

# 用户需求书

## 第一部分 A包、B包采购需求

注：本采购需求第一部分的 A 包、B 包采购需求中，备注为“A包”的为 A 包需求相关内容，备注为“B 包”的为 B 包需求相关内容，其他为 A 包、B 包需求共同要求。

# 第1章 项目概述

## 1.1 项目名称

项目名称：省政府网站运行管理服务

## 1.2 项目背景

党中央、国务院高度重视政务公开、政务服务和政府网站发展工作，印发了《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》（中办发〔2016〕8号）、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57号）等文件，明确要将政府网站打造成更加全面的政务公开平台、更加权威的政策发布解读和舆论引导平台、更加及时的回应关切和便民服务平台，建设整体联动、高效惠民的网上政府；将政府网站打造成整体联动、资源共享、权威准确、集中全面的政务信息数据和政务服务平台，成为政府网站增强政务公开成效、提升政务服务水平、提高主动服务精准服务能力的重要保障，并利用政府网站主动做好政策解读、积极回应社会关切、提高政务舆情回应实效、畅通群众投诉举报渠道，促进政府网站成为政府沟通民众的重要桥梁和纽带。如何依托政府网站提高政府公信力，增强社会治理能力，提升公共服务智能化水平，是当前政府网站工作的重要任务，提升海南省人民政府门户网站和微博、微信信息内容发布工作水平是当前所面临的问题，也是本项目要解决的根本问题。

根据《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57号）、《海南省政府网站管理办法》（琼府办〔2017〕191号）等有关规定，要提高认识，加强领导，采取切实有效措施，建设好政府网站。同时明确，主办单位可委托其他专门机构承担网站技术平台建设维护、安全防护，以及展现设计、内容发布、审核检查和传播推广等日常运行保障工作。同时规定，政府网站建设和运行维护资金在单位预算中列支，由各级财政予以保障。

根据《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号）规定，到2022年，建成以中国政府网政务新媒体为龙头，整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系，全面提升政务新媒体传播力、引导

力、影响力、公信力，打造一批优质精品账号，建设更加权威的信息发布和解读回应平台、更加便捷的政民互动和办事服务平台，形成全国政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展新格局。

### 1.3 项目目标

（一）年度总体目标：认真领会党中央、国务院施政精神，全面落实省委省政府有关决策部署，坚持以公开为常态、不公开为例外，通过整合、优化及服务融合，努力把省政府门户网站建设成为“决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开”的第一平台，助力法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府建设。

（二）年度绩效目标：

1、深入贯彻落实年度政务公开工作要点文件要求，加大公开力度，加强政策解读回应，不断增强公开实效，保障人民群众知情权、参与权、表达权和监督权，助力深化改革、经济发展、民生改善和政府建设。

2、根据落实省委、省政府以及办公厅的工作要求，落实交办任务。

3、贯彻落实《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）文件要求，对所辖区域内的政府网站进行考核评定。

4、通过“政府网站常态化普查检查监测及24小时值班读网监测”购买，保障全省108家政府网站和70个政务新媒体账号的健康运行（如有新增或者减少以实际数量为准）。

5、保障通过全国第三方年度“政府网站绩效全面评估”，保持省政府门户网站在全国省级门户网站绩效考核前十名。

### 1.4 购买服务内容

#### 一、省政府门户网站热点政务和政策解读的制作、更新维护（A包）

（一）策划、制作、更新维护热点政务。

1、根据省委省政府年度工作部署，配合落实省委省政府抓好年度工作落实督查、宣传，为社会和群众提供监督和服务开设20个以上热点政务。

2、根据任务要求，依托省政府集约化平台及时准确规划、策划、开设热点政务。

3、与政府相关部门开展信息整合共享，将重要政策、重点、热点新闻融入其中，集中展示、及时报道、做好独家发布。

## （二）省政府网站英文频道优化。

当前，海南正在加快推动海南自由贸易港建设，努力打造适应自贸港建设需要的一流营商环境，为加快推进海南自贸港建设创造良好氛围。在此背景下，优化省政府网站英文频道，将省政府网站英文频道打造成为海南自由贸易港权威信息对外发布的重要平台，向世界讲好海南故事、传播海南声音。

1、优化频道栏目构架。对标先进国家和地区政府网站，按照“全球视角”“服务自贸港”“以用户为中心”为原则，重新梳理优化资讯、投资、营商、生活等功能板块，多角度、全方位对外宣传海南自贸港，为境外访问者提供了解海南，特别是了解海南自贸港优惠政策、营商环境的重要平台。优化的主要工作是，打造品牌栏目，如将重要政策、重点、热点新闻融入“营商环境”等。

2、频道页面优化。对标先进国家和地区政府网站，按照境外网友阅读习惯，通过文字、图片、视频等多种形式，介绍海南的美食风景等，尽可能为海内外人士提供丰富的实用信息。优化频道页面，将达到页面布局清晰，内容丰富的效果。页面优化包括对标、规划、设计、切割和前端实施、后台配置以及手机端自适应等工作。

## （三）解读重要政府信息、重大政策措施。

策划、制作便于公众理解和互联网传播的解读产品，从公众生产生活实际需求出发，对重要政府信息、重大政策措施及解读材料进行梳理、分类、提炼、精简，通过数字化、图表图解、音频、视频、卡通、动漫等群众喜闻乐见的展现形式；选有针对性的政务数据、预决算相关报告和网上办事数据进行加工，制作数据图解。每年通过数字化、图表图解、视频、动漫等形式解读政策文件、政府信息等不少于 30 期。

## 二、政务新媒体门户运营服务（A包）

充分运用政务新媒体扩大政务公开的受众面和到达率，推进决策、执行、管理、服务、结果公开，打造集政务服务、公共服务、便民服务、政务资讯、政民互动为一体的政务新媒体门户。

重点推送涉及群众切身利益、需要社会广泛知晓的重要改革方案，重大政策措施，重点工程项目，社会公益事业建设等政务信息。精准解读重大政策文件和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息，注重运用生动活泼、

通俗易懂的语言以及图表、视频、问答等公众喜闻乐见的形式提升解读效果。推进新媒体晒政、问政、理政，走好网上群众路线。

当有社会公众关注的热点问题、重大突发事件，以及重要政策措施出台时，加大新媒体渠道宣传、策划和推广力度，重点推送重要政策文件信息和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息。同时，向各类新闻媒体和其他政务新媒体平台推送，扩大传播影响力。

### 三、海南省政府网站运行综合管理服务（A包）

（一）对省政府门户网站及 53 家（如有新增或者减少以实际数量为准）省直及市县单位提供的服务。

协助省政府办公厅做好网站日常监管工作，包括网站整体业务规划、访问统计分析、用户调研和信息收集等，不断提升网站管理水平。

1. 协助做好政府网站群的总体业务规划工作。
  2. 配合做好重要政务活动宣传报道及引导各政府网站转载工作。
  3. 协助省政府办公厅每季度对政府网站信息内容开展一次巡查抽检，按季度、年度出具考核报告，作为网站绩效考核的参考依据。
  4. 根据每年度的政务公开要点，以及办公厅的任务分解，检查各单位在政府网站的公开情况，跟踪、督促责任单位在政府网站公开工作的执行。
  5. 做好省政府网站与各单位网站重点领域信息的衔接。
  6. 转办及答复国办普查纠错平台信息工作，网民的纠错信息转办、跟踪及答复。
  7. 政府网站信息报送统计服务。
  8. 协助做好市县、省直单位政府网站的内容建设指导工作。
  9. 协助做好政府网集约化管理服务
  10. 根据网站普查监测的问题进行跟踪督促整改。
  11. 政府网站信息内容保障等方面的业务培训
  12. 完成省政府办公厅交办的全省政府网站运行管理服务相关工作任务。
- （二）对 54 家海口市、三亚市的职能单位提供的服务。

1. 转办及答复国办普查纠错平台信息工作，网民的纠错信息转办、跟踪及答复。
2. 协助省政府办公厅每季度对政府网站信息内容开展一次巡查抽检，按季

度、年度出具考核报告，作为网站绩效考核的参考依据。

3、根据网站普查监测的问题进行跟踪督促整改。

4、协助做好政府网集约化管理服务。

5、完成省政府办公厅交办的全省政府网站运行管理服务相关工作任务。

#### **四、全省政府网站云监管服务（B包）**

1、海南省政府网站群内容安全 24 小时值班读网监测

实现对 108 家(如有新增或者减少以实际数量为准)政府网站的 24 小时实时监测。包括 1 个海南省政府门户网站、107 个省直部门政务网站和市县门户网站及下属网站。提供网站被黑被篡改、网站文字安全扫描、网站暗链与伪链扫描、网站页面变形与异常等第一时间告警监测；提供网站信息内容更新检测、统计、汇总分析服务。

2、海南省政府网站常态化普查检查监测

为海南省省直管的 108 家(如有新增或者减少以实际数量为准)政府网站提供 10 个月的常态化监测（包含检测工具软件自动检测+人工核查两种方式）。

3、海南省政务新媒体备案监测系统服务

提供全省政务新媒体账号的填报及管理功能，借助此功能实现组织单位对新媒体账号的摸底，填报单位对新媒体账号信息的申报及管理，为后续新媒体监测监管提供账号的依据。

为全省在册登记的 70 个(如有新增或者减少以实际数量为准)政务新媒体账号提供政务新媒体系统监测服务，按照国务院办公厅秘书局印发的政务新媒体检查指标表中所有指标监测，支持系统实时查看监测情况。出具政务新媒体监测季度报告  $70 \times 4 = 280$  份（具体数量可根据实际情况进行调整），年度政务新媒体监测总结报告 1 份。

#### **五、省政府网站信息资源知识梳理（A包）**

加强政府网站服务能力，以政策文件、办事服务、互动等内容为主，将政策文件、办事指南、常见问题等知识进行细致分类，通过科学的多元化知识管理体系与人工梳理、审核的结合，选取“教育培训”、“社保福利”、“医疗卫生”、“住房保障”、“婚姻登记”、“生育服务”、“户籍身份”、“招商引资”等主题领域的的数据信息，运用智能知识库管理等技术，将信息细致分类，组织人工梳理一套分类清晰、内容精确、符合用户习惯的信息及知识，提升网站服务质量，

带给公众“智慧政府”的新感受。

运用智能知识库管理等技术，将政务问题细致分类，组织人工梳理一套分类清晰、内容精确、符合用户习惯的政务信息知识，将政务知识录入知识库中，在线解答用户一些问题，增加网站与用户之间的交互效果。

#### 1.5 服务周期与地点

本次服务期限：10 个月

建设地点：海南省海口市

## 第2章 技术方案的基本要求

### 2.1 总体原则

海南省政府门户网站综合管理服务主要按以下原则开展：

一是统筹规划，集约发展。引导网站集约化建设，加强统筹建设，统一规划布局全省各级政府网站建设，避免出现重复建设，投资浪费的现象。

二是服务优先，效果导向。引导构建“以用户为中心、以服务为核心”的办站理念，注重建设和应用相结合，坚持需求主导，突出重点，将网站服务与用户需求紧密结合，切实提高网站服务的实用性。

三是合力共建，资源共享。引导建立“共同办站”的机制，明确网站服务提供、管理与维护的责任主体，各部门分工协作，资源共享，形成共同办站的合力。

四是控制风险、保障安全。正确处理发展与安全的关系，综合平衡安全成本和风险，在现有电子政务外网基础上建立和完善信息安全保障及运维体系，全面提高网站群安全防护能力，保障和促进信息化建设的应用发展，保护公众利益，维护国家安全。

### 2.2 总体思路

根据我们在电子政务建设方面的经验，将在整个系统设计和实施建设中严格遵循以下思路，保证整个项目建设的系统性。

1、统一：依托海南省政府网站集约化平台管理模式，避免盲目投资，重复建设和浪费。

2、监管：海南省政府网站要坚守底线，构建常态化、持续化监测机制，完善全省政府网站运行监管机制，建立健全制度保障体系，确保全省网站持续达标。

3、机制：推进集约化平台，不断提高服务质量，拓展服务渠道，加强传播能力，并不断完善管理和保障机制，确保可持续发展。

4、低风险：采用成熟稳定的产品，以降低项目风险，缩短项目开发时间。

5、安全：本项目借助电子政务外网基础设施、运维管理、安全防护体系，涉及物理安全、网络安全、系统安全、备份已故障恢复、病毒防范全部使用电子政务外网已有的设施。



## 第3章 本期项目方案

### 3.1 本期服务内容

#### 一、省政府门户网站热点政务和政策解读的制作、更新维护（A包）

##### （一）策划、制作、更新维护热点政务。

1、根据省委省政府年度工作部署，配合落实省委省政府抓好年度工作落实督查、宣传，为社会和群众提供监督和服务开设 20 个以上热点政务。

2、根据任务要求，依托省政府集约化平台及时准确规划、策划、开设热点政务。

3、与政府相关部门开展信息整合共享，将重要政策、重点、热点新闻融入其中，集中展示、及时报道、做好独家发布。

##### （二）省政府网站英文频道优化。

当前，海南正在加快推动海南自由贸易港建设，努力打造适应自贸港建设需要的一流营商环境，为加快推进海南自贸港建设创造良好氛围。在此背景下，优化省政府网站英文频道，将省政府网站英文频道打造成为海南自由贸易港权威信息对外发布的重要平台，向世界讲好海南故事、传播海南声音。

1、优化频道栏目构架。对标先进国家和地区政府网站，按照“全球视角”“服务自贸港”“以用户为中心”为原则，重新梳理优化资讯、投资、营商、生活等功能板块，多角度、全方位对外宣传海南自贸港，为境外访问者提供了解海南，特别是了解海南自贸港优惠政策、营商环境的重要平台。优化的主要工作是，打造品牌栏目，如将重要政策、重点、热点新闻融入“营商环境”等。

2、频道页面优化。对标先进国家和地区政府网站，按照境外网友阅读习惯，通过文字、图片、视频等多种形式，介绍海南的美食风景等，尽可能为海内外人士提供丰富的实用信息。优化频道页面，将达到页面布局清晰，内容丰富的效果。页面优化包括对标、规划、设计、切割和前端实施、后台配置以及手机端自适应等工作。

##### （三）解读重要政府信息、重大政策措施。

策划、制作便于公众理解和互联网传播的解读产品，从公众生产生活实际需求出发，对重要政府信息、重大政策措施及解读材料进行梳理、分类、提炼、

精简，通过数字化、图表图解、音频、视频、卡通、动漫等群众喜闻乐见的展现形式；选有针对性的政务数据、预决算相关报告和网上办事数据进行加工，制作数据图解。每年通过数字化、图表图解、视频、动漫等形式解读政策文件、政府信息等不少于 30 期。

## 二、政务新媒体门户运营服务（A 包）

充分运用政务新媒体扩大政务公开的受众面和到达率，推进决策、执行、管理、服务、结果公开，打造集政务服务、公共服务、便民服务、政务资讯、政民互动为一体的政务新媒体门户。

重点推送涉及群众切身利益、需要社会广泛知晓的重要改革方案，重大政策措施，重点工程项目，社会公益事业建设等政务信息。精准解读重大政策文件和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息，注重运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表、视频、问答等公众喜闻乐见的形式提升解读效果。推进新媒体晒政、问政、理政，走好网上群众路线。

当有社会公众关注的热点问题、重大突发事件，以及重要政策措施出台时，加大新媒体渠道宣传、策划和推广力度，重点推送重要政策文件信息和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息。同时，向各类新闻媒体和其他政务新媒体平台推送，扩大传播影响力。

## 三、海南省政府网站运行综合管理服务（A 包）

（一）对省政府门户网站及 53 家省直及市县单位提供的服务。

协助省政府办公厅做好网站日常监管工作，包括网站整体业务规划、访问统计分析、用户调研和信息收集等，不断提升网站管理水平。

1. 协助做好政府网站群的总体业务规划工作。

2. 配合做好重要政务活动宣传报道及引导各政府网站转载工作。

3、协助省政府办公厅每季度对政府网站信息内容开展一次巡查抽检，按季度、年度出具考核报告，作为网站绩效考核的参考依据。

4、根据每年度的政务公开要点，以及办公厅的任务分解，检查各单位在政府网站的公开情况，跟踪、督促责任单位在政府网站公开工作的执行。

5、做好省政府网站与各单位网站重点领域信息的衔接。

6、转办及答复国办普查纠错平台信息工作，网民的纠错信息转办、跟踪及答复。

- 7、政府网站信息报送统计服务。
- 8、协助做好市县、省直单位政府网站的内容建设指导工作。
- 9、协助做好政府网集约化管理服务
- 10、根据网站普查监测的问题进行跟踪督促整改。
- 11、政府网站信息内容保障等方面的业务培训
- 12、完成省政府办公厅交办的全省政府网站运行管理服务相关工作任务。

(二) 对 54 家海口市、三亚市的职能单位提供的服务。

1、转办及答复国办普查纠错平台信息工作，网民的纠错信息转办、跟踪及答复。

2、协助省政府办公厅每季度对政府网站信息内容开展一次巡查抽检，按季度、年度出具考核报告，作为网站绩效考核的参考依据。

3、根据网站普查监测的问题进行跟踪督促整改。

4、协助做好政府网集约化管理服务。

5、完成省政府办公厅交办的全省政府网站运行管理服务相关工作任务。

#### **四、全省政府网站云监管服务（B包）**

1、海南省政府网站群内容安全 24 小时值班读网监测

实现对 108 家(如有新增或者减少以实际数量为准)政府网站的 24 小时实时监测。包括 1 个海南省政府门户网站、107 个省直部门政务网站和市县门户网站及下属网站。提供网站被黑被篡改、网站文字安全扫描、网站暗链与伪链扫描、网站页面变形与异常等第一时间告警监测；提供网站信息内容更新检测、统计、汇总分析服务。

2、海南省政府网站常态化普查检查监测

为海南省省直管的 108 家(如有新增或者减少以实际数量为准)政府网站提供 10 个月的常态化监测（包含检测工具软件自动检测+人工核查两种方式）。

3、海南省政务新媒体备案监测系统服务

提供全省政务新媒体账号的填报及管理功能，借助此功能实现组织单位对新媒体账号的摸底，填报单位对新媒体账号信息的申报及管理，为后续新媒体监测监管提供账号的依据。

为全省在册登记的 70 个(如有新增或者减少以实际数量为准)政务新媒体账号提供政务新媒体系统监测服务，按照国务院办公厅秘书局印发的政务新媒体检

查指标表中所有指标监测，支持系统实时查看监测情况。出具政务新媒体监测季度报告 70\*4=280 份（具体数量可根据实际情况进行调整），年度政务新媒体监测总结报告 1 份。

## 五、省政府网站信息资源知识梳理（A 包）

加强政府网站服务能力，以政策文件、办事服务、互动等内容为主，将政策文件、办事指南、常见问题等知识进行细致分类，通过科学的多元化知识管理体系与人工梳理、审核的结合，选取“教育培训”、“社保福利”、“医疗卫生”、“住房保障”、“婚姻登记”、“生育服务”、“户籍身份”、“招商引资”等主题领域的的数据信息，运用智能知识库管理等技术，将信息细致分类，组织人工梳理一套分类清晰、内容精确、符合用户习惯的信息及知识，提升网站服务质量，带给公众“智慧政府”的新感受。

运用智能知识库管理等技术，将政务问题细致分类，组织人工梳理一套分类清晰、内容精确、符合用户习惯的政务信息知识，将政务知识录入知识库中，在线解答用户一些问题，增加网站与用户之间的交互效果。

### 3.2 标准规范

#### 3.2.1 基本思路和原则

##### 1、基本思路：

（1）符合国家、部委及行业信息化标准体系规定。

（2）满足当前及发展的要求。信息化标准体系既要从总体上注重标准体系框架的科学性、合理性及信息化对标准的实际需要，同时也要考虑随着信息化的发展对标准提出的更新、扩展和延伸要求。

##### 2、设计原则：

###### ➤ 规范性原则

标准与政策法规的条文应用词准确、逻辑严谨。做到逻辑性强，用词禁忌模棱两可，防止不同的人从不同角度对标准内容产生不同的理解。

###### ➤ 一致性原则

标准与政策法规应与现有的国家标准、行业标准等保持一致，应与有关行业法规与文件相协调，避免矛盾，同时，不同部分之间应相互协调一致，专业名词和术语应保持唯一。

###### ➤ 完整性原则

标准与政策法规内容应涵盖本标准所规定的规范性要素内容，并适当选择资料性要素内容，文本的结构、文体和术语应保持一致。

➤ **适用与实用性原则**

标准与政策法规的条款应考虑实用性和可操作性，且易于被其他标准所引用。

➤ **可扩充性原则**

应考虑项目建设对标准提出的更新、扩展和延伸的要求。为将来技术发展提供框架和发展余地，随着信息技术发展和相关国家标准、行业标准的不断完善而进行充实和修订。

3.2.2 需制定的标准规范

无

3.3 基础设施

本项目依托海南省政府网站的现有资源，使用海南省政府数据中心提供的软硬件资源，不单独建设。

3.4 部署方案

1、本项目的热点政务、英文版优化、知识梳理基于省政府网站集约化平台建设，部署于省数据中心机房，不做变动。

2、云监管服务使用第三方服务商的公有云服务。

3、政务新媒体运行依托第三方应用平台。

3.5 服务方案

3.5.1 省政府门户网站热点政务和政策解读的制作、更新维护（A包）

自从党中央、国务院进一步深化“互联网+政务服务”以来，运用互联网思维引领政务服务的创新发展成为趋势——搭建方便百姓获得政务服务的平台，逐步打造政务服务平台化、标准化、便捷化和协同化。《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》（中办发〔2016〕8号）、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57号）、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政府网站管理办法的通知》（琼府办〔2017〕191号）等文件明确，各地区、各部门要将政府网站作为政府

信息公开的第一平台，建立完善信息发布机制，第一时间发布政府重要会议、重要活动、重大政策信息。整合政府网站信息资源……将政府网站打造成更加全面的信息公开平台、更加权威的政策发布解读和舆论引导平台。

各级政府面向公众公开举办重要会议、新闻发布、经贸活动、旅游推广等活动时，政府网站要积极参与，做好传播工作。《政府网站发展指引》特别明确：专题是围绕专项工作开设的特定栏目，集中展现有关工作内容，按照信息类别、特定主题等维度进行编排并集中展现。一般具有主题性、阶段性和时效性等特点。

上述多个文件对政策解读的制作、更新维护都做出了明确要求，1. 将政策解读放在与政策制定同等重要的位置，涉及经济发展和社会民生等政策出台时，在政府网站同步推出由政策制定参与者、专业机构、专家学者撰写的解读评论文章或开展的访谈等，深入浅出、通俗易懂地解读政策，解疑释惑，传递权威信息。2. 政府网站发布本地区、本部门的重要政策文件时，应发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料。通过发布各种形式的解读、评论、专访，详细介绍政策的背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等。3. 政府网站应根据拟发布的政策文件和解读材料，会同业务部门制作便于公众理解和互联网传播的解读产品，从公众生产生活实际需求出发，对政策文件及解读材料进行梳理、分类、提炼、精简，重新归纳组织，通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫等形式予以展现，增强网站的吸引力亲和力。政府研究制定重大政策时，要同步做好网络政策解读方案。

规范外语版网站内容。开设外语版网站要有专业、合格的支撑能力，用专业外语队伍保障内容更新，确保语言规范准确，尊重外国受众文化和接受习惯。精心组织设置外语版网站栏目，加快信息更新频率，核心信息尽量与中文版网站基本同步。

### **3.5.1.1 策划、制作、更新维护热点政务**

#### **3.5.1.1.1 热点政务范围**

根据省委省政府年度工作部署，配合落实省委省政府抓好年度工作落实督查、宣传，为社会和群众提供监督和服务开设 20 个以上热点政务。

一、常规热点。紧紧围绕《海南省政府年度工作报告》确定的重点工作任务在每年度常态化召开的人大会议、政协会议（“两会”）、博鳌亚洲论坛、全省

经济工作年度会议等重要政务活动期间，通过专题专栏的形式，集中展示、及时报道重要政务活动。每年度的会议名称几乎相同，但是每年的会议内容、主要工作任务、工作重点，以及会议主题、亮点都有极大不同，因此每年都需要重新组织策划、设计、编辑新的专题。

- 1、海南省“两会”
- 2、博鳌亚洲论坛
- 3、海南欢乐节
- 4、全省经济工作会议

二、政务公开工作。每一年度，国务院办公厅、海南省人民政府办公厅都会印发《XXXX年政务公开工作要点》、《海南省XXXX年政务公开工作要点》，等专项性工作，省政府门户网站以此为指针，组织、梳理、开设各类信息服务专题专栏，以公开促落实，以公开促规范，以公开促服务，更大程度利企便民。通过专题专栏的形式，集中展示。这类专题专栏主要如下：

- 1、政府信息公开年度报告
- 2、重点领域信息公开
- 3、经费预决算公开集中展示

三、时政热点。根据每年度不同时期的时政热点，通过专题专栏的形式对重大政策进行解读是比较常见的，也是行之有效的作法。涉及本地区、本部门的重大突发事件、应急事件，要依法按程序在第一时间通过政府网站发布信息，公布客观事实，并根据事件发展和工作进展及时发布动态信息，表明政府态度。围绕社会关注的热点问题，相关部门和单位要通过政府网站作出积极回应，阐明政策，解疑释惑，化解矛盾，理顺情绪。这类专题专栏主要如下：

- 1、生态环境
- 2、疾病防控

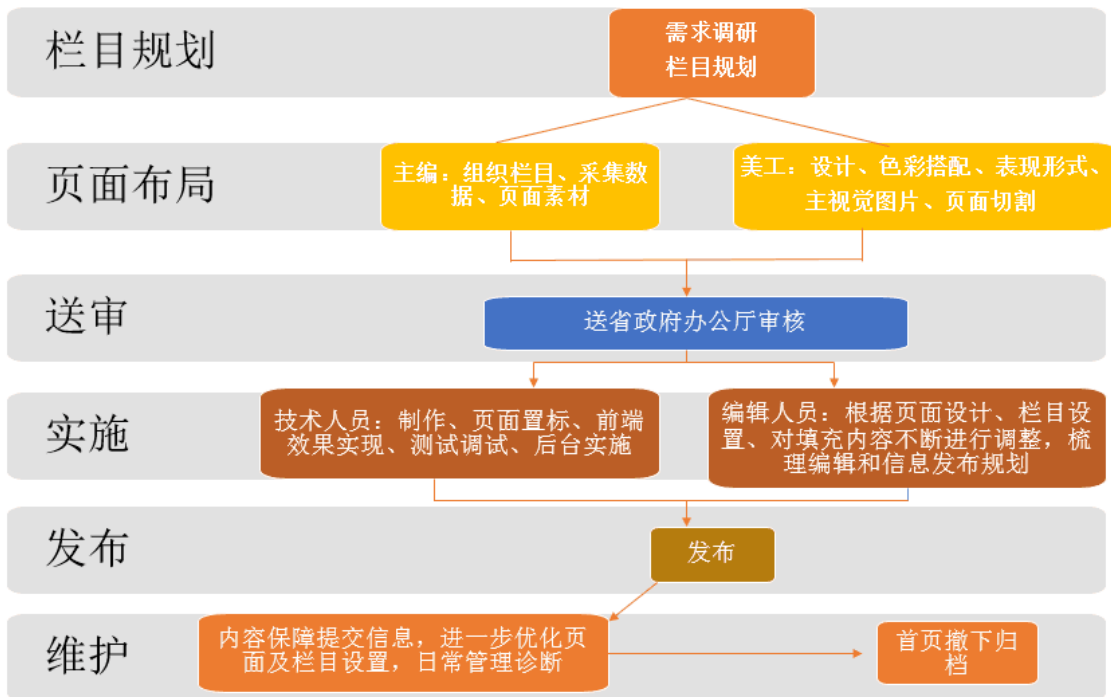
**（注明：以上列举的专题专栏名称仅作为参考）**

### 3.5.1.1.2 服务时间、数量

服务时间：10个月

数量：不低于20次

### 3.5.1.1.3 制作流程



### 3.5.1.1.4 主要工作

热点政务的制作主要依托于海南省政府网站集约化平台进行实施，主要工作不侧重于功能性开发，主要是利用现有选件进行个性化实施及信息归集、共享共用。

序号	任务特征描述	功能描述
1	需求调研分析	用户需求调研，用户需求分析，明确业务需求。
2	栏目规划	根据需求梳理栏目，分析各栏目的信息来源，建立信息保障机制，构建网站核心栏目体系。
3	页面设计	参考先进网站的风格，根据栏目的规划及页面架构，设计网站首页、概览页、细览页等。
4	静态页面生成	页面切割及调试。
5	前端实施	页面前端功能实施、调试及测试。
6	平台实施	内容管理平台实施，包括用户权限分配、栏目管理、模板管理、账号管理等。
7	手机自适应	频道自动适配成符合手机阅读习惯的页面。



序号	任务特征描述	功能描述
8	信息整合、归集	持续保障频道及时、准确更新
9	用户培训	组织用户培训

### 3.5.1.1.5 信息内容安全管理

1、严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》、《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政府网站管理办法的通知》以及相关的法律、法规和政策文件的规定和要求，

2、坚持分级审核、先审后发的工作机制，明确审核主体、审核流程。重点对拟发布内容的涉密性、准确性、时效性等进行审核，严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关，严禁出现严重表述错误、泄露国家秘密、发布或链接反动、暴力、色情等内容、因发布内容不当引发严重负面舆情等情况。加强信息的采集、报送、复制、传递等环节程序，做好内容接收、筛选、加工、发布等工作，杜绝政治错误、内容差错、技术故障等。

3、及时提供栏目所需的信息，并对每个开辟的专栏进行 7X24 小时更新保障。

### 3.5.1.1.6 页面展示



### 3.5.1.2 省政府网站英文频道优化

#### 3.5.1.2.1 目标

当前，海南正在加快推动海南自由贸易港建设，努力打造适应自贸港建设需要的一流营商环境，为加快推进海南自贸港建设创造良好氛围。在此背景下，优

化省政府网站英文频道,将省政府网站英文频道打造成为海南自由贸易港权威信息对外发布的重要平台,向世界讲好海南故事、传播海南声音。

### 3.5.1.2.2 频道规划

目前,海南省政府门户网站英文频道共 25 个一级栏目, 70 个二级栏目,网站内容比较丰富,但仍有完善提升的空间。本次频道优化的主要工作是:对标先进国家和地区政府网站,按照“全球视角”“服务自贸港”“以用户为中心”为原则,重新梳理优化资讯、投资、营商、生活等栏目架构及功能板块,多角度、全方位对外宣传海南自贸港,为境外访问者提供了解海南,特别是了解海南自贸港优惠政策、营商环境的重要平台。

#### 频道优化后分类

栏目策划要点	描述
关于海南	海南概览(地理、人文、交通、气候等)、各市县情况、地图等
政策	展示法律法规和政策措施,包括相关的综合类、投资类、贸易类、金融类、财税类、政府采购类等政策
新闻	最新新闻信息、推荐信息、头条新闻、图片信息、视频信息等
政府	展示省政府领导、政府职能部门信息
生活	展示景点、美食、文化、艺术、免签等信息
招商投资	展现全面、准确的投资服务机会、城市基础设施、商务环境等方面信息。详细展示投资项目、投资地、行业分析、投资指南等功能
其他	关于我们、友情链接

### 3.5.1.2.3 主要工作

本频道的优化主要依托于海南省政府网站集约化平台进行实施,主要工作不侧重于功能性开发,平台满足所有信息发布需求。

对标先进国家和地区政府网站,按照境外网友阅读习惯,通过文字、图片、视频等多种形式,介绍海南的美食风景等,尽可能为海内外人士提供丰富的实用信息。优化频道页面,将达到页面布局清晰,内容丰富的效果。页面优化包括对标、规划、设计、切割和前端实施、后台配置以及手机端自适应等工作。

序号	任务特征描述	功能描述
1	需求调研分析	用户需求调研,用户需求分析,明确业务需求。
2	栏目规划	根据需求梳理栏目,分析各栏目的信息来源,建立信息保障机制,构建网站核心栏目体系。

3	页面设计	参考先进网站的风格，根据栏目的规划及页面架构，设计网站首页、概览页、细览页等。
4	静态页面生成	页面切割及调试。
5	前端实施	页面前端功能实施、调试及测试。
6	平台实施	内容管理平台实施，包括用户权限分配、栏目管理、模板管理、账号管理等。
7	手机自适应	频道自动适配成符合手机阅读习惯的页面。
8	用户培训	组织用户培训

### 3.5.1.2.3.1 页面设计

#### 1、界面平面版式要求

系统样式排版整齐划一，尽可能划分不同的功能区域于固定位置，方便用户导航使用；排版不宜过于密集，避免产生疲劳感。

方便使用原则：符合用户习惯为方便使用的第一原则。其它还包括，实现目标功能的最少操作数原则。

页面最小：基于网络特性，尽可能减小单页面加载量，降低图片文件大小和数量，加快加载速度，方便用户体验。

#### 2、性能需求

(1) 直观性。用户界面洁净、不唐突、不拥挤，界面组织和布局合理。

(2) 一致性。在整个软件运行状态下应使用同样的术语和命令，特性命令一致，不应显示泄露系统机密技术的错误提示信息。

(3) 灵活性。同一任务有多种选择方式，具有容错处理能力，有多种输入数据和查看结果的方法。

(4) 速度性。页面浏览速度和加载速度不超过 3 秒。

(5) 兼容性。支持 Window 下 IE8、IE9、IE10、IE11 浏览器，360 安全浏览器，火狐浏览器等常用浏览器显示正常。

#### 3、代码需求

网站优化旨在提高网民查询信息和服务的便捷性与准确性，通过搜索引擎优化、导航来源优化、直接来源用户比例的提升等三项主要工作，显著提升网站访问量，有效改善用户访问体验。

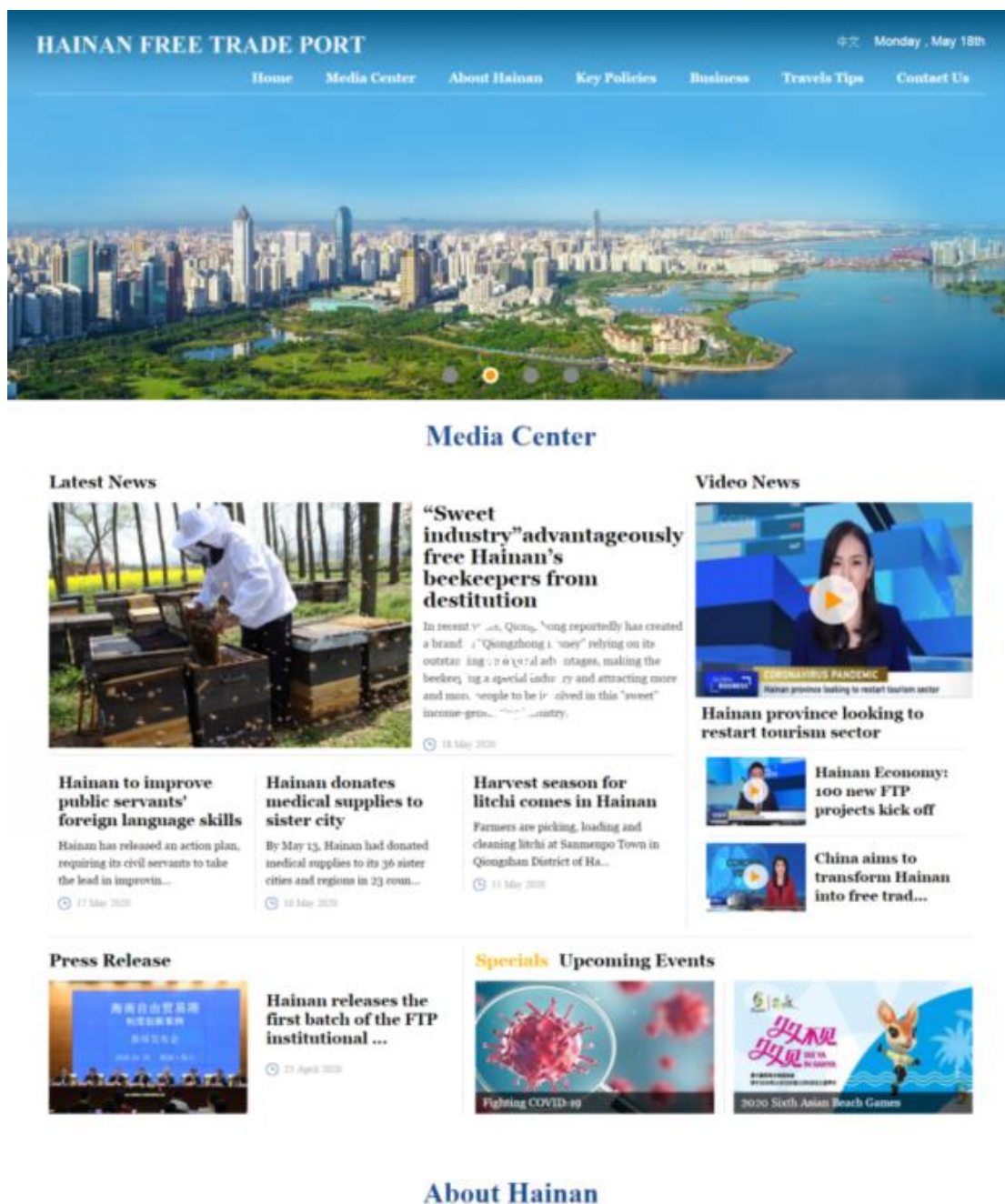
##### 1) 网站 URL 优化

- URL 层级精简优化
- 首页 URL 规范化处理
  - 2) 网站重要信息可见性优化
- 页面 Title 信息优化
- 左侧导航栏<iframe>可见性优化
  - 3) 网站其它技术问题优化
- robots 文件优化
- 首页头部冗余代码优化

### 3.5.1.2.3.2 手机适配

建设频道手机自适应版本。利用 html5 进行网站跨屏适配的移动化解决方案，当手机访问网站的时候自动适配手机屏幕，以适应移动端用户的浏览习惯，提升用户体验。当手机访问 PC 网站的时候自动跳转到适应手机屏幕的手机网站，以适应移动端用户的浏览习惯。

### 3.5.1.2.4 样例



### 3.5.1.3 解读重要政府信息、重大政策措施

#### 3.5.1.3.1 服务范围

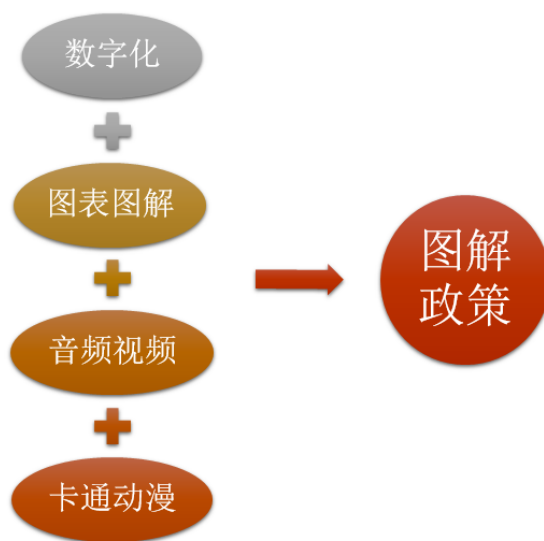
- 1、省委、省政府和省直职能部门出台的重要政策措施进行解读；
- 2、突发事件和社会公众关注的热点问题，以及网络谣言等；

#### 3.5.1.3.2 服务时间、数量

服务时间：10 个月

数量：不低于 30 期

### 3.5.1.3.3 工作要求



通过数字化、图表图解、动漫等群众喜闻乐见的展现形式，解读重要政府信息和重大政策措施，增强网站的吸引力亲和力，把政策讲透、讲活，向群众准确传递政府声音。

#### （一）重要政策文件

对政府网站拟发布的政策文件和解读材料进行分析理解，通过图解详细解读公开，主要工作如下：

1、收集重要政策文件及解读材料，包括拟发布或者已发布的各种形式的解读、评论、专访，详细了解政策的背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等；

2、制作便于公众理解和互联网传播的解读产品，从公众生产生活实际需求出发，归纳提炼政策及措施要点，根据侧重程度、主旨表达的不同，策划如何通过不同的文字展现方式将政策重点阐述清晰；

3、通过数字化、图表图解、视频、动漫等形式予以展现，根据侧重点的不同，内容丰富程度不同，采用不同的展示方式，或文字为主，或图形为主，再根据定位采用不同表现形式，或列表，或分类，或图文并行等等；

4、确保网站解读产品与文件内容相符，并确保文件上网后及时发布；

5、辅助做好政策文件与解读材料的相互关联，在政策文件页面提供解读材料页面入口，在解读材料页面关联政策文件有关内容等；

#### （二）重大突发事件

针对重大突发事件的图解工作的一些特殊性，主要工作如下：

1、及时与相关部门沟通，全面了解事件始末及真实信息；

2、在相关部门指导下，迅速制定图解方案，通过图文混排，标题凸显，背景衬托等方式将政府声音形象表达，针对需要快速传播等的特殊内容，采用卡通漫画，音频视频等易于群众接纳和理解的展现形式，增强群众阅读意愿，生动展示阅读内容，然后按程序及时发布由相关回应主体提供的回应信息，公布客观事实；

3、根据事件发展和工作进展发布动态信息，表明政府态度；

### (三) 热点问题

1、与相关业务部门进行沟通，将沟通结果，权威意见迅速整理，制定展示方案、辅助政府部门作出正面的回应，阐明政策，解疑释惑，依据政策信息实现配图的设计，使其保证文图呼应，增强图解可阅读性，达到辅助阅读，阐明主题的目的；

2、对涉及本地区、本部门的网络谣言，及时发布相关部门辟谣信息；

3、辅助政府部门将热点解读等内容向各类传统媒体和新媒体平台推送，扩大传播范围，增强互动效果；

#### 3.5.1.3.4 样例



《海南省电动汽车充电基础设施规划(2019-2030)》发...  
[2019-05-06]



图表：国务院办公厅印发《关于推进养老服务发展的...  
[2019-04-16]



图表：为依法严惩黑恶势力犯罪提供更坚实的法治保...  
[2019-04-10]



图表：国务院办公厅印发《降低社会保险费率综合方...  
[2019-04-04]



图表：我国启动互联网信息服务备案用户真实身份信...  
[2019-04-03]



图表：出入境证件“全国通办”：“路途成本”降了...  
[2019-04-02]



图表：2019年政府工作任务  
[2019-03-05]



图表：砥砺奋进攻坚克难——2019年全国两会看点前...  
[2019-03-03]





漫画：发展  
2019-05-08



漫画：助力发展  
2019-05-08



漫画：扶持  
2019-05-07

### 《海南省电动汽车充电基础设施规划(2019-2030)》发布

## 打造充电基础设施发展的“海南模式”

#### 现状

截至2018年底，海南省建成充电桩4602个，2019年新增充电桩1.6万个，同比增长350%。其中，公共充电桩1.4万个，私人充电桩2000个。充电桩建设呈现“点多面广”的特点，覆盖全省主要公路、景区、商业区、居民区等。充电桩建设已成为海南省新能源汽车产业发展的关键支撑。

#### 三个阶段

**应用提升阶段：2019年至2020年**  
**普及应用阶段：2021年至2025年**  
**全域覆盖阶段：2026年至2030年**

#### 未来

到2030年，全省建成充电桩9.4万个，其中公共充电桩7.4万个，私人充电桩2万个。充电桩建设将实现“全域覆盖、互联互通、智能充电、绿色能源”的目标，成为海南省新能源汽车产业发展的坚实基础。

#### 投资规模

全省充电桩建设总投资规模达255.1亿元。其中，公共充电桩投资150亿元，私人充电桩投资105.1亿元。充电桩建设将带动海南省新能源汽车产业链的发展，成为海南省经济增长的新引擎。

#### 实施效果

充电桩建设将有效缓解海南省新能源汽车充电难的问题，提高新能源汽车的普及率，推动海南省新能源汽车产业的快速发展。充电桩建设还将带动海南省充电桩运营、充电桩维护、充电桩配件等产业的发展，创造更多的就业机会。

### 3.5.2 政务新媒体门户运营服务（A包）

党中央、国务院和省委、省政府高度重视政务新媒体的建设和发展，做出了一系列的重要部署，要求政府网站要提供面向主要社交媒体的信息分享服务，加强手机、平板电脑等移动终端应用服务，积极利用微博、微信等新技术

新应用传播政府网站内容，方便公众及时获取政府信息。如《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》（中办发〔2016〕8号）、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57号）、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政府网站管理办法的通知》（琼府办〔2017〕191号）等文件都对政务新媒体工作有明确要求。特别是《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号），指出要努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的网上政府”。很多咱老百姓关心的事儿都写进了文件，成了硬标准。

## ◎ 政务新媒体都有谁？

各级行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在微博、微信等第三方平台上开设的政务账号或应用，以及自行开发建设的移动客户端等。

## ◎ 政务新媒体要怎么干？

到2022年，建成以中国政府网政务新媒体为龙头，整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系。

各地区、各部门要遵循政务新媒体发展规律，明确政务新媒体定位，充分发挥政务新媒体传播速度快、受众面广、互动性强等优势，以内容建设为根本，不断强化发布、传播、互动、引导、办事等功能，为企业和群众提供更加便捷实用的移动服务。中国政府网政务新媒体要发挥龙头示范作用，不断提升政务公开和政务服务水平。

### 3.5.2.1 目标

加强与微门户等新媒体的融合。负责省人民政府网站微博、微信等的管理维护工作。实现省政府门户网站向移动终端、政务新媒体等多渠道延伸，对来自省政府网站的政务信息进行再加工、再创作，通过数字化、图表图解等公众喜闻乐见的形式发布，并对内容质量负责；开展响应式设计，自动匹配适应多种终端服务；负责省政府门户网站政务新媒体信息策划外联等整合推广，提升新媒体影响力。

### 3.5.2.2 服务时间

服务期限：10 个月

### 3.5.2.3 服务范围

(一) 海南省人民政府门户网站官方微博：

新浪微博：<http://weibo.com/u/5186902466>

(二) 海南省人民政府门户网站官方微信：



(三) 海南省人民政府公报官方微信



### 3.5.2.4 服务内容

主要包括政务新媒体平台日常基础性管理、平台内容编辑及发布管理、矩阵平台建设及接入，重大活动策划、在线功能接入管理、后台留言收集及授权后回复等工作。

- 1、每日推送“海南省政府网”微信公众号政务信息 5 至 8 条；
- 2、每日推送新浪微博政务信息 10 至 20 条；
- 3、“海南省政府公报”微信公众号信息内容保障。
- 4、当有社会公众关注的热点问题、重大突发事件，以及重要政策措施出台

时，加大新媒体渠道宣传、策划和推广力度，同时向各类新闻媒体和其他政务新媒体平台推送，扩大传播影响力。

### 3.5.2.5 工作要求

1、政务微博、微信发布的内容应保证完整丰富，其结构一般由标题、正文、附加信息等组成，并应在发布的同时尊重信息的原创，复制拷贝内容应标识注明来源等信息。

2、政务微博、微信应合理选择信息发布的时间，尽量选择在微博微信用户关注度高、浏览量大的时段进行发布，切实提升政务微博微信信息发布的效果。同时，加大微博、微信原创力度，减少公文化的发布内容，适当使用网络语言，提高政务新媒体的亲和力与吸引力。

3、重点推送财政预决算、公共资源配置、社会公益事业建设等领域信息。精准解读重大政策文件和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息。

4、积极推动民生事项“掌上办”，让数据多跑路、让群众少跑腿，基本实现与群众生产生活密切相关的民生事项在政务新媒体办理。

5、实现省政府门户网站向移动终端、政务新媒体等多渠道延伸，对来自省政府网站的政务信息进行再加工、再创作，通过数字化、图表图解、音频视频等公众喜闻乐见的形式发布，并对内容质量负责。

6、对于政务新媒体推送的内容，要图文并茂，多采用网络化、接地气、简练的语言将内容清晰、准确地表述，版面要保持工整、美观。

7、提升新媒体影响力，“海南省政府网”客户端下载量、新媒体平台用户订阅数、信息发布量逐年递增率分别不低于 10%。提高移动终端适配性，确保内容、格式等与网站发布信息一致。

8、增强政策的传播力、影响力，形成传播合力。加强政府网站与报刊、杂志、广播、电视等媒体的合作，增进政府网站同新闻网站以及有新闻资质的商业网站等的协同，最大限度地提高政府信息的影响力，将政府声音及时准确传递给公众。重点推送重要政策文件信息和涉及群众切身利益、需要公众广泛知晓的政府信息。同时，选用传统媒体和其他网站的重要信息、观点，丰富政务新媒体的内容，及时转载对政策文件精神解读到位的媒体评论文章，形成传播合力，增强政策的传播力、影响力。

### 3.5.2.6 信息内容安全管理

1、严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》、《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政府网站管理办法的通知》以及相关的法律、法规和政策文件的规定和要求，

2、坚持分级审核、先审后发的工作机制，明确审核主体、审核流程。重点对拟发布内容的涉密性、准确性、时效性等进行审核，严把政治关、法律关、政策关、保密关、文字关，严禁出现严重表述错误、泄露国家秘密、发布或链接反动、暴力、色情等内容、因发布内容不当引发严重负面舆情等情况。加强信息的采集、报送、复制、传递等环节程序，做好内容接收、筛选、加工、发布等工作，杜绝政治错误、内容差错、技术故障等。

3、及时更新信息，提供 7X24 小时可更新服务。

### 3.5.3 海南省政府网站运行综合管理服务（A包）

2015年3月24日，为解决政府网站长期存在的“信息更新不及时、内容不准确、服务不实用、互动不回应”等群众反映强烈的突出问题，国务院办公厅对外公布《关于开展第一次全国政府网站普查的通知》（国办发〔2015〕15号），根据通知部署，2015年3月至12月，对全国政府网站开展首次普查。截止2019年初，国务院办公厅会同各地区各部门按照该指标对各级政府网站开展了连续3年的季度抽查通报，大量无力维护的基层网站得到迁移整合，“僵尸”、“睡眠”现象基本消除。全国政府网站抽查合格率从81.5%提升至96%，政府网站整体面貌得到较大改观。

2017年，《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47号）印发，地方部门普遍提出应按照新的要求，对原普查指标进行修订完善，推动全国政府网站从“合格达标”迈向“规范优质”。

2019年4月18日，为促进政府网站在合格达标的基础上进一步聚焦实用性、便捷性，不断提升服务水平，国办印发了《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》，公布了新版《政府网站与政务新媒体检查指标》。新指标的侧重点主要有五项。一是强化政治建设，突出政府网站和政务新媒体的政治性要求。政府网站和政务新媒体作为互联网时

代政府履职的重要平台，讲政治是首要要求。二是坚持分级分类，突出重点兼顾全面。特别是对各级政府门户网站提出了示范性指标，同时对所有政府网站和政务新媒体提出了严格的底线标准。三是坚持问题导向，针对政务新媒体存在的信息发布不严谨、监督管理不到位等问题，专门增加了政务新媒体检查内容。四是坚持服务大局，通过加分指标引导政府网站和政务新媒体更加聚焦内容建设服务中心工作。五是压实责任，对各省（区、市）人民政府办公厅、国务院有关部门办公厅（室）履行政府网站和政务新媒体主管责任的情况进行单独计分，督促地方部门切实做到各司其责，担当有为。

“海南省政府网站运行综合管理服务”主要是贯彻落实上述三个文件精神，从政府网站日常运行监管服务、集约化管理服务、网站普查监测问题跟踪督促整改，以及开展业务培训等方面，推动全省政府网站从“合格达标”迈向“规范优质”，做实做细网上政务平台。

### **3.5.3.1 服务范围**

共 108 家(如有新增或者减少以实际数量为准)政府网站（注：网站名单详见文档 3.2.1）

- 1、海南省人民政府网站
- 2、省直部门网站；（34 家）
- 3、市县政府网站；（19 家）
- 4、海口市政府部门、区政府网站（36 家）
- 5、三亚市政府部门网站（18 家）

### **3.5.3.2 服务时间**

服务时间：10 个月

### **3.5.3.3 服务内容**

#### **一、政府网站日常运行监管服务**

协助省政府办公厅做好网站日常监管工作，包括网站整体业务规划、访问统计分析、用户调研和信息收集等，不断提升网站管理水平。

1. 协助做好政府网站群的总体业务规划工作。

对标全球电子政务相对发达的国家政府网站，同时重点对标中国政府网和先进的省市区政府门户网站，对标研讨内容主要包括：政府网站网址拼写特点、站内各级域名之间的关系、网页主导航数量、主导航表现形式、各级栏目名称设定

特点、各版块栏目内容关联性、网站服务功能、网站互动渠道、网站辅助功能、网站对政务新媒体的应用、多语种应用、首页长度、首页布局设计、色彩搭配、首页表现形式、首屏重点展示内容、主视觉图片大小、网站特色等。研究的议题主要有：一是网站特点、亮点；二是主页 LOGO 设计；三是网站服务功能；四是网站色调、结构；五是各级栏目构成、展示效果；六是主页设计及内容规划；七是细览页面分类、页面设计；八是多媒体内容展示方式。

## 2. 配合做好重要政务活动宣传报道及引导各政府网站转载工作。

根据省委、省政府年度工作重点和发展要求，负责重大选题策划，配合做好短期和长期宣传报道计划。如 2020 年将是加快推进海南自由贸易港建设的关键时期，协助省委宣传部、省委网信办和省政府办公厅做好相关宣传工作，并引导市县、省直部门政府网站做好相关转载。

3、协助省政府办公厅每季度对政府网站信息内容开展一次巡查抽检，按季度、年度出具考核报告，作为网站绩效考核的参考依据。

依据《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》国办秘函【2019】19 号、《关于开展第一次全国政府网站普查的通知》（国办发〔2015〕15 号）要求，各地区、各部门要至少每季度对本地区、本部门政府网站信息内容开展一次巡查抽检，抽查比例不得低于 30%，每次抽查结束后要及时在门户网站公开情况，并督促该单位政府网站 2 周内对问题整改。

4、根据每年度的政务公开要点，以及办公厅的任务分解，检查各单位在政府网站的公开情况，跟踪、督促责任单位在政府网站公开工作的执行。

根据每年国办、省政府办公厅发布的政务公开工作要点任务部署情况和任务分解情况，落实网站政务公开工作任务和重点领域信息公开工作。跟踪督促各责任单位网站重点领域信息公开工作的执行。做好省政府网重点领域信息公开与各单位网站重点领域信息的衔接。

## 5、做好省政府网站与各单位网站重点领域信息的衔接。

依据《政府信息公开条例》及省政府办公厅历年发布的政务公开工作要点，不定期检查各单位网站政府信息公开专栏执行情况，做好省政府网重点领域信息与各单位网站重点领域信息的衔接。

## 6、转办及答复国办普查纠错平台信息工作，网民的纠错信息转办、跟踪及

答复。

安排专人每天及时处理网民纠错意见，在 1 个工作日内转有关网站主办单位处理，在 3 个工作日内答复网民。除反映情况不属实等特殊情况外，所有留言办理情况均要公开。

#### 7、政府网站信息报送统计服务。

依据《政府信息公开条例》、《海南省政府网站管理办法》及省政府办公厅历年发布的政务公开工作要点，报送周期：“政府信息公开统计数据报送”上报周期定义为半年或一年报一次。

#### 8. 协助做好市县、省直单位政府网站的内容建设指导工作。

以电话、邮件等形式，解答市县、省直单位政府在内容建设方面的问题，对市县、省直单位政府内容建设提出意见建议，协助省政府办公厅指导市县、省直单位政府开展内容建设工作。

### 二、协助做好政府网集约化管理服务

根据《海南省人民政府办公厅关于推进政府网站集约化建设的通知》琼府办函（2017）263 号文件要求开展工作。

1、监督督促各单位及时修改网站基本信息表，确保填报的内容准确。（如网站更新或改版导致“网站基本信息”有变更时应及时在全国政府网站信息报送系统中进行更改）。

2、审核网站临时下线、迁移整合、关停等工作。

3、当各级政府门户网站首页出现不符合指引要求的时候督促更新；当各级政府网站需要迁移整合的时候，协助指导各单位进行数据迁移相关工作。

### 三、根据网站普查监测的问题进行跟踪督促整改。

当政府网站普查监测及第三方监测出现以下情况时，通知各网站管理人员整改，并跟踪整改情况，并上报省政府办公厅。

- 站点无法访问；
- 首页栏目未及时更新（要闻类栏目期限为 2 周。政策法规文件等栏目期限为半年）；
- 有严重错别字，例如国家、省内重要领导人名字错误等；
- 网站存在反动、暴力、色情等违法违规内容，或者虚假内容；
- 网站没有党政、事业单位标识；



- 域名不规范；
- 网站没有备案；
- 互动回应栏目不及时更新；
- 网站有错链、断链等问题。

#### 四、政府网站信息内容保障等方面的业务培训

在省政府办公厅的领导下，根据实际工作需要，有针对性地加强对不同类型政府网站工作人员的网站信息内容保障等方面的业务培训，逐步扩大培训范围。通过举办培训班、以会代训等形式，加强工作培训，不断提高政府网站工作人员知网、懂网、用网的政治意识、专业能力和行为规范。努力建设一支具备信息采集、选题策划、编辑加工等综合能力，熟悉政务工作和互联网传播规律，具有高度政治责任感和工作担当的专业化队伍。

##### （一）业务培训主要内容

业务培训的主要内容有：马克思主义新闻观、政府网站相关政策法规、信息采集、选题策划、编辑加工等。

##### （二）业务培训对象

1. 省直各单位新轮岗的政府网站工作人员，特别是负责政府信息报送和政府网站信息内容保障的管理人员、编辑人员；

2. 各市县（区）政府门户网站新轮岗的工作人员，特别是负责政府网站信息内容保障的管理人员、编辑人员；

##### （三）业务培训形式

1. 集中培训。主要是以会代训、专题培训的形式，每年培训 2 次；

2. 轮流培训。主要是为新轮岗的政府网站工作人员进行轮流培训，每个季度举办 1 次；

##### （四）培训规模和学时

1. 集中培训，人数为 100 人内，学时 1 天；

2. 轮流培训，人数不定，学时半天。

#### 3.5.4 全省政府网站云监管服务（B包）

按照网络安全法等法律法规和政策标准要求，开展检测评估和安全建设，并定期对网站进行安全检查，及时消除隐患。不断完善防攻击、防篡改、防病毒等

安全防护措施,加强日常巡检和监测,发现问题或出现突发情况要及时妥善处理,确保网站平台安全、稳定、高效运行。《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》(国办发〔2017〕47号)等文件对政府网站的监测预警与应急处置做出了明确要求,1.建立安全监测预警机制,实时监测网站的硬件环境、软件环境、应用系统、网站数据等运行状态以及网站挂马、内容篡改等攻击情况,并对异常情况进行报警和处置。定期对网站应用程序、操作系统及数据库、管理终端进行全面扫描,发现潜在安全风险并及时处置。留存网站运行日志不少于六个月。密切关注网信、电信主管等部门发布的系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等预警和通报信息,并及时响应。2.建立应急响应机制,制定应急预案并向本地区、本部门政府网站主管单位和网络安全应急主管部门备案,明确应急处置流程,开展应急演练,提高对网络攻击、病毒入侵、系统故障等风险的应急处置能力。发生安全事件时,要立即启动应急预案及时处置,并按照规定向有关管理部门报告。

#### **3.5.4.1 海南省政府网站群内容安全 24 小时值班读网监测**

##### **3.5.4.1.1 服务范围**

服务范围《海南省 108 家政府网站名单》(如有新增或者减少以实际数量为准)。

##### **3.5.4.1.2 服务时间**

时间:10 个月

##### **3.5.4.1.3 服务内容**

主要包括:

###### **一、网站被黑被篡改第一时间告警监测**

1、通过专业软件扫描和人工分析的模式,对网站做 24 小时内容安全值班读网,发现问题即时告警。

2、网站被黑挂马监测服务采用两级频率扫描。

3、挂马监测服务应支持最新木马库及各类木马变体。

###### **二、网站文字安全扫描与第一时间告警监测**

1、通过软件扫描和人工分析的模式,对网站指定内容更新做文字纠错、网站涉密文件、网站涉及部队番号,个人隐私等不宜外传的信息,依托专业的内控扫描平台定期扫描,并结合人工审核,向各级政府提供《网站文字安全监测报

告》。

2、网站文字安全包括网站错别字检测和网站内控信息监测两大部分。网站错别字监测内容是：常见的错字、别字、领导人名字和职务错误。网站内控信息是指网站编辑误将不应发布的内容发布到网站上。

3、网站内控信息监测服务采用两级频率扫描。

4、内控监测内容主要分为如下：

- ✓ 军队番号
- ✓ 带密级文件和信息
- ✓ 个人隐私
- ✓ 单位内部文件与信息
- ✓ 敏感的统计数据
- ✓ 其他可能泄漏的内控信息

### **三、网站暗链与伪链扫描第一时间告警监测**

1、定期扫描各政府网站，发现暗链伪链立即告警。

2、采用高低两级频率扫描。

### **四、网站页面变形与异常第一时间告警监测**

1、定时进行网站页面变形与异常人工巡检，发现问题第一时间告警。

2、巡检范围和内容为：巡检每个网站的首页及一级栏目页、查看页面是否有天窗或页面变形、页面是否有异常图片和异常文字等。

### **五、管理员复核审查服务**

本项目我司会专门安排项目管理员对 24 小时内容安全值班读网的报告内容进行督察巡检，根据督察巡检结果进行报告复核，完成全部 24 小时内容安全值班读网监测工作后，针对本次监测工作进行全面深入的总结，并基于本次工作过程和经验积累，对网站监测进行综合分析，撰写数据分析及优化提升报告，为下一步考评和决策提供支撑。

#### **3.5.4.1.4 功能模块**

平台主要功能模块如下：

- 1、网站脚本安全性监测
- 2、网站文字分析与分词模块
- 3、网站附件（Word\PDF\WPS\Excel）扫描分析模块

- 4、网站关键词扫描比对模块
- 5、网站暗链与伪链自动检测与对比模块
- 6、网站图片检测模块
- 7、网站字节监测模块
- 8、网站信息抓取模块

### 3.5.4.2 海南省政府网站常态化普查检查监测

#### 3.5.4.2.1 服务范围

为海南省的 108 家(如有新增或者减少以实际数量为准)政府网站提供常态化监测（包含检测工具软件自动检测+人工核查两种方式），服务范围同上《海南省 108 家政府网站名单》。

#### 3.5.4.2.2 服务时间

服务时间：10 个月

#### 3.5.4.2.3 服务内容

网站检查监测工作中，我们将以自动化监测手段与人工检查核查相结合的方式开展全省网站检查监测工作，利用自动化监测工具减轻人力资源的投入，通过人工核查保证自动化检查结果的正确性，并通过人工检查解决机器无法监测覆盖的问题，保证整个监测工作的全面性和完整性。

1、自动化监测服务：提高检查效率和质量，利用专业辅助检查工具自动监测人工检查不到的问题。

2、人工检查服务：补充机器扫描空白，由专业技术服务团队人工检查那些工具无法自动监测的问题。

本次服务按照《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》（国办秘函〔2019〕19 号）要求进行监测，监测标分为三部分，第一部分为单项否决指标，适用于所有政府网站、政府系统的政务新媒体；第二部分为扣分指标，第三部分为加分指标，适用于政府门户网站。扣分指标分值为 100 分，加分指标分值为 30 分。

#### 1、单项否决指标

检查对象	指标	评分细则
政府网站	安全、泄密事故等严重问题	1. 出现严重表述错误。 2. 泄露国家秘密。 3. 发布或链接反动、暴力、色情等内容。

检查对象	指标	评分细则
		4. 对安全攻击（如页面被挂马、内容被篡改等）没有及时有效处置造成严重安全事故。 5. 存在弄虚作假行为（如伪造发稿日期等）。 6. 因网站建设管理工作不当引发严重负面舆情。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	站点无法访问	监测 1 周，每天间隔性访问 20 次以上，超过（含）15 秒网站仍打不开的次数累计占比超过（含）5%，即单项否决。
	首页不更新	监测 2 周，首页无信息更新的，即单项否决。 如首页仅为网站栏目导航入口，所有二级页面无信息更新的，即单项否决。 (注：稿件发布页未注明发布时间的视为不更新，下同。)
	栏目不更新	1. 监测时间点前 2 周内的动态、要闻类栏目，以及监测时间点前 6 个月内的通知公告、政策文件类一级栏目，累计超过（含）5 个未更新。 2. 应更新但长期未更新的栏目数量超过（含）10 个。 3. 空白栏目数量超过（含）5 个。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	互动回应差	1. 未提供网上有效咨询建言渠道（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）。 2. 监测时间点前 1 年内，对网民留言应及时答复处理的政务咨询类栏目（在线访谈、调查征集、网上信访、纪检举报类栏目除外）存在超过 3 个月未回应有效留言的现象。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	服务不实用	1. 未提供办事服务。 2. 办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）缺失 4 类及以上的事项数量超过（含）5 个。 3. 事项总数不足 5 个的，每个事项办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）均缺失 4 类及以上。 上述情况出现任意一种，即单项否决。 (注：对没有对外服务职能的部门，不检查其网站该项指标。)
政务新媒体	安全、泄密事故等严重问题	1. 出现严重表述错误。 2. 泄露国家秘密。 3. 发布或链接反动、暴力、色情等内容。 4. 因发布内容不当引发严重负面舆情。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	内容不更新	1. 监测时间点前 2 周内无更新。 2. 移动客户端（APP）无法下载或使用，发生“僵尸”、“睡眠”情况。
	互动回应差	1. 未提供有效互动功能。 2. 存在购买“粉丝”、强制要求群众点赞等弄虚作假行为。 上述情况出现任意一种，即单项否决。

## 2、扣分指标

一级指标	二级指标	评分细则	分值
发布解读 (31分)	概况信息	1. 未开设概况信息类栏目的, 扣2分。 2. 概况信息更新不及时或不准确的, 每发现一处, 扣1分。 (注: 对国务院部门门户网站不检查该项指标。)	2
	机构职能	1. 未开设机构职能类栏目的, 扣2分。 2. 机构职能信息不准确的, 每发现一处, 扣1分。 (注: 国务院部门门户网站未开设机构职能类栏目扣4分, 信息不准确的, 每发现一处扣1分, 最多扣4分。)	2
	领导信息	1. 未开设领导信息类栏目的, 扣2分。 2. 领导姓名、简历等信息缺失或不准确的, 每发现一处, 扣1分。	2
	动态要闻	1. 未开设动态要闻类栏目的, 扣5分。 2. 监测时间点前2周内未更新的, 扣5分。	5
	政策文件	1. 未开设政策文件类栏目的, 扣5分。 2. 监测时间点前6个月内政策文件类一级栏目未更新的, 扣5分。	5
	政策解读	1. 未开设政策解读类栏目的, 扣5分。 2. 监测时间点前6个月内政策解读类一级栏目未更新的, 扣5分。	5
	解读比例	随机抽查网站已发布的3个以本地区本部门或本地区本部门办公厅(室)名义印发的涉及面广、社会关注度高的政策文件, 被解读的文件数量至少一个, 扣1分。 (注: 不足3个的则检查全部文件。)	3
	解读关联	随机抽查网站已发布的3个解读稿: 未与被解读的政策文件相关联的, 每发现一处, 扣0.5分; 该政策文件未与被抽查解读稿相关联的, 每发现一处, 扣0.5分。 (注: 不足3个的则检查全部解读稿。)	3
	其他栏目	1. 其他栏目存在空白的, 每发现一个, 扣2分。 2. 其他栏目存在应更新未更新的, 每发现一个, 扣1分。 (注: 因空白、应更新未更新等原因已按其他指标扣分的, 本指标项下不重复扣分。)	4
办事服务 (25分)	事项公开	未对办事服务事项集中分类展示的, 扣3分。	3
	在线申请	1. 未提供在线注册功能或提供注册功能但用户(含异地用户)无法注册的, 扣5分。 2. 注册用户无法在线办事的, 扣5分。	5
	办事统计	1. 未公开办事统计数据, 扣2分。 2. 监测时间点前1个月内未更新的, 扣1分; 3个月内未更新的, 扣2分。	2
	办事指南	随机抽查5个办事服务事项: 1. 事项无办事指南的, 每发现一个, 扣4分; 2. 提供办事指南, 但重点要素类别(包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、	8

一级指标	二级指标	评分细则	分值
		<p>办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程)缺失的,每发现一处,扣0.5分;</p> <p>3. 办理材料格式要求不明确的(如未说明原件/复印件、纸质版/电子版、份数等),每发现一个存在该问题的事项,扣1分;</p> <p>4. 存在表述含糊不清的情形(如“根据有关法律法规规定应提交的其他材料”等表述),每发现一个存在该问题的事项,扣2分;</p> <p>5. 办事指南中提到的政策文件仅有名称、未说明具体内容的,每发现一个存在该问题的事项,扣0.5分。</p> <p>(注:不足5个的则检查全部事项。)</p>	
	内容准确	<p>随机抽查5个办事指南,信息(如咨询电话、投诉电话等)存在错误,或与实际办事要求不一致的,每发现一处,扣1分。</p> <p>(注:不足5个的则检查全部指南。)</p>	5
	表格样表	<p>随机抽查2个办事指南,要求办事人提供申请表、申请书等表单但未提供规范表格获取渠道的,每发现一个存在该问题的办事指南,扣1分。</p>	2
互动交流 (23分)	信息提交	<p>存在网民(含异地用户)无法使用网站互动交流功能提交信息问题的,扣7分。</p>	7
	统一登录	<p>网站各个具有互动交流功能的栏目(网上信访、纪检举报等专门渠道除外)提供的注册登录功能,未实现统一注册登录的,扣3分。</p>	3
	留言公开	<p>1. 咨询建言类栏目(网上信访、纪检举报等专门渠道除外)对所有网民留言都未公开的,扣6分。</p> <p>2. 随机抽查5条已公开的网民留言,未公开留言时间、答复时间、答复单位、答复内容的,每发现一处,扣1分。</p> <p>3. 监测时间点前2个月内未更新的,扣3分。</p> <p>4. 未公开留言受理反馈情况统计数据的,扣3分。</p> <p>(注:不足5条的则检查全部留言。)</p>	6
	办理答复	<p>模拟用户进行2次简单常见问题咨询:</p> <p>1. 未在5个工作日内收到网上答复意见的,每发现一次,扣4分;</p> <p>2. 答复内容质量不高,有推诿、敷衍等现象的,每发现一次,扣4分。</p>	7
功能设计 (21分)	域名名称	<p>1. 域名不符合规范的,扣1分。</p> <p>2. 网站未以本地区本部门名称命名的,扣1分。</p> <p>3. 网站名称未在全站页面头部区域显著展示的,扣1分。</p>	3
	网站标识	<p>未在全站页面底部功能区清晰列明党政机关网站标识、网站标识码、ICP备案编号、公安机关备案标识、网站主办单位、联系方式的,每缺一项,扣0.5分。</p>	3
	可用性	<p>1. 首页上的链接(包括图片、附件、外部链接等)打不开或错误的,每发现一处,扣0.2分;如首页仅为网站栏目导航入口,则检查所有二级页面上的链接。</p>	1

一级指标	二级指标	评分细则	分值
		2. 其他页面上的链接（包括图片、附件、外部链接等）打不开或错误的，每发现一处，扣 0.1 分。	
	“我为政府网站找错”	1. 未在首页底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的，扣 1 分。 2. 未在其他页面底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的，每发现一处，扣 0.2 分。	1
		1. 监测时间点前 6 个月内，存在网民留言超过 3 个工作日未答复的，每发现一条，扣 1 分。 2. 监测时间点前 6 个月内，存在答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，每发现一条，扣 1 分。	3
	站内搜索	1. 未提供全站站内搜索功能或功能不可用的，扣 4 分。 2. 随机选取 4 条网站已发布的信息或服务的标题进行测试，在搜索结果第一页无法找到该内容的，每条扣 1 分。 3. 未对搜索结果进行分类展现的（如按照政策文件、办事指南等进行分类），扣 1 分。	4
	一号登录	注册用户在各个功能板块（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）无法一号登录的，扣 2 分。	2
	页面标签	1. 随机抽查 5 个内容页面，无站点标签或内容标签的，每个扣 0.1 分。 2. 随机抽查 5 个栏目页面，无站点标签或栏目标签的，每个扣 0.1 分。	1
	兼容性	使用主流浏览器访问网站，不能正常显示页面内容的，每类扣 1 分。	2
	IPv6 改造	未按照要求完成 IPv6 改造的，扣 1 分。	1

### 3、加分指标：

一级指标	二级指标	评分细则	分值
信息发布 (7 分)	数据发布	1. 开设数据发布类栏目并在监测时间点前 3 个月内有更新的，得 2 分；监测时间点前 3—6 个月内有更新的，得 1 分。 2. 监测时间点前 6 个月内，通过图表图解等可视化方式展现和解读数据的，得 1 分。 3. 定期更新数据集，并提供下载功能或可用数据接口的，得 1 分。	4
	解读回应	随机抽查 3 个不同文件的解读稿，通过新闻发布会、图表图解、音视频或动漫等形式解读的，每个得 1 分。	3
办事服务 (6 分)	服务功能	1. 提供服务评价功能的，得 1 分。 2. 公布服务评价结果的，得 1 分。	2
	服务内容	针对重点服务事项，整合相关资源，细化办理对象、条件、流程等，提供专题或集成服务。提供 3 项及以上的，得 2 分；提供 1 至 2 项的，得 1 分。	2
	服务关联	随机抽查 2 个办事服务事项，涉及到的政策文件依据均准确关联至本网站政策文件库的，得 2 分。	2
互动交流	实时互动	模拟用户进行 1 次简单常见问题咨询；咨询后一个	5



(8分)		工作日内答复且内容准确的，得3分；提供实时智能问答功能且内容准确的，得2分。	
	调查征集	1. 提供在线调查征集渠道（不含电子邮件形式），且监测时间点前1年内开展活动超过（含）6次的，得2分。 2. 监测时间点前1年内开展的调查征集活动结束后1个月内均公开反馈结果的，得1分。	3
功能设计 (6分)	智能搜索	1. 提供关键词模糊搜索功能的，得1分。 2. 根据搜索关键词聚合相关信息和服务功能，实现“搜索即服务”的，得1分。 3. 随机选取该地区、该部门下级网站上的2条信息或服务的标题：通过该地区、该部门政府门户网站搜索进行测试，能够在搜索结果第一页找到该内容的，每条得1分。	4
	用户空间	注册用户可在用户主页下浏览其在本网站咨询问题、办事服务等历史信息的，得2分。	2
创新发展 (3分)	——	通过政府网站服务中心工作、方便社会公众的做法突出，并获得本地区、本部门主要领导同志肯定的，加3分。	3

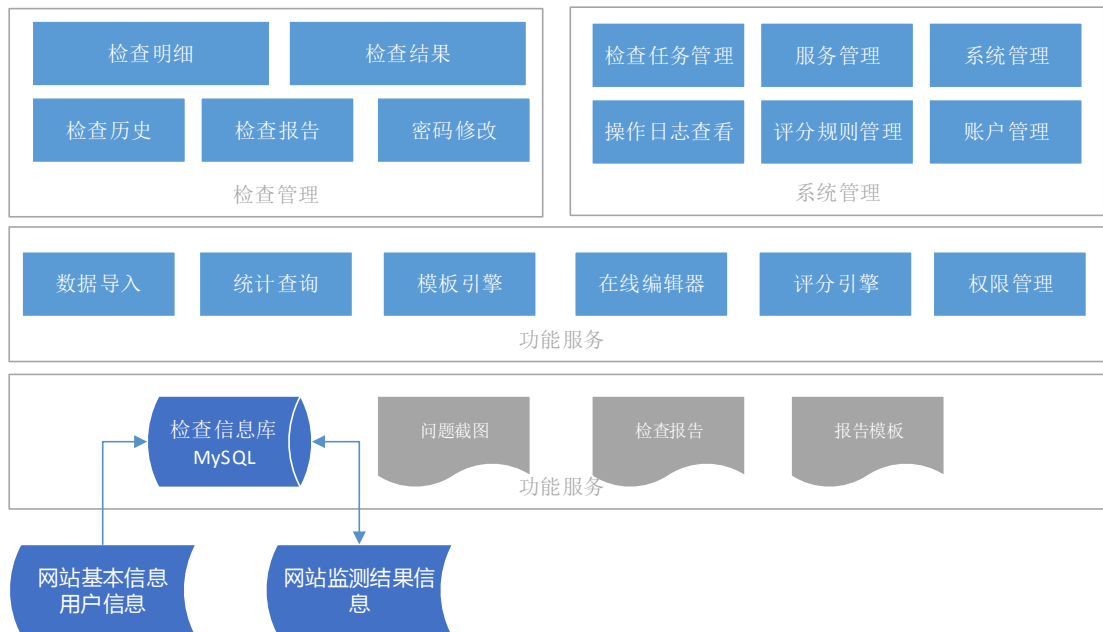
### 3.5.4.2.4 功能模块

提供专业的网站和政务新媒体常态化检查工具，须满足以下要求：

一、系统能按组织单位视角提供监管服务，角色应分为主管单位、主办单位两类，提供站点监测、站群监测、网站抽查、监测报告、预警提醒、可视化工作台等功能；

二、系统自动化核心扫描任务服务依据《政府网站与政务新媒体检查指标》进行设置，包含国务院办公厅评分指标中以下项：安全、泄密事故等严重问题、站点无法访问、首页不更新、栏目不更新、首页可用性、互动回应差、服务不实用、首页栏目信息更新情况、基本信息更新是否及时、附件能否下载、在线系统能否访问，各普查指标将依据国务院办公厅最新指标要求将可自动化监测部分动态升级更新。

网站自动化监测系统是结合云表单平台、云采集计算平台强大的数据分析能力，为政务网站提供第三方监测服务，为政府网站的运维、管理保驾护航。用户不需要自行搭建或者开发监控系统，只需要提供监测的站点的范围即可实现各种监控需求，从而及时主动的进行网站的管理维护，提高网站的服务水平。



## ● 检查管理

### 一、检查明细

针对一个网站，查看当前最近一次已经完成的检查任务的明细情况，对应内容为评分标准中的检查项；

如当前无任何已完成的检查，无检查明细，或进入明细页面，在显著位置提示当前正处于检查中；

对于显示的最新一次已完成检查，为检查用户提供检查结果维护功能，能够对结果进行确认和打分，以及增、删、改、查(具体规则查看文档中的业务规则部分内容)

对于检查人员在检查明细中做的增删改查操作，系统记录操作日志；

### 二、检查结果

针对政府门户网站，查看当前最近一次已经完成的检查任务的结果信息，分为单项否决、加分项、扣分项情况，其中分数来源于最后一次检查明细中，已经过检查人员确认的所有扣分项的总和；

### 三、检查历史

针对一个门户网站，可以查看该网站以往已完成的所有多次检查的历史信息；针对历次检查任务，同样可以查看本次任务的检查结果、检查明细、以及生成的检查报告；

#### 四、检查报告

生成本次对应检查任务的报告，如果报告已存在，且没有变化，提示用户已生成；

查看报告，浏览生成的报告内容。

一个网站检查一次生成一份报告。

#### 五、密码修改

为用户设置初始密码，用户开通服务后，可以实现系统登录，登录后进行密码修改。

### ● 系统管理

#### 一、管理

对扫描任务进行参数设置，设定服务的相关指标(包括：任务次数、死链扫描层次、死链扫描最大 URL 数、最大错链数等)；

#### 二、检查任务管理

管理员可以查看所有任务的执行情况，查看当前是否开通、当前是否在执行，是否执行完毕；

如果当前一个任务已开通且当前没有正在执行任务，且未达到服务所规定的总的任务执行次数，则管理员可以启动新一次的检查任务；

停止任务，可以停止当前正处于执行状态的任务；

#### 三、账户管理

如果用户忘记密码，可以为用户进行密码重置；

#### 四、日志查看

可以查看所有单位用户登录和操作(主要是审核检查明细时，做的问题记录增删改查和打分情况)

#### 五、系统管理

1、网站基本信息和用户信息的初始化；

2、系统本身的一些参数配置。

### 3.5.4.3 海南省政务新媒体备案监测系统服务

#### 3.5.4.3.1 服务范围

全省有备案的的政务新媒体账号，根据实际调研数量为准。

### 3.5.4.3.2 服务时间

服务周期为 10 个月。

### 3.5.4.3.3 服务内容

1、提供全省政务新媒体账号的填报及管理功能，借助系统功能实现组织单位对新媒体账号的摸底，填报单位对新媒体账号信息的申报及管理，为后续新媒体监测监管提供账号的依据。

2、各级组织单位可查看本级及下级单位上报的新媒体账号信息，可对新媒体账号信息批量导出。

3、对未开通网站的区县乡镇政府单位，可为其开通云监测平台账号进行登录，在系统开通账号后通知其登录申报新媒体账号。

4、为全省在册登记的 70 个(如有新增或者减少以实际数量为准)政务新媒体账号提供政务新媒体系统监测服务，按照国务院办公厅秘书局印发的政务新媒体检查指标表中所包含指标监测，支持系统实时查看监测情况。

5、出具政务新媒体监测季度报告  $70*4=280$  份（具体数量可根据实际情况进行调整），年度政务新媒体监测总结报告 1 份。

## 3.5.5 省政府网站信息资源知识梳理（A 包）

《政府网站发展指引》明确指出，推进资源集约，实现政府网站有序健康发展。打通信息壁垒，推动政务信息资源共享，不断提升政府网上履职能力和服务水平，以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化。在创新发展方面指出，以用户为中心，提供个性化、便捷化、智能化服务，实现“千人千网”，为个人和企业“记录一生，管理一生，服务一生”。根据用户群体特点和需求，提供多语言服务。围绕残疾人、老年人等特殊群体获取网站信息的需求，不断提升信息无障碍水平。

### 3.5.5.1 服务时间

时间：服务周期为 10 个月。

### 3.5.5.2 梳理方式

人工服务：利用人工收集整理材料信息；

服务工具：利用智能知识库、检索等工具。

### 3.5.5.3 用户范围

海南省政府网站是服务于国内外居民、游客、企业、政府部门等的综合网站。本期信息资源知识梳理主要服务于公众与政府部门，要能够快速响应用户需求，全智能，多角度的梳理用户所需的服务，内容方面要丰富完善。

### 3.5.5.4 知识收集来源

整合网站常见问题、办事指南、政策文件及学术论文等信息资源，选取公众较为关注的领域，及公职人员写文件常用到的材料主题等，设计问答场景，梳理相关资源，实现业务咨询的智能化、即时化交流，提高智能互动水平。

### 3.5.5.5 梳理内容

加强政府网站服务能力，以政策文件、办事服务、互动、学术论文等内容为主，将政策文件、办事指南、常见问题、学术论文等知识进行细致分类，通过科学的多元化知识管理体系与人工梳理、审核的结合，选取“教育培训”、“社保福利”、“医疗卫生”、“住房保障”、“婚姻登记”、“生育服务”、“户籍身份”、“招商引资”等主题领域的的数据信息，运用智能知识库管理等技术，将信息细致分类，组织人工梳理一套分类清晰、内容精确、符合用户习惯的信息及知识，提升网站服务质量，带给公众“智慧政府”的新感受。

运用智能知识库管理等技术，将政务问题细致分类，组织人工梳理一套分类清晰、内容精确、符合用户习惯的政务信息知识，将政务知识录入知识库中，在线解答用户一些问题，增加网站与用户之间的交互效果。

### 3.5.5.6 梳理原则

(1) 方便群众原则。以方便群众办事为目的，简化办事程序，减少办事环节，科学设置便民服务事项和 workflows，为群众提供优质、便捷的服务。

(2) 资源整合原则。结合政务服务中心业务系统，整合各类资源，实现资源共享和效益最大化。

(3) 公开透明原则。所有便民服务事项都应公开服务内容、办事程序、申报材料、承诺时限和收费标准等相关内容。

(4) 因地制宜原则。着眼提高服务质量和水平，注重实际、分类指导，应根据各地实际情况设置便民服务内容，但应基本满足企业、群众的生产、生活需要。

### 3.5.5.7 梳理要求

#### 1、按服务主题和用户对象整合资源

根据主题策划政府网站服务，将服务事项按照用户需求主题进行归类，并进行资源的合理配置，形成以生命周期为主线的公共服务体系。政府网站服务主题的设置应紧随社会、经济、文化、生活的发展，不断适应用户的新需求，扩展服务范围。同时，以办事事项为核心，整合办事指南、表格下载、在线咨询、在线查询、在线申报等不同深度服务的办事资源，方便公众办事。此外，为满足外国人、残疾人、农民、个体工商户等特殊人群的需求，整合相关资源，并进一步细化快速通道，方便其查找相关服务。

#### 2、围绕流程和办事场景整合服务资源

服务型政府网站还应策划场景式在线服务，按场景流程整合资源，提高网站在线服务的人性化程度。这种服务框架根据用户的需求和实际的业务提炼出场景的特征因素，依据特征因素对办事事项进行了更深层次的细化，进而提供更加明确具体的场景流程和办事资源。用户仅需按照日常的思考方式进行判断就能直接获取服务。同时，这种服务框架将有相关联系的办事事项通过场景流程连接，从方便用户使用的角度整合资源，使网站服务内容的分类整合完全摆脱了部门职能的限制，提高了用户获取相关服务的便捷性。

### 3.6 信息资源规划和数据库建设

本项目信息资源及数据库沿用现有海南省政府网站集约化平台的规划和设计，不单独建设。

## 第4章 项目营运与管理

### 4.1.1 平台资产和知识产权归属

#### 1、资产归属的界定：

(1) 省政府门户网站热点政务和政策解读的制作、更新维护以购买第三方服务的方式及依托现有省政府集约化平台进行，不涉及功能开发，服务成果归省政府办公厅所有。

(2) 政务新媒体门户运营、海南省政府网站运行综合管理服务需求、政府网站云监管服务、省政府网站信息资源知识梳理以购买第三方服务的方式进行，不涉及系统功能开发，服务成果归省政府办公厅所有。

#### 2、平台的各类数据资源涉及的知识产权的界定。

本项目所产生的各类数据资源的知识产权归服务购买人所有。

服务售卖人为本项目使用的已有开发平台、产品及服务的知识产权归服务售卖人所有。

### 4.2 人员培训

#### 4.2.1 培训目的

为了做好内容审核把关工作，保证所提供信息的严肃性、准确性和时效性，就需要严格培训。通过培训使应用部门的管理人员、技术人员、内容保障人员等系相关人员能够熟练掌握业务流程和软件系统的操作流程，熟练操作各功能模块。

#### 4.2.2 培训对象和培训内容

培训内容主要包括下列两个方面：

##### 1. 对相关系统应用人员培训

使之能够了解系统的主要功能和应用范围，能够熟练应用系统进行工作，并能结合实际工作需要提出各种改进意见。培训内容主要包括计算机、网络、安全基础知识培训，提高管理人员在信息化环境下的管理能力、应用水平，提高工作效率和业务管理水平。

##### 2. 内容保障人员的培训

主要包括以下几个方面：培训相关人员对栏目内容进行审核，文章有无错别字，内容是否合格等；发现新的信息源，完成栏目的每日内容更新工作；对

相关领域做到全面的了解，并能原创关于此类题材的文章；在重大问题、敏感问题、热点问题上把好关、把好度，把握正确的思想舆论导向；进行网站专题、栏目、频道的策划，按照计划和规划编辑自己任内的栏目、文章、图片。

#### 4.2.3 培训方式

培训方式包括：

1. 采用集中讲解、系统演示、同步实际操作相结合的方式。
2. 根据不同使用对象进行贴心的个性化培训。
3. 配备《用户培训手册》，学员可以随时根据需要学习。

#### 4.3 服务质量考核

##### 4.3.1 服务评价体系

###### 1、评估考核验收组织及机制

业主方对外包服务商的评估、考核、验收组织主要由业主方、技术、业务、网络、管理等各方面专家以及其他可能的服务商、用户代表组成，考核组织由业主方领导。组成考核小组，考核小组由业主方统一领导，受业主方委托，对考核过程进行指导，并对考核进行决议。考核组织成员应对外包各项工作的内容以及目标有深入的了解。考核组织成员在其人员组成上，具有考核的客观性、全面性、针对性。业主方有权对考核成员中不认真履行考核义务的考核成员进行更换和撤销。

第三方测试机构以及外包服务商、用户代表等对外包工作开展具体的监理、测试、试用等结果都将作为业主对外包工作考核的重要依据。

外包服务商应对考核小组织提出的要求，积极配合工作，提交相应的文档，及时进行响应和应答。

###### 2、评估考核验收内容

业主方对外包服务商考核应分为各项工作开展情况、项目成本考核、项目质量考核、外包服务商管理能力考核、用户满意度与投诉情况、外包服务团队建设等方面。针对不同内容的考核，考核指标不同，考核方式也不同。

其中对于外包服务商的管理能力考核内容主要包括四个阶段的考核：系统设计阶段、系统实施阶段、系统验收阶段、系统质保期阶段。

考核内容如下：

###### (1) 质量控制



对外包服务商工作的各个阶段严格审查关键性过程和阶段性结果，检查其是否符合预定的质量要求，强调对工程质量的事前控制、事中监管和事后评估。

#### (2) 进度控制

外包服务商确定进度安排，在进行过程中严格审查工程进度，确保工期。

#### (3) 成本控制

实施过程中，严格审查和控制成本；若出现重大变更，必须严格审查，核定变更费用，确保资金的合理使用。

#### (4) 系统安全控制

保证信息系统正常运行的必要条件，贯穿于建设的全过程。通过专业技术和规范管理手段保证信息系统的正常运行。

#### (5) 知识产权保护控制

承担单位和承建单位有关方案、软件源代码及有关技术秘密等涉及知识产权的内容进行检查、监督和保护。

#### (6) 合同管理

合同管理是进行投资控制、工期控制和质量控制的手段。因为合同是评估者站在公正立场采取各种控制、协调与监督措施，履行纠纷调解职责的依据，也是实施三大目标控制的出发点和归宿。

#### (7) 协调

采用现场和会议方式进行协调。在建设实施中进行主动的、不间断的、动态的跟踪和纠偏管理。充分估计实施过程中可能遇到的风险，进行细致的风险分析与评估，研究防止和排除干扰的措施以及风险补救对策。

### 3、评估考核验收方式

从考核的力度上来看，考核评估形式，可以划分成工作评估、工作考核、工作验收等三种形式。其中，工作评估由业主方定期审阅外包服务商提交的运维工作报告，对运维服务质量出具评估报告，并审核批准服务商的改进计划；工作考核由业主方组织专家、用户，定期对外包服务商的工作进行考核打分，出现问题限期进行整改；工作验收是合同到期后，业主方对外包工作的验收。

从评估考核验收的开展时间来看，对外包服务商的评估考核验收工作，分为任务性考核和阶段性考核两种。任务性考核方式主要是针对按工作类型划分

的项目任务，在项目进展过程中，在项目的不同阶段点工作完成后由业主组织对相关工作的进行考核。阶段性考核主要是针对按照服务和流程划分的持续性工作，定期由业主组织对相关工作进行考核。

从考核方式来看，业主方对外包服务商的考核，可以采用专家评审、工作例会、文档审查、用户反馈、审查人员进驻项目组、自评汇报等方式进行。

业主对外包服务商的考核是不同内容考核结果的叠加，每年年底汇总任务性考核和阶段性考核的结果，形成对外包服务商的综合考核结果。

#### 4、考核评估指标制定

业主方将根据年度任务在每年年度合同签订前重新修订项目年度要求指标。

年度考核指标分为硬指标和软指标两部分。软指标指暂时无法提供成熟考核体系的新业务或其他开放性、创新性工作，由业主方制定。

硬指标为业主方已经明确的指标项。

#### 5、考核评估流程

业主方对外包服务商的考核由业主、社会专家、用户共同参与对外包服务商的考核流程。对于不同的考核内容，将采取不同的考核方法，但是考核流程基本上都是一致的，即外包服务商首先将向评审小组报送自评报告，然后由评审小组选择不同的评审方法对外包服务商进行评审，评审过程中对于外包服务商没有达到评审要求的工作，将责令外包服务商在一定时间内进行整改，整改后再提交整改报告，由评审小组评审通过。评审过程如果通过的话，则由评审小组将评审结果备案。

#### 6、考核评估结果处置

##### (1) 表彰奖励

年度考核结果优良的外包服务商，还可以作为业主方长期稳定的合作伙伴，在运维合同期满后，优先选择承担长期运维工作。

##### (2) 警告考察

考核结果未达到业主方的要求，但是未带来绩效的巨大下滑的，业主方将出示“黄牌”警告，并根据情况要求外包服务商进行限期整顿或调整，并对其整顿或调整工作进行跟踪，和复审，给与外包服务商一定时间的延期考察期，如果在考察期内外包服务商达到业主方的要求则取消黄牌警告，如果还没有达

到业主方的要求，业主方有权取消外包服务商的资格。

如果外包服务商拒绝进行整顿和调整，业主方也有权要求外包服务商退出服务。

#### (2) 退出

如果外包服务商在年度考核情况不合格，或者连续两次考核处于及格线边缘，业主方可以单方面取消外包服务商的运维资格，并要求外包服务商承担相关赔偿责任。

如果业主方连续两次给外包服务商出示“黄牌警告”，或者外包服务商“黄牌警告”的延期考察期后，仍还没有达到业主方的要求，业主方将有权取消外包服务商的资格。

### 4.3.2 服务质量考核

根据系统特性，要求运维服务商须接受以下指标管理要求。7×24（含节假日）小时响应并处理，不符合故障处理要求扣除相应的考评分数，若年终服务考评分低于 90 分，将相应扣减服务费用。

#### 4.3.2.1 故障响应时间

编号	故障等级	故障响应时间	考评分值
1	最高	5 分钟	未按时响应扣 5 分
2	高	10 分钟	未按时响应扣 3 分
3	中	15 分钟	未按时响应扣 2 分
4	低	30 分钟	未按时响应扣 1 分

#### 4.3.2.2 事件分析时间

编号	优先级代码	最后解决时限	考评分值
1	最高	8 小时	未在承诺的时间内完成扣 5 分
2	高	16 个小时	未在承诺的时间内完成扣 3 分
3	中	24 个小时	未在承诺的时间内完成扣 2 分
4	低	48 个小时	未在承诺的时间内完成扣 1 分

#### 4.3.2.3 故障升级报告机制

优先级别	通告路径(通知)
最高	登记→事件经理 离最终期限 2 小时→事件处理人、事件经理，甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长→甲方主管领导
高	离最终期限 4 小时→事件处理人、甲方项目经理

优先级别	通告路径(通知)
	已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长
中	离最终期限 6 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人
低	离最终期限 12 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人

#### 4.3.2.4 参数说明表

运维服务时间指标中各项参数说明如下：

参数	定义
响应时间	从服务台转入或其他系统转入或直接申告故障到得到响应的的时间。
到现场时间	需现场服务时，从申告故障到工程师到达分行现场的时间。
业务恢复时间	从申告故障，到工程师彻底或临时解决故障、恢复业务的时间间隔。
事件分析时间	从故障临时解决/恢复业务到工程师提供事件情况分析报告的时间。
升级时间	从申告故障，到故障被升级到更高一级管理人员的时间间隔。

#### 4.3.3 服务量化考核

序号	服务项目	验收量化指标和交付成果
1	策划、制作、更新维护热点政务 (A 包)	在服务期内建设不少于 20 个专题专栏。
		保障每个专题专栏的内容持续更新服务至归档为止。
		每月提供专题专栏的内容更新日志。
2	解读重要政府信息、重大政策措施 (A 包)	通过图解、视频、音频、动画等表现形式制作不低于 30 期政策解读 (其中通过视频和动画形式制作不少于 8 期)。
3	政务新媒体门户运营服务 (A 包)	省政府门户网站官方微博维护总内容量不低于 3000 条；
		省政府门户网站官方微信每天更新至少一期，每天更新信息量不低于 5 条；
		省人民政府公报官方微信更新不低于 20 期；
		每月提供省政府省政府门户网站官方微博、微信，省政府公报官方微信，内容更新日志；
		每月提供省政府省政府门户网站官方微博、微信，省政府公报官方微信，统计分析报表。
4	省政府网站英文频道优化 (A 包)	省政府网站英文频道优化频道页面全面改版；完成频道手机适配版建设；频道栏目进行整合。
5	海南省政府网站综合管理服务 (A 包)	派驻一人到甲方指定的地点提供驻场服务。
		协助省政府办公厅每季度一次巡查全省政府网站，抽查全省政务新媒体 (比例不得低于 30%)，并出具 108*4《政府网站巡查报告》，出具《政务新媒体抽查报告》200*4。(注明：各单位网站及政务新媒体每年存在注销或新增情况，最终的单位报告数量可能存在小幅度的波动)。

		<p>协助省政府办公厅组织至少 4 次培训,每次不少于 10 家单位;需提供开展培训工作相关记录。</p> <p>完成省政府办公厅交办的在政府信息公开、政府网站管理等方面的工作,并提供相关报表。</p>
6	<p><b>海南省政府网站常态化普查检查监测服务</b>(如有新增或者减少以实际数量为准) (B包)</p>	<p>检查报告,包含《网站自动化监测服务报告》108*12=1296份;《网站全面检查(自动+人工)监测服务报告(季报)》108*4=432份;《网站全面检查(自动+人工)监测服务总结报告(年度)》108份。</p>
7	<p><b>海南省政务新媒体备案监测系统服务</b> (B包)</p>	<p>为全省在册登记的 70 个政务新媒体账号提供政务新媒体系统监测服务,按照国务院办公厅秘书局印发的政务新媒体检查指标表中所有指标监测,支持系统实时查看监测情况。出具政务新媒体监测季度报告 70*4=280 份,年度政务新媒体监测总结报告 1 份。</p>

## 第5章 项目相关要求

1、投标人必须提供详细的保修期内技术支持和服务方案，技术支持和服务方案包括（但不限于）：

提供7×24小时技术支持和服务，1小时内作出实质性响应，对重大问题提供现场技术支持，4小时内到达指定现场。问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

### 2、培训

中标方负责对相关人员进行培训，费用由中标方自行负责。

3. 投标人必须根据所投项目真实资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

4、投标人必须如实地对招标文件中各项技术要求作出明确的响应承诺，并对其真实性负责。响应情况必须在《技术及资质响应表》中完整体现。

5、本项目预算未包含安全测评费用。

6、工期：**合同签订后30天内可全面展开服务工作。**

7、B包现场演示：现场演示时间为15分钟内，含5分钟问答时间。

投标人提供根据评分表中要求的功能内容进行演示，评标委员会将根据投标人演示情况逐项评分，未提供对应演示的不得分。投标人请自备笔记本电脑进行现场演示。

## 第6章 项目清单

报告附件

附件 1：项目总表

序号	建设内容	包号	备注
1	热点政务、英文频道、解读政策、新媒体及综合管理服务、省政府网站信息资源知识梳理	A 包	20 个热点政务和 1 个频道
2	云监测服务采购	B 包	

附件 2：热点政务、英文频道、知识梳理、解读政策、新媒体及综合管理服务（A 包）

序号	任务特征描述	功能描述	单价	工作量	单位	小计	个数	合计	备注
一	策划、制作、更新维护热点政务						20.0		
1	调研与策划	与主管单位省政府办公厅和相关厅局共同调研分析不同时期、不同阶段的工作重点和社会热点来规划热点政务，确定热点政务信息内容的采集、组稿和编辑工作方向，协调相关单位的相关人员及时采写、报送热点政务的信息内容，同时落实稿件编辑、审核、发布流程及岗位人员配置。							
2	会议及活动参加费用	参加会议或活动的费用，包括住宿费、交通费、餐补、出差补助、通讯(流量)费等							
3	页面规划设计	专栏页面的总体视觉规划、PS 设计							
4	页面切割	页面切割							
5	页面置标及前端效果实现	页面置标及前端效果实现							
6	图片、视频处理	对采集到相关图片、视频进行后期加工处理							
7	内容编辑	热点政务信息编辑与发布、日常管理 & 页面归档							
二	省政府网站英文频道优						1.0		

序号	任务特征描述	功能描述	单价	工作量	单位	小计	个数	合计	备注
	化								
1	需求调研分析	用户需求调研，用户需求分析，明确业务需求。							
2	栏目规划	根据需求梳理栏目，分析各栏目的信息来源，建立信息保障机制，构建网站核心栏目体系。							
3	页面设计	参考先进网站的风格，根据栏目的规划及页面架构，设计网站首页、概览页、细览页等。							
4	静态页面生成	页面切割及调试。							
5	前端实施	页面前端功能实施、调试及测试。							
6	平台实施	内容管理平台实施，包括用户权限分配、栏目管理、模板管理、账号管理等。							
7	手机自适应	频道自动适配成符合手机阅读习惯的页面。							
9	用户培训	组织用户培训							
三	解读重要政府信息、重大政策措施	通过数字化、图表图解、音频视频、卡通动漫等群众喜闻乐见的展现形式，解读重要政府信息和重大政策措施，增强网站的吸引力亲和力，把政策讲透、讲活，向群众准确传递政府声音。					1.0		
四	政务新媒体门户运营服务	<p>（一）服务范围：</p> <p>1、海南省人民政府门户网站官方微博：新浪微博。</p> <p>2、海南省人民政府公报官方微博：新浪微博。</p> <p>3、海南省政府网微信。</p> <p>（二）服务内容：主要包括政务新媒体平台日常基础性管理、平台内容编辑及发布管理、矩阵平台建设及接入，重大活动策划、在线功能接入管理、后台留言收集及授权后回复等工作。</p> <p>1、每日推送“海南省政府网”微信公众号政务信息 5 至 8 条；</p> <p>2、每日推送新浪微博、腾讯微博等政务信息各 10 至 20 条；</p> <p>3、“海南省政府网”客户端日常信息内容保障。</p> <p>4、当有社会公众关注的热点问题、重大突发事件，以及重要政策措施出台时，加大新媒体渠道宣传、策划和推广力度，同时向各类新闻媒体和其他政务新媒体平台推送，扩</p>					3.0	指定 3 人进驻省政府办公厅指定的场地驻场服务	



序号	任务特征描述	功能描述	单价	工作量	单位	小计	个数	合计	备注
		大传播影响力。							
五	省政府网站信息资源知识梳理	加强政府网站服务能力，以政策文件、办事服务、互动、学术论文等内容为主，将政策文件、办事指南、常见问题、学术论文等知识进行细致分类，通过科学的多元化知识管理体系与人工梳理、审核的结合，选取“教育培训”、“社保福利”、“医疗卫生”、“住房保障”、“婚姻登记”、“生育服务”、“户籍身份”、“招商引资”等主题领域的的数据信息，运用智能知识库管理等技术，将信息细致分类，组织人工梳理一套分类清晰、内容精确、符合用户习惯的信息及知识，提升网站服务质量，带给公众“智慧政府”的新感受。							人工知识梳理。
六	海南省政府网站运行综合管理服务								
1	对省政府门户网站及53家省直及市县单位提供的服务	<p>协助省政府办公厅做好网站日常监管工作，包括网站整体业务规划、访问统计分析、用户调研和信息收集等，不断提升网站管理水平。</p> <p>1. 协作做好政府网站群的总体业务规划工作。</p> <p>2. 配合做好重要政务活动宣传报道及引导各政府网站转载工作。</p> <p>3. 协助省政府办公厅每季度对政府网站信息内容开展一次巡查抽检，按季度、年度出具考核报告，作为网站绩效考核的参考依据。</p> <p>4. 根据每年度的政务公开要点，以及办公厅的任务分解，检查各单位在政府网站的公开情况，跟踪、督促责任单位在政府网站公开工作的执行。</p> <p>5. 做好省政府网站与各单位网站重点领域信息的衔接。</p> <p>6. 转办及答复国办普查纠错平台信息工作，网民的纠错信息转办、跟踪及答复。</p> <p>7. 政府网站信息报送统计服务。</p> <p>8. 协助做好市县、省直单位政府网站的内容建设指导工作。</p> <p>9. 协助做好政府网集约化管理服务</p> <p>10. 根据网站普查监测的问题进行</p>				53.0		<p>派驻 1 人进驻省政府办公厅指定的驻场服务。省直门户网站与市县部门网站（按 19 个市县计算）工作量高于三亚、海口的网站。</p>	

序号	任务特征描述	功能描述	单价	工作量	单位	小计	个数	合计	备注
		跟踪督促整改。 11、政府网站信息内容保障等方面的业务培训（集中培训年度2次，轮训每季度一次） 12、完成省政府办公厅交办的全省政府网站运行管理服务相关工作任务。							
2	对54家海口市、三亚市的职能单位提供的服务	1、转办及答复国办普查纠错平台信息工作，网民的纠错信息转办、跟踪及答复。 2、协助省政府办公厅每季度对政府网站信息内容开展一次巡查抽检，按季度、年度出具考核报告，作为网站绩效考核的参考依据。 3、根据网站普查监测的问题进行跟踪督促整改。 4、协助做好政府网集约化管理服务。 5、完成省政府办公厅交办的全省政府网站运行管理服务相关工作任务。					54.0		
六	合计								

### 附件 3：云监测服务采购（B 包）

序号	分项名称	性能指标	参考品牌型号	单价	数量	总计	备注
一	海南省政府网站群内容安全 24 小时值班读网监测服务						常态化服务
(一)	24 小时值班读网组	日常值班人员			72		单价按万元/人月计算
		候补值班人员			6		
(二)	高、低频扫描与数据处理组	网站暗链、伪链低频扫描与数据审核整理			9		
		网站文字安全低频全站扫描（包含采集模板制作及任务配置工程师 1 个）			12		
二	海南省政府网站和政务新媒体常态化普查检查监测服务						常态化服务
(一)	省(副省级)级组织单位网站（自动化监测服务）	省级政府门户			1		监测周期为一年，按站点收费（元/站点/年）
		省级政府部门网站（含参公事业单位）			27		
		地市级政府门户(含省直管县)			26		
		海口、三亚市直部门网站			54		
(二)	省(副省级)级组织单位（人工检查服务）	人工检查范围：共 108 家，含 1 个省级政府门户，省直市县 27 个网站，地市级政府门户 26 个网站，海口、三亚市直部门 54 个网站；			108	单价按万元/人月计算	
人工检查内容：自动监测工具无法覆盖的指标							
服务内容：国务院办公厅秘书局印发的政府网站检查指标表中所有指标							
交付物：检查报告，包含《政府网站自动化监测服务报告》108*12=1296 份；《政府网站全面检查（自动+人工）监测服务报告（季报）》108*4=432 份；《网站全面检查（自动+人工）监测服务总结报告（年度）》108 份。							
三	海南省政务新媒体备案监测系统服务						新增服务
(一)	全省政务新媒体报送服务	提供全省政务新媒体账号的填报及管理功能，能够借助此功能实现组织单位对新媒体账号的摸底，填报单位对新媒体账号信息的申报及管理，为后续新媒体监测监管提供账号依据。			1		
各级组织单位可查看本级及下级单位上报的新媒体账号信息，可对新媒体账号信息批量导出，系统可提供统计功能。对未开通网站的区县乡镇政府单位，可为其开通云监测平台账号进行登录，在系统开通账号后通知其							

序号	分项名称	性能指标	参考品牌型号	单价	数量	总计	备注
		登录申报新媒体账号。					
(二)	全省政务新媒体（自动+人工）监测服务	为全省在册登记的 70 个政务新媒体账号提供政务新媒体系统监测服务，按照国务院办公厅秘书局印发的政务新媒体检查指标表中所有指标监测，支持系统实时查看监测情况。出具政务新媒体监测季度报告 70*4=280 份，年度政务新媒体监测总结报告 1 份。			70		详细新媒体数量可根据实际情况调整
	合计						

## 第二部分 C 包采购需求

### 一、项目名称

省政府网站运行管理服务。

### 二、监理内容

本包监理范围为省政府网站运行管理服务，即本招标文件 A 包及 B 包的建设内容。

### 三、监理服务周期（服务期）

本项目监理服务周期自签订合同之日起，至建设项目完成竣工验收。

### 四、监理技术要求

#### 4.1 监理范围

重点对项目建设过程中设备/材料的采购、设备安装调试、系统集成、软件开发及应用技术培训、试运行、测试、验收等全过程进行监督管理，从硬件监理、软件监理、系统集成监理等三个方面梳理该项目建设的工程监理应如何通过切实有效方式、方法、手段达到建设方所要求的深度、广度，最终实现工程监理的目标。实现对质量、进度、经费、变更的控制及合同管理和文档管理。当工程质量或工期出现问题或严重偏离计划时，应及时指出，并提出对策建议，同时督促承建单位尽快采取措施。

#### 4.2 监理目标控制方案

以工程建设合同、监理委托合同、国家（GB/T19668.1-19668.6《信息化工程监理规范》、信息产业部信部信[2002]570号《信息系统工程监理暂行规定》）及有关法规、技术规范与标准、项目建设单位需求为依据，通过专业的控制手段，协助建设单位全面地进行技术咨询和技术监督，对工程全过程进行监督、管理、指导、评价，并采取相应的组织措施、技术措施、经济措施和合同措施，确保建设行为合法、合理、科学、经济，使建设进度、投资、质量达到建设合同规定的目标。

##### 1)、监理质量目标控制

监理质量目标控制是监理技术的核心所在，也是监理单位综合实力的最

好反映，所以做好监理质量目标控制方案，确保本项目建设质量能达到建设单位要求的质量目标。

确保本项目建设质量达到工程合同中规定的功能、技术参数等目标。

确保工程建设中的设备和各个节点满足相关国家(GB/T19668.1-19668.6《信息化工程监理规范》、信息产业部信部信[2002]570号《信息系统工程监理暂行规定》)、地方或行业质量标准和技术标准，按照承建合同要求进行基于总体方案的细化设计、开发、安装、调试和运行；系统集成和软件开发过程涉及用户需求调研分析、概要设计、详细设计、系统实现、系统测试和系统运行等比较复杂、制约因素多的工作内容，应该成为质量控制的重点；深化设计方案的确定、开发平台选定，也要进行充分论证。

要求监理在整个工程实施过程中做好对工程质量的事前控制，事中监督和事后评估，以确保工程质量合格。

投标人应针对本项目建设中软硬件设备采购、设备安装调试、系统集成、软件开发、工程培训等提出工程监理的质量控制原则、方法、措施、工作流程和目标。

#### 2)、监理进度目标控制

确保本项目按合同规定的工期完工。

依据合同所约定的工期目标，在确保质量和安全的原则下，采用动态的控制方法，对进度进行主动控制，确保项目按规定的工期完工。

通过对本项目概要设计的分析、研究，提出针对本项目建设的、有代表性的信息工程监理进度控制的主要原则、方法、内容、措施、工作流程和目标。

#### 3)、监理投资目标控制

协助用户控制本项目建设总投资在项目预算及审计范围内，减少项目建设中的额外开支。

以项目建设方和承建单位实际签订的合同金额为准，确保项目费用控制在合同规定的范围内。

在项目建设中，合理减少项目变更，保护建设单位的经济利益。

### 4.3 工程监理重点难点分析

投标人应根据本项目建设的特点，从实际出发分析本项目监理工作的重点、

难点，并根据分析的结果制定相应的监理工作规划、对策和策略，以便日后有针对性的开展建设工程的监理服务工作。

#### （一）项目组织及总体技术方案的质量控制

- 1、协助审查项目建设方的投标书、合同及实施方案；
- 2、在技术上、经济上、性能上和风险上进行分析和评估，为采购人提供建议；
- 3、协助审查项目建设方提交的组织实施方案和项目计划等相关文档；
- 4、协助审查项目建设方的工程质量保证计划及质量控制体系；
- 5、参与制定项目质量控制的关键节点及关键路径。

#### （二）项目质量控制

1、组织措施：建立质量管理体系，完善职责分工及有关质量监督制度，落实质量控制责任。

##### 2、系统集成质量控制

审核系统总集成方案；

对采购的硬件设备及网络环境的综合质量进行检验、测试和验收；

参与制定系统验收大纲；

对设备安装、调试进行验收；

对系统进行总体验收。

##### 3、人员培训的质量控制

协助审查并确认培训计划，审定培训大纲；

监督审查建设方实施其培训计划，并征求采购人的意见反馈；

监督审查考核工作，评估培训效果；

协助审核并确认培训总结报告。

##### 4、文档、资料的质量控制

监督审查建设方提供的设备型号、数量、到货时间以及设备的技术资料、系统集成和软件安装在实施过程中所有相关文件的标准性和规范化，在各项目验收时，应监督项目建设方提交符合规定的成套资料，包括印刷本和电子版。

对监理项目实施过程中的文档进行标准化、规范化管理，在监理项目验收时，应提交符合规定的监理项目的成套资料，包括印刷本和电子版。

#### （三）进度协调控制

1、组织措施：建立进度控制协调制度，落实进度控制责任。

2、编制项目控制进度计划：编制项目总进度计划和网络图。按各子系统实际情况进行编制，包括系统建设开工、设备的采购、设备的安装调试、软件的编制、试运行等各方面内容，做到既要保证各子系统、各阶段目标的顺利实现，又要保证项目间、阶段间的衔接、统一和协调。

3、审查各子系统建设方编制的工作进度计划：分析系统建设进度计划是否能满足合同工期及系统建设总进度计划的要求，特别要对照上阶段计划工程量完成情况进行审查，对为完成系统建设进度计划所采取的措施是否恰当、设备能否满足要求、管理上有无缺陷进行审查。要根据建设方所能提供的人员及设备性能复核、计算设备能力和人员安排是否满足要求等，分析判断计划是否能落实，审查建设方提出的设备供应计划能否落实。如发现供应计划未落实，应及时报告采购人，要求建设方采取应急措施满足系统建设的需求。

4、系统建设进度的现场检查：随时或定期、全面地对进度计划的执行情况跟踪检查，发现问题及时采取有效措施加以解决。加强系统建设准备工作的检查，在工程项目或部分工序实施前，对情况进行检查，要加强检查设备、人员安排、各项措施的落实情况，确保准备工作符合要求，不影响后续工程的进行。

5、进度计划的分析与调整：要保证建设进度与计划进度一致，经常对计划进度与实际进度进行比较分析，发现实际进度与计划进度不符时，即出现进度偏差时，首先分析原因，分析偏差对后续工作的影响程度，并及时通知建设方采取措施，向建设方提出要求和修改计划的指令。

#### （四）投资控制

1、组织措施：建立健全项目管理组织，完善职责分工及有关质量项目管理制度，落实投资控制的责任。

2、审查设计图纸和文件，审查建设方的施工组织设计和各项技术措施，深入了解设计意图，在保证系统建设质量和安全的前提下尽可能优化设计。

3、严格督促建设方按合同实施，严格控制合同外项目的增加，协助采购人严格控制设计变更，制定设计变更增加工作量的报批制度；及时了解系统建设情况，协调好各方矛盾，减少索赔事件的发生。对发生的事件严格按合同及法律条款进行处理，认真进行索赔调解。

#### （五）合同管理



合同管理是加快系统建设进度、降低系统建设造价、保证系统建设质量的有效途径之一。通过合同管理,可以督促建设方在各个阶段按照合同要求保证设备、人员的配备及投入,保证各阶段目标按合同实施,减少索赔事件,控制系统建设结算等。具体要求如下:

1、以合同为依据,本着“实事求是、公正”的原则,合情合理地处理合同执行过程中的各种争议。

2、分析、跟踪和检查合同执行情况,确保项目建设方按时履约。

3、对合同的工期的延误和延期进行审核确认。

4、对合同变更、索赔等事宜进行审核确认。

5、根据合同约定,审核项目建设方的支付申请。

6、建立合同目录、编码和档案。

7、合同管理坚持标准化、程序化,如设计变更、延期、索赔、计量支付等应规定出固定格式和报表。合同价款的增减要有依据,合同外项目增加要严格审批制度。重大合同管理问题的处理,如大的变更、索赔、复杂的技术问题等,组成专门小组进行研究。不符合实际情况的合同条款及时向采购人报告,尽早处理,以免造成损失。

#### (六) 信息、工程文档管理

在项目管理过程中,为了实现对进度、质量、投资的有效控制,处理有关合同管理中的各种问题,监理方需要收集各种有用的信息。信息的来源主要包括采购人文件、设计图纸和文件、建设方的文件、建设现场的现场记录(或项目管理日志)、会议记录、验收情况及备忘录等等。其中项目管理日志是进行信息管理的一个最重要的方面。项目管理日志主要包括当天的工作项目和工作内容、投入的人力和设备运行情况、计划的完成情况及进度情况、停工和返工及窝工情况。信息管理主要措施要求如下:

1、制定详细的信息收集、整理、汇总、分析、传递和利用制度,力求信息管理的标准化和制度化。由专人负责系统建设信息的收集、分类、整理储存及传递工作。信息传递以文字为主,统一编号,利用计算机进行管理,力求信息管理的高效、迅速、及时和准确,为系统建设提供及时有用的信息和决策依据。

2、在项目实施过程中做好工程监理日记和工程大事记。

3、做好双方合同、技术建设方案、测试文档、验收报告等各类往来文件的

存档。

4、建立必要的会议、例会制度，整理好会议纪要，并监督会议有关事项的执行情况。

5、立足于建设现场，加强动态信息管理，对现场的信息进行详细记录和分析，做到以文字为基础，以数据说明问题。根据收集到的信息与合同进行比较，督促建设方的人员和设备到位，促使承包商按合同完成各项目标，从而实现对进度、质量、投资的控制。

6、建立完整的各项报表制度，规范各种适合本项目的报表。定期将各种报表、信息分类汇总，及时向采购人及有关各方报送。

7、监理项目验收时，应提交符合规定的有关工程的成套资料，包括印刷本和电子版。

#### （七）日常监理

1. 掌握监理范围内涉及的各种技术及相关标准；

2. 安排足够的监理人员，按工程需要派驻相应的专业人员进行项目监理，至少保证 2 名专职信息系统监理工程师在现场，随时为采购人提供服务，总监理工程师必需专职于本项目；

3. 制定工程管理的组织机构方案并协助采购人组建相关机构，并提供相关培训；

4. 熟悉了解项目的业务需求，协助采购人对项目的目标、范围和功能进行界定，参与并协助项目的设计方案交底审核工作；

5. 建立健全科学合理的会议制度，并予以贯彻落实；

6. 建立健全科学合理的文档管理制度，制订开发过程中产生的各类文档制作、管理规范，并予以贯彻落实；

7. 与采购方一起制定评审机制，在工程实施全过程中随时关注隐患苗头，如发现将会导致工程失败的情况出现时，应及时启动评审机制，组织专家对工程实施情况进行评审，对评审不合格的，应向采购方提出终止合同意见。此外，还应组织定期评审（阶段性评审、里程碑评审、验收评审），对评审结果为优的，提出奖励意见，评审不合格的，则向采购方提出处理意见；

## 4.4 工程各阶段的监理规划、实施

投标人应对本项目从设计施工到项目竣工验收阶段制定一整套工程监理的工作流程，并叙述各阶段主要监理工作内容。

本项目监理工作主要分为设备/材料采购、施工阶段、验收阶段、质保期阶段等。

#### (1)、设备/材料采购监理

建设项目由承包单位承担设备/材料采购任务，工程监理单位在设备/材料采购阶段监理工作主要有：

- ◇ 审核承包单位的设备采购计划和设备采购清单；
- ◇ 订货进货验证；
- ◇ 组织到货验收；
- ◇ 鉴定、设备移交等；

#### (2)、施工阶段监理

##### 1、开工前的监理

1) 审核施工设计方案：开工前，由监理单位组织实施方案的审核，内容包括设计交底，了解需求、质量要求，依据设计招标文件，审核总体设计方案和有关的技术合同附件，以避免因设计失误造成实施的障碍；

2) 审核实施方案的合法性、合理性、与设计方案的符合性；

3) 审批施工组织设计：对施工单位的实施工作准备情况进行和监督；

4) 审核施工进度计划：对施工单位的施工进度计划进行评估和审查；

5) 审核实施人员：确认施工方提交的实施人员与实际工作人员的一致性，如有变更，则要求叙述其原因；

6) 审核《软件项目开发计划》。

##### 2、施工准备阶段的监理

1) 审批开工申请，确定开工日期；

2) 了解承包商设备订单的订购和运输情况；

3) 了解施工条件准备情况；

4) 了解承建单位实施前期的人员组织、施工设备到位情况；

5) 编制各个子项目监理细则；

6) 签发开工令。

##### 3、施工阶段的监理

- 1) 审核软件开发各个阶段文件;
- 2) 协助采购人组织软件开发阶段评审;
- 3) 材料、硬件设备、系统软件的供货计划的审核;
- 4) 材料、硬件设备、系统软件的进场、开箱和检验;
- 5) 促使项目中所使用的产品和服务符合合同及国家相关法律法规和标准;
- 6) 对施工各个阶段的安装工艺进行检查;
- 7) 审核项目各个阶段进度计划;
- 8) 督促、检查承建单位进度执行情况;
- 9) 审查项目变更, 提出监理意见;
- 10) 审查承建单位阶段款支付申请, 提出监理意见;
- 11) 按周(月、旬)定期报告项目情况;
- 12) 组织召开项目例会和专项会议。

#### 4、试运行阶段的监理

- 1) 协助建设方确认项目进入试运行;
- 2) 监查系统的调试和试运行情况, 记录系统试运行数据;
- 3) 进行试运行期系统检测或测试, 做出检测或测试报告;
- 4) 对试运行期间系统出现的质量问题进行记录, 并责成有关单位解决。解决问题后, 进行二次监测;
- 5) 进行试运行时间核算;
- 6) 协助业主确认试运行通过。

#### (3)、验收阶段监理

##### 1、验收阶段

- 1) 对承建单位在试运行阶段出现的问题的整改情况进行监督和复查;
- 2) 监督检查承建单位作好用户培训工作, 检查用户文档;
- 3) 组织系统初步验收;
- 4) 审查承建单位提交的竣工文档;
- 5) 参与项目竣工验收;
- 6) 竣工资料收集整理齐全并装订, 签署验收报告;
- 7) 审核项目结算;
- 8) 审查承建单位阶段款支付申请, 提出监理意见;

- 9) 向建设单位提交监理工作总结；
- 10) 将所有的监理材料汇总，编制监理业务手册，提交采购人；
- 11) 系统验收完毕进入保修阶段的审核与签发移交证书。

## 2、项目移交阶段

- 1) 系统的设计方案、设计图纸和竣工资料的全部移交；
- 2) 设备、软件、材料等的验收文档核实；
- 3) 施工文档的移交；
- 4) 竣工文档的移交；
- 5) 项目的整体移交。

## (4)、质保期阶段监理

监理单位承诺依据委托监理合同约定的工程质量保修期规定的时间、范围和内容开展工作主要有：

- 1) 定期对项目进行回访，协助解决技术问题；
- 2) 对项目建设单位提出的质量缺陷进行检查和记录；
- 3) 对质量缺陷原因进行调查分析并确定责任归属；
- 4) 检查承建单位质保期履约情况，督促执行；
- 5) 审查承建单位阶段款支付申请，提出监理意见。

投标人应根据上述监理工作内容（但不局限于上述内容），分别制定详细的监理工作流程，使本项目的监理工作流程化、制度化。

## 2.6 监理工作要求

### 1、监理工作制度要求

根据本项目的特色，本项目要求以现场监理为主要方式进行，在施工现场主要监理人员必须具备所从事监理业务的专业技术和类似系统经验，并具有丰富的项目管理经验。监理工作必须由具有相应资质和职称的人员来担任。本次监理项目实行总监理工程师负责制，在整个项目建设期间，总监理工程师必须保证有三分之一工作日以上的时间到甲方现场，且必须在建设期间全程常驻至少一名监理工程师在甲方现场。监理公司应建立项目监理小组，负责整个项目的全程监理工作，本项目必须配备不少于3名的现场专业工程师。监理人员的确定和变更，须事先经业主方同意。监理人员必须奉公守法，具有高度的责任心。

## 2、监理项目组织要求

工程监理组织形式应根据工程项目的特点、工程项目承包模式、业主委托的任务以及监理单位自身情况而确定，结构形式的选择应考虑有利于项目合同管理、有利于目标控制、有利于决策指挥、有利于信息沟通。

要求投标人在报价方案中要明确工程监理的各项运作，包括监理人员的相关资料、职能分配、监理组织的构成及工作流程、各项监理工作的相关负责人等。

## 3、监理信息管理要求

投标人应制定有关本项目信息管理流程，规范各方文档并负责整理记录归档业主单位与承建单位来往的文件、合同、协议及会议记录等各种文档，并定期以监理月（周/季）报形式提交业主。包括下列监理工作：

- 1) 做好监理日记及工程大事记；
- 2) 做好合同批复等各类往来文件的批复和存档；
- 3) 做好项目协调会、技术专题会等各项会议纪要；
- 4) 管理好实施期间的各类、各方技术文档；
- 5) 做好项目周报；
- 6) 做好监理建议书、监理通知书存档；
- 7) 阶段性项目总结。

投标人应针对项目特点，制定相应的信息分类表、信息流程图、信息管理表格、信息管理工作流程与措施，同时要求采用先进的项目信息管理软件对项目信息进行综合管理。

## 4、监理合同管理要求

本项目建设过程中会与承建单位签订各种合同，投标人应该针对项目特点制定合同从草案到签署的管理工作流程与措施，规范合同管理，并在具体项目合同执行时进行下列监理工作：

- 1) 跟踪检查合同的执行情况，确保承建单位按时履约；
- 2) 对合同工期的延误和延期进行审核确认；
- 3) 对合同变更、索赔等事宜进行审核确认；
- 4) 对合同终止进行审核确认；
- 5) 根据合同约定，审核承建单位提交的支付申请，签发付款凭证。

要求对项目合同进行合理的管理，以完善整个项目建设的过程。

## 五、监理服务准则

遵照国家 GB/T19668.1-19668.6《信息化工程监理规范》、信息产业部信部信[2002]570号《信息系统工程监理暂行规定》的规定，以“守法、诚信、公正、科学”的准则执业，维护建设方与承建方的合法权益。具体应做到：

- 1) 执行有关项目建设的法律、法规、规范、标准和制度，履行监理合同规定的义务和职责。
- 2) 不收受被监理单位的任何礼金。
- 3) 不泄漏所监理项目各方认为需要保密的事项。
- 4) 遵守国家的法律和政府的有关条例、规定和办法等。
- 5) 坚持公正的立场，独立、公正地处理有关各方的争议。
- 6) 坚持科学的态度和实事求是的原则。
- 7) 在坚持按监理合同的规定向建设单位提供技术服务的同时，帮助被监理者完成起担负的建设任务。
- 8) 不泄漏所监理的项目需保密的事项。

## 六、监理依据

1) 国家 GB/T19668.1-19668.6《信息化工程监理规范》、信息产业部信部信[2002]570号《信息系统工程监理暂行规定》和海南省有关信息系统项目建设和监理管理规范；

- 2) 建设单位与承建单位签订的承包工程合同
- 3) 建设单位与监理单位签订的委托监理合同
- 4) 本工程招标书、招标过程文件、各中标商的投标书
- 5) 国家有关合同、招投标、政府采购的法律法规
- 6) 部颁、地方政府的信息工程、信息工程监理的管理办法和规定
- 7) 建设工程和信息工程相关的国家、行业标准和规范
- 8) 建设工程和信息工程技术监督、工程验收规范
- 9) 与工程相关的技术资料
- 10) 其他与本项目适用的法律、法规和标准
- 11) 国家、地方及行业相关的技术标准

## 七、安全保密要求

本项目要求投标人制定一整套工程监理安全保密制度，确定工程保密责任人，同时要求投标人：

- 1) 按照国家、省、市的有关法规文件规定，要求监理履行保密责任，并与建设单位签订保密协议；
- 2) 监理单位各级组织严格履行保密职责；
- 3) 按照公司内部保密规定开展监理工作。

## 八、监理验收要求

1) 审核监理方应提交的各类监理文档和最终监理总结报告，综合评估监理方在系统开发进度、质量把关、重难点问题解决、项目投资等方面的监理情况。只有文档齐全，系统开发工作中没有出现重大质量事故才予验收。

- 2) 本监理工作的最终验收由委托方组织。

## 九、其它要求

### 1. 监理总工程师

- 1) 具有信息系统监理师资格证书；
- 2) 5年以上监理或项目管理经验。

### 2. 监理工程师

- 1) 具有信息系统监理师资格证书资格；

### 3. 项目管理及施工组织

投标人须提供详尽的监理技术方案，包括但不限于施工组织部署、项目管理目标、施工准备、进度控制、质量管理、验收方法等内容。