上海市企业服务云迭代开发项目

建设方案

上海市中小企业发展服务中心

2019年5月

目录

[第一章 建设背景 1](#_Toc9001128)

[一、 系统现状 2](#_Toc9001129)

[二、 系统不足 3](#_Toc9001130)

[第二章 建设任务 7](#_Toc9001131)

[第三章 建设内容 10](#_Toc9001132)

[一、 提升云平台服务 10](#_Toc9001133)

[（一）部门旗舰店提升 10](#_Toc9001134)

[（二）区级旗舰店重构 13](#_Toc9001135)

[（三）创企大赛 17](#_Toc9001136)

[（四）“共享计划”线上平台接入 24](#_Toc9001137)

[（五）客服咨询全面升级 26](#_Toc9001138)

[二、 完善云平台功能 27](#_Toc9001139)

[（一）专业服务优化完善 27](#_Toc9001140)

[（二）政策服务优化完善 29](#_Toc9001141)

[（三）央企对接优化完善 31](#_Toc9001142)

[（四）诉求服务优化完善 32](#_Toc9001143)

[（五）运行监测优化完善 32](#_Toc9001144)

[（六）网站改版门户优化 34](#_Toc9001145)

[三、 夯实云运营基础 35](#_Toc9001146)

[（一）建立用户分级体系 35](#_Toc9001147)

[（二）拓展完善积分体系 36](#_Toc9001148)

[（三）加强后台管理功能 37](#_Toc9001149)

[（四）加强诉求知识管理 40](#_Toc9001150)

[（五）强化网站访问安全 43](#_Toc9001151)

[（六）大屏展示数据的共享支持 43](#_Toc9001152)

[四、 对接市大数据中心 43](#_Toc9001153)

[（一）“一网通办”平台对接 44](#_Toc9001154)

[（二）市民用户身份对接 44](#_Toc9001155)

[（三）公共服务产品对接 44](#_Toc9001156)

[（四）服务机构信息对接 46](#_Toc9001157)

[（五）政策服务信息对接 46](#_Toc9001158)

[五、 对接经信委信息中心 47](#_Toc9001159)

[（一）法人用户信息对接 48](#_Toc9001160)

[（二）企业信用信息对接 49](#_Toc9001161)

[（三）专项资金信息对接 50](#_Toc9001162)

[（四）政策解读信息对接 52](#_Toc9001163)

[六、 市企业培育数据库 53](#_Toc9001164)

[（一）数据信息配置管理 53](#_Toc9001165)

[（二）企业走访信息记录 54](#_Toc9001166)

[（三）平台内部信息关联 55](#_Toc9001167)

[（四）外部单位信息对接 56](#_Toc9001168)

[（五）企业信息查询检索 58](#_Toc9001169)

[（六）企业信息统计分析 59](#_Toc9001170)

[（七）拟上市企业信息填报 59](#_Toc9001171)

[（八）拟上市企业信息检索 62](#_Toc9001172)

[（九）拟上市企业统计分析 63](#_Toc9001173)

[（十）拟上市企业公示查询 63](#_Toc9001174)

[七、 移动功能优化开发 63](#_Toc9001175)

[（一）企业服务云APP功能优化 64](#_Toc9001176)

[（二）企服云运营管理APP功能优化 66](#_Toc9001177)

[（三）微信公众号功能开发 68](#_Toc9001178)

[（四）微信小程序功能开发 70](#_Toc9001179)

[第四章 进度安排 71](#_Toc9001180)

[一、 项目建设周期 71](#_Toc9001181)

[二、 建设阶段划分 71](#_Toc9001182)

[三、 项目组织保障 73](#_Toc9001183)

[第五章 费用估算 76](#_Toc9001184)

## 第一章 建设背景

建设上海市企业服务云平台的初心就是深化“放管服”改革、优化营商环境，是政府服务效能的重要体现，进一步增强企业的获得感。根据上海市政府2017年第162次常务会议精神和《关于建设上海市企业服务平台的实施方案》（沪府办发〔2017〕72号），市经济信息化委会同市服务企业联席会议成员单位，统筹推进上海市企业服务云建设。2018年1月1日，上海市企业服务云如期上线运行，实现了包括一站式政策服务、一门式专业服务、一门式专业服务、发展环境评估在内的“三服务一评估”功能，为本市全规模、全所有制、全生命周期企业提供精准性、兜底式、全覆盖服务。

上海市企业服务云是上海营造稳定公开透明、可预期的营商环境，加强和改善企业服务，推动产业经济持续健康发展的服务窗口与技术平台，是政府积极探索优化本市营商环境的重要举措，着力改善中小企业经营环境，为中小企业提供更有效更精准的专业服务。

上海市企业服务云的目标就是打破服务孤岛，打造集成服务，把企业服务云打造成“政策的百度、服务的京东”，让企业获取政策和服务像网购一样方便。通过全过程跟踪、跨部门协作，打通企业诉求的处理链，打造企业服务的无缝对接网络，上海市企业服务云帮企业做到“投诉有门，获取政策有方，寻找专业服务有方向”。

### 系统现状

上海市企业服务云平台现有功能包括：网站首页、新闻管理、政策管理、今日申报、政策知识库、服务管理、诉求管理、央企对接、投资上海、发展环境评估、志愿服务、请您找茬、运行监测管理、网上申报、短信管理、人工智能客服、BI报表、积分管理、买家中心、卖家中心、公共服务资源库、区县子平台、数据对接、企业服务云APP等。

上海市企业服务云采用开放模式、通过互联互通、单点登录、数据共享等手段，积极支持本市各部门现有各类平台做好涉企服务，充分发挥各区服务企业的主体作用，推动服务重心下沉，集聚市、区两级政府的政策、公共服务机构、社会机构的专业资源；推动跨部门协同联动，打通企业诉求的处理链；建立健全跟踪督办机制，形成诉求受理、分派、解决、评估的服务闭环，确保“事事有反馈、件件有落实”。

作为上海优化营商环境的重要举措之一，上海市企业服务云自2018年1月1日上线以来，截至2019年5月10日网站访问量已经突破563万人次，活跃用户数突破43.6万，497家服务机构在“上海市企业服务云”开店，市经信委、市质监局等市级委办及16个区均已开设服务企业官方旗舰店，服务云总计推出服务产品5100余个，收到服务订单超4.8万个，发布全市各类涉企申报类政策2260余项，“政策订阅”数量累计超21000个，呈现加速上升态势，使得服务资源得以充分集聚，诉求协调及时高效，让各类企业愿意来、留得住、发展好。

### 系统不足

随着上海市企业服务云平台的建设和运营，平台服务量持续提升，服务内容不断扩展和深化，对平台应用功能保障提出了更高的要求。

 目前，市经信委、市质监局作为市一级委办局已率先开出旗舰店，全市16个区也都已在企业服务云“开店迎客”，现有的各区各部门政府服务旗舰店在功能设置与表现形式上，借用了专业服务机构店铺的模式，虽然实现了政府主要服务产品的上架服务，所提供的服务形式比较单一，没有体现出各区各部门的服务职能与业务特性。因此,需要对区级旗舰店与部门旗舰店政府的定位与功能进行重新规划设计，形成服务内容更多、服务能力更强、服务形式更丰富的政府服务专区。

为积极贯彻落实“大众创业、万众创新”的国家战略、深入推进上海具有全球影响力科技创新中心建设工作，在工业和信息化部指导下，由上海市经济和信息化委员会主办精英团队创业企业大赛与评选活动，上海市促进中小企业发展协调办公室、上海市中小企业发展服务中心、上海市中小企业上市促进中心、阿里巴巴创新中心、上海市国际股权投资基金协会、上海股权投资协会、上海市创业投资行业协会联合承办。赛事采取“一赛三评”的模式，分别为“创客中国”创新创业大赛、“诸神之战”全球创客大赛以及“上海最具投资潜力50佳创业企业”评选。上海企业服务云平台需要对赛事的项目征集阶段、海选阶段、预赛阶段和评奖阶段提供技术支持。

根据上海市经济和信息化工作系统工会会同上海市中小企业发展服务中心 “上海市经信系统工会内部共享计划”落实要求，企业服务云需要为“共享计划”平台的供需双方提供注册引流及信息共享，加强“专精特新”企业与大型国企、央企工会联系，促成大批量采购订单，现尚无功能满足该项要求。

上海市企业服务云提供了简单的AI客服咨询功能，但客服系统与网站分离，在使用中需用户自行下载对应的AI客服客户端，且操作性不佳，需要对客服咨询支撑服务软件进行升级，满足平台后台和专业客服系统深度结合并提供更为丰富客服咨询服务。

根据各类用户对企业服务云的使用反馈，对专业服务、政策服务、央企对接、诉求服务、运行监测等栏目提出更多功能要求，现有平台与相关需求还缺少功能如下：最具人气服务机构投票功能；爆款产品管理功能；活动报名表个性化定制功能；增加双向关注管理功能；往期活动展示功能；政策导入、需求管理及外系统对接功能；央企对接活动介绍和历史对接信息功能；诉求代报服务功能；运行监测调查问卷及逾期提醒功能；网站首页个性化定制功能等。

作为企业服务云平台支撑基础，现有平台存在登录账号类型单一，尚不支持支付宝、微信、电子营业执照、市民云账号登录；尚未形成用户分级管理；尚未形成全平台应用的积分管理体系；尚未对提供敏感字检查；审核信息不方便；缺少站内信功能；缺少知识管理功能；网站访问方式协议安全性不足；缺少大屏展示数据接口等情况，需要进行针对性优化。

上海市大数据中心负责构建全市数据资源共享体系。企业服务云平台需要根据大数据中心要建立对接，现该项对接机制缺失，无法满足相关信息共享与服务对接，包括与一网通办平台对接、法人用户信息对接、市民用户身份对接、公共服务产品对接、服务机构信息对接、政策服务信息对接、企业运行情况对接等方面的对接。除此以外，大数据中心数据要求共享需通过各委办等一级账户进行申请，因此需要企业服务云平台和经信委信息中心的统一交换平台进行对接，以获取法人用户信息、企业信用信息、专项资金申报与审批、政策解读等数据支持，现尚缺少相关对接功能。

根据 “上海市企业培育数据库”建设要求，需要建立企业培育库信息管理、企业走访信息采集、平台内部资源融合、平台外部资源融合、“一企一档”形成、培育库统计分析、拟上市企业填报、拟上市企业检索、拟上市企业统计分析等功能。现企业服务云平台尚无相关功能提供支撑。

企业服务云移动端APP和运营端APP需要根据上述需求做相应升级改造。考虑到现企业服务云尚无微信服务公众号和微信小程序服务功能，无法在微信端提供更方面的服务，因此需要在本项目中进行相应功能建设。

## 第二章 建设任务

为响应国家与上海市委、市政府优化营商环境、提升企业服务的最新要求，切实建设面向全所有制、全规模、全生命周期的普惠制企业精准服务体系，逐步提升企业服务成效，使企业获得感明显增强，创业创新活力显著迸发，法治化、国际化、便利化的营商环境得到进一步优化，需要在2019年进一步加强上海市企业服务平台的功能建设。

上海市企业服务云迭代开发项目的建设任务包括：

**一、提升云平台服务**

通过提升部门旗舰店与区级旗舰店、全面整合创企大赛系列功能、全面升级客服咨询系统等举措，扩展上海市企业服务云平台服务内容，提升服务品质。

**二、完善云平台功能**

基于人性化、便利化理念，根据各类用户对企业服务云的使用反馈，对专业服务、政策服务、央企对接、诉求服务、运行监测等功能进行优化完善，并结合提升类功能建设，实现网站改版与门户优化。

**三、夯实云运营基础**

为加强上海市企业服务云平台服务企业的能力，在原有云运营功能的基础上，建立用户分级体系，拓展完善积分体系，加强后台管理功能，加强诉求知识管理、强化网站访问安全，夯实云平台日常运营基础，提升云平台服务质量，为上海市企业服务云平台的安全运行与有序发展提供支撑。

**四、对接大数据中心**

本项目将建立并加强与市大数据中心的对接机制，实现信息共享与服务对接，包括与一网通办平台对接、法人用户信息对接、市民用户身份对接、公共服务产品对接、服务机构信息对接、政策服务信息对接、企业运行情况对接等方面的对接。

**五、对接委信息中心**

市大数据中心数据共享需通过委信息中心统一交换平台与服务云对接，建立与委信息中心的数据共享机制，实现同步增量更新，共享资源目录主要包括法人用户信息、企业信用信息、专项资金获取情况、政策解读数据等。

**六、市企业服务数据库**

扎实企业服务云底层数据支撑，建设“上海市企业培育数据库”，通过与市大数据中心及其他政府部门的外部信息对接、企业服务云内部信息关联等方式全面收集用户数据，形成一个系统的动态数据库，使注册企业标签化、推送渠道精准化，最终打造千企千面的“一企一档”。

同时，在“上海市企业培育数据库”的基础上，建设“上海市拟上市企业培育库”，实现市区联动、部门互通、资源分享的拟上市企业数据管理平台。

**七、移动功能优化开发**

结合企业服务云迭代开发需求，优化企业服务云APP功能，并提供微信公众号与微信小程序服务功能。

## 第三章 建设内容

上海市企业服务云迭代开发项目的建设内容主要包括：

### 提升云平台服务

通过提升部门旗舰店与区级旗舰店、全面整合创企大赛系列功能、全面升级客服咨询系统等举措，扩展上海市企业服务云平台服务内容，提升服务品质。

#### （一）部门旗舰店提升

对部门旗舰店进行全新的规划与设计，提供新闻动态、宣传指导、成功案例、办事服务、政策服务、下属部门运营情况等内容的信息发布、浏览及后台管理等功能。

##### 部门旗舰店新闻动态

###### 管理应用

面向相关政府部门管理人员和平台管理人员，提供新闻动态信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示部门旗舰店新闻信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该部门旗舰店内提供部门旗舰店相关新闻动态的列表及详情展示功能。

##### 部门旗舰店宣传指导

1.

###### 管理应用

面向相关政府部门管理人员和平台管理人员，提供宣传指导信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示店铺宣传内容。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该部门旗舰店内提供部门旗舰店相关宣传内容的列表及详情展示功能。

##### 部门旗舰店成功案例

1.
2.
3.

###### 管理应用

面向相关政府部门管理人员和平台管理人员，提供成功案例信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示成功案例。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该部门旗舰店内提供部门旗舰店相关成功案例的列表及详情展示功能。

##### 部门旗舰店办事服务

1.

###### 管理应用

面向相关政府部门管理人员和平台管理人员，为方便企业用户全面了解企业办事流程及方法，提供相关部门涉企服务事项办理要求及相应“一网通办”办事事项的链接，对相关内容提供新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示办事服务内容。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该部门旗舰店内提供部门相关办事服务的列表及详情展示功能。

##### 部门旗舰店政策服务

1.

###### 管理应用

面向相关政府部门管理人员和平台管理人员，为方便企业用户全面了解当前部门涉企政策，提供相关部门涉企政策的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像、文件附件等方式展示政策信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该部门旗舰店内提供部门相关涉企政策的列表及详情展示功能。

##### 下属部门运营信息

1.

###### 管理应用

面向相关政府部门管理人员，为方便了解下属单位相关店铺的服务企业情况，提供下属单位店铺产品信息的按条件筛选查询功能。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该部门旗舰店内提供下属部门店铺产品情况展示功能。

#### （二）区级旗舰店重构

对区级旗舰店进行全新的规划与设计，提供辖区介绍、投资信息、发展规划、新闻动态、招商信息、公共服务、社会服务、办事服务、政策服务、诉求代报等功能。

##### 区旗舰店辖区介绍

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区介绍信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示区旗舰店辖区信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区概况信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店投资信息

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区投资计划、投资项目、品牌培育、投资指南、投资动态等信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示辖区投资相关信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区投资相关信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店发展规划

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区发展规划信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示辖区重点发展方向目标与战略布局相关信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区发展规划信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店新闻动态

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区工作动态信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示辖区工作动态信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区工作动态信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店招商信息

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区招商信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示辖区产业集群、园区税收政策等信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区招商信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店公共服务

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区公共服务信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示辖区公共服务信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区公共服务信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店社会服务

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区重点推荐企业名录及相关店铺信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示辖区社会服务信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区社会服务信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店办事服务

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，提供辖区办事服务入口内容的编辑和管理功能。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区办事服务入口访问功能。

##### 区旗舰店政策服务

1.

###### 管理应用

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，为方便企业用户全面了解辖区涉企政策，提供辖区涉企政策速递、政策解读信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像、文件附件等方式展示政策相关信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在该区旗舰店内提供辖区涉企政策信息的列表及详情展示功能。

##### 区旗舰店诉求代报

1.

面向区旗舰店管理人员和平台管理人员，为方便采集面向辖区服务的用户诉求信息，提供管理人员诉求代报录入、编辑、存储、查询及相关管理功，和现有诉求处理模块进行衔接。

#### （三）创企大赛

“创企大赛”为一赛三评模式，即一次比赛完成三项内容的评比。整个比赛分为项目征集阶段、海选阶段、预赛阶段和评奖阶段，评奖阶段结束后分别形成三项比赛的评比结果，其中“诸神之战”和“创客中国”的比赛结果由现场产生后进行采集处理；“上海最具投资潜力50佳创业企业”评选结果由专家和公众投标后经过权重计算得到排名。

##### 创企大赛宣传栏目

面向企业用户与社会公众，提供创企大赛介绍、合作方信息、组织机构、往届成果、新闻照片、赛事效益等咨询展示功能，并为赛事报名互动等功能提供入口。

##### 项目征集阶段

面向企业用户与社会公众，提供项目征集阶段相关应用服务功能：

为项目申请人提供“创企大赛”申请人登记入口，入口功能根据申请人不同的情况提供三种类型的申请入口，分别是上海创业企业入口、非上海创业企业入口和创业项目入口，三种入口分别提供相应种类的报名信息采集功能。

为项目申请人提供参赛项目的报名及相关信息管理功能，申请人填写报名信息并上传报名资料后，在项目征集阶段期间，可以对自己填写的信息进行修改。

##### 海选阶段

1.
2.

###### 管理应用

* + 1. 账号设置

依托平台用户分级体系，为海选专家、合作方建立专用账号并提供账号维护功能。

* + 1. 海选原始信息生成

面向平台管理人员，提供海选阶段项目名称、所属行业、企业名称、注册时间、注册区县、评委、评委评语、平均分等海选原始信息的生成功能。

* + 1. 海选信息排名

面向平台管理人员，提供海选阶段评分结果列表展示、提供按行业进行结果排序及手动调整的功能、提供结果列表按行业进行分类导出的功能。

* + 1. 海选信息检索

面向赛事合作方、赛事投资人和平台管理人员，提供海选阶段的申报项目和海选名单信息的查询功能。

###### 评审应用

* + 1. 评审登录

面向专家评委，提供赛事信息检索和评分入口的专用登录功能。

* + 1. 报名信息检索

面向专家评委，提供当前专家相匹配的评审项目信息展示，包括：项目名称、所属行业、项目简介、注册时间、注册区县、商业计划书、待评审项目数/已评审项目数等信息。

* + 1. 项目评分

面向专家评委，提供对特定项目评价的功能，每个项目单独进行评分评语，评分评语信息可保存并在允许时间段内进行修改。

##### 预赛阶段

1.

###### 管理应用

* + 1. 预赛赛区划分

面向平台管理人员，提供预赛项目的赛区划分功能，以海选评审结果为基础，进行项目赛区划分。提供对划分结果的信息导出功能，将赛区、项目名称、所属行业、企业名称、注册时间、注册区县、首选联系人姓名、首选联系人手机、首选联系人邮箱、备选联系人姓名、备选联系人手机、备选联系人邮箱等信息进行导出。

* + 1. 预赛评分汇总

面向平台管理人员，提供预赛评分汇总功能。本功能可根据赛区各项目小分信息自动汇总核算总分和平均分。

* + 1. 预赛评审结果表

面向平台管理人员，提供各赛区评分结果情况表生成功能，生成信息可导出。

###### 赛区系统

* + 1. 赛区账号管理

依托平台用户分级体系，提供每个赛区管理账号的开设及相关管理功能。

* + 1. 预赛评分

面向赛区管理用户和平台管理人员，提供赛区项目评分功能。本功能可根据各评委的评分结果自动计算项目总分和平均分。

* + 1. 赛区推荐意见

面向赛区管理用户和平台管理人员，提供赛区推荐意见采集及后续管理功能。

* + 1. 赛区项目信息检索

面向赛区管理用户和平台管理人员，提供相关赛区的参赛项目信息检索功能。

##### 评价阶段

1.

###### 诸神之战决赛

* + 1. 管理应用
			1. **决赛入选项目生成**

面向平台管理人员，以预赛阶段结果为基础，提供决赛阶段参赛项目信息的生成功能。

* + - 1. **参赛信息管理**

面向平台管理人员，提供决赛阶段参赛项目的展示信息的管理功能，对参赛项目相关项目简介、项目封面等信息进行维护和确认。

* + - 1. **投票结果管理**

面向平台管理人员，提供“诸神之战”公众投票信息汇总、排名结果及相关信息管理功能。

* + 1. 投票应用

本应用为 “诸神之战”赛事投票服务。

* + - 1. **公众投票**

面向公众用户，提供“诸神之战”候选项目信息，包括企业名称、企业名称、所属行业、项目简介、项目展示图、相关项目投票总数、投票排名等信息，系统控制一个账户每次最多投3票，每日限1次。

* + - 1. **投票内容查看**

面向公众用户，提供“诸神之战”投票信息历史记录。

###### 创客中国决赛

面向平台管理人员，以预赛阶段结果为基础，提供决赛阶段参赛项目信息的生成功能。

###### 50佳评选

* + 1. 管理应用
			1. **评委账号管理**

依托平台用户分级体系，提供评委账号的开设及相关管理功能。

* + - 1. **入选项目生成**

面向平台管理人员，以预赛阶段结果为基础，提供50佳评选的100个入选项目信息的生成功能。

* + - 1. **评选情况检索**

面向平台管理人员，提供项目评选情况的信息检索功能，检索信息包括：项目序号、项目名称、所属行业、企业名称、评委票数等，相关信息可以导出。

* + - 1. **评委评分进度**

面向平台管理人员，提供赛事评委的评分工作进度展示功能，对评委姓名及其评分情况进行统计和展示。

* + - 1. **参赛信息管理**

面向平台管理人员，提供50佳参赛项目展示信息的管理功能，对参赛项目相关的项目简介、项目封面等信息进行维护和确认。

* + - 1. **投票情况检索**

面向平台管理人员，提供项目公众投票情况的信息检索功能，检索信息包括：项目序号、项目名称、所属行业、企业名称、网络票数（按票数高低排序），相关信息可导出。

* + 1. 评审应用
			1. **项目评审**

面对50佳评选的评委，提供项目评审功能。显示待评审项目信息，并提供在待评审项目中勾选50个项目的功能。系统根据评审数据提供 “已勾选数”和“六大行业分布数”统计数字，评审内容可暂存。

* + - 1. **评审信息检索**

面对50佳评选的评委，提供项目评审信息的检索功能，可以查看待评审信息和已评审内容。

* + 1. 投票应用
			1. **公众投票**

面向公众用户，提供50佳赛事候选项目信息，包括业名称、企业名称、所属行业、项目简介、项目展示图等信息，系统控制一个账户每次最多投10票，每人限1次。

* + - 1. **投票内容查看**

面向公众用户，提供50佳赛事投票信息历史记录。

##### 外赛区参赛信息管理

###### 外赛区项目信息补录

面向参赛申请人，提供外部赛区项目信息补录功能，按照50佳赛事要求，补录参赛项目信息。

###### 外赛区参赛意见管理

面向外赛区管理员，提供外部赛区参赛项目的赛区信息补录功能。

###### 外赛区项目信息检索

面向平台管理人员，提供外部赛区参赛项目信息和赛区信息的检索功能。

#### （四）“共享计划”线上平台接入

根据 “上海市经信系统工会内部共享计划”落实要求，对接“共享计划”线上平台，不断创新和深化“共享计划”，完善线上线下联动机制，助推上海打响“四大品牌”。

##### “共享计划”线上平台注册管理

###### 管理应用

面向中心管理人员，提供企业服务云平台用户申请成为“共享计划”线上平台用户的审核和检索功能。

###### 网页应用

面向企业用户与社会公众，提供企业服务云平台用户申请成为共享平台买家或卖家用户的功能。

##### “共享计划”线上平台数据对接

###### 账号信息推送

和“共享计划”线上平台对接，提供企业服务云平台用户申请成为共享平台用户的账号及资质信息推送功能。

###### 服务交易数据获取

和“共享计划”线上平台对接，提供企业服务云平台接收“共享计划”线上平台服务交易数据的接口、提供对获取数据进行查询展示的功能。

###### 服务交易数据管理

* + 1. 管理应用

面向平台管理人员，对通过接口获取的活动预告信息提供检索、审核、发布、下线功能。

面向平台管理人员，对通过接口获取的项目展示信息提供检索、审核、发布、下线功能。

面向平台管理人员，对通过接口获取的服务交易数据（成交数量、成交金额、企业排名）提供检索功能。

面向平台管理人员，对通过接口获取的供应商数据提供检索功能。

* + 1. 网站应用

面向企业用户与社会公众，在“共享计划”线上平台对接栏目提供相关的活动预告和项目信息展示功能。

#### （五）客服咨询全面升级

目前，上海市企业服务云提供了简单的AI客服咨询功能，但客服系统与网站分离，在使用中需用户自行下载对应的AI客服客户端，且操作性不佳。

##### 智能化客服机器人升级

为加强用户体验、提高服务成效，加强技术引入，对智能化客服机器人进行升级，基于新智能化客服机器人实行本地化部署后，结合企业服务云需求进行二次开发，并提供运维支持。客服咨询系统与服务云统一管理台，实现数据集成，支持统计分析。

##### 客服咨询体系全面升级

利用智能客服机器人，对客服咨询体系进行全面升级，将客服咨询功能直接嵌入企业服务云功能中，通过多渠道客服咨询、供需双方留言交互、知识库智能问答、卖家提示讯息的发送（如：产品降价链接）等功能为用户提供一体化服务，同时在线咨询知识库与诉求知识库互相支撑和互为补充。

客服咨询全面升级建设包括：

* 智能化客服机器人（AI引擎）的升级，选择更智能友好的智能客服务机器人（AI引擎）；
* 基于智能化客服机器人（AI引擎），加强AI后台管理功能；
* 便于店铺检查在线客服工作，具有在线咨询日志记录功能；
* 面向企业用户与社会公众，提供客服咨询服务功能进行全面提升。

### 完善云平台功能

基于人性化、便利化理念，根据各类用户对企业服务云的使用反馈，对专业服务、政策服务、央企对接、诉求服务、运行监测等功能进行优化完善，并结合提升类功能建设，实现网站改版与门户优化。

#### （一）专业服务优化完善

对专业服务功能进行优化完善。

##### 最具人气服务机构投票

###### 管理应用

面向平台管理人员，提供最具人气服务机构公众投票信息汇总、排名结果及相关信息管理功能，综合评估出最受企业及民众欢迎的服务机构。

###### 投票应用

* + 1. 公众投票

面向公众用户，提供最具人气服务机构候选单位信息展示，投票人可以从服务机构影响力、服务口碑、服务质量等多个维度进行投票。

* + 1. 投票内容查看

面向公众用户，提供最具人气服务机构投票信息历史记录。

##### 爆款产品展示与维护功能

1.

###### 管理应用

面向平台管理人员，提供爆款产品的生成、编辑、排序等功能，由平台管理人员定期对爆款产品进行清单维护。

###### 网站应用

面向公众用户，提供包括产品按照爆款程度，展示相关产品信息。

##### 活动报名优化功能

1.

###### 管理应用

面向店铺管理人员，提供活动报名表的个性化定制功能。报名表内容可以在必填项（如：姓名、手机、邮箱、代表身份、备注等）和常用项（如：单位、职务、性别、年龄等）范围内按需选择，发起活动的服务机构可以根据需要定制报名表。

###### 网站应用

面向公众用户，提供指定活动的个性化报名表填写功能，确认报名后，相关报名信息会提交活动组织方。

##### 关注双向查询功能

面向买家用户，提供在买家中心看到所关注店铺清单功能。

面向卖家用户，提供在卖家中心看到关注本店铺用户的清单功能。

##### 往期活动产品展示

面向公众用户，在展示店铺详细信息时，增加往期活动产品展示功能，使浏览店铺的各类用户可以查看店铺中曾经举办过的往期活动产品信息。

#### （二）政策服务优化完善

对政策服务功能进行优化完善。

##### 政策服务功能优化

面向提供政策导入、展示、推送等功能，为政策匹配系统做好数据支撑。

###### 政策导入

面向平台管理人员、部门旗舰店管理员、区级旗舰店管理员，提供政策信息的导入功能，支持通过Excel方式导入的政策的文本信息，导入信息可维护。

###### 政策推送

* + 1. 管理应用

面向平台管理人员，提供后台政策推送功能。推送方式包括短信推送或基于站内信账号推送。

面向平台管理人员，提供公众政策收阅情况的汇总、查看和分析功能。

* + 1. 网站应用

面向公众用户，提供自动记录用户对推送到账号中的各类政策进行收阅（打开详细政策页面）的情况收集功能。

面向公众用户，提供通过短信或账号推送获得政策的退订功能。

##### 政策需求管理

1.

###### 管理应用

面向平台管理人员，提供政策需求信息的汇总功能、提供汇总信息的多条件的筛选查看功能、提供汇总信息按不同条件进行分析的功能。

###### 网站应用

面向公众用户，提供政策相关的需求收集功能。为线上政策精准推送，线下政策解读、培训提供参考决策。

##### 建立标准政策传输接口

1.

###### 政策归集标准接口

提供向本平台提供政策信息的标准数据接口，满足外部平台按政策对接标准提供政策数据的要求。

###### 政策读取标准接口

提供从本平台获取政策信息的标准数据接口，满足外部平台按政策对接标准获取政策数据的要求。

#### （三）央企对接优化完善

对央企对接功能进行优化完善。调整央企对接界面，增加对接活动简介、历史对接信息等服务内容。

##### 活动介绍

###### 管理应用

面向平台管理人员，提供央企活动结束的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像等方式展示活动内容。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在央企对接栏目内提供活动详情展示功能。

##### 历史对接信息

1.
2.

###### 管理应用

面向平台管理人员，提供央企活动历史信息的发布、查询、下线功能，用以展示历史活动内容。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在央企对接栏目内提供历史对接活动详情展示功能。

#### （四）诉求服务优化完善

面向平台管理人员，提供代报诉求的信息采集和转派功能。由诉求接待人员在系统中填写诉求，若涉及诉求转派，再由转派部门处理并记录；相关信息支撑12345并轨处理流程；支持按条件筛选查询、导入导出及统计分析等功能。

管理员代报诉求的用户包括：

* 中心诉求处理相关部门人员；
* 中心一楼线下诉求接待人员；
* 中心员工外出诉求调研人员；
* 区级相关单位诉求处理人员。

日常工作中，中心诉求处理相关部门人员、中心一楼线下诉求接待人员、区级相关单位诉求处理人员可以通过后台管理中心功能进行诉求的填写与转派。

#### （五）运行监测优化完善

对运行监测功能进行优化完善。

##### 运行监测页面优化

###### 管理应用

面向平台管理人员，提供运行监测调查问卷的信息归集功能、提供问卷调查信息的反馈情况查询功能、提供问卷调查信息的统计功能。

面向平台管理人员，提供运行监测调查问卷的信息导出功能。

###### 网站应用

面向运行监测信息上报用户，在运行监测栏目提供调查问卷填写功能。

##### 建立运行监测企业填报数据库

1.

###### 填报主体匹配

通过统一社会信用代码或注册号将申报主体匹配专精特新库中的企业，并根据每年专精特新库的申报及复核情况及时更新。

###### 填报提醒

提供运行监测信息逾期填报的短信提醒功能。通过短信接口，定时发送短信提醒未填报运行监测数据的企业及时填报。

###### 运行监测统计分析

运行监测优化完善功能主要面向运行监测对应部门管理人员，提供基于网站端的后台数据统计分析及其他数据服务功能。功能包括

* “利润总额”分析图，根据本年度利润总额的月度值和累计值进行按月分析。
* “收入总额”分析图，根据本年度收入总额的月度值和累计值进行按月分析。
* “员工人数”分析图，根据本年度员工人数达到月度值和累计值按月分析。
* 利润统计表，按行业大类（国民经济行业代码—门类）进行统计，行业门类作为纵列，横列分别为“利润总额本月值”、“利润总额环比”、“利润总额同比” 、“利润总额增长率”。
* 收入统计表，按行业大类（国民经济行业代码—门类）进行统计，行业门类作为纵列，横列分别为“收入总额本月值”、“收入总额环比”、“收入总额同比” 、“收入总额增长率”。
* 员工统计表，按行业大类（国民经济行业代码—门类）进行统计，行业门类作为纵列，横列分别为“员工人数本月期末值”、“员工人数环比”、“员工人数同比” 、“员工人数增长率”。

#### （六）网站改版门户优化

网站改版门户优化需要结合新增加的各类服务提升功能，以及云平台功能完善，对网站端进行布局改版与门户优化。

##### 网站门户风格调整

网站改版门户优化中，对网站首页进行布局优化调整，部分功能入口参照Win8风格，做成色块分类，方便用户使用。

##### 个性化首页定制

面对不同类别用户，提供访问首页定制功能。用户可以根据偏好选择，新用户注册时可选择感兴趣的服务大类，老用户登录后可以增加偏好选择。当用户登录网站后，网站首页中服务产品可以根据用户的偏好选项进行调整排序，用户偏好的分类靠前。

### 夯实云运营基础

为加强上海市企业服务云平台服务企业的能力，在原有云运营功能的基础上，建立用户分级体系，拓展完善积分体系，提供企业培育分析，加强后台管理功能，强化网站访问安全，夯实云平台日常运营基础，提升云平台服务质量，为上海市企业服务云平台的安全运行与有序发展提供支撑。

#### （一）建立用户分级体系

##### 第三方授权登录

在现有基础上，提供更多的第三方授权登录方式，方面各类用户使用平台功能。

和微信账号认证系统进行对接，提供通过微信账号实现登录的方式。

和支付宝账号认证系统进行对接，提供通过支付宝账号实现登录的方式。

和电子营业执照认证系统进行对接，提供通过电子营业执照实现登录的方式。

和市民云账号认证系统进行对接，提供通过市民云账号实现登录的方式。

##### 用户分级体系管理

对上海市企业服务云的用户进行梳理分类，对包括浏览用户、个人用户、企业用户、卖家用户、专家、志愿者、代报监测数据用户以及原有系统迁移用户等各类用户进行重新梳理与分类，按照用户类型及其身份认证情况制定分级规则，实现对各类用户操作权限的有序控制。

面向平台管理人员，提供用户账号级别默认设置及后续维护功能，系统根据不同账号级别进行业务权限控制。

#### （二）拓展完善积分体系

优化并完善现有积分体系，拓展积分体系功能。

##### 个人积分信息管理

面向买家、专家、志愿者等各类用户，提供平台事务参与的积分积累功能，提供各类用户账号登录后的积分总数及明细展示功能。

##### 积分计算使用机制完善

面向政策、诉求、服务、咨询、评审等各类企业服务云平台业务，提供更为多元和全面的积分计算机制，为积分的应用打下基础。

##### 平台积分使用管理

面向平台管理人员，提供各类用户的积分管理功能。对平台用户的积分积累过程、积分领取、积分实效、积分使用等要求提供相应功能。

#### （三）加强后台管理功能

优化升级云管理台，加强后台管理功能建设以加强网站端后台管理功能。

##### 智能报表完善

面向平台管理人员，针对报表较少、不够美观的缺点，对BI智能报表统计、分析、展示等方面进行完善升级，对服务云日常业务报表及探索式业务报表进行报表新增与展示美化，对区域、日期、订单量、企业标签、产品量、评价量、成交金额等数据项提供旋转、切片、钻取等处理的多维查询立方体及多维查询图表。

##### 店铺发布信息敏感字库

###### 敏感字库管理

面向平台管理人员，提供敏感字库管理功能。实现对敏感字信息的采集、修改、查询等要求，通过建立店铺发布信息敏感字库，收集有悖公序良俗、影射不良文化以及其他与广告宣传等相关规定有冲突且服务机构信息发布中较易出现的敏感字，为后续信息校验提供基础。

###### 敏感字校验

面向各类平台用户，在店铺申请、店铺装修、产品发布等各类信息发布过程中提供敏感字的校验功能，及时以高亮提示方式提醒用户存在敏感字情况，供用户修正完善。

##### 店铺装修审核优化

面向平台管理人员，提供店铺装修信息修改变化情况检查功能。在后台审核店铺装修信息时，对于店铺修改过的信息项字段，能通过高亮或其他显性方式标出；对于店铺修改过的信息项，审核人员能方便查看修改前和修改后的值，以方面审核人员重点审核。

##### 产品发布审核优化

面向平台管理人员，提供产品发布信息修改变化情况检查功能。在后台审核服务产品（服务活动）信息时，对于产品修改过的信息项字段，能通过高亮或其他显性方式标出；对于产品修改过的信息项，审核人员能方便查看修改前和修改后的值，以方面审核人员重点审核。

##### 后台管理菜单栏梳理

面向平台管理人员，完善后台菜单栏显示内容。增加一级目录分类，合并部分公共服务功能模块。

一级目录主要包含：用户管理、短信管理、统计与分析、活动赛事、政策管理、服务管理、诉求管理、运行监测管理、申报管理、资料库等。

##### 站内信功能

1.
2.
3.
4.

###### 站内信发送

面向平台管理人员，提供点对点站内信发送功能、提供点对面站内信发送功能、提供站内信发送同时进行短信发送的功能，满足各类信息发送要求。

###### 站内信管理

面向平台管理人员，提供站内信发送后的状态（已读通知和未读通知）跟踪功能、提供站内信发送情况检索功能。

面向站内信接收人员，提供站内信阅读状态记录功能。

##### 列表刷新功能优化

面向平台管理人员，提供列表刷新优化功能。在后台管理各类列表页中，当编辑完某条数据结束后，刷新列表时，系统自动调整页面数据显示区域，确保相关记录出现在可视区域内。

##### 数据处理等待效果

当用户进行上传图片（如店铺装修、产品发布）、导入数据（如导入服务档案时）等耗时较长的功能操作时，实现适时进度显示，增加用户体验。

##### 操作中断提醒

当操作任务还没有完成时，用户进行了其他操作导致离开当前页面时，系统提示用户注意当前任务还没有完成，以避免用户由于误操作引起数据丢失。

#### （四）加强诉求知识管理

将人工智能（AI）和数据库（DB）的有机结合，利用现有诉求数据，逐步建立诉求知识库，并建立知识库管理系统，通过知识库将相似诉求模块化，诉求处理模式化。整合诉求知识库与在线咨询知识库内容，交流沟通相关应用场景优先检索在线咨询知识库，诉求处理应用场景优先检索诉求知识库，两库知识共同支撑、互为补充。

##### 基础功能

面向店铺管理人员和平台管理人员，提供知识经验信息的插入、编辑、存储、查询、删除功能，基于采集数据逐步形成诉求知识库。

##### 数据控制

###### 知识共享

面向店铺管理人员和平台管理人员，对店铺知识库和平台知识库提供知识分享功能，店铺知识经分享后可被平台知识管理功能查阅、平台知识经分享后可被店铺知识管理功能查阅。

###### 故障恢复

对形成的知识库数据，提供备份功能，实现知识信息冗余存放；在原始数据受损情况下，可从备份恢复数据。

##### 个性排序

面向店铺管理人员和平台管理人员，支持对知识库信息按数据文档标题、大小、日期、上传人等属性进行排序的功能。

##### 显示模式

面向店铺管理人员和平台管理人员，支持对知识库信息目录按列表模式或缩略图模式显示的功能。

##### 查询搜索

1.
2.
3.
4.

###### 多条件检索

面向店铺管理人员和平台管理人员，对店铺知识库和平台知识库提供多条件检索功能。

###### 全文检索

面向店铺管理人员和平台管理人员，对店铺知识库和平台知识库提供全文检索功能。

##### 多文件上传

1.

###### 批量上传

面向店铺管理人员和平台管理人员，在知识相关附件上传时提供多个文件上传的功能。

###### 多类型上传

面向店铺管理人员和平台管理人员，在知识相关附件上传时提供word/excel/pdf、图像等多种文件类型上传功能。

###### 上传数据压缩

面向店铺管理人员和平台管理人员，在知识相关附件上传时提供对上传数据进行压缩的功能。

##### 权限管理

面向各类平台用户，提供权限控制机制，可针对用户、部门及岗位进行细粒度的权限控制。对诉求知识信息的新增、管理、查询和下载操作进行控制，实现文档安全共享。

##### 知识库信息共享

预留与外部平台共享的知识库接口，实现内部用户与外部平台共享。

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.

###### 知识归集标准接口

提供向本平台提供知识信息的标准数据接口，满足外部平台按对接标准提供知识数据的要求。

###### 知识共享标准接口

提供从本平台获取知识信息的标准数据接口，满足外部平台按对接标准获取知识数据的要求。

#### （五）强化网站访问安全

现有平台网络访问使用http协议，为提升互联网访问安全性，需要对平台网络访问协议进行升级，在现有http基础上加入SSL协议，实现https安全认证。https是在http的基础上对传输数据进行加密、验证，让传输数据更加安全，是http的安全通道。

#### （六）大屏展示数据的共享支持

新增大屏展示数据共享支持功能。市中小企业发展服务中心一楼大厅的大屏展示系统中涉及对企业服务云平台运行情况的数据展示，需由企业服务云平台以后台数据接口方式为一楼大厅的几十个大屏主题应用提供相关数据支持。

### 对接市大数据中心

2018年4月12日，上海市大数据中心正式揭牌。该中心将构建全市数据资源共享体系，制定数据资源归集、治理、共享、开放、应用、安全等技术标准及管理办法，实现跨层级、跨部门、跨系统、跨业务的数据共享和交换。根据市委、市政府部署，上海市大数据中心正在全力推进“一网通办”全流程一体化在线服务平台的建设，平台实现“四个统一”，包括统一身份认证、统一总客服、统一公共支付、统一物流快递。

本项目将建立并加强与市大数据中心的对接机制，实现信息共享与服务对接，包括与一网通办平台对接、法人用户信息对接、市民用户身份对接、公共服务产品对接、服务机构信息对接、政策服务信息对接、企业运行情况对接等方面的对接。

#### （一）“一网通办”平台对接

实现与市大数据中心“一网通办”政务服务平台对接，包括注册用户身份对接、办事服务入口对接。

##### 注册用户身份对接

根据市大数据中心统一身份对接标准，实现与市大数据中心中“一网通办”用户身份的对接。

##### 办事服务入口对接

根据大数据中心办事服务入口对接标准，实现与市大数据中心中办事服务入口的对接。

#### （二）市民用户身份对接

本市在上线“一网通办”总门户的基础上，按照 “市民云”APP和“一网通办”移动端入口要求，通过与 “市民云”中市民用户身份的对接，实现用户身份共享使用。

#### （三）公共服务产品对接

开发服务产品信息开放接口，可以供市大数据中心相关系统调用服务云中公共服务产品信息。

##### 服务单位相关服务产品信息接口

提供按服务单位获取相关服务产品的信息接口，接口的数据字段包括：产品名称、服务分类、提供单位、企业云中产品URL地址等信息。

##### 辖区相关服务产品信息接口

提供按区域获取相关服务产品的信息接口，接口的数据字段包括：区域、产品名称、服务分类、提供单位、企业云中产品URL地址等信息。

##### 服务分类相关服务产品信息接口

提供按服务分类获取相关服务产品的信息接口，接口的数据字段包括：服务分类、产品名称、提供单位、企业云中产品URL地址等信息。

##### 指定服务产品信息接口

提供按指定服务产品获取相关信息的接口，接口的数据字段包括：产品名称、服务分类、提供单位、企业云中产品URL地址等信息。

##### 服务产品接口调用日志

提供对服务产品接口调用行为进行采集的功能，采集内容形成接口调用日志并提供查询。

#### （四）服务机构信息对接

开发服务机构信息开放接口，可以供市大数据中心相关系统调用服务云中公共服务机构及专业服务机构信息。

##### 辖区相关服务机构信息接口

提供按区域获取相关服务机构的信息接口，接口的数据字段包括：机构名称、机构分类（多选）、企业云中店铺URL地址、服务机构网址等信息。

##### 服务分类相关服务机构信息接口

提供按服务分类获取相关服务机构的信息接口，接口的数据字段包括：机构名称、机构分类（多选）、企业云中店铺URL地址、服务机构网址等信息。

##### 指定服务机构信息接口

提供按指定服务机构获取相关信息的接口，接口的数据字段包括：机构名称、机构分类（多选）、企业云中店铺URL地址、服务机构网址等信息。

##### 服务机构接口调用日志

提供对服务机构接口调用行为进行采集的功能，采集内容形成接口调用日志并提供查询。

#### （五）政策服务信息对接

梳理政策数据字典，开发政策信息开放接口及政策反馈接收接口，可以供市大数据中心相关系统调用服务云中政策信息。

##### 政策信息调用接口

根据大数据中心对接标准，提供政策信息调用接口，接口信息中包含政策更新时间，以便大数据中心进行比对。

##### 政策信息反馈接收接口

根据大数据中心对接标准，提供政策信息比对反馈接收接口，比对有误的信息通过政策反馈接收接口发送至企业服务云，反馈状态包括：已同步、有误（政策重复、政策已失效等回复内容）等。

面向平台管理人员，提供反馈接口情况信息的检索功能。

##### 政策接口调用日志

提供对政策接口调用行为进行采集的功能，采集内容形成接口调用日志并提供查询。

### 对接经信委信息中心

目前，大数据中心数据共享需通过各委办等一级账户进行申请，因此本项目法人用户信息、企业信用信息、专项资金申报与审批、政策解读等数据支持，由上海市经济和信息化委员会信息中心向市大数据中心申请，与市企业服务云平台对接，服务云平台开发数据交换接口，通过经信委信息中心的统一交换平台，交互企业数据。

#### （一）法人用户信息对接

加强与市法人库中法人信息的对接，包括法人基本信息、法人登记信息、法人资质类信息、法人变更信息、法人信息拓展等。相关法人企业信息共享可为减少企业信息重复采集，为政策匹配提供数据支持。对接调用行为形成日志，并提供查询与分析功能。

##### 法人基本信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发法人基本信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台法人用户信息的一部分进行关联保存，为后续企业信息政策匹配提供数据支持。

##### 法人登记信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发法人登记信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台法人用户信息的一部分进行关联保存，为后续企业信息政策匹配提供数据支持。

##### 法人资质类信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发法人资质信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台法人用户信息的一部分进行关联保存，为后续企业信息政策匹配提供数据支持。

##### 法人变更信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发法人变更信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台法人用户信息的一部分进行关联保存，为后续企业信息政策匹配提供数据支持。

##### 法人拓展信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发法人拓展信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台法人用户信息的一部分进行关联保存，为后续企业信息政策匹配提供数据支持。

##### 法人接口调用日志

提供对法人接口调用行为进行采集的功能，采集内容形成接口调用日志并提供查询。

#### （二）企业信用信息对接

加强企业信用信息的对接，包括监管信息、处罚信息、专利行政处罚执法信息等，丰富市企业培育数据库数据资源，完善服务“一企一档”。

##### 监管信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发监管信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台是法人用户信息和市企业培育库的一部分进行关联保存，为后续“一企一档”服务提供数据支持。

##### 处罚信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发处罚信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台是法人用户信息和市企业培育库的一部分进行关联保存，为后续“一企一档”服务提供数据支持。

##### 专利处罚执法信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发专利处罚执法信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台是法人用户信息和市企业培育库的一部分进行关联保存，为后续“一企一档”服务提供数据支持。

##### 企业信用信息接口调用日志

提供对企业信用信息接口调用行为进行采集的功能，采集内容形成接口调用日志并提供查询。

#### （三）专项资金信息对接

开发专项资金信息对接接口，通过获取市商务委财政支持项目管理系统的企业项目信息、市商务委财政支持项目管理系统的扶持审批及结果、信息公开年报等信息，了解企业专项资金获取与审批情况，丰富市企业培育数据库数据资源，完善服务“一企一档”。

##### 企业项目信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发市商务委财政支持项目管理系统中企业项目信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台是法人用户信息和市企业培育库的一部分进行关联保存，为后续“一企一档”服务提供数据支持。

##### 扶持审批及结果信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发市商务委财政支持项目管理系统的扶持审批及结果信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台是法人用户信息和市企业培育库的一部分进行关联保存，为后续“一企一档”服务提供数据支持。

##### 信息公开年报信息对接

根据大数据中心对接标准，通过经信委信息中心对接通道开发市商务委财政支持项目管理系统的信息公开年报信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台是法人用户信息和市企业培育库的一部分进行关联保存，为后续“一企一档”服务提供数据支持。

##### 专项资金信息接口调用日志

提供对专项资金信息接口调用行为进行采集的功能，采集内容形成接口调用日志并提供查询。

#### （四）政策解读信息对接

开发政策信息对接接口，获取政策解读相关信息，完善政策知识库、政策匹配及推送等功能。

##### 政策解读信息对接

通过经信委统一交换平台开发市政策解读信息获取功能，相关信息作为企业服务云平台是政策信息的一部分进行关联保存，为后续完善政策知识库和政策匹配推送提供数据支持。

##### 政策解读接口调用日志

提供对政策解读信息接口调用行为进行采集的功能，采集内容形成接口调用日志并提供查询。

##### 政策解读信息管理

###### 管理应用

面向平台管理人员，对接口收到的政策解读信息提供相关检索功能。

面向平台管理人员，对政策解读信息和平台自身政策信息提供匹配功能。

面向平台管理人员，对政策解读信息的新建、编辑、存储、发布、审核、查询、下线功能，以文字、图像、文件附件等方式展示相关信息。

###### 网站应用

面向企业用户与社会公众，在政策知识库栏目内提供涉企政策信息的政策解读信息展示功能。

### 市企业培育数据库

扎实企业服务云底层数据支撑，建设“上海市企业培育数据库”，通过与市大数据中心及其他政府部门的外部信息对接、企业服务云内部信息关联等方式全面收集用户的行为数据、用户属性数据、诉求数据、活动数据以及外部数据，形成一个系统的动态数据库，使注册企业标签化、推送渠道精准化，最终打造千企千面的“一企一档”。

同时，在“上海市企业培育数据库”的基础上，建设“上海市拟上市企业培育库”，实现市区联动、部门互通、资源分享的拟上市企业数据管理平台，并拓展产业与科技等部门及16区，积极引导重点产业园区、行业协会、股权协会及专业中介机构，共同参与数据库的信息的采集、更新及使用。

#### （一）数据信息配置管理

##### 数据资源目录管理

面向平台管理人员，按照市企业培育数据库建设要求，建立企业相关信息存储的数据指标目录清单，并提供对数据指标目录的查询、统计等管理功能。

##### 数据来源设置

根据数据信息的来源地，提供自动标记数据来源的功能。在数据进行接口导入时，对数据来源进行标记，以便可以准确识别信息来源地，为后续数据问题核实提供帮助。

##### 分类标签管理

面向平台管理人员，提供企业信息分类标签设置、修改、检索、统计等管理功能。分类标签包括专精特新企业、外资企业、重点联系企业、创业培育企业、运行监测企业、拟上市培育企业等。

#### （二）企业走访信息记录

##### 市企业培育库访问账号管理

面向市企业培育相关部门，提供市企业培育库应用访问账号的注册、登录及后续账号信息维护功能。

##### 培育企业走访记录管理

面向市企业培育相关部门，提供走访情况记录、修改、删除功能。各部门走访调研后根据表单内容填入相关数据，后台通过统一社会信用代码做关联。填报功能中可显示当前企业的历次走访记录信息。

##### 培育企业走访记录查询统计

面向市企业培育相关部门和平台管理人员，提供培育企业走访记录信息的多条件检索功能、提供培育企业走访记录信息的统计功能、提供查询结果导出功能、提供统计表单打印功能。

#### （三）平台内部信息关联

##### 关联企业诉求数据

在企业服务云提出诉求的企业，系统根据其统一社会信用代码将诉求受理信息与处理情况和“市企业培育数据库”进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 关联服务活动数据

根据统一社会信用代码自动抓取企业参加创企大赛、央企对接等赛事活动以及企业报名参加服务云发布的活动产品的相关数据，进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 关联运行监测数据

对接运行监测数据库，根据统一社会信用代码和小微企业和专精特新企业月度上报的数据进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 关联走访记录数据

对接走访调研记录数据，通过统一社会信用代码和走访调研记录数据进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 关联企业申报数据

对接专精特新库、服务机构申报系统等，通过注册号或统一社会信用代码和专精特新企业申报、服务机构申报等数据进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 关联拟上市企业相关信息

对接企业服务云平台内部原改制上市培育企业数据库、最具投资潜力50佳创企信息库等，根据企业统一社会信用代码进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 其他数据关联

对于已开店的商家，通过其企业统一社会信用代码进行匹配，关联相关培育企业在企业服务云上的店铺、服务地区、服务产品等信息，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

#### （四）外部单位信息对接

通过数据交换和对接采集等方式从政府部门获得企业相关信息，数据需经确认后方可入库。对接方式默认为系统对接，对于无法实现系统对接情况的，根据用户实际需要开发填报录入功能，由平台管理人员进行信息采集。

##### 专项资金数据对接

对接经信委、科委等各委办专项资金申报系统，获取企业专项资金申报情况的相关数据，预留外部平台对接接口，根据企业统一社会信用代码进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 工商登记数据对接

对接市市场监督管理局，获取工商登记注册基本资料及变更记录、企业股东信息、年报结果、工商行政处罚情况，预留外部平台对接接口，根据企业统一社会信用代码进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 税务相关数据对接

对接税务部门，获取企业税务登记、欠缴税款、偷逃税款及税务行政处罚情况、行政许可和行政处罚情况，预留外部平台对接接口，根据企业统一社会信用代码进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 失信企业惩戒信息对接

对接市市场监管局，关联失信企业联合惩戒信息，预留外部平台对接接口，根据企业统一社会信用代码进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 会局公开信息对接

对拟上市企业，对接中国证监会、上海证监局的公开信息，预留外部平台对接接口，根据企业统一社会信用代码进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

##### 其他信用信息对接

对拟上市企业，对接信用中国（信用上海）平台，获取企业相关信用信息，预留外部平台对接接口，根据企业统一社会信用代码进行匹配后形成关联数据，并作为“一企一档”信息相关数据进行保存。

#### （五）企业信息查询检索

##### 企业信息分类检索

面向服务云后台管理人员，提供对分类标签项下数据进行查询的功能、提供对分类标签项下数据进行统计的功能、提供对查询结果和统计结果进行导出的功能。

##### 一企一档信息展示

提供“一企一档”信息检索和展示功能。“一企一档”信息主要包含三部分。**一是头部信息**，指企业基础信息，选取“走访记录表”部分字段；**二是企业运行情况，**主要包含企业的参与赛事或服务活动的信息、运行监测情况、企业信用信息、专项资金申报情况、专精特新企业申报记录等；**三是服务企业情况**，主要指企业提出的诉求、后续处理情况及满意度反馈，企业的走访记录信息，两中心各部门输入的走访调研数据、服务成果数据等。

##### 市、区重点培育企业的信息管理

1.
2.

###### 市区重点培育企业标注

面向市区级用户，提供辖区重点培育企业标注功能。市区用户登录后，系统提供市重点培育企业目录，以企业注册地作为筛选条件，用户检索并勾选辖区内已在服务云平台注册的重点培育企业名称。系统进行标记并与市重点培育企业数据相整合，形成完整的区属重点企业数据库，为区企业服务工作提供支撑。

###### 市区重点培育企业查询

面向市区两级用户，提供市区重点培育企业的查询功能。区级用户权限仅查看本区重点培育企业数据，市级用户可查询市区两级的所有重点培育企业信息。

#### （六）企业信息统计分析

汇总、清洗企业服务数据库内所有数据，采用大数据分析展示的手段，按照各区、产业类型等多维度呈现，搭建“千企千面”的企业画像，作为实现精准推送产品、政策、宣传邮件、活动通知的重要依据。

从注册登记角度、专项资金角度、税务信息角度、失信惩戒信息角度、诉求信息角度、服务活动角度、运行监测角度、走访记录信息角度、企业申报信息角度等多个维度进行统计分析，提供各类角度的分析结果。

#### （七）拟上市企业信息填报

##### 填报账号设置

根据拟上市企业填报要求，提供与之相匹配的三类访问账号的开设、修改、查询等管理功能。三类用户分别为：一类（领导、数据库管理处室）、二类（中心相关处室）、三类（市区相关政府部门[上市培育工作负责部门]、相关街镇、园区企业服务部门、各类服务机构）用户。

##### 信息填报

面向一类用户提供拟上市企业信息填报、修改、检索等功能，填报功能中可查看到相关拟上市企业的二类用户填报信息。

面向二类用户提供拟上市企业信息填报、修改、检索等功能，填报功能中可查看到相关拟上市企业的三类用户填报信息。

面向三类用户提供拟上市企业信息填报、修改、检索等功能，填报功能中无法查看到相关拟上市企业的一类和二类用户填报信息。

填报信息种类包括基本信息、股东信息、风险信息、业务信息、财务信息、上市相关、调研记录、其他信息等。

##### 信息导入

面向三类用户，对于标准化的拟上市企业信息提供EXCEL导入功能。用户按照指定EXCEL模板进行数据采集，完成后可通过相关文件进行数据导入。

##### 数据导出

面向三类用户，根据权限设定提供相关用户填报信息的导出功能。一类用户可查看和导出一类、二类、三类用户填报信息；二类用户可查看和导出二类、三类用户填报信息；三类用户只能查看和导出用户自身填报信息。

##### 规则控制

面对平台管理人员，提供对三类用户进行填报内容、数据导出等方面的权限设定功能、提供对不同种类用户填报信息的校验功能。

##### 信息冲突管理

1.
2.
3.

###### 信息冲突发现

面对一类和二类用户，提供填报信息比对校验功能。当上级填报信息和下级填报信息不一致（有缺失或重复冲突）时，系统根据业务规则对冲突指标进行颜色标记。

###### 信息冲突处理

面对一类和二类用户，当某个拟上市企业信息存在冲突时，提供信息处理意见填写功能和处理过程查看功能。

面向信息冲突的下级用户，提供填报信息修改功能。下级用户查看上级信息处理意见后修改相关信息，系统记录相关修改操作并纳入填报过程处理记录表中。上级查看处理记录表后可重新检查信息是否存在冲突情况。

##### 填报记录过程管理

面向各类用户，提供拟上市企业信息填报过程记录功能。对于填报操作，系统自动记录填报人和填报时间信息；对于信息冲突情况，提供冲突处理要求记录功能；对于修改操作，系统自动记录修改人和修改时间信息；对于查询操作，系统自动记录查询人和查询时间信息。

#### （八）拟上市企业信息检索

##### 信息查看权限管理

面向平台管理人员，提供信息查看权限设置功能。通过拟上市企业信息查看权限设置的管理功能，对不同用户提供不同的拟上市信息数据权限。

##### 企业信息检索

###### 拟上市企业信息检索

面向三类用户和平台管理人员，提供对应的企业信息查询检索功能，控制企业信息查看明细范围。

###### 检索日志

提供对企业信息检索行为进行采集的功能，采集内容形成检索日志并提供查询。

##### 企业信息查看申请

下级用户想看上层用户填报的信息时，需要对指定企业记录提请查看申请，经上级用户批准后才能查看。

1.
2.

###### 查看申请

面向二类和三类用户，提供非本类用户查看权限的内容查阅申请功能。

###### 查看审批

面向一类和二类用户，提供下级申请查看额外信息的申请审批功能，审批结果为同意或不同意。

##### 信息查看审批开放

面向三类用户，提供对申请记录进行查看的功能。对于申请查看额外信息的用户，可查看经审批通过的企业信息。

#### （九）拟上市企业统计分析

根据三类用户的不同权限，采用大数据分析展示的手段，按照各区、产业类型等多维度向用户呈现，定期可形成热力图等上市形势分析。

从注册登记角度、专项资金角度、税务信息角度、失信惩戒信息角度、诉求信息角度、服务活动角度、运行监测角度、走访记录信息角度、企业申报信息角度等多个维度进行统计分析，以柱状图、时序图、饼图、热力图等多种展示方式进行统计分析。

#### （十）拟上市企业公示查询

面向浏览用户，提供主要以分类标签项下拟上市企业数据查询检索功能、提供可检索企业的情况统计功能。

### 移动功能优化开发

结合企业服务云迭代开发需求，优化企业服务云APP功能，并提供微信公众号与微信小程序服务功能。

#### （一）企业服务云APP功能优化

目前，企业服务云APP面向企业用户与社会公众，提供各类服务资源库、今日政策申报、活动预告、活动排片、政策知识库、诉求反映、爆款产品推荐、投资上海、央企对接、志愿服务等信息浏览与买家功能。

在本项目中需要结合企业服务云的提升完善，对企业服务云APP进行功能优化与补充，包括：

##### 部门旗舰店重构

基于重构后的部门旗舰店功能体系，面向企业用户与社会公众，提供应用调整后的APP端部门旗舰店信息浏览与服务互动功能。

##### 区级旗舰店重构

基于重构后的区级旗舰店功能体系，面向企业用户与社会公众，提供应用调整后的APP端区级旗舰店信息浏览与服务互动功能。

##### 创企大赛整合提升

基于重构后的创企大赛功能体系，面向企业用户与社会公众，提供应用调整后的APP端创企大赛相关信息浏览与服务互动功能。

##### 客服咨询全面升级

基于升级后智能化客服机器人（AI引擎），提供应用调整后的APP端客服咨询服务功能。

##### 专业服务优化完善

结合专业服务功能的提升完善，对企业服务云APP专业服务相关功能进行优化与补充：

* 增加活动转发功能，用户可转发带活动名称的报名链接；
* 按照爆款程度，展示相关产品信息；
* 优化活动报名功能，完善服务活动报名模板体系；
* 增加往期活动产品展示功能；
* 新增最具人气服务机构投票功能；
* 增加活动扫码签到功能，由系统提供活动签到二维码生成功能，店铺打印后布置在活动现场，扫码签到通过微信小程序和APP扫码实现，根据账号判断是否为服务云平台用户，已报名活动的直接签到，数据录入后台（服务档案）；未报名的注册用户现场扫码后先报名，报名成功跳转签到；服务云未注册的用户扫码后先进行注册，再报名签到。

##### 政策服务优化完善

结合政策服务功能的提升完善，对企业服务云APP政策服务相关功能进行政策展示相关功能优化，并增加“我有需求”功能，收集用户的政策需求数据。

##### 央企对接优化完善

结合央企对接功能的提升完善，提供应用调整后企业服务云APP央企对接活动介绍和历史活动浏览功能。

##### 布局改版与首页优化

结合新增加的各类服务提升功能以及云平台功能完善，对APP端进行布局改版与首页优化，突出爆款产品的推荐作用。

##### 用户积分相关调整

在现有基础上，实现通过微信、支付宝等第三方授权登录、市民云用户登录等方式，拓展用户接入的范围。

结合梳理后的用户分级体系、积分体系，在企业服务云APP中，面向企业用户与社会公众提供用户信息、积分信息的展示及互动功能。

##### 拟上市企业公示

面向浏览用户，在APP端提供分类标签项下拟上市企业数据查询检索功能、提供可检索企业的情况统计功能。

#### （二）企服云运营管理APP功能优化

目前，企服云运营管理系统APP面向中心后台用户，提供政策审核，新闻审核，诉求处理，找茬处理等后台管理功能。

在本项目中需要结合企业服务云的提升完善，对企服云运营管理系统APP进行功能优化与补充，包括：

##### 爆款产品管理

结合专业服务功能的提升完善，在企服云运营管理系统APP中，增加爆款产品的展示管理，对爆款产品进行清单维护，可生成、编辑、排序。

##### 代报诉求功能

结合诉求服务功能的提升完善，在企服云运营管理系统APP诉求处理功能中，增加代报诉求功能，当中心员工及区级相关人员外出诉求调研时，可以通过APP代企业填报诉求。

##### 企业走访记录功能

结合“上海市企业培育数据库”建设，在企服云运营管理系统APP中，增加企业走访记录功能，各部门走访调研时，根据表单内容输入相关数据。

##### 企业培育信息检索功能

结合“上海市企业培育数据库”建设，在企服云运营管理系统APP中，提供主要以分类标签项下数据统计和查询检索功能为主的企业培育信息查询与一企一档信息展示功能。

##### 拟上市企业信息检索及查看审批功能

结合“上海市拟上市企业培育库”建设，在企服云运营管理系统APP中，提供拟上市企业信息检索及信息查看申请与审批功能。

#### （三）微信公众号功能开发

目前，没有与上海市企业服务云关联的微信公众号，需要在上海市企业服务云APP功能服务基础上，针对微信公众号的特点进行适配改造。

企业服务云微信公众号提供功能，主要包括：

##### 微信公众号首页

微信公众号首页为各类服务功能提供访问入口与信息展示。

##### 服务资源库

在微信公众号中提供服务店铺、服务产品的查询检索、报名申请、购物车、订单查询、爆款产品等功能。

##### 官方旗舰店

在微信公众号中提供委办局、区旗舰店的前台信息浏览与互动功能。

##### 政策知识库

在微信公众号中提供“今日政策申报”与“政策知识库”的政策检索查询以及“我有需求”的政策需求采集功能。

##### 活动排片表

在微信公众号中提供“活动排片表”、“活动预告”功能，实现活动检索、展示、报名、转发、扫码签到等功能。

提供查询当前用户已报名情况的功能。

##### 创企大赛

在微信公众号中提供创企大赛的前台信息浏览与互动功能。

##### 诉求反映

在微信公众号中提供“诉求反映”、“我的诉求”功能，实现用户提交诉求、查看诉求处理结果等功能。

##### 投资上海

在微信公众号中提供“创业地图”、“社保办理”、“银行开户”、“水电气获取”等信息服务功能。

##### 央企对接

在微信公众号中提供央企对接的活动查看、预约报名、查看历史等功能。

##### 志愿服务

在微信公众号中提供“志愿专家咨询”的专家信息查看与咨询内容提交功能，以及“志愿服务简介”、“志愿服务咨询点”等信息服务功能。

##### 拟上市企业公示

在微信公众号中提供“拟上市企业公示”的信息查询功能。

##### 客服咨询

在微信公众号中基于升级后智能化客服机器人（AI引擎），提供客服咨询服务功能，实现与网站、APP的无缝对接。

##### 我的

在微信公众号实现微信用户与企业服务云用户的映射关联，提供关联后用户的“我的信息”、“我的服务”、“我的业务”、“我的订阅”等功能，并提供企业服务云APP下载功能。

#### （四）微信小程序功能开发

在本项目中需要结合企业服务云运营推广过程的实际需求，针对性地开发3个不同功能的可快速发布、快速推广的微信小程序（具体功能主题待确定），提供更加灵活的互动功能与更加生动的展示效果，提升企业服务云的用户面，扩大企业服务云的影响力

## 第四章 进度安排

### 项目建设周期

本项目建设周期计划为4个月（2019年8月～2019年10月）：

* 2019年7月30日前，完成项目申报与招标工作；
* 2019年10月31日前，完成全部迭代功能上线试运行；
* 2019年12月31日前，完成项目验收。

### 建设阶段划分

整个项目的建设分为规划设计阶段、立项招标阶段、开发建设阶段、上线运行阶段及项目验收阶段六个阶段，培训工作贯穿于项目建设的全过程。

**1、规划设计阶段**

规划设计阶段主要任务有：完成建设方案、确定建设目标、明确建设内容、项目调研、需求分析和可行性论证。

**2、立项招标阶段**

立项招标阶段主要任务有：根据立项批复，针对项目需求和建设内容，进行招标，确定项目承包方。

**3、开发建设阶段**

开发建设阶段是根据建设方案要求，对企业服务云迭代功能进行细化设计与开发实施的过程。根据迭代功能建设要求的内在关系，并考虑整个信息化工作的均衡局面，采用“分阶段、有重点”的原则进行逐步建设，优先建设需求成熟、快速见效的应用功能。

**4、上线运行阶段**

测试工作要贯穿在整个项目工程的全部实施过程中。系统测试完成后，可以进行上线运行阶段。应加强各方面对上线运行阶段的支持力度，及时听取意见、发现问题、解决问题、提升服务。

**5、验收阶段**

当系统实施完成并经过测试合格后，可以进行验收。对验收过程中发现问题的处理方法以及对它们的处置，应该予以重视并解决。

验收通过后进入正常运行维护阶段。系统运行维护采用自行维护和外包服务相结合，由信息中心负责信息系统的日常运行维护，由设备提供商、系统集成商、应用软件开发商负责技术支持。

**6、培训工作**

培训工作是信息系统建设项目非常重要的组成部分，是事关建设项目成功与否的重要环节。有效的培训工作能提高本项目的建设水平，降低项目风险；同时为项目应用人员带来实际的知识和应用技能，提高相关人员的信息化操作技能和使用水平，为应用系统的建设、维护和应用打好基础。

### 项目组织保障

本项目建设及应用推进涉及多个部门，将成立领导小组和工作小组。



* **领导小组**

领导小组由市经信委领导、相关处室负责人和企业服务中心负责人组成。

主要职责是：

* 明确服务云迭代开发的基本定位和主要目标；
* 制定服务云迭代开发建设总体规划及重大实施步骤；
* 对项目的立项、可行性研究和开工建设进行决策；
* 组织协调项目建设；
* 监督、检查规划方案的组织实施和贯彻落实；
* 对项目需求重大变更、资源重大变更、成本管理进行总体决策；
* 督查工作小组的工作。
* **项目专家咨询委员会**

成立项目专家咨询委员会由市经信委领导、市大数据中心领导、AI与大数据技术专家、企业服务专家等组成。

主要职责是：

* 对企业服务云建设工作的战略、政策、规划提出建议；
* 根据企业服务云建设的发展需要，提出重点技术领域及重大服务方向建议；
* 针对企业服务云建设过程中出现的问题，就共性问题研究提出解决方案。
* **工作小组**

由市经信委相关处室、市中小企业发展服务中心、应用开发商、集成商、现有系统开发商组成。包含规划咨询、系统集成、应用开发、项目实施、系统运维几个团队。

主要职责是：

* 协助做好本项目建设的中、长期规划和工作计划；
* 组织制定项目建设的应用管理标准和技术标准；
* 制定项目具体目标、原则和范围，制定和控制项目总体实施计划和风险管理计划；
* 项目实施期间，认真组织好人力、物力等资源的投入，承担项目建设的主要工作，并实施项目总体管理，包括：项目计划和范围管理、问题管理、风险管理、沟通管理、供应商管理、成本管理、变更管理、质量保证；
* 定期将进展情况向项目领导小组汇报，并执行领导小组交办的工作任务。

## 第五章 费用估算

**单位：万元**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **功能名称** | **费用估算** | **备注** |
| **一** | **提升云平台服务** | **193**  |  |
| 1.1 | 部门旗舰店重构 | 35  |  |
| 1.2 | 区级旗舰店重构 | 35  |  |
| 1.3 | 创企大赛整合 | 57  |  |
| 1.4 | “共享计划”线上平台接入 | 16 |  |
| 1.5 | 客服咨询全面升级 | 50  | 含智能化客服机器人升级 |
| **二** | **完善云平台功能** | **97**  |  |
| 2.1 | 专业服务优化完善 | 40  |  |
| 2.2 | 政策服务优化完善 | 18  |  |
| 2.3 | 央企对接优化完善 | 4  |  |
| 2.4 | 诉求服务优化完善 | 12  |  |
| 2.5 | 运行监测优化完善 | 15  |  |
| 2.6 | 网站改版门户优化 | 8  |  |
| **三** | **夯实云运营基础** | **131**  |  |
| 3.1 | 建立用户分级体系 | 16  |  |
| 3.2 | 拓展完善积分体系 | 16  |  |
| 3.3 | 加强后台管理功能 | 55  |  |
| 3.4 | 加强诉求知识管理 | 25  |  |
| 3.5 | 强化网站访问安全 | 4  |  |
| 3.6 | 大屏展示数据支持 | 15  |  |
| **四** | **对接市大数据中心** | **38**  |  |
| 4.1 | 一网通办平台对接 | 8  |  |
| 4.2 | 市民用户身份对接 | 6  |  |
| 4.3 | 公共服务产品对接 | 6  |  |
| 4.4 | 服务机构信息对接 | 6  |  |
| 4.5 | 政策服务信息对接 | 12  |  |
| **五** | **对接经信委信息中心** | **17**  |  |
| 5.1 | 法人用户信息对接 | 6  |  |
| 5.2 | 企业信用信息对接 | 4  |  |
| 5.3 | 专项资金信息对接 | 4  |  |
| 5.4 | 政策解读信息对接 | 3 |  |
| **六** | **市企业服务数据库** | **148**  |  |
| 6.1 | 数据信息配置管理 | 4  |  |
| 6.2 | 走访信息记录管理 | 8  |  |
| 6.3 | 平台内部信息对接 | 8  |  |
| 6.4 | 外部单位信息对接 | 36  |  |
| 6.5 | 企业信息查询检索 | 15  |  |
| 6.6 | 企业信息统计分析 | 25  |  |
| 6.7 | 拟上市企业信息填报 | 20  |  |
| 6.8 | 拟上市企业信息检索 | 8  |  |
| 6.9 | 拟上市企业统计分析 | 16  |  |
| 6.10 | 拟上市信息公示查询 | 8  |  |
| **七** | **移动功能优化开发** | **166**  |  |
| 7.1 | 企业服务云公众APP功能优化 | 88 |  |
| 7.2 | 企服云运营管理APP功能优化 | 28 |  |
| 7.3 | 微信公众号功能开发 | 20 |  |
| 7.4 | 微信小程序功能开发 | 30 |  |
|  | **合计** | **790** |  |