

马鞍山市政府采购项目

竞争性磋商文件

(服务)

项目编号：MASCg-0-J-F-2025-0105

项目名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目

采购人：马鞍山市民政局

采购代理机构：马鞍山市政府集中采购中心

二〇二五年二月

目 录

第一章	竞争性磋商公告	3
第二章	供应商须知前附表	5
第三章	供应商须知	15
第四章	政府采购合同格式	26
第五章	采购内容及总体要求	28
第六章	响应文件格式	210
第七章	评审与磋商	228
第八章	系统提交响应文件及有关要求	238

第一章 马鞍山市智慧养老服务信息平台项目 竞争性磋商公告

项目概况

马鞍山市智慧养老服务信息平台项目的潜在供应商应在马鞍山市公共资源交易系统获取采购文件，并于 2025 年 3 月 10 日 9 时 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：MASCg-0-J-F-2025-0105

项目名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：68 万元

最高限价：50 万元

采购需求：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目，具体内容详见采购文件。

合同履行期限：自合同签订之日起 4 个月内建设完毕。

本项目是否接受联合体：否

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 本项目是否为专门面向中小企业采购：是

2.1.1 按照财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》，本项目为专门面向中小企业采购项目。企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）规定执行。

3. 本项目的特定资格要求：无。

4. 供应商不得存在以下不良信用记录情形之一：

- (1) 供应商被人民法院列入失信被执行人的；
- (2) 供应商被市场监督管理部门列入企业经营异常名录的；
- (3) 供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；
- (4) 供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的；

(5) 供应商或其法定代表人或配备项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案的。

三、获取采购文件

时间：2025年2月24日至2025年3月3日17时30分（北京时间）

地点：马鞍山市公共资源交易系统

方式：进入马鞍山市公共资源交易系统获取

售价：免费

四、响应文件提交

截止时间：2025年3月10日9时00分（北京时间）。

地点：马鞍山市公共资源交易系统

五、开启

时间：2025年3月10日9时00分（北京时间）。

地点：马鞍山市雨山区印山东路2009号（印山东路与湖东中路交叉口）汇通大厦主楼六楼第1评标室。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日

七、其他补充事宜

1. 本项目需落实的节能环保、中小微型企业扶持等相关政府采购政策详见采购文件。

2. 获取采购文件和其他相关资料时间期限：同获取采购文件时

间。

3. 本项目不收取磋商保证金。

4. 获取采购文件注意事项：（1）供应商登录马鞍山市公共资源新版交易系统(<http://zbcg.mas.gov.cn/TPBidderNew/>)获取采购文件和其他相关资料。登录前须持有与马鞍山市公共资源新版交易系统兼容的数字证书，CA 数字证书办理详情见马鞍山市公共资源交易网站 服 务 指 南 (https://zbcg.mas.gov.cn/masggzynew/fwzn/003001/handling_affairs_guide.html)。（2）如本项目有两个或两个以上包别，供应商参加其中任何一个包别的磋商，必须从马鞍山市公共资源交易系统获取该包别的采购文件和其他相关资料。（3）网上资料获取、投标技术支持联系电话：400-998-0000，0555-5200194。

5. 电子响应文件制作：详见《马鞍山市公共资源新版交易系统投标人端操作手册》，网址：
<https://zbcg.mas.gov.cn/masggzynew/fwzn/003007/20231020/dd52e39d-77ea-4d32-b657-b9fac15c9d13.html>。

6. 本项目采取供应商远程解密的方式解密电子响应文件，供应商无须派代表前往磋商现场。若本项目有现场陈述、现场演示等要求，详见采购文件。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：马鞍山市民政局

地址：马鞍山市花山区湖东路街道花山路 88 号

项目联系人：秦家林 0555-8368865

2. 采购代理机构信息

名称：马鞍山市政府集中采购中心

地址：马鞍山市雨山区印山东路 2009 号（印山东路与湖东中路
交叉口）汇通大厦附楼五楼

联系方式：0555-5206653、5200378

3、项目联系方式

项目联系人：夏雪婷、史长欣

电话：0555-5206653、5200378

第二章 供应商须知前附表

序号	内 容
1	项目名称：详见竞争性磋商公告 项目编号：详见竞争性磋商公告
2	采购人信息：详见竞争性磋商公告
3	采购代理机构信息：详见竞争性磋商公告
4	响应文件提交截止时间：详见竞争性磋商公告 响应文件提交地点：详见竞争性磋商公告
5	磋商时间：详见竞争性磋商公告 磋商地点：详见竞争性磋商公告
6	本项目是否接受联合体磋商：详见竞争性磋商公告
7	供应商是否需要缴纳磋商保证金：详见竞争性磋商公告 户名、开户行、账号、金额：详见竞争性磋商公告 磋商保证金有效期：同磋商有效期 其他要求：详见磋商文件
8	本项目是否为专门面向中小企业采购：详见竞争性磋商公告 若本项目为专门面向中小企业采购的，如供应商提供的服务非中小企业提供的，其资格性审查不通过。
9	（1）根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小企业应按照磋商文件格式要求提供《中小企业声明函》。 （2）依据《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕

<p>19号)、《安徽省财政厅、安徽省经济和信息化厅转发财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》(皖财购〔2020〕1668号)有关规定:</p> <p>①非专门面向中小企业的项目,对小型和微型企业产品的所报价格给予10%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。</p> <p>②依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。</p> <p>③接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或多家小微企业分包的采购项目,对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的,对联合体或者大中型企业的报价给予4%的价格扣除,用扣除后的价格参加评审。组成联合体的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不享受价格扣除优惠政策。以联合体形式参加政府采购活动,联合体各方均为中小企业的,联合体视同中小企业。其中,联合体各方均为小微企业的,联合体视同小微企业。</p> <p>(3)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),监狱企业参加政府采购活动,提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件(扫描件),视同为小型、微型企业。监狱企业属于小型、微型企业的,不重复享受中小企业扶持政策。</p> <p>(4)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,符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾</p>

	<p>人福利性单位声明函》的，视同为小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受中小企业扶持政策。</p> <p>（5）本项目将随成交结果公告同时公告成交供应商的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》。</p> <p>（6）供应商对《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》真实性负责。</p>
10	<p>本项目不接受分公司（或其他不具有法人资格的分支机构）参与磋商，银行、保险、石油化工、电力、电信等特殊行业除外。</p> <p>注：</p> <p>（1）上述特殊行业分公司（或其他不具有法人资格的分支机构）的负责人视同法定代表人。</p> <p>（2）上述特殊行业分公司（或其他不具有法人资格的分支机构）的上级单位缴纳的磋商保证金，视同供应商缴纳。</p> <p>（3）分公司（或其他不具有法人资格的分支机构）进行中小企业声明的，不进行价格扣除。</p>
11	磋商有效期：提交响应文件截止时间后 60 天
12	评审方法：综合评分法
13	供应商需在响应文件提交截止时间前，通过马鞍山市公共资源交易系统提交且系统接收成功的电子响应文件。
14	<p>现场考察（标前答疑会）：不组织，供应商自行考察。</p> <p>注：如供应商不考察或考察现场不仔细，所造成的一切后果由供应商自行承担。</p>
15	本项目预算金额：详见磋商文件，资金已落实。
16	评审过程中，磋商小组认为供应商的最后报价明显低于其他通过初审供应商的最后报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求供应商在合理的时间内（合理的时间由磋商小组现

	场确定) 提供说明, 必要时提交相关证明材料; 供应商不能提供说明 (或相关证明材料), 或虽提供但未被磋商小组接受的, 磋商小组应当将其作为响应文件无效处理。
17	本项目实行系统提交响应文件, 关于系统提交响应文件的规定详见“第八章 系统提交响应文件及有关要求”。
18	本文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”, 包括本数; 所称的“不足”, 不包括本数; 如有其它特别说明, 按特别说明执行。
19	本文件所称的“营业执照”包括: 营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、民办非企业单位登记证书; 如有其它特别说明, 按特别说明执行。
20	本文件所称的“法定代表人”包括: 法定代表人、负责人、经营者等。
21	供应商在响应文件中提供的资质 (资格) 证书、认证证书、注册执业证书、许可证书等证书证件应在有效期内, 若法律法规或发证机构或相关主管部门另有规定的, 从其规定。
22	联合体参加磋商的, 除联合体协议及磋商文件规定须联合体各成员单位各自盖章的证明材料外, 涉及到供应商盖章的, 均为独立供应商或联合体牵头人盖章; 涉及到法定代表人签字 (或盖章) 的, 均为独立供应商或联合体牵头人的法定代表人签字 (或盖章)。
23	除磋商文件中明确要求供应商在响应文件中提供的资料外, 其他资料由供应商自行决定是否在响应文件中提供。
24	若本项目磋商文件中要求 供应商配备人员 提供社保证明材料的, 为下述形式之一 (响应文件中须提供扫描件): (1) 社保缴款凭证。

	<p>(2) 人社部门（或税务部门）官方网站查询的缴费记录截图。</p> <p>(3) 人社部门（或税务部门）出具的证明材料。</p> <p>(4) 与供应商有直接隶属关系的机构缴纳的社保视同供应商缴纳，但须提供有关证明材料。</p> <p>(5) 法定代表人参与项目的，无需提供法定代表人的社保证明材料，提供身份证明材料即可。</p> <p>(6) 如供应商为事业单位，也可以提供由人社部门出具的人事关系在供应商单位的证明材料。</p> <p>(7) 如供应商配备人员为退役军人，须提供退役军人相关证明材料及供应商与该人员签订的用工合同扫描件。</p>
25	<p>不良信用记录</p> <p>(1) 供应商不得存在以下不良信用记录情形之一：</p> <p>①供应商被人民法院列入失信被执行人的；</p> <p>②供应商被市场监督管理部门列入企业经营异常名录的；</p> <p>③供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；</p> <p>④供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的；</p> <p>⑤供应商或其法定代表人或配备项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案的。</p> <p>(2) 以上第①-④项不良信用记录通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询（以中国政府采购网查询结果和“信用中国”网站中“信用信息报告”查询结果为准，不寻求外部证据），查询时间为项目磋商当日，磋商小组应当对所有供应商进行查询，并将查询结果进行书面记录后留存。</p> <p>(3) 联合体磋商的，联合体任何一方存在以上不良信用记录的，</p>

	视同联合体存在不良信用记录。
26	<p>(1) 采购人与成交供应商应当自发出成交通知书之日起 7 个工作日内签订合同，采购合同签订之日起 2 个工作日内完成政府采购合同公开。</p> <p>(2) 针对因政策变化、工作内容调整等原因，造成供应商合法利益受损的，采购人应与供应商充分协商，给予合理补偿。（若本项目响应文件中与此处内容有不一致的，以此为准）。</p>
27	<p>履约保证金：</p> <p>(1) 金额：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>免收</p> <p><input type="checkbox"/>合同价的/%</p> <p><input type="checkbox"/>定额收取：人民币/元</p> <p>(2) 缴纳方式： /</p> <p>(3) 收取单位： /</p> <p>(4) 缴纳时间： /</p> <p>(5) 退还时间： /</p> <p>注意事项：</p> <p>(1) 以上各类机构出具的以担保函、保证保险承担责任的方式均须满足无条件见索即付条件。</p> <p>(2) 以担保函、保证保险形式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人。</p> <p>(3) 对于信用好的供应商，采购人可免收履约保证金或降低缴纳比例。</p>
28	本项目是否缴纳采购代理服务费： <input type="checkbox"/> 是； <input checked="" type="checkbox"/> 否
29	<p>本项目是否分包别：<input type="checkbox"/>是；<input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p>本项目共分/个包别，供应商可根据“申请人的资格要求”选择</p>

	一个包别或多个包别进行磋商。
30	<p>成交通知书发出的形式： <input type="checkbox"/>纸质； <input checked="" type="checkbox"/>数据电文</p> <p>本项目发布成交结果公告的同时，通过马鞍山市公共资源交易系统向成交供应商发出成交通知书。成交通知书发出视为已送达，成交供应商应主动登录马鞍山市公共资源交易系统查询，采购人、采购代理机构不承担成交供应商未及时关注相关信息引发的相关责任。</p>
31	<p>在线提起询问、质疑、投诉方式：</p> <p>1、在线提起询问，路径为：马鞍山市公共资源交易中心网（https://zbcg.mas.gov.cn/masggzynew/syywb/012006/detail_commonptdl.html）登录马鞍山市公共资源交易系统-采购业务-网上提问</p> <p>2、在线提起质疑，路径为：马鞍山市公共资源交易中心网（https://zbcg.mas.gov.cn/masggzynew/syywb/012006/detail_commonptdl.html）登录马鞍山市公共资源交易系统-采购业务-质疑异议</p> <p>3、在线提起投诉，路径为：马鞍山市公共资源交易中心网（https://zbcg.mas.gov.cn/masggzynew/syywb/012006/detail_commonptdl.html）登录马鞍山市公共资源交易系统-采购业务-投诉举报</p>
32	<p>“政采贷”融资指引：有融资需求的供应商在取得政府采购成交通知书后，可访问安徽省政府采购网“金融服务模块”进入“融资服务”，查看第三方平台或者金融机构。</p> <p>成交供应商签署政府采购成交合同后，登录“徽采云”金融服务模块，选择意向产品进行申请，并填写相关信息，“徽采云”金融服务模块将供应商融资申请信息推送第三方平台、意向金融机</p>

	<p>构。</p>
<p>33</p>	<p>重要提示 1:</p> <p>(1) 本项目采取供应商远程解密的方式解密电子响应文件。供应商未在远程解密时间内完成解密的，视为响应文件无效。对供应商系统提交的电子响应文件不予受理，不送交磋商小组评审。 (远程解密操作要求见马鞍山市公共资源交易中心网站“服务指南”)</p> <p>(2) 本项目远程解密时间为：自响应文件提交截止时间起 30 分钟内。</p> <p>(3) 磋商小组通过电子交易系统发出询标、告知、报价信息，供应商应登录电子交易系统并保持在线状态，以便及时接收磋商小组可能发出的询标、告知、报价信息，并在规定时间内线上回复。若供应商未及时回复，磋商小组将视为放弃。由此产生的不利后果由供应商自行承担。(在线操作要求见马鞍山市公共资源交易中心网站“服务指南”，技术支持联系电话：0555-5200194。)</p> <p>(4) 供应商应按本项目磋商文件中的“响应文件格式”编制电子响应文件。磋商文件中的“响应文件格式”与电子招投标系统中预设的相应模块(响应文件格式)内容不一致的，应以磋商文件中的“响应文件格式”为准。</p> <p>(5) 供应商应合理安排磋商文件获取、响应文件上传、解密等时间，因供应商网络速度慢、网络拥堵等原因造成无法操作的，责任自负。</p> <p>重要提示 2:</p> <p>本项目评审时，磋商小组将查询响应文件的特征码(即文件制作机器码、文件创建标识码)，如发现不同响应文件的任一特征码相同，相关响应文件将被认定为响应无效，并报政府采购监督管理部门。</p>

第三章 供应商须知

(一) 总 则

1、适用范围

1.1 本磋商文件是根据《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》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监管部门的政府采购有关规定进行制定。

1.2 本磋商文件适用于本次采购所述服务。

2、项目主要内容：详见竞争性磋商文件。

3、供应商资格要求

3.1 具备《中华人民共和国政府采购法》第 22 条规定的条件。

3.2 其他条件：详见竞争性磋商公告。

3.3 由于政府采购项目的差异性，供应商在参与具体政府采购项目活动时，还应仔细阅读该项目的资格要求。

3.4 已从马鞍山市公共资源交易系统获取磋商文件。

3.4.1 凡符合规定条件的中国境内供应商有意参加竞争性磋商的，请从马鞍山市公共资源交易系统获取磋商文件。联合体参加磋商的，必须以联合体牵头人名义获取磋商文件、提交响应文件、解密响应文件、二次报价（或最后报价）。

3.4.2 供应商未在马鞍山市公共资源交易系统成功获取磋商文件而从其它途径获取磋商文件的，其提交的响应文件无效。

3.4.3 有两个或两个以上包别的项目，即使供应商在该项目某个包别成功获取磋商文件，但不能代替其他包别成功获取磋商文件。如供应商参加该项目其他包别的磋商，还需成功获取其他包别的磋商文件，否则对应包别的响应文件无效。

4、磋商费用

4.1 本次采购采取竞争性磋商方式，采购代理机构是否收取采购代理服务费用，详见供应商须知前附表。

4.2 供应商应自行承担所有与参加本次磋商有关的费用。不论结果如何，采购代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这

些费用。

5、磋商风险

5.1 供应商一旦获取了本磋商文件并参加磋商，即被认为接受了本磋商文件中的所有条件和规定。

5.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果没有按照磋商文件要求提交全部资料，或没有对磋商文件做出实质性响应，其风险应由供应商自行承担。

5.3 供应商所提供的资料（包括扫描件）必须清晰，如因提供的资料难以辨认，其风险由供应商自行承担。

6、供应商被视为充分熟悉本项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括但不限于以下各项：

6.1 国家对本次服务有关法律、法规及行业管理标准；

6.2 安徽省及马鞍山市等有关管理部门的相关规定；

6.3 本磋商文件不再对上述情况进行描述。

7、采购代理机构对采购人拖欠成交供应商合同款不承担任何连带或非连带的责任，任何情况下，成交供应商若主张或要求其合同款相关的民事权利均只能直接针对采购人主张或要求。

8、根据电子化磋商的特点，供应商参与我市政府采购活动时，需要按照《马鞍山市公共资源电子化交易网上用户登记流程须知》进行网上用户登记。

9、供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加同一包别或者不分包别的同一项目磋商，如同时参加了同一包别或者不分包别的同一项目磋商，其磋商将被全部拒绝：

9.1 法定代表人(负责人)为同一个人的；

9.2 母公司、全资子公司及其控股公司；

9.3 总公司与其分公司（分支机构）；

9.4 同一总公司下的多家分公司（分支机构）；

9.5 法律和行政法规规定的其他情形。

10、关于联合体磋商：本次磋商是否允许由两个以上供应商组成一个联合体以一个供应商身份共同磋商，详见磋商公告。如果允许联

合体磋商，联合体各方除符合上述规定外，还应符合下列要求：

- 10.1 联合体磋商必须由联合体牵头人获取磋商文件、提交响应文件、缴纳磋商保证金。
- 10.2 联合体磋商应提供联合体协议书，并明确联合体成员各方的权利和义务，该联合体协议书对联合体各方均具有法律约束力。联合体磋商必须确定联合体牵头人为磋商的全权代表参加磋商活动，并承担磋商及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始磋商，联合体各方均应当就本次采购所引起或相关的任何或所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任。
- 10.3 联合体磋商各方均须符合本项目除特定资格要求以外的其他资格要求。
- 10.4 由不同专业的供应商组成的联合体，首先以磋商的全权代表方的应答材料作为认定资质以及商务评审的依据；涉及行业专属的资质，按照所属行业所对应的供应商的应答材料确定。
- 10.5 除联合体协议及磋商文件规定须联合体各成员单位各自盖章的证明材料外，涉及到供应商盖章的，均为联合体牵头人盖章；涉及到法定代表人签字（或盖章）的，均为联合体牵头人的法定代表人签字（或盖章）。
- 10.6 联合体成交后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该等签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的牵头人的签署或类似的意思表示人具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向采购人与采购代理机构承担连带责任。
- 10.7 联合体或其成员通过协议、控股或分支机构或其它方式就供货或服务与任何独立或非独立的他方构成联合、分属或其它关系、相关责任义务等，均由联合体或其成员与该他方自行协商约定，联合体或其成员与该他方之间的约定均仅属于其间分担权利义务与责任的办法，对采购代理机构与采购人均不具有任何约束或

效力，且一旦发生与本磋商、协议及其履行相关的责任，均仅应由联合体或其成员与该他方各自或承担连带责任，而联合体或其成员依据本次磋商原所应承担的对采购代理机构与采购人的责任均并不因此被减免。

- 10.8 联合体或其成员未经采购人事先书面同意，不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项或服务委托等须事先取得采购人书面同意并且须遵守相关法律、法规、本次磋商的全部相关规定。
- 10.9 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方均不得同时再以自己独立的名义单独磋商，也不得再同时参加其他的联合体磋商。若该等情形被发现，其单独的磋商和与此有关的联合体的磋商均将被一并拒绝。
- 10.10 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。联合体各方应具备与其承担工作内容有关的相应资质。
- 11、因本次磋商活动产生的一切纠纷（包括合同纠纷），有关各方应友好协商解决，协商不成，则向马鞍山仲裁委员会申请仲裁。
- 12、本磋商文件做电子签章。
- 13、本磋商文件的最终解释权属于采购人、采购代理机构。

（二）磋商文件

1、磋商文件构成

1.1 磋商文件包括：

- 第一章 竞争性磋商公告
- 第二章 供应商须知前附表
- 第三章 供应商须知
- 第四章 政府采购合同格式
- 第五章 采购内容及总体要求
- 第六章 响应文件格式
- 第七章 评审与磋商
- 第八章 系统提交响应文件及有关要求

- 1.2 供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的内容。如果供应商没有满足磋商文件的有关要求，其风险由供应商自行承担。
- 2、磋商文件的澄清、补充及修改
 - 2.1 无论出于何种原因，采购代理机构可主动地或在解答供应商提出的澄清问题时对磋商文件进行修改。
 - 2.2 采购代理机构对磋商文件进行的澄清、更正、更改等，都在马鞍山市公共资源交易中心网（网址：<http://zbcg.mas.gov.cn/>）发布，发布的内容为磋商文件的组成部分，对供应商具有约束力，在磋商前，供应商应主动上网查询。采购代理机构不承担供应商未及时关注相关信息引发的相关责任。
 - 2.3 如果上述答复涉及对磋商文件的修改或补充，则它将被视为磋商文件的一部分。凡原先所发磋商文件中的内容与答复中的内容不一致之处，应以后形成的为准。
 - 2.4 对磋商文件的修改是磋商文件的组成部分，对供应商具有约束力。
 - 2.5 为使供应商有充分时间对磋商文件的修改部分进行研究或由于其他原因，采购代理机构可以改变磋商时间、磋商地点，并在马鞍山市公共资源交易中心网（网址：<http://zbcg.mas.gov.cn/>）发布信息。

（三）响应文件的编制

- 1、响应文件的语言及度量衡单位
 - 1.1 供应商的响应文件以及供应商与采购人就磋商的所有往来函电，均须使用简体中文，若有英文或其他语言文字的资料，应翻译成中文，否则磋商小组有权不接受。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准。
 - 1.2 除响应文件中另有规定外，响应文件所使用的计量单位均须采用中华人民共和国法定计量单位。
- 2、响应文件的编制要求
 - 2.1 响应文件应按照磋商文件给出的响应文件格式按顺序编制。
 - 2.2 电子响应文件需分包别单独编制，各包别响应文件资料不得相互替代使用。磋商小组评审时只根据对应包别的响应文件中的资料

进行评审，不在其他包别的响应文件中寻求资料。

2.3 供应商应按照“供应商须知前附表”中要求，提交响应文件。

2.4 响应文件不论是书写、打印、复制、扫描或影印，均应做到清晰、整洁、规范，否则由此导致在评审过程中处于不利地位的风险由供应商承担。

3、供应商系统提交的电子响应文件全部或部分无法查看的，磋商小组有权否决其磋商，由此造成的在评审中处于不利地位的风险由供应商自行承担。

4、响应文件签署、盖章

4.1 在磋商文件给出的响应文件格式中，凡是标明由供应商（盖单位公章）的地方，响应文件必须盖供应商统一对外的公章（与企业名称完全一致的公章，下同）；凡是标明由法定代表人或其委托代理人签字的地方，响应文件必须由法定代表人或其委托代理人签署姓名全称。

5、磋商报价

5.1 除非磋商文件另有规定，供应商应以人民币填报所有报价，供应商在填写报价表时，金额单位要统一，数字、文字要清晰。

5.2 响应文件的服务报价表上应根据响应文件格式要求清楚地列明服务报价表中的详细内容。

5.2.1 如果供应商在响应文件中没有列明服务报价表中的详细内容，一旦成交，采购人有权进行指定且最后报价不作调整，供应商不得以响应文件中未详细列明为由而拒绝。每种服务只允许有一个报价。任何有选择的报价方案和报价将不予接受。

5.3 总报价等于各分项报价与各项费用之和，包含了履行合同所有内容的全部费用。

5.4 总报价中不得包含磋商文件要求以外的内容（但为全面实现报价服务内容及要求而必须配置的配套或辅助设施及相应技术措施除外，如磋商文件中未列明这些设施或措施的费用，这些费用将被视为已包含在总报价中），否则，在评审时不予核减，但在授予合同时，采购人有权将这部分价格从其成交价格中扣除。

- 5.5 供应商应负起审慎调查的责任，总报价中不得缺漏磋商文件所要求的内容。一经报价，除了不可抗力和采购人违约的情况外，不得以响应文件中没有列明细目为由要求增加或调整报价。在授予合同时，缺漏项目的报价视作已含在其他项目的报价中，这些项目将包含在合同内。
- 5.6 除磋商文件中明确由采购人提供的服务外，供应商不得将磋商文件所要求的内容列为选购项，否则，评审时将把这部分价格计入其总报价，但在授予合同时，这部分价格将从其成交价格中扣除而不予支付。
- 5.7 通过审核的供应商，应提供书面形式的最后报价。货物或服务单价按下列方法核算：货物或服务合同单价=（最后报价÷报价一览表中总报价）×分项报价清单中的该货物或服务的单价。
- 5.8 本项目预算金额和最高限价：详见竞争性磋商文件。
- 6、磋商保证金：本次磋商是否需要缴纳磋商保证金，详见磋商公告。
- 7、磋商有效期
- 7.1 磋商有效期在“供应商须知前附表”中有明确的规定。
- 7.2 在特殊情况下，采购人可于原磋商有效期满之前，向供应商提出延长磋商有效期的要求。延长磋商有效期的要求将在马鞍山市公共资源交易中心网上进行公告。
- 7.3 供应商可以书面形式拒绝采购人的这种要求。如在规定的时间内未提出书面意见表示拒绝，将视为同意延长磋商有效期。

（四）响应文件的提交

- 1、响应文件的提交和撤回
- 1.1 供应商应按照磋商文件规定提交电子响应文件。
- 1.2 供应商提交响应文件时，出现下列情形之一时，响应文件不予接收：
- 1.2.1 在磋商文件规定的响应文件提交截止时间之后提交电子响应文件的；
- 1.2.2 法律法规和磋商文件规定不应当接收的其他情形。
- 1.3 供应商应当在响应文件提交截止时间前完成响应文件提交（以交

易系统接收到为准），并可以补充、修改或者撤回响应文件。响应文件提交截止时间前未完成响应文件提交的，视为撤回响应文件。

1.4 在磋商有效期内供应商不得撤回响应文件。

（五）评审与磋商

详见“第七章 评审与磋商”

（六）成交及签订合同

1、推荐成交候选供应商

1.1 磋商小组将向采购人推荐 3 名成交候选供应商。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项或《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124 号）规定情形的，提交最后报价的供应商只有 2 家时，推荐 2 名成交候选供应商。

2、确定成交供应商

2.1 采购人在 5 个工作日内依法对磋商小组推荐的成交候选供应商进行确认。采购代理机构自采购人确定成交供应商之日起 2 个工作日内发布成交结果公告，供应商主动登录马鞍山市公共资源交易中心网站查询。采购代理机构发布成交结果公告的同时，以供应商须知前附表规定的形式向成交供应商发出成交通知书。

2.2 履约保证金：本项目是否需要缴纳履约保证金、履约保证金缴纳方式及履约保证金退还方式，详见供应商须知前附表。

3、合同签订

3.1 采购人与成交供应商应在供应商须知前附表中规定的期限内签订政府采购合同。

3.2 磋商文件、成交供应商的响应文件、对响应文件的书面澄清、最后报价、成交通知书等均作为合同的附件，是合同的组成部分。

3.3 政府采购合同履行中，经批准本项目预算的财政部门同意，在不改变合同其他条款的前提下，采购人可以在合同价款 10% 的范围

内追加与合同标的相同的货物、工程或者服务。

(七) 质疑与投诉

- 1、本项目质疑、投诉的处理依据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）等法律法规。
- 2、在线提起询问、质疑方式详见供应商须知前附表。（询问、质疑电话：0555-5200272）
- 3、供应商书面质疑应在工作时间（周一至周五，上午8：00-12：00，下午14：30-17：30，节假日休息）向采购代理机构提出。
联系部门：督查室
联系电话：0555-5200310
通讯地址：马鞍山市雨山区印山东路2009号（印山东路与湖东中路交叉口）汇通大厦附楼五楼
- 4、已依法获取磋商文件的潜在供应商对磋商文件的质疑，应在《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）规定的时间内，向采购人、采购代理机构提出。
 - 4.1 对磋商文件提出质疑的时间超过规定时限的，不予受理。
 - 4.2 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。
- 5、参与磋商的供应商认为采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。
 - 5.1 质疑应以书面形式实名提出，供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当包括以下内容：
 - （一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
 - （二）质疑项目的名称、编号；
 - （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
 - （四）事实依据；
 - （五）必要的法律依据；
 - （六）提出质疑的日期。
 - 5.2 有下列情形之一的，不予受理：

- (一) 提起质疑的主体不是参与该政府采购项目活动的供应商；
 - (二) 提起质疑的时间超过规定时限的；
 - (三) 质疑材料不完整的；
 - (四) 质疑事项含有主观猜测等内容且未提供有效线索、难以查证的；
 - (五) 对其他供应商的响应文件详细内容质疑，无法提供合法来源渠道的。
- 6、供应商在法定质疑期内应当一次性针对同一采购程序提出质疑，两次或多次对同一采购程序环节提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予受理。
 - 7、供应商未在规定时限内提出的质疑，采购人、采购代理机构不予受理。供应商不符合要求的质疑应在质疑期内及时补充完整，否则按质疑不成立处理。
 - 8、质疑供应商是指参与所质疑项目采购活动的供应商，未参加磋商活动的供应商或在磋商活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予受理。
 - 9、质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）第六条规定的财政部门提起投诉。（投诉受理部门及联系方式见下表）。在线提起投诉方式详见供应商须知前附表。

采购人所属 预算层级	投诉受理部门及联系方式
马鞍山市	马鞍山市公共资源交易监督管理局 0555-5200185 地址：马鞍山市雨山区印山东路2009号汇通大厦主楼7楼
花山区	马鞍山市花山区财政局（招标办） 0555-3889705 地址：马鞍山市江东大道与菊园路交叉口花山政务服务

	中心五楼
雨山区	马鞍山市雨山区财政局 0555-8886689 地址：马鞍山市花雨路 109 号光大大厦 5 楼
博望区	博望区财政局（招标采购办） 0555-6063723 地址：博望区荣博佳苑 8 栋

（八）保密和披露

- 1、供应商自获取磋商文件之日起，须承诺承担本磋商项目下保密义务，不得将因本次磋商获得的信息向第三方外传。
- 2、采购人有权将供应商提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审响应文件的人员或与评审有关的人员披露。
- 3、采购人在认为适当时，无须事先征求供应商同意而依法披露关于已订立合约的资料、成交供应商的名称及地址、服务的有关信息以及合约条款等。

第四章 政府采购合同格式

马鞍山市民政局（以下简称“甲方”）

和_____（以下简称“乙方”），按照磋商文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规、政策之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1、合同文件

1.1 下列文件是构成本合同不可分割的部分（同一单位发出的文件内容如有抵触，以后形成的文件为准）：

（1）磋商文件【项目名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目，项目编号：MASCG-0-J-F-2025-0105】；

（2）乙方的响应文件

（3）附件：所有与本次磋商有关的补充通知；磋商过程中形成的补充资料及最后报价；乙方随同响应文件一起提交的资料及附图；成交通知书；双方澄清、确认共同签字、盖章的补充文件。

1.2 甲方磋商文件、乙方响应文件、成交通知书均作为本合同附件，与本合同具有同等法律效力。在实际履行过程中，本合同及各附件的适用顺序如下：

①各附件规定有抵触，但本合同有规定的，按本合同执行；

②各附件有抵触的，且本合同没有规定的，按甲方磋商文件执行；

③甲方磋商文件未规定的，按乙方响应文件执行。

2、合同范围和条件：本合同的范围和条件应与磋商文件的规定相一致。

3、合同标的

标的名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目

标的内容：具体内容以磋商文件为准。

服务质量：满足国家、省、市相关规范、规定，以及行政主管部门及甲方要求。

4、合同金额

合同总金额为：_____元（大写：人民币_____）

5、付款方式

5.1 合同签订后，甲方向乙方支付合同金额的40%作为预付款（乙方须向甲方提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施）。项目建设完毕经甲方验收合格后，甲方向乙方支付除运维服务费之外的所有费用（含预付款），运维服务期满支付运维服务费。

5.2 如乙方书面明确表示无需预付款，项目建设完毕经甲方验收合格后，甲方向乙方支付除运维服务费之外的所有费用，运维服务期满支付运维服务费。

6、履行服务时间（期限）、履行服务地点、运维期

履行服务时间（期限）：自合同签订之日起____月内建设完毕。

履行服务地点：马鞍山市（甲方指定地点）。

运维期：本项目自验收之日起____年。

7. 甲方的权利和义务

7.1 签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

7.2 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期核对乙方提供服务等内容。

7.3 甲方应当按照合同约定及时对交付的服务进行验收。

7.4 甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

7.5 国家法律法规规定及合同条款约定应由甲方承担的其他义务和责任。

8. 乙方的权利和义务

8.1 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

8.2 乙方应严格按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

8.3 乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

8.4 国家法律法规规定及合同条款约定应由乙方承担的其他义务和责任

9、项目验收

合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（可以依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：甲方组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。甲方应当收到乙方验收申请后5个工作日内组织开展履约验收。

10、知识产权

乙方保证，乙方依据本合同提供的标的及相关的软件和技术资料，乙方均已得到有关知识产权的权利人的合法授权，如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理，并承担由此引起的全部法律及经济责任。

11、违约责任：

11.1 除不可抗力外，如果乙方延期履行本合同约定的服务期限，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每延期履行一日的应提供而未提供服务价格的0.03 %计算，最高限额为本合同总价的20 %；延期履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

11.2 除不可抗力外，如果甲方延期支付合同款项（或延期返还履约保证金），那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每延期付款（或延期返还）一日的应付而未付（或应返还而未返还）款的0.03 %计算，最高限额为本合同总价的20 %；延期付款（或返还）的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

11.3 因甲方原因导致变更、中止或终止合同的，甲方应按照乙方实际损失情况予以赔偿或补偿。

11.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合

同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

11.5 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

11.6 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人都有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

11.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响磋商结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

11.8 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同、逾期退还履约保证金导致乙方遭受的直接损失,乙方可向甲方申请赔偿,赔偿金额由双方协商一致;针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时,造成乙方合法利益受损的情形,可以给予乙方合理补偿,补偿金额不得超过乙方的直接损失。

12、其他约定

12.1 乙方应自觉接受甲方及有关部门对合同履行情况的全程监督。

12.2 甲方不再另行支付乙方任何费用。乙方员工社会保险、住房公积金由乙方自行办理,书面用工合同的签订由乙方自行办理。

12.3 履约保证金

①采购文件要求乙方提交履约保证金的,乙方须按照磋商文件规定缴纳。

②履约保证金金额: 免收, 合同金额的 % , 定额收取: 人民币 元。

③履约保证金缴纳方式: 转账/电汇 支票 汇票 本票 保险 保函

④如果乙方不履行合同,履约保证金不予退还;如果乙方未能按合同约定全面履行义务,甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿,同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

⑤履约保证金退还: 项目验收合格结束后 10 日内退还。

13、未尽事宜,甲乙双方友好协商解决。

14、争议的解决方式：与本合同有关的一切争议，甲方和乙方双方应通过友好协商解决，如协商仍不能解决，双方同意提交甲方所在地法院进行裁决。

15、合同一式 份，甲方 份，乙方 份。甲乙双方签字、盖章后生效。批准本项目预算的财政部门 1 份。

甲方：	乙方：
通讯地址：	通讯地址：
邮政编码：	邮政编码：
电话：	电话：
	开户银行：
	账号：

甲 方：

乙 方：

单位盖章：

单位盖章：

代表签字：

代表签字：

签订时间： 年 月 日

第五章 采购内容及总体要求

(本项目采购内容及总体要求为不允许负偏离的实质性要求和条件)

一、采购清单

序号	服务名称 (标的名称)	单位	数量	标的所属行业
1	养老数据中 心	老年人口库	1	软件和信息技术服务业
2		服务机构库	1	
3		养老人才库	1	
4		养老政策库	1	
5	养老服务一 体化平台	业务办理审批系统	1	
6		养老服务监管系统	1	
7		决策分析系统	1	
8	养老服务运 营管理平台	养老机构管理系统	1	
9		居家上门服务系统	1	
10		家庭床位管理系统	1	
11		能力评估管理系统	1	
12		探访关爱管理系统	1	
13	养老公共服 务	养老机构查询	1	
14		高龄津贴申请	1	
15	数据互联互 通	与省级系统对接	1	
16		与公安系统对接	1	
17		与殡葬系统对接	1	
18		与低保系统对接	1	
19		与县区养老服务运营商系 统对接	1	

(若“一、采购清单”中与建设方案中相关要求不一致，以“一、采购清单”为准。)

二、技术要求（详见建设方案）

建设方案如下：

第一章 项目概述

1.1 项目名称

马鞍山市智慧养老服务信息平台项目

1.2 项目建设方案编制依据

1.2.1 “互联网+政务服务”技术体系建设指南

JMGC/ZT 101—2020 金民工程技术标准体系总体框架

JMGC/ZT 102—2020 金民工程业务术语

JMGC/XX 201—2020 金民工程数据库设计规范

JMGC/XX 203—2020 金民工程数据交换规范

JMGC/XX 204—2020 金民工程信息分类和编码规范

JMGC/XX 205—2020 金民工程信用信息分类

JMCC/XX 206—2020 金民工程数据共享基本要求

JMGC/XX 208—2020 金民工程电子档案存储规范

JMGC/JS 301—2020 金民工程应用系统集成要求

JMGC/JS 302—2020 金民工程应用系统接口规范

JMGC/JS 303—2020 金民工程应用系统测试要求

JMCC/YW 404—2020 养老服务业务功能规划要求

JMGC/YW 405—2020 民政政务服务事项编制规范

1.2.2 政务信息资源类规范、标准

《计算机软件测试文档编制规范》（GB/T 9386-2008）

《计算机软件测试规范》（GB/T 15532-2008）

《计算机软件文档编制规范》（GB/T 8567-2006）

《计算机软件需求规格说明规范》（GB/T 9385-2008）

《计算机信息系统安全保护等级划分准则》（GB17859-1999）

《软件工程软件知识体系指南》（GB/Z 31102-2014）

《信息安全技术 操作系统安全技术要求》（GB/T 20272-2019）

《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》（GB/T 20273-2019）

《信息安全技术 网络安全等级保护测评要求》（GB/T 28448-2019）

《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》（GB/T 22240-2020）

《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）

《信息安全技术 网络安全等级保护实施指南》（GB/T 25058-2019）

《信息安全技术 网络基础安全技术要求》（GB/T 20270-2006）

《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》（GB/T

20271-2006)

1.2.3 国家、省级、行业建设规范

国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见（国办发〔2024〕1号）

民政部等22部门关于加快发展农村养老服务的指导意见（民发〔2024〕20号）

民政部等11部门关于印发《积极发展老年助餐服务行动方案》的通知（民发〔2023〕58号）

民政部等10部门关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见（民发〔2022〕73号）

中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基本养老服务体系建设意见》（中办发〔2022〕42号）

国务院关于印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》的通知（国发〔2021〕35号）

国务院办公厅关于促进养老托育服务健康发展的意见（国办发〔2020〕52号）

国务院办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见（国办发〔2020〕48号）

安徽省民政厅等5部门关于印发《2023年失能老人帮扶行动实施方案》的通知（皖民养老函〔2023〕113号）

安徽省民政厅、安徽省发展和改革委员会关于印发《安徽省“十四五”养老服务发展规划》的通知（皖民养老字〔2022〕10号）

安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省推进基本养老服务体系建设实施方案的通知（皖政办〔2022〕15号）

安徽省人民政府关于印发安徽省国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要的通知（皖政〔2021〕16号）

安徽省民政厅等十四部门关于加强独居老年人关爱服务工作的通知（皖民养老字〔2021〕117号）

《居家养老服务管理规范》DB62/T 2582-2015

《社区养老服务管理规范》DB62/T 2583-2015

《机构养老服务管理规范》DB62/T 2581-2015

《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）

《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GB/T 33169-2016）

《民政业务数据共享与交换编码》MZ/T 012-2014

《社会组织评估等级标准及评定 基金会评估等级标准及评定》

《马鞍山市人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（马政〔2014〕72号）

关于印发马鞍山市2021年养老服务和智慧养老实施方案的通知

关于开展基本养老服务综合平台试点申报工作的通知

关于申报基本养老服务综合平台试点的函

1.3 项目概况

1.3.1 项目背景

1.3.1.1 我国养老背景

民政工作关乎民生，连接民心，是和谐社会建设的重要组成部分。因此，民政工作在调节社会利益、缓解社会矛盾、促进社会公平、维护社会稳定、增进社会和谐等方面发挥重大的作用。而民政信息化则是为了提高民政工作的效率，提升民政服务质量的重要部分。2022年4月发布《关于加强数字政府建设的指导意见》，强调加强数字政府建设要全面贯彻网络强国战略，把数字技术广泛应用于政府管理服务，推动政府数字化、智能化运行，满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点，打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系，让百姓少跑腿、数据多跑路。以数字化改革助力政府职能转变，统筹推进各行业各领域政务应用系统集约建设、互联互通、协同联动，发挥数字化在政府履行经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等方面职能的重要支撑作用，构建协同高效的政府数字化履职能力体系。要强化系统观念，健全科学规范的数字政府建设制度体系，依法依规促进数据高效共享和有序开发利用，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合，提升跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务水平。

基于新时期民政事业的职能使命与发展方向，按照《“十四五”

国家老龄事业发展和养老服务体系规划》、《民政部 国家发展和改革委员会关于印发“十四五”民政事业发展规划的通知》等文件精神，探索养老服务的“互联网+”创新，利用互联网、云计算、大数据、智能硬件等新一代信息技术产品，建设智慧健康养老服务平台，拓展信息技术在养老领域的应用，逐步提高养老服务信息化水平。

1.3.1.2 马鞍山市养老背景

截止 2023 年底，全市 60 岁以上老年人口 50.9 万，人口老龄化比重达 23.23%。全市现已发展各类养老机构 122 家，建成城乡养老服务三级中心 461 个，养老机构总床位数达 12841 张，系全国首批养老服务业综合改革试点城市、第四批居家和社区养老服务改革试点城市、首批居家和社区基本养老服务提升行动地区，拥有全省首个养老产业聚集区。近年来，在市委、市政府的坚强领导下，针对我市老龄化现状，我市抢抓机遇，逐步建立政府主导、相关部门密切配合、社会各界广泛参与养老服务共建机制，初步构建了具有马鞍山特色的多元化、多层次养老服务体系。

1.3.2 建设目标

根据全国基本养老服务综合平台试点要求，依托国家、省、市养老服务信息系统、“皖事通”系统，建设马鞍山市智慧养老服务信息平台，通过跨部门、跨层级数据交换、系统对接、功能拓展等形成全市养老服务综合平台，统一标准、共享数据、整合资源、加强协同、

赋能基层、推动“养老服务+监管+资源调度”“医、养、康、护”等业务一体化，实现养老服务供需精准对接和养老服务行为全流程智慧监管，提升基本养老服务便利化、精准化、数字化水平，增强跨部门、跨层级业务协同能力，实现集成部署、一体联动，更好满足老年人的高质量养老服务需求。

以智慧应用为创新引擎，构建便捷高效的养老服务体系，通过构建养老服务数据资源库与智慧管理平台建设，提高养老服务水平、加强养老服务监管，从而推动智慧化养老服务新模式。为政府构建完善的养老服务体系提供信息化支撑，辅助政府各项养老政策落地生根，监管与引导养老产业健康发展；加强养老服务机构内部数据审查，运营情况掌握，为养老服务资金精准发放提供数据支撑；构建标准化资金管理及安全监督，推进养老服务机构运营监管；对辖区老年人及养老服务资源的整体摸排，夯实基础，全面摸底，形成养老大数据应用；有效整合区域内各类养老服务资源，合理调配养老供需均衡，全方面满足老年人养老服务需求。

养老数据互联互通。根据业务需求，实现与市、县（区）智慧养老服务信息平台，预留省级养老服务信息系统数据接口，建立跨部门数据共享交换体系，整合共享民政低保、殡葬、公安等部门的涉老数据，实现基本养老服务项目信息共享，重点推动老年人能力综合评估结果共享互认，最终实现数据互联互通，业务协同。

建立养老数据标准与安全规范，提供社会养老服务和机构服务信

息化平台，提高全市养老信息化水平，增强养老数据服务与监管能力；有利于提高养老机构与社区的养老服务水平，强化全行业服务能力；有利于公众选择合适的养老服务模式与服务机构，提升老年幸福感，建设美好的整体养老环境。

1.3.3 项目建设内容考核情况

该项目是民政部、国家数据资源局共同开展的全国基本养老服务综合平台试点项目，我市以市政府名义申报，并成功入选。根据民政部、国家数据局《关于组织开展基本养老服务综合平台试点的通知》（民函〔2024〕5号）文件精神，民政部将会同国家数据局于2024年底、2025年底分别组织开展中期评估和成果验收。

1.3.4 项目建设的意义和必要性

1.3.4.1 有效汇聚养老服务数据的需要

本项目将实现政府部门以及养老服务机构间的养老服务信息互联共享。利用平台将分散在不同政府部门、养老行业业务系统中的养老信息有机地整合起来，保证部门、行业系统间互联互通、数据共享、数据交换，最终形成动态的养老服务信息库，实现跨部门、跨系统、跨平台的数据交换和共享，促进资源的集约化，实现社会效益的最大化。并在此基础上实现对老年人、养老服务设施、养老从业人员、养老服务企业、养老项目的综合管理和监督，为机构养老业务提供统一的服务平台，实现养老业务流程化、信息化的管理。

1.3.4.2 提高养老服务质量和效率的需要

为了满足居民日益增长的、多元化的养老服务需要，各养老服务机构都积极采取各种措施在有限的养老资源下提高养老服务的效率和质量，但由于本身资源限制，单纯通过某个养老服务机构的自身努力已经很难大幅改善，必须通过高效手段将区域内所有的养老资源整合起来。本项目建设能够对区域内各养老服务机构间的业务进行整合和优化，使区域内的养老信息全面共享，加强区域内各养老服务机构间的业务合作和交流，改善传统的养老服务模式和服务流程，从而提高养老业务的服务质量和效率。

1.3.4.3 提升政府养老服务监管决策能力的需要

本项目的建设不仅满足人民群众养老服务的需要，也是养老宏观管理和监督的工具。平台整合养老行业的各种业务系统的各种信息，一方面在养老服务机构与养老管理和决策部门之间建立起畅通的信息沟通机制，保证整个养老得到统一指挥调度和充分的利用，另一方面养老大数据中心对集成的信息进行统一存储和管理、查询与分析，采用数据挖掘和大数据分析技术，为养老业务主管部门提供宏观管理辅助决策和监督支持，有利于创新社会养老服务监督管理，强化政府对机构的养老服务的监管，为政府提供更加全面、准确、及时的养老服务数据，为科学决策做支撑。

1.3.4.4 规范服务行为及实现信息标准化的需要

通过建立业务需求分析和业务应用规范，完善和贯彻现有养老信息标准，推动对已建系统的测评，完善信息化基础设施和组织管理等各个方面的配套保障，能够为全市养老信息化建设的全面、协调、可持续发展，解决一些基础性、规范性和关键性的问题。通过全市统一养老信息系统的建设、以及信息标准的建立与应用，将能够推动养老业务的规范化，促进业务协作和管理水平的提升，从而有效促进和推动各级各类养老服务机构信息化建设水平的提高，实现全市养老信息的标准化和集成化，充分发挥养老信息化建设的整体效益。

1.3.4.5 保障养老服务产业健康有序发展的需要

通过建立养老服务信息运行、管理与使用的长效机制，能够创新服务方式，促进传统行业发展。养老服务信息的记录、整合和共享使用，可以降低成本，解决经济社会生活中信息不对称难题，引导所有养老服务机构转变观念，在生产经营各环节中强化服务，加强养老服务信息的应用，发展养老服务经济，以此促进传统行业的转型和发展，为扩大内需奠定坚实的市场基础。

1.3.5 部门业务需求说明

1.3.5.1 养老服务统一规划需求

民政各级部门业务数据相互独立，数据共享不方便，目前建设的信息系统，大多是基于各自养老服务业务需求进行建设，系统的建设

各自独立，缺乏统一规划及共享，存在信息孤岛。没有统一的数据标准，数据字段各异，造成服务资源共享利用十分困难，民政局所属下级部门与其他养老服务管理部门的信息共享和工作协同难以实现。

1.3.5.2 养老服务行政管理的需求

主要针对全市范围内老年人口及机构补贴发放情况，以及养老服务机构的基本情况（譬如养老机构、家庭床位运营商、评估机构等）等进行垂直化监管。

1.3.5.3 养老服务机构管理的需求

目前养老服务组织机构的信息化水平发展不均，各种业务应用系统缺少整体规划、标准不统一，不利于整体的规范化管理及养老数据采集，因此针对养老服务组织机构（譬如养老机构、家庭床位运营商、评估机构等）需要规划建设统一的业务平台，以提升机构内部管理、业务运营以及业务拓展等的水平。

1.3.5.4 养老服务信息数据整合及分析的需求

目前已有许多养老数据，包括养老服务组织机构（譬如养老机构、家庭床位运营商、评估机构等）数据、老年人口数据、养老服务数据等。通过本项目可以对这些养老信息数据进行集中管理和整合，实现其相关信息的管理、查询、统计等功能，方便全面了解所管辖区养老服务机构的分布、服务情况等内容。同时，通过各种养老数据的大数据分析，为政府引导和规划提供科学的数据支撑。

1.3.5.5 养老服务供需链接的需求

社会养老资源游离分散、养老服务市场氛围松弛等问题，使养老服务供需不匹配、市场活力不足，难以有效满足大多数“居家”老年人的“社会化”养老服务需求。尤其是随着中国老龄化的持续加剧，亟需社会力量参与的、市场化的、快速便捷有效的养老服务供需匹配模式，以应对逐渐凸显的养老服务需求。而“互联网+”恰好成了养老服务从政策推动转向市场推动，服务资源可与需求资源精准对接的催化剂，亦使养老服务产业成为国内经济新增长点变为了可能。

1.3.5.6 社会公众服务的需求

目前社会公众对养老服务资源的信息了解甚少，没有一个权威的资源汇集服务信息平台，公众获取资源的方式更多还是通过邻里介绍或服务机构的宣传，公众急切需要一个公众可信赖的服务信息平台，可以获取周边的养老服务资源和服务资讯信息。

1.3.6 总体建设与本期建设任务

1.3.6.1 总体建设任务

通过信息化技术手段，实现社会资源、信息资源、健康数据的有效整合，完善社区为老服务功能，建设全方位、一体式、智能化的信息平台，推进“互联网+大养老”生态系统建设，形成以政府主导、社区参与为核心，居家养老为主、机构养老为辅，社会化服务为依托

的社区养老服务体系，推进养老服务健康产业有序、持续发展。

通过平台整合老年人服务的各类信息资源，建成涵盖服务对象、服务提供方、服务内容、服务形式、服务管理的基本养老服务综合平台，完善老年人基本信息和服务信息数据库，促进养老服务与社区服务、健康等服务以及其他公共服务信息资源共享，实现资源全盘整合、要素高效配置、供需精准对接、数据实时监测，为政府部门提供监督管理、分析决策工具，培育发展市场主体、引导跨专业协作，为老年人提供完整、闭合的养老服务，成为政策落地和服务配套的信息技术支撑。

为政府构建完善的养老服务体系提供信息化支撑，辅助政府各项养老政策落地生根，监管与引导养老产业健康发展；加强养老服务机构内部数据审查，运营情况掌握，为养老服务资金精准发放提供数据支撑；构建标准化资金管理及安全监督，推进养老服务机构的运营监管；对辖区老年人及养老服务资源的整体摸排，夯实基础，全面摸底，形成养老大数据应用；有效整合区域内各类养老服务资源，合理调配养老供需均衡，全方面满足老年人养老服务需求。

以智慧应用为创新引擎，构建便捷高效的养老服务体系，通过构建养老服务数据资源库与智慧管理平台建设，提高养老服务水平、加强养老服务监管，从而推动智慧化养老服务新模式。

1.3.6.2 本期建设任务

基于政府对养老服务管理体系的整体规划，围绕“数据协同”、“政府监管”、“运营规范”、“智慧服务”规划设计，实现政府养老业务办理、养老补贴资金发放、养老服务智能监管、养老服务规范运营的统筹布局，整合政府、企业、家庭等养老服务资源，合理调配养老供需均衡，推动互联网、大数据、云计算等现代化信息技术在养老服务与监管中的作用，实现养老服务过程公开化、服务监管可视化、政府补助透明化、养老决策科学化的智慧化应用。

第二章 业务需求分析

2.1 业务功能、业务流程和业务量分析

2.1.1 软件部分

2.1.1.1 业务功能分析

2.1.1.1.1 养老公共服务需求

打造养老便民服务窗口，全面推进养老领域政务公开，及时公开养老领域重大政策举措、重要决策事项、重点民生项目和改革任务，主动回应社会关切、接受社会监督，打造“阳光养老”。为公众或养老服务机构提供一站式便民惠企的养老相关服务，实现养老相关政策法规、惠民服务信息、决策支持信息、其他与养老关联信息的相互共享、统一发布和综合展现，为养老信息系统提供统一入口，实现养老业务的“掌上办”、“指尖办”，提高社会公众的获得感、幸福感和

满意度。

2.1.1.1.2 老龄人口信息管理需求

建立完善的市级老龄人口信息库，形成动态更新的老龄人口统筹管理信息资源，基本形成老龄人口决策支持体系，为老龄人口问题提供信息支持。

2.1.1.1.3 养老服务需求

提高养老服务质量的需要。通过养老服务档案，养老机构可以全面掌握和了解老年人身体能力状况及养老服务需求，并为老年人提供更合适的养老服务，能较大程度的提高养老服务质量。

建立基于平台的养老服务档案基础资源库，具有统一功能体系、统一指标体系和统一操作模式的信息化管理系统，可以提高养老机构的管理效率和质量，为居民提供更满意的养老服务。

2.1.1.1.4 综合管理需求

加强养老服务管理需求。随着基本养老服务综合平台的建成，养老行政管理部门可以获得宏观管理所需的数据支持，以辅助其决策，高效开展电子政务、满足养老“全业务、全流程、全需求、全关联”的管理要求，实现养老业务一窗智能化办公，丰富的养老信息资源，为政府进行宏观管理、宏观调控和决策支持提供基础数据。

实现跨业务跨系统的数据共享利用的需求。由于目前养老机构信息化建设各自为政，缺乏统一规范，各养老机构之间的网络物理上不联通，业务标准、数据标准不一致，数据无法共享交换，形成了各单

位、各条线的信息孤岛。基本养老服务综合平台的建设，将避免各养老机构对养老基础数据的重复采集与存储，减少人力、物力与财力的重复投资，提升数据的一致性与唯一性，实现数据的标准化采集和信息共享。

2.1.1.1.5 养老服务监管需求

在解决老龄化的进程中，民政部门扮演着监管、引导和支撑扶持左右，但目前大部分民政管理部门无法实时、动态获取辖区范围养老机构、社区养老服务中心、居家服务机构、第三方养老服务组织的动态化和信息化数据，无法有效监管，补贴资金的真实性也不能保障，同时滞后的信息使得各类养老服务机构也无法及时获取政府的政策和扶持，这种不对称使用政府的监管和服务效能低下。

2.1.1.1.6 数据共享交换需求

数据共享交换要在实现与民政监管部门各业务系统之间、业务数据与决策分析数据之间的数据交换共享外，还要保证市民政局与县、区民政机关、民政单位，各级民政部门与同级有关部门和单位之间、市级数据中心与民政厅的数据交换与共享。

2.1.1.2 业务流程分析

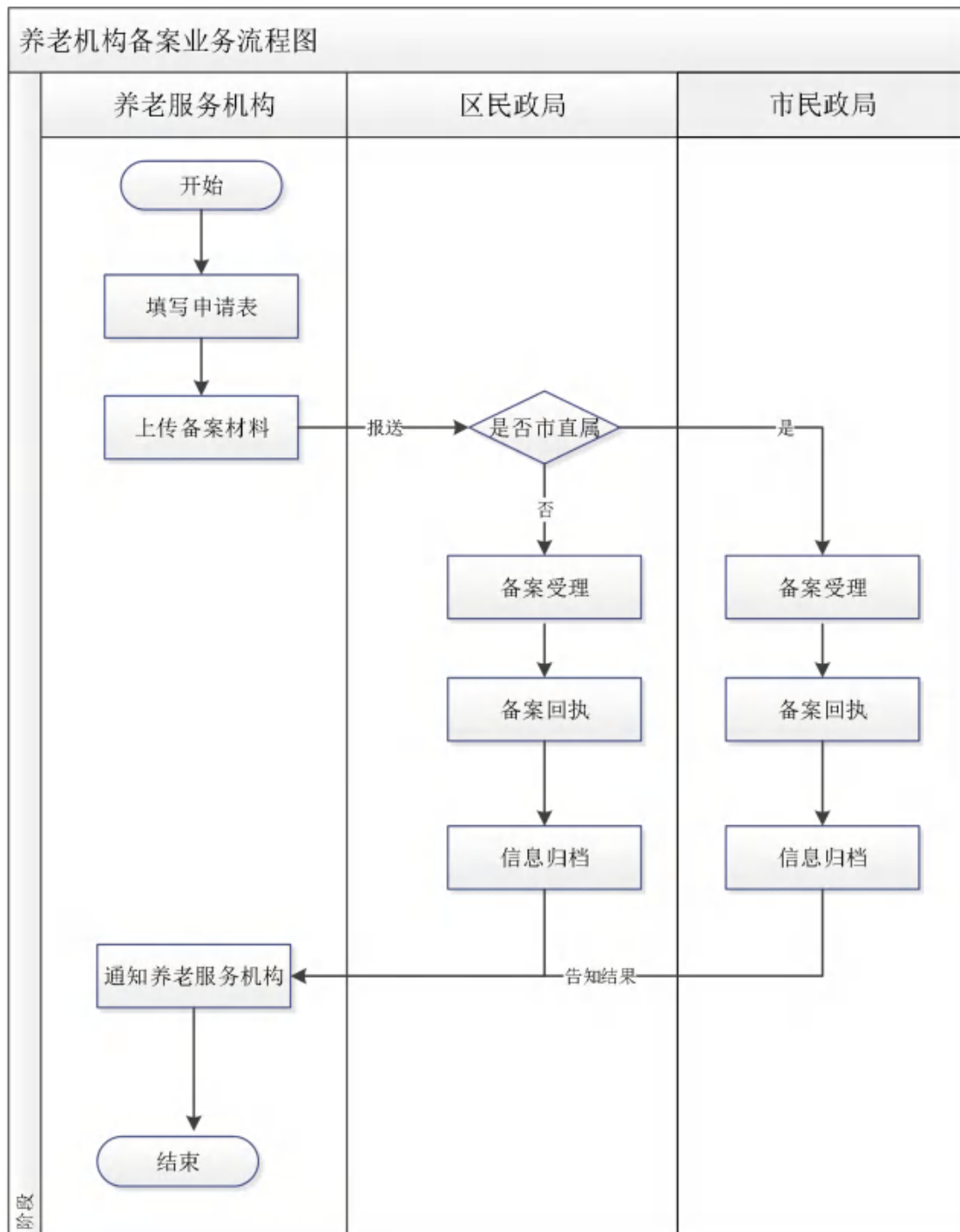
2.1.1.2.1 机构备案业务和数据流程

通过规范养老机构备案业务流程，对养老机构线上备案进行标准化、流程化管理，实现养老服务机构备案业务的线上办理、线上审批，

提高工作人员的办事效率。

养老机构：通过养老机构运营平台系统备案申请人口，按照养老机构备案要求填写申请表和上传备案材料，完成后提交申请。

民政部门：通过养老政务平台对分发待审批的备案申请进行在线受理和资质审核，将备案进度推送养老机构，并对审核通过的养老机构进行电子化备案回执。



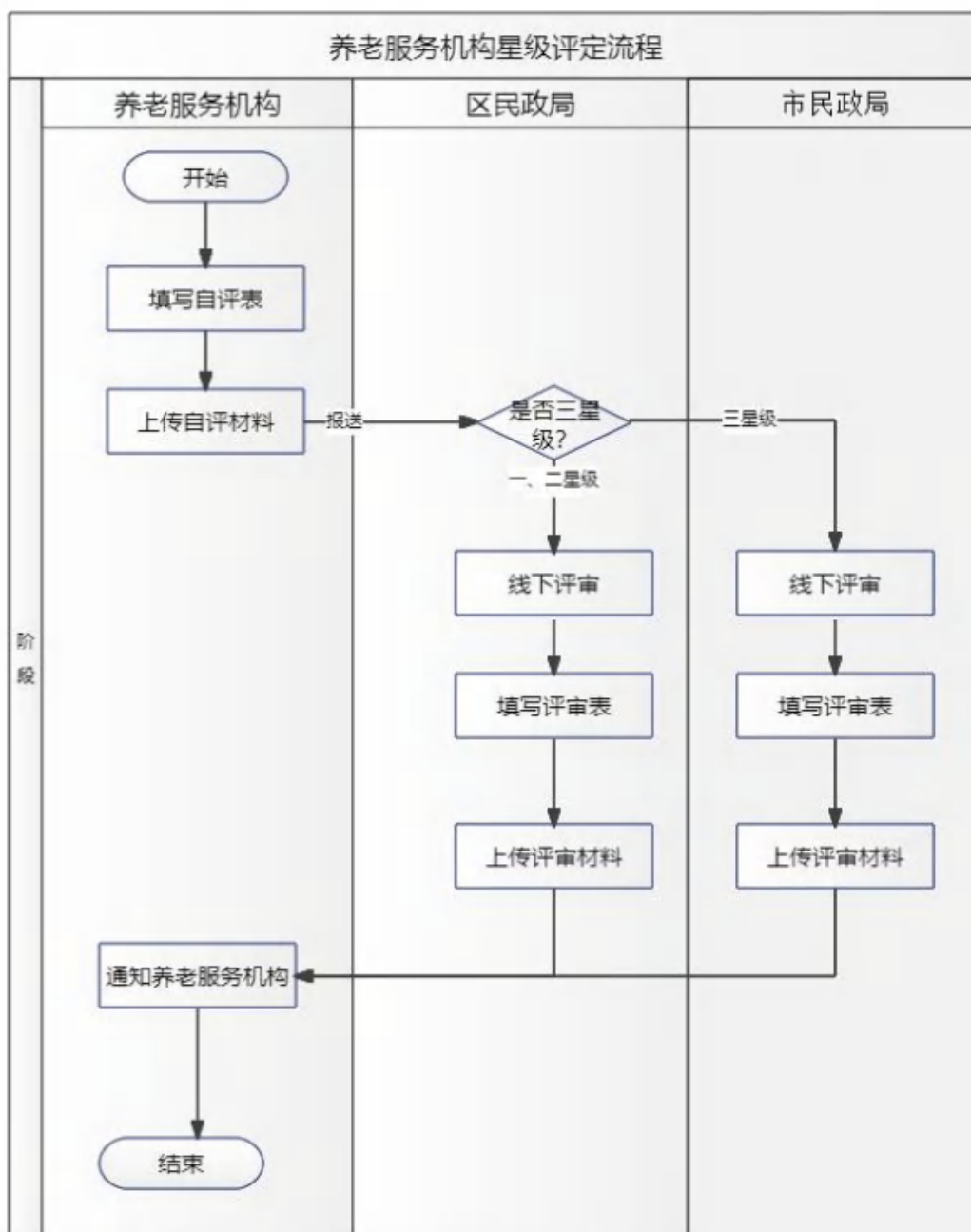
2.1.1.2.2 星级评定业务和数据流程

通过规范机构星级评定业务流程，对养老机构星级评定进行标准化、流程化管理，实现养老服务机构星级评定业务的线上办理、线上审批，提高工作人员的办事效率。

养老机构：通过养老机构运营平台等级评定申请入口，按照养老

机构星级评定要求填写申请表和上传星级评定材料，完成后提交申请。

民政部门：通过养老政务平台对分发待审批的星级评定申请进行在线受理和资质审核，并提交上级管理单位，由业务中台进行监控提醒，将进度推送养老机构。

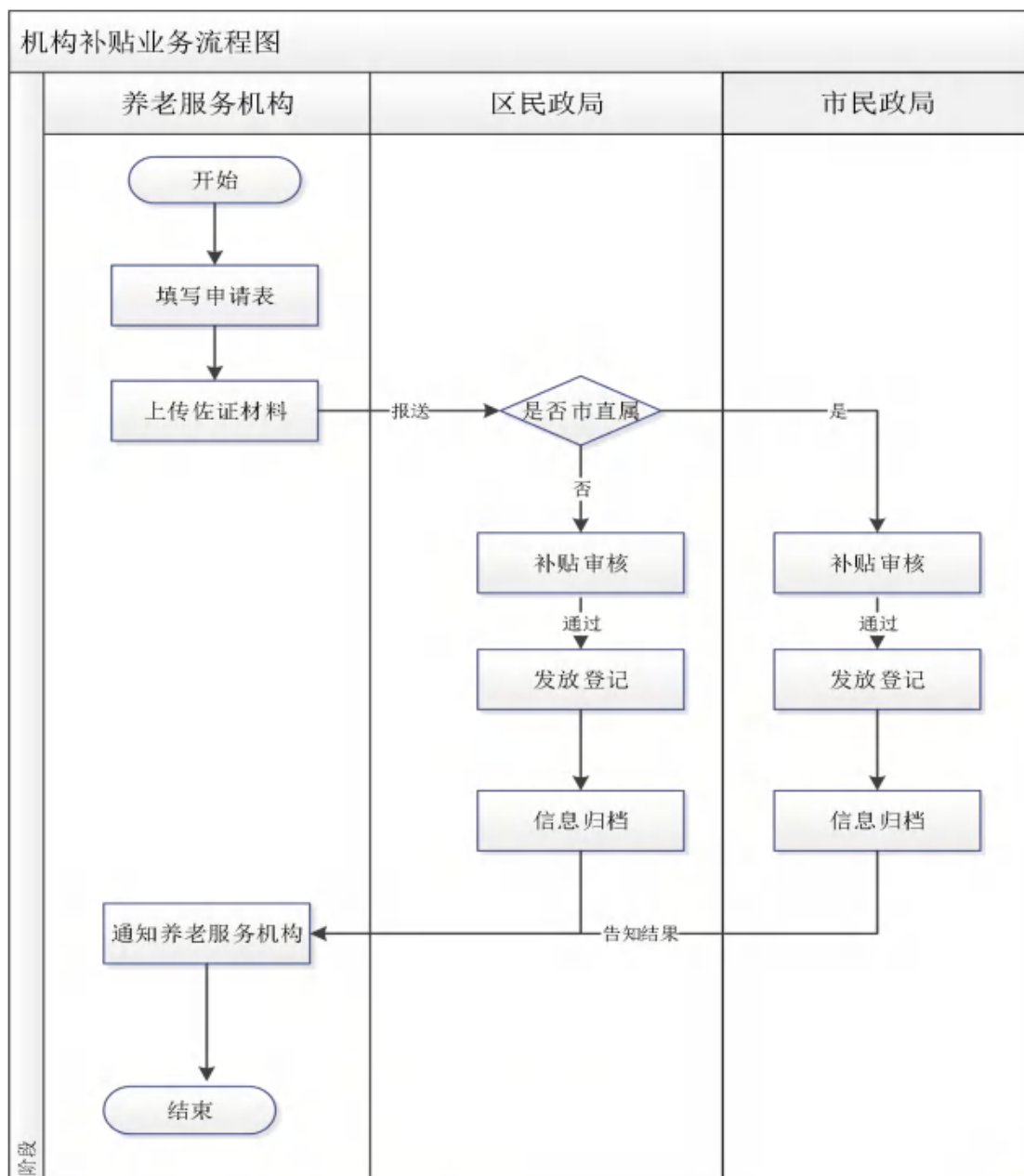


2.1.1.2.3 养老机构补贴业务和数据流程

通过规范机构补贴申请业务流程，对机构申请补贴业务进行标准化、流程化管理，实现业务的线上办理、线上审批，提高工作人员的办事效率。

养老机构：通过养老机构运营平台补贴申请人口选择需要申请补贴资金类型，按照业务办理填写申请表和上传补贴申请相关佐证材料，完成后提交申请。

民政部门：通过养老政务平台对分发待审批的业务进行在线受理和资质审核，审核不通过申请驳回，申请通过信息归档，生成对应资金补贴台账交由财政部门进行资金发放。



2.1.1.2.4 高龄津贴业务和数据流程

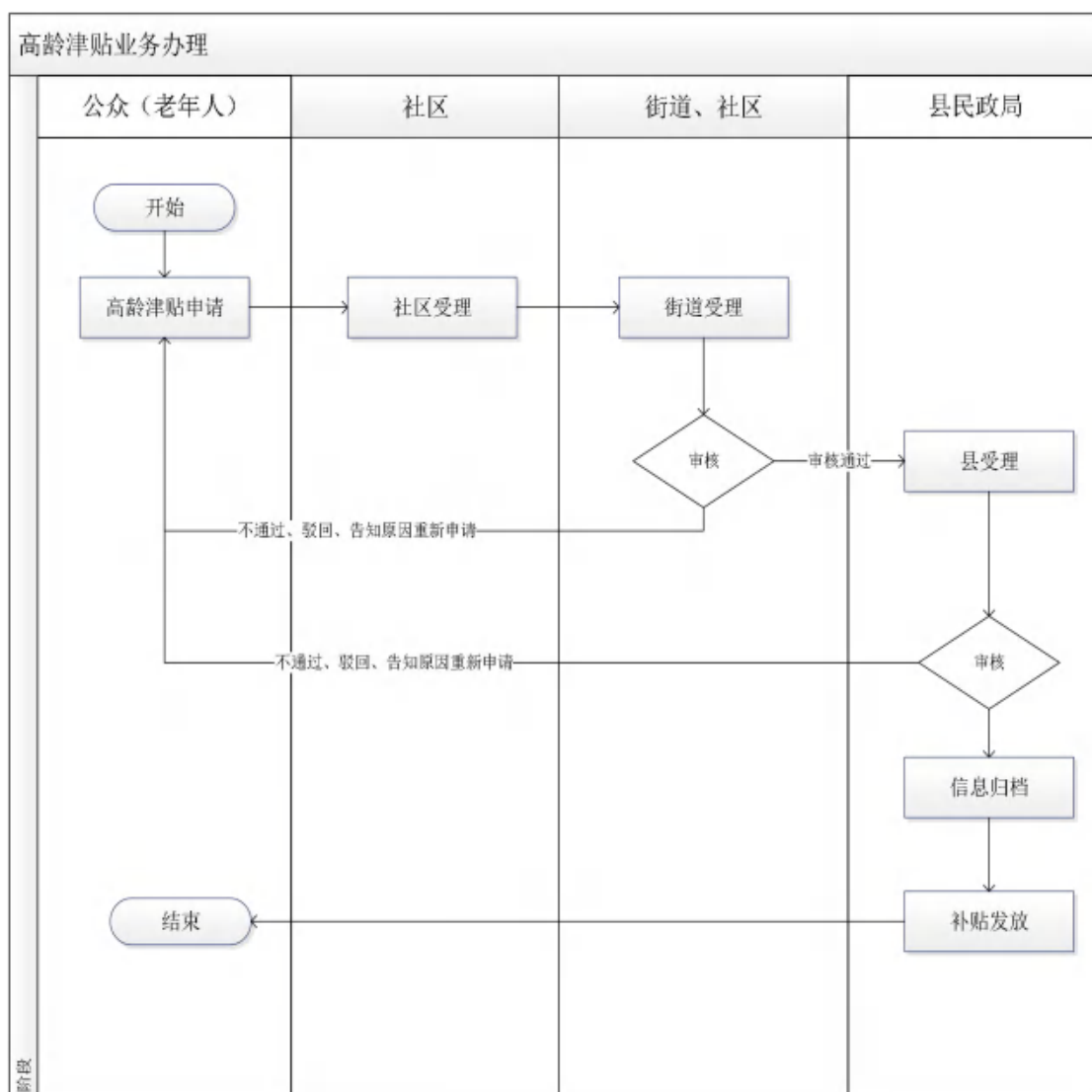
通过规范老年人补贴申请业务流程，对老年人补贴申请业务进行标准化、流程化管理，实现该项业务的线上办理、线上审批，提高工作人员的办事效率。

申请对象：通过公共服务渠道或到社区窗口办理，按照业务申报要求填写申请表和上传材料，完成后提交申请。

村居委会：对分发待审批的申请对象进行在线受理和资质审核，并提交上级管理单位，将进度推送申请对象。

镇街民政部门：对分发待审批的申请对象进行在线受理和资质审核，并提交上级管理单位，将进度推送申请对象。

区县民政部门：对待审批的申请对象进行在线受理和复核，确定津贴发放名单，并进行补贴资金发放。



2.1.1.3 业务量分析

马鞍山市全市常住人口 215.99 万人,其中 60 岁以上 46.93 万人,占比 21.73%, 65 岁以上 37.9 万人, 占比 17.53% (第七次全国人口普查数据), 马鞍山市备案养老机构 119 家, 据此估算马鞍山所辖区县、街道(乡镇)、社区居(村)委会接入马鞍山市智慧养老服务信息平台后, 平均每年处理的养老事项将达到 20 万件次。

2.2 系统功能和性能需求分析

2.2.1 业务系统的性能

1. 响应时间: 对于确切条件的查询, 响应时间不超过 3 秒。
2. 数据交换能力: 根据信息流量预测, 每秒交换数据量不低于 40MB。
3. 系统应具有高可用性, 支持负载均衡、集群, 保持系统运行稳定; 确保数据不因意外情况丢失或损坏。
4. 可支撑最大并发用户数 1000 人。系统需具备至少支持 3000 用户同时在线的能力。
5. 系统能支持系统主机、操作系统、网络、数据库平稳运行。
6. 系统运行要实现故障恢复不中断业务服务。
7. 系统应采用大量的数据冗余技术, 有效提高的数据的存取速度。

2.2.2 可靠性、易用性和可扩展性指标

系统在可靠性、易用性和可扩展性等方面，需满足以下要求：

1. 可靠性要满足系统不间断服务的要求。
2. 系统可用率 $\geq 99.99\%$ ，即每年的不可用时间小于9小时。
3. 采用标准接口、界面友好、使用方便。
4. 支撑基础设施、软件结构、数据库等方面的设计能满足功能不断扩展，以及系统容量和用户数量不断增长的要求。

第三章 总体建设方案

3.1 建设原则

3.1.1 统一性原则

养老信息化平台建设坚持统一规划、统一标准、统一开发、统一建设、统一接入、统一维护、统一管理的原则。

3.1.2 先进性原则

采用符合信息技术发展趋势的先进技术，硬件系统选择先进、成熟、稳定、性价比高的设备。系统软件的选择与应用软件的开发在满足业务需求的基础上具有易改造、易升级、易操作、易维护等性能。

3.1.3 安全性原则

平台建设建立在成熟稳定的网络硬件环境和应用软件基础上，通过严密的权限操作机制、完善的安全控制机制、可靠的备份恢复策略、

有效的监控管理手段和快速的故障处理措施来保障系统安全稳定地运行。

3.1.4 经济性原则

平台建设充分考虑利用已有的网络资源，建设低成本、高质量的平台，同时注意系统建成后的维护成本与管理成本。在设计时充分考虑到逐步实施、逐步投入的经济性原则。应用系统上基础通用模块共享，采用统一的接口、统一的信息发布，从而减少系统的维护成本。

3.1.5 实用性原则

平台建设采用成熟的技术，以解决实际问题为最根本的宗旨。提供实用的系统监控、维护工具，方便各级系统管理员进行日常管理工作。

在系统 UI 界面设计方面设计友好但不过度开发，系统有相应的维护工具；选择服务器指标以实用为原则，而不选择配置最高的。

3.1.6 可扩展原则

平台的体系架构和软件体系结构具有前瞻性，充分考虑未来为老服务业务需求的发展和管理的变化，方便新业务和新需求的扩展和支持，满足未来厦门市民政为老服务动态管理发展的需要。

3.1.7 规范性原则

平台建设规范系统体系架构和软件体系结构，严格按照国家标

准、行业标准执行，保证接口的实现方式、接口协议、接口内容的规范性。

另规范性原则在为老服务信息化系统的设计、开发、实施、运维过程中同样至关重要，规范化的工作环环相扣，才能确保本项目的成功。

3.2 总体建设任务

通过云计算、大数据等技术手段，实现社会资源、信息资源、健康数据的有效整合，完善社区为老服务功能，建设全方位、一体式、智能化的基本养老服务综合平台。通过提供标准的养老服务平台，推进“互联网+大养老”生态系统建设，形成以政府主导、社区参与为核心，居家养老为主、机构养老为辅，社会化服务为依托的社区养老服务体系，推进养老服务健康产业有序、持续发展。

通过平台整合老年人服务的各类信息资源，建成涵盖服务对象、服务提供方、服务内容、服务形式、服务管理的基本养老服务综合平台，完善老年人基本信息和服务信息数据库，促进养老服务与社区服务、健康等服务以及其他公共服务信息资源共享，实现资源全盘整合、要素高效配置、供需精准对接、数据实时监测，为政府部门提供监督管理、分析决策工具，培育发展市场主体、引导跨专业协作，为老年人提供完整、闭合的养老服务，成为政策落地和服务配套的信息技术支撑。

为政府构建完善的养老服务体系提供信息化支撑,辅助政府各项养老政策落地生根,监管与引导养老产业健康发展;加强养老服务机构内部数据审查,运营情况掌握,为养老服务资金精准发放提供数据支撑;构建标准化资金管理及安全监督,推进养老服务机构的运营监管;对辖区老年人及养老服务资源的整体摸排,夯实基础,全面摸底,形成养老大数据应用;有效整合区域内各类养老服务资源,合理调配养老供需均衡,全方面满足老年人养老服务需求。

以智慧应用为创新引擎,构建便捷高效的养老服务体系,通过构建养老服务数据资源库与智慧管理平台建设,提高养老服务水平、加强养老服务监管,从而推动智慧化养老服务新模式。

3.3 系统总体结构和逻辑结构

3.3.1 总体框架

平台总体架构由表现层、应用支撑层、数据层、基础设施层、养老服务统一标准规范体系共六个部分组成,如下图所示:



(1) 用户层

用户层主要实现为养老机构、养老服务商、养老服务人员等提供养老服务窗口，为社会公众、行政主管部门提供便民和监管服务。

(2) 应用层

提供养老相关服务，满足各级民政部门工作人员、养老机构等对养老业务的管理及服务需求。应用层建设养老业务办理审批系统、养老服务监管系统、决策分析系统、养老机构运营系统、家庭床位运营系统、能力评估运营系统、探访关爱管理系统等多个应用系统。各个业务应用系统以平台为基础，以数据为支撑，实现了不同业务信息化管理及业务协同，提高使用者业务处理的便捷性、高效性、准确性。

(3) 应用支撑层

业务支撑将业务应用系统必备的通用功能模块抽离整合成公用服务，以组件化开发模式搭建业务系统，包括智能网关、统一认证、

日志服务、消息服务、数据分析工具及告警服务等，使之可以实现各类业务流程的灵活控制，成为一个完整而统一的业务支撑，具有高度可扩展性的系统支撑体系。

（4）数据层

建设统一的养老业务数据标准规范，主要对业务数据集中采集、集中存储、集中管理、集中使用，一体化地解决信息资源整合与应用集成问题，支持核心数据集中统一管理，实现跨部门、跨业务的数据协同和综合服务。建设各种主题的业务信息资源库及数据仓库，通过对数据进行统计和分析，形成各类的统计分析报表，为民政各项养老业务工作提供数据依据。

（5）基础设施层

基础设施层包括项目建设所需要的数据库、服务器、存储设备、网络基础设施、安全基础设施、机房基础设施等。基础设施层采用虚拟化的技术，集成各类基础设施物理资源，实现各类资源的统一管理、调度和配置，提高服务能效。

（6）养老服务统一规范标准体系

建立适用于所管辖区的养老服务建设、应用、服务的政策法规与服务标准体系。根据国家电子政务标准的总体框架，网络及通信标准、数据交换标准、信息资源标准、应用支撑系统标准、应用系统标准、信息安全标准和项目管理标准七大部分组成。建立运行维护管理和安全保障体系，从技术措施、安全管理构建养老服务安全保障体系，确

保养老服务信息安全可靠及业务持续运行，同时根据业务、技术、管理等的变化而动态调整，以保证养老服务信息化的生存管理安全运维。

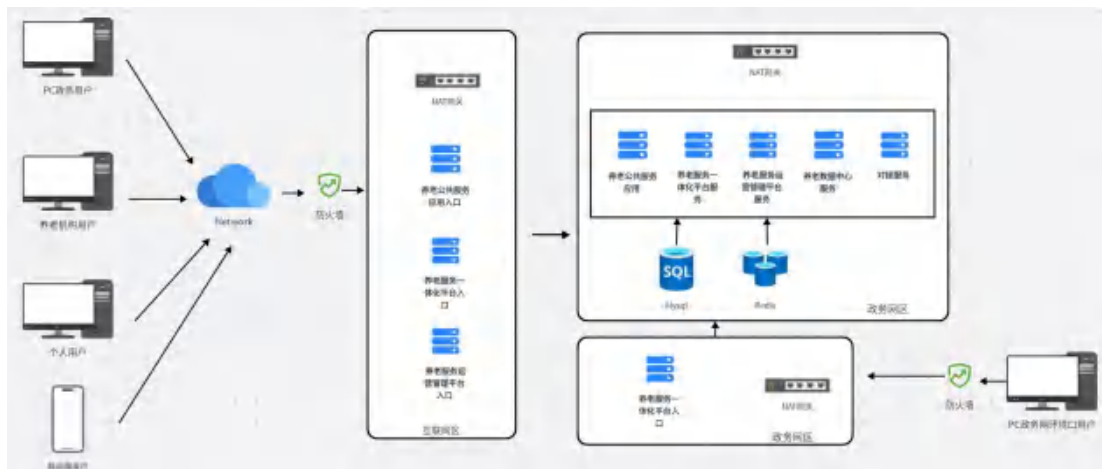
3.3.2 业务架构



业务框架图

系统整体业务架构围绕政府管理部门、养老服务机构、社会力量、老人及家属的不同业务角色，以智慧养老整体平台为支撑、智能数据中心为驱动，为政府部门提供养老行政审批事项的审批管理，养老服务机构日常运营监管，养老决策分析等；为养老服务机构提供标准化业务流程管理，智能化服务管理；为社会公众提供便捷的养老服务窗口；对社会力量提供老年人服务需求的精准对接，构建一体化的养老服务体系。

3.3.3 网络拓扑结构



网络框架示意图

平台部署在政务外网，其中养老服务运营管理平台、养老公共服务部署到互联网区。

3.4 技术路线

系统采用 B/S 结构，采用 Java 编程语言和服务器端 Java 技术进行开发，且均基于 MySQL 数据库，并且本项目基于省一体化数据基础平台开发。



(一) UI 层

系统采用前后端分离的模式进行研发，UI 层位于最外层（最上层），离用户最近。用于显示数据和接收用户输入的数据，为用户提供一种交互式操作的界面。采用 VUE3+ElementUI 前端框架开发后台系统，ElementUI 提炼自企业级中后台产品的交互语言和视觉风格，具有开箱即用的高质量 ElementUI 组件，使用 TypeScript 构建，提供完整的类型定义文件，基于 yarn + vite + babel 的工作流，支持 ES2015 和 TypeScript。

(二) 业务层

应用系统基于 Spring Boot 来搭建后端服务，通过 Maven 来管理 Jar 包间的依赖关系更好提高系统的稳定性。

为提高系统性能和消息处理引入 redis 中间件，避免过多引入不

必要的中间件导致系统维护成本变高，不稳定因素增加的风险。

材料类非结构化的数据通过 minio 对象存储来进行存储，它是一个高性能、分布式的对象存储系统，设计用于存储大规模的非结构化数据，例如图片、视频、日志文件等，minio 提供了高可用性、数据安全、扩展性和灵活性等特性，使其成为构建现代应用程序的理想存储解决方案之一。一个业务避免不了有业务需要定时任务服务，本系统采用轻量级分布式任务调度平台 xxl-job，它可以提供稳定、可靠、易用的定时任务解决方案。

一体化平台组件主要复用可视化分析组件、互联网统一认证组件、身份证识别组件。

（三）数据层

MySQL 属于开源的关系数据库系统，提供标准的 SQL 语言用于访问数据库。体积小、速度快、总体拥有成本低，尤其是开放源代码，比较适合互联网应用领域。

序号	技术方向	技术路线	具体说明
1	前端编程语言	选择前端编程语言，包括： JavaScript/Vue	本项目前端采用 Vue 技术
2	后端编程语言	Java/gcc-c++ /python /go	本项目后端采用 Java
3	数据库	达梦/人大金仓/南大通用 /OceanBase/神通	本项目数据库采用 MySQL
4	操作系统	统信/麒麟	本项目操作系统采用华为欧拉 openEuleros 22.03LTS SP3
5	运行环境	裸金属/云主机/容器	云主机
6	开发方式	优先使用低代码开发	本项目采用敏捷开发方式
7	代码库、制品库	项目代码及制品需上传到代	本项目 gitlab 代码库、jfrog 制

		码库、制品库	品库
8	组件复用	在应用开发中涉及强制类类组件必须使用一体化提供的组件能力	本项目复用互联网统一认证、可视化分析、身份证识别
9	组件沉淀	项目自行建设的组件需按要求沉淀并上架一体化资源门户供申请和使用	老年人综合查询服务组件
10	数据库设计	新建系统需使用统一数据库设计工具完成数据模型建设，并引用相关数据标准	本项目数据库设计工具为 navicat
11	CPU	海光/鲲鹏	海光

第四章 本期项目建设方案

4.1 系统设计

4.1.1 软件系统设计

4.1.1.1 信息资源数据库设计

数据库设计的基本原则是在系统总体方案的指导下，各个库应当为它所支持的业务目标服务，在设计数据库系统时，应当重点考虑以下几个因素：

(1) 数据库必须层次分明，布局合理。

(2) 数据库必须高度结构化，保证数据的结构化，规范化和标准化，这是建立数据库和进行信息交换的基础。数据结构的设计应该遵循国家标准和行业标准，尤其要重视编码的应用。

(3) 在设计数据库的时候，一方面要尽可能地减小冗余度，减小存储空间的占用，降低数据一致性问题发生的可能性，另一方面，

还要考虑适当的冗余，以提高运行速度和降低开发难度。

(4) 必须维护数据的正确性和一致性。在系统中，多个用户共享数据库，由于并发操作，可能影响数据的一致性。因此必须用“锁”等办法保证数据的一致性。

(5) 设定相应的安全机制，由于数据库的信息、对特定的用户有特定的保密要求，安全机制必不可少。

设计数据库是实现实际业务的重要一步，合理设计表结构，规划表字段，建立合理关系为后期减少了开发，运营，维护成本。

4.1.1.1.1 数据库设计原则

为了建立冗余较小、结构合理的数据库，设计数据库时需要遵循如下规则：

(1) 原始单据与实体之间的关系，可以是一对一、一对多、多对多的关系。

(2) 主键与外键

所有的表都是主键或者是业务外键，设计表需要确定好表的主键，和关联的业务外键。

(3) 范式标准

基本表及其字段之间的关系，应尽量满足第三范式。但是为了提高数据库的运行效率，适当增加冗余，达到以空间换时间的目的。

(4) 要善于识别与正确处理多对多的关系

在两者之间增加第三个实体，将多对多的关系转变成两个一对多

的关系。

(5) 主键 PK 的取值方法

避免使用 uuid，无规则的 16 位作为主键，建议使用分布式雪花分片算法作为主键，避免排序和过度空间使用，查询效率等问题。

(6) 正确使用数据冗余

针对经常用于查询的字段进行冗余，并且为以后的数据迁移提供便利。

(7) 需要建立字典表去维护一些枚举的信息

例如：业务状态，类型等。

(8) 每张表都需要固定几个字段

例如：创建者，创建时间，修改人，修改时间，状态，备注信息。

(9) 表的字段类型要合理

例如：基本日期使用 DATE 类型，精确到时间采用 TIMESTAMP。
主键使用 Number 类型，长度根据业务发展不易过大，或者不指定长度，类似状态的枚举字段使用 char，长度合理，除非业务需要少使用大字段类型。

(10) 针对数据量很大的表采用分区。

4.1.1.1.2 数据库建设

为了满足各级系统对于数据的不同要求，同时支撑跨乡镇、跨机构、跨层级业务协作的需求，需要数据满足业务性、关联性、通用性等特点。平台总体数据架构大致分为数据采集、数据存储和数据应用

3 个方面。

(1) 数据采集

数据采集为平台提供实际的数据来源，采集方式一般可分为：通过业务系统录入、日志上报或外部系统交换等。对于各种方式采集的数据，根据业务应用会经过数据审查、数据清洗、数据抽取转换等方式进行处理后，才会转换为最终的数据形式存储在相应的业务数据库中。

(2) 数据存储

根据平台对于数据的不同业务需求，目前把数据分为基础数据库、缓存数据库、业务数据库、日志数据库和统计数据库五类。

(3) 基础数据库

基础数据库中数据作为各业务系统的数据基础，对于数据实时性要求较高，需要通过实时数据交换互通机制完成对应基础数据的实时更新。

(4) 缓存数据库

为了实现平台的开放性，平台会同时提供对外开放接口，其中接口所需数据主要由共享数据库提供。

(5) 业务数据库

业务数据库主要用来存放业务性很强的数据，数据主要是为应用系统提供支撑。

(6) 日志数据库

日志数据库主要用来存放各应用之间的调用链数据，应用自身运行日志数据，自定义日志数据，行为操作和轨迹的数据。提供给统计分析，数据挖掘使用。

(7) 统计数据库

统计数据库内容主要为系统各应用统计功能提供数据来源，主要包含模型数据、动态数据和业务数据。主要数据来源于各个业务数据库、基础数据库、日志数据库，针对这些数据进行数据的抽取、清洗、汇总。

4.1.1.1.3 数据库表与字段规范设计说明

系统使用的数据表与数据字段命名需要遵循一定的命名规范，具体如下：

(1) 命名应该使用英文单词，避免使用拼音，特别不应该使用拼音简写。命名不允许使用中文或者特殊字符。

(2) 英文单词使用对象本身意义相对或相近的单词，有多个时，最好选择简单的那个。不能使用毫不相干的单词来命名。

(3) 当一个单词不能表达对象含义时，如果有词组就用词组，否则就用多个单词组合，当组合太长时，如果有简写就用简写，如果没有就采用缩写，缩写要基本能表达原单词的意义，不能随意挑。

(4) 当出现对象名重名时，是不同类型对象时，通过类型前缀或后缀，加以区别。

(5) 数据库对象名称一律大写。

(6) 数据表命名的各单词之间必须使用下划线 (_) 进行分隔。

(7) 命名不允许使用 SQL 保留字，如 count。

(8) 表名、字段名、视图名等所有数据库对象长度应限制在 30 个字符内 (含前缀)。

(9) 同一个字段名在一个数据库中只能代表一个意思。

(10) 不同的表用于相同含义字段应该采用同样的名称和字段类型定义。

(11) 缩写长度应该控制在 2 到 7 字符，缩写一般取每个词元的第一字母作为组合

4.1.1.1.4 表结构设计

4.1.1.1.4.1 机构表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
id	varchar(36)	NO	主键 ID
org_code	varchar(50)	NO	机构代码
org_name	varchar(100)	YES	机构名称
org_pid	varchar(36)	YES	上级机构
org_type	varchar(10)	YES	机构类型
org_path	varchar(1000)	NO	机构路径, id 的全路径, 用","隔开
level	int(11)	YES	单位等级
sort	int(11)	YES	排序
remark	varchar(500)	YES	备注
longitude	varchar(50)	YES	经度
latitude	varchar(50)	YES	纬度
province_code	varchar(50)	YES	省代码
province_name	varchar(100)	YES	省名称
city_code	varchar(50)	YES	市代码

city_name	varchar(100)	YES	市名称
county_code	varchar(50)	YES	县（区）代码
county_name	varchar(100)	YES	县（区名称
street_code	varchar(50)	YES	街道代码
street_name	varchar(100)	YES	街道名称
community_code	varchar(50)	YES	社区代码
community_name	varchar(100)	YES	社区名称
status	int(11)	YES	状态（0：禁用 1：启用）
is_delete	int(11)	YES	删除标识（0：未删除 1：删除）
create_user_id	varchar(50)	YES	创建用户 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(50)	YES	修改用户 id
update_time	timestamp	YES	修改时间
login_user	varchar(50)	YES	
introduction	varchar(1000)	YES	机构简介
pictures	varchar(1000)	YES	照片
home_level	int(1)	YES	2 市 3 区县 4 街道 5 社区
record_id	varchar(50)	YES	备案关联 id
login_password	varchar(50)	YES	默认登录密码
org_group_id	varchar(36)	YES	关联运营商 id
operation_mode_id	varchar(50)	YES	运营方式 id
operation_mode_name	varchar(50)	YES	运营方式名称
qr_code	int(1)	YES	1：二维码已生成 0：未生成
tag	varchar(255)	YES	

4.1.1.1.4.2 机构扩展表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
id	varchar(36)	NO	主键 ID
org_code	varchar(50)	NO	机构代码
org_type_id	varchar(36)	YES	机构类型 id
org_type_name	varchar(50)	YES	机构类型
area_id	varchar(36)	YES	备案机构行政区划
credit_code	varchar(50)	YES	统一信用代码
org_nature_id	varchar(36)	YES	机构性质代码

org_nature_name	varchar(50)	YES	机构性质
establish_date	date	YES	建立日期
open_date	date	YES	开业日期
total_investment	decimal(16,2)	YES	投资总额
business_scope	varchar(255)	YES	经营范围
address	varchar(255)	YES	地址
responsible_name	varchar(20)	YES	负责人姓名
responsible_phone	varchar(20)	YES	负责人电话
responsible_phone_certificate_id	varchar(50)	YES	负责人证件类型 id
responsible_phone_certificate_name	varchar(50)	YES	负责人证件类型名称
responsible_phone_certificate_num	varchar(30)	YES	负责人证件号码
legal_person_name	varchar(20)	YES	法定代表人姓名
legal_person_phone	varchar(20)	YES	法定代表人电话
legal_person_certificate_id	varchar(50)	YES	法定代表人证件类型 id
legal_person_certificate_name	varchar(50)	YES	法定代表人证件类型名称
legal_person_certificate_num	varchar(30)	YES	法定代表人证件号码
legal_person_registration_office	varchar(100)	YES	法定代表人登记机关
legal_person_registration_time	timestamp	YES	法定代表人登记时间
legal_person_nature_id	varchar(50)	YES	法定代表人性性质 id
legal_person_nature_name	varchar(50)	YES	法定代表人性性质名称
service_facility_area	decimal(10,2)	YES	服务设施面积
construction_area	decimal(10,2)	YES	建筑面积
area	decimal(10,2)	YES	占地面积
bed_count	int(11)	YES	核定床位数量
house_nature_id	varchar(36)	YES	房屋性质 id

house_nature_name	varchar(50)	YES	房屋性质
contact_name	varchar(20)	YES	联系人
contact_phone	varchar(200)	YES	联系电话
is_start_home_and_community_service	smallint(1)	YES	是否开展居家和社区养老服务 0 否 1 是
is_put_org_insurance	smallint(1)	YES	是否投保机构责任险 0 否 1 是
is_start_medical_resource	smallint(1)	YES	是否开展医疗资源 0 未开展 1 开展
is_collect_special_service_target	smallint(1)	YES	是否收住特定服务对象 0 否 1 是
medical_org_id	varchar(50)	YES	内设医疗机构 id
medical_org_name	varchar(50)	YES	内设医疗机构名称
medical_org_license	varchar(50)	YES	医疗机构执业许可证号
is_have_qualification	smallint(1)	YES	是否具备医保定点资格 0 否 1 是
medical_org_qualification_certificate	varchar(50)	YES	医保定点医疗机构资格证书编号
collaborate_with_medical_org	varchar(500)	YES	与医疗机构合作
catering_service_situation	varchar(50)	YES	开展餐饮服务情况
selfcare_charge_standard	decimal(10,2)	YES	自理收费标准（元）
mild_disability_charge_standard	decimal(10,2)	YES	轻度失能收费标准（元）
moderate_disability_charge_standard	decimal(10,2)	YES	中度失能收费标准（元）
severe_disability_charge_standard	decimal(10,2)	YES	重度失能收费标准（元）
service_features_code	varchar(255)	YES	服务特色 code
service_features_name	varchar(1000)	YES	服务特色 name
operation_mode_id	varchar(36)	YES	运营方式 id
operation_mode_name	varchar(50)	YES	运营方式

ame			
operation_org_name	varchar(2000)	YES	运营机构名称
account	varchar(20)	YES	开户人
account_bank	varchar(50)	YES	开户银行
bank_account	varchar(50)	YES	银行账户
register_num	varchar(50)	YES	登记字号
nursing_org_num	varchar(50)	YES	养老机构字号
org_operate_situation	varchar(500)	YES	机构运营情况
filing_person_name	varchar(20)	YES	备案人姓名
filing_certificate_id	varchar(36)	YES	备案人证件类型代码
filing_certificate_name	varchar(50)	YES	备案人证件类型名称
filing_certificate_number	varchar(100)	YES	备案人证件号码
filing_person_phone	varchar(20)	YES	备案人联系方式
filing_number	varchar(255)	YES	备案编号
filing_apply_channel_id	varchar(36)	YES	备案申请渠道 id
filing_apply_channel_name	varchar(50)	YES	备案申请渠道
filing_handle_date	date	YES	备案办理日期
is_delete	smallint(1)	YES	删除标志（0：未删除 1：已删除）
create_user_id	varchar(36)	YES	创建用户 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(36)	YES	修改用户 id
update_time	timestamp	YES	修改时间
star_star	int(11)	YES	评定星级
star_score	int(11)	YES	评定得分
star_effective_date	date	YES	生效日期
star_invalid_date	date	YES	失效日期
star_is_cancel	int(11)	YES	是否取消
star_cancel_date	datetime	YES	取消时间

is_build	tinyint(4)	YES	是否建设（0:未建，1:已建）
legal_type_code	varchar(50)	YES	法人性质
legal_type_name	varchar(50)	YES	法人性质
org_group_id	varchar(36)	YES	关联运营商 id
third_party_key	varchar(255)	YES	第三方的 key
charging_standard	varchar(255)	YES	收费标准
collect_object	varchar(255)	YES	收住对象
input_tags	varchar(255)	YES	标签
position_address	varchar(500)	YES	定位地址
pub_state	int(11)	YES	发布状态:1:已发布 0: 未发布

4.1.1.1.4.3 老年人信息档案表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
id	varchar(36)	NO	主键
name	varchar(50)	YES	老人姓名
tel	varchar(50)	YES	联系方式
sex_code	varchar(50)	YES	性别 Code
sex_name	varchar(50)	YES	性别名称
age	int(11)	YES	年龄
birth_time	date	YES	出生日期
nation_code	varchar(50)	YES	民族编码
nation_name	varchar(50)	YES	民族名称
nationality_code	varchar(50)	YES	国籍编码
nationality_name	varchar(50)	YES	国籍名称
native_place	varchar(200)	YES	籍贯
card_type_code	varchar(50)	YES	证件类型编码
card_type_name	varchar(50)	YES	证件类型名称
id_card	varchar(50)	YES	身份证号
register_address	varchar(200)	YES	户籍地址详情
register_province	varchar(50)	YES	户籍地址-省
register_province_name	varchar(50)	YES	户籍地址-省名称
register_city	varchar(50)	YES	户籍地址-市

register_city_name	varchar(50)	YES	户籍地址-市名称
register_county	varchar(50)	YES	户籍地址-县
register_county_name	varchar(50)	YES	户籍地址-县名称
register_street	varchar(50)	YES	户籍地址-街道
register_street_name	varchar(50)	YES	户籍地址-街道名称
register_community	varchar(50)	YES	户籍地址-社区
register_community_name	varchar(50)	YES	户籍地址-社区名称
address	varchar(200)	YES	现住址详情
province	varchar(50)	YES	现住址-省
province_name	varchar(50)	YES	现住址-省名称
city	varchar(50)	YES	现住址-市
city_name	varchar(50)	YES	现住址-市名称
county	varchar(50)	YES	现住址-县
county_name	varchar(50)	YES	现住址-县名称
street	varchar(50)	YES	现住址-街道
street_name	varchar(50)	YES	现住址-街道名称
community	varchar(50)	YES	现住址-社区
community_name	varchar(50)	YES	现住址-社区名称
disability_type_code	varchar(50)	YES	失能情况：0 能力完好 1 轻度失能 2 中度失能 3 重度失能
disability_type_name	varchar(50)	YES	失能情况
dementia_type_code	varchar(50)	YES	失智情况编码 1 轻度失智 2 中度失智 3 高度失智
dementia_type_name	varchar(50)	YES	失智情况
is_low_income	tinyint(4)	YES	是否低收入
is_poverty	tinyint(4)	YES	是否特困
is_leftbehind_elderly	tinyint(4)	YES	是否留守老人
person_type_codes	varchar(200)	YES	老人类别 Code, 对应字典
person_type_names	varchar(200)	YES	老人类别 Name, 对应字典
civil_code	varchar(50)	YES	民政类别 COde
civil_name	varchar(50)	YES	民政类别 Name

degree_code	varchar(50)	YES	文化程度学历代码
degree_name	varchar(50)	YES	文化程度学历
marital_status_code	varchar(50)	YES	婚姻状况代码
marital_status_name	varchar(50)	YES	婚姻状况
political_appearance_code	varchar(50)	YES	政治面貌：0 中共党员 1 无党派人士 2 其他
political_appearance_name	varchar(50)	YES	政治面貌
income_level_code	varchar(50)	YES	收入情况代码 0: 年收入低于 1 万元,1: 年收入 1-3 万,2: 年收入 3-6,3: 6 万以上;
income_level_name	varchar(50)	YES	收入情况
job_code	varchar(50)	YES	职业
job_name	varchar(50)	YES	职业名称
religion_code	varchar(50)	YES	宗教信仰代码 0 无 1 佛教 2 伊斯兰教 3 基督教 4 道教 5 天主教 6 其他
religion_name	varchar(50)	YES	宗教信仰名称
pay_type_code	varchar(50)	YES	医疗费用支付方式
pay_type_name	varchar(50)	YES	医疗费用支付方式
house_type_code	varchar(50)	YES	住房性质
house_type_name	varchar(50)	YES	住房性质
live_code	varchar(50)	YES	居住情况代码 1: 一居室 2: 二居室 3: 三居室 4: 其他
live_name	varchar(50)	YES	居住情况
pocket_book_code	varchar(50)	YES	经济来源代码
pocket_book_name	varchar(50)	YES	经济来源
interest_codes	varchar(200)	YES	兴趣爱好
interest_names	varchar(200)	YES	兴趣爱好
special_kill_codes	varchar(200)	YES	特长,用, 号隔开直接存入值
special_kill_names	varchar(200)	YES	特长,用, 号隔开直接存入值
life_needs	varchar(200)	YES	生活需求
healthcare_needs	varchar(200)	YES	医疗需求
domestic_needs	varchar(200)	YES	家政需求

security_requirements	varchar(200)	YES	安全需求
spiritual_needs	varchar(200)	YES	精神需求
other_requirements	varchar(200)	YES	其他需求
cancellation_reason_code	varchar(50)	YES	注销原因编码 1.死亡 2.正常 3 迁出
cancellation_reason_name	varchar(50)	YES	注销原因
cancellation_source	int(11)	YES	注销来源: 0 系统录入 1 公安同步
cancellation_time	timestamp	YES	注销时间
belongs_org_code	varchar(50)	YES	
belongs_org_name	varchar(100)	YES	
longitude	varchar(50)	YES	采集 app-常驻地址-经度
latitude	varchar(50)	YES	采集 app-常驻地址-纬度
source_type	tinyint(4)	YES	数据来源 1 APP 采集 2 机构系统信息采集 3 居家系统信息采集
source_name	varchar(36)	YES	来源类型
specific_service_code	varchar(50)	YES	特定服务对象 code,多个英文逗号分隔
elder_no	varchar(50)	YES	老人编号
specific_service_name	varchar(255)	YES	特定服务对象 name,多个英文逗号分隔
specific_no	int(11)	YES	政府保障对象(特定服务对象)序号
remark	varchar(500)	YES	备注
is_delete	tinyint(4)	YES	是否删除
org_id	varchar(36)	YES	机构 id
org_code	varchar(50)	YES	机构 code
org_name	varchar(100)	YES	机构名称
create_user_id	varchar(50)	YES	创建用户 id
create_time	timestamp	NO	创建时间
update_user_id	varchar(50)	YES	修改用户 id
update_time	timestamp	YES	修改时间
is_disability	tinyint(1)	YES	是否残疾人员 (0: 否; 1: 是)

disability_level_code	varchar(50)	YES	残疾等级编码
disability_level_name	varchar(50)	YES	残疾等级名称
is_gov_bear	tinyint(1)	YES	是否政府兜底老人(0: 否; 1 是)
is_qr_code	tinyint(1)	YES	是否生成二维码(0: 否; 1 是)

4.1.1.1.4.4 入住机构老年人信息表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
id	varchar(36)	NO	主键
name	varchar(50)	YES	姓名
gender_id	varchar(36)	YES	性别 id
gender_name	varchar(36)	YES	性别名称
age	tinyint(4)	YES	年龄
birth_time	date	YES	出生日期
phone	varchar(30)	YES	联系电话
check_in_org_code	varchar(36)	YES	入住机构 code
check_in_org_name	varchar(50)	YES	入住机构名称
nurse_level_id	varchar(36)	YES	护理等级 id
nurse_level_name	varchar(50)	YES	护理等级
check_in_date	date	YES	入住日期
check_in_report_date	timestamp	YES	入住上报时间
check_in_room_bed_number	varchar(50)	YES	入住房间、床位
is_compartment	tinyint(4)	NO	0 不包房 1 包房
occupy_bed_count	int(11)	YES	老人占用床位数
support_type_id	varchar(36)	YES	供养类型 id
support_type_name	varchar(50)	YES	供养类型
native_registered	tinyint(4)	YES	是否本市户籍 1 是 0 否
poor	tinyint(4)	YES	是否特定对象 1 是 0 否
poor_nurse_level_id	varchar(36)	YES	特定护理等级 id
poor_nurse_level_name	varchar(50)	YES	特定护理等级

specific_type_code	varchar(2)	YES	特定对象编码
specific_type_name	varchar(50)	YES	特定对象名称
certificate_id	varchar(36)	YES	证件类型 id
certificate_name	varchar(50)	YES	证件类型
certificate_num	varchar(100)	YES	证件号码
examine_check_in_date	date	YES	入住核查时间
examine_leave_date	date	YES	离院核查时间
examine_status	tinyint(1)	YES	核查状态 0: 未核查; 1 已核查
examine_name	varchar(50)	YES	核查人名称
examine_date	datetime	YES	核查时间
examine_remark	varchar(200)	YES	核查备注
registered_area_id	varchar(50)	YES	户籍行政区划
registered_area_name	varchar(50)	YES	户籍行政区划
registered_address	varchar(255)	YES	户籍地址
register_province	varchar(50)	YES	户籍地址-省
register_province_name	varchar(50)	YES	户籍地址-省名称
register_city	varchar(50)	YES	户籍地址-市
register_city_name	varchar(50)	YES	户籍地址-市名称
register_county	varchar(50)	YES	户籍地址-县
register_county_name	varchar(50)	YES	户籍地址-县名称
register_street	varchar(50)	YES	户籍地址-街道
register_street_name	varchar(50)	YES	户籍地址-街道名称
register_community	varchar(50)	YES	户籍地址-社区
register_community_name	varchar(50)	YES	户籍地址-社区名称
residence_area_id	varchar(50)	YES	居住行政区划
residence_area_name	varchar(50)	YES	居住行政区划名称
residence_address	varchar(255)	YES	居住地址
province	varchar(50)	YES	现住址-省
province_name	varchar(50)	YES	现住址-省名称
city	varchar(50)	YES	现住址-市
city_name	varchar(50)	YES	现住址-市名称

county	varchar(50)	YES	现住址-县
county_name	varchar(50)	YES	现住址-县名称
street	varchar(50)	YES	现住址-街道
street_name	varchar(50)	YES	现住址-街道名称
community	varchar(50)	YES	现住址-社区
community_name	varchar(50)	YES	现住址-社区名称
in_hospital_status_id	varchar(36)	YES	在院状态 id
in_hospital_status_name	varchar(36)	YES	在院状态
leave_date	date	YES	退住日期
leave_report_date	timestamp	YES	离院上报时间
leave_reason_id	varchar(36)	YES	退住原因 id
approve_json	varchar(1000)	YES	审核历史 json 数据
leave_reason_name	varchar(100)	YES	退住原因
status	tinyint(4)	YES	审核状态 0:待审核 1:审核通过 2:不通过(驳回)
is_delete	tinyint(4)	YES	删除标志 (0: 未删除 1: 已删除)
org_id	varchar(36)	YES	操作人机构 id
org_code	varchar(36)	YES	操作人机构代码
org_name	varchar(50)	YES	操作人机构名称
create_user_id	varchar(36)	YES	创建用户 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(36)	YES	修改用户 id
update_time	timestamp	YES	修改时间
have_subsidies	int(4)	YES	是否享受补贴 1 是 0 否
insurance	int(4)	YES	是否投保综合责任险
insurance_money	decimal(18,2)	YES	投保金额
data_source_code	varchar(32)	YES	老人来源 code
data_source_name	varchar(255)	YES	老人来源 code 残联、救助站、其他
remark	text	YES	备注
org_group_id	varchar(50)	YES	组 id

4.1.1.1.4.5 老年人请假表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
id	varchar(36)	NO	主键
elder_id	varchar(36)	YES	老人 id
phone	varchar(50)	YES	联系电话
start_time	timestamp	YES	开始时间
end_time	timestamp	YES	结束时间
reason	varchar(500)	YES	请假原因
commit_date	timestamp	YES	请假提交日期
is_delete	tinyint(1)	YES	删除标志（0：未删除 1：已删除）
org_id	varchar(50)	YES	操作人所属机构 id
org_code	varchar(50)	YES	操作人所属机构代码
org_name	varchar(50)	YES	操作人所属机构名称
create_user_id	varchar(50)	YES	创建人 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(50)	YES	更新人 id
update_time	timestamp	YES	更新时间

4.1.1.1.4.6 工作人员表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
id	varchar(36)	NO	主键 id
name	varchar(50)	YES	姓名
personnel_org_code	varchar(50)	YES	员工所属机构编码
personnel_org_name	varchar(50)	YES	员工所属机构名称
sex_code	varchar(50)	YES	性别编码
sex_name	varchar(50)	YES	性别名称
birth_date	date	YES	出生日期
age	int(11)	YES	年龄
card_type_code	varchar(50)	YES	证件类型编码
card_type_name	varchar(50)	YES	证件类型名称
card_no	varchar(100)	YES	证件号码

native_place	varchar(100)	YES	户籍
degree_code	varchar(50)	YES	学历编码
degree_name	varchar(50)	YES	学历名称
school	varchar(50)	YES	毕业学校
staff_type_code	varchar(50)	YES	员工类型编码
staff_type_name	varchar(50)	YES	员工类型名称
technical_title	varchar(100)	YES	技术职称
is_have_certificate	tinyint(1)	YES	是否持有专业证书 0 无, 1 有
certificate_name	varchar(50)	YES	专业证书名称
contact_number	varchar(50)	YES	联系电话
contact_address	varchar(200)	YES	联系地址
entry_date	date	YES	入职日期
staff_state	tinyint(1)	YES	在职状态 0 离职 1 在职
quit_date	date	YES	离职日期
quit_reason	varchar(500)	YES	离职原因
approve_json	text	YES	审核 json
status	tinyint(1)	YES	审核状态 0:待审核 1:审核通过 2:不通过(驳回)
remark	varchar(500)	YES	备注
entry_report_date	date	YES	入职上报日期
quit_report_date	date	YES	离职上报日期
is_delete	tinyint(1)	YES	是否删除
org_id	varchar(50)	YES	机构 id
org_code	varchar(50)	YES	机构 code
org_name	varchar(100)	YES	机构名字
create_user_id	varchar(50)	YES	创建用户 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(50)	YES	修改用户 id
update_time	timestamp	YES	修改时间
graduation_date	date	YES	毕业时间

4.1.1.1.4.7 机构等级评定表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
------	------	--------	----

id	varchar(36)	NO	主键
remark	varchar(500)	YES	备注
is_delete	int(11)	YES	是否删除
org_code	varchar(50)	YES	机构 code
org_name	varchar(100)	YES	机构名称
create_user_id	varchar(50)	YES	创建用户 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(50)	YES	修改用户 id
update_time	timestamp	YES	修改时间
belongs_org_code	varchar(50)	YES	
belongs_org_name	varchar(100)	YES	
org_id	varchar(36)	YES	机构 id
organization_name	varchar(100)	YES	申请机构
contacts_name	varchar(50)	YES	联系人
contacts_tel	varchar(50)	YES	联系人电话
apply_atar	int(11)	YES	申请星级 1,2,3,4,5 对应 星级
apply_date	date	YES	申请日期
apply_name	varchar(50)	YES	申请人
self_data	text	YES	自查数据,, json 格式
self_score	int(11)	YES	自查得分
is_check	int(1)	YES	是否评定 (0 是否, 评定完 成为 1)
check_data	text	YES	检查数据, json 格式
check_dscore	int(11)	YES	检查得分
check_date	date	YES	检查日期
check_unit	varchar(50)	YES	评定单位
check_name	varchar(50)	YES	评定人
check_star	int(11)	YES	检查评定星级 1,2,3,4,5 对 应星级
state	int(11)	YES	当前状态 0 待申请 1、已 上报 2、审核中 9 已审核
effective_date	date	YES	生效日期
invalid_date	date	YES	失效日期
is_cancel	int(1) unsigned zerofill	YES	是否取消

cancel_date	date	YES	取消日期
cancel_reason	text	YES	取消原因
cancel_name	varchar(50)	YES	取消人

4.1.1.1.4.8 养老机构备案表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
id	varchar(50)	NO	主键 id
mapping_id	varchar(50)	YES	用于关联当前变更备案的上个变更备案
save_type	smallint(1)	YES	保存类型：1、保存；2、保存并提交
business_type	smallint(1)	YES	业务类型：1、备案受理；2、变更受理
ba_area_id	varchar(50)	YES	备案机构所属区域 id
ba_org_code	varchar(50)	YES	备案机构编码
ba_org_name	varchar(100)	YES	养老机构名称
credit_code	varchar(50)	YES	统一信用代码
org_nature_id	varchar(50)	YES	机构性质 id
org_nature_name	varchar(50)	YES	机构性质名称
org_type_id	varchar(50)	YES	机构类型 id
org_type_name	varchar(50)	YES	机构类型名称
establish_date	datetime	YES	建立日期
open_date	datetime	YES	开业日期
total_investment	decimal(16,2)	YES	投资总额
business_scope	varchar(500)	YES	经营范围
address	varchar(500)	YES	地址
legal_person_name	varchar(20)	YES	法定代表人姓名
legal_person_phone	varchar(20)	YES	法定代表人电话
legal_person_certificate_id	varchar(50)	YES	法定代表人证件类型 id
legal_person_certificate_name	varchar(50)	YES	法定代表人证件类型名称
legal_person_certificate_num	varchar(30)	YES	法定代表人证件号码
legal_person_registration_office	varchar(255)	YES	法定代表人登记机关

legal_person_registration_time	timestamp	YES	法定代表人登记时间
legal_person_nature_id	varchar(50)	YES	法定代表人性性质 id
legal_person_nature_name	varchar(50)	YES	法定代表人性性质名称
service_facility_area	decimal(10,2)	YES	服务设施面积
construction_area	decimal(10,2)	YES	建筑面积
area	decimal(10,2)	YES	占地面积
bed_count	int(6)	YES	核定床位数量
house_nature_id	varchar(50)	YES	房屋性质 id
house_nature_name	varchar(50)	YES	房屋性质名称
account	varchar(20)	YES	开户人
account_bank	varchar(50)	YES	开户银行
bank_account	varchar(50)	YES	银行账户
contact_name	varchar(20)	YES	联系人姓名
contact_phone	varchar(20)	YES	联系人电话
responsible_name	varchar(20)	YES	负责人姓名
responsible_phone	varchar(20)	YES	负责人电话
is_start_home_and_community_service	smallint(1)	YES	是否开展居家和社区养老服务 0 否 1 是
is_put_org_insurance	smallint(1)	YES	是否投保机构责任险 0 否 1 是
is_start_medical_resource	smallint(1)	YES	是否开展医疗资源 0 未开展 1 开展
is_collect_special_service_target	smallint(1)	YES	是否收住特定服务对象 0 否 1 是
medical_org_id	varchar(50)	YES	内设医疗机构 id
medical_org_name	varchar(50)	YES	内设医疗机构名称
medical_org_licence	varchar(50)	YES	医疗机构执业许可证号
is_have_qualification	smallint(1)	YES	是否具备医保定点资格 0 否 1 是
medical_org_qualification_certificate	varchar(50)	YES	医保定点医疗机构资格证书编号
collaborate_with_medical_org	varchar(500)	YES	与医疗机构合作
selfcare_charge_standard	decimal(12,4)	YES	自理收费标准（元）

mild_disability_charge_standard	decimal(12,4)	YES	轻度失能收费标准（元）
moderate_disability_charge_standard	decimal(12,4)	YES	中度失能收费标准（元）
severe_disability_charge_standard	decimal(12,4)	YES	重度失能收费标准（元）
register_num	varchar(50)	YES	登记字号
nursing_org_num	varchar(50)	YES	养老机构字号
org_operate_situation	text	YES	机构运营情况
operation_mode_id	varchar(50)	YES	运营方式 id
operation_mode_name	varchar(50)	YES	运营方式名称
filing_person_name	varchar(20)	YES	备案人姓名
filing_certificate_id	varchar(50)	YES	备案人证件类型 id
filing_certificate_name	varchar(50)	YES	备案人证件类型名称
filing_certificate_num	varchar(30)	YES	备案人证件号码
filing_person_phone	varchar(20)	YES	备案人联系方式
filing_number	varchar(50)	YES	备案编号
filing_apply_channel_id	varchar(50)	YES	备案申请渠道 id
filing_apply_channel_name	varchar(50)	YES	备案申请渠道名称
filing_handle_date	datetime	YES	备案办理日期
is_delete	smallint(1)	YES	删除标志（0：未删除 1：已删除）
org_id	varchar(50)	YES	操作人所属机构 id
org_code	varchar(50)	YES	操作人所属机构代码
org_name	varchar(100)	YES	操作人所属机构名称
create_user_id	varchar(50)	YES	创建用户 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(50)	YES	更新用户 id
update_time	timestamp	YES	更新时间
catering_service_situation	varchar(50)	YES	开展餐饮服务情况 0：未开展， 1：开展

4.1.1.1.4.9 服务订单表

字段名称	数据结构	是否允许为空	说明
------	------	--------	----

id	varchar(36)	NO	主键 id
remark	varchar(500)	YES	备注
is_delete	tinyint(4)	YES	0 - 未删除 1 - 已删除
org_code	varchar(50)	YES	机构 code
org_name	varchar(100)	YES	机构名称
create_user_id	varchar(50)	YES	创建人 id
create_time	timestamp	YES	创建时间
update_user_id	varchar(50)	YES	修改人 id
update_time	timestamp	YES	修改时间
belongs_org_code	varchar(50)	YES	所属机构 code
belongs_org_name	varchar(100)	YES	所属机构名称
org_id	varchar(36)	YES	机构 id
order_parent_id	varchar(36)	YES	父订单号
order_sn	varchar(36)	YES	订单号
order_time	timestamp	YES	订单时间
order_status	varchar(50)	YES	状态
elder_id	varchar(36)	YES	老人 id
elder_name	varchar(36)	YES	名字
elder_sex_code	varchar(50)	YES	性别编码
elder_sex_name	varchar(50)	YES	性别名称
elder_age	int(11)	YES	年龄
elder_idcard	varchar(50)	YES	身份证号
elder_phone	varchar(50)	YES	电话
elder_address	varchar(200)	YES	地址
elder_lng	varchar(50)	YES	经度
elder_lat	varchar(50)	YES	纬度
service_id	varchar(50)	YES	服务项目 id
service_name	varchar(255)	YES	服务项目 name
service_time	timestamp	YES	项目服务时间
good_amount	decimal(10,2)	YES	商品金额（支付金额）
order_amount	decimal(10,2)	YES	订单金额
append_amount	decimal(10,2)	YES	附加金额
receiving_id	varchar(50)	YES	接收者 id
receiving_phone	varchar(50)	YES	接收者电话

receiving_type	varchar(50)	YES	接收者类型
receiving_name	varchar(50)	YES	接受者姓名
receiving_time	timestamp	YES	接收时间
begin_time	timestamp	YES	服务开始时间
end_time	timestamp	YES	服务结束时间
device_id	varchar(50)	YES	接收设备 id
pay_sn	varchar(36)	YES	编号
pay_type_code	varchar(36)	YES	类型
pay_type_name	varchar(36)	YES	类型名称
pay_time	timestamp	YES	时间
order_remark	varchar(200)	YES	服务结束备注
is_valuate	tinyint(4)	YES	是否评价
is_parent	tinyint(4)	YES	是否是父订单
send_time	timestamp	YES	发送时间
account_time	timestamp	YES	结算时间
service_end_remark	varchar(200)	YES	服务结束备注
is_refuse	tinyint(4)	YES	是否拒单
order_source	int(11)	YES	订单来源
accumulative	int(11)	YES	服务时长
contact_phone	varchar(50)	YES	下单人联系电话
contact	varchar(50)	YES	下单联系人
other_fees_type	varchar(200)	YES	其他费用类别
other_fees	decimal(18,2)	YES	其他费用金额
recevive	int(11)	YES	是否接收 1: 接收 2: 拒绝
receive_msg	varchar(200)	YES	接收/拒绝 原因
county_area_code	varchar(50)	YES	服务地址所属县区编码
county_area_name	varchar(50)	YES	服务地址所属县区名称
street_area_code	varchar(50)	YES	服务地址所属街道编码
street_area_name	varchar(50)	YES	服务地址所属街道名称
community_area_code	varchar(50)	YES	服务地址所属社区编码
community_area_name	varchar(50)	YES	服务地址所属社区名称

4.1.1.2 系统功能设计

基于政府对养老服务管理体系的整体规划，围绕“数据协同”、“政府监管”、“运营规范”、“智慧服务”规划设计，实现政府养老业务办理、养老补贴资金发放、养老服务智能监管、养老服务规范运营的统筹布局，整合政府、企业、家庭等养老服务资源，合理调配养老供需均衡，推动互联网、大数据、云计算等现代化信息技术在养老服务与监管中的作用，实现养老服务过程公开化、服务监管可视化、政府补助透明化、养老决策科学化的智慧化应用，形成一个养老数据中心、一网通办各类养老服务事项、一站式公共服务窗口、N个养老服务应用的1+1+1+N智慧养老服务体系，为政府智能监管、机构规范运营、公众便捷服务提供全面的信息化支撑，提高政府监管效能和养老服务品质，全面促进养老产业发展。

构建统一的养老数据资源库，统筹养老服务资源。建成互联互通、资源共享、标准统一的养老大数据资源中心，通过采集、接入、数据交换与更新维护机制，对养老数据进行集中管理，形成养老资源目录，包括老年人口库、服务机构库、养老人才库、养老政策库等，提供养老服务资源的统筹管理，为养老服务业务开展和宏观决策提供数据支撑。

建设养老服务一体化平台，形成养老服务动态监管机制。坚持“在管理中提升服务、在服务中加强监管”的原则，建立政府、市场、社

会三位一体的养老服务监管体系，从人员、服务、安全、资金、信用等方面对养老服务机构进行综合监管；实现各类养老行政办理事项实行网上办理、审批，全面提升政府养老相关部门的业务处理能力、监管能力、高效服务能力。

创新智慧养老服务场景应用。围绕机构养老、社区养老、居家养老三大养老服务场景，结合线下实际养老服务应用，对养老服务应用数据进行汇聚，提供养老机构入住管理服务、居家上门管理服务、老年人能力评估服务、家庭养老床位服务、特困困难老年人探访关爱服务过程规范化管理。

建设数据共享应用，通过数据“跑腿”，减少群众“跑路”。通过横向连接公安、殡葬等多部门数据，纵向对接省各级养老平台，实现养老业务“纵向到底，横向到边”的数据共享与交换，通过数据多“跑腿”，减少群众多“跑路”，为群众提供便捷的管理服务，为养老服务业务开展和宏观决策提供数据支撑。

4.1.1.2.1 养老数据中心

建成互联互通、资源共享、标准统一的养老大数据资源中心，通过采集、接入、数据交换与更新维护机制，对养老数据进行集中管理，形成养老资源目录，包括老年人口库、服务机构库、养老人才库、养老政策库等，提供养老服务资源的统筹管理，为养老服务业务开展和宏观决策提供数据支撑。

对养老数据进行集中管理，形成养老资源目录，包括老年人口库、服务机构库、养老人才库、养老政策库等，保证养老数据的一致性、准确性和完整性。

4.1.1.2.1.1 老年人口库

老年人口信息是养老信息化平台的重要基础数据，通过老年人口库的建设，实现老年人口基础数据“一次采集、多方使用”，收集老年人基本信息、家属信息、服务需求等信息，提供民政管理部门对辖区老年人的基本情况进行掌握，为老年人口数据决策分析提供重要的基础数据来源。

4.1.1.2.1.1.1 老年人信息档案

实现老年人信息的综合管理，建立所管辖区老年人基本信息档案，便于主管部门对老年人的变化情况进行及时掌握，老年人信息主要包含基本信息（姓名、性别、身份证号、联系方式、户籍地址、常住地址、身份证件材料等）、拓展信息（文化程度、婚姻状况、政治面貌、收入水平、住房性质、居住情况、经济来源等）、服务需求信息（生活需求、医疗需求、家政需求、精神需求、其他需求）等内容。

4.1.1.2.1.1.2 已注销老人信息

对户籍发生变化，如迁出或死亡，对老年人进行注销，实时掌握老年人已注销信息，对已注销的老年人统一查询管理，可查看具体

的注销原因、注销日期等，提供对已注销信息的追溯。

4.1.1.2.1.2 服务机构库

对所管辖区所有养老服务机构进行全面摸底，建立服务机构基本信息档案库，掌握养老机构、居家养老服务中心、社区服务站等养老服务设施基础档案信息，建立所管辖区养老服务机构的信息资源库，实现对养老服务机构信息的统筹掌握和档案信息的调取。

4.1.1.2.1.2.1 养老机构

建立辖区养老机构基础信息档案，支持机构名称、所属辖区、机构性质等条件进行综合查询，查看每一个养老机构基本信息、定位位置、床位信息、收费标准、法人信息及取得的相关证明材料，以机构为维度对机构信息、入住老人、工作人员等信息进行查询。

4.1.1.2.1.2.2 社区居家机构

建立辖区社区居家养老服务设施信息档案，支持机构名称、所属辖区、运营状态等条件进行综合查询，查看每一个社区居家养老服务设施基本信息、定位位置及取得的相关证明材料，提供各级民政部门掌握本辖区社区居家养老服务设施的建设情况。

4.1.1.2.1.3 养老人才库

建立包括养老服务机构从业人员、志愿者、社会工作者等从事养老行业服务人才信息库，对养老服务机构从业人员进行分类别（院长或其他管理人员、养老护理员、医生、护士、其他）归纳汇总，结合

养老服务机构的运营情况，对目前养老从业人员的整体情况、持证占比情况、服务配比情况进行综合分析，针对性的开展人才培养，如针对管理人员、护理人员的专题培训，提高所管辖区养老服务人才的整体水平和服务配比情况。

4.1.1.2.1.3.1 从业人员

建立面向所管辖区所有养老服务机构的从业人员信息库，主要包含：姓名、性别、身份证号、联系方式、学历、取得的资格证书、入职日期、证书材料等，可根据所供职机构、人员类型进行综合查询，便于政府管理人员对各类服务机构的工作人员的情况，进行精准掌握，规划布局养老服务从业人员。

4.1.1.2.1.3.2 志愿者

建立与机构合作的志愿者信息档案，掌握从事养老服务志愿者的基本情况，主要信息包括姓名、性别、身份证、联系手机、政治面貌、最高学历、现居地址等。

4.1.1.2.1.3.3 社会工作者

建立与机构合作的社会工作者信息档案，掌握从事养老服务社会工作者的基本情况，包括姓名、性别、身份证号、出生日期、最高学历、工作单位、联系地址、证书编号、发证机构、社会工作专长等。

4.1.1.2.1.3.4 养老专家

提供对辖区从事养老服务的人才，建立养老专家库，并对专家人

员进行分类管理，从理论专家、实操专家、管理人员等维度进行区分，便于管理部门对养老专家进行综合查询。

4.1.1.2.1.4 养老政策库

建立养老服务政策信息库，提供管理部门对日常的养老政策及标准规范文件进行维护管理，如养老政策、养老标准规范等内容，便于管理人员及时查看和下载相关的文件。

4.1.1.2.1.4.1 养老政策

对省级、市级、区县级养老相关政策进行维护，掌握每个政策的发布日期、失效日期、核心内容等，提供政策文件的在线下载。

4.1.1.2.1.4.2 标准规范

对本级单位及上级单位颁布的养老标准规范文件进行综合管理，维护标准规范的文号、文件名、发布日期、是否公开、失效日期、附件等内容。

4.1.1.2.2 养老服务一体化平台

聚合养老服务业务模块，创建“全业务、全流程、全需求、全关联”的养老服务事项办理体系，推进核心业务应用的在线化、协同化、平台化的综合管理，对各类养老行政办理事项实行网上办理、审批，打通政府多层次信息联动，实现经办过程的透明、公正、公开。

4.1.1.2.2.1 业务办理审批系统

以加强养老服务管理为主题，以提升养老服务质量为目的，以信

息化建设为载体，进行养老服务业务办理审批，实现养老服务工作的无纸化办公，主要包含机构备案管理、机构等级评定、高龄津贴管理、机构补贴管理等各类养老行政办理事项实行网上办理、审批，打通政府多层次信息联动，使业务办理过程电子化操作、网络化运行、全过程跟踪，提供异常情况、办理时限的实时跟踪，实现经办过程的透明、公正、公开，全面提升政府养老相关部门的业务处理能力、高效服务能力。

4.1.1.2.2.1.1 机构备案管理

提供辖区各类养老机构进行线上备案管理，由养老服务机构在线填写并提交机构备案信息以及备案材料，民政部门对提供的备案申请和材料进行线上审核，审核通过信息归档，审核不通过驳回，机构负责人重新修改完善资料重新备案申请，实现养老服务机构的备案申请、审批、历史备案记录综合查询等功能。

4.1.1.2.2.1.1.1 养老机构备案

实现养老机构基本信息备案的管理，养老机构通过系统登记机构基本信息，通过在线提交，管理机关人员对机构提交的信息进行审批备案。备案的信息主要有机构名称、建筑面积、统一信用代码、投资总额、机构性质、设立日期、规模、配置的医疗设施情况、地理位置、法人信息、收费标准以及机构的相关证明材料，如“备案申请书”、“备案承诺书”、“服务场所自有产权证明或房屋租赁合同”、“建

设单位的竣工验收证明或经住建部门确认合格的房屋建筑安全鉴定报告”、“消防验收合格意见或备案证明或经消防部门确认的消防安全评估报告”、“开展餐饮服务的，需提供餐饮服务许可证明”、“开展医疗卫生服务的，需提供医疗机构执业许可证明”等证明材料，提供民政管理部门备案审核管理功能。

4.1.1.2.2.1.1.2 机构备案综合查询

提供民政管理人员对辖区所有养老机构的备案信息进行综合查询，可根据机构名称对任一机构的所有历史备案记录进行跟踪，掌握养老服务机构每次备案所变更的信息。

4.1.1.2.2.1.2 机构等级评定

为加强养老机构的规范化和标准化管理，推动养老机构转型升级，全面提升养老机构管理水平和服务能力，发挥等级养老机构的示范引领作用，通过养老机构等级评定，依据 GB/T 37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准对机构的环境、设施设备、运营管理、服务四个方面进行综合评定，规范养老机构等级评定流程，从等级评定申请、审核、专家打分、等级综合查询等方面进行等级评定的综合管理。

4.1.1.2.2.1.2.1 评定模板设置

根据国家标准的评定内容，初始化养老机构等级评定内容方案，包括评定项目、分项总分、评定的内容、次分项总分、分值范围（优

秀、良好、一般、较差），形成等级评定内容模板。

4.1.1.2.2.1.2.2 等级评定申请

养老机构根据自身情况向民政管理机关提出申请，在线填写申请表和提交自评报告及申请材料，完成等级评定的申请。

4.1.1.2.2.1.2.3 等级评定审核

民政管理人员对已评定等级的机构进行审核，查看养老机构提交的申请表和申请材料，在线进行审核，审核不通过，说明不通过原因，审核通过后进行归档，支持多级审批。

4.1.1.2.2.1.2.4 等级评定打分

民政管理人员组织评定专家对所辖区的养老机构提交的等级评定材料进行审批，组织评定，根据实际考察情况，在线完成等级评定内容表的评分，系统自动统计总分及各子项内容的分数汇总，根据汇总的总分，评定等级服务机构，并且形成评定报告，自动归档便于后续查询。

4.1.1.2.2.1.2.5 等级评定查询

对历史评定的养老服务机构等级情况进行综合查询，可根据等级、机构名称、申请时间范围等条件进行自定义查询，并查看历史评定记录。

4.1.1.2.2.1.3 高龄津贴管理

通过信息化管理，实时登记发放享受高龄津贴的老人名单，对享

受高龄津贴群体进行主动提醒，防止老人因遗忘或不知情享受不到高龄津贴，从操作上更为人性化、公开化、便民化，保护老人合法权益，实现高龄津贴的在线申请、审核、发放的全业务流程管理，同时支持与殡葬系统集成，对死亡人员及时注销补贴，避免重复发放、漏发或错发情况。

4.1.1.2.2.1.3.1 高龄津贴申请

系统自动匹配已采集的老年人信息，根据身份证号自动匹配年龄达到 80 岁的老年人，提醒社区工作人员及时对达到高龄的老年人进行补贴申请，包括老人基本信息和发放账户信息及补贴申请材料，逐级上报审核，至县（区）审批。

在线填写高龄津贴申请表、上传身份证、户口本、银行卡等附件材料，支持社区工作人员直接进行办理。

4.1.1.2.2.1.3.2 高龄津贴审核

对社区提交的高龄老人申请，进行在线审批，支持多级审批流程，登记审批人、审批时间、审批意见，跟踪审批流程，审批不通过的进行打回操作，通过后进入高龄老人津贴发放库。

4.1.1.2.2.1.3.3 津贴办理记录

对历史申请、审批的高龄老年人办理的记录进行综合查询，掌握以往所有高龄津贴的办理记录，便于对历史审批记录的跟踪。

4.1.1.2.2.1.3.4 高龄老人花名册

对已审批通过的老年人进入待发放花名册，可及时查询各乡镇的

高龄老年人花名册，可查看每个高龄老年人的审批流程和具体的高龄津贴申请表，便于对历史审批情况的跟踪。

4.1.1.2.2.1.3.5 高龄津贴台账

根据高龄津贴发放规则，由补贴发放的管理单位选择年月生成高龄补贴老年人信息台账，可查看每个老年人的具体的发放标准和发放金额。

4.1.1.2.2.1.3.6 津贴发放记录

对已发放高龄津贴信息的综合查询，可根据姓名、身份证号、发放日期等条件对每一笔高龄津贴的发放明细信息进行查询，掌握每个时间段具体的高龄津贴发放记录。

4.1.1.2.2.1.3.7 老人生存认证

提供对享受高龄津贴老年人的生存状态进行定期认证，可设置认证周期，在周期内未进行认证名单进行停发操作，确保享受补贴老年人的精准性。

4.1.1.2.2.1.3.8 生存认证记录

对已经生存认证的记录信息进行综合查询，便于政府管理人员对历史认证记录进行追溯和查询，支持根据老年人姓名、身份证号等条件进行搜索。

4.1.1.2.2.1.3.9 津贴发放统计

根据地区对辖区内某一时间段（年或者月份）所发放的津贴按、年龄范围、发放人次进行汇总统计，展现辖区内各年龄段高龄补贴发

放情况。

按照地区、年龄段、时间段对高龄津贴发放情况进行统计汇总，实时掌握高龄津贴发放情况，统计表格可导出打印。

4.1.1.2.2.1.3.10 津贴标准设置

根据当地高龄补贴发放标准设置相应的指标项，解决实现同一地区存在不同发放标准的需求。高龄补贴指标为不同年龄段高龄老人的应发补贴提供依据。选择添加设置，选择对应的地区，根据对应补贴政策标准录入不同年龄段补贴金额、发放规则等信息即可完成高龄津贴录入维护。

4.1.1.2.2.1.4 机构补贴管理

结合现有各项养老服务财政补贴的管理办法，以网络为依托，建立网络互联、信息共享、安全可靠的养老服务资金补贴在线申报、审批、发放的综合管理，通过灵活配置补贴资金的发放规则和发放标准，对养老服务补贴资金实现动态监管，杜绝冒领、错领，减少人为审计差错，包括养老服务机构的建设补贴、日常运营补贴等业务，实现养老服务补贴资金的标准化和流程化管理，对养老服务补贴资金的预测和精准发放提供支撑，全面掌握养老服务资金利用情况。

4.1.1.2.2.1.4.1 机构建设补贴

由养老机构在线申报建设补贴，提交一次性建设补贴申请表和补贴材料，民政管理机关对机构提交的申请表及申请材料进行审核，实

现机构建设补贴的线上办理，规范补贴的办理流程，主要功能包括建设补贴审批、建设补贴发放、建设补贴查询，实现建设补贴的在线申报、审批、发放的全流程管理。

4.1.1.2.2.1.4.1.1建设补贴审核

政府管理机关对养老机构申报的建设补贴申请信息及申请材料进行在线审核，支持多级审批操作，审核通过后，进行补贴发放，掌握每年养老机构建设补贴资金发放情况。

4.1.1.2.2.1.4.1.2建设补贴发放

对已经审批通过的养老机构建设补贴，可进行资金发放操作，记录发放日期、发放人、发放意见、实发金额等信息。

4.1.1.2.2.1.4.1.3建设补贴查询

各级民政管理部门可对所管辖区的养老服务机构历史补贴资金的申请情况进行综合查询，掌握历史所有已申请、审核通过的养老机构建设补贴信息，可根据申请日期、机构名称等条件自定义进行搜索。

4.1.1.2.2.1.4.2 机构运营补贴

根据所管辖区养老机构入住老人的动态信息，结合本辖区养老机构补贴资金管理辦法，自定义运营补贴规则、发放规则，按时汇总生成所有机构的运营补贴信息，由养老机构对补贴人员清单进行确认，确认结束后，进行在线申报，民政管理机关对养老机构提交的运营补贴申请表和补贴材料，系统通过已上报的入住老年人信息，形成每个

月的补贴老年人明细清单，可查看具体补贴老人明细信息，对入住老年人信息进行核实，确保补贴发放的精准性，并结合掌握的机构入住老人情况与提交的老人人员名单进行比对、核查，不符合，驳回；符合，上报上级民政部门，实现对补贴资金发放的记录管理监督和补贴的精准发放。

4.1.1.2.2.1.4.2.1运营补贴审核

政府管理机关对养老机构申报的运营补贴申请信息及申请材料进行在线审核，支持多级审批操作，审核通过后，进行补贴发放，掌握每年养老机构运营补贴资金发放情况。

4.1.1.2.2.1.4.2.2运营补贴发放

对已经审批通过的养老机构运营补贴，可进行资金发放操作，记录发放日期、发放人、发放意见、实发金额等信息。

4.1.1.2.2.1.4.2.3运营补贴查询

各级民政管理部门可对所管辖区的养老服务机构历史补贴资金的申请情况进行综合查询，掌握历史所有已申请、审核通过的养老机构运营补贴信息，可根据申请日期、机构名称等条件自定义进行搜索。

4.1.1.2.2.2 养老服务监管系统

有效整合区域内各类养老服务资源，涵盖机构养老、居家养老、社区养老三大养老服务监管，从人员、服务、安全、信用等方面进行综合监管，动态监管养老机构入住老人动态情况、从业人员情况、文

娱活动开展情况；实时跟踪居家上门服务的全过程，监督服务人员的服务质量及服务过程；对社区服务的老人进行跟踪统计，监督社区服务中心日常运营情况；从消防巡查、人员值班、安全教育培训、食品留样、机构行政检查等多个方面对养老服务机构与服务能力进行综合管理和监督。

4.1.1.2.2.2.1 养老机构监管

实现养老机构日常运营情况的监督管理，将养老机构日常运营情况通过统一的数据标准进行汇集，方便政府主管部门实时掌握所管辖区养老机构信息、机构入住老人、机构床位信息、机构从业人员、文娱活动、机构来访等信息，实现对辖区养老机构日常运营情况的综合监管。

4.1.1.2.2.2.1.1 机构数据总览

提供各级民政管理部门对辖区养老机构数据的总览分析，从机构总数、床位总数、入住老人、工作人员等维度进行全局分析展示。

4.1.1.2.2.2.1.2 养老机构信息

建立辖区养老机构基础信息档案，支持机构名称、所属辖区、机构性质等条件进行综合查询，查看每一个养老机构基本信息、定位位置、床位信息、收费标准、法人信息及取得的相关证明材料，以机构为维度对机构信息、入住老人、工作人员等信息进行查询。

4.1.1.2.2.2.1.3 机构入住老人

提供对入住养老机构老人全方位的信息管理功能，具体包含老人基本信息、入住信息、监护人信息、老人入住合同信息、户口本信息、评估信息、退住信息等，掌握老人入住机构的所有情况，使政府管理人员更加全面和科学的管理入住养老机构的老人情况，对机构提供的养老服务进行监督，提高养老机构的服务水平；监管养老机构老人是否履行正规合约手续，通过平台可以时刻监管养老机构与入住老人之间合约履行情况，从而避免养老机构因未履行合约出现事故而导致监管出现漏洞；通过对老人信息的综合分析，可追踪每个老人不同时间段入住养老机构情况。

4.1.1.2.2.2.1.4 机构从业人员

动态掌握养老机构内部从业人员的整体情况、持证占比情况、服务配比情况，全方位了解当前供职养老机构从业人员的基本信息、签署的劳动合同信息、持有的证书及扫描件，对从业人员进行分类管理，如院长及其他管理人员、医生、护士、养老护理员、其他，从业人员信息包括姓名、性别、身份证号、联系方式、入职日期、员工类型、学历等内容，支持自定义查询、查看、导出等功能。

4.1.1.2.2.2.1.5 机构床位信息

通过平台对养老机构的楼栋、房间、床位的分布，进行直观展示，可全局查看单个机构的床位分布及入住老人情况，同时对机构、房间、床位生成对应的二维码，可直接扫码查看机构、房间的详细信息，扫

描床位二维码可查询床位的入住老年人情况。

4.1.1.2.2.2.1.6 机构来访信息

养老机构将每天来访信息通过机构内部管理平台进行登记，登记来访人姓名、身份证号、联系方式、来访时间、来访事由、来访人数、离开时间等信息，便于政府管理人员实时掌握每个机构每天的人员来访情况。

4.1.1.2.2.2.1.7 文娱活动信息

针对养老机构日常开展的活动信息进行综合管理，便于管理人员实时掌握日常为老服务活动的开展情况，更好的为老人提供文化娱乐活动，主要包含活动时间、活动地点、活动主题、活动总结、活动过程照片等内容。

4.1.1.2.2.2.1.8 机构运营统计

对养老机构综合运营情况进行统计分析，从机构床位、入住老人、工作人员等方面进行汇总，便于管理部门及时掌握养老机构的运营情况。

4.1.1.2.2.2.2 居家上门监管

提供政府主管部门对辖区居家上门服务日常运营情况、服务项目、上门服务记录等养老服务内容进行跟踪和监管，通过对服务人员位置定位、上传服务过程照片、远程连接视频、录入老人语音评价等方式对上门服务质量进行监管，提升养老服务质量，实现居家上门服

务的全过程监督。

4.1.1.2.2.2.2.1 社区居家老人

提供对社区居家老年人信息的综合监管，掌握居家老年人的基本信息、服务需求、健康信息以及老年人家庭住址的定位，统筹分析辖区内通过社区居家服务的老年人整体情况。

4.1.1.2.2.2.2.2 服务工单信息

通过服务工单对居家上门服务实时跟踪，便于管理人员跟踪和监督居家运营商的居家上门服务工单，主要包括服务机构、服务人员、服务对象、服务项目、服务时间、服务地点、服务时长、服务过程照片、老人满意度等，在服务人员到达老人家中，通过移动端定位服务人员当前位置，服务开始、服务结束后需对服务过程中的照片及视频、语音进行上传登记，同时系统自动记录整个服务时长，确保居家上门服务的真实性。

4.1.1.2.2.2.2.3 服务项目信息

对提供居家上门服务的运营商发布的服务项目进行监督管理，服务商需将提供的居家上门服务项目进行登记，包括项目名称、收费标准、服务内容等信息，监督服务商提供的上门服务项目规范性。

4.1.1.2.2.2.2.4 文娱活动信息

针对养老服务机构日常开展的活动信息进行综合管理，便于管理人员实时掌握日常为老服务活动的开展情况，更好的为老人提供文化娱乐活动，主要包含活动时间、活动地点、活动主题、活动过程

照片等内容。

4.1.1.2.2.2.2.5 服务工单统计

根据时间段对辖区提供居家上门服务的机构服务老人数及服务工单数进行汇总分析，掌握机构日常整体的服务运营情况。

4.1.1.2.2.2.3 家庭床位监管

对所管辖区家庭养老床位运营服务的监督，各运营商对已改造完成的家庭床位老年人信息进行登记，包括老年人基本信息、评估信息、改造信息、签约信息、验收信息等，同时对运营商对家庭床位老年人的照护服务记录、服务时长进行统计查询，同步根据家床服务运营商日常服务记录的跟踪汇总，对家床的补贴资金进行精准化管理。

4.1.1.2.2.2.3.1 床位建档信息

提供家庭照护床位服务对象信息的综合查询，可查看每个服务对象的基本信息、评估信息、改造信息、签约信息、验收信息等。

4.1.1.2.2.2.3.2 照护服务记录

对运营机构每一次的服务记录进行综合管理，详细查看具体的服务信息，包括服务项目、服务时长、服务过程的照片等，监管运营机构每天开展的具体照护服务。

4.1.1.2.2.2.3.3 床位建档统计

提供民政部门对辖区家庭养老床位建设情况进行统筹分析，支持按照地区、运营机构等维度统计各地区、各运营机构的家庭床位

完成情况，便于进行综合管理。

4.1.1.2.2.2.3.4 照护服务统计

统计辖区所有家床运营机构的建床老人数、服务订单数、服务总时长等信息，便于民政管理人员对运营机构的实际运营情况进行考核分析。

4.1.1.2.2.2.4 能力评估监管

依据国标 GB/T42195-2022《老年人能力评估规范》为居家、社区、机构老人提供专业化的评估服务，对第三方评估机构进行准入审核，对评估过程、评估结果进行规范化管理，确保评估结果的科学、准确、权威，为精准发放养老服务补贴、制定照护服务方案提供专业支撑，推动区域范围内跨部门互认的老年人能力综合评估制度。

4.1.1.2.2.2.4.1 能力评估机构

对辖区评估机构信息管理，支持机构名称、建立日期等条件进行综合查询，查看每一个评估机构的详细档案，包括评估机构的基本信息、评估档案、评估师等信息。

4.1.1.2.2.2.4.2 评估对象信息

提供对评估机构建立的评估对象信息的综合查询，支持按照姓名、证件号码等条件自定义查询，便于民政主管部门对辖区所有评估老年人的综合情况。

4.1.1.2.2.2.4.3 评估人员信息

对评估机构里面的评估人员进行综合查询，便于民政部门对具有评估资格的评估员情况的综合掌握。

4.1.1.2.2.2.4.4 能力评估档案

提供对所有已评估老年人的评估档案进行查询，可查看历史评估记录以及具体每个老人的具体评估项目及评估报告。

4.1.1.2.2.2.4.5 评估指标设置

根据民政部出台的老年人能力评估标准及自定义标准形成符合本辖区老年人实际评估需求的评估标准方案，支持多种评估方案配置管理功能，自定义养老评估的具体评估指标项进行动态配置。

4.1.1.2.2.2.5 助餐服务监管

预留与银行的助餐服务接口，将银行助餐服务机构及助餐服务流水进行集成，加强对助餐机构运营和服务的监管，便于民政部门及时掌握助餐机构每天的助餐服务情况。

4.1.1.2.2.2.5.1 助餐机构信息

对辖区助餐机构信息管理，支持助餐机构信息的综合查询，支持以机构为维度查看每一个助餐机构的详细档案，包括助餐机构的基本信息、就餐记录等信息。

4.1.1.2.2.2.5.2 助餐服务对象

通过对接银行助餐系统中的助餐老年人，包括老年人的姓名、性别、身份证号、年龄、居住区划、联系方式等，纳入助餐服务对象的

统一管理，建立区域内助餐服务对象的信息库。

4.1.1.2.2.2.5.3 助餐服务记录

提供所管辖区所有助餐机构的助餐记录的综合查询，民政管理人员可以实时查看各机构实时助餐记录信息，助餐记录主要包含助餐老年人姓名、证件号码、助餐机构、助餐时间、优惠金额等信息。

4.1.1.2.2.2.5.4 助餐流水统计

按照地区和机构对不同年龄段以及早、中、晚餐的就餐流水进行统计分析，可汇总每个助餐机构的助餐人次和优惠总金额，掌握本辖区所有助餐机构每天的助餐实时情况。

4.1.1.2.2.2.6 机构安全监管

从养老机构消防巡查、人员值班、安全教育培训、食品留样、机构应急预案、异常事件报告等多个方面对养老服务机构安全管理进行综合监管，通过设置安全规范管理要求，实现养老机构日常安全管理过程的规范化管理。

4.1.1.2.2.2.6.1 消防巡查记录

针对机构开展的安全管理规范，机构对电器燃气、电路、照明灯具、消防安全标识的安全检查记录进行登记管理，对异常检查项进行突出显示，便于管理部门及时掌握巡查过程中的问题。

4.1.1.2.2.2.6.2 机构值班记录

对养老机构日常的值班记录信息进行综合查询，主要包含值班日

期、值班人、值班人联系方式、值班记录等。

4.1.1.2.2.2.6.3 安全教育培训

养老机构工作人员将举办的安全教育培训信息进行登记上传，政府管理人员通过系统实时统计养老机构上报情况，信息主要包括培训日期、培训人、培训主题、参加人员、培训地点、培训简介、培训照片等。

4.1.1.2.2.2.6.4 食品留样记录

养老服务机构工作人员将每天的食品留样登记信息进行上传，主要包含留样食品名称、留样时间、食品留样照片、留样人等。

4.1.1.2.2.2.6.5 机构应急预案

规范管理养老服务机构风险防范意识和应对处置能力，尽可能减少突发事件造成的损失。建立完善养老服务机构突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等工作机制。养老服务机构要依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案，并通过平台进行预案登记。

针对各类养老服务机构应急预案，定期开展预案演练，并同步登记预案演练情况，包括应急预案名称、演练日期、演练照片、演练内容等信息。

4.1.1.2.2.2.6.6 建筑安全记录

针对养老服务机构日常检查的建筑安全信息进行管理，包括检查日期、检查人、检查单位、是否存在问题、检查报告等。

4.1.1.2.2.2.6.7 异常事件报告

养老服务机构对异常事件通过平台及时上报，平台自动对上报的异常事件通知相关管理人员，第一时间制定应对方案，减少事件的发展态势，并对所有异常事件的应对进行跟踪记录。

4.1.1.2.2.2.7 机构信用监管

围绕养老服务过程中的单位、个人进行征信体系的建立，对养老服务人员、养老服务机构通过平台发布表彰、处罚信息，建立养老服务的信用监管体系。

4.1.1.2.2.2.7.1 先进单位表彰

对运营评价好的养老服务单位，进行表彰管理，包括先进单位名称、表彰名称、表彰日期、表彰单位名称、先进事迹等信息，建立养老单位表彰名单，供社会大众参考，更合理的选择周边的养老服务机构，同时供其他养老服务单位进行学习。

4.1.1.2.2.2.7.2 服务机构处罚

对产生违规、违法行为的养老服务机构进行处罚管理，通过系统进行机构处罚登记，包括被处罚机构名称、处罚日期、处罚名称、处罚依据、处罚结果、处罚单位、处罚附件等信息。

4.1.1.2.2.2.7.3 先进个人表彰

对养老服务综合评价好的从业人员纳入表彰管理，主要包括先进个人姓名、表彰名称、表彰日期、表彰单位名称、先进事迹等信息。

4.1.1.2.2.2.7.4 从业人员处罚

对产生违规、违法行为的养老服务从业人员进行处罚管理，通过系统进行从业人员处罚登记，包括被处罚人员、处罚日期、处罚依据、处罚结果、处罚单位、处罚附件等信息。

4.1.1.2.2.2.8 机构行政检查

各县（区）民政部门对辖区的养老服务机构的日常检查进行管理监督，通过系统对养老机构线下服务质量检查结果进行登记，各养老机构针对整改的问题进行整改，并及时反馈信息，跟踪养老机构的整改反馈信息。

4.1.1.2.2.2.8.1 临时任务派发

民政部门对临时需要各养老机构上报的任务，可通过系统进行下发，各服务机构接到任务后，进行在线反馈，对未及时反馈的机构进行跟踪。

4.1.1.2.2.2.8.2 行政检查登记

民政部门，根据服务质量检查要求，开展线下服务质量检查工作，并对服务质量检查结果进行登记，各养老机构针对整改的问题进行整改，并及时反馈信息，跟踪养老机构的整改反馈信息。

民政管理人员根据线下实际检查情况，对检查信息登记，包括检查日期、检查人员、被检查单位、检查中存在的问题等信息，并将需整改的情况下发给养老机构，进行整改。

对各养老机构整改问题进行提示反馈，包括反馈日期、反馈

人、联系方式、整改情况描述、整改后照片等信息，政府管理人员对整改反馈情况，进行查阅，并核实，如果存在整改不到位问题，进行驳回操作，进一步进行整改并反馈。

4.1.1.2.2.3 决策分析系统

通过对大数据的多维度分析和重组融合，以大屏形式展现领导驾驶舱实现数据的可视化展现和分析，对潜在隐患或趋势形成综合分析研判，实现态势全面感知、趋势智能预判、风险及时预警、问题联动处置、流程闭环管理，面向各级政府领导和工作人员，提供内容全面、形式多样、操作便捷的数据分析和展示服务，为部门决策部署、制定政策提供直观、全面、科学的参考依据。

4.1.1.2.2.3.1 大数据展示平台

通过养老大数据资源库，进行统一数据口径、业务规则、数据清洗等自动化的数据验证与处理，同时结合养老业务特点进行细致的特征构造与选择，挖掘养老服务数据的深层次应用，为不同业务需求的老人提供精准化服务，从而更好提升业务预测精度。

系统集成地图、柱状图、折线图、列表等多种形式丰富的可视化统计图形，实现各类养老业务数据的模糊查询、主题分析、关联分析、综合分析、多维分析、数据挖掘等功能，面向各级政府领导和工作人员，提供内容全面、形式多样、操作便捷的数据分析和展示服务。

4.1.1.2.2.3.1.1 养老综合数据展示

对养老服务综合数据进行大屏展示，统计分析，包括人口数、老年人口数、服务机构数、老龄化比例等数据的汇总，老年人年龄段占比分析、养老服务机构的类型占比分析、养老服务人才的占比分析等。

4.1.1.2.2.3.1.2 养老机构运营数据展示

对辖区所有养老机构运营情况进行可视化大屏分析展示，包括养老机构总数、机构床位总数、入住老人数、整体入住率等，可查看单个养老机构的基本信息展示、床位总数、入住老人数、入住率等，展示机构内所有入住老年人数据，可点击查看老年人的详细信息。

4.1.1.2.2.3.1.3 居家上门数据展示

对居家上门服务订单进行综合分析展示，汇总服务老人数、服务总时长、服务订单数等数据，按照服务项目类型进行图表分析，展示所有服务订单的信息，可点击查看订单的详细信息，实时掌握当前订单情况，对历史服务订单的服务趋势进行分析。

4.1.1.2.2.3.1.4 家庭床位运营数据展示

对辖区所有家床服务运营机构的服务对象档案建立情况、日常照护服务情况、家床老年人等数据进行全面监督分析，建立家庭床位服务的可视化展示分析。

4.1.1.2.2.3.1.5 养老电子地图

根据养老服务设施库，构建养老服务设施地图展示，可通过地图查询具体机构位置并进行定位展示，掌握养老服务设施具体分布情

况。

4.1.1.2.2.3.2 养老专项数据统计

在养老数据资源库的基础上，通过自定义维度、智能化分析，在老龄化程度、服务配比、资源配置、资金投入等方面，给出智能分析预测，提供前瞻性决策辅助支撑。

根据养老数据资源库数据，从老年人、服务机构、服务人才、服务资金、服务订单等数据进行主题分析，形成系统性的养老服务多维度综合性主题分析，提供明细的养老服务及监管数据分析。

4.1.1.2.2.3.2.1 老年人统计

根据老年人口库，统计维度主要分为：老年人口统计（按性别）、老年人口统计（按城乡）、地区维度统计、性别维度统计、户籍维度统计等，分析结果支持数据表格和图形报表等多种方式进行展现，提供民政部门对辖区老年人整体情况进行考量分析。

4.1.1.2.2.3.2.2 服务机构统计

实现对辖区养老机构、社区居家机构总数量进行统计，按照机构星级、机构类型、机构性质分类汇总服务机构数据，对各地区养老服务的数量进行统计，提供民政部门对辖区所有养老服务的统筹分析。

4.1.1.2.2.3.2.3 从业人员统计

对辖区养老从业人员进行综合分析，按照持证占比情况、人员类

型、年龄段、学历、性别以及近一年机构从业人员变化趋势分析，提供民政部门对辖区养老从业人员的统筹分析，为合理安排养老服务人员提供数据支撑。

4.1.1.2.3 养老服务运营管理平台

围绕机构养老、社区养老、居家养老三大养老服务场景，结合线下实际养老服务应用，对养老服务应用数据进行汇聚，提供养老机构入住管理服务、居家上门服务、老年人能力评估服务、家庭养老床位服务、特困困难老年人探访关爱服务过程规范化管理。

4.1.1.2.3.1 养老机构管理系统

构建统一的养老机构内部管理服务平台，实现养老机构内部管理标准化，对老人从入院到最终离院实施全过程信息收集和业务处理，主要包括机构信息备案、老人出入院管理、合同管理、评估管理、安全管理、员工管理、补贴申报等功能，通过数据分析，可视化报表展示，使管理者对整体管理运行情况有直观全面的管控，构建院内管理的标准化、规范化、智能化、便捷化。

4.1.1.2.3.1.1 运营管理

实现对养老机构日常运营业务的综合管理，主要针对入住老人准备入住、入住过程中以及退住的全过程管理，同时对院内日常的活动开展情况进行管理。运营管理主要包含来访登记、房态图、入住登记、合同管理、评估管理、请假外出、换床管理、退住管理、物资捐赠、

文娱活动。

4.1.1.2.3.1.1.1 来访登记

记录养老机构的来访情况,包含来访人姓名、证件号码、性别、年龄、联系方式、随行人数、来访事由、登记人等信息,为养老机构安全出入添砖加瓦。

4.1.1.2.3.1.1.2 房态图

对机构所有楼栋,房间以图形化的方式进行展现,通过颜色区分房间床位入住状态,展现已入住老人基本信息,可通过房间号、房间类型和性别查询各房间内入住老人信息,同时通过该入口办理快速入住。

4.1.1.2.3.1.1.3 入住登记

结合系统房态图,快速登记老年人入住信息,包括老年人基本信息、入住床位、特定对象信息、监护人信息,以及相关的扫描附件等信息。支持结算票据的维护以及特定对象变更;支持通过详情页查询与老人相关联的信息,包含合同信息、评估信息、床位变更信息、请假外出信息、特定对象变更记录等信息。

4.1.1.2.3.1.1.4 合同管理

对入住老人签署的合同信息进行管理,包含合同编号、合同开始日期、合同结束日期、签署日期、签署人、合同附件等信息。

4.1.1.2.3.1.1.5 评估管理

为入住老人提供日常的评估服务记录功能，包含评估结果、评估日期、评估人、评估机构、下次评估日期、评估附件等信息。

4.1.1.2.3.1.1.6 请假外出

对老年人所有请假、外出信息的登记管理，包括请假外出日期、请假外出事由、登记日期等信息。

4.1.1.2.3.1.1.7 换床管理

提供老年人换床管理功能，记录老年人的每次换床记录，通过选择床位直接办理换床。

4.1.1.2.3.1.1.8 退住管理

对老年人退住进行登记，登记退住日期、退住原因、家属签字、附件等信息。

4.1.1.2.3.1.1.9 物资捐赠

对物资捐赠情况进行管理，包含捐赠登记记录以及支出记录，用于机构内捐赠物资的核查以及有效利用。捐赠登记记录包含捐赠批次、登记机构、经办人、经办日期、捐赠个人或单位、联系方式、捐赠明细等；支出记录包含经办人、经办日期、物资支出用途、附件（票据等照片）。

4.1.1.2.3.1.1.10 文娱活动

提供机构内部开展文娱活动的登记管理，主要包括活动主题、活

活动地点、活动开始时间、活动结束时间、主办方、负责人、联系方式、活动简介、活动过程图片等信息。

4.1.1.2.3.1.2 人事管理

为养老机构提供服务人员统一管理入口，养老机构服务人员涵盖工作人员、社工以及志愿者，人事管理主要功能包括部门管理、工作人员管理、志愿者管理、社工管理。

4.1.1.2.3.1.2.1 部门管理

实现对养老机构内部的部门进行管理，便于后续工作人员登记时进行分类标记。主要包括部门名称、负责人、联系方式、部门职责等信息。

4.1.1.2.3.1.2.2 工作人员管理

实现机构内工作人员基本信息的管理功能，主要包括员工姓名、电话、所属部门、职务、证件号码、入职日期、状态（在职、离职）、所获证书、家庭地址等信息的维护，标记是否提供上门服务，提供姓名、在职状态的快速查询。

4.1.1.2.3.1.2.3 志愿者管理

对机构合作的志愿者信息进行登记管理，包括志愿者姓名、证件号码、联系方式、联系地址等信息。

4.1.1.2.3.1.2.4 社工管理

对机构合作的社工信息进行登记管理，包括社工姓名、证件号码、

联系方式、证书管理编号、联系地址等信息。

4.1.1.2.3.1.3 安全管理

为养老机构的安全管理提供登记入口，养老机构根据要求定期上传机构的安全管理信息，数据通过标准接口传输到政府端监管平台，便于监管用户进行监督管理。安全管理功能主要包括消防巡查记录、机构值班记录、安全教育培训、食品留样记录、机构应急预案、异常事件报告、建筑安全记录。

4.1.1.2.3.1.3.1 消防巡查记录

相关值班人员对当班期间的养老机构消防情况进行登记管理，及时反映存在的问题，使问题得以最快的解决，保证机构内的正常运转，提高机构整体的安全管理，登记的信息主要包括用火用电情况、防火门和防火卷帘、消防重点部位人员在岗情况等。

4.1.1.2.3.1.3.2 机构值班记录

对机构内日常值班安排信息进行维护管理，及时登记机构每天的值班情况，主要包括值班人、联系方式、值班记录、值班日期等信息。

4.1.1.2.3.1.3.3 安全教育培训

实现机构内所开展的安全培训活动的录入管理功能，提高全员的安全意识，规避和预防一些安全事件的发生，以及发生安全事件能具备基本的安全保护知识，提高机构整个的安全管理。主要包括培训主题、培训讲师、参训人员、记录人、培训地点、培训总结等信息。

4.1.1.2.3.1.3.4 食品留样记录

实现机构内每天的食品留样信息进行登记维护，包括留样时间、留样食品名称、留样食品照片、留样人等信息。

4.1.1.2.3.1.3.5 机构应急预案

提供机构针对突发事件应急预案的维护管理，包括预案名称、发布日期、实施日期、预案介绍、预案材料，并对预案每年开展的演练情况进行登记。

4.1.1.2.3.1.3.6 异常事件报告

提供机构针对异常事件的维护管理，包括事件主题、严重程度、处理状态、发生日期、事件问题描述等信息。

4.1.1.2.3.1.3.7 建筑安全记录

对机构内部的建筑安全信息进行记录，包括检查日期、检查人、检查单位、是否存在问题、检查结论、检查报告等信息。

4.1.1.2.3.1.4 基础配置

实现对基础信息进行统一维护管理，为养老机构运营系统提供基础支撑。实现对楼栋、房间、床位的配置管理，并可配置房间类型。主要功能包括房间类型和床位管理。

4.1.1.2.3.1.4.1 房间类型

实现养老机构内部房间的类型维护管理，可设置不同类型房间的床位数配置。

4.1.1.2.3.1.4.2 床位管理

实现院内床位信息的管理和维护功能，管理人员可实时自主维护院内楼栋、房间和床位信息，系统支持新增、修改，删除等操作，管理人员录入楼栋、房间和床位信息后，结合房态图可实时查看院内房间入住及床位使用情况。

4.1.1.2.3.1.5 综合分析

提供养老机构多主题分析，辅助养老机构管理用户进行科学决策，让养老机构管理用户快速了解机构内房间床位使用情况、工作人员配备情况、入住老人情况等。综合分析功能主要包含房间床位分析、工作人员分析、机构老人分析以及补贴资金分析。

4.1.1.2.3.1.5.1 房间床位分析

提供关键数据一览，汇总显示房间总数、床位数、已使用床位数、服务老人总数、在院老人数；对房间类型、房间使用情况、房间包房情况、床位使用情况进行分析。

4.1.1.2.3.1.5.2 工作人员分析

提供工作人员关键数据一览，汇总显示在职工作人员数、上门服务人员数、持专业证书人数、持证占比等数据；对工作人员工种及职务、上门服务人员、工作人员年龄、性别、学历进行分析展示。

4.1.1.2.3.1.5.3 机构老人分析

提供机构老人关键数据一览，汇总显示在院老人数、包房老人数、

享受补贴老人数、本地户籍老人数等；并对在院老人的年龄、能力级别、特定服务对象情况、性别、老人类别、慢病情况进行分析展示，并对近一年的老人入住养老机构情况进行分析。

4.1.1.2.3.1.5.4 补贴资金分析

提供机构补贴关键数据一览，可查看当年补贴合计金额、建设补贴、运营补贴，支持按年份进行筛选；可分析近5年的资金补贴趋势。

4.1.1.2.3.1.6 民政业务

根据民政业务要求，养老机构的备案、补贴资金、等级评定需按要求进行申报与审批，同时需及时反馈监管单位下发的任务情况。该模块提供养老机构备案、补贴资金、等级评定的申请，并提供任务反馈入口、通报信息查询入口。主要功能包括机构备案申请、补贴资金申请、等级评定申请、临时任务反馈、行政检查反馈、行政检查通报等。

4.1.1.2.3.1.6.1 机构备案申请

养老机构将机构基本信息进行在线备案，备案的信息主要有机构名称、建筑面积、统一信用代码、投资总额、机构性质、设立日期、规模、配置的医疗设施情况、地理位置、法人信息、收费标准、责任险购买情况以及机构的相关材料，如“服务场所的自由产权证明或者房屋租赁合同”、“建设单位竣工验收证明或经住建部门确认合格的房屋建筑安全鉴定报告（复印件）”、“开展餐饮服务的，需提供餐

饮服务许可证明（复印件）”、“消防验收合格意见或备案证明或经消防部门确认的消防安全评估报告（复印件）”、“开展医疗卫生服务的，需提供医疗机构执业许可证明（复印件）”等证明材料。

备案信息报送后，可查询管理机关的审批流程，跟进审批进度，核实通过后，报送数据存档，后续如有变更信息，需再次报送。

4.1.1.2.3.1.6.2 补贴资金申请

实现机构在线申请补贴资金功能。包括建设补贴、运营补贴，并可在线查询申报审批情况。养老机构通过在线提交补贴资金申报表，包括建设补贴、运营补贴，系统根据补贴标准和规则自动生成每个老人每个月的补贴资金，减少养老机构的补贴资金申报工作，实现电子化管理。

4.1.1.2.3.1.6.3 等级评定申请

机构管理人员根据机构等级评定要求自行申报评定等级，并提交申请材料，监管用户进行审核后安排专家打分，机构管理人员可查看等级评定进度。

4.1.1.2.3.1.6.4 临时任务反馈

对民政管理单位下发的临时任务进行在线反馈，提交临时任务所要求的信息，完成临时任务的在线反馈。

4.1.1.2.3.1.6.5 行政检查反馈

对民政管理单位行政检查的整改事项进行在线反馈，需根据行政

检查信息填写的整改描述、整改开始日期、整改结束日期等信息。

4.1.1.2.3.1.6.6 先进单位表彰

查看所有民政管理单位对本机构的先进表彰信息，可直接在线查看表彰内容。包括表彰单位名称、联系人、联系电话、表彰名称、所属行政区划、表彰日期、先进事迹等信息。

4.1.1.2.3.1.6.7 先进个人表彰

查看所有民政管理单位对本机构的先进个人表彰信息，可直接在线进行查看表彰内容。包括先进个人姓名、证件号码、性别、出生日期、工作单位、表彰日期、先进事迹等信息。

4.1.1.2.3.1.6.8 服务机构处罚

查看所有民政管理单位对本机构的处罚信息，可直接在线查看处罚内容。包括被处罚单位名称、被处罚单位负责人、处罚日期、处罚单位、处罚名称、处罚依据、处罚结果等信息。

4.1.1.2.3.1.6.9 从业人员处罚

查看所有民政管理单位对本机构从业人员的处罚信息，可直接在线查看处罚内容。包括被处罚从业人员姓名、证件号码、出生日期、工作单位、处罚日期、处罚单位、处罚名称、处罚依据、处罚结果等信息。

4.1.1.2.3.2 居家上门服务系统

为居家老年人提供全面的上门服务，通过位置定位、水印照片、

远程视频、语音评价等多方面，对服务人员上门服务的全过程进行跟踪监督，为老年人提供综合性的养老服务，通过构建覆盖全区域的“安全、周到、便捷”的居家养老服务体系，打造15分钟居家养老服务圈。

4.1.1.2.3.2.1 老人管理

对社区居家服务运营机构服务范围内的老年人信息进行维护管理，登记老年人信息，建立老年人信息档案。

4.1.1.2.3.2.1.1 老人登记

实现老年人信息维护管理功能，包含老年人基础信息、联系人信息等内容，如老人姓名、证件类型、证件号码、性别、出生日期、年龄、联系方式、能力级别、所在行政区划等信息。

4.1.1.2.3.2.1.2 老人分布

实现以区域为单位，综合展示老年人地图分析情况，居家养老服务平台中老人位置分布功能主要是，将平台中老人地理位置信息通过系统内置地图自动定位、获取对应的地理位置坐标并将其保存到系统中。再通过散点图的形式展现出来。使得平台管理人员清楚知道当前系统中老人的区域分布情况，为后面服务网点与服务人员增加提供科学的依据。

4.1.1.2.3.2.2 服务管理

4.1.1.2.3.2.2.1 服务项目

维护本机构能够提供的服务项目情况，包含服务项目名称、服务项目类别、服务价格、服务内容说明、注意事项以及服务图片等信息。

4.1.1.2.3.2.2.2 服务计划

可根据实际情况为服务的老人制定服务计划，维护信息包含照护起止日期、制定人、备注说明、服务类别、服务项目、服务价格、数量、应付金额等。

4.1.1.2.3.2.3 工单管理

提供居家上门服务在线管理功能，在系统中以工单的形式体现，通过对工单的管理实现对整个上门服务流程的管理，可掌握各项服务的开展情况。订单分为待派单、待接单、待服务、待完成、已完成等多个状态，机构管理人员通过状态查询随时掌控各订单进度情况，以判断是否需要服务管理人员介入协助处理。

4.1.1.2.3.2.3.1 订单管理

提供订单综合管理功能，汇集各种状态订单，便于机构管理人员进行快速处理。系统根据服务计划生成订单，同时，还可以为有需求的老人单独创建订单任务，老人或家属可通过电话等形式下单，创建订单时需维护老人信息以及照护内容信息。老人信息可从床位建档中选择老人数据，照护内容主要选择服务项目、预约服务时间等信息。

若因老人自身或机构原因，暂时不能或不需要提供居家上门服

务，机构以及服务人员可取消该订单，并填写取消原因。

4.1.1.2.3.2.3.2 订单派单

针对已创建的服务订单，管理人员根据服务人员的工作安排，进行合理的派单操作，将订单指派给相应的服务人员，为防止出现个别工作人员临时没时间提供上门服务，系统系统重新派单功能，可指派给另一位服务人员。

4.1.1.2.3.2.3.3 订单回访

针对已经完成的订单，机构可安排专人对服务的质量、态度进行回访，支持通过电话等回访方式，记录工作人员的评价情况以及服务项目的评价情况。便于后续工作人员服务过程以及服务类型的改进和调整。

4.1.1.2.3.2.3.4 异常订单

若订单已超预约服务时间，但还未完成服务，则该订单标记为异常订单。

4.1.1.2.3.2.3.5 综合查询

对各个机构开展的上门订单数据进行综合查询，可根据老年人姓名、证件号码、订单号等自定义条件进行查询，查看每一个订单的详细信息。

4.1.1.2.3.2.4 文娱活动

提供机构内部开展文娱活动的登记管理，主要包括活动主题、活

活动地点、活动开始时间、活动结束时间、主办方、负责人、联系方式、活动简介、活动过程图片等信息。

4.1.1.2.3.2.5 人事管理

提供机构管理人员对本机构服务的人员信息进行维护管理，人事管理主要功能包括部门管理、工作人员管理。

4.1.1.2.3.2.5.1 部门管理

实现对机构内部的部门进行管理，便于后续工作人员登记时进行分类标记。主要包括部门名称、负责人、联系方式、部门职责等信息。

4.1.1.2.3.2.5.2 工作人员管理

实现机构内工作人员基本信息的管理功能，主要包括员工姓名、电话、所属部门、职务、证件号码、入职日期、状态（在职、离职）、所获证书、家庭地址等信息的维护，标记是否提供上门服务，提供姓名、在职状态的筛选。

4.1.1.2.3.2.6 综合分析

4.1.1.2.3.2.6.1 工作人员分析

提供工作人员关键数据一览，汇总显示在职工作人员数、上门服务人员数、持专业证书人数、持证占比等数据；对工作人员工种及职务、上门服务人员、工作人员年龄、性别、学历进行分析展示。

4.1.1.2.3.2.6.2 居家老人分析

提供居家老人关键数据一览，汇总显示老人总数、已服务老人数、兜底老人数、高龄老人数、非能力完好老人数；对老人的年龄、能力级别、类别、性别进行统计分析，并对老人下单的活跃度进行分析呈现。

4.1.1.2.3.2.6.3 居家订单分析

提供居家服务订单关键数据一览，汇总显示订单总数、本年订单数、本月订单数、服务总时长、本年服务时长、本月服务时长；对当前订单状态、已完成订单类别进行统计分析，并对订单完成的趋势以及产生的效益进行分析。

4.1.1.2.3.2.7 居家服务移动端

为居家服务人员使用的服务 APP。实现上门服务人员接单、服务开始、服务完成、工作量统计分析、个人中心等功能，服务人员通过 APP 可实现工单的接单、开始服务打卡、完成服务结算、工单的统计等。

4.1.1.2.3.2.7.1 任务清单

通过任务清单日历图非常清晰了解每天的任务情况，可查看每日的任务完成情况。

4.1.1.2.3.2.7.2 服务接单

当有服务订单派给服务人员时，服务人员登录 APP，可查看到

待接单的所有服务订单信息，可直接进行接单和取消操作。

4.1.1.2.3.2.7.3 服务取消

针对因机构原因无法提供服务的，或因老人原因无需提供服务的
情况，工作人员可直接进行取消操作。

4.1.1.2.3.2.7.4 服务开始

服务人员达到老人家里后，可以点击待服务的订单，进行开始服
务，通过 APP 对服务人员当前位置进行定位，确保服务人员是已到达
老年人地址，发现偏差范围很大，不能操作开始服务，开始服务后并
记录服务开始时间。

4.1.1.2.3.2.7.5 服务完成

服务人员完成服务后，通过 APP 直接点击完成服务，上传服
务完成照片，系统根据服务完成时间，自动计算总服务时长。

4.1.1.2.3.2.7.6 服务统计

可查看当前服务人员的服务统计情况，汇总统计完成的订单数以
及服务总时长，可查看当前订单状态一览，包含订单总数、待接单、
待开始、待完成、已完成、已取消以及异常订单数。并分析近 6 个月
订单完成趋势情况。

4.1.1.2.3.2.7.7 个人中心

个人中心是展示用户头像，所属机构名称。用户可以更改密码和
进行退出登录。

4.1.1.2.3.3 家庭床位管理系统

平台对家庭养老床位申请、评估、签约、改造、服务、数据监测、异常告警等全程跟踪，提供“家庭养老床位”一体化、智能化服务运营管理，提高家庭床位服务运营商的运营水平，便于政府管理人员掌握各地区家庭照护床位的运营情况。

4.1.1.2.3.3.1 床位建档

提供家床建档管理，维护老人的基本信息，包含老人姓名、证件号码、出生日期、年龄、联系方式、是否兜底老人、能力级别、所在行政区划、老人类别以及联系人等信息。老人基础信息维护后可对其评估的数据进行维护，包含老人的身体状况以及改造环境进行评估；根据最终评估的情况确定改造及服务方案，并签署协议，包含协议编号、签约日期、签约人、签约机构、协议开始日期、协议结束日期、协议附件、改造方案附件等；签署协议后根据协议的改造方案进行改造，并上传改造前后的照片；改造完成后进行验收，验收信息包含验收结果、验收结果说明、验收附件、验收人、验收日期等。

4.1.1.2.3.3.2 签约管理

为家床老人后续的持续签约服务提供维护入口，包含协议编号、签约日期、签约人、签约机构、协议开始日期、协议结束日期、协议附件等信息。

4.1.1.2.3.3.3 服务管理

为机构提供服务管理入口，机构可根据本机构特点维护个性化的

服务项目，可为有需求的老人定制服务计划，系统自动将服务计划生成订单任务。

4.1.1.2.3.3.3.1 服务项目

维护本机构能够提供的服务项目情况，包含服务项目名称、服务项目类别、服务价格、服务内容说明、注意事项以及服务图片等信息。

4.1.1.2.3.3.3.2 服务计划

可根据实际情况为服务的老人制定服务计划，维护信息包括老人信息、照护起止日期、制定人、备注说明、服务项目、服务价格、数量、应付金额、预约服务时间、预约服务人员等。

4.1.1.2.3.3.4 照护管理

运营管理作为家庭床位管理系统的核心功能之一，为开设家庭养老床位服务的机构提供日常运营管理功能。支持服务项目根据机构特点配置，支持服务订单在线派单、回访、查询。

提供家床上门服务在线管理功能，在系统中以工单的形式体现，通过对工单的管理实现对整个上门服务流程的管理，可掌握各项服务的开展情况。订单分为待派单、待接单、待服务、待完成、已完成等多个状态，机构管理人员通过状态查询随时掌控各订单进度情况，以判断是否需要服务管理人员介入协助处理。

4.1.1.2.3.3.4.1 订单管理

提供订单综合管理功能，汇集各种状态订单，便于机构管理人员

进行快速处理。系统根据服务计划生成订单，同时，还可以为有需求的老人单独创建订单任务，老人或家属可通过电话等形式下单，创建订单时需维护老人信息以及照护内容信息。老人信息可从床位建档中选择老人数据；照护内容主要选择服务项目、预约服务时间等信息。

若因老人自身或机构原因，暂时不能或不需要提供居家上门服务，机构以及服务人员可取消该订单，并填写取消原因。

4.1.1.2.3.3.4.2 订单派单

针对已创建的服务订单，管理人员根据服务人员的工作安排，进行合理的派单操作，将订单指派给相应的服务人员，为防止出现个别工作人员临时没时间提供上门服务，系统系统重新派单功能，可指派给另一位服务人员。

4.1.1.2.3.3.4.3 订单回访

针对已经完成的订单，机构可安排专人对服务的质量、态度进行回访，支持通过电话等回访方式，记录工作人员的评价情况以及服务项目的评价情况。便于后续工作人员服务过程以及服务类型的改进和调整。

4.1.1.2.3.3.4.4 综合查询

对各个机构开展的上门订单数据进行综合查询，可根据老年人姓名、证件号码、订单号等自定义条件进行查询，查看每一个订单的详细信息。

4.1.1.2.3.3.5 人事管理

提供机构管理人员对家庭养老床位提供上门服务的人员信息进行维护管理，人事管理主要功能包括部门管理、工作人员管理。

4.1.1.2.3.3.5.1 部门管理

实现对机构内部的部门进行管理，便于后续家床服务人员登记时进行分类标记。主要包括部门名称、负责人、联系方式、部门职责等信息。

4.1.1.2.3.3.5.2 工作人员管理

实现机构内工作人员基本信息的管理功能，主要包括员工姓名、电话、所属部门、职务、证件号码、入职日期、状态（在职、离职）、所获证书、家庭地址等信息的维护，标记是否提供上门服务，提供姓名、在职状态的快速查询。

4.1.1.2.3.3.6 综合分析

提供家床服务机构多主题分析，辅助机构管理用户进行科学决策，让机构管理用户快速了解工作人员配备情况、老人建档情况以及服务订单情况。综合分析主要功能包含工作人员分析、家床老人分析、家床订单分析。

4.1.1.2.3.3.6.1 工作人员分析

提供工作人员关键数据一览，汇总显示在职工作人员数、上门服务人员数、持专业证书人数、持证占比等数据；对工作人工种及职

务、上门服务人员、工作人员年龄、性别、学历进行分析展示。

4.1.1.2.3.3.6.2 家床老人分析

提供居家老人关键数据一览，汇总显示老人总数、已服务老人数、兜底老人数、高龄老人数、非能力完好老人数；对老人的年龄、能力级别、类别、性别进行统计分析，并对老人下单的活跃度进行分析呈现。

4.1.1.2.3.3.6.3 家床订单分析

提供家床服务订单关键数据一览，汇总显示订单总数、本年订单数、本月订单数、服务总时长、本年服务时长、本月服务时长；对当前订单状态、已完成订单类别进行统计分析，并对订单完成的趋势以及产生的效益进行分析。

4.1.1.2.3.4 能力评估管理系统

根据国标 GB/T42195-2022《老年人能力评估规范》及地方标准形成符合实际需求的评估规范，建立统一评估标准、规范评估团队、自动生成评估报告，对评估过程、评估结果进行规范化管理，为居家老人、社区老人、机构老人提供专业化评估服务，为精准发放各类养老服务补贴、入住公办养老机构、制定照护服务方案、合理配置养老资源等提供数据支撑。

4.1.1.2.3.4.1 评估对象管理

提供评估机构对评估对象信息的维护管理，支持评估对象的基本

信息、扩展信息、附件信息，主要包含姓名、身份证号、年龄、居住地址、户籍地址、申请人与评估对象关系、申请人联系电话、评估对象照片、评估对象身份证明材料等信息。可查看对应评估对象的历史评估报告，以及评估日志；支持按住址所在区域、老人姓名、身份证号、联系方式、评估等级、评估状态进行自定义查询。

4.1.1.2.3.4.2 能力评估管理

4.1.1.2.3.4.2.1 待评估

为评估对象分配评估师后，数据进入待评估模块，可查看该老人详情信息，了解其基本信息以及历史的评估信息，以便为即将开展的评估工作奠定基础；通过评估按钮即可进入评估界面，可查询大项的完成情况，完成所有选项，提交后系统自动进行等级判定，根据相关标准规范材料提供能力等级变更依据，若是出于昏迷状态，直接评定为重度失能，若是确诊为痴呆、精神科专科医生针对的其他精神行为障碍疾病，或近30天发生过2次及以上照护风险事件，则能力等级自动上调一级。评估结束后，数据进入到评估档案。

4.1.1.2.3.4.2.2 评估档案

汇集所有的评估记录，可查看对应评估对象的信息以及评估报告，可按对应标准规范形成评估结果报告，可通过雷达图形式呈现几个大项的评估结果，可查看详细的评估情况。

4.1.1.2.3.4.2.3 到期提醒

显示所有即将到期或已经到期的待评估信息，针对即将到期的信息，主要显示近7天即将到期的待评估信息，可查看已过期的天数。并可提供快捷的查看详情按钮以及评估按钮，可快速的进行评估。支持按老人姓名、身份证号、联系电话、评估等级、评估日期进行自定义查询。

4.1.1.2.3.4.3 工作人员管理

对评估机构的员工信息进行维护管理，包含员工的姓名、性别、证件号码、入职日期、在职状态、供职状态、联系电话、毕业日期、学历、是否持有专业证书、专业证书名称等信息，并维护员工的照片、身份证明、学历证书、职业资格证书等材料。信息维护后系统自动为员工生成账号，并提供账号禁用启用等功能。支持按姓名、登录账号、在职状态、工种或职务、是否评估师等进行自定义查询。若是评估师，系统提供专门的模块进行查询。

4.1.1.2.3.4.4 机构信息管理

提供评估机构信息档案的维护管理，信息包含评估机构名称、建立日期、联系人、联系电话、评估人员总数、评估开展方式、评估登记地址、评估场地地址、法人信息等，并可对评估机构的相关附件材料进行维护。

4.1.1.2.3.4.5 综合分析

提供评估机构多主题统计分析，辅助评估机构管理用户进行科学

决策，让评估机构管理用户对评估对象、评估结果、评估师、持证情况等多维度评估业务数据进行直观了解。综合分析功能主要包含评估对象分析、工作人员分析、评估服务分析。

4.1.1.2.3.4.5.1 评估对象分析

对评估对象的总数进行汇总，并对评估对象的能力等级、年龄进行分析，并支持按不同区域对评估对象进行分析。

4.1.1.2.3.4.5.2 工作人员分析

提供工作人员关键数据一览，汇总显示在职工作人员数、专职工作人员数、评估师数、持专业证书人数、持证占比等数据；支持对工作人员工种及职务、评估师占比、工作人员年龄、性别、学历进行分析展示。

4.1.1.2.3.4.5.3 评估服务分析

对当前评估机构提供的评估服务进行汇总分析，汇总评估总次数，并对申诉评估占比数进行分析，以便于评估机构管理人员了解申请人或评估对象不满意的订单占比情况。支持按评估事项进行分析，并对每月人均评估数进行分析，以便于对评估师的工作量进行比较。

4.1.1.2.3.4.6 评估服务移动端

为评估师提供移动端评估服务应用，实现评估对象采集、在线评估、评估档案查询等功能，支持快速采集评估对象信息，并支持通过扫评估对象的身份证进行便捷评估，支持通过评估日历查询每日评估

任务完成情况，并提供完成任务入口。

4.1.1.2.3.4.6.1 对象采集

通过移动端录入评估对象的基本信息、申请人信息、附件信息。支持通过身份证信息，自动填充评估对象的姓名、身份证号、性别、年龄、民族、户籍地址、户籍详细地址等。

4.1.1.2.3.4.6.2 评估对象

评估师可在线查询评估对象信息，支持按评估对象姓名以及联系电话进行模糊搜索，针对信息发生变更的情况，评估师可为评估对象在线更新信息。

4.1.1.2.3.4.6.3 评估日历

为每位评估师生成评估任务日历，评估师可通过日历图查看每日的评估任务，了解每日任务的完成情况，针对未完成的可快速前往完成，针对已完成的可查看具体的评估报告。

4.1.1.2.3.4.6.4 待评估

可查看当前评估未评估的所有待评估任务，可按评估对象姓名、评估类型、评估事项、计划评估日期进行自定义查询；点击可直接进行在线评估，评估过程中，系统记录评估完成的进度，每一大项填写完毕，系统自动给出大项的等级评定结果。所有大项评定结果给出后，最终的评估结果自动生成，支持根据能力等级变更依据进行变更等级。评估结束，评估师可在线手写签名。

4.1.1.2.3.4.6.5 逾期未评

针对超期还未评估的任务，数据会直接进入到逾期未评，并通过数字角标显示逾期未评的数量。

4.1.1.2.3.4.6.6 评估档案

展示已经评估的评估记录，可查看具体的评估报告，支持按评估对象姓名、能力等级、评估类型、评估事项、计划评估日期进行自定义查询。

4.1.1.2.3.4.6.7 评估统计

对当前评估师的工作量进行统计，可统计截止当前时间的评估总次数以及采集评估对象的人数；可查看当前评估师任务完成情况，如本年评估师、本月评估数、今日评估数、本年采集数、本月采集数、今日采集数；可查看最近6个月的评估趋势图。

4.1.1.2.3.4.6.8 个人中心

个人中心是展示用户头像，所属机构名称。用户可以更改密码和进行退出登录。

4.1.1.2.3.5 探访关爱管理系统

按照“一人一案”原则，对所管辖区特殊困难老年人进行摸底，形成探访服务对象信息库，通过定期上门入户、电话视频、远程监测等方式，结合线下探访人员定位打卡、上传探访照片、视频通话服务，实时登记探访关爱服务过程，掌握特殊困难老年人居家生活情况，建

立特殊困难老年人探访关爱服务机制，构建智能化探访关爱服务标准，提升探访关爱服务质量和效率。

4.1.1.2.3.5.1 探访数据总览

提供探访关爱业务数据综合展示，主要包含内容有探访对象总数、探访服务次数、探访对象统计分析、探访服务统计分析等。管理人员通过业务数据可以快速知悉当前业务探访业务开展情况，提高人员工作效率。

4.1.1.2.3.5.2 探访对象管理

构建标准统一的特困探访对象信息档案，通过对全区特殊困难老年人进行摸底，从老年人经济状况、曾患病史、家庭生活条件、已享受帮扶情况等方面进行采集，使用身份证识别服务，快速采集老年人基本信息。通过定期对系统档案进行动态更新，从而确定档案信息的准确性、有效性，更好的为对象提供优质探访服务。

4.1.1.2.3.5.2.1 人员信息登记

提供特殊困难老年人档案登记功能，实现民政业务人员对于辖区的特殊困难老年人档案动态更新维护。登记的内容主要包含特殊困难老年人基本信息、家庭成员信息、家庭生活条件、已享受帮扶情况等信息。

4.1.1.2.3.5.2.2 已注销人员信息

实现已注销特殊困难老年人查询功能，管理人员可以查询辖区内

因死亡、迁出等原因在系统内注销的特殊困难老年人，实时了解特殊困难老年人变动情况。

4.1.1.2.3.5.2.3 人员信息统计

提供特殊困难老年人多维度统计功能，根据地区、人员类型、老人类别等纬度统计辖区内特殊困难老年人信息，选择具体的统计数字可在线查询对应条件的对象明细信息。

4.1.1.2.3.5.3 探访服务管理

平台提供探访服务管理模块功能，民政业务人员对辖区所有探访服务记录进行综合查询，统计各乡镇（街道）每月探访服务的完成情况，充分利用科技手段，使探访服务管理实现全面电子化和信息化，大幅提升工作效率。

4.1.1.2.3.5.3.1 探访服务记录

实现探访关爱服务记录在线查询功能，民政管理人员可以实时查看辖区内探访业务开展完成情况，系统提供列表视图预览模式，选择具体的服务记录，可以查看服务详情记录信息，并展示通过移动端登记的探访现场照片、探访人员签名等信息，对探访服务过程进行监管。

4.1.1.2.3.5.3.2 探访服务统计

提供各级民政管理部门对每月探访服务完成情况进行统计分析，形成各乡镇的统计报表，根据需要探访的特殊困难老年人汇总每月探访的完成情况。

4.1.1.2.3.5.4 统计分析

提供探访关爱业务多主题分析，管理人员通过相关统计可事实掌握辖区特殊困难老年人信息、探访服务开展情况，辅助民政机关管理人员进行科学决策。统计分析主要功能包含探访对象分析、探访服务分析。

4.1.1.2.3.5.4.1 探访对象分析

系统提供探访对象分析功能，根据对象类型、老人类别、辖区分布等纬度进行多纬度统计图表展示。

4.1.1.2.3.5.4.2 探访服务分析

系统提供探访服务记录分析功能，根据探访服务方式、服务日期等条件进行多纬度统计图表展示。

4.1.1.2.3.5.5 可视化大屏展示

集成地图、柱状图、折线图、列表等多种形式丰富的可视化统计图形，实现各类探访关爱服务业务数据的模糊查询、主题分析，对特困服务对象从总数、类别、年龄段、地区分布等多维度进行分析；对探访关爱服务从年份、季度、月份、服务趋势等多维度进行分析，建立探访关爱服务数据的可视化分析展示，面向各级政府领导和工作人员，提供内容全面、形式多样、操作便捷的数据分析和展示服务，辅助探访关爱服务进行决策。

4.1.1.2.3.5.6 探访服务移动端

为探访人员提供探访登记服务应用，依托手机移动端，实现评估探访对象采集、探访登记、探访档案查询等功能，支持快速采集探访对象信息，支持通过探访日历查询每日探访任务完成情况，并提供完成探访入口。

4.1.1.2.3.5.6.1 登录

提供探访人员移动端探访账号登录功能，输入账号密码即可完成移动端登录。

4.1.1.2.3.5.6.2 首页

提供探访服务业务移动端业务数据汇总及操作快捷入口。工作人员通过首页可以查看当日完成采集人数、服务登记次数、本月待探访数据等。功能入口主要包含人员信息登记、人员信息档案、探访对象、探访档案、探访日历、探访统计等。

4.1.1.2.3.5.6.3 信息登记

提供特殊困难老年人采集功能，业务人员通过人员信息登记可以采集特殊困难老年人基本信息、家庭成员、享受帮扶情况信息、附件信息等，信息填写完成，点击提交按钮，即可进行数据上报，完成探访对象采集。

4.1.1.2.3.5.6.4 信息查询

提供特殊困难老年人档案查询功能，业务人员可以查看已采集的

探访对象信息，点击更新按钮，可以定期维护更新对象档案。

4.1.1.2.3.5.6.5 探访对象

提供辖区需要探访服务的对象档案快速查询功能，支持按地区、姓名等快速查询。选择具体的探访对象，即可进行探访登记，探访登记内容包含老人基本信息、探访信息、对象健康信息、精神状态、安全信息、卫生状况、居住环境、其他信息等，内容填写完成，点击提交按钮，即可完成探访服务登记。探访方式如果选择上门探访，移动端自动记录当前定位地址，为后续任务考核提供佐证依据。

4.1.1.2.3.5.6.6 探访档案

提供档案记录查询功能，提供按探访日期、探访方式、探访对象信息多纬度查询搜索。选择具体的探访档案，即可查看探访服务详情信息。

4.1.1.2.3.5.6.7 探访日历

提供探访日历查询功能，业务人员通过日历视图，可以查看历史每日探访工作完成情况。

4.1.1.2.3.5.6.8 探访统计

提供探访统计功能，业务人员可以查询本月、本年采集老人数、探访服务数等，提供探访趋势图表统计。

4.1.1.2.3.5.6.9 我的

提供个人信息展示，显示用户头像，用户基本信息等。用户可以

更改密码和进行退出登录。

4.1.1.2.4 养老公共服务

通过与“皖事通”集成养老公众服务应用，为社会公众提供官方服务渠道，公众可在线查询养老机构、办理高龄津贴申请等，打造全方位、立体化、多渠道的养老公共服务体系，实现“互联网”+养老服务。

4.1.1.2.4.1 养老机构查询

通过对名称、所属地区、距离位置、机构类型等不同的搜索方式，展示辖区所有相关养老服务机构信息。选择某一个机构时，可查看相关机构信息，包含机构简介、详细位置、联系电话、地图导航、服务项目及收费标准等信息。

通过电子地图对周边养老服务机构进行精准定位展示，可直接查看周边的养老服务机构具体位置，并可直接点击查看单个机构的详情信息进行了解，支持直接导航到养老机构和直接拨打电话进行咨询。

（1）机构搜索

根据用户当前定位智能推进周边养老机构信息，支持根据养老机构名称、所属区域、距离位置、机构性质、机构星级、收费区间、床位数量等条件进行养老机构搜索功能，公众可根据条件搜索相应的养老机构。

（2）机构信息

通过定位查找到任一养老机构，点击养老机构可查看到机构详细信息，包括机构名称、机构星级、环境展示图片、联系电话、详细地址、收费区间、所在地区、机构简介、服务内容等信息。

(3) 地图导航

在地图上选择某个养老机构，点击导航操作，跳转到地图导航界面并在地图上展示线路和距离信息，支持自驾、公交、步行等多种方式的导航路线图。

4.1.1.2.4.2 高龄津贴申请

提供个人及家属对高龄老年人进行高龄津贴申请入口，申请人通过高龄津贴业务办理入口，进入个人办事服务申请界面，按照高龄津贴办理要求，填写申请单和申请材料，办理高龄津贴申请，由民政经办人员对申请人提交的高龄津贴申请材料进行审核，并将审核后信息反馈给用户。审核通过后，根据辖区高龄津贴发放规则，定期将养老服务补贴发放至个人账户中，提供个人对申请进度及发放信息的综合查询。

4.1.1.2.5 数据互联互通

预留与政府部门的数据交换接口，通过横向连接公安、殡葬等多部门数据，纵向对接省各级养老平台，实现养老业务“纵向到底，横向到边”的数据共享与交换，通过数据多“跑腿”，减少群众多“跑路”，为群众提供便捷的管理服务，为养老服务业务开展和宏观决策

提供数据支撑。

4.1.1.2.5.1 与省级系统对接

预留与省民政厅养老系统的对接接口，按照省民政厅系统数据接口标准及对接要求，完成系统集成对接，打通纵向政府部门的数据对接。

4.1.1.2.5.2 与公安系统对接

预留与公安系统集成对接接口，在公安系统第三方厂商同意并支持对接时，配合完成集成对接，通过获取公安系统的人员信息，主要包括姓名、身份证号、户籍地址等，对辖区老年人信息进行动态更新。

4.1.1.2.5.3 与殡葬系统对接

预留与市殡葬系统集成对接接口，在殡葬系统第三方厂商同意并支持对接时，配合完成集成对接，通过获取殡葬系统的老年人信息，主要包括姓名、身份证号、死亡日期、死亡原因等字段，根据身份证号与养老系统中老年人进行比对，关联比对后，及时更新老年人生存状态。

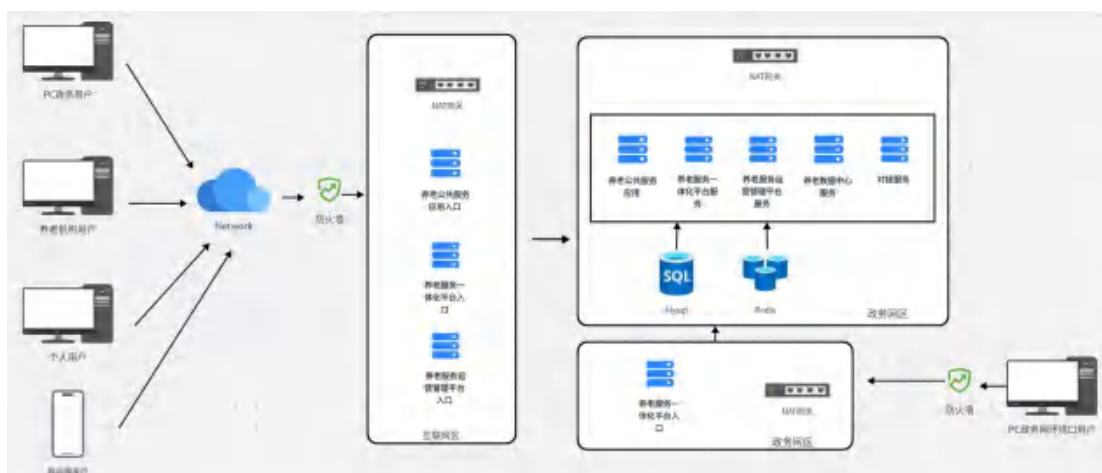
4.1.1.2.5.4 与低保系统对接

预留与低保系统数据对接，在低保系统第三方厂商同意并支持对接时，配合完成集成对接，通过与低保系统对接，实现老人“是否低保老人”实时校验核实，通过低保身份鉴别，实现老年人补贴的精准发放。

4.1.1.2.5.5 与县区养老服务运营商系统对接

预留与县区养老服务运营商系统对接接口，在管理部门协调具备对接条件时，按照居家养老服务的数据接口标准及对接要求，对县区养老平台的居家上门服务数据进行对接，实现全市 117 家养老机构的数据汇总，对所管辖区居家养老服务运营数据进行汇聚。

4.2 网络系统设计



网络框架示意图

平台部署在政务外网，其中养老服务运营管理平台、养老公共服务部署到互联网区。

4.3 安全系统设计

网络与信息安全是本项目建设的基石。要加强统筹协调和顶层设计，健全信息安全保障体系，切实增强信息安全保障能力，维护信息安全，建设统一、完善的安全保障体系。

4.3.1 信息系统安全等级定级

根据国家标准《信息系统安全等级保护定级指南》

(GB/T22240-2008) 有关要求，结合项目实际情况，本项目应达到信息系统安全等级保护三级测评的要求。

信息系统名称	安全保护等级	业务信息安全等级	系统服务安全等级
马鞍山市智慧养老服务信息平台	第三级	第三级	第三级

系统安全保护等级表

4.3.2 安全保障措施

本项目在网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全等方面均支持国产密码加密。

4.3.2.1 数据安全

从数据采集、存储、分析的处理链路，到数据访问服务、应用集成的云端服务，提供全程的信息访问控制和留痕设计，实现政府部门、养老服务机构等安全合规、有迹可循的信息利用。

数据采集：平台采用现代密码算法对数据进行主动保护，实现数据保密、数据完整性、双向强身份认证等，加强关键数据的防护和安全。

数据传输：数据传输使用 SSL 协议、PKI 技术、数字证书等来建立系统服务器间的安全连接，防止信息泄露、被篡改等。

信息处理：数据分析的匿名化处理和数据上传的加密。

安全审计：信息访问、服务调用的日志分析，实现异常访问的预警，及时发现并制止大数据量的、频繁的、非授信的数据查询。

安全认证：采用 CA 安全认证机制，对于机构用户和单位用户采用证书安全认证，保证关键用户的访问安全。数字证书接口标准严格执行养老相关标准，并符合有关部门对数字认证工作的规定和要求。

访问控制：除了基本的系统管理实现功能权限控制外，通过统一认证服务实现单点登录，同时保证不同层级用户对业务数据的分级访问、数据溯源。

数据备份：加强数据库备份管理，防止在出现任何数据故障时，能够进行快速、完整的数据恢复。对于有价值的历史数据要进行存档保存，并建立查询档案。

隐私保护：隐私服务组件对关键个人健康档案信息(字段级、记录级、文件级)根据信息敏感度、安全级别进行划分，实施加密存储、脱敏共享等保护措施，组件主要通过对数据存储环节、数据传输环节和数据发布以及与其它系统集成环节的数据进行特殊技术处理，从而实现跨机构、区域养老服务的个人隐私保护服务。

数据加密：因本项目所采集的数据为公民的个人养老数据，数据集中、量大，目标明显。随着应用环境多元化，泄漏风险增加，泄漏后果后果严重，既涉及个人隐私，也涉及养老机构秘密，还可能涉及国家机密。通过量子随机数发生器和数据加密设备，对数据进行加密，加强数据安全，降低数据泄露风险。

4.3.2.2 网络安全

网络设备软件中有许多支持安全性的特征，包括多个方面：建立有效的安全制度、软件安全性以及网络安全设备的部署和控制等特征。

网络安全制度：建立有效的安全制度能确保网络资产得到保护，防止蓄意的破坏和不适当的访问而造成的损失。资产包括所有的网络主机（包括主机的操作系统、网络应用程序和数据）、网络设备和网络数据（经网络传输的数据）。采用多种方式的且相互交叉的安全措施，来保证系统安全。

软件安全性设置：设置设备的访问控制列表，增加访问设备的黑名单和白名单制。在路由器的配置中增加防火墙的特性，可以使系统更加难以被攻击。

网络安全设备部署：采用网络系统防火墙来保护系统的网站系统和与互联网相连的内部网的信息安全。目前，已部署 VPN、漏洞扫描、IDS、防火墙、WAF、DDOS，拟根据等保要求更新和增加防火墙、入侵防御、防病毒网关、网络安全审计、数据库审计、内外网隔离网关、上网行为审计、入侵检测、脆弱性扫描系统、运维安全审计系统、态势感知、全流量分析等设备。

网络设备控制：通过专用的机柜、物理服务器、存储设备、网络安全设备（虚拟或物理）、容灾备份设备、虚拟化软件等组成虚拟数据中心为平台提供计算、存储、网络、安全防护等服务，全部软硬件

设备的访问、防护、调配等策略均可自定义，包括虚拟机增减、存储空间分配、端口开关、指定 IP 访问、第三方远程软件阻断等。

4.3.2.3 应用安全

(1) 统一权限管理与隐私保护

为了保证居民养老信息共享的同时实现对居民隐私的保护，平台必须对养老信息提供权限管理机制。权限管理根据管理者、养老机构、居民等不同的角色进行权限管理，权限管理按等级实现个人级、文件类别级、文件级、居民自定义保护级四级保护机制。

(2) 电子签名

在信息平台建设过程中涉及到居民养老信息的传输和共享，因此我们需要采用电子签名技术来保证养老档案系统的安全性和不可抵赖性。

(3) 数据保密与完整性

经过电子签名的文件或数据能够验证签名认证、签名时间和无有改动。

(4) 审计日志

审计日志是对用户在系统中的关键操作以及平台运行情况的记录，包括用户登录信息、关键操作信息、平台运行状态、越界访问以及错误记录。

4.3.2.4 管理制度

建立有效的安全管理规范，避免责权不明、管理混乱、安全管理制度不健全及缺乏可操作性等引起管理安全风险。

硬件设备安全使用制度：专人维护原则，落实硬件设备的定期维护和保养；对会影响到全局的硬件设备的更改、调试等操作应预先发布通知，并且应有充分的时间、方案、人员准备，才能进行硬件设备的更改。

软件安全使用制度：定期检查软件系统的运行状况，进行数据和软件日志备份；对软件配置的更改，应先形成方案，经过讨论确认可行后，由具备资格的技术人员进行更改，并应做好详细的更改和操作记录；不允许任何人员在服务器等核心设备上与工作范围无关的软件调试和操作；未经中心领导同意，不允许带领、指示他人进入机房、对网络及软件环境进行更改和操作。

资料、文档安全制度：资料、文档、数据等必须有效组织、整理和归档备案；禁止任何人员将机房内的资料、文档、数据、配置参数等信息擅自以任何形式提供给其它无关人员或向外随意传播；重要资料、文档、数据应采取对应的技术手段进行加密、存储和备份。

运维准入制度：平台日常维护须经信息中心同意后，通过信息中心的维护专用计算机和运维安全网关进行操作，维护人员的操作被实时录像并长期保存。

保密协议制度：所有相关方参与人须与信息中心签订数据安全保

密协议。

4.3.3 信息安全监测

安全监测通过对网络、威胁、脆弱性、风险进行监测，实时掌控资产情况、网络情况、流行为、业务情况、平台健康情况，并对网络威胁情况进行监测分析、对事件、日志和告警进行监测分析，通过对弱点情报和配置基线的分析，发现存在的脆弱性，综合评估和分析计算出所面临的全局风险和业务风险。

4.3.3.1 网络监测

(1) 资产监测

资产监测以可视化的方式展现各类资产状态和监控视图，可有效解决网络环境中虚拟资产不可见等问题，包括物理环境、物理网络拓扑、物理计算节点、虚拟网络拓扑、虚拟计算节点等基本信息资产要素。通过可视化视图，可对整个网络环境的资产进行可视化的监控，并具有动态更新能力，可实时显示资产的运行状态和安全状态。

(2) 网络监测

网络监测包括对网络拓扑变化的监测，对网络流量的监测，对网络连接的监测，对网络协议的监测等，并包括虚拟化环境中，虚拟化平台对虚拟机的动态计算资源的创建和销毁以及虚拟机漂移所引起的虚拟化网络物理拓扑动态变化的监测。同时，能够采集包括网络流、数据包、日志等在内的各种网络监测信息。

(3) 流行为监测

进行流信息监控、流拓扑展示、制定流合规检测策略、发现异常流量及应用行为、进行流信息全存储，从而保证网络的正常、有序，从流安全角度辅助防范 APT 攻击。可自动持续地分析资产的访问/被访问行为，并判定资产运行了什么服务、开启了什么应用和端口、和谁通讯最频繁等资产信息。

4.3.3.2 威胁监测

(1) 事件监测

提供实时监视与审计视图，可根据内置或者自定义的实时监视策略，从日志的任意维度实时观测安全事件的走向，并可进行事件调查、钻取，并进行事件行为分析和来源定位。可实时监视防火墙、IDS、防病毒、网络设备、主机和应用的高危安全事件；可实时监视各个部门、各个安全域、各个业务系统的重点安全事件；可实时监视全网的违规登录事件、配置变更事件、针对关键服务器的入侵攻击事件等等。

对于实时监视中的日志，可进行追踪调查，进行源/目标 IP 地址世界地图定位，并可以以图形化的方式展示事件之间的拓扑关系以及事件属性之间的聚合关系。对于关联事件，可追溯导致该关联事件的原始事件。针对每条事件，都可手工产生告警或者派发工单。

(2) 日志采集

能够采集各种不同厂商的安全设备、网络设备、主机、操作系统、

以及各种应用系统产生的日志，通过 Syslog、SNMP、SNMP Trap、FTP、OPSEC LEA、NETBIOS、ODBC、WMI、Shell 脚本、VIP、Web Service 等协议进行采集。无需另装采集器即可实现对日志的采集工作。支持通过日志采集器和日志代理的方式采集日志。

4.3.3.3 风险监测

(1) 全局风险

可通过内置风险计算模型，综合考虑资产的价值、脆弱性和威胁，能够定期自动地计算出资产的风险可能性和影响性，并通过二者建立风险矩阵，进而计算出资产、安全域和业务系统的风险值，并刻画出资产、安全域和业务系统随时间变化的风险变化曲线。能够形象地展示出安全域的风险矩阵，从可能性和影响性两个维度标注安全域中风险的分布情况，通过风险矩阵法，进行风险分析，采取相应的风险处置对策。能以图表的形式可视化地显示每个资产、安全域或业务系统风险的关键因素，便于理解风险的具体含义。

(2) 业务风险

应内置业务建模工具用以构建业务拓扑，可自由绘制业务拓扑图，支持多种自动布局方式，支持多种连线方式。业务拓扑支持子图，层次不限。可对业务拓扑中的每个资产设定关键性能指标及其每个指标的权重，针对用户设定的关键性能指标，应自动计算业务的整体性能指数。同时可自动计算业务的脆弱性指数和业务的威胁指数，连同

业务性能指数，综合计算业务的健康度，绘制出健康度随时间变化的业务健康曲线。

4.4 备份系统设计

本项目数据安全从底层存储硬件、数据库架构、自动化数据备份等层面提供了对数据库数据的安全保障。

系统灾难是指 IT 系统发生重要业务数据丢失或者使业务系统停顿过长时间（不可忍受）的事故。可能引发系统灾难的因素包括：

系统软、硬件故障，如：软、硬件缺陷、数据库或其他关键应用发生问题、病毒、通信障碍等；

机房环境突发性事故，如：电源中断、建筑物倒塌、机房内火灾等；

人为因素，如：因管理不完善或工作人员操作不当、人为蓄意破坏、暴力事件等；

自然灾害：如火灾、地震、洪水等突发而且极具破坏性的事故。

其特点是突发性、高破坏强度、大范围。在灾难性事故的影响下，计算中心机房的硬件设备会部分或完全损坏，造成业务的停顿。

当前用户 IT 系统缺乏有效的灾难防范手段，难以在灾难发生后，不间断或者迅速地恢复运行。灾难恢复就是在 IT 系统发生系统灾难后，为降低灾难发生后造成的损失，重新组织系统运行，从而保证业务连续性。

4.4.1 备份系统建设原则

完善的数据备份系统能够有效的保证数据的完整性和一致性，消除系统使用者和操作者的后顾之忧。不同的系统环境要求不同的解决方案来适应，一个完善的备份系统，本项目备份系统设计需要遵循以下原则：

可靠性

备份系统一定要保证备份数据的可用性，当事故发生时，能够快速有效地恢复数据，使系统能够正常投入运行。

兼容性

在复杂的计算机网络环境中，可能会包括了各种操作平台，并安装了各种应用系统，选用的备份软件，要支持各种操作系统、数据库和典型应用。

自动化

备份方案应能提供定时的自动备份，在自动备份过程中，还要有日志记录功能，并在出现异常情况时自动报警。

高性能

设计备份系统时，尽量考虑到提高数据备份和恢复的速度，提高整个备份系统的性能。

可管理性

备份系统需要一个直观的、操作简单的图形化用户界面，缩短操作人员的学习时间，减轻操作人员的工作压力，使备份工作得以轻松

地设置和完成。

实时性

有些关键性的任务是要 24 小时不停机运行的，在备份的时候，有一些文件可能仍然处于打开的状态。那么在进行备份的时候，要采取措施，实时地查看文件大小、进行事务跟踪，以保证正确地备份系统中的关键数据。

4.4.2 备份与恢复技术

本项目备份机制依托马鞍山市政务云信息中心的云主机快照备份机制，每天进行云主机全量备份，并存储近 15 天备份数据，服务器快照的创建速度相对较快，可以在较短的时间内完成对服务器状态的记录，减少了因备份过程而导致的服务器停机时间。其次，在服务器出现故障或数据丢失的情况下，能够迅速地恢复到快照创建时的状态，极大地提高了恢复效率，降低了数据丢失带来的风险。

4.4.3 基于自动化备份降低安全风险

MySQL 数据库数据文件备份通过配置计划任务，每天夜间两点主动发起主数据库的数据备份动作，备份期间除了占用一定 CPU 和 IO 资源对业务几乎无侵入，备份介质存储在本地目录，保留 15 天以上。

数据库备份提供数据库历史时刻的一致性快照，可以将数据库恢复到备份时的数据库一致性历史时刻，如 BINLOG 可用，可以通过执行 BINLOG 日志中的变更，一直恢复到数据库发生宕机的时刻。

使用备份数据可以完整回溯备份周期的业务数据变化，展现备份周期内各个不同业务关键点的快照数据。

备份介质存放在数据库服务器本地磁盘中，数据库服务器系统盘采用 RAID1 磁盘镜像方式保证系统和数据安全。创建备份多副本，周期内备份 BINLOG 日志，可以在一定程度上降低因为备份介质丢失或损坏无法恢复数据库的风险。

4.5 资源共享设计

4.5.1 供给信息资源目录

序号	资源名称	共享类型	是否开放	更新周期	资源类型	备注
1	老年人基本信息	不予共享	否	每周	数据库	涉及到老年人隐私，数据不开放
2	养老机构信息	有条件共享	否	每周	数据库	
3	机构工作人员信息	有条件共享	否	每周	数据库	
4	服务项目信息	有条件共享	否	每周	数据库	

供给信息资源目录表

4.5.2 需求信息资源目录

序号	资源名称	资源提供单位	资源类型
----	------	--------	------

1	<p>全市常住老年人</p> <p>姓名、身份证号码、性别、出生日期、民族、联系方式、省区划编码（常住）、省区划名称（常住）、市区划编码（常住）、市区划名称（常住、县/区划编码（常住）、县/区划名称（常住、镇街区划编码（常住）、镇街区划名称（常住）、社区/村区划编码（常住）、社区/村区划名称（常住）、详细地址（常住）、省区划编码（户籍）、省区划名称（户籍）、市区划编码（户籍）、市区划名称（户籍）、县/区划编码（户籍）、县/区划名称（户籍）、镇街区划编码（户籍）、镇街区划名称（户籍）、社区/村区划编码（户籍）、社区/村区划名称（户籍）、详细地址（户籍）</p>	公安局	数据库
2	<p>健康档案</p> <p>健康档案编号、建档日期、建档机构名称、姓名、证件号码、身高、体重、腰围、体质指数、患有慢性病、签约家庭医生、锻炼频率、锻炼方式、吸烟状况、日吸烟量（平均支）、饮酒频率、日饮酒量、饮食习惯、药物过敏史、药物过敏史其他、既往疾病史、健康评价有无异常</p>	卫生健康委员会	数据库
3	<p>养老从业人员</p> <p>证书编号、人员姓名、出生日期、身份证号、证书名称、证书颁发日期、补贴名称、补贴金额、领取时间、发放银行、发放卡号、发放单位</p>	人力资源和社会保障局	数据库
4	<p>低保人员</p> <p>姓名、身份证号、性别、低保证号、低保类型、户籍地址（省、市、区、镇街、社区）、户籍详细地址、常住地址、联系电话、申请理由、申请日期、状态（在保、退保）、退保日期、退保原因</p>	社会救助系统	数据库

5	老年人死亡数据 姓名、证件号码、死亡日期、死亡原因、火化日期	殡葬系统	数据库
---	-----------------------------------	------	-----

需求信息资源目录表

4.6 部门信息系统整合情况

将原平台的老年人数据和上门服务工单信息对接后，初始化到新系统，由采购人单位负责协调。通过新系统建立民政部门监督管理养老服务数据，提供养老机构、养老服务商、评估机构端的入口，各服务机构完成信息的补充和完善。

4.7 部门业务系统对接情况

4.7.1 数据共享交换服务

数据共享交换将实现区域内养老数据的采集、交换、归并与共享等功能。把分散在各养老机构应用系统里的数据，按需集中到统一的信息资源中心，并对其进行统一的数据处理、信息整合和管理。一方面将业务数据集中管理，另一方面，通过数据进行整合，以满足不同层次的应用系统的需要。

4.7.1.1 设计思路

遵循统一的标准规范，建立有序、安全、可靠、高效、可管理、可扩展的数据共享交换子系统，它是由分布在各子系统的DataExchange服务系统和在数据中心的数据交换监控系统功能组成，将实现区域内养老业务原始数据的采集、交换、归并与共享等功能，一方面将业务数

据的有序流转与集中管理，另一方面，以数据驱动服务，支撑不同类型的应用系统。

数据交换接口层：为各业务部门提供了统一标准的数据接口，提供多种方式将各种类型的业务系统整合到信息交换平台上，使业务部门只需要通过一个标准的数据接口就可以透明地与其他业务部门之间进行数据交换。

数据共享控制传输层：采用先进成熟的数据交换技术，比如采用消息机制结合之间件技术，运用数据路由等先进技术，同时，通过设计合理并经过优化的交换数据结构和数据交换策略，对整个系统中的数据交换进行集中的控制和管理。

4.7.1.2 总体设计

数据共享交换服务是本项目的重要组成部分。数据共享交换服务采用面向服务的体系结构，是县平台与各个养老服务机构的各个异构业务应用系统交互的服务总线，为任何授权应用服务访问提供统一网关。

数据交换与共享服务具有可扩展性、可管理性、安全、可靠和高效性：

信息交换平台的可扩展性主要体现在：为各业务部门提供了统一标准的数据接口，这个接口应具有很强的可扩展性，提供多种方式将各种类型的业务系统整合到信息交换平台上，使业务部门只需要通过一个标准的数据接口就可以透明地与其他业务部门之间进行数据交

换。

可管理性主要体现在：数据中心通过数据交换控制/传输层可以对整个系统中的数据交换进行集中的控制和管理。

安全、可靠和高性能主要体现在：首先是采用先进成熟的数据交换技术（比如采用消息机制结合之间件技术，运用数据路由等先进技术）；其次是设计合理并经过优化的交换数据结构和数据教会策略。

4.7.1.3 数据交换范围与内容

数据采集交换主要内容为居民的养老档案数据，包括养老机构业务运营数据、养老服务数据、养老费用数据和其他数据（如从公安获取老年人口数据、死亡数据等）等。

4.7.1.4 数据交换流程

各养老机构的业务系统都要统一使用数据共享交换系统来进行数据交换，该平台由分布在各部门的数据交换服务器组成，由数据中心统一管理，数据共享交换系统提供统一的接口标准，和数据加解密、压缩解压缩、断点续传等功能，保证数据安全、可靠高效的进行交换。

数据中心统一管理和制订交换数据和共享数据标准，各业务部门、养老机构遵循数据接口标准建立各自的接口系统，并按规定及时将数据提供给数据交换服务器，由数据交换服务器发送给数据接收方（共享数据库或其他部门）；并且业务部门、养老机构要及时将接收到的数据从数据交换服务器中取出用于业务处理，对共享数据的访问

也要通过信息交换平台来完成。

数据共享交换服务除了完成业务部门之间的数据交换之外，还要完成共享数据库、公共服务数据库的数据采集工作。

4.7.1.5 数据交换方式

(1) 批量数据定时交换

适用场景：多用于平台作为数据交换的发起或者目的地。例如平台--平台，平台--系统。

交换内容：养老业务生产系统的结果数据。

交换方式：关系型数据库中间表或 XML 文档方式。

(2) 少量/单条数据（准）实时交换

适用场景：多用于业务应用系统内或之间的协同联动，这些系统需要利用平台的数据或服务支撑。

交换方式：采用 HL7 标准协议交换，实时交易结算采用消息机制。

4.7.1.6 数据采集模块

数据采集将系统外部数据采集到系统并进行持久化，数据采集具备对数据源类型、数据源的管理，可对不同类型数据源的数据进行采集获取。

(1) 数据源类型管理

管理不同类型数据源的数据源类型相关信息，包括数据库类型、接口类型等。

数据库类型包括：数据源类型名称（如 Mysql、Oracle、Sybase、达梦数据库等）、驱动名称、解析类、测试语句等。

数据接口类型包括：数据接口类型名称（如 RestFul 接口、WebService 接口等）、解析类等。

（2）数据源管理

数据库数据源的基本信息包含：数据源类型、主机名、端口、用户名、密码、数据库名称、模式名称、连接池配置等信息。其中数据源类型与“数据源类型管理”中的数据源类型相对应。

数据接口数据源的基本信息包含：数据源类型、接口地址、返回格式、请求方式、请求示例、接口备注、请求参数等。其中数据源类型与“数据源类型管理”中的数据源类型相对应。

（3）具备对不同类型的数据源进行数据采集的功能。

数据抽取是从数据源中抽取数据的过程。实际应用中，数据源较多采用的是关系数据库。从数据库中抽取数据一般有以下几种方式。

● 全量抽取

全量抽取类似于数据迁移或数据复制，它将数据源中的表或视图的数据原封不动的从数据库中抽取出来，并转换成自己的 ETL 工具可以识别的格式。全量抽取比较简单。

● 增量抽取

增量抽取只抽取自上次抽取以来数据库中要抽取的表中新增或修改的数据。在 ETL 使用过程中。增量抽取较全量抽取应用更广。如

何捕获变化的数据是增量抽取的关键。对捕获方法一般有两点要求：准确性，能够将业务系统中的变化数据按一定的频率准确地捕获到；性能，不能对业务系统造成太大的压力，影响现有业务。

目前增量数据抽取中常用的捕获变化数据的方法有：

触发器：在要抽取的表上建立需要的触发器，一般要建立插入、修改、删除三个触发器，每当源表中的数据发生变化，就被相应的触发器将变化的数据写入一个临时表，抽取线程从临时表中抽取数据，临时表中抽取过的数据被标记或删除。触发器方式的优点是数据抽取的性能较高，缺点是要求业务表建立触发器，对业务系统有一定的影响。

时间戳：它是一种基于快照比较的变化数据捕获方式，在源表上增加一个时间戳字段，系统中更新修改表数据的时候，同时修改时间戳字段的值。当进行数据抽取时，通过比较系统时间与时间戳字段的值来决定抽取哪些数据。有的数据库的时间戳支持自动更新，即表的其它字段的数据发生改变时，自动更新时间戳字段的值。有的数据库不支持时间戳的自动更新，这就要求业务系统在更新业务数据时，手工更新时间戳字段。同触发器方式一样，时间戳方式的性能也比较好，数据抽取相对清楚简单，但对业务系统也有很大的侵入性（加入额外的时间戳字段），特别是对不支持时间戳的自动更新的数据库，还要求业务系统进行额外的更新时间戳操作。另外，无法捕获对时间戳以前数据的 delete 和 update 操作，在数据准确性上受到了一定的限制。

日志对比：通过分析数据库自身的日志来判断变化的数据。

ETL 处理的数据源除了关系数据库外，还可能是文件，例如 txt 文件、excel 文件、xml 文件等。对文件数据的抽取一般是进行全量抽取，一次抽取前可保存文件的时间戳或计算文件的校验码，下次抽取时进行比对，如果相同则可忽略本次抽取。

● 实时采集

数据实时采集是将数据实时的采集至系统中并进行识别转换后进行持久化保存。

● 定时采集

通过调度任务定时执行数据采集脚本，将数据采集至系统中。

(4) 可将采集的数据存放至消息中间件，同时设置是否将数据同步保存至数据库中，满足通过消息发布、订阅的方式对外提供数据的需求。

(5) 可编写数据采集脚本以满足对数据采集的需求。

4.7.1.7 数据清洗模块

从原数据中抽取主数据（指各类索引数据）和卡片数据。

4.7.1.8 数据映射模块

将业务系统内对数据转换标准中的对应项有一个映射关系的定义，包括结构映射与值域映射两部分，本项目依照平台对养老机构采集数据的要求，建立前置数据映射结构，为获取养老相关信息提供基

础。

数据结构映射：提供将业务系统的数据结构映射成对应的平台数据结构。

值域映射：提供对业务系统中现有的值域进行完善的映射处理。

4.7.1.9 数据缓存模块

对于养老机构上传平台各类数据，设立缓冲库，对养老机构运营管理信息系统厂商上传的数据进行缓存，并定时进行清空，将标准的、质量过关的信息传送给平台。

4.7.1.10 数据过滤模块

数据过滤主要将养老机构上传到前置机的数据进行预先处理，依照平台数据采集标准对上传数据进行有选择的控制，数据过滤需预先设置好规则来指定哪些类型的数据包被允许通过和哪些类型的数据包将会被阻止。

4.7.1.11 数据转换模块

从数据源中抽取的数据不一定完全满足目的库的要求，例如数据格式的不一致、数据输入错误、数据不完整等等，因此有必要对抽取出的数据进行数据转换和加工。

数据的转换和加工可以在 ETL 引擎中进行，也可以在数据抽取过程中利用关系数据库的特性同时进行。

(1) ETL 引擎中的数据转换和加工

ETL 引擎中一般以组件化的方式实现数据转换。常用的数据转换组件有字段映射、数据过滤、数据清洗、数据替换、数据计算、数据验证、数据加解密、数据合并、数据拆分等。这些组件如同一条流水线上的一道道工序，它们是可插拔的，且可以任意组装，各组件之间通过数据总线共享数据。

有些 ETL 工具还提供了脚本支持，使得用户可以以一种编程的方式定制数据的转换和加工行为。

(2) 在数据库中进行数据加工

关系数据库本身已经提供了强大的 SQL、函数来支持数据的加工，如在 SQL 查询语句中添加 where 条件进行过滤，查询中重命名字段名与目的表进行映射，substr 函数，case 条件判断等等。

4.7.1.12 数据装载模块

将转换和加工后的数据装载到目的库中通常是 ETL 过程的最后步骤。装载数据的最佳方法取决于所执行操作的类型以及需要装入多少数据。当目的库是关系数据库时，一般来说有两种装载方式：

(1) 直接 SQL 语句进行 insert、update、delete 操作。

(2) 采用批量装载方法，如 bcp、bulk、关系数据库特有的批量装载工具或 api。

大多数情况下会使用第一种方法，因为它们进行了日志记录并且是可恢复的。但是，批量装载操作易于使用，并且在装入大量数据时效率较高。在实际应用中依据业务需求两种方式一般都会用到。

4.7.1.13 应用服务代理模块

本项目互联全市各类养老机构，服务使用压力大，因此依托平台服务的封装、缓存，在养老机构前置端实现应用服务代理，降低与平台之间的耦合性，提高应用健壮性与扩展能力。

(1) 平台应用访问代理

应用访问代理服务器承担了对原始 WEB 服务器的静态页面的请求，防止原始服务器过载。对于平台提供的部分应用，在养老机构前置端，将采用统一的应用访问代理服务予以访问，以降低原始 WEB 服务器的负载。

对 WEB 服务器的请求，如果客户端请求的页面在代理服务器上有缓存的话，代理服务器直接将缓存内容发送给用户。如果没有缓存则先向 WEB 服务器发出请求，取回数据，本地缓存后再发送给用户。这种方式通过降低了向 WEB 服务器的请求数从而降低了 WEB 服务器的负载。

(2) 平台服务代理

对平台服务进行封装，降低平台与养老机构应用的耦合程度，提高服务的兼容性、可靠性与安全性。服务代理包括服务适配、性能优化、安全控制、隐私保护等。

4.7.1.14 消息服务模块

本项目将实现全市互联互通，会频繁的触发平台与养老机构业务系统之间的互通和消息传递，因此需在交换前置系统中提供消息服务

支撑，以路由和转发相关业务的消息，提高系统安全性和可扩展性。

本项目提供的中间件将支撑此项消息路由工作，支持基于交易以及目标地址等硬编码实现的静态路由，提供基于消息内容的、可配置的动态路由，无论哪种路由方式，都达到将路由与共享交换服务实现相分离的目的。另外，本项目的消息服务符合 IHE 等规范，支持 HL7 标准。

4.7.2 数据外部接口服务

预留与政府部门的数据交换接口，通过横向连接公安、殡葬等多部门数据，纵向对接省各级养老平台，实现养老业务“纵向到底，横向到边”的数据共享与交换，通过数据多“跑腿”，减少群众多“跑路”，为群众提供便捷的管理服务，为养老服务业务开展和宏观决策提供数据支撑。

4.7.2.1 与省级系统对接

预留与省民政厅养老系统的对接接口，按照省民政厅系统数据接口标准及对接要求，完成系统集成对接，打通纵向政府部门的数据对接。

4.7.2.2 与公安系统对接

预留与公安系统集成对接接口，在公安系统第三方厂商同意并支持对接时，配合完成集成对接，通过获取公安系统的人员信息，主要包括姓名、身份证号、户籍地址等，对辖区老年人信息进行动态更新。

4.7.2.3 与殡葬系统对接

预留与市殡葬系统集成对接接口，在殡葬系统第三方厂商同意并支持对接时，配合完成集成对接，通过获取殡葬系统的老年人信息，主要包括姓名、身份证号、死亡日期、死亡原因等字段，根据身份证号与养老系统中老年人进行比对，关联比对后，及时更新老年人生存状态。

4.7.2.4 与低保系统对接

预留与低保系统数据对接，通过与低保系统对接，实现老人“是否低保老人”实时校验核实，通过低保身份鉴别，实现老年人补贴的精准发放。

4.7.2.5 与县区养老服务运营商系统对接

预留与县区养老服务商系统对接接口，在管理部门协调具备对接条件时，按照居家养老服务的数据接口标准及对接要求，对县区养老平台的居家上门服务数据进行对接，实现集成对接，对所管辖区居家养老服务运营数据进行汇聚。

第五章 项目运维管理

5.1 人员培训方案

5.1.1 培训目标

对各层级业务主管部门的管理人员、工作人员，养老机构的管理

人员、服务人员和维护人员进行分层次培训。通过培训，让不同角色用户掌握系统各项功能，保持对系统的常态化使用。

5.1.2 培训对象

为了保障项目的顺利建设和高效运行，需要对各业务系统自上而下，针对不同对象，展开不同层次、不同方式的各种培训。

不同的培训对象，培训的侧重点也不相同。项目培训对象角色主要分为三种：

5.1.2.1 管理人员

通过培训，使管理人员能够了解系统的内涵和外延，对本项目系统总体有一个宏观的、全面的、深刻的理解。通过培训，使管理人员能够站在一个宏观的角度上指导本部门的信息化建设和应用，并使各部门之间能够更好地协作。同时，通过培训，使管理人员能熟练使用相关系统的查询、监控功能，为宏观决策提供支持。

5.1.2.2 工作人员/养老服务人员

承建方需针对各业务主管部门、养老机构工作人员/服务人员开展一系列应用软件和系统软件的培训。使业务人员对本部门业务相关子系统能够深刻了解并且可以熟练使用，充分发挥出应用软件的效能，更好地完成本部门的业务。

5.1.2.3 技术人员

通过对技术人员开展一系列培训，使技术人员全面掌握系统的安

装、配置，并且根据系统的运行情况进行管理，使系统稳定、安全、高效的运行，提高系统的运行质量和工作效率，使基层养老机构能够实现全面、长期的自主维护。另外，通过培训，使技术人员对系统的在总体上有一个宏观、全面、深刻的了解，也有利于他们更好地与各部门开展协作。

5.1.3 培训方式

为了加强培训效果，提高培训效率，针对各业务系统不同的需求，有针对性的进行培训。将培训方式分为：集中场地培训（含课堂讲解和上机操作）、现场培训。

5.1.3.1 集中场地培训

集中培训是指由承建方在专门一段时间内进行的技术培训。这种培训方式的优点是，课程内容正规，授课教师队伍精良，教学环境优越。由于培训时间有保障，所以培训效果也会非常好。

5.1.3.2 用户现场培训

现场培训旨在针对不同的用户、用户工作、用户环境提供大量小规模、有针对性甚至点对点的系统培训，通常用户方提供集中场地，以集中场地方式开展培训。

5.1.4 培训内容

本项目需要进行软件的开发和管理、全面的产品使用培训、运行与维护管理内容培训、故障处理、日常系统维护等内容，包括针对领

导决策人员、各养老机构业务人员和一线技术人员的培训。为此，需要针对系统实施的不同阶段，提供不同人员的培训。通过培训应使各类用户能独立进行相应应用与管理、故障处理、日常维护等工作，确保系统能正常安全运行。

按照本项目要求，项目实施工作是分阶段进行的，相应的培训时间也将分阶段安排。

5.1.4.1 项目实施阶段

在此阶段将对相关的管理人员、业务人员、技术人员等进行有关标准规范、需求开发方法、测试方法、有关应用技术的培训，以便项目组织和开发测试的顺利进行。

5.1.4.2 试运行阶段

对进入试运行的业务主管部门或养老机构的人员进行相关的培训，包括系统管理人员和一线业务人员。对系统管理人员进行安装配置、日常管理及故障处理等的培训，以帮助客户顺利完成系统安装配置及运维工作；对相关业务人员进行系统使用功能培训。

5.1.4.3 系统上线前的培训

对其所有系统使用人员进行相关的培训，包括系统管理人员和业务人员。对系统管理人员进行安装配置、日常管理及故障处理等的培训，以帮助客户顺利完成系统安装配置及运维工作；对相关业务人员进行系统使用功能培训。

5.1.5 培训计划

培训内容会针对软件设备的开发和管理、运行与维护管理、用户使用等分类进行。通过培训应使各类用户能独立进行相应应用与管理、故障处理、日常维护等工作，确保系统能正常安全运行。

本项目涉及养老机构一线工作人员、技术人员、领导决策人员、以及系统的管理维护人员，对软硬件的基本结构、性能、操作使用及紧急情况的处理等相关内容进行培训指导。如何保证系统能够长期稳定的运行，保证进入系统的数据质量符合有关指标体系和规则，很重要是取决于知识转移的效果，这就要求项目实施方针对本项目所涉及的各类用户，提出明确具体的培训计划和管理计划，保证培训的质量和效果。

提供相关业务人员及技术人员的统一培训方案，培训内容包括但不限于软件、系统的操作培训、硬件维护培训等内容。

5.1.5.1 有针对性的培训

由于本系统是一套功能完善的应用系统，涉及的人员众多，考虑到不同的人员对本系统使用不同的内容，所以培训需要针对性进行。

5.1.5.2 与工程实施紧密结合

本项目规模大、系统复杂，工程实施路径多，培训工作需要分阶段进行，与项目实施紧密结合，更好的工程建设服务。

5.1.5.3 采用授课结合练习的方式

每一期培训班的内容将设置多个环节，每一个环节都分为授课和练习两部分，授课部分将按照培训讲义对当期培训班所设置的内容进行详细的介绍。练习部分要求学员按照事先准备好的案例进行实际操作，以加强对所学知识的记忆和理解。并且在练习中还要实现教师和学员的互动，不但对学员的操作进行辅导，还将对学员们提出的疑问予以回答。

5.1.5.4 提供多种形式的培训教材

提供多种形式、全面和标准的文档给用户，其形式包括：电子文档、印刷品等以成为其后续稳定应用系统的保障，其中电子文档将放在系统中供随时下载。

5.1.5.5 利用考核验收加强学习效果

为保证最终的学习效果，将为每一期培训班布置考试题目，以验收学员的学习成果，保证培训质量。

5.1.5.6 培训质量保障

为保障系统培训效果，能够为用户提供优质的培训课程，能够让技术管理员得到专业的技术软件性能介绍。须采取多种方式的保障措施，确保培训取得良好的效果。

(1) 培训效果反馈

为能够实时得到培训效果反馈，在每次培训课结束后向参与培训

的人员进行问卷调查，主要调查内容包括：课程设计满意度调查、课程掌握程度调查等。须成立专门的监管小组负责对问卷调查情况进行数据分析，一方面提交给机构领导，用于实施培训工作的效果汇报，另一方面也作为后继售后服务和应用保障工作的重要依据。

(2) 主管部门培训效果监管

在培训工作当中，须成立专门的监管小组配合民政主管部门与养老机构领导对培训过程进行监督、评价和反馈指导。以电话回访的方式进行效果抽查，主要抽查对象为参加过培训的医生和技术负责人。

(3) 服务保障

建立客服群，提供专业的客服人员、技术人员，对用户使用过程中遇到的问题实时响应，协助客户解决各类问题，确保系统能够准确应用。

5.2 项目运维

5.2.1 运维内容

运行维护内容包括网络管理、系统（主机系统、数据库系统、中间件系统）和应用管理、安全管理、存储备份管理、故障管理、技术支持管理等。

5.2.1.1 网络管理内容

网络管理主要实现网络的配置管理、性能管理、稳定性管理和可靠性管理。网络管理主要基于网络管理平台对平台基础网络设备实现可视化管理。网络配置主要对网络拓扑结构中的可管理型网络设备进

行参数进行配置、修改以及调优，网络性能管理主要通过管理平台对被管理的基础网络设备进行监控和轮询，获取有关网络运行的信息及统计数据，并在所收集的数据的基础上，提供网络的性能统计、网络性能优化建议；网络可靠性管理主要对网络的运行状况进行监控和检查，及时察觉可能的故障，提供性能及故障解决方案，从而保证平台网络的正常运行。

5.2.1.2 系统和应用管理内容

针对主机系统、数据库系统、中间件系统的配置管理、性能管理和可靠性管理上制定了相关管理方案。其中，配置管理包括对系统资源的发现、提供、配置和控制；性能及可靠性管理主要对各系统的关键参数或重要资源进行监控和检查，了解系统运行情况，及时察觉系统可能的故障，从而保证系统的正常运行，提高系统可靠性。应用管理实现对的性能管理、可靠性管理、版本管理和数据管理。性能管理包括对应用系统性能的监控和优化；可靠性管理包括及时监控应用系统运行情况，及时发现潜在的问题，保证正常运行；版本管理包括对应用系统的版本/补丁的管理、发布及升级，配合相关部门进行应用系统的相关测试、试运行和推广；数据管理包括按照有关规定及工作流程对后台数据必要的修改。

5.2.1.3 安全管理内容

安全管理对象包括网络安全、系统（主机系统、数据库系统、中

间件系统)和应用安全、存储备份安全。网络安全通过网络冗余方案达到网络运行稳定,性能优,减少网络故障点;系统(主机系统、数据库系统、中间件系统)安全通过保障系统运行操作系统、数据库系统、中间件系统等安全稳定;通过定期检测和用户自检等方面信息保障应用运行环境、组件等达到应用安全;周期性对存储介质进行多途径、多方式备份达到存储安全。

管理内容可分为安全管理制度的制定和落实、安全设备的配置以及管理与监控、安全管理故障的处理等。

5.2.1.4 存储备份管理内容

采用成熟的、经过严格测试和试运行的工具和通用模块。设计完整、可靠的数据备份方案,有严格的备份制度和检查制度,以保证备份工作的及时和正确。

根据平台数据备份的总数据量、线路带宽、数据吞吐量、时间窗口以及对恢复时间等因素,根据不同业务对数据备份的时间窗口和灾难恢复的要求,提供不同的备份方式,亦可将几种备份方式组合应用,以得到最佳的备份效果从而保证平台系统稳定性。

数据管理通过数据的备份、异地转储、数据的归档和数据的识读等。存储硬件管理包括存储网络设备(如光纤交换机等)、存储设备及其相应的管理软件、备份设备及其备份软件的日常维护及故障处理、存储设备容量管理。

数据库设置预定的备份策略进行本地备份，有条件的可做异地备份。定期进行数据库备份集进行文件完整性验证，以及数据库备份集进行恢复性测试。

5.2.1.5 故障管理内容

定期对平台运行的网络、系统、应用、安全、存储备份等模块进行故障检测，实现故障提前预测和解决。对已经发生的故障进行故障分类，故障问题转发相关人员和部门，结合相关人员和部门反馈信息进行故障诊断，及早提供故障解决方案；故障处理过程做好故障处理记录；故障处理完成对故障信息进行统计已经其他可能隐藏故障进行测试。

5.2.1.6 技术支持管理内容

技术支持管理包括对运行维护技术支持平台中的技术支持手段和工具、技术支持人员等的管理。

5.2.2 运维时间（质保时间）

系统建成投入使用三年内由供应商负责运维服务。

5.2.3 运维要求

建立规范化、标准化、制度化的运行维护体系，完成对系统运行状态的全面监控和运行问题的及时处理，支持应用系统的安全、稳定、高效、持续运行。同时，我们通过运行维护制度与运行维护技术支持队伍的建设，实现了运行维护工作的高效率，提高了整体的运行维护

水平。

5.2.3.1 运行维护流程

为保证运行维护体系的高效、协调运行，应依据管理环节、管理内容、管理要求制定统一的运行维护工作流程，实现运行维护工作的标准化、规范化。运行维护流程包含的环节有：日常运行维护、用户的运维请求、故障处理、问题跟踪等。主要包括以下几种基本维护：

5.2.3.1.1 日常运行维护

运行维护人员根据岗位职责和运行管理制度，利用技术支持平台提供的技术手段和工具，进行网络、主机、数据库、中间件及的日常维护、状态监控和安全管理，定期产生运行维护报告，若发现故障，及时将故障转入故障处理流程。

在保障系统平稳运行前提下，每年对行进行定期巡检和故障演练，保障系统平稳运行和故障维护。

5.2.3.1.2 运维请求

用户可以通过电话、远程、电子邮件等多种方式将运维请求提交。技术人员负责解答相关的运维问题，不能解答的转入故障处理流程，由开发工程师负责处理。

5.2.3.1.3 故障处理流程

对电话讲解、邮件答复不能解决的问题会转入故障处理流程，由专业技术人员远程处理，如果远程问题得不到解决，安排专业技术团队到现场进行故障处理。

5.2.3.1.4 问题跟踪

该环节与故障处理流程环节同步，对故障处理环节中问题的处理过程进行记录，技术人员记录故障情况以及对故障处理的详细内容，以供其他支持人员参考。

故障处理完成后相关技术人员进行后续跟踪，保障平台运行稳定后关闭故障处理单。

5.2.3.2 运维维护制度

确保运行维护工作正常、有序、高质地进行，针对运行维护的管理流程和内容，制定了相应的运行维护管理制度，实现各项工作的规范化管理。运行维护管理制度可分为：网络管理制度、系统和应用管理制度、安全管理制度、存储备份管理制度、故障管理制度、人员管理制度和质量考核制度等。

5.2.3.2.1 网络管理制度

建立完善的网络管理制度，包括网络的准入管理制度、网络的配置管理制度、网络的运行/监控管理制度、网络调优、网络切换等。详细管理内容参考网络管理内容。

5.2.3.2.2 系统和应用管理制度

建立完善的系统和应用管理制度，包括对主机、数据库、中间件、应用系统的配置管理制度、运行/监控管理制度、数据管理制度等。详细管理制度内容参考系统和应用管理制度

5.2.3.2.3 安全管理制度

建立完善的安全管理制度，包括网络、主机、数据库、中间件、应用软件、数据的安全管理制度及安全事故应急处理制度。详细管理内容参考安全管理内容

5.2.3.2.4 存储备份管理制度

根据往期项目经验积累，结合相关工具及组件建立了完善的存储备份管理制度，包括备份数据的管理制度和备份设备的管理制度。

1. 业务平台的服务器操作系统均应在本地保存备份，并且备份频率为每月一次。保留四个月的备份系统。

2. 业务平台的服务器操作系统在更新补丁前后，均应保存备份。

3. 业务平台的应用系统均应在本地保存备份，并且备份频率为每月一次。保留四个月的备份系统。

4. 业务平台的应用系统均应在异地备份机房保存备份，并且备份频率为每月一次，保留二个月的备份系统。

5. 业务平台的应用系统均应在光盘介质保存备份，备份频率为每季度一次，保留三年的备份系统。

6. 业务数据必须存放于专业的存储阵列中，并在本地保存备份。备份频率为每月一次全量备份，每天一次增量备份。保留四个月的备份数据。

7. 业务数据均应在异地保存备份，采取实时备份，允许延迟在一小时之内。

8. 所有业务数据均应在移动介质中保存备份。备份频率为每月一次。

5.2.3.2.5 故障管理制度

包括对故障处理过程的管理制度、故障处理流程的变更管理制度、故障信息利用的管理制度及重大故障的应急管理制等。

1. 平台系统出现无法进行本地解决的，向上级相关部门进行申告故障。对无法解决的故障，应立即向我方提出技术支持申请，安排技术支持进行解决。

2. 如果故障问题比较严重并牵扯到相关部室，在解决故障期间应给相关部门进行通知，提前做好备份工作。

3. 技术人员现场处理故障时，当地维护人员应全程陪同并积极协助，并在故障解决后进行书面确认。

4. 故障解决后，维护人员应对故障的产生原因、解决方案填写详细记录，对以后如果出现类似问题可以有个参考方案。

5. 对于系统隐患或暂时不能彻底解决的故障应纳入问题管理，每月应对存在的问题进行跟踪分析。

5.2.3.2.6 人员管理制度

系统运行维护人员有着成熟、规范的能级管理制度、奖惩制度、考核制度、外部人力资源使用的管理制度等。能有效的保障系统运维人员的职业素质和技术能力。

5.2.3.2.7 质量考核制度

对所有发文成立的制度都有监督、考核措施，定期会对每项制度进行统一考核和管理。

5.2.3.3 运维服务支撑

系统运维服务支撑包含监控管理、安全管理、流程管理等方面，为实现“智慧养老”平台的系统运维服务管理和支撑能力的信息化，必须建立与系统运维服务管理和支撑能力相匹配的支撑系统。

5.2.3.3.1 监控工具管理

监控管理包括对基础设施和应用系统的监控管理，实现基础设施和应用系统的配置管理、故障管理和性能管理等功能。

(1) 配置管理

实现基础设施、应用等各类资源信息的维护和分析统计，以及配置信息的下发等功能。具体包括：资源信息维护、资源模型编辑、可视化监控、配置信息下发和配置文件管理。

(2) 故障管理

系统应完成对基础设施和应用系统的故障管理功能，包括告警信息采集、处理、显示、清除和故障定位等功能。

(3) 性能管理

系统应完成对基础设施和应用系统的性能管理功能，包括性能数据采集、处理、统计分析和性能门限管理等功能。

5.2.3.3.2 安全管理工具

系统的安全管理功能可以通过信息化手段实现的安全管理支撑能力，安全管理应包括但不限于通信及操作管理、访问控制、信息安全事件管理以及风险评估和等级保护。在具体实施中应依据信息安全管理体系和信息系统安全等级保护的相关国家标准。安全管理功能应与流程管理中的事件管理和问题管理相关联。

5.2.3.3.3 流程管理工具

系统应支持故障管理、变更管理、应急响应管理、巡检管理、监控与告警管理、事件管理管理、发布管理、服务持续性管理等流程辅助管理工具。确保运维服务管理流程可按既定流程执行。

5.2.4 其它

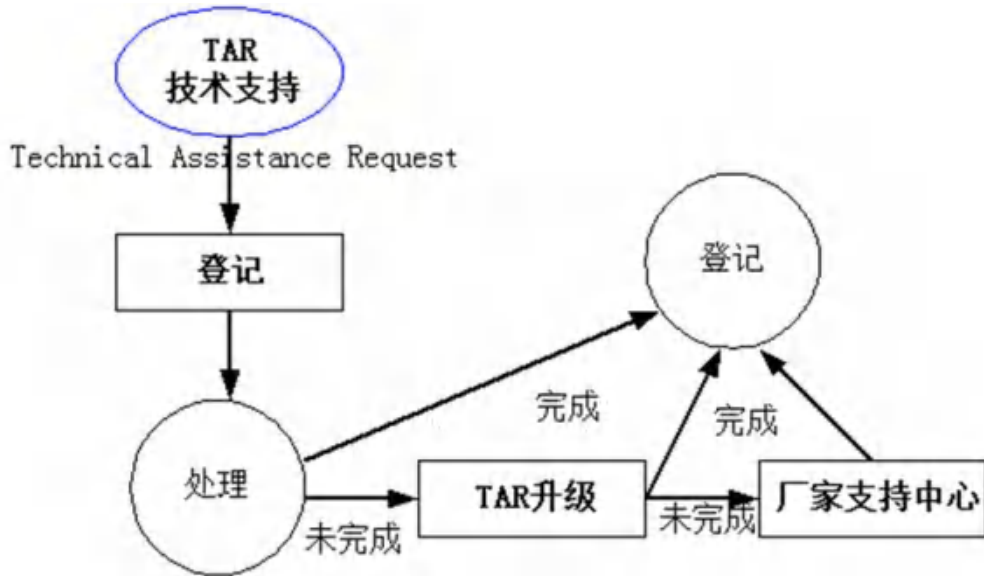
5.2.4.1 运维服务形式

5.2.4.1.1 电话支持服务

承建商支持服务部门提供热线电话及传真支持，如果该系统出现技术故障，无论是软件、硬件，都可以通过热线电话得到支持与帮助，技术专家在尽可能短的时间内协助和指导制定解决问题的方案，然后由用户反馈解决方案是否有效，承建商会依据反馈信息决定进一步的支持措施。

用户的问题将以“技术支持请求” (Technical Assistance Request, TARs) 的形式记录于承建商软件客户支持系统中，由专门工程师负责。

请求服务流程：



电话支持服务流程图

5.2.4.1.2 远程在线诊断和故障排除服务

如果条件允许在得到用户许可的情况下，承建商将为用户提供远程登入、远程访问、远程监控服务，以及时、准确、全面了解客户系统运行状况，发现其中存在的认识误区和隐蔽的错误，从而更直接、快速地为客户排除故障，解决问题。

在传统的设备维护概念中，现场支持是解决问题的主要手段，而在新的技术条件下，远程支持是排除故障的第一步，而且是非常重要的。而且，在时效上远程支持也明优于现场支持模式，统计数据表明，在IT行业中有不低于70%的系统失败属于软件故障，其中绝大部分可以通过远程方式解决，因此说远程服务是提高服务工作效率，节省维护费用的有力手段。而现在的网络发展也使这一手段成为可能，在用户允许的前提下，技术工程师将通过远程拨入方式，快速

而直接地对系统进行诊断与故障排除。

5.2.4.1.3 现场服务

承建商提供核心技术人员驻用户现场服务。如果遇到重大技术问题,将及时组织有关技术专家进行会诊,必要时我们将厂商专家参与。承建商将通过备品备件库或者为用户提供满足相应功能的替换设备,保证用户整个系统的正常运行。保证期内,用户现场服务提供,同时在此期间将每年定期对用户进行回访,技术工程师将帮助用户在现场进行系统维护,包括:

(1) 系统状况检测: 根据用户的运行记录和系统的运行日志,对软件、硬件的状况进行检查,及时发现并解决潜在的问题。

(2) 系统升级或修补: 根据行业发展和产品厂商提供的支持,定期对系统性能测试及调整,解答用户与系统维护有关的问题,了解用户对服务的满意程度和新的需求。

5.2.4.1.4 Email 服务

承建商将充分利用 Internet 为客户提供内容丰富的技术支持服务:

协助安装: 特定产品的逐步安装指导,安装手册,版本注意事项,README 文件等。

热门话题: 介绍最新的产品,技术,应用,特定的产品警示,重要的通知。

产品参考: 包括产品文档,技术支持布告,白皮书等。

问题解答：为客户提供详细的解决方法，提供重要的补丁等。

5.2.4.1.5 印刷品信息服务

承建商在支持服务有所改动或变更，或是认为某些技术特性应告知客户时，承建商将给用户寄发邮件进行通知，以维护用户的权益。

5.2.4.1.6 技术讲座

承建商将不定期为各类客户群举办专题技术讲座，技术研讨会。承建商技术人员将把自己的实践经验，研究心得与客户交流，同时为客户提供新产品技术的发展动态。

5.2.4.1.7 电话巡访和用户走访

承建商将定期或不定期电话访问用户，帮助用户发现问题，并及时解决问题。承建商技术支持工程师将定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行预防性的维护和提供软硬件的升级服务。

5.2.4.1.8 预防性维护服务

预防性维护是技术人员为本项目进行应用系统性能调优和监护的服务。当周期性的业务高峰期来临时或需进行重要业务阶段时，为了保障业务系统的稳定可靠运行，技术人员将提前帮助用户对系统进行性能调优，并在业务进行过程中，全程守护监控。

通常预防性维护要进行以下处理步骤：

观察系统运行状况；

系统运行配置参数、现象和系统日志收集；

可预见性问题分析；

定位系统运行风险；

提出解决方案；

调节系统参数；

运行过程中系统守护。

5.2.4.2 服务管理制度规范

5.2.4.2.1 行为规范

(1) 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。

(2) 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

(3) 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

(4) 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

(5) 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

5.2.4.2.2 现场服务支持规范

运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

(1) 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。

(2) 现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

(3) 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。

(4) 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

5.2.4.2.3 问题记录规范

根据使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节，问题有解决方案后，将解决方案反馈给用户。具体提交流程如下：

(1) 问题提交。应用信息系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时，填写系统缺陷类问题提交单，提交服务支持人员。

(2) 问题分析。服务支持接到用户提交的问题单，要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。属于技术问题，提交服务技术人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议；属于业务问题，提交服务业务人员进行处理；属于操作问题，可安排相关人员对问题提出人进行解释，并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。

(3) 问题确认、解决。服务的技术人员和业务人员收到系统缺陷类问题提交单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的，明确问题解决的具体处理建议和措施，交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决，并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。

(4) 问题上报。服务人员收到经业务或技术人员确认的系统缺陷类问题提交单后，上报上级部门。

(5) 问题回复。服务人员根据提交的问题进行分析，制定解决方案并进行实施解决，同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办客户做出回复，并将分析过程和问题产生原因一并提交。

5.2.4.3 运维应急预案

5.2.4.3.1 系统出现非法言论时的紧急处置措施

1、系统网页由办公室的具体负责人员随时密切监视信息内容。每天早、中、晚三次不少于一小时。

2、发现系统上出现非法信息时，负责人员应立即向信息安全组组长通报情况；情况紧急的应先及时采取删除等处理措施，再按程序报告。

3、信息安全组具体负责的技术人员应在接到通知后十分钟内赶到现场，作好必要的记录，清理非法信息，强化安全防范措施，并将网站网页重新投入使用。

4、系统维护员应妥善保存有关记录及日志或审计记录。

5、系统维护员工作人员应立即追查非法信息来源。

6、工作人员会商后，将有关情况向安全领导小组领导汇报有关情况。

7、安全领导小组召开安全领导小组会议，如认为情况严重，应及时向有关上级机关和公安部门报警。

5.2.4.3.2 广域网外部线路中断紧急处置措施

1、广域网主、备用线路中断一条后，有关人员应立即启动备用线路接续工作，同时向网络安全员报告。

2、网络安全员接到报告后，应迅速判断故障节点，查明故障原因。

3、如属我方管辖范围，由网络管理员协同网络安全员立即予以恢复。如遇无法恢复情况，立即向有关厂商请求支援。

4、如属电信部门管辖范围，立即与电信维护部门联系，请求修复。

5、如果主、备用线路同时中断，网络安全员应在判断故障节点，查明故障原因后，尽快与其他相关领导和工作人员研究恢复措施，并立即向安全领导小组汇报。

6、经安全领导小组同意后，应通告各下属单位相关原因，并暂缓上传上报数据。

5.2.4.3.3 局域网中断紧急处置措施

1、局域网中断后，网络管理员和网络安全员应立即判断故障节点，查明故障原因，并向网络安全领导小组副组长汇报。

2、如属线路故障，应重新安装线路。

3、如属路由器、交换机等网络设备故障，应立即与设备提供商联系更换设备，并调试畅通。

4、如属路由器、交换机配置文件破坏，应迅速按照要求重新配置，并调试畅通。如遇无法解决的技术问题，立即向上级单位或有关厂商请求支援。

5、如有必要，应向安全领导小组组长汇报。

5.2.4.3.4 设备安全紧急处置措施

1、小型机、服务器等关键设备损坏后，有关人员应立即向网络管理员和网络安全员汇报。

2、网络管理员和网络安全员应立即查明原因。

3、如果能够自行恢复，应立即用备件替换受损部件。

4、如果不能自行恢复的，立即与设备提供商联系，请求派维修

人员前来维修。

5、如果设备一时不能修复，应向安全领导小组领导汇报，并告知各下属单位，暂缓上传上报数据。

5.2.4.3.5 人员疏散与机房灭火预案

1、一旦机房发生火灾，应遵照下列原则：首先保人员安全；其次保关键设备、数据安全；三是保一般设备安全。

2、人员疏散的程序是：机房值班人员立即按响火警警报，并通过 119 电话向公安消防请求支援，所有人员戴上防毒面具，所有不参与灭火的人员按照预先确定的线路，迅速从机房中撤出。

3、人员灭火的程序是：首先切断所有电源，启动自动喷淋系统，灭火值班人员戴好防毒面具，从指定位置取出泡沫灭火器进行灭火。

5.2.4.3.6 外电中断后的设备

1、外电中断后，机房值班人员应立即切换到备用电源。

2、机房值班人员应立即查明原因，并向值班领导汇报。

3、如因机关内部线路故障，请机关服务部门迅速恢复。

4、如果是供电局的原因，应立即与供电局联系，请供电局迅速恢复供电。

5、如果供电局告知需长时间停电，应做如下安排：

(1) 预计停电 4 小时以内，由 UPS 供电。

(2) 预计停电 24 小时，关掉非关键设备，确保各主机、路由器、交换机供电。

(3) 预计停电超过 24 小时，白天工作时间关键设备运行，晚上所有设备停电。

(4) 预计停电超过 72 小时，应联系小型发电机自行发电。

5.2.4.3.7 发生自然灾害后的紧急处置措施

1、上级单位平时储备一套下级单位的关键设备。

2、一旦发生自然灾害，导致设备损坏，由灾害发生单位向上级计算机网络与信息安全领导小组请求支援。

3、上级计算机网络与信息安全领导小组接到下级单位的支援请求后，应在 3 小时内派遣人员携带有关设备赶到现场。

4、到达现场后，寻找安全可靠的地点，重新构建新的系统和网络，并将相关数据予以恢复。

5、经测试符合要求后，支援小组才能撤离。

5.2.4.3.8 关键人员不在岗的紧急处置措施

1、对于关键岗位平时应做好人员储备，确保一项工作有两人能操作。

2、一旦发生关键人员不在岗的情况，首先应向值班领导汇报情况。

3、经值班领导批准后，由备用人员上岗操作。

4、如果备用人员无法上岗，请求上级单位支援。

5、上级单位在接到请求后，应立即派遣人员进行支援。

第六章 效益与评价指标分析

6.1 效益分析

6.1.1 经济效益

本项目将养老信息共享、养老应用系统互联互通，通过养老公共服务、养老业务办理、养老机构管理系统等应用系统建设，实现区域养老资源利用的合理化，在减少居民养老支出，降低全社会的养老服务成本等方面能够体现出较大的经济效益；通过互联网+养老信息等服务，促进全社会养老消费，形成养老服务产业化，产生巨大的经济效益；此外，本项目建设有助于减少政府采集养老信息的成本，提高政府对养老行业的监管效率，降低养老行政管理部门的监管成本。

6.1.2 社会效益

本项目建设，对满足人民群众养老服务需求、满足养老服务机构业务管理需求、满足养老行政管理部门监管需求、满足养老科研的数据需求的需要，对提高人民群众对养老服务的满意度、提高人民养老意识水平，提高养老服务机构的服务效率、服务质量、服务水平，提高政府对养老服务的监管能力，提高养老补贴资金的利用效率，提高养老科研水平，创新养老服务模式、服务业态，具有重大的社会效益。

6.2 项目评价指标分析

目标		
一级指标	二级指标	指标值
经济效益	减少老人养老成本	降低 40%
	降低监管成本	有降低
社会效益	互联网+智慧养老群众满	90%
	提高养老公共服务水平	有提升
	提高养老服务监管能力	有提升
可持续影响	平台可持续运维和使用	不少于 3 年
服务对象满意度 指标	用户满意度	≥96%
	培训满意度	≥96%
	日常运维、应急响应服务	100%

第七章 注意事项

(请供应商仔细阅研)

1. 单独采购的正版数据库软件、操作系统、云平台软件等系统或第三方软件，必须授权给马鞍山市人民政府，成交后，建设前，原厂授权函原件需提交市数据资源管理局备案。

2. 各部门原则上不再新建网络机房，所需业务运行环境如服务器、存储、安全等设备由市政务云提供，项目中需要但采购清单中不含操作系统、数据库等系统软件的，由成交供应商负责系统软件正版化。

3. 业务系统软件项目根据应用场景情况采购数据库产品的，原则上不得选择大型昂贵的数据库，使用经济适用型正版数据库软件，且业务系统软件必须适应运行环境。

4. 监控系统、视频会议系统、信息发布等硬件系统必须具有开放性，提供可供二次开发的设备 SDK 软件包，使关联的系统能调用相应功能和数据；关于公共区域视频监控建设，原则上由市公安局统一建设并接入“雪亮工程”，涉及智能识别算法在马鞍山市智能视觉中枢算法种类库已含有，则不得单独再建，若未含有则建成后须接入智能视觉算法中枢中。

5. UPS 电池需多提供两节电池（随机抽取）供采购人、市数据资源管理局测试容量和破坏性检测，电池内不应含有与制造电池原料无关的材料（如玻璃，沙石，石灰等）。

6. 项目中涉及的安装调试，必须包含相关线缆、线槽、电管、线卡、桥架、线盒、软管、电源插排等所有辅材。

7. 方案设备清单中技术参数部分所有描述为“支持”的，均表示具备、配置、提供、实现等意思，是必须要满足的要求。

8. 项目中涉及政务新媒体建设，开设需向数据局提前报备。

9. 成交供应商对项目中的业务系统、软硬件平台必须开放；业务软件开发的相关知识产权为采购人所有，成交供应商必须深度开放所有数据及业务协同接口及预留必要的二次开发接口，所有需要与其它系统对接的接口问题由采购人负责协调解决；在项目建设过程中需支持 ipv4/ipv6 双栈，并在后期支持转为 ipv6 单栈；涉及重要信息、敏感信息的信息化项目在 web 使用过程中应使用 https 安全协议。

11. 原则上不得新建 APP 小程序、提供服务的公众号，统一使用三端渠道；根据省数据资源管理局《安徽省三端能力提升工程工作方案》，所有新建各类便民利企和政务运行应用统一通过“三端”提供，所有存量应用接入“三端”，即为民服务“皖事通”、为企业服务“皖企通”、政务运行“皖政通”，按照统一标准规范管理、同源发布，并实行统一用户认证；对于新技术新场景、便民利企应用项目，原则上须与本级政府网站、政务新媒体进行对接，并在本级政府网站、政务新媒体发布。

12. 原则上不再新建面向企业群众的服务码、服务卡，应统一使用安徽服务码；已有的二维码须按照安徽服务码的赋码规则进行改造，并实现互认互信。

13. 按照《马鞍山市政务信息资源共享管理办法》文件要求，业务系统须按照《政务信息资源目录编制指南》要求完成数据资源目录编制后，与市信息资源交换平台数据共享对接，提供数据字典，并将业务数据汇集至市数据中心，作为验收的必要条件；业务系统进行跨部门数据交换对接必须通过市数据共享交换平台实现。

14. 根据每个项目的实际建设内容，若存在上述注意事项的条款，由监理公司或市数据资源管理局对上述相关要求予以确认，否则项目不予验收。

15. 本项目采购完成后，采购人协同成交供应商做好与市数据资源局相关科室关于“三端”和省一体化平台数据基础平台等对接工作。

16. 原则上项目需在省一体化数据基础平台建设。其中，容器云方面须发布到皖事通、皖企通的新建应用原则上都应在容器云上部署；组件复用方面参考组件清单，复用相关组件，已有组件实现的功能原则上不允许重复建设；组件沉淀方面须甄别项目可沉淀组件，原则上每个项目均需沉淀组件；应用开发方面原则上大屏工程、小程序工程等必须使用低代码开发工具开发；数据架构设计方面须按省数据工程要求完成 L1-L5 数据架构设计；数据入湖治理方面须按数据架构情况开展数据治理，发布数据服务并关联数据架构。

三、商务要求

1、软件的设计开发、安装调试、试运行、验收等按照以下原则执行：有国家标准的执行国家标准；无国家标准的执行行业标准，无行业标准的执行地方标准；无地方标准的执行企业标准。所有软件必须为正版。

2、技术支持

2.1 成交供应商应向采购人提供全方位及时而有效的技术支持和服务。

2.2 如成交供应商发生兼并、重组，采购人本项目的建设、维护等相关工作必须由新组建的公司按采购文件及响应文件承担相应的义务。

2.3 成交供应商对项目中的业务系统、软硬件平台必须开放；业务软件开发的相关知识产权为采购人所有，成交供应商必须深度开放所有数据及业务协同接口及预留必要的二次开发接口，所有需要与其它系统对接的接口问题由采购人负责协调解决。

2.4 本项目所有数据存储马鞍山市政务云，在服务期内，将依照采购人的指定要求完成数据迁移，服务期间产生的数据须正常存储，费用包含在总报价中。

3、服务时间：自合同签订之日起4个月内建设完毕。

4、运维期：验收合格之日起3年。

5.1 售后服务响应时间：

5.2 要求设有专门的售后服务机构和人员，负责对项目提供完善的售后服务。同时针对本项目的售后服务工作，会组建专门的售后服务队伍，为本项目提供售后服务，为采购人提供各种售后服务方式。

5.3 要求提供的技术支持服务包括电话支持、远程支持及现场支持三种服务，用于协助用户及时解决故障。

5.4 电话支持服务

项目在运行过程中，出现由于技术故障，可通过服务热线向售后服务中心提出服务请求，协助与指导用户制定解决问题的方案。

5.5 远程支持服务

在电话支持服务无法解决问题的情况下，或在进行电话技术支持的同时，根据需要并征得用户同意后，实施远程支持服务，排除故障。

5.6 现场支持服务

在项目运行期的运维期内，要求为此项目标的配备技术管理人员售后服务。如果不能通过如上服务解决问题，经双方商议确认需要进行现场支持，要求该项目专门售后支持组将在 6 小时内到达现场协助用户排除故障。

6、成交供应商在项目实施过程中，国家对相关项目有资质要求的，进场单位和人员的资质、资格符合国家、省、市有关规定。实施期间成交供应商所发生的或成交供应商实施场地内发生的或成交供应商原因造成的安全事故，均应由成交供应商负责按有关规定处理善后事宜，并承担给采购人造成的损失。

7、成交供应商在响应文件中为本项目配备的人员力量，在合同履行期间，成交供应商须按采购人要求到达本项目现场提供相应服务，否则采购人有权解除采购合同。

8、付款方式

8.1 合同签订后，采购人向成交供应商支付合同金额的 40%作为预付款（成交供应商须向采购人提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的等额预付款保函或其他担保措施）。项目建设完毕经采购人验收合格后，采购人向成交供应商支付除运维服务费之外的所有费用（含预付款），运维服务期满支付运维服务费。

8.2 如成交供应商书面明确表示无需预付款，项目建设完毕经采购人验收合格后，采购人向成交供应商支付除运维服务费之外的所有费用，运维服务期满支付运维服务费。

9、服务地点：马鞍山市（采购人指定地点）。

10、本项目总报价包含履行本项目的全部费用，及所有价内价外税金及合理利润等。

第六章 响应文件格式

项目名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目

项目编号：MASCg-0-J-F-2025-0105

响 应 文 件

供应商名称：_____

日期：2025年3月10日

目 录

一、报价一览表·····	(页码)
二、报价函·····	(页码)
三、服务报价表·····	(页码)
四、对采购内容及总体要求的响应·····	(页码)
五、对合同条款的响应·····	(页码)
六、服务技术方案·····	(页码)
七、法定代表人身份证明及授权委托书·····	(页码)
八、各类资质证书及其他重要资料·····	(页码)

一、报价一览表

项目名称	马鞍山市智慧养老服务信息平台项目
项目编号	MASCG-0-J-F-2025-0105
总报价（人民币）	大写： _____ 小写： _____元

注：

- 1、报价一览表与响应文件明细不一致的，以报价一览表为准。
- 2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

供应商（盖单位公章）：

日期： 2025年3月10日

二、报价函

致：马鞍山市民政局（采购人）：

根据贵方的磋商文件，我方兹宣布同意如下：

1、按磋商文件规定提供服务的最终报价见最后报价，如我方成交，我方承诺愿意按采购文件规定缴纳履约保证金（如有）。

2、我方根据采购文件的规定，严格履行合同的责任和义务，并保证于采购人要求的日期内完成服务，并通过采购人验收。

3、我方承诺报价低于同类货物和服务的市场平均价格。

4、我方同意从磋商文件规定的磋商日期起遵循本磋商文件，并在磋商文件规定的磋商有效期之前均具有约束力。

5、我方声明响应文件所提供的一切资料均真实无误、及时、有效，企业运营正常。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，提供与磋商有关的任何证据、数据或资料。

6、我方完全理解贵方不一定接受最低报价的磋商。

7、我方接受磋商文件规定的付款方式、运维要求。

8、我方承诺我方具有独立承担民事责任的能力、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、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。

9、我方承诺我方或我方法定代表人或我方配备项目经理（项目负责人）未被人民检察院列入行贿犯罪档案。

供应商（盖单位公章）：

日期：2025年3月10日

三、服务报价表

序号	服务名称（标的名称）		服务提供商/软件开发商	软件版本号	单位	数量	单价（元）	合价（元）
1	养老数据中心	老年人口库			1	项		
2		服务机构库			1	项		
3		养老人才库			1	项		
4		养老政策库			1	项		
5	养老服务一体化平台	业务办理审批系统			1	项		
6		养老服务监管系统			1	项		
7		决策分析系统			1	项		
8	养老服务运营管理平台	养老机构管理系统			1	项		
9		居家上门服务系统			1	项		
10		家庭床位管理系统			1	项		
11		能力评估管理系统			1	项		
12		探访关爱管理系统			1	项		
13	养老公共服务	养老机构查询			1	项		
14		高龄津贴申请			1	项		
15	数据互联互通	与省级系统对接			1	项		
16		与公安系统对接			1	项		
17		与殡葬系统对接			1	项		
18		与低保系统对接			1	项		
19		与县区养老服务运营商系统对接			1	项		
总报价（大写）_____								

供应商（盖单位公章）：

注：

1、表中所列服务为对应本项目需求的全部服务。如有漏项或缺项，供应商承担全部责任。

2、所报价格可保留小数点后两位。

3、所投为货物的, 对应项填货物制造商名称；所投为服务的, 对应项填服务提供商名称；所投为软件的, 对应项填软件开发商名称。

最后报价承诺表

项目名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目

项目编号：MASCg-0-J-F-2025-0105

供应商名称	
磋商范围	全部
最后报价（详见备注说明）	大写：_____
备注说明	<i>（此处可补充磋商小组根据与供应商磋商情况变动的磋商文件的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。）</i>

供应商公章或授权代表签字：

日期：

注：本页《最后报价承诺表》由供应商在接到报价通知后依据磋商情况填写，并在规定时间内上传。

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）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（联合体）参加**马鞍山市智慧养老服务信息平台项目（项目编号：MASCg-0-J-F-2025-0105）**采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、（**老年人口库**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（**服务机构库**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

3、（**养老人才库**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

4、（**养老政策库**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

5、（**业务办理审批系统**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

6、（**养老服务监管系统**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

7、（**决策分析系统**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

8、（**养老机构管理系统**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

9、（**居家上门服务系统**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

10、（**家庭床位管理系统**），属于（**软件和信息技术服务业**）；承接企业为

(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

11、(能力评估管理系统)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

12、(探访关爱管理系统)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

13、(养老机构查询)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

14、(高龄津贴申请)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

15、(与省级系统对接)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

16、(与公安系统对接)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

17、(与殡葬系统对接)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

18、(与低保系统对接)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

19、(与县区养老服务运营商系统对接)，属于(软件和信息技术服务业)；承接企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

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。

供应商（盖单位公章）：

日期：2025年3月10日

注：

1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、如供应商未按要求填写上述内容，则不享受中小企业扶持政策。

3、若供应商提供的声明函内容不实，属于提供虚假材料谋取成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。请供应商仔细阅读供应商须知前附表中关于中小企业声明的要求，谨慎声明。

4、供应商在“采购文件中明确的所属行业”一栏中填写所属行业，所属行业详见“第五章 采购内容及总体要求”。采购文件中明确的所属行业标的品目，需在中小企业声明函中列出；所属行业标注为“/”的标的品目，无需在中小企业声明函中列出。

5、供应商在“中型企业、小型企业、微型企业”一栏中只需填写其中的一种类型。

各行业划型标准

(一) 农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(二) 工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

(三) 建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

(四) 批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

(五) 零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(六) 交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(七) 仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(八) 邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九) 住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

残疾人福利性单位声明函

(非残疾人福利性单位磋商, 不需此件)

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, 本单位为___(请填写: 符合/不符合)条件的残疾人福利性单位, 且本单位参加马鞍山市智慧养老服务信息平台项目(项目编号: MASCg-0-J-F-2025-0105)采购活动提供本单位制造的货物(由本单位承担工程/提供服务), 或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物(不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物)。

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(盖单位公章):

日期: 2025年3月10日

注:

- 1、残疾人福利性单位磋商只须提供《残疾人福利性单位声明函》, 不再提供《中小企业声明函》。
- 2、如供应商未按要求填写上述内容, 则不享受中小企业扶持政策。

监狱企业磋商提供省级(含)以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件扫描件(监狱企业不再提供《中小企业声明函》)。

四、对采购内容及总体要求的响应

经过认真研究项目名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目，项目编号：MASCG-0-J-F-2025-0105磋商文件中所列采购内容及总体要求，我方确认，对磋商文件所列采购内容及总体要求，除下列偏离表所列情况外，我方响应情况全部为“符合”。

采购内容及总体要求偏离表

序号	磋商文件中采购内容及总体要求条款	供应商的响应内容	偏离及影响（正偏离/负偏离）
1			
2			
...			

供应商（盖单位公章）：

注：

- 1、“符合”指与磋商文件要求一致，“正偏离”指优于磋商文件要求；“负偏离”指低于磋商文件要求。
- 2、无论正偏离或负偏离，供应商均需在“供应商的响应内容”一栏中列明响应的详细内容，否则视同供应商响应情况为“符合”。
- 3、如供应商未在上述偏离表中填写内容，视同供应商响应情况为“符合”。

五、对合同条款的响应

经过认真研究项目名称：马鞍山市智慧养老服务信息平台项目，项目编号：MASCG-0-J-F-2025-0105磋商文件中所列合同条款，我方确认，对磋商文件所列合同条款，除下列偏离表所列情况外，我方响应情况全部为“符合”。

合同条款偏离表

序号	磋商文件中合同条款	供应商的响应内容	偏离及影响（正偏离/负偏离）
1			
2			
...			

供应商（盖单位公章）：

注：

- 1、“符合”指与磋商文件要求一致，“正偏离”指优于磋商文件要求；“负偏离”指低于磋商文件要求。
- 2、无论正偏离或负偏离，供应商均需在“供应商的响应内容”一栏中列明响应的详细内容，否则视同供应商响应情况为“符合”。
- 3、如供应商未在上述偏离表中填写内容，视同供应商响应情况为“符合”。

六、服务技术方案

(一) 供应商介绍

简要介绍供应商规模实力，包括：公司经营的历史、经验

(二) 服务方案（详细描述）

(三) 系统功能截图

注：响应文件中须提供相关材料扫描件，具体要求详见磋商文件。

(四) 供应商实力

注：响应文件中须提供相关材料扫描件，具体要求详见磋商文件。

(五) 人员力量

岗位名称	姓名	专业	学历	手机号码	身份证号码	在本项目中承担的工作内容	证书	是否为供应商单位当前在岗人员(填写“是/否”)
项目负责人								
项目组成员	...							

注：响应文件中须提供相关材料扫描件，具体要求详见磋商文件。

(六) 业绩

合同签订时间	项目名称	主要标的	合同甲方名称（详细地址）	合同甲方联系人	合同甲方联系电话
...					

注：响应文件中须提供相关材料扫描件，具体要求详见磋商文件。

七、法定代表人身份证明及授权委托书

(一) 法定代表人身份证明 (格式)

_____ (法定代表人姓名) 系 _____ (供应商名称)
的法定代表人。我公司 _____ (填写是/否) 属于中小微企业。

特此证明。

法定代表人手机号码: _____

日期: 2025年3月10日

附: 法定代表人身份证正反面扫描件 (在有效期内)

(二) 授权委托书 (格式)

本授权书声明: _____ (供应商名称) 的 _____ (法定代表人姓名) 代表本公司委托 _____ (委托代理人的姓名) 为我方的合法代理人, 参加“马鞍山市智慧养老服务信息平台项目(项目编号: MASCG-0-J-F-2025-0105)”磋商、评审答疑、合同签订以及合同执行等, 可以用我方名义全权处理一切与之有关的事宜, 其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

委托代理人手机号码: _____

委托代理人电子邮箱: _____

供应商(盖单位公章): _____

日期: 2025年3月10日

附: 委托代理人身份证正反面扫描件 (在有效期内)

提醒: 1、供应商须确保响应文件中提供的手机号码准确无误并保持通讯工具畅通, 否则由此造成的后果由供应商自行承担。

2、供应商须确保响应文件中提供的电子邮箱准确无误, 否则由此造成的后果由供应商自行承担。

八、各类资质证书及其他重要资料

（一）响应文件中供应商的各类资质证书及其他重要资料

营业执照扫描件/事业单位法人证书扫描件/社会团体法人登记证书扫描件/民办非企业单位证书扫描件

（二）响应文件中其他资料

需要提交的其他资料

第七章 评审与磋商

- 1、采购代理机构将在磋商文件规定的时间和地点组织磋商。
- 2、磋商小组由为该项目专门组成的**3人（含）**以上单数组成。
- 3、评审程序包括响应文件审查、磋商、最后报价、综合评分和推荐成交候选供应商或确定成交候选供应商等几个步骤。

4、评审方法和评审标准

4.1 评审方法：本项目采用综合评分法（满分为100分），评审的基本步骤和基本要求如下：

4.1.1 **响应文件审查**。响应文件审查分为资格性审查和符合性审查。

4.1.1.1 供应商或其响应文件出现下列情形之一时，资格性审查不通过：

- （1）未按磋商文件要求提供报价函；
- （2）未按磋商文件要求提供营业执照扫描件；
- （3）专门面向中小企业采购的项目，未按磋商文件要求提供中小企业声明函【注：供应商提供的货物（或服务或工程）须为中小企业制造（或提供或承接）】；
- （4）不符合磋商文件中规定的其他资格条件。

4.1.1.2 通过资格性审查的合格供应商满足3家时，磋商小组对通过资格性审查的供应商的响应文件进行符合性审查。

4.1.1.3 供应商或其响应文件出现下列情形之一时，符合性审查不通过：

- （1）未按磋商文件要求提供报价一览表；
- （2）未对磋商文件提出的合同条款完全响应；
- （3）未对磋商文件提出的采购内容及总体要求完全响应；
- （4）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （5）供应商或供应商所报服务不符合国家相关强制性要求的；
- （6）法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

4.1.1.4 未通过符合性审查的供应商，不进入后续评审程序，也不得进行最后报价。

4.1.1.5 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进

行审查，审查时可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

4.1.1.5.1 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式（询标）作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

4.1.2 **磋商**。磋商小组按响应文件提交顺序集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商对磋商小组提出的问题应当据实答复。

4.1.2.1 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

4.1.3 **报价**。供应商在响应文件中的报价为首次报价，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。供应商报价一经报出即不可撤回。

4.1.3.1 符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项或《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124 号）规定情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

4.1.3.2 最后报价并不限定只进行二轮报价，如果磋商小组认为有必要，可以要求供应商进行多轮报价。最后一轮报价作为最后报价。

4.1.3.3 供应商的最后报价应当在磋商小组规定的时间内以书面方式提交给磋商小组。供应商填写最后报价由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。在采购需求没有发生重大调整的情况下，供应商的后一轮报价不得高于上一轮报价，否则磋商小组视为响应文件无效，该供应商不进入后续评审。

4.1.3.4 供应商未在规定时间内通过交易系统提交二次报价（或最后报价）的，磋商小组以该供应商的上一轮报价作为二次报价（或最后报价）。

4.1.3.5 供应商的最后报价超过预算金额或最高限价的，磋商小组将其作为响应文件无效处理。供应商的最后报价出现磋商文件规定的无效情形的，磋商小组将其作为响应文件无效处理。

4.1.4 **综合评分**。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分，评审的基本步骤和基本要求如下（**满分 100 分**）：

序号	评分项目	分值	评分内容及标准
1	价格分	10分	按照财政部财库〔2014〕214号文件的相关规定，价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分10分，其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：价格分得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×10%×100（小数点后面保留两位小数，第三位四舍五入）。本项满分10分。 注：因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算磋商基准价和供应商的最后报价。根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等相关规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予价格扣除优惠，用扣除后的价格参与评审，具体扣除的比例详见供应商须知前附表。
2	服务方案	50分	1、供应商需提供 理解和需求分析方案 ，根据供应商针对本项目制定的理解和需求分析方案（包括但不限于项目背景、必要性和可行性分析、建设目标、建设内容、业务需求、功能需求、数据需求、性能需求、安全需求等）等内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分5分）： （1）理解和需求分析完整详细，可行性、实用性、针对性强，得5分； （2）理解和需求分析适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得3分；

		<p>(3) 理解和需求分析基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>2、供应商需提供系统总体结构设计方案，根据供应商针对本项目制定的系统总体结构设计方案（包括但不限于设计原则、设计目标、应用架构设计、技术架构设计、部署架构设计等）内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 方案内容完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>3、供应商需提供实施方案，根据供应商针对本项目制定的实施方案（包括但不限于实施计划分工、具体实施过程等）内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 方案内容完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>4、供应商需提供内控制度，根据供应商针对本项目制定的内控制度（包括但不限于项目人员管理、项目组织架构等）内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 内控制度完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 内控制度适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 内控制度基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p>
--	--	--

		<p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>5、供应商需提供质量保障方案，根据供应商针对本项目制定的质量保障方案（包括但不限于组织实施阶段等）等内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 方案完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>6、供应商需提供安全设计方案，根据供应商针对本项目制定的安全设计方案（包括但不限于安全设计、保密措施等）等内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 方案完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>7、供应商需提供应急方案，根据供应商针对本项目制定的应急方案（包括但不限于系统故障应急流程、故障处理措施等）等内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 方案内容完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>8、供应商需提供运维方案，根据供应商针对本项目制定的运维方案（包括但不限于运维服务体系、运维服务保障等）等内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p>
--	--	---

		<p>(1) 方案内容完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>9、供应商需提供项目培训方案，根据供应商针对本项目制定的项目培训方案（包括但不限于培训方式、培训内容等）等内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 方案内容完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案适合本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p> <p>10、供应商需提供进度保障方案，根据供应商针对本项目制定的进度保障方案（包括但不限于建设工作进度、工作进度方案等）等内容是否符合国家相关标准及采购人需求，由磋商小组根据供应商提供的内容进行综合评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 方案完整详细，可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案本项目需求，内容完整，具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案基本满足本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 其余情况或者未提供得 0 分。</p>
3	系统功能截图	<p>10 分</p> <p>1、根据供应商为本项目配备的“养老服务监管系统”中“养老机构监管、居家上门监管、家庭床位监管、能力评估监管、助餐服务监管、机构安全监管”功能模块进行评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 内容满足本项目要求、功能设计可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 内容适合本项目需求，功能设计具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p>

			<p>(3) 内容基本满足本项目采购需求、功能设计可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 未提供不得分。</p> <p>2、根据供应商为本项目配备的“养老机构管理系统”中“运营管理、人事管理、安全管理、基础配置、综合分析、民政业务”功能模块进行评分（本小项满分 5 分）：</p> <p>(1) 内容满足本项目要求、功能设计可行性、实用性、针对性强，得 5 分；</p> <p>(2) 内容适合本项目需求，功能设计具有可行性、实用性、针对性，得 3 分；</p> <p>(3) 内容基本满足本项目采购需求、功能设计可行性、实用性、针对性有待改善，得 1 分；</p> <p>(4) 未提供不得分。</p> <p>注：响应文件中须提供系统操作界面截图。磋商小组根据供应商提供的系统操作界面截图进行评分。</p>
4	供应商实力	10 分	<p>1、供应商具有质量管理体系认证证书（证书在有效期内），得 2 分。（本小项满分 2 分）</p> <p>2、供应商具有环境管理体系认证证书（证书在有效期内），得 2 分。（本小项满分 2 分）</p> <p>3、供应商具有职业健康安全管理体系认证证书（证书在有效期内），得 2 分。（本小项满分 2 分）</p> <p>4、供应商具有信息技术（或 IT）服务管理体系认证证书（证书在有效期内），得 2 分。（本小项满分 2 分）</p> <p>5、供应商具有信息安全管理体系统认证证书（证书在有效期内），得 2 分。（本小项满分 2 分）</p> <p>注：</p> <p>(1) 响应文件中须提供以上证书扫描件，否则磋商小组不予计分。</p> <p>(2) 评审过程中，磋商小组有权登录中国国家认证认可监督管理委员会官方网站查询，经查询认证证书非有效状态的，磋商小组不予计分。</p>
5	人员力量	11 分	<p>供应商针对本项目配备的人员，须为供应商单位当前在职在岗人员，否则磋商小组不予计分。</p> <p>1、供应商针对本项目配备的项目负责人（限配备 1 人）：具有计算机类专业高级职称（或资格）证书的，得 3 分。本小项满分 3 分。</p> <p>2、供应商针对本项目配备的项目组成员（项目负责人除外，同一人员不重复计分。）：</p>

			<p>具有计算机类专业中级及以上职称（或资格）证书的，得2分。本小项满分8分。</p> <p>注：</p> <p>（1）响应文件中须提供证书扫描件，且满足以上要求，否则磋商小组不予计分。</p> <p>（2）响应文件中须提供供应商（2024年7月<含>以来任意一个月）为其缴纳社保的证明材料，证明材料形式详见供应商须知前附表。否则磋商小组不予计分。</p>
6	业绩	9分	<p>自2022年1月1日（含）以来（以合同签订时间为准，无合同签订时间的磋商小组不予计分），供应商承担的信息化类系统建设项目业绩，提供1个符合要求的业绩，得6分；在此基础上，另提供一份符合要求的业绩，得3分，最多另得3分。（本项满分9分）</p> <p>注：</p> <p>（1）响应文件中须同时提供合同扫描件及合同甲方出具的验收合格证明（或合同甲方出具的服务质量好<或满意>及以上评价证明）扫描件。验收合格证明或服务质量好（或满意）及以上评价证明须含合同甲方公章，公章名称与合同甲方名称一致，且符合以上要求，否则磋商小组不予计分。</p> <p>（2）若合同中未清楚地反映评审因素，响应文件中须提供合同甲方出具的相关证明材料扫描件。相关证明材料须含合同甲方公章及合同甲方经办人姓名、联系电话，公章名称与合同甲方名称一致，且符合以上要求，否则磋商小组不予计分。相关证明材料格式自拟。</p> <p>（3）若业绩合同乙方为2家及以上单位的，磋商小组不予计分。</p>

4.1.4.1 汇总得分：汇总磋商小组的评分表，并求出某一供应商的得分平均值，保留至小数点后两位数，小数点后第三位四舍五入，即为该供应商评审得分。

4.1.5 磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序排出成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高顺序排列。评审得分及最后报价均相同的，按“**服务方案**”得分高低排序，若评审得分、最后报价及“**服务方案**”得分均相同的，则通过摇号决定成交候选供应商排序，摇号程序是：由采购代理机构工作人员摇出供应商的号码，按摇出号码的大小，由大到小确

定供应商的顺序，即号码大的成交排序在前，号码小的成交排序在后。

注：①按响应文件提交顺序进行摇号，由采购代理机构工作人员进行摇号。

②每次供应商摇出的号码不再重新放入摇号机中进行摇号。

③所有进入摇号程序的有效供应商均须参加摇号，否则磋商小组有权将不参加摇号的供应商视为在磋商有效期内撤回响应

④放入摇号机的号码球数量=进入摇号程序的有效供应商数量+10。

例：如进入摇号程序的有效供应商数量为 5 家，则放入摇号机的号码球数量为 15 个。

4.1.6 评审结束时，磋商小组要按照规定的格式写出评审报告，说明评审过程中的主要情况，按照 4.1.5 的排序规定，依次排列推荐成交候选供应商或确定成交候选供应商的顺序。

4.1.7 供应商最后报价明显缺乏竞争性的，磋商小组可以否决所有报价。

4.1.8 磋商小组判定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据，但资料有不真实不正确的内容时除外。

4.1.9 评审过程的保密。

4.1.9.1 磋商小组成员或其他工作人员均不得向他人透露磋商及评审情况。

4.1.9.2 在磋商过程中，供应商如向磋商小组成员施加任何影响，都将会导致其响应文件被拒绝。

4.1.10 磋商小组有权否决全部响应文件。

4.1.11 采购代理机构对未成交供应商不解释未成交原因。

5、异常情况处理

5.1 磋商时出现以下情况之一的，将终止采购活动：

5.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

5.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.1.3 通过资格性审查的供应商不足 3 家的；

5.1.4 除符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条

第四项或《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

第八章 系统提交响应文件及有关要求

(系统中响应文件格式与本采购文件中响应文件格式不一致的，
以本采购文件为准)

本项目实行系统提交响应文件，现将有关要求告知供应商，包括但不限于以下内容：

1、本项目采用系统提交响应文件方式，响应文件的制作以及如何
进行系统提交响应文件详见：马鞍山市公共资源新版交易系统投标人
端操作手册，网址：马鞍山市公共资源交易中心网

(<http://zbcg.mas.gov.cn/>)，如有技术问题请联系 400-998-0000；
0555-5200194。

2、制作系统提交的电子响应文件：详见马鞍山市公共资源新版
交易系统投标人端操作手册，网址：马鞍山市公共资源交易中心网
(<http://zbcg.mas.gov.cn/>)。

3、系统电子响应文件的提交：详见马鞍山市公共资源新版交易
系统投标人端操作手册，网址：马鞍山市公共资源交易中心网
(<http://zbcg.mas.gov.cn/>)。

4、系统提交的电子响应文件应按磋商文件规定的格式签署盖章。

5、供应商应在磋商截止时间之前，从网上招投标系统提交加密
后的电子响应文件。

5.1 供应商编制电子响应文件应登录马鞍山市公共资源交易系统，
从帮助中心下载安装投标文件制作软件，按照软件提示更新到最新
版本，用最新版本投标文件制作软件制作电子响应文件，否则由此
导致的响应文件无法上传等不利后果由供应商单方面承担。

5.2 由于供应商编制响应文件所用电脑配置、系统、软件的差异
性，供应商使用投标文件制作软件生成、上传响应文件前，应当进行
预览，检查编制的响应文件文字、图片内容是否完整呈现，否则因
响应文件中文字、图片内容呈现不完整而导致在评审中处于不利地
位的风险由供应商单方面承担。

6、所有供应商应携带本单位 CA 锁完成响应文件的解密工作。因
供应商自身原因导致解密失败的，风险由供应商自行承担。采购人应

在所有供应商完成 CA 锁解密工作后，进行采购人 CA 锁解密工作。

7、采用系统提交响应文件的，在规定的磋商截止时间前，供应商可以自行从网上招投标系统撤回已提交的响应文件，并可修改后重新上传，磋商时以磋商截止时间前供应商最终上传的响应文件为准。

8、磋商过程中出现不可预见的停电、网络中断等情况致使磋商活动不能正常进行时，经马鞍山市公共资源交易监督管理局批准后，宣布该项目暂停，并将所有响应文件封存，待设备恢复后继续进行磋商活动。