

上海市“AI+科技政务”一体化服务子系统建设项目采购需求

1. 项目背景

为落实《上海市加快“人工智能+政务服务”改革推动“高效办成一件事”实施方案》文件要求，围绕上海建设国际科技创新中心的战略目标，依托 AI 大模型、知识图谱、数字虚拟人等前沿技术，推动上海市科技政务服务向个性、精准、主动、智能方向升级。构建“智能匹配、精准导办、虚拟服务、决策支持”的科技政务服务应用闭环，实现从“人找政策”到“政策找人”、从“单向检索”到“双向交互”、从“静态服务”到“动态治理”的数字化转型，打造全国领先的科技政策智慧服务标杆。

2. 功能性需求

2.1. 政策智联图谱

本功能需接入随申办政务云，面向内部用户提供全方位政策关联服务，对接政策全量知识库、政务数据知识库，调用政策解析智能体、政策关联智能体，基于用户查看的政策文件提供交互式政策关联图谱，实现政策数据的多源汇聚、规范管理、智能解析、关联分析及可视化展示，同时支持用户反馈优化，为政务服务人员提供高效、精准的政策查询与关联分析支撑。具体需求如下：

2.1.1. 多源汇聚政策文件

供应商要完成多源政策文件汇聚功能，对接一网通办等官方指定渠道，全面、实时获取科技政策文件、解读及办事指南等数据，确保数据全面、及时、准确。

政策标签体系方面：标签应涵盖科技型中小企业、科技创新券等核心类别（不限于上述类别），为后续政策解析、关联及匹配提供支撑。

数据自动同步机制：要确保政策文件发布或修订后，系统快速更新数据，避免信息滞后；同时对汇聚数据进行初步清洗去重，剔除无效、重复文件，并按发布部门、年份及类型初步分类归档，保障数据规范。

2.1.2. 政策版本

供应商需搭建政策版本管理工具，对汇聚的政策文件（含政策原文、政策解

读、办事指南）进行规范化存档管理，实现政策版本管控。该工具要求如下：

基础检索功能：支持按发布年份、关键词、文号快速检索政策文件，支持模糊检索，能自动联想关键词以降低检索门槛；

高级检索功能：可通过政策类型、申报条件等核心要素精准检索，支持多要素组合与自定义检索条件，快速定位目标政策；

2.1.3. 政策解析工具

供应商需开发基于大模型的政策解析工具，具备对各类政策文件自动化、高精度解析能力，精准提取政策关键要素，确保解析结果准确完整，为后续政策关联等提供数据支撑。具体要求如下：

关键要素提取：自动提取政策名称、关键词（如人工智能、生物制药）、类型、文号、生效时间、适用对象、支持方式等核心要素。

解析适配能力：支持解析结构化与非结构化政策文件，涵盖 Word、PDF、TXT 等格式，对扫描件需集成 OCR 识别功能，先提取文本再解析。

解析结果处理：将关键要素结构化存储，生成标准化政策要素清单，支持手动修正与补充，解析结果可对接后续功能模块，实现数据互通。

2.1.4. 政策关联关系

供应商需通过语义分析、知识图谱等技术，建立政策文件之间的多元关联关系，实现政策的横向、纵向及时序关联，打破政策碎片化壁垒，帮助用户快速掌握政策间的内在联系。如：

- 政策原文与政策解读之间的关联关系
- 政策原文与办事指南之间的关联关系
- 政策解读与办事指南之间的关联关系
- 地区政策与市级政策之间的关联关系
- 新政策与旧政策之间的关联关系
- 政策之间相互引用的关联关系

2.1.5. 可视化图谱

供应商需将政策文件关联关系转化为可视化图谱，提升政策关联可读性与易用性，具体功能要求如下：

图谱展示以用户关注政策文件为中心，放射状展示关联节点，节点按类型分类标识，如原文、解读、上级政策、历史版本等；

节点功能方面，每个节点分类下挂载关联政策文件，显示文号、生效时间等核心摘要信息，方便用户了解要点；

交互功能上，支持图谱缩放、拖拽，每个政策节点提供原文链接，点击可跳转详情页。

2.1.6. 图谱关联结果评价反馈

供应商需开发图谱关联结果评价反馈功能，建立用户反馈与关联模型优化的闭环机制，提升政策关联准确性与实用性，未来可作为政策关联智能体调整的依据，具体要求如下：

评价功能：用户可对政策关联图谱的关联关系进行二元评价（满意、不满意），在图谱界面点击评价按钮完成反馈；

数据记录：系统后台自动记录用户评价信息、目标政策文件 ID、评价时间、评价用户身份等数据，建立可追溯、可统计的评价数据库；

2.2. 政策智能拆解分析

本功能面向内部用户提供政策拆解服务，支持工作人员通过选择政策文件及指定拆解模板，自动生成办事指南各模块内容，同时支持人工校验与手工调整，确保办事指南的规范性、准确性和实用性，提升政策落地效率与服务质量。具体需求如下：

2.2.1. 模板管理

供应商需基于办事指南核心维度建立标准化、可扩展的政策拆解维度模板，供政策分析按统一标准对各类政策规范化分解，确保拆解内容一致完整。具体要求如下：

模板维度全覆盖，需完整包含支持方式、适用条件、办理流程、申报指南、有效期、受理部门、政策依据、推荐政策、政策解读等 9 大核心模块，明确各模块拆解要点和填写规范，避免遗漏关键内容；

模板定制与优化，支持模板配置，可依政策类型差异灵活调整各维度权重和填写要求；

模板管理功能，提供模板新增、编辑等管理操作，支持批量导入、导出，方便统一管理和复用，还可对模板分类归档，支持快速检索和调用。

2.2.2. 拆解分析

供应商需利用大模型技术对汇聚的政策文件自动化拆解分析，依据预设办事指南模板精准识别核心条款，按指南维度解析并辅助形成办事指南初稿，确保政策按模板标准分解，提升拆解效率与准确性。具体要求如下：

拆解适配能力：支持拆解各类政策文件（含原文、解读），涵盖多种格式（Word、PDF、TXT 等）。

核心条款识别：基于大模型和政策解析智能体，精准识别核心条款，匹配模板 9 大核心维度，确保拆解内容准确对应原文，无遗漏、无偏差。

条件逻辑识别：拆解分析时自动识别政策条件逻辑关系，在办事指南初稿中清晰呈现，明确申报条件逻辑关系，避免歧义。

2.2.3. 人工校验

系统需支持基于办事指南初稿人工校验和修改完善，确保内容准确、规范、可操作，满足业务办理需求，具体要求如下：

校验界面优化：提供简洁便捷的校验界面，清晰展示初稿各模块内容，标注拆解来源，支持在界面直接修改、补充、删除，操作简单易懂；

校验辅助功能：支持添加和留存校验意见，记录校验人员、时间、内容，便于追溯和复核。

2.2.4. 指南生成发布

办事指南人工校验通过后，需自动生成结构化数据，支撑指南发布流程，确保政策办事指南及时、准确发布，具体要求如下：

结构化数据生成：人工校验通过后，系统自动将办事指南转化为符合要求的结构化数据。

推送功能：支持一键推送办事指南结构化数据至发布页面，推送后自动反馈结果，失败时提供错误提示。

2.3. 政策速递

本功能需接入随申办政务云、公众号及网站，面向政务服务人员提供政策速递卡推送服务，实现政策更新的自动化跟踪、速递卡智能生成、精准推送及失效管理，确保政务服务人员及时掌握政策修订动态、核心变化及适配要求，提升政策落地执行效率。具体需求如下：

2.3.1. 生成政策速递卡

新政策发布或现有政策修订后，系统自动完成政策要素解析、关联政策匹配及关键变化总结，生成标准化政策速递卡，为政务服务人员提供政策更新指引，要求如下：

政策更新监测：系统自动监测政府官网等渠道政策发布/修订信号，实时捕捉更新，触发生成流程；

政策要素解析：调用拆解工具解析新发布/修订政策核心要素，提取关键信息，提供基础数据；

关联政策匹配：智能体自动匹配相关历史、配套政策，明确政策关系，支撑变化总结；

关键变化总结：系统分析与新旧条款比对，精准总结修订核心内容，生成摘要、识别关联行业、标注调整环节；

速递卡模板规范：采用标准化模板，含固定核心模块，格式清晰、重点突出，支持一键导出 PDF，方便保存、分享及培训。

2.3.2. 速递卡失效

系统需建立速递卡失效管理机制，实时同步政策失效状态，确保政务服务人员获取有效政策信息，避免服务偏差，具体要求如下：

失效状态同步：系统对接政策全量知识库的有效期数据，实时同步失效信息，政策失效后，对应速递卡自动标记为失效并更新后台数据。

失效提示功能：用户打开已失效速递卡时，系统在页面显著位置提示“该政策已失效”，避免误读、误用。

相关政策推荐：政策失效后，系统基于原政策核心内容和适用对象，自动推荐相关有效政策清单（如替代、延续性政策），标注名称、生效时间和核心支持

内容，方便用户切换，减少服务中断。

2.3.3. 速递卡推送管理

供应商需提供速递卡推送统一管理功能，实现人工确认、精准推送、渠道选择及推送记录管理，确保精准触达目标政务服务人员，具体要求如下：

人工确认机制：自动生成的政策速递卡需人工确认后推送，审核内容准确性与核心变化总结完整性，避免错误信息推送，明确复核人员、时间及意见。

一键推送功能：人工确认通过后，支持对目标用户群体一键推送，操作简洁。

推送渠道选择：支持勾选推送渠道，包括随申办政务云通知、微信公众号通知，可单选或多选，支持设置渠道优先级，确保信息快速触达。

推送记录管理：系统自动记录推送信息，建立完整台账，支持按推送时间、渠道、政策类型等维度检索、统计，便于管理和追溯。

2.4. 企业需求精准画像

本功能面向政务服务人员提供企业画像服务，实现企业数据多源汇聚、动态标签管理、全景画像构建，为政策匹配、精准服务、决策支持提供数据支撑，推动政策服务从“人找政策”向“政策找人”转型。具体需求如下：

2.4.1. 多源企业数据汇聚

供应商需对接多渠道信息平台，汇集科技企业数据，建立标准化企业数据资源池，确保数据完整、及时、准确，具体要求如下：

数据对接渠道：对接“一网通办”企业法人库、企查查等信息平台，实现多源数据互通；

数据覆盖范围：汇聚涵盖企业注册登记等核心数据；

2.4.2. 动态标签管理

供应商需建设标准化、可扩展的企业标签库，提供企业动态打标与标签规则管理功能，实现企业标签自动生成、动态更新及灵活管理，为企业画像构建提供支撑，具体要求如下：

标签库建设：构建涵盖企业发展阶段、资质认证、技术领域等核心类别的企业标签体系。

动态打标功能：基于企业多源数据，用 AI 算法自动为企业打标；建立动态更新机制，根据企业数据变化自动更新标签。

标签规则管理：支持标签规则自定义配置，可按需新增、修改、删除标签及打标规则。

2.4.3. 企业需求精准画像

供应商需构建六大维度的企业全景画像模型，精准刻画企业特征，实现企业信息结构化、可视化展示，为政策匹配和精准服务提供支撑。

具体核心维度如下：企业基本情况、企业风险、经营状况、知识产权、投融资、企业诚信事件。

画像可视化展示：提供简洁界面，支持按维度查看信息，用图表展示核心数据。

2.5. “免申即享”政策分析

本功能面向内部用户提供“免申即享”政策分析服务，实现政策要素拆解、企业精准匹配、清单审核及数据共享，为内部用户制定具体“免申即享”政策提供数据支撑，扩大政策受益面，提升政策兑现效率。具体需求如下：

2.5.1. 政策要素清单

供应商需开发政策要素自动提取与清单生成、政策分类与标签化输出功能，实现非结构化政策文本转化为可计算数据，为企业匹配提供基础，具体要求如下：

要素自动提取与清单生成：系统用大模型自动解析政策文件，精准提取核心要素，如适用对象、支持方式、申报条件等，自动生成“政策要素清单”，支持手动修正与补充。

政策分类与标签化输出：系统自动将政策分为名单类、条件类、非数据化类。名单类可直接匹配企业库特定名单；条件类可通过数据化规则量化判断；非数据化类需企业补充材料才能享受。

标签化与结构化输出：为每类政策动态绑定“免申即享”标签，区分免审与需申报政策；输出结构化数据库字段，确保可对接企业匹配模块。

2.5.2. 政策要素自动匹配企业

供应商需开发自动匹配模块，实现政策要素与企业信息精准匹配，及时识别符合条件的企业，具体要求如下：

匹配触发机制：带有“免申即享”标签的办事指南发布且完成政策要求拆解后，系统定时（可配置为每天或每周）基于政策适用条件与库中科技企业情况精准匹配；企业信息更新后，系统基于变化自动发起精准匹配，确保时效性。

匹配逻辑：严格按政策分类执行对应匹配逻辑。名单类政策直接匹配企业库特定名单，快速预筛符合条件企业；条件类政策将颗粒化条件转化为规则引擎可识别的逻辑表达式，通过企业画像库筛选达标企业；非数据化政策在匹配清单中标注需企业补充的材料，便于后续提醒。

匹配清单生成：自动生成标准化匹配清单，包含企业名称、统一社会信用代码、匹配政策名称、政策类型、匹配依据等核心字段，格式清晰、便于审核。

2.5.3. 匹配清单审核

供应商需开发审核机制，供相关人员对“免申即享”企业清单审核，确保匹配结果准确，具体要求如下：

审核权限分配：按职责分配审核权限，相关人员仅审核本职责范围内负责政策对应的企业匹配清单，避免越权。

审核辅助功能：系统提供要素分析匹配详情，展示企业诉求与政策要素对应情况，方便审核人员核对；支持关联查询科技政策文件、企业画像信息，为审核提供支撑。

审核操作：支持批量或单个审核匹配清单，可标注审核结果（通过、驳回、需补充材料）并填写意见。

审核记录：自动记录审核人员、时间、结果、意见等信息，便于追溯管理。

2.5.4. 清单数据共享

供应商需开发“免申即享”数据共享模块，实现匹配清单精准拆分与共享，让相关人员及时获取数据，支持两种共享方式以确保灵活性和便捷性，具体要求如下：

清单拆分：“免申即享”匹配清单生成并审核通过后，系统按各相关人员“免

申即享”事项自动拆分清单，使各单位仅获取本单位负责事项对应的企业清单。

共享模块访问：各“免申即享”事项负责人可登录模块，按事项数据授权查看清单，支持检索、筛选。

2.6. 材料预审工具

供应商需对选定的申报事项进行预审规则建模，开发材料智能预审工具，实现申报材料自动化校验并生成预审报告，具体要求如下：

预审规则建模：将办事指南拆解为结构化预审规则，覆盖材料类型、格式要求等维度。

完整性规则：明确核心材料清单，确保无遗漏。

数据一致性规则：明确硬性数据指标，确保数据逻辑一致。

材料预审逻辑：对申报材料自动化校验，通过 OCR 识别等技术，校验材料是否齐全、符合类型要求，提示缺失材料。

数据逻辑校验：自动提取核心数据计算、比对，校验是否符合政策要求，不达标则标红提示并给出建议。

材料预审报告：预审完成后自动生成结构化报告，基于申报条件逐条标注是否达标、缺失材料、数据不达标项及优化建议。

2.7. 政策仿真推演

本功能面向内部用户提供政策仿真推演服务，基于多源数据融合与智能建模技术，构建政策效果预测系统，通过输入政策核心参数，动态模拟政策调整对区域经济、产业及企业行为的连锁影响，为政策制定提供量化决策依据，助力政策设计从“经验驱动”转向“数据驱动”。具体需求如下：

2.7.1. 多维度数据融合与建模

供应商需完成多维度数据融合与建模，构建区域创新生态全景数据模型，为政策仿真推演提供数据支撑，具体要求如下：

数据整合，对接税务、科技、统计等部门数据源，确保数据覆盖“企业研发投入→专利产出→成果转化→经济效益”全链条；

动态参数配置，支持灵活调整政策变量参数，调整后实时更新推演结果；

政策工具箱，内置“税收优惠”“直接补贴”“资质认定”等 20+种政策类型

模板，用户可直接选模板、快速配置参数，提升推演效率。

2.7.2. 智能影响预测模型

供应商需开发智能影响预测模型，具备因果推理、政策叠加效应模拟及多场景输出能力，精准预测政策实施效果，具体要求如下：

因果推理引擎：基于历史数据与机器学习算法，量化政策变量与关键指标关联性并形成量化结论；支持模拟政策叠加效应，如“研发补贴+人才引进政策”对企业专利产出、营收增长的协同影响。

多场景模拟输出：支持从区域经济、产业升级、企业行为三个维度输出可落地的模拟结果。

- 区域经济影响：预测政策对区域 GDP、税收、就业的拉动效应并输出量化数据；
- 产业升级分析：识别政策重点受益行业，评估技术溢出效应，量化政策对行业技术进步的推动作用；
- 企业行为预判：模拟企业申报策略、研发投入调整、产能扩张等行为变化。

2.7.3. 可视化决策看板

供应商需开发可视化决策看板，实现政策仿真推演的动态展示、方案对比及风险预警，为政策制定提供直观支撑，具体要求如下：

动态沙盘推演：支持拖拽调整政策参数，实时生成热力图、趋势曲线、关联网络图，呈现参数变化对推演结果的影响；支持不同政策方案对比展示，呈现方案优劣差异。

风险预警：自动识别政策潜在副作用并提出优化建议；推演结果超出预设阈值时自动预警，提醒调整政策参数。

报告自动生成：推演完成后自动生成《政策仿真推演报告》，包含情景分析、经济预测等核心内容，支持一键导出为 PPT 或 PDF 格式，便于汇报、存档及参考；报告内容需结构化、数据化，突出量化结论和可落地建议。

2.8. 政策全生命周期检测

本功能面向内部用户提供政策全生命周期检测服务，基于多源数据融合与智能分析技术，构建“政策活力指数”监测体系，实现政策从“制定→执行→迭代”

的闭环管理，实时追踪政策兑现率、企业受益面等核心指标，生成多维度效能评估报告，为政策优化、资源调配及绩效考核提供科学依据。具体需求如下：

2.8.1. 政策效力评估指标体系

供应商需构建全面、可量化的政策效力评估指标体系，覆盖政策执行、受益情况、经济效能等核心维度，支持动态权重调整以确保评估结果科学精准，具体要求如下：

构建指标评估体系：包含四大类核心指标，明确量化标准，有兑现率（实际发放补贴金额/预算金额、政策覆盖率）、受益面（企业规模分布、行业分布、区域均衡性）、满意度（企业调研评分、政务窗口投诉率、政策咨询重复率）、经济效能（政策投入与 GDP 贡献比、专利/就业/税收增长关联度）。

动态权重调整：支持根据政策类型自动分配指标权重，也支持用户自定义调整以适配不同政策评估需求，权重调整后系统自动重新计算评估结果。

2.8.2. 多源数据整合与智能分析

供应商需完成多源数据整合与智能分析，确保评估数据全面、及时，通过科学方法量化政策净效应，具体要求如下：

数据来源：整合核心数据源，覆盖政策执行全流程，包括政务数据、企业数据。

数据处理：建立自动同步机制，更新频率为每天/每周，确保时效性；对多源数据清洗、去重、校验，剔除无效数据。

分析方法：采用科学方法量化政策效果，包括因果推断（用双重差分模型量化净效应）、趋势预测（基于时间序列分析预判衰减期）。

2.8.3. 动态评估与实时预警

供应商需实现政策效能的动态评估与实时预警，及时发现政策执行问题，确保政策落地效果，具体要求如下：

阈值预警机制：预设核心指标合理阈值（可自定义调整），指标偏离预期阈值时自动触发警报，警报明确提示异常指标、当前数值、偏离幅度，并自动定位问题环节；

效果归因分析：通过决策树模型识别政策效果关键驱动因素，明确不同因素

对政策效能的影响程度，为政策优化提供针对性支撑；

2.8.4. 可视化效能评估报告

供应商需开发交互式数据看板及智能报告生成功能，直观展示并快速输出政策效能评估结果，具体要求如下：

交互式数据看板：动态展示政策效果热力图、趋势曲线、关联网络；支持多维度筛选，便于精准查看评估数据。

智能报告生成：定期（每月/每季度）自动生成《政策实施效能评估报告》，报告包含核心结论、问题分析、优化建议、跨政策协同策略。

2.9. 政务服务助手

本功能提供全方位政务服务支持，整合智能问答、文件处理、知识库查询等核心功能，提升政务服务效率和用户体验，实现“一站式”智能政务服务。具体需求如下：

2.9.1. 政务互动问答

供应商需构建交互式问答驱动的智能助手，实现多模态交互、场景化功能集成，解决传统政务服务信息检索效率低、操作繁琐等问题，具体要求如下：

智能交互引擎：

- 多模态交互：支持语音、文字、图像输入，集成 NLP 技术解析用户意图，兼容模糊查询；
- 上下文理解：结合用户历史行为数据优化对话逻辑，实现多轮连贯交互，精准回应无需用户重复说明。

场景化功能集成：

- 覆盖政务服务核心场景，功能如下：
- 通讯录查询：支持多维度检索政务人员信息，含办公电话、邮箱等，支持一键跳转；
- 待办管理：自动同步待办事项，支持语音更新进度与提醒；
- 公告查询：语义匹配关键词，精准推送信息，支持按时间、部门筛选；
- 系统导航：通过自然语言指令快速打开指定菜单或模块，减少操作步骤；
- 数据查询：对接数据库，支持生成可视化报表并导出。

智能推荐与主动服务：

基于用户角色与行为分析，主动推荐高频功能。

2.9.2. 政务文件智能写作

供应商需开发政务文件智能写作功能，覆盖政务文书需求，实现“快速生成初稿-智能优化提升-精准规范输出”全流程辅助，提升文书创作效率与质量，确保内容合规、专业，具体要求如下：

全场景政务文书智能生成：

- 模板覆盖：内置符合《党政机关文件格式》及行业规范的政务领域规范化模板，支持自动代入发文单位等基础要素，减少手动填写工作量。
- 示例支撑：输入文书标题，AI 自动生成规范初稿。
- 会议纪要生成：支持上传会议录音实时转写，智能提取核心决议等内容，生成结构化会议纪要，关键待办事项自动高亮标注。
- 宣传材料适配：根据应用场景调整语言风格，精准嵌入政策关键词，提升信息传达效果。

政务内容智能优化引擎：

- 规范优化：提供语法纠错等服务，统一政策表述口径。
- 风格转换：支持多层级风格转换，如将专业报告转化为政策解读材料等。
- 内容扩展与提炼：根据政策要点或关键词智能扩展内容深度，精准提炼冗长报告核心摘要。

2.9.3. 政务文件智能核稿

供应商需开发政务文件智能核稿功能，通过四重审查机制实现政务文档全方位自动化审核，覆盖从草稿撰写到正式发文的核稿全流程，降低人工校对成本，确保文档合规、专业、安全，具体要求如下：

通过敏感信息筛查、政治规范校验、文件格式审查、语法纠错优化四大核心能力，实现政务文档内容的全方位自动化审核。覆盖从草稿撰写到正式发文的核稿全流程，显著降低人工校对成本，确保内容合规性、专业性与政治安全性。

2.9.4. 政务文件智能对比

供应商需开发政务文件智能对比功能，支持多格式文档版本对比，精准识别差异并可视化展示，解决人工比对耗时长、易遗漏问题，具体要求如下：

全格式兼容与高精度解析：支持文本、扫描件/图片、表格类文档，扫描件通过 OCR 提取文字。

- **多层级差异检测与标注：**文本级逐字比对字词增删改，标注颜色区分；用大模型判断段落重写是否改变原意并标注。格式级标注字体、字号等格式变化，检测表格结构调整。图像级识别图片替换等变化，标注差异区域。
- **智能差异归因与统计：**自动将差异归类，便于统计分析；生成差异分布图，展示修改密度，支持修改贡献分析；对关键条款变动预警，提示潜在风险。
- **可视化交互与报告生成：**提供双栏对比视图，差异点联动高亮，支持点击跳转；侧边栏提供差异导航。支持一键生成《文档差异分析报告》，可导出为多种格式。

2.9.5. 政务管理知识库问答

供应商需开发政务管理知识库问答功能，整合多源政务数据，实现自然语言提问到精准答案生成的一站式服务，提升知识获取效率，具体要求如下：

- **多源数据深度整合：**全模态数据接入，对接文档、流程记录、邮件、会议纪要等结构化与非结构化数据，实现互联互通；构建“部门-人员-项目-制度”关系网络，支持跨数据源关联与知识关联检索。
- **自然语言交互与语义理解：**具备多轮对话能力，支持上下文关联提问，系统连贯回应；当用户提问模糊时，自动提示用户选择，精准理解意图。
- **智能分析与答案生成：**自动从流程文件、制度规范、历史案例中提取证据，生成对比摘要；结合权威性、时效性、用户角色，合成结构化答案；答案附带数据来源，标注关键结论置信度。

2.9.6. 政务文件智能摘要

供应商需开发政务文件智能摘要功能，借助大模型与文本分析技术生成办文全流程文件摘要，提升文件审阅效率，支撑办文全流程，具体要求如下：

- **智能内容解析：**识别多格式文件内容并提取文本，精准解析关键要素；基于

NLP 技术实现语义理解，通过知识图谱强化分析，适配不同文件模板与行文风格。

- **摘要生成与优化：**多模式输出，支持短摘要、长摘要、问答式摘要三种模式；动态优化，通过用户反馈与历史数据回流持续优化模型生成质量，确保摘要准确、完整、可读，避免遗漏核心信息。

2.10. 知识库建设

供应商需依托市大数据中心 MaaS 平台，遵循其知识类目管理、知识管理等核心服务规范，完成各子知识库搭建、数据接入、加工运维及标准建设，确保知识库时效、准确、安全可扩展，支撑后续应用场景高效调用。

2.10.1. 政策全量知识库

政策全量知识库需汇聚科技部、长三角一体化示范区、上海市等现行有效政策文件；需对政策文件中的关键指标等核心信息进行抽取和标注，将政策文件之间的关联信息进行整合，转化为通俗易懂、结构清晰的解读内容，支撑用户快速理解政策要点、适用条件和申报流程。

2.10.2. 政务数据知识库

政务数据知识库需对接“一网通办”企业法人库、政务服务事项库、企业公开信息库等信息平台，获取企业注册登记信息、社保缴纳等政务数据；同时对接科管平台申报项目库、科创企业库等多源数据，提升日常政务管理效率、简化操作流程、优化资源调度，解决传统系统中功能分散、操作繁琐、信息检索效率低等多业务问题。

2.10.3. 政务管理知识库

政务管理知识库需对接政务管理平台、档期系统数据，基于用户问题进行检索分析，支撑查文件、查档案等日常政务管理需求。

2.11. 智能体集成

2.11.1. 政策解析智能体集成

供应商需集成 MaaS 平台政策解析智能体，实现科技政策解构分析、政策摘要等场景内容交互。

2.11.2. 政策关联智能体集成

供应商需集成 MaaS 平台政策关联智能体，实现政策列表、材料整合、申报路径及关联服务等场景内容交互。

2.11.3. 政策申报智能体集成

供应商需集成 MaaS 平台政策申报智能体，实现分析申报条件、提交材料、申报时间、合规性校验等场景内容交互。

2.11.4. 企业分析智能体集成

供应商需集成 MaaS 平台企业分析智能体，支撑企业全景画像服务。

2.11.5. 政务辅助智能体集成

供应商需集成 MaaS 平台政务辅助智能体，提供“文档比对”“文档摘要”等功能。

2.12. 大模型接口建设

2.12.1. 应用数据接口-“一网通办”接口对接改造

供应商需完成“一网通办”接口对接改造。

2.12.2. 应用数据接口-原政策导航系统接口对接改造

供应商需完成原政策导航系统接口对接改造。

2.12.3. 知识库集成接口

为使政策速递、政务服务等应用场景能够有效调用知识库中的信息，供应商需开发各知识库的检索接口。

2.12.4. 智能体集成接口

为有效服务政策速递、政务服务等应用场景的调用及开发，供应商需提供对应的问答分析调用接口。

2.13. 密码应用建设

2.13.1. 密码应用改造 1

供应商需完成用户身份认证机制模块、业务重要数据安全模块传输模块、服务器虚拟机设备日志/访问控制信息完整性模块的开发。

2.13.2. 密码应用改造 2

供应商需完成重要可执行程序签名验签模块、用户访问控制信息签名验签模块、应用系统重要数据加解密模块、应用系统重要数据签名验签模块的开发。

3. 非功能性需求

3.1. 考核指标需求

指标类型	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	目标值
规划指标 参数	通用指标	产出指标	产出数量	软件开发完成率	100%
				软件产品购置完成率	100%
			产出质量	一次性验收合格率	100%
				系统稳定性	≥99%
				平均故障修复时间	<480 分钟
				软件测试	通过
				密码测评	通过
				网络安全等级	等保二级
				安全测评	通过
				安全事故发生次数	0 次
			产出时效	项目实施进度	5 个月
	业务指标	产出指标	产出质量	单次操作、业务数据资源搜索平均响应时间	≤5 秒
				在线服务系统检索平均时间	≤5 秒

3.2. 技术路线需求

3.2.1. 总体架构要求

供应商需采用分层解耦的总体架构，涵盖基础设施层、支撑层、数据层和应用层。

基础设施层应依托上海市市级电子政务云资源，直接申请计算（含 GPU）、存储、网络等 IaaS 服务，不得新建机房或采购硬件；

支撑层必须基于市大数据中心提供的 MaaS 平台底座，利用其模型管理、智能体管理、知识库管理等能力，不得自行开发底层大模型平台；

数据层需汇聚“一网通办”等多源数据，构建四大知识库及政策知识图谱；

应用层需实现政策服务“超级入口”、智能导航、数字员工、政策治理及政务辅助五大类业务场景，所有应用通过调用底层服务完成。

3.2.2. 信创与国产化要求

供应商需确保项目完全符合信创（XC）要求，系统解决方案及相关软硬件产品应全部满足国内标准。

软件开发须基于 Java 编程语言，并兼容主流的 Spring 开发框架（如 SpringBoot、SpringCloud），以保证系统的可维护性、可扩展性及技术生态的成熟度。

3.2.3. 标准规范遵循要求

供应商需保证系统解决方案、软硬件选型及开发过程严格遵循行业及国内相关标准，包括但不限于软件工程术语、文档编制、测试规范、数据接口等标准。在标准尚未覆盖或新标准出台后，系统应能够通过配置升级或模块替换实现平稳过渡，确保长期合规性。

3.2.4. 可扩展性要求

供应商需在满足本期项目建设目标和业务量的前提下，充分预留系统可扩展空间，支持未来新业务、新政策、新服务渠道的平滑接入。架构设计应具备模块化、服务化、参数化特征，确保系统容量、功能及数据模型能够随业务发展灵活扩展，避免未来产生大规模重构。

3.2.5. 数据预处理要求

响应供应商需依托 MaaS 平台数据工程能力，完成约 2TB 多类型数据集（结构化、文本类、图像音频类、多模态数据）的全流程预处理，涵盖多渠道数据接入梳理，通过去噪去重、缺失值处理、格式统一、标准化、脱敏等核心操作，按 70%训练集、20%测试集、10%验证集划分数据，重点完成政策全量数据、政务数据等专项预处理，确保数据合规、完整、标准化，满足后续建设需求。

3.2.6. 知识库建设要求

响应供应商需依托 MaaS 平台相关服务，按知识建模与组织、知识服务与推理、知识更新与进化的总体标准，完成政策全量知识库、政务数据知识库、政务管理知识库的构建、更新及维护，各知识库需完成数据源接入、数据清洗、知识加工抽取融合、存储分析等流程，开发符合规范的检索接口，支持智能体及应用场景调用。

3.2.7. 智能体集成要求

响应供应商需依托 MaaS 平台编排服务，按统一标准完成各类智能体集成调试，涵盖政策解析智能体、政策关联智能体、政策申报智能体、企业分析智能体、政务辅助智能体，各智能体需实现意图识别、提示词管理、模型调用、知识库引用及场景化交互功能，开发符合规范的调用接口，适配政务服务相关场景需求。

3.2.8. 安全与密码应用要求

供应商需按等保二级要求完成系统安全测评。

3.2.9. 数据上链要求

供应商需遵循“新建即上链”原则，完成事项申报信息及政策效能评估数据的上链存证。采用联盟链架构，部署于政务云节点，使用国密 SM4 加密与零知识证明保护隐私。

3.3. 技术材料编制要求

响应供应商须按采购要求编制并提交全套技术材料，材料需完整、详实、贴合项目实际，具体要求如下：

1 项目整体实施方案:

须提供本项目完整的整体实施方案，内容涵盖项目管理、系统测试、项目验收、售后服务等核心内容，需具备科学性、可操作性与落地性。

2 系统设计方案:

须提供本项目专项设计方案，包含系统架构设计、部署拓扑设计、政务云资源配置等内容，方案需符合政务系统建设规范、市级政务云部署要求及项目业务需求。

3 密码改造方案:

须依据本项目密码应用改造具体要求，编制针对性、可落地的详细密码改造解决方案，全面响应密码应用建设的技术、安全与合规要求。

4. 其他要求

4.1. 售后服务要求

本项目从系统验收通过之日起 1 年内提供 7*24 小时免费技术支持和售后服务，1 年后进入有偿维护期。

在质量保证期内，供应商将按照售后服务的承诺提供保修和运行维护服务，如果厂商对信息系统中软、硬件设备等产品中的部分保修期超过上述期限的，则按照厂商的规定进行免费保修。

在质量保证期内，供应商负责信息系统的运行维护工作，确保信息系统安全、稳定、可靠地运行。

4.2. 应急响应要求

供应商对系统故障应能够实时响应，若系统发生故障，接到通知后 30 分钟之内响应，专业工程师 2 小时内到达现场。特殊故障与采购人沟通协商后，按照协商的方式制定解决方案并进行处理。

具体故障级别及对应的应急响应要求如下：

一级故障：在 1 小时内确诊，总故障解决时间不超过 4 小时。

二级故障：在 2 小时内确诊，并在 4 小时内由专家到达现场确诊并解决，总故障解决时间不超过 8 小时；

三、四级故障：在 4 小时内确诊故障，总故障解决时间不超过 16 小时。

依据故障时间及故障范围划分故障级别，故障级别分为四级，依次为 I 级（紧急）、II 级（严重）、III 级（较大）和 IV 级（一般），分别定义如下：

I 级（紧急）故障为工作时间段（8:30——17:30）内大范围故障；

II 级（严重）故障为非工作时间段（17:30——次日 8:30）内大范围故障；

III 级（较大）故障为工作时间段（8:30——17:30）内小范围故障；

IV 级（一般）故障为非工作时间段（17:30——次日 8:30）内小范围故障；

4.3. 网络与数据安全

(1) 供应商应在项目深化设计阶段，应开展安全需求调研和数据分类分级工作，制定网络和数据安全设计方案，制定总体安全技术架构，明确边界防护、访问控制、权限管理、系统安全配置、身份鉴别、入侵防范等系统安全防护措施，制定差异化的数据安全防护手段，确保数据全生命周期安全。

(2) 供应商应配合采购人开展相关安全制度和规范的制定，并根据项目实际，制定项目实施过程安全管理方案。

(3) 供应商应确保所提供的软件产品和定制开发内容所涉及的供应链满足采购人的管理要求，提供供应链物料清单，落实供应链安全控制措施，包括代码安全检测和质量评估、漏洞扫描、第三方组件评估等工作，并于系统上线前，完成信息化资产的梳理。

(4) 供应商应在项目实施过程中，推动安全开发控制工作的实施，按照安全设计方案和采购人安全开发要求，落实安全开发规范，确保代码质量和安全性。供应商应确保系统开发及生产环境安全，落实安全管理策略及安全配置。

(5) 供应商应在项目实施过程中，按照数据差异化安全防护策略，根据系统需要采取数据加密、数据访问控制、日志记录、流转监测等防护能力及相关管理流程，切实保障数据安全。

(6) 供应商应按照采购人场地及人员安全管理制度，加强人员管理，配合采购人落实人员背调、入离场、终端管理、网络限制、数据权限最小化等管控措施。

(7) 供应商应于系统上线部署前对系统运行环境、应用软件等开展安全自查，并于项目系统试运行阶段，配合采购人开展安测、密测、等保、密评、数据安全风险评估等系列安全测试、评估工作，针对发现的问题及时完成整改，确保系统上线安全。

(8) 供应商应在系统免维期内承担系统安全运维管理责任，落实安全管理保障措施，包括但不限于制度修订、风险排查、应急响应、漏洞修复、重保等工作。

4.4. 培训要求

对系统使用单位提供业务操作培训，应提供详细培训方案。

(1) 项目验收前，供应商应提供 2 次与项目相关的必要培训。

(2) 供应商需要开展分层次的人员培训工作，每次培训后应对参加培训人员进行测试，评估培训成果。培训应具有培训教材、培训环境和高水平的培训讲师。

(3) 供应商应提供一般用户的基础操作培训和部门信息管理员的日常应用维护的培训，确保用户对象能够掌握对应的操作技能。

4.5. 验收要求

本项目按下述方式开展验收。

(1) 验收前，供应商须完成软件开发、软硬件安装和信息系统的调试等，并对本项目进行功能和运行检测，确保所有信息系统功能模块能够正常运行且已达到本项目约定的各类标准要求。供应商应以书面形式向采购方递交验收通知书。采购方应当在接到通知后的 5 个工作日内确定验收的具体日期，由双方按照本项目的约定完成本项目的验收。采购方有权委托第三方检测机构进行验收，对此供应商应当配合。

(2) 验收前，供应商须提供软件文档包括《用户需求说明书》《系统概要设计说明书》《系统详细设计说明书》《需求确认单》《测试报告》《用户使用手册》《系统部署文档》等）及可安装的程序运行文件。所交付的文档与文件应当是可供自然人阅读的书面和电子文档。软件文档及可安装的程序运行文件验收通过后，视为验收通过。如有缺陷，采购方应向供应商出具书面报告，陈述需要改进的缺陷。供应商应立即严格依照采购方的书面报告中的要求改进缺陷，并再次进行验收。

(3) 自系统上线试运行之日起，采购方享有供应商免费提供的 30 天的信息系统试运行现场驻场服务期。该期间内，供应商应当按照采购方的要求提供现场技术支持服务，解决信息系统试运行期间可能出现的各类问题，或进一步提高与完善信息系统运行水平。

（4）信息系统试运行期已经达到本项目约定的时间，经采购方确认信息系统具备正常运行条件，且信息系统通过软件测评和安全测评，供应商应以书面形式通知采购方信息系统已准备就绪等待验收。采购方在收到验收通知后的 10 个工作日内发起组织专家验收会。

（5）如果属于供应商原因致使本项目未能通过验收，供应商应当排除缺陷，直至本项目完全符合验收标准，由上述情形而产生的相关费用应由供应商自行承担。

（6）如果由于采购方原因导致本项目在验收通过前出现故障或问题，供应商应及时配合排除该方面的故障或问题。

（7）如本项目连续 3 次验收未通过，采购方有权解除项目，并有权依照本项目约定的违约条款追究供应商的违约责任。

4.6. 建设周期要求

供应商应根据建设内容，分阶段制定合理的时间进度，并且应根据采购方要求进行调整和细化。

总建设周期为 4 个月，其中包含 1 个月试运行和迭代开发阶段。

4.7. 人员配备要求

1) 供应商须具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服

务，应针对本项目提供不少于 15 人的项目服务团队（包括项目经理、产品经理、技术负责人、研发等），供应商的相关服务人员需具备相应的服务能力，需提供相关证明。

角色	主要职责	人员数量	人员要求	驻场要求
项目经理	负责项目质量和进度控制	1 人	本科及以上学历，具有项目经理经验	驻场
产品经理	负责项目需求评估与产品设计	1 人	本科及以上学历	驻场
数据分析师	负责项目数据治理分析	3人	本科及以上学历	驻场
开发及实施人员	负责项目具体开发与实施，包括系统开发和AI开发工程师	8人	本科及以上学历	驻场
测试工程师	负责系统测试工作	2人	本科及以上学历	按需驻场

2）集成商应针对本项目提供不少于 3 人的质保期间支撑团队；供应商的相关服务人员需具备相应的服务能力，需提供相关证明（最近一个季度依法缴纳社保费的证明）。

角色	主要职责	人员数量	人员要求	驻场要求
运维经理	负责项目质量和进度控制	1 人	本科及以上学历，具有项目经理经验	按需驻场
运维工程师	负责项目运行维护	2 人	本科及以上学历	按需驻场

5. 供应商管理要求

（1）在项目实施期间，成交供应商应严格执行国家、地方、行业有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度并按规定承担相应的费用。成交供应商因违反规定等原因造成的一切损失和责任由成交供应商自行承担。

（2）成交供应商在响应文件中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术人员必须是本单位职工和该项目实施现场的实际操作者，应具有类似本项目的实施经验，并应在软件应用调研、安装、试运行等期间常驻项目现场。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员。如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

（3）成交供应商在项目实施期间，应按项目实际进度与环节落实所对应项目整体及各环节管理工作，按照规范做好项目实施期间相关管理与实施记录。

（4）参与本项目的工作人员应严格遵循采购人的安全制度，保障采购人资料和设备的安全。成交供应商如需进入采购人机房工作，只能在采购人规定的工作区域内对项目涉及的设备进行操作，严禁触动与项目无关的任何设备（包括任何操作行为），如需跨区操作必须得到采购人项目联系人确认。

（5）成交供应商在项目实施期间必须遵守采购人的规章制度并提供实施人员名单。

（6）各供应商在响应文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的管理措施，并在报价中列支相应的费用清单，供应商报价中未列支上述费用清单的，上述费用视为已包含在供应商的响应总报价中。

（7）本项目软件开发及调试将纳入采购人的管理范围，成交供应商在此过程中须服从上述单位的管理协调。