

# 网站运维技术服务项目方案

## 一、服务背景

四川省生态环境厅网站根据《中华人民共和国网络安全法》《互联网信息服务管理办法》《关于全面推进政务公开工作的意见》《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》以及四川省人民政府办公厅对政府网站相关要求，基于“四川省省级政府网站集约化平台”“四川一体化在线政务服务平台”等系统，保障厅网站站点信息发布、政务服务、互动交流以及适老化/无障碍、简繁转换、智能搜索等应用服务，版面栏目制作发布及数据服务等维护，对厅网站进行监测管理，保障厅网站安全，为公众提供政务信息公开、政务服务、互动交流和便民服务。同时，按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》、《四川省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》相关要求，为加快政府职能转变、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，各类政务事项均要从事项要素、办理指南、办理环节等方面进一步标准化和规范化，对国垂系统办件、证照数据规范汇聚要求更为严格，同时积极维护四川政务服务网和“天府通办”APP，上线各类便民服务，并持续探索“人工智能（AI）+政务服务”，积极推进辐射安全许可、放射性同位素相关 13 项“智能化审批”服务，进一步推动材料减免，提高办理效能，为企业群众带来便利的办事体验。

## 二、服务现状

四川省生态环境厅网站技术运维服务工作将于 2026 年 5 月底到期，需持续开展技术运维服务工作。根据《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》《四川省人民政府信息公开办公室关于优化调整政府网站与政府系统政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》等管理要求，厅网站需要进一步加强网站技术监管，优化完善智能搜索、智能问答应用服务，优化公众用户个性化应用服务，集成信息公开、政务服务和互动交流内容，提升公众互动体验和服务效率。同时辐射“智能化审批”服务现正按计划逐步开始推广使用，需要做好运维保障支撑，另按照《2025 年四川省优化政务服务提升行政效能工作要点》相关要求，四川省生态环境厅需持续拓展“一网通办”范围，提升政务服务便利化水

平，加强技术保障，支撑“一网通办”工作进一步深化。根据信创安全要求需专业技术人员对特色网关和辐射系统进行升级适配，并进行安全监测。

### **三、服务目标**

（1）提供稳定、安全、有效的厅网站运维服务和政务服务网分站点运维服务、安全保障服务，保障四川省生态环境厅网站整体安全、高效运行，支撑各类查询类和办理类便民应用服务。

（2）按照政府网站评估考核相关要求，进一步加强对网站错敏字等技术监管服务，优化完善智能搜索、智能问答业务服务，优化公众用户个性化服务，实现用户空间服务场景等应用质效。

（3）保障辐射“智能化审批”服务稳定高效运行，支撑各项“智能化审批”服务在省、市两级顺利推广使用。

（4）保障“一网通办”数据推送工作，保障国垂系统回流数据全量归集至省一体化平台，生成办件记录和电子证照，逐步提升我厅政务服务“一网通办”标准化规范化便利化水平。

### **四、服务周期**

#### **（1）技术支撑服务**

自项目合同签订之日起，服务方即开展技术支撑相关工作，直到完成全部技术运维保障和优化内容。

#### **（2）运维保障服务**

自 2026 年 5 月 31 日起至 2027 年 4 月 30 日结束，为期 11 个月。（自运维服务期开始起 15 个工作日内，服务方应同各系统原服务方完成工作交接；运维服务到期并完成项目验收后，服务方应与新服务方完成工作交接后方可离场。）

### **五、服务内容**

#### **5.1 技术支撑服务**

##### **（1）网站优化工作**

进行厅网站应用优化维护，持续优化智能搜索应用服务、智能问答（知识库）应用服务，优化公众用户个性化服务（集成用户信息公开、政务服务和互动交流信息）等，确保网站运维管理服务质效水平，达到四川省生态环境厅对厅网站考

核和监管、第三方评估相关技术运维等要求。

## **（2）“一网通办”优化服务**

按照省政府、省政务资源服务中心、省发展和改革委员会等部门相关要求，持续优化政务服务网“一网通办”相关工作。按照相关处室要求，做好辐射智能审批系统相关技术开发和保障工作。

## **（3）系统国产化适配**

根据四川省政务云信息技术创新环境，及中心数据库集群分配规划对“一网通办”特色网关和四川辐射智能系统进行适配改造工作及其他相关系统数据库新创配置工作，满足省级信创规划要求。

# **5.2 运维保障服务**

日常运维工作包括但不限于以下内容：

## **（1）网站运行保障**

做好四川省生态环境厅网站站点访问稳定性和安全性，保障网站管理、互动交流（领导信箱、调查征集等），以及依申请公开、政府网站找错、无障碍、适老化、繁/简切换、智能搜索等应用维护，保障 PC 和移动端设备和浏览器适配支持，实时和定期开展巡检，并形成详细记录，对故障问题进行排查处理和复查，提升网站整体运行性能。

## **（2）网站版面、栏目维护**

按政府网站考核和监管等要求，对厅网站栏目构架、页面（包括版面模板、页面图标、标识、信息格式等内容）和页面标签等进行日常维护和动态调整，规范页面模板管理，完善页面标签信息，做好栏目、账户、权限管理维护，避免页面不全、标签丢失、不良链接等问题。提供厅网站改版服务（包括动态调整政务公开、政务服务、互动交流等板块的版面和栏目），进行页面效果图设计和相关信息梳理，完成改版的网页和栏目模板等建设维护。

## **（3）网站内容信息维护**

按照政务公开相关要求，协助厅内各处（室）、直属单位等做好信息发布管理，对发布信息的规范性和安全性进行监测，做好信息调整、发布情况统计等技术支撑工作。协助厅内各处（室）、直属单位进行政策文件解读发布相关设计制作，形成数字化、图表图解等形式的成品，做好政策文件和解读信息之间的双关联。协助做好领导信箱、咨询问答、征集调查等互动交流栏目内容维护。

#### **(4) 网站监测**

利用专业工具和人工核查的方式，对四川省生态环境厅网站可用性进行 7×24 小时不间断的值班读网服务，监测网站断网、页面故障（包括页面篡改，图片、附件、外部链接等页面链接打不开或错误）等异常情况；针对错别字、敏感字和个人隐私信息等内容安全进行实时监测和至少 4 次全量监测，查找信息中严重性表述错误、虚假或伪造内容、法律法规中明令禁止的词语以及反动、暴力、色情等错误内容；针对错断链接开展实时监测和至少 4 次全量监测，识别网页模板、页面内容错链接（特别是不良链接）、断链接(无效链接)和暗链伪链、无效图片、无效的附件文件等错误内容；进行全站栏目信息更新情况监测，按照政府网站考核要求，监测厅网站栏目信息按更新周期未更新，网站动态、要闻类等栏目按更新周期未更新等异常情况；进行全站页面标签监测，按政府网站页面标签要求，核查内容标签（站点标签、内容标签等）、栏目标签（站点标签、栏目标签等）完善情况。为四川省生态环境厅网站提供 IPv6 支持度检测服务，通过全面监测和分析厅网站的 IPv6 情况，并采用权威监管机构（如中办或网信部门）的监测评分指标体系，包括 IPv6 地址解析能力、首页可访问性、二三级链接支持度、外部链接支持度、IPv6 网络质量（域名解析时延、首页响应时延等）、页面内容一致性等，并根据各项检测指标结果形成整体的监测评分，评估网站应用的 IPv6 支持度状况。以上异常、错误问题一旦发现，应对监测发现的问题及时处置，须立即通过电话、邮件、在线通讯等方式进行告警，保证通知到厅网站管理人员，并在第一时间做好技术支持，按要求及时有效处置问题，降低负面影响。

#### **(5) 网站绩效分析**

按照政府网站检查考核相关要求，对网站运维、监管等基础情况进行统计分析，开展绩效管理自查，对标查找问题进行分析，发现问题应形成具体问题清单和整改优化建议，及时完成技术优化处理或配合厅内责任机构完成内容整改。

#### **(6) 政务服务分站点运营**

持续优化分站点页面板块，保障分站点正常运行，支撑业务顺畅办理；保证分站点数据展示完整，维护快捷服务基本信息，保障用户登录后自动判断最新办理相关情况的专题内容；保障便民特色应用接入分站点，支持企业线上办理。

### **(7) 政务服务办件、证照数据归集**

维护申请、受理、审核、决定等 8 类数据同步微服务稳定运行，提供微服务对接文档并保持更新，配合各类办件系统对接调用微服务，实现将办件、证照数据全量归集至省一体化系统。同时做好环评、排污许可、辐射安全许可及放射源相关国垂系统业务办件、证照数据梳理，调用数据同步微服务能力，完成归集任务，并配合各级部门检验数据推送失败原因，协助分析数据字段，更新数据关联表，及时进行数据补推，保障全部数据正常及时归集。

### **(8) 辐射“智能化审批”服务运行保障**

提供 7×24 小时在线咨询服务，解答公众申报填写过程的各类问题，协助各级生态环境部门用户处理审批业务中出现的操作问题，并做好处理过程记录。每日做好国垂系统回流数据检查及解析工作，并检查上一日上报国垂系统数据传输及入库情况，数据上行或下行异常数据，应及时协调国垂系统数据团队进行补推，保障数据全量同步。进行辐射“智能化审批”业务校验规则完善，持续维护辐射“智能化审批”业务相关工作，确保系统正常运行。

### **(9) 日常巡检服务**

本项目建立一套完善的日常巡检制度，主要针对操作系统、系统软件、应用系统的运行状况、备份数据等方面并按照需求提供巡查设备服务。按照中心要求进行巡检，并将巡检情况写入运维周报。巡检内容主要包含：一是系统应用实时巡检，检查业务系统各项功能是否运行正常，数据显示等是否正常。二是服务器系统周期性巡检，检查 CPU 利用率、检查系统内存利用率、检查系统盘和数据备份的空间占用、操作系统运行状况检查、数据库启动和运行状况、应用程序系统和运行状况。三是安全实时巡检，对操作系统、服务器、数据库、账户权限等存在的安全隐患项进行巡检，并及时进行整改。四是数据库备份周期性巡检，定期对服务器、应用系统的配置备份进行巡检，保证自动备份正常，数据备份完整可用。

### **(10) 运行质量分析服务**

结合各系统实际运行情况，每半年开展一次运行质量分析服务，全面收集和分析各系统的各类运行数据，准确定位和查找该系统的运行性能瓶颈，提交运行性能诊断报告，并在报告中提出质量优化提升建议，及时解决可能存在的程序

BUG，并配套提供系统升级补丁，解决使用中存在的技术问题。

### **（11）数据备份服务**

针对各系统特点制定相应的数据备份策略，明确增量备份、全备份的策略。结合信息中心对运维管理工作要求，按照服务等级要求提供与信息通信资源相关的各类配置数据、各类操作系统和其他相关软件的数据备份服务。设定备份频率、数据备份方式以及系统备份方案的具体实施细则。在计划制订完毕后，应严格按照程序进行备份，并定期对数据备份情况进行跟踪检查。

### **（12）重大事件保障服务**

针对“国庆”“春节”及其他重大节假日，按重保要求制定重点安全保障方案，安排专人实施保障措施和维护工作，落实重保期间值守工作，发现问题及时报备和处置，确保厅网站各应用能够在重保事件期间运行稳定、安全，不发生安全问题。

### **（13）应急处置及演练**

为保障厅网站各应用持续稳定运行、有效识别系统风险、降低系统故障带来的影响，本项目结合以往的系统管理经验并总结往年的问题。针对性提供系统应急预案的编制和优化服务。每半年组织一次系统的应急处理预案演练工作，并提供演练后应急预案的进一步优化完善服务。当出现突发事件时，应立即启动应急预案，保护数据信息，处理故障应用，及时向中心报送故障信息。驻场工程师应着手恢复业务，并协调二线技术支持工程师及相关应用承建方提供技术支持，系统运行恢复后，应排查故障的根本原因，并及时提交故障处理报告。故障处理报告需写入当月运维月报中。

### **（14）配置管理服务**

建立各系统的配置管理数据库，方便运维人员对相关信息化设备资源进行集中和统一的管理，全面、准确地记录涉及相关资源整个生命周期的所有信息（硬件配置、软件参数、技术文档、维护和变更信息），提供年度总结报告。并根据相关资源的实际使用情况建立不同资源之间以及各类数据项之间的关联关系，使得运维管理更清晰，辅助系统能够更稳定的持续运行。

### **（15）信息安全防护**

对系统、设备按中心要求进行日常安全巡查，定期对服务器设备及软件功能

的管理员账户密码进行更换，配合信息中心开展信息安全等级保护测评、密码测评、定期安全漏洞扫描等工作，并根据测评结果，及时整改系统安全漏洞等安全问题，完善安全维护工作。安全整改等记录要写入运维周报、月报中。

## **▲六、运维团队要求**

本项目运维团队中包含3名驻场服务工程师、至少3名二线技术支持工程师。

驻场服务工程师需经采购人确认，应熟悉本项目所涉系统的基础运维工作内容，具备扎实的基础网络、软件开发等专业知识，拥有良好的专业培训背景和较强的学习能力，能够快速学习各种应用新技术，提供相关技术支持服务并接受采购人统一管理。

二线技术支持工程师应具备丰富的运维经验，具备扎实的专业知识并对生态环境业务有一定了解，拥有良好的专业培训背景和较强的学习能力，能够快速学习各种应用新技术，解决一线驻场工程师反馈的各类普通技术问题。

高级技术专家应具备过硬的技术能力，充分了解生态环境业务，具备丰富的信息化相关资质及项目实施经验，能够指导一线驻场服务工程师和二线技术支持工程师开展工作，解决服务期间出现的各类重大技术问题。

在日常运行维护服务过程中，遇有重大复杂故障、重大业务调整、业务割接以及厅内重要工作保障时，应当保证至少1名二线技术支持工程师在规定的时间内能够到达现场。

## **▲七、运维质量考核办法**

### **7.1 考核规则**

考核分季度考核和最终考核，最终考核得分计算方式为：季度考核得分平均值\*40%+最终考核得分\*60%；

考评分值达到85分及以上，采购方即可按照最终验收时间向中标方无息退还履约保证金。

若考评分值为65分及以上、85分以下，中标方应对运维绩效考评中反馈出的问题进行及时整改，整改完成后通知采购方重新考评，重新考评分值达到85分及以上，采购方按照最终验收时间向中标方无息退还履约保证金。

考核得分65分以下的为不合格，连续两个季度考核不合格，采购方发整改通知书，中标方按要求及时整改，整改完成后通知采购方重新考评，若中标方整

改后仍不合格，采购方有权终止合同，中标方应保障合同终止后过渡期平台稳定运行和下一步移交工作，不得推诿。若最终考核不合格，中标方应无条件按照采购方要求开展整改，直到重新考评分值达到 85 分及以上，采购方按照最终验收时间向中标方无息退还履约保证金。

服务期间，如出现因乙方技术运维工作不到位导致被省政府信息公开办、政务改革推进办等上级管理部门通报，造成负面影响，该季度考核及最终考核将直接判定为不合格。如出现因乙方技术运维工作不到位导致被上级管理部门常态化监管并通知，该季度考核将额外扣 5 分。如出现对监理函、承诺函未按照规定时间完成的情况，该季度考核将直接判定为不合格。

7.2 运维质量考评表

序号	考评类别	考评要求	计分标准	得分	备注
1	服务响应 (6 分)	提供 7*24 小时的故障申报热线服务，响应时间为 30 分钟。	未及时响应、协调并处置故障，影响系统正常使用的，每次扣 2 分，扣完为止。		
2	故障处理 服务 (18 分)	每半年开展运行质量分析并形成运行性能诊断报告，诊断出的问题要给出解决方案和时限，并及时解决。	未完成运行质量分析工作或质量不高、未提供运行性能诊断报告或未提供问题解决方案、问题解决不及时，每次扣 2 分，扣完为止。 6 分		
		系统运行过程中如果发生故障，对故障的恢复时间不超过 1 小时。	未在规定时间内解决故障，影响系统正常使用，每次扣 2 分，扣完为止。 6 分		
		年故障时间应该小于 24 小时，总故障数应该小于 10 次。	优秀：年故障时间<24 小时，总故障数<10 次。 6 分		
			一般：24 小时<年故障时间<36 小时，10 次≤总故障数≤15 次。 2-5 分		
			较差：36 小时<年故障时间，15 次<总故障数。 0-2 分		



3	应急保障服务 (14分)	重大会议期间、节假日及其他重要事件期间，要按照中心要求提前提供保障计划，并按计划内容做好技术支持服务。	未及时提供保障计划或技术支持不到位，每次扣2分，扣完为止。 6分		
		系统突发重大故障或其他紧急情况时，应按用户要求提供现场或者远程的7*24小时技术支持服务，确保系统正常运行。	故障解决不及时或技术支持不到位，每次扣2分，扣完为止。 8分		
4	功能优化服务（25分）	是否高质量完成“5.1 功能优化服务”部分工作。	优秀：功能优化工作规范有序，质量较高，能够按进度完成或提前完成。 20-25分		
			一般：功能优化工作较为规范，优化质量能满足使用要求，部分内容出现超期，但整体优化工作能够按进度完成。 10-19分		
			较差：功能优化工作不规范，优化质量较差，或进度出现超期。 0-9分		
5	日常运维工作质量（25分）	是否高效做好网站运维和监管、政务服务分站点运营及国垂系统数据对接推送等日常运维工作	优秀：运维人员素质高，高效开展网站监测分析，大力支撑网站管理工作；保障政务服务分站点稳定运行，且配合各级部门顺畅完成国垂系统数据归集工作。 21-25分		
			一般：运维人员素质较高，能正常开展网站监测分析，较好的支撑网站管理工作；保障政务服务分站点稳定运行，配合各级部门开展国垂系统数据归集工作，未影响考核。 15-20分		

			较差：网站监测分析不到位，无法支撑网站管理工作，政务服务分站点运行不够稳定，国垂系统数据归集出错较多，影响考核。 0-14 分		
6	过程文档 (10 分)	运维过程中产生文档及各时间节点的总结报告提交的完整性、及时性。	对于故障处理，2 日内提供故障报告；每周巡检，巡检结果要在运维周报、月报中体现；运维期满半年后，一周内提供半年运维总结报告；运维期满一年后，一周内提供年度运维总结报告。未按时提交每次扣 2 分，未完整提交每次扣 1 分。		
7	其他 (2 分)	运维合理化建议	提出次数≥3 次。 2 分		需 提 供 加 盖 公 章 的 书 面 文 档。
			1 次≤提出次数<2 次。 1 分		
			没有提出。 0 分		

## ▲八、源代码成果交付要求

为确保各业务应用后续的可维护性，服务方在服务期间对各应用执行功能优化调整、漏洞修复等相关开发内容后，需向甲方提供完整的源代码（非编译后代码）成果，具体要求如下：

（1）源代码成果：需要提交最新且完整的源代码，包括业务应用所有功能模块程序、配置文件、数据脚本，以及服务方自行开发会直接影响应用正常运行的工具组件等代码内容，以及相应代码注释。确保交付源码能够完整部署并运行，后续可交接维护，并据此进一步优化更新。

（2）更新文档：服务方在执行开发工作后，应针对应用程序调整内容、数据库调整内容，更新架构设计、数据库说明、接口规范、用户手册、部署手册等文档内容。提高应用维护工作规范性，保障应用持续高效、稳定运行。

（3）版权与许可：服务期间，服务方执行开发工作，应遵循国家知识产权保护相关规定，确保形成的源代码成果不侵犯任何第三方的知识产权。同时，未经四川省环境信息中心许可，不得将本项目形成的源代码成果向任何第三方授权使用。