

企业声明函（服务）

致（采购人）：如皋市财政局

本公司郑重声明，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，本公司参加如皋市财政局的非税收缴电子化票据系统运维服务采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. 非税收缴电子化票据系统运维服务，属于（软件和信息技术服务业）；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，属于（小型企业）；

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。

供应商：南通华邦科讯资源规划服务有限公司

法定代表人：（电子签章或电子签字）

日期：2025 年 9 月 23 日

注：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。

1.业绩

序号	项目名称	采购单位	备注
1	财政票据电子化暨非税收入收缴管理系统运维项目	启东晟云智慧信息技术有限公司	
2	海门区财政局非税收入收缴管理系统运维项目	海门区财政局	

1.1 财政票据电子化暨非税收入收缴管理系统运维项目

合同编号:

服务合同书

项目名称: 财政票据电子化暨非税收入收缴管理系统运维项目

甲 方: 启东晟云智慧信息技术有限公司

乙 方: 南通华邦科讯资源规划服务有限公司

签订日期: 2014 年 1 月 4 日

2、服务费用总额：人民币贰拾玖万伍仟元整(大写)

人民币295000(小写)

本费用已包含所有费用，乙方不得以任何理由要求调增。

3、乙方开户银行姓名、户名及账号：

开户行：江苏银行南通秦灶支行

户名：南通华邦科讯资源规划服务有限公司

账号：50220188000005259

4、支付方式：服务费按年拨付，若乙方无任何违约责任则服务期结束后乙方向甲方开具等额增值税专用发票后十个工作日内，由采购人将费用支付给中标供应商。

5、履约保证金： 本项目不收取保证金。

6、本合同的服务费用总额已包含一切费用及税金，包括但不限于营业税/增值税等因完成本合同而由乙方承担的各项税费，乙方不会因为人工费、货物价格、清单的完整性和准确性或费率、税收税率的变动(含营业税改为增值税)、税收法律法规变更、情势变更等原因另行向甲方主张调整或赔偿。本合同所述违约金、罚款等相关款项均为含税金额。

第三条本项目的使用范围：启东市范围内的甲方指定用户单位。

第四条本合同的变更，必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

第五条未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部运维服务工作转让给第三方(人)承担。

第六条合同履行中，乙方保证所提供的运维服务满足甲方的要求。如不能满足甲方要求，甲方有权从系统总费用中扣除乙方投标报价明细表中对应项目的全部费用，并由乙方向甲方支付违约金，金额是乙方投标报价明细表中对应报价的20%。

第七条知识产权

1、合同生效时已存在的知识产权归原拥有方所有，本项目实施过程中所产生的所有技术文档其版权归甲方所有。未经甲方授权同意，投标方一律不得另作他用。投标方及其成员对本项目完成的所有技术成果不具有署名权和使用权。

甲方（委托方）

启东晟云智慧信息技术有限公司

单位名称(盖章)

联系电话:

日期:



乙方（受托方）

南通华超科讯资源规划服务有限公司

单位名称(盖章)

联系电话:

日期:



1.2 海门区财政局非税收入收缴管理系统运维项目

合同编号:

技术服务合同

项目名称: 海门区财政局非税收入收缴管理系统运维项目

甲 方: 南通市海门区财政局

乙 方: 南通华邦科讯资源规划服务有限公司

签订日期: 2023 年 10 月 20 日



5.2 运维企业需有专业的服务团队，运维企业需 24 小时提供服务。

6、验收标准和方法：集中验收，符合行业以及国家相关标准。

第二条 服务期限、费用及支付方式：

1、服务期限：2023 年 8 月 1 日至 2024 年 7 月 31 日。服务期满后，后续年度根据服务质量和服务内容变更情况，可参照本合同，经双方协商可续签合同。

2、服务费用总额：人民币贰拾陆万元整(大写)

人民币 260,000.00(小写)

本费用已包含所有费用，乙方不得以任何理由要求调增。

3、乙方开户银行姓名、户名及账号：

开户行：江苏银行南通秦灶支行

户名：南通华邦科讯资源规划服务有限公司

账号：50220188000005259

4、支付方式：服务费按年拨付，甲方在收到乙方开具的正规发票后十五个工作日内，由采购人将费用支付给中标供应商。支付前乙方应开具符合甲方要求的发票，否则甲方有权拒绝付款。

5、本合同的服务费用总额已包含一切费用及税金，包括但不限于营业税/增值税等因完成本合同而由乙方承担的各项税费，乙方不会因为人工费、货物价格、清单的完整性和准确性或费率、税收税率的变动（含营业税改为增值税）、税收法律法规变更、情势变更等原因另行向甲方主张调整或赔偿。本合同所述违约金、罚款等相关款项均为含税金额。

第三条 本项目的使用范围：南通市海门区范围内的甲方指定用户单位。

第四条 本合同的变更，必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

第五条 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目部分或全部运维服务工作转让第三方（人）承担。

第六条 合同履行中，乙方保证所提供的运维服务满足甲方的招标要求。如不能

第十七条 其他

1、合同由双方代表签字，加盖双方公章或合同专用章即生效。服务期到期且服务费结算完成后，本合同终止。

2. 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。

甲方（委托方）

南通市海门区财政局

单位名称（盖章）

联系电话：



乙方（受托方）

南通华邦科讯资源规划服务有限公司

单位名称（盖章）

联系电话：15996541672



2.人员团队

序号	姓名	岗位	备注
1	朱磊磊	项目负责人	
2	吕志峰	服务人员	
3	石明星	服务人员	

2.1 人员社保

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：202501-202508

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		17	17	17
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 - 202507	7
2	孙黄杰	32068419950726292X	202501 - 202507	7
3	吕俊	320624197601245012	202501 - 202507	7
4	陈进	320683199005306295	202505 - 202507	3
5	刘睿	320683199501314550	202501 - 202507	7
6	王路璐	320684199411195929	202501 - 202507	7
7	朱彪	320683198312015055	202505 - 202507	3
8	何浩	320981199910164737	202501 - 202507	7
9	毛佳鎬	320611199510121230	202501 - 202507	7
10	陈波	320623199402256256	202501 - 202507	7
11	王超	320602199602115915	202501 - 202507	7
12	吕志峰	320683199601045052	202501 - 202507	7
13	曹杨	320623199801100419	202501 - 202507	7
14	石明星	320682199209235189	202501 - 202507	7
15	张鑫星	32062319910807841X	202501 - 202501	1
16	朱磊磊	320682199406216278	202501 - 202507	7
17	孙雯雯	320623199410026282	202501 - 202507	7
18	蔡尔东	320602198309040518	202501 - 202504	4
19	管嘉炜	320611199408142115	202501 - 202501	1
20	王金颖	320683199411136287	202501 - 202507	7

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）。



3.技术方案

一、系统总体认识和理解

1. 项目需求理解

如皋市财政局非税业务系统运维服务上一轮运维服务已到期,为了保障系统运维服务工作的连续性,实施本项目。

系统运维支撑包括运营和维护的组织 and 人员保障、运营和维护的管理和制度保障、系统运行监测和预警、系统日常维护、系统功能完善、业务数据整理、业务接口测试监测、应急故障处理等。

为确保各项财政业务能高效稳定运行,保障财政资金安全,需由专业化本地服务团队进行现场服务保障工作。

1.1 建设意义

1) 全面实现非税收入收缴电子化管理,将所有政府非税收入均置于“阳光”下,任何一笔非税收入的缴款人、缴款渠道、资金流向都将一目了然,有利于规范执收、加强监管,有利于信息透明、加强协作。

2) 全面实现非税收入收缴电子化管理,建立政府非税收入收缴全国统一缴款渠道,实现缴款人可跨地区、跨部门、跨银行、足不出户全天候在线缴纳政府非税收入,从而“让数据多跑路,让群众少跑腿”,有利于打破区域限制、方便缴款人缴款,提升工作效率。

3) 全面实现非税收入收缴电子化管理,是典型的“互联网+公共服务”,卡一刷、手机一扫,钱就交了,最大限度地方便社会公众,既是提高财政管理水平的现实需要,也是推进创建服务型政府、便民利民的重要举措。从“政府端菜”变为“群众点菜”,有力地推动智慧城市建设,从根本上提升政府服务的效率和效能。

4) 全面实现非税收入收缴电子化管理,通过实施非税收入收缴电子化管理,建立统一的数据标准,能够实现横向财政与执收部门的数据对接,纵向各级财政部门之间的数据共享,对这些海量非税收入数据进行挖掘分析,开发财政数据金矿,财政决策将更加科学,财政服务经济社会发展的能力将进一步提高。

5) 全面实现非税收入收缴电子化管理，可以利用省统一公共支付平台，地市区县的财政局不需要自行打通内外网链接，不需要自行建设外网门户和移动APP，不需要和政务办的门户进行单独的对接；不需要自行在各类第三方支付渠道开通账户，省厅统一开通；为了资金管理的方便，可以使用省厅的清分行，也可以自行指定清分银行；代理银行支持财政部的统一缴款渠道后，银行和财政能实现电子对账，自动发现不明款项，从而实现资源的有效利用。

1.2 建设依据

(1) 财库〔2017〕7号 《财政部关于加快推进地方政府非税收入收缴电子化管理工作的通知》

(2) 苏政发〔2017〕53号江苏省人民政府《关于加快江苏省政务服务网建设的实施意见》

(3) 苏财综〔2017〕33号 江苏省财政厅与江苏省政务服务管理办公室《关于推进非税收入收缴电子化管理和全省统一公共支付平台建设等工作的通知》

(4) 苏财综【2017】35号 江苏省财政厅《关于开展非税收入收缴电子化管理第二批试点的通知》

(5) 政府非税收入执收项目识别码规范

(6) 政府非税收入缴款识别码规范

(7) 政府非税收入收缴电子化管理接口报文规范--江苏省版本 20170905

(8) 财综【2004】53号 财政部《关于加强政府非税收入管理的通知》

(9) 财库【2009】1号 财政部《关于深化地方非税收入收缴管理改革的指导意见》

2. 项目建设目标

通过科学、标准、专业、安全的运维服务，提高软件运维管理水平，促进IT建设投资向财政管理价值的转化。确保财政非税业务系统软件平稳运行，达到加强我市财政管理水平，同时整合数据资源，充分发挥财政信息化系统建设价值、保证国家财政资金的安全有效运用。

3. 运维服务对象

服务对象包括如皋市财政局本级财政用户、预算单位用户、以及使用相关系统的用户。

4. 运维服务范围

本次采购运维服务的相关系统包括：非税收入收缴及电子票据系统运维。

5. 项目交付理解

（一）系统日常维护

系统日常维护相关工作主要包括：

1. 提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。
2. 编制查询报表，以及报表模板调整。
3. 对系统进行初始化和日常调整、配置工作，如配置系统参数、业务参数、凭单格式、打印设置、计算公式、视图和查询报表等。
4. 根据情况进行系统优化、打补丁，调整中间件、插件等相关设置，排除系统运行中出现的故障等。
5. 收集整理各类系统故障记录，分析具体原因并改进。
6. 做好系统数据备份服务，确保数据安全性。
7. 提供系统实施和运行维护文档，包括且不限于用户手册、系统手册、应急预案、故障紧急处理措施等。

（二）系统功能完善

在不出现大规模的业务变动情况下，根据采购人的业务需求，对系统相关模块功能的进行调整。上述调整在日常维护过程中会经常出现，需要运维单位及时对软件相关模块进行更新和测试。

（三）系统培训服务

对系统用户提供咨询、操作指导和培训服务。系统培训包括两种：

1. 最终用户培训：针对预算单位或财政业务人员的操作培训，侧重业务管理与系统的管理操作。不限于集中培训和上门辅导培训服务等方式。
2. 系统管理用户培训：针对系统管理人员的培训，侧重系统管理、配置、维护的培训，包括基础数据管理、用户角色授权、 workflow 管理、报表管理、接口管理等。

（四）系统应急服务

提供系统应急服务，主要包括：

1. 为降低系统运行风险，在系统上线或更新前需提交应急事件处理方案，用

于应对系统上线或更新后的问题处理。应急事件处理方案内容包括应急处置范围，应急处置方案风险分析，应急处置验证通过和失败准则，应急处置方法，应急处置问题跟踪策略等。

2. 为保障业务高峰期内系统平稳运行，需根据财政业务周期性特点，加大运维保障力度以缓解业务高峰期间的系统压力风险。

（五）其他服务

供应商须完成采购单位及系统用户的其他相关服务要求。

6. 承建项目的优势说明

我司于在本地拥有强大的技术服务团队，且在全市财政设有驻点服务，能很好的帮助市财政和各区县财政进行良好沟通。公司具有相关技术人员，熟悉财政业务，并能很好的与客户进行沟通。

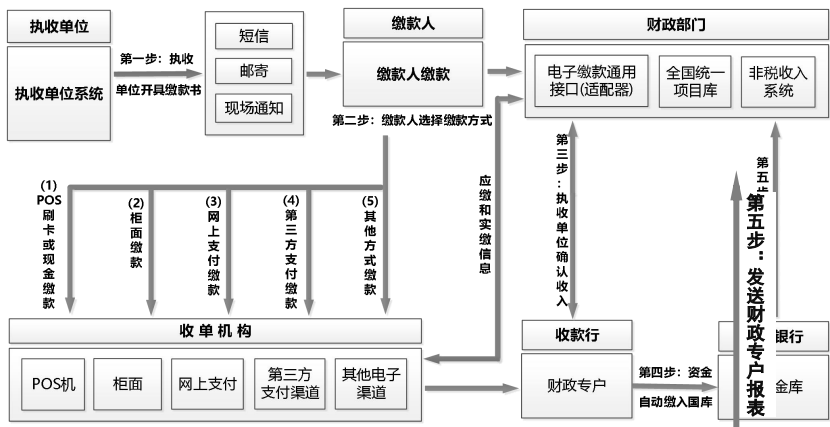
7. 需要提供日常运维的具体功能模块说明

7.1 流程设计

7.1.1 总体业务流程

财政部统一制定了总体业务流程，供各省市财政部门参照制定具体的电子化管理实施方案。

收缴电子化总体业务流程包括从开具电子《非税收入一般缴款书》到完成非税收入资金入库的一系列流程，主要分为开具电子缴款书、缴款人缴款、收入确认、资金缴库、报表反馈五个步骤。



1. 开具电子缴款书。执收单位通过财政集中式非税收入管理系统或单位端非税收入管理系统开具电子《非税收入一般缴款书》，并生成全国唯一的缴款识别

码，以短信、邮寄或现场通知的方式告知缴款人。

2. 缴款人缴款。缴款人可选择各种缴款渠道缴款。缴款方式分为自缴和划缴两种。自缴方式按照操作流程不同又可分为查询缴款、推送缴款、虚拟账号缴款三种方式。缴款完成后，收单机构、收款行分别将实缴信息和资金到账信息反馈财政部门，财政系统自动进行资金和信息的匹配，并生成经过有效电子签章电子收据，保存至电子凭证库长期存档。其中，收单机构是指直接面向缴款人提供缴款渠道的机构，包括代理银行、第三方支付机构等，负责进行收单交易确认，并将缴款资金及时汇划至指定账户或科目。收款行是指财政专户开户银行，负责进行资金到账信息反馈。每日日终，财政部门分别与收单机构、收款行自动进行交易确认对账和资金到账对账。

3. 收入确认。资金到账后，执收单位根据授权进行收入确认或由系统自动进行收入确认。财政非税收入管理系统将完成收入确认的电子《非税收入一般缴款书》写入电子凭证库，生成《非税收入一般缴款书》电子收据。

4. 资金缴库。财政部门通过电子凭证库生成、发送缴库电子凭证，代理银行根据电子凭证将资金缴入国库，或代理银行按照与财政部门约定的规则通过电子凭证库生成、发送缴库电子凭证，主动将应纳入预算管理的资金缴入国库。

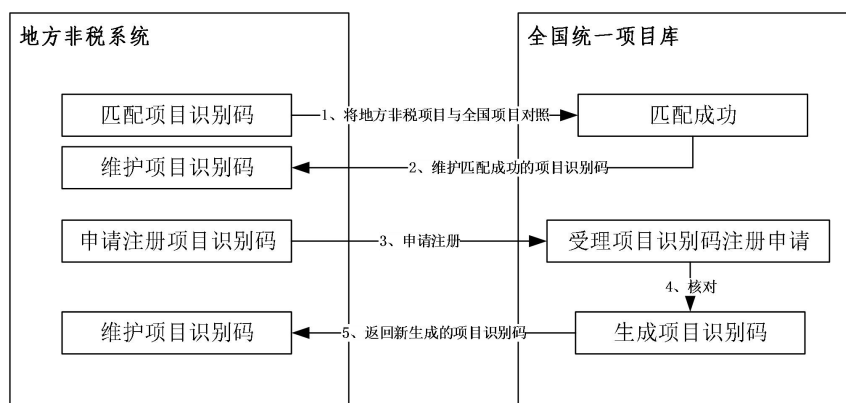
5. 报表反馈。根据财政部门有关要求，人民银行、代理银行通过电子凭证库，分别向财政部门反馈非税收入缴库、财政专户日报等电子凭证，财政部门据此进行总预算会计核算。

7.1.2 详细业务流程

详细业务流程与总体业务流程配套使用，各省市可结合自身具体情况，在不违反标准化原则的基础上做适当调整。

项目识别码初始化及注册流程

项目识别码是政府非税收入项目的全国统一标签，用于项目的自动化识别、规范化管理和智能化分析。项目识别码通过政府非税收入全国项目库进行管理，全国项目库由财政部负责建设，实行中央、省级两级注册管理。地方财政部门在开展收缴电子化管理工作之前，需预先进行项目识别码初始化及注册工作。

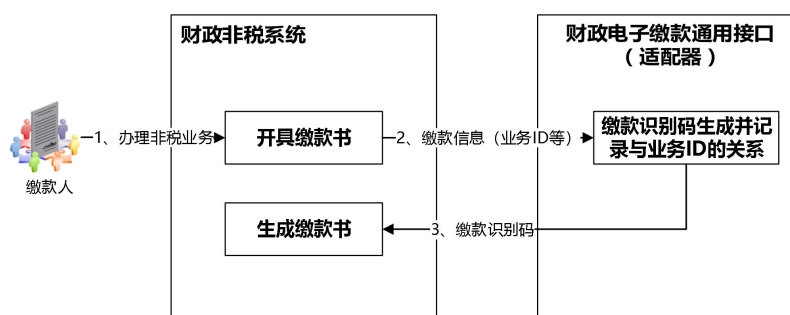


流程说明

1. 财政部根据政府非税收入有关政策文件建立全国项目库，地方财政部门将地方非税收入项目与全国项目库中的收入项目进行对照，匹配全国统一的项目识别码。
2. 地方财政将匹配成功的项目识别码统一维护到地方非税系统中。
3. 对于地方非税系统中没有匹配的项目，地方财政部门逐级上报至省级财政部门，由省级财政部门依据相关非税收入政策文件向财政部申请注册项目识别码。
4. 财政部对省级财政部门上报的非税收入项目及相关政策文件进行核对，无误后进行系统注册，生成全国统一的项目识别码。
5. 地方财政部门将获取的项目识别码维护到地方非税系统中。

缴款识别码申请流程

缴款识别码相当于商品交易的订单号，在发生缴款业务时，由系统自动生成。每一笔非税收入收缴业务都需对应全国唯一的、有财政管理级次标识的缴款识别码。财政非税系统开具电子《非税收入一般缴款书》时，向本地部署的财政电子缴款通用接口申请缴款识别码，作为非税收入收缴交易全国唯一标识码。



流程说明

1. 执收单位通过财政非税系统办理非税收入收缴业务，开具电子《非税收入

一般缴款书》。

2. 财政非税系统将行政区划码、单位编码等信息传输给财政电子缴款通用接口，申请缴款识别码。

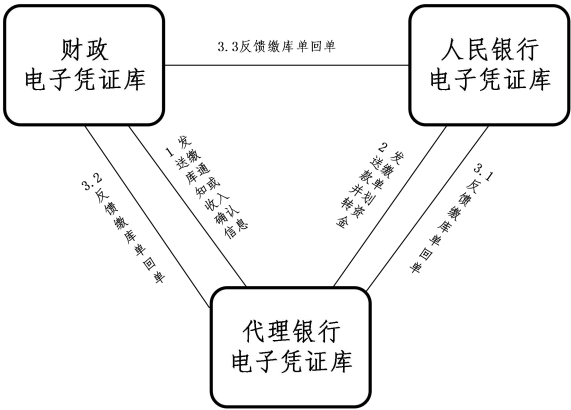
3. 财政电子缴款通用接口按照申请信息，生成唯一的缴款识别码并返回给财政非税系统，财政非税系统按此缴款识别码生成电子《非税收入一般缴款书》。

自缴方式缴款流程包括查缴、推送及虚拟账号缴款三种方式做了详细的规定。

退付流程，当发生误缴、多缴等技术性差错或因业务规定、政策调整等原因需要退付的非税收入，需按照规定的程序审核确认后，由财政部门下达退付指令，将相应资金从国库单一账户或财政专户退还缴款人或执收单位。按照退付业务性质的不同分为技术性差错退付和其他退付。

清分流程，适用于在全国、全省范围内，对收单机构收到的资金进行重新定向，比如处理自动化分成、不同性质资金归集等。在财政清分模式下，收单机构先收取资金，等待财政通用接口的财政清分指令，然后根据清分指令将资金缴入相应的财政专户中。

缴库流程，非税收入资金收缴后，需要及时将应纳入预算管理的财政资金缴入国库。通过电子凭证库实现非税资金电子缴库。缴库指令可由财政发起，或由代理银行根据财政发送的收入确认信息按照约定时间发起。缴库流程视同于支付业务，一般是通过财政支付系统完成的，因此非税系统与支付系统需做好一体化衔接。



7.1.3 遵循《非税收入收缴电子化管理接口报文规范》

《非税收入收缴电子化管理接口报文规范》，适用于财政部门、非税收入收缴代理银行间的非税收入收缴电子化业务，提供了财政电子缴款通用接口（适配器）与代理银行系统间在交互非税收入收缴业务相关电子文件（电子凭证、电子《非税收入一般缴款书》）时的接口报文规范，包括应采用的报文类别、报文格式、报文填报方式、报文处理原则等，作为规范性文件供各级财政部门、代理银行系统开发使用。

7.1.3.1 接口格式概述

7.1.3.1.1 信息交换方式

代理银行系统与财政电子缴款通用接口（适配器）分别提供统一的报文服务，双方系统分别以 Socket 短连接方式发送消息和接收反馈消息。

7.1.3.1.2 消息格式

通过 Socket 发送的每一个消息都带有一个定长的消息头和变长的消息体以及一个定长的 MAC 校验三部分。

一个完整的 Socket 消息内容如下图：



一个完整的消息数据项如下表：

名称		类型	长度	备注
消息头	整个消息长度	NSString	8	包含消息头、消息体和 MAC 三部分长度
	应用程序名称	String	8	CNNONTAX
	版本号	String	3	默认 1.0
	报文编号	NSString	4	与报文规范中报文头一致
消息体			变长	用 XML 进行描述的业务报文，其规范参考报文规范说

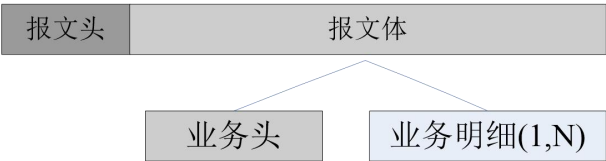
			明
MAC	String	128	用于交易双方的身份认证。对消息体内容遵循指定的算法生成一个加密字符串。

消息头和 MAC 都为定长的必填域，不足位数后面补空格。

消息体为变长的域，使用 XML 进行描述，规范参考报文规范说明。

7.1.3.1.3 报文（消息体）结构说明

报文包含两个部分组成，依次是报文头、报文体两部分。如下图所示：



总体上，报文全部内容封装在一个 XML 报文中，报文分为两大部分：报文头部分、报文体部分。

报文头

报文头部分用于标识 XML 报文的基本属性，包括当前应用版本、发起节点代码、接收节点代码、应用名称、报文的编号、版本号、标识号、参考号及工作日期。

报文体

报文体部分用于存放具体的交易报文，其内容由具体应用的交易种类决定。

报文节点说明

报文节点说明如下表：

节点	说明
CFX	报文根节点标记
CFX/HEAD	报文头节点标记
CFX/MSG	报文体节点标记
CFX/MSG/MOF	节点标记，包括一个 VoucherCount 标记，包括 1 个或多个 VoucherBody 标记。
CFX/MSG/MOF/VoucherCount	电子凭证数量节点标记，取值范围为大于零

	的 Integer。
CFX/MSG/MOF/VoucherBody	电子凭证信息节点标记, 包含一笔电子凭证, 该节点包括四个必填属性: 1、行政区划(默认 000000) 2、业务年度(默认系统年度) 3、凭证类型编号 4、凭证号
CFX/MSG/MOF/VoucherBody/Voucher	真实报文体的 xml 文件的 base64 字符串

报文头数据项

XML 节点 TAG: CFX->HEAD

标识符	字段名称	类型	长度	备注	强制/可选
VER	版本号	String	3	报文的版本号, 如 1.0	M
SRC	发起节点代码	String	12	发起方的节点代码。财政编码规则是: 财政电子缴款通用接口(适配器)编号; 代理银行使用代理银行编码	M
DES	接收节点代码	String	12	接收方的节点代码, 财政编码规则是: 财政电子缴款通用接口(适配器)编号; 代理银行使用代理银行编码	M
APP	应用程序名称	String	[1,80]	填写为 CNNONTAX	M
MsgNo	报文编号	NString	4	报文编号, 对于业务报文填写凭证类型编号	M
MsgID	报文标识号	String	[1,20]	用于发起方唯一标识一笔报文, 由发起方自定	M

				义	
MsgRef	报文参考号	String	[1,20]	由交易发起者产生，回应报文自动带回，用于标识回应报文对应的原报文，从而便于发起者完成原报文与回应报文的匹配处理，发起请求报文时报文参考号同报文标识号	M
WorkDate	工作日期	Date		报文发送日期	M
Reserve	预留字段	GBString	[0,20]	预留	0

7.1.3.2 报文种类列表

7.1.3.2.1 基础类

序号	报文编号	报文名称	说明	备注
1	5952	财政账户信息变更报文	提供财政在代理银行开设的财政账户信息	有变更时全量更新
2	2952	财政账户信息变更确认回执报文	代理银行核对变更信息后返回确认结果	账户存在问题时需返回具体错误原因
3	5953	财政电子缴款通用接口(适配器)对应区划配置信息报文	财政电子缴款通用接口(适配器)将相关配置信息同步给代理银行	有更新时全量更新
4	5981	单位监管账户信息报文	同步在代理银行开设的单位账户信息	有变更时全量更新

7.1.3.2.2 非税收入缴款类

序	报 文	报文名称	说明	备注
---	-----	------	----	----

号	编号			
1	2601	收单行查询应缴信息 报文	根据缴款码查询应缴信息	
2	5603	应缴信息报文	包含执收单位、缴款人收款账 户等应缴信息	
3	2612	收单行交易确认报文	反映收单行根据应缴信息办理 收款业务的确认交易信息	收单行在收取非税 资金后就发送此报 文，无论资金是同 行还是跨行
4	2613	收单行行间划转报文	反映收单行跨行转账信息	收单行除了办理非 税业务时，涉及到 跨行转账的都需要 发送此报文
5	5614	清分划款报文	反映财政需要清分划款的信息	
6	2614	清分划款结果报文	反映收单行根据财政清分指令 完成划款后的结果信息	
7	2615	行间划转及清分资金 到账报文	反映收款行在接收到他行行间 划转或财政清分资金到账的信 息	收款行在接收到他 行收单本行收款的 转账非税资金、清 分资金、第三方支付 渠道资金及批次 号为空的未明资金 资金到账后，都需 要发送此报文
8	5604	划缴（代扣）报文	反映执收单位主动发起的划缴 信息	
9	2607	划缴（代扣）结果报文	反映代理银行实际划缴情况	
10	2616	虚拟账号资金到账报 文	反映其他银行转账到收款行虚 拟账号中的资金到账信息	

11	5617	缴款资金退付报文	财政发起缴款资金退付信息	
12	2617	缴款资金退付结果报文	银行反馈的缴款资金退付结果信息	
13	5618	缴库（户）报文	财政批量向代理银行推送应缴库（户）信息	
14	2618	缴库（户）确认报文	代理银行缴库（户）后，向财政发送此报文	
15	2619	同行在途资金到账报文	反映收单行日终交易确认对账以后发生的同行在途资金到账信息	

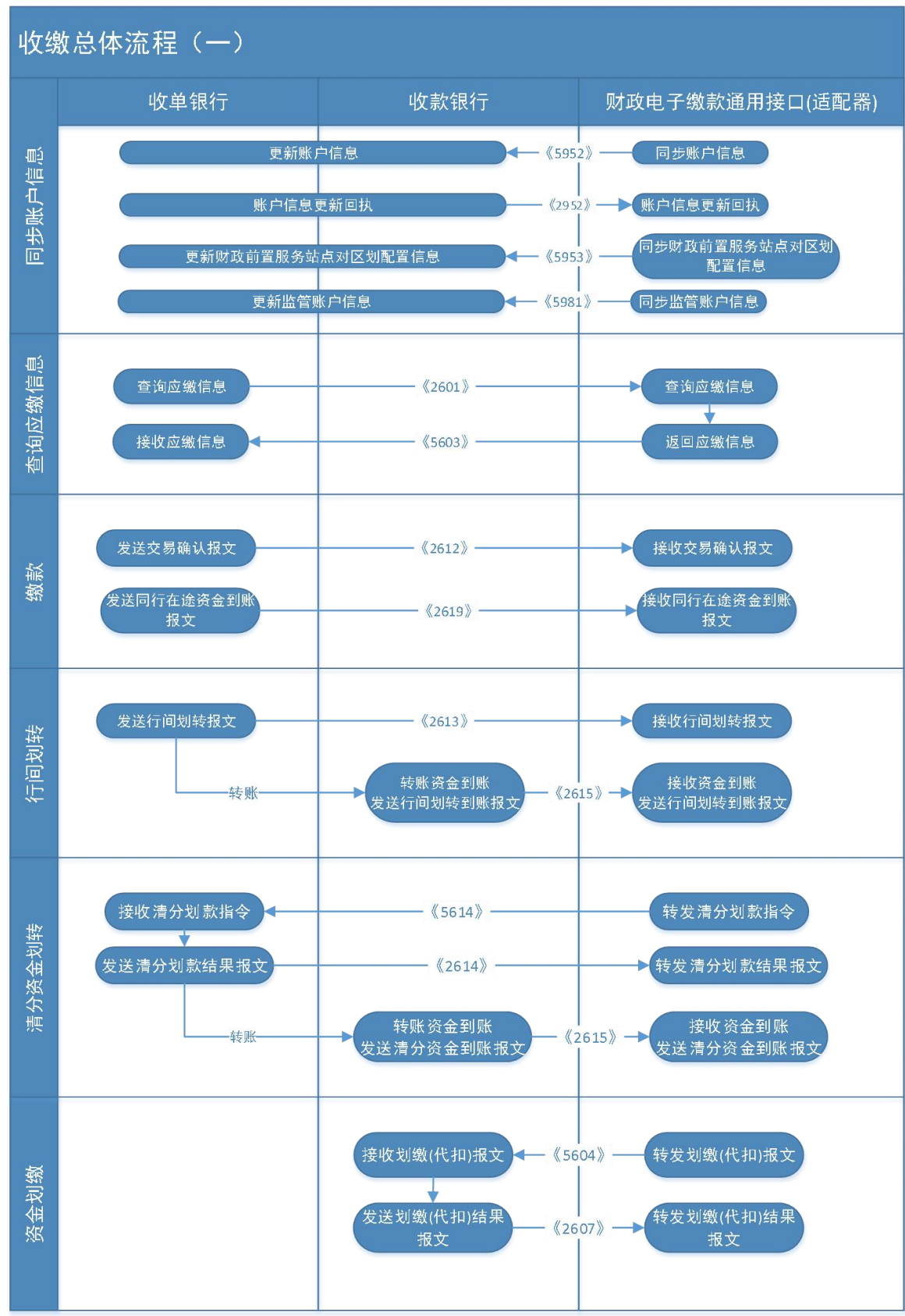
7.1.3.2.3 对账类

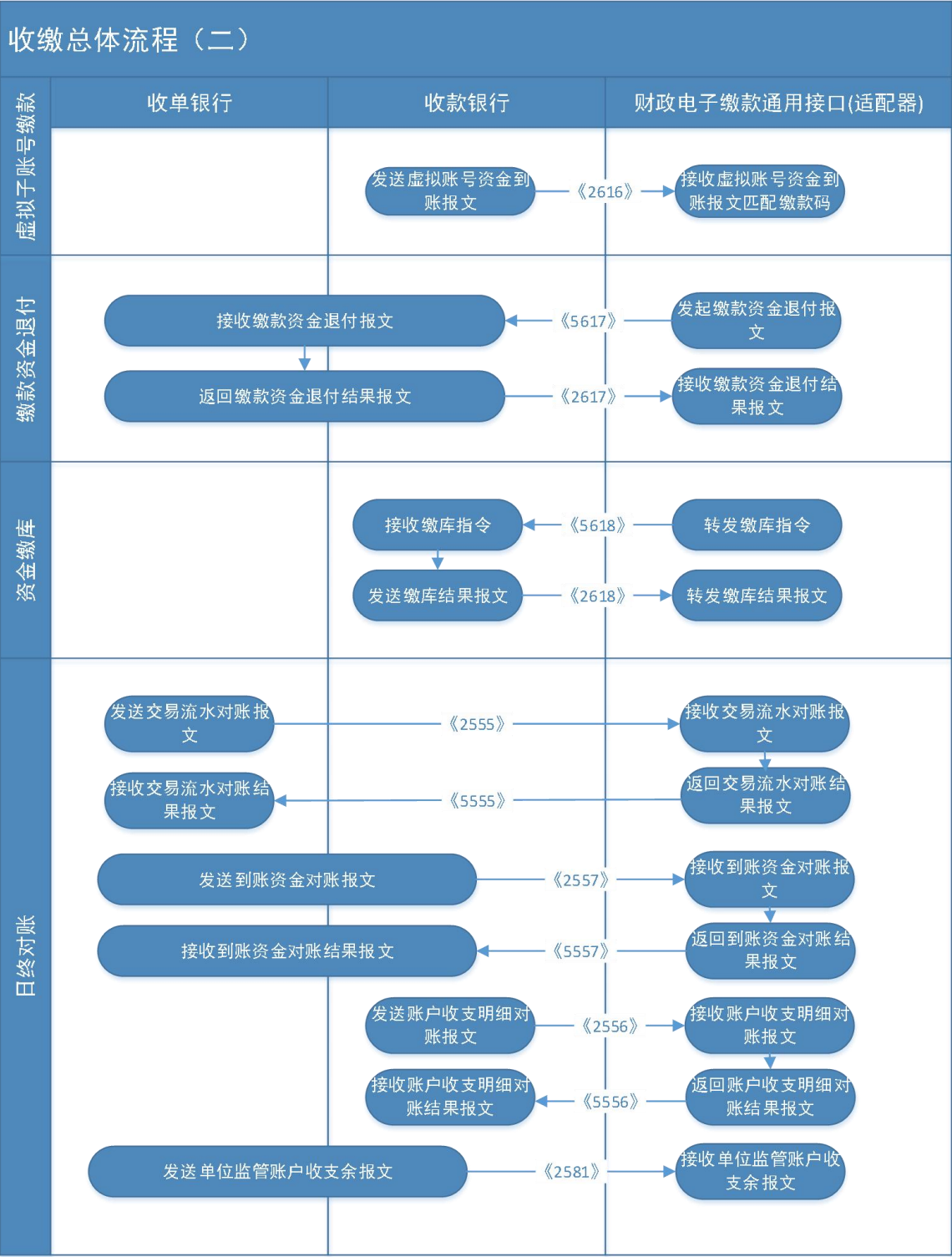
序号	报文编号	报文名称	说明	备注
1	2555	交易流水对账报文	反映收单行按日所有收单信息	
2	5555	交易流水对账结果报文	反映收单行按日所有收单信息对账结果	
3	2557	到账资金对账报文	反映收款行按日所有资金到账信息	
4	5557	到账资金对账结果报文	反映收款行按日所有资金到账信息对账结果	
5	2556	账户资金对账报文	反映银行按日财政账户收支明细信息	根据各缴款渠道汇总收、支信息
6	5556	账户资金对账结果报文	反映各财政账户收支明细对账结果	
7	2581	单位监管账户收支余报文	反应财政监管的各执收单位账户收支明细信息	

7.1.3.2.4 公用类

序号	报文编号	报文名称	说明	备注
1	2001	通用应答报文		
2	2002	联网测试报文		
3	5001	通用应答报文		
4	5002	联网测试报文		
5	2003	设置通讯 token 报文		
6	5000	财政绿色通道报文		
7	2000	银行绿色通道报文		

7.1.3.3 非税收入收缴业务流程





7.2 建设内容

按照财政部非税电子化要求，非税电子化主要建设要求为三个方面：

- 1、统一政府非税收入执项目识别码；

- 2、统一政府非税收入缴款识别码 ；
- 3、建立政府非税收入缴全国统一款渠道 。

7.2.1 非税收入收缴电子化管理系统

按照财政部要求进行统一的执收项目识别码、统一的缴款识别码和统一的缴款渠道建设，通过优化和规范非税收入收缴业务流程，构建非税收入收缴业务管理闭环，实现政府非税收入全流程一体化管理、集中式控制、电子化收缴、智能化。

非税收入管理系统建设贯穿“单位开票、银行代收、财政监管”的基本思路，以“全程联网、实时监控、自动缴库”为目标，将财政部门、执收单位、代收银行纳入系统覆盖范围，构建以财政方为数据中心、各级执单位、银行和社会用户为主要应用对象，涵盖非税收入和财政票据管理各领域的信息系统，切实满足非税收入征管和财政票据理需要。以财政票据的领用、缴验、退库处理的全程监控为手段，将财政部门、执收单位、代银行有关的所有信息数据有机联系起来，实现包括直接缴库、集中汇等款形式在内的非税收入主要业务管理，达到规范收入管理、加强资金监督的目的。

与政务服务网、财政电子票据管理系统融合建设，实现无缝对接、互联互通，提供多种缴款渠道，打造高效便民、跨地域无障碍的非税收入收缴公共服务平台，全面提升政府非税收入收缴管理水平。随着国家大数据战略的逐步实施，充分考虑财政在分析和监管方面的需求，系统能够完成从基础数据及业务过程的分类和沉淀，通过对数据的积累和加工，形成统计、分析、预警全方位监督与管理，为经济宏观预测及趋势分析提供决策支持。

在系统模式上，以财政为中心与各代收银行实现一对多的协同工作方式，即构建以财政方为信息数据中心各级执收单位、代银行和社会用户终端为操作平台的集中分布式管理结构。系统功能主要包括统一项目库、收入收缴、收入退付、缴库管理、电子票据、统计分析、监控和对账、执收单位管理、票据管理、人员管理等。

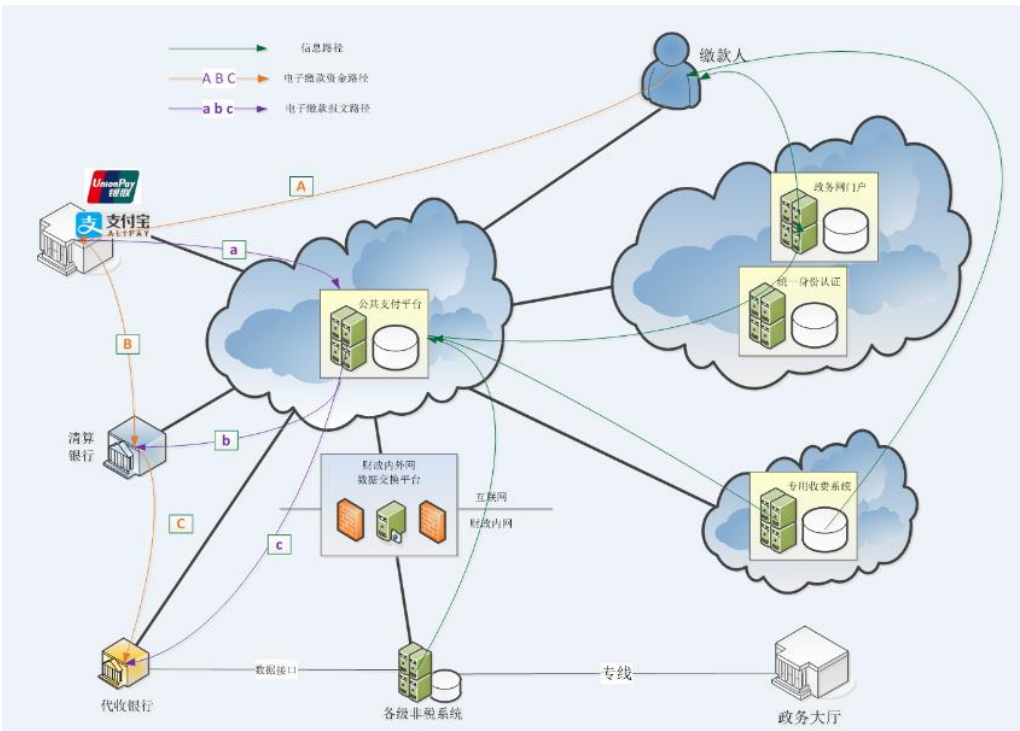
7.2.2 统一公共支付平台

统一公共支付平台是深入推进“互联网+政务服务”工作的重要举措，是政府为社会公

众提供的办理各类非税收入缴款的在线支付平台。平台功能主要包括非税缴款办理、信息发布、电子票据打印和信息查询（包括收费项目、收费标准、政策文件、办事流程等信息）等。

统一公共支付平台的建设需要以满足业务需求为根本，实现全渠道、全业务的支持能力，支持与各类单位专用开票系统、非税收入收缴电子化管理系统的接入，支持银联、微信和支付宝等多种支付渠道，在表现方式上支持在线支付、自助终端、POS 缴款等多种方式。由缴款人自主选择缴款方式，实时在线办理缴款，方便群众办事，提高政府服务效率。

7.3 网络架构图



说明：

统一公共支付平台部署在互联网上，为政务网（APP）或代收渠道提供统一的缴费入口；

统一公共支付平台支持财政部《政府非税收入收缴电子化管理接口报文规范》

报文规范；

统一公共支付平台对各专用系统提供统一的接入接口；

统一公共支付平台支持 POS、自助缴款机、支付宝、微信、个人网银、企业网银等多种第三方缴款；

非税收入收缴管理系统部署在财政专网中，与统一公共支付平台通过网闸进行信息交互；

非税收入收缴管理系统支持统一的财政部 2017 报文规范与代收银行（商业银行）对接；

非税收入收缴管理系统提供统一的执收单位专用系统接入接口；

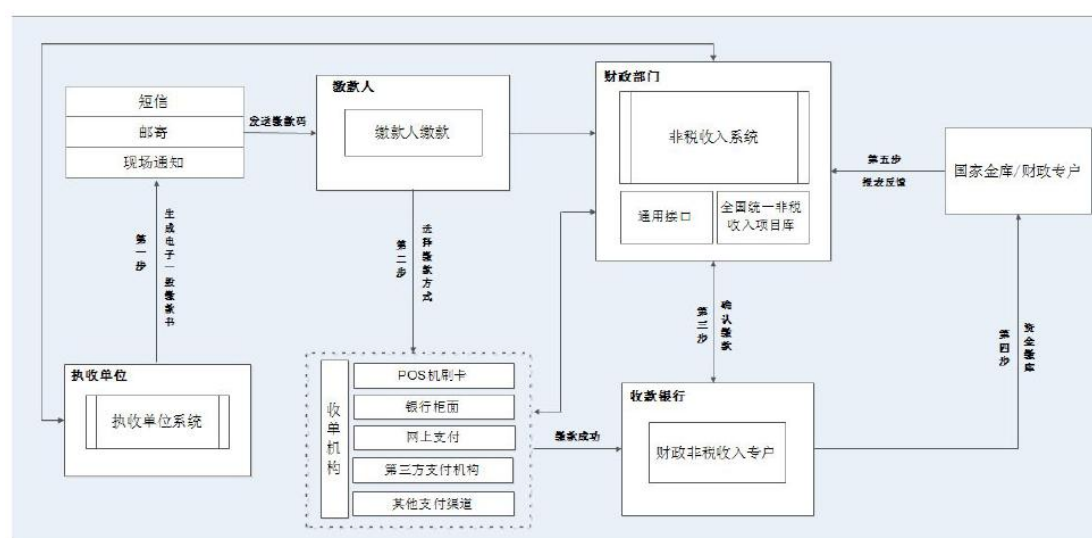
非税收入收缴管理系统支持与电子支付电子凭证库接口，实现缴库和电子凭证库的复用；

非税收入收缴管理系统通过接口与财务系统对接，实现自动过账功能。

7.4 业务流程

7.4.1 总体业务流程

收缴电子化管理总体流程包括从系统生成电子《非税收入一般缴款书（缴款通知）》到完成非税收入资金缴入国库单一账户的一系列流程，主要分为通知缴款、缴款人缴款、缴款确认及收入确认、资金缴库、报表反馈五个步骤。



（1）通知缴款。执收单位通过非税系统生成电子《非税收入一般缴款书（缴款通知）》，同时生成全国唯一电子缴款识别码，以短信、邮寄或现场通知等方式告知缴款人。

（2）缴款人缴款。缴款人凭电子缴款识别码自主选择线上、线下各种缴款渠道缴款。

（3）缴款确认及收入确认。执收单位及代理银行确认缴款人缴款后，财政非税收入管理系统将完成缴款确认的电子《非税收入一般缴款书》写入电子凭证库，作为合法、有效的电子凭证。根据缴款人需要，执收单位可按需向缴款人提供纸质《非税收入一般缴款书》。在非税收入资金到账后，执收单位根据授权进行收入确认或由系统自动进行收入确认。

（4）资金缴库。按照财政部门制定的规则和时限，系统自动生成《一般缴款书》等缴库电子凭证，发送至人民银行电子凭证库。人民银行收到《一般缴款书》电子凭证及相应资金后，进行缴库确认及金库会计核算。

（5）报表反馈。根据财政部门有关要求，人民银行、代理银行通过电子凭证库，分别向财政部门反馈非税收入缴库、财政专户日报等电子凭证，财政部门据此进行总预算会计核算。

7.4.2 电子缴款书生成流程

执收单位通过非税系统生成电子《非税收入一般缴款书（缴款通知）》后，自动同步到统一公共支付平台，以短信、现场通知、邮寄等方式通知缴款人。缴款通知书贯穿收缴电子化管理全过程，是缴款人、执收单位、财政、代理银行信息交互的重要载体，其核心要素是缴款识别码。

7.4.2.1 电子《非税收入一般缴款书》样式

江苏省非税收入统一票据(电子)							
执收单位名称: 江苏省质量技术监督局(机关)						缴款码 3200001800000298487	
执收单位编码: 035002						填制日期: 20180327	
付款人	全称: 甘肃数据网络公司 账号: 6227000000002 开户银行: 甘肃银行			收款人	全称: 江苏省财政厅 账号: 077710819900000742 开户银行: 华晋		
币种: RMB			金额(大写) 贰分		(小写) 0.02		
项目编码	收入项目名称		单位	数量	收缴标准	金额	
10301161006	计量标准考核		Times	1.0	0.00-0.00	0.02	
执收单位(盖章) 				经办人:	备注:		

本缴款书付款期为10天(节假日顺延), 过期无效。

缴款书要素: 缴款码(20位, 全国唯一)、执收单位名称及编码、编制日期、缴款人全称、付款户名、付款账号、缴款人开户银行、收款人全称、收款人户名、收款人账号、收款开户银行、缴款金额、项目识别码(全国统一)、项目编码、项目名称、单位、数量、标准、备注(具体样式可根据项目实际需求或相关规定进行修订)。

7.4.2.2 票据编码结构

(一) 财政电子票据代码

财政电子票据代码设计为8位, 由财政电子票据监管机构行政区划编码、财政电子票据分类编码、财政电子票据种类编码、财政电子票据年度编码4部分组成。

编码 序号	1	2	3	4	5	6	7	8
说明	财政电子票据 监管机构行政 区划编码 2 位		财政电子票据 分类编码 2 位		财政电子票据 种类编码 2 位		财政电子票据 年度编码 2 位	

第一部分: 财政电子票据监管机构行政区划编码(2位)。中央用“00”, 各省(自治区、直辖市)遵循《GB/T 2260-2007 中华人民共和国行政区划代码》

取前2位，用于反映省级财政票据监管机构所属行政区划，使用数字表示。新疆生产建设兵团用“66”。

第二部分：财政电子票据分类编码（2位）。由财政部统一编码，用于反映财政电子票据所属的分类，使用数字表示。具体编码如下：

财政电子票据分类	编码	财政电子票据分类	编码
非税收入通用票据	01	非税收入专用票据	02
资金往来结算票据	04	公益事业捐赠票据	05
医疗收费票据	06	社会团体会费票据	07
社会保险基金票据	08	工会经费收入票据	09
……	…	其他财政票据	99

第三部分：财政电子票据种类编码（2位）。采用顺序码，用于反映财政电子票据种类，使用数字表示。如，在医疗收费票据中，“01”表示医疗门诊收费票据，“02”表示医疗住院收费票据。

第四部分：财政电子票据年度编码（2位）。用于区分财政电子票据赋码年度，使用数字表示。如“17”表示2017年度。

（二）财政电子票据号码

财政电子票据号码（10位）。采用顺序号，用于反映财政电子票据赋码顺序，使用数字表示。如“0000000001”表示第一份电子票据。

编 码 序 号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
说明	顺序码 10 位									

7.4.2.3 数据要素及组织结构

财政电子票据数据由头部、票面信息、数字签名几部分构成，其总体结构如下：

序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
1	EInvoice	电子票据	根节点			1
2	└Header	电子票据头部	节点			1
3	└EInvoiceData	电子票据票面信息	节点			1
4	└EInvoiceSignature	电子票据数字签名	节点			1

财政电子票据头部

财政电子票据头部包括的要素信息有：电子票据标签、电子票据标识、版本等，详见下表：

序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
1	Header	电子票据头部	节点			1
2	└EInvoiceTag	电子票据标签	String	8	格式为“财政电子票据标识 - 监管机构行政区划代码”。其中，财政电子票据标识为“CZ-EI”；	1

					区划代码为 2 位数字	
3	└ EInvoiceID	电子票 据标识	String	19	电子票据的唯一标识，生成规则为“票据代码-票据号码”的反转	1
4	└ Version	版本	String	5	固定值，财政电子票据规范版本	1

财政电子票据票面信息

财政电子票据票面信息包括的要素信息有：票面基本信息、票面明细信息、辅助明细信息等，详见下表：

序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
1	EInvoiceData	电子票据票面信息	节点			1
2	└ Main	票面基本信息	节点			1
3	└ EInvoiceName	电子票据名称	String	[1, 100]		1
4	└	电子票据	NString	8		1

	EInvoiceCode	代码	ing			
5	EInvoiceNumber	电子票据 号码	NStr ing	10		1
6	RandomNumber	校验码	Stri ng	6		1
7	EInvoiceSpecimenCode	电子票据 模板代码	Stri ng	10		1
8	SupervisorAreaCode	电子票据 监管机构 代码	Stri ng	6		1
9	TotalAmount	总金额	Curr ency			1
10	IssueDate	开票日期	Date			1
11	IssueTime	开票时间	Time			1
12	InvoicingParty	开票单位	节点			1
13	InvoicingPartyCode	开票单位 代码	Stri ng	[1, 30]	一般为 组织机构 代码	1
14	InvoicingPart	开票单位 名称	Stri ng	[1, 100]		1

	yName			]		
15	卜 RecName	收款人全 称	Stri ng	[0, 100]	开电子 缴款书 时填写	0. . 1
16	卜 RecAcct	收款人账 号	Stri ng	[0, 50]	开电子 缴款书 时选填	0. . 1
17	卜 RecOpBk	收款人开 户行	Stri ng	[0, 100]	开电子 缴款书 时选填	0. . 1
18	卜 PayerParty	交款人	节点			1
19	卜 PayerPartyType	交款人类 型	Stri ng	1	1: 个人 2: 单位	1
20	卜 PayerPartyCode	交款人代 码	Stri ng	[1, 30]	单位一 般为组 织机构 代码; 个人一 般为身 份证号	0. . 1
21	卜	交款人名	Stri	[1,		1

	PayerPartyName	称	ng	100]		
22	 PayerAcct	交款人账 号	Stri ng	[0, 50]	开电子 缴款书 时选填	0. . 1
23	 └PayerOpBk	交款人开 户行	Stri ng	[0, 100]	开电子 缴款书 时选填	0. . 1
24	PayMode	交款方式	Stri ng	[1, 2]		0. . 1
25	BizCode	业 务 流 水 号	Stri ng	[1, 32]		0. . 1
26	 └CurrencyType	货币种类	Stri ng			0. . 1
27	 └ExchangeRate	汇率	Deci mal			0. . 1
28	Remark	备注	Stri ng			0. . 1
29	 HandlingPerson	开票人	Stri ng	[1, 20]		1
30	Checker	复核人	Stri ng	[1, 20]		1

31	 └SupervisorRemark	财 政 部 门 备 注	String			0. .1
32	└MainExt	基 本 信 息 扩 展	节 点		基 本 信 息 扩 展 时 在 此 节 点 下 添 加	0. .1
33	└ RelatedInvoiceCode	相 关 票 据 代 码	String	8	预 留 扩 展 字 段，开 具 红 票 时 在 此 填 写 原 票 据 代 码	0. .1
34	└ RelatedInvoiceNumber	相 关 票 据 号 码	String	10	预 留 扩 展 字 段，开 具 红 票 时 在 此 填 写 原	0. .1

					票据号 码	
35	卜 PayCode	缴款码	String	[1, 20]	预留扩展 字 段，开 电子缴 款书时 填写	0. . 1
36	卜 InvoicingParty Seal	开票单位 印章	节点			0. . 1
37	卜 SealId	印章编号	String	32		1
38	卜 SealName	印章名称	String	[1, 100]		1
39	卜 SealHash	印章 Hash	String	[1, 256]		1
40	卜 SupervisorPart ySeal	财政部门 印章	节点			0. . 1

41	卜 SealId	印章编号	String	32		1
42	卜 SealName	印章名称	String	[1, 100]		1
43	卜 SealHash	印章 Hash	String	[1, 256]		1
44	卜 Details	票面明细信息	节点			1
45	卜 Item	项目	节点			1.. 999
46	卜 ItemCode	项目编码	String	[1, 30]		1
47	卜 ItemName	项目名称	String	[1, 100]		1
48	卜 ItemAmount	金额	Currency			1
49	卜 ItemUnit	单位	String	[1, 30]		0.. 1
50	卜	数量	Integer			0..

	ItemQuantity		ger			. 1
51	└ ItemStd	标准	Curr ency			0. . 1
52	└ ItemExt	明 细 信 息 扩展	节点		明 细 信 息 扩 展 时 在 此 节 点 下 添 加	0. . 1
53	└ AuxDetails	辅 助 明 细 信息	节点		存在辅 助明细 信息时 在此节 点下按 项目添 加	0. . 1
54	└ AuxItem	辅助项目	节点		辅助项 目字段 在此节 点下添 加	1.. 999

财政电子票据数字签名

财政电子票据数字签名包括：开票单位数字签名、财政部门监制数字签名等两类。两类签名原文不同，计算方法相同。其组织方式如下：

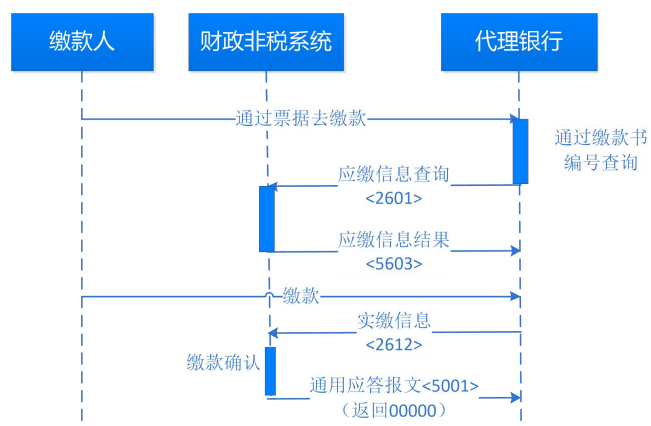
序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
1	EInvoiceSignature	电子票据数字签名	节点			1
2	└ Signature	开票单位数字签名、财政部门监制数字签名	节点			2
3	└ SignedInfo	签名信息	节点			1
4	└ Reference	签名原文引用	String			1
5	└ SignatureAlgorithm	签名算法	String			1
6	└ SignatureFormat	签名格式类型	String	6	固定值，DET ACH	1
7	└ SignatureTime	签名时间	UTCDateTime			1

8	└ SignatureValue	签名值	Base64 Binary			1
9	└ KeyInfo	证书信息	节点			1
10	└ SerialNumber	证书编号	String			1
11	└ X509IssuerName	X.509 证书 颁发者名称	String			1

开票单位数字签名原文为：财政电子票据头部（Header）、财政电子票据票面信息（EInvoiceData）；财政部门监制数字签名原文为：开票单位数字签名原文的Hash值、开票单位数字签名（Signature）。

7.4.3 缴款流程

7.4.3.1 柜面流程



流程说明：

缴款人在收到缴款通知后，到当地代理银行进行缴款；

代理银行向非税系统发送缴款查询请求2601，并等待查询结果；

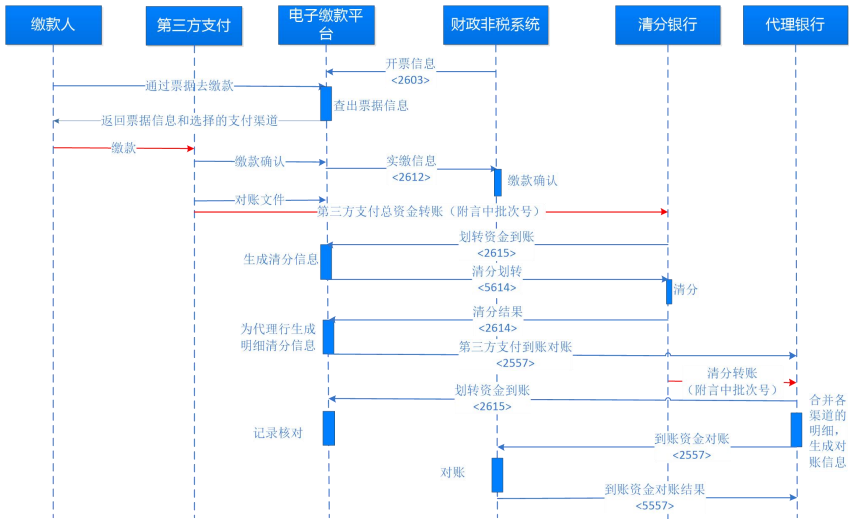
非税系统将票据相关信息返回给银行；

银行根据收到的响应判断是否可进行缴款；

银行在收到缴款资金后，向非税系统发起确认缴款请求2612，并等待非税系统应答；

非税系统确认票据缴款成功后，向银行返回响应。

7.4.3.2 第三方缴款流程



流程说明：

财政非税系统将开票信息同步至统一公共支付平台；

缴款人在收到缴款通知后，登陆政务网，通过统一公共支付平台入口进行缴款；

缴款人选择支付渠道进行缴款；

第三方支付平台返回支付结果；

统一公共支付平台向非税系统发起确认缴款请求2612，并等待非税系统应答；

非税系统确认票据缴款成功后，向统一公共支付平台返回响应消息；

第三方支付用T+1方式将对账文件发送到统一公共支付平台；

清分银行在收到第三方支付的划转资金后，向统一公共支付平台发送资金到账消息；

统一公共支付平台完成对账后，向清分银行发送资金划转指令5614；

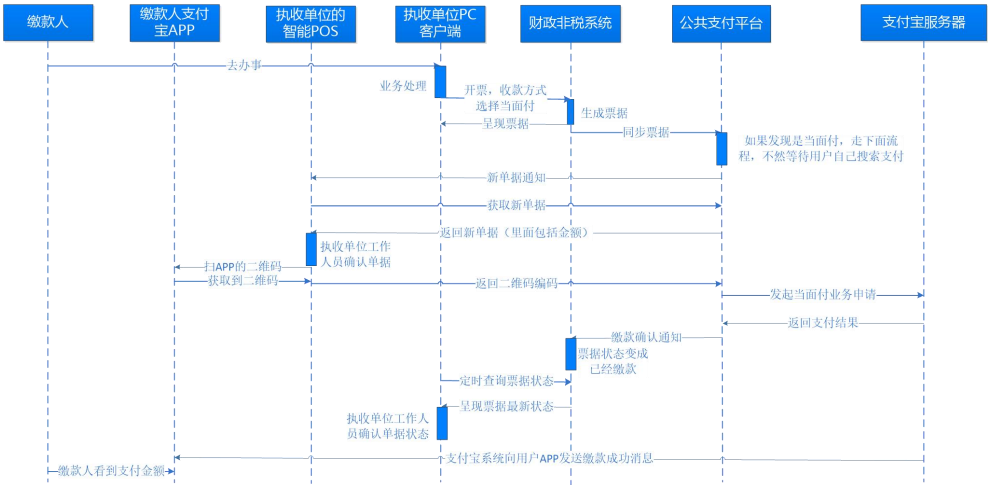
清分银行收到清分指令后，按照清分消息进行清分，并通过2614消息向统一公共支付平台反馈清分结果；

统一公共支付平台为各代理行生成第三方支付账单；

代理行在收到第三方支付账单后，合入当日柜面账单，发送给非税系统进行对账；

非税系统进行对账处理。

7.4.3. 3POS 缴款流程



缴款流程：

缴款人到执收单位进行事项办理；

办理人员进行开票，选择POS收款；

票据自动同步到统一公共支付平台，统一公共平台判断为当面付后，向POS发送缴款通知；

POS收到缴款通知进行收款（支持银联刷卡、二维码支付）；

公共支付平台收到缴款确认后，向非税系统发起确认缴款请求2612，并等待非税系统应答；

非税系统确认票据缴款成功后，向统一公共支付平台返回响应消息；

统一公共支付平台向POS终端返回票据收款结果。

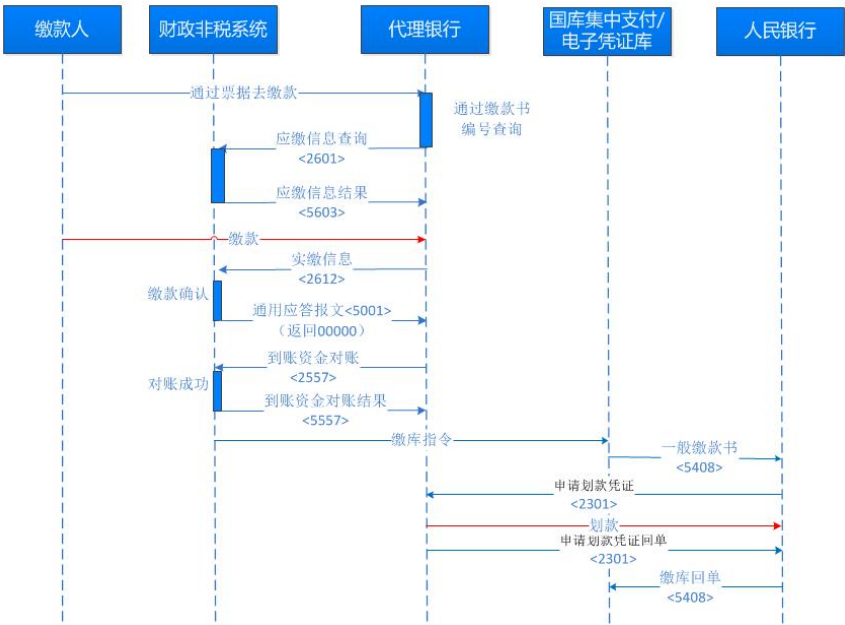
7.4.4 资金清分缴库流程

缴库模式为系统按预设规则自动缴库，分为直接缴库和集中汇缴两种方式。

（1）直接缴库：系统确认非税收入收款成功后，按非税收入项目及财政部门预先设置的规则自动生成缴库凭证，通过国库支付电子化凭证库传输到人民银行，并自动完成资金清分缴库。

（2）集中汇缴：对财政非税收入专户归集的小额高频的收费项目资金，非税系统根据收款明细及收取的资金，按照预先设置的规则，定期集中自动生成缴库凭证，通过复用国库支付电子化凭证库传输到人民银行，并自动完成资金清分缴库。

电子缴库非税系统处理流程图：

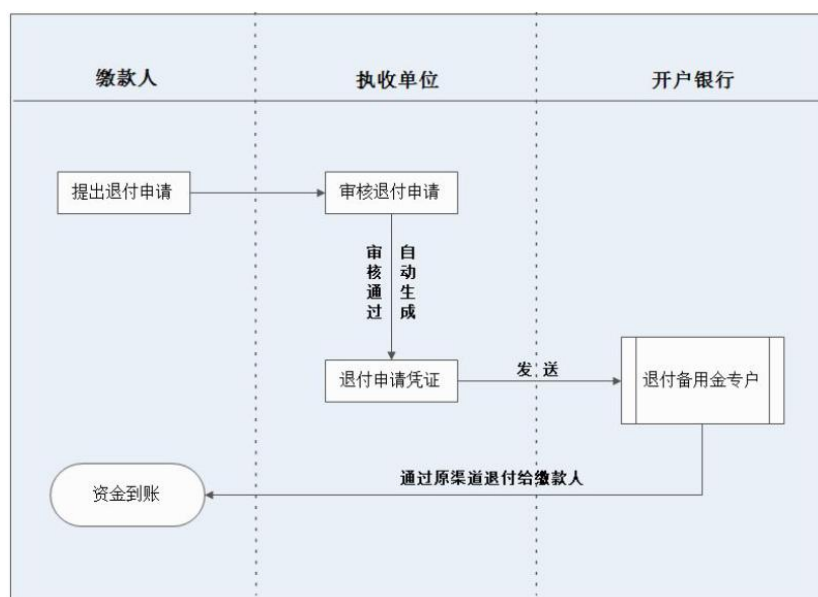


7.4.5 退付流程

为准确及时开展退付业务，财政部门在各代理银行设置退付备用金，由执收单位经办人

员发起退付业务申请，经审核后，从备用金专户中原渠道退付给缴款人。

具体流程如下图所示：



- 1、缴款人向相关执收单位提交退付申请，执收单位审核通过后，自动生成《非税收入退付申请凭证》。
- 2、原收款代理银行根据《非税收入退付申请凭证》从备用金专户将资金原渠道退付至缴款人。
- 3、缴款人、执收单位和财政部门可在非税系统中随时查看退付相关信息。

7.5 功能设计

7.5.1 非税收入收缴系统功能

7.5.1.1 登录服务

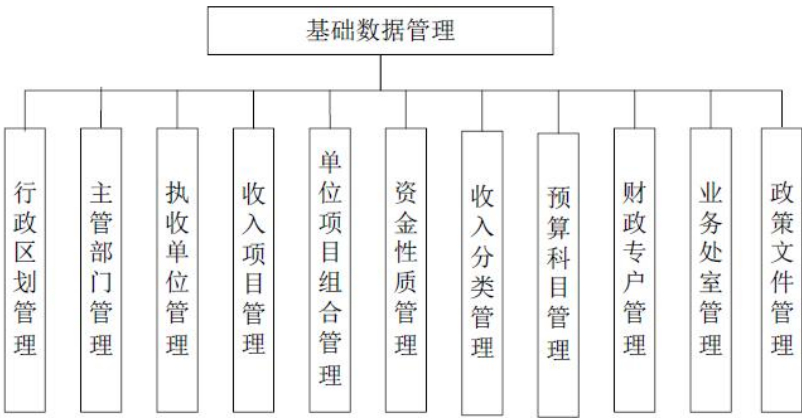
非税收入收缴电子化管理系统在财政专网省财政厅网站上设置登录入口,为财政用户、

执收单位用户提供便捷链接。

7.5.1.2 基础数据管理

基础数据管理模块是非税系统的核心部分,其功能主要完成各种基础数据的录入和维护,包含行政区划、财政专户银行、执收单位、资金性质、收入分类、收入项目、单位挂接、政府统筹设定和预算科目等。作为整个非税系统基础信息的控制核心,本模块中所涉及数据将贯穿于整个非税系统始终,银行和执收单位

需要获取相关的数据后才能进行正常业务，体现了系统设计中“财政统管”的思想。



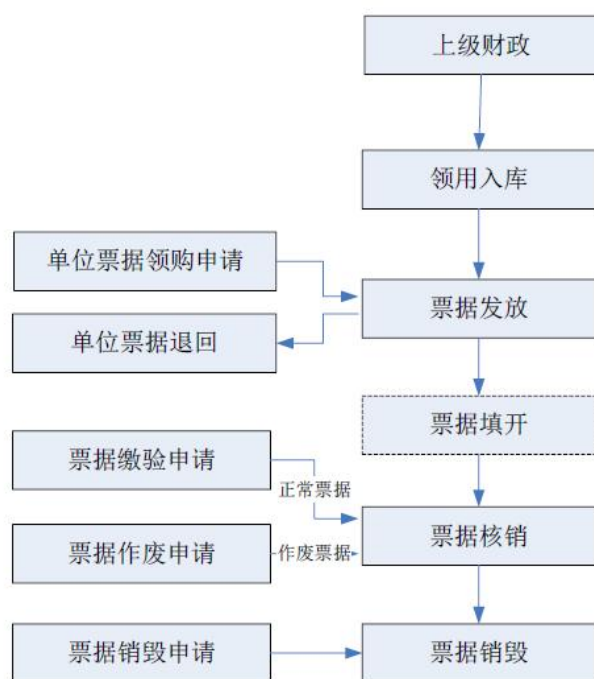
基础信息功能结构

7.5.1.3 执收单位管理

执收单位管理包含在基础数据管理中。

7.5.1.4 财政票据管理

非税收入管理的相关票据是财政收支和会计核算的合法凭证,是财政、物价、审计等政府管理部门进行检查监督的重要依据。财政是收费票据的主管部门,负责领购、发放、缴验和稽查等工作。系统要完成票据的领用、发放、缴回、作废、核销等完整的业务流程,同时提供单位库存、财政库存等各种查询功能和各种统计分析功能。其业务流程如图所示:



票据管理流程

7.5.1.4 收缴管理

单位收缴管理模块面向具体的执行和主管部门，单位主要是对在非税征收管理过程中基础数据应用、票申请填开和核对等业务的实现。主管部门要通过本模块对下级执收单位的收缴信息进行查询。

灵活便捷的功能

票据打印时可以适用多种打印机；缴款书录入方式多样化，既可以单张录入，也可以批量生成；对缴款书进行打印用户可以自己设定快捷键，使用起来更加便；

灵活的权限设定

权限可以按功能模块和单位项目来设定。让不同的人操作不同的功能模块，权限可以按功能模块和单位项目来设定，加强了对人员权限的管理。

单位采用在线开票，极大程度的避免了财政数据不一致性问题，执收单位可登录财政部门提供的 B/S客户端进行开票，也可以通过接口实现与专用开票系统的对接，开票、核销过程中的所有数据都是直接来源于财政库，极大程度的减少了因项目、单位信息变更不及时引起的数据不一致现象；同时，由于开票信

息（即应收款息）直接保存在数据库中，也给银行和统一公共支付的收款提供了基础。

7.5.1.6 对账功能

非税系统采用T+1方式，系统自动在次日接受银行的2557对账消息进行对账，生成对账结果，并将对账差异结果返回到银行。系统在财政部统一接口报文的基础上，更加完善的对账状态码，明确银行的对账情况：

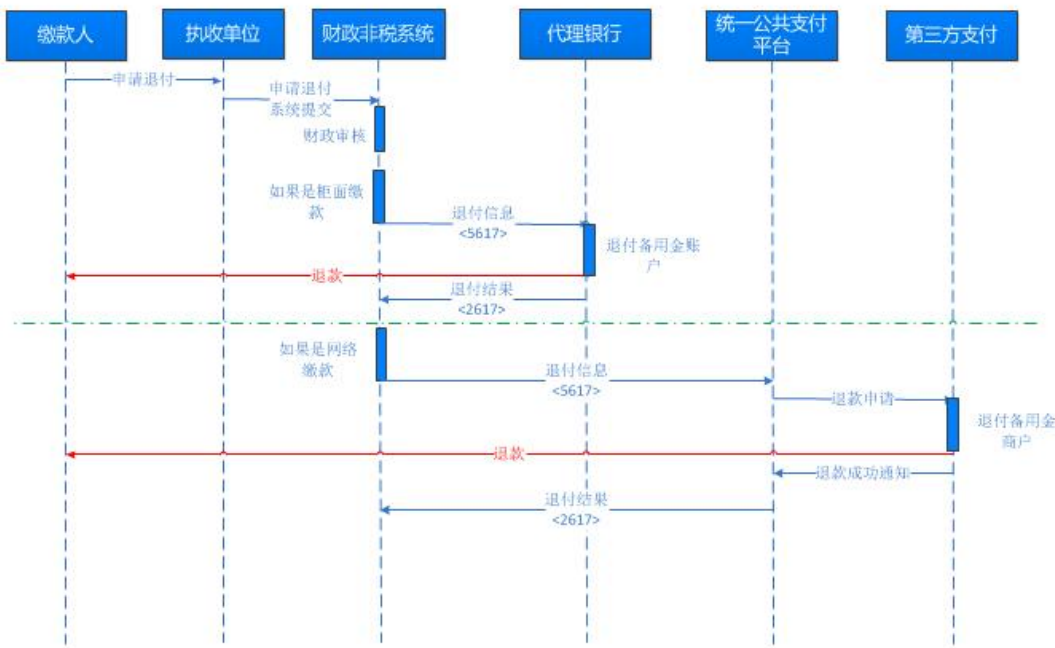
7.5.1.7 退付管理

7.5.1.7.1 业务性退付

缴款人向执收单位申请退款，执收单位向财政部门提出退付申请，财政部门按规定程序进行审核确认。

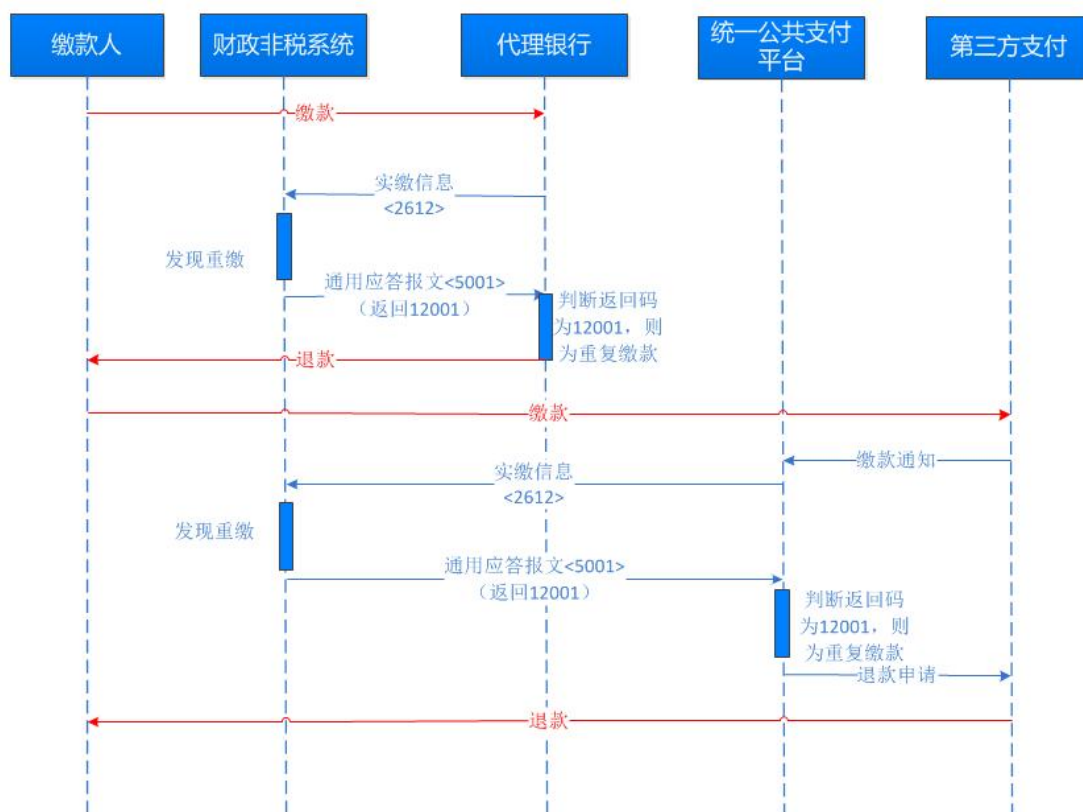
财政部门审核确认后生成5617缴款资金退付报文，发送代理银行（或人民银行）。

收款行在完成资金退付后，向财政送2617缴款资金退付结果报文。



7.5.1.7.2 技术性退付

对于同一张票据在银行柜面和多个第三方支付渠道可以支付，存在同时缴费的可能性，出现这种场景，非税系统根据时间先后按照先确认先生效的原则，对后继的支付自动发起技术性的退付，如下图所示：



7.5.1.8 收入缴库

暂存在“非税收入待解缴科目”或银行内部待结算户的含分成设置的待清分资金，在当日业务终了后，系统进行资金对账，对账无误后，根据财政设置的基础信息、参数，将资金自动划入对应级次财政专户或国库。

(1) 收入对账。对缴款数据、划账数据和实际到账数据等进行自动比对，将对账结果进行自动处理和反馈，实现财政、执收单位、收单机构、人民银行之间的多方对账。在日终时，非税系统和银行系统之间，自动对当日的非税收缴业务明细及资金情况进行核对，确保交易信息、收款资金的匹配。

(2) 资金清分。根据财政设置的收入项目、资金性质、分成规则、账户信息等把通过多种渠道缴款的非税收入资金数据进行清分并生成清分明细。

(3) 收入缴库。暂存在“非税收入待解缴科目”或银行内部待结算户的含分成设置的待清分资金，当日业务终了后，系统进行资金清分对账，对账无误后，根据财政设置的基础信息、参数，将资金自动划入对应级次财政专户或国库。

7.5.1.9 项目库管理

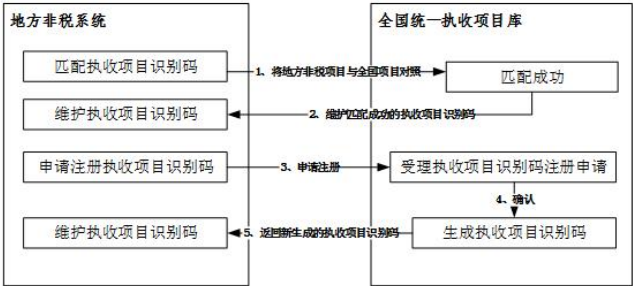
1. 非税系统建设统一的全省非税收入项目库,使用统一政府非税收入执收项目识别码,将原来由各级财政部门分级独立管理收入项目,转变为全省统一管理,建立规范的收入项目编码和业务标准。

2. 非税项目库对接财政部项目库,实现江苏省政府非税收入收缴电子化管理系统中的非税收入项目库与全国统一非税收入项目库的对接匹配及项目识别码初始化及注册工作。

项目库编码规范及管理过程如下：

代码 序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
说明	行政区划码4位				顺序码8位							

第一部分（第1-4位）：参照《GB/T 2260-2007 中华人民共和国行政区划代码》，宿迁市行政区划码为3213。
第二部分（第5-12位）：顺序码。



7.5.1.10 教育票据缴款

为方便教育缴款，非税系统定制了缴款单位开票缴款模式，实现了灵活强大的教育单位开票、缴款能力。

7.5.1.11 权限管理

系统用户分为财政用户和执收单位用户，支持分单位、分用户、分角色的权限配置，系统提供多种授权方式，包括机构分级授权、角色岗位授权、用户授权。

机构分级授权：根据用户行政机构和级别的设置，划分出各种不同的角色，然后再对各个层级机构中的角色进行授权。

角色岗位授权：给用户分配角色、给角色分配权限，用户通过成为特定的角色获得相应的权限。

支持ACL:即某个用户对某个特定对象的操作权限控制系统提供多种维度权限控制,具体如下:

菜单级:可以控制某一角色能访问的菜单。

界面级:可以控制某一角色能够访问的界面。

按钮级:可以控制某一角色能够访问界面上的按钮。

7.5.1.12 统计分析

统计分析以非税收入收缴电子化管理系统产生的业务数据为数据源,通过先进的统计模

型对非税收入数据进行多维度、多层级、分部门、分类型的统计分析,并以图表等形式直观

展现分析结果,建立适应财政部门管理需要的非税收入统计分析体系,也可提供自定义报表工具供技术人员自定义报表。以下是一些常用的报表:

1. 基础数据

(1) 执收单位一览表

(2) 单位项目一览表

2. 银行数据

(1) 代理银行专户一览表

(2) 银行网点情况表

(3) 银行按单位收入统计表

(4) 银行收款明细表

3. 收入报表

(1) 缴款书收明细

(2) 单位/银行资金对应表

(3) 单位收入分类统计表

(4) 单位收入分类结构表

(5) 单位项目分类情况表

(6) 委托征收项目统计表

7.5.1.13 监控功能

系统通过对单位开票应收实比分析、开票收款走势分析、未缴情况等分析功能、收费标准超限、票据使用追踪等功能对系统开票情况进行监控，有问题及时发现和处理。

比如：

为了减少开票长期未收款的情况，财政可以设定单位已开票未收款的最长期限，如果超过期限，将限制单位的开票

为了减少单位明细票收款后长期不汇缴的情况，财政可以设定单位未汇缴的最长期限，如果超期未汇缴，将限制单位的开票

为了减少单位作废了票据但是没有缴回作废票据的情况，财政可以设定单位作废后未缴回票据的期限，如果超过期限，将限制单位的开票

7.6 统一公共支付平台功能

7.6.1 统一支付渠道

统一公共支付平台支持银联个人网银、企业网银、支付宝、微信等第三方支付。负责与第三方支付、清分银行、代理银行之间的资金清分、对账、划转工作。

7.6.2 统一接入接口

统一公共支付平台向缴款人提供第三方缴款渠道，支持查询缴款、推送缴款、批量代扣等多种缴款模式。

统一公共支付平台提供统一的在线缴款入口，比如政务网、政务公众号、支付宝城市服务、政务网APP、各执收机构的专用网站、APP等，将缴费渠道归一化，极大的丰富了缴款入口，方便用户的缴款，为政务服务的一站式在线办理提供了基础。

7.6.2.1H5 在线缴费

在PC上登陆公共支付统一平台，页面如下：



7.6.2.2 支付宝城市服务

在支付宝的城市服务中加入了非税缴款业务，从支付宝APP中点击可进入：



7.6.2.3 单位专用 APP

例如航道局在自有的APP中集成了统一公共支付平台：



7.6.3 基础信息管理功能

统一公共支付平台实现对执收单位、项目编码、清分银行、代收银行信息的管理。基础信息采用信息同步的方式，从财政非税收入收缴电子化管理系统中同步执收单位、执收项目、财政账户等基础信息，可支持全量方式和增量方式两种。

外网平台

Home > Tables > 银行信息配置

江苏省

- 省本级
- 宿迁市
 - 宿迁市本级
 - 宿城区
 - 宿豫区
 - 沭阳县
 - 泗阳县
 - 泗洪县
- 扬州市
 - 扬州市本级
 - 宝应县
- 泰州市
 - 泰州市本级
- 盐城市
 - 盐城市本级
 - 响水县
 - 大丰区
 - 东台市
 - 滨海县
- 徐州市
 - 徐州市本级
 - 丰县
- 南京市
 - 六合区

增加

清分银行列表

操作	银行性质/代码	开户行名称	帐号	账户名称	开户行行号
	Q3213000105	中国建设银行股份有限公司	32001774536051164938	宿迁市财政局国库处	

增加

代理银行列表

操作	银行性质/代码	开户行名称	帐号	账户名称	开户行行号
	D3213000103	农行宿城支行营业部	10460101040004680	宿迁市财政局国库处	103309046038
	D3213000105	中国建设银行股份有限公司	32001774536051164938	宿迁市财政局国库处	105309000036
	D3213005103	农行新区支行	460101040017260	宿迁经济技术开发区财	103309046011
	D3213005105	中国建设银行股份有限公司	32001778636052514924	宿迁市湖滨新城开发区	105301000013
	D3213006103	农行洋河支行	10505201040007381	宿迁市洋河新区财政局	103309350522
	D3213006105	中国建设银行股份有限公司	32001774536059998888	苏州宿迁工业园区财政	105309000036

7.6.4 网站页面

统一公共平台可提供对缴款人的服务界面，可提供缴款查询、信息、政策法规的发布功能。

7.6.5 监控功能

统一公共支付平台提供平台的运行监控功能，监控每日各财政局点的清分、对账情况。并可设置通过短信进行告警，发现问题及时处理。

7.6.6 后台查询管理

统一公共支付平台提供缴款查询、清分明细查询、日志查询、银行配置等功能。

7.7 技术要求

7.7.1 系统架构设计宗旨

作为江苏省级财政非税收入管理和公共支付软件的支撑系统，考虑到未来扩展性，需要让系统上的所有应用服务都共享平台硬件资源，同时还提供数据共享的机制来保证各个应用之间数和信息，并且要提供统一管理配置方法对这些硬件和信息进行统一管理。在种情况下，我们的系统从用户管理、系统接入认证、资源授权及访问应用管理等多个方面进行统一规划和设计，以保证这些功能的实现。基于以上考虑，系统的设计必须使得满足如下要求：

- 一个安全的系统

- 一个开放的系统

- 一个数据和应用集成的系统

- 一个可管理的系统

- 一个可灵活定制和配置的系统

坚持这“五个一”的设计宗旨，可以使整个应用系统不但能满足现在功能的需要，而且可以满足将来扩展和改造的需要。

7.7.2 系统技术架构

非税收入管理系统和统一公共支付平台均采用技术上先进的 B/S/S 三层架

构，所有程序运行在 WEB 浏览器上，财政、单位只要能够联网到财政，不需要安装任何客户端程序，通过浏览器即可访问非税系统，为系统的维护升级、数据实时性提供了有力的保障。

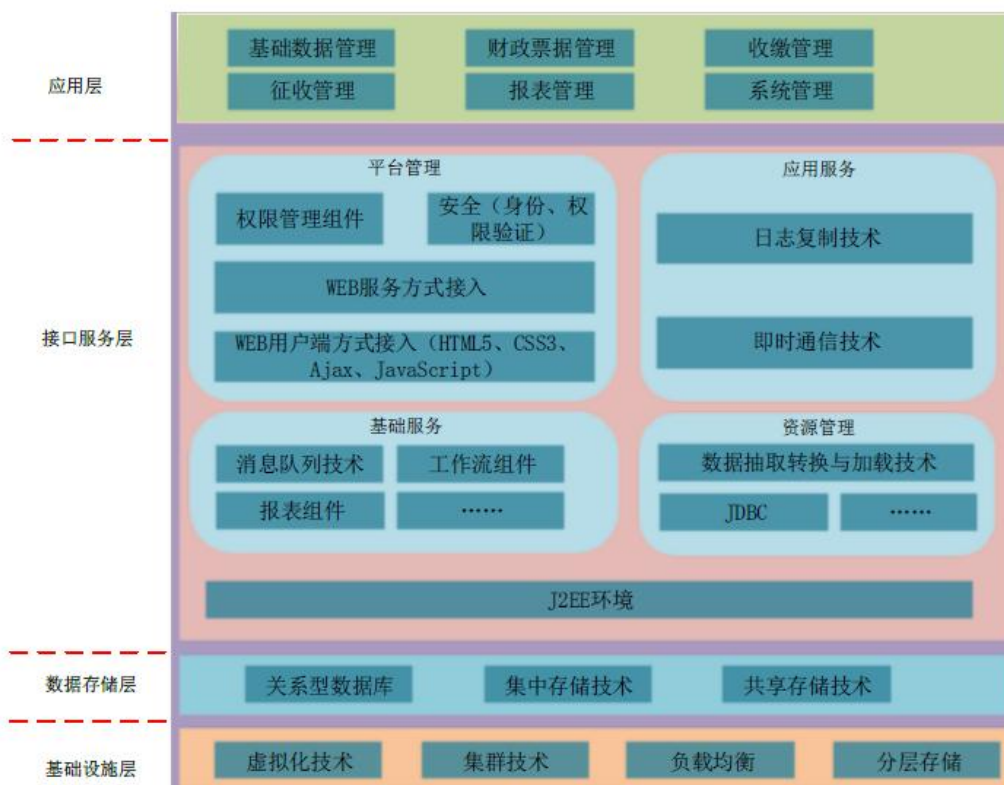
在技术实现上划分为四个层次，由下至上分别为是基础设施层、数据存储层、接口服务层和应用层。这四个层次与总体架构中的相应层次一一对应。

基础设施层：采用集群、负载均衡、分层存储等技术构建计算资源池和存储资源池，提高核心服务器和存储设备的复用率及动态配置能力，从而节约后续购置、运行和管理成本。

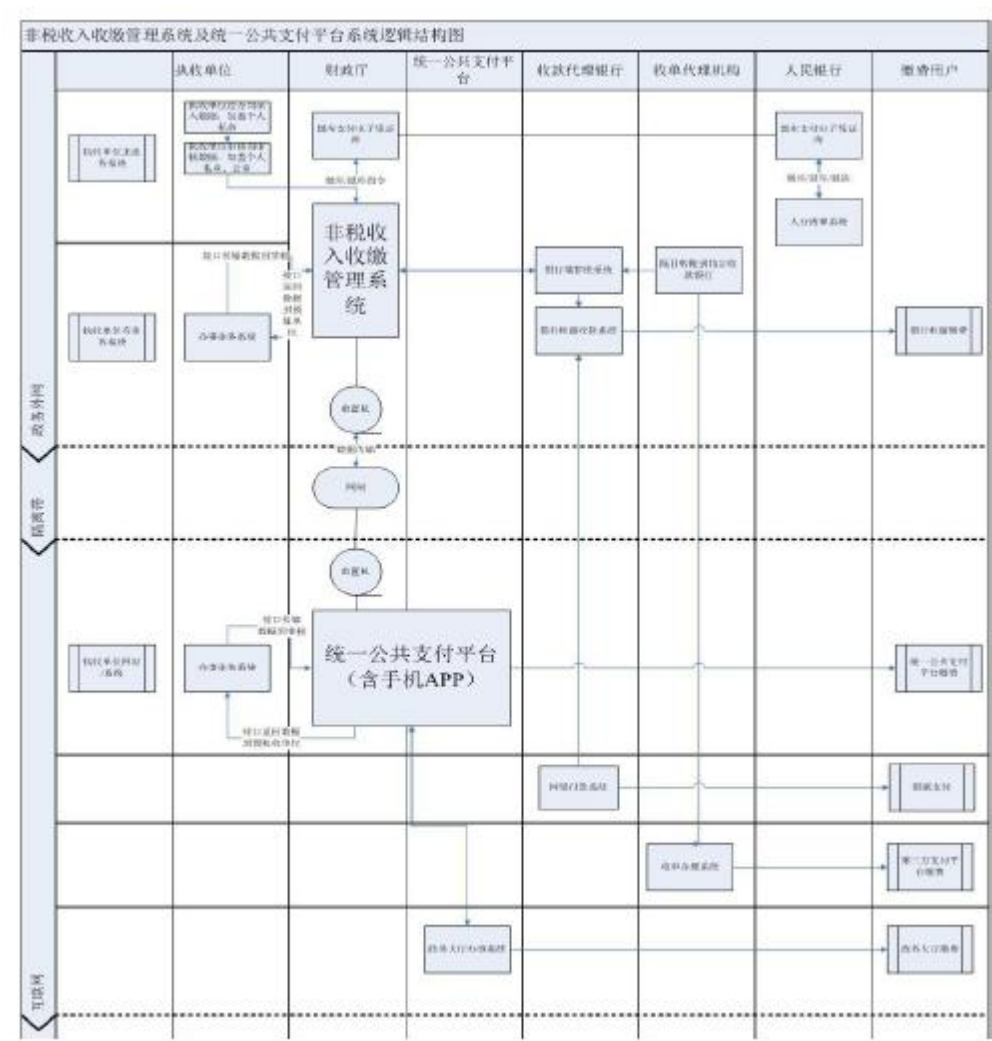
数据存储层：数据存储主要为关系型数据库。通过集中存储技术和共享存储技术，提高数据访问效率，丰富数据共享应用形式。

接口服务层：是连接信息数据存储层和应用层的桥梁，平台管理将采用权限管理组件、安全、Web 服务方式接入、Web 用户端方式接入；应用服务采用日志复制技术、即时通讯技术；基础服务采用消息队列技术、工作流组件、报表组件；资源管理采用数据抽取转换与加载技术、JDBC 等为上层应用提供数据交换支撑。

应用层：应用层包括非税系统的基础数据管理、项目库管理、票据管理、收缴管理、征收管理、收入退付、缴库管理、电子票据、对账管理、报表管理和系统管理等功能。



7.7.3 系统逻辑结构图



7.7.4 统一编码规范

主要是三个“统一”：

1. 统一执收项目识别码。非税收入执收项目识别码是非税收入收缴电子化管理系统中执收项目的全国统一电子标签，是实现执收项目的收入自动化清分（包括资金清算和分成，非税收入收缴电子化管理系统负责按照一定规则算数之后向银行发出指令，银行将资金按照清算指令分成至相应的银行账户或对应级次国库）、规范化管理和智能化分析的基础。系统建设必须严格遵循《政府非税收入执收项目识别码规范》（财库〔2017〕7号）要求。

代码 序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
说明	行政区划码4位				顺序码8位							

第一部分（第1-4位）：参照《GB/T 2260-2007中华人民共和国行政区划代码》，宿迁市行政区划码为3213。
第二部分（第5-12位）：顺序码。

2. 统一缴款识别码。非税收入缴款识别码是控制与追踪每笔非税收入执收业务的全国统一制式唯一标识，是各级财政部门接入使用全国统一缴款渠道的标准化基础。系统建设必须严格遵循《政府非税收入缴款识别码规范》（财库〔2017〕7号）要求。

代码 序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
说明	行政区划码6位						年度 2位	0 顺序码10位												校 验 码 1 位
								100-99 独立赋 码单位 标识		顺序码8位										

3. 统一缴款渠道。全国统一缴款渠道是由各家商业银行基于统一的接口报文规范、信息交换控制机制建立的统一的非税收入收缴电子化缴费通道，是规范收缴行为、加快资金缴库速度、方便缴款人缴款的有效抓手。系统建设必须严格遵循《政府非税收入收缴电子化管理接口报文规范（2017）》（财库〔2017〕7号）有关要求，接入非税收入收缴电子化全国统一缴款渠道。

7.8 电子票据

如皋市财政局电子票据管理系统作为全省集中系统的一个不可分割的部分，实现本级财政的电子票据管理功能，具体包括：

7.8.1 财政电子票数据库管理

- 1. 本级财政向上级财政申请领用电子票据的流程，通过本级管理端向上级财政发起申请电子票据的申请，包括申请方的财政节点编号，目的方的财政节点编号、票据代码、票据数量等；
- 2. 本级财政获取票据申请单的审批状态，通过本级管理端呈现申请单的审批

状态，审批核定的票据数量、号段等信息；

3. 本级财政将上级财政发放的电子票据入库，同时向电子票据中心节点发起入库确认，保证本级与中心节点的票据一致性；

4. 本级财政接收下属单位的电子票据领用申请，审核并分发电子票据，同时可以主动回收发出的电子票据； 下属单位可以主动缴回领用的电子票据；

5. 主管单位接收下属单位的电子票据领用申请，审核并分发电子票据，同时可以主动回收发出的电子票据；

6. 单位可以授权委托其他单位代领、代开电子票据；

7. 本级财政接收专用开票系统的电子票据申请，审核并分发电子票据；

7.8.2 财政电子票据项目管理

1. 财政可以将不同的电子票据种类授权给不同的单位；

2. 财政能管理非税项目库、资金往来项目库；每个项目的全生命周期管理；可以将不同的项目授权给不同的单位；

7.8.3 财政电子票据的开具

1. 电子缴款通知书的开具，并能同步给公共支付平台，发送短信通知；电子缴款通知书的打印，支持现场扫码缴款；

2. 电子缴款通知书多种渠道的缴款支持；

3. 根据不同的设定，支持缴款通知书换开电子票据；使用单位的证书生成电子票据的一次签名信息；将电子票据的开具信息上传到中心节点，形成二次签名后获取开票结果；；

4. 电子票据的获取与本地打印；

5. 电子票据的冲红，获取原先的蓝票，生成新的红票信息，并开具红票；

6. 电子票据的通知取票，可以通过短信、邮箱等方式将电子票据通过中心节点发给交缴款人；

7.8.4 财政电子票据的对账和过账

- 1. 电子票据与纸质票据合并，形成统一的对账数据，与代理银行进行对账；
- 2. 电子票据与纸质票据合并，形成统一的过账数据，向财务系统过账；

7.8.5 财政电子票据的实施与联调

- 1. 电子票据系统的安装与部署，包括软件环境部署、签名服务器部署调试；
- 2. 电子证书的申请与发放；
- 3. 单位端证书控件的安装与实施；
- 4. 电子票据基础数据的配置，包括电子票据种类的设定、财政节点的设定、缴款通知书模板的设定等等；
- 5. 与电子票据中心节点的联调，包括票据申请、入库、发放、开具、冲红、信息获取、下载等接口的调试：

票据申请类接口	电子票据种类查询接口	非税系统向上级财政查询可用的电子票据种类代码和名称
	电子票据申请单提交接口	下级财政向上级财政申请新的电子票据
	电子票据申请单查询接口	查询本级向上级或下级向本级提交的申请单
	电子票据申请单取消接口	在申请单被审批之前,财政撤销本级自己提交的申请单或拒绝下级提交给本级的申请单
票据分发类	电子票据库存分发接口	财政向下级财政或向本级财政的执收单位分发库存
	电子票据库存分发撤销接口	财政在下级财政或单位入库前，取消对其的票据分发
	电子票据分发列表查询接口	财政查询本级对下级财政或单位的分发票据历史记录
票据入库类	电子票据财政待入库列表查询接口	财政查询上级给本级分配的待入库的电子票据的号段列表
	电子票据财政库存入库接口	财政将上级分配的电子票据号段正式入库
	电子票据财政入库列表查询接口	财政查询本级入库号段的历史记录
票据开具类	电子票据开具接口	非税系统提交开具电子票据申请
	电子票据查询接口	非税系统按照票据代码和号码查询电子票据开具状态和详细信息

	电子票据批量查询接口	非税系统按照时间段批量查询电子票据开具状态和详细信息
	电子票据冲红接口	非税系统对原先开具的蓝票开具冲红电子票据
	电子票据文件下载接口	非税系统下载单张电子票据文件
	电子票据通知接口	财政非税系统对已经开具的电子票据向用户发送取票通知

二、日常运维内容(含细微调整开发)说明

2.1 非税系统及电子票据系统的年度运维内容

2.1.1 项目目标

通过科学、标准、专业、安全的运维服务，提高软件运维管理水平，促进IT建设投资向财政管理价值的转化，确保全市各财政系统软件平稳运行，达到加强财政管理水平的目的，同时整合数据资源，充分发挥财政信息化系统建设价值、保证财政资金的安全有效运用。

2.1.2 服务对象及范围

服务对象包括如皋市财政局市本级财政用户、预算单位用户、以及使用相关系统的用户。

上述系统软件运维工作具有技术要求高、业务要求高、时效要求高、维护工作量大的特点。

2.1.3 系统日常维护

系统日常维护相关工作主要包括：

1. 提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。
2. 编制查询报表，以及报表模板调整。
3. 对系统进行初始化和日常调整、配置工作，如配置系统参数、业务参数、凭单格式、打印设置、计算公式、视图和查询报表等。

4. 根据情况进行系统优化、打补丁，调整中间件、插件等相关设置，排除系统运行中出现的故障等。

5. 收集整理各类系统故障记录，分析具体原因并改进。

6. 做好系统数据备份服务，确保数据安全性。

7. 提供系统实施和运行维护文档，包括且不限于用户手册、系统手册、应急预案、故障紧急处理措施等。

2.1.4 系统功能完善

在不出现大规模的业务变动情况下，根据采购人的业务需求，对系统相关模块功能的进行调整。上述调整在日常维护过程中会经常出现，需要运维单位及时对软件相关模块进行更新和测试。

2.1.5 系统培训服务

对系统用户提供咨询、操作指导和培训服务。系统培训包括两种：

1. 最终用户培训：针对预算单位或财政业务人员的操作培训，侧重业务管理与系统的管理操作。不限于集中培训和上门辅导培训服务等方式。

2. 系统管理用户培训：针对系统管理人员的培训，侧重系统管理、配置、维护的培训，包括基础数据管理、用户角色授权、 workflow 管理、报表管理、接口管理等。

2.1.6 系统应急服务

提供系统应急服务，主要包括：

1. 为降低系统运行风险，在系统上线或更新前需提交应急事件处理方案，用于应对系统上线或更新后的问题处理。应急事件处理方案内容包括应急处置范围，应急处置方案风险分析，应急处置验证通过和失败准则，应急处置方法，应急处置问题跟踪策略等。

2. 为保障业务高峰期内系统平稳运行，需根据财政业务周期性特点，加大运维保障力度以缓解业务高峰期间的系统压力风险。

2.1.7 其他服务

供应商须完成采购单位及系统用户的其他相关服务要求。

2.1.8 服务要求

2.1.8.1 服务的工作要求

服务要充分考虑容错、应急、负载等要求，结合严谨的测试管理，以保证系统的高可用性。服务模式包括现场支持、电话咨询、Email 等。

服务工作包括软件使用咨询、软件异常情况处理、数据异常维护、系统缺陷修复、系统迁移、重新安装等服务。并根据用户需要，派技术服务人员到用户现场服务。包括软件使用咨询、软件异常情况处理、软件数据异常的维护等。现场指导用户完成系统操作，对系统的功能操作或用户提出的其他系统问题进行现场讲解，对用户进行系统操作培训等。

1. 电话服务标准：供应商提供 7*24 小时电话服务，在日常技术支持服务中，服务团队接听财政用户、预算单位用户的热线电话，详细记录问题并解答用户提出的问题，及时更新对应系统的运维知识库，做好问题跟踪记录。对电话服务要求如下：工作日内实时响应客户电话。非工作日 30 分钟内回复客户电话。

2. 故障响应标准：积极与系统开发团队沟通协调，对一般故障，在半小时内响应并在 2 小时内解决；重大故障在 24 小时内解决。

3. 服务人员能力要求：参与本地维护的技术人员必须具有承担过类似系统的业务经验，能够与用户进行良好沟通，具备相关产品维护能力。

4. 培训：为持续提升运维服务人员服务管理水平及业务技能，供应商须遵照采购人的培训计划及要求，按时参加由采购人指定的系统相关的信息技术及项目管理的培训，供应商承担由此发生相关费用。

2.1.8.2 安全保障及保密要求

1. 安全运维管理要求。

规范日常安全操作，符合财政部总体安全策略，通过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。

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；严格控制运维工具的使用，经过采购人审核后方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。因供应商单位人员配置错误、操作错误，造成系统、设备、资金损失，采购人将追究相关责任。

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。未经采购人书面许可，不许以任何形式向第三方透露。供应商与其运维服务人员须签订保密协议，督促运维服务人员严格遵守保密规定。

2.2 公共支付平台的对接

2.2.1 统一公共支付平台功能

2.2.1.1 统一支付渠道

统一公共支付平台支持银联个人网银、企业网银、支付宝、微信等第三方支付。负责与第三方支付、清分银行、代理银行之间的资金清分、对账、划转工作。

2.2.1.2 统一接入接口

统一公共支付平台向缴款人提供第三方缴款渠道，支持查询缴款、推送缴款、批量代扣等多种缴款模式。

统一公共支付平台提供统一的在线缴款入口，比如政务网、政务公众号、支付宝城市服务、政务网APP、各执收机构的专用网站、APP等，将缴费渠道归一化，

极大的丰富了缴款入口，方便用户的缴款，为政务服务的一站式在线办理提供了基础。

2.2.1.3H5 在线缴费

在PC上登陆公共支付统一平台，页面如下：



2.2.1.4 支付宝城市服务

在支付宝的城市服务中加入了非税缴款业务，从支付宝APP中点击可进入：



2.2.1.5 单位专用 APP

例如航道局在自有的APP中集成了统一公共支付平台：



2.2.1.6 基础信息管理功能

统一公共支付平台实现对执收单位、项目编码、清分银行、代收银行信息的管理。基础信息采用信息同步的方式，从财政非税收入收缴电子化管理系统中同步执收单位、执收项目、财政账户等基础信息，可支持全量方式和增量方式两种。

外网平台

Home > Tables > 银行信息配置

江苏省

- 省本级
- 宿迁市
 - 宿迁市本级
 - 宿城区
 - 宿豫区
 - 沭阳县
 - 泗阳县
 - 泗洪县
- 扬州市本级
- 宝应县
- 泰州市
- 泰州市本级
- 盐城市
- 盐城市本级
- 响水县
- 大丰区
- 东台市
- 滨海县
- 徐州市
- 徐州市本级
- 丰县
- 南京市
- 六合区

增加

清分银行列表

操作	银行性质/代码	开户行名称	帐号	账户名称	开户行行号
[编辑] [删除]	Q3213000105	中国建设银行股份有限公司	32001774536051164938	宿迁市财政国库库处	

增加

代理银行列表

操作	银行性质/代码	开户行名称	帐号	账户名称	开户行行号
[编辑] [删除]	D3213000103	农行宿城支行营业部	10460101040004680	宿迁市财政国库库处	103309046038
[编辑] [删除]	D3213000105	中国建设银行股份有限公司	32001774536051164938	宿迁市财政国库库处	105309000036
[编辑] [删除]	D3213005103	农行新区支行	460101040017260	宿迁经济技术开发区财	103309046011
[编辑] [删除]	D3213005105	中国建设银行股份有限公司	32001778636052514924	宿迁市湖滨新城开发区	105301000013
[编辑] [删除]	D3213006103	农行洋河支行	10505201040007381	宿迁市洋河新区财政局	103309350522
[编辑] [删除]	D3213006105	中国建设银行股份有限公司	3200177453605998888	苏州宿迁工业园区财政	105309000036

2.2.1.7 网站页面

统一公共平台可提供对缴款人的服务界面，可提供缴款查询、信息、政策法规的发布功能。

2.2.1.8 监控功能

统一公共支付平台提供平台的运行监控功能，监控每日各财政局点的清分、对账情况。并可设置通过短信进行告警，发现问题及时处理。

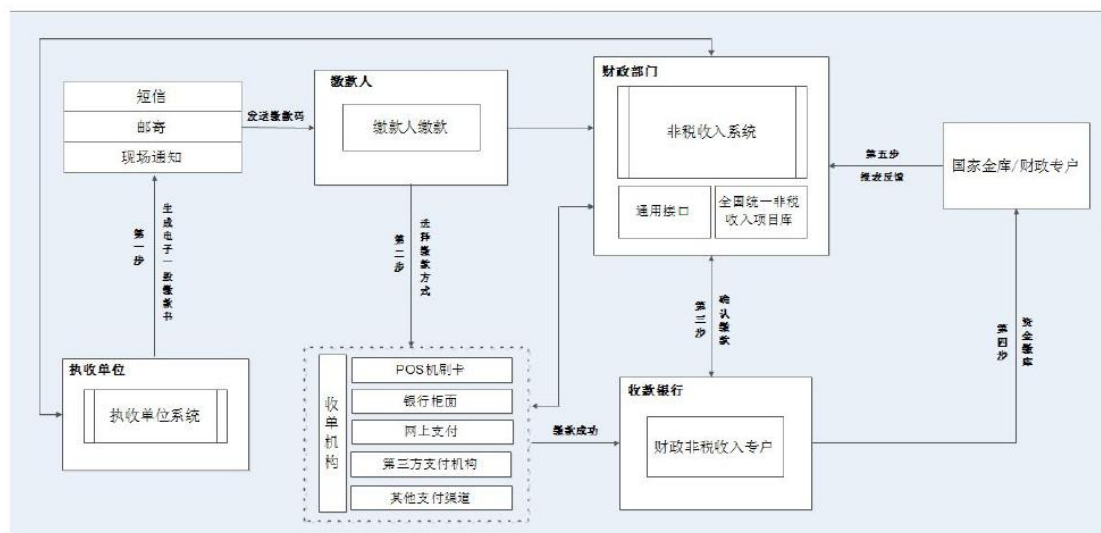
2.2.1.9 后台查询管理

统一公共支付平台提供缴款查询、清分明细查询、日志查询、银行配置等功能。

2.3 财政端对接及运维内容

2.3.1 总体业务流程

收缴电子化管理总体流程包括从系统生成电子《非税收入一般缴款书（缴款通知）》到完成非税收入资金缴入国库单一账户的一系列流程，主要分为通知缴款、缴款人缴款、缴款确认及收入确认、资金缴库、报表反馈五个步骤。



(1) 通知缴款。执收单位通过非税系统生成电子《非税收入一般缴款书（缴款通知）》，同时生成全国唯一电子缴款识别码，以短信、邮寄或现场通知等方式告知缴款人。

(2) 缴款人缴款。缴款人凭电子缴款识别码自主选择线上、线下各种缴款渠道缴款。

(3) 缴款确认及收入确认。执收单位及代理银行确认缴款人缴款后，财政非税收入管理系统将完成缴款确认的电子《非税收入一般缴款书》写入电子凭证库，作为合法、有效的电子凭证。根据缴款人需要，执收单位可按需向缴款人提供纸质《非税收入一般缴款书》。在非税收入资金到账后，执收单位根据授权进行收入确认或由系统自动进行收入确认。

(4) 资金缴库。按照财政部门制定的规则和时限，系统自动生成《一般缴款书》等缴库电子凭证，发送至人民银行电子凭证库。人民银行收到《一般缴款书》电子凭证及相应资金后，进行缴库确认及金库会计核算。

(5) 报表反馈。根据财政部门有关要求，人民银行、代理银行通过电子凭证库，分别向财政部门反馈非税收入缴库、财政专户日报等电子凭证，财政部门据此进行总预算会计核算。

2.3.2 电子缴款书生成流程

执收单位通过非税系统生成电子《非税收入一般缴款书（缴款通知）》后，自动同步到统一公共支付平台，以短信、现场通知、邮寄等方式通知缴款人。缴款通知书贯穿收缴电子化管理全过程，是缴款人、执收单位、财政、代理银行信息交互的重要载体，其核心要素是缴款识别码。

2.3.3 电子《非税收入一般缴款书》样式

江苏省非税收入统一票据（电子）						
执收单位名称：江苏省质量技术监督局（机关） 执收单位编码：035002				缴款码：32000018000000298187 填制日期：20180327		
付款人	全称：甘肃数据网络公司 账号：6227000000002 开户银行：甘肃银行			收款人	全称：江苏省财政厅 账号：077710819900000742 开户银行：华营	
币种：RMB 金额（大写）贰分			（小写）0.02			
项目编码	收入项目名称	单位	数量	收缴标准	金额	
10304161006	计量标准考核	Times	1.0	0.00-0.00	0.02	
执收单位（盖章）  经办人：				备注：		

本缴款书付款期为10天（节假日顺延），过期无效。

缴款书要素：缴款码（20 位，全国唯一）、执收单位名称及编码、编制日期、缴款人全称、付款户名、付款账号、缴款人开户银行、收款人全称、收款人户名、收款人账号、收款开户银行、缴款金额、项目识别码（全国统一）、项目编码、项目名称、单位、数量、标准、备注（具体样式可根据项目实际需求或相关规定进行修订）。

2.3.4 票据编码结构

（一）财政电子票据代码

财政电子票据代码设计为8位,由财政电子票据监管机构行政区划编码、财政电子票据分类编码、财政电子票据种类编码、财政电子票据年度编码4部分组成。

编码 序号	1	2	3	4	5	6	7	8
说明	财政电子票据 监管机构行政 区划编码 2 位		财政电子票据 分类编码 2 位		财政电子票据 种类编码 2 位		财政电子票据 年度编码 2 位	

第一部分：财政电子票据监管机构行政区划编码（2位）。中央用“00”，各省（自治区、直辖市）遵循《GB/T 2260-2007 中华人民共和国行政区划代码》取前2位，用于反映省级财政票据监管机构所属行政区划，使用数字表示。新疆生产建设兵团用“66”。

第二部分：财政电子票据分类编码（2位）。由财政部统一编码，用于反映财政电子票据所属的分类，使用数字表示。具体编码如下：

财政电子票据分类	编码	财政电子票据分类	编码
非税收入通用票据	01	非税收入专用票据	02
资金往来结算票据	04	公益事业捐赠票据	05
医疗收费票据	06	社会团体会费票据	07
社会保险基金票据	08	工会经费收入票据	09

.....	...	其他财政票据	99
-------	-----	--------	----

第三部分：财政电子票据种类编码（2位）。采用顺序码，用于反映财政电子票据种类，使用数字表示。如，在医疗收费票据中，“01”表示医疗门诊收费票据，“02”表示医疗住院收费票据。

第四部分：财政电子票据年度编码（2位）。用于区分财政电子票据赋码年度，使用数字表示。如“17”表示2017年度。

（二）财政电子票据号码

财政电子票据号码（10位）。采用顺序号，用于反映财政电子票据赋码顺序，使用数字表示。如“0000000001”表示第一份电子票据。

编码 序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
说明	顺序码 10 位									

2.3.5 数据要素及组织结构

财政电子票据数据由头部、票面信息、数字签名几部分构成，其总体结构如下：

序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
5	EInvoice	电子票据	根节点			1
6	└Header	电子票据 头部	节点			1
7	└EInvoiceData	电子票据 票面信息	节点			1

8	└─EInvoiceSignature	电子票据 数字签名	节点			1
---	---------------------	--------------	----	--	--	---

财政电子票据头部

财政电子票据头部包括的要素信息有：电子票据标签、电子票据标识、版本等，详见下表：

序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
5	Header	电子票据头部	节点			1
6	└─ EInvoiceTag	电子票据标签	String	8	格式为“财政电子票据标识 - 监管机构行政区划代码”。其中，财政电子票据标识为“CZ-EI”；区划代码为2位数字	1
7	└─ EInvoiceID	电子票据标识	String	19	电子票据的唯一标识，生成规则为“票据代码-票据号码”的反转	1

8	└ Version	版本	String	5	固定值，财政电子票据规范版本	1
---	-----------	----	--------	---	----------------	---

财政电子票据票面信息

财政电子票据票面信息包括的要素信息有：票面基本信息、票面明细信息、辅助明细信息等，详见下表：

序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
55	EInvoiceData	电子票据票面信息	节点			1
56	└ Main	票面基本信息	节点			1
57	└ EInvoiceName	电子票据名称	String	[1, 100]		1
58	└ EInvoiceCode	电子票据代码	NString	8		1
59	└ EInvoiceNumber	电子票据号码	NString	10		1
60	└ RandomNumber	校验码	String	6		1
61	└ EInvoiceSpecim	电子票据模板代码	String	10		1

	enCode					
62	└ SupervisorArea Code	电子票据 监管机构 代码	Stri ng	6		1
63	└ TotalAmount	总金额	Curr ency			1
64	└ IssueDate	开票日期	Date			1
65	└ IssueTime	开票时间	Time			1
66	└ InvoicingParty	开票单位	节点			1
67	└ InvoicingPartyC ode	开票单位 代码	Stri ng	[1, 30]	一般为 组织机构 代码	1
68	 └InvoicingPart yName	开票单位 名称	Stri ng	[1, 100]		1
69	└ RecName	收款人全 称	Stri ng	[0, 100]	开电子 缴款书 时填写	0. .1
70	└ RecAcct	收款人账 号	Stri ng	[0, 50]	开电子 缴款书 时选填	0. .1

71	⊣RecOpBk	收款人开户行	String	[0, 100]	开电子缴款书时选填	0.1
72	⊣ PayerParty	交款人	节点			1
73	⊣ PayerPartyType	交款人类型	String	1	1: 个人 2: 单位	1
74	⊣ PayerPartyCode	交款人代码	String	[1, 30]	单位一般为组织机构代码； 个人一般为身份证号	0.1
75	⊣ PayerPartyName	交款人名称	String	[1, 100]		1
76	⊣ PayerAcct	交款人账号	String	[0, 50]	开电子缴款书时选填	0.1
77	⊣PayerOpBk	交款人开户行	String	[0, 100]	开电子缴款书	0.1

				]	时选填	
78	└PayMode	交款方式	String	[1, 2]		0. . 1
79	└BizCode	业务流水号	String	[1, 32]		0. . 1
80	 └CurrencyType	货币种类	String			0. . 1
81	 └ExchangeRate	汇率	Decimal			0. . 1
82	└ Remark	备注	String			0. . 1
83	└ HandlingPerson	开票人	String	[1, 20]		1
84	└Checker	复核人	String	[1, 20]		1
85	 └SupervisorRemark	财政部门备注	String			0. . 1
86	└MainExt	基本信息扩展	节点		基本信息扩展时在此节点下	0. . 1

					添加	
87	 RelatedInvoiceCode	相 关 票 据 代 码	Stri ng	8	预留扩 展 字 段，开 具红票 时在此 填写原 票据代 码	0. . 1
88	 RelatedInvoiceNumber	相 关 票 据 号 码	Stri ng	10	预留扩 展 字 段，开 具红票 时在此 填写原 票据号 码	0. . 1
89	PayCode	缴款码	Stri ng	[1, 20]	预留扩 展 字 段，开 电子缴 款书时	0. . 1

					填写	
90	 InvoicingParty Seal	开票单位 印章	节点			0. .1
91	SealId	印章编号	Stri ng	32		1
92	 SealName	印章名称	Stri ng	[1, 100]		1
93	 SealHash	印章 Hash	Stri ng	[1, 256]		1
94	 SupervisorPart ySeal	财政部门 印章	节点			0. .1
95	SealId	印章编号	Stri ng	32		1
96	 SealName	印章名称	Stri ng	[1, 100]		1
97	 SealHash	印章 Hash	Stri ng	[1, 256		1

				]		
98	Details	票面明细 信息	节点			1
99	└ Item	项目	节点			1.. 999
100	└ ItemCode	项目编码	String	[1, 30]		1
101	└ ItemName	项目名称	String	[1, 100]		1
102	└ ItemAmount	金额	Currency			1
103	└ ItemUnit	单位	String	[1, 30]		0.. .1
104	└ ItemQuantity	数量	Integer			0.. .1
105	└ ItemStd	标准	Currency			0.. .1
106	└ ItemExt	明细信息 扩展	节点		明细信息扩展 时在此节点下	0.. .1

					添加	
107	└ AuxDetails	辅助明细信息	节点		存在辅助明细信息时在此节点下按项目添加	0.1
108	└ AuxItem	辅助项目	节点		辅助项目字段在此节点下添加	1.999

财政电子票据数字签名

财政电子票据数字签名包括：开票单位数字签名、财政部门监制数字签名等两类。两类签名原文不同，计算方法相同。其组织方式如下：

序号	数据项	数据项名称	类型	长度	说明	基数
12	EInvoiceSignature	电子票据数字签名	节点			1
13	└ Signature	开票单位数字签名、财	节点			2

		政 部 门 监 制 数 字 签 名				
14	└ SignedInfo	签名信息	节点			1
15	└ Reference	签名原文引 用	String			1
16	└ SignatureAlgori thm	签名算法	String			1
17	└ SignatureFormat	签名格式类 型	String	6	固 定 值, DET ACH	1
18	└ SignatureTime	签名时间	UTCDate Time			1
19	└ SignatureValue	签名值	Base64 Binary			1
20	└ KeyInfo	证书信息	节点			1
21	└ SerialNumber	证书编号	String			1
22	└	X.509 证书	String			1

	X509IssuerName	颁发者名称				
--	----------------	-------	--	--	--	--

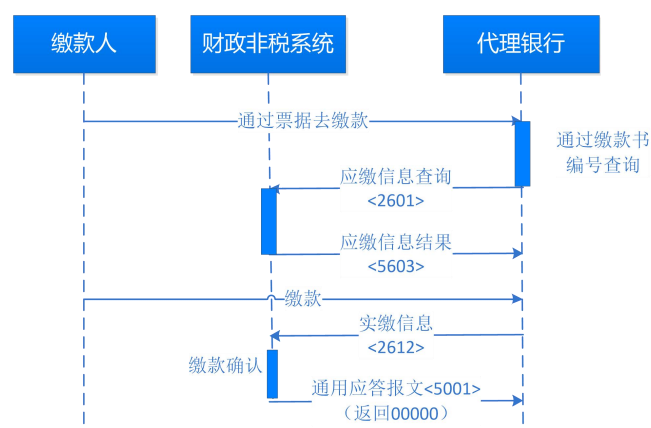
开票单位数字签名原文为：财政电子票据头部（Header）、财政电子票据票面信息（InvoiceData）；财政部门监制数字签名原文为：开票单位数字签名原文的Hash值、开票单位数字签名（Signature）

2.3.6 日常运维服务

1. 提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。
2. 编制查询报表，以及报表模板调整。
3. 对系统进行初始化和日常调整、配置工作，如配置系统参数、业务参数、凭单格式、打印设置、计算公式、视图和查询报表等。
4. 根据情况进行系统优化、打补丁，调整中间件、插件等相关设置，排除系统运行中出现的故障等。
5. 收集整理各类系统故障记录，分析具体原因并改进。
6. 做好系统数据备份服务，确保数据安全性。
7. 提供系统实施和运行维护文档，包括且不限于用户手册、系统手册、应急预案、故障紧急处理措施等。

2.4 银行端的对接及运维内容

2.4.1 柜面流程



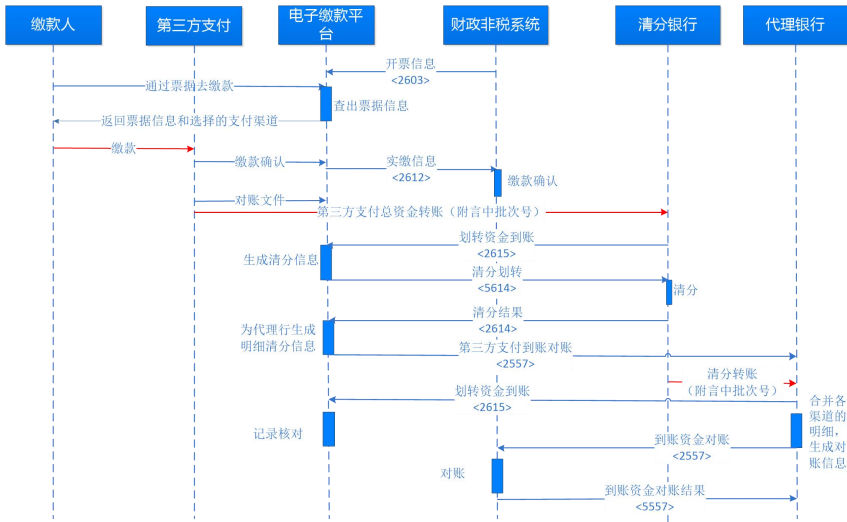
流程说明：

- 缴款人在收到缴款通知后，到当地代理银行进行缴款；
- 代理银行向非税系统发送缴款查询请求2601，并等待查询结果；
- 非税系统将票据相关信息返回给银行；
- 银行根据收到的响应判断是否可进行缴款；

银行在收到缴款资金后，向非税系统发起确认缴款请求2612，并等待非税系统应答；

非税系统确认票据缴款成功后，向银行返回响应。

2.4.2 第三方缴款流程



流程说明：

财政非税系统将开票信息同步至统一公共支付平台；

缴款人在收到缴款通知后，登陆政务网，通过统一公共支付平台入口进行缴款；

缴款人选择支付渠道进行缴款；

第三方支付平台返回支付结果；

统一公共支付平台向非税系统发起确认缴款请求2612，并等待非税系统应答；

非税系统确认票据缴款成功后，向统一公共支付平台返回响应消息；

第三方支付用T+1方式将对账文件发送到统一公共支付平台；

清分银行在收到第三方支付的划转资金后，向统一公共支付平台发送资金到账消息；

统一公共支付平台完成对账后，向清分银行发送资金划转指令5614；

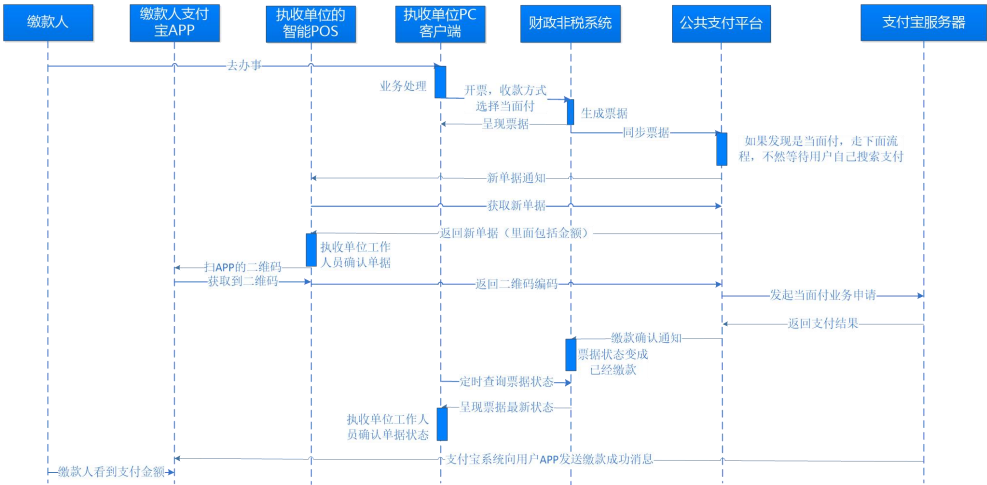
清分银行收到清分指令后，按照清分消息进行清分，并通过2614消息向统一公共支付平台反馈清分结果；

统一公共支付平台为各代理行生成第三方支付账单；

代理行在收到第三方支付账单后，合入当日柜面账单，发送给非税系统进行对账；

非税系统进行对账处理。

2.4.3 POS 缴款流程



缴款流程：

缴款人到执收单位进行事项办理；

办理人员进行开票，选择POS收款；

票据自动同步到统一公共支付平台，统一公共平台判断为当面付后，向POS发送缴款通知；

POS收到缴款通知进行收款（支持银联刷卡、二维码支付）；

公共支付平台收到缴款确认后，向非税系统发起确认缴款请求2612，并等待非税系统应答；

非税系统确认票据缴款成功后，向统一公共支付平台返回响应消息；

统一公共支付平台向POS终端返回票据收款结果。

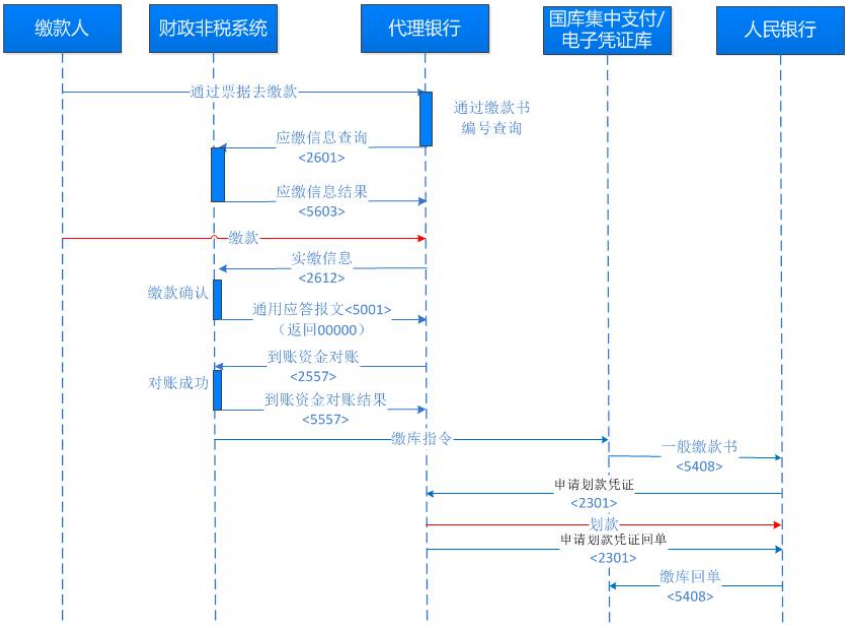
2.4.4 资金清分缴库流程

缴库模式为系统按预设规则自动缴库，分为直接缴库和集中汇缴两种方式。

(1) 直接缴库：系统确认非税收入收款成功后，按非税收入项目及财政部门预先设置的规则自动生成缴库凭证,通过国库支付电子化凭证库传输到人民银行，并自动完成资金清分缴库。

(2) 集中汇缴：对财政非税收入专户归集的小额高频的收费项目资金，非税系统根据收款明细及收取的资金，按照预先设置的规则，定期集中自动生成缴库凭证，通过复用国库支付电子化凭证库传输到人民银行，并自动完成资金清分缴库。

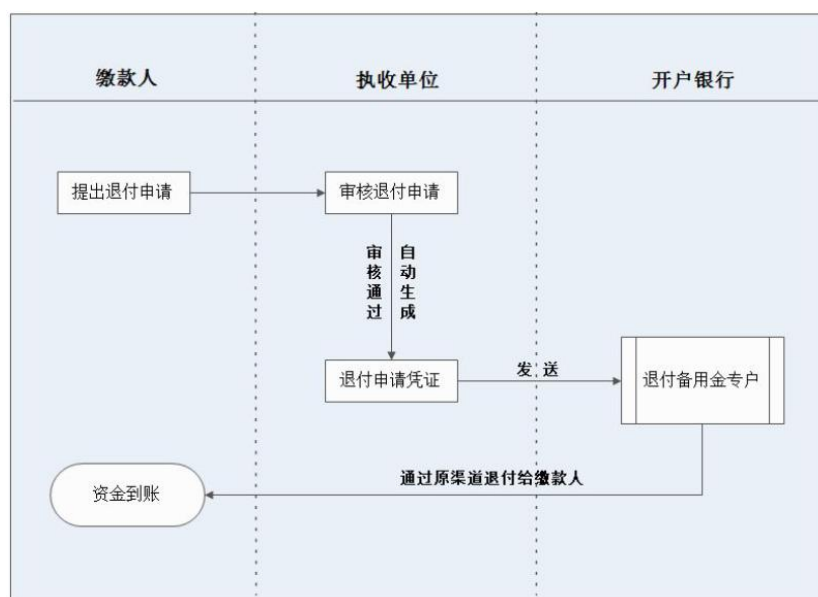
电子缴库非税系统处理流程图：



2.4.5 退付流程

为准确及时开展退付业务，财政部门在各代理银行设置退付备用金，由执收单位经办人员发起退付业务申请，经审核后，从备用金专户中原渠道退付给缴款人。

具体流程如下图所示：



- 1、缴款人向相关执收单位提交退付申请，执收单位审核通过后，自动生成《非税收入退付申请凭证》。
- 2、原收款代理银行根据《非税收入退付申请凭证》从备用金专户将资金原渠道退付至缴款人。
- 3、缴款人、执收单位和财政部门可在非税系统中随时查看退付相关信息。

2.4.6 日常运维服务

1. 提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。
2. 编制查询报表，以及报表模板调整。
3. 对系统进行初始化和日常调整、配置工作，如配置系统参数、业务参数、凭单格式、打印设置、计算公式、视图和查询报表等。
4. 根据情况进行系统优化、打补丁，调整中间件、插件等相关设置，排除系统运行中出现的故障等。
5. 收集整理各类系统故障记录，分析具体原因并改进。
6. 做好系统数据备份服务，确保数据安全性。
7. 提供系统实施和运行维护文档，包括且不限于用户手册、系统手册、应急预案、故障紧急处理措施等。

2.5 学生缴费、不动产中心等预算单位自建系统的相关的各类接口的情况说明及重点难点分析

2.5.1 遵循《非税收入收缴电子化管理接口报文规范》

《非税收入收缴电子化管理接口报文规范》，适用于财政部门、非税收入收缴代理银行间的非税收入收缴电子化业务，提供了财政电子缴款通用接口（适配器）与代理银行系统间在交互非税收入收缴业务相关电子文件（电子凭证、电子《非税收入一般缴款书》）时的接口报文规范，包括应采用的报文类别、报文格式、报文填报方式、报文处理原则等，作为规范性文件供各级财政部门、代理银行系统开发使用。

2.5.2 接口格式概述

2.5.2.1 信息交换方式

代理银行系统与财政电子缴款通用接口（适配器）分别提供统一的报文服务，双方系统分别以Socket短连接方式发送消息和接收反馈消息。

5.3.1.2 消息格式

通过Socket发送的每一个消息都带有一个定长的消息头和变长的消息体以及一个定长的MAC校验三部分。

一个完整的Socket消息内容如下图：



一个完整的消息数据项如下表：

名称		类型	长度	备注
消	整个消	NSString	8	包含消息头、消息体和 MAC 三部分长度

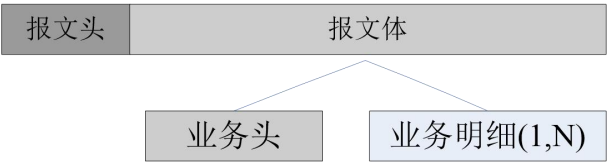
息头	息长度			
	应用程序名称	String	8	CNNONTAX
	版本号	String	3	默认 1.0
	报文编号	NString	4	与报文规范中报文头一致
消息体			变长	用 XML 进行描述的业务报文，其规范参考报文规范说明
MAC		String	128	用于交易双方的身份认证。对消息体内容遵循指定的算法生成一个加密字符串。

消息头和MAC都为定长的必填域，不足位数后面补空格。

消息体为变长的域，使用XML进行描述，规范参考报文规范说明。

5.3.1.3 报文（消息体）结构说明

报文包含两个部分组成，依次是报文头、报文体两部分。如下图所示：



总体上，报文全部内容封装在一个XML报文中，报文分为两大部分：报文头部分、报文体部分。

报文头

报文头部分用于标识XML报文的基本属性，包括当前应用版本、发起节点代码、接收节点代码、应用名称、报文的编号、版本号、标识号、参考号及工作日期。

报文体

报文体部分用于存放具体的交易报文，其内容由具体应用的交易种类决定。

报文节点说明

报文节点说明如下表：

节点	说明
CFX	报文根节点标记
CFX/HEAD	报文头节点标记
CFX/MSG	报文体节点标记
CFX/MSG/MOF	节点标记，包括一个 VoucherCount 标记，包括 1 个或多个 VoucherBody 标记。
CFX/MSG/MOF/VoucherCount	电子凭证数量节点标记，取值范围为大于零的 Integer。
CFX/MSG/MOF/VoucherBody	电子凭证信息节点标记，包含一笔电子凭证，该节点包括四个必填属性： 1、行政区划(默认 000000) 2、业务年度(默认系统年度) 3、凭证类型编号 4、凭证号
CFX/MSG/MOF/VoucherBody/Voucher	真实报文体的 xml 文件的 base64 字符串

报文头数据项

XML 节点 TAG：CFX->HEAD

标识符	字段名称	类型	长度	备注	强制/可选
VER	版本号	String	3	报文的版本号，如 1.0	M
SRC	发起节点代码	String	12	发起方的节点代码。财政编码规则是：财政电子缴款通用接口(适配器)编号；代理银行使用代理银行编码	M
DES	接收节点代码	String	12	接收方的节点代码，财	M

				政编码规则是：财政电子缴款通用接口(适配器)编号；代理银行使用代理银行编码	
APP	应用程序名称	String	[1,80]	填写为 CNNONTAX	M
MsgNo	报文编号	NString	4	报文编号，对于业务报文填写凭证类型编号	M
MsgID	报文标识号	String	[1,20]	用于发起方唯一标识一笔报文，由发起方自定义	M
MsgRef	报文参考号	String	[1,20]	由交易发起者产生，回应报文自动带回，用于标识回应报文对应的原报文，从而便于发起者完成原报文与回应报文的匹配处理，发起请求报文时报文参考号同报文标识号	M
WorkDate	工作日期	Date		报文发送日期	M
Reserve	预留字段	GBString	[0,20]	预留	0

5.3.2 报文种类列表

5.3.2.1 基础类

序号	报文编号	报文名称	说明	备注
1	5952	财政账户信息变更报文	提供财政在代理银行开设的财政账户信息	有变更时全量更新

2	2952	财政账户信息变更确认回执报文	代理银行核对变更信息后返回确认结果	账户存在问题时需返回具体错误原因
3	5953	财政电子缴款通用接口(适配器)对应区划配置信息报文	财政电子缴款通用接口(适配器)将相关配置信息同步给代理银行	有更新时全量更新
4	5981	单位监管账户信息报文	同步在代理银行开设的单位账户信息	有变更时全量更新

5.3.2.2 非税收入缴款类

序号	报文编号	报文名称	说明	备注
1	2601	收单行查询应缴信息报文	根据缴款码查询应缴信息	
2	5603	应缴信息报文	包含执收单位、缴款人收款账户等应缴信息	
3	2612	收单行交易确认报文	反映收单行根据应缴信息办理收款业务的确认交易信息	收单行在收取非税资金后就发送此报文，无论资金是同行还是跨行
4	2613	收单行行间划转报文	反映收单行跨行转账信息	收单行除了办理非税业务时，涉及到跨行转账的都需要发送此报文
5	5614	清分划款报文	反映财政需要清分划款的信息	
6	2614	清分划款结果报文	反映收单行根据财政清分指令完成划款后的结果信息	
7	2615	行间划转及清分资金到账报文	反映收款行在接收到他行行间划转或财政清分资金到账的信	收款行在接收到他行收单本行收款的

			息	转账非税资金、清分资金、第三方支付渠道资金及批次号为空的未明资金到账后，都需要发送此报文
8	5604	划缴（代扣）报文	反映执收单位主动发起的划缴信息	
9	2607	划缴（代扣）结果报文	反映代理银行实际划缴情况	
10	2616	虚拟账号资金到账报文	反映其他银行转账到收款行虚拟账号中的资金到账信息	
11	5617	缴款资金退付报文	财政发起缴款资金退付信息	
12	2617	缴款资金退付结果报文	银行反馈的缴款资金退付结果信息	
13	5618	缴库（户）报文	财政批量向代理银行推送应缴库（户）信息	
14	2618	缴库（户）确认报文	代理银行缴库（户）后，向财政发送此报文	
15	2619	同行在途资金到账报文	反映收单行日终交易确认对账以后发生的同行在途资金到账信息	

5.3.2.3 对账类

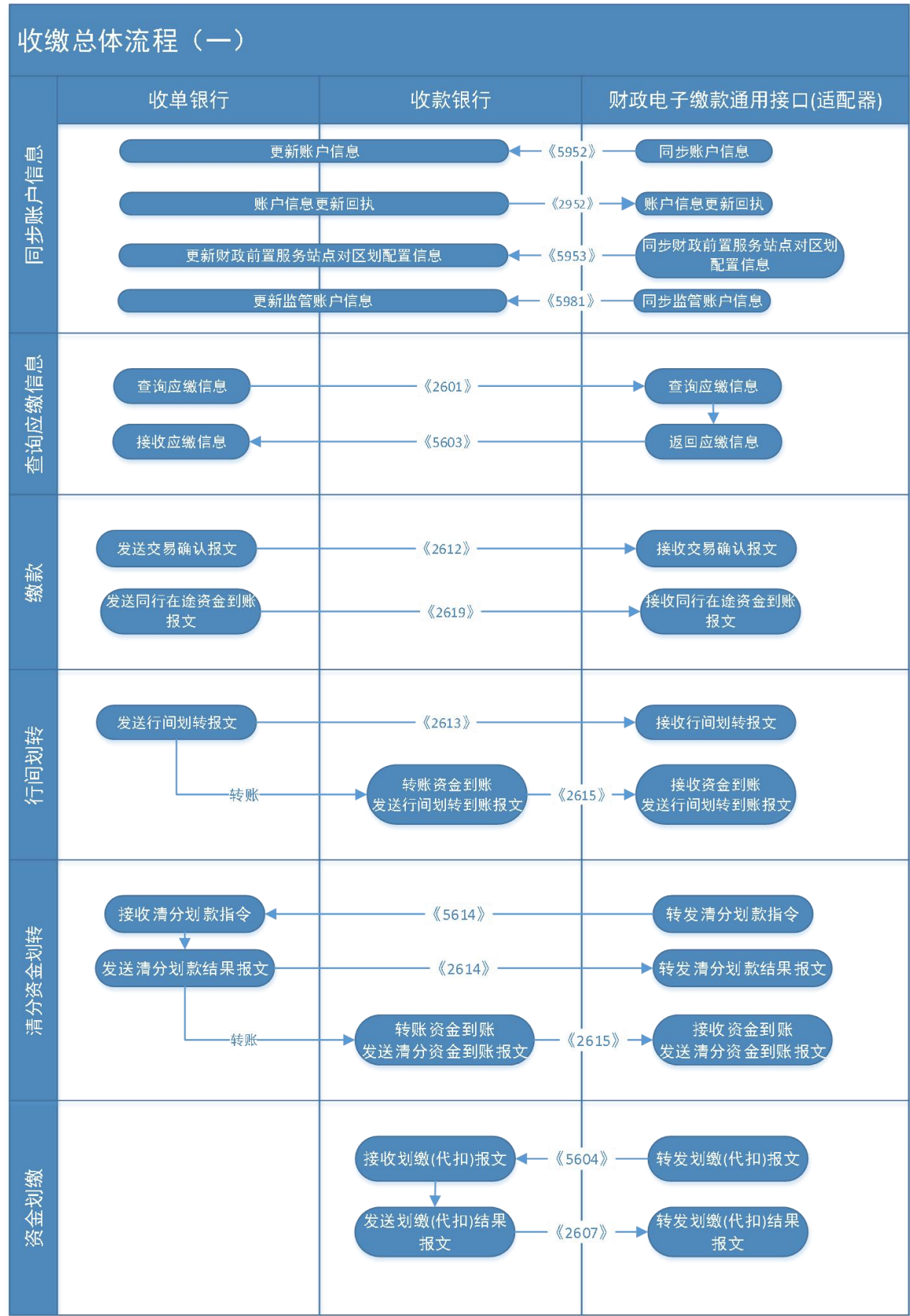
序号	报文编号	报文名称	说明	备注
1	2555	交易流水对账报文	反映收单行按日所有收单信息	
2	5555	交易流水对账结果报文	反映收单行按日所有收单信息对账结果	

3	2557	到账资金对账报文	反映收款行按日所有资金到账信息	
4	5557	到账资金对账结果报文	反映收款行按日所有资金到账信息对账结果	
5	2556	账户资金对账报文	反映银行按日财政账户收支明细信息	根据各缴款渠道汇总收、支信息
6	5556	账户资金对账结果报文	反映各财政账户收支明细对账结果	
7	2581	单位监管账户收支余报文	反应财政监管的各执收单位账户收支明细信息	

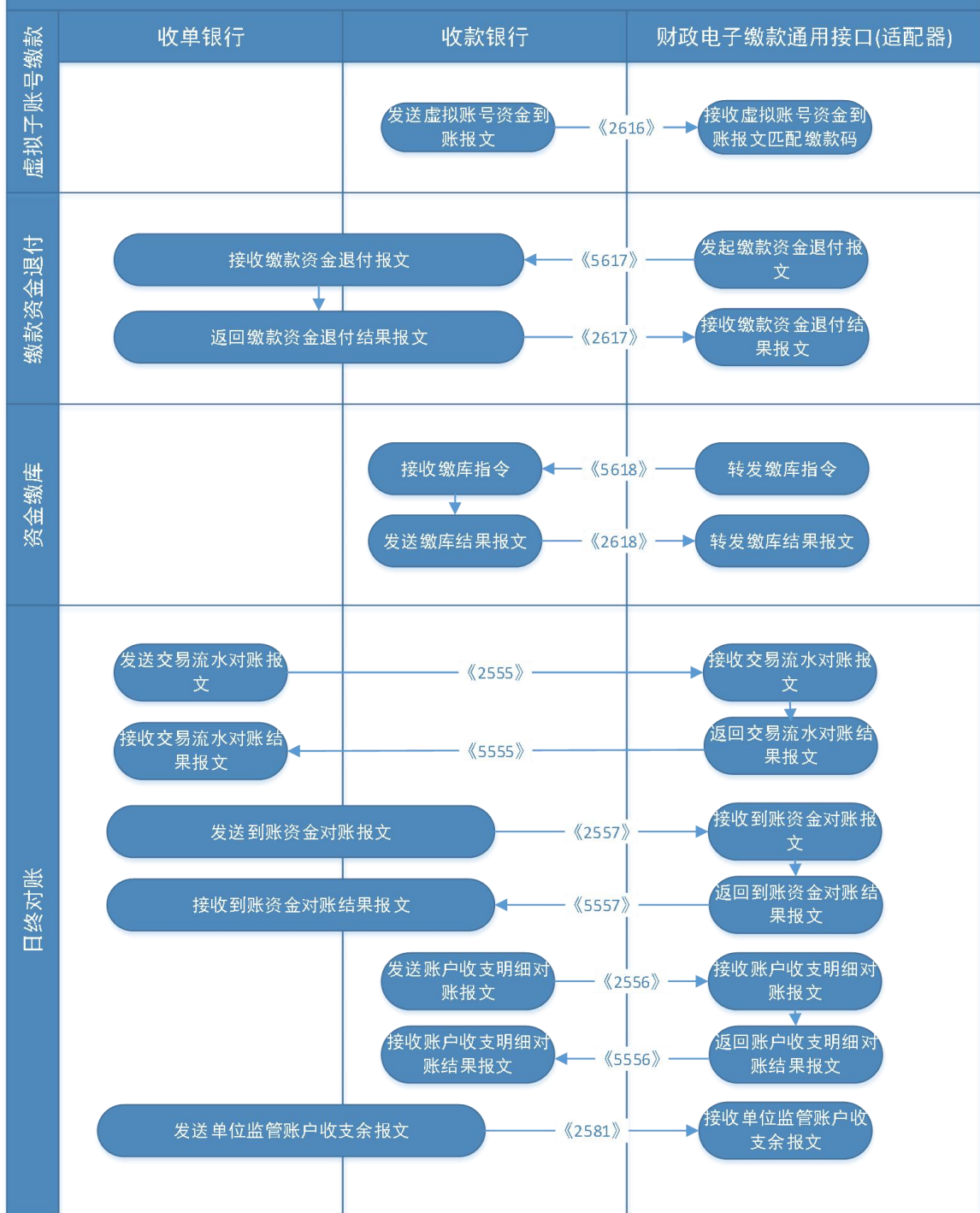
5.3.2.4 公用类

序号	报文编号	报文名称	说明	备注
1	2001	通用应答报文		
2	2002	联网测试报文		
3	5001	通用应答报文		
4	5002	联网测试报文		
5	2003	设置通讯 token 报文		
6	5000	财政绿色通道报文		
7	2000	银行绿色通道报文		

5.3.3 非税收入收缴业务流程



收缴总体流程（二）



5.3.4 重点难点分析及解决策略

非税系统业务层面的重点主要集中在确保政策准确执行、优化征收管理流程、保障数据质量与安全等方面，以下是具体内容：

5.3.4.1 政策执行与落实

1、精准把握政策：深入理解各类非税收入相关政策法规，包括收费项目的设立依据、征收标准、减免条件、适用范围等细节，确保系统设置与政策要求完全相符，避免因政策理解偏差导致的征收错误。

2、及时更新调整：建立政策动态跟踪机制，当政策发生变化时，迅速对非税系统进行相应调整和更新，确保系统始终按照最新政策执行征收业务，保证政策的时效性和准确性。

3、部门协同沟通：非税收入征收需要财政部门、执收单位、银行等多个部门协同配合。各部门之间的信息传递和业务衔接要求高效准确，否则容易出现业务脱节和延误。例如，缴费人在银行完成缴费后，银行需要及时将缴费信息传递给非税系统，以便系统进行账务处理和票据开具。如果信息传递不及时或不准确，就会影响缴费人的后续业务办理和财政收入的及时入库。

5.3.4.2 征收管理优化

1、多元化缴费渠道：提供丰富多样的缴费方式，如网上缴费、银行代扣、自助终端缴费、第三方支付等，以满足不同缴费人的需求，提高缴费的便利性和效率。同时，确保各种缴费渠道与非税系统的无缝对接，实现缴费信息的实时传递和准确处理。

2、自动化流程管理：利用信息技术实现征收流程的自动化，如自动计算应缴费额、自动生成缴费通知书、自动进行票据开具等，减少人工干预，降低操作失误率，提高征收效率和规范化水平。

3、欠费催缴与管理：建立有效的欠费催缴机制，通过系统自动提醒、短信通知、人工催缴等多种方式，及时督促缴费人缴纳欠费。同时，对欠费情况进行

详细记录和分析，为制定催缴策略和完善征收管理提供数据支持。

5.3.4.3 数据管理与应用

1、数据质量保障：非税收入数据来自多个部门和环节，包括执收单位、银行、财政部门等。这些数据在各自不同独立系统运行各不相同，数据传递过程中难免有错误。例如，执收单位可能使用不同的业务系统记录收费信息，银行则有自己的交易记录系统，特别是目前法院、检察院、公安系统的自建系统，要将这些数据及时准确整合到非税系统中，需要解决数据准确性和及时性问题的。

2、数据分析与决策支持：充分挖掘非税收入数据的价值，通过数据分析生成各类报表和可视化图表，如收入趋势分析、结构分析、执收单位绩效分析等，为财政部门和相关执收单位提供决策支持，帮助其制定合理的政策和征收计划，优化资源配置。

5.3.4.4 系统安全与维护

1、系统安全防护：采用先进的信息安全技术，如防火墙、加密技术、身份认证、访问控制等，保障非税系统的数据安全和网络安全。防止数据泄露、篡改和非法访问，保护缴费人和相关部门的信息安全，维护系统的正常运行秩序。

2、系统稳定运行：建立完善的系统监控和维护机制，实时监测系统的运行状态，及时发现并解决系统故障和潜在问题。定期进行系统升级和优化，提高系统的性能和稳定性，确保非税业务的顺利开展，避免因系统故障导致的业务中断和损失。

3、非税数据稳定：非税系统涉及大量的资金收缴和结算，涉及银行、公共支付平台、财政三方数据交换。部分清分银行无法按时清分数据，或者银行前台因柜台人员调动，业务不熟悉，到时发送数据失误，造成需对部分数据进行重洗，进而影响系统的使用。

三、业务了解程度及相关对接情况说明

3.1 本地非税及电子票据系统说明

3.1.1 系统初始化操作

3.1.1.1 系统登陆

登录新非税系统需要使用谷歌浏览器或 360 极速浏览器中的极速模式。



非税登录地址：

用户登录:单位编码 01 例如： 00100101

用户名:开票员

密码：初始密码为空

江苏省非税收入管理系统 Non-tax Revenue Management System Of JiangSu Province

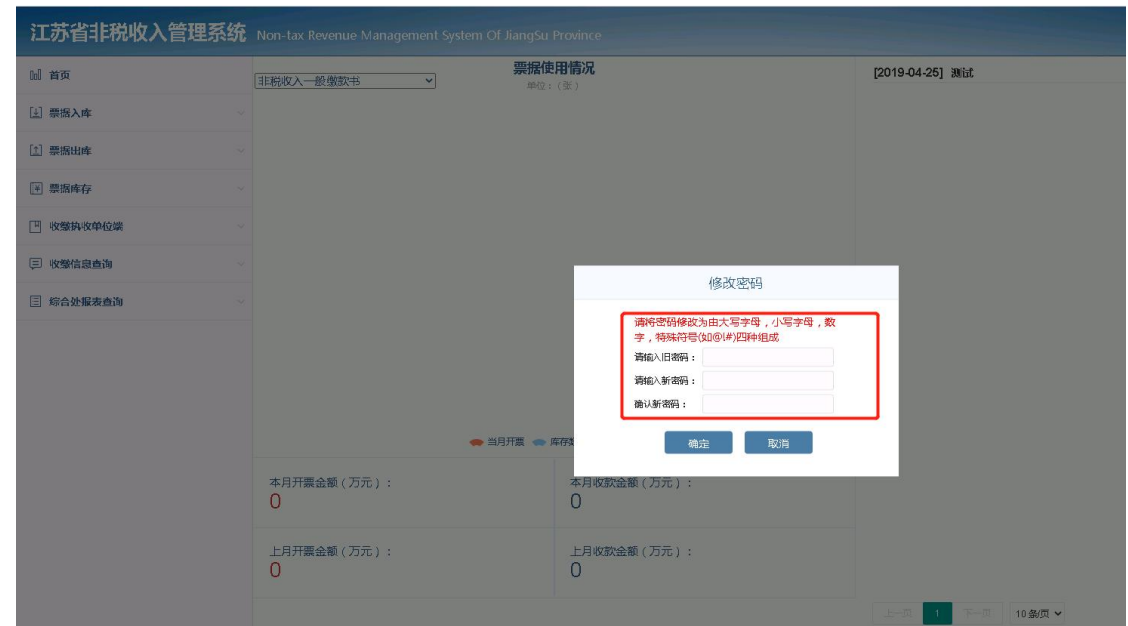


3.1.1.2 修改用户登陆密码

3.1.1.2.1 初次登录强制修改密码

由于省厅要求财政系统安全性需要包含强密码控制，第一次登录新非税系统时，若初始密码为空，系统会自动弹出强制修改密码界面。初始密码为空可以不

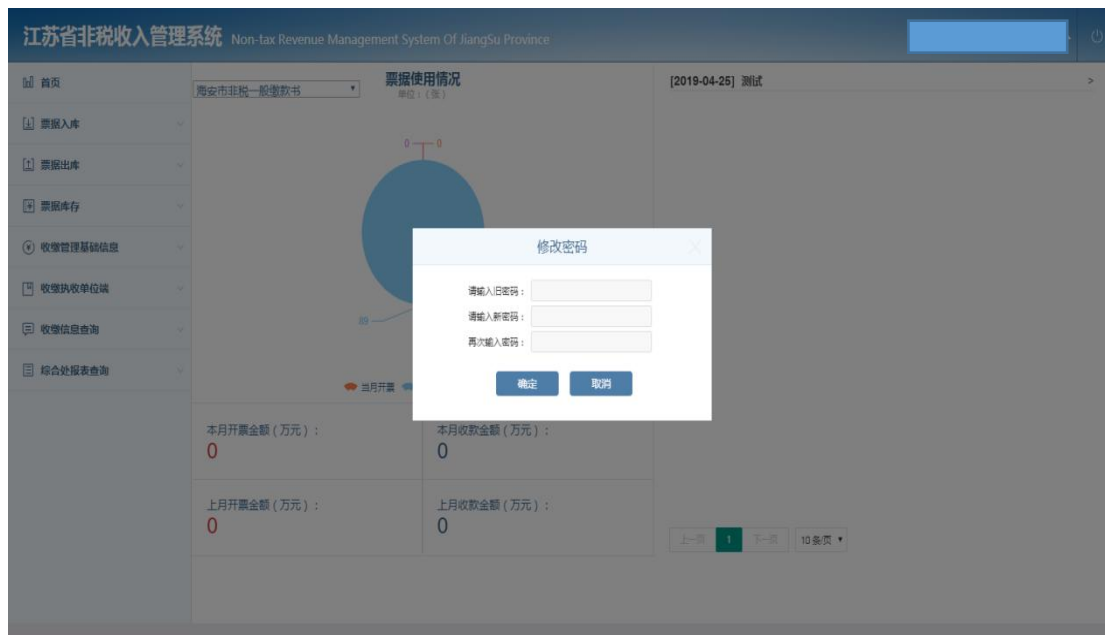
用填写旧密码，新密码要求必须包含大写字母、小写字母、数字和字符，并且长度不小于 8 位。



3.1.1.2.2 修改现有密码

点击【修改密码】弹出密码修改窗口，填入相应数据后，点击下方的【确认】按钮可对本用户进行密码修改操作。密码同样要求必须包含大写字母、小写字母、数字和字符，并且长度不小于 8 位。

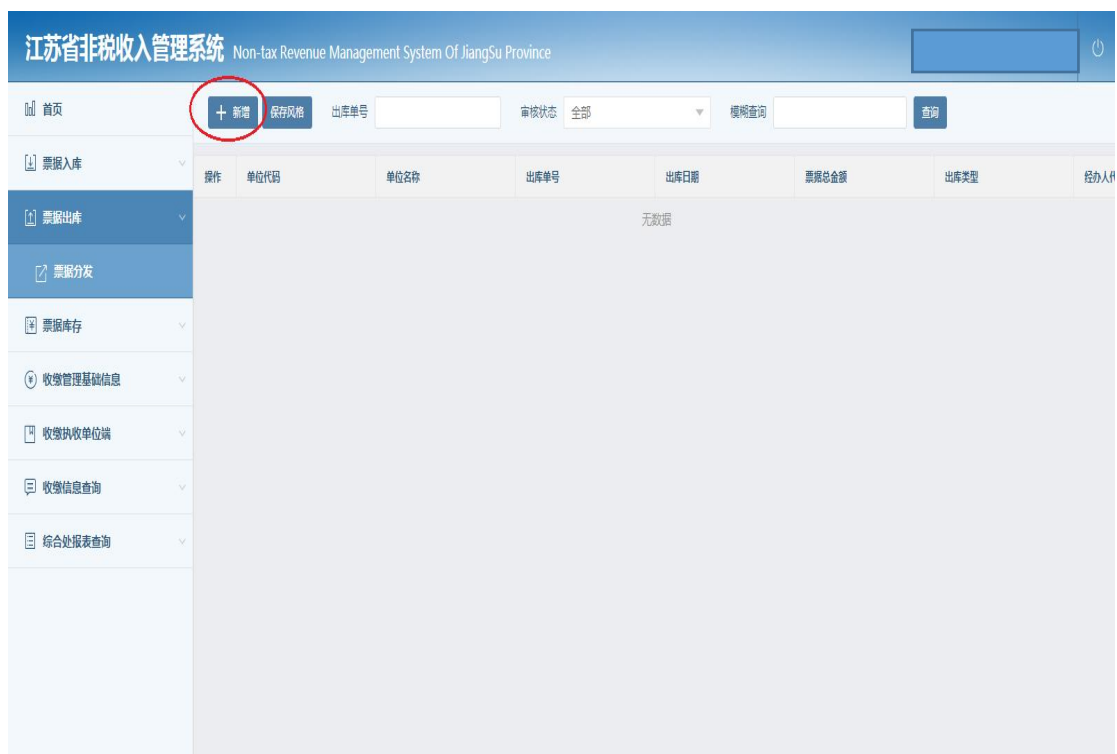




3.1.2 票据管理

3.1.2.1 票据分发

依次点击【票据出库】--【票据分发】进入到票据发售出库列表界面，点击【新增】，如下图：



点击【部门代码】，勾选本单位，点击下方【新增】，勾选所领的票据信息如下图：

票据分发登记簿

保存 审核

单位名称 测试单位 分发单号 单位代码 099999

*部门代码 请选择部门 部门名称 领用人代码

*领用人名称 经办人 测试单位 票据总份数

总金额大写 零元零角零分 总金额小写 0.00 备注

+ 新增 删除 保存风格

☐	票据类型代码	票据类型	票据代码	票据名称	本数
--------------------------	--------	------	------	------	----

*制单人 测试单位 审核人 审核日期

 备注说明

注*票据分发之前，要先查询一下财政局发的票号段与实际领的票据段是否一致。

最后依次点击【保存】--【审核】。

票据分发登记簿

保存 审核

单位名称 测试单位 分发单号 单位代码 099999

*部门代码 请选择部门 部门名称 领用人代码

*领用人名称 经办人 测试单位 票据总份数

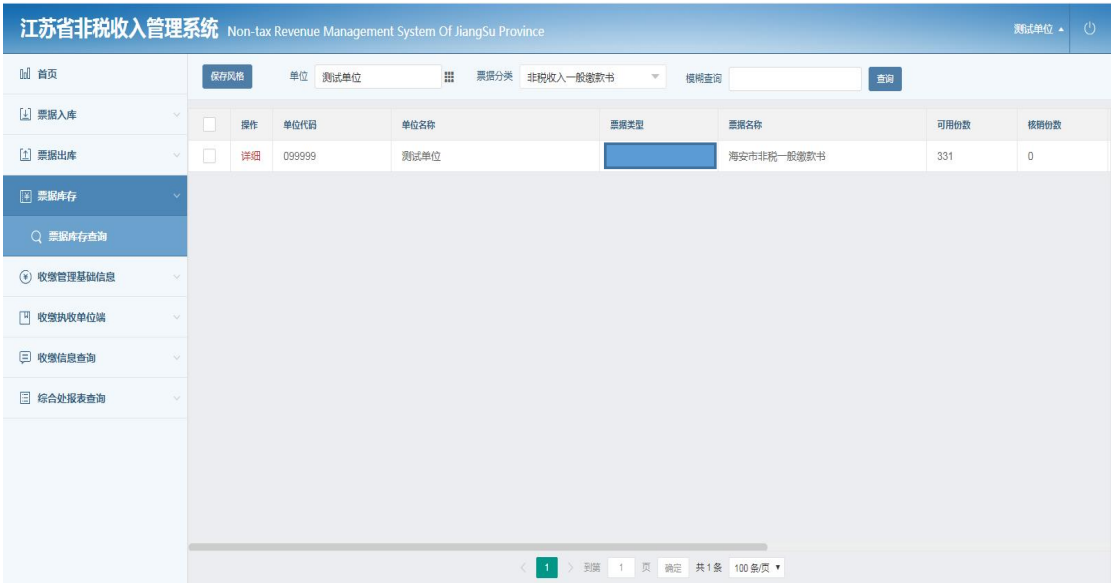
总金额大写 零元零角零分 总金额小写 0.00 备注

+ 新增 删除 保存风格

☐	票据类型代码	票据类型	票据代码	票据名称	本数
☐					

3.1.2.2 票据库存查询

单位在财政所领的票据可以在票据库存查看票据信息, 查看票据号码是否一致。



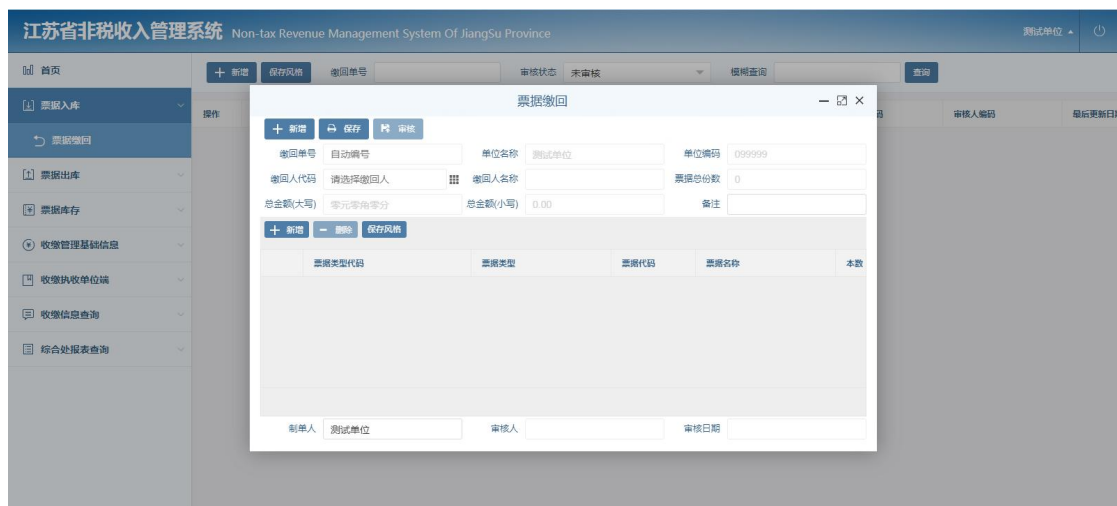
3.1.2.3 票据缴回

说明：根据实际情况将已发放的票据收回的操作。

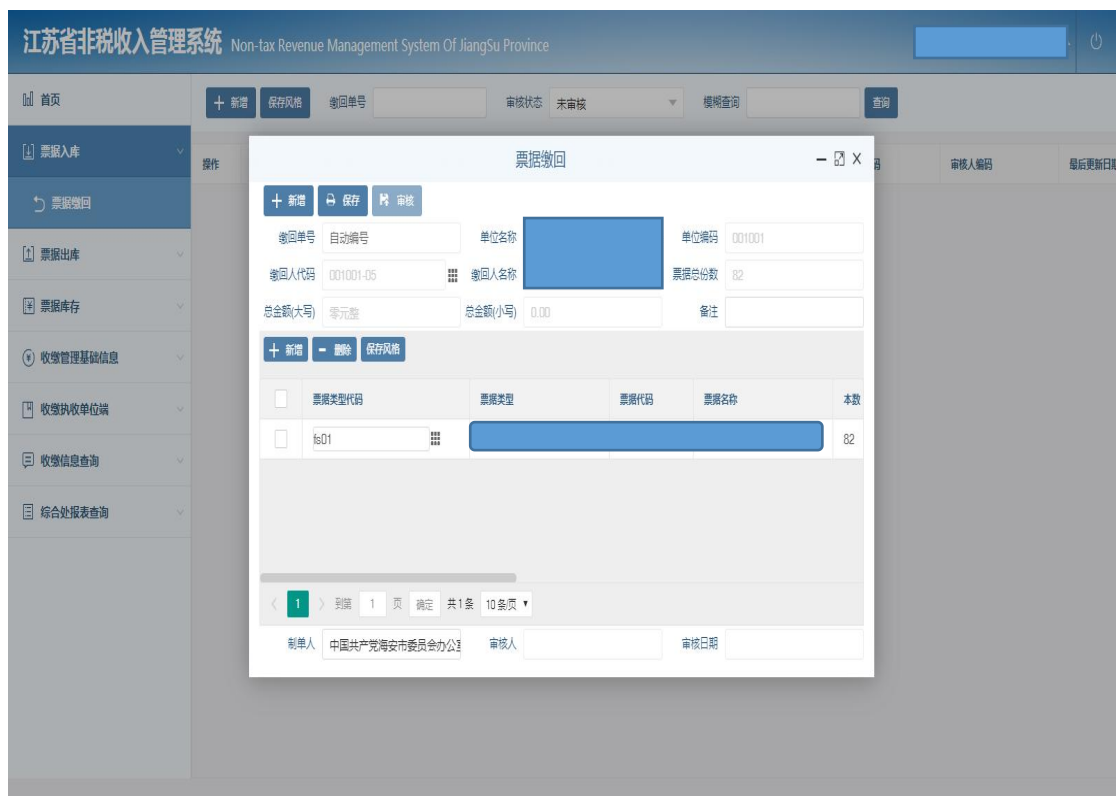
依层次点击菜单【票据入存】---【票据缴回】进入到列表页面，如下图：



到票据缴回列表页面，点击此页面左上角的【新增】按钮，进入到【票据缴回】新增编辑页面，如下图：



选择【缴回人代码】，点击页面下方的【新增】按钮来填写要上缴的票据信息，如下图：



点击票据类型选择框，在弹出框中显示的是上缴单位的票数据库信息，根据实际情况选择需要上缴的票据段信息，选完之后点击页面左上角的【保存】按钮即完成票据缴回操作，票据一旦缴回就无法再用。

3.1.3 执收单位开票

3.1.3.1 缴款通知书

3.1.3.1.1 单张开具缴款通知书

点击菜单【收缴执收单位端】进入到【缴款通知书】列表页面，点击页面上方的【新增】按钮，进入到缴款通知书新增编辑页面，如下图：

填写相关信息，点击【保存】按钮。然后点击【打印设置】，选择对应的打印模板，之后点击【打印】按钮，最后进行缴费。

缴款人类型需要根据实际情况选择，会影响后续电子票界面统一社会信用代码

码的显示。

3.1.3.2 批量开缴款通知书

3.1.3.2.1 单位缴款通知书信息导入

开票数据量教大的单位，可以在【缴款通知书】中选择【批量开缴款通知书】。

下载批量开票固定 Excel 模板（如下图）：

将信息按照模板的格式进行修改。修改完成之后，选择 excel 文件，点击确定，导入。



备注说明

批量开缴款书注意，一旦导入，无法修改，需要谨慎处理，建议先少量数据导入，确认无误后再批量导入。

3.1.3.2.2 学校缴款通知书信息导入（模板含有学生信息）

选择【缴款通知书】中【教育导入 Excel】按钮，如下图：

操作	缴款码	状态	编制日期	缴款人	金额	代理银行	缴款日期
	32068421010005384867	未缴款	2021-07-23	测试6	105.00	0305	
	32068421010005384856	未缴款	2021-07-23	测试5	104.00	0305	
	32068421010005384845	未缴款	2021-07-23	测试4	103.00	0305	
	32068421010005384834	未缴款	2021-07-23	测试3	102.00	0305	
	32068421010005384823	未缴款	2021-07-23	测试2	101.00	0305	
	32068421010005384812	未缴款	2021-07-23	测试1	100.00	0305	
	32068421010005384643	未缴款	2021-07-23	测试1	100.00	0103	

合计 ¥2,224.00 当前选中合计 ¥0.00

下载教育导入 Excel 固定 Excel 模板（如下图）：

导入教育缴费信息Excel

请选择文件 (xls): 未选择任何文件



备注说明

(1) 学校在导入教育 excel，先导入 2-3 名学生信息，（确保学生家长手机号码，学生身份证号码准确性）查看 excel 模板中是否存在问题！导入成功之后在列表详情里查看教育信息中是否有学生信息！核对无误之后再一个班级一个班级导入教育 excel，导入时一次性最多导入 500 学生信息。尽量选择一个班级

一个班级的学生信息导入。不能导入到批量开缴款通知书中,必须是教育批量导入。

(2) 导入教育 excel 成功之后, 缴费短信会实时发到家长手机。

3.1.3.3 换开电子票据



备注说明

电子票的换开可以根据需求进行, 如果缴款人不需要票据, 可以选择不换开。

电子票据也无需打印, 只要缴款书填写了收款人手机号码, 电子票换开成功后即可自动发送电子票据下载短信到缴款人手机号。缴款人点击短信中的链接自行下载。

3.1.3.3.1 单张换开电子票

缴款通知书变更为已缴款状态后, 点击菜单【收缴执收单位端】进入到【缴款通知书】列表页面, 通知书状态选择【已缴款】, 选择相应的缴款通知书, 点击【查看通知书】按钮, 如下图:

	操作	缴款码	状态	编制日期	缴款人	金额	代理银行
☐		32060219000000002626	已缴款	2019-10-24	224	10,000.00	0001
☐		32060219000000002604	已缴款	2019-10-24	test04	40.00	0002
☐		32060219000000002593	已缴款	2019-10-24	test03	30.00	0002
☐		32060219000000002582	已缴款	2019-10-24	test02	20.00	0002
☐		32060219000000002571	已缴款	2019-10-24	test01	10.00	0002
☐		32060219000000002547	已缴款	2019-10-23	321	0.66	0002
☐		32060219000000002536	已缴款	2019-10-23	123	0.06	0002
☐		32060219000000002481	已缴款	2019-10-22	13	3,000.00	0001
☐		32060219000000002479	已缴款	2019-10-22	12	0.01	0002

点击【换开票据】按钮, 如下图:

缴款通知书

+

新增

保存

打印

短信通知

现场缴款

换开票据

作废

打印预览

打印设置

江苏省非税收入缴款通知书

执收单位名称:

缴款码:

执收单位编码: 001001

填制日期:

手机号:

验证码: 4076

付款人	全 称	224	收款人	全 称	
	账 号			账 号	
	开户银行			开户银行	
	统一社会信用代码			统一社会信用代码	
项目编码	收入项目名称	单位	数量	收缴标准	金额
1039999	其他收入	次	1	0.00-0.00	10000.00

填报人: *

备注:

合计: ¥10,000.00

缴款通知书

+

新增

保存

打印

短信通知

现场缴款

换开票据

作废

打印预览

打印设置

江苏省非税收入缴款通知书

选择数据

✓ 确定

清除

保存风格

模糊查询

查询

☐	票据类型	票据代码
☐	江苏省非税收入统一票据(电子)	32010119
☐	一般缴款书	fs01

< 1 > 到第 1 页 确定 共 2 条 10 条/页

3.1.3.3.2 批量换开电子票

如果要批量换开电子票据,通知书状态选择【已缴款】,勾选需要换开的缴款通知书,点击【批量换开】按钮。



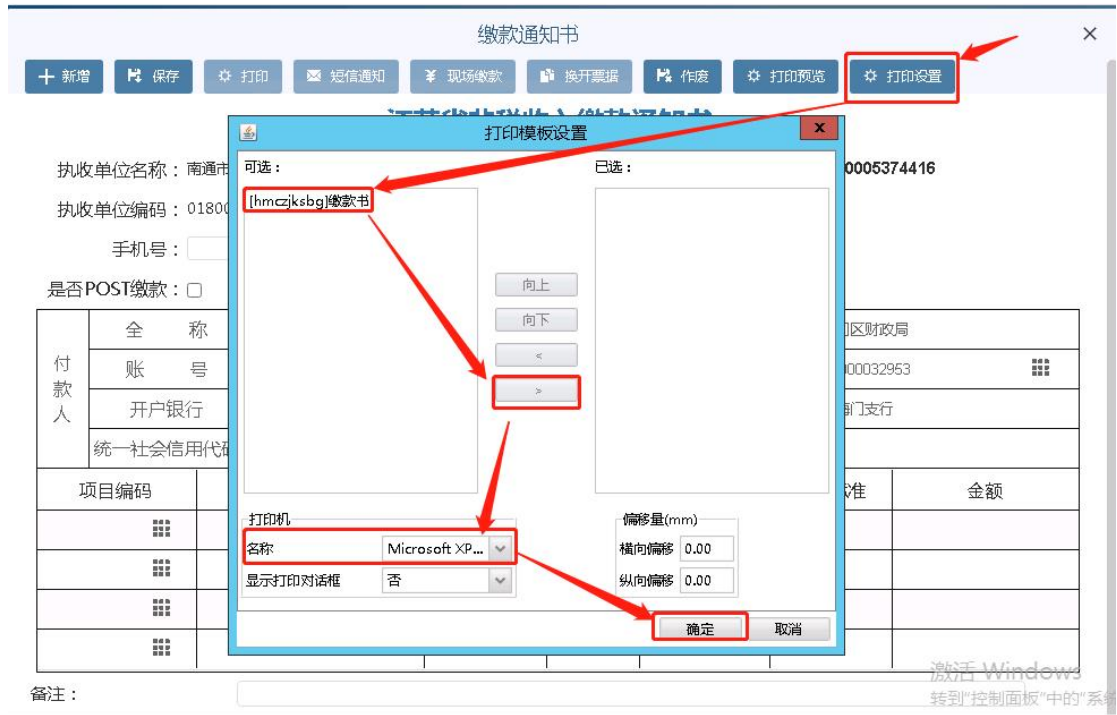
3.1.4 票据打印

3.1.4.1 设置方法

点击【打印】、【打印预览】、【打印设置】，第一次打印需下载打印插件，下载安装即可。



开具票据前，先点击【打印设置】，选择对应的打印模板，点击【>】按钮将打印模板选择到已选种，再选择使用的打印机，最后点击【确定】按钮，即可打印或预览缴款书。如下图：



3.1.5 票据缴款

3.1.5.1 网上缴款

将填好的缴款书保存后，点击【打印预览】，将预览界面的二维码展示给缴款人，让缴款人使用支付宝或者微信扫码支付，如图。

启东市非税收入缴款通知书					
执收单位:		[模糊]		缴款码:	
单位名称:		[模糊]		填制日期:	
手机号:		13 [模糊]		验证码:	
付款人	全称	[模糊]		收款人	全称
	账号	[模糊]			账号
	开户银行	[模糊]			开户银行
	信用代码	[模糊]			信用代码
项目编码	项目名称	数量	二维码	金额	
103044650	其他缴入国库的水利行政事业性收费	1.0		468.00	
备注:	[模糊]		总金额:	468.00	

扫码付款成功后，缴款书就会更新为已缴款状态，随后便可以根据需求换开电子票。

3.1.5.2 异地缴款

如果有缴款人在异地的，开具缴款书时必须填写缴款人的手机号，缴款书保存后会发送缴款通知短信到缴款人手机号,此时缴款人可以登录支付宝,搜索“非税缴款”，点开“按票缴款”，输入缴款书号和验证码，查询即可进行缴款

<

非税缴款

...

按票缴款

>

教育缴款

>

缴款查询

>

温馨提示:

《江苏省非税收入一般缴款书》信息由江苏省财政厅提供，支付宝公司不对缴款书内容负责。缴款人如有异议，请与开具缴款书的执收单位联系。

<

缴款

...

缴款书号

请输入缴款书号

校验码

请输入校验码

验证码

请输入验证码

KFPZ

查询

温馨提示:

1.缴款书号即缴款码，一般位于纸质缴款通知书右上角或缴款通知信息中;

2.校验码，一般位于纸质缴款通知书左下角或缴款通知信息中（如无校验码，可不填写）。

3.1.5.3 提前转账

个人或者单位将钱直接转账到财政账户上，执收单位可以在收到钱后补开一张对应的缴款书，在收到转账几天后联系银行（一般在第二天下午），告知银行转账人、转账日期、转账金额，由银行进行补录，银行补录成功后，缴款书会更新为已缴款状态，随后可根据需要换开电子票。

这种方式同样使用于已经先开了缴款书，但是对方还是直接将钱转账到财政账户上的情况。

3.1.5.4 学校学生交学费

学校在“教育批量导入”功能导入缴款书后，学生家长会收到缴款通知短信，家长到支付宝-非税缴费-教育缴费里，可以根据手机号或者学生身份证号查询缴款。

<

非税缴款

...

按票缴款

>

教育缴款

>

缴款查询

>

温馨提示:

《江苏省非税收入一般缴款书》信息由江苏省财政厅提供，支付宝公司不对缴款书内容负责。缴款人如有异议，请与开具缴款书的执收单位联系。

<

缴款书查询

...

手机号

身份证号

查询信息

请输入查询关键信息

学生姓名

请输入学生姓名

验证码

请输入验证码

X65K

查询

<

缴款书查询

...

手机号

身份证号

查询信息

请输入查询关键信息

学生姓名

请输入学生姓名

验证码

请输入验证码

X65K

查询

反馈与投诉

3.1.5.5 银行柜面缴款

针对一些较大额的缴款，单位可以将缴款书打印出来，或者以电子档的方式给缴款人，让缴款人带着缴款书到银行窗口进行缴款。这种方式单位也无需再去银行确认，缴款人交款成功后，缴款书会变更为已缴款状态，单位可以根据需要换开电子票。

3.2 非税系统及电子票据与单位自建系统对接

3.2.1 业务说明

1. 单位在自建系统手机录入非税缴费相关信息,通过输入模式电子缴款单信息 8994 报文在财政非税系统中开具缴款通知书;
2. 开具成功后再单位自建系统通过扫码方式进行付款;
3. 付款成功后,非税返回财政交易确认报文 5996 给单位自建系统,单位自建系统接收并确认缴费业务完成;
4. 缴费成功后,单位自建系统发起开票流程,先通过电子票号获取报文 8999 从财政非税获取电子票号,然后再通过换开电子票请求报文 8981,上传开票信息给财政非税进行电子票开具;
5. 电子票开具成功后,财政非税返回电子票据响应报文 5981 给单位自建系统;单位自建系统可以将财政非税返回的内容以二维码方式展示给当事人。

3.3 非税与教育经费对接（示例）

3.3.1 业务说明

1. 学校在非税系统中开具教育缴费缴款通知书;
2. 非税系统进行定制修改,提供教育缴费查询接口 2697 报文,银行通过 2697 报文查询指定缴款人(使用缴款人的手机号和身份证号作为查询条件)在本银行对应的待缴款的缴款码信息;
3. 非税系统应答 5697 报文,返回目标缴款人名下待缴款状态的教育缴款通知书的缴款码列表;
4. 银行系统根据缴款码,向省公共支付平台调取缴款书的详细信息,并向缴款人展示信息,缴款人确认无误后可进行缴款;
5. 省公共支付平台收到已缴款信息后,同步状态给非税系统。

3.4 技术说明

3.4.1 数据类型定义

3.4.1.1 字符集

x-字符集由以下 87 个字符组成：

a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v
w x y z
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V
W X Y Z
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
. , - () / / = “ ” % &* <>>; @ #
(cr) (lf) (space)

对于使用 TCP/IP 协议的系统，x-字符集的编码（字符的二进制编码）适用于 ISO-2022（ASCII）。

3.4.1.2 符号约定

符号	说明
String	表示由 x-字符集组成的字符串，如：AbcCba
NString	表示由数字[0-9]组成的字符串，如：0123456789
GBString	表示由 GBK 字符集组成的字符串,报文规范中的长度定义以字节为单位,如：非税收入
Currency	表示金额，单位为元，整数部分最长 15 位，小数部分固定两位，不能包含逗号等分隔符，如：123467
Integer	表示整数，符号位可选，数值部分最长 8 位，如：123456
Decimal	表示实数，如：1234567.123456
Date	表示日期，格式为 yyyymmdd（年月日）长度为 8 位。如：20140101
Time	表示时间，格式为 HHMMSS（时分秒）长度为 6 位。如：112821
DateTime	表示日期时间，格式为 yyyymmddhhmmss（年月日时分秒）长度为 14 为。如：20140101112739
UTCDateTi me	表示 UTC 日期时间，格式为 yyyyMMddHHmmss±hhmm（年月日时分秒时区），长度为 19 位，如：20190812101530+0800

3.4.2 数据处理规则

(1) 对于每个字段所填内容，在后面的章节中针对不同报文将具体说明。

(2) 当“长度”是 n 时表示此域出现时，长度固定为 n 个字符；当“长度”为 (0, N)，表示该项值可能为空，并且可能有 N 字节长度；当“长度”为 (1, N)，表示该项不能为空，其最小长度为 1 个字符，其最大长度为 n 个字符。

(3) 当“强制/可选”是 M 时，表示此要素为强制项，不可为空；当“强制/可选”是 0 时，表示此要素为可选项，根据业务要求填制，可以为空，为空时组装报文仍要保留该要素字段结构；当“强制/可选”是 *M 时，表示在特定的情况下必填。

3.5 接口格式概述

3.5.1 信息交换方式

代理银行系统与非税系统分别提供统一的报文服务，双方系统分别以 Socket 短连接方式发送消息和接收反馈消息。

3.5.2 消息格式

通过 Socket 发送的每一个消息都带有一个定长的消息头和变长的消息体以及一个定长的 MAC 校验三部分。

一个完整的 Socket 消息内容如下图：



一个完整的消息数据项如下表：

名称		类型	长度	备注
消息头	整个消息长度	NSString	8	包含消息头、消息体和 MAC 三部分长度
	应用程序名称	String	8	CNNONTAX
	版本号	String	3	默认 1.0
	报文编号	NSString	4	与报文规范中报文头一致

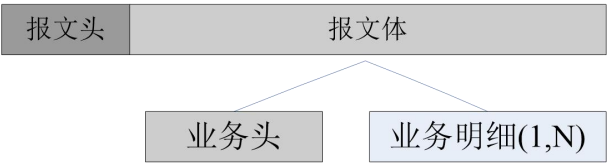
消息体		变长	用 XML 进行描述的业务报文，其规范参考报文规范说明
MAC	String	64	用于交易双方的身份认证。对消息体内容遵循指定的算法生成一个加密字符串。

消息头和 MAC 都为定长的必填域，不足位数后面补空格。

消息体为变长的域，使用 XML 进行描述，规范参考报文规范说明。

3.5.3 报文（消息体）结构说明

报文包含两个部分组成，依次是报文头、报文体两部分。如下图所示：



总体上，报文全部内容封装在一个 XML 报文中，报文分为两大部分：报文头部分、报文体部分。

3.5.3.1 报文头

报文头部分用于标识 XML 报文的基本属性，包括当前应用版本、发起节点代码、接收节点代码、应用名称、报文的编号、版本号、标识号、参考号及工作日期。

3.5.3.2 报文体

报文体部分用于存放具体的交易报文，其内容由具体应用的交易种类决定。

3.5.3.3 报文节点说明

报文节点说明如下表：

节点	说明
CFX	报文根节点标记
CFX/HEAD	报文头节点标记
CFX/MSG	报文体节点标记

CFX/MSG/MOF	节点标记，包括一个 VoucherCount 标记，包括 1 个或多个 VoucherBody 标记。
CFX/MSG/MOF/VoucherCount	电子凭证数量节点标记，取值范围为大于零的 Integer。
CFX/MSG/MOF/VoucherBody	电子凭证信息节点标记，包含一笔电子凭证，该节点包括四个必填属性： 1、行政区划(默认 000000) 2、业务年度(默认系统年度) 3、凭证类型编号 4、凭证号
CFX/MSG/MOF/VoucherBody/Voucher	真实报文体的 xml 文件的 base64 字符串

3.5.3.4 报文头数据项

XML 节点 TAG: CFX->HEAD

标识符	字段名称	类型	长度	备注	强制/可选
VER	版本号	String	3	报文的版本号，如 1.0	M
SRC	发起节点代码	String	[1,12]	发起方的节点代码。财政编码规则是：非税系统使用非税节点编号；代理银行使用代理银行编码	M
DES	接收节点代码	String	[1,12]	接收方的节点代码，财政编码规则是：非税系统使用非税节点编号；代理银行使用代理银行编码	M
APP	应用程序名称	String	[1,80]	填写为 CNNONTAX	M
MsgNo	报文编号	NString	4	报文编号，对于业务报文填写凭证类型编号	M
MsgID	报文标识号	String	[1,20]	用于发起方唯一标识一笔报文，由发起方自定	M

				义	
MsgRef	报文参考号	String	[1,20]	由交易发起者产生，回应报文自动带回，用于标识回应报文对应的原报文，从而便于发起者完成原报文与回应报文的匹配处理，发起请求报文时报文参考号同报文标识号	M
WorkDate	工作日期	Date		报文发送日期	M
Reserve	预留字段	GBString	[0,20]	预留	O

3.5.3.5 报文格式示例

2603 报文
<pre><?xml version='1.0' encoding='GBK'?> <CFX> <HEAD> <APP>CNNONTAX</APP> <VER>1.0</VER> <SRC>ABC</SRC> <DES>CZ000000</DES> <MsgNo>2603</MsgNo> <MsgID>201411010000000000000001</MsgID> <MsgRef>201411010000000000000001</MsgRef> <WorkDate>20141101</WorkDate> <Reserve>String</Reserve> </HEAD> <MSG> <MOF> <VoucherCount>1</VoucherCount> <VoucherBody AdmDivCode="100000" StYear="2014" VtCode="1000" VoucherNo="10000"> <Voucher> PFZvdWNoZXI+CiAgPERhdGU+MjAxNDExMTk8L0RhdGU+CiAgPEFjY3Q+ODc4OTIx Nzk4Mjc4OTcyPC9BY2N0PgogIDxDaGdBZ2VuQWNjdD44Nzg5MjE3OTgyNzg5NzI8L0NoZ0 FnZW5BY2N0PgogIDxUcmFObz50cmFObzwvVHJhTm8+CiAgPFRpbWU+MTIzNDU2PC9Ua W1lPgogIDxQYXllck5hbWU+cGF5ZXJOYW1lPC9QYXllck5hbWU+CiAgPFBheWVyQWNjdD</pre>

4xMjM8L1BheWVyQWNjdD4KICA8UGF5ZXJPcEJrPnBheWVyT3BCazwvUGF5ZXJPcEJrPgo gIDxUb3RhBEFtdD4yMTwvVG90YWxBbXQ+CiAgPFNvdXJjZT4xMTwvU29lcmNlPogIDxE YXRhVHlwZT4yMDE8L0RhdGFUeXBIPgogIDxNZW1vPm1lbW88L01lbW8+CiAgPEhvbGQx PmhvbGQxPC9lb2xkMT4KICA8SG9sZDI+aG9sZDI8L0hvbGQyPgo8L1ZvdWNoZXI+ </Voucher> </VoucherBody> </MOF> </MSG> </CFX>
将 Voucher 中 Base64 解析出来的结果
<Voucher> <Date>20141119</Date> <Acct>878921798278972</Acct> <ChgAgenAcct>878921798278972</ChgAgenAcct> <TraNo>traNo</TraNo> <Time>123456</Time> <PayerName>payerName</PayerName> <PayerAcct>123</PayerAcct> <PayerOpBk>payerOpBk</PayerOpBk> <TotalAmt>21</TotalAmt> <Source>11</Source> <DataType>201</DataType> <Memo>memo</Memo> <Hold1>hold1</Hold1> <Hold2>hold2</Hold2> </Voucher>

3.6 报文种类

3.6.1 编号说明

凭证类型编号由 4 位数字组成，见下图。

第一位	第二位	第三、四位
发起机构	单据分类	序号

第一位表示发起机构（2：代理银行， 3：人民银行， 5：财政，8：预算单位）。

第二位表示单据分类（0：消息类，1：额度类，2：支付类，3：划款类，

4：收入类，5：对账类，6：收入缴款类，9：基础数据类）。

消息类用于传送各方通用应答等消息信息；

额度类用于传送授权支付额度；

支付类用于传送国库集中支付相关信息；

划款类用于传送代理银行与人民银行清算相关信息；

收入类用于传送人民银行金库收入相关信息；

对账类用于传送各方对账信息；

收入缴款类用于传送非税收入收缴相关信息，也是本文档约定的主要内容；

基础数据类用于同步各方基础数据相关信息。

第三位、第四位表示序号。

3.6.2 报文种类

报文按用途分为如下种类

1. 基础类
2. 收入缴款类
3. 对账类
4. 公用类

3.6.3 报文相关逻辑说明

3.6.3.1 报文头中 SRC、DES 的说明

发起方/接收方的节点代码 SRC/DES，编码规则如下：

财政编码：F+6 位行政区划，其中行政区划编码原则上遵循国家标准，使用数字表示。例如：中央用 000000，江苏用 320000。当国家标准无法完全满足财政管理需要时（如按照国家标准，对于非独立行政主体、但属独立财政主体的开发区等无行政区划代码），由省财政厅商财政部进行赋码。（参照《GB/T 2260-2007 中华人民共和国行政区划代码》）

公共支付平台编号：G+000001；

代理银行编码：D+6 位区划+4 位银行代码（银行代码参考附录 7）；

清分银行编码：Q+6 位区划+4 位银行代码（银行代码参考附录 7）；

代理银行或清分银行在开发过程中可根据报文节点中的 SRC 来判断是哪个非税节点或是公共支付平台发送过来的报文。银行在返回报文时，根据此 SRC 来返回到相应的财政服务中。

单位自有开票平台编码：K+6 位区划+4 位单位开票平台代码（各个非税根据需要从 0001 开始编码）；

3.6.3.2 财政非税节点对应行政区划说明

财政将通过《非税节点对应区划配置信息报文（5953）》报文，与代理银行同步非税节点所服务行政区划信息。代理银行系统与非税节点进行报文交互时，代理银行可通过 5953 报文中的区划信息，查找出相关业务所对应的非税节点信息，建立服务链接，实现报文通讯。

3.6.3.3 通讯 token 说明

代理银行系统与非税节点进行报文交互前，需要首先在非税节点中设置通讯 token，token 经过算法计算后作为 MAC 身份认证码。首次申请时，代理银行需将通讯 token 采取线下告知的方式通知财政；以后更新通讯 token 时，代理银行向财政发送《设置通讯 token 报文（2003）》报文，并使用原通讯 token 计算 MAC 身份认证码，财政收到报文后，返回给银行的应答报文采用新 token 计算 MAC 身份认证码。

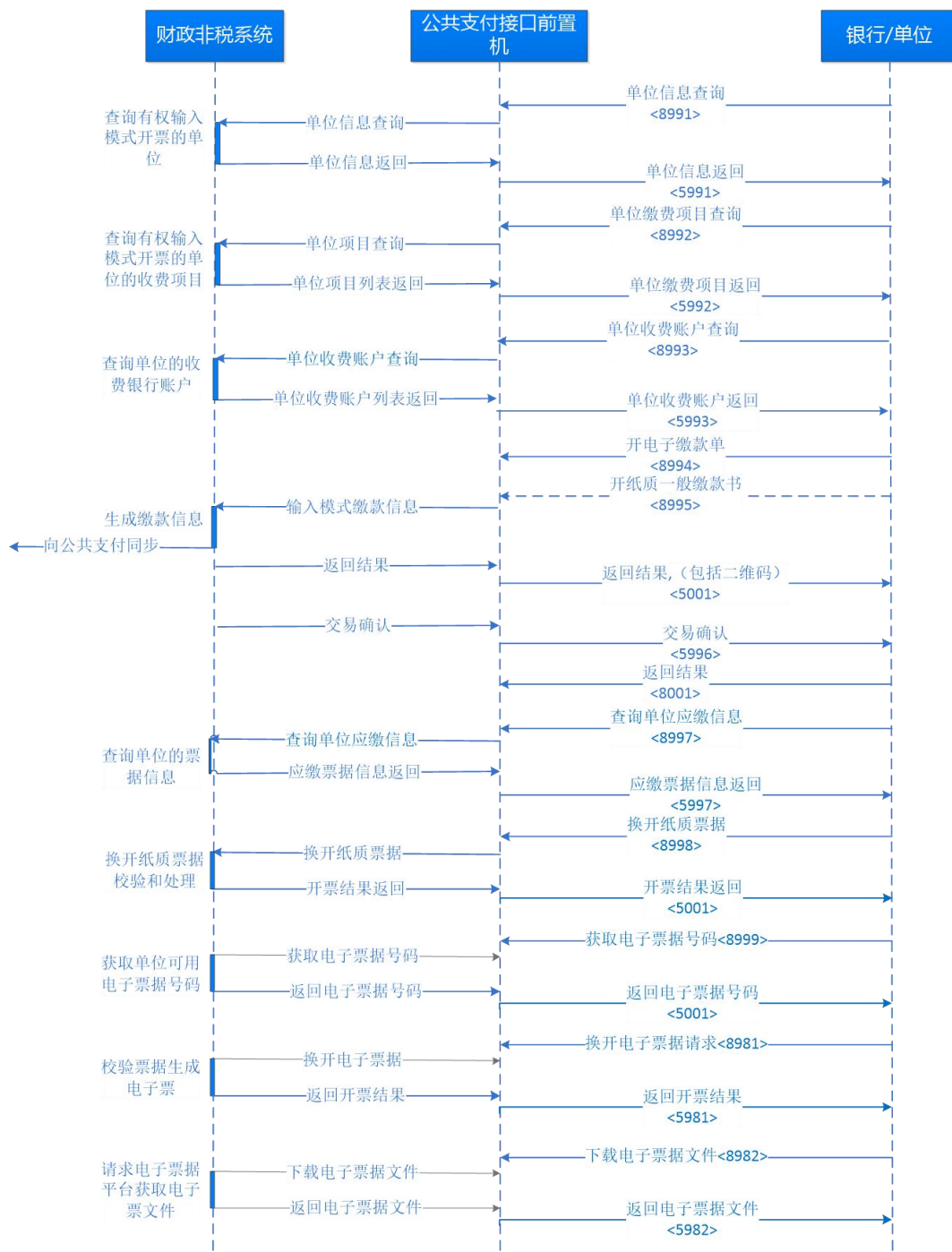
对于 3DES 加密前的 token 长度约定为 32 位。对加密后的结果进行 16 进制转换。

3.6.3.4 通用应答约定

当一方发起业务报文通讯时，接收方接收成功后如无对应需返回的报文或需异步处理业务时，需返回通用应答报文。

3.7 税收收入收缴

3.7.1 输入模式开缴款信息流程说明



流程说明：

1. 代理银行/单位在进行输入模式开票时, 由银行/单位将票据信息发送给财政, 银行/单位主动向财政发起输入模式应缴票据信息报文 8994 或 8995, DES

填写目标非税节点。

2. 财政收到输入模式应缴票据信息报文, 进行一系列的校验, 包括执收单位、收费项目和票据库存等等, 处理完成后返回结果, 财政会在原有数据链路中用通用应答报文向代理银行/单位回应结果 (结果代码见附件 1), 代理银行/单位根据回应结果进行后继处理。

3. 财政收到对应票据的收款后, 财政根据原先开票时的标识 (是否需要交易确认) 向银行/单位发送交易确认报文 5996, 银行/单位返回 8001 报文。

4. 代理银行/单位可以通过发送查询应缴信息报文 (8997) 查询票据的信息和缴款状态。

5. 使用输入模式电子缴款单信息 (8994) 开具的电子缴款单可以换开纸质票据或者电子票据。代理银行/单位可以通过发送换开纸质票据请求报文 (8998) 换开纸质票据。

6. 电子缴款单换开电子票据, 需要先获取电子票据号码 (8999), 再将电子票据报文送发给电子签名服务器进行签名, 最后将报文和签名数据一起发送给财政换开电子票据 (8981)。电子票据换开成功将返回电子票据文件下载地址, 可以通过互联网下载。代理银行/单位也可以通过电子票据文件下载请求报文 (8982) 下载电子票据文件。

3.8 接口说明

3.8.1 输入模式电子缴款单信息(8994)

代理银行/单位在输入模式下向财政发起 8994 报文, 将电子缴款单信息发给财政, 财政进行规则校验, 然后返回 5001 报文。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/可选
AdmDivCode	行政区划	String	[1, 6]		M
PayCode	缴款码	String	[1,20]	缴款码固定 20 位, 根据编码	M

				规则设置，需要保证唯一	
BillDate	填制日期	Date	8		M
ChgAgenCode	执收单位编码	String	[1,30]		M
ChgAgenName	执收单位名称	GBString	[1,100]		M
PayerName	缴（付）款人全称	GBString	[1,100]		M
PayerAcct	缴（付）款人账号	String	[0,50]		O
PayerOpBk	缴（付）款人开户行	GBString	[0,100]		O
Amt	缴款金额合计	Currency			M
OriAmt	缴款书金额	Currency			M
DelayAmt	滞纳金	Currency			M
PayStats	缴款状态	NString	1	0：未缴款，2：作废	M
RecAcctType	收款人账户类型	NString	2	见附录 5	M
RecName	收款人全称	GBString	[0,100]		M
RecAcct	票据上打印的收款人账号	String	[0,50]		M
RecAcctReal	真实的收款人账号	String	[0,50]	如果票据上的收款人账号是伪账号，这里填写真实账号	*M
RecOpBk	收款人开户行	GBString	[0,100]		M
RecBankNo	收款人开户行行号	NString	[0,20]		M
IsInterBank	是否跨行	NString	[1,1]	0 本行，1 跨行	M
PayInfo	摘要	GBString	[0,500]	全国统一项目识别码+项目名称+金额+计量单位+数量+标准类型+收缴标准，信息以分隔符进行分割，如：全国统一项目识别码 1 项目名称	O

				称 1 2.0 次 2 无限制 0.0-0.0# 全国统一项目识别码 2 项目 名称 2 3.0 个 3 金额上下限 1.0-10.0#,也可为财政定义 的其他格式	
Memo	备注	GBString	[0,200]		O
CrcCode	校验码	String	[0,4]		O
MobilePhone	手机号	String	[1,20]	缴款人的手机号码	M
PayerCreditCode	缴（付）款人统一社会信用代码	String	[0,30]		O
RecCreditCode	收款人统一社会信用代码	String	[0,30]		O
OperatorCode	操作人编码	String	[0,30]		O
OperatorName	操作人名称	String	[0,30]		O
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]	如果需要缴款成功通知填写：Y；其他情况非税不发缴款成功通知	O
Hold2	预留字段	GBString	[0,100]		O

3.8.2 财政交易确认报文（5996）

财政在的应缴信息办理收款业务后，如果银行/单位在输入模式开具缴款单（8994 或 8995）时在 Hold1 字段填写了 Y，这财政向银行/单位开票平台发送此报文，银行/单位返回 8001 报文。

报文体内部 XML 节点 TAG：Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
PayCode	缴款码/非税缴款 书编号	String	[1,20]		M

CfmDate	缴款日期	Date	8		M
CfmTime	缴款时间	Time	6		M
Amt	缴款金额合计	Currency		含滞纳金	M
BankOutlet	银行网点编码	String	[1,20]		M
Operator	经办人	GBString	[1,20]		M
PayMode	收款渠道	NString	[1,2]	见附录 2	M
TraNoBus	确认交易流水号	String	[1,50]	缴款时交易流水号, 要保证行内唯一。注意: 如果行内不同日期期间的流水号可能重复, 建议银行在 TraNoBus 中带上日期以作区分。	M
PayerName	缴(付)款人全称	GBString	[1,100]	实际真实完成该笔资金缴款的缴款人	M
PayerAcct	缴(付)款人账号	String	[0,50]	实际真实完成缴款的缴款人账号	*M
PayerOpBk	缴(付)款人开户行	GBString	[0,100]	实际真实完成缴款的缴款人开户行	*M
PayerOpBkNo	缴(付)款人开户行行号	NString	[0,20]	实际真实完成缴款的缴款人开户行行号	*M
RecAcctType	收款人账户类型	NString	2	见附录 5	M
RecAcct	收款人账号	String	[0,50]	收款人账户类型为科目时, 可以为空	*M
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]		O
Hold2	预留字段	GBString	[0,100]		O

3.8.3 查询应缴信息报文(8997)

代理银行/单位通过缴款码/非税缴款编号向财政查询应缴信息。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
PayCode	缴款码/非税缴 款编号	String	[1,20]	唯一码	M
PayMode	收款渠道	NString	[1,2]	见附录 2	M
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]	票据有校验码时填校验码	O
Hold2	预留字段	GBString	[0,100]		O

3.8.4 应缴信息报文(5997)

代理银行/单位发起 8997 报文后财政查询成功返回 5997 报文。返回的 5997 报文中的收款账号,如果收款账户类型为科目,则资金首先记入收单行相应科目,然后等待财政的统一清分指令,按照约定时间根据清分指令将资金转入指定财政账户。代理银行/单位发起 8997 报文后财政查询失败则返回 5001 报文。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
AdmDivCode	行政区划	String	[1, 6]		M
PayCode	缴款码/非税缴 款书编号	String	[1,20]	与 2601 报文中的 PayCode 一致	M
BillDate	填制日期	Date	8		M
ChgAgenCode	执收单位编码	String	[1,30]		M
ChgAgenName	执收单位名称	GBString	[1,100]		M
PayerName	缴(付)款人全 称	GBString	[1,100]	财政返回的缴款书上的缴款 人名称	M
PayerAcct	缴(付)款人账 号	String	[0,50]		O
PayerOpBk	缴(付)款人开	GBString	[0,100]		O

	户行				
Amt	缴款金额合计	Currency			M
OriAmt	缴款书金额	Currency			M
DelayAmt	滞纳金	Currency			M
PayStats	缴款状态	NString	1	0: 未缴款, 1: 已缴款, 2: 作废	M
RecAcctType	收款人账户类型	NString	2	见附录 5	M
RecName	收款人全称	GBString	[0,100]	当收款人账户类型为科目时, 可为空	*M
RecAcct	收款人账号	String	[0,50]		*M
RecOpBk	收款人开户行	GBString	[0,100]		*M
IsInterBank	是否跨行	NString	[1,1]	0 本行, 1 跨行	M
PayInfo	摘要	GBString	[0,500]	全国统一项目识别码+项目名称+金额+计量单位+数量+标准类型+收缴标准, 信息以分隔符进行分割, 如: 全国统一项目识别码 1 项目名称 1 2.0 次 2 无限制 0.0-0.0# 全国统一项目识别码 2 项目名称 2 3.0 个 3 金额上下限 1.0-10.0#, 也可为财政定义的其他格式	O
Memo	备注	GBString	[0,200]		O
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]	收款人开户行的联行号	M
Hold2	预留字段	GBString	[0,100]	如果票据上的收款人账号是伪账号, 这里填写真实账号	O

3.8.5 获取电子票据号码请求报文(8999)

代理银行/单位换开电子票据之前获取电子票据号码，需要将票据类型和票据版本信息发给财政，财政进行规则校验，然后返回 5001 报文。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
BillTypeCode	票据类型代码	String	[1,30]		M
BillTypeName	票据类型名称	GBString	[1,100]		M
BillVerCode	票据版本代码	String	[1,30]		M
BillVerName	票据版本名称	GBString	[1,100]		M
ChgAgenCode	换开电子票单位 编码	String	[1,30]		M
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]		O
Hold2	预留字段	GBString	[0,100]		O

3.8.6 换开电子票据请求报文(8981)

通过输入模式电子缴款单信息(8994)接口开具的缴款通知书，缴费完成之后可以换开电子票据。代理银行/单位需要将缴款码、票号、票据类型、票据版本信息、票据内容、单位印章和签名信息发给财政，财政进行规则校验，然后返回 5981 报文。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
PayCode	缴款码	String	[1,20]	唯一码	M
BillNo	电子票据票号	String	[1,20]	电子票据票号	M
AdmDivCode	行政区划	String	[1, 6]		M
BillTypeCode	票据类型代码	String	[1,30]		M

BillTypeName	票据类型名称	GBString	[1,100]		M
BillVerCode	票据版本代码	String	[1,30]		M
BillVerName	票据版本名称	GBString	[1,100]		M
Version	接口版本号	String	[1,4]		M
Invoice_Data	票据内容	String		电子票据头部、票面信息进行 base64 编码后内容。 电子票据头部、票面信息数据规范见附录 3，Header（包含 Header 标签）部分和 EInvoiceData 部分（包含 EInvoiceData 标签），Xml 中内容编码字符集为 UTF8。报文格式详见附录 11：财政电子票据数据编码规范	M
Seal_Pic	单位印章图片数据	String		单位印章图片数据（透明 PNG），base64 编码	O
Attach_Info	附加信息	String			O
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]		O
Sign_Info	签名信息			详见 Sign_Info 节点描述	M
Recipient_Addr	通知信息			详见 Recipient_Addr 节点描述	O

报文体内部 XML 节点 TAG：Voucher->Sign_Info

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/可选
Value	签名值	String		对电子票据头部、票面信息的签名值（签名原文为电子票据数据 Header 和	M

				EInvoiceData 内容)， base64 格式。	
Format	签名格式类型	String		签名格式类型， 目前固定 DETACH	M
Algorithm	摘要算法	String		摘要算法，默认 SM2	M
Time	签名时间	UTCDate Time			M
Key_Info	证书信息			详见 Key_Info 节点描述	O

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher->Sign_Info->Key_Info

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
Number	证书序号	String	[1,60]		O
Issuer	证书证书颁发者 名称	GBString	[1,100]		O

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher->Recipient_Addr

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
Email	通知邮件地址	String	[1,50]		O
Telephone	通知人电话	GBString	[1,50]		O

3.8.7 换开电子票据响应报文(5981)

代理银行/单位发起 8981 报文后返回 5981 报文。返回的报文中包含换开结果和电子票获取地址等信息。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
-----	-------	----	----	-------	-----------

Result	处理结果	NString	5	见附录处理结果代码一览表。	M
Msg	处理结果描述	GBString	[0,1024]	处理结果描述	O
Svr_Code	业务码	NString	5	财政电子票据服务平台返回业务码	O
Svr_Msg	业务码描述	GBString	[0,1024]	财政电子票据服务平台业务返回码描述	O
Trade_Id	票据服务平台处理的流水号	String	[0,20]	标识财政电子票据服务平台处理的流水号	O
Issue_Date	开具日期	Date		开具日期	O
Invoice_Url	电子票获取地址	String	[0,1024]	电子票获取地址	O
Attach_Info	附加信息	String		附加信息，在业务上有特殊要求的在此协商增加扩展参数，格式一般约定为 JSON ARRAY 格式的字符串。	O

3.8.8 电子票据文件下载请求报文(8982)

代理银行/单位换开电子票据成功后可以通过该接口下载电子票据文件，返回 5982 报文。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/可选
BillNo	电子票据票号	String	[1,20]	电子票据票号	M
AdmDivCode	行政区划	String	[1, 6]		M
BillTypeCode	票据类型代码	String	[1,30]		M
BillTypeName	票据类型名称	GBString	[1,100]		M
BillVerCode	票据版本代码	String	[1,30]		M
BillVerName	票据版本名称	GBString	[1,100]		M

Version	接口版本号	String	[1,4]		M
CrcCode	电子票校验码	String	[0,4]		O
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]		O

3.8.9 电子票据文件下载响应报文(5982)

代理银行/单位发起 8982 报文后返回 5982 报文，下载成功返回文件内容的 base64 编码。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
Result	处理结果	NString	5	见附录处理结果代码一览表。	M
Msg	处理结果描述	GBString	[0,1024]	处理结果描述	O
Svr_Code	业务码	NString	5	财政电子票据服务平台返回业务码	O
Svr_Msg	业务码描述	GBString	[0,1024]	财政电子票据服务平台业务返回码描述	O
Trade_Id	票据服务平台处理的流水号	String	[0,20]	标识财政电子票据服务平台处理的流水号	O
Invoicefiledata	文件内容,base64 编码	String		文件内容,base64 编码	O

3.8.10 教育缴费查询报文(2698)

代理银行向当地财政系统发送 2698 报文，查询未缴款状态的教育缴款通知书缴款码。非税系统收到后返回 5698 报文。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
PayerCreditCode	缴（付）款人统一社会信用代码	String	[1,30]	当 MobilePhone 为空时， PayerCreditCode 必填	*M
MobilePhone	缴（付）款人手机号	String	[1,20]	当 PayerCreditCode 为空时， MobilePhone 必填	*M
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]		O
Hold2	预留字段	GBString	[0,100]		O

3.8.11 教育缴费查询响应报文(5698)

代理银行/单位发起 8982 报文后返回 5982 报文，下载成功返回文件内容的 base64 编码。

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
Result	处理结果	NString	5	00000 通用成功应答 99999 通用失败应答	M
AdmDivCode	行政区划	String	[1, 6]		O

报文体内部 XML 节点 TAG: Voucher->BillList->Bill

标识符	数据项名称	类型	长度	数据项描述	强制/ 可选
PayCode	缴款码/非税缴款 书编号	String	[1,20]		M
BillDate	填制日期	Date	8		M
ChgAgenCode	执收单位编码	String	[1,30]		M
ChgAgenName	执收单位名称	GBString	[1,100]		M

PayerName	缴（付）款人全称	GBString	[1,100]	财政返回的缴款书上的缴款人名称	M
PayerAcct	缴（付）款人账号	String	[0,50]		O
PayerOpBk	缴（付）款人开户行	GBString	[0,100]		O
Amt	缴款金额合计	Currency			M
OriAmt	缴款书金额	Currency			M
DelayAmt	滞纳金	Currency			M
PayStats	缴款状态	NString	1	0: 未缴款, 1: 已缴款, 2: 作废	M
RecAcctType	收款人账户类型	NString	2	1 财政专户 2 汇缴专户 3 科目 4 单位监管账户 5 国库账户 6 财政专户下的单位子账户 9 其他	M
RecName	收款人全称	GBString	[0,100]	当收款人账户类型为科目时, 可为空	*M
RecAcct	收款人账号	String	[0,50]		*M
RecOpBk	收款人开户行	GBString	[0,100]		*M
IsInterBank	是否跨行	NString	[1,1]	0 本行, 1 跨行	M
PayInfo	摘要	GBString	[0,500]	全国统一项目识别码+项目名称+金额+计量单位+数量+标准类型+收缴标准, 信息以分隔符进行分割, 如: 全国统一项目识别码 1	O

				项目名称 1 2.0 次 2 无限制 0.0-0.0#全国统一项目识别码 2 项目名称 2 3.0 个 3 金额上下限 1.0-10.0#,也可为财政定义的其他格式	
Memo	备注	GBString	[0,200]		O
Hold1	预留字段	GBString	[0,100]	收款人开户行的联行号	M
Hold2	预留字段	GBString	[0,100]	如果票据上的收款人账号是伪账号,这里填写真实账号	O

四、质量保证方案

4.1 运维服务质量保证活动策划

在长期实施大型工程的过程中，我们建立了一套完整的服务质量保证体系：为了保证服务质量，我们建立了服务用户的一系列服务规范，对每一个员工定期进行规范教育。定期对员工进行技术培训，以便能有效的为用户服务。

我们为用户建立详尽的分级客户档案，做到每一个步骤和出现的每一个问题都有记录。

为每次服务建立详细的服务记录。

建立了客户投诉机制，客户对服务不满意可以投诉，我们对每一个投诉都将给客户一个回应。

每年 12 次，每月进行例行的技术巡检一次；同时可应用户要求进行不定期巡检。

与设备厂商保持技术合作，以提供最有效的服务和最先进的技术支持。

具有完善的故障通报机制。

4.2 服务跟踪

1、回访客户：在系统保修维护期内通过电话(可多次)或上门回访客户。

详细了解客户在此其间对所购系统的使用情况,对使用中存在的问题与不便之处,应及时给予解决和答复。

2、服务品质管理和监督:为切实保证我公司的服务质量,我方设有专人负责的服务品质管理机构,根据供方工程师提交的服务报告书进行服务质量评定和监督,并不定期与客户联系,了解情况、征求意见;同时供方要设有客户投诉电话,接受客户监督、受理客户对供方服务的不满等意见。

4.3 服务保障响应承诺

紧急情况的反应和处理是服务质量的重要方面。当前系统往往承担着用户重要甚至关键的业务或管理系统。当严重的系统工程故障(如宕机)发生,或影响生产的较大故障较长时间不能得到有效处理时,对客户而言,该故障实际上就形成了紧急情况。

我司承诺积极与软件开发、运维团队沟通协调,对一般故障,在半小时内响应并在2小时内解决;重大故障在24小时内解决。

4.3.1 紧急情况处理流程

我公司有一套成熟高效的紧急情况管理体系。由于提供了24小时开机的专职服务工程师和项目经理的手机联系方式,任何时候客户都可以及时找到我公司的服务工程师并对紧急情况进行处理。

4.3.2 重大情况的处理

对于客户业务造成较大影响,较为复杂的紧急情况,启动危急情况处理体系。由专职服务经理负责成立危急情况处理小组,调集相关的资源,该小组需每天向公司汇报处理进展,每小时更新紧急情况处理系统的相关记录。该小组具有高度权威性,能快速调动相关资源,找到我公司及原厂商、合作伙伴中最具经验的专家,防止在问题处理的任何环节出现延迟、以尽快解决问题。

4.4 运维安全管理

4.4.1 安全运维管理要求

供应商必须规范日常的安全操作,符合财政部总体安全策略,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。

4.1.2 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，追究相关公司责任。

4.4.3 信息保密响应

我司承诺：

我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，不得以任何形式向第三方透露。我司若为用户提供服务，将与驻场运维服务人员签订保密协议，并督促运维服务人员严格遵守保密规定。

运维服务在服务期限内，遵守采购人的安全保密规定，保护采购人的系统、数据、信息的安全，保守采购人的系统、数据、信息的秘密。保密期限为自本项目合同生效之日起，至该合同约定的信息全部成为公开信息为止。

4.5 项目管理规范

为保证软件项目获得成功，必须清楚其工作范围、要完成的任务、需要的资源、需要的工作量、进度的安排、可能遇到的风险等。软件项目的管理工作在技术工作开始之前就应开始，而在软件从概念到实现的过程中继续进行，且只有当软件开发工作最后结束时才终止。管理的过程分为如下几个步骤：

启动软件项目

启动软件项目是指必须明确项目的目标和范围、考虑可能的解决方案以及技术和管理上的要求等，这些信息是软件项目运行和管理的基础。

制定项目计划

软件项目一旦启动，就必须制定项目计划。计划的制定以下面的活动为依据。

- 估算项目所需要的工作量
- 估算项目所需要的资源
- 根据工作量制定进度计划，继而进行资源分配

- 做出配置管理计划

跟踪及控制项目计划

在软件项目进行过程中，严格遵守项目计划，对于一些不可避免的变更，要进行适当的控制和调整，但要确保计划的完整性和一致性。

评审项目计划

对项目计划的完成程度进行评审。并对项目的执行情况进行评价。

编写管理文档

项目管理人员根据软件合同确定软件项目是否完成。项目一旦完成，则检查项目完成的结果和中间记录文档，并把所有的结果记录下来形成文档而保存。

4.6 项目管理策略

对于系统的建设而言，如何科学、高效地组织和管理项目是成功的关键因素。尤其是包括软件开发和系统集成等多个领域的项目，不但要求开发商拥有雄厚的技术实力，熟悉系统所采用的开发平台、各种操作系统、数据库、中间件和开发工具，熟悉管理信息运维服务的需求及业务，还要求开发商具有组织大型系统集成和大型应用系统开发经验、技术支持和服务经验以及实施大型系统工程的总体能力。

本项目的管理采用项目经理负责制，通过里程碑式管理、现场、会议、汇报、记录、检查、文档等各种途径，对项目目标、进度、合同分工界面、人员、成本管理、质量、沟通协调、风险、采购等项目要素实施管理，确保项目运维服务整个过程在控制之中，使项目能按照合同的要求顺利交付。

4.7 项目管理内容

4.7.1 项目管理框架

公司秉承大型财政项目运维服务的一贯做法，以公司的项目管理部为项目管理的基础平台，以质量保证体系为根本，采用项目经理负责制，制定出一系列符合项目的实际管理规范 and 流程，通过对各项目要素的管理，确保项目顺利实施。

4.7.2 项目要素管理

4.7.2.1 项目范围管理

在项目初期全面、细致的确定系统的整体框架，确认总体目标，在此基础上进行功能的划分，制定项目章程与项目范围说明书，根据项目章程与项目规范

说明书做出范围计划编制；制定项目范围，列出详细的项目范围说明书，利用工作分解结构及其字典确认项目范围，对项目范围进行控制；依据用户的要求和建议变更纠正措施，更新项目管理计划，做出综合变更控制。

项目实施阶段在保证整个框架不变的前提下，针对客户可能提出对某些数据项进行调整、对某些功能模块进行重复调研和开发工作的情况，我方在采购人确定的时间内，无条件地响应。

4.7.2.2 项目组织机构管理（角色和职责）

按照系统实施的要求，选择更为适合的人员担任各项目管理、技术及执行工作。人员要定岗、定职、定任务，要按照项目的要求、计划和质量规定考核各个人员的工作。对表现好、工作认真负责、成绩显著的人员，采取精神和物质相结合的办法予以鼓励。及时协调解决各种矛盾，充分调动工作人员的工作积极性和创造性。

4.7.2.3 项目进度管理

项目进度管理包括项目从需求调研到维护期结束的整个过程中对项目所有工作的实施、组织和领导。

项目计划制定：根据项目的需求，组织应用系统和系统集成队伍，确定项目所需的管理程序和技术规范、技术标准以及所需要完成的任务、时间进度和预算。

项目计划执行：根据项目计划，管理和实施项目计划中所规定的工作。

项目整体变更控制：对项目执行过程中的变更进行有效控制。

在项目实施阶段在保证整个框架不变的前提下，客户方可提出对某些数据项进行调整、对某些功能模块进行重复调研和开发工作。我方在采购人确定的时间内，无条件地响应。

4.7.2.4 项目质量管理

项目管理的各级各部门人员要全面了解和掌握项目实施过程和采用的技术，各部门人员在实施本部门职能时严格控制项目的质量。

4.7.2.5 项目变更管理

在项目当中进行分析变更，研究变更的必要性、经济可行性（成本—效率比是否合算）和技术可行性（能否实现）；记录和追踪变更；采取措施保证变更在受控状态下进行，建立开发库、受控库、产品库等配置项库，记录与配置相关的

所有信息，利用库中的信息可评价变更的后果；从库中提取各项配置管理过程的管理信息，得出配置管理的各种问题答案，实现变更控制；根据变更请求在整个生命周期中对配置项的变更，在把经过更改的配置项纳入配置管理系统之前获得批准，使那些设计变更的配置项在保证正确性和完整性的前提下进入和推出配置管理系统，进行审查变更，记录变更和变更原因，最后列出故障报告，得出变更记录。

4.7.2.6 项目风险管理

分析项目的风险来源，找出风险因素和已对项目产生的影响，制定风险应对计划，减轻风险对项目造成的影响。有效的项目风险管理是项目成功的重要保障，我公司将在项目初期制定风险管理计划，并对项目风险进行识别、评估和跟踪。在项目实施过程中，若有风险发生，开发商将依据风险管理计划中制定的解决方法消除或降低风险，从而使承包的项目风险及早得到发现并解决，保证项目的顺利实施。

4.7.2.7 项目成本管理

项目成本管理是在保证满足工程质量、工期等合同要求的前提下，对项目实施过程中所发生的费用，通过计划、组织、控制和协调等活动实现预定的成本目标，并尽可能地降低成本费用的一种科学的管理活动。主要从组织、技术（如项目实施方案的制定比选）、经济（如合算）和管理（如项目实施组织管理、各项规章制度等）等方面进行管理，达到降低项目成本费用的目的。

4.7.2.8 项目配置管理

在系统开发和运维服务当中，会有大量的所谓“产品”产生，典型的如代码、文档（包括技术文档、产品文档、管理文档）、数据、教本、执行文件、安装文件、配置文件、甚至一些参数等，这些产品实际上都是软件项目的直接产品，同时也是资产。但随着软件技术的不断更新、软件系统功能的日趋复杂，以及参与人员数量的大规模增加，上述产品的数量也急剧增加，这些产品还有一个独特的特征，就是由于所有的产品都以“信息”的形式存放在计算机中，因此与硬件相比而言，极容易被修改，这样虽然有助于灵活性的提高，但是随之而来的管理复杂性也急剧增加。如何有效地管理这些产品以及它们之间的关系成为一个棘手的问题，这就需要在项目开始之前就进行配置管理计划，对项目进行配置管理。

首先，进行配置项的标识程序（源代码、目标代码、可执行成、函数等）、文档（需求定义、系统分析、系统设计、高层设计、底层设计、测试规格说明书、测试计划、安装手册、发布说明、用户手册等）、数据（测试数据和项目数据）、执行文件等，都是典型的配置项，需要标识和记录产品、结果、服务和组建的功能和物理特性。

其次，进行变更控制，即控制这些特性的变化。

第三，要进行配置管理的状态监控和报告，记录和报告每个变更以及它的实现状态。

最后，进行配置审核，支持对产品、结果或组件的审计，以验证是否与需求一致。

(1) 我方会说明实施过程中配置管理方法，并保障在项目生命周期中各个阶段成果的有效版本控制。

(2) 我方已在投标文件中明确说明项目开发各阶段的产出成果，并保证在项目验收后，提供所有成果的文档和电子文档。

(3) 项目沟通管理

我方已在投标文件交流制度中详细明确说明项目沟通计划，确保我方与用户之间、我公司内部、我方与软硬件供货商之间信息沟通顺畅。

4.7.2.9 项目应急管理

紧急情况的反应和处理是服务质量的重要方面。当前，金财往往承担着用户重要、甚至是关键的业务或管理系统。当严重的金财故障发生，或影响生产的较大故障较长时间不能得到有效处理时，对客户而言，该故障在实际上就形成了紧急情况。

紧急情况处理流程

我公司有一套成熟高效的紧急情况管理体系。提供了 24 小时开机的专职服务工程师和项目经理的手机联系方式，任何时候客户都可以及时找到我公司的服务工程师并对紧急情况进行处理。

重大情况的处理

对于客户业务造成较大影响，较为复杂的紧急情况，启动危急情况处理体系，由专职服务经理负责，成立危急情况处理小组，调集相关的资源。该小组需每天

向公司汇报处理进展，每小时更新紧急情况处理系统的相关记录。小组具有高度的权威性，能够快速调动相关资源，找到我公司及原厂商、合作伙伴中最具经验的专家，防止问题处理的任何环节出现延迟，以尽快解决问题。

4.7.2.10 项目服务管理

我公司为用户提供的运维技术支持服务，合同签订后业务部门将项目移交给工程部门，工程实施部门负责工程的实施，运维技术支持部门负责系统的维护工作。

4.7.3 项目实施管理制度（过程检查）

实施工作方法是确保项目成功的基石，实施工作管理是面向目标和目的、面向规范工作过程的管理。因此，目标目的的严肃性必须严格强调，工作过程的规范化应首先考虑。我公司根据以前的项目管理经验提出项目实施管理制度，具体的实施最终由项目组的领导与用户方有关领导共同协商确定。

4.7.3.1 决策制度

决策内容包括以下几个原则：

实施项目负责人首先决策原则

对于该应用系统实施过程的日常工作，一般由实施项目负责人加以决策，然后提交给领导组和顾问专家组，如果任何一方没有提出异议，则该决策生效，如有异议应以书面方式表达。

最高权利机构准则

联合领导组是系统实施过程中的最高决策机构，对重大问题具有决策权。

决策书面准则

一切决策应有书面文件，并且在联合领导组和实施项目负责人处同时备案。

4.7.3.2 问题及早提出准则

对各组承担责任的工作，必须及时发现不能恰当完成的因素，并及时向实施项目负责人或有关责任人进行书面报告，否则其责任在于任务的承担人。

4.7.3.3 及时澄清准则

对所承担的工作，如没有拒绝，则代表接收人已经完全了解了工作环境、工作结果要求等多个要素。如果呈交结果时与任务要求有出入、则不可以以任何理由解释责任，失败责任在接受人。因此，接受人应及时与任务分派人澄清任务的

全部因素。

4.7.3.4 提醒道义准则

所有实施组成员如发现项目进展隐患,应及时向实施项目负责人或其他人员提醒,不提醒是没有道义的。提醒以书面或口头方式,同时也会注意不追究相关人员的后续工作(因为对工作的安排,个人有各自的计划与方式)。

4.7.3.5 周例会

每周五下午,由实施项目负责人组织在现场的相关实施组成员参加周例会,总结上周工作,形成项目周报。项目周报的内容包括:上周工作进展报告、本周工作计划、本周任务分派报告等。

4.7.3.6 月例会

每月的第一个星期五,由实施项目负责人组织联合领导组制定人员召开项目例会,总结这段时间的工作,会后形成会议纪要、项目月报,并呈交联合领导组及各成员。

4.7.3.7 问题的提交

应用系统开发与集成实施过程中,涉及到开发问题的由问题发现人填写问题单并尽快提交到直属领导处,再由其根据问题内容及时分发或报送,即转入审批与确认。

4.7.3.8 审批与确认

审批或确认人在收到问题后的三个工作日内向提出人给出书面回复。

4.7.3.9 报告体系

报告格式遵循实施项目负责人工作指南及项目管理规范。

4.7.3.10 问题及早报告准则

对于一个问题,问题发起人必须在问题发生的三个工作日之内向直接负责人提交报告。由于问题没有及早报告而导致的项目影响由延误报告人承担。

4.7.3.11 报告方式

报告方式应尽量采用书面形式或邮件方式。如报告人认为口头报告即可,也可以采用口头报告,但是如果口头报告没有使问题得以解决,则视同报告人没有作报告。

4.7.3.12 失误管理制度

失误可能是多方面的，失误的及早发现是项目成功的基本保障。对失误的严肃性是实施管理的基本要素，因此每个实施参与成员均要给予极大重视。

对以下各个事件，必须作出失误分析：

- 1、计划有重大改动
- 2、经费有较大变化
- 3、质量不符
- 4、进度不符
- 5、成果不符
- 6、其他重大事件

实施项目负责人或下属实施组负责人应每月给出失误分析报告，并附每一失误的详细分析报告，此报告应提交相关人员。

如果失误分析报告看不出系统实施有重大影响，而在实际执行中却有重大问题的，则追究直属负责人的责任；造成重大损失的还要追究实施项目负责人的责任。

4.7.3.13 工作管理制度

系统实施的管理对象主要有：

- 目标
- 任务
- 资源
- 质量
- 成果
- 进度

这些要素通过项目组的工作加以实现，在对项目组成员进行工作管理时应及早发现问题。管理对象是落实责任与激励的主要依据，因此工作管理制度必须全面执行，工作管理制度的具体对象为各项目机构和成员承担的工作。

每个实施目标可分解成各阶段目标，每一阶段目标有一个或多个任务（可带子任务）完成。工作管理时，实施项目负责人对工作目标及相关任务、已分派任务、待分配任务等应持有疑难事情管理清单，清单如有重大变化必须立即提交联合领导组。

4.7.4 项目变化管理

在应用开发项目实施过程中，项目的变化是必然存在的，并且合理的变化是应予以允许和尊重的。因此，实施变化的管理目的在于真实记录项目演变的过程，使其有利于项目的跟踪管理，是项目管理工作的的重要组成部分。

针对系统实施过程中出现的各种变化，公司将依据应用开发项目管理规范之项目变化管理规范执行，其基本过程如下：

实施相关各方有权对需求、工作任务、进度要求、人员调动、经费等提出系统实施变化请求，实施变化提出方或发现方需填写实施变化报告，说明变化前的状态、变化原因、变化的内容，并根据具体内容提交直属负责人、实施项目负责人或联合领导组。

如果项目变化被拒绝，直属负责人、实施项目负责人或联合领导组应该负责解释原因，并填入项目变化报告。

如果项目变化被接受，实施项目负责人则应分析由于该项目变化对工作量、费用、进度、人员安排等方面造成的额外影响，并将此内容填入实施变化报告。如该变化涉及到第三方或转包方，则实施项目负责人必须将项目变化报告提交给第三方或转包方，并取得一致意见。如遇到重大的项目变化，实施项目负责人还必须将实施的变化报告提交给联合领导组，提请领导组对该实施变化进行讨论和决策。

实施项目负责人或下属负责人应该于接受到变化提出方请求后 2 个工作日之内对变化提出明确答复；对于提交联合领导组讨论决策的项目变化，领导组应该在接到提出请求后 3 个工作日内给予明确答复。

参与实施合作的相关各方在实施变化报告单上签字认可后，该实施变化生效，实施项目负责人或下辖直属负责人执行变化实施。

实施项目负责人或下辖直属负责人根据项目变化报告单中进度的变化情况修改实施进度计划，调整实施人员组织结构，以及实施项目组成员的工作安排，修改项目预算等。对于重大变化，实施项目负责人应将实施变化报告提交联合领导组，提请领导组对于实施变化所引起的问题与各方进行协商。

将实施变化报告单以及该变化所引起的进度计划、计划预算、人员组织结构、工作说明书等方面的修改版本提交各相关实施组。

对于由于实施变化所产生的文档、代码等的修改，遵照应用开发项目管理规范之项目变化管理实施规范执行。

实施组的成员以及相关人员在有义务及时发现各种实施变化，并通报实施项目负责人。

实施项目负责人有责任追踪实施变化的各项工作过程，直至变化管理工作完成，具体实施按新的计划执行。

对所有变化必须进行管理，并忠实记录变化过程，及时合理地调整因变化而引起的进度、预算、人员、工作内容等。

计划管理线

计划是项目实施工作的执行依据，在项目实施工作开始之前，实施项目负责人必须提交项目总体计划，否则不允许执行下一步工作。

总体计划包括进度计划、沟通计划、文档计划、测试计划、上线计划和培训计划等。其中，进度计划参照项目时间要求，提出项目进度计划安排；沟通计划是系统实施承担单位与其他系统集成上线、客户方、监理公司之间的沟通方式、时间和内容安排等；文档计划是在整个应用开发实施过程中所产生和需向用户提交的详细文档清单，包括文档名称、内容、提交用户的时间和方式等；测试计划包括开发测试使用的工具和进度安排；上线计划是系统上线安排，与主机网络系统集成商相配合的时间安排等；培训计划完成用户操作人员培训和系统管理人员的培训安排。

项目总体计划确定公布后，由实施项目负责人制定具体的分项实施计划。

分项实施计划包括进度计划、人力计划、资源计划、资金费用计划等。

分项实施计划必须以明确工作目标和工作任务为前提，各类计划应按阶段、按工作目标和任务的明确落实为下阶段各类计划制定开始日。

分项实施计划须经过实施项目负责人和下辖直属负责人认真讨论确定，保证计划的可行性。

分项实施计划在确定公布后，由各实施组负责人负责具体的执行。

各实施组参与方在项目时段中，是配合、合作管理的角色，相互之间应本着团队精神参与此项目，参与方是项目的共同负责人。

五、项目组织及服务管理体系

5.1 人员安排组织分工

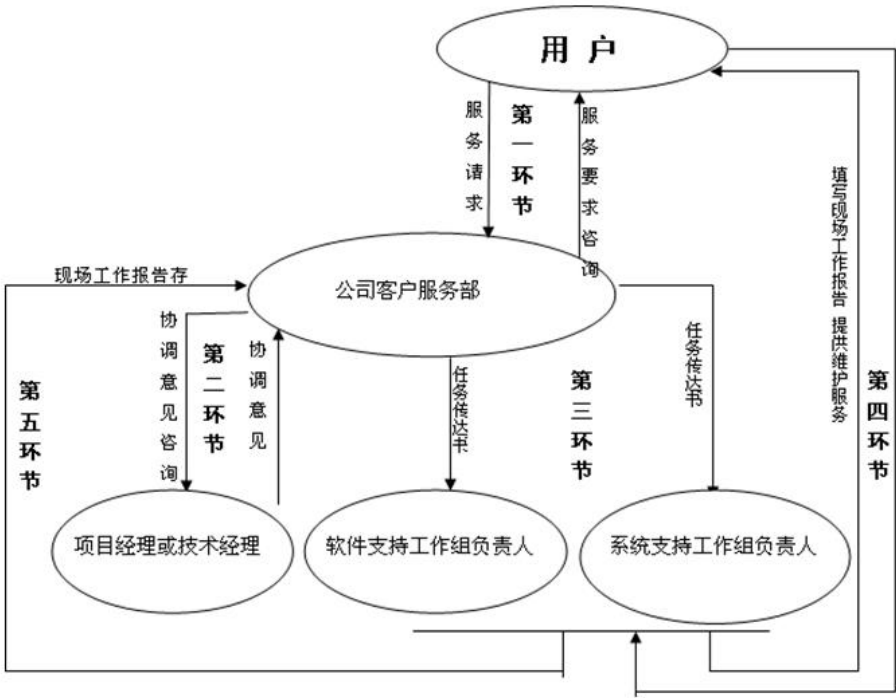
服务人员要求：为保障运维服务质量，需提供充足的人力资源驻场运维服务。并设计人力资源保障解决方案，要求服务人员配备充足、分工合理，计划科学。驻场服务人员在财政局的统一领导下开展运维服务工作。

服务人员能力要求：参与本地维护的技术人员必须具有财政相关业务经验，能够与用户进行良好沟通，具备相关产品维护能力。

人员变更：供应商保证项目经理和驻场服务人员的稳定，不得擅自更换项目经理及驻场服务人员，擅自更换项目经理及驻场服务人员的视为供应商主动终止合同，并承担相应责任。如确实因特殊原因需更换项目经理及驻场服务人员，供应商应报财政局确认。

5.2 团队决策和沟通

公司的服务体系已通过 ISO 质量体系质量认证，因此有一整套完整的服务支持体系。其响应如下图所示：



公司周密的售后服务支持体系主要包括：

第一环：公司客户服务部经常性地向客户了解系统的运行情况，了解系统的

服务需求，并定期地提供各种技术文档；当客户的网络系统出现运行故障或其它影响性能的问题时，及时向公司总部或分、下属企业提出服务要求。

第二环：客户服务部随即根据客户的意见记录反映给公司技术经理，经理在确定问题的类型后，把协调处理意见反馈给客户服务部

第三环：客户服务部即刻根据技术经理的意见下达任务书给相关的软件支持工作组长或系统支持组组长。

第四环：组长在收到任务书后立刻安排专职工程师赴工作现场填写工作报告并提供维护服务。维护完成后由客户验收，这是一个客户与工程师就成功维护循环交流的过程。维护通过后请客户提供工作确认。

第五环：维护工程师完成任务后向负责的组长汇报工作情况，相关组长随即把现场工作报告送客户中心存档，整个服务流程结束。

1、系统维护内容

公司为财政方系统维护提供的服务内容包括：

所供软件的现场安装和调试；

提供软件现场安装、调试和所需的工具、口令；

提供详细的操作和维护手册；

就软件的安装、启动、运行、维护和修理方面对客户方人员进行培训；

在软件整个使用期内，确保软件的正常使用。在接到用户维护要求后应立即作出回应，并在 30 分钟内对故障作出明确响应和安排。

运行维护服务，包括日常支持、巡检、紧急修复、后援服务、及时提供产品补丁等；

网络服务：公司现已在门户网站上开辟客户服务专栏，包括服务指南、在线技术支持、在线培训、认证、客户关系处理、E-mail 群发、服务论坛等栏目。可在公司网站上享受公司提供的网络服务。

资讯服务：公司定期推出服务通讯及刊物，向客户介绍使用软件过程中可能遇到的问题和产品应用技巧，提升客户的软件应用水平，加强与广大客户的交流。

热线支持服务：获得公司本地技术支持中心或总部技术支持中心客户热线电话（或传真）支持服务，解答产品应用问题。

现场支持服务：享受公司现场支持服务。

数据修复服务：在产品使用过程中由于某种原因导致数据出现问题时，可享受由技术资深专家帮助修复数据的服务。

2、系统维护方式

公司将为财政方项目提供全方位的、快捷的系统维护与服务方案,主要包括：

现场服务：安排运维团队进行本地驻场运维服务；

电话热线支持：遇到技术问题时，可以通过电话热线进行技术咨询，由专业人员负责即时解答，并帮助解决问题。

互联网：网站上开辟客户服务专栏、论坛，包括服务指南、在线技术支持、在线培训、认证、客户关系处理、E-mail 群发、服务论坛等栏目；

远程服务：包括电话、互联网、QQ、POPO、E-MAIL、FTP 等方式；

E-MAIL 支持；

跟踪服务：对此项目的应用情况进行定期的电话询问或走访，对用户在使用系统中出现的问题，及时给予解答和指导。

3、维护管理和监督机制

服务团队建设：公司拥有一支高素质的服务队伍，能保证财政方项目的正常运行。公司各地的维护人员经过严格的考核认证，对系统相当熟悉，并在众多政府、企业的实际应用中，积累了丰富的经验。

内部管理制度：为使全体员工深刻理解“以客户为中心的营销服务体系”这个战略指导思想, 公司加强这一思想的培训和传播，使全体员工团结在这一战略指导思想之下，形成共识，成为大家的行为准则。

全面推行 ISO9001 国际标准，实施对服务的管理。由总经理负责，建立了专门的服务监督部门，接受公司内部和外部对服务质量的直接投诉。每周定期内部技术培训，提高服务人员水平，技术支持部和培训部各施其责，相互配合，保证服务质量。

服务监督：由客服总经理、各部门经理牵头，组成服务监督部。负责服务制度的制定，对于涉及各部门现有规定和制度的，综合各部门意见，写出制度修订方案。

设立专门的服务投诉专线，对于在服务方面感到不满意的，可以向服务监督部投诉。服务监督部将对客户不满意的部门、服务技术人员进行及时的调查和处

理，以保证不断提高服务质量。

若对于分、下属企业服务监督部的工作不满意，可以直接向总裁投诉。

5.2.1 优质合理的技术支持体系

1、服务体系

1、服务术语定义

“战略客户”是指公司的大型客户，同时甲乙双方作为政府信息化建设的合作伙伴，在信息化系统的建设、市场宣传等方面有着多方面的友好合作，公司需向客户提供标准化服务以及面向客户特定需求的专项个性化服务方案的重要客户群体。

“维护”是指公司为财政方项目提供技术指导和解决产品故障等服务工作的总称。

“现场”是指公司根据合同许可客户安装和使用软件的场所。

“现场维护”是指公司根据财政方项目提出的技术问题派遣技术人员到财政方项目现场去解决问题的过程。现场维护的技术问题包括：（1）由于许可软件产品故障导致的死机、数据错误；（2）由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题。

“远程维护”是指公司根据财政方项目提出的技术问题通过互联网向财政方系统项目提供问题解答和技术指导的过程。远程维护服务需要在财政方系统项目各用户端安装双方协商的远程维护服务工具软件，是在用户允许和可监控远程操作情况下进行的远程应用问题诊断与排除服务。

“软件更版”是指对许可软件进行优化、升级的过程。

“技术支持”是指公司为了保障许可软件和系统正常运行，在服务时间内通过电话或互联网向财政方项目提供的援助或技术指导。包括（1）澄清许可软件的功能和特点；

“服务识别码”是公司客户服务中心提供热线支持服务时为协议用户提供快速服务通道的客户身份号码。

“热线支持”是指公司客户服务中心服务人员通过电话向客户提供技术问题解答的过程。

“网上支持”是指公司客户服务中心通过客户自助系统或电子邮件接收、解

答客户问题，并给与相关解决问答的过程。

“响应时间”是指从公司接到财政方项目服务请求之后，到与财政方项目进行沟通并对财政方项目服务请求给出第一个解决方案的时间。

“服务时间”是指公司工作时间，星期一到星期五，8:30 至 17:00（节假日和特别约定除外）。

“服务交付件”指公司为财政方项目提供服务后出具的服务交付记录、文档和服务成果。

2、服务目标

通过我们的服务方案，将实现以下目标：

通过公司提供的多种解决问题的方式，解决客户在实际使用过程中遇到的各种操作问题、数据问题以及程序错误问题，使系统能安全、高效、稳定运行；

通过多样式的客户回访行动，和客户建立良好合作关系，构建顺畅的沟通渠道；

通过业务运行中的关键业务处理提前提供解决方案和指导，规避可能出现的问题；

通过各类培训，使客户应用水平得到不断提高；

通过软件的不断升级，有效保证信息化建设的投资，使财政方系统的投资得到有效保障，不因时间推移而落后；

对系统业务处理流程提供建议，优化业务处理流程，提升软件使用价值；

软件中一些高级功能全面使用，提高产品使用价值，并为带来更大的效率。

3、服务资源保障

公司秉承“与用户真诚合作 做用户可靠朋友”的宗旨，从财政方各单位用户的实际需要出发，为贵单位提供优质的服务，满足用户在信息系统建设过程中的不同要求，成为用户发展过程中最值得信赖的合作伙伴。在对用户的服务工作中，我们将始终坚持以下原则：

以用户最大满意度为服务工作出发点；

严格按照“ISO9001 质量体系”规范和要求提供高质量服务；

从用户的角度出发，为用户着想，为用户解决实际问题，同时保证用户成本最小化；

及时响应，反应迅捷。

4、服务团队

公司经过多年的积累拥有了一支力量雄厚的专家队伍是专业化服务的关键。公司在全国范围内拥有一支由多名咨询实施顾问、专兼职教师和服务工程师组成的力量雄厚的专业服务队伍。这支服务队伍融合行业特点，掌握现代政府管理、信息技术、创新理论、系统工程等专业技能，真正了解客户需求，能够根据不同行业特点，将管理软件与政府业务恰当结合，为客户量身提供解决方案。

为了保证服务人员的专业能力，公司还建立了完善的服务岗位认证体系，包括咨询实施顾问资格认证、培训师资格认证和服务工程师认证。认证体系对各类服务人员需要具备的知识和技能做出严格的规定，并通过全面的培训、严格的考核和评审，定期对服务人员进行能力提升和考核，以确保他们的专业服务水平。

公司不仅对在职服务人员进行有效的培训、再教育和大量实践，以调整和完善顾问的知识结构，充分提高他们的专业技能和服务能力。还面向社会开设顾问培训班，甄选出具有 IT 基础、掌握现代管理理论、具备团队合作精神、沟通技巧、演讲技巧和特定行业经验等高素质的优秀人才进行培养，不断的补充后续人才队伍，从而保证公司服务的可持续性发展。

5、服务质量保证

全面完善的质量体系是专业化服务的可靠保障。公司一向将服务质量视为根本，公司各地的服务网络都通过了 ISO9001 的质量标准认证，将服务的每一个关键环节都纳入了严密的质量程序文件中，为客户提供符合质量要求的交付过程。公司通过严格规范的管理和监督来确保服务实施质量，总部设有服务监督岗和投诉热线，各客户服务中心设有客户回访和服务满意度调查专岗，随时随地对服务进行监督和检查，确保每一次服务的效果和质量。

6、服务价值分析

1、标准服务价值分析

通过获得公司提供的标准服务，可以避免以下情况带来的潜在损失：

因操作错误、数据错误或产品未发现的 BUG，而带来的系统紊乱、账表错误，导致系统无法再进行业务处理；

对出现的问题无法解决，影响使用；

由于不断的发展和扩张，产生的新业务需求无法满足，新购软件费用较高；

由于人员变动而造成的系统管理困难或无法管理；

接受公司的标准服务，可以获得以下投资回报：

系统使用过程中的各种问题能得到有效解决，保障软件的有效可用；

免费升级可以减少软件升级费用，保护投资；

专项维护人员常住现场对系统进行日常维护，可以在保障系统正常运行的情况下，减少日常维护工作，节约人员投资和成本；

通过公司的业务指导、系统优化以及培训等服务，可以提升应用人员的业务能力和综合素质，从而提高政府工作效率。

2、增值服务价值分析

通过获得公司提供的增值服务，可以避免以下情况带来的潜在损失：

通过接受公司技术和应用专家的咨询，可以构建良好的政府信息化环境，避免盲目投资；

可以获得产品的优惠升级和优惠购买新增功能模块；

公司的二次开发经验和能力可以避免二次开发的风险，减少投资损失；

优势比较有以下几个方面：

相当于雇用多个专家协助公司内部管理系统的正常运行；

通过产品升级和新增模块可以随时适应公司不断发展和扩张的需要，相比重新购买新软件系统更节省投资、降低实施风险；

3、优势价值分析

公司是国内产品开发技术最强的软件开发商，二次开发、专项开发能力是一流的，与这样的公司合作可以最大限度的减少产品设计、研发、实施等各个方面的风险。

7、其他售后服务

我单位与采购方信息网络中心及信息网络中心指定的业务单位（或人员）保持联络；与采购方聘请的其他咨询服务机构（或人员）保持联络，配合完成各类售后服务。

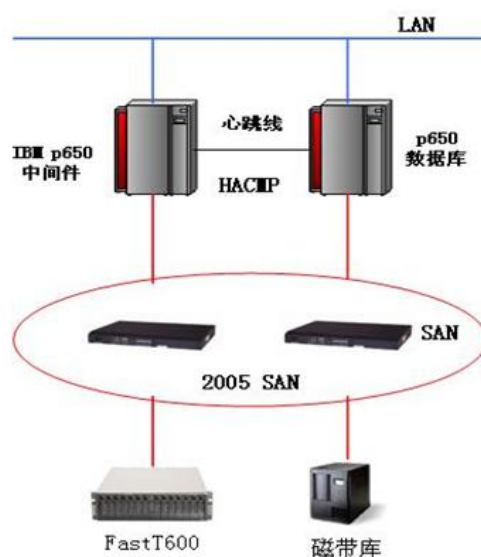
5.2.2 完整合理的数据管理体系

对于采购方来说，数据的安全、可靠存取和处理是不容忽视问题，一旦硬盘出现故障，政府将蒙受不可承受的损失，服务器中所存储的数据价值远远超过了

服务器本身的价值。如何保障数据的安全，在最快的时间内恢复政府信息系统的正常运转是数据安全管理的重点任务。

1、安全冗余设计

我们在数据库服务器的设计上可以采取了基于双机热备与 SAN 数据存储相结合的数据库冗余备份方案，数据库系统结构如下图所示：



图表：数据库机构图

系统采用 IBM HACMP 服务器群集技术，提高了数据库系统及应用的可靠性，而不是单台主机的可靠性。HACMP 有多种配置方式，视具体应用复杂程度和配置不同，其接管时间在 30 秒到 300 秒。方案主要特点如下：

SAN 系统：采用 IBM SAN 光纤通道交换机作 SAN 核心设备，实现高速的 SAN 数据存储架构，采用 IBM 高性能、可扩展的 FASTT600 作为 SAN 磁盘阵列，FASTT600 可以提供 Flash Copy 先进功能，为数据存储集中、远程数据容灾提供坚实的硬件基础，为整个系统提供了高性能的 I/O 能力和扩展能力；

数据备份：采用 IBM 业界最快的 LTO 磁带库 3582 作数据备份，有效保证系统的可靠运行。

数据库 HACMP 群集：采用 2 台市场最快的八路 UNIX 服务器 IBM p650 作服务器群集，以最佳的性能提供最低总运行成本；通过 HACMP 高可靠群集，一台运行中间件服务，另一台运行数据库服务，两台主机互为备份，为整个系统提供最高可靠性。

2、数据备份流程

日常备份操作由备份系统自动完成,操作人员按照要求在备份服务器上制定备份策略,全网的备份由备份服务器统一管理。各客户端也可以自行手工启动备份。备份服务器(包括主服务器和共享服务器)的数据(文件和数据库资料)直接进入磁带库,各客户端的资料由网络传到备份主服务器,进入磁带库,对于一些小文件,我们可以先将这些小文件备份到备份服务器的本地硬盘存储池中,待达到一定百分比时,在一次性迁移到磁带库中。

而对于一些大文件,可以直接备份到磁带库中。这样可以大大提高数据的备份效率,提高存储设备的利用率。为提高备份质量、保证数据安全,可以采用 ITSM 软件的自动的副本存储池复制功能,同时进行备份复制,一份近线保管,另一份离线保管(所有管理均由备份软件完成)提高系统容灾能力。

3、备份策略建议

制定一个好的备份策略是至关重要的。备份工作的主要内容包括主机、数据库系统备份和应用系统数据备份两个方面:

1、主机、数据库、应用软件系统备份策略:

为了在主机、数据库、应用软件系统发生故障时,能够迅速、有效的使系统得到恢复,需要对主机、数据库、应用软件系统进行备份。由于主机、数据库、应用软件极少发生变动,所以它的备份策略也比较简单。

1)、在主机、数据库、应用软件安装调试完毕后,将主机、数据库、应用软件系统的备份到磁带上。

2)、在对主机参数、数据库参数、应用软件进行修改后,及时将主机、数据库、应用软件系统备份到磁带上。

3)、定期对主机、数据库、应用软件系统进行全备份。这些全备份可以通过 ITSM 的定时自动完成。

2、软件系统数据备份策略

根据财政方系统的业务特点,系统的数据备份要求较高,下面我们分别说明数据备份策略:

数据库运行情况下备份,可以利用 IBM Tivoli Storage Manager for Database 模块调用 RMAN 进行在线的热备份,可以在备份时,对备份数据保存在不同的存储对象中,以满足客户容灾的要求,可以利用 ITSM 的多线程的数据迁

移、利用多个磁带驱动器同时读写提高其数据备份的效率。

1、数据库备份技术

数据库可以备份整个数据库，也可以备份其中的一个或多个表空间；可以在应用连接到数据库时和事务正在处理时进行备份（这称为联机备份），也可以在没有任何应用连接到数据库时进行备份（这称为脱机备份）。数据库备份实用程序具有粒度控制能力，数据库备份镜像包括数据以外的附加信息，例如元数据、数据库配置、历史文件、表空间定义等等。备份镜像（backup image）可以是以下任何组合：

- 数据库或一系列的表空间
- 离线或在线
- 完全（full）、增量（incremental）或差异（delta）
- 数据库服务器中提供了三种不同的备份方式：
- 完全备份使您得到完整的备份（有时候也称 0 级备份）
- 增量备份捕捉自上一次完全备份以来的所有变化（有时候也称 1 级备份）
- 差异备份捕捉自上一次任何类型的备份以来的一切变化（有时也称 2 级备份）

只要正确地配置数据库使之提供相关的支持，就可以在数据库或者表的级别上进行这些类型的在线或离线进行备份。

针对数据库系统的总数据量和增量数据量大小，我们可以利用数据库的增量备份机制，结合 ITSM 强大的备份数据追踪寻址能力和介质管理功能，制定灵活的备份策略，实现全自动的备份数据的全生命周期管理。

根据财政方的数据量和网络条件，我们建议：数据库的备份以周为备份周期，星期一到星期六做数据库累积增量、归档日志、控制文件和用户所有对象的备份，星期天做全备份，保留前面一周期和当前周期的备份，每个周期有两份容余。而且也可以利用一些的数据库（如 DB2 v8.2 开始，调优将自动完成）和 IBM 硬件备份技术，将同样的一份备份数据同时保存在不同的存储介质中去，如磁带和硬盘，以保证备份数据的完整性和安全性。

2、数据库备份恢复

对于数据库系统的数据备份和恢复的性能，可以通过数据迁移的技术得到保

障。数据恢复方式见下表：

数据库恢复方式表：

如果不允许进行向前恢复	如果允许进行向前恢复
在发生失败后，可以把数据库恢复到失败前与最后一次事务一致的状态	同样，也支持恢复到与最后一次事务一致的状态
可以把数据库恢复到任何有效的备份状态，但是不能重新执行发生在备份之后的事务	可以把数据库恢复到任何有效的备份状态，并且可以重新执行从发生失败到当前为止提交的事务
只能在没有任何应用连接到数据库时进行备份（这称为脱机备份）	可以在应用连接到数据库时和事务正在处理时进行备份（这称为联机备份）。同样支持脱机备份
每一个备份都必须包含整个数据库的当前状态	一个备份可能包含整个数据库的当前状态，或者是一个或多个表空间。数据库的表空间可以单独地备份和恢复

对于以上的备份文件文件，根据管理的要求设定其保存时间，当此类数据过期时，ITSM 将自动进行清理，无须管理人员参与。备份时可以利用 ITSM 的永远增量备份的功能、多线程的数据迁移提高数据备份的效率，也可以利用 ITSM 独特的磁带分类集中存放技术保证数据存放的合理性，减少磁带的占用，提高数据恢复的效率。如果此类文件较小的话，可以利用 ITSM 独特的磁盘池的功能，先将这些小文件备份到备份服务器的本地硬盘存储池的 ITSM 临时存储池中，待达到一定百分比时，在一次性迁移到带库中。

对于文件系统和裸设备的备份，可以直接利用 ITSM Client 进行备份，备份通过 ITSM 的定时机制自动完成。

5.3 服务质量规范

在长期实施大型工程的过程中，我们建立了一套完整的服务质量保证体系：为了保证服务质量，我们建立了服务用户的一系列服务规范，对每一个员工定期进行规范教育。定期对员工进行技术培训，以便能有效的为用户服务。

我们为用户建立详尽的分级客户档案，做到每一个步骤和出现的每一个问题都有记录。

为每次服务建立详细的服务记录。

建立了客户投诉机制，客户对服务不满意可以投诉，我们对每一个投诉都将给客户一个回应。

每年 12 次，每月进行例行的技术巡检一次；同时可应用户要求进行不定期巡检。

与设备厂商保持技术合作，以提供最有效的服务和最先进的技术支持。

具有完善的故障通报机制。

5.4 保密规范

我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，不得以任何形式向第三方透露。我司若为用户提供服务，将与驻场运维服务人员签订保密协议，并督促运维服务人员严格遵守保密规定。

运维服务在服务期限内，遵守采购人的安全保密规定，保护采购人的系统、数据、信息的安全，保守采购人的系统、数据、信息的秘密。保密期限为自本项目合同生效之日起，至该合同约定的信息全部成为公开信息为止。

5.5 绩效考核规范

满意度调查是了解客户感受和预期的理想手段，并作为绩效考核的依据。客户满意度能否得以确保则是评价一切运维服务项目成功与否的标杆。

5.5.1 满意度调查内容

我公司将会开展多方面的满意度调查，包括故障受理、故障处理、技术支持等涉及到运维服务的多方面内容：

故障受理

报障方便性

受理人员的服务态度

故障处理

故障的处理速度

故障的处理结果

反馈的及时性

维护人员的服务态度

维护人员的技术能力

技术支持

联系技术人员的便捷程度

提供的技术支持的及时性

提供的技术支持的有效性

技术支持的广度和深度

5.5.2 满意度调查的关键点

成功的客户满意度调查应对若干关键点加以把握：

确定调查范围：

应覆盖运维项目提供的所有支持服务。

应覆盖设计相关服务属性

确定目标受众：

应涵盖全体客户

确定调查问卷，并注意避免产生歧义。应确保有关问题适合目标受众回答。

保证调查工作易于完成，尽可能降低问题难度和出现模糊答案的风险。将答案设计为“是”和“否”，或事先设定从 0 到 5 的取值范围。

努力引导客户理解完成调查问卷的好处。

在调查结束后尽快公布结果，以便客户在印象消退之前了解有关情况。

围绕调查结果展开充分沟通，并将调查成果转化为改进措施。

提供有关改进措施的进展报告，如果客户未能通过调查活动看到任何成效，参与后续调查的积极性就会受到损失。

5.5.3 我公司对满意度调查的态度

我公司在战略高度重视用户满意度的测评与改进

用户满意度的测评与持续改进已纳入企业的运营管理体系，并持续采取有力的跟踪和改进措施。在用户满意度调查中，对于如何构建模型，如何设计问卷，如何采集数据，如何分析数据，都是有专业的团队和业务设计来实施。

企业实施用户满意度改进项目应有确定的组织和经费保证。

我公司对满意度调查明确了组织和经费保障

通过运营制度体系有效推动用户满意度的测评与持续改进。我公司希望通过有效的监控影响用户满意度的各驱动要素的变化，并对其重要性指标和表现的结果作出深入分析，从而指导在生产经营中更好地配置资源，并有效地提高经营绩

效。

5.5.4 满意度调查的受众

- 本项目相关领导
- 本项目最终用户（使用用户、报障用户）
- 本项目监理单位
- 其他本项目重要干系人

5.5.5 满意度调查的形式

我公司主要采用的客户满意调查的手段以电话、文本问卷、服务现场表格等。
顾客满意度调查表格式模板举例如下：

一、热线服务顾客满意度调查表

热线服务顾客满意度调查表	
热线服务	
热线服务时间	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
服务热线接通	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
热线服务人员的服务态度	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
热线服务人员的责任心	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
热线服务人员的专业知识水平	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
未解决问题回复的及时率	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意

二、维修服务顾客满意度调查表

维修服务顾客满意度调查表	
维修服务	
产品出现问题后的处理流程	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
维修品的修复质量	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
维修产品的返回速度 (是否很及时)	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意

更换新品的返回速度 (是否很及时)	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意
维修工程师的服务态度	() 很满意 () 满意 () 一般 () 不太满意 () 很不满意

5.6 项目风险管理

在软件开发及运维服务中，风险是某种不确定因素，在其正常分布范围内，它可以危及项目成功或导致项目失败。因此有效的管理项目风险是项目成功的关键。

风险管理的目的是对没有达到项目计划目标或与项目计划存在差异的情况进行识别、分析并采取应对措施，以增大机会或减少负面影响。

风险管理过程包括以下内容：

- 1) 风险识别：确定可能对项目造成影响的风险，并把第一风险的特性编制成文档。
- 2) 风险分析：根据风险对项目潜在的影响程度，对风险进行评估并区分优先级。
- 3) 风险应对措施制定：定义增大机会和应对威胁的措施。
- 4) 风险应对措施控制：执行风险管理计划以应付项目过程中的风险事件。

5.6.1 项目风险的产生

造成项目失败的原因比较复杂，例如软件的选型、项目的管理、费用的控制以及业主单位业务流程的重组等等方面考虑不足等。这些因素都会影响到该系统的实施，甚至可能导致系统半途而废，从而浪费大量的金钱和时间。归纳起来，项目风险主要有以下几个方面：

缺乏规划或规划不合理；

项目准备不充分，表现为硬件选型及系统支撑软件选择错误、合作伙伴力量不足；

需求不清楚；

实施过程控制不严，阶段成果未达标；

设计流程缺乏有效的控制环节，权限管理不严；

实施效果未作评估或评估不合理；

系统安全设计不完善，存在系统安全隐患；

灾难防范不当或不完善，容易造成系统崩溃等。

5.6.2 风险管理机制

从以上对实施风险的分析中不难看出，实施风险是由项目的内在性质所决定的，是客观存在的，风险意识薄弱将加速风险的发生，建立风险管理机制是降低和化解风险的有效手段。

对项目风险的管理，不能只停留在实施完成后对项目的评估上，更重要的是防范和化解风险。监督分为定期阶段评估和终审评估，它们贯穿于项目从规划、准备、实施到系统运行的全过程。定期评估是监督人员根据项目的实施进度制定计划，在现场做实际分析，通过分析来发现潜在的问题和风险，及时提出修改建议，各实施小组采取相应的措施加以改进。终审评估是在实施完成后，对运行系统所作的全面评价。定期评估是预防性监督，全过程监督的内容不仅是对各项风险进行转向跟踪，更包括对工作质量的跟踪；审核项目实施计划，确保计划的完整；跟踪实施进展，判断项目实施是否得到有效的控制；审核实施的阶段性成果，如系统的分析报告、设计报告、测试报告等，确认实施是否达到阶段目标。

5.6.3 风险管理与规避

项目风险的管理不仅贯彻于整个项目过程，而且在项目事件发生之前风险的分析就已经开始。我们根据风险控制与项目事件发生的时间将风险管理划分为三个部分：事前控制——风险管理规划、事中控制——风险管理方法、事后控制——风险管理报告。

5.6.4 风险管理计划

风险管理计划用于识别和管理风险，项目经理负责制定风险管理计划（风险管理计划是项目计划的一部分）。所有的风险以应包括风险名称、严重程度、负责人、预防及补救方案。

5.6.5 项目风险的跟踪

项目经理负责跟踪项目的风险，软件质量保证员审核风险跟踪活动。其风险跟踪活动如下：

风险管理计划修改

项目会议

项目里程碑评审会

项目总体汇报

5.6.6 项目风险管理计划

软件开发和实施的每个阶段都应在项目启动时作风险评估和风险规避计划。项目管理领导小组将存在的共性的风险组织各方讨论并共同制定项目风险规避计划。

风险管理计划是对项目中识别出的风险的减轻、紧急处理和预备等计划的总称。每个单独的风险计划都代表了一个或一类风险（因为每个或每类风险都有一个以上的计划响应）。

风险是负面影响项目的潜在事件或将来情形，它包含风险识别、分析和作出反应。负面影响包含降低项目质量、增加项目成本、造成项目延期、对项目不满意或项目失败。同时可以把风险划分为内部引起的风险和外部环境引起的风险。

内部风险：能够受控或影响项目团队，例如：对项目交付成果的质量要求层次；

外部风险：不能受控或影响项目团队，例如：市场环境与政府法律法规。

项目风险管理计划目标是备档所有与风险相关的计划。主要包含了：

风险减轻计划：降低风险发生的可能性或使风险对项目的负面影响最小而计划的行动；具体包括计划目的，执行计划的责任人，批准计划执行授权人员，减轻风险活动/行动，计划执行有效的尺度，以及计划成本估计。

风险紧急处理计划：针对特殊的风险或发生的风险而计划的处理策略、活动和预算；具体包括：计划目的，执行计划责任人，批准计划执行授权人，紧急处理行动，引起执行紧急处理的风险尺度，计划成本。

风险预备计划：针对影响项目成本和进度的风险而计划的管理行为/或紧急处理预备；具体包括批准风险预备计划授权人，如果风险发生或需要对不能预计的风险进行预备计划的理由，使用预备计划的尺度和计划成本

为了能更好的管理风险，要求各方按照以下表格把发现的风险报告，同时，按照表格要求的进行处理。所有的风险报告都必须反馈到项目管理办公室，高优先级、影响的风险必须由 PMO 直接协调解决。

5.6.7 本项目风险和对策

根据风险发生的可能性和对项目影响的严重程度，定义风险等级：高、重大、

中等、较小、低。

风险对策：主要描述应对风险的策略。风险管理的核心思想不是被动地等待（等到风险变成现实、成为问题或导致项目失败），而是决定如何对付风险。对于每个风险，有 3 种主要的可行措施：

风险规避：重新组织项目，使风险无法影响项目。

风险转移：重新组织项目，让其他方承担该风险（客户、厂商、银行、其他主体等）。

风险接受：决定接受这种可能发生的风险。监视风险征兆，如果风险出现，则制订应急计划，决定要采取的措施。

如果接受风险，还要采取两种措施及：风险减轻：采取一些及时的、正面主动的步骤来减小风险发生的可能性或影响。制定应急计划：如果风险变成实际问题，应当采取的措施。

本项目主要风险和对策如下表

风险	风险估计	风险规避计划	风险应急计划
项目进度 风险	项目不能按时完成，影响到用户使用。	1、采用产品化和客户化开发策略，以保证项目的质量和进度； 2、详细制订项目计划，分解各项工作； 3、保证足够的合格人力资源完成任务。 4、每天项目组成员都有工作日志，每周项目组有工作进度报告，一个阶段有项目进度报告。通过这些，对项目进度进行监控，使项目过程中的进度偏差得到提前预警和控制。	当项目进度与项目要求发生重大偏差，影响到项目执行时，项目经理或项目领导小组将调配资源，抢回进度。
应用软件 需求	用户需求及需求变化是应用软件开发中最大的风险，	1、全面理解客户需要解决的问题：通过业务建模，了解客户的业务流程和业务需求	利用我公司在其他地区软件需求分析的经验和方

	其来源于需求定义不完整和用户业务发生变化。	2、增强与客户的沟通：用例建模立足用户角度描述,为具体的需求提供了充分的上下文信息,是衔接用户和开发者的纽带和沟通方式。 3、及早收集客户的反馈：通过及早部署演示来挖掘用户的反馈意见,改进对于需求理解的偏差 4、控制需求变更：变更请求可能来自于客户和最终用户、设计人员、开发人员、测试人员、技术支持部门等,建立变更控制流程管理变更。 5、通过需求评审和确认保证需求定义的完整性。	法,在需求分析阶段把工作做细,在评审后一般不做大的调整。在技术上采用方法库和配置技术保证在一定限度内对需求变化的适应性。
数据整合、转换和协调切换风险	数据整合和转换将直接影响数据质量和信息的准确性,同时对原有开发商数据库分析需要比较多的时间,这些都会对项目的进度和系统上线运行造成较大风险	1、制定详细的数据整合计划 2、制定数据指标规范 3、提前开始数据整理工作 4、加强同原开发商的合作 5、用户的密切配合	数据整理时加强数据质量的控制工作。 数据转换时加强数据的保护工作,加强数据备份,确保数据转换中原始数据不丢失。

5.6.8 运行维护和系统升级的关系

1) 信息系统生产环境的升级遵循安全、稳定、慎重的原则,以保证业务流程的顺畅及生产环境的稳定为最大目标,分为:例行升级、紧急升级;生产环境升级准入原则为必须经过用户验证;

2) 为减少升级风险,应控制紧急升级次数。在具备紧急升级所需的各项前提条件下,以下两种情况可进行紧急升级,①因系统故障影响该系统的继续使用

且该影响范围较大；②系统功能已经无法满足业务开展且会造成较大范围的业务停顿；

3) 为保障生产环境升级的可靠性，应在升级之前完成灰度环境（准产品环境）升级测试。一般要求周二完成灰度环境升级测试，周四完成生产环境升级；

4) 信息系统升级材料必须做到文档齐全，要至少包含：《生产环境升级审批单》、《生产环境升级功能清单》、《生成环境升级验证用例》及提交的程序、数据，且必须通过相关审批后方可提交系统运维负责人执行升级；

5) 升级前必须做好数据、程序、配置脚本等的备份，以防出现升级失败后能够立即恢复升级前的系统；

6) 升级过程中必须保证一人执行一人监督，以防止升级过程中出现误操作；

7) 升级完成后必须进行升级验证测试，并且升级必须建立完整的升级档案，并定期将这些档案归档，以备审计和检查

六、现场运维服务方案

6.1 服务方式

我公司服务充分考虑容错、应急、负载等要求，依托运维服务平台，结合严谨的测试管理，以保证系统的高可用性。实施服务模式包括现场支持、电话咨询等。

6.2 服务响应

我司负责提供服务支持小组 7*24 小时现场服务。服务工作包括软件使用咨询、软件异常情况处理、数据异常维护、系统缺陷修复、系统迁移、重新安装等服务。并根据用户需要，派技术服务人员到用户现场服务。包括软件使用咨询、软件异常情况处理、软件数据异常的维护等。现场指导用户完成系统操作，对系统的功能操作或用户提出的其他系统问题进行现场讲解，对用户进行系统操作培训等。

6.3 电话服务

我司提供 7*24 小时电话服务，在日常技术支持服务中，服务团队接听财政用户、预算单位用户的热线电话，详细记录问题并解答用户提出的问题，及时更新对应系统的运维知识库，做好问题跟踪记录。对电话服务要求如下：工作日内

实时响应客户电话。非工作日 30 分钟内回复客户电话。

6.4 服务人员管理（人员组织）

为保障运维服务质量，我公司提供充足的人力资源进行驻场运维服务。并设计人力资源保障解决方案，服务人员配备充足、分工合理、计划科学。驻场服务人员在采购人的统一领导下开展运维服务工作。

我公司参与本地维护的技术人员具有承担过财政系统的业务经验，能够与采购人进行良好沟通，具备相关产品维护能力。

在人员数量与质量方面，保证项目经理和驻场服务人员的稳定，不得擅自更换项目经理及驻场服务人员，擅自更换项目经理及驻场服务人员的视为我司主动终止合同，并承担相应责任。如确实因特殊原因需更换项目经理及驻场服务人员，我司应报财政局确认。

我公司并对服务人员的服务标准、业务素养有相关的规定，从言行举止、衣帽着装、作息时间等方面充分考虑，制定严格的管理制度。

6.5 设备及场地

在本项目服务建设过程中，项目组需要采购人提供的工作环境如下：

◆ 个人电脑

由我公司项目运维人员自带，特殊规定由采购人提供普通 PC 即可；

◆ 网络环境

采购人提供满足平台运维所需要的、与采购人系统相连接的网络接入服务；同时，提供我公司项目运维人员与外部信息交互的网络接入；

◆ 安全保障

我公司项目运维人员、个人电脑以及存储相关设备，接受采购人信息安全统一管理；同时，采购人对项目运维人员的接入设备提供安全保障等服务；

◆ 工作地点

接受采购人的统一安排，项目组原则上需在采购人的维护办公区进行技术服务；

6.6 运维文档管理

运维期间，我司对运维服务的各项内容所产生的运维文档如下：

6.6.1 系统功能改进报告

提交单位（盖章）/人			提交时间	
改进事项				
问 题 分 析 说明				
用 户 主 管 单位意见				
问题处理 情况	程序员		完成时间	
	测试员		完成时间	
	更 新 模			
完成确认			评价	

6. 6. 2 软件故障日志

申报单位		申 报 时	
申报人/电话		受理人	
故障描述			
故障类型			
☐ 应用程序故障 ☐ 客户端故障 ☐ 数据库故障 ☐ 平台故障 ☐ 网络故障 ☐ 服务器硬件故障 ☐ 基础数据异常 ☐ 现场操作异常 ☐ 接口故障 ☐ 其他_____			
问题处理情况			
处理人		完成时间	
应 用 程 序	测试员	完成时间	
故障进一步描	涉及模块或界面		
完成确认		评 价	

6. 6. 3 硬件故障日志

反馈人		反 馈 时	
反馈人电话		受理人	
故障描述			
故障处理人		抵达现场时	
故障分析			
故障处理结果			
更换设备			
处理人		完成时间	
用户确认		评 价	

6. 6. 4 应用系统巡检报告

用户名称			
项目名称			
公司地址			
巡检人员		巡检时间	
巡检单位	用户单位名称 1（请填写实际名称）	具体时间	
巡检实绩			
用户确认			
巡检单位	用户单位名称 2（请填写实际名称）	具体时间	
巡检实绩			
用户确认			
巡检单位	用户单位名称 3（请填写实际名称）	具体时间	

巡检实绩			
用户确认			
巡检单位	用户单位名称 4（请填写实际名称）	具体时间	
巡检实绩			
用户确认			

巡检单位	用户单位名称 5（请填写实际名称）	具体时间	
巡检实绩			
用户确认			

6.7 服务质量保障

6.7.1 日常管理规范

我公司能够及时提供良好的售后服务。为保障本项目工作及项目后续建设工作的可持续性,能够保证项目的后续运作情况驻场人员并按照以下要求约束行为:

1、驻场服务保障队伍应当严格遵守工作纪律,人员调整以及其他可能影响驻场工作的事项,应报项目负责人同意;

2、驻场工作开始后不得调整、原则上不得请假。

3、驻场服务保障时段,全体驻场干部需保持 24 小时通信畅通。

4、驻场人员应遵守财政局的相关纪律规范。遵守财政信息管理中心业务管理和现场办公要求;

5、周期性维护工作(如巡检)经客户审批同意后方可实施;

6、因故障修复、功能升级引起的系统版本升级和割接工作应经客户测试通过后方可实施;

7、未经客户同意,各运维人员不得私自对客户在线数据进行变更,参数调整;

8、运维人员需经过业务和管理培训,明确岗位职责,通过部门考核确认后方可上岗。在客户现场执行运维工作,需遵循各项运维管理制度;

9、定期检查维护系统的安全状况,为客户提供合理的安全处理措施。

6.7.2 服务流程及内容

6.7.2.1 运维例行检查

根据合同的要求及相关工作目标、工作内容、交付结果将运维服务形式分为完善性维护、适应性维护和预防性维护三大类。

1) 完善性维护

针对平台业务系统原有的功能进行扩充性完善,使系统对新业务具有包容性支持,以满足客户需求,确保系统现有功能的最大发挥。

2) 适应性维护

当客户业务需求发生变化是,且供需双方对系统业务更改事宜协调确认后,运维项目组对软件系统进行业务调整,以适应用户生产的管理需要。

3) 预防性维护

定期对业务系统进行例行巡检,挖掘并消除系统中各种影响系统高效运行的隐患,同时优化系统各方面性能,使系统高质量的运行。

6.7.2.2 定期预防性检查

对于系统不正常现象和故障,我公司将充分发挥和利用在以往项目中所积累的经验,采取科学严谨的分析方法,作出准确分析和判断,为系统正常运行提供有力的保障。

运维期内,我公司每个月进行一次例行巡检,对用户的系统运行情况进行定期检查、优化,通过采取预防措施,对潜在的故障点进行分析诊断,达到预防目的。每次巡检后,我们都向运维单位提供《系统巡检报告》。

同时,针对每次例行巡检的结果和平时的累积故障报告,我们每季度提供《系统故障统计分析报告》和《系统运维建议》,提供给用户评估维护工作的参考依据,帮助运维部门提高系统的维护水平。

6.7.2.3 服务质量保障

◆ 服务执行标准

我司遵循严格的质量认证指导方针,保证我们提供的处理流程满足对产品和服务质量的期望。我们严格遵循以下最佳实践维护认证。

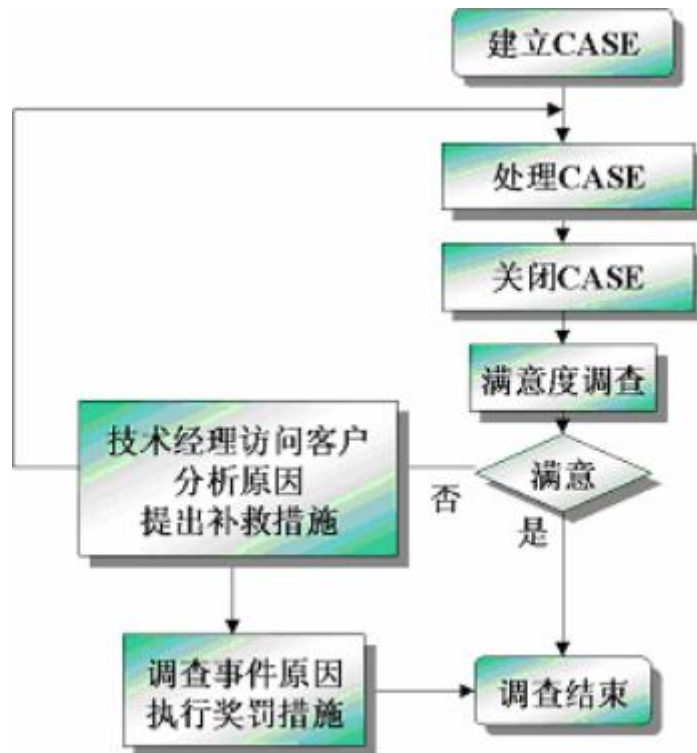
◆ 客户满意度调查

为了控制整个售后服务的质量,我们制定了客户满意度调查制度。我们的调查主要有三类:

- 个案满意度调查:每一次技术支持结束后,我们都会向客户进行这个 CASE 的满意度调查。
- 随机满意度调查:当客户访问我们的支持服务主页时,也可以在主页上留下他们宝贵的意见。
- 年度满意度调查:为用户做年度满意度调查。

我们向客户作调查时,主要通过 Email、传真和电话三种方式。

整个调查的流程如下所示:



◆ 客户支持管理制度

为了确保客户服务的质量可控，我们建立了公司内部信息管理系统，它采用电子化方式管理、跟踪每例维护支持事件。每个事件，客户从电话打入到问题解决都能完全被跟踪。由于所有的服务请求及其问题的解决都有计算机记录的文件历史可查，因而公司能够不断积累总结经验，保证更加快速有效的支持。该系统还监督支持工程师的服务质量，公司将定期对支持工程师进行考核，并进行有针对性的培训。

我们的中心数据库将记载客户系统配置、系统软件版本及问题发生原因、情况及处理办法等数据，以便今后出现问题时，借助计算机系统的帮助，快速排除或隔离问题。

6.7.3 保密规范

随着财政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。

6.7.4 绩效考核规范

我司派驻用户现场的运维小组所有成员，除了在运维服务期间服从采购人对服务内容质量的考核和要求，我司内部对实施运维小组也制定了严格的服务考核管理制度。我司服务监督考核制度如下：

◆ 良好的售后服务传统

遵循我公司历来倡导的“以客户满意为第一业务优先”的服务理念，我们将为财政客户提供更好的产品、更好的技术和更完美的服务。我们将严格遵守公司的传统理念，恪守我们的承诺，为财政客户提供优质的服务。

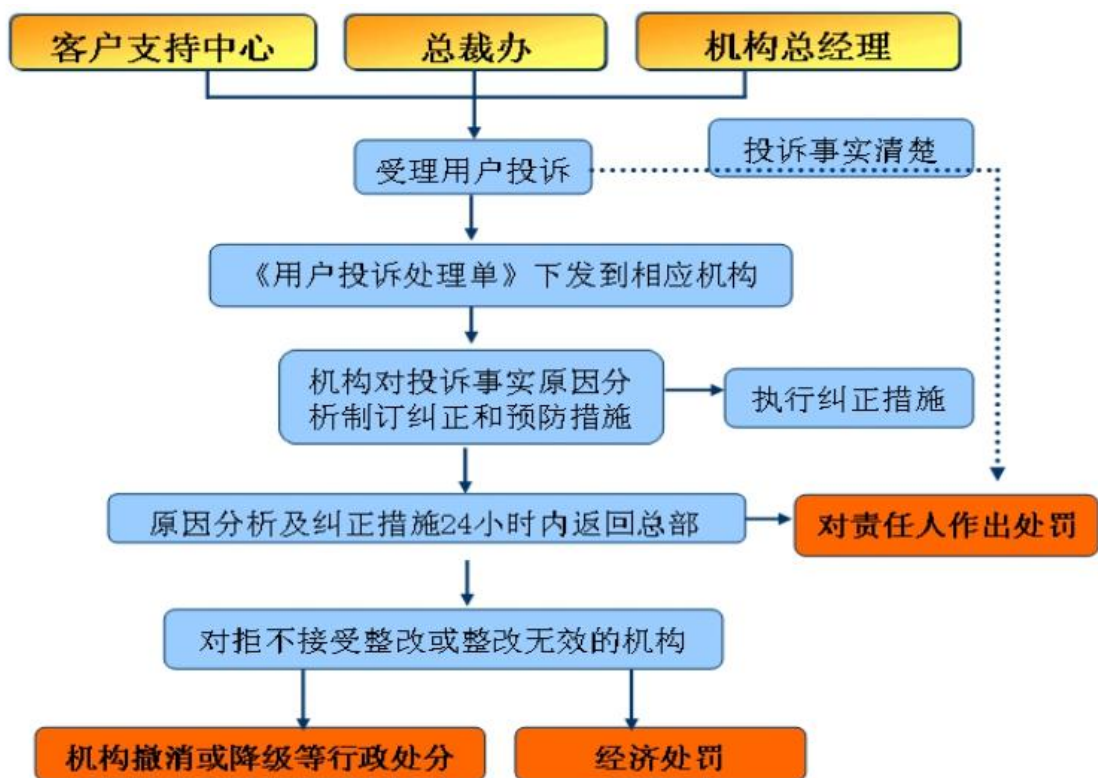
◆ 分支机构星级服务认证制度

我公司公司还成立了由客户支持中心组织并实行的分支机构星级服务认证制度。根据各地的服务能力与服务水平，将每一个从事我公司软件的服务机构划分为五星、四星、三星、二星、一星五个级别，让客户真正感受到五星级的服务。

◆ 服务监督制度

专门成立的总裁办服务监督岗负责对技术服务人员进行监督，服务监督岗独立于营销和服务网络，用户对于服务感到不满意的地方，可以向总裁办投诉，总裁办将进一步进行核查与协调，必要时将采取一定的手段尽快解决问题。若对于总裁办的工作不满意，可以直接向总裁反映。

我公司软件及服务投诉处理机制如下：



服务投诉处理机制

6.8 运维资料整理归档

6.8.1 文档管理规范

基于我公司多年的财政行业运维管理和文档管理经验,制定以下文档管理规范,在本项目运维文档管理过程中可供参考。

6.8.1.1 提文件要求

文档编制既要严格按照项目规范的要求进行编写,针对不同的阅读者,文档应有不同的表达方法和不同的详细程度。

在项目进行过程中,应充分发挥文档的作用,指导整个项目工作。

除特别指明的并经甲方同意的英文提交文档之外,该项目均提供中文文档。

电子文档交付格式要求: WORD、EXCEL、POWERPOINT、VISIO、MS PROJECT 等原始电子文档形式,对于关键性的电子文档,同时提交 PDF 文件。

6.8.1.2 文档定义

这里所指的项目文档包括:

系统运维过程中规定的提交物如运维服务问题处理记录,包括正式版本、重

要的中间版本、会议纪要、测试 / 验收文件、检查点文档及其他项目管理文档，例如项目状态报告、沟通登记、问题报告等等。

6.8.1.3 文档管理工具

在系统生命周期的各个基线上，都有一定的、规定要交付的文档、数据或程序，并且要对它们规定格式和内容，需要采用系统的方法以保持不同阶段的软件配置的一致性和完备性。文档管理工具可控的选择包括：

通过专门的文件服务器和权限控制进行文件管理

通过 SVN 专用工具进行管理。

6.8.1.4 项目文件结构

文件结构在项目启动时在项目管理工具或特定的文件管理服务器中建立，仅限于项目组有权人员进行创建和存取。

文件结构遵循 CMMI 过程体系规定的。

6.8.1.5 文档格式和命名规则

文档格式：

项目工作语言为简体中文

文档模版采用统一制定的模板

项目各管理文档，以及项目提交件中的文档，命名规则采用：项目简称+“_”+文档描述+“_”+[版本号]+“_”+[发布日期]；会议纪要、工作报告和计划等不需要版本号；周滚动计划应体现周日期区间。例如：

项目名称_运维服务问题处理记录_[V1.0]_[2022.09.25].doc

项目名称_运维服务管理报告_[2022.09.25].doc

项目名称_运维总结报告_[2022.09.25-2022.09.30].doc

注：

正式版本号从 1.0 开始排列；

日期按照年月日(yyyy.mm.dd)排列；

中间版本号从 0.1 开始排列，每次增加 0.1；

对于项目组成员之间用于沟通和讨论的文件，命名规则采用文档描述+“_”+[最后修改日期]+“_”+[作者姓名缩写]。如：

项目名称_事故解决方案探讨_[2018.09.25]_[jrzhao].doc

6.8.1.6 提供的项目文档

项目实施中产生的所有提交文档将提供标准的打印件。并提供基于 Microsoft Office 2003、2007 或 PDF 格式的电子文档，如 doc、ppt、xls、pptx、docx 和 xlsx 等。

6.8.2 运维服务管理报告

运维服务管理是对运维服务团队的服务过程规范化、素质化管理，为保证运维服务质量。管理层制定周例会制度，协调解决实施过程中出现的各种问题，保证项目的顺利进行，建立工作日志和工作周报制定，规范运维过程管理。

运维服务管理团队每季度进行一次运维服务管理总结，形成运维服务管理报告，通过对管理过程的总结能有效提高用户及运维管理领导对运维服务团队的监管监控，提升运维服务的质量。

6.8.3 运维总结报告

运维管理团队每季度进行一次运维服务总结，形成运维服务总结报告，向用户汇报，通过定期的总结能有效提高用户及运维管理领导对运维服务团队的监管监控，提升运维服务的质量。

运维总结报告是对周期运维工作的总结，将周期内运维工作中处理的问题形成记录表，记录表能够反馈问题产生的时间、问题内容、处理方式、处理结果等信息。同时需要形成问题类型分析报告，就周期内接收的服务请求进行分析分类，从多个维度进行分析分类，以问题紧要程度为基准进行分类，分为紧急请求、重要请求、中级请求、轻微情况；以问题类型为基准，分为基础环境类、程序配置类、业务数据类，接口调用类、程序问题&需求类、其他类等。分析报告以饼状图、柱状图、折线图等图标形式展现。

七、应急预案

本应急措施预案目前适用于省厅系统中面临的突发事件,后期将随着省厅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) 省厅系统未能按期及时完成开发任务。
- (2) 省厅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。
- (3) 市、区两级推广使用省厅系统的进度不一致。

7.1 工作原则

(1) 系统不间断原则。发生省厅系统无法正常使用的突发事件时,应按规定程序切换到本地系统,保障财政资金拨付不间断运行。

(2) 业务连续性原则。省厅系统进行应急处置时,应采取积极有效的措施,保障财政业务连续性处理。

(3) 数据完整性原则。省厅系统进行应急处置时,应尽快查找丢失的数据,确保数据的完整性和财政资金安全。

(4) 可操作性原则。本应急处置预案应体现以人为本,具有可操作性。

7.2 组织领导机构设置

系统的应急指挥机构为如皋市财政局实施工作领导小组,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。领导小组下设技术组,小组成员分别由预算处、国库处、信息处相关人员组成,其他小组视情况另行设定。

各区财政局相应成立实施工作领导小组,负责本地区的系统应急指挥工作。

7.3 组织领导机构职责

7.3.1 领导小组职责

- (1) 研究决策对省厅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。

7.3.2 各区领导小组职责

- (1) 及时向领导小组报告突发事件;
- (2) 按照领导小组统一部署, 组织指挥本辖区使用省厅系统的应急处置;
- (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。

7.3.3 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省厅预算管理一体化系统的应急处置工作;
- (3) 收集有关省厅预算管理一体化系统应急处置的情况和资料;
- (4) 起草有关文件。

7.4 预防机制

预防机制是指省厅系统日常运行中, 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。

7.5 建立完善备份系统机制

条件允许的情况下, 不定期地进行省厅系统和本地财政系统(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。

7.6 预警机制

预警机制是指发生突发事件, 可能对省厅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。

7.6.1 预警事件的分类

系统运行异常, 指省厅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, 指可能危及省厅系统硬件、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。

7.6.2 预警事件的报告

系统运行异常信息, 由省厅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。

7.6.3 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省厅系统的影响程度,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。

7.6.4 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。

7.6.4.1 报告原则

省厅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省厅系统运行的,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。

7.6.4.2 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。

7.6.4.3 报告程序

(1) 省厅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 小时内向市局领导小组办公室报告。

7.7 领导小组决策

7.7.1 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。对省厅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; 对突发事件导致省厅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。

7.7.2 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区财政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、各区做好技术应急处置技术方案的实施; 迅速与省厅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) 各区财政部门接到命令后, 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; 做好对预算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。

7.8 省厅系统开发过程中的应急处置

7.8.1 系统功能未能按时开发完成

板块未能按时开发完成

情况描述:省厅系统板块无法于2021年6月30日按期上线运行。

应急处置流程:

适当延迟1-2月的前提下,如6月份省厅系统地方部署未能按期及时完成,为不增加单位工作量,则6月份仅启动线下预算编制工作,部门单位谋划2022年需开展重点工作和经费预算,资金拟申报情况采取EXCEL表格方式与业务管理处室进行对接、初审。如8月份省厅系统仍无法使用,与省厅充分沟通后,单位和业务处室在财政系统中进行2022年业务工作,由本地运维团队每日进行数据备份,同时单位申报、业务处室审核和综合处室复审数据版本,按省厅系统的要求导出生成Excel或者SQL脚本文件,导入到省厅系统中,作为数据来源。

前期准备工作:本地系统与省厅基础数据要保持一致性;要根据省厅的数据标准规范,核对和调整财政编审业务,保证数据来源完整,防止上报数据缺失。

7.8.2 未能满足本地个性化要求

非税收入闭环管理需求

情况描述:使用省厅系统后,目前非税系统与一体化系统之间所有的数据交互将全部无法支持,非税收入闭环管理将不复存在。当前已实现的非税收入自动记账、单位往来款额度自动生成、线上收入退付等业务需退回到线下手工操作。另外部分非税收入支出审核业务也无法继续开展。

应急处置流程:非税资金拨付跟预算资金拨付保持一致,按照预算资金拨付应急预案解决。

7.9 预算单位使用时出现问题

情况描述:无法支付资金。

应急处置流程:通知代理财政先行垫付资金。

支付流程：由预算单位提交书面需求给主管部门（注明支付金额、项目内容等要素），主管部门审核同意盖章后书面报送财政，经领导小组审批同意后，通知代理财政将款项垫付至用款单位或收款人。

7.10 业务处室使用时出现问题

情况描述：省厅系统功能较简单，无法满足财政业务管理要求。

应急处置流程：发挥市财政系统的备份备查功能。由单位提交书面需求给主管部门，主管部门审核同意盖章后书面报送财政，经财政审核同意后，先行在财政系统中操作。积极争取省厅同意，由 XX 公司凭据从财政系统后台导出后导入省厅系统中。

7.11 财政使用时出现问题

情况描述：人行、代理财政无法完成资金支付。

应急处置流程：选择一家业务过硬、内控制度完善、具有相关资质的本地法人财政作为应急支付财政，当人行或国库集中支付代理财政无法完成资金支付时，经领导小组批准，应急支付财政将先行垫付资金。

7.12 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）使用海安市财政局财政一体化系统进行应急处置的，处置结束后，要按照省厅预算管理一体化系统要求，把海安市财政局财政一体化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。

7.13 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。

八、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。

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 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，符合财政部总体安全策略，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。

8.5 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。

8.6 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。我公司与驻场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。

8.7 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。

8.7.1 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。

8.7.2 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计划。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。

8.7.3 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。

8.7.4 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。

8.7.5 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

风险名称	风险内容	级别	风险控制措施
			(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

8.7.6 保密管理

8.7.6.1 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。

8.7.6.2 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。

8.7.6.3 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。

8.7.6.4 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，并采取相应的保密措施。

（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。

九、系统培训方案

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。

9.1 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

9.2 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，财政业务人员、单位业务人员和财政技术人员。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
- 3) 熟练进行系统配置

2、财政业务操作人员培训目标

- 1) 掌握《需求规格说明书》
- 2) 熟练使用各业务系统的操作

3、财政维护人员培训目标

- 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、预算单位业务人员培训目标

- 1) 熟悉《需求规格说明书》
- 2) 熟练使用各业务系统的操作

9.3 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。

9.4 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，将派出财政局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，在省厅

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。

9.5 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

包括《需求规格说明书》等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，主要面向财政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、业务表单、查询表、其他业务管理等操作培训手册。

9.6 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。

9.6.1 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。

下面是根据制定的培训计划（草案）安排，具体培训方案待中标后，结合财政局实际情况，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	财政局	同上	门户、基础信息库、项目库、预算编制、支出试算、查询表、第三方系统交互等	项目经理 实施人员
系统操作培训	2 天	预算单位	同上	门户、基础信息库、项目库、预算编制、支出试算、查询表、第三方系统交互	项目经理 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
				等	
系统日常维护培训	1 天	信息中心人员 业务科室 预算单位技术人员	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
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

9.6.2 培训质量保障

采用多种手段保证培训的质量。

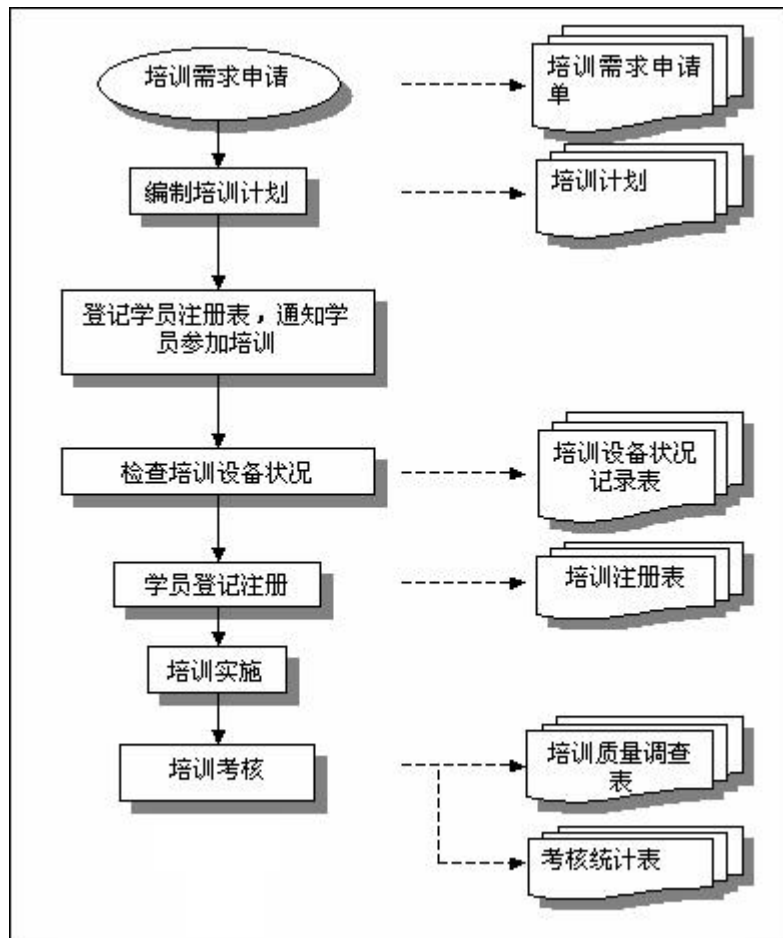
1、组织参加培训的用户进行培训意见反馈，讲师根据培训的反馈情况，改进培训方式、调整培训内容。

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。

9.6.3 培训规范文档

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。

9.6.4 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

9.6.5 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

9.6.6 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	主讲

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					

9.6.7 培训结果调查表

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：					

9.6.8 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
--

