

国家农产品质量安全追溯管理信息平台

运行技术指南

(试行)

为保障人民群众“舌尖上的安全”，贯彻落实质量兴农战略，全面推进农产品质量安全追溯体系建设，规范开展国家农产品质量安全追溯管理信息平台（以下简称“国家追溯平台”）推广应用工作，制定本指南。

一、运行准备

（一）软硬件环境准备

1. 国家追溯平台

农业农村部提供国家追溯平台，包括追溯、监管、监测和执法等业务系统，各级监管机构、检测机构和执法机构以及农产品生产经营者应直接使用国家追溯平台开展各项业务。

➤ 国家追溯平台官方网址登陆：www.qsstm.oa.gov.cn



图 1-1：登录界面图

- 从部农产品质量安全监管局（以下简称“部监管局”）
网址登陆：<http://www.jgjm oa.gov.cn/>



图 1-2：登录界面图

➤ 从部农产品质量安全中心（以下简称“部安全中心”）

网址登陆：<http://www.aqsc.agri.cn/>



图 1-3：登录界面图

2. 各类用户硬件配备

各省各类机构及农产品生产经营者使用国家追溯平台进行业务操作需具备相应的硬件环境。各省各类机构及农产品生产经营者可在充分利用现有办公设备基础上，配备必要硬件设备。

各类主体运行国家追溯平台所需详细硬件配置建议如下表：

机构名称	设备名称	用途	备注
监管机构	方案 1： PDA	用于开展监管业务应用，可扫描电子身份标识和产品追溯码，及时采集录入监管信息，在线打印监管结果及相关信息。	根据地方实际，在方案 1、方案 2 中任选其一。
	方案 2： 智能手机+ 蓝牙打印机	用于开展监管业务应用，可通过智能手机扫描电子身份标识和产品追溯码、及时采集录入监管信息，通过蓝牙打印机在线打印监管结果及相关信息。	
检测机构			

	智能手机	用于开展监测业务使用，可扫描电子身份标识和产品追溯码，及时采集录入抽样信息。	
	U key	用于检测机构用户管理。	农业农村部向检测机构免费提供 U key。
执法机构	方案 1： PDA	用于开展执法业务应用，可扫描电子身份标识和产品追溯码，及时采集录入执法信息，在线打印执法结果及相关信息。	根据地方实际，在方案 1、方案 2 中任选其一。
	方案 2： 智能手机+ 蓝牙打印机	用于开展执法业务应用，可通过智能手机扫描电子身份标识和产品追溯码，及时采集录入执法信息，通过蓝牙打印机在线打印执法结果及相关信息。	
农产品生产经营者	办公电脑+ 扫码枪	用于操作国家追溯平台系统软件，处理相关业务。	
	二维码专用 打印机	用于打印国家追溯平台追溯标签。	
	方案 1： PDA	用于生产经营信息采集和开展“扫码交易”等操作，打印产品追溯码。	根据地方实际，在方案 1、方案 2 中任选其一。
	方案 2： 智能手机+ 蓝牙打印机	智能手机用于生产经营信息采集和开展“扫码交易”等操作，蓝牙打印机用于打印产品追溯码。	

根据硬件配备情况，建议不低于以下配置参数。

序号	名称	建议配置
1	办公电脑+扫码枪	办公电脑处理器：P4（奔腾 4）以上，2.0G；显卡：2G 显存；内存：4G B；硬盘：500G B 以上；外设：鼠标、键盘。操作系统建议使用 w indow s xp 或 w indow s7 及以上系统。浏览器建议使用 IE 9.0 及以上版本。 扫描枪扫描模式：影像式；支持接口：USB；连接方式：USB 数据线；旋转视角：+/-180 度；倾斜视角：+/-60 度；偏移视角：+/-50 度；扫描速率：每秒传输帧数达到 64 帧；一维条码：39 码、UPCA、UPCE、交叉 25 码、128 码、EAN 13、EAN 8、HBIC（带校验符的 39 码）、库德巴码、工业/交叉 25 码、储运码、UPC 2、UPC 5、93 码、邮电 25 码（中国）、UCC/EAN 码、矩阵 25 码、POSTNET 码等；二维条码：PDF417、QR coed、M ax icode、datam atrix 等。
2	二维码专用打印机	打印方式：热敏/热转印；分辨率≥203 dpi；打印宽

	(农产品生产经营者)	度≥104mm;打印速度≥102mm/s;存储器:SDRAM:8MB;通讯接口:串+USB2.0/并;支持一维条码、二维条码的读取;介质类型:标签纸(含PET等材质)、连续纸、黑标纸等;支持二维码的打印。
3	蓝牙打印机	打印方式:热敏/热转印;分辨率≥203dpi;打印宽度≥84mm;打印速度≥76mm/s;通讯接口:串+USB2.0/并;介质类型:标签纸(含PET等材质)、喷墨或普通打印纸、连续纸、黑标纸等;支持二维码的打印。
4	PDA	屏幕:5.2英寸TFT彩色触摸屏,配触控笔;CPU≥1.2GHz;操作系统:安卓系统;内存容量≥1GB;支持一维、二维码的读取扫描;支持单据打印。
5	智能手机	系统:安卓5.0以上或IOS7以上;CPU:双核1.5GHz以上;内存:1G以上;屏幕分辨率:960×480以上;像素:800W以上。

(二) 网络环境准备。国家追溯平台是基于互联网设计的系统,操作时终端设备需具备能够访问互联网的条件。部省市县乡各级机构及农产品生产经营者使用计算机或移动终端操作国家追溯平台相关业务时,电脑端上网速度不低于1兆(MB)带宽,手机端或PDA上网至少具备3G网络,且能够访问国家追溯平台。

(三) 人员配备及账号管理。开展国家追溯平台工作时,各部门应配备相关人员。一是部省市县各级监管机构、检测机构 and 执法机构配备用户管理员和用户,二是农产品生产经营者配备农产品质量安全追溯内部管理员,三是国家追溯平台软件开发单位配备专业的技术团队、实施团队、培训团队和服务团队等。四是国家追溯平台系统集成单位配备技术支持工程师。五是国家追溯平台项目监理单位配备项目监理人员。

各机构账号类别及权限设置如下：

机构名称	账号类别	描述	备注
监管机构	用户管理员账号	1.负责分配管理下级监管机构和本级检测、执法机构用户管理员账号。 2.监控和管理本级和下级各类用户使用国家追溯平台情况。 3.负责分配本级用户账号及权限。	根据地方实际，灵活配置角色，确保工作有效开展
	用户账号	1.负责使用国家追溯平台开展日常工作。 2.培训、指导各级各类机构工作开展业务操作。 3.处理本级和下级监管机构、本级检测机构和执法机构提交的各种申请。 4.收集整理平台使用情况和意见建议。	
检测机构	用户管理员账号	负责分配本级用户账号及权限。	
	用户账号	1.使用国家追溯平台开展检测信息采集和应用。 2.收集整理平台使用情况和意见建议。	
执法机构	用户管理员账号	负责分配本级用户账号及权限。	
	用户账号	1.使用国家追溯平台开展执法信息采集和应用。 2.收集整理平台使用情况和意见建议。	
农产品生产经营主体	用户账号	1.使用国家追溯平台采集录入生产经营追溯信息。 2.使用国家追溯平台生成和打印追溯标签。	

技术支撑单位配备如下：

机构名称	角色配备	人数	岗位职责
软件开发单位	软件实施组	6—10 名	1.制定现场实施计划，承担现场实施工作。 2.实施现场的沟通交流和协调。 3.现场对用户操作指导。 4.收集用户问题和需求。 5.系统部署和使用手册等文档的编制。 6.负责远程处理及解答用户使用问题。
	技术研发组	20—30 名	1.分析用户需求、完善平台需求。 2.根据用户反馈需求，迭代或开发功能模块。
	系统运维组	2—3 名	1.对国家追溯平台系统进行运行监控，保持平台稳定运行。 2.对平台系统业务功能等进行监控。
	系统培训组	5—8 名	根据各省培训安排对用户进行系统培训。
	文案策划组	2—3 名	负责编制平台系统相关技术、实施等文档。

机构名称	角色配备	人数	岗位职责
	技术支持组 (服务团队)	3—5 名	1.负责热线电话接听, 问题解答。 2.通过电话和远程桌面等方式, 远程解决用户使用问题。 3.负责收集用户通过电话、QQ、微信等方式提交的需求。 4.负责用户问题跟踪、回访。
系统集成单位	技术支持人员	1—2 名	1.负责设备安装调试、系统集成等。 2.监控系统性能、软件运行、网络环境等工作。 3.组建国家追溯平台集成团队, 负责国家追溯平台系统集成设计, 规划及实施方案的制定。 4.处理硬件设备、系统软件、支撑组件和系统集成各种突发事件等。
监理单位	监理工程师	2—3 名	1.对国家追溯平台实施进行全程监督, 检查项目运行工作情况。 2.及时发现期间潜在风险并进行严格控制, 认真做好相关记录。 3.协助处理各种突发事件。

(四) 制度规范准备。农业农村部制定《农产品质量安全追溯管理办法》《国家追溯平台主体注册管理办法》《国家追溯平台追溯业务操作规范》等制度文件, 统筹全国追溯管理工作, 规范各类用户开展追溯、监管、监测和执法业务工作; 制定《农产品质量安全追溯管理专用术语》《农产品质量安全追溯管理基础数据元》《农产品质量安全追溯管理基础代码集》《农产品质量安全追溯管理数据接口规范》《农产品质量安全追溯管理编码规则与标识格式》《农产品质量安全追溯管理数据格式规范》《农产品质量安全追溯产品分类与代码》《农产品质量安全追溯管理操作规范》等标准规范; 制定《国家农产品质量安全追溯管理信息平台运行技术指南》《国家农产品质量安全追溯管理信息平台系统操作手册》等相关文件。

（五）动员准备。为保障国家追溯平台推广应用工作有序进行，农业农村部组织召开推广应用工作部署会，举办国家追溯平台业务培训，讲授国家追溯平台的各项业务；利用国家追溯平台和中国农产品质量安全微信公众号等新媒体渠道及时报道推广应用工作进展。

二、培训指导

（一）集中培训。一是农业农村部举办 4 期培训班，统一组织各省监管机构、检测机构和执法机构的业务管理人员培训，讲授国家追溯平台业务流程、系统功能和相关操作等内容，必要时，可通过国家追溯平台指挥调度中心视频会议系统进行远程点对点培训。二是农业农村部培训班后，省级监管机构制定培训方案，组织各省辖区内各级监管机构、检测机构、执法机构的业务管理人员培训，培训场地应具备上机操作环境，国家追溯平台软件开发单位派出培训讲师现场集中授课和技术指导，使各类用户熟练掌握国家追溯平台业务流程和系统功能。三是县级监管机构组织辖区内农产品生产经营者开展培训，熟练掌握国家追溯平台业务流程、系统功能和相关操作等内容。

（二）自主学习。国家追溯平台开设网络课堂，各级用户可登录国家追溯平台，在线查看国家追溯平台使用视频或操作手册，提高业务操作水平。

（三）业务指导。部省市县各级监管机构、检测机构和执

法机构通过线上线下方式，指导下级机构和农产品生产经营者规范开展主体注册、追溯信息采集、追溯编码使用及追溯信息应用等业务操作，确保各项工作正常开展，数据及时采集。

（四）技术支持。国家追溯平台软件开发单位通过电话和远程桌面等方式，指导各级机构和农产品生产经营者操作人员开展功能应用和业务操作，必要时提供现场一对一支持，帮助用户诊断并解决其在使用过程中出现的技术问题。

三、 业务应用

（一）主体注册。国家追溯平台为各类用户提供主体注册和账号权限分配功能。一是部级监管机构用户管理员通过国家追溯平台分配省级监管机构的用户管理员账号及权限；二是省级监管机构用户管理员通过国家追溯平台分配本级检测机构、执法机构和地市级监管机构的用户管理员账号及权限；三是地市级监管机构用户管理员通过国家追溯平台分配本级检测机构、执法机构和县级监管机构的用户管理员账号及权限；四是县级监管机构用户管理员分配本级检测机构、执法机构的用户管理员账号及权限，分配乡镇监管机构的用户账号及权限；五是各类机构用户管理员登录国家追溯平台，分配本机构用户账号，开通使用权限；六是农产品生产经营者使用国家追溯平台进行在线入网登记申请，填报基础信息，由县级监管机构审核通过后，开通农产品生产经营者用户账号和使用权限。

业务场景如下:

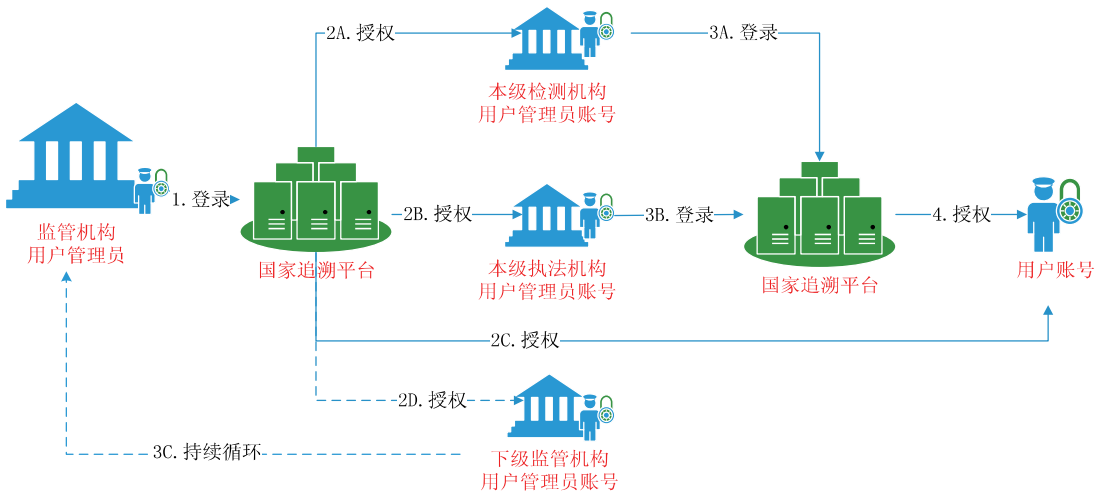


图 3-1: 机构权限分配流程图

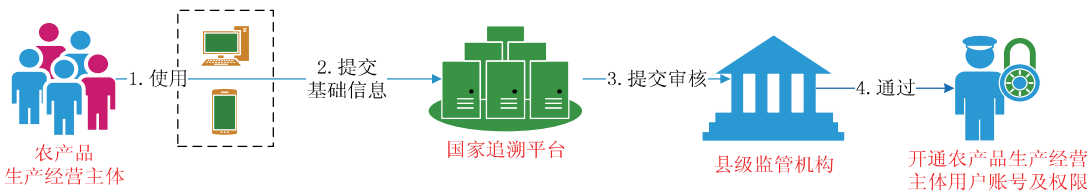


图 3-2: 农产品生产经营者注册流程图

（二）监管业务。国家追溯平台为各级监管机构提供基地巡查和任务发布信息化管理手段。一是各级监管机构通过国家追溯平台发布基地巡查、风险监测（例行监测、专项监测）、监督抽查等任务和通知公告；二是各级监管人员通过国家追溯平台接收任务，开展基地巡查工作，使用移动专用 APP 扫描农产品生产经营者电子身份标识，查看主体信息，采集录入监管信息，实现监管信息与主体注册信息关联；三是监管人员如遇农产品生产经营者尚未登记，采集录入主体、产品和监管信

息；四是监管人员在检查过程中发现问题，可通过国家追溯平台移交执法机构，由执法机构开展后续工作。

业务场景如下：

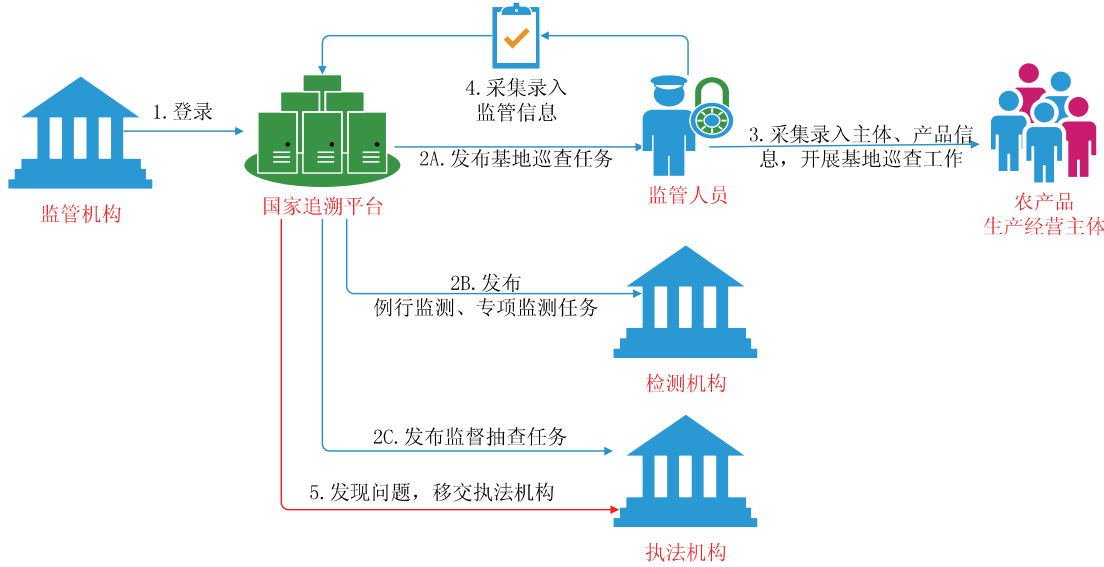


图 3-3: 监管业务流程图

（三）监测业务。国家追溯平台为各级检测机构提供风险监测（例行监测、专项监测）和监督抽查信息化管理手段。一是检测机构接收风险监测（例行监测、专项监测）并开展工作；二是抽样人员使用移动专用 APP 扫描产品追溯码，自动获取样品信息，填写抽样信息，实现样品信息与主体注册信息关联；三是抽样产品没有加施产品追溯码的，手动录入产品信息；四是检测机构接收监督抽查任务或执法机构委托任务抽样单并开展工作；五是检测人员在实验室检测时，使用国家追溯平台录入检测结果；六是检测机构开展数据汇总分析，并将结果上报至任务下发机构。

业务场景如下：

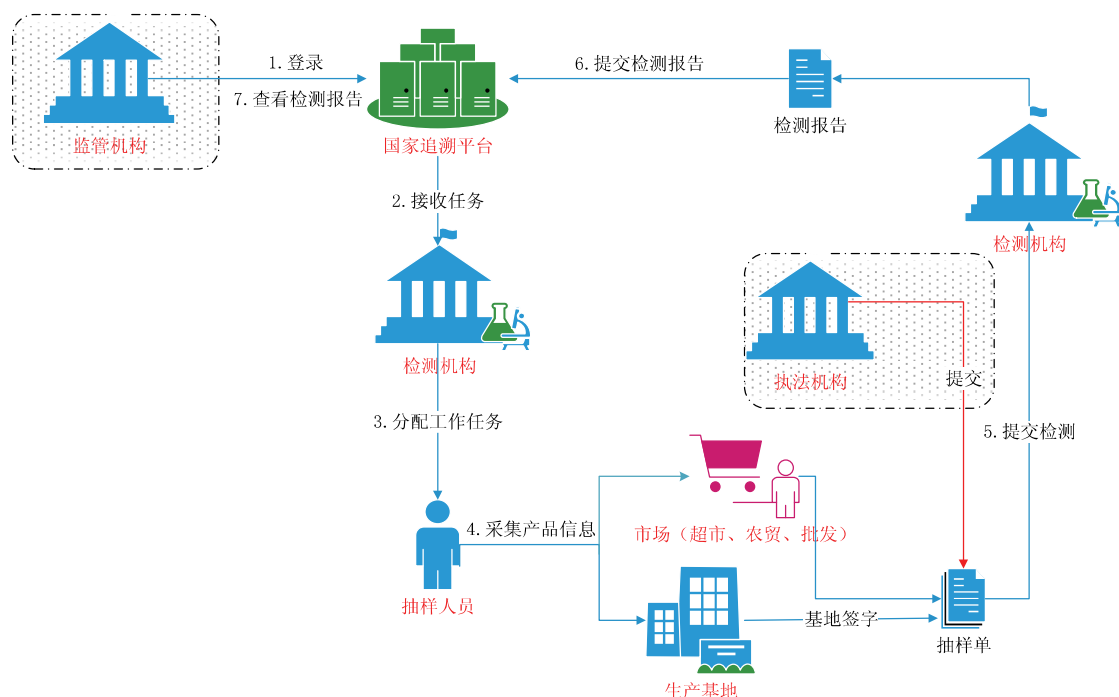


图 3-4：监测业务流程图

（四）执法业务。国家追溯平台为各级执法机构提供执法信息化管理手段。一是各级监管机构通过国家追溯平台向执法机构发布工作任务；二是执法机构接收工作任务并开展监督检查和行政执法等相关工作，使用移动专用 APP 扫描农产品生产经营者电子身份标识，查看主体信息，采集录入执法信息，实现执法信息与主体注册信息关联；三是执法人员如遇农产品生产经营者尚未注册，采集录入主体、产品和执法信息；四是执法机构通过国家追溯平台向检测机构提交监督检查抽样单；五是执法机构在开展行政执法时，如有需要，可通过国家追溯平台向检测机构发布监测任务；六是监管机构、检测机构和执法机构在国家追溯平台查看工作执行情况。

业务场景图如下：

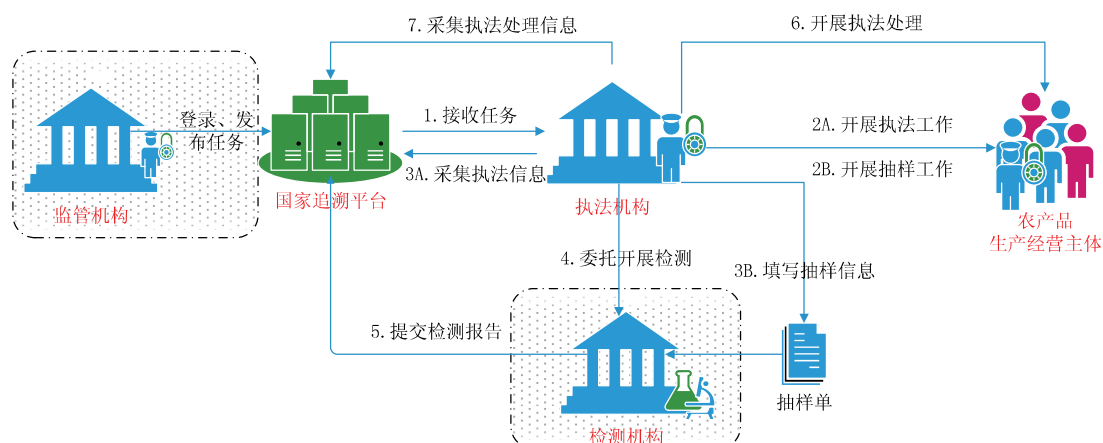


图 3-5: 执法业务流程图

（五）追溯业务。追溯业务是国家追溯平台的重点，支持农产品生产经营者采集生产和流通信息。一是农产品生产经营者完成主体注册后，登录国家追溯平台，采集录入产品信息和批次信息，生成产品追溯码，可打印；二是农产品生产经营者在完成产品信息采集后，进入农业农村部门所管辖的流通环节，农产品生产经营者确定下游主体后，通过移动专用 APP 扫描下游主体电子身份标识，填写交易信息以及相关承运、贮藏等追溯信息，提交国家追溯平台，下游主体即刻收到推送信息，交易确认后，生成产品追溯码，下游主体尚未在国家追溯平台注册的，由上游主体手动记录相关追溯信息,并保证信息的真实性；三是农产品生产经营者在完成产品信息采集后，进入批发市场、零售市场或生产加工企业时，选择入市操作，如实填报交易信息，生成并打印入市追溯凭证并交给下游主体。

业务场景图如下：

追溯业务流程图

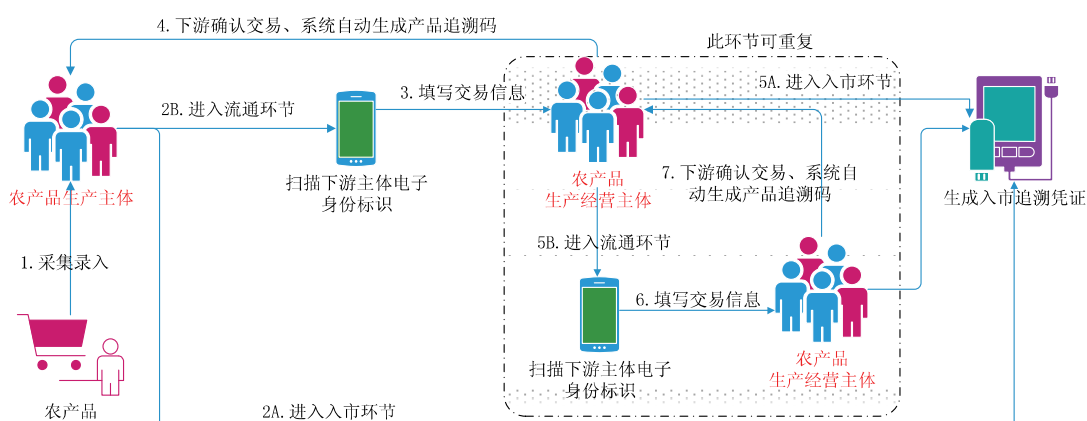


图 3-6：追溯业务流程图

（六）大数据应用。分析决策系统通过数据统计分析、GIS 区域分析、风险预警和指挥调度为各级机构的决策部门提供决策支持服务。一是各级机构通过国家追溯平台按区域、时间、产品等不同纬度查看主体注册、产品追溯、日常监管、质量安全监测和行政执法等信息；二是利用 GIS 技术，在地图上查看主体信息、农产品生产情况、农产品流向情况等信息，掌握区域农产品质量安全整体情况；三是采集追溯、监管、监测、执法等业务信息，根据风险预警模型，提示农产品质量安全风险，为各级机构进行农产品质量安全风险控制提供有力保障；四是国家追溯平台提供综合数据动态监控服务，汇总追溯、监管、监测、执法等各项数据，通过指挥调度系统和专家资源库，为农产品质量安全监管决策提供数据支撑。

四、运行监控

（一）业务监控。各级监管机构、检测机构和执法机构通过国家追溯平台对主体注册、产品追溯、日常监管、质量安全监测和行政执法等工作进展情况进行实时监控，通过人工审核、数据比对、数据复检等方式对采集的各项数据进行验证，提升数据真实性。为做好业务监控，一是监控主体注册业务开展情况，属地监管机构定期检查主体注册情况；二是监控产品追溯业务开展情况，县级监管机构检查农产品生产经营者是否按照操作规范采集录入产品信息，落实“扫码交易”和提供入市追溯凭证等操作；三是监控监管业务开展情况，各级监管机构每月查看工作是否正常开展与执行，数据采集是否真实有效；四是监控质量安全监测业务开展情况，各级监管机构、检测机构和执法机构定期查看工作是否正常运转，数据是否及时采集上传；五是监控行政执法业务开展情况，各级监管机构、检测机构和执法机构每月查看工作是否正常运转，数据是否及时采集上传。通过“业务五监控”，查看各项工作落实情况，对未达到目标的机构或农产品生产经营者，责令其限期整改完善，达到推广应用目标。

（二）技术监控。软件开发单位和系统集成单位利用 APM（应用性能监测）软件和网站发展决策专家系统平台等工具软件，对应用系统功能、应用系统性能和应用系统运行环境等方面实时监控，软件开发单位和系统集成单位 7×24 小时进行技术监控。为做好技术监控，一是监控系统功能，软件开发单位

监控国家追溯平台各系统功能是否正常运转，各类用户操作是否正常开展；二是监控系统性能，软件开发单位监控国家追溯平台各项性能指标是否符合设计要求，各类用户操作是否顺畅；三是监控应用系统安全，软件开发单位监控国家追溯平台系统软件是否被攻击、被破坏；四是监控网络环境和硬件状态，系统集成单位监控国家追溯平台机房网络运行数据、网络安全情况是否符合设计要求，各类用户访问是否顺畅，监控国家追溯平台机房各种设备是否正常工作。通过“技术四监控”，技术支撑单位要做好技术监控工作，发现问题并及时解决，确保达到推广应用目标。

五、运行记录

为保障推广应用工作顺利开展，国家追溯平台建立平台运行记录日志规范，实现从问题记录到意见反馈、意见处理的规范化、标准化和流程化。

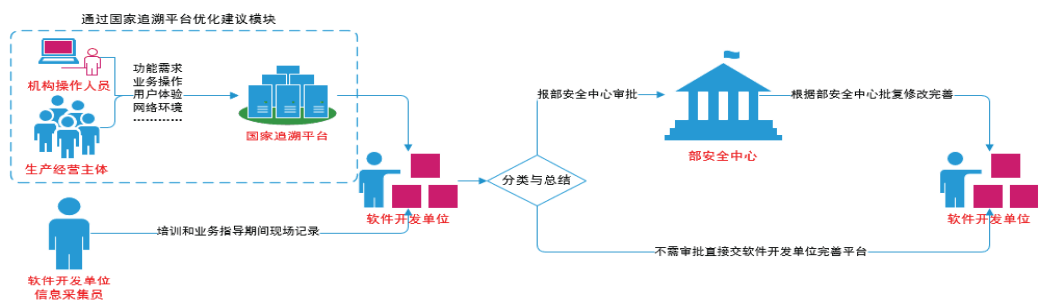


图 5-1: 记录流程图

（一）问题记录。一是各级机构和农产品生产经营者操作人员通过国家追溯平台系统优化建议模块，填报功能需求、业务操作、用户体验、网络环境等意见建议，软件开发单位及时

收集汇总；二是软件开发单位在系统培训和业务指导期间，现场记录各类使用问题。

（二）意见反馈。软件开发单位建立意见处理机制，对各类问题及时进行分类与总结，根据问题建议提出对应解决方案，及时向部安全中心汇报。

（三）意见处理。软件开发单位根据部安全中心确认的修改意见，制定国家追溯平台修改完善方案。对处理完成的问题，软件开发单位定期回访，记录问题处理后的使用情况，及时向部安全中心汇报。

六、平台完善

（一）需求完善。软件开发单位建立需求处理和完善机制。软件开发单位负责收集整理各类需求，围绕各类机构开展追溯、监管、监测和执法应用中提出的业务需求，制定完善方案，完善平台业务流程，报部安全中心审核通过后，进行处理。

（二）功能完善。软件开发单位根据运行监控和记录工作中收集的问题和意见建议，经部安全中心确认后，对国家追溯平台系统功能、BUG（漏洞）和系统操作等功能进行修改完善，满足各级各类用户的正常使用。

（三）性能完善。软件开发单位监控和分析国家追溯平台的持续访问速度、服务器运行压力、网络承载压力和大并发存储压力等系统性能指标，按照国家追溯平台项目初步设计指标要求，对各项性能进行优化完善，达到项目验收要求。

七、平台对接

（一）国家追溯平台与“三品一标”系统对接。贯彻落实部党组关于推动质量追溯与“三品一标”挂钩的总体要求，以农产品生产经营主体为对接纽带，以农产品生产经营主体在国家追溯平台完成主体注册作为“三品一标”认证登记管理（包括认证年检、续展）前置条件，以率先将“三品一标”生产经营主体纳入追溯管理、促进“三品一标”信息互通和在线展示为基本目标，以国家追溯平台主体注册信息和“三品一标”系统认证登记证书信息为共享信息范围，以统一对接技术标准为基础，推动“三品一标”生产经营主体“带证上网、带码上线、带标上市”，实现“三品一标”质量追溯与认证登记业务协同和信息共享，支撑服务农业高质量发展。

（二）国家追溯平台与省级追溯平台对接。为推进国家追溯平台与省级追溯平台的互联互通，争取完成省级追溯平台对接。农业农村部按照实现“统一平台入口、统一主体注册管理、统一追溯标识、减少重复操作”总体思路，制定对接方案，发布《农产品质量安全追溯数据接口规范》标准规范，提供对接接口。各省根据农业农村部总体对接要求，升级改造省级追溯平台，推动与国家追溯平台数据资源互通共享，实现内部追溯与外部追溯的融合，将追溯管理进一步延伸至企业内部和田间地头，消费者通过国家追溯平台可查询更详实的追溯信息。

八、技术保障措施

（一）软件质量保障。软件开发单位依据项目推广应用计划及问题、需求反馈工作机制，通过对系统代码进行复查，提高代码的可维护性与可扩展性，提高平台在运行过程中高可用和高性能。

（二）操作培训保障。通过明确培训质量目标，软件开发单位针对不同业务操作人员设计一套简洁、实用、效果好的课件，并委派有经验的讲师对业务操作人员进行集中培训，实现熟练操作使用。

（三）运行维护保障。软件开发单位建立运行维护管理规范，指派专人对国家追溯平台系统及各项数据维护管理，保障数据库安全，并做好平台数据库备份工作，建立日志的跟踪、记录及查阅制度，及时发现和解决安全漏洞。

（四）系统集成保障。系统集成单位实时监控国家追溯平台硬件状态、支撑组件和网络环境，确保硬件设备工作正常和系统集成性能稳定，及时处理硬件设备、支撑组件和系统集成导致的各种突发事件，协助软件单位保障国家追溯平台各项业务顺利开展。

九、运行应急处置

为提高应对国家追溯平台在运行过程中出现的突发事件应急处置能力，有效预防和最大程度地降低各类突发事件的危害和影响，保障国家追溯平台系统安全、稳定运行，建立应急处置保障体系。

（一）应急小组。农业农村部成立应急小组，成员包括部农产品质量安全监管司、部农产品质量安全中心、部信息中心、软件开发单位、系统集成单位和项目监理单位。应急小组负责统筹处置国家追溯平台运行期间系统各类突发事件，减少突发事件对追溯工作造成的影响。

应急小组结构图如下：

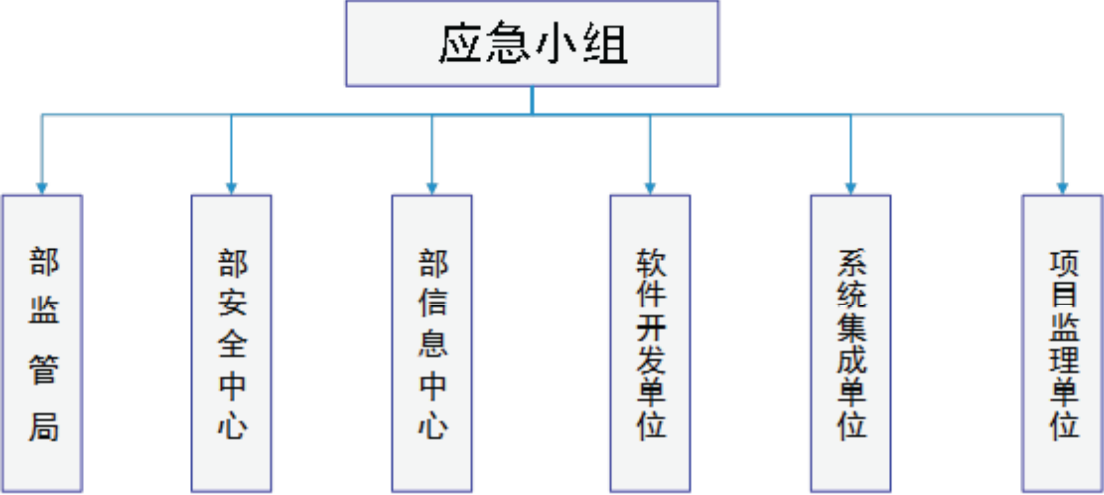


图 9-1：应急小组结构图

（二）预防措施。应急小组针对各种可能发生的突发问题，建立健全预防措施。一是软件开发单位利用 APM 等软件监控软件平台运行情况，定期查验平台运行各项数据，检查系统平台运行安全，发现系统问题，立即完成处理，开展预防演练，确保平台运行稳定；二是系统集成单位定期对服务器、交换机、存储设备等硬件设备运行和使用情况以及网络运行情况进行检查，确保硬件运转正常，网络带宽稳定；三是软件开发单位和系统集成单位定期开展联合演练，模拟发生突发事件后，联合实施恢复工作，检验突发事件协调处理能力。通过预防措施，

将可能出现的系统问题消灭在萌芽状态，确保国家追溯平台平稳运行。

（三）事件级别。针对国家追溯平台在运行过程中发生的网路故障、系统宕机、平台出错、软件崩溃、数据遗失、操作失误等方面的突发事件，软件开发单位和系统集成单位需在应急小组领导下，制定并落实对应措施，实施分级响应。

国家追溯平台上线运行阶段，突发事件级别分为一级故障、二级故障、三级故障三类级别。

一级故障：指国家追溯平台总体运行正常，少数用户出现轻微错误或瑕疵，例如出现个别图片无法显示、个别信息内容明显错误、个别服务和功能无法正常使用等。

二级故障：指国家追溯平台基本运行正常，但某业务系统部分功能出现异常，影响某类用户正常使用，但不影响国家追溯平台运行整体开展，例如出现局部页面错误、部分功能无法使用，部分信息内容明显错误等。

三级故障：指系统崩溃，应用服务停止，导致大规模用户无法使用系统，出现数据丢失，例如出现系统服务无法启动、数据库无法连接、系统程序异常、数据库文件损坏及其他造成严重影响的事件等。

（四）分级处置。软件开发单位和系统集成单位每天对系统、网络、服务器、数据库等内容进行巡查和电话受理。发现或遇到突发事件后，立即初步判断事件级别，并按照事件处置

流程处理。

分级处置流程如下：

1. 一级故障

（1）发现一级故障后，运维人员及时向部安全中心、软件开发单位、系统集成单位报告，经部安全中心同意后，通知涉及该故障的省级农业农村行政主管部门，并实时跟踪故障问题及处理进度情况。

报告内容：时间、地点，故障现象简要描述，可能影响的业务范围及事态发展趋势，已采取或拟采取的应对措施，故障恢复的大致预期等内容。

（2）软件开发单位和系统集成单位在处理问题的同时，及时向部安全中心和省级农业农村行政主管部门报告故障问题及处理进度情况。

（3）软件开发单位和系统集成单位根据故障问题，在 2 小时内解除故障，并将结果向部安全中心报告。如故障在 2 小时内无法处理完成，应将一级故障升级成二级故障，并按二级故障处置流程处理。

（4）国家追溯平台恢复正常运行后，软件开发单位和系统集成单位向各相关机构发送通知，告知系统恢复正常运行，可进行业务操作。

（5）故障处理完成后，软件开发单位和系统集成单位针对本次故障发生情况和处理情况编写处置记录，并向部安全中

心报告。

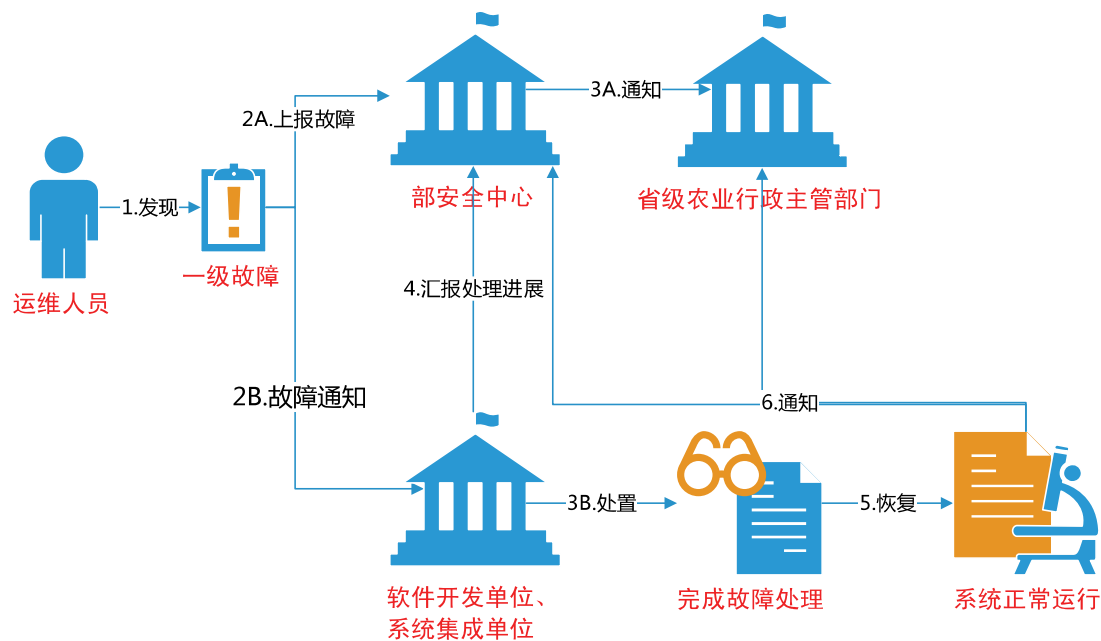


图 9-2: 一级故障处理流程图

2. 二级故障

（1）发现二级故障后，运维人员及时向部安全中心、软件开发单位、系统集成单位报告，部安全中心通知涉及该故障的省级农业农村行政主管部门，各省指定 1 人为联络员。联络员负责与应急小组沟通联系，协助联络本次故障有关工作。

报告内容：时间、地点，故障现象简要描述，可能影响的业务范围及事态发展趋势，已采取或拟采取的应对措施，故障恢复的大致预期等内容。

（2）软件开发单位和系统集成单位在处理问题的同时，及时向部安全中心报告故障问题及处理进度情况。

（3）软件开发单位和系统集成单位接到故障通报后，技术负责人立即组织技术力量，在 6 小时内完成故障排查和处置

工作，确保故障解除。如故障在 6 小时内无法处理完成，软件开发单位和系统集成单位立即请示部安全中心，申请延长故障处理时间，若在规定时间内仍无法解除故障，应将二级故障升级成三级故障，并按三级故障处置流程处理。

（4）国家追溯平台恢复正常运行后，软件开发单位和系统集成单位向各相关机构发送通知，告知系统恢复正常运行并对突发事件进行分析评估。

（5）故障处理完成后，软件开发单位和系统集成单位针对本次故障发生情况和处理情况编写处置报告，并向应急小组报告。

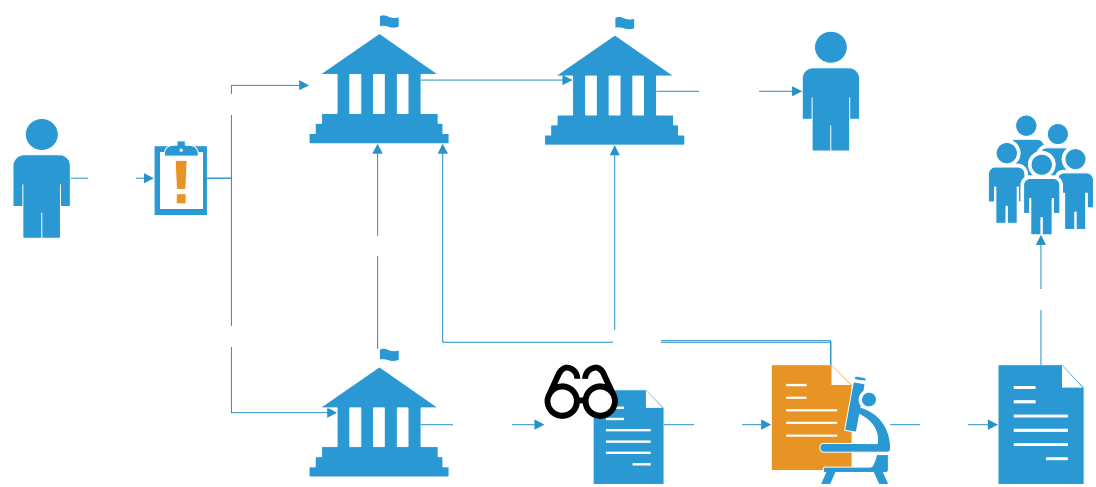


图 9-3: 二级故障流程图

3. 三级故障

（1）发现三级故障后，运维人员及时向应急小组报告，应急小组召开会议，研究应急方案。应急小组通知各省级农业农村行政主管部门，各省指定 1 人为联络员。联络员负责与应

急小组沟通联系，协助联络本次故障有关工作。

报告内容：时间、地点，故障现象简要描述，可能影响的业务范围及事态发展趋势，已采取或拟采取的应对措施，故障恢复的大致预期等内容。

（2）在应急小组指挥下，由软件开发单位、系统集成单位技术负责人立即组织技术力量，排查故障发生原因，提出故障处理措施建议，经应急小组审定后，软件开发单位、系统集成单位应当在 12 小时内完成故障处理，最多不超过 24 小时，确保系统运行正常。

（3）如遇技术难点，故障在规定时间内难以解除的，应由应急小组组织技术专家，指导故障解除工作。

（4）软件开发单位和系统集成单位在处理问题的同时，应当按照应急小组要求，及时向应急小组报告故障问题及处理进度情况。

（5）国家追溯平台恢复正常运行后，软件开发单位和系统集成单位向各相关机构发送通知，告知系统恢复正常运行并对突发事件进行分析评估。

（6）故障处理完成后，软件开发单位和系统集成单位针对本次故障发生情况和处理情况编写处置报告，并向应急小组报告。

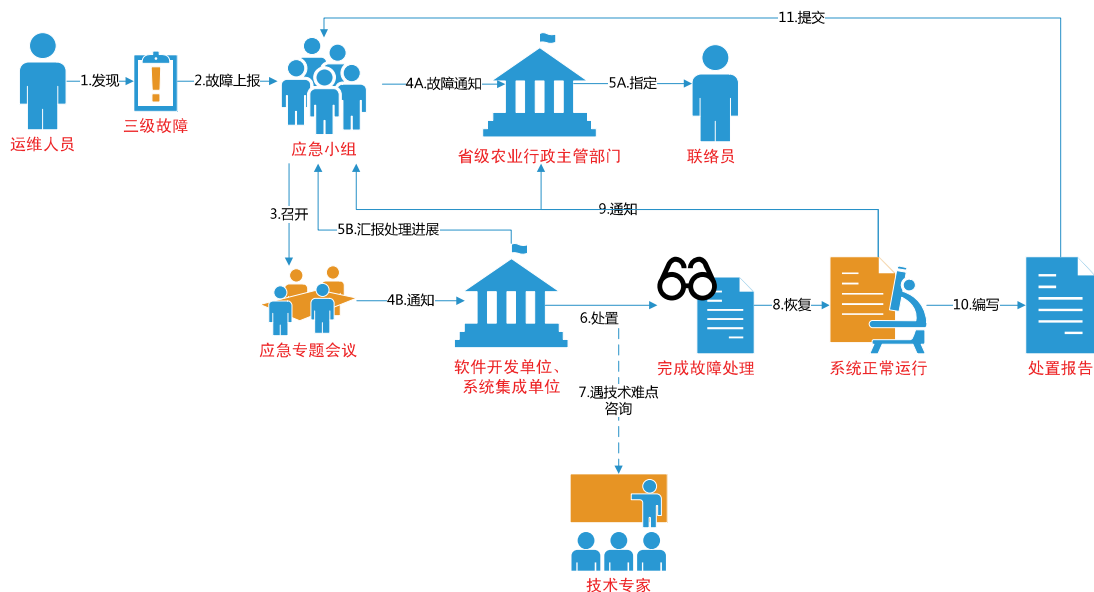


图 9-4: 三级故障处理流程图

（五）后期恢复。系统恢复运行后，软件开发单位和系统集成单位对故障发生前所进行过的业务操作进行检查，核对业务数据是否正确或有无丢失，总结经验教训，完善国家应急处理预案。

十、定期总结

各级监管机构、检测机构和执法机构以及技术支撑单位要定期做好总结工作。一是省级监管机构每月进行信息调度，每半年编制总结报告，并报部安全中心，报告要对业务功能、运行管理、制度机制进行针对性总结，内容涵盖追溯工作开展情况、主体注册情况、追溯管理实施情况、监管工作开展情况、监测工作开展情况、执法工作开展情况和意见建议处理情况等内容。二是技术支撑单位按阶段编制工作报告，报部安全中心，报告内容涵盖培训指导、运行监控、工作记录和平台修改完善情况等内容。总结报告要全面、详

实，确保追溯工作取得预期效果。