

立项审批表

填报时间: 2025 年 12 月 3 日

项目名称	软件系统平台维护服务项目		
项目主要内容、 工期计划	1. 主要内容：（1）公司与成都歌杰斯科技有限责任公司（以下简称“哥杰斯”）签订的《软件系统平台维护服务合同》（合同编号：TFNF-QT-F-2024-035）将于 2025 年 12 月 31 日到期，由于公司业务需要，建议公司目前使用的特发能服公众平台、工单系统仍由成都歌杰斯科技有限责任公司提供技术支持服务。 （2）履约考评：合同到期前，公司对歌杰斯进行了服务质量考评工作，根据考评结果歌杰斯自评分为 96 分，公司项目项目管理部考核为 96 分，该单位合同综合考评得分为 96 分（甲方考评得分*80%+乙方考评得分*20%）。 （3）维护服务内容包括对公司现使用的特发能服公众平台、工单系统及相关数据库，提供维护、优化及技术支持服务。 （4）预算：系统运维固定服务费为 11 万元/年，此外考虑到使用过程中产生软件系统升级的情况，按照额外产生 30 个工日计算，预计软件系统升级费用为 1500 元/工日，预计新增费用 4.5 万元（1500*30=45000 元，以双方确认实际发生升级功能产生的工日据实结算），预计总费用共计 15.5 万元/年（固定服务费及软件系统升级费用与原合同费用一致）。 2. 服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。		
立项依据	根据公司对各系统软件维护服务的需求。		
采购方式选择 及理由	1. 采购方式：单一来源采购 2. 选择理由：公司现使用的特发能服公众平台、工单系统等均由成都歌杰斯科技有限责任公司开发，且双方在智慧后勤建设工作中已形成了良好的长期合作关系，并根据原服务合同到期前的履约考评情况，建议继续选择成都歌杰斯科技有限责任公司为公司上述软件系统提供维护服务。		
资金列支渠道	信息化投入	预（估）算金额 （万元）	15.5 万元
附件资料目录	成都歌杰斯科技有限责任公司营业执照、年度考评结果		
立项经办部门	项目管理部	经办人：张	负责人：周志礼

部门会审	采购合同部	审核, 费用与预算一致. 同意.
	财务经营部	复核, 同意 12.5
业务分管领导		同意 李元成 12.5
采购分管领导		同意. 符明 12.5
财务分管领导		同意. 王以 12.5
总 经 理		同意. 阮厚 12.8
董 事 长		同意 魏 12.10

注：1、本表应根据公司采购管理办法及合同管理办法的规定审核与审批。

2、审核与审批人需明确签署意见、姓名、年月日，以示负责。

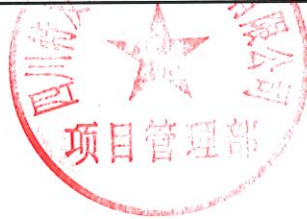
3、本表属保密文件，不得横传、外传，且本表应与合同文件底稿资料等一并存档。

4、本表立项经办部门留存复印件，原件书面正式移交合同经办部门办理合同。

系统服务质量考核表

序号	考核项目	考核分值	考核内容	得分
1	软件系统	25	日常系统核查和监控：及时发现系统问题及处理，保障系统的正常运行	24
2		25	随时根据的需求进行问题的解决：指定专人对系统软件各项相关技术问题提供服务，包括电话服务、远程维护服务或者现场交流进行问题的解决。	24
3		25	定期指派专人清理各系统运行过程中所生成的生产数据优化数据库，建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，保障系统稳定运行	24
4		25	及时响应客户对应用系统的优化，根据管理需求优化系统	24

合计：96



系统服务质量考核表

序号	考核项目	考核分值	考核内容	自评分	得分
1	软件系统	25	日常系统核查和监控：及时发现系统问题及处理，保障系统的正常运行	24	
2		25	随时根据的需求进行问题的解决：指定专人对系统软件各项相关技术问题提供服务，包括电话服务、远程维护服务或者现场交流进行问题的解决。	23	
3		25	定期指派专人清理各系统运行过程中生成的生产数据优化数据库，建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，保障系统稳定运行	24	
4		25	及时响应客户对应用系统的优化，根据管理需求优化系统	25	

合计：

5101096103944

运行维护服务报告



目录

1 概述	2
1.1 目的	2
1.2 服务主要内容	2
2 日常系统核查、监控	2
3 客户投诉处理	5
4 系统功能优化	6
5 其它运维工作	8
6 运维服务总结	8



1 概述

1.1 目的

全面总结 2025 年度系统运维服务工作，系统梳理用户反馈、技术问题及优化成果，识别系统薄弱环节，持续提升平台稳定性、数据一致性与用户体验，为后续系统重构或功能升级提供决策依据。

1.2 服务主要内容

2025 年运维服务围绕“稳定、高效、响应、优化”四大核心目标展开，主要包括：

- ✧ 日常系统健康检查与主动监控（7×12 小时响应机制）
- ✧ 用户问题闭环处理（含支付、商品、订单、报表等模块）
- ✧ 系统性能调优与资源管理（日志、磁盘、数据库连接等）
- ✧ 功能缺陷修复与体验优化（前端交互、业务逻辑）
- ✧ 跨系统对接保障（京东、一卡通、微信等第三方接口）

2 日常系统核查、监控

2025 年坚持每月例行系统健康检查，由王甸杰、王志德、周循等运维人员轮值执行，覆盖系统运行状态、日志异常、数据库性能、索引效率、临时数据清理等维度。

核查情况如下：

1、每月对系统进行日常核查，并对异常情况进行分析处理。

时间	核查人	核查内容	备注
2025 年 1 月	王志德、王甸杰	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作 7、工单没有生成，排查新年度库表创建问题，完成	
2025 年 2 月	王甸杰、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查	

		6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 3 月	王志德、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 4 月	王志德、王甸杰	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 5 月	王甸杰、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 6 月	王志德、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 7 月	王志德、王甸杰	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 8 月	王甸杰、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	

2024 年 9 月	王志德、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 10 月	王志德、王甸杰	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 11 月	王甸杰、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	
2025 年 12 月	王志德、周循	1、系统运行情况核查 2、系统操作日志核查，报错信息核查 3、数据库表空间核查 4、表统计值、索引更新、重建 5、其它报错，客户重点问题核查 6、其它临时数据操作及核查工作	

2、通过系统的主动核查监控，累计通过主动发现数据问题如下

问题类型	告警数量	典型案例
接口异常	10	一卡通支付成功但订单失败（问题 3、25）；京东类目未同步（问题 12、31）
数据不一致	8	特价商品组标签缺失/冗余（问题 5、13、16、17、19）；退款未计入销售报表（问题 14、18、49）
系统 BUG	7	购物车加载空白（问题 2、27、29）；时间线倒序（问题 33）；运费显示为 0（问题 40）
数据库/存储	6	日志文件超 200GB（问题 39、47）；磁盘使用率>90%（问题 10）
合计	31	

总结：每周定期对系统进行核查，发现潜在风险，解决系统各项问题，各项工作进展顺利，系统运行稳定。

成效：通过主动监控提前干预，避免了至少 5 起潜在服务中断事件。

3 客户投诉处理

通过电话、微信及邮件等方式，处理客户日常投诉，累计完成 35 个问题处理投诉及系统优化工作，统计如下：

时间	处理数量	处理人	备注
1 月	4	王甸杰、周循	
2 月	5	王甸杰、周循	
3 月	2	王甸杰、周循	
4 月	1	王志德、王甸杰	
5 月	1	王志德、王甸杰	
6 月	3	王志德、王甸杰	
7 月	4	王志德、王甸杰	
8 月	3	王志德、王甸杰	
9 月	6	王志德、王甸杰	
10 月	2	王志德、王甸杰	
11 月	4	王志德、王甸杰	
合计	35		

总结：每日对客户投诉、咨询等进行问题处理，通过对投诉的处理分析，主要包括：

(1) 支付与退款同步问题（共 8 项）

现象：一卡通/京东扣款成功，但订单仍显示“支付失败”或退款未计入报表。

根因：第三方接口超时、异步回调丢失、状态机未闭环。

措施：

增加支付结果轮询机制（问题 3、25）

退款审批时触发销售报表重统计（问题 32）

新增“京东赔付”退款类型（问题 18）

(2) 特价商品组逻辑缺陷（共 7 项）

现象：SKU 未加入特价组却打标，或加入后未生效。

根因：类目继承逻辑不完善，无定时刷新机制。

措施：

手动触发标签更新（问题 13）

新增每日定时脚本自动同步（问题 19）

(3) 购物车体验与性能问题（共 6 项）

现象：加载空白、商品丢失、无刷新按钮。

根因：前端超时短（10 秒）、后端定期清理策略过激。

措施：

超时延长至 60 秒（问题 26）

购物车保留周期从 7 天调整为 15 天（问题 29）

增加“点击刷新”提示与上限提示（问题 36）

(4) 数据导出与报表能力不足 (共 5 项)

现象: 管理端仅支持千级导出, 无法满足运营需求。

措施:

后台支持全量导出 (问题 1、28、30、43)

(5) 系统资源与日志管理 (共 4 项)

现象: 日志文件超 200GB, 磁盘使用率>90%。

措施:

实施日志轮转与压缩 (问题 39、47)

定期清理同步记录表 (>140 万条) (问题 38)

通过电话、微信及邮件等方式, 处理客户反馈的问题, 完成统计如下:

月份	处理数量	处理人	备注
2 月	1	肖秋霞、龙明普	
3 月	2	肖秋霞、龙明普	
4 月	1	肖秋霞、龙明普	
7 月	1	肖秋霞、龙明普	
11 月	3	肖秋霞、龙明普	
合计	7		

总结: 主要包括:

1、工单执行速度较慢问题: 数据库连接不够导致用户使用感受比较卡顿, 将系统数据连接改大后即可解决;

2、用户断电后需要辅助启动一部分服务, 如定时任务等。

3、解决了近期有多个项目部反映, 抽检功能无法上传图片

4、处理服务器安全端口的问题



4 系统功能优化

本年度共完成系统功能优化 15 个, 优化明细如下:

“天鼎管家”功能开发迭代明细表 (2025 年)				
序号	时间	开发内容	状态	备注
1	2025.02	核查服务器日志及报错, 清理释放磁盘空间。	避免服务因磁盘满而中断	

2	2025.06	购物车加载调整，超时处理由原 10 秒调整成 60 秒。	降低“空空如也”投诉率	
3	2025.08	功能调整退款审批时触发销售报表重统计	报表数据实时准确	
4	2025.09	“实付款”调整为“应付款”	避免用户误解已付款	
5	2025.09	增加防重复点击下单机制功能	解决订单重复生成（问题 48）	
6	2025.09	优化商品详情页分享跳转逻辑和功能	修复链接跳转首页问题（问题 37）	
7	2025.09	商品数据维护，清理同步商品记录表（140 万+）	提升数据库查询性能	
8	2025.10	功能调整，对 SPU 多标签自动去重功能。	解决标签混乱（问题 44）	
9	2025.11	修复大日志导致支付服务中断	服务稳定性提升	
10	2025.11	优化增值税发票批量开票逻辑	支持 500 条/页稳定提交（问题 46）	
11	2025.07	短信签名由【智慧后勤】→【特发能服】	提高验证码到达率（问题 24）	
12	2025.02	客服链接更新	保障售后通道畅通（问题 6）	
13	2025.04	饮料类目特价组全量生效	解决三级类目未归属问题（问题 17）	
14	2025.09	售后支持多图上传	提升用户举证体验（问题 42）	
15	2025.11	修复运费显示为 0 问题	减少客诉（问题 40）	

总结：针对日常的系统优化，如定时任务、系统日志、功能接口调整，意见反馈的功能操作问题等进行及时的优化，保障系统的正常运行。

5 其它运维工作

本年度其它运维工作，主要完成了以下工作：

- 1、配合完成京东两次类目结构调整，持业务部门数据统计需求 12 次（如全年销售、商品类目、选品清单等），完成系统参数配置与权限维护 20+次，配合机房调电后应用重启，系统咨询、内容交接，代码交接及核查等。
- 2、完成了客户侧提供过来的数据统计等工作。
- 3、完成了系统侧的相关系统参数维护、数据配置。
- 4、完成了系统及功能漏洞升级工作。
- 5、其它客户提出的配合工作。

6 运维服务总结

1. 全年无重大系统崩溃事故，可用性 $\geq 99.5\%$
2. 用户问题 100%闭环处理，平均响应 ≤ 4 小时
3. 关键痛点（支付同步、购物车、报表）显著改善



2025 年 12 月 1 日



营业执照

(副本)

统一社会信用代码

91510100MA61T77W20



扫描二维码登录
“国家企业信用
信息公示系统”
了解更多登记、
备案、许可、监
管信息。

名称 成都歌杰斯科技有限责任公司

类型 有限责任公司(自然人投资或控股)

法定代表人 颜克勤

经营范围

一般项目：技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；安全技术防范系统设计施工服务；工程技术服务（规划管理、勘察、设计、监理除外）；网络技术服务；软件销售；软件开发；人工智能应用软件开发；网络与信息安全软件开发；软件外包服务；数字文化创意软件开发；企业管理咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；人工智能公共服务平台技术咨询服务；信息技术咨询服务；教育咨询服务（不含涉许可审批的教育培训活动）；工业工程设计服务；图文设计制作；专业设计服务；平面设计；广告设计、代理；会议及展览服务；组织文化艺术交流活动；大数据服务；互联网数据服务；数据处理和存储服务；工业互联网数据服务；计算机辅助设备、计算机收硬件及辅助设备批发；计算机及通讯设备租赁；计算机软件开发；计算机控制计算机及系统销售；计算机系统服务；通讯设备销售；智能输配电及控制设备销售；网络设备销售；数字文化创意技术装备销售；通讯设备销售；数字视频监控设备销售；网络设备销售；通信设备销售（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。

注册资本 壹佰万元整

成立日期 2016年01月07日

营业期限 2016年01月07日至 长期

住所 成都高新区科技园三路4号1栋1层1号

登记机关



2021

年8月25日