

# 货物类采购 投标文件

项目名称：永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

项目编号：ZTSJ-NZC-A26176

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

2026年9月30日

## 目 录

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第一章 投标函 .....            | 6   |
| 第二章 开标一览表 .....          | 8   |
| 第三章 投标价格明细表 .....        | 9   |
| 第四章 评审因素和内容响应详情 .....    | 10  |
| 1. 商务要求响应表 .....         | 10  |
| 1.1 承诺函 .....            | 12  |
| 2. 技术标响应表 .....          | 13  |
| 3. 类似业绩 .....            | 18  |
| 4. 服务方案 .....            | 19  |
| 4.1 现状分析 .....           | 19  |
| 4.2 需求分析 .....           | 20  |
| 4.3 供货方案 .....           | 24  |
| 4.4 进度安排与保障 .....        | 30  |
| 4.5 实施团队人员配置 .....       | 39  |
| 4.6 建设方案 .....           | 45  |
| 4.7 项目管理 .....           | 74  |
| 5. 质量保障方案 .....          | 80  |
| 5.1 质量管理体系 .....         | 80  |
| 5.2 产品质量保障方案 .....       | 84  |
| 5.3 设备兼容性调试方案 .....      | 95  |
| 5.4 应急方案 .....           | 107 |
| 5.5 验收验收及履约保障方案 .....    | 109 |
| 6. 培训方案 .....            | 137 |
| 6.1 培训目的 .....           | 137 |
| 6.2 投标人对产品使用的培训 .....    | 137 |
| 6.3 培训人员安排 .....         | 138 |
| 6.4 培训内容、课时计划和目标 .....   | 140 |
| 7. 售后服务 .....            | 143 |
| 7.1 完整的服务体系流程及承诺 .....   | 143 |
| 7.2 质量管控及服务年限 .....      | 155 |
| 7.3 售后服务团队安排 .....       | 159 |
| 7.4 售后回访及定期巡检等服务方案 ..... | 161 |
| 7.5 产品退换货及备品备件方案 .....   | 174 |
| 7.6 故障处理时限及处罚措施 .....    | 176 |
| 8. 节能、环保产品明细表 .....      | 178 |
| 8.1 节能产品明细表 .....        | 178 |
| 8.2 环境标志产品明细表 .....      | 178 |
| 8.3 3C 产品明细表 .....       | 178 |
| 9. 其他评审因素内容 .....        | 180 |
| 第五章 资格证明文件 .....         | 181 |

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| 1. 提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照 .....              | 181 |
| 2. 法人/负责人身份证明及授权委托书 .....                         | 182 |
| 2.1 法人/负责人身份证明 .....                              | 182 |
| 3. 提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺函 .....                | 183 |
| 4. 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（承诺函） ..             | 184 |
| 5. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的承诺函 .....                 | 185 |
| 6. 提供参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（承<br>诺函） ..... | 186 |
| 7. 落实政府采购政策要求的资格证明文件 .....                        | 187 |
| 7.1 中小企业声明函（货物） .....                             | 187 |
| 7.2 残疾人福利性单位声明函 .....                             | 188 |
| 7.3 监狱企业声明函 .....                                 | 189 |
| 7.4 关于符合本国产品标准的声明函 .....                          | 190 |
| 7.5 关于符合本国产品标准成本之和占比的承诺函 .....                    | 192 |
| 8. 本项目的其他资格要求 .....                               | 193 |
| 8.1 信用中国记录截图 .....                                | 193 |
| 8.2 中国政府采购网查询记录截图 .....                           | 195 |
| 第六章 符合性审查响应详情 .....                               | 196 |
| 1. 非联合体投标声明函 .....                                | 196 |
| 2. 投标供应商关联性企业说明 .....                             | 197 |
| 2.1 声明函 .....                                     | 197 |
| 3. 投标供应商未对本项目提供过有关服务的声明函 .....                    | 198 |
| 4. 投标供应商对本项目报价的声明函 .....                          | 199 |
| 5. 投标供应商对本项目投标文件附加条件的声明函 .....                    | 200 |
| 6. 招标文件中其他符合性审查内容 .....                           | 201 |

2026/09/29 14:09:58

## 图例索引

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 图 1 项目实施组织结构图.....               | 40  |
| 图 2 项目组织结构图__项目执行机构.....         | 42  |
| 图 3 项目组织结构__系统集成小组.....          | 42  |
| 图 4 项目组织结构__服务与培训小组.....         | 43  |
| 图 5 诉讼服务大厅设计架构.....              | 47  |
| 图 6 诉讼服务大厅功能分区.....              | 47  |
| 图 7 诉讼服务大厅平面设计.....              | 48  |
| 图 8 诉讼服务大厅系统框架.....              | 49  |
| 图 9 诉讼风险系统页面图.....               | 51  |
| 图 10 诉讼风险智能评估终端.....             | 51  |
| 图 11 诉状生成系统页面图.....              | 52  |
| 图 12 智能诉状自动生成终端.....             | 53  |
| 图 13 执行服务自助终端系统页面图.....          | 55  |
| 图 14 执行服务自助终端.....               | 56  |
| 图 15 类案查询系统页面.....               | 57  |
| 图 16 自助立案系统.....                 | 57  |
| 图 17 桌面智能交互终端功能框架.....           | 61  |
| 图 18 桌面智能交互终端-宣传展示.....          | 62  |
| 图 19 桌面智能交互终端-当事人人证比对身份认证.....   | 62  |
| 图 20 桌面智能交互终端-当事人人证比对认证结果反馈..... | 63  |
| 图 21 桌面智能交互终端-律师身份二位身份认证.....    | 63  |
| 图 22 桌面智能交互终端-律师身份认证结果反馈.....    | 64  |
| 图 23 桌面智能交互终端-满意度评价.....         | 64  |
| 图 24 桌面智能交互终端-满意度评价完成.....       | 65  |
| 图 25 满意度评价结果统计.....              | 65  |
| 图 26 满意度评价结果数据上报路径图.....         | 66  |
| 图 27 桌面智能交互终端-当事人电子签名展示.....     | 67  |
| 图 28 桌面智能交互终端-当事人电子签名.....       | 67  |
| 图 29 桌面智能交互终端-当事人指纹按捺.....       | 67  |
| 图 30 桌面智能交互终端-当事人电子签名完成.....     | 68  |
| 图 31 窗口录像显示.....                 | 68  |
| 图 32 院内材料流转柜效果示意图.....           | 71  |
| 图 33 效果图示意.....                  | 72  |
| 图 34 效果图示意.....                  | 72  |
| 图 35 诉讼服务大厅平面图样例.....            | 73  |
| 图 36 诉调对接中心平面图样例.....            | 73  |
| 图 37 诉讼服务大厅效果图样例.....            | 74  |
| 图 38 诉调对接中心效果图样例.....            | 74  |
| 图 39 质量保证体系结构图.....              | 83  |
| 图 60 培训流程.....                   | 140 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 图 61 服务流程示意图..... | 151 |
|-------------------|-----|



2026/09/29 14:10:06

表格索引

表 1 施工进度计划表.....30

表 2 阶段划分一览表.....30



2026/09/29 14:10:10

## 第一章 投标函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我（单位/本人，以下统称我方）自愿参加（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目、ZTSJ-NZC-A26176）的投标,并做出如下承诺：

一、我方授权（许燕、总经理）法定代表人代表我方（宁夏翰熠科技有限公司）全权处理本项目投标的有关事宜。

二、我方愿意按照采购文件规定的各项要求，向采购人提供所需的货物和相关服务，我方投标价为人民币（大写）：叁拾肆万玖仟元整。（小写）：¥349,000.00 元）

三、我方已详细审查全部采购文件，包括所有补充通知（如有），完全理解并同意放弃对这方面有不明、误解的权利。

四、我方已提供投标供应商（供应商）须知规定的全部投标文件，包括纸质版文件0份，电子版文件1份。

五、我方承诺：自投标截止时间至本项目发布中标公告为止，撤销投标的、或者中标后不依法与采购人签订合同、或者中标后不按照本采购文件规定缴纳招标代理费的，我方将向采购人、采购代理机构支付相应的违约赔偿金（不低于投标保证金的金额）。

六、我方愿意按照采购文件的要求，提供与项目有关的所有文件资料，并保证我方所有文件资料的合法性、真实性、完整性和准确性。

七、一旦我方被确定为中标供应商，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证于合同签字生效后按照约定时间完成项目，并交付采购人验收。

八、投标有效期：提交投标文件截止之日起不少于 60 自然日（日历日）。

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

地址：宁夏银川市金凤区鹿鸣苑 28 号楼 5 号营业房（自主申报）

电话：15809604341 传真： /

电子邮件：15809604341@139.com 邮编：750001

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：许燕

日期：2026 年 9 月 30 日



第二章 开标一览表

开标一览表

单位：元

项目名称：永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

项目编号：ZTSJ-NZC-A26176

包段名称：永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

包段编号：001

\*交货期：2026年10月3日之前完成供货

质保期：质保期4年

投标总价（小写）：349000.00

项目预算：360,000.00

投标总价（大写）：叁拾肆万玖仟元整

交货地点：永宁县人民法院诉讼服务大厅

2026/09/29 13:33:49

投标说明：永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

| 招标要求 |                     |    |    | 投标响应       |           |
|------|---------------------|----|----|------------|-----------|
| 序号   | 商品名称                | 数量 | 单位 | *单价（元）     | 合价（元）     |
| 1    | 永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目 | 1  | 项  | 349000.000 | 349000.00 |

注意：1、蓝底色标识单元格为可填写区域，其他区域为受保护的不可编辑区域；

2、本表为固定格式且有数字指纹，必须在原表上填写，填写完毕后只可保存不可另存。删除本表、增加本表、增加行列、删除行列、对固定格式的任何改动均会导致无效投标；

3、“\*”是必填项，任何必填项为空会导致无效投标；

4、通过拷贝填写单元格时应采用选择性粘贴（只能粘贴文本），否则会导致数据无效或单元格锁死，导致无效投标；

5、按照本表显示位置加盖一个电子印章；

6、投标总价在填写下方的投标响应后自动生成；

7、如本表只有一项，则只需报总价，即合价汇总等于投标总价；

8、如交付时间、服务期及服务要求完全满足采购文件要求，则按本表默认填写，否则可自行填写；

9、本表用于交易系统计算投标总价使用，详细的分项报价请在投标文件的分项报价表中响应；

10、按照本《数据文件》中要求填写完毕后，须通过交易平台的数据签章功能加盖电子印章同时平台会自动将数据文件转换为pdf格式，加盖了电子印章的pdf格式的数据文件为最终数据文件。

注:1.投标人在“数据文件”中的“开标一览表”中进行报价填写，此处无需填写报价，仅须将数据文件中开标一览表粘贴到此处。

2.“数据文件”中的“开标一览表”中，每个标段的投标总价应和投标文件中的投标价格明细表的总价相一致，若不一致，以“数据文件”中的“开标一览表”为准。

3.投标人在投标报价中只能作一种最佳报价方案，多报无效。

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）  
法定代表人或委托代理人（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：2026年9月30日



第三章 投标价格明细表

| 序号 | 产品名称             | 品牌、规格型号                                           | 制造商          | 单价（元）/费率（%）/折扣（折） | 数量 | 总价（元）       | 中小企业（中型/小型/微型） | 节能环保（是/否） | 节能环保证书编号及有效期 | 强制采购产品（是/否） | 强制采购产品证书编号及有效期 |
|----|------------------|---------------------------------------------------|--------------|-------------------|----|-------------|----------------|-----------|--------------|-------------|----------------|
| 1  | 人民法院在线服务终端（核心产品） | 华宇 人民法院在线服务终端（含自助式诉讼服务智能系统 V4.0） ALM-600-M-C1P-XC | 北京华宇信息技术有限公司 | ¥170,000.00       | 1  | ¥170,000.00 | /              | 否         | /            | 否           | /              |
| 2  | 窗口诉讼服务终端         | 华宇 窗口诉讼服务终端（含窗口智能服务系统 V4.0） TIM-200               | 北京华宇信息技术有限公司 | ¥22,000.00        | 1  | ¥22,000.00  | /              | 否         | /            | 否           | /              |
| 3  | 院内老旧诉讼服务自助终端升级   | 华宇 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务               | 北京华宇信息技术有限公司 | ¥29,000.00        | 5  | ¥145,000.00 | /              | 否         | /            | 否           | /              |
| 4  | 材料流转柜升级          | 国产 定制                                             | 宁夏翰熠科技有限公司   | ¥12,000.00        | 1  | ¥12,000.00  | /              | 否         | /            | 否           | /              |
| 合计 |                  |                                                   |              |                   |    | ¥349,000.00 |                |           |              |             |                |

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：许燕

日期：2026年9月30日

2026/09/29 14:29:11

## 第四章 评审因素和内容响应详情

### 1. 商务要求响应表

| 序号 | 商务条款                                       | 招标文件规定                         | 投标文件响应                                 | 偏离情况 | 备注 |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|------|----|
|    |                                            | 商务条款要求                         | 商务条款响应                                 |      |    |
| 1  | 交付期限                                       | 自合同签订后，2026 年 10 月 10 日之前完成供货； | 我公司承诺：若中标，2026 年 10 月 3 日之前完成供货        | 正偏离  | /  |
| 2  | 交付地点                                       | 永宁县人民法院诉服大厅                    | 我公司承诺：交付地点为永宁县人民法院诉服大厅                 | 无偏离  | /  |
| 3  | 付款方式                                       | 验收后一次性支付                       | 我公司承诺：接受验收后一次性支付的付款方式                  | 无偏离  | /  |
| 4  | 质保期                                        | 3 年，后续不再收取升级费用                 | 我公司承诺：质保期 4 年，后续不再收取升级费用               | 正偏离  | /  |
| 5  | 合格投标供应商资格要求                                | 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定        | 我公司承诺：满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供相关材料  | 无偏离  | /  |
| 6  | 是否允许采购进口产品                                 | 否                              | 我公司承诺：我司提供的全部产品不属于进口产品                 | 无偏离  | /  |
| 7  | 是否允许联合体投标                                  | 否                              | 我公司承诺：本次投标不属于联合体投标                     | 无偏离  | /  |
| 8  | 投标有效期                                      | 提交投标文件截止之日起不少于 60 自然日（日历日）     | 我公司承诺：投标有效期为提交投标文件截止之日起不少于 60 自然日（日历日） | 无偏离  | /  |
| 9  | 我公司承诺：除本响应表列出的偏离外，我单位对招标文件的其他商务条款完全响应，无偏离。 |                                |                                        |      |    |

永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：许燕

日期：2026年9月30日



## 1.1 承诺函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目的政府采购活动中承诺如下：

- 1、若中标，我公司于 2026 年 10 月 3 日之前完成供货；
- 2、交付地点为永宁县人民法院诉服大厅；
- 3、付款方式接受采购方验收后一次性支付；
- 4、质保期 4 年，后续不再收取升级费用；
- 5、我公司满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供相关材料；
- 6、我司提供的全部产品不属于进口产品；
- 7、本次投标不属于联合体投标；
- 8、投标有效期为提交投标文件截止之日起不少于 60 自然日（日历日）；
- 9、我对招标文件其他商务条款完全响应，无偏离。

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

日期：2026 年 9 月 30 日



2. 技术标响应表

| 序号 | 标的名称             | 招标文件规定                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 投标文件响应情况                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 偏离情况 | 备注 |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|    |                  | 技术、参数指标要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 技术、参数指标响应                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |    |
| 1  | 人民法院在线服务终端（核心产品） | <p>一、软件功能：</p> <p>▲1、鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。</p> <p>▲2、我要立案：为诉讼参与人提供在线立案服务，支持民事、行政、执行等案件的立案申请，提供自助立案登记、材料扫描上传、引入终端诉状、信息自动回填等功能。</p> <p>▲3、示范文本生成：深度融合大数据分析 with 人工智能技术，致力于解决当事人诉状撰写难题及法院重复咨询答复痛点，智能辅助当事人生成刑事（自诉）、民事、商事、知识产权、海事、行政、环境资源、国家赔偿、执行等 9 个领域常见多发诉讼案件的 67 类起诉状、答辩状示范文本。</p> <p>▲4、案件查询：为诉讼参与人提供案件查询服务，支持查看我的立案情况，重新提交审核退回或待补正的立案申请，支持查看立案通过案件的案件详情。</p> <p>▲5、材料提交：为诉讼参与人提供材料提交服务，支持扫描上传申请材料、证据材料等各类材料，搭建异步、非接触递交渠道，减少当事人排队、等待的诉累，提升当事人诉讼体验。</p> <p>▲6、文书签收：为当事人提供各类文书全域送达服务，支持查看所有“人民法院在线服务”送达渠道的待签收、已签收的送达文书，待签收文书可在线签收并查看打印法律文书；已签收文书可补打对应法律文书；提供多元化的送达渠道，提升送达效率，同时满足当事人查阅文书材料的需求。</p> <p>▲7、网上阅卷：为诉讼参与人提供在线阅卷服务，支持当</p> | <p>华宇 人民法院在线服务终端（含自助式诉讼服务智能系统 V4.0）ALM-600-M-C1P-XC：</p> <p>一、软件功能：</p> <p>▲1、鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。</p> <p>▲2、我要立案：为诉讼参与人提供在线立案服务，支持民事、行政、执行等案件的立案申请，提供自助立案登记、材料扫描上传、引入终端诉状、信息自动回填等功能。</p> <p>▲3、示范文本生成：深度融合大数据分析 with 人工智能技术，致力于解决当事人诉状撰写难题及法院重复咨询答复痛点，智能辅助当事人生成刑事（自诉）、民事、商事、知识产权、海事、行政、环境资源、国家赔偿、执行等 9 个领域常见多发诉讼案件的 67 类起诉状、答辩状示范文本。</p> <p>▲4、案件查询：为诉讼参与人提供案件查询服务，支持查看我的立案情况，重新提交审核退回或待补正的立案申请，支持查看立案通过案件的案件详情。</p> <p>▲5、材料提交：为诉讼参与人提供材料提交服务，支持扫描上传申请材料、证据材料等各类材料，搭建异步、非接触递交渠道，减少当事人排队、等待的诉累，提升当事人诉讼体验。</p> <p>▲6、文书签收：为当事人提供各类文书全域送达服务，支持查看所有“人民法院在线服务”送达渠道的待签收、已签收的送达文书，待签收文书可在线签收并查看打印法律文书；已签收文书可补打对应法律文书；提供多元化的送达渠道，提升送达效率，同时满足当事人查阅文书材料的需求。</p> <p>▲7、网上阅卷：为诉讼参与人提供在线阅卷服务，支持当</p> | 无偏离  | /  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>事人申请阅卷、查看阅卷申请审核情况，审核通过后支持线上阅卷，满足诉讼参与人的阅卷需求，提升法院无纸化诉讼服务能力。</p> <p>▲8、计算工具：为诉讼参与人提供便捷的诉讼计算服务，包括诉讼费计算器、人身损害赔偿计算器、劳动争议计算器；</p> <p>二、硬件配置：</p> <p>1. 主机：</p> <p>CPU：CPU 主频&gt; 2.0GHz、最高睿频&gt;4.0GHz；≥4 核心 8 线程；内存：≥8GDDR4；硬盘：≥128G SSD；</p> <p>接口：根据一体机整体设计进行配置并考虑一定扩充；</p> <p>网络：网络接入支持有线及无线接入。</p> <p>显卡：独立显卡，支持 4K（3840*2160）显示屏显示。</p> <p>2. 触控显示屏幕：触摸类型：十点电容屏板面尺寸：≥32.0 inch 分辨率：≥2160x3840 宽高比：9:16（高：宽）面板</p> <p>亮度：≥350 cd/m² 视角：89/89/89/89(Typ.) (CR≥10) (左/右/上/下)</p> <p>3. 摄像机：</p> <p>有效像素≥1920*1080，支持自动对焦，3D 降噪，背光补偿，移动侦测；摄像机支持一体机终端人脸识别、远程视频等应用；摄像机内置人证比对及活体检测算法；摄像机固定位置设计可采集成年人身高区间范围的人脸信息。</p> <p>4. 身份证读卡器：</p> <p>非接触二代身份证读卡器，通过中国公共安全产品认证。</p> <p>读取身份证时间：&lt;1.5S。</p> <p>5. 二维码扫描模块：</p> <p>内嵌式扫码器，支持纸质及电子的一维、二维条码识别解析；</p> <p>6. 暗箱高拍仪：</p> <p>高拍仪拍摄成像效果良好，常规光线变化不影响图片质量，无肉眼可识别的闪烁、波纹、噪点等；</p> <p>支持拍摄多种物件类型，支持一键拍摄去阴影、去灰边、</p> | <p>足诉讼参与人的阅卷需求，提升法院无纸化诉讼服务能力。</p> <p>▲8、计算工具：为诉讼参与人提供便捷的诉讼计算服务，包括诉讼费计算器、人身损害赔偿计算器、劳动争议计算器；</p> <p>二、硬件配置：</p> <p>1. 主机：</p> <p>CPU：CPU 主频&gt; 2.0GHz、最高睿频&gt;4.0GHz；4 核心 8 线程；内存：8GDDR4；硬盘：128G SSD；</p> <p>接口：根据一体机整体设计进行配置并考虑一定扩充；</p> <p>网络：网络接入支持有线及无线接入。</p> <p>显卡：独立显卡，支持 4K（3840*2160）显示屏显示。</p> <p>2. 触控显示屏幕：触摸类型：十点电容屏板面尺寸：32.0 inch 分辨率：2160x3840 宽高比：9:16（高：宽）面板</p> <p>亮度：350 cd/m² 视角：89/89/89/89(Typ.) (CR=10) (左/右/上/下)</p> <p>3. 摄像机：</p> <p>有效像素 1920*1080，支持自动对焦，3D 降噪，背光补偿，移动侦测；摄像机支持一体机终端人脸识别、远程视频等应用；摄像机内置人证比对及活体检测算法；摄像机固定位置设计可采集成年人身高区间范围的人脸信息。</p> <p>4. 身份证读卡器：</p> <p>非接触二代身份证读卡器，通过中国公共安全产品认证。</p> <p>读取身份证时间：&lt;1.5S。</p> <p>5. 二维码扫描模块：</p> <p>内嵌式扫码器，支持纸质及电子的一维、二维条码识别解析；</p> <p>6. 暗箱高拍仪：</p> <p>高拍仪拍摄成像效果良好，常规光线变化不影响图片质量，无肉眼可识别的闪烁、波纹、噪点等；</p> <p>支持拍摄多种物件类型，支持一键拍摄去阴影、去灰边、修边；</p> <p>图像格式：JPG、TIF、PNG、BMP、PDF；拍摄幅面：A4、A5、A6；</p> <p>可拍物件类型：证件、文档、各类凭证、立体实物等；物距：A4 160mm；</p> <p>拍摄速度 1 秒、畸变指标 1%；</p> <p>传感器尺寸：1/2.5''</p> <p>CMOS；分辨率：4096x3072；像素：1200 万；图像色彩：RGB24 位真</p> |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>修边; 图像格式: JPG、TIF、PNG、BMP、PDF; 拍摄幅面: A4、A5、A6; 可拍物件类型: 证件、文档、各类凭证、立体实物等; 物距: A4≤160mm;<br/>拍摄速度≤1 秒、畸变指标≤1%;<br/>传感器尺寸: 1/2.5''<br/>CMOS; 分辨率: 4096x3072; 像素:1200 万; 图像色彩:RGB24 位真彩; 对焦方式:定焦; 镜头角度:对角 100 度; 曝光模式: 自动/手动.;<br/>光源: 自然光、LED 辅助光源。</p> <p>7. 输入输出设备:<br/>单面打印速度 (A4, 黑色): ≥30 页/分钟. 双面打印速度 (A4, 黑色): ≥15 页/分钟<br/>纸盒容量: 350 页进纸容量, 150 页出纸容量;<br/>打印分辨率: 600*600dpi。</p> <p>8. 嵌入式键盘:<br/>嵌入式小巧精美键盘, 与一体机一体化设计。</p> <p>9. 软键盘:<br/>提供正版授权软件盘。</p> <p>10. 隐蔽拾音器:<br/>可清晰收录范围内人声, 拾音音质支持后续语音识别。</p> <p>11. 隐蔽扬声器:<br/>内置式声音收集设备, 采集业务操作区域声音信息, 支持音量调节功能, 最低支持 2.0 声道。<br/>支持指定音频文件播报, 播报音质良好。</p> <p>12. 运行指示灯:<br/>具备设备电源、打印机状态运行指示灯并根据设备自行可控, 并提供打印机运行状态接口。</p> <p>13. 人体感应:<br/>感应方式: 人体红外; 有效感应距离: 0-2 米; 提示音优质可调。</p> <p>14. 电话:<br/>集成并提供软件拨号实现接口, 可定制软件实现通过 PC 进行软件拨号功能, 可外延 RJ11 接口。</p> | <p>彩; 对焦方式:定焦; 镜头角度:对角 100 度; 曝光模式: 自动/手动.;<br/>光源: 自然光、LED 辅助光源。</p> <p>7. 输入输出设备:<br/>单面打印速度 (A4, 黑色): 30 页/分钟. 双面打印速度 (A4, 黑色): 15 页/分钟<br/>纸盒容量: 350 页进纸容量, 150 页出纸容量;<br/>打印分辨率: 600*600dpi。</p> <p>8. 嵌入式键盘:<br/>嵌入式小巧精美键盘, 与一体机一体化设计。</p> <p>9. 软键盘:<br/>提供正版授权软件盘。</p> <p>10. 隐蔽拾音器:<br/>可清晰收录范围内人声, 拾音音质支持后续语音识别。</p> <p>11. 隐蔽扬声器:<br/>内置式声音收集设备, 采集业务操作区域声音信息, 支持音量调节功能, 最低支持 2.0 声道。<br/>支持指定音频文件播报, 播报音质良好。</p> <p>12. 运行指示灯:<br/>具备设备电源、打印机状态运行指示灯并根据设备自行可控, 并提供打印机运行状态接口。</p> <p>13. 人体感应:<br/>感应方式: 人体红外; 有效感应距离: 0-2 米; 提示音优质可调。</p> <p>14. 电话:<br/>集成并提供软件拨号实现接口, 可定制软件实现通过 PC 进行软件拨号功能, 可外延 RJ11 接口。</p> <p>15. 配件线缆:<br/>USB HUB、人体感应、打印机缺纸检测、信号灯、线缆等。</p> |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|



2026/09/29 14:11:08

|   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |   |
|---|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
|   |          | 15. 配件线缆：<br>USB HUB、人体感应、打印机缺纸检测、信号灯、线缆等。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |   |
| 2 | 窗口诉讼服务终端 | <p>窗口智能交互终端，为法院窗口业务提供身份核验、满意度评价（可上报至最高人民法院平台）、电子签名与无纸化流转、跨屏信息交互、诉讼材料推送及宣传信息发布等全流程数字化支持。</p> <p>具体功能如下：</p> <p>1、身份核验：支持身份证刷卡识别、可配置阈值的认证比对及律师“一码通”扫码认证。</p> <p>2、满意度评价：当事人端可进行 1-5 星分级及标签（如服务态度、办理效率等）评价；系统支持数据统计、差评复核，并可将数据按要求上报至最高人民法院诉服指导中心信息平台。</p> <p>▲3、电子签名：对接电子卷宗，支持诉讼参与人对送达回证等文书进行电子签名与指纹按捺；文书自动回传并支持在线确认，满足无纸化流转要求。</p> <p>4、跨屏信息交互：支持法官将工作端桌面投屏至当事人端，便于双方同步查看与确认。</p> <p>5、诉讼材料推送：支持法官向当事人端推送常用诉讼文书模板（如民事起诉状、授权委托书等），供当事人触屏查阅。</p> <p>▲6、宣传信息发布：支持法院自定义图文内容，在当事人终端以轮播形式展示，并适配深色/浅色主题。</p> <p>硬件参数</p> <p>1.CPU≥四核，内存≥4GB DDR3；存储≥64GB。</p> <p>2.显示屏：尺寸≥11.6 寸；分辨率≥1920x1080；触摸屏电容电磁双控屏；触控方式≥10 点电容触控。</p> <p>3.电磁笔：无源电磁笔。</p> <p>4.指纹模块：支持电容指纹采集，符合公安部标准要求。</p> <p>5.语音模块：扬声器：支持，语音提示用户操作；麦克风：支持。</p> <p>6.接口：电源口 9V/2.5A；USB 口≥2 个；HDMI 接口≥1 个；以太网 10-100M 自适应以太网；RJ11 口≥1 个。</p> | <p>华宇 窗口诉讼服务终端（含窗口智能服务系统 V4.0） TIM-200：窗口智能交互终端，为法院窗口业务提供身份核验、满意度评价（可上报至最高人民法院平台）、电子签名与无纸化流转、跨屏信息交互、诉讼材料推送及宣传信息发布等全流程数字化支持。</p> <p>具体功能如下：</p> <p>1、身份核验：支持身份证刷卡识别、可配置阈值的认证比对及律师“一码通”扫码认证。</p> <p>2、满意度评价：当事人端可进行 1-5 星分级及标签（如服务态度、办理效率等）评价；系统支持数据统计、差评复核，并可将数据按要求上报至最高人民法院诉服指导中心信息平台。</p> <p>▲3、电子签名：对接电子卷宗，支持诉讼参与人对送达回证等文书进行电子签名与指纹按捺；文书自动回传并支持在线确认，满足无纸化流转要求。</p> <p>4、跨屏信息交互：支持法官将工作端桌面投屏至当事人端，便于双方同步查看与确认。</p> <p>5、诉讼材料推送：支持法官向当事人端推送常用诉讼文书模板（如民事起诉状、授权委托书等），供当事人触屏查阅。</p> <p>▲6、宣传信息发布：支持法院自定义图文内容，在当事人终端以轮播形式展示，并适配深色/浅色主题。</p> <p>硬件参数</p> <p>1.CPU 四核，内存 4GB DDR3；存储 64GB。</p> <p>2.显示屏：尺寸 11.6 寸；分辨率 1920x1080；触摸屏 电容电磁双控屏；触控方式 10 点电容触控。</p> <p>3.电磁笔：无源电磁笔。</p> <p>4.指纹模块：支持电容指纹采集，符合公安部标准要求。</p> <p>5.语音模块：扬声器：支持，语音提示用户操作；麦克风：支持。</p> <p>6.接口：电源口 9V/2.5A；USB 口 2 个；HDMI 接口 1 个；以太网 10-100M 自适应以太网；RJ11 口 1 个。</p> | 无偏离 | / |

|   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |   |
|---|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
| 3 | 院内老旧诉讼服务自助终端升级 | <p>软件升级联调：以提升诉讼参与人自助诉讼的便捷性为目标，并将确保诉讼数据安全、杜绝数据泄露、窃取以及未经授权访问等情况作为不可逾越的红线，对终端软件开展升级联调工作。</p> <p>1. 鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。</p> <p>▲2. 业务办理功能：系统复用人民法院在线服务 PC 端所涵盖的在线立案、案件查询、材料补交、文书签收、阅卷阅档等一系列功能服务，结合终端服务方式为当事人提供一键直达服务的便捷操作模式，为当事人提供高效、规范的诉讼服务。</p> <p>3. 辅助办理功能：系统集成法官通讯录、计算工具、诉讼流程引导、法庭分布、窗口指南、法律法规等独立智能化辅助办理功能模块。</p> | <p>华宇 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务：</p> <p>软件升级联调：以提升诉讼参与人自助诉讼的便捷性为目标，并将确保诉讼数据安全、杜绝数据泄露、窃取以及未经授权访问等情况作为不可逾越的红线，对终端软件开展升级联调工作。</p> <p>1. 鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。</p> <p>▲2. 业务办理功能：系统复用人民法院在线服务 PC 端所涵盖的在线立案、案件查询、材料补交、文书签收、阅卷阅档等一系列功能服务，结合终端服务方式为当事人提供一键直达服务的便捷操作模式，为当事人提供高效、规范的诉讼服务。</p> <p>3. 辅助办理功能：系统集成法官通讯录、计算工具、诉讼流程引导、法庭分布、窗口指南、法律法规等独立智能化辅助办理功能模块。</p> | 无偏离 | / |
| 4 | 材料流转柜升级        | <p>对原有文件流转柜软件系统进行升级，具有如下功能：</p> <p>1. 在储物柜终端存物时点选法官；</p> <p>2. 法官登录需要软件平台可以看到自己名下的投件信息；</p> <p>3. 可在平台生成取件二维码、取件码，二维码可打印，并以此为凭证取件；</p> <p>4. 可点击短信中的短连接生成取件二维码，并以此为凭证取件；</p> <p>5. 超时未取需要通知短信通知收件人（包括法官和当事人）；</p> <p>6. 具有语音提示功能。</p>                                                                                                                                                       | <p>国产 定制：</p> <p>对原有文件流转柜软件系统进行升级，具有如下功能：</p> <p>1. 在储物柜终端存物时点选法官；</p> <p>2. 法官登录需要软件平台可以看到自己名下的投件信息；</p> <p>3. 可在平台生成取件二维码、取件码，二维码可打印，并以此为凭证取件；</p> <p>4. 可点击短信中的短连接生成取件二维码，并以此为凭证取件；</p> <p>5. 超时未取需要通知短信通知收件人（包括法官和当事人）；</p> <p>6. 具有语音提示功能。</p>                                                                                                                                                                                     | 无偏离 | / |

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：许燕

日期：2026 年 9 月 30 日



2026/09/29 14:11:30

### 3. 类似业绩

无



2026/09/29 14:11:20

## 4. 服务方案

### 4.1 现状分析

为进一步健全人民法院多元化纠纷解决机制，建设集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化诉讼服务体系，切实提升人民法院解决纠纷和诉讼服务的能力水平，最高人民法院起草了《最高人民法院关于健全多元化纠纷解决机制 建设现代化诉讼服务体系的意见》，明确人民法院诉讼服务体系及建设总体思路和具体举措。出台《诉讼服务中心建设工作规范》和《诉讼服务中心建设技术规范》，围绕多元化调解、立案服务、分调裁审、审判辅助、涉诉信访五个方面分别明确业务工作流程和技术规范。

永宁县人民法院根据相关政策要求，结合本级及辖区基层法院诉讼服务工作的实际情况、面临问题以及业务发展需要，拟规划、建设诉讼服务中心，为法院的诉讼服务工作提供有效的信息化支撑，构建面向社会的多渠道、一站式、综合性诉讼服务中心，推进社会矛盾化解、践行司法为民、实实在在方便人民群众。

永宁县人民法院诉讼服务大厅贯彻全新发展理念注重法治文化建设、坚持群众需求导向、立足审判执行工作，加强信息技术融合并引入服务理念为诉讼参与人提供一站式服务。

诉讼服务大厅以支撑诉讼服务工作职能为主体，对内服务法官、对外服务诉讼当事人及社会公众。诉服大厅信息建设分点建设、线性聚合、全面链接，为当事人提供从导诉、调解、立案、缴费、查询、材料递交、速裁办理、信访接待等一站式诉讼服务并实现一码/脸通办；为法院干警提供访客认证、自助辅助办理、智能化支撑等智能化支持；为院领导、庭领导提供诉讼服务“一屏统管”信息化平台。

实现建设服务最全面、服务最高效、服务最智能、服务最集约、服务最特色的诉讼服务大厅。为推进一站式多元解纷和诉讼服务体系的建设，加快构建本院特色纠纷解决和诉讼服务模式提供支撑，让诉讼服务中心成为永宁县人民法院“靓丽名片”。

永宁县人民法院诉讼服务大厅按照职能划分“导诉服务区”“登记立案区”“诉讼事务区”“案件流转区”“诉调对接区”“信访接待区”为六大核心区域，集约提供庭审之外一切诉讼和非诉讼事务，最大化满足当事人和法官双向需求。

建设导诉服务区，搭建解纷枢纽站：加强来访人员有序管理，提升访客入院效率和服务品质并实现优先引导调解，实现业务分类、诉访分离、人员分流。

建设登记立案区，编制纠纷过滤网：将各类纠纷按繁简缓急，有序导入适宜化解渠道，解决群众“打官司”难，筑牢繁简分流关键第一环。

建设诉讼事务区，安装纠纷减压阀：集中办理各类多元服务事项，解决群众找法官难、找案件难、找咨询难等痼疾。

建设案件流转区，建立纠纷快车道：紧扣法官和案件所需，尽一切可能剥离审判辅助工作，为审判增效。

建设诉调对接区，设置纠纷缓冲带：对外紧密对接区域矛盾纠纷化解，对内完善多元解纷机制建设，让大量纠纷快速化解在诉前。

建设信访接待区，成立解纷申诉站：有效引导、规范申诉信访案件办理，切实维护当事人的合法权益。

## 4.2 需求分析

### 4.2.1 总体需求分析

按照一站式多元解纷和诉讼服务体系建设和质效评估指标体系要求，进一步增强人民法院解决纠纷和服务群众的能力水平，更好地服务诉讼群众、服务审判，让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义，在新建诉讼服务大厅基础上，通过信息技术手段为各方诉讼当事人、诉讼代理人、法官以及社会公众参与诉讼提供全流程、一站式诉讼服务，以进一步促进审判活动的公正与效率。

### 4.2.2 业务痛点分析

诉讼参与人在诉讼过程中存在不清楚诉讼流程(如调解、立案)、诉讼风险判别难、诉讼文书不会书写、找不到对应的办理业务区域、排队等候时间长、联系法官难等常见问题。

办案法官在开展业务办理过程中存在当事人风险甄别困难、重复咨询解答工作、立案窗口登记信息繁琐、诉讼材料收转繁琐，费时费力等问题。

### 4.2.3 基础设施需求

诉讼服务大厅应当设有明显标志，方便群众出入，同时应设有无障碍通道；应配置手持安检仪、通道式 X 光物检仪、防爆桶等案件设备；信访接待场所和其他诉讼服务场所应分开布局设置，在保障安全有效的前提下，采用柜台式、窗口式等开放办公方式。根据实际需求和自身条件，为残疾人等弱势群体开辟绿色通道，提供优先服务。建立远程视频接访室，实现与上下级法院采用远程的接访方式，方便当事人就近解决申诉问题；

应设置休息座椅、饮水器具和卫生服务设施，提供纸张、复印、电话、传真、网络等服务；为当事人提供来访须知、诉讼指南、风险告知书等诉讼指引资料，配备电子触摸屏等自助查询设备；

应在明显位置公布工作流程、管理制度、法院和大厅工作人员的先关信息。

### 4.2.4 服务功能需求

诉讼引导、法律宣传：需由专人负责接待，根据来访人员的诉求将其引导至相关区域，进行必要的诉讼指引和法律宣传。

登记立案、先行调解：接收案件材料，办理登记立案手续、核算诉讼费用，为当事人、代理人等提供用于查询案件信息、查阅案件的验证密码。对符合条件的当事人提供司法救助，根据相关规定办理诉讼费的减免。应设立调解室，有法官、专职调解员进行诉前调解或者立案调解，开展诉调对接工作。

受理申请、材料转收：接受当事人等提出的财产保全、证据保全、委托鉴定等申请，审查后转相关部门办理，在特殊情况下，提供紧急办理申请事项的服务。同时，需接收当事人、代理人等提交的诉讼材料，转交法官或者合议庭。

查询咨询、联系法官：需通过窗口接待、触摸屏、网络等手段和形式，为当事人、代理人、辩护人等提供承办法官、审判组织、流程信息等案件信息查询服务。为当事人等提供法律咨询，有条件的可以提供与诉讼相关的心理咨询。提供专门的阅览室方便当事人等根据规定查阅卷宗，并提供扫描、复印等服务，当事人等需要联系法官的，及时帮助联系，有正当理由并得到法官同意的，安排与法官在专门的地点会见。

文书送达、判后答疑：在合议庭与当事人已有约定后，为当事人提供窗口送达诉讼文书服务，当事人对裁判提出质疑的，需通知合议庭答疑。

信访接待、投诉建议：接待处理申诉信访，开展远程视频接访的工作模式，便于当事人就近选择法院进行远程的信访申诉，减少当事人的奔波劳苦。设投诉箱，接受举报投诉与意见建议，转交相关部门处理，有条件的可以设置纪检监察窗口。

#### 4.2.5 服务岗位需求

导诉人员可以由非审判人员担任，应当使用文明、规范的语言询问来访人员的目的，介绍办事程序，指引办事地点，开展法律宣传。

立案法官发现当事人起诉的民事纠纷适宜调解并征得当事人同意的，及时移交调解。对不符合调解条件的，告知诉讼风险，及时办理登记立案手续。对材料不齐全的，一次性指导当事人补齐；不能当即立案的，说明原因，并约定立案时间；不符合登记立案条件的，进行法律释明并作出指引。先行调解人员应当根据合法、自愿的原则进行调解。当事人不愿意调解或不能达成调解协议的，及时转入立案、审判程序。

受理申请岗位由民事、行政审判部门和执行部门轮流派驻法官、法官助理当值。应统一常见申请的形式要求。接收申请材料应当开具收据，认真审查；对材料不齐全的，一次性指导当事人补齐；符合形式要求的及时移交相关部门办理。

材料收转、查询咨询、联系法官岗位可以由非审判人员担任。收转材料应当认真核对、登记，开具收据，保证及时交接。要验证查询人身份，及时帮助查询，或指引使用自助查询设备查询。应当认真听取来访人员的咨询，耐心回答问题，详细解释法律规定，提供诉讼指引。

窗口文书送达岗位人员可以由非审判人员担任，送达文书要严格依照法律规定进行。当事人当场对裁判文书提出疑问的，应当即刻通知合议庭答疑，或由合议庭与当事人预约时间答疑。

信访接待法官应当及时接待来访人，认真审查申诉材料、听取意见，完整记录来访信息。能够当场解答处理的当场解答处理，不能当场处理的，按规定约定期限处理。对集体访等非正常上访，及时报告，妥善处理，防止矛盾激化。设立纪检监察窗口的，投诉建议岗位由纪检监察部门派驻人员担任；未设立纪检监察窗口的，

可以由其他非审判人员担任。应当及时依照相关规定办理、转办举报投诉，并严格遵守保密纪律；定期汇总意见建议转相关部门。

安全保卫人员由法警担任，要严守岗位，文明执法，认真履行安检职责，确保场所安全与秩序。

4.2.6 建设内容需求

| 序号 | 产品名称             | 招标文件规定                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 数量 | 单位 |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 人民法院在线服务终端（核心产品） | <p>一、软件功能：</p> <p>▲1、鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。</p> <p>▲2、我要立案：为诉讼参与人提供在线立案服务，支持民事、行政、执行等案件的立案申请，提供自助立案登记、材料扫描上传、引入终端诉状、信息自动回填等功能。</p> <p>▲3、示范文本生成：深度融合大数据分析 with 人工智能技术，致力于解决当事人诉状撰写难题及法院重复咨询答复痛点，智能辅助当事人生成刑事（自诉）、民事、商事、知识产权、海事、行政、环境资源、国家赔偿、执行等 9 个领域常见多发诉讼案件的 67 类起诉状、答辩状示范文本。</p> <p>▲4、案件查询：为诉讼参与人提供案件查询服务，支持查看我的立案情况，重新提交审核退回或待补正的立案申请，支持查看立案通过案件的案件详情。</p> <p>▲5、材料提交：为诉讼参与人提供材料提交服务，支持扫描上传申请材料、证据材料等各类材料，搭建异步、非接触递交渠道，减少当事人排队、等待的诉累，提升当事人诉讼体验。</p> <p>▲6、文书签收：为当事人提供各类文书全域送达服务，支持查看所有“人民法院在线服务”送达渠道的待签收、已签收的送达文书，待签收文书可在线签收并查看打印法律文书；已签收文书可补打对应法律文书；提供多元化的送达渠道，提升送达效率，同时满足当事人查阅文书材料的需求。</p> <p>▲7、网上阅卷：为诉讼参与人提供在线阅卷服务，支持当事人申请阅卷、查看阅卷申请审核情况，审核通过后支持线上阅卷，满足诉讼参与人的阅卷需求，提升法院无纸化诉讼服务能力。</p> <p>▲8、计算工具：为诉讼参与人提供便捷的诉讼计算服务，包括诉讼费计算器、人身损害赔偿计算器、劳动争议计算器；</p> <p>二、硬件配置：</p> <p>1. 主机：</p> <p>CPU：CPU 主频&gt; 2.0GHz、最高睿频&gt;4.0GHz；≥4 核心 8 线程；内存：≥8GDDR4；硬盘：≥128G SSD；</p> <p>接口：根据一体机整体设计进行配置并考虑一定扩充；</p> <p>网络：网络接入支持有线及无线接入。</p> <p>显卡：独立显卡，支持 4K（3840*2160）显示屏显示。</p> <p>2. 触控显示屏幕：触摸类型：十点电容屏板面尺寸：≥32.0 inch 分辨率：≥2160x3840 宽高比：9:16（高：宽）面板</p> <p>亮度：≥350 cd/m² 视角：89/89/89/89(Typ.) (CR≥10) (左/右/上/下)</p> <p>3. 摄像机：</p> <p>有效像素≥1920*1080，支持自动对焦，3D 降噪，背光补偿，移动侦测；摄像机支持一体机终端人脸识别、远程视频频等应用；摄像机内置人证比对及活体检测算法；摄像机固定位置设计可采集成年人身高区间范围的人脸信息。</p> <p>4. 身份证读卡器：</p> | 1  | 台  |

# 永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

|   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   |
|---|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|   |          | <p>非接触二代身份证读卡器，通过中国公共安全产品认证。</p> <p>读取身份证时间：&lt;1.5S。</p> <p>5. 二维码扫描模块：</p> <p>内嵌式扫码器，支持纸质及电子的一维、二维条码识别解析；</p> <p>6. 暗箱高拍仪：</p> <p>高拍仪拍摄成像效果良好，常规光线变化不影响图片质量，无肉眼可识别的闪烁、波纹、噪点等；</p> <p>支持拍摄多种物件类型，支持一键拍摄去阴影、去灰边、修边；图像格式：JPG、TIF、PNG、BMP、PDF；拍摄幅面：A4、A5、A6；可拍物件类型：证件、文档、各类凭证、立体实物等；物距：A4≤160mm；</p> <p>拍摄速度≤1 秒、畸变指标≤1%；</p> <p>传感器尺寸：1/2.5”</p> <p>CMOS；分辨率：4096x3072；像素：1200 万；图像色彩：RGB24 位真彩；</p> <p>对焦方式：定焦；镜头角度：对角 100 度；曝光模式：自动/手动；</p> <p>光源：自然光、LED 辅助光源。</p> <p>7. 输入输出设备：</p> <p>单面打印速度（A4，黑色）：≥30 页/分钟。双面打印速度（A4，黑色）：≥15 页/分钟</p> <p>纸盒容量：350 页进纸容量，150 页出纸容量；</p> <p>打印分辨率：600*600dpi。</p> <p>8. 嵌入式键盘：</p> <p>嵌入式小巧精美键盘，与一体机一体化设计。</p> <p>9. 软键盘：</p> <p>提供正版授权软件盘。</p> <p>10. 隐蔽拾音器：</p> <p>可清晰收录范围内人声，拾音音质支持后续语音识别。</p> <p>11. 隐蔽扬声器：</p> <p>内置式声音收集设备，采集业务操作区域声音信息，支持音量调节功能，最低支持 2.0 声道。</p> <p>支持指定音频文件播报，播报音质良好。</p> <p>12. 运行指示灯：</p> <p>具备设备电源、打印机状态运行指示灯并根据设备自行可控，并提供打印机运行状态接口。</p> <p>13. 人体感应：</p> <p>感应方式：人体红外；有效感应距离：0-2 米；提示音优质可调。</p> <p>14. 电话：</p> <p>集成并提供软件拨号实现接口，可定制软件实现通过 POC 进行软件拨号功能，可外延 RJ11 接口。</p> <p>15. 配件线缆：</p> <p>USB HUB、人体感应、打印机缺纸检测、信号灯、线缆等。</p> |   |   |
| 2 | 窗口诉讼服务终端 | <p>窗口智能交互终端，为法院窗口业务提供身份核验、满意度评价（可上报至最高人民法院平台）、电子签名与无纸化流转、跨屏信息交互、诉讼材料推送及宣传信息发布等全流程数字化支持。</p> <p>具体功能如下：</p> <p>1、身份核验：支持身份证刷卡识别、可配置阈值的认证比对及律师“一码通”扫码认证。</p> <p>2、满意度评价：当事人端可进行 1-5 星分级及标签（如服务态度、办理效率等）评价；系统支持数据统计、差评复核，并可将数据按要求上报至最高人民法院诉服指导中心信息平台。</p> <p>▲3、电子签名：对接电子卷宗，支持诉讼参与人对送达回证等文书进行电子签名与指纹按捺；文书自动回传并支持在线确认，满足无纸化流转要求。</p> <p>4、跨屏信息交互：支持法官将工作端桌面投屏至当事人端，便于双方同步查看与确认。</p> <p>5、诉讼材料推送：支持法官向当事人端推送常用诉讼文书模板（如</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 | 台 |

|   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |
|---|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|   |                | 民事起诉状、授权委托书等），供当事人触屏查阅。<br>▲6、宣传信息发布：支持法院自定义图文内容，在当事人终端以轮播形式展示，并适配深色/浅色主题。<br>硬件参数<br>1.CPU≥四核，内存≥4GB DDR3；存储≥64GB。<br>2.显示屏：尺寸≥11.6 寸；分辨率≥1920x1080；触摸屏 电容电磁双控屏；触控方式≥10 点电容触控。<br>3.电磁笔：无源电磁笔。<br>4.指纹模块：支持电容指纹采集，符合公安部标准要求。<br>5.语音模块：扬声器：支持，语音提示用户操作；麦克风：支持。<br>6.接口：电源口 9V/2.5A；USB 口≥2 个；HDMI 接口≥1 个；以太网 10-100M 自适应以太网；RJ11 口≥1 个。                              |   |   |
| 3 | 院内老旧诉讼服务自助终端升级 | 软件升级联调：以提升诉讼参与人自助诉讼的便捷性为目标，并将确保诉讼数据安全、杜绝数据泄露、窃取以及未经授权访问等情况作为不可逾越的红线，对终端软件开展升级联调工作。<br>1.鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。<br>▲2.业务办理功能：系统复用人民法院在线服务 PC 端所涵盖的在线立案、案件查询、材料补交、文书签收、阅卷阅档等一系列功能服务，结合终端服务方式为当事人提供一键直达服务的便捷操作模式，为当事人提供高效、规范的诉讼服务。<br>3.辅助办理功能：系统集成法官通讯录、计算工具、诉讼流程引导、法庭分布、窗口指南、法律法规等独立智能化辅助办理功能模块。 | 5 | 台 |
| 4 | 材料流转柜升级        | 对原有文件流转柜软件系统进行升级，具有如下功能：<br>1.在储物柜终端存物时点选法官；<br>2.法官登录需要软件平台可以看到自己名下的投件信息；<br>3.可在平台生成取件二维码、取件码，二维码可打印，并以此为凭证取件；<br>4.可点击短信中的短连接生成取件二维码，并以此为凭证取件；<br>5.超时未取需要通知短信通知收件人（包括法官和当事人）；<br>6.具有语音提示功能。                                                                                                                                                                      | 1 | 套 |

4.3 供货方案

4.3.1 供货期和服务地点

- 1.交付期限：若中标，2026 年 10 月 3 日之前完成供货；
- 2.交付地点：永宁县人民法院诉服大厅
- 3.付款方式：验收后一次性支付
- 4.质保期：4 年，后续不再收取升级费用

4.3.2 供货内容

| 序号 | 产品名称 | 品牌 | 规格型号 | 数量 | 单位 |
|----|------|----|------|----|----|
|----|------|----|------|----|----|

|   |                      |    |                                                |   |   |
|---|----------------------|----|------------------------------------------------|---|---|
| 1 | 人民法院在线服务终端<br>(核心产品) | 华宇 | 人民法院在线服务终端(含自助式诉讼服务智能系统 V4.0) ALM-600-M-C1P-XC | 1 | 台 |
| 2 | 窗口诉讼服务终端             | 华宇 | 窗口诉讼服务终端(含窗口智能服务系统 V4.0) TIM-200               | 1 | 台 |
| 3 | 院内老旧诉讼服务自助终端升级       | 华宇 | 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务               | 5 | 台 |
| 4 | 材料流转柜升级              | 国产 | 定制                                             | 1 | 套 |

### 4.3.3 供货目标

根据招标文件要求,结合本工程的实际情况,运用科学的管理方法,遵循周密的施工组织计划,完成诉讼服务终端建设的各项实施任务,保证系统的按期顺利上线和稳定运行,实现高效、安全、灵活、可靠、应用丰富、容易管理的诉讼服务终端系统,满足法院业务应用的需求。

### 4.3.4 供货任务分解

在永宁县人民法院现有信息化建设的基础上。建设诉讼服务终端,实现人民法院诉讼服务大厅相应区域设备的配置和使用,并实现与现有的办案系统进行连接。

本次项目的建设任务包括:

- 综合布线:诉讼服务终端系统建设,需要信号传输系统进行支持。信号传输系统包括综合布线系统及数据网络系统。
- 设备集成:负责所有设备的集成、安装、调试、使用及技术培训。
- 与应用系统结合:法院的应用系统已经基本建设完成,本项目中,主要是诉讼服务终端系统软件与法院提供的当前所使用的办案系统进行连接。

详细建设任务如下：

#### 4.3.4.1 综合布线系统

本项目中，主要是诉讼服务大厅内部综合布线系统集成。布线系统施工包括诉讼服务大厅内部内的布线施工。负责整个诉讼服务大厅的综合布线。

线路敷设方式：均采用暗线布放；特殊情况的，与项目法院协商后可采取明线布放方式。

#### 4.3.4.2 设备集成系统

本次项目，我们负责所有设备的集成、安装、调试、使用及技术培训。

在诉讼服务终端部署数字化采集及播放设备，用于诉讼服务终端系统与应用系统结合

诉讼服务终端建设的目的，最终为了服务法庭审判业务，而对于诉讼服务终端建设，主要的应用是服务当事人在诉讼服务大厅自助实现业务办理。

#### 4.3.5 货物供货及到货验收方案

本项目验收应按照国家有关要求执行。我公司承诺涉及到验收的相关设备及费用由我公司负责提供和承担。

##### 1.初验

项目初步验收由我公司在项目实施完毕并投入运行后提出申请，经监理单位批准后，呈报用户组织完成。

##### 2.终验

初验合格后，由用户、翰熠公司和监理单位共同组成终验小组，按照项目终验流程及要求最终验收。系统终验以“永宁县人民法院采购诉讼服务大厅的项目”整体验收合格为准并出具最终验收报告书。

##### 4.3.5.1.1 设备供货及运输方案

##### 4.3.5.1.1.1 货物包装

针对厂商发货相关产品，将采用原有厂商包装，针对厂商产品进行检查，检查包装箱内附有详细的装箱清单，主机、附件、并且各种零部件和消耗品与装箱单中的名称和编号相对应，确保在包装箱中有合同要求的所有文件和资料。

针对货物进行编号，并在在包装箱上清楚地标注“小心轻放”、“此端朝上，请勿倒置”、“保持干燥”等字样和其他适当标记。

#### 4.3.5.1.1.2 货物运输

提供良好的外部包装，为防止货物在转运中损坏或变质提供必要保护措施。具有防潮、防晒、防震动及防止其它损坏的，可以保护货物经受多次搬运、装卸。能够在环境温度为-40℃至+50℃间、相对湿度为90%的条件下运输。

我公司负责安排运输工具、运输货物和支付运费，确保按照合同规定的交货期交货。

我公司对装运的货物数量负责，完全按照标书要求执行。

#### 4.3.5.1.1.3 货物保险

我公司针对项目中所需供货的所有产品购买商业保险，确保货物在制造、购置、运输、存放及交货过程中的丢失或损坏进的风险。

#### 4.3.5.1.1.4 货物验收

我公司将在货物接收地安排专门的物流人员进行货物清点，验收工作，做好设备移交工作。具体货物验收依据货物到货验收标准及货物验收管理和流程进行。

#### 4.3.5.1.1.5 场地环境

在我公司实施工程师到来之前，用户应确保安装场地配备必须的辅助设施、场地设备、电源、环境以及其他设备，符合设备安装的场地要求。

#### 4.3.5.1.2 设备到货验收管理和流程

##### 4.3.5.1.2.1 验收组织

货物到货后，由永宁县人民法院用户、翰熠公司和监理共同验货，按照招标要求送到法院指定到货地点。设备到货验收时发现任何损坏、数量不全或产品不符等问题，由翰熠公司负责解决。用户有拒收的权利并保留索赔权利。

翰熠公司根据项目实施进度，安排设备到货、保管等工作。翰熠公司负责到货验收工作，到货验收应按照监理的有关要求进行，并向供货商索取设备相关资料以备工程监理查验。

翰熠公司到货验收完成后，应负责在设备安装、调试以及维修过程中与供货商的协调和联系工作。

对于本次货物的验收，我公司专门组织具备相关的专业知识、技术水平、相应资历和能力，并熟悉货物规格、技术指标及制造工艺的项目人员，负责货物的到货验收工作。按标书要求对全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行验收。

参与人员：项目实施过程中协商

验收地点：项目实施过程中协商

验收时间：项目实施过程中协商

##### 4.3.5.1.2.2 到货验收流程和方法

完成项目采购设备备货后，翰熠公司派项目相关人员到备货现场、用户现场进行详细考察，在完全了解现场状况和环境后，会同用户、监理制定合理的分区备

货、出厂初验、装车发货、仓储准备、到货检验、加电测试、残次品处理等相关流程和方案，便于设备到货验收更好、更快的进行。

#### 4.3.5.1.2.2.1 分区备货

我公司按照本项目年度采购计划备货，按照各单位分区域堆放，以便出厂初验清点和分批发货。

#### 4.3.5.1.2.2.2 出厂初验

翰熠公司负责统一采购设备的到货验收、安装、调试、保管和维护工作。产品生产厂家完成项目采购设备备货后，在厂商提供的备货现场，由用户（可远程）、监理和翰熠公司三方根据按招标文件要求对全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行验收。查验的内容包括货物包装、外观、数量等进行检查确认，如有异议当场提出；如无异议，参与验货的三方签署《货物出厂验收单》一式3份，对货物进行初步的点验。

#### 4.3.5.1.2.2.3 装车发货

出厂点验完成后，按照客户的要求进行包装、发货。翰熠公司负责办理货物的运输及运输保险事宜、支付交货前发生的税费、包装费、运输费、保险费、商检费、搬运费等费用。

翰熠公司将所供合同所有货物运至用户方的最终目的地之时视为货物的交货时间。

翰熠公司将货物及本合同规定的相关文件送达项目实施指定现场。

翰熠公司随同货物交货的同时向用户提交标明货物内容的明细单一式五份以及合同的相关文件，包括但不限于合同货物、装箱单、保修单、质量合格证书（由生产厂商签发）、产品使用说明书及其它应当随箱的技术资料等。

#### 4.3.5.1.2.2.4 仓储准备

根据现场实际情况和分批发货计划，在现场提前准备设备到货仓储场所，场所要满足到货设备的仓储需求。

#### 4.3.5.1.2.2.5 货物到货

翰熠公司根据项目实施进度，安排设备到货、保管等工作。翰熠公司负责到货验收工作，到货验收应按照监理的有关要求进行，并向供货商索取设备相关资料以备工程监理查验。

翰熠公司对所交付的产品及部件按照最新的国际生产标准，提交生产厂家的检验证书。所交付的产品包括合同中列出的全部配件、相关资料以及装箱单等。

#### 4.3.5.1.2.2.6 开箱检验

货物到货后，由永宁县人民法院、翰熠公司和监理共同验货。由法院、监理和翰熠公司三方根据合同的规定对全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行开箱检查验收。

查验的内容包括货物包装、外观、数量等进行再次检查确认，如有异议当场提出；如无异议，参与验货的三方签署《货物交接单》一式3份，即为货物正式交付。货物正式交付之前，如果发生丢失、损害或毁坏等风险和费用，由我司承担。

#### 4.3.5.1.2.2.7 加电测试

对货物进行加电测试，确认产品能正常工作。设备上架工作可根据用户需要由翰熠公司完成。所有货物的加电（power on）自检验测试在其它测试前成功完成。若自检验不能正常通过，视为检验不合格。

#### 4.3.5.1.2.2.8 安全性检查

用户对所有设备进行安全检查，如不符合国家相关安全要求，将退回所有产品，所产生的一切费用由翰熠公司承担，延误工期由翰熠公司负责。

#### 4.3.5.1.2.2.9 残次品处理

若验货时发现货物数量不足和/或规格与合同规定不符；或开箱时虽然货物外包装完好无损但箱内货物短缺或损伤，不符合安全性检查等，用户有权拒绝接收或决定暂时收取该批次货物，并在发现后及时记录，双方当场签字，各方代表将签署详细报告，作为翰熠公司补/换货的依据。翰熠公司按本合同前述各条款项规定交付及验收，由此导致的逾期交货所发生的一切费用由我公司负责。

设备验收需满足如下条件：

1. 我司依合同对所供全部设备的型号、规格、数量、外形、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行到货验收；
2. 当出现设备损坏、数量不全或产品不符等问题时，由我司负责免费解决；
3. 符合相关安全性检测要求；
4. 设备检验/检测通过后，由用户开具《设备到货验收合格单》。

#### 4.3.5.1.3 货物到货验收标准

##### 4.3.5.1.3.1 货物到货

到货时间：2026年10月3日前。

验收地点：实施工程中协商。

##### 4.3.5.1.3.2 开箱检验

翰熠公司负责到货验收工作，到货验收应按照监理的有关要求进行，并向供货商索取设备相关资料以备工程监理查验。

翰熠公司对所交付的产品及部件符合国际生产标准，同时提交生产厂家的检验证书；

交付的产品包括合同中列出的全部配件、相关资料以及装箱单等；

检验到货全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）与设备订货清单一致；

翰熠公司提供的产品性能指标和配置符合合同要求。



4.3.5.1.3.3 安全性检查

翰熠公司按照合同提供的所有设备到货后，确认设备符合国家相关安全标准，满足建设方对设备的安全性要求。

4.3.5.1.3.4 加电测试

对货物进行加电测试，指示灯的状态测试、告警指示灯状态测试、启动与关闭等，测试确认产品能正常工作。

4.4 进度安排与保障

本项目施工工期为：2026 年 10 月 3 日之前完成供货、安装、调试、使用培训工作。项目施工进度计划如下所示：

按有关标准提供货物的包装，并采用恰当的方式将货物运抵交货地点：永宁县人民法院诉讼服务大厅。设备进场时设备原厂包装。由当地的技术人员对进场设备进行验收，必须随附装箱单、进场设备明细表。

表 1 施工进度计划表

| 标识号 | 名称           | 工期(天)                                                                                | 开始时间 | 结束时间 |
|-----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 1   | 设备到货后        |  |      |      |
| 2   | 项目准备         |                                                                                      |      |      |
| 2.1 | 需求调研、分析      |                                                                                      |      |      |
| 2.2 | 实施方案深化设计     |                                                                                      |      |      |
| 3   | 项目实施         |                                                                                      |      |      |
| 3.1 | 设备交付、环境准备    |                                                                                      |      |      |
| 3.2 | 综合布线         |                                                                                      |      |      |
| 3.3 | 系统设备安装、联调、测试 |                                                                                      |      |      |
| 3.4 | 应用系统联合调试     |                                                                                      |      |      |
| 3.5 | 系统试运行        |                                                                                      |      |      |
| 4   | 系统验收         |                                                                                      |      |      |
| 4.1 | 系统文档整理/验收准备  |                                                                                      |      |      |
| 4.2 | 系统验收         |                                                                                      |      |      |

4.4.1 阶段划分

系统阶段划分如下表所示：

表 2 阶段划分一览表

| 阶段     | 工作内容     | 简单描述                                                                                                   | 输出文档                                  |
|--------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 项目准备阶段 | 规范标准制定   | 制定和引用项目建设过程中项目组共同遵守的规范、标准和约定                                                                           | 《文档编写规范（模板）》、《工程师规范》、《现场实施规范》等        |
|        | 设备采购     | 根据合同订购设备                                                                                               | 《设备收货清单》                              |
|        | 需求调研分析   | 需求调研：此次项目涉及到诉讼服务终端。在做好内部协调的基础上，安排项目组成员到用户方，根据各个项目的各自特点，向用户方相关业务人员了解系统需求                                | 《需求调研表》                               |
|        |          | 需求分析：结合诉讼服务终端建设规划，对需求进行分析整理。向各法院用户提交各个项目的系统建设需求调研报告，并根据用户意见修改、然后再次提交，直至得到认可。                           | 《需求调研报告》                              |
|        | 实施方案深化设计 | 诉讼服务终端系统总体设计方案：根据系统建设规划和各法院的《需求调研报告》，对系统整体实施方案进行设计，包括总体实施进度、各法院实施顺序。                                   | 《总体详细设计方案》                            |
|        |          | 各诉讼服务终端系统设计方案：根据《需求调研报告》和《总体详细设计方案》进行详细的系统设计和应用系统设计。                                                   | 《详细设计方案》                              |
|        |          | 实施准备：对实施中各种风险进行分析，研究对策；对具体实施中可能的技术难点进行研究，提出解决方案                                                        | 技术说明文档                                |
|        |          | 详细实施计划：此次项目难度大，在设计详细施工计划时，充分考虑各个法院的关系以及建设的先后顺序，制定出合理、有效的施工计划，统筹规划，保障各个实施小组合理有序的展开工作。在做好内部协调的基础上，与用户方进行 | 《诉讼服务大厅系统建设施工计划》、《诉讼服务大厅系统建设设备安装调试手册》 |

|            |                     |                                                            |                         |
|------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|
|            |                     | 充分沟通、协调，结合风险分析，制定与实施相关的详细计划                                |                         |
|            | 集中培训                | 项目准备阶段集中培训，让各系统管理员了解此次系统建设任务，从而有利于此次系统的顺利实施，并为将来的系统维护奠定基础。 | 《集中培训考核》                |
|            | 设备到货、开箱验收、参数配置、软件安装 | 设备到货后进行初验、搭建模拟环境、统一预装并配置系统、测试，并根据各法院实施顺序，进行设备发货            | 《设备检测一览表》、《参数配置一览表》     |
| 系统实施（分批进行） | 设备交付                | 将用户设备、材料安全完整地运送到用户安装地点，并进行测试、交付                            | 《设备交付验收记录》              |
|            | 硬件系统实施              | 环境准备、现场调试、快速部署                                             | 《设备安装、调试现场工作记录》         |
|            |                     | 系统设备联调：在保证以上系统内部测试基本正常的情况下，进行联合调试，并初步测试连通行、性能等指标           | 《系统调试报告》                |
|            | 应用系统实施              | 与法院现有办案、办公软件进行联合调试                                         | 《系统联合调试报告》              |
|            | 系统试运行               | 测试表明系统没有可见问题后，开始试运行。如在试运行期间出现问题，及时对系统进行调整、修改，解决问题          | 《系统试运行报告》               |
|            | 验收准备                | 如有必要，与用户、相关方面协商验收形式、测试项目、合格标准、进度计划等验收相关事宜                  | 《验收计划》、《验收大纲》           |
|            |                     | 资料整理：汇总整理系统相关资料                                            | 《系统文档列表》及正文             |
|            |                     | 用户手册：修订、编写系统相关技术文档                                         | 《安装配置手册》、《维护手册》、《配置参数》等 |
|            | 项目验收（各              | 测试验收：根据约定的验收形式、测试项目等，组织用户及相关单位对系统进                         | 《系统测试验收报告》              |

|      |          |                                                                      |                                   |
|------|----------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|      | 法院)      | 行最终测试, 各方签署测试验收报告                                                    |                                   |
|      |          | 系统移交: 向用户提交齐全完整的项目相关文档资料。系统验收通过后, 将系统正式移交给用户, 由用户进行管理、维护, 同时进入售后服务阶段 | 《系统移交报告》                          |
| 支持服务 | 运行维护管理建议 | 根据国家规定、行业规范以及自身经验, 提出运行维护管理建议                                        | 《运行维护管理建议书》、《日常管理维护技术手册》、《常见问题解答》 |
|      | 支持服务     | 按照合同规定对用户系统进行技术支持                                                    | 《客户服务记录》                          |

## 4.4.2 工作规范

### 4.4.2.1 系统采用的技术规范、规程

- 《民用建筑电气设计规范》 JGJ/T16-92
- 《智能建筑设计规范》 GB50045-95
- 《建筑设计防火规范》 GB/J 16-92
- 《工业企业通讯设计规范》 GBJ42-81
- 《工业企业通讯接地设计规范》 GBJ115-87
- 《声系统设备互连用连接器的应用》 GB / T14197—93
- 《建筑工程施工现场供电安装技术规范》 GB50194-93
- 《施工现场临时用电安全技术规范》 JGJ146-88
- 《中华人民共和国通信行业标准》 (YD/T926.2-2000)
- 《安全防范工程程序与要求》 (GA/T75-94)
- 最高人民法院《人民法院信息网络系统建设技术规范(修订版)》
- 国务院令 147 号《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》
- GB9361《计算站场地安全要求》
- GB17859-1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》

#### 4.4.2.2 系统实施准备

##### 4.4.2.2.1 主要内容

主要包括：总体工作动员、最终需求调研、确定技术路线、总体规划分析、情况介绍等任务，另一部分是具体工程准备。任务集中在项目方案设计与审核，软硬件设备采购、具体实施计划制定等。

- 系统详细调研

勘查工程施工现场，熟悉工程施工区域内的情况以及周围环境，了解一切可能影响工程实施的资料，在总体方案的基础上，完成相关系统的需求调研和方案的详细设计、参数设计，并对项目实际需求进行适当的修改和变更。

- 系统深化设计

请永宁县人民法院（专家小组）对提交的详细设计方案进行审查，最终确定方案，作为后续实施的依据。

- 系统实施计划

此次系统建设属全市范围内系统实施工程，因此在设计详细施工计划时，充分考虑各个法院的关系以及建设的先后顺序，制定出合理、有效的施工计划，统筹规划，保障各个实施小组合理有序的展开工作。在做好内部协调的基础上，与用户方进行充分沟通、协调，结合风险分析，制定与实施相关的详细计划。

##### 4.4.2.3 参加人员

- 系统建设方
- 系统集成商

##### 4.4.2.4 输出文档

- 《项目立项书》
- 《文档编写规范（模板）》
- 《工程师规范》
- 《现场实施规范》
- 《法院需求调研表》
- 《永宁县法院需求调研报告》
- 《详细设计方案》
- 《永宁县法院布线系统方案》
- 《永宁县法院详细设计方案》



《诉讼服务大厅系统建设施工计划》

《诉讼服务大厅系统建设设备安装调试手册》

#### 4.4.2.5 关键控制点

- 系统建设方协调资源，配合系统集成商完成系统调研工作，并对系统集成商提交的系统集成商进行审核；
- 在系统建设方资源协调的基础上，由系统集成商完成系统需求调研和分析，给出合理的实施方案；

#### 4.4.2.6 设备采购与交付

#### 4.4.2.7 主要内容

交付地点：客户指定。

交付内容：包括依据合同须向买方提供的一切设备、备件、工具、软件、资料和/或其它材料。

#### 4.4.2.8 参加人员

- 系统建设方
- 系统集成商
- 设备供应商

#### 4.4.2.9 输出文档

《设备收货清单》

《设备交付验收记录》



#### 4.4.2.10 综合系统布线

##### 4.4.2.10.1 主要内容

负责诉讼服务终端的综合布线，线路敷设方式：均采用暗线布放，特殊情况与项目法院协商后可采取明线布放方式。

##### 4.4.2.10.2 参加人员

- 系统建设方

- 系统集成商

#### 4.4.2.10.3 输出文档

《诉讼服务终端布线图纸》

《诉讼服务终端布线调试报告》

#### 4.4.2.10.4 关键控制点

- 系统实施过程中，尽量不影响正常的诉讼服务工作；
- 综合布线，与现场环境具有紧密的关系，需要相关法院的积极配合。

#### 4.4.2.11 设备安装测试

##### 4.4.2.11.1 主要内容

硬件设备安装，在已经统一做好系统的测试和参数配置的基础上，根据最终的系统环境，进行参数的调整，并进行系统测试。在保证以上系统内部测试基本正常的情况下，进行设备联合调试，并初步测试连通行、性能等指标

##### 4.4.2.11.2 参加人员

- 系统建设方
- 系统集成商
- 设备供应商

##### 4.4.2.11.3 输出文档

《永宁县法院设备安装、调试现场工作记录》

《永宁县法院系统调试报告》

##### 4.4.2.11.4 关键控制点

- 在安装调试前，系统集成商将向系统建设方提供安装调试计划；
- 由于设备的检测、参数配置已在前期做好统一配置，现场实施时，需要根据系统最终环境，进行参数的调整；
- 安装调试工作将在系统建设方或系统建设方代表在场时进行；



#### 4.4.2.12 系统部署和调试

##### 4.4.2.12.1 主要内容

采集控制管理软件系统的部署、参数配置，实现庭审采集的自动实现，已经完成应用系统部署进行系统的局部区域调试，主要调试的内容包括诉讼服务终端软件，与已有软件的挂接。

##### 4.4.2.12.2 参加人员

- 系统建设方
- 系统集成商

##### 4.4.2.12.3 输出文档

《永宁县法院系统安装配置报告》

《永宁县法院系统试运行报告》

##### 4.4.2.12.4 关键控制点

- 系统集成商提交系统调试计划；
- 应用系统的调试，需要各法院的积极配合才能够完成。

#### 4.4.2.13 系统竣工验收

##### 4.4.2.13.1 主要内容

根据约定的验收形式、测试项目等，系统建设方及相关单位对系统进行最终测试，各方签署测试验收报告。系统集成商向用户提交齐全完整的项目文档资料。系统验收通过后，将系统正式移交给系统建设方，由系统建设方进行管理、维护，同时进入售后服务阶段。系统建设完成后，由法院组织对系统进行验收。

##### 4.4.2.13.2 参加人员

- 系统建设方
- 系统集成商

##### 4.4.2.13.3 输出文档

《系统验收计划》

《系统验收大纲》

《永宁县法院系统文档列表》

《永宁县法院安装配置手册》

《永宁县法院维护手册》

《永宁县法院配置参数》

《系统测试验收报告》

#### 4.4.2.13.4 关键控制点

- 根据系统集成商和系统建设方的协调，确定系统验收方案；
- 系统集成商提交系统验收计划和申请，系统建设方组织相关单位，进行系统验收。

#### 4.4.2.14 主要施工工艺及技术要求

本工程安装的主要工艺作法，除执行设计和国家规定标准图集、规范和规程外，还根据本工程特点强调以下作法：

##### 4.4.2.14.1 设备安装要求

- 设备所用的交流电源安装应符合电气安装标准和消防要求。
- 塑料外壳表面应无裂痕、退色、永久性污渍、明显变形和划痕。
- 金属外壳表面涂层应未露出底层金属、无起泡、蚀痕、划痕、脱落和沙孔。
- 主机、监视器等物品的外壳应可靠接地。
- 控制柜内的布线要求横平竖直、整齐美观。每根线要有标签。
- 控制台正面与墙的净距离不应小于 1.2m；控制台侧面与墙或其它设备的净距离，在主要走道不应小于 1.5m，在次要走道不应小于 0.8m；机架背后和侧面与墙上净距离不应小于 0.8m。

##### 4.4.2.14.2 施工质量要求

- 观看距离应为荧光屏面高度的 6 倍，光线柔和。
- 图像清晰，无雪花、扭曲、重影的现象。
- 联动输出准确，及时。
- 联动设备联动延迟不能超过 2 秒。

#### 4.4.2.15 成品保护措施

##### 4.4.2.15.1 施工准备阶段

- 按材料设备需用计划，根据现场施工的实际情况，安排分批进场。
- 规划好进场材料、设备的放置场所，进行分类堆放。

- 对进入工地的弱电设备及器材，设立专门的便于防水、防火、防盗的储空间。派专人看管、收发并认真作好收发记录存档。收集全部产品的合格证、生产许可证以及有关证书存档。
- 对于暂不使用的、易腐蚀的材料、设备，安置在材料仓库内，设专管理。

#### 4.4.2.15.2 施工实施阶段

在吊平顶部位施工时，严禁用力敲击，推拉主吊顶龙骨末，安装前，吊顶内的安装施工应已经结束。

#### 4.4.2.15.3 调试交付阶段

- 对安装的各专业系统从下至上检查收尾、整改，完成一部分移交一部分。
- 各专业系统调试前，对所有的走线、接线等进行全面的检查、落实好实施调试的措施。
- 在建筑装饰的平顶、墙体，门窗、地板等部位施工，施工人员应用干净的防护手套进行施工，产生污染后及时清除，在有木地板施工的部位严禁将硬质杂物倾倒在地板上，应装进盛器内，使用登高人梯时，应用软垫物质包扎好梯脚。
- 全面通电调试时，安排好各层面管理人员，实施好调试工作。

### 4.5 实施团队人员配置

本项目具有工程量大、实施难度高、技术要求高等特点，因此项目实施需要有完备的管理机制，以确保项目顺利实施。如能有幸参加项目的建设工作，我们将成立以副总经理领导的项目组，确保本项目及时高质量完成。

以下是本项目的实施组织结构图：



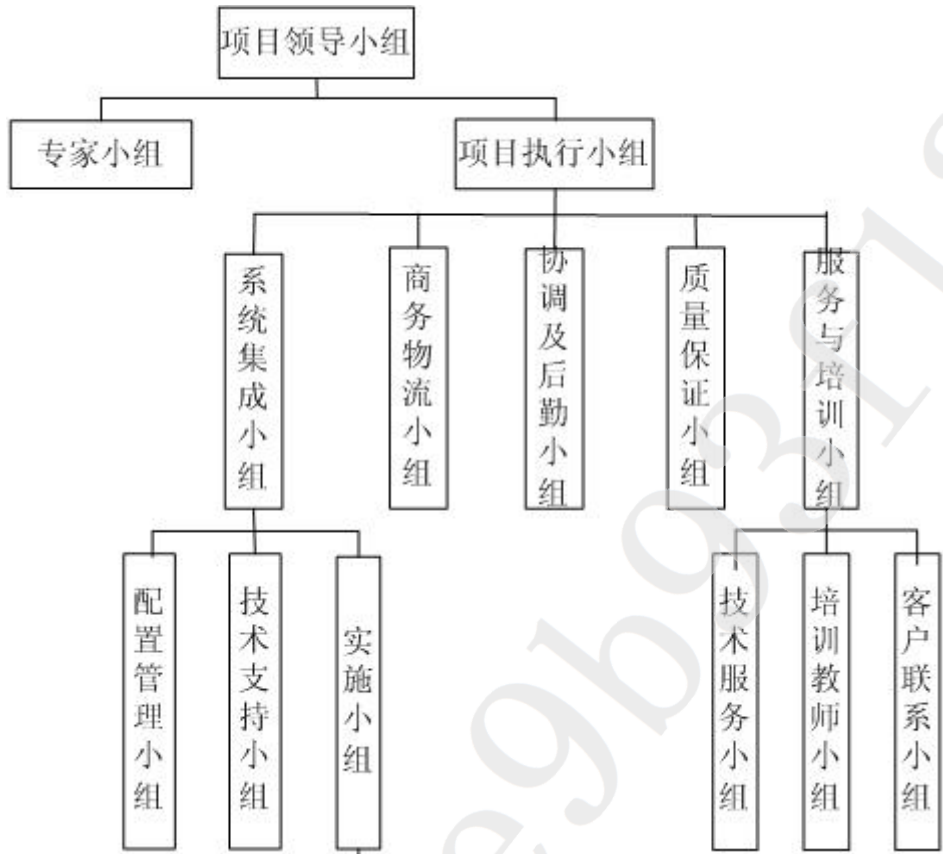


图 1 项目实施组织结构图

### 4.5.1 项目领导机构

项目领导机构包括项目领导小组、专家小组和项目执行领导小组，主要负责对实施项目决策和总体把握，以及相应的顾问和技术支持，必要时进行技术线路的确定。

#### 4.5.1.1 项目领导小组

负责项目总体进程工作，对重大事件进行决策，对内 对外进行协调。听取本项目执行领导小组汇报。

主要工作内容：

- 制定方针策略，指导项目执行小组；
- 审定项目目标、范围及评价考核标准；
- 批准项目计划，监控项目进程；
- 分析研究有关业务流程与组织机构管理事宜；
- 审批新系统的工作准则与工作规程，保证项目能够正常进行。

- 项目总负责人的职责有：对项目各种意外、困难情况提出意见、建议，避免项目方向发生大的偏差，帮助项目得以顺利、高效地运行。
- 每阶段举行一次例会，听取项目执行小组的工作汇报；指导项目工作，及时处理各种问题；
- 除日常的协调工作外，持续关注以下重点问题：人的协调、流程优化与信息化建设的必要性与紧迫性、投入与效益的关系。

#### 4.5.1.2 专家小组

由在项目相关计算机领域具有专业理论和知识的资深人员组成。

对系统设计进行指导，审核最终方案，并对具体实施工作进行技术指导和建设。对项目领导小组负责。

#### 4.5.1.3 项目执行领导小组

负责领导、协调具体项目任务的实施，听取各个项目实施小组汇报，并向项目领导小组汇报。

- 负责项目的总体策划，包括确定项目资源分配、经费预算、进度策划、质量保证策划等工作；
- 对项目组全体人员的管理，包括奖罚决定权；
- 制定项目计划，保证计划的实现；
- 组织和开展人员的管理培训、技术培训；
- 指导、组织和推动各工作小组的工作；
- 组织和开展调查分析工作，对需求问题提出方案和建议；
- 提交各阶段的工作成果报告，向项目领导小组负责并汇报工作；
- 项目实施结束后对项目进行总结。

#### 4.5.2 项目执行机构

项目实施系统集成组织体系由在项目领导小组下的计算机网络系统集成小组、商务物流小组、协调及后勤小组、质量保证小组、服务与培训小组构成。

项目实施执行组织结构如下图所示：

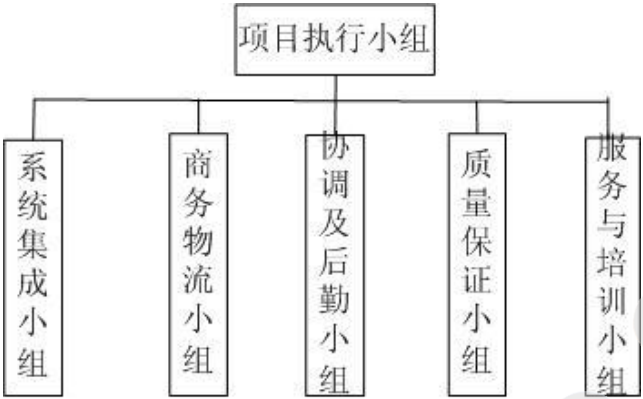


图 2 项目组织结构图\_项目执行机构

4.5.2.1 系统集成小组

系统集成小组在组长领导下，由实施小组、技术支持小组和配置管理组组成。其中实施小组会根据项目的具体情况建立各个小组，具体情况请参见实施小组部分情况说明。系统集成小组组织结构图如下所示：



图 3 项目组织结构\_系统集成小组

组长的主要任务和责任如下：

- 负责提供与项目相关的产品以及培训、集成和维护服务；
- 与相关的项目单位和设备原厂商协调，确保产品和服务的质量；
- 按计划，准时、准确提供与系统有关的产品与服务；
- 对所拥有的资源进行精心计划和管理以确保项目的成功实施。

4.5.2.1.1 实施小组

主要由系统工程师组成，此次项目拟组建 1 个实施小组。

**实施小组：**负责诉讼服务大厅内部的系统建设任务，完成系统的安装、测试。

#### 4.5.2.1.2 技术支持小组

负责在系统集成过程中的技术支持工作，如难点问题研究和实现，同时负责对用户后续系统升级等提供技术咨询服务。

#### 4.5.2.1.3 配置管理小组

负责对内部使用的工具、项目文档、配置参数等进行管理。

#### 4.5.2.2 服务与培训小组

**组成：**服务与培训小组在组长领导下，由技术服务支持小组、培训教师小组和客户联络小组构成。服务与培训小组组织结构图如下：

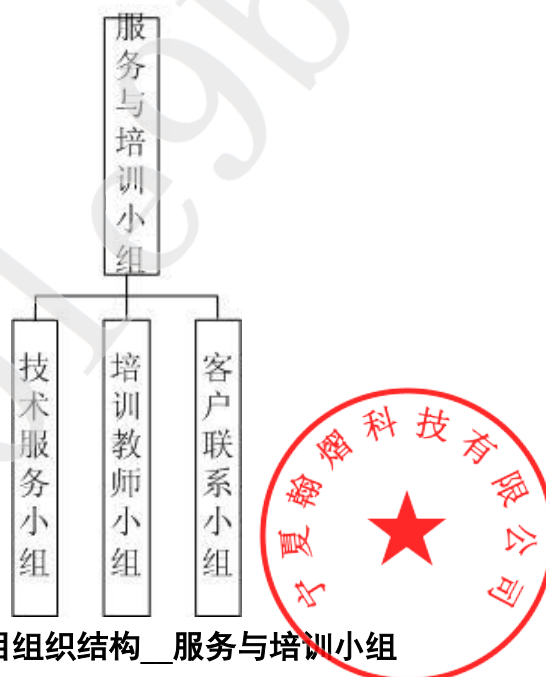


图 4 项目组织结构\_服务与培训小组

组长的主要任务和责任如下：

- 负责提供与项目相关的产品培训和维护技术支持服务；
- 培训与技术支持的具体实施，同时与相关的项目单位和设备原厂商接口；
- 确保服务的质量和客户的满意；
- 按计划，准时、准确提供服务；
- 对所拥有的资源进行精心计划和管理，以确保服务与培训的成功实施。

各小组的主要任务和责任如下：

#### 4.5.2.2.1 技术服务小组

**组成：**主要由系统服务部技术支持小组系统工程师组成

**任务和责任：**负责提供售后的服务与支持的执行，内容包括：设备维修与更换、系统配置调整与升级、现场技术服务、热线电话技术服务和远程电话拨入技术服务。

#### 4.5.2.2.2 培训教师小组

**组成：**主要由应用服务部培训教师组成

**任务和责任：**负责整个项目过程中培训的具体实施和执行，并继续为用户热线回答应用系统使用过程中的相关问题。

#### 4.5.2.2.3 客户联系小组

**组成：**主要由系统服务部、应用服务部部门秘书组成

**任务和责任：**负责对客户联系方式进行维护、客户问题进行跟踪和反馈。对内负责客户服务记录的整理和归档。

#### 4.5.2.3 商务物流小组

- 组成

商务物流小组在组长的领导下，由商务部多名有经验的商务人员组成。

- 小组的主要任务和责任

实施项目所有与商务有关的行为，包括签订软、硬件的合同、采购和检验、物资的存贮和运送、工程资金的管理和审计等。

- 组长的主要任务和责任

在整个项目实施过程中全盘统筹商务物流工作，使组员能够有效地完成硬件的合同签订、采购和检验、物资的存贮和运送、工程资金的管理和审计等服务。

#### 4.5.2.4 协调及后勤小组

- 组成

协调及后勤小组是在组长领导下，由多名有经验的商务和后勤人员构成。

- 小组的主要任务和责任

在整个项目实施过程中负责与用户协调，与软件和硬件设备供应商协调，提供各项工程后勤保障服务。

- 组长的主要任务和责任

在整个项目实施过程中全盘统筹协调和后勤保障工作，使组员能够有效地完成与用户协调，与软件和硬件设备供应商协调，提供各项工程后勤保障等服务。

#### 4.5.2.5 质量保证小组

- 小组结构

质量保证小组是在组长领导下，由多名有经验的测试和工程质量保证人员构成。

- 小组的主要任务和责任

负责项目质量管理方面的日常事务，对项目的计划、进度、质量进行监督和控制。与各组质量管理部门接口并处理有关事务。策划本项目组内部的质量培训。

- 组长的主要任务和责任

负责项目实施全过程中的质量管理工作，协助实施小组制定项目质量保证计划并付诸实施，策划项目的质量保证活动，包括质量方面的培训。负责日常性质量监督与阶段性质量评估，以及与质量有关的总结与汇报。

## 4.6 建设方案

### 4.6.1 总体设计方案

#### 4.6.1.1 方案概述

诉讼服务大厅整体系统建设由导诉服务区、登记立案区、诉讼事务区、案件流转区、诉调对接区、信访接待区六大核心区域，集约提供庭审之外一切诉讼和非诉讼事务，最大化满足当事人和法官双向需求，建立多渠道、一站式、综合性的诉讼服务模式。对应各分区信息化建设包含前台设备以及后台支撑软件部分组成，按照分点建设、线性聚合、全面链接的模式开展建设，实现为诉讼参与人的一站式服务、为办案法官提供效率、为院/庭领导提供一屏统管服务。

#### 4.6.1.2 设计思路

坚持“面向群众、面向基层、面向实际”的原则。根据便利当事人行使诉讼权利和保障人民群众知情权、监督权的实际需要确定功能设置、服务流程、服务标准。高度重视提升人民法院诉讼服务水平，提供一站式服务。

注重地区差别和层级差别，坚持从实际出发，因地制宜，分步推进诉讼服务中心建设。注重依托大数据、云计算等现代信息技术，积极拓展服务功能，丰富服务内容，创新服务手段。

### 4.6.1.3 设计依据

诉讼服务大厅整体设计方案充分参考了以下文件和规范的指导思路以及建设要求：

最高人民法院《最高人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的指导意见》；

最高人民法院《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》；

最高人民法院《诉讼服务指导中心信息平台质效评估指标体系》；

最高人民法院《人民法院信息化建设五年发展规划（2021-2025）》；

最高人民法院《关于落实 23 项司法为民具体措施的指导意见》；

最高人民法院《关于进一步加强司法便民工作的若干意见》；

最高人民法院《关于切实践行司法为民大力加强公正司法不断提高司法公信力的若干意见》；

FYB\_T\_52034-2020\_一站式多元解纷和诉讼服务体系指南；

FYB\_T\_54002-2017\_诉讼服务大厅信息化建设指南；

FYB\_T\_52024-2018\_法院诉讼服务终端应用技术要求。

### 4.6.1.4 系统架构

#### 4.6.1.4.1 业务逻辑

诉讼服务大厅按照分点建设、线性聚合、全面链接的模式开展整体信息化建设，实现为诉讼参与人的一站式服务、为办案法官提供效率、为院/庭领导提供一屏统管服务。





图 5 诉讼服务大厅设计架构

4.6.1.4.2 功能分区

诉讼服务大厅按照职能划分“导诉服务区”“登记立案区”“诉讼事务区”“案件流转区”“诉调对接区”“信访接待区”为六大核心区域，集约提供庭审之外一切诉讼和非诉讼事务，最大化满足当事人和法官双向需求。



图 6 诉讼服务大厅功能分区

4.6.1.4.3 平面设计

永宁县人民法院诉讼服务大厅基于诉讼服务一站式服务工作开展、业务逻辑及职能分区进行平面设计。平面设计根据各诉讼服务大厅实际，应用人流动线理论合理规划诉讼服务中心内区域设置和布局，结合智能楼宇设计，实现自动引导人流，均衡人流，方便人流，服务人流，避免服务死角，避免迷宫盲区。



图 7 诉讼服务大厅平面设计

#### 4.6.1.4.4 系统框架

诉讼服务大厅解决方案是法院诉讼服务中心重要的组成部分，结合诉讼服务中心的整体建设要求，划分基础设施层、信息资源层、应用支撑层、应用层和展现层五个部分。

##### 展现层、用户层

展现层、用户层主要实现系统中信息展示、应用服务等人机交互功能，为系统使用人员、维护人员、访问用户等提供美观、简洁和良好体验的操作界面。

##### 应用层

应用层主要是建设诉讼服务相关应用系统，根据具体建设内容包括：支撑法院诉讼服务大厅中各项诉讼服务业务办理的诉讼服务大厅服务平台；通过互联网络为社会公众、当事人、律师提供诉讼服务网上查看及申请功能的网上诉讼服务平台；为社会公众、当事人、律师提供各类司法公开和诉讼服务功能，打造方便快捷的语音及短信方式诉讼服务渠道的 12368 热线与移动通讯服务平台。

##### 应用支撑层

应用支撑层处于信息资源层与用户的应用软件之间，为应用软件提供运行和开发环境，帮助用户灵活、高效地开发和集成复杂的应用软件；为各个业务应用系统之间的互联、互通、互享、互动提供支持，提供异构数据及异构软硬件平台之间的协同机制，它不仅是业务应用系统的支撑，而且是实现业务系统之间信息共享和互连互通的通道。

##### 信息资源层

信息资源层主要为诉讼服务信息资源库，主要包括窗口诉讼服务数据、自助诉讼服务数据、信访接待数据、电子档案数据、诉讼服务监督视频数据、网上诉讼服务申请数据、12368 诉讼服务申请数据、诉讼服务办理数据、诉讼服务知识库、诉讼服务统计分许数据等。

基础设施层

基础设施层主要包括应用系统运行需要的网络环境、服务器、存储、基础软件、信息安全、机房等设施和环境。

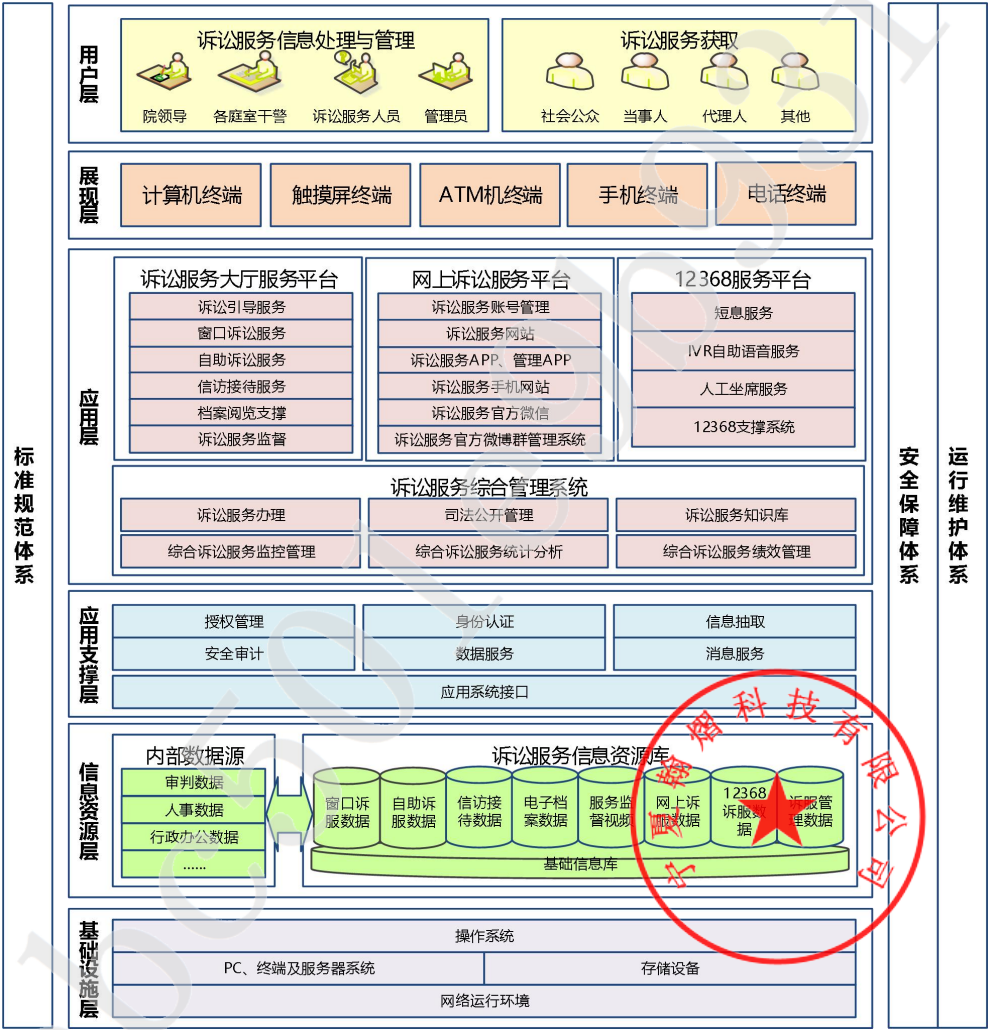


图 8 诉讼服务大厅系统框架

4.6.2 方案详细设计

诉讼服务大厅按照职能划分“导诉服务区”“登记立案区”“诉讼事务区”“案件流转区”“诉调对接区”“信访接待区”为六大核心区域，集约提供庭审之外一切诉讼和非诉讼事务，最大化满足当事人和法官双向需求。

建设导诉服务区，搭建解纷枢纽站：加强来访人员有序管理，提升访客入院效率和服务品质并实现优先引导调解，实现业务分类、诉访分离、人员分流。

建设登记立案区，编制纠纷过滤网：将各类纠纷按繁简缓急，有序导入适宜化解渠道，解决群众“打官司”难，筑牢繁简分流关键第一环。

建设诉讼事务区，安装纠纷减压阀：集中办理各类多元服务事项，解决群众找法官难、找案件难、找咨询难等痼疾。

建设案件流转区，建立纠纷快车道：紧扣法官和案件所需，尽一切可能剥离审判辅助工作，为审判增效。

建设诉调对接区，设置纠纷缓冲带：对外紧密对接区域矛盾纠纷化解，对内完善多元解纷机制建设，让大量纠纷快速化解在诉前。

建设信访接待区，成立解纷申诉站：有效引导、规范申诉信访案件办理，切实维护当事人的合法权益。

#### 4.6.2.1 人民法院在线服务终端（核心产品）

当事人自助诉讼服务区为当事人及社会公众提供公共信息查询、诉讼服务、案件查询等服务。让当事人及社会公众享受统一、公开、便捷、智能、同质、经济的诉讼服务。

当事人到法院进行诉讼活动时，无需法院人工接待，只需在自助服务机器上刷下身份证即可登录，如果未携带身份证还可以通过输入姓名、身份证、手机号验证登录，登录后即可自助按照操作享受每一项诉讼服务。

当事人可以进行风险评估、举证指引、诉状生成、执行服务、类案查询、网上立案、预约阅卷等服务；我的案件中可以查询网上立案的审核进展、查看打印裁判文书、递交材料、预约阅卷、诉讼咨询、联系法官等。此外，在诉讼服务自助终端上还可以对公开审理的案件申请旁听，对自助终端的使用提出相关的改进意见。

##### 4.6.2.1.1 自助诉讼智能辅助服务功能

###### 4.6.2.1.1.1 举证指引

为了有效解决当事人证据不完整，影响诉讼效率甚至司法公正，举证指引终端可以结合具体案情，告知当事人要准备哪些证据，证据的图例，获取方法和举证注意事项。通过法律知识图谱智能化的进行证据检查，告知当事人有哪些内容不完整，建议补充哪些内容以实现或提高证明效力。

###### 4.6.2.1.1.2 风险评估

为了有效促进案件过滤机制的形成，使部分案件诉前得到疏导、分流和化解，诉讼风险智能评估终端通过大数据及知识图谱分析引导采集案情生成风险评估报

告，帮助当事人知悉诉讼风险以及推送相似案例，引导其选择非诉解纷途径的第三方、在帮助当事人更快、更好地解决纠纷同时减轻诉累。

诉讼风险评估告知

评估诉讼请求是否适当 > 离婚纠纷 退出

3

你们是否登记结婚并且带结婚证原件了吗？

☒ 带了结婚证原件

☐ 登记了，结婚证丢了

你六个月内是否向法院提起过离婚诉讼？

☐ 提起过，法院判决不准离婚

☐ 没有

你六个月内是否向法院提起过离婚诉讼？

☐ 提起过，法院判决不准离婚

☐ 没有

为了保护您的个人隐私，无操作 20 秒后将自动退出本次答卷

提交问卷

图 9 诉讼风险系统页面图



图 10 诉讼风险智能评估终端

4.6.2.1.1.3 诉状生成

为了有效辅助当事人书写诉状，提高诉状质量，智能诉状自动生成终端，通过调查问卷形式为诉讼当事人提供各类纠纷案由要素信息采集，自动生成诉状，省去手写诉状的烦劳。



图 11 诉状生成系统页面图





图 12 智能诉状自动生成终端

#### 4.6.2.1.1.4 纠纷化解

纠纷化解指引终端提供纠纷处理指引服务，解决当事人“我要问”（不清楚纠纷怎么办）的各类问题，本终端提供宣传展示、纠纷指引、绿色通道、风险评估、文书模板、解纷渠道、案件查询、开庭公告、法律法规 9 大功能服务，为人民群众提供解纷不同方式、办理途径、办理流程、办理所需材料并提供文书模板库便于相关文书检索查询下载；搭建人身安全保护令等绿色通道，为当事人申请人身安全保护令提供导诉服务；提供诉讼风险评估服务，引导当事人非诉方式处理纠纷；提供案件进展查询及开庭公告展现服务；提供民法典、法律法规查询服务（指引华宇小程序）；综合展现在线调解、在线诉讼等掌上解纷渠道。



4.6.2.1.1.5 执行服务

为了有效解决申请执行人专业知识不足，不会写申请执行书，对执行风险了解不足等办理问题，执行服务自助终端通过法律知识图谱及大数据分析，为申请执行人提供执行风险告知、执行文书模板样例展示、辅助生成申请执行书专项服务。



图 13 执行服务自助终端系统页面图





图 14 执行服务自助终端

#### 4.6.2.1.1.6 类案查询

在诉讼阶段，对代理人及当事人而言，类案在确定案件的具体案由、确定管辖法院、判断案件审理可行性以及精准表达诉讼请求等方面具有意义。

类案查询一体机，是为满足案件代理人、案件当事人及法院工作人员的需求而建设的，集类案查询与法律法规查询于一体，全国已公开的 1.1 亿公开裁判文书，关联获取权威案例、法律法规，为诉讼当事人提供充分、多样、客观、精准、全面的查询服务。

在法律法规查询方面，其全面覆盖中央到地方各个层级各种类型的规范性文件 240 万余部，帮助用户有效的、快速的查询类案和法律法规。



图 15 类案查询系统页面

#### 4.6.2.1.2 自助诉讼业务办理服务功能

##### 4.6.2.1.2.1 自助立案终端

随着百姓法律意识增强、法院立案登记制施行，案件数量越来越多，法官在进行审查案件、发放受理通知等立案事务同时，还要负责案件信息电子化，工作内容增多，形成“案多人少”的现象。

自助立案一体机为当事人提供自助立案登记、材料扫描、要素式立案功能，支持案件进度查询等辅助应用，集成信息回填，通过桌面式一体化服务当事人自助立案，提升当事人在法院的立案体验，为立案法官减负分流立案工作。



图 16 自助立案系统

#### 4.6.2.1.2.2 软件功能

▲1、鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。

▲2、我要立案：为诉讼参与人提供在线立案服务，支持民事、行政、执行等案件的立案申请，提供自助立案登记、材料扫描上传、引入终端诉状、信息自动回填等功能。

▲3、示范文本生成：深度融合大数据分析 with 人工智能技术，致力于解决当事人诉状撰写难题及法院重复咨询答复痛点，智能辅助当事人生成刑事（自诉）、民事、商事、知识产权、海事、行政、环境资源、国家赔偿、执行等 9 个领域常见多发诉讼案件的 67 类起诉状、答辩状示范文本。

▲4、案件查询：为诉讼参与人提供案件查询服务，支持查看我的立案情况，重新提交审核退回或待补正的立案申请，支持查看立案通过案件的案件详情。

▲5、材料提交：为诉讼参与人提供材料提交服务，支持扫描上传申请材料、证据材料等各类材料，搭建异步、非接触递交渠道，减少当事人排队、等待的诉累，提升当事人诉讼体验。

▲6、文书签收：为当事人提供各类文书全域送达服务，支持查看所有“人民法院在线服务”送达渠道的待签收、已签收的送达文书，待签收文书可在线签收并查看打印法律文书；已签收文书可补打对应法律文书；提供多元化的送达渠道，提升送达效率，同时满足当事人查阅文书材料的需求。

▲7、网上阅卷：为诉讼参与人提供在线阅卷服务，支持当事人申请阅卷、查看阅卷申请审核情况，审核通过后支持线上阅卷，满足诉讼参与人的阅卷需求，提升法院无纸化诉讼服务能力。

▲8、计算工具：为诉讼参与人提供便捷的诉讼计算服务，包括诉讼费计算器、人身损害赔偿计算器、劳动争议计算器；

#### 4.6.2.1.2.3 硬件配置

1.主机：

CPU：CPU 主频 > 2.0GHz、最高睿频 > 4.0GHz；4 核心 8 线程；内存：8GDDR4；硬盘：128G SSD；

接口：根据一体机整体设计进行配置并考虑一定扩充；

网络：网络接入支持有线及无线接入。

显卡：独立显卡，支持 4K（3840\*2160）显示屏显示。

2.触控显示屏幕：触摸类型：十点电容屏板面尺寸：32.0 inch 分辨率：2160x3840 宽高比：9:16（高：宽）面板

亮度：350 cd/m<sup>2</sup> 视角角度：89/89/89/89(Typ.)(CR=10)(左/右/上/下)

3.摄像机：

有效像素 1920\*1080，支持自动对焦，3D 降噪，背光补偿，移动侦测；摄像机支持一体机终端人脸识别、远程视

频等应用；摄像机内置人证比对及活体检测算法；

摄像机固定位置设计可采集成年人身高区间范围的人脸信息。

4.身份证读卡器：

非接触二代身份证读卡器，通过中国公共安全产品认证。

读取身份证时间：<1.5S。

5.二维码扫描模块：

内嵌式扫码器，支持纸质及电子的一维、二维条码识别解析；

6.暗箱高拍仪：

高拍仪拍摄成像效果良好，常规光线变化不影响图片质量，无肉眼可识别的闪烁、波纹、噪点等；

支持拍摄多种物件类型，支持一键拍摄去阴影、去灰边、修边；图像格式：JPG、TIF、PNG、BMP、PDF；拍摄幅面：A4、A5、A6；可拍物件类型：证件、文档、各类凭证、立体实物等；物距：A4 160mm；

拍摄速度 1 秒、畸变指标 1%；

传感器尺寸：1/2.5"

CMOS；分辨率：4096x3072；像素：1200 万；图像色彩：RGB24 位真彩；对焦方式：定焦；镜头角度：对角 100 度；曝光模式：自动/手动；

光源：自然光、LED 辅助光源。

7.输入输出设备：

单面打印速度（A4，黑色）：30 页/分钟.双面打印速度（A4，黑色）：15 页/分钟

纸盒容量：350 页进纸容量，150 页出纸容量；

打印分辨率：600\*600dpi。

8.嵌入式键盘：

嵌入式小巧精美键盘，与一体机一体化设计。

9.软键盘：



提供正版授权软件盘。

10.隐蔽拾音器:

可清晰收录范围内人声,拾音音质支持后续语音识别。

11.隐蔽扬声器:

内置式声音收集设备,采集业务操作区域声音信息,支持音量调节功能,最低支持 2.0 声道。

支持指定音频文件播报,播报音质良好。

12.运行指示灯:

具备设备电源、打印机状态运行指示灯并根据设备自行可控,并提供打印机运行状态接口。

13.人体感应:

感应方式:人体红外;有效感应距离:0-2 米;提示音优质可调。

14.电话:

集成并提供软件拨号实现接口,可定制软件实现通过 PC 进行软件拨号功能,可外延 RJ11 接口。

15.配件线缆:

USB HUB、人体感应、打印机缺纸检测、信号灯、线缆等。

#### 4.6.2.2 窗口诉讼服务终端

##### 4.6.2.2.1 窗口诉讼服务终端软件功能

###### 4.6.2.2.1.1 系统概述

桌面智能交互终端满足无纸化办案的需求,该产品通过关联审判办案系统实现诉讼参与人同窗口法院的信息确认、交互。集中整合了身份证读卡器、指纹仪、拾音器、摄像头等硬件设备,实现窗口业务办理过程中当事人及律师身份确认提示、诉讼参与人窗口接收文书电子签名、窗口满意度服务评价,办理过程关联案件录音录像留痕。

###### 4.6.2.2.1.2 功能框架

功能框架图如下:



图 17 桌面智能交互终端功能框架

支持法院自定义以图片、文字等多种形式宣传展示法院信息；

支持当事人人证比对进行身份认证，律师通过扫描人民法院律师平台律师二维码识别身份，并提示法官识别结果；

支持诉讼参与人窗口业务办理完成后进行满意度评价，满意度评价内容符合最高人民法院诉讼服务质效评估考核要求并将满意度评价数据报送至最高院诉服指导中心信息平台；

支持诉讼参与人窗口接收送达文件过程中，对送达回证电子签名或指纹按捺，满足无纸化办案需求；

支持对窗口业务办理过程全程录音录像，实现有效监管和督促。

#### 4.6.2.2.1.3 功能服务

桌面智能交互终端支持法院自定义以图片、文字等多种形式宣传展示法院信息；支持当事人人证比对进行身份认证，律师通过扫描人民法院律师平台律师二维码识别身份，并提示法官识别结果；支持诉讼参与人窗口业务办理完成后进行满意度评价，满意度评价内容符合最高人民法院诉讼服务质效评估考核要求并将满意度评价数据报送至最高院诉服指导中心信息平台；支持诉讼参与人窗口接收送达文件过程中，对送达回证电子签名或指纹按捺，满足无纸化办案需求；支持对窗口业务办理过程全程录音录像，实现有效监管和督促。

#### 4.6.2.2.1.4 宣传展示

支持法院自定义以图片、文字等多种形式宣传展示法院信息。



图 18 桌面智能交互终端-宣传展示

#### 4.6.2.2.1.5 身份认证

支持当事人人证比对进行身份认证，律师通过扫描人民法院律师平台律师二维码识别身份，并提示法官识别结果。



图 19 桌面智能交互终端-当事人人证比对身份认证中



图 20 桌面智能交互终端-当事人人证比对认证结果反馈

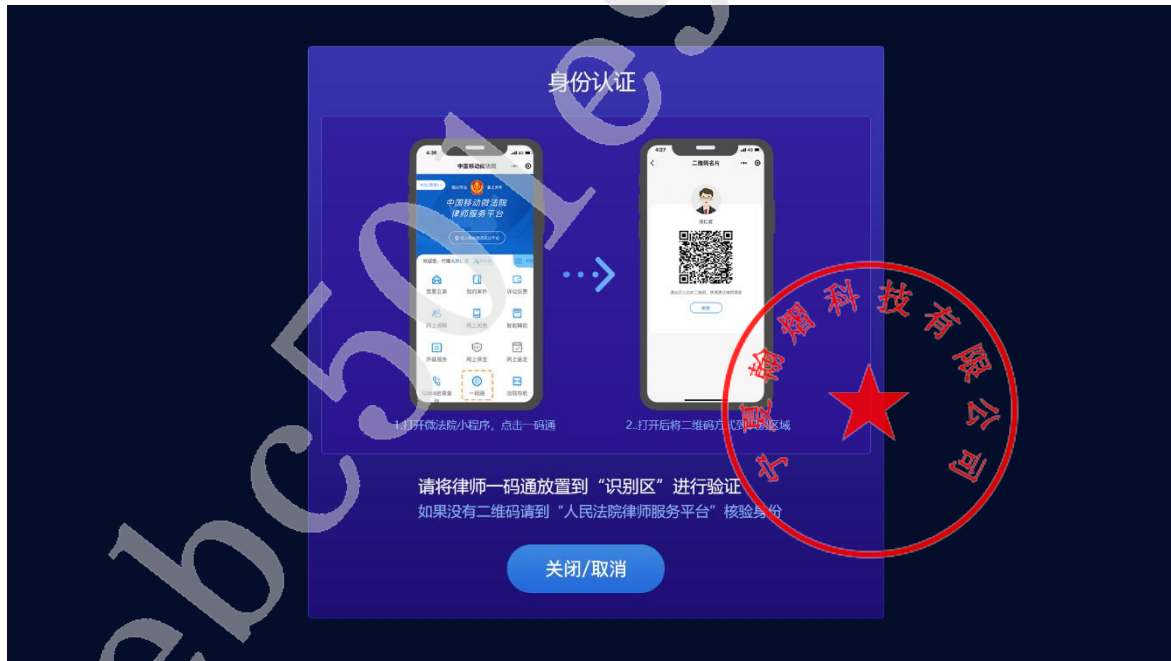


图 21 桌面智能交互终端-律师身份二位身份认证



图 22 桌面智能交互终端-律师身份认证结果反馈

4.6.2.2.1.6 满意度评价

支持诉讼参与人窗口业务办理完成后进行满意度评价，满意度评价内容符合最高人民法院诉讼服务质效评估考核要求并将满意度评价数据报送至最高院诉服指导中心信息平台。



图 23 桌面智能交互终端-满意度评价



图 24 桌面智能交互终端-满意度评价完成

评价统计：

评价统计用于对窗口辅助终端评价结果进行统计展示，包括评价数据、评价统计占比、评价标签排行及分数排行等信息。用户可进行不同时间范围的评价数据查看。



图 25 满意度评价结果统计

数据上报：

窗口满意度评价数据上报至最高人民法院诉服指导中心信息平台具备 2 条路径，路径 1 是本地智能交互终端后台系统满意度评价数据直接上报至最高人民法院诉服指导中心信息平台；路径 2 本地智能交互终端后台系统将满意度评价数据报省高院相关平台，统一报送至最高院诉服指导中心信息平台。

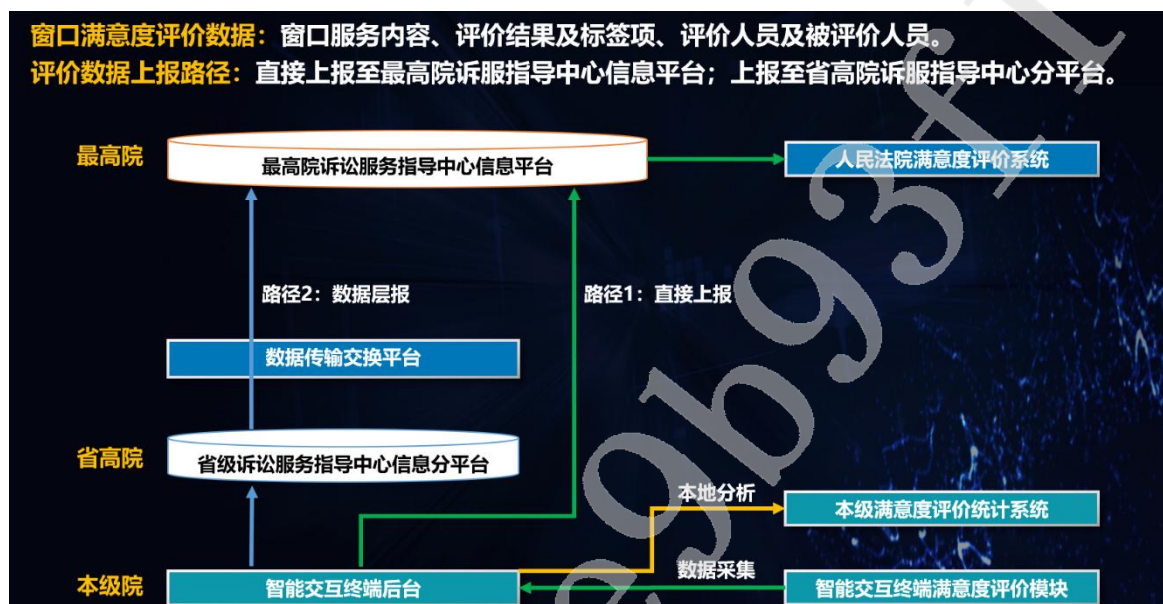


图 26 满意度评价结果数据上报路径图

#### 4.6.2.2.1.7 电子签名

支持诉讼参与人窗口接收送达文件过程中，对送达回证电子签名或指纹按捺，满足无纸化办案需求。

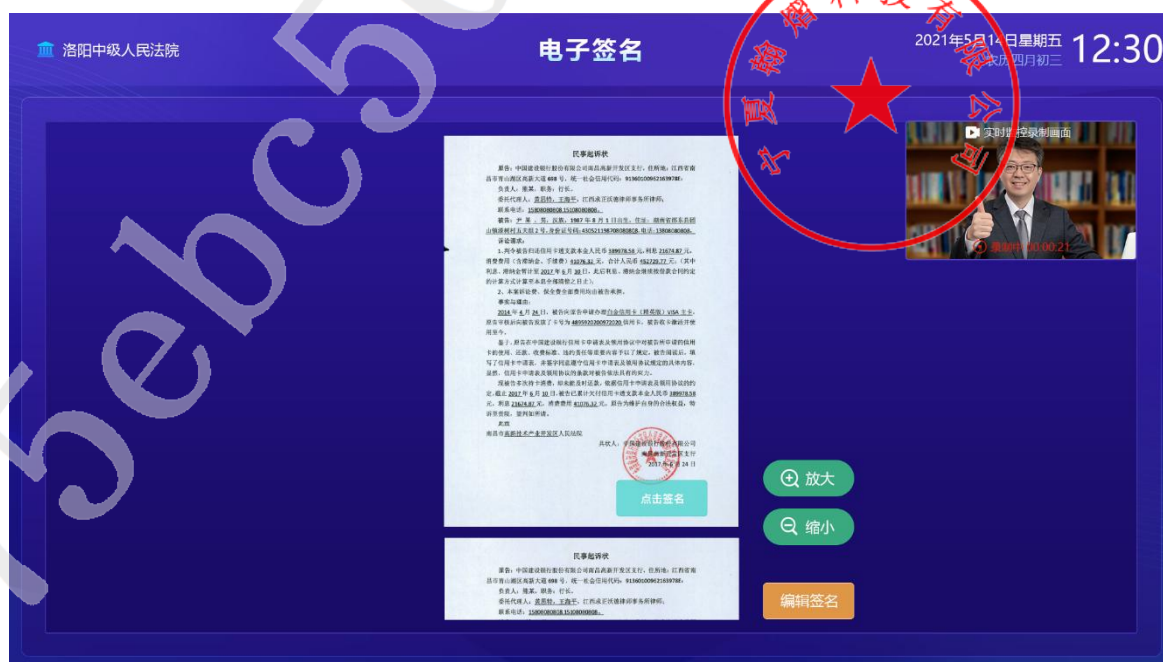


图 27 桌面智能交互终端-当事人电子签名展示

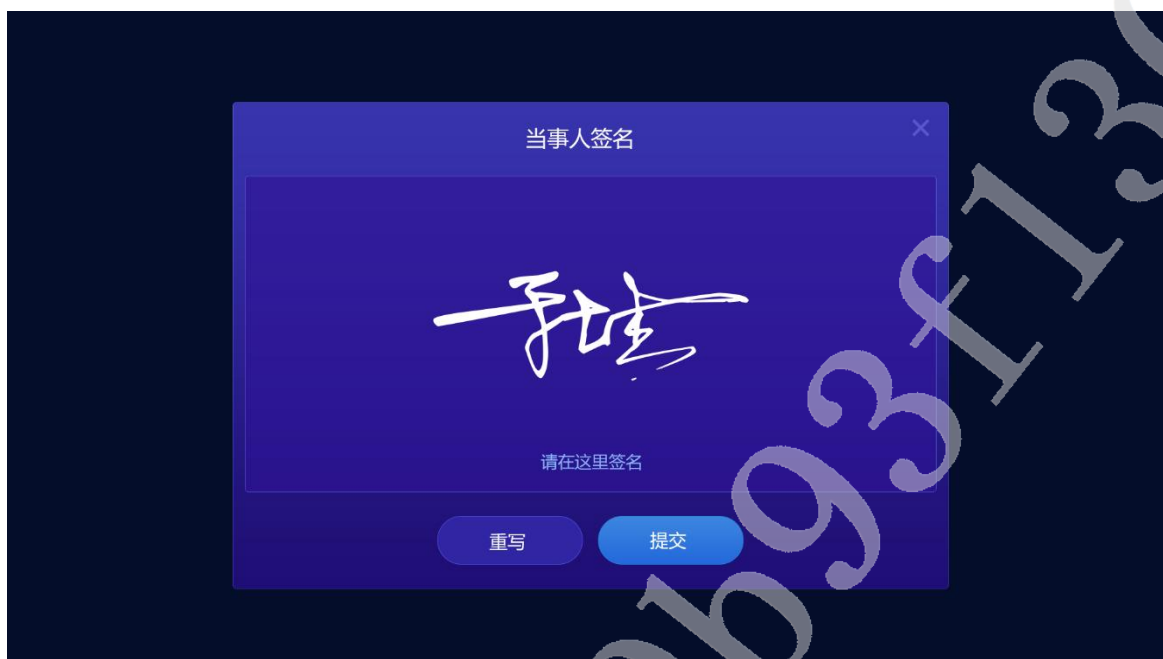


图 28 桌面智能交互终端-当事人电子签名

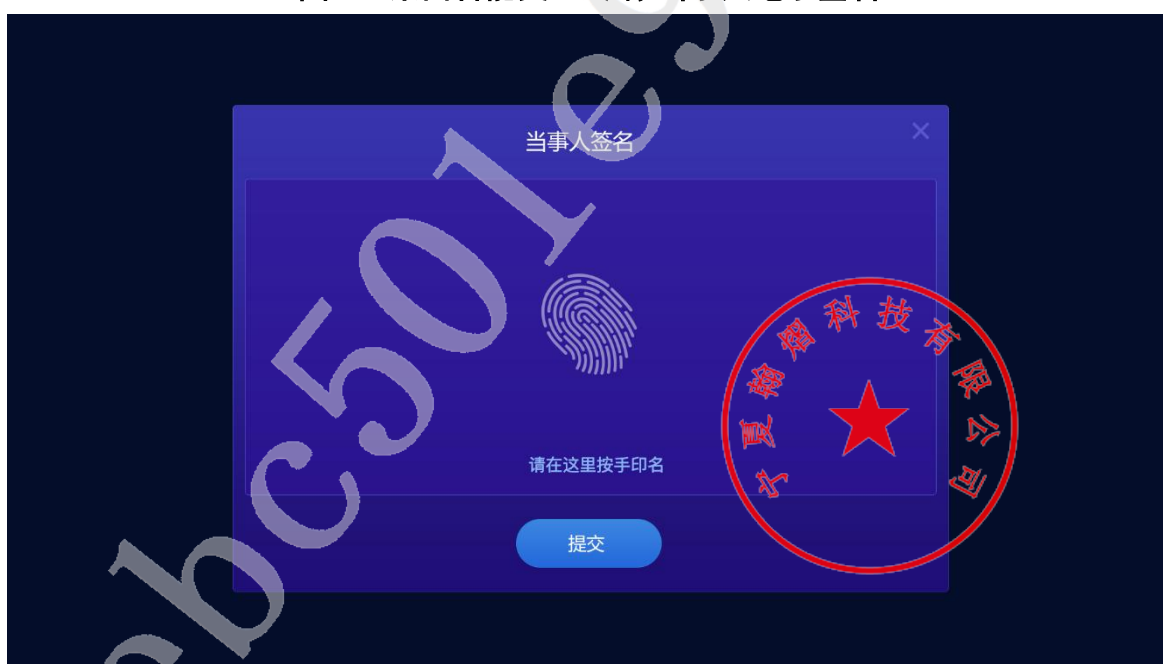


图 29 桌面智能交互终端-当事人指纹按捺

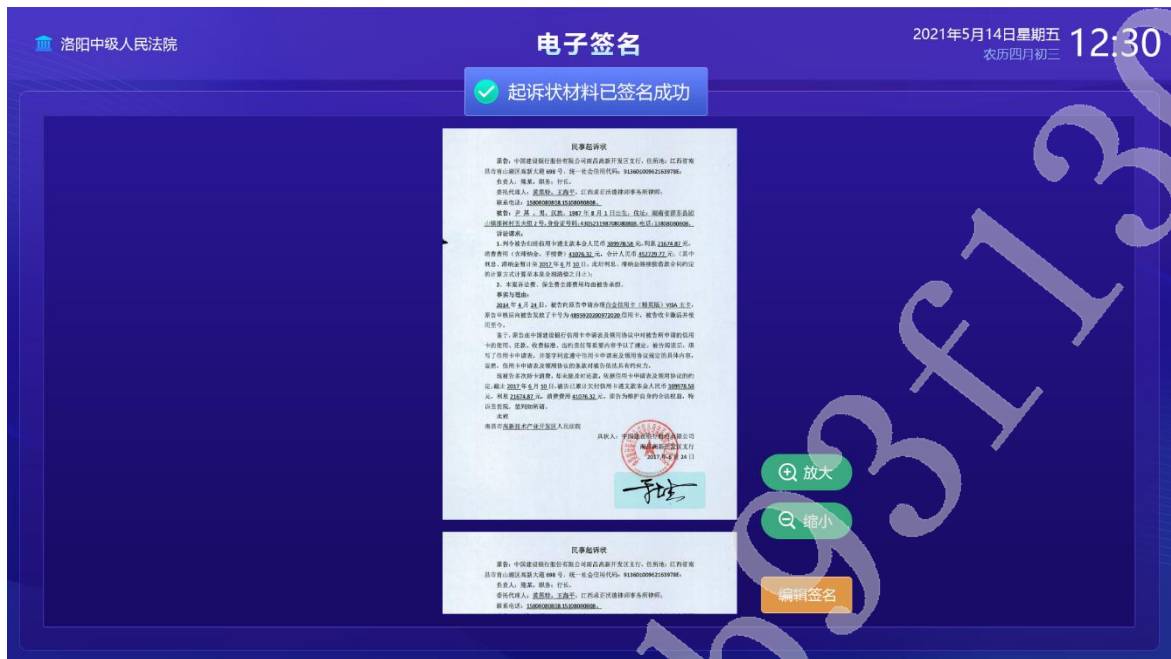


图 30 桌面智能交互终端-当事人电子签名完成

#### 4.6.2.2.1.8 录音录像

支持对窗口业务办理过程全程录音录像，实现有效监管和督促。

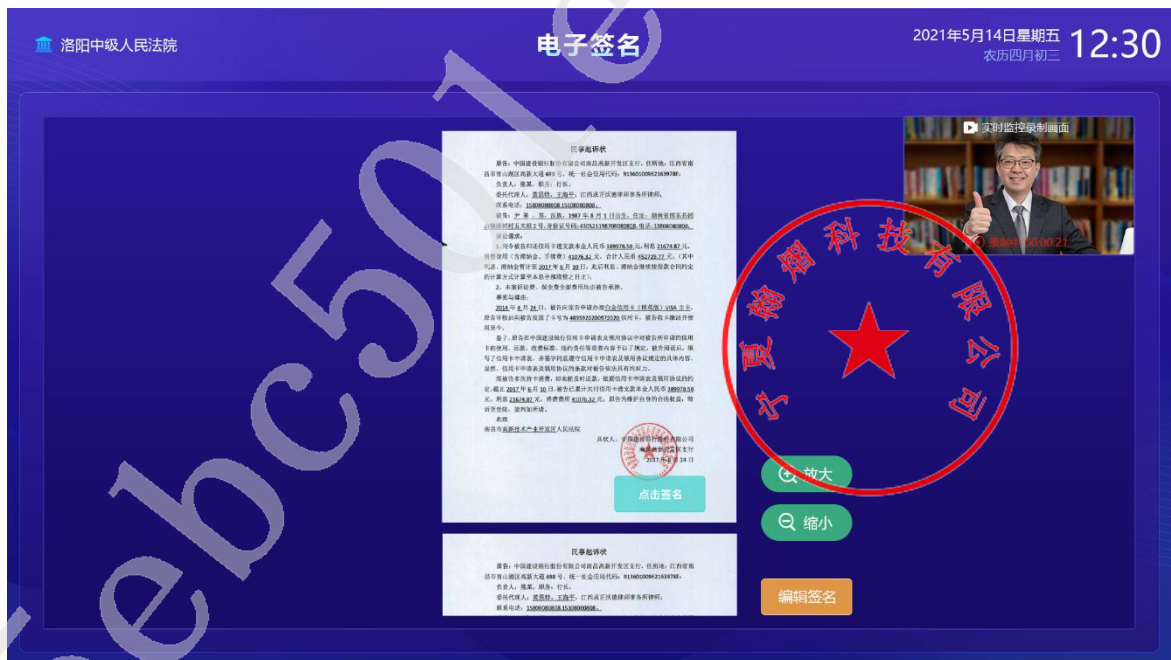


图 31 窗口录像显示

#### 4.6.2.2.2 窗口诉讼服务终端硬件参数

窗口智能交互终端，为法院窗口业务提供身份核验、满意度评价（可上报至最高人民法院平台）、电子签名与无纸化流转、跨屏信息交互、诉讼材料推送及宣传信息发布等全流程数字化支持。

具体功能如下：

1、身份核验：支持身份证刷卡识别、可配置阈值的认证比对及律师“一码通”扫码认证。

2、满意度评价：当事人端可进行 1-5 星分级及标签（如服务态度、办理效率等）评价；系统支持数据统计、差评复核，并可将数据按要求上报至最高人民法院诉服指导中心信息平台。

▲3、电子签名：对接电子卷宗，支持诉讼参与人对送达回证等文书进行电子签名与指纹按捺；文书自动回传并支持在线确认，满足无纸化流转要求。

4、跨屏信息交互：支持法官将工作端桌面投屏至当事人端，便于双方同步查看与确认。

5、诉讼材料推送：支持法官向当事人端推送常用诉讼文书模板（如民事起诉状、授权委托书等），供当事人触屏查阅。

▲6、宣传信息发布：支持法院自定义图文内容，在当事人终端以轮播形式展示，并适配深色/浅色主题。

硬件参数

1.CPU 四核，内存 4GB DDR3；存储 64GB。

2.显示屏：尺寸 11.6 寸；分辨率 1920x1080；触摸屏，电容电磁双控屏；触控方式 10 点电容触控。

3.电磁笔：无源电磁笔。

4.指纹模块：支持电容指纹采集，符合公安部标准要求。

5.语音模块：扬声器：支持，语音提示用

户操作；麦克风：支持。

#### 4.6.2.3 院内老旧诉讼服务自助终端升级

软件升级联调：以提升诉讼参与人自助诉讼的便捷性为目标，并将确保诉讼数据安全、杜绝数据泄露、窃取以及未经授权访问等情况作为不可逾越的红线，对终端软件开展升级联调工作。

1.鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。

▲2.业务办理功能：系统复用人民法院在线服务 PC 端所涵盖的在线立案、案件查询、材料补交、文书签收、阅卷阅档等一系列功能服务，结合终端服务方式为当事人提供一键直达服务的便捷操作模式，为当事人提供高效、规范的诉讼服务。

3.辅助办理功能：系统集成法官通讯录、计算工具、诉讼流程引导、法庭分布、窗口指南、法律法规等独立智能化辅助办理功能模块。

#### 4.6.2.4 材料流转柜升级

随着法院信息化建设的不断深入，法院的材料收转系统也面临着新的挑战：

一是院内卷宗材料流转频繁，过程难以准确记录。立案团队、审判团队之间的材料交接频繁，缺少及时有效的交接记录，一旦丢失难以溯源，难以追责。纸质卷宗流转容易遗失或损毁，不利于材料流转过程中的保存。

二是纸质卷宗分散到法官手中，无纸化办案模式难推行。办案过程形成大量纸质卷宗，堆积在法官桌面，难以规范管理，容易遗失，损坏。法官办案过程仍习惯使用纸质卷宗，仅实现电子卷宗的随案生成，难以推进深度应用。

三是工作量，无法统计。对材料收转数量，情况等数据依赖手工统计，耗时费力，查询不便，无法及时了解材料流转情况。

##### 4.6.2.4.1 院内材料移交

院内人员使用材料收转柜进行物品及材料的移交，移交人可在材料收转系统中登记移交对象，并向材料收转柜投递物品。系统向收件人发送消息提醒及取件码，收件人凭收件码接收材料。

在材料收转系统中创建物品移交任务，登记相应信息，生成对应物品清单（含二维码），通过扫描清单上的二维码，完成物品的投递，对应物品接收人会收到短消息提醒，消息内容涵盖取件码；

物品接收人凭借取件码来材料收转柜领取相应移交物品，输入取件码，在送达柜的主控制屏幕上完成清单确认，确认后即可在打开的相应箱体内存取全部移交物品。



图 32 院内材料流转柜效果示意图

#### 4.6.2.4.2 扫描材料移交

进行集中扫描车间作业，扫描完成的纸质卷宗可以通过材料收转系统交给审判团队

#### 4.6.2.4.3 系统业务流程

入柜：待扫材料和已扫材料均通过材料清单二维码（材料收转系统创建）完成入柜操作，相应取件人收到消息提醒；

取走：取件人凭借有效凭证（含 IC 芯片的工作证或人脸识别），完成材料的流转。

4.6.2.4.4 流转柜硬件



图 33 效果图示意



图 34 效果图示意

4.6.3 大厅图纸设计

4.6.3.1 诉服大厅平面设计图

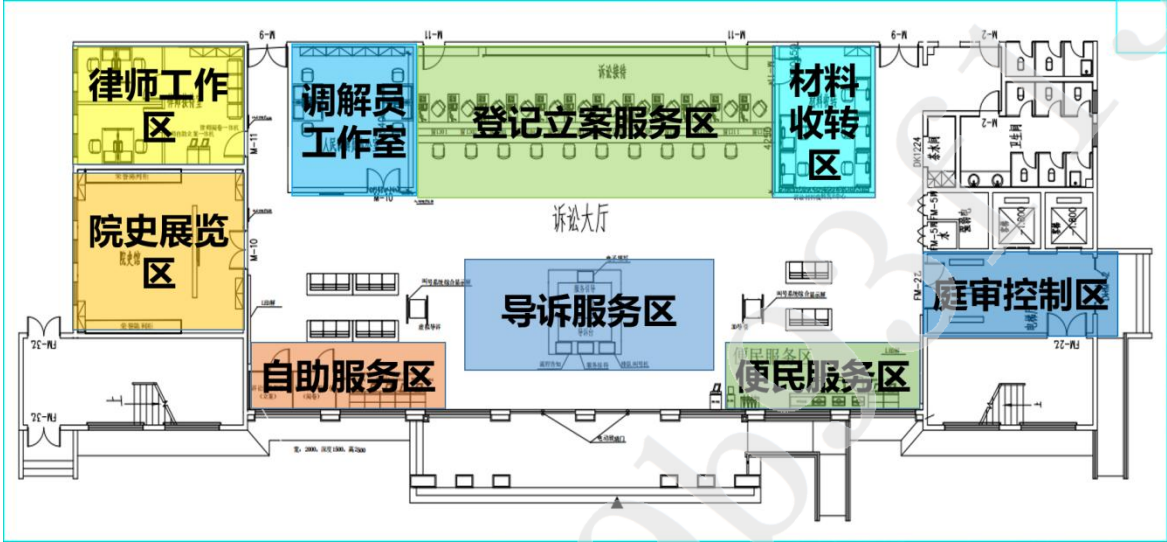


图 35 诉讼服务大厅平面图样例

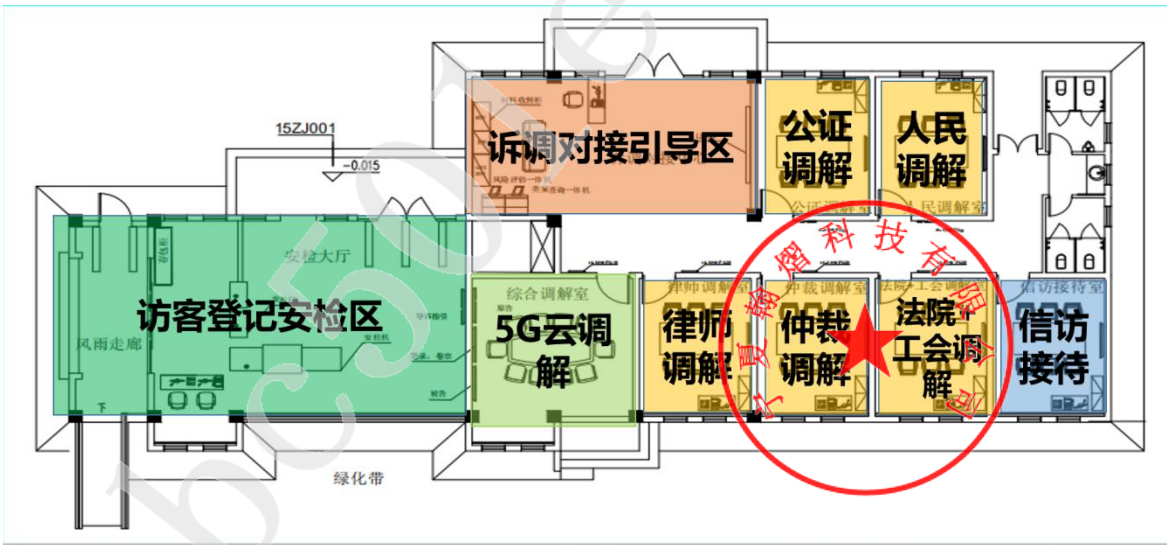


图 36 诉调对接中心平面图样例

4.6.3.2 诉服大厅整体效果图



图 37 诉讼服务大厅效果图样例



图 38 诉调对接中心效果图样例

4.7 项目管理

4.7.1 进度管理

项目管理主要包括以下几方面内容：

- 实施流程：按照项目管理方法建立正确的项目实施流程，明确工程实施各步骤的顺序和重点；
- 实施计划：根据实施流程，在项目每个阶段制定并执行详细的工程计划，包括总体计划、月计划、周计划，并按时进行总结；

- 管理工具：应用 SMART 方法针对实施计划和工程进展进行管理，如：表格、甘特图等；
- 变更管理：系统集成中影响进度的因素较多，要求计划不能一成不变，要不断随具体情况调整；
- 会议与沟通：制定计划要各部门共同参与，因为系统集成一般需要多种学科的配合，可能各人不了解其他人的工作内容，这就要求关键人物都要参与计划的制定；
- 工程进度及时与整个项目组沟通，作到步调一致。

### 4.7.2 设备管理

严格按照招标文件要求，贯彻择优选型，选用国际、国内著名生产厂商产品的原则。对于安全保密产品，要求有国家保密单位的相关证明材料，并且严格遵照国家各项安全保密规定。

项目中涉及的设备质量严格按照国家和相关单位制订的有关法律法规、规定和标准要求，设备技术先进，质量可靠。同时，对于非标准设备的选择必须满足工程招标文件的质量要求为原则。

按照产品质量标准和合同规定的条款，进行逐项的设备检验。对于项目中的关键设备进行着重检查或由厂商派人开箱检查，对于项目中所有进口设备均按照《商检法》和国家其它有关产品技术标准对设备的外观保证、数量、功能、性能进行详细检查，确定设备均为全新未用后，交付各法院进行项目实施，同时根据 ISO9001 质量管理要求，填写《设备交付记录》并签字盖章，院方和我公司分别存档，以备验收时进行核对检查。

### 4.7.3 过程管理

法院负责评定项目实施的过程，我们将严格按照国家和相关单位制订的项目实施规范和技术标准等有关规定，进行安装调试。

项目实施过程管理，包括：设计过程、设备和系统软件安装调试、人员等几方面。

下面，我们对照上面几点进行说明。

- 设计过程

严格遵守项目招标文件中的要求，遵守国家相关法律法规；

提供的系统设计完全满足或者超过项目招标文件中提出的各种功能要求；

设计文档齐全，相关配套图纸完善，文档说明清楚，图纸绘制详细；

关键设备和核心设计经过反复论证，经过法院有关专家的审核；

在进行项目实施前，进行最终的现场详细勘查；

根据最终的现场勘查记录，进行系统设计的修改，并依据设计进行实施；

对于项目中的设计变更，根据 ISO9001 质量要求，填写《项目设计变更记录》并提交法院确认，然后存档以备检查。

- 设备和系统软件安装调试

设备和系统软件安装工作：

根据系统设计方案，确定系统各项功能，各个设备的最终参数文件，并提交法院和相关基层法院确认；

设备调试和系统软件安装实施时，对于现场实施工作，由相关法院监督工作过程，并签署《现场工作记录》，对工程师实施工作进行确认；

对于涉及多个单位配合，或者需要多个工程师共同协作的实施工作，我们统一提供《项目任务书》，明确工作界面、工作内容和负责人，以及检查方法；

涉及变更的实施，我们向法院提交相关变更申请，经审批后进行相应变更实施。

系统测试工作：

设备和系统软件安装调试后，我们将提交《系统测试方案》给相关法院进行审批，审批通过后，根据方案对系统中的各个设备、系统软件和相关功能进行逐项测试；

根据测试的结果，整理出《系统测试报告》并提交相关法院检验；

系统联调试运行工作：

系统设备调试完毕后，根据系统实施情况，我们向相关法院提交《系统试运行方案》，进行系统的联调试运行；

在小范围调试通过后，我们才开始进行系统联调试运行，并在联调试运行后，向相关法院提交《系统试运行报告》，对于出现的问题，和解决情况进行汇报；

- 人员

针对诉讼服务终端系统建设项目的实施，我们保证组织一支高素质的实施建设队伍，对于项目中的关键设备调试，我们将选派技术水平高、经验丰富，责任心强的实施工程师进行安装调试。关键设备和主要设备安装调试时，设备制造厂商可以提供安装调试相关资料，以及厂商工程师的现场服务，及时处理设备质量有关问题。

由富有实施经验，并承担过类似项目，对法院系统有较深刻认识的项目负责人，负责此次项目的实施工作；

选择责任心强、技术过硬、有较强沟通能力的工程师参加项目实施；

诉讼服务终端各法院和我们共同对项目的组织进行监督和管理，定期召开项目例会，通报项目进程和问题情况，及时解决项目中的各种困难；

对于项目中的各项工作，明确责任人，并按照 ISO9001 质量管理的要求进行监督检查；

#### 4.7.4 文档管理

在项目实施过程中，由于项目的复杂性、多方人员的参加以及时间跨度比较长等因素的存在，所有与项目有关的需求、建议、解决方案和结论都必须文档化、标准化，成为项目成果的一个组成部分，以便查阅、交流和引用。

文档管理工作一定是实施中所不可缺少的。从一定意义上讲，项目实施就是按照项目实施计划，生成文档、讨论文档并最终确定文档的一系列过程。前面所分析的系统集成任务中，也很好的体现了这一点。

##### 4.7.4.1 质量与文档

对项目的质量进行严格控制，具体包括工作质量的审查与评定、工作过程中资料的完整性检查、客户签署的阶段成果确认书的归集等，项目文档是质量控制的主要依据之一。

进行工作质量审查时，应以项目计划的内容为基础，以项目实施方法论为依据，对各项项目工作进行检查，所有文档都在可审查范围。

重点一般集中在：项目中各功能模块的内外数据流向检查；业务接口点的功能检查；项目中的操作系统技术、客户相关技术等方面的审查等等。

##### 4.7.4.2 文档内容

除项目具体工作、现场活动的事前指南、事中记录和事后分析外，文档也是“记载历史的语言”和反映整个项目管理水平的一个侧面。

根据实施时间安排，投标人应及时向买方提供《设备交付验收记录》、《现场工作记录》、《系统测试报告》、《系统集成验收报告》，由买方核实并签字。

根据工作需要，项目文档的内容包括：项目管理文档、培训文档、需求分析文档、项目变更文档和批准书、基础数据准备和批准文档、软硬件设备安装文档、测试方案和测试结果、系统参数设置文档、客户签署的阶段成果确认书等。

在设备有关的技术文档方面：

- 在提交设备/软件的同时，应提供每台设备/每套软件的技术文档

- 技术文档应与其提供的设备相一致，技术文档应该全面、完整、详细。所有技术资料均应尽量采用中文
- 技术文档应能够满足买方对投标人所提供的软、硬件设备安装、使用、维护、应用开发的需要，至少包括：技术参考手册；用户手册（用于安装、操作、维护、故障排除等）。

验收完成后，我们将提供完整的系统软硬件安装、操作、使用、测试、控制和维护手册。手册必须包括以下内容：

**系统和操作手册必须包括：**

- 系统安装与配置手册
- 系统维护，包括：诊断手册、故障排除指南。

**用户手册包括：**

- 系统竣工文档
- 用户使用手册等

技术文档的提交可以使用纸质、磁介质、光盘等媒介。

#### 4.7.4.3 文档控制

具体地，文档目录可以分为四级，因此形成这样的目录结构：“项目名称/项目地点/实施阶段/对应模块名称/文档名称”。

文档命名应该坚持通俗易懂的原则，如：进行了系统布线之后，形成了一份调试记录，文件名可以取为：《chy\_\*\*法院\_系统布线 1.doc》。

文档版本号的管理，以下面的规则为准：

创建文档时为 1.0 版，有关人员进行调整时，在此基础上进行版本升级，并签署更改人及更改时间。

经初步确认或提出更正意见时，由版本一升至版本二，然后正式提交，并进行文档存档，以后每经过客户修改逐次提升一个版本。

文档中必须包含说明版本控制信息的表格。

#### 4.7.4.4 审核与变更

项目实施中的相关重要文档都应经过双方的及时审核。对于阶段性成果的审核，应由主管负责人签字，确认提交的阶段性成果已审核，符合项目实施的要求和客户方能接受的标准。

项目工作小组成员在遇到实施问题时，首先要对问题进行书面记录，并建立随后的跟踪记录，经过各种方式使问题得到解决以后，还要有解决结果的记录，保证有据可查。

为对项目范围、项目计划的变化进行合理的控制，应该建立一份“项目范围/计划变更文档”。内容包括：

- 项目范围或者项目计划的改变内容、理由。
- 改变部分在项目进程中的状态。
- 改变部分对项目进程可能的影响。
- 改变部分对项目费用可能的影响。

“项目范围/计划变更文档”生成后，提交双方会审，签字批准并内部存档，同时将副本提交给项目领导小组。凡涉及到整个项目进展、整体费用成本调整较大的改变，必须交由项目领导小组批准通过后，开始正式执行。

双方负责人会同调整相应的实施计划，计划完成进度报告应定期提交项目双方检查，完成后应当由双方负责人签字。



## 5. 质量保障方案

### 5.1 质量管理体系

为确保工程质量，严格项目管理体系，建立严格的项目质量监控和规范化的项目文档管理体系，在工程实施中形成项目质量控制环，实现“三个保证”：工程质量保证、文档质量保证、现场施工质量保证。

#### 5.1.1 质量目标

质量管理体系是由实现质量目标所需的组织结构、程序、过程和资源等组成的有机整体。质量管理体系必须与系统建设工作同步开展，在系统建设的过程中严格贯彻、落实，及时发现问题加以改进。

质量管理体系的目标包括：

- 通过对系统建设全过程的控制，促使系统按时、按预算、保证质量的完成，达到系统的总体目标；满足甚至超越建设方的要求，使系统建设方满意；
- 引入科学的质量管理方法论，建立系统的、规范的、科学的质量保证体系；
- 从质量管理角度详细划分系统建设中的各个环节（即所谓过程），控制各个环节的质量，并进行持续改进，从而有效保证系统建设的质量，确保满足质量目标；
- 将相互关联的环节作为系统加以识别、理解和管理，提高各环节的有效性和效率，从而提高系统整体建设的有效性和效率。

#### 5.1.2 质量管理原则

##### 5.1.2.1 充分了解用户需要

本项目的系统建设涉及范围广、内容多，任务非常复杂。而质量管理体系是全过程的控制体系，只有对系统建设的各种任务进行详尽的分析，充分了解用户需要并超越顾客的需要，才能保证质量体系的符合性和有效性。

##### 5.1.2.2 科学理论依据的合理运用

质量管理已经有一个多世纪的发展历史了，通过大批专家学者的研究，以及大量企业这么多年的实践经验，已经形成了许多系统的、科学的理论，比如全面质量



管理、ISO9000 质量管理体系、CMM 等等。在本系统的质量体系的建设和实施运用中，需要积极接受这些理论的指导，保证质量管理体系的科学合理性。

### 5.1.2.3 多方共同参与，突出领导作用

除建设方外，在建设过程中还涉及集成方、设备供货厂商、等等。无论哪方在系统建设中的懈怠，都会对系统的质量带来不可估量的影响。可以说，各方的共同参与是质量管理体系的建设之本。

同时，领导在质量管理中起着决定性的作用。只有领导重视，各项质量活动才能有效开展。所以，在质量管理体系建设和实施运用过程中，必须突出各方领导的作用。

### 5.1.2.4 持续改进质量体系

建立质量体系不是一劳永逸的，随着工程进展和系统运行，需要持续改进质量管理体系的薄弱环节，提高质量管理体系及过程的有效性和效率，以满足系统建设方和其他相关方日益增长和不断变化的需求与期望。

只有坚持持续改进，才能保证质量工作的进步。

### 5.1.2.5 采用过程方法和管理的系统方法

过程方法是各种质量管理体系的基础。将相关的资源和活动作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果。将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理，有助于组织提高实现其目标的有效性和效率。

- 所谓过程，指任何利用资源并通过管理，将输入转化为输出的活动。
- 所谓过程方法，指系统地识别和管理组织所应用的过程，特别是这些过程之间的相互作用。过程方法的目的是获得持续改进的动态循环，“PDCA”的方法可适用于所有过程。
- 所谓系统，就是“相互关联或相互作用的一组要素”。系统的特点之一就是通过各种分系统协同作用，互相促进，使总体的作用往往大于各分系统作用之和。
- 所谓系统方法，实际上可包括系统分析、系统工程和系统管理三大环节。在质量管理中采用系统方法，就是要把质量保证体系作为一个大系统，对组成质量保证体系的各个过程加以识别、理解和管理，以达到实现质量目标。

### 5.1.2.6 对质量管理工作的要求

我们认为，系统的运行效果与以下方面有关：

- 系统的设计质量
- 系统的实现质量
- 用户对系统的掌握程度
- 系统的维护管理质量

我们的工程实施方案以质量保证为核心并贯穿整个过程和各分项计划。具体来说，我们认为，本集成项目中质量保证工作的重点应该在于：

- 系统设计前充分考虑用户应用的需求以及将来可能的应用，在此基础上综合考虑用户投资和系统总拥有成本，设计出最优的系统和应用支撑平台。
- 在技术路线的选择上，应该在有关规范和要求的基础上，考虑网络和计算机技术的发展趋势，针对实际情况，进行严格论证和认真推敲，保证系统总体设计的实用性、先进性、可靠性、兼容性。
- 在设计和工程实施过程中，严格按照 ISO9001 质量管理体系的规范，遵照有关技术标准，充分考虑各地部署工作中的复杂性，避免集成工作中的失误，使集成工作的错误得到有效控制，并争取达到最小化。
- 结合相关厂商，对用户系统管理员进行培训和实际操作，确保系统管理员能够独立的发现问题、定位问题等级，并能够处理简单问题，联系系统集成商解决相关复杂问题。
- 保证服务质量，确保运行效果。

### 5.1.3 质量管理方法

系统建设质量保证体系的模型如下图所示。



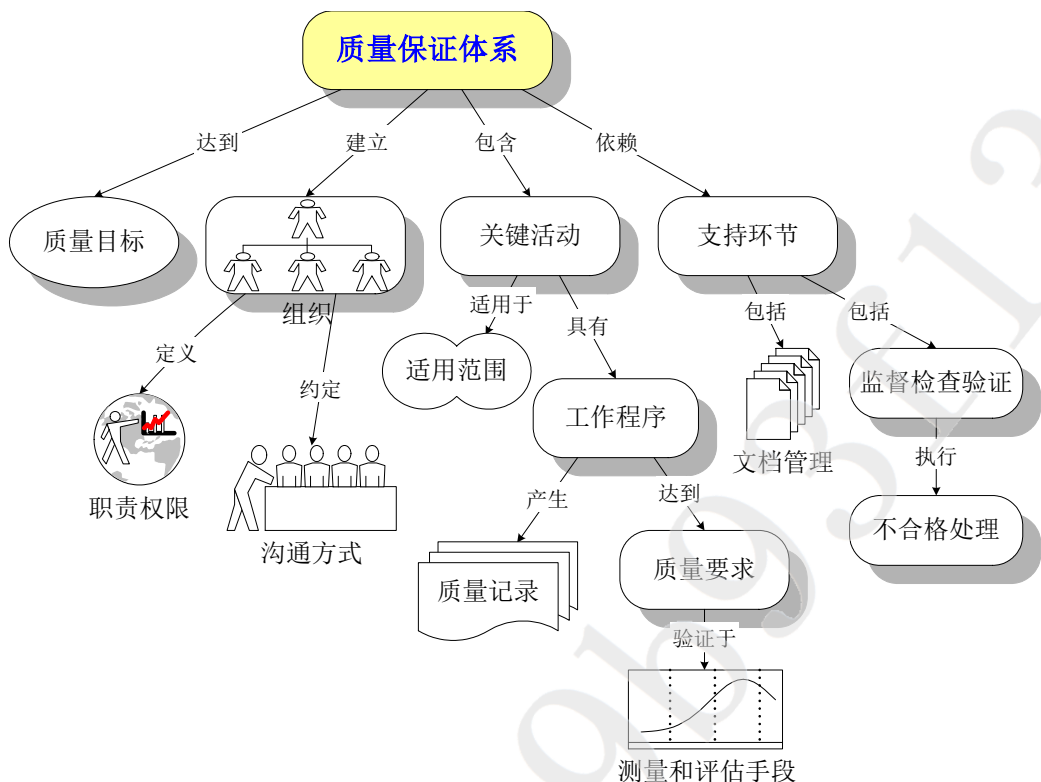


图 39 质量保证体系结构图

随着全面质量管理在许多“世界级”企业的成功，市场上迫切需要适应供需双方的、通用的质量标准。质量管理体系标准就是在这种情况下诞生的。

在欧美很多国家，为了适应供需双方实行质量管理标准的新要求，相继制订了质量管理标准和实施细则。这些标准是多年来的质量管理经验的科学总结，其中，最著名也应用最广泛的就是 ISO9000 系列标准。

ISO9000 是国际标准化组织（ISO）的品质管理和品质保证技术委员会（TC176）制定的一族标准的统称。

在 2000 年，国际标准化组织 TC176 对 ISO9000 标准进行了很大改动，以符合国际经济发展的需要。新标准一般称为 ISO9000:2000 版标准,于 2000 年 12 月 15 日正式颁布。新标准把 ISO9001、ISO9002、ISO9003 三标准统一成 ISO9001 标准。

我国依据 ISO9000 国际标准，制定了 GB/T19000 标准，GB/T19000 标准与 ISO9000 国际标准完全等同。

ISO9001:2000 标准主体包括管理者职责、资源管理、过程管理、测量分析和改进 4 大部份，各部分又细分若干条款或条目。

- 与 1994 版标准相比较，新版标准在管理思想上作了相应变化：
- 1994 版的名称是质量保证模式，而 2000 版的名称是质量保证体系--要求，在标准的前言中，明确指出本版标准规定的质量保证体系要求，包括了产

品质量保证和顾客满意。整篇标准从引言开始到管理职责、资源管理、产品实现、测量分析和改进各部分都体现出以顾客为中心的宗旨，及为使顾客满意而提出的要求。

- 2000 版以过程管理的思路提出了体系管理的系统方法，不同于 1994 版中 20 个要素各自提出要求的思路，通过确定过程、控制过程以达到使顾客满意。同时要求明确各过程间的关系和相互作用，加强过程接口管理，使管理更为系统化。
- 2000 版中持续改进的要求是对 1994 版中纠正、预防措施要求的发展。不仅有了问题或可能会有问题要改进，在一切正常的情况下也要考虑提高有效性和效率，使企业能得到更大的收益。
- 2000 版对信息流的管理提出了要求，围绕顾客满意的主线，要确定所需的信息，从信息源搜集信息，分析、反馈，为改进提供依据，这是对持续改进的有力支持。

## 5.2 产品质量保障方案

本项目涉及按照最高院诉讼服务大厅新标准建设诉讼服务终端，又涉及到信创适配改造，因此在产品质量保障方面，我公司将按照以下方案，保障项目交付及产品质量。

### 5.2.1 质量管理分析

质量管理工作将从以下各方面开展：

工程技术方面

监控项目产品选型及采购；监控应用系统重构开发、迁移适配、终端适配、定制开发；监控数据迁移；监控应用系统测试及系统部署；监控安全体系建设，是否严格执行等保测评 2.0、密码测评标准规范及技术要求，并开展工程技术工作进行安全测评；监控竣工验收过程。

财务管理方面

监控合同管理、成本管理、审批报销管理等工程过程内容：严格执行国家财政财务制度及资金管理办法进行工程活动，从目标相关性、政策相符性和经济合理性进行综合监控。

档案资料方面

监控项目全生命周期文档资料的产生、移交、归档等过程；并审查文档的完整性、准确确定、系统性和规范性。

建设成效方面

在项目建设周期内，监控培训、运维服务保障体系建设，总结形成可推广、可以移植的系统解决方案和管理模式。对以建设完成的工程内容按实施计划进行建设成效分析，并听取各级单位用户的使用评价，形成下阶段项目推进工作优化的依据。

本项目工期时间紧、建设内容复杂，对项目质量管理有更高的要求。故使用科学的项目管理技术和质量管理方法，建立系统的、规范的、科学的质量保证体系，才能有效保障项目质量。

分析系统建设过程中各方面（过程）的质量控制要素，针对性地采取管理措施和技术手段，控制各个环节的质量，并形成持续改进能力。本项目具体质量控制要素如下：

表 1 质量控制要素表

| 质量控制要素表 |        |                                                                     |
|---------|--------|---------------------------------------------------------------------|
| 序号      | 质量管理内容 | 质量要素                                                                |
| 1       | 工程技术   | 项目人员组织                                                              |
| 2       |        | 项目采购                                                                |
| 3       |        | 应用系统迁移适配                                                            |
| 4       |        | 重构开发                                                                |
| 5       |        | 终端适配                                                                |
| 6       |        | 数据迁移                                                                |
| 7       |        | 开发测试                                                                |
| 8       |        | 迁移适配测试                                                              |
| 9       |        | 系统部署（包括网基础软硬件、终端、安全系统、应用系统）                                         |
| 10      |        | 系统测试                                                                |
| 11      |        | 系统试运行                                                               |
| 12      |        | 安全测评                                                                |
| 13      |        | 竣工验收                                                                |
| 14      | 财务管理   | 合同管理                                                                |
| 15      |        | 成本管理                                                                |
| 16      |        | 报销审批                                                                |
| 17      | 档案资料   | 档案管理制度                                                              |
| 18      |        | 开工报审类、技术方案类、设备到货及安装部署类、过程类、测试类、培训类、初步验收类、试运行类、安全测评类、竣工验收类等全生命周期文档资料 |
| 19      | 建设成效   | 培训                                                                  |
| 20      |        | 推广                                                                  |
| 21      |        | 运维服务                                                                |
| 22      |        | 用户反馈                                                                |

5.2.2 质量管理组织机构与职责

组织机构依据本项目组织管理原则执行，各岗位职责如下：

表2 质量管理组织与职责表

| 项目组织      | 岗位        | 质量管理职责                                                                                                  |
|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 项目领导小组    | 公司总经理     | 负责项目质量方针的审核；推动质量管理方针的执行；                                                                                |
| 项目经理      | 项目经理      | 负责确认由质量和配置管理经理提交的项目质量保证计划；<br>负责配合质量和配置管理经理的质量检查工作；<br>负责处理由质量和配置管理经理提交的不符合项；                           |
| 质量组及配置管理组 | 质量和配置管理经理 | 负责根据项目计划制定项目的质量保证计划；<br>负责项目质量保证计划与项目经理进行充分的沟通，确认；<br>负责判断和处理不符合项；<br>负责对不符合项跟踪至关闭；<br>负责向上级主管报告质量检查结果； |
| 项目小组      | 项目小组成员    | 负责配合质量和配置管理经理完成质量保证计划的执行；<br>负责配合处理解决不符合项；<br>负责配合质量和配置管理经理的质量检查工作；<br>执行结果反馈给项目经理；                     |

### 5.2.3 质量管理原则

#### 准确理解需求

本系统建设时间紧、任务重，质量要求高。需求是质量保证体系的首要环节，只有对系统建设的各种任务进行详尽的分析，准确识别、深入理解用户各类需求，才能保证质量体系的符合性和有效性。

#### 发挥质量及配置管理组的作用

质保组必须坚持独立、公正的原则，对包括目标规划、组织协调、合同管理、信息管理等在内的全过程工作，进行动态监督、审核和控制，保证项目以预期的过程实现预定的目标。

#### 合理运用科学理论依据

在质量管理方面，经过多年实践和研究，已经形成了行之有效的方法，在本项目的质量体系中，应当积极吸取和采纳其指导思想，保证科学性和合理性。

#### 多方共同参与，突出领导作用

在项目中涉及的有关各方，都对系统的最终质量具有不可忽视的影响，各方的共同参与是质量体系建设之本。其中，领导在质量管理中起着决定性的作用。只有领导重视，各项质量活动才能有效开展。

#### 持续改进质量体系

客观世界是运动的，建立质量体系也不是一劳永逸的。随着工程进展和系统运行，需要持续改进质量体系的薄弱环节，提高质量保证体系的有效性和效率，满足日益增长和不断变化的需求与期望。

### 5.2.4 质量控制措施

为保证本项目的整体质量，有效控制与项目质量相关活动的实施，确保项目的质量满足客户要求。以独立审查方式，从第三方的角度监控过程的执行，就项目是否遵循已制定的计划、标准和规范给项目组和管理层提供反映过程质量的信息和数据，提高项目透明度，同时保证项目执行过程中存在的不符合问题得到处理，发生严重不符合项问题时将问题反映给高层。

严格按照行业标准及 ISO9001 贯标标准进行质量控制。

项目经理、实施小组负责人对施工质量负责，应严格按照质量标准组织现场施工。

严格材料和各工序报验制度,施工材料和各道工序应由资料员及时上报监理工程师,经检验合格后,方可进行施工。

施工现场设质量监督员，每日对每道工序进行检查，发现不合格处尽快处理。

现场工程师不定期对工程质量进行检查，如有不合标准之处即时指正。

竣工验收前，由现场工程师组织对工程质量进行自检，并做好自检记录，对自检过程中发现的问题，工程队应及时予以处理。

工程竣工验收时，组织对各项指标进行测试，根据测试结果评出质量等级，根据质量等级给予工程队奖励。

项目质量管理包括保障项目满足事先规定的各项要求所需的实施组织的活动，即决定质量方针、目标与责任的所有活动，并通知诸如质量规划、质量保障、质量控制、质量持续改进等方针、程序和过程来实施质量提醒，包括：

质量规划：判断哪些质量标准与本项目相关，并决定应如何达到这些质量标准；

实施质量保障：开展规划确定的系统的质量活动，确保项目实施满足要求所需的所有过程；

实施质量控制：监控项目的具体结果，判断它们是否符合相关质量标准，并找出消除不合绩效的方法。

### 5.2.5 质量保证措施

依据项目总体计划中对项目建设目标、范围、成本以及进度等方面的要求，针对本项目，设计质量保证流程。具体质量保证流程如下图。

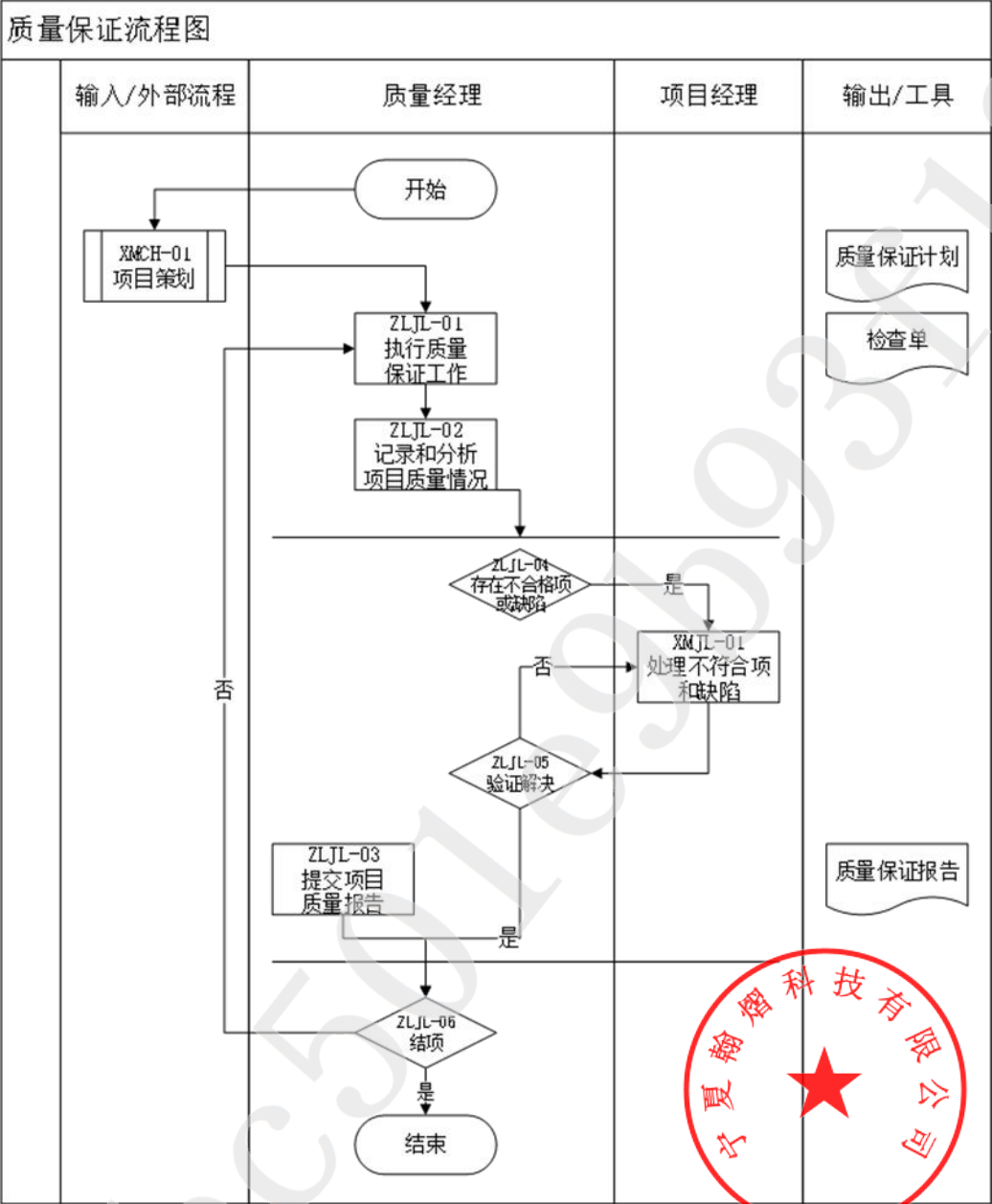


图 40 质量保证流程图

质量保证流程说明详细内容参照下表。

表 3 质量保证流程说明表

| 序号 | 流程编号    | 流程描述                                     | 成果物     | 负责人       | 参与人   |
|----|---------|------------------------------------------|---------|-----------|-------|
| 1  | XMCH-01 | 制定质量保证计划<br>质量和配置管理经理依据项目总体计划制定项目质量保证计划。 | 质量保证计划  | 质量和配置管理经理 | 项目经理  |
| 2  | ZLJL-01 | 执行质量保证工作                                 | 检查单（结果） | 质量和配置管理经理 | 项目组全体 |

|   |         |                                                                                                                                                                                                          |          |           |       |
|---|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|
|   |         | <p>质量和配置管理经理参加项目启动会，参加项目例会，参加项目阶段评审，每个评审结束后，质量和配置管理经理将评审的数据更新至《度量分析数据表》。同时依据公司质量体系要求对项目各环节进行质量保证方面的工作指导。</p> <p>质量和配置管理经理依据项目各阶段的检查单内容，对项目执行质量检查，记录检查结果。</p> <p>注：质量和配置管理经理的质量保证工作的由质量和配置管理经理相互交叉检查。</p> |          |           |       |
| 3 | ZLJL-02 | 记录和分析项目质量情况<br>记录检查结果。                                                                                                                                                                                   |          | 质量和配置管理经理 | 项目组全体 |
| 4 | ZLJL-04 | 存在不合格项或缺陷<br>质量和配置管理经理依据检查单结果，判定是否存在不符合项内容或缺陷，并进行相应处理。                                                                                                                                                   | 不符合项记录   | 质量和配置管理经理 | 项目组全体 |
| 5 | XMJL-01 | 处理不符合项和缺陷<br>对经判断为不符合项的事项与项目经理进行沟通，由项目经理协商处理解决问题。                                                                                                                                                        | 不符合项记录   | 质量和配置管理经理 | 项目组全体 |
| 6 | XMJL-05 | 验证解决<br>质量和配置管理经理对不符合项进行跟踪，及时对状态进行更新，对已解决的不符合项进行关闭。                                                                                                                                                      | 不符合项记录   | 质量和配置管理经理 | 项目经理  |
| 7 | ZLJL-03 | 提交项目质量报告<br>质量和配置管理经理在完成检查后，将数据汇总到度量分析数据表中，每月定期整理形成报告及时提交高管和质量管理部经理，抄送项目经理。                                                                                                                              | 质量保证工作报告 | 质量和配置管理经理 | 项目组全体 |
| 8 | ZLJL-06 | 结项                                                                                                                                                                                                       | 无        | 质量和配置管理经理 | 项目经理  |

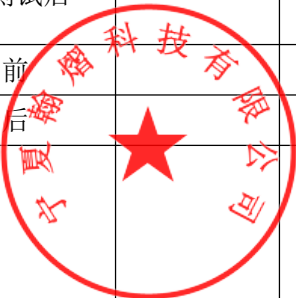
|  |  |                             |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|
|  |  | 质量和配置管理经理了解项目是否结项，如没有则继续跟踪。 |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|--|--|--|

5.2.6 质量保障计划

按照质量保证流程需要输出质量保证计划、检查单、质量保证报告，各文件模板如下。

表 4 质量保证计划模板

| 质量保证计划    |           |         |      |        |
|-----------|-----------|---------|------|--------|
| 项目概况      |           |         |      |        |
| 风险分析及应对策略 |           |         |      |        |
| 风险类型      | 风险级别      | 风险分析    |      | 应对策略   |
| 历史经验      |           |         |      |        |
| 团队成员      |           |         |      |        |
| 客户环境      |           |         |      |        |
| 客户干系人     |           |         |      |        |
| 合同        |           |         |      |        |
| 实施方案      |           |         |      |        |
| 测试环境      |           |         |      |        |
| 相关技术      |           |         |      |        |
| 验收相关      |           |         |      |        |
| 质量保证执行计划  |           |         |      |        |
| 过程名称      | 主要成果物     | 参考时间    | 计划内容 | 项目特有情况 |
| 项目管理      |           |         |      |        |
| 项目立项      | 项目执行申请    | 项目立项时   |      |        |
|           | 会议纪要      |         |      |        |
| 项目策划      | 项目总体计划    | 项目管理评审前 |      |        |
|           | 项目进度计划    | 项目执行过程中 |      |        |
|           | 质量保证计划    | 项目管理评审后 |      |        |
|           | 会议纪要      | 项目启动会后  |      |        |
| 项目监控      | 项目周报      | 每周      |      |        |
|           | project   |         |      |        |
|           | 例会会议记录    | 例会后     |      |        |
|           | 项目里程碑总结报告 | 每里程碑后   |      |        |

|               |               |         |                                                                                      |  |
|---------------|---------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 项目结项          | 项目里程碑（结项）总结报告 | 项目验收后   |                                                                                      |  |
|               | 项目成果一览表       |         |                                                                                      |  |
| 项目管理评审（策划阶段）  | 评审问题记录        | 管理评审后   |                                                                                      |  |
|               | 项目管理评审报告      |         |                                                                                      |  |
| 项目管理评审（里程碑评审） | 评审问题记录        | 管理评审后   |                                                                                      |  |
|               | 项目管理评审报告      |         |                                                                                      |  |
| 项目管理评审（验收阶段）  | 评审问题记录        | 管理评审后   |                                                                                      |  |
|               | 项目管理评审报告      |         |                                                                                      |  |
| 工程过程          |               |         |                                                                                      |  |
| 系统详细设计        | 深化设计文档        | 项目深化设计时 |                                                                                      |  |
|               | 实施方案          |         |                                                                                      |  |
| 系统安装调试        | 顾客财产登记表       | 项目实施过程中 |                                                                                      |  |
|               | 现场工作记录        |         |                                                                                      |  |
|               | 参数表           |         |                                                                                      |  |
| 软件安装调试        | 软件复制安装记录      | 项目实施过程中 |                                                                                      |  |
|               | 现场工作记录        |         |                                                                                      |  |
|               | 安装日志          |         |                                                                                      |  |
| 系统联调测试        | 系统测试方案        | 系统联调测试前 |                                                                                      |  |
|               | 参数表           | 系统联调测试后 |                                                                                      |  |
|               | 系统联调测试报告      |         |                                                                                      |  |
| 项目试运行         | 系统试运行计划       | 试运行前    |  |  |
|               | 试运行用户反馈       | 试运行后    |                                                                                      |  |
| 项目交付验收        | 项目验收计划        | 项目实施完毕  |                                                                                      |  |
|               | 应用软件安装报告      |         |                                                                                      |  |
|               | 货物接收单         |         |                                                                                      |  |
|               | 系统测试验收报告      |         |                                                                                      |  |
|               | 竣工文档          |         |                                                                                      |  |
|               | 系统管理员日常维护手册   |         |                                                                                      |  |
| 硬件及第三方软件采购    | 报修单           | 维修时     |                                                                                      |  |
|               | 发货申请表         | 发货前     |                                                                                      |  |
| 技术评审（项目深化设计）  | 技术评审通知        | 技术评审后   |                                                                                      |  |
|               | 技术评审缺陷记录      |         |                                                                                      |  |
| 技术评审（测        | 技术评审通知        | 技术评审后   |                                                                                      |  |

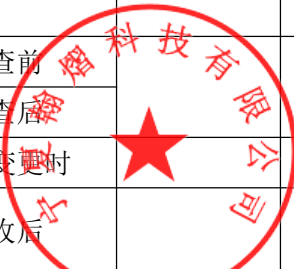
|              |           |         |                                                                                      |  |
|--------------|-----------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 试前评审)        | 技术评审缺陷记录  |         |                                                                                      |  |
| 技术评审（试运行前评审） | 技术评审通知    | 技术评审后   |                                                                                      |  |
|              | 技术评审缺陷记录  |         |                                                                                      |  |
| 客户培训         | 培训计划      | 培训前     |                                                                                      |  |
|              | 培训教材      |         |                                                                                      |  |
|              | 客户问题反馈记录表 | 培训后     |                                                                                      |  |
|              | 培训总结      |         |                                                                                      |  |
| 项目移交         | 项目移交申请    | 项目验收后   |                                                                                      |  |
|              | 安装配置手册    |         |                                                                                      |  |
|              | 用户手册      |         |                                                                                      |  |
|              | 完整安装包     |         |                                                                                      |  |
|              | 参数表       |         |                                                                                      |  |
|              | 设备、软件清单   |         |                                                                                      |  |
|              | 竣工文档      |         |                                                                                      |  |
|              | 管理员手册     |         |                                                                                      |  |
|              | 遗留问题说明    |         |                                                                                      |  |
|              | 项目干系人     |         |                                                                                      |  |
| 支持过程         |           |         |                                                                                      |  |
| 质量保证         | 检查单       | 随时      |                                                                                      |  |
|              | 检查问题记录    | 随时      |                                                                                      |  |
|              | 质量工作报告    | 每月      |                                                                                      |  |
| 现场检查         | 现场检查单     | 现场检查前   |                                                                                      |  |
|              | 现场检查报告    | 现场检查后   |                                                                                      |  |
| 变更控制         | 项目变更确认单   | 项目发生变更时 |  |  |
| 客户满意度调查      | 调查材料      | 项目验收后   |                                                                                      |  |

表5 质量保证检查单模板

| 质量保证检查单                                                   |    |         |      |      |      |           |
|-----------------------------------------------------------|----|---------|------|------|------|-----------|
| FI: 完全实施, LI: 大部分实施, PI: 部分实施, NI: 未实施, NA: 不涉及, NY: 尚未发生 |    |         |      |      |      |           |
| 检查结果:                                                     |    |         |      |      |      |           |
| 检查对象                                                      | 序号 | 检查内容    | 重要程度 | 检查时机 | 检查结果 | 问题描述/不足说明 |
| 立项                                                        | 1  | 是否召开立项会 |      | 立项时  |      |           |

|          |    |                                  |  |         |  |  |
|----------|----|----------------------------------|--|---------|--|--|
| 过程       | 2  | 确定项目启动（策划）日期                     |  | 启动前     |  |  |
| 总体计划     | 3  | 是否有明确的里程碑                        |  | 项目策划阶段  |  |  |
|          | 4  | 交付里程碑是否有明确的客户要求范围                |  |         |  |  |
|          | 5  | 交付里程碑是否有明确的质量级别                  |  |         |  |  |
|          | 6  | 是否有明确的验收计划                       |  |         |  |  |
| 策划过程     | 7  | 是否及时、完整地制定项目策划文档（总体计划、执行计划、预算表）。 |  | 项目策划阶段  |  |  |
|          | 8  | 是否及时、完整的制定项目质量保证计划               |  |         |  |  |
|          | 9  | 项目策划文档是否及时提交策划评审。                |  |         |  |  |
|          | 10 | 项目完成策划评审后及时召开项目启动会               |  |         |  |  |
| 详细设计阶段   | 11 | 实施前是否完成深化设计文档                    |  | 深化设计评审前 |  |  |
|          | 12 | 深化设计方案是否进行了组内评审                  |  | 深化设计评审后 |  |  |
|          | 13 | 实施前是否评审完成深化设计文档                  |  |         |  |  |
|          | 14 | 实施前深化设计文档缺陷是否关闭                  |  |         |  |  |
|          | 15 | 实施前进行技术验证                        |  |         |  |  |
|          | 16 | 采购前完成深化设计评审                      |  |         |  |  |
|          | 17 | 深化设计影响的变更是否及时提起                  |  |         |  |  |
| 实施阶段     | 18 | 项目的任务派遣单                         |  | 实施过程中   |  |  |
|          | 19 | 实施前，和客户进行了环境的确认                  |  |         |  |  |
|          | 20 | 实施前进行了客户财产登记                     |  |         |  |  |
|          | 21 | 实施前对项目中的设备进行清点                   |  |         |  |  |
|          | 22 | 和客户进行设备的清点，并签署货物接收单              |  |         |  |  |
|          | 23 | 实施按照深化设计文档和实施计划进行实施              |  |         |  |  |
|          | 24 | 实施过程之中进行实施的现场工作记录                |  |         |  |  |
|          | 25 | 实施过程之中进行参数的记录                    |  |         |  |  |
|          | 26 | 实施过程之中进行日志的保存                    |  |         |  |  |
|          | 27 | 实施过程之中是否受实际环境影响及时产生变更            |  |         |  |  |
| 系统联调测试阶段 | 28 | 制定项目的测试方案                        |  | 系统联调中   |  |  |
|          | 29 | 对测试方案进行组内评审                      |  |         |  |  |
|          | 30 | 对测试方案进行正式评审                      |  |         |  |  |
|          | 31 | 实施完成之后执行项目的测试方案                  |  |         |  |  |

## 永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

|          |    |                                 |  |            |  |  |
|----------|----|---------------------------------|--|------------|--|--|
|          | 32 | 对测试结果进行记录，并生成测试报告               |  |            |  |  |
|          | 33 | 测试报告进行客户的确认和签字                  |  |            |  |  |
| 试运行阶段    | 34 | 制定试运行计划                         |  | 试运行中       |  |  |
|          | 35 | 进行试运行计划评审                       |  |            |  |  |
|          | 36 | 按照计划进行试运行                       |  |            |  |  |
|          | 37 | 完成试运行报告并和进行客户确认                 |  |            |  |  |
| 验收阶段     | 38 | 制定项目验收计划                        |  | 验收过程中      |  |  |
|          | 39 | 进行组内验收计划评审                      |  |            |  |  |
|          | 40 | 进行验收计划正式评审                      |  |            |  |  |
|          | 41 | 按照验收计划进行项目验收                    |  |            |  |  |
|          | 42 | 制作验收报告并进行客户确认和签字                |  |            |  |  |
| 培训阶段     | 43 | 参照客户要求和实际情况制定培训计划               |  | 培训过程中      |  |  |
|          | 44 | 准备培训材料，包括课件、文档等                 |  |            |  |  |
|          | 45 | 对培训进行总结                         |  |            |  |  |
|          | 46 | 记录客户培训过程之中的反馈                   |  |            |  |  |
| 结项移交过程   | 47 | 编写竣工文档                          |  | 项目移交中      |  |  |
|          | 48 | 和客户进行客户要求的相关文档的交底               |  |            |  |  |
|          | 49 | 进行项目的结项的总结，并进行结项汇报              |  |            |  |  |
|          | 50 | 汇总项目的参数表、测试验收报告，设备清单等内容，进行移交    |  |            |  |  |
| 监控过程     | 51 | 记录（设计文档、参数表、日志、现场工作记录等）是否完整、正确。 |  | 随时         |  |  |
|          | 52 | 是否按照策划的里程碑点进行项目汇报               |  | 根据项目策划的时间点 |  |  |
|          | 53 | 是否每周更新项目执行计划。                   |  | 每周         |  |  |
|          | 54 | 每周是否召开例会                        |  |            |  |  |
|          | 55 | 项目经理周报是否每周提交                    |  |            |  |  |
|          | 56 | 项目风险预警是否及时                      |  | 发生风险时      |  |  |
|          | 57 | 项目变更申请的是否及时。                    |  | 发生变更时      |  |  |
|          | 58 | 项目变更是否及时更新相关配置项，并告知相关项目组成员。     |  |            |  |  |
| 1.检查结果统计 |    |                                 |  |            |  |  |
| 检查结果数据   |    |                                 |  |            |  |  |

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| 不符合项个数         |  |  |
| 2.检查结论描述       |  |  |
|                |  |  |
| 3.不符合项登记结论     |  |  |
|                |  |  |
| 4.后续修订/整改/优化意见 |  |  |
|                |  |  |

5.3 设备兼容性调试方案

依据招标文件要求，我公司负责系统安装、调试及业务割接，在此过程应充分考虑设备之间的兼容性，实施过程中尽量降低对现有业务的影响，并制定相应的应急预案。我公司在工程实施过程中，对项目进行规范化管理，制定项目管理组织、项目管理计划、项目进度计划等方案，确保工程实施质量。同时成立相应的工程指挥小组，并指定一名总负责人，主要负责人力资源调度、工程的总体计划、与采购人单位的工程协调和工程调度等工作。

我公司承诺调试完成后，提供的货物按照项目技术要求,在规定的环境下,保证正常运行，达到项目要求的所有功能、性能和产品技术规格。若调试过程中出现性能指标或功能上不符合标书和合同要求的货物将进行退货处理，同时永宁县人民法院客户保留索赔权利。

5.3.1 设备配置参数表

| 序号 | 产品名称             | 品牌 | 规格型号                                              | 投标文件响应                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 数量 | 单位 |
|----|------------------|----|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 人民法院在线服务终端（核心产品） | 华宇 | 人民法院在线服务终端（含自助式诉讼服务智能系统 V4.0）<br>ALM-600-M-C1P-XC | 一、软件功能：<br>▲1、鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。<br>▲2、我要立案：为诉讼参与人提供在线立案服务，支持民事、行政、执行等案件的立案申请，提供自助立案登记、材料扫描上传、引入终端诉状、信息自动回填等功能。<br>▲3、示范文本生成：深度融合大数据分析 with 人工智能技术，致力于解决当事人诉状撰写难题及法院重复咨询答复痛点，智能辅助当事人生成刑事（自诉）、民事、商事、知识产权、海事、行政、环境资源、国家赔偿、执行等 9 个领域常见多发诉讼案件的 67 类起诉状、答辩状示范文本。 | 1  | 台  |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  | <p>▲4、案件查询：为诉讼参与人提供案件查询服务，支持查看我的立案情况，重新提交审核退回或待补正的立案申请，支持查看立案通过案件的案件详情。</p> <p>▲5、材料提交：为诉讼参与人提供材料提交服务，支持扫描上传申请材料、证据材料等各类材料，搭建异步、非接触递交渠道，减少当事人排队、等待的诉累，提升当事人诉讼体验。</p> <p>▲6、文书签收：为当事人提供各类文书全域送达服务，支持查看所有“人民法院在线服务”送达渠道的待签收、已签收的送达文书，待签收文书可在线签收并查看打印法律文书；已签收文书可补打对应法律文书；提供多元化的送达渠道，提升送达效率，同时满足当事人查阅文书材料的需求。</p> <p>▲7、网上阅卷：为诉讼参与人提供在线阅卷服务，支持当事人申请阅卷、查看阅卷申请审核情况，审核通过后支持线上阅卷，满足诉讼参与人的阅卷需求，提升法院无纸化诉讼服务能力。</p> <p>▲8、计算工具：为诉讼参与人提供便捷的诉讼计算服务，包括诉讼费计算器、人身损害赔偿计算器、劳动争议计算器；</p> <p>二、硬件配置：</p> <p>1. 主机：</p> <p>CPU：CPU 主频&gt; 2.0GHz、最高睿频&gt; 4.0GHz；4 核心 8 线程；内存：8GDDR4；</p> <p>硬盘：128G SSD；</p> <p>接口：根据一体机整体设计进行配置并考虑一定扩充；</p> <p>网络：网络接入支持有线及无线接入。</p> <p>显卡：独立显卡，支持 4K (3840*2160) 显示屏显示。</p> <p>2. 触控显示屏幕：触摸类型：十点电容屏</p> <p>板面尺寸：32.0 inch 分辨率：2160x3840 宽高比：9:16 (高:宽) 面板亮度：350 cd/m<sup>2</sup> 视角角度：89/89/89/89(Typ.) (CR=10) (左/右/上/下)</p> <p>3. 摄像机：</p> <p>有效像素 1920*1080，支持自动对焦，3D 降噪，背光补偿，移动侦测；摄像机支持一体机终端人脸识别、远程视频等应用；摄像机内置人证比对及活体检测算法；</p> <p>摄像机固定位置设计可采集成年人身高区间范围的人脸信息。</p> <p>4. 身份证读卡器：</p> <p>非接触二代身份证读卡器，通过中国公共安全产品认证。</p> <p>读取身份证时间：&lt;1.5S。</p> <p>5. 二维码扫描模块：</p> <p>内嵌式扫码器，支持纸质及电子的一维、二维条码识别解析；</p> |  |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

|   |          |    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |   |
|---|----------|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|   |          |    |                                 | <p>6. 暗箱高拍仪：<br/>高拍仪拍摄成像效果良好，常规光线变化不影响图片质量，无肉眼可识别的闪烁、波纹、噪点等；<br/>支持拍摄多种物件类型，支持一键拍摄去阴影、去灰边、修边；图像格式：JPG、TIF、PNG、BMP、PDF；拍摄幅面：A4、A5、A6；可拍物件类型：证件、文档、各类凭证、立体实物等；物距：A4 160mm；拍摄速度 1 秒、畸变指标 1%；<br/>传感器尺寸：1/2.5”<br/>CMOS；分辨率：4096x3072；像素：1200 万；图像色彩：RGB24 位真彩；对焦方式：定焦；镜头角度：对角 100 度；曝光模式：自动/手动；<br/>光源：自然光、LED 辅助光源。</p> <p>7. 输入输出设备：<br/>单面打印速度（A4，黑色）：30 页/分钟。双面打印速度（A4，黑色）：15 页/分钟<br/>纸盒容量：350 页进纸容量，150 页出纸容量；<br/>打印分辨率：600*600dpi。</p> <p>8. 嵌入式键盘：<br/>嵌入式小巧精美键盘，与一体机一体化设计。</p> <p>9. 软键盘：<br/>提供正版授权软件盘。</p> <p>10. 隐蔽拾音器：<br/>可清晰收录范围内人声，拾音音质支持后续语音识别。</p> <p>11. 隐蔽扬声器：<br/>内置式声音收集设备，采集业务操作区域声音信息，支持音量调节功能，最低支持 2.0 声道。<br/>支持指定音频文件播报，播报音质良好。</p> <p>12. 运行指示灯：<br/>具备设备电源、打印机状态运行指示灯并根据设备自行可控，并提供打印机运行状态接口。</p> <p>13. 人体感应：<br/>感应方式：人体红外，有效感应距离：0-2 米；提示音优质可调。</p> <p>14. 电话：<br/>集成并提供软件拨号实现接口，可定制软件实现通过 PC 进行软件拨号功能，可外延 RJ11 接口。</p> <p>15. 配件线缆：<br/>USB HUB、人体感应、打印机缺纸检测、信号灯、线缆等。</p> |   |   |
| 2 | 窗口诉讼服务终端 | 华宇 | 窗口诉讼服务终端（含窗口智能服务系统 V4.0）TIM-200 | <p>窗口智能交互终端，为法院窗口业务提供身份核验、满意度评价（可上报至最高人民法院平台）、电子签名与无纸化流转、跨屏信息交互、诉讼材料推送及宣传信息发布等全流程数字化支持。</p> <p>具体功能如下：</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 | 台 |

永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

|   |                |    |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |
|---|----------------|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|   |                |    |                                  | <p>1、身份核验：支持身份证刷卡识别、可配置阈值的认证比对及律师“一码通”扫码认证。</p> <p>2、满意度评价：当事人端可进行 1-5 星分级及标签（如服务态度、办理效率等）评价；系统支持数据统计、差评复核，并可将数据按要求上报至最高人民法院诉服指导中心信息平台。</p> <p>▲3、电子签名：对接电子卷宗，支持诉讼参与人对送达回证等文书进行电子签名与指纹按捺；文书自动回传并支持在线确认，满足无纸化流转要求。</p> <p>4、跨屏信息交互：支持法官将工作端桌面投屏至当事人端，便于双方同步查看与确认。</p> <p>5、诉讼材料推送：支持法官向当事人端推送常用诉讼文书模板（如民事起诉状、授权委托书等），供当事人触屏查阅。</p> <p>▲6、宣传信息发布：支持法院自定义图文内容，在当事人终端以轮播形式展示，并适配深色/浅色主题。</p> <p>硬件参数</p> <p>1.CPU 四核，内存 4GB DDR3；存储 64GB。</p> <p>2.显示屏：尺寸 11.6 寸；分辨率 1920x1080；触摸屏 电容电磁双控屏；触控方式 10 点电容触控。</p> <p>3.电磁笔：无源电磁笔。</p> <p>4.指纹模块：支持电容指纹采集，符合公安部标准要求。</p> <p>5.语音模块：扬声器：支持，语音提示用户操作；麦克风：支持。</p> <p>6.接口：电源口 9V/2.5A；USB 口 2 个；HDMI 接口 1 个；以太网 10-100M 自适应以太网；RJ11 口 1 个。</p> |   |   |
| 3 | 院内老旧诉讼服务自助终端升级 | 华宇 | 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务 | <p>软件升级联调：以提升诉讼参与人自助诉讼的便捷性为目标，并将确保诉讼数据安全、杜绝数据泄露、窃取以及未经授权访问等情况作为不可逾越的红线，对终端软件开展升级联调工作。</p> <p>1.鉴权登录：系统严格遵循全国法院办公办案平台系统登录要求，确保登录过程的安全性和合规性。为诉讼参与人提供“微信扫码登录”、“账号密码登录”等多种登录方式，实现当事人或律师的系统鉴权登录。</p> <p>▲2.业务办理功能：系统复用人民法院在线服务 PC 端所涵盖的在线立案、案件查询、材料补交、文书签收、阅卷阅档等一系列功能服务，结合终端服务方式为当事人提供一键直达服务的便捷操作模式，为当事人提供高效、规范的诉讼服务。</p> <p>3.辅助办理功能：系统集成法官通讯录、计算工具、诉讼流程引导、法庭分布、窗口指南、法律法规等独立智能化辅助办理功能模块。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 | 台 |

|   |         |    |    |                                                                                                                                                                                                        |   |   |
|---|---------|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 4 | 材料流转柜升级 | 国产 | 定制 | 对原有文件流转柜软件系统进行升级，具有如下功能：<br>1. 在储物柜终端存物时点选法官；<br>2. 法官登录需要软件平台可以看到自己名下的投件信息；<br>3. 可在平台生成取件二维码、取件码，二维码可打印，并以此为凭证取件；<br>4. 可点击短信中的短连接生成取件二维码，并以此为凭证取件；<br>5. 超时未取需要通知短信通知收件人（包括法官和当事人）；<br>6. 具有语音提示功能。 | 1 | 套 |
|---|---------|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|

### 5.3.2 设备安装、加电和策略配置方案

#### 5.3.2.1.1 目的

保障项目集成部署的最终质量，针对本项目制定设备安装、加电和策略配置方案，统一设备安装、加电和策略配置标准，明确要求，为各实施小组提供参考和依据。应完成设备的供电系统接入工作。

#### 5.3.2.1.2 范围

本项目中所有人员均须遵守并执行此规范进行网络设备、音视频设备、服务器、存储、安全设备、终端安装，同时进行基础策略配置。

#### 5.3.2.1.3 准备工作

##### 5.3.2.1.3.1 网络、安全、存储、服务器设备准备

安装前，对需要在机房上架安装的设备进行安装前检查、确认。  
检查需要安装在机房设备的配件是否完整。  
检查需要安装在机房设备外观是否完好。  
检查设备是否已经经过到货报验，手续是否齐全。  
确认设备安装是否需要托盘。  
记录安装设备的型号、序列号等参数。

##### 5.3.2.1.3.2 机房环境准备

安装前，需要对机房安装条件检查、确认。  
检查安装位置机柜配电及网络条件是否具备。  
检查安装位置机柜是否与调研一致，具备安装设备的足够位置。  
检查机房的电源接地是否良好，避免因为接地问题引起设备损坏。  
确认设备安装是否得到许可。

##### 5.3.2.1.3.3 终端安装准备

安装前，需要对终端进行相关检查、确认。  
检查、确认现场终端是否与设计、配发方案中描述一致。  
检查、确认设备是否已经通过设备进场报验相关流程。  
开箱检查、确认设备外观是否完好。



检查、确认进场终端外包装、配件、是否齐全。  
记录安装设备型号、序列号等参数。

5.3.2.1.4 安装配置工作

5.3.2.1.4.1 总体安装配置步骤

1.取用设备

在开箱检查确认无误后，将设备取出包装箱，过程需要注意对设备的保护。不可将对台设备同时开箱、对开、叠加在地板上，人员不得坐在裸露的设备上休息。

2.移动设备

移动设备是，不能将设备两个或两个以上叠放在一起搬动，以免设备倒塌和磨损。

3.设备安装

对于机房设备，需要熟悉整个系统结构，了解每台设备的安装位置、排列顺序及安装要求。依照涉及方案将设备逐一依次上架。

对于终端设备，需要熟悉建设单位配置终端的目的，明确需要接入的网络（政务外网、办公网、互联网）。

设备安装到位后，对设备进行加电测试，并将安装、加电测试情况记录在文档中。填写内容参照下表中内容，如没有列出，按照实际情况填写。

表 6 设备安装加电测试记录

| 序号 | 所属网系 | 设备名称/型号 | 安装位置 | 通电测试结果 | 备注 |
|----|------|---------|------|--------|----|
| 1  | /    | /       | /    | /      | /  |
| 2  | /    | /       | /    | /      | /  |
| 3  | /    | /       | /    | /      | /  |

4.设备入网：依据设计方案及保密管理规定，对设备进行入网配置，并测试网络连通性。

5.安装问题处理：对通电及网络连通存在问题的设备，应先确定设备网络配置是否与设计方案一致，然后再与相关技术负责人沟通，获取正确的网络配置参数。如果确定网络配置参数正确，及时向项目经理反馈，沟通解决办法。

6.设备部署配置：设备部署配置参照总体设计方案的要求进行，具体配置根据现场建设单位需求确定。在配置所有硬件设备时，请注意需要使用项目涉密专用配置电脑连接配置。

5.3.2.1.4.2 设备

5.3.2.1.4.2.1 安装

安装接地线到交换机

使用 M4 螺钉将挂耳安装到设备上。对于不同款型的设备，标配挂耳及挂耳的安装方式不同，安装挂耳到交换机时请使用与设备配套发货的挂耳。

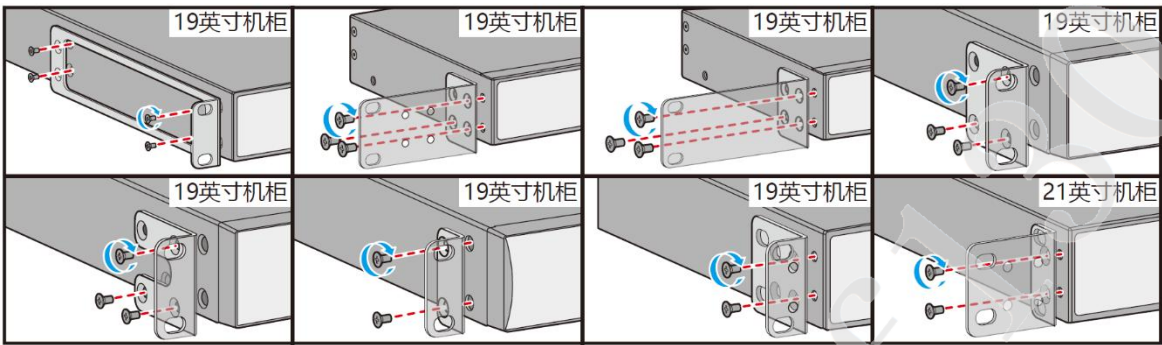


图 41 网络设备上架图

在机柜的前方孔条上安装 4 个浮动螺母，左右各 2 个。  
托住设备将设备装入机柜中。  
使用 M6 螺钉将设备与机柜/机架固定。  
安装接地线到接地点。

5.3.2.1.4.2.2 加电

网络设备安装完毕后，根据总体安装、加电规范要求，对设备进行加电测试。  
具体测试内容参照设备安装加电测试记录表，完整记录设备情况。

5.3.2.1.4.2.3 策略配置

- 1.日常维护时，网络设备应开启 ssh 登录，不应用 telnet 远程登录服务。通过远程或 Console 口登录时，应采用用户名密码的形式进行登录认证。
- 2.登录密码应使用密文
- 3.登录密码应使用密文保存在设备中。保存在设备中。
- 4.对网络设备中使用到的物理或逻辑端口应对其进行描述，表明此接口的用途。对网络设备中使用到的物理或逻辑端口应对其进行描述，表明此接口的用途。
- 5.网络设备系统时间应准确，如果不准确，应定期进行人工校正或网络设备系统时间应准确，如果不准确，应定期进行人工校正或 NTP 同步。
- 6.密码强度要求：长度应该在 10 位或以上，复杂度包括字母、特殊字符、数字组合。
- 7.应设置三员账户，安全管理员、系统管理员和审计管理员账户
- 8.使用工具维护交换机不用使用集聚密码功能。
- 9.设置限制非法登录次数(5 次)和限制非法登录失败 5 次对用户进行锁定 30 分钟等措施；
- 10.设置登录终端的连接操作超时(10 分钟)退出；
- 11.当对设备进行远程管理时，采取 https、ssh 等方式防止鉴别信息在网络传输过程中被窃听,并对管理员登录地址进行限制。

5.3.3 终端及配套软硬件快速安装部署解决方案

5.3.3.1.1 总体目标

完成项终端及配套软硬件产品等设备的安装部署。

#### 5.3.3.1.2 终端部署面临的问题

##### 1.任务重工期紧

项目终端及配套软硬件产品数量庞大、工期短，同时由于疫情影响，工期进一步压缩。

##### 2.安装风险

部分产品未做过适配测试，有些产品即使小范围测试验证过，但在整体大环境部署使用中仍可能存在众多隐性风险。

##### 3.字体需求

用户在编辑文档时对字体需求多，比如罗马字体、标楷体等字体，新终端出厂可能未集成这些字体，后期导入安装字体工作量大。

#### 5.3.3.1.3 工作思路

面对以上问题，为了保质保量完成项目，参考我公司在相关项目上的经验，结合本项目特点确定终端及配套软硬件快速安装部署工作思路。本项目主要工作思路如下：

- 1.需要提高终端软件安装、终端部署效率；
- 2.需要规避风险，保障终端设备安装软件后的可靠性、稳定性、安全性等；
- 3.充分考虑用户的个性化需求，减少后期安装工作量。

#### 5.3.3.1.4 工作流程

在项目开始前针对用户实际需求软件进行安装，经过多轮综合性、安全性、兼容性、稳定性等测试并通过后，按照不同网系的区别，分别制作安装母盘进行预安装，终端到货后进行预装系统、软件以及驱动，测试通过后分区域分批次下发终端并进行安装部署。



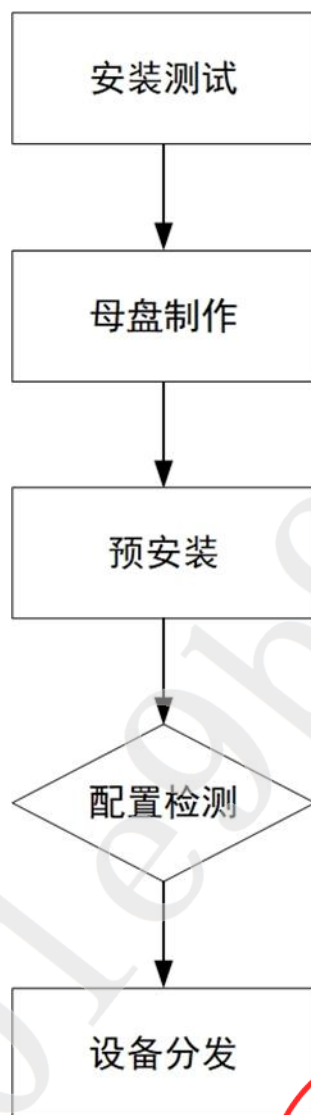


图 42 终端及配套软硬件安装部署工作流程图

调研用户对终端软件的使用需求，比如文档编辑需要、图形图像处理、音视频播放软件等。

#### 5.3.3.1.4.1 安装测试

在实验环境中准备至少 2 台终端，按照《预安装软件清单》，分别安装包括办公软件、病毒防治系统等，将软件安装到终端计算机上，进行兼容性、稳定性测试。

##### 5.3.3.1.4.1.1 测试流程

通过测试发现问题并处理，保障终端设备安装软件后的可靠性、稳定性等，测试需要经过至少 2 轮测试验证，确保终端运行稳定可靠后，确定最终的软件安装版本并制作母盘。

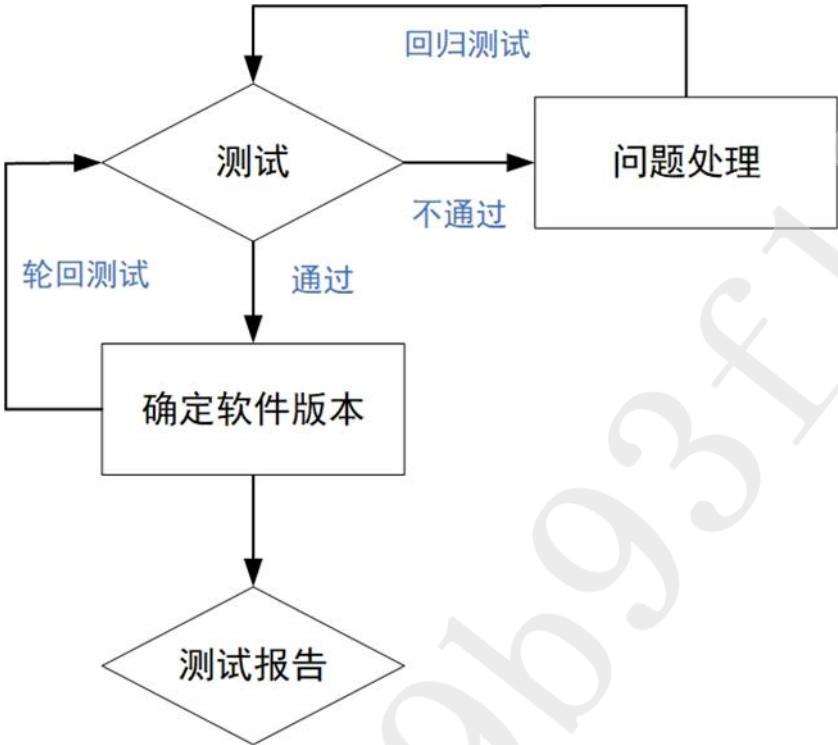


图 43 软件预装测试流程图

1.测试

终端安装软件后，从整机状态、功能性、兼容性、稳定性、安全性等方面进行全面测试，并重点完成标准符合性测试、安全标准合规性检查，以满足行业标准要求，避免出现实施后返工情况。

2.问题处理

项目测试小组收集汇总测试问题给项目专家组，专家组分析总结问题，针对问题提出问题解决方案。

3.回归测试

针对专家给出的解决方案，测试小组整合各方意见后再次进行测试验证，直至问题得到解决。

4.轮回测试

回归测试通过之后，确定初步的安装软件版本，进行至少 2 轮的轮回测试。

5.确定软件版本

经过多轮测试验证，确保终端运行稳定可靠后，确定最终的软件安装版本并制作母盘。

6.测试报告

测试小组针对测试结果编写测试报告，为后续软件正式安装提供指导性的意见和建议。

5.3.3.1.4.1.2 测试方法

1.整机状态测试

终端安装完用户需求软件后，检查终端运行状态，是否出现键盘鼠标失灵、显示失灵、卡顿等现象。

#### 2.兼容性测试

终端安装完用户需求软件之后，所有软件都能正常运行，无报错等现象发生。

#### 3.功能性测试

终端安装完用户需求软件之后，软件功能正常使用。

#### 4.稳定性测试

终端稳定性测试采用压力测试工具分别进行 24 小时/48 小时的测试，以测量终端运行的稳定性指标，通过模拟正常情况下用户对系统的使用，来测试终端在长时间的使用情况下的稳定情况。

#### 5.性能测试

性能测试是为了保障终端的高性能、高适用性而设计的重要测试项，通过测试工具进行性能跑分，测试终端的性能指标。

#### 6.安全性测试

本测试主要针对涉密专用机进行测试，在涉密专用机安装了需要安装的安全类软件之后，配置安全策略，通过测试用例测试策略是否生效，确保涉密专用机的安全保密功能有效。

##### 5.3.3.1.4.2 母盘制作

为了提升基础软件产品的安装效率，节省部署时间，能够满足项目快速实施部署的要求，在安装测试通过之后，测试小组开始制作软件安装母盘镜像。

母盘镜像基础软件包含流式软件、版式软件、杀毒软件等，母盘制作分为涉密专用机母盘和通用终端母盘。

##### 5.3.3.1.4.3 预安装

设备到货后，需要对设备进行预装系统、软件以及驱动，避免未经测试下发后出现问题需要返工，影响工程进度的局面出现。

分发前需要和各办公区域单位提前准备集中工作场地，在集中工作场地，按照下列内容进行配置测试：

开箱检验：外特性检查，基本配置检查，接口配置检查等；

加电测试：开机检查、连接键盘鼠标、显示器等；

网络联通性：配置 IP 地址，测试终端网络连通性；

确认各个产品的预装情况，进行激活、基础配置等。

#### 5.3.4 应用系统部署方案

##### 5.3.4.1.1 系统部署需求

本项目采购设备类别复杂、需要依据项目总体计划及实施计划，在设备安装到位的情况下，进行应用系统安装部署。为下一步系统测试打下坚实基础，为项目小组提供应用系统部署指引。

##### 5.3.4.1.2 部署准备工作

确认待部署应用的服务器已经安装操作系统，并按照项目总体方案及实施方案完成相关配置工作。

服务器已经依据总体方案及实施方案接入对应网系。  
需要挂接存储的服务器，存储系统已经挂接到位。  
部署在云的应用系统，对应云资源已经分配到位。  
数据库、中间件、应用系统授权已经到位。

#### 5.3.4.1.3 部署详细工作

具体部署工作依据项目总体技术方案及实施方案进行，此处对所有应用系统的部署标准做统一规划，作为后续深化设计及开展应用系统部署工作的依据。

##### 5.3.4.1.3.1 数据库部署

数据库若安装在虚拟机上，宜单独映射物理磁盘用于存放其数据文件。

数据库安装路径、端口、三员账户、以及与业务相关的配置均须统一规划，避免出现冲突、影响性能、影响功能的情况出现。

诉讼服务大厅大集中应用或数据中心应用的数据库所在磁盘应配置为 RAID10。

生产数据库中应保证业务数据库的完整性，定期（不超过 3 个月）清理调试、升级、部署临时产生的库、表、存储过程、帐号、interface 文件（sql.ini 文件）等非生产环境要素。对非生产环境要素的命名规则应满足：BAK\_原对象名，如：BAK\_T\_MS\_AJ。

生产环境数据库应定期重建索引、整理存储碎片、更新统计信息。

数据库集群部署，参照数据库集群部署手册执行。

##### 5.3.4.1.3.2 中间件部署

中间件部署前先检查应用系统及中间件要求的 JDK 环境。如果 JDK 版本与要求不一致，及时反馈依据应用开发商的要求，更换 JDK，并验证稳定性。

一个中间件上只准许安装一个应用。当一台服务器需要部署多个应用时，应部署多个中间件来隔离多个应用，每个中间件服务命名应包括端口及发布包名称，如 ZJJ\_npfy\_laxt\_8080。每个中间件实例应注册为系统服务，特殊情况除外。

生产环境中，JVM 内存配置应为：-Xms1024m-Xmx2048m 及以上。具体大小根据实际软件要求设置，并调整操作系统相关参数。

在集中部署的应用生产环境中，http 线程池宜配置为 800，有单点登录情况下 http 线程池宜配置为 1000。

不应通过中间件管理控制台启动应用。

应用的日志输出级别不应设置为 debug，应设置为 warn。

中间件负载 LB 部署，参照厂商中间件 LB 部署文档执行。

##### 5.3.4.1.3.3 应用部署

应用系统部署参照应用系统部署手册执行。应用系统部署前打开应用系统日志参数，记录发布过程中的告警及报错。发布完成后，需要针对每个应用系统做简单测试，确定应用系统发布正常。根据实施计划安排准备开展应用系统功能及系统测试工作。

#### 5.3.4.1.3.4 部署问题反馈、处理

部署数据库、中间件、应用系统过程中如果遇到问题，依据项目管理方案中项目沟通管理相关规定执行反馈，同时通知质量管理及配置管理组记录问题，并及时跟进问题处理进度。

### 5.4 应急方案

本项目建设内容较多，涉及人员众多，工期紧张，施工复杂等情况会对项目保密、项目质量、项目管理、项目组织、项目进度等方面产生影响，存在风险，特制定以下应对应急方案。

#### 5.4.1 项目保密风险应对应急措施

项目风险涉及人员、文档、设备、载体、场所等风险。具体应多措施如下：

人员保密意识：定期岗位保密培训，业务保密培训，所有项目参与人员签署保密协议、保密承诺、保密责任书。人员离开项目后，严格遵守公司、项目保密管理制度，与公司签署离岗保密承诺书，并严格遵守公司对离岗人员的脱密期管理要求。规避因为人员保密意识引起的保密风险。

文档、载体：涉密文件、资料、载体由专人管理并建档，并且建立收发记录，涉密文件、资料应及时归档，文件及载体的传输应该派专人专送，要经保密工作领导小组批准。涉密载体应该明确使用范围，报废载体应该按照保密管理规定进行报废。规避因为文档、载体引起的保密风险。

设备：涉密设备使用应严格遵守保密规定相关内容。规避因为设备引起的保密风险。

场所：涉密场所不能存在互联网端口，人员进出必须记录，配备门禁、监控、防盗报警系统，进出涉密场所严禁携带相机、手机、录音设备等。规避因为场所引起的保密风险。

同时，对项目组所有成员定期加强安全保密培训，增强安全保密意识，防患于未然。

#### 5.4.2 项目质量风险应对应急措施

项目质量主要表现在人员工程技术能力、建设单位人员对需要改造系统的了解程度及技术能力、开发技术能力、产品质量和性能等风险。具体应多措施如下：

人员工程技术能力：项目组织阶段，选拔具备优秀技术能力的人员参与项目工作，同时在出现疑难问题时，充分发挥专家咨询的作用，在每项任务启动之初进行充分的评审与论证，识别技术与质量风险，安排组织对应。规避因为人员工程技术能引起的质量风险。

建设单位人员对需要改造系统的了解程度及技术能力：制定详细的需求调研计划、需求分析计划等，通过加强与建设单位用户沟通，全面了解待改造系统的需求，从而以需求为指引，依据相关标准，实现对系统的改造。规避因为建设单位人员对需要改造系统的了解程度及技术能力引起的质量风险。

开发技术能力：翰熠公司完全具备业务系统的开发能力，并具备相应的开发人员，采用平台化定制开发的解决方案，实现系统改造工作。减轻因为技术能力的质量风险。

产品质量、性能：相关设备在选型上，将根据项目建设的实际需要，采用技术先进、成熟稳定，有较好应用的产品。规避因为产品质量、性能的质量风险。

### 5.4.3 项目管理风险应对应急措施

项目管理主要存在系统出现的兼容性难题，需要紧密配合合作，项目协调不到位容易导致问题解决慢点、进度拖延等风险。具体应对措施如下：

根据项目反应要求高、技术复杂度高等特点选择技术实力好，技术团队提供支持，加强项目管控和协调配合，制定好项目管理规范和制度并严格执行。减轻因项目内部协作引起的管理风险。

### 5.4.4 项目组织风险应对应急措施

项目组织主存在业务系统众多、项目组成员众多几个风险。具体应对措施如下：

业务系统众多：充分与建设单位进行沟通，同时对制定的培训计划进行评估，开展实施及培训工作。减轻因为业务系统众多引起的组织风险。

项目组成员众多：翰熠公司提供完备的人员组织和质量保障措施，翰熠公司提供完备的项目组织实施方案，承诺主要项目成员具备政府行业业务系统开发实施经验，承诺本项目实施将严格按照软件工程的要求进行需求调研、分析设计、编码测试、功能测试、集成测试和验收、试运行等。承诺所用技术符合本项目要求，确保项目质量。减轻因为项目组成员众多引起的组织风险。

### 5.4.5 项目进度风险应对应急措施

项目进度主要存在产品需求量大产能不足、物流运输、产品兼容性、交通不便等风险。

公司培养了包括咨询设计、集成开发、培训推广、运维服务等服务的专业技术团队。并且与相关软硬件供应商形成很好的合作关系，能够保障项目技术资源和供货周期的要求，在设备采购方面，如果我司有幸中标，可以在中标后先行垫付货款，进行设备提前采购，从而保障项目进度，为后续设备分发及兼容适配工作争取时间。

具体应对措施如下：

产品需求量大产能不足：与建设单位、监理单位、产品供应商保持积极全面的沟通，制定沟通管理计划，在出现产品产能不足尚未影响季度的情况下，先协调解决，如果明确不能及时解决，按照变更管理计划，寻求替代解决产品，并进行相关产品变更，保障项目进度。减轻因为产品需求量大产能不足引起的进度风险。

物流运输：制定完善的物流方案，优先选择中国邮政物流，并建立备选方案，保障大量设备物流运输顺利进行，保障项目进度。规避因为物流运输问题引起的进度风险。

产品兼容性：产品选型及采购过程中，选择兼容性高、稳定、成熟的产品。针对改造的应用系统，根据需求调研及设计结果，制定完善的适配迁移方案及系统重构方案，在研发适配过程中解决兼容性问题。规避因为产品兼容性问题引起的进度风险。

交通不便：制定完善的项目实施计划，合理安排实施路线，最大程度缩短项目小组在不同实施节点间交通时间，减轻因为交通不便引起的进度风险。

根据实际情况，制定完备的项目实施组织计划，严格执行计划保障各地区、单位终端顺利配发。

同时为更好的规避和降低本项目进度风险，我公司建立项目管理团队，加强项目管控和协调配合，制定好项目管理规范和制度并严格执行。

#### 5.4.6 项目服务风险应对应急措施

项目服务存在客户多、设备品种多，存在因设备供货不及时，导致项目误工风险。

具体应对措施如下：制定详细的产品采购计划，做好沟通协调工作，优先保障本项目产品供货。同时建立本地化的备品备件中心，及本地化服务团队，确保项目实施顺利实施。

### 5.5 验收验收及履约保障方案

#### 5.5.1 项目验收原则

为了保证系统实施工作完全符合项目设计的要求与合同中相关条款的约定，确保系统开通后，可以顺利运行，需要在项目实施完毕，并进行了一段稳定的试运行后，进行诉讼服务大厅系统的验收工作。

本项目的验收工作，本着坚持实事求是、客观公正、科学简便、讲求实效的原则，进行全面、认真、系统地检查验收。

#### 5.5.2 验收标准

整体工程施工完毕后，建设方经试运行检验符合招标文件中的所需要的所有功能后，才可要求法院验收组组织验收。

#### 5.5.3 项目验收参加方

项目建设单位：永宁县人民法院

项目实施单位：项目总集成商

验收专家组：专家组主要由司法、科研、政府等部门的技术专家和科技管理人员 3-5 人组成。专家组成员一般应具有高级技术职称，原则上，项目承担单位、协作单位、合作企业等相关人员不能作为验收专家组成员。验收专家组成员由法院聘任。

## 5.5.4 项目验收方式

验收方式根据各个基层法院的实际情况，以及本项目的具体实施内容，有针对性地采取现场验收、会议验收等多种方式进行。

此外，由于本项目涉及面广泛、技术含量高、参与人员众多，工程级别等级高，涉及相关部门配合要求严格，所以一次性的验收，相对来说难度较大。我们建议采用系统初验和系统正式竣工验收的方式，分项目初验和正式验收两次进行项目的验收。

### 5.5.4.1.1 货物验收

我公司将按照有关标准提供货物的包装，并采取恰当的方式将货物运到交货地点：法院指定。

设备进场时使用原厂包装，不提前拆封，若出现提前拆封现象，法院可拒绝接收。必须由当地的技术人员对进场设备进行验收，必须随附装箱单、进场设备明细表。

### 5.5.4.1.2 项目初验

- 验收时间：

整体工程施工完毕后，我方经试运行检验符合招标书中的所需要的所有功能后，向法院提出系统初验申请，同意后开始进行项目的系统初验。

项目初验验收合格后，正式开始进行系统试运行。

- 验收内容：

- 诉讼服务大厅系统建设建设报告；
- 项目涉及的所有设备交付记录；
- 项目涉及的所有系统硬件功能；
- 项目涉及的所有应用软件运行服务；

- 验收参加方：

由法院、总集成方、相关设备供应商和相关实施单位参加。

- 验收文档：

主要包括：项目文档、技术文档、参数文件、系统测试报告、系统设备交付报告等

### 5.5.4.1.3 正式验收

- 验收时间：



在系统试运行完毕后，对试运行期间出现的问题进行统一修改，并开始进行系统正式竣工验收。

- 验收内容：
- 针对项目初验检查出的问题进行复验；
- 针对系统运行时产生的问题，进行验收检查；
- 验收参加方：

由法院、集成方、和相关实施单位参加，同时，聘请专家组配合进行验收检查。

- 验收文档：

主要包括：系统竣工验收报告和系统试运行报告等。

### 5.5.5 项目验收程序

- 项目验收申请

项目实施方按照合同规定的时间基本完成合同指标和任务后，向法院主管部门提出书面验收申请。对于文件资料不详的申请，不予收取，一周后可以重新提出验收申请。

对于现场验收，则根据现场情况提前提出验收申请。如按合同时间不能期进行验收的，需向法院提出延期验收申请报告，经批准后方可延期验收。

- 通过相关部门审批

法院主管部门认真审核后，在正式验收前给予批复。经批准后，法院协同各个方面，进行项目的验收工作。

- 进行正式验收

根据合同和招标文件的要求，对项目中系统的各个功能、设备、机房建设、网络运行进行逐项逐条的验收检查。

- 发布验收结论

根据项目正式验收的情况，法院发布对项目验收的结论。

项目的验收工作以项目合同、招标文件和实施方案为依据，主要从参数指标、核心技术、技术体系、试运行情况、机房建设、设备供货等方面对项目任务完成情况进行评估。

项目 in 实施过程中，由于自然条件等客观因素变化，导致合同指标进行合理调整的，按批准后的合同指标进行验收。



验收组根据项目合同书内容，听取项目执行情况汇报，审查提交的技术文件，对现场或实物进行抽查核实后，独立提出验收评估意见。验收结果分为通过验收和不通过验收。

项目符合下列情况视为通过验收。由专家组做出验收评价意见。

- 对照合同已完成项目任务要求、设计合理、试运行成功；
- 已经提供了合同中签署的全部货物及完整的技术资料；
- 货物符合规格书中的规定、性能满足要求；
- 性能试验和试运行中出现的所有缺陷已经改正至甲方满意。

项目具有下列情况之一，验收不通过。

- 项目未完成合同规定的技术和参数指标；
- 项目验收文件材料不真实或有其它弄虚作假行为的；
- 项目中，未经批准对合同有关内容和指标进行较大调整的；
- 由于实施方原因，项目执行超过合同期，而又未获得延期验收批准的。

### 5.5.6 项目验收内容

法院、项目实施方、专家组及相关方面，对项目的验收，主要从以下几个方面进行：

- 检查项目是否达到计划招标文件和合同书的总体要求；
- 检查技术文档是否齐全，是否达到技术规范要求；
- 检查各项技术指标是否达到设计要求；
- 检查主要应用程序的运行情况；
- 检查系统各项功能是否达到设计要求；
- 现场检查诉讼服务大厅设备建设情况；
- 检查使用的设备质量是否达到国家有关部门标准的规定要求；
- 检查项目是否达到国家和法院系统的安全保护等级标准；
- 检查系统测试的系统测试报告及测量参数；
- 检查系统试运行的记录及系统试运行报告；
- 检查是否进行了完备的技术培训；
- 检查对于交付系统是否已制定相关信息工作管理规章制度；
- 听取法院对整个项目的意见。
- 议为此节约了项目投资。



### 5.5.7 履约保障

如我公司顺利中标，我公司将以专业的项目管理来作为本项目的履约保障，保障本项目的实施交付，在履约过程中，我公司保证与本项目其它系统单位协调合作，在施工进行中各个阶段，与所有相关的单位讨论、协调、确定和落实各分工交界点。施工期间提供所有必需的有关资料、设备和人员，以保证分工交界点上与其它单位配合，并确保其负责的工作按正确的程序施工。

同时负责在有关工程施工前，复核由其它单位为配合系统工程所提供的各项设施和配备是否适用。并且通过以下具体措施完成履约。

#### 5.5.7.1 项目综合管理平台

建设项目存在工程量庞大、采购设备多、参与人员多等情况，如何去协调各种关联、相互影响以及可能的制约关系，保证项目的顺利实施，必须要对项目的人员、时间、设备、沟通、关系等进行综合的管理。

翰熠公司 IPM（项目综合管理系统）可以通过信息化的方式全面实现大型复杂项目的项目管理。翰熠公司在符合保密管理规定的情况下，在本项目中将综合使用 IPM，从全生命周期提升项目管理质量，为成功建设本项目打下坚实基础。

##### 5.5.7.1.1 IPM 的主要应用价值

1.让决策领导全面了解项目执行情况，对项目的整体把控做到心中有数。用真实有效的数据作为决策的依据。

2.让项目经理抛开项目发布和共享计划不方便的苦恼，全面启用在线项目计划的编写，让团队成员及时了解项目计划和项目信息。

3.提供给项目团队一个开放的项目沟通平台，使项目信息的执行过程可视化，沟通更顺畅。让项目成员及时反馈项目执行的状态及问题，使项目风险和问题及早发现并解决。

4.加强对项目关键节点的流程控制，便于项目和组织级知识的积累和利用，轻松解决项目管理中面临的流程控制和知识管理方面的挑战。

5.固化项目流程形成项目模板，对项目任务分解路径、项目核心资源分配、项目审批流程和表单能进行标准化和自动化处理。

##### 5.5.7.1.2 项目综合管理平台（IPM）主要功能

IPM 功能涵盖了项目管理全生命周期的所有内容，可以全面支撑本项目管理。

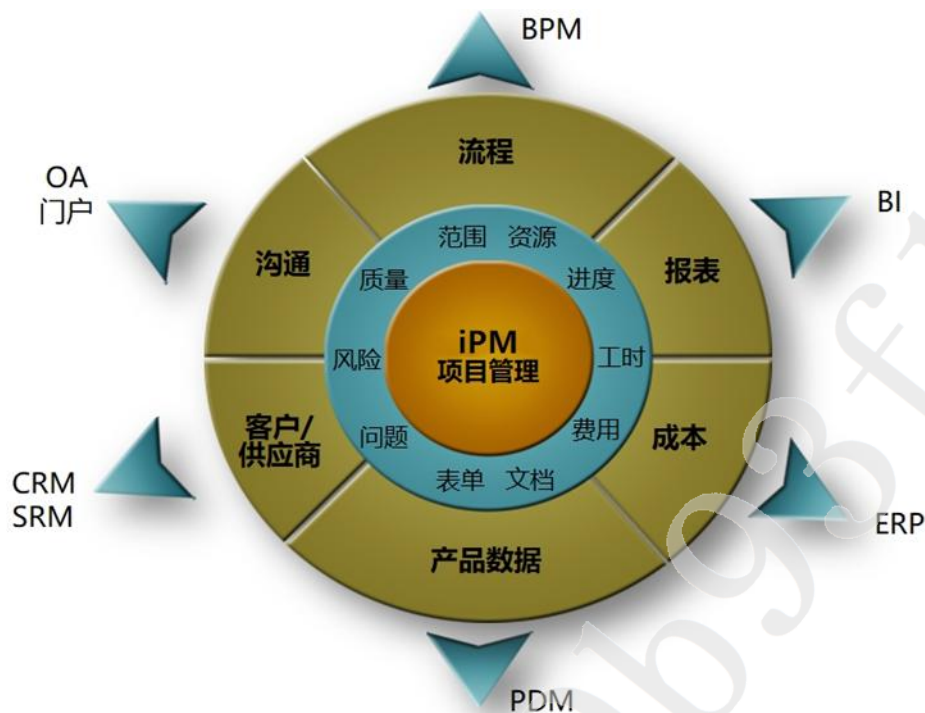


图 44 IPM 总体功能图

在支撑项目管理体系全生命周期功能以外，还具备以下特点：

1.智能的项目管理

项目管理者往往面临着项目过程监管困难、业务流程无法固化、跨部门沟通协作困难、领导决策缺乏数据支撑等问题。iPM 智能化项目管理软件，让这一切得以完美解决！iPM 帮助管理者规范项目流程、缩短项目周期、预警项目风险、提升项目质量、降低项目成本，复用知识经验，辅助领导决策，从而实现项目运作能力的最大化。

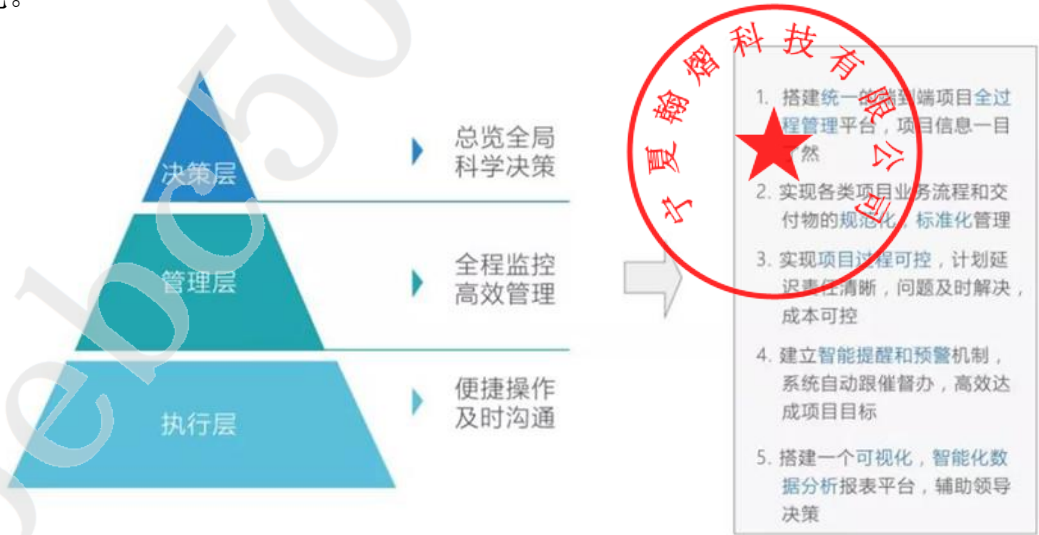
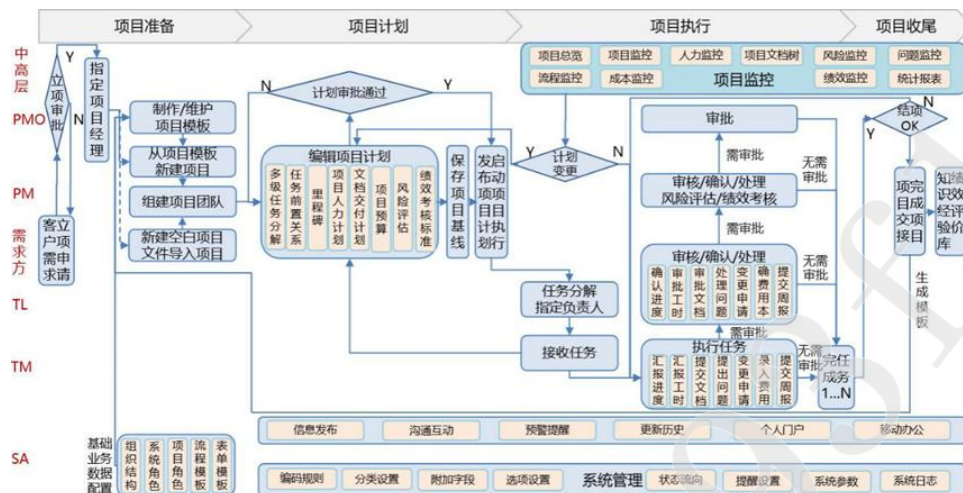


图 45 IPM 智能管理特性图

2.主流的管理思维

为项目管理软件植入强大的大脑，基于先进的产品设计理念，融合 PMP、PRINCE2、IPD 等国际主流管理思维，并与中国国情相结合，使之真正“落地”，

搭建一流的项目管理业务架构，实现项目全生命周期的流程化、标准化、智能化管理。



**图 46 IPM 主流管理思维图**

### 3.可拼装的模块，可定制的角色

iPM 模块丰富、功能强大，可按需组合。不同角色的项目干系人管理不同的项目业务，根据需要 iPM 提供贴合他们的系统功能。



**图 47 IPM 模块图**

#### 4.透明的项目计划，高效的沟通协作

用「甘特图」直观地展现项目计划（WBS），明确各部门和人员职责，轻松设置任务父子关系、前后关系等，不同项目阶段、任务、里程碑的时间节点都一目了然。

通过 iPM 下达和执行任务，快速反馈和协作，打破“部门墙”，实现无边界高效沟通协作。

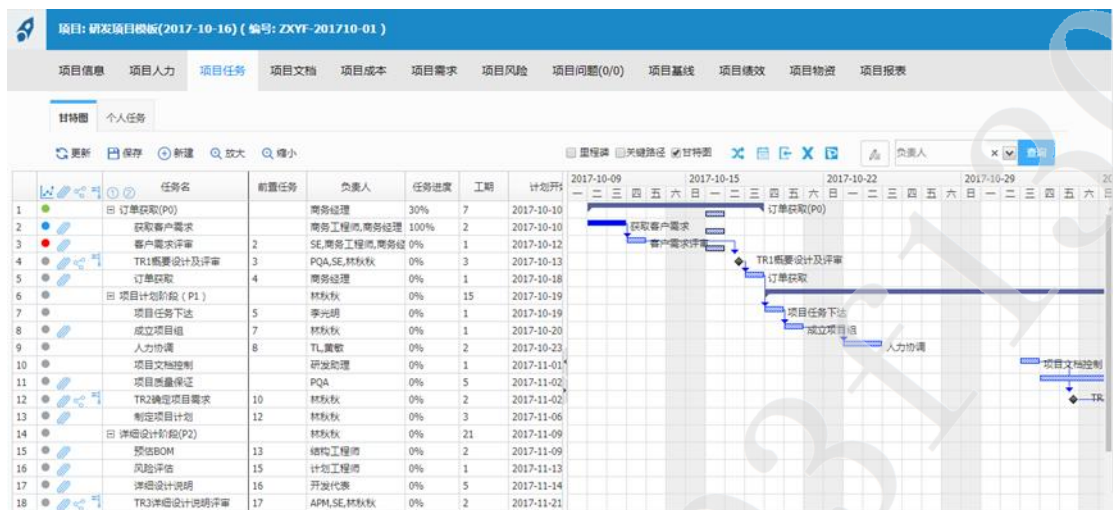


图 48 IPM 项目计划功能图

5.精细的过程管理，良性的项目运作

很多项目在项目管理中往往遇到过程≠结果的局面，原因在于过程管理粗放、监管缺失，特别是对关键节点任务的完成条件缺乏约束，造成最终结果不理想。iPM 通过 PDCA 循环，加强事前计划、事中控制监督以及事后总结分析，实现过程和结果的双监管。



图 49 IPM 精细化管理过程图

6.项目全程留痕，所有资料保存

一个项目成千上万个操作指令，全部留痕化处理，为项目复盘和权责划分提供依据。一切有关项目的文档信息，按照维度分类管理，方便快捷查询知识。“密级”授权管理，文档加解锁设置，保证信创核心知识产权安全。



图 50 IPM 全程留痕图

7.直观总览项目，快速定位问题

总览多个项目的概况，查看范围与组织结构关联，“正确的人看正确的信息”；帮助项目领导实时、直观了解项目整体状态，当前阶段和进度，未关闭问题和风险，超期指示灯提醒，帮助快速定位问题和风险。



图 51 IPM 问题快速定位图 1

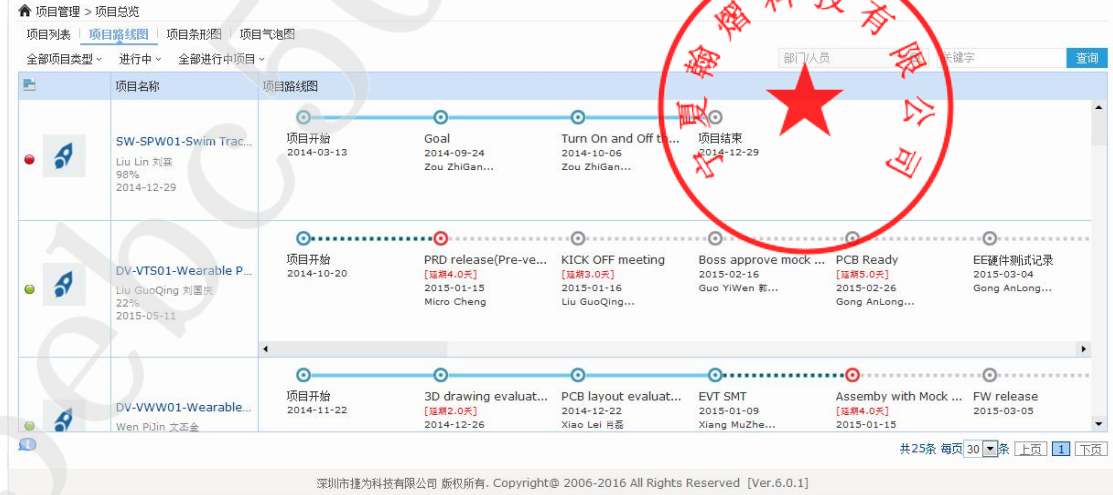


图 52 IPM 问题快速定位图 2

8.固化最佳实践，沉淀集体智慧

iPM 固化优秀的项目流程体系，沉淀集体智慧的最佳实践经验，形成标准化的项目模板，建立项目管理体系规范。新建类似的项目时，可直接套用项目模板，降

低项目经理的工作负荷，并通过系统其规范项目过程按标准执行，保证项目高效、高质量的推进。

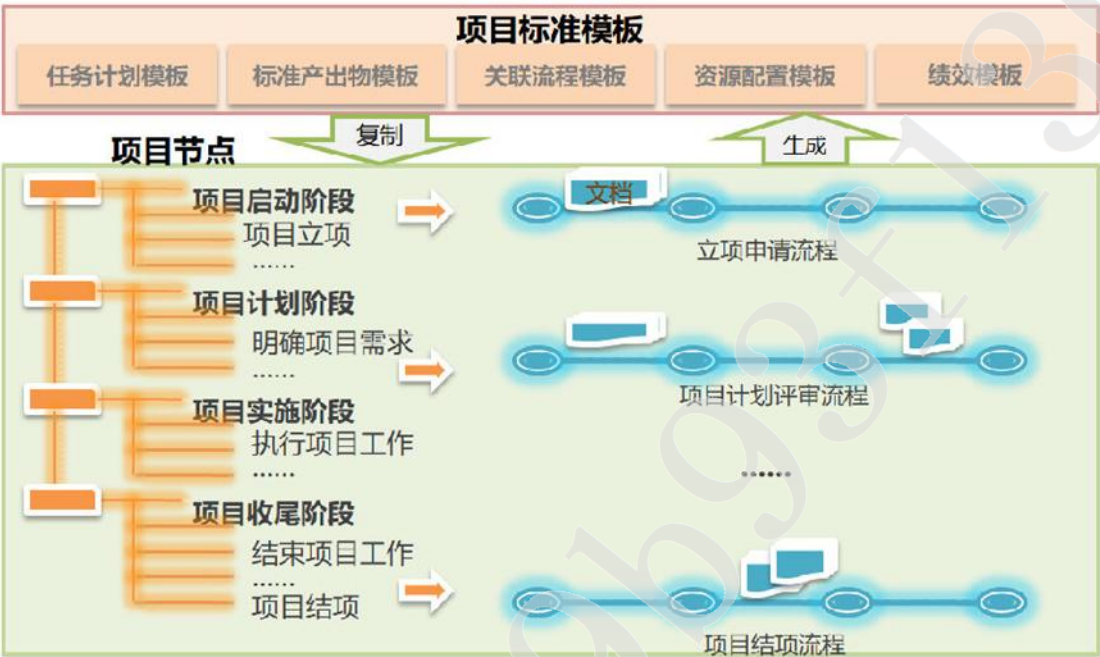


图 53 IPM 标准流程固化模板图

9.灵活应对不可预知性

在项目执行过程中，需要添加子计划，可以！  
由于客户需求变化，需临时调整计划时间，可以！  
由于项目成员变化，需要任务转办，可以！

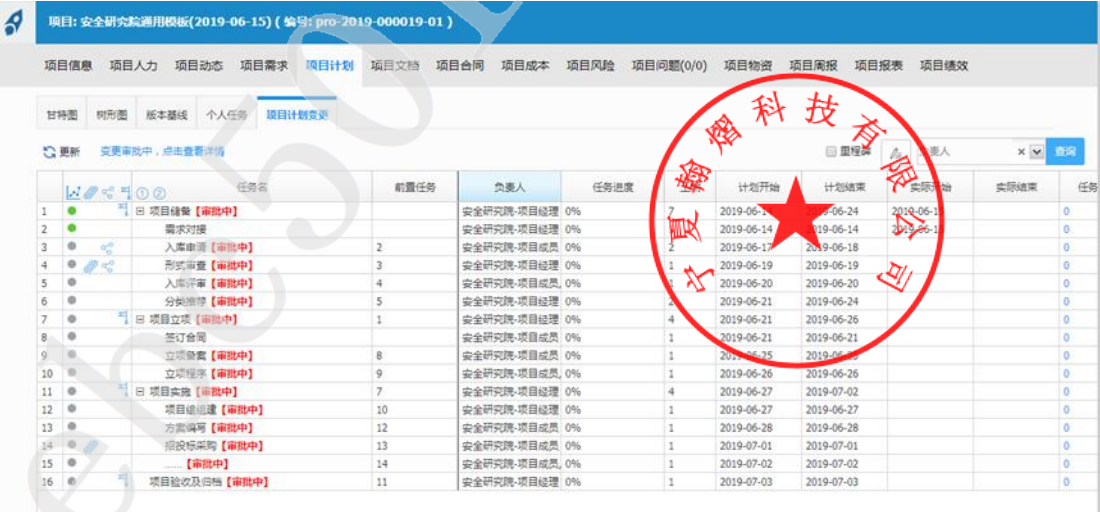


图 54 IPM 计划灵活变更图

10.智能化图表统计

iPM 带有常用报表，帮助监控项目进度、成本、风险、问题、质量、人力等。同时，提供强大的报表开发平台，可根据需要量身定做个性化报表，形成领导驾驶舱和数据分析报表，辅助领导决策。

11.支持二次开发

复杂繁多的项目管理过程中，通常同时使用数十套不同的软件系统，涉及管理的方方面面，iPM 在设计之初就预留了丰富的接口，支持系统之间的无缝集成。同时，支持客户 IT 部门运用技术能力，结合内部的准确需求进行二次开发，易扩展是 iPM 功能的倍增器，让项目管理更加贴合实际业务。

### 5.5.7.2 项目综合管理

本项目存在工程量庞大、参与人员多等情况，如何去协调各种关联、相互影响以及可能的制约关系，保证项目的顺利实施，必须要对项目的人员、时间、设备、沟通、关系等进行综合的管理。

项目综合管理包括识别、确定、结合、统一与协调各个项目管理过程组内不同过程与项目管理活动所需进行的各种过程和活动。从项目管理的角度来看，“综合管理”兼有统一、合并、结合各方面特征，包括为完成项目和满足顾客与其他利害关系者的要求，管理他们的期望而必须采取的贯穿项目整体的至关重要的行动。从管理项目的角度，在任何给定的一天，“综合管理”都要从多种选择中决定应集中的资源和努力，预测潜在问题并加以处理，避免日后恶化，为项目的整体利益而协调工作，“综合管理”还必须努力在各个相互冲突的目标与方案之间权衡取舍。

在各个过程相互影响并作用之时，“综合管理”在项目管理中发挥明显的重要作用。例如，制订应急计划的费用估算就要求将项目费用管理、项目时间管理，以及项目风险管理过程中各项目说明的规划过程结合为整体。在识别出人员配备的各种办法带有风险时，必须重新考察上述一个或多个过程。项目的可交付成果也需要同实施组织或顾客组织的日常业务，或者同考虑到将来问题和机会的长期战略规划结合为整体。

为了确保对项目的不同构成要素进行正确的协调，我们通过合理制定项目发展计划，项目执行计划，对全程的变化进行控制。

#### 5.5.7.2.1 组织项目的立项

一旦与建设方签订合同后，从销售部接到立项书（任务派遣单），立刻进行部门内部的立项手续，组织并参加项目组成立会议。

项目组深入了解项目的全部背景，包括有关技术方案的深化设计、技术研究，建设方和相关方对项目各个阶段的工期要求，了解项目所涉及的人员的情况（如监理、装修、强电、弱电、软件开发、测试等）。

#### 5.5.7.2.2 项目的计划审核

组织项目审核小组对项目组提交的《深化设计方案》、《人力资源计划》、《项目实施计划》、《项目风险预测与应对措施报告》等文档进行完整性、正确性的审核，并及时归档。

### 5.5.7.3 项目范围管理

#### 5.5.7.3.1 范围界定管理

项目范围管理是确保项目成功完成所需的全部工作，它主要关心的是确定与控制哪些应该或不应该包括在项目之内的过程。这一章包括了项目的启动，范围界定计划书，细分子项目、范围核实和范围变化控制，用以明确界定本项目的工程范围，并且对其中涉及的各个子系统进行划分。

由于本项目的复杂性，项目中的变更不可避免，必须有专门的过程对变更进行管理，避免范围不断蔓延。

#### 5.5.7.3.2 项目变更跟踪

翰熠公司项目组跟踪并确认项目的变更，当项目产生变更时，根据项目的变化及时确认项目组提交的项目变更后的工作计划，其中包括：

实施方案：变更对各阶段工期安排有何影响，总体进度有何影响；

设计方案：变更是否会影响最初的设计方案，是否会造成设备的变化，功能的变更；

人力资源计划：变更对人力资源的影响，对人员的技术、时间安排、人数的影响；

质量控制计划：变更对质量控制的标准、规范的影响。

### 5.5.7.4 项目时间管理

项目时间管理包括确保按时完成项目的工作程序。它包括：

活动定义：确定为产生项目的各项可交付成果而必须进行的具体计划活动；

活动排序：确定各计划活动之间的依赖关系，并形成文件；

活动资源估算：估算完成各计划活动所需资源的种类与数量；

活动持续时间估算：估算完成各计划活动所需工时单位数；

制订进度表：分析活动顺序、活动持续时间、资源要求以及进度制约因素，从而制订项目进度表；

进度控制：可控制项目进度表变更。

#### 5.5.7.4.1 整理项目的关键时间点

根据项目实施方案与设计方案中确定的日程，整理出与项目相关的几个关键时间点，包括：项目过程中控制点（里程碑）、项目结束后的跟踪点（日程）等。与项目组一同讨论并最终确认各个时间点。

#### 5.5.7.4.2 根据整理出的时间点对项目进行跟踪

根据项目实施过程中的各个时间点对项目进行跟踪，出现项目延迟时及时提醒相关领导与部门，加大对项目组的投入。

有必要时在公司高层发出项目警告。

#### 5.5.7.4.3 及时催促（提醒）

及时提醒 PM 提交项目实施相关的方案，提醒项目审核小组进行项目质量审核。

及时提醒 PM 提交项目实施进展（原则上每周一次），提醒项目日程是否正常。

及时提醒 PM 对完成实施的项目进行验收。

#### 5.5.7.5 项目人力资源管理

项目人力资源管理包括项目团队组建和管理。项目团队包括为完成项目而分派有角色和职责的人员。项目管理团队是项目团队的子集，负责项目管理活动，如规划、控制和收尾。项目人力资源管理包括：

人力资源规划：确定、记录并分派项目角色、职责，请示汇报关系，制订人员配备管理计划；

项目团队组建：招募项目工作所需的人力；

项目团队建设：培训团队成员的能力，以及提高成员之间的交互作用，从而提高项目绩效；

项目团队管理：跟踪团队成员的绩效，提供反馈，解决问题，协调变更事宜以提高项目绩效。

##### 5.5.7.5.1 审核项目的人力资源投入的合理性

项目组需要对项目需要的人力资源配置提出合理的要求，公司保障必要数量和质量的人力配备。

##### 5.5.7.5.2 定期统计项目的人力投入

对人力的投入分级，技术方面包括技术专家、高级工程师、一线工程师、助理工程师的投入，项目管理方面包括项目经理、项目负责人的投入情况。

对不同的人力投入进行汇总。

#### 5.5.7.6 项目沟通管理

项目沟通管理包括及时并且准确得到、收集、传送、存储及利用项目信息资源，在人员和信息之间提供取得成功所必须的关键联系。它包括：

沟通规划：确定利害关系者对信息与沟通的需求；

信息发布：将所需信息及时提供给项目利害关系者；

绩效报告：搜集与传播项目的绩效信息，包括状况报告、绩效度量及预测；

利害关系者管理：对沟通进行管理，以满足项目利害关系者的需求，并于项目利害关系者一起解决问题。

##### 5.5.7.6.1 及时收集、汇总项目有关信息

每周汇总项目进展状况——填写《项目报告汇总》。

定期（每周）与项目经理和项目成员沟通，获得项目的最新进展状况。

不定期（针对突发时间）发布项目预警。

5.5.7.6.2 及时通报

每周把项目实施状况及时汇总、通报给建设方相关领导、监理、项目领导小组以及其他相关方。

5.5.7.7 项目采购管理

项目采购管理包括如何从执行组织外获取物资和服务。

项目采购管理包括为管理项目团队授权人员签发的合同或采购订单所需的合同管理和变更控制过程。

采购规划：确定采购何物以及何时如何采购；

发包规划：记录产品、服务或成果要求，并确定潜在卖方；

询价：根据情况获取信息、报价、投标书、报盘或建议书；

选择卖方：评定报价，在潜在的卖方中进行选择，并于卖方洽谈书面合同；

合同管理：管理合同以及买卖双方之间的关系，审查并记录卖方当前的绩效或截止到目前的绩效，以确定所需要的纠正措施，并为将来与卖方的协商依据，管理与合同相关的变更，并在适当时管理与项目外部买方的合同关系；

合同收尾：完成并结算合同，包括解决任何未决问题，并就与项目或项目阶段相关的每项合同进行收尾工作。

5.5.7.7.1 监督项目组及时提交《设备采购计划》

确认项目组是否按照项目计划向商务物流组提交了设备采购计划。

5.5.7.7.2 监督项目组及时提交《客户设备验收报告》

确认项目组是否及时向客户提交了采购了的设备，并催促项目组提交客户的货物验收报告。

5.5.7.8 项目成本管理

依据招标文件要求，针对此次项目建设内容制定项目成本管理方案。如有幸中标此项目，在项目各阶段，将参照成本管理方案的原则、措施，为本项目各阶段的工作内容制定详细的成本管理计划，主要包括以下内容。

表 7 项目成本控制内容表

| 序号 | 项目过程   | 成本管理内容          |
|----|--------|-----------------|
| 1  | 项目启动阶段 | 终端、基础软硬件等采购成本估算 |
| 2  |        | 应用系统开发成本估算      |
| 3  |        | 系统集成成本估算        |
| 4  |        | 预算编制            |
| 5  | 项目准备阶段 | 人员组织成本控制计划      |

|    |        |                               |
|----|--------|-------------------------------|
| 6  |        | 终端、基础软硬件等采购成本控制计划             |
| 7  |        | 应用系统迁移适配成本控制计划                |
| 8  |        | 应用系统重构成本控制计划                  |
| 9  |        | 物流运输成本控制计划                    |
| 10 |        | 系统部署（基础软硬件、终端、应用系统）成本控制计划     |
| 11 |        | 系统测试成本控制计划                    |
| 12 |        | 系统试运行成本控制计划                   |
| 13 |        | 安全测评成本控制计划                    |
| 14 |        | 培训成本控制计划                      |
| 15 |        | 竣工验收成本控制计划                    |
| 16 | 项目实施阶段 | 依据人员实施成本控制计划执行                |
| 17 |        | 依据产品采购成本控制计划执行                |
| 18 |        | 依据应用系统迁移适配成本控制计划执行            |
| 19 |        | 依据应用系统重构成本控制计划执行              |
| 20 |        | 依据物流运输成本控制计划                  |
| 21 |        | 依据系统部署（基础软硬件、终端、应用系统）成本控制计划执行 |
| 22 |        | 依据系统测试成本控制计划执行                |
| 23 |        | 依据系统试运行成本控制计划执行               |
| 24 |        | 依据安全测评成本控制计划执行                |
| 25 |        | 依据培训成本控制计划执行                  |
| 26 | 项目收尾阶段 | 依据竣工验收成本控制计划执行                |

#### 5.5.7.8.1 目的

本项目工期时间紧，项目管理复杂程度高，依据项目总体管理计划，执行的成本估算、成本预算、成本控制等过程，配合科学、合理、可操作的管理理念，确保在符合相关法律法规的情况下高效、节约的完成项目。

#### 5.5.7.8.2 成本管理原则

项目不同的阶段，采取不同的成本管理方式。

在项目启动阶段，通过成本管理，评估整体项目的成本、进度、资源，并对估算达成一致意见。

在详细设计阶段，通过成本管理的工具，对项目工作任务进行细化分解，从而预估项目各部门工作内容所需的成本、进度、资源。

在工程实施阶段，通过具体项目资源调配优化，避免资源浪费的情况，进一步降低成本。

在测试交付阶段，从安全性、功能性、可靠性、系统性能各方面，综合评估项目各模块的问题、缺陷，尽早发现尽早修复，减小因为缺陷造成的成本浪费。

5.5.7.8.3 组织角色与职责

针对本项目，设置了如下的组织岗位与职责。

表 8 成本管理组织角色与职责表

| 角色        | 职责                                                                                                                               | 备注 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 项目经理      | 1.提出涉及研发任务的需求、要求；<br>2.负责对《估算》进行最终审核、确认；<br>3.负责对《项目预算》进行最终确认；<br>4.负责对项目提交最终成果交付成果物进行内部验收，确保交付成果满足需求；<br>5.对相关特殊事件进行沟通、确认；      |    |
| 运营中心/估算专家 | 1.负责项目的监督管理；<br>2.负责成本管理过程推动、跟进、评审、审核确认；<br>3.负责《研发协议》的签订与补充协议的签订；<br>4.负责特殊事件的评定、审核确认；<br>5.制定项目预算，过程特殊费用等调节处理；<br>6.组织、发起相关会议； |    |
| 研发经理      | 1.负责研发任务的实施、管理、沟通、协调，对最终研发任务交付物负责；                                                                                               |    |

5.5.7.8.4 成本管理措施

5.5.7.8.4.1 总体成本管理流程

针对本项目，制定了如下的成本管理流程，用于在项目中进行成本管理。



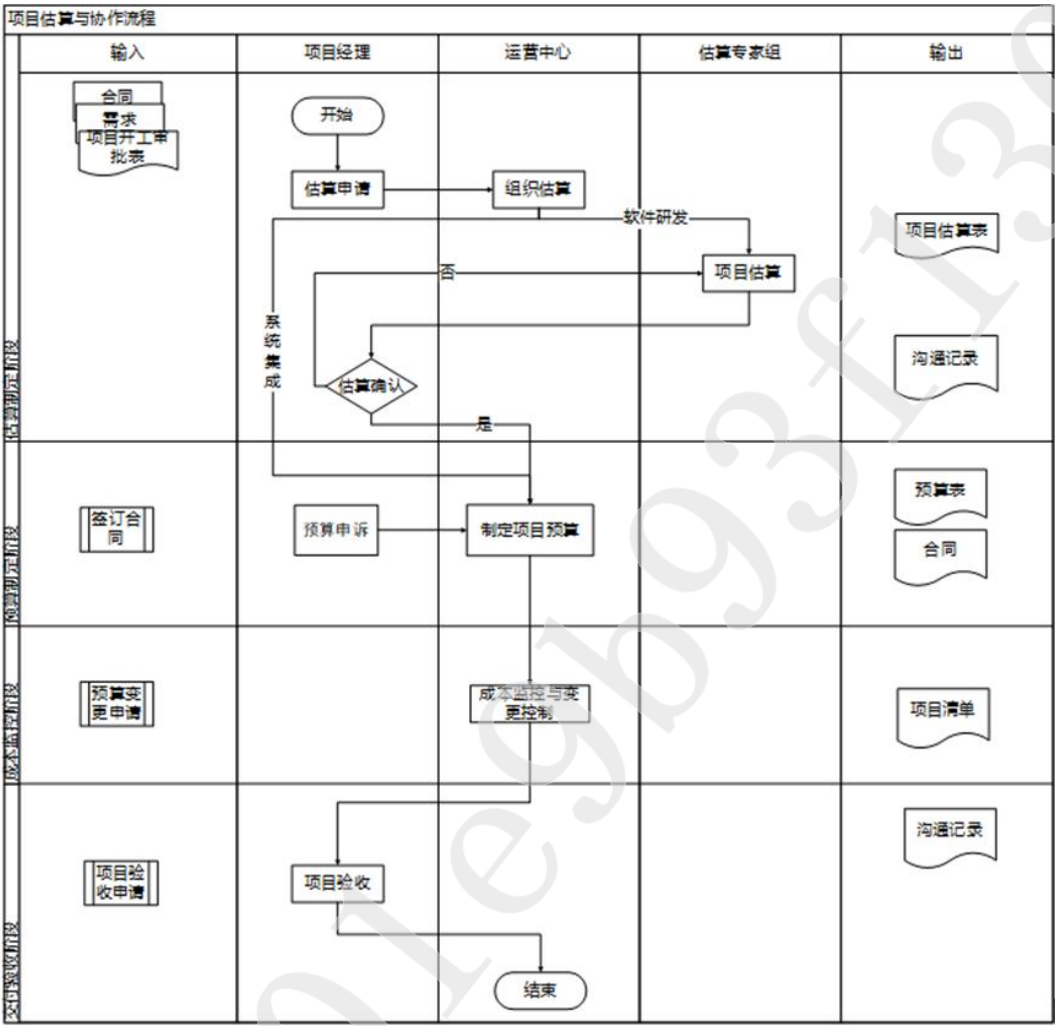


图 55 项目成本管理流程图

5.5.7.8.4.2 估算制定阶段  
估算流程



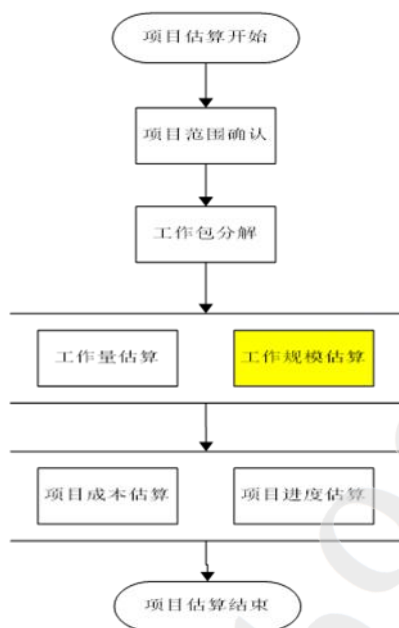


图 56 成本估算流程图

估算步骤

项目范围确认

依据项目招标文件、合同，将最终需要交付的成果进行拆分与确认，拆分的颗粒度依据项目评审的要求进行，在项目启动阶段会比较笼统，随着项目的进展分阶段逐步细化。

项目工作包分解

分解项目可交付成果。

项目工作包分解遵循渐进明细原则，在项目初期估算较粗，估算颗粒度通常以 10 人天为基本单位，随着项目的进展（典型标志是完成需求分析），应当进行细化的项目估算，估算颗粒度通常以 5 人天为基本单位。细化后的估算模板构成项目 WBS 分解的基础，并形成相对较准确的成本与监控基线。

按照项目最终交付成果，将过程中必要的任务活动标识出来，活动的标识应当清晰明确；对任务活动按照工作量进行逐级细分。通常情况下，工作量基准定义为中等难度的任务活动，其工作量通常为 4-6 人天；难度较小的任务工作量定义为基准值的 0.6 倍；难度较大的任务工作量定义为基准值的 2 倍。根据工作包分解结果，进行汇总统计，可计算出整个项目的工作总量。由此制定项目的资源与进度计划安排。

确定人力资源工作量明细，汇总工作量

估算项目规模

输出项目估算报告

生成项目成本估算

5.5.7.8.4.3 预算制定阶段

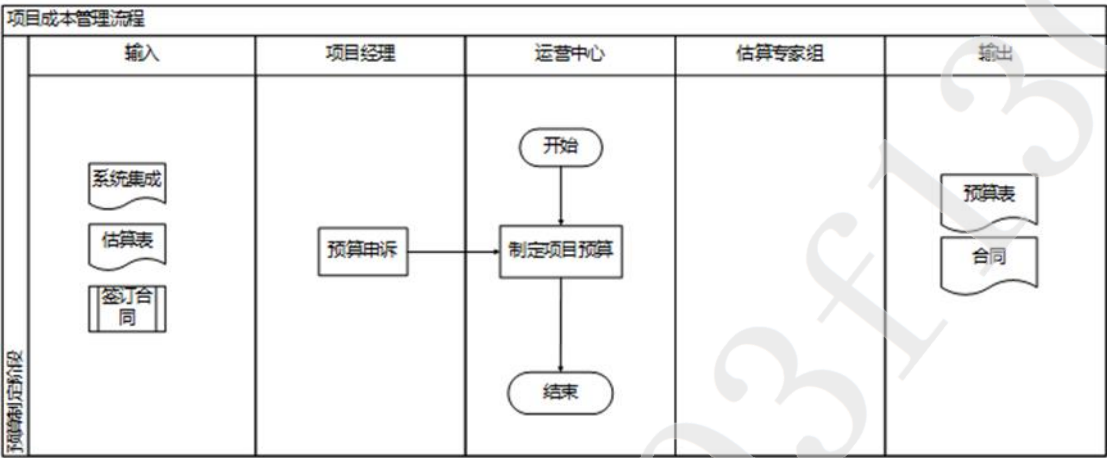


图 57 成本管理预算制定流程图

提交项目成本估算，通过评审后，按照项目成本估算制定预算。如果未通过评审，按照成本估算总体流程进一步优化、修改估算结果。

5.5.7.8.5 成本监控阶段

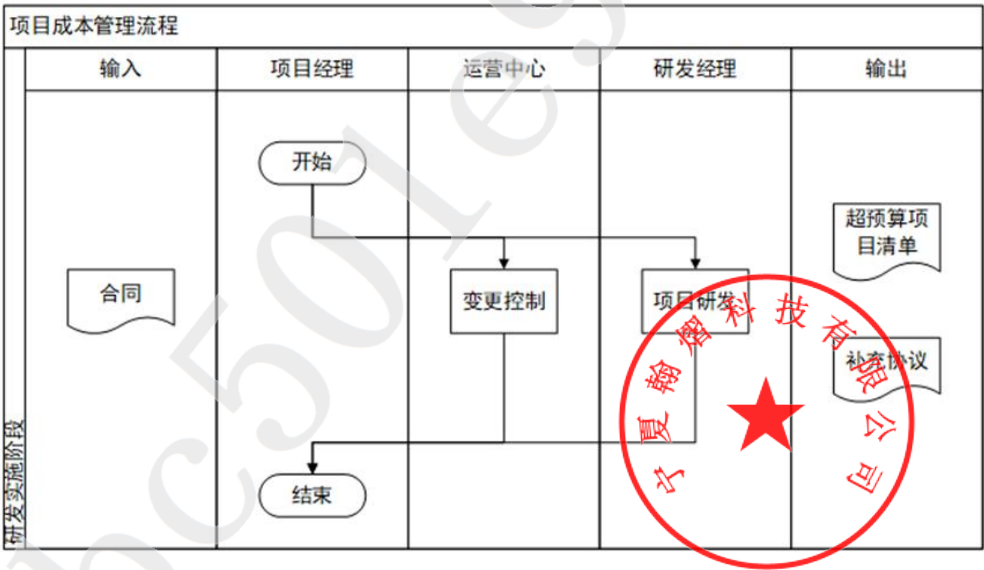


图 58 成本估算监控阶段流程图

成本监控阶段如果成本达到预警水平，有相关监控部门发布成本预警，同时项目经理应该考虑估算变更及预算增补。具体流程如下。

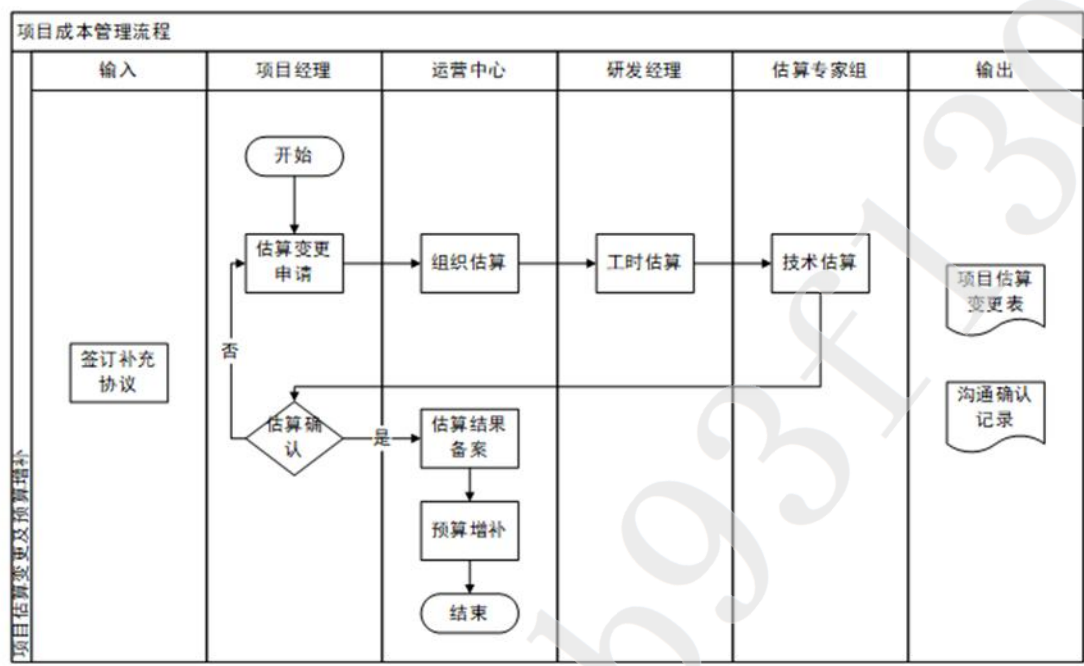


图 59 成本管理估算变更及预算增补流程图

5.5.7.8.6 交付验收阶段

依据项目实施计划、验收计划及成本管理流程，对项目进行验收，并将最终成果物交付建设单位，相关文档移交质量和配置管理组。

5.5.7.9 项目合同管理

5.5.7.9.1 合同管理要点

为加强项目合同管理，保障项目实施有据可依，避免因合同管理不当造成的损失，维护双方利益。

项目部各级主管及其他有关人员在贯彻国家有关法律法的前提下，都必须严格遵守、切实执行合同规定内容。各有关部门应相互配合，共同努力，做好以“重合同、守信用”为核心的合同管理工作。

5.5.7.9.2 合同管理相关内容

- 1.严格遵守国家有关项目合同的各项方针、政策、法律、法规；  
对项目合同过程中所发生拖欠的有关资金划拨的裁决；  
对项目合同纠纷时进行仲裁；  
对合同管理部门进行业务指导；
- 2.合同管理部门职责  
宣传贯彻国家有关合同的法律、法规和规章；  
负责拟定本项目的合同管理制度并组织实施；  
组织制定本项目的标准合同文本；  
负责所承办合同的谈判；

对合同的合法性、有效性进行审查，向公司法定代表人提出意见；

监督、检查、考核合同的履行情况；

参与处理合同纠纷、负责合同争议的协调工作；

对合同承办部门进行业务指导，对相关人员进行法律知识培训。

### 3.合同管理人员的职责

负责合同文本和合同专用章的保管及使用；

了解掌握合同签订及履行情况，及时总结经验教训，并向领导提出合理化建议；

建立合同管理台帐制度；

建立合同档案制度

学习、宣传国家有关法律、法规及政策，学习并推广其它单位合同管理工作的先进经验，收集工程项目合同管理方面的资料，提高工程项目合同管理水平。

### 5.5.7.10 项目文档管理

按照 ISO9000 的要求制定文档模板并组织实施，文档是过程的踪迹，文档管理要作到：及时、真实、符合标准。

及时指的是文档制作要及时，归档要及时。

真实指的是文档中的数据必须是真实有效的。

符合标准指的是文档的格式和填写必须规范。

一般说来，工程文档是上一阶段成果的体现，也是下一阶段实施的依据，控制文档并保证文档的质量是实施过程中所必须作到的。将在项目实施过程中每个阶段输出相应的文档，除此之外，在项目实施过程中，将产生各种质量记录文档，包括各种计划、执行情况检查、培训记录、会议记录等。本系统项目的文档管理工作制度要点如下：

文档的生成与项目实施中的阶段同步

在项目阶段计划中明确规定各阶段必须产出的相应文档，来确保文档与阶段同步，如果文档工作未能达标，则视同阶段任务未完成。

对重要的受控文档实施计算机管理

将各阶段生成的重要文档由计算机化的文档管理系统对其进行标识和状态跟踪。

切实保证文档的安全

受控文档必须以纸介质和电子文档两种形式保存，可通过网络在授权范围内进行传递和使用。纸介质文档由文档管理人员妥善保管。

对受控文档的发放实行登记制度，严禁随意发放。无关人员不得接触受控文档。

重要文档要有备份存放，避免因意外事故而造成文档的丢失和损坏。

确保文档的正确、有效，便于使用

技术文档必须与最新版软件的结果同步，已更改后的旧文档必须标识“作废”。说明性文档应尽可能详尽地解释在具体操作环境下的系统行为和操作者能采取的措施，它们应与软件独立，并在需要的时候能够通过计算机直接访问到，为

此，说明性文档应尽可能地嵌入软件，成为软件产出的一部分，以使用户能在实际的操作环境中学习系统功能，这种帮助系统应是系统文档的核心。

#### 5.5.7.10.1 文档管理目的

本项目工期时间紧、过程比较复杂、涉及内容广泛且涉密，项目执行过程中会产生各类有关资料提供规范，故制定统一的文档管理方案，对项目过程文档进行规范统一的管理，便于在今后项目过程中对项目资料的查找和项目交流，以利项目工作开展。

制定项目执行过程中的评审和查阅规范，明确相应的管理人员责任。

##### 5.5.7.10.1.1 项目文档清单

在项目实施过程中可能产生的各种文档，需要分阶段、按计划及时向客户提供文档，保证提交文档是中文。

| 序号  | 文档名称       | 文档内容                                           | 提交客户时间  | 提交客户方式 |
|-----|------------|------------------------------------------------|---------|--------|
| 1   | 技术文档       | 设备和软件安装、运行、使用、测试、诊断和维修的技术文件。                   | 需求调研期间  | 电子/纸质  |
| 1.1 | 需求调研分析报告   | 需求调研分析报告内容包括调研内容、调研目标、调研对象、调研方法、调研需求分析等。       | 需求调研期间  | 电子/纸质  |
| 1.2 | 系统详细设计说明书  | 系统详细设计说明书内容包括背景、定义、程序描述、功能设计、算法、流程逻辑、接口、存储分配等。 | 需求调研期间  | 电子/纸质  |
| 1.3 | 数据库结构设计说明书 | 数据库结构设计说明书内容包括逻辑结构设计、物理结构设计、数据表结构设计等。          | 需求调研期间  | 电子/纸质  |
| 1.4 | 实施方案设计说明书  | 实施方案设计说明书内容包括实施计划安排、实施人员安排、实施步骤、实施内容、风险管控等。    | 需求调研期间  | 电子/纸质  |
| 1.5 | 用户使用手册     | 软硬件功能操作及使用说明。                                  | 系统上线前   | 电子/纸质  |
| 1.6 | 运维方案       | 介绍软件性能优化、硬件工作状态检测、数据备份及恢复等。                    | 系统上线前   | 电子/纸质  |
| 1.7 | 问题处理手册     | 介绍软硬件使用过程中常见问题处理方式等。                           | 系统上线前   | 电子/纸质  |
| 2   | 安装计划       | 包括运输、交货、安装地点测试、配线结构等。                          | 设备发货运输前 | 电子/纸质  |
| 3   | 系统配置计划     | 包括配置图和配件清单。                                    | 项目实施前   | 电子/纸质  |
| 3.1 | 配置图        | 系统配置图内容包括软件和硬件的物理架构。                           | 项目实施前   | 电子/纸质  |

| 序号  | 文档名称     | 文档内容                                               | 提交客户时间 | 提交客户方式 |
|-----|----------|----------------------------------------------------|--------|--------|
| 3.2 | 配置清单     | 包括本项目软件和硬件配置清单。                                    | 项目实施前  | 电子/纸质  |
| 4   | 安装指南     | 提供所购软件、硬件设备的安装指南。                                  | 安装部署前  | 电子/纸质  |
| 4.1 | 软件安装配置指南 | 软件安装配置指南内容包括软件安装说明、软件配置说明、软件依赖配置、模块安装与配置、权限配置等。    | 安装部署前  | 电子/纸质  |
| 4.2 | 硬件安装配置指南 | 硬件安装配置指南内容包括硬件安装及配置说明。                             | 安装部署前  | 电子/纸质  |
| 5   | 系统测试文档   | 提供针对该项目特点的系统测试方案，并提供相应的测试文档。                       | 软硬件测试前 | 电子/纸质  |
| 5.1 | 测试方案     | 测试方案内容包括测试整体计划、测试资源、测试环境、测试策略、测试标准、测试用例模板等。        | 软硬件测试前 | 电子/纸质  |
| 5.2 | 测试说明书    | 测试说明书内容包括测试范围、功能测试、性能测试、接口测试操作说明。                  | 软硬件测试前 | 电子/纸质  |
| 5.3 | 模块测试报告   | 模块测试报告内容包括对软硬件测试模块的测试结果说明。                         | 软硬件测试前 | 电子/纸质  |
| 5.4 | 性能测试报告   | 性能测试报告内容包括对软硬件性能测试的测试结果说明。                         | 软硬件测试前 | 电子/纸质  |
| 5.5 | 系统测试报告   | 系统测试报告内容包括对软硬件系统整体内容测试的测试结果说明。                     | 软硬件测试前 | 电子/纸质  |
| 6   | 系统验收文档   | 系统验收时收集各项验收数据，汇总成册，并对项目系统进行综合评估。                   | 项目验收前  | 电子/纸质  |
| 6.1 | 软件功能清单   | 软件功能清单内容包括本项目建设内容的系统名称、软件功能模块介绍。                   | 项目验收前  | 电子/纸质  |
| 6.2 | 硬件部署清单   | 硬件部署清单内容包括硬件型号、硬件参数、硬件部署位置、部署数量、部署网络等。             | 项目验收前  | 电子/纸质  |
| 6.3 | 验收方案     | 验收方案包括验收目的、验收对象、验收方法、验收步骤、验收程序、验收依据、验收内容及标准、验收结论等。 | 项目验收前  | 电子/纸质  |
| 6.4 | 验收申请     | 验收申请包括项目负责人基本情况、项目组成员情况、项目内容简介、验收申请表等。             | 项目验收前  | 电子/纸质  |
| 6.5 | 汇报材料     | 汇报材料内容包括对于项目整体总体情况介绍、项目建设内容介绍、项目运行情况等。             | 项目验收前  | 电子/纸质  |

| 序号  | 文档名称        | 文档内容                                                | 提交客户时间    | 提交客户方式 |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------|-----------|--------|
| 6.6 | 第三方验收测试报告   | 第三方验收测试报告内容包括测试范围与内容、测试依据、测试解决方案、功能测试、流程测试、安全性测试等。  | 项目验收前     | 电子/纸质  |
| 7   | 过程文档        | 提供过程记录文档，对项目实施过程跟踪记录。                               | 项目实施期间    | 电子/纸质  |
| 8   | 变更文档        | 提供变更文档，对项目实施过程中的变更情况，包括项目计划、项目内容变更以及为此举行的会议情况等进行记录。 | 项目实施期间    | 电子/纸质  |
| 9   | 培训文档        | 提供培训计划、师资人员安排、教材及教学内容情况、培训效果评估等文档。                  | 项目实施阶段完成后 | 电子/纸质  |
| 9.1 | 培训计划        | 培训计划包括培训内容、培训课程、培训地点、培训时间等。                         | 项目实施阶段完成后 | 电子/纸质  |
| 9.2 | 师资人员安排表     | 师资人员安排表内容包括对于培训讲师的介绍、培训老师课程安排等。                     | 项目实施阶段完成后 | 电子/纸质  |
| 9.3 | 培训教材及教学内容说明 | 培训教材及教学内容说明包括硬件设备、业务系统建设、基础软件等培训内容。                 | 项目实施阶段完成后 | 电子/纸质  |
| 9.4 | 培训效果评估书     | 培训效果评估书内容包括培训原则及规范、培训教材评审、培训讲师试讲计划、培训反馈与考核管理等。      | 项目实施阶段完成后 | 电子/纸质  |

#### 5.5.7.10.1.2 文档管理任务

##### 5.5.7.10.1.2.1 管理内容

项目发展过程中，随着项目逐步开展，会产生大量的设计方案文件、设计说明书、源代码、集成实施过程文件、会议记录及培训资料等内容，对这些内容进行分类整理归档。

##### 5.5.7.10.1.2.2 管理要求

本项目执行过程中产生的所有资料文档，应按照用户项目文件管理要求进行管理。同时文档管理应及时更新项目信息，帮助各组人员获得最新信息。总体要求如下：

所有重要文档集中管理，维护档案的安全与完整。

所有存档文件根据需要归档。

各项目小组人员在工作中形成的具有参考价值的文件、材料，由改组负责人整理后报配置管理人员存档。

所有人员均有承担按时提交文档的责任和义务。

由专人负责项目文档管理工作。

## 5.5.7.10.1.2.3 管理范围

本方案适用于项目组内所有成员及项目过程产生的文档（文件）。

## 5.5.7.10.1.2.4 管理程序

对于项目常规文档：

质量和配置管理组负责对文档（纸质和电子版）收集及文档分类。

其他各小组负责人负责对项目每个阶段过程中产生的文档资料进行汇总，有负责人审核后相关文档转交配置管理组存档保存。

项目进行每个阶段产生的各项文档资料。

对于项目存档文档：

质量和配置管理组对项目常规存档文档进行审核。

对阶段性重要的文档进行归档，并将其按照编号规范编号归档。

存档文件需同步由质量管理组进行审核。

## 5.5.7.10.1.3 文档管理

## 5.5.7.10.1.3.1 文档管理内容

文档管理应该包括但不限于以下过程文档、开发数据文档等：

| 文件材料分类   | 二级分类                  | 文件名称                                                                                                                                                                       |
|----------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、开工报审材料 | 开工报审材料<br>(含开工报审、开工令) | 1.开工报审表及附件<br>1) 项目经理任命书<br>2) 项目经理变更申请单<br>3) 承建单位营业执照<br>4) 承建单位涉密信息系统集成资质证书<br>5) 人员备案表<br>6) 人员身份证复印件<br>7) 人员资质证书<br>8) 人员保密承诺书<br>9) 施工进度计划表<br>10) 设备登记表<br>11) 通讯录 |
|          |                       | 安全保密管理工作应急预案                                                                                                                                                               |
|          |                       | 开工令                                                                                                                                                                        |
| 二、技术方案类  | 方案(含报审与专家论证材料)        | 实施方案方案报审表<br>实施方案专家论证方案/论证意见(如有)<br>设计方案(含深化设计、配置管理计划、质量保障计划、部署方案等)<br>安全方案(分级保护方案、等级保护方案)<br>安全方案专家论证方案/意见(如有)                                                            |
|          | 应用系统技术文档              | 1.新建系统<br>系统需求规格说明书<br>系统概要设计说明书                                                                                                                                           |

## 永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目

| 文件材料分类        | 二级分类         | 文件名称                                                                            |
|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|               |              | 系统详细设计说明书<br>数据库设计说明书<br>系统安全设计<br>2.迁移、适配系统<br>适配方案<br>适配记录单<br>适配报告<br>迁移方案   |
|               | 应用系统操作手册     | 系统操作手册<br>软件用户手册、<br>项目部署手册                                                     |
| 三、设备到货资料及安装部署 | 设备到货资料       | 项目设备报审表（含到货清单）<br>项目到货验收单及质量证明文件、授权书<br>变更单及附件，（设计意见、监理意见）                      |
|               | 安装部署资料       | 项目机房设备实施安装部署记录表及调试记录表<br>设备台账<br>基础数据收集表<br>项目终端分发清单及方案<br>设备领用表项目终端实施检查单（或确认单） |
| 四、过程类         |              | 项目周报                                                                            |
|               |              | 项目月报                                                                            |
|               |              | 会议纪要                                                                            |
|               |              | 项目阶段性工作报告                                                                       |
|               |              | 保密管理自查表                                                                         |
|               |              | 保密管理培训记录                                                                        |
|               |              | 来文登记表                                                                           |
|               |              | 发文登记表                                                                           |
| 五、测试类         | 集成测试         | 项目测试方案及报审（含测试用例）<br>项目测试报告<br>项目单位测试记录单                                         |
|               | 第三方测试大纲及总结报告 | 第三方测试报告                                                                         |
|               | 项目三方测试       | 项目三方测试确认单                                                                       |
| 六、培训类         | 培训材料         | 单位培训方案及报审                                                                       |

| 文件材料分类  | 二级分类   | 文件名称            |
|---------|--------|-----------------|
|         |        | 项目培训签到表<br>培训报告 |
| 七、初步验收类 | 初步验收资料 | 项目验收申请          |
|         |        | 项目验收方案          |
|         |        | 项目工作总结          |
|         |        | 项目用户使用意见        |
|         |        | 项目初步验收意见        |
| 八、试运行   |        | 试运行申请           |
|         |        | 试运行方案           |
|         |        | 试运行记录           |
|         |        | 试运行报告           |
| 九、分保    |        | 申请书及附件          |
|         |        | 整改方案            |
|         |        | 整改报告            |
| 十、等保    |        | 申请书及附件          |
|         |        | 整改方案            |
|         |        | 整改报告            |
| 十一、最终验收 |        | 验收申请            |
|         |        | 验收方案            |
|         |        | 交付清单            |
|         |        | 项目工作报告          |
|         |        | 成效报告            |
|         |        | 审计报告            |
|         |        | 财务报告            |

## 5.5.7.10.1.3.2 文档分类

1.文档分为纸质文档和电子文档两类。其中电子文档又分为项目常规文档和项目存档文档。

2.存档文档的编号规则

项目编号+版本号+类型序列号+年代编号；

3.文档类型编号规则

开工报审类：000

技术方案类：001

到货及安装部署类：002

过程类：003

测试类：004

培训类：005  
初步验收类：006  
试运行类：007  
分保类：008  
等保类：009  
竣工验收类：010  
其他（根据实际情况增加）

#### 5.5.7.10.1.3.3 存档规范

- 1.基线：事件发生后两周内归档。
- 2.完整性：是否成套、缺页和涂改；
- 3.准确定：所有收集的材料是否同他反映的对象相一致，同一项目的文件材料在内容上是否一致。
- 4.文件材料属性的鉴别：是否为同一类。
- 5.所有文档一个月整理一次，按照不同类型进行保存。

#### 5.5.7.10.1.3.4 文档的提交、保存及使用

- 1.文档提交：文档的提交时间依据具体规定执行，在规定时限内提交。
- 2.文档归档：检查文件是否完整，如有短缺，应督促补充齐全；文档资料已送交接手续必须完备；移交与保管文档无关的资料，要退回经办人（小组）；对废弃的与项目文档相关纸质文档，要按照保密文档管理相关规范制度销毁。
- 3.文档格式：流式文档（wps），版式文档（ofd）；演示文稿只保存 ppt 格式或 pdf 格式（视具体要求确定）；源数据和源代码文档由文档作者提供存档格式。
- 4.文档保存：归档文件材料，根据归档要求及文件内容特征进行归档；按归档要求进行目录边界及备查表；对文档进行统一编排；搜集的流式文件应处理成版式文件；文档资料按编号整理；文档资料每周备份一次，如有损坏及时补全。
- 5.文档密级管理：涉及工程内容将文档按照涉密信息密级标识的规定，将文档标识密级。
- 6.文档使用：严格参照涉密文档管理规定进行。
- 7.文档修改：项目进行过程中，随着对项目进一步的深入，会产生一些需要修正的文档内容，对文档的修改需经过质量和配置管理组负责人审核，方可进行。同时文档目录及编号也要同步更新；并且将修改内容记录到修改日志。

## 6. 培训方案

我方在安装现场免费提供师资培训，并提交相应的技术文件和使用说明。每个法院参加培训的人数有最终用户确定，参加培训的人员应熟练操作并签定才可算培训完毕。本章依据合理的培训目的，在科学的培训组织保障下，对系统培训进行了详细的设计。我公司承诺，本项目提供 2 次培训服务。

### 6.1 培训目的

培训的主要目的主要有

- 保证法院的系统管理员、书记员、审判人员熟练使用应用系统，以利于在以后的工作最大程度的发挥系统的作用，给工作带来方便。
- 保证系统管理员可以快速掌握系统的基本知识，从系统工程师的实际安装调试中，进行现场学习。现场培训时，系统管理员可以通过观察调试中出现的問題，了解设备或者系统常見的問題故障，为今后的系统使用和实施阶段后期的测试验收打好基础。

### 6.2 投标人对产品使用的培训

针对本项目投标的诉讼服务大厅全套产品，我公司将按照以下内容提供产品使用的培训。

#### 6.2.1 一对一培训

为了达到知识转移、应用及保障系统安全运行的目的，进一步提高业务运用和业务执行效率。在集中培训之后，对于个别需要的用户，翰熠提供一对一的培训方式，主要通过以下两种方式实现：

项目实施完成后，宁夏高院有翰熠安排的运维人员，如果用户有培训的需求，可直接联系运维人员；

培训后，翰熠会安排培训组织汇总产品操作手册，并在手册中附上培训老师的联系方式，方便用户直接跟培训老师沟通问题。

#### 6.2.2 现场培训

针对技术管理人员以及运维人员的现场培训，主要内容是了解产品特性、设备的基础架构和型号特点；掌握软硬件系统的安装配置、操作规范及日常故障处理。

针对业务人员的现场培训，主要内容是熟悉终端软硬件、终端外设设备的操作使用流程，熟悉用户网络资源应用。

本项目现场培训的方式有两种：

随着项目实施工作的开展，对于主要系统和关键设备，进行有计划的现场培训，现场培训内容详细周全，培训对象覆盖率高，保证培训的质量效率；

在项目实施过程中，后期现场运维人员应跟随项目实施工程师，实时了解硬件设备型号特点、软硬件系统的安装配置、管理维护和常见问题处理，保证可高效解决项目上线后的问题。

### 6.2.3 集中培训

项目实施完成后，翰熠会安排培训教师，对建设单位领导、应用系统使用人员、技术管理人员和运维人员进行集中培训。

对于诉讼服务大厅政策解读、终端外设及终端软件使用等通用培训，可组织集中大培训，培训时间安排在业务量少、无重大事项活动的月中；对于应用软件系统的操作和维护培训，可以对不同单位使用的不同系统分批培训。

### 6.2.4 视频培训

为了响应灵活的培训要求，可对非涉密系统进行视频培训；对需要统一培训的部门和培训内容，组织远程直播培训。将非涉密系统培训内容统一录制成视频文件，方便领导、用户、技术人员、系统维护人员及时查看。

### 6.2.5 定期配送知识库光盘

我公司诉讼服务大厅项目，积累了丰富的实施及维护经验，并形成了一套集电子政务内、外网和应用问题处理的知识库体系。项目验收上线后，对系统常见使用问题定期汇总，并刻录成知识库光盘配送到各单位，以供用户使用。

## 6.3 培训人员安排

### 6.3.1 培训原则

对于法院诉讼服务设备项目实施过程中的现场培训，我们持以下原则：

#### 针对性

- 针对不同设备或者系统进行专项培训；
- 针对不同使用人员进行专项培训；
- 针对不同培训要求和疑问进行培训。

#### 实用性

- 能够切实解决使用中的问题；
- 能够帮助培训对象在所培训方面有所提高。

#### 实时性

- 根据设备或者系统问题的发生，随时进行现场培训；
- 根据培训人员提出的问题，给予及时的回答，并根据培训人员的时间安排，组织相关培训；



- 根据陪同实施的法院系统管理员疑问的提出，随时进行实施的现场培训；
- 根据实施的工作内容，对陪同实施的法院系统管理员进行相关的实时培训。

### 6.3.2 培训对象

法院诉讼服务设备项目的对象，主要包括：

- 法官、法官主力、书记员等人员；
- 法院的系统管理员和相关技术人员。

### 6.3.3 培训方式

本项目现场培训的方式有两种：

- 随着有计划的实施工作的开展，对于主要系统和关键设备，进行有计划的现场培训；
- 根据实施过程中的实际情况，随时随地进行和实施相关的培训。

### 6.3.4 培训流程

在长期的用户培训实践中，我们建立了规范、标准的实施流程，如下图所示。针对法院系统的用户培训我们也将使用该流程。



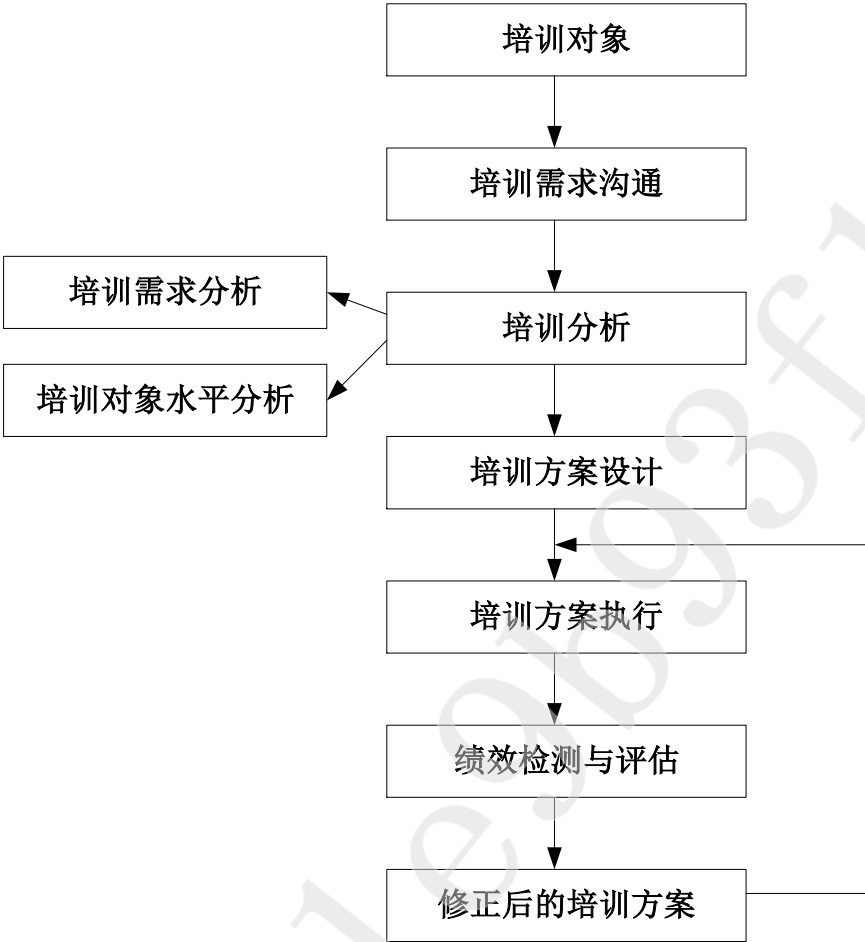


图 60 培训流程

对系统应用主要用户的技术培训，由于实践性较强，培训人数较少，我们采用培训和实践相结合的方式。

## 6.4 培训内容、课时计划和目标

### 6.4.1 诉讼服务大厅系统组成、功能

#### 6.4.1.1 培训目标

- 了解诉讼服务大厅系统的组成、功能以及与整个法院业务之间的关系；
- 了解诉讼服务终端系统在整个设备控制系统中的作用，以及诉讼服务终端系统中包括自助服务、窗口满意度评价等的主要原理及作用；
- 系统管理员需要掌握诉讼服务终端系统设备的主要硬件结构、日常使用注意事项、故障排除方法等，保证系统的正常运行。



#### 6.4.1.2 培训内容

- 诉讼服务大厅的历史、组成、功能，以及与整个法院业务之间的关系；
- 诉讼服务终端系统的组成，不同设备的区别、不同的信号接口模块、线缆；
- 诉讼服务终端系统在设备控制系统中的主要作用；

### 6.4.2 诉讼服务终端系统系统

#### 6.4.2.1 培训目标

参训人员可以熟悉使用诉讼服务终端系统，为诉讼服务工作提供便利。

#### 6.4.2.2 培训内容

- 诉讼服务终端系统系统的组成、使用方法；
- 诉讼服务终端系统系统的维护、基本故障排除等。

### 6.4.3 课程安排

#### 6.4.3.1 使用人员

针对项目的使用人员，培训课程安排主要有：

|      |                                                                  |      |        |
|------|------------------------------------------------------------------|------|--------|
| 培训名称 | 诉讼服务大厅使用培训                                                       | 培训时间 | 3 天    |
| 培训对象 | 书记员、法官                                                           | 培训人数 | 根据甲方要求 |
| 培训地点 | 现场                                                               | 培训方式 | 讲授+实践  |
| 培训教材 | 《诉讼服务大厅设备使用人员培训手册》                                               |      |        |
| 培训评估 | 1、对培训对象以上机实验的形式对培训对象进行考核<br>2、参会人员填写《培训效果评估表》<br>3、教师填写《培训实施汇总表》 |      |        |
| 备注   | 有特别求者可填写《培训需求调查表》                                                |      |        |

#### 6.4.3.2 系统管理员

针对项目的系统管理人员，培训课程安排主要有：

|      |                                                                |      |                    |
|------|----------------------------------------------------------------|------|--------------------|
| 培训名称 | 系统管理员培训                                                        | 培训时间 | 3 天（含跟随项目实践，为累计时间） |
| 培训对象 | 系统管理员                                                          | 培训人数 | 根据甲方要求             |
| 培训地点 | 现场                                                             | 培训方式 | 讲授+实践              |
| 培训教材 | 《系统管理员培训手册》                                                    |      |                    |
| 培训评估 | 1、对培训对象以上机实验的形式对培训对象进行考核<br>2、学员填写《培训效果评估表》<br>3、教师填写《培训实施汇总表》 |      |                    |
| 备注   | 有特别求者可填写《培训需求调查表》                                              |      |                    |

关于其它技术人员的培训工作，随着系统实施进度，在用户现场根据实际情况进行培训。



## 7. 售后服务

### 7.1 完整的服务体系流程及承诺

诉讼服务大厅系统建设的技术服务工作，是一项长期的系统工程，对此我公司将给予高度重视，在我们久经考验的服务管理体系支持下，按照完整的项目生命周期，将多年来在系统集成服务中积累的经验服务于诉讼服务大厅系统建设。对涉及诉讼服务大厅系统建设的后续工程，也提供技术支持。

#### 7.1.1 服务承诺

##### 7.1.1.1 质量保证期

本项目的质保期年限为 4 年。

##### 7.1.1.2 质量保证期服务内容

中标后，免费保修期内（保修期自甲乙双方代表在设备验收单上签字之日起计算。），我们将提供以下服务内容：

- 我方确保所有设备（软、硬件）在安装调试后运行正常。
- 对所有软件、设备进行现场安装调试，并对所有软件实行 4 年免费升级；
- 我方设有服务时间 5\*8 小时服务热线，提供 5\*8 小时响应，保证 6 小时内到达现场，12 小时修复服务。在 12 小时不能修复的须提供同型号备机供用户使用。
- 保修期为验收合格之日起 4 年内，免费上门服务~~和~~免费更换~~和~~同型号的零配件。

#### 7.1.2 概述

##### 7.1.2.1 服务目标

作为本次项目的投标方，我们将借助完善的技术支持与售后服务体系，协调有关设备供应商，共同为用户提供及时、方便、全面、有效的技术支持与售后服务，保证项目建设任务的顺利完成，达到项目建设目标。

本次项目建设内容专业性强。对于实施、运行中实际可能遇到的各种问题，必须采取合理的服务策略，通过适当的技术措施和管理手段，实现既定的服务目标：

- 保证系统的顺利实施

- 保证系统的稳定运行
- 保证系统的可持续扩展能力
- 协助应用系统的顺利迁移

本着“替用户着想，为用户服务，对用户负责”的客户服务理念，坚持尽最大的努力，使用户得到满意的产品、满意的工程、满意的服务、满意的投资回报。

- 建立机制顺畅的服务体系，及时提供最好的解决方案，使服务工作能够将技术和产品的价值体现于用户系统的使用中。
- 建立服务规范，实现针对服务活动的管理体系；坚持规范化的服务，保证服务的稳定有效和满意质量。
- 在完整的系统生命周期内，对包括咨询、策划、开发、实施、维护、推广、扩充等的各类服务行为，通过对服务资源的有效整合，达到所需的服务要求。
- 对系统维护服务，必须保证系统运行维护的要求；对于技术支持服务，必须快速准确。

#### 7.1.2.2 服务保障

- 高素质的专业维护队伍

在多年的系统集成建设和维护过程中，我公司锻炼出了一支具有很高技术水平的专业维护队伍。

- 理解系统设计和建设需求

项目先进的多媒体网络技术、软件等一体。参与委托管理的工程师完全了解系统建设和系统应用，理解实际需求，在提高系统维护效率、保证维护质量、降低故障时间等方面有很大的优势。

- 对应用的把握

应用是系统集成建设的灵魂，我公司在系统的应用方面做了大量的工作，有着良好的成功案例，在国内处于领先水平。

#### 7.1.3 服务组织

根据本项目的服务内容，我们进行了合理的服务组织，以保障服务质量。

##### 7.1.3.1 服务策略

针对本招标项目中实施、运行中实际可能遇到的各种问题，必须采取合理的服务策略，通过适当的技术措施和管理手段，实现既定的服务目标。

- 提供全方位、全过程的服务；
- 高度重视、快速响应、真诚负责；
- 长远规划、长期服务、不断改进；
- 合理的资源配置，精心组织、科学管理；
- 重视制度建设和人员管理，综合运用技术手段和管理手段；
- 对用户，以科学方法论为指导，开展耐心细致的培训；
- 对服务队伍，开展针对岗位职责要求的技术培训；

### 7.1.3.2 服务体系

根据项目管理计划，我们的服务支持体系主要包括：服务决策层、服务执行层和服务技术支持层。

在三个层面的组织体系中，服务决策层主要是制订系统管理与维护的方针和政策；服务执行层主要责任在于执行决策层的方针和政策，并制订有效计划，采取有效措施，应用合适的服务方式给予服务响应和实现；服务技术支持层的职责主要是在服务实施过程中对服务执行人员提供必要的技术支持和帮助。

其中服务执行层人员包括服务主管、系统维护及技术支持工程师和客户关系管理员。

### 7.1.3.3 服务机制

我公司专门成立有系统服务部和应用服务部，能够提供技术支持、培训、技术服务及售后服务以支持整套系统高质量的运行。

为保证服务效率和服务质量，必须建立科学、灵活和实际的服务保障体系，对本项目，由服务质量保障机制、服务响应与处理机制、服务资源保障机制构成。

- 服务质量保障机制

参照 ISO9001 质量管理体系的规范，针对特定服务工作的要求，制订专门的服务质量管理体系，并严格遵照执行，使服务工作有效、有序、标准化，保证预期结果的实现和各方面的满意，并通过评估与反馈不断改进。

- 服务响应与处理机制

服务任务可能来自工作计划或临时性工作安排，也可能由需要支持的工作用户提起，还包括发现故障等意外事件迅速报告并采取措施。采用统一的服务响应与处理机制，通过受理、分析、处理、解决、反馈的流程，由适当的人员采取适当的行动，在要求的时间内、以要求的形式取得要求的结果。

- 服务资源保障机制

在人力资源上，不仅要为日常管理岗位配备人力，而且针对人员的流动和培训等实现安排一定的余量，还要有足够的战略预备队应对突发的人力需求。紧急情况下，服务执行负责人有权调动所需的必要资源。针对系统技术要求高的特点，需要重点加强服务管理和技术资料等方面的知识管理系统。

我方具有完善的服务保障体系，通过 ISO9001 质量体系认证。在本项目建设中，将为最终用户提供最完善的技术支持服务。

## 7.1.4 维护服务准则

### 7.1.4.1 文档管理

按照 ISO9000 的要求制订文档模板并组织实施，文档是过程的踪迹，文档管理要做到：及时、真实、符合标准。

- 及时指的是文档制作要及时，归档要及时；
- 真实指的是文档中的数据必须是真实有效的；
- 符合标准指的是文档的格式和填写必须规范。

一般说来，工程文档是上一阶段成果的体现，也是下一阶段实施的依据，控制文档并保证文档的质量是系统维护工作过程中所必须做到的。将在系统维护实施过程中每个阶段应当输出相应的文档，除此之外，在系统维护实施过程中，将产生各种质量记录文档，包括各种计划、执行情况检查、考核记录、培训记录、会议记录等，在质量体系文件中均有相应的规定和检查措施。

针对诉讼服务终端升级采购项目的服务，我们的信息管理工作要点如下：

- 文档的生成与项目实施中的阶段同步

在系统维护的阶段计划中明确规定各阶段必须产生的相应文档，用来确保文档与阶段同步，如果文档工作未能达标，则视同阶段任务未完成。

- 对重要的受控文档实施计算机管理

将各阶段生成的重要文档由计算机化的文档管理系统对其进行标识和状态跟踪。

- 切实保证文档的安全

受控文档必须以纸介质和电子文档两种形式保存，可通过网络在授权范围内进行传递和使用。纸介质文档由文档管理人员妥善保管。

对受控文档的发放实行登记制度，严禁随意发放。无关人员不得接触受控文档。

重要文档要有备份存放，避免因意外事故而造成文档的丢失和损坏。

- 确保文档的正确、有效，便于使用

技术文档必须体现最新现状，已更改后的旧文档必须标识“作废”。说明性文档应尽可能详尽地解释在具体操作环境下的系统行为和操作者能采取的措施，并在需要的时候能够通过计算机直接访问到。

#### 7.1.4.2 服务总结与报告

根据招标文件，我们定期（月、季、半年、年）提交维护报告，包含各类设备、软件、应用系统等维护、检测、维修报告。主要包括如下几个方面：

- 系统运行与维护总结

定期对系统运行情况进行总结。定期（月、季、半年、年）总结系统运行情况，并撰写《系统运行总结报告》，作为系统运行的重要历史记录。定期对维护工作进行总结。定期（月、季、半年、年）总结系统维护工作，并撰写《系统维护总结报告》，作为系统维护的重要历史记录。

- 系统检测/故障诊断/维护报告

设备及系统检测、测试报告；设备及系统故障诊断报告；设备及系统维修报告；其它需要说明的问题报告。

- 系统应用、运行与维护建议

运维服务方应根据信息网络系统运行和应用情况，以及公司在其他行业或服务经验，对信息网络系统的建设、应用、运行和维护提出合理化建议，满足系统可持续发展的需求。

#### 7.1.4.3 质量管理

##### 7.1.4.3.1 质量管理体系的目标

- 通过对系统管理与维护全过程的控制，促使系统维护工作按时、保证质量的完成，达到用户满意；
- 引入科学的质量管理方法论，建立系统的、规范的、科学的质量保证体系；
- 从质量管理角度详细划分系统管理与维护中的各个环节（即所谓过程），控制各个环节的质量，并进行持续改进，从而有效保证系统建设的质量，确保满足质量目标；
- 将相互关联的环节系统地加以识别、理解和管理，提高各环节的有效性和效率。



#### 7.1.4.3.2 质量管理基本原则

##### 7.1.4.3.2.1 充分了解用户需要

法院诉讼服务设备项目的管理与维护涉及内容多，任务较复杂。而质量体系是全过程的控制体系，只有对系统维护的各种任务进行详尽的分析，充分了解用户需要并超越顾客的需要，才能保证质量体系的符合性和有效性。

##### 7.1.4.3.2.2 合理运用科学理论依据

质量管理已经有一个多世纪的发展历史了，通过大批专家学者的研究，以及大量企业这么多年的实践经验，已经形成了许多系统的、科学的理论，比如全面质量管理、ISO9000 质量保证体系、CMM 等等。在该系统的质量体系的建设和实施运用中，需要积极接受这些理论的指导，保证质量体系的科学合理性。

##### 7.1.4.3.2.3 多方共同参与，突出领导作用

在该系统的维护过程中，系统集成商是维护责任的主要承担者，但是各系统承建方、设备供货厂商等等的技术支持与帮助也起着至关重要的作用。可以说，各方的共同参与是质量体系的建设和实施之本。

同时，领导在质量管理中起着决定性的作用。只有领导重视，各项质量活动才能有效开展。所以，在质量体系建设和实施运用过程中，必须突出各方领导的作用。

##### 7.1.4.3.2.4 持续改进质量体系

客观世界是运动的，建立质量体系不是一劳永逸的，随着系统维护工作进展和系统稳定运行，需要持续改进质量体系的薄弱环节，提高质量保证体系及过程的有效性和效率，以满足系统日益增长和不断变化的应用需求与期望。

只有坚持持续改进，才能保证质量工作的进步。

##### 7.1.4.3.2.5 采用过程方法和管理的系统方法

过程方法是各种质量保证体系的基础。将相关的资源和活动作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果。将相互关联的过程系统地加以识别、理解和管理，有助于组织提高实现其目标的有效性和效率。

- 所谓过程，指任何利用资源并通过管理，将输入转化为输出的活动。
- 所谓过程方法，指系统地识别和管理组织所应用的过程，特别是这些过程之间的相互作用。过程方法的目的是获得持续改进的动态循环，“PDCA”的方法可适用于所有过程。
- 所谓系统，就是“相互关联或相互作用的一组要素”。系统的特点之一就是通过各分系统协同作用，互相促进，使总体的作用大于各分系统之和。

- 所谓系统方法，实际上可包括系统分析、系统工程和系统管理三大环节。在质量管理中采用系统方法，就是要把质量保证体系作为一个大系统，对组成质量保证体系的各个过程加以识别、理解和管理，以达到实现质量目标。

#### 7.1.4.3.3 对质量管理工作的要求

我们认为，系统的运行效果与以下方面有关：

- 系统的设计质量；
- 系统的实现质量；
- 用户对系统的掌握程度；
- 系统的维护管理质量；

我们的服务解决方案以质量保证为核心并贯穿整个服务过程。具体来说，我们认为，法院诉讼服务设备项目的服务过程中质量保证工作的重点应该在于：

- 系统设计前充分考虑用户应用的需求以及将来的应用扩展，在此基础上综合考虑用户投资和系统总拥有成本，设计出最优的网络系统、计算机系统和应用支撑平台。
- 在技术路线的选择上，应该在有关规范和要求的基础上，考虑网络和计算机技术的发展趋势，针对实际情况，进行严格论证和认真推敲，保证系统总体设计的实用性、先进性、可靠性、兼容性。
- 在设计和工程实施过程中，严格按照 ISO9001 质量保证体系的规范，遵照有关技术标准，充分考虑各地部署工作中的复杂性，避免集成工作中的失误，使集成工作的错误得到有效控制，并争取达到最小化。
- 在系统维护工作过程中，与相关厂商协作，对用户系统管理员进行培训和实际操作，确保管理员能够独立地发现问题、定位问题等级，并能够处理简单问题，联系系统集成商解决相关复杂问题。
- 保证服务质量，确保运行效果。

#### 7.1.4.4 过程管理

针对诉讼服务大厅系统安全与运维服务过程，我们将严格按照 ISO9000 质量保证体系进行，在内控上加强服务过程的管理。

结合我们多年针对法院系统维护和服务的经验，本方案中针对日常维护过程中的一些记录表格进行了设计。为确保服务质量，我们将严格按照 ISO9000 质量认证中的质量控制流程进行管理。

在本方案附件中，提供了运维服务过程记录模版（部分），包括如下几个方面：

- 机房出入记录
- 现场服务记录
- 设备维修记录；
- 运行检查记录；
- 节假日开机关机工作记录。

#### 7.1.4.5 服务平台

针对诉讼服务终端升级采购项目的服务，我们建议建立独立的服务平台，提高服务效率。

根据我们的经验，我们建议服务平台由以下几个部分构成：

- 服务热线电话
- 问题记录系统
- 文档管理工具
- 即时通信工具

服务台总体结构及与其他管理工具之间的关系图如下：

##### 7.1.4.5.1 服务热线电话

设定统一的服务电话号码，作为服务热线电话，专门安排服务工程师接收服务请求。

##### 7.1.4.5.2 问题记录系统

服务人员通过问题记录对服务响应和处理情况进行管理和分析。服务人员在接到服务请求的同时，将相关的问题内容、提起人记录进入系统，并根据服务记录的相关信息安排人员对问题进行处理，并由服务人员对问题处理情况和结果进行记录。

##### 7.1.4.5.3 文档管理工具

使用 Microsoft 公司的 Visual Source Safe 系统记录服务过程中产生的各种文档，包括服务计划、故障报告、评估报告、建设规划、设备档案、运行规范、服务总结、服务记录等，实行严格的版本控制。

7.1.4.5.4 即时通信工具

使用我公司自主开发的即时通信系统软件。在公司内部即时通信服务器，供服务人员通公司即时进行问题沟通和反馈。

7.1.5 服务规章制度

7.1.5.1 服务流程

在多年的服务经验的基础上，我方建立了一套标准和规范的技术支持与服务流程。下图给出了用户技术支持流程示意图。

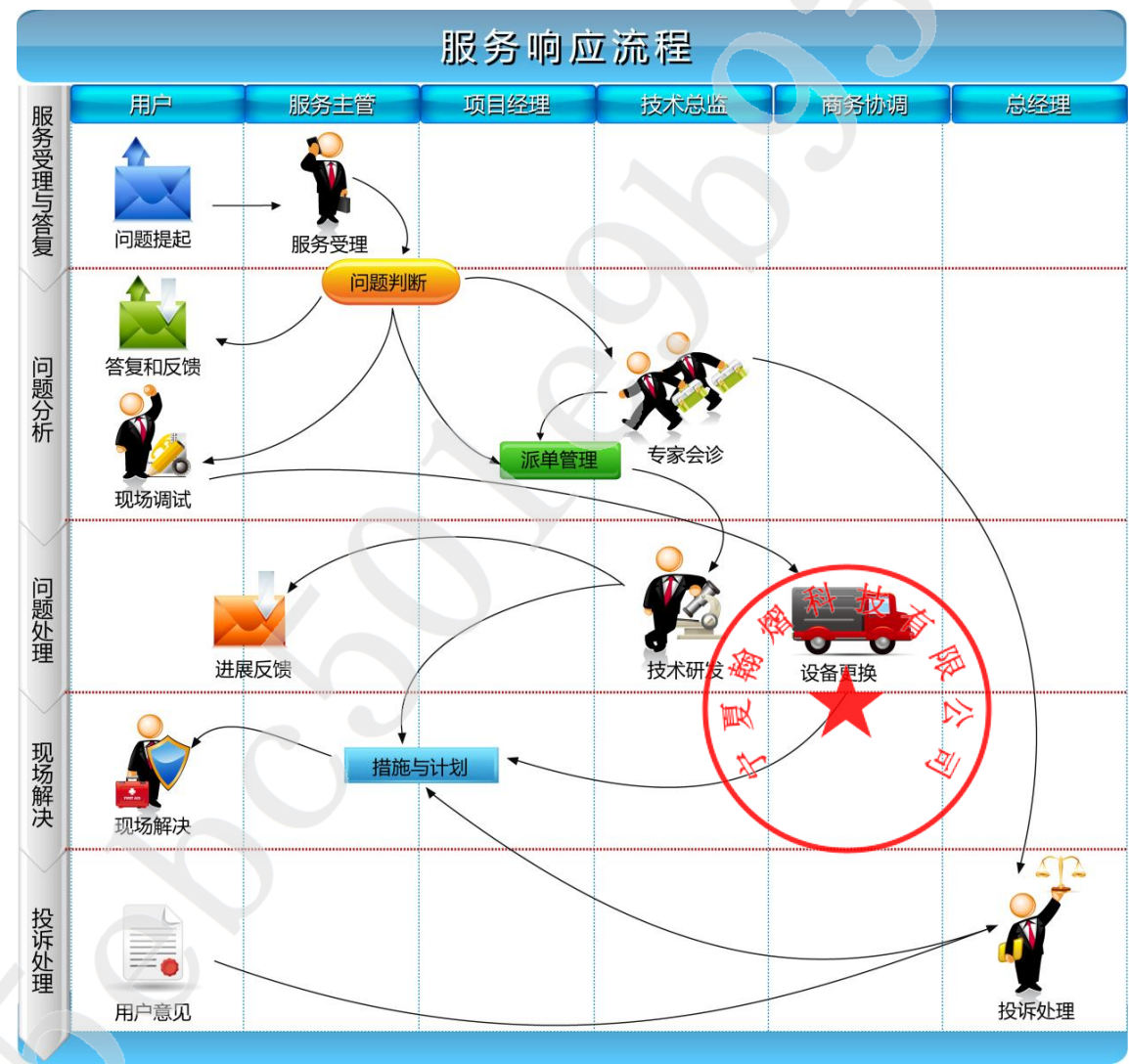


图 61 服务流程示意图

#### 7.1.5.1.1 客户服务请求和投诉

针对本项目的用户支持响应，我们设立专门的热线电话、传真、电子邮件信箱作为服务响应接口，接受客户有关的服务请求和投诉。

#### 7.1.5.1.2 服务请求的收集记录

支持服务人员接到来自客户或者转达的服务需求后，在有关文档和技术资料的支持下，详细了解并记录问题的内容、现象和有关情况，如当时无法直接答复的，需与用户约定下次反馈的时间，将问题上报公司有关负责人。

#### 7.1.5.1.3 服务请求的分类和处理

对技术支持服务请求进行分类和分级，对不同的请求部署相应的服务工作：

- 可直接解决的问题，由技术支持人员直接解决并记录。
- 涉及到系统维护的现场服务请求，服务执行负责人将派遣系统维护人员赶赴现场，完成服务工作。
- 提供电话咨询服务，对故障情况在规定时间内给出响应，安排应急处理。
- 在响应用户服务请求的时候，支持服务人员通过《现场工作记录》和《服务任务工作单》对服务过程进行记录，请用户签字确认问题解决情况，直到用户表示满意，有关记录和过程必须及时归档。

#### 7.1.5.1.4 客户投诉的分类和处理

客户投诉的处理由公司最高管理者直接领导。主管经理接到客户投诉后，记录并上报客户投诉内容，受理客户投诉，与客户沟通，协调内部关系，并将客户投诉解决意见回复给客户。服务执行负责人对客户对服务的满意程度负责。

#### 7.1.5.2 服务执行

根据实际情况，我们将通过各种途径与方式为用户提供技术支持和保修维护服务，具体服务方式如下：

- 电话咨询服务：为用户提供技术援助电话，包括解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法，指导用户进行操作。
- 远程在线调试：对于现场工程师、电话咨询无法解决的紧急问题，经用户授权我司的服务工程师远程登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。
- 工程师现场响应：由于我公司总部在银川市，在设备出现故障后，可以及时派出工程师现场处理。

- 技术咨询：包括性能优化、升级改造设计、设备选型建议、故障分析等服务，提供相应的解决方案。
- 需求完善服务：在系统建设和应用过程中客户根据实际需要提出的完善需求，我方提供技术支持。
- 巡检：综合我公司的维护经验，定期组织进行系统的巡检，主动发现解决问题，并对用户发出信息化建设预警，防患于未然；不定期对用户数据库和系统进行检查，并提供预防性报告，保证用户系统持续、稳定的运行。
- 定期的主题服务活动。我们定期组织各种主题服务活动，针对用户的软件使用，硬件系统维护，人员培训，系统安全等多方面，进行针对性的服务。
- 定期对用户进行主动回访。

#### 7.1.5.3 服务的资源保障

服务管理的目标是保证服务体系能够通过良好的沟通，及时以最好的解决方案回馈客户，通过服务环节将技术和产品的价值体现于用户系统的使用中。

在长期的实践中，我公司积累了丰富的服务管理经验，并基于国际水准的管理体系，建立了科学、规范的服务管理体系，汇集了一批优秀的技术与管理人才。

在内部管理方面，通过由文档管理系统、项目信息管理系统和基于解决方案的知识库，形成了有关的知识技能技术积累和客户系统维护工作之间有机联系，保证服务人员能够高效地获取所需的信息和知识，而且用户的有关工作人员也可以通过服务渠道分享有关知识。

在公司内部建设有完善的内部信息网络环境，主要的内部信息资料均在 Extranet/Intranet 网络环境中存储、访问与处理。内部信息网络的利用大大地提高了工作效率与质量，并为各种网络信息系统的开发提供了素材与实验环境。

我公司投入了大量的人力和物力，专门组建了符合 ISO9001 国际服务质量标准的客户服务信息管理系统，对呼叫跟踪和故障跟踪进行管理，保证沟通的顺畅和服务的高效。

#### 7.1.5.4 总结报告

针对技术支持和售后服务，在整个过程中我们将提供如下的技术报告和总结。

- 诊断故障并提交故障诊断报告

根据系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

故障诊断报告模板由公司统一制订，模板更新时及时更改；

系统发生重大故障时，故障诊断报告必须提交并存档。

- 制订系统维护和故障恢复的实施计划

根据提交的故障诊断报告，制订系统维护和故障恢复的实施计划。按照制订的计划实施系统维护工作。

系统恢复计划中要有详细的恢复解决方案、比较几种可行的恢复方法，组织专家组进行讨论并应用最为安全稳妥的解决办法；

系统恢复计划的模板由公司统一制订。模板更新时必须更新；

系统和数据恢复时必须要有系统（数据）恢复计划，该计划必须在实施前必须提交并归档；

- 管理、监督维护计划的实施

组成系统维护工程管理和监督工作组，根据故障分析报告和系统恢复计划，组织包含用户方与项目服务双方的技术人员和管理人员全面负责管理和监督系统维护工作实施过程。

- 确认维护工作完成并提交维护报告

在系统维护工作完成后，由系统维护人员提交系统维护工作报告，由用户方项目组的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。紧急情况下，以排除故障，满足用户需要为首要任务，可以进行紧急处理，但事后要补充相应文档与记录。

系统维护报告主要面向的是系统故障，与故障诊断报告、系统恢复计划等“三位一体”；要求报告里面有详细的故障分析、处理过程、处理问题记录 and 解决办法、系统恢复测试等内容。

- 提交成果

每次系统维护工作完成后，除了提交规定的系统故障诊断报告、系统恢复计划、系统维护报告外，对于典型的或者比较复杂的系统问题的处理和数据的恢复，要提交有关的技术报告、处理记录等文档资料并完成归档。

- 验收

根据故障诊断报告、系统维护和故障恢复的实施计划、系统维护工作报告和系统维护技术文档，我们工程师与用户方项目组的技术人员一起讨论确定系统维护验收测试计划。并依此对系统进行测试验收，并提交系统验收报告。

## 7.2 质量管控及服务年限

### 7.2.1 质量管控服务内容

项目在建成并投入运行之后，我公司将为今后永宁县人民法院系统中主要设备、软件和网络的功能扩充提供技术后援支持服务，技术后援支持服务主要包括以下内容。

主要内容是确保系统安全稳定的运行，协助甲方完成系统管理以及必要的系统设置、调整等工作。

#### 7.2.1.1 后续系统规划、设计与升级

协助客户完成后续的系统规划、设计与升级工作。

其服务包括如下内容：

- 系统未来发展规划；
- 系统平台升级，迁移等可行性分析；
- 系统现状评估与方案设计；
- 设备与系统升级设计；
- 应用需求分析和详细系统规划方案设计；
- 组织相关的技术测试；
- 系统升级改造实施；

#### 7.2.1.2 售后培训服务

根据法院需求，安排技术培训服务。

具体培训内容参见技术培训章节。

#### 7.2.1.3 设备保修服务

当系统出现故障需要维修时，我们作为与客户的第一接口，客户可以通过多种方式与我们进行联系。如客户服务热线、公司网站等，客户也可以直接联系技术人员和售后服务团队的工程师。

针对本项目中使用的设备，我公司设有备品备件库。当设备出现故障需要进行维修时，我们将启用备件库内的备品备件对损坏配件或设备进行更换，快速恢复系统运行。

如果是设备的部件损坏，将启用备件库中的相同部件对损坏部件进行更换。



如果是设备整机出现故障，且我公司备件库中具有整机备品的，将启用备品更换损坏设备。如我公司备件库中不具备整机备品，我们将联系设备厂商，启用厂商备件库中的备用设备，更换损坏设备。

#### 7.2.1.4 系统维护服务

##### 7.2.1.4.1 设备保养

设备的维修与定时保养可以延长设备的使用期限，增强设备的稳定性。通过制定维修保养计划使得客户信息系统可靠、安全的运行。

##### 保养目的

对设备的保养是为了保障客户业务的正常运作，若设备长时间得不到维护，小则影响正常办公效率，大则可导致业务的停顿、机密数据的安全受到威胁，因此对设备保养需要特别加以重视，以保障客户所有信息系统安全、稳定的运行。

##### 保养内容

针对本项目的合同产品，包括网络系统设备、信息处理设备等。我公司制定了周全的保养计划，定期派遣工程师进行设备保养工作，基本计划如下：

- 定期对设备进行正常巡检；
- 存在过滤网的设备对过滤网每年清洗一次；
- 每季度进行一次常规设备保养维护；
- 每年进行一次全面设备保养维护；
- 保养维护时应根据具体设备情况对其进行清洁、调整、测试和日志审查等；
- 发现问题及时处理；
- 提交《设备保养记录》，主要记录设备的运行参数、旋转部位的完好状态、设备清洁情况、系统运行情况等内容。将该文档归档。

##### 保养规范及操作

所采用基本保养规范及操作如下：

- 制定设备保养规范，根据规范及经验排除故障和维护设备。
- 所保养设备均应有操作手册。
- 操作设备前先实习，或先看说明书及注意事项了解其性能。
- 每次查看环境温度、湿度，调整其在设备正常工作允许值。
- 确认连接线缆是否固定、插牢。
- 清洁设备时切忌用水冲刷，以免造成线路短路，导致故障。

- 设备应保持清洁，以维护风扇等部件正常运转。
- 根据设备不同，查阅相关说明书注意事项进行特定保养。

#### 7.2.1.4.2 性能调优

随着信息技术的发展和法院的信息化建设，原来设计上或者使用上的不足会逐渐呈现出来，有的因素甚至是导致系统性能降低的主要因素。为了使信息系统可以稳定和高效的运行，需要定时对整个系统进行性能调整和优化。

在系统性能调整的过程中，我们将遵循如下的工作规范。

##### 性能分析报告

主要是性能分析，有：网络系统、音视频设备等。

##### 性能调整实施规范

##### ● 系统运行性能报告

主要是收集目前系统运行的性能参数和使用环境参数，作为系统性能的基线。详细分析系统运行过程中各个设备的性能参数对系统性能的影响，找出影响性能的关键因素，为系统性能调整做好准备工作。

##### ● 系统性能调优测试报告

搭建测试环境，针对上面的《系统运行性能报告》的因素分析，对影响性能的关键因素进行调整，通过模拟系统的运行环境，对整个系统进行性能测试。系统性能影响的关键因素很多，既有单因素性能测试，也有多因素综合系统性能测试。

测试结果很重要，在系统正式调优前，必须要进行参数调整的测试工作。

此测试报告每次进行调优之前进行提交。

##### 系统性能调整准备

有了性能基线数据和测试报告，可以开始进行系统调优的准备工作了，准备工作可能包括：

通知使用系统的相关单位；

实施人员准备，应该是各个专业的专家级技术人员；

数据备份；

性能调优实施计划；

性能调优相关技术文档。

##### 性能测试与总结

##### ● 系统性能调整实施

按照实施计划和准备工作对整个系统进行调优工作；

##### ● 系统性能调整的总结

系统性能调优完成后，收集设备运行参数、配置参数和调优过程中的相关信息，记录调优过程中的问题和解决办法，形成规范文档。此文档归档。

#### 7.2.1.5 应急维护

##### 7.2.1.5.1 应急状态

系统的应急状态，主要是指对系统正常运行有很大影响的自然或者社会事件发生时，系统的运行状态。

来自自然或者社会的事件包括：

- 停电；
- 设备损毁；
- 自然灾害；
- 系统崩溃；
- 病毒爆发；
- 黑客攻击等。

我们在日常维护和定期维护中应该考虑以下几个方面的因素：

- 确保系统运行环境和系统设备的物理安全，严格做到防火防盗；
- 备用电源的供电能力定期检查维护，避免全系统的突然断电造成的设备损毁；
- 定期检查备用系统和冗余系统，做到系统可实时切换，保证系统的高可用性；
- 定期进行安全系统的安全评估、安全监测、系统漏洞扫描等，保证系统在物理、网络、应用等各个层面的安全。

##### 7.2.1.5.2 应急措施

系统在应急状态下的系统恢复运行，与正常状态下的运行维护有很大的不同，按照危机或者应急状态，要求必须采取特殊的管理和技术措施，确保系统的部分和总体稳定运行。

在系统处于应急状态时，系统管理员进行维护应该遵从如下的原则和步骤：

- 迅速成立由专家、领导组成的系统应急指挥领导小组。
- 制定严密的系统恢复计划，并采取各种有效措施保证系统恢复的一次成功率。
- 使用各种通信工具确保信息畅通。
- 相关的各种文档准备。

- 严格按照应急预案、应急计划、恢复计划等实施。

7.2.1.6 文档服务

在服务过程中，我公司将严格按照 ISO9000 的流程要求，提供完整的系统集成和服务技术文档。并向客户提供详尽的工程实施文档，包括系统资源规划方案，系统测试方案、系统日常维护手册，系统安装手册，实施过程记录，参数设置记录等。

7.2.2 服务年限

本项目的质保期年限为 4 年。

翰熠是专业的法院行业应用服务商，在宁夏驻场服务人员，即使本项目售后服务期限到期，也能为客户提供相应的响应服务。

7.3 售后服务团队安排

针对本项目我们建立专门的售后服务团队，对本项目的实施与维护、平台使用提供技术支持、培训服务和用户现场服务。

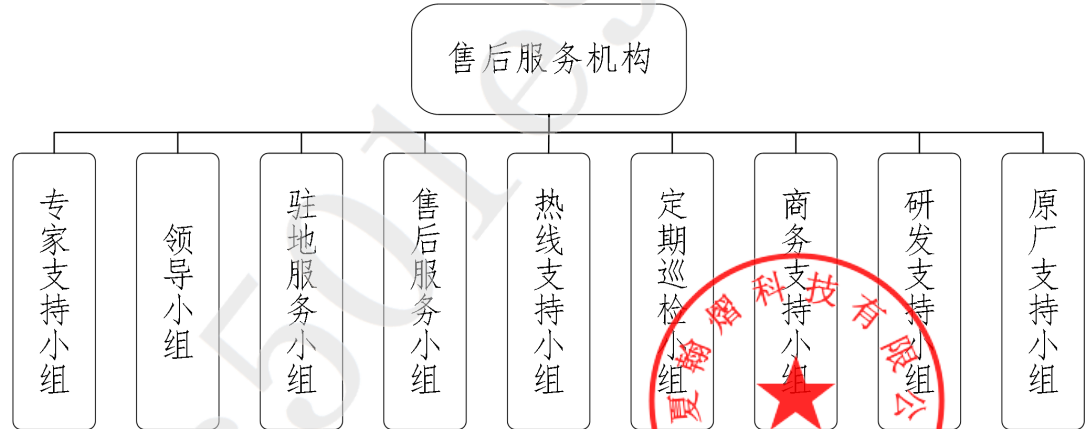


图 62 售后组织服务机构图

本项目共设立 9 个售后服务支持组，分别是专家支持小组、领导小组、驻地服务小组、售后服务小组、热线支持小组、定期巡检小组、商务支持小组、研发支持小组及原厂支持小组，各组各司其职，共同为用户提供优质的服务。

7.3.1 售后专家支持小组

由在信息系统诉讼服务大厅领域具有资深专业理论和知识的人员组成，对售后服务进行指导，对相关疑难问题进行接单，并对具体售后工作进行技术指导和建

### 7.3.2 售后服务领导小组

由本项目相关领导及我公司售后服务项目经理组成，负责售后服务相关小组的领导、协调具体售后服务，听取各个项目小组汇报。

项目执行小组的主要工作有：

负责售后服务的总体策划，包括确定项目资源分配、服务内容定制、人员考核、质量保证策划等工作；

对售后服务人员的管理，包括奖罚决定权；

制定售后服务计划，保证售后服务计划的实施；

组织和开展对售后人员的管理培训、技术培训；

指导、组织和推动各工作小组的工作；

定期组织相关小组例会，对售后服务进行总结；

### 7.3.3 现场服务小组

售后服务小组负责本项目网络、存储、音视频、安全设备、应用系统等运维工作，具体职责如下：

处理运行过程中出现的各种问题；

负责与客户进行沟通；

对客户在系统使用中遇到的各种问题进行解决并记录问题，不能解决的提交后台支持组，跟踪问题的处理，并负责反馈问题提出人。

### 7.3.4 售后服务小组

远程维护小组由二线、三线专家组成，提供远程后台支持服务，具体职责如下：

负责接收驻场和热线反馈的需要后台处理的问题

负责对问题提出相应的解决方案

负责后台支持人员的工作管理

### 7.3.5 热线支持小组

我公司提供产品支持及投诉服务，具体职责如下：

负责接听、记录、跟踪客户的热线电话

负责接听、记录、跟踪客户的投诉电话

### 7.3.6 定期巡检小组

针对项目实施后提供定期巡检服务，配备专业的技术人员及原厂工程师检测本项目在建设后运行一段时间的状况是否良好、是否需要系统进行系统调优等，具体职责如下：

产品运行状态检查

产品健康检查服务

系统性能调优服务



### 7.3.7 商务支持小组

翰熠组织商务部人员对整个本项目服务过程全盘统筹，保障服务项目售后过程出现各类商务问题。

原厂商物流跟进

原厂商质保跟进

### 7.3.8 研发支持小组

原厂家提供研发适配等技术研发工作。

研发人员技术保障应用系统重构

研发配合技术保障应用系统适配

### 7.3.9 原厂支持小组

原厂支持小组由本项目中外采第三方产品厂商技术工程师组成，提供产品的技术支持服务。

保障各厂商自有产品的稳定运行

保障各厂商自有产品接口、协议等确认，支持并指导产品安装、升级、维护等工作

### 7.3.10 售后服务人员安排

如我公司顺利中标，在本项目售后服务期内将指定 2 名服务工程师进行售后服务，其中应用服务工程师 1 人，硬件服务工程师 2 人，售后服务团队人员保持稳定，未经用户允许绝不随意更换服务工程师。

我方派出服务工程师均为大学本科及以上学历，具备良好的沟通理解能力、语言表达能力、业务处理能力，同时具备很强的服务意识，对于用户需求将能够快速进行响应和处理。

服务工程师具体情况如下：

表 9 服务工程师明细表

| 姓名  | 学历 | 从业年限 | 职位    | 资质情况          |
|-----|----|------|-------|---------------|
| 王强  | 本科 | 12 年 | 应用负责人 | 宁夏全区法院应用推广负责人 |
| 孙广平 | 本科 | 13 年 | 硬件工程师 | 宁夏全区法院硬件实施负责人 |

## 7.4 售后回访及定期巡检等服务方案

### 7.4.1 售后回访和定期巡检承诺

翰熠会结合永宁县人民法院客户现场情况合理安排定期回访和系统巡检工作。范围包括本项目涉及的所有软硬件产品，包括：网络系统、服务器存储硬件系统、安全系统、应用系统、云平台、机房及终端外设等设备及系统。每月巡检 1 次，每

次巡检结束后，向建设单位提供服务报告，报告内容包括：系统性能、运行状况、稳定程度等，并对系统的优化和今后运行维护给出建议。详见运维服务管理：巡检计划。

巡检次数：我公司承诺，针对本项目要求服务内容，，提供每季度 1 次的巡检服务。

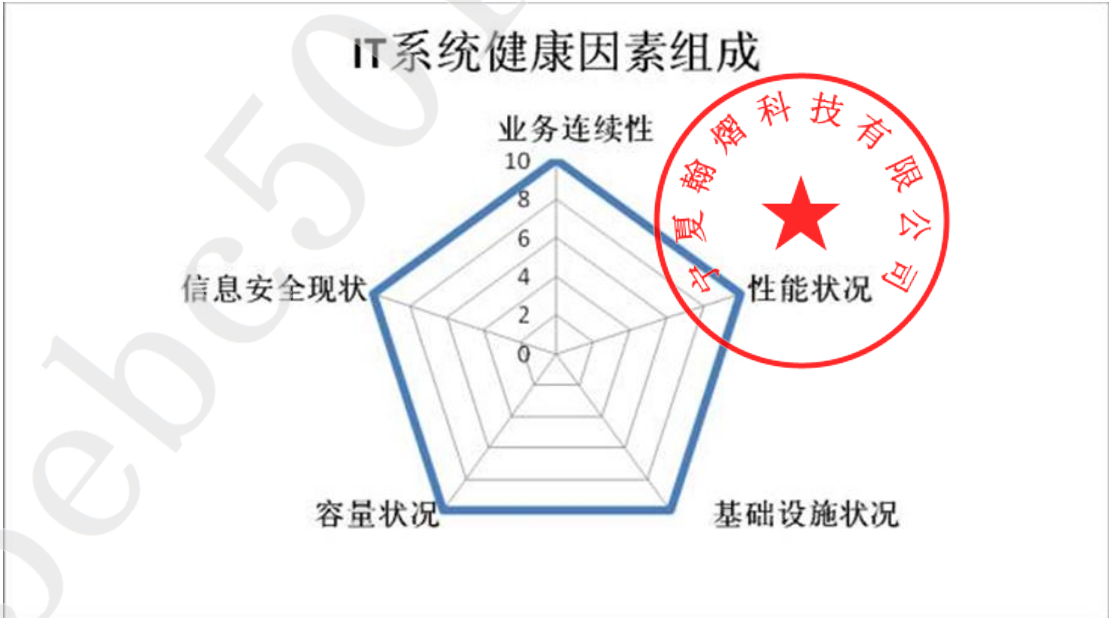
巡检内容：对网络整体架构、系统基础配置、安全防护策略变化情况进行检查与分析，对网络设备、安全保密设备（产品）、重要服务器、重要业务系统运行状况、系统配置情况、安全审计日志进行检查和分析，对涉密终端进行日常维护，根据国家保密要求和安全保密管理制度的要求，对保密管理过程文档进行检查和指导，提供系统运行事件、安全事件、泄密事件的应急响应服务，协助甲方对事件进行分析、安全审计、问题处置，提交巡检服务报告。另协助甲方做好县（市）组织部非涉密计算机安全保密检查、外网以及其它业务系统的运行管理工作，最终保障甲方信息系统稳定、高效运行。

巡检报告：在巡检结束后一周内向技术保障室提供出加盖单位公章的巡检报告，报告内容包括：系统性能、运行状况、稳定程度等，并对系统的优化和今后运行维护给出建议。巡检期间将巡检整改情况进行定期汇报，确保巡检能够发现解决共性问题、把握系统运行、使用趋势。

## 7.4.2 巡检概述

### 7.4.2.1 巡检维度

对 IT 系统巡检的评估维度主要包括以下五个方面：



### 7.4.2.2 基础设施状况

IT 基础设施包括系统软件平台和硬件基础设平台。

系统软件平台主要包括操作系统、数据库、中间件。

硬件基础设平台主要包括网络设备、安全设备和信息安全保密设备。

对基础设施状况的评估内容包括：

IT 系统运维环境状况

IT 系统硬件运行状况

IT 系统软件平台运行状况

IT 系统链路状况

#### 7.4.2.3 容量状况

由于 IT 系统的业务和服务需求可能每天都在发生变化，信息系统有时会遇到带宽和存储能力不足的问题。要与 IT 系统当前和将来的业务需求相符意味着必须经常地测定容量。容量规划是一种性能价格比很高的手段，可以根据以往的性能统计数字预知潜在的资源短缺情况。

正确的对当前 IT 系统的容量状况做出评估，是掌握和预测系统当前和未来可用程度的一个重要标志之一，进而也以此为依据做出合理的容量规划。

对容量状况的评估主要包括：

网络带宽负载状况

存储的容量状况

主机系统负载情况

业务系统所能承载的吞吐量

软件平台参数配置适用度。

#### 7.4.2.4 性能状况

IT 系统所提供的业务的性能，是当前业界评价 IT 系统实施成功与否的主要标准之一。

通常对 IT 系统性能状况评估的对象为具体的业务功能模块，但并不是针对所有的业务功能模块，对这些模块的选取一般遵循以下原则：

系统日常运行中，使用频率高的功能模块；

系统日常运行中，业务容易产生相对大并发量的功能模块；

涉及到的大数据量表操作的功能模块；

用户反映性能问题突出的模块。

通过选取具有代表性的功能模块，进行性能评测，得出当前系统的性能状况，而这种巡检的环境需要接近真实环境才具有说服力。而本 IT 系统预防性巡检活动通常是在真实的生产环境下完成，因此需要采取适合现场环境的性能评估手段来完成。

对 IT 业务系统的性能评估主要包括以下三个方面：

业务系统的响应性能状况

业务系统的稳定性性能状况

业务容量性能状况

业务系统的响应性能指的是在正常业务并发负载下，以响应时间为主要关注点的业务模块操作的执行时间，通常单位为秒；

业务系统的稳定性性能的主要关注点则是在长时间较大负载压力下，业务系统能够正常完成业务操作的程度；

业务容量性能状况指的是当前业务系统负载承受能力，目的是了解系统的业务压力可承受的范围，以便在峰值到来之前做出应对措施，通常关注的性能指标为并发量和业务的吞吐量。

#### 7.4.2.5 信息安全

这里把信息安全定义为信息系统数据不会被非法用户在未经授权的情况下取得或破坏。信息安全所涉及的技术与业务层面很广，以下是对其简要分类：

##### 1.物理安全

保护信息系统的机房环境、设备、设施、媒体和信息免遭自然灾害、环境事故、人为物理操作失误、各种以物理手段进行的违法犯罪行为导致的破坏、丢失。

##### 2.网络系统安全

网络防护安全是数据中心安全的重要组成部分。网络安全模式要求数据中心首先分析自己的网络系统，并从中找出不同业务、数据和安全策略的分界线，在这些分界线上构建 IT 系统安全等级不同的安全域。

在安全域划分的基础上，通过采用入侵检测、漏洞扫描、病毒防治、防火墙、网络隔离、安全虚拟专网（VPN）等成熟技术，利用物理环境保护、边界保护、系统加固、节点数据保护、数据传输保护等手段，通过对网络和系统安全防护的统一设计和统一配置，实现 IT 系统全系统高效、可靠的网络安全防护。

##### 3.操作系统安全

操作系统提供若干种基本的机制和能力来支持信息系统和应用程序安全，如身份鉴别、访问控制、审计等等。目前主流的商用操作系统主要有 UNIX、Linux 平台。由于商用的普遍性特点，这些系统都存在许多安全弱点，甚至包括结构上的安全隐患，比如超级管理员/系统管理员的不受控制的权限、缓冲区溢出攻击、病毒感染等。

操作系统的安全是上层应用安全的基础。提高操作系统本身的安全等级尤为关键，除了及时打 Patch 外，还要采用如下的加强措施：

身份鉴别机制：实施强认证方法，比如口令、数字证书等；

访问控制机制：实施细粒度的用户访问控制、细化访问权限等；

数据保密性：对关键信息、数据要严加保密；

完整性：防止数据系统被恶意代码比如病毒破坏，对关键信息进行数字签名技术保护；

系统的可用性：不能访问的数据等于不存在，不能工作的业务进程也毫无用处。

因此操作系统要加强应对攻击的能力，比如防病毒、防缓冲区溢出攻击等；

审计：审计是一种有效的保护措施，它可以在一定程度上阻止对信息系统的威胁，并对系统检测、故障恢复方面发挥重要作用。

##### 4.数据库安全

数据库安全性问题应包括两个部分：一、数据库数据的安全。它应能确保当数据库系统 DownTime 时，当数据库数据存储媒体被破坏时以及当数据库用户误操作时，数据库数据信息不至于丢失；二、数据库系统不被非法用户侵入。它应尽可能地堵住潜在的各种漏洞，防止非法用户利用它们侵入数据库系统。

#### 5.数据的传输安全

为保证业务数据在传输过程的真实可靠，需要有一种机制来验证活动中各方的真实身份。安全认证是维持业务信息传输正常进行的保证，它涉及到安全管理、加密处理、PKI 及认证管理等重要问题。应用安全认证系统采用国际通用的 PKI 技术、X.509 证书标准和 X.500 信息发布标准等技术标准可以安全发放证书，进行安全认证。当然，认证机制还需要法律法规支持。安全认证需要的法律问题包括信用立法、电子签名法、电子交易法、认证管理法律等。

#### 6.应用身份鉴定

由于传统的身份认证多采用静态的用户名/口令身份认证机制，客户端发起认证请求，由服务器端进行认证并响应认证结果。用户名/口令这种身份认证机制的优点是使用简单方便，但是由于没有全面的安全性方面的考虑，所以这种机制存在诸多的安全隐患。可以采用：双因子认证和 CA 认证两种解决方案。

#### 7.应用授权管理

权限管理系统是 IT 系统信息安全基础设施的重要组成部分，是 ICDC 信息系统授权管理体系的核心。它将授权管理和访问控制决策机制从具体的应用系统中剥离出来，采用基于角色的访问控制（RBAC，Role Based Access Controls）技术，通过分级的、自上而下的权限管理职能的划分和委派，建立统一的特权管理基础设施（PMI，Privilege Management Infrastructure），在统一的授权管理策略的指导下实现分布式的权限管理。

权限管理系统能够按照统一的策略实现层次化的信息资源结构和关系的描述和管理，提供统一的、基于角色和用户组的授权管理，对授权管理和访问控制决策策略进行统一的描述、管理和实施，提供基于属性证书和 LDAP 的策略和授权信息发布功能，构建高效的决策信息库和决策信息库的更新、同步机制，面向各类应用系统提供统一的访问控制决策计算和决策服务。建立统一的权限管理系统，不仅能够解决面向单独业务系统或软件平台设计的权限管理机制带来的权限定义和划分不统一、各访问控制点安全策略不一致、管理操作冗余、管理复杂等问题，还能够提高授权的可管理性，降低授权管理的复杂度和管理成本，方便应用系统的开发，提高整个系统的安全性和可用性。

#### 8.应用访问控制

访问控制是 IT 系统安全防范和保护的主要核心策略，它的主要任务是保证信息资源不被非法使用和访问。访问控制规定了主体对客体访问的限制，并在身份识别的基础上，根据身份对提出资源访问的请求加以控制。它是对信息系统资源进行保护的重要措施，也是计算机系统最重要和最基础的安全机制。根据控制手段和具体目的的不同，数据中心的访问控制技术包括以下几个方面：入网访问控制、网络权限控制、目录级安全控制、属性安全控制等，只有各种安全策略相互配合才能真正起到保护作用。

#### 9.应用审计追踪

IT 系统的安全审计提供对用户访问系统过程中所执行操作进行记录的功能，将用户在系统中发生的相关操作（如：系统登陆/退出、系统操作）记录到数据库中，以确保在需要的时候，对用户历史访问系统的操作进行追溯。

通常审计跟踪与日志恢复可结合起来使用，日记恢复处理可以很容易地为审计跟踪提供审计信息。如果将审计功能与告警功能结合起来，就可以在违反安全规则的事件发生时，或在威胁安全的重要操作进行时，及时向安检员发出告警信息，以便迅速采取相应对策，避免损失扩大。审计记录应包括以下信息：事件发生的时间和地点；引发事件的用户；事件的类型；事件成功与否。

在 IT 系统中，审计可以是独立工作的不相关的组件的集合，可以是相互关联运作的组件的集合。审计范围包括操作系统和各种应用程序。

#### 10.安全管理与策略

IT 系统安全管理系统应包括管理策略、管理组织保障、管理法规制度以及管理技术保障等内容。

IT 系统安全是一个动态不断调整的过程，它随着 IT 系统业务应用和基础设施的不断发展而不断改变，例如 IT 系统信息系统各个信息网络、信息安全部件的具体设置规则，包括特定系统（设备）的口令管理策略、特定防火墙的过滤规则、特定认证系统中的认证规则、特定访问控制系统中的主体访问控制表、安全标签等。为了保证 IT 系统信息安全，及时进行安全策略调整是必要。管理组织保障，实现对人员、系统、安全设备、物理环境和系统运行的安全管理。另外，IT 系统安全策略应遵照相关法律法规、规定。

管理技术保障是 IT 系统安全运行管理的技术保证。

#### 7.4.2.6 业务连续性

连续性是指一个数据中心类应用为了维持其生存，一旦发生突发事件或灾难后，在其所规定的时间内必须恢复关键业务功能的强制性要求，这就需要预先发现可能会影响企业关键业务能力和过程的所有事件，采取相应的预防和处理策略，以保证企业在事件发生时业务不被中断。通过业务连续性计划保证数据中心业务的不间断能力，即在灾难、意外发生的情况下，无论是数据中心组织结构、业务操作和 IT 系统，都可以以适当的备用方式继续业务运作。

严格的说，业务持续计划的建立和实施过程，实际上是涉及数据中心运营，因此也涉及到项目管理的方方面面。通过多年的实践，根据自身实践经验并参照国际灾难恢复协会（DRI）与业务连续性协会（BCI）的标准，总结出业务持续计划的模型，经过长时间的验证，该业务持续计划模型能够给数据中心带来有效及彻底的业务持续管理。

灾难恢复的技术实现和级别——

容灾按级别可分为数据容灾和应用容灾两部分：

数据容灾：在异地建立一个数据拷贝，这个拷贝在本地生产系统的“数据系统”出现不可恢复的“物理故障”时，提供可用的数据。

应用容灾：在异地提供一个完整的应用和数据系统拷贝（不一定要要求同当量），这个拷贝在本地生产系统出现不可恢复的“物理故障”时，提供即时可用的生产系统。

### 1.平台安全性

平台完整性解决 ICDC 内部业务平台和接入平台的高可靠性问题。主要包括服务器、存储和网络层面的技术。

平台完整性涉及的技术主要包括：服务器、存储器、及相应网络连接的部件级可靠性技术；平台的集群技术；Application Server 的高可靠技术；数据库的高可靠技术。

### 2.备份和恢复完整性

备份和恢复完整性实现 IT 系统内部对业务数据平台的保护。包括服务器和存储层相关技术。

备份完整性涉及的技术主要包括基于磁带、光盘等离线介质的备份技术（或称定点拷贝）；以及基于在线存储介质（磁盘）进行的生产数据快照技术。

实现备份完整性目标，首先需要映射业务种类所需要的数据集。即根据容灾备份系统的需求，明确哪些业务状态数据需要备份，事实上，需要提供最完善备份的是稳定的业务状态数据，而处理流程当中的中间临时数据的备份需求较低。

另外，在备份完整性的实施过程中，应该区分备份数据和存档数据。备份数据是为满足容灾备份的要求，具有较短的时效性，备份数据会根据一定的备份频度被反复覆盖。存档数据则按照业务或法规的要求，有较长的时效性，并具有不断累积的特性。

在绝大多数数据中心应用场合，备份是经常性的工作，恢复是十分偶然的操作，因此，恢复往往是难以经过充分巡检、优化的容灾备份技术---这就更加要求恢复操作具有明确的可预见性。

### 3.信息完整性

信息完整性实现对业务数据平台的跨 ICDC 生产中心的保护，实现信息完整性技术是将业务连续性扩展到容灾阶段的一个十分关键的步骤。

信息完整性技术将生产中心的业务状态数据完整地复制到备份中心。

现信息完整性可以采用同步或异步复制技术。

### 4.处理完整性

处理完整性即对业务支撑系统平台的完整的、跨越生产中心的保护。

实现处理完整性，需要比较复杂的系统集成工作，包括详细的系统设计和规划。

目前的大多数关键业务及其关联子业务系统的容灾的级别要求为处理完整性。

实现处理完整性的关键在于以下三个要素：

对数据平台的保护—远程数据复制技术（即信息完整性）和对业务平台的保护—服务器、数据库等冗余及切换技术以及应用软件切换技术的集成

对接入平台的保护和切换—外部接口的冗余和切换

系统的监控和切换

### 5.业务连续性管理

业务连续性管理是 IT 信息安全政策的宏观管理文件，该规范清楚说明业务连续性计划对于保障信息安全所采取态度、监管责任以及信念。

业务连续性管理规范包含《灾难恢复预案》、《业务连续性计划》等文件。这些规范从宏观层面，涵盖了灾难备份建设所涉及的内容，其目的是要保护信息安全。根据这些规范，建立业务连续性计划、灾难恢复预案，其中主要包括：灾难应

急小组的组织架构和人员职责，应急队伍、联络清单及各类应急处理流程，普及教育及人员培训计划和演习计划等，并报主管部门备案。

灾难恢复预案进行全面审核，评估灾难恢复预案的完整性和可操作性，配合建立规范的管理制度和操作文档。

定期进行灾难演习与应急培训。

### 7.4.3 巡检次数

服务团队驻用户现场提供服务时，巡检小组和专家团队在质保期内，提供每个月 1 次的巡检和维护保养。当甲方有重要活动时，我公司将提供现场技术保障服务。

### 7.4.4 巡检范围及内容

| 任务序号 | 任务名称   | 任务目标和要求       | 任务内容描述                                                                     | 备注         |
|------|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1    | 整体情况巡检 | 保障整体情况的有效运行   | 对网络整体架构、系统基础配置、安全防护策略变化情况进行检查与分析                                           | 填写《巡检分析报告》 |
| 2    | 设备系统巡检 | 保障数系统和设备的有效运行 | 对网络设备、安全保密设备（产品）、重要服务器、重要业务系统运行状况、系统配置情况、安全审计日志进行检查和分析                     | 填写《巡检分析报告》 |
| 3    | 涉密终端巡检 | 确保涉密终端的正常运行   | 对涉密终端进行日常维护                                                                | 填写《巡检分析报告》 |
| 4    | 应急响应服务 | 确保应急事件的有效响应   | 根据国家保密要求和安全保密管理制度的要求，对保密管理过程文档进行检查和指导，提供系统运行事件、安全事件、泄密事件的应急响应服务            | 填写《应急响应报告》 |
| 5    | 巡检服务报告 | 提供巡检情况有效总结    | 协助甲方对事件进行分析、安全审计、问题处置，提交巡检服务报告                                             | 填写《巡检分析报告》 |
| 6    | 其他服务工作 |               | 另协助甲方做好县（市）组织部非涉密计算机安全保密检查、外网以及其它业务系统（如：高清视频会议系统）的运行管理工作，最终保障甲方信息系统稳定、高效运行 | 填写《巡检分析报告》 |

7.4.5 常见问题解决方法

7.4.5.1 机房环境

对机房的基础设施配备应该按照标准实施，不符合标准的项目应该尽可能整改，添加应有设施。对 UPS 的维护应该定期进行检测，巡检其供电的有效时间，一旦发现电池老化应尽快更换。

7.4.5.2 网络设备

| 问题描述        | 解决方法                                                      |
|-------------|-----------------------------------------------------------|
| 设备外观状况存在破损  | 检测设备可用性，一旦发现功能问题及时更换维修                                    |
| 设备运转存在功能问题  | 更换维修                                                      |
| 带宽利用率过高     | 检测网络数据流状态，判断是否存在病毒、网络攻击以及设计不合理的应用造成的原因，排除上述因素后考虑升级网络交换设备。 |
| CPU 利用率过高   | 检测网络数据流状态，判断是否存在病毒、网络攻击以及设计不合理的应用造成的原因，排除上述因素后考虑升级网络交换设备。 |
| 不存在网络系统监控机制 | 建议部署相关产品                                                  |



## 7.4.5.3 数据库系统

| 问题描述                   | 解决方法                                                           |
|------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 表空间使用率大于 70%           | 扩充表空间                                                          |
| 数据文件没有部署在系统中已存在的高速存储设备 | 移动数据文件到高速存储设备                                                  |
| SGA 配置未默认配置            | 根据特定条件进行优化配置                                                   |
| PGA 配置未默认配置            | 根据特定条件进行优化配置                                                   |
| Process 配置未默认配置        | 根据特定条件进行优化配置                                                   |
| Sessions 配置未默认配置       | 根据特定条件进行优化配置                                                   |
| 数据库模式不适合               | 对中间件连接池应用使用专有数据库<br>对连接数要求达到上千时,使用共享数据库                        |
| 未配置串行 IO               | 参照相关文档进行配置                                                     |
| 未使用分区表                 | 根据业务和数据量需要判断是否部署                                               |
| 存在错误日志                 | 1. 根据经验解决<br>2. 参考 Oracle Error 手册解决<br>3. 寻求厂商支持              |
| 没有部署数据库集群              | 对需要均衡负载,需要中间件冗余需求的建议部署数据库集群                                    |
| SGA 命中率低               | 1. 调整 SGA 参数配置<br>2. 在应用代码中配置变量绑定<br>3. 尽量减少排序操作               |
| 非空闲等待事件占大部分 cpu 时间     | 参考相关文档,优化应用与配置                                                 |
| 存在执行效率低的 SQL           | 1. 优化索引<br>2. 优化执行计划<br>3. 优化 SQL 格式<br>4. 从业务角度进行优化           |
| 较多的锁等待                 | 1. 优化表空间或表参数配置<br>2. 使用变量绑定<br>3. 分散数据热点,使用分区表                 |
| 较多的队列等待                | 1. 优化表空间或表参数配置<br>2. 分散数据热点,使用分区表                              |
| 口令管理密码复杂程度低            | 1. 长度超过 8 个字符。<br>2. 设置为无意义字符组合。<br>3. 多类型字符组合。<br>4. 大小写混合组合。 |
| 口令未定期修改                | 制定口令定期修改策略,强制口令过期。                                             |
| 未限制口令重试次数              | 限制口令重试次数,超过次数后自动锁定用户                                           |

|             |                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------|
| 用户权配置过多权限   | 仅为用户配置必须的权限                                       |
| 没有重做日志镜像    | 建议做重做日志镜像, 每组重做日志中至少一组镜像。                         |
| 未启动日志归档     | 对仅存在系统级备份的系统, 建议使用日志归档                            |
| 数据库备份机制     | 建议使用数据库级或存储级实时备份, 如果不能实现则需要在系统级备份同时是数据库运行在日志归档模式下 |
| 没有数据库系统监控机制 | 建议部署相关监控机制                                        |

#### 7.4.5.4 中间件

| 问题描述        | 解决方法                                               |
|-------------|----------------------------------------------------|
| JVM 使用默认配置  | 根据特定条件进行优化配置                                       |
| 执行线程使用默认配置  | 根据特定条件进行优化配置                                       |
| 执行队列使用默认配置  | 根据特定条件进行优化配置                                       |
| 连接池使用默认配置   | 根据特定条件进行优化配置                                       |
| 未部署集群       | 对需要均衡负载, 需要中间件冗余需求的建议部署中间件集群                       |
| JVM GC 不正常  | 1. 检查 JVM 配置是否合理<br>2. 检查是否有内存泄漏                   |
| 日志中有严重错误警告  | 1. 检查环境参数配置<br>2. 程序代码错误<br>3. 参考产品文档<br>4. 寻求厂商支持 |
| 没有中间件系统监控机制 | 建议部署相关监控机制                                         |



#### 7.4.5.5 应用系统

| 问题描述         | 解决方法                                         |
|--------------|----------------------------------------------|
| 主要应用模块响应时间过长 | 1. 检查系统负载是否过大, 如果无法优化则需要硬件升级<br>2. 优化应用      |
| 在长时间运行中不稳定   | 1. 检查系统参数配置是否合理<br>2. 对相关模块优化分析<br>3. 升级硬件配置 |
| 没有采用专网接入形式   | 建议采用专线, VPN 接入                               |
| 数据传输未加密      | 建议使用数据加密与数字证书技术                              |
| 应用中存在权限控制盲点  | 修改应用, 访问应用中任何资源都需要身份验证为前提                    |
| 不存在版本控制机制    | 建立版本控制策略                                     |
| 不存在应用备份      | 按照应用版本进行备份                                   |
| 没有应用审计机制     | 建议部署相关审计机制, 记录各级用户的操作事件。                     |

#### 7.4.6 巡检工作开展

以下巡检工作开展流程适用于技术专家和高级技术人员进行每年 12 次巡检, 每月一次巡检。

巡检工作启动: 由巡检组长向用户负责人提请巡检申请, 获得同意后开展巡检工作;

巡检工作开展: 按照巡检指标及用户要求对需要巡检的内容逐项检查, 并记录。

巡检问题反馈: 巡检完成后第一时间将结果反馈用户负责人, 并组织我公司服务人员进行问题解决。

问题解决: 针对巡检发现的进行及时解决, 从问题收集到问题解决起控制在 1 天以内, 定制化服务问题解决时间与甲方商议。问题解决率保证 100%。

巡检结果反馈: 需在巡检结束后三日内向技术保障室提供巡检报告, 期间将巡检整改情况进行定期汇报, 确保巡检能够发现解决共性问题、把握系统运行、使用趋势。

巡检方案更新: 每次根据巡检过程发现和行业技术更新等因素, 对巡检方案进行调整和更新, 并提交用户存档。

巡检输出物: 包含但不限于巡检完成后需要输出巡检过程表单、巡检问题库、巡检问题解决表单、巡检总结和巡检后更新的巡检方案。

#### 7.4.7 巡检报告

各工作组在每一个巡检周期结束后要撰写巡检报告, 巡检报告内容包括:

- (1) 巡检报告（系统性能、运行状况、稳定程度等）；
- (2) 巡检问题解决情况反馈表；
- (3) 上一个巡检周期出现的故障情况（时间、现象、次数）；
- (4) 进一步工作意见及建议。

#### 7.4.7.1 巡检报告模板

| 巡检报告                             |  |        |  |
|----------------------------------|--|--------|--|
| 系统名称                             |  | 日期     |  |
| 巡检人                              |  |        |  |
| 巡检内容                             |  |        |  |
| 检查项目                             |  | 检查结果   |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
|                                  |  |        |  |
| 异常问题记录：（对检查项或检查项以外存在异常的问题进行详细描述） |  |        |  |
| 备注：                              |  |        |  |
| 甲方签字：                            |  | 巡检方签字： |  |
| 日期：                              |  | 日期：    |  |

#### 7.4.7.2 巡检问题解决情况反馈表

| 巡检问题解决情况表 |      |          |      |
|-----------|------|----------|------|
| 系统名称      |      | 日期       |      |
| 巡检人       |      |          |      |
| 巡检内容      |      |          |      |
| 异常问题项     | 异常原因 | 对系统的运行影响 | 是否解决 |
|           |      |          |      |
|           |      |          |      |

|                            |  |        |  |
|----------------------------|--|--------|--|
|                            |  |        |  |
|                            |  |        |  |
|                            |  |        |  |
|                            |  |        |  |
|                            |  |        |  |
|                            |  |        |  |
| 注意事项：（描述系统日常维护和使用注意事项（如有）） |  |        |  |
| 备注：                        |  |        |  |
| 甲方签字：                      |  | 巡检方签字： |  |
| 日期：                        |  | 日期：    |  |

7.5 产品退换货及备品备件方案

我公司拥有完备的退换货和备品备件管理体系，为保证完成本项目建设各软硬件长期稳定运行，保障备品备件部署速度、数量和质量，公司设立了两级备件库，第一级为厂家供应链中心，第二级为宁夏供应链中心。

7.5.1 备品备件管理

翰熠公司的备品备件管理横向覆盖：

- 1、高替换率设备、备件的软硬件产品类别、型号、数量统计；
- 2、备品备件设备采购厂商、型号、数量、采购标准；
- 3、备品备件清库周期、有效性验证时间。

翰熠备品备件管理方案纵向保障备品备件部署速度、数量、质量，以及更换备品备件以后的质保期内。对于同一设备硬件故障达到 2 次，翰熠将免费更换新的整机，同型号或同批次设备硬件故障超过 2 次，翰熠将免费更换故障设备。

7.5.2 备品备件内容

备件是设备维修的主要物质基础，备件的及时供应流转，缩短因交通原因造成的备品备件供应不及时的问题，保证维修质量和维修周期，提高设备的可靠性，是服务能力的重要一环。

我公司承诺将在用户单位现场常备以下容易损坏的备品备件及易损件：

| 序号 | 产品名称                 | 品牌 | 规格型号                                           | 数量 | 单位 |
|----|----------------------|----|------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 人民法院在线服务终端<br>（核心产品） | 华宇 | 人民法院在线服务终端（含自助式诉讼服务智能系统 V4.0） ALM-600-M-C1P-XC | 1  | 台  |
| 2  | 窗口诉讼服务终端             | 华宇 | 窗口诉讼服务终端（含窗口智能服务系统 V4.0） TIM-200               | 1  | 台  |

|   |                |    |                                  |   |   |
|---|----------------|----|----------------------------------|---|---|
| 3 | 院内老旧诉讼服务自助终端升级 | 华宇 | 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务 | 5 | 台 |
| 4 | 材料流转柜升级        | 国产 | 定制                               | 1 | 套 |

### 7.5.3 备品备件响应机制

备件库以客户为中心，根据项目临时部署，出库流程应简易，专人优化，根据具体情况调整或增加备件库的库存，及定额规划。备件库的管理团队与上游厂商进行交互，从而保证备件补充的质量和速度。做好本地化备品备件储备，建立紧急退换货机制，一旦出现故障，需立即更换相应设备。

备件库采用备件全检的制度，在备件进入备件库之前，要进行严格的检测，某些关键部件还要进行加严测试。

### 7.5.4 备品备件品质控制

我公司从用户需求出发，追求卓越品质，实施六西格玛管理，不断优化业务流程。在备件品质管控上，从多方着手确保备件质量成熟稳定。针对备件定期核对安全库存情况，及时补库。在备件包装上，需采用防震泡沫，防静电包装，防潮外装袋等多重防护。同时，在对备件检验的专业性，周密性等方面采取高标准严要求，实施备件的进出库全检制度，通过严格的拷机测试确保备件的稳定性可靠性。

### 7.5.5 统一呼叫中心响应服务体系

翰熠呼叫中心将提供 5×8 小时统一呼叫平台的电话响应服务。我们有免费的热线服务电话(15809604341)，所以，当客户有问题时，可以通过翰熠公司的免费热线电话得到技术服务。

对于本项目的用户，碰到疑问，可通过电话、传真、电子邮件，与我们取得联系，进行咨询。我们将有专人通过电话提供有关产品信息、安装配置、产品升级、故障处理、使用技巧等方面的技术支持。

解决问题的过程将记录在我们的客户支持数据库中，由专门的技术工程师负责。各案例请求均将根据对问题的影响程度被赋予一定的严重等级，并以此来排定服务的优先顺序。所有客户电话都会加以记录、追踪、解决，并且只有客户同意方可结束。

我们提供如下受理方式，接受用户的服务请求和投诉：

绿色通道电话：在系统免费服务期内，提供服务的绿色通道，服务小组常设 24 小时热线手机，接受客户的服务请求。

## 7.6 故障处理时限及处罚措施

### 7.6.1 故障处理时限

| 服务内容       | 服务方式\保障措施                                                    | 服务时间                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 质保服务期限     | 我公司承诺向项目单位提供质保服务，负责系统的缺陷修复、升级及运行维护工作。                        | 4 年<br>服务时间终验完毕之日起计算                              |
| 本地化运维服务    | 我公司为本项目建设单位提供 2 人运维团队                                        | 4 年，5×8 小时                                        |
| 电话响应时间     | 我公司承诺向本项目建设单位提供统一呼叫平台的电话响应服务                                 | 5×8 小时                                            |
| 提出故障解决方案时间 | 提出故障解决方案时间                                                   | 30 分钟内                                            |
| 解决故障时间     | 解决故障时间                                                       | 保证 6 小时内到达现场，12 小时修复服务。在 12 小时不能修复的须提供同型号备机供用户使用。 |
|            | 如不能在 2 小时之内解决故障，为保障客户现场业务不中断，提供应急预案时间                        |                                                   |
| 提交故障解决报告时间 | 向建设单位提交故障处理报告，在故障解决后的时间                                      | 48 小时内                                            |
| 巡检周期       | 我公司将安排专门人员并组织原厂商对本项目设备及系统运行情况进行定期巡检，并在重大保障任务期间，按建设单位要求提供巡检服务 | 每月                                                |
| 服务报告周期     | 向永宁县客户提交服务报告，进行故障分析和汇总情况的时间                                  | 每月                                                |

### 7.6.2 处罚措施

以上故障处理时限，在质保期内，如我公司不能按照以上内容提供，院方可以通过合同约定的方式，约定处罚措施，处罚措施包括：

- 1、罚款，预留一定比例的合同款用于罚款。
- 2、口头/书面警告
- 3、暂停接单资格（1-3 个月）
- 4、降低服务评级（A→B→C→D）
- 5、列入黑名单，终止合作
- 6、取消年度评优资格
- 7、强制参加售后培训并考核
- 8、指定第三方接管未完成服务（费用由违约方承担）

- 9、公开曝光（行业通报/客户告知）
- 10、法定代表人约谈。



## 8. 节能、环保产品明细表

### 8.1 节能产品明细表

| 序号 | 产品名称 | 制造商名称 | 品牌 | 规格型号 | 国家节能标志认证证书编号 | 节能产品认证证书有效期 |
|----|------|-------|----|------|--------------|-------------|
| /  | /    | /     | /  | /    | /            | /           |

本项目不涉及节能产品。

注 1：节能产品依据财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》《财库（2019）19 号》中非加“★”项确定；

注 2：政府强制采购节能产品无须填写本表；

注 3：投标供应商须在本表附件中上传国家节能产品认证证书扫描件并电子签章，同时按以上要求填写明细表，否则不享受相关优先采购政策。

附件：

### 8.2 环境标志产品明细表

| 序号 | 产品名称 | 制造商名称 | 品牌 | 规格型号 | 中国环境标志认证证书编号 | 环境标志认证证书有效期 |
|----|------|-------|----|------|--------------|-------------|
| /  | /    | /     | /  | /    | /            | /           |

本项目不涉及环境标志产品。

注 1：环境标志产品依据财政部、发展改革委发布的《环境标志产品政府采购品目清单》《财库（2019）18 号》确定；

注 2：如所报产品为环境标志产品，必须按照规定格式逐项填写；

注 3：投标供应商须在本表附件中上传国家环境标志产品认证证书扫描件并电子签章，同时按以上要求填写明细表，否则不享受相关优先采购政策。

附件：

### 8.3 3C 产品明细表

| 序号 | 产品名称 | 制造商名称 | 品牌 | 规格型号 | 3C 认证证书编号 | 3C 认证证书有效期 |
|----|------|-------|----|------|-----------|------------|
|----|------|-------|----|------|-----------|------------|

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| / | / | / | / | / | / | / |
|---|---|---|---|---|---|---|

本项目不涉及 3C 产品。



2026/09/29 14:18:35

## 9. 其他评审因素内容

无。



2026/09/29 14:23:11

第五章 资格证明文件

1. 提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照



2026/09/29 14:18:40

## 2. 法人/负责人身份证明及授权委托书

### 2.1 法人/负责人身份证明

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

（许燕）现任（宁夏翰熠科技有限公司）、（总经理）职务，为法定代表人（企业或单位负责人），特此证明。

法定代表人身份证号：622323198901140524

法定代表人联系电话：15809604341

法定代表人签字：许燕



供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

日期：2026年9月30日

附：法人身份证（正反面）



### 3. 提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺函

#### 承诺函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）（项目编号：ZTSJ-NZC-A26176）（标段）项目的政府采购活动中承诺如下：

我单位具有《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

若我单位以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：许燕

日期：2026年9月30日



说明：投标供应商可自行选择是否提供本承诺函，若不提供本承诺函，应按《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求提供相应的证明材料。

（投标供应商承诺良好的商业信誉和健全的财务会计制度；若为联合体投标，联合体各方均需提供承诺书）

#### 4. 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料 (承诺函)

##### 承诺函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）（项目编号：ZTSJ-NZC-A26176）（标段）项目的政府采购活动中承诺如下：

我单位具有《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的履行合同所必需的设备和专业技术能力。

若我单位以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：

日期：2026年9月30日



## 5. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的承诺函

### 承诺函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）（项目编号：ZTSJ-NZC-A26176）（标段）项目的政府采购活动中承诺如下：

我单位具有《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的依法缴纳社会保障资金和税收的良好记录。

若我单位以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：许燕

日期：2026年9月30日



2026/09/29 14:19:09

说明：供应商可自行选择是否提供本承诺函，若不提供本承诺函，应按《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求提供相应的证明材料。

（投标人承诺依法缴纳社会保障资金和税收；若为联合体投标，联合体各方均需提供承诺书）

## 6. 提供参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（承诺函）

### 承诺函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）（项目编号：ZTSJ-NZC-A26176）（标段）项目的政府采购活动中承诺如下：

我单位符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的“参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录”的要求。

若我单位以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：

日期：2026年9月30日



说明：供应商可自行选择是否提供本承诺函，若不提供本承诺函，应按《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求提供相应的证明材料。（申请人承诺参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；若为联合体投标，联合体各方均需提供承诺书）

## 7. 落实政府采购政策要求的资格证明文件

### 7.1 中小企业声明函（货物）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（永宁县人民法院）的（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）采购活动，提供的货物不属于中小企业制造。

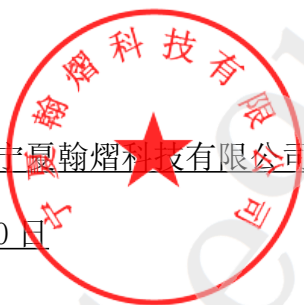
本项目不是专门面向中小微企业。

我公司不是中小微型企业。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：宁夏翰熠科技有限公司

日期：2026年9月30日



## 7.2 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于 促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位不是残疾人福利性单位。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人(签字或签章)：

日期：2026 年 9 月 30 日



2026/09/29 14:19:37

### 7.3 监狱企业声明函

本单位郑重声明，根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，本单位不是监狱企业。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：许燕

日期：2026年9月30日



## 7.4 关于符合本国产品标准的声明函

### 声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1.（人民法院在线服务终端 ALM-600-M-C1P-XC），生产厂为（北京华宇信息技术有限公司），厂址为（北京市海淀区中关村东路1号院8号楼21层C2301、C2302）。（人民法院在线服务终端 ALM-600-M-C1P-XC）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（人民法院在线服务终端 ALM-600-M-C1P-XC）的（关键组件）在中国境内生产。（人民法院在线服务终端 ALM-600-M-C1P-XC）的（关键工序）在中国境内完成。

2.（窗口诉讼服务终端 TIM-200），生产厂为（北京华宇信息技术有限公司），厂址为（北京市海淀区中关村东路1号院8号楼21层C2301、C2302）。（窗口诉讼服务终端 TIM-200）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（窗口诉讼服务终端 TIM-200）的（关键组件）在中国境内生产。（窗口诉讼服务终端 TIM-200）的（关键工序）在中国境内完成。

3.（院内老旧诉讼服务自助终端升级 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务），生产厂为（北京华宇信息技术有限公司），厂址为（北京市海淀区中关村东路1号院8号楼21层C2301、C2302）。（院内老旧诉讼服务自助终端升级 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（院内老旧诉讼服务自助终端升级 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务）的（关键组件）在中国境内生产。（院内老旧诉讼服务自助终端升级 自助式诉讼服务智能系统 V4.0 诉讼服务自助终端-对标升级服务）的（关键工序）在中国境内完成。

4.（材料流转柜升级 定制），生产厂为（宁夏翰熠科技有限公司），厂址为（宁夏银川市金凤区鹿鸣苑28号楼5号营业房）。（材料流转柜升级 定制）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（材料流转柜升级 定制）的（关键组

件)在中国境内生产。(材料流转柜升级 定制)的(关键工序)在中国境内完成。

本公司(单位)对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,愿承担相应法律责任。

公司(单位)名称(盖章): 宁夏翰熠科技有限公司

日期: 2026年9月30日



## 7.5 关于符合本国产品标准成本之和占比的承诺函

承诺函

本公司（宁夏翰熠科技有限公司）郑重承诺，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司宁夏翰熠科技有限公司提供符合本国产品标准的产品成本之和占全部产品成本之和的比例为 100%

本公司（宁夏翰熠科技有限公司）对上述承诺内容的真实性负责。如有虚假，本公司愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：宁夏翰熠科技有限公司

法定代表人/授权代表（签字或签章）：许燕

日期：2026年9月30日

之许  
印燕

2026/09/29 14:20:08

8. 本项目的其他资格要求

8.1 信用中国记录截图





2026/09/29 14:20:58

8.2 中国政府采购网查询记录截图

财政部唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家级政府采购专业网站

网站服务热线: 400-810-1996 | 网站服务投诉: 010-63819289

中国政府采购网

中国政府购买服务信息平台

www.ccgp.gov.cn

首页

政策法规

购买服务

监督检查

信息公告

国际专栏

当前位置: 首页 » 政府采购严重违法失信行为记录名单 »

政府采购严重违法失信行为信息记录

HTTP://WWW.CCQP.GOV.CN/

企业名称: 宁夏翰熠科技有限公司

统一社会信用代码 (或组织机构代码): 请输入统一社会信用代码 (或组织机构代码)

执法单位: 请输入执法单位

重置

查找

查询前, 请至少输入一个查询条件

| 序号                                                                                                                            | 企业名称 | 统一社会信用代码 (或组织机构代码) | 企业地址 | 严重违法失信行为的具体情形 | 处罚结果 | 处罚依据 | 处罚日期 | 公布日期 | 执法单位 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|------|---------------|------|------|------|------|------|
| <div>查询结果: 政府采购严重违法失信行为记录名单中没有该企业的相关记录</div> <div>查询内容:</div> <div>企业名称: 宁夏翰熠科技有限公司</div> <div>查询时间: 2026年09月23日 13时53分</div> |      |                    |      |               |      |      |      |      |      |

提示: 本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》(财办库[2016]526号)发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2026 中华人民共和国财政部



2026/09/29 14:20:31

## 第六章 符合性审查响应详情

### 1. 非联合体投标声明函

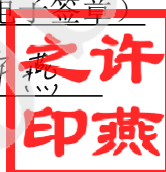
致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我方郑重声明，我单位参与此次投标不属于联合体投标，如有虚假，我方愿承担相关法律责任。

投标供应商名称：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人(签字或签章)：许燕

日期：2026年9月30日



## 2. 投标供应商关联性企业说明

### 2.1 声明函

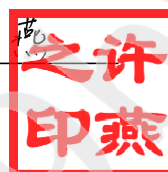
致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我方郑重声明，我单位不存在与本单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他相关单位，如有虚假，我方愿承担相关法律责任。

投标供应商名称：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人(签字或签章)：许燕

日期：2026年9月30日



2026/09/29 14:21:13

### 3. 投标供应商未对本项目提供过有关服务的声明函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）（项目编号：ZTSJ-NZC-A26176）（标段）项目的政府采购活动中承诺如下：

我单位没有为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

若我单位以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：许燕

日期：2026年9月30日



2026/09/29 14:21:30

#### 4. 投标供应商对本项目报价的声明函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）（项目编号：ZTSJ-NZC-A26176）（标段）项目的政府采购活动中声明如下：

我单位报价为¥349,000.00元，未超过本项目预算价（最高限价）¥360,000.00元。

我公司所报的价格明细在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

我公司投标文件中无任何包含价格调整的要求。

若我单位以上声明不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：

日期：2026年9月30日



2026/09/29 14:21:46

## 5. 投标供应商对本项目投标文件附加条件的声明函

致：（永宁县人民法院/中天世纪国际招标有限公司）

我单位在参与（永宁县人民法院诉讼服务终端升级采购项目）（项目编号：ZTSJ-NZC-A26176）（标段）项目的政府采购活动中声明如下：

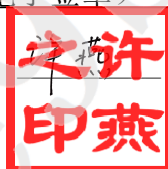
我单位投标文件中无附加条件。

若我单位以上声明不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

投标供应商：宁夏翰熠科技有限公司（电子签章）

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：

日期：2026年9月30日



## 6. 招标文件中其他符合性审查内容

无。



2026/09/29 14:22:04