

# 用户需求书

澄迈县政法委基于企业微信平台对全县居民进行网格化管理，每个网格的网格员使用企业微信政务版与居民的微信建立居民互通群，由于企业微信政务版的原生功能不能对全县上千个居民群和工作群进行金字塔型层级管理，因此采购 SAAS 化的基于企业微信的网格化服务管理平台，包含给县乡村及网格人员使用的企业微信端应用，和给微信端居民使用的小程序，总体业务功能与服务要求如下：

## 1、企业微信端应用的功能（县乡村及网格人员使用）：

### （1）★居民互通群树形管理

满足‘县-乡镇（街道）-村（社区）-村民小组（居民小区）’的网格化管理，县乡村干部可以树形查看辖区内的所有网格居民互通群，查找任意一个网格的居民群、网格员、入群居民等信息。

### （2）★网格居民群内会话查看

县乡村干部可以在企业微信内对辖区内的网格居民群的群内会话进行查询，对网格员与居民的互动交流、服务响应质量进行监督。

### （3）★工作群树形查询与会话监督

县乡村干部及网格员可以对辖区内的所有企业微信工作群进行树形选择。对工作群群内会话进行查询，监督各个工作群的协同情况。

### （4）★自动舆情预警

根据预设的敏感词，对居民互通群内的会话进行自动舆情预警，县乡村干部可以对辖区内预警事件上下文进行查看。

### （5）▲群发居民通知

将企业微信内置的居民通知功能，与县乡村管理层级结合，按用户所属层级，选择并群发通知辖区内的居民/居民群，支持‘公告类通知’、‘线索类通知’、‘民意征集类通知’等通知类型。

### （6）▲群发工作通知

按用户所属层级，选择应用所管理的工作群，将工作信息发送给不同的工作人员/工作群，实现工作协同。

### （7）网格员收集居民需求并上报

网格员可以在居民互通群内收集居民提出的问题、服务需求，复制并形成网格上报事件，可自行处理，也可层层上报由村社级、乡镇级、县级领导，并跟进处理状态。

#### (8) 网格员日常巡查上报

网格员在日常的线下巡查过程中，发现问题后，随时拍照录像，形成网格上报事件，可自行处理，也可层层上报由村社级、乡镇级、县级领导，并跟进处理状态。

#### (9) 网格事件统计分析

支持县乡村干部用户对辖区内的网格上报事件、舆情预警事件、居民上报事件等数据进行多维统计分析。

#### (10) 网格体系的用户权限管理

支持对企业微信端的用户、组织机构及权限进行自定义设置。

#### (11) 管理居民的举报信息

支持专人管理居民举报信息，及时反馈受理结果，确保举报信息安全。

#### (12) ▲网格事件上报处理流程的自定义配置

网格事件的上报与处理流程，支持自定义设置，随时调整。

#### (13) 数据同步归档

将应用产生的数据资产定期存储到澄迈县租赁的云存储空间中。

#### (14) 支持数据归档到澄迈县私有数据库

将企业微信应用产生的群内会话、网格事件等数据资产定期存储到澄迈县本地管理的云存储空间中。

### 2、微信端居民小程序的功能（居民使用）：

#### (1) ★居民对网格事件的上报

支持居民在微信端对网格内的各种问题进行拍照、录像，通过小程序上报网格员处理，并能够随时查看处理过程。

#### (2) ★居民对网格员工作质量的监督

居民能够查看本网格的网格员上报的所有事件，以及本网格其他居民上报事件的处理进展，对网格员工作质量进行监督。

#### (3) ★居民对居民通知的反馈

居民可以在微信端小程序对‘线索类通知’、‘民意征集类通知’进行反馈，提供图文信息，直接反馈给发起通知的人。

(4) ★居民对违法问题的直接举报

支持居民在微信端，越过网格员等层级关系，直接提供违法犯罪线索给县级专门受理举报的干部。

### 3、服务要求

(1) 交付时间：合同签署后 30 个自然日内交付产品，开展试点乡镇的试运行。

(2) 在三年质保期间，投标方需安排专门的服务人员，提供 8 小时\*5 天电话服务和 12 小时\*7 天在线服务。

(3) 投标人每年需提供至少 2 个工作日的现场培训服务，遇到功能严重异常或数据安全等重大问题，需派专家 2 小时内到澄迈县政法委现场解决。

(4) 投标人需不断优化产品性能，确保全县至少 10 万居民接入后的交互响应延迟不超过 3 秒。

(5) 投标方需配合澄迈县社会信息化管理平台和县指挥大屏系统的建设，提供相应的数据集成接口。

(6) 交付地点：用户指定地点。

(7) 付款条件：采购双方签订合同时另行约定。

(8) 验收要求：按磋商文件要求及采购合同进行验收。

**注：以上带▲为重点参数，不满足的做无效投标处理。**