新业财一体财务共享系统上线运行技术保障服务采购
技术条件

一、项目概述

本项目旨在为电网管理平台（计财域）切换至新业财一体财务共享系统上线运行提供技术支持服务。服务范围涵盖用户咨询受理、问题与需求闭环管理、数据服务、系统配置维护、现场指导、培训及重要时期保障等，确保业财数据流转准确、系统功能稳定、用户体验优良。

二、 服务内容与技术要求

2.1 用户咨询受理与服务渠道

多渠道受理机制：服务商需建立并维护多元化的服务受理渠道，包括但不限于 eLink 工单系统、服务热线电话、现场沟通等。

服务覆盖范围：受理范围应涵盖系统使用咨询、操作指导、界面缺陷反馈及业务流程疑问等所有与系统相关的用户请求。

响应时效性：需建立快速响应机制，确保用户提交的问题能被及时接收并进入处理流程，避免问题积压影响日常业务开展。

2.2 问题收集、处置与闭环管理

缺陷处理流程：针对用户提出的系统缺陷，服务商需配合提出人完成问题上报，并协同开发团队进行根因定位。

全流程闭环：建立“收集-处理-反馈-闭环”的标准作业程序。服务商需全程跟进问题处理进度，直至问题彻底解决并获得用户确认，形成完整的服务闭环。

工单分类与总结：定期对系统收到的工单进行分类统计（如咨询类、操作类、数据处理类等），分析高频问题并提出系统优化建议，配合甲方完成服务质量检查。

2.3 需求收集与功能优化支持

需求分析与上报：针对用户提出的功能优化或新增需求，服务商需协助完成需求梳理与上报工作。

需求落地跟进：配合需求分析人员深入理解业务场景，跟进需求开发进度，并在功能上线后进行验证与反馈，确保需求真正满足业务痛点。

2.4 数据服务与修复支持

数据问题分析定位：对用户上报的数据异常问题进行专业分析与定位，明确数据错误根源。

数据修复脚本编制：根据业务合规要求，编制标准化的数据修复脚本，并按规定流程上报网级审批。

日常数据查询支持：提供日常业务数据查询技术支持，保障业务流程中数据获取的及时性与准确性。

2.5 系统例行配置与维护

月度配置更新：依据公司应用及管理要求，现场工程师每月需根据网级下发的业务标准，执行本地系统的参数配置与更新。

菜单与流程巡视：定期开展系统前台菜单及业务流程的运行情况检

查。及时清理无用菜单，修复存在问题的流程节点，确保系统界面整洁、流程通畅。

日常前台巡视：对计财域系统常用模块进行日常健康度巡视，记录巡视发现的问题并跟踪处理，预防潜在故障。

2.6 版本更新与测试验证

版本发布验证：每次系统版本发布或新功能上线后，现场工程师需负责验证本地用户提出的功能需求、性能需求及缺陷修复情况。

新旧流程切换支持：在新功能上线时，负责完成新旧业务流程的切换测试，确保业务连续性。

文档完善：根据功能变更情况，同步更新和完善系统操作手册及相关技术文档。

2.7 现场指导与专项支持

用户现场服务：为用户提供现场技术服务，包括复杂操作指导、疑难问题答疑等，以提升关键用户的体验。

审计与巡查配合：配合每年的审计、巡视、巡查等专项工作，提供必要的系统咨询、操作演示及现场值班支持。

数据提取配合：结合业务管理要求，配合需求部门进行特定数据的查询、整理与导出工作。

2.8 用户培训与知识管理

培训体系构建：配合需求部门收集培训需求，确定培训范围、对象及开展方式。

课件与方案编制：编写系统功能业务培训方案、制作培训课件并制定

详细的培训计划。

知识沉淀：通过培训与日常服务，积累常见问题知识库，提升用户自主解决问题的能力。

2.9 重要时期保障服务

关键时段值守：在年终结算、年报、月报编制、护网行动及其他重要业务高峰期，需加强技术力量投入，提供驻场或远程值班支持。

应急保障机制：建立重要时期应急预案，确保在突发情况下能快速响应，保障新业财一体财务共享系统流畅运行。

三、服务团队要求

人员资质：现场工程师需具备新业财一体财务共享系统实施或运维经验，熟悉电网计财业务逻辑及系统架构。

稳定性：核心服务人员应保持相对稳定，如需更换需提前通知甲方并经同意，确保服务连续性。

四、服务时间

本项目服务期为 2026 年 11 月至 2027 年 6 月。

五、考核与验收

响应时效考核：对问题受理、处理、反馈的及时性进行量化考核。

闭环率考核：评估问题与需求的闭环完成率，确保无遗留重大隐患。

满意度评价：定期收集用户对技术支持服务的满意度反馈，作为服务

改进的依据。