

中小微企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加南通市政府采购中心组织的南通师范高等专科学校采购编号为 JSZC-320600-JZCG-D2025-0096，南通师范高等专科学校经费执行内控监管平台升级项目的采购活动，服务全部由符合政策的中小微企业承接。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）的规定，相关企业（含联合体中的中小微企业、签订分包意向协议的中小微企业）的具体情况如下：

1. 南通师范高等专科学校经费执行内控监管平台升级项目，属于软件和信息技术服务业行业；承接企业为南通华邦科讯资源规划服务有限公司，从业人员18人，营业收入为1479万元，资产总额为2303万元¹，属于（☐中型企业 ☒小型企业 ☐微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：

日 期：2025 年 7 月 11 日

备注：

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

2. 专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，则不能通过资格审查；非专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。

3. 供应商自行勾选承接企业的企业规模类型。

目录

1. 人员团队	1
1.1 人员社保证明	2
2. 业绩案例	3
2.1 南通职业大学经费执行内控监管平台 2.0 版软件开发	4
2.2 南通科技职业学院财务大厅平台软件开发	7
2.3 江苏省南通中等专业学校内部控制信息化平台（一期）	10
2.4 江苏省南通中等专业学校内部控制信息化平台（二期）	12
3. 技术方案	14
一、项目规划	14
1.1 项目计划	14
1.2 需求分析	14
1.3 系统设计	14
1.4 系统设计与开发	14
1.5 试运行阶段	14
二、项目模块总体需求	15
三、系统模块详细需求	17
3.1 应用平台	17
3.1.1 档案管理	18
3.1.2 系统管理	23
3.1.3 日志管理	23
3.1.4 系统监控	24
3.1.5 流程管理	24
3.1.6 系统工具	24
3.2 门户	24
3.3 单位项目	25
3.4 预算编报	27
3.5 指标管理	30
3.6 收支报账系统	34
3.6.1 报销业务流程	35
3.6.2 报销审批流程	36
3.7 前置审批	37
1、项目评审申请单	37
2、外请讲座申请审批单	38
3、工作餐申请单	39
4、公务接待申请单	40
5、其他类申请单	41
6、公务用车运行维护申请单	42
7、资产申购单	43
8、维修申请审批表	44
9、文印制作申请单	45
10、外包、维保申请单	46
11、劳务费申请单	47

12、出差申请单	48
3.8 财务报支	50
1、差旅费报销单	50
2、工作餐费用报销单	51
3、公务接待费用报销单	52
4、公务用车运行维护费报销单	54
5、车辆租用费报销单	55
6、大型修缮费报销单	56
7、设备购置费报销单	57
8、资助项目报销单	58
9、学生奖助学金报销单	60
10、学生退费结算	61
11、其他一般事项报销单	62
12、劳务费报销单	63
3.9 收款管理	63
3.10 资金拨付电子化	64
3.11 可视化查询分析	64
3.12 移动端应用	65
3.13 电子化票据管理	72
3.14 综合查询分析	72
3.15 薪酬查询	74
3.16 合同档案	74
3.17 数据交换平台（含财政及校内业务系统）	76
3.18 收费统计	76
四、系统应用细节考虑	79
五、项目现场运维服务方案	80
5.1 服务范围及要求	80
5.1.1、运维服务范围	80
5.1.2、实施工作内容	80
5.1.3、运维工作内容	81
5.2 人员组织及服务规范	82
5.2.1 文档要求	82
5.2.2 运维服务规范要求	82
5.2.3 运维服务响应要求	82
5.2.4 重点保障服务要求	82
5.2.5 响应时间及要求	83
5.2.6 安全保障及保密要求	83
5.2.7 服务质量保障	83
5.3 服务支持框架及流程	84
5.4 服务支持内容	84
5.5 运行维护安全保障机制	85
5.6 维护服务文档规范	86
5.7 服务流程及监督机制	87
5.7.1 服务质量考核机制	90

5.7.2 投诉受理机制	90
5.8 服务承诺	91
5.9 服务方式	91
5.9.1 本地化支持	91
5.9.2 在线服务	91
5.9.3 远程在线诊断和故障排除服务	92
5.9.4 客户数据处理服务	92
5.9.5 E-mail 服务	92
5.9.6 技术讲座	92
5.9.7 电话访问或现场走访	93
5.10 个性化服务	93
5.10.1 项目回访	93
六、安全保障方案	95
6.1 项目设计安全管理措施	95
6.2 项目年度实施工作安全管理措施	95
6.3 项目试运行安全管理措施	95
6.4 项目日常运维安全管理措施	95
6.5 项目技术管理安全管理措施	96
6.6 项目信息保密管理措施	96
6.7 系统日常使用管理措施	96
6.8 风险管理	96
6.8.1 项目风险管理流程	97
6.8.2 项目风险评估准则	99
6.8.3 项目风险分析方法	100
6.8.4 项目风险内容及控制措施	102
6.9 保密管理	103
6.9.1 签订保密协议并签署保密承诺书	103
6.9.2 对项目组成员进行备案	104
6.9.3 对涉密数据和信息进行保密	104
6.9.4 严格遵守保密法律法规及规程制度	104
七、应急措施预案	106
7.1 机构设置	106
7.2 机构职责	106
7.2.1 领导小组职责	106
7.2.2 各区领导小组职责	106
7.2.3 领导小组办公室职责	106
7.3 预防机制	107
7.3.1 建立完善备份系统机制	107
7.3.2 保留手工处置机制	107
7.4 预警机制	107
7.4.1 预警事件的分类	107
7.4.2 预警事件的报告	107
7.4.3 预警事件的处理原则	107
7.5 突发事件情况报告	108

7.5.1 报告原则	108
7.5.2 报告内容	108
7.5.3 报告程序	108
7.6 领导小组决策	109
7.6.1 决策程序	109
7.6.2 决策后的指挥流程	109
7.7 恢复处理	110
7.8 事件报告	110
7.9 风险管理	110
7.9.1 项目风险管理流程	111
7.9.2 项目风险分析方法	113
7.9.3 项目风险内容及控制措施	115
7.10 保密管理	116
7.10.1 项目风险评估准则	116
7.10.2 签订保密协议并签署保密承诺书	117
7.10.3 对项目组成员进行备案	117
7.10.4 对涉密数据和信息进行保密	117
7.10.5 严格遵守保密法律法规及规程制度	117
7.11 系统、网络异常响应	118
7.12 其他紧急事件	118
7.13 应急响应措施	119
八、项目培训方案	122
8.1 培训体系	122
8.2 培训目标和内容	123
8.3 培训准备	123
8.3.1 培训师资	123
8.3.2 培训教材	124
8.3.3 培训场地	124
8.4 培训计划与组织	125
8.5 培训质量保障	126
8.6 培训实施	128
8.6.1 培训计划	128
8.6.2 培训教材	129
8.6.3 系统培训目标及反馈	130
8.6.4 培训质量	131
8.6.5 培训总结报告	132

1.人员团队

序号	姓名	岗位	备注
1	王路璐	项目负责人	
2	何浩	技术服务人员	
3	王超	技术服务人员	
4	陈波	技术服务人员	

1.1 人员社保证明

江苏省社会保险权益记录单
(参保单位)



请使用官方江苏智慧人社APP扫描验证

参保单位全称：南通华邦科讯资源规划服务有限公司
现参保地：南通市市本级
统一社会信用代码：913206027487463557
查询时间：202501-202505

共1页，第1页

单位参保险种		养老保险	工伤保险		失业保险
缴费总人数		15	15		15
序号	姓名	公民身份号码（社会保障号）	缴费起止年月		缴费月数
1	管春雷	320611199404014036	202501	- 202504	4
2	孙黄杰	32068419950726292X	202501	- 202504	4
3	吕俊	320624197601245012	202501	- 202504	4
4	刘鑫	320683199501314550	202501	- 202504	4
5	王路璐	320684199411195929	202501	- 202504	4
6	何浩	320981199910164737	202501	- 202504	4
7	毛佳懿	320611199510121230	202501	- 202504	4
8	陈波	320623199402256256	202501	- 202504	4
9	王超	320602199602115915	202501	- 202504	4
10	吕志峰	320683199601045052	202501	- 202504	4
11	曹杨	320623199801100419	202501	- 202504	4
12	石明星	320682199209235189	202501	- 202504	4
13	张鑫星	32062319910807841X	202501	- 202501	1
14	朱磊磊	320682199406216278	202501	- 202504	4
15	孙雯雯	320623199410026282	202501	- 202504	4
16	蔡尔东	320602198309040518	202501	- 202504	4
17	管嘉炜	320611199408142115	202501	- 202501	1
18	王金颖	320683199411136287	202501	- 202504	4

- 说明：
1. 本权益单涉及单位及参保职工个人信息，单位应妥善保管。
 2. 本权益单为打印时参保情况。
 3. 本权益单已签具电子印章，不再加盖鲜章。
 4. 本权益单记录单出具后有效期内（6个月），如需核对真伪，请使用江苏智慧人社APP，扫描右上方二维码进行验证（可多次验证）。



2.业绩案例

序号	项目名称	采购单位	备注
1	南通职业大学经费执行内控监管平台 2.0 版软件开发	南通职业大学	
2	南通科技职业学院财务大厅平台软件开发	南通科技职业学院	
3	江苏省南通中等专业学校内部控制信息化平台（一期）	江苏省南通中等专业学校	
4	江苏省南通中等专业学校内部控制信息化平台（二期）	江苏省南通中等专业学校	

2.1 南通职业大学经费执行内控监管平台 2.0 版软件开发

南通职业大学 经费执行内控监管平台 2.0 版 软件开发合同

合同编号：

甲 方：南通职业大学

乙 方：南通华邦科讯资源规划服务有限公司

签约日期： 年 月 日

人民币：玖拾贰万伍仟元整（¥925,000.00 元）

（二）支付方式

1. 项目试运行 6 个月初验合格后, 付款额度为项目合同总价款的 60%。
2. 项目上线运行超过一个年度周期后, 甲方组织终验并组织用户满意度测评, 满意度 $\geq 90\%$ 时, 付款额度为项目合同总价款的 90%。项目质保期满后, 支付余款。
3. 货款由甲方校企合作资金安排, 按补充签订的三方合同约定的支付手续要求付款。

（三）乙方银行账号信息

户名：南通华邦科讯资源规划服务有限公司

开户行：江苏银行南通秦灶支行

账号：50220188000005259

三、技术规格和标准

1. 乙方依据相关设计技术规范和有关行业国家标准执行。
2. 投标产品的技术标准按国家标准执行, 无国家标准的, 按行业标准执行; 无国家和行业标准的, 按企业标准执行; 在招标文件中有特别要求的, 按招标文件中规定的要求执行, 并且符合相关法律、法规规定的要求。实行生产许可证制度的, 应提供生产许可证; 属于国家强制认证的产品, 必须通过认证。

四、知识产权

乙方应保证甲方在使用货物、服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和制作权等知识产权的指控。一旦出现任何第三方提出侵权指控, 乙方必须负责与第三方交涉, 并承担可能发生的全部责任。

五、质量保证

1. 质保期: 质保期限 (自项目终验合格之日起计) 1 年, 质保期内免费升级。
2. 对质保期内乙方接到甲方产品出现问题的通知后, 满足实时在线处理, 满足 2 小时内到达产品使用现场, 进行处理。如在限定时间内不派人到场处理, 甲方有权自行或者聘请第三方处理。所发生的费用由乙方承担。除不可抗力和使用方责任外, 费用全部由乙方承担。
3. 乙方保证货物完全符合投标文件的质量、规格和参数的要求。乙方应保证货物经过正确安装、正常使用和保养条件下, 在其使用寿命周期内应具有满意的性能。
4. 如果乙方收到通知后, 在合同所附服务承诺约定的时间内没有弥补缺陷, 甲方

(1) 乙方尚未具体开始执行合同，无故终止合同，甲方须按最高额度支付乙方违约金。

(2) 乙方按甲方需求供货后，甲方无故拒绝接受乙方交付的合格标的物，甲方按照 0.05%合同额 / 天标准向乙方缴纳违约金。

(二) 乙方的违约情形

(1) 无故单方面终止合同：乙方则按最高限额支付甲方违约金。

(2) 关于项目期限：乙方未在规定的时间内完成本项目并通过验收，每延长一天，乙方按照 0.05%合同额 / 天标准向甲方缴纳违约金，最长不得超过 15 天；延期超过 15 天，乙方应按最高额度支付甲方违约金，同时视乙方作不能交货，甲方有权利终止本合同执行。

(3) 乙方低于合同配置、技术标准供货：乙方恢复合同规定的配置、技术标准（或不低于原配置、原标准），同时乙方付给甲方合同总价款 2%的违约金。

(4) 质保期间，乙方不能按期服务、降低服务标准、服务质量，或不兑现服务承诺，按照 0.5%合同额 / 次标准支付违约金，累计达到三次的，乙方应按最高额度支付甲方违约金

(5) 乙方出现“无故终止合同、延期 15 天仍不能完成项目、质保期服务质量差累次 3 次以上”等违约情形，甲方有权将其列入学校采购供应商黑名单，并报财政局备案。

八、其它约定

1. 双方应友好协商解决合同履行中可能出现的争端，否则应向南通市崇川区人民法院提起诉讼。

2. 本合同一式肆份，双方各执两份，具有同等法律效力，双方签字盖章后生效。

甲方：南通职业大学

甲方代表（签字）：

年 月 日

乙方：南通华邦科讯资源规划服务有限公司

乙方代表（签字）：

年 月 日

2.2 南通科技职业学院财务大厅平台软件开发

合同编号：

南通科技职业学院财务大厅平台 软件开发合同

签订方：

甲方： 南通科技职业学院

乙方： 江苏南通农村商业银行股份有限公司

丙方： 南通华邦科讯资源规划服务有限公司

合同签订地点： 江苏南通

合同签订时间： 2023 年 6 月

人民币肆拾肆万捌仟元整（¥448,000.00）

（二）支付方式

该系统部署完毕且至少试运行2个月后，若系统运行正常且稳定，丙方则可书面向甲方申请组织验收。甲方同意验收并验收合格后，乙方分两期进行付款：第一期经甲方确认后，乙方须于2024年1月31日前支付丙方本合同金额的75%，即支付丙方人民币【336000.00】元（大写：人民币【叁拾叁万陆仟元整】）；第二期经甲方确认后，乙方须于2025年1月31日前支付丙方本合同金额的25%，即支付丙方人民币【¥112000.00】元（大写：人民币【壹拾壹万贰仟元整】）；因丙方原因造成不能及时验收的，乙方付款时间相应顺延。

（三）乙方支付本合同相关款项之前，丙方应向乙方出具等额有效的增值税专用发票，否则乙方有权顺延付款时间。

乙方开票信息：

名称：江苏南通农村商业银行股份有限公司

税号：9132 0600 5643 3897 13

地址：南通市崇川区工农南路89号

电话：0513-66019630

开户银行：南通农商行营业部

银行账号：3206 2401 0192 3210 0002 82

（四）乙方将本合同相关费用支付至丙方如下账户：

户名：南通华邦科讯资源规划服务有限公司

开户行：江苏银行南通秦灶支行

账号：50220188000005259

（五）本合同项下设备（含软件）所有权自乙方向丙方付清全部合同款项后移至乙方，并且甲方对本标的所有设备（含软件）具有永久、独立的自由使用权，直至甲方书面同意报废为止，且任何情形下甲方无需再支付任何对价或补偿。

【签字盖章页】

甲方：（盖章）南通科技职业学院（盖章）

单位地址：南通市崇川区青年中路136号

授权代理人（签字）：方李红

联系方式：

签订日期：2023年6月14日



乙方：（盖章）江苏南通农村商业银行股份有限公司

单位地址：南通市崇川区工农南路89号

授权代理人（签字）：余俊

联系方式：

签订日期：2023年6月14日



丙方：（盖章）南通华邦科讯资源规划服务有限公司

单位地址：南通市崇川区尚德城邦D座4楼

授权代理人（签字）：

联系方式：

签订日期： 年 月 日



2.3 江苏省南通中等专业学校内部控制信息化平台（一期）

江苏省南通中等专业学校采购合同

项目名称	南通中专内部控制信息化平台（第一期建设）
项目编号	NTZZ2022DY081201
甲方（采购人）	江苏省南通中等专业学校
乙方（成交人）	南通华邦科讯资源规划服务有限公司

本项目经学校单一来源采购，甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》等法律法规签订本合同。本项目的采购公告（含附件）、成交供应商的响应文件都是本合同的有机组成部分。

一、项目数量、技术参数、成交金额等

项目需求	货物名称：内部控制信息化平台； 采购数量：1套； 技术参数：详见采购文件。
项目期限	2022年11月30日前完成前3个模块的交付使用，其余模块在2023年3月1日前交付使用。
合同金额及付款方式	人民币（大写）贰拾壹万陆仟元整（¥216000元）。 1. 本项目共建设7个模块，完成前3个模块并交付使用付至40%，即捌万陆仟肆佰元整（¥86400元）； 2. 完成剩余模块并交付使用付至95%，即再付壹拾壹万捌仟捌佰元整（¥118800元）； 3. 质保期满后15个工作日内付清余款，即再付壹万零捌佰元整（¥10800元）； 4. 付款前，乙方须出具正式发票。
质量保证	质保期1年，质保期内免费提供升级。

二、技术规格和标准

- 乙方依据相关设计技术规范和有关行业国家标准执行。
- 投标产品的技术标准按国家标准执行，无国家标准的，按行业标准执行；无国家和行业标准的，按企业标准执行；在招标文件中有特别要求的，按招标文件中规定的要求执行，并且符合相关法律、法规规定的要求。实行生产许可证制度的，应提供生产许可证；属于国家强制认证的产品，必须通过认证。

三、知识产权

乙方应保证甲方在使用货物、服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和著作权等知识产权的指控。一旦出现任何第三方提出侵权指控，乙方必须负责与第三

(二) 乙方的违约情形

(1) 无故单方面终止合同：乙方则按最高限额支付甲方违约金。

(2) 关于项目期限：乙方未在规定的时间内完成本项目并通过验收，每延长一天，乙方按照 0.05% 合同额 / 天标准向甲方缴纳违约金，最长不得超过 15 天；延期超过 15 天，乙方应按最高额度支付甲方违约金，同时视乙方作不能交货，甲方有权终止本合同执行。

(3) 乙方低于合同配置、技术标准供货：乙方恢复合同规定的配置、技术标准（或不低于原配置、原标准），同时乙方付给甲方合同总价款 2% 的违约金。

(4) 质保期间，乙方不能按期服务、降低服务标准、服务质量，或不兑现服务承诺，按照 0.5% 合同额 / 次标准支付违约金，累计达到三次的，乙方应按最高额度支付甲方违约金。

(5) 乙方出现“无故终止合同、延期 15 天仍不能完成项目、质保期服务质量差累计 3 次以上”等违约情形，甲方有权将其列入学校采购供应商黑名单，并报教育局和财政局备案。

八、其它约定

1. 双方应友好协商解决合同履行中可能出现的争端，否则应向南通市崇川区人民法院提起诉讼。

2. 本合同一式肆份，双方各执两份，具有同等法律效力，双方签字盖章后生效。

九、附件

内部控制信息化平台（第一期建设）技术指标及要求

采购人 (盖章)	江苏省南通中等专业学校	供应商 (盖章)	南通华邦科讯资源规划服务有限公司
联系地址	南通市通宁大道8号	联系地址	崇川区尚德城邦D座4层
联系电话	0513-85559516	联系电话	0513-80981601
法人/授权 代表	万东	法人/授权 代表	周国良
税 号	12320600467544343G	税 号	913206027487463557
开 户 行	中国工商银行青年路支行	开 户 行	江苏银行南通秦灶支行
户 名	南通市财政局	户 名	南通华邦科讯资源规划服务有限公司
账 号	1111820109000058268	账 号	50220188000005259

合同签署日期： 2022 年 12 月 10 日

2.4 江苏省南通中等专业学校内部控制信息化平台（二期）

江苏省南通中等专业学校采购合同

项目名称	江苏省南通中等专业学校内部控制信息化平台【第二期建设】
项目编号	NTZZ2024DY030701
甲方（采购人）	江苏省南通中等专业学校
乙方（成交人）	南通华邦科讯资源规划服务有限公司

本项目经学校单一来源采购，甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》等法律法规签订本合同。本项目的采购公告（含附件）、成交供应商的响应文件都是本合同的有机组成部分。

一、项目数量、技术参数、成交金额等

项目需求	货物名称：内部控制信息化平台； 采购数量：1 套； 技术参数：详见采购文件。
项目期限	合同签订完成，需求确定以后 120 天完成交付使用。
合同金额及付款方式	人民币（大写）贰拾陆万叁仟陆佰元整（¥263600 元）。 项目验收合格后一次性支付价款
质量保证	质保期 1 年，质保期内免费提供升级。

二、技术规格和标准

- 乙方依据相关设计技术规范和有关行业国家标准执行。
- 投标产品的技术标准按国家标准执行，无国家标准的，按行业标准执行；无国家和行业标准的，按企业标准执行；在招标文件中有特别要求的，按招标文件中规定的要求执行，并且符合相关法律、法规规定的要求。实行生产许可证制度的，应提供生产许可证；属于国家强制认证的产品，必须通过认证。

三、知识产权

乙方应保证甲方在使用货物、服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和著作权等知识产权的指控。一旦出现任何第三方提出侵权指控，乙方必须负责与第三方交涉，并承担可能发生的全部责任。

四、质量保证

- 质保期：质保期限（自交货并验收合格之日起计）：1 年，质保期内免费升级。
- 对保修期内非人为原因造成的质量问题，乙方进行无偿质量维修和预防性维护。若达不到质量要求的，实行包退、包换，期间所发生的全部费用及损失由乙方自行承担。质保期内乙方接到甲方产品出现问题的通知后，满足 6 小时内到达产品使用现场，进行处理。如在限定时间内不派人到场处理，甲方有权自行或者聘请第三方处理。所发生的

天，乙方应按最高额度支付甲方违约金，同时视乙方作不能交货，甲方有权终止本合同执行。

(3) 乙方低于合同配置、技术标准供货：乙方恢复合同规定的配置、技术标准（或不低于原配置、原标准），同时乙方付给甲方合同总价款 2%的违约金。

(4) 质保期间，乙方不能按期服务、降低服务标准、服务质量，或不兑现服务承诺，按照 0.5%合同额 / 次标准支付违约金，累计达到三次的，乙方应按最高额度支付甲方违约金。

(5) 乙方出现“无故终止合同、延期 15 天仍不能完成项目、质保期服务质量差累计 3 次以上”等违约情形，甲方有权将其列入学校采购供应商黑名单，并报教育局和财政局备案。

八、其它约定

1. 双方应友好协商解决合同履行中可能出现的争端，否则应向南通市崇川区人民法院提起诉讼。

2. 本合同一式肆份，双方各执两份，具有同等法律效力，双方签字盖章后生效。

九、附件

内部控制信息化平台（第一期建设）技术指标及要求

采购人 (盖章)	江苏省南通中等专业学校	供应商 (盖章)	南通华邦科讯资源规划服务有限公司
联系地址	南通市通宁大道8号	联系地址	崇川区尚德城邦D幢4层
联系电话	0513-85559516	联系电话	15996691672
法人/授权代表		法人/授权代表	
税 号	12320600467544343G	税 号	913206027487463557
开 户 行	中国工商银行青年路支行	开 户 行	江苏银行南通秦灶支行
户 名	南通市财政局	户 名	南通华邦科讯资源规划服务有限公司
账 号	1111820109000058268	账 号	50220188000005259

合同签署日期： 2024 年 5 月 16 日

3.技术方案

一、项目规划

1.1项目计划

根据项目的总体需求及交付时间要求，编制项目整体计划，包括项目实施计划及开发计划，确定项目目标，时间期限，人员组织与协调，划分项目的各个实施阶段，确定每个阶段的工作重点和任务。根据项目计划开展和检查项目的开发进度。

产出文档：《项目主计划》

1.2需求分析

对提出的项目整体需求、模块需求进行调研和分析，汇总、归类，编写需求说明，明确系统需求，对功能的规定，对性能的规定等，作为开发的基础。

产出文档：《项目方案》

1.3系统设计

对系统的设计考虑，包括系统的基本处理流程、系统的组织结构、模块划分、功能分配、接口设计、运行设计、数据结构设计和出错处理设计等，为程序的详细设计提供基础。

数据库设计，对于设计中的数据库的所有标识、逻辑结构和物理结构做出具体的设计规定。

产出文档：《数据字典》

1.4系统设计与开发

明确系统的结构和功能如何实现，将整体需求及模块需求的功能系统实现，并对整个系统的组装进行测试。

1.5试运行阶段

系统正式使用前的用户试用阶段，以用户实际的业务及数据进行系统功能测试与验证，验证其是否符合它的规格说明，是否达到预定的计划目标，进行功能优化及易用性、易操作等细节优化。

产出文档：《试运行记录》

1.6 运行与维护

系统正式上线，该阶段包括系统上线前的初始化（部门、人员、用户、角色、项目、等基础资料），权限设置，年初数据录入（指标、项目结余数等）及用户培训等。向操作人员提供该系统每一个运行的具体过程和有关知识，包括操作方法的细节。

产出文档：《操作手册》、《上线报告》

1.7 项目验收

整个开发项目的结果的评价，对软件交付使用进行评估、认定和总结的过程。

产出文档：《项目验收报告》

二、项目模块总体需求

模块名称	模块功能
应用平台	经费执行内控监管平台的基础建设。保障整个系统建设的横向业务可扩展，纵向功能延伸，满足未来财务业务系统在身份认证、角色授权、工作流程、数据运算等功能设置上的可变需求。需求业务可扩展，统一数据规范和数据传输机制。根据实际需要进行相关业务单据、流程控制、角色权限、审批流程的自主定制；对基础资料、角色权限、业务流程、核算规则、系统参数等进行统一设计与集中管理，系统化形成模块之间的统一规范和数据传输机制。
门户	汇集公告、政策、常用文档及表格的上传与下载、知识等信息及流程，所有工作统一推送，集中处理，包括待办、消息；流程快速发起、跟进，更高效。统一信息发布，让公文、规章制度、单位动态、文化等实现全员共享。
单位项目	对项目进行规范化、程序化登记管理。分为财政项目、单位项目。财政项目是对接一体化系统，将一体化系统中的财政项目导入本平台；单位项目是学校内的二级项目，实现二级项目的登记、终止、清理等功能。

预算编报	是针对行政事业单位推行预算编制常态化管理的应用系统。在每年财政部门预算编制前通过本系统进行预算申报，并得到沟通、确认，由财务部门最终形成财政年度部门预算“一上”编制信息，实现预算编制常态化； 满足校内预算编制的“二上二下”；对接项目管理库，满足项目预算编制的信息化；
指标管理	指标管理模块实现管理和细化正式下达的可用指标，包括部门预算指标、单位执行指标、创收收入与科研收入预算指标的生成，并对其进行分级管理，对预算指标进行分解、新增、调整（追加/追减）、调剂、冻结及指标台账、指标执行过程管理等。
事前审批	实现经费支出的用款申请、网上报销、事前审核/审批、经费项目和科目对自动对应、预算额度自动控制等功能；
收支报账系统	实现报账原始凭证电子化，在线审核、审批。
资金拨付电子化	实现资金支付从原来的批量导出导入处理到在线实时支付。将各种支付款业务信息直接传递到市财政一体化业务系统中，实现即时付款，打通与财政预算管理一体化的支付通道，真正实现财政支付的无缝衔接。
移动端应用	手机移动应用重点定位于服务单位其他部门用户，方便业务部门人员随时随地，安全快捷地获取到各种财务信息，如预算指标查询、入账查询、工薪查询、报销审批流程查询等。 实现移动端待办财务事项处理，包括流程的审批、决策和转交，支持流程单据、审批意见的签署，支持在办/已办流程的提醒、跟踪查询，有效解决在线审批的问题。
电子化票据管理	归集发票信息，提取财务数据。提供微信、支付发票夹导入、专属电子邮箱收取的方式，全方位接收用户端的电子发票，并对报销通过的发票进行统一存管。实现发票的验真验重、OCR、归档整理。
综合查询分析	综合查询分析模块将预算数据、指标数据、事项数据、支付数据等按主题建立规范统一、高度共享的数据库；并在此基础上，为使用者提

	供日常查询与统计，如指标的下达与执行情况；支付查询与统计，报销单据明细查询等。
薪酬查询	导入教职工工资数据，自动从报销业务里提取教职工的其他收入数据，形成教职工全年的完整收入数据。方便教职工查询个人收入。

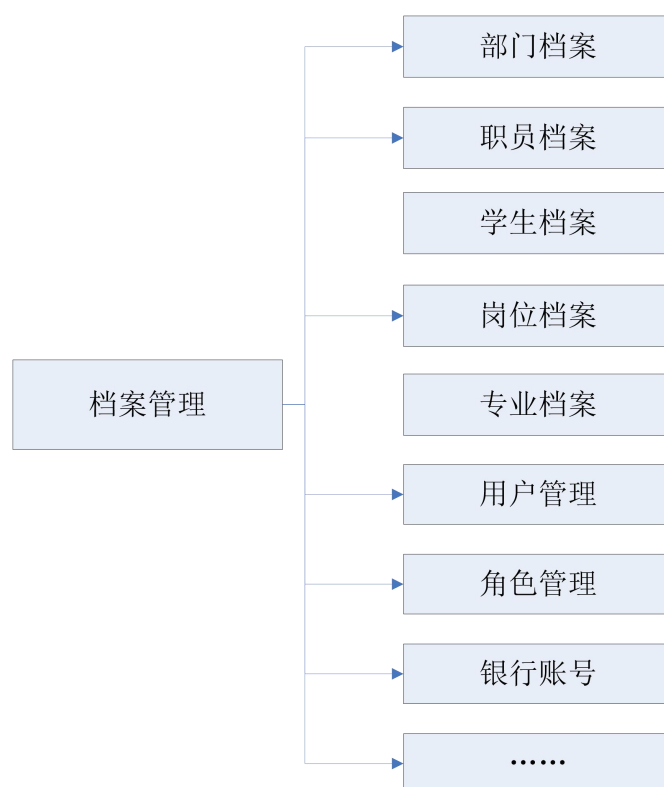
三、系统模块详细需求

3.1 应用平台

应用平台二级菜单



3.1.1 档案管理



1、部门档案

字段定义

部门编码	文本	必填
部门名称	文本	必填
部门负责人	文本	参照职员档案
分管校长	文本	参照职员档案
部门属性	文本	管理机构/业务机构/群团组织
状态	文本	正常/停用
备注	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】

*删除校验：已使用过、已有职员档案的部门档案不可删除。

2、职员档案

字段定义

工号	文本	必填
----	----	----

姓名	文本	必填
所属部门	文本	参照部门档案
岗位	文本	参照岗位档案
职务	文本	下拉选择
职务级别	文本	下拉选择
性别	文本	下拉选择
出生日期	日期类型	
证件类型	文本	
证件号码	文本	证件类型为身份证，校验 18 位
国籍	文本	
籍贯	文本	
民族	文本	
现户口所在地	文本	
政治面貌	文本	下拉选择
学历	文本	
学位	文本	
学历类别	文本	
参加工作时间	日期	
毕业院校	文本	
专业	文本	
毕业时间	日期	
职称	文本	
联系号码	文本	
人员类型	文本	在编/合同/租赁/临时
人员状态	文本	在职
开户银行	文本	
银行卡号	文本	
公务卡卡号	文本	

公务卡开户银行	文本	
技术等级	文本	
状态	文本	正常/停用
备注	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

*删除校验：被其他档案参照或在业务表单中已使用过的职员档案不可删除。

3、学生档案

字段定义

学号	文本	必填
姓名	文本	必填
性别	文本	男/女
院系	文本	
专业	文本	
年级	文本	
出生日期	日期	
证件类型	文本	
证件号码	文本	证件类型为身份证，校验 18 位
国籍	文本	
籍贯	文本	
民族	文本	
现户口所在地	文本	
政治面貌	文本	
学生状态	文本	
开户银行	文本	
银行卡号	文本	
备注	文本	

进校时间	日期	
毕业时间	日期	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

*删除校验：被其他档案参照或在业务表单中已使用过的学生档案不可删除。

4、岗位档案

字段定义

岗位编码	文本	必填
岗位名称	文本	必填
状态	文本	必填
备注	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

*删除校验：被职员档案参照使用过的岗位档案不可删除。

5、用户管理

从职员档案中提取用户相关的要素（字段）生成用户档案。

字段定义

工号	文本	
名称	文本	
所属部门	文本	参照部门档案
状态	文本	正常/停用
角色	文本	参照角色档案
初始密码	文本	
开户银行	文本	
银行账号	文本	
备注	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【重置】

*删除校验：已有业务数据的用户不可删除。

- 1、新建用户，自动创建统一的初始密码；
 - 2、新建用户，自动默认“经办人”角色；
 - 3、用户可以在个人中心界面修改自己的开户行及银行账号信息。
- 6、角色管理

字段定义

角色编码	文本	
角色名称	文本	
状态	文本	正常/停用
备注	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

*删除校验：已授予用户的角色不可删除。

7、银行账号

字段定义

账号编码	文本	
账号性质	文本	对公/对私
账号名称	文本	
开户银行	文本	
银行账号	文本	
状态	文本	正常/停用

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

*删除校验：在业务数据中已有的银行账号信息不可删除。

- 1、校内职员：

1) 人事系统能够提供银行账号信息，则把银行账号信息由职员档案中提取到用户档案中，校内职员的银行账号不在此表中储存；

2) 人事系统不能够提供银行账号信息，则在用户档案中维护银行账号信息；

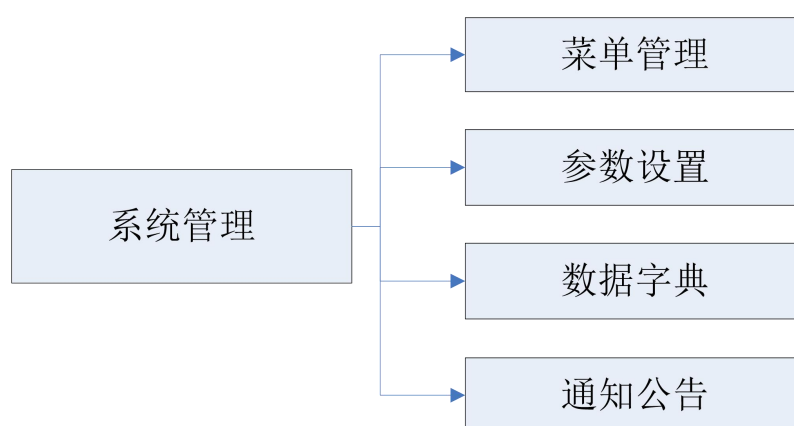
2、校内学生：同校内职员的处理方式一样；

3、对公：

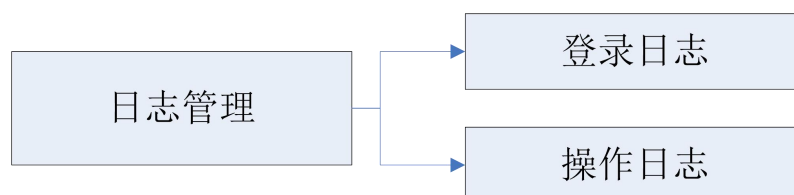
1) 支持已有的账号信息导入；

2) 新银行账号：提取表单上的银行账号信息自动保存；

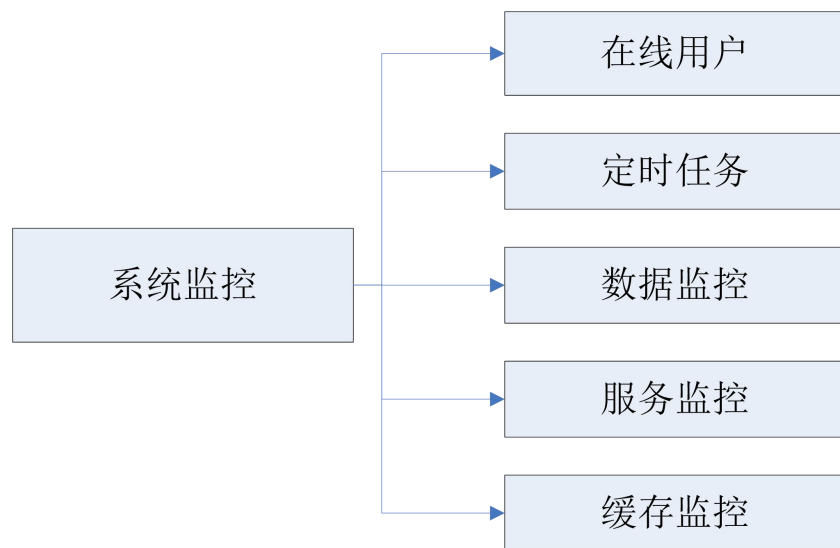
3.1.2 系统管理



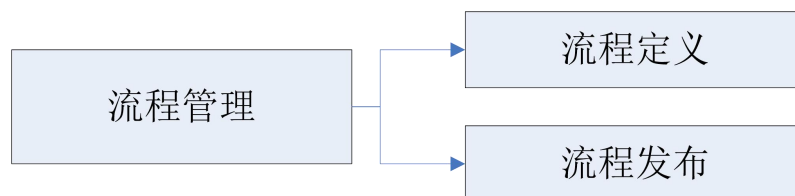
3.1.3 日志管理



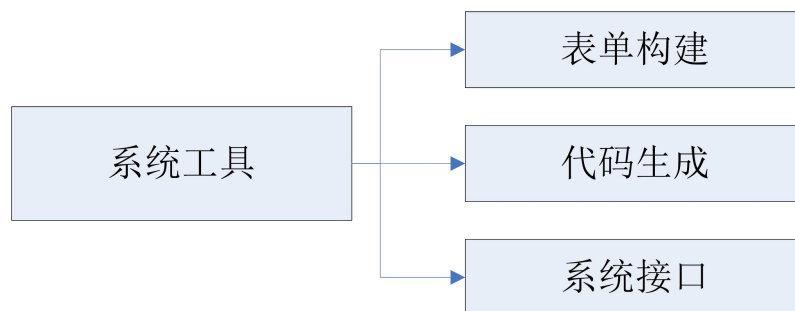
3.1.4 系统监控



3.1.5 流程管理

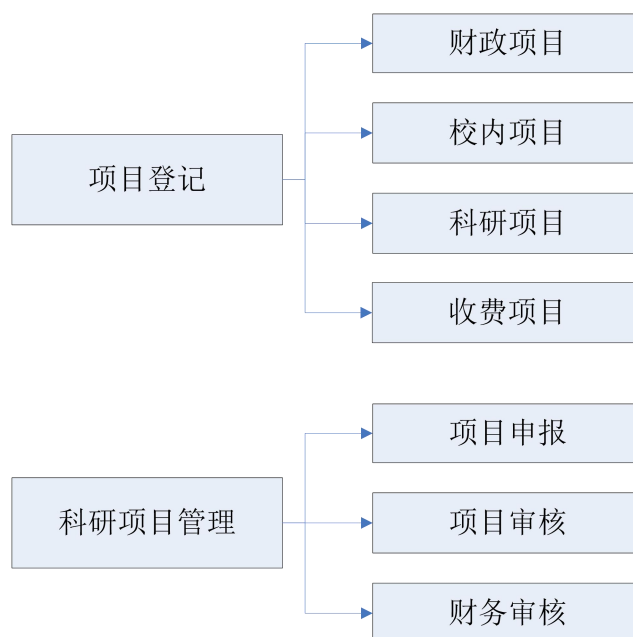


3.1.6 系统工具



3.2 门户

3.3 单位项目



1、财政项目

字段定义

项目编码	文本	
项目名称	文本	
项目类别	文本	
项目来源	文本	
起始时间	文本	
项目年限	文本	
备注	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

2、校内项目

字段定义

项目编码	文本	
项目名称	文本	
项目类别	文本	

职能处室	文本	
分/协管领导	文本	
项目负责人 1	文本	
项目负责人 2	文本	
是否启用	文本	是/否
备注/摘要	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

3、科研项目

字段定义

科研编码	文本	
项目名称	文本	
分管领导	文本	参照职员档案
项目负责人	文本	参照职员档案
项目开始时间	日期	
项目结束时间	日期	
备注/摘要	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】
【上一个】【下一个】

4、收费项目

字段定义

唯一编码	文本	
收费项目	文本	
收费类别	文本	
收费标准	文本	
备案时间	文本	
备案部门	文本	参照部门档案

摘要	文本	
----	----	--

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】

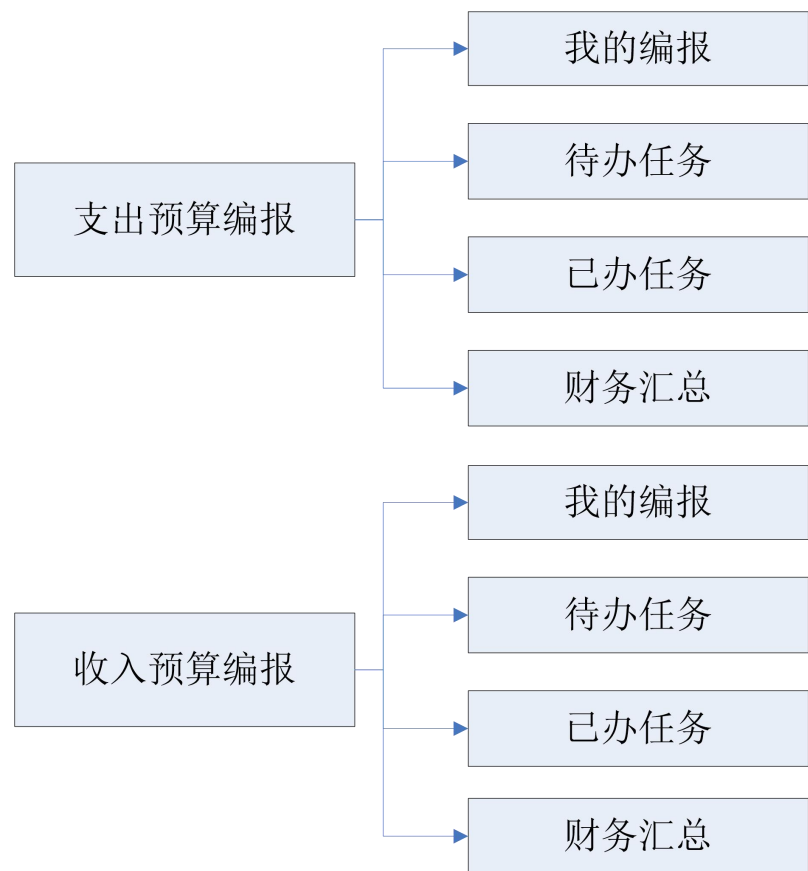
【上一个】【下一个】

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】

【上一个】【下一个】

3.4 预算编报



1、支出预算编报表

字段定义

项目基本情况页签		
项目名称	文本	参照项目档案
202X 年预算（元）	金额	
202X 年预算（元）	金额	
202X 年预算（元）	金额	

202X 年预算（元）	金额				
202X 年部门报支（元）	金额				
202X 年 1-8 月已使用（元）	金额				
202X 年 9-12 月（元）	金额				
编制依据及预算支出明细	文本				
与 202X 年预算相比增减金额及原因	文本				
附件					
项目绩效页签					
一级指标	二级指标	三级指标名称	计算符号	半年（程）指标值	全年（程）指标值

菜单功能

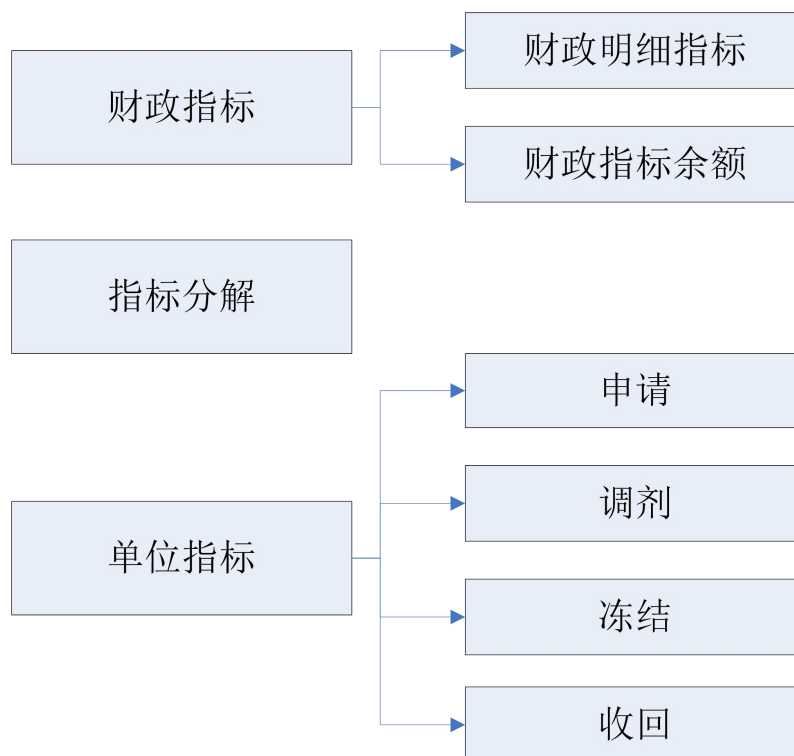
【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】

2、收入预算编报表

字段定义

收入项目	文本	参照项目档案
填报部门	文本	参照部门档案
202x 年预算收入（元）	文本	
去年完成收入（元）	文本	
1-8 月份完成收入（元）	文本	
测试依据	文本	

3.5 指标管理



1、财政明细指标

字段定义

唯一编码	文本	
预算单位	文本	
预算项目	文本	参照项目档案
功能科目	文本	参照功能科目档案
政府经济科目	文本	参照政府经济科目档案
指标来源	文本	参照指标来源档案
资金性质	文本	参照资金性质档案
项目分类	文本	参照项目分类档案
是否政府采购	文本	是/否
金额	金额	
指标说明	文本	

菜单功能

【增加】【修改】【删除】【保存】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】

2、财政总指标余额

字段定义

预算单位		
指标金额	金额	
已用金额	金额	
已用金额进度	数值	
可用金额	金额	
可用金额比例	数值	

菜单功能

【汇总】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】

3、单位指标

字段定义

项目编码	文本	参照项目档案
项目名称	文本	根据项目编码带出
项目部门	文本	
分配方式	文本	
指标来源	文本	
年初余额	金额	
指标类型	文本	
事由	文本	
附件	文本	

菜单功能

【汇总】【刷新】【输出】【打印】【退出】【查询】【上一个】【下一个】

新增

预算单位

请选择

预算项目

请选择

项目分类

请选择

功能科目

请选择

资金性质

请选择

经费来源

请选择

政府经济科目

请选择

是否政府采购

是

否

指标金额

-

0.00

+

指标说明

请输入指标说明

保存

取消

首页

财政指标

项目编码

项目名称

总金额

搜索

重置

+ 新增

删除

导入

导出

明细

汇总

Q

刷新

☐	预算单位	项目分类	预算项目	功能科目	资金性质	经费来源	政府经济科目	是否政府采购	指标金额	操作
☐		人员类	人员类	高等职业教育	一般公共预算本级财力	年初批复	离退休费		18,800.00	修改 删除
☐		特定目标类	高校学生资助补助	高等职业教育	一般公共预算上级专项补助财力	指标追加	其他对事业单位补助		750,840.00	修改 删除
☐		特定目标类	高校学生资助补助	高等职业教育	一般公共预算上级专项补助财力	指标追加	其他对事业单位补助		46,650.00	修改 删除

年初



项目编码:	CS105005	项目名称:	[CS105005]2022年江苏省高职院校产业导师奖补项目专项经费-信息学
指标来源:	请选择 指标来源	年初金额:	0.00
指标类型:	☒ 期初 ☐ 追加 ☐ 追减 ☐ 收入		
事由:	请输入 事由		
附件上传:	 将文件拖到此处, 或 点击上传		
<input checked="" type="button" value="提交"/>		清空	



首页 / 指标管理 / 单位指标

当前年度: 2022    

首页 **单位指标**

项目名称 部门/学院 项目负责人 金额

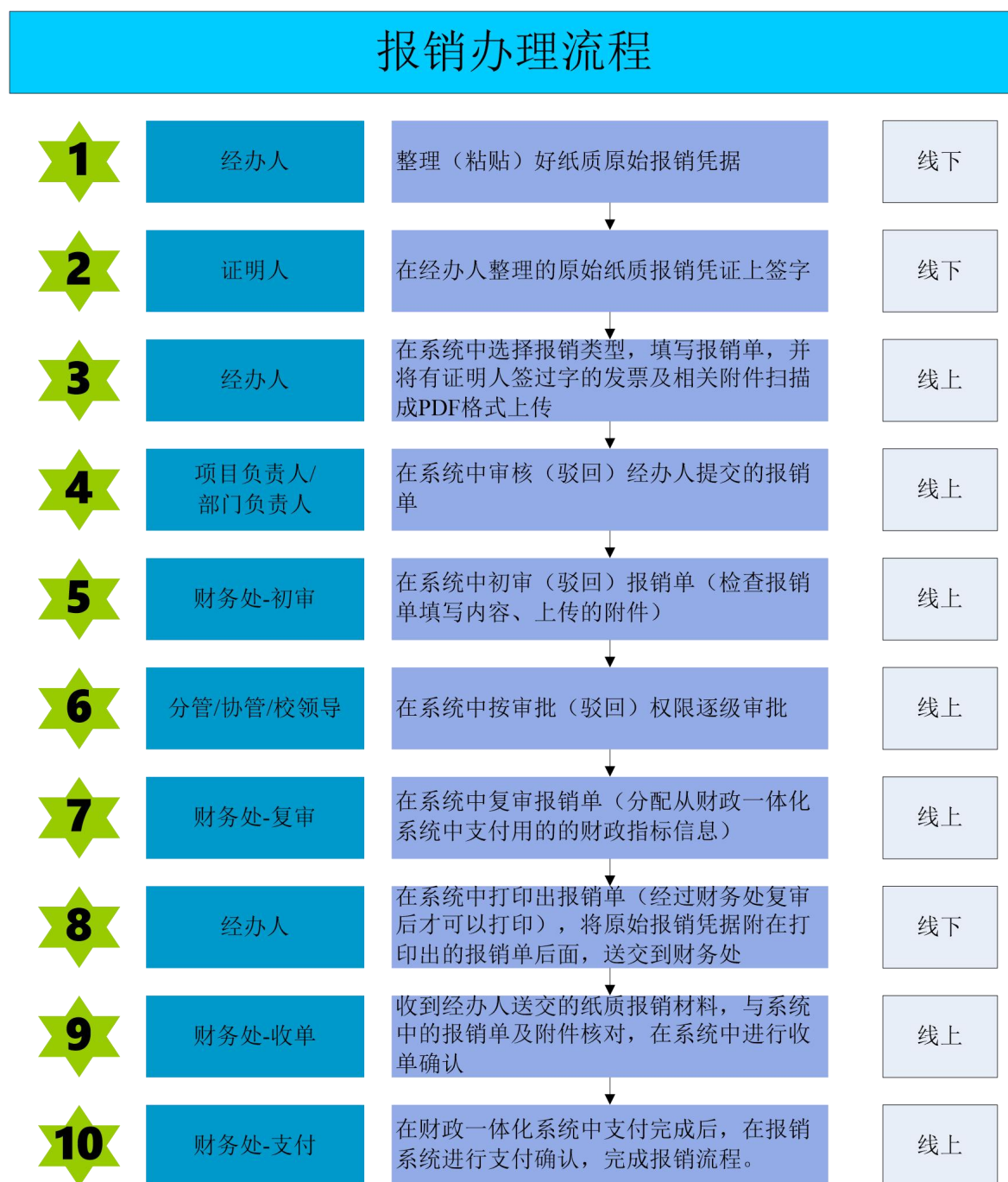
 

☐	项目编码	项目名称	部门	项目负责人	指标金额	已使用金额	剩余金额	操作
☐	CS105005				0.00	0.00	0.00	指标明细(0)

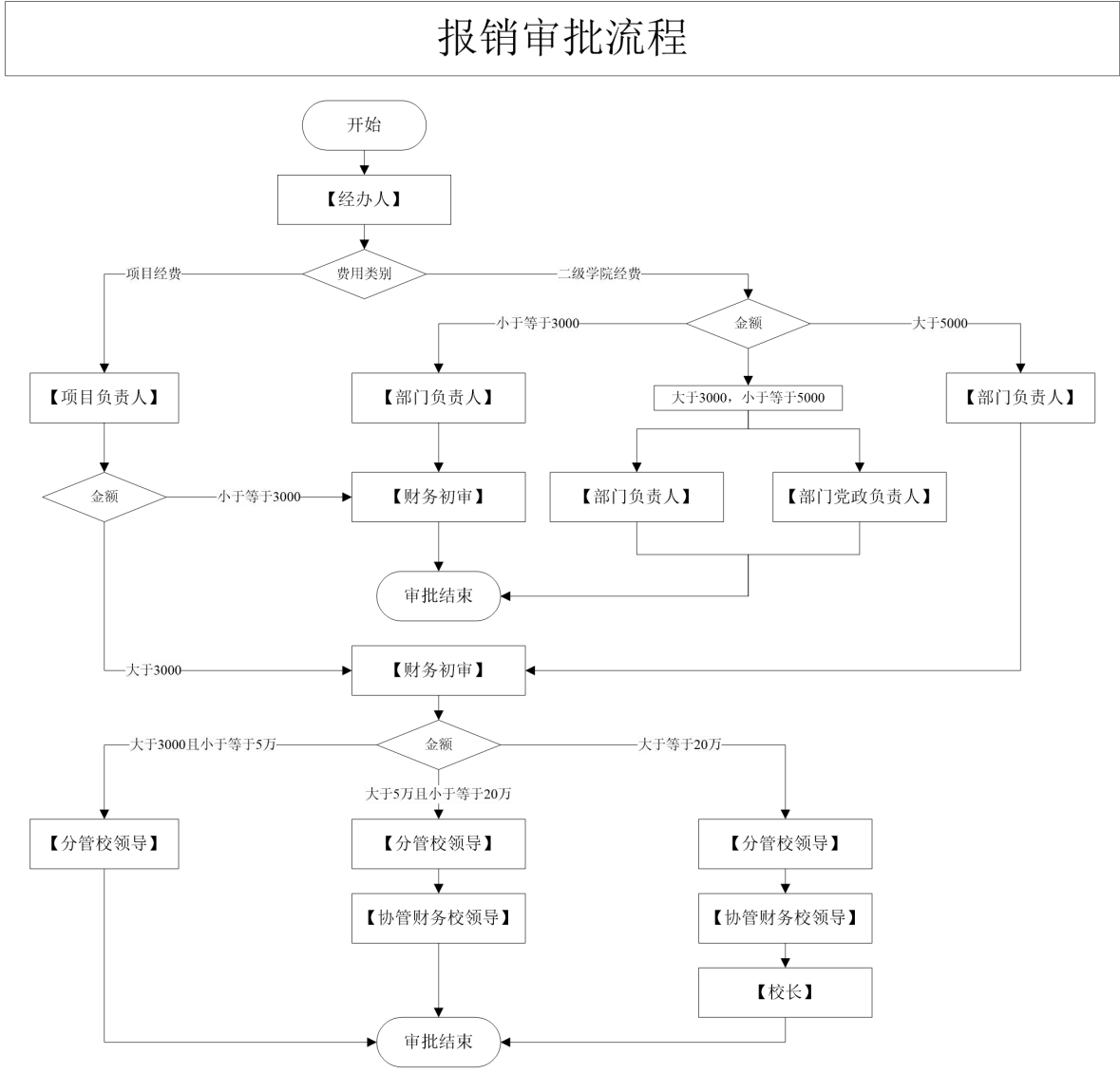
3.6 收支报账系统



3.6.1 报销业务流程



3.6.2 报销审批流程



3.7 前置审批

1、项目评审申请单

南通师范高等专科学校项目评审申请单

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
项目名称		评审日期	
外请人数		评审时长	
经费渠道		预计费用（元）	
事由			
附件			

申请人

部门负责人

职能部门

学校分管领导

学校党政主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
项目名称		*	
评审日期			
外请人数			
评审时长			
经费渠道		*	
预计费用（元）		*	
事由			
附件			

2、外请讲座申请审批单

南通师范高等专科学校外请讲座申请审批单

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
专家姓名		专家职称	
讲座时间		讲座时长	
经费渠道		支出金额（元）	
事由			
附件		附件张数	

申请人 部门负责人 职能部门 宣传部负责人 学校分管领导

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
专家姓名		*	
专家职称			
讲座日期		*	
讲座时长		*	
经费渠道		*	
支出金额（元）		*	
事由			
附件		*	
附件张数		*	

附件需要有学术讲座模版下载功能；

3、工作餐申请单

南通师范高等专科学校工作餐申请单

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
经费来源			
事由			
用餐人数		其中校内人数	
用餐时间		时段	
用餐地点		支出金额（元）	
附件			

申请人 部门负责人 党政办 党政办负责人 学校分管领导

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费来源		*	
事由		*	
用餐人数		*	
其中校内人数		*	
用餐时间		*	
时段		*	
用餐地点		*	
支出金额（元）		*	
附件			

4、公务接待申请单

南通师范高等专科学校公务接待申请单

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
经费来源			
事由			
用餐人数		用餐地点	
用餐时间		用餐金额（元）	
附件		附件张数	
预计住宿交通费（元）		预计接待费用合计（元）	

申请人 部门负责人 党政办 党政办负责人 学校分管领导

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费来源		*	
事由		*	
用餐人数		*	
用餐地点		*	
用餐时间		*	
用餐金额（元）		*	
附件		*	
附件张数		*	
预计交通住宿费			
预计接待费用合计（元）		*	

5、其他类申请单

南通师范高等专科学校其他类申请单

申请日期	业务编码		
申请部门		申请人	
经费来源		申请预算（元）	
事由			
附件		附件张数	

申请人 部门负责人 职能部门 学校分管领导 学校党政主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费来源		*	
申请预算（元）		*	
事由		*	
附件			
附件张数			

6、公务用车运行维护申请单

南通师范高等专科学校公务用车运行维护申请单

申请日期		业务编码				
申请部门				申请人		
经费来源				申请预算（元）		
维修保养费	配件更换	油费	过路费	年检	保险	其他费用
事由						
附件				附件张数		

申请人 车队负责人 部门负责人 职能部门 学校分管领导

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费渠道		*	
申请预算（元）		*	
维修保养费			
配件更换			
油费			
过路费			
年检			
保险			
其他费用			
附件			
附件张数			

7、资产申购单

南通师范高等专科学校资产申购单

申请日期

业务编码

申请部门				申请人		
事由						
申购品名及型号	计量单位	数量	单价		预算（元）	
经费来源			总预算（元）			
附件						

申请人

部门负责人

职能部门

财务审核

资产处

学校分管领导

学校党政主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
事由		*	
申购品名及型号		*	
计量单位		*	
数量		*	
单价		*	
预算（元）		*	
经费来源		*	
总预算（元）		*	
附件			

预算（元）=数量*单价

8、维修申请审批表

南通师范高等专科学校维修申请审批表

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
经费来源		申请预算（元）	
事由			
附件		附件张数	
申请人	部门负责人	职能部门	学校分管领导
		资产处	学校党政主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费来源		*	
申请预算（元）		*	
事由		*	
附件			
附件张数			

9、文印制作申请单

南通师范高等专科学校文印制作申请单

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
经费来源		申请预算（元）	
事由			
附件		附件张数	
申请人	部门负责人	职能部门	学校分管领导
			学校党政主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费来源		*	
申请预算（元）		*	
申请事由		*	
附件			
附件张数			

10、外包、维保申请单

南通师范高等专科学校外包、维保申请单

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
经费来源		申请预算（元）	
事由			
附件		附件张数	
申请人	部门负责人	职能部门	学校分管领导
学校党政主要负责人			

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费来源		*	
申请预算（元）		*	
申请事由		*	
附件			
附件张数			

11、劳务费申请单

南通师范高等专科学校劳务费申请单

申请日期		业务编码	
申请部门		申请人	
经费来源		申请预算（元）	
事由			
附件		附件张数	
申请人	部门负责人	学校分管领导	学校党政主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
申请部门		*	
申请人		*	
经费来源		*	
申请预算（元）		*	
申请事由		*	
附件			
附件张数			

12、出差申请单

南通师范高等专科学校出差申请单

申请日期		业务编码				
所在部门		出差人				
经费来源		是否招生就业出差				
出差事由及同行人员						
出行方式 (机票需履行政府采购手续)						
友情提醒：建议慎重选择自驾出行。本人承诺严格遵守交通法规，如发生交通安全意外，本人自愿承担一切责任！						
单位派车（车号）			单位派车（司机）			
出差目的地			是否省外			
出差时间（起）			出差时间（止）			
费用明细						
交通费	住宿费	出差补贴	会务费	培训费	其他费用	费用合计
附件						

- 1、审批权限：
1) 部门党政主要负责人出差，经学校分管领导同意后报学校党政主要负责人批准；
2) 部门其他负责人出差，经部门负责人同意后报学校分管领导批准；
3) 一般工作人员出差，经部门主要负责人批准，省外出差的还应经学校分管领导批准。
2、此批准单为报销差旅费的必备附件。

申请人 部门负责人 职能部门 党政办负责人 学校分管领导 学校党政主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
申请日期		*	
业务编码		*	
所在部门		*	
出差人		*	
经费来源		*	
是否招生就业出差		*	是、否
出差事由及同行人员		*	
出行方式		*	飞机、火车、动车、汽车、轮船、单位派车、租用车辆、自驾出行
单位派车（车牌号）			
单位派车（司机）			
出差目的地		*	
是否省外		*	是、否
出差时间（起）		*	
出差时间（止）		*	
交通费			

住宿费			
出差补贴			
会务费			
培训费			
其他费用			
费用合计		*	
附件			

- 1、是否招生就业出差选择“是”，需经招生就业处负责人审批；
- 2、出行方式选择“单位派车”，单位派车（车牌号）和单位派车（司机）必填；
- 3、出行方式选择“自驾出行”，必须勾选“友情提醒：建议慎重选择自驾出行。本人承诺严格遵守交通法规，如发生交通安全意外，本人自愿承担一切责任！”这段话。

3.8 财务报支

1、差旅费报销单

南通师范高等专科学校差旅费报销单

填制日期		业务编码					
项目部门				经办人			
经费项目							
出差事由							
出差目的地				出差天数			
出差时间（起）				出差时间（止）			
借款金额（元）				结算差额（元）			
费用明细							
交通费	住宿费	退订票费	会务费	伙食补助	交通补贴	其他费用	费用合计
结算金额（大写）							
附件				附件张数			
是否有电子发票				电子发票号			
收款信息							
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）		银行账号		金额（元）	

经办人 财务初审 学院/部门负责人 学校分管领导 财务复审 学校主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
填制日期		*	
业务编码		*	
项目部门		*	
经办人		*	
经费项目		*	
出差事由		*	
出差目的地		*	
出差天数		*	
出差时间（起）		*	
出差时间（止）		*	
借款金额（元）			

结算差额（元）			
交通费			
住宿费			
退订票费			
会务费			
伙食补助			
交通补助			
其他费用			
费用合计			
结算金额（大写）			
附件		*	
附件张数		*	
是否有电子发票		*	是、否
电子发票号			
账号性质		*	在校职工、对公
收款人（全称）		*	
开户行（开户支行）		*	
银行账号		*	
金额（元）		*	

2、工作餐费用报销单

南通师范高等专科学校工作餐费用报销单

填制		业务编码		
项目部门		经办人		
经费项目				
业务事由				
支出金额（小写）		支出金额（大写）		
附件		附件张数		
是否有电子发票		电子发票号		
收款信息				
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号	金额（元）

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
填制日期		*	
业务编码		*	
项目部门		*	
经办人		*	
业务事由		*	
支出金额（小写）			
支出金额（大写）			
附件		*	
附件张数		*	
是否有电子发票		*	是、否
电子发票号			
账号性质		*	在校职工、对公
收款人（全称）		*	
开户行（开户支行）		*	
银行账号		*	
金额（元）		*	

3、公务接待费用报销单

南通师范高等专科学校公务接待费用报销单

填制		业务编码		
项目部门		经办人		
经费项目				
业务事由				
支出金额（小写）		支出金额（大写）		
附件		附件张数		
是否有电子发票		电子发票号		
收款信息				
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号	金额（元）

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
填制日期		*	
业务编码		*	
项目部门		*	
经办人		*	
业务事由		*	
支出金额（小写）			
支出金额（大写）			
附件		*	
附件张数		*	
是否有电子发票		*	是、否
电子发票号			
账号性质		*	在校职工、对公
收款人（全称）		*	
开户行（开户支行）		*	
银行账号		*	
金额（元）		*	

4、公务用车运行维护费报销单

南通师范高等专科学校公务用车运行维护费报销单

填制		业务编码				
项目部门				经办人		
经费项目						
支出事由						
车牌号						
业务描述						
序号	业务时间	派车时间	用车里程		用车申请部门	
费用明细						
燃油费	过路桥费	出差补助	出差住宿费	维修费	保险费	其他费用
费用合计（小写）				费用合计（大写）		
附件				附件张数		
是否有电子发票				电子发票号		
收款信息						
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号		金额（元）	

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

5、车辆租用费报销单

南通师范高等专科学校车辆租用费报销单

填制		业务编码		
项目部门		经办人		
经费项目				
支出事由				
出租单位		用车申请部门		
派车时间（起）		派车时间（止）		
目的地		派出人员数		
行驶里程				
结算金额（小写）		结算金额（大写）		
附件		附件张数		
是否有电子发票		电子发票号		
收款信息				
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号	金额（元）

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

6、大型修缮费报销单

南通师范高等专科学校大型修缮费报销单

填制		业务编码		
项目部门		经办人		
经费项目				
维修内容				
合同号		合同金额（元）		
政府采购编码		入库单号		
已交质保金		质保金退回日期		
本次付款金额（小写）		本次付款金额（大写）		
附件		附件张数		
是否有电子发票		电子发票号		
收款信息				
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号	金额（元）

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

7、设备购置费报销单

南通师范高等专科学校设备购置费报销单

填制		业务编码		
项目部门		经办人		
经费项目				
支出内容				
合同号		合同金额（元）		
政府采购编码		入库单号		
已交质保金		质保金退回日期		
本次付款金额（小写）		本次付款金额（大写）		
附件		附件张数		
是否有电子发票		电子发票号		
收款信息				
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号	金额（元）

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

8、资助项目报销单

南通师范高等专科学校资助项目报销单

填制日期		业务编码	
项目部门		经办人	
经费项目			
报销事由			
资助项目			
项目开始时间		项目结束时间	
费用明细			
序号	费用类型	摘要	金额（元）
合计金额（小写）		合计金额（大写）	
附件		附件张数	
是否有电子发票		电子发票号	
收款信息			
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
填制日期		*	
业务编码		*	
项目部门		*	
经办人		*	
经费项目		*	
报销事由		*	
资助项目		*	
项目开始时间		*	
项目结束时间		*	
费用类型		*	办公费、差旅费、培训费、材料费、会议会务费、劳务费、设备费、横向课题业务费、出版版面费、科研交流费
摘要			

金额（元）			
合计金额（小写）			
合计金额（大写）			
附件		*	
附件张数		*	
是否有电子发票		*	是、否
电子发票号			
账号性质		*	在校职工、对公
收款人（全称）		*	
开户行（开户支行）		*	
银行账号		*	
金额（元）		*	

9、学生奖助学金报销单

南通师范高等专科学校学生奖助学金报销单

填制日期		业务编码		
项目部门		经办人		
经费项目				
支出事由				
费用明细				
助学金	奖学金	勤工俭学进	比赛培训补贴	
发放金额（小写）			发放金额（大写）	
附件			附件张数	
是否有电子发票			电子发票号	
收款信息				
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号	金额（元）

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

10、学生退费结算

南通师范高等专科学校学生退费结算报销单

填制日期

业务编码

项目部门		经办人		
经费项目				
退费事由				
费用明细				
序号	费用名称	应收金额	已收金额	金额（元）
退费合计（小写）		退费合计（大写）		
附件		附件张数		
收款信息				
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号	金额（元）

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

栏目名称	栏目类型	是否必填项	
填制日期		*	
业务编码		*	
项目部门		*	
经办人		*	
经费项目		*	
退费事由		*	
费用名称		*	学费、住宿费、代办费、教材费、小黑板、城镇居民医保、体检费、其他
应收金额			
已收金额			
金额（元）			
退费合计（小写）			
退费合计（大写）			
附件		*	
附件张数		*	
账号性质		*	在校职工、对公

收款人（全称）		*	
开户行（开户支行）		*	
银行账号		*	
金额（元）		*	

11、其他一般事项报销单

南通师范高等专科学校其他一般事项报销单

填制日期		业务编码					
项目部门				经办人			
经费项目							
支出事由							
序号	时间	事项	依据	金额（元）	经办人	备注	
支出金额（小写）			支出金额（大写）				
附件			附件张数				
是否有电子发票			电子发票号				
收款信息							
账号性质	收款人（全称）	开户行（开户支行）	银行账号		金额（元）		

经办人

财务初审

学院/部门负责人

学校分管领导

财务复审

学校主要负责人

12、劳务费报销单

南通师范高等专科学校劳务费报销单

填制日期				业务编码						
项目部门						经办人				
经费项目										
支出事由										
劳务费明细										
序号	人员性质	姓名	职称	身份证号码	是否退休	开户行	银行账号	应发数（元）	扣税数（元）	实发数（元）
合计金额（小写）						合计金额（大写）				
附件						附件张数				
是否有电子发票						电子发票号				

经办人 财务初审 学院/部门负责人 学校分管领导 财务复审 学校主要负责人

3.9 收款管理

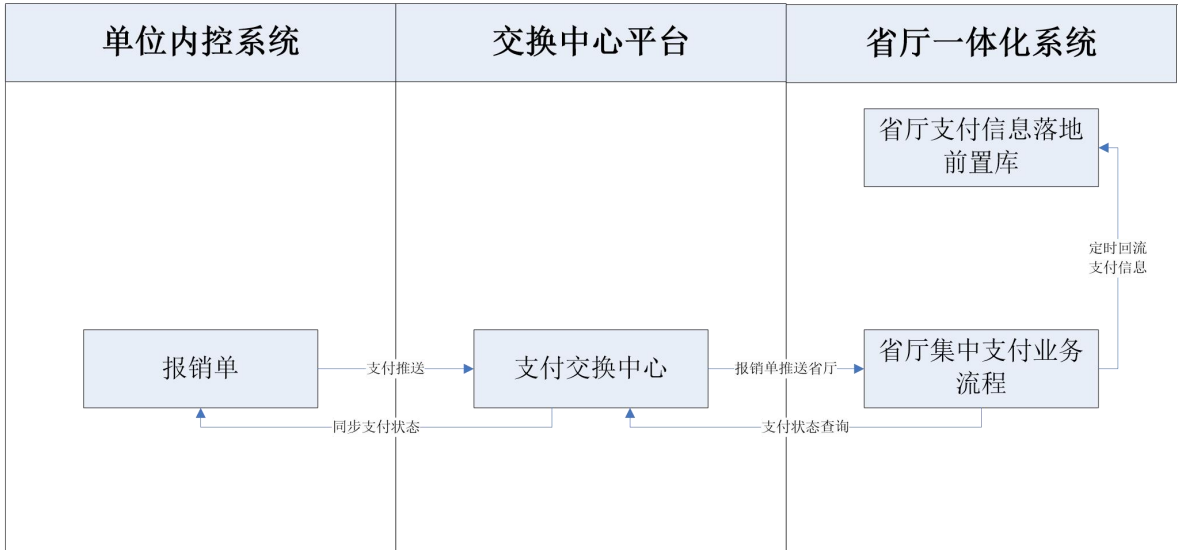
收入入账单

字段定义

字段名称	字段类型	长度	是否必填	备注
业务编码				
申请合计金额				
收费明细				
项目部门				
二级项目				
收费对象				
收费时间（起）				
收费时间（止）				
收费项目				
收费数量				
收费标准				
合计金额				

摘要				
----	--	--	--	--

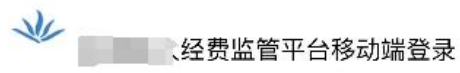
3.10 资金拨付电子化



3.11 可视化查询分析

3.12 移动端应用





admin

●●●●●●●●

登录

登录即代表同意《用户协议》《隐私协议》



16:08

经费报销单-差旅费

<

经费报销单-差旅费

差旅费报销单

费用明细表

附件上传

收款人信息

差旅费报销单

*填制日期

请选择填制日期

>

*电子票号

请输入电子票号

*业务编码

请输入业务编码

*项目部门

请选择项目部门

>

*经费项目

请选择经费项目

>

*支出渠道

请选择支出渠道

>

*出差目的地

请输入出差目的地

*出差天数

请输入出差天数

*起止时间

请选择出差起止时间

>

借款金额

请输入借款金额

出差事由

请输入出差事由,不低于3个字

<

>

16:13

×

新增费用明细

...

<

新增费用明细

新增费用明细

交通费	358
住宿费	850
退订票费	20
会务费	1200
其他费用	400
费用合计	2828.00

暂存

<

>

16:14

×

经费报销单-差旅费

...

<

经费报销单-差旅费

差旅费报销单

费用明细表

附件上传

收款人信息

附件上传

+

附件张数

0

×

<

>

16:14

×

经费报销单-差旅费

...

<

经费报销单-差旅费

✓

收款人信息

*账号性质

请选择账号性质

>

*收款人(全称)

请输入收款人姓名(全称)

*开户银行

请输入开户银行

*银行账号

请输入银行账号

保存

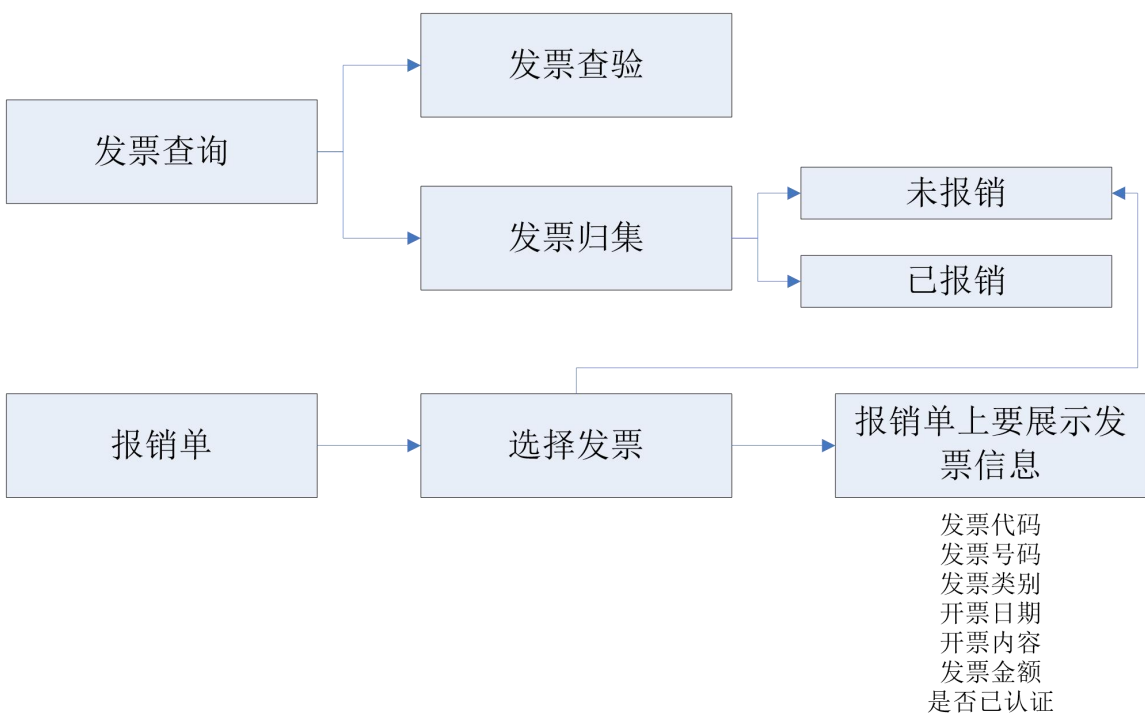
预览

取消

<

>

3.13 电子化票据管理



发票在报销单上显示的字段定义

字段名称	字段类型	长度	是否必填	备注
发票代码				
发票号码				
发票类别				
开票日期				
开票内容				
发票金额				
是否已认证				

- 1、报销单上的电子发票号栏目不可手工输入，只可选择；
- 2、已报销过的电子发票不可以重复报销（验重）。

3.14 综合查询分析

查询报表

报销单查询表

状态	经办人	唯一编码	填制日期	项目部门	二级项目	支出用途	支出事由
已结束	倪健飞	CLF202007221733	2020-07-22	[200100]人事处	[20010001]人事处工作经费	[20010001002]差旅费	去省委组织部报批2020年度
已结束	张静	CLF202007171726	2020-07-17	[100002]朱校长	[10000203]进修培养经费	[10000203001]差旅费	钱钰华老师参加
已结束	丁莲	QTY202007152028	2020-07-15	[200100]人事处	[20010001]人事处工作经费	[20010001015]其他商品或服务	刻制年度考核表意见
编辑中	张静	QTY202007101993	2020-07-10	[200100]人事处	[20010001]人事处工作经费	[20010001004]培训费	2019年钱钰华老师国
已结束	倪健飞	CLF202006301695	2020-06-30	[200100]人事处	[20010001]人事处工作经费	[20010001002]差旅费	2020.6.5钱永辉去启东市档

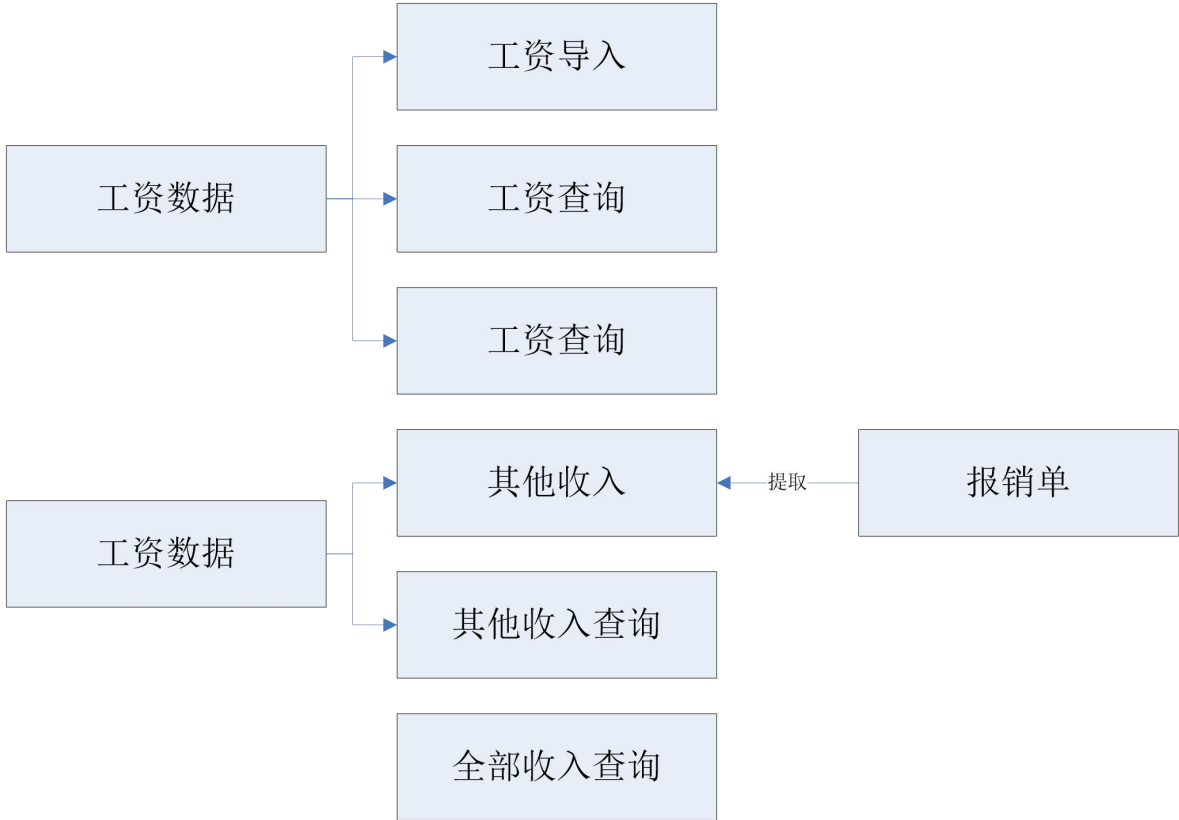
部门经费执行情况表

项目部门	二级项目	下达金额	使用金额	剩余金额	执行率
[200100]人事处	[20010001]人事处工作经费	39,328.00	39,328.00	9,481.68	28.71%
[100002]朱校长	[10000203]进修培养经费	688,854.50	688,854.50	688,854.50	1.59%
[100002]朱校长	[10000207]引进人才经费	822,000.00	822,000.00	282,746.00	64.66%

部门经费执行情况明细表

业务日期	记账日期	凭证号	摘要(事由)	收入金额	支出金额
部门: [100002]朱校长 二级项目: [10000207]引进人才经费 打印时间: 2020年08月25日 12:46:28					
期初金额: 0.00 累计收入: 800,000.00 累计支出: 517,254.00 余额: 282,746.00					
2020-05-07			扣减1-4月份已使用指标		439,328.00
2020-05-08			人才招聘抽取命题人餐费88;抽取命题人隔离评委住宿费350		438.00
2020-05-12			2020年公开招聘01、02、08岗远程面试评委、工作人员劳务费		23,550.00
2020-05-26			2020年公开招聘专职教师(人才租赁)抽取评委按纪委监察要求隔离		506.00
2020-05-27			2020年专职教师(人才租赁)招聘现场考试劳务费		47,000.00
2020-05-28			瓶装纯净水,人才租赁人员招聘用。		432.00
2020-06-05			引进高层次人才信息发布技术服务费		6,000.00

3.15 薪酬查询



薪酬查询

	☐	年度	月份	姓名	工号	身份证	车贴	住房补贴	公积金	医疗补贴	生活补贴	补发工资	岗位工资	薪级工资
1	☐	2020	03				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	0.00	2710.00	2078.00
2	☐	2020	01				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	0.00	2710.00	2078.00
3	☐	2020	02				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	0.00	2710.00	2078.00
4	☐	2020	05				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	0.00	2710.00	2177.00
5	☐	2020	06				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	0.00	2710.00	2177.00
6	☐	2020	04				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	297.00	2710.00	2177.00
7	☐	2020	07				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	0.00	2710.00	2177.00
8	☐	2020	08				500.00	4824.04	2226.00	6.00	1650.00	0.00	2710.00	2177.00
		合计:					4000.00	38592.32	17808.00	48.00	13200.00	297.00	21680.00	17119.00

3.16 合同档案

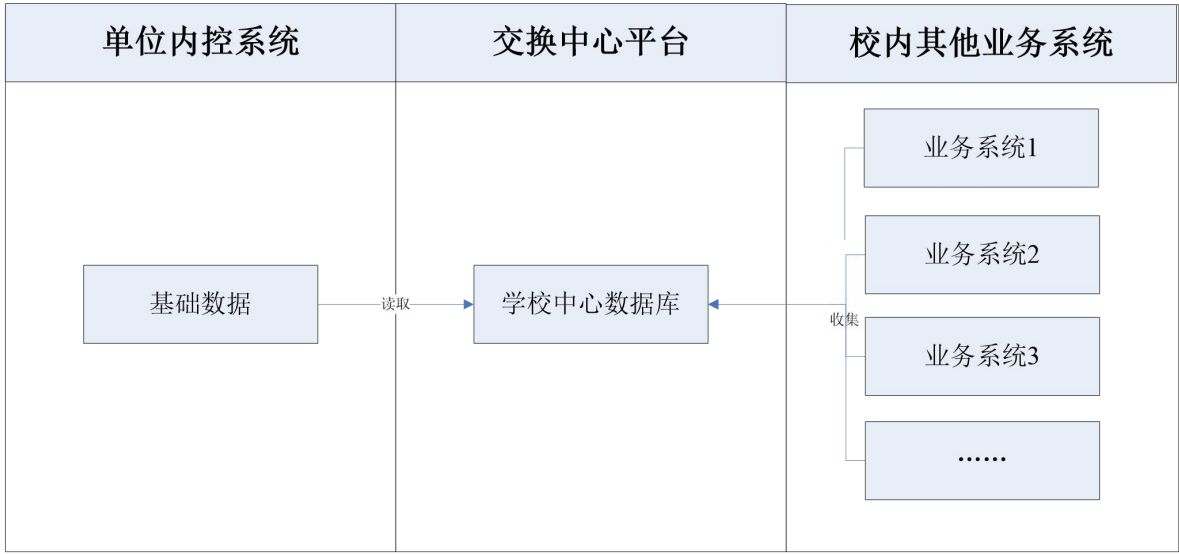
合同登记表

字段名称	字段类型	长度	是否必填	备注
合同编号				
合同名称				
合同甲方				

合同乙方				
合同丙方				
合同类别				经济类/非经济类
合同性质				收款/付款
合同类型				货物类/服务类/工程类/其他类
合同金额（元）				
合同签订日期				
合同结束日期				
履约周期				
履约保证金（元）				
质量保证金（元） 质保期限				
质保金开始日期				
质保金结束日期				
合同付款计划				
备注				
附件（合同扫描件）				

- 1、合同登记审核流程：
- 2、合同编号方式及编号规则：
- 3、合同登记后，是否可进行变更操作。
- 4、非经济类的合同，不显示合同金额、履约保证金、质保金及合同付款计划等要素。
- 5、合同付款计划：是否明确到具体的付款节点、时间，控制不可在付款节点时间之前进行付款申请。

3.17 数据交换平台（含财政及校内业务系统）



3.18 收费统计

一、应收导入

④ 学生收费



应收导入

实收导入

收费统计

南通师范二级核算内控系统

项目登记

指标管理

事前申请

财务报销

科研管理

合同管理

报表设计

报表查询

学生收费

应收导入

实收导入

收费统计

首页 / 学生收费 / 应收导入

当前年度: 2024

应收导入

收费事由: 请输入收费事由 搜索 清空

导入

	导入时间	收费事由	操作
☐	2024-10-31 10:49:22	初等教育学院小学教育20(1)班等住宿费	
☐	2024-10-31 10:48:42	初等教育学院小学教育20(1)班等学费	

共 2 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

二、收费导入

学生收费

应收导入

实收导入

收费统计

三、收费统计

学生收费

应收导入

实收导入

收费统计

首页 / 学生收费 / 收费统计

当前年度: 2024

系统管理员

首页

收费统计

缴费情况: 请选择 缴费情况

学院: 请选择 学院

班级: 请输入 班级

搜索

清空

展开

上

下

左

右

刷新

打印

☐	缴费情况	学院	姓名	身份证号	班级	学号	收费类型	操作
☐	已缴清	学前教育第一学院	刘诚宁	320115200403224529	学前(本)22班	22106090114	住宿费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	刘诚宁	320115200403224529	学前(本)22班	22106090114	学费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	王可心	320116200407232426	学前(本)22班	22106090121	住宿费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	王可心	320116200407232426	学前(本)22班	22106090121	学费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	叶振楠	320121200410051344	学前(本)22班	22106090132	学费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	叶振楠	320121200410051344	学前(本)22班	22106090132	住宿费	编辑 删除
☐	未缴清	学前教育第一学院	陈慧莹	320125200407210020	学前(本)22班	22106090105	住宿费	编辑 删除
☐	未缴清	学前教育第一学院	陈慧莹	320125200407210020	学前(本)22班	22106090105	学费	编辑 删除

首页 / 学生收费 / 收费统计

当前年度: 2024

系统管理员

首页

收费统计

上

下

左

右

刷新

打印

☐	缴费情况	学院	姓名	身份证号	班级	学号	收费类型	操作
☐	已缴清	学前教育第一学院	刘诚宁	320115200403224529	学前(本)22班	22106090114	学费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	刘诚宁	320115200403224529	学前(本)22班	22106090114	住宿费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	王可心	320116200407232426	学前(本)22班	22106090121	住宿费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	王可心	320116200407232426	学前(本)22班	22106090121	学费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	叶振楠	320121200410051344	学前(本)22班	22106090132	学费	编辑 删除
☐	已缴清	学前教育第一学院	叶振楠	320121200410051344	学前(本)22班	22106090132	住宿费	编辑 删除
☐	未缴清	学前教育第一学院	陈慧莹	320125200407210020	学前(本)22班	22106090105	住宿费	编辑 删除
☐	未缴清	学前教育第一学院	陈慧莹	320125200407210020	学前(本)22班	22106090105	学费	编辑 删除

修改

×

* 姓名:

刘诚宁

* 身份证号:

320115200403224529

* 学号:

22106090114

学院:

学前教育第一学院

班级:

学前(本)22班

入学时间:

请输入 入学时间

学籍状态:

毕业

住宿状态:

走读转住校

* 修改原因:

测试

更改记录:

上

下

左

右

刷新

打印

更改属性	更改前	更改后	操作时间
住宿状态	走读	走读转住校	2024-11-05 22:51:38

共 1 条

100条/页

<

1

>

前往

1

页

提交

清空

查看导入明细 ×

备注: 搜索 清空

±
↺
≡
Q
⌵

☐	姓名	身份证号	学号	备注	班级	已收类型	已收金额	学院	操作
☐	刘咸宁	320115200403224529	22106090114		学前(本)22班	学费	4,700.00	学前教育第	
☐	刘咸宁	320115200403224529	22106090114		学前(本)22班	住宿费	600.00	学前教育第	
							5300.00		

共 2 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

四、系统应用细节考虑

- 1、需要被业务/表单参照（调用）的资料，全部以基础档案形式维护；
- 2、被业务/表单参照（调用）过的资料，不允许删除，只可停用；
- 3、参照选择的栏目，统一设置为弹出选择框模式，支持模糊查询；
- 4、表单上有合计栏，需要自动计算；
- 5、数值、金额栏目字段类型定义要规范（填写的内容居右、千分位显示）
- 6、表单可以复制，减轻录入工作量；
- 7、尽量能选择的就不要录入；
- 8、表单内容要分主表、子表分开存放；
- 9、报表中字符类的栏目居左显示；数值类的栏目，居右显示、小数 2 位、千分号；
- 10、表单、报表中的栏目尽量都设置为查询条件；
- 11、报表做成树形结构形式；
- 12、每个模块有单独的报表；
- 13、导入管理：导入数据校验、导入日志（成功与不成功的数据、导入不成功的原因）
- 14、表单、报表的参照或查询：涉及部门、人员、项目参照界面显示状态栏，停用的档案用其他颜色区别于正常档案；
- 15、新增用户，默认“经办人”角色；
- 16、附件在线预览；
- 17、密码修改后，提示修改成功，需要跳转到重新登录界面。

18、单据详情界面，显示上传的附件大小；

19、单据打印节点控制；

五、项目现场运维服务方案

5.1 服务范围及要求

“用户满意”是我们的根本运维服务目标。事实上，在计算机产品和技术日益遵循开放式标准的现实中，各厂商之间的主要区别就是服务质量，我公司支持与服务的三大目标是：

- 1.用户的事业通过我们的服务得到发展；
- 2.用户的投资通过我们的服务得到升值；
- 3.用户的烦恼通过我们的服务得到排解。

针对本项目我公司将采用全新的以预防为主主动服务方式。这就要求支持服务体系，一方面要有硬件的备件有力支持，另一方面还要有应用软件和系统软件知识库。我公司正是基于上述各方面的要求建立起强大的技术支持队伍，因此可提供全面的系统整体支持服务，使整个系统运行更为可靠、稳定。

5.1.1、运维服务范围

系统范围：是局机关各处室及省公共资源交易中心、省政府采购中心、省政务服务网运管中心的需求。

5.1.2、实施工作内容

对于系统中新上线的功能，必须与采购人进行面对面沟通，并按照采购人要求依次完成以下实施内容。

5.1.2.1 梳理需求

按照采购人的部署要求和服务标准，完成江苏省数据局的相关服务工作。

5.1.2.2 基础数据管理

按照系统数据模板，结合江苏省数据局实际需求，按照时间节点要求做好用户统计、权限分发、单位基础信息、收支分类科目、账户信息等基础数据管理工作。

5.1.2.3 系统块初始化及上线相关工作

根据要求，积极与江苏省数据局进行沟通配合，确保系统的所有初始化工作保质并按时完成，保障系统能够达到要求，确保系统准时上线运行。

5.1.2.4 系统测试

按照实际业务场景，模拟、验证系统的业务处理正确性、稳定性、易用性等。按照项目管理标准要求，完成测试方案制定、系统内部测试、系统外部调试、测试报告编写等内容。

系统外部调试主要指系统与外围系统联调测试，如电子凭证库。

5.1.2.5 系统培训

系统的用户覆盖业务的相关操作人员。对系统的所有相关操作人员提供全面的系统培训，包括系统业务操作培训、系统管理培训等，需列明详细的培训课程、方案和计划安排。

5.1.3、运维工作内容

5.1.3.1 日常运维：按照江苏省数据局的相关规定及要求，完成日常运维工作。日常运维主要包括但不限于：

A 基础数据变动维护：系统覆盖核心业务，任何基础信息变化均需进行标准化维护，基础信息维护覆盖科目体系、单位、账户、人员等相关信息的变动，基础信息的变动及维护要求规范化管理，所有变动均需形成书面变动材料，必须经确认并备案后，方可进行相应的调整。

B 业务流程及权限变动维护：在运维期间需要根据业务管理要求及人员变动管理，完成系统相关业务配置、权限等维护，以满足业务变动及管理需要。

C 业务人员办理业务时的技术支持：要求对新的业务办理人员提供办理业务的技术支持和服务。

D 客户端故障排除：对于客户端出现的无法访问或无法办理业务情况，给予协助和指导，对于无法远程解决的情况，技术人员在规定时间内抵达故障现场，并在规定时间内现场排除。

E 日常运维资料整理归档：为了确保系统运维工作的连续性及可追溯性，必须记录完整运维档案，并定期进行整理归档。

5.1.3.2 系统巡检：为了排除系统运行隐患，保证系统长期稳定运行，须提供定期巡检服务。

5.1.3.3 年终结转及年初初始化：协助完成年终结转及新年度初始化及对账的工作。

5.1.3.4 突发情况排查及处理：对于出现如断网、省厅升级维护、证书到期

或其他原因导致系统异常，运维团队必须给予及时响应，并配合排除故障，确保系统在最短时间内恢复，尽量降低突发情况造成的损失，要求运维服务提供详细的应急处理方案。

5.1.3.5 培训：要求具有完整的培训计划及内容；根据实际情况安排定期或不定期的培训，具体培训需求由采购人提出，根据用户的需求提供完整的培训方案并实施培训。

5.1.3.6 报表：在现有报表功能不能满足用户需求的情况下，按照采购方所提的新需求，配置新的报表供用户查询。对于无法实现的报表，可采用后台数据查询，及时满足采购人要求。

5.2 人员组织及服务规范

运维服务团队人员构成，技术能力充分满足和适合项目的需要，保障系统稳定。服务人员具备较强的沟通协调和管理能力，能及时准确的为采购人提供运维服务。

5.2.1 文档要求

在项目运维维护期，须提供系统运行维护过程中形成的一切文档，包括但不限于测试用例、测试报告、工作日志、运维日志、系统技术总结等，并定期更新归档提交。

5.2.2 运维服务规范要求

系统是满足各类核心业务开展的基础，运维工作必须规范，要制定明确合理的运维计划，要有完备的运维档案。

5.2.3 运维服务响应要求

应根据故障级别提供应急响应服务，进行故障诊断和恢复。应急响应结束后，应提供相关服务报告。

如出现特殊情况需加班时，必须按照采购人要求安排人员加班并协助解决问题。

不得以任何理由拒绝响应采购人提出的运维服务要求，不得拖延运维服务响应时间。

5.2.4 重点保障服务要求

为保障业务高峰期内系统平稳运行，缓解系统高峰期内因业务发生量增大而带来系统压力风险，要求根据业务周期性特点，如法定节假日、重大会议和年底

工作比较集中等时期，加大运维保障力度，增加运维技术支持人员，保证在业务高峰期内系统平稳运行。法定长假期间，应在长假结束最后一天安排技术人员对系统进行检查，保障应用系统在长假结束后能正常运行。

5.2.5 响应时间及要求

为用户提供每周 5 天(从星期一到星期五)每天 8 小时现场、电话、传真、电子邮件等方式的服务。对用户的服务请求和问题及时响应，并将其直接转给相关技术工程师，确保 2 小时内给予以解答或回复。提供即时响应服务和故障应急响应服务方案。服务方式能做到对问题的全程管理及有效解决和反馈。

5.2.6 安全保障及保密要求

5.2.6.1 安全运维管理要求。

必须规范日常的安全操作，符合总体安全策略，通过实施必要的安全运行维护措施，配合采购人定期开展网络安全自查，自查内容至少包括系统日常运行情况、系统漏洞等。配合定期进行安全审计，审计内容至少包括系统账号、权限、操作行为和安全技术措施有效性等，及时发现和处理信息系统运行过程中的安全隐患，减少或避免网络安全事件的发生。

5.2.6.2 技术安全防护要求。

规范管理信息化设备的安全维护；根据工作所需设置最小访问权限；禁止将系统管理员权限授予其他人员；禁止绕过运维安全审计系统对基础软件进行远程维护；严格控制运维工具的使用，经过审核后才可接入财政网络进行操作；规范网络和信息系统的软硬件的配置管理，信息系统配置、升级或改造等方面的变更按照审批流程操作。因运维实施人员配置错误、操作错误，造成系统、设备、资金损失，追究公司责任。

5.2.6.3 信息保密要求。

对采购人提供的内部资料、数据和信息予以保密。未经书面许可，不许以任何形式向第三方透露。成交服务商应与运维服务人员签订保密协议，督促运维服务人员严格遵守保密规定。

5.2.7 服务质量保障

为进一步加强采购人信息化系统管理水平，有效发挥信息系统对管理和改革的支撑作用，不断提高服务水平，优化支出结构，采购人根据管理和技术服务需要，对成交供应商实施服务质量考核，主要考核内容为：服务稳定、服务安全、服务响应、服务态度、技术能力、服务沟通等方面。并对最终的考核成绩进行结

果运用。

5.3 服务支持框架及流程

我公司在全省有多个合作伙伴，可以很好地服务于江苏省数据局各级单位和主管部门，形成了较大规模的江苏省数据局本地专注于软件技术支持及服务供应体系。

我公司为建立这种服务体系，设置了一整套的服务组织机构。包含技术支持服务中心、售后服务呼叫中心、业务咨询中心等机构。

技术支持服务中心是我公司为客户与业务部门提供系统技术咨询和支持服务的专职机构。技术支持中心拥有一支技术精湛，训练有素的专业技术支持服务队伍，为大量客户提供了专业的系统技术服务以及软件技术培训服务，赢得了广大客户的信赖。

5.4 服务支持内容

➤ 软件版本升级

我公司为使用单位提供终身维护服务。服务期满后，省厅系统的改进和升级费用由用户和我公司协商解决。我公司提供终身免费的技术指导和咨询服务，通过现场技术支持、电话技术支持、电子邮件技术支持提供用户最完善的技术支持服务。

➤ 技术支持服务

为了使系统上线后能顺利使用，在使用过程中碰到问题能得到及时的解决，我公司通过多种服务方式为用户提供日常技术支持服务，服务的内容包括：

序号	服务项目编号	服务项目名称	服务项目类别	服务方式	服务内容
1	YW-001	基础资料变更服务	运行维护服务	现场服务	帮助用户维护变更基础资料包括：单位信息、政府收支分类科目信息、项目信息、人员信息、银行账户信息等。

序号	服务项目编号	服务项目名称	服务项目类别	服务方式	服务内容
2	YW-002	需求变更服务	运行维护服务	现场服务	根据用户提出的针对系统进行功能、流程等进行新增、调整、删减等涉及系统业务变化的要求；在后台进行数据查询的需求等
3	YW-003	客户数据处理服务	运行维护服务	对客户的软件数据进行相关处理	根据省厅开放的数据权限，进行数据的维护、分析等
4	YW-004	在线服务	运行维护服务	通过互联网的及时通讯工具，对客户提出的各类维护问题提供交互式解答。	支持客户在线提问，即时在线问答系统 软件使用知识资源库查询 文档资料共享 软件使用精华文章荟萃
5	YW-005	远程维护服务	运行维护服务	通过远程维护工具对客户使用的软件进行调试和问题处理。	通过远程维护工具协助客户解决软件使用过程中遇到的功能及数据方面的问题。
6	GH-001	期刊专递服务	客户关怀服务	为客户寄送公司出版的期刊	定期为客户寄送公司出版的公司刊物。
7	YY-001	客户能力提升服务	软件应用服务	以不定期集中培训形式对客户软件应用方面的技能进行提高	专题技术讲座 产品新增功能技术讲座 软件使用难点解析。
8	YG-001	计算机查杀病毒服务	软件运行管理服务	为客户的计算机查杀病毒	用升级到最新病毒库的正式版杀毒软件为客户的计算机查杀病毒。

技术支持服务表

5.5 运行维护安全保障机制

随着系统应用范围的不断扩大以及系统维护队伍的不断增加，安全问题已经成为系统建设诸多要素中用户最为关注的部分。对于政府机构，系统安全问题一方面影响了系统的应用，更重要的是直接关系到其公众形象以及人民财产的安全。为了保证系统信息的绝对安全，公司围绕运维服务工作的设计了如下保障机制：

服务流程规范：通过标准化的服务规范将所有流程透明化，尤其是涉及程序变更、数据变更等敏感问题处理都需要项目经理进行审批，由技术经理对变更内容进行复核并监控整个变更过程，以降低服务过程出现安全风险的风险。于此同时运维工程师在系统变更或数据变更后要对整个过程进行记录并组织运维工程师进行全面测试。

团队成员教育：员工入职后不仅要签订相关保密协议，还需要参加公司举办的新员工培训中关于政府机构运维服务的职业操守学习。于此同时，员工在进入项目后也需要签署相关项目保密协议以及参与项目内部定期组织的安全意识培训。保证团队服务人员时刻保持对安全问题的敏感以及高度职业道德。

5.6 维护服务文档规范

公司严格按照一整套标准、规范的服务文档作相关记录。

No	文档名称	说明
0001	《用户反馈及电话服务支持记录》	《用户反馈及电话服务支持记录》用于维护服务支持，每一项内容均需详细记录 《用户反馈及电话服务支持记录》由“服务工程师”负责记录、答复和维护，对于不能答复或不能处理的问题应转入相应服务支持流程 所有《用户反馈及电话服务支持记录》需实时提交技术经理及相关负责人 “问题产生原因”主要描述：问题是因操作失误造成，还是系统问题，还是属于需求 《用户反馈及电话服务支持记录》需要记录成电子文档，最后再进行打印输出
0002	《现场服务支持记录》	《现场服务支持记录》用于维护服务支持，每一项内容必须详细记录 服务工程师到现场首先完整记录和查清用户反馈问题，进而仔细分析问题产生的原因（问题是因操作失误造成，还是系统问题，还是属于需求），并详细记录原因、处理方法及处理结果

No	文档名称	说明
		《现场服务支持记录》作为服务工程师到用户现场进行产品服务支持的工作记录和成果依据，服务支持完成必须请用户填写意见，并经用户签字盖章确认方有效，一式四份，并将纸质文档提交至公司相应负责人。
0003	《服务支持记录汇总》	此表作为《服务支持总体情况报告》的附件使用，用于记录阶段服务的用户遗留情况 《服务支持记录汇总》用于维护服务支持，每一项内容均需详细记录 所有《服务支持记录汇总》需实时提交公司相关负责人 《服务支持记录汇总》需要记录成电子文档，最后再进行打印输出
0004	《用户遗留问题明细表》	此表作为《服务支持总体情况报告》的附件使用，用于记录阶段服务的用户遗留情况。
0005	《用户问题汇总列表》	《用户问题汇总列表》用于记录、汇总所属地区用户问题。
0006	《用户需求汇总列表》	《用户需求汇总列表》用于记录、汇总所属地区用户需求。
0007	《用户资料库》	《用户资料库》用户记录用户联系方式等基本信息和服务合同统计信息。
0008	《用户回访统计表》	用于及时记录用户系统使用动态、记录用户需求及宝贵意见。
0009	《系统常见问题解答集 FAQ》	《系统问题解答集 FAQ》用于收集、整理常见问题的解答记录
0010	《服务规范用语》	用以指导服务工程师采用标准化的礼貌用语进行服务支持工作。

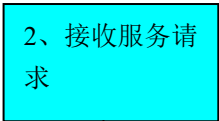
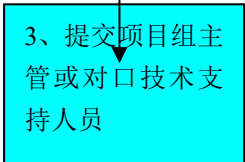
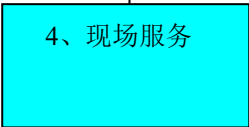
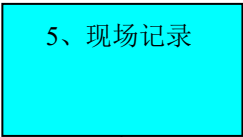
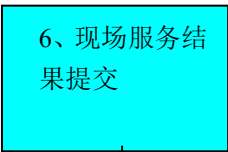
运行维护服务文档

5.7 服务流程及监督机制

我公司为了本系统项目能够顺利运行，提供技术能力强、熟悉预算管理业务、从事或参与开发预算管理软件经验丰富的专业人员为江苏省数据局提供技术服

务。

为了保证现场服务的质量设计了如下流程：

编号	阶段	内容	说明
1		开始	
2		现场服务人员接到客户服务请求	评估现场人员是否能够解决，如果能够解决，告之用户一个明确的解决时间，不能解决进入下一流程
3		由现场服务请求的接收人及时回馈客户	待项目组给出相应解决方案后，由现场服务人员将解决方案提交江苏省数据局相关人员审核、验证无误以后，由江苏省数据局相关人员在生产环境内进行处理；
4		由项目组其他技术人员到现场服务，现场服务请求的接收人与客户确认现场任务目标、具体工作范围、准备派遣的工程师情况	与客户进行有效的沟通，在现场服务过程中工程师应主动向客户介绍服务内容，引导客户清晰表达自己的要求。
5		现场工程师需要在现场服务过程中不断更新《现场任务单》，完整记录和查清用户反馈问题，进而仔细分析问题产生的原因，并详细记录原因、处理方法及处理结果。	现场服务工程师如果遇到难以解决的问题，应及时汇报给上级流程回归到3，重新派其他技术人员服务。
6		将现场服务结果提交到项目组主管领导	现场服务结束形成《用户现场服务结果》

编号	阶段	内容	说明
7	7、结束	结束	

服务流程

为保证有序的开展现场服务工作，要求所有工作人员遵循如下步骤及要求：

一、确认现场服务请求：

任何人接到客户请求后，需要先详细了解客户的实际想法，然后告之用户一个明确的回复时间，最后如实汇报给上级主管或与相关部门进行沟通。如果没有必要或暂时无法进行现场服务，则由现场服务请求的接收人及时回馈客户；如果能够现场服务，则由现场服务请求的接收人与客户确认现场任务目标、具体工作范围、准备派遣的工程师情况等，原则上要求双方通过传真进行确认。

二、现场工程师根据现场任务，拟订《现场任务单》初稿，并根据双方约定的时间，办理出差手续。

三、现场工程师进入现场之后，首先要与用户负责人二次确认现场任务目标、具体计划、需要用户准备的资源及预计返回的时间等，如存在比较大的分歧，则需及时将用户意见反馈回公司，并在《现场任务单》中进行任务变更。

四、现场工程师需要严格按照公司的各项制度规范进行现场服务，有序地管理现场，确定高效率的服务流程，给客户以准确答复，在服务的专业化，标准化，熟练度等方面给客户留下良好的印象；与客户进行有效的沟通，在现场服务过程中工程师应主动向客户介绍服务内容，引导客户清晰表达自己的要求；现场服务工程师如果遇到难以解决的问题，应及时汇报给上级。

五、现场工程师需要在现场服务过程中不断更新《现场任务单》，完整记录和查清用户反馈问题，进而仔细分析问题产生的原因（问题是因操作失误造成，还是系统问题，还是属于需求），并详细记录原因、处理方法及处理结果。如果存在暂时无法处理的问题，则需要详细记录遗留问题。《现场服务任务单》的电子文档需由现场工程师每日提交至 FTP 的相关目录下，服务支持完成后需打印成纸制文档，并请用户签字盖章。

六、客户回访：在服务项目完成之后，仍周期性地对客户进行电话回访，主动跟踪客户的意见，询问系统运行状态。

5.7.1 服务质量考核机制

一、每次现场服务结束后，服务对象需要在技术服务确认单上签字，对技术人员进行满意度评分。技术服务确认单上的服务对象满意度分为四档，分别为很满意、满意、一般、不满意。

二、江苏省数据局每季度对我公司的服务质量进行一次考核，考核计算公式为：满意度的人数/调查的总人数*100。（满意度的人数：指技术服务确认单上服务对象满意分档次是“很满意”和“满意”这两部分）

评分等级分为：优秀(90-100 分)；良好(80-89 分)；合格(60-79 分)；不合格(60 分以下)。

三、如果服务对象额外投诉到甲方（如对技术人员态度不满意，对响应速度不满意、对工程师技术水平不满意等），每发现一次，并且经甲方合理查证属实，在季度考核分数时每次扣 2 分。

四、如果发现为了获取满意评分有冒名递交案件，或者冒充服务对象填写满意度调查表，经甲方合理查证属实，在季度考核分数时每次扣 5 分。

5.7.2 投诉受理机制

为确保服务质量，用户除了直接向项目经理投诉和反馈服务的问题外，还可以直接向我公司的质量管理部门投诉。

一、投诉方式：

我公司专门成立投诉机构对的投诉进行处理,并及时将结果反馈给江苏省数据局。我们会定期开展服务满意度调查，监督服务人员的服务质量，服务人员的绩效工资与调查结果及投诉情况挂钩。

二、投诉受理的范围：

- 1) 我公司未按规定的服务内容提供技术服务。
- 2) 我公司技术人员态度恶劣、技术服务水平低。
- 3) 在规定的响应和到达时间内，我公司未给予响应和到达。
- 4) 在规定的时间内，我公司未能将故障排除并恢复设备正常。
- 5) 我公司未按保密条款要求，给服务对象造成损失。
- 6) 我公司未履行相关义务，造成严重工作影响等。
- 7) 其它投诉。

三、服务建议的范围：

- 1) 对我公司的服务质量、方式、效率提出改进意见。
- 2) 对我公司服务机构的设置、技术人员的配备提出改进意见。
- 3) 对财政业务系统的系统功能的完善、操作应用的改进提出建议。
- 4) 其它建议。

5.8 服务承诺

针对本项目，我公司承诺将按照江苏省数据局要求提供贴身保姆式服务。

5.9 服务方式

公司专门建立了一套以运维服务团队为核心，公司技术部门与研发机构联动支持、一线服务人员与业务技术专家密切配合的服务模式来支撑各级系统用户的服务需求。整个运维服务体系旨在通过专业化的服务团队，以标准化的服务规范和流程为基础，为用户提供现场服务、热线服务、远程协助、在线服务、邮件服务等多种方式的全面服务。

5.9.1 本地化支持

系统整体实施部署阶段，提供驻场的实施部署与维护服务，提供 7*24 小时的应急响应服务，运维人员为项目组成员，具备现场调研、维护、开发能力，人员安排且必须经过用户信息部门认可。

5.9.2 在线服务

下表是在线服务内容

服务方式	说明	服务内容
在线服务	通过互联网的应用（QQ、微信等）方式，对用户和客户提出的各类维护问题提供交互式解答。	1、用户问题在线答疑； 2、远程协助支持； 3、资料文件传输； 4、通知公告发布； 5、操作及常见问题解答；

服务方式	说明	服务内容

5.9.3 远程在线诊断和故障排除服务

如果客户条件允许，在得到用户许可的情况下，服务人员通过 pcAnywhere 等远程工具为客户提供远程访问、远程实施、远程监控服务，以及时、准确、全面了解客户系统运行状况，发现其中存在的认识误区和隐蔽的错误，从而更直接、快速地为客户免费的排除故障，解决问题。

5.9.4 客户数据处理服务

服务方式	说明	服务内容	服务资源
热线服务	对用户的软件数据进行调试。	用户通过线上线下服务渠道，以邮件、及时通讯工具等方式将备份的有问题数据发送到技术支持人员，由技术支持工程师进行调试，并将调试完的数据反馈给用户。	驻场服务团队设有专门从事客户数据处理的人员。

5.9.5 E-mail 服务

公司将充分利用 Internet 为客户提供内容丰富的技术支持服务：

协助安装：特定产品（如浏览器）的逐步安装指导，安装手册，版本注意事项，README 文件等。

热门话题：介绍最新的产品，技术，应用，特定的产品警示，重要的通知。

产品参考：包括产品文档，技术支持布告，白皮书等。

问题解答：为客户提供详细的解决方法，提供重要的补丁等。

5.9.6 技术讲座

公司将不定期为各类客户举办专题技术讲座，技术研讨会。项目技术人员将把自己的实践经验，研究心得与客户交流，同时为客户提供新技术方案的发展动态。

5.9.7 电话访问或现场走访

公司服务中心将定期或不定期电话访问用户，帮助用户发现问题，并及时解决问题。技术支持工程师将定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行预防性的维护和提供现场服务。

5.10 个性化服务

5.10.1 项目回访

我公司承诺：我公司定期开展用户的回访工作，及时收集并解决系统存在的问题，沟通业务需求和信息规划，确保系统能够满足业务管理和技术管理的需要。

5.10.1.1 回访计划

以下给出本项目售后定期回访安排，具体回访时间和内容根据用户的需要进行调整。

编号	回访周期	回访方式	服务对象	回访人员	回访说明
1	每周	上门拜访	信息办技术人员 业务部门操作员	服务经理 服务人员	以沟通系统问题为主。
2	每月	上门拜访	信息办领导 信息办技术人员 业务部门操作员	服务经理 服务人员	沟通业务需求，总结系统问题，探讨系统问题解决方案。
3	每季度	预约拜访	江苏省数据局领导 信息办领导 业务部门领导	咨询顾问 服务经理	探讨信息系统规划和业务规划；调研相关需求；
4	不定期	电话	信息办技术人员 业务部门操作员 预算单位操作员	服务经理 服务人员	根据需要的不定期安排，沟通问题为主。

回访计划

5.10.1.2 回访工作范围

回访工作包括但不限于以下范围：

- 1、系统规划、沟通，提供相关规范方案；
- 2、收集用户提出的业务需求和功能建议，沟通后给出的解决方案；
- 3、通过配置和设置，在现场处理相关问题；
- 4、客户满意度调查；
- 5、用户座谈。

5.10.1.3 用户回访流程

以下流程适用需要协调项目组以外人员参加的用户回访。

阶段	内容	说明
1、开始	开始	
2、提出需求	回访申请部门提出回访需求	回访申请部门通过召集会议或邮件等方式进行回访目的及意义的沟通
3、回访申请部门拟定《用户回访调研表》	回访申请部门向回访实施小组提供《用户回访调研表》	《用户回访调研表》见附件
4、拟订回访方案	回访实施小组根据《用户回访调研表》整理回访需求并拟订详细的回访方案	回访方案包括回访范围、回访口径、回访策略等
5、回访实施部门进行回访	回访实施小组根据回访方案进行电话、传真函件或电子邮件等方式的回访工作	
6、回访成果提交	回访实施小组对回访结果进行统计分析并提交给相关部门负责人	回访结束形成《用户回访统计表》
7、结束	结束	

用户回访流程

5.10.1.4 回访服务承诺

我公司承诺：回访过程中收集到的问题、客户需求及建议由回访负责人进行汇总分类，并及时将处理结果反馈给客户。

六、安全保障方案

安全保障措施从可行性研究、立项、招投标、合同到设计、施工等各个环节按照法律法规、工程建设相关管理规定为参考依据，保障本项目信息安全。

6.1 项目设计安全管理措施

1、项目实施方案的制订必须从网络安全、数据安全、应用安全、系统安全等各个角度进行评审和认可。

2、项目设计方案要利于网络安全策略和应用安全策略等的实施；并且要有完整的安全扩展方案以及故障恢复应急处理措施。

3、为了进行方案设计而提供给投标方的技术资料和信息应该以够用为标准，避免泄露过多的信息，并且应该与投标单位签订保密协议。

6.2 项目年度实施工作安全管理措施

1、制定项目实施安全管理流程，在实施之前应与中标方签署详细的保密协议，实施之前按照设计制定详尽的实施方案。

2、工程实施过程中，不得降低原有系统的安全级别。

3、项目实施中要重视机房、设备的物理安全，要建立相关控制规范，如：为实施人员派发临时工作证作为施工凭据。

4、要进行新系统上线规定，上线前需经过严格的功能、性能测试，提交相应的测试报告，上线前进行相关评估并确保系统符合相关的安全规定。

6.3 项目试运行安全管理措施

1、建立项目试运行安全管理规范，加强对试运行系统的安全监控，并定期进行详细记录，避免对其他系统造成影响。

2、加强试运行期间的跟踪支持和系统优化。

3、不得降低试运行期间系统的安全级别。

6.4 项目日常运维安全管理措施

我公司必须规范日常的安全操作，符合总体安全策略，通过实施必要的安全运行维护措施，配合采购人定期开展网络安全自查，自查内容至少包括系统日常运行情况、系统漏洞等。配合采购人定期进行安全审计，审计内容至少包括系统

账号、权限、操作行为和安全技术措施有效性等，及时发现和处理信息系统运行过程中的安全隐患，减少或避免网络安全事件的发生。

6.5项目技术管理安全管理措施

规范管理信息化设备的安全维护；根据工作所需设置最小访问权限；禁止将系统管理员权限授予其他人员；禁止绕过运维安全审计系统对基础软件进行远程维护；严格控制运维工具的使用，经过采购人审核后才可接入财政网络进行操作；规范财政网络和信息系统软硬件的配置管理，信息系统配置、升级或改造等方面的变更按照审批流程操作。因运维实施人员配置错误、操作错误，造成系统、设备、资金损失，相关责任由我公司承担。

6.6项目信息保密管理措施

我公司承诺对采购人提供的内部资料、数据和信息予以保密。未经采购人书面许可，不许以任何形式向第三方透露。我公司与运维服务人员签订保密协议，督促运维服务人员严格遵守保密规定。

6.7系统日常使用管理措施

1、做好生产日志的留存。系统提供运维日志、错误日志、SQL 日志、接口调用日志、租户导入日志、定时任务日志、数据库升级日志、数据库同步操作日志等多种日志记录功能，内容包括操作用户、操作时间及涉及的功能等情况等。

2、系统在关键业务环节建立备用机制，一旦遇到故障或受到攻击导致不能正常运行，保证备用系统能及时替换主系统提供服务。

3、关闭暂不使用的相关端口，并及时用不定修复系统漏洞，定期查杀病毒。

4、系统提供分层的权限管理，针对不同的应用系统、终端、操作人员，由系统管理员设置访问权限，并设置相应密码及口令。不同的操作人员设定不同的用户名，且定期更换，严禁操作人员泄露自己的口令。对操作人员的权限严格按照岗位职责设定，并由系统管理员定期检查操作人员权限。

6.8风险管理

风险管理计划是成功交付项目的基础，我公司将在本项目的风险管理计划中制定明确的风险管理应对策略。在风险管理计划的指导下，项目组将项目中每个已识别的风险都记录下来(按发生概率的大小排列)，并尽可能减小不利事实发

生的可能性。从项目管理的目的来看，风险可被定义为任何可能影响项目成功的不利事实。通过以下五个关键过程，将风险管理引到项目管理中来：

- 1) 项目风险识别；
- 2) 登记、排序项目风险；
- 3) 风险应对措施决策；
- 4) 风险应对措施监控；
- 5) 项目风险终止。

6.8.1 项目风险管理流程

依据目前国内外最新的标准来指导本系统项目的实施，并借鉴几年来我公司在项目实施中积累的成功经验，逐渐形成了完善的项目实施体系风险管理计划。在此将风险管理分成五个步骤：风险识别、风险分析、风险计划、风险跟踪和风险应对。

识别风险和分析风险包含了评估风险所需的活动。计划风险、跟踪风险和应对风险包含了控制风险所需的实践。

(1) 风险识别

风险识别过程的活动是将不确定性转变为明确的风险陈述。包括下面几项，它们在执行时可能是重复，也可能是同时进行的：

1) 进行风险评估：在项目的初期，以及主要的转折点或重要的项目变更发生时进行。这些变更通常指成本、进度、范围或人员等方面的变更。

2) 系统地识别风险：采用下列三种简单的方法识别风险：风险检查表、定期会议(周例会上)、日常输入(每天晨会上)。

3) 将已知风险编写为文档：通过编写风险陈述和详细说明相关的风险背景来记录已知风险，相应的风险背景包括风险问题何事、何时、何地、如何、为何(原因)出现。

4) 交流已知风险：以口头和书面方式交流已知风险，在大家都参加的会议上交流已知风险，同时将识别出来的风险详细记录到文档中，以便他人查阅。

(2) 风险分析

风险分析过程的活动是将风险陈述转变为按优先顺序排列的风险列表，包括

以下活动：

1) 确定风险的驱动因素：为了很好地消除项目风险，项目管理者需要标识影响项目风险因素的风险驱动因子，这些因素包括性能、成本、支持和进度。

2) 分析风险来源：风险来源是引起风险的根本原因。

3) 预测风险影响：如果风险发生，就将可能性和后果来评估风险影响。可能性被定义为大于 0 而小于 100，分为 5 个等级(1、2、3、4、5)。将后果分为 4 个等级(低，中等，高，关键的)。

4) 风险优先处理：对风险按照风险影响进行排序，优先级别最高的风险，其风险严重程度等于 1，优先级别最低的风险，其风险严重程度等于 20。对级别高的风险优先处理。

(3) 风险计划

风险计划过程是将按优先级排列的风险列表转变为风险应对计划，包括以下内容：

1) 制定风险应对策略：风险应对策略有接受、避免、保护、减少、研究、储备和转移几种方式。

2) 制定风险行动步骤：风险行动步骤详细说明了所选择的风险应对途径。它将详细描述处理风险的步骤。

(4) 风险跟踪

风险跟踪过程包括监视风险状态、发出通知启动风险应对行动，具体内容如下：

1) 比较阈值和状态：通过项目控制面板来获取。如果指标的值在可接受标准之外，则表明出现了不可接受的情况。

2) 对启动风险进行及时通告：对要启动的风险，在每天的晨会上通报给全组人员，并安排负责人进行处理。

3) 定期通报风险的情况：在定期会议上通告相关人员目前的主要风险及其状态。

(5) 风险应对

风险应对过程是执行风险行动计划，以求将风险降至可接受程度，包括以下内容：

- 1) 对触发事件的通知做出反应：得到授权的个人需对触发事件做出反应。适当的反应包括回顾当前现实、更新行动时间框架，并分派风险行动计划。
- 2) 执行风险行动计划：应对风险应该按照书面的风险行动计划进行。
- 3) 对照计划报告进展：确定和交流对照原计划所取得的进展。定期报告风险状态，加强小组内部交流，小组需定期回顾风险状态。
- 4) 校正偏离计划的情况：有时结果不能令人满意，就需换用其他途径，并将校正的相关内容记录下来。

6.8.2 项目风险评估准则

项目风险的评估准则主要包括可能性、后果、时间框架等评估准则，以及风险的驱动因素，以下对风险评估准则进行详细说明。

(1) 可能性评估准则

可能性	不确切的表达	估计
>80%	几乎一定，非常可能	5
61%~80%	可能，我们相信	4
41%~60%	我们怀疑，可能不会，大于 50%	3
21%~40%	不可能，可能不会	2
1%~20%	非常不可能，机会很小	1

(2) 后果评估标准

准则	成本	进度	技术目标
低	低于 1%	比原计划落后 1 周	对性能稍有影响
中等	低于 5%	比原计划落后 2 周	对性能有一定的影响
高	低于 10%	比原计划落后 1 个月	对性能有严重影响
关键的	10% 或更多	比原计划落后 1 个月以上	无法完成任务

(3) 时间框架评估准则

时间框架	估计
1 个月	短
2 个月	适当
3 个月	长

(4) 风险的驱动因素

风险因素是以如下的方式定义的：

- 1) 性能风险--系统能够满足需求且符合于其使用目的的不确定的程度。
- 2) 成本风险--项目预算能够被维持的不确定的程度。
- 3) 支持风险--项目纠错、适应及增强的不确定的程度。
- 4) 进度风险--项目进度能够被维持且产品能按时交付的不确定的程度。

6.8.3 项目风险分析方法

以下过程工具针对工程管理活动的基本风险分析方法的描述，根据项目的实际情况可以进行适当的修改，并定制出适用的风险管理方法加以使用。

(1) 风险数据库

风险数据库是用来记录风险，跟踪风险处理过程，并能够对风险进行简单查询和统计的风险管理方法。

1、一般内容

包括项目的一般信息(如名称)，和在本项目中风险处理采用的一些标准和规定等。

- 1) 项目名称
- 2) 可能性评估准则(1~5)
- 3) 后果评估准则(低，中等，高，关键的)
- 4) 时间框架准则(短、中等、长)
- 5) 风险应对策略(风险应对策略用接受、避免、保护、减少、研究、储备和转移)

6) 风险的状态

7) 风险驱动因素的类别(性能，成本，技术，进度)

2、风险记录的内容

风险的内容是在风险处理的不同阶段不断添加进去的,如在风险计划阶段填写应对策略和行动步骤两列。

1) 编号

2) 识别日期

3) 识别者姓名

4) 风险类别 (产品规模、商业影响、客户特性、过程定义、集成环境、技术难题、人员数目及经验)

5) 风险标题

6) 风险评估

1) 风险背景

2) 驱动因素 (性能、成本、技术、进度)

3) 风险来源

4) 可能性 (1~5)

5) 后果 (低、中等、高、关键的)

6) 时间框架 (短、中等、长)

7) 风险影响 (1~20)

7) 风险计划

包括: 应对策略 (风险应对策略用接受、避免、保护、减少、研究、储备和转移)、行动步骤

8) 风险跟踪

包括: 风险的状态、批注

9) 风险应对

包括: 负责人、完成日期、批注

3、辅助的管理功能

1) 查看所有风险的状态(风险矩阵)

2) 对所有的当前风险进行优先排序

3) 已结束风险的备案

(2) 项目控制面板

项目控制面板可用作自动项目跟踪方法,将项目的各方面的数据(如需求变

更数量等) 录入对应的表格, 即可自动得到当前关键指标的状态(是否处于正常的范围之内)。关键的项目指标包括: 项目进度、工作效率、需求变化、配置项变化、人员流动、不同阶段的缺陷数目、加班时间等。如果给每个指标一个可接受的阈值, 当超过这个阈值时, 风险管理体系将自动给出警告。

控制面板的首页面是一系列的度量仪表, 仪表上的指示将随着你输入的项目信息计算出来。每个仪表分为两部分, 白色的安全区和红色的警告区。如果指针处于红色区域, 则说明有不可接受的情况发生。除此之外, 当你单击每个仪表或图表时, 会自动联接并切换到对应的更详细的分析图表中。

(3) 风险检查表

该检查表用来识别风险, 并可集中识别下列常见子类型中已知的、可预测的风险:

- 1) 产品规模: 与要建造或要修改的安全的总体规模相关的风险。
- 2) 商业影响: 与管理或市场所加注的约束相关的风险。
- 3) 客户特性: 与客户的素质以及项目实施者和客户定期通信的能力相关的风险。
- 4) 过程定义: 与安全集成过程被定义的程度以及它们被集成组织所遵守的程度相关的风险。
- 5) 集成服务环境: 与用以实现安全项目的工具的可用性及质量相关的风险。
- 6) 技术难题: 与待实现安全需求的复杂性以及系统所采用的新技术相关的风险。
- 7) 人员数目及经验: 与参与工作的安全工程师的总体技术水平及项目经验相关的风险。

6.8.4 项目风险内容及控制措施

根据本项目建设周期短、任务重的建设特点, 结合我公司已有的项目风险控制经验, 按照我公司在本项目中的职责和工作任务, 由项目组将对项目建设过程、后续运行过程中可能预见的各种风险, 制定明确、合理、可行的风险应对方案。经过初步估计, 本项目存在以下风险, 其详细内容、级别、控制措施如下表所示:

风险名称	风险内容	级别	风险控制措施
------	------	----	--------

风险名称	风险内容	级别	风险控制措施
数据准备不完整	基础数据收集不齐	中	(1) 将实际情况调研清楚 (2) 及早开展数据收集工作
数据录入延期	数据录入工作量大，影响工作进度	高	(1) 提前开展数据的数字化工作 (2) 适当增加录入人员
数据迁移失败	数据迁移过程数据丢失	中	(1) 调研情况要清楚 (2) 设计好回退措施 (3) 正式迁移前作测试工作
备份任务失败	备份工作不能按策略完成	中	(1) 实施前做好调研 (2) 科学设计备份策略
人员离职	人员离职引起项目停顿	中	(1) 做好人员备份 (2) 做好文档交接
需求变更	用户需求变更	中	(1) 前期调研详细 (2) 和用户沟通良好 (3) 跟踪有关标准
进度不能按时完成	进度不能按时完成	中	(1) 增加人员 (2) 加班

6.9 保密管理

6.9.1 签订保密协议并签署保密承诺书

在本项目合同生效时，我公司将与项目甲方的技术部门签订保密协议，并与投入到本项目的人员签署保密承诺书。

同时，我公司将与参与本项目建设与实施工作的项目组成员签署相关数据和信息的保密协议，以确保参与项目的所有人员严格遵守项目甲方的保密要求，并由我公司进行担保。

6.9.2 对项目组成员进行备案

我公司将在项目甲方处对项目组成员的相关信息进行备案，并保证非项目组成员无法接触到本项目的相关数据和信息。

6.9.3 对涉密数据和信息进行保密

对于招标人提供的资料，我公司将不以任何形式向第三方传播。

作为项目承建单位，我公司将为项目甲方的相关数据和信息进行保密，一旦出现泄密事件，将根据中华人民共和国的有关法律追究有关人员的责任。

同时，我公司将采取有效措施，确保项目招标过程的相关所有资料不能以任何形式进行传播和使用，并保证在未经招标人书面同意的情况下，任何时候都不向任何第三方透露这些信息。因故意、过失或任何其它原因导致任何保密信息泄露、公开或为第三方知晓，由此造成的各项损失均由我公司承担全部责任。

我公司将采取有效的保密手段，确保项目信息的保密期限不受本项目期限的限制。在本项目履行完毕后，作为保密信息接受方，我公司仍将承担保密义务。

6.9.4 严格遵守保密法律法规及规程制度

作为项目承建单位，我公司承诺遵守有关保密的法律规定及项目单位关于保密的规程制度，并要求本项目的全体成员严格遵守其公司保密制度：

（1）属于公司秘密的文件、资料和其他物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由总经理办公室委托专人执行，采用电脑技术存取、处理、传递的公司秘密由企业管理部负责保密。

（2）属于公司秘密的设备或者产品的研制、生产、运输、使用、保存、维修和销毁，由公司指定专门部门负责执行，并采用相应的保密措施。

（3）在对外交往与合作中，如需提供公司秘密事项，则事先经总经理批准。

（4）具有属于公司秘密内容的会议和其他活动，主办部门将采取下列保密措施：

1）选择具备保密条件的会议场所；

2) 根据工作需要, 限定参加会议人员的范围, 对参加涉及密级事项会议的人员予以指定;

3) 依照保密规定使用会议设备和管理会议文件;

4) 确定会议内容是否传达及传达范围。

(5) 不准在私人交往和通信中泄露公司秘密, 不准在公共场所谈论公司秘密, 不准通过其他方式传递公司秘密。

(6) 公司工作人员发现公司秘密已经泄露或者可能泄露时, 将立即采取补救措施并及时报告总经理办公室; 总经理办公室接到报告, 将立即作出处理。

七、应急预案

本应急预案目前适用于系统中的功能行板块面临的突发事件，后期将随着系统的不断扩围相应调整。

本预案所称突发事件的应急处置是指以下三种情况：

- (1) 系统未能按期及时完成开发任务。
- (2) 系统在本地化实施过程中出现问题，系统功能和流程与本地实际业务需求不吻合。

7.1 机构设置

系统的应急指挥机构为实施工作领导小组，应急指挥成员为领导小组成员。领导小组下设办公室，办公室设在信息处。

7.2 机构职责

7.2.1 领导小组职责

- (1) 研究决策对系统推广应用过程中突发事件的处置；
- (2) 统一指挥应急处置工作；
- (3) 发布启动应急处置预案的命令；
- (4) 统一负责信息发布。

7.2.2 各区领导小组职责

- (1) 及时领导小组报告突发事件；
- (2) 按照领导小组统一部署,组织指挥本辖区系统的应急处置；
- (3) 定期报告应急处置情况；
- (4) 决策、指挥省厅系统的应急处置。

7.2.3 领导小组办公室职责

- (1) 贯彻执行领导小组的决策；
- (2) 协调有关部门做好推广应用系统的应急处置工作；
- (3) 收集有系统应急处置的情况和资料；

(4) 起草有关文件。

7.3 预防机制

预防机制是指系统日常运行中,为防止因突发事件导致系统出现故障和崩溃,或者在出现故障和崩溃时能最大程度地减少损失所采取的预防措施和行动。

7.3.1 建立完善备份系统机制

条件允许的情况下,不定期地进行系统和系统(备份系统)之间的切换演练,保障备份系统在应急情况下能快速投入使用。

7.3.2 保留手工处置机制

为满足应急处置的需要,应保留手工处置的方式。

在预算编制环节,如系统本地化配置未能按期及时完成,可组织预算单位在EXCEL表格中先行开展预算编制工作。

7.4 预警机制

预警机制是指发生突发事件,可能对系统造成影响或已经造成影响,暂不需要启动应急处置预案时,对预警信息的响应、传导和处置。

预警处置应做到早发现、早报告、早准备。

7.4.1 预警事件的分类

系统运行异常,指系统在运行过程中硬件设备、应用软件、通讯网络等出现的异常情况,或已经影响到业务处理的事件。

突发事件,指可能危及系统硬件、软件、网络、场地环境、人力资源等影响业务处理的事件,包括自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件等。

7.4.2 预警事件的报告

系统运行异常信息,由系统使用部门向领导小组报告。突发事件信息,由事发所在地相关部门人员向领导小组报告,由领导小组办公室通知业务和技术部门。

7.4.3 预警事件的处理原则

业务和技术部门要分析系统运行的异常和突发事件对系统的影响程度,并分别采取措施。

可能产生严重危害的,领导小组办公室应通知有关部门加强预防,并做好有关应急处置的准备。对已经产生一定危害的,应及时采取积极的补救措施,并按应急处置程序报告,通知有关部门作好进一步处置应急的准备。

7.5 突发事件情况报告

突发事件发生后,系统的各级运行部门应立即组织有关人员分析突发事件对系统的影响程度,严重影响系统运行的,应按应急处置程序和要求报告领导小组。

7.5.1 报告原则

系统运行人员在突发事件发生后,经分析认定该事件会严重影响系统运行的,应报告领导小组办公室。

报告要迅速、准确、完整。迅速是指业务人员和运行管理部门发现系统灾难应在第一时间报告。准确是指报告内容要客观真实,不得主观臆断。完整是指报告内容符合本预案的要求,便于领导小组研究决策。

7.5.2 报告内容

(1) 突发事件性质。包括:自然灾害、事故灾难、突发公共安全事件、突发公共卫生事件等。

(2) 影响系统运行情况。包括:突发事件发生后对系统造成的影响程度,影响范围等。

(3) 影响业务处理情况。包括:系统灾难发生的时间和地点、系统运行的状态,以及是否造成业务资料丢失等情况。

(4) 影响人力资源情况。包括:突发事件对人员造成的伤害情况,以及受灾情况、采取的救助和防护措施、岗位接替等情况。

(5) 现场处置情况。包括:现场组织指挥、所采取的先期处置措施、系统修复等情况。

(6) 启动应急处置方案的请求。报告单位应根据灾难情况,提出启动应急处置方案的请求。

7.5.3 报告程序

(1) 系统发生紧急突发事件时,领导小组办公室立即报告领导小组。

(2) 各区建立相应的报告制度,发生紧急突发事件时,应按规定的程序在故障发生时起 2 小时内向领导小组办公室报告;出现非紧急事件时,应按规定的程序在故障发生时起 4 小时内向领导小组办公室报告。

7.6 领导小组决策

7.6.1 决策程序

突发事件发生后,领导小组应本着划分事权、快速反应、果断决策的原则立即召开会议,分析突发事件的原因、影响,经研究认定为突发事件导致灾难性事故发生的,立即启动相应的应急处置方案。对系统运行中出现的故障,研究确定可容忍时间,优先考虑组织技术力量对系统进行抢修,尽可能在可容忍时间内恢复系统运行;对突发事件导致系统不可修复或经评估后在可容忍时间内难以修复的,领导小组应果断决策,启动相应的应急处置方案,最大限度地降低风险、减少损失。

7.6.2 决策后的指挥流程

(1) 根据领导小组决策,领导小组办公室负责向各处室和各部门传达启动应急处置方案的命令;指导和督促各级部门认真履行职责,协调业务和技术应急处置事宜;掌握应急处置进展情况。

(2) 各综合、业务处室接到命令后,负责协调、指挥应急处置方案业务方面的实施;做好系统中断时的业务应急工作,收集、整理业务应急处置信息,迅速组织有关人员按照应急处置方案进行操作;及时上报应急处置方案实施情况,对方案执行过程中存在的问题提出建议,并上报领导小组办公室;做好对单位用户的解释安抚工作。

(3) 信息处接到命令后,负责协调配合各处室做好技术应急处置技术方案的实施;迅速与开发公司相关技术人员和系统维护人员联系进行系统修复;根据故障性质及时联系相关公司提供技术支持;做好应急处置情况的报告工作。

(4) 各部门接到命令后,迅速组织有关人员按照应急处置方案做好业务的应急处理;对方案实施情况和发现的问题及时上报,并提出提议;做好对单位用户的解释安抚工作。

(5) 领导小组办公室收到各部门上报的应急处置信息后进行汇总、整理,向领导小组汇报。

(6) 领导小组根据上报信息,分析并解决问题。确认应急结束时,发布结束命令。

7.7 恢复处理

突发事件发生后,领导小组应积极组织实施系统恢复工作:

(1) 领导小组应组织实施应急预案的实施工作,完成数据恢复和核对工作,保证数据的完整性和业务处理的连续性。

(2) 使用系统进行应急处置的,处置结束后,要按照系统要求,把系统中的数据回推给省厅系统。

(3) 分析突发事件的发生原因,对日常工作要求及应急预案处理步骤进行相应补充完善。

7.8 事件报告

相关应急事件发生后,各牵头处室应根据研判结果将事件信息报告分管领导。事件信息应包括以下要素:事件发生的时间、地点和原因,事件类型及性质,危害和损失程度,影响单位,事件发展趋势,应采取的措施等。

突发事件处置结束后,应认真总结事件发生和处置的经验教训,并提出改进建议和应对措施,向领导小组提交详细的总结报告。

7.9 风险管理

风险管理计划是成功交付项目的基础,我公司将在本项目的风险管理计划中制定明确的风险管理应对策略。在风险管理计划的指导下,项目组将项目中每个已识别的风险都记录下来(按发生概率的大小排列),并尽可能减小不利事实发生的可能性。从项目管理的目的来看,风险可被定义为任何可能影响项目成功的不利事实。通过以下五个关键过程,将风险管理引到项目管理中来:

- 1) 项目风险识别;
- 2) 登记、排序项目风险;
- 3) 风险应对措施决策;
- 4) 风险应对措施监控;
- 5) 项目风险终止。

7.9.1 项目风险管理流程

依据目前国内外最新的标准来指导本系统项目的实施,并借鉴几年来我公司在项目实施中积累的成功经验,逐渐形成了完善的项目实施体系风险管理计划。在此将风险管理分成五个步骤:风险识别、风险分析、风险计划、风险跟踪和风险应对。

识别风险和分析风险包含了评估风险所需的活动。计划风险、跟踪风险和应对风险包含了控制风险所需的实践。

(1) 风险识别

风险识别过程的活动是将不确定性转变为明确的风险陈述。包括下面几项,它们在执行时可能是重复,也可能是同时进行的:

1) 进行风险评估:在项目的初期,以及主要的转折点或重要的项目变更发生时进行。这些变更通常指成本、进度、范围或人员等方面的变更。

2) 系统地识别风险:采用下列三种简单的方法识别风险:风险检查表、定期会议(周例会上)、日常输入(每天晨会上)。

3) 将已知风险编写为文档:通过编写风险陈述和详细说明相关的风险背景来记录已知风险,相应的风险背景包括风险问题何事、何时、何地、如何、为何(原因)出现。

4) 交流已知风险:以口头和书面方式交流已知风险,在大家都参加的会议上交流已知风险,同时将识别出来的风险详细记录到文档中,以便他人查阅。

(2) 风险分析

风险分析过程的活动是将风险陈述转变为按优先顺序排列的风险列表,包括以下活动:

1) 确定风险的驱动因素:为了很好地消除项目风险,项目管理者需要标识影响项目风险因素的风险驱动因子,这些因素包括性能、成本、支持和进度。

2) 分析风险来源:风险来源是引起风险的根本原因。

3) 预测风险影响:如果风险发生,就将可能性和后果来评估风险影响。可能性被定义为大于 0 而小于 100,分为 5 个等级(1、2、3、4、5)。将后果分为 4 个等级(低,中等,高,关键的)。

4) 风险优先处理:对风险按照风险影响进行排序,优先级别最高的风险,

其风险严重程度等于 1，优先级别最低的风险，其风险严重程度等于 20。对级别高的风险优先处理。

(3) 风险计划

风险计划过程是将按优先级排列的风险列表转变为风险应对计划，包括以下内容：

1) 制定风险应对策略：风险应对策略有接受、避免、保护、减少、研究、储备和转移几种方式。

2) 制定风险行动步骤：风险行动步骤详细说明了所选择的风险应对途径。它将详细描述处理风险的步骤。

(4) 风险跟踪

风险跟踪过程包括监视风险状态、发出通知启动风险应对行动，具体内容如下：

1) 比较阈值和状态：通过项目控制面板来获取。如果指标的值在可接受标准之外，则表明出现了不可接受的情况。

2) 对启动风险进行及时通告：对要启动的风险，在每天的晨会上通报给全体人员，并安排负责人进行处理。

3) 定期通报风险的情况：在定期会议上通告相关人员目前的主要风险及其状态。

(5) 风险应对

风险应对过程是执行风险行动计划，以求将风险降至可接受程度，包括以下内容：

1) 对触发事件的通知做出反应：得到授权的个人需对触发事件做出反应。适当的反应包括回顾当前现实、更新行动时间框架，并分派风险行动计划。

2) 执行风险行动计划：应对风险应该按照书面的风险行动计划进行。

3) 对照计划报告进展：确定和交流对照原计划所取得的进展。定期报告风险状态，加强小组内部交流，小组需定期回顾风险状态。

4) 校正偏离计划的情况：有时结果不能令人满意，就需换用其他途径，并将校正的相关内容记录下来。

7.9.2 项目风险分析方法

以下过程工具针对工程管理活动的基本风险分析方法的描述,根据项目的实际情况可以进行适当的修改,并定制出适用的风险管理方法加以使用。

(1) 风险数据库

风险数据库是用来记录风险,跟踪风险处理过程,并能够对风险进行简单查询和统计的风险管理方法。

1、一般内容

包括项目的一般信息(如名称),和在本项目中风险处理采用的一些标准和规定等。

1) 项目名称

2) 可能性评估准则(1~5)

3) 后果评估准则(低,中等,高,关键的)

4) 时间框架准则(短、中等、长)

5) 风险应对策略(风险应对策略用接受、避免、保护、减少、研究、储备和转移)

6) 风险的状态

7) 风险驱动因素的类别(性能,成本,技术,进度)

2、风险记录的内容

风险的内容是在风险处理的不同阶段不断添加进去的,如在风险计划阶段填写应对策略和行动步骤两列。

1) 编号

2) 识别日期

3) 识别者姓名

4) 风险类别 (产品规模、商业影响、客户特性、过程定义、集成环境、技术难题、人员数目及经验)

5) 风险标题

6) 风险评估

1) 风险背景

2) 驱动因素 (性能、成本、技术、进度)

3) 风险来源

4) 可能性 (1~5)

5) 后果 (低、中等、高、关键的)

6) 时间框架 (短、中等、长)

7) 风险影响 (1~20)

7) 风险计划

包括: 应对策略 (风险应对策略用接受、避免、保护、减少、研究、储备和转移)、行动步骤

8) 风险跟踪

包括: 风险的状态、批注

9) 风险应对

包括: 负责人、完成日期、批注

3、辅助的管理功能

1) 查看所有风险的状态(风险矩阵)

2) 对所有的当前风险进行优先排序

3) 已结束风险的备案

(2) 项目控制面板

项目控制面板可用作自动项目跟踪方法, 将项目的各方面的数据(如需求变更数量等) 录入对应的表格, 即可自动得到当前关键指标的状态(是否处于正常的范围之内)。关键的项目指标包括: 项目进度、工作效率、需求变化、配置项变化、人员流动、不同阶段的缺陷数目、加班时间等。如果给每个指标一个可接受的阈值, 当超过这个阈值时, 风险管理体系将自动给出警告。

控制面板的首页面是一系列的度量仪表, 仪表上的指示将随着你输入的项目信息计算出来。每个仪表分为两部分, 白色的安全区和红色的警告区。如果指针处于红色区域, 则说明有不可接受的情况发生。除此之外, 当你单击每个仪表或图表时, 会自动联接并切换到对应的更详细的分析图表中。

(3) 风险检查表

该检查表用来识别风险, 并可集中识别下列常见子类型中已知的、可预测的风险:

- 1) 产品规模：与要建造或要修改的安全的总体规模相关的风险。
- 2) 商业影响：与管理或市场所加注的约束相关的风险。
- 3) 客户特性：与客户的素质以及项目实施者和客户定期通信的能力相关的风险。
- 4) 过程定义：与安全集成过程被定义的程度以及它们被集成组织所遵守的程度相关的风险。
- 5) 集成服务环境：与用以实现安全项目的工具的可用性及质量相关的风险。
- 6) 技术难题：与待实现安全需求的复杂性以及系统所采用的新技术相关的风险。
- 7) 人员数目及经验：与参与工作的安全工程师的总体技术水平及项目经验相关的风险。

7.9.3 项目风险内容及控制措施

根据本项目建设周期短、任务重的建设特点，结合我公司已有的项目风险控制经验，按照我公司在本项目中的职责和工作任务，由项目组将对项目建设过程、后续运行过程中可能预见的各种风险，制定明确、合理、可行的风险应对方案。经过初步估计，本项目存在以下风险，其详细内容、级别、控制措施如下表所示：

风险名称	风险内容	级别	风险控制措施
数据准备不完整	基础数据收集不齐	中	(1) 将实际情况调研清楚 (2) 及早开展数据收集工作
数据录入延期	数据录入工作量大，影响工作进度	高	(1) 提前开展数据的数字化工作 (2) 适当增加录入人员
数据迁移失败	数据迁移过程数据丢失	中	(1) 调研情况要清楚 (2) 设计好回退措施 (3) 正式迁移前作测试工作
备份任务失败	备份工作不能按策略完成	中	(1) 实施前做好调研 (2) 科学设计备份策略
人员离职	人员离职引起项目停顿	中	(1) 做好人员备份 (2) 做好文档交接
需求变更	用户需求变更	中	(1) 前期调研详细 (2) 和用户沟通良好 (3) 跟踪有关标准
进度不能按时完成	进度不能按时完成	中	(1) 增加人员 (2) 加班

7.10 保密管理

7.10.1 项目风险评估准则

项目风险的评估准则主要包括可能性、后果、时间框架等评估准则，以及风险的驱动因素，以下对风险评估准则进行详细说明。

(1) 可能性评估准则

可能性	不确切的表达	估计
>80%	几乎一定，非常可能	5
61%~80%	可能，我们相信	4
41%~60%	我们怀疑，可能不会，大于 50%	3
21%~40%	不可能，可能不会	2
1%~20%	非常不可能，机会很小	1

(2) 后果评估标准

准则	成本	进度	技术目标
低	低于 1%	比原计划落后 1 周	对性能稍有影响
中等	低于 5%	比原计划落后 2 周	对性能有一定的影响
高	低于 10%	比原计划落后 1 个月	对性能有严重影响
关键的	10% 或更多	比原计划落后 1 个月以上	无法完成任务

(3) 时间框架评估准则

时间框架	估计
1 个月	短
2 个月	适当
3 个月	长

(4) 风险的驱动因素

风险因素是以如下的方式定义的：

- 1) 性能风险—系统能够满足需求且符合于其使用目的的不确定的程度。
- 2) 成本风险--项目预算能够被维持的不确定的程度。
- 3) 支持风险--项目纠错、适应及增强的不确定的程度。
- 4) 进度风险--项目进度能够被维持且产品能按时交付的不确定的程度。

7.10.2 签订保密协议并签署保密承诺书

在本项目合同生效时，我公司将与项目甲方的技术部门签订保密协议，并与投入到本项目的人员签署保密承诺书。

同时，我公司将与参与本项目建设与实施工作的项目组成员签署相关数据和信息的保密协议，以确保参与项目的所有人员严格遵守项目甲方的保密要求，并由我公司进行担保。

7.10.3 对项目组成员进行备案

我公司将在项目甲方处对项目组成员的相关信息进行备案，并保证非项目组成员无法接触到本项目的相关数据和信息。

7.10.4 对涉密数据和信息进行保密

对于招标人提供的资料，我公司将不以任何形式向第三方传播。

作为项目承建单位，我公司将为项目甲方的相关数据和信息进行保密，一旦出现泄密事件，将根据中华人民共和国的有关法律追究有关人员的责任。

同时，我公司将采取有效措施，确保项目招标过程的相关所有资料不能以任何形式进行传播和使用，并保证在未经招标人书面同意的情况下，任何时候都不向任何第三方透露这些信息。因故意、过失或任何其它原因导致任何保密信息泄露、公开或为第三方知晓，由此造成的各项损失均由我公司承担全部责任。

我公司将采取有效的保密手段，确保项目信息的保密期限不受本项目期限的限制。在本项目履行完毕后，作为保密信息接受方，我公司仍将承担保密义务。

7.10.5 严格遵守保密法律法规及规章制度

作为项目承建单位，我公司承诺遵守有关保密的法律规定及项目单位关于保密的规章制度，并要求本项目的全体成员严格遵守其公司保密制度：

（1）属于公司秘密的文件、资料和其他物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由总经理办公室委托专人执行，采用电脑技术存取、处理、传递的公司秘密由企业管理部负责保密。

（2）属于公司秘密的设备或者产品的研制、生产、运输、使用、保存、维

修和销毁，由公司指定专门部门负责执行，并采用相应的保密措施。

(3) 在对外交往与合作中，如需提供公司秘密事项，则事先经总经理批准。

(4) 具有属于公司秘密内容的会议和其他活动，主办部门将采取下列保密措施：

1) 选择具备保密条件的会议场所；

2) 根据工作需要，限定参加会议人员的范围，对参加涉及密级事项会议的人员予以指定；

3) 依照保密规定使用会议设备和管理会议文件；

4) 确定会议内容是否传达及传达范围。

(5) 不准在私人交往和通信中泄露公司秘密，不准在公共场所谈论公司秘密，不准通过其他方式传递公司秘密。

(6) 公司工作人员发现公司秘密已经泄露或者可能泄露时，将立即采取补救措施并及时报告总经理办公室；总经理办公室接到报告，将立即作出处理。

7.11 系统、网络异常响应

当系统或者网络异常事件正在发生或已经发生，安全专家协助客户进行事件调查、保存证据、查找问题的原因、追查来源等，同时提供事件处理报告以及后续的安全状况跟踪。

7.12 其他紧急事件

只有出现了上述严重影响网络、主机正常运行的安全事件才启用紧急响应服务，其他日常安全事件均属于安全咨询及日常安全事件处理服务范围。安全应急响应服务也可以帮助客户公司预防未来的攻击，高效地进行攻击发生时和事后的调查及收取攻击证据等工作，为起诉罪犯提供法律依据。作为一个规范的信息安全运维服务商，我公司有一整套紧急响应机制，同时也具备处理各种紧急事件经验的工程师。我们把安全应急服务分为三等，具体请参见下表：

服务等级	服务内容	适用对象
一级	基本的反应策略与流程 半小时事件响应、2 小时内解决 处理及恢复服务 电话、传真、email	日常运营期间，不影响用户业务的普通安全事件处理

	技术支持 24 小时内现场技术支持 事故处理报告	
二级	完整的反应策略与流程 7×24 小时事件响应、24 小时内处理及恢复服务 电话、传真、email 技术支持 4 小时内现场技术支持 事故处理报告	节假日期间,较为严重的安全事故
三级	完整的反应策略与流程 7×24 小时事件响应、24 小时内处理及恢复服务 应急响应、处理及恢复服务 电话、传真、email 技术支持 2 小时内现场技术支持 安全专家现场守候服务 事故处理报告 安全突发事故反应预演 两周内跟踪服务	重大事件、节假日期间,用户业务重要性、时效性很强,发生严重影响用户业务开展,需要立即解决的突发事故

7.13应急响应措施

遇到安全事件的发生,一般应该及时采取汇报机制。参考要求如下:

1)、任何系统用户发现系统运行可疑现象后,立即报告本部门安全保密管理员;

2)、安全保密管理员应尽可能采取相应措施保护现场,并在 1 小时内向应急响应小组进行报告,同时报本部门安全主管领导,召集安全应急服务厂商;

3)、应急响应小组和安全服务厂商应在 2 小时内确定现象的性质,并采取 措施,收集现场数据,避免严重安全后果的发生,同时,对于安全事故,要上报信息安全领导小组;

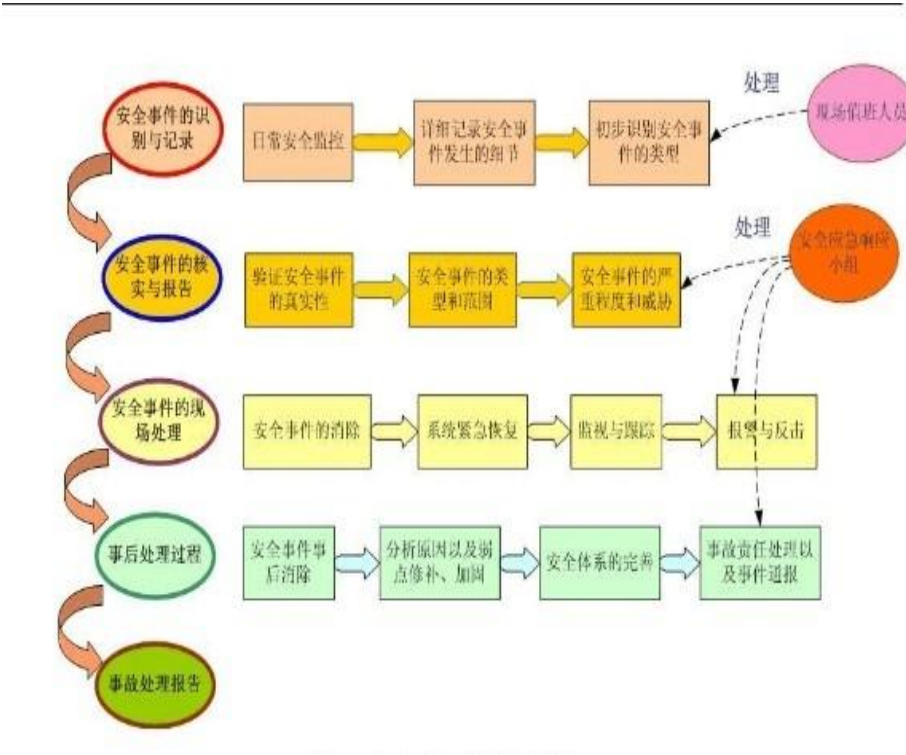
4)、安全保密领导小组根据事故的性质,向相应的国家主管部门进行报告。

汇报完毕,将事故定性之后,接到上级指示,对于被破坏的系统和数据,采

取可行的措施进行恢复，使之重新正常运行。安全紧急响应服务内容如下：

- 服务确认
- 临时支持账号
- 远程紧急响应
- 本地紧急响应
- 响应情况简报
- 紧急响应服务报告
- 事故跟踪分析报告

安全紧急响应服务具体流程如下：



对于每一个安全事件的处理，可以参照如上图所示的安全事故应急响应处理流程，具体流程包括：

- 1）、记录系统安全事件，记录事件的每一环节，包括事件的时间、地点。
要
打印拷贝、记录拷贝时间、记录对话内容，并尽可能采用自动化的记录方法。
- 2）、系统安全事件核实与判断
核实系统安全事件真实性
判断系统安全事件类型和范围

判断系统安全事件危害性

确定事件的威胁级别

3)、系统安全事件现场处理方案选择

克制态度

紧急消除

紧急恢复

切换

监视

跟踪

查证辅助代码开发

报警

权力机关的反击

4)、系统安全事件处理服务和过程，系统安全事件处理过程本身需要工具，需要专门处理安全事件的服务和过程。这些过程包括：拷贝过程、监视过程、跟踪过程、报警过程、通报过程、对话过程、消除过程、恢复过程和其它过程等。

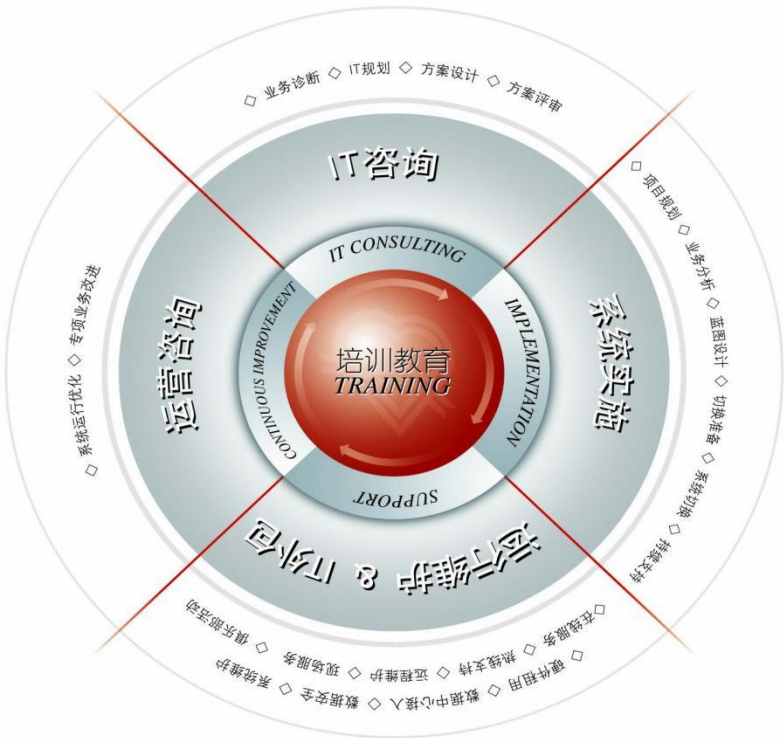
5)、系统安全事件后处理，包括事件后消除、弥补系统脆弱性、分析原因、总结教训、完善安全策略、服务和过程。

八、项目培训方案

系统的培训是新系统上线的重要阶段，通过业务培训使得业务人员能够理解系统业务模型并顺利操作系统功能；通过技术培训使得技术人员具备对系统支持能力以及普通故障的自我维护能力，并能够独立基于平台开发新的业务系统或接入其他业务系统。

8.1 培训体系

我认为：政府管理信息化水平的高低不仅在于拥有完备的信息化设备，掌握先进的信息化技术，更为重要的是管理信息化理念的普及和信息化工具的普遍使用。持续提升信息化管理水平的前提是有一套完整的培训教育体系。我公司的培训教育服务价值链提供贯穿政府信息化整个生命周期的全方位培训教育服务，秉承"为中国政府管理信息化提供可靠智力保障"的理念，将前沿的信息技术、先进的管理理念与单位的业务管理进行有效结合，承担起传播先进管理思想的历史任务、致力于向用户提供高水平的培训服务。



培训教育体系

8.2 培训目标和内容

项目系统软件培训针对不同对象，包括项目组成员，业务人员、单位业务人员和技术人员。不同对象的培训目标是不同的。

1、项目组成员（开发、实施和测试）培训目标

- 1) 理解各系统设计理念
- 2) 熟练使用平台配置功能

2、业务操作人员培训目标

- 1) 熟练使用各业务系统的操作

3、维护人员培训目标

- 1) 掌握所有业务系统配置和管理
- 2) 掌握各系统的设计理念
- 3) 拥有系统日常维护技能

4、单位业务人员培训目标

- 1) 熟练使用各业务系统的操作

8.3 培训准备

培训实施组织的基础包括雄厚的培训师资力量、完善的培训教材、合适的培训场地和满足的培训设备条件。

8.3.1 培训师资

本项目培训课程内容多、范围广，需要提供多种领域的讲师和辅导人员，根据招标文件要求，将派出采购人认可的具有相关专业资格和实际工作经验的讲师及辅导人员进行培训，主要培训教员至少具有三年的同等内容的教学经验。

下面给出培训师资的基本要求。

1. 高级培训师：具备丰富的授课经验和授课技巧，掌握相关领域行业、业务知识并对行业知识精通，具备独立开发课件能力、培训师培养能力及管理咨询能力。

2. 培训师：具备一定的授课经验，了解相关领域行业、业务知识，在平台基础上掌握产品的高级应用并具备高阶应用授课能力；能够协助完成项目经理分

配的课件开发任务；具备业务诊断能力，可为客户定制培训方案。

3. 助理培训师：具有较强的理解能力，掌握基本产品应用；具有准确的语言表达能力和规范的授课能力，可独立讲授基本产品应用课程；具备知识的归纳、总结能力。

针对本项目实际应用的特点，本项目培训的讲师将从项目组中选出符合公司培训资质的人员担任。

8.3.2 培训教材

在本项目中使用的培训教材比较丰富，培训教材分为以下几类：

1. 相关规范和标准

项目过程中使用或应用到的各种业务规范、技术标准等，面向项目相关的业务人员和技术人员，以及单位和主管部门用户。

2. 系统操作手册

各业务系统配置完成后的系统操作手册，主要面向业务人员和单位业务人员。

3. 系统设计文档

包括项目过程中产生的各种设计文档、配置文档等面向财政技术人员的教材。

4. 业务系统培训手册

包括基础信息管理、项目库管理、预算编制、支出试算、业务表单、查询表、其他业务管理等操作培训手册。

8.3.3 培训场地

培训管理团队遵循项目发起人关于培训场地、设备的建议与有利于项目的任何决定，包括培训场地由项目发起人提供等。但任何决定都要事先双方协商，并约束在培训管理计划中；

系统技术移交知识的培训可能伴随系统开发整个过程，定期或不定期在开发环境中进行，共同利用开发过程中的培训测试设备；

培训场地、设备不限于开发过程中的环境设备、以及集中式培训场地设备，可能还包括典型用户现场环境及设备，但无论如何，都是为了使培训效果更为有效，满足不同人员的培训要求。

根据项目对培训场地的普遍要求，我们建议培训管理组织团队按照如下质量

规格要求准备，可保障每次培训的效果。

1、配备亮度清晰的投影仪，最好是方形玻面。幕布同投影仪之间应有足够距离，幕布的尺寸能使投影片充分显示。

2、培训教室配备培训练习电脑，达到人手一机，并安装多媒体教学软件，再培训是可以配合投影幕与教师机同步，使不同位置的学员能清晰看到培训演示内容。

3、配备安放稳妥的白板或黑板、与投影幕布在讲台两侧对称放置。准备书写流畅的笔和可以擦净板面的板擦。

4、教室窗帘和灯光布置既不要影响投影效果，又要照顾看清白板和听课人员记录需要。

5、无环境噪音干扰（车辆、生产、食堂、风机等）。

6、配备可固定又可手持的话筒，或无线话筒；不出噪音的扬声器。

7、有课桌以便于听课人员记录。

8.4 培训计划与组织

针对本项目我公司将按照培训方案对不同类别的用户进行统一并发式培训，培训将用分批次、集中式等多种培训进行。

下面是根据招标文件中培训要求制定的培训计划（草案）安排，具体培训方案待中标后，结合实际情况，与用户工共同制定培训计划，组织开展培训工作。（在项目开展过程中根据需要增加培训内容和场次）

初步拟定的培训计划如下：

课程名称	拟定时间安排	培训面向对象	培训地点	培训内容	教师及辅导人员
项目总体介绍	0.5 天	全体人员	用户指定地点	项目总体的目标、内容、业务范围等进行介绍	项目经理
系统操作培训	0.5 天	数据局	同上	门户、基础信息库等第三方系统交互等	项目经理 实施人员
系统操作培训	2 天	单位	同上	门户、基础信息库等、第三方系统交互等	项目经理 实施人员
系统日常维护培训	1 天	信息中心人员 业务科室 单位技术人员	同上	系统初始化规范和手册 系统运行维护规范和手册	实施人员

课程名称	拟定时间安排	培训面向对象	培训地点	培训内容	教师及辅导人员
系统配置管理培训	0.5 天	信息中心人员	同上	系统配置	实施人员

培训计划

8.5 培训质量保障

采用多种手段保证培训的质量。

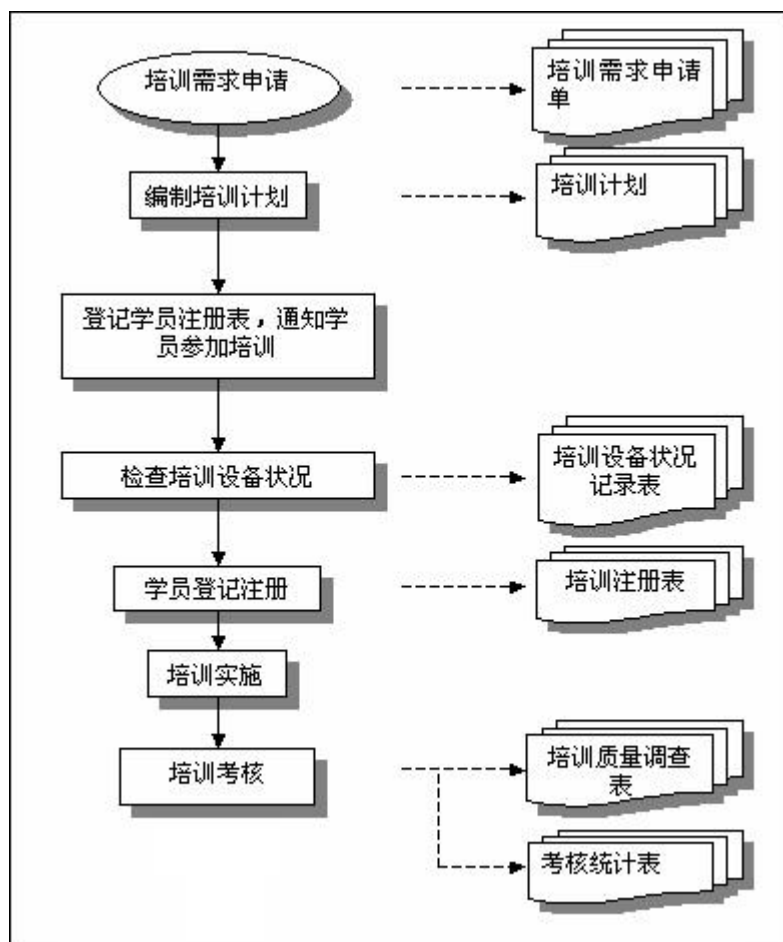
1、组织参加培训的用户进行培训意见反馈，讲师根据培训的反馈情况，改进培训方式、调整培训内容。

2、对重要的培训内容进行考核，并将考核结果及时向财政局提交培训报告。

3、组织参加培训的用户对培训讲师进行考评，根据考评结果调整讲师。

我公司已通过 ISO9001 服务质量标准体系相关认证，为确保培训服务质量以及培训讲师团队各项业务正常运行，在用户培训方面有严格的质量控制标准。

培训的工作流程如下



培训工作流程图

关键质量环节及其质量标准：针对本项目，我们会认真分析有哪些工作环节对整个培训项目的质量有重要影响，并且制定这些环节的质量要求，为之后执行培训的讲师、上机操作指导人员都能够清晰的认识和过程改进。

- 1) 培训出席率保证 90%；
- 2) 操作类培训 100%安排动手练习、纠正和点评；
- 3) 培训效果调查表的效果达到率达到 80%；
- 4) 在培训前，制定培训考核目标和标准，并以这些标准严格考核；
- 5) 制定系统管理员的培训考核目标和标准；
- 6) 制定操作人员的培训考核目标和标准；
- 7) 制定知识移交人员的培训考核目标和标准。

针对培训过程中发生的质量问题，都要安排执行责任人与之对应。

质量保证措施及其责任人

编号	针对问题	措施	责任人
----	------	----	-----

1	培训效果不佳	对讲师进行培训； 培训方案经过预审； 培训出勤纳入培训最终考核成绩； 更换培训环境。	质量管理员
2	培训质量记录不全	对培训现场管理人员进行警告； 纳入培训讲师或上机辅导人的项目绩效考核。	质量管理员

质量保证措施及其责任人

质量控制措施及其责任人：

编号	针对问题	措施	责任人
1	考核不认真、敷衍	考核结果抽查； 结果数据分析； 纳入培训讲师或上机辅导人的项目绩效考核。	质量管理员
2	考核清单制定过于随意	抽查； 针对各培训对象考核清单的评审； 纳入培训讲师或上机辅导人的项目绩效考核。	质量管理员

质量控制措施及其责任人

5. 培训承诺：

针对本项目这样的大型培训，为了保证培训的质量，我公司特提出以下承诺：

- 1) 承诺培训满意度达到 100%；
- 2) 承诺培训考核通过率达到 95%；
- 3) 承诺培训人员以及课程安排严格按照培训计划实施；
- 4) 承诺培训过程中合理进行时间安排，达到劳逸结合，提高学员积极性；
- 5) 承诺培训讲师以及辅导人员将在整个培训期间都保持细心、耐心、恒心；
- 6) 承诺在培训过程中除了正常课程以外，将由专人对年龄偏大的培训学员进行一对一的详细讲解制。

8.6 培训实施

根据公司质量管理与控制的制度要求，我们在培训的过程中严格依据标准培训规范文档进行培训工作的记录、整理与统计等具体工作，确保我们提供的每次培训都有据可依、有据可靠。

8.6.1 培训计划

文档结构如下：

1. 引言

- 1.1 编写目的
- 1.2 系统介绍
- 1.3 培训安排
- (内容、对象、地点)
- 2. 培训计划
- (讲解、答疑、考试、讲评)
- 3. 上机练习

8.6.2 培训教材

文档结构如下：

- 1. 引言
 - 1.1 编写目的
 - 1.2 手册内容
 - 1.3 内容约定
- 2. 业务概述
 - 2.1 系统简介
 - 2.2 系统环境
- 3. 业务概述
 - 3.1 功能 1 介绍
 - 3.2 功能 2 介绍
- 4. 系统登录和退出
 - 4.1 进入系统
 - 4.2 ……
- 5. 功能 1 使用说明

以下各章节，按系统功能分解的结构依次描述；描述的结构为本页规定的结构。具体描述时候，请使用具体图片加以说明。

- 5.1 功能 1 界面介绍
- 5.2 功能 1 操作介绍
- 5.3 功能 1 操作注意事项
- 6. 功能使用说明

8.6.3 系统培训目标及反馈

培训目标及反馈表

项目：

说明：请仔细阅读培训主题、目标及要求并认真填写培训反馈，我们整理您提出的意见和建议，并根据您对系统的熟悉程度提供更有效率的技术支持。

文件编号：

培训主题			
时间	培训主题及内容		培训对象
目标及要求			
目标			
要求			
培训反馈			
单位/部门		姓名	
是否明确系统业务流程	☐ 明确 ☐ 还需要熟悉 ☐ 不明确		
是否明确您在系统中的角色	☐ 是 ☐ 否		
是否明确与您相关的业务	☐ 明确 ☐ 还需要熟悉 ☐ 不明确		
是否明确与业务相关的软件操作	☐ 明确 ☐ 还需要熟悉 ☐ 不明确		
对软件操作的熟悉程度	☐ 能独立操作 ☐ 需要电话技术支持 ☐ 完全不会操作软件		
如果举办强化培训，您是否会参加	☐ 参加 ☐ 视培训时间而定 ☐ 不需要参加		
存在的疑问			
建议和需求			
签字确认	签字： 签章： 时间： 年 月 日		

8.6.4 培训质量

培训效果调查表

课程名称:		时间: 2013 年 月 日 (上/下午)			
教室编号:		主讲教师:			
一、基本信息:					
姓名:		单位:		联系电话:	
二、课程满意度调查: (请用“√”标出你对每条评估项目的满意度)					
评估项目		非常 满意	满意	一 般	较差
关于 课程	课程目标的明确性				
	内容编排的合理性				
	理论知识的系统性				
	课程内容的适用性				
关于 讲师	对课程内容的理解				
	表达能力				
	对学员反应的关注程度				
	对学员提问所作出的指导				
	把握课程进度的能力				
会务 安排	培训时间安排的合理性				
	现场服务				
	培训辅助工具的准备				
三、本次培训中您认为哪些内容对您帮助最大:					
四、您认为课程或讲师最应改进的地方:					

五：其他建议：

8.6.5 培训总结报告

文档结构如下：

1. 引言
 - 1.1 编写目的
 - 1.2 系统介绍
 - 1.3 培训安排（内容、对象、地点）
2. 培训计划

(讲解、答疑、考试、讲评)
3. 上机练习
4. 培训总结