



政务服务管理平台

产品白皮书



目录

1.	产品研发背景.....	1
2.	产品概述.....	3
2.1	产品定位.....	3
2.2	设计理念.....	3
2.3	系统架构.....	4
3.	产品亮点.....	6
3.1	办事服务统一高效.....	6
3.2	服务渠道覆盖全面.....	7
3.3	政务服务智慧智能.....	8
3.4	事项配置快捷高效.....	9
3.5	业务集成标准规范.....	9
4.	产品功能介绍.....	10
4.1	政务服务事项管理.....	10
4.2	一体化办事中心.....	12
4.3	统一用户管理.....	14
4.4	政务信息发布.....	14
4.5	互动交流管理.....	15
4.6	电子监察管理.....	15
4.7	数据统计分析.....	16
4.8	系统基础管理模块.....	17
4.8.1	表单和流程管理.....	18
4.8.2	事项配置管理.....	18
4.8.3	系统设置.....	19
4.8.4	帮助系统.....	21
5.	产品及服务拓展.....	22
5.1	公司简介.....	22
5.2	政务服务综合解决方案.....	22
5.3	案例介绍.....	23
6.	系统运行环境.....	26
6.1	服务器需求.....	26

6.2 客户端需求.....26

1. 产品研发背景

随着党的十八届三中全会《关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出了“国家治理体系与治理能力现代化”建设理念，在供给侧改革中加快政府职能转变，提供更便捷、更高效、更优质的公共服务，已成为政务服务转型与发展的共识，政府从顶层开始规划和布局政务服务现代化发展路线。同时，在进入 21 世纪以来，云计算、大数据、移动互联网、人工智能等先进的技术开始深入的改变人们的生活方式和理念，互联网的快速普及也为政务服务现代化提供了创新和变革的土壤。

● “互联网+”大趋势

21 世纪以来，互联网技术的发展掀起了人类社会又一场猛烈的技术革命，云计算、大数据、移动互联网、人工智能等技术越来越深入的渗透到生活的各个方面。移动互联网发展推动消费模式共享化、设备智能化和场景多元化。首先，移动互联网发展为共享经济提供了平台支持，网约车、共享单车和在线短租等共享模式的出现，进一步减少交易成本，提高资源利用效率；其次，智能可穿戴设备、智能家居、智能工业等行业的快速发展，推动智能硬件通过移动互联网互联互通，“万物互联”时代到来；最后，移动互联网用户工作场景、消费场景向多元化发展，线上线下不断融合，推动不同使用场景细化，同时推动服务范围向更深更广扩散。新业态已经融入并改变了人们的日常生活，“互联网+”已成必然趋势。

● 用户习惯和诉求转变

截至 2016 年 12 月，我国网民规模达 7.31 亿，手机网民规模达 6.95 亿，互联网普及率为 53.2%。网民中使用手机上网人群的占比达 95.1%。网民以 10-39 岁群体为主，占整体网民的 73.7%。网络进一步普及，网民基数不断增加，网民结构呈现出年轻化，对服务的个性、新颖等属性追求提高。对于政务服务不仅仅

满足于信息的发布和公开，更加追求指导性、实操性的服务，希望提供“一站式、一体化”的政务服务解决方案。

● 政府转型的需要

政府作为制度供给主体，在供给侧改革中加快政府职能转变，提供更便捷、更高效、更优质的公共服务，已成为政务服务转型与发展的共识。要实现职能转变、治理能力现代化，势必要求政府切实结合用户习惯的转变推进政务服务方式转变，构建“互联网+政务服务”体系，打造网上政府势在必行。在这种背景下，近年来国务院相关部门密集出台相关政策文件，开始大力推行“互联网+政务服务”建设：

2015年，李克强总理首次提出“互联网+”，国务院同年出台关于“互联网+”行动指导意见；

2016年，先后出台《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》、《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（以下简称《建设指南》）不但明确“互联网+政务服务”建设的时间节点，更是从顶层出台了建设指南；

2016年、2017年全国两会政府工作报告中均着重提出了关于“互联网+政务服务”的相关要求，释放强烈的高层声音。

● 亟待改善的建设现状

“互联网+政务服务”理念从提出到落实需要打破固有的政务服务模式，目前来看各地建设情况还落后于新兴行业的发展程度，各地目前主要成就仅限于同一门户和统一事项管理，距离实现政务服务的标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化的目标还有较大差距，加快推进“互联网+政务服务”建设步伐迫在眉睫。

2. 产品概述

AiGOV1.x[®]是集政务服务门户与政务服务管理后台为一身的一体化平台系统，能够满足《建设指南》提出的统一门户、统一管理后台的要求，覆盖包括统一事项管理、统一办事服务、统一用户管理、政务信息发布、电子监察、统一互动管理、统计分析、集约化建设、业务系统集成等功能。

2.1 产品定位

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台是北京中科汇联科技股份有限公司为响应“互联网+政务服务”政策要求，结合各级政府落实简政放权、优化政务服务的需求研发的政务服务综合管理平台，主要面向国务院各组成部门、各级人民政府及职能部门用户，提供统一用户注册认证、统一政务服务事项管理、统一办事服务处理等功能的综合性平台化产品。

2.2 设计理念

- 用户为中心

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台充分践行中科汇联“一切为了用户体验”的服务理念，充分领会政府“放管服”核心竞争，产品设计充分考虑简化办事流程、优化办事体验的需求。整体产品设计和模式构建方面，力争在“需求侧”为办事群众提供更好的办事服务体验，在“供给侧”为政府工作人员提供更加高效快捷的后台管理和操作流程，以向“需求侧”和“供给侧”双方用户提供优质服务体验为最终目的。

- 场景式服务

产品应用过程遵循场景化需要，模拟用户真实办事场景，提供场景化流程指引，将现实场景和系统业务流转充分结合，提升产品使用的易用性和实用性。同时在供需双方办事交互过程中添加智能化技术应用，让整合办事服务过程更加高

效流畅。在产品不断升级过程中，现实场景和运行场景的交互能够使用户需求更容易被捕获，从而达到不断满足用户需求升级的需要。

- **开放和包容**

产品采用统一的对接服务解决方案，运用插件、数据接口等多种方式与外界建立连接关系并对外开放系统，将数据共享里面纳入产品功能组成中来，满足跨地区、跨层级、跨部门的数据交换需求。基于这一设计理念，用户在 AiGOV1.x[®] 政务服务管理平台基础上，通过二次开发即可实现多业务系统的集成和对接，满足统一政务服务受理和数据共享的需要。

2.3 系统架构

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台采用先进的 portal 技术，充分响应政府关于数据集约共享的要求，按照“互联网+政务”整体架构要求，创新应用表单引擎、流程引擎、办事引擎，通过统一平台和规范集成技术，为用户提供标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化的政务服务管理。通过统一的政务服务管理平台建设及中科汇联政务领域其他产品线组合应用，能为政府客户提供门户端统一注册认证、信息发布、事项申办、事项预约、在线互动、智能指引等服务，能够满足后台办事人员统一接件、统一转办、统一反馈等业务需求，能够实现 PC、移动端、办事大厅、自助终端全渠道一体化的办事服务体验。



图 1 AiGOV1.x® 政务服务管理平台系统功能架构图

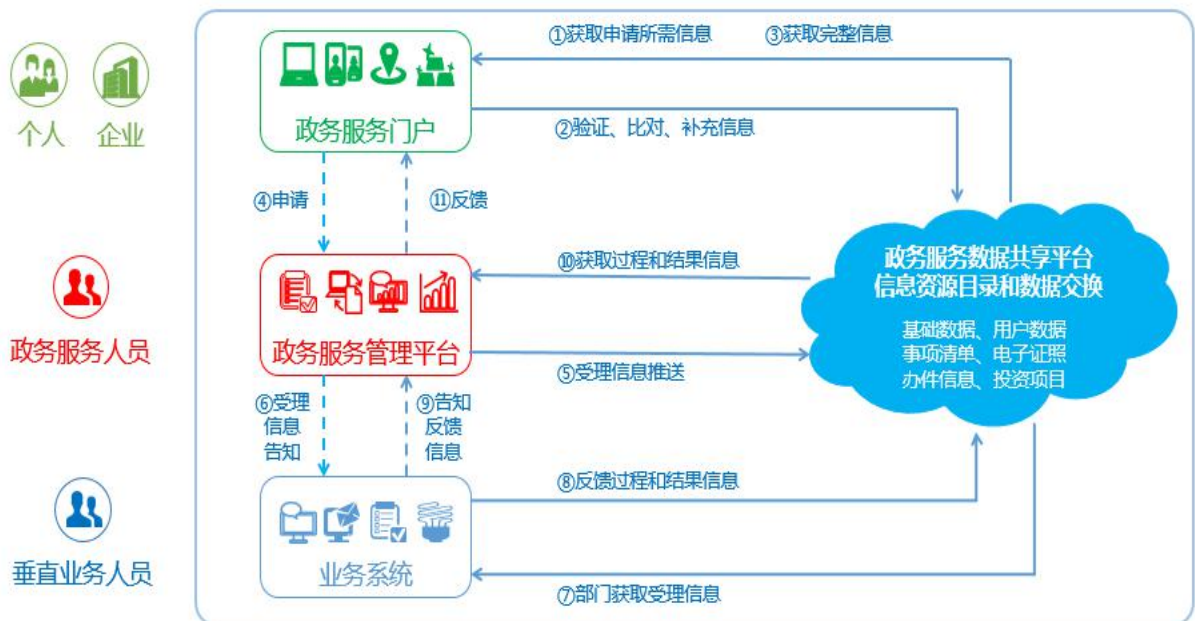


图 2 AiGOV1.x® 政务服务管理平台运行模式图

3. 产品亮点

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台始终秉持“一切为了用户体验”的设计理念，以集约共享、高效便捷、规范统一的方式，覆盖政务管理的全渠道和全流程，打造扩展性强、易于对接、智能快捷并且能满足个性化需求的管理系统，力求为政务服务机构提供一个简约、便捷、精致的工作平台，助力管理者为公众用户构建多个权威、实用、体验佳的服务平台。产品设计合理合规

- **严格执行“互联网+政务服务”技术体系建设指南要求**

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台产品设计依据《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》（国办函〔2016〕108号）（以下简称建设指南）顶层设计要求规划设计，功能模块全面，事项管理规范，流程表单支持规范化配置，业务系统集成及数据交换依据严格执行文件要求，完全满足国家“互联网+政务服务”顶层设计要求，无缺项，无漏项；

- **以用户为中心，充分考虑第三方考评指标要求**

依照建设指南相关考核要求，参考国脉、赛迪、国家行政管理学院、清华公共管理学院等第三方考核评估机构相关考核标准要求，以用户体验为中心，以规范使用流程，提升办事效率为基本原则，考虑系统可用性、易用性、便捷性、流畅性、稳定性等应用效果，在最大程度上满足了内外部考核要求的需要。

- **掌握技术走向，创新应用新技术、新思维解决业务问题**

响应国家人工智能发展战略，利用公司人工智能领域多年研发成果，将视频、语音、语义分析、智能化场景式服务、智能机器人终端等人工智能技术与互联网+政务密切结合，实现政务服务在线化、场景化、智能化，提供更加智慧便捷的政务服务体验。

3.1 办事服务统一高效

- **统一用户注册认证：**由政务服务网统一进行用户注册认证管理，并与业

务系统、数据共享平台进行对接，个人用户通过身份证号、法人用户通过统一营业登记正好进行注册，统一于地方人口信息库、法人信息库等进行交叉认证，实现“一号”注册，享受全网政务服务。

- **统一事项申报入口：**通过统一的事项管理中心将政务服务事项发布至政务服务网站，个人和法人用户通过“一网”即可发起所有可办事项的办事、预约请求。
- **统一事项预审受理：**用户通过门户或窗口提交的办件请求在政务服务管理平台进行统一办件信息的收件、前置预审操作，通过统一前置预审收件，减少事项流转耗时，提升后台办事效率。
- **统一办件分发接收：**通过统一规范的办件信息分发模块，将事项前置预审办件信息和状态统一分发至具体业务系统进行办理，事项办结之后再 将办结信息通过统一事项接收模块统一接收并反馈给用户。
- **统一办件互动反馈：**由政务服务管理平台统一处理用户咨询、建议、评论、攻略等信息审核发布，并在政务服务门户上予以公布。

3.2 服务渠道覆盖全面

AiGOV1.x®政务服务管理平台实现全渠道覆盖，用户可以通过政务服务门户、政务服务 APP 或微信公众号、实体大厅、自助终端等多个渠道进行事项办理、查询、进度跟踪等。

- **PC 端：**用户可以通过统一的政务服务门户进行网上注册、查询、申办、预约、查询、互动等，体验足不出户的网上政务服务；
- **移动：**产品支持政务服务信息移动化展示，支持在移动政务门户、APP、微信公众号等移动应用端口进行事项查询、办理和互动交流；
- **大厅：**AiGOV 政务服务管理平台实现了办事系统统一化设计，网上预审、网上办事、窗口办事统一平台；
- **终端：**除了与政务大厅常见终端及辅助设备实现对接以外，还有中科汇

联自主研发的实体机器人终端，支持大厅自助服务。

3.3 政务服务智慧智能

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台充分应用中科汇联人工智能技术，在政务服务和信息精准投放、智能互动、智能终端支持方面能够提供多种智能化的服务。

- **政务服务精准推送：**通过用户基本信息和行为数据进行深度挖掘和机器学习分析，整理出用户感兴趣的内容和服务，将用户感兴趣的内容和服务进行精准投放，展示用户乐见的内容和服务；
- **智能验证、自动完成：**利用图像识别、数据自动抓取技术，由系统自动提取办件所需信息，自动对接校验数据库进行比对认证，并根据认证结果自动生成办件结论，实现政务服务事项自动办理，降低人工办理工作量，提升政务服务办事效率；
- **智能客服实时在线：**政务服务管理平台与爱客服智能机器人有效结合，智能客服实时在线，向公众用户提供 24 小时不间断的政务服务咨询，支持智能引导、多轮对话、语音识别、富媒体支持、办件信息关联、人工客服接入、在线评价反馈、自主学习等更加先进的在线机器人客服体验；
- **大厅实体机器人：**在政务服务大厅使用中科汇联自主研发的智能机器人，能够代替大厅终端设备，提供包括自助语音、自助查询、自助办理、自助取号等多种先进智能的交互式终端设备服务，提升政务大厅办事服务体验。
- **远程视频验证技术：**通过在门户网站集成视频活体验证技术，实现身份核验、实人认证，将用户和办事人员联系起来，实现远程“面对面”办事。
- **无人政务大厅：**利用智能机器人终端与外界设备对接方式，将办件信息采集终端集成到智能机器人或其他智能终端设备，建立 24 小时无人值

守大厅，并实现进社区、近企业部署，真正意义上实现让“群众少跑腿”目标。

3.4 事项配置快捷高效

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台通过个性化表单定制、复杂流程配置实现、事项办事引擎创新应用等突破性技术方法，简化政务服务事项办事流程配置过程，既满足政府办事统一规范的标准要求，又能匹配不同事项特殊流程的需要。

- 表单流程个性化
- 复杂流程标准化
- 办事引擎灵活化
- 办事设置便捷化

3.5 业务集成标准规范

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台作为统一的政务服务事项管理后台，采用统一的对接服务规范和单点登录技术，与大批量、异构化的业务系统实现统一对接，从门户获取统一用户认证信息和办件数据，在政务服务管理平台进行统一的前置预审，按照约定的数据推送规则将办理材料信息推送至垂直业务系统，并通过统一接收机制，汇总来自业务系统的办结信息，将办结信息进行统一反馈。

4. 产品功能介绍

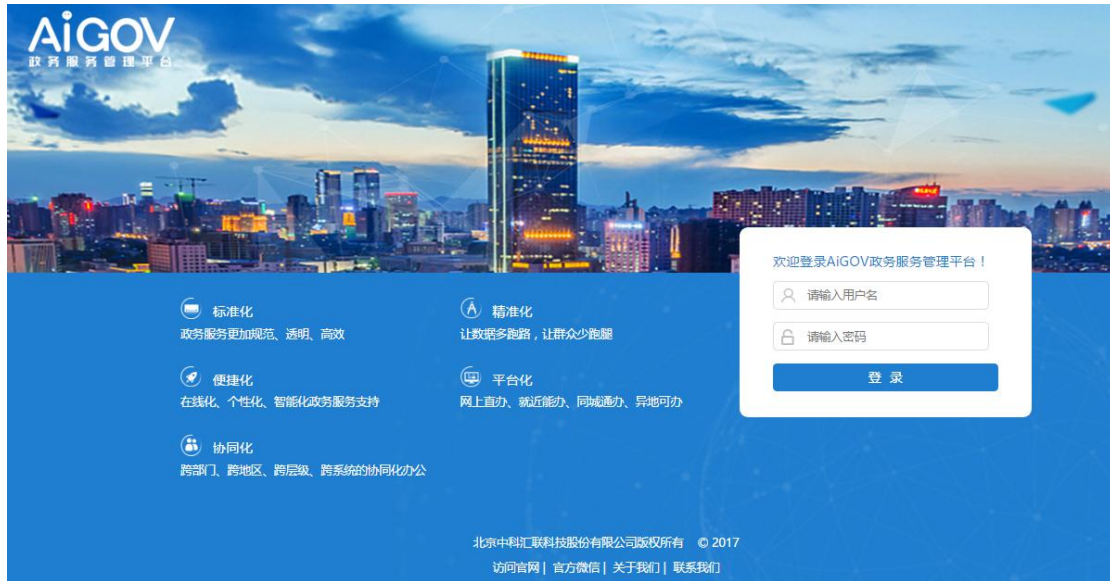


图 3 AiGOV1.x[®]政务服务管理平台登录页面

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台主要功能包括政务服务事项管理、统一办事中心、互动管理、信息发布、电子监察、用户管理、统计查询、系统管理以及帮助系统等几大模块。严格按照《建设指南》进行产品功能规划设计，涵盖政府政务服务管理的各个环节。

4.1 政务服务事项管理

政务服务事项管理是政务服务运行管理、电子监察管理的基础，具备政务服务事项清单管理和事项动态更新管理功能，政务服务事项库管理主要包括目录清单管理、实施清单管理、清单发布管理、统计分析、办事材料管理以及事项办事设置等功能。



图 4 AiGOV1.x®政务服务管理平台事项管理

● 目录清单管理

事项目录清单管理面向政府服务事项管理部门，根据政务服务事项管理规范，定义事项名称、编号、类型、主题、服务对象、设定依据等基本信息字段，为具体实施清单创建提供目录依据。包括目录清单新增、审核、发布、修订、删除等功能。

● 实施清单管理

实施清单管理主要用于具体事项执行管理部门依照目录清单编制事项详细实施清单，维护事项详细的信息、办理信息、办事指南等内容，主要功能有实施清单的新增创建、审核提交、编辑修订等功能。

● 清单统一发布

统一机构将各级实施机构提交上来的事项实施清单进行统一对外发布，发布之后的事项即可公开展示在政务服务网站，并能进行相关的网上办事和预约设置。

● 清单办事设置

事项清单发布后，按照事项能够提供的办事设置情况，在此处选择后台已经配置好的办事引擎设置事项办理途径和办理流程，同时可以选择办事地点进行现场办事的网上预约设置。

(1) 事项办事设置：包括事项办事引擎选择、办理形式、评论和攻略权限设置、各流程节点的办事权限设置等；

(2) 事项预约设置：添加或选择办事地点，设置预约时间、预约方式、预约号源等。

● 办事材料管理

事项办理所需材料统一管理，按照事项分类对材料进行分类管理，维护包括办事材料所需的材料名称、数量、材料类型、收取方式、材料样本等详细信息，维护好之后的材料信息在对外发布的事项详情中展示。

● 清单查询统计

事项实施清单查询统计，可以按所属机构、按事项类型、事项状态等多维度进行事项检索查询，支持按查询结果进行图表分析，支持清单统计报表输出。



图 5 清单查询统计图表

4.2 一体化办事中心

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台的办事中心模块主要功能是处理来自政务服务门户、窗口等提交的办事请求，根据事项办事设置对待办事项进行收件、预审、办理、转办、反馈等操作。主要包括网上预审、网上办事、窗口办事、预约管理

等模块。



图 6 办事中心界面

● 网上预审

用户通过政务服务网站、政务服务移动平台等提交办事申请和办事材料信息，在网上预审模块进行统一的收件和预审管理，预审通过之后将预审结论反馈给办事申请人，将通过预审的办事信息按照办事流程流转至办理环节。

● 网上办理

事项设置支持网上办理的，经过预审之后在网上办理环节进行下一步办理操作，包括办理人信息、办理材料审核等，具体办理环节由事项办理流程决定，如果需要依赖业务系统进行处理，在网上办理环节通过统一办件信息分发机制推送至业务系统，并通过单点登录设置跳转至业务系统进行事项办理。如果不依赖于系统的，在按照政务服务管理平台配置的办事流程直接进行办理。事项办结之后，将办结信息反馈申请人并进入办件信息归档环节。

● 窗口办理

对接政务服务大厅，链接大厅办事终端设备，根据窗口办事职能设置，实现叫号、收件、预审、办理、办结反馈一窗式服务。通过政务服务管理平台与业务系统直接对接，实现现场申请、现场审核、现场办理、一次办结。

4.3 统一用户管理

统一用户管理包括门户注册用户管理和系统后台用户管理。



图 7 用户管理首页界面

● 注册用户管理

通过政务服务门户网站注册的个人用户、法人用户信息查询、状态设置及查询统计，支持根据查看用户关联信息，包括用户关联办件信息以及法人用户授权账户信息。注册用户管理设有统计分析模块，可以查看用户注册趋势、用户多维度分布等分析图表。

● 系统用户管理

系统用户管理主要包括系统组织机构用户管理和角色赋权管理，按照政务服务管理平台集约化站点管理需要，系统支持默认站点管理角色创建功能，站点管理员角色拥有该站点所有操作权限和数据权限，可以进行系统基础组织机构创建和人员管理。根据用户授权管理机制来设置用户不同的操作权限和数据权限，实现系统权限分配管理。

4.4 政务信息发布

按照政务服务信息公开的需要，在信息发布模块可以进行政务资讯、政策文件、政策解读、通知公告等信息的分类发布管理。

● 支持不同分类信息模板自定义

- 支持信息多维统计分析
- 支持与内容管理系统无缝对接
- 支持门户信息浏览、互动信息统计分析

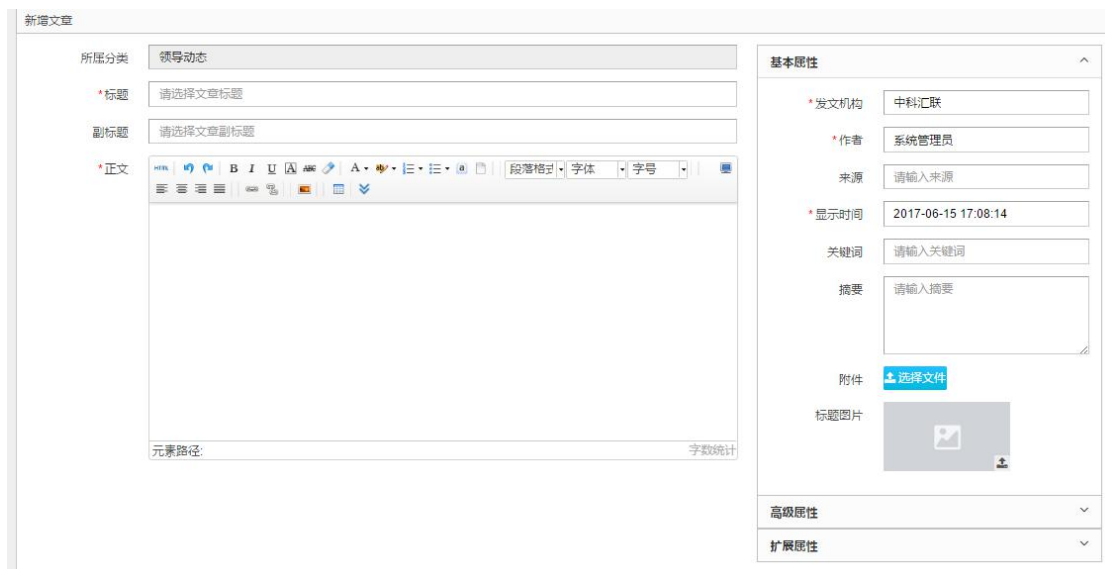


图 8 文章编辑页面示意图

4.5 互动交流管理

统一政务互动信息管理功能，支持对接多渠道互动信息汇总管理，线上线下咨询、建议、求助、纠错、评论、攻略等多种互动信息统一汇总分发、针对性回复处理、统一反馈等。

- 线上自动采集，线下人工登记
- 互动信息自动分类处理
- 互动反馈预警提示，提升回应效率
- 互动统计分析，自动挖掘公众关注热点
- 在线客服系统知识库动态更新
- 事项服务 FAQ 关联更新

4.6 电子监察管理

电子监察管理功能包括监察规则设置、办件运行监察、实施机构监察、办件投诉管理、监察统计分析等功能模块，主要针对政务服务事项运行全过程进行网

上监察，涵盖事前、事中、事后过程，对事项主题实施机构的办事服务能力及办事服务效率进行动态监控，为优化政务服务、有效进行绩效考核和效能评估提供数据依据。政务服务管理系统电子监察模块支持与专业电子监察管理系统实现对接，以满足政务全方位立体化的电子监察服务。

● 监察规则设置

设置包括时效异常指标、流程异常指标、内容异常指标、裁量（收费）异常指标、廉政风险点指标等在内的监察考核指标及异常预警机制。

● 办件运行监察

对政务服务办件信息进行实时监控，动态显示所有在办件办理状态，显示异常办件信息，并能根据管理要求对存在超时、超标、异常、风险的办件信息发起督办督查。对于已办结的办件信息提供历史监察记录查看。

● 实施机构监察

支持按部门、按时间段对事项主体实施机构整体政务服务事项进行监察分析，实时掌握各个实施机构整体政务服务情况。政务服务管理人员可以通过监察结果向实施机构定期发送监察通知，并将监察结论作为机构考核依据。

● 办件投诉管理

受理来自网上、大厅等的办事投诉信息，对公众投诉内容进行登记、汇总、分析，并视情节发起调查处理，督促先关机构和人员对于投诉内容进行处理和反馈。

● 监察统计分析

按部门、事项等对办件异常信息、部门监察记录、投诉处理记录进行统计分析，支持图表分析和报表导出。

4.7 数据统计分析

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台设有统一的统计分析中心，能够对政务服务事项、办件信息、互动信息、信息发布内容、电子监察信息等统计分析结果进行查

看，具备权限的系统管理人员可以在按照地区、机构、事项等对统计分析结果进行对比分析。



图 9 统计中心界面

4.8 系统基础管理模块

系统运行基础管理模块，主要包括地区站点、系统参数、数据字典、系统菜单、系统日志等系统基础管理模块。

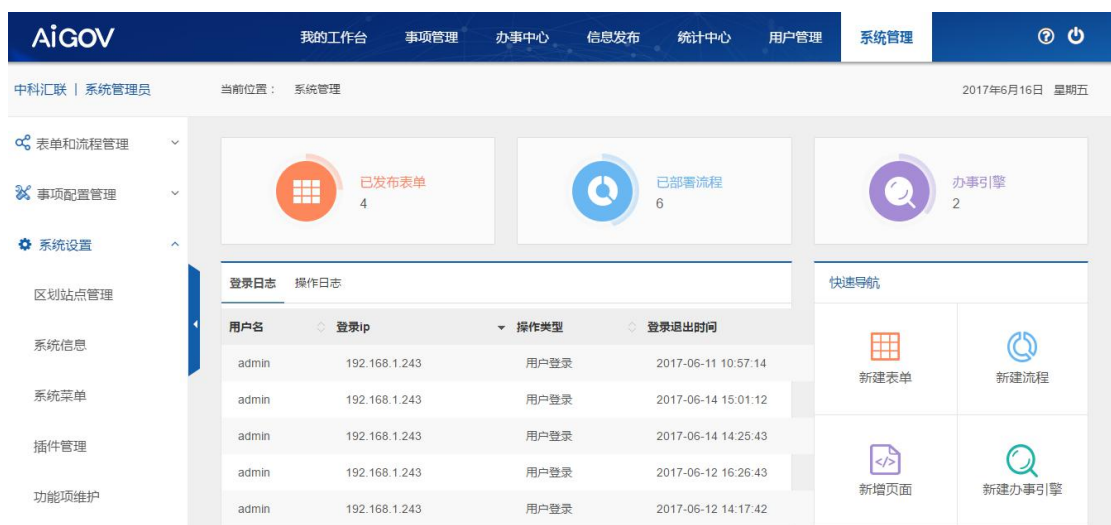


图 10 系统管理模块界面

4.8.1 表单和流程管理

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台综合表单和流程管理模块支持用户根据实际业务需求进行表单和办事流程自定义设计。

- 自定义表单配置：通过表单设计器实现门户申报表单、系统表单拓展等自定义配置

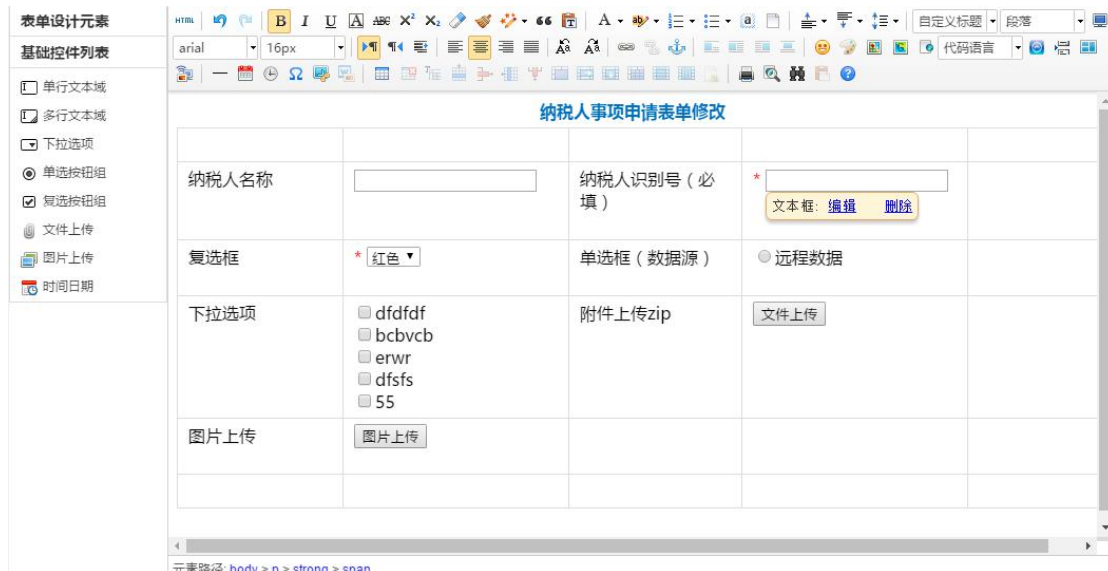


图 11 自定义表单设计

- 事项流程配置：通过 workflow 设计器自定义设计办事服务流程，支持通过监听策略实现个性化流程节点的特殊流程任务。

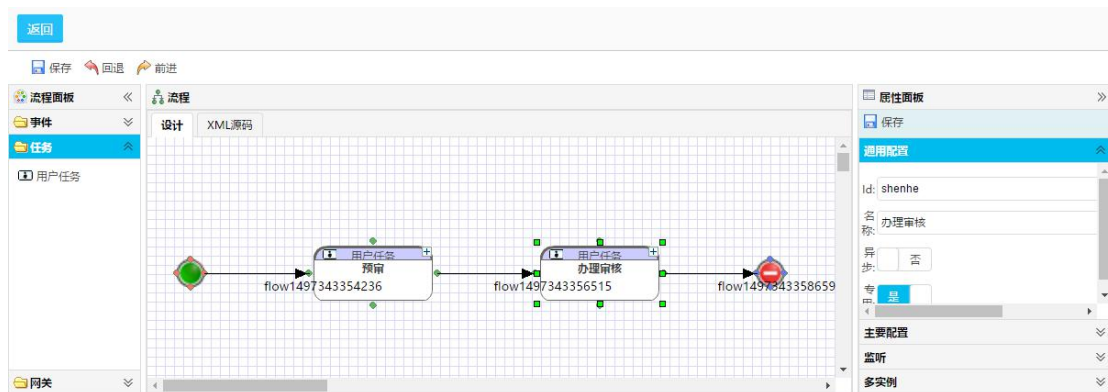


图 12 工作流设计器

4.8.2 事项配置管理

事项配置管理以事项为基本索引，将门户申报流程、申报表单与后台办事服务处理流程、过程页面、数据对接等环节有机联结，有效解决了政务服务事项综

合管理面临涉及机构量大、事项种类繁多、办事流程差异性较大、办事服务流程配置难等众多难题，实现事项办事服务标准化、快速化配置服务。

- **申报页面管理：**对政务服务事项在门户端进行办事信息填写、办事材料提交的过程页面进行统一配置管理。
- **办事引擎配置：**通过办事引擎将门户端事项申报过程与管理后台办事流程进行组合管理，事项办事引擎能够用于申报和处理流程一致的多个事项。



排序	页面名称	页面类型	操作
1	须知说明	事项申报	下移 删除
2	信息填报	事项预约	上移 下移 删除
3	信息确认	事项预审	上移 下移 删除
4	材料提交	事项预审	上移 删除

图 13 新增办事引擎页面

4.8.3 系统设置

系统基础设置管理，主要包括区划站点、系统菜单、数据字典、系统参数、插件管理、单点登录、业务集成、计划任务、系统日志等管理功能。

- **区划站点**

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台支持集约化平台建设，支持多站点功能。地区站点模块主要是根据政府机构的行使层级进行各级站点的维护管理，满足分地区、分层级建立政务服务门户，提供事项办事服务，同时支持后台对政务服务事项、办事中心、系统组织机构和用户、系统基础设置等分站点进行管理。

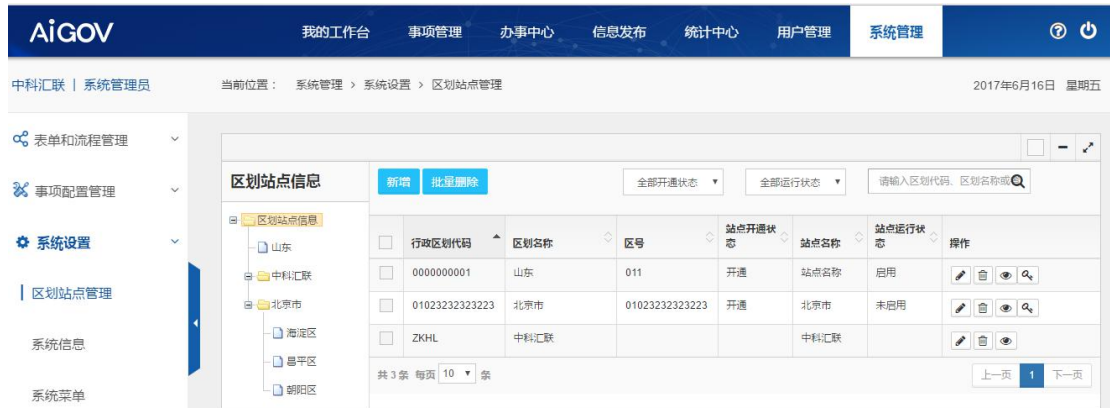


图 14 区划站点管理界面

● 系统菜单

系统功能菜单管理模块，提供菜单编辑维护功能，支持菜单名称变更、等级变更等操作。

● 数据字典

数据字典模块提供字典项的管理和维护的功能，方便用户和开发商进行自定义数据字典的维护管理，以及扩展所需要的新的数据字典。



图 15 数据字典管理界面

● 系统参数

系统参数分为三种类型：系统参数、普通参数及 JS 参数，系统参数是由系统维护管理员配置的系统级别的后台参数；普通参数是普通用户创建的用于扩展应用的后台参数；JS 参数用于生成 js 参数文件，供 js 程序调用。

- **插件管理**

在系统中，为了方便应用接入、数据交换等特殊需求会用到各种系统插件，插件管理模块主要对这些插件进行统一的维护和管理，支持插件增删改查等操作。

- **单点登录**

为满足多业务系统切换便捷的需要，AiGOV1.x[®]政务服务管理平台提供统一单点登录管理功能，支持平台与垂直业务系统之间建立一一对应的系统用户映射关系，实现政务服务管理平台和业务系统同步切换，便于政务服务事项一体化办理。

- **业务集成**

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台通过系统统一的数据分发、中间数据存储、办结信息接收应用等标准业务集成方式，支持政务服务管理平台和多个业务系统之间办件信息进行交互。

- **系统日志**

AiGOV1.x[®]政务服务管理平台提供严格、详细的系统日志管理功能，系统日志分为登录日志和操作日志，能详细记录所有登录用户的关键操作，做到有据可查，并可按不同操作进行分类管理，日志内容可查询、可导出、可分析。

4.8.4 帮助系统

系统在线帮助系统，提供系统操作指南在线查看，支持按照用户当前所在页面提供对应的系统操作指南信息及问题咨询联系方式

5. 产品及服务拓展

5.1 公司简介

北京中科汇联科技股份有限公司成立于 1999 年，2016 年 1 月新三板挂牌上市（股票代码：835529），一直致力于 3C（内容管理 Content、协同管理 Collaboration、电子商务 Commerce）、政务服务、人工智能等信息化管理软件自主研发的高新技术企业。18 年来，中科汇联倡导“一切为了用户体验”的核心精神，“软件就是智慧”的研发理念，不断推陈出新，勇于超越，已经成为中国内容管理软件领导品牌，中关村国家自主创新核心区示范企业、中关村软件百强企业，也是国家高新技术企业、双软认证企业、电子政务百强企业和中关村发展集团投资企业。

中科汇联公司总部位于北京中关村，在上海、广州、深圳、成都、济南、武汉、石家庄等城市设有分公司和办事处。向全球超过 4000 多家政府和企业机构用户提供内容管理、电子政务、智能客服、智能机器人终端等产品和服务解决方案。

5.2 政务服务综合解决方案

中科互联在政务服务领域积累了丰富的服务经验和典型案例，能够通过多种产品和服务组合方案为政府客户提供全面、优质的一体化政务服务解决方案。

- 政务服务综合管理平台

AiGOV 政务服务管理平台严格按照国务院简政放权、优化政务服务的顶层设计理念，运用现代化信息技术提供统一用户注册认证、统一事项服务入口、统一事项管理平台、统一应用集成等电子政务服务解决方案。

- 门户建设与内容管理

easySite 内容管理系统基于政府集约化建站、信息公开、数据发布共享、公众互动交流等需求，提供集高端网站设计、建设、运维、无障碍、移动内容管理、

网站监测等为一体的整体性门户建站和内容管理解决方案。

● 搜索引擎与大数据

爱觅桔搜索引擎采用第四代语义理解技术，支持语义搜索、应用搜索、语音搜索、移动搜索和框计算，构建您专有的“百度”，为公众提供更加精准、智能的检索服务。

● 全渠道与移动门户

互有新媒体交互平台实现微信、微博、移动网站、PC网站、APP等多渠道政务服务内容统一管理，无需编程，可视化定制各种业务与轻应用，是政务服务移动化用的的首选产品。

● 智能机器人+云平台

汇聚中科汇联与清华、北大、哈工大三个联合实验室的顶尖技术，已经成为中文语义理解的最领先产品，首创智能机器人+人工客服的云平台国际领先体系，提供场景化政务服务在线互动交流，是一个无空间、无时间限制的公众互动窗口。

● 云监测和数据采集技术

通过云监测平台和数据实时采集系统，能够确保政务服务网站运行状态、更新状态、服务状态等关键考核内容处于实时受控状态，保障整体政务服务处于良性运转状态。

5.3 案例介绍

● 政府机构

中国人民银行、海关总署、中国保监会、国家外汇局、中国地震局、国家自然科学基金委、全国组织机构代码中心……

河北省政府，成都市政府，锦州市政府，玉溪市政府，凉山州政府，鹤壁市政府，抚州市政府，泰州市政府，葫芦岛市政府，北京昌平区政府、怀柔区政府、平谷区政府，深圳南山区政府、龙华新区政府、光明新区政府，武汉武昌区政府，成都青白江区政府，济南历城区政府，长沙岳麓区政府，葫芦岛龙港区政府，哈

尔滨道里区政府，内蒙古兴安盟……

北京市住建委、北京市交管局、北京市农业局、北京市司法局、北京市教委、北京市药监局、北京市环保局、北京市体育局、北京市侨联、北京市消防局、北京住房公积金管理中心、北京市妇联，山东省质监局、山东省工商局、山东省环保厅、山东省高级人民法院，河北省科技厅，河南省环保厅，青海省质监局、青海省国税局，四川省水利厅、四川省监狱管理局，云南省地震局，新疆环保厅，福建出入境检验检疫局……

● 金融行业

中国光大银行、南京银行、甘肃银行、哈尔滨银行、吉林银行、河北银行、内蒙古银行、晋城银行、昆仑银行、农信银资金清算中心、北京农商银行、湖北省农村信用社、江西省农村信用社、贵州省农村信用社、哈尔滨农商银行、东莞农商银行、天津滨海农商银行、太仓农商银行、射阳农商银行、中国银行上海分行、柳州银行、城市商业银行资金清算中心、山东省 11 个城商银行（青岛银行、潍坊银行、日照银行、威海银行……）、宁波通商银行……

中国人寿、中再集团、丝路基金、泰康人寿、合众人寿、长生人寿、光大永明人寿、华夏人寿、国泰人寿、天安人寿、利安人寿、吉祥人寿、信诚人寿、前海人寿、中华财险、信达财险、人保健康、中盛保险经纪、中化信托、中国证券金融公司、大连商品交易所……

● 大型企业

贵州茅台、中国中铁、中国电子科技集团、中核集团、中国长江三峡集团、中冶集团、中纺集团、中国建筑设计研究院、中国航信集团、中国南方航空、中冶集团、中咨集团、中国港湾工程、中建一局/二局、国电电力

北京奔驰、北京移动、北京同仁堂集团、浪潮集团、四川九洲电器集团、江铃集团、大连万达酒店集团、泰鸿集团、国锐集团、新东方教育科技集团……

● 其他

清华大学、国家博物馆、海淀网、书法中国、第一旅游网……

6. 系统运行环境

6.1 服务器需求

以下是运行 AiGOV1.x®政务服务管理平台的服务器应具备的最低配置：

- CPU：8 核及以上
- 内存：16G 及以上
- 硬盘：200G 及以上
- 操作系统：Microsoft Windows® 2003 Server 及以上版本或 Linux、Unix 等主流操作系统（推荐使用 64 位操作系统）
- 数据库：Oracle 10g 及以上、DB2 9.7 及以上、SQL Server 2005 及以上、MySQL 5.5 及以上
- JDK：JDK 1.6
- 中间件：Tomcat 6.0 版本、websphere 7.0 及以上、weblogic 11g 及以上

6.2 客户端需求

以下是客户端计算机应具备的基本配置：

- 建议配备与 Intel Pentium 4 兼容或更高级的处理器
- Microsoft Windows XP、Windows Server 2003 或 更高版本的 Windows 操作系统，Linux、Mac OS 等操作系统
- Microsoft Internet Explorer 8.0 或更高版本，Firefox 3.6 或更高版本，或 Google Chrome 等最新版本的浏览器