

劳动保障智慧+系统运维服务
立项方案
(2025-2026)

横琴粤澳深度合作区商事服务局

2025 年 8 月

一、项目概述

(一) 项目名称

劳动保障智慧+系统运维服务项目。

(二) 项目立项依据

根据《广东省劳动保障监察条例》，参照《国务院根治拖欠农民工工资工作领导小组 2020 年工作要点》、《广东省劳动监察两网化管理平台建设方案》（粤人社发〔2013〕89 号）、《广东省人力资源和社会保障厅关于印发广东省构建和谐劳动关系“十四五”规划的通知》（粤人社函〔2021〕357 号）等文件要求，劳动保障智慧+系统聚焦劳动保障工作数字化升级，有效达成巡查智能化运作、预警科学研判、管理标准化落地的核心目标。为此，拟开展劳动保障智慧+系统运维服务项目，保障该系统日常运作与安全保护，进一步提高劳动保障工作质效。

(三) 项目目标

本项目以保障劳动保障智慧+系统核心运行、筑牢“安全可控”屏障为基础，以实现系统持续稳定高效运转为关键，最终助力提升劳动执法效率与精准度，切实缓解工作人员工作压力。

(四) 项目内容简介

本项目拟开展以下系统运行维护服务：

1. 日常运维

(1) 劳动保障智慧+系统监控: 7x24 小时监控系统运行状态，包括服务器资源使用情况、数据库性能、应用服务状态等，及时发现并预警潜在问题；

(2) 劳动保障智慧+系统数据相关统计口径及数据矫正；

(3) 劳动保障智慧+系统故障确认、排除、修改;

(4) 工作人员在使用劳动保障智慧+系统过程中遇到的问题解答及处理;

(5) 劳动保障智慧+系统错误数据及时响应及修正;

(6) 收集工作人员在使用劳动保障智慧+系统过程中反馈的意见,同步梳理该系统优化完善的具体修改建议;

(7) 协助工作人员统计、查询、导出相关数据,整理该系统相关文档资料;

(8) 用户权限管理:根据用户角色和职责,进行用户账号的创建、修改、删除以及权限分配等操作;

(9) 其他与劳动保障智慧+系统相关工作。

2. 故障处理

(1) 故障受理:提供 7x24 小时故障受理服务,用户可通过电话、邮件、在线客服等方式提交故障申报。

(2) 故障诊断:对用户申报的故障进行诊断,分析故障原因,制定解决方案。

(3) 故障处理:根据故障诊断结果,进行故障处理,包括远程支持、现场支持等。

(4) 故障记录:详细记录故障处理过程(含故障现象、原因、解决方案及结果)。

3. 优化升级

(1) 性能优化:根据系统运行情况,进行性能优化,包括数据库优化、代码优化、服务器配置优化等。

(2) 安全加固: 根据珠海大横琴科技有限公司提供的安全漏洞扫描结果, 及时修复漏洞, 提升系统安全性。

二、建设内容

（一）基础设施运行维护服务

该项目不涉及基础设施服务。

（二）软件系统运行维护服务

1. 服务等级与标准

指标类别	具体指标	考核标准（SLA）	测量方式
系统可用性	核心业务系统可用率	≥ 99.9%（年度累计宕机时间不超过 8.76 小时）	监控平台主动探测
服务响应	服务请求响应率	100%	所有请求均需在规定时间内响应
故障解决	一次性解决率（FCR）	≥90%	运维管理系统统计
	平均故障解决时间（MTTR）	≤ 4 小时	运维管理系统统计

2. 不同级别故障最长服务响应与解决时限

故障级别	定义描述	响应时限	解决时限	升级条件
P1-紧急	系统完全瘫痪、核心业务功能不可用、大规模数据泄露或安全事件。	≤15 分	≤4 小时	15 分钟内未响应或 2 小时内未控制局面，需上报运维经理及甲方主管。
P2-严重	核心业务功能性能严重下降、部分非核心功能不可用，影响大量用户使用。	≤30 分	≤8 小时	30 分钟内未响应或 4 小时内无进展，需上报甲方项目负责人。
P3-一般	局部功能故障、非关键业务功能错误，对用户使用造成不便但不影响主流程。	≤2 小时	≤24 小时	按常规流程处理。

故障级别	定义描述	响应时限	解决时限	升级条件
P4-低	界面显示问题、操作建议、功能咨询等。	≤4 小时		

3. 运维人员计划投入情况

系统上线后成立运行维护团队，由项目经理、技术负责人组成。明确各成员的职责和分工，确保运行维护工作的顺利开展。

项目经理：具备 10 年以上从事信息化相关工作经验，具有信息安全管理（高级）认证证书。项目经理负责整个运行维护项目的规划、协调、监督和管理，与甲方保持密切沟通，及时响应客户需求，确保项目目标的实现。负责接收和处理用户咨询、投诉和建议，及时反馈用户问题，协调技术人员进行解决，提高用户满意度。

技术负责人：具备 5 年以上从事信息化相关工作经验，具有高级软件开发师认证证书。技术负责人负责技术方案的制定、审核和实施，解决运行维护过程中的技术难题，对系统性能进行优化和升级。负责数据库的安装、配置、备份、恢复和优化，确保数据的完整性和安全性，对数据库性能进行监控和调优。

（三）系统业务运营服务

无。

(四) 数据资源梳理

序号	该数据的来源部门	该数据的来源业务系统	数据类名称	包含的数据项	数据接入方式	该数据需求涉及的业务或功能
1	商事服务局	商事主体全链条监管大数据平台	工地信息	工程类型、结构类型、建设模式、工程造价(万元)、合同工期(天)、所属项目,对应项目表 ID、建设性质、工程状态、计划开工日期、计划竣工日期、完工日期、安全监督编号、质量监督编号、施工人数、地上层数、地下层数、工程进度、项目类型	库表对接	用于查询工地信息
2	商事服务局	商事主体全链条监管大数据平台	工地企业信息	企业名称、企业地址、企业类型、法定代表人、法定代表人电话、法定代表人证件号码、社会统一信用代码、进场日期、离场日期、单位性质、注册资金 负责人姓名、负责人联系电话、负责人身份证号、所属工地、所属项目、资质证号、资质等级、安全生产许可证、企业经度、企业纬度、企业联系人、企业联系电话	库表对接	用于查询工地企业信息
3	商事服务局	商事主体全链条监管大数据平台	工地管理人员信息	姓名、性别、出生日期、电话、婚姻状态、身份证、籍贯、签发机构、民族、合同办理日期、合同失效日期、是否离职、离职日期、所属企业、所属工地、职务、安全生产考核合格证号、注册资格证书号码	库表对接	用于查询工地管理人员信息

序号	该数据的来源部门	该数据的来源业务系统	数据类名称	包含的数据项	数据接入方式	该数据需求涉及的业务或功能
4	商事服务局	商事主体全链条监管大数据平台	工地班组信息	班组名称、所属工地、参建单位	库表对接	用于查询工地班组信息
5	商事服务局	商事主体全链条监管大数据平台	工人信息	姓名、人员状态、手机号、身份证号、出生日期、参建单位、参建单位类型、班组、工种、进场时间、离场时间、参与安全教育、培训时间、培训有效期、购买工伤意外保险	库表对接	用于查询工地工人信息
6	商事服务局	商事主体全链条监管大数据平台	工人考勤信息	工人 ID，所属工地、打卡时间、所属班组	库表对接	用于查询工地工人考勤信息
7	商事服务局	商事主体全链条监管大数据平台	工单信息	工程性质、投诉来源、来访时间、投诉人反映事项、涉及人数、涉及金额、项目名称	中间库/中间表	接收 12345 市民服务热线等的投诉线索

本项目产生的数据资源目录清单：

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
	劳动保障智慧+系统	工单信息	工单编号、来文名称、来文单位、回复时间、回复内容、回文名称、回文文号、工程性质、投诉来源 投诉性质、来访时间、完成时间、是否涉港澳台、投诉人反映事项、案由、行业类型、涉及人数、涉及金额、欠薪时间起、欠薪时间止、欠薪原因、是否为平台经济、是否实行农民工实名制管理、是否实行农名工工资专用账户管理、是否实行总包代发工资、是否实行工程保证金制度、实行工资保金制度、实行工资保金制度说明、项目名称、项目地址、项目性质、所属行业、开工时间、完工时间、建设单位_单位名称、建设单位_统一信用社会代码、总包单位_单位名称、总包单位_统一信用社会代码、总包单位_法定代表人、总包性	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			质、分包单位_单位名称、分包单位_统一信用社会代码、分包单位_法定代表人、欠薪直接责任单位_单位名称、欠薪直接责任单位_统一信用社会代码、欠薪直接责任单位_单位性质、欠薪直接责任单位_法定代表人、欠薪直接责任人姓名、欠薪直接责任人证件类型、欠薪直接责任人证件号码、指派办理人、指派日期 执法人员、处理人、核处结论、处理途径、处理结果、处理情况、结案时间、协议日期、解决(协议)人数、解决(协议)金额、是否为农民工、涉及农民工人数、涉及农民工金额、建设单位_单位性质、建设单位_负责人姓名、建设单位_负责人联系电话、总包单位_项目经理、总包单位_项目经理联系电话、							

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			班组长姓名、班组长联系电话、协议农民工人数、协议农民工金额、解决日期、解决人数、解决金额、解决农民工人数、解决农民工金额、欠薪直接责任单位_单位地址、分包单位_授权委托人姓名、分包单位_授权委托人联系方式、其他相关情况记录、复查情况、回复诉求人方式、答复类型、法律法规政策依据							
2	劳动保障智慧+系统	工单投诉人信息	姓名、性别、联系电话、证件号码、是否农民工	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	
3	劳动保障智慧+系统	案件信息	案件编号、工程性质、投诉来源、投诉性质、来访时间、做出是否立案截止时、是否涉港澳台、受到侵害事实、案由、行业类型、涉及人数、涉及金额、项目名称、项目地址、项目性质、所属行业、	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			开工时间、完工时间、建设单位_单位名称、建设单位_统一信用社会代码、总包单位_单位名称、总包单位_统一信用社会代码、总包单位_法定代表人、总包性质、分包单位_单位名称、分包单位_统一信用社会代码、分包单位_法定代表人、欠薪直接责任单位_单位名称、欠薪直接责任单位_统一信用社会代码、欠薪直接责任单位_单位性质、欠薪直接责任单位_法定代表人、欠薪直接责任人姓名、欠薪直接责任人证件类型、欠薪直接责任人证件号码、执法人员、处理人、建设单位_单位性质、建设单位_负责人姓名、建设单位_负责人联系电话、总包单位_项目经理、总包单位_项目经理联系电话、班组长姓名、班组长联系电话、、欠薪直接责							

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			任单位_单位地址、分包单位_授权委托人姓名、分包单位_授权委托人联系方式、其他相关情况记录、复查情况、回复诉求人方式、答复类型、法律法规政策依据、是否立案、是否中止、终止时间起、终止时间止、立案号、案由、立案时间、预计结案时间 45 天、预计结案时间 75 天、立案涉及人数、立案涉及金额、案件处理情况、处理途径、处理结果、撤销依据、行政处罚编号、行政处罚决定时间、行政处罚金额、行政处罚单位名称、行政处罚单位统一社会信用代码、行政处罚单位法定代表人、行政处罚单位法定代表人身份证号码、行政处罚违法事实、处罚内容、行政处罚依据、行政处罚罚款是否缴纳、行政处罚罚款缴纳日期、严重程度、是否陈							

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			述申辩、陈述申辩说明、是否责令停工、责令停工说明、是否听证、听证说明 行政处理编号、行政处理决定时间、行政处理单位名称、行政处理单位统一社会信用代码、行政处理单位法定代表人、行政处理单位法定代表人身份证号码、处理依据、行政处理加付金额、公安是否立案、公安立案时间、公安未立案说明、公安立案告知书案号、移送时间、移送单位名称、移送单位统一社会信用代码、移送单位法定代表人姓名、移送单位法定代表人身份证号码、结案时间、实际涉及人数、实际涉及金额、工程分包关系、工程结算情况、工程款收支情况、用工材料梳理、资产线索情况、工程合同重点条款、存在矛盾点、案件讨论情况、结论、撤诉依据、不予							

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			受理号、补正告知号、建议仲裁号、撤案原因、处罚告知时间、拟处罚金额、违法事实、拟处理金额、仲裁人数、仲裁金额、移送文书编号、被移送自然人、被移送自然人证件类型、被移送自然人证件号码、是否开设农民工工资专用账户、是否实行工资保证金、复查情况、是否涉嫌拒不支付劳动报酬罪、责令到期时间、行政处理是否陈述申辩、行政处理陈述申请说明、是否加罚、加罚金额、联系当事人描述、不予处罚告知时间、不予处罚决定书号、不予处罚决定时间、不予处罚金额、不予处罚依据、不予处罚单位名称、不予处罚统一社会信用代码、不予处罚法定代表人、不予处罚法定代表人身份证号、是否决定处罚							

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
4	劳动保障智慧+系统	案件文书信息	文书编号、文书名称、文书内容、送达方式、送达时间起、送达时间止、到期时间、开具时间	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	
5		案件投诉人信息	姓名、性别、联系电话、证件号码、是否农民工	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	
6		巡查计划信息	年度、检查类别、检查内容、检查方式、检查频次、检查情况、备注	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
7		日常巡查任务信息	类别、年度、月份、任务名称、状态	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	
8		巡查信息	巡查类型、检查类型、工程性质、年度、编号、检查日期、项目名称、工程名称、工程地址、所属行业、是否政府投资项目、是否涉港澳台、建设单位名称、建设单位负责人、建设单位负责人联系电话、受检单位名称、受检单位负责人、受检单位负责人联系电话、受检单位类型、施工总承包单位(总包单位)名称、施工单位负责人、施工单位负责人联系电话、施工单位类型、施工单位性质、项目开工时间、项目完工时间、施工总人数、是否均有委托代发工资协议、是否均有书面分包合同、劳务分包家数、	人工录入	有条件共享	有条件向社会开放	1级	库表	横琴粤澳深度合作区	

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			专业分包家数、其他分包家数、劳务分包单位名称、劳务分包单位负责人、劳务分包单位负责人联系电话、班组总数量、是否与总包有委托代发工资协议、劳务/专业资质、上次工资支付时间、上次工资支付人数、上次工资支付总金额、工人情况_姓名、工人情况_性别、工人情况_年龄、工人情况_联系电话、工人情况_工作岗位、工人情况_进场时间、工人情况_班组长姓名、工人情况_班组长电话、工人情况_是否签订劳动合同、工人情况_是否签收劳动合同、工人情况_工资标准_按月、工人情况_工资标准_按周、工人情况_工资标准_按日、工人情况_工资标准_按小时、工人情况_工资标准_按件、工人情况_工资标准_其他、工人情况_与劳动合同是							

序号	该数据类的生产业务系统	数据类名称	包含的数据项	采集方式	共享类型	开放类型	敏感级别	数据类型	数据范围	备注
			否一致、工人情况_工资标准_具体情况、工资支付方式、工人情况_上次工资发放时间、工人情况_上次工资发放金额、工人情况_工资支付与实际工资情况是否一致、工人情况_工资支付与实际工资情况是否一致__具体情况、工人情况_是否存在工资代领、工人情况_一合同三台账是否本人签名、工人情况_是否扣押工资卡、身份证等、工人情况_是否扣押工资卡、身份证等_具体情况、用人单位是否提供工资清单、工人情况_需记录情况、检查总体情况及存在问题、整改情况、整改时间、是否需要整改、逾期未整改转办相关部门情况							

