

合同编号：

技术开发（委托）合同

项目名称：海淀区一网统管接诉即办工程项目二期

委托方（甲方）：北京市海淀区城市管理指挥中心

受托方（乙方）：中关村科学城城市大脑股份有限公司

签订时间：2024年9月

签订地点：北京市海淀区城市管理指挥中心

有效期限：

中华人民共和国科学技术部印制

目 录

第一条 合同双方	- 1 -
第二条 定义、适用范围和法规.....	- 1 -
第三条 建设内容概述	- 3 -
第四条 合同总价款及支付.....	- 44 -
第五条 验收	- 45 -
第六条 双方权利与义务.....	- 46 -
第七条 违约责任	- 48 -
第八条 知识产权及保密.....	- 49 -
第九条 不可抗力	- 50 -
第十条 合同变更与终止.....	- 50 -
第十一条 争议解决	- 51 -
第十二条 合同生效	- 51 -
第十三条 合同份数及附件.....	- 51 -

合同正文

北京市海淀区城市服务管理指挥中心 与 中关村科学城城市大脑股份有限公司，在相互尊重、诚信合作的基础上，经双方充分协商，就 海淀区一网统管接诉即办工程 项目二期的相关事宜达成一致意见，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，签订本合同。

第一条 合同双方

甲方：北京市海淀区城市管理指挥中心

通讯地址：北京市海淀区长春桥路17号

项目联系人：田琚玮

电 话：010-82510580

乙方：中关村科学城城市大脑股份有限公司

通讯地址：北京市海淀区中关村南大街5号1区689号海淀科技大厦6层

项目联系人：张慧芳

电 话：010-68945858

第二条 定义、适用范围和法规

2.1 下列名词和用语，除上下文另有规定外，应有如下含义：

2.1.1 “项目”是指甲方委托乙方服务的项目内容。

2.1.2 “甲方”是指承担直接投资责任和委托服务业务的一方以及其合法继承人。

2.1.3 “乙方”是指在工商行政管理部门登记注册，取得企业法人营业执照，并取得信息行业行政管理部门颁发的相关资质证书，为建设单位提供模块化服务的单位。

2.1.4 “日”是指任何一天零时至第二天零时的时间段。

2.1.5 “月”是指根据公历从一个月份中任何一天开始到下个月对应日期的前一天的时间段。

2.1.6 “总投资”是甲方与乙方就《海淀区一网统管接诉即办工程项目二期》服务所签合同的总金额。

2.1.7 “上线”是指系统在实际运行环境进行安装和投入运行的过程。

2.1.8 “试运行”是指系统上线后，在约定的时间内检验系统运行是否达到验收标准的过程。

2.1.9 “维护”是指乙方按照甲方需求所开发的应用系统经过上线投入正常使用后，乙方对所提供的系统在甲方使用范围内进行维护。

2.1.10 “交付”是指乙方将合同约定的技术资料 and 系统提交给甲方使用。

2.1.11 “培训”为确保甲方使用人员能够正常使用系统，乙方向甲方使用人员提供的必要技术培训和技术指导。

2.1.12 “验收”是指甲方按照合同约定对乙方的工作进行评审的过程，以项目验收专家意见为标志。

2.1.13 “功能测试”是指检查实际软件功能是否符合合同和招标文件中的用户需求。

2.1.14 “性能测试”是通过各类测试工具、测试软件模拟多种正常、

峰值以及异常负载条件来对所建设系统的各项性能指标进行测试。

2.1.14 “安全测试”是针对软件系统进行多角度、全方位的攻击和反攻击测试，以评估所建设系统的安全性能，并找出软件系统中存在的漏洞。

2.2 本合同适用的法律是指中国的法律、行政法规，以及专用条件中议定的部门规章或工程所在地的地方法规、地方规章。

2.3 本合同文件使用汉语语言文字书写、解释和说明。

第三条 建设内容概述

3.1 建设内容

本项目建设内容包括升级接诉即办-区中心系统、升级接诉即办-承办单位系统、升级接诉即办-市场监管系统、升级辅助办件管理系统、新增业务成效检测系统、升级接诉即办驾驶舱系统、升级即时共治办理系统、升级支撑服务平台、电话业务功能优化、新增大模型服务共10部分。

3.1.1软件开发要求

序号	功能名称	功能描述
一	接诉即办-区中心系统（升级）	
1	区中心签收子系统（升级）	
1.1	自动签收功能（新增）	根据历史数据，梳理工单中能够进行自动签收的规则，通过规则，构建系统相关智能派单逻辑，并根据梳理逻辑进行训练。业务系统可以通过智能化模型进行判断，实现相应类型的自动签收，减少人员压力。 功能模块包括：自动签收逻辑梳理和训练、自动签收功能（新增）。
1.2	识别首次来电人信息和首接来电人预警（新增）	为更加快速地处理第一次来电的诉求人问题，系统根据时间维度，判定条件，识别首次来电人信息，并能够以标签的形式带到工单标题处，需要增加统计表字段，方便后续统计。 功能模块包括：首次来电人工单识别、首次来电人工单预警、首次来电人工单查询。
1.3	工单聚类鉴别管理（新增）	系统在签收环节就可以通过案件特点和特性，识别出该工单的一些类型，并通过聚类的方式标记出来。 功能模块包括：聚类模型建立、工单标记识别。

序号	功能名称	功能描述
1.4	识别业务数据被诉主体中的敏感词（优化）	工单在识别被诉主体时，要过滤掉敏感词内容，减少被诉主体的错误数据。优化被诉主体识别度，增加敏感词识别，让被诉主体分析更加精确，为领导决策分析提供数据支撑。 功能模块包括：被诉主体数据梳理、被诉主体数据分割、被诉主体识别模型训练、被诉主体识别模型部署及监控。
1.5	不稳定因素和突发事件案件重点处置（新增）	从市级12345系统过来的案件会有不稳定因素案件、突发事件的案件，该类型案件对区级响应时限和完成时限都有特殊要求，因此在签收环节系统会识别此类型案件，并实现自动签收功能。 功能模块包括：不稳定因素案件重点处置（新增）、突发事件案件重点处置（新增）。
2	区中心分拣子系统（升级）	
2.1	智能派单模型训练（优化）	将原有的智能派单模型不断优化，将智能派单过程中派单出错的工单进行训练，通过优化案件提取信息的准确度，派单规则模型优化训练等方式，不断提高智能派单模型的精准度。 功能模块包括：数据提取、数据标注、模型优化、模型部署、模型监控。
2.2	全流程标签自动标记（新增）	通过整理的标签逻辑形成规则，将这些规则进行代码层级的训练，使其达到自动打标签的效果，构建工单标签逻辑，通过历史数据梳理和业务操作逻辑提取标签信息，并设置标签逻辑规则，工单会自动根据设置的标签逻辑自动带上标签。 功能模块包括：工单办理过程中自动打标签（新增）、构建工单标签逻辑（新增）、自动打标签管理（新增）。
2.3	业务数据紧急性自动识别并关联完成时限（优化）	工单操作时，会自动识别工单的紧急性，从而系统自动根据业务需求定义工单的完成时间，当然此处也支持二次修改调整，如2小时响应、24小时办结等。 功能模块包括：紧急性工单自动识别、紧急性工单处置时间自动关联、紧急性工单处置时间二次修改。
2.4	分拣操作时间管理和预警提示提醒（新增）	根据坐席案件流转的时限要求，工单在分拣环节需要保证在极短的时间内分拣出去，否则系统会通过工单列表标记颜色提醒坐席要加快时间分拣完成该类工单，也会通过列表排序进行提醒，同时会在工单办理页面进行提醒。 功能模块包括：操作时间管理、预警提示提醒。
2.5	业务办理风险时间预警提示（优化）	系统实现业务数据办理环节会提示工单本身到不同的节点存在的风险时间，比如催办倒计时、到期的倒计时、工单在该承办单位流转超过72小时等，同时会在办理页面提醒办件人员，确保案件能够及时处置。 功能模块包括：催办提醒、处理时限到期提醒、流转超时提醒。
2.6	专班案件综合管理模块（新增）	根据业务需求，实现不同类型的专班案件自动被指定业务人员获取并分拣，分拣坐席人员日常分件是需要根据排班表来进行的，目前专班分拣的坐席的排班逻辑暂缺，需要将不同专班分拣人员和早班、晚班的排班功能进行功能设计开发，确保案件不卡件丢件。 功能模块包括：不同账号属性自动获取各专班自有工单（新增）、各专班自有工单分拣管理（新增）、各专班分拣人员排班管理（新增）。
2.7	知识条目检索推	将原有的单一推荐知识库条目优化成搜索知识库内容时，可以将管理

序号	功能名称	功能描述
	荐（优化）	职责、法律法规、每月一题、专题会议绩效等多维度的知识点推荐给办件人员，知识库可以提供给区中心坐席和委办局单位共同使用。相关推荐依据会随着知识库的优化进行调整。 功能模块包括：多维度知识推荐、知识关联展示、知识推荐优化。
2.8	知识库综合管理（优化）	知识库的应用需要后台管理功能的支撑，对于新增的知识库内容，后台可以增加知识库事项、增加知识库类别、能够申请新的知识入库、审核知识库入库的环节，并且对于已有知识内容可以修改，也可以停用等功能。 功能模块包括：事项增加、类别增加、知识入库申请、入库申请审核、知识修改、停用。
2.9	直改转案件管理（新增）	解决直派变转派的工单不要派给同一家单位，避免0分工单的产生，系统要自动识别案件第一次直派的单位，并在市级系统进行重新派单生成转派单时，控制分拣环节派转单位不能出现第一次直派的单位。 功能模块包括：“直改转”案件识别、“直改转”案件转派限制、“直改转”比例控制。
2.10	紧急诉求多重告警（新增）	分拣环节要应对各种的工单，并且要把握好相关的办理时限，需要对扬言、涉恐、聚集性等案件进行优先的处理，因此系统会对此类案件进行提醒。 功能模块包括：紧急诉求识别、紧急诉求提醒。
2.11	转办模板便捷创建（新增）	坐席分拣案件时，需要填写转办意见，此处填写转办意见可以根据工单的来源进行转办意见模板的自动添加，同时支持手动修改。 功能模块包括：转办模版库、转办模版引用、转办意见修改。
2.12	房屋交付专班商品房案件标注（新增）	根据房屋交付专班对房屋交付问题的统计需求，在区中心坐席分拣案件的环节，增加标注功能，此处标注的信息将会保留到街镇和委办局办件的环节。 功能模块包括：房屋交付专班商品房案件标注、标注信息查看。
3	区中心结案子系统（升级）	
3.1	工单联系情况跟踪管理（新增）	通过区中心直接办理案件，需要增加是否与反映人当面联系、承诺联系反馈、联系反馈情况功能，并根据是否与反映人当面联系、承诺联系反馈、联系反馈情况进行统计分析，全面掌握各街镇和委办局见面及联系率的情况。 功能模块包括：是否与反映人当面联系（新增）、承诺联系反馈（新增）、联系反馈情况（新增）。
3.2	区中心结案驳回功能（新增）	承办单位结案后，数据到区中心进行结案审核的时候，如果发现个别错误问题，如描写结案意见出现错字，上传附件缺少部分信息等，需要将结案的意见反馈到承办单位，所以需要增加一个结案驳回的功能，让承办单位能够快速进行修改。 功能模块包括：结案驳回、结案驳回意见查看、结案驳回案件再次回复。
3.3	结案敏感词识别拦截（新增）	区中心结案时，系统会自动识别承办单位结案内容中的敏感词，避免相关敏感词出现在反映人的答复内容中，从而造成市民的不满意和重复投诉的情况发生。 功能模块包括：结案敏感字识别、结案敏感词限制。
3.4	案件时限到期预警（新增）	每个案件根据市级派单时间都需要设计倒计时的功能，可以从倒数第3天开始，到倒数第2天，再到相差1天就到期进行提醒。有助于帮助

序号	功能名称	功能描述
		区中心结案坐席快速处理这类快到期的工单。 功能模块包括：案件处理倒计时计算、案件倒计时提醒。
3.5	结案意见自动生成（新增）	结案意见原有模板在话术上有不合适通用的地方，结合各单位和案件类型的实际需求，将原有的结案模板改成符合各种类型案件都能通用的内容，此处调整需要根据业务的变化而变化。 功能模块包括：结案意见模版设置、结案意见生成、结案意见查看。
3.6	房屋交付专班商品房案件审核管理（新增）	根据承办单位结案回区中心新增房屋交付专班商品房案件内容，区中心结案坐席可以对新增房屋交付专班商品房案件填写内容进行审核，同时支持驳回修改。 功能模块包括：房屋交付专班商品房案件信息查看、房屋交付专班商品房案件审核、房屋交付专班商品房案件修改提交。
3.7	区中心审核功能（升级）	区中心工单流转环节较多，如果每个案件都在结案审核后还进行一次一对一的复合审核，那么工作量会加倍，因此根据实际需求，对于一些可以批量处理的案件，系统增加了批量处理的功能。 功能模块包括：批量处理案件查询、批量处理案件选择、案件批量审核。
4	区中心领导管理子系统（升级）	
4.1	案件仲裁管理功能（新增）	新建区中心领导审核承办单位退回案件功能，重点对承办单位退回的疑难案件进行审核，把控退回案件的准确性。案件审核通过后，案件进入区中心分拣或结案环节进行下一步办理。审核不通过则打回承办单位继续办理，且不能再次退回。 功能模块包括：审核委办局退回案件（新增）、审核直派街镇退回案件（新增）。
4.2	特定工单退回管理（新增）	根据市级考核规则要求，区级系统会给各街镇和委办局设置退回的操作时间，该操作时间会比市级实际要求的时间提前几个小时，但对于一些特殊工单，系统提供一个重置退回操作功能的管理权限。如果使用了该权限，在特定的几个小时内，承办单位还是可以进行退回操作。这个功能需要承办单位向区中心主管领导特批才能使用。 功能模块包括：退回时间限制、退回逻辑重塑。
4.3	直改转规则管理（新增）	直派到街镇的工单如果判断符合一些特定条件，可以选择退回市级平台，由市级平台将该工单派到区中心，此时就形成了转派的工单。对于此种退回的工单，区中心要进行比例的控制，避免街镇不良退单的发生。 功能模块包括：比例设置、比例实时计算、比例预警。
4.4	疑难案件重点批示（新增）	在实际办件过程中，一个工单会被转派多个单位后都得不到处理，因此对于此类型的疑难案件，如果区中心主管科室领导都没有办法处置时，可以通过转区长，进入到区长审批的环节，由区长进行指定和派发，使案件能够切实有效地进行办理。 功能模块包括：案件转区长审批、区长审批、承办单位案件接收。
5	区中心抽访子系统（新增）	
5.1	区中心重点回访（新增）	承办单位在结案环节选择了申请区中心回访后，该工单会进入到区中心的抽访库中，回访坐席可以对抽访库中的工单进行领取，并进行对应的回访，如果该工单在已经到市级完成时限的第6天，则直接到区中心结案的环节，避免超时结案，对于6天内的工单，抽访后，如果三率不一致，则驳回承办单位重新办理，并及时去联系诉求人了解情况

序号	功能名称	功能描述
		况。 功能模块包括：抽访工单领取、抽访任务管理、待抽访工单外呼、已回访工单查询（新增）、工单回访工单驳回功能（新增）、超过实现处理操作（新增）、区中心重点案件回访统计（新增）。
5.2	结案工单区中心复核抽访（新增）	根据不同时期的业务需求，从市级结案后的工单中筛选出需要进行复核回访的工单。 功能模块包括：结案工单抽访库定时任务、抽访库范围类型设置、特殊类型删除设置、结案回访抽放比例设置、抽访案件时间选择、坐席个人工作量统计、坐席抽访。
二	接诉即办-承办单位系统（升级）	
1	承办单位签收子系统（新增）	
1.1	承办单位定时签收（新增）	为防止承办单位签收环节耗时过长，耽误办理时间，所以根据街镇和委办局不同案件特性，实现承办单位自动签收功能。直派街镇的案件是12小时自动签收，转派街镇和委办局的案件，则由于是区内流转的案件，自动签收时间是市级派单时间后的23小时。有效地提高了响应的时间。 功能模块包括：直派案件自动签收时限设置、转派案件自动签收时限设置、案件时限实时计算、案件到期自动签收、案件签收状态回传。
1.2	承办单位限时退回（新增）	承办单位退回根据最新的考核规则分为了两种，一种是街镇签收后，退回需要在市级派单时间的19个小时内，如果超过19小时，就只能向区中心相关领导进行特批处理。另一种是委办局的工单，如果19个小时后，需要退回，也需要向区中心相关领导进行特批才能再次退回，委办局的这类转派工单如果在48小时内连续转派不同的单位，是可以进行多次退回的，前提是区中心每次都是退回审核通过的前提。 功能模块包括：退回案件时限设置、多轮派单退回审核通过案件判断。
1.3	智能响应回访功能（新增）	承办单位签收时选择了相应类型通知，智能机器人就会根据场景进行拨打，并通知到相关的诉求人，相关录音文件会跟工单进行关联，并为结案提供依据。此次训练是结合30个场景来进行设定。 功能模块包括：承办单位智能回访场景交互训练和设置（新增）、承办单位智能回访场景配置和录音管理（新增）。
1.4	承办单位重点案件标记（新增）	根据特殊时期的需求，可以在签收的时候设置重点案件标记，如疫情期间，可以标记一些重点疫情的事项，或者重大活动期间，可以设置一些集中关注的事项进行标记。这样能为后续的监管工作提供相关的数据。 功能模块包括：重点案件标记、标记信息查看、重点案件查询。
1.5	承办单位签收环节房屋交付专班商品房案件标注（新增）	根据业务需求，在承办单位签收环节增加区中心分拣环节填写的房屋交付专班专属字段，如果区中心有填写相关内容，签收环节能够查看，同时支持内容修改，并能将相关信息存储到承办单位的工单表中，也能显示到业务办理的时间轴上。 功能模块包括：区级填报信息修改、承办单位签收环节信息填报、填报信息查看。
2	承办单位分拣子系统（升级）	
2.1	领导包案管理（新增）	区中心要求每个委办局每月领导都要督办和监管辖区的一些案件，原来一直都是线下提交，再由区中心人员进行统计，现在系统要实现领

序号	功能名称	功能描述
		导包案的功能，领导登录账号，将自己督办监管和吹哨报到的案件情况都从线上提交，包含所有涉及包案的内容，同时为区中心人员提供线上审核和统计的功能。 功能模块包括：督办监管案件上报、督办监管案件审核、督办监管案件统计。
2.2	经典案例管理（新增）	承办单位通过系统进行经典案例提交，为区中心提供查看和审核经典案例的功能，将原有的线下提交经典案例内容以线上的方式完成。 功能模块包括：经典案例上报提交、经典案件审核。
2.3	区级结案驳回案件办理（新增）	在承办单位办理环节，增加区中心结案驳回的案件办理功能。可以将区中心驳回的案件进行结案意见修改，也支持二次办理。 功能模块包括：区级结案驳回案件获取、区级结案驳回意见查看、区级结案驳回案件再次提交、区级结案驳回案件二次办理。
2.4	分拣环节房屋交付专班商品房案件补录或修订（新增）	承办单位签收环节填写的房屋交付专班专属字段后，在分拣环节也需要添加，并且能够显示签收环节的内容，同时能够进行修改以及在时间轴上留痕显示。 功能模块包括：历史填报信息修改、承办单位分拣环节信息填报、填报信息查看。
3	承办单位结案子系统（升级）	
3.1	物业管理类案件办理功能（新增）	实现物业管理类案件个性化办理需求，并在案件办结时填报特有信息，时间轴的数据全量保存，并支持追溯。 功能模块包括：房管局个性化物业管理类案件办理（新增）、房管局特有物业管理类案件办件（新增）、非房管局单位涉及物业管理类案件办件（新增）。
3.2	归属行业部门及办理依据跟踪管理（新增）	在承办单位结案的环节，根据市级要求增加归属行业部门选项，同时增加对应的办理依据政策填写功能。这两个字段在向市级平台提交结案信息时需要通过接口传输到市级系统。 功能模块包括：归属行业部门信息填报、办理依据信息填报、信息填报查看、与市级平台接口对接。
3.3	外地案件上报功能（新增）	承办单位结案时提交是否是外地案件上报信息，该信息的填写主要是为了区分区内案件和外省案件而设定的，通过外省案件统计分析，可以清楚地区分和统计区内案件整体的办件情况。 功能模块包括：外地案件填写、外地案件信息查看、外地案件查询统计。
3.4	结案意见自动合成（新增）	承办单位结案环节将结案意见设计成模板的样式进行内容的填写，填写完成后，系统会根据填写的内容自动组合成完整的结案意见内容。针对多人同诉的案件，根据诉求内容相同的特性，根据结案内容相同的情况，在承办单位结案时自动填写好结案的内容，结案人员只需要再核查一遍结案信息是否符合要求即可进行案件的提交。 功能模块包括：结案意见组合集成（新增）、匹配业务类型自动生成结案意见（新增）。
3.5	结案申报功能（新增）	为方便结案的时候对于可申请不纳入挂账的工单进行标记，在承办单位最后结案的填写信息中，增加一项申报类型填写的功能。 功能模块包括：申报类型填写、申报细项填写、申报原因填写、申报信息快捷填充。
3.6	结案环节房屋交	根据业务需求，承办单位结案环节也要对商品房案件进行标注，因此

序号	功能名称	功能描述
	付专班商品房案件审核或修正（新增）	结案环节要增加相关字段，并且要能显示上一个环节填写的字段相关内容，同时支持修改，并且操作记录能同步到业务办理的时间轴上。功能模块包括：历史填报信息修改、承办单位结案环节信息填报、填报信息查看。
4	承办单位领导审核子系统（升级）	
4.1	承办单位领导结案审核纠错（新增）	领导审核起到的是把关的作用，所以当领导发现单位人员结案或者退回时填写的内容存在问题，如写错别字，描述存在歧义，不符合条例规定等问题的时候，领导可以直接在审核环节将结案意见以及附件内容进行修改纠错。 功能模块包括：结案信息查看、结案信息审核、结案信息修改。
4.2	承办单位领导结案批量审批（新增）	承办单位领导审核批量处理可以分成两种方式，一种是直接选择多个工单进行批量审核，可以审核结案和退回的案件，批量审核后，该工单就可以传给市级系统了。另一种是通过查询条件，查询到特定的一批工单后，进行批量审核，审核后会进入到区中心环节继续办理。 功能模块包括：勾选案件批量审批、查询案件批量审批。
5	科室/社区办件子系统（升级）	
5.1	科室归属行业部门及办理依据申报功能（新增）	根据市级需要的结案信息，承办单位科室结案时也需要提交，因此在科室结案环节，增加归属行业部门和办理依据政策的内容，该内容填写后，需要先提交到承办单位审核环节进行审核。 功能模块包括：归属行业部门信息填报、办理依据信息填报、信息填报查看。
5.2	科室外地案件上报补录及修订功能（新增）	承办单位科室结案时可以提交突发事件上报的内容，并将提交的内容同步到承办单位办理审核环节。 功能模块包括：外地案件填写、外地案件信息查看、外地案件查询统计。
5.3	科室结案意见系统合成（新增）	科室结案环节需要通过结案模板填写结案信息，系统根据相关结案信息，自动组合成完整的结案意见内容，该结案意见会提交到承办单位办理审核的环节，供承办单位结案做选择和参考。对一些相同投诉类型的案件自动匹配结案的信息，在承办单位科室结案时自动填写好结案的内容，科室办件人员只需要再核查一遍结案信息是否符合要求即可进行案件的提交，减少重复的结案信息填写操作，节省人工。 功能模块包括：科室结案意见自动合成（新增）、科室结案根据业务类型自动生成结案模板（新增）。
5.4	科室签收及结案环节房屋交付专班商品房案件标注、补录、修订（新增）	承办单位案件会转派给科室签收办理，对于实际办件的科室，系统需要提供商品房案件标注功能查看和修改功能，系统需要添加商品房相关字段内容，并且能够将填写的信息回传到承办单位审核环节和区中心结案和审核环节，实现全流程查看。 功能模块包括：历史填报信息修改、科室结案环节信息填报、填报信息查看。
三	接诉即办-市场监管系统（升级）	
1	市场监管接诉即办办理子系统	
1.1	投诉/举报事件分流管理（改造）	针对市场局投诉中心受理的投诉/举报事件，针对派发的案件，在下一级单位未回复时可选择重新指派主办单位、从办单位。案件转派功能、可转派到支持转派到科室/市场所。
1.2	国家12315案件管	国家12315案件管理将通过构建与国家12315平台的接口自动接收案

序号	功能名称	功能描述
	理（新增）	件，设计签收机制确保案件被确认和处置。一个全面的案件处理工作台将支持记录、上传证据和填写结果。功能模块包括：案件接收、签收机制、案件处置、转派流程、回复机制、审核流程、回访系统、结案程序。
1.3	涉法涉诉案件管理（新增）	系统提供案件状态跟踪功能，监控案件进度，完成审理阶段、文书提交与裁决后更新为“待结案”状态。通过办结确认机制确保案件实质性结束，再通过结案信息录入、审核流程进行准确性完整性检查。功能模块包括：案件状态跟踪、办结确认功能、结案信息录入、结案审核流程、调查取证、处理与反馈、审核和归档、质量控制与回访。
1.4	专项调度案件管理（新增）	专项调度案件管理可提交专项调度申请，录入案件详情、调度原因和预期目标，并上传支持文件。功能模块包括：专项调度申请提交、审批流程设置、调度流程启动、参与部门和参会人员管理、调度过程记录与文档管理、调度效果跟踪和反馈收集、调度后续行动和结案。
1.5	外省市案件管理（新增）	通过外省市被诉企业管理功能，市场监督管理局可以更好地定位和处置被诉企业在异地经营所面临的挑战，该功能不仅提供企业经营地址的查询服务，帮助执法人员及时发现和解决企业点位。功能模块包括：异地经营风险评估、被诉企业分布、异地诉求协助、异地信息共享、风险预警通知。
1.6	科所队站复审管理（改造）	市场局投诉中心具备承办案件并发起科室复审流程的能力，确保案件的全面性审核和审查。功能模块包括：市场所承办案件回复功能、业务科室审核流程、市场局投诉中心不再审核准则、处理重点工单的科室复审流程、确保案件全面性的再次审核、科室复审流程的触发条件、优化案件审核流程、审核流程的协调与管理。
1.7	局领导办件管理（新增）	针对不同级别和类型的工单针对重点工单、疑难工单、市级催办督办案件，支持局领导办件处置，局领导办件反馈后将不再进行审核，可直接结案至区分中心。针对重点工单、针对疑难工单、市级催办督办案件、支持局领导办件处置、局领导办件反馈、直接结案至区分中心。
1.8	职业打假人诉求处置管理（新增）	市场局投诉中心可在线动态维护疑似职业打假人信息，包括添加、修改和失效操作。动态维护疑似职业打假人信息、在线添加疑似职业打假人信息、修改疑似职业打假人信息、将疑似职业打假人置为失效、科室、市场所查询疑似职业打假人信息。
1.9	市场监管领域统一口径通用模板（新增）	针对普通案件，建立统一口径答复模板，可在线对答复模板进行动态维护，并对统一口径、更新时间、更新人员、历史统一口径记录流痕。功能模块包括：统一口径答复模板建立、动态维护答复模板、统一口径记录流痕、一键引用答复模板、更新时间、更新人员记录、案件分类管理、审核机制、统计分析功能。
1.10	行政法定制口径模板（新增）	针对行政执法案件，建立统一口径答复模板，可在行政执法模板进行动态维护，并对统一口径、更新时间、更新人员、历史统一口径记录流痕。执法案件回复时可一键引用统一口径答复模板。功能模块包括：统一口径答复模板建立、模板动态维护、更新信息记录、一键引用回复。
1.11	各科室、队、站、专班工作看板（改造）	功能模块包括：各监管执法部门统计、各监管执法部门办结案量统计、各监管执法部门三率统计、各监管执法部门时效案量统计、各监管执法部门督查案量统计、各监管执法部门预警案量统计。

序号	功能名称	功能描述
1.12	督办数据分析看板（改造）	功能模块包括：督办工单部门信息统计、督办工单督办案量统计、督办工单案件时效统计、督办工单案件类型统计、督办工单重点对象统计、督办工单分布区域统计、督办工单交办情况统计。
1.13	复议案件分析看板（改造）	功能模块包括：承办部门复议案件统计、承办部门复议案件数量统计、承办部门复议案件类型统计、承办部门初处罚类型案件统计、复议案件涉及承重点企业统计、复议案件结果统计、复议案件详情。
1.14	执法中案件分析看板（改造）	功能模块包括：承办部门执法中案件、承办部门执法中案件数量、承办部门执法中案件类型、承办部门执法中案件区域分布、承办部门办单时效、承办单位执法中案件关键词匹配功能。
1.15	综合数据分析看板（改造）	功能模块包括：案件总量统计、案件办结率与满意率统计、案件分布统计、案件分类统计、紧急案件统计、七有五性类别统计、问题日曲线图、部门三率统计、自建分类统计、其他数据统计。
2	被诉企业风险监测管理子系统（新增）	
2.1	市级企业法人库关联诉求管理模块（新增）	市级企业法人库关联诉求管理模块旨在支持市级投诉企业法人的诉求信息，并建立与区级投诉的企业关联。该模块还能将市级企业的投诉信息与区级企业的投诉信息进行匹配和关联，发现共性问题或潜在风险。功能模块包括：市级企业法人库对接与维护、市级企业法人库对接与维护、诉求信息匹配与关联、关联标签标记、关联逻辑展示等。
2.2	诉求内容被诉企业提取模块（新增）	自动从诉求内容中提取被诉企业的信息。利用自然语言处理技术分析诉求文本，识别相关的企业实体，并自动记录更新到工单中。
2.3	被诉企业关联关系模块（新增）	展示辖区内不同接诉企业之间，最近出现较强关联关系的案件信息，通过关联网络图直观表示企业之间的关联强度。功能模块包括：关联企业统计展示、关联类型统计展示、企业时间树统计展示、企业关联案件变化趋势统计展示、企业关联案件详情展示。
2.4	被诉企业风险标记模块（新增）	展示辖区内重点接诉企业近期投诉数量的变化情况，通过柱状图直观显示企业投诉量增长或下降的趋势。通过诉求动态分析看板动态监测重点接诉企业投诉变化，发现异常增长，及时预警提示。功能模块包括：企业诉求指数动态分析、企业诉求周期动态分析、历史投诉量异常动态分析、企业诉求超期情况动态分析、投诉类型占比趋势动态分析。
2.5	被诉企业信用信息关联管理（新增）	展示系统检测出的近期投诉变化异常或案件关联度较高的高风险接诉企业，采用列表加预警标识的形式设计。功能模块包括：企业风险概要分析、企业风险增长速度、企业风险增长量分析、风险预警级别分析、企业风险类型分析。
2.6	外省市被诉企业管理（新增）	通过企业名称识别、联系信息提取、行业分类、企业注册信息提取、关联企业/品牌识别等技术，投诉处理系统可快速整理企业相关信息。功能模块包括：企业名称识别与联系信息提取、行业分类、企业注册信息提取、关联企业/品牌识别、投诉情况详细展示。
2.7	零售与电子商务企业诉求监测（新增）	围绕零售与电子商务企业及时发现消费者诉求和投诉问题，通过监测关键指标，企业可以优化产品和服务质量、改进业务流程，并提高消费者满意度和忠诚度。同时，通过数据分析，企业还可以发现市场趋势和竞争机会，为业务决策提供有力支持。功能模块包括：投诉响应时间、投诉趋势分析、投诉问题分类、投诉集中问题监测、接诉量监测、重复举报监测。

序号	功能名称	功能描述
2.8	金融服务业企业诉求监测（新增）	通过对金融服务业投诉进行分类，包括服务类型、金融合同纠纷、服务质量与态度、虚假宣传与误导性信息以及费用问题，该功能帮助企业全面了解消费者满意度和反馈，从而针对性地改进服务、解决纠纷、提升员工素质、维护消费者权益，并降低潜在风险。功能模块包括：服务类型分类、金融合同纠纷投诉监测、服务质量与态度投诉分析、虚假宣传与误导性信息投诉、费用问题投诉。
2.9	医疗和医药企业诉求监测（新增）	医疗和医药企业诉求监测是保障消费者权益、提升服务质量的关键，功能模块包括针对医疗服务投诉分类、医疗事故纠纷投诉监测、医疗企业资质投诉、医保支付问题投诉、药品安全投诉等方面的功能。
2.10	教育和培训机构诉求监测（新增）	教育和培训机构诉求监测是提升教育质量、保障学员权益的重要手段，包括针对教育培训机构资质投诉、合同纠纷投诉监测、教育乱收费投诉等方面的功能。
2.11	旅游和酒店业企业诉求监测（新增）	旅游和酒店业企业诉求监测是提升服务质量和客户满意度的重要手段，以下是针对服务质量投诉、酒店旅游投诉集中趋势监测、寒暑假旅游统计、各区旅游投诉统计、旅游企业投诉统计等方面的功能。
2.12	交通和物流服务企业诉求监测（新增）	通过对交通和物流服务中的投诉问题、企业指标、交易平台、运输时效性、货物安全性和客户服务满意度进行监测和分析，该功能全面评估交通物流企业服务质量，投诉热点，优化运输效率和货物安全保障，提高工单处置满意度，加强行业监管。
2.13	投诉举报5次以上主体监测（新增）	专门监控投诉或举报次数超过5次的主体。评估这些主体的风险等级和对市场的潜在影响，主要包括诉求渠道、被诉主体累计诉求情况、诉求聚焦的主要问题，诉求是否有群体增长趋势等。
3	市场监管专项分析子系统（新增）	
3.1	网络消费纠纷专题分析（新增）	针对网络购物和在线服务引发的消费纠纷进行深入分析。涵盖诉求趋势、主要网络消费问题、主要被诉企业等多个维度，以识别网络消费纠纷的原因和类型。
3.2	市场环境秩序专题分析（新增）	评估和监控市场环境的整体秩序，识别市场中的不规范行为和潜在风险。分析市场环境诉求中的各种因素，如价格波动、供应链稳定性、新兴市场趋势等。
3.3	预付式消费诉求专题分析（新增）	针对预付卡、会员卡等预付式消费模式，分析消费者诉求和相关风险，以及企业的合规性。包括投诉类型、消费者投诉渠道、投诉来源、投诉趋势、问题解决时效、投诉处理效率、投诉问题关键词以及投诉结果跟踪等方面。
3.4	合同违法行为专题分析（新增）	对合同违法行为进行全面的分析，包括违法行为分类、地域分布、行业特点、发展趋势、处理时效、处罚力度以及投诉来源等方面。
3.5	被诉中介专题分析（新增）	聚焦于房地产中介、旅游中介等各类中介机构的服务质量和合规性，分析常见的问题和消费者投诉。，包括投诉数量统计与趋势、类型分类与分析、处理时效性评估、解决率统计、来源分析、重复投诉率跟踪以及结案情况统计。
3.6	商品服务质量专题分析（新增）	对商品服务质量进行分析，包括投诉分类与主题、质量问题分布与趋势、商品类型与品牌、购买渠道与时间、消费者反馈与评价、质量标准与合规性，以及售后服务与维修情况。
3.7	超范围经营类诉求专题分析（新增）	分析涉及超出许可范围经营的企业诉求，评估其对市场秩序和消费者权益的影响。包括经营内容、企业对象、服务群体、诉求来源、事件影响等内容。

序号	功能名称	功能描述
3.8	广告及虚假宣传类诉求（新增）	分析市场中的广告行为，特别是虚假宣传和误导性广告的投诉案例。包括广告内容分析、投诉渠道、消费者反馈以及广告影响的评估。
3.9	无证无照类诉求专题分析（新增）	聚焦于未经许可的经营行为，评估其规模、影响以及对市场秩序和消费者权益的潜在威胁。包括违规经营的类型分析、地区分布、处罚效果和后续监管措施等。
3.10	专业打假人投诉画像分析（新增）	构建专业打假人的投诉行为画像，分析其投诉模式、影响力以及对市场监管的影响。包括打假行为的动机、策略、影响范围以及与企业互动模式。
3.11	重点监管主体分析（新增）	对市场中的重点监管企业或个体进行深入分析，评估诉求中其市场行为、合规性以及对市场环境的影响。包括企业的业务范围、市场地位、历史合规记录以及消费者反馈。
3.12	退赔金额工作分析（新增）	退赔金额工作报表分析包括退赔总金额统计、平均退赔金额、退赔金额分布、赔偿金与商品价格比例、退赔率与赔偿金额关系、高额退赔案例分析、赔偿金支付方式统计、赔偿处理时长统计、重复赔偿案例分析和赔偿金来源统计等方面。
3.13	315热点专题分析（新增）	315热点专题分析涵盖投诉数量、时间分布、来源、行业、类型、重复投诉、响应时间、解决时间、满意度、区域、性别、年龄段、商品类型、赔偿金额和处理结果等方面。
3.14	消费者权益分析（新增）	市场局消费者权益分析专题涵盖消费者权益投诉类型分布、投诉渠道分布、处理周期、重复投诉率、处理满意度、赔偿金额分布、行业对比、地区差异等方面。
4	市场监管领域AI子系统	
4.1	市场监管领域ai派单推荐（新增）	基于接收到的市场监管投诉和查询，AI系统可以自动推荐合适的处理部门或个人。智能分派可以根据问题的性质、紧急程度和处理部门的专业能力来优化。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.2	接诉信息智能分类（新增）	AI系统能够自动识别和分类接收到的各种投诉和咨询，以便快速有效地处理。这包括将信息分类到不同的类别，如质量问题、服务问题或法律问题等。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.3	订单信息智能识别（新增）	解析订单内容，包括产品或服务类型、金额、交易日期等，分析订单与历史投诉或查询记录之间的相关性。根据订单分析结果，AI系统自动生成响应或处理建议。
4.4	风险特征指标智能提示（新增）	AI可以分析数据和模式，识别潜在的风险指标，如异常交易活动或产品质量下降投诉上升，从而提前警告具体监管机构。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.5	诉求内容格式化拆解（新增）	将复杂的诉求信息拆解成更易于理解和处理的格式，提高处理效率和准确性。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.6	疑似职业索赔人识别（新增）	分析投诉模式和频率，AI可以帮助识别可能的职业索赔人，从而防止滥用投诉系统。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.7	疑似跑路风险企业识别（新增）	分析市场行为和投诉举报等其他相关数据，AI可以预测企业潜在的经营风险，包括可能的倒闭或逃逸风险。包括模型数据清洗、模型预训练

序号	功能名称	功能描述
		练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.8	行政执法进度风险识别（新增）	可以监控行政执法过程中的各个环节，及时识别可能的延误或其他问题，以确保及时和有效的执法。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.9	法律条例适用推荐（新增）	可以根据具体案件的情况推荐相关的法律条文和先例，帮助决策者作出更加合法合规的决策。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.10	外埠注册单位诉求识别（新增）	识别来电或来文中包含的地理信息，比如企业所在的省市或地区，内容识别相关的行业和企业类型。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
4.11	新发诉求关键信息识别（新增）	识别新增、突增诉求的关键词、关键企业、关键诉求点信息，从市民诉求描述角度发现日常监管中单独处理，简易处理的问题，出现明显增加的可能性和偶发性。包括模型数据清洗、模型预训练、特定任务训练、模型优化和调整、监控和维护。预计训练数据10万条。
四	辅助办件管理系统（升级）	
1	考核申报子系统（新增）	
1.1	不纳入挂账申报模块（新增）	为贯彻落实《北京市接诉即办工作条例》，做好接诉即办考核申报工作在现有系统上追加新的不纳入挂账申报功能，来满足29个街镇、50个委办局、18家国企的申报需求。 功能模块包括：承办单位不纳入、挂账可申报模块（新增）、承办单位不纳入、挂账已申报模块（新增）、承办单位不纳入、挂账已申报模块（新增）、科室社区不纳入、挂账已申报模块（新增）、承办单位领导审核不纳入、挂账（新增）、区中心考核申报及管理模块（新增）、查询当前剔除部门。
1.2	非考核期申报数据暂存（新增）	根据市级申报窗口期规则，为全区79个承办单位以及18家国有企业提供高效申报功能，区级新增个性化暂存功能，实现承办单位非考核期也能申报的功能。 功能模块包括：承办单位不纳入暂存功能、承办单位挂账暂存功能、科室/社区不纳入暂存功能、科室/社区挂账暂存功能、承办单位领导不纳入暂存待审核、承办单位领导挂账暂存待审核。
1.3	区级原始成绩统计（新增）	通过特定条件统计当前考核月所有办结工单，在根据区级原始三率规则，对响应率、解决率、满意率进行统计，同时分别对考核期内的承办单位受理量、区中心回访量及比例、区中心有效三率及比例、承办单位回访量及比例、承办单位有效三率及比例、考核总量、考核响应率案件量、考核三率案件量等，根据各种数据结合三率测算规则进行79个承办单位的成绩统计。
1.4	针对市级特定考核类型案件逻辑统计区级考核成绩（新增）	根据年度不同持续增长或者案件量持续高位的需求，需要将这种特殊类型的案件排除在考核成绩测算数据之外，将数据排除之后，需要根据特定的条件，从考核月内办结的案件进行统计分析，综合区中心响应率案件量及占比、解决率案件量及占比、满意率案件量及占比、不纳入案件量及比例、挂账案件量及比例、申报总量等进行三率成绩测算，得到79个承办单位的成绩。
1.5	市级明细入库及对比分析（新	每月底，市级给区级一份案件明细，将这份明细与系统数据相结合，需要将市级数据与区级数据进行比对，发现市区两级数据的差异，并

序号	功能名称	功能描述
	增)	根据差异进行分析。 功能模块包括：市级明细导入模板下载功能、市级明细入库对比提醒功能、明细列表查询功能。
1.6	主动剔除（新增）	承办单位考核申报时，会遇到市级对一些特殊案件进行了标注，即不计入考核的数据，也称为主动剔除数据，这些数据市级可能随时变化修改，针对此类数据需要在承办单位申报时就从申报考核表中识别出来，通过市区两级数据比对，同时将主动剔除案件进行标记，并单独存放在一个功能模块中，可以进行统计、查询、查看。 功能模块包括：主动剔除子模块、主动剔除识别功能。
2	吹哨报到子系统（升级）	
2.1	扩展吹哨报到功能内容（优化）	将现有吹哨报到功能根据最新的规则，进行优化，如将吹哨报到的限定时间进行设定，或者根据单位间协商的需求，吹哨的单位可以撤销报到的部门，或者区中心可以对报到的部门进行数据的修改等。真正有效地推进吹哨报到的应用。
2.2	吹哨报到区级考核规则及成绩算法（新增）	可以根据最新的吹哨报到成绩算法规则调整系统功能，让系统能够统计吹哨报到的考核数据，并根据考核数据和公式算出各单位的吹哨报到成绩。
2.3	补哨功能（新增）	区中心分拣环节标注了吹哨报到后，如果承办单位由于其他原因，未能进行吹哨报到，那么区中心有权利进行补哨，补哨可以通知到相关的吹哨部门和报到部门，通过系统和短信都能接收到信息，如果相关单位进行补哨，那么该案件按照正常吹哨报到流程流转，如果没有进行，则区中心可以通过监管平台，看到案件的情况，并在后续进行考核。
3	区级部门主管行业问题子系统（新增）	
3.1	承办单位行业问题分类和行业主管部门（新增）	在系统中建立一套行业问题分类和行业主管部门字典表，在承办单位办理环节中都加上行业问题分类和行业主管部门的必填内容，也能在办理环节进行行业问题分类和行业主管部门的修改，且能在后续办件环节涉及的各详情页面中。 功能模块包括：行业问题分类字典表建立、行业主管部门字典表建立、办理环节信息填报、信息修改、信息展示。
3.2	撤销行业问题分类和行业主管部门工单（新增）	对于标记错误的行业问题分类工单，只要相关行业主管部门提出异议，并且进行标记的承办单位领导认可，就可以通过撤销功能进行撤销。 功能模块包括：行业主管部门提出异议、承办单位领导确认、案件撤销。
3.3	科室\社区行业问题分类和行业主管部门（新增）	在承办单位科室签收环节填写或修改行业问题分类和行业主管部门内容，在科室结案环节可以查看行业问题分类和行业主管部门内容。 功能模块包括：结案环节信息填报、信息修改、信息展示。
3.4	行业问题分类通知（新增）	被标记了行业问题分类的工单对应标记的行业主管部门会在办件的环节收到页面提示的一条通知信息。 功能模块包括：行业案件通知、行业案件查看。
3.5	行业问题分类统计分析（新增）	系统对所有行业问题分类的数据进行统计，并能导出详情工单等。 功能模块包括：行业案件统计、行业案件详情查看、行业案件导出。
3.6	区中心管理行业问题分类和主管	对于承办单位之间标注的行业问题分类和行业主管部门存在争议的，承办单位可以上报区中心，由区中心来研判是否可以撤销相关的标

序号	功能名称	功能描述
	部门工单（新增）	记。 功能模块包括：区中心行业案件管理、区中心行业案件修改、区中心行业案件撤销。
4	预警提醒及监控子系统（新增）	
4.1	坐席管理实时监控（新增）	案件是否能够在规定的时间内进行分、转、结、审的操作，是需要对现有的坐席人员在线状态进行监控的，因此监控环节可以查看当前坐席的登录情况，手上分了多少工单，是否正常在线等情况，及时掌握人员的具体动态。 功能模块包括：在线状况监控、案件受理监控、案件分拣监控、案件审核监控、案件结案监控、案件回访监控、外呼情况监控
4.2	区长批示重点案件（新增）	所有承办单位详情页面，都能通过标签看到领导批示的案件，并且在案件办理的时间轴中也加入领导批示的标记。 功能模块包括：区长批示、批示案件查看、批示内容查看。
4.3	区级完成时限到期催办提醒（新增）	通过区级派单时给出的区级完成时限，系统会自动算出还剩3天到期、还剩2天到期、还剩1天到期的区级完成时限的统计提醒功能，起到催促承办单位办理的作用。 功能模块包括：催办时限计算、区级到期催办案件监控、区级到期催办提醒。
4.4	市级完成时限到期催办提醒（新增）	通过市级派单时给出的市级完成时限，系统会自动核算出还剩3天到期、还剩2天到期、还剩1天到期的市级完成时限的统计提醒功能，所有市级快到期的倒数时间会通过标签的形式显示在工单的办理详情页面中，从各个流程环节催促办件人员继续办理。 功能模块包括：催办时限计算、市级到期催办案件监控、市级到期催办提醒。
4.5	短信推送每日各单位案件情况分析（新增）	为了让各承办单位领导更加清楚且及时的了解到目前单位的诉求案件办理情况，每天会在特定的两个时间向科室管理人员和主管的领导发送相关短信，同时系统还增加了承办单位接收短信的人员管理功能。 功能模块包括：短信模版设置、指标统计规则、短信接收人管理。
4.6	不稳定因素突发案件预警提醒（新增）	市级会不时接到市民不稳定因素和突发案件的诉求，通过市级平台会下放给各区县，因此海淀区对于此类重点案件，会从签收的阶段就做标签进行所有业务环节的提醒。 功能模块包括：不稳定突发案件标记、不稳定突发案件派单提醒、不稳定突发案件处置监控。
4.7	突发案件上报功能（新增）	每天承办单位都要处理众多的案件，在处理过程中，单独依靠系统识别和匹配出不同标签类型的案件还是不够的，因此需要办件人员在处理案件时发现突然新增或者上涨的重复案件和聚焦案件时，通过突发案件上报的功能对此类型案件进行上报。上报数据可以延续到后续的办件环节。 功能模块包括：案件签收环节突发案件上报、突发案件查看、突发案件短信告知。
5	辅助区中心和承办单位管理统计分析子系统（升级）	
5.1	综合查询统计维度（优化）	根据新增功能点，在系统综合查询环节需增加多维度的查询项。 功能模块包括：每月一题查询、区级派发次数查询、市级驳回次数查询、市级退回驳回次数查询、市级结案驳回次数查询、是否为重点人查询、坐席人员工作量查询、市级工单标签查询、区级工单标签查

序号	功能名称	功能描述
		询、重点案件标记查询、是否最新工单查询、首签承办单位查询、是否外地案件查询、是否显示保密案件、是否与反映人当面联系数据查询、市级特殊标记案件查询、是否申请区级回访查询。
5.2	专项查询统计 (新增)	定制开发专项查询统计功能包含29个街镇、50多个委办局、18个国企单位以及新增业务专班的定制专项查询统计。 功能模块包括：承办部门统计分析、领导调度统计分析、市级退回案件、区退回批准案件统计、无主案件统计、转派2次及以上案件统计、直派改转派工单统计、直派改转派汇总表、超期未办结案件统计、超期已办结案件统计、回访数据统计、结案退回案件统计、超24小时退回统计、城管委专项查询、纪委等单位提供专项查询、中心科室人员办件统计。
5.3	考核数据对比分析 (新增)	考核数据对比分析分为两个维度进行分析，一种是三率对比分析，主要针对每个考核月拿到市级考核数据后，导入考核数据，分析对比被考核的工单中区级三率与市级考核三率的差异。第二种是考核数据不同维度的统计分析，比如根据区级工单标签分析被考核案件，根据重点案件标记、响应时限、办结时间等分析被考核案件。 功能模块包括：三率对比分析模块、考核数据分析模块。
5.4	街镇和委办局办件情况统计 (优化)	根据街镇和委办局案件的各种办理状态来进行统计。 功能模块包括：承办数、未办结数、未结案超期、按期结案、超期结案、转办数、待签收数、退回申请数、待办理数、承办完成数、退回数、签收超时。
5.5	承办单位待办理超时统计 (新增)	为区中心和承办单位提供的区级超时办理数据，可以统计出汇总统计表，也可以根据汇总统计表查看到具体工单列表和详情，且能够进行查询。 功能模块包括：查询条件设置、查询结果列表、表格导出。
5.6	承办单位领导审核超时统计 (新增)	为区中心和承办单位提供的领导审核超时办理数据，可以统计出汇总统计表，也可以根据汇总统计表查看到具体工单列表和详情，且能够进行查询。 功能模块包括：查询条件设置、查询结果列表、表格导出。
5.7	坐席办件超时统计和提醒 (新增)	从区中心角度管控坐席办件的情况，统计好不同办件过程中坐席还剩余的工作量，并能查看工单列表和具体的工单详情。 功能模块包括：签收审核坐席统计、分拣结案坐席统计、转派回访坐席统计、直派回访坐席统计、追加回访坐席统计、督办坐席统计、咨询坐席统计、质检坐席统计。
5.8	督办案件查询统计及打印 (优化)	区中心督办案件需要进行统计查询，系统可实现根据时间维度和案件类型对督办案件进行查询，并能统计工单列表和查看工单详情。 功能模块包括：督办工单统计、督办工单查询条件、督办超期工单、督办回访、打印督办工单。
5.9	承办单位与诉求人见面率统计 (新增)	针对每个单位提交的是否与诉求人当面联系的数据，系统根据各单位进行见面率的统计，以便区中心能快速掌握全区见面率的情况。 功能模块包括：见面率工单标记、见面率统计、见面率导出、下钻功能。
5.10	承办单位办件人英雄榜统计 (新增)	在承办单位签收、分拣、结案环节都可以填写和修改主办科室和协办科室以及对应的办件人员，通过这些数据可以统计出不同的单位科室人员办件的情况，并进行统计形成英雄榜。

序号	功能名称	功能描述
		功能模块包括：英雄榜工单标记、英雄榜统计、统计查询、英雄榜导出。
5.11	突发案件上报统计分析（新增）	在办件过程中发现突发案件并通过系统进行上报，所有环节上报的突发事件敏感词系统可以识别统计，并展示关键词的相关工单，操作时可以查看工单详情内容。 功能模块包括：排名前10突发事件、全部突发事件、突发事件查询、突发事件列表。
5.12	重复催办单统计（新增）	对接市级重复催办单接口，构建重复催办单的库表，能够通过查询功能，查询到关联的重复催办单。 功能模块包括：重复催办单工单标记、重复催办单查询、工单详情列表。
5.13	承办单位每日短信内容快照统计（新增）	每日给承办单位发送的短信，系统设置快照功能，方便承办单位查看短信数据具体的工单内容，确保数据状态不会变化。 功能模块包括：快照功能、日办结案件、考核月办结案件、超期未办结案件、接诉即办工作情况、短信内容说明。
5.14	优化标签统计（优化）	对现有标签进行整理，分成市级标签、区级标签、重点事件标签等，方便日常数据统计。 功能模块包括：市级标签管理、区级标签管理、重点事件标签管理。
5.15	房屋交付专班商品房案件统计检索（新增）	可以通过综合查询的商品房选项和问题类型选项对标注的商品房案件进行查询，也可以结合其他查询条件，对商品房案件进行查询。承办单位在办理页面也需要增加相关的商品房数据来进行查询统计。 功能模块包括：区中心交付专班商品房案件统计、承办单位交付专班商品房案件统计。
6	辅助区中心和单位案件办件及管理提升子系统（升级）	
6.1	主办及协办科室上报功能（新增）	为实现系统所有环节都是透明公开的，在承办单位各环节将后续处理该案件主办科室或者协办科室选择上，该流程中填写的数据会共享给同步办理该案件的单位，方便单位与单位之间联系。 功能模块包括：承办单位签收提交主办科室和协办科室（新增）、承办单位分拣提交主办科室和协办科室（新增）、结案提交主办科室和协办科室（新增）。
6.2	附件可视化拖拽上传（新增）	附件可视化上传功能，并自动识别文件格式，同时支持新增、删除、查看、支持时间轴同步显示和下载等。 功能模块包括：单个文件拖拽上传、多个文件拖拽上传。
6.3	扩展各功能页面查询（新增）	在系统使用过程中避免不了新增和优化相关的功能点，功能点涉及的字段内容会需要从不同的功能页面进行查询，查询统计的维度会随着系统的优化升级不断地新增，确保各环节都能查到有用的数据。 功能模块包括：查询条件优化、查询逻辑优化。
6.4	扩展功能模块列表内容（新增）	新增功能中涉及的新字段，不仅仅是与查询维度有关，与查询后的工单列表也有关，所以当有新增字段的时候，需要在相应的工单列表中添加新的字段内容。 功能模块包括：列表展示优化、字段信息展示自定义选择、字段信息同步导出。
6.5	知识库分类及搜索管理（优化）	知识库是坐席派件的字典工具，系统上线后，承办单位的职责和权属范围都有或多或少的变化，因此知识库管理功能需要跟着这些变化不断地升级，并且优化知识库查询的方式，更加精准地辅助坐席派件。

序号	功能名称	功能描述
		功能模块包括：知识库分类权限管理、知识库条件查询方式优化。
6.6	市级接口数据同步扩展（新增）	根据市级业务新增修改变化，区级系统需要对相关数据进行同步获取，需要增加和修改相关信息。 功能模块包括：市级问题分类新增及调整、市级历史问题分类删除及案件数据清洗、市级字典值更新调整、市级案件信息更新、市级办理反馈接口更新调整、市级挂账不考核接口更新、市级重复反映催办告知单接口对接。
6.7	扩展区级业务办理功能（新增）	市级考核规则每年都会调整3-4次考核规则，每次考核规则变换都需要调整和新增业务功能以满足当前区中心的业务办件，监控管理工作，根据市级考核需求增加系统业务逻辑及功能内容。 功能模块包括：签收环节功能扩展、分拣环节功能扩展、办理环节功能扩展、审核环节功能扩展、结案环节功能扩展。
6.8	市级特殊标记管理（新增）	根据市级最新特殊标记调整系统接口并同步应用到区级各业务办理环节且重点显示。 功能模块包括：特殊标记库建立、案件标记查看、案件标记取消。
6.9	短信业务数据平台（新增）	根据最新业务需求扩展短信业务平台，如突发事件紧急时间短信上报、案件超时超期信息上报、重点案件重点区域信息上报、剔除挂账催办通知、吹哨报到到期通知、系统新增预警业务短信上报等逻辑和功能，涉及10中以上的短信服务，每个短信服务都配套完成一份相关各承办单位相关案件量的统计逻辑，并形成特定格式的短信定时发送给各单位。 功能模块包括：短信发送规则设置、短信发送模版设置、短信发送对象设置、短信发送日志记录。
五	业务成效监测系统（新增）	
1	办理成效管理子系统	
1.1	多源考核数据源采集模块	采集覆盖全区涉及办理成效的数据资源，汇聚形成考核数据资源池，包括：市12345直转派数据、市12345纳入考核数据、行业部门考核数据、首环办考核数据、七有五性考核数据、每月一题专题考核数据、区域指回访数据、区域指挂账不纳入数据、承办单位回访办理数据、加分扣分考核数据等10类数据采集。
1.2	考核结果比对管理模块	对海淀区考核结果提供多维度数据分析对比，功能模块包括：市区回访结果对比、市区不纳入考核对比、市区销账数据对比数、市区承办单位数据对比、市区案件类型对比、市区重点关注事件对比、市区不同来源诉求对比。
1.3	考核数据标签化管理模块	建立考核数据标签化，对海淀区考核提供标签预警，辅助用户快速识别考核结果。工作内容包括：考核数据标签定义、自动标签分配、手动标签编辑、标签搜索、标签关联分析、标签层级结构管理、标签数据可视化、批量标签处理、动态标签变更记录。
1.4	不纳入考核数据管理模块	针对剔除、挂账等不考核申报数据提供分析和修复，保障剔除挂账成功率，其中识别残缺数据、偏差数据、重复数据等，不考核错误数据分析，不考核错误数据修复、不考核数据转换校验，不考核数据一致性评估，保障数据完整性与准确性，提供数据校验和数据一致性评估。
1.5	挂账到期数据管理模块	针对挂账到期数据中错误数据提供分析和修复，其中识别残缺数据、偏差数据、重复数据等，不考核错误数据分析，不考核错误数据修

序号	功能名称	功能描述
		复、不考核数据转换校验，不考核数据一致性评估，保障数据完整性与准确性，提供数据校验和数据一致性评估。
1.6	考核结果更新管理模块	提供海淀区各级考核结果的更新、监测、修复、数据发布审核、对比。其中包括：区级考核结果数据更新、区级考核异常数据检测、区级考核异常数据修复、区自回访日考核数据发布审核、区自回访周考核数据发布审核、区自回访月考核数据发布审核、市级月考核结果数据发布审核、市级年度考核结果数据发布审核、历史考核数据结果比对、市区月度考核结果差异比对、承办单位自回访考核结果更新、市级三率考核详情更新。
1.7	实时考核数据监测模块	提供区级、街乡镇级、委办局、区属企业的考核数据监测功能。其中包括：区级实时考核数据监测、区级实时考核排名预警、区级实时考核排名目标设置、街乡镇实时考核数据监测、街乡镇实时考核排名预警、街乡镇实时考核排名目标设置、委办局实时考核数据监测、委办局实时考核排名预警、委办局实时考核排名目标设置、区属企业实时考核数据监测、区属企业实时考核排名预警、区属企业实时考核排名目标设置。
1.8	专题考核数据监测模块	提供每月一题实时考核数据监测、每月一题实时考核排名预警、街乡镇实时考核排名目标设置、委办局实时考核数据监测、委办局实时、每月一题实时考核排名目标设置等功能。
1.9	考核结果复盘管理	针对考核结果，对重点失分开展深度解析。其中功能模块包括：历史考核结果差异分析、考核失分权重分析、重点失分街道分、重点失分委办局分析、重点失分问题分类分析、重点失分点位分析、高频来电人考核情况分析、首次来电人考核情况分析、重点失分来电人分析、高频诉求考核情况分析、重点失分诉求类型分析、重点失分行业分析、重点失分企业分析、重点失分诉求办理分析、不纳入考核失分分析；挂账销账失分分析、区级月度考核提升矩阵分析、街乡镇月度考核提升矩阵分析、委办局月度考核提升矩阵分析、区属企业月度考核提升矩阵分析。
1.10	专项考核管理	面向海淀区专项考核提供指标与结果管理，其中功能模块包括：两个关键小事考核指标及结果管理、零分工单考核指标及结果管理、每月一题考核指标及结果管理、行业部门考核指标及结果管理、央产权房考核指标及结果管理、首环办考核指标及结果管理、疏整促考核指标及结果管理、乡村振兴考核指标及结果管理、七有五性考核指标及结果管理。
2	点评会保障子系统	
2.1	直派街镇综合成绩排名模块	面向市中心直派到海淀区街镇的考核排名，对市中心直派到海淀区的街镇的工单提供成绩综合评估和排名，辅助对街镇接派处置过程进行量化分析和比较。该模块建设包括街镇综合成绩计算和街镇成绩排名。
2.2	各街镇直派+转派案件综合成绩模块	面向市中心直派、转派到海淀区街镇的汇总案件综合成绩评估，提供成绩综合评分和排名，辅助对街镇接派处置过程进行量化分析和比较。该模块建设包括汇总案件综合成绩计算和街镇成绩排名。
2.3	各委办局案件综合成绩模块	面向市海淀区委办局的考核成绩评估，提供成绩综合评估和排名，辅助对委办局处置过程进行量化分析和比较。该模块建设委办局综合成绩计算和街镇成绩排名。

序号	功能名称	功能描述
2.4	区属企业案件综合成绩模块	面向市海淀区区属企业的考核成绩评估，提供成绩综合评估和排名，辅助对区属企业处置过程进行量化分析和比较。该模块建设区属企业综合成绩计算和街镇成绩排名。
2.5	区级考核比例模块	针对北京市十六个区的考核指标的比率对比分析，针对响应率、解决率和满意率等指标提供，指标生成与可视化统计分析模块，建设十六区考核比例模块。
2.6	区级综合成绩模块	针对北京市十六个区的综合成绩计算与分析，支持多维度的数据分析和绩效评估，通过对收集成绩数据，监控和评估各区处置能力的绩效表现。建设十六区综合成绩模块。
2.7	委办局及街镇解决率情况模块	针对海淀区43个委办局和29街乡镇的投诉咨询解决率情况分析，支持解决工单与未解决工单的数量统计，委办局和街乡镇解决率排名、未解决工单问题类型占比、未解决工单的主要承办机构占比等深入分析。建设委办局及街镇解决率情况分析模块。
2.8	区属企业解决率情况模块	针对海淀直属16家国资企业及二三级企业接诉解决率情况分析，对通过国有企业对公众投诉进行及时处理并解决的效率进行评估，对投诉问题解决、进度跟踪、改进措施开展动态分析，多维度分析企业解决投诉的过程与进展。建设区属企业解决率情况模块。
2.9	社区村解决率情况模块	针对海淀区655个社区（村）的投诉解决情况的统计分析，自动计算解决率，并能够按照时间、类别、部门等多维度生成报表，针对未解决问题类型提供统计分析，以便于对社区（村）服务的有效性进行监控和评估。建设社区村解决率情况模块。
2.10	委办局及街镇失分情况模块	围绕43个委办局、29个街镇考核中因响应不及时、处理无果、回访满意度低等失分情况开展多维度的统计分析，提供失分问题类型、群诉失分、挂账失分等失分内容的汇总与多层级成因分解，辅助问题分析与事后总结工作。建设委办局及街镇失分情况模块。
2.11	区属企业失分情况模块	围绕海淀直属16家国资企业及二三级企业失分情况，建立企业接诉评估体系，收集企业接诉失分数据与分析，剖析接诉失分成因，针对问题提供问题归类，并提供企业全过程失分监督与失分项评估。建设区属企业失分情况模块。
2.12	社区村失分情况模块	围绕针对海淀区655个社区（村）失分工单提供，采集自动收集不同来源和渠道的失分工单数据，支持针对工单内容将失分事件进行分类，追踪每个社区（村）的失分事件发展趋势，包括失分频率、失分类型等，提供多维度对比分析，在区域层面上，实行社区间的失分情况对比，找出表现突出或滞后的社区，原因挖掘与关联分析，利用先进的数据挖掘技术，探索失分事件背后的可能原因。
2.13	各类型案件失分情况模块	从管理系统中采集必要的处理数据，包含案件内容，问题类型、处理时间、处理进展、涉及人员等，对采集到的数据进行综合分析，找出导致失分的具体因素，按照不同的案件类型和问题属性，模块可以展示详细的失分分类统计结果；针对每一次的失分案例，模块支持问题追踪；预测某些问题类型可能出现的趋势，帮助机构提前做好准备。建设各类型案件失分情况模块。
2.14	委办局及街镇回访结果吻合率模块	围绕43个委办局、29个街镇回访结果提供回访结果的对比分析，采集各级回访数据，功能模块包括：回访结果、回访录音、回访时间等数据，对各级关键指标对比分析，分析数据在不同回访阶段的一致程度与差异度分析，辅助承办单位分析回访差异的潜在原因。建设委办局

序号	功能名称	功能描述
		及街镇回访结果吻合率模块。
2.15	社区村回访结果吻合率模块	围绕针对海淀区655个社区（村）的回访结果开展对比分析，采集区、街镇、社区三级回访数据，对比各级回访数据差异，结合社区工单详情与处置进度，提供社区回访差异性评估和成因分析。建设社区村回访结果吻合率模块。
2.16	区属企业回访结果吻合率模块	围绕海淀直属16家国资企业及二三级企业回访情况提供差异分析，采集区、企业两级回访数据，结合工单诉求与回访情况，提供两级处置结果的对比分析，将分析结果和回访差异分析转化为企业优化服务的行动建议。建设区属企业回访结果吻合率模块。
2.17	各月部门综合成绩情况模块	围绕海淀区43个委办局、29个街镇、16家国资企业提供各月的街镇的直派与转派、委办局、企业的综合成绩情况分析，基于北京市接诉即办标准建立综合成绩评估模型，针对不同组织类型，提供综合成绩评估结果，并支持成绩趋势分析、排名、占比等分析结果。建设各月街道部门综合成绩情况模块。
2.18	排名靠后街道及部门情况模块	针对海淀区43个委办局、29个街镇的排名靠后的部门提供排名统计，针对排名结果提供总体分析，掌握排名变化趋势及分组进行分析。建设排名靠后街道及部门情况模块。
3	业务成效分析子系统	
3.1	热线诉求业务分析模块	本模块包括以下内容：热线诉求共性特点（集中诉求、人群分布、同比环比趋势、点位对比）分析，12345热线特征分析、12320公共卫生热线特征分析、12315消费者服务特征分析、12333人力社会保障局热线特征分析、96310城管热线特征分析等热线来源特征分析。
3.2	网络诉求业务分析模块	本模块包括以下内容：网络诉求共性特点（趋势变化、问题分布、诉求类型、高频分布等）分析，微信公众号诉求特点分析、首都之窗诉求特点分析、国办诉求特点分析、网络新媒体等诉求渠道分析等其他网络渠道诉求分析。
3.3	直派工单业务分析模块	本模块包括以下内容：直派工单共性特点（承办量趋势、承接部门分布、直派分派对比、层级趋势）分析，直派主办单位、从办单位分布、一主多从单位、街道承办量及排名下钻等承办单位分析，直派协办退回、部门办结、挂账率、直派考核成绩排名、5人以上诉求办结率、退回量等办结成效。
3.4	转派工单业务分析模块	本模块包括以下内容：转派工单共性特点（转派部门分布、高频转派类型、统计转派情况、从办单位分布、跨级转派情况）分析，多派回复分析、转派响应时长、回访分级对比、转派退回情况、直派改转派、已回复工单等办理在流转状态分析，转派办结情况、直派退回单位、转派单位排名、转派单位分布等工单承接分析。
3.5	街乡镇承办业务分析模块	本模块包括以下内容：街乡镇承办公单共性特点（城乡对比分布、社区村接诉对比、直派转派对比分析、处置协作部门分布）分析，社区集中问题、群诉点位、高解决率排名、挂账工单类型、超期工单类型、督办工单类型、协办退回等涉诉工单问题分析。
3.6	委办局承办业务分析模块	本模块包括以下内容：委办局考核共性特点（承办量分布、诉求点位分布、环比上升情况、集中承办科室等）分析，诉求量靠前委办局、百件以下承办单位、0诉求委办局、科所对承办等特征分析，委办局双否工单、双是工单、不满意工单分布等特定工单情况分析。
3.7	区属企业承办业务分析模块	本模块包括以下内容：区属企业考核共性特点（投诉趋势、企业类型

序号	功能名称	功能描述
	务分析模块	分布、投诉商品服务类型、咨询问题分布、接诉企业排序)分析,周期性诉求分析、投诉原因分析、服务投诉情况、群体维权等诉求趋势分析,消费侵权诉求分析、施工安全诉求分析、非法扰民诉求分析等企业承办诉求。
3.8	行业部门专项业务分析模块	本模块包括以下内容:行业部门考核共性特点(行业诉求分布、所属部门分布、行业主办单位分布、行业协办单位分布、诉求周期趋势)分析,高频诉求、热点区域、高承接量部门等行业热点聚焦,部门合作热度分析、协办处置时长、协办响应效率、协办耗时等跨部门协办分析,无照经营、培训机构、道路扬尘、噪音扰民等热点行业分析。
3.9	七有五性业务分析模块	本模块包括以下内容:七有五性考核共性特点(时间分布、办结情况、诉求排名、转派单位)分析,七有案件情况、五性案件情况、各单位承办情况、区级有效回访量、市级有效回访量等案件办理情况分析,劳有所得诉求分析、病有所医诉求分析、老有所养诉求分析、住有所居诉求分析、弱有所扶诉求分析等七有诉求分析。
3.10	每月一题业务分析模块	本模块包括以下内容:涉及20个具体题目的定制及分析,每月一题考核共性特点(主责部门、全年专题、历史专题对比)分析,同类专题接诉量、表扬工单量、同类案件同比分析等专题治理效果分析,专题承办排名、综合评分、治理周期趋势、专题接诉量排名靠后部门等专题成效分析,每月一题进度追踪与对比。
3.11	央产房业务分析模块	本模块包括以下内容:央产房考核共性特点(承办量、所在街道、产权单位、诉求类型分析)分析,交易诉求分析、物业服务诉求分析、出租投诉分析、施工质量分析等配套诉求分析,承办单位集中度、办结量排名靠前机构、科室承办量分布、涉诉企业分布等关联机构分析。
3.12	疏整促业务分析模块	本模块包括以下内容:疏整促考核共性特点(疑难问题分布、民生诉求趋势、群诉问题分布、企业诉求趋势)分析,交通拥堵、垃圾清扫、公共安全、私搭乱建等疏整促综合治理诉求分析,劳动就业、积分落户、低保申请、医疗配套等民生诉求分析,行业监管诉求分析、行政复议诉求分析、政府采购诉求分析、证照办理机构评分等营商环境诉求分析。
3.13	双减业务分析模块	本模块包括以下内容:双减考核共性特点(培训机构投诉分布、升学趋势、群诉问题分布、企业诉求趋势)分析,非法教培投诉分析、教育质量诉求、乱收费投诉等教育行业治理诉求,学区均衡、教师流转、入学升学、课后辅导、学校配套等教育热点诉求分析。
3.14	城市家具业务分析模块	本模块包括以下内容:城市家具考核共性特点(城市家具位置分布、权属部门类型分布、诉求集中趋势、高频诉求城市家具类型)分析,交管部门诉求分析、市政部门诉求分析、园林绿化部门诉求分析、文旅部门诉求分析、街道乡镇诉求分析等部门归属分析,信息设施、卫生设施、道路照明、交通设施、娱乐设施等城市家具类型分析。
3.15	城市环境建设管理业务分析模块	本模块包括以下内容:城市环境建设管理考核共性特点(环境治理诉求分析、执法案件区域分布、生态破坏投诉分析、历年投诉案件分布、集中行业分布)分析,扬尘投诉分析、垃圾处理投诉分析、土地污染诉求分析、水污染排放诉求分析等诉求分析等重点关注环境诉求分析,施工单位分析、处罚单位分析、环境污染单位分析等涉诉主体分析。

序号	功能名称	功能描述
3.16	万人诉求分析模块	本模块包括以下内容：万人诉求考核共性特点（同比分析、历年问题分类、承办单位、重点诉求分类）分析，领导督办分析、承办人员分析、主办单位分析、协办单位分析等承办单位特征分析，同人同诉分析、诉求人特征分析、诉求人区域分布等诉求人特征分析。
3.17	乡村振兴分析模块	乡村振兴考核共性特点（乡村投诉分布、诉求区域分布、集中问题分布）分析，农业配套、自然灾害救助、农村拆迁、农村旅游等农村治理分析，精准扶贫、农村养老、医疗服务、农村教育等农民福祉分析。
3.18	不纳入考核分析模块	本模块包括以下内容：不纳入考核共性特点（不纳入考核工单类型分布、不纳入考核部门分布、不纳入考核申报趋势分析）分析；不纳入原因分析、挂账说明完整率分析、可挂账工单分析、剔除申报退回分析等不纳入考核工单分析；挂账工单申请退回分析、剔除工单申请退回分析、剔除通过率分析、不纳入考核通过率、不纳入承办单位分析、失分工单分析、不纳入考核未通过成因分析、未销账工单分析、销账工单分析等不纳入申报分析；
3.19	安全生产分析模块	本模块包括以下内容：安全生产建设共性特点（隐患落位、行业类型分布、事故分布、企业经营地）分析；投诉举报来源分析、非法经营投诉分析、责任事故投诉分析、非法施工投诉分析、环境污染投诉分析、危化品投诉分析等投诉举报场景分析；企业历史投诉量分析、历史处罚趋势、企业举报频率、重点企业主管单位、群诉企业等被举报人特征分析；应急处置响应时效、5人以上投诉分析、同类案件隐患分析、同诉案件处置分析等类案件追踪分析。
3.20	未雨绸缪分析模块	本模块包括以下内容：暴雨灾害共性特点（诉求集中区域、群体救援诉求、承办部门分布、历史灾害求助对比）分析，接诉响应效率分析、转办响应分析、办结周期分析、双否工单分析等诉求处置过程分析，区承接承办量分析、应急部直派工单、市级督办工单情况等接诉层级分析
3.21	温暖过冬分析模块	本模块包括以下内容：冬季供暖共性特点（投诉规模分析、供暖季诉求趋势、集中区域、各月投诉趋势、历年诉求集中度）分析，供热机构接诉量排名、社区诉求分析、各街道供暖投诉分析、同人同诉分析、群诉规模分析等供热诉求分析，平均处理时长分析、报修办结率、高满意度单位排名等供暖办结分析。
3.22	主动治理分析模块	本模块包括以下内容：主动治理共性特点（共性问题分布、承办部门、共性诉求区域分布、高频问题分布）分析，重点治理领域分析、重点群体分析、重点行业部门等治理重点分析，自诉问题量分析、自诉工单来源部门、未诉先办工单办结率、自诉工单承办单位等自诉自办工单分析。
3.23	工单明细下载导出功能	提供工单明细数据的自定义导出，支持CSV、Excel等多种导出格式。
4	成效总结报告子系统	
4.1	通用体检报告模版	年度考核排名、包括年度考核排名、月度承办情况、直派和转派考核情况等月度基本情况、考核加分情况、诉求集中问题和地域分析等。专注于挂账销账情况、问题分类表现、失分问题分析等，接诉即办年度考核排名及成绩图表、月度承办基本情况指标卡、月度考核排名趋势图表、月度考核成绩趋势图表、月度考核加分情况图表、月度万人

序号	功能名称	功能描述
		诉求比情况图表、月度媒体加分情况图表、月度各街乡镇排名情况分析图表、月度各委办局排名情况分析图表、月度各属企业排名情况分析图表、月度考核问题分类表现分析图表、月度失分问题分析图表、月度申请不纳入考核情况分析图表、月度挂账销账情况分析图表、月度诉求集中问题（三级）分析图表、月度诉求集中地域分析图表、街乡镇考核下载导出，月度0诉求社分析图表、月度0分工单情况分析图表、月度考核提升矩阵分析图表、体检报告下载导出。
4.2	区接诉即办体检报告	分析区级接诉即办业务特点，搭建区接诉即办体检报告。提供全区接诉即办体检分析报告，除通用体检指标外，区级内所辖委办局、街道、区属企业、科站队所、社区村同类指标对比、各级别区月度0分工单情况分析图表、区月度考核提升矩阵分析图表。
4.3	各街乡镇体检报告	分析街乡镇接诉即办业务特点，搭建各街乡镇体检报告。除通用体检指标外，提供针对40多个街乡镇提供定制化的体检报告，街乡镇自诉自办接诉处置趋势图，街道社区集中问题图表、街乡镇考核特点专题分析图表（街道定制）、超期工单统计图表。
4.4	各委办局体检报告	分析委办局接诉即办业务特点，搭建各委办局体检报告。除通用体检指标外，提供区委办局定制体检报告，委办局业务专线接诉分析图表、各科室接诉问题分类、科室业务转派去向统计图、考核特点专题分析图表（委办局定制）、科室领导督导画像。
4.5	各区属企业体检报告	分析区属企业接诉即办业务特点，搭建区属企业体检报告。除通用体检指标外，提供区属企业的接诉即办体检报告，区属企业分行业接诉情况分析图表、投诉人诉求意图分类、业务类型诉求响应效率对比图、行业考核对比图、同行业企业对比图表，特点专题分析图表（区属企业定制）。
4.6	重点监控诉求分析报告模版	分析诉求情况，包括基本情况指标、环比和分布情况，重点监控突增诉求的分类、点位分析和不稳定突发诉求。功能包括：诉求基本情况指标卡、诉求环比及分布情况图表、诉求环比及分布情况图表、诉求环比及分布情况图表、诉求环比及分布情况图表、诉求环比及分布情况图表、诉求突增诉求分类分析图表、诉求突增诉求点位分析图表、不稳定突发诉求监控图表、诉求明细下载导出。
4.7	节假日特点诉求分析报告	分析节假日接诉即办业务特点，搭建节假日专题报告。除重点监控诉求分析外，提供区内节假日消费诉求分类图表、公共安全事件图表分析、被诉企业经营区域、热点景区投诉定位等专项诉求分析报告。
4.8	极端天气诉求分析报告	分析极端天气接诉即办业务特点，搭建极端天气专题报告。除重点监控诉求分析外，提供区内灾害救援物资诉求响应趋势图表、灾后保险公司的理赔诉求处置情况图表、居民日常生活的影响诉求处置情况图表、抢险救援诉求图表。
4.9	重大活动诉求分析报告	除分析重大活动接诉即办业务特点，搭建重大活动专题报告。提供重大活动的安全保障诉求趋势图、活动物资保障诉求情况分析、活动现场拥堵疏导趋势图、活动救援诉求点位分布、活动组织意见分类。
4.10	诉求量趋势研判报告	分析诉求量接诉即办业务特点，搭建诉求量专题报告。提供区月度诉求量预测和分析，涵盖各街道和部门的诉求量预测。专注于重点问题、点位和企业的诉求量预测模型分析区月度诉求量预测模型及分析图表、各街道诉求量预测模型及分析图表、各街道直派诉求量预测模

序号	功能名称	功能描述
		型及分析图表、各街道转派诉求量预测模型及分析图表、各部门诉求量预测模型及分析图表、重点问题诉求量预测模型及分析图表、重点点位诉求量预测模型及分析图表、重点企业诉求量预测模型及分析图表、重点诉求人诉求量预测模型及分析图表。
4.11	全流程质效分析报告	分析全流程接诉即办业务特点，搭建全流程专题报告。分析服务质量的全流程，包括签收、派单、退单、办理时效和有效性。重点在于回访一致性、督办及时性、协办响应和有效性分析。功能包括：服务质量基本情况指标卡、签收时效质量分析图表、派单时效质量分析图表、派单准确率质量分析图表、退单有效率质量分析图表、办理时效质量分析图表、不纳入申请有效性质量分析图表、销账办理有效性质量分析图表、二次办理有效性质量分析图表、回访一致性质量分析图表、督办及时性质量分析图表、协办响应质量分析图表、协办有效性质量分析图表、领导提级办理排名分析图表、领导提级办理排名分析图表。
4.12	异常情况分析报告	分析异常情况接诉即办业务特点，搭建异常情况专题报告。分析异常情况接诉即办业务特点，搭建异常情况专题报告。对异常诉求情况进行分析，包括诉求增长、0分工单、重点行业和问题关注指标，异常诉求和地区的热力图分析。功能包括：诉求增长异常情况指标卡、0分工单异常情况指标卡、重点行业关注指标异常图表、重点问题关注指标异常图表、重点承办单位考核异常指标分析图表、异常诉求热力图、异常地区热力图。
4.13	0分工单异常情况报告	分析0分工单接诉即办业务特点，搭建0分工单专题报告。分析零分工单的情况，包括未及时响应、签收、不当退单和超期回复诉求，重点在于零分工单对考核的影响和失分承办单位分析。功能包括：零分工单基本情况指标卡、未及时响应诉求工单分布图表、未及时签收诉求工单分布图表、不当退单诉求分布图表、超期回复诉求分布图表、零分工单对考核影响分析图表、零分工单失分承办单位分析图表、零分工单明细下载导出功能。
4.14	重点涉诉主体通用报告模版	对重点诉求主体进行分析，包括诉求量排行、类型、承办分布和办理情况，着重于的诉求考核情况、未解决诉求和热词分析。功能包括：基本情况指标卡、诉求量排行及分布图表、诉求类型分布图表、承办分布情况图表、诉求办理情况分析图表、诉求考核情况分析图表、未解决诉求分析图表、诉求热词分析图表、诉求明细下载及导出。
4.15	重点人诉求分析报告	分析重点投诉人业务特点，搭建重点诉求人专题报告。功能包括：诉求人诉求的纠纷类型、诉求频次与诉求变化、同诉渠道识别、问题紧急程度趋势变化、重点督办追踪。
4.16	重点企业诉求分析报告	分析重点企业诉求接诉即办业务特点，搭建重点企业诉求专题报告。功能包括：诉求企业诉求关联部门、企业集中投诉事项趋势、企业投诉分转痕迹追踪、企业诉求响应科室趋势、企业处罚行政复议集中部门、企业办证投诉重复情况分析。
4.17	重点群体诉求分析报告	分析重点群体诉求接诉即办业务特点，搭建重点群体诉求专题报告。功能包括：民生重大问题识别趋势、重点群体集中部门、重点群体同诉集中度分析、重点群体历史解决情况分析、重点群体0分工单部门分布，重点群体表扬部门排名。
4.18	重点工程诉求分析报告	分析重点工程诉求接诉即办业务特点，搭建重点工程诉求专题报告。功能包括：重点工程涉诉类型、重点工程历史处罚情况、重点工程涉

序号	功能名称	功能描述
		诉人员职务分布、重点工程地域分布、同类重点工程接诉情况、重点工程安全事故处置情况等。
4.19	重点组织诉求分析报告	分析重点组织诉求接诉即办业务特点，搭建重点组织诉求专题报告。功能包括：重点组织所属涉外情况、重点组织上级部门、重点组织诉求涉法情况、重点组织投诉人职务分布、重点组织联系单位分布、重点组织职能分布。
六	接诉即办驾驶舱系统（升级）	
1	街镇综合评价等级（新增）	综合街镇多种办件数据，对街镇进行新的维度评价，包含成绩排名统计、吹哨报到统计、书记回访统计、书记调度统计、综合评价结果统计。
2	书记画像（新增）	对街镇书记进行考核，从街镇完成工作的情况进行得分统计，包含考核排名得分、吹哨情况得分、调度情况得分、回访情况得分、街镇管理水平评估计算。
3	房屋修缮专题（新增）	房屋修缮专题属于未诉先办类型专题，可以提前协调具体单位对之前没有办好但这次还可能发生的问题提前安排工作。分别从以下几个方面进行分析：案件量及解决情况统计涉及、重复来电人分析、外在因素分析、案件处置情况内在因素分析。
4	消费专班专题（新增）	消费类案件自2023年年初开始一直居高不下，根据业务需要，建立了消费专班对案件进行重点监控和督办，由此需要系统做一个消费专班的专题分析。 包括：考核期内消费类型数据分析、消费退费案件当日案件统计分析、消费类案件涉及单位分析、问题类型统计分析、问题聚焦分析、多派案件统计分析、分析近7天受理消费退费案件趋势这些维度进行综合分析。
5	案件类型专题（新增）	为满足不同时期的案件类型需求，将日常需要统计分析的维度都梳理出来，将共性的内容制作成专题分析模块。 包括：支持切换不同的案件类型、根据案件类型分析诉求量变化、诉求问题工单类型TOP5、地图显示各街镇案件类型案件量情况、案件预警TOP5、回访情况、街镇受理量及解决情况进行分析，通过配置类型就能进行通用的数据统计。
6	督导监管专题（新增）	根据权限为每个主管领导提供管辖部门的督导监管内容。 功能模块包括：督导管理权限划分（新增）、催办案件预警（新增）、受理量落点落图分析（新增）、区级预测成绩排名（新增）、区级预测成绩排名（新增）、高发问题TOP5（新增）、支持所有统计数据下钻查看详情（新增）。
7	综合调度专题（新增）	对一些催办就能提升办件效果的统计分析类型，以大屏的展示的形式，从时间维度、完成情况、从流转情况的维度进行卡点统计。 功能模块包括：超时案件分析（新增）、退回案件分析（新增）、未解决案件分析（新增）
8	三率低于平均成绩分析（新增）	对承办单位受理的所有工单进行回访数据分析，包含响应率、解决率、满意率低于平均值的承办单位分析，响应率、解决率、满意率的统计方式和维度各不相同。 功能模块包括：响应率低于平均值的承办单位分析（新增）、解决率低于平均值的承办单位分析（新增）、满意率低于平均值的承办单位分析（新增）。

序号	功能名称	功能描述
9	专题内容数据下钻扩展分析（升级）	包含下钻查看案件来源分布、各类成绩情况及下钻分析、受理趋势分析。
10	地图功能扩展（升级）	结合时空一张图的内容，扩展接诉即办业务相关的地图图层，可以将图层进行叠加展示，辅助判断案件转派工作，对接的图层包含98个不同种类的图层扩展，如城市管理部件、城市管理事件图层的接入应用，同时对现有地图边界进行优化，精确到街道的边界范围。 功能模块包括：优化地图边界区域（优化）、新增地图图层显示样式98种（新增）、优化地图具体案件点位信息（优化）、优化地图聚焦问题下钻显示内容（优化）、支持地图可下钻到工单详情（优化）。
11	人群分析专题（升级）	针对10个不同专题内容，即所有新增的专题内容，涉及到的分析数据都能够根据需求做下钻页面，可以是下钻更详细的多维度分析页面，也可以是下钻具体工单列表，或直接查看具体的工单办理过程等。
12	10个不同专题内容（新增）	针对10个不同专题，将符合图标展示的内容生成图形或者表格的样式在大屏呈现，对于特殊分析，可以支持图表切换显示，支持地图落点落图和聚类分析，以最直观的方式呈现分析内容。
13	页面统计数据下钻（新增）	所有新增的专题内容，都可以根据相关数据下钻查看到更多的内容。
14	可视化图表展示支持直接查看详情内容（新增）	所有新增的专题内容，将符合图标展示的内容生成图形或者表格的样式在大屏呈现。
七	即时共治办理系统（升级）	
1	移动端虚拟电话子系统（新增）	
1.1	移动端虚拟电话管理（新增）	
1.1.1	呼叫中心管理（新增）	包含新增系统管理功能、系统监控维护、VOIP网络配置、呼叫中心分级权限管理、呼叫中心管理员业务管理、坐席业务设置。
1.1.2	综合服务管理（新增）	包含新增的IVR语音应答、ACD话务分配、队列管理、振铃策略、电话录音、语音信箱子功能。
1.1.3	辅助分析管理（新增）	包含新增通话详单、记录查询、录音播放和下载、查看留言、通话日志、话务统计、流量统计、呼损率统计、平均等待时长统计、电话记录报表。
1.1.4	呼叫中心坐席管理（新增）	包含新增电话呼入（支持4000坐席接入）、电话呼出（支持4000坐席接入）、电话转接、电话代答、电话等待、电话示忙、电话示闲、电话驻留、三方通话、语音信箱、短信管理。
1.1.5	坐席接入系统服务（新增）	将坐席不用的角色接与虚拟电话业务系统进行接入，根据实际需求，在虚拟电话业务平台开通签收审核坐席、分拣结案坐席、回访坐席、督办坐席、夜间值班坐席的系统服务内容，并将对应的工作时段进行定义，让系统能够记录坐席接入后的工作记录。 功能模块包括：办件坐席设置、回访坐席、组长坐席、夜间值班坐席、管理员坐席。
1.1.6	双机热备组能力（新增）	系统为保障虚拟电话能够在遇到问题的时候有备份的系统进行切换，需要进两套虚拟电话系统的配置和管理。 功能模块包括：主备切换设置功能、主备系统切换功能、数据同步功能、系统恢复功能。
1.1.7	数据库功能	功能模块包括：数据库高并发处理功能、数据库高效查询功能、特殊

序号	功能名称	功能描述
		模式数据库功能、按期备份功能。
1.1.8	双向呼叫模式	功能模块包括：一键呼叫功能、第二呼叫路由功能、双规录音功能、预设外显号码功能
1.1.9	系统安全端口设置	功能模块包括：防火墙设置功能、历史记录查询功能。
1.2	电脑端虚拟电话管理	
1.2.1	电脑端虚拟电话录音文件存储及统计（新增）	功能模块包括：新增虚拟电话录音存储、统计虚拟电话录音。
1.2.2	改造录音存储管理（升级）	功能模块包括：增加电脑端虚拟电话操作日志节点、改造录音文件格式。
1.2.3	电脑端虚拟电话外呼（新增）	功能模块包括：电脑端承办单位拨打虚拟电话功能、电脑端科室/社区拨打虚拟电话功能。
1.2.4	虚拟电话录音同步电脑端工单（新增）	承办单位或科室/社区与诉求人电话沟通挂断后，相关通话录音会保存到虚拟电话系统，虚拟电话系统的录音文件会通过构建的关联逻辑与工单关联，此时移动端和电脑端工单详情页面上会直接显示虚拟电话通话附件。
1.2.5	电脑端听取录音文件（新增）	电脑端工单详情页面能够查看和听取承办单位签收、分拣、结案、审核时的任意环节拨打了诉求人电话的录音文件。
1.2.6	电脑端虚拟电话日志自动存储（新增）	功能模块包括：新增电脑端外呼记录日志、网络和中继线问题日志、挂断电话录音日志。
1.2.7	电脑端各办件环节虚拟电话功能适配（新增）	功能模块包括：扩展电脑端审核科室/社区录音信息功能、扩展电脑端疑难案件虚拟电话功能、扩展电脑端仲裁案件虚拟电话功能、电脑端区中心坐席结案环节虚拟电话适配、电脑端区级回访抽检虚拟电话适配
1.2.8	扩展电脑端办件时间轴虚拟电话信息（新增）	功能模块包括：增加区中心时间轴办件环节虚拟电话节点、增加承办单位时间轴办理环节虚拟电话节点。
1.3	移动端虚拟电话呼叫（新增）	
1.3.1	移动端虚拟电话外呼数据管理（新增）	功能模块包括：虚拟电话录音管理、搜索条件设置。
1.3.2	移动端外呼数据与电脑端同步显示（新增）	通过移动端拨打虚拟电话，电话挂断后自动生成的音频文件会反显到移动端的工单附件中，此时移动端生成的音频内容会同步给电脑端，能在详情进行查看。
1.3.3	移动端虚拟电话拨打和通话录音听取（新增）	功能模块包括：移动端拨打电话功能、移动端虚拟电话录音自动关联工单、移动端录音信息在线听取。
1.3.4	移动端虚拟电话录音管理（新增）	功能模块包括：移动端承办单位审核环节虚拟电话功能（新增）、移动端承办单位领导决策环节虚拟电话功能（新增）、移动端科室/社区虚拟电话（新增）、区中心管理人员虚拟电话功能（新增）、重点案件批示环节虚拟电话功能（新增）。
1.3.5	移动端办件模块适配虚拟电话信	在工单查询的详情页面，可以查看到街镇和委办局以及下级科室社区使用虚拟电话后的录音内容。包含业务板块包含综合查询模块、区中

序号	功能名称	功能描述
	息（新增）	心业务板块、承办单位板块、科室社区板块。
1.3.6	移动端时间轴关联虚拟电话（新增）	每个工单办件流转节点上，都增加虚拟电话录音文件的查看、下载和听取功能。包含区中心分拣、结案、审核；委办局签收、分拣、办结、领导审核；科室签收、办结；转仲裁审核环节等。
2	移动端业务办理子系统（升级）	
2.1	承办单位操作时限管理（新增）	功能模块包括：委办局卡签收退回时间限制（新增）、承办领导审核退回时间限制（新增）、街镇卡签收退回时间限制（新增）、街镇领导审核退回时间限制（新增）。
2.2	全流程录音在线听取（新增）	实现不同办件环节都能在移动端上能够同步PC端录音，且能直接听取虚拟电话录音。 功能模块包括：录音数据同步、同步录音在线听取。
2.3	图片加载及在线预览（新增）	实现在移动端可以查看不同流程上报的图片内容，实现在线预览功能。 功能模块包括：图片数据同步、图片数据下载预览。
2.4	移动端承办单位房屋交付专班商品房案件管理（新增）	移动端需要将街镇和委办局以及下级科室社区中都同步增加房屋交付专班的功能内容，保障在签收、分拣、结案、审核的各个环节都能标注、补录、修订、查看相关的数据，同时也要将数据更新到移动端案件办理的时间轴中。 功能模块包括：历史填报信息修改、承办单位结案环节信息填报、填报信息查看。
2.5	案件办理流程跟踪功能（新增）	新增APP案件信息展示及操作功能。完善业务办理流程显示内容，让操作人员掌握案件办理每个流程情况，看附件图片实现即点即看，听取录音文件实现即点即听，简单易操作。为承办单位非工作时间办件提供功能服务 功能模块包括：办理过程展示、时间轴排序、处置结果查看。
2.6	移动端统计分析功能（新增）	新增APP统计分析及查询功能类型。根据管理需求，优化统计分析功能。 功能模块包括：考核月街镇和委办局受理案件情况统计、海淀区成绩及市级排名、全区各街镇和委办局案件办理量排名、退费专题数据多维度统计功能、见面率统计分析功能、英雄榜统计分析功能。
3	小程序积分商城模块（新增）	
3.1	积分规则管理（新增）	通过积分规则管理可以实现市民通过小程序进行投诉后，可以获得一定积分的设置，同时可以对市民获得的积分进行统计，能够记录市民的积分兑换积分抵扣的情况，并且能够设置积分兑换权益的扣分规则，设置市民一天之内最多获取积分数。
3.2	积分商城管理（新增）	可以在积分商城中的“商店”中设置实物兑换或者权益兑换的内容，并且对这些设置的兑换内容进行统计，后台记录兑换的数量，兑换的人员，兑换后库存情况，每人兑换物品的限制条件等，计算各类兑换时间的截止时间等。
3.3	积分商城订单管理（新增）	市民兑换积分商城中的“商店”后，需要进行兑换信息的显示，如果兑换的是虚拟权益之类的物品，则后台会显示兑换次数以及兑换是否成功，兑换时间等，如果兑换是实物，那么则会显示兑换的物品名称，兑换时间，兑换次数，邮寄的快递号，以及是否邮寄成功等信息。市民可以到相关模块查看。
八	支撑服务平台（升级）	

序号	功能名称	功能描述
1	对接其他渠道案件来源（新增）	此次要实现的其他渠道案件来源是为部分有对外公示服务电话的单位提供接诉即办单位生成自采件功能，有了这个功能科技解决原来承办单位自己单位公示电话接到诉求件无法处理的尴尬局面。他们可以通过单位自采件功能，将案件通过区级接诉即办系统进行分拣，转派，办理。极大地提高了市民诉求的响应速度。如：生态环境局提供采集工单功能、融媒体中心案件采集功能等。
2	区中心考核申报功能对接市级考核申报业务接口（新增）	按照市级接诉即办有关管理要求，实现挂账不纳入、申请、修改、初审等环节功能开发与区系统对接。包括市级挂账不纳入系统对接、接口规范编制、数据初始化服务及监控服务、接口调试和数据修正。
3	移动端与虚拟电话系统接口对接（新增）	需要将搭建的虚拟电话系统接口与现有的接诉即办移动端APP系统进行对接。 功能模块包括：通话结果明细接口对接、呼叫明细接口对接、坐席状态接口对接、队列状态接口对接、查询来电次数接口对接、通过结果接口对接、数据推送接口对接、通话事件回调接口对接、数据查询接口对接、个性化定制接口对接。
九	电话业务功能优化	
1.1	排队机电话业务系统脆弱性识别（优化）	对排队机业务系统进行功能的优化开发，根据日常出现的问题，有侧重点地进行系统的补偿性开发，发现可能会影响业务系统的比较弱的功能后，对其进行优化升级。
1.2	坐席功能脆弱性补偿（优化）	排队机电话业务系统是管控所有坐席的电话接听情况的，后台日志会记录每天的坐席外呼和接入电话情况，对日志中发现的问题进行分析，并将问题在系统进行优化修复。
1.3	值班长席功能脆弱性补偿（优化）	值班长是管理业务坐席人员，且能对坐席转接过来的疑难案件进行处置的，值班长日常工作记录可以通过日志进行查看，并能根据值班长在排队机系统中的角色权限功能进行优化升级，确保正常业务正常开展。
1.4	IVR功能脆弱性补偿（优化）	IVR电话播报功能需要进行监控，在监控过程中对发现的语音播报问题进行优化。
1.5	语言管理功能脆弱性补偿性（优化）	语言管理功能所使用的服务需要定期进行升级，并根据不定期漏洞扫描的升级需求进行脆弱性补偿优化。
1.6	CIT功能脆弱性补偿性（优化）	服务授权管理，针对所有坐席和值班长用户进行功能设置，主要是对业务需求变化后，相关设置需要进行优化和升级。
1.7	日常录音文件情况统计（优化）	原排队机业务系统的录音文件只有留存，并未做录音文件的情况统计，但实际业务需求要求将录音文件的存储情况，文件大小，文件数量等进行统计管理。
1.8	日常坐席操作情况统计（优化）	对日常坐席使用排队机的操作进行记录，并根据记录，优化开发各类统计内容，如记录每个坐席的签入、签入、整理、小休等情况。
1.9	日常接线问题情况统计（优化）	日常接听排队机电话系统都会进行记录，目前不单只是要留存记录，还需要将接线问题进行统计，如是打通了挂断的，还是没打通就挂断了，相关时间段也是要通过日志能够查询到的。
1.10	日常电话呼损情况统计（优化）	对于日常电话统计，除了记录拨打接听电话数量，还需要新增排队机故障呼损、中继线呼损等情况统计，来知道电话业务到底是人为造成的电话接听问题还是系统本身不稳定造成的电话问题。

序号	功能名称	功能描述
1.11	其他定制化话务数据情况统计（优化）	排队机业务系统需要根据实际业务变化来不断优化统计分析维度，因此系统不定期要对排队机业务系统功能进行升级优化。包含排队机故障呼损、中继线呼损等情况统计
1.12	日常各类故障问题个性化定制分析（优化）	记录和分析排队机系统日常问题，并通过问题发生的时间、频次给运维人员提供优化系统的方向。
1.13	定制完成市民投诉来电信息问题分析（优化）	根据市民投诉的内容进行归类，同时结合时间和问题，进行综合分析，发现通过96181接听电话都有哪些问题和类型。
1.14	日志分析数据统计（优化）	监控排队机系统与业务办理系统接口语音数据传输情况，监控每日电话接入和呼出情况等。
1.15	电话业务问题日志分析（优化）	电话业务问题日志处理记录拨打的情况，根据人员、时间、呼损等情况，可以分析出一些共同的系统问题或者人员管理上的问题，因此对日志建立综合分析的功能。包括监控排队机系统与业务办理系统接口语音数据传输情况，监控每日电话接入和呼出情况等
1.16	IVR语音更新和配置（优化）	IVR语音更新，需要根据咨询电话业务要求对播报的语音内容进行新的配置和更新，并且设置相关的播报间隔时间，停顿时间等。
1.17	电话业务远程呼叫（优化）	排队机系统可以根据特殊情况应用远程电话外呼和接听业务功能，系统配置相关的远程电话功能以应对突发事件坐席人员可以在居家环境下进行办公的需求。

3.1.2 硬件设备要求

序号	产品名称	参数	数量	单位
1	中继线	支持不少于30路并发。	15	根
2	语音网关	E1/T1端口数量：≥16个； E1/T1接口类型：RJ48（阻抗120Ω）； 以太网接口：至少包括GE1（100BaseT自适应以太网）、GE0（100BaseT自适应以太网）； 串口：≥1*RS232（15200bps）。	1	套

3.1.3 报表工具要求

报表工具采用类Excel设计器，支持低代码实现中国式复杂报表、填报报表、看板报告等页面；能够以低代码拖拽方式实现业务自助数据分析。满足信创要求。

提供系统功能开发、部署与测试工作。系统具备基础能力、报表工具、可视化能力、平台管理、OLAP分析能力。

1、基础能力

(1) 数据源支持

需与业务系统对接，提取业务系统数据，包括但不限于接诉即办工单基础数据、流转数据，网格案件基础数据、过程流转数据，吹哨报到吹哨工单基础数据、流转数据等。

要求支持Oracle, DB2, SQLServer, MySQL等主流JDBC驱动的数据库，支持对接分析型数据库服务。支持Elasticsearch数据源接入。需开发相应功能。

支持共享应用服务器数据源，支持调用Java的API程序数据集。

支持将Excel、Csv、Txt、Log、Xml等文件型的数据直接作为数据源。

支持直接对接大数据平台的数据源，包括但不限于Hive、HBase、Doris等，实现海量数据的高性能与实时处理。

（2）数据建模

按照业务数据特点进行数据建模。建立市级问题分类、市级标签、承办单位大数据画像、坐席画像等模型。

建立数据模型，创建相关功能，支持用户直接添加应用数据连接的数据表，同时支持添加SQL数据集，支持添加带参数SQL数据集。

支持对来自不同数据源的数据建立关联关系，包括合并和建立底层关联模型；支持联合主键关联。

支持编码转换功能，支持对数据进行抽取和索引建模，提高大数据的计算速度。

（3）数据转义

将业务基础数据进行转义，形成可视化统计数据。将接诉即办、网格、吹哨报到多个数据库结构的表数据进行转义，并通过动态清洗历史数据，形成统计报表和统计报告。

支持自动读取和手动设置的方式，实现对数据库中的表名和字段进行转义处理，便于业务人员在前端数据分析时理解和使用。

（4）开发便捷性

报表目录与接诉即办、网格、吹哨报到业务系统关联，随着业务系统菜单及数据逻辑的调整，可随时更改数据报告的统计逻辑。

支持多工作目录，可随时在多个工程项目上切换工作。多部门（用户）可在同一个开发环境协同开发。支持开发权限管控、过程锁定等功能。

（5）二次加工

能基于原有接诉即办、网格、吹哨报到业务基础上，增加创城、生态环境、水务局长制等对接系统的业务逻辑统计和分析。

支持用户进行自定义数据集处理，提供元数据给分析用户，用户分析过程中自由地处

理元数据，处理后的数据结果可以直接用于分析。

2、报表功能

(1) 报表设计

能按照用户提供的市民反映热线日报、周报、月报、体检报告等报告模板，形成对应数据统计，并生成报告。

支持基于浏览器的设计工具或采用类Excel的设计工具进行报表的设计和制作；支持国产环境。

支持可快速形成多sheet报表、多表头报表样式；完全兼容Excel公式、跨sheet计算公式；支持鼠标拖拽即可实现页面设计，系统无需开发宏代码。

支持直接对Excel文件无失真的样式转换成在线页面，进行二次设计。

(2) 报表类型支持

支持生成接诉、回访、见面情况统计表，各单位回访情况统计表，当日回访成绩报表，见面处置情况报表，接诉情况统计表，集中诉求点位情况表，集中诉求分布情况表等不同报表类型。

支持各种类型的复杂报表，包括不规则、分栏、汇总、清单报表等各种格式；支持多重表头、交叉表头、斜线、多层汇总、多源分片等报表样式。

(3) 查询控件

支持多种查询控件；可设置查询按钮和重置按钮。根据接诉即办、网格不同业务类型生成不同查询条件，可以按市级派单时间查询，按工单编号查询，也可以按网格案件编号查询，按网格名称查询。

支持对控件的各种属性进行设置，实现一些特定的规则限制，包括控件可用，可见，控件名，允许为空，错误提示，水印。

(4) 数据导出

报表可导出为多种格式，如PDF、Excel、CSV、WORD、JPG、PNG等。支持但不限于分页导出，导出加密等功能。

(5) 在线打印

支持无需插件的客户端打印，服务端打印，支持打印预览，偏移量设计。

支持用户个性化打印参数的保存。

(6) 综合驾驶舱

支持驾驶舱报表，采用组件化设计，支持绝对布局、自适应布局；可进行不同布局自

由切换；通过组件与布局的合理搭配，实现多维度分析驾驶舱。

3、可视化能力

(1) 图形库

图表需要具有较好的交互体验、丰富的动画效果、方便的个性化设置。需建立图形库。

根据接诉即办、网格不同业务类型，不同统计逻辑生成不同图表，包括见面情况柱状图，当日回访情况柱状图，网格案件饼状图，网格考评得分折线图等。

(2) 地图展示

提供国家地图、省份地图；支持自定义地图图片，支持上传地图图片及GIS地图，通过自定义绑定数据的方式，实现数据地图的设置和展现。

调用区级gis平台地图数据，在报表系统中展示，可支持地图上加载网格地图，并形成网格画像及网格统计数据。

(3) 图表交互

支持图表间联动；支持通过缩放分类轴，对整个图表的局部进行缩放。

(4) 数据监控

支持单组件通过监控数据是否变化定时刷新数据。在报表系统中设定监控指标、阈值，将接诉即办数据或网格数据达到阈值或一定标准时，将提供预警提示。

4、平台管理

(1) 用户数量

不限制报表查看用户数量，提供不少于三两个仪表盘制作设计用户数量。

与接诉即办业务系统进行集成，同步用户数据。

(2) 权限管理

平台需支持分级授权，支持根据组织机构分配权限、根据角色分配权限以及根据用户分配权限，用户可以访问而且只能访问自己被授权的资源。

与接诉即办业务系统集成，进行统一用户认证，单点登录，用户登录一个系统即可使用多个系统功能。

(3) 平台配置

可自定义平台的登录界面样式、背景、logo、首页等等，提供多种主题切换，并支持自定义主题。

按照海淀区一网统管接诉即办系统特色和logo设计统计报表系统页面样式和logo，要

求符合用户要求和使用习惯。

(4) 安全策略

支持Cookie增强、文件上传校验、Security Header等安全防护策略。支持登录设置，支持单一登录、登录地提示、登录验证、自定义密码策略、双因子认证、LDAP认证等功能，支持强制定期修改密码，支持登录异常锁定，保障账户安全。支持设备硬件地址校验、VPN连接等。

安全策略设置要求符合等保三级要求。

5、OLAP分析能力

(1) 多维度分析

支持高低、颜色、粗细分别展示不同指标，支持同一维度多个视角的数据分析。

支持挂账、不纳入考核相关看板，“每月一题”专题看板，市级考核成绩看板，区级考核看板，区级每日通报看板，区级督办、催办看板等不同维度的看板分析。

(2) 数据钻取

支持钻取操作，通过设定钻取层级目录，实现对表格以及图形进行数据层级钻取，上卷下钻的穿透性分析，以更好地分析具有层级关系的数据。

支持设置钻取目录，实现预览分析时对数据进行维度转换操作，满足用户从不同的视角进行数据分析查看的分析需求。

每一项统计数据均可下钻查看具体工单或案件详情。

(3) 数据联动

支持组件之间任何有来自同一张表的数据无需任何设置可以直接进行联动过滤，支持手动设置组件和组件之间的联动关系，实现单向联动和双向联动。

业务系统数据与bi报表生成的统计数据具备联动效应，随着业务数据的不断增加，报表生成的统计数据也需要随时更新调整。

(4) 指标切片

支持预览分析时对数据进行指标切片操作，满足用户从不同的指标进行数据分析查看的分析需求。

(5) 页面钻取

支持对跳转的分析模板设置过滤字段，实现仪表板之间的数据过滤跳转。

支持对网页链接的跳转，网页地址中可拼接动态字段值作为参数传递给目标地址，实现页面之间的跳转。

6、其他要求

(1) 高可用性

集群部署：平台需要具备高可用能力，支持集群部署以降低单点故障。

支持双机热备。

(2) 可扩展性

系统需要提供部分源码及灵活的代码接口，以满足基于需求的二次开发及定制。

系统需要支持通过CAS认证实现单点登录和登出。

系统需要支持对接组织机构和人员数据。

针对扩展功能，系统需支持可插拔的架构设计，不影响后续升级及运维工作。

(3) 安全性

1) 应用和数据安全

提供身份安全、访问控制等安全机制，防止未授权用户进行操作。提供应用安全保障机制，对于常见的针对Web应用程序的攻击进行充分的防范。提供数据安全保障机制，密码加密存储、支持HTTPS方式访问。提供运维安全保障机制，具备审计日志、备份还原等功能，日志保存期限不小于180天。软件产品具有数据安全性机制，要求产品具备操作日志、数据备份、数据恢复等多种安全跟踪和补救措施，保证用户数据的安全、真实。

2) 数据水印

所有涉及数据预览的页面都可以添加水印，支持调节水印文字的大小，颜色，水印内容支持登陆用户名；支持添加水印后导出打印文件效果不变。

3) 安全检测报告

提供国内权威的第三方安全机构的软件安全检测报告，且检测安全通过。

(4) 可维护性

支持包括内存管理、备份还原、智能检测、系统监控等，支持实时监测系统的内存使用情况并对宕机风险进行预警，支持手动或自动备份系统，支持智能检测系统运行状况，支持对系统用户的访问情况进行监控，保障系统安全及稳定性。

(5) 运维策略

提供完善的运维策略，支持系统内存管理，异常提醒，重要文件自动定期备份等功能。提供明确的报表访问、性能状况、活跃报表、系统宕机检测等数据报告，并提供运维及开发优化策略。

3.1.4 大模型应用服务要求

1、基本要求

基于已有通用大模型，结合海淀区接诉即办实际的业务需求和业务数据，经过训练和精调优化，形成垂直领域大模型，针对政府接诉即办业务，提供以下服务：

（1）领导智能助手服务：以大模型问答形式，向领导和关键处置人员提供语音问答查数和咨询服务，包括问答三率、问答工单、问答状态、问答分布等内容，以及相关的图表动态生成、总结分析报告生成等服务。

（2）工单智能处置推荐服务：通过大模型对实时工单的处置研判分析，提供工单智能分类推荐、不纳入挂账事项推荐、智能填单、智能分类标签、智能分析苗头性事件和周期性事件自动预警等服务。

2、其它要求

为满足接诉即办业务需求，需要大模型提供稳定且准确的分析能力，因此需要对大模型的性能、效果进行进一步要求，以保证大模型提供的业务价值高于人工价值，整体来说有以下几个要求：

性能：考虑到大模型本身的响应时间比一般模型效果更长，因此可以在一定范围内容忍大模型进行计算和处理，但不应过长。结合场景来看，事件分类等场景因为可以进行提前处理和预识别，所以要求不高；领导问数需要当场输出结果，不宜等待时间过长。因此首字查询返回速度要求在8秒以内，需要按要求进行模型定制优化，并配备对应算力的设备。

效果：效果层面主要分为两个部分，其一是针对大模型直接的业务应用，在领导问数场景，需要保证数据查询的平均准确率至少达到80%以上，部分简单查询场景要达到85%甚至更高，才能满足领导快速数据查询的服务要求。另一方面，在事件分类和剔除挂账场景，面对上千个标签受记忆力影响，原处置方案识别准确率并不高，主要是经验起到了很大的作用。因此本次项目中会采用人机结合的方式进行设计，即机器给出一个或多个最有可能的标签，人力再从中根据经验进行确认或选择，可以从根本上提升整体服务效果和效率，这部分推荐的准确率建议达到80%以上。

测试方法：由于大模型面对不同场景会产生一定范围内效果波动，如果不统一测试方案会面临无法定量评估的情况。因此在项目中，建议与业务方共同固化一个测试集，测试集设计应该涵盖大部分场景，并且双方认可测试集的设计规则。在此之后在该测试集的测

试结果将被认定是项目验收标准，推进后续的优化服务。

服务形式和内容：如前文所述，大模型主要提供的是接口服务，具体地来说，通过不同场景的外部服务获取用户的输入后（例如领导问数的一个问题、剔除挂账的一个工单），输入到大模型中，即可获得对应的问数查询结果或者剔除挂账理由。在这之后，外部服务再将大模型结果通过业务交互包装，以多模态呈现在用户面前。

部署方式：本项目大模型训练的数据为政府保密数据，为保证数据安全，同时提高系统响应速度，本项目的大模型平台须进行私有化部署。

使用量：支持每月调用大模型次数大于35万次。

3.2 体系架构

3.2.1 系统体系架构说明

本项目总体架构是基于一期基础架构建设，充分利旧基础设施层政务云平台资源（计算、存储、网络、安全），分为基础设施层、数据层、支撑层、应用层、展示层五大层及三大保障体系。整体架构图如下：



整体架构图

基础设施层：依托海淀区一网统管接诉即办工程项目一期的政务云平台资源，海淀区一网统管接诉即办工程项目二期系统将在一期政务云资源上进行部署运行。同时本项目通过利旧，在原有的排队机系统上，增加中继线路，同时增加虚拟电话系统，配置语音网关。

数据层：本项目数据库资源主要分为基础数据库、业务办理数据库、市场监管数据库、考核分析数

数据库、督办批示数据库。

支撑层：利用各类应用服务，为业务功能提供服务支撑。如：智能检索、数据共享接口、业务共享接口、NLP 语义分析、时空一张图等。同时本期新增的大语言模型能力将基于大语言模型底座建设的算力资源进行推理、训练等，同时基于大语言模型底座的推理/训练管理、数据标注管理以及评测管理服务等基础服务，结合接诉即办可以提供的数据进行本项目所需的接诉即办政务大语言模型训练，并实现智能分拣模型、智能问数模型以及智能分析模型为后续业务场景提供大语言模型服务支撑。同时借助报表工具，为统计分析、报表生成提供技术手段。

应用层：面对接诉即办的业务层面应用，其中由基于一期升级优化和二期新建两大部分，基于一期升级优化的系统包括接诉即办-区中心系统、接诉即办-承办单位系统、接诉即办-市场监管系统、辅助办件管理系统、接诉即办驾驶舱系统、即时共治办理系统、支撑服务平台、电话业务功能优化。二期新建的系统包括业务成效监测系统、大模型应用服务。

展示层：系统将提供三种不同的操作和展示方式，即电脑端、移动端、大屏。

三大保障体系：依托现有政策规章与标准规范、建设与运维保障、信息安全体系，进行完善和拓展。政策规章与标准规范保障体系包括城市管理接诉即办行业的相关政策与规章制度，以及系统建设中应遵守的各种国家、行业、地方标准，是系统建设的指引。建设与运维保障体系制订长效运行机制，保障系统长期稳定运行和可持续发展。信息安全保障体系采用安全技术产品，依据安全管理制度和技术规范，保障系统物理安全、网络安全、和应用安全。

3.2.2系统的性能要求

考虑到大模型本身的响应时间比一般模型效果更长，因此可以在一定范围内容忍大模型进行计算和处理，但不应过长。结合场景来看，事件分类等场景因为可以进行提前处理和预识别，所以要求不高；领导问数需要当场输出结果，不宜等待时间过长。因此首字查询返回速度要求在8秒以内，需要按要求进行模型定制优化，并配备对应算力的设备。

3.2.3系统运行环境要求

本项目的数据处理和计算环境将由海淀区政务云平台通过划分云资源（虚拟服务器、存储池、网络资源等）提供。

3.3 项目实施

3.3.1人员组织配置

角 色	单 位	人 员	联系电话
甲方项目负责人	海淀区城市服务管理指挥中心		
乙方项目经理	中关村科学城城市大脑股份有限公司	张慧芳	010-68945858

乙方项目技术负责人	中关村科学城城市大脑股份有限公司	马亚中	010-68945858
现场经理	中关村科学城城市大脑股份有限公司	孙毅	010-68945858
需求工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	王效行	010-68945858
需求工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	常海峰	010-68945858
需求工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	徐起	010-68945858
产品工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	赵娜	010-68945858
产品工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	金海亮	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	何朝晖	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	郭苏	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	马本东	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	董晓余	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	王志伟	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	富佳鑫	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	柯贤能	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	陈天芳	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	李维	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	刘志明	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	王晓萍	010-68945858

软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	马旭慧	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	齐京云	010-68945858
软件工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	李晓东	010-68945858
测试工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	常海超	010-68945858
测试工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	郭海珊	010-68945858
集成工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	杨森	010-68945858
集成工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	徐波	010-68945858
质量工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	吴光宇	010-68945858
质量工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	周飞	010-68945858
造价工程师	中关村科学城城市大脑股份有限公司	苏循礼	010-68945858
资料员	中关村科学城城市大脑股份有限公司	申远	010-68945858

3.3.2 实施方案

乙方在合同签订后 10 个月内完成系统建设。系统部署上线经甲方组织初验合格后进入 2 个月试运行期，试运行合格后，进行系统竣工验收。

3.3.3 实施计划

序号	工作任务名称	工期（日历日）	阶段性成果
1	详细需求调研	30	《需求分析说明书》
2	系统设计与原型设计	30	《系统设计说明书》
3	系统开发	120	完成系统开发
4	系统测试	30	《测试报告》
5	安装部署	5	完成软件系统安装部署
6	用户培训	10	完成系统培训
7	初步验收	10	完成系统初验工作，《初验报告》
8	试运行	60	完成系统试运行，《试运行报告》
9	终验	5	完成系统终验工作，《终验报告》
总计		300个日历日	

3.4 运维服务

3.4.1 服务方式

在质保期内，根据本项目实际情况，结合用户的具体需求，乙方将提供高质量的售后服务与技术支持。具体包括但不限于以下方式：

(1) 咨询，乙方提供 7×24 小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，应为系统使用人员提供如何使用系统的咨询。

(2) 电话和远程技术支持，在接到故障通知后，将在 1 小时内作出响应 2 小时内做出故障诊断报告，并将通过电话和传真等方式提供技术服务。

(3) 现场技术支持和故障处理，根据问题和故障情况，乙方将在收到

客户通知后的 8 小时内指派具有解决故障能力的工程师赶到现场并及时有效地解决问题，并且工程师会在修复过程中进行技术介绍和指导。

(4) 乙方通过电话、E-mail、微信等，提供 7×24 小时，随时接受建设单位提出的各种技术问题，并在 2 小时内提出解决方案。

3.4.2 日常巡检

在质保期内安排回访人员不定期对用户进行电话回访，听取用户在使用、维护等本系统的过程中的意见和对服务工程师的服务质量、态度方面的意见和看法；凡涉及到质量问题的，由总监安排技术人员进行改进；涉及到工程师服务质量问题的，通报项目负责人，由项目负责人对相应工程师了解具体情况，必要时还对服务工程师采取一定的措施。

3.4.3 应急处置

故障服务的响应时间小于 1 小时，即 1 小时内有能够处理故障的技术人员接受故障报告，并在 2 小时内出具功能问题诊断报告，并将通过电话传真、微信、电子邮件、网络电话、网络会议等等电子通讯的方式提供技术服务。如果需要现场紧急处理，2 小时内指派具有解决故障能力的工程师赶到现场并及时有效地解决问题。

第四条 合同总价款及支付

4.1 合同总价款

本合同总价款为：人民币 15,378,800.00 元（大写：人民币壹仟伍佰叁拾柒万捌仟捌佰元整），该价款为包含全部相关税费的最终价款。其中软件开发 11,592,950.00 元；软、硬件购置 1,107,690 元；服务采购 2,678,160.00 元；详细报价见附件一。

4.2 支付方式

(1) 合同签订后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款 50% 的首付款，即人民币 7,689,400.00 元（大写：人民币 柒佰陆拾捌万玖千肆佰元整）。

(2) 项目完成初步验收后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 30 %，即人民币 4,613,640.00 元（大写：人民币 肆佰陆拾壹万叁仟陆佰肆拾元整）。

(3) 项目完成竣工验收后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 20 %，即人民币 3,075,760.00 元（大写：人民币 叁佰零柒万伍仟柒佰陆拾元整）。

(4) 如遇甲方年底财务封账，支付时间顺延至甲方第二年账户收到财政局待分资金后【10】个工作日内。因甲方财政拨款、审批流程、机构职能变更等因素导致支付延迟的，支付期限相应顺延，甲方并不因此构成违约责任。每笔付款之前，乙方需提前10个工作日向甲方开具等额、合法、有效的增值税发票，否则甲方有权拒绝付款，直至收悉乙方合格发票。

第五条 验收

本项目验收工作分为三个阶段，即项目初验、系统试运行、系统竣工验收。

5.1 项目初验

完成系统需求调研、软件开发、系统测试、上线部署等工作后，乙方向甲方提交初验申请。甲方按照《海淀区智慧海淀建设项目管理办法（修订版）》和《智慧海淀项目验收工作规范》及项目的具体技术要求组织相关专家进行初验。

5.2 系统试运行

系统通过初验合格之日起，乙方对甲方提出的问题进行了修改或完善，乙方完成合同所规定的全部服务内容并报告甲方，经甲方书面同意后进入试运行期。

5.3竣工验收

(1) 系统试运行期满后，乙方向甲方提交竣工验收申请，甲方有关要求组织相关专家进行竣工验收。

(2) 系统通过竣工验收后，乙方需要向甲方移交的项目文档包括但不限于以下：

编号	交付物名称	交付物内容	交付物形态
1	系统软件安装包	系统源代码；安装程序；	源代码、软件及相关文件
2	项目过程文档	(1) 项目管理文档：项目详细实施计划；质量管理计划；项目进度报告。 (2) 系统应用设计文档：项目需求文档；概要设计；详细设计；数据库设计；系统维护计划 (3) 系统运行和维护操作手册：用户操作手册；项目运维报告； (4) 测试文档：系统测试报告。 (5) 验收文档：项目验收报告；项目总结报告；项目开发验收报告；项目竣工验收报告。 (6) 培训文档：培训计划；培训材料；培训总结报告； (7) 第三方测评报告：第三方测试报告； (8) 其他文档	文档

第六条 双方权利与义务

6.1 甲方权利

(1) 本合同中海淀区一网统管接诉即办工程项目二期系统软件定制开发的知识产权归甲方所有。

(2) 海淀区一网统管接诉即办工程项目二期的使用权归甲方所有，在运行期间产生的数据归甲方所有。

(3) 甲方有权监督本合同执行进度，并指派代表对于乙方按照合同约定所完成工作内容予以阶段确认。

6.2 甲方义务

(1) 甲方应向乙方提供并允许乙方为开发工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

(2) 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协助协调乙方与第三方的工作。

(3) 甲方应按本合同约定向乙方支付款项。

6.3 乙方义务

(1) 乙方应按照本合同的要求，如期完成和交付合同系统。

(2) 乙方每周应向甲方书面报告当前的项目实施状况，以便甲方了解项目进展状况。

(3) 乙方应保证其拥有从事本项目建设工作的资质及开发能力，并保证技术队伍在项目实施过程中完整、稳定，保证合同系统不会侵犯任何第三方知识产权。如产生第三方知识产权纠纷的，乙方应负责处理解决，若由此给甲方或第三方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

(4) 乙方应按照本合同的约定向甲方交付合同系统和技术资料。

(5) 乙方应按照本合同第三条的约定内容为甲方提供服务。

(6) 乙方必须严格遵守甲方已向乙方书面或以其他任何方式明示的有关规章制度。

(7) 乙方须遵守项目甲方已向乙方书面或以其他任何方式明示对本项目相关管理要求。

(8) 乙方应当合理使用甲方支付的合同经费，做到专款专用，不得挪作他用。

第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。守约方可向违约方发出要求其履行合同义务的书面通知，违约方应在通知发出之日起 5 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取措施的，则守约方有权要求违约方继续履行合同义务并赔偿因此造成的损失。

7.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，甲方提出变更要求，导致项目进度延迟的，不视为乙方违约，若甲方变更要求且导致增加工作量超过原合同工作量的 10 %的，乙方应当在接到甲方变更通知后的10 日核算价格提交甲方确认，待甲方确认后，乙方按甲方变更后的需求执行，甲方最终依据变更后的要求结算项目总价款。

7.3 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

7.4 甲方或乙方未按照本合同履行保密义务，违约方按照合同总金额的百分之五支付相对方违约金。并且甲方保留追究乙方相关人员法律责任的权利，因此给甲方造成名誉损失的，乙方应当在甲方指定的网站上赔礼道歉、消除影响、恢复甲方名誉。

7.5 因乙方原因造成项目进度延迟的，每逾期一日，乙方应按逾期部分对应的合同价款的万分之三支付违约金。违约金的支付并不能免除乙方继续履行合同的责任和义务。

甲方未按合同约定支付相关款项时，每逾期一日，甲方应按合同总额的万分之三支付违约金。如果甲方因财政拨款、审批流程等因素，导

致延迟付款的，甲方不因此承担违约责任，无需向乙方支付违约金。

7.6 若合同履行期内，乙方未按用户的合理意见对系统进行完善的，导致甲方委托第三方完善系统的，乙方应支付其合理开销及相关费用。甲方如有需求，乙方应当继续完善系统。

7.7 在合同履行期内，乙方应保持系统稳定，凡是发现漏洞问题，乙方应在甲方要求的规定时限内完善系统，如不能如期改正的，甲方将按该功能模块建设费用的 1% /每次扣除相应费用，乙方应继续完善系统。

7.8 如乙方交付的工作成果未能验收合格，视为未按规定时间提交验收，乙方应在甲方限定的期限（至多十五个工作日）内进行修改并提请甲方再次验收；若限定期限结束仍未通过验收，甲方有权通知乙方解除合同的全部或部分，并要求乙方返还已收取的但未通过验收部分的费用，只支付验收合格部分的款项。由此给甲方造成损失的，乙方应当全部赔偿。

7.9 除本合同另有约定外，任何一方未按照本合同履行相关义务的，违约方按照合同总金额的万分之五支付违约金。

第八条 知识产权及保密

8.1 本合同项下所有建设内容的知识产权归甲方所有，未经甲方事先书面许可，乙方不得擅自使用或允许他人使用，不得擅自转让给他人。

8.2 乙方对在履行本合同过程中获悉的所有信息、资料、数据、成果等均负有保密义务，未经甲方事先书面许可，乙方不得以任何形式擅自留存、销售、使用，亦不得向第三方泄露、许可使用、转让，并且不得用于实现本合同目的之外的其他目的。一经甲方发现乙方有任何违反本条款的行为，甲方有权追究乙方因此给自己造成的一切损失，并且有权解除本合同。

8.3 除以下 8.4款另有规定外，甲、乙双方应当各自就其或其雇员、承包商、顾问或代理人获得的，关于本协议及本项目（无论是财务上、技术上或其他方面）的全部信息和文件，予以保密。

8.4以上 8.3 款不适用于：

(1) 已经公布的或能以其他方式公开获得的信息或文件（但不包括以违反本协议的方式公布或获得者）。

(2) 已经由一方以不违反任何保密义务的方式获得的信息或文件。

(3) 以不违反任何保密义务的方式从第三方获得的信息或文件。

(4) 按照法律须披露的信息或文件。

(5) 为按照本协议履行一方义务而披露的信息或文件。

8.5 保密期限：“第八条 知识产权及保密”中的全部内容永久有效，不因本协议的终止、解除、失效而失效。

第九条 不可抗力

9.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、疫情、政府行为、国家机关行为以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

9.2 如发生不可抗力，以至于任何一方因这种事件的发生而无法履行或无法完全履行其义务，一方对另一方因此而造成的损失不承担责任。但在不可抗力发生期间及结束之后，在合同的履行仍有意义时，受影响的一方仍应在可能的范围内履行己方的义务，以尽可能减少损失的发生。

9.3 遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后 15 个自然日内向对方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

9.4 一方迟延履行后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

第十条 合同变更与终止

10.1 因项目需求发生变化，需要对合同内容进行变更的，需经双方

书面确认或以双方均认可的方式达成一致。

10.2 甲、乙任何一方单方面提出终止合同，需提前三个月通知对方，双方协商解决。

10.3 本项目质保期为自项目竣工验收合格之日起满两年为止。

第十一条 争议解决

11.1 因履行本合同或与本合同有关的一切争议，双方当事人应通过友好协商方式解决，若发生争议协商未成，双方约定在北京市海淀区的人民法院提起诉讼。

11.2 在诉讼过程中，除各方有争议的部分外，本合同其它部分继续有效。

第十二条 合同生效

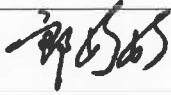
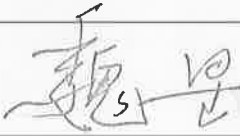
本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，至双方履行完合同规定的义务后自行终止。

第十三条 合同份数及附件

本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，各份具有同等法律效力。

(以下无正文)

合同签署页

甲方	单位名称	北京市海淀区城市管理指挥中心 (盖章)
	法定代表人/授权代表	(签字) 
	电 话	010-82510580
	邮政编码	
	通讯地址	北京市海淀区长椿桥路17号
乙方	单位名称	中关村科学城城市大脑股份有限公司 (盖章)
	法定代表人/授权代表	(签字) 
	电 话	010-68945858
	开户银行	北京银行友谊支行
	账 号	0109 1009 6001 2010 5002 940
	邮政编码	100086
	通讯地址	北京市海淀区中关村南大街5号1区689号楼海淀科技大厦6层
签署日期: 2024 年 9 月 12 日		

