 年 9 月 1 日前确定成交公司，我厅已与原成交公司中国电信股份有限公司广东分公司签署延期一个月的协议，费用 5.81 万元。如本项目成交公司非中国电信股份有限公司广东分公司，则成交公司需向中国电信股份有限公司广东分公司支付 2020 年 9 月 1 日-2020 年 9 月 30 日外包服务费 5.81 万元。

2.2 民政服务热线运营服务

2.2.1 运营服务概要

广东省 12349 民政服务热线面向全省公众，提供业务咨询、求助、支持的工作，为民众就民政领域的问题进行答疑解惑。按照要求 5 个话务座席为广东省 12349 民政服务热线 7*24 不间断运行服务话务。平台支持 IVR 自动语音导航、智能分配座席、自动录音和发送短信等功能。能够保证省民政厅能下载听取通话的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的通话录音在话务系统保留至少 1 年，重要通话记录在系统中保留 2 年，届时省民政厅可通过网络或移动介质将数据复制到本地永久保留。同时系统可用率要大于等于 99%；系统接通率大于 99%，满足广东省 12349 民政服务热线正常提供公众服务。

2.2.2 运营服务方式

广东省 12349 民政服务热线运营需要专业的话务服务人员 5 人（1 名话务班长，4 名话务员），专业的热线服务平台和设备以及固定的服务场所。具体服务情况如下：

服务方式：电话热线

服务时间：全年 7×24 服务

服务人员：1 名话务班长，4 名话务员

服务目标：通过购买服务方式，向有资质的服务商购买 12349 热线维护服务，包括租赁呼叫中心平台、场地、话务服务及相关办公设备等，按照“统一受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访”的基本流程开展 12349 电话业务，实现群众减免长途费用拨打 12349 民政服务热线。

服务内容：广东民政业务相关的咨询、支持、援助等，提供民政政策咨询、民政服务、投诉和建设的电话服务。具体内容如下：

- (1) 呼叫中心话务平台租赁：5 坐席（采用高级话务平台，含标准话务软件套装）；
- (2) 呼叫中心场地租赁：5 席位（场地地址位于广州市天河区、越秀区、荔湾区、海珠区四大区域内）；
- (3) 热线话务人员：5 人（大专或以上学历，有民政类别或政府热线工作经验优先）；
- (4) 热线工作时间：工作日 8：30—12：00 和 14：00—17：30 提供人工话务服务，其余时间提供全自动语音服务；
- (5) MSTP 数据专线：2M，连接呼叫中心平台与省民政厅信访系统机房。

服务周期：12 个月。

2.2.3 热线运维要求

一、热线人员素质要求：

- (1) 要求大专/本科以上学历优先；
- (2) 粤语和普通话流利；
- (3) 掌握电话礼仪，并具备良好沟通技巧，熟悉 office 系统操作；
- (4) 有政府类咨询服务经验者优先。

二、项目岗位工作内容要求：

岗位	岗位工和内容
班长	<p>1. 日常运营管理</p> <p>(1) 负责项目的各项业务正常运行，保证实现既定目标；</p> <p>(2) 完成项目的各项关键考核指标、业务指标，提出并实施改进建议；</p> <p>(3) 负责呼叫小组项目的执行及管理工作；</p> <p>(4) 完成项目各项日报、周报、月报及分析报告工作。</p> <p>2. 项目组成员管理</p> <p>(1) 及时辅导和培训小组成员，帮助小组成员提高业务能力。</p> <p>3、日常班务管理</p> <p>(1) 项目组内人员考勤管理；</p> <p>(2) 关注项目人员情况，及时进行疏导情绪。</p> <p>4、项目培训管理</p> <p>(1) 制作培训课件；</p> <p>(2) 组织新员工的入职培训及业务技能培训；</p> <p>(3) 关心新人情况，帮助克服人员疏导情绪；</p> <p>(4) 负责被培训人员的考核及汇总相应的数据；</p> <p>(5) 持续优化培训课件，随时保证适应阶段需求；</p> <p>(6) 持续关注客服人员，对于人员在工作中的情绪进行及时的引导；</p> <p>(7) 对新政策条例与话务员进行培训并进行月考，及时更新知识库内容。</p> <p>5、项目质检管理</p> <p>(1) 归纳和整理质检过程中遇到的关键性问题；</p> <p>(2) 分析汇总日常数据，改进和优化质检工作流程；</p> <p>(3) 提取共性及个性问题进行概括、分析、总结，并输出质检报告及优化建议。</p>
话务员	<p>1、日常热线话务接入工作</p> <p>(1) 接受群众咨询、投诉，记录群众咨询、建议、投诉内容，按照相应流程给予群众反馈；</p> <p>(2) 针对群众的诉求给予政策解读；</p> <p>(3) 能及时发现来电群众的需求及意见，并记录整理及汇报；</p> <p>(4) 为群众提供完整准确的方案及信息，解决市民问题，提供高质量服务；</p> <p>(5) 良好的工作执行力，严格按规范及流程进行工作或相关操作。</p> <p>2、兼职培训工作</p> <p>(1) 制作业务培训课件；</p> <p>(2) 按上级交待要求对组内同事进行业务技能提升培训；</p> <p>(3) 负责被培训人员的课后考核及汇总相应的数据；</p> <p>(4) 持续优化培训课件，随时保证适应阶段需求。</p>

三、项目管理要求：

为保障 12349 服务热线的日常服务有序进行，项目组需进行以下方面的管理工作：人员招聘、培训、排班、项目管理、考核、监控、质检、知识库更新、录音备份、报表汇报等工作。

2.2.4 运营线路——租用呼叫中心所需网络线路

省民政厅呼叫中心对外服务号码为 12349，该号码可接入时间为“7*24”小时，由本项目提供呼叫中心运作专线资源，机房连接话务场地的专线资源相关费用由本项目负责。本项目需提供一条不低于 2M MSTP 连接省民政厅的内部网络，用于连接省民政厅的 OA 或信访等系统。

2.2.5 运营场地要求

广东省 12349 民政服务热线项目的话务服务场地 5 座席，场地要求位于广州城区场地（地址位于广州市天河区、越秀区、荔湾区、海珠区四大区域内），交通便利区域，满足员工交通出行和生活起居的需要以及方便参观接待，同时配套话务场地设施，包含：话务电脑、耳机、空调、水电、清洁及其它必需办公设施等。

包二、系统业务运营服务

运营服务内容

一、系统运营服务清单及服务周期

本项目为省民政厅提供系统运营相关服务，系统运营清单及服务周期详见下表，具体时间以项目合同为准：

序号	运营服务名称	服务周期	备注
1	广东省婚姻信息管理系统运营服务	12个月	
2	广东民政数据中心及大数据应用分析系统运营服务	11个月	
3	广东省农村留守和困境儿童管理系统运营服务	12个月	
4	广东省收养登记信息系统跨境互认数字证书应用运营服务	12个月	
5	广东省民政数据标准管理系统运营服务	12个月	
6	广东省民政服务机构管理系统运营服务	8个月	
7	广东省残疾人两项补贴管理系统运营服务	12个月	
8	广东省社会组织法人单位信息资源库（省本级）运营服务	7个月	
9	广东省救助管理信息系统运营服务	12个月	
10	广东民政福彩协同政务平台（OA）运营服务	7个月	
11	全国最低生活保障信息系统运营服务	12个月	
12	广东省民政厅信息网运营服务	12个月	
13	系统安全运营服务	12个月	

二、应用系统运营服务

1、婚姻系统运营服务

1.1 用户日常支持

目前广东省婚姻信息系统包括：广东省婚姻登记业务办理系统、广东婚姻登记预约系统（PC版）广东婚姻登记预约系统（微信版）、广东省婚姻登记证

书管理系统等 4 个系统，日常支持工作需要针对 4 个系统展开。需要日常支持的系统情况如下：

1. 广东省婚姻登记业务办理系统是面向婚姻业务人员使用的系统，实现婚姻登记业务办理、内部管理、档案管理、历史数管理、台账、业务问题管理等等。目前全省共有 282 个婚姻登记处 2077 个婚姻登记员，日均业务办理量为 5000 笔左右，单日最高办理量 20000 余笔，因此每天都要安排高级运维工程师及高级开发工程师对业务人员提出的各类问题进行分析和处理及答复，通常这些问题都会影响到当事人现场业务办理，因此对日常问题的响应程度及处理效率要求极高。

2. 广东婚姻登记网上预约系统、广东婚姻登记微信预约系统是面向社会公众的，每天都会通过该系统提交大量的结婚登记预约、离婚登记预约、补领结婚证预约、补领离婚证预约等，以及及进行预约的查询和取消。主管业务部门会经常性收到社会公众的咨询，需安排高级运维工程师针对社会公众提出的问题进行分析、处理及答复。同时业务人员需要通过后台系统对预约量信息、节假日信息等进行频繁的维护，因此需要高级运维工程师、数据库工程师、软件开发工程师对配置过程当中产生的各类问题进行分析、处理。

3. 广东省婚姻登记证书管理系统是面向婚姻登记证书印刷厂人员使用的系统，证书采购申请管理、证书换货申请管理、证书库存管理、证书发货管理、证书换货管理、收款确认管理。

一、服务工作内容包括：

1. 业务问题跟踪

业务问题跟踪主要是针对日常婚姻登记机关提出的与业务相关的问题，运维工程师接收问题后做以下工作：

■ 运维工程师对业务问题分析，若了解业务相关的政策或信息可直接通过电话、QQ、微信直接答复婚姻登记员；

■ 若业务问题超出了运维工程师的知识范围后，进行收集汇总，定期向省厅主管业务部门反馈，并跟踪问题答复进度。答复后通过电话、QQ、微信等方式反馈给婚姻登记员；

■ 定期产出业务问题跟踪报告；

2. 系统操作问题指导

系统操作问题是针对婚姻登记机关人员更替，新来的登记员对系统不熟悉造成的操作困难的情况；或者系统更新后新增功能大家尚未熟悉，在阅读操作手册后仍需要通过运维工程师进行操作指引的问题。具体工作内容如下：

- 运维工程师通过电话、QQ、微信在线支持，解答婚姻登记机关提出的操作问题；

- 运维工程师可根据需要远程到婚姻登记员的计算上，远程讲解系统操作步骤。

3. 系统内提交问题跟踪处理

登记员在婚姻系统业务问题管理模块提出的问题，经过主管单位审核审批流转至运维工程师处理环节后，由运维工程师进行跟踪处理，具体工作内容如下：

- 运维工程师通过电话、QQ、微信在线与婚姻登记员沟通，明确反馈问题需求；

- 运维工程师对问题进行需求分析，并整理解决方案；

- 运维工程师将解决方案提交给，项目经理进行项目组评审；

- 评审通过后，项目经理安排数据库管理员、配置管理、开发人员进行处理；

- 运维工程师对问题进行跟踪，并将结果反馈给婚姻登记处。

4. 系统运行日常支持

系统运行问题包括：系统登陆问题、系统配置问题、浏览器兼容及配置问题等，运维工程师接收问题后做以下工作：

- 运维工程师通过电话、QQ、微信在线支持，解答系统运行问题解决办法；

- 运维工程师可根据需要远程到婚姻登记员的计算上，远程协助婚姻登记员处理系统配置及浏览器兼容性配置问题；

- 对于无法处理的安排高级工程师通过浏览器调试的方式找到问题根源。

5. 参数配置调整

目前广东省婚姻信息管理系统的参数配置是汇集在省级进行统一管理，系统参数配置调整包括：证书初始化参数配置、网上预约参数配置、跨年度节假日配置等等，运维工程师接收问题后做以下工作：

- 运维工程师通过电话、QQ、微信等方式接收婚姻登记处反馈的调整需求；

- 运维工程师按照登记处要求进行调整，并将结果反馈给登记处；
- 对于跨年度节假日配置，运维工程师跟进全国假日办年度节假日通知，在获取后，及时调整婚姻系统的节假日设置参数。

6. 设备调试

目前广东省婚姻信息管理系统外接设备包括：身份证读卡器、扫描仪、打印机、摄像头等设备，当婚姻登记处上述设备在使用过程中出现问题，需要运维工程师协助婚姻登记员完成设备的调试，具体工作如下：

- 运维工程师通过电话、QQ、微信等方式接收婚姻登记处反馈的设备调试请求；
- 运维工程师可远程到婚姻登记员的计算上，远程协助婚姻登记员调试相关设备保障相关设备的正常运行。

7. 各项工作检查

运维工程师协调数据库工程师、配置工程师、高级工程师配合业务处室完成婚姻登记系统各项工作检查。

8. 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

- 建立数据库定时备份程序；
- 定期巡检数据库备份程序运行情况；
- 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
- 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

二、服务人员要求

目前全省共有 282 个婚姻登记处 2077 个婚姻登记员，全省用户数较大，每日咨询量大，且大多数为当事人在现场情况下咨询，对问题答复的效率要求很高。因此需要安排两名专职的工程师。具体要求如下：

1) 1 名的高级运维工程师，熟悉婚姻业务，负责进行日常用户支持时的业务运营问题的接收及处理。须熟悉婚姻登记业务，并熟练掌握婚姻系统各项功能的具体操作，具有五年以上民政相关行业运维经验；

2) 1 名高级开发工程师，负责进行日常用户支持时的系统技术问题的分析及解决；同时可以协调数据库工程师、操作系统工程师、配置工程师进行技术

支持。高级开发工程师须熟悉婚姻登记业务，熟悉婚姻系统架构和数据库结构，熟悉婚姻系统相关代码。

1.2 周末及节假日值班

为提供优质、高效、便捷的婚姻登记服务广东省民政厅在 2017 年 5 月 1 日起就实行了全省婚姻登记机关在周末和法定节假日提供婚姻登记服务。节假日办理极易出现业务高峰，所以周末和国家规定的法定假日需要安排维护人员值班。在周末和国家规定的法定假日需对广东省婚姻信息管理系统提供与工作日一致用户日常支持服务，包括：日常咨询、技术支持和故障应急响应服务。

一、周末及节假日值班天数

2020 年共有 104 天及 11 个法定假日，其中 104 天双休日根据劳动法规定需要支付双倍工资，11 天法定假日根据劳动法规定需要支付三倍工资。

二、周末及节假日值班安排

提供周末及节假日的值班支持服务，需安排 1 名高级运维工程师、1 名高级开发工程师。高级运维工程师须在所在单位值守，提供专线电话支持及 QQ 在线支持；高级开发工程师须在所在单位值守，数据库工程师、配置工程师等技术人员保持电话畅通，并随时提供远程协助或现场支持。

三、周末及节假日服务内容

1. 高级运维工程师通过电话解答婚姻登记机关提出的系统运行、操作问题；
2. 高级运维工程师通过 QQ、微信在线支持，解答婚姻登记机关提出的系统运行、操作问题，如操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、网络问题排查、打印控件的安装与调试、摄像头及扫描空间的调试、身份证读卡器的调试等；
3. 高级运维工程师通过远程终端协助解决婚姻登记机关提出的系统运行、操作问题，如操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、网络问题排查、打印控件的安装与调试、扫描控件的调试、身份证读卡器的调试等；
4. 在系统发生故障时，高级运维工程师即刻协调高级开发工程师及维护团队排查故障原因，并且在两个小时之内排除故障，如果两个小时内处理不了的

故障，应立即上报相关领导，在故障排除后需要提交故障说明和解决方案；

5. 高级运维工程师对于业务处室提出的系统软件问题，进行解决和维护；

6. 高级开发工程师检测系统运行情况，发现问题及时报告；

7. 高级运维工程师根据婚姻业务使用过程中的要求，对系统参数进行分配和调整。

1.3 特殊日子现场支持

除了周末及节假日外还有一些特殊日子（如：情人节、520、七夕、8月8、9月9、教师节、双10、光棍节、双12、圣诞节），这些日子是社会公众集中办理结婚的好日子。2020年5月20日办理23790笔，2019年5月20日办理了28995笔。特殊日子对于恋爱的人有着重要的意义，业务主管部门为了保障系统稳定的运行，出现问题后有快速的响应，要求安排1名高级运维工程师、1名高级开发工程师现场支持，同时配置管理员、数据库管理员在公司进行远程协助。

1.4 用户误操作数据处理

对系统用户因操作失误而导致的数据问题，在经业务处室同意的情况下，提供技术支持，进行误操作数据的处理时首先需对误操作数据进行分析给出解决方案，最终再各方确认后进行误操作数据的处理。

1.5 婚姻登记历史数据导入完善

婚姻登记信息作为公民婚姻家庭及各类生活关系的基础信息，是国家信息数据库的重要组成部分，建设并完善全国婚姻登记信息数据库具有重要意义。历史数据补录包括结婚登记、离婚登记、补领结婚证、补领离婚证等业务，涉及全省282个婚姻登记处，不同年度。仅2020年1月到5月已经接收全省15个婚姻登记处历史数据导入申请，导入历史数据仅结婚就20余万笔。

婚姻登记历史数据导入完善服务，主要是协助全省各个婚姻登记机关完成各类婚姻登记历史数据的系统导入。主要工作内容包括：

1. 前期的咨询：由运营工程师提供婚姻登记历史数据的导入模板，并面向全省各个婚姻登记机关提供数据格式等问题的导入前咨询服务。

2. 数据的校验检查：进入数据导入前，需由数据库管理员对婚姻登记机关提交上来的数据进行必要的校验检查，检查的内容主要包括身份证信息、登记日期、业务类型等信息，如有不符合数据规则的数据，由运营工程师返回给婚姻登记机关补充。

3. 数据导入与检查：当数据校验通过后，数据库管理人员编写数据转换语句将数据通过后台导入数据库，并对数据打上相应的数据标签。数据导入完成后，对导入的数据进行数据检查，并通知相关婚姻登记机关人员到系统中对导入的数据进行检查和确认。

4. 导入报告分发：系统进行导入时，系统将会再次进行关键字段信息的校验，因此导入的数据经常会出现因不符合规则而无法导入。为此运营工程师将针对每一次数据导入，形成一份完成的数据导入报告，并将导入报告分发至相关婚姻登记机关。报告的内容主要包括：已导入数据数、导入失败数据数、导入失败数据清单附件等。

1.6 个性化业务统计分析

个性化业务统计分析服务，主要是响应业务处室的个性化统计、分析的需求，通过后台数据库直接查询、统计、分析，产出相应的数据统计、分析报告。个性化业务统计分析服务针对的对象不同不局限于省级用户，统计内容因实事求是需求每次不同。

例如今年新冠疫情，各地市有大量的涉湖北人员婚姻登记、预约统计、进入到疫情为境外输入时，有大量的涉非洲人员婚姻、预约统计；目前业务处室会收到不同局委的个性统计，比如涉台湾人员登记情况、涉各个不同国家的婚姻登记情况等等；对于地市、县区经常统计其他地市、县区婚姻业务办理情况，用于分析同行业办理情况；信息化部门统计接口上报情况。

主要工作内容包括：

1. 需求分析：运维工程师在收到业务部门个性化业务统计分析需求后，对需求进行分析，确认业务系统可按照业务部门的要求进行统计；另外对不明确

的统计项进行沟通确认。

2. 后台数据逻辑分析：运维工程师分析完毕后将需求提交给高级工程师，由高级工程师根据数据库设计对需求的后台逻辑进行分析。

3. 查询统计 SQL 编写：数据库管理员根据高级工程师后台数据逻辑分析结果编写查询统计 SQL 语句。

4. 数据查询统计导出：数据管理员通过远程访问用户生产环境，执行 sql 统计语句，查出统计结果，并将结果返回给运维工程师。

5. 产出相关报告：运维工程师对统计结果进行检查，核对无误后产出相关报告给到业务部门。

1.7 数据质量分析及处理

历史数据包括结婚登记、离婚登记、补领结婚证、补领离婚证等业务补录的历史数据，历史数据由于纸质档案的缺失及档案信息采集的不全，造成很多历史数据缺少当事人的一些关键信息，比如身份证件信息、出生日期信息等等有些历史数据仅有双方姓名。一些数据通过业务系统的历史数据补录模块录入，登记日期录入错误时有发生，造成统计报表统计错误。当主管业务部门发现出现错误后经常要求对数据进行分析，提供分析报告，并对问题进行处理。

根据业务需要，定期分析后台数据的质量、结构等。并不定期对婚姻系统里的婚姻登记信息进行数据质量和数据结构的深入分析，分析出婚姻信息登记过程中的信息录入问题，提出系统优化完善思路；对婚姻登记历史数据进行分析，分析出婚姻登记历史数据存在的主要问题。

数据质量分析及处理的主要工作内容包括：

1. 数据质量分析；
2. 数据结构分析；
3. 产出相关数据分析报告；
4. 产出问题处理方案；
5. 数据分析引起的其他相关工作。

1.8 系统组织机构及用户管理

系统组织机构及用户管理服务，主要在系统内组织机构信息出现变动，需要进行区域合并、历史数据处理时提供的组织机构信息维护服务。在系统用户出现变动，需要进行新增、变更时提供的系统用户信息维护服务。

系统组织机构管理服务的主要工作内容包括：

1. 组织机构修改；
2. 组织机构新增；
3. 组织机构注销；
4. 组织机构调整引起的数据调整-数据梳理；
5. 组织机构调整引起的数据调整-组织机构对照梳理；
6. 组织机构调整引起的数据调整-数据修改；
7. 组织机构调整引起的数据调整-调整后的数据检查；
8. 组织机构调整引起的其他工作。

系统用户管理服务的主要工作内容包括：用户账户、角色权限的新增、变更、删除。依据流程分配软件系统的账号和权限，权限以最小原则分配。

1.9 日常审计工作支持

目前每年都需要配合审计厅以及各个地市进行相关业务审计，审计时包含了系统讲解、数据全量备份、恢复、日志导出等相关工作，并对审计中发现的问题进行处理。审计整个过程需要维护人员陪同及时配合用户答复审计问题。

1.10 信息化需求管理

针对信息化业务需求进行响应，收集的业务需求、通过需求调研，结合业务特点，进行整理归纳，运用成熟的需求分析方法，建立业务模型，形成业务需求。

1.11 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
4. 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

2、大数据分析系统运营服务

2.1 用户日常支持服务

用户日常支持服务，主要是为民政管理单位的用户提供本系统使用方面的实时服务支持，用户可以通过服务热线电话、QQ、微信、远程终端等方式获取服务支持。服务工作内容包括：

1. 专人电话解答用户提出的系统运行、操作问题。
2. 专人 QQ、微信在线支持，解答用户提出的系统运行、操作问题；
3. 专人远程终端协助解决用户提出的系统运行、操作问题，如操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、网络问题排查等。
4. 配合省民政厅完成数据中心及大数据应用分析系统各项工作检查。

2.2 用户账户维护服务

用户账号维护主要是根据民政管理单位的用户的要求，对相关系统账号进行相关的维护工作。

账号维护主要包括：用户账号新增、用户账号修改、用户账号注销、密码重置、权限配置管理和用户账号调整相关工作。

2.3 数据监控跟踪

广东民政数据交换系统需要对数据交换情况、前置机节点运行、数据库运行情况、适配器运行情况进行定期监控。对监控中发现的问题进行跟踪处理。

具体工作如下：

- 运维工程师定期监控发现问题，通知高级开发工程师对问题进行分析；
- 高级开发工程师分析后产出初步的分析报告，由运维工程师报告业主方；
- 若需要其他单位协助处理，协调对方单位运维工程师处理，跟踪处理完毕后恢复服务。协调单位包括：广州市民政局、江门市民政局、省政数局等单位；
- 若属于问题，编写系统变更申请，恢复数据交换服务。

2.4 数据分析服务

数据分析服务主要是响应用户日常的要求，分析后台数据的相关质量、结构等。主要内容包括数据质量分析、数据结构分析、产出相关数据分析报告、产出问题处理方案以及数据分析引起的其他相关工作。具体包括以下三点：

- 1、数据质量分析和数据结构分析
- 2、产出相关数据分析报告和问题处理方案
- 3、数据分析引起的其他相关工作

2.5 个性化业务统计分析服务

个性化业务统计分析服务，主要是响应用户经常性的个性化统计、分析的需求，通过后台数据库直接查询、统计、分析，产出相应的数据统计、分析报告。主要内容包括：

1. 需求分析；
2. 后台数据逻辑分析；
3. 查询统计 SQL 编写；

4. 数据查询统计导出；
5. 产出相关报告。

2.6 数据备份及恢复

广东民政数据中心及大数据应用分析平台汇集了民政近 20 年来通过系统采集的业务数据，包括了广东省民政业务统一软件、广东省婚姻信息管理系统、广东省救灾物资储备中心仓库信息管理系统、广东省农村留守和困境儿童管理系统、广东省收养登记信息系统跨境互认数字证书应用，这些数据是民政厅重要的数据资产。数据备份是对这些资产的保护，广东民政数据中心及大数据应用分析平台的数据量非常大，每次备份/恢复消耗大量的时间。

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
4. 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

3、儿童管理系统运营服务

3.1 用户日常支持服务

用户日常支持服务，主要是为全省民政管理单位的用户提供本系统使用方面的实时服务支持，用户可以通过服务热线电话、QQ、微信、远程终端等方式获取服务支持。

服务工作内容包括：

1. 专人电话解答登记人员提出的系统运行、操作问题；
2. 专人 QQ、微信在线支持，解答业务人员提出的系统运行、操作问题，如操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、网络问题排查等；
3. 配专人远程终端协助解决系统使用单位提出的系统运行、操作问题，如

操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、网络问题排查等；

4. 合省民政厅完成本系统各项工作检查。

3.2 组织机构信息维护服务

组织机构信息维护服务主要是应对组织机构的调整，需完成以下工作：

1. 组织机构修改
2. 组织机构新增
3. 组织机构注销
4. 组织机构调整引起的数据调整 - 数据梳理
5. 组织机构调整引起的数据调整 - 组织机构对照梳理
6. 组织机构调整引起的数据调整 - 数据修改
7. 组织机构调整引起的数据调整 - 调整后的数据检查
8. 组织机构调整引起的其他工作

3.3 用户账号维护服务

用户账号维护主要是指根据全省留守登记机构及民政管理单位的用户的要求，对相关系统账号进行相关的维护工作。

➤ 账号维护工作

1. 用户账号新增
2. 用户账号修改
3. 用户账号注销
4. 密码重置
5. 权限配置管理
6. 用户账号调整引起的其他相关工作

➤ 账号管理规范

系统管理员账户。系统上线阶段已根据我厅指定的系统管理员名单，建立了实名的系统管理员账户。系统管理员账户和密码由相应的管理员管理，其它人员不得获取系统管理员账户和密码。

3.4 个性化业务统计分析服务

个性化业务统计分析服务，主要是响应用户不定期的个性化统计和分析的需求，通过后台数据库直接查询、统计、分析，产出相应的数据统计、分析报告。主要包括：需求分析、后台数据逻辑分析、查询统计 SQL 编写、数据查询统计导出、产出相关报告。

3.5 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
4. 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

4、收养系统运营服务

4.4 用户日常支持服务

用户日常支持服务，主要是为全省民政管理单位的用户提供本系统使用方面的实时服务支持，用户可以通过服务热线电话、QQ、微信、远程终端等方式获取服务支持。

服务工作内容包括：

1. 业务问题跟踪

业务问题跟踪主要是针对日常民政部门提出的与业务相关的问题，运维工程师接收问题后做以下工作：

■ 运维工程师对业务问题分析，若了解业务相关的政策或信息可直接通过电话、QQ、微信直接答复业务人员；

■ 若业务问题超出了运维工程师的知识范围后，进行收集汇总，定期向省厅主管业务部门反馈，并跟踪问题答复进度。答复后通过电话、QQ、微信等方式反馈给业务人员。

■ 定期产出业务问题跟踪报告；

2. 系统操作问题指导

系统操作问题是针对业务人员更替，新来的业务人员对系统不熟悉造成的操作困难的情况；或者系统更新后新增功能大家尚未熟悉，在阅读操作手册后仍需要通过运维工程师进行操作指引的问题。具体工作内容如下：

■ 运维工程师通过电话、QQ、微信在线支持，解答业务部门提出的操作问题。

■ 运维工程师可根据需要远程到业务人员的计算上，远程讲解系统操作步骤。

3. 系统运行日常支持

系统运行问题包括：系统登陆问题、系统配置问题、浏览器兼容及配置问题等等，运维工程师接收问题后做以下工作：

- 运维工程师通过电话、QQ、微信在线支持，解答系统运行问题解决办法。

- 运维工程师可根据需要远程到婚姻登记员的计算上，远程协助婚姻登记员处理系统配置及浏览器兼容性配置问题。

- 对于无法处理的安排高级工程师通过浏览器调试的方式找到问题根源。

4. 参数配置调整

目前收养系统的参数配置是汇集在省级进行统一管理，系统参数配置调整包括：证书初始化参数配置、档案管理参数等等，运维工程师接收问题后做以下工作：。

- 运维工程师通过电话、QQ、微信等方式接收业务部门反馈的调整需求；

- 运维工程师按照登记处要求进行调整，并将结果反馈给业务部门；

5. 设备调试

目前收养系统外接设备包括：身份证读卡器、打印机等设备，当业务部门上述设备在使用过程中出现问题，需要运维工程师协助业务人员完成设备的调试，具体工作如下：

- 运维工程师通过电话、QQ、微信等方式接收业务部门反馈的设备调试请求；

- 运维工程师可远程到业务人员的计算上，远程协助业务人员调试相关设备保障相关设备的正常运行。

6. 各项工作检查

运维工程师协调数据库工程师、配置工程师、高级工程师配合业务处室完成收养系统各项工作检查。

7. 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

- 建立数据库定时备份程序；

- 定期巡检数据库备份程序运行情况；

- 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；

- 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

服务人员要求：

1) 1 名的业务专家，熟悉收养登记业务，负责进行日常用户支持时的业务运营问题的接收及处理。运营工程师须熟悉收养登记业务，并熟练掌握收养的国际系统各项功能的具体操作，具有五年以上民政相关行业运维经验。

2) 1 名技术工程师，负责进行日常用户支持时的系统技术问题的分析及解决；同时可以协调数据库工程师、操作系统工程师、配置工程师进行技术支持。

4.2 用户账号维护服务

用户账号维护主要是指根据全省民政管理单位的用户的要求，对相关系统账号进行相关的维护工作。

➤ 账号维护工作

1. 用户账号新增

2. 用户账号修改
3. 用户账号注销
4. 密码重置
5. 权限配置管理
6. 用户账号调整引起的其他相关工作

➤ 账号管理规范

系统管理员账户。系统上线阶段已根据我厅指定的系统管理员名单，建立了实名的系统管理员账户。系统管理员账户和密码由相应的管理员管理，其它人员不得获取系统管理员账户和密码。

4.3、个性化业务统计分析服务

个性化业务统计分析服务，主要是响应用户不定期的个性化统计和分析的需求，通过后台数据库直接查询、统计、分析，产出相应的数据统计、分析报告。主要内容包括：需求分析、后台数据逻辑分析、查询统计 SQL 编写、数据查询统计导出、产出相关报告。

4.4 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
4. 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

5、数据标准系统运营服务

5.1 用户日常支持

用户日常支持服务，主要是为系统用户提供系统使用方面的日常咨询服务、指导服务，系统用户可通过服务热线、QQ、微信、远程终端等方式获取服务支持。服务工作内容包括：

1. 民政数据标准体系介绍及指导，数据标准业务问题咨询；
2. 解决系统用户提出的系统运行、操作问题，如操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、打印控件的安装与调试等；
3. 标准更新维护：民政部标准今年进行了更新、政策、业务发生变化后，需要对标准进行更新维护；
4. 在系统发生故障时，运维专员即刻反馈给维护团队排查故障原因，并且在两个小时之内排除故障，如果两个小时内处理不了的故障，应立即上报相关领导，在故障排除后需要提交故障说明和解决方案；
5. 对于业务处室提出的系统软件问题，进行解决和维护；
6. 检测系统运行情况，发现问题及时报告；
7. 定期提交维护工作总结报告。

5.2 系统组织机构及用户管理

系统组织机构及用户管理服务，主要在系统内组织机构信息出现变动，需要进行新增、变更时提供的组织机构信息维护服务。在系统用户出现变动，需要进行新增、变更时提供的系统用户信息维护服务。

5.3 信息化需求管理

数据标准是一项持续更新的工作，受国家政策、机构调整、业务变化等变化影响，每年需要根据信息化需求对公共数据元、数据集、值域等标准进行维护更新，主要工作包括业务梳理分析、业务域及模型调整、标准梳理、标准维

护与更新等。

5.4 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；

当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

6、服务机构管理系统运营服务

6.1 用户日常支持服务

用户日常支持服务，主要是为全省民政管理单位的用户提供系统使用方面的实时服务支持，用户可以通过服务热线电话、QQ、微信、远程终端等方式获取服务支持。

服务工作内容包括：

1. 专人电话解答登记人员提出的系统运行、操作问题；
2. 专人 QQ、微信在线支持，解答登记人员提出的系统运行、操作问题，如操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、网络问题排查等；
3. 专人远程终端协助解决系统使用单位提出的系统运行、操作问题，如操作系统配置问题、浏览器兼容及配置问题、网络问题排查等；
4. 在系统发生故障时，运行维护和业务运营专员即刻排查故障原因，并且在两个小时之内排除故障，如果两个小时处理不了的故障，应立即报告相关领导，在故障排除后需要提交故障说明和解决方案；
5. 对于业务部门提出的系统软件问题，进行解决和维护；
6. 检测系统运行情况，发现问题及时报告；
7. 根据业务使用过程中的要求，对系统参数进行分配和调整；

8. 定期提交维护工作总结报告；
9. 配合省民政厅完成本系统各项工作检查。

6.2 组织机构信息维护服务

组织机构信息维护服务主要是应对组织机构的调整，需完成以下工作：

1. 组织机构修改
2. 组织机构新增
3. 组织机构注销
4. 组织机构调整引起的数据调整 - 数据梳理
5. 组织机构调整引起的数据调整 - 组织机构对照梳理
6. 组织机构调整引起的数据调整 - 数据修改
7. 组织机构调整引起的数据调整 - 调整后的数据检查
8. 组织机构调整引起的其他工作

6.3 用户账号维护服务

用户账号维护主要是指根据全省民政管理单位的用户的要求，对相关系统账号进行相关的维护工作。

➤ 账号维护工作

1. 用户账号新增；
2. 用户账号修改；
3. 用户账号注销；
4. 密码重置；
5. 权限配置管理；
6. 用户账号调整引起的其他相关工作。

➤ 账号管理规范

系统管理员账户。系统上线阶段已根据我厅指定的系统管理员名单，建立了实名的系统管理员账户。系统管理员账户和密码由相应的管理员管理，其它人员不得获取系统管理员账户和密码。

6.4 个性化业务统计分析服务

个性化业务统计分析服务，主要是响应用户不定期的个性化统计和分析的需求，通过后台数据库直接查询、统计、分析，产出相应的数据统计、分析报告。主要包括：需求分析、后台数据逻辑分析、查询统计 SQL 编写、数据查询统计导出、产出相关报告。

6.5 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
4. 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

7、残疾人补贴系统运营服务

7.1 客服服务日常运营工作

系统面向的用户群庞大（全省镇街级经办人、初审、复核；全省区级残联经办人、初审、复核；全省区级经办人、初审、复核；全省市、省民政残联各级工作人员）政务用户量达 10000 多人，由于全省用户群较大，乡镇街道两项经办专员大都为残疾人，电脑操作水平较低，且更换较为频繁，为保证新接任经办人员顺利进行业务受理，特设立“广东关爱残障人福利群”，对全省政务服务人员用户业务咨询、远程培训、疑难解答、远程协助等服务，远程支撑服务需要长期进行对全省用户（新入职的）进行业务操作讲解、指引并收集大家在系统使用中遇到的问题。对两项补贴管理系统常见的问题、解决办法进行整理，形成两项补贴知识库，协助各级用户快速解决。目前“广东关爱残障人福利群”近 2000 人，日均活跃人数 1000 余人，日均业务咨询量达 50 多项，平均

一个咨询处理时间 5 分钟（复杂的问题需技术人员根据查询数据库日志），每天接近 4 工作时的服务量。

7.2 数据分析的运营工作

1) 系统上线以来，系统沉淀了很多业务数据，不定期针对业主方（广东省民政厅福利处）的需求提供定制化取数服务，取数分析包含了：当月申请残疾人两项补贴业务的人数（生活、护理）、当月审批通过的人数、环节滞留人数最多的部门、季度残疾人两项补贴工作进度汇总情况，每月导出全省按地市、县区、乡镇街道发放名单统计数据及明细数据，发放数据与地市汇报差异数据匹配等。

2) 两项补贴申领条件包含了低保、特困、残疾类型、残疾等级、公安户籍等，建设单位不定期获取到本单位其他部门或外单位数据，如殡葬火化名单、建档立卡未脱贫人口名单、低保人员名单、特困供养人员名单，需要与指定月份发放月匹配两项补贴发放人员名单，按地市、县区、乡镇街道导出存疑名单提交建设单位。

7.3 系统调整工作

广东省残疾人两项补贴管理系统，对接获取申请人低保信息、特困供养信息、公安户籍信息、残疾人二代证信息等数据，对广东省电子证照、接广东省政务服务网、粤省事小程序、佛山市南海区两项补贴系统，由于对接方接口升级或数据结构调整均需升级程序进行适配。

部分业务对接获取数据延时，造成较多残疾人无法正常申请，经建设方同意，临时调整系统将申请时间、低保状态、特困状态为可编辑，到达指定时间后再调整为不可编辑，满足因数据原因造成的影响。

两项补贴人员申办、受理、发放均按申请人户籍所在街道进行登记，当县区、乡镇街道调整（合并、拆分、新设立）行政区划时，需要对乡镇街道下设村居委工作人员、两项补贴申领对象数据进行迁移工作，数据迁移涉及已完成的申请单及未办结的申请单，均需要预先设立接收人员方可迁移。

通过维护工具或数据库为各级用户处理业务办理过程中产生的错误数据。

7.4 安全运营工作

广东省残疾人两项补贴管理系统部署在省电子政务云平台，基础设施、服务器、网络运营均由广东省电子政务云平台统筹，广东省残疾人两项补贴管理系统安全运营工作主要包括，接收到电子政务云平台发布的危险信息进行排查，排查存在危险、漏洞的按照官方发布的或政务云平台发布的修复方案进行修复。不存在的危险、漏洞则反馈到政务云平台。

定期调整服务器、中间件、数据库、应用系统管理员账号密码。根据服务器运行状态，配合政务云平台的资源调整要求。

7.5 信息化需求管理

针对信息化业务需求进行响应，收集的业务需求、通过现场调研，结合业务特点，进行整理归纳，运用成熟的需求分析方法，建立业务模型，形成业务需求。

跟踪信息化业务需求后续实施效果、需求变更等内容。

7.6 信息系统应用管理

信息系统的用户管理服务包括：用户账户、权限、组织架构的新增、变更、删除。

信息系统的应用管理服务包括：政务信息系统上线运行后的操作，包括表单、报告、字段的增删改，简单流程的变更，SOA 架构接入系统或应用（只需验证业务）等操作，不涉及开发和调测等。

8、法人库系统运营服务

8.1 系统用户管理服务

用户管理是指对系统中涉及的各类用户进行专业和精细的管理，以确保各类用户能以正常的权限正常使用系统，同时对用户相关日志进行审计分析等。

管理的用户范围主要包括：省级系统维护用户、超级管理员用户、登记管理机关用户、社会组织用户、普通注册用户、会计师事务所用户、年度工作报告第三方初核用户、业务主管单位用户、档案管理员用户、党组织用户。当前用户数量为 21427 个。

用户管理主要内容包括用户新增管理、用户权限管理、用户注销管理、用户密码管理、用户登录日志审计。

用户新增管理：根据实际的用户新增需求，在系统中增加相应的用户，并对新增用户事件进行记录和管理，确保用户新增机制的安全的完整。

用户权限管理：对新增用户或已存在用户的权限角色进行配置或调整，并对权限管理事件进行记录、汇总，确保用户权限管理的安全。

用户注销管理：根据实际的用户注销需求，对需要注销的用户账号进行权限的取消，登录的禁用和账户注销等，并记录用户注销事件，确保整个用户注销机制的安全。

用户密码管理：对用户密码丢失需进行还原的，按要求审查申请材料的完整性，通过用户部门和上级管理部门论证同意后，实施密码还原操作，并记录相关事件记录，定期进行汇总。

用户登录日志审计：定期对用户登录日志进行审计、以发现系统用户异常登录情况，提高系统在用户层面的安全性。

8.2 系统数据接入服务

不定期根据实际系统新的接入规范需求，接入改造或提供数据对接协助联调，跟踪数据的推送情况，确保数据推送正常、稳定，为系统的第三方数据对接提供支持，确保系统与其他第三方平台保持数据互通，完成对接要求，将有

如下数据对接内容：

- (1) 国家民政部 包括 aae01（社会组织基本信息）、aae02（社会团体补充信息表）、aae03（民办非企业单位补充信息表）、aae04（基金会补充信息表）、aap05（法定代表人（负责人） 负责人 监事 理事备案信息表）、aap06（工作经历信息表）和 aae26（上传代码中心数据表），实现全国社会组织基础信息共享。

➤ aae01（社会组织基本信息）

中文名称	字段名	字段类型	值域	必选项
主体身份代码	AAAE0101	VARCHAR(32)	为社会组织基本信息主键	是
统一社会信用代码	AAAE0102	VARCHAR(18)	见代码集的 C101 统一社会信用代码	是
社会组织名称	AAAE0103	VARCHAR(200)	无要求	是
部门登记证号	AAAE0104	VARCHAR(50)	无要求	否
社会组织类型	AAAE0105	VARCHAR(6)	见代码集的 C103 组织类型代码	是
登记管理机关管代码	AAAE0106	VARCHAR(32)	/	是
登记管理机关	AAAE0107	VARCHAR(128)	无要求	是
业务主管单位代码	AAAE0108	VARCHAR(64)	/	否

业务主管单位	AAAE0109	VARCHAR(128)	业务主管单位和党建领导机关：两个数据项是二选一，不脱钩肯定有业务主管单位（没有党建领导机关），脱钩肯定有党建领导机关（没有业务主管单位）	否
是否为脱钩单位	AAAE0110	VARCHAR(2)	见是否代码集 EX44	否
党建工作机构	AAAE0111	VARCHAR(128)	/	否
行业分类	AAAE0112	VARCHAR(6)	见代码集的 C105 行业分类代码	是
法定代表人（负责人）	AAAE0113	VARCHAR(255)	无要求	是
登记机关行政区划	AAAE0114	VARCHAR(6)	见代码集的 C102 行政区划代码	是
住所所在行政区划	AAAE0115	VARCHAR(12)	见代码集的 C102 行政区划代码	是
住所所在具体地址	AAAE0116	VARCHAR(128)	无要求	是
邮政编码	AAAE0117	VARCHAR(6)	国家邮政局编制的邮政编码目录中的编码	是
联系人	AAAE0118	VARCHAR(72)	无要求	是
联系电话	AAAE0119	VARCHAR(64)	无要求	是

宗旨	AAAE0120	LVARCHAR (2048)	无要求	是
章程核准日期	AAAE0121	DATE	无要求	是
业务范围	AAAE0122	LVARCHAR (4000)	无要求	是
成立批准日期	AAAE0123	DATE	无要求	是
核准日期	AAAE0124	DATE	界面上没有，回传接口文档上有，表述为业务的办理日期	是
开户行	AAAE0125	VARCHAR (128)	无要求	是
银行账号	AAAE0126	VARCHAR (128)	无要求	是
状态	AAAE0127	VARCHAR (2)	见代码集的 C106 组织状态代码	是
注册资金币种	AAAE0128	VARCHAR (6)	见代码集的 C108 币种代码	是
注册资金	AAAE0129	DECIMAL (18, 6)	单位万元	是
经费来源	AAAE0148	VARCHAR (2)	见经费来源代码表 EX20	是
活动地域	AAAE0130	VARCHAR (128)	民非和基金会没有活动地域、它们是全国的，只有社团有活动地域限制	是
发证日期	AAAE0131	DATE	无要求	是
网站地址	AAAE0132	VARCHAR (64)	无要求	否
电子邮箱	AAAE0133	VARCHAR (64)	无要求	否
是否建立党组织	AAAE0134	VARCHAR (2)	详见是否代码集 EX44 党建工作情况	是

未建立原因	AAAE0135	VARCHAR(64)	符合建立党组织条件但尚未建立、有党员但不符合建立条件、无党员详见代码集 EX09	是
是否为慈善组织	AAAE0136	VARCHAR(2)	详见是否代码集 EX44	是
是否为志愿组织	AAAE0137	VARCHAR(2)	详见是否代码集 EX44	是
慈善组织认定日期	AAAE0138	DATE	无要求	否
是否具有公开募捐资格	AAAE0139	VARCHAR(2)	详见是否代码集 EX44	是
公开募捐资格获得日期	AAAE0140	DATE	无要求	否
公募资格证书有效期起	AAAE0141	DATE	无要求	否
公募资格证书有效期止	AAAE0142	DATE	无要求	否
基金会类型	AAAE0143	VARCHAR(6)	公募、非公募详见代码集 EX34	是
民非登记类型	AAAE0144	VARCHAR(2)	法人、合伙、个体详见代码集 EX41	是
直接登记类型	AAAE0145	VARCHAR(2)	非直接登记类、行业协会商会类直接	否

			登记、公益慈善类直接登记、科技类直接登记、社区服务类直接登记、其他类直接登记详见代码集 EX50	
专职工作人员数	AAAE0146	DECIMAL (6, 0)	人数	否
兼职工作人员数	AAAE0147	DECIMAL (6, 0)	人数	否
是否行业协会	AAAE0149	VARCHAR (2)	/	是
是否社区社会组织	AAAE0150	VARCHAR (2)	见是否代码集 EX44	是
数据业务系统单位	AAAE9998	VARCHAR (6)	各省级单位代码, 详见上报单位代码集 EX52	是
数据汇总时间	AAAE9999	DATETIME YEAR TO FRACTION (5)	省级汇总: 汇总到省级的时间戳	是
数据上报单位	AAAE9996	VARCHAR (6)	各省级上报单位代码, 详见上报单位代码集 EX43	是

➤ aae02 (社会团体补充信息表)

中文名称	字段名	字段类型	值域	必选项
主体身份代码	AAAE0101	VARCHAR (32)	为社会组织基本信息主键	是
单位会员数	AAAE0201	DECIMAL (6, 0)	无要求	是

个人会员数	AAAE0202	DECIMAL (6, 0)	无要求	是
理事数	AAAE0203	DECIMAL (6, 0)	无要求	是
常务理事数	AAAE0204	DECIMAL (6, 0)	无要求	否
是否国际性 社会团体	AAAE0205	VARCHAR (2)	详见是否代码 集 EX44	是
是否外国商 会	AAAE0206	VARCHAR (2)	详见是否代码 集 EX44	是
数据业务系 统单位	AAAE9998	VARCHAR (6)	各省级单位代 码, 详见上报单 位代码集 EX52	是
数据汇总时 间	AAAE9999	DATETIME YEAR TO FRACTION (5)	省级汇总: 汇总 到省级的时间 戳	是
数据上报单 位	AAAE9996	VARCHAR (6)	各省级上报单 位代码, 详见上 报单位代码集 EX43	是

➤ aae03 (民办非企业单位补充信息表)

中文名称	字段名	字段类型	值域	必选项
主体身份 代码	AAAE01 01	VARCHAR (32)	为社会组织基本信息主 键	是
负责人数	AAAE03 01	DECIMAL (6, 0)	无要求	是
监事数	AAAE03 02	DECIMAL (6, 0)	无要求	是
理事数	AAAE02 03	DECIMAL (6, 0)	无要求	是

数据业务系统单位	AAAE99 98	VARCHAR (6)	各省级单位代码, 详见上报单位代码集 EX52	是
数据汇总时间	AAAE99 99	DATETIME YEAR TO FRACTION (5)	省级汇总: 汇总到省级的时间戳	是
数据上报单位	AAAE99 96	VARCHAR (6)	各省级上报单位代码, 详见上报单位代码集 EX43	是

➤ aae04 (基金会补充信息表)

中文名称	字段名	字段类型	值域	必选项
主体身份代码	AAAE0101	VARCHAR (32)	为社会组织基本信息主键	是
理事数	AAAE0203	DECIMAL (6, 0)	无要求	是
监事数	AAAE0302	DECIMAL (6, 0)	无要求	是
是否涉外基金会	AAAE0401	VARCHAR (2)	详见是否代码集 EX44	是
数据业务系统单位	AAAE9998	VARCHAR (6)	各省级单位代码, 详见上报单位代码集 EX52	是
数据汇总时间	AAAE9999	DATETIME YEAR TO FRACTION (5)	省级汇总: 汇总到省级的时间戳	是
数据上报单位	AAAE9996	VARCHAR (6)	各省级上报单位代码, 详见上报单位代码集 EX43	是

➤ aap05 (法定代表人 (负责人) 负责人 监事 理事备案信息表)

中文名称	字段名	字段类型	值域	必选项
人员 ID	AAAP05	VARCHAR (32)	与 aae9996 联合主键	是

	01			
主体身份代码	AAAAE0101	VARCHAR (32)	为社会组织基本信息主键	是
统一社会信用代码	AAAAE0102	VARCHAR (18)	见代码集的 C101 统一社会信用代码	是
社会组织名称	AAAAE0103	VARCHAR (200)	无要求	是
姓名	AAAP0502	VARCHAR (72)	无要求	是
出生日期	AAAP0503	DATE	无要求	是
性别	AAAP0504	VARCHAR (2)	见代码集的 C204 性别代码	是
民族	AAAP0505	VARCHAR (6)	见代码集的 C205 民族代码	是
国籍	AAAP0506	VARCHAR (6)	见代码集的 C107 国家(地区)代码	是
身份证件类型	AAAP0507	VARCHAR (6)	见代码集的 C201 身份证件类型代码	是
身份证件号码	AAAP0508	VARCHAR (36)	对于身份证件类型为“内地居民身份证”的人员，身份证件号码值域见 GB 11643-1999（公民身份号码）	是
政治面貌	AAAP0509	VARCHAR (6)	见代码集的 C203 政治面貌代码	是
通信地址	AAAP0510	LVARCHAR (256)	无要求	是
邮政编码	AAAAE01	VARCHAR (6)	国家邮政局编制的邮政编	是

	17		码目录中的编码	
联系手机号码	AAAP05 11	VARCHAR(64)	无要求	是
联系固定电话	AAAP05 12	VARCHAR(64)	无要求	否
承担职务	AAAP05 13	VARCHAR(6)	见代码集的 C202 职务代码	是
专职/兼职	AAAP05 14	VARCHAR(6)	见代码集的专职/兼职代码	否
是否担任其他组织的法定代表人（负责人）	AAAP05 15	VARCHAR(2)	详见是否代码集 EX44	是
工作单位及职务	AAAP05 16	VARCHAR(128)	无要求	是
其他社会职务	AAAP05 17	VARCHAR(128)	无要求	是
是否法定代表人（负责人）	AAAP05 18	VARCHAR(2)	详见是否代码集 EX44	是
电子邮箱	AAAE01 33	VARCHAR(64)	无要求	否
数据业务系统单位	AAAE99 98	VARCHAR(6)	各省级单位代码，详见上报单位代码集 EX52	是
数据汇总时间	AAAE99 99	DATETIME YEAR TO FRACTION(5)	省级汇总：汇总到省级的时间戳	是
数据上报	AAAE99	VARCHAR(6)	各省级上报单位代码，详	是

单位	96		见上报单位代码集 EX43
----	----	--	---------------

➤ aap06 (工作经历信息表)

中文名称	字段名	字段类型	值域	必选项
工作经历 ID	AAAP0601	VARCHAR(32)	与 aaae9996 联合主键	是
人员 ID	AAAP0501	VARCHAR(32)	法定代表人(负责人)负责人表主键	是
主体身份代码	AAAE0101	VARCHAR(32)	为社会组织基本信息主键	是
统一社会信用代码	AAAE0102	VARCHAR(18)	见代码集的 C101 统一社会信用代码	是
社会组织名称	AAAE0103	VARCHAR(200)	无要求	是
姓名	AAAP0502	VARCHAR(72)	无要求	是
身份证件类型	AAAP0507	VARCHAR(6)	见代码集的 C201 身份证件类型代码	是
身份证件号码	AAAP0508	VARCHAR(36)	对于身份证件类型为“内地居民身份证”的人员, 身份证件号码值域见 GB 11643-1999 (公民身份号码)	是
任职时间	AAAP0602	VARCHAR(128)	自何年月至何年月	是
任职单位	AAAP0603	VARCHAR(200)	无要求	是

职务	AAAP0513	LVARCHAR(2048)	无要求	否
数据业务系统单位	AAAE9998	VARCHAR(6)	各省级单位代码, 详见上报单位代码集 EX52	是
数据汇总时间	AAAE9999	DATETIME YEAR TO FRACTION(5)	省级汇总: 汇总到省级的时间戳	是
数据上报单位	AAAE9996	VARCHAR(6)	各省级上报单位代码, 详见上报单位代码集 EX43	是

➤ aae26 (上传代码中心数据表)

中文名称	字段名	字段类型	值域	必选项
主体身份代码	AAAE0101	VARCHAR(32)	为各省社会组织基本信息主键	是
统一社会信用代码	AAAE0102	VARCHAR(18)	统一社会信用代码	是
社会组织名称	AAAE0103	VARCHAR(200)	无要求	是
部门登记证号	AAAE0104	VARCHAR(50)	无要求	否
社会组织类型	AAAE0105	VARCHAR(6)	见代码集的	是
业务主管单位代码	AAAE0108	VARCHAR(64)	/	否

业务主管单位	AAAE0109	VARCHAR(128)	业务主管单位和党建领导机关：两个数据项是二选一，不脱钩肯定有业务主管单位（没有党建领导机关），脱钩肯定有党建领导机关（没有业务主管单位）	否
登记机关行政区划	AAAE0114	VARCHAR(6)	见代码集的C102行政区划代码	是
登记机关名称	AAAE0107	VARCHAR(128)	无要求	是
住所所在具体地址	AAAE0116	VARCHAR(128)	无要求	是
住所所在行政区划	AAAE0115	VARCHAR(12)	见代码集的C102行政区划代码	是
成立批准日期	AAAE0123	DATETIME YEAR TO second	无要求	是
核准日期	AAAE0124	DATETIME YEAR TO second	界面上没有，回传接口文档上有，表述为业务的办理日期	是
发证日期	AAAE0131	DATETIME YEAR TO second	无要求	是
有效期起	AAAE0703	DATETIME YEAR TO second	无要求	是
有效期止	AAAE0704	DATETIME YEAR TO second	无要求	是
活动地	AAAE01	VARCHAR(128)	无要求	是

域	30			
业务类型	AAAE2607	VARCHAR(2)	0:成立, 1:变更, 2:换证, 3:注销, 4:撤销, -1:删除(地方上报数据忽略该字段)	否
业务范围	AAAE0122	LVARCHAR(4000)	无要求	是
状态	AAAE0127	VARCHAR(2)	见代码集的C106组织状态代码	是
注册资金	AAAE0129	DECIMAL(18,6)	单位万元	是
注册资 金币种	AAAE0128	VARCHAR(6)	见代码集的C108币种代码	是
行业分 类	AAAE0112	VARCHAR(6)	见代码集的C105行业分类代 码	是
邮政编 码	AAAE0117	VARCHAR(6)	国家邮政局编制的邮政编码 目录中的编码	否
办公电 话	AAAE2601	VARCHAR(64)	无要求	否
电子邮 箱	AAAE0133	VARCHAR(64)	无要求	否
网站地 址	AAAE0132	VARCHAR(64)	无要求	否
备注	AAAE2608	LVARCHAR(400)	无要求	否
是否为 慈善组 织	AAAE0136	VARCHAR(2)	见是否代码集EX44	是
是否取 得公开	AAAE0139	VARCHAR(2)	见是否代码集EX44	是

募捐资格证书				
是否为脱钩单位	AAAE01 10	VARCHAR(2)	见是否代码集 EX44	是
是否为志愿组织	AAAE01 37	VARCHAR(2)	见是否代码集 EX44	是
直接登记类型	AAAE01 45	VARCHAR(2)	非直接登记类、行业协会商会类直接登记、公益慈善类直接登记、科技类直接登记、社区服务类直接登记、其他类直接登记详见代码集 EX50	是
基金会类型	AAAE01 43	VARCHAR(6)	公募基金会、非公募基金会 详见代码集 EX34	是
民非登记类型	AAAE01 44	VARCHAR(2)	法人、合伙、个体详见代码集 EX41	是
法定代表人（负责人）	AAAE01 13	VARCHAR(255)	无要求	是
证件类型	AAAP05 07	VARCHAR(6)	见代码集的C201身份证件类型代码	否
身份证件号码	AAAP05 08	VARCHAR(36)	对于身份证件类型为“内地居民身份证”的人员，身份证件号码值域见 CB11643-1999（）公民身份证号	是
联系手机号码	AAAP05 11	VARCHAR(64)	无要求	是

联系固 定电话	AAAP05 12	VARCHAR (64)	无要求	否
专职工 作人员 数	AAAE01 46	DECIMAL (6, 0)	人数	否
兼职工 作人员 数	AAAE01 47	DECIMAL (6, 0)	人数	否
理事数	AAAE02 03	DECIMAL (6, 0)	理事会及负责人 无要求	否
监事数	AAAE03 02	DECIMAL (6, 0)	人数	否
常务理 事数	AAAE02 04	DECIMAL (6, 0)	理事会及负责人 无要求	否
单位会 员数	AAAE02 01	DECIMAL (6, 0)	无要求	是
个人会 员数	AAAE02 02	DECIMAL (10, 0)	无要求	是
经办人 姓名	AAAE26 02	VARCHAR (128)	中文汉字、英文字母、阿拉 伯数字	否
经办人 证件类 型	AAAE26 03	VARCHAR (6)	同法人证件类型	否
经办人 证件号 码	AAAE26 04	VARCHAR (36)	选择身份证时，位长只能为 18 位	否
经办人 手机	AAAE26 05	VARCHAR (64)	11 位	否
经办人	AAAE26	VARCHAR (64)	11 位	否

座机	06			
数据业务系统单位	AAAE9998	VARCHAR(6)	各省级单位代码，详见上报单位代码集 EX52	是
数据汇总时间	AAAE9999	DATETIME YEAR TO FRACTION(5)	省级汇总：汇总到省级的时间戳	是
数据上报单位	AAAE9996	VARCHAR(6)	各省级上报单位代码，详见上报单位代码集 EX43	是

(2) 广东政务服务平台，实现统一身份认证对接、办事过程数据（申办数据）共享接口规范调整，数据接入要求统一由省社会组织法人信息资源库接入。

广东省民政厅政务服务网领取登记信息	记录唯一标识，办件编号，领取人姓名，领取人证件类型，领取人身份证件号码，结果证照照面数据，领取方式，领取时间，领取登记部门所在地行政区划代码，领取登记部门统一社会信用代码，领取登记部门名称，备注，投资项目统一代码，同步类型，同步时间，批次号，数据提供部门行政区划代码，数据提供部门统一社会信用代码，数据提供部门名称
广东省民政厅政务服务网办件补正信息	记录唯一标识，办件编号，补正状态，补正告知发出人姓名，补正告知部门所在地行政区划代码，补正告知部门统一社会信用代码，补正告知部门名称，补正告知原因，补正材料清单，补正告知时间，补正受理时间，补正受理人姓名，补正受理部门所在地行政区划代码，补正受理部门统一社会信用代码，补正受理部门名称，补正受理具体地点，备注，备用字段，投资项目统一代码，同步类型，同步时间，批次号，数据提供部门行政区划代码，数据提供部门统一社会信用代码，数据提供部门名称
广东省民政厅政务服务网材料	记录唯一标识，办件编号，材料名称，办理环节，提交方式，材料介质，收取方式，收取时间，收取数量，附件名称，备注，附件获取地址，投资项目统一代码，同步类型，同步时间，批次

料目录信息	号，数据提供部门行政区划代码，数据提供部门统一社会信用代码，数据提供部门名称
广东省民政厅政务服务网特别程序信息	记录唯一标识，办件编号，特别程序序号，特别程序种类，特别程序种类名称，特别程序开始时间，特别程序时限，特别程序时限单位，特别程序启动理由或依据，申请人，特别程序结束时间，特别程序结果，特别程序办理意见，办理人，备注，特别程序收费金额，特别程序金额单位代码，投资项目统一代码，同步类型，同步时间，批次号，数据提供部门行政区划代码，数据提供部门统一社会信用代码，数据提供部门名称
广东省民政厅政务服务网办件结果信息	记录唯一标识，办件编号，办理部门所在地行政区域代码，办理部门统一社会信用代码，办理部门名称，办结人员姓名，办结时间，办理结果，办件结果描述，收费金额，金额单位代码，结果证照名称，结果证照编号，投资项目统一代码快递递送结果，满意度，备注，投资项目统一代码，同步类型，同步时间，批次号，数据提供部门行政区划代码，数据提供部门统一社会信用代码，数据提供部门名称
广东省民政厅政务服务网办件过程信息	记录唯一标识，办件编号，业务动作，办理环节名称，办理部门所在地行政区域代码，办理部门统一社会信用代码，办理部门名称，办理人姓名，办理人统一身份认证平台账号，环节开始时间，环节结束时间，办理意见，备注，投资项目统一代码，业务系统名称，同步类型，同步时间，批次号，数据提供部门行政区划代码，数据提供部门统一社会信用代码，数据提供部门名称
广东省民政厅政务服务网办件受理信息	记录唯一标识，办件编号，申办流水号，基本编码，地方基本编码，实施编码，地方实施编码，业务办理项编码，事项名称，事项版本，申请人名称，申请人类型，申请人证件类型，申请人证件号码，申请时间，申请类型，法定代表人（负责人），联系人/代理人姓名，联系人/代理人证件类型，联系人/代理人证件号码，联系人手机号码，邮编，通讯地址，受理部门，受理部门编码，受理状态代码，不受理原因，受理人员，受理时间，受理文

	书编号, 办件摘要, 办件类型, 承诺办结时间, 跨地区办理目标部门, 申请人统一身份认证平台账号, 联系人统一身份认证平台账号, 业务发生所在行政区划代码, 办理渠道, 申办表单数据, 查看办件详情 URL, 投资项目统一代码, 业务系统名称, 同步类型, 同步时间, 批次号, 数据提供部门行政区划代码, 数据提供部门统一社会信用代码, 数据提供部门名称
--	---

(3) 国家“互联网+监管”系统, 互联网+监管数据接入。

➤ 行政相对人(组织)数据-法人类型为社会团体法人信息推送

按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准, 开发推送程序, 执行推送行政相对人(组织)数据-法人类型为社会团体法人信息的数据。

行政相对人(组织)数据-法人类型为社会团体法人

序号	字段名	中文名称	数据格式	必填项	备注
1	Administrative_Counterpart	行政相对人名称	C50	是	填报具体名称。
2	Administrative_Counterpart_Code	行政相对人编码	C20	是	统一社会信用代码。
3	If_Emphases_Supervise	是否重点监管	C2	是	是、否。
4	Corporation	法人名称	C50	是	填报法人名称。
5	Corporation_Type	法人类型	C12	是	见附录 A 中的表 A.7。
6	Approve_Dept	法人设立的批准或核准机关	C20	否	/
7	Approve_Date	法人设立的批准或核准时间	YYYY-MM-DD	否	/
8	Legal_Represen	法定代表人	C50	是	法定代表人(负

	ntative	(负责人)			责人) 名称。
9	Certificate_Type	法定代表人 (负责人) 证件类型	C10	是	见 C5103-2019 附录 A 中的表 A. 7。
10	Legal_Representative_Code	法定代表人 (负责人) 编 码	C20	是	身份证号等。
11	Industry_Category	行业类别	C80	否	见 GB/T 4754-2017。
12	Organization_Class	组织类别	C30	否	见 GB/T 20091-2006。
13	National_Economy_Type	国民经济类型	C20	否	见 GB/T 12402-2000。
14	Operate_Scope	经营范围	C200	否	/
15	Address_Registered	注册地址	C100	否	/
16	Area_Number	行政区划代码	C6	否	见 GB/T2260-2007。
17	Address_Operating	经营地址	C100	否	填报企业经营地 址。
18	Operating_Longitude	经营地址经度	N (10, 6)	是	如: 北京市朝阳 区荣达路 7 号中 国电科太极信息 产业园, 东经 E116° 28' 16.04", 经度坐 标为: 116.471122。
19	Operating_Latitude	经营地址纬度	N (9, 6)	是	如: 北京市朝阳

	itude				区荣达路7号中国电科太极信息产业园, 北纬N40° 01' 20.04", 纬度坐标为: 40.022232。
20	Contact_Tel	联系电话	C50	否	填报企业联系电话, 多个电话之间用“/”分隔。

➤ 行政检查行为信息推送

按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准, 开发推送程序, 执行推送行政检查行为信息的数据。

行政检查行为信息

序号	字段名	中文名	数据格式	必填项	备注
1	Record_Unique_Identity	记录唯一标识	C50	是	记录唯一标识取值符合 GB/T 17969.8-2010 的要求。
2	Supervise_Item_Implement_Code	监管事项目录编码	C50	是	填报该检查行为对应的监管事项目录编码。
3	Supervise_Item_Check_Implement_Code	监管事项检查实施清单编码	C50	是	该检查行为对应的检查实施清单的编码。
4	Check_Action_Name	检查行为名称	C100	是	实施此次检查行为的名称, 如对 XXX 公司进行矿产资源合理利用的检查。

5	Check_Action_Code	检查行为编号	C50	是	行为编号须是唯一编号，可在已有办件编号前加 18 位实施机构的统一社会信用代码。
6	Implement_Institution	实施机构	C100	是	具体实施的机构名称。
7	Implement_Institution_Code	实施机构编码	C20	是	统一社会信用代码。
8	Entrust_Department	受委托部门	C100	否	当具体监管行为委托其他部门实施时，该项必填，填报受委托部门的名称。
9	Entrust_Department_Code	受委托部门编码	C20	否	填报受委托部门的统一社会信用代码。
10	Supervise_Object	监管对象	C200	是	具体监管对象的名称。分别为： 1、企业、个体户、农专社，填写为企业统一社会信用代码； 2、自然人时，填写身份证号； 3、特种设备时，填写生产企业统一社会信用代码#产品品牌#出厂日期 4、为特定产品（食品）时，填写生产企业统一社会信用代码#生产批号 5、为特定产品（三种特殊食品）时，填写生产企业统一社会信用代码#生产批号

					<p>6、特定产品为药品时，填写生产企业统一社会信用代码#生产许可证编号#生产批号</p> <p>7、特定产品为化妆品时，填写生产企业统一社会信用代码#生产许可证编号#生产批号</p> <p>8、特定产品为医疗器械时，填写生产企业统一社会信用代码#注册证编号#生产批号</p> <p>9、为场地场所时，填写场地场所名称#所在地区</p>
11	Administrative_Cp	行政相对人（单位/个人）	C50	是	与行政主体对应的另一方当事人，监管责任最终的承担者。
12	Administrative_Cp_Nature	行政相对人性质	C100	是	见 C5103-2019 附录 A 中的表 A. 6。
13	Administrative_Cp_Certificate_Type	行政相对人证件类型	C10	是	见 C5103-2019 附录 A 中的表 A. 7。
14	Administrative_Cp_UI_Code	行政相对人（单位/个人）编码	C20	是	如是单位则填写该单位统一社会信用代码，如是个人则填写相应的证件号码等。
15	Address_Registered	注册地址	C100	否	填报单位组织的注册地址；如果行政相对人为组织时，则为必填。
16	Address_Operating	经营地址	C100	否	填报单位组织的经营地址；如果行政相对人为组织时，

					则为必填。
17	Area_Number	行政区划代码	C6	是	经营地址或住址所在地的县级及以上行政区划代码。 见 GB/T 2260-2007。
18	Check_Form	检查形式	C100	是	见 C5103-2019 附录 A 中的表 A. 8。
19	Check_Type	检查类别	C100	是	检查行为的具体检查类别， 见 C5103-2019 附录 A 中的表 A. 5。
20	Check_Mode	检查方式	C20	是	检查类别为现场检查时，需 填报具体检查方式 见附录 A 中的表 A. 3。
21	Check_Result	检查结果	C50	是	见 C5103-2019 附录 A 中的表 A. 9。
22	Check_Date	检查时间	YYYY-MM-DD	是	填报进行检查行为的具体时间。
23	Check_Personnel	检查人员	C100	是	填报进行检查的人员名称， 填报检查人员数不少于 2 人。 英文逗号分隔。
24	Check_Personnel_Code	执法证号	C100	否	填报对应检查人员的执法证号， 执法证号要与对应执法人员名称的顺序保持一致。 英文逗号分隔。
25	Submitted_Date	报送时间	YYYY-MM-DD	是	填报该条检查信息的具体报送时间。
26	Submitted_Personnel	报送人员	C50	是	填报该条检查信息的具体报送人员名称。

➤ 3、双随机一公开数据的年度计划数据推送

按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准，开发推送程序，执行推送双随机一公开数据的年度计划数据。

双随机一公开数据的年度计划数据

序号	字段名	中文名称	数据格式	必填项	备注
1	Plan_ID	计划 ID	C20	是	/
2	Plan_Name	计划名称	C50	是	/
3	Year	年度	C50	是	/
4	Area_Name	地区名	C20	是	/
5	Area_Number	地区行政 编码	C6	是	/
6	Supervise_Dept	监管部门	C100	是	/
7	Sample_Inspection_Ratio	抽查比例	C20	是	/

➤ 4、双随机一公开数据的年度计划抽查的监管对象信息推送

按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准，开发推送程序，执行推送双随机一公开数据的年度计划抽查的监管对象信息的数据。

双随机一公开数据的年度计划抽查的监管对象信息

序号	字段名	中文名称	数据格式	必填项	备注
	Plan_ID	计划 ID	C20	是	/
	Check_Object_Name	抽查检查对象名称	C100	是	/
	Enterprise_Credit_Code	抽查检查对象统一社会信用代码	C18	是	/

➤ 5、双随机一公开数据的专项计划数据推送

按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准，开发推送程序，执行推送双随机一公开数据的专项计划数据。

双随机一公开数据的专项计划数据

序号	字段名	中文名称	数据格式	必填项	备注
	Plan_ID	计划 ID	C20	是	/
	Plan_Name	计划名称	C50	是	/
	Year	年度	C50	是	/
	Area_Name	地区名	C20	是	/
	Area_Number	地区行政编 码	C6	是	/
	Supervise_Dept	监管部门	C100	是	/
	Sample_Inspection_Ratio	抽查比例	C6	是	/

➤ 双随机一公开数据的专项计划抽查的监管对象信息推送

按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准，开发推送程序，执行推送双随机一公开数据的专项计划抽查的监管对象信息的数据。

双随机一公开数据的专项计划抽查的监管对象信息

序号	字段名	中文名称	数据格式	必填项	备注
	Plan_ID	计划 ID	C20	是	/
	Check_Object_Name	抽查检查对象 名称	C100	是	/
	Enterprise_Credit_Code	抽查检查对象 统一社会信用代码	C18	是	/

(4) 深圳市数据接口，实现深圳市社会组织数据接入广东省社会组织法

人单位信息资源库的接口规范调整，包括社会组织基本信息、法定代表人（负责人）信息、登记证书信息、变更记录信息、活动异常名录信息、严重违法失信名单信息。

8.3 系统流程管理服务

系统流程管理是指针对省社会组织管理局实际流程情况，对目前系统中的业务办理流程或系统相关功能流程进行管理，以确保系统流程符合实际工作的需求和对一些错误流程进行更正。流程管理服务内容包括：流程管理响应、流程方案拟定、流程配置、流程测试、定期流程检查、流程修正等。包括广东省社会组织法人信息资源库、综合服务系统（省本级）、广东社会组织信息网、广东省社会组织信用代码平台、广东省社会组织法人库应用支撑平台、广东省社会组织法人信息资源库-会计师事务所专属平台、广东省社会组织档案管理平台、广东省社会组织党建管理平台。

流程管理响应：在用户部门提出业务办理流程或系统相关功能流程调整需求时，按对应的服务要求，在合适的时间内以合适的模式进行响应。

流程方案拟定：针对用户提出的业务办理流程或系统相关功能流程调整需求，根据实际需求的情况、系统现实逻辑和技术情况以及本项目的服务范围情况，提出对应的流程调整方案。

流程配置：根据流程调整方案进行实施。

流程测试：完成配置后需进行相关业务办理或系统功能的测试，确保调整后的业务申报及功能本身正常运行，并且不影响其他相关的功能。

定期流程检查：通过对业务办理流程或系统相关功能流程进行定期抽检，以判断流程是否按照当前用户部门最新流程需求正确运行，对检查发现问题的进行及时汇报，对检查结果进行记录和汇总。检查周期：每周抽检，按月汇总。

流程修正：针对具体的流程问题和系统的实际情况进行修正。

8.4 业务适应性支撑服务

业务适应支撑服务是为了让系统适应环境的变化而产生的业务相关调整工作，例如业务材料的变化、体制变化、上层数据标准变化、相关安全标准和运行环境变化等。产生上述变化时，如涉及当时系统或接口无法适应的，需地行相应的调整，和广东省社会组织法人单位信息资源库能适应变化，更长期、高效进行运行。业务适应支撑服务主要内容包括：需求响应、拟定方案、方案实施和实施后测试等。省级业务包括：社会团体预先核名，社会团体成立登记，社会团体注销登记，社会团体变更登记（名称），社会团体变更登记（住所），社会团体变更登记（业务范围），社会团体变更登记（法定代表人（负责人）），社会团体变更登记（活动资金），社会团体变更登记（业务主管单位），社会团体章程核准，社会团体印章备案，社会团体银行账户备案，社会团体换届负责人、监事备案，社会团体届中负责人/监事变动备案、民办非企业单位预先核名，民办非企业单位成立登记，民办非企业单位注销登记、民办非企业单位变更登记、基金会预先核名，基金会设立登记，基金会注销登记，基金会变更登记（法定代表人（负责人）），基金会变更登记（名称），基金会变更登记（住所），基金会变更登记（原始基金数额），基金会变更登记（业务范围），基金会变更登记（业务主管单位），基金会修改章程核准，基金会副理事长、秘书长变更备案，基金会理事、监事变动备案，基金会印章备案，基金会银行账户备案、社会团体提前\延期换届申请，社会团体换届前报备，社会团体换届后信息公开、社会团体法人登记证书换发，社会团体法人登记证书补发，民办非企业单位法人登记证书换发，民办非企业单位法人登记证书补发，基金会法人登记证书换发，基金会法人登记证书补发、2019（慈善组织）民办非企业单位年度工作报告，2019（慈善组织）社会团体年度工作报告，2019基金会年度工作报告，2019民办非企业单位年度工作报告，2019社会团体年度工作报告，基金会募捐活动备案，基金会公益活动备案，基金会投资活动备案，基金会涉外活动备案、业务活动报送、申请移出活动异常名录、申请移出严重违法失信名单、慈善组织公开募捐资格审批、慈善组织资格认定、2020年度涉企收费项目报送，2020年党建保障经费申报，党费收缴情况报备，入党积极分子备案、发展对象备案、接收预备党员预审、流动党员备案、筹备成立党组织、申报新成

立党组织选举结果、党组织申请换届（改选、增补）、党组织申报换届选举结果、党支部换届选举结果备案。

需求响应：在用户部门提出适应性调整需求时，按对应的服务要求，在合适的时间内以合适的模式进行响应。

拟定方案：针对用户提出的适应性调整求，根据实际需求的情况、系统现实逻辑和技术情况以及本项目的服务范围情况，提出对应的适应性调整方案。

方案实施：根据适应性调整方案进行实施。

实施后测试：完成实施后需进行相关系统功能的测试，确保调整后的功能本身正常运行，并且不影响其他相关的功能。

8.5 社会组织数据质量分析服务

数据分析服务是指对省社会组织管理局业务数据、省社会组织基础数据、社会组织法人库数据等进行相关的数据分析服务，最终达到提高数据质量和数据价值的目的。对广东省社会组织法人单位信息资源库（省本级）数据质量进行分析，产出质量报告和完善数据质量方案。

社会组织数据质量分析：对社会组织的相关数据质量进行分析，包括数据填写规范、数据完整性，每月汇总社会组织数据质量分析报告。

社会组织数据质量完善方案：根据社会组织数据质量分析报告，根据实际问题、系统现实逻辑和技术情况以及本项目的服务范围情况，提出对应的完善方案。

8.6 社会组织数据年度统计服务

对广东省社会组织法人单位信息资源库（省本级）业务数据进行分析，产出业务数据分析报告或按要求根据业务数据产出相关的专项报告。

社会组织数据年度统计：对社会组织的相关数据制定统计模型，包括社会组织分类统计、社会组织成立时间统计，以各种统计形式的表格、图形（如饼图、柱图、走势图）输出统计结果，产出年度统计报告。

8.7 社会组织发展情况专项数据报告服务

对广东省社会组织法人单位信息资源库（省本级）业务数据进行分析，产出业务数据分析报告或按要求根据业务数据产出相关的专项报告。

社会组织发展情况专项数据报告：根据登记管理机关对社会组织管理和工作汇报的需要，协助登记管理机关完成专项的社会组织发展情况数据报告编制，并根据系统实际数据情况进行数据统计填充，数据统计模型制作等。

8.9 技术支持电话及技术支持人员服务

由供应商提供技术支持电话一台，并配备专职电话技术支持人员一名，由供应商提供技术支持坐席场所，在法定工作日对外提供系统相关的技术支持服务。主要负责解答和协助解决群众、省社会组织等在系统办事或操作产生的相关技术问题，以及对处理结果进行回复等。

8.10 技术支持 QQ 及技术支持人员服务

由供应商提供技术支持 QQ 一个，并配备专职 QQ 技术支持人员一名，由供应商提供技术支持坐席场所，在法定工作日对外提供系统相关的技术支持服务。主要负责解答和协助解决群众、省社会组织等在系统办事或操作产生的相关技术问题，以及对处理结果进行回复等。

8.11 技术支持邮箱服务

由供应商提供技术支持电子邮箱一个，并安排人员接收查看邮件，安排处理邮件提出相关系统技术问题，并回复邮件，为群众、省社会组织解决系统使用相关问题。

8.8 驻场运营支撑人员服务

提供全职驻场运营服务人员一名，法定工作日时间驻场省社会组织管理局坐席，负责处理系统业务，整理业务数据和资料，现场接听服务电话，接待来访群众或社会组织，以及对省社会组织管理局管理人员的日常操作问题进行解答、协助等。要求熟悉社管局基本业务内容和流程，能够熟练运用文档编辑、数据分析等工具完成日常工作，定期输出服务报表向客户汇报。

8.12 数据备份及恢复服务

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
4. 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

9、救助管理系统运营服务

9.1 权限配置和用户账号管理

1. 权限配置

根据管理规定配置各种岗位角色并给每种角色分配对应的权限，对角色权限做修改时，均需先报备给相关单位进行审核，待审核通过后方能修改对应角色的权限。

2. 账号管理

账号管理主要包括：开设各地管理员账号、变更账号权限或所属机构。

- 开设管理员账号：由用户所在机构的负责人向相关单位提交开设管理员账号的申请，申请通过后，由系统运维人员在信息系统上创建管理员账号并授予对应的权限。

- 变更账号权限或所属机构：由用户所在机构的负责人向相关单位提交变更账号权限或所属机构的申请，申请通过后，由系统运维人员在信息系统中对用户账号权限或所属机构进行修改。

9.2 业务答疑和问题处理

采用技术支持服务热线、在线沟通工具等多种联系方式，确保对于客户各种问题及时而有效的响应，达到客户的预期效果。提供 7*24 的受理技术咨询服务，用户可采用电话、信函、传真、电子邮件提交等方式联系天讯瑞达的技术咨询获取技术支持。通过与用户联系沟通，解答用户在业务操作上所遇到的疑问和及时处理用户所提出的问题。

9.3 全国救助管理信息系统广东省接口运营

由于全国救助管理信息系统对数据规范性的要求较为宽松，时有不规范数据经全国系统传输到省系统；全国系统的访问量较大，响应速度慢、无法访问的情况时有发生，导致省系统录入的数据无法及时上报到全国系统。需要检查全国救助管理信息系统广东省接口运行状况，核实处理接口运行过程中出现的异常情况，除了排除异常恢复运行外，还需对受影响的业务数据进行处理。

由运营人员定期检查全国救助管理信息系统接口的运行状况，核实接口在运行过程中出现异常的原因，如果是全国救助管理信息系统的原因，则将接口运行异常情况反馈给全国救助管理系统的运维人员，由他们进行故障解决处理。故障修复后，需广东救助管理信息系统的运维人员人工核实异常的数据，并将有误的数据修正，确保数据无误后再手动同步数据。

9.4 制度和规范宣贯

根据用户的实际使用情况，给相关管理单位提供反馈和建议，协助相关管理单位制定信息系统的管理规定，例如质量手册、标准、账号管理规定、风险防范措施等。

相关管理单位发布信息系统的使用规范时，运维人员需通过在线沟通工具或其他沟通工具统一对用户进行引导宣贯，确保用户规范地使用系统，从而保证数据的准确性、有效性和完整性。

9.5 运行情况评估分析

定期地根据系统所记录的用户登录日志和业务操作日志，结合信息系统各个表的数据量，综合地评估各个功能模块和系统用户的使用量，并根据相关管理单位的要求，将评估的结果发给对应的负责人。

记录运维期间用户提出的所有信息系统问题，严格按照故障处理规范处理故障，并详细记录每次出现故障的信息，确保每次的故障均可追溯问题和原因，为以后故障的分析处理提供依据。

定期根据记录的信息系统问题和故障信息，分析系统存在的问题和故障原因，总结出解决问题和规避故障的方法。

9.6 审计支持

根据相关单位的管理规定，审计部门需对信息系统进行审计。为保证审计的顺利进行，系统运营人员根据审计要求，需要配合以下工作：

1. 提供系统日志，从系统中导出审计要求的日志。如用户登录日志、用户操作日志。
2. 整理并提供信息系统的相关文档和文件。
3. 根据审计要求整理相关业务数据并导出提供给审计部门人员。
4. 举行信息系统审计会议，解答审计部门人员的相关问题和疑问。

9.7 远程协助

远程协助服务是指第三方培训机构根据用户要求，为保证用户能够有效地操作使用某一信息系统、操作工具，或掌握某一技能而代替用户培训有关人员的一种服务工作。区别于业务系统操作培训，因为业务系统操作培训往往与信

息化项目密切相关。由于信息系统功能的迭代更新、需使用外接设备和救助工作人员的变更，除了通过在线工具进行统一的指导培训外，还需通过远程工具，对用户进行远程协助。远程协作主要包含以下内容：

- 协助各地用户安装设备驱动。
- 协助各地用户熟悉相关业务和系统操作。
- 协助各地用户快速处理系统问题和数据问题。

9.8 数据处理

由于广东省救助管理信息系统对接全国救助管理信息系统和用户录入等原因，以下情形可能会造成数据异常、错误或重复：

- 从全国救助管理信息系统迁移过来的历史数据中可能存在不规范或有误。
- 用户在广东省救助管理信息系统上误操作导致数据有误。
- 广东省救助管理信息系统调用接口同步全国救助管理信息系统的数据时，由于数据不规范，导致数据的重复。

当数据出现异常、错误或重复时，需要结合业务对数据进行妥善处理，排除异常数据对系统的影响，恢复业务的正常运行和数据的准确性。

9.9 数据分析

根据要求对业务数据进行统计分析。

整合全省救助数据，实现信息共享。解决流浪乞讨人员跑站以及跟踪流浪人员历史救助问题。

整合全国救助管理信息系统、全国救助寻亲网、今日头条等外部接口，从多个渠道获取受助人员信息以及寻亲信息，全面掌握受助人员的情况，为后续的寻亲以及护送提供信息基础。

整合救助站采集的数据、政府其他部门采集的数据，进行数据分析，实现对人员身份的识别，提高寻亲率。建议整合的数据包括民政内部数据，实现对数据的整合和分析能力。

9.10 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

1. 建立数据库定时备份程序；
2. 定期巡检数据库备份程序运行情况；
3. 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
4. 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

10、福彩办公系统运营服务

10.1 用户使用支持服务

1. 服务要求和内容

对最终用户在应用系统使用过程中所遇到的各类问题进行解答、指导、协助安装配置等。此项工作是运营服务的重点。

主要工作内容包括：

(1) OA 系统、协同工作平台系统、电子档案系统在日常使用中遇到的各类操作问题。

(2) 用户因更换电脑、操作系统升级、浏览器升级等原因，带来的浏览器配置、文档控件、协同客户端软件等安装配置方面的问题。

(3) 移动办公应用（政务微信及移动办公 APP）的使用和安装问题。

(4) 用户提出的其它问题（甚至包括服务范围外的问题）。

2. 服务工作安排

服务方式：通过服务电话、QQ 群、微信群等这几年已建立起来的问题反馈渠道，远程协助用户解决使用问题，如有必要提供上门服务。

服务人员：服务商项目经理、服务支持人员和技术人员。

交付物：每条服务请求录入《用户服务记录表》。

3. 服务工作量测算

广东民政福彩协同政务平台面向厅机关、各直属单位、各地市民政局几十个

单位，超过 500 用户，日常的支持服务工作量比较繁重（2019 年记录在案的服务请求有 300 多次）。

本项服务工作量估算为 2.5 个人月。

10.2 组织机构及用户数据治理服务

1. 服务要求和内容

厅机关及各直属单位的组织机构有调整、用户变动（新增、职位变动、岗位调动、兼职、分管、离职、退休等）时，需要及时对组织机构和用户数据进行配置更新，调整用户权限、角色，对政务微信用户进行同步等。

有需要时，还需对用户帐号中未处理的业务数据进行转移、办结、清除等处理。

2. 服务工作安排

服务方式：远程处理。

服务人员：初级或中级服务支持人员。

交付物：《数据治理服务记录表》。

3. 服务工作量测算

工作量估算为 0.5 人月。

10.3 基础数据治理服务

1. 服务要求和内容

系统中的一些基础数据发生变化时，需要进行基础数据的重新定义和配置管理，由此也可能需要对历史数据进行批处理工作。如数据字典的修改、新增文号、新增文件模板、调整流水号格式等。

2. 服务工作安排

服务方式：远程处理。

服务人员：初级服务支持人员或开发人员。

交付物：《数据治理服务记录表》。

3. 服务工作量测算

工作量估算为 0.5 人月。

10.4 业务数据治理服务

1. 服务要求和内容

根据前三年的运营服务经验，此项工作包括并不限于以下内容：

（1）根据用户要求，对业务数据进行日常管理，包括数据清洗和整理、数据查错、数据修正、数据补全等。

（2）根据临时性管理要求，按特定条件对业务数据进行全路径、全库检索，甚至要开发对应的特殊查询、统计和数据批处理功能。比如，根据保密检查工作的要求，通过敏感词对全系统中的文件进行检索、清除处理等。

（3）根据临时性业务要求，进行数据导入、导出、移植、物理清除等工作。

（4）电子档案数据处理。

2. 服务工作安排

服务方式：远程处理。

服务人员：项目经理、开发人员。

交付物：《数据治理服务记录表》。

3. 服务工作量测算

此服务涉及部分开发工作量，整体工作量估算为 1.5 人月。

10.5 流程管理服务

1. 服务要求和内容

OA 系统大部分功能都涉及到审批流程（工作流），而且同一个功能还包含多套流程（比如不同发文类型的办理、不同层级工作人员的请休假审批等等）。整个系统的流程多达上百条。可以说，系统的主要用户操作是围绕各种流程展开的。

流程管理服务的工作主要有以下两方面：

（1）流程配置管理：由于工作制度、工作流程、工作环节及人员、岗位的变动，造成流程不再适用，需要根据新要求对流程进行调整或重新配置。

（2）异常流程处理：如用户在日常使用系统中的流程操作失误，误送、漏送等；如急件、特殊件需要跨环节特殊处理；如归档件需要重新激活办理等。

都需要进行流程异常处理，提供后台紧急调度干预，甚至需要进行数据处理。

(3) 流程数据修正：根据用户要求，对流程相关的数据进行非常规性修正。如修改意见、修改意见签署时间、修改流程跟踪记录等。

2. 服务工作安排

服务方式：远程处理。

服务人员：服务人员、部分非常规数据修正工作需要中级技术支持人员介入。

交付物：《数据治理服务记录表》。

3. 服务工作量测算

根据前三年的运营工作量统计，用户发起流程管理服务请求还是比较频繁，部分非常规的流程数据调整，因为本质上违背了工作流引擎的基础规则，在处理上还是比较繁琐（需人工调整好几张流程相关数据库表的数据），工作量估算为 2 人月。

10.6 数据统计服务

1. 服务要求和内容

(1) 虽然系统已经提供了一些常用的数据统计和报表输出功能，但使用过程中，用户会提出一些临时性的、特殊的统计要求，并要求导出指定格式的统计结果文件。此类数据统计服务需要开发介入，根据用户需求进行定制化开发，在开发过程往往还涉及到数据清洗整理、数据查错、数据修正、数据补全等工作。

真实案例举例：系统中已有发文台帐的导出功能，2019 年 12 月 26 日办公室提出一个临时性的统计要求，要在发文台帐基础上增加导出每份发文的文印室处理人员姓名。开发人员需临时开发一个导出功能，在原有统计程序的基础上，增加对流程处理表的关联查询，将文印室排版环节的人员姓名读出，并在原有发文台帐导出的 excel 表里增加一列“文印室处理人员”。

(2) 通过收集政务信息系统调研数据、政务部门省直单位业务系统（包括日志数据、操作数据等多个维度）的数据，进行业务的数据分析，为业务决策提供数据支撑，输出分析报告等材料。

真实案例举例：系统中信访管理模块，已经有国家统一的两类统计报表功能。

但厅信访办有时会收到上级单位的业务数据调研要求，需针对某类业务或某个特定区域的信访办件进行临时性地统计，并输出上级单位所要求的格式报表。这些数据统计分析要求，都必须进行定制化开发，在过程中，如果发现个别数据项目录入不完整或数据不满足要求，还必须对数据进行处理。

2. 服务工作安排

服务方式：远程处理，必要时上门服务。

服务人员：项目经理、开发人员、服务人员。

交付物：《数据治理服务记录表》及用户所要求的各类统计表、报告等。

3. 服务工作量测算

此项工作每年都至少有 5、6 次，而且基本都需要进行临时性开发，此外还有一些文档编制工作量。总体工作量估算为 1.5 人月。

10.7 数据恢复服务

1. 服务要求和内容

针对用户误删除系统中有用文件进行的数据恢复工作，处理过程大致如下：

1. 沟通协调，将文件删除前状态询问清楚。

2. 将前一日的系统全备份（包括数据库和文档备份）整体恢复到测试环境。

3. 在数据库表中将需要恢复的文件找到，将该条数据记录输出为数据库插入脚本。此项工作涉及到的数据库表包括数据登记表及关联表、流程实例表、流程记录表、意见表等多张。

4. 在正式环境执行数据库插入脚本，将数据库数据插入恢复。

5. 将文档附件从备份中拷贝到正式环境的对应目录下。

6. 检查恢复后数据的准确性。

2. 服务工作安排

服务方式：远程处理。

服务人员：中级技术支持人员、开发人员。

交付物：《数据治理服务记录表》。

3. 服务工作量测算

此项服务工作发生数量虽不多，但每次的处理过程都很繁琐，总体工作量估算为 0.5 人月。

10.8 技术咨询服务

1. 服务要求和内容

(1) 协助与本系统相关的技术咨询、方案编制、信息化规划设计等。

(2) 应用集成咨询，对于其它需要传递数据到本系统的第三方应用或需要调取本系统数据的第三方应用，提供集成建议、解决方案咨询服务。

(3) 协助与第三方服务提供商（如政务云平台、短信平台、政务微信平台、软硬件厂商等）之间的技术沟通、技术支持工作。

2. 服务工作安排

服务方式：视要求进行。

服务人员：项目经理、技术支持人员、销售人员等。

交付物：视需要提供。

3. 服务工作量测算

总体工作量估算为 0.8 人月。

11、低保系统运营服务

社会救助兜底保障是打赢脱贫攻坚战的最后一道防线，事关完全或部分丧失劳动能力的贫困人口能否如期脱贫。当前，脱贫攻坚已到了决战决胜、全面收官的关键阶段，为进一步做好社会救助兜底保障工作，各级民政部门、社会救助相关部门、扶贫部门对社会救助的数据需求急剧飙升。做好全国最低生活保障信息系统运营服务，有利于助力各部门的脱贫攻坚工作。

11.1 数据治理服务

数据治理服务包括数据交换、数据导出、数据统计、数据备份及恢复四项工作。

1、数据交换

数据交换工作的内容是按照民政部的要求，定期将系统中的数据交换至民政部社会救助系统中，涉及业务包括：城市低保、农村低保、特困人员救助供

养业务，每项业务包含 10 类数据，数百个数据项。

数据交换每年 12 次，每次所需工时约为 4 人天。

1) 各项业务交换内容如下：

(1) 救助标准

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
主键	string	an32	Y
救助业务类型	string	n3	Y
发布日期	date	YYYYMMDD	Y
启用日期	date	YYYYMMDD	Y
废止日期	date	YYYYMMDD	N
标准金额	float	6, 2	Y
标准文件名称	string	..100	N
标准文件号	string	..100	N
救助标准状态	string	n1	Y
行政区划代码	string	n12	Y

(2) 家庭信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
家庭信息表主键	string	an32	Y
申请人姓名	string	..72	Y
申请人身份证号码	string	..18	Y
联系电话	string	..12	N
居住地址	string	..200	N
所属社区行政区划代码	string	n12	Y
主要致贫原因	string	n2	Y

(3) 家庭成员信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
家庭成员信息表主键	string	an32	Y
家庭信息表主键	string	an32	Y
成员身份证号码	string	..18	Y
成员姓名	string	..72	Y

性别	string	n1	Y
出生日期	date	YYYYMMDD	Y
是否建档立卡扶贫对象	string	n1	Y
民族	string	n2	Y
政治面貌	string	n2	Y
劳动能力	string	n2	Y
残疾类别	string	n2	N
残疾等级	string	n2	N
残疾证号	string	..20	N
健康状况	string	n2	Y
文化程度	string	n2	Y
学业状况	string	n2	Y
就业状况	string	n2	Y
婚姻状况	string	n2	Y
重病病种	string	n2	N
供养方式	string	n2	N
是否本地户籍	string	n1	Y
生活自理能力	string	n2	N
人员状态	string	n2	Y
户籍地址	string	..200	N
户籍类别	string	n2	N
家庭关系	string	n2	Y
是否保障对象	string	n2	Y
曾用名	string	..72	N
是否三无	string	n2	Y
社会保障号	string	..32	N

(4) 银行账户信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
账户信息主键	string	an32	Y
家庭信息表主键	string	an32	Y

申请人姓名	string	..72	Y
申请人身份证号码	string	..18	Y
救助业务类型	string	n3	Y
发放方式	string	n2	Y
开户人姓名	string	..72	
开户银行	string	n4	
开户银行名称	string	..100	N
开户银行帐号	string	..30	N
银行账号状态	string	n1	N

(5) 救助审批信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
救助审批表主键	string	an32	Y
家庭信息表主键	string	an32	Y
申请人姓名	string	..72	Y
申请人身份证号码	string	..18	Y
申请日期	date	YYYYMMDD	Y
业务办理类型	string	n2	Y
申请原因	string	..200	N
救助业务类型	string	n3	Y
受理日期	date	YYYYMMDD	N
受理人	string	..72	N
入户调查日期	date	YYYYMMDD	N
入户调查负责人	string	..72	N
入户调查结果	string	n2	N
评议现场意见	string	..1024	N
评议结果	string	n2	N
评议日期	date	YYYYMMDD	N
评议负责人	string	..72	N
公示开始日期	date	YYYYMMDD	N
公示结束日期	date	YYYYMMDD	N

公示反馈意见	string	..1024	N
公示结果	string	n2	N
审查经办人	string	..72	N
审查日期	date	YYYYMMDD	N
审核经办人	string	..72	N
审核负责人	string	..72	N
审核日期	date	YYYYMMDD	N
审核意见	string	..200	N
审核结果	string	n2	Y
审批经办人	string	..72	N
审批负责人	string	..72	N
审批日期	date	YYYYMMDD	N
审批意见	string	..200	N
审批结果	string	n2	Y

(6) 成员救助待遇信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
待遇表主键	string	an32	Y
家庭信息表主键	string	an32	Y
家庭成员信息表主键	string	an32	Y
成员身份证号码	string	..18	Y
户主身份证号码	string	..18	Y
救助业务类型	string	n3	Y
待遇金额	float	6, 2	Y
救助开始时间	date	YYYYMMDD	Y
救助截止时间	date	YYYYMMDD	N
供养方式	string	n2	N
供养机构	string	n2	N

(7) 家庭救助待遇信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
待遇表主键	string	an32	Y

家庭信息表主键	string	an32	Y
户主身份证号码	string	..18	Y
救助业务类型	string	n3	Y
待遇金额	float	6, 2	Y
救助开始时间	date	YYYYMMDD	Y
救助截止时间	date	YYYYMMDD	N
供养方式	string	n2	N
供养机构	string	n2	N

(8) 成员待遇增减变化信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
主键	string	an32	Y
家庭成员表主键	string	an32	Y
成员身份证号码	string	..18	Y
动态变化类型	string	n2	Y
待遇变化金额	float	6, 2	Y
生效年月	date	YYYYMM	Y

(9) 家庭待遇增减变化信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
主键	string	an32	Y
家庭信息表主键	string	an32	Y
动态变化类型	string	n2	Y
待遇变化金额	float	6, 2	Y
生效年月	date	YYYYMM	Y

(10) 资金发放信息

中文名称	数据类型	数据格式	必选项
主键	string	an32	Y
家庭信息表主键	string	an32	Y
银行账户信息主键	string	an32	Y
发放类型	string	n2	Y
发放年月	date	YYYYMM	Y

发放金额	float	6, 2	Y
------	-------	------	---

2) 交换步骤

- (1) 每次交换前需对各业务的数据进行逐项检查, 确保数据准确无误。
- (2) 交换完成后, 需对交换结果与本地业务数据进行确认, 确保数据一致。

3) 交换频率

每月交换 1 次, 每年 12 次。每月交换都需要按照交换步骤进行。

2、数据导出

数据导出工作的内容是根据其他部门如审计、财政的要求, 导出指定范围的系统数据, 根据部门不同, 导出的数据项也不一样, 导出完成后, 需要对数据进行核对校验。

根据 2019 年数据导出需求工作量评估, 预计 2020 年需导出数据 20 次以上, 每次所需工时约为 2 人天。

导出形式包括: 数据库文件、Excel 文件等。

导出内容包括: 其他部门所需要的清单明细、统计数据等。

以下列举部分用户所需表样式。

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
区划	乡镇	村居	数据日期	主键	所属户, 唯一标识贫困户信息	姓名	性别	证件类型	公民身份证号或残疾证号码	身份证	残疾证	
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	132529	55894	廖新平	男	居民身份证号码	44182	33X	44182	3123X
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	132624	55894	廖清华	男	居民身份证号码	44188	332	44188	95932
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131545	55431	廖伟锋	男	居民身份证号码	44188	313	44188	41213
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129996	54797	廖国玉	女	居民身份证号码	44185	34X	44185	5944X
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129917	54352	刘建雄	男	居民身份证号码	44185	318	44185	11218
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129376	54583	廖志忠	男	居民身份证号码	44188	336	44188	1236
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131867	55621	蔡小菊	女	居民身份证号码	52211	063	522	4063
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131951	55621	廖运军	男	居民身份证号码	44188	211	44188	1211
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131455	55431	黄连英	女	居民身份证号码	44022	065	440	2065
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131557	55431	廖远芳	女	居民身份证号码	44188	109	44188	6109
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	130432	55064	刘文片	男	居民身份证号码	44022	617	440	9617
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	133046	55621	廖祖	男	居民身份证号码	44188	247	44188	1247
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	130124	54888	廖明香	男	居民身份证号码	44022	061X	44022	061X
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129183	54352	刘小菊	女	居民身份证号码	44111	5094	44188	5094
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131853	55621	范玉珍	女	居民身份证号码	44022	0621	44022	0621
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129977	54352	廖陈润	女	居民身份证号码	44022	0624	44022	0624
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129927	54797	张敏玲	女	居民身份证号码	44111	1228	44188	1228
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	130198	54953	曾志新	男	居民身份证号码	44111	1214	44188	1214
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129962	54797	张敏虹	女	居民身份证号码	44111	31226	44188	1226
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131254	55360	廖子才	男	居民身份证号码	44022	10619	44022	1019
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129107	54352	刘家胜	男	居民身份证号码	44111	21219	44188	2119
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129391	54583	廖卫辉	男	居民身份证号码	44111	171218	44188	1218
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	130893	55166	廖发钦	男	居民身份证号码	44022	100611	44022	0611
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	130066	54888	廖香如	男	居民身份证号码	44022	060615	44022	0615
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	132234	55734	廖定强	男	居民身份证号码	44111	23133X	44188	123X
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	130230	54889	刘贤耀	男	居民身份证号码	44022	10633	44022	0633
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131962	55621	廖俊伟	男	居民身份证号码	44188	80121X	44188	121X
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	129482	54620	廖志秀	女	居民身份证号码	44022	96928	44022	0628
441882100202	连州镇	城西村委会	20200417	131076	55274	廖木全	男	居民身份证号码	44022	59616	44022	0616

基础信息		扶贫补贴情况(最近发放)													
序号	姓名	性别	证件类型	证件号码	联系电话	是否孤儿	孤儿补贴	是否低保(或是否事实无人抚养儿童)	低保(或事实无人抚养儿童)补贴金额	是否特困	特困补贴金额	是否残疾	残疾补贴金额	是否高龄	高龄
36	廖广浪	男	居民身份证	440903	1832			否		否					
37	戴新杰	男	居民身份证	445381	2154			农村低保对象	415	否					
38	戴宇洪	男	居民身份证	445381	2153			农村低保对象	415	否					
39	岑珍颖	女	居民身份证	441622	462X			否		农村特困	851				
40	廖育强	男	居民身份证	440922	1713			否		农村特困	947				
41	廖亚仁	男	居民身份证	440922	1713			农村低保对象	409	否					
42	廖亚强	男	居民身份证	440922	1759			农村低保对象	509	否					
43	廖香香	女	居民身份证	440922	1725			农村低保对象	318	否					
44	凌庚伟	男	居民身份证	440981	1716			农村低保对象	318	否					
45	凌运华	男	居民身份证	440922	1738			农村低保对象	318	否					
46	卢作龙	男	居民身份证	440282	5772			农村低保对象	474	否					
47	卢华英	女	居民身份证	440282	53746			农村低保对象	474	否					
48	卢和秀	女	居民身份证	440223	5420			农村低保对象	473	否					
49	卢华森	女	居民身份证	440282	53722			农村低保对象	474	否					
50	廖运建	男	居民身份证	440981	1753X			否		否					
51	廖运祥	男	居民身份证	440981	17612			否		否					
52	廖高洪	女	居民身份证	440981	17547			否		否					
53	冯青梅	女	居民身份证	440922	3527			否		否					
54	林建亮	男	居民身份证	440922	10834			农村低保对象	435	否					
55	廖利辉	男	居民身份证	440223	4911			农村低保对象	351	否					
56	廖财福	男	居民身份证	445381	2213X			农村低保对象	400	否					
57	廖耀波	男	居民身份证	44283	22116			农村低保对象	400	否					
58	王石勤	男	居民身份证	440223	20019			农村低保对象	482	否					
59	赖盛南	男	居民身份证	44252	31111			否		农村特困	851				
60	李德明	男	居民身份证	44252	22715			否		农村特困	851				

3、数据统计

数据统计工作的内容是根据用户工作要求, 临时从系统中统计各种数据, 并形成电子表格。根据 2019 年数据导出需求工作量评估, 预计 2020 年需导出各类统计数据 30 次以上, 每次所需工时约为 3 人天。

数据统计并无指定格式, 每次都需要根据用户实际要求, 进行数据处理, 形成相关统计报表, 统计数据项繁多, 数据统计复杂, 统计方式各异, 各种交叉比对, 以下列举用户

所需统计表样式:

2020年3月湛江市建档立卡贫困人口与民政救助对象比对情况																	
区县	扶贫建档建档立卡户数	扶贫建档建档立卡人数	已经纳入民政救助人数										其他		未纳入建档立卡低保和特困数		
			合计		城乡低保				城乡特困		困境儿童		其中:无身份证人数	剩余人数	农村低保对象未享受建档立卡	农村特困对象未享受建档立卡	农村特困对象未享受建档立卡
			人数	占比	其中:享受农村低保户数	其中:享受农村低保人数	其中:享受城市低保户数	其中:享受城市低保人数	其中:享受城市特困户数	其中:享受城市特困人数	其中:享受农村特困户数	其中:享受农村特困人数					

2020年3月全省建档立卡贫困人口与民政救助对象比对情况																	
区县	扶贫建档建档立卡户数	扶贫建档建档立卡人数	已经纳入民政救助人数										其他		未纳入建档立卡和特困数		
			合计		城乡低保				城乡特困		困境儿童		其中:无身份证人数	剩余人数	农村低保对象未享受建档立卡	农村特困对象未享受建档立卡	农村特困对象未享受建档立卡
			人数	占比	其中:享受农村低保户数	其中:享受农村低保人数	其中:享受城市低保户数	其中:享受城市低保人数	其中:享受城市特困户数	其中:享受城市特困人数	其中:享受农村特困户数	其中:享受农村特困人数					

2020年3月全省未脱贫建档立卡贫困人口与民政救助对象比对情况																				
区县	应纳入户数	应纳入人数	已纳入户数	已纳入人数	未纳入户数	未纳入人数	扶贫建档建档立卡户数	扶贫建档建档立卡人数	已经纳入民政救助人数										无身份证人数	剩余人数
									合计		城乡低保				农村特困		困境儿童			
									户数	占比	人数	占比	其中:享受农村低保户数	其中:享受农村低保人数	其中:享受城市低保户数	其中:享受城市低保人数	其中:享受农村特困户数	其中:享受农村特困人数		

社会救助补贴情况(最近发放)														
序号	姓名	证件类型	身份证号码	孤儿情况		低保情况		特困情况			残疾人情况			
				是否孤儿	孤儿补贴	是否低保(或是否享受无人抚养儿童)	低保类型	低保(或事实无人抚养儿童)补贴金额	是否属于特困人员	特困类型	特困补贴金额	是否残疾	重度残疾人护理补贴金额	困难残疾人生活补贴金额

广东省民政厅决战决胜脱贫攻坚考核指标表(社会救助方面)																													
科建强										韩建强					王健强														
低保、特困指标情况(5分)										特困供养人员照料护理情况(10分)										《广东省最低生活保障制度实施办法》配套制度落实情况(5分)					民政与扶贫数据比对情况(10分)				
是否已出台考核文件	低保最低标准(元/人月)		特困最低标准(元/人月)		特困人员总数	分散供养人数	其中:				集中供养人数	其中:				生活不能自理特困人员集中供养率(%)	已列入兜底的有集中供养需求的分散供养人数	其中:	出台地方实施办法日期	已纳入建档立卡特困的建档立卡贫困人口数(民政)		差异率(%)							
	城市	农村	城市	农村			完成评估人数	全自理人数	半失能人数	失能人数		已签订照料护理协议人数	签约率(%)	完成评估人数	全自理人数					半失能人数	失能人数	已纳入集中供养人数	未纳入集中供养人数	户数	人数	户数	人数		

地市	县/区	镇/街道	村/社区	分散供养人数	完成评估人数	全自理人数	半失能人数	失能人数	已签订照料护理协议人数	未满足16周岁人数	残疾人人数	60周岁以上人数
----	-----	------	------	--------	--------	-------	-------	------	-------------	-----------	-------	----------

地区	总计										有劳动力(人)					完全或部分丧失劳动力(人)					
	小计(人)	无身份证	享受民政领域保障情况(人)							小计(人)	享受民政领域保障情况(人)					小计(人)	享受民政领域保障情况(人)				
			合计	城镇低保	农村低保	城镇特困	农村特困	孤儿	事实无人儿童		未享受	城镇低保	农村低保	城镇特困	农村特困		孤儿	事实无人儿童	未享受	城镇低保	农村低保

地区	小计(人)	无身份证	合计	城镇低保	农村低保	城镇特困	农村特困	孤儿	事实无人儿童	未享受	小计(人)	城镇低保	农村低保	城镇特困	农村特困	孤儿	事实无人儿童	未享受	小计(人)	城镇低保	农村低保	城镇特困	农村特困	孤儿	事实无人儿童	未享受
----	-------	------	----	------	------	------	------	----	--------	-----	-------	------	------	------	------	----	--------	-----	-------	------	------	------	------	----	--------	-----

4、数据备份及恢复

数据备份及恢复服务,是指通过定时备份任务,定期备份系统数据资料,同时保障数据备份文件可恢复。

根据2019年数据备份及恢复工作量评估,预计2020年需所需工时约为0.5人月。

数据备份恢复服务的主要工作如下：

- 1) 建立数据库定时备份程序；
- 2) 定期巡检数据库备份程序运行情况；
- 3) 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态；
- 4) 当出现数据丢失或损坏时，及时进行数据恢复。

11.2 咨询使用服务

咨询使用服务包括使用咨询和问题处理 2 项工作。

1、使用咨询工作的内容是通过电话或 QQ 为各级用户解答系统使用过程中遇到的问题。

系统操作咨询主要指系统运营商提供客服人员专门接受并及时解决各级用户在使用系统过程中遇见的操作问题或疑惑，例如如何维护银行帐号、为什么复查变更列表中少人、如何在系统中完成调标、行政区划迁移功能怎么使用、高拍仪（含身份证读卡器）的使用问题等之类咨询。

对于具有代表意义的问题及其解决方案，客服人员将及时整理并更新到常见问题手册中，供其他用户查询和学习。

根据 2019 年度的使用咨询情况，估算 2020 年度的使用咨询所需工时约为 1.5 人月。

2、问题处理工作的内容是通过维护工具或数据库为各级用户处理业务办理过程中产生的错误数据。

问题处理主要指系统运营商客服人员或技术人员及时解决各级用户在使用系统过程中因操作错误或系统问题造成的错误数据，例如系统中曾经出现的重复调标导致大批量数据错误、网络过慢导致数据重复、行政区划迁移导致动态管理数据不准等，对于系统问题造成的错误数据。

对于具有代表意义的问题及其解决方案，客服人员将及时整理并更新到常见问题手册中，供其他用户查询和学习。

根据 2019 年度的问题处理情况，估算 2020 年度的问题处理所需工时约为 1.75 人月。

11.3 专项保障人员

提供 2 名现场驻场人员，在运维合同期间在用户现场驻场，专职处理广东省低保业务系统相关工作。

- (1) 协助用户开展应用系统的推广、检查、督促工作；
- (2) 协助用户开展与其他部门，如扶贫办、住建部门、电力部门等，与社会救助数据相关事项的沟通、对接、协调等工作；
- (3) 根据业务政策的调整或用户要求，随时对系统各项业务，包括城市低保、农村低保、特困人员救助供养、低收入、临时救助等业务的相关业务流程、救助标准、救助政策进行配置及调整；
- (4) 协助用户开展与民政部低保系统、省核对系统、粤省事平台的对接、沟通协调工作；
- (5) 协助用户开展对各地市业务系统使用需求的调研、需求整理和沟通工作，包括城市低保、农村低保、特困人员救助供养、低收入、临时救助等业务在使用过程中各地市提出的各种新需求；
- (6) 协助用户开展业务系统应用安全的评测、检查工作；
- (7) 配合用户提供有关社会救助的合理化建议和咨询工作；
- (8) 根据用户要求，不定期开展信息系统的运维及运营的汇报工作。

12、厅信息网运营服务

12.1 信息网内容运营

12.1.1 信息内容运营工作

- 1) 维护由建设方负责，服务承建方对项目建设方维护人员进行信息采编发操作培训并提供操作手册。
- 2) 服务承建方针对部分栏目或突发性紧急的信息进行信息发布的更新维护。

12.1.2 网站专题页面制作

围绕社会热点和广东省民政厅的工作安排，承建单位为广东省民政厅信息网制作不超过 10 个专题。根据专题策划方案，安排资深制作人员设计页面、制作模板和建设实施。

12.1.3 网站版面日常维护

对网站版面进行日常维护，包含栏目调整、模板调整等，同时根据省考评要求对网站进行优化。

(1) 图片制作工作及自定义页面的加工。包含对网站上的图片链接、标题图片、图片新闻、广告图片等进行加工、制作和修改。根据建设方提供好的设计页面，切割制作成平台标准模板。加工次数 ≤ 3 次。

(2) 网站框架（栏目）调整、布局调整工作。基于现有模板基础上，增设和删减栏目、频道；对栏目进行调整、合并；调整网页上已有版块的位置及展示效果等操作。

12.1.4 网站手机版的运营、优化

根据网站的考评要求，对信息网手机版进行栏目优化、页面设计与开发。确保手机版与信息网的数据同步更新。

12.1.5 数据备份及恢复

数据备份及恢复服务，是指通过定时备份任务，定期备份系统数据资料，同时保障数据备份文件可恢复。数据备份恢复服务的主要工作如下：

- 1) 建立数据库定时备份程序；

- 2) 定期巡检数据库备份程序运行情况;
- 3) 预演数据库备份文件是否可恢复只备份时的数据状态;
- 4) 当出现数据丢失或损坏时, 及时进行数据恢复。

12.1.6 网站问题整改

根据广东省政府网站季度抽查报告(4份)、和网站绩效评估报告(1份)结果中检查出的问题, 由服务方对暴露出的重要问题进行针对性整改修复, 包括错链死链修复、栏目补开、信息补充完善、数据调整等。

12.2 信息网监测检查服务

12.2.1 网站常态化监测

提供一年信息网日常监测服务, 包含通过系统监测平台+人工监测的方式, 对省民政厅信息网进行常态化监测。每季度进行一次全面检测检查, 并出具全面监测报告。1年共4次网站的监测检查(每季度监测一次)。

(1) 监测检查范围

日常监测主要监测站点:

广东省民政厅信息网(4400000053): <http://smzt.gd.gov.cn>;

广东省民政厅 微信公众号;

广东省民政厅 新浪微博。

(2) 监测检查频率

对广东省民政厅信息网实行7*24小时系统实时监测, 每季度出具一期监测报告, 监测检查期限内合计出具四期监测报告, 指出网站存在的问题。

(3) 监测检查指标

监测检查内容需完全覆盖《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》(国办秘函〔2019〕19号)

文件中的普查指标要求作为重要依据，并根据国家有关要求及时更新。

按照《政府网站与政务新媒体检查指标》要求指标分为三部分，第一部分为单项否决指标，适用于所有政府网站、政府系统的政务新媒体；第二部分为扣分指标，适用于所有政府网站、政府系统的政务新媒体；第三部分为加分指标，适用于政府门户网站。扣分指标分值为 100 分，加分指标分值为 30 分。如下图：



(4) 监测工具要求

服务方须利用先进的网站监测工具软件提供自动监测服务，并结合国家网站普查指标体系对广东省民政厅信息网进行预评估检查，以提升监测工作的效率和准确度。

具体要求如下：

- ① 与国办平台无缝对接，能够与全国政府网站普查监测系统实现无缝对接。
- ② 能对网站内容进行自动检测，及时发现网站不更新、栏目不更新等情况；
- ③ 系统支持多渠道监测预警，包含微信、短信、邮件；
- ④ 对于工具无法自动监测的指标，系统支持手工录入检测结果；能够自动生成监测报告。

(5) 监测服务内容

采用技术平台扫描与人工监测复核补充相结合的方式，对广东省民政厅信

信息网进行全面扫描监测和检查，并对自动监测数据进行人工核查，同时针对网站出具监测报告和整改意见。

①网站监测检查（4次，每季度监测一次）

采用技术平台扫描与人工监测复核补充相结合的方式，对全站网站进行全面扫描监测和检查，并对自动监测数据进行人工核查，同时针对网站出具监测报告和整改意见。

②网站问题复核确认与整改修复（4次，每季度一次）

针对自动化监测和人工监测过程中检查出的问题，由服务方组织人员进行复核确认，并经由业主方最终确认后，由服务方对暴露出的重要问题进行针对性整改修复，包括错链死链修复、栏目补开、信息补充完善、数据调整等。

（6） 整改指导

在网站自查整改阶段，由业务骨干和专业技术人员对本项目提出的网站整改业务咨询问题进行答疑和技术指导；对自动化监测和人工监测过程中检查出的问题，由服务方指导对检查出问题的栏目进行整改，包括错链死链修复、栏目补开、信息补充完善、数据调整等。具体网站整改技术指导工作主要包含以下内容：

- 对《网站监测报告》的解读和问题咨询答疑；
- 网站整改过程中的技术咨询与指导；
- 网站整改过程中的站群平台的技术配合与支持。

其他监测相关工作咨询、建议的答复与反馈工作。

（7） 成果交付

提交《广东省民政厅信息网日常监测报告》4份，每季度一期，以WORD文件、EXCEL文件等形式提供。

12.2.2 内容安全监测服务

提供一年内容安全监测服务，利用内容安全监测云平台可以实时对信息网及政务新媒体进行全天候24小时实时监测，检查信息泄密、隐私泄露、错敏信息、篡改监测等问题，扫描范围包含新增稿件和历史稿件，对错误内容进行及

时预警及通知，每个季度对监测问题进行统计并可出具报告。

(1) 监测范围

内容安全监测主要监测站点：

广东省民政厅信息网（4400000053）：<http://smzt.gd.gov.cn>；

广东省民政厅微信公众号；

广东省民政厅新浪微博。

(2) 监测指标

监测类型	主要监测指标	监测频率
信息泄密	(1) 军队番号泄露监测 (2) 涉密文件泄露监测 (3) 内部日常性信息泄露监测	全站历史稿件
隐私泄露	(1) 个人隐私监测 (2) 姓名监测（不能公开报道真实姓名的群体）	全站历史稿件
错敏信息	(1) 领导人姓名、职务和领导人排序错误监测 (2) 领导人负面词监测 (3) 涉及港澳台领土、主权类词监测 (4) 迷信邪教类词监测 (5) 法律法规类词监测 (6) 广告法违禁词监测 (7) 民族宗教类词监测 (8) 国际关系类词监测 (9) 不文明用语监测 (10) 黄赌毒类词监测 (11) 暴恐类词监测 (12) 常见错误词监测	全站历史稿件

监测类型	主要监测指标	监测频率
	(13) 政治类监测 (14) 语法性错误 (15) 落马官员	
篡改监测	(1) DNS 监测 (2) 首页篡改监测 (3) 敏感图片监测	首页
外链/暗链监测	(1) 异常外链监测 (2) 可信任外链监测 (3) 暗链监测	全站链接
其他问题	(1) 0Iframe 嵌入监测 (2) HTTP(S) 监测 (3) 域名使用期限监测	首页
自助功能	(1) 错敏自查 (2) 自定义词库 (3) 白名单链接	√

(3) 监测内容

全站内容安全监测服务是次开展扫描工作，扫描范围包含新增稿件和历史稿件，对网站内容做全站监测，并按照监测类型和问题分类出内容安全监测汇总报告。监测指标包含以下内容：

- 1) 信息泄密：军队番号泄露监测、涉密文件泄露监测、内部日常性信息泄露监测。
- 2) 隐私泄露：个人隐私监测、姓名监测（不能公开报道真实姓名的群体）。
- 3) 错敏信息：领导人姓名、职务和领导人排序错误监测、领导人负面词监测、涉及港澳台领土、主权类词监测、迷信邪教类词监测、法律法规类词监测、

广告法违禁词监测、民族宗教类词监测、国际关系类词监测、不文明用语监测、黄赌毒类词监测、暴恐类词监测、常见错误词监测、政治类监测、语法性错误、落马官员。

4) 篡改监测：DNS 监测、首页篡改监测、敏感图片监测、仿冒网站监测。

5) 外链/暗链监测：异常外链监测、可信任外链监测、暗链监测。

其他问题：Iframe 嵌入监测、HTTP(S) 监测、域名使用期限监测。

6) 成果交付

提交《广东省民政厅信息网全站内容安全监测报告》4 份，每季度一期，以 WORD 文件、EXCEL 文件等形式提供。

12.2.3 错情监测服务

提供一年信息网错情监测服务，定期对网站全部页面进行全文错别字、敏感词扫描，每月对网站最新发布的新闻稿件进行错别字筛查，并出具检查报告。

1 年共 12 次网站的监测检查（每月检查一次）。

1、服务内容

“网站文字安全监测服务”主要功能有：

- 定期对网站最新发布的新闻稿件进行错别字筛查。
- 定期对网站全部页面进行全文错别字扫描。
- 实时对领导信箱、留言板等政民互动栏目进行错别字监测。
- 支持网站群的错别字筛查，加强对下属分站进行内容监管。

2、服务工具

服务商需要利用网站错别字监测系统，结合系统中自带的错别字校验字库，高效准确的对广东省民政厅信息网所有发布的新闻进行错别字扫描监测，并且协助网站编辑及时的对页面中存在的错别字进行改正。

监测工具要求：

- (1) 系统集成海量词库，查找错别字高效准确。
- (2) 系统高频率对网站进行监测，错别字发现及时。
- (3) 系统定位准确，对发现的错别字进行高亮显示。

(4) 专业编辑逐条审核，错别字报送准确率 100%。

(5) 告警方式多样，支持邮件、微信、短信多种方式。

3、成果交付

提交《广东省民政厅信息网错情监测服务报告》12 份，每月度一期，以 WORD 文件、EXCEL 文件等形式提供。

12.2.4 网站预考评服务

1、考评服务内容

(1) 根据 2020 年广东省政府网站考评方案细则制作广东省民政厅考评报告模板。

(2) 按照考评指标细则要求逐一对比广东省民政厅网站客观情况打分。

(3) 汇总预考评总体情况并质检复核。

(4) 广东省政府网站考评前交付广东省民政厅信息网预考评报告两期。

2、成果交付

提交《广东省民政厅信息网预考评报告》2 份，于 2020 年广东省政府网站正式考评前两个月及前一个月提交，以 WORD 文件、EXCEL 文件等形式提供。

12.3 安全应急响应服务

12.3.1 安全应急响应范围

当民政厅出现网络中断、病毒爆发、黑客入侵等问题时，需第一时间派出网络专家协助民政厅工作人员排查网络故障、及时恢复。同时当互联网出现大面积病毒爆发时，协助安全防护。根据实际情况提供安全事件的溯源，漏洞分析，并提出加固建议。

12.3.2 安全应急基本工作流程

1、确定服务对象；

2、对服务对象进行现场预评估，确定安全事件类型；

- 3、确定服务内容和等级；
- 4、实施安全事件溯源，漏洞分析；
- 5、编制总结报告。

12.3.3 安全事件响应内容及指标

安全事件是指信息系统所在的网络或系统中的计算机或网络设备的硬件、软件、数据因非法攻击或病毒入侵等安全原因而遭到破坏、更改、泄漏造成系统不能正常运行，或已经发现的有可能造成上述现象的安全隐患。

如发生以下情况，可定义为安全事件：

- 非授权访问，通过入侵的方式进入到未被授权访问的网络中，而导致数据信息泄漏；
- 信息泄密，数据在传输中因数据被截取、篡改、分析等而造成信息的泄漏；
- 拒绝服务，正常用户不能正常访问服务器提供的相关服务；
- 系统性能严重下降，有不明的进程运行并占用大量的 CPU 处理时间；
- 在系统日志中发现非法登录者；
- 发现网络大面积爆发计算机病毒感染；
- 发现有人在不断强行尝试登录系统；
- 系统中出现不明的新用户账号；
- 管理员收到来自其它站点系统管理员的警告信，指出系统可能被威胁；
- 文件的访问权限被修改；
- 因安全漏洞导致的系统问题；
- 其它的入侵行为。

1、应急响应服务详情

入侵影响抑制：通过事件检测分析，提供抑制手段，降低入侵影响，协助快速恢复业务；

入侵威胁清除：排查攻击路径，恶意文件清除；

入侵原因分析：排查攻击路径，分析入侵事件原因；

加固建议指导：结合现有安全防御体系，指导用户进行安全加固，防止再次入侵。

2、服务响应时间与服务方式选择

远程服务：7*24 小时安全咨询服务，6*12 小时远程调试服务（远程调试服务时间为：8:30-20:30）。

现场服务：本地现场响应 2-4 个小时。

每一次事件处理完毕后提交《广东省民政厅信息安全应急响应报告》，要求分析和鉴定事件产生的原因，收集证据，记录处理过程，总结经验教训。

12.3.4 安全事件处置过程

1、突发安全事件或相关工作人员监控到可能会产生安全事件时，应该先初步判断安全事件的影响程度和等级，及时根据《应急预案》启动对应的应急响应处置程序。然后向我方通报安全事件的状况；

2、接报后根据安全事件等级安排响应时间和评估人员；

3、根据安全应急基本工作流程实施响应处置，对安全事件进行溯源、漏洞分析、提出加固建议；

4、向相关工作人员提交安全事件分析报告。

12.4 专项安全服务

专项安全服务是在日常信息安全服务的基础上，根据广东省民政厅某项具体安全需求而专门提供定制化的增值服务。例如，应上级信息安全主管单位要求进行的某项安全检查任务，在特殊时期或重大活动中提供的信息安全保障，进行信息安全和宣贯而组织的技术培训等工作。

专项安全服务一般具有针对性、专业性、时效性、计划性等特点，按要求提前制订服务方案并与客户确认后实施。

12.4.1 服务范围和次数

针对专项安全服务要求，按用户需要提供服务，例如重大节日，重大活动、重要特殊时期，为广东省民政厅提供技术支撑、提供 24 小时在线服务。一年至少 2 次。

12.4.2 服务内容及指标

● 服务内容

针对广东省民政厅具体专项安全服务要求，提前制订安全服务方案计划，经用户审批确认后，安排安全服务人员提供相应的服务。

1, 单次安全服务

单次安全服务包括：安全咨询、安全技术支持、安全检查、安全分析等，根据用户安全服务要求按次提供服务。具体由省民政厅提出安全服务需求，服务提供方制订安全服务方案计划，用户确认服务计划后由服务提供方安排人员到用户现场或远程提供服务，同时对服务过程和结果进行记录。

2, 重点保障服务

在重大会议及活动期间，需提供 24 小时在线服务，广东省民政厅一旦发生信息系统所在的网络或系统中的计算机或网络设备的硬件、软件、数据因非法攻击或病毒入侵等安全原因而遭到破坏、更改、泄漏造成系统不能正常运行的紧急安全事件，可通过电话、微信、邮箱、qq 等方式联系到安全实施人员，根据事件的安全等级，将提供远程处理和到场处理两种事件处理方式，进行快速响应。

3, 其他专项服务

其他专项服务根据用户要求，确认具体安全服务内容，制订服务方案计划，经用户确认后提供服务。

● 服务响应时间与服务方式

远程服务：7×24 小时安全咨询服务，6×12 小时远程调试服务（远程调试服务时间为：8:30-20:30）。

现场服务：服务人员按计划到客户现场，提供本地服务。

根据实际情况或相关工作人员要求提供《广东省民政厅安全支撑报告》，要求分析和鉴定事件产生的原因，收集证据，记录处理过程，总结经验教训。

包三：广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统电路租赁服务

服务内容

1 特殊基础设施服务

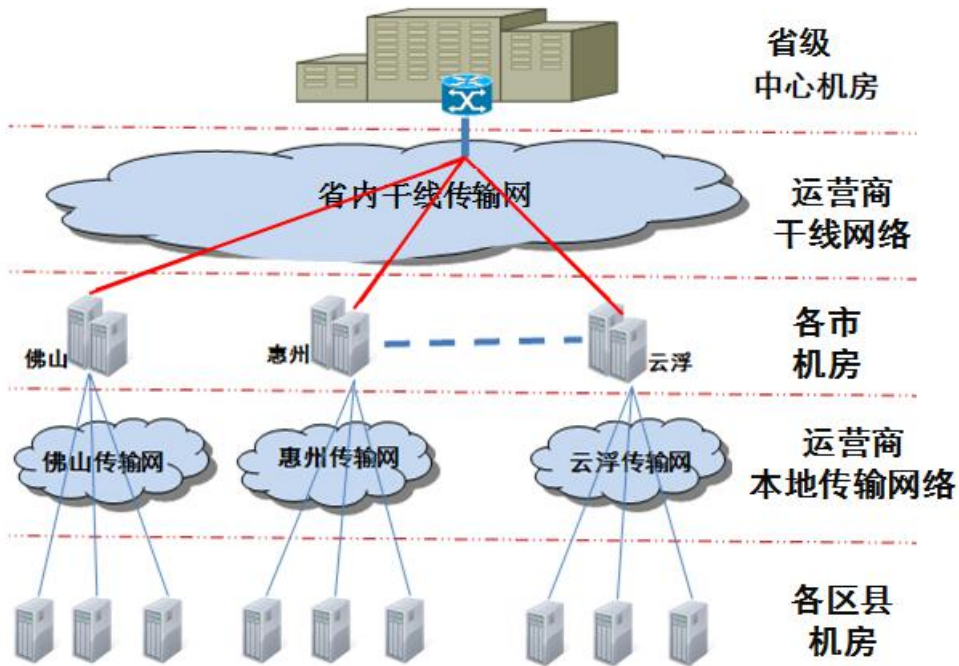
1.1 福彩视频会议系统电路租赁维护服务

2016 年-2017 年，广东省福利彩票发行中心建设完成覆盖全省福彩系统的视频会议系统，并建设一个连通省、市、县三级的纵向福彩系统专用网络。整个网络系统主要用于承载全省视频会系统数据传输、全省信息资源的传输、以及各福彩单位上联国家、下联地市、区县的纵向系统和跨部门的业务系统。随着信息化建设的推进，福彩专用网络的业务应用持续增长，统一的福彩专网在福彩系统信息化建设中发挥着越来越重要的作用。

广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统由本项目提供电路租赁维护服务。租赁维护服务主要是针对广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统 150 条 MSTP 电路运维服务。广东省福利彩票中心租用视频会议传输电路服务，其中各区县接入点到市中心、各市接入点到省中心的线路租用运营商的视频会议传输服务。由于业务对实时性和安全性要求高，在线路选型方面，考虑链路冗余和设备冗余措施、虚拟化技术、流量分析、QOS 流量调度、组播等属性的设置，租用运营商 MSTP 电路组网。

1.1.1 电路租赁服务

租用运营商 28 条 MSTP 电路，用于连接省、市、县三级视频会议网络设备，网络结构如下图所示。



现有租赁电路服务清单如下：

序号	线路起止单位		产品类型	线路带宽
	A 端接入单位	Z 端接入单位		
1	广东省福利彩票发行中心	汕尾市福利彩票发行中心	以太网专线	12M
2	广东省福利彩票发行中心	广东省第一救助安置中心	以太网专线	4M
3	广东省福利彩票发行中心	广东省第二救助安置中心	以太网专线	4M
4	广东省福利彩票发行中心	广东省少年儿童救助保护中心	以太网专线	4M
5	广东省福利彩票发行中心	广东省社会福利服务中心	以太网专线	4M
6	广东省福利彩票发行中心	广东省收养登记中心	以太网专线	4M
7	广东省福利彩票发行中心	广东省杨村社会福利院	以太网专线	4M
8	广东省福利彩票发行中心	广东省假肢康复中心	以太网专线	4M
9	广东省福利彩票发行中心	广东省福利彩票发行中心	以太网专线	4M
10	梅州市福利彩票发行中心	大埔县民政局	以太网专线	2M
11	梅州市福利彩票发行中心	丰顺县民政局	以太网专线	2M
12	梅州市福利彩票发行中心	五华县民政局	以太网专线	2M
13	潮州市福利彩票发行中心	湘桥区民政局	以太网专线	2M
14	潮州市福利彩票发行中心	潮安区民政局	以太网专线	2M
15	潮州市福利彩票发行中心	饶平县民政局	以太网专线	2M
16	阳江市福利彩票发行中心	江城区民政局	以太网专线	2M
17	阳江市福利彩票发行中心	阳东区民政局	以太网专线	2M
18	阳江市福利彩票发行中心	阳春市民政局	以太网专线	2M
19	阳江市福利彩票发行中心	阳西县民政局	以太网专线	2M
20	云浮市福利彩票发行中心	云城区民政局	以太网专线	2M
21	云浮市福利彩票发行中心	云安区民政局	以太网专线	2M
22	云浮市福利彩票发行中心	罗定市民政局	以太网专线	2M
23	云浮市福利彩票发行中心	新兴县民政局	以太网专线	2M

24	云浮市福利彩票发行中心	郁南县民政局	以太网专线	2M
25	汕尾市福利彩票发行中心	城区民政局	以太网专线	2M
26	汕尾市福利彩票发行中心	陆丰市民政局	以太网专线	2M
27	汕尾市福利彩票发行中心	海丰县民政局	以太网专线	2M
28	汕尾市福利彩票发行中心	陆河县民政局	以太网专线	2M

1.1.2 租用电路的维护服务

租用电路的维护由运营商负责，包括 7×24 小时热线电话、故障抢修、运维报告等服务。服务保障内容如下：

①全年电路平均可用率达到 99.9%。

注：可用率为每条电路正常运行时间（包括有计划的割接）与全年时间的比值。所有电路的可用率取平均值即为电路平均可用率。

②平均电路故障修复时限不超过 4 小时。

1.1.2.1 日常维护

(1) 拥有专业的维护支撑人员，可以提供 7×24 小时的维护要求，向用户提供稳定的网络运行质量和及时的信息反馈。

(2) 拥有专业的技术分析人员，可以指导并且帮助用户提升网络服务品质。

(3) 拥有稳定的支持队伍，定期巡检，及时发现隐患，做好预防措施，减少线路故障。

1.1.2.2 用户机房巡检、回访

1.1.2.2.1 巡检、回访工作内容

(1) 设备及机房检查

➤ 在约定的时间内对用户机房巡检后，应该对机房设备情况进行登记记录并提出改进建议；

➤ 检查、测试用户端设备、上联机房设备运行情况；检查用户机房温湿度、接地电阻、电源情况；

➤ 检查用户端布线情况，检查到上联机房传输线路跳线情况，规范设备

线缆标签的粘贴；

- 根据用户机房现场布线情况，为用户提出线缆整理或整治方案；
- 现场核对电路资料，检查现场电路连接情况与台帐是否一致。

(2) 向用户提供运行情况

➤ 用户需要时可向介绍网络运行情况。主要包括可以提供的网络运行指标、障碍处理情况等。

(3) 听取用户反馈

➤ 详细了解用户自有网络组网情况或主要通信需求，为与用户保持持久合作关系奠定基础；

➤ 了解用户网络运行情况。关注用户反馈的电路运行质量状况，包括电路故障率，近期是否出现不可用、闪断等异常情况；

➤ 了解用户的最新人员结构变化，包括运维技术线的关系矩阵，涉及用户技术人员、决策人员变动情况；

- 听取用户对工作的意见、建议，并及时反馈给客户经理。

1.1.2.2.2 巡检、回访实施步骤

为做好巡检服务，及时从多方面关注用户感受，在巡检安排中，要注意充分发挥相关人员的作用。为提高回访效率，分公司应当制定月度回访计划表，按片区组织用户进行回访工作。

每月末制定和组织下月机房巡检计划；巡检计划应包括计划巡检的用户清单、巡检地点、巡检人员、计划巡检时间等内容，并将此巡检计划通报给用户业务部门及相关客户经理。

巡检、回访后的问题跟进及整改

(1) 巡检完成后收集、汇总《大客户机房巡检表》、《集团客户回访记录》，就巡检中发现的及客户反映的非技术类问题应及时通知对应的客户经理，并协调相关部门给予解决；网络经理实时了解相关进度并定期通报客户；

(2) 巡检中发现现场电路连接与台帐资料不符的，需与相关业务部门核实后，确认相关信息，及时更新用户电路资料并通知相关电路台帐管理人员；对巡检、回访情况进行分析、总结。

1.2.3 故障申告

运营商提供每天 24 小时，一年 365 日全天候技术支撑响应，提供最及时的故障响应，7×24 小时一站式故障申告受理服务，同时提供技术业务咨询服务。

第三章 供应商须知

第一节 定义

1. 采购人：广东省民政厅
2. 采购代理机构：广东华鑫招标采购有限公司
3. 供应商：响应本次采购、参加竞争的法人、其他组织或自然人。
4. 服务：是指除货物和工程以外的其他采购对象。
5. 评审委员会（磋商小组）：依法组建负责本次项目评审工作的临时性组织。
6. 实质性响应：是指符合磋商文件的实质性要求、条款等。
7. 书面形式：书面形式是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。
8. 磋商保证金：指供应商按照磋商文件规定向采购代理机构或采购人提交的款项。采购代理机构或者采购人因供应商的行为而蒙受损失时，采购代理机构和采购人可根据规定予以没收的款项。
9. 响应文件：本磋商文件中的响应文件有广义与狭义之分。

广义的包含（1）首次报价函（2）响应文件正本（3）响应文件副本（4）响应文件的电子文档：响应文件的 PDF 格式文件一份，封面须有供应商单位公章，无病毒，不加密，不压缩，以 U 盘形式递交。

狭义的标注正本、副本。

10. 中小企业（含中型、小型、微型企业）：

（1）按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）第二条规定，中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）应当同时符合以下条件：

①符合中小企业划分标准；

②提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

(2) 中小企业划分标准以《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准为准。

11. 残疾人福利性单位：是指符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定的企业。

12. 监狱企业：是指符合《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）文件规定的企业。

第二节 磋商文件澄清、修改与答疑

一. 磋商文件的组成

磋商文件由以下内容及文件组成：

1. 竞争性磋商公告
2. 采购需求
3. 供应商须知
4. 响应文件的编制
5. 开启、评审
6. 成交和合同
7. 响应文件格式
8. 拟签订的合同文本
9. 在采购过程中由采购代理机构发出的更正公告，磋商文件澄清、修改与答疑等书面文件。

二. 磋商文件澄清与修改

1. 提交响应文件截止之日前，采购人或者采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

2. 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足 5 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

3. 供应商在收到澄清和修改文件后，应以书面形式向采购代理机构确认，如 24 小时内无书面回函则被视为同意确认澄清、修改的内容。

4. 如更正公告有重新发布磋商文件的，供应商应根据最新发布的磋商文件

制作响应文件。

5. 供应商在规定的时间内未对磋商文件澄清或提出疑问的，采购代理机构将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

三. 磋商文件疑问

1. 供应商对磋商文件如有疑问，应以书面形式在响应文件提交截止时间 5 日之前通知到采购代理机构，采购代理机构将以书面形式予以答复。
2. 本项目不举行集中答疑会。

第三节 供应商响应说明

一、合格供应商及其证明文件和评价文件

供应商必须符合“竞争性磋商公告”中的资格要求，并在响应文件中提交其满足合格供应商条件的资格证明文件，这些文件的任何缺漏，都会导致响应无效。

(结合磋商文件“竞争性磋商公告”及资格审查要求，按照《供应商资格审查表》对应检查项自查)

二、合格的货物和服务

1. 供应商提供的所有服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业现行的标准及采购需求。

2. 采购人有权拒收任何不合格的货物和服务，由此产生的费用及相关后果均由供应商自行承担。

3. 供应商应承诺本项目所提供的货物、服务依法拥有专利权、商标权或其他知识产权等；如果没有则须在报价中体现合法获取该知识产权的相关费用，并在响应文件中附有相关证明文件；如因第三方提出其侵权诉讼，则一切法律责任由供应商承担。

三、响应有效期

1. 响应文件应在提交截止之日起的 60 日内保持有效。响应有效期比规定期限短的将被视为非响应性而予以拒绝。

2. 在特殊情况下，原有响应有效期截止日之前，采购代理机构可征求供应商同意延长有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。供应商可以拒绝上述要求而其磋商保证金不被没收；接受响应有效期延长的供应商将不会被要求和允许修正其响应文件，而只会要求其相应地延长其磋商保证金的有效期。在这种情况下，磋商保证金的退还和没收的规定将在延长的有效期内继续有效。

四、磋商

参加磋商的供应商须为法定代表人（负责人）或其授权代表，并提供身份证明文件以供核实。

授权代表与响应文件不一致的，须提供法定代表人（负责人）证明书及其授权委托书。

五、承诺

供应商须承诺所提交的资料和数据是真实有效的，否则所引发的责任由供应商自行承担。

六、纪律与保密事项

1. 供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

2. 获得本磋商文件者，不得将磋商文件用作本次采购以外的任何用途。若有要求，开启后，供应商应归还磋商文件中的保密文件和资料。

3. 由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于其所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开启结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

七、磋商保证金

1. 供应商应向采购代理机构缴纳磋商保证金，并作为其响应的一部分。

2. 磋商保证金如下表：

包组号	包组内容	磋商保证金 金额（人民币/元）
包一	广东省 12349 民政服务热线外包服务	13956
包二	系统业务运营服务	46616
包三	广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统电路租赁服务	3600

3. 磋商保证金必须以供应商公司银行账户转账或电汇形式缴纳。

(1) 磋商保证金账户为：

收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司广州珠江新城支行

账 号：1209-0563-6310-201

保证金专线：020-87301313

(2) 磋商保证金缴纳时间：自磋商公告发出之日起，至开启时间为止。（以磋商保证金到账时间为准）

(3) 保证金转账底单请传真至采购代理机构（020—87302980）或发送电子版至项目联系人邮箱（cs@gdhuaxin.cn），并注明项目编号及所响应包号。

4. 磋商保证金用于保护采购人和采购代理机构免受因供应商的行为而引起的风险。采购人或采购代理机构在因供应商的行为而受到损害时，将依法没收其磋商保证金。

5. 未按规定缴纳磋商保证金的响应文件，将被视为非响应性而予以拒绝接收。

6. 有下列情况之一的，供应商的磋商保证金将会被没收。情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 供应商在参与磋商活动期间，违反有关法律法规规定的；

(2) 供应商在提交最后报价后，撤回其响应文件的；

(3) 供应商在收到《成交通知书》后，未在磋商文件规定期限内签订采购合同的【特殊情况除外】；

(4) 成交供应商将成交项目转让给他人，或者在响应文件中未明确，且未经采购人同意，将成交项目分包给他人的。

7. 供应商在成交后未按磋商文件规定缴纳招标代理服务费的，磋商保证金转为招标代理服务费，不足部分，采购代理机构保留依法追讨权利。

八、响应费用

供应商应承担本次项目的响应相关费用，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

九、招标代理服务费

1. 在领取《成交通知书》前，成交供应商须按规定及时向采购代理机构缴纳招标代理服务费，

- (1) 招标代理服务费应包含在磋商报价中，不单列。
- (2) 招标代理服务费以供应商公司银行账户转账或现金的形式一次性支付。

2. 招标代理服务费：参照计价格【2002】1980号、发改办价格【2003】857号、发改价格【2011】534号、发改价格【2015】299号文规定，向成交供应商收取中标服务费，不足一万的，按一万收取，专家费另按实收费。

第四节 响应文件封装与提交

一、响应文件的组成

1. 提交的响应文件由以下文件组成：
 - (1) 首次报价函
 - (2) 响应文件正本
 - (3) 响应文件副本
 - (4) 响应文件的电子文档 1 份（以 U 盘形式）
2. 响应文件必须装订成册。对因未装订成册而造成的损坏、丢失，采购代理机构不承担任何责任。
3. 响应文件正本、副本
 - (1) 响应文件一式 4 份（正本 1 份，副本 3 份）
 - (2) 每份响应文件必须在封面上清楚地标明“正本”或“副本”。
 - (3) 响应文件的正本按磋商文件中已明示需要盖章、签名处，均必须盖章及由供应商法定代表人（负责人）或其授权代表签名；
响应文件正本逐页加盖公章，响应文件副本可以是正本的复印本。
 - (4) 响应文件正本、副本、电子文档的内容应一致，如果正本与副本或电子文档不符，以正本为准。
4. 响应文件如有任何修改，必须在修改处签名或加盖公章才生效，其修改必须清晰。

二、响应文件的封装

（一）响应文件封装要求

1. 供应商所有响应文件必须密封提交，**封口处应加盖供应商公章**。
2. 响应文件封装：供应商应将**首次报价函、响应文件正本和所有的**

副本分别包装密封。

3. 响应文件封袋标识：响应文件封袋应标明以下内容：

<h1>响应文件</h1>	
<input type="checkbox"/> 正本	
<input type="checkbox"/> 副本	
<input type="checkbox"/> 首次报价函	
项目名称：	
项目编号：	
包 号：	
供 应 商：	_____（名称并加盖公章）
联 系 人：	_____
联系电话：	_____
联系地址：	_____

（二） 响应文件封装内容

1. 首次报价函：开启会上使用，需单独密封，内装：

（1）《首次报价一览表》（原件，格式要求详见 附件一“响应文件格式”
【格式 13】）

（2）《退保证金说明函》（原件，格式要求详见 附件一“响应文件格式”
【格式 7】）【仅作退保证金时用】

2. 响应文件正本：包装密封（含响应文件的电子文档）

3. 响应文件副本：包装密封

（三） 供应商对磋商文件中多个包组进行响应的，其响应文件的编制应按每个包组的要求分别装订和封装。

三、响应文件的提交

1. 提交响应文件时间:2020年10月10日15:00至2020年10月10日15:30(北京时间)。
2. 提交响应文件截止时间及开启时间:2020年10月10日15:30(北京时间),逾期不予接收。
3. 响应文件提交地点及开启地点:广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼广东华鑫招标采购有限公司。
4. 所有响应文件应在规定的提交时间送达提交地点,任何迟于提交截止时间的响应文件为无效响应文件,将被拒绝接收。
5. 电报、电话、电子邮件、传真形式的响应文件概不接收。
6. 任何撤回的响应文件将被原封退回供应商。

四、响应文件的修改与撤回

1. 供应商在提交响应文件截止时间前,可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回,并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照磋商文件要求签署、盖章、密封后,作为响应文件的组成部分;补充、修改的内容与响应文件不一致的,以补充、修改的内容为准。
2. 从提交响应文件截止时间至响应有效期期间,供应商不得对响应文件补充、修改(包括但不限于密封、补盖公章、签字等),否则视为无效响应,其磋商保证金也将按规定予以没收。
磋商小组要求的除外。
3. 从提交最后报价至响应有效期期间,供应商不得撤回其响应文件,否则其磋商保证金将按规定予以没收。
4. 供应商所提交的响应文件在评审结束后,无论成交与否都不退还。

第五节 询问、质疑与投诉

一、供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问。

二、供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，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，以书面形式向采购代理机构提出质疑。

供应商应知其权益受到损害之日，是指：

(一)对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

(二)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(三)对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

三、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

1. 潜在供应商已依法获取可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。

2. 供应商可以委托代理人进行质疑。其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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（负责人）、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

代理人提出质疑，应当提交供应商签署的授权委托书。

四、在法定质疑期内，供应商质疑时：

1. 必须以书面形式向采购代理机构提交质疑文件原件，逾期不予接收。供应商以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。

2. 针对同一采购程序环节的质疑在法定质疑期内须一次性提出。

五、质疑文件包括下列内容：

1. 质疑函（原件，详见 本节九“**质疑函格式**”）；

质疑函内容不得含有虚假、恶意成分。依据“谁主张谁举证”的原则，质疑者提供的质疑函内容：应包括具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料、明确的请求、供应商名称及地址、授权代表人姓名及其联系电话、质疑日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应

当由法定代表人（负责人）、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2. 供应商为自然人的，应附身份证明文件。

供应商为法人的，应附法定代表人（负责人）证明书或法定代表人（负责人）授权委托书、加盖公章的身份证明复印件。

提供法定代表人（负责人）授权委托书的，需附法定代表人（负责人）证明书。（应载明委托代理的具体权限、事项）

六、采购代理机构自受理书面质疑文件之日起，在法律法规规定的七个工作日内作出答复，答复的内容不涉及法律法规规定应保密的事项及商业秘密。

七、对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。

八、询问与质疑与投诉联系方式

名 称：广东华鑫招标采购有限公司

地 址：广州市越秀区广州大道中 307 号富力东山新天地 36 楼

电 话：020-87303028

传 真：020-87302980

九、质疑函格式见后页（可根据质疑内容增加或删减）

质 疑 函

广东华鑫招标采购有限公司：

我公司依法参与了于____年__月__日组织的政府采购活动。根据《政府采购法》和《政府采购供应商投诉处理办法》等规定，我认为 （采购项目名称）（采购项目编号：_____）的采购活动中，（磋商文件/采购过程/成交结果） 损害了我公司权益，特提出质疑。

一、我认为项目的（磋商文件/采购过程/成交结果）损害了我司权益，具体事项如下（每个质疑事项应有与之相对应的证据予以支持。质疑事项属于涉密的，应提供信息来源或有效证据）：

质疑磋商文件

1. 质疑内容磋商文件__页，内容“_____”
损害了我公司权益，

事实依据：_____（证据见附件第__页）

法律依据：

我方请求磋商文件做如下修改：

我方对磋商文件其他内容无质疑。

质疑采购过程

1. 于__年__月__日，在_____进行的（接收响应文件（样品）、开启）过程，发生损害了我公司权益的事项，

事实依据：_____（证据见附件第__页）

法律依据：

我方请求：

我方对其他采购过程无质疑。

质疑采购结果

1. 于__年__月__日公布的成交结果，发生损害了我公司权益的事项，

事实依据：_____（证据见附件第__页）

法律依据：

我方请求：

我方对成交结果公告其他内容无质疑。

二、为维护我公司的合法权益，现要求贵方就上述质疑事项依照政府采购有关规定在限期内作出回复。

法定代表人（负责人）或授权代表人（签字或盖章）：

质疑供应商（公章）：_____

项目联系人：_____

地 址：_____

电话（手机/座机）：_____

电子邮箱：_____

年 月 日

【说明】

1. 每个质疑事项应有与之相对应的证据予以支持。质疑事项属于涉密的，应提供信息来源或有效证据；

2. 供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料；

3. 依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十三条，供应商捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止1至3年内参加政府采购活动)。

4. 质疑函应当署名并加盖公章。

不按上述要求拟写的质疑函，将作无效质疑处理。

第四章 响应文件的编制

第一节 响应文件编制说明

一、响应语言及计量单位

1. 供应商提交的响应文件及有关响应的所有往来函电均应使用中文简体。供应商提供的支持文件和印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文简体翻译本，在解释响应文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

2. 除非磋商文件中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购代理机构的所有往来文件中的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位或国际公制单位。

二、响应文件编制要求

1. 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按法律法规和磋商文件规定及要求的内容和格式编制响应文件。

(1) 供应商应完整、真实、准确的填写磋商文件中响应文件格式要求的所有填写内容，且对响应文件所提供的全部资料的真实性、合法性承担法律责任，并无条件接受采购人、采购代理机构及政府采购监督管理部门认为有必要进行资料核实的要求。

(2) 如果因为供应商响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由供应商承担。

2. 响应文件每页应有页码（插页除外），除要有明显的目录外，还要有《资格审查文件导读表》《符合性审查文件导读表》、《详细评审导读表》（详见附件一“响应文件格式”）。

第二节 响应文件编制内容

响应文件应按本磋商文件附件一“响应文件格式”进行编制（各部分所包含的文件内容可根据实际情况自行调整），且应包含本节一——七内容：封面、目录、导读表、资格审查及其他文件、商务部分、服务部分、最后报价。

具体格式及要求如下：

一、封面【格式1】

二、目录【自行编制】

三、导读表【格式2】

1. 供应商资格审查文件导读表
2. 响应文件符合性审查文件导读表
3. 详细评审导读表

四、第一部分：资格审查及其他文件

（一）资格审查文件按以下要求提供。

1. 法定代表人（负责人）证明书及法定代表人（负责人）授权委托书（含法定代表人（负责人）及其授权代表身份证复印件）：按【格式3、格式4】填写，不得修改；

2. 响应资格及文件声明函：按【格式5】填写，不得修改；

3. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件的供应商，提供以下加盖公章的证明文件：

①提供在中华人民共和国境内注册的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、分支机构可直接参与投标、如非“多证合一”证照，同时提供组织机构代码证和税务登记证复印件；如响应人为自然人的需提供自然人身份证明；

②提供 2018 年或 2019 年的年度财务状况报告复印件，或 2020 年至今任意 1 个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件；

③提供 2020 年至今任意一个月的依法缴纳税收的证明（纳税凭证）复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税；

④提供 2020 年至今任意一个月的依法缴纳社会保险的证明（缴费凭证）复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金；

⑤提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；

⑥提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

4. 在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）“信用信息”、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”查询情况证明：供应商没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、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》第二十二条资格条件的供应商。

以“磋商公告”发出之日起，两个网站的信用记录查询结果打印页并加盖公章。

如查询结果显示“没查到您要的信息”，视为没有上述三类不良信用记录。

5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动的书面声明；

6. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动的书面声明；

7. 磋商保证金：缴纳凭证复印件，加盖公章。

（二） 其他文件

1. 响应函：按【格式 6】填写，不得修改；

2. 退保证金说明函：按【格式 7】填写，不得修改；

3. 招标代理服务费支付承诺书：按【格式 8】填写，不得修改。

五、第二部分：商务部分

1. 供应商基本情况说明：按【格式9】要求编制；
2. 同类项目业绩情况一览表：按【格式10】要求填写，不得修改；
3. 供应商按照商务评分要求提供的有能力履行合同的信誉及其他证明文件；
4. 供应商认为需要提供的其它说明和商务资料。

六、第三部分：服务部分

1. 采购需求响应：根据“采购需求”要求，按照【格式11-1、11-2】填写；

如响应人对招标文件的要求不能完全响应，应在响应文件中清楚地注明。响应人响应的内容与招标文件的要求有偏离时，无论这种偏离是否有利于采购人，响应人都应按【格式11-1、11-2】如实填写。

2. 拟任执行管理及技术人员一览表（如有）：按照【格式12】编制；
3. 供应商按照服务评分要求提供服务方案等，【格式自拟】；
4. 供应商认为需要提供的其它说明和资料。

七、第四部分：磋商首次报价

1. 供应商应按本磋商文件附件响应文件格式要求填写首次报价文件：包括：

- (1) 首次报价一览表：按照【格式13】填写，不得修改；
- (2) 分项报价表（如有）：按照【格式14】填写，不得修改；（或【格式自拟】）（根据项目实际情况确定）；
- (3) 中小企业服务报价表（如有）：按照【格式15】填写，不得修改；
- (4) 中小企业声明函（如有）：按照【格式16】填写，不得修改；
- (5) 残疾人福利性单位声明函（如有）：按照【格式17】填写，不得修改，并对声明的真实性负责。《残疾人福利性单位声明函》随成交结果同时公告，接受社会监督，如与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款

的规定追究法律责任。

(6) 监狱企业的证明文件(如有)：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，【格式自拟】。

2. 供应商只允许唯一固定报价，对磋商报价具有选择性的响应文件将视为响应无效。

3. 供应商服务的报价，是指完成《采购需求》所要求提供的服务一切费用，包括但不限于人工费、交通费、住宿费、管理费、设备与材料费、税费等费用。

4. 设备与材料费应包含设备与材料(含相关配件、附件、安装材料等)价格、运送设备与材料到采购人指定地点费用(包括但不限于运输、保险、装卸等费用)、仓储费、安装调试费、伴随服务费(包括但不限于人员培训费、技术使用及技术指导费)、售后服务费、税费等费用；除此之外，供应商不得再向采购人收取任何费用。

5. 供应商漏报的费用，视为此项费用已隐含在报价中，成交后不得再向采购人收取任何费用。

6. 供应商应以人民币为单位填报所有报价，合同实施时亦以人民币支付。

7. 本项目磋商总价报价设最高限价，具体见下表。

包号	包组内容	最高限价 (人民币/万元)
包一	广东省 12349 民政服务热线外包服务	69.78
包二	系统业务运营服务	233.08
包三	广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统电路租赁服务	18

8. 供应商的磋商报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

第三节 磋商阶段的响应文件

一、最后报价

供应商在规定时间内，根据磋商小组要求及磋商情况，在提供的《最后报价表》中填写最后报价及相关内容，统一密封提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

磋商过程中对采购需求（包括规格、数量和服务等涉及价格变动因素）没有作出改变的，供应商的最后报价不得高于其前次报价；若供应商最后报价高于其前次报价的，由磋商小组根据实际情况处理。

二、对磋商文件变动的响应（如有）

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人（负责人）授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

第五章 开启、评审

第一节 开启

一、取消采购活动的权利

采购人经过法定程序，有权在发出成交公告之前取消本次采购活动，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

二、响应文件的接收

供应商应当在磋商文件要求提交响应文件的截止时间前，将响应文件密封送达响应文件提交地点。响应文件有以下情况的将被拒收：

1. 逾期送达的；
2. 未按照磋商文件要求密封的，包括：
 - (1) 未密封或密封不完整；
 - (2) 未盖公章或公章不清晰，无法辨认出供应商名称。
3. 未按照磋商文件要求，按时及足额缴纳磋商保证金的。

三、开启

(一) 本次采购按本磋商文件《竞争性磋商公告》规定的时间和地点进行开启。

(二) 参加开启会的供应商须为法定代表人（负责人）或其授权代表，并提供法定代表人（负责人）证明书或其授权委托书及身份证明文件供核实；提供法定代表人（负责人）授权委托书的，需附法定代表人（负责人）证明书；如购买磋商文件时提供的法定代表人（负责人）证明书或其授权委托书已按招标文件要求格式填写的，且为同一人参加开启会的，则只需提供身份证明文件

供核实。

供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

（三）开启会由采购代理机构组织并主持，邀请采购人、供应商参加。

1. 响应文件密封完好性检查

在提交响应文件截止时间后，由采购人委派监督人及（或）经办人、各供应商（或代表）在开启现场共同查验响应文件的密封情况。

2. 宣布

响应文件密封完好确认无误后，由采购代理机构工作人员根据签到顺序表，对响应文件进行当众拆封，宣布供应商名称、报价和磋商文件规定的需要宣布的其他内容（不涉及商业秘密的相关内容）。

3. 宣布的同时，采购代理机构现场记录人员进行开启记录，并打印出纸质文件给采购人委派监督人和（或）经办人、各供应商、宣布人、记录人，对宣布内容进行签名确认。

4. 供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。

四、 响应文件提交时间截止时，如供应商满足三家及以上的，正常开启，开启时均当众予以拆封、宣布。若不足三家的，不再进行开启，并将响应文件原封退还给供应商，供应商须进行签收。

但政府购买服务项目（含政府和社会合作资本），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）有 2 家的，采购活动可以继续进
行。

第二节 评审

一. 磋商小组

(一) 本次评审将依法组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。评审专家从依法建立的评审专家库中，通过随机方式抽取。

(二) 磋商小组负责具体评审事务，并独立履行下列职责：

1. 审查供应商的资格
2. 审查、评价响应文件是否符合磋商文件的商务、服务等实质性要求；
3. 要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
4. 与供应商进行磋商；
5. 对响应文件进行比较和评价；
6. 确定成交候选人名单，以及根据采购人委托直接确定成交人；
7. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为。

(三) 评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：

1. 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；
2. 与供应商的法定代表人（负责人）或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系，或与参加该采购项目的供应商发生过法律纠纷；
3. 任职单位与采购人或参加该采购项目供应商存在行政隶属关系；
4. 曾经参加过该采购项目的进口产品或采购文件、采购需求、采购方式的论证和咨询服务工作；
5. 同一单位的评审专家在同一项目评审委员会成员中超过一名；
6. 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

(四) 磋商小组及其成员不得有下列行为：

1. 确定参与评审至评审结束前私自接触供应商；
2. 违反纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；
3. 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
4. 在评审过程中擅离职守，影响评审程序正常进行的；
5. 记录、复制或者带走任何磋商资料；
6. 其他不遵守评审纪律的行为。

磋商小组成员有前款第 1 至 4 项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

二、评审原则

评审工作应依据国家和地方有关法律法规及磋商文件规定，遵循“公开、公平、公正、择优、信用”的原则进行。

1. 磋商小组应当严格遵守评审工作纪律,按照客观、公正、审慎的原则,根据磋商文件规定的评审程序、方法和标准进行集中磋商、独立评审。任何单位和个人不得非法干预或者影响磋商过程和结果。

2. 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会；

3. 磋商完毕后，磋商小组根据供应商最后报价及磋商文件，进行商务、服及价格评估，综合比较与评价。

4. 磋商小组判断响应文件的有效性、完整性和响应程度，仅依据供应商所递交一切文件的真实表述，不受与本项目无直接关联的外部信息、传言以及网上探讨性文章而影响自身的专业判断。

5. 对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当以书面形式（由磋商小组签字确认后）要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由法定代表人（负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人（负责人）授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

6. 磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

三、评审工作程序

评审工作按以下程序进行：

1. 供应商资格审查；
2. 响应文件符合性审查；
3. 供应商澄清、说明或者更正（如有）；
4. 磋商；
5. 供应商提交最后报价；
6. 评审——比较与评价、推荐成交候选供应商名单。

通过资格审查与符合性审查的供应商及响应文件才能进入磋商及详细的评审；详细评审分为商务评审、服务评审、价格评审，对各供应商的响应文件进行全面的比较与评价。

四、评审方法

本次评审采用综合评分法，各分值权重分配见下表：

包组一：

内容	商务部分	服务部分	价格部分
权重	45%	45%	10%
分值	45 分	45 分	10 分

包组二、包组三：

内容	商务部分	服务部分	价格部分
权重	40%	50%	10%
分值	40 分	50 分	10 分

第三节 评审标准

一、供应商资格与响应文件符合性审查

(一) **资格审查：**磋商小组依据磋商文件的资格要求，对供应商提交的资格证明材料进行审查【详见评审标准之一《供应商资格审查表》】

(二) **符合性审查：**磋商小组依据磋商文件的规定，从响应文件文件的有效性、完整性和对磋商文件的★条款响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求做出响应【详见评审标准之二《响应文件符合性审查表》】。

(三) **响应无效：**响应无效情形详见《供应商资格审查表》及《响应文件符合性审查表》所列内容。

二、磋商

1. **磋商顺序：**按照供应商随机抽取的顺序，逐一与通过资格与符合性审查合格的供应商分别就服务、商务和价格进行相同轮次磋商。在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商资料、报价和其他信息。

2. **磋商形式：**本次磋商采用一轮或多轮磋商形式进行。

3. **磋商内容：**根据磋商小组的要求。

4. 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

5. **磋商记录及最后报价：**磋商小组须做好磋商记录。磋商结束后，依据磋商记录、磋商文件列明的采购标的的技术和服务要求，要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”情形的，提交最后报价的供应商

可以为 2 家。

政府购买服务项目（含政府和社会合作资本），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）有 2 家的，采购活动可以继续进行的。

三、详细评审

详细评审是对响应文件中商务、服务和报价进行比较与评价。

（一）商务评审：对磋商文件中商务要求的响应程度、销售业绩、财务状况等因素进行评审和比较，并量化打分。统计商务得分是取各磋商小组的商务得分的算术平均值作为该供应商的商务得分。【详见评审标准之三《商务评分表》】。

所有磋商小组所评各项的评分及算术平均按四舍五入原则精确到小数点后二位，再汇总得出的该供应商的商务得分按四舍五入原则精确到小数点后二位。

（二）服务评审：对磋商文件中各项服务要求的响应程度、产品质量综合评价等因素进行评审和比较，并量化打分。统计服务得分是取各磋商小组的服务得分的算术平均值作为该供应商的服务得分。【详见评审标准之四《服务评分表》】。

所有磋商小组所评各项的评分及算术平均按四舍五入原则精确到小数点后二位，再汇总得出该供应商的服务得分按四舍五入原则精确到小数点后二位。

（三）价格评审

1. 评审价：评审价为各供应商价格评审的唯一评审依据，各供应商的评审价为最后报价经过修正和扣除后的价格。

磋商过程中对采购需求（包括规格、数量和服务等涉及价格变动因素）没有作出改变的，供应商的最后报价不得高于其前次报价；若供应商最后报价高于其前次报价的，由磋商小组根据实际情况处理。

成交后，如最后报价有按 2. ①~④修正，则修正后的最后报价为成交价；如无按 2. ①~④修正，则最后报价为成交价。

2. 最后报价的修正

最后报价出现不一致的，按照下列规定修正；同时出现两种以上不一致的，按照下列规定的顺序修正：

① 最后报价中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

② 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以最后报价总价为准，并修改单价；

③ 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

④ 对于采购人需要的服务和附带备品、配件所需的费用，如果供应商是另外单独报价的话，评分时计入最后报价；

⑤ 当供应商的最后报价出现漏项，评审时，磋商小组取所有供应商的此项最高报价作为漏项报价并更正总价，计算价格得分；【如获成交则视该供应商免费提供该项内容】。

3. 按上述 2. 修正后的最后报价，对供应商具有法律约束力。如果供应商不接受修正后的价格，其响应无效，并依法对磋商保证金予以没收。

4. 按上述 2. 修正后的最后报价，还需落实政府采购政策，进行价格扣除。

评委对于小型和微型企业、残疾人福利性单位、监狱企业的价格扣除，依据供应商提交的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》、《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》。

对于非专门面向小型和微型企业、残疾人福利性单位、监狱企业采购的项目，依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，按照以下比例给予相应的价格扣除：

序号	情形	价格扣除比例	计算公式
1	非联合体供应商 (供应商须为小型、微型企业)	对小型和微型企业服务的 价格扣除 8%	评审价=修正后的 最后报价—小型和 微型企业服务的价 格×8%
2	联合体各方均为小型、微型企业	对小型和微型企业服务的 价格扣除 8% (不再享受序号 3 的价 格折扣)	
3	联合体一方为小型、微型企业且小 型、微型企业协议合同金额占联合 体协议合同总金额 30%以上的	对联合体总金额扣除 2%	评审价=修正后的 报价×(1-2%)

【说明】 (1) 中型企业不享受以上优惠；

(2) 小型、微型企业提供中型企业服务的，视同为中型企业；

(3) 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除；残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受家价格扣除。

(4) 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除。

5. 价格评分采用“低价优先法”计算。【详见评审标准之五《价格评分表》】。

计算价格得分：价格分统一采用低价优先法计算，各供应商的评审价（指有效的最后报价经修正、折扣后的价格）中，取满足磋商文件要求且评审价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{磋商基准价} / \text{评审价}) \times 10\% \times 100$$

7. 项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

四、综合评分

1. 综合得分=服务得分+商务得分+价格得分
2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。

五、成交候选供应商名单确定

1. 评审结果按评审后综合得分由高到低顺序排列。

综合得分相同的，按下列顺序排列：（1）修正后的最后报价（由低到高顺序）；（2）服务得分（由高到低顺序）。

2. 本次采购项目推荐三位成交候选供应商，在成交候选供应商中确定一位作为本项目的成交供应商。

评审结果中排序第一的供应商为第一成交候选供应商，排序第二的供应商为第二成交候选供应商，以此类推。

六、评审报告

（一）评审报告的内容

磋商小组根据全体磋商小组成员签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告。评审报告应当包括以下内容：

1. 邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；

2. 响应文件开启日期和地点；
3. 获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
4. 评审情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件评审情况、磋商情况、报价情况等；
5. 提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

（二）评审报告的签署

评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

评审标准之一：供应商资格审查表

序号	资格审查内容	磋商文件要求	供应商 A	供应商 B
1	法定代表人（负责人）证明书及法定代表人（负责人）身份证复印件 或：法定代表人（负责人）证明书及法定代表人（负责人）授权委托书（含法定代表人（负责人）及其授权代表身份证复印件）	见附件一“磋商文件格式”中“法定代表人（负责人）证明书及法定代表人（负责人）授权委托书”编制、签署、盖章			
2	响应资格及文件声明函	见附件一“磋商文件格式”中“响应资格及文件声明函”编制、签署、盖章			
3	具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件： （1）提供在中华人民共和国境内注册的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、分支机构可直接参与投标、如非“多证合一”证照，同时提供组织机构代码证和税务登记证复印件；如响应人为自然人的需提供自然人身份证明； （2）提供 2018 年或 2019 年的年度财务状况报告复印件，或 2020 年至今任意 1 个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件； （3）提供 2020 年至今任意一个月的依法缴纳税收的证明（纳税凭证）复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税； （4）提供 2020 年至今任意一个月的依法缴纳社会保险的证明（缴费凭证）复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金； （5）提供履行合同所必需的设备和技术能力的书面声明； （6）提供参加政府采购活动前	加盖公章			

	3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。				
4	没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件	在信用中国网站、中国政府采购网查询打印页加盖公章。 (如查询结果显示“没查到您要的信息”,视为没有此类不良信用记录)			
5	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动的书面声明;	加盖公章			
6	为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动的书面声明;	加盖公章			
7	磋商保证金	缴纳凭证复印件并加盖公章			
8	非联合体响应	符合左述			
结论					

【说明】“√”为提供，“×”为未提供；有半数以上的磋商小组成员对供应商的结论为“未提供”则该供应商资格不符合本磋商文件要求，不得进入下一步评审。

评审标准之二：响应文件符合性审查表

序号	符合性审查内容	磋商文件要求	供应 商 A	供应 商 B
1	磋商有效期	为响应文件提交截止之日起 60 日内有效			
2	签署、盖章	按附件一“响应文件格式”中各类文件格式要求编制、签署、盖章			
3	首次报价	是固定唯一价,未超出磋商文件中规定的采购预算金额或最高限价			
4	实质性响应	满足磋商文件中的★条款（如有）			
5	响应文件的完整性	根据磋商文件规定,半数以上磋商小组认定为完整的			
6	响应文件的有效性	根据磋商文件规定,半数以上磋商小组认定为有效的			
结论					

【说明】“√”为符合，“×”为不符合；有半数以上的磋商小组成员对供应商的结论为“不符合”则该供应商为未实质上响应磋商文件，不得进入下一步详细评审。

包一

评审标准之三： 商务评分表（45 分）

（本项目总分 100 分，商务分值占总分值权重的 45%。）

序号	评审内容	评审标准	分值
1	商务响应情况	1. 满足且优于用户需求的，得 3 分； 2. 满足用户需求的，得 1 分； 3. 不符合用户需求的，得 0 分。	3
2	综合实力	根据供应商综合实力进行评分： 1. 具备基础电信业务经营许可证的，得 2 分； 2. 具备增值电信业务经营许可证，且包含呼叫中心经营资格的，得 2 分； 3. 2017 年以来有获得省级或以上协会颁发的省级诚信示范企业证书的，得 2 分； 4. 2017 年以来有获得省级或以上协会颁发的省级最佳诚信企业证书的，得 2 分； 5. 具有 ISO27001 信息安全管理认证，得 2 分； 6. 具有 ISO9001 质量管理体系认证，得 2 分。 （以上证书需提供相关证明复印件加盖公章）	12
3	企业荣誉	近三年有获得过工商局颁发的“守合同重信用”证书，有则得 3 分，无不得分。 （提供证书复印件加盖公章）	3
4	呼叫中心同类项目服务经验 1	供应商（含其下属分支机构）呼叫中心项目经验及年限： 1. 16 年或以上的得 5 分； 2. 9-15 年的得 3 分； 3. 5-8 年的得 2 分； 4. 1-4 年的得 1 分； 5. 没有提供相关依据的得 0 分。 （供应商需提供实施的呼叫中心业务项目的合同复印件加盖公章，以该合同签订时间为运营年限的计算依据进行评分。）	5

5	呼叫中心同类项目服务经验 2	<p>供应商（含其下属分支机构）2012 年以来具备政府类呼叫中心项目服务经验：</p> <p>每提供一项得 2 分，最高得 10 分。（需提供有效合同关键页复印件加盖公章）</p>	10
6	本地化服务能力	<p>供应商在项目所在省内分支机构或办事处的设置情况（以当地工商部门颁发的营业执照或产权证明或租赁合同为准）：</p> <p>1. 在全省 21 个地级市均设有的，得 6 分；</p> <p>2. 在全省 10-20 个地级市设有的，得 3 分；</p> <p>3. 在全省 5-9 个地级市设有的，得 1 分；</p> <p>其它，得 0 分。（提供营业执照或产权证明或租赁合同复印件加盖公章）</p>	6
7	供应商稳定的技术服务人员情况	<p>项目团队项目负责人具有国家工业和信息化部（原国家信息产业部）高级工程师或人力资源和社会保障部的高级技师认证证书；具有 ITIL expert 证书；具有 PMP 项目管理资质证书；具有硕士或以上学位，每个得 1 分，最高得 4 分，没有不得分。</p> <p>（注：须提供资质证书复印件和在本公司任职的外部证明材料（加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月以内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，并加盖公章）</p>	4
		<p>横向对比供应商拟投入本项目的技术团队情况：</p> <p>1、项目团队成员具有 CISSP 认证工程师的，得 0.5 分；</p> <p>2、项目团队成员具有 系统分析师证书的，得 0.5 分；</p> <p>3、项目团队成员具有 HCNA 认证工程师的，得 0.5 分；</p> <p>4、项目团队成员具有 PMP 项目管理资质证书，得 0.5 分。</p> <p>（注：须提供资质证书复印件和在本公司任职的外部证明材料（加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月以内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，并加盖公章）</p>	2

【说明】磋商文件要求提交的各类有效资料，供应商如未按要求提交的，该项评分为零分。

评审标准之四： 服务评分表（45 分）

（本项目总分 100 分，服务分值占总分值权重的 45%。）

序号	评审内容	评审标准	分值
1	对项目的理解	本项目业务需求的理解情况，对项目难点分析透彻，优：5 分； 本项目业务需求的理解情况，对项目难点分析透彻，一般：3 分； 本项目业务需求的理解情况，对项目难点分析透彻，差：0 分。	5
2	热线话务平台 1	对用户需求书中话务平台功能硬件配置要求的响应程度。完全响应：10 分； 小于 3 点不响应：5 分； 3 点或以上不响应：1 分。	10
3	热线话务平台 2	呼叫并发数目 ≥ 30000 个，得：10 分； 20000 个 $<$ 呼叫并发数目 ≤ 30000 个，得：5 分； 5000 个 $<$ 呼叫并发数目 ≤ 20000 个，得：1 分； 呼叫并发数目 < 5000 个，不得分。	10
4	热线话务平台 3	话务平台连接座席安全方式： 数字专线连接方式，得：10 分； 互联网连接方式，得：5 分； 模拟中继连接方式，得：1 分。	10
5	光缆资源	供应商截止 2019 年项目所在省（广东省）内光纤光纤接入用户数情况。 1. 光纤接入用户数 ≥ 1600 万户，得 10 分； 2. 光纤接入用户数 ≥ 800 万户， < 1600 万户，得 5 分； 3. 光纤接入用户数 ≥ 400 万户， < 800 万户，得 3 分。 4. 光纤接入用户数 < 400 万户，得 1 分。（以广东省工业和信息化厅关于 2019 年全省信息基础设施建设情况通报为准，提供报告截图）	10

【说明】 磋商文件要求提交的各类有效资料，供应商如未按要求提交的，该项评分为零分。

包二

评审标准之三： 商务评分表（40分）

（本项目总分 100 分，商务分值占总分值权重的 40%。）

序号	评审内容	评审标准	分值
1	项目经理资质	（1）具有硕士研究生或以上学历及学位证书；（2）具有 IT 服务项目经理(IT V3 Manager)资质；（3）具有 ITSS 国家信息技术服务标准独立评估师；（4）具有 ITSS 服务项目经理证书；（5）具有 PMP 国际项目经理证书；（6）具有信息系统项目管理师；（7）具有 ITIL4 专业管理人员证书。须提供在本公司任职的外部证明材料及资质证书扫描件（如加盖有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等, 否则不得分. 满分 5 分，以上内容 1 项不满足扣 1 分，扣完为止。（提供证书复印件）	5
2	投标人综合实力	（1）具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的 CCRC 软件安全开发服务资质认证证书、CCRC 信息安全风险评估服务资质证书、CCRC 信息系统安全运维资质证书（提供证书复印件），同时具备 3 项证书得 5 分，同时具备 2 项证书得 2 分，具备一项证书得 1 分，其他不得分。（2）具有 ISO 27001、ISO 14001、OHS 18001、ISO37001 体系认证证书、GBT 29490-2013 知识产权管理体系认证证书，同时满足得 5 分，1 项不满足扣 1 分。（3）具有 CMMI5 级认证证书得 2 分，不满足不得分。（提供证书复印件）	12
3	本项目技术人员资质情况	（1）具有省级或以上单位颁发的信息网络安全专业技术人员（信息安全等保类）证书, 每个 0.2 分，最高得 2 分 （2）具有 CISAW 信息安全保障人员证书, 每个 0.5 分, 最高得 1 分 （3）具有高级系统分析师证书, 每个 1 分, 最高得 2 分 （4）具有高级系统架构设计师证书, 每个 1 分, 最高得 2 分; （5）具有 C/C++高级软件开发工程师证书, 每个 1 分, 最高得 1 分; （6）具有高级软件工程师证书, 每个 1 分, 最高得 1 分; （7）具有 OCM 数据库认证工程师证书, 每个 1 分, 最高得 1 分; 为了保证团队稳定性, 需提供以上人员的加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月以内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，并加盖公章.	10

4	项目经验	投标人 2017 年 1 月 1 日以来具有软件开发类经验，每提供一个类似项目经验得 0.5 分，最高得 5 分。以项目合同关键页及验收报告为准（分支机构投标的，总公司（总所）业绩可纳入评审）。	5
5	投标人的研发能力	投标人具有自主知识产权的计算机软件著作权登记证书： （1）具有电子政务方面的著作权；（每个证书得 0.2 分，最高得 1 分）（2）具有大数据及数据治理、云计算方面的著作权；（每个证书得 0.2 分，最高得 2 分）（3）具有相关行业的著作权；（每个证书得 0.5 分，最高得 3 分）	6
6	本地综合服务支撑能力	投标人在广州的稳定的技术服务人员情况，提供以上人员在本公司任职的外部证明材料（如加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月以内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等。非本地公司在外地购买社保的必须提供技术服务人员在本地的居住证（或暂住证）等在本地工作的证明文件）复印件得 2 分。	2

【说明】磋商文件要求提交的各类有效资料，供应商如未按要求提交的，该项评分为零分。

评审标准之四： 服务评分表（50分）

（本项目总分 100 分，服务分值占总分值权重的 50%。）

序号	评审内容	评审标准	分值
1	业务熟悉	<p>考察供应商对本项目涉及系统现有业务模式、业务流程、信息化现状的理解情况；对现在运营工作重点和难点问题深入分析；</p> <p>阐述及理解分析透彻、到位，问题分析深入、考虑全面，得 10 分；</p> <p>阐述及理解分析简单，问题分析一般，考虑不全面，得 5 分；</p> <p>完全抄袭招标文件，得 1 分；</p> <p>其他不得分。</p>	10
2	服务总体思路和方法	<p>供应商拟对本项目实施的运营服务总体思路和方法，运营服务总体思路和方法具有针对性、具有较强的工作特色，得 10 分；</p> <p>供应商拟对本项目实施的运营服务总体思路和方法，工作特色一般，得 5 分；</p> <p>供应商拟对本项目实施的运营服务总体思路和方法，工作特色较差，得 1 分；</p> <p>其他不得分。</p>	10
3	质量控制情况	<p>根据各供应商拟对运营服务工作质量控制的方法和措施，能够把握本项目建设质量和控制方法进行综合评价；</p> <p>对运营服务工作质量控制的方法和措施合理可行，得 10 分；</p> <p>对运营服务工作质量控制的方法和措施可行性一般，得 5 分；</p> <p>对运营服务工作质量控制的方法和措施可行性较差，得 1 分；</p> <p>其他不得分。</p>	10
4	服务响应控制情况	<p>供应商拟对本运营项目服务响应管理和控制的方法，能够很好的把握本项目特点，有较强的服务响应管理方法和应对措施，得 10 分；</p> <p>供应商拟对本运营项目服务响应管理和控制的方法，基本能把握本项目特点，服务响应管理方法和应对措施较一般，得 5 分；</p> <p>供应商拟对本运营项目服务响应管理和控制的方法，基本</p>	10

		能把握本项目特点，服务响应管理方法和应对措施较差，得 1 分；其他不得分。	
5	项目实施方案	实施方案全面、合理且完整，包括实施计划、实施策略、组织、项目经理及成员的简历、质量控制等内容，得 10 分； 方案较合理或包括的内容缺 1 项，得 5 分； 方案基本合理或包括的内容缺 2~5 项，得 1 分； 其他不得分。	10

【说明】 磋商文件要求提交各类有效资料，供应商如未按要求提交的，该项评分为零分。

包三

评审标准之三： 商务评分表（40 分）

（本项目总分 100 分，商务分值占总分值权重的 40%。）

序号	评审内容	评审标准	分值
1	企业认证	1、具有 ISO9001 质量管理体系认证证书； 2、具有 ISO14001 环境管理体系认证证书； 3、具有 ISO27001 信息安全管理体认证证书； 4、具有 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证证书； 5、具有 ISO 20000 信息技术服务管理体系证书。 以上证书具备一个得 2 分，最高得 10 分 供应商需提供证书复印件，并加盖公章，证书必须在有效期内，否则不得分。	10
2	投标人信誉	1、投标人在 2019 年度国家信用公示系统中获得纳税信用 A 级纳税人，得 2 分，没有不得分。2、企业信用等级评价 AAA 级得 2 分；没有不得分。	4
3	同类业绩情况	供应商提供自 2017 年 01 月起至今承担过同类型项目经验，每个得 2 分，最高得 8 分。 注：提供合同复印件，以合同签订时间为准，加盖供应商公章。	8
4	综合实力情况	根据供应商综合实力进行评分： 1. 具备基础电信业务经营许可证的，得 2 分； 2. 具备增值电信业务经营许可证的，得 2 分； 3. 2017 年以来有获得省级或以上协会颁发的省级最佳诚信企业证书的，得 2 分； 4. 具有 ISO27001 信息安全管理认证，得 2 分； 5. 具有 COPC 绩效管理系统认证，得 2 分。 （以上证书需提供相关证明复印件加盖公章）	10
5	投标人本地服务能力	供应商在项目所在省内分支机构或办事处的设置情况（以当地工商部门颁发的营业执照或产权证明或租赁合同为准）： 1. 在全省 21 个地级市均设有的，得 6 分； 2. 在全省 10-20 个地级市设有的，得 3 分； 3. 在全省 5-9 个地级市设有的，得 1 分； 其它，得 0 分。（提供营业执照或产权证明或租赁合同复印	6

		件加盖公章)	
6	技术支撑能力	投标人在广州的稳定的技术服务人员情况，提供以上人员在本公司任职的外部证明材料（如加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月以内的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等。非本地公司在外地购买社保的必须提供技术服务人员在本地居住证（或暂住证）等在本地工作的证明文件）复印件	2

【说明】磋商文件要求提交的各类有效资料，供应商如未按要求提交的，该项评分为零分。

评审标准之四： 服务评分表（50分）

（本项目总分 100 分，服务分值占总分值权重的 50%。）

序号	评审内容	评审标准	分值
1	对项目的整体理解及认识	供应商对项目的整体理解及认识透彻清晰，得 10 分； 供应商对项目的整体理解及认识较好，得 7 分； 供应商对项目的整体理解及认识一般，得 4 分； 供应商对项目的整体理解及认识较差，得 0 分。	10
2	项目总体方案	依据各投标人项目实施方案内容进行比较。 内容全面，服务流程清晰，该项对比最优得 10 分，次之以 3 分递减，最低得分得 0 分。	10
3	项目实施计划	依据各投标人项目实施方案中进度控制相关内容进行比较。 实施计划进度内容非常详细，安排非常科学合理，该项对比最优得 10 分，次之以 3 分递减，最低得分得 0 分。	10
4	人力资源配置	人力资源配置方案中组织结构配置合理，人员调配合理并据此估算能保证按期完工，得 10 分； 人力资源配置方案中组织结构和人员配备一般，得 5 分； 人力资源配置方案中组织结构和人员配备脱离实际，得 1 分。	10
5	质量保证体系	供应商提供的服务的质量保证体系方案具体、合理和到位，得 10 分； 供应商提供的服务的质量保证体系方案较好，得 5 分； 供应商提供的服务的质量保证体系方案一般，得 1 分； 供应商提供的服务的质量保证体系方案较差，得 0 分。	10

【说明】 磋商文件要求提交的各类有效资料，供应商如未按要求提交的，该项评分为零分。

第六章 成交和合同

第一节 成交供应商的确定

一、成交供应商的确定

1. 磋商小组提交评审报告和推荐成交候选供应商后，在规定日期内，采购人从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序确定成交供应商。

2. 第一成交候选供应商有下列情形之一的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商名单排序，确定下一成交候选供应商为成交供应商，以此类推，也可以重新开展政府采购活动。

(1) 提供虚假资料，伪造文件等一切弄虚作假行为的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。

3. 成交供应商确定后，将在媒体上进行成交结果公示（与发布磋商公告的媒体一致）。

二、《成交通知书》的发放

1 成交结果在相关网站上公示，对成交结果在公示期间如供应商有质疑，应以书面形式向采购代理机构递交正式的质疑文件（质疑文件具体内容见本文第三章第五节 询问、质疑与投诉）。

2. 成交结果公示结束，待成交供应商完成招标代理服务费的缴纳后，由采购代理机构以书面形式向成交供应商发出《成交通知书》。

《成交通知书》是合同的组成部分，对采购人和成交供应商具有同等法律效力。《成交通知书》一经发出，采购人无故改变成交结果，或成交供应商擅自放弃成交的，须依法承担法律责任。

第二节 合同

一、合同的订立

1. 成交供应商应出具《成交通知书》，在法定时间内与采购人签订合同。
2. 采购人应当自成交通知书发出之日起在规定的时间内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的规定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件确定的事项和成交供应商响应文件作实质性修改。
3. 本合同中甲方是指采购人，乙方是指成交供应商。

二、合同的组成

合同组成部分：

1. 本项目的磋商文件；
2. 《成交通知书》；
3. 成交供应商的响应文件；
4. 与本次磋商采购活动有关的书面澄清、修改、补充说明及公告公示；
5. 本项目的采购合同。

三、合同的履行

1. 采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。
2. 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的百分之十。

四、其他情形

1. 签订合同前和履行合同时，有以下情形的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商名单排序，确定下一候选供应商为成交供应商，也可以重

新开展采购活动。

(1) 成交供应商放弃成交，或因不可抗力或自身原因不能签订或履行采购合同的；

(2) 成交供应商拒绝与采购人签订合同的；

(3) 成交供应商不能按照磋商文件要求及响应文件的承诺签订成交合同，或经核定成交供应商的响应文件与事实不符，从而影响公平、公正及成交合同执行的；

(4) 成交供应商存在弄虚作假等情况骗取成交的；

(5) 成交供应商的磋商报价、服务等存在重大偏差，甚至存在欺诈行为的；
采购人发现成交供应商有第(2)、(3)、(4)及(5)点情形，有权取消成交供应商的成交资格，没收其保证金；或有权终止合同，没收履约保证金，并保留依法追究的权利。

2. 如果成交候选供应商均无法签订合同，采购人将依法重新采购，对受影响的各方不承担任何责任。

五、 拟签订的合同文本

本项目拟签订合同文本格式见附件二。

本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但不得偏离实质性条款。

附件一

响应文件格式

【格式 1】 封面

正本/副本

响应文件

项目编号：_____

项目名称：_____

包号及内容：_____

供应商名称：_____（名称并加盖公章）

地 址：_____

联 系 人：_____

联系电话：_____

【格式2】 导读表

供应商资格审查文件导读表

序号	资格文件审查内容	磋商文件要求	提供情况		页码范围	备注
			有	无		
1	法定代表人（负责人）证明书及法定代表人（负责人）身份证复印件 或：法定代表人（负责人）证明书及法定代表人（负责人）授权委托书（含法定代表人（负责人）及其授权代表身份证复印件）	按附件一“响应文件格式”中“法定代表人（负责人）资格证明书、法定代表人（负责人）授权委托书”编制、签署、盖章				
2	响应资格及文件声明函	按附件一“响应文件格式”中“响应资格及文件声明函”编制、签署、盖章				
3	具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件； （1）提供在中华人民共和国境内注册的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、分支机构可直接参与投标、如非“多证合一”证照，同时提供组织机构代码证和税务登记证复印件；如响应人为自然人的需提供自然人身份证明； （2）提供2018年或2019年的年度财务状况报告复印件，或2020年至今任意1个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件； （3）提供2020年至今任意一个月的依法缴纳税收的证明（纳税凭证）复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税； （4）提供2020年至今任意一个月的依法缴纳社会保险的证明（缴费凭证）复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保	加盖公章				

	<p>障资金；</p> <p>(5) 提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；</p> <p>(6) 提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p>					
4	<p>没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件</p>	<p>在信用中国网站、中国政府采购网查询打印页加盖公章。</p> <p>(如查询结果显示“没查到您要的信息”，视为没有此三类不良信用记录)</p>				
5	<p>单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动的书面声明；</p>	<p>加盖公章</p>				
6	<p>为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动的书面声明；</p>	<p>加盖公章</p>				
7	<p>磋商保证金</p>	<p>缴纳凭证复印件，加盖公章。</p>				
8	<p>非联合体响应</p>	<p>符合左述</p>				

【说明】以上材料将作为供应商资格审查的重要内容，供应商须按照其内容要求在响应文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致响应无效。

响应文件符合性审查文件导读表

序号	符合性审查内容	磋商文件要求	提供情况		页码范围	备注
			有	无		
1	响应有效期	为响应截止之日起 60 日内有效				
2	签署、盖章	按附件一“响应文件格式”中各类文件格式要求编制、签署、盖章				
3	首次报价	是固定唯一价，未超出磋商文件中规定的采购预算金额或最高限价				
4	实质性响应	满足磋商文件中的★条款（如有）				
5	响应文件的完整性	根据磋商文件规定，半数以上磋商小组成员认定为完整的				
6	响应文件的有效性	根据磋商文件规定，半数以上磋商小组成员认定为有效的				
结论						

【说明】以上材料将作为供应商符合性审核的重要内容，供应商须按照其内容要求在响应文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致响应无效。

详细评审导读表

文件类型	序号	文件名称	提供情况		页码范围	备注
			有	无		
商务部分	1	按照商务评分表中“评分项目”逐一系列明（本表格可加行）				
	2	根据磋商文件，供应商认为有需要提供的其它商务资料				
服务部分	1	采购需求响应表				
	2	按照服务评分表中“评分项目”逐一系列明（本表格可加行）				
	3	根据磋商文件，供应商认为有需要提供的其它服务资料				
磋商报价部分	1	首次报价一览表				

第一部分

资格证明及其他文件

【格式3】法定代表人（负责人）证明书

法定代表人（负责人）证明书

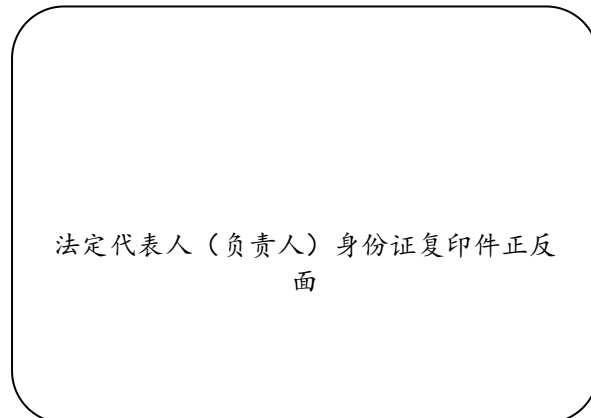
致：广东华鑫招标采购有限公司

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人（负责人），
特此证明。

有效日期：与响应有效期一致。

附： 法定代表人（负责人）身份证复印件

- 【说明】1. 法定代表人（负责人）为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
2. 所填内容必须真实、清楚，不得涂改。
3. 为避免废标，请供应商务必提供本附件



供应商名称（公章）：_____

签 发 日 期： _____年___月___日

【格式 4】法定代表人（负责人）授权委托书

法定代表人（负责人）授权委托书

致：广东华鑫招标采购有限公司

兹授权_____同志，为我单位授权代理人，全权代表我司参与本项目的磋商响应，负责磋商一切事宜。

有效期限：与响应有效期一致。

附：法人授权委托书身份证复印件

- 【说明】
1. 法定代表人（负责人）为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
 2. 所填内容必须填写真实、清楚，不得涂改。
 3. 有效期限：与本公司响应文件中标注的响应有效期相同，自本单位递交响应文件之日起生效。
 4. 响应文件签字代表为法定代表人（负责人），则本附件不需提交。

授权委托人身份证复印件正反面

供应商法定代表人（负责人）（签字或盖章）：_____

供应商名称（公章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

【格式 5】 响应资格及文件声明函

响应资格及文件声明函

致：广东华鑫招标采购有限公司

关于贵方采购项目：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）项目（项目编号：HX26740120MZCZ）磋商邀请，我方愿意参加响应，并声明截至开启日：

一、我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条所规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

二、证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1. 具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）复印件；
2. 我方已依法建立健全的财务会计制度，如有需要，可随时提供相关证明材料，以便核查；
3. 我方承诺具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 我方依法缴纳各项税费及社会保险费用，如有需要，可随时

提交相关缴费证明，以便核查；

5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6. 符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，我方愿意承担相应的法律责任。评审委员会可将我方做响应无效处理；如我方成交，采购人可取消我方成交资格；如已开始履行合同，采购人可终止合同。

我方已清楚磋商文件的要求及有关文件规定，本次磋商采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我方承担。

供应商法定代表人（负责人）（或授权代表）（签字或盖章）：

供应商名称（公章）： _____

日 期： _____年____月____日

【格式 6】 响应函

响 应 函

致：广东华鑫招标采购有限公司

为响应你方组织的广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）项目（项目编号：HX26740120MZCZ），我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）项目磋商文件的全部内容。

我方在参与响应前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料及有关附件，我方完全明白并愿意积极参与响应。

_____（供应商名称）作为响应供应商正式授权_____（法定代表人（负责人）或授权代表全名，职务）代表我方全权处理有关本响应的一切事宜。

在此提交的响应文件，正本壹份、电子文件（U 盘）壹份。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）本响应文件的有效期为提交响应文件截止时间起 60 天。如成交，有效期将延至服务资格终止日为止。在此提交的资格证明文件均至提交响应文件截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（二）我方明白并同意，在规定的开启日之后，响应有效期之内撤回响应或成交后不按规定与采购单位签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还磋商保证金。

（三）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与成交有关的任何其它数据、信息或资料。

（四）我方完全尊重和认可磋商小组所作的评审结果；同时，我方理解报价

最低并非意味着必定获得成交资格。

(五)我方如果为成交供应商,将保证履行磋商文件及其澄清、修改文件(如果有)中的全部责任和义务,按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同》中的全部任务。

(六)如我方被授予合同,我方承诺支付就本次磋商采购应支付或将支付的招标代理服务费(详见按磋商文件要求格式填写的《招标代理服务费支付承诺书》)。

(七)我方在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

(八)报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费,并保证采购人在中国使用我方提供的服务时,如有第三方提出侵犯其知识产权主张的,责任由我方承担。

(九)我方承诺具备《政府采购法》第二十二条规定的条件;

(十)我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

(十一)我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

所有与本磋商采购有关的函件请发往下列地址:

地 址: . 邮政编码: .
电 话: . 传 真: .
联 系 人: . 职 务: .

供应商法定代表人(负责人)(或授权代表)(签字或盖章):

供应商名称(公章): _____

日 期: _____年____月____日

【格式 7】 退保证金说明函（如有）

退保证金说明函

致：广东华鑫招标采购有限公司

我方为广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）项目【项目编号：HX26740120MZCZ】磋商响应所提交的磋商保证金人民币元，请贵司退还时转账至以下账户：

收款单位：_____

开户银行：_____

账 号：_____

供应商法定代表人（负责人）（或授权代表）（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

【说明】供应商提供的退还保证金账户必须与实际供应商名称一致，此函要求盖公章。

保证金银行汇款回单粘贴处

（需加盖公章）

【格式 8】 招标代理服务费支付承诺书

招标代理服务费支付承诺书

致：广东华鑫招标采购有限公司

在贵公司组织的广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）项目【项目编号：HX26740120MZCZ】磋商采购，我方如获成交，我方保证在收到《缴费通知书》后，按要求及时向贵公司缴纳招标代理服务费。

如我方违约，愿接受贵公司出具的违约通知，按招标代理服务费用的 200% 在我方提交的磋商保证金或采购人付给我方的成交合同款中扣付，并在此同意和要求采购人办理支付手续。我方愿承担由此而引起的一切法律责任。

特此承诺！

供应商法定代表人（负责人）（或授权代表）（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

第二部分

商务部分

【格式9】 供应商基本情况说明

供应商基本情况说明

- 1、公司名称：_____ 电话号码：_____
- 2、地 址：_____ 传 真：_____
- 3、成立时间：_____ 经济性质：_____
- 4、开户银行名称及账号：_____
- 5、营业执照或登记证或自然人身份证号：_____
- 6、供应商简介（格式自行编制）

【格式 10】 同类项目业绩情况一览表

同类项目业绩情况一览表

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）

项目

项目编号：HX26740120MZCZ

序号	项目名称	采购人	联系人及电话	合同总价	签约日期

【说明】根据评审要求提供相关证明资料。

第三部分

服 务 部 分

【格式 11】 采购需求响应表

【格式 11-1】 实质性响应条款（“★”项）响应表（如有）

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）
项目

项目编号：HX26740120MZCZ

条款序号	采购需求条款	响应实际 参数/条款	响应情况	差异说明

【说明】

1. 响应人应对照招标文件中《采购需求》中的实质性响应条款（“★”项）内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不响应。响应人响应需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

2. 响应人应按响应服务实际数据填写，不能照抄《采购需求》要求。

【格式 11-2】非实质性响应条款响应表

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）
项目

项目编号：HX26740120MZCZ

条款序号	采购需求条款	响应实际参数/条款	响应情况	差异说明

【说明】

1. 响应人应对照招标文件中《采购需求》中的非实质性响应条款内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不响应。响应人响应需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

2. 响应人应按响应服务实际数据填写，不能照抄《采购需求》要求。

【格式 12】 拟任执行管理及技术人员一览表（如有）

拟任执行管理及技术人员一览表

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）

项目

项目编号：HX26740120MZCZ

职责分工	姓名	现职务	持何种资格证书	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄
...

【说明】1. 根据评审要求提供相关资料。（复印件加盖公章）

2. 在使用地区配备稳定的服务人员，须提供服务人员相关证明材料。

第四部分

磋商报价

【格式 13】 首次报价一览表

首次报价一览表

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）
项目

项目编号：HX26740120MZCZ

报价单位：人民币/元

首次报价（总价）：大写 _____

小写 _____

包号	包组内容	数量	服务期	备注

- 【说明】
1. 供应商服务的报价，是指完成《采购需求》所要求提供的服务一切费用，包括但不限于人工费、交通费、住宿费、管理费、设备与材料费、税费等费用。
 2. 设备与材料费应包含设备与材料（含相关配件、附件、安装材料）价格、运送设备与材料到采购人指定地点费用（包括但不限于运输、保险、装卸等费用）、仓储费、安装调试费、伴随服务费（包括但不限于人员培训费、技术使用及技术指导费）、售后服务费、税费等费用；除此之外，供应商不得再向采购人收取任何费用。
 3. 此表除装订于响应文件中外，还应将此表原件一份置于首次报价函中。

。

供应商法定代表人（负责人）（或授权代表）（签字或盖章）：

供应商名称（公章）： _____

日 期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

【格式 14】分项报价表（如有）

分项报价表

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）

项目

项目编号：HX26740120MZCZ

包号及包组内容：_____

（格式自拟）

- 【说明】**
1. 此表为首次报价一览表之报价明细表。
 2. 供应商服务的报价，是指完成《采购需求》所要求提供的服务一切费用，包括但不限于人工费、交通费、住宿费、管理费、设备与材料费、税费等费用。
 3. 设备与材料费应包含设备与材料（含相关配件、附件、安装材料）价格、运送设备与材料到采购人指定地点费用（包括但不限于运输、保险、装卸等费用）、仓储费、安装调试费、伴随服务费（包括但不限于人员培训费、技术使用及技术指导费）、售后服务费、税费等费用；除此之外，供应商不得再向采购人收取任何费用。

供应商法定代表人（负责人）（或授权代表人）（签字或盖章）：_____

供应商名称（公章）：_____



日期：_____年_____月_____日

【格式 15】 中小企业服务报价表（如有）

中小企业服务报价表

项目名称：广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020 年）项目

项目编号：HX26740120MZCZ

包号及包组内容：_____

（格式自拟）

- 【说明】** 1. 此表为《分项报价表》中关于中小企业产品单列明细表。
2. 属于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）中规定的中小企业产品的，需在本表中详细列明，作为评审时价格扣除 6% 参与评审的依据。

供应商法定代表人（负责人）（或授权代表）（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

【格式 16】 中小企业声明函（如有）

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181 号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

【说明】1. 若供应商不属于规定的中小企业范围，或提供的产品不是中小企业制造的，请勿提交本声明函。

2. 若供应商属于规定的中小企业范围，需提供相关证明材料，具体按工信部联企业〔2011〕300 号执行。

【格式 17】 残疾人福利性单位声明函（如有）

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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，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：

附件二

采购合同

合同编号：

采 购 合 同

(服务类)

项目名称：

合同编号：

签约地点：

签订日期：二〇二〇年 月 日

【本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。】

采购合同

甲 方：_____

乙 方：_____

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律法规的规定，甲乙双方按照广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020年）（【项目编号：HX26740120MZCZ】）采购结果签订本合同。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：服务范围和-content 详见下表“服务一览表”。

服务内容一览表

序号	服务内容名称	服务期
1	广东省 12349 民政服务热线外包服务	2020 年 9 月 1 日至 2021 年 8 月 31 日
2	系统业务运营服务	自合同签订之日起一年
3	广东省福利彩票发行中心视频会议培训系统电路租赁服务	7 个月

【备注】服务范围和-content 必须与响应文件中服务范围和-content 一致，乙方应当严格按照甲方在采购文件中的采购需求和乙方响应文件中的承诺，履行各项义务。

第二条 合同总价款

本合同项下服务总价款为_____（大写）人民币，分项价款在

“分项报价表”中有明确规定。

本合同总价款包含了广东省民政厅政务信息系统业务运营及特殊基础设施服务（2020年）包组的一切费用。

本合同执行期间合同总价款不变。

第三条 付款方式

1. 结合服务项目的实施进度，本项目将分两期进行支付，合同签订支付合同款项的 70%，即人民币 _____（大写：_____）；项目完成并经甲方终验验收合格且乙方支付相关专家费用后支付合同款项的 30%，即人民币 _____（大写：_____）。

2. 因甲方使用的是财政资金，甲方的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。因财政审批等原因造成的付款迟延，不视为甲方违约，乙方不得据此怠于履行部分或者全部合同义务。

3. 乙方应当在甲方每次付款前，向甲方开具等额的合法有效且符合甲方要求的发票；乙方怠于开具发票，甲方有权暂不予付款，直至收到乙方的发票。

4. 甲方有权直接从对乙方的应付未付款中，对乙方依约应当支付的包括但不限于违约金、损害赔偿金进行抵扣。

第四条 权利保证

乙方应保证本项目的响应技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

第五条 考评与验收

1. 乙方提供各项服务的质量标准应依据下述顺序确定：

- （1）国家质量控制标准；
- （2）没有国家标准的，应适用行业质量标准；

(3) 没有国家或行业质量标准的应适用省级质量标准；

(4) 没有国家、行业、省级质量标准的，由乙方在向甲方提供各项服务前向甲方提供适用于相关服务的质量服务标准的相关文件，甲方在接到乙方提供的服务质量标准后应就该项标准的适用性及完备程度予以审核并提供书面意见。该质量标准经甲乙双方协商签字确认后应作为未来本协议项下相关服务结果验收的依据。

(5) 没有国家、行业、省级质量标准的，乙方亦未能提供服务质量标准的，以甲方选定的标准为准。

2. 乙方应在项目进程中采取一切必要措施保障其所提供的服务符合服务质量标准。如果由于不可抗力等特殊原因不能保障服务事项的质量，乙方应书面通知甲方。

3. 甲方有权在乙方提供服务的过程中，在不影响乙方正常运营的前提下，对乙方的服务工作及服务质量及相关质量保障措施予以检查。具体检查督促措施包括但不限于：对服务对象的回访、现场检查、样品抽查、要求乙方汇报质量跟踪和检查结构、聘请第三方专业机构对服务结果予以评估等。甲乙双方应依据项目情况确定服务结构检查节点，在服务检查节点及服务结果最终交付日前 30 工作日，乙方应书面通知甲方对服务节点检查或最终结果验收的时间、地点、方式。甲方应及时组织相关部门，按照本协议规定的质量标准，对乙方的交付进行验收。如因甲方原因导致验收时间推迟的，乙方履行本协议义务期限应予顺延。

4. 甲方对各个服务节点检查的结果应以书面形式通知乙方。乙方如果对甲方的检查结果有异议，应在 30 个工作日内向甲方提出书面说明。甲方有权依据服务节点检查结果通知乙方停止履行本协议规定的其他服务。如果甲方没有通知乙方停止履行协议义务，乙方应继续向甲方提供所规定的其他服务，甲方也应按照本协议规定履行相应义务。双方有关独立节点检查结果的争议由双方协商解决，协商不成的可以按照本协议规定的争议解决方式解决。

5. 如果甲方因一个或多个检查结果书面通知乙方停止提供本协议规定的相关服务，甲乙双方应按照本协议规定的争议解决方式及协议解除程序处理协议解除事宜。

6. 本项目由甲方组织验收，人员（含第三方专业机构的专家）由甲方指定或

聘请，费用由乙方承担。

第六条 保密

项目实施过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。

1) 甲方利用乙方提交的技术咨询工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2) 乙方为完成本合同的全部工作成果以及乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件就本项目所完成的新的技术成果，归甲方所有；乙方若需利用甲方技术资料和本项目新的技术成果作其他用途，事先须征得甲方的书面同意。

第七条 违约责任

1) 乙方提供的任何一项服务不符合采购文件、响应文件或本合同规定的（以对乙方要求较高者为准），甲方均有权拒收，并且每发生一次，乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

2) 乙方未能按本合同规定的时间及/或响应文件的承诺提供任何一项或几项服务（含逾期整改），从逾期之日起每日按本合同总价 3‰的标准向甲方支付违约金；任何一项逾期 15 天以上（含 15 天）的，或经三次整改仍无法通过验收的，甲方有权解除部分或者全部合同。甲方选择解除部分合同的，乙方应返还该部分服务内容对应的全部已收取合同款项；甲方选择解除全部合同的，乙方应返还已收取的全部款项；无论甲方终止部分或者全部合同，乙方均应按照合同总价的 15%支付解除合同违约金，承担因此给甲方造成的全部损失。

3) 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付应付未付款总额 15%的违约金。甲方逾期付款，则每日按应付未付款的 3‰向乙方偿付违约金。

4) 乙方违反本合同第六条规定，甲方有权即行解除合同，乙方须返还已收取的全部款项，并另行向甲方支付合同总价 20%的违约金。

第八条 合同的变更和终止

由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起 7 天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

第九条 合同的转让

除甲方事先书面同意外，乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同项下义务。

未经甲方书面同意，乙方若以任何方式转包、分包或挂靠本项目（含以这些方式谋取中标），一经发现，甲方有权即行解除合同，乙方向甲方返还已收取的全部费用，并按照合同总价的 40% 支付解除合同违约金；若合同已履行完毕，即便通过验收，甲方亦有权主张合同无效，乙方须向甲方返还已收取的全部费用，并赔偿甲方因此所遭受的全部损失，无法量化的，按合同总价的 40% 向甲方支付赔偿金。

第十条 争议的解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，如双方不能通过友好协商解决，甲、乙双方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 其他

组成本合同的有关文件

1. 下列关于招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，这些文件包括但不限于：

- (1) 招标文件及书面澄清、修改、补充说明文件及公告公示；
- (2) 乙方投标文件；

(3) 中标通知书;

(4) 甲乙双方商定的其他文件。

2. 在执行本合同的过程中, 所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)均成为本合同的有效组成部分。

3. 以上各份文件如有不一致的, 以对乙方要求更高者为准。

第十二条 合同生效

1. 本合同自双方签字盖章之日生效。

2. 本合同壹式陆份, 甲方持叁份, 乙方持贰份, 广东华鑫招标采购有限公司持壹份, 具有同等效力。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更, 应在变更当日内书面通知对方, 否则, 应承担相应责任。

4. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（盖章）： _____ 乙方（盖章）： _____
法定代表人（负责人）： _____ 法定代表人（负责人）：

委托代理人： _____ 委托代理人： _____

电话： _____ 电话： _____

开户银行： _____ 开户银行： _____

帐号： _____ 帐号： _____

单位地址： _____ 单位地址： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日 日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日



关注微信公众号



公司官网

广东华鑫招标采购有限公司

网 址：<http://www.huaxinbidding.cn>

电 话：020-87300628（总机） 020-87303068（业务）

传 真：020-87302980 020-87304088

地 址：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼

选择华鑫·选择放心

CHOOSE HUAXIN CHOOSE REST ASSURED