天保控股行政办公系统流程监控

功能优化需求

天津天保控股有限公司

目录

[一、现状及目标 2](#_Toc193716991)

[二、业务功能要求 3](#_Toc193716992)

[三、系统功能要求 7](#_Toc193716993)

[四、项目实施要求 8](#_Toc193716994)

[五、技术服务要求 9](#_Toc193716995)

##

## 一、现状及目标

1、现状概述

自2015年公司行政办公系统上线以来，公文处理工作实现了线上流转与审批，显著提升了工作效率。然而，随着系统应用的不断深化，发现当前系统缺乏文件流程超期管控功能，同时也缺少对流程运行状态进行实时监控与统计分析的有效手段，导致无法充分督促相关人员及时高效地完成各项行政办公任务。

为了进一步提升流程处理效率，满足日益增长的流程监控需求，办公室提出了搭建流程监控模块的初步方案，在信息中心的技术支持下成功部署了简易流程监控模块，该模块在一定程度上实现了对部分业务流程运行情况的监控，并对办理进度起到了督促作用。但在实际应用中，发现该模块在系统功能、易用性和可扩展性方面仍无法满足业务需求。

2、建设目标

按照《关于进一步优化提升办文办会办事工作质效的通知》的相关要求，对现有行政办公系统流程监控、预警和统计分析功能进行全面升级，增加监控范围，完善预警机制，优化统计分析功能，助力打造一个“限时办理、高效流转”的文件办理平台，通过不断提升运行管理水平，为公司的高质量发展提供有力支持。

## 二、业务功能要求

本次行政办公系统流程监控业务功能优化包括但不限于以下业务功能要求：

2.1 流程预警功能优化

按照《关于进一步优化提升办文办会办事工作质效的通知》要求，常规文件要3日（72小时）内处理完毕，紧急文件要在24小时内处理完毕，对应到行政办公系统公文的紧急程度，普通级别的公文处理时限为3天，平急、加急、特急、特提级别的公文处理时限为24小时，详见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **公文紧急程度** | 控制时效 | 系统流程Logo |
| 普通 | 3天 | 无 |
| 平急（收文模板） | 1天 | 1个感叹号 |
| 加急（收文模板） | 1天 | 2个感叹号 |
| 特急（收文模板） | 1天 | 3个感叹号 |
| 特提（收文模板） | 1天 | 4个感叹号 |

本次主要的优化需求是对待办工作的办理期限增加预警图标提示，同时调整待办信息的优先级排序。

（1）根据待办工作的优先级不同，将待办工作进行重新排序，按照特提、特急、加急、平急和普通的顺序显示待办工作，方便用户及时处理优先级高的待办工作，提高响应速度和办理效率，该功能在PC端和移动端同步实现。

（2）按照待办工作的办理时限要求在个人待办工作及待办工作展开页面进行超期提醒，临近超期1天的待办工作在待办流程标题后面增加一个绿色闹钟图标，已经超期未处理的待办流程标题后面增加一个红色闹钟图标，待办流程标题显示格式为“系统流程标题是标题+正文/附件标识+提示图标”，该功能在PC端和移动端同步实现。

（3）文件办理时限可以根据业务管理要求的变化通过系统配置进行调整。

2.2 流程监控功能优化

针对行政办公系统当前设定的公文和事务流程，进行办理进度的监控，目前确定的监控范围为公司本部和二级公司重点用户，确定的监控的公文和事务流程为所属公司报文、行政外部来文、党务收文、控股参股企业重大事项审核、控股参股企业三会议题审核、内部通知、内部报文、控股发文、保密办发文、安委办发文、专题会纪要会签、会议议题审批等流程。系统目前无法对监控人员和监控流程进行精确设定，需要手动进行数据处理。主要优化需求如下：

（1）优化监控人员设定功能，支持根据业务需求在行政办公系统中设置监控人员，根据业务需求灵活调整监控人员范围，在PC端和移动端同步显示超期人员和超期部门，超期人员按照超期流程数进行排序，超期部门按照超期流程累计数进行排序。

人员超期统计表样式如下,根据流程监控扫描的结果，将超期公文和事务流程数量按照待办人员进行分组排序，显示在表中，待办工作处理完毕后，下一更新周期对超期数据进行刷新。（列表中只统计系统设定监控范围内的人员和流程超期数据）

|  |
| --- |
| 人员超期统计 |
| 姓名 | 件数 |
| 姓名1 | 5 |
| 姓名2 | 2 |
| ... | ... |

部门超期统计表样式如下，根据流程监控扫描的结果，将超期公文和事务流程数量按照待办人员所在部门进行汇总，根据部门超期未处理公文和事务数量进行排序显示在表中，待办处理完毕后，下一更新周期对超期数据进行刷新。

|  |
| --- |
| 部门超期统计 |
| 部门 | 件数 |
| 部门1 | 5 |
| 部门2 | 2 |
| ... | ... |

（2）优化监控公文和事务流程设定功能，支持根据业务需求设定行政办公系统中的需要监控的公文和事务流程，可以对监控的公文和事务流程范围和类别进行动态的调整，同时针对公文和事务流程中所有待办节点（包括知会节点）进行全覆盖监控，在PC端和移动端同步显示。

超期时长统计表样式如下，根据流程监控扫描的结果，将超期公文和事务流程的超期时间进行排序显示在表中，待办工作处理完毕后，下一更新周期对超期数据进行刷新。

|  |
| --- |
| 超期时长统计 |
| 姓名 | 超时小时 | 待办标题 |
| 姓名1 | 5 | XXXX |
| 姓名2 | 2 | XXXX |
| ... | ... | ... |

2.3 流程统计功能优化

针对行政办公系统当前设定监控的人员和公文、事务流程，系统后台自动整理记录存在超期办理情况的公文和事务，系统管理员可以在管理界面对所有超期数据进行查询，可以将历史超期记录导出excel文件，提供给业务部门，为业务部门管理考核工作提供数据支撑。管理界面样式如下：

|  |
| --- |
| 超期流程统计表 |
| 姓名 | 部门 | 流程超期时间 | 流程发起时间 | 流程类型 | 待办标题 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |

## 三、系统功能要求

本次行政办公系统流程监控系统功能优化包括但不限于以下系统功能要求：

3.1 系统架构

流程监控功能优化基于致远A8 V7.1SP1平台架构开发，遵循平台标准的开发规范，采取集中式本地化部署方式，采用B/S结构设计。

3.2系统易用性

流程监控超期统计功能界面“简洁、实用”， 展示内容支持根据业务需求动态调整，桌面电脑端和移动设备端的界面布局支持根据业务需求灵活调整。

3.3系统兼容性

桌面电脑端通过浏览器访问，支持IE8及以上浏览器上应用，支持Safari、FireFox、Chrome等主流浏览器。移动设备端通过APP访问，兼容苹果、安卓等主流移动操作系统。

3.4系统可维护性

系统支持流程监控功能参数配置功能，可以对监控流程的优先级、超期时长、流程模板编号等参数进行灵活配置。流程监控参数配置权限可以根据业务需求授权。

3.5系统安全性

流程监控功能优化后兼容系统原有的统一身份认证和访问控制管理机制，对桌面电脑端和移动设备端提供全方位安全管控，保证用户访问、业务操作、数据传输和数据存储等环节的安全性。

3.6系统适用性

流程监控功能优化设计充分考虑未来发展需求，在系统迭代上进行充分评估，以保证系统具有可持续维护和发展的能力。在行政办公系统整体升级到信创环境后，流程监控模块可以无缝平滑升级，中标人负责免费完成系统升级后流程监控功能的迁移工作。

3.7系统运行环境

系统应用服务器和数据库服务器采用通用Windows Server系列操作系统，桌面电脑端支持通用Windows系列操作系统，移动设备端支持苹果、安卓等操作系统，数据库采用Microsoft SQL Server系列软件。在行政办公系统整体升级到信创环境后，适配主流的信创软硬件。

## 四、项目实施要求

4.1项目组织与管理

投标人中标后应与招标方按照项目规划共同组建项目组，项目组的组成人员应具有同类项目实施经验。同时建立相应的项目管理制度，规范操作。中标人项目经理随时解决项目执行过程中出现的问题，每周至少组织1次项目进展沟通会议，向招标人汇报项目进展和问题，协调解决。

4.2系统质量保证

为保证质量，项目组必须按照 CMM 标准来完成流程监控功能优化开发，同时按照 ISO9001 质量认证体系规定的质量控制方法和要求进行项目实施管理。

4.3项目过程管理

项目实施过程中，项目组必须严格按照招标方信息化项目管理制度要求完成项目启动、项目设计、项目实施、项目试运行、项目上线和项目验收各阶段工作，做好各阶段成果的确认和存档。

4.4项目交付成果

中标人除交付流程监控功能优化功能程序包之外，还需要提供流程监控功能优化业务管理手册、信息化设计方案、测试方案及报告、用户使用手册、系统维护手册、系统上线报告、系统验收报告、系统工作报告和系统技术报告等项目成果文档。

## 五、技术服务要求

项目验收合格后，软件产品免费质量保证期不少于1年，免费质量保证期内中标人应负责提供免费的系统升级服务、电话和现场技术支持服务、对运行中出现的故障及时处理。

免费质量保证期结束后，中标人仍提供免费的系统升级服务，同时如出现因本次项目实施引发故障，由招标人通知中标人。中标人接到通知后 24 小时内安排技术人员解决，若中标人未及时响应，招标人有权自行处理，所发生的费用由中标人承担。