

黑龙江省政府采购合同

20220027-05

采购单位(甲方) 黑龙江省公安厅 采购计划号 黑财购备字[2022]02283号
 供应商(乙方) 联通数字科技有限公司 项目编号 [230001]SC[GK]20220022
 签订地点 黑龙江省公安厅 签订时间 2022年9月1日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,按照招标文件规定条款和中标投标人承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	规格型号	生产厂家	数量及单位	单价(元)	金额(元)
1	黑龙江省互联网+公安政务服务 平台开发服务	联通数字科技	定制	联通数字科技有限公司	1套	9,290,000.00	9,290,000.00
合计金额人民币(大写): 玖佰贰拾玖万元整(¥9,290,000.00)							

2、合同合计金额包括货物价款, 备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料和包装、运输等全部费用。如招标文件对其另有规定的,从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的货物技术规格、技术参数等质量必须与招标文件和承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。

2、乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品,且在正常安装、使用和保养条件下,其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

第三条 权力保证

乙方应保证所提供开发服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

第四条 包装和运输

1、乙方提供的货物均应按招标文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装,每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2、开发服务的运输方式:无。

3、乙方负责货物运输,货物运输合理损耗及计算方法:无。

第五条 交付和验收

1、交货时间:合同签订后12个月内完成软件开发服务。地点:黑龙江省公安厅。

2、乙方提供不符合招标文件和本合同规定的货物,甲方有权拒绝接受。

3、乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、备件等交付给甲方,如有缺失应及时补齐,否则视为逾期交货。

4、甲方应当在到货(安装、调试完)后7个工作日内进行验收,逾期不验收的,乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位公章,甲乙双方各执一份。

5、政府代理机构组织的验收项目,其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准,验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题,可暂缓资金结算,待违约问题解决后,方可办理资金结算事宜。

6、甲方对验收有异议的,在验收后5个工作日内以书面形式向乙方提出,乙方应自收到甲方书面异议后7日内及时予以解决。

第六条 安装和培训

1、甲方应提供必要安装条件(如场地、电源、水源等)。

2、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点:黑龙江省公安厅。

第七条 售后服务

1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招标文件和本合同所附的《服务承诺》,为甲方提供售后服务。

2、保修起止时间:自最终验收合格之日起36个月。

3、乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。(见合同附件)

第八条 付款方式和期限

1、资金性质:财政性资金。

2、付款方式:财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理;自筹资金:无。

3、付款期限:最终验收合格后7个工作日内付款。

4、支付比例:支付比例为100%,即9,290,000.00元(人民币玖佰贰拾玖万元整)。甲方对开发服务最终验收合格后,一次性支付合同款。乙方向甲方开具等额增值税普通发票。

第九条 履约保证金

1、乙方在签订合同前,按本合同合计金额5%比例提交履约保证金,即464,500.00元(人民币肆拾陆万肆仟伍佰元整)。节能、环保产品提交履约保证金按本合同合计金额2.5%比例提交,即232,250.00元(人民币贰拾叁万贰仟贰佰伍拾元整)。待开发服务最终验收合格无异议后5个工作日内无息返还。

第十条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形外,本合同一经签订,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让(无进口资格的投标人委托进口开发服务除外)其应履行的合同义务。

第十一条 违约责任

1、乙方所提供的开发服务规格、技术标准、材料等质量不合格的,应及时更换,更换不及时的按逾期交货处罚;因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的,乙方应向甲方支付违约货款额5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2、乙方提供的开发服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼,均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、因包装、运输引起的开发服务损坏,按质量不合格处罚。

4、乙方逾期交货的,项目总工期逾期一天,处以合同总额6%罚金,总工期逾期10天以上甲方有权终止合同;甲方延期付货款的,每天向乙方偿付延期货款额3%滞纳金,但滞纳金累计不得超过延期货款额5%。

5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的,乙方应按本合同合计金额5%向甲方支付违约金。

6、乙方提供的开发服务在质量保证期内,因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题,由乙方负责,费用从质量保证金中扣除,不足另补。

7、如系统在试运行期间发生严重故障且乙方不能及时修正的,或未能通过最终验收,甲方(黑龙江省公安厅)有权终止合同,并向乙方索赔合同总额5%罚金。

8、其它违约行为按违约货款额5%收取违约金并赔偿经济损失。

9、因地震、火灾、洪水等不可抗力，致使无法根据本协议规定履行的，应当采取所有合理行为消除不可抗力的条件及减少不可抗力造成的损失。

第十二条 合同争议解决

1、因开发服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对开发服务质量进行鉴定。开发服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；开发服务不符合标准的，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，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条 签订本合同依据

1、政府公开招标文件；2、乙方提供的投标文件；3、投标承诺书；4、中标通知书。

第十四条 本合同一式拾份，甲乙双方各伍份（可根据需要另增加，每份合同具有同等法律效力）。

本合同甲乙双方签字公章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。

甲方（章）  年 月 日	乙方（章）  2022年9月1日
单位地址：哈尔滨市南岗区中山路145号黑龙江省公安厅	单位地址：北京市北京经济技术开发区科谷一街10号院8号楼12层1201(北京自贸试验区高端产业片区亦庄组团)
法定(或授权)代表人:	法定(或授权)代表人:
委托代理人: 王明才	委托代理人: 李谦

合同编号: SZ21-1001-2022-002950



合同编号: SZ21-1001-2022-002950



经办人:		经办人:	
电话: 0451-82696260		电话: 010-66504358	
电子邮箱: 146068005@qq.com		电子邮箱: suma@chinaunicom.cn	
开户银行: 工行哈尔滨中央大街支行		开户银行: 中国工商银行北京灵境支行	
账号: 3500004409026400242		账号: 0200013319200042469	
邮政编码: 150000		邮政编码: 100176	
采购办审核 (章)			
经办人:			
年 月 日			

合同附件

乙方承诺具体事项:

一、乙方完成黑龙江省互联网+公安政务服务平台建设,根据项目审批部门发文批复同意的项目设计方案对项目进行开发,平台包括但不限于服务门户、工作门户、基础支撑系统、业务对接系统等子系统的设计、开发、测试、集成以及部署等全部内容。

二、乙方同意将本合同所定项目作为特别重要的工作对待,为此乙方保证在项目开发过程中将投入与项目完成周期、项目完成标准相适应的相对稳定的技术队伍成立项目小组。在甲方指定工作场地派驻专属本项目的软件开发实施团队人员,人员能力及人员数量等标准不低于投标文件承诺中的约定。

三、乙方就本项目开发的软件,应向甲方提供全部源代码、可执行的应用程序和文档,本项目中黑龙江省互联网+公安政务服务平台的软件著作权的软件著作权、专利等成果归甲方所有。

四、乙方提供产品的知识产权须为乙方合法所有或经合法授权,乙方承诺本项目的开发及产品没有任何不能向甲方提交著作权的内容和技术细节。

五、乙方承诺非开放性的、未经软件产品权威认定部门认定的开发工具或技术构件,在系统开发过程及运行环境中将禁止使用。

六、乙方应保证甲方使用该货物及服务或其中的任何一部分时,免受第三方提出的侵犯其知识产权的索赔或诉讼。如有任何上述指控,乙方应独自承担可能发生的一切法律责任和费用。

七、乙方为本项目提供全面的保障及运维服务,运维管理对象包括:招标文件第四章招标内容与技术要求附表一中所有技术功能需求内容。

八、乙方为甲方提供的服务方式包括:技术咨询、用户培训、故障事件响应、系统升级、远程维护等。通过乙方的管理规范有效快速为客户提供服务,具体则通过企业内服务规范及文档的建立、服务过程记录、服务监督与投诉以及保障乙方承诺服务的实现。

九、乙方承诺在厂家保修期满后,实行终身保修。对于超过保修期的产品,只收材料费,免收服务费。乙方为所售设备提供终身维修、维护。9.1提供用户档案管理

由乙方专职人员对此次设备的型号及数量、运行与维护情况进行跟踪记录并存入微机作为用户档案并进行保密措施,以便保证安全和为今后服务提供准确的信息。

9.2提供监督服务



乙方对所提供的技术支持与售后服务执行严格的监督管理机制,如果甲方对乙方的技术服务人员不满意或存在技术服务人员不按合同服务标准提供相应服务的情况,可以直接拨打监督电话。此时,乙方将另行安排更高级技术服务人员,直至乙方负责领导亲赴现场,以圆满解决问题。

十、在试运行期结束并通过最终验收后,即进入系统的保修和维护期。售后技术服务采用两种方式进行:

10.1第一种支持方式是直接在甲方现场工作的工程师。现场工程师有义务直接接受甲方的意见、投诉,亲临问题现场了解情况,并做出分析判断,但没有权利对非其所属的项目组的服务对象作出任何操作。

10.2第二种支持方式是乙方专家组和原厂商的技术支持。当极少数的问题未能很好解决时,将利用原厂商技术支持体系,给出圆满解决。必要时将通过适当渠道与原厂商技术机构和专家联系,以求更为权威的解决方案。

10.3在保修期内出现任何由设备和软件的缺陷造成的故障,乙方承诺:对所有设备及软件系统,当甲方提出要求后,我们在响应时间表规定的时间内赶赴现场。

十一、用户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。如:通过电话、传真、信函、E-mail、来访。客户服务中心由专人值守,在下班后,用户可以直接拨打项目总联系人或客户服务响应中心负责人手机,我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

十二、乙方在接到故障通知或服务要求后,修复时间不超过24小时,不能修复的,24小时内提供备品、备件等措施,以保证用户的正常使用。

2、售后服务具体事项:

乙方提供20人的软件开发团队(人员详见附表1),进行12个月的驻场开发实施服务。在最终验收合格后乙方提供项目运维人员14名进行驻场,运维人员中10人为本项目原开发团队成员(人员详见附表2),且至少提供3年免费运维保障承诺。本合同所述的项目运维服务包含但不限于如下内容:

一、如系统在运行中发生重大问题,在得到甲方正式通知后,乙方运维人员将立即着手解决,若在2小时内不能确定解决方案的,应立即制定应急方案,现场乙方运维人员不能解决,乙方需派遣除现场乙方运维人员外的相关技术人员到场处理,在24小时之内赶到现场。在到现场处理6小时后仍不能解决的,要实施应急方案,恢复系统工作,并在48小时内将故障彻底解决。

所谓重大问题是指系统出现实时性事务处理的故障,而甲方按照乙方提供的技术资料仍然无法排除的严重故障。

二、如系统发生一般问题,在得到甲方正式的书面通知后,乙方应在2小时内,以书面

形式告知甲方解决问题的具体措施,或将修改好的软件传送给甲方。

所谓一般问题是指软件或资料存在某些不正确的逻辑关系,或不正确的描述,或遗漏,或次要的功能缺陷,但不影响系统的正常运行。

三、乙方每天(包括双休日和节假日)24小时提供热线服务,随时解答甲方提出的技术问题。

四、在系统交维前,对于甲方提出的新增业务需求,乙方应按照双方签定的新业务需求开发框架等规定的要求严格执行。

五、在系统维护期内,如乙方有新的应用软件版本推出,乙方保证无偿向甲方提供最新版本,进行实施部署,并保证系统的升级成功和系统的平稳运转。

六、在系统维护期内,若甲方需要对系统的个别功能模块进行完善或更新时,经双方确认在不改动系统基本框架结构的前提下,乙方应按照甲方的功能需求及时间进度要求派遣有经验的技术人员,无偿协助甲方完成工作。

七、在运维期内,乙方应提供包括但不限于该项目提供免费的软件版本迭代升级、安全修复、bug修改、组件适配、等内容支持服务,以及与甲方认为有必要的平台进行相关数据接入、治理、组织、服务等数据对接工作,负责相关数据对接维护工作。

八、在系统维护期内,原则上乙方不得更换、减少在本项目派驻的运维团队人员。确因项目需要或者人员中有不能胜任项目运维需求的,甲方有权提出人员变更要求,乙方应进行相应人员调整,人员调整必须经甲方同意,乙方更换的人员能力及资历不得低于原成员。

九、用于项目运维团队人员管理、项目运维工作涉及的软硬件及工作辅助设备由乙方自行准备,在甲方提供相应的工作场地安装部署的,软硬件设备入场前,需向甲方报备登记审核同意,并按甲方工作场地要求进行部署。项目运维服务期结束前,所有设备(含移动介质)未经甲方同意不得随意带离工作场所。派驻甲方现场的运维服务团队人员,人员管理及工作管理需遵守甲方工作场地相关规定,如果违反相关规定,甲方有权追究乙方管理责任。

十、在系统维护期内,乙方应根据甲方对系统安全防护需求及安全检测结果,不断对系统进行安全问题修复、加强系统安全防护等工作,包括但不限于补丁修复、源代码修复及其他安全修复防护方式,以保障系统的安全性。

十一、在项目质保期内,如出现效果不佳或根据实际工作内容需要作出调整的,由乙方免费提供。

十二、在项目质保期内,涉及到该系统对外服务的接口开发和与其他系统对接工作由乙方免费提供。

十三、要求运维期间涉及到软件DAAS层任何数据服务均由乙方按甲方需求无偿提供服务保障。

十四、运维期内,乙方为该项目提供免费的软件版本迭代升级、安全修复、bug修改、



组件适配。

十五、项目质保期内,乙方有义务免费提供应用和使用的相关材料,包括但不限于每一类用户的使用手册、宣传材料等。

十六、在项目质保期内,乙方有义务提供本项目包含但不限于以上内容的技术服务保障。

十七、提供3年免费驻场运维服务。

3、保修期责任:

项目在运维服务期内出现重大缺陷、故障、安全隐患或严重影响用户正常使用,乙方难以修复的,双方另行协商赔偿事宜。

4、安全保密相关要求:

乙方应根据甲方要求,落实安全保密制度,包括:

一、安全保密要求

1.1明确安全保密责任人;

1.2甲方提出的与项目相关的安全保密要求;

1.3及时清除或者收回离职、离岗或者不再参与本项目建设的员工持有的公安机关档案资料、数据等;

1.4在得知提供的产品、服务存在安全漏洞或者危害信息系统安全的潜在风险时,须第一时间报告甲方,并及时启动应急预案,提出解决方案;

1.5其他应当遵守的安全保密要求;

二、不得从事下列危害公共数据安全的行为

2.1违规下载、留存、使用公安内部数据;

2.2篡改、毁损、泄露、出售公安内部数据;

2.3向境外机构和人员提供公安重要数据;

2.4在互联网上存储、处理、传输公安内部数据和应用系统源代码;

2.5使用未经过脱敏的公安敏感数据在互联网上进行开发;

2.6将公安数据用于商业用途;

2.7其他危害数据安全的行为;

三、不得从事下列危害公安网络和应用安全的行为:

3.1违规将公安网络与任何外部网络连接;

3.2擅自扫描、探测、入侵公安网络及应用系统;

3.3设置应用系统后门、木马、病毒等恶意程序;

- 3.4擅自将终端、移动存储介质、无线设备等与公安网络连接;
- 3.5擅自建立跨网、跨域数据传输或者运维通道;
- 3.6拆除、破坏公安监管设施或者卸载监管程序;
- 3.7擅自对公安应用源文件、应用源代码进行反编译、加密、解密;
- 3.8擅自公开与本项目相关的技术实现方法或者业务模型等重要信息;
- 3.9其他危害公安网络和应用安全的行为。

四、乙方严格遵守甲方明确的公安信息化文档资料的知悉范围。未经甲方批准严禁翻阅、复印、拍摄公安机关内部文件,或者将公安机关内部文件带离指定办公场所或者区域。

五、乙方在参与信息化建设中严格执行甲方要求的其他安全保密规定。

六、乙方应配合甲方每年至少对乙方的安全管理工作情况开展一次安全检查。对于责任不落实或者存在安全隐患的,督促限期整改。

七、强化风险管控

制定“权责清晰、程序科学、流程规范、运转高效”的信息化建设项目管理机制,确保工程建设质量和有效管控,建立健全项目全生命周期管理机制,实现需求论证、合同签订、项目实施等各重点环节的协同监管。

八、项目验收基本要求

项目验收的组织管理工作中,明确责任分工,严格执行合同约定,确保达到质量标准、数据标准和安全要求,建立客观公正,科学合理的验收流程,规范项目初验和终验程序,明确验收内容和验收方式,确保验收程序规范、档案完备。项目验收前应通过第三方检测、等级保护或分级保护测评、密码应用安全性评估。

九、乙方若违反信息化安全管理的要求,情节轻微或者尚未造成严重后果的,由甲方督促限期整改;造成严重后果或者拒不整改、整改后仍不符合安全管理要求的,由甲方追究违约责任,并强制停用相关软硬件产品和服务;构成犯罪的,依法追究法律责任。

十、乙方将认真学习甲方建立的安全管理失信通报制度。乙方若违反信息化安全管理的要求,造成严重后果或者拒不整改、整改后仍不符合安全管理要求的,甲方将层报公安部网络安全和信息化领导小组办公室。报送信息包括参与单位或者参与人员基本信息(单位名称、统一社会信用代码或者人员姓名、公民身份号码)、失信行为及危害后果等。公安部在公安系统内对安全管理失信企事业单位公开通报,作为各级公安机关确定信息化建设的重要考量因素。

乙方违反信息化安全管理要求,构成犯罪的,甲方将报送本级政府采购和市场监督管理部门,提请列入政府采购严重违法失信行为记录名单、市场监督管理严重违法失信名单,并层报公安部网络安全和信息化领导小组办公室备案。

5、其他具体事项:

一、内容、范围、形式和要求

1.1 内容、范围:

1.1.1甲方委托乙方【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】应用软件开发服务。详细需求见【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目招标文件第四章招标内容与技术要求】《附表一》。(详见附件3)

1.1.2乙方为甲方提供【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】应用软件开发服务、运维服务等技术支持服务。技术支持服务的具体内容见【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目投标文件】《投标文件第五章详细评审材料》。

1.1.3乙方保证为甲方就整个工程项目提供完善及时的服务,保证为此项目提供足够的人力、物力。

1.2 形式

1.2.1甲方参与整个系统的设计、开发、实施等各个环节。

1.2.2甲方负责及时提供乙方需求分析所需要的数据及资料。

1.2.3甲方和乙方及监理单位将由相关领导共同成立项目实施协调小组,解决项目进行中出现的技术、项目进度、项目设计、配套设备、场地和人员配合等问题,组长由甲方担任,监理单位将协助甲乙双方对项目的整体情况进行把控。

1.2.4原则上项目期间乙方不得更换、减少在本项目派驻的开发实施团队人员,确因项目需要或者人员中有不能胜任项目开发实施或者影响项目进程的,甲方有权提出人员变更要求,乙方应进行相应人员调整,人员调整必须经甲方同意,乙方更换的人员能力及资历不得低于原成员。(开发实施团队人员名单见本合同附表1、附表2)。

1.2.5项目实施人员派驻工作场所分为甲方现场(黑龙江省公安厅内甲方提供场所)、乙方研发场所(乙方提供的经甲方同意的固定研发场所,确定后不得随意更换),甲乙双方经协商可根据项目需要、研发阶段、实施进度等,进行项目开发实施团队人员在两个场所的分配和场所间人员调整,需经甲方同意。两地场所间根据开发需要,在甲方指导下,进行信息沟通与交流。甲方有权根据项目阶段和进展,要求乙方进行两地间人员调整,两地团队成员工作受甲方统一监督,并均需遵守甲方项目管理要求。

1.2.6用于项目开发实施团队人员管理、项目开发工作涉及的软硬件及工作辅助设备由乙方自行准备,在甲方提供相应的工作场地安装部署的,软硬件设备入场前,需向甲方报备登记审核同意,并按甲方工作场地要求进行部署。项目开发实施期结束前,所有设备(含移动介质)未经甲方同意不得随意带离工作场所。派驻甲方现场开发实施团队的人员管理及工作管理需遵守甲方工作场地相关规定,如果违反相关规定,甲方有权追究乙方管理责任。

1.2.7甲方在项目的设计阶段与具体实施过程将对乙方的工作提供及时、有效的支持。

1.2.8项目最终验收后,乙方应提供与运行版本一致的系统源代码和完整的技术文档;本

项目中的设计方案、系统源代码、技术文档以及与本项目建设有关的科技成果等的知识产权归甲方所有,甲方拥有对整个系统进行二次开发的权利以及其它的处置权;

1.2.9项目运维服务期内乙方负责按甲方需要对甲方技术人员进行技术指导。

1.3 权益

1.3.1本合同软件的使用权及使用范围:

根据本合同的约定,从合同签订之日起,甲方对【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】软件享有永久的、专有的使用权、收益权和独立处置权(包括独立或委托第三方对软件系统进行再次开发、移植等独立处置权)。

1.3.2本合同软件系统版权

本合同所提及的【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】软件及有关的信息和资料的版权归甲方所有(不包含乙方自有软件)。先于本合同由乙方独立开发的任何计算机编码或资料(即乙方自有软件)中的所有权利应属于乙方所有。除非双方另有约定。

1.3.2.1承认并尊重甲方对【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】软件的版权的声明:

1.3.2.2保证不复制、印刷、泄漏这一软件及有关的信息和资料,或向第三方提供版权的使用,但依法律规定需向有关机关提供的情况除外。

1.3.2.3保证不转让、销售或变相销售这一软件及有关信息和资料。

1.4 甲方对功能需求具有知识产权

1.4.1甲方对作为本合同附件的【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】软件的功能需求具有完全的知识产权。

1.5 权利的保护

1.5.1甲方对【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】应用软件及系统服务享有全部法律保护的权利。甲方根据合同的约定使用这一系统的合法权利不受任何第三方的指控,包括但不限于商业机密及对专利权、版权、商标权的使用。如甲方就上述权利的使用受到指控,乙方承担甲方由此而发生的与解决争议有关的全部费用。乙方有义务提供所有证据和书面材料协助甲方维权。

1.6项目执行过程中,乙方应配合甲方通过招标方式引进的监理单位的监理工作,接受监理单位的监督,项目里程碑节点、项目测试报告等内容必须接受监理单位的审查,并按监理单位的工作流程进行项目进行开发、初验、终验等工作。本项目所有文档需先提交监理单位确认,再提交甲方审批,项目文档需按照【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目监理要求文档说明】进行编制。

二、履行计划、进度、期限、地点和方式

2.1【黑龙江省互联网+公安政务服务平台开发服务项目】应用软件的开发工作按照甲乙

双方制定的开发计划和进度完成。即乙方应按下述约定履行并完成软件开发服务。

2.2 履行进度

2.2.1 合同签订生效之日起10个工作日内,乙方保证投标时所承诺的提供软件开发团队驻场人员20人(开发实施团队人员名单见本合同附表1)到达甲方指定地点进行驻场开发。

2.2.2 待乙方投标时所承诺的人员到达甲方指定地点进行驻场开发之日起30日内,乙方根据项目审批部门发文批复同意的项目设计方案提供各子系统软件的详细设计方案(含各个子系统软件的详细设计方案),且项目详细设计方案需通过甲方邀请专家组和公安部评审通过后,依据详细设计方案进行项目实施。

2.3 开发和运维服务履行地点

2.3.1 开发服务履行地点分甲方现场(黑龙江省公安厅内甲方提供场所)、乙方开发场所(乙方提供的经甲方同意的固定研发场所,确定后不得随意更换),甲乙双方经协商可根据项目需要、研发阶段、实施进度等,进行项目开发实施团队人员在两个场所的分配和场所间人员调整,需经甲方同意后进行。

2.3.2 运维服务履行地点需在黑龙江省公安厅内甲方提供场所进行。

三、保密

3.1 甲乙双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的法律、法规。

3.2 乙方提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密,乙方必须遵守与甲方签订的保密协议,未经甲方书面许可,乙方不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及本项目的任何内容,但依法向有关国家机关提供的情况除外。

3.3 若双方中有一方人员与第三方相勾结,故意泄露另一方企业秘密或对日常工作进行干扰、破坏,双方应共同追究当事人责任,并由泄密方按本合同第十一条的约定向对方承担责任。

3.4 任何一方均对按照本合同向对方所提供的各类技术和商业资料、软件、规格说明、图纸、文件、数据及“专有技术”享有专有权,不管这些保密信息以何种形式存在,但下列资料除外:

3.4.1 并非获得方的过错而已经进入公有领域的;

3.4.2 已证明是由获得方独立记录及开发的;

3.4.3 由获得方从没有违反对披露方保密义务的人处取得的。

3.5 任何一方均对在本合同履行过程中所知悉的对方的商业秘密和技术秘密负有保密的义务,未经一方书面同意,对方不得向任何第三方披露。

3.6 甲方对乙方就本合同所提供/披露的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术(统称“保密资料”)享有合法所有权及/或其他权利。

3.7 乙方应将保密资料作为商业秘密予以保护。除本合同授权实施的行为外,乙方不得将

保密资料部分或全部对外披露。乙方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料,但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。乙方仅为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方应当在本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方,并销毁所有复制件。乙方应当妥善保管保密资料,并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任,因此造成甲方损失的,乙方应负责赔偿。

3.8项目期间乙方人员管理及设备使用、网络使用、通信管理等遵守甲方工作场地保密规定及要求,未经甲方同意,不得通过网络、移动介质、光盘等任何形式将项目资料带离甲方工作场所。设备离场前或者项目结束后,所有设备的硬盘、移动介质、光盘等一切可能存有项目资料的存储介质均需无偿交由甲方处理。

四、技术支持和软件升级

4.1乙方向甲方提供软件维护期内的免费技术支持服务。软件维护及免费修复软件故障的时间的起始日以《软件最终验收报告》签订日为准,为期【三】年。

4.2维护期满后,如需乙方继续为甲方提供软件相关技术支持服务,甲方应向乙方支付技术支持服务费,另行遵照招标采购程序进行。

五、不可抗力

5.1合同生效后,签约双方任何一方,由于火灾、水灾、地震、战争、疫情等不可抗力事件而影响到本合同履行时,则延长履行合同的限期,这一限期应相当于事件所影响的时间,并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。但延迟履行后发生不可抗力的,不能免除违约责任。

5.2受事件影响方应尽快将所发生的不可抗力事件情况以电子邮件或传真形式通知对方,并在事件发生后十天内以挂号信件、邮件等形式将有关部门出具的证明文件交另一方确认。

5.3当不可抗力事件停止或消除后,受事件影响的一方应尽快以电子邮件或传真形式通知对方,并以挂号信证实。

5.4如不可抗力事件的影响连续30天以上时,双方应通过友好协商解决本合同履行问题,并尽快达成协议。

六、技术成果的归属和分享

6.1乙针对甲方需求定制的源代码归甲方所有,且按甲方要求提供完整的源程序代码。其中包含但不限于平台的服务门户、工作门户、基础支撑系统、业务对接系统等子系统。甲方有权对系统进行二次开发和修改。先于本合同由乙方独立开发的任何计算机编码或资料(即乙方自有软件)中的所有权利应属于乙方所有。

6.2未经双方一致同意,任何一方不得披露、授权第三方使用和向任何第三方转让【黑龙江省互联网+公安政务服务平台】应用软件及所附全部文档和资料(包括,但不限于《软件需

求规格说明书》、《概要设计说明书》、《详细设计说明书》、《数据库设计说明书》、《接口标准及开发指南》、《模块开发卷宗》和《编码规范》)。

6.3乙方提供产品的知识产权须为乙方合法所有或经合法授权,乙方承诺本项目的开发及产品没有任何不能向甲方(黑龙江省公安厅)提交著作权的内容和技术细节。

6.4为了保证系统能安全可靠运行,乙方承诺非开放性的、未经软件产品权威认定部门认定的开发工具或技术构件,在系统开发过程及运行环境中将禁止使用。

6.5乙方就本项目开发的软件,应向甲方(黑龙江省公安厅)提供全部源代码、可执行的应用程序和文档。

6.6乙方应保证甲方(黑龙江省公安厅)使用该货物及服务或其中的任何一部分时,免受第三方提出的侵犯其知识产权的索赔或诉讼。如有任何上述指控,乙方独自承担可能发生的一切法律责任和费用。

七、软件使用许可条款

7.1本章所述合同软件指包括乙方为甲方定制开发的所有应用软件及第三方供应商特许使用的所有软件(“第三方软件”)。双方认定合同软件是合同设备运作所必备的软件。双方确认乙方在本合同项下提供的合同软件包括第三方软件,同时该第三方软件是乙方通过与第三方供应商签订协议而取得著作权或合法许可甲方使用的软件。

7.2乙方保证对其向甲方提供的所有第三方软件拥有完全的知识产权或已经软件知识产权所有者特许自己使用和提供给甲方使用。并且,上述第三方软件符合本合同与合同软件相关的各项要求。

7.3乙方保证,甲方依据本合同持有和使用本合同的所有软件不会侵犯任何第三方知识产权或其他合法权利。

7.4甲方在有存档、备份、运行需要的合理的情况下,有权复制合同软件及其有关的文件、相关信息和资料。但甲方不得在乙方自有软件、第三方软件上进行反向工程(包括但不限于反汇编、反编译、解密等)。

八、知识产权侵权

8.1乙方保证向甲方提供的【黑龙江省互联网+公安政务服务平台项目】应用软件及系统服务的合法性。如果有人在中国提出法律诉讼、指控或行政程序,声称甲方因使用合同软件、系统服务及技术资料对其已在中国注册的专利、其享有技术秘密或者著作权等权益构成侵权,一经审查核实,乙方同意对甲方就此所承担的所有费用进行赔偿。乙方同意参与诉讼或行政程序,为甲方提供所有证据和书面材料及证人证言,处理相关事宜,并支付上述法律诉讼、指控或行政程序中所产生的一切诉讼费用、律师费用、和解金额或终审判决中确定的赔偿金额,承担由此引发的一切法律责任和后果。

8.2如果在专利或著作权侵权等知识产权法律诉讼、指控或行政程序中法院及有关机关发

出禁令,禁止甲方继续使用合同软件及系统服务的部分或全部,乙方须采取以下措施之一:

8.2.1为甲方重新获得使用上述合同软件及系统服务的权利;

8.2.2或免费为甲方更换或修改上述合同软件及系统服务,让甲方可以在不受上述禁令限制的情况下继续使用合同软件及系统服务。

8.3若乙方通过8.2的措施仍无法使甲方按照合同的约定合法地使用合同软件及系统服务,则甲方有权退回全部的合同软件及系统服务,双方另行协商赔偿事宜。

九、项目实施要求

9.1提供项目各阶段规划、分步实施和部署的完善规划方案、风险分析,说明实施步骤等。

9.2必须根据本项目的特点和建设内容,组建一支技术经验丰富、人员稳定的项目团队为项目建设服务,并在项目开发实施中确定分析建模人员、平台系统设计人员、规范标准制定人员、平台软件主要开发人员及平台运维人员,说明每个人的职责和主要任务。其中,项目主管原则上由具有高级技术职称、且有类似项目建设成功管理经验的人员担任。

9.3在项目实施全过程中,甲方有对项目进度和质量进行监督控制的职责和权利,乙方应全面配合,确保人力、物力的定量投入,定期向甲方及监理单位提交最新的进展情况报告。

9.4对软件的开发应严格按照软件工程规范进行管理。各阶段应提交相应的文档,经监理单位确认后交由甲方审核,经甲方认可后方可进行下阶段工作。

9.5应将本项目的文档和相关资料经监理单位确认后移交给甲方,并保证文档的一致性和完整性。

9.6应提供与运行版本一致的系统源代码和完整的技术文档。

9.7本项目中的设计方案、系统源代码、技术文档以及与本项目建设有关的科技成果等的知识产权归甲方所有。

9.8为确保该项目高质量地如期完成,乙方在系统开发过程中需严格按照ISO质量保证体系,及“软件工程规范”进行开发,并提供项目过程中关键流程、进度偏差控制等管理措施说明。

9.9乙方需根据项目进度详细列出各个阶段甲方需要配合的内容。

9.10在项目实施阶段按项目数据需求,完成相关数据接入、治理、组织、服务等数据治理工作,并在维护期内,负责相关数据治理维护工作。

十、安装调试要求

乙方负责本项目实施涉及的全部软硬件的安装、调试工作。有关的具体工作程序、工作内容、调试方法、调试结果及验收标准,乙方在调试前必须书面提出申请,经监理单位确认并征得甲方同意后按计划实施。不征得甲方同意,乙方无权私自更改作业计划及内容,否则调试无效。全部工作文档必须有各方当事人签字认可。所有实施必须在试验机器上安装调

试,待甲方工作组全部掌握实施步骤后,协助甲方工作组实施。

十一、系统测试要求

11.1 本项目必须至少经过如下测试:

11.1.1 单元模块测试;

11.1.2 内部联调集成测试;

11.1.3 由业务人员参与的功能性测试;

11.1.4 与其它有关系统进行信息互通和资源共享方面的测试(数据接口可用性测试)

11.1.5 系统整体性能和压力测试;

11.1.6 提交相应的《测试报告》。

11.2 项目验收交由采购人验收之前,乙方必须提供项目自测试报告,测试报告至少应包括以下内容:

11.2.1 单元模块测试;

11.2.2 内部联调集成测试;

11.2.3 测试内容,必须包括功能要求、可靠性、安全性、性能、可扩充性、可维护性、平台移植性、与其它系统的接口等。

11.3 测试计划:

11.3.1 需求分析阶段测试计划

需求分析期间,测试的主要工作为:

(1) 审核需求分析报告:需求中是否存在不合理现象;需求是否可以被实现。

(2) 召开需求评审会议:评审会议项目经理,系统分析师,用户代表,客户,测试设计师参加。

(3) 书写验收测试计划。

11.3.2 概要设计阶段测试计划

概要设计期间,测试的主要工作为:

(1) 审核概要设计报告:概要设计是否符合全部需求,概要设计是否存在问题。

(2) 召开概要设计评审会议:由项目经理,系统分析师,系统设计师,设计师,测试设计师,技术专家参加。

(3) 书写系统测试计划。

11.3.3 详细设计阶段测试计划

详细设计期间,测试的主要工作为:

(1) 审核详细设计报告:详细设计是否符合全部需求,详细设计是否存在问题

(2) 召开详细设计评审会议:由项目经理,系统设计师,设计师,编码人员,测试设计师参加书写集成测试计划。

11.3.4 软件开发阶段测试计划

开发期间测试主要工作为:

(1) 召开开发指南评审会议:由项目经理,设计师,开发员参加书写个阶段测试用例。

(2) 召开测试用例评审会议:由项目经理,测试设计师,测试工程师参加设计(由测试设计师设计)并书写测试脚本(由开发人员书写)。

(3) 开发后期,由开发人员对开发的模块进行单元测试。

11.3.5 集成测试阶段测试计划

按照模块上下集关系,进行从上到下或者从下到上的集成测试方法进行集成测试,单元测试与集成测试主要考虑功能性测试。同时也要对某个模块或者集成模块进行非功能性的抽样测试。

11.3.6 系统测试阶段测试计划

对整合系统进行整合测试,这时的测试主要测试系统的整体功能和全部非功能性的需求。

11.3.7 验收阶段测试计划

验收测试首先进行正规性的测试,即由技术人员模拟各户环境,以用户的身份进行安装和测试工作。然后进行非正规测试alpha测试和bata测试。

(1) Alpha 测试

由乙方内部开发人员模拟用户进行测试,这个时候还允许对需求做些修改工作。

(2) Bate 测试

alpha测试后将产品提交给某些特定用户,进行测试,注意这是的软件一定要有使用时间限制,这时候冻结系统需求。

11.4 测试方法

测试方法包括但不限于白盒测试、黑盒测试、动态/静态白盒/黑盒测试等。

11.5 测试内容

测试内容包括但不限于单元测试、功能测试、UI测试、性能测试(负载测试、强度测试、容量测试、系统资源竞争测试)、安全性和访问控制测试(应用程序级别的安全性、系统级别的安全性)、故障转移和恢复测试、兼容性测试(浏览器兼容性、操作系统兼容性、硬件兼容性)、安装测试、分辨率测试、发布测试等。

11.6 测试过程中形成的文档须经监理单位审核确认。

十二、培训要求

12.1 培训内容根据各种岗位人员的不同需求,培训内容包括项目管理、专业技术、应用操作培训。

12.1.1 项目管理培训内容

项目管理培训内容包括项目整体概况、系统构成、实现细节、软硬件集成方法及各种API接口,系统总体结构及各子系统相互间的关系,各子系统的理论基础原理结构、系统重要参数的设定和修改等内容进行培训,实现项目系统独立管理、故障处理、日常测试维护等工作,保障系统正常运行。

12.1.2 专业技术培训内容

专业技术培训内容包括系统安全、数据库知识、存储备份管理、应用系统、系统监控等运行维护知识。系统安全培训:了解掌握计算机系统安全策略;安全体系结构与安全模型;访问控制与防火墙;网络与通信安全;操作系统安全;应用系统安全;漏洞扫描与入侵检测。数据库知识培训:了解数据库的运行方法及原理,能够实现基础的数据库备份和恢复、日志的定期整理、数据检索以及数据库运行情况检查和问题处理、维护。系统监控培训:掌握网络设备、通信设备、服务器及其它设备的监控指标、监控重点等知识。应用系统管理培训:对应用系统、应用支撑系统、功能、系统结构、运行管理、日常维护工具、权限管理等信息系统管理端运行维护方法和工作流程的培训。

12.1.3 应用操作培训内容

应用操作培训内容包括对服务门户(服务入口、场景应用、智能服务)、工作门户(用户管理、事项管理、工作组件、业务联动、通用审批系统、电子监察、跨省通办、互联网+监管系统)、基础支撑系统(应用支撑、数据支撑、微服务平台)、业务对接系统(与公安部政务服务平台对接、与各警种业务系统对接、与公安大数据平台对接、与其他省公安政务服务平台对接)等应用内容进行培训。

12.2 现场培训要求

在项目开发工作开始前,乙方为甲方项目参与人员提供开发工具培训和设计方法培训,乙方承诺根据项目需要,制定应用软件培训计划,在征得甲方同意后,作为应用软件使用培训的依据。培训内容依照甲方需求,培训时间由双方共同商定。项目设计、开发和建设期间必须按照模块和里程碑的阶段性目标进行双方定期技术交流,交流内容应包含流程设计、模块设计及核心功能点的技术实现。项目开发完成后要进行整体、分模块、分层次的技术培训,双方采用对口人交接的方式,乙方指定的交接人是系统设计或模块代码的核心开发人员。项目开发完成后需要提交以上相关内容的培训技术文档并完成代码移交。项目设计开发过程的任何阶段都应具备该阶段应出具的技术资料,开发完成后即出全部技术资料,应得到甲方指定对口交接人的认可才能算完成。

12.3 集中培训

关于应用系统维护的培训。

培训对象为甲方相关技术人员和管理人员。主要内容包括系统总体结构、系统功能、系统安装、程序架构、实现机制、重点模块讲解及运行管理、系统维护。

关于应用系统使用培训。

培训对象为甲方使用该应用系统的相关人员,分部门进行,主要内容是各自系统的主要功能和操作方法,项目开发完成后需要提交以上相关内容的培训文档。

12.4 培训教材要求

培训所使用的语言和教材必须是中文。乙方负责提供培训所需计划和资料(包括纸质文档和电子文档),甲方有权在系统内部使用这些培训资料。培训服务输入文档:《黑龙江省互联网+公安政务服务平台培训计划》,《黑龙江省互联网+公安政务服务平台培训教材》。服务的输出包括:《黑龙江省互联网+公安政务服务平台培训考核结果》。

12.5 培训师资要求

乙方必须提供具有相应专业知识、实际工作和教学经验的培训讲师、辅导人员和相应的教材,源代码开发方面的培训讲师必须为该项目核心开发人员。

12.6 培训过程中形成的文档须经监理单位确认。

十三、甲乙双方的义务

13.1 甲方义务

甲方应按本合同约定向乙方提供完成本合同内容所必须的配合条件,指派相应的管理人员、技术人员参加需求分析、系统安装、系统测试、技术指导和其它辅助工作,并对项目组织交维和竣工验收。

13.2 乙方义务

13.2.1 乙方应按照【黑龙江省互联网+公安政务服务平台项目招标文件】《附表一》中所叙述的软件功能要求,以及乙方根据甲方实际业务需求提供各子系统软件的详细设计方案进行软件开发和调试。

13.2.2 乙方保证向甲方提供的合同软件系统质量、性能、数量符合本合同规定,技术水平是先进的。

13.2.3 乙方保证向甲方提供的技术资料是清晰的、正确的、完整的。否则,乙方将在收到甲方书面通知后15天内再次发出那些短缺的部分或发出清晰的、正确的、完整的资料。

13.2.4 在质保期内,系统出现故障和缺陷,甲乙双方应凭工作日志和有关记录分清责任。

13.2.5 乙方应在项目交维之前,向甲方交付:应用程序的源代码;应用软件可执行代码,《用户手册》和《软件维护手册》,以及本合同的其它条款规定的需要交付的文档和资料,并经监理单位审核确认。若非因甲方原因造成不能按期交付,甲方有权推迟交维日期;若由于不可抗力或甲方原因造成不能按期交付,双方应进行友好协商,重新商定交维日期。

13.2.6 乙方应按照双方商定并确认的书面资料所叙述的软件开发时间进度,进行本软件的开发。若因乙方原因造成软件开发工作中断或拖延,甲方有权按照本合同的相关条款追究

乙方的责任。若由于不可抗力或甲方原因造成软件开发工作中断或延迟,双方应重新商定软件开发计划,并签订本合同的补充条款以修改本合同中有关软件交付日期的相关条款。

13.2.7乙方向甲方提供与【黑龙江省互联网+公安政务服务平台项目】应用软件相关的技术支持服务。

13.2.8乙方保证在软件开发过程中合法使用第三方软件。

13.2.9乙方提供给甲方的合同软件及系统服务应符合中华人民共和国国家标准和信息产业主管部门颁布标准、相关技术规范的规定、甲方本工程的技术规范书,其软件系统的组成应符合工程项目的需要。

13.2.10乙方将采用甲方认可的软件工程的设计方法,保证系统的正确性、可靠性、有效率、安全性、可用性、可维护性、适应性、连接性、可扩充性。甲方将参与项目计划、质量计划、测试计划的制定和测试结果的认定,并参与乙方实施的软件工程的各个步骤的技术评审。

十四、验收标准和方法

14.1甲乙双方各自指定至少一名称职的现场总代表负责系统开发、测试和验收的各项工作,双方之间的任何争议应由双方代表友好协商解决。如果存在任何问题和争议,双方应共同分析原因、澄清责任、解决问题,并将解决过程用中文记录。解决过程、主要工作、所有产生的问题及解决办法都应用中文作工作日志,由双方代表签字,各持一份。

14.2项目档案符合《国家电子政务工程建设项目档案管理暂行办法》编制要求。

14.3乙方须获得由甲方通过招投标方式引进的第三方机构出具的信息安全等级保护三级评测报告,同时乙方须提供有资质的第三方机构出具的密码保护评测报告、有资质的第三方机构验收测试报告,经监理单位确认符合要求的测试报告。

14.4乙方须保证提供的软件不侵犯任何第三方的专利、商标或版权。否则,乙方须承担对第三方的专利或版权的侵权责任并承担因此而发生的所有费用。

14.5验收采取专家审查方式。乙方在工期要求的每个阶段需按期提交相关文档,由甲方(黑龙江省公安厅)组织专家评审验收。

14.6按照项目建设周期的要求,项目验收分为初步验收、最终验收两个步骤。每个步骤需进行里程碑目标内容的验收:

14.6.1初步验收本部分工作内容验收方式:主要是对照用户需求书的内容进行功能性验收和提交本阶段所必须的相关文档,包括:需求分析报告、概要设计说明书、详细设计说明书、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、用户手册、操作手册、源代码和可执行代码、软件工具列表、配置说明以及甲方认为必要的文档等。本阶段系统建设完成后,乙方编制系统竣工报告,并提交监理单位确认通过后的系统文档交由甲方(黑龙江省公安厅)审核。审核通过后,由甲方(黑龙江省公安厅)组织专家验收。验收通过后,签署《初步验收报

告)。

14.6.2项目进入试运行阶段,对功能、性能进行运行验证,乙方需根据试运行情况及及时进行相关优化,排除发现的问题,并在试运行结束后编制《系统试运行报告》,试运行结束后,乙方整理系统竣工资料,并向监理单位提交最终验收方案,经监理单位确认通过后交由甲方(黑龙江省公安厅)审核,审核通过后,甲方(黑龙江省公安厅)组织专家会议验收,乙方应做好验收配合工作,验收通过后,签署《最终验收报告》。

14.7平台开发应严格遵照国家软件工程规范进行,乙方必须根据开发进度及时提供有关文档,包括但不限于:

14.7.1实施前阶段:《项目开发计划》、《配置管理计划》、《质量保证计划》;

14.7.2需求分析阶段:《软件需求规格说明书》;

14.7.3设计阶段:《概要设计说明书》、《详细设计说明书》、《数据库设计说明书》、《接口标准及开发指南》;

14.7.4编码阶段:《模块开发卷宗》、《编码规范》;

14.7.5测试阶段:《测试计划》、《测试用例记录》、《测试分析报告》;

14.7.6试运行/上线阶段:《试运行/上线计划》、《试运行/上线报告》;

14.7.7过程文档:《例会记录》、《开发进度周报/月报》;

14.7.8交付使用:《用户手册》、《操作手册》、《系统管理员手册》、《系统安装维护手册》、《培训手册》。乙方必须承诺提供在本项目系统实施过程中,针对甲方需求定制的源代码归甲方所有,并按甲方要求提供完整的源程序代码。乙方须向甲方提供整个系统的安装光盘、本文所规定文档、源代码、二次开发规范和标准接口说明等,以计算机光盘或纸介质两种形式同时交付。乙方应保证最终提供的软件系统稳定可靠、源代码符合《编程规范》、注释清晰明了、能够编译生成目前正在运行的应用程序的源代码。

14.7.9乙方项目管理应提交软件开发和实施计划、进度报告、培训计划、培训记录、例会记录以及甲方认为必要的其他文档。所有文档须提交监理单位进行审核,所有的技术文件必须用中文书写或有完整的中文注释。经甲方认可的其他情况下除外。

14.8 验收不合格的处理办法

14.8.1乙方在项目实施过程中必须分别按周、月提交进度报告,合理的项目实施进度计划并有效执行。甲方(黑龙江省公安厅)有权在项目软件开发的各阶段组织专家进行阶段评审验收。项目总工期逾期一天,处以合同总额6%罚金,总工期逾期10天以上甲方有权终止合同。(非乙方原因导致的项目延期除外。)

14.8.2如系统在试运行期间发生严重故障且乙方不能及时修正的,或未能通过最终验收,甲方(黑龙江省公安厅)有权终止合同,并向乙方索赔合同总额5%罚金。

十五、项目进度安排:



第一阶段及时间安排: 在驻场人员到达甲方指定地点驻场开发后, 60日内完成需求调研及分析;

第二阶段及时间安排: 完成需求调研后, 30日内完成接口对接、基础支撑对接及业务系统对接。

第三阶段及时间安排: 完成软件系统详细设计及需求调研后, 120日内完成项目软件开发;

第三阶段及时间安排: 完成项目软件开发后, 15日内完成软件测试;

第四阶段及时间安排: 完成软件测试后, 15日内完成系统优化及部署;

第五阶段及时间安排: 在完成系统部署后, 进入项目初验和培训阶段, 预计15日完成项目初验及培训。

第六阶段及时间安排: 在完成项目初验及培训后, 进入试运行阶段, 预计60日内完成试运行;

第七阶段及时间安排: 试运行结束后, 进入项目终验阶段, 预计15日内完成项目终验。

甲乙双方视项目实际进展情况和不可抗力等因素, 经双方沟通确认, 可对项目进度与时间安排适时进行相应调整。

十六、争议解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲乙双方应首先通过友好协商解决, 如果协商不能解决, 可向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十七、付款方式

支付比例: 支付比例为100%, 即9,290,000.00元(人民币玖佰贰拾玖万元整)。甲方对开发服务最终验收合格后, 一次性支付合同款。乙方向甲方开具等额增值税普通发票。

甲方(章)



年 月 日

乙方(章)



2022年9月1日

合同编号:SZ21-1001-2022-002950



合同编号:SZ21-1001-2022-002950



附表1 开发人员驻场名单

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格
1	焦凯旋	系统项目经理	本科学历	高级信息系统项目管理师
2	刘星	系统技术经理	本科学历	高级信息系统项目管理师
3	汪宗耀	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
4	张向阳	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
5	徐四平	开发工程师	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
6	杨跃	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
7	刘洋洋	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
8	杨俊丰	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
9	张军	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
10	朱晓明	开发工程师	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
11	刘越男	开发工程师	博士学位	高级信息系统项目管理师
12	马维明	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
13	石卉	开发工程师	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
14	宋海龙	开发工程师	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
15	王德强	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
16	汪小红	开发工程师	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
17	崔立剑	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
18	龚梅	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
19	雷阳	开发工程师	本科学历	高级信息系统项目管理师
20	刘志伟	开发工程师	硕士研究生	高级信息系统项目管理师

合同编号:SZ21-1001-2022-002950

合同编号:SZ21-1001-2022-002950

附表2 运维人员驻场名单

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格
1	李焕博	系统运维经理	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
2	杨跃	运维人员	本科学历	高级信息系统项目管理师
3	马维明	运维人员	本科学历	高级信息系统项目管理师
4	石卉	运维人员	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
5	杨俊丰	运维人员	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
6	刘越男	运维人员	博士学位	高级信息系统项目管理师
7	王德强	运维人员	本科学历	高级信息系统项目管理师
8	刘洋洋	运维人员	本科学历	高级信息系统项目管理师
9	雷阳	运维人员	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
10	龚梅	运维人员	本科学历	高级信息系统项目管理师
11	汪小红	运维人员	硕士研究生	高级信息系统项目管理师
12	王涛	开发工程师	本科学历	高级网络安全等级测评师
13	徐浩	开发工程师	本科学历	网络与信息安全应急响应人员
14	段都钥	开发工程师	本科学历	信息安全工程师

	<p>项的区划按钮为可选择状态,选择后跳转至该区域申报页面,不可申报该事项的区划按钮设置为灰色。</p> <p>3) 个人空间。 根据用户习惯预判想办事项。</p>	
5	<p>1-1-1-1-2一网申报 实现黑龙江省公安政务服务一张网,针对企业群众办同一件事,黑龙江省统一地级市、区县、乡镇街道的事项名称、申请材料、审批流程、办理时限和办事结果等事项,通过各区、街道乡镇无差别审批服务,实现企业群众办事事项一网通办。包括事项信息检索、事项信息展示、网上申报、办公业务、网上预约、缴费服务以及速递服务等功能。网上预约需用户登陆,可在公安政务服务网、选择预约窗口和事项、日期和时间段,预约申请提交后应给予明确提示是否成功。预约时间一般为从第二天开始的一周内的工作时间,可根据每个事项的办理时间与预期人数,设置最大预约数,预约人数超过后该时段停止预约。同一政务服务事项一个身份证只能预约一次,必须办理完成或者取消预约后才能再进行预约。与物流接口对接,将物流速递功能嵌入申报服务事项的申请中,在事项申办过程中,申请人可以选择是否“上门取件”和是否“结果回寄”,物流信息传送至物流单位,由物流单位工作人员进行材料和结果证件的传递。</p>	
6	<p>1-1-1-1-3全文检索 建立黑龙江省公安政务服务网全文检索系统,公众只需要登陆、通过检索系统,可以查询到所有事项名称,公示公告,操作规程中的详细信息,政策法规,网站操作常见问题等信息。若未搜索到内容,弹窗提示是否启用人工咨询。</p>	
7	<p>1-1-1-2移动端公安专区:包括但不限于提供办事导航、办事预约、智能客服功能。 1) 办事导航是市民进行网上办事的模块,其中包含但不限于“办事或预约”、“网点查询定位”和“在线咨询”。市民可在手机上完成行政审批事项申报以及相关资料、证照的电子化采集和提交,让市民无需再到政务服务窗口递交申报材料。此外市民还可以通过使用该模块进行政务服务网点查询及定位,直接引领市民到达相关的办事处。市民遇到日常行政办事的问题,可以从“在线咨询”找到所需的答案。 2) 用户可通过APP/小程序进行办事预约。 3) 用户可通过APP/小程序进行相关事项的咨询、评价、投诉等信息。</p>	
8	<p>1-1-1-3自助端公安专区:建立自助机服务公安专区,为无人政务服务局应用和开放场所政务应用提供支撑。</p>	

	1) 自助机按统一的标识进行设计, 便于全省范围内公安服务自助机统一维护管理。自助机体现统一标识的自助机服务名称, 名称标识为: “公安服务自助机”, 主要位置显示警徽Logo标志。对警种办理类型标识进行分类, 体现事项办理方式的不同, 例如办理类型, 查询类型等, 事项办理方式命名必须含带“查”、“办”等关键办理方式的字样, 例如: “我要办”、“我要查”。
9	2) 自助机实现效果。 1. 智能导航。 首页必须在重要位置体现自助机服务平台的名称, 要在重要位置体现统一的警徽Logo标识, 并提供警种事项办理方式的导航按钮, 方便群众按照“查”、“办”等方式进入事项内容页面。 2. 公安服务自助机事项 内容页面提供分类查询、办理功能。事项内容页面提供指导性文字提示, 方便在不同警种业务里查询群众想要办理的业务。有多个业务步骤的警种业务, 提供必要的操作功能指导或文字进行辅助指导, 方便群众快速找到或者顺利办理完成相关业务, 有上、下翻页的事项界面, 同时提供身份核验功能、打印功能、支付功能。 3) 无人政务服务终端、市民自助服务终端、市民自助服务区作为硬件支撑, 为群众提供事项申报、证明打印、信息查询、便民服务等功能, 提升群众办事体验, 进一步推动公安政务服务无人化。 4) 开放场所政务应用在社区、商场、电信营业厅设立自助点, 放置B类自助机。统一CI设计, 营造鲜明的视觉传达识别系统。
10	1-1-2服务门户-场景应用 上线各类场景主题服务, 如扫码亮证、交通出行、主题集成等服务。 1-1-2-1扫码亮证 充分发挥“最多跑一次”改革的撬动作用, 创新推出电子身份证的深度应用新模式“安心码”, 将可信身份证应用从政务服务拓展到了家政服务、企业招工、网约租赁、散装汽油登记、疫情防控等基层治理领域; 企业和群众扫码就可完成身份核验, 相关数据同步推送公安后台进行身份比对和背景审查, 实现实时预测预警预防, 有效织密了社会公共安全网, 提升了公安基层治理现代化水平。
11	1-1-2-1-1“码上核验”“安心码”以公安部互联网可信身份认证系统为信任根, 深度运用动态人脸识别识别技术, 制定人人可用的微信二维码, 实现“实时真人实名认证”在线扫码核验。提供“人人相信”的核验结果。

		实现与公安人口数据库实时比对,扫码核验后生成“通过”与“不通过”两种提示,分别对应“人证相符”和“人证不符”两种结果,在核验身份时可同步实现临时身份证明、有无违法犯罪记录证明等常用的网上出具,在旅馆住宿、车站买票、市民景区免票等场景下实现“码上证明”、“码上登记”。
12		1-1-2-1-2“码上服务”在实现人人可扫码核验身份基础上,开发功能广泛的应用码,有效满足不同场景下人民群众对身份核验的个性化需求。
13		1-1-2-1-3“码上管理”通过群众和企业扫码核验,实现平安大数据的无感知报备过程,通过大数据分析研判,实现服务的二维码整合变身为“风险防控安全码”。可用于精准治理社会防控难点盲点。通过安心码应用,实现小微家政企业、网约房等社会管控盲区治理,通过向企业应聘人员、网约房租客等群体提供核验服务,实现流动人口管控。建设无感知采集功能,在群众自愿基础上将“安心码”应用动态数据向公安机关无感知报备,通过后台大数据分析有效优化完善公安基础大数据。在“安心码”应用过程中,相关数据统一汇聚到公安数据库进行对比分析,发现问题证件、特殊对象、精神病人、前科劣迹等异常信息,实时向社区民警推送预警信息,民警立即进行动态分类处置,及时排除潜在风险隐患,必要时迅速出动打击违法犯罪。”
14		1-1-2-2交通出行 平台提供交通出行类应用接入,实现跨系统应用访问。以打造成为网上政务服务 and 民生服务的统一入口和统一出口为目标,按照集约化建设原则,聚焦群众与企业交通出行方面的痛点,接入交通出行应用,推进线上线下服务一体化,丰富公安专区的便民服务功能,进一步提升智慧化服务水平,增强百姓的智慧化感知。
15		1-1-2-3主题集成服务 平台提供其他主题集成服务类业务应用接入,如出生一件事应用,实现跨系统业务应用访问。“一件事”应用:从群众办事情形、事项审查资料、环节精益化、串并联等流程优化、事项数据串梳理及供需对接、事项精益化梳理公示与论证、事项精益化梳理验收等方面对事项进行梳理,深入贯彻落实“互联网+政务服务”精神,帮助政府管理方式和服务模式上进行系统性、革命性变革。
16		1-1-3服务门户-智能服务 面向各端服务门户,提供各类共性智能支撑服务,实现推荐智能化、服务智能化、联动智能化、办件智能化、搜索智能化、评价监管智能化要求。

	17	<p>1-1-3-1政务服务智能导航系统</p> <p>政务服务智能导航系统确保用户可以对各项业务需求进行更方便快捷的精确定位和导航。政务服务智能导航系统包括但不限于采集各类用户交互数据、比对用户画像、结合大数据关联分析与智能化前端交互方式,实现对用户全程服务的智能分析、智能推荐、智能交互,快速匹配用户需求,提供精准业务服务分析与整合、智能处理、用户功能需求理解、需求理解匹配、结果推送。</p>
	18	<p>1-1-3-1-1多端管理</p> <p>智能引导系统能够支持PC端web页面访问、移动端APP访问、移动端各类小程序访问、一体机设备访问。用户体验无差异,智能引导结果不依赖访问终端类别。对用户在多端使用过程中产生的操作数据统一汇聚,后端统一分析,精准生成用户画像,智能分析用户访问需求,推送相应服务。</p>
	19	<p>1-1-3-1-2用户画像管理</p> <p>采集用户在政务服务网站上留下的行为数据,数据主动或被动的收集后,通过数据加工分析,产生用户标签,数据最终汇入公安大数据平台,由大数据平台统一管理,借助大数据平台服务能力,进行大数据分析,服务中台直接获取大数据平台分析结果。各类访问端口均可采集行为数据,且统一管理,统一维护用户画像。</p>
	20	<p>1-1-3-1-3智能引导</p> <p>智能引导贯穿用户使用整个过程,覆盖各个业务环节。用户登录后即联动用户画像,产生智能引导效果,呈现特定服务信息。用户通过点击菜单、搜索信息、与在线客服交互、与智能客服交互的过程中,及时采集数据并进行行为分析,智能推送用户所需业务办理流程、业务相关链接、业务相关知识,引导用户完成政务服务办理需求。</p>
	21	<p>1-1-3-2智能办事服务</p> <p>以个人办事/法人业务为主要筛选依据,将个人/法人办理的各个部门业务进行统一整合后对用户进行展示,便于个人用户/法人用户对办事事项进行选择、操作、办理。主体业务包含但不限于生育落户、设立变更、准营核办、证件办理、交通出行、司法公正等多类业务场景供用户选择,并通过事项类型对业务进行分类,用户并且可以在事项列表中勾选网上预约选项对可网上预约的项目进行勾选,用户也可以在事项列表中勾选全程网办选项,对可以全程网办的业务进行勾选。</p>
	22	<p>1-1-3-2-1自然人/法人推荐业务办理</p>

		<p>自然人/法人推荐业务办理通过智能推荐引擎在后台整理整体用户访问业务的频次频率,将时下热点的个人业务功能模块推送至用户,以供用户选择个人/法人推荐业务办理。智能推荐引擎帮助用户解决信息过载的必要工具。通过智能兴趣编码,用户静态信息、历史记录中对于主题、话题、文档的浏览、点击、关注、收藏信息等个性化信息经过有效编码与特征提取,构成个性化的用户画像。在文档端,文档中表示内容的关键词、分类、主题话题标签、文档中的链接等静态信息,文档被浏览、点击、关注、收藏等动态信息,也被有效编码并进行特征抽取,构成抽象的文本内容画像。智能推荐引擎对用户画像和文档画像进行离线与在线的匹配结合,生成候选推荐结果。为保证推荐结果与用户兴趣一致,能够起到为用户精选信息的效果,候选推荐结果还需要通过兴趣匹配模型进行兴趣匹配度筛选,从大量推荐结果中通过兴趣匹配度过滤用户可能不关心的主题、话题与文档,减少排序模型所需要应对的候选推荐文档。最后,智能推荐引擎通过基于用户时效特征与深度语义特征的排序模型为候选文档进行排序。排序后的结果以信息流或信息服务的方式提供服务。推荐引擎支持显性订阅、兴趣、业务单位以及对使用反馈挖掘的用户画像构建,并支持基于规则和基于模型的个性化匹配,以及多渠道的推送。</p>
23		<p>1-1-3-2-2个人/法人服务事项统计 按照业务类型在后台对相关数量、数据进行统计展示给用户,包括但不限于服务总事项数量、主项数量、子项数量、可在网上办理事项数量、可在网上预约办理项目数量。</p> <p>1) 服务总事项数量统计 将个人/法人服务的总业务数量进行统计并以表盘的格式体现。</p> <p>2) 主项数量统计 将主项目的总业务数量进行统计并以表盘的格式体现。</p> <p>3) 子项数量统计 将个人/法人服务的子项目总业务数量进行统计并以表盘的格式体现。</p>
24		<p>1-1-3-2-3可在网上预约办理项目数量统计 将个人/法人服务可在网上预约办理的总业务数量进行统计并以图表的格式体现。</p>
25		<p>1-1-3-2-4主题服务</p>

		7) 其他相关警种业务 涵盖其他相关警种对外服务业务。
	28	1-1-3-2-4-3事项类型 该功能是对所有业务类型事项进行分类, 分类项目包括但不限于全程网办、部分网办、网上预约、事项搜索等四个主要功能, 分为全程网办、部分网办和网上预约的事项, 可以针对某类事项进行搜索。
	29	1-1-3-2-4-4进度查询 提供个人事项和法人事项办理进度查询。在办事进度查询页面, 输入业务流水号和查询密码即可查看办件详细进度信息; 已登录用户也可以在用户中心查看本人的业务办理进度; 当业务办理完成后, 系统会主动为用户推送办理状态。进度信息包括但不限于: 事项名称、事项编码、业务流水号、申请时间、办理节点、支付状态、寄递状态等。当对应事项办结后, 用户可以就本次办理进行星级服务评价, 系统也会主动推送评价提醒, 引导用户进行评价。
	30	1-1-3-2-4-5网上预约 将政务服务平台与现有的叫号系统对接, 用户可以在智能排队叫号系统支持叫号预约功能前提下, 使用户通过PC端和移动设备能够进行网上叫号预约。用户可以在PC端和移动端填写个人姓名、身份证号、手机号即可完成预约, 按照业务内容进行取号。可以看到每个大厅的当前等待人数, 用户可以提交中心预约排号申请。可以进行预约排号, 也可以进行现场排队取号, 同时可以查看历史预约取号情况。用户可以查看关于预约服务详细信息填写, 包括但不限于预约部门、预约事项、预约日期、时间段以及相应剩余人数等。可以进行预约排号, 也可以进行现场排队取号, 还可以查看历史预约取号情况。 1) 预约规则 用户在网上进行办事预约并前往大厅办理事项, 通过排队取号机进行预约取号, 取号顺序为排队序列中顺延三位, 不满三位的插到最后进行办理。用户预约时可按照时间段进行预约, 时间段精确到一小时, 每个事项每个时间段限预约20个号码, 同时只接受最多提前5个工作日开始预约。现场取号时提供预约取号与现场取号两种方式, 两种排队号码以不同字母区分。对于网上预约取号, 刷身份证后, 自动显示预约, 打印出预约叫号单。预约的号码有效期可设定, 例如预约办理在上午, 有效为半天, 即预约上午时间段的号码在上午任何时间来大厅办理都有效。

		<p>2) 预约服务 根据服务指南的导引, 选择预约的服务事项, 确认预约办事的时间。</p> <p>3) 我的预约 在我的预约模块中, 可以查看到用户已预约的服务事项。用户可以查看关于预约服务详细信息的填写, 包含但不限于预约部门、预约事项、预约日期、时间段以及相应剩余人数等。填写个人姓名、身份证号、手机号即可完成预约。</p> <p>4) 在线取号 通过移动端可以实现大厅在线取号。取号成功后, 生成取号二维码, 可将二维码保存至手机, 到达线下大厅后, 在微信自助取号设备扫码打印条码, 即可完成取号。</p> <p>5) 主动推送 在取号成功、排队叫号、受理通过, 每步都会收到移动APP的在线提醒, 避免过号。</p> <p>6) 黑名单 对于预约成功但未现场办理的人员, 超过三次则将该人员拉入黑名单, 禁止其进行网上预约。用户可以提交中心预约排队号申请。可以进行预约排队, 也可以进行现场排队取号, 还可以查看历史预约取号情况。</p>
	31	<p>1-1-3-2-4-6事项办理 个人或法人可通过手机APP发起网上申报办理功能, 填写相关的内容, 并拍摄相关照片提交相关信息。系统可以关联出已预填的基本信息, 包括申请人姓名、手机号码、联系地址等信息。在提交申请后, 于“我的申请”模块中可以查看到已申请的办事事项。此次项目将逐步实现事项的网上申报功能, 统一使用通用表单, 无需开发个性化表单。</p> <p>1) 智能无感申报办理 系统提供智能无感申报功能, 大幅度提升用户服务体验。</p> <p>2) 智能温馨提示 申请人选择需要办理的事项后, 系统提供针对性的温馨提示, 告知申请人需要注意的事项。</p> <p>3) 辅助情形引导 辅助选择情形功能, 用于为申请人在申请事项时辅助其选择申请事项的情形, 通过引导的方式辅助申请人完成</p>

		<p>事项办理情形的选择,系统自动生成精准化材料。</p> <p>4) 办理条件检查 系统根据申请人已有资料初步预判是否符合办理条件,对于确定不符合的,给予提示。</p> <p>5) 智能辅助填报 申请人在填写申请表时,系统提供各类智能填报服务:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 历史数据复用,对于基础库中已有的数据,系统可自动填表,减少申请人操作。 2. 表单填写智能提醒,遇到部分数据难以填写或理解,系统提供专有名词解释等相关针对性的参考资料,使用户便于填写。 3. 表单填写预判,在填写时,系统可实时判断填写的内容是否正确。 4. 利用AI秒批引擎,一方面是将填报规则提前设定好,另一方面是将人工智能机器学习方式引入,例如某字段经常填错,导致审批退回,然后人工智能学习后形成新的规则,完善填报规则库。 5. 表单填写自动完善,在填写部分信息时,系统可自动补充完整的内容,如将地址信息输入时,系统基于标准地名地址库进行智能匹配;在填写不规范时,系统支持自动纠正,比如地址类信息。表单填写质量自动检测,申请人填写表单时,系统自动检测表单填写质量,对于确定不符合要求的,给予修改提示。 6. 历史材料复用,对于基础库中已有的材料、证照,系统可自动复用,减少申请人材料提交。
	32	<p>1-1-3-3智能客服服务</p> <p>智能客服系统是使用自然语言进行人机交互的智能信息系统,系统将所有政务类知识通过精细化梳理之后,依托后台知识管理平台进行全生命周期管理,支撑日常用户办事过程中的业务咨询工作,实现中心人工客服日常工作任务的分流,在改善用户体验的同时,从一定程度上减轻中心业务咨询人员的工作压力。</p>
	33	<p>1-1-3-3-1智能客服交互系统</p> <p>智能客服交互系统依托公安政务服务门户构建,与地区公安政务服务事项信息、办事信息深度融合,充分整合智能检索服务,为用户提供针对政务服务业务的智能问题服务,解答群众办事过程中的基础问题。</p>
	34	<p>1-1-3-3-2智能问答页面设计</p> <p>提供智能问答交互页面设计服务,服务页面可根据实际需求进行背景定制、交互页面定制等。智能问答页面设计具体考虑智能客服使用场景,按照整体展现和功能交互两方面考虑。</p>

		<p>1) 整体展现页面设计 整体展现页面设计包括智能客服的交互背景图, 可选取地区特色风景、人文等图片进行定制。同时为进一步展现地区服务特色, 可对页面中的标题、现有服务形象等进行融合。</p> <p>2) 功能交互页面设计 功能交互页面考虑实际功能建设和具体使用场景, 可进行交互模块个性化定制、图标个性化定制、背景色定制等。</p>
	35	<p>1-1-3-3-3问答交互 提供基础的问答交互功能, 包括但不限于问答内容展示和输入框。用户可通过输入框键入想了解到的政务信息, 系统通过调用后台全文检索服务实现问题检索, 并通过内容展示区域进行答案展示。考虑实际问答交互过程中出现的其他问题, 如问题无法检索等, 内容展示区域除答案信息外, 还可展示如满意度评价信息、人工接入询问信息等。</p>
	36	<p>1-1-3-3-4多轮问答 智能客服可与用户进行多轮问答交互, 可逐步引导, 根据用户的提问与反馈, 识别用户真实具体的服务诉求。智能客服功能通过构建故事性的场景引导, 以多轮问答的形式, 逐步确定用户的实际需求, 在轻松的互动中, 精准回答用户问题, 解决用户的实际需求。评价结果在智能客服中可以查看、维护。问题分类为事项类时提示在事项中心维护答案; 为问答库和多轮模板时展示修改答案按钮, 点击按钮根据答复标识打开对应的详情页页面, 修改维护的问答库和多轮问答模板。修改完成后关闭所有弹窗, 评价记录状态修改为已处理。</p>
	37	<p>1-1-3-3-5区划切换 提供智能客服区划切换功能, 用户可通过选择属地, 与对应地区的智能客服系统进行沟通交流。</p>
	38	<p>1-1-3-3-6智能提示 用户在输入咨询问题的过程中, 实时的预处理用户输入的内容, 根据用户输入内容的变化, 输入每个词和字的时候跟引擎都会做一次交互, 以便返回最佳结果, 帮助用户节省提问时间。</p>
	39	<p>1-1-3-3-7热点关注 热点关注通过对用户查询的行为进行分析, 将用户关心的热点信息进行推荐, 后台提供热点关注管理功能, 可干预WEB前台的展现效果。</p>

	40	<p>1-1-3-3-8语义问答 自动同步答复业务规划目标范围内的市民各类人群咨询的问题，或提供该问题的相关信息和引导帮助。包括但不限于以下功能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 基本问答 用户咨询的问题要素齐全直接给用户该问题的答案，同时，向用户推荐该问题周边知识点。 2) 模糊问答 若用户咨询的问题主题含糊、笼统，将采用模糊匹配、模糊查询的方式，尽量满足用户的需求。 3) 语义推导 若用户咨询的问题包含的要素信息表达的语义需要进行转译，将采取语义推导方式，将用户口语表达推导为服务类信息。 4) 参数提取 若用户咨询的问题含有参数信息，可对参数信息进行提取，参数代表数据的各类属性维度，可进行多维度的参数提取。 5) 敏感词过滤 若用户提出的问题，包含敏感词，系统会自动过滤，提示用户所问的问题包含敏感词库，让用户咨询跟业务相关的问题。 6) 缺省回复 若用户咨询的问题系统无法解答，提供另外一些咨询途径给用户选择。
	41	<p>1-1-3-3-9分库答案 若用户咨询的问题在不同的业务维度下都有适合的答案，进行分库出答案，以便用户得到更加全面的信息服务。</p>
	42	<p>1-1-3-3-10闲聊技术 提供闲聊技术服务，支持智能客服闲聊服务。</p>
	43	<p>1-1-3-3-11人工客服接入 提供人工客服接入功能，当智能客服系统无法识别用户问题或无法从知识库中检索到对应问答时，系统在智能</p>

		客服对话框中提供是否需要人工客服接入。用户选择需要接入,则系统通过后台坐席安排,由后台坐席人员与用户进行交流。
44	1-1-3-3-12满意度评价	对于智能客服系统提供的答复内容,会跟随该答复的满意度评价,用于收集智能客服系统的具体使用效果,满意度评价可分为“满意”和“不满意”。“满意”评价对于智能客服答复内容满意的,用户可点击“满意”按钮,完成评价。“不满意”评价对于智能客服答复内容不满意的,系统自动触发询问机制,进一步询问申请人对该答复的不满意原因,不满意原因通过标签形式进行罗列,方便用户进行评价。用户对某项回复评价“不满意”后,系统后台能够自动生成一条“差评”任务,由后台维护人员进行处置。
45	1-1-3-3-13常见问题	常见问题模块主要根据地区用户常用查询情况和常见业务情况进行问题展示,方便用户快速定位。
46	1-1-3-3-14快速指南	采用你问我答的“问一答一看”顺时针闭环交互模式,用户可以在一个交互界面中一站式完成智能交互流程,设计明确的快速指南,使用帮助和意见反馈,供初次用户便捷使用。
47	1-1-3-3-15常用工具	常用工具用于对智能客服系统可能涉及的其他应用进行快捷入口归集。如智能客服的使用帮助说明、问题留言等,辅助用户快速掌握智能客服系统的使用。
48	1-1-3-3-16快捷短语	快捷短语功能方便客户进行快速提问,其在智能客服系统的输入栏上端,通过系统对查询结果的统计,分析出近期检索量较大的前几位短语,通过短语形式进行罗列,方便用户快速提问。
49	1-1-3-3-17历史记录	提供智能客服交互的历史记录功能,在智能客服界面设置历史记录栏目,用于展示用户提问过的问题,方便用户对历史记录的查询。
50	1-1-3-4智能辅助服务	智能辅助服务提供界面内容智能提取、智能地址填充、个人支付(通过平台绑定账户和微信、支付宝支付通道

		实现专项便民缴费业务)。
	51	<p>1-1-3-4-1界面内容智能提取业务流程自动化通过AI技术,对信息系统的业务操作和终端屏幕输出内容进行识别和理解,通过自动学习、结合人工干预调整后,形成对某一信息系统业务的一系列自动化操作规则;在此规则控制下,自动化操作终端(执行机器人)在接收到操作指令后,自动进行业务操作并返回结果。</p> <p>1) 流程自动化</p> <p>AI联动通过图像识别、深度学习、OCR文字识别等AI人工智能技术,对公安政务服务进行梳理、赋能,实现系统运行自动化、自流转。各个业务警种的不同业务系统使用AI技术实现业务流程自动化,并将封装好的自动化业务流程,注册到部平台,统一对全国提供服务。部平台可以在注册好的自动化业务流程的基础上,设计相应的业务规则,在一项业务中同时调用不同区域不同业务警种的业务流程,实现业务联动、业务流程自动化。</p> <p>2) 智能表单填写</p> <p>智能表单填写功能利用AI业务流程自动化技术搭建公安内部各种复杂信息系统的拟人式万能自动桥接器,仿照警务人员的操作智能完成表单的录入填写,自动化地完成信息系统内业务的各项服务流程,可实现不同信息系统之间的对接,从而消除信息系统间的信息壁垒,业务壁垒,有效解决当前各单位普遍存在的信息孤岛及信息系统之间难以互联互通的问题,通过设计好的业务规则,实现跨警种,跨层级,跨区域业务联动办理。</p> <p>3) 智能异常处理</p> <p>针对AI模拟人工进行各项流程及表单操作的过程中,会由于各种原因出现异常,包括界面逻辑异常、业务逻辑异常、运行环境异常等。在AI运行的初期阶段,异常需要人工干预进行处理,同时,AI需提供针对异常处理的监督学习机制,对人工异常干预的过程进行分析与学习,将异常处理方法作为机器学习的监督学习样本,逐步实现AI智能异常处理,进一步降低人工干预程度,减少工作量。</p>
	52	<p>1-1-3-4-2个人寄递系统</p> <p>寄递信息查询、办理寄递、地址修改服务、物流信息查询服务、物流信息推送服务。</p> <p>1) 寄递信息查询</p> <p>系统能够管理用户个人寄递信息,通过界面分条展示用户寄递详情。</p> <p>2) 办理寄递</p>

	<p>系统提供友好的寄递服务配置界面,自动匹配业务办理收件人信息,自动提取用户个人信息中寄件人信息、用户收件信息,且用户可修改默认填充的信息。包含但不限于:</p> <p>1、地址修改服务</p> <p>用户在寄递服务页面、或者在提交寄递请求过程中,均可修改寄递地址信息。</p> <p>2、物流信息查询服务</p> <p>通过邮件号、订单号查询物流信息,发起快递后,可以在页面直接查询物流实时状态。</p>
53	<p>1-1-3-4-3个人支付系统</p> <p>个人支付是通过平台实现专项便民缴费业务。</p> <p>1) 缴费充值</p> <p>该业务是对交通违章处理、网上报名等业务开通支付通道。</p> <p>2) 网办缴费</p> <p>该业务是针对网办业务中的网办和预约进行缴费,用户可以通过业务流水号或者办事编码对相应的网办业务进行缴费。</p>
54	<p>1-1-3-5智能搜索服务</p> <p>智能搜索服务为用户提供综合的检索、导航、推荐服务,可以实时根据用户的检索内容,为用户提供最有价值的信息服务。</p>
55	<p>1-1-3-5-1智能搜索</p> <p>智能搜索为用户提供综合的检索服务。</p>
56	<p>1-1-3-5-2模糊搜索</p> <p>面向用户提供模糊检索的方式来检索信息,提供通过关键词、词组的方式进行搜索,并对关键词输入提供输入辅助功能;提供通过筛选条件对公安政务服务事项进行模糊检索,基本检索的筛选条件能直观的显示出来;提供高级检索功能,可以填写全包含、包含任意、不包含的词语。</p>
57	<p>1-1-3-5-3目录搜索</p> <p>提供按警种、按部门、按区域、按个人事项、按法人事项和主题集成等维度提供事项目录及事项类别的目录检索功能,为用户提供快速的服务事项检索功能。</p>

	58	<p>1-1-3-5-4场景导航</p> <p>根据不同场景提供相应场景的业务分类,如交通出行、车辆违章、驾驶证考试预约、户籍业务预约等场景分类。</p>
	59	<p>1-1-3-5-5智能推荐</p> <p>“公安一网通办”旗舰店提供根据当前用户属性(个人、法人)、事项查询办理订阅的习惯以及办理事项的前后关系等规律进行自动筛选,为用户提供专属的服务推荐列表,并推送到首页服务智能推荐版块,为注册用户提供个性化智能推荐。并根据用户访问使用行为,自动对服务进行排名,形成热点服务,并推送到搜索栏热点服务版块,用户可通过热点服务事项快速链接通道,查找到所需服务事项信息。</p>
	60	<p>1-1-3-6适老化改造</p> <p>适老化改造根据《GB/T37668—2019信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》,对PC端、移动端、一体化终端三端的服务中台在可感知性、可操作性、可理解性和兼容性四个方面,对访问界面进行操作引导机制变更、界面模式整合,便于浏览操作。</p>
	61	<p>1-1-3-6-1无障碍模式</p> <p>无障碍辅助工具,是主要为视力障碍人群(不包括盲人)提供的用来辅助浏览的模块。该功能为老年人提供字体放大缩小、页面放大缩小功能。为斜视人群提供辅助线功能。为色盲色弱人群提供色彩高对比度功能。同时还提供放大镜、语音朗读等辅助获取信息的功能。无障碍辅助工具主要是针对视力障碍人士通过调整文字大小,页面大小、十字光标、放大镜功能、纯文本模式、自动朗读、手写等功能来浏览网站信息。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.入口:页面提供无障碍工具入口,打开并初始化无障碍工具。 2.首页:返回首页并开启辅助工具初始化。 3.帮助:提供辅助工具的相关名词解释、使用说明、快捷键。 4.退出:提供退出辅助工具。 5.后退:跳转到浏览过的最后一个页面。 6.前进:跳转到后退过的最后一个页面。 7.刷新:刷新当前页面并开启辅助工具。 8.辅助线功能(十字光标):为用户明确阅读的位置,是横竖两条红色的基准线,为视力障碍用户校对阅读的

	<p>位置提供了帮助。</p> <p>9. 纯文本: 提供纯文本模式和图文模式。</p> <p>1) 纯文本模式: 去除所有装饰样式和动画等效果, 只显示文本信息, 将页面转换为只有文本的模式。</p> <p>2) 图文模式: 将页面还原为原始图文模式。</p> <p>10. 字体放大、缩小: 网页浏览者可根据自己的需求自行调整网页文字的大小, 大字是将网站当前页面的文字放大; 小字是将网站当前页面的文字缩小。</p> <p>11. 页面放大、缩小: 网页浏览者可根据自己的需求自行按比例调整页面大小。</p> <p>12. 对比配色: 提供页面色彩对比功能, 所谓页面色彩对比是将当前页面网页的前景内容和背景的颜色对比调到最大, 为弱视用户能够清晰地访问网页内容提供了帮助。点击图中圆盘图标可以提供以下几种颜色选择: 白底黑字、蓝底黄字、黄底黑字、黑底黄字。</p> <p>13. 智能语音朗读:</p> <p>1) 提供智能语音朗读功能, 默认为关闭朗读状态。</p> <p>2) 点击为开启朗读状态</p> <p>3) 连读: 语音功能开启后, 开启连读功能。会从头到尾朗读当前网页所有文字内容。</p> <p>4) 指读: 语音功能开启后, 开启指读功能。鼠标移动到指定文字上1-2秒后辅助工具就会朗读指定的文字。</p> <p>5) 语速加快、语速减慢: 语音功能开启后可以调试语音语速的快慢共分三个级别: 快速、正常、慢速。</p> <p>14. 显示屏: 又称放大镜。通过底部的显示屏把鼠标所指定的文字放大显示。还可以转换为简体或繁体, 另带有拼音标注功能, 从而便于高度近视者或老年人阅读。</p> <p>1) 开启放大镜: 当鼠标指向文字时, 将该文字在放大镜区域展示, 并放大文字。</p> <p>2) 繁体功能: 当鼠标指向文字时, 将该文字在放大镜区域以繁体文字展示, 并放大文字。</p> <p>3) 拼音功能: 在开启放大镜模式下, 将放大的文字上方增加对应的拼音显示。</p> <p>4) 全屏: 把浏览器上下的部分隐藏, 使网页显示更多的信息。</p>
	1-1-3-6-2多语言模式
62	<p>用户可以在首页页面点选多语言模式, 多语言模式会根据用户点选, 将网页文字内容自动切换至相应的语言格式, 便于不同语言的客户进行点选使用。</p>

	63	<p>1-1-3-6-3老年人模式 点选首页面中的老年人模式, 会进入老年人模式页面, 将网页整体结构更改, 字体放大, 模块清楚, PC端加入打字、语音提示栏目导航功能, 会根据老年人文字输入和语音输入的内容自动分析出老年人要查看办理的业 务, 并且通过老年人点选直接跳转至相应业务模块页面。</p>
	64	<p>1-1-3-6-4人工智能客服接入 三种模式均由智能客服系统提供交互支撑能力。</p>
	65	<p>1-1-3-7个人空间 个人空间以办事群众身份证号码/企业统一社会信用代码为唯一标识, 汇聚个人历史申请表、个人上传材料、 电子证照等相关材料数据, 统一入库, 形成个人宝库, 方便群众查询、使用, 方便部门统计分析。</p>
	66	<p>1-1-3-7-1个人数据归集 包括但不限于: 归集个人基础信息、个人办件信息、个人材料信息等。 1、个人基础信息模块将依托数据共享平台、黑龙江省办件信息库等支撑。 当用户注册账号后系统自动根据其身份证号从源系统中采集、清洗该用户个人基础信息, 包括但不限于以下 信息: 姓名、身份证号码、出生日期、手机号、固定电话、户籍类型、户籍地址、通讯地址、婚姻情况。 2、个人办件信息 根据公民身份证号自动关联黑龙江省办件信息库中的个人办件数据形成个人办件中心, 包括表单、申请表、电 子证照、电子材料等全部办件信息内容。 3、个人材料信息 归集历史办件中所提交过的所有材料信息形成个人材料中心, 包括个人上传材料、电子证明材料等。</p>
	67	<p>1-1-3-7-2个人数据开放 开放群众个人数据, 为群众提供各类证件、证明的数据查询预览, 辅助办事和材料出具。群众到窗口办事时, 可以通过出示电子证明二维码的形式代替实体证件材料。 1) 基本信息开放 1. 用户信息: 将姓名、联系电话、身份证号、户籍地址、婚姻状态、配偶姓名、学历、工作单位等用户信息以 表格形式开放给个人查看。</p>

		<p>2. 个人数据集: 将个人公积金信息、社保信息、医疗信息、水电费缴纳信息等个人衣食住行数据以表格形式开放给个人查看。</p> <p>2) 证照信息开放</p> <p>将个人出生证明、户籍信息、学位证、居住证、学籍信息、社会保险参保证明(个人)、婚姻信息、不动产登记信息等证照信息开放, 用户可查看证照列表, 查看证照版式文件、生成证件二维码、上传个人电子文件、授权证照材料。通过输入被授权人身份证号, 将个人证件授权给他人使用。提供授权给他人、授权给我的证件记录;</p> <p>3) 办件信息开放</p> <p>将个人申请办理过的事项信息、办理进度、办理结果等办件信息开放给个人查看。</p> <p>4) 智能推荐事项</p> <p>根据用户的不同身份特性, 以日常办事记录等特性, 对个人业务数据进行分析 and 挖掘, 智能生成“预测办理事项”, 方便用户的日常工作和生活。</p> <p>5) 问题数据反馈</p> <p>用户发现个人数据与真实证照相比, 存在缺失或错误的情况, 可在线提交纠错申请。经审核后, 后台会将问题数据及时送达数据源部门进行核修正。其间用户可在“个人中心-纠错进度”中查看问题数据处理进度和处理结果。</p> <p>6) 个人中心</p> <p>1. 证照调用记录</p> <p>用户可随时查看本人数据被调阅使用的记录, 发现非正常调阅情况, 可在线投诉。</p> <p>2. 提醒服务</p> <p>提供居住证和行驶证到期、图书馆借阅到期等主动提醒服务; 提供系统升级等消息提醒服务。</p>
	68	<p>1-1-3-7-3基本信息维护</p> <p>个人用户具备用户信息的维护管理的权限, 包括但不限于更改密码、密码找回、更换手机号码、更换邮箱地址等。法人用户具备用户授权、收回授权、更改授权范围等权限。信息维护(包含个人信息更改、密码更改、绑定邮箱更改、绑定手机更改、账号注销等)、安全中心(下设密保问题、异常登陆短信提醒、历史登陆IP</p>

		等)、我的亲属(设置委托代办人和紧急联系人等)。已注册用户登录系统后,可以在用户中心对用户信息进行维护,包括但不限于更改密码、密码找回、更换手机号码、更换邮箱地址、用户注销等操作。
69	1-1-3-7-3-1更改密码	用户在用户中心的账户相关信息中可以进行修改密码操作,修改密码需要先验证旧密码,旧密码验证成功之后方可设置新密码操作。
70	1-1-3-7-3-2更换手机号码	已注册用户登录系统后,可以在用户中心进行更改手机号码操作,系统向当前绑定手机号码下发验证码,填写验证码,并输入新手机号码,经系统校验无误后,完成更改手机号码操作。
71	1-1-3-7-3-3更换邮箱地址	已注册用户登录系统后,可以在用户中心进行更改邮箱地址操作,系统向当前绑定邮箱发送验证码,填写验证码,并输入新邮件地址,经系统校验无误后,完成更改邮箱地址操作。
72	1-1-3-7-3-4密码找回	已注册用户登录系统后,用户遗忘登录密码时,可通过注册手机号码,发送、确认短信验证码等操作进行重置密码操作。
73	1-1-3-7-3-5完善个人信息	用户登录用户中心可以进行完善基础资料和详细资料,例如:性别、生日、血型、出生地、联系地址、体型、婚姻状况、教育程度、职业、单位信息等。
74	1-1-3-7-3-6用户注销	对于已注册用户,登录系统后可以在用户中心进行用户注销操作,系统向当前用户绑定手机发送验证码短信,验证码成功后,完成用户注销操作。用户注销后,无法用注销的用户账号进行登录,系统也不再向该用户发送提示信息。
75	1-1-3-7-4我的事项办理	我的钱包、我的评价、我的咨询、我的投诉、我的建议、我的收藏、我的地址、我的办件快递、我的缴费、我的预约、我的足迹、二次认证。

	76	<p>1-1-3-7-4-1我的钱包 管理当前用户绑定的银行卡、微信支付账号、支付宝支付账号和钱包余额,用户可以通过我的钱包选项查看APP中绑定的银行卡信息、微信账号信息、支付宝账号信息,用户可以通过我的钱包对线上办理的相应业务进行缴费、付费、退费等操作,并且可以通过我的钱包查阅历史支付账单等信息。</p>
	77	<p>1-1-3-7-4-2我的评价 管理当前用户的办件评价、事项评价等。我的评价展示:提供以列表方式展示当前用户的历史评价信息。 评价明细:提供展示已完成的指定评价详细信息,包括满意度、评价时间、事项或服务应用等信息。 我要评价:在事项及服务办结时提供对该事项或服务的评价入口。根据用户办理满意度进行打分。用户可以通过此栏目更改评价内容,并更改评价打分。</p>
	78	<p>1-1-3-7-4-3我的咨询 我的咨询记录:提供以列表方式展示当前用户的历史咨询信息。 咨询明细:提供展示当前用户指定的咨询信息以及咨询的回复信息详情。 提交咨询:提供用户咨询信息入口,用户填写咨询信息后,进行提交,对应工作人员可以在工作门户对用户咨询进行回复。咨询信息包含但不限于咨询标题、咨询内容、部门、事项名称、邮箱及当前用户信息等。</p>
	79	<p>1-1-3-7-4-4我的投诉 展示当前登录用户所有的投诉办件;在办理过程中提供人脸识别核验、短信验证码核验等二次验证方式,用户需完成二次核验后方可继续操作。 我的投诉记录:提供以列表方式展示当前用户的历史投诉信息。投诉明细:提供展示当前用户指定的投诉信息以及投诉的回复信息详情。 提交投诉:提供用户投诉信息入口,用户填写投诉进行后,进行提交,对应工作人员可以在工作门户对用户投诉进行回复。 投诉信息包括:投诉标题、投诉内容、部门、事项名称、邮箱及当前用户信息等。</p>
	80	<p>1-1-3-7-4-5我的建议 展示当前登录用户所有的建议办件,点击名称可以查看信件回复;在办理过程中提供人脸识别核验、短信验证码核验等二次验证方式,用户需完成二次核验后方可继续操作。</p>

		<p>我的建议记录: 提供以列表方式展示当前用户的历史建议信息。建议明细: 提供展示当前用户指定的建议信息以及建议的回复信息详情。</p> <p>提交建议: 提供用户建议信息入口, 用户填写建议进行后, 进行提交, 对应工作人员可以在工作门户对用户建议进行回复。</p> <p>建议信息包括: 建议标题、建议内容、部门、事项名称、邮箱及当前用户信息等。</p>
81	1-1-3-7-4-6	<p>我的收藏</p> <p>提供以列表方式展示当前登录用户收藏的事项。点击事项名称可以进入对应的办事指南, 点击取消收藏可以取消收藏。在个人办事、法人办事事项列表点击事项名称下的收藏按钮或点击办事指南的收藏按钮可以收藏该事项。</p>
82	1-1-3-7-4-7	<p>我的地址</p> <p>管理当前用户的收发件地址, 包括地址基本信息的维护、设为默认等, 在办理过程中提供人脸识别核验、短信验证码核验等二次验证方式, 用户需完成二次核验后方可继续操作。</p> <p>新增地址: 提供用户对寄递收发地址的新增操作。</p> <p>修改地址: 提供用户对寄递收发地址的修改操作。</p> <p>删除地址: 提供用户对寄递收发地址的删除操作。</p> <p>设为默认: 若用户存在多个寄递收发地址, 提供将某个地址设置为默认地址。</p>
83	1-1-3-7-4-8	<p>我的办件快递</p> <p>管理当前用户的快递情况, 查询快递进度。在进行查询操作时需要进行短信认证或人脸识别等二次认证操作, 认证无误后方可继续操作。</p> <p>我的快递列表: 提供已列表方式展示当前用户的办件快递信息, 默认以发件时间倒序展示列表。</p> <p>快递详情: 提供对指定快递明细信息的展示功能, 包括如: 收件人、发件人、收件地址、发件地址、发件时间、送达状态等。</p>
84	1-1-3-7-4-9	<p>我的缴费</p> <p>管理当前用户的办事缴费, 查询缴费进度。在进行查询操作时需要进行短信认证或人脸识别等二次认证操作, 认证无误后方可继续操作。</p>

		<p>我的缴费列表: 提供已列表方式展示当前用户的缴费信息, 默认以缴费时间倒序展示列表。</p> <p>缴费详情: 提供对指定缴费明细信息的展示功能, 包括如: 缴费业务、缴费金额、缴费时间、缴费状态等。</p>
85	1-1-3-7-4-10我的预约	<p>管理当前用户的办事预约, 查询预约进度。在进行查询操作时需要进行短信认证或人脸认证等二次认证操作, 认证无误后方可继续操作。</p> <p>我的预约列表: 提供已列表方式展示当前用户的预约信息, 默认以预约时间倒序展示列表。</p> <p>预约详情: 提供对指定预约明细信息的展示功能, 包括如: 预约业务、预约时间、预约状态等。</p>
86	1-1-3-7-4-11我的足迹	<p>用户的浏览记录将会在后台记录, 用户可以点击该模块, 对自己曾经浏览过的轨迹进行查看, 并且可以点选曾经浏览的页面实现跳转功能。</p>
87	1-1-3-7-4-12二次认证用户中心应用二次认证	<p>已登录用户在进入用户中心时, 点击对应的应用(如: 我的证照、我的材料、我的地址、我的缴费、我的预约、我的票据等)需要进行二次认证, 系统提供人脸识别及短信验证码方式进行核验, 通过认证核验后, 方可继续操作对应功能。</p> <p>短信认证: 系统会给当前登录用户所绑定的手机号码发送短信, 在规定时间内输入验证码, 完成短信认证。人脸识别认证: 通过移动端APP扫描页面生成的人脸认证二维码, APP调取唤起人脸识别窗口拍照, 进行人脸识别, 实现用户人脸认证。</p> <p>重点应用单独二次认证: 根据应用类型及数据密集程度, 针对涉及个人隐私的应用, 系统在业务办理过程中可单独提供人脸识别核验、短信验证码核验等二次验证方式, 用户需完成二次核验后方可继续进行操作及结果查看。</p>
88	2-1工作门户	<p>黑龙江政务工作中台的建设, 是带动“一网通办”战略要求的发动机, 是汇聚全省政务服务能力的总枢纽, 基于“一框架”的基础, 打造龙江公安政务服务“两中台”中的工作中台, 通过智联通道与互联网域的“服务中台”相对接, 主要用户为政务服务管理人员。工作门户主要用户为政务服务管理人员。工作门户接受服务门户的业务请求, 通过与办理系统对接的方式实现业务请求的办理, 与服务门户双向交互申请信息、预约信息、资</p>

		讯信息、结果信息等动态信息。同时,工作门户提供用户管理、事项管理服务管理、业务联动管理、工作组件、电子监察、互联网+监管、跨省通办等功能。
89	2-1-1-1工作门户-用户管理	对接省统一用户体系,获取全省统一用户,对使用工作门户的用户信息及认证过程进行管理,提供用户认证、角色管理、功能管理和权限管理等功能,实现系统中“用户-角色-权限”的绑定。
90	2-1-1-1用户对接	通过省统一用户体系的账号体系进行认证登录。并通过唯一识别标志(比如手机号、部门名+用户名或者用户编码)映射,以省统一用户账号登录系统。
91	2-1-1-2用户分类	针对组织机构内的用户信息进行统一管理、统一运维,以列表的形式展示每个用户的姓名、登录名、激活状态、启用状态、最近登录等基本信息。针对用户管理系统内置了如新增用户、批量导入、导出、转移机构、批量删除、重置动态口令、封停管理、设置网站范围、离退管理等常用功能,同时针对不同业务场景,可赋予用户不同角色包括管理角色的运维管理员、地区管理员、普通用户;自定义角色的部门管理员、信息维护员。
92	2-1-1-2-1新增群组	根据授权的不同维度、类别等进行群组的新增,填写群组名称后即可创建群组。
93	2-1-1-2-2添加成员	结合群组名称,添加不同类别的成员进行统一的权限赋予。
94	2-1-1-2-3群组删除	根据业务场景、业务需求删除不常用的群组,删除的内容包含所有群组内成员的权限。
95	2-1-1-2-4群组角色管理 1)更改角色	根据业务场景定义角色工作范围,包括运维管理员、地区管理员、普通用户,系统可设置管理角色的管理范围包括管理自己的机构或自定义机构范围,同时根据自身业务需求系统支持自定义部门管理员角色,群组的角色定义之后群组所有人员都具备定义的权限。

	2)设置门户范围 设置角色权限能够管理门户范围。	
96	2-1-1-3用户组织 提供组织架构查询,可根据部门简称进行查询的模糊查询功能;赋予管理员更多的操作空间,可根据实际的业务需求,通过拖拽的方式完成机构排序;针对数据新增、迁移等场景,系统支持批量导入、导出功能,导出的内容包括部门全称、部门简称、部门级别、上级部门、所属地区。	
97	2-1-1-3-1组织架构 1) 部门查询 系统提供根据部门简称进行查询的模糊查询功能。 2) 机构排序 赋予管理员更多的操作空间,可根据实际的业务需求,通过拖拽的方式完成机构排序。 3) 批量导入、导出 针对数据新增、迁移等场景,系统支持批量导入、导出功能,导出的内容包括部门全称、部门简称、部门级别、上级部门、所属地区等。导入时需通过上传数据文件、文件格式检查进行数据的新增或迁移,其中上传数据文件阶段需填写机构全称、机构级别、上级机构、所属地区等内容提高机器自检审查的通过率。 4) 批量删除 针对机构改革、机构融合等场景系统支持批量删除功能。	
98	2-1-1-3-2组织管理 1) 行政区划 支持按照行政区划展示组织架构,同时提供按名称进行模糊查询。 2) 地区查询 支持按省级、市级、区县、乡镇等行政层级进行划分,同时提供按地区名称进行模糊查询。 3) 新增行政区 根据实际需求及业务场景进行行政区的新增,填写系统内置表单信息包括上级行政区、行政区等级、行政区名称、行政区简称、行政区代码等内容完成新增。同时系统支持对已创建的行政区信息二次修改,便于管理人员	

		对信息进行维护。
99	2-1-1-4角色管理	角色管理能自定义各种角色,为每个角色赋予各种权限。系统预先定义了多种角色。每个角色都定义了能够访问的功能模块,以及页面选项的操作权限。提供角色管理面板对角色进行查看、新增、删除以及对现有角色的更新。提供权限选择功能,将角色与权限相关联。
100	2-1-1-4-1角色新增	支持角色新增,根据不同的业务场景提供灵活的角色设置,在原有的角色基础上自定义需要的增加的角色。
101	2-1-1-4-2角色设置 1) 更改角色	根据业务场景定义角色工作范围,包括运维管理员、地区管理员、机构管理员、普通用户,系统可设置管理角色的管理范围,包括管理自己的机构或自定义管理的机构范围,同时根据自身业务需求系统支持自定义部门管理员角色。 2) 设置门户范围 设置角色权限能够管理门户范围。
102	2-1-1-4-3角色成员查看支	持查看各服务内所有角色的授权情况,并支持围绕用户姓名、所属组织机构等条件的查询。
103	2-1-1-5用户权限	根据各级公安机关及各警种业务的需要,提供由系统管理员建立不同角色的功能,可为每个角色赋予不同的权限。当不同的警务人员需要赋予权限时,可通过关联对应的角色快速分配相关权限。
104	2-1-1-5-1权限设置	系统根据不同服务的不同管理员的特征,赋予了各服务不同的管理角色,例如公共服务,系统赋予了包括系统管理员、系统安全、运维管理员、安全审计员等角色,实现更细化的权限分配。
105	2-1-1-5-2账号管理 1) 账号封停	

	支持账号封停、解封管理,防止恶意登录、违规操作等情况的出现,保障用户账号的安全性,同时针对已封号支持批量解封。 2) 账号解封 具备已禁用账号的解禁功能,账号解禁需经过管理部门负责人审核,并通过短信告知用户。 3) 账号审计 具备用户管理过程的操作日志审计功能,实现可追溯。
106	2-1-1-5-3离退管理 针对离职、退休人员进行统一归档,支持围绕输入姓名、原所属机构、离退日期等条件进行模糊检索。
107	2-1-2工作门户-事项管理 事项来源单一化,同步公安部事项清单和实施清单到本地后;由工作人员进行精细化管理,包括但不限于各服务门户上的事项上架、下架管理,事项情形化管理,一件事等专题事项管理,事项与表单、材料关联管理。
108	2-1-2-1事项梳理同步 统一的目录清单是全省事项统一办理的基础。基于统一的编码、关系定义等规则,提供对全省公安政务服务服务项目目录清单统一维护的功能,并实现与公安部工作门户项目目录清单的同步与统一。
109	2-1-2-1-1事项注册维护 黑龙江省公安厅基于公安部工作门户进行事项注册、维护。事项注册流程说明: 1) 省、地市公安局负责政务服务工作的民警,进行身份认证注册成为服务事项管理员(简称:事管员)。 2) 事管员发起事项注册,填报事项名称、事项类型、服务类别、业务警种、服务流程等要素信息后,系统自动分配唯一事项编码。 3) 提交后,由事项审核员审核填报内容是否符合标准规范,审核通过后进入服务上线流程。 4) 如果需提供事项服务,事管员根据事项编码,完善该事项的业务服务接口,再次填报接口参数和接口文档,提交后台审核,同时按服务注册上线指引挂接事项服务能力;如果不需要提供事项服务,则提供事项文档。 5) 当事项与服务都成功完成注册后,结束服务上线流程。

	110	<p>2-1-2-1-2事项同步</p> <p>黑龙江省公安厅将本省公安事项类型、事权层级、事项名称及编码、事项情形及编码等事项信息实时同步至黑龙江省政务服务平台的事项库。公安部工作门户最终生效的事项可按“总对总”方式通过前置机实现与黑龙江省公安的事项同步，黑龙江省公安将事项同步至黑龙江省政务服务平台，确保公安事项同源。当事项完成修改并生效后，可进入待同步事项队列，由事管系统人员在前置机对需同步的事项进行确认，然后进行同步操作，确保公安部的事项是来源事管系统，并且数据能保持一致，无其他来源。</p>
	111	<p>2-1-2-2事项上架管理</p> <p>事项状态包含三种：上架状态、下架状态。事项上架选择上架平台，如政务服务平台PC端、移动端、自助终端；下架状态即该事项从政务服务平台PC端、移动端、自助终端上撤回。</p>
	112	<p>2-1-2-3事项情形管理</p> <p>按不同办事情形，逐级拆分层级，相应明确办事材料，达到“最小颗粒度”，推进黑龙江省互联网+公安政务内部工作向“精细化、标准化、数字化”转变。事项管理员通过新建、导入等方式录入事项，包括事项的基本信息、办事依据、办理指南、办理流程、适用范围、系统链接等。对事项库进行分级分类管理，事项办理主体或牵头单位负责做好事项内容的维护更新工作。</p>
	113	<p>2-1-2-4一件事等专题事项管理</p> <p>对一件事等专题事项可以增删改查，事项重新配置管理、事项查询、事项重新上线等功能，关联材料设置等功能。并提供事项抄送配置选项功能，如事项办理过程中需要抄送，则在事项配置过程中启动抄送功能。</p>
	114	<p>2-1-2-5事项关联管理</p> <p>通过事项管理针对每个事项提供全流程配置，包括事项基本信息配置、表单设计配置、流程设计配置以及消息模板配置等。事项的基础信息进行统一配置：事项名称、简称、编码、受理部门、证照申请对象、经办处事工作组、决定部门、原办结时限（或承诺时限）、原办结时限（或承诺时限）、其他字段、请求处理方法、结果处理方法等基本要素信息。形成统一标准事项信息。</p>
	115	<p>2-1-3工作门户-工作组件</p> <p>建立表单管理、流程管理、智能客服的后台技术支持,配置每个事项用户须知、办理条件、办理情形、办事材料、表单字段、办理流程、在线支付、办件寄递等页面,实现事项办理页面配置、生成、嵌入。并提供“一次</p>

		设计、多端发布”功能,减少重复开发设计的工作量,并能根据多端的要求进行设计微调。
116	2-1-3-1-1表单管理	<p>表单中心是政务服务实施机构为自然人、法人提供表单信息填写服务,提供配置化的可视化设计、规则校验、界面元素互动运营管理能力,实现对历史数据复用、关联数据复用、语义分析复用等多种方式复用填表数据、自动填写。</p>
117	2-1-3-1-1-1表单制作 表单编辑	<p>将表单样式制作到系统内,配置表格样式、配置样表,同时建立申请表的所有字段作为业务数据表的字段。1. 提供word形式的申请表导入到系统内,在系统内呈现与word样式一致的申请表,实现快速制表。支持编辑表格的行、列数量和高度;支持文本基本编辑功能,包括文本的编辑、字体颜色的设置、位置的设置、字体的设置;支持表格的插入、复制粘贴、撤销等。提供可视化设计、规则校验、快速服务等灵活可选的事项办理页面配置要素内容。提供用户须知内容的在线编辑;提供在线填表数据标准模型绑定,同步所有数据字段;提供每个数据字段在页面显示的配置,包括修改名称、提示语、设置是否必填、是否可见等;提供双向快速、单向快速的可选配置;提供业务校验接口、数据获取接口等数据接口配置。</p> <p>2. 数据配置</p> <p>在系统中可视化完成申请表字段的数据配置,包括在模板上字段绑定数据接口,遵循数据标准。全程无代码编程完成表格模板制作且与数据接口、数据标准等关联配置。</p>
118	2-1-3-1-2表单管理	<p>制作的表单经过审核后才能进入数据库被使用,提供表单审核管理、版本变更、启动禁用等管理功能。</p> <p>1. 表单审核:制作生成的表单,需经相关业务部门审核后,成为有效正式的表格。</p> <p>2. 版本管理:用于表单内数据字段发生变化时,进行表单模板的调整功能。版本调整后,可编辑、修改、删除已有照面项,新增不存在的照面项。版本调整后,表格模板的版本号自增,形成新的表单模板,新产生的表单模板与之前的表单模板相互独立、互不影响。</p> <p>3. 版本回滚:对于意外发布导致的问题支持发布回滚。</p>
119	2-1-3-1-3表单关联	

		以办理的事项为中心,将所需要的所有表单,包括基本信息表、申请表等进行事项与表单关联。在事项管理下配置具体事项与表单的关联。事项管理实现各应用单位、各岗位的业务事项与表单权限之间的映射管理,可实现事项的新增、修改、删除、查询等功能。
	120	2-1-3-1-4表单预览 为保障设计与实际使用的一致性体验,电子表单管理提供预览使用的功能,预览时根据真实场景展示并渲染模拟数据。
	121	2-1-3-1-5表单嵌入 表单嵌入是指业务系统通过访问表单中心的接口获取表单的访问页面,并将其嵌入到业务的过程。业务系统需要传入系统ID、事项编码、身份证号码、验证信息等参数,平台根据事项编码匹配已经编辑发布的相应样表,再根据端类型(电脑端、移动端)自动生成相应样式的表单,返回相应页面URL。
	122	2-1-3-1-6数据复用 为事项申请表中数据项提供数据,通过对历史数据复用、关联数据复用、语义分析复用等多种方式复用填表数据、减少填表内容,实现业务数据自定映射、自动查询、自动填写表格的能力,简化办事群众表单填写程序。
	123	2-1-3-2流程管理 流程模板部署是为了实现在黑龙江省公安厅业务事项的部分或整体在系统下的自动化办理。流程图模板部署按照一定的类型进行分类部署,业务流程分类管理、业务流程动态调整、业务流程全面监控,包括实例管理、流程日志、流程状态监控、机构管理等。
	124	2-1-3-2-1流程定义 1)可视化流程设计器:通过简单的拖拽操作即可实现复杂的工作流,提供开始节点、结束节点、处理节点、判定节点。流程引擎:支持单人、多人并行、多人顺序、子流程、条件流、多路并发、代办,支持按照部门、群组、角色设置流程节点办理人。 2)场景流程配置:根据具体经办业务配置相应场景流程,场景流程不仅设置流程图,还要针对流程图设置每个任务节点对应的经办功能界面。实现场景流程配置管理、维护。 3)流程参数配置:从默认的基础参数表中获取参数信息,进行流程参数配置,配置参数如:流程启动者、审批操作、入警时间、申请类别等参数,也可以自定义添加一些参数。

	4) 参与者选择: 在流程定义过程中对于人工任务的参与者支持三种类型的参与者选择, 分别是流程启动者、普通参与者和自定义参与者, 流程启动者是申请人自己, 普通参与者是固定人员, 都参与审核, 自定义参与者是选择一部分人、一个分组或者一个部门, 上一环节提交时选择固定人; 从部门树中选择参与者时支持根据姓名搜索的功能, 同时用户在使用中在选择审批人时也同样支持通过姓名搜索。 5) 自动任务: 流程编辑可添加自动任务, 如过期校验、地区层级、消息发送等, 通过自动自发完成任务节点。 6) 消息发送: 在流程编辑的自动任务服务列表具有消息发送功能, 用于抄送给流程中选择过的参与者, 防止后面抄送需要继续选择, 优化用户体验。
125	2-1-3-2-2流程实例管理 启用业务流程实例管理: 可查看和更改运行中实例的预计路径, 确定运行中的流程实例是否在通向完成的正常轨道上。更改正在运行的流程实例的到期日期。调整流程实例中任务的到期日期和持续时间。显示所有流程实例, 按照时间、流程名称、编码实例ID等搜索。
126	2-1-3-2-3流程参与者分组 将流程参与者进行分组, 支持审批组和相对角色两种方式, 审批组: 固定的一组审批人, 相对角色: 相对申请人来定义分组, 例如: 流程启动者部门目录、流程启动者上级部门, 地市政制部门等, 分组关联到区县, 用户可以查看到左右分组, 复制别人建立的分组, 但是只能修改和删除自己建的分组, 管理员可以设置全局分组, 配置时用户可以看到全局分组和自己建立的分组。
127	2-1-3-3智能客服 建设本单位政务服务知识库, 综合运用多种技术开发智能客服功能, 实现公安政务服务业务办理、查询、问询的智能引导、准确匹配和自动回复。智能客服语义库由词库、对象库、知识库三部分组成。对象库中的属性语义表达式使用词库中的词类。知识库中的实例可以是对象库中的对象类实例化产生的。知识库中的知识点语义表达式使用词库中的词类。
128	2-1-3-3-1词库梳理及实施 1) 词库梳理流程 建立标准的问答梳理流程, 遵循问答梳理原则进行问答知识内容梳理, 确保梳理结果正确、标准、统一。具体

		<p>梳理流程是，由问答梳理实施单位根据事先确定的问答梳理模板梳理日常工作中涉及到的问答信息，同时设立统一的问答审核岗位，在梳理实施单位梳理完成后，提交统一问答审核岗进行梳理内容审核和去重，确保梳理内容的准确性。</p> <p>2) 词库梳理的数据来源 针对问答梳理的数据来源。</p> <p>3) 政务服务网咨询模块 政务服务网咨询模块是用户在网上申报过程中提交咨询的主要渠道，对于问答信息的梳理，可依托地区现有咨询模块后台进行问答内容导出，并按照问答完整度进行梳理，智能客服会根据用户提出的相应主题问题提供相应内容的反馈。</p> <p>4) 地区热线渠道 地区热线服务渠道，如开通政务服务专业坐席或对应服务，也会沉淀一定的政务服务问答知识，在梳理过程中，可作为问答知识的来源之一进行知识梳理。</p> <p>5) 线下大厅服务渠道 线下大厅服务渠道的问答知识梳理，可考虑两方面，一是大厅咨询台，作为日常与线下办事群众交流的首要窗口，可从中获取群众办事过程中的各类问题；二是线下大厅窗口，也可以作为问答知识的主要来源之一。</p> <p>6) 各处室审批人员 各处室审批人员由于其业务专业性，在进行问答知识梳理的时候，更多的是考虑其针对本部门业务存在的申报、审批、办结过程中的热点问题、难点问题进行处理。</p>
	129	<p>2-1-3-3-2问答梳理 问答梳理工作主要梳理申请人办事各环节涉及的各类问题，其问答内容具体可分为事前咨询、申报咨询、业务难点等，问答梳理工作原则上应该考虑本地区实际情况，按照各处室实际服务提供过程中接触到的问题进行梳理后，统一汇总。</p> <p>1) 梳理成果整理 问答知识梳理完成后，由主管部门牵头，实施项目组完成各处室梳理成果整理工作，对各处室的梳理内容进行分析 and 数据清理，形成可入库的文本材料。</p>

		<p>2) 梳理成果审核 梳理成果整理完成后, 实施项目组配合管理部门完成梳理成果审核工作, 确保梳理成果中问、答内容健全, 答案指向性无误, 答案无错漏, 确保后续问答知识库后可支撑智能客服日常工作解答。</p> <p>3) 问答知识库服务 梳理成果审核无误后, 由实施项目组进行梳理知识入库, 系统支持批量导入功能, 项目实施人员将梳理成果按照知识导入规则进行问答知识库的数据初始化工作</p>
130		<p>2-1-3-3-3对象库 对象库实施工作主要依托于地区公安政务服务事项标准化数据, 由项目实施人员通过同步地区公安政务服务事项标准化数据, 进行知识图谱的数据初始化, 进而支撑智能客服系统运行。</p> <p>1) 对象库事项数据同步 实施人员通过建立前置库的方式与地区公安政务服务事项管理系统对接, 获取公安政务服务事项标准化数据, 并依托前置库实现公安政务服务事项数据同步。</p> <p>2) 对象库事项数据导入 事项数据同步完成后, 按照事项图谱管理系统事项导入步骤, 完成事项图谱导入工作。实施人员在事项导入过程中, 需确保数据导入的完整性。</p> <p>3) 对象库事项图谱检测 事项图谱导入完成后, 需实施人员对事项图谱导入结果进行内容核验, 确保导入数据无误, 导入内容全面。必要的可发起部门审核工作。</p>
131		<p>2-1-3-3-4智能客服 智能客服系统是使用自然语言进行人机交互的智能信息系统, 系统将所有政务类知识通过精细化梳理之后, 依托后台知识管理平台进行全生命周期管理, 支撑日常用户办事过程中的业务咨询工作, 实现中心人工客服日常工作任务的分流, 在改善用户体验的同时, 从一定程度上减轻中心业务咨询人员的工作压力。</p> <p>1) 智能客服交互系统 智能客服交互系统依托公安政务服务中台构建, 与地区公安政务服务事项信息、办事信息深度融合, 充分整合智能检索服务, 为用户提供针对政务服务业务的智能问题服务, 解答群众办事过程中的基础问题。</p>

2) 智能问答页面设计

提供智能问答交互页面设计服务, 服务页面可根据实际需求进行背景定制、交互页面定制等。智能问答页面设计具体考虑智能客服使用场景, 按照整体展现和功能交互两方面考虑。

3) 问答交互

提供基础的问答交互功能, 具体包括问答内容展示和输入框。用户可通过输入框输入想了解的政务信息, 系统通过调用后台全文检索服务实现问题检索, 并通过内容展示区域进行展答案展示。考虑实际问答交互过程中出现的其他问题, 如问题无法检索等, 内容展示区域除答复信息外, 还可展示如满意度评价信息、人工接入询问信息等。

4) 多轮问答

智能客服可与用户进行多轮问答交互, 可逐步引导, 根据用户的提问与反馈, 识别用户真实具体的服务诉求。

5) 区划切换

提供智能客服区划切换功能, 用户可通过选择属地, 与对应地区的智能客服系统进行交流沟通。

6) 智能提示

用户在输入咨询问题的过程中, 实时的预处理用户输入的内容, 根据用户输入内容的变化, 输入每个词和字的时候跟引擎都会做一次交互, 以便返回最佳结果, 帮助用户节省提问时间。

7) 热点关注

热点关注通过对用户查询的行为进行分析, 将用户关心的热点信息进行推荐, 后台提供热点关注管理功能, 可干预WEB前台的展现效果。

8) 语义问答自动同步答复业务规划目标范围内的市民各类人群咨询的问题, 或提供该问题的相关信息和引导帮助。

9) 分库答案若用户咨询的问题在不同的业务维度下都有适合的答案, 进行分库出答案, 以便用户得到更加全面的信息服务信息。

10) 闲聊话术

提供闲聊话术服务, 支持智能客服闲聊服务。

11) 人工客服接入

		<p>提供人工客服接入功能,当智能客服系统无法识别用户问题或无法从知识库中检索到对应问答时,系统在智能客服对话框中提供是否需要人工客服接入。用户选择需要接入,则系统通过后台坐席安排,由后台坐席人员与用户进行人工交流。</p> <p>12) 满意度评价</p> <p>对于智能客服系统提供的答复内容,会跟随该答复的满意度评价,用于收集智能客服系统的具体使用效果,满意度评价可分为“满意”和“不满意”。</p> <p>13) 常见问题</p> <p>常见问题模块主要根据地区用户常用查询情况和常见业务情况进行问题展示,方便用户快速定位。</p> <p>14) 快速指南</p> <p>采用你问我答的“问一答一看”顺时针闭环交互模式,用户可以在一个交互界面中一站式完成智能交互流程,设计明确的快速指南,使用帮助和意见反馈供初次用户使用。</p> <p>15) 常用工具</p> <p>常用工具用于对智能客服系统可能涉及的其他应用进行快捷入口归集。如智能客服的使用帮助说明、问题留言等,辅助用户快速掌握智能客服系统的使用。</p> <p>16) 快捷短语</p> <p>快捷短语功能方便客户进行快速提问,其在智能客服系统的输入栏上端,通过系统对查询结果的统计,分析出近期检索量较大的前几位短语,通过短语形式进行罗列,方便用户快速提问。</p> <p>17) 历史记录</p> <p>提供智能客服交互的历史记录功能,在智能客服界面设置历史记录栏目,用于展示用户提问过的问题,方便用户对历史记录查询。</p>
	132	<p>2-1-3-3-5人工客服处置系统</p> <p>建设人工客服处置系统,提供给地区后台客服人员使用。在实际智能客服系统使用过程中,考虑到可能存在的智能客服系统无法完全处理用户问询的情况,通过人工客服处置系统建立和接入,由后台处理人员在实际交互过程中通过系统直接与用户进行交互,从而解决用户的整体问答体验,保障用户的整体问答体验,实现最终解决问题的。</p>

1) 通道管理

提供通道管理功能，通道是衡量客服可以接入客服的数量。每个通道对应一个客服。当通道开启时，就处于可以接入用户的状态。通道管理功能能够根据人工接入需求的实际情况进行通道控制，实现后台坐席人员的合理安排和接入。

2) 常用语管理

常用语即人工客服在实际服务过程中经常提及的用语，具体可包括问候语、结束语等。常用语管理可针对具体客服进行个性化定制，通过常用语设置完成后，客服人员可以在实际服务过程中进行常用语选择和交互。常用语管理功能可以进行预设、归类、编辑、查询等操作。

3) 对话转接

考虑后台客服的能力因素，建立对话转接功能，当客服遇到疑难问题而无法解决时，可以转接给对应的业务专家坐席，有响应的业务专家进行后续解答，提高整体坐席服务水平。

4) 历史聊天记录

提供后台历史聊天记录管理功能，能够对所有智能客服的聊天记录情况进行存储和查询。

5) 在线状态切换

提供后台客服在线状态切换功能，当后台客服人员需要暂时离席时，可通过在线状态切换客服状态，对于忙碌状态中的客服，系统将不会将前台用户进行接入。

6) 48小时消息记录

为保证智能客服系统服务的延续性，对于48小时内登陆过的用户，系统后台能够显示其之前的服务记录，在页面中方便后台客服人员调取、查看历史记录信息，掌握历史咨询问题情况，避免用户重复提问，保证后续客服服务能够顺利、快速提供。

7) 友情提醒

提供友情提醒功能。系统能够展示未读消息数量，并且未读消息自动置顶到列表最上方，定时提醒用户当前排队号及排队人数。会话过程中如市民长时间未回复，系统主动发送消息询问市民，如达到设定时间，则提醒对应座席关闭会话，即时释放资源。

8) 敏感词过滤

	<p>用户若发送敏感字符，系统能够主动识别并给出相应提醒，敏感字符可在系统后台配置。</p> <p>9) 坐席状态监控 中心管理岗位人员通过可视化页面可实时查看当前座席状态，会话数等相关会话信息。</p> <p>10) 疑难问题登记 在线客服人员可对知识库中未能解决的问题进行及时登记，方便后续对应业务部门进行知识点新增和维护，实现知识库内容的长效扩展。</p>
133	<p>2-1-3-3-6知识库管理系统 建立知识库管理系统，知识库是智能客服的主要业务支撑，在实际交互场景中，智能客服进行的答复，均由知识库管理系统中的知识内容通过全文检索进行匹配。本次知识库管理系统功能建设，主要用于对地区政务服务所涉及的问答内容的全生命周期管理。通过知识库管理系统建设，结合标准化知识维护流程，确保地区政务服务相关问答知识，能够进行全量汇聚和标准管理，为上层智能客服应用提供科学、即时、标准的业务支撑。</p> <p>1) 知识栏目分类管理 提供知识栏目分类管理功能，针对地区政务服务问答知识，由于其涉及的部门广、业务复杂，如通过知识库进行高效管理，在梳理及维护过程中，需要对各部门所梳理的知识内容进行合理分类，并通过知识管理系统进行合理的分类管理。知识库的栏目分类可灵活定义，并支持多级别管理。栏目分类管理功能包括类别新增、类别删除、类别修改等功能。</p> <p>2) 类别新增 类别新增功能主要通过新增知识库中的知识分类栏目，来进行展示内容的分类管理。点击“新增类别”，在新增页面中，添加类别栏目。</p> <p>3) 类别删除 类别删除功能主要考虑实际类别维护过程中，对于系统中新增的无用类别，可通过该功能进行类别删除。选中类别，点击“删除选定”完成删除。</p> <p>4) 类别修改 类别修改功能主要用于修改当前存在类别的进本信息。点击“类别修改”，进入修改页面修改。</p> <p>5) 数据导入和导出</p>

提供数据导入和导出功能,用于对问答梳理结果在系统中的初始化和内容导出。数据导入和导出功能支持Excel格式,由知识梳理人员完成梳理结果汇总审核后,由知识采编人员统一到知识库系统中。同时系统提供知识导出功能,对于系统中现有的知识数据,系统能够根据其格式实现批量导出。

6) 知识维护

提供基础的知识维护功能,知识维护功能是知识库管理系统的功能,用于日常知识库系统的知识内容更新和维护。维护功能按照知识日常管理需要可包括知识新增、知识修改和知识删除等功能,确保知识内容可用性和及时性。

7) 知识新增

知识新增功能针对少量知识新增场景,当实际知识库管理系统使用过程中,相应部门有知识新增需求的,可通过该功能进行知识内容维护。知识新增功能提供基础的知识编辑和提交页面,由知识库维护人员根据梳理成果录入后并提交,有相关人员审核后,可完成知识新增工作。

8) 知识修改

知识修改功能为及时修改知识内容而提供。考虑知识信息的可变性,部分知识可能会因为政策变更或其他因素导致内容变更,需要知识维护人员及时修改的,可通过该功能进行内容更新,确保知识内容的准确性。

9) 知识删除

知识删除功能能够对知识库中的现有知识内容进行删除,主要考虑部分知识过期或存在问题的情况,可直接通过知识库进行删除操作。删除后的知识内容,在实际智能客服交互场景中无法通过全文检索匹配获取。

10) 知识审核

为保证知识维护过程中权威性和正确性,在知识库内容变更后(新增、修改),需要有专门的审核人员进行审核操作,确保知识修改人员在维护过程中的变更内容不存在错误。知识点审核通过后,该条知识信息即可上架。如审核不通过,由知识审核人员注明审核不通过的原因,选择相应的反馈期限,将其退回给相关采编单位重新修改。系统后台提供灵活的审核流程设置,能够根据“上行提交审核”或“下行提交确认,再上行提交审核”这两种模式灵活设置审核流程,可注明每个环节的名称和相关人员。

11) 知识检索

提供知识库管理系统的知识检索服务,知识检索服务依托智能检索系统进行构建,能够对知识库中的知识内容

		<p>进行诸如模糊检索、关键词检索、多要素检索等，方便知识库管理人员对知识信息的检索定位。</p> <p>12) 知识查看 提供知识查看的基础功能，知识库维护或管理人员可通过点击具体知识点进入知识点详情查看界面。知识点按照列表形式展示，列表数据按照修改时间倒序排列。</p> <p>13) 评价处置 与智能客服系统的满意度评价系统联动，提供评价处置功能。在实际智能客服交互场景中，用户可对智能客服提供的答复内容进行评价，对于评价不满意的，会通过标签形式由用户告知系统答复不满意原因。在评价处置页面上，系统能够显示智能客服用户对提交的不满意问题，由知识库管理人员对不满意问题进行具体判断。如属于具体知识点问题的，能够通过系统对具体知识点进行修改完善。</p> <p>14) 知识统计分析 提供各类知识统计分析功能，系统统计分析维度按照知识点具体情况考虑设计，具体可包括：知识维护情况统计、知识整体情况统计、知识查询统计、问题知识统计、热门知识统计等。统计分析功能可按照需求通过表格、图形等形式进行展现，方便系统管理人员了解知识库和智能客服系统整体使用情况。</p> <p>15) 运营管理 根据某段时间内的搜索次数，分析时间段内的重点关注内容。通过系统自动记录该时间段内的历史问答信息，基于问答历史信息表做数据的分析，按时间段反映出各类问题的占比，申请人关注的重点。各类问题的占比：使用饼图展示各个问题分类数据的占比，可以按照提问时间进行搜索，默认展示所有。</p>
	134	<p>2-1-3-3-7基础管理系统 建设基础管理系统，对智能客服系统提供基础功能配置，具体涉及基本信息、系统租户、模板、访客及权限管理，提供基础配置能力支撑，实现智能客服系统的基础管理配置。</p> <p>1) 基础信息配置 提供欢迎语设置功能，欢迎语即用户在打开智能客服对话框时，由系统交互的第一句话。可通过后台进行设置。</p> <p>2) 租户管理</p>

		<p>租户管理功能能够对系统的使用租户进行设置,对于涉及多区域覆盖的智能客服,需要通过租户管理进行智能客服前台的区域区分,通过租户管理功能能够进行合理设置。</p> <p>3) 访客管理 访客管理可以管理所有访问过的页面的人员,修改访客类型。</p> <p>4) 权限管理 提供统一的权限管理功能,包括知识问答权限和用户权限。知识问答权限主要考虑问答知识点的地区使用性,如系统中某项知识点只适用于某块地区,而其他地区不适用,则在实际智能客服系统使用过程中,对于该地区范围能的用户可通过智能客服系统查询到该条知识点,而其他地区的用户无法检索到该条知识内容。通过知识问答权限控制,进一步管理知识点的使用范围,确保智能客服系统服务无误。用户权限管理主要针对对各角色进行管理,包括知识管理人员、审核人员等,知识管理人员主要工作为知识管理、日常维护更新。知识审核人员主要进行知识修改、新增的审核工作,不同角色的具体操作权限和模块访问权限,通过用户权限管理功能进行统一管理。</p>
135		<p>2-1-4工作门户-业务联动 建立与公安互联网目前相关审批系统之间的数据交换标准与规则,坚持“数据多跑腿”的原则,将申请材料、申请表单等内容通过数据接口分发至对应的部门进行审批。同时建立审批进度同步数据交换标准,每一步审批结果、审批时间、操作人等信息及时同步。业务联动管理基于事项、服务管理信息,实现工作门户到业务办理之间的业务联动,支撑跨层级、跨区域的业务联动。工作门户是公安一体化平台的核心,是承载各类事项任务的业务流、数据流的枢纽,业务联动管理功能支撑业务办理流程的管理与控制。</p>
136		<p>2-1-4-1接口联动 对事项已有对应的业务办理系统的情况,应首先考虑业务办理系统开放标准接口,将业务系统相关功能与工作平台进行某种形式的集成,使服务人员通过工作平台直接进入业务办理系统,完成业务的办理。同时,实现结果自动反馈回工作平台,完成整个业务的闭环联动。</p>
137		<p>2-1-4-2人工联动 针对事项没有业务系统对应,或业务系统无法开放接口的情况,应通过人工联动的方式,实现业务的办理。针对业务系统无法开放接口,无法与工作平台进行集成的情况,可在工作平台对业务请求进行通知,服务人员根</p>

		<p>据工作平台上提交的信息,自行在业务办理平台进行办理,并将办理结果手动填写到工作平台,完成整个业务办理流程。针对事项没有业务系统对应的情况,服务人员需根据工作平台上提交的信息,线下进行业务流程办理,并将办理结果手动填写到工作平台,完成整个业务办理流程。</p>
138	2-1-4-3AI联动(数据无感传输)	<p>数据无感传输指的是利用AI技术(人工智能技术)实现业务流程自动化,在不改变现有公安政务系统的情况下(包括底层系统及终端软件),通过图像识别以及政务流程的机器学习,智能化地理解信息系统对数据的各种需求,并模拟人工在支持的业务终端上进行操作,以代替人工智能执行对信息系统的操作,实现各系统间无代码对接、不改造情况下打通两个系统,达到数据共享、解决二次录入、自动办理,实现政务业务的办理从人工到自动化的转变,实现公安内部各种业务系统数据联动、业务联动。数据无感传输机器人具备智能感知信息能力,在业务系统不做任何改变、不进行业务系统对接等配合情况下,实现跨系统的数据融合、数据共享。</p>
139	2-1-4-3-1客户端	<p>客户端安装在工作人员电脑上,用于数据采集和推送。</p> <p>1)信息采集:自动采集业务系统中的办件信息,发送给服务端进行存储。</p> <p>2)网络通信:触发脚本回放后,客户端通过网络通信,从数据引擎获取脚本和数据。</p> <p>3)脚本监控:当脚本执行发生错误时,客户端能够记录错误,并将发生错误的网页代码和错误类型发送回数据引擎。</p> <p>4)事件监听:当打开业务系统时,能够对用户关注的特定事件进行监听,当事件触发时,能够触发脚本回放或者信息采集。</p>
140	2-1-4-3-2管理系统	<p>管理系统管理、监控客户端运行状态,对目标业务系统进行配置、管理。</p> <p>1)功能点管理:新建、编辑、删除各个功能点。</p> <p>2)客户端管理:对客户端访问数据引擎进行授权。</p> <p>3)客户端监控:对客户端运行情况进行监控,当客户端发生错误时,能够给出告警。</p> <p>4)日志模块:能够记录数据引擎的运行状态,记录客户端访问数据引擎的记录,分析客户端发送回来的日志。</p> <p>5)权限管理:管理系统中的账号权限。6)系统管理:管理数据引擎的配置信息。</p>

	141	<p>2-1-4-3-3数据引擎 数据引擎用于绑定数据标准、完成数据融合，进行统计分析。</p> <p>1)数据标准：建立各业务系统表单的数据表，依据统一的数据标准体系，从标准服务的最小单位数据元、代码集、验证规则，结合应用场景，对数据元管理，形成各表单的标准表结构。</p> <p>2)数据融合：支持多种处理方式，实时的数据融合与集成，去除冗余信息、提高数据复用效率。</p> <p>3)统计分析：对功能点脚本回放、信息采集、办件推送等进行统计，可以进行统计查询和报表导出。</p>
	142	<p>2-1-4-3-4集成联调 分析系统现状，设计数据采集、辅助录入流程，对事项表单页面进行分析、映射、关联，实现办件信息自动接收、自动填充。</p>
	143	<p>2-1-5工作门户-通用审批系统 实现公安业务的统一工作台登陆模式，黑龙江省公安厅的所有审批人员、经办人员均只需登录统一的业务审批系统，即可开展对应的工作。权限将调用用户中心的已有权限设置。根据不同业务部门，展示所有与用户相关的事项办理入口。并实现事项审核、事项挂起、事项重启、预警提醒、办结管理等功能。</p>
	144	<p>2-1-5-1审批工作台 实现公安业务的统一工作台登陆模式，黑龙江省公安厅的所有审批人员、经办人员均只需登录统一的业务审批系统，即可开展对应的工作。权限将调用用户中心的已有权限设置。根据不同业务部门，展示所有与用户相关的事项办理入口。</p>
	145	<p>2-1-5-2事项审核 显示用户待办或待审核的事项列表，可以查看办件详情、状态、表单、材料、流程及办理日志，可以根据时间、状态、事项等条件搜索。</p>
	146	<p>2-1-5-3事项挂起 对事件办理提供事项挂起操作，当法定办结期限是15日，而业务系统对业务需要现场勘查的考察时间时，可以对事项进行挂起办件操作，延长期限，也可冻结办结时限。</p>
	147	<p>2-1-5-4事项重启</p>

		对挂起事件提供事项重启操作,当现场勘查完成之后,可对挂起事件进行重启,继续事项办理流程。
148	2-1-5-5预警提醒	根据办件审批环节,实时监控办件进度,实现对时限判别、流程跟踪、异常处理监督、统计分析预警等自动判别检查和辅助判别检查,便于及时发现问题的,于事先、事中提醒行政审批人,避免发生行政过错。根据承诺期限有相应的办件提示功能,对审批流程各环节进行提示。
149	2-1-5-6办结管理	显示用户办结的事项列表,可以查看在办事项、办结事项、部门办件。
150	2-1-5-6-1办结事项	显示用户办结的事项列表,可以查看办件详情、状态、表单、材料、流程及办理日志,可以根据时间、状态、事项等条件搜索,办结的办件可以申请再次办理,再次办理会进入新申请界面,保留原来办件填写的信息,可以修改,提交。
151	2-1-5-6-2在办事项	显示用户当前正在办理的事项列表,可以查看办件详情、状态、表单、材料、流程及办理日志,可以根据时间、状态、事项等条件搜索,申请的办件可以申请作废,或者再次办理,再次办理会进入新申请界面,保留原来办件填写的信息,可以修改,提交展示所以目前在办的事项。
152	2-1-5-6-3部门办件	显示用户当前部门所有办理的事项,可以根据事项名称、办件状态、申请人、流水号、申请时间等条件搜索,查询办件详情,包括申请材料、流程及办理日志等。
153	2-1-6工作门户-电子监察	对服务事项运行全过程进行网上监察,涵盖事前、事中、事后过程。可实时查看全业务情况,在办业务状态,如当天业务办结量、分地区分类型等业务量,一目了然,实现全业务监控;图形化展示业务流程和岗位流程,显示当前业务进度,实现业务进度监控。一体化的监管系统保证了业务运行全程透明、可视可控;业务经办全程留痕、可溯可查;经办服务全程公开、可查可知。
154	2-1-6-1监察规则设置	

		提供监察数据自动运算功能,通过监察条件配置对相关数据进行逻辑计算,生成监察信息数据。提供监察指标配置管理功能,监察指标由监察规则组合而成,通过监察指标将办件信息库中的异常数据自动抓取到异常信息库中。监察指标分为五类:时效异常指标、流程异常指标、内容异常指标、裁量(收费)异常指标、廉政风险点指标。
155	2-1-6-2运行监察	运行监察包括实时监控、预警纠错、督查督办、大数据监察。
156	2-1-6-2-1实时监控	通过自动采集办件信息库数据,还原办件的办理过程。具备服务管理机构人员授权查阅功能,可查阅服务事项受理、承办、审核、批准、办结等过程信息,包括办件基本信息、办件过程信息、办件结果信息、申请表格、办理附件、结果附件、廉政风险防控信息等内容,服务管理机构人员可对发现的异常情况直接发起督查督办处理。
157	2-1-6-2-2预警纠错	应根据时效、内容、流程、收费、廉政五类监察指标自动判断,对异常情况发出预警信号,并通过“黄牌”和“红牌”方式进行提醒。
158	2-1-6-2-3督查督办	可根据预警信号,对发现的异常情况发出督办单,被督办人员需给出答复。督查督办的结果可纳入部门及个人绩效考评。服务管理机构人员对部门、个人行使权力过程中出现的疑似异常或异常的自查自纠情况进行调查处理;调查结果纳入部门、个人绩效考评。
159	2-1-6-2-4大数据监察	运用大数据技术,比较分析警种部门、事项间数据,对各警种部门服务工作的整体运行情况进行监察。
160	2-1-6-2-5监察日志	可对办件情况、办结情况及督办情况等方面的网上运行数据自动采集,定量分析形成日志记录;对所有服务管理机构人员进行系统操作和使用等方面的工作情况进行监控、记录和分析统计。
161	2-1-6-3投诉处理	

		<p>投诉来源于服务门户网上投诉、来电、来访等渠道,以及接收公安部一体化平台转发的投诉举报信息,提供登记、调查、审核、批示、结果认定流程管理功能。其中网上投诉处理结果需通过数据接口推送到互联网服务门户反馈,系统具备全程留痕功能,投诉结果认定结论与被投诉部门、被投诉人关联,并纳入部门、个人绩效考核。</p>
162	2-1-6-4效能管理	<p>效能管理可根据绩效考核管理办法进行设置,量化考核标准,自动对各部门、各岗位的办事效能进行打分、考核和分析,考核结果应通过数据接口定期推送到本级互联网服务门户进行公示。绩效考核包括考核规则设置、效能评估、申诉管理、数据上报等。</p>
163	2-1-6-4-1考核规则设置	<p>具备考核规则自定义设置,分为部门、窗口、个人三种考核主体类型,手动和自动两种考核方式,考核指标包括考核方式、分值、内容、指标项、权重系数等具体指标。管理员可以对“已办结工量”、“经办时效”、“督办情况”、“投诉情况”、“评价情况”、“退单情况”一些列指标进行权重分派和评分规则设置,同时可以进行考核项的修改和删减,以求更贴合实际情况。</p>
164	2-1-6-4-2效能评估	<p>效能评估由考核人员发起操作,可选择考核主体类型,挑选对应的具体部门、窗口或人员,挑选考核规则中的考核指标,填写考核时间范围,发起考核流程。自动考核部分抽取考核主体对应办件信息库的办件数据进行计算,形成办件量、提速率等指标项,自动评估打分;手动考核部分,通过巡逻抽查发现问题,考核人员登记扣分并关联考核指标,受到群众表扬的,考核人员登记加分并关联考核指标。支持部门、窗口、个人考评情况的查询,支持部门、窗口、个人季度考核、年度考核报表汇总。</p>
165	2-1-6-4-3申诉管理	<p>个人考核扣分,在规定的时限内可进行在线申诉,陈述申诉理由,申诉申请提交后由服务管理机构人员进行查证,非因部门、窗口工作人员的过失而造成扣分的,将相应扣分加回。</p>
166	2-1-6-4-4预警提醒	<p>根据办件审批环节,实时监控办件进度,实现对时限判别、流程跟踪、异常处理监督、统计分析预警等自动判别检查和辅助判别检查,便于及时发现问题的,于事先、事中提醒行政审批人,避免发生行政过错。根据承诺期</p>

		限有相应的办件提示功能,对审批流程各环节进行提示。
167	2-1-6-5统计分析	支持灵活的查询统计设置,可按地区、时间段、警种部门、事项类型等进行设置,自动生成办件统计、满意度统计、部门办件汇总、办理事项汇总统计、办理事效统计、部门时效统计、异常数据统计、咨询问题汇总统计等数据统计报表,支持在线打印、电子表格导出功能。以图表的方式直观展现整体情况,包括各部门办件量、平均用时、办件满意度、异常办件等。
168	2-1-6-5-1办件统计	统计各地市办理事项总数、办理事项办结数、办理事项未办结数、办理事项超期数、办理事项督办数、办理事项按期办结率、诉请事项总数、诉请事项未办结数、诉请事项督办数、诉请事项办结率、群众满意度总数、群众满意度基本满意数、群众满意度不满意数、群众满意度满意率。支持按办件类型、诉求类型、申报时间对办件统计进行搜索,以及导出办件统计搜索记录。
169	2-1-6-5-2年龄段统计	统计各地市一网通办用户年龄段分布,年龄段分布是指按0~19、20~29、30~39、40~49、50岁以上、用户合计等。
170	2-1-6-5-3实名制认证统计	统计各地市互联网+用户总数、互联网+活跃有效人口数、互联网+注册用户实名率、交警用户总数、交警用户面签用户数、交警用户面签率、实名制用户注册总数。
171	2-1-6-5-4各警种数量统计	统计各警种办件总数、办件办结数、办件未办结数、办件超期数、办件督办数、办件按期办结率、诉请总数、诉请办件数、诉请未办结数、诉请督办数、诉请办结率、满意度总数、满意度满意数、满意度基本满意数、满意度不满意数、满意度满意率、警种办件数合计。
172	2-1-6-5-5平台办件排行榜	以柱状图、饼状图等图标显示各地市一网通办注册数排名、诉请满意度排名、办件办结数排名。
173	2-1-6-5-6民警办理业务统计	

		统计全省民警个人办理业务总数、个人办件总数、个人办理诉求总数、个人满意度总数、个人基本满意总数、个人不满意总数、个人满意率。支持按所属单位、申报时间、总数进行搜索,以及导出民警办理业务统计搜索记录。
	174	2-1-6-5-7用户认证总计 统计各渠道互联网+用户认证数量,包括交警认证数量、一所认证数量、腾讯认证数量、基本认证数量、认证未通过数量、综认证数量等。
	175	2-1-6-5-8业务服务数据展示 业务办结率、满意率、服务对象分布情况、办件渠道分布情况、部门投诉/咨询量情况等综合展示。展示不同月份办事项业务占比、不同月份业务同比统计分析、不同区的对比图。
	176	2-1-6-5-9监督管理展示 通过考核政务服务的效率与效能对服务进行评价分析,系统对政务服务网事项的评价和投诉情况进行统计,实现对政务服务的监督管理,展示承诺履行监督情况、部门效能情况、投诉情况。政务事项办结后,办理人可以通过本次办事所采用渠道的提示对事项办理做总体评价,评价内容有很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意,评价后还可以在用户中心继续追评或采用其他渠道进行评价。办理人也可以通过查询办件进度后做事项评价。
	177	开通“跨省通办”服务专区,拓展“通办”范围和深度,持续推出与企业发展、群众生活密切相关的“跨省通办”高频事项,推进通办区域内公安政务服务数据共享、统一身份认证对接、电子证照互认共享、政务服务办件、好差评数据汇聚等工作。同时,推动部分有条件的“跨省通办”事项在平台试点实现申报受理、办理材料分流转、办理结果网络送达等功能,深化平台对“跨省通办”各种办理模式的支撑。
	178	2-1-7-1“跨省通办”服务专区黑龙江省及周边省份公安政务服务平台的服务平台及移动端首页开设全国一体化政务服务平台“跨省通办”服务专区,提供政务服务“跨省通办”事项办理入口、便民服务应用入口等,实现搜索服务、办件查询、咨询投诉建议、好差评等功能。
	179	2-1-7-1-1专区设计“跨省通办”服务专区命名为“‘跨省通办’服务专区”,“跨省通办”服务专区应与国家级“跨省通办”服务专区互为链接,在专区首页通过飘窗、滚动栏等形式链接。

	<p>1) 在专区首页头部位展示专栏名称,提供搜索、使用指引、办件查询等功能。</p> <p>2) 在专区主要位置提供高频热点“跨省通办”事项和便民服务。</p> <p>3) 提供“跨省通办”事项办理入口,能够通过对主题分类、办理地域、事项名称的筛选,引导企业和群众查看事项办事指南,进行事项办理;各地区应将“区域通办”事项纳入专区。</p> <p>4) 按主题提供“跨省通办”高频热点便民服务应用。</p> <p>5) 提供意见建议、调查问卷、好差评等交流互动渠道服务。</p> <p>6) 结合地区实际,将个性化服务内容纳入专区。</p>
	<p>2-1-7-1-2智慧办理</p> <p>扩展实现“跨省通办”事项的情形引导、动态表单、动态材料、证照免交等智慧化办理功能,深入支撑全程网办、异地代收代办、多地联办业务模式,进一步提升用户办事便捷性、体验感和满意度。</p> <p>1. 情形引导</p> <p>1) 情形引导问卷。</p> <p>以引导问卷一问一答的互动方式,引导用户正确选择符合自身特征的单事项或多地联办多个事项申请条件适用情形、申请材料适用情形、申请表单适用情形。</p> <p>2) 动态材料清单。</p> <p>根据用户所选择的办事情形,动态筛选出符合用户自身情形的材料清单,方便用户按实际情形一次性准备办事材料,提高办事前材料准备效率。</p> <p>2. 在线申报</p> <p>1) 表单信息预填。充分利用数据支撑系统的公共支撑能力,对可从数据共享服务系统中调取的表单项信息进行自动预填,减少用户手工填写。</p> <p>2) 证照互认免交。当事项申请材料属于电子证照类型时,充分利用电子证照共享服务系统的公共支撑能力,自动为用户判断电子证照是否可调取,如可调取则无需用户手工上传,由各地业务办理系统自动获取并互认共享,实现用户证照免交。</p> <p>3) 电子签章(签名)。当事项申请材料属于自备材料时,用户在材料上传时,可通过电子签章(签名)系统进行在线签章(签名),形成可信电子材料,提升自备材料可信度。</p>

		<p>4) 申请在线提交。用户完成表单填写、材料上传后,可进行在线提交,通过“跨省通办”数据路由系统转发至该事项的属地业务办理系统进行受理审批。如果用户提交的申请信息为多地联合申请信息,可自动还原为多个地方单事项所需申请信息,通过“跨省通办”数据路由系统分别转发至各属地业务办理系统进行受理审批。</p> <p>3. 我的办件进度查询“跨省通办”服务专区设立“我的办件”快捷入口,用户点击登录后可进入门户、移动端用户中心,查看“跨省通办”事项在收件地、办件地之间的办件状态信息、材料补齐正信息、纸质办事结果物流寄递信息,以及查询下载电子办事结果。办件信息可按收件地、办件地、“跨省通办”标识等条件进行筛选。</p>
	181	<p>2-1-7-2 “跨省通办”事项管理建设“跨省通办”事项管理系统,主要实现“跨省通办”政务服务事项的统一标准化,并基于标准化进行事项优化成果的管理,如统一材料管理、数据共享要求管理、业务情形管理等,并为地区提供“跨省通办”事项目录查询及实施清单共享、下发。</p> <p>1) “跨省通办”目录管理</p> <p>本功能主要实现各省公安厅用户对本省厅管理的“跨省通办”目录的状态进行维护操作。目录的状态主要包括在用、取消、暂停三种状态。</p> <p>2) “跨省通办”信息维护</p> <p>本功能主要实现各省公安厅用户对本省厅管理的“跨省通办”目录信息进行维护操作。“跨省通办”目录信息包括事项名称、基本编码、事项类型、设定依据、行使层级、事项状态、事项版本、计划生效日期、计划取消日期、通办业务模式、跨省通办范围。通办业务模式包括全程网办、异地代收代办、多地联办三种模式。跨省通办范围主要是全国以及各省。</p> <p>3) “跨省通办”信息推送</p> <p>本功能主要实现黑龙江省公安厅事项管理系统的“跨省通办”信息实时推送到能实现跨省通办的省厅,推送的“跨省通办”信息主要包括“跨省通办”基本目录、受办内容基准以及各地方上报质检成功的实施清单。</p>
	182	<p>2-1-7-3 “跨省通办”数据路由“跨省通办”数据路由系统以微服务架构为基础,完成全网数据共享、全域路由分发、全程实时在线,为跨地区、跨部门、跨层级数据流转提供技术保障,实现全域“易办、好办、急办”。为本区域内“跨省通办”业务开展提供业务赋码、数据流转、办件校验功能,并具备通过公安部政务服务</p>

		务平台支撑系统跨区域获得事项交换及跨区域“跨省通办”业务数据流转的能力。
183	2-1-7-3-1业务赋码	为保证通过政务圈平台流转的“跨省通办”办件在流转过程中具有一致性和唯一性,实现办件可追溯、过程可管理、结果能反馈,由“跨省通办”支撑系统提供业务赋码功能,为平台门户、移动端收件的“跨省通办”办件提供赋码功能,包括配置管理、编码规则管理、赋码分配管理、赋码数据管理、流程跟踪管理、规则转换等功能。
184	2-1-7-3-2路由管理	路由管理主要用于对区域内各地跨省通办业务办理系统数据路由地址的管理与维护,针对不同地区、不同部门的事项根据编码规则进行统一编码管理。路由管理模块将根据编码规则存储各省、市相关编码及其对于数据交换前置机地址为智能路由寻址提供相关数据支撑。路由管理模块允许授权用户对路由规则、编码规则、对应地址簿等进行修改与维护。
185	2-1-7-3-3智能路由寻址	系统将根据各地方“跨省通办”统一收件系统上传的收件信息或办理结果中的路由地址代码,与系统中存储的路由地址簿进行匹配后确认数据路由起点与终点。根据路由地址信息自动调用校验程序直接抽取相关数据至指定位置。同时为满足跨省多地联办业务的路由需求,智能路由寻址应支持一对多、多对多的数据路由需求。
186	2-1-7-3-4路由日志	为了保障系统运行的安全,系统提供全方位的日志管理功能,记录所有任何在系统中进行的路由日志内容,提供登录日志功能,可以记录任何用户在系统中登录、登出、注销等各项操作。提供操作日志功能,将记录用户在系统中的新增、删除、发布、回滚等各项操作。由于系统中日志信息量大,为了提高管理人员查看日志的便捷性,系统提供日志查询功能,管理人员可以根据时间、操作类型查询相应的日志信息,浏览包括日志类型、操作对象、操作类型、操作用户、操作时间在内的各项信息。
187	2-1-7-3-5数据路由预警	预警管理主要采集和检查任务执行过程中生成的一系列事件。事件可分为一般事件和告警类事件。一般事件用于记录诸如数据调度、路由任务执行成功之类的事件。而在数据质量采集和检查过程中发现数据质量问题、路由任务执行失败或路由任务完成后被长时间挂起为交换数据时,需触发告警类事件。

	188	<p>2-1-7-3-6办件校验</p> <p>为确保“跨省通办”业务办件的数据完整性与合法性，系统应具备基础的办件数据校验能力。根据“跨省通办”办件管理的相关信息规范对需要进行数据路由的办件数据进行完整性及合法性校验并记录校验结果。对不合格的业务数据系统将中止数据路由并通知数据上传方上传新版本办件数据。</p>
	189	<p>2-1-7-4“跨省通办”办件管理</p> <p>建设“跨省通办”办件管理，对“跨省通办”办件信息进行单独管理。优化政务服务事项办件数据汇聚相关标准规范，将办理流程信息、办件结果信息、材料信息、补齐补正信息、物流快递信息等“跨省通办”数据纳入办件汇聚范围，在保证办件数据汇聚的情况下，最大限度地确保“跨省通办”业务数据的多样性与高质量。</p>
	190	<p>2-1-7-4-1办件汇聚</p> <p>区域根据《政务服务“跨省通办”事项目录清单及实施清单要素标准规范》要求将本省内“跨省通办”相关办件汇聚到政务圈平台办件库。为确保“跨省通办”业务办件的数据完整规范，政务圈平台根据“跨省通办”相关办件数据标准规范对归集的办件数据进行完整性及合法性校验并记录校验结果，对所有办件数据进行清洗、比对、去重。对不合格的办件数据，系统将中止数据交换服务并反馈信息。</p>
	191	<p>2-1-7-4-2办件分发</p> <p>将“跨省通办”办件信息通过政务圈平台分发至业务属地省级政务服务数据共享交换平台，用于用户在各级政务服务平台查看办理状态。</p>
	192	<p>2-1-7-4-3办件加密</p> <p>针对“跨省通办”事项相关办件，提供敏感数据加密功能，并能够根据业务流程需求进行解密还原。通过数据传输加密防范中间人攻击、数据窃听、身份伪造等安全威胁，采用符合国家相关密码标准或规范规定的数据加密方式与密码算法，在采用SSL、TLS等安全协议建立安全通道时，应确保安全通道和身份鉴别过程的关联性。应保证通道安全协议执行过程中被认证方与需求认证方身份信息具有真实对应关系，或者保证在已建立的安全通道内执行对使用方一端的身份鉴别</p>
	193	<p>2-1-7-4-4办件脱敏</p> <p>针对“跨省通办”事项相关办件，具备敏感数据识别能力，并根据需求为敏感数据提供动态、静态脱敏功能。通过定义数据访问场景、访问账号角色、访问数据内容、需要脱敏的内容、脱敏算法等来完成数据动态脱敏。</p>

		<p>支持SQL-Server、PostgreSQL、MySQL等主流数据库。内置多种的脱敏规则，如数据替换、无敏化、随机化、偏移和取整等。支持对接实时用户身份认证数据，支持依照数据分级分类的标准实现细粒度数据访问控制。通过定义脱敏处理的数据对象、数据脱敏算法、脱敏参数来完成批量数据静态脱敏。支持SQL-Server、PostgreSQL、MySQL等主流数据库脱敏。支持自定义脱敏规则，可以有随机、按位替换、模糊、敏感数据掩码等规则。支持数据脱敏从数据库到数据库以及从生产库脱敏到文件等方式。创建脱敏任务需要经过管理员审批后再运行。</p>
194	2-1-7-4-5办件服务	<p>对所有办件信息进行清洗、比对、去重服务，并提供办件信息查询、管理、统计功能。</p> <p>1) 业务规则梳理 在数据归集后，开展数据治理工作，摸排数据验证规则。</p> <p>2) 质量问题收集 基于业务规则的配置，通过数据自动清洗、收集数据质量问题。</p> <p>3) 数据健康检查 保证后续系统的扩展，接入新数据资源以及新发业务系统数据时，从标准服务的最小单位数据元、代码集进行数据资源质量检查，如果发现不符合数据标准要求的内容，进行配置或转换工作。使得平台内数据遵循统一标准体系，形成高质量的数据资源池。</p> <p>4) 数据溯源 通过查询数据日志完成从数据归集到共享的完整数据链路溯源，实现对问题数据的来源定位。</p>
195	2-1-7-5“跨省通办”效能分析	<p>运用大数据技术，对“跨省通办”服务基础数据、过程数据、用户行为数据等进行融合分析，可以揭示“跨省通办”过程的内在图景，发现和洞察服务流程中的纰漏、冗余和用户体验提升需求，可视化、全景化展示“跨省通办”收件办理、物流寄送、服务满意度、改革成效等成果，以有效利用政务信息数据资源，提升服务质效、降低服务成本、提高用户参与度、增强决策科学性，为优化“跨省通办”申报流程、提高审批和服务效能创造条件。</p>
196	2-1-7-5-1数据连接	

		海量的信息资源是大数据分析的基础,随着“跨省通办”在各地区的运转过程产生的“跨省通办”相关数据,届时政务服务数据将十分丰富,把这些海量数据资源快速导入大数据分析存储系统。数据连接模块负责适配各种云数据源,封装数据源的元数据或者数据的标准查询接口。
197	2-1-7-5-2数据预处理	负责数据源的OLAP建模过程,将数据源转化为多维分析模型,支持维度(包括日期型维度、地理位置型维度)、度量、星型拓扑模型等标准语义,并支持计算字段功能。相关“跨省通办”数据,经数据连接模块接入系统后通过数据预处理模块进行初步清洗与分析,对数据进行首次“分层分类汇聚”,为后期大数据分析引擎提过分析样本。
198	2-1-7-5-3数据演示	对用户和“跨省通办”办件情况等数据指标、数据来源进行分析后,采用大数据分析引擎、数据可视化引擎、数据预处理模块等进行处理和分析,分析指标可视化展示。包括“跨省通办”总体运行情况分析、办件量分析、办理效能分析、数据路由状态分析、数据共享情况分析、服务评价情况分析、证照生产情况分析、“跨省通办”环节时效分析等内容展示。
199	2-1-7-5-4日志管理	为了保障系统运行的安全,系统提供全方位的日志管理功能,系统将记录任何在系统中进行的日志内容,具体功能如下: (1) 登录日志 系统提供登录日志功能,可以记录任何用户在系统中登录、登出、注销的日志信息。 (2) 操作日志 系统提供操作日志功能,将记录用户在系统中的新增、删除、发布、回滚等各项操作的日志信息。 (3) 日志查询 由于系统中日志信息量庞大,为了提高管理人员查看日志的便捷性,系统提供日志查询功能,管理人员可以根据时间、操作类型查询相应的日志信息,浏览包括日志类型、操作对象、操作类型、操作用户、操作时间等信息。
200	2-1-8工作门户-互联网+监管	

		建立监管风险预测、监管效能监督评价, 监管服务超市, 监管事项目录管理、监管投诉举报处理, 协同监管调度, 实现互联网+监管服务。
201	2-1-8-1	监管风险预测 由监管态势感知, 预测规则、行业与区域风险指标、预测模型及风险事件发现构成, 通过大数据技术实现监管态势感知数据的汇聚、融合、洞察、仿真, 呈现监管风险态势, 为监管风险研判提供依据。
202	2-1-8-2	监管效能监督评价 基于监管业务、投诉举报、社会舆情、群众信访、重大事故、群众评价等监管数据资源, 构建可计量、可检索、可追溯、可问责的综合评价指标体系, 对地方监管部门的事前市场准入监管、事中日常检查监管、事后执法处罚监管的综合评价。
203	2-1-8-3	监管服务超市 通过工作台对相关服务统一管理, 支持日常监管业务应用的建设, 快速打造特色监管应用、创新监管应用。
204	2-1-8-4	监管事项目录管理 实现监管事项的编码规则管理、目录清单管理、事项汇聚审核、分类反馈、统计分析、分类查询, 规范事项的发布运行, 推动事项目录动态化、标准化管理。
205	2-1-8-5	监管投诉举报处理 接收省政府一体化服务平台转发的投诉举报信息, 与本地投诉举报系统开展业务联动。实现投诉举报信息的受理、转办、督办、反馈等全流程管理。
206	2-1-8-6	协同监管调度 为专项协同监管任务(专项任务、综合执法、联合惩戒)提供数据支撑, 接收省政府平台分发的协同监管任务, 开展任务分发, 实现协同监管过程全记录, 保证任务执行全程“看得见”、可追溯。
207	3-1	基础支撑系统 为进一步夯实我省公安大数据战略指示精神, 实现政务服务功能、能力面向全省横向贯通、纵深铺展, 以开源微服务整体框架为主体, 将基础智能平台的能力接入“两门户”的全工作链条, 覆盖“三端交互”全链条, 以人民群众的切实需求为引领, 统一标准将各项基础支撑能力在基础支撑平台系统中进行模块、组件的转化, 在

		<p>将基础支撑里统一身份认证、统一跨网交互、统一网上支付、统一办件寄递、统一消息推送、统一电子证照、统一事项管理（依托营商局事项管理）等基础功能微服务化后，增加开源能力，将智能AI客服、无障碍浏览等能力系统进行深度组件化配置，实现全开源模块化应用，基于开源微服务的整体架构，基础支撑系统以服务的形式对各项基础能力进行归集，工作人员可以在“两门户”上统一部署相应的功能组件，通过“三端交互”能力实现“一端发布、多端同步”，打造开源的政务服务生态平台环境。便于随着世界、国家的“数字政府”、“数字政务”的理念进行转型、迭代，从而更深层次的为人民群众提高了数据政务服务“一网通办”的体验感。</p>
208	3-1-1-1基础支撑系统-应用支撑	<p>统一身份认证、电子印章、电子证照、网上支付、办件寄递、消息服务、跨网交互，好差评服务，与公安政务服务平台对接集成，并实现与公安部对接。</p>
209	3-1-1-1-1身份认证对接	<p>根据公安部的《公安政务服务身份互认规范》，完成单点登录、信任传递、用户信息同步等对接任务，实现任意接入平台间的用户互认，即实现与部平台统一身份认证对接。</p>
210	3-1-1-1-1-1用户注册	<p>a) 用户在公安部节点进行用户注册； b) 可使用公安部节点的实名认证服务进行实名核验； c) 注册成功后，将注册用户信息同步到国家节点； d) 国家节点按冲突处理原则处理用户数据。</p>
211	3-1-1-1-2登录认证	<p>a) 用户在公安部节点界面选择公安部节点入口进行登录认证； b) 登录认证完成后，以隐性登录方式向国家节点传递用户登录信息； c) 国家节点隐性登录成功后，国家节点返回令牌凭证； d) 公安部节点建立凭证映射。</p>
212	3-1-1-1-3信任传递	<p>a) 用户进入地方和警种政务服务门户使用公安部账号在公安部节点登录；</p>

	<p>b) 公安部节点向国家节点请求隐性登录,从国家节点获取票据,公安部节点返回票据给公安部政务服务门户,地方和警种政务服务门户以令牌建立用户登录会话;</p> <p>c) 用户进入地方和警种政务服务门户B,B节点向公安部节点请求认证,公安部节点检查浏览器中的会话,返回令牌给地方和警种政务服务门户B;</p> <p>d) 地方和警种政务服务门户B以令牌建立用户登录会话。</p>
213	<p>3-1-1-1-4统一登出</p> <p>1) 用户从地方和警种节点登出,向公安部节点请求隐性登出;</p> <p>2) 公安部节点收到登出请求,公安部节点登出并发布登出信息;</p> <p>3) 公安部节点向国家节点请求隐性登出,国家节点发布该用户登出的消息;</p> <p>4) 订阅公安部节点消息的各节点接收到该用户登出消息,完成本节点登出;</p> <p>5) 订阅国家节点消息的各节点接收到该用户登出消息,完成本节点登出。</p>
214	<p>3-1-1-2电子印章对接</p> <p>对接使用省政府平台统一电子印章系统生成的电子印章。</p>
215	<p>3-1-1-2-1电子印章申领服务</p> <p>向省政府平台统一电子印章系统申领电子印章。包括电子印章申请信息录入、申请材料提交、材料核验、印模制作并向省政府平台统一电子印章系统提交申请等功能。申请通过后,可从电子印章系统进行电子印章的调用服务。</p>
216	<p>3-1-1-2-2电子印章签章服务</p> <p>电子印章签章子系统对省政府平台统一电子印章系统签发的电子印章进行存储管理,为公安一体化平台提供用章服务,可在线完成电子签章和签章结果验证操作,具备权限管理、电子签章和签章结果验证、日志审计等功能。</p>
217	<p>3-1-1-2-3电子印章验章对接</p> <p>电子印章验章用于对公安一体化平台生成的签章文件进行验章。可通过调用省政府平台统一电子印章系统发布的电子印章状态接口,对签章文件所用电子印章状态进行在线查询,也可通过调用省政府平台统一电子印章系统电子印章吊销列表下载接口,下载电子印章吊销列表,用于本地对签章时电子印章的状态进行查询和验证。</p>

	218	<p>3-1-1-3电子证照对接</p> <p>对接电子证照,所有共享的证照都是加过水印处理的副本文件;通过添加二维码、生成个人电子证照存根证书、生成个人电子证照私钥等方式,为电子证照的共享应用提供查询依据;为电子证照应用环节的真实性负责提供校验服务。</p>
	219	<p>3-1-1-3-1对接电子证照系统</p> <p>对接电子证照系统,实现黑龙江省互联网+公安政务服务电子证照共享服务。</p> <p>1. 电子证照信息管理向业务系统提供证照信息或文件、验证各业务系统提交的证照信息或文件、为业务系统提供证照代理服务、归集业务系统产生的新的电子证照,实施电子证照信息管理,记录证照归集、制作、变更、加注、核验等过程信息。</p> <p>2. 电子证照共享服务电子证照系统之间可通过交换电子证照库数据、注册证照目录信息、通过证照共享服务接口对外提供证照资源等多种方式进行跨库共享。</p>
	220	<p>3-1-1-3-2应用场景</p> <p>电子证照业务应用按应用场景分为线上应用、线下应用、社会化应用。</p>
	221	<p>3-1-1-3-2-1线上应用场景</p> <p>包含但不限于:</p> <p>1) 在线办事材料免交:实名用户通过电子证照应用系统申请办理政务服务事项时,如申请材料已归集至电子证照系统,用户无需再自行上传或提交。可以采用自动或手动方式在“我的证照”中进行查询、选择相应证照进行使用,也可以采用自动或手动方式在历史办件中提取使用过的电子证照再次使用。</p> <p>2) 办事材料、办事结果电子化交付:实名用户通过电子证照应用系统申请办理政务服务事项后,业务办理所需材料、业务办理过程中和业务办理结束时产生的政府文书均以电子文档格式进行存档。</p> <p>3) 基于电子证照的身份认证服务:电子证照应用系统可以通过基于电子证照的身份认证服务,进行用户身份认证,通过身份认证的用户可以登录电子证照业务应用,进行各种业务办理。</p> <p>4) 证件到期提醒:为实名用户提供证照到期主动提醒服务,通过电子证照业务应用、手机短信、邮箱、移动端消息提醒、微信小程序消息通知等途径推送。</p>
	222	<p>3-1-1-3-2-2线下应用场景</p>

		<p>包含但不限于:</p> <p>1) 实体大厅办事材料免交: 行政相对人在省级部门办事大厅、各地市行政服务中心、服务窗口办理事项时, 如申请材料已归集至电子证照系统, 工作人员通过政务服务平台采用自动或手动方式在电子证照系统中查询、调取, 行政相对人无需提交相应纸质材料。</p> <p>2) 电子证照现场出示: 在特定的现场执法、检查或办事过程中, 行政相对人可通过电子证照业务应用出示相关电子证照, 向工作人员表明身份、资质, 工作人员通过手工输入方式、二维码扫码方式或者其他方式在线上进行验证, 替代纸质证照核验。</p> <p>3) 证照自助打印: 省级部门办事大厅、各地市行政服务中心等实体大厅根据实际需要, 配备全省统一标准的自助打印设备, 行政相对人通过身份认证后, 可自行打印名下已归集至电子证照系统中的电子证照, 在办理各种事项过程中使用。</p> <p>4) 社会化应用: 在确保应用安全的前提下, 将电子证照对社会开放, 逐步推进电子证照在企业招投标、检验评测、第三方审计、社会化认证等领域的应用。</p>
223		<p>3-1-1-4网上支付对接</p> <p>为进一步深化公安机关“放管服”改革工作成效, 创新服务经济社会发展、服务群众、服务企业举措, 围绕“一网通办”发展亟需突破、企业和群众需求迫切的关键环节, 推进创新、激发活力, 为更好的服务人民群众网上办事“一网通办”的要求, 特为办事群众提供便捷的缴费功能。需依据公安部计算机信息处理标委会拟定的标准号为: 2095023P9013T的《支付功能规范》。</p>
224		<p>3-1-1-4-1办件缴费</p> <p>为办件提供缴费信息的传递、记录以及缴费状态的同步功能。支付中心从办件中心收到办件缴费通知后, 经由财政支付平台获取缴费链接, 并将此缴费信息发送至客户端, 以供用户进入到支付页面。在用户完成支付后, 支付中心将与该办件的业务办理系统同步办件的缴费状态。</p>
225		<p>3-1-1-4-2支付记账</p> <p>为办件提供用户支付的记账功能。用户在支付页面完成支付后, 财政支付平台将“支付成功”的缴费状态发送至支付中心进行记账。</p>
226		<p>3-1-1-4-3对账统计</p>

		为办件的缴费与支付信息提供对账与统计功能。支付中心收到财政支付平台的办件“支付成功”的缴费状态通知后,针对该办件进行支付金额与需缴费金额的比对,若不对等则将办件的缴费状态调整为“支付异常”;此外,定期针对支付中心内的办件缴费记录和支付记录进行对账统计,实现深度的账本可靠性保障。
227	3-1-1-5办件寄递对接	办件寄递业务主要完成业务办理过程中相关材料的寄递和送达。办件寄递要完成与物流企业统一标准的对接及联动方式,实现自动化的寄递揽件信息设置、自主选择物流企业及多样化的支付方式。
228	3-1-1-5-1寄件办理	提供办件邮寄的自动办理功能。办件寄递中心收到办件中心发起的快递通知后,通过调用省大数据局快递接口实时生成此办件的快递单号,并将办件的寄件办理状态同步至办件中心、业务办理系统。
229	3-1-1-5-2物流查询	提供已寄出办件的物流查询功能。办件寄递中心收到浙里办发起的物流信息查询请求后,通过调用省大数据局快递接口来获取快速的物流信息。
230	3-1-1-5-3个人信息复用	用户办理寄递业务时,个人信息、联系电话和地址等收件人相关信息根据事项办理信息提供,直接复用。
231	3-1-1-5-4统计分析	办件寄递中心但不限于办件寄递量、物流查询请求量,以时间、办件类型、办件实施部门等维度进行统计分析。
232	3-1-1-6消息服务对接	消息服务作为平台基础支撑,整合短信平台、邮件等消息推送方式,建立统一消息推送平台,为平台提供多种消息推送服务。消息推送平台基于消息中间件技术,提供业务通知、状态反馈的统一消息通道,为工作中台、服务中台等提供统一的基础支撑消息服务。系统基于分布式系统的消息队列支撑能力,解决应用耦合、异步消息、业务监控、内容审核等问题。
233	3-1-1-6-1短信通知	各省使用官方、统一的短信端口进行全网短信息发送,防止被识别为垃圾短信,实现全国短信触达,提升消

		息权威性,优化用户体验。公安部制定短信发送标准和管理要求,各地公安机关根据本地发送量与运营商结算费用。
234	3-1-1-6-2	电子邮件通知 提供高吞吐量、高可靠、低时延的电子邮件投递能力,实现对用户所办业务的电子邮件通知服务。邮件服务器宜通过专用安全网关、安全邮件客户端等方式进行安全防护,防止出现钓鱼邮件进行木马传播。
235	3-1-1-6-3	消息共享 提供跨平台消息共享能力,开发消息共享接口,向各接入平台开放对接,发布的共享消息可供接入平台自行调用,按需推送给用户。
236	3-1-1-6-4	功能要求 1) 消息收集 可管理收集各个业务系统的各类型消息。业务系统将消息内容及其他相关信息通过单条或批量的方式推送到消息推送平台推送队列,进行发送处理。 2) 消息管理 为各业务系统提供丰富的消息模板服务,并对消息的生命周期进行管理。对推送失败的消息提供一定的重发推送机制,提高用户消息的触达率。 3) 消息推送 消息推送平台将消息即时或定时推送给用户,并记录触达时间、效果等信息。 4) 应用配置 对使用消息推送平台的各类业务系统进行管理,记录业务系统的基础信息,配置各业务系统的消息推送所需信息,如消息推送终端、推送终端配置信息、消息推送结果的通知地址等。实现格式校验规则、时限预警规则、业务调用规则的规则过滤校验功能。 5) 推送终端管理 对接并管理消息的触达终端,如短信服务平台、邮箱服务等。消息推送平台从业务系统收集消息,通过逐条推送方式进行短信、邮件消息推送。通过短信通道推送即时类消息至相应用户,如业务系统登录验证码、具体事项需要短信验证身份有效性等场景;通过短信、邮件通知等通知方式,通知相应用户,如事项预约成功提示、

	证件到期提醒等场景。
237	3-1-1-7好差评服务对接 为深入推进政府职能转变和“放管服”改革，贯彻落实国务院提出的建立政务服务“好差评”制度要求，持续优化政务服务，加快推进政府数字化转型。龙江互联网+公安政务服务平台，整合现有的线上服务渠道增加评价功能，对接省好差评系统，实现“好差评”渠道全覆盖、信息全关联、数据全汇聚、结果全公开，持续提升政务服务水平，营造良好营商环境，增强企业和群众获得感。按照评价指标内容统一、评价页面调用统一、差评整改监督统一、绩效评估发布统一模式，由服务对象通过各级、各类实体大厅服务窗口、政务服务网、政务服务移动端等服务门户进行在线或现场评价。企业和群众每办理一次政务服务事项，均对该事项及其办件进行一次评价并接受测评。办件通常分为即办件和承诺件，即办件当场办结，只产生1次评价。承诺件应产生不少于2次评价。
238	3-1-1-7-1评价结果展示 政务服务“好差评”评价结果在服务门户展示的事项下进行同步展示，用户中心提供“我的评价”功能，通过“我的评价”功能查看评价人所有评价结果信息。
239	3-1-1-7-2评价内容 当评价等级为“不满意”、“非常不满意”时应要求评价人勾选或填写评价理由，文字评价内容不得超过50个字，若办件生成7个自然日内未获评价，评价结果默认为“基本满意”，文字评价内容审核时间不能超过15个自然日。
240	3-1-1-7-3评价汇聚 汇聚办件信息时应将评价信息、用户信息同时汇聚到省政务服务平台“好差评”系统，确保服务门户用户中心可查看评价信息。
241	3-1-1-7-4整改反馈 评价为“不满意”、“非常不满意”并经查实的，应当在15个自然日内进行整改，若在期限内无法整改，应说明理由和整改期限，并将整改结果通过服务门户、短信等方式向评价人反馈，各地整改反馈信息同步报送省政务服务平台“好差评”系统。

	3-1-1-8跨网交互对接	<p>要对政务服务数据在公安网、电子政务外网和互联网间的存储、流转、使用进行合理规划，搭建跨网交互平台，实现数据在三网间安全、稳定、高效交互。</p> <p>1) 库表跨网交换</p> <p>为满足位于A网域的资源提供方和位于B网域的资源需求方之间公安政务服务数据共享需求，由“互联网+政务服务”平台对资源注册和资源申请统一进行审核受理，并通过库表跨网交换方式共享数据。</p> <p>2) 文件跨网传输</p> <p>为满足位于A网域的资源提供方和位于B网域的资源需求方之间公安政务服务文件共享需求，由“互联网+政务服务”平台对文件资源注册和资源申请统一进行审核受理，并通过文件跨网传输方式共享数据。</p> <p>3) 跨网服务接口调用</p> <p>为满足位于A网域的资源提供方和位于B网域的资源需求方之间公安政务服务接口跨网调用需求，由“互联网+政务服务”平台统一受理接口申请，经平台审核、授权后，对资源需求方提供统一的接口服务。</p>
	242	<p>3-1-2基础支撑系统-数据支撑</p> <p>部署在政务外网，通过汇聚整合全省互联网+政务服务、互联网+监管信息资源，形成全省各类信息资源库，支撑“互联网+公安政务服务”平台服务门户、工作门户、业务办理系统运行；作为全省公安政务服务服务的公共通道，支撑各级公安政务服务平台的互联互通，是公安厅大数据平台在政务外网的数据通路。</p>
	243	<p>3-1-2-1数据接入</p> <p>为支撑各类公安政务数据应用，数据通道应用多源异构数据的整合与分级存储技术，利用数据交换工具统一接入结构化数据、非结构化数据，融合互联网相关数据，获取相关业务场景数据，实现与公安部“互联网+政务服务”平台数据互联互通。服务平台日常需要归集的政务服务数据量十分庞大，既有各地市公安系统通过数据交换的方式汇聚的政务服务数据，也有业务系统通过服务接口写入的政务服务数据。具有多个数据入口、出口，同时针对每个入、出口归集、分发的数据类型较多、传输的渠道和方式也较多。为了保证这些海量数据能够准确、及时、有序、可靠的在多个入口、出口之间进行正常流转，需要通过建立数据交换通道，对从地市公安局系统及其他相关政务系统，向黑龙江省公安政务服务平台汇聚数据全过程进行统一管理。数据交换支持多种关系型数据库的连接和接入，包括：MySQL、Greenplum、Postgre、Oracle、SQLServer、Hive等。支持以</p>
	244	

		SOAP、RESTFUL的服务方式接入数据, 并支持JSON、XML、CSV等格式数据接入。具备数据交换作业管理和数据转换任务管理功能, 支持数据交换作业和数据转换任务的新增、修改、删除、复制、搜索、查询操作。
245	3-1-2-1-1数据汇聚	数据汇聚的包含但不限于政务服务事项信息数据、电子证照目录数据、好差评数据、用户数据四大类数据。汇聚的数据上报需至公安部“互联网+政务服务”平台, 包括互联网区接口汇聚和公安网区库表汇聚。
246	3-1-2-1-2数据接收	黑龙江省公安政务服务平台以数据交换的方式接收公安部“互联网+政务服务平台”下发的政务服务数据。数据接收的包含但不限于政务服务事项基本目录及实施清单数据、政务服务事项办件异常数据、电子证照异常数据三大类数据。
247	3-1-2-2数据融合	数据融合是对数据进行处置、格式化和规范化的过程, 及时发现并解决数据质量问题的技术手段。基于汇聚的信息资源数据进行离线或在线的数据清洗、比对、整理、转换、分组、计算、排序, 建立数据关联等标准化处理功能。为满足在大业务数据量情况下高负载、高并发的业务系统处理, 数据处理服务设计为基于数据的分布式并行处理架构进行数据清洗、转换、比对和质量控制, 构建成统一的业务信息资源库, 以便于数据支撑系统进行进一步的数据整合和知识化管理。系统能及时发现问题数据质量问题, 通过将分散、多样化的数据标准化、集成、质量提升、清洗及监控等操作进行优化, 以及其他有效的方法来评估、提升、考核数据质量。
248	3-1-2-2-1规则管理	开展数据治理工作, 首先需要定义数据质量评估的标准, 明确数据质量规则。借助数据质量规则才能将数据质量量化, 并知道改进的方向, 以及如何评估改进后的效果。可在规则管理模块下, 可以上传数据质量规则相关政策文件, 定义质量规则类别、质量问题类别, 编制数据质量规则, 并为平台内的数据表、字段配置已定义的质量规则。 1) 政策库 平台面向组织内各部门提供数据治理政策/库管理功能, 各部门可自行上传数据治理相关政策、法规、通知、公告等文件, 并将政策文件与数据质量规则进行关联, 保障数据治理过程有章可循、有据可查, 避免各方对于数据质量标准的理解存在分歧。政策库模块提供政策文件新增、修改、删除、检索、下载功能。

	<p>2) 规则分类</p> <p>对平台内各项数据质量规则进行分类管理,有助于管理众多质量规则,便于分析各部门数据质量情况,统一质量评分统计维度。规则分类模块提供规则分类的新增、修改、删除、检索功能。</p> <p>a. 规则分类编码命名规范</p> <p>分类编码是规则分类的唯一性编号,由一级指标(字符型)和二级指标(数字型)共5位字符组成。一级指标默认为RT,用户也可根据业务需求,自行定义。二级指标由3位数字组成,范围为001至999。</p> <p>b. 标准数据质量评价规则分类统一的规则分类有助于建立组织内统一的数据质量评价体系,规范数据质量评价、数据治理绩效考核统计口径。组织可根据自身数据治理工作需要,制定相应规则分类标准。提供数据质量评价指标国家标准,供数据治理实施团队参考。数据质量评价指标框架,包括规范性、完整性、准确性、一致性、时效性、可访问性。</p> <p>3) 问题分类</p> <p>在统一的规则分类基础之上,平台提供数据质量问题分类管理功能,扩充数据质量分析维度,满足个性化的数据质量分析统计需求。问题分类模块提供问题分类新增、修改、删除、查询功能。问题分类编码规则与规则分类相似,由一级指标(字符型)和二级指标(数字型)共5位字符组成。一级指标默认为ET,用户也可根据业务需求自行定义。二级指标由3位数字组成,范围为001至</p> <p>4) 规则编制</p> <p>参照政策库中的文件要求,根据已定义的规则分类和问题分类,结合各方数据治理业务要求,在平台内编制并维护数据质量规则。规则编制模块提供规则新增、修改、删除、检索功能。</p> <p>5) 规则应用</p> <p>数据质量规则需要与平台内现有数据字段进行关联配置,才可形成数据质量检测任务,检测数据质量,形成质量分析报告。规则应用模块提供数据表检索、规则配置、规则清空功能。</p>	249
	<p>1-1-2-2-2数据清洗</p> <p>数据清洗包括办件数据清洗和好差评数据清洗等。数据清洗规则分成A(“单字段JS校验”),B(“单字段一致性校验”),C(“主外键一致性校验”),D(“单表多字段JS校验”),E(“跨表多字段JS校验”),F(“单表历史数据比较”)6种。E类规则需要根据跨表的类型不同分为E1(“比对表为不变表且数据量较小</p>	

		<p>“），E2（”比对象数据经常变化“），E3（“比对象数据量较大”）。根据清洗规则不同，平台采用不同的清洗处理方式。其中A、D的校验只需本行记录数据即可完成校验；B、F需要依赖本表的历史数据；C、E需要依赖外部表的历史数据。根据6类不同的清洗规则，系统将数据分成索引数据，引用数据和待校验数据三类，其中待校验数据根据存储位置不同，分为待载入区、待校验区和输出区；清洗算子分为行记录清洗算子，索引清洗算子、外部引用清洗算子和循环清洗算子四种。</p>
	250	<p>3-1-2-2-3数据关联 包含但不限于办件与用户关联、好差评与用户关联、办件数据治理、好差评数据治理。</p> <p>1) 办件与用户关联 办件与用户关联是指用户注册后，平台更新该用户的历史办件数据，与当前用户关联。此时需要在大量的办件数据中更新指定的办件的用户信息。</p> <p>2) 好差评与办件关联 好差评与办件关联是指好差评数据先于办件上报，使得好差评数据被归为异常数据。当办件更新时，平台需将办件对应的好差评数据写入核心库。</p> <p>3) 办件数据治理 办件数据治理包括检查办件对应的事项是否存在，并统计分析办件的总量、优质数据量、异常数据量，以及根据办件量分析高频事项等。</p> <p>4) 好差评数据治理 好差评数据治理包括检查好差评数据对应的办件是否存在，并按警种统计每个警种的好差评占比，按地区统计每个地区的好差评占比，按时段统计群众好评率的趋势，按地区和事项分析每个地区下的每个事项的好差评占比，以便及时了解办事群众反馈的改进点。</p>
	251	<p>3-1-2-3数据标准 数据标准是对数据的命名、定义、结构和取值规则的一致约定。数据标准是数据中台的基础，数据标准建设目标是统一组织内的数据口径，指导信息系统建设，提高数据质量，更可信地处理和交换数据。数据标准建设内容包括标准分类、数据元、数据元、代码集、业务对象功能，建设完善数据标准管理体系，为各类应用、数据共享提供统一标准支撑。</p>

	252	<p>3-1-2-3-1标准分类管理</p> <p>数据分类是指根据政府数据的属性或特征,将其按照一定的原则和方法进行区分和归类,并建立起科学的分类体系,以便更好地管理和使用数据标准。各级政府部门是公共数据管理者,承担自身所管理数据的数据标准定义、管理、维护职能。平台将数据标准与业务单位进行强关联,各级政府部门根据数据对象、重要程度、共享属性、开放属性、应用场景等属性或特征,结合本部门的职能要求,通过数据中台对数据标准进行科学和系统化的分类,并对数据标准分类信息进行动态维护管理,确保数据真实、准确、完整和及时。</p>
	253	<p>3-1-2-3-2数据元</p> <p>数据元又称数据类型,是用一组属性描述定义、标识、表示和允许值的数据单元,是不可再分的最小数据单元,也是数据标准管理的最小单位。平台采用相关元数据来描述数据元的属性,帮助用户理解和使用数据元。平台内数据元的定义包含明确数据元的元名、数据元中文名、标识符、数据格式、代码集、业务单位、业务分类、出处文档、备注。数据元模块提供数据元新增、继承、删除、同步、导出、检索、版本管理、血缘关系功能。</p>
	254	<p>3-1-2-3-3代码集</p> <p>代码集是数据元的取值范围,是用户单位业务信息中所需要的分类与代码,是业务数据规范中所用到所有代码的汇总。平台内置国内外的行政区划代码、币种代码、隶属关系代码等国家标准代码集信息资源,提升数据标准资产复用度。代码集模块提供代码集维护功能,用户可以对代码集做新增、修改、删除、继承、复制、导出、检索等操作。</p>
	255	<p>3-1-2-3-4业务对象</p> <p>业务对象是对数据元的组合集合,是描述具体业务场景所覆盖的数据元的集合。平台采用数据标准分层管理模式:从最小单元——数据元进行管控;通过组合数据元,实现业务对象定义维护;进一步通过组合业务对象,实现数据模型的快速构建。</p>
	256	<p>3-1-2-4资源共享</p> <p>开展资源共享和交换,是消除“数据孤岛”问题的最后一步。通过数据资源的统一汇聚、关联、清洗,面向不同部门、不同应用,提供统一的数据分发。资源共享功能包括:共享资源目录、资源申请授权、多租户管理、共享服务监控。</p>

3-1-2-4-1共享资源目录

为共享数据资源提供方及需求方提供统一资源目录功能,支持以类型、主题、部门等多种方式分类,提供共享数据资源的注册、发布、审核、主题管理等功能,方便资源需求方快速定位当前需求资源的所在位置,了解数据资源的提供方、资源更新时间、资源详情、资源共享方式等信息。

1) 资源注册

面向数据资源提供方开放基础信息资源和业务信息资源的注册管理功能。资源注册的具体信息包括:资源名称、资源地址、资源内容描述、接入类型,请求方式等支撑目录服务搜索和资源申请的必要信息。数据资源提供者通过资源注册来自于数据中台外部的业务数据资源、公共信息资源、服务管理资源等可共享的资源发布到资源列表中。待资源被正式审核通过之后,就可以被其他具有相对应权限的数据资源需求方搜索、访问和使用。平台支持的资源类型包括:数据资源:关系型数据库资源,如Mysql、Oracle、PostgreSQL、Greenplum;接口资源:以接口形式对外提供服务,如Restful、WebService;文件资源:以文件形式存在的资源,如.doc、.xls、.pdf等;数据交换资源:外部交换资源,如上报资源;大数据资源:数据中台内部治理维护的大数据资源;库表资源:数据中台内部开放的库表数据资源;服务编排资源:以微服务为基础,通过资源编排服务实现资源的创建和配置。

257

2) 资源发布

数据资源提供方在数据共享平台上通过资源发布功能实现将自身资源开放给其他资源需求方使用的功能。提供方将可共享的资源发布到资源目录中,该资源才可以被其他数据资源需求方搜索并访问。资源发布需要定义该数据资源的所在目录、详细信息、接口信息以及分配可对外共享的用户。

3) 资源审核

数据共享平台的资源审核主要分为两个部分。第一部分是数据资源提供方提交资源对外发布的请求,等待系统管理员审核后正式对外发布。第二部分是数据需求方向数据提供方提交的资源需求申请。资源提供方完成审批通过,并配置相应接口权限后,资源将被开放给数据需求方使用。

4) 主题管理

由于在实际业务中,存在资源需求方需要的数据资源分散在不同资源提供方的接口中或分散在同一个资源提供方的不同接口中,调用这些数据资源时会需要同时调用多个接口资源,非常不方便。主题管理是指资源提供方

		或系统管理员能够将对外发布的数据资源进行重新组织加工,形成主题资源,从而方便资源需求方的使用。主题管理的内容包括主题的名称,主题的编码,主题的说明等。
258	3-1-2-4-2资源申请授权 资源申请是资源需求方主动向数据共享平台申请资源需求的管理功能。资源需求方提交资源申请后,需要首先通过资源申请审核,再由资源提供方开放资源授权后。资源需求方才能得到相应的数据资源。	
259	3-1-2-4-3多租户管理 数据支撑采用多租户管理模式,进行数据使用权限的多层级分配,实现根据业务角色、业务所属机构进行分层、分级权限控制,支持表级、行级、列级颗粒度的数据权限控制,实现组织数据安全、可控的管理。功能包括:组织机构管理、人员管理、租户管理、角色管理、数据授权等功能。 1)组织机构管理 提供单位、部门两级管理功能,支持单位、部门的增删改查功能。 2)人员管理 支持平台使用用户统一管理,支持用户的增删改查功能,支持超级管理员、管理员、普通用户三种用户类型,提供用户账号状态管理功能。 3)租户管理 平台支持基于多租户的资源管理,该功能可以为每个租户分配独立的数据资源管理权限,提供库表级别的细粒度数据共享管控。 4)角色管理 支持根据数据权限、审批权限个性化用户角色定义。 5)数据授权提供查看、审核、操作、抽象四类权限授权管理。具体包括: 库级别对批量用户授权:单个资源库对多个用户进行批量授权,默认权限给定查询表权限、更新表权限、插入表权限。 表级别对批量用户授权:单个资源表对多个用户进行批量授权,默认权限给定查询表权限、更新表权限、插入表权限。 库级批量资源授权:多个资源库对单个用户进行批量授权,默认权限给定查询表权限、更新表权限、插入表权限。	

	<p>限。</p> <p>表级批量资源授权: 多个资源表对单个用户进行批量授权, 默认权限给定查询表权限、更新表权限、插入表权限。</p> <p>字段级批量资源授权: 多个资源字段对单个用户进行批量授权, 默认权限给定查询字段权限, 且不能再精细化权限授权。</p> <p>行级批量资源授权: 通过给定sql语法中where子句的方式控制想要的行级数据记录批量授权给单个用户, 默认权限给定查询权限, 且不能再精细化权限授权。</p>
260	<p>3-1-2-4-4共享服务监控</p> <p>通过日志审计实现对已经注册的数据共享服务访问日志采集、查看、搜索和分析功能。支持数据服务接口运行健康状况的监控和诊断, 支持对调用轨迹、平均耗时情况进行图形化的统计分析。</p>
261	<p>3-1-2-5主题库</p> <p>建设互联网+政务服务以及互联网+监管主题库。互联网+政务服务主题库主要包括事项库, 办件库, 材料库, 好评差评库和法律法规库。互联网+监管主题库主要包括: 监管对象库, 监管行为信息库, 投诉举报信息库, 执法人员信息, 知识库和法律法规库。</p>
262	<p>3-1-2-5-1互联网+政务服务</p> <p>3-1-2-5-1-1事项库”建立全省公安政务服务事项库。</p> <p>按照“一个入口, 一处维护”的设计思路, 严格管理, 在自然属性上实现业务上的完全共享。业务属性由各业务部门分别管理, 并按照需求进行部分共享。“人”的管理跟业务之间相对独立, 通过松耦合的方式管理业务信息, 提高系统建设灵活性。</p>
263	<p>3-1-2-5-1-2办件库</p> <p>历史业务库: 汇集往年各职能部门所有内部办件信息的全流程数据, 形成集中的历史办件信息库。</p> <p>省政府办件库: 汇集所有需要推送到省政府的办件, 并记录每个环节推送明细和推送状态。</p> <p>当年业务库: 汇集当年各职能部门所有内部办件信息的全流程数据, 通过系统实现数字化、信息化、系统化管理, 提供分级分类查询、报表统计、图形分析、决策分析、监察数据等系统支持, 为领导决策提供依据。</p>
264	<p>3-1-2-5-1-3材料库</p>

		<p>电子材料库: 将业务办理过程中产生的电子材料及电子证明材料一并入库, 构建公安厅电子材料库。</p> <p>材料模板库: 通过梳理和制定黑龙江省公安厅电子材料模板, 构建电子材料模板库。</p>
265	3-1-2-5-1-4好差评库	好差评库是对来自各个渠道的评价信息进行集中管理。可以在好差评库中找寻评价的信息, 包含但不限于评价等级、评价依据、评价事项、评价原因等。
266	3-1-2-5-1-5法律法规库	法律法规知识库是监管人员分享互联网+政务服务的知识库。可以在知识库中找寻过往类似政务服务的法律法规。
267	3-1-2-5-2互联网+监管 3-1-2-5-2-1监管对象库	监管对象库是对监管对象的集中存储。可以在监管对象库中找寻监管对象的信息, 包括监管内容, 侧重监管点、监管时间、监管原因等。
268	3-1-2-5-2-2监管行为信息库	监管对象库是对监管对象的集中存储。可以在监管对象库中找寻监管对象的信息, 包括监管内容, 侧重监管点、监管时间、监管原因等。
269	3-1-2-5-2-3投诉举报信息库	投诉举报信息库是对来自各个渠道的投诉举报信息进行集中管理。可以在投诉举报信息库中找寻投诉举报的信息, 包括举报内容, 举报人、投诉人、投诉原因、投诉事件、投诉部门、投诉事项等。
270	3-1-2-5-2-4执法人员信息	执法人员信息库是对执法人员信息的综合统计。可以在知识库中找寻过往类似项目执法的经验。除此之外, 知识库存放着各类执法人员信息, 便于监管人员选择执法人员。
271	3-1-2-5-2-5知识库	将政务服务、监管类相关的知识进行维护与沉淀, 包括日常政务服务知识, 日常监管知识等, 便于监管人员、运维人员、服务人员快速检索到所需的知识作为工作参考。

	272	<p>3-1-2-5-2-6法律法规库</p> <p>法律法规知识库是监管人员分享互联网+监管经验的知识库。可以在知识库中寻找过往类似项目执法的经验。除此之外,知识库存放着各种管理条文,监管人员可参照进行监管。</p>
	273	<p>3-1-2-6数据分析</p> <p>按照“以用户为中心”的原则,从“公众体验”的角度,基于一体化政务服务平台的数据,结合对政务服务的内容、管理和运维等多方考察,围绕服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、在线服务深度、在线服务成效率等方面,建立政务服务事项、办件、提交材料、收费情况、办理时间、用户统计等全面的单一型和复合型统计指标,建立黑龙江省公安厅一体化政务服务平台全量统计指标体系,为应用展示提供基础素材。</p>
	274	<p>3-1-2-6-1数据标签分析</p> <p>数据标签是对各类信息主题进行提炼,形成高度精炼的自定义特征标签,为后续进行统计分析、决策和画像构建提供基础。数据标签系统功能包括标签可视化、分级管理、标签管理、标签检索、多维分析。对各类信息主题域提炼形成高度精炼的自定义特征标签;将其特征、属性标签化,为后续进行统计分析、决策和画像构建提供基础。基于标签定义并结合资源目录、规则、模型等应用需求,在数据处理进程中同步对数据进行标识。基于原始数据上,通过关联特定的业务数据,还原业务属性,提升数据价值密度。数据标识可以结合通用模型和相关分析工具进行生产,数据标识一方面是以空间换取时间的方式,提高数据分析的速度,另一方面是用来服务于业务对象。</p>
	275	<p>3-1-2-6-1-1分级管理</p> <p>数据标签分级提供对指定标签主题下的分级管理。标签分级提出“分层而治”的思路,为数据标签的宏观管理划分等级,提供多层次、多粒度的标签级别来涵盖自顶向下的业务领域,最高标签级别代表宏观业务方向,最低标签级别则代表具体的业务对象(数据表粒度)。</p>
	276	<p>3-1-2-6-1-2标签管理</p> <p>标签管理作为数据标签子系统的核心建设模块,为数据标签提供集中的管理与维护。数据标签分为以下四类:</p> <p>属性标签:定性描述业务对象属性的标签,即为属性标签。</p> <p>统计类标签:定量统计业务对象属性或者其他数值类、日期类数据元的标签,即为统计类标签。</p> <p>聚合类标签:属性标签主要的对象为原始业务表、宽表,而统计类标签和聚合类标签的对象多为分析表、统计</p>

		<p>表。聚合类标签是指在标签的定义过程中,使用了聚合、分组等函数的标签。</p> <p>挖掘类标签:挖掘类标签是指在标签的定义过程中,使用了复杂函数、算法等计算过程的标签。</p>
277	3-1-2-6-1-3标签检索	<p>数据标签为用户提供强大的标签检索工作台,通过一至多组数据标签检索条件的组合,实现对大规模数据标签的主数据查询,查询的结果既可以通过分页列表展示,又能够通过多维表格的形式进行展示。用户所有的检索过程都将被记录到检索日志内,记录包括检索标签、关联数据表、检索条件、检索时间。</p>
278	3-1-2-6-1-4多维分析	<p>数据标签多维分析一种可以快速汇总大量数据的交互模式。可从多方面、多角度按照标签对查询结果进行统计分析、排序、分组等操作,实现数据多种维度的汇总、分析、浏览和呈现。以多种用户友好的方式查询大量标签形式管理维护的数据;支持按类别和子类别汇总数据,提供计数、聚合、取平均等计算公式的自定义创建;支持展开、折叠数据级别以重点关注结果,以及深入查看感兴趣的区域的汇总数据的详细信息;支持通过将行移动到列或将列移动到行,查看源数据的不同形式的汇总和展示;通过对最关键、最重视的一组数据执行筛选、排序、分组和条件格式设置,可以重点关注所需信息;支持将多维分析的结果以多种形式导出。可通过导出按钮,进行打印,以HTML、Excel、PDF等格式输出保存到文件。</p>
279	3-1-2-6-2政务服务平台统计指标	<p>建立政务服务一体化和公共支撑一体化的一级,二级和三级指标,并明确各指标的统计要点;包括政务服务事项、政务服务流程优化程度、统一身份认证程度、统一电子证照和电子印章程度、统一数据共享程度等。</p>
280	3-1-2-6-3政务服务平台评估指标	<p>建立政务服务一体化、公共支撑一体化、以及综合保障一体化的一级,二级和三级指标,并明确各指标的统计要点。包括政务服务事项规范程度、政务服务流程优化程度、线上线下服务融合程度、移动政务服务推广程度、统一网络支撑程度、统一身份认证程度、统一电子证照和电子印章程度、统一数据共享程度、安全保障程度、运营管理建设情况、咨询投诉建设情况、评估评价建设情况等。</p>
281	3-1-3微服务平台	<p>利用微服务框架、虚拟化容器与自动化等先进的技术,搭建服务共享平台,为上层应用提供统一后台技术支持,提高系统稳定性和性能,实现部署资源动态管理。在现有SOA架构基础上精细化演进,利用虚拟化容器与</p>

	<p>自动化等先进的技术,提高系统稳定性和性能,实现部署资源动态管理。提供服务注册、服务网关、配置中心和消息队列等能力。</p> <p>通过将底层架构搭成微服务架构,并对虚拟化容器进行扩容,实现部署资源管理和系统可拓展性的提升。提供一套工程化的敏捷交付体系,用于支持微服务应用的需求管理、代码管理、持续集成、持续部署等关键能力,简化微服务的交付模式。</p> <p>通过屏蔽分布式开发的复杂性,在开发、服务、数据、运行、运维等多个层面进行了体验能力聚合,真正让分布式应用的开发做到架构分布、体验聚合。</p> <p>解决API从发布、订阅、编排、管理、安全、流控以及监控等的全生命周期支撑。通过数字化网关,可以对内实现产品服务化,助力构建API生态。</p>
282	<p>3-1-3-1服务注册管理</p> <p>服务注册实现对应用资源的服务注册管理。通过服务注册实现将共享的服务发布到服务目录中,该服务可以被其它服务需求搜索并访问。注册信息包括:服务名称、服务地址、服务内容描述等支撑目录服务搜索和访问的必要信息。</p> <p>1) 注册配置</p> <p>提供使用静态配置文件来自动注册服务的功能。注册配置信息包括:服务名称、服务地址、服务内容描述等支撑目录服务搜索和服务申请的必要信息。</p> <p>2) 注册列表</p> <p>服务注册列表展示功能,展示所有已注册服务,并能够查看服务健康状况、名称、访问地址等详细信息。</p>
283	<p>3-1-3-2服务网关</p> <p>微服务网关实现,对调用网关内部服务的所有请求进行统一处理,降低客户端与服务调用端的耦合。网关能够以插件形式,集成内部服务统一需要的功能,包括智能路由、统一授权认证、网关限流等功能。</p> <p>1) 统一过滤</p> <p>提供对外部请求统一过滤的功能。支持反向代理、路由管理,并提供路由请求的记录。接收外部一切请求,并转发到后端的对外服务open-service上去。</p> <p>2) 授权认证</p>

		<p>对所有外部请求进行统一的,基于OAuth2.0协议的用户认证和授权。而不需要每个应用内部自己去实现用户的认证和授权功能。</p> <p>3) 网关限流</p> <p>提供后台限流功能。支持对特定的访问路由、访问对象设置流量上限,并实时监控通过网关的流量信息。网关能够获取到所有外部请求的数据,以及通过智能路由后内部服务被调用的统计。此外,用户可以与应用监控配合,可以进行限流操作。</p>
	284	<p>3-1-3-3配置中心</p> <p>提供在所有环境中以集中和动态的方式管理所有服务的配置,消除了更新配置时重新部署应用程序和服务的需求,实现更加有效和敏捷的配置更改。支持以中心化、外部化和动态化的方式管理所有环境的应用配置和服务配置,让实现无状态服务变得 simpler,让服务按需弹性扩展变得更容易。主要功能包括:配置管理、版本管理,动态配置。</p> <p>1) 配置管理</p> <p>对所有项目的静态配置信息、配置文件进行集中管理。支持对服务的配置信息进行增删改。</p> <p>2) 版本管理</p> <p>提供配置信息的版本管理,在配置错误或者该配置下应用程序发生异常的情况下,能够实现配置版本的回滚。</p> <p>3) 动态配置</p> <p>提供配置动态生效功能。线上应用需要调整配置参数的时候,只需要在配置中心进行修改,并且不需要重启服务,即实现配置的动态生效。支持对Text、Json、XML、YAML、HTML、Properties配置文件格式的管理和编辑。</p>
	285	<p>3-1-3-4服务健康管理</p> <p>服务健康管理对微服务系统复杂性、高并发访问和微服务健康问题等产生的安全问题,提供健康识别、异常治理、健康日志等功能。</p> <p>1) 健康识别</p> <p>提供阈值设置、自动识别规则的配置。实现对流量异常、服务异常等服务健康问题的即时发现和应对。</p> <p>2) 异常治理</p>

	提供手动管理服务集群来实现服务治理。提供服务的启动、中止、重启操作,实现服务的熔断和降级等。3)健康日志 提供服务健康日志记录。日志提供对服务健康状态、自动识别调整和手动干预操作的记录,并提供日志检索功能。
286	3-1-3-4-1健康识别 提供阈值设置、自动识别规则的配置。实现对流量异常、服务异常等服务健康问题的即时发现和应对。
287	3-1-3-4-2异常治理 提供手动管理服务集群来实现服务治理。提供服务的启动、中止、重启操作,实现服务的熔断和降级等。
288	3-1-3-4-2-1限流 支持流量控制,调整网络包的发送数据。从系统稳定性角度考虑,在处理请求的速度上,需要根据系统的处理能力对流量进行控制。 通过监控应用流量的QPS或并发线程数等指标,当达到指定的阈值时对流量进行控制,以避免被瞬时的流量高峰冲垮,从而保障应用的高可用性。实现只允许系统能够承受的访问量进来,丢弃超出部分。 流量控制有以下几个角度: 资源的调用关系,例如资源的调用链路,资源和资源之间的关系; 运行指标,例如QPS、线程池、系统负载等; 控制的效果,例如直接限流、冷启动、排队等。
289	3-1-3-4-2-2熔断降级 除了流量控制以外,需支持对调用链路中不稳定的资源进行熔断降级
290	3-1-3-4-2健康日志 提供服务健康日志记录。日志提供对服务健康状态、自动识别调整和手动干预操作的记录,并提供日志检索功能。
291	3-1-3-5负载均衡 微服务网关内的应用集群对外表现为一个资源和应用的整体。面临大量的外部请求,微服务系统需要进行压力

	分散,将大部分请求发给健康状态更好、服务器资源更多的实例去响应。通过负载均衡冗余同一个服务实例的方式,解决微服务系统的大流量、高并发问题。提供负载均衡管理和配置的功能,并能够展示当前的负载均衡拓扑图。提供软负载均衡功能,支持轮询、随机、会话粘连、基于权重进行负载均衡控制。
292	<p>3-1-3-6消息队列</p> <p>提供一个临时存储消息的轻量级缓存区,以及允许软件组件连接到队列以发送接收消息的的终端节点。借助消息队列,可以为独立部署并维护的微服务应用提供协调和异步通信方式,简化分离应用程序的编码,提高可靠性和可扩展性。主要功能包括:消费监控和消息检索。</p> <p>1) 消费监控: 提供各服务的数据消费状态监控。提供对不同类型、不同主题的消息队列进行监控并展示,并支持对消息队列的流式数据的吞吐速率以及队列状态、已消费消息、未消费消息、消息总数等队列详情进行查看。</p> <p>2) 消息检索: 提供消息队列内流式数据的检索和追溯。支持以数据库、数据表、字段的维度进行消息检索,并支持进行关键字的全队列检索。</p> <p>4-1业务对接系统</p>
293	<p>业务对接系统整合的是平台高并入能力,着力改造各垂管业务办理系统接口,实现与公安政务服务全量对接。基于龙江公安政务服务平台,围绕微服务化建设思路,以”总对总“原则向政府政务服务平台开放接口,实现本警种政务服务业务线上线下无差别受理,充分复用互联网+政务服务组件,群众同一平台便捷办理,统一出口及时反馈,彻底打通业务办理系统间信息推送鸿沟,打通办理工作最后一米。</p>
294	<p>4-1-1与公安部政务服务平台对接</p> <p>公安一体化平台由部级“互联网+公安政务服务”平台、省级“互联网+公安政务服务”平台、两个层级组成(分别简称“部级平台”、“省级平台”),各层级平台协同推进公安一体化平台实现跨地区、跨警种、跨层级在线办理。</p>
295	<p>4-1-1-1统一身份认证对接</p> <p>参照《公安政务服务身份互认规范》,完成单点登录、信任传递、用户信息同步等对接任务,实现任意接入平台间的用户互认。</p>
296	<p>4-1-1-2数据交换通道对接</p>

	参照《公安部“互联网+政务服务”平台数据汇聚指南》，完成与部二期平台的链路互通、接口（库表）联通，实现办件、评价等业务数据的实时双向传输。
297	4-1-1-3服务事项对接 参照《公安部“互联网+政务服务”平台服务事项填报手册》，完成部、省、市、县等各级公安政务服务事项的目录认领、填报及实施清单录入；参照《公安部“互联网+政务服务”平台办事服务挂接指南》，完成相关服务事项在部二期平台的发布。
298	4-1-1-4“好差评”系统对接 参照《公安部“互联网+政务服务”平台“好差评”接入指南》，申请调用部二期平台“好差评”系统，以实现“好差评”全覆盖。
299	4-1-2与各警种业务系统对接 针对各警种业务系统现状提供不同对接方式，包括与各警种可提供接口业务系统进行对接、与各警种可微服务化业务系统进行对接、与各警种不可改造业务系统进行对接。
300	4-1-2-1与各警种可提供接口业务系统进行对接 针对事项已有对应的业务办理系统的情况，应首先考虑业务办理系统开放标准接口，将业务系统相关功能与工作台进行某种形式的集成，使警务人员通过工作台直接进入业务办理系统，完成业务的办理。同时，实现结果自动反馈回工作台，完成整个业务的闭环联动。接口联动需要完成以下工作：发布规范：统一发布接口规范，明确接口实现的方式和标准，规范接口代码的含义，规定接口的正常、异常处理过程及日志记录规范等。 单点登录接口：工作中台与业务办理系统实现单点登录。 业务办理材料获取接口：工作中台实现业务请求数据及相关办理材料信息访问接口，业务办理系统可以通过接口获取到业务办理相关数据。 业务办理接口反馈接口：实现办理接口由业务办理系统到工作中台的数据流转。 日志审计：整个联动过程，工作中台需针对接口的访问情况，数据流转修改情况进行全程日志记录。
301	4-1-2-2与各警种可微服务化业务系统进行对接 对省内各警种业务系统进行微服务改造，简化现有各警种业务系统，涉及工作中台业务集成在微服务中，与电

	子证照系统、电子印章系统（省政府统建）对接，完成各警种微服务系统内部电子证照互认，对工作台中台提供一次性业务办理访问接口，做到一体化流程、无人化业务办理流程。
302	4-1-2-3与各警种不可改造业务系统进行对接 各警种现有业务系统存在系统过保、改造费用过高的问题，借助于公安大数据人工智能解决此问题。利用AI技术（人工智能技术）实现业务流程自动化，在不改变现有公安政务系统的情况下（包括底层系统及终端软件），通过图像识别以及政务流程的机器学习，智能化地理解信息系统对数据的需求，并模拟人工在支持的业务终端上进行操作，以代替人工智能对信息系统的操作，实现政务业务的办理从人工到自动化的转变，实现公安内部各种业务系统数据联动、业务联动。
303	4-1-3业务对接系统-与公安大数据平台对接 互联网公安政务服务平台依托公安大数据平台数据存储、处理与服务能力，开展数据生产、数据汇集、数据治理和数据应用，并为公安大数据平台提供互联网公安政务业务数据。互联网公安政务服务平台推送用户数据进入公安大数据平台进行数据存储，提高公安大数据平台数据总量、数据种类，完成公安大数据平台个人用户及法人用户数据的实时更新，形成历史数据迭代，强化公安大数据平台人工智能数据研判能力，促进公安大数据平台从向社会购买数据到从社会取数据的根本性转变。公安大数据平台通过个人用户及法人用户的数据智能运算，完成个人用户及法人用户的待办业务定向推送、个人用户及法人用户在服务端中台的智能填表。
304	4-1-4与其他省公安政务服务平台对接 互联网+公安政务服务平台可实现跨区域、跨层级、跨警种的事项业务办理。对于需要跨省的事项办理，需要通过与其他省公安政务服务平台完成统一身份认证对接、组织架构同步对接、政务服务事项数据及实施主体对接、与公安部数据中台对接。
305	4-1-4-1统一身份认证对接 各省都与公安部平台统一身份认证系统对接，接入公安部平台统一身份认证体系，实现平台工作人员账号单点登录。
306	4-1-4-2组织架构同步对接 与公安部政务服务人员管理系统和组织机构动态管理系统对接，实时获取全国各层级组织架构信息，保证点对点“跨省通办”事项管理系统的组织架构信息与公安部事项管理系统等各系统的组织架构数据保持一致。

	307	<p>4-1-4-3政务服务事项数据及实施主体对接 与公安部政务服务事项管理系统对接,实时获取全国公安政务服务事项实施清单/业务办理项、实时主体数据,作为点对点“跨省通办”事项管理系统的基础运行数据,建立各地公安政务服务事项之间的点对点通办关系。</p>
	308	<p>4-1-4-4公安部数据中台对接 与公安部数据中台对接,实时推送政务服务事项点对点通办信息数据,通过公安部数据中台的数据交换功能,实现点对点通办信息在各省级系统之间共享。</p>
	309	<p>4-1-5与相关系统平台对接 与政务服务平台相关的运营商服务、短信服务、缴费支付、物流快递、第三方核验等相关系统对接,满足政务服务平台对外服务需求。</p>
	310	<p>5-1集成及运维服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、在项目质保期内,如出现效果不佳或根据实际工作内容需要作出调整的,由供应商免费提供。 2、在项目质保期内,涉及到该系统对外服务的接口开发和其他系统对接工作由供应商免费提供。 3、要求运维期间涉及到软件DAAS层任何数据服务均由供应商按项目单位需求无偿提供服务保障。 4、运维期内,承建单位为该项目提供免费软件版本迭代升级、安全修复、bug修改、组件适配。 5、项目质保期内,供应商有义务免费提供应用和使用的相关材料,包括但不限于每一类用户的使用手册、宣传材料等。 6、在项目质保期内,供应商有义务提供本项目包含但不限于以上内容技术服务保障。 7、提供3年免费驻场运维服务。
	311	<p>5-2售后服务</p> <p>投标人须提供售后服务及技术支持方案;</p> <p>方案包括但不限于:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 售后服务承诺 2) 服务内容 3) 服务方式

	4) 服务流程 5) 响应时间等内容。	
312	5-3培训服务 投标人应根据项目实际需要,向采购人提供全面的产品培训和软件使用培训。提供完整的培训方案,包括培训方式、课程内容、人数、时间、地点。应对采购人进行培训,包括系统管理员培训和采购人操作培训。使采购人的相关技术人员得到全面提升,能够尽快地熟悉系统的性能和使用方法,具备独立进行管理、故障处理、日常维护等工作能力。	
313	5-4人员要求 中标人必须承诺为本项目提供的软件开发团队和运维人员未经采购人(黑龙江省公安厅)允许不得换人,且提供软件开发团队至少16人不少于12个月的驻场开发实施服务承诺;承诺在项目验收后提供项目运维人员至少10人进行驻场项目运维服务,且至少提供3年免费运维保障承诺。	
314	5-5系统著作权的要求, (1) 中标人提供产品的知识产权须为中标人合法所有或经合法授权,中标人承诺本项目的开发及产品没有任何不能向采购人(黑龙江省公安厅)提交著作产权的内容和技术细节。 (2) 为了保证系统能安全可靠运行,中标人承诺非开放性的、未经软件产品权威认定部门认定的开发工具或技术构件,在系统开发过程及运行环境中将禁止使用。 (3) 本项目实施的所有成果和版权属于采购人(黑龙江省公安厅)所有,用户方有权对系统进行二次开发和修改。 (4) 中标人就本项目开发的软件,应向采购人(黑龙江省公安厅)提供全部源代码、可执行的应用程序和文档。 (5) 中标人应保证采购人(黑龙江省公安厅)使用该货物及服务或其中的任何一部分时,免受第三方提出的侵犯其知识产权的索赔或诉讼。如有任何上述指控,投标人应独自承担可能发生的一切法律责任和费用。	