

2026 年度湖北国际贸易“单一窗口”运维服务项目

采购需求

一、采购清单

名称	数量	单位	要求/备注	产品属性	所属行业
2026 年度湖北国际贸易“单一窗口”运维服务项目	1	项	(见正文)	服务	软件和信息技术服务业
服务期	1 年				

二、概述及简介

为贯彻《国家口岸管理办公室关于国际贸易“单一窗口”建设的框架意见》(署岸函〔2016〕498 号)精神,落实省委省政府关于深化国际贸易“单一窗口”建设的部署要求,省商务厅电子口岸中心围绕通关改革、口岸提效降费、优化营商环境等方面,聚焦通关服务、物流服务、退税服务、电商服务、保税服务、金融服务,深化湖北国际贸易“单一窗口”提档升级建设。截止目前,湖北“单一窗口”目前有 185 个应用(标准版应用 120 个,地方版应用 65 个),平台注册企业超 30000 家;办理进出口业务累计单量超 5.6 亿票。

湖北国际贸易“单一窗口”运维服务项目,旨在开展湖北国际贸易“单一窗口”门户及子系统软件运维(含网站、移动端、公众号)及各业务子系统(如楚贸通、查验免收费等)的运行监控、定期巡检、调整优化、使用支持、故障排除、需求调整、备份恢复、系统迁移和配置管理等,为企业提供技术支持服务。项目主要包含以下几个部分:

一是湖北国际贸易“单一窗口”门户运维:全面负责湖北国际贸易“单一窗口”门户网站的日常巡检、状态监控、性能调优、接口连通性保障,开展“单一窗口”标准版的日常运维、实体 SaaS 组件的更新与维护、平台 Keystore 文件的定期更新,确保与海关总署互联的数据下发程序和传输通道 7×24 小时持续运行。

二是湖北国际贸易“单一窗口”子系统维护:全面负责湖北国际贸易“单一窗口”网站 63 个子系统的日常巡检、状态监控、性能调优、接口连通性保障,对子系统 Web 服务(Nginx/Apache/IIS 等)、应用中间件、数据库、缓存服务等基础软件参数调优,保障系统在高并发、大流量场景下稳定承载。提供前端页面、后台程序、子系统模块的版本部署、灰度发布、回滚操作。确保系统 7×24 小时稳定在线、访问流畅、业务功能正常可用,保障对外服务与内部业务不间断办理。

三是系统监控和故障处理:建立分级响应、快速处置机制,处理网站打不开、子系统报

错、服务宕机、登录异常、权限异常、业务功能失效等突发故障。形成故障记录、分析报告与优化方案，避免同类问题重复发生。

四是系统安全：按照信息安全与系统稳定要求，及时开展系统、中间件、应用层面的漏洞排查、安全补丁更新与版本加固，配置安全策略，防范安全风险。落实等保要求，做好安全策略配置与日志留存。

五是内容维护技术支撑：负责门户网站及关联业务子系统的全链路内容运维支撑，开展信息结构化发布、栏目架构动态更新、内容数据校验纠错、页面版式标准化优化、内外链有效性巡检与故障修复，解决内容发布过程中的格式兼容、链路通畅、数据一致性等技术问题。

六是用户端技术支持：面向进出口企业开展专业化系统应用培训与高阶操作指导，精准响应复杂业务场景下的技术咨询与疑难问题排查，提供 95198 热线和统一运维平台技术支持与故障处置。建立 FAQ 知识库、智能客服系统解决跨模块、跨系统交互类技术难题，保障“单一窗口”整体业务链路稳定高效运行。

三、执行的相关标准、规范

采购标的执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

序号	名称	标号或文号
1	《国家口岸管理办公室关于国际贸易“单一窗口”建设的框架意见》	署岸函（2016）498号
2	《单一窗口建设工程标准》	SW 506—2017
3	信息技术服务运行维护第 1 部分：通用要求	GB/T 28827.1-2012
4	信息技术服务运行维护第 3 部分：应急响应规范	GB/T 28827.3-2012
5	信息技术服务运行维护第 6 部分：应用系统服务要求	GB/T 28827.6-2019
6	关于做好国际贸易“单一窗口”网络安全保障有关事项的通知	

四、技术要求

序号	名称	功能及技术参数
1		<p>1.1 单一窗口门户运维</p> <p>1.1.1 中央标准应用技术支持服务：（1）依据中国国际贸易单一窗口的建设规范，提供“单一窗口”标准版新增应用的集成接入服务，并对现有存量应用进行版本升级，确保与中国国际贸易“单一窗口”平台实现无缝、规范的对接。（2）按照省商务厅（电子口岸中心）的管理要求，开展“单一窗口”120 个中央标准应用（见附表）的日常运维。核心工作包括：实体 SaaS 组件的更新与维护、</p>

序号	名称	功能及技术参数
2026 年度湖北国际贸易“单一窗口”运维服务项目		平台 Keystore 文件的定期更新，确保与海关总署互联的数据下发程序和传输通道 7×24 小时持续运行。
		1.1.2 地方特色应用技术支持服务：（1）按照省商务厅（电子口岸中心）的管理要求，负责地方特色应用版块新增应用的统一接入、集中管理与日常运维，并协调相关外联单位，保障应用与平台的高效集成与稳定运行。（2）根据运行使用情况，优化反向代理服务集群、门户应用服务器集群、地方特色应用集群。
		1.1.3 运维支持服务：（1）按要求梳理运维工作内容与服务成果，形成标准化月度运维报告。（2）按要求梳理并提交 95198 相关年审数据报告。（3）根据统筹安排参与“单一窗口”运维服务管理平台技术对接。
		1.1.4 门户栏目优化：通过收集用户反馈和使用情况，结合当前业务发展需求，对湖北“单一窗口”现有门户栏目进行全面评估。基于评估结论，对栏目结构进行优化调整，包括栏目的新增、整合或删减，提升门户的信息架构清晰度与导航效率。
		1.1.5 门户性能优化：定期监测与分析系统运行状态，精准定位性能瓶颈与潜在风险。通过优化系统配置参数、改进关键业务逻辑与执行策略、合理分配计算与存储资源等针对性措施，有效提升系统处理能力、响应速度与并发稳定性，保障湖北“单一窗口”门户在高负载下的高效、可靠运行。
		1.2 单一窗口子系统维护
		1.2.1 子系统运维：（1）按照国际贸易“单一窗口”运维管理规程，开展 63 个子系统（见附表）软件运维，通过巡检系统运行状态、监控系统资源情况、检查接口连通性，快速处置软件故障，保障系统服务连续性。（2）规范系统账号与权限管理，严格执行最小权限原则，定期梳理冗余及异常账号，落实密码策略与操作审计。（3）做好系统配置、参数设置的标准化，变更操作履行内部审批流程，同步更新配置台账，确保信息准确一致。（4）定期清理系统日志、临时文件及冗余数据，优化系统运行环境，提升软件运行效率。（5）按时完成系统参数调整、配置优化等日常运行维护，严格遵循申请、配置、验证流程。
		1.3 系统监控和故障处理
		1.3.1 软件活跃度监测：实现对湖北“单一窗口”地方特色应用系统访问情况的精准监控与趋势分析，为运营决策和系统优化提供数据支撑。
		1.3.2 故障响应与处理：（1）快速应急响应：建立并执行 7×24 小时应急响应机制，确保在故障发生时能够迅速响应、准确定位并高效解决系统问题。服务期内，承诺故障响应时间小于 15 分钟，1 小时内完成故障分析，故障 24 小时内解决，最大限度控制影响。（2）标准化故障处置：制定并持续完善详细的故障排查流程与系统恢复预案，确保处置动作规范、有序，以缩短系统不可用时间，保障业务连续性。（3）根因分析与闭环改进：对每起故障进行深入的根因分析，形成分析报告，并基于分析结论驱动运维

序号	名称	功能及技术参数
		<p>流程、系统配置或代码的优化改进，从根本上预防同类问题复发，实现运维能力的持续提升。</p>
		<p>1.3.3 接口维护与管理（外部）：负责湖北“单一窗口”各类核心外部接口的维护和管理，确保其稳定、安全、高效运行，具体包括：（1）标准版单点登录接口：对接入标准版单点登录的应用系统提供技术指导和基础对接服务。（2）地方版单点登录接口：对接入地方版单点登录的应用系统提供技术指导和基础对接服务，并对地方版单点登录系统提供性能优化和系统维护服务。（3）权限管理接口：对接入地方特色应用权限管理系统的的应用系统提供技术指导，保障用户权限同步与控制的准确性。（4）数据服务接口：为对外的数据服务接口提供统一的接口规范和运维管理，确保数据交换的安全性、稳定性与时效性。</p>
		<p>1.4 系统安全</p>
		<p>1.4.1 补丁更新及漏洞修复：（1）严格遵循省商务厅（电子口岸中心）的管理要求与相关法规政策，针对湖北“单一窗口”系统，主动监测、评估并修复已知安全漏洞，安装系统安全补丁，以应对新型安全威胁，确保系统持续合规，切实保障用户数据安全与隐私。（2）积极配合专业安全测评机构，协同完成漏洞验证、修复方案评估、补丁测试与复核等工作，确保修复措施有效、合规，并完整满足测评要求，形成安全闭环。（3）针对省网信办、公安部门网安大队等提出的安全漏洞风险提供系统漏洞修复服务。</p>
		<p>1.4.2 安全策略：紧密配合 IT 硬件维护与变更工作，同步评估并实施所需的应用层安全策略配置调整与优化，确保安全策略与基础设施环境持续适配，有效支撑整体安全防护体系稳定运行。</p>
		<p>1.4.3 权限管理：制定并执行严格的用户权限管理。通过构建集中化、标准化的超级管理员体系，实现对湖北国际贸易单一窗口地方特色应用系统在用超级管理员账号的全生命周期管理，重点解决多系统账号分散、权限交叉、闲置/冗余账号风险等问题，同时规范开发测试账号的清理与管控，最终形成“统一入口、分级授权”的账号管理模式。</p>
		<p>1.5 内容维护技术支撑</p>
		<p>1.5.1 负责门户网站及关联业务子系统全链路内容运维技术支撑工作，协助内容发布全流程稳定、规范、高效。完成信息结构化处理，确保内容在多终端、多场景下正常展示。开展栏目架构动态维护与技术配置更新，保障栏目层级、权限、展示逻辑符合业务需求。</p>
		<p>1.5.2 对发布内容进行数据校验与技术修正，实施页面版式标准化优化与前端样式技术调整，定期开展内外链有效性巡检、失效链接修复及异常跳转技术处理，保障访问链路通畅。解决内容发布过程中出现的格式兼容、页面渲染、接口调用、数据同步等技术问题。</p>
		<p>1.5.3（1）在省商务厅外贸处统筹指导下，对接全省各外贸综合</p>

序号	名称	功能及技术参数
		服务中心，依据业务数据，在“楚贸通”系统中准确更新与维护各外综服务中心的考核分数，确保系统评价精准反映实际业务情况；负责处理各地外综服务中心的用户管理工作。（2）平台信息内容运营与维护。负责对外贸易综合服务平台（楚贸通）指定栏目的信息收集、日常采集与审核发布。保障门户网站的内容更新频率与质量，包括：楚贸通门户网站：新闻资讯栏目，每月至少更新发布4篇。
		1.5.4 （1）在省商务厅口岸处统筹指导下，将最新减免费用政策在“查验免收费系统”系统中同步更新，安排技术人员完成“查验免收费系统”数据统计与报表服务。（2）在武汉海关监管处指导下，完成海关查管四期系统的数据订阅服务，并满足其数据统计需求。（3）为全省符合查验免除要求的监管场所提供系统使用培训与现场指导，并协助完成数据核对与确认工作。
		1.6 用户端技术支持
		1.6.1 为进出口企业用户提供国际贸易“单一窗口”系统操作技术支持服务，面向企业用户开展系统应用培训及高阶操作指导，覆盖复杂业务场景与全功能模块操作。负责智能客服系统运维、配置更新，利用智能化手段提升问题处置效率。
		1.6.2 通过 95198 热线、统一运维平台等渠道，协助电子口岸中心为企业提供技术咨询，开展疑难问题排查与故障处置。负责建立、更新并维护 FAQ 知识库，持续完善常见问题解决方案。解决跨模块、跨系统交互类技术难题，做好问题闭环管理，形成记录与分析总结。
		1.6.3 及时响应用户端各类操作异常、功能报错、登录故障、权限异常等技术问题，保障用户正常使用。配合开展系统优化、业务流程梳理及用户体验提升相关技术支撑工作。
		1.6.4 节假日值班值守：严格按照采购人审批确认的节假日值班安排，执行现场或远程值守任务，保障平台在非工作时间的稳定运行，及时处置各类突发事件，全力保障业务连续性。

五、商务要求

序号	商务条款	具体内容
1	服务期	合同签订之日起 12 个月
2	项目服务地点	湖北省商务厅
3	报价要求	3.1 投标人的投标总报价应当包含完成本次招标内容全部工作所需的一切费用（含税费、保险、市场变化，文件未列明等可能发生的费用），即投标总报价为“交钥匙”价，对在合同实施过程中可能发生的其它费用，采购人概不负责。 3.2 对本文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入投标总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包含在投标总报价中。
4	资金支付	4.1 合同款支付：按合同约定执行。

序号	商务条款	具体内容
		<p>4.2 本项目款项支付方式按湖北省财政厅相关规定直接从国库支付，因财政系统关闸、其他财政原因不能及时办理付款手续，不列入合同违约范围。</p> <p>4.3 中标人必须按国家有关财税规定开具发票。采购人凭中标人开具的相应金额的、符合国家规定的增值税发票支付本合同费用总额，并按一次性支付方式向乙方付款。</p>
5	交付标准和方法	<p>5.1 交付标准：执行国家相关标准、行业标准、地方标准或其他标准、规范，执行采购文件要求、投标响应承诺和采购合同的约定。</p> <p>5.2 中标人完成工作内容后向采购人提验收申请，经采购人审核通过后完成验收。</p> <p>5.3 若产生验收费用，由中标供应商承担。</p>
6	违约责任	<p>6.1 成交供应商违约承担违约责任。所有成交内容均需按照采购文件指标要求进行检查核对后方可进行报验，不满足采购文件指标和响应文件承诺的，采购人有权不对其进行验收；同时对成交供应商不满足要求的内容承担违约责任。</p> <p>6.2 若非采购人原因，成交供应商逾期提供货物（工程或服务）的，成交供应商向采购人支付逾期违约金，逾期违约金为每延误一天的赔偿费按总价款用的百分之 0.5 计收，直至提供货物（工程或服务）为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之 10 。一旦达到误期赔偿最高限额且仍无法按期提供货物（工程或服务）的，采购人有权终止合同。</p> <p>6.3 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。</p>
7	项目运维人员要求	<p>7.1 投标人须组建结构合理、职责清晰的项目团队。团队须至少配置项目负责人、技术负责人及运维成员等关键角色。其中，项目负责人须具备相关项目管理经验，熟悉“单一窗口”业务，并拥有优秀的沟通协调能力；技术负责人需具备计算机技术与软件专业技术资格（高级/中级），精通“单一窗口”领域知识，并具备出色的技术统筹与用户沟通能力。</p> <p>7.2 投标人提供不少于 2 名技术保障人员常驻现场提供技术保障，服务期间未经采购人书面同意不得更换或撤离。</p> <p>7.3 投标人提供不少于 2 名湖北省对外贸易综合服务平台专职保障人员，投标人提供不少于 2 名查验免收费系统专职保障人员，提供远程常态化运维保障服务工作，若系统发生故障时，投标人承诺 30 分钟内抵达现场，开展线下故障检修、软件排查、现场处置等应急维护作业。</p>

附表

2026 年度湖北国际贸易“单一窗口”运维服务项目运维清单

序号	类别	中央标准应用
1	企业管理	企业资质
2		企业信用
3		企业稽核查（主动披露）
4	监管证件	农药进出口通知单
5		合法捕捞产品通关证明
6		进口兽药通关单
7		野生动植物进出口证书
8		进口药品通关单
9		药品进出口准许证
10		民用爆炸物品进出口审批单
11		引进林草种子、苗木检疫审批单
12		自动进口许可证
13		出口许可证
14		进口许可证
15		援外项目任务通知单
16		黄金及黄金制品进出口准许证
17		银行调运人民币现钞进出境证明
18		赴境外加工光盘进口备案证明
19		音像制品（成品）进口批准单
20		进口广播电影电视节目带（片）提取单
21		有毒化学品进出口环境管理放行通知单
22		农业转基因生物安全证书（进口）
23		国（境）外引进农业种苗检疫审批单
24		特种设备制造许可证及型式试验证书
25		强制性产品认证证书或证明文件
26		特殊医学用途配方食品注册证书
27		保健食品注册证书或保健食品备案凭证
28		婴幼儿配方乳粉产品配方注册证书
29		进口普通化妆品备案凭证
30		进口特殊化妆品注册证书
31		进口医疗器械备案/注册证
32		麻精药品进出口准许证
33		两用物项和技术进出口许可证
34		技术出口许可证
35		技术出口合同登记证
36		人类遗传资源材料出口、出境证明
37		古生物化石出境批件
38	原产地证	海关原产地证书

39		贸促会原产地证书
40		原产地证书自助打印
41		原产地证书核查
42		经核准出口商管理信息化系统
43		金伯利进程证书
44		享惠受阻协调
45		进口在途农产品关税税率适用证明
46	进口配额	棉花进口配额
47		粮食进口关税配额
48	运输工具	船舶
49		航空器
50		公路
51		铁路
52	舱单申报	海运
53		空运
54		公路
55		铁路(新版)
56		TIR 运输
57		旅客舱单
58		多式联运
59	货物申报	货物申报
60		集中申报
61		预约通关
62		海关事务联系单
63		报关代理委托
64		减免税
65		转关单
66		减免税后续
67		通关无纸化协议
68		检验检疫电子证书
69		危险货物
70		报关单证查询打印
71		过境运输监管
72		税费办理
73	邮递物品税款支付	
74	船舶吨税执照申请	
75	邮政缴税联网	
76	寄递物品税款支付（快件）	
77	退税申请	
78	离岛免税购物税款支付	
79	加贸保税	加工贸易手册

80		加工贸易账册
81		保税物流管理
82		保税货物流转
83		保税担保管理
84		委托授权
85		出境加工
86		海关特殊监管区域
87		海南零关税设备、交通工具及游艇
88		边角料网上拍卖
89	检验检疫	国境口岸卫生许可
90		特殊物品出入境卫生检疫审批
91		过境动物、进境特定动植物及其产品检疫审批
92		进境粮食检验检疫管理
93		进境种苗检疫管理
94		进口旧机电产品装运前检验监督管理
95		进口机动车 VIN 申报
96		检疫处理
97		出口农产品检疫管理
98		进出口商品检验采信
99	物品通关	快件通关
100		公自用物品
101		邮递物品
102		边民互市贸易
103		免税商店及免税品监管
104	跨境电商	进口申报
105		出口申报
106		公共服务
107	知识产权	知识产权海关保护备案
108	出口退税	出口退税(外贸版)
109		出口退税(生产版)
110	口岸物流	监管场所动态管理
111		智能卡口散杂货
112	服务贸易	暂时进出境货物
113	营商环境	口岸收费清单
114		口岸成本报送
115	综合服务	综合查询
116		订阅推送
117		企业跨境贸易档案
118	金融服务	银行服务
119		出口信用
120		保险服务

序号	应用类别	地方特色应用
1	通关服务	智能辅助申报系统
2		三关合一综合服务平台
3		快件申报系统
4		邮递物品辅助系统
5		出入境人员通关服务
6		湖北单一窗口移动服务平台
7		企业端统计分析
8		市场采购贸易服务系统
9		数据通（异地同步）
10		税费支付-企业直连
11		非税收入收缴管理模块
12		食品监控管理
13		贸易单证与一单两报
14		武汉市场采购贸易联网信息平台
15	外贸综合服务	湖北省对外贸易综合服务平台
16		企呼关应
17		外综服协同系统
18		海外多语种
19		RCEP 综合服务平台
20	物流监管	航空物流监控
21		铁路物流监控
22		水运物流监控
23		口岸物流一体化
24	出口退税	智能关税
25	中欧班列	整车口岸辅助系统
26	验放平台	查验免收费 V3.0
27		验放综合服务
28		进出口货物通关物流信息公开平台
29		两随机一公开
30	金融服务	万里汇
31		人保小微出口信用险
32		建行服务
33		交行服务
34		工行服务
35		楚贸贷
36		出口信保
37		中国进出口银行
38		保证金单证电子化
39	加工贸易	特殊监管区域辅助管理系统
40		境外飞机保税维修辅助管理系统

41		保税物流触发申报系统应用
42	综合查询	RCEP 税率查询系统
43		综合查询
44		通关状态查询
45		中新(加坡)通关物流全程状态跟踪
46	湖北省自贸试验区	自贸信息管理系统
47	检验检疫	出境木质包装检疫智慧管理平台
48		进出口商品检验智慧服务应用
49		进出口涉危商品辅助申报应用
50		出口危险货物包装生产企业代码申请
51	口岸服务	湖北口岸综合服务平台
52		离岸贸易
53	公共服务	CBAM 填报辅助系统
54		全球贸易信息
55		云展会
56		海外营销
57		碳数宝
58		关务市场
59		物流市场
60		仓储市场
61		可视化供应链
62		国际金融服务
63		企业信用报告