

2024

## 专家库综合管理系统

服务只是起点  
满意没有终点

专业政务信息化服务商

# 目 录

第一部分 平台结构.....	1
一、 平台功能介绍.....	1
二、 专家端功能.....	2
三、 专家库管理.....	3
四、 项目管理.....	8
五、 专家分配及抽取.....	12
六、 系统设置管理.....	17
第二部分 服务售后服务承诺书.....	19
一、 日常维护.....	19
二、 系统安全维护.....	19
三、 病毒防治.....	20
四、 故障恢复.....	20
五、 系统优化.....	20
六、 系统改造.....	20
七、 网络基础维护.....	20
八、 软件升级.....	20
九、 定期跟踪.....	21
十、 定期培训.....	21

# 第一部分 平台结构

## 一、平台功能介绍

专家管理系统采用基于 B/S（浏览器/服务器）模式，主要包括个人专家及单位专家管理，根据不同权限提供不同管理角色，信息共享及线上专家管理服务平台。建设专家多方位查询及抽取功能，结合“积分”为专家提供专属服务，提高专家参与积极性。

系统从“专家管理+评审抽取管理+专家综合评价+通知功能+专家费管理+行业专家成果平台”六个方面进行整体规划，功能点包括：专家申请、专家推荐、专家管理（如专家审核、到期通知、专家档案管理、专家到期提醒）、抽取项目管理、项目抽取管理、数据统计分析、通知功能、专家服务、专家证书、专家费管理、。

实现专家抽取系统业务功能和系统功能。综合运用字段自定义、流程自定义及融合事件引擎实现专家库管理模块、专家抽取模块、语音通知交互模块、用户管理模块、信息通知管理（短信、邮件）、统一运维模块各模块开发，实现专家抽取系统过程中管理、审批流程、自动通知、信息实时查询统计分析，为各类用户提供不同业务视角，进一步促进专家管理及抽取工作的规范化、信息化和流程化，助推专家抽取管理的高质量发展。

整体采用流程自定义及融合事件引擎实现评审项目自主创建及对应的自定义评审。通过对评审项目批次创建、评审材料的维护、设置评审规则，生成评审项目及待评审项目清单。系统根据管理员设置的抽取分配专家规则，随机抽取或手动抽取分配专家。

专家通过登录平台实现在线的分项指标评审，支持对指标评审规则的自主设置。评审通过后系统汇总评审结果，按照系统评审规则生成对应的评审汇总表。

实现对不同用户在流程汇总显示及汇总不同的信息；为各类用户

提供不同业务视角，进一步促进专家管理及评审工作的规范化、信息化和流程化。

## 二、专家端功能

### 1. 专家入库

专家入选评审专家库，采取个人申请、同行专家推荐两种方式在线个人申请入库。

可通过 PC 官网、微信平台、分享链接及扫描二维码等多种方式进行申请注册入驻、填写管理专家信息。通过手机号或邮箱注册专家，注册过程中需验证手机号码的有效性，注册完成后手机号或邮箱可作为登录用户名。实现专家申请分步提交及暂存，提高易用性。成为正式专家并生成电子证书。

专家推荐：专家在用户中心填写专家姓名、手机号及邮件，发送邀请邮件后。被推荐专家打开推荐申请链接，按照系统要求填写相应资料。管理员识别专家来源及推荐专家姓名。

### 2. 信息变更

允许专家登录用户中心进行个人信息的修改和更新；针对专家特定信息变更，实现在线变更申请及在线审核。

信息更新：允许专家登录用户中心进行个人信息的修改和更新。更新完成后系统发送站内信提醒管理员信息发生变更；并保存专家历史数据；可对比查看变化前后信息。

### 3. 项目邀请

专家登录用户中心，查看受邀参与项目信息及相关的项目文件。支持项目文件下载及预览。

专家输入账号密码，登录个人中心，进行项目邀请信息的查看和确认。确认是否参与项目、提交信息变更申请等。

#### 4. 项目请假

登录系统后，被抽中后首页中显示待参评的项目，开标前 2 小时点击请假，该项目就可请假成功；

#### 5. 长期请假

登录系统后，打开请假信息，点击请假；填写起始时间和截止时间，选择请假事由，点击确认请假，该时间段内任何项目都不会抽到。请假时间到期后自动销假。

#### 6. 回避单位

专家可设置自己需要回避的评标单位。通过专家个人中心，自主维护专家的回避单位，包括可以添加当前的任职单位、历史任职单位。

专家的回避单位，在抽取时系统自动规避，按照系统抽取设置的回避单位、项目的所属单位与专家的回避单位进行匹配。实现系统内抽取回避单位的自动匹配关联。

#### 7. 专家证书

系统支持按照单位提供证书的底版来配置专家电子证书，可以按照不同专家类型，配置不同证书内容。

个人中心可以自助打印、下载专家证书，且证书具有防伪专属二维码，扫描二维码查询专家信息、有效期等内容。

#### 8. 专家费

专家费确认：专家可以通过项目信息的【专家费】进行项目相关评审费用的电子签名确认。

专家费信息：确认完善专家费的发送信息包括专家的相关账户等。

### 三、专家库管理

组建评审专家库，系统会为每位入库专家建立档案，详细记载评审专家的基础档案信息及相关抽取记录的具体情况。按照“统一标准，专家库管理，资源共享，随机抽取，管用分离，专家评价”的办法进行

管理。实行动态管理，专家人数和专业随着采购规模的扩大和招标采购业务的需要，会在使用中不断充实完善。

专家库管理主要从“专家档案管理、专家档案审核、专家通知、专家统计”等几个方面进行整体的规划，功能点包括：专家入库、专家信息管理、年检管理、专家证书、数据统计分析。

管理员对专家数据进行维护、添加专家、专家导入、专家导出、通知管理、专家分组、专家全景展示等。同时实现分权限管理，如：增加、修改、删除、查询、统计、导入、导出等，对不同部门可以分配不同的管理权限，便于分层管理。

### **1. 专家信息管理**

管理专家的综合档案及抽取信息，实现专家信息的全景图查看。如专家信息、专家抽取记录、专家信息变更、专家评价等记录。

专家可以自主维护基本资料、历史档案等信息。包括姓名、性别、出生年月、工作单位、职称、专业方向、联系方式、邮编、邮箱等。

### **2. 专家信息录入**

专家管理员可以新增专家信息，可手动新增专家信息，输入专家的相关信息实现对现有专家数据的录入。

录入时需验证手机号码的有效性，通过手机号识别专家的唯一性，如果有重复的手机号给管理员提示对应的信息。

### **3. 专家信息导入**

针对现有的专家数据，支持以模板的形式及进行批量导入，导入时验证数据的重复性及信息项的格式验证。同时可以扩展生成专家账号发送至专家个人邮箱。

导入时，如果遇到专家库的手机号有重复的情况，系统生成未导入信息表，同时标识“未导入原因”，例如手机号重复。

### **4. 专家信息导出**

管理员通过后台专家管理列表，可以实现对专家数据的一键打包导出。专家库的专家信息，可以设置那些信息可以进行导出，那些信息不允许导出。

## 5. 专家资格审核

实现专家多级入库审核机制配置，如专家委员会管理员审核→总管理员审核等配置。审核结果以短信、邮件等方式反馈到入库管理员，提高系统审核的易用性、及时性及可扩展性。

## 6. 专家信息维护

信息维护：允许专家管理员或专家登录之后进行专家信息的修改和更新。更新完成后系统发送站内信提醒管理员信息发生变更；并保存专家历史数据；可对比查看变化前后信息。

## 7. 专家领域管理

针对专家的专业领域划分，支持多级分类，按照一级、二级、三级领域划分。同时支持自主扩展及新增领域，领域字段可以作为专家搜索及抽取条件应用。支持搜索及抽取式多选领域，实现一键式抽取。

## 8. 专家删除

支持管理员单个或批量对专家信息进行删除操作，删除后专家统一在删除专家名单管理，同时删除后专家不可再次被抽取。

## 9. 智能查询

支持对专家信息的智能搜索，支持模糊查询及关键字查询。管理员可以自定义查询条件，同时常用的搜索条件可以存入常用搜索场景，实现一键查询及搜索。

## 10. 专家全景

汇集管理专家的综合档案及抽取记录信息，实现专家信息的全景图查看。如专家信息、专家参评、专家日程、专家抽取记录、专家信息变更、专家评价、专家费等记录情况。

### **(1) 专家信息**

实现对专家信息的全景查看，同时管理员可以通过全景页对专家信息进行实时编辑。

### **(2) 专家日程**

记录及汇总专家日程信息，通过日程可以即时了解专家的受邀参评情况。

### **(3) 专家抽取记录**

记录并汇总专家的抽取记录，通过抽取记录可以汇总专家的历次抽取情况及受邀参与情况。

### **(4) 专家评价**

评审结束后，实现在系统中针对参评专家多维度的评价或对专家进行综合性的指标打分。实现对专家的历次参评的评价汇总。

### **(5) 专家费记录**

实现对专家受邀参评的专家费的汇总，通过专家全景页可以查看历次专家的劳务费的发放情况记录。

## **11. 专家分组**

管理员可以对专家进行自定义“标签分组”，通过标签标记的方式对专家进行分组定义，分组后可以通过分组名称进行筛选或抽取。便于根据管理需要进行专家的分组及分类划分。

## **12. 专家黑名单**

针对在库专家如有出现重大问题或参评过程中有不公正情况，管理员可将专家移入信用黑名单，完成行业诚信监督。黑名单专家不可被抽取的时候选用，只有当专家被管理员移出黑名单之后，专家才可



再次被抽取。

### 13. 专家全景

汇集管理专家的综合档案及抽取记录信息，实现专家信息的全景图查看。如专家信息、专家参评、专家日程、专家抽取记录、专家信息变更、专家评价、专家费等记录情况。

**专家信息：**实现对专家信息的全景查看，同时管理员可以通过全景页对专家信息进行实时编辑。

#### 专家日程

记录及汇总专家日程信息，通过日程可以即时了解专家的受邀参评情况。

#### 专家抽取记录

记录并汇总专家的抽取记录，通过抽取记录可以汇总专家的历次抽取情况及受邀参与情况。

#### 专家评价

评审结束后，实现在系统中针对参评专家多维度的评价或对专家进行综合性的指标打分。实现对专家的历次参评的评价汇总。

#### 专家费记录

实现对专家受邀参评的专家费的汇总，通过专家全景页可以查看历次专家的劳务费的发放情况记录。

### 14. 防泄露水印

管理员登录之后，系统自带全屏水印，对于专家信息及抽取信息防泄漏水印自动生成，防止截图或是录屏的方式对信息进行泄露。

### 15. 信息加密

实现对专家信息的加密处理，例如专家手机号、身份证号、单位名称、姓名等信息可以实现加密显示，管理员设置加密后，普通抽取人员只能查看专家的基本信息专业等。

## 16. 分权管理

实现对于不同部门或操作人员按不同的权限分别操作管理。为各类用户提供不同业务视角，针对不同的部分分配不同的数据管理权限。实现了对平台内专家的分层的管理。

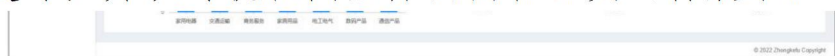
## 17. 数据权限

针对业务员是否可以直接访问到专家的信息，系统实现了对专家信息的加密处理。同时可以根据用户的角色控制是否可以查看专家的加密信息，例如专家的身份证号、手机号等。

实现了对专家信息的加密数据访问权限的自主控制，同时可以设置开标前  $n$  时间可以显示或是下载数据。

## 18. 专家统计分析

实现对专家信息按照不同维度的统计分析，如专业、行业、地域、参评活跃度等，并以可视化图型界面向管理员进行展示。



系统自动生成各部门的月度专家使用信息管理，支持汇总有数据的导出、PDF 文件下载。

同进针对数据形成可视化图表及搜索功能，实现各部门间的对比。

分权管理及查看，高级管理用户可以看到各部门的、部门管理用户只能看到自己部门的。

# 四、项目管理

## 1. 项目管理

### （一）抽取项目审核

支持对抽取模块的权限划分，总管理员审核通过的抽取项目才可以进行对应的专家抽取及补抽等工作。

### （二）抽取项目批次分组

实现对多个评审项目进行统一的抽取项目组划分，同一个项目组

的抽取分配专家可以统一一次性抽取一组专家，无需多次进行抽取设定。一次性有多个需要评审的项目或是模型的时候，统一抽取一组专家进行综合评审。

### **(三) 抽取项目查询**

管理员可以通过抽取管理对抽取项目进行查询和筛选，支持关键字模糊查询和特殊字段的下拉，时间段查询等操作。

### **(四) 抽取项目导入**

针对项目比较多的情况下，支持管理员按照制式模板对抽取项目进行批量导入，减轻单个抽取创建和维护的工作量，一次性导入之后可以批量进行分组和审核。

### **(五) 抽取项目导出**

支持对抽取项目的统一导出，按照制式的模板导出抽取信息，包括抽取的项目基本信息，专家参与情况、抽取的补抽情况等。

## **2. 项目申请**

支持相关角色在线申请添加项目、根据项目信息在线填写及上传对应项目内容及附件。

## **3. 项目新增**

支持管理人员端添加项目及上传对应项目附件，实现项目整体管理。

## **4. 项目跟进**

对应角色人员在线添加项目进展、指派对应部门，实现任务分配及完成情况、跟进情况在线添加管理。

## **5. 项目查询**

实现项目根据各类信息的在线查询及信息导出。

## **6. 项目全景**

汇总抽取项目的全过程信息及记录，包括对项目的概况信息、专

家的抽取记录、专家综合评价、专家费记录、抽取项目附件（包括录屏文件及语音通知录音等）、抽取的日志、项目相关通知记录等。

概况信息：抽取项目的基本信息汇总展示及抽取参与专家的清单。

### （1）专家抽取信息

汇总展示抽取分配专家的结果，包括各个专家的基本信息、专业、抽取类型（抽取、补抽）、专家的受邀状态信息。

### （2）专家评价

按项目为“维度”进行参与项目专家的综合评价展示，同时管理员可以给专家进行项目的参与情况评分。

### （3）专家费记录

按项目为“维度”进行参与项目专家的劳务费发放记录管理，同时管理员可以给专家进行项目的劳务费发放情况登记和修改。

### （4）抽取附件管理

实现按“项目”为维度的抽取项目附件管理，记录并存储抽取的录屏文件、语音拨号的录音文件等。

支持管理员对项目附件的下载。同时支持相应管理权限的管理员对项目文件的批量删除。

### （5）日志管理

实现对抽取全过程的日志记录，针对管理员对抽取过程中的增删改查、信息登记及修改情况，实现全流程日志记录。便于后续对操作的回溯及追踪。

## （一）通知记录

统一记录和管理在抽取过程中的通知下发情况，包括各类通知方式如短信、邮件、站内信、语音通知等。

支持对通知记录按照发送时间进行筛选查询，同时支持管理员对通知记录进行导出和删除等操作。

### **(6) 防泄露水印**

管理员登录之后，系统自带全屏水印，对于专家信息及抽取信息防泄漏水印自动生成，防止截图或是录屏的方式对信息进行泄露。

### **(7) 抽取统计分析**

实现对管理员抽取项目的综合统计分析，可以按照时间段、负责部门等进行抽取的项目统计，同时对统计结果支持导出操作。

## **7. 项目统计**

实现项目进度统计、方向类型统计等多种条件统计分析。

## **8. 参评评价**

管理员可以针对专家参与标准化工作情况（接受邀请次数、参加会议次数、评审项目数量、审定标准数量、认真负责程度）进行打分或评价（参与度很高、参与度高、参与度一般、基本不参与、完全没参与）。

## **9. 专家费理**

根据项目管理员可以对已经完成的项目导入或是添加专家的工作量清单，同时生成符合《政府采购评审专家管理办法》的劳务费确认函。专家确认无误，在线签名并反馈到后台。

专家费管理：根据参与项目情况，生成一个专家费发放统计表，财务可以根据专家发放统计表付款。

## **10. 项目归档**

实现对项目信息的归档处理，已完结抽取的项目可以进行归档操作，归档后则项目信息不可再进行编辑修改抽取等操作。

## 五、专家分配及抽取

专家抽取分配模块根据业务人员提交的项目抽取分配专家的需要从专家库中随机抽取分配专家，并通过短信和自动拨打评审专家移动电话方式即时邀请，专家接听电话确认参加评审后，抽取系统自动记录评审专家参与状态。整个抽取过程不需人工干预，确保了评审专家抽取的保密性与安全性。

采用多种匹配方式搜索，按符合性条件（允许条件）和拒绝性条件（规避条件）作为抽取条件进行综合性随机抽取，对每次的抽取结果进行保存同时统一给抽取分配专家发送标准制式邀请函。

在抽取管理过程中若遇到专家拒绝或是专家请假的情况，系统可以进行自动补抽同条件的专家进入评审组。

### 1. 专家预查询

在抽取分配专家之前可在此提前预查专家看看该专业专家人数是否符合条件。只是用来查看专家人数是否符合抽取人数；不会对项目进行实际的抽取操作。

针对专家预查询时，专家信息统一加密显示，避免专家信息的泄露。

### 2. 专家抽取

支持对专家抽取的系统随机抽取和人工抽取 2 种模式，管理员根据项目所需专家要求，设定抽取的专业方向、人数、规避单位等。

实现根据设定的评审领域及专业的专家，匹配专家库的相关领域的专家，优先按照高匹配度条件进行抽取及推荐使用。所涉条件不足时，可以补抽次一级的条件专家。

按符合性条件（允许条件）和拒绝性条件（规避条件）作为抽取条件进行综合性随机抽取，对每次的抽取结果进行保存同时统一给抽取分配专家发送标准制式邀请函。

设置抽取符合条件：包括设置专家抽取的专业方向、职称、地区、

专家组、参评次数等。

设置抽取规避条件：包括设置规避单位、规避专家、规避时间段等。

支持对专家抽取条件和规避条件的组合设定，同时支持一次性设置多个抽取条件组，例如抽取专业一方向抽取 6 位专家，专业二方向抽取 3 位专家；共同组成评审专家委员会。

### **3. 自动补抽**

管理员可以通过后台对抽取结果的专家参与状态进行更新，可以添加专家的拒绝或请假状态，拒绝或请假时，系统同样会自动补抽同条件专家。

补抽时在最后一行新增，同时补抽时根据拒绝专家或无法参与专家的条件，进行“同条件”补抽。

### **4. 专家分配**

管理员根据项目所需专家要求，设定抽取的专业方向、人数、规避单位等。

实现根据设定的评审领域及专业的专家，匹配专家库的相关领域的专家，优先按照高匹配度条件进行抽取及推荐使用。

管理员手动确认参与专家，对每次的抽取结果进行保存同时统一给抽取分配专家发送标准制式邀请函。

### **5. 短信通知**

针对抽取结果的专家邀约通知，实现专家邀约通知的批量发送，模板支持后台自定义，专家可以通过点击短信中的“链接”实现回复，确认参加或拒绝参加。参与状态后台自动更新同时触发后续的补抽流程。

### **6. 邮件通知**

针对抽取结果的专家邀约的邮件通知，实现专家邀约通知的批量发送，模板支持后台自定义，专家可以通过点击邮件中的“链接”实现回复，确认参加或拒绝参加。参与状态后台自动更新同时触发后续的补抽流程。

同时管理员可以自定义配置邮件模板的附件内容，专家查收邀请时可以下载预览对应的项目附件。

## 7. 项目全景

汇总项目的全过程信息及记录，包括对项目的概况信息、专家的抽取记录、专家综合评价、专家费记录、项目附件（包括录屏文件及语音通知录音等）、抽取的日志、项目相关通知记录等。

概况信息：项目的基本信息汇总展示及抽取参与专家的清单。

## 8. 评审项目批次

实现对评审的项目或批次的项目分组，同时项目批次或分组内的项目统一可以使用一组抽取的专家进行评审操作。

## 9. 打印评审表生成

支持对抽取结果的一键导出，系统自动生成《专家抽取表》，根据专家参与情况系统可以生成制式的抽取表，导出后可以用于线下的专家签到。



评审专家抽取表

项目名称	“科创中国”综合能源产业科技服务团		项目编号	20221的0ZB-Y01				
负责人	周一木		所属机构	北京中科服科技有限公司				
报到时间	2022-12-31 15:30		报到地址	综合能源产业科技服务团				
抽取人	周一木		联系电话	17812209520				
评审专家抽取汇总表								
序号	专家姓名	职称	工作单位	专家编号	专业	联系方式	是否参加	确认签名
1	陈舜尧	副高	北京测试左丘梦桃有限公司	无	新材料（辐射防护材料功能材料）	13100000033		
2	龙显强	高级	军民融合发展中心	13100000033	核工业（辐射防护核技术应用）	13100000034		
3	龙显强	副高	军民融合发展中心	无	航天航空（空间辐射防护）	13100000038		

## 10. 抽取表模板上传

针对专家评审抽取表，支持替换上传抽取表；实现不同项目类型抽取表或签到表的底板上传及生成。管理员可以在抽取结束后，系统自动生成《评审专家抽取表》，点击可将文件下载到本地。

## 11. 专家角色添加

管理员可以给抽取的专家进行角色定义，支持批量设置评审专家的组内角色，例如：“组长”“副组长”“委员”等

## 12. 抽取状态

抽取状态按照专家的抽取分为了未抽取、抽取中、不满足、抽取成功、抽取成功（补抽）。

未抽取：新建抽取项目时，未抽取点击保存后，状态为未抽取，可以编辑和删除。

抽取中：点击开始抽取后，语音通知中，可以进行应急抽取，补抽新增

抽取成功：按条件抽取到预定人数

不满足：语音通知全部结束，专业无符合人数；未达到预定的抽取人数（同意参加人数不满足要求）

抽取成功（补抽）：对于不满足的专家通过补抽最终成功抽取到所需的专家。

### 13. 历史数据管理

实现了以“项目”为维度的历史抽取项目记录，包括对项目的抽取情况、专家的参与情况、各类通知的情况记录等。

#### (1) 项目管理

实现对项目的统一管理和归档，支持对已抽取结项的归档处理，归档后项目则不可再次编辑。



#### (2) 抽取记录

对历史各个项目的抽取记录，系统统一存档，按照项目为维度进行记录。列表可以直观的看到抽取时的项目情况，包括是否为补抽、抽取的人数及最终同意参加的专家人数等。



#### (3) 抽取记录导出

支持对抽取结果和记录的统一导出，导出为制式的表格形式，便于线下进行项目数据的归档处理。

#### (4) 历史记录查询

实现管理员对于历史抽取信息的查询，支持对项目名称、负责人、负责部门等按照关键字的模糊查询和搜索，同时支持对项目时间按照时间段进行搜索和查询统计。

团体机构	<input type="checkbox"/>	9	导入2	正式	2022-11-06 08:00	2022-11-07 08:00	分组1	分会1	林2	0/11	项目全景   编辑   删除
冻结专家	<input type="checkbox"/>										

## 六、系统设置管理

建立统一运维平台，支持系统运行全景监控、报警、维护及平台警示；

### 1. 系统维护

管理员能够对站点进行配置，包括注册页面的友情链接、基本信息、微信公众号对接参数等。基本信息包括：系统 Logo、版权、公司地址、联系电话、邮箱、邮编、备案信息、服务电话、百度编辑器图片大小、百度编辑器、图片类型、百度编辑器文件大小、百度编辑器文件类型、百度编辑器视频大小、百度编辑器视频类型、封面大小、封面类型、文件上传大小、文件上传类型等。

### 2. 系统用户管理

给系统用户分配角色之后，再对角色进行相应权限的划分，左侧菜单、系统首页快捷功能的划分。

新建用户的时候，选择对应的角色，可以设置多个角色，此用户就会有多个角色的权限。

后台管理员可以导出 excel 模板，填写完善用户信息之后，可批量对用户信息进行导入。

管理员可针对系统用户进行资料变更、密码修改、状态调整、加入黑名单等功能，相应的前台用户就会对应修改。

### 3. 系统角色管理

实现角色创建，及角色对应数据权限及菜单权限与操作权限关联。

实现用户与角色关联，使用户具有角色所具备的权限。针对用户进行角色分配，支持用户多角色分配。

### 4. 菜单管理

实现对平台菜单的自主维护。支持菜单权限与角色关联，实现按照不同角色显示不同的菜单栏目。

通过模块划分、层级结构可以更清晰的展示出系统架构；按照菜单的方式将专家抽取系统中各个模块及功能进行菜单分类。

实现对系统功能及模块的导航切换，便于定位各模块的功能框架划分及快速定位导航。

## 5. 用户登录监控

前台和后台用户进行登录的时候，登录失败记录次数，超出后台设置的登录失败最大次数，会直接将当前 IP 加入黑名单，登录成功之后，记录登录日志到记录

管理员可查看用户的登录情况、登录信息与状态

搜索功能：管理员可以提供条件进行查询某个用户的登录详情

登录人数统计：统计用户的登录次数，可以分手机、PC 平台、设备与时间来查看

用户登录详情信息：可以查看某个用户的登录方式、登录时间，以及在什么环境下登录的

## 6. 用户活跃监控

日志有一个心跳接口，用户登录之后，会轮询触发并记录日志。

对时间进行截取，可以按照年、月、日、时、分、秒进行限定，可以对时间段进行活跃统计。

对用户访问的页面进行记录，作为后期分析、用户监控的信息来源。

对用户登录和活跃的时间进行统计记录，分析出哪个时间段的用户和角色活跃度大。

## 第二部分 服务售后服务承诺书

在质量保证期内，我方提供技术服务、升级服务。对软件故障进行处理，根据实际故障情况我方派员负责查找故障原因并将系统恢复到正常运行状态。在质量保证期内，我方向业主方提供 7\*24 小时的服务响应，保证业主方可以随时找到相应的技术人员，我方在接到用户电话、传真通知后，30 分钟内响应，一般问题一天内解决，重大问题三天内解决。

我方将长期提供优良的技术支持，保修期间的维护服务不收取任何额外费用，保证期后，我方承诺仍根据合同要求向业主方提供技术服务，并以合理价格提供软件功能改进技术服务，保修期后的具体服务价格双方另行协商。

### 一、日常维护

帮助企业配备最佳性价比的系统资源优化方案，提高网络运行效率；网页垃圾信息清理，网络速度提升等系统维护操作；定期检查企业系统服务器网络和工作状态，降低系统故障率。

### 二、系统安全维护

数据库导入导出：对系统 SQL/MYSQL 数据库导出备份，导入更新服务；

数据库备份：对系统数据库备份，以电子邮件或其他方式传送给管理员；

数据库后台维护：维护数据库后台正常运行，以便于管理员可以正常浏览；

系统紧急恢复：如系统出现不可预测性错误时，及时把系统恢复到最近备份；

进行定期（每月 1 次）管理和维护，制定安全策略，修补安全漏洞，消除安全隐患；采取有效措施防止黑客入侵。

### 三、病毒防治

毒预警服务，随时提示病毒发作信息，降低病毒感染传播机会，避免病毒发作造成破坏；在企业系统遭受病毒感染后，及时进行病毒清除，使系统尽快恢复运营。

### 四、故障恢复

帮助企业建立全面的系统资料备份以及灾难恢复计划，做到有备无患；在企业系统遭遇突发严重故障（由于乙方开发原因漏洞引起）而导致网络系统崩溃后，在最短的时间内进行恢复。30分钟内响应，一般问题四小时内解决，重大问题两天内解决。

### 五、系统优化

帮助企业系统进行 META 标记优化，W3C 标准优化，搜索引擎优化等合理优化操作，确保企业系统的页面布局、结构和内容对于访问者和搜索引擎都更加亲和，使得您的企业系统能够更多地被搜索引擎收录，以及赢得更多潜在消费者的瞩目和好感。

### 六、系统改造

伴随着互联网网络技术的发展以及服务器环境的改变，企业原有系统可能会出现兼容性、整体视觉、功能实现等方面的缺陷，我们的系统改造服务将迅速弥补以上不足。

### 七、网络基础维护

- ◆系统域名维护：如果系统空间变换，及时对域名进行重解析；
- ◆系统空间维护：保证系统空间正常运行，掌握空间最新资料如：已有大小等；
- ◆系统流量报告：可统计出地域、关键词、搜索引擎等统计报告；

### 八、软件升级

公司定期针对系统管理系统进行功能性更新及优化。同时系统后台功能存在的任何漏洞问题终身免费维护。

## 九、定期跟踪

公司技术支持部随时或定期通过电话跟踪使用情况，及时了解存在的问题，并随时给予解决。必要时，公司技术人员去现场解决存在的问题。公司定期派遣技术人员现场回访，了解系统的运行情况，听取意见和建议，解决存在的问题。

## 十、定期培训

系统项目制作完成并不代表项目的终结，系统管理员的培训工作是保证系统正常运行和实现系统建设目标的重要保证。所以，我公司将为贵单位系统培训 3—6 名系统管理人员，提供相关的培训及技术支持。

具体培训内容包括：

课程内容	时间	参加人员
系统维护的基本知识	系统验收后	系统管理员信息发布人员
系统后台管理系统的使用	系统验收后	系统管理员信息发布人员
系统推广的重要性与常见方法	系统验收后	系统管理员信息发布人员

注：具体培训内容可与贵单位商定。