

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术开发委托合同

项目名称: 海淀区信访综合管理系统(二期)

委托人: 北京市海淀区信访办公室

(甲方)

受托人: 北京星宇三鼎科技有限公司

(乙方)

签订地点: 北京市海淀区

签订日期: 2022 年 6 月 17 日

有效期限: 2022 年 6 月 17 日至 2025 年 6 月 16 日



依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，合同双方就海淀区信访综合管理系统（二期）项目的技术开发工作，协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条、技术开发的目标、内容、形式和要求：

（一）开发目标：

通过建设符合《信访工作条例》、国家信访局和北京市信访办工作规范要求的海淀信访综合管理系统二期项目，实现全区信访业务全流程网上办理，深入应用区统建的城市大脑平台，为全区信访工作提供智能化支撑和综合性研判，解决信访工作中的短板问题，解放人力、查漏补缺、提升化解水平、强化管理能力，增强风险预警及防范意识，促进动态考核，压实各部门责任，提高积案化解率，提升群众满意度，促进社会稳定。

（二）服务内容：

详见合同附件。

（三）工作进度要求：

合同签订之日起6个月内完成软件全部产品开发、安装和测试工作并具备初验条件，合同签订之日起12个月内完成全部产品联调工作并通过终验。

第二条、履行期限、地点和方式

（一）履行期限

本合同自 2022 年 6 月 17 日至 2023 年 6 月 16 日止，在【北京】履行。

（二）成果提交：

乙方须按照计算机工程规范的国家标准以及本次项目的规范要求分阶段向甲方提交相应纸质文档和电子文档，并承诺全力配合甲方

完成文档验收。

本项目的所有应用程序的知识产权归甲方所有。

根据甲方要求，应提供本系统源代码、数据字典。

应该保证不同时期提供的同类软件兼容。

系统交付包括但不限于如下交付内容：

必须提供系统软件随机文档和应用系统开发涉及的各种文档以及应用系统的源程序、相关图表以及完整的系统软件与应用程序的安装、操作、使用、测试和维护手册。

交付物内容详见合同附件。

第三条、甲方协作事项

为保证乙方有效进行产品和相关技术开发工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

- 1、提供技术资料：为完成本项目工作所必需的技术资料
- 2、提供工作条件：为完成本项目工作所必需的工作条件
- 3、甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：合同履行期间，按照甲乙双方协商的形式提供上述工作条件。

第四条、履约验收要求

- 1、履约验收的主体、时间、方式：

合同签订之日起6个月内，甲方组织初验；合同签订之日起12个月内，甲方组织终验。

- 2、履约验收程序：

乙方完成了项目所涉及的软件开发和部署安装测试等全部合同规定建设工作后，应进行系统自测。自测合格后，向甲方提交项目初验申请，附带《初步验收方案》和《自检报告》。

初验合格后，系统经过不少于6个月的试运行，并且解决了初验

遗留问题和全部试运行期间发生的问题，完成了等级备案，通过了具有相应资质的第三方的网络安全等级保护测评、软件测试，可申请项目终验。

提交终验申请的同时，还需提交项目建设工作总结报告和项目试运行总结报告、系统使用手册（电子版 1 份、纸质版 300 份），以及第三方出具的等保测评报告、软件测试报告等文档，并提交全部项目建设文档资料。

3、履约验收的内容：针对采购文件的每一项商务、技术要求进行履约验收。

4、验收标准：计算机工程规范的国家标准以及本次项目的规范要求。

第五条、报酬及其支付方式：

（一）本项目报酬

本项目合同预计总金额为人民币（大写）：**【肆佰玖拾贰万捌仟元整】**元整（小写：¥ **【4,928,000.00】**元），最终以实际工作量结算。

上述合同价款已包含乙方为完成合同约定全部工作和义务所需的一切费用；除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

（二）履约保证金：本合同适用履约保证金。

1、合同签订后 30 个工作日内，乙方应向甲方提供合同总价 5% 的履约保证金，用以保证乙方全面地履行本合同项下的各种义务。

2、履约保证金形式：提交保函或甲方接受的其他方式。

3、履约保证金退还：质保期满后 30 日内无息退还。

（三）支付方式

本合同采用第 **【2】** 种支付方式：

1、一次性总支付：乙方完成合同约定工作内容后向甲方提交全部成果，并经甲方验收合格，甲方向乙方一次性支付合同全部金额，人民币大写：【】（小写：¥【】元）；

2、分期支付：

（1）第一次：合同生效后，甲方向乙方支付合同金额的【50】%，人民币（大写）：【贰佰肆拾陆万肆仟元整】（小写：¥【2,464,000.00】元）；

（2）第二次：完成全部项目，试运行开始后，甲方向乙方支付合同金额的【40】%，人民币（大写）：【壹佰玖拾柒万壹仟贰佰元整】（小写：¥【1,971,200.00】元）；

（3）第三次：自项目终验合格后，甲方向乙方支付合同金额的【10】%，人民币（大写）：【肆拾玖万贰仟捌佰元整】（小写：¥【492,800.00】元）。

乙方收取相应款项前，应向甲方提供正式等额发票，因乙方未提供发票造成付款延迟，甲方不承担违约责任。

（四）乙方收款账户：

乙方：北京星宇三鼎科技有限公司

地址：北京市海淀区西北旺镇唐家岭村南2号院2幢房2110

邮政编码：100094

联系电话：010-82358273

开户银行：广发银行北京亚运村支行

账号：137031516010034302

乙方应保证本合同载明的乙方收款账户信息准确、有效，若指定收款的账户信息发生变更，应及时书面告知甲方。

（五）以上具体支付进度和比例以财政拨款到位情况为准。乙方

不得因此向甲方提出索赔或主张权利。

第六条、双方的权利和义务

（一）甲方责任

1、甲方在项目规定的进度内根据乙方的要求，为乙方开发和安装产品提供相应的协助。

2、甲方负责按照合同要求与乙方共同对软件和项目进行各阶段验收。

3、甲方按合同约定向乙方支付报酬。

4、本合同规定的质保期满后，甲方有权选择由乙方承担有偿系统维护或者由甲方自行维护系统

（二）乙方责任

1、乙方应按软件开发的目標及要求、国家和北京市及行业有关规定、标准进行技术开发，按合同规定的要求提交质量合格的成果，保障软件全面满足甲方的需求；乙方应确保成果不侵害任何第三人知识产权及其他合法权利，否则应承担由此产生的一切后果。

2、乙方应根据研究需要及时书面请求甲方提供与本项目有关的甲方可提供的基础资料。

3、乙方交付技术开发成果后，须参加有关的测试、验收、评估，并根据测试、验收、评估结论作出必要的调整补充。

4、未经甲方书面同意，乙方不得向任何第三人泄露、转让甲方提交的技术、经济资料及有关信息，不得将其获得的甲方所有的资料与信息用于本合同以外的其他用途。乙方如违反这些要求给甲方造成损失的，须赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

5、未经甲方书面同意，乙方不得将本项目全部或部分工作委托

第三方实施。

6、乙方须提供本合同约定之项目的 2 年无偿质量保证服务。质保服务期满后，若增加质量保证服务期限，双方另行协商，但乙方不得不得合理的提高后续服务的价格或因前述提价要求未被满足而拒绝后续服务，否则，甲方有权解除本技术开发合同。

第七条、项目成果的归属和分享

（一）乙方提供的本项目所有成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得对本次项目所形成的资料及文件擅自复制，或向第三方转让、扩散，或用于本合同外的项目。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

（二）本合同终止后的 15 日内，乙方应将从甲方获得技术情报和资料退还给甲方，未经甲方许可不得保留任何资料的复印件及数据备份。

第八条、技术成果的维护与升级

（一）若甲方提出约定内容之外的特殊功能需求，乙方有权根据难易及实用程度选择提供以下解决方案之一：

方案一：甲方提出的功能属于比较容易实现的，乙方将免费为甲方实现。

方案二：甲方提出的功能属于需要复杂开发实现的，具体实现周期和费用甲乙双方将另行协商解决。

乙方在产品功能升级完成并通过验收后，需免费为甲方提供 1 年的质量保证服务，免费质量保证期后转为有偿服务，相关费用双方另行议定。

第九条、信息安全保密条款

（一）信息安全保密信息的范围

本协议所称的“保密信息”是指：乙方在本合同履行过程中获得的下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

1、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等。

2、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等。

3、其他保密信息：包括但不限于在系统开发过程中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、业务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料等。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其它任何形式的信息都需要保密。

（二）信息安全保密义务

乙方保证对所获悉的甲方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1、仅将本协议项下保密信息使用于与双方签订的系统开发合同中与系统开发有关的用途。

2、除直接参与系统开发的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

3、不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

4、乙方应告知并以适当的方式要求其直接参与系统开发的人员，

按照本合同约定保守保密信息。如乙方的工作人员违反本合同约定，泄露甲方保密信息的，乙方应承担违约责任。

5、乙方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品，或与甲方的产品进行竞争。

6、未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有甲方保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离甲方工作场所。

7、对于甲方用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要自行进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方自行严格筛选，并将管理人员名单交给甲方，如需更换管理人员，应提前 7 日书面通知甲方，并必须经过甲方的书面同意。

8、对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES 等，乙方都只能将其用于系统开发合同项下的工作，而不能用于其他任何目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

（三）信息安全保密信息的交回

1、系统开发工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理。

2、当甲方以书面形式要求交回保密信息时，乙方接受通知后都应当立即交回所有的书面或其它有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

3、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

（四）信息安全保密期限

无限期保密。直至拥有保密信息的一方依法或自愿公开信息，或书面放弃对信息的保密要求时止。

（五）条款独立性

本保密条款具有独立性，不受本合同终止或解除的影响。

第十条、技术风险的承担

在履行本合同的过程中，因出现无法克服的技术困难，导致本项目开发失败或部分失败的，由此造成风险由乙方负担。乙方已完成的成果的知识产权，归甲方所有。

第十一条、违约责任

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规及本合同有关条款的规定承担违约责任。

（一）甲方和乙方未按约定履行本合同义务的均属违约，应向对方承担因违约造成的损失；

（二）违约责任：

1、因乙方原因导致本合同无法继续履行而终止的，或因工作失误给甲方造成重大经济损失的，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项之外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

2、乙方违反本合同规定的期限，延迟交付合同的成果的，每延迟 1 日，乙方应当支付合同金额 千分之三 的违约金，由甲方从未付款项中扣除；延期超过 30 日的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

3、乙方违反本合同规定的内容，提交的成果经验收评审不合格，甲方有权解除本合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20%

作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

4、乙方擅自将工程转包、分包给第三方实施的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

5、质保期出现质量问题的，乙方应在约定期限内进行纠正并修复，否则甲方有权扣除质保金，乙方还应向甲方支付已收合同金额的 20% 作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

6、乙方违反保密义务给甲方造成损失的，应当赔偿甲方因此遭受的全部损失，并按合同金额的 20% 向甲方支付违约金。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

第十二条、不可抗力

（一）不可抗力的内容按我国法律现行的有关规定执行。

（二）不可抗力对合同双方均适用，在合同签订后由于不可抗力不能履行合同时，双方对由此产生的损失不得提出索赔要求。

（三）由于不可抗力使合同无法如约履行时，经双方协商，允许变更或终止合同。

（四）双方遇到不可抗力后，应立即通知对方，并出具有关证明文件。

（五）由于乙方违约在先，导致未能避免本可避免的不可抗力，乙方不可免责，并应赔偿甲方由此遭受的全部损失。

第十三条、合同的变更、终止和解除

(一) 经甲乙双方协商一致，可以变更、解除或终止本合同。

(二) 因不可抗力、国家政策调整等原因造成本合同无法继续履行的，本合同终止履行。

(三) 发生下列情形之一的，甲方有权解除合同。

1、乙方未按本合同正文的要求执行项目，且经甲方要求，仍拒不改正的；

2、甲方发现乙方不具备项目承担能力的；

3、未经甲方同意，乙方转包合同任务的；

4、乙方未能如期完成项目进度，且经甲方要求，仍未能完成的；

5、乙方提交的成果未通过项目评审验收，且在甲方确定的期限内仍未通过项目验收的；

6、乙方严重违反合同约定的其它情形。

第十四条、合同争议的解决方式：

本合同在履行过程中发生争议，由双方当事人协商解决；协商不成的，双方同意采取以下第 (二) 种方式解决。

(一) 向北京仲裁委员会申请仲裁。

(二) 向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

第十五条、其他

(一) 本合同一式【捌】份，甲方【陆】份，乙方【贰】份，每份具有同等法律效力。

(二) 本合同自双方加盖单位公章或合同专用章之日起生效，如需经有关部门批准的，以有关部门的批准日期为合同生效日。

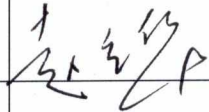
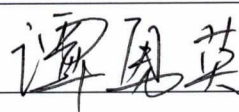
（三）合同附件系本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（四）本合同未尽事宜，双方可签订补充协议。有关协议及经双方认可的来往电报、传真、会议纪要等，均为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

合同附件：

- 1、本项目服务内容
- 2、本项目系统交付物内容

委托方 (甲方)	名称(或姓名)	北京市海淀区信访办公室				
	法定代表人				(签章)	
	授权代表				(签章)	
	联系(经办)人				(签章)	
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区长春桥路 17 号	邮 政 编 码	100097		
	电 话		传 真			
	开户银行					
	帐 号					
建设方 (乙方)	名称(或姓名)	北京星宇三鼎科技有限公司				
	法定代表人	黄星				
	授权代表					
	联系(经办)人	谭勇英				
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区西北旺镇唐家岭村南 2 号院 2 幢房 2110	邮政 编码	100094		
	电 话	010-82356210	传 真	010-82358273	年 月 日	
	开户银行	广发银行北京分行亚运村支行				
	帐 号	137031516010034302	行号			

附件 1:

项目建设内容

根据业务需求，海淀区信访综合管理系统（二期）的建设主要实现的功能：

（1）面向公众的便民信访子系统

搭建信访宣传门户，包括互联网门户、微门户、手机短信及 APP 应用门户。将已有的区领导信箱、网上信访纳入到门户中，提供智能引导、智能问询、智能辅助、办理进度查询、问题动态跟踪等功能，为群众合理提交诉求、及时了解诉求办理进展和结果提供便利，实现多渠道一号通行，便于用户随时随地了解走访、纸信或者复查复核申请的办理反馈。同时在门户中增加维稳法制宣传、满意度调查等功能，加强与公众的互动、交流。维稳宣传门户囊括互联网、手机、智能一体机等多种载体，以满足不同人群的需要，最终实现让群众看得见、查得到、评得了，从而保障群众知情权和监督权。

（2）面向工作人员的智能业务办理子系统

为全区信访工作部门搭建集业务办理、考核、培训于一体的智能化业务平台，信访干部管理、培训平台，实现无论何种渠道、何种方式、何种信访事项都在这一个平台上进行办理和流转，具备一定的辅助写作功能，全面提高全区信访工作效率，助力全区信访工作上新台阶。

（3）领导参谋子系统

结合信访工作特点，提炼分析算法、建立分析模型，为全区各级

领导用户提供不同维度、颗粒度的信访动态及分析预测信息，通过风险预警，加大应急指挥力度。

下面对各子系统的功能需求简述如下：

1.1 互联网便民信访子系统

(1) 用户注册管理

信访人通过用户注册管理功能可以实现用户注册，并与海淀区用户中心实现同步，便于信访人随时随地进行操作，信访人可以在移动端和 PC 端进行操作。主要包括功能有用户资料管理、密码管理、实名验证、人脸识别验证、短信验证、并实现与与海淀区用户中心信息同步

(2) 问询平台

信访人通过问询进行问题咨询或者诉求提交，为了便于信访人随时随地进行操作，信访人可以在移动端和 PC 端进行操作。主要包括功能有语音交互问答、文字交互问答、常见问题维护等。

(3) 诉求提交

诉求提交用于信访人直接进行提交诉求，为了便于信访人随时随地进行操作，信访人可以在移动端和 PC 端进行操作。主要包括功能有语音交互填单、向导式文字填单、智能引导分流、申请人民调解、信访听证等。

(4) 视频接访

信访人可根据每日领导接访排班表进行视频接访预约，并在约定时间与相应的接访领导进行视频信访，手机模块中设置信访现场远程

直播模块，具有录像回放、提取、编辑等基本功能。

(5) 反馈提醒及跟踪解决

信访人可随时接收最新反馈提醒，进行办理进度查询、满意度评价。当信访人收到答复意见书但是问题没有最终得到解决时可以在信访诉求页面发起“声明问题未解决”的申诉等。

(6) 区领导信箱升级改造

区领导信箱在保留原有模块基础上进行升级，改造完成后，与网上信访信息系统的数据实时同步。

(7) 海淀信访 APP

本 APP 是给老百姓提供一种新的信访渠道，APP 将挂接在“掌上海淀”APP 上，作为“掌上海淀”APP 中的一个子应用，老百姓通过“掌上海淀”APP 进行注册后，可直接进入信访 APP，APP 将提供安卓和 IOS 两个版本，具体的功能有综合信息展示、我要信访、我要查询、我的信息管理。实现与掌上海淀 APP 进行对接，实现用户单点登录。

1.2 智能业务办理子系统

(1) 信访件业务智能办理

1) 信访件处理

实现不同来源（信、访、网）的信访件登记、判重、引用、受理、办理（签收、退回、催办（可实现短信提醒主办单位及时办理）、退办、撤销/改转/重发、延期、自办、不予/不再受理、直接答复等）全流程办理。

2) 并案处理

实现对同类信访事项的信访件的并案处理。

3) 信访积案处理

实现对信访积案的标记、处理、查询和统计，实现信访听证信息、人民调解信息内部公开。

4) 源头分类处理

实现对信访件的源头分类标记、纠错、查询和统计

5) 督查督办管理

结合督查业务办理流程，实现对不同来源的督查件进行登记、判重、引用、受理、办理（签收、退回、催办、退办、撤销/改转/重发、延期、自办、不予/不再受理、直接答复等）等全流程办理。

6) 联席会议管理

实现对于跨部门的疑难重点信访问题或者信访积案件发起联席会议流程的相关管理。

7) 复查复核管理

结合复查复核业务办理流程，实现对不同来源的复查复核件进行登记、判重、初审、受理、办理、答复等全流程办理。

根据工作需要提供某个期间的信访复查数据分析报告，全年需提供六份报告，报告内容着重分析复查件问题和原因，针对突出问题或共性问题提出建议意见；信访复查智能接访、信访复查申请书及相关材料在线生成功能；建立信访复查典型案例库，针对信访复查请求提供依法分类建议。

8) 效能考核

根据上级单位考核规则，实现全区信访件办理效能考核及预警等功能。

9) 持续跟踪办理

实现对信访人对答复意见的执行情况不满意时，可以通过手机APP或者微信小程序向信访受理机构发起申诉，提交相关证据材料及说明。发起督办或者联席会议等过程管理。

10) 通用查询

实现对信访全业务的查询。包括：全区信访系统通讯录模块，具有历史查询功能；

11) 常用报表

实现各科室常用的报表的统计，例如：报送、统计、考核等功能、实现报表查询、自动生成功能，包括交办函、责任单位办结报告、日报、周报、季报、年报等统计报表，并自动生成分析图表。集体访综合统计表、网上来邮件总数统计表、纸质来信信访统计表、复查复核常用报表、综合调研常用报表等（分类对比、一级分类对比、三年对比）。

(2) 排查调处子系统

实现发起社会矛盾纠纷排查、登记矛盾纠纷、分类统计矛盾纠纷、检索矛盾纠纷、调处矛盾纠纷任务管理。实现发起信访重点人排查、登记信访重点人、分类统计信访重点人、检索信访重点人、落实信访重点人跟踪稳控措施、统筹我区矛盾纠纷与信访重点人的任务管理。

矛盾纠纷排查调处工作专项资金申请、审核、拨付、形成档案的任务管理。公共管理综合保险申请、出险、审核、理赔及相关会议研究理赔问题、形成工作档案的任务管理。“治重化积”专项工作矛盾纠纷分类梳理汇总分析任务管理。实现基础业务规范化抽查、检查任务管理。

（3）维稳管理

实现维稳信息上报、下发、预警、处置等功能，非访模块弹窗提醒

（4）视频接访管理

实现视频接访申请审核、视频接访、领导视频接访排班等管理，实现视频接访与业务系统对接、与区视频会议系统对接，可实现视频会商。

（5）培训系统

主要实现：可上传、发布媒体流文件，及主流格式的图片、文档（如 jpg、office 和 wps 文档）等；可实现发布培训通知、在线学习、评估打分、考试考核、汇总学时、学习情况反馈等全流程工作；对在线培训课程按照培训对象主体、培训主题、专业领域等进行分类设置（建议多设置一些分类供后期筛选）。

（6）内部邮件

由于北京市网上信访信息系统中有内部邮件功能，市信访办将通过内部邮件给海淀区信访办发送各类文件，也需要海淀区信访办向市信访办回传各种文件，为了业务的继承，因此在本系统中也实现内部

邮箱功能，海淀区信访办通过该功能接收查阅市信访办下发的邮件，并通过本功能向市信访办发送邮件。

（7）通知公告

由于北京市网上信访信息系统中有通知公告功能，市信访办将通过该功能给各单位下发通知和公告，为了业务的继承，因此在本系统中也实现通知公告功能。具有起草通知公告、查阅通知公告等功能，可将反馈的数据系统直接汇总，可下载直接打印

（8）系统管理

作为系统的基础支撑，实现组织机构管理、字典管理、文种管理、内容分类管理、组织归类管理、角色管理、资源管理、日志管理等

（9）信访智能辅助子系统

1) 能力平台

利用海淀区城市大脑现有的人工智能能力，结合信访业务和数据特点，通过对语音合成能力调用、语音转写能力调用、OCR 识别能力调用、人脸识别能力调用，为信访业务办理提供支撑。

1. 系统需提供语音实时转写、语音合成能力：

语音实时转写：语音识别能够把用户说的任意语音转换成对应的文字信息。

语音合成：语音合成需实现将计算机自己产生的或外部输入的文字信息，比如文本文件内容、WORD 文件内容等文字信息，按语音处理规则转换成语音信号输出，使计算机流利地读出文字信息，形成接访记录表。

2. 系统需提供 OCR 识别能力：

在整个信访业务中存在着大量的纸质信件、上访材料，需要采用图像文字识别技术，将纸质文件结构化，为后期数据比对、数据查阅提供技术支撑。需要针对 OCR 识别进行定制优化，以提高针对不同版式 and 不同质量信访材料的适应性。

图像文字识别系统主要是由印刷体识别、手写体识别、图片矫正、印章识别等 4 部分组成。

2) 智能辅助信访知识库建设

为辅助业务办理，建设信访基础信息数据库、信访人库、信访件库、素材库、信访业务知识库。需根据国家信访局下发的业务规则和工作标准，结合海淀区信访办公室的工作规范和实际情况，构建准确权威、覆盖面广的信访知识库，需包括：依法分类知识库、政策法规库、答复口径库、疏导方案库、信访专业词库、语料库、样本库、问题属地库、受信人库。

3) 信访辅助业务模型建设

利用信访业务特有的历史数据、业务规则、专家知识，结合业务定制算法和模型，构建信访的核心业务模型。信息业务功能根据信访业务定制的信访辅助模型进行业务功能的构建。包括：信件要素提取、信件特征识别、信件文本摘要、接谈问答特征识别、接谈转写自动摘要、信访件资源比对、办理智能推荐、信访数据挖掘、信访敏感词数据挖掘等

4) 信访智能应用建设

实现智能办信、智能判重、智能推荐、智能接谈、智能办理案件，根据办理情况自动生成反馈报告、结案报告等文书，针对信访人三级信访情况、相应答复、复查复核意见，自动将信访人历来信访情况汇总成文档，可下载打印等功能，辅助信访工作人员更快速高效的进行信访业务办理，为业务办理系统提供智能化辅助支撑。

（10）信访工作办理 APP

为方便信访工作人员的业务办理，提供业务办理 APP，以便工作人员随时可进行信访件的查阅和简易办理、反馈。

（11）一期功能调整和完善

为避免重复开发，并充分发挥已有信息化投入的作用，海淀区信访综合管理系统的二期将充分发挥一期系统部分应用效果良好的功能特点，结合新的规范和要求，对一期的部分功能进行调整和完善，使之更进一步发挥其优势。主要涉及的功能有：

1) 信息上图

结合二期项目中对信访人、信访事项更丰富的属性定义，进一步将信访事件根据属地、属人、属事等原则，在图上进行定位。按属地、属人、属事的位置分别上图。

2) GIS 展示与管理

进一步丰富 GIS 展示图层，对信访人、信访事项的各类属性细分，以不同主题在 GIS 上进行展示、在特殊时期可通过 GIS 进行人员、位置定位。

3) 空间分析与监测

结合新的关注重点，按不同主题进行空间分析与监测。

（12）历史数据迁移

从北京市网上信访信息系统中将海淀区所属的所有数据迁移到本系统中。

（13）信访工作人员管理

信访工作人员信息库，将：信访干部、第三方人员、其他编外人员分库管理，主要实现：人员基本信息录入、审核、批准、存档、查询；审核证明材料可上传、下载等；人员变动按权限进行层级审批备案，制式备案材料可进行上传、下载等全流程在线操作；3个分库人员基本信息，实现自动汇总、导出、打印；人员信息库（以公务员信息库为主）与二期管理系统端口的个人登陆账号实现逻辑关联；录入个人信息后2个月之内，完成培训管理模块要求的相关培训课程并取得上岗资质后，可继续使用该账号。

1.3 领导参谋子系统

（1）信访态势

通过给区领导进行信访数据分析、专题分析推送，让领导随时可掌握信访态势。

（2）信访展示大屏

通过大屏展示海淀区信访办信访总体情况，包含历史累计总量、信访率、信访词云、信访渠道趋势、登记机关信访量、内容分类趋势、海淀及各街乡镇信访地图展示。并提供信访率、极端人、极端事件、重复信访人、重复信访件分析、信访量同环比分析、月度热词分析、

问题综合统计、纯案信访量等多维度多角度的分析。

(3) 应急指挥

领导可以通过大屏查看重要地点的实时监控视频。实现应急指挥研判等功能。

1.4 终端系统及接口

(1) 终端系统设计

为了给接访人员提供接谈指引，需开发智能辅助接谈终端系统，主要用于自动记录信访接谈过程，生成信访概况和诉求，自动推荐接谈模板，自动提示敏感信息、身份背景、历史上访记录、系统办理情况、涉法涉诉情形、热点关键词等重要信息，自动推荐相关答复口径、政策解释、路径指引、特殊问题处置预案等专家经验，为信访工作延展知识面，做到精细化、精确化、标准化，实现“最多访一次”。

具体智能辅助接谈终端参数要求如下：

(1) 高质量录音：能够同步采集的语音通道数为8个通道，采集音频格式为16k Hz 采样率，16位量化精度；

(2) 远场采集：问话方1到2米；答话方2到3米；

(3) 说话人分离：能够实现问话人和答话人语音分离，将接谈双方对话语音转写为文字，隔离度 $\geq 20\text{dB}$ ；

(4) 降噪增益：配合降噪软件，具有回声抑制、混响抑制的作用，保障系统转写的准确度；

(5) 实现接谈概要的自动生成；

(6) 实现接谈问题推荐，自动识别信访问题类型，自动为工作

人员推荐与诉求相关的用来核实具体事实的问题；

(7) 实现路径指引，自动识别信访诉求，向工作人员推送与之对应的有权处理机关、法定途径；

(8) 实现话术推荐，根据信访人身份和抓取的关键语句，自动为工作人员推送疏导话术；

(9) 与现有信访信息化综合平台无缝集成，实现来访材料的上传和 OCR 识别，实现信访件判重。接访现场视频直接备份（录音、录像清晰可做证据）

(2) 第三方接口

1) 与北京市网上信访信息系统的双向数据交换

实现与北京市网上信访信息系统间的数据交换，确保信访业务办理流程可跨系统流转。

2) 与北京市网上信访受理平台对接

实现与北京市网上信访受理平台对接，将公众通过该平台提交涉及海淀的信访件推送到海淀区信访综合管理系统中进行办理，同时将系统中的办理动态推送到受理平台，供信访人查询，即时接收上级数据，自主选择上传上级单位数据

3) 与统一门户集成

与海淀区统一门户进行对接，实现统一组织机构的同步及统一单点登录。

4) 与视频监控集成

实现与区信访办设置的视频监控集成，可随时调取实时监控画

面。

四. 其他要求

(一) 项目培训

1. 必须提供投标系统软件产品和应用系统的技术培训方案和技术培训。必须提供具有相应专业知识、实际工作和培训经验的人员和相应的教材。培训包括系统管理培训和系统用户培训, 实现全区信访系统信访干部培训的全覆盖。

2. 系统用户培训。应对采购人单位有关业务人员提供应用培训, 对于每次培训的具体内容、深度和时间安排, 须提出具体培训方案。

3. 系统管理培训。应对采购人单位的技术人员进行培训, 讲授各种软件产品的安装、操作和应用软件系统的管理, 使系统管理人员能够熟练地对系统进行维护、维修、故障诊断和管理。

4. 应负责提供培训计划, 培训资料, 包括: 电子媒体、电子课件和手册等资料, 应为每位参训人员免费发放培训资料, 采购人单位有权在系统内部使用这些资料。

5. 应承担合同期内培训所需讲课费、讲师差旅费;

(二) 售后服务

1、服务期限

从项目最终验收完成之日开始, 应提供不少于 2 年的质量保证服务。在质保期内, 如果系统发生故障, 要调查故障原因并完成修复, 直至满足项目验收指标和性能的要求。

2、服务方式

(1) 质保期内，应保证系统稳定正常运行。

(2) 提供服务方式包括现场服务、电话咨询服务等，7×24 小时响应用户紧急服务需求。

(3) 系统终验后，采购人需提供上门服务的，免收服务费。

(4) 应提供跟踪服务，包括电话回访、满意度调查等。

(5) 在质保期内对提供产品技术支持和服务的价格应包含在投标总价内，并应在分项报价中单独列出。

(6) 质保期内提供不少于 2 人的驻场服务，驻场人员驻场时间同采购人办公时间。

(三) 数据分析报告服务

按照采购人要求，每年提供月、季度、半年、全年大数据分析报告，共计 19 份，并提供每日、每周、每月、每季度、每半年、每年数据统计与查询服务，并形成统计报告。

以上内容为项目基本需求，详细需求以双方签字确认的《用户需求说明书》为准。