

## 服务要求及说明

### 一、项目背景

随着社会的发展和人口结构的变化，计生特殊家庭面临的需求和困难日益增加。当前，现有的信息管理系统仅能记录基本人员数量和档案信息，缺乏对特殊家庭及帮扶工作更深入的数据分析与趋势把握，尤其在政策制定、服务实施和管理评估的过程中，缺乏全面、准确的数据支持。

### 二、建设目标

#### (一) 全面数据收集与深入分析

1. 数据整合平台：系统将建立一个综合性数据库，整合各级计生特殊家庭的基本信息，包括家庭成员年龄、性别、残疾情况、健康历史、经济状况、心理状态等，确保数据的全面性和准确性。

2. 动态更新与管理：支持实时数据更新，基层工作人员可输入最新信息，确保信息的时效性。同时，系统定期生成数据报告，反映计生特殊家庭的整体状况和变化趋势。

3. 趋势分析工具：基于收集的数据，系统运用统计分析和数据挖掘，生成有关计生特殊家庭需求、健康状况和心理状态等趋势报告，为政策调整提供依据。

#### (二) 量化管理与评估功能

1. 实施监控：具有专门模块，以量化方式监测“四项服务”及“暖心家园”建设的执行状况，包括服务频率、服务内容满意度以及服务延续性等。

2. 绩效评价：通过数据记录和分析，为每个基层计生协建立绩效评分体系，定期生成评估报告。

#### (三) 心理健康监测与干预机制

1. 心理健康评估：具有多种心理评估量表，通过在线问卷和面访等方式，定期对家庭成员的心理健康状况进行评估，识别潜在的心理问题。

2. 个性化干预：根据评估结果，为有心理健康问题的个体或家庭推荐相应的专业服务，包括心理咨询、支持小组和资源链接等，确保及时干预和帮助。

3. 跟踪反馈：开展心理健康服务后，系统将记录后续反馈，以评估心理健康干预的效果，形成良性循环，提升服务的针对性和效果。

#### (四) 智能居家服务与安全监测

1. 智能监测设备集成：系统将与健康手环、健康监测仪等设备进行联动，实现对独居老

人的生理指标监测，例如心率、血压等，及时识别健康异常情况。

2. 紧急响应机制：监测到异常信号后，系统自动向相关工作人员发送警报，确保在突发情况下能够迅速采取应急措施。

#### （五）移动应用

系统开发手机移动应用，方便基层工作人员在入户服务时随时获取信息和上报数据。

### 三、技术要求

1. 系统采用 B/S 架构模式，只需在服务器进行安装，用户端免安装，可实现各种主流浏览器版本兼容使用。

2. 使用主流编程语言，数据库使用 MySQL、Oracle、SQL Server 等，后期可拓展、延伸，以及二次开发。

3. 提供标准的 Web Api 数据接口，明确系统内部的数据通讯协议以及系统之间的数据交换标准，可与第三方软件和设备进行数据对接。

4. 系统必须采用 MD5 密文传输，对敏感信息数据辅以私钥加密，确保信息安全。防止任意对象对系统的入侵、攻击，避免操作人员的越级操作。

5. 系统数据定期备份。平台数据定期备份，避免系统遭受攻击后数据完全丢失。

6. 标准化的心理健康评估工具，具有心理评估量表 $\geq 20$ 种，包括但不限于：90项症状清单、焦虑自评量表和抑郁自评量表。

7. 形成全面的计生特殊家庭数据库，实现对这一群体的动态监测与分析。

8. 系统具有数据可视化与量化管理功能。

9. 监督评估能力：确保上级部门对各地工作的全面、客观评估。

10. 数据安全和隐私保护：系统需具有数据加密和访问权限控制功能。

11. 用户界面简洁直观，提供培训和技术支持，确保工作人员能够操作系统。

12. 具有可扩展性和灵活性，能够适应业务需求的变化和扩展。

13. 系统稳定可靠，具有故障容错能力，避免因系统故障导致数据丢失或服务中断。

14. 根据省级平台需求，以省、市、区/县、街道四个层级为基准，设计出合理的功能权限模块、人员信息管理以及数据权限分配体系。

15. 系统内各大模块的相关搜索功能须支持智能化检索，并实现分类检索、智能排显等功能。

16. 依据信息公开要求，形成规范统一的信息公开目录编制体系、信息公开发布体系，从

技术层面保障信息公开的规范、有效和及时，保障使用人员依法获取信息，提高工作透明度。

#### 四、服务要求

1. 服务响应时间：提供 7×24 小时电话咨询服务，重大故障 30 分钟内响应，2 小时内维护人员到达现场处理。

2. 供应商须负责与省政务云平台对接。

3. 智能监护设备：跌落抗摔；待机时长 $\geq 10$ 天；充电时间 $\leq 3$ 小时（提供相关证明材料）。数量 $\geq 50$ 台。

4. 提供系统应用、维护培训，人次、地点和时间按采购人要求。