

# 南海区“一网通办”智能化升级项目

## 采购需求

### 一、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：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）扫描件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照扫描件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供下列材料之一：（1）提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料；（2）提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2022年度经审计的财务状况报告或基本开户行出具的资信证明或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明资料或提供声明函（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或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。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（南海区“一网通办”智能化升级项目）：

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：**

合同包 1（南海区“一网通办”智能化升级项目）：

1) 供应商未被列入“信用中国”网站

([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://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。（以采购代理机构

构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

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。

3) 在信息系统建设中，受托为本项目或者其中分项目的前期工作提供设计、编制规范、进行管理等服务投标人及其附属机构，不得再参加本项目投标（提供《承诺函》，格式自拟）。

## 二、项目概况

1. 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（响应）无效。

2. 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（响应）条款。

3. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效；

3.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

- 3.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3.3 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；
- 3.4 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；
- 3.5 不同投标人的投标文件相互混装；
- 3.6 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；
- 3.7 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。

#### **4. 中小企业划型标准**

- 4.1 采购标的名称：南海区“一网通办”智能化升级项目
- 4.2 采购标的对应的所属行业：软件和信息技术服务业
- 4.3 采购标的对应的中小企业划分标准：从业人员 300 人以下或营收 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营收 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营收 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营收 50 万元以下的为微型企业。

### 三、技术要求

#### （一）主要建设内容

本项目主要建设内容是，对南海区本地政务服务事项进行深度挖掘和梳理，通过配置方式快速实现政务服务事项的一网通办智能化能力提升。具体包括升级佛山南海通 plus 小程序，打造“好用、快办”的智能化线上服务渠道，满足企业和群众多层次多样化服务需求；升级代办服务公众侧服务内容，为人才提供南海区的专属人才帮办代办服务；升级代办服务子系统、一窗受理子系统、权力运行子系统、智能办子系统等，全面提升政府侧业务运行能力，为智能化网办、智能化受理、智能化审批提供系统支撑；通过对梳理的智能办事项进行系统配置及上线实施，拓展智能化办事的事项数量，实现高频业务事项的智能化提升，满足群众少跑动、指尖办理的需求。

#### （二）系统建设内容

##### 1. 公众服务层

通过公众服务层的服务渠道及服务内容的建设，推动智能化网办服务模式的多元化转变，提供更高效、更优质、更便捷的网办服务，提升群众办事满意度，增强群众获得感。通过智能搜索功能优化，为事项匹配更贴合日常办事的关键词，同时打通事项与事项之间的关联，让群众可以在办事前，

便捷搜索到自身所需办理事项，直观展示办理事项与其他事项的关系情况，帮助群众一次性通办关联事项，节省群众的时间成本。

## 1.1. 佛山南海通plus小程序端升级

### 1.1.1. 个人办事

#### 1.1.1.1. 个人版页面

##### 1.1.1.1.1. 个人首页

###### ●游客模式

设置默认主页，用户在未登录时默认为个人用户，按游客模式推送主页、办事页、我的页面内容。

###### ●引导登录

通过操作浮层引导用户登录，浮层不影响功能操作。

###### ●个人登录

对接广东省用户认证系统，实现个人刷脸登录、个人授权使用证流程。

###### ●认证有效期设置

支持设置登录认证、授权认证有效期设置。

###### ●个人主页

打造专属个人的南海区特色个人首页版面，集合例如个人画像、个性化推荐、我的、智能网办、智能受理等功能模块入口，为群众提供个人办事服务内容。

###### ●切换企业版本

支持从主页的切换企业版本功能。

#### ●我的待办提醒

根据事项办理生命周期，判断当前用户已办理事项，预警未办理事项实现待办提醒功能。

#### ●我的办件记录

集合窗口办、网办、智能化网办、智能受理、智能审批模式等办件记录至该模块，支持后续办理流程的邮寄、下载材料、结果查询等内容。

### 1.1.1.1.2. 二级页面

#### ●指尖办

整合全流程网办、智能化网办、或智能受理、智能审批模式提供统一的事项指尖办入口，结合智能搜索服务，支持群众通过事项名称、事项关键词等信息搜索事项服务。若某一事项存在多种办理模式，按智能审批、智能受理、智能化网办、全流程网办的顺序推荐，亦可由群众按模式标签选择事项服务。

#### ●现场办

整合办事预约、办事指南、办事网点、附近停车场导航等，为群众现场办全链条提供配套服务支撑。

## 1.1.1.2. 个人画像

### 1.1.1.2.1. 个人数字空间对接

对接分析个人数字空间，为个人画像建设提供相关数据基础。

### 1.1.1.2.2. 个人数据宽表对接

对接分析个人数字宽表，为个人画像建设提供相关数据基础。

### 1.1.1.2.3. 个人办事记录对接

对接一体化平台分析个人办事记录，为个人画像建设提供相关数据基础。

### 1.1.1.2.4. 个人画像

提取个人基本信息如性别、年龄、职业信息、社保信息等，根据数据完整性及质量情况，生成并展示标签化用户画像。

## 1.1.1.3. 个人服务推荐

### 1.1.1.3.1. 推荐事项

基于个人画像，设计开发推荐逻辑，匹配个人服务事项，为个人智能推荐潜在的、相关的办理事项，优先推荐网办渠道。

### 1.1.1.3.2. 推荐导办视频

基于个人画像，设计开发推荐逻辑，为个人智能推荐潜在的、相关的辅导视频。



## 1.1.2. 企业办事

### 1.1.2.1. 企业版页面

#### 1.1.2.1.1. 企业首页

- 游客模式

设置默认主页，用户在未登录时默认为企业用户，按游客模式推送主页、办事页、我的页面内容。

- 引导登录

通过操作浮层引导用户登录，浮层不影响功能操作。

- 企业登录

对接接粤信签实现企业登录流程。

- 委托个人办理

支持企业委托个人授权办理流程。

- 企业主页

打造专属企业的南海区特色企业首页版面，集合例如企业画像、个性化推荐、我的、智能网办、智能受理等功能模块入口，为企业提供企业办事服务内容。

- 切换个人版本

支持从主页的切换个人版本功能。

#### 1.1.2.1.2. 二级页面

结合个人版页面，整合企业数据，实现企业版二级页面适配。

## **1.1.2.2. 企业画像**

### **1.1.2.2.1. 企业数字空间对接**

对接分析企业数字空间，为企业画像建设提供相关数据基础。

### **1.1.2.2.2. 企业数据宽表对接**

对接分析一网统管平台，为企业画像建设提供相关数据基础。

### **1.1.2.2.3. 企业办事记录对接**

对接分析一体化平台，为企业画像建设提供相关数据基础。

### **1.1.2.2.4. 企业画像**

对接企业数字空间、一网统管平台和一体化平台，提取企业基本信息，如企业性质、企业类型、企业规模、经营范围等，根据数据完整性及质量情况，生成并展示标签化用户画像。

## **1.1.2.3. 企业服务推荐**

### **1.1.2.3.1. 推荐事项**

基于企业画像，设计开发推荐逻辑，匹配企业与服务事项，为企业智能推荐潜在的、相关的办理事项，优先推荐网办渠道。

### **1.1.2.3.2. 推荐导办视频**

基于企业画像，设计开发推荐逻辑，为企业智能推荐潜

在的、相关的辅导视频。

### **1.1.3. 智能办事服务**

#### **1.1.3.1. 智能搜索功能优化**

##### **1.1.3.1.1. 关键词智能匹配**

通过梳理和配置与政务服务事项有关联关系的词语，当用户使用搜索功能输入符合的词语查询，即可匹配并显示符合的事项。

##### **1.1.3.1.2. 关键词事项跳转**

通过关键词智能匹配的相关事项，可在界面上直接跳转办理。

##### **1.1.3.1.3. 关联事项智能匹配**

通过梳理和配置与政务服务事项有关联关系的事项，当用户搜索或选择某个事项时，即可显示关联的事项列表。

##### **1.1.3.1.4. 关联事项跳转**

通过关联事项智能匹配的相关事项，可在界面上直接跳转办理。

#### **1.1.3.2. 智能网办服务**

建设事项的智能网办服务页面，结合智能网办服务的事项模型、流程模型及梳理配置数据，实现智能引导、资格校验和少填少报。

通过智能引导（情形问答，精确对应情形材料和表单）、智能填写、字段复用、OCR识别和机器预审等技术实现网办

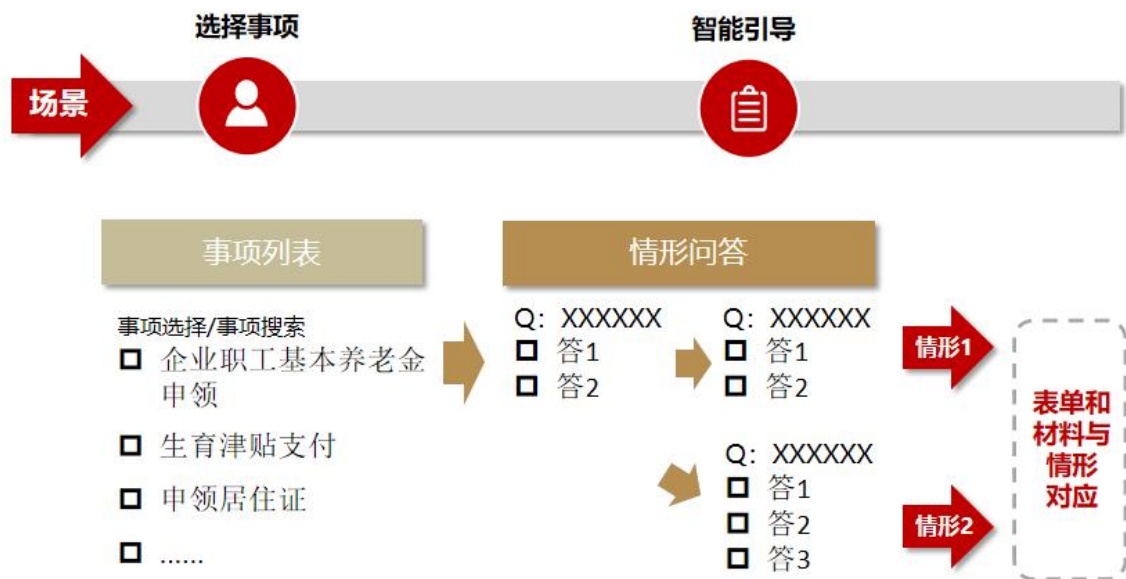
事项填报的智能化升级，改观现时不知道怎么办和填报内容繁多的问题，实现网办的智能引导和“少填少报”，使网办服务从“可用”向“好用”转变，有效得改善群众侧对于网办服务便利化、智能化的体验。

智能网办服务页面主要包括：智能情形引导、签署承诺书、智能网办材料少报、智能表单、公共能力对接等环节页面。

### ●智能情形引导

针对智能网办服务，为存在多种办理情形的事项提供情形引导服务，通过问答形式引导群众精确定位办理情形，实现表单填写及材料上传与办理情形的对应细分。

智能引导实现场景如下：



### ●签署承诺书

针对智能网办服务，为需要签署承诺书的事项提供签署承诺书的服务。

### ●智能网办材料少报

针对智能网办服务，为需要提交材料的事项提供材料上传的服务，根据事项梳理成果并结合数字空间能力，实现电子材料的免交。

### ●智能表单

针对智能网办服务，为需要填写表单的事项提供智能表单的服务，根据事项梳理成果并结合数据赋能，实现表单内容的少填少报。有效减少填报难度和内容，让群众体验到智能化办理业务的好用和易用。

### ●公共能力对接

实现如电子印章、电子签名、身份认证、电子证照公共能力对接，为智能网办服务提供支撑。

## 1.1.3.3. 智能受理服务

建设智能受理服务页面，结合智能受理服务的事项模型、流程模型及梳理配置数据，实现智能情形引导、资格校验、签署承诺书、少填少报、窗口收件规则的智能校验和受理反馈。

在智能网办“少填少报”的基础上，基于事项模型通过智能校验技术实现机器智能受理，代替人工窗口受理，提高办件效率，减少窗口工作量。

智能受理服务页面主要包括：智能情形引导、资格校验、签署承诺书、智能受理材料少报、智能校验、办理回执和服

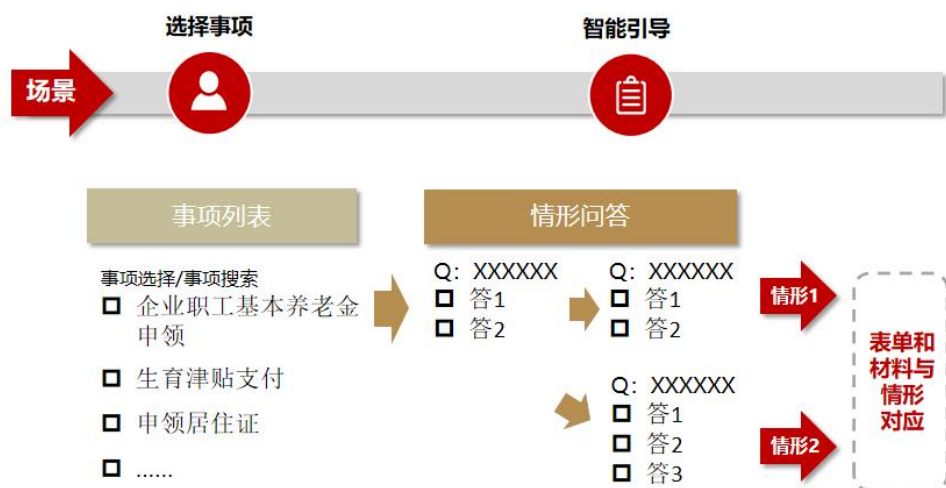
务评价等环节页面。

### ●智能情形引导

针对智能受理服务，为存在多种办理情形的事项提供情形引导服务，通过问答形式引导群众精确定位办理情形，实现表单填写及材料上传与办理情形的对应细分。

从而为办事群众提供明了的、个性化的办事指南，让办事群众清晰知道事项该“怎么办”。

智能引导实现场景如下：



### ●资格校验

针对智能受理服务，为存在办理资格和要求的的事项提供资格校验服务，通过智能化技术及数据支撑，实现办理资格的智能校验。

### ●签署承诺书

针对智能受理服务，为需要签署承诺书的事项提供签署承诺书的服务。

### ●智能受理材料少报

针对智能受理服务，为需要提交材料的事项提供材料上传的服务，根据事项梳理成果并结合数字空间能力，实现电子材料的免交。

- 智能校验

针对智能受理服务，通过智能化技术及数据支撑，实现窗口收件规则的智能校验。

- 办理回执

针对智能受理服务，提供校验通过的办件的受理回执。

- 服务评价

针对智能受理服务，完成受理后提供服务评价功能，对办理过程进行满意度评价。

### **1.1.3.4. 南海通APP跳转小程序服务事项**

- 服务应用

南海通APP服务应用入口可跳转至佛山南海通plus小程序对应的服务应用页面。

- 事项服务

南海通APP事项可跳转至佛山南海通plus小程序对应的事项服务页面。

## **1.2. 代办服务系统（公众侧）升级**

### **1.2.1. 人才服务**

#### **1.2.1.1. 客服服务**

通过数字化做深做优人才服务，提供人才客服服务，优

化人才服务线上咨询沟通方式。

### **1.2.1.2. 绿色通道服务**

通过人才库数据进行资格校验识别，提供绿色通道服务，优化人才办事流程，提高人才政务服务办事效率。

### **1.2.2. 服务赋能**

提供人才服务模块页面服务赋能移动端。

## **2. 政府业务层**

### **2.1. 运行管理系统（代办服务子系统）升级**

#### **2.1.1. 企业优惠政策推送**

- 政策推送系统对接

对接南海区城市大脑政策推送系统，实现企业扶持政策自动匹配实时推送，让企业及时了解政策情况等信息。

- 推送记录

记录政策推送情况，为后续服务及相关统计提供数据基础。

#### **2.1.2. 人才服务管理**

为人才办事绿色通道服务，提供后台管理功能，支持人才的资格检验。

#### **2.1.3. 镇级帮办服务管理**

- 跨层级、镇级项目、企业帮办服务管理



延伸服务层级，通过系统加强镇级项目、企业帮办服务管理，实现区镇层级项目、企业移交，区镇项目、企业联动服务，镇级项目、企业帮办服务，支持镇街帮办团队使用帮办系统功能，不限于使用和编辑帮办情况、帮办服务、帮办客服、会议管理、知识库、数据归档、重点数据库等模块。

- 跨层级、镇级项目、企业办理跟踪和数据统计

支持帮办团队对跨层级、区镇联动、镇级帮办服务办件进行实时跟踪查看，更新维护办件情况，对服务团队的服务情况进行数据统计。

#### 2.1.4. 行政侧专题汇报模块

- 图表类

- (1) 重点项目

- 展示南海区重点企业相关指标，不限于

- (1)软件和信息技术服务业类、房地产类(商品楼)、其他类工程各类数量占比。

- (2)省级、市级重点项目数量。

- (3)全区重大工程建设项目数量及专项债项目数量等

- (2) 重点企业

- 展示南海区重点企业相关指标，不限于帮办总企业数及各类企业数量占比。

- (3) 重点人才

展示南海区重点人才相关指标，如帮办总数等。

- 数据类

- (1) 办件分析

- 展示南海区项目办件分析，不限于：规划许可证、施工许可证数量、竣备通过数量、绿色通道服务数据（如告知承诺制）等。

- (2) 项目情况

- 展示各镇（街道）帮办企业、项目帮办服务情况，不限于企业、项目帮办总数、总投资金额、总服务次数、帮办团队人数，上门服务轨迹等。

- 工作亮点展示

- 根据南海区经典案例、宣传介绍等工作，展示南海区特色亮点内容，不限于拿地即开工项目情况与统计等。

## 2.2. 运行管理系统（一窗受理子系统）升级

### 2.2.1. 智能办业务收件改造

#### 2.2.1.1. 智能办件标签定制改造

- 列表显示智办标签

- 在我的待办列表，查询页列表中，显示智能办业务分类标签，包含智办类型标签，业务来源等直观显示。

- 受理智能办业务标记标签

- 智能审批事项提交业务可自定义“智能网办、智能受理，智能审批”等智能办类型，以便后续在业务系统进行体现。

### 2.2.1.2. 智能办件审批流程定制

为满足不同智能办类型需求，提交业务可根据不同类型智能件，自定义业务提交到指定流程，例如智能受理可跳过受理环节，智能审批可完成业务审批等环节跳跃，并在业务流程显示智能审批日志。

### 2.2.2. 业务详情模块升级改造

#### 2.2.2.1. 基本信息页面改造

##### ●智能办业务受理改造

支持移动端智能办业务受理，新增对申请人实名认证结果以及个人信息数据校验结果，例如针对不同业务的审批规则，对年龄、户籍等审批要素的数据来源、校验结果等字段说明。

##### ●业务详情展示

在业务详情模块中，对智能化事项的申报信息的带入及校验情况进行标识，以及展示校验结果。

#### 2.2.2.2. 资格校验升级改造

##### ●智能办业务受理改造

支持移动端智能办业务受理，可实现提交多条资格校验，包含校验规则，校验结果，是否通过等校验数据。

##### ●业务详情展示

在业务详情模块中，新增资格校验模块对智能化事项的资格校验的规则、校验结果等进行展示。

### **2.2.2.3. 材料信息升级改造**

#### **●智能办业务受理改造**

支持移动端智能办业务受理，新增智能化事项的材料对电子证照或申请人上传材料显示智能化校验结果，电子证照来源等材料校验说明。

#### **●业务详情展示**

在业务详情模块中，对智能化事项的材料信息的智能校验方式、规则和校验结果进行展示。

### **2.2.3. 受理件模块升级改造**

对智能网办、智能受理办件进行标识，对办件的少填少报信息的数据来源、受理校验内容进行标识和呈现。

### **2.2.4. 查询页面改造**

升级改造业务查询页面功能，提供智能化办件的分类筛选查询功能。

## **2.3. 运行管理系统（权力运行子系统）升级**

### **2.3.1. 标签改造**

#### **2.3.1.1. 列表标签改造**

审批列表对智能网办、智能受理、智能审批办件进行标签标识，并可通过智办标签筛选业务。

#### **2.3.1.2. 已办业务模块改造**

已办业务模块对智能网办、智能受理、智能审批办件进行标签标识，并可通过智办标签筛选业务。

## **2.3.2. 审批模块业务详情模块升级改造**

### **2.3.2.1. 基本信息页面改造**

在业务详情模块中，对智能化事项的少填少报个人信息的数据带入及校验情况进行标识，以及展示校验结果。

### **2.3.2.2. 资格校验升级改造**

在业务详情模块中，对智能化事项的资格校验的规则、校验结果等进行展示。

### **2.3.2.3. 材料信息升级改造**

在业务详情模块中，对智能化事项的材料信息的智能校验方式、规则和校验结果进行展示。

## **2.3.3. 审批文书改造**

### **2.3.3.1. 智能受理、智能网办业务否决文书改造**

智能受理、智能网办业务审批不通过的，可生成电子版“不予批准决定书”，在移动端提供下载，查看等功能。

## **2.3.4. 查询页面开发**

提供智能化办件的筛选功能。

## **2.3.5. 物流模块改造**

### **2.3.5.1. 智能审批事项收寄模块**

邮寄中心新增智能审批事项邮寄模块，部门可在邮寄中心筛选智能办业务对已完成的智能审批事项进行分类邮寄并自动带出申请人邮寄信息。

## 2.3.6. 工作台统计模块改造

### 2.3.6.1. 按事项统计智能办业务统计模块

按照事项提供智能化办件的统计功能，包括办件类型、办件量、办件时间、事项名称等统计维度数据报表，支持导出数据报表。

### 2.3.6.2. 按部门统计智能办业务统计模块

按照部门提供智能化办件的统计功能，包括办件类型、办件量、办件时间、部门名称等统计维度数据报表，支持导出数据报表。

## 2.4. 运行管理系统（智能办子系统）升级

### 2.4.1. 智能办事项模型开发

#### 2.4.1.1. 智能办事项标准模型

##### ●智能网办事项模型

对智能网办模式的事项的情形、办理资格、表单和材料建立标准化模型，支撑智能网办模式的服务流程建设。

##### ●智能受理事项模型

对智能受理模式的事项的情形、办理资格、表单、材料、审查点、电子签名与印章等建立标准化模型，支撑智能受理模式的服务流程建设。

#### 2.4.1.2. 事项流程模型

##### ●智能网办流程模型

基于智能网办事项标准模型，搭建一套智能网办服务

流程模型。实现对情形、表单、材料等通用流程任务的个性化配置。

#### ●智能受理流程模型

设计及开发流程任务，包括：情形引导、身份认证、资格校验、签署承诺书、填写表单、上传材料、智能校验、受理回执、材料收取、服务评价。结合智能受理事项标准模型，按需搭配流程任务形成智能受理流程服务模型，提供至佛山南海通plus小程序。

#### ●调度服务

智能受理、智能审批流程服务未能办理成功时，如事项支持网办，可通过系统智能调度，将已获取的业务数据、已通过的审批规则等，跨层转办至智能网办或网办等模式，支撑公众侧的办理流程顺利完成。

### 2.4.2. 智能办事项配置功能优化

#### 2.4.2.1. 数据资源配置

##### ●智能办接口配置

提供规范接入模式，支撑事项智能化改造关联的接口管理，相关接口可包括：业务部门相关的业务接口、市政务中台公共能力接口等。同部门或同类审批条件的事项配置，可复用按规范封装并登记的接口。

#### 2.4.2.2. 模型任务配置

##### ●智能办结果物配置

通过该功能支持事项配置结果物。实现梳理后的事项，配置结果物模板及对应参数后，可输出指定结果物。渠道可选择获取结果物获取路径，做个性化开发封装。

#### ●流程指令管理

流程指令管理，可将梳理侧的审批规则拆解形成技术侧的流程指令，提供至服务流程模型中实施配置工作。

### 2.4.2.3. 上线配置

#### ●流程图配置

流程图配置，可对各类任务及流转逻辑搭配，智能生成事项办理流程。支持预演、查看节点流程逻辑及内容。

### 2.4.3. 运行管理

#### 2.4.3.1. 办件链路跟踪

##### ●智能网办

通过该功能针对智能网办的办件链路进行跟踪，需要对办件的环节及状态进行跟踪，可视化展示跟踪的数据。

##### ●智能受理

通过该功能针对智能受理的办件链路进行跟踪，需要对办件的环节及状态进行跟踪，可视化展示跟踪的数据。

### 2.5. 智能办事项梳理配置和上线实施

#### 2.5.1. 智能搜索梳理及配置

智能搜索内容为智能搜索功能优化提供基础服务。为事项匹配更贴合日常办事的关键词，打通事项与事项之间的关



联，让群众可以在办事前，便捷得搜索到自身所需办理事项，直观展示办理事项与其他事项的关系情况，帮助群众节省办理时间。

根据对政务事项关键词、日常词梳理后形成的成果，进行相应内容配置并赋能服务侧，根据对事项关联关系梳理成果，在检索的同时推荐相关事项，减少办理事项搜索难度，提升群众和企业人员办事的体验感。

#### **2.5.1.1. 关键词梳理**

对1000个事项的口语化和常用关键词进行梳理。

#### **2.5.1.2. 关键词配置**

对关键词梳理输出的事项的关键词进行配置，支撑关键字搜索服务。

#### **2.5.1.3. 关联事项梳理**

对1000个事项与事项之间的前后置、主题、办理时间等关联关系进行梳理，建立事项的关联关系。

#### **2.5.1.4. 关联事项配置**

对关联事项梳理输出的事项与事项之间的关联关系进行配置，支撑关联事项推荐服务。

### **2.5.2. 智能网办事项梳理配置和上线实施**

基于广东省事项标准，对南海区20个政务服务单事项进行梳理、配置及上线实施。根据事项的优化成果及事项办理需求，按需完成以下梳理配置及实施工作。

### **2.5.2.1. 情形问答梳理及配置**

针对事项调研结果进行事项的情形、表单、材料等梳理，达到事项流程优化、申报内容优化和体验优化的目的。并配置成结构化数据，提供给服务应用调用。

#### **2.5.2.1.1. 问答梳理及配置**

对智能网办事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料”间的关系。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置情形问答之间的逻辑关联关系，包括问题及答案之间的单选/多选关系、问题与问题之间的串并联关系、答案与答案之间的互斥关系等，为后续的智能申报做支撑。

#### **2.5.2.1.2. 表单关联梳理及配置**

对智能网办事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料”间的关系。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与表单之间的逻辑关联关系，包括多个问答与事项多个业务表单之间的关联关系、问答与事项业务表单中多个表单项之间的关联关系等，为后续的智能申报做支撑。

#### **2.5.2.1.3. 材料关联梳理及配置**

对智能网办事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料”间的关系。根据智能网办事项实际业务

情况，梳理及配置情形问答与材料之间的逻辑关联关系，为后续的智能申报做支撑。

#### **2.5.2.1.4. 通用性内容梳理及配置**

对智能网办事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料”间的关系。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置与事项情形问答无需关联的通用性表单、表单项、材料，为后续的智能申报做支撑。

#### **2.5.2.2. 电子表单梳理及配置**

基于事项的表单梳理并对梳理成果进行配置，配置后可以形成结构化数据，协助事项智能化的快速落地。

##### **2.5.2.2.1. 表单样例梳理及配置**

对智能网办事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置业务表单的空表样式、样例样式，有利于对照绘制形成电子化表单。

##### **2.5.2.2.2. 表单项填写规范梳理及配置**

对智能网办事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置业务表单项的填写规范及页面展示规范，包括字段名称、是否必填、字段格式、是否显示在前端、是否可修改等，有利于形成规范化、电子化的表单项，方便

群众和企业填写。

### **2.5.2.2.3. 免填数据梳理及配置**

对智能网办事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置业务表单项的免填数据，包括是否可免填、免填数据源、数据项名称等，以数据活用智能填写与业务优化精简表单的形式对智能网办事项的表单项进行优化，有利于减少群众和企业填写表单过程中多填、重复填的情况。

### **2.5.2.2.4. 邮寄表单梳理及配置**

对智能网办事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置邮寄填写表单，包括是否需邮寄材料及其寄件信息填写内容、是否需要包邮收取结果物及其收件信息填写内容，有利于进行纸质物料流转。

### **2.5.2.3. 电子材料梳理及配置**

#### **2.5.2.3.1. 免报数据梳理及配置**

对智能网办事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能网办事项实际业务情况，结合电子证照数据资源、业务数据资源，梳理及配置材料的免报数据，包括是否可免报、标准化名称、免报

数据源等，以数据共享智能申报与业务优化精简材料的方式减少材料上传，有利于减少群众和企业上传材料过程中多报的情况。

### **2.5.2.3.2. 材料样例梳理及配置**

对智能网办事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置材料的样例样式，有利于群众和企业能对照着准确地上传材料。

### **2.5.2.3.3. 邮寄材料梳理及配置**

对智能网办事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置每份材料的纸质版邮寄需求，包括是否需邮寄、邮寄寄送层级、邮寄环节等，有利于进行纸质物料流转。

### **2.5.2.4. 结果物及送达方式梳理及配置**

#### **2.5.2.4.1. 结果物梳理及配置**

对智能网办事项的结果物进行梳理，明晰事项结果物情况，形成办事闭环。根据智能网办事项实际业务情况，梳理及配置事项结果物的基本情况，包括是否有结果物，若有结果物，则需梳理及配置结果物名称、结果物样例、结果物支持送达方式等，有利于掌握事项结果物情况。

## **2.5.2.5. 共享数据接入服务**

### **2.5.2.5.1. 共享数据接入**

对接外部系统获取共享数据，将共享数据应用于表单项及事项材料上，实现表单项数据的自动带入、材料的自动获取。

### **2.5.2.5.2. 共享数据调试**

调试外部系统的对接接口，确保数据获取的顺利畅通，验证获取共享数据的有效性，保障共享数据成功接入。

## **2.5.3. 智能受理事项梳理配置和上线实施**

基于广东省事项标准，对南海区20个政务服务单事项进行梳理配置及上线实施，根据事项的优化成果及事项办理需求，按需完成以下梳理配置及实施工作。

### **2.5.3.1. 情形问答梳理及配置**

#### **2.5.3.1.1. 问答梳理及配置**

对智能受理事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置情形问答之间的逻辑关联关系，包括问题及答案之间的单选/多选关系、问题与问题之间的串并联关系、答案与答案之间的互斥关系等，群众和企业可通过简单的问答进行办事引导。

### **2.5.3.1.2. 表单关联梳理及配置**

对智能受理事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与表单之间的逻辑关联关系，包括多个问答与事项多个业务表单之间的关联关系、问答与事项业务表单中多个表单项之间的关联关系等，群众和企业可通过简单的问答明晰需填写的表单及表单项。

### **2.5.3.1.3. 材料关联梳理及配置**

对智能受理事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与材料之间的逻辑关联关系，群众和企业可通过简单的问答明晰需提交的材料。

### **2.5.3.1.4. 资格校验点关联梳理及配置**

对智能受理事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与办理资格校验点之间的逻辑关联关系，群众和企业可通过简单的问答明晰办理条件。

### **2.5.3.1.5. 通用性内容梳理及配置**

对智能受理事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置与事项情形问答无需关联的通用性表单、表单项、材料，形成完整的办事指南。

### **2.5.3.2. 办事指南梳理及配置**

#### **2.5.3.2.1. 办理须知梳理及配置**

对智能受理事项的办事指南相关内容进行细化梳理，与情形选择的内容共同形成动态的个性化的办事指南。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置事项办理须知，群众和企业可了解事项办理过程中需重点关注的事宜。

#### **2.5.3.2.2. 申请流程梳理及配置**

对智能受理事项的办事指南相关内容进行细化梳理，与情形选择的内容共同形成动态的个性化的办事指南。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置事项申请流程，群众和企业可了解事项办理的整体流程步骤。

### **2.5.3.3. 办理资格梳理及配置**

#### **2.5.3.3.1. 校验条件梳理及配置**

对智能受理事项的办理资格条件进行标准化、精细化梳理，实现办理资格条件的智能审核。根据智能受理事项实际



业务情况，梳理及配置办理条件，将办理条件转化为资格校验内容，为办事指南的动态生成提供内容支撑，也为资格校验智能审核提供强力支撑。

#### **2.5.3.3.2. 校验规则梳理及配置**

对智能受理事项的办理资格条件进行标准化、精细化梳理，实现办理资格条件的智能审核。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置办理资格校验点规则、校验数据源等，实现非人工干预的办理资格智能审核。

#### **2.5.3.4. 承诺书梳理及配置**

对智能受理事项的承诺书进行梳理，确保群众和企业诚信的态度下进行事项申报，并对失信行为负责。梳理及配置承诺书格式和承诺内容，群众和企业可对承诺内容进行确认。

#### **2.5.3.5. 电子表单及审查点梳理及配置**

##### **2.5.3.5.1. 表单样例梳理及配置**

对智能受理事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置业务表单的空表样式、样例样式，有利于对照绘制形成电子化表单。

##### **2.5.3.5.2. 表单项填写规范梳理及配置**

对智能受理事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化

表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置业务表单项的填写规范及页面展示规范，包括字段名称、是否必填、字段格式、是否显示在前端、是否可修改等，有利于形成规范化、电子化的表单项，方便群众和企业填写。

#### **2.5.3.5.3. 免填数据梳理及配置**

对智能受理事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置业务表单项的免填数据，包括是否可免填、免填数据源、数据项名称等，以数据活用智能填写与业务优化精简表单的形式对智能受理事项的表单项进行优化，有利于减少群众和企业填写表单过程中多填、重复填的情况。

#### **2.5.3.5.4. 表单项校验规则梳理及配置**

对智能受理事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置业务表单项的校验方式、校验规则、校验数据源、校验数据项名称等，通过数据共享及规则标准化，实现非人工干预的表单智能审核。

#### **2.5.3.5.5. 邮寄表单梳理及配置**

对智能受理事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化

表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置邮寄填写表单，包括是否需邮寄材料及其寄件信息填写内容、是否需要包邮收取结果物及其收件信息填写内容，有利于进行纸质物料流转。

### **2.5.3.6. 电子材料及审查点梳理及配置**

#### **2.5.3.6.1. 免报数据梳理及配置**

对智能受理事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能受理事项实际业务情况，结合电子证照数据资源、业务数据资源，梳理及配置材料的免报数据，包括是否可免报、标准化名称、免报数据源等，以数据共享智能申报与业务优化精简材料的方式减少材料上传，有利于减少群众和企业上传材料过程中多报的情况。

#### **2.5.3.6.2. 材料校验规则梳理及配置**

对智能受理事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置材料的校验方式、校验规则、校验数据源等，通过数据共享及规则标准化，结合OCR识别技术，实现非人工干预的材料智能审核。

#### **2.5.3.6.3. 材料样例梳理及配置**

对智能受理事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化

材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置材料的样例样式，有利于群众和企业能对照着准确地上传材料。

#### **2.5.3.6.4. 邮寄材料梳理及配置**

对智能受理事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置每份材料的纸质版邮寄需求，包括是否需邮寄、邮寄寄送层级、邮寄环节等，有利于进行纸质物料流转。

#### **2.5.3.7. 签名与印章审查点梳理及配置**

##### **2.5.3.7.1. 签名审查点梳理及配置**

对申报智能受理事项中提交的纸质材料的签名、印章进行梳理，避免出现纸质材料的审查漏洞。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置表单及材料中需要签名的位置及审查规则，一定程度上减少漏签、错签的情况。

##### **2.5.3.7.2. 印章审查点梳理及配置**

对申报智能受理事项中提交的纸质材料的签名、印章进行梳理，避免出现纸质材料的审查漏洞。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置表单及材料中需要加盖单位印章的位置及审查规则，一定程度上减少漏盖、错盖的情况。

### **2.5.3.8. 受理回执梳理及配置**

#### **2.5.3.8.1. 受理回执内容梳理及配置**

基于南海一体化综合受理系统，因应业务部门的个性化需求，对智能受理事项的受理回执个性化新增内容进行梳理及配置。

#### **2.5.3.8.2. 受理回执印章梳理及配置**

基于南海事项受理层级的设置及业务部门的建议，对智能受理事项受理回执的部门电子印章应用进行梳理及配置。

### **2.5.3.9. 结果物送达方式梳理及配置**

#### **2.5.3.9.1. 结果物梳理及配置**

对智能受理事项的结果物进行梳理，明晰事项结果物情况，形成办事闭环。根据智能受理事项实际业务情况，梳理及配置事项结果物的基本情况，包括是否有结果物，若有结果物，则需梳理及配置结果物名称、结果物样例、结果物支持送达方式等，有利于掌握事项结果物情况。

### **2.5.3.10. 共享及核验数据接入服务**

#### **2.5.3.10.1. 共享数据接入**

对接外部系统获取共享数据，将共享数据应用于表单项及事项材料上，实现表单项数据的自动带入、材料的自动获取。

### **2.5.3.10.2. 共享数据调试**

调试外部系统的对接接口，确保数据获取的顺利畅通，验证获取共享数据的有效性，保障共享数据成功接入。

### **2.5.4. 智能审批事项梳理配置和上线实施**

基于广东省事项标准，对政务服务单事项进行梳理、配置，开发或接入60个智能审批事项。

智能审批模式对业务审批规则进行深度梳理，获取群众提交的办理表单和材料识别校验点，用程序逻辑替代人工判断，与事项模型的审批规则进行智能化核验，得出审批结果，实现无人干预自动审批，能有效减轻部门审批人员的工作量。

根据事项的优化成果及事项办理需求，按需完成以下梳理配置及实施工作。

#### **2.5.4.1. 智能审批事项梳理及配置**

##### **2.5.4.1.1. 流程梳理及配置**

对智能审批事项的办理流程进行优化梳理，重构事项流程，让办事流程更顺畅、更便捷。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置事项办理流程，包括流程节点、流程节点间的顺序关系等，兼顾业务逻辑的同时提升群众和企业办事体验感。

## 2.5.4.1.2. 情形问答梳理及配置

### 2.5.4.1.2.1. 问答梳理及配置

对智能审批事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-流程-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置情形问答之间的逻辑关联关系，包括问题及答案之间的单选/多选关系、问题与问题之间的串并联关系、答案与答案之间的互斥关系等，群众和企业可通过简单的问答进行办事引导。

### 2.5.4.1.2.2. 流程关联梳理及配置

对智能审批事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-流程-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与办理流程之间的逻辑关联关系，群众和企业可通过简单的问答明晰办理流程。

### 2.5.4.1.2.3. 表单关联梳理及配置

对智能审批事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-流程-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与表单之间的逻辑关联关系，包括多个问答与事项多个业务表单之间的关联关系、问答与事项业务表单中多个表单项之间的关联关系等，群众和企业可通过简单的

问答明晰需填写的表单及表单项。

#### 2.5.4.1.2.4. 材料关联梳理及配置

对智能审批事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-流程-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与材料之间的逻辑关联关系，群众和企业可通过简单的问答明晰需提交的材料。

#### 2.5.4.1.2.5. 资格校验点关联梳理及配置

对智能审批事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-流程-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置情形问答与办理资格校验点之间的逻辑关联关系，群众和企业可通过简单的问答明晰办理条件。

#### 2.5.4.1.2.6. 通用性内容梳理及配置

对智能审批事项的办理项进行最小颗粒度梳理，建立“情形-流程-表单-材料-资格校验点”间的关系，提供个性化的办事指南服务。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置与事项情形问答无需关联的通用性表单、表单项、材料，形成完整的办事指南。

### 2.5.4.1.3. 办事指南梳理及配置

#### 2.5.4.1.3.1. 办理须知梳理及配置

对智能审批事项的办事指南相关内容进行细化梳理，与



情形选择的内容共同形成动态的个性化的办事指南。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置事项办理须知，群众和企业可了解事项办理过程中需重点关注的事宜。

#### 2.5.4.1.3.2. 申请流程梳理及配置

对智能审批事项的办事指南相关内容进行细化梳理，与情形选择的内容共同形成动态的个性化的办事指南。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置事项申请流程，群众和企业可了解事项办理的整体流程步骤。

#### 2.5.4.1.4. 办理资格梳理及配置

##### 2.5.4.1.4.1. 校验条件梳理及配置

对智能审批事项的办理资格条件进行标准化、精细化梳理，实现办理资格条件的智能审核。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置办理条件，将办理条件转化为资格校验内容，既为办事指南的动态生成提供内容支撑，也为资格校验智能审核提供强力支撑。

##### 2.5.4.1.4.2. 校验规则梳理及配置

对智能审批事项的办理资格条件进行标准化、精细化梳理，实现办理资格条件的智能审核。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置办理资格校验点规则、校验数据源等，实现非人工干预的办理资格智能审核。

#### **2.5.4.1.5. 承诺书梳理及配置**

对智能审批事项的承诺书进行梳理，确保群众和企业  
在诚信的态度下进行事项申报，并对失信行为负责。梳理及配  
置承诺书格式和承诺内容，群众和企业可对承诺内容进行确  
认。

#### **2.5.4.1.6. 电子表单及审批点梳理及配置**

##### **2.5.4.1.6.1. 表单样例梳理及配置**

对智能审批事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化  
表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能审批事项实际  
业务情况，梳理及配置业务表单的空表样式、样例样式，有  
利于对照绘制形成电子化表单。

##### **2.5.4.1.6.2. 表单项填写规范梳理及配置**

对智能审批事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化  
表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能审批事项实际  
业务情况，梳理及配置业务表单项的填写规范及页面展示规  
范，包括字段名称、是否必填、字段格式、是否显示在前端、  
是否可修改等，有利于形成规范化、电子化的表单项，方便  
群众和企业填写。

##### **2.5.4.1.6.3. 免填数据梳理及配置**

对智能审批事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化  
表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能审批事项实际  
业务情况，梳理及配置业务表单项的免填数据，包括是否可

免填、免填数据源、数据项名称等，以数据活用智能填写与业务优化精简表单的形式对智能审批事项的表单项进行优化，有利于减少群众和企业填写表单过程中多填、重复填的情况。

#### 2.5.4.1.6.4. 表单项校验规则梳理及配置

对智能审批事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置业务表单项的校验方式、校验规则、校验数据源、校验数据项名称等，通过数据共享及规则标准化，实现非人工干预的表单智能审核。

#### 2.5.4.1.6.5. 邮寄表单梳理及配置

对智能审批事项的业务表单进行优化梳理，形成电子化表单，实现办事过程中的“少填”。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置邮寄填写表单，包括是否需邮寄材料及其寄件信息填写内容、是否需要包邮收取结果物及其收件信息填写内容，有利于进行纸质物料流转。

#### 2.5.4.1.7. 电子材料及审批点梳理及配置

##### 2.5.4.1.7.1. 免报数据梳理及配置

对智能审批事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能审批事项实际业务情况，结合电子证照数据资源、业务数据资源，梳理及配置材料的免报数据，包括是否可免报、标准化名称、免报

数据源等，以数据共享智能申报与业务优化精简材料的方式减少材料上传，有利于减少群众和企业上传材料过程中多报的情况。

#### 2.5.4.1.7.2. 材料校验规则梳理及配置

对智能审批事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置材料的校验方式、校验规则、校验数据源等，通过数据共享及规则标准化，结合OCR识别技术，实现非人工干预的材料智能审核。

#### 2.5.4.1.7.3. 材料样例梳理及配置

对智能审批事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置材料的样例样式，有利于群众和企业能对照着准确地上传材料。

#### 2.5.4.1.7.4. 邮寄材料梳理及配置

对智能审批事项的申报材料进行优化梳理，形成电子化材料，实现办事过程中的“少报”。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置每份材料的纸质版邮寄需求，包括是否需邮寄、邮寄寄送层级、邮寄环节等，有利于进行纸质物料流转。

### 2.5.4.1.8. 签名与印章审查点梳理及配置

#### 2.5.4.1.8.1. 签名审查点梳理及配置

对申报智能审批事项中提交的纸质材料的签名、印章进行梳理，避免出现纸质材料的审查漏洞。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置表单及材料中需要签名的位置及审查规则，一定程度上减少漏签、错签的情况。

#### **2.5.4.1.8.2. 印章审查点梳理及配置**

对申报智能审批事项中提交的纸质材料的签名、印章进行梳理，避免出现纸质材料的审查漏洞。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置表单及材料中需要加盖单位印章的位置及审查规则，一定程度上减少漏盖、错盖的情况。

#### **2.5.4.1.9. 受理回执梳理及配置**

##### **2.5.4.1.9.1. 受理回执内容梳理及配置**

基于南海一体化综合受理系统，因应业务部门的个性化需求，对智能审批事项的受理回执个性化新增内容进行梳理及配置。

##### **2.5.4.1.9.2. 受理回执印章梳理及配置**

基于南海事项受理层级的设置及业务部门的建议，对智能审批事项受理回执的部门电子印章应用进行梳理及配置。

#### **2.5.4.1.10. 结果物梳理及配置**

##### **2.5.4.1.10.1. 结果物梳理及配置**

对智能审批事项的结果物进行梳理，明晰事项结果物情况，形成办事闭环。根据智能审批事项实际业务情况，梳理

及配置事项结果物的基本情况，包括是否有结果物，若有结果物，则需梳理及配置结果物名称、结果物样例、结果物支持送达方式等，有利于掌握事项结果物情况。

#### 2.5.4.1.10.2. 出具规则梳理及配置

对智能审批事项的结果物进行梳理，明晰事项结果物情况，形成办事闭环。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置结果物的内容，包括是否需要出具，若需要出具，则需梳理及配置出具方式及不同出具方式下的出具规则，有利于在审批通过后即时出具事项结果物。

#### 2.5.4.1.10.3. 结果物样例梳理及配置

对智能审批事项的结果物进行梳理，明晰事项结果物情况，形成办事闭环。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置结果物的内容，包括是否有结果物样例，若有样例，则需梳理及配置样例样式，有利于准确地按模板生成事项结果物。

#### 2.5.4.1.10.4. 业务电子印章梳理及配置

对智能审批事项的结果物进行梳理，明晰事项结果物情况，形成办事闭环。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置结果物中业务部门加盖的印章情况，包括是否需要盖章、加盖印章位置、印章层级、印章名称等，确保出具的结果物真实、有效。

## **2.5.4.1.11. 归档梳理及配置**

### **2.5.4.1.11.1. 归档内容梳理及配置**

对智能审批事项的归档内容进行梳理，记录办事过程及结果数据，形成业务闭环。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置事项归档数据，包括归档内容、归档方式、归档时限等，有利于智能审批后人工复核。

### **2.5.4.1.11.2. 归档系统梳理及配置**

对智能审批事项的归档内容进行梳理，记录办事过程及结果数据，形成业务闭环。根据智能审批事项实际业务情况，梳理及配置事项归档系统，包括系统名称、归档路径、归档出入参内容等，有利于智能审批后人工复核，同时解决二次录入的痛点。

## **2.5.4.1.12. 共享及核验数据接入服务**

### **2.5.4.1.12.1. 共享数据接入**

对接外部系统获取共享数据，将共享数据应用于表单项及事项材料上，实现表单项数据的自动带入、材料的自动获取。

### **2.5.4.1.12.2. 共享数据调试**

调试外部系统的对接接口，确保数据获取的顺利畅通，验证获取共享数据的有效性，保障共享数据成功接入。

#### **2.5.4.1.13. 智能审批事项服务移动端页面定制开发**

根据智能审批事项服务环节的情况，按佛山南海通plus小程序端的渠道特点，开发或接入60个智能审批事项的各服务环节页面。

#### **2.5.5. 智能办事项PC端开发**

##### **2.5.5.1. 智能网办事项PC端开发**

基于已梳理配置的智能网办事项，通过PC端的适配改造，为市民提供PC端渠道的智能网办服务。

##### **2.5.5.2. 智能受理事项PC端开发**

基于已梳理配置的智能受理事项，通过PC端的适配改造，为市民提供PC端渠道的智能受理服务。

##### **2.5.5.3. 智能审批事项PC端开发**

基于已梳理配置的智能审批事项，通过PC端的适配改造，为市民提供PC端渠道的智能审批服务。

### **（三）系统安全需求**

本项目在系统安全方面的设计，需按照《信息系统安全等级保护定级指南》（GB/T22240-2008）的要求确定信息系统安全保护等级，拟定级为安全等级保护三级。然后，按国家标准《信息系统安全等级保护基本要求》

（GB/T22239-2008）进行安全系统设计。



中标人在项目验收前必须完成本项目的三级等保工作。

## 四、其他商务要求

### （一）报价要求

1、投标总价指供应商为完成本项目所收取的全部费用，包含但不限于以下费用：所有工作人员的工勤费用（包括工资、福利、交通、食宿、通讯、常驻现场的费用等），合同所提及系统开发、对接、调试、数据迁移、升级维护、培训辅导、运维期售后服务、招标代理服务费、验收专家费、全额含税发票、合同实施验收过程中的应预见和不可预见费用等。中标人不能再以任何理由向采购人索取其他费用或利益。

2、评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，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；供应商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。

### （二）实施计划

1、项目完工期：项目合同签订后一年内完成项目建设。

2、试运行时间：完成服务内容建设上线试运行，试运行时间3个月。

3、项目运维期时间：服务涉及的建设内容运维期为验收

合格之日起一年。

### **（三）项目团队**

要求提供不少于7人的项目服务支撑团队，团队组成要求如下：

1、项目负责人：要求提供1名项目负责人，负责项目建设期间客户对接、团队资源协调、项目进度把控、风险管理，按计划有序推进项目，并具有实施本项目的相应技术能力。

2、技术人员：要求提供至少6名技术人员，具有实施本项目的相应技术能力。

### **（四）售后服务要求**

项目经采购人的验收后，中标人须提供1年项目运维期，运维期内中标人须配合采购人做好日常系统维护工作（包括但不限于新增功能、BUG修复、功能修正、培训等）。

针对日常咨询、故障问题、服务投诉等服务请求提供服务通道，包括对问题进行统一登记，并根据事件的性质、类别、等级进行判断，分派相关人员进行处理，对事件处理全流程进行跟踪监督，确保服务请求得到及时的响应与处理，形成分析总结报告。

所有服务请求应按照需求紧急程度尽快响应，其中：一般业务咨询和操作指导类问题原则上应在10分钟内响应；数据错误处理、配置变更和权限调整问题原则上应在4小时内解决；需求变更类问题要求48小时内提交解决方案。

## **（五）保密要求**

中标人在项目实施过程中，对采购人所提供的所有相关资料、数据，未经采购人书面同意不得向任何第三人泄露，且保密责任不因合同的终止或解除而失效。如采购人提出要求，中标人须无条件与采购人签定保密协议。项目完成后，中标人须把采购人要求提供的与技术评估工作有关的所有原始资料、数据移交采购人。

## **（六）知识产权声明**

1、中标人所提供的产品、工具、模型、方法论、文档及服务须没有任何权利瑕疵，没有侵犯任何第三方权利。采购人在使用该产品或服务的任何一部分时，免受第三方提出的任何侵犯其知识产权的权利主张。如发生第三方指控采购人实施的侵权的，中标人应当承担全部责任。

2、本项目建设形成的相关资料及成果所有权(包括但不限于系统源代码)归采购人所有。

3、基于本项目新开发的产品的著作权归采购人所有，包括但不限于：发表权、署名权、修改权、保护作品完整权、使用权、许可使用权、转让权。

## **（七）付款要求**

- 1、由中标人提供账号，统一在银行结算。
- 2、中标人凭以下有效文件与采购人结算：

- (1) 合同；
- (2) 中标人开具的正式发票；
- (3) 中标通知书。

3、因采购人使用的是财政资金，采购人在规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

## **（八）验收说明**

### **（一）系统验收**

#### **1、验收组织方式**

符合验收标准后，各方参与进行系统验收。主要是针对系统应用软件功能、软件过程文档、操作规范、安全体系等内容进行验收，要求系统必须充分完全的实现项目的建设要求，并在具体功能实现上完全符合系统的设计文档要求、操作规范符合用户的操作习惯、系统安全符合国家标准，能够充分保证数据安全、网络安全和应用安全。由验收参与各方参与制定详细验收规范及内容，并及时通知用户单位及有关部门。排定各项验收时间表，指定各方责任人，明确验收内容，并保证人员、场地及其它准备工作的提前就绪。

项目验收前需通过安全等级保护三级测评，费用由中标人支付。

引入专业的第三方软件测评公司，对系统的功能和性能进

行测评，费用由中标人支付。

引入第三方专家组进行验收，费用由中标人支付。

验收严格按照程序及规范执行，并详细填写有关表格、签署有关文件。

## 2、验收流程

由采购人、中标人、第三方专家组等单位参与制定详细验收规范及内容。

排定各项验收时间表，指定各方责任人，明确验收内容，并保证人员、场地及其它准备工作的提前就绪。

应用软件验收还包含文档资料验收，对验收中发现的问题，将对其进行完善。

## 3、验收所依据的标准

从系统的实用性、稳定性、可维护性、灵活性、可操作性及系统文档、代码、规范及注释说明等方面全面组织验收。

系统实用性：项目验收关键的指标。检查系统是否满足采购人的需要，特别是业务流的整体性和数据流的一致性，并前瞻性地提供未来系统整合的需求。

系统稳定性：软件运行是否稳定，软件异常处理能力。

系统可维护性：含应用软件的管理与维护、软件工具的管理与维护以及数据库备份与管理方案等。

制定和实施软件的整体测试方案，保证各子系统间、与其他系统的联接正确，数据传送正常。验收时严格按照程序及

规范执行,符合采购人相关数据规范要求,并详细填写有关表格、签署有关文件。软件终验时,必须通过验收测试,并取得测试报告。

#### 4、验收所需要的各种测试表格

验收所需的测试表格由采购人与中标人共同参与制定。

#### 5、项目组织要求、技术文件要求

提供的书面技术资料能够满足确保系统正常运行所需的管理、运营及维护的全套文件。中标人提供的技术文件包括但不限于以下材料:

- (1) 系统设计说明文件;
- (2) 技术手册(安装、操作、维护、培训文档等);
- (3) 项目管理要求的相关文件;
- (4) 详细的应用系统需求文档;
- (5) 本项目监理方要求中标人提交的其它材料。

#### (二) 服务验收

##### 1、验收前提条件

系统涉及机构改革软件服务推广上线并稳定运行之后,中标人将根据相关标准流程,提出政务事项梳理及智能办理服务验收申请。验收关键前提条件为:完成合同规定的建设工作及实施上线确认单。

(1)项目验收前,中标人按采购人要求做好工程验收前的各项工作,配合采购人完成工程验收。

(2) 检查开发、测试、质量保障工作是否达到合同书的各项指标与要求、存在的工作缺陷、遗留问题及解决情况，按照系统验收要求完成项目验收报告。

(3) 中标人应按合同要求向采购人提交交付物清单及清单所列内容（包括纸质和电子版文件），并经招标方审查及相关部门签字确认。

## 2、验收标准

事项服务验收标准，以相关需求说明及附件和双方确认的补充需求中所列软件功能为依据，验证事项在多端的上线情况、服务质量等。

每个软件服务验收后，相应的残余缺陷按照严重程度分类，满足下列验收标准则视为软件服务验收合格：

(1) 服务验收：服务的验收包含数量、质量、满意度等方面是否符合验收要求；

(2) 数量：检验本次项目的优化事项数量是否达到数量指标。

(3) 质量：通过输出成果的可用性、实际使用效率、用户体验、产出结果规范性是否符合质量要求。

(4) 多端验收：每个智能办事项，根据佛山南海通plus小程序移动端以及PC端的使用情况进行验收。

(5) 满意度：从群众、管理、业务科室、综窗人员等使用者满意度情况检验是否符合验收要求。

### 3、验收交付物

- (1) 软件需求文件；
- (2) 技术手册；
- (3) 项目管理要求的相关文件；
- (4) 本项目监理方要求中标人提交的其它材料。

### (九) 其他说明

中标人可委托其分支机构（如有）部分参与项目实际执行，经中标人授权，可由其分支机构开具发票，代为收取本服务项目下应收取的所有费用。

## 采购包1（南海区“一网通办”智能化升级项目）：

### 1. 主要商务要求

标的提供的时间	项目合同签订后一年内完成项目建设。
标的提供的地点	采购人指定地点。
付款方式	1期：支付比例40%，合同签订后，中标人提出请款申请，支付合同签订总金额40%的首期款。 2期：支付比例30%，项目整体初验合格后，中标人提出请款申请，支付合同签订总金额30%的初验款。



	<p>3期：支付比例20%，项目整体终验合格后，中标人提出请款申请，支付合同签订总金额20%的终验款。</p> <p>4期：支付比例10%，项目在运维期运营情况稳定，运维期结束后，中标人提出请款申请，支付合同签订总金额10%的尾款。</p>
验收要求	按验收说明执行
履约保证金	不收取
其他	其他商务要求详见上文，对于投标文件格式《商务条件响应表》中“采购文件规定的商务条件”，建议逐条复制商务要求相关条款原文。

## 2. 技术标准与要求

序号	核心产品 (“△”)	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)	中小企业采购预留份额	所属行业	技术要求
1		行业应用软件开发服务	南海区“一网通办”智能化升级	项	1	5,542,400.00	5,542,400.00	否	软件和信息技术服务业	详见附件一

			项目						
--	--	--	----	--	--	--	--	--	--

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：南海区“一网通办”智能化升级项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1.	技术要求详见上文，对于投标文件格式《技术和服务要求响应表》中“采购文件规定的技术和服务要求”，建议逐条复制技术要求相关条款原文。
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（响应）无效。</p> <p>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（响应）条款。</p>

