

“大模型赋能12345热线数据分析平台及知识库提升”一期智能问数项目

公开招标文件

采购单位名称：呼和浩特市接诉即办指挥调度中心

采购代理机构名称：呼和浩特市政府采购中心

项目编号：150101-HSZC-GK-20260121

2026年09月

目录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 招标内容与技术要求

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

第五章 评标

第六章 合同与验收

第七章 投标文件格式与要求

第一章 投标邀请

呼和浩特市政府采购中心 受 呼和浩特市接诉即办指挥调度中心 委托，采用公开招标方式组织采购 “大模型赋能12345热线数据分析平台及知识库提升”一期智能问数项目 。欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

一.项目概述

- 1.名称与编号
- 项目名称：“大模型赋能12345热线数据分析平台及知识库提升”一期智能问数项目
- 项目编号：150101-HSZC-GK-20260121
- 采购计划备案号：呼政采计划[2026]05647
- 2.内容及划分采购包情况
- 采购包1：智能问数建设
- 采购包预算金额（元）：590,600.00
- 采购包最高限价（元）：590,600.00
- 报价形式：总价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	“大模型赋能12345热线数据分析平台及知识库提升”一期智能问数项目	1.000	590,600.00	包	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

- 3.是否涉及本国产品
- 采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

二.投标人的资格要求

- 1.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。
- 2.开标后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，相关信用情况通过“信用中国”网站、中国政府采购网等渠道查询。
- 3.落实政府采购政策需满足的资格要求：如属于专门面向中小企业采购的项目,提供货物、工程或者服务的供应商应符合享受中小企业扶持政策，并提供《中小企业声明函》。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。
- 4.本项目的特定资格要求：
- 采购包1：智能问数建设
- 无

三.获取招标文件的时间、地点、方式

详见招标公告

其他要求：

无

四.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

五.提交投标文件截止时间、开标时间和地点

详见招标公告

六.联系方式

采购代理机构名称： 呼和浩特市政府采购中心

地址： 内蒙古自治区呼和浩特市新城区呼和浩特市丁香路2号

邮编： 010000

联系人： 郭佳佳

联系电话： 0471-5988122

采购单位名称： 呼和浩特市接诉即办指挥调度中心

地址： 呼和浩特市赛罕区敕勒川大街6号

邮编： 010000

联系人： 何世雄

联系电话： 18686041032

第二章 投标人须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	划分采购包情况	共 1 包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	远程开标
4	评标方式	现场网上评标
5	评标方法	采购包1：综合评分法
6	获取招标文件时间	详见招标公告
7	保证金缴纳截止时间（同投标文件提交截止时间）	详见招标公告
8	电子投标文件递交	加密的电子投标文件1份，电子投标文件在投标截止时间前上传至内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台。技术支持电话：400-0471-010转2键
9	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件1份（需在投标截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”） （2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，投标人须开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。 （3）纸质投标文件（正本）0份；纸质投标文件（副本）0份。
10	中标人确定	甲方授权评标委员会（非招标采购，如谈判、磋商、协商、询价小组）按照采购文件规定的方式确定中标（成交）供应商。
11	联合体投标	采购包1：不接受
12	采购代理机构代理费用	本项目不收取代理服务费
14	投标保证金	不收取保证金
15	电子投标文件签字、盖章要求	应按照第七章“投标文件格式与要求”，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。 说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件。
17	投标客户端	投标客户端需要投标人登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”自行下载。下载地址： https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&systemRegion=150001
18	面向中小企业采购	采购包1： 属于专门面向中小企业采购，预留比例为100%。
19	有效投标人家数	采购包1：3家
20	中标供应商数量	采购包1：1名

21	中标候选人数量	采购包1：3名
22	报价形式	详见第一章，“内容及划分采购包情况”。
23	现场踏勘	采购包1：组织现场踏勘：否
24	兼投不兼中规则	不涉及
25	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
26	其他	无

二.投标须知

1.投标方式采用网上投标，流程如下：

投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台申请或注册账号，完善信息后，才可进行网上投标操作，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）进行查询。

-投标人登录内蒙古自治区政府采购网页面，点击“政府采购云平台”，输入用户名、密码、验证码完成登录后，点击左侧“交易执行—应标—项目应标”，在未参与项目列表中选择要投标的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目投标信息页面，在右侧选择要投标的采购包，填写“联系人姓名”、“联系人手机号”、“联系人邮箱”等信息点击“确认参与”按钮后，获取所投项目招标文件，并按照招标文件的要求制作、上传电子投标文件。

2.投标保证金

2.1投标保证金缴纳（如需缴纳保证金）

本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取投标保证金，同时允许投标人按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金。

2.1.1投标人选择“电子保函”方式缴纳保证金的，在所投项目下采购包选择电子保函模式，跳转到内蒙古自治区金融服务平台开具电子保函，投标人需要确保在开标之前完成电子保函的开具。

2.1.2投标人选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行投标信息确认后，应通过“交易执行—应标—项目应标—已参与项目”，选择缴纳银行并获取对应不同采购包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为投标单位全称，且与其投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与投标人须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。投标人应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。投标人在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：***、采购包：***的投标保证金”格式注明，以便核对。

2.1.3投标人选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，投标人将相关证明材料原件扫描添加至投标文件中，同时现场提供证明材料。

2.1.4缴纳保证金时间以保证金到账时间为准，由于投标保证金到账需要一定时间，请投标人在投标截止前及早缴纳。

2.2投标保证金的退还

投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

未中标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；中标人投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

2.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）中标后，无正当理由放弃中标资格的；
- （2）中标后，无正当理由不与采购人签订合同的；
- （3）在签订合同时，向采购人提出附加条件的；
- （4）不按照招标文件要求提交履约保证金的；

- (5) 在签订合同时，投标人要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容的；
- (6) 投标文件中提供虚假材料的；
- (7) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (8) 投标人在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的；
- (9) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

3.全流程电子化交易

各投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台开展与本项目有关的政府采购活动。

各投标人应当在响应文件开启时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网”，未在响应文件开启时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃。投标人因系统问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话400-0471-010。

各投标人应当使用数字证书或者政府采购云平台生成的账号密码登录电子交易系统进行系统操作，并对其操作行为和电子签名、电子印章确认的事项承担法律责任。

3.1远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间等要求参加开标，在开标时间前30分钟，应当提前登录电子交易系统确认联系人姓名与联系电话。

开标时，投标人应当使用CA证书在开始解密后30分钟内完成全部已招标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续开标。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体要求请通过“内蒙古自治区政府采购网-政采业务指南”查询相关操作手册。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的；
- (2) CA证书无法解密投标文件的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

3.2现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取“备用标书”，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用CA证书完成全部已招标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) CA证书无法解密投标文件的；
- (2) 投标人未按招标文件要求提供“备用标书”的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

4.投标人可以通过“交易执行-应标-项目应标-已参与项目”查看有无本项目信息。

三.说明

1.总则

本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

投标人应仔细阅读本项目信息公告及招标文件的所有内容（包括澄清或者修改），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.相关费用

投标人应自行承担所有与准备、参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

4.各参与方

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本招标文件的采购人特指呼和浩特市接诉即办指挥调度中心。

4.2“采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本招标文件的采购代理机构特指呼和浩特市政府采购中心。

4.3“投标人”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评标委员会”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“中标人”是指取得与采购人签订合同资格的投标人。

5.合格的投标人

5.1符合本招标文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5.3为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

6.以联合体形式进行政府采购的，应符合以下规定：

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

6.3联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

6.4联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.5以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.7如要求缴纳保证金，以联合体牵头人名义缴纳，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及计量单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中华人民共和国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

8.现场踏勘

8.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人或者采购代理机构按招标文件规定的时间、地点组织潜在投标人踏勘项目现场。

8.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

9.其他条款

无论中标与否，投标人递交的投标文件均不予退还。

四.招标文件的澄清或者修改

采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，在“内蒙古自治区政府采购网”上发布更正公告进行通知；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件截止时间，更正公告的内容为招标文件的组成部分，投标人应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息的责任。

五.投标文件

1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第七章“投标文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1投标人应按照第三章“招标内容与技术要求”进行报价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2投标报价包括本项目采购需求和投入使用、实施的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3投标报价不得有选择性报价和附加条件的报价。

2.4投标文件报价出现前后不一致的，按下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价。
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

修正后的报价投标人应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

2.5投标人应在“投标客户端”对【报价部分】进行填写，“投标客户端”软件将自动根据投标人填写信息生成“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

3.投标有效期

3.1投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

3.2出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。同意延长投标有效期的投标人少于3个的，招标人应当重新招标。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

4.投标文件的递交

投标人应当在投标截止时间前递交投标文件，否则视为自动放弃投标。

5.投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标人应当在投标截止时间前上传加密的最终版电子投标文件至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。

在提交投标截止时间后，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

6.样品

采购人、采购代理机构一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

6.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

6.2开标前，投标人应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

6.3采购活动结束后，对于未中标投标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标投标人同意后自行处理；对于中标投标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

六.开标、评标、中标公告、中标通知书

1.开标

1.1程序

(1) 宣布纪律；

(2) 宣布相关人员；

(3) 投标人对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；

(4) 参加人员对开标结果进行确认；

(5) 开标结束。

1.2疑义

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人对远程不见面方式过程和开标记录有疑义，应在“政府采购云平台-远程开标大厅”中提出，采购代理机构应及时查看、回复。

1.3备注说明

1.3.1投标人不足3家的，不得开标。

1.3.2开标时,投标人使用CA证书参与投标文件解密，投标人用于解密的CA证书应为生成、加密、上传投标文件的同一CA证书。

2.资格审查

2.1公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

2.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的投标人按无效投标处理。

2.3信用记录查询

查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)进行查询；查询截止时点：本项目资格审查时查询；

查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

资格审查表

一般资格要求

采购包1：智能问数建设

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查投标人营业执照等证明文件或者身份证明。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查投标人提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查投标人提供的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查投标人提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查投标人参加本次投标活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
6	信用记录	开标结束后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
7	联合体投标（若有）	符合关于联合体投标的相关规定。

特定资格要求

采购包1：智能问数建设

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

落实政府采购政策的资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
面向中小企业情况审查	提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（如供应商以联合体形式参加本采购包的，联合体各方均应当符合本采购包专门面向的企业类型；如供应商合同分包的，分包意向协议中分包意向向供应商应当符合本采购包专门面向的企业类型。）

3.评标

详见第五章

4.中标公告

中标人确定后，采购代理机构在内蒙古自治区政府采购网上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标人，中标结果公告期为1个工作日。

5.中标通知书

发布中标结果的同时，中标人可自行登录“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

七.询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在3个工作日

内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。投标人提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

2. 质疑

2.1 投标人认为招标文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

2.2 采购人、采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3 询问或者质疑事项可能影响中标结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （一）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑项目的名称、编号；
- （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （四）事实依据；
- （五）必要的法律依据；
- （六）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投标人可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑时应当提交投标人签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

2.5 投标人提交的质疑函，应按照内蒙古自治区政府采购网中的“质疑函范本”制作。

2.6 接收质疑函的方式。为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑可以由法定代表人或授权代表亲自将质疑函递交至采购人或采购代理机构，也可以通过邮寄、快递等方式提交。质疑函以邮寄、快递方式递交的，以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期和非邮政快递件上的签注日期为质疑提起日期。

接收质疑函的联系部门、联系电话、通讯地址（详见第一章 投标邀请）。

3. 投诉

3.1 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出书面答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.2 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表

签字或者盖章，并加盖公章。

3.3 投诉人提交的投诉书，应严格按照内蒙古自治区政府采购网中的“投诉书范本”制作。

第三章 招标内容与技术要求

一.项目概况

本项目为“大模型赋能12345热线数据分析平台及知识库提升”一期智能问数项目，采购人为呼和浩特市接诉即办指挥调度中心。项目围绕12345热线智能化升级需求，依托大数据、人工智能、大模型等技术，建设全链路智能问数系统。 主要建设内容包括： 1.数据治理/数据实施：对采购人授权并列入接口清单的人工电话、微信小程序、随手拍、蒙速办等渠道历史及新增工单开展结构化、标准化、清洗、异常复核和质量监控，治理成果存储于本项目分析层，保留原始数据和处理轨迹，不直接改写源业务系统。 2.智能问数系统：建设数据源管理、智能对话、数据分析、智能预警、智能报告、数据预测六大核心功能模块，支持自然语言问数、多维统计分析、全链路溯源、智能预警、自动报告生成、趋势预测等能力。 3.配套服务：包括系统对接、培训、文档交付、测评配合、质保期服务等。 项目建设周期及验收安排见商务要求。部署于中国联通呼和浩特云数据中心，复用现有云资源、网络、安全和密码资源，不采购电脑、服务器、网络或安全硬件，不新增机房。具体资源配置及授权条件由采购人在正式采购文件中统一披露；本项目应用侧应满足等保、密码应用及数据安全适用要求。

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：智能问数建设

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	自政府采购合同签订生效之日起 6 个月内完成全部建设内容并达到验收条件。
2		标的提供地点	采购人指定地点
3		合同履行期限	自政府采购合同签订生效之日起6个月内完成全部建设内容并达到验收条件。
4		合同履行地点	采购人指定地点
5		验收要求	<p>采购人依据采购文件、投标文件、政府采购合同、经确认的需求规格说明书和测试方案组织履约验收，对采购需求逐项核验。中标人应完成系统部署、接口联调、功能测试、性能测试、安全测试、用户培训和试运行，并按要求提交项目实施、测试、培训、运维及验收资料。功能缺失、测试未通过、安全问题未整改、交付资料不完整或者不符合合同约定的，不予通过验收。初验、终验的具体条件、程序及整改要求以政府采购合同约定为准。</p> <p>系统对接与兼容要求</p> <p>本项目需与采购人现有12345热线业务系统及相关工单渠道系统进行对接。采购人负责协调现有系统建设、运营维护单位提供必要的接口资料、测试条件及联调配合；中标供应商负责完成本项目范围内的软件开发、接口适配、联调和测试。项目实施前，采购人、中标供应商及现有系统建设、运营维护单位应书面确认接口范围、实施条件和测试验收要求。中标供应商不得未经授权修改、删除或向现有源业务系统回写数据。因接口资料、配合条件未提供或发生变化等非供应商原因影响实施的，应如实记录并按合同约定处理；新增或变更采购范围的，依法依规履行相应程序。</p>

6		合同支付方式	1、合同签订生效，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的30.00%；，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的30.00% 2、项目全部实施完成，经甲方初验收合格，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的60.00%；，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的60.00% 3、项目全部实施完成，经甲方终验收合格，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的10.00%。，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的10.00%
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

2.技术标准与要求

采购包1：智能问数建设

标的名称：“大模型赋能12345热线数据分析平台及知识库提升”一期智能问数项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>智能问数系统</p> <p>1.数据源管理。多类型数据源接入：兼容主流关系型数据库，适配大数据存储、FTP、SFTP等半结构化存储方式，支持XLS等本地格式文件的手动上传与批量导入，满足热线工单核心业务数据、关联支撑数据、可选补充数据的全类型接入需求。</p> <p>数据源基础配置：对已接入的数据源提供新增、编辑、停用、删除等全流程操作，可配置数据源名称、类型、存储地址、访问端口、账号密码等基础信息，支持对数据源进行备注说明，标注数据用途、覆盖范围、更新周期等关键信息，方便管理和检索。</p> <p>连通性检测与测试：新增或修改数据源配置后，支持一键触发连通性检测，自动校验系统与数据源的网络连接、账号权限、数据访问能力，检测结果实时反馈，明确标注检测成功/失败原因；同时支持数据查询测试，可自定义简单查询语句，验证数据源的数据读取和返回能力，确保接入后可正常使用。</p> <p>数据源缓存配置：针对高频查询的核心数据源（如实时工单数据、基础统计数据），支持配置缓存策略，可自定义缓存有效期、缓存数据范围、缓存更新频率，通过缓存技术提升数据查询效率，减少对底层数据源的访问压力。</p> <p>目录层级管理：支持数据源目录的新增、编辑、删除、移动操作，可根据业务需求搭建多层次目录结构，例如按“核心业务数据/关联支撑数据/可选补充数据”一级分类，再按“工单基础信息/部门信息/气象数据”二级分类，实现数据源的分类归置，逻辑清晰。</p> <p>目录属性配置：可为每个目录配置专属属性，包括目录名称、所属分类、负责人、维护周期、数据说明等，同时支持为目录绑定相关数据源，实现“目录—数据源”的关联映射，点击目录即可查看下挂的所有数据源信息。</p> <p>多条件检索与筛选：提供强大的目录检索功能，支持按目录名称、类型、负责人、数据用途等关键词进行模糊检索，同时支持按分类、维护周期等条件进行筛选，检索结果以列表形式展示，包含目录核心信息和下挂数据源数量，方便快捷定位。</p> <p>目录批量操作：支持对数据源目录进行批量编辑、批量删除、批量移动，可同时对多个目录修改所属分类、负责人等信息，或批量将目录移动至指定上级目录，提升目录管理效率。</p> <p>标准化数据解析：针对不同类型的数据源和导入文件，按照工单数据规范进行自动解析，统一数据格式、字段名称、数据类型，例如将不同存储形式中的“诉求量”“办结</p>

率”等核心指标字段统一命名，将时间字段统一为“YYYY-MM-DDHH:MM:SS”格式，实现数据的标准化归集。

自定义数据校验规则：支持管理员配置多维度数据校验规则，覆盖数据完整性、合法性、一致性等多个方面，例如校验“诉求类型”字段是否为系统预设值、“办结率”取值是否在0—100%范围内、“工单编号”是否唯一、必填字段是否存在空值等，可针对不同数据源配置专属校验规则。

自动校验与异常提醒：配置校验规则后，支持手动或自动触发数据校验，系统定期对数据源进行全量或增量校验，校验完成后生成校验报告，明确标注异常数据的位置、类型、原因；同时对校验发现的异常数据进行实时提醒，通过系统消息推送至数据源负责人，方便及时处理。

异常数据处理：针对校验发现的异常数据，支持多种处理方式，可直接在系统中进行在线编辑修正，也可将异常数据导出为Excel文件，批量修改后重新导入，同时支持对异常数据进行标记、隔离，防止无效数据进入分析流程，确保数据分析结果的准确性。

数据同步配置：支持对数据源配置自动同步或手动同步策略，可自定义同步周期（如实时、5分钟、1小时、每日）、同步范围（全量同步、增量同步）、同步时间，针对实时性要求高的工单数据配置实时同步，针对历史统计数据配置定时增量同步；同时支持同步任务的暂停、恢复、终止操作，满足不同业务的数据更新需求。

数据源运行状态监控：实时监控所有接入数据源的运行状态，包括“在线/离线”“正常/异常”“同步中/同步完成/同步失败”等，以可视化仪表盘的形式展示，不同状态通过不同颜色标注，管理员可实时掌握所有数据源的运行情况。

数据同步监控与日志：对所有数据同步任务进行全程监控，展示同步任务的进度、已同步数据量、剩余数据量、开始时间、预计完成时间等信息；同步完成后自动生成同步日志，同步失败时实时记录失败原因、失败数据位置、重试次数等信息，方便管理员快速定位和排查问题。

数据源性能监控：监控数据源的访问性能，包括数据查询响应时间、数据读取速度、并发访问量等核心指标，设置性能阈值，当指标超出阈值时（如查询响应时间超过5s），系统自动触发告警，提醒管理员进行性能优化。

数据源维护与巡检：支持设置数据源定期巡检任务，可自定义巡检周期、巡检内容，系统自动按任务要求对数据源进行巡检，包括连通性、数据完整性、性能指标等，巡检完成后生成巡检报告，明确标注存在的问题和优化建议；同时支持对数据源进行手动维护，包括重启连接、清理冗余数据、优化查询语句等。

数据版本管理：针对核心数据源的修改、同步操作，实现数据版本管理，自动保存不同版本的数据源数据，记录版本更新时间、更新内容、更新人，支持版本回溯，当数据出现错误时，可快速恢复至指定版本，保障数据的安全性。

角色化权限配置：基于系统预设角色超级管理员、业务管理员、普通用户、旗县（市、区）管理员等和自定义角色，为不同角色配置数据源的专属操作权限，权限覆盖数据源查看、配置、编辑、删除、同步、校验等全流程操作，例如普通用户仅拥有数据源查看权限，业务管理员拥有所属部门数据源的配置和同步权限，超级管理员拥有全量数据源的所有操作权限。

精细化数据范围管控：针对同一数据源，支持按数据维度配置访问范围，例如针对全市工单数据源，为旗县（市、区）管理员配置仅能访问本旗县（市、区）的工单数据，为

部门管理员配置仅能访问本部门承办的工单数据，实现数据的精细化权限管控，确保“数据可见即权限可及”。

操作权限单独分配：除角色化权限外，支持对个别用户进行单独的权限分配，可根据业务需求为特定用户开放或关闭部分数据源的操作权限，兼顾权限管理的标准化和灵活性。

操作日志与审计：对数据源的所有操作进行全程记录，生成详细的操作日志，包括操作人、操作时间、操作类型、操作对象、操作内容、操作结果等，日志永久保存，支持按条件检索和批量导出；同时支持操作审计，管理员可定期对操作日志进行审计，排查非法操作和异常行为，确保数据源操作的合规性。

数据源安全防护：对数据源的访问信息进行加密存储，包括账号密码、存储地址等，防止信息泄露；支持设置数据源访问白名单，仅允许指定的服务器、IP地址访问数据源，禁止外部非法访问；针对本地上传的文件数据源，支持病毒扫描，防止带毒文件导入系统，保障系统和数据安全。

2.智能对话。自然语言输入：支持前端对话输入框文本直输，预留语音转文字扩展能力，用户可直接以日常口语化表述提交数据分析需求，无需固定句式或专业指令，提交方式支持回车确认、点击发送按钮两种。

意图解析与澄清：系统自动对用户输入内容进行语义解析，精准识别分析意图、维度、指标等关键信息；如遇模糊、不完整需求，将通过对话气泡或弹窗形式主动向用户澄清，针对性询问缺失的时间范围、分析维度、筛选条件等，用户补充后自动继续分析流程。

多轮对话交互：系统自动维护会话上下文，针对用户的追问需求，无需重复描述基础分析条件，可直接基于上一轮的分析结果进行条件追加、维度拆分、指标调整，实现连贯的对话式分析。

分析结果展示：根据分析类型自动适配最优的可视化形式，包含柱状图、折线图、饼图、结构化表格等，支持图表自由切换、数据钻取查看详情，同时搭配通俗的文字结论总结核心数据规律；图表支持放大、缩小、单独下载，满足精细化查看需求。

结果多格式导出：支持将分析结果（含可视化图表+文字结论+核心数据）一键导出，导出格式覆盖Word、Excel、PDF、OFD，所有导出文件均自带标准化模板，统一包含标题、分析时间、数据来源等基础信息，导出后生成临时下载链接，支持一键保存至本地。

会话记录查询：支持按操作时间、关键词检索个人所有历史对话记录，点击即可查看完整的会话流程、分析条件及最终结果，快速回溯过往分析工作。

分析结果复用：对历史分析结果提供多重复用能力，支持“重新分析”以同步最新数据源、“修改条件”以调整时间/维度/指标等核心参数、“收藏”以标记高频使用的分析结果，收藏内容单独归类展示，方便快速调取。

记录自主管理：用户可对个人会话记录进行单条或批量删除，清理无效记录；删除操作支持二次确认，防止误删，所有删除操作留痕，可在操作日志中追溯。

系统预设模板：由管理员统一配置高频分析场景的标准化模板，覆盖月度诉求总量统计、重点领域诉求办结率分析、各旗县（市、区）诉求对比等常见场景，用户直接点击调用模板，即可快速生成分析结果，无需手动输入分析需求。

个人自定义模板：支持普通用户将自己常用的分析条件、维度、指标组合保存为个人自

定义模板，可对模板进行命名、备注，自定义模板单独归类，与系统预设模板区分展示，方便个人快速调取使用。

角色管理：预设超级管理员、业务管理员、普通用户三大基础角色，同时支持自定义新增角色，可根据业务需求设置旗县（市、区）管理员、部门管理员等专属角色，每个角色绑定对应的功能操作权限。

数据权限控制：按角色、部门为维度配置数据访问范围，实现数据的精细化管理，例如市级管理员可查看全市热线数据，旗县（市、区）管理员仅能查看本旗县（市、区）数据，部门管理员仅能查看本部门承办的工单数据。

操作权限控制：针对系统所有功能点进行权限拆分，对不同角色开放不同的操作权限，例如普通用户无模板配置、引擎管理权限，部分用户可根据需求关闭OFD格式导出权限。

意图配置：提供可视化的意图配置界面，管理员可新增、编辑、删除解析规则，例如新增“诉求及时率”“重办率”等核心指标的语义匹配规则，扩展引擎的解析覆盖范围。

解析日志查看：支持查看全量用户输入语句的解析结果，重点展示解析失败案例，可对失败案例进行标注、分类，标注后的案例将作为模型微调的样本，用于后续引擎优化。

行业词典维护：提供可视化的词典编辑界面，管理员可新增、编辑、删除12345热线行业专属术语，例如补充物业纠纷、社保补缴、欠薪维权等细分领域术语，提升引擎实体抽取的准确率。

数据源配置：支持新增、对接、停用各类数据源，兼容主流数据库及大数据存储、FTP等半结构化存储方式，可配置各数据源的查询API、缓存策略、数据更新频率。

数据合法性校验：支持自定义配置数据校验规则，例如设置“诉求量不能为负数”“办结率取值范围0—100%”等规则，系统在进行数据分析前，将自动对数据源进行校验，过滤无效数据。

数据同步管理：支持手动、自动两种方式触发数据源同步，可设置自动同步的时间周期，同时支持查看全量数据同步日志，同步失败时将通过系统消息进行告警，管理员可快速定位失败原因。

导出模板配置：支持自定义编辑Word、Excel、PDF、OFD所有格式的导出模板，可添加单位logo、固定表头、落款信息、数据水印等，统一导出文件的格式规范。

可视化样式配置：提供可视化图表的样式配置界面，可自定义图表的默认颜色、字体、尺寸、图例位置等，适配单位的视觉规范，配置后所有分析结果的图表将统一应用新样式。

系统基础参数配置：支持配置系统核心运行参数，包括会话超时时间、缓存过期时间、导出文件的存储路径及有效期、分析任务超时时间等，可根据业务需求灵活调整。

系统日志管理：支持查看系统全量日志，包括用户操作日志、功能错误日志、系统性能日志，可按时间、操作人、日志类型进行检索，同时支持日志的批量导出，方便运维排查问题。

数据分析

1.基础统计分析。指标分类管理：将热线核心指标按基础运营指标、处办效能指标、群众评价指标三大类进行精细化分类，每类指标绑定专属计算规则与数据来源，确保计算精准性；

基础运营指标：诉求总量、各渠道诉求量、分类型诉求量、日均/周均诉求量、诉求增

量/减量等，聚焦工单接入全量情况；

处办效能指标：办结率、按时办结率、重办率、平均响应时长、平均办结时长、转办成功率、退单率等，聚焦工单处办全流程效率；

群众评价指标：满意率、不满意率、评价回复率、高频不满意原因占比等，聚焦群众反馈结果。

多触发方式计算：支持手动查询计算、定时自动计算、批量计算三种方式，手动查询可随用户需求实时计算指定维度/时间的指标；定时自动计算可按日/周/月/季配置任务，到期自动计算并生成指标台账；批量计算支持对历史多时段、多维度指标一次性批量核算，适配数据复盘需求。

指标计算规则自定义：管理员可对指标计算规则进行可视化编辑、新增、修改，例如调整“办结率”计算口径（如是否包含退单工单、是否统计跨期办结工单），新增“诉求及时响应率”等个性化指标，绑定对应数据字段与计算逻辑，无需修改代码即可扩展指标体系。

指标数值精准呈现：计算结果保留指定小数位数，同时展示指标数值、计算口径说明、数据统计范围、统计时间，让指标结果可解释、可验证。

核心分析维度精细化梳理：梳理热线业务核心分析维度，每个维度绑定专属数据字段与层级划分，支持单维度拆分、多维度组合拆分、层级维度钻取拆分三种模式，满足精细化分析需求；

时间维度：年、季、月、周、日、小时（适配诉求高峰时段分析）、自定义时段，支持按自然周期/业务周期划分；

地域维度：市、区/旗、街道/乡镇、社区/村、属地小区，按行政层级层层拆分，贴合热线属地化处办需求；

业务维度：诉求类型（欠薪、物业、社保、供水等）、归口类别、办结状态、处理阶段；

主体维度：承办部门、协办单位、被诉主体、诉求来源渠道（人工电话、微信小程序、蒙速办等）；

多维度自由组合：支持无限制维度组合，“时间（月）+地域旗县（市、区）+业务维度（诉求类型）+主体维度（承办部门）”四维度组合，精准统计“各旗县（市、区）每月不同类型诉求各承办部门的处办效能”，组合条件可保存为常用筛选模板，方便重复调用。

层级维度钻取拆分：支持从高层级维度向下钻取至底层维度，例如从“全市月度物业纠纷诉求量”直接钻取至“各旗县（市、区）月度物业纠纷诉求量”，再钻取至“各街道物业纠纷诉求量”，钻取过程中自动保留上一层级筛选条件，无需重复设置。

筛选条件精细化设置：每个维度支持精准筛选、模糊筛选、区间筛选、批量筛选，例如地域维度可精准选择某几个旗县（市、区），诉求类型可模糊筛选含“物业”关键词的类型，响应时长可设置“>24小时”区间筛选，承办部门可批量选择多个单位，满足多样化筛选需求。

为每个统计结果匹配适配的分析形式，支持同比、环比、占比、排序、极值、均值、累计七种核心形式，每种形式可单独展示或组合展示，全方位呈现数据规律与特征，同时明确各形式的适用场景与计算逻辑。

定制化监测统计任务：管理员可配置专属日常监测任务，自定义监测指标、分析维度、统计周期、推送方式，例如配置“全市每日诉求量监测任务”，统计指标为诉求总量、各渠道诉求量、高频诉求类型，统计周期为每日早8点，推送方式为系统消息+邮件；

监测数据自动台账：所有自动化统计结果自动生成标准化台账，台账按时间/维度分类归档，支持台账的在线查看、筛选、导出，台账数据实时更新，可直接用于日常监测报表制作；

监测数据异常提醒：为监测指标配置阈值，当指标超出阈值时（如日诉求量突增超历史均值50%），系统自动触发提醒，同步展示异常指标、异常数值、异常原因初步分析（如某类型诉求量突增），方便监测人员快速响应。

一键全局溯源：在任意统计结果页面（如指标报表、可视化图表），点击“一键溯源”按钮，系统自动从当前统计指标向上追溯数据来源、向下追溯至工单明细，形成完整溯源链路；

精准点选溯源：在可视化图表中，可直接点选某一数据节点,如某旗县（市、区）、某类型诉求的指标数值，仅对该节点数据进行溯源，精准定位单一数据的来源与明细，避免无效溯源；

关键词溯源：在溯源页面输入关键词（如工单编号、诉求类型、属地小区），可直接追溯该关键词相关的统计指标、数据明细及工单详情，适配精准排查需求。

按行政层级溯源：适配热线属地化管理需求，核心溯源层级为全市→区/旗→街道/乡镇→社区/村→属地小区，每个层级展示对应区域的统计数据、指标变化、异常点，例如从“全市月度社保诉求量”溯源至“XX旗县（市、区）月度社保诉求量”，再溯源至“XX街道社保诉求量”，层层拆解；

按业务逻辑层级溯源：适配热线工单处办流程，核心溯源层级为核心指标→维度明细数据→工单汇总数据→单条工单详情，例如从“办结率92.5%”溯源至“各类型工单办结率明细”，再溯源至“未办结工单汇总数据”，最后溯源至“单条未办结工单详情”；

混合层级溯源：支持行政层级与业务逻辑层级混合溯源，例如从“XX旗县（市、区）月度物业纠纷办结率”（行政+业务）溯源至“XX街道物业纠纷未办结工单”，再溯源至“单条未办结工单的处办记录”，满足复杂溯源需求。

数据卡片展示核心信息：每个溯源节点展示核心指标数值、统计范围、计算口径、数据更新时间，同时标注该节点与上一层级的关联关系，例如“XX旗县（市、区）物业纠纷诉求量800件，占全市物业纠纷总量的66.7%”；

明细列表展示具体数据：配套数据卡片展示该节点的明细数据，包含所有相关子项的核心信息，例如XX旗县（市、区）物业纠纷诉求量的明细列表展示“各街道诉求量、诉求类型细分、承办部门、办结状态”等，列表支持筛选、排序、导出；

异常标注与原因提示：对溯源过程中发现的异常数据（如某街道诉求量突增、某承办部门办结率极低）进行红色标红，同时结合历史数据给出异常原因初步提示，例如“XX街道物业纠纷诉求量突增，疑似因小区物业收费问题引发集体诉求”；

统计逻辑说明：每个溯源节点都展示数据统计逻辑、字段关联规则、过滤条件，例如“本次统计仅包含全渠道有效工单，过滤了测试工单、重复工单、无效诉求工单”，让溯源结果可验证、可解释。

工单全信息展示：跳转至工单详情页后，展示工单基础信息、诉求内容、诉求人信

息、处办流程记录、转办/协办记录、结果反馈、群众评价、承办部门处理意见等全生命周期信息，无信息遗漏；

工单关联信息展示：同时展示该工单的关联工单、同类工单、被诉主体相关工单，例如某小区物业纠纷工单，展示该小区近期所有物业纠纷关联工单，方便业务人员排查是否为群体性诉求；

工单操作联动：在工单详情页支持工单复核、备注、状态修改等操作，业务人员排查发现问题后可直接在页面进行处理，无需切换系统，提升工作效率。

溯源记录全信息留存：每条溯源记录包含溯源人、溯源时间、溯源触发方式、溯源起始节点、溯源链路、溯源结果、操作备注等全信息，确保溯源过程可追溯；

多条件检索：支持按溯源人、溯源时间、溯源关键词、溯源节点等条件检索溯源记录，快速定位所需记录；

记录导出与归档：支持溯源记录的单条/批量导出，导出格式为Excel，同时系统自动按时间对溯源记录进行归档，可设置留存周期，满足数据管理规范；

记录备注与标记：支持对溯源记录进行备注、标记，例如对异常数据的溯源记录标记为“重点排查”，并添加备注说明排查结果，方便后续复盘。

按角色分配溯源权限：不同角色拥有不同的溯源层级权限，例如普通业务人员可溯源至街道级数据及公开工单详情，旗县（市、区）管理员可溯源至本旗县（市、区）社区级数据及本旗县（市、区）所有工单详情，超级管理员可溯源至全量数据及所有工单详情；

按数据范围限制溯源：对同一溯源节点，不同权限用户仅能查看其权限范围内的溯源结果，例如旗县（市、区）管理员查看全市物业纠纷诉求量时，仅能溯源至本旗县（市、区）的明细数据，无法查看其他旗县（市、区）数据；

敏感工单溯源管控：对涉及个人隐私、敏感信息的工单，设置专属溯源权限，仅指定管理员可溯源查看，同时对溯源操作进行单独记录，确保敏感数据安全。

核心业务数据：覆盖工单从接入到办结、评价的全生命周期数据，按工单基础信息、诉求内容信息、处办流程信息、评价反馈信息进行子分类，每个子分类明确具体数据字段（如工单基础信息包含工单编号、创建时间、诉求来源、属地信息等），设置实时更新频率，绑定严格的有效性校验规则（如工单编号唯一、必填字段非空），采用关系型数据库存储，确保数据查询效率；

关联支撑数据：覆盖部门信息、被诉主体数据、地理信息、考核指标数据、知识库等，按业务支撑数据、基础档案数据子分类，明确数据字段与关联关系（如部门信息与工单承办部门字段绑定），设置定时更新频率（如每日更新），进行一致性校验（如部门名称与工单中承办部门名称一致），采用混合存储方式，适配不同类型；

可选补充数据：覆盖气象数据、群诉数据、施工信息、节假日信息、交通数据等，按外部环境数据、业务关联数据子分类，支持手动上传、接口对接两种接入方式，设置按需更新频率，进行关联性校验（如气象数据的时间与工单创建时间匹配），采用大数据存储方式，适配海量数据存储需求；

数据字段自定义：管理员可对三类数据的字段进行新增、编辑、删除、隐藏，例如为核心业务数据新增“工单紧急程度”字段，为关联支撑数据编辑“被诉主体所属行业”字段，无需修改代码即可扩展数据字段体系。

可视化关联规则配置：管理员可通过可视化界面配置多源数据的关联规则，绑定不同数据源的关联字段，例如将核心业务数据的“创建时间”与气象数据的“日期”绑定，将核心业务数据的“属地小区”与涉诉主体数据的“所属小区”绑定，支持多字段联合关联，确保关联精准；

预置跨场景分析模型：结合热线业务场景，预置诉求与气象关联模型、诉求与施工信息关联模型、诉求与节假日关联模型、诉求与群诉关联模型等，例如气象关联模型可分析降雨、降雪、高温等天气对供水、供电、市政维修等诉求的影响，施工信息关联模型可分析道路施工对交通出行、周边商户诉求的影响；

自定义跨场景分析：支持用户根据需求自定义跨源数据关联分析，自由选择所需数据源、关联字段、分析指标，系统自动完成数据关联与统计分析，适配个性化的跨场景分析需求；

关联分析结果展示：关联分析结果以“主数据+关联数据”组合展示的形式呈现，例如展示某时段诉求量时，同步展示该时段的气象数据、施工信息，同时计算关联相关性，例如“降雨天气与供水类诉求量的相关系数为0.8，呈强正相关”。

多条件组合筛选：支持按数据类型、数据字段、时间范围、业务维度等多条件组合筛选数据，筛选条件支持精准匹配、模糊匹配、区间匹配、批量匹配，同时支持筛选条件的保存与复用，方便重复调用；

数据批量调用：支持对筛选后的多源数据进行批量调用，系统自动完成数据的整合与清洗，生成标准化的分析数据集，数据集支持在线查看、编辑、导出，可直接用于后续的统计分析与可视化展示；

实时加载与缓存：针对实时性要求高的核心业务数据，采用实时加载方式，确保数据分析结果的及时性；针对高频调用的静态数据（如部门信息、地理信息），采用缓存机制，缓存有效期可自定义，减少对底层数据源的访问压力，提升数据调用效率；

数据量限制与提示：对单次调用的数据量进行合理限制，当筛选后数据量过大时，系统自动给出提示，并提供分批加载、抽样分析两种选择，避免因数据量过大导致分析卡顿、超时。

图表类型与适配场景绑定：明确各图表类型的核心适配场景，系统自动匹配；

饼图/环形图：适配占比分析，如各诉求类型占比、各渠道诉求量占比；

折线图/面积图：适配趋势分析，如诉求量随时间的变化趋势、办结率月度变化趋势；

柱状图/条形图：适配对比分析，如各旗县（市、区）诉求量对比、各承办部门办结率对比；

表格图：适配明细数据展示，如各街道诉求量明细、未办结工单明细；

组合图：适配多指标综合分析，如折线图+柱状图展示“诉求量趋势+办结率趋势”。

多维度数据图表适配：当分析维度为1-2维时，自动匹配基础图表；当分析维度 ≥ 3 维时，自动匹配钻取式图表，支持维度层层钻取，例如3维度分析（时间+地域+诉求类型）自动生成可钻取的柱状图，点击时间节点可钻取至地域维度，再点击地域节点可钻取至诉求类型维度。

手动图表切换：支持所有基础图表类型之间的自由切换，切换过程中保留所有筛选条件与分析结果，无需重新计算，例如将饼图切换为柱状图，快速对比占比与数值差异。

图表基础属性配置：可配置图表标题、副标题、图例、坐标轴、单位、字体、字号、颜色，标题可自定义内容与样式，图例支持显示/隐藏、位置调整，坐标轴支持刻度

调整、标签自定义，颜色可选择系统预设配色或自定义配色，适配企业视觉规范；

图表数据属性配置：可配置数据标签显示/隐藏、数据标签格式、数值精度、累计占比显示，例如在饼图中显示各子项的数值与占比，在折线图中显示每个节点的具体数值，数值精度可自定义保留小数位数；

图表样式配置：支持图表背景、边框、阴影、网格线的配置，可设置背景色、透明度，添加边框与阴影，显示/隐藏网格线并调整网格线样式，让图表更美观；

预设图表样式模板：系统预置日常监测风、汇报展示风、极简风、专业分析风四种样式模板，用户可直接调用模板，无需手动配置，同时支持将自定义的图表样式保存为个人模板，方便重复使用。

鼠标悬浮交互：鼠标悬浮在图表任意数据节点上，自动显示该节点的核心数据信息，包括指标数值、维度信息、同比/环比变化、占比等，无需点击即可快速查看详情；

数据点选筛选：在图表中直接点选某一/多个数据节点，系统自动对该节点数据进行筛选，同时更新图表与配套的明细数据，例如在柱状图中点选某几个旗县（市、区），图表仅展示这几个旗县（市、区）的数据分析结果；

图表钻取操作：支持向下钻取、向上回溯，向下钻取可从当前维度钻取至下一层级维度，例如从旗县（市、区）维度钻取至街道维度；向上回溯可从底层维度返回至上一层级维度，钻取与回溯过程中数据实时更新；

图表对比操作：支持多数据节点对比、多时段对比，在图表中框选多个数据节点，系统自动生成对比分析卡片，展示各节点的核心指标差异；也可选择不同时段的数据分析结果，生成对比图表，直观展示数据变化。

图表与结构化数据联动：查看图表的同时，同步展示图表对应的结构化明细数据，表格数据与图表数据实时同步，筛选、钻取图表时，表格数据自动更新，支持表格数据的筛选、排序、导出，实现“图表直观展示+表格精准核对”；

图表与SQL语句联动：支持查看图表对应的SQL查询语句，语句包含完整的查询条件、统计逻辑、字段关联，技术人员可核对SQL语句的合理性，验证分析结果的准确性；同时支持SQL语句的在线编辑、保存、执行，编辑后点击“执行”，图表与表格数据实时更新，适配个性化的SQL查询需求；

SQL语句验证与保存：支持对编辑后的SQL语句进行语法验证、执行结果预览，语法错误时系统自动提示错误位置与原因，执行结果预览可查看查询数据的前N条，确保语句正确后再执行；同时支持将自定义的SQL语句保存为查询模板，方便重复调用。

图表单条/批量管理：支持对生成的图表进行命名、备注、收藏、删除，收藏的图表在“我的收藏”中单独展示，方便快速调取；同时支持批量选择多个图表，进行批量收藏、批量删除、批量导出，提升管理效率；

多格式高清导出：图表支持导出为PNG、JPG等图片格式，同时支持导出为Excel表格（含图表+数据），所有导出的图表均为高清分辨率，支持自定义导出尺寸，适配不同的展示需求（如PPT汇报、文档插入、海报制作）；

图表数据同步导出：导出图表时，可选择是否同步导出图表对应的明细数据、SQL语句、分析说明，导出后生成一个压缩包，包含图表文件、数据表格、SQL语句文档、分析说明文档，方便完整留存分析结果。

在线共享：支持将图表生成共享链接/二维码，可设置共享权限（如公开查看、密

码查看、指定用户查看）与共享有效期，其他用户通过链接/二维码即可在线查看图表，查看过程中支持图表的交互操作，但无法编辑、删除；

跨平台嵌入：支持将图表生成嵌入代码，可直接嵌入至办公系统、汇报平台、公众号、PPT等跨平台载体，嵌入后的图表实时同步更新，当系统中的分析结果更新时，嵌入的图表自动更新，无需重新嵌入；

图表协作批注：支持对在线共享的图表进行协作批注，其他用户可在图表上添加文字批注、意见建议，批注内容实时同步，方便团队协同分析、交流讨论。

2.智能预警。挖掘规则配置功能用于定义热线工单诉求数据挖掘的核心规则，支持设置数据筛选条件、语义提取维度及工单数量关联阈值等；通过挖掘规则配置，保障数据挖掘精准适配业务场景，为后续聚类分析提供标准化依据。

系统将通过预设的降噪规则与算法，通过工单降噪规则，对重复工单或工单中的重复表述、无意义字符、格式错乱内容等进行识别与过滤，同时结合语义分析剔除与核心业务无关的冗余信息，保留工单中反映真实诉求的关键内容，从而提升数据处理效率与事件识别的准确性。

算法调用模块支持配置算法名称、类型、参数及认证信息，提供API调用示例。可手动启停任务，支持定时/周期任务调度，配置并发数、单次运行时长及调用频次。通过图表展示调用量、成功率、耗时等使用量概览，实现算法调用的可控与可视化管理。

系统依托热线事件挖掘模型，按预设规则对全量工单进行挖掘，通过深度学习算法对工单进行解析并提取关键特征，当模型识别到符合事件生成特征的工单集群，无需人工干预，立即智能触发事件创建流程，自动聚合相关工单，生成事件名称与概要，实现从工单数据到事件生成的智能化、自动化触发。

除了按照预设事件挖掘条件自动生成事件外，系统支持人工手动添加事件，以灵活应对自动生成机制未覆盖的特殊场景。工作人员可通过结构化表单完成事件创建，可手动选择关联信息，并支持手动关联相关工单，确保事件信息与底层诉求数据完全匹配。

热线预警模型规则是保障热线事件及时、精准预警的核心环节，通过构建灵活的规则体系，实现对各类事件触发条件的动态管控，同时支持全流程的规则维护与优化，为事件预警的有效性提供支撑。

系统提供预警等级自定义设置功能，用户也可根据业务需求灵活新增或调整等级名称。针对每个预警等级，可精准设定对应的工单数量阈值。当某事件关联的工单数量触及相应等级阈值时，系统自动赋予其对应的预警等级，确保业务人员能迅速识别高风险事件，合理分配处理优先级。

事件预警触发功能聚焦于预警信号从识别到生成的核心动作与过程，依托事件预警模型结构，系统通过训练优化的事件识别模型实时解析流入的事件数据，利用特征提取模型精准捕捉工单量、影响范围、发展趋势等关键特征向量，并输入到多维度阈值判定模型中。通过预设的动态阈值矩阵和算法识别触发条件，生成包含核心特征、风险等级及初步处置建议的结构化预警信号，实现从数据到决策支持的智能化转化。

预警事件库管理通过系统化的汇聚、清洗、标准化及验证入库流程，保障库中预警事件数据的准确性、规范性和完整性，为预警工作的高效开展提供有力支持。系统预设以下八类预警场景：群体性诉求、一人多诉、多人同诉、高频诉求人、敏感信息、紧急事项、周期性风险、部门效能异常。支持预警信息的全量查询与分类统计，预警记录可追溯、可汇总，并可用于复盘分析。

预警事件处置是将预警信息转化为实际行动的关键步骤，通过明确的处置方式确保预警得到合理响应，保障事件得到及时处理或妥善应对。

预警事件发生后，系统通过多渠道推送触发确保信息快速触达相关人员，推送内容经过整合便于热线工作人员掌握关键信息，同时支持在工作台查看详情，为预警事件的高效处置提供保障。

实时记录预警事件的处理状态，通过进度条、状态标签等可视化方式展示，便于管理人员掌握处置动态。含处理状态实时记录、可视化状态展示、处置动态实时掌握

部门处置人员接收后，系统实时跟踪工单处理状态，直至事件闭环，并同步更新处置进度至预警管理模块。

系统将自动记录已阅/未阅人数。便于信息发送方掌握信息传递的具体情况。系统会自动记录忽略原因及操作人员信息，形成日志存档。

通过标准化的规则定义、动态调整与校验机制，实现模型与规则的协同优化，可根据业务场景变化对挖掘模型规则和预警模型规则进行灵活修改、版本迭代与废止操作，并通过规则校验验证新规则的有效性，避免冲突或误判，为热线事件的智能挖掘与精准预警奠定基础。

事件管理主要负责对各类热线事件进行过程管理与动态维护，保证数据精准可用，依据事件特性进行合理分类分级，为处置提供清晰指引。通过高效检索与全局视图，助力管理人员快速掌握事件态势，同时依托规范流程实现事件从产生到闭环的全过程管理，最终保障热线事件得到及时、准确、有效地响应与处理，提升整体服务效能。

预警单管理主要是指预警单模板的配置管理，热线工作人员可根据使用场景新建预警单模板，按事件类型和预警级别分类，便于筛选匹配，可对模板进行实时编辑、启用和禁用，禁用后停止预警但保留数据且可复用。预警单模板与事件处理流程绑定，符合条件时自动调用生成并发送预警信息。

事件总览从多维度展示事件情况，含事件状态的数量及占比；按时间呈现总量趋势，支持多粒度查看；展示关联区域的数量、类型占比及周期变化；统计关联主体的类型分布，辅助高效管理与决策。

预警总览通过可视化仪表盘整合全量预警数据，构建起覆盖预警生成、流转、处置全流程的全局视图。

3.智能报告。指标管理功能是报告模块的基础，提供指标的创建、配置和管理能力。

系统支持多条件指标查询，用户可以按照指标名称、指标状态等条件查询指标。在指标列表页面，用户可以通过搜索框输入指标名称关键词进行模糊查询，也可以通过下拉选择指标状态（如启用、停用等）进行筛选。查询结果以表格形式展示，包含指标名称、指标说明、更新时间等字段。指标加工功能支持用户对指标进行增删改查操作，用户可以创建新的指标，编辑现有指标的参数，删除不再需要的指标，满足不同分析场景的需求。创建新指标时，用户需要填写指标名称、指标说明、计算口径、数据来源等基本信息，配置指标的计算公式。系统提供可视化的指标配置界面，用户通过简单的配置即可完成复杂的指标定义。

系统支持指标批量导入和导出功能，用户可以批量上传指标文件快速创建多个指标，也可以将已有指标导出为文件进行备份或迁移，极大提高了指标管理的效率。导入功能支持，用户准备好指标定义文件后，一键导入即可批量创建指标。导出功能可以将选中的

指标导出为标准格式文件，方便在不同的系统之间迁移指标，或者与同事共享指标定义。

指标集功能用于组织和展示各模版指标，用户可以将相关指标组织成指标集，便于在报告模板中使用。系统支持新建指标集，用户可以创建不同主题或用途的指标集，方便管理。例如，可以创建“日常监测指标集”包含日常需要关注的核心指标，创建“月度考核指标集”包含月度汇报需要的指标等。系统还提供指标参数统一调整功能，用户可以批量调整指标的配置，快速适应业务需求的变化。例如，当统计口径发生变化时，需要修改多个指标的时间范围，通过批量调整功能可以一次性完成修改，无需逐个编辑。指标管理功能的实现，为报告生成提供了灵活的指标基础，支持用户根据实际需求自定义和配置指标，提高报告的针对性和实用性。

报告管理功能提供强大的报告生成和配置能力，支持用户按需生成各类报告，支持将自定义报告配置自动保存至模板库，实现模板复用与快速调用。

系统支持按需生成周期性报告，包括日报、周报、月报和季报，每类报告都可以绑定相应的指标集，系统会自动按照设定的周期生成报告，满足不同时间维度的分析需求。日报展示每日的诉求情况，例如当日诉求总量、各分类诉求量、热点问题等；周报汇总一周的诉求情况，分析诉求变化趋势；月报进行月度总结，分析月度诉求特点；季报进行季度分析，评估季度工作成效。用户可以选择报告的起止时间范围，系统会自动汇总该时间范围内的数据生成报告。

系统还支持生成热点报告和专题报告，热点报告聚焦当前热点诉求，专题报告针对特定主题进行深度分析，满足不同分析场景的需求。热点报告自动识别近期出现频次较高的诉求类型、区域、问题，生成热点分析内容，帮助管理者快速了解当前的工作重点。专题报告针对特定主题进行深入分析，如某类诉求的专项分析、某区域的专项分析、某部门的专项分析等，用户可以自定义专题报告的分析维度和展示内容。

用户可以按照诉求类型、标题、内容、关键字、地域、时间及其他字段筛选数据生成报告，灵活的数据筛选能力使报告能够精准反映关注重点。筛选功能支持多条件组合，系统只汇总满足筛选条件的数据生成报告。这种灵活的筛选能力使报告能够聚焦用户关注的内容，避免无关数据的干扰。

专题报告功能提供高级分析计算，支持一人多诉计算，识别同一人的多次诉求，支持多人同诉计算，发现多人的相同诉求，支持突发事件计算，识别突发性诉求增长，支持敏感事项计算，统计敏感事项的诉求情况，这些高级分析功能为专题报告提供了深度分析能力。一人多诉分析帮助发现重复诉求的用户，分析是否存在恶意投诉或需要重点关注的情况；多人同诉分析帮助发现群体性诉求，可能预示着某项政策或事件引发的广泛关注；突发事件分析帮助发现诉求量的异常波动，及时识别突发情况；敏感事项分析帮助监测敏感诉求的情况，确保重要事项得到关注。

报告管理功能还提供报告的修改、编辑和删除功能，用户可以对报告的名称及指标集进行调整和优化。对于已生成的报告，如果需要调整报告内容或格式，用户可以进行编辑修改。系统展示报告列表，包含报告名称、报告分类、报告模板、报告描述等信息，用户可以方便地查找和管理报告。

用户可以查看报告记录、下载报告、查看指标集，支持模板指标绑定，实现报告与指标的关联。系统还支持报告模板的上传和下载功能，用户可以导入已有的报告模板，也可以将配置好的模板导出保存，实现报告模板的复用和共享。报告模板定义了报告的结构

、样式、包含的指标等，用户可以基于模板快速生成报告。报告管理功能的实现，为用户提供了强大而灵活的报告工具，大大提高了报告生成效率和分析深度。

自动关联历史工单，展示特定小区或主体在选定时间范围内的诉求出现频次、持续时间及变化趋势，并以图表形式呈现，能实现导出。

提供不少于5个高频业务场景的标准报告模板，具体包括但不限于：水电气专报、物业管理专报、欠薪专报、消费纠纷专报、供暖专报等。支持对模板内容、结构与格式进行编辑修改。各专报模板内置以下能力：

- ① 区域细化至街道、社区、小区；
- ② 自动梳理诉求内容，归纳集中问题及涉及的小区、物业公司、供热公司等；
- ③ 自动关联历史工单与知识库，提取相关知识信息；
- ④ 展示处理进程，对无答复内容的工单进行提醒关注；
- ⑤ 欠薪专报支持提取拖欠主体、被拖欠主体（政府、国企、个人等）、拖欠类型、金额、时间、工程项目等关键词，生成专门结果页面，支持按区域、金额、主体等分类展开；
- ⑥ 消费纠纷专报支持按诉求时间、涉及领域、消费形式、未办结工单涉及主体等多维度统计，区分承办单位及双派工单，支持临时性统计口径。

要求报告可在线编辑并导出word、pdf等常见格式，报告内数据要能反查明细并下载为XLS/XLSX/CSV表格（涉及字段要能前端调整）。

报告记录功能对系统生成的所有报告进行统一管理和查询，方便用户查找和查看历史报告。

系统支持多条件查询报告，用户可以按照报告关键词查询，快速定位需要的报告。查询条件如关键词查询，用户可以输入关键词进行模糊匹配。查询结果以列表形式展示，每条记录包含报告名称、报告描述、生成状态、生成时间、报告大小等信息，用户可以快速了解报告的基本情况。

系统展示报告记录列表，包含报告名称、报告描述、生成状态及更新时间等关键信息，用户可以一目了然地了解报告的基本情况。生成状态包括成功、生成中、失败三种状态，用户可以查看失败报告的错误信息，了解失败原因进行修正后重新生成。

用户可以下载报告，将报告文件保存到本地进行离线查看和归档。点击下载按钮后，系统会生成对应格式的报告文件，用户可以选择保存路径进行下载。系统还支持批量下载功能，用户可以选中多份报告记录一次性下载。

系统还支持工单下载，用户可以下载报告所关联的原始工单数据，进行深度分析和二次处理。工单数据以Excel格式导出，包含报告时间范围内所有满足筛选条件的工单记录。用户可以基于原始数据进行更深入的分析，或者与其他系统进行数据交换。报告记录功能的实现，为用户提供了完整的报告档案管理，方便随时查阅历史报告，追踪分析结果的变化，为工作总结和决策回顾提供依据。

报告任务功能实现报告生成的自动化管理，用户可以设置任务让系统自动定期生成报告。

系统支持报告任务查询，用户可以查看所有已设置的报告任务。在任务列表页面，用户可以看到所有任务的基本信息，包括任务名称、绑定的报告、任务状态、上次运行时间等。列表支持按任务状态筛选，用户可以只看启用的任务或停用的任务。

	<p>系统展示报告任务列表，包含任务名称、所属报告、任务状态等信息，用户可以全面了解任务的配置情况。每个任务的详细信息包括任务名称、任务描述、绑定的报告等，用户可以全面了解任务的所有配置项。</p> <p>用户可以新建任务，设置任务名称、选择所属报告类型、设置任务周期（如每日、每周、每月等）、设置任务状态（启用或停用）等参数，配置完成后系统会按照设定的周期自动生成报告。新建任务时，用户首先选择要自动生成的报告类型，然后设置运行周期（如每天早上8点生成日报、每周一早上9点生成周报等）。配置完成后，系统会自动按照设定的周期执行任务，生成报告。</p> <p>系统支持任务状态启停，用户可以随时启用或停用任务，灵活控制报告的生成。对于临时不需要生成的任务，用户可以将其停用，需要时再重新启用。任务停用期间，系统不会执行该任务的报告生成，但任务配置会保留。</p> <p>用户还可以编辑任务，修改任务的各项参数，或删除不再需要的任务。编辑任务时，用户可以修改任务名称、绑定的报告等所有配置项。删除任务时，系统会提示用户确认，确认后任务及其配置将被永久删除。</p> <p>报告任务功能的实现，实现了报告生成的自动化和规范化，减少了人工操作，提高了工作效率，确保报告能够按时生成，为持续性的数据分析提供了保障。通过自动化的报告生成，用户无需每次手动设置参数生成报告，系统会自动按照设定的时间表完成任务，生成报告后还可以自动发送通知给相关人员，真正实现了无人值守的自动化报告服务。</p> <p>4.项目实施与服务要求</p> <p>（1）保密与数据安全。中标供应商及其项目人员应遵守国家有关数据安全、个人信息保护及采购人保密管理规定，按照采购人授权和最小必要原则访问、处理项目数据。对项目数据的存储、备份采取与数据安全要求相适应的保护措施。未经采购人书面授权，不得擅自将项目数据复制、下载至未经批准的环境，或向第三方提供、披露；不得擅自修改源业务系统原始数据。项目人员接触项目数据前应签署保密承诺。确需使用数据进行测试的，应事先取得采购人同意，并按要求采取脱敏等保护措施。发现数据安全事件，应立即告知采购人并配合处置、整改。项目结束后，按采购人要求移交或清退相关数据及资料。</p> <p>（2）应急处置。中标供应商应提交项目实施及质保期内的系统运行应急处置方案，说明故障响应和报告流程、数据备份与恢复措施、故障隔离或降级运行措施及恢复验证方式。供应商应明确与采购人及现有系统运维单位的沟通、协同和处置责任。发生影响系统正常使用的故障时，应及时响应、配合排查处理，并记录故障原因、处置过程和处理结果。</p> <p>（3）培训服务。中标供应商应在项目验收前免费开展不少于2场培训，其中系统管理员培训不少于1场、业务用户培训不少于1场，培训对象为采购人指定人员。培训内容包括系统功能操作、日常管理、权限使用、数据安全及常见问题处理。供应商应提供培训数据治理培训材料和培训记录，相关费用包含在投标报价中。</p> <p>1.治理范围：系统对接人工电话、小程序、随手拍、蒙速办等渠道并支持扩展，覆盖全类型、全时段数据治理。本项目开发范围仅限与采购人指定现有系统及各渠道对接、数据抽取清洗标准化治理、同步至本项目新建智能问数系统，以及本项目软件开发、部署、联调、测试、培训和售后，报价含上述范围内接口适配、联调及文档费用；原有热线系统、渠道系统、数据库、中间件、网络及安全设备等的接口改造、功能改造、数</p>

据回写、升级授权、硬件扩容、网络策略调整等不属本项目，现有系统具备标准接口的仅做本项目侧适配，不具备或需原厂商改造的由采购人协调。采购人提供接口文档、测试环境、账号权限并协调原厂配合，中标人负责本项目侧开发、治理、同步、联调及交付，非中标人原因导致延误的顺延工期。同步仅指同步至本项目新建智能问数系统，不含向原有系统回写、反向同步或改造；新增双向同步、数据回写或超范围对接须书面确认并另议费用。数据归档后同步至本项目智能问数系统核心数据源。

2.工单信息全维度治理.针对工单信息的结构化、标准化、统一性开展精细化治理，围绕工单数据的字段规范、内容规范、格式规范制定统一标准，实现非结构化/半结构化数据的结构化转化，重点覆盖欠薪、物业管理、社保、供水供电、交通出行等热线高频重点领域，确保数据可检索、可统计、可分析。

3.治理流程自动化。实时触发：新增实时工单从各渠道接入系统后，自动触发治理流程，完成所有标准化、统一性治理操作，治理通过后再纳入系统数据源，实现“接入即治理”；

批量触发：针对历史存量工单或未治理的批量数据，支持按时间范围、业务类型、接入渠道等条件筛选，一键触发批量治理，同时展示治理进度（已完成数、剩余数、成功率）；

定时触发：管理员可配置定时治理任务，按日/周/月对系统数据进行全量巡检治理，针对前期治理遗漏、数据更新导致的不规范数据进行二次治理，确保数据持续规范。

系统对无法自动校正、存疑的异常数据进行标记，触发人工复核流程，确保治理结果准确无误，避免自动治理规则的局限性导致数据错误。

异常数据标记：针对字段缺失无法通过关联数据补全、语义分析无法确定诉求类型、主体名称无匹配结果等情况，系统将工单标记为“待复核”，并标注异常原因（如“属地小区无法匹配”“诉求类型语义模糊”）；

复核工单派发：系统将待复核工单按业务类型、属地派发至对应的人工治理专员，专员在复核界面可查看工单原始信息、系统初步治理建议、异常原因；

人工操作功能：人工治理专员可对异常数据进行手动校正、补全、驳回，校正完成后提交系统，驳回的工单需标注驳回原因，后续由管理员优化治理规则；

复核进度管理：管理员可查看全量待复核工单的派发进度、处理进度、未处理原因，支持催办、重派等操作，确保异常数据及时处理。

所有治理操作（自动治理、人工复核）均生成详细的治理档案，实现治理过程可追溯、治理结果可验证，同时治理完成后的标准化数据按规范归档至系统数据源，标注“已治理”标识，与未治理数据区分开：

治理档案内容：包含工单编号、治理时间、治理类型（自动/人工）、治理前数据、治理后数据、治理依据、操作人（人工复核时）、复核意见等全信息；

治理档案检索：支持按工单编号、治理时间、治理类型、异常原因等条件检索治理档案，方便管理员回溯治理过程、排查治理错误；

数据归档规则：治理完成且核验通过的工单数据，按时间、地域、诉求类型进行分类归档，同时同步至智能问数系统的核心数据源，确保数据分析时调用的均为标准化治理后数据。

4.数据质量全周期监控。在工单数据从各渠道接入系统前，先进行基础接入校验，设置基础合规规则，过滤无效数据、重复数据，从源头减少不规范数据。

	<p>无效数据过滤：过滤测试工单、空白工单、内容无实际诉求的工单（如仅填写“您好”“咨询”），避免无效数据进入治理流程；</p> <p>接入格式校验：对各渠道接入的数据进行基础格式校验，确保数据字段、数据类型符合系统接入规范，校验不通过的数据退回原渠道，并触发告警。</p> <p>实时监控数据治理的全流程，包括治理进度、治理成功率、异常数据率、人工复核完成率等核心指标，同时对治理后的数据质量进行多维度校验，确保治理效果。</p> <p>定期对数据治理质量进行统计分析，形成数据质量分析报告，同时结合质量问题、人工复核记录优化治理规则，持续提升治理自动化率和准确性。含质量统计分析、质量分析报告、治理规则迭代</p> <p>5.数据生命周期管理。根据工单数据的使用频率、业务重要性、敏感程度进行分级分类，不同等级/类别数据采用不同的治理、存储、使用策略。含按使用频率分级、按业务重要性分类、按敏感程度分类</p> <p>存储介质适配：高频核心数据采用关系型数据库+缓存存储，提升查询效率；中低频数据采用大数据存储+文件存储（SFTP），降低存储成本；敏感数据采用加密存储，确保数据安全；</p> <p>数据同步存储：治理后的标准化数据同步存储至生产库、备份库，生产库用于系统日常分析使用，备份库用于数据容灾，定期进行数据同步校验，确保两库数据一致；</p> <p>存储元数据管理：对所有存储数据建立元数据档案，包含数据来源、存储位置、存储介质、数据等级、治理状态、更新时间，方便数据管理和调取。</p> <p>数据归档：对超过使用周期但仍需留存的工单数据（如满24个月的低频数据），进行标准化归档处理，压缩存储至归档库，归档后支持按条件检索、调取，确保数据可追溯；</p> <p>数据清理：对符合清理条件的工单数据（如无留存价值的测试数据、重复数据，以及按规定可销毁的超期数据），进行合规清理，清理前需进行人工审核，审核通过后方可清理；所有清理操作均生成记录，包含清理数据范围、清理时间、操作人、审核意见，确保清理过程可追溯；</p> <p>归档/清理自动化：支持配置自动归档，按预设规则对数据进行自动处理，例如每月自动将满24个月的低频数据归档。</p>
打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。	

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在市场监督管理部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构，如律师事务所、会计师事务所，要提供有效的执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

分公司不是独立法人，不具备政府采购法第二十二条规定的投标人应当具备独立承担民事责任能力的条件。分公司经总公

司授权，可以以分公司的名义参加政府采购活动，但其民事责任由总公司承担。

二、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格审查表）。

三、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

四、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

五、按照招标文件要求，投标人应当提交的其他资格、资信证明文件。

第五章 评标

一.评标要求

1.评标方法

详见须知前附表

2.评标原则

2.1评标活动遵循客观、公正、审慎的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件规定的办法进行评审。

2.3合格投标人不足三家的，不得评标。

3.评标委员会

由采购人代表和评审专家两部分共5人组成，其中由评审专家库产生的评审专家4人，由采购人派出的采购人代表1人。

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内,与投标人存在劳动关系,或者担任投标人的董事、监事,或者是投标人的控股股东或实际控制人；

（2）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（3）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

（1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

（2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

（3）对投标文件进行比较和评价；

（4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

（5）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

（6）法律法规规定的其他职责。

4.澄清

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.1评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.2评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

5.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制，包括但不限于不同投标人上传的投标文件项目内部识别码一致的情形；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；

6.有下列情形之一的，属于恶意串通投标，其投标无效，并追究法律责任：

(1) 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件；

(2) 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；

(3) 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；

(5) 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；

(6) 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

(7) 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

7.投标无效的情形

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

(1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

8.废标的情形

出现下列情形之一的，应予以废标。

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家；或参与竞争的核心产品品牌不足3个的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 投标人的报价均超过了采购预算的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的；

9.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，评标委员会根据采购人委托直接确定中标人或者由采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

二.落实政府采购政策

1.节约能源、保护环境

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

2.促进中小企业发展

2.1采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

2.2《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的小微企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

2.3在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

- (1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- (2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- (3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

2.4依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

2.5在政府采购活动中，提供货物、工程或者服务符合享受中小企业扶持政策的，投标人应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；属于残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。投标人应当按照《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》规定格式提供（格式附后，不可修改），未按规定提供的，不得享受相关中小企业扶持政策。

投标人应当对提供材料的真实性负责，若有虚假，将追究其法律责任。

3.对本国产品的支持政策的相关要求

3.1按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）、《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）相关要求，本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

本国产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。从具体情形看，在国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域生产的产品，属于在中国境内生产的产品；对医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，属于在中国境内生产的产品；对其他产品，根据实际情况判断是否在中国境内生产。

3.2政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，使用扣除后的价格参与评审。

3.3供应商出具符合要求的《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》（格式附后，不可修改）或有关证明文件的，该产品视为本国产品，采购人、采购代理机构不得再要求供应商提供其他证明材料。供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

符合本国产品的支持政策的相关要求的，按照以下比例进行扣除：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

三.评标程序

1.符合性审查

1.1依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足招标文件的实质性要求。

1.2符合性审查中有任何一项未通过的，审查结果为未通过。投标人未通过符合性审查的，投标无效。

符合性审查表

采购包1：智能问数建设

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	投标及保证金缴纳情况	按要求进行网上投标、进行保证金缴纳。（审查汇款凭证）
2	投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
3	投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
4	主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
6	其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

2.投标报价审查

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

4.相同品牌审查

采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标

人不作为中标候选人。
多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

5.详细评审

采购包1：

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分70.00分 商务部分20.00分 报价得分10.00分			
评审因素 分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文 件格式文件

	对项目背景与现状的理解	<p>评审投标人对项目背景与现状的理解：（1）对项目背景的全面准确理解：①政策依据理解②业务发展目标理解③项目建设动因与必要性理解④项目建设范围与定位理解⑤项目实施约束条件理解，最高得5分；（2）对现状要点与挑战的深刻剖析：①业务现状梳理②技术现状梳理③管理现状梳理④现存问题痛点识别⑤实施挑战根源剖析，最高得5分。本项整体最高得10分，无相关内容不得分，每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分，单项扣完为止。缺陷或不足指：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策和相关标准；或内容凭空编造，与项目实际情况不符；或内容过于简略，缺乏必要分析；或存在与项目无关的文字内容；或内容逻辑混乱、前后矛盾；或对项目背景与现状的关键要素理解错误。</p>	10.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>

<p>对业务需求的深度分析</p>	<p>评审投标人对业务需求的深度分析： （1）准确识别采购服务内容对应的深层业务目标与核心痛点：①采购服务内容解读②深层业务目标挖掘③业务目标匹配度④核心业务痛点定位⑤目标?痛点对应关系，最高得5分； （2）清晰梳理与分析需求逻辑：①显性需求完整梳理②隐性需求研判分析③需求层级逻辑梳理④需求之间关联分析⑤需求可行性辨析，最高得5分。本项整体最高得10分，无相关内容不得分，每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分，单项扣完为止。缺陷或不足指：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策和相关标准；或内容凭空编造，与项目实际情况不符；或内容过于简略，缺乏必要分析；或存在与项目无关的文字内容；或内容逻辑混乱、前后矛盾；或对业务需求的关键要素理解错误。</p>	<p>10.0000</p>	<p>主观</p>	<p>封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函</p>
-------------------	--	----------------	-----------	--

<p>对项目实施重点与难点 的分析</p>	<p>评审投标人对项目实施重点与难点的分析：（1）对关键环节（如数据协调、系统整合、业务协同等）的风险预判准确性：①关键实施环节识别②风险场景覆盖完整性③风险来源定位精准度④风险发生影响研判⑤风险贴合项目实际程度，最高得5分；（2）应对思路的务实性与建设性：①风险-措施对应匹配②应对思路可落地务实性③技术层面处置方案④组织协同保障思路⑤建设性优化提升建议，最高得5分。本项整体最高得10分，无相关内容不得分，每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分，单项扣完为止。缺陷或不足指：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策和相关标准；或内容凭空编造，与项目实际情况不符；或内容过于简略，缺乏必要分析；或存在与项目无关的文字内容；或内容逻辑混乱、前后矛盾；或对项目实施重点与难点的关键要素理解错误。</p>	<p>10.0000</p>	<p>主观</p>	<p>封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函</p>
-----------------------	---	----------------	-----------	--

技术评审	总体设计方案	<p>评审投标人提供的总体设计方案:(1)总体架构设计:1系统总体架构2技术架构3数据架构4安全架构,最高得10分:(2)核心功能模块设计:1数据实施模块设计(数据治理、自动化治理流程、异常复核、数据质量监控、数据生命周期管理)2数据源管理模块设计3智能对话模块设计4数据分析及溯源模块设计5智能预警事件管理模块设计6智能报告模块设计,最高得6分;(3)方案符合性:①建设范围与采购文件一致②适配本项目实施约束条件③模块间逻辑合理④业务流程闭环,最高得4分。本项整体最高得20分,无相关内容不得分,每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分,单项扣完为止。缺陷或不足指:内容不切合行业实示、不符合国家法规政策和相关标准;或内容凭空编造,与项目实际情况不符;或内容过于简略,缺乏必要分析;或存在与项目无关的文字内容;或内容逻辑混乱、前后矛盾;或对总体设计方案的关键要素理解错误。</p>	20.0000	主观	封面 目录 投标人(供应商)应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

质量保障方案	<p>评审投标人提供的质量保障方案：</p> <p>（1）质量管控体系：①项目质量组织架构②质量管理体系③需求确认及设计评审管控，最高得 3 分；</p> <p>（2）开发与测试质量保障：①开发过程质量管控②单元测试、集成测试、联调测试、系统测试方案③数据治理质量校验方案，最高得 3 分；（3）验收质量保障：①对标采购需求的验收方案②初验、终验全过程质量管控措施，最高得 2 分。本项整体最高得8分，无相关内容不得分，每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分，单项扣完为止。</p> <p>缺陷或不足指：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策和相关标准；或内容凭空编造，与项目实际情况不符；或内容过于简略，缺乏必要分析；或存在与项目无关的文字内容；或内容逻辑混乱、前后矛盾；或对项目质量保障方案的关键要素理解错误。</p>	8.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	---	--------	----	--

保密与应急措施	<p>评审投标人针对本项目提供的保密与应急方案。（1）数据保密安全措施（3分）：包括①热线工单敏感数据保护；②数据访问权限控制；③操作日志记录与审计；④项目人员保密管理；⑤数据存储、备份的安全保护；⑥项目结束后的数据及资料移交、清退。每项0.5分，方案具体、可执行且符合本项目实际得分；未提供或内容空泛、无关、不可执行的，该项不得分。（2）系统运行应急处置方案（3分）：包括①故障响应和报告流程；②数据备份与恢复措施；③故障隔离或降级运行措施；④恢复验证方式；⑤故障原因、处置过程和结果记录；⑥应急处置团队人员分工及联络机制。每项0.5分，评分要求同上。本项整体最高得6分，无相关内容不得分，每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分，单项扣完为止。缺陷或不足指：内容不切合行业实际、不符合国家法律法规政策和相关标准；或内容凭空编造、与项目实际情况不符；或内容过于简略、缺乏必要分析；或存在与项目无关的文字内容；或内容逻辑混乱、前后矛盾；或对项目保密与应急措施的关键要素理解错误。</p>	6.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>
---------	--	--------	----	---

	培训方案	评审投标人针对本项目培训服务提供的方案（6分）：（1）培训对象及内容安排（2分）：①明确系统管理员、业务用户的培训安排，1分；②培训内容覆盖系统功能操作、日常管理、权限使用、数据安全及常见问题处理，1分。（2）培训组织与交付（4分）：①培训计划明确不少于2场，且系统管理员、业务用户培训各不少于1场，2分；②培训方式及时间安排具体，1分；③培训材料、培训记录安排明确，1分。方案缺项或与采购需求不一致的，按对应分项扣分，单项扣完为止。本项整体最高得6分，无相关内容不得分，每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分，单项扣完为止。缺陷或不足指：内容不切合行业实际、不符合国家法律法规政策和相关标准；或内容凭空编造、与项目实际情况不符；或内容过于简略、缺乏必要分析；或存在与项目无关的文字内容；或内容逻辑混乱、前后矛盾；或对培训方案的关键要素理解错误。	6.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

	类似业绩	投标人需提交近3年（2023年9月1日至今）取得的类似项目合同，每项得2分，最高得6分。类似项目是指与软件开发、数据分析、智能问数或热线工单数据应用相关的项目。以合同签订日期为准，提供合同关键页（含项目名称、甲乙双方盖章、合同金额、签订日期）复印件并加盖投标单位公章。	6.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

商务评审	技术团队实力	团队成员（含项目总负责人）中，每有1人持有以下证书之一，得2分，最高得8分：（1）信息系统项目管理师（高级）证书；（2）系统分析师证书；（3）系统架构设计师证书。同一人员仅计分一次，持有多项证书不重复计分，最多计4人。投标人须提供相关证书扫描件及加盖公章的在职证明（注明人员姓名和拟承担岗位）。中标后，供应商应按投标文件承诺安排相关人员参与项目实施。	8.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

	服务承诺的水平 and 可靠性	评审投标人针对本项目的服务承诺完整性、针对性、可落地性。（1）核心服务内容承诺：①项目工期及交付边界承诺②项目文档交付承诺③质量及整改承诺，最高得 3 分；（2）售后及配套服务承诺：①质保期、故障响应处置承诺②数据安全保密承诺③培训、技术支持及应急保障承诺，最高得 3 分。本项整体最高得6分，无相关内容不得分，每有一处存在缺陷或不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.1分，单项扣完为止。缺陷或不足指：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策和相关标准；或内容凭空编造，与项目实际情况不符；或内容过于简略，缺乏必要分析；或存在与项目无关的文字内容；或内容逻辑混乱、前后矛盾；或对项目背景/现状的关键要素理解错误。	6.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

价格评审	价格评审	F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	10.0000	客观	分项报价表 开标一览表
------	------	--	---------	----	----------------

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例（C1）	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

异常低价审查：

采购包1：

序号	评审点要求概况	异常低价的情形
----	---------	---------

1	异常低价审查	<p>根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：</p> <p>（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%。</p> <p>（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×50%。</p> <p>（3）投标（响应）报价低于最高限价45%的，即投标（响应）报价<最高限价×45%。</p> <p>（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。</p> <p>评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。</p> <p>。</p>
---	--------	--

6.汇总、排序

最低评标价法：评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

综合评分法：评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.确定中标人

采购人或者评标委员会按照中标候选人名单顺序确定中标人。中标候选人并列的，按采购人授权评标委员会按照评审原则直接确定中标（成交）人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第六章 合同与验收

一.合同

1.合同要求

1.1采购人应当自中标（成交）通知书发出之日起30日内，按照招标（磋商、谈判）文件或询价通知书和中标（成交）供应商投标（响应）文件的规定，与中标（成交）供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标（磋商、谈判）文件或询价通知书确定的事项作实质性修改。采购人、供应商不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.2政府采购合同应当包括采购人与中标（成交）供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、争议解决的方法等内容。

1.3采购人与中标（成交）供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典》。政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/>）公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将合同副本向同级财政部门 and 有关部门备案。

2.合同内容及格式

政府采购合同

(货物类合同参考文本)

合同编号：

甲方：*** (填写采购单位名称)

地址：*** (填写详细地址)

乙方：*** (填写中标、成交供应商名称)

地址：*** (填写详细地址)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 _____ 项目(填写项目名称) _____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书、投标(响应)文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、甲方向乙方采购的货物基本情况

(一)根据招标(磋商、谈判)文件或询价通知书及中标(成交)结果公告,甲方所采购的货物、服务(如有)基本情况如下: _____。

(二)货物名称、数量、规格型号、生产厂家、品牌、单价、与货物相关的服务等详细内容,见合同附件-货物清单。

二、乙方交付货物的时间及地点

(一)交付时间: _____

(二)交付地点: _____ (填写详细地址)

(三)交付货物的名称及数量: _____

(四)乙方交付货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方接收货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

注:货物为多批次交付的,应详细列明每批次交付的内容、数量、交付时间、交付地点等。

三、乙方交付货物的质量

(一)乙方交付的货物应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对货物的质量要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对货物质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方货物质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的货物质量证明文件。

四、乙方交付货物的包装及标识

(一)乙方交付货物的包装和标识应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对产品包装及标识的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物包装及标识的要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中对货物包装及标识作出的承诺、声明或保证;4.符合绿色环保、运输及安全性等要求。

(二)货物的包装费用由乙方承担。

五、货物的运输要求

(一)运输方式及运输线路: _____。

(二)运输、保险及其他相关费用由乙方承担。

六、甲方对货物的验收

(一)乙方将货物送达至甲方指定的地点,应及时通知甲方。在甲方收到到货通知并在货物到达指定地点后 _____ 日

内，由甲乙双方及第三方（如有）对货物的数量、规格型号、生产厂家、品牌、外观进行验收，在条件允许的情况下，可以同步对货物质量进行初步验收，甲乙双方应签署书面验收记录，作为本项目的履行文件留存。

（二）在甲方收到货物_____日内，如发现质量问题，甲方应在_____日内向乙方提出书面异议，甲方逾期提出的，视为乙方所交付的货物质量符合合同的约定。乙方在收到甲方关于质量问题的书面异议后，应当在_____日内负责解决处理。

（三）乙方提交的货物数量、规格型号及质量不符合本合同要求的，甲方应在验收记录中作出明确记载，保留相关的证据，并有权拒绝接受货物，解除合同且不承担任何法律责任。

七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的货物的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）

八、付款时间、金额及条件

（一）付款时间及付款金额：_____

（二）付款条件：_____

（三）乙方账户信息

乙方名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

九、货物质量保证及售后服务

招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对货物质量保证期及售后服务作出明确要求的，适用招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对保证期和售后服务的规定，如乙方在投标（响应）文件及磋商、谈判过程中对货物质量保证期和售后服务作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

十、知识产权

乙方保证其提供的货物的全部及部分，均不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

十一、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付货物的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分货物的相应货款，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的货物不符合质量约定或乙方未履行相应的质量保证责任及售后服务义务、或存在侵权行为的，甲方有权退货，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十二、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

十三、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十四、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十五、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，其内容与本合同具有同等的法律效力：

- 1、货物清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件或询价通知书
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十六、双方约定的其他条款

_____。

十七、本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(服务类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件、投标(响应)文件等文件的相关内容,经平等自愿协商一致,就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

(一)根据招标(磋商、谈判)文件及中标(成交)结果公告,乙方向甲方提供的服务、货物(如有)内容如下:_____

_____。

(二)服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容,见合同附件—服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

(一)服务期限:_____

(二)服务成果的交付时间和交付要求(如有):_____

(三)服务地点:_____ (填写详细地址)

(四)乙方代表及联系电话:_____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方代表及联系电话:_____ (填写姓名和联系电话)

注:服务成果分阶段交付的,应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

三、乙方提供服务成果的质量

(一)乙方提供的服务应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件对服务的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求,并符合甲方招标(磋商、谈判)文件的要求、乙方在投标(响应)文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督,当乙方服务质量、服务内容不符合约定时,甲方有权要求乙方及时整改,对乙方拒不改正或整改不到位的,甲方有权随时解除合同,并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的 service 的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

七、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二) 付款条件: _____

(三) 乙方账户信息

乙方名称: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分, 均不存在侵犯第三方知识产权的情形, 其服务成果的所有权由甲方享有。否则, 乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的, 每延期一日, 甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日, 乙方有权解除合同, 并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(二) 甲方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿乙方损失的, 乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(三) 乙方逾期提供服务成果的, 每延期一日, 乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日, 甲方有权解除合同, 拒付延期部分的相应服务款项, 并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求, 或其服务成果存在侵权行为的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中, 如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为, 除承担相应的行政责任外, 甲方有权解除合同, 并要求乙方承担合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的, 应及时通知另一方, 双方互不承担责任, 并在_____天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时, 双方应协商解决, 协商不成, 可以采用下列方式解决:

(一) 提交_____仲裁委员会仲裁。

(二) 向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份, 采购单位、中标(成交) 供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分, 与本合同具有同等法律效力:

- 1、服务清单(双方应盖章确认)
- 2、乙方出具的报价单(函)
- 3、中标(成交) 结果公告及中标(成交) 通知书
- 4、甲方招标(磋商、谈判) 文件
- 5、乙方投标(响应) 文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。
十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(工程类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____填写政府采购项目编号)的成交结果、磋商(谈判)文件、响应文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、工程项目的的基本情况

(一)根据磋商(谈判)文件及成交结果公告,乙方向甲方提供的工程项目及设施设备(如有)、服务(如有)基本情况如下:_____。

(二)工程项目的名称、建设地点、工程技术规范及要求、工程量等具体内容,乙方提供的材料及设备名称、规格型号、品牌、单价、产地以及与工程、材料、设施设备相关的服务等详细内容,见合同附件—工程清单

二、工程建设计划及相应的工期要求

_____。

注:如工程建设分阶段,应详细列明各阶段工程建设内容及工期要求。

三、工程质量要求

(一)乙方建设工程应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对工程的质量要求;2.符合甲方磋商(谈判)文件对工程的质量要求;3.符合乙方在响应文件中或磋商、谈判过程中对工程质量作出的书面承诺、声明或保证。上述工程质量要求作为甲方对乙方工程质量的验收依据

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、磋商(谈判)文件的相关要求、响应文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的工程质量满足要求的证明文件。

四、对工程验收的约定

(一)甲乙双方对工程建设过程中的各阶段验收、总验收及乙方提供的材料设备验收的条件和时间约定如下:

_____。

注:根据项目具体情况填写。

(二)如乙方未通过甲方组织的各阶段验收,甲方有权要求乙方在限定期限内整改,如整改不合格,甲方有权追究乙方违约责任,解除合同并要求乙方赔偿经济损失。

五、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的工程、材料、设施设备、服务的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

六、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二)付款条件:_____

(三)乙方账户信息

乙方名称:_____

开户银行：_____

银行账号：_____

七、甲方对乙方工程的监督

甲方及甲方委派的代表有权对乙方工程、材料及设施设备、服务等质量及管理进行监督，当乙方工程质量、材料及设施设备、服务内容不符合约定时，甲方及授权代表有权要求乙方及时进行整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部工程费用。

八、质量保证及售后服务

磋商（谈判）文件对工程质量保证期、材料设施设备质保期和售后、服务质量作出明确要求的，适用磋商（谈判）文件对工程质量保证期及材料设施设备质保期和售后、服务质量的规定，如乙方在响应文件及磋商（谈判）过程中对工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务质量作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

九、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付工程的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应工程款，并要求乙方赔偿甲方经济损失。

（四）乙方交付的工程及设施设备、服务质量不符合质量规定或乙方未履行相应的工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务义务的，甲方有权拒付相应的工程款，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金。违约金不足以赔偿损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式_____解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1.工程清单（双方应盖章确认）
- 2.乙方出具的报价单（函）
- 3.成交结果公告及成交通知书
- 4.甲方磋商（谈判）文件

5.乙方响应文件

6.甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。

十五、本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

二.验收

严格按照采购合同开展履约验收。采购人或者采购代理机构应当成立验收小组，按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时，应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书（参考格式附后），列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

政府采购货物履约验收书

（参考格式）

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购服务履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的服务内容、服务要求、服务质量、人员配置、服务成果、服务成果的交付等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购工程履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.成交公告及成交通知书 3.磋商、谈判文件 4.响应文件 5.供应商的承诺及保证（如有） 6.国家关于工程建设的相关法律法规及规范性文件 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的工程内容、工程质量、工程进度、工程各阶段验收、安全管理、材料及设施设备等进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

第七章 响应文件格式与要求

采购包1：智能问数建设

通用分册：

详见附件：封面

详见附件：目录

详见附件：投标人（供应商）应提交的相关证明

详见附件：投标人业绩情况表

详见附件：投标人基本情况表

详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

详见附件：主要商务要求承诺书

详见附件：具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料

详见附件：技术偏离表

详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件：联合体协议

详见附件：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件：投标人承诺函

详见附件：依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

详见附件：项目组成人员一览表

详见附件：中小企业声明函

详见附件：参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

详见附件：缴纳投标保证金证明材料

详见附件：其他材料

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：监狱企业证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

报价分册：

详见附件：分项报价表

详见附件：开标一览表