

珠海大横琴泛旅游发展有限公司销售系统
2026 年度开发运维服务采购项目任务书

珠海大横琴泛旅游发展有限公司

二〇二六年四月

一、项目背景

珠海大横琴泛旅游发展有限公司旗下项目：星乐度·露营小镇，业务范围包括星奇塔乐园门票销售、特色住宿、企业团建、户外公共教育、户外婚礼、主题派对、会议包场等的定制服务。并同时为多家研学教育机构的示范教育基地。为适应公司未来多元化的业态发展，整合公司优势资源群，建立全域生态的数字化渠道联接体系，实现高效且可持续的销售业务管理模式，为企业未来规划项目赋能。珠海大横琴泛旅游发展有限公司进行企业数字化建设，完成销售系统建设。系统包含销售中台和会员直销系统核心模块。

销售中台作为星乐度全域线上交易的核心枢纽与数字化销售运营的核心基座，深度对接携程、美团、飞猪、抖音、同程、小红书等主流 OTA 渠道，是链接全域线上消费市场、实现流量高效转化的关键数字化载体。会员直销系统整合会员管理与官方直销功能，是业务部门开展精细化会员运营、实现私域用户深度挖掘与价值转化的关键抓手。

系统运行的稳定性与流畅性，直接决定着全域线上业务的正常流转。为更好的支撑业务及系统的平稳运行，深度提升销售系统应用效能，需开发团队进行后续技术支撑，对系统进行维护与升级。

二、项目名称

珠海大横琴泛旅游发展有限公司销售系统 2026 年度开发运维服务采购项目

三、项目周期

服务期限：本合同中，销售业务中台及会员直销系统服务期限自合同签订生效之日起一年，即 12 个月。

服务范围：销售业务中台、会员直销系统

四、项目范围

（1）销售业务中台系统

销售业务中台作为企业级核心数字化中枢，承担全渠道业务协同、数据流转与资源调度的核心职责，代码规模约 30 万行（含核心业务模块及扩展组件），通过 180+标准化、高可用接口实现多端、多渠道业务全链路贯通，接口标准化覆盖率 100%，支撑业务端灵活扩展与快速迭代，系统整体架构具备高内聚、低耦合的企业级架构特性，凸显复杂业务场景下的技术适配能力。

系统基于 Spring Cloud Alibaba 微服务架构体系构建，采用 Spring Boot 2.7 版本实现服务容器化部署，结合 Docker 容器化封装与 K8s orchestration 实现服务弹性伸缩、故障自愈，配合 Mybatis Plus 增强型 ORM 框架优化数据访问层性能，通过自定义 SQL 拦截器、分表分库策略解决海量数据存储与查询瓶颈，大幅提升数据访问效率与系统吞吐量。

分布式架构层面，采用分层解耦设计，通过 XXL-JOB 分布式任务调度平台实现多节点弹性任务调度，支持任务分片、失败重试、动态扩容，保障任务执行的高可靠性；构建 RabbitMQ 集群化部署架构（主从备份+镜像队列），实现亿级消息高并发吞吐，通过消息幂等性设计、死信队列机制、流量削峰策略，将消息延时严格控制在 50ms 以内，确保跨服务消息传输的实时性与一致性。

数据存储采用多引擎混合架构，兼顾事务一致性与高并发访问需求。系统运维与稳定性保障层面，通过 Nacos 实现微服务动态配置中心与服务注册发现，支持配置热更新、灰度发布，减少服务重启对业务的影响；集成 Sentinel 熔断降级机制，针对核心接口设置多级保护策略，结合监控告警体系

（Prometheus+Grafana）实现系统指标实时监控、异常秒级告警，确保核心业务

接口可用性达 99.95%以上，全年故障停机时长控制在 4 小时以内。

业务承载能力方面，通过异步化处理、流量控制、资源动态分配等策略，将平均业务响应时间优化至 80ms 内，峰值响应时间不超过 150ms，全面支撑高并发、高流量业务场景下的敏捷迭代需求。

业务贯通复杂度上，系统作为核心枢纽，一方面开放标准化 API 接口体系，支持多类型代理商渠道规范化接入，提供接口鉴权、流量控制、数据加密等安全保障；另一方面实现全渠道无缝对接，涵盖携程、美团、飞猪、抖音、同程、小红书等主流 OTA 渠道，实现商品上下架、订单流转、库存同步、支付结算等数据直连互通，无人工干预；同时深度接入线下门店核心业务系统，包括西软酒店 PMS 系统、西软餐饮管理系统、环企门票核销系统、富基零售 ERP 系统，通过自定义适配器、数据同步中间件，打通上游 OTA 渠道、销售业务中台、线下门店系统的双向数据实时同步，实现线上线下业务一体化、数据一体化，解决多系统数据孤岛、协同低效的行业痛点，凸显系统在复杂业务生态中的核心枢纽价值。

（2）会员直销系统

会员直销系统是面向星乐度·露营小镇会员全生命周期管理、直销业务数字化运营打造的高可用、高并发、可弹性扩展的分布式微服务解决方案，整体采用前后端分离+微服务架构设计，构建了覆盖 C 端用户交互、B 端运营管理、中台服务支撑的全栈业务体系，系统整体代码规模约 40 万行级，通过 40+标准化 RESTful API 接口实现与外部第三方系统的无缝对接、数据互通与业务协同，支撑企业直销业务全流程数字化、智能化、高效化运转。

系统整体由微信端官微信小程序、企业官方门户网站、Web 运营管理系统三大核心终端构成，实现了 C 端会员服务、B 端运营管控、企业品牌展示的三位一体

闭环，可满足千万级会员体量、高并发交易、实时数据处理、精细化运营管理等核心业务需求，具备高稳定性、高扩展性、高安全性的核心特性。

系统基于业界主流的分布式技术栈构建，深度融合微服务、消息队列、分布式缓存、大数据检索、全链路监控等前沿技术，打造了从前端交互、后端服务、数据存储到运维监控的完整技术生态，保障系统在高并发、大流量场景下的稳定运行与快速响应。

系统后端基于微服务生态进行深度架构设计，构建了标准化、高可用的微服务支撑体系，系统整体拆分构建 55 个独立微服务，结合多模块化、领域驱动设计（DDD）理念，按业务域划分服务边界，实现服务间解耦、职责单一化与弹性扩展，支持服务独立部署、迭代升级与动态扩缩容，完美适配业务快速迭代与高并发场景的需求；前端采用主流技术栈开发，基于企业级组件库构建高效、美观、易用的交互界面，实现组件化、工程化开发，提升前端开发效率与用户操作体验；微信小程序采用跨端框架开发，一套代码兼容多端运行，实现小程序轻量化、高性能、沉浸式的会员交互体验，覆盖会员注册、商品选购、订单支付、积分兑换、活动参与等核心场景；针对业务数据结构化、非结构化、高并发、实时检索等多元化存储需求，采用分布式混合存储架构。

系统采用开源+闭源双模式架构设计，兼顾开放性定制与核心业务保密性，覆盖微商城运营、粉丝精细化管理、会员忠诚度提升、营销活动自动化、客户数据中台化、微服务统一管控、权限安全管控等全维度直销业务场景，打造一站式会员直销运营管理平台。

五、项目核心价值与特性

（1）高可用分布式架构：无单点故障，支持服务弹性扩展、动态扩容，可

支撑百万级会员、高并发交易场景，系统可用性达 99.9%以上；

（2）业务解耦与高效迭代：微服务+模块化设计，各业务模块独立运行、独立迭代，快速响应企业业务需求变更；

（3）全维度监控运维：全链路追踪+日志分析+服务监控，实现故障秒级定位、性能实时优化，降低运维成本；

（4）多元化数据支撑：混合存储架构适配各类数据场景，大数据检索与缓存技术保障高并发、高性能体验；

（5）安全可控的业务体系：开源模块灵活定制、闭源模块核心保密，精细化权限管控保障企业核心数据与业务安全。

六、项目内容

按照星乐度·露营小镇会员直销系统、销售业务中台的信息化管理要求，需要提供支持日常业务开展的运维工作。其中，会员直销系统包括但不限于粉丝管理、忠诚度管理、微商城管理、活动管理、客户数据平台、权限管理等，保证系统稳定、可靠、安全的运行；销售业务中台包括但不限于系统管理、产品管理、渠道管理、协议管理、订单管理、预存款管理、报表管理、系统集成等，保证系统稳定、可靠、安全的运行。运维工作内容包括但不限于：

（1）基础运维

月度巡检：包括服务器磁盘空间巡检、微服务巡检；检验与系统集成的接口运行状况；业务日志巡检；检查对应系统所有操作记录，所有登录访问记录；检查敏感数据及关键数据有重大影响操作记录；检查业务日志中异常数据。

服务器检查：检查系统磁盘空间，关注系统磁盘的大小变化；检查系统内存的使用情况；检查 CPU 使用率；异常情况处理；被攻击时紧急杀毒，安全加固。

数据库检查：检查数据库配置信息；检查数据库连接测试；检查数据库的健壮性，容错性和恢复能力；检查数据库的容量；检查数据库备份情况；检查数据库登录，库表接口变更记录。

数据备份：每日进行业务数据备份，包括但不限于：数据库、系统用户数据等；每周进行源代码数据备份。

Bug 处理：系统 Bug 处理，包括但不限于：系统发生宕机、严重 bug 导致系统不能正常使用、功能异常、接口故障等；处理异常订单、异常产品等日常运营异常数据；修正因系统异常而导致的异常业务数据。

系统功能检查：检查系统功能模块的运行情况并处理可能的运营异常数据。

API 环境检查：检查系统 API 响应情况及处理可能的运营异常数据。

（2）软件升级及维护

系统优化：包括系统内存告警处理，可能的 bug 处理及响应。

软件升级：开发插件升级，定期打安全补丁。

系统补丁包及应用升级：定期对 spring boot 进行安全隐患排查，如有需要进行整体框架升级和补丁升级；定期 RDS 数据备份。

（3）其他日常运维

项目管理：与甲方沟通、协调、评估需求；系统应用文档更新。

数据处理：特殊情况下，按需求临时处理数据库数据。

外部联调：回复日常各种疑问；协助第三方系统排查问题。

（4）闭源代码重构

由于项目涉及知识产权保护，约 5 成为闭源代码，需针对该部分代码重新梳理代码逻辑，优化代码结构，确保所有代码的使用都具备合法的授权与依据。

七、项目人员要求

(1) 项目经理 1 名：具有本科或以上学历且为计算机相关专业、10 年及以上工作经验和计算机相关中级或以上职称，具有文旅类销售业务系统项目相关管理经验。

(2) 开发运维工程师 2 名：具有本科或以上学历且为软件工程专业或电子商务专业、8 年及以上工作经验，具有文旅类销售业务系统项目相关开发运维经验。

(3) 测试工程师 1 名：具有本科或以上学历且为软件工程专业、5 年及以上工作经验，具有文旅类销售业务系统项目相关开发运维经验。

八、项目管理要求

(1) 沟通管理

乙方应遵守甲方项目管理的相关规定的要求，指定负责人与甲方项目负责人沟通和协调工作。

每个月定期召开项目复盘会，向甲方项目负责人汇报本项目的运行状况、存在的问题、需要协调的主要事项。

需提交所有项目过程文件。

在运维期结束后，乙方无条件配合甲方进行系统交接，包括但不限于：交付系统完整可执行的源码、讲解系统代码逻辑及数据库表结构、提供系统部署发布操作指引等。

(2) 交付成果

阶段	工作内容说明	主要交付成果
第一季度	1、月度巡检 2、BUG 处理 3、软件升级及维护	(1) 《月度系统巡检记录表》 (2) 《BUG/需求处理结果清单》 (3) 《第一季度运维分析报告》 (4) 《第一季度系统运维服务评分表》
半年度	1、月度巡检 2、BUG 处理 3、软件升级及维护	(1) 《月度系统巡检记录表》 (2) 《BUG/需求处理结果清单》 (3) 《半年度运维分析报告》 (4) 《半年度系统运维服务评分表》
年度	1、月度巡检 2、BUG 处理 3、软件升级及维护	(1) 《月度系统巡检记录表》 (2) 《BUG/需求处理结果清单》 (3) 《年度运维分析报告》 (4) 《年度系统运维服务评分表》 (5) 项目完整可执行的源码

九、服务相应标准

乙方保证 7*24 小时有专人对系统投诉进行受理，每日监测系统数据，具体值班时间不能低于每天 15 小时（北京时间 9:00-24:00）。乙方保证需根据甲方需求，确保在接到通知后的 20 分钟内迅速抵达现场。

服务时间	正常工作时间	提供 7*24 小时服务
响应时限	不迟于 10 分钟	7*24 小时响应，根据具体问题而定。
到场时限	不迟于 20 分钟	7*24 小时响应，根据具体问题而定。
解决时限	P1 问题小于 1 天 P2 问题小于 3 天 P3 问题小于 5 天 P4 问题小于 7 天或者双方协商确定	问题解决的定义是发现并确定问题原因的时间予以排除。 1、对于某些问题需要第三方的支持，由于第三方原因引起的时间延误，不包含在总解决时间内。 2、因为最终用户阐述不清造成的延误，也不包含

		在总解决时间内。 3、对于需要对现有系统进行修改或者优化的问题，解决时间的定义为服务商给出正确的解决方案。解决方案的实施时间不计入此项指标。
--	--	--

问题严重等级定义：

问题等级	描述	服务请求特性
P1	关键	1、关键系统处理停止，业务流程中断，用户不能进行相关操作。 2、没有规避、绕开和其他的方法可用。 3、有直接造成收入亏损的。 (关键系统被定义为主要系统运转停止并对服务操作有关键影响)
P2	主要	1、一个主要的功能或者应用或者关键系统停止。 2、客户业务处理受到严重影响。 3、有间接造成收入亏损的。 潜在的对服务操作有关键影响。
P3	次要	1、次要应用或过程停止了或难以使用。 2、有些操作受影响，但不是立即影响到服务操作。 一个可接受的规避，绕开和其他的方法可用。那些严重等级 1 或 2 的有规避，绕开和其他的方法可用的问题将被认为是严重等级 P3。
P4	低	1、次要功能，过程或个人应用（对泛旅游集团来说是非关键的）不可用。 对业务没影响，单一的出错事件，而且一个可用的规避，绕开和其他的方法存在。推迟的维护可被接受。

十、考核标准

维度	指标及定义	占比	打分	备注
系统稳定性	考核周期内发生严重系统故障次数 定义：整个系统停止服务（业务不可用）1 个小时或以上（非外部网络、服务器等因素导致） 严重系统故障次数=0, 100 分；	30%		

	严重系统故障次数=1,60分; 严重系统故障次数≥2,0分			
缺陷处理服务	响应时长>1个小时的P1缺陷数或处理时长>1天的P1缺陷数 定义: 该类缺陷数=【0,2】,100分; 该类缺陷数=【3,10】,50分; 该类缺陷数>10个或抵达现场时间>20分钟,0分	25%		
	响应时长>1个小时的P2缺陷数或处理时长>3天的P2缺陷数 定义: 该类缺陷数=【0,2】,100分; 该类缺陷数=【3,10】,50分; 该类缺陷数>10个或抵达现场时间>20分钟,0分	25%		
	响应时长>1个小时的P3缺陷数或处理时长>5天的P3缺陷数 定义: 该类缺陷数=【0,2】,100分; 该类缺陷数=【3,10】,50分; 该类缺陷数>10个或抵达现场时间>20分钟,0分	10%		
	响应时长>1个小时的P4缺陷数或处理时长>7天的P4缺陷数 定义: 该类缺陷数=【0,2】,100分; 该类缺陷数=【3,10】,50分; 该类缺陷数>10个或抵达现场时间>20分钟,0分	10%		

以第一季度/半年度/年度为周期对运维服务进行考核,原则如下:

1. 如考核分数<60分,视为考核不合格,按照合同约定扣除当期支付款

项的 100%，不予支付当期款项；

2. 如 $60 \text{ 分} \leq \text{考核分数} < 80 \text{ 分}$ ，视为考核基本合格，按照合同约定扣除当期支付款项的 30%；

3. 如考核分数 $\geq 80 \text{ 分}$ ，视为考核优秀，则全额支付当期款项。

4. 服务周期触发以下任一条件即可解除合同：

(1) 累计超时响应次数 ≥ 3 次；

(2) 累计超时解决问题次数 ≥ 3 次；

(3) 累计系统中断访问 ≥ 3 次且每次 ≥ 1 小时；

(4) 考核分数 $< 60 \text{ 分}$ 。

出现上述情形，甲方有权解除合同，乙方退还已收取款项，未支付款项不再支付。