

贵港市覃塘区数智教育——清廉学校服务AI 融合 平台建设运维服务项目 政府采购合同

采购人（甲方）贵港市覃塘区教育局 采购计划号 TTZC2025-C3-00879
供 应 商（乙方）厦门商沃网络科技有限公司 招 标 编 号 GGZC2025-C3-040171-GXLZ
签 订 地 点 贵港市覃塘区 签 订 时 间 2025 年 10 月 16 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数 量	单 位	单 价（元）	总 价（元）
1	贵港市覃塘区数智教育——清廉学校服务 AI 融合平台建设运维服务	详见 附件1：《商务响应偏离情况说明表》 附件2：《技术响应情况说明表》	1	项	2,900,000.00	2,900,000.00
人民币合计金额（大写）： <u>贰佰玖拾万元整</u> （¥ <u>2,900,000.00</u> ）						

2、报价必须包含以下部分：

- （1）本项目服务的价格；
- （2）必要的保险费用和各项税金；
- （3）其他：如运输服务、二次运输服务、安装服务、调试服务、培训服务、技术支持服务、售后服务、更新升级服务等费用。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权益，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：5年，交付地点：贵港市覃塘区。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖甲方公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：按甲方实际需求时间、贵港市覃塘区。

第六条 付款方式

1、中标人完成系统上线后，采购人在签合同后30个工作日内支付合同总金额 30%。

2、2025年12月底前，支付合同总金额的12%。

3、2026年12月底前支付合同总金额的28%。

4、2027年12月底前支付合同总金额的23%。

5、2028年和2029年，每年12月底前分别支付合同总金额的3.5%。

第七条 履约保证金

无。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的 3 %支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的 10 %。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3 %滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5 %。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、成交通知书；

2、报价表；

3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；

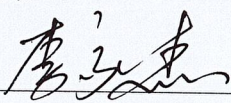
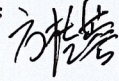
4、服务方案；

5、响应文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式四份，具有同等法律效力，政府采购监管部门、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效。

甲方（章）  2025 年 10 月 16 日	乙方（章）厦门商沃网络科技有限公司  2025 年 10 月 16 日
单位地址： 贵港市覃塘区覃塘街道军西路1号	单位地址：厦门市思明区故宫路128号2606室
法定代表人或者委托代理人： 	法定代表人或者委托代理人： 
电话：	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：建设银行厦门开元支行
账号：	账号：35101558001052516173
邮政编码：	邮政编码：

附件1：商务响应偏离情况说明表

序号	竞争性磋商采购文件中的商务条款要求	磋商响应文件具体响应	响应/偏离
1	报价要求： 本项目竞标应以人民币报价，供应商须就《服务项目需求一览表》中的服务内容作完整唯一报价，报价人的总报价超出该项目采购预算的均做无效竞标处理。报价必须包含以下部分： （1）本项目服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）其他：如运输服务、二次运输服务、安装服务、调试服务、培训服务、技术支持服务、售后服务、更新升级服务等费用。	我司报价响应：本项目竞标应以人民币报价，供应商须就《服务项目需求一览表》中的服务内容作完整唯一报价，报价人的总报价超出该项目采购预算的均做无效竞标处理。报价必须包含以下部分： （1）本项目服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）其他：如运输服务、二次运输服务、安装服务、调试服务、培训服务、技术支持服务、售后服务、更新升级服务等费用。	无偏离
2	付款方式： 1.中标人完成系统上线后，采购人在签合同后 30 个工作日内支付合同总金额 30%； 2.2025 年 12 月底前，支付合同总金额 12%； 3.2026 年 12 月底前支付合同总金额 28%； 4.2027 年 12 月底前支付合同总金额 23%； 5.2028 年和 2029 年，每年 12 月底前分别支付合同总金额 3.5%	我司响付款方式： 1.中标人完成系统上线后，采购人在签合同后 30 个工作日内支付合同总金额 30%； 2.2025 年 12 月底前，支付合同总金额 12%； 3.2026 年 12 月底前支付合同总金额 28%； 4.2027 年 12 月底前支付合同总金额 23%； 5.2028 年和 2029 年，每年 12 月底前分别支付合同总金额 3.5%	无偏离

3	服务期限及地点： 1、服务期限：5年。 2、交付地点：贵港市覃塘区教育局。	我司响应服务期限及地点： 1、服务期限：5年。 2、交付地点：贵港市覃塘区教育局。	无偏离
4	售后服务： 1、本项目所有内容从验收合格之日起提供1年的免费质保服务； 2、实时技术支持：竞标人应提供7×24小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，应为招标人提供如何使用平台的咨询。 3、故障响应：竞标人在接到系统故障维护要求时，应在1小时内做出明确响应和安排，在2小时内为采购人提供维护服务，并做出故障诊断报告。若需要现场服务才能解决问题，应在6小时内到达现场。 4、技术培训：免费提供人员的培训，包括但不限于操作培训、面对面培训、保养培训和维修培训，并提供对部分用户简单故障排除方法培训。同时提供培训方案，并对相关技术问题进行交流，使用户能熟练使用现有系统；免费培训操作人员至熟悉为止。 5、成交供应商在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露，主要业务系统瘫痪等不良后果的，采购人有权保留追究其法律责任，由此产生的一切后果均由成交供应商承担。	我司响应售后服务： 1、本项目所有内容从验收合格之日起提供1年的免费质保服务； 2、实时技术支持：竞标人应提供7×24小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，应为招标人提供如何使用平台的咨询。 3、故障响应：竞标人在接到系统故障维护要求时，应在1小时内做出明确响应和安排，在2小时内为采购人提供维护服务，并做出故障诊断报告。若需要现场服务才能解决问题，应在6小时内到达现场。 4、技术培训：免费提供人员的培训，包括但不限于操作培训、面对面培训、保养培训和维修培训，并提供对部分用户简单故障排除方法培训。同时提供培训方案，并对相关技术问题进行交流，使用户能熟练使用现有系统；免费培训操作人员至熟悉为止。 5、成交供应商在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行	无偏离

		为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露，主要业务系统瘫痪等不良后果的，采购人有权保留追究其法律责任，由此产生的一切后果均由成交供应商承担。	
5	合同签订日期： 自成交通知书发出之日起 25 日内与采购人签订合同。	我司响应合同签订日期： 自成交通知书发出之日起 25 日内与采购人签订合同。	无偏离
6	项目验收标准： 1、符合中华人民共和国行业现行有关技术规范和技术标准、国家及行业有关技术规范和技术标准。 2、依据采购文件采购需求、响应文件、合同约定进行验收，成交人的响应文件及承诺与合同约定标准进行验收；甲乙双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购文件与响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。	我司响应项目验收标准： 1、符合中华人民共和国行业现行有关技术规范和技术标准、国家及行业有关技术规范和技术标准。 2、依据采购文件采购需求、响应文件、合同约定进行验收，成交人的响应文件及承诺与合同约定标准进行验收；甲乙双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购文件与响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。	无偏离

说明：应对照竞争性磋商采购文件第三章《采购服务项目需求一览表》中的“商务条款要求”，逐条说明所提供服务已对竞争性磋商采购文件的商务条款做出了实质性的响应，并申明与商务条款的响应和偏离。

供应商名称（盖公章）：厦门商沃网络科技有限公司

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：吴玉佩

日期：2025 年 9 月 29 日

附件1：技术响应偏离情况说明表

序号	竞争性磋商采购文件中的技术服务要求	磋商响应文件具体响应	响应/偏离
1	一、总体需求： 平台运用计算机和信息网络手段，打造业、财、税一体化管理平台模式，实现财政票据、数电发票、电子收据凭证的自动开具、管理、传输、查询、存储等全流程无纸化电子化控制；系统以智能化、数据驱动为核心，构建覆盖教育缴费、供应商管理、资金流向、风险预警等全链条的监管体系，利用大数据分析、AI 算法模型及自动化监测技术，实现教育收费支付即开票的透明化管理、校园消费规范化运营、食堂收支全流程监控以及学校财务动态化监管，确保资金流转可追溯、收支明细可核查、廉政风险可防控，为教育主管部门提供科学决策依据，切实提升教育系统廉政建设水平与财务管理。	一、总体需求： 平台运用计算机和信息网络手段，打造业、财、税一体化管理平台模式，实现财政票据、数电发票、电子收据凭证的自动开具、管理、传输、查询、存储等全流程无纸化电子化控制；系统以智能化、数据驱动为核心，构建覆盖教育缴费、供应商管理、资金流向、风险预警等全链条的监管体系，利用大数据分析、AI 算法模型及自动化监测技术，实现教育收费支付即开票的透明化管理、校园消费规范化运营、食堂收支全流程监控以及学校财务动态化监管，确保资金流转可追溯、收支明细可核查、廉政风险可防控，为教育主管部门提供科学决策依据，切实提升教育系统廉政建设水平与财务管理。	无偏离
2	二、业务流程 1.生成收缴信息：由管理员在教育缴费平台进行学费缴费项目配置，教育缴费平台根据学生身份证信息查询对应待缴费订单并展示在 h5 端。 2.缴款人缴费：缴款人进入 h5 端，查询关联学生信息对应的待缴订单，并	二、业务流程 1.生成收缴信息：由管理员在教育缴费平台进行学费缴费项目配置，教育缴费平台根据学生身份证信息查询对应待缴费订单并展示在 h5 端。 2.缴款人缴费：缴款人进	无偏离

	完成缴款支付。 3.电票开具：缴款人完成缴款后，学校通过电子凭证智能开收一体平台实现财票、税票及自制凭证的自动开具及交付给缴款人。 4.供应商入驻：供应商通过商城管理端入口完成入驻信息填写，运营人员对提交审核的供应商通过审核，完成入驻流程。 5.账单商品选购：学生/家长通过移动端应用进行采购，供应商根据订单信息进行发货。 6.退款业务：学校老师通过学校端发起退款操作，教育缴费平台将金额原路退回。	入 h5 端，查询关联学生信息对应的待缴订单，并完成缴款支付。 3.电票开具：缴款人完成缴款后，学校通过电子凭证智能开收一体平台实现财票、税票及自制凭证的自动开具及交付给缴款人。 4.供应商入驻：供应商通过商城管理端入口完成入驻信息填写，运营人员对提交审核的供应商通过审核，完成入驻流程。 5.账单商品选购：学生/家长通过移动端应用进行采购，供应商根据订单信息进行发货。 6.退款业务：学校老师通过学校端发起退款操作，教育缴费平台将金额原路退回。	
3	三、功能需求： (一) 教育缴费平台 1.网上缴费子系统 实现学生或家长通过登录到网上服务系统时，读取身份授权码。学生或家长通过输入身份信息、学校信息、验证码、学号等信息查询缴费账单时，与系统的信息进行匹配，如无信息进入缴费账单管理功能，当用户连续输入 6 次信息校验不成功，需冻结 24 小时后才能重新操作。 2.学校收费管理系统 学校端统一管理工作台，可查到收	三、功能需求： (一) 教育缴费平台 1.网上缴费子系统 实现学生或家长通过登录到网上服务系统时，读取身份授权码。学生或家长通过输入身份信息、学校信息、验证码、学号等信息查询缴费账单时，与系统的信息进行匹配，如无信息进入缴费账单管理功能，当用户连续输入 6 次信息校验不成功，需冻结 24 小时后才能重新操作。	无偏离

	费项目的收费汇总数据、收费任务名称、缴费趋势图和缴费人数统计、缴费金额统计。开设高频使用模块区域，点击快捷功能下的对应按钮，可实现用户快速发布缴费账单、管理学生信息、缴费数据查看。 3.运营分析子系统 实现为地区管理单位查看时间段内的交易总数、交易金额总数、学生总数、发布账单总数、学校总数等信息。全面考虑用户使用的需求，提升用户总体的操作效率与便利性。还可对地区管理单位跟踪具体订单的情况，包括交易时间、学生信息、缴费金额、订单号、交易结果、支付渠道、支付方式、结算情况等信息。支持按条件查询，支持导出服务。支持多种条件查询方式和数据的导出。 4.系统运维子系统 为运营人员提供系统服务，主要提供系统的运行支撑，包括菜单、角色、权限、用户等管理。包括用户登录登出、个人信息管理、用户管理、角色管理、菜单管理、字典管理、参数管理等。	2.学校收费管理系统 学校端统一管理工作台，可查到收费项目的收费汇总数据、收费任务名称、缴费趋势图和缴费人数统计、缴费金额统计。开设高频使用模块区域，点击快捷功能下的对应按钮，可实现用户快速发布缴费账单、管理学生信息、缴费数据查看。 3.运营分析子系统 实现为地区管理单位查看时间段内的交易总数、交易金额总数、学生总数、发布账单总数、学校总数等信息。全面考虑用户使用的需求，提升用户总体的操作效率与便利性。还可对地区管理单位跟踪具体订单的情况，包括交易时间、学生信息、缴费金额、订单号、交易结果、支付渠道、支付方式、结算情况等信息。支持按条件查询，支持导出服务。支持多种条件查询方式和数据的导出。 4.系统运维子系统 为运营人员提供系统服务，主要提供系统的运行支撑，包括菜单、角色、权限、用户等管理。包括用户登录登出、个人信息管理、用户管理、角色管理、菜单管理、字典管理、参数管理等。	
--	---	---	--

4	(二) 教育供应商城 1.教育供应商城 C 端小程序 为学生/家长提供在线购买，集采购项目商品和普通教育商品，提供选择商品分类、浏览商品、在线下单、订单查看等功能，同时支持在线退款、在线换货售后服务。 2.学校端管理后台系统 平台为学校管理提供创建收费型任务、订单管理等功能，其中创建收费任务时需关联任务对应的年级。任务创建完成，需要向任务添加相应商品，添加完成后相应年级学生可查看或购买商品。订单管理部分提供订单查询、订单列表清单、退款审核、退款申请等功能。 3.供应商管理平后台系统 平台为入驻供应商提供包括订单管理、商品管理、统计管理、系统管理等功能。该平台方便供应商快速参与商城平台的运营过程中，实现高效订单处理、商品上架工作。供应商家线上交易的日常经营环节，实现所需的交易订单、退款等必备流程。同时供应商家精细化管理进行全方位的应用。 4.运营端管理后台系统 平台对已入驻供应商进行综合管理，提供包括订单管理、商品管理、供应商管理、系统管理等功能。该平台用于平台管理端对供应商日常运营中各项内容进行充分审核，实现供应商审核、商品下架等管理工作。监管供应商线上交易等经营环节，监督供应商当前各项的交易、退款等流程。	(二) 教育供应商城 1.教育供应商城 C 端小程序 为学生/家长提供在线购买，集采购项目商品和普通教育商品，提供选择商品分类、浏览商品、在线下单、订单查看等功能，同时支持在线退款、在线换货售后服务。 2.学校端管理后台系统 平台为学校管理提供创建收费型任务、订单管理等功能，其中创建收费任务时需关联任务对应的年级。任务创建完成，需要向任务添加相应商品，添加完成后相应年级学生可查看或购买商品。订单管理部分提供订单查询、订单列表清单、退款审核、退款申请等功能。 3.供应商管理平后台系统 平台为入驻供应商提供包括订单管理、商品管理、统计管理、系统管理等功能。该平台方便供应商快速参与商城平台的运营过程中，实现高效订单处理、商品上架工作。供应商家线上交易的日常经营环节，实现所需的交易订单、退款等必备流程。同时供应商家精细化管理进行全方位的应用。 4.运营端管理后台系统	无偏离
---	---	---	-----

		平台对已入驻供应商进行综合管理，提供包括订单管理、商品管理、供应商管理、系统管理等功能。该平台用于平台管理端对供应商日常运营中各项内容进行充分审核，实现供应商审核、商品下架等管理工作。监管供应商线上交易等经营环节，监督供应商当前各项的交易、退款等流程。	
5	(三) AI 智能客服平台 为学生、家长及学校工作人员等提供 7x24 小时在线智能客服服务，自动回答关于缴费流程、费用明细、系统操作等方面的疑问，智能客服系统还能收集并分析用户反馈，为学校提供宝贵的改进建议，助力平台持续优化升级。 (四) AI 教育监管平台 1.财务收支追踪监管 系统能够实时监控教育资金从拨款到使用的每一个环节，系统会持续监控资金的使用情况，防止滥用或误用。此外，系统还能提供资金使用的历史记录，便于审计和核查。同时，建立典型违规案例特征库（如餐费资金用于校舍装修、虚构供应商套现），系统实时扫描支出明细，发现异常即根据风险等级不同触发对应的消息预警推送。 2.供应商监管画像 整合相关工商数据，对供应商的交易、投诉、纠纷、单位关系图谱等等维度数据进行清洗分析，建立供应商风险评估模型，包括风险、能力标签、合规性标签等等整合相关工商数据，对供应	(三) AI 智能客服平台 为学生、家长及学校工作人员等提供 7x24 小时在线智能客服服务，自动回答关于缴费流程、费用明细、系统操作等方面的疑问，智能客服系统还能收集并分析用户反馈，为学校提供宝贵的改进建议，助力平台持续优化升级。 (四) AI 教育监管平台 1.财务收支追踪监管 系统能够实时监控教育资金从拨款到使用的每一个环节，系统会持续监控资金的使用情况，防止滥用或误用。此外，系统还能提供资金使用的历史记录，便于审计和核查。同时，建立典型违规案例特征库（如餐费资金用于校舍装修、虚构供应商套现），系统实时扫描支出明细，发现异常即根据风险等级不同触发对应的消息预警推送。 2.供应商监管画像	无偏离

商的交易、投诉、纠纷、单位关系图谱等等维度数据进行清洗分析，建立供应商风险评估模型，包括风险、能力标签、合规性标签等。 3.全面缴费数据展示 集成系统涵盖了包括教育缴费、教育供应商城、以及外部第三方数据等多项信息，为用户提供一个全面的区域缴费数据信息平台。 4.投诉数据处理与展示 投诉数据处理与展示模块，能够高效整合并分析各类投诉数据，将各类投诉信息进行分类汇总，包括投诉类型、投诉内容、投诉时间等关键信息，便于管理者全面把握投诉概况。投诉处理进度功能，实时追踪投诉处理状态，从接收投诉到处理完毕，每一步进展都清晰记录，确保投诉处理流程的透明化和高效化。 5.实时监控与 AI 风险预警 根据 AI 风险预测模型，展示潜在问题的风险等级、风险类型，点击风险预警信息可查看风险详情及相关数据指标。 6.AI 问数 通过大数据分析和人工智能技术，依托 AI 模型建立统计报表多样化生成服务，为教育局提供科学的数据支持，帮助教育局制定更为精准和有效的教育政策，推动教育事业的持续健康发展。 提供多种统计图标，如区域等，支持用户自定义维度和指标。 对于图表中的关键数据指标，可以查询到具体学校的缴费明细，再进一步	整合相关工商数据，对供应商的交易、投诉、纠纷、单位关系图谱等等维度数据进行清洗分析，建立供应商风险评估模型，包括风险、能力标签、合规性标签等等整合相关工商数据，对供应商的交易、投诉、纠纷、单位关系图谱等等维度数据进行清洗分析，建立供应商风险评估模型，包括风险、能力标签、合规性标签等。 3.全面缴费数据展示 集成系统涵盖了包括教育缴费、教育供应商城、以及外部第三方数据等多项信息，为用户提供一个全面的区域缴费数据信息平台。 4.投诉数据处理与展示 投诉数据处理与展示模块，能够高效整合并分析各类投诉数据，将各类投诉信息进行分类汇总，包括投诉类型、投诉内容、投诉时间等关键信息，便于管理者全面把握投诉概况。投诉处理进度功能，实时追踪投诉处理状态，从接收投诉到处理完毕，每一步进展都清晰记录，确保投诉处理流程的透明化和高效化。 5.实时监控与 AI 风险预警 根据 AI 风险预测模型，展示潜在问题的风险等级、风险类型，点击风险预警信息可	
--	---	--

查询到年级、班级甚至具体学生的缴费情况。这种分析方式有助于用户更精确地定位问题，挖掘数据背后的深层原因。 为教育局决策支持服务引擎，支持教育局用户自定义分析维度，基于 deepseek 模型自动生成分析统计报表，围绕缴费数据、订单数据、供应商数据、学校数据等内容生成 AI 智能报表，助力教育局制定精准有效的教育政策。 7.可视化大屏 可视化大屏将碎片化监管转化为动态作战地图，推动教育治理从“事后补救”转向“事前防控”，最终实现“用数据说话、用数据决策、用数据治理”的现代化监管模式，预警规则包括： 缴费监控预警：缴费完成率偏低、缴费项目异常、缴费标准超标、现金缴费比例异常； 教育商城预警：商品价格异常、商品上架资质不符、投诉率超标； 供应商预警：股权穿透关联、经营异常名录、企业法人异常 食堂监控预警：食堂支出占比不足、食材采购价格异常、供应商无食品资质、餐标超标、补贴未到位、补贴超额发放； 资金支出预警：课后延时费结算不足、结算延迟结算延迟、高频小额支出、支出用途模糊； 投诉监控预警：集中投诉同一供应商、投诉处理超时、同类型问题集中； 票据监控：开票完成率低、超期未开票。	查看风险详情及相关数据指标。 6.AI 问数 通过大数据分析和人工智能技术，依托 AI 模型建立统计报表多样化生成服务，为教育局提供科学的数据支持，帮助教育局制定更为精准和有效的教育政策，推动教育事业的持续健康发展。 提供多种统计图标，如区域等，支持用户自定义维度和指标。 对于图表中的关键数据指标，可以查询到具体学校的缴费明细，再进一步查询到年级、班级甚至具体学生的缴费情况。这种分析方式有助于用户更精确地定位问题，挖掘数据背后的深层原因。 为教育局决策支持服务引擎，支持教育局用户自定义分析维度，基于 deepseek 模型自动生成分析统计报表，围绕缴费数据、订单数据、供应商数据、学校数据等内容生成 AI 智能报表，助力教育局制定精准有效的教育政策。 7.可视化大屏 可视化大屏将碎片化监管转化为动态作战地图，推动教育治理从“事后补救”转向“事前防控”，最终实现“用数据说话、用数据决策、用数
--	---

		据治理”的现代化监管模式，预警规则包括： 缴费监控预警：缴费完成率偏低、缴费项目异常、缴费标准超标、现金缴费比例异常； 教育商城预警：商品价格异常、商品上架资质不符、投诉率超标； 供应商预警：股权穿透关联、经营异常名录、企业法人异常 食堂监控预警：食堂支出占比不足、食材采购价格异常、供应商无食品资质、餐标超标、补贴未到位、补贴超额发放； 资金支出预警：课后延时费结算不足、结算延迟结算延迟、高频小额支出、支出用途模糊； 投诉监控预警：集中投诉同一供应商、投诉处理超时、同类型问题集中； 票据监控：开票完成率低、超期末开票。	
6	（五）电子凭证智能开收一体平台 1. 电子凭证基础信息 通过对凭证种类、凭证模板、缴费项目、凭证号段预警等基础规则的设置，实现对电子凭证应用的初始化。 2. 电子凭证号段管理 主要功能包含凭证号段分发、凭证号段	（五）电子凭证智能开收一体平台 1. 电子凭证基础信息 通过对凭证种类、凭证模板、缴费项目、凭证号段预警等基础规则的设置，实现对电子凭证应用的初始化。	无偏离

回收，单位可以根据实际业务需求按批次入库电子凭证，支持电子凭证的自动入库和手动入库，同时支持查看入库记录和号段回收。 3. 电子凭证开具管理 主要功能包含界面开具电子凭证（PC端及移动端小程序）、电子凭证批量开具、电子凭证接口开具（通过对接税局数电发票服务平台及广西财政票据电子化管理系统，实现财票、税票及自制凭证开具一体）、电子凭证作废、电子凭证预览、电子凭证补偿（在系统故障或延迟导致缴费凭证开具、状态变更、归档、交付失败时，支持自动补偿和手动补偿）、电子凭证冲红等功能，通过电子凭证全流程管理，彻底满足不同单位不同业务场景电子凭证的开具。 4. 报表查询 主要功能包括凭证号段结余查询、凭证号段预警查询、电子凭证日结账销、电子凭证报表查询几自定义报表查询，通过不同维度数据分析查询，实现数据的分析利用。 5. 系统管理 为运营人员提供系统服务，系统管理主要是对用户及系统操作用户、角色、授权、印章等基础信息进行基础配置。	2. 电子凭证号段管理 主要功能包含凭证号段分发、凭证号段回收，单位可以根据实际业务需求按批次入库电子凭证，支持电子凭证的自动入库和手动入库，同时支持查看入库记录和号段回收。 3. 电子凭证开具管理 主要功能包含界面开具电子凭证（PC端及移动端小程序）、电子凭证批量开具、电子凭证接口开具（通过对接税局数电发票服务平台及广西财政票据电子化管理系统，实现财票、税票及自制凭证开具一体）、电子凭证作废、电子凭证预览、电子凭证补偿（在系统故障或延迟导致缴费凭证开具、状态变更、归档、交付失败时，支持自动补偿和手动补偿）、电子凭证冲红等功能，通过电子凭证全流程管理，彻底满足不同单位不同业务场景电子凭证的开具。 4. 报表查询 主要功能包括凭证号段结余查询、凭证号段预警查询、电子凭证日结账销、电子凭证报表查询几自定义报表查询，通过不同维度数据分析查询，实现数据的分析利用。 5. 系统管理 为运营人员提供系统服务，系统管理主要是对用户及系统操作用户、角色、授权、印章
---	--

		等基础信息进行基础配置。	
7	四、系统技术需求： 1.应用软件应采用高效、可靠的措施保证业务处理的正确性和一致性，保证数据记录在各数据表中的正确性和一致性； 2.应用软件设计要求层次化、模块化，做到层次清晰，模块合理，对其中的模块可灵活抽取替换，模块与模块之间关系明确。要方便业务的扩展和新增； 3.在应用软件整体设计中，要求设计合理，基本模块保持稳定；并且参数设置要灵活、全面。软件结构应具备扩充能力，在设计中充分考虑未来业务品种的增加，具有新业务品种的扩展接口； 4.所有人机交互界面要求美观、易学易用，对于固定的输入选项应提供列表选择和快捷输入方式。 5.系统应提供及时、有效的数据库自动备份数据功能，在系统出现问题时可及时恢复数据。	四、系统技术需求： 1.应用软件应采用高效、可靠的措施保证业务处理的正确性和一致性，保证数据记录在各数据表中的正确性和一致性； 2.应用软件设计要求层次化、模块化，做到层次清晰，模块合理，对其中的模块可灵活抽取替换，模块与模块之间关系明确。要方便业务的扩展和新增； 3.在应用软件整体设计中，要求设计合理，基本模块保持稳定；并且参数设置要灵活、全面。软件结构应具备扩充能力，在设计中充分考虑未来业务品种的增加，具有新业务品种的扩展接口； 4.所有人机交互界面要求美观、易学易用，对于固定的输入选项应提供列表选择和快捷输入方式。 5.系统应提供及时、有效的数据库自动备份数据功能，在系统出现问题时可及时恢复数据。	无偏离
8	五、非功能性需求 1.安全性设计 平台在安全性方面需要考虑到应用软件、网络系统、数据、安全保障制度	五、非功能性需求 1.安全性设计 平台在安全性方面需要考虑到应用软件、网络系统、数据、安全保障制度等多个层	无偏离

等多个层次。 在应用软件部分，会考虑系统、操作及数据等方面的设计，包括机构、用户、角色划分，完备的用户、角色授权体系、敏感数据的加密存储及用户操作内容审计等；在实施中，在系统运行前需进行或接受安全脆弱性检查，并对检查发现的漏洞和隐患进行修改、弥补。 在网络层面通过在网络接入中设置防火墙规则进行策略控制和保护内网监管平台的安全性，防止通过网络的恶意攻击手段。 在数据层面主要会采取以下措施进行保护： (1)加密存储：该部分数据存储时，不同于普通数据，对该部分数据进行加密存储，加密数据必须经过解密后才能正常察看，避免用户通过直接读取数据库察看数据问题。 (2)授权访问：对数据资源的浏览权限，细化到数据项层次，能够针对不同层级、不同角色的用户，根据职责需要，分别授予不同的数据项察看权限，防止数据被未授权用户察看。 在制度方面，通过建立健全的安全保障体系规范进行规范化的操作和标准化的流程控制来保证系统运行的安全性。 2.可靠性设计 系统运行的稳定性主要体现在硬件环境的稳定，系统建设时应对主机系统的性能指标进行了分析，对于主机的配置提出具体建议。 系统运行的稳定性的另一个方面就	次。 在应用软件部分，会考虑系统、操作及数据等方面的设计，包括机构、用户、角色划分，完备的用户、角色授权体系、敏感数据的加密存储及用户操作内容审计等；在实施中，在系统运行前需进行或接受安全脆弱性检查，并对检查发现的漏洞和隐患进行修改、弥补。 在网络层面通过在网络接入中设置防火墙规则进行策略控制和保护内网监管平台的安全性，防止通过网络的恶意攻击手段。 在数据层面主要会采取以下措施进行保护： (1)加密存储：该部分数据存储时，不同于普通数据，对该部分数据进行加密存储，加密数据必须经过解密后才能正常察看，避免用户通过直接读取数据库察看数据问题。 (2)授权访问：对数据资源的浏览权限，细化到数据项层次，能够针对不同层级、不同角色的用户，根据职责需要，分别授予不同的数据项察看权限，防止数据被未授权用户察看。 在制度方面，通过建立健全的安全保障体系规范进行规范化的操作和标准化的流程控制来保证系统运行的安	
---	--	--

是应用系统的稳定性，应尽可能避免出现系统无法处理业务、系统阻滞的现象。 在可靠性方面，应当一方面通过建立系统自动化的数据备份机制确保数据的完整性，同时通过建立运维保障机制来保障系统在运行过程中的稳定和可靠性，包括定期的巡检机制和日志的提醒及系统监控日志分析等手段。 3.易用性设计 平台系统界面是系统与用户交互最直接的窗口，因此软件界面的好坏是决定用户能否尽快应用此系统的重要因素。设计良好及规范的软件界面能够符合系统用户的业务处理规范和操作习惯，便于引导用户完成相应的软件操作，满足系统易用性要求。同时设计合理的软件界面能给用户带来轻松愉悦的感受，符合用户的认知心理学，能够缩短对于软件的接受和学习周期，便于软件的推广应用，因此，软件界面的设计有一定的要求。 在设计系统中遵行以下原则： (1)用户原则： 软件界面设计首先要确立用户类型。划分类型可以从不同的角度，要根据使用用户的实际情况而定。确定类型后要针对用户类型的特点预测他们对不同界面的反应。 软件中的用户是所有处理的核心，不应该由应用程序来决定处理过程，所以软件界面应当由用户来控制应用，如何工作、如何响应，而不是由开发者按自己的意愿把界面操作模式强加给用户。	全性。 2.可靠性设计 系统运行的稳定性主要体现在硬件环境的稳定，系统建设时应应对主机系统的性能指标进行了分析，对于主机的配置提出具体建议。 系统运行的稳定性的另一个方面就是应用系统的稳定性，应尽可能避免出现系统无法处理业务、系统阻滞的现象。 在可靠性方面，应当一方面通过建立系统自动化的数据备份机制确保数据的完整性，同时通过建立运维保障机制来保障系统在运行过程中的稳定和可靠性，包括定期的巡检机制和日志的提醒及系统监控日志分析等手段。 3.易用性设计 平台系统界面是系统与用户交互最直接的窗口，因此软件界面的好坏是决定用户能否尽快应用此系统的重要因素。设计良好及规范的软件界面能够符合系统用户的业务处理规范和操作习惯，便于引导用户完成相应的软件操作，满足系统易用性要求。同时设计合理的软件界面能给用户带来轻松愉悦的感受，符合用户的认知心理学，能够缩短对于软件的接受和学习周期，便于软件的推广应用，因
---	---

	(2)信息最小量原则: 软件界面设计要尽量减少用户记忆负担, 采用有助于记忆的设计方案和功能图标, 同时提示信息或者显示信息尽量简单明了。 (3)帮助和提示原则: 要对用户的操作给出相应的提示信息, 帮助用户处理问题。系统设计要有恢复用户操作失误的能力, 给出用户恢复错误的帮助和提示信息。 (4)可用性原则: 界面设计应该以应用为主, 对于起修饰作用的图片等多媒体文件, 尽量采用压缩比例较大的媒体文件格式, 减少界面文件的大小。	此, 软件界面的设计有一定的要求。 在设计系统中遵行以下原则: (1)用户原则: 软件界面设计首先要确立用户类型。划分类型可以从不同的角度, 要根据使用用户的实际情况而定。确定类型后要针对用户类型的特点预测他们对不同界面的反应。 软件中的用户是所有处理的核心, 不应该由应用程序来决定处理过程, 所以软件界面应当由用户来控制应用, 如何工作、如何响应, 而不是由开发者按自己的意愿把界面操作模式强加给用户。 (2)信息最小量原则: 软件界面设计要尽量减少用户记忆负担, 采用有助于记忆的设计方案和功能图标, 同时提示信息或者显示信息尽量简单明了。 (3)帮助和提示原则: 要对用户的操作给出相应的提示信息, 帮助用户处理问题。系统设计要有恢复用户操作失误的能力, 给出用户恢复错误的帮助和提示信息。 (4)可用性原则: 界面设计应该以应用为主, 对于起修饰作用的图片等多媒体文件, 尽量采用压缩比例较	
--	---	---	--

		大的媒体文件格式，减少界面文件的大小。	
--	--	---------------------	--

说明：应对照竞争性磋商采购文件第三章《采购服务项目需求一览表》中的技术服务内容，逐条说明所提供服务已对竞争性磋商采购文件的技术规格做出了实质性的响应，并申明与技术规格条文的响应和偏离。

供应商名称（盖公章）：厦门商沃网络科技有限公司

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：金立人

日期：2025 年 9 月 29 日

