

采购需求

一、项目概述

1. 项目名称：上海 12345 市民服务热线 2026 年数据分析及大模型技术支持服务项目。

2. 采购内容：

本项目为上海 12345 市民服务热线数据与大模型支撑项目，旨在构建一个集智能感知、深度分析、精准决策于一体的数智化热线服务体系。项目核心目标在于通过前沿技术与海量数据的深度融合，全面提升热线的服务效能与治理价值。系统将通过构建动态热点挖掘与专题深度分析模型，实时洞察民生诉求的演变趋势，精准识别营商环境中的堵点痛点，为民生政策的持续优化与营商环境的系统改善提供量化的数据依据，驱动政务服务的精准化与主动化转型。同时，依托 AI 大模型的强大能力，为一线客服人员提供实时辅助与智能决策支持，实现工单的智能生成、意图的精准理解与处置方案的智能推荐，从而显著提升工作效率与首解率。通过建成一个具备社会动态感知、风险智能预警与趋势科学研判能力的智能服务体系，推动上海 12345 热线从“接诉即办”向“未诉先办、无感智办”的跨越，为超大城市精细化治理提供坚实、高效的数据与智能支撑。

本项目服务内容包括常态化专题 AI 模型开发与迭代更新服务、AI 数据分析服务、市民关注专项分析服务、企业关注专项分析服务、热点事件分析服务、难点事件分析服务、堵点事件分析服务、常态化数据分析素材服务、数据分析成果应用服务、数据统计分析及报表服务、多源数据治理、数据核验上屏服务、数字化展示门户迭代更新服务、特定专题数据分析服务、政务地图空间地址相关服务、大模型应用服务以及算力资源租赁服务。

服务地点：上海。

二、项目背景

为进一步提升“热线数智化”建设效能，加强数据分析能力，12345 市民服务热线运用数据挖掘、数据分析、数据治理、AI 建模、专题数据分析、可视化数据分析展现等技术手段，搭建热线专题数据分析服务能力，主动发现市民诉求、企业诉求中的热点事件与内容，生成专业的数据分析结果及报告，并利用大模型技术能力，在电商 IVR、话务助手、多媒体受理、留言交互、退单辅助及 AI 效能分析六大核心场景全面推进智能化建设。通过系统化构建数据底座、优化算法模型与增强智能决策能力，最终实现市民热线的整体效率、服务品质与用户体验的全面升级。

2.1 信息化现状

2.1.1 与本项目相关的现有系统清单情况

与本项目相关的现有系统包括工单系统、知识库系统、话务系统、大屏系统。

2.1.2 现有数据分析及大模型应用情况

2023 年，根据领导要求，热线首次申请推进算法研发服务、大屏建设迭代及数据服务工作，2024 年组织专家团队对预算调整的相关数据分析和技术服务进行评审，2025 年相关建设内容有所调整，从工作量、分析深度、分析范围等方面进行拓展。2026 年将结合数字化转型实践及大模型技术应用进展，构建一个全面的数据分析和技术支撑体系，通过“数据治理+智能分析+场景应用”三位一体架构，形成从数据采集、治理、模型开发、分析到成果应用的完整链条，强调持续优化与多源融合，全面提升 12345 服务热线的智能数据支持能力及服务水平。

2026 年建设内容为：常态化专题 AI 模型开发与迭代更新服务，AI 数据分析服务，市民关注、企业关注专项分析服务；热、难、堵点事件分析服务；常态化数据分析素材服务，数据分析成果应用服务、数据统计分析及报表服务、

特定专题数据分析服务、多源数据治理服务；数据统计分析及报表服务，数据核验上屏服务、数字化展示门户迭代更新服务、政务地图空间地址相关服务、大模型应用服务以及算力资源租赁服务。

2.1.3 服务算力资源部署环境

本项目部署在 12345 热线平台上，主要有市电子政务云信息园区机房、真如机房和感知平台所在机房的数据分析处理需求。应标方需提供所需网络、安全、计算、存储设备、系统软件以及大模型算力资源的明细清单。

三、 服务原则

方案先进原则：信息化系统平台要求功能完善、技术先进、安全可靠、服务领先；

数据安全原则：确保数据全生命周期合法合规，严格实施分类分级保护，保障采集、存储、处理、传输和销毁各环节安全可控，遵循最小权限和知情同意原则，杜绝未授权访问和泄露风险。

系统安全原则：信息化系统自身安全包括物理安全、系统安全、信息安全、管理制度安全、数据安全和运行安全等；

可扩展原则：统一规划，兼顾长远，既要满足现有的需求，又要兼顾系统的可扩展性，保证分布实施的延续性；

经济性原则：信息化系统的建设、运行维护以及将来的扩展建设，必须符合经济性原则；

规范性原则：信息化系统必须满足国家各种相关规定和标准。

四、项目总体要求

4.1 政策依据及工作要求

在热线数字化转型升级的背景下，12345 市民服务热线亟需通过 AI 数据分析能力，来实现大量市民诉求的快速处理能力和问题挖掘分析能力。根据热线领导小组相关会议要求进行必要相关的需求分析，具体相关会议指示要求如下：

（一）贯彻落实 2022 年 12 月 15 日热线领导小组会议指示精神

会议提出：要进一步提升热线数智化建设效能。聚焦热线数字化应用场景，加强数据共享，让数智化建设进一步发挥实战作用。

本项目以专题 AI 数据分析为核心技术能力，通过对工单数据进行事项分类、趋势分析、热点分析等，对上海 12345 市民服务热线从电话、多媒体等渠道获取的市诉求信息进行全面数据分析，充分发挥 12345 市民服务热线在传递民情民意、为企惠企服务等方面的提升作用，落实会议对热线数智化建设效能的要求。

（二）贯彻落实 2023 年 1 月 3 日市政府常务会议指示精神

会议指出：12345 市民服务热线作为上海超大城市的总客服，要做好数字化、制度化、品牌化这三篇文章。要在数字化上下功夫，加快推进热线智能化迭代升级，充分发挥数字化的赋能作用。深入开展数据挖掘和分析，不断提高数据资源的利用率。

本项目贯彻落实市政府常务会议指示精神，组建 12345 市民服务热线数据分析团队，充分运用专题 AI 数据分析算法模型等技术能力，对热线工单数据及外部接入数据进行多维度的数据分析，形成常态化专题分析、特定场景专题分析、市民企业关注分析以及新热难堵分析等预期成果内容，高质量响应“深入开展数据挖掘和分析，不断提高数据资源的利用率”的指示要求。

（三）贯彻落实 2023 年 2 月 7 日政府部门会议指示精神

会议提出：热线需要加强数据分析能力，要能通过技术手段主动发现市民诉求的事件、热点内容。

本项目通过对市民关注热点内容、企业关注重点事项等市领导高度关注的内容，采用数据挖掘、NLP 语义理解、AI 数据分析等技术能力，形成热词云、关联词、多维度图表分析等预期成果内容，实现通过技术手段主动发现市民诉求的事件、热点内容的目标。

（四）贯彻落实 2024 年 1 月 4 日市政府常务会议指示精神

会议指出，12345 市民服务热线要坚持数字化、制度化、品质化发展方向，努力在市民服务“一号响应”、民意诉求“一线通达”、需求研判“未诉先办”方面取得新成效。要持续畅通为民服务渠道，及时回应、高效解决群众急难愁盼问题，切实做到接得更快、分得更准、办得更实，各部门要积极主动承接转派工单，进一步健全解决问题的工作机制。要加强动态感知、关联分析，通过对相关数据和意见建议的深度挖掘、趋势研判，帮助优化政策、完善举措、改进工作。要加强受理处置能力建设，加强接线员队伍建设，应用大数据、人工智能等新技术，高效处置市民的问题建议。同时要加强英文版国际服务门户网站建设，与市民服务热线做好衔接，迅速回应留言、及时处理诉求。

（五）贯彻落实 2024 年 01 月 18 日国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见

总体要求中提出：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众视角出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，加强整体设计，推动模式创新，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，统筹发展和安全，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。

（六）2024年02月10日，除夕夜，陈吉宁以“四不两直”方式检查城市运行保障和节日值班值守等工作提出

要履行好党委政府服务市民群众的“总客服”职责，坚持换位思考、将心比心，第一时间受理推送、跟踪问效，形成处置闭环，全力实现“有诉必应”“一线通达”“未诉先办”。要善于从共性投诉的分析研判中抓准根节问题，提供决策参考，更好推动从“解决一件事”到“解决一类事”。

（七）十二届市委六次全会工作要求

会议提出：12345市民服务热线是倾听市民诉求的总客服，最近市里专门制定推进热线提质增效的意见，要优化运行机制，通过大模型提升咨询回答质量效率，通过大数据分析推动高频问题解决，发挥热线的感应器作用，及时介入、高效处置，把各类风险隐患消除在萌芽状态。

（八）市委常委会上市委领导提出的工作要求

12345市民服务热线是察民情、知民意的途径，是市民和党委政府的桥梁纽带，是重要的平台。

不断夯实基础，热线工作要提质增效。各级各部门要协同推进，完善日常管理，及时准确答复口径。对职责不清的面上问题，要转市委编办研究。要确保高峰内能打进电话。要有人办理，要提高满意度至90%。要用好新技术，建立大模型，实现智能问答。各部门要挖掘好大数据，做到未数先决。各部门要用好热线，热线效果很好，要抓两头面上的问题，通过解决一件事到解决一类事，这个工作要深化，解决极端事件，热线是很好的感应器。要密切关注诉求变化，提高专业化水平。

坚持守正创新，不断提升市域治理能力。要及时关注企业诉求，加强政企沟通，强化数据应用，提高精细化水平，还要提升市民参与水平，每个电话都要有人反馈，抓好落实。

（九）朱忠明书记来热线调研时提出的工作要求

朱书记在调研热线时指出，热线提质增效工作要“在发现问题、解决问题上，做到响应及时，派单准确，坚持人工复核，确保件件有着落；要在协同联动、同题共答上提质增效，加强关联分析，强化协同处置；要在深挖数据、释放潜力上提质增效，加强跨库检索、数据比对，健全短平快的数据分析和报送机制”。

（十）贯彻落实信访办领导对 12345 专题 AI 数据分析的要求

领导提出：12345 市民服务热线需要加强数据分析能力，一是需要提升为企业服务能力，通过数据分析主动挖掘企业诉求、服务热点，助力上海营造一流营商环境；二是大屏展示需要有用户思维，按业务逻辑配置流程、体现价值，针对市民来电和工单数据去分析体现其内容、规律、办理效率和效果。以社会热点事件和政策动态为导向，结合区域地理位置、人口分布等自然环境因素，对养老、医疗、环境等进行数据分析呈现。配合热线政府管理部门，梳理、分析承办单位工作人员在办理来电事项中存在影响行政效能等问题的投诉、举报，提高政府相关职能部门工作效率。

4.2 应用场景要求

通过动态挖掘热点信息与深度分析专题数据等措施，全面提升服务市委季度点评的质量，助力政策的持续优化与完善，同时加强对于社会动态的感知预警和趋势研判能力，确保市委领导及区委办领导决策更加科学、精准、及时。包括大模型应用场景、算法研发服务场景、数字化展示门户迭代更新、数据运营分析、多源数据治理、政务地图空间地址服务。

4.3 治理目标要求

在践行人民城市理念上迈出新步伐，坚持“五聚焦”、“五持续”，推进热线工作提质增效。本次数据治理工作的目标如下：

（一）聚焦创新应用，提质增效

2023年开始，热线探索利用大模型 AI 算法，支持工单自动生成、智能辅助问答、生成报告素材。工单自动生成可根据市民语音内容自动生成工单内容，2024 有 4 个座席使用，2025 年开始将此模型服务应用于 80 个座席，2026 年需进一步提高工单受理效率，助力建设便捷高效的服务平台。电商 IVR 自动转接及智能受理中，通过大模型技术实现语音交互的意图精准识别、工单自动化生成与智能路由转接，提升电商客服效率与用户体验，降低人工操作成本；话务 AI 助手通过大模型实现通话全流程的智能辅助，动态整合知识库与工单数据，助力话务员精准响应诉求、高效生成工单，实现“知识库-通话流-工单系统”的深度协同，为市民提供更精准、高效的服务体验；多媒体自助受理通过大模型实现多模态交互的智能自助服务，深度融合 RPA 流程自动化与 AI 决策，实现“诉求入口多元化、处理流程自动化、决策能力智能化”，提升民生诉求处理效率与准确性；留言智能交互过程通过大模型实现多模态留言的智能解析、精准路由与自动化处置，提升民生诉求处理效率与用户体验；退单辅助通过大模型实现退单全流程的智能判责、风险预警与自动化处置，降低人工干预成本，提升退单处理效率与公平性。

（二）聚焦数据赋能，辅助决策

根据定期/不定期专题分析需要，进行 AI 建模与模型优化，形成各项专题分析结果及报告。基于 6 个服务大类，提供市民关注及企业办事服务事项提供相关的热词/事项挖掘及数据分析服务，对新出现的热点事件、热点诉求、难点问题、堵点问题等进行挖掘。提供充分可靠的数据分析素材与技术支撑。进一步辅助决策的智慧平台的建设。开发智能分类模型，对智能派单模型进行优化，结合现有目录分类，应用专题 AI 数据分析的结果数据，对模型进行优化，提升“智能分类及智能派单”的准确率，建设便捷高效的服务平台。

（三）聚焦数据专题，趋势研判

针对与城运相关、其他的特定专题提供多维度的数据分析、决策辅助和数据赋能，为市领导及各级政府部门进行科学分析决策，提供坚实可靠的数据服

务能力和技术支撑能力。通过大数据分析、算法研发服务、大屏建设迭代及数据服务等，依托人工智能算法模型等进行专题模型开发，为热线平台提供专业的数据服务和技术支撑。

4.4 整体规划要求

未来，12345 市民服务热线将围绕数字化、制度化、品牌化的发展方向，加快推进智能化迭代升级，提升数据处理和分析能力，提高数据资源的利用率。

（一）大模型应用

大模型以其强大的数据处理能力和深度学习能力，为智能问答系统提供了强大的支撑，但是大模型的应用仍然面临着一些挑战和问题，如数据质量和标注问题、模型复杂度和计算成本等。因此，我们需要不断探索和创新技术解决方案，以优化大模型的准确性和效率，并推动智能问答系统的进一步发展，通过文本客服这个使用场景，我们可以用话务员与市民对话数据不断训练大模型，使其大模型答案的准确性和相关性进一步提高，最终将最优答案呈现给市民。

（二）数据分析

数据分析作为一项持续性工作，其与数据科学与机器学习技术的结合，将在以下几个方面持续建设并显著提升能力：

1、提升复杂性问题的分析能力：

随着政务业务的不断扩展和深化，所面对的数据问题也日益复杂。通过进一步升级数据科学与机器学习技术，能够更有效地处理这些复杂的数据集，挖掘出隐藏在数据背后的深层次规律和模式。这不仅包括传统的统计分析方法，更涵盖了先进的机器学习算法，如深度学习、神经网络等，它们能够处理非线性、高维度的数据问题，为我们提供更精准的分析结果和预测模型。

2、提升专题分析的广度与深度：

专题分析是企业决策的重要依据。结合数据科学与机器学习技术，我们可以对特定专题进行更深入、更全面的分析。通过构建专题数据库，整合各类相关数据资源，我们可以利用机器学习算法对专题数据进行深度挖掘，发现数据之间的关联性和规律性。为政府提供更科学的决策支持。

3、提升数据分析的实时性及分析速度：

在当前环境中，数据分析的实时性和速度至关重要。通过进一步升级数据科学与机器学习技术，我们可以实现数据的实时采集、处理和分析，从而及时捕捉民声民意。同时，利用高效的算法和计算资源，我们可以大大提高数据分析的速度，缩短决策周期。

4.5 数据治理实施要求

4.5.1 数据标准化要求

按照制定数据标准模板、确定数据标准分类、确定数据标准范围和填写数据标准内容的步骤进行数据标准化相关文档的编写。数据标准分类包括技术标准、业务标准和管理标准。

4.5.2 数据治理结果输出物要求

提供“资产交付物清单”和“数据接口交付物清单”。

4.5.3 专题模型开发与迭代更新要求

基于生产系统数据提供数据挖掘服务，通过数据挖掘、专题 AI 建模等，提供常态化专题场景、不定专题场景、多维度专题场景等 AI 数据分析服务；定期进行数据模型的管理和优化迭代，以提升模型的准确度。

4.5.4 专项数据分析服务要求

运用聚类分析算法，对企业关注、市民关注的热、难、堵事件及不定专题、特定专题、城运相关专题进行 AI 多维度数据分析，并提供常态化、特定数据分析报告以及数据核验上屏服务。同时依托于专题数据模型和 AI 分析能力提

供数据分析成果应用服务，对现有智能派单模型从数据源、特征工程、模型精度等方面进行全面优化，提升派单准确率。

4.5.5 可视化数据分析展现要求

持续提供数字化展示门户（大屏）各类迭代更新服务、各类数据的可视化展示效果更新服务、政务地图空间地址服务、以及多版本大屏的日常运营运维服务。

4.5.6 数据质量管理要求

为了确保数据在获取、存储、应用、归档、销毁等全生命周期中的高质量，要求制定全面的数据质量检查、跟踪和管理方案。该要求旨在通过持续的监控和改进，提升数据的整体质量和使用价值。

4.5.7 数据安全要求

为确保热线业务数据的安全，防止数据泄露、篡改和非法访问，要求从数据存储安全、数据传输安全、数据访问安全等方面制定全面的数据安全管理措施。同时，对数据进行安全分级设置，并确定各类密级下的数据处理方式，确保数据在各个环节的安全性和合规性。

4.5.8 数据共享要求

为了确保热线的业务数据在不同部门和系统之间高效、安全地共享和使用，要求制定全面的数据共享管理方案，旨在通过规范化的数据共享流程和标准，提升数据的利用率和价值，支持业务协同和决策支持。

4.5.9 环境要求

（1）软件要求

列举并说明用于本项目的所使用的包括但不限于操作系统、数据库、数据采集工具、数据检索工具、数据处理工具、数据分析工具、数据可视化工具等。

（2）硬件要求

利旧现有生产系统环境硬件资源。

4.5.10 工作机制要求

要求提供全面的运营和维护方案，包括数据变更、数据更新、数据质量管理、异议数据处理等内容。通过建立长效机制，确保数据治理工作的可持续性和高效性。

4.5.11 数据规模估算要求

要求提供原始采集数据以及通过数据治理后所形成的数据进行了详细的规模估算，包括数据类型、数据量估算和数据存储容量估算等信息。

4.5.12 工作计划要求

需结合本项目采购需求、整体建设目标及实际实施条件具体实施工作计划，明确项目关键实施阶段和相关工作任务安排，工作计划应具备合理性与可操作性。

4.5.13 治理成果要求

需详细说明数据治理后覆盖的数据范围、业务范围、治理成效及使用方和使用量预估，以及是否支撑“一网统管”和“一网通办”等应用，确保治理成果与治理目标保持一致。

4.5.14 数据治理效能要求

需明确数据治理成果的效能目标，包括量化指标和非量化指标，以量化指标为主。绩效指标达成情况将作为项目提交验收的必要条件，确保目标清晰、量化、可考核、可评估。

4.6 大模型应用服务要求

4.6.1 大模型应用服务要求

为 12345 市民服务热线 400 个智能座席提供大模型的应用及安全审计服务，其中应用包括电商 IVR 自动转接及智能受理、话务 AI 助手、多媒体自助受

理、留言智能交互、退单辅助、AI 场景效能分析等应用场景。需提供详细完整的应用服务方案，包括但不限于：应用需求方案、迭代优化及运维方案、数据集生产管理方案、大模型优化更新方案、系统安全部署方案。

4.6.2 大模型算力要求

基于大模型应用所使用的算力资源租赁服务，项目服务期内需提供算力为 16 卡训练和 88 卡推理的算力资源服务。

4.6.3 网络环境要求

本次方案算力资源部署于政务云，与 12345 热线生产应用服务同一云网区域内。保障数据不出域，不泄露。采用防火墙、入侵检测系统等安全措施，确保数据传输的安全性。

4.6.4 信息安全要求

本项目中核心业务系统都部署于生产平台，在安全方面需要向生产平台的安全级别看齐，需要满足基本的安全防护要求。

4.6.5 大模型服务指标要求

大模型服务需结合本项目采购需求、整体建设目标及实际实施条件，制定科学合理的大模型服务指标体系，指标需充分适配政务业务特点，明确模型在工单受理、知识查询、热点分析等垂直场景的覆盖能力，保证回答内容合规准确，具备单部门及跨部门复杂流程处理能力，满足不同业务场景的响应效率要求，支持多模态数据与政务专业术语适配，并建立完善的数据安全、隐私脱敏及对抗攻击防御机制，确保服务稳定、安全、可用。

五、 整体服务要求

5.1 部署环境要求

本项目依托于现有热线平台相关资源设备，利旧现有网络、终端等，满足安全等保三、安全三同步、密评密测、软测等系统建设的相关要求，不包含在本次数据服务中。

本项目部署在 12345 热线平台上，主要有市电子政务云信息园区机房、真如机房和感知平台所在机房的数据分析处理需求。投标人需提供详细完整的部署实施方案。

5.2 系统性能指标要求

项目	指标
可用度	99.00%
系统平均无故障时间	8672.4 小时
故障平均处理时限	重大故障小于 1 小时，关键故障小于 3 小时， 普通故障小于 24 小时

投标人需根据系统性能指标要求提供系统高可用的说明。

附：采购需求清单

序号	服务目录（一级）	服务名称（二级）	服务类型	单位	数量	难度系数
1	常态化专题 AI 模型开发与迭代更新服务	消费者保护专题 AI 模型迭代更新	数据挖掘建模	个	1	0.1
2		噪声污染专题 AI 模型迭代更新	数据挖掘建模	个	1	0.1
3		为企业服务特定专题 AI 模型开发	数据挖掘建模	个	1	1
4		出行服务类特定专题 AI 模型开发	数据挖掘建模	个	1	1
5		综合监管事项专题 AI 模型开发	数据挖掘建模	个	1	1
6		党建引领小区基层治理专项模型开发	数据挖掘建模	个	1	1
7	AI 数据分析服务	热线“控烟”专题分析	批数据抽取服务	张	5	/
8			作业调度服务	个	1	/
9			结构化数据表的质量检查	张	5	/
10			数据统计分析及报表服务	次	1	0.3
11		物业管理相关诉求情况分析	批数据抽取服务	张	20	/
12			作业调度服务	个	4	/
13			结构化数据表的质量检查	张	20	/
14			数据统计分析及报表服务	次	4	0.1
15		市委办公厅各区区情季度分析	批数据抽取服务	张	25	/
16			作业调度服务	个	4	/
17			结构化数据表的质量检查	张	25	/
18			数据统计分析及报表服务	次	4	0.1
19		医保相关诉求情况分析	批数据抽取服务	张	5	/
20			作业调度服务	个	1	/
21			结构化数据表的质量检查	张	5	/
22			数据统计分析及报表服务	次	1	2

23	基层治理新增事项情况分析	批数据抽取服务	张	5	/
24		作业调度服务	个	1	/
25		结构化数据表的质量检查	张	5	/
26		数据统计分析及报表服务	次	1	1
27	餐饮消费券相关分析	批数据抽取服务	张	5	/
28		作业调度服务	个	1	/
29		结构化数据表的质量检查	张	5	/
30		数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
31	网约车与出租车司机诉求专题分析	批数据抽取服务	张	5	/
32		作业调度服务	个	1	/
33		结构化数据表的质量检查	张	5	/
34		数据统计分析及报表服务	次	1	0.3
35	职业教育相关专题分析	批数据抽取服务	张	5	/
36		作业调度服务	个	1	/
37		结构化数据表的质量检查	张	5	/
38		数据统计分析及报表服务	次	1	2
39	各类消费类经营纠纷问题分析	批数据抽取服务	张	5	/
40		作业调度服务	个	1	/
41		结构化数据表的质量检查	张	5	/
42		数据统计分析及报表服务	次	1	2
43	其他不定专题	批数据抽取服务	张	20	/
44		作业调度服务	个	1	/
45		结构化数据表的质量检查	张	20	/
46		数据统计分析及报表服务	次	4	2
47	多人同诉挖掘服务	数据挖掘建模	个	1	0.1

48	市民关注专项 分析服务	多人同诉数据分析服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1	
49			数据统计分析及报表服务	次	7	0.1	
50		市民关注挖掘服务	数据挖掘建模	个	1	0.1	
51		市民关注数据分析服务	市民关注数据分析服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1
52				数据统计分析及报表服务	次	7	0.1
53		重复诉求分析服务	重复诉求分析服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1
54				数据统计分析服务	次	5	0.1
55	企业关注专项 分析服务	企业关注分析服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1	
56			数据统计分析服务	次	5	0.1	
57	热点事件分析 服务	热点工单挖掘	数据挖掘建模	个	1	0.6	
58		热词挖掘服务	数据挖掘建模	个	1	1	
59		热点事件数据分析	热点事件数据分析	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1
60				数据统计分析服务	次	5	0.1
61		重要信息分析服务	重要信息分析服务	数据统计分析服务	次	1	0.1
62				数据统计分析服务	次	16	0.1
63	难点事件分析 服务	难点事件数据分析	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1	
64			数据统计分析服务	次	5	0.1	
65	堵点事件分析 服务	堵点事件数据分析	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1	
66			数据统计分析服务	次	5	0.1	
67	常态化数据分 析素材服务	一周诉求素材	数据统计分析及报表服务	次	50	0.2	
68		企业诉求素材	数据统计分析及报表服务	次	30	0.2	

69		专题分析素材	数据统计分析及报表服务	次	30	0.2
70		党建引领小区基层治理热点难点素材	数据统计分析及报表服务	次	12	1
71		物业领域重点问题素材	数据统计分析及报表服务	次	12	1
72		热点分析素材	数据统计分析及报表服务	次	10	0.1
73		其他素材	数据统计分析及报表服务	次	3	1
74	数据分析成果应用服务	智能分类模型开发	能力迭代服务	个大模型加工	1	1
75		智能派单模型迭代更新	能力迭代服务	个大模型加工	1	0.5
76		智能分类及智能派单模型应用	公共数据社会化应用服务	个	1	0.5
77	数据统计分析及报表服务	异常工单监测统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1
78			数据统计分析及报表服务	次	11	0.3
79		异常参评工单统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1
80			数据统计分析及报表服务	次	9	0.3
81		欠薪工单数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1
82		专项通报数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	2
83		热线年度数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	3
84		医疗领域数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1
85		纪委部门专项数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	4	1
86		季度点评数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1
87			数据统计分析及报表服务	次	3	0.3
88		生态环保领域相关数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1

89		职业索赔人员相关数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1	
90		外籍人士数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1	
91		涉企工单数据统计分析及报表服务	数据统计分析及报表服务	次	4	1	
92		企业改革事项责任单位数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1	
93		市委市政府督查部门专项数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	4	1	
94		提质增效重点工作数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1	
95			数据统计分析及报表服务	次	11	0.3	
96		电商专项数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1	
97		市委市政府重点工作数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	1	1	
98		其他数据统计分析	数据统计分析及报表服务	次	10	1	
99	多源数据治理	数据采集	数据抽取服务	张	214	1	
100			数据清洗	数据清洗服务	张	216	1
101			数据加工	数据加工服务	张	288	1
102			数据标签	数据标签服务	个标签	1279	1
103	数据核验上屏服务	难点数据更新	能力迭代服务	个功能点	1	1	
104				数据统计分析及报表服务	次	1	0.3
105				数据统计分析	次	25	0.1
106			堵点数据更新及内容维护	能力迭代服务	个功能点	1	1
107				数据统计分析及报表服务	次	1	0.3
108				数据统计分析	次	25	0.1
109			企业关注内容维护	能力迭代服务	个功能点	1	1
110				数据统计分析及报表服务	次	1	0.3
111				数据统计分析	次	25	0.1
112			热点内容维护	能力迭代服务	个功能点	1	1

113		数据统计分析及报表服务	次	1	0.3	
114		数据统计分析	次	50	0.1	
115	每月考核评分数据更新	能力迭代服务	个功能点	1	1	
116		数据统计分析及报表服务	次	1	0.3	
117		数据统计分析	次	12	0.1	
118	企业 52 项高频事项内容维护	能力迭代服务	个功能点	1	1	
119		数据统计分析及报表服务	次	1	0.3	
120		数据统计分析	次	12	0.1	
121	周报数据更新	能力迭代服务	个功能点	1	1	
122		数据统计分析及报表服务	次	1	0.3	
123		数据统计分析	次	50	0.1	
124	日常数据核验	能力迭代服务	个功能点	1	1	
125		数据统计分析及报表服务	次	1	0.2	
126		数据统计分析	次	12	0.1	
127	数字化展示门户迭代更新服务	门户总体展示（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
128		健康指数（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.05
129		今日办理总览（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
130		今日市民关注（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
131		重复诉求（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
132		多人同诉（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
133		近期企业关注（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
134		一周诉求板块（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
135		受理情况板块（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
136		特色话务服务板块（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1

137	城市运行安全风险预警板块（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
138	PPT 汇报展示功能（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
139	重点指标关注（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
140	各分类工单近期办理情况（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.05
141	区域定位分析（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.05
142	预警工单提示（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
143	特殊活动（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
144	区、街镇绩效（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
145	绩效详情（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
146	热点事件（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
147	难点事件（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
148	堵点事件（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
149	专题场景-暴雨（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
150	专题场景-台风（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
151	专题场景-春运春节（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
152	专题场景-寒潮预警（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
153	专题场景-防汛防台专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
154	专题场景-交通管理专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
155	专题场景-培训机构专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
156	专题场景-入学入托专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
157	专题场景-消防管理专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
158	专题场景-医院管理专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1

159	专题场景-进博会专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
160	专题场景-营商环境专题（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
161	专题场景-重大节假日-315（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
162	专题场景-重大节假日-618（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
163	专题场景-重大节假日-冬至（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
164	专题场景-重大节假日-国庆节（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
165	专题场景-重大节假日-建党百周年（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
166	专题场景-重大节假日-清明节（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
167	专题场景-重大节假日-五五购物节（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
168	专题场景-重大节假日-五一黄金周（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
169	专题场景-特殊群体关注场景-残疾人（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
170	专题场景-特殊群体关注场景-港澳台侨胞（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
171	专题场景-特殊群体关注场景-老年人（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
172	专题场景-特殊群体关注场景-外籍人士（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
173	专题场景-特殊群体关注场景-未成年人（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
174	专题场景-特殊群体关注场景-重症患者（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
175	专题场景-数字化转型场景-旅游出行（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
176	专题场景-数字化转型场景-人才教育（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1

177		专题场景-数字化转型场景-市民餐食（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
178		专题场景-数字化转型场景-文化娱乐（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
179		专题场景-数字化转型场景-消费购物（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
180		专题场景-数字化转型场景-养老宜居（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
181		专题场景-数字化转型场景-医疗生活（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
182		专题场景-城管局长接热线（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
183		专题场景-生态环境局长接热线（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
184		专题场景-市场监管局长接热线（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
185		专题场景-水务局长接热线（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
186		专题场景-夏令热线（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
187		感知预警（迭代更新）	数据可视化展现工作	个	1	0.1
188		网络安全和运维工作全流程监管	数据可视化展现工作	个	1	0.5
189		专题模型使用效能管理	数据可视化展现工作	个	1	0.5
190		大模型资源算力资源监管及运营管理	数据可视化展现工作	个	1	0.5
191		运营现场管理组件	数据可视化展现工作	个	1	0.5
192		感知专题地图应用	数据可视化展现工作	个	1	0.5
193		重点区域诉求分布分屏展示	数据可视化展现工作	个	1	0.5
194		各政务地图使用场景图层综合展示	数据可视化展现工作	个	1	0.5
195		大屏日常监控巡检	综合运营保障服务	个	1	1
196	特定专题数据分析服务	寒潮来袭专题数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2

197	工单紧急情况数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.1
198	春节春运专题数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
199	清明祭扫专题数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
200	五五购物节专题数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
201	防汛防台专题数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
202	进博会专题数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
203	一网统管分类及热线分类统计	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
204	短时强降雨相关分析数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
205	冬至祭扫专题数据服务	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
206	电瓶车重点安全风险监测模型	数据挖掘建模	个	1	0.1
207	各区、街镇、委办局效能数据分析模型	数据挖掘建模	个	1	0.1
208	热线每日舆情分析模型	数据挖掘建模	个	1	0.1
209	基于专题知识图谱的工单关联探索分析	数据挖掘建模	个	1	0.444
210	物业治理专题模型	数据挖掘建模	个	1	1
211	防汛防台重点问题分析报告	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
212	本年度汛期内主要诉求情况分析报告	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
213	进博会专题数据分析报告	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
214	电瓶车工单分析周报	数据统计分析及报表服务	次	50	0.1
215	数字化转型城市民生场景专题数据分析日报	数据统计分析及报表服务	次	365	0.019
216	数字化转型城市民生场景专题数据分析周报	数据统计分析及报表服务	次	50	0.1
217	安全生产领域突出问题专项整治数据统计	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
218	欠薪问题诉求情况分析	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
219	燃气安全隐患问题诉求分析	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2

220		市民文娱消费领域相关诉求分析	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
221		居民消费补贴相关诉求分析	数据统计分析及报表服务	次	1	0.2
222		感知专题相关社会热点趋势周报	数据统计分析及报表服务	次	50	0.1
223		感知专题相关社会热点趋势月报	数据统计分析及报表服务	次	12	0.21
224		高频来电人员诉求情况分析	数据统计分析及报表服务	次	4	0.5
225		运营话务员月度接电情况分析材料	数据统计分析及报表服务	次	12	0.165
226		话务员每日接电效能统计分析	数据统计分析及报表服务	次	12	0.165
227		不属实情况月度统计分析材料	数据统计分析及报表服务	次	12	0.064
228		专题预警日报数据分析	数据统计分析及报表服务	次	365	0.03
229		专题预警周报数据分析	数据统计分析及报表服务	次	50	0.105
230		热线每日舆情数据分析报告	数据统计分析及报表服务	次	365	0.019
231		特殊群体关注专题数据分析报告	数据统计分析及报表服务	次	10	1
232		周期性重大节假日诉求总结报告	数据统计分析及报表服务	次	7	1
233		周期性重大赛事、活动专题数据分析报告	数据统计分析及报表服务	次	6	1
234		其他专题数据分析及定期更新推送服务	数据统计分析及报表服务	次	6	1
235		各区、街镇、委办局定期绩效数据更新服务	数据统计分析及报表服务	次	12	0.1
236		季度点评各单位热点数据分析材料（区、委办局）	数据统计分析及报表服务	次	4	0.1
237	政务地图空间地址相关服务	政务地图服务（暗色、素色、定制颜色）	数据可视化展现服务	次	4	0.5
238		最新航空影像服务	数据可视化展现服务	次	4	0.5
239		三维建筑白模型服务	数据可视化展现服务	次	3	0.5

240		历史航空影像服务	数据可视化展现服务	次	3	0.5
241		三维标模服务	数据可视化展现服务	次	5	0.5
242		标准化接口服务	数据可视化展现服务	次	1	1
243		数据处理及入库服务	数据可视化展现服务	次	7	1
244		发布服务	数据可视化展现服务	次	1	1
245		地图资源梳理	数据可视化展现服务	次	2	1
246		空间数据画像服务	数据可视化展现服务	次	2	1
247		数据产品制作服务	数据可视化展现服务	次	5	1
248		数据产品发布服务	数据可视化展现服务	次	4	1
249		地址标准化服务	数据可视化展现服务	次	10	0.5
250	电商 IVR 自动转接及智能受理	对话文本采集	批数据抽取服务	张	1	/
251		对话文本数据处理	数据采集接入	万条	33.3	/
252		转接识别模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
253		自动转接填单模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
254		电商类自动填单	能力迭代服务	个功能点	1	1
255		电商类快速转接	能力迭代服务	个功能点	1	1
256	话务 AI 助手	知识内容采集	批数据抽取服务	张	3	/
257		工单数据采集	批数据抽取服务	张	8	/
258		知识内容数据处理	数据采集接入	万条	33.3	/
259		工单数据数据处理	数据采集接入	万条	66.6	/
260		知识跟随	能力迭代服务	个功能点	4	1
261		知识跟随使用反馈	能力迭代服务	个功能点	1	1
262		工单实时要素抽取	能力迭代服务	个功能点	2	1

263		知识库图片识别视觉模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
264		意图识别模型(对话文本)	数据挖掘建模	个	1	0.5
265		知识跟随模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
266		问答抽取模型(知识内容)	数据挖掘建模	个	1	0.5
267		问答抽取模型(来电对话)	数据挖掘建模	个	1	0.5
268		重复工单识别模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
269		知识增强检索模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
270		结构化工单要素提取模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
271		匿名识别模型(迭代)	能力迭代服务	个功能点	2	1
272		扬言识别模型(迭代)	能力迭代服务	个功能点	2	1
273		性别识别模型(迭代)	能力迭代服务	个功能点	2	1
274	多媒体自助受理	诉求数据采集	批数据抽取服务	张	1	/
275		自助受理数据采集	批数据抽取服务	张	1	/
276		自助受理流程编排(RPA)	能力迭代服务	个功能点	5	1
277		自助受理监控(RPA)	能力迭代服务	个功能点	1	1
278		重复诉求研判	能力迭代服务	个功能点	1	1
279		自助受理模型	数据挖掘建模	个	1	0.6
280		自助受理分类模型	数据挖掘建模	个	1	0.2
281		自助受理派单模型	数据挖掘建模	个	1	0.2
282		重复诉求识别模型	数据挖掘建模	个	1	0.5
283		留言智能交互	留言文本采集	批数据抽取服务	张	2
284	留言文本数据预处理		数据采集接入	万条	33.3	/
285	语音留言录音采集		批数据抽取服务	张	1	/
286	留言交互流程编排		能力迭代服务	个功能点	8	1
287	电商投诉自动转接		能力迭代服务	个功能点	4	1
288	无效/谩骂自动归档		能力迭代服务	个功能点	4	1

289		市民自助填单引导	能力迭代服务	个功能点	4	1	
290		政策咨询回复	能力迭代服务	个功能点	2	1	
291		复杂业务受理引导	能力迭代服务	个功能点	4	1	
292		语音交互模型(语音)	数据挖掘建模	个	1	0.5	
293		意图识别模型(语音)	数据挖掘建模	个	1	0.5	
294	退单辅助	有责退单内容采集	批数据抽取服务	张	3	/	
295		无干预退单内容采集	批数据抽取服务	张	2	/	
296		三方转接内容采集	批数据抽取服务	张	2	/	
297		有责退单内容数据处理	数据采集接入	万条	33.3	/	
298		无干预退单内容数据处理	数据采集接入	万条	33.3	/	
299		三方转接内容数据处理	数据采集接入	万条	33.3	/	
300		有责退单判责	能力迭代服务	个功能点	4	1	
301		无干预退单判责	能力迭代服务	个功能点	3	1	
302		为企业服务三方转接预质检	能力迭代服务	个功能点	4	1	
303		质检录音筛查	能力迭代服务	个功能点	4	1	
304		退单辅助模型	数据挖掘建模	个	1	0.5	
305		转接判责模型	数据挖掘建模	个	1	0.5	
306		退单判责模型	数据挖掘建模	个	1	0.5	
307		安全审计服务	安全审计服务	安全审计服务	个	1	1
308		AI 场景效率分析	自动转接数据采集	批数据抽取服务	张	1	/
309	自动转接数据处理		数据采集接入	万条	33.3	/	
310	话务 AI 助手数据采集		批数据抽取服务	张	1	/	
311	话务 AI 助手数据处理		数据采集接入	万条	33.3	/	
312	多媒体自助受理数据采集		批数据抽取服务	张	1	/	
313	多媒体自助受理数据处理		数据采集接入	万条	33.3	/	
314	留言交互数据采集		批数据抽取服务	张	1	/	
315	留言交互数据处理		数据采集接入	万条	33.3	/	

316		退单辅助数据采集	批数据抽取服务	张	1	/
317		退单辅助数据处理	数据采集接入	万条	33.3	/
318		AI 场景效率分析中屏	数据可视化展现工作	个	1	0.2
319	大模型应用算力	GPU 算力卡租赁	/	卡年	104	/

备注：难度系数是根据服务的复杂程度、技术要求、工作量规模、业务领域范围等核心因素设定的动态调整系数，用于量化不同场景下服务的实际执行难度，最终修正基础单价以反映合理成本，具体设置依据《大数据中心服务目录》。有难度系数的项目服务报价=基础单价×难度系数（难度系数为“/”时，默认值为1）×数量。

六、项目团队要求

投标人须具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时优质的服务，应针对本项目提供专业项目服务团队进行驻场服务（包括项目经理、信息安全师、人工智能训练师等），驻场服务团队人数不少于 35 人，其中项目经理 1 人。投标单位的相关服务人员需具备相应的服务能力，项目经理、产品经理、系统架构师、信息安全师、人工智能训练师具有计算机类中级或高级职称的优先考虑。

投标人的相关服务人员需具备相应的服务能力，需提供有效期内的证书扫描件及社保证明（最近一个季度内任意一个月的依法缴纳社保费证明）。

角色	主要职责	人员要求	驻场要求
项目经理	负责项目质量和进度控制	具有大学本科以上学历，5 年以上项目管理经验，具备由人力资源和社会保障局颁发的信息系统项目管	驻场

		理师(高级)证书或人力资源和社会保障局颁发的高级工程师证书	
产品经理	负责项目需求评估与产品设计	具有大学本科以上学历,具备由人力资源和社会保障局颁发的信息系统项目管理师(高级)证书或人力资源和社会保障局颁发的高级工程师证书,5年以上产品设计经验	驻场
系统架构师	负责项目整体架构搭建	具有大学本科以上学历,具备由人力资源和社会保障局颁发的系统架构设计师(高级)证书	驻场
信息安全师	负责项目信息安全	具有大学本科以上学历,具备数据安全工程师(高级)证书	驻场
人工智能训练师	负责项目人工智能训练	具有大学本科以上学历,具有人工智能训练从业经验	驻场
技术服务人员	负责项目具体开发与实施	具有大学本科学历或IT类工程师职称证书	/

七、项目工期及服务要求

本项目服务时间截止到验收合格之日止，投标单位应有完善的技术支持与服务体系，需根据本次项目需求文件所制定的目标和范围，提出相应的技术支持和服务方案。

投标单位需提供本地驻场服务，具体要求见项目团队人员表格，并提供7*24小时技术支持，技术支持形式包括现场服务、热线电话、网站、电子邮件等。

八、培训要求

投标单位要有完善的培训体系和培训方案，根据服务需求制定全面的培训计划，计划包括培训项目、人数、地点、日程、资料、培训讲师等详细内容。

九、项目验收要求

中标人应在项目完成时将全部的交付成果文件按照项目服务约定的要求提供，交付成果物（包括数据分析报告、分析素材、数据接口文档等内容）需甲方和监理单位共同确认。

验收依据包括：招标文件、投标文件、采购合同及双方认可的其它约定。项目文件资料齐全，并符合相关规定。

十、供应商能力和质量管理要求

投标单位具有信息技术服务管理体系认证证书、隐私信息管理体系证书、CCRC信息安全服务资质认证证书(信息系统安全运维)、CCRC信息安全服务资质认证证书（信息系统安全集成服务）、人工智能算法研究平台软件著作权的优先考虑。

投标单位应有完善的质量管理体系，能以ISO质量标准体系的要求，针对项目需求、项目服务实施过程及交付结果进行规划、管理、控制，并能提供项目服务咨询的有关文档。