

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：441401-2023-00726

采购项目编号：441401-2023-00726

项目名称：梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目

采购人：梅州市政务服务数据管理局

采购代理机构：广东万荟信息管理咨询有限公司

第一章 投标邀请

广东万荟信息管理咨询有限公司受梅州市政务服务数据管理局的委托，采用公开招标方式组织采购梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目

采购计划编号：441401-2023-00726

采购项目编号：441401-2023-00726

采购方式：公开招标

预算金额：2,773,300.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）):

采购包预算金额：2,773,300.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	软件集成实施服务	梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订后4个月内完成项目系统上线和验收，运营服务期18个月，运维服务期3年。

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或者自然人，法人或者其他组织的提供营业执照副本等证明文件（适用于法人或其他组织），自然人的提供身份证明（适用于自然人）。【如分公司或分支机构参与投标的必须具有总公司或上级机构出具的合法授权书（有效范围、有效期内出具的授权书，多层授权关系证明文件须明晰并加盖相应授权公司公章），并同时提供总公司或上级机构的营业执照复印件，分公司或分支机构可使用其总公司或上级机构的财务状况、人员信息、公司资质等资料）】

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止时间前6个月任意1个月的纳税证明及缴纳社会保障资金材料，如依法免税和依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应证明文件。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2021年或2022年经第三方会计师事务所出具的审计报告（须包含资产负债表、利润表、现金流量表、附注）的复印件或者提供自本招标公告发布之日起由投标人基本开户银行出具的资信证明。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函，格式自拟。

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：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年））： 本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年））：

1)供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）以下任意记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法失信主体；③政府采购严重违法失信行为。且不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间（说明：以采购代理机构人员于投标截止之日在上述网站的查询结果为准，如查询结果未显示存在失信记录，视为资格审查未发现不良信用记录）。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：梅州市政务服务数据管理局

地址：广东省梅州市梅江区新中路市政府综合大楼7楼

联系方式：0753-2112345

2.采购代理机构信息

名称：广东万荟信息管理咨询有限公司

地址：梅州市梅江区鸿达路9号鸿达商务楼二楼

联系方式：0753-2299563

3.项目联系方式

项目联系人：熊小姐

电话：0753-2299563

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

采购代理机构：广东万荟信息管理咨询有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

1.本项目类型：服务类。

2.采购需求中如有带“★”号条款为实质性条款，包括本招标文件涉及的采购预算金额（如有采购最高限价），如投标人不能完全响应或负偏离将导致无效投标。

3.采购需求中如有带“▲”号条款为重要服务条款，如投标人不能完全响应或负偏离的，将导致严重扣分，但不作为无效投标。

4. 投标人参与投标应充分考虑到服务期内的业务运作中的风险等因素，并保证投入足够的人员，中标后除采购人另有规定外，不得转包、分包，不得向采购人收取中标价以外的其他任何费用。

5.项目要求：投标人须对本项目的货物及服务进行整体投标，任何只对其中一部分内容进行的投标均被视为无效投标。

采购包1（梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年））

1.主要商务要求

标的提供的时间	★自合同签订后4个月内完成项目系统上线和验收，运营服务期18个月，运维服务期3年。
标的提供的地点	采购人指定地点。
付款方式	1期：支付比例45%，以省奖补资金下达额度为准，合同签订之日起10个工作日内采购人向中标供应商支付。 2期：支付比例50%，省奖补资金下达后，采购人向中标供应商支付。 3期：支付比例5%，以合同剩余支付额度为准，2024年8月份（省奖补资金下达后）采购人向中标供应商支付。（1）每次付款前需按财务管理要求提供相关材料后方可办理。因本项目使用广东省数字政府基础能力均衡化发展专项资金，资金由国库统一支付，采购人向当地财政部门提交支付申请即视为履行付款义务。（2）凭以下材料办理支付手续：①.合同 ②.中标人开具的正式发票及正式发票复印件加盖中标人财务章 ③.验收报告（加盖采购人公章） ④.中标通知书（3）采用银行转账形式。（4）每笔款项支付时，中标人同时向采购人提供相应金额的正式发票。

验收要求	<p>1期：1.试运行：（1）系统验收前，中标人应独立对系统进行测试，未出现较大问题(影响系统正常使用)后通知采购人并指导采购人对系统进行1个月的试运行，试运行应在所有系统功能均能使用的情况下进行。（2）在试运行期间，对采购人提出的修改意见，中标人须及时完成修改调整。中标人应对运行期间所出现的问题及时进行解决、调整,并做好记录，此记录将作为验收的依据之一。（3）试运行期间，如果系统没有发生较大问题(影响系统正常使用)视为试运行结束；如果系统发生较大问题，试运行期延长。（4）中标人必须根据系统设计方案提出验收方案和验收文档清单(包含需求调研、系统分析、软件设计、软件开发、系统测试、实施上线、运行维护等阶段)。（5）验收测评:由具备相关资质的第三方测评机构针对项目验收要求提供测评服务，并出具相关的测试报告。本项目验收测评报告需按信息化项目验收规范标准以及广东数字政府标准规范进行审核、评估并通过。（6）项目交付应在合同规定时间内，完成本项目范围内的工作，协助采购人制定相应管理规范，并在通过采购人、中标人认可及验收后，交付给采购人，其中包括:①符合项目目标和相应的技术要求、业务要求的完整性，可最终良好运行的系统。②足以确保系统正常运行所需的管理、维护有关的全套技术文件。2.组织验收：试运行结束后由采购人、中标人、相应的技术人员共同进行整体项目验收并签署验收报告。如果验收发现与详细业务需求不符或达不到规定的性能指标，采购人有权提出索赔。中标人须为验收提供必需的一切条件及相关费用，以采购人的名义作为终端客户，负责办理所有软件产品的一切保修注册备案手续。3.验收标准：本项目验收标准按照《梅州市市级政务信息化项目验收前符合性审查细则》（梅市政数〔2020〕19号）文件的相关要求进行。</p>
履约保证金	不收取
其他	<p>1.报价要求，投标报价应包含软件开发和安装、调试、升级、系统业务运营费、项目验收、服务费用、验收测评服务费，所有技术人员的工勤费用(包括工资、福利、交通、食宿、通讯费用等)，培训辅导、售后服务、税费、合同实施过程中的应预见和不可预见费用等。</p> <p>2.采购人配合条件，投标人在投标文件中要列明在项目实施过程中要求采购人提供的配合条件。</p>

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价(元)	分项预算总价(元)	所属行业	技术要求
1	软件集成实施服务	梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）	项	1.00	2,773,300.00	2,773,300.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		(一) 采购项目清单

采购项目内容	采购数量	服务时间
梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）	1项	自合同签订后4个月内完成项目系统上线和验收，运营服务期18个月，运维服务期3年。

（二）采购项目服务内容

1. 项目背景

2020年12月14日国务院常务会议部署优化政务服务便民热线，提高为企便民服务水平。会议指出，党中央、国务院高度重视加快服务型政府建设。政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、促进政府科学决策、推动解决政务服务问题的重要渠道，近年来在为企为民排忧解难上发挥了积极作用。下一步，要按照深化“放管服”改革要求，针对目前政务服务热线号码多、群众办事多头找等问题，推动政务服务便民热线优化。对涉及企业和群众的非紧急政务服务热线，压实地方特别是市县责任，地方设立的政务服务热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务热线，号码能归并的尽量归并，尽可能使用一个号码，方便群众记忆和使用，体现一个窗口服务。

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）文件提出：加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，2021年底前，各地区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”，提供“7×24小时”全天候人工服务。同时，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

按照广东省人民政府办公厅《广东省人民政府办公厅关于印发广东省数字政府改革建设2021年工作要点的通知》（粤办函〔2021〕44号）要求，优化政务服务便民热线。除110、119、120、122等紧急热线外，统筹推动各地各部门设立的政务服务便民热线，以及国家有关部门设立的在我省范围内接听的政务服务便民热线归并为统一的“12345政务服务便民热线”，提供“7×24小时”全天候人工服务，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。各地12345平台入口纳入粤省事、粤商通，畅通互联网咨询和投诉举报渠道，提高智能应答能力。

按照广东省人民政府《广东省数字政府移动政务服务平台（粤系列）管理办法》（粤府函〔2021〕92号）要求，依托全省12345政务服务便民热线体系，建立与“粤系列”平台移动政务服务相适应的咨询投诉快速受理分办机制。各地、各部门应推动“粤系列”平台与实体政务服务大厅及广东政务服务网、12345政务服务便民热线、“好差评”系统线上线下融合，对接“粤治慧”等重要平台和各级政府门户网站，实现多场景、多终端融合发展和一体化运营。

按照《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（粤办函〔2021〕216号）要求，优化热线平台架构。按照“统筹集约、分级负责”原则，建成全省统一、渠道多样的“粤省心”平台，由省、市12345热线平台组成并实现两级联动。省12345热线平台在广东省政务服务咨询投诉平台的

基础上建设，扩大现有业务受理范围，受理需省级部门协调解决或跨地市的咨询投诉、意见建议等业务。市级12345热线平台负责受理需本级及下级部门协调解决的咨询投诉、意见建议等业务。加强数字化、智能化、智慧化应用，将“粤省心”平台打造为我省政务服务“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”，实现群众使用更“便捷”、为民服务更“暖心”、联动处置更“高效”、服务运营更“智慧”。

为规范广东省12345政务服务便民热线运行管理工作，提高惠企便民服务水平，建设人民满意的服务型政府，2022年6月27日，《广东省人民政府办公厅关于印发广东省12345政务服务便民热线管理办法的通知》（粤办函〔2022〕230号），文件指出：（第三条）省12345热线主要受理涉及省有关单位职能的诉求，各地级以上市12345热线受理涉及本市的诉求，省市12345热线通过电话转接方式实现互通联动。

（第十四条）支持各地级以上市12345热线与110、120、119、122等紧急热线建立联动机制。（第十九条）各地级以上市12345热线按照统一标准，及时向省12345热线进行数据归集和共享。省、市两级12345热线应建设完善各类诉求专题数据库，建立常态化数据分析研判机制，并根据实际需要向承办单位推送相关数据。

2.服务内容

序号	项目内容	数量及单位
(一) 定制软件开发服务		
1.1	智能在线客服	1项
1.2	智能语音导航	1项
1.3	智能工单分析	1项
1.4	与粤政易对接	1项
1.5	与110报警服务台对接	1项
1.6	与省电子印章系统对接	1项
1.7	与“粤治慧”平台对接	1项
1.8	与梅州市数据资源“一网共享”平台对接	1项
1.9	与市级密码资源池对接	1项
1.10	市场主体诉求智能分办	1项
1.11	接诉即办	1项
1.12	与“粤省心”平台对接及适配改造	1项
(二) 成品软件租赁服务		
2.1	租赁ASR智能语音识别引擎服务（3年）	10个
(三) 云桌面服务		
3.1	租赁云桌面服务，参数包括：CPU：4核、内存：8G、硬盘：80G、含配套硬件，服务期36个月	38套
(四) 系统业务运营服务		
4.1	包括智能语音导航应用运营服务、事项与工单分类体系建设服务、智能在线客服运营服务等系统业务运营服务，服务期18个月	1项
(五) 运行维护服务		
5.1	提供3年系统运行维护服务	1项

3.服务技术标准与要求

3.1.与粤省心平台对接适配

梅州市12345政务服务便民热线平台除负责受理需本级及下级部门协调解决的咨询投诉、意见建议等业务。对于省级及跨地市的业务需提交到“粤省心”平台去处理，并需处理“粤省心”平台下派至梅州市12345政务服务便民热线平台工单，梅州市12345政务服务便民热线平台需按照《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》（GDZW 0064-2022）和《广东省12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范》（GDZW0063—2022）升级，包括统一规范适配改造、省市工单派转处理、省市效能监察业务处理、省市知识库共享维护接口、工单数据上报和省市对接接口监控管理，满足《广东省人民政府办公厅关于印发广东省12345政务服务便民热线管理办法的通知》粤办函〔2022〕230号）的要求。

3.2. 智能语音导航

基于现有平台，建设智能语音导航功能，通过对传统按键式菜单进行改造，用户使用自然语音与系统交互，实现菜单扁平化，快速引导市民匹配队列，提升用户满意度，减轻人工服务压力，降低运营成本。

3.3 .智能在线客服

智能在线客服即文本自助应答，可采用智能语音及语言分析引擎，通过意图识别、多轮对话上下文识别等智能化应用能力。实现与市民全语音自动交互，进行相关事项咨询、投诉等服务。

3.4. 智能工单分析

基于市12345政务服务便民热线工单数据，进行智能分析，获取数据分析结果。智能工单分析将对热点事项、多人同诉、一人多诉、潜在热点、部门热点、行业热点进行深度挖掘、数据分析。能通过技术化手段实现工单信息聚类分析，有效识别重复工单和群诉事件，并结合自动派单，批量处理等方式提高热线及政府承办单位处理效率。

通过智能工单分析，便于业务运营人员进一步洞察民生热点、社会管理、城市治理等，提升为民服务质效，提高政府整体决策分析能力。

3.5 .与粤政易对接

梅州12345政务服务便民热线作为整体应用接入粤政易端，为政府和事业单位工作人员直接使用粤政易可以查询当月办件、代办列表、工单详情、工单处理和代办消息提醒。

3.6 .与110报警服务台对接需求

市12345政务服务便民热线平台与110报警服务台对接，按照统一的组织机构和行政区划代码，规范工单和警单标准、受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通的建设需求和业务流程，实现信息数据互联互通、工单警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管。

3.7 .与省电子印章系统对接

对接省电子印章系统实现调用省电子印章的能力，实现梅州市12345政务服务便民热线电子印章使用。

3.8 .与市级密码资源池对接

梅州市12345政务服务便民热线与市政务云平台密码资源池对接，实现身份认证改造，访问控制信息完整性改造，重要数据传输机密性改造和数据存储机密性改造。

3.9 .与“粤治慧”平台对接

梅州市12345政务服务便民热线平台需要与“粤治慧”平台对接，将梅州市12345政务服务便民热线平台的数据共享给“粤治慧”平台，为领导决策支持提供数据支撑。

3.10 .与梅州市数据资源“一网共享”平台对接需求

对接梅州市数据资源“一网共享”平台，根据政务数据资源共享管理办法的要求，将梅州市12345政务服务便民热线平台归集的数据报送到梅州市数据资源“一网共享”平台。

3.11. 市场主体诉求智能分办

梅州市12345热线需结合“一网统管”治理事项标准化工作，建立科学、合理、简易的诉求分类体系，分批组织制定市场主体诉求问题模板，引导用户准确表达诉求，提高诉求分办效率。通过持续优化升级梅州市12345热线平台，增设互联网入口服务

专区、话务入口语音 IVR 服务按键等便捷功能，积极响应企业诉求，动态更新梅州市12345热线数据归集标准，规范上报涉企诉求数据。

3.12. 接诉即办

为提高诉求分办效率，积极响应群众诉求，针对诉求明确、承办主体明确、事项紧急等接诉工单，由话务员直接分派到承办单位，并同时抄送相关部门。

3.13 .软件租赁

租赁ASR智能语音识别引擎服务，为市12345政务服务便民热线平台提供语音识别、语音转文字、关键词检索、语速检测、语音转写功能，并开发相关接口服务，使热线管理部门用户可在12345政务服务便民热线平台中，运用智能语音分析技术，有效提高服务效率，提升服务水平，真正做到实时、便捷、高效、智能、可控。

3.14 .云桌面服务

租赁38套云桌面服务，参数包括：CPU：4核、内存：8G、硬盘：80G、含配套硬件，服务期36个月。

3.15 .系统业务运营服务

通过智能语音导航应用运营服务、事项与工单分类体系建设服务、智能在线客服运营服务等系统业务运营服务，结合梅州市12345政务服务需求，依托建成的市12345政务服务便民热线平台和具备丰富经验的运营服务团队，构建立体化场景服务，提升市12345政务服务便民热线服务能力。

3.16 .运维服务

通过技术支持和售后服务，确保市12345政务服务便民热线平台的软件在运行期间稳定运行，持续高效为市民服务。主要包括：

- 1.应用软件日常检查：为市12345政务服务便民热线平台应用软件提供运行检查。
- 2.应用软件故障检测及排除：及时处理系统运行故障，制定完善可行的常见故障处理方案，针对可能的突发故障制定应急处理预案。
- 3.应用数据备份：数据库备份和恢复、数据文件备份和恢复。
- 4.系统环境升级完善：为市12345政务服务便民热线平台提供系统环境的升级与补丁更新（主要指数据库及中间件的补丁、版本的升级，不包括新功能的开发）。
- 5.互联网渠道常态化巡检和监测：每日按要求对市12345政务服务便民热线平台门户网站和微信服务所有栏目进行日常巡检监测，确保页面（含主页、重要栏目页面）的信息、图表和附件的可用性以及链接的可用性和准确性，保证应用功能正常运行，保证网站服务正常无误。
- 6.运行支撑服务：包括市12345政务服务便民热线平台访问量监控和性能检查服务。

4. 其它服务标准与要求

4.1 .非功能服务要求

- 1.本项目需满足以下性能指标要求：
- 2.系统吞吐量 ≥ 800 事务/秒；
- 3.工单派发的系统吞吐量 ≥ 50 事务/秒；
- 4.知识检索 ≥ 30 事务/秒；
- 5.通用场景 ≥ 30 事务/秒；

6.在350个并发用户访问时，确定条件的信息查询响应时间<5秒；

7.登录响应时间<5秒；

8.业务处理次数≥5次/秒。

4.2.安全需求分析

投标人须承诺，系统的设计、开发与实施等技术方面，要按照信息安全三级等级保护要求进行，并协助采购人在管理方面达到信息安全三级等级保护要求；在系统使用过程中，若采购人对系统进行信息安全三级等级保护评估，对于技术方面需要整改的，投标人免费进行整改。

5.详细服务内容

(一) 软件开发服务

1.1.定制软件开发

1.1.1.平台应用优化

1.1.1.1.智能在线客服

市民可通过app、小程序网站等渠道进入客服系统，由智能在线客服首先接待用户，提供便捷、渐进的引导问答方式解答市民的问题。市民所提问的问题超出智能在线客服的回答范围时，智能在线客服能够识别并发起转人工请求，由人工客服进行后续服务，同时将用户的对话记录同步推送到人工客服工作台。

人工在线客服优化

1.1.1.1.1.公众端功能

1.1.1.1.2.注册登录

市民进入梅州12345在线客服需进行用户注册登录。

1.1.1.1.3.在线客服队列

用户输入服务类型代号后，进入对应的队列进行排队，再根据队列中的空闲坐席进行会话分配。

1.1.1.1.4.在线客服接入

用户进入人工客服的服务窗口，系统提示用户选择对应的业务服务类型，输入服务类型的代号（业务咨询为【0】，用户输入“0”后，即可进入业务咨询队列），接入到服务队列。

1.1.1.1.5.在线客服消息处理

用户可点击在线客服按钮进入人工服务对话框。通过文字和图片的形式和客服人员进行交流，描述需要咨询的内容或诉求。客服人员通过会话消息实时和用户进行会话。

1.1.1.1.6.在线客服会话消息提醒

用户接入在线客服后，系统自动触发的提示信息，如（首次接入排队 您好，欢迎进入大数据客服平台，在线客服繁忙，您当前的排队号为*。如需结束等待请回复88。等）。

1.1.1.1.6.1.座席端功能

1.1.1.1.7.消息处理

客服人员可通过坐席端与用户通过文字和图片的形式进行交流。

1.1.1.1.8.消息提醒

在同时进行多个会话聊天的过程中，会话有新消息系统在界面进行提示。

1.1.1.1.9.在线客服话务条

多媒体客服人员信息显示，客服人员的登录情况，并可用于控制客服人员状态功能（签入、迁出、示闲、示忙等）。客服人员可使用话务条查看排队人数和接入用户的号码（注册用户）等信息。

市民在线服务

1.1.1.1.9.1.问题识别

智能在线客服能够识别市民对同一问题的多种不同描述方式，能够智能识别市民的对专业问题的口头描述。

1.1.1.1.9.2.多轮对话

当市民进入复杂业务场景时，智能在线客服能够智能分析市民问题，判断市民意图，引导市民进行对话咨询。

1.1.1.1.9.3.快速入口

智能在线客服提供常见问题等快速入口。快速入口的内容、顺序等可以在后台进行动态调整。

1.1.1.1.9.4.推荐问题

智能在线客服提供两种智能推荐方式

（1）根据市民对话内容，智能分析市民可能关心的问题，推荐相关问题。

（2）根据业务需求，自定义关联推荐问题。市民咨询某个问题时，能够自定义设定多个推荐问题，关联业务。

1.1.1.1.9.5.用户反馈

用户可以对智能在线客服解答内容进行评价，反馈意见。便于后续问答优化。

1.1.1.1.9.6.业务服务

智能在线客服在沟通应答的过程中，可直接调用知识库内容、公开案例等信息，作为回复素材，抽取有效信息，整合至回复内容，答复用户。

1.1.1.1.9.7.自动应答

基于用户在服务中主动发送的消息，根据预先定义的服务内容，进行主动判断，实现不用诉求的自动应答，向用户反馈不同的信息。

信息

在线客服管理

1.1.1.1.9.8.多场景管理

可根据业务需要配置多个业务场景，解决不同业务场景下相似问题带来的问题，提高智能在线客服问答效能。

1.1.1.1.9.9.推荐管理

运营团队根据业务需求，配置业务问法相关推荐选项及关联问题，便于市民更快地得到解答。

1.1.1.1.9.10.知识库管理

运营团队将相关政策形成知识点后导入智能在线客服知识库，并可根据不同的渠道的特点对同一问题设置不同的回答内容及方式。

1.1.1.1.9.11.市民反馈管理

从会话记录中抽取市民对智能在线客服回答的评价及反馈，并以此作为知识库的

调整依据，修改相关问答及推荐项。

1.1.1.1.9.12.语料库管理

语料库存放的是在语言的实际使用中真实出现过的语言材料，系统将服务过程中产生的语音素材，进行保存、管理。

1.1.1.1.9.13.词汇管理

系统预先定义行业词汇，包括政务、建筑等行业词汇。用户在系统中，可对行业名词进行新增，输出行业名词文本，选择对应的机器人，即可实现行业名称服务创建。用户也可对已经创建的行业词汇，进行搜索、删除。通过该信息的创建，用户描述过程中，对用户描述的行业词汇直接命中，查找相应的服务与知识。

1.1.1.1.9.14.智能训练

分析用户会话和对话过程，收集未命中的问题并进行聚类、分析，并提供给运营团队进行标注及调整。

1.1.1.1.9.15.多轮对话配置

提供可视化配置界面，运营团队可配置复杂业务的决策流程，引导市民进行复杂业务的多轮问答。

1.1.1.1.9.16.数据统计

提供智能在线客服点击率、对话轮次、命中率等统计数据，便于运营团队分析及优化工作。

自然语言处理

具备对用户问句进行词汇、句法、语法和用意进行分析的能力。包括但不限于中文分词、词性标注、句法分析、命名实体识别等处理步骤，可识别出用户问句中的词汇词性、句法结构和领域实体等。

语义理解

具备政务服务领域的行业词汇、专业词汇、语义模式等理解能力。根据知识库中的知识表征，识别问句背后的语义特征，提供更加自然、人性化、智能化的自助应答用户体验。

语义模式信息

表示语句成分之间的语义关系的抽象格式，是实体—动作—实体的抽象描述。通过该信息的识别，识别描述背后的语义特征，系统可提供更加自然、人性化、智能化的应答服务。

系统管理

1.1.1.1.9.17.基础管理

1.1.1.1.10.客服基本信息

客服登录成功进入系统后，系统将获取客服的基本信息，用于在客服工作台显示和系统后台管理。

1.1.1.1.11.会话提醒规则信息

系统管理员需对会话出现规定时限内无对话的情况进行时限和提供信息设置和管理。当用户和客服双方均无会话超过所设置的提醒时间时，系统将自动发送所设置的提示语至公众端和客服端，提醒双方是否需要继续会话。

1.1.1.1.12.会话超时规则信息

系统管理员需对会话出现超时情况进行时限和提供信息设置和管理。当用户和客

服双方均无会话超过所设置的超时时间时，系统将自动发送所设置的提示语至公众端和客服端，且自动结束会话，并释放客服资源。

1.1.1.1.13.服务时间规则信息

系统管理员需对客服的服务时间进行设定。在服务时间内，系统可接入用户，并按照规则分配给客服。在服务时间外的，系统拒绝用户接入，并自动发送相关提示语告知用户。

1.1.1.1.14.评价时限规则信息

系统管理员需对用户的评价时限和默认评价等级进行设定，当用户超过该设定时限后，系统自动将评价记录为默认评价。

1.1.1.1.14.1.队列管理

当用户进入排队后，系统将根据用户所选择的业务分类和问题分类，将用户放在不同的队列中管理。

系统管理人员需对客服队列进行分配管理，设置每个客服队列可接待的用户类型及用户问题分类。

系统将根据设置的分配规则，自动分派用户进入不同的队列排队，并由设置好的客服组进行接待。

系统管理

1.1.1.1.14.2.组织架构信息

组织架构管理用于管理部门组织架构树，管理人员可对架构信息进行查看、新增、修改、删除操作。

1.1.1.1.14.3.系统角色信息

系统管理人员需对系统所有角色进行管理，包括对角色的设定（角色名称、角色描述）以及角色所拥有的功能权限设置。管理人员可对角色内容进行新增、编辑和删除操作。

1.1.1.2.智能语音导航

智能语音导航分别设置市民及市场主体诉求入口，市民、企业拨入热线后，当人工座席需要排队时，由机器人进行分类咨询问题自动应答和导航到对应的坐席队，从而有效减少市民企业等待时长降低人工座席重复、简单咨询处理压力。

系统基于AI能力及预先定于的相关服务内容，提供语音服务，用户拨打热线电话，使用自然语音，即可获取系统服务。

电话服务作为市12345政务服务便民热线平台主要的渠道，其服务瓶颈对各个层面均造成一定影响：对市民、市场主体来说，呼入等待时间长（高峰期平均有10到15人等待），获得服务成本高；对市12345政务服务便民热线平台来说，话务人员资源是有限的，单纯依赖人力无法很好疏通市民排队情况；对座席人员来说，重复而繁忙的工作内容，工作压力大、个人提升空间有限。面对各类角色面对的困境，利用智能语音应答技术实现对简单类、咨询类问题分流，将是最为有效的方式。

IVR语音导航通过对传统按键式菜单进行改造，用户使用自然语音与系统交互，实现菜单扁平化，快速引导市民、企业匹配队列，提升用户满意度，减轻人工服务压力，降低运营成本。

语音信息

当用户拨打电话，由机器人接通，并按照预定义内容，播放语音信息，如欢迎语

、可服务内容。语音信息将按照预定义模板，引导申请人查找知识、转呼人工座席等。

基于不同的场景、服务流程、对IVR服务过程中的信息进行设置、管理，如服务内容、服务跳转、结束流程等。

语音信息服务过程中，不同按键对于不同业务，用户在听的过程中，根据自身需求，点击不同按键，系统自动根据用户点击的按键信息，跳转至对应的服务。

IVR定制

基于不同的场景、服务流程、对IVR服务过程中的信息进行设置、管理，如相关服务内容、服务跳转、结束流程等。

语音信息服务过程中，不同按键对于不同业务，用户在听的过程中，根据自身需求，点击不同按键，系统自动根据用户点击的按键信息，跳转至对应的服务。

通过语音提示，系统选择专业的工作人员来接听不同类型的电话，对于服务热线系统来说可以实现工作人员的专业分工，不同的操作人员专业负责不同的领域，可以保证提高工作效率和服务热量。

智能反问

自动判断交互场景中，业务办理缺失的信息，通过自动反问的方式，引导用户补充缺失的信息。当信息补足后，系统进行综合分析处理，返回正确的答案或相关的办事服务。

智能语义理解

在前端语音识别模块完成对用户语音内容的识别并转写后，用户的语音信息被转到后端语义理解模块进行处理。语义理解模块将用户语音内容和相应的诉求模型进行匹配和理解，将成功匹配的用户诉求要求转到具体的业务流程进行处理。

智能语音交互

基于ASR引擎，能够实时识别用户语音，并且支持将机器人答复转化为语音播报给用户，实现人机自然的语音交互。并且基于机器人的多轮交互能力。

智能语音导航可根据需求定制配置，可实现业务分流，自动应答，语音留言，转人工，人工忙提示等功能。

语音导航提供欢迎致辞、自助业务咨询、业务指导等功能，可根据具体情况来修改配置流程。

转人工设置

支持当用户有转人工需求时，机器人与用户进行反问交互确定所需要的人工支持，然后向IVR返回转人工指令，转接到人工坐席。

录音存储

将接通状态的通话的录音保存下来，用于下载回听。支持按查询条件组合查询符合条件的录音，支持录音数据导出及导出状态查看。

通过与话务平台对接实现数据导入，数据仅为历史数据，不随人员变动更新信息。录音存储字段包含：录音编号、主叫号码、被叫号码、呼叫类型、工单编号、工号、座席员、开始时间、结束时间、时长等，通过录音编号调取文件数据库中的录音文件。

1.1.1.3.智能工单分析

基于工单数据，进行智能分析，获取数据分析结果。智能工单分析将对热点事项

、多人同诉、一人多诉、热点主体、潜在热点、部门热点、行业热点进行深度挖掘、数据分析。能通过技术化手段实现工单信息聚类分析，有效识别重复工单和群诉事件，并结合自动派单，批量处理等方式提高热线及政府承办单位处理效率。

通过智能工单分析，便于业务运营人员进一步洞察民生热点、社会管理、城市治理、企业诉求等，提升为市民、市场主体服务质效，提高政府整体决策分析能力。

热点事项分析

对系统中的所有事件进行聚类分析，展示群众反映强烈的事件热点话题排行，并通过多维度展示热点事件的起因、发展、趋势等信息。通过大数据分析，对事件热点话题进行精准研判，自动统计分析问题话题内容，形成问题话题热点专题。

结合大数据技术应用和分析，系统自动对热点问题进行排名统计。对热点问题的分布进行统计和分析，可通过地图下钻展示不同区域的热点问题分布情况，多维度展示热点问题发展趋势情况。通过问题归属地进行地域区域分析，能够分析出各地域和区域在具体热点诉求事件上关注度的差异性，从而能够辅助政府领导进行分析和决策。

多人同诉分析

自动分析识别一个周期内，同一事件出现群诉并进行预警，以便于引起职能部门的重点关注，推动群诉事件的快速解决。

系统通过群诉事件的事项、时间、地址、投诉主体或被诉主体等标识，对群诉事件进行批量归并到一个事件工单组，热线中心及承办单位可以在工单处理的各个环节中，按照工单组进行批量处理，提高群诉事件的处理效率，减轻各级单位的工作压力。

(1) 通过事件的事项、时间、地址、投诉主体或被诉主体等标识，对群诉事件进行自动归类到某一工单池。

(2) 支持通过手工方式搜索筛选事项工单。

(3) 批量处理，支持填写统一处理意见、转派部门，对分组内全部事项工单一次操作批量处理。

一人多诉分析

能够自动分析识别一个周期内，同一个市民重复投诉的工单或投诉的多个主题工单，并生成工单分组推荐，有效辅助热线及政府承办单位识别、处理重复工单。对于同一市民工单数据进行分析，确认是否存在重复投诉、反馈内容不合理等问题，继而对该市民信息进行操作，如拉进黑名单。

热点主体分析

将热点事项产生的工单中的工单主体，进行抽象、整合、分析，形成基本画像。用户对该画像进行查看，可进行主体标签标记。并基于主体涉及的场景、事项目录等进行归纳、总结，形成主体过程关联分析数据，形成优化调整意见，用户可对意见进行手动调整。该意见将支撑主体信息服务过程进行适应性调整。

部门热点分析

基于具体服务部门，对其工单数据进行分析。部门可根据实际业务状况，定制热门工单数据关键要素的分析，获取部门服务过程中的热点，以指导部门知识库、业务服务等适应、优化。

提供部门热点问题实时监控，提供从市直部门、到区直部门的数据穿透，全域覆盖各市直部门、各直部门。

1.1.1.4.互联网入口服务专区（政务服务微信公众号）

增设互联网入口服务专区（政务服务微信公众号），市场主体诉求可由专区进行相关咨询，从而有效减少企业等待时长、降低人工座席压力。

1.1.1.5.统计报表

统计报表支持对各类工单数据统计包括：城建环保类、农业经济类、工业交通类、劳动人事类、科教文卫类、财税金融类、服务业类、其他工单。并支持工单的新增、修改、删除、查询、导出等功能。

1.城建环保类

工噪声、社会生活噪声、牌匾审批、车辆停放、园林绿化、建筑工地、违章建筑、供水、供热、供气、企业生产噪声、空气污染、水污染、环境生态建设、城市规划、拆迁安置、建筑工程审批、建筑工人拖欠工资、建筑工程和房屋质量、房产管理、物业服务、住房公积金、土地征用补偿、国土资源管理、土地使用证办理、宅基地、测绘、人防工程、地震、水电十三局等。

2.农业经济类

包括：土地承包、惠农补贴、农村两委班子建设、农村两区同建、农业保险、农民减负、林果苗木、野生动植物、林木管理、畜牧兽医、渔业、水利建设、引黄、抗旱排涝、河道管理、河务、水文、气象、运河管理等。

3.司法民政类

包括：政府法制、治安管理、户籍管理、道路交通违章管理、娱乐噪声、复退士官安置、优抚、低保、婚姻登记、社会救助、大病救助、慈善、残疾人工作、律师、公证、法院、检察院、仲裁等。

4.工业交通类

包括：发展改革、工业企业运营生产、安全生产监督管理、通信产业（联通、移动、电信）、产品质量技术监管、企业改制、民营经济和中小企业、供电、公路建设、出租车管理、公交出行、客运货运、车辆收费、驾驶员培训、交通稽查、长途汽车总站、火车站、高铁东站、高速公路等。

5.劳动人事类

包括：就业、城镇职工养老保险、城镇职工医疗保险、工资福利、劳动纠纷、城乡居民养老保险、城镇居民医疗保险、人事录用、职称、军转安置等。

6.科教文卫类

包括：科技、科普、教育、学校收费、学生减负、文化管理、文化市场综合执法、广播电视、新闻出版、有线电视、体育事业、全民健身、卫生医疗、新型农村合作医疗、计划生育、餐饮业食品监管、食品安全、药品监管等。

7.财税金融类

包括：工商管理、企业个体经营许可、市场打假、物价、国税、地税、金融、保险、证券、财政资金收支、审计、人口普查、统计、国资管理等。

8.服务业类

包括政务服务审批、流通领域管理、商业管理、外经、供销、现代物流、酒店、石油、粮食收购（经营、管理）、海关、检验检疫、旅游业、盐业、烟草等。

9.其他工单管理

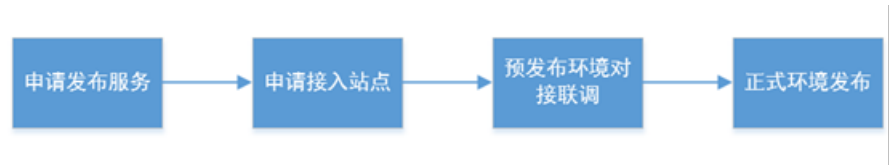
其他工单信息包括民族宗教、外事侨务、区域合作、机关事务管理、妇联、工会、机关效能（行风建设）、对台、打私（口岸）、油区管理、共青团、老龄工作等工单。

1.1.1.6.与粤政易平台对接

提供移动端系统访问地址，接入粤政易工作台，实现在粤政易平台上进行热线业务工单查询、业务工单处理、知识查询等功能。

工作台接入

粤政易工作台接入对接流程：



(1) 提供移动端系统访问地址，按粤政易平台规范要求申请发布服务到粤政易网
关；

(2) 移动端系统已发布服务申请接入粤政易工作台入口站点；

(3) 粤政易工作台站点预发布环境技术联调；

(4) 粤政易工作台站点正式环境发布。

认证管理

粤政易提供认证接口，梅州12345政务服务便民热线调用接口获得认证的用户数据、账号数据；并通过用户数据调用梅州12345政务服务便民热线用户接口，获取当前登录用户在梅州12345政务服务便民热线配置的角色类型、账号信息、机构信息等。

角色类型用于加载工作台的板块权限，账号用户后续调用梅州12345政务服务便民热线获取数据权限。

用户通过粤政易访问梅州12345政务服务便民热线，平台调用梅州12345政务服务便民热线用户信息接口获取梅州12345政务服务便民热线账号和角色；如果获得账号和角色信息，默认进入“我的工作台”；如果没有粤省心工单权限，默认进入个人诉求板块。

首次登录工作台，提供授权绑定功能，通过梅州12345政务服务便民热线账号进行授权绑定。

角色板块权限管理

平台设置4类角色，并对工作台的功能板块提供配置能力。通过粤省心用户接口获取角色后，根据配置结果获取页面应加载的模块。

1.1.1.6.1.1.模块定义管理

根据目前工作台的模块设置，总共设置有：诉求当月办件、代办列表、工单详情、工单处理和代办消息提醒6个模块。梅州12345政务服务便民热线运营后台开发配合管理页面，支持模块的定义和管理，管理字段包括排序、模块名称、模块id、模块状态、创建时间、模块描述。

1.1.1.6.1.2.角色模块权限管理

梅州12345政务服务便民热线运营平台获取工作台角色定义名称和id（code），

提供权限的授权功能，目前初始化授权如下：

序号	工作台模块	工作台角色
1	当月办件	部门领导、办事员
2	代办列表	部门领导、办事员
3	工单详情	部门领导、办事员
4	工单处理	部门领导、办事员
5	代办消息提醒	部门领导、办事员

当月办件

当月办件模块跟进当前账号的机构（部门）获取当月累计的办理指标，包括“办理总量、办结率和满意率”3个指标。

代办列表

查询当前账号下待办、已办和逾期的工单列表，标注工单编号、类型、标题、渠道、来源和剩余时间；已办工单没有剩余时间展示；逾期工单显示逾期天数。

工单详情

工单详情页面展示工单的主要信息，查询工单的流程和结果。

工单处理

承办单位办事员审查工单信息后，可以在粤政易上对工单进行处理，并将处理结果同步到梅州12345政务服务便民热线。工单处理信息记录工单处理员对工单的处理过程信息，包括处理时间、处理方式，办理结果、处理意见和处理附件等信息。

知识查询

承办单位办事员可以查询梅州12345政务服务便民热线的知识点信息。

代办消息提醒

针对已经绑定了梅州12345政务服务便民热线账号的粤政易用户，当有新的待办工单时，向粤政易的消息推送接口推送工单提醒，点击后可以进入工单详情页面。同时对待办工单数量提供统计接口，并在粤政易工作台中的梅州12345政务服务便民热线应用图标上标注红点提醒。

领导工作台

1.1.1.6.1.3. 数说民情

该模块主要根据当前领导账号所属的区划和机构来查询“办理总量、工单转办、及时解答率、办结率和满意率”等指标的当天的统计数据。

1.1.1.6.1.4. 今日热点

今日热点模块需要根据登录领导的区划和机构来读取本区域或本部门当天实时的热门事项受理量top5的事项；展示事项的名称和当日受理量。

1.1.1.7. 与110报警服务台对接

按照《国务院办公厅关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号）和《广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动意见的通知》（粤府办〔2022〕24号）的要求，坚持以人民为中心，坚持系统观念，加快转变政府职能，加强12345与110能力建设，以对接联动机制顺畅运行为目标，以分流联动

事项高效办理为重点，以平台数据智能应用为支撑，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的12345与110高效对接联动机制，进一步提升政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。2022年底前，各地区基本建成12345与110高效对接联动机制，形成12345推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求，110依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安秩序的工作格局。2023年底前，全面实现12345与110平台互联互通、相关数据资源共享，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

市12345政务服务便民热线与110报警服务台对接，按照统一的组织机构和行政区划代码，规范工单和警单标准、受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通的建设需求和业务流程，实现信息数据互联互通、工单警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管。

电话转办

市12345政务服务便民热线平台通过电话接到明确属于110受理范围内的事项，以一键转接方式及时转交110受理。

三方通话

责任单位不明确或者职责交叉的，可以通过三方通话（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，由12345与110协商确定受理平台。

事项清单接口

市12345政务服务便民热线平台通过事项清单接口获取110平台的事项清单。

应急联动

市12345政务服务便民热线平台接到影响社会稳定的线索，第一时间转交110处置，12345工单承办单位发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的，应当联动110派警处置。

工单流转

市12345政务服务便民热线平台与110平台进行工单流转对接，市12345政务服务便民热线平台将明确属于110受理范围内的工单通过接口流转到110平台。

工单结果反馈

110平台将市12345政务服务便民热线平台流转的工单处理完成之后，将处理结果反馈给市12345政务服务便民热线平台。

数据共享接口

市12345政务服务便民热线平台与110双向分流联动事项相关数据，要在确保安全的前提下，采取统一开放数据或者服务接口、共建中间数据库等方式共享，做到可查、可看、可追溯、可批量应用。

1.1.1.8. 与省电子印章系统对接

对接省电子印章系统实现调用省电子印章的能力，实现梅州市12345政务服务便民热线电子印章使用。

文件上传

梅州市12345政务服务便民热线调用Api上传文件接口，把文件上传至省电子印章平台文档存储服务器。

文档预览

梅州市12345政务服务便民热线传入用户唯一标识，文档标识等参数，进行文档

预览。

印章获取

梅州市12345政务服务便民热线根据用户唯一标识进行印章获取及完成签章功能。

文件下载

梅州市12345政务服务便民热线通过回调的方式获取签章后的文件路径，并把文件下载接口保存到本地服务器上。

1.1.1.9. 与“粤治慧”平台对接

梅州市12345政务服务便民热线平台需要与“粤治慧”平台对接，将梅州市12345政务服务便民热线平台的数据共享给“粤治慧”平台，为领导决策支持提供数据支撑。

受理信息共享

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤治慧”平台对接，将梅州市12345政务服务便民热线平台的受理信息数据共享给“粤治慧”平台。

工单流程处理信息共享

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤治慧”平台对接，将梅州市12345政务服务便民热线平台的工单流程处理信息数据共享给“粤治慧”平台。

满意度信息共享

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤治慧”平台对接，将梅州市12345政务服务便民热线平台的满意度信息数据共享给“粤治慧”平台。

效能监察信息共享

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤治慧”平台对接，将梅州市12345政务服务便民热线平台的效能监察信息数据共享给“粤治慧”平台。

督办信息共享

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤治慧”平台对接，将梅州市12345政务服务便民热线平台的督办信息数据共享给“粤治慧”平台。

1.1.1.10. 与梅州市数据资源“一网共享”平台对接

对接梅州市数据资源“一网共享”平台，根据政务数据资源共享管理办法的要求，将梅州市12345政务服务便民热线平台归集的数据报送到梅州市数据资源“一网共享”平台。

1.1.2. 市场主体诉求智能分办

为贯彻落实《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步强化市场主体诉求响应服务工作方案的通知》（粤办函〔2023〕41号）工作要求，梅州市12345热线需结合“一网统管”治理事项标准化工作，建立科学、合理、简易的诉求分类体系，分批组织制定市场主体诉求问题模板，引导用户准确表达诉求，提高诉求分办效率。通过持续优化升级梅州市12345热线平台，增设互联网入口服务专区、话务入口语音 IVR 服务按键等便捷功能，积极响应企业诉求，动态更新梅州市12345热线数据归集标准，规范上报涉企诉求数据，建设内容主要包括：12345热线电话IVR改造、市场主体诉求互联网服务专区、市场主体诉求工单录入、市场主体事项对接接口、市场主体事项模板对接接口、市场主体事项模板配置实施、企业信息接口对接、与粤商通平台对接、市场主体诉求数据上报等功能。

1.1.2.1. 12345热线电话IVR改造

梅州市12345热线电话IVR语音导航一级菜单增加4号键，语音提示“营商环境企业服务请按4”，并设置4号键二级菜单，语音提示“粤商通请按1，粤公平、广东省网上中介服务超市请按2，粤智助、政务服务一体机请按3，重听，请按井号键，返回，请按星号键”，并配置相应业务指引与话务队列。

1.1.2.2. 市场主体诉求互联网服务专区

目前，现有梅州市12345热线互联网服务渠道嵌入在梅州政务公众号中，梅州市12345热线在梅州政务公众号个人中心提供诉求体检和诉求查询服务。

为及时掌握市场主体反映的突出问题，不断破解矛盾困难，着力提升市场主体信心，激发市场活力，打造流营商环境。在梅州政务公众号新增市场主体诉求互联网服务专区，提供市场主体诉求导航、市场主体诉求提交、市场主体诉求查询、市场主体诉求评价功能。

市场主体诉求导航

在市场主体诉求互联网服务专区为企业提供诉求导航能力，诉求事项支持三级业务分类导航，企业可选择不同的事项业务分类，选择诉求事项进入到对应的诉求模板中按照模板输入诉求类型、标题、内容、事发地址等基本信息，将诉求提交梅州市12345热线进行处理。

市场主体诉求提交

在市场主体诉求互联网服务专区为企业提供诉求提交服务，企业进入市场主体诉求导航，选择对应的事项业务分类，匹配对应的诉求下单模板。为了企业操作的便利性，所有的诉求均采用统一、简洁的诉求单输入界面，并支持上传附件。统一将市场主体诉求提交梅州市12345热线进行处理。

市场主体诉求查询

在市场主体诉求互联网服务专区为企业提供诉求查询服务，企业可以根据工单编号+手机号码即可查询工单受理进度。展示工单标题、诉求内容、办件进度、受理时间、答复内容等信息。

市场主体诉求评价

在市场主体诉求互联网服务专区为企业提供诉求评价服务，企业查看诉求的办理结果后，可对办理结果进行评价。诉求服务评价为5个等级，分别为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。

1.1.2.3. 市场主体诉求工单录入

增加市场主体诉求工单录入功能，当话务员接听市民来电时，需先判断市民反馈的诉求属于个人诉求还是企业诉求。如果属于企业诉求，诉求主体类型选择“企业”，进入市场主体诉求工单录入页面根据市民来电诉求，选择对应的市场主体事项，填写市场主体诉求信息。

市场主体事项分类

事项分类信息增加市场主体诉求事项，并支持三级事项业务分类。话务员可根据市民来电诉求，选择对应的市场主体事项，并支持市场主体事项搜索功能。

市场主体工单录入

话务员根据市民来电诉求，选择对应的市场主体事项，自动匹配对应的诉求下单模板。话务员可以根据诉求下单模板录入市场主体工单信息。统一将市场主体诉求提交梅州市12345热线进行处理。

工单要素信息

工单系统界面需增加工单六要素信息，包括办理时间、办理情况、问题是否解决、法律法规政策依据、回复市民方式、附件。

1.1.2.4. 市场主体事项对接接口

按照《广东省市场主体诉求响应服务平台管理规范》的要求，梅州市12345热线与广东省市场主体诉求响应服务平台对接，获取市场主体事项信息，当广东省市场主体诉求响应服务平台市场主体事项信息发生更新时，可以通过事项对接接口同步更新到梅州市12345热线中。

1.1.2.5. 市场主体事项模板对接接口

按照《广东省市场主体诉求响应服务平台管理规范》的要求，梅州市12345热线与广东省市场主体诉求响应服务平台对接，获取市场主体事项对应的事项模板信息，当广东省市场主体诉求响应服务平台市场主体事项模板信息发生更新时，可以通过事项模板对接接口同步更新到梅州市12345热线中。

1.1.2.6. 市场主体事项模板配置实施

梅州市12345热线根据市场主体事项模板对接接口获取到的市场主体事项对应的事项模板信息，按照《广东省市场主体诉求响应服务平台管理规范》的要求，对市场主体事项模板进行配置实施。

第一批次包括24个事项模板配置实施，包括用工、固废运输、报批环评、报批辐射、固体废物污染防治、施工建设、租金、未办理原产地证书相关问题、已办理原产地证书相关问题、未办理优惠原产地证书相关问题、已办理优惠原产地证书相关问题、领事认证、未备案商事证明相关问题、已备案商事证明相关问题、产品自由销售证明、首次申办中国出口商品品牌证明、再次申办中国出口商品品牌证明、已申办中国出口商品品牌证明、紧急原产地证书问题、调解国际贸易纠纷、仲裁国际贸易纠纷、检测认证、未加工证明、代办公证书领事认证。

按照《广东省市场主体诉求响应服务平台管理规范》的要求，市场主体事项模板字段要求如下表所示：

业务编号	字段名称	界面要求	下拉字段字典	是否必填	提示信息
266	参保所在地	三级下拉地址控件	省-市-区（广东省内）	是	请选择
269	积压物料	文本框		否	请填写具体积压的物料名称
270	报批单位	文本框		是	请填写报批单位全称
270	原报批时间	日期选择		是	请选择
271	报批单位	文本框		是	请填写报批单位全称
271	原报批时间	日期选择		是	请选择
272	报批单位	文本框		是	请填写报批单位全称

272	原报批时间	日期选择		是	请选择
282	景区名称	文本框		否	请填写景区所在的全称
282	景区地址	三级下拉地址控件	省—市—区（广东省内）	否	请选择
282	暂停开业时间	文本框		否	请输入暂停开业的开始日期和结束日期
283	问题分类	下拉点选	（租用省属国资企业经营用房） 对受疫情影响较大、不能正常经营的民营承租企业，省属国有资产类经营用房租金减免的问题。 （租用地市国资企业经营用房） 对受疫情影响较大、不能正常经营的民营承租企业，地市国有资产类经营用房租金减免的问题	是	请选择
283	物业所在地	三级下拉地址控件	省—市—区（广东省内）	是	请选择
283	物业详细地址	文本框		是	
283	产权所有人名称	文本框		是	
283	产权所有人联系方式	文本框（号码校验）		否	
283	出租方单位	文本框		否	
283	出租方负责人	文本框		否	
283	出租方联系方式	文本框（号码校验）		否	
295	是否在中华人民共和国	下拉点选	是/否	是	请选择

	境内依法设立				
295	是否广东省内企业	下拉点选	是/否	是	请选择
295	是否享有对外贸易经营权	下拉点选	是/否	是	请选择
295	是否从事“三来一补”业务	下拉点选	是/否	是	请选择
295	是否从事外商投资	下拉点选	是/否	是	请选择
296	是否CO有损毁或丢失	下拉点选	是/否	是	请选择
296	是否需重新打印	下拉点选	是/否	是	请选择
296	是否须变更企业名称、法人等信息	下拉点选	是/否	是	请选择
296	是否手签员、操作员离职	下拉点选	是/否	是	请选择
297	是否在中华人民共和国境内依法设立	下拉点选	是/否	是	请选择
297	是否广东省内企业	下拉点选	是/否	是	请选择
297	是否享有对外贸易经营权	下拉点选	是/否	是	请选择
297	是否从事“三来一补”业务	下拉点选	是/否	是	请选择
297	是否从事外商投资	下拉点选	是/否	是	请选择
298	是否CO有损毁或丢失	下拉点选	是/否	是	请选择
298	是否需重新打印	下拉点选	是/否	是	请选择
298	是否须变更企业名称、法人等信息	下拉点选	是/否	是	请选择

	公八寸旧心				
298	是否手签员、操作员离职	下拉点选	是/否	是	请选择
299	是否填写并盖章《代办领事认证申请表》	下拉点选	是/否	是	
299	是否填写并盖章《商事证明书申请表》	下拉点选	是/否	是	
299	是否填写并盖章《注册备案表》	下拉点选	是/否	是	
299	出口商品品牌证明	附件上传		是	请上传以下证明原件的扫描件： 1、中国出口商品品牌证明； 2、商标； 3、国际认证。
299	是否已有营业执照复印件	下拉点选	是/否	是	
299	是否已有申办领事认证的文书原件	下拉点选	是/否	是	
299	是否已有申办领事认证的文书复印件	下拉点选	是/否	是	
300	是否已填写《注册备案表》	下拉点选	是/否	是	
300	是否已提交营业执照复印件	下拉点选	是/否	是	
301	是否已填写国际商事证明申请表	下拉点选	是/否	是	请选择

301	是否已提交需要认证的文件和辅佐材料	下拉点选	是/否	是	请选择
301	国际商事证明紧急程度	下拉点选	特急件/急件/平件	是	请选择
302	是否已提交申请材料	下拉点选	是/否	是	
302	审查通过, 认证中心是否出具付款通知单	下拉点选	是/否	是	
302	是否已付款	下拉点选	是/否	是	
302	是否回传水单	下拉点选	是/否	否	
303	是否已提交申报材料列表纸质版	下拉点选	是/否	是	
303	是否已提交申报材料列表电子材料	下拉点选	是/否	否	
304	首次申办未通过是否已满3个月	下拉点选	是/否	是	请选择
304	是否已提交申报材料列表纸质版	下拉点选	是/否	是	请选择
304	是否已提交申报材料列表电子材料	下拉点选	是/否	是	请选择
305	认证中心是否已出具品牌证明书	下拉点选	是/否	是	请选择
307	是否涉及关税优惠问题	下拉点选	是/否	是	请选择
307	是否需加急处理原产地证书	下拉点选	是/否	是	请选择
308	是否涉及国际贸易纠纷	下拉点选	是/否	是	请选择

请填写对应的

308	涉及的国别	文本框		是	请填写对应的 国家全称
308	涉案金额	文本框		否	
308	是否有签订合同	下拉点选	是/否	是	
308	合同上是否 签订纠纷解 决条款	下拉点选	是/否	是	
308	纠纷对方的 联系人及联 系方式（含 电话、邮箱 、地址等）	文本框		否	
309	是否涉及国 际贸易纠纷	下拉点选	是/否	是	请选择
309	涉及的国别	文本框		是	请填写对应的 国家全称
309	涉案金额	文本框		否	
309	是否有签订 合同	下拉点选	是/否	是	
309	合同上是否 签订相关仲 裁条款	下拉点选	是/否	是	
309	纠纷对方的 联系人及联 系方式（含 电话、邮箱 、地址等）	文本框		否	
311	是否涉及产 品/质量/体 系/溯源认证 问题	下拉点选	是/否	是	请选择
312	是否涉及未 加工证明问 题	下拉点选	是/否	是	请选择
313	是否涉及代 办公证书领 事认证问题	下拉点选	是/否	是	请选择

1.1.2.7.企业信息接口对接

行业标签信息接口

与广东省市场主体诉求响应服务平台对接，根据企业信用代码接口获取企业行业标签信息，并自动填写到事项模板中。

行业标签编码信息接口

与广东省市场主体诉求响应服务平台对接，根据企业信用代码接口获取企业行业标签编码信息，并自动填写到事项模板中。

市场主体类型信息接口

与广东省市场主体诉求响应服务平台对接，根据企业信用代码接口获取市场主体类型信息，并自动填写到事项模板中。

市场主体类型编码信息接口

与广东省市场主体诉求响应服务平台对接，根据企业信用代码接口获取市场主体类型编码信息，并自动填写到事项模板中。

1.1.2.8.与粤商通平台对接

企业诉求受理接口

梅州市12345热线平台提供企业诉求受理接口，粤商通平台通过企业诉求受理接口向梅州市12345热线平台推送企业诉求受理信息，主要包括工单编码、工单类型、标题、内容、行政区域、事发地址、紧急程度、企业名称、联系人、联系号码、受理时间等。

企业诉求处理反馈接口

梅州市12345热线平台提供企业诉求处理反馈接口，粤商通平台通过企业诉求处理反馈接口接收梅州市12345热线平台企业诉求处理反馈信息，主要包括工单编码、工单类型、标题、内容、处理结果、承办部门、处理人、处理完成时间、状态等信息。

1.1.2.9.市场主体诉求数据上报

梅州市12345热线平台通过GDZW 0064-2022《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》对接省数据中心上报数据工作，实现梅州市12345平台数据归集标准动态更新，规范上报涉企诉求数据。

梅州市12345热线平台整合当地市场主体诉求，基于现有12345政务服务便民热线数据上传通道，根据省统一标准规范，采用前置机进行数据上传。

市场主体诉求上报内容包括涉企诉求数据上报、市场主体诉求标签数据上报、重点企业数据上报和重点项目数据上报。

涉企诉求数据上报

涉企诉求数据统一按照GDZW 0064-2022《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》进行数据归集，通过否企业诉求（is_company=1）字段进行标识，其余诉求信息按照现行标准同步上传。

市场主体诉求标签数据上报

市场主体诉求标签数据统一按照GDZW 0064-2022《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》进行数据归集，通过工单诉求表单扩展信息表进行上传，其中扩展字段名称（extend_name）的值为“企业诉求分类”，扩展字段值（extend_value）按省统一分类规范进行值填写。

重点企业数据上报

重点企业指本地具有一定规模、效益、发展前景的企业，且领导同志挂点联系的

企业。重点企业数据根据现有上传方式，按照重点企业信息库数据标准上传至广东省12345政务服务数据中心重点企业信息表（key_enterprise_info）。

重点企业信息表（key_enterprise_info）数据标准如下表所示：

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	unscid	统一社会信用代码	varchar(18)	是	企业统一社会信用代码
2	enterprise_name	企业名称	varchar(200)	是	企业名称
3	industry_code	行业代码	varchar(40)		企业行业代码
4	ent_type	市场主体类型代码	varchar(64)		企业市场主体类型代码
5	city_code	所属地市代码	C30	是	企业所在区划和城乡划分代码

重点项目数据上报

重点项目指具有显著的市场优势和竞争优势的项目，且领导同志挂点联系的项目。重点项目数据根据现有上传方式，按照重点项目信息库数据标准上传至广东省12345政务服务数据中心重点项目信息表(key_project_info)。

重点项目信息表（key_project_info）数据标准如下表所示：

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	project_id	重点项目编号	varchar(18)	是	重点项目编号
2	project_name	重点项目名称	varchar(200)	是	重点项目名称
3	enterprise_name	承建单位统一社会信用代码	varchar(40)	否	重点项目承建单位统一社会信用代码（如有）
5	city_code	所属地市代码	C30	是	所属地市代码

1.1.3. 与“粤省心”平台对接适配

为贯彻落实《省政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（粤办函〔2021〕216号）工作要求，按照“统筹集约、分级负责”原则，建成全省统一、渠道多样、省、市12345政务服务便民热线两级联动的“粤省心”平台。“粤省心”平台是在广东省政务服务咨询投诉平台的基础上建设，扩大现有业务受理范围，受理需省级部门协调解决或跨地市的咨询投诉、意见建议等业务。市级12345政务服务便民热线平台负责受理需本级及下级部门协调解决的咨询投诉、意见建议等业务。加强数字化、智能化、智慧化应用，将“粤省心”平台打造为广东省政务服

务“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”，为企业群众提供7×24小时全天候、多媒体服务，畅通横向到边、纵向到底的五级协同联动渠道，加强民生诉求分析研判，提升政府治理能力和服务水平，提高企业群众诉求满意度。

梅州市12345政务服务便民热线平台除负责受理需本级及下级部门协调解决的咨询投诉、意见建议等业务。对于省级及跨地市的业务需提交到“粤省心”平台去处理，并需处理“粤省心”平台下派至梅州市12345政务服务便民热线平台工单，梅州市12345政务服务便民热线平台需按照《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》（GDZW 0064-2022）和《广东省12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范》（GDZW0063—2022）升级，包括统一规范适配改造、省市工单派转处理、省市效能监察业务处理、省市知识库共享维护接口、工单数据上报和省市对接接口监控管理，满足《广东省人民政府办公厅关于印发广东省12345政务服务便民热线管理办法的通知》粤办函〔2022〕230号）的要求。

1.1.3.1.梅州12345政务服务便民热线平台统一规范适配改造

梅州市12345政务服务便民热线平台按照全省12345统一业务规范进行适配改造，包括诉求受理规范，业务流程规范、效能监察系统以及知识库系统改造。

诉求受理规范改造

梅州市12345政务服务便民热线平台按照“粤省心”平台统一业务规范要求，改造诉求受理系统，增加省级和跨地市诉求受理要求。包括统一规范对诉求事项适配改造，登记要素、办件类型、紧急程度适配改造，省级或跨市工单受理。

业务流程规范改造

梅州市12345政务服务便民热线平台按照“粤省心”平台统一业务规范要求，改造诉求处理业务流程，包括省级和跨地市诉求的分类分派办理改造、省下派工单退单处理改造，工单延期申请处理改造。

效能监察系统改造

梅州市12345政务服务便民热线平台按照“粤省心”平台统一业务规范要求，改造效能监察时限系统，包括工单时限监察改造、工单延期办理改造、工单监察督办改造。

知识库系统改造

按照全省统一知识库业务规范要求，改造知识库系统，包括知识库采编规范改造、统一知识事项管理改造、省市知识库查漏纠错流程、知识维护效能监察改造。

1.1.3.2.省市工单派转处理

实现“粤省心”平台与梅州市12345政务服务便民热线平台的省市工单派单处理，包括诉求登记受理、诉求调度分派、诉求退单、诉求撤单、诉求办理反馈。

省市诉求登记受理

将梅州市12345政务服务便民热线平台受理的涉及省级或跨地市业务工单提交到“粤省心”平台，包括受理的工单信息，诉求人信息、诉求信息以及事项分类、诉求标题、诉求内容等。

省市诉求调度分派

获取“粤省心”平台下派到梅州市12345政务服务便民热线平台进行处理的工单。可获取粤省心省平台下派工单，获取工单类型包括：科技服务工单信息下派、科研工作工单信息下派、信息技术工单信息下派、教育行政管理工单信息下派、教育收费工

单信息下派、师资工单信息下派、招生考试工单信息下派、学校建设工单信息下派、公共图书馆工单信息下派、公益性流动文化服务工单信息下派、数字文化服务工单信息下派、文博场馆服务工单信息下派、体育竞技工单信息下派、体育事业工单信息下派、体育市场工单信息下派、全民健身工单信息下派、广播服务工单信息下派、电视服务工单信息下派、电影服务工单信息下派、艺能培训工单信息下派、老年大学工单信息下派、继续教育工单信息下派、导游工单信息下派、旅游业工单信息下派、住宿服务工单信息下派、景区工单信息下派、计生政策工单信息下派、计生证明工单信息下派、计生奖励工单信息下派、妇幼保健工单信息下派、老年健康管理工单信息下派、慢性病管理工单信息下派、艾滋病管理工单信息下派、中医药保健工单信息下派、预约挂号工单信息下派、医院行政管理工单信息下派、健康体检工单信息下派、医学鉴定工单信息下派、急救转运工单信息下派、医德医风工单信息下派、医患纠纷工单信息下派、非法行医工单信息下派、疫苗接种工单信息下派、疾病防控工单信息下派、医疗用血工单信息下派、禁烟控烟工单信息下派、有害生物防治工单信息下派、健康码工单信息下派、新冠工单信息下派、药品管理工单信息下派、化妆品管理工单信息下派、保健品管理工单信息下派、医疗器械管理工单信息下派、自杀预防工单信息下派、严重精神障碍工单信息下派、患者工单信息下派、心理咨询热线工单信息下派、供水服务工单信息下派、供电服务工单信息下派、供气服务工单信息下派、供暖服务工单信息下派、公积金提取工单信息下派、公积金贷款工单信息下派、公积金转移工单信息下派、公积金缴存工单信息下派、公积金余额查询工单信息下派、其他公积金服务工单信息下派、购房政策工单信息下派、不动产登记工单信息下派、租赁备案工单信息下派、房屋纠纷工单信息下派、房屋交易管理工单信息下派、房屋安全工单信息下派、其他房屋管理工单信息下派、建筑工程管理工单信息下派、市容环卫工单信息下派、房屋违建（破损）工单信息下派、户外广告工单信息下派、土地管理工单信息下派、拆迁安置工单信息下派、总体规划工单信息下派、公共设施工单信息下派、环卫设施工单信息下派、道路设施工单信息下派、小区安保工单信息下派、小区卫生工单信息下派、小区公共施工单信息下派、小区秩序工单信息下派、车库车位管理工单信息下派、住改商工单信息下派、物业费缴纳工单信息下派、物业服务问题工单信息下派、小区自治工单信息下派、其他物业管理工单信息下派、游商工单信息下派、占道废品收购工单信息下派、店外经营工单信息下派、乱堆物堆料工单信息下派、露天烧烤工单信息下派、沿街晾挂工单信息下派、毁绿占绿工单信息下派、沿街物品设置工单信息下派、不合理的工单信息下派、非法流动洗车工单信息下派、非法沿河占道工单信息下派、洗车工单信息下派、市容环卫责任人失职工单信息下派、其他街面秩序工单信息下派、森林资源工单信息下派、地理测绘工单信息下派、野生动植物工单信息下派、生态保护工单信息下派、海洋经济工单信息下派、历史遗迹工单信息下派、噪声污染工单信息下派、大气污染工单信息下派、光污染工单信息下派、放射性污染工单信息下派、水源污染工单信息下派、固废污染工单信息下派、水库工单信息下派、河道工单信息下派、水务监管工单信息下派、水旱灾害防御工单信息下派、气象服务工单信息下派、水文服务工单信息下派、地理信息测绘工单信息下派、地震服务工单信息下派、其他气象地理工单信息下派、能源工单信息下派、燃料燃气工单信息下派、矿产资源管理工单信息下派、其他矿产能源工单信息下派、快递问题工单信息下派、快递寄存柜工单信息下派、其他邮政快递工单信息下派、公交卡工单信息

下派、公交服务工单信息下派、公交班次工单信息下派、公交线路工单信息下派、其他公共汽车工单信息下派、公共自行车卡业务工单信息下派、公共自行车桩点管理工单信息下派、公共自行车租赁点工单信息下派、公共自行车车辆使用工单信息下派、共享单车管理工单信息下派、其他公共自行车工单信息下派、出租汽车服务工单信息下派、网约车管理工单信息下派、其他出租汽车工单信息下派、城际客运服务工单信息下派、客运售票网点工单信息下派、客运票务信息工单信息下派、其他城际客运工单信息下派、码头渡口管理工单信息下派、船员管理工单信息下派、船舶管理工单信息下派、通航管理工单信息下派、其他水路交通工单信息下派、机场服务工单信息下派、票务信息工单信息下派、航班信息工单信息下派、其他空中交通工单信息下派、有轨电车服务工单信息下派、轨交文明行为工单信息下派、轨交班次工单信息下派、轨交站内设施工单信息下派、轨交线路工单信息下派、轨交运营服务工单信息下派、运营政策与安检工单信息下派、其他轨道交通工单信息下派、火车站设施管理工单信息下派、车厢服务工单信息下派、铁路列次信息工单信息下派、铁路服务工单信息下派、铁路票务信息工单信息下派、其他铁路交通工单信息下派、三小车辆整治工单信息下派、二手车过户工单信息下派、人力三轮车管理工单信息下派、机动车手续工单信息下派、渣土车及大型车管理工单信息下派、货车通行证工单信息下派、车辆保险工单信息下派、车辆补贴工单信息下派、非机动车手续工单信息下派、非法营运工单信息下派、驾考管理工单信息下派、驾驶证管理工单信息下派、其他车辆管理工单信息下派、交通事故工单信息下派、交通拥堵工单信息下派、交通管制工单信息下派、交通违章工单信息下派、停车场管理工单信息下派、公共交通失物工单信息下派、招领工单信息下派、故障救援工单信息下派、违规使用机动车工单信息下派、警示标志设置工单信息下派、限高标志工单信息下派、车乱停放工单信息下派、其他道路管理工单信息下派、占道挪车工单信息下派、小区挪车工单信息下派、其他挪车服务工单信息下派、ETC工单信息下派、其他交通出行工单信息下派、农民权益保障工单信息下派、村民选举工单信息下派、村务公开工单信息下派、农业资源工单信息下派、农田灌溉工单信息下派、土地承包工单信息下派、粮油收购工单信息下派、粮站管理工单信息下派、农资管理工单信息下派、农技指导工单信息下派、农业机械化工单信息下派、农副产品加工工单信息下派、非法种植工单信息下派、其他农业工单信息下派、园林绿化工单信息下派、林业生产经营工单信息下派、林业科技工单信息下派、林业病虫害工单信息下派、渔业养殖工单信息下派、非法捕捞工单信息下派、休渔期管理工单信息下派、海域使用秩序工单信息下派、海岛生态保护工单信息下派、海岛使用工单信息下派、其他渔业工单信息下派、动物防疫工单信息下派、家畜禽类屠宰工单信息下派、其他畜牧业工单信息下派、护照办理工单信息下派、赴港澳台定居工单信息下派、赴港澳台签注工单信息下派、边防证工单信息下派、外国人出入境工单信息下派、业务工单信息下派、其他出入境管理工单信息下派、身份证办理工单信息下派、居住证办理工单信息下派、户口簿办理工单信息下派、入户政策工单信息下派、其他户政管理工单信息下派、公共秩序工单信息下派、人身安全工单信息下派、公私财产安全工单信息下派、消防安全检查工单信息下派、消防安全违法行为工单信息下派、火灾隐患工单信息下派、消防救援工单信息下派、火灾事故调查工单信息下派、119平台工单信息下派、经营场所工单信息下派、经营设备安全工单信息下派、安全作业工单信息下派、气象灾害工单信息下派、地质灾害工单信息下派、海洋灾害工单信

息下派、生物灾害工单信息下派、森林草原火灾工单信息下派、餐饮店卫生工单信息下派、生产作坊卫生工单信息下派、食物中毒工单信息下派、食品添加剂工单信息下派、食品认证工单信息下派、其他食品安全工单信息下派、电梯问题工单信息下派、液化气钢瓶问题工单信息下派、特种设备人员工单信息下派、许可工单信息下派、其他特种设备工单信息下派、人防工程建设工单信息下派、应急救援包工单信息下派、防空警报工单信息下派、疏散演练工单信息下派、其他人防工程工单信息下派、国防教育工单信息下派、国防安全工单信息下派、武警工单信息下派、军事活动工单信息下派、军事设施工单信息下派、其他国防军事工单信息下派、养老保险工单信息下派、医疗保险工单信息下派、失业保险工单信息下派、工伤保险工单信息下派、生育保险工单信息下派、社保卡工单信息下派、社保投诉工单信息下派、社保查询工单信息下派、公费医疗工单信息下派、其他社会保障工单信息下派、事业单位工单信息下派、事业编制工单信息下派、人事招考工单信息下派、人事档案工单信息下派、人才引进工单信息下派、职业等级证书工单信息下派、其他人事工作工单信息下派、创业孵化基地工单信息下派、一次性创业资助工单信息下派、创业租金补贴工单信息下派、创业带动就业补贴工单信息下派、创业担保贷款贴息工单信息下派、劳动环境工单信息下派、劳动能力鉴定工单信息下派、带薪休假工单信息下派、福利待遇工单信息下派、离休退休工单信息下派、高温津贴工单信息下派、其他劳动权益工单信息下派、未按规定参保工单信息下派、劳动合同工单信息下派、集体合同工单信息下派、解除、终止劳动关系工单信息下派、休息休假工单信息下派、女职工特殊劳动保护工单信息下派、违法用工工单信息下派、拖欠、克扣工资工单信息下派、补偿、赔偿工单信息下派、失业就业登记工单信息下派、农民工培训工单信息下派、外国人就业工单信息下派、就业援助工单信息下派、就业补贴工单信息下派、招用补贴工单信息下派、就业见习服务工单信息下派、毕业报到工单信息下派、职业中介管理工单信息下派、职业技能工单信息下派、职称评审工单信息下派、其他就业服务工单信息下派、积分入户工单信息下派、积分入学工单信息下派、其他积分管理工单信息下派、长者服务工单信息下派、残疾人保障工单信息下派、境内外来人员服务工单信息下派、未成年人服务工单信息下派、殡葬管理工单信息下派、行政区域界线工单信息下派、和地名管理工单信息下派、社会团体管理工单信息下派、困难群体救助工单信息下派、优抚安置工单信息下派、救灾募捐工单信息下派、婚姻登记工单信息下派、基层组织建设工单信息下派、志愿服务事务工单信息下派、福利彩票工单信息下派、体育彩票工单信息下派、居民选举工单信息下派、业委会建设管理工单信息下派、家庭纠纷工单信息下派、儿童保护工单信息下派、邻里纠纷工单信息下派、其他社区管理工单信息下派、号码查询工单信息下派、地址查询工单信息下派、其他生活服务工单信息下派、民族管理工单信息下派、宗教管理工单信息下派、香港澳门工作工单信息下派、台湾工作工单信息下派、侨务工作工单信息下派、市场主体登记、备案工单信息下派、企业年报工单信息下派、商标审查工单信息下派、移出经营异常工单信息下派、名录工单信息下派、商事登记基本工单信息下派、信息、档案查询工单信息下派、守合同重信用活动工单信息下派、资信证明工单信息下派、标准化管理工单信息下派、物价管理工单信息下派、证照监管工单信息下派、商业广告工单信息下派、不正当竞争工单信息下派、售后服务工单信息下派、合同管理工单信息下派、信号问题工单信息下派

1

、其他市场管理工单信息下派、专利工单信息下派、商标工单信息下派、版权工单信息下派、中介服务工单信息下派、地理标志工单信息下派、官方标志和特工单信息下派、殊标志工单信息下派、质量监督工单信息下派、计量器具工单信息下派、检验检测认证工单信息下派、商品检疫工单信息下派、动植物检疫工单信息下派、出入境卫生检疫工单信息下派、其他检验检疫工单信息下派、因公出国业务办理工单信息下派、外国人来华邀请工单信息下派、领事业务工单信息下派、APEC商务旅行工单信息下派、卡业务工单信息下派、外事活动工单信息下派、税务登记工单信息下派、纳税申报工单信息下派、发票管理工单信息下派、税收违法工单信息下派、其他税收管理工单信息下派、贸易服务工单信息下派、货物运输工单信息下派、其他商务贸易工单信息下派、金融监管工单信息下派、银行业务工单信息下派、保险业务工单信息下派、证券业务工单信息下派、会计服务事项工单信息下派、票据管理事项工单信息下派、资产评估服务工单信息下派、其他财政事务工单信息下派、财政金融审计工单信息下派、民生审计工单信息下派、其他审计事项工单信息下派、报关工单信息下派、检验检疫工单信息下派、进出口备案工单信息下派、防疫物资快速通关工单信息下派、企业改革工单信息下派、收入分配工单信息下派、国有资产管理工单信息下派、财政收支管理工单信息下派、政府采购工单信息下派、政府拍卖工单信息下派、货物招标工单信息下派、招商引资工单信息下派、公共资源交易工单信息下派、新能源工单信息下派、经济统计工单信息下派、中小企业证明工单信息下派、法律咨询工单信息下派、公证管理工单信息下派、人民调解工单信息下派、法律援助工单信息下派、司法鉴定工单信息下派、社区矫正工单信息下派、强制隔离戒毒工单信息下派、安置帮教工单信息下派、工作效率工单信息下派、服务质量工单信息下派、工作作风工单信息下派、违规公款吃喝工单信息下派、违规公款旅游工单信息下派、违规配备、使用公务用车工单信息下派、违规发放津补工单信息下派、贴或福利工单信息下派、违规受送礼品礼金工单信息下派、大办婚丧喜庆工单信息下派、楼堂馆所违规问题工单信息下派、贪污受贿工单信息下派、越权执法工单信息下派、执法不作为工单信息下派、选择性执法工单信息下派、不文明、暴力执法工单信息下派。包括派单时间、处理方式、处理意见、处理部门和处理附件等信息。

省市诉求退单

对不属于梅州市12345政务服务便民热线平台处理的工单，可退单到“粤省心”平台，“粤省心”平台对该退单操作进行审批，若工单判定后不属于梅州市12345政务服务便民热线平台业务范围，则退回给“粤省心”平台再次进行处理。

省市诉求撤单

获取“粤省心”平台下派到梅州市12345政务服务便民热线平台进行处理的工单撤单信息。当“粤省心”平台收到诉求人的撤单信息时，通过接口向撤单信息同步给梅州市12345政务服务便民热线平台。

省市诉求办理反馈

将办理信息反馈至“粤省心”平台。诉求办理反馈接口信息获取工单的办理结果信息，包括办理时间、办理部门、办理意见、办理情况和办理附件等。

1.1.3.3.省市效能监察业务处理

实现“粤省心”平台与梅州市12345政务服务便民热线平台的效能监察业务处理，包括效能监察业务处理、延期申请、督办分派、督办处理反馈、督办时限监察、满意

度评价。

省市效能监察业务处理

梅州市12345政务服务便民热线平台获取“粤省心”平台对下派到梅州市12345政务服务便民热线平台工单的实时效能监察信息，包括工单编号、发牌时间、发牌类型和工单期限等信息，对工单效能监察进行处理。

省市延期申请业务处理

梅州市12345政务服务便民热线平台支持向“粤省心”平台发起延期申请，包括申请状态、申请人、审批人、申请时间、审批时间等信息。“粤省心”平台通过延期申请后，梅州市12345政务服务便民热线平台对工单进行延期申请业务处理。

省市督办分派处理

梅州市12345政务服务便民热线平台获取“粤省心”平台向梅州市12345政务服务便民热线平台发起的督办单，包括督办编号、督办事项、督办期限、督办地市、督办内容和督办意见等信息。对督办单按照督办信息进行督办分派处理。

省市督办处理反馈

梅州市12345政务服务便民热线平台对“粤省心”平台下派的督办单处理完毕后，需把处理情况反馈到“粤省心”平台进行复查审核。包括督办编号，督办地市，督办事项，处理情况、处理附件和处理部门等信息。

省市督办时限监察

梅州市12345政务服务便民热线平台与获取“粤省心”平台下派的督办单的实时监控情况，督促梅州市12345政务服务便民热线平台和相关承办部门及时处理督办单。包括督办编号、督办标题、督办内容、处理部门、督办时限和是否超时等信息。

省市满意度评价处理

梅州市12345政务服务便民热线平台上报市民对12345的话务满意度和处理满意度评价，主要包括工单编号、话务满意度评价，话务满意度评价时间、话务满意度评价渠道、处理满意度评价、处理满意度评价时间和处理满意度评价渠道等信息。按照市民的满意度平均信息，对工单进行处理。

1.1.3.4.省市知识库共享维护

与“粤省心”平台的知识库共享维护接口的对接，按照数据规范要求上报市12345政务服务便民热线平台知识库数据信息，包括省共性知识库共享分发接口、地市知识采编同步接口、知识应用查询接口、知识查漏纠错接口、知识应用评价接口。

省共性知识库共享分发接口

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤省心”平台的省共性知识库接口进行对接，获取“粤省心”平台梳理的全省共性知识库信息。

知识采编同步接口

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤省心”平台的知识采编同步接口进行对接，“粤省心”平台可以获取梅州市12345政务服务便民热线平台知识采编同步信息。

知识应用查询接口

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤省心”平台的知识应用查询接口进行对接，获取“粤省心”平台知识应用查询信息。

知识查漏纠错接口

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤省心”平台的知识查漏纠错接口进行对

接，“粤省心”平台可以获取梅州市12345政务服务便民热线平台知识查漏纠错信息。

知识应用评价接口

梅州市12345政务服务便民热线平台与“粤省心”平台的知识应用评价接口进行对接，“粤省心”平台可以获取梅州市12345政务服务便民热线平台知识应用评价信息。

1.1.3.5.工单数据上报

梅州市 12345 政务服务热线需按照《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》（GDZW 0064-2022）和《广东省12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范》（GDZW0063—2022）的要求，加强数据标准化建设，规范12345政务服务便民热线数据的采集、分类、存储、分析运用统一标准规范，满足全省 12345 政务服务便民热线平台对热线服务、数据、管理的规范化和标准化要求。并按照《广东12345政务服务便民热线工单数据上报指引》的要求，对接粤省心省平台上报数据。

《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》（GDZW 0064-2022）包括的18张表清单如下：

工单数据分类	工单数据	工单数据规范
受理信息	工单信息	详见《广东省12345政务服务便民热线工单数据规范》（GDZW 0064-2022）
	话务信息	
	工单话务关联信息	
	在线服务信息	
	诉求人信息	
	工单附件信息	
	工单知识点关联信息	
	工单关联信息	
	工单诉求表单扩展信息	
工单流转处理信息	工单流转信息	
	工单流转明细信息	
	延期申请信息	
	处理反馈结果信息	
	撤单申请信息	
满意度信息	满意度信息	
效能监察信息	效能监察信息	
督办信息	督办工单信息	
	督办流转信息	

受理信息上报

1.1.3.5.1.1.工单信息上报

工单信息指工单诉求内容基本信息，梅州市政务服务热线将工单ID、工单编号、客户ID、受理人工号、受理来源代码、受理来源名称、服务形式代码、工单类型代码、工单属性类型代码、工单标题、工单事件等级代码、事发时间等信息上报到粤省心省平台。

支持对平台存量工单及新增工单按需上报至粤省心省平台，可上报类型包括：科技服务工单信息上报、科研工作工单信息上报、信息技术工单信息上报、教育行政管理工单信息上报、教育收费工单信息上报、师资工单信息上报、招生考试工单信息上报、学校建设工单信息上报、公共图书馆工单信息上报、公益性流动文化服务工单信息上报、数字文化服务工单信息上报、文博场馆服务工单信息上报、体育竞技工单信息上报、体育事业工单信息上报、体育市场工单信息上报、全民健身工单信息上报、广播服务工单信息上报、电视服务工单信息上报、电影服务工单信息上报、艺能培训工单信息上报、老年大学工单信息上报、继续教育工单信息上报、导游工单信息上报、旅游业工单信息上报、住宿服务工单信息上报、景区工单信息上报、计生政策工单信息上报、计生证明工单信息上报、计生奖励工单信息上报、妇幼保健工单信息上报、老年健康管理工单信息上报、慢性病管理工单信息上报、艾滋病管理工单信息上报、中医药保健工单信息上报、预约挂号工单信息上报、医院行政管理工单信息上报、健康体检工单信息上报、医学鉴定工单信息上报、急救转运工单信息上报、医德医风工单信息上报、医患纠纷工单信息上报、非法行医工单信息上报、疫苗接种工单信息上报、疾病防控工单信息上报、医疗用血工单信息上报、禁烟控烟工单信息上报、有害生物防治工单信息上报、健康码工单信息上报、新冠工单信息上报、药品管理工单信息上报、化妆品管理工单信息上报、保健品管理工单信息上报、医疗器械管理工单信息上报、自杀预防工单信息上报、严重精神障碍工单信息上报、患者工单信息上报、心理咨询热线工单信息上报、供水服务工单信息上报、供电服务工单信息上报、供气服务工单信息上报、供暖服务工单信息上报、公积金提取工单信息上报、公积金贷款工单信息上报、公积金转移工单信息上报、公积金缴存工单信息上报、公积金余额查询工单信息上报、其他公积金服务工单信息上报、购房政策工单信息上报、不动产登记工单信息上报、租赁备案工单信息上报、房屋纠纷工单信息上报、房屋交易管理工单信息上报、房屋安全工单信息上报、其他房屋管理工单信息上报、建筑工程管理工单信息上报、市容环卫工单信息上报、房屋违建（破损）工单信息上报、户外广告工单信息上报、土地管理工单信息上报、拆迁安置工单信息上报、总体规划工单信息上报、公共施工单信息上报、环卫设施工单信息上报、道路施工单信息上报、小区安保工单信息上报、小区卫生工单信息上报、小区公共施工单信息上报、小区秩序工单信息上报、车库车位管理工单信息上报、住改商工单信息上报、物业费缴纳工单信息上报、物业服务问题工单信息上报、小区自治工单信息上报、其他物业管理工单信息上报、游商工单信息上报、占道废品收购工单信息上报、店外经营工单信息上报、乱堆物堆料工单信息上报、露天烧烤工单信息上报、沿街晾挂工单信息上报、毁绿占绿工单信息上报、沿街物品设置工单信息上报、不理工单信息上报、非法流动洗车工单信息上报、非法沿河占道工单信息上报、洗车工单信息上报、市容环卫责任人失职工单信息上报、其他街面秩序工单信息上报、森林资源工单信息上报、地理测绘工单信息上报、野生动植物工单信息上报、生态保护工单信息上报、海洋经济工单信息上报、历史遗迹工单信息上报、噪声污染工单信息上报、大气污染工单信息上报、光污染工单信息上报、放射性污染工单信息上报、水源污染工单信息上报、固废污染工单信息上报、水库工单信息上报、河道工单信息上报、水务监管工单信息上报、水旱灾害防御工单信息上报、气象服务工单信息上报、水文服务工单信息上报、地理信息测绘工单信息上报、地震服务工单信息上报、其他气象地理工单信息上报、能源

工单信息上报、燃料燃气工单信息上报、矿产资源管理工单信息上报、其他矿产能源工单信息上报、快递问题工单信息上报、快递寄存柜工单信息上报、其他邮政快递工单信息上报、公交卡工单信息上报、公交服务工单信息上报、公交班次工单信息上报、公交线路工单信息上报、其他公共汽车工单信息上报、公共自行车卡业务工单信息上报、公共自行车桩点管理工单信息上报、公共自行车租赁点工单信息上报、公共自行车车辆使用工单信息上报、共享单车管理工单信息上报、其他公共自行车工单信息上报、出租汽车服务工单信息上报、网约车管理工单信息上报、其他出租汽车工单信息上报、城际客运服务工单信息上报、客运售票网点工单信息上报、客运票务信息工单信息上报、其他城际客运工单信息上报、码头渡口管理工单信息上报、船员管理工单信息上报、船舶管理工单信息上报、通航管理工单信息上报、其他水路交通工单信息上报、机场服务工单信息上报、票务信息工单信息上报、航班信息工单信息上报、其他空中交通工单信息上报、有轨电车服务工单信息上报、轨交文明行为工单信息上报、轨交班次工单信息上报、轨交站内设施工单信息上报、轨交线路工单信息上报、轨交运营服务工单信息上报、运营政策与安检工单信息上报、其他轨道交通工单信息上报、火车站设施管理工单信息上报、车厢服务工单信息上报、铁路列次信息工单信息上报、铁路服务工单信息上报、铁路票务信息工单信息上报、其他铁路交通工单信息上报、三小车辆整治工单信息上报、二手车过户工单信息上报、人力三轮车管理工单信息上报、机动车手续工单信息上报、渣土车及大型车管理工单信息上报、货车通行证工单信息上报、车辆保险工单信息上报、车辆补贴工单信息上报、非机动车手续工单信息上报、非法营运工单信息上报、驾考管理工单信息上报、驾驶证管理工单信息上报、其他车辆管理工单信息上报、交通事故工单信息上报、交通拥堵工单信息上报、交通管制工单信息上报、交通违章工单信息上报、停车场管理工单信息上报、公共交通失物工单信息上报、招领工单信息上报、故障救援工单信息上报、违规使用机动车工单信息上报、警示标志设置工单信息上报、限高标志工单信息上报、车乱停放工单信息上报、其他道路管理工单信息上报、占道挪车工单信息上报、小区挪车工单信息上报、其他挪车服务工单信息上报、ETC工单信息上报、其他交通出行工单信息上报、农民权益保障工单信息上报、村民选举工单信息上报、村务公开工单信息上报、农业资源工单信息上报、农田灌溉工单信息上报、土地承包工单信息上报、粮油收购工单信息上报、粮站管理工单信息上报、农资管理工单信息上报、农技指导工单信息上报、农业机械化工单信息上报、农副产品加工工单信息上报、非法种植工单信息上报、其他农业工单信息上报、园林绿化工单信息上报、林业生产经营工单信息上报、林业科技工单信息上报、林业病虫害工单信息上报、渔业养殖工单信息上报、非法捕捞工单信息上报、休渔期管理工单信息上报、海域使用秩序工单信息上报、海岛生态保护工单信息上报、海岛使用工单信息上报、其他渔业工单信息上报、动物防疫工单信息上报、家畜禽类屠宰工单信息上报、其他畜牧业工单信息上报、护照办理工单信息上报、赴港澳定居工单信息上报、赴港澳台签注工单信息上报、边防证工单信息上报、外国人出入境工单信息上报、业务工单信息上报、其他出入境管理工单信息上报、身份证办理工单信息上报、居住证办理工单信息上报、户口簿办理工单信息上报、入户政策工单信息上报、其他户政管理工单信息上报、公共秩序工单信息上报、人身安全工单信息上报、公私财产安全工单信息上报、消防安全检查工单信息上报、消

防安全违法行为工单信息上报、火灾隐患工单信息上报、消防救援工单信息上报、火灾事故调查工单信息上报、119平台工单信息上报、经营场所工单信息上报、经营设备安全工单信息上报、安全作业工单信息上报、气象灾害工单信息上报、地质灾害工单信息上报、海洋灾害工单信息上报、生物灾害工单信息上报、森林草原火灾工单信息上报、餐饮店卫生工单信息上报、生产作坊卫生工单信息上报、食物中毒工单信息上报、食品添加剂工单信息上报、食品认证工单信息上报、其他食品安全工单信息上报、电梯问题工单信息上报、液化气钢瓶问题工单信息上报、特种设备人员工单信息上报、许可工单信息上报、其他特种设备工单信息上报、人防工程建设工单信息上报、应急救援包工单信息上报、防空警报工单信息上报、疏散演练工单信息上报、其他人防工程工单信息上报、国防教育工单信息上报、国防安全工单信息上报、武警工单信息上报、军事活动工单信息上报、军事施工单信息上报、其他国防军事工单信息上报、养老保险工单信息上报、医疗保险工单信息上报、失业保险工单信息上报、工伤保险工单信息上报、生育保险工单信息上报、社保卡工单信息上报、社保投诉工单信息上报、社保查询工单信息上报、公费医疗工单信息上报、其他社会保障工单信息上报、事业单位工单信息上报、事业编制工单信息上报、人事招考工单信息上报、人事档案工单信息上报、人才引进工单信息上报、职业等级证书工单信息上报、其他人事工作工单信息上报、创业孵化基地工单信息上报、一次性创业资助工单信息上报、创业租金补贴工单信息上报、创业带动就业补贴工单信息上报、创业担保贷款贴息工单信息上报、劳动环境工单信息上报、劳动能力鉴定工单信息上报、带薪休假工单信息上报、福利待遇工单信息上报、离休退休工单信息上报、高温津贴工单信息上报、其他劳动权益工单信息上报、未按规定参保工单信息上报、劳动合同工单信息上报、集体合同工单信息上报、解除、终止劳动关系工单信息上报、休息休假工单信息上报、女职工特殊劳动保护工单信息上报、违法用工工单信息上报、拖欠、克扣工资工单信息上报、补偿、赔偿工单信息上报、失业就业登记工单信息上报、农民工培训工单信息上报、外国人就业工单信息上报、就业援助工单信息上报、就业补贴工单信息上报、招用补贴工单信息上报、就业见习服务工单信息上报、毕业报到工单信息上报、职业中介管理工单信息上报、职业技能工单信息上报、职称评审工单信息上报、其他就业服务工单信息上报、积分入户工单信息上报、积分入学工单信息上报、其他积分管理工单信息上报、长者服务工单信息上报、残疾人保障工单信息上报、境内外来人员服务工单信息上报、未成年人服务工单信息上报、殡葬管理工单信息上报、行政区域界线工单信息上报、和地名管理工单信息上报、社会团体管理工单信息上报、困难群体救助工单信息上报、优抚安置工单信息上报、救灾募捐工单信息上报、婚姻登记工单信息上报、基层组织建设工单信息上报、志愿服务事务工单信息上报、福利彩票工单信息上报、体育彩票工单信息上报、居民选举工单信息上报、业委会建设管理工单信息上报、家庭纠纷工单信息上报、儿童保护工单信息上报、邻里纠纷工单信息上报、其他社区管理工单信息上报、号码查询工单信息上报、地址查询工单信息上报、其他生活服务工单信息上报、民族管理工单信息上报、宗教管理工单信息上报、香港澳门工作工单信息上报、台湾工作工单信息上报、侨务工作工单信息上报、市场主体登记、备案工单信息上报、企业年报工单信息上报、商标审查工单信息上报、移出经营异常工单信息上报、名录工单信息上报、商事登记基本工单信息上报、信息、档案查询工单信息上报、守合同重信用活动工单信息上报、资信证明工单信息上报、标准

化管理工单信息上报、物价管理工单信息上报、证照监管工单信息上报、商业广告工单信息上报、不正当竞争工单信息上报、售后服务工单信息上报、合同管理工单信息上报、信号问题工单信息上报、其他市场管理工单信息上报、专利工单信息上报、商标工单信息上报、版权工单信息上报、中介服务工单信息上报、地理标志工单信息上报、官方标志和特工单信息上报、殊标志工单信息上报、质量监督工单信息上报、计量器具工单信息上报、检验检测认证工单信息上报、商品检疫工单信息上报、动植物检疫工单信息上报、出入境卫生检疫工单信息上报、其他检验检疫工单信息上报、因公出国业务办理工单信息上报、外国人来华邀请工单信息上报、领事业务工单信息上报、APEC商务旅行工单信息上报、卡业务工单信息上报、外事活动工单信息上报、税务登记工单信息上报、纳税申报工单信息上报、发票管理工单信息上报、税收违法工单信息上报、其他税收管理工单信息上报、贸易服务工单信息上报、货物运输工单信息上报、其他商务贸易工单信息上报、金融监管工单信息上报、银行业务工单信息上报、保险业务工单信息上报、证券业务工单信息上报、会计服务事项工单信息上报、票据管理事项工单信息上报、资产评估服务工单信息上报、其他财政事务工单信息上报、财政金融审计工单信息上报、民生审计工单信息上报、其他审计事项工单信息上报、报关工单信息上报、检验检疫工单信息上报、进出口备案工单信息上报、防疫物资快速通关工单信息上报、企业改革工单信息上报、收入分配工单信息上报、国有资产管理工单信息上报、财政收支管理工单信息上报、政府采购工单信息上报、政府拍卖工单信息上报、货物招标工单信息上报、招商引资工单信息上报、公共资源交易工单信息上报、新能源工单信息上报、经济统计工单信息上报、中小企业证明工单信息上报、法律咨询工单信息上报、公证管理工单信息上报、人民调解工单信息上报、法律援助工单信息上报、司法鉴定工单信息上报、社区矫正工单信息上报、强制隔离戒毒工单信息上报、安置帮教工单信息上报、工作效率工单信息上报、服务质量工单信息上报、工作作风工单信息上报、违规公款吃喝工单信息上报、违规公款旅游工单信息上报、违规配备、使用公务用车工单信息上报、违规发放津补工单信息上报、贴或福利工单信息上报、违规受送礼品礼金工单信息上报、大办婚丧喜庆工单信息上报、楼堂馆所违规问题工单信息上报、贪污受贿工单信息上报、越权执法工单信息上报、执法不作为工单信息上报、选择性执法工单信息上报、不文明、暴力执法工单信息上报。

1.1.3.5.1.2.渠道信息上报

1.1.3.5.2.话务信息上报

话务信息指梅州市 政务服务热线与诉求人之间通话的基本信息。通话包含接通和未接通、呼入和外呼的全部通话记录，并且该数据将作为计算梅州市话务接通率的依据。梅州市 政务服务热线将话务信息ID、主叫号码、被叫号码、呼叫方向、呼叫开始时间、呼叫结束时间、是否进入队列等待、接入队列名称、队列等待开始时间、队列等待结束时间、座席是否接通、呼叫挂断环节、通话开始时间、通话结束时间、通话日期、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.3.工单话务关联信息上报

工单话务管理信息记录通话记录和工单关系。梅州市政务服务热线将工单话务关联ID、话务信息ID、工单ID、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.4.在线服务信息上报

在线服务系统信息记录在线服务信息，在线下单信息直接记录到工单信息。梅州市 政务服务热线将会话ID、工单ID、服务类型、会话内容、服务满意度、会话开始时间、会话结束时间、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.4.1. 诉求人信息上报

诉求人信息指有咨询、投诉、举报等需求的自然人、法人或其他社会组织的基本信息。梅州市 政务服务热线将客户ID、称呼、性别及人群代码、诉求人身份类型代码、证件类型代码、证件号码、常住地址、联系人姓名、联系电话、联系微信、联系QQ、联系邮箱、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.4.2. 工单附属信息上报

1.1.3.5.5. 工单附件信息上报

工单附件信息指工单所需相关材料或证明材料信息。梅州市 政务服务热线将工单附件信息ID、工单ID、文件名称、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.6. 工单知识点关联信息上报

工单知识库管理信息指工单与知识点之间的关联信息。梅州市 政务服务热线将工单知识关联ID、工单ID、知识库信息ID、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.7. 工单关联信息上报

工单管理信息指工单记录之间的关联信息。梅州市 政务服务热线将工单关联信息ID、工单ID、被关联工单ID、工单关联关系代码、关联时间、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.8. 工单诉求表单扩展上报

工单诉求表单扩展信息指平台涉及各职能部门业务的工单诉求表单扩展的集合。由于不同的热线诉求事项有不同的受理要素，设置此表以满足多样化的事项受理要素数据的汇聚。梅州市 政务服务热线将工单诉求表单扩展信息ID、工单ID、扩展字段分组名称、扩展字段名称、扩展字段值、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

工单流转处理信息上报

1.1.3.5.8.1. 工单流转信息上报

工单流转信息指工单各环节流转记录信息。梅州市 政务服务热线将流转处理信息ID、工单ID、转派时间、承办单位代码、审核期限、处理期限、延期处理期限、审核时间、审核结果操作、审核发牌情况、回退时间、处理完成时间、处理发牌情况、办结时间等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.8.2. 工单流转明细信息上报

工单流转明细信息指转办工单各环节流转记录明细信息。梅州市 政务服务热线将流转明细ID、流转环节代码、工单ID、承办单位、承办意见、操作类型、操作时间、下一环节反馈期限、下一环节承办单位、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.8.3. 延期申请信息上报

延期申请信息指转办工单延期申请信息，用于效能监察处理流程。梅州市 政务服务热线将延期申请信息ID、工单ID、申请处理期限、申请延期原因、申请延期完成时间、申请部门代码、申请人、申请时间、审批时间、审批结果、审批意见、审批部门代码、审批人、审批时间、审批批准完成时间、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.8.4. 处理反馈结果信息上报

处理反馈结果信息指承办单位针对诉求人诉求工单最终的处理反馈结果信息。梅州市 政务服务热线将处理反馈结果信息ID、工单ID、处理反馈结果意见、是否属实、反馈部门代码、反馈人、反馈时间、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.8.5.撤单申请信息上报

撤单申请信息指撤销工单的申请信息，处于异常中断正常工单的处理流程。如诉求人投诉下单后，又来电提出撤销投诉要求，此时将发起撤单流程。梅州市 政务服务热线将撤单信息ID、工单ID、申请部门代码、申请人、申请撤单原因、审批结果、审批意见、审批部门代码、审批人、审批完成时间、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

满意度信息上报

满意度信息指诉求人对平台话务人员的服务满意度及工单办理结果的满意度信息。梅州市 政务服务热线将满意度信息ID、工单ID、满意度环节代码、满意度代码、评价信息、评价时间、满意度评价期限、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

效能监察信息上报

效能监察信息记录承办单位未按时限要求办理工单的效能监察信息。梅州市 政务服务热线将效能考核ID、工单ID、红黄牌代码、服务环节、被考核部门、处理期限时间、是否逾期追责、追责对象、考核部门、追责内容、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

督办信息上报

1.1.3.5.8.6.督办工单信息上报

督办工单信息指督办工单基础数据信息。工单督办情景包括：即将超时督办提醒；重要事项督办提醒（如国家政务服务咨询投诉渠道、省委、省政府等上级单位交办的工单；集中投诉的热点、难点工单；提交的办理情况与实际不符的工单；重办后诉求人仍不满意，确认属承办单位没有按现在法规处理的工单；未按期限处理完毕但已提交阶段性办理情况，需跟进后续办理情况的工单）。梅州市 政务服务热线将督办单ID、督办单编号、督办事项、督办标题、督办类型、督办时限、督办意见、申请部门代码、申请人、申请时间、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.5.8.7.督办流转信息上报

督办流转信息指督办工单办理过程的流转数据信息。梅州市 政务服务热线将督办流转信息ID、督办单ID、处理期限、操作类型、处理意见、处理环节、处理人名称、处理部门名称、处理时间、流程类型、归属地市等信息上报到粤省心省平台。

1.1.3.6.省市对接接口监控管理

建设省市12345数据上报接口监控系统，实施对上报接口配置管理、运行状态及上报数据情况监控、异常重传处理、上报历史数据查询等功能，确保数据上报符合“粤省心”平台数据规范及质量要求。

接口配置管理

可对数据上报接口进行配置，并对数据接口进行校验，调测等，待接口配置完成后，即可将数据预处理生成的数据包上次到“粤省心”平台。

数据接口监测

可查看数据接口调用、接口响应、成功调用次数、失败调用次数、详细接口日志

等等情况。根据接口检测情况可对数据接口进行实时监控，如发现问题可根据接口日志记录的报错信息分析报错原因，精准定位处理。

异常重传处理

在出现异常的时候记录异常信息，对异常数据进行自动重传处理，保证数据及时、完整地上传到“粤省心”平台。

上报历史数据查询

对梅州市12345政务服务便民热线数据上报到“粤省心”平台的历史数据进行查询。

1.2.商用密码应用建设。

序号	服务项	服务子项	服务内容描述
1		身份认证	政府侧用户通过PC端使用政务外网访问前台应用系统的通道，通过VPN客户端与SSL VPN服务器建立GMSL通道，实现通信实体的身份鉴别。
2			系统管理员通过PC端使用互联网访问系统的通道，通过VPN客户端与SSL VPN服务器建立GMSSL通道，实现通信实体的身份鉴别。
3			公众侧用户通过PC端通过互联网访问前台应用系统的通信信道，通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法保障身份鉴别的真实性。
4			政府侧用户移动端、公众侧用户移动端通过互联网访问前台应用系统的通信信道，通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法保障身份鉴别的真实性。
5			应用系统和广东省统一身份认证平台之间的通信信道，通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法保障身份鉴别的真实性。
6			应用系统和粤政易移动办公平台之间的通信信道，暂时采用通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法保障身份鉴别的真实性。
7			设备运维人员通过互联网PC端的运维通道，通过VPN客户端与SSL VPN服务器建立GMSSL通道访问堡垒机，再通过堡垒机管理服务器，实现通信实体的身份鉴别。对于项目涉及的SSL VPN设备和堡垒机设备，由广东省“数字政府”政务云梅州节点负责建设和运维，并负责按照国密要求进行SSL VPN设备和堡垒机设备改造，使得设备运维人员能够使用国密SSL VPN，通过国密HTTPS隧道访问堡垒机，保障身份鉴别的真实性。
			政府侧用户移动端、公众侧用户移动端通过互联网访问前台应用系统的通信信道，通过使用https协议的非

	8	网络和通信安全	对通信重要数据的机密性和完整性进行保护	内前台应用系统的通信信道，通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法保障身份鉴别的真实性。	
	9			应用系统和广东省统一身份认证平台之间的通信信道，通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法保障身份鉴别的真实性。	
	10			应用系统和粤政易移动办公平台之间的通信信道，暂时采用通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法保障身份鉴别的真实性。	
	11			设备运维人员通过互联网PC端的运维通道，通过VPN客户端与SSL VPN服务器建立GMSSL通道访问堡垒机，再通过堡垒机管理服务器，实现通信实体的身份鉴别。对于项目涉及的SSL VPN设备和堡垒机设备，由广东省“数字政府”政务云梅州节点负责建设和运维，并负责按照国密要求进行SSL VPN设备和堡垒机设备改造，使得设备运维人员能够使用国密SSL VPN，通过国密HTTPS隧道访问堡垒机，保障身份鉴别的真实性。	
	12			政府侧用户移动端、公众侧用户移动端通过互联网访问前台应用系统的通信信道，其通信数据的机密性和完整性保护是通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法。	
	13			设备运维人员通过VPN从互联网访问堡垒机，再通过堡垒机管理服务器的通信信道，是通过在梅州政务云机房部署SSL VPN安全网关，使得设备运维人员能够使用SSL VPN安全网关，通过VPN客户端，在客户端和服务端两端基于SSL协议建立安全通信链路，采用HMAC_SM3技术保证通信数据完整性，采用SM4算法保证通信过程中重要数据的机密性。	
	14			应用系统和广东省统一身份认证平台之间的通信信道，其通信数据的机密性和完整性保护暂时通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法。	
	15			应用系统和粤政易移动办公平台之间的通信信道，其通信数据的机密性和完整性保护暂时采用通过使用https协议的非国密且不涉及高风险的密码算法。	
					VPN：运维人员登录SSL VPN安全网关管理界面时的身份鉴别方式，将由本系统承建商进行改造，改造后

				<p>将使用经国密认证的UKEY或账号密码+国密动态口令的方式进行身份鉴别。</p> <p>堡垒机：运维人员登录堡垒机管理界面时的身份鉴别方式，将由本系统承建商进行改造，改造后将使用经国密认证的UKEY或账号密码+国密动态口令的方式进行身份鉴别。</p> <p>服务器密码机：密码设备管理员对密码设备进行运维管理时，使用经国密认证的智能密码钥匙进行身份认证登陆。</p> <p>应用服务器：通过堡垒机，以账号口令登录进行运维。</p> <p>数据库服务器：通过堡垒机，以账号口令登录进行运维。</p>
17	设备和计算安全	身份鉴别		
18		身份认证		政府侧用户PC端通过政务外网，使用国密USBKey或粤政易扫码进行身份认证；政府侧用户移动端通过粤政易扫码进行身份认证。
19				系统管理员（运维管理员）通过互联网，采用账号+口令+国密USBKey（证书验证方式）进行身份认证。
20				公众侧用户PC端和移动端通过互联网，拟采用以广东省统一身份认证平台认证进行登录认证。
21				对指定证书进行有效性验证，包括：证书链验证和应用有效性验证，结合其他服务使用实现基于数字证书的身份认证鉴别功能，可作为省统一身份认证平台的补充，实现本地化可靠身份认证。采用基于SM2和HMAC_SM3密码算法组合使用的数字签名和签名验签服务，保证数字签名真实性和有效性。
13			应用和数据安全	重要数据传输机密性和完整性保护
14			系统管理员通过PC端使用互联网访问系统的通信通道以及运维通信通道，在广东省“数字政府”政务云梅州节点部署SSL VPN安全网关，在客户端安装SSL VPN客户端，通过SSL协议，使用SM4算法保证通信数据的机密性、使用HMAC-SM3 算法保证通信数据的完整性。	
22				政府侧用户移动端和公众侧用户PC端及移动端在互联网环境下通过广东省统一身份认证平台验证后访问系统，使用HTTPS协议的非国密算法进行重要数据传输

			机密性、完整性保护。
23		数据存储机密性保护	应用系统中存储的重要数据将通过调用广东省“数字政府”政务云梅州节点密码池服务资源，使用HMAC_SM3算法实现重要数据存储完整性保护。
24		数据存储完整性保护	应用系统中存储的重要数据通过调用广东省“数字政府”政务云梅州节点密码池服务资源，使用SM4算法实现重要数据存储机密性保护。
25	测评	测评	配合密码评估公司在测试环境进行测评，并针对问题清单进行整改。
26	上线运行	上线运行	通过测试验证后，知会密码平台运营单位，在密码平台运营单位提供正式生产环境地址及参数，切换到生产环境上线运行。

1.3.成品软件租赁服务（许可）

以购买服务的方式，采购ASR智能语音引擎，授权期限：永久使用，免费维保2年，智能语音导航、智能在线客服需利用ASR智能语音引擎外购实现智能化能力。为坐席终端配备一个ASR智能语音引擎，为话务人员提供语音识别、语音转文字、关键词检索、语速检测、语音转写等功能。

1.3.1.系统架构



ASR智能语音系统架构图

语音分析平台系统分为应用层、服务层、数据层、处理层和接口层，详细介绍如下：

应用层：包括语音分析标准版本、语音分析行业版本、专题应用，基于统一的权限系统和监控系统，权限可控制到功能和数据。可根据客户需求，基于服务层接口进行功能定制开发。

服务层：把应用功能、业务逻辑、数据进行全面解耦，将不同功能和操作抽象为服务接口，通过统一的服务化接口平台进行管理，进而实现基于服务平台的模块化可复用产品，同时也支持应用层的规模化定制。

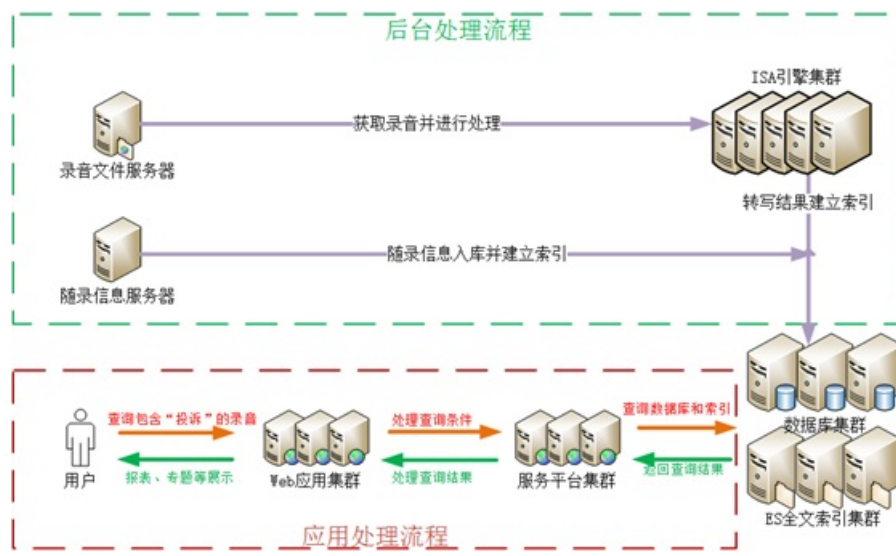
数据层：以“数据库+全文搜索引擎”方式进行数据存储和运算，以集群方式提供全文检索、多维统计分析等数据能力，同时支持数据存储。

处理层：通过全文转写、场景分割及关键词识别技术，将语音转写为坐席、客户

的对话文本，并进行分词处理。同时可检测录音中存在的静音、抢插话，以及座席和客户说话的语速、音量。

接口层：标准接口方式从第三方数据平台获取录音、文本、实时录音流及相关维度信息，同时负责将分析结果以标准接口方式输出。

1.3.2.数据处理流程



数据处理流程图

由上图可见，呼叫中心录音通过网络传输至ISA转写服务器集群中，ISA转写服务器对送入的语音文件进行转写、分析等过程后生成相应的结果，结果中包含了文本、场景分割、静音、语速、音量等信息。转写结果通过网络传输至数据库集群和ES全文索引集群，并进行统计和分析数据的处理。当用户需要进行检索时候，通过应用端进行检索，服务平台在数据库和ES索引中查询到结果后返回至应用端，应用端再通过专题、报表等展现形式将结果呈现给用户。

1.3.3.产品特性

语音分析系统详细特性见以下列表（离线分析）：

子系统	特性	支持程度
索引建立	场景分割功能	支持
	索引建立功能	支持
	支持语音	中文和字母，数字
	语音格式	G.711 A-Law和u-Law, G.729 ,G.729A,VOX, PCM,G726,G723,mp3
	声道	同时支持单声道和双声道语音
	索引文件	标准的XML结果
	索引内容	语音中的所有文字、静音信息
	索引文件存储	可进行分布存储，从而提升检索效果。
	授权方式	同时进行索引建立的线程数或总共进行索引建立的语音总时长。
语音检索	关键词列表	支持
	长时间静音检测	支持
	用户插话检测	支持
	条件输出	支持AND, OR, NOT的混合输出
	识别结果输出格式	标准的XML格式结果
集成开发	开发接口	提供C风格的语音识别开发接口和java接口。
	开发样例	提供Visual C++和JAVA编写的识别开发样例。
其它	网络调用	支持基于C/S结构的网络识别服务。
	动态负载均衡	支持
	集群服务	建立索引和检索过程都支持
	系统运行日志	支持不同级别的系统运行日志输出
	支持操作系统	Suse11, redhat6.5

1.3.4.语音识别功能

利用语音识别模块（ASR）技术，采用深度学习算法，提供语音转文字、关键词检索、静音检测、语速检测、情绪识别能力。全面满足电话录音质检、实时语音输入、直播字幕及审核等多种场景下的语音处理需求。

1.3.5.语音转文字功能

利用语音转文字技术，实现语音到文字的转换，支持不同的语音输入设备可以是电话、手机、鹅颈麦克风、麦克风阵列等。同时满足电话录音转写、会议现场同步字幕、视频会议配字幕等场景。

1.3.6.关键词检索功能

提供关键词检索功能，满足语音中检索出业务关注的词汇。同时通过语音定位分析哪些是关键词，满足各种业务应用场景，如电话录音、智能客服、市长热线等。

1.3.7.语速检测功能

采用语速检测技术通过对说话人的语速进行检测，给出分钟内说出的字数。满足

各种业务场景，如电话座席的语速监控，同声传译场景的发音人语速监。

1.3.8. 语音转写

利用声学模型、词库、识别匹配算法等技术手段，实现语音中的词汇发音转换成对应的文本信息。

1.4. 接诉即办

为提高诉求分办效率，积极响应群众诉求，针对诉求明确、承办主体明确、事项紧急等接诉工单，由话务员直接分派到承办单位，并同时抄送相关部门。

1.5. 云桌面服务

租赁38套云桌面服务，参数包括：CPU：4核、内存：8G、硬盘：80G、含配套硬件，服务期36个月。



云电脑总体架构

云电脑虚拟化以服务器虚拟化为基础，允许多个用户桌面以虚拟机的形式独立运行，同时共享CPU、内存、网络连接和存储器等底层物理硬件资源。云桌面电脑具有以下特性：

快速部署	云桌面电脑可以快速地开通部署，即开即用
管理方便	管理员可以通过web页面，同时管理数百个桌面
多种套餐规格	用户可以根据不同场景的业务需求进行选择不同类型的套餐规格（vCPU、GPU、内存、系统盘、数据盘）
支持重置密码	解决用户忘记密码之忧
高安全性	通过加密远程访问、隔离用户资源和网络以及外设安全管控，实现了数据访问的高安全性

1.5.1. 网络

1. 云电脑根据需求确定是否允许互联网登录，如不允许，管理员可以关闭互联网接入。
2. 若需要通过专线接入，需先开通云专线（Ipran、MSTP等）。
3. 若不允许云电脑直接访问互联网时无需开通公网出口带宽。
4. 若云电脑需要访问互联网，可通过开通公网出口带宽走云资源池出口，或者直接通过专线从企业办公网出口。
5. 专线开通需要用户提前规划好IP地址段以确保云电脑正常访问企业内网。

1.5.2. 镜像及预装软件

1. 操作系统：可免费提供Windows Server License，可提供Windows server 2008 R2（win7主题）及Windows server 2016 R2（win10主题），如需使用其余的商业版操作系统，需要操作系统客户提供相关授权。

2. 软件：云电脑可安装WPS office、foxmail等相关办公常用软件，如客户有特殊需求，可提供软件清单列表由进行预装，相关软件授权由客户提供。

1.5.3. 终端设备支持

1. 终端：支持市面上常用瘦终端及各品牌的台式电脑及笔记本。对于瘦终端，需瘦终端能够支持Ubuntu18.04和Wes7 64位这两种操作系统之一即可。

2. 外网设备：支持常用USB接口的键盘、鼠标、U盘、打印机、网络打印机；支持Ukey识别，满足OA办公需求；支持扫描仪，满足报销单等扫描需求。对于USB接口的输出和存储设备，可通过USB策略进行管控。

1.5.4. 资源配置及终端建议

云电脑规格	4C8G
终端类型	利旧PC或瘦终端
操作系统	Windows server 2016 R2（租用，win10主题） Windows server 2008 R2（租用，win7主题）
硬件建设	租用云电脑 1、提供网络、IDC等安全保障 2、租用，可提供Windows Server License

1.5.5. 服务内容

序号	服务内容	数量（套）	服务期（月）	备注
1	云桌面服务	38	24	CPU：4核 内存：8G 硬盘：80G 含配套硬件

（二）系统业务运营服务

梅州市12345政务服务便民热线平台运营服务主要提供（18个月）包括智能语音导航应用运营服务、事项与工单分类体系建设服务、智能在线客服运营服务。

1. 服务目标

通过熟悉市12345政务服务便民热线平台运营服务业务流程，结合梅州市12345政务服务需求，依托建成的市12345政务服务便民热线平台和具备丰富经验的运营服务团队，探索构建具有从业务流程体系化建设，到知识体系数据库建立，最终完成平台人工智能的训练，使平台具有智能化学习功能，打造梅州市本地特色的政务服务热线服务，切实通过市12345政务服务便民热线平台的建设提升梅州市政务服务能力。

2. 服务内容

为梅州市12345政务服务便民热线平台提供智能化应用运营服务，包括智能语音导航应用运营服务、事项与工单分类体系建设服务、智能在线客服运营服务。

智能化运营是一个闭环、持续迭代的过程，运营团队需要持续观察运行数据、优化知识问答、交互流程、界面设计。并根据业务情况、数据指标要求进行数据埋点以

满足数据挖掘所需，为业务设计提供依据。

序号	服务名称		服务描述	单位
1	交互流程配置	交互流程配置	配置市民接入流程策略及触发规则、动态IVR与智能语音导航业务流、高峰期智能语音与人工服务动态运营策略等。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
2	AI训练	语料收集	借助历史数据库，收集历史语料，包括用户咨询热点、对话记录及原始问题表。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
3		语料清洗	对所收集数据进行清洗，去除重复的、错误的的数据，实现数据一致性。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
4		意图识别	比对数据清洗结果，优化原业务导图。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
5		知识构建	根据语料挖掘结果，梳理该业务场景下所需的知识点结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
6		静态场景配置	静态场景配置是根据系统上的行业知识库、自建知识库及人员分工进行场景配置整理，需包含聚类问法、问法与知识点匹配表、设计标准问法、核心词、同义词等。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
7	配置测试	多轮场景配置	根据多轮场景流程图，配置多轮场景对话流程、问答要素或决策树，并关联对应知识点。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
			审核多轮场景流程图，进行可发布的系统	

			审核知识库原图，进行可及性的系统内容导出。	
8		发布导出	结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
9		批量汇总	批量导出资料，进行集中导入配置，使系统配置完成可测试。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
10	发布及优化	抽样提升	评价抽样分析优化，持续收集用户数据，建立测试集与训练集，以大量测试使用结果反馈进行针对性的优化提升。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
11		数据分析	搭建智能客服评价体系，并对运营指标进行监控、分析，输出高质量的周、月、季度运行报告及优化建议。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
12		应答效果优化	持续进行多轮会话、问答知识、语音、语义识别等标注、训练及badcase迭代优化，提高机器人意图识别与应答的准确率。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
13		应答知识库运维	基于文档知识库、用户语料等途径同步的知识进行FAQ、任务型应答知识挖掘与维护。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
14		建立事项分类体系	重构事项的业务逻辑与关系。完成热线事项分类体系建设，并根据不断整合的热线需求，对事项体系进行优化。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
		使用业务导图对事	事项分类是指将某一类的业务内容进行归纳总结，	

	15		项进行梳理	结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
	16	事项分类体系建设	各环节数据规范性要求	从工单受理入口着手，通过事项分类结构调整、匹配事项规则设定后，结合事项分析需要和知识点关联需要进行事项分类模板的制定，生成工单受理环节相关数据内容的规范性填写以及知识点等的关联性生成。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
	17		实现工单模板要素化,选项化	工单模板计划将以问题分类为导向，综合考虑原有模板需要保留的要素及业务流程标准化业务导图中的节点要素，实现“要素化”、“选项化”。实现规范工单书写的需求，为后续数据提取分析打下坚实的基础。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
	18	制定业务导图编写规则	确定编写模式	可通过使用业务导图帮助话务员快速理清思路，也方便制作业务导图时寻找到遗漏的知识点。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
	19		确定编写原则	需制定业务导图编写原则，原则应包括以终为始、循序渐进、不重复、不遗漏等原则，结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
	20		确定编写工具	业务导图的编写需统一使用Mindjet MindManager等专业思维导图软件编写制作，统一规范。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
				依据Mindjet MindManager软件常用功能图形编写，常用功能需包括“新建子主题”、“超链接”、“附件”、“备注”、“	

		21	明确编写格式要求	字体”、“清除”，并需定义每个功能图形的准确含义。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
		22	确定思考中心	每一个业务都可以成为一个思考中心，根据不同的业务类型、定义以对象、事项分类为第一层级，并由此中心向外发散出可能存在的节点。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
	业务导图编写	23	连结中心主题	每一个节点代表与中心主题的一个连结，在映射中，所有节点只有一个父节点；每个节点可以根据不同的业务类型、定义以对象、事项分类为第二层级，节点分支进行要素整理，并将要素拆分为独立字段，成为另一个中心主题，都可以有与该概念的子主题相对应的子节点；业务导图中的每一个概念都可以直接追溯到根本主题。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.03人日。	项
		24	连结发散节点	每一个连结再向外发散出其他可能存在的节点，根据不同的业务类型、定义以对象、事项分类进行层层梳理，节点分支进行要素整理，并将要素拆分为独立字段，连结发散呈现出放射性立体结构。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.02人日。	项
		25	制定匹配表模板	应制定EXCEL匹配表模版，并需在业务知识图谱总体思路的基础上进行标签细致分类。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.02人日。	项
	建立业务标签分类规范	26	匹配表导入	需将EXCEL匹配表导入新知识库，使得可实现通过标签快速搜索所需知识点。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每	项

			列为10个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.02人日。	
27	指导开展业务导图维护工作	持续更新业务导图	应建立业务导图更新规则，如知识库出现新知识点，业务导图应同步进行更新，以匹配最新的知识点。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.01人日。	项
28		持续更新匹配表	更新业务导图时，需同步更新EXCEL匹配表，并及时导入新知识库，实现标签及时更新，保障快速搜索所需知识点。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.01人日。	项
29		持续更新业务标签更新	需定期整理标签，梳理业务，并制定规则，在特定情况下对标签进行重新定义梳理。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.01人日。	项
30	知识库体系建设	建立知识库体系	目前知识库内所有内容未进行分类标示、未划定适用等级，由话务员通过关键字这种单一方法进行搜索，结果必然导致搜索出来的知识点过多导致筛选困难。知识库内容未进行逻辑关联，难以一次性定位相关知识点进行应用，话务员需要重复搜索才能提供完整解决方案。知识库内容颗粒度过大，精确定位知识点后仍需对适用条件判断才能准确应用，较容易出现业务差错。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.02人日。	项
31		逐层建立知识目录	以业务导图作为基础，梳理知识分类，逐层建立知识目录。将知识点颗粒化，结构化显示办理依据、办理条件等要素，快速定位内容。建立知识点与办理事项的关联，知识点能够关联办理事项涉及范围、条件、流程等。实现对知识点进行分类标示，不同知识点对应相应的搜索层级。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级	项

			工程师，每次工作预计投入0.02人日.	
32		知识点细化拆分	允许对现有知识点进行细化拆分，拆分后知识点应保留拆分轨迹，形成拆分后知识点与拆分前知识点的逻辑关联，保证细分拆分结果的通用性和准确性。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.02人日.	项
33		允许知识点关联	允许对不同类别知识点进行关联；允许对同类存在应用关联的知识点进行关联；允许设置知识点适用条件并进行多层次关联。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.02人日.	项
34	智能知识推荐	智能知识推荐	与知识库系统结合，为座席提供知识推荐跟随、话术指引。在话务指服务中，根据当前用户所反馈的事项，提供关键要素描述，并根据当前语音沟通，对关键要素是否获取进行标识。根据用户描述的内容，展示同一服务主题不同类型的知识，如办理查询类知识、政策解读类知识等。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.02人日.	项
35		智能知识库管理	根据坐席点击的知识，对智能知识库进行动态更新，可对智能知识库进行管理和配置。结合实际需求每月开展一次工作，服务期为18个月，投入一个中级工程师，每次工作预计投入0.01人日.	项

2.1.智能语音导航应用运营服务

2.1.1.交互设计

2.1.1.1.交互流程设计

设计市民接入流程策略及触发规则、动态IVR与智能语音导航业务流设计、高峰期智能语音与人工服务动态运营策略等。

IVR语音交互流程设计

通过对市民接入话务与市民热点问题进行分析，进行智能语音导航业务流设计、高峰期智能语音导航与人工服务坐席动态运营策略等。

对于智能语音导航等语音类机器人，需要在业务流程的基础上增加语音特有的涉及，转化为语音交互流程。语音交互流程设计内容应包括提示音〈机器人说的话〉用户原声〈用户说的话〉对话逻辑〈交互过程〉等内容。设计之后，可以匹配设置系统场景。

2.1.2. Ai训练

2.1.2.1.语料收集

借助历史数据库，收集历史语料，包括用户咨询热点、对话记录及原始问题表。

2.1.2.2.语料清洗

对所收集数据进行清洗，去除重复的、错误的的数据，实现数据一致性。

对已经清洗的语料中段落相关（回车符等）问题、空格相关问题、字符相关问题等进行语料整理，基于语料整理，输出业务范围列表和业务流程图。其中，业务列表应包含业务编号、业务节点、交互节点；业务流程图需按照业务的实际处理步骤和过程进行编写，形成人——人交互的业务流程。

2.1.2.3.意图识别

比对数据清洗结果，优化原业务导图，结合业务分类和事项需要，厘清用户对象分类和匹配业务事项分类，标准化各类材料类型的模板格式要素，梳理不同条件、对象下组合的匹配模型材料，模拟市民咨询案例，进行业务场景逻辑设计，包括确定转人工策略及触发规则、动态IVR与智能语音导航业务流设计、高峰期智能语音与人工服务动态运营策略等。

通过业务场景匹配用户历史文本对话语料或录音，进行业务意图梳理。

2.1.2.4.知识构建

根据语料挖掘结果，梳理该业务场景下所需的知识点。整理、归纳市民的常见问题、问法，形成问题清单、智能在线客服知识库、多轮场景问答及交互要素等。

2.1.3. 配置测试

2.1.3.1.静态场景配置

1) 静态场景配置

静态场景配置是根据系统上的行业知识库、自建知识库及人员分工进行场景配置整理，需包含聚类问法、问法与知识点匹配表、设计标准问法、核心词、同义词等。

2) 健康检查

导入健康检查，根据检查结果进行配置调整。健康复查通过后，导入系统配置静态场景。

2.1.3.2.多轮场景配置

1) 场景流程图制作

基于需求梳理、交互流程设计等进行多轮场景流程图制作。

2) 多轮场景配置

根据多轮场景流程图，配置多轮场景对话流程、问答要素或决策树，并关联对应知识点。

2.1.3.3.发布导出

审核多轮场景脑图，进行可发布的系统内容导出。

2.1.3.4.批量汇总

批量导出资料，进行集中导入配置，使系统配置完成可测试。

2.1.4. 发布及优化

2.1.4.1.抽样提升

评价抽样分析优化，持续收集用户数据，建立测试集与训练集，以大量测试使用

结果反馈进行针对性的优化提升。

2.1.4.2.数据分析

搭建智能客服评价体系，并对运营指标进行监控、分析，输出高质量的周、月、季度运行报告及优化建议。

1、访问数据分析：对日常访问数据进行分析统计，包括转人工占比、客户意图识别失败转人工占比等，评估分流能力和意图识别能力。

2、对话分析：定期查看机器人的统计数据 and 运营数据，包括但不限于问题回答准确率、语音识别准确率、语义识别准确率等，并根据数据情况提出解决方案，如补充知识库、管理词典等措施，来提升对话的精准匹配度。

3、为业务发展提供多维度数据分析支撑。

2.1.4.3.应答效果优化

持续进行多轮会话、问答知识、语音、语义识别等标注、训练及badcase迭代优化，提高机器人意图识别与应答的准确率。

2.1.4.4.应答知识库运维

1.基于文档知识库、用户语料等途径同步的知识进行FAQ、任务型应答知识挖掘与维护。

2.保障问答知识颗粒度均匀，问答知识业务无歧义、话术及流程合理。

3.保障问答知识维护及时性，新增知识实现24小时上线、变更知识≤3小时同步更新维护。

2.2.事项分类体系建设

2.2.1.建立事项分类体系

重构事项的业务逻辑与关系。完成热线事项分类体系建设，并根据不断整合的热线需求，对事项体系进行优化。

2.2.2.使用业务导图对事项进行梳理

事项分类是指将某一类的业务内容进行归纳总结，以便可以根据市民诉求问题进行精确点选，事项分类主要是根据当地职能部门业务受理范围和主要职责设置，展现各事项的关联与层级，建立事项分类目录与层级。

2.2.3.各环节数据规范性要求

从工单受理入口着手，通过事项分类架构调整、匹配事项规则设定后，结合事项分析需要和知识点关联需要进行事项分类模板的制定，生成工单受理环节相关数据内容的规范性填写以及知识点等的关联性生成。

在推进受理环节数据标准化采集规范的基础上，将相应开展对应工单的办理环节数据规范化，通过区分各类事项对应进行办理结果的规范化采集，例如市民、市场主体咨询属于政策适用范畴，记录内容应包括适用政策条款以及市民、市场主体是否符合政策范围等数据内容；市民、市场主体咨询属于须知指引范畴，记录内容应包括针对知识点缺失或者细化的内容进行进一步解答；而如果市民、市场主体投诉事项，则应该记录处置措施和处置结果以及是否解决市民、市场主体问题等相关数据。

2.2.4.“动态更新12345平台数据归集标准”

结合“一网统管”治理事项标准化工作，积极响应企业诉求，动态更新12345平台数据归集标准，规范上报涉企诉求数据，推进诉求服务标准化。

2.2.5.实现工单模板“要素化”“选项化”

工单模板计划将以问题分类为导向，综合考虑原有模板需要保留的要素及业务流程标准化业务导图中的节点要素，实现“要素化”“选项化”。实现规范工单书写的需求，为后续数据提取分析打下坚实的基础。

2.3.智能在线客服运营服务

智能在线客服利用ASR智能语音引擎，实时获取识别转译语音对话内容，并对转译内容进行分析及处理，实现机器人自动应答，减少话务员工作量。

2.3.1.业务导图建设

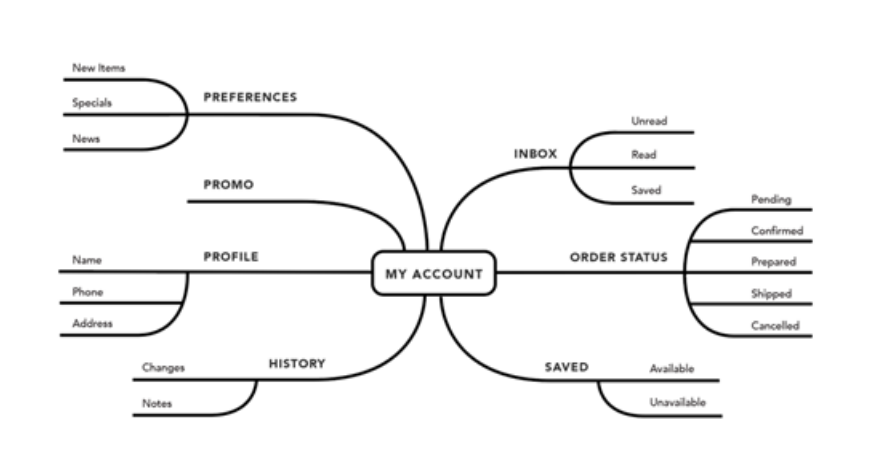
通过清晰业务范围、分类，建立业务前置条件和解决方案的逻辑，实现快速培训、按照主题场景，整合诉求模板设置，将原来离散的诉求标签进行梳理整合，形成有序的数据模板定义。

通过业务导图的制作，重构事项的业务逻辑与关系。完成热线市民主要诉求事项业务导图的制作。

2.3.1.1.制定业务导图编写规则

确定编写模式

业务导图是一种将放射性思考具体化的展现工具，能把热线所包含相互隶属的业务通过相关的层级表现出来，根据不同的业务类型、定义以对象、事项分类为第一层级的拆解思路，通过层层分解，建立起业务前置条件和解决方案的整体逻辑。针对业务图谱进行关键性节点的采集，通过节点分支进行要素整理，并将要素拆分为独立字段。可通过使用业务导图帮助话务员快速理清思路，也方便制作业务导图时寻找到遗漏的知识点。



业务导图

制定编写原则

需制定业务导图编写原则，原则应包括以终为始、循序渐进、不重复、不遗漏等原则，能根据制定原则，进行实质业务导图编写，使业务导图能清晰、准确系统地分清知识点的必要条件，同时不出现知识点重复出现或者遗漏重要知识点现象。

确定编写工具

业务导图的编写需统一使用Mindjet MindManager等专业思维导图软件编写制作，统一规范。

明确编写格式要求

依据Mindjet MindManager软件常用功能图形编写，常用功能需包括“新建子主题”“超链接”“附件”“备注”“字体”“清除”，并需定义每个功能图形的准确含义。

2.3.1.2.制定业务导图编写步骤

2.3.1.3.业务导图编写思路

业务导图的编写应该从市民的角度出发，将业务场景串联基层的方式展现业务内容。

如医保业务，医保是以市民享受医保待遇过程贯穿整个思维导图。首先将市民区分为7类人群，根据户籍，参保情况、领卡情况与待遇享受地的不同，享受对应的医保待遇。通过人群类别的区分，这样更方便话务员了解医保业务的必要条件，从而更好地理解业务细节、更好地理解市民的问题、更快速找到对应业务知识进行解答。

确定思考中心

每一个业务都可以成为一个思考中心，根据不同的业务类型、定义以对象、事项分类为第一层级，并由此中心向外发散出可能存在的节点。

连结中心主题

每一个节点代表与中心主题的一个连结，在映射中，所有节点只有一个父节点；每个节点可以根据不同的业务类型、定义以对象、事项分类为第二层级，节点分支进行要素整理，并将要素拆分为独立字段，成为另一个中心主题，都可以有与该概念的子主题相对应的子节点；业务导图中的每一个概念都可以直接追溯到根本主题。

连结发散节点

每一个连结再向外发散出其他可能存在的节点，根据不同的业务类型、定义以对象、事项分类进行层层梳理，节点分支进行要素整理，并将要素拆分为独立字段，连结发散呈现出放射性立体结构。

2.3.1.4.建立业务标签分类规范

制定匹配表模版

应制定EXCEL匹配表模版，并需在业务知识图谱总体思路的基础上进行标签细致分类。

匹配表导入

需将EXCEL匹配表导入新知识库，使得可实现通过标签快速搜索所需知识点。

2.3.1.5.指导开展业务导图维护工作

持续更新业务导图

应建立业务导图更新规则，如知识库出现新知识点，业务导图应同步进行更新，以匹配最新的知识点。

持续更新匹配表

更新业务导图时，需同步更新EXCEL匹配表，并及时导入新知识库，实现标签及时更新，保障快速搜索所需知识点。

持续更新业务标签更新

需定期整理标签，梳理业务，并制定规则，在特定情况下对标签进行重新定义梳理。

2.3.1.6.业务导图建设培训

专业知识培训

- 1、培训对象：业务专员、知识库专员
- 2、培训内容：熟悉并掌握各种规范，培训使用业务导图编写工具，使培训完成后制作业务导图能达到以下成果

系统操作培训

1、培训对象：业务专员、知识库专员

2、培训内容：学习系统各环节操作要点，将业务导图转化为EXCEL匹配表，再通过EXCEL匹配表导入新知识库

实操演练培训

1、培训对象：业务专员、知识库专员

2、培训内容：学习在知识库出现新知识点时，如何快速同步更新业务导图及EXCEL匹配表，以匹配最新的知识点，智能化应用

培训效果评估

1、培训前期准备培训内容对应的课件和资料，并通知培训对象在确定的培训时间里参加培训；

2、培训中期对培训对象的进行评估，评估依据是柯氏四级评估模型等培训理论，除了关注第一级课堂反应、第二级培训考核外，还深入第三级行为评估，运用科学的测评工具和标准，创新了后续培训效果跟进方法，督导学员在日常工作行为的转变；

3、培训后期提交考核结果，发现培训过程中的易错常错之处和新的培训需求，并提出改进意见，用以优化之后的培训安排。

2.3.2.知识库体系建设

通过业务导图、常见问题应答口径以及事项分类等一系列梳理，从而提供更为简洁、直观、易用的政务服务知识检索界面，提高知识库智能检索效率和强化知识点定位精度，为政务服务事项后续办理提供指引和支撑。实现知识自动推荐、知识分类索引、知识关联展示等类似功能效果。

在保障流程规范的基础上，以服务一体化提供为目标，以知识图谱梳理为主线强化业务管理、以知识点细化为基础理顺业务支撑实现通过对知识类型、类型条目、公共标签、采编模板等进行统一维护管理，建立健全规范化的业务体系，更好地支撑“易、快、准、精”的政府服务热线知识库建设，为热线话务员及时解答市民咨询、准确转派工单提供有力的保障。

2.3.2.1.建立知识库体系

目前知识库内所有内容未进行类别标示、未划定适用等级，由话务员通过关键字这种单一方法进行搜索，结果必然导致搜索出来的知识点过多导致筛选困难。知识库内容未进行逻辑关联，难以一次性定位相关知识点进行应用，话务员需要重复搜索才能提供完整解决方案。知识库内容颗粒度过大，精确定位知识点后仍需对适用条件判断才能准确应用，较容易出现业务差错。

基于当前知识库现状存在问题，需建立事项化政务知识体系，基于体系化的知识图谱结构，提升知识采编、搜索应用效果，同时通过查无纠错运营机制不断完善提升知识库能力，更好地为12345政务服务便民热线政务咨询应答服务提供准确、便捷的知识检索和管理。

建设多维度图谱化的知识管理系统，支持多媒体知识协同管理，并以知识图谱的专业搜索引擎，为用户提供准确的知识搜索定位，快速支撑市民政务咨询服务。

2.3.2.2.逐层建立知识目录

以业务导图作为基础，梳理知识分类，逐层建立知识目录。将知识点颗粒化，结构化显示办理依据、办理条件等要素，快速定位内容。建立知识点与办理事项的关联，知识点能够关联办理事项涉及范围、条件、流程等。实现对知识点进行分类标示，

不同知识点对应相应的搜索层级。

2.3.2.3.知识点细化拆分

允许对现有知识点进行细化拆分，拆分后知识点应保留拆分轨迹，形成拆分后知识点与拆分前知识点的逻辑关联，保证细分拆分结果的通用性和准确性。

2.3.2.4.允许知识点关联

允许对不同类别知识点进行关联；允许对同类存在应用关联的知识点进行关联；允许设置知识点适用条件并进行多层次关联。

2.3.3.智能知识推荐

2.3.3.1.智能知识推荐

与知识库系统结合，为座席提供知识推荐跟随、话术指引。在话务指服务中，根据当前用户所反馈的事项，提供关键要素描述，并根据当前语音沟通，对关键要素是否获取进行标识。根据用户描述的内容，展示同一服务主题不同类型的知识，如办理查询类知识、政策解读类知识等。

5.2.3.3.2. 智能知识库管理

根据座席点击的知识，对智能知识库进行动态更新，可对智能知识库进行管理和配置。

（三）运行维护服务

3.1.运维服务时限

本项目需提供3年（1年免费）的平台软件系统维护和支持服务。

对于发生的系统故障，需负责协助核查系统、网络、硬件设备等，并于30分钟内核查报告是否属于自身软件系统故障。如确认为自身软件系统故障，需保证2小时内解决问题、恢复正常运维，4小时内排除设备故障（遇到自然灾害等不可抗拒事故除外）。非自身软件系统故障，需协助处理故障。

3.2.运维服务内容

1. 应用软件日常检查

为市12345政务服务便民热线平台应用软件提供运行检查，包括：

市12345政务服务便民热线平台互联网渠道服务运行情况检查：检查市12345政务服务便民热线平台互联网门户是否能正常访问

应用功能可用性巡检：能够对市12345政务服务便民热线平台（含主页、重要栏目页面）的系统功能可用性监测，并及时告警。

系统接口监测服务：与其他系统集成商进行协调，监测与外部接口运行情况。

2. 应用软件故障检测及排除

及时处理系统运行故障，制定完善可行的常见故障处理方案，针对可能的突发故障制定应急处理预案。服务内容包括：

访问故障处理

应用功能故障的修复

后台功能故障的修复

用户行为分析系统功能故障的修复

紧急故障处理服务

提交故障报告

3. 应用数据备份

	<p>数据库备份和恢复、数据文件备份和恢复。</p> <p>数据库备份和恢复：对数据库进行备份，定时或按需备份数据库，建立完善的数据备份和恢复机制，定期检查数据的备份和恢复机制的有效性。</p> <p>数据文件备份和恢复：对数据文件进行备份，建立完善的数据备份和恢复机制。定期检查数据备份和恢复备份机制是否有效。</p> <p>4. 系统环境升级完善</p> <p>为市12345政务服务便民热线平台提供系统环境的升级与补丁更新（主要指数据库及中间件的补丁、版本的升级，不包括新功能的开发）。</p> <p>5. 互联网渠道常态化巡检和监测</p> <p>每日按要求对市12345政务服务便民热线平台所有栏目进行日常巡检监测，确保页面（含主页、重要栏目页面）的信息、图表和附件的可用性以及链接的可用性和准确性，保证应用功能正确运行，保证网站服务正常无误。</p> <p>6. 运行支撑服务</p> <p>(1) 访问量监控服务</p> <p>针对市12345政务服务便民热线平台网站、微信访问情况监控，可以将网站访问数据按照多维度（如站点、栏目、时间段等）展示、热点栏目排行等，供系统管理员、站点栏目管理员查阅，更好开展网站用户体验提升服务。</p> <p>(2) 性能检测服务</p> <p>能够对市12345政务服务便民热线平台（含主页、重要栏目页面）的响应时间、打开时间进行监测，提升用户访问体验。</p>
说明	<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投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东万荟信息管理咨询有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指梅州市政务服务数据管理局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	现场电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：20,000.00元整。</p> <p>开户单位：广东万荟信息管理咨询有限公司</p> <p>开户账号：44193801040007385</p> <p>开户银行：中国农业银行股份有限公司梅州华南支行</p> <p>支票提交方式：原件现场递交</p> <p>汇票、本票提交方式：原件现场递交</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 1 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本2份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
11	中标候选人推荐家数	采购包1： 2家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家

13	有效供应商家数	采购包1: 3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数, 当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中(兼投不兼中)规则	无: -
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标(成交)人。
16	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准: 以中标金额作为代理服务费的计算基数, 按差额定率累进法计算收取, 100万元以下: 费率为1.5%; 100-500万元: 费率为0.8%; 500-1000万元: 费率为0.45%。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	
19	开标解密时长	说明: 具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1: 非专门面向中小企业

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容(包括变更、补充、澄清以及修改等,且均为招标文件的组成部分),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.进口产品

若本项目允许采购进口产品,供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品,如供应商所投产品为进口产品,其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何,投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的,应符合以下规定:

5.1 联合体各方均应当满足《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。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交,明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后,不得再以自己名义单独在同一项目(采购包)中投标,也不得组成新的联合体参加同一项目(采购包)投标,若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标,录入联合体所有成员单位的全称并

使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4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。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小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。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规

定的格式报出总价和分项价格。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)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、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 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

(1) 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

(2) 投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东万荟信息管理咨询有限公司代收。具体操作要求详见广东万荟信息管理咨询有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询广东万荟信息管理咨询有限公司；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东万荟信息管理咨询有限公司，到账情况以开标时广东万荟信息管理咨询有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/), 申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2 投标保证金的退还：

- (1) 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。
- (2) 未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- (3) 中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- (3) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (4) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 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。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。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）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

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的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- （1）经检查数字证书无效的；
- （2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- （3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网

(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）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将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商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。

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：古小姐

电话：0753-2299536

传真：0753-2299536

邮箱：gdwhzx@163.com

地址：梅州市梅江区鸿达路9号（威力橡胶轮胎制品公司综合楼）第二层-5

邮编：514021

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：梅州市财政局政府采购监管科

地址：梅州市梅江区嘉应中路18号

电话：0753-2122128

邮编：514000

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化(2023—2024年)): 综合评分法,是指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中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,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,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

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评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东万荟信息管理咨询有限公司统一对外发布。

(2) 对广东万荟信息管理咨询有限公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3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;

4.4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;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.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,对投标人的评审名次进行排

序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- (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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，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。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

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。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《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的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年））：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或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。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会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，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年））：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或者自然人，法人或者其他组织的提供营业执照副本等证明文件（适用于法人或其他组织），自然人的提供身份证明（适用于自然人）。【如分公司或分支机构参与投标的必须具有总公司或上级机构出具的合法授权书（有效范围、有效期内出具的授权书，多层授权关系证明文件须明晰并加盖相应授权公司公章），并同时提供总公司或上级机构的营业执照复印件，分公司或分支机构可使用其总公司或上级机构的财务状况、人员信息、公司资质等资料）】
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止时间前6个月任意1个月的纳税证明及缴纳社会保障资金材料，如依法免税和依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应证明文件。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2021年或2022年经第三方会计师事务所出具的审计报告（须包含资产负债表、利润表、现金流量表、附注）的复印件或者提供自本招标公告发布之日起由投标人基本开户银行出具的资信证明。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函，格式自拟。
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	参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）以下任意记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法失信主体；③政府采购严重违法失信行为。且不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间（说明：以采购代理机构人员于投标截止之日在上述网站的查询结果为准，如查询结果未显示存在失信记录，视为资格审查未发现不良信用记录）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。
8	落实政府采购政策需满足的资格要求	本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

表二符合性审查表：

采购包1（梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年））：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	投标有效期符合招标文件要求
2	有效的法定代表人/负责人证明书、授权委托书	法定代表人/负责人投标的，提供有效的法定代表人/负责人证明书；授权代表投标的，提供有效的法定代表人/负责人证明书及授权委托书
3	投标保证金	按招标文件的规定递交投标保证金（递交主体须为投标人，若以分支机构参与投标的也可由其总公司或授权分公司递交）
4	签署、盖章要求	投标文件符合招标文件的签署、盖章要求
5	投标报价要求	投标报价固定唯一价且投标报价没有超出采购预算金额（如有最高限价）
6	报价合理性	投标报价不存在低于成本价投标或投标报价明显不合理且不能合理说明的情况
7	实质性技术与商务条款	投标文件未对招标文件的实质性技术与商务条款（即标注★号条款）产生负偏离或不满足的（如有）
8	其他要求	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款且无经评委认定为无效投标的

2.投标文件澄清

2.1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，评标委员会可在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3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。

3.详细评审

采购包1(梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）)：

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分50.0分 报价得分10.0分	
	项目建设概况和现状分析 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 4.0; ）	根据投标人对项目建设概况（包括项目建设背景、建设目标，建设必要性等）和对项目现状分析（包括平台建设现状，业务运营现状、存在问题等）进行评审： 1.项目建设概况和现状分析分析准确，内容完整详细的，得4分； 2.项目建设概况和现状分析分析基本准确，内容基本完整详细的，得2分； 3.项目建设概况和现状分析分析不够准确，内容不够完整详细的，得1分； 注：无提供不得分。
	项目需求分析 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 4.0; ）	根据投标人对项目的需求分析（包括对业务需求、功能需求、用户角色需求、接口需求等）进行评审： 1.项目需求分析全面透彻、符合实际，功能实现合理、切实可行的，得4分； 2.项目需求分析基本全面透彻、符合实际，功能实现基本合理、切实可行的，得2分； 3.项目需求分析不够全面透彻、符合实际，功能实现不够合理、切实可行的，得1分； 注：无提供不得分。

	<p>总体设计方案 (7.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 7.0; ）</p>	<p>根据投标人提供的总体设计方案（能够结合项目背景、现状和需求分析等进行设计，并有详细的总体架构、应用架构、业务流程设计、数据架构、应用部署架构等）进行评审： 1.总体设计方案内容设计合理，可行性高、完全满足采购需求的，得7分； 2.总体设计方案内容设计基本合理，可行性较高、基本满足采购需求的，得3分； 3.总体设计方案内容设计不够合理，可行性较差、不能完全满足采购需求的，得1分； 注：无提供不得分。</p>
	<p>平台功能方案 (7.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 7.0; ）</p>	<p>根据投标人平台功能方案（包括智能在线客服、智能语音导航、智能工单分析、市场主体诉求智能分办和与外部系统对接等）进行评审： 1.平台功能方案设计合理、功能描述详细完整、完全满足采购需求的，得7分； 2.平台功能方案设计基本合理、功能描述比较详细完整、基本满足采购需求的，得3分； 3.平台功能方案设计不够合理、功能描述不够详细完整、不能完全满足采购需求的，得1分； 注：无提供不得分。</p>
	<p>与“粤省心”平台对接方案 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 6.0; ）</p>	<p>根据投标人针对本项目制定的与“粤省心”平台对接方案进行评审： 1.对接方案合理完善、内容全面、完全可行，完全满足采购需求，得6分； 2.对接方案较为合理完善、内容较为全面、基本可行，基本满足采购需求，得3分； 3.对接方案不够合理完善、内容不够全面、可行性一般，不能完全满足采购需求，得1分； 注：无提供不得分。</p>
<p>技术部分</p>	<p>平台平滑过渡和数据迁移方案 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 6.0; ）</p>	<p>根据投标人针对本项目制定的平台平滑过渡和数据迁移方案和能力证明材料（如合同复印件或验收证明材料等）进行评审： 1.平台平滑过渡和数据迁移方案完整、描述详细、完全满足采购需求并出具能实施平台平滑过渡和数据迁移的证明材料（如合同复印件或验收证明材料等），得6分； 2.平台平滑过渡和数据迁移方案较为完整、描述较为详细、基本满足采购需求并出具能实施平台平滑过渡和数据迁移的证明材料（如合同复印件或验收证明材料等），得3分； 3.平台平滑过渡和数据迁移方案不够完整、描述简单、不能完全满足采购需求并出具能实施平台平滑过渡和数据迁移的证明材料（如合同复印件或验收证明材料等），得1分； 4.未提供平台平滑过渡和数据迁移方案或证明材料中任意一项，得0分；</p>
	<p>售后服务方案 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 3.0; ）</p>	<p>根据投标人针对本项目提供的售后服务方案（包括专业的技术服务团队方案、运维保障实施方案、应急服务措施方案、基于ITIL的运维管理流程方案等）进行评审： 1.售后服务方案合理完善、详细完整、完全满足采购需求的，得3分； 2.售后服务方案基本合理完善、比较详细完整、基本满足采购需求的，得2分； 3.售后服务方案不够合理完善、不够详细完整、不能完全满足采购需求的，得1分； 注：无提供不得分。</p>

<p>现场系统演示 (13.0分)</p>	<p>(一) 系统全业务流程演示: 1、演示系统工单登记受理、工单转派等相关功能, 阐述如何实现工单的全流程流转, 采用系统演示的得2分; 采用PPT演示的得1分。 2、演示工单调度全业务流程管理, 体现工单的全生命周期监控, 采用系统演示的得1分; 采用PPT演示的得0.5分。 注: 本项最高得3分, 无演示或者演示不完整不得分。 (二) 智能在线客服演示 1、演示智能客服与市民语音自动交互, 进行相关事项咨询、投诉等服务, 采用系统演示的得1分; 采用PPT演示的得0.5分。 2、演示智能客服热点推荐、问题引导、问题解答、意见反馈、转人工客服等功能, 采用系统演示的得2分; 采用PPT演示的得1分。 注: 本项最高得3分, 无演示或者演示不完整不得分。 (三) 智能工单分析演示 1、演示基于市12345政务服务便民热线工单数据, 进行智能分析, 获取数据分析结果功能, 采用系统演示的得1分; 采用PPT演示的得0.5分。 2、演示智能工单分析的热点事项分析、多人同诉分析、一人多诉分析、部门热点分析等功能, 采用系统演示的得1分; 采用PPT演示的得0.5分。 3、演示工单信息聚类分析, 有效识别重复工单和群诉事件功能, 采用系统演示的得1分; 采用PPT演示的得0.5分。 注: 本项最高得3分, 无演示或者演示不完整不得分。 (四) 与粤省心平台协同演示 1、演示与粤省心平台协同处理等相关功能, 展示体现与粤省心平台的数据模型一致性, 采用系统演示的得2分; 采用PPT演示的得1分。 2、演示12345平台与粤省心平台之间的工单高效协同, 包括接口管理、数据上报管理、数据质量指标、数据质量监控等功能, 采用系统演示的得2分; 采用PPT演示的得1分。 注: 本项最高得4分, 无演示或者演示不完整不得分。 注意事项: 1.每个投标人只允许委派不超过2人进入评审现场进行演示, 如不是授权代表, 须现场出示由投标人加盖公章的演示授权书(演示授权书无须附入投标文件中)。 2.由采购代理机构提供VGA接口的投影设备, 投标人须自行准备电脑等与演示相关的设备, 同时须考虑设备与评审现场设备的兼容性, 如因投影设备的不兼容性导致演示不成功, 采购代理机构概不负责。 3.投标人演示后须立即离开评审现场, 本项目不设置问答环节。 4.演示时间为15分钟。</p>
<p>投标人综合实力 (15.0分)</p>	<p>1、质量管理体系认证证书; 2、职业健康安全管理体系认证证书; 3、信息技术服务管理体系认证证书; 4、隐私信息管理体系认证证书; 5、数据存储安全管理体系认证证书。 以上证书每提供一项得3分, 满分15分。 注: 提供有效的相关证书复印件, 无提供不得分。</p>
<p>同类项目业绩 (5.0分)</p>	<p>投标人自 2018年1月1日至今(以签订合同日期为准)的同类项目经验, 每提供1项得1分, 本项最高5分。 注: 提供合同关键页(包括但不限于合同首页、合同内容页、合同金额页、合同签字盖章页等)复印件并加盖投标人公章, 同一合同不能重复得分, 无提供不得分。</p>

商务部分	团队实力 (20.0分)	<p>项目负责人具有以下资质： 1、具有项目管理人员证书； 2、具有软件工程造价师证书； 3、具有通信工程师证书； 4、具有云计算技术（中级或以上）证书； 5、具有ITAIASP信息技术应用创新高级人才（高级）证书； 6、具有CCOM标准引导师证书； 每提供一份得2分； 本项累计最高得12分。注：提供证书复印件及由投标人负责缴纳近6个月（2022年12月-2023年5月）任意一个月的社保证明（须由社保部门盖章确认）的复印件，无提供不得分； 拟投入本项目的项目团队人员（除项目负责人）： 1、具有通信类或IT类相关专业的工程师高级职称证书，每提供一份得1分，本项累计最高得6分。 2、具有网络与信息安全管理师高级证书，每提供一份得1分，本项累计最高得2分。注：①提供证书复印件及由投标人负责缴纳近6个月（2022年12月-2023年5月）任意一个月的社保证明（须由社保部门盖章确认）的复印件，无提供不得分；②同一人具有多份证书的按一份证书进行计分，不重复得分。</p>
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	<p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【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。</p>

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(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。

政府采购项目

合 同 书

项目名称：梅州市**12345**政务服务便民热线平台智能化应用优化（**2023—2024**年）项目

项目编号：

签订地点：

签订日期： 年 月 日

甲方（采购人）：

电话： 地址：

乙方（中标供应商）：

电话： 地址：

根据梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的相关规定，甲乙双方本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

采购标的

序号	服务内容	数量单位	单价（元）	合计（元）
1				
2				
3				
合计总额：大写：人民币_____； 小写：¥_____元；				

注：

（1）乙方负责向甲方提供上表中所列本项目招标的相关服务。（服务内容必须与投标文件中服务内容一致。）

（2）合同总金额应包含软件开发和安装、调试、升级、系统业务运营费、项目验收、服务费用、验收测评服务费，所有技术人员的工勤费用(包括工资、福利、交通、食宿、通讯费用等)，培训辅导、售后服务、税费、合同实施过程中的应预见和不可预见费用等。

（3）合同期间，甲方如需新增服务内容（增加幅度不超过合同总价10%），乙方应以不高于合同单价提供。

1.合同金额

合同金额为（大写）：人民币_____（小写：¥_____元）。

2.服务时间

自合同签订后4个月内完成项目系统上线和验收，运营服务期18个月，运维服务期3年。

3.付款方式

3.1.支付比例：

①1期：支付比例45%（以省奖补资金下达额度为准），合同签订之日起10个工作日内甲方向乙方支付。

②2期：支付比例50%，2024年6月份（省奖补资金下达后）甲方向乙方支付。

③3期：支付比例5%（以合同剩余支付额度为准），2024年8月份（省奖补资金下达后）甲方向乙方支付。

3.2.每次付款前需按财务管理要求提供相关材料后方可办理。因本项目使用广东省数字政府基础能力均衡化发展专项资金，资金由国库统一支付，甲方向当地财政部门提交支付申请即视为履行付款义务。

3.3.凭以下材料办理支付手续：

①.合同

②.乙方开具的正式发票及正式发票复印件加盖乙方财务章

③.验收报告（加盖甲方公章）

④.中标通知书

3.4.采用银行转账形式。

3.5.每笔款项支付时，乙方同时向甲方提供相应金额的正式发票。

4.验收要求

4.1.试运行

（1）系统验收前，乙方应独立对系统进行测试，未出现较大问题(影响系统正常使用)后通知甲方并指导甲方对系统进行1

个月的试运行，试运行应在所有系统功能均能使用的情况下进行。

(2) 在试运行期间，对甲方提出的修改意见，乙方须及时完成修改调整。乙方应对运行期间所出现的问题及时进行解决、调整,并做好记录，此记录将作为验收的依据之一。

(3) 试运行期间，如果系统没有发生较大问题(影响系统正常使用)视为试运行结束；如果系统发生较大问题，试运行期延长。

(4) 乙方必须根据系统设计方案提出验收方案和验收文档清单(包含需求调研、系统分析、软件设计、软件开发、系统测试、实施上线、运行维护等阶段)。

(5) 验收测评:由具备相关资质的第三方测评机构针对项目验收要求提供测评服务，并出具相关的测试报告。本项目验收测评报告需按信息化项目验收规范标准以及广东数字政府标准规范进行审核、评估并通过。

(6) 项目交付应在合同规定时间内，完成本项目范围内的工作，协助甲方制定相应管理规范，并在通过甲方、乙方认可及验收后，交付给甲方，其中包括：

①符合项目目标和相应的技术要求、业务要求的完整性，可最终良好运行的系统。

②足以确保系统正常运行所需的管理、维护有关的全套技术文件。

4.2.组织验收

试运行结束后由甲方、乙方、相应的技术人员共同进行整体项目验收并签署验收报告。如果验收发现与详细业务需求不符或达不到规定的性能指标，甲方有权提出索赔。乙方须为验收提供必需的一切条件及相关费用，以甲方的名义作为终端客户，负责办理所有软件产品的一切保修注册备案手续。

4.3.验收标准

本项目验收标准按照《梅州市市级政务信息化项目验收前符合性审查细则》（梅市政数〔2020〕19号）文件的相关要求进行。

5.不可抗力

5.1 不可抗力指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其它双方认定的不可抗力事件。

5.2 签约双方中任何一方由于不可抗力影响合同执行时，发生不可抗力一方应尽快将事故通知另一方，以减轻可能给对方造成的损失。在此情况下，乙方仍然有责任采取必要的措施提供服务，双方应通过友好协商尽快解决本合同的执行问题。

6.索赔

6.1 如有异议，甲方有权根据有关政府部门的检验结果向乙方提出索赔。

6.2 如果在甲方发出索赔通知后30天内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。甲方将从合同款项中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

7.违约责任

7.1 甲方应依合同规定时间内，向乙方支付款项，每拖延一天乙方向甲方加收合同金额的3‰的违约金。

7.2 乙方交付的服务不符合合同规定的，甲方有权拒收并解除合同，乙方除向甲方退还预付款外，还应支付合同金额的5%的违约金，并根据《中华人民共和国民法典》赔偿甲方所受损失。

7.3 甲方无正当理由拒收服务成果、拒付合同款的，甲方向乙方支付合同金额的5%的违约金，并根据《中华人民共和国民法典》赔偿乙方所受损失。

7.4 乙方保证本合同项下服务成果的权利无瑕疵，包括服务成果所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述服务成果主张权利的，乙方除应向甲方返还已收款项外，还应按合同总价百分之五向甲方支付的违约金并赔偿因此给甲方造成的一切损失。

8.合同转让与分包

本合同乙方在任何情况下都不得转让其应履行的合同义务。

9.合同终止

如果一方严重违反合同，除本合同规定的可立即解除合同的情形外，一方应在收到对方违约通知书后在30天内改正；逾期

未改的，另一方可解除合同。改正期间不排除一方因违约所应承担的支付违约金等违约责任。

10.法律诉讼

签约双方在履约中发生争执和分歧，双方应通过友好协商解决，若经协商不能达成协议时，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。受理期间，双方应继续执行合同其余部分。

11.其它

11.1 合同一式____份，其中甲乙双方各执____份，采购代理机构、政府采购监督管理部门各执一份，具有同等法律效力。合同自签字并加盖公章之日起即时生效。

11.2 本合同未尽事宜，由双方协商处理。本合同所有附件及本项目招标文件、会议纪要等相关文件与本合同条款表述不一致的，以本合同为准。

11.3 本项目中标通知书、投标文件、招标文件及本合同之所有附件均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同样法律效力。

11.4 在执行本合同的过程中，所有经买卖双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、合同修改书、往来信函等）均为本合同的有效组成部分，起生效日期为双方均签字盖章或确认之日期。

以下无正文。

甲方： _____

乙方： _____

签约代表：

签约代表：

开户银行：

账号：

第六章 投标文件格式与要求

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。

1.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《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的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），要提供在工商部门注册的有效“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的，如律师事务所，会计师事务所要提供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。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）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；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、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投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、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。

6.按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**441401-2023-00726**

采购项目编号：**441401-2023-00726**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：广东万荟信息管理咨询有限公司

你方组织的“梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目”项目的招标[采购项目编号为：441401-2023-00726]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十四）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电话：_____

传真：_____电子邮箱：_____

代表姓名：_____职务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的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。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东万荟信息管理咨询有限公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目”项目采购[采购项目编号为441401-2023-00726]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：梅州市政务服务数据管理局

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

1.

2.

3.

.....

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《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》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：____（盖章）_____，乙公司全称：____（盖章）_____，.....公司全称：____（盖章）_____，
_____年____月____日，_____年____月____日，_____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，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投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，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投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东万荟信息管理咨询有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目招标中获中标（采购项目编号：441401-2023-00726），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东万荟信息管理咨询有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：_____

投标人法定地址：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

电话：_____

传真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东万荟信息管理咨询有限公司

我单位已登记并准备参与“梅州市12345政务服务便民热线平台智能化应用优化（2023—2024年）项目”项目（采购项目编号：441401-2023-00726）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。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。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的___%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

（一）索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；

（二）索赔通知文件必须同时附有：

1. 一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
2. 证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

（三）索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效；被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第（一）种方式解决：

（一）向我方所在地的人民法院起诉。

（二）提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1. 本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2. 所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____（盖章）

联系地址：_____

联系电话：_____

开立日期：__年__月__日

采购合同履行保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履行保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日