

采购需求

说明：“★”号标注的内容为实质性要求，必须满足或优于该要求，否则按照无效投标处理。

一、采购清单

序号	采购标的名称	数量	单位	所属行业	要求/备注
1	2026-2027 年度大学新生城市智能体服务权益	1	项	其他未列明行业	专门面向中小企业

要求/备注说明

核心产品	非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定一个核心产品（采购清单中作与核心产品“相同〈或同一〉品牌”要求的产品，视为一个核心产品），并以“核心产品”在采购清单要求/备注栏中标注
节能产品	采购清单要求/备注栏中注明“节能产品”的标的，为强制采购节能产品。依据财库〔2019〕9 号文的规定，应提供国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书
进口产品	采购清单要求/备注栏中注明“进口产品”的标的。可使用进口产品参加投标竞争
适宜中小企业提供	采购清单要求/备注栏中注明“适宜中小企业提供”的标的，应当按照招标文件要求全部或部分由联合体提供或进行合同分包
合同分包	采购清单要求/备注栏中未注明“允许分包”的标的，不得合同分包

其他要求：

服务期	合同签订之日起至 2026 年 9 月 10 日前交付采购人，并于验收合格之日起提供 12 个月的维护服务。
-----	--

二、项目概述

- （一）项目名称：2026-2027 年度大学新生城市智能体服务权益。
- （二）项目背景及总体要求：本项目采购智能体服务权益，面向来汉大学新生打造个人专属城市智能体，为青年提供从入学适应、城市融入到成长发展的全场景、一站式陪伴服务，包括高校信息、AI 学习辅助、青年政策、校园交流、城市探索、AR 互动、任务提醒等，吸引大学新生深入了解武汉、认同武汉、融入武汉、扎根武汉。项目服务对象为在汉普通高校 2026 级国家统一招生全日制在籍普通类新生，预计人数为 30 万人。
- （三）采购预算：本项目采购预算为 300 万元，超过此预算的报价为无效响应。

三、采购需求执行的相关标准、规范

国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：

序号	名称	标号或文号
1	《信息技术 增强现实 术语》	GB/T 38247-2019
2	《信息安全技术 个人信息安全规范》	GB/T 35273-2020
3	《人工智能 管理体系》	GB/T 45081-2024

四、采购内容

- （一）高校信息服务
1. 高校信息专区：为纳入服务范围的高校建设独立的信息专区和知识内容，能够根据学生所属学校提供差异化精准应答。各高校办事流程、校园信息、政策口径等相互隔离，不得混用。
2. 校园生活服务：提供校园地图、教学楼、宿舍、食堂、图书馆、校医院、体育场馆、快递站点、打印服务、校园网络、校内通勤、周边公共交通、安保服务、校内常用联系电话等信息查询。
3. 高校教务指引：支持校历、选课、课程查询、考试安排、成绩查询入口、

转专业、辅修、第二课堂、学分管理、请假、休学、复学、毕业等办事指引。如需调取学校实时业务数据，仅可链接至学校官方系统或通过校方授权合法接口对接，严禁虚构学生个人数据。

4. 学生事务服务：提供奖学金、助学金、助学贷款、勤工助学、家庭经济困难认定、评奖评优、社团活动、志愿服务、心理健康服务、就业服务、学生申诉等事项查询与办理指引。

5. 校园经验交流：建设校园经验交流专区，支持用户分享学习、食宿、出行、社团、实习等校园生活经验，并支持搜索、评论、点赞、点踩、收藏、举报和内容纠错。

6. AI 学习辅助服务：支持中文多轮对话、课程知识点讲解、课业答疑、学习计划、资料整理、报告大纲生成、PPT 内容辅助、文稿修改、英语口语陪练等。

7. 新生任务服务：根据开学季、学期中、学期末等不同阶段，为用户建立任务清单、材料清单、重要时间节点和办理提醒，支持任务完成标记、逾期提醒及相关办事指引。

8. 图片与文档智能处理：支持主流图片、文档文件上传、图文识别、内容解析、文本摘要、关键信息提取、基于上传文件的问答交互；支持会话上下文记忆；用户可自主查看、管理、删除个人历史对话。

（二）城市探索与 AR 互动服务

1. 城市综合信息服务：支持武汉城市文化、历史沿革、城市地标、公共空间、特色街区、休闲点位、交通出行、青年活动、公共文化资源等信息咨询；结合用户兴趣、地理位置、可用时长、出行方式生成个性化推荐方案。

2. 虚拟城市成长地图：搭建线上虚拟武汉地图，支持用户查看已探索和待探索地标、探索完成进度、主题路线、个人足迹、成长成就。

3. 城市探索路线生成：支持围绕武汉历史文化、长江文明、红色文化、现代都市、大学之城、工业遗产、公共艺术、生态休闲等主题生成探索路线；应提供点位介绍、游览顺序、交通方案、预估时长、安全提示等内容。

4. 重点城市地标覆盖：城市探索内容覆盖不少于 30 个武汉代表性地标或公共空间，包含黄鹤楼、长江大桥、江汉关、昙华林、汉口历史风貌区、东湖绿道、武汉天地、光谷广场、汉阳造等，服务期内支持动态调整。

5. 城市地标数字打卡：支持学生抵达相关地标后，通过位置校验、现场拍照、指定任务或其他合规方式完成数字打卡，打卡结果可用于点亮虚拟武汉地图、记录探索足迹、获取成长经验。

6. 打卡真实性管理：系统具备位置合理性校验、异常频率限制、重复图片识别、批量作弊识别机制，配套人工申诉通道。遵循最小必要原则采集位置信息，非打卡场景不得持续获取用户定位。

7. 城市故事记录：支持用户围绕城市地标上传照片、添加文字记录、分享探索体验；用户可自主设置内容公开范围、删除个人内容；所有公开发布内容须经过必要审核。

8. AR 城市互动体验：支持城市地标或公共空间进行 AR 实景交互、城市文化展示、数字纪念素材生成。

9. AR 互动方式：支持点击、长按、拖拽、动作触发、拍照、语音对话等至少一种交互形式，可采用小程序 AR、WebAR、App 端 AR 等成熟技术实现。

10. AR 内容配置：完成不少于 10 个城市地标的 AR 内容部署，每个地标至少实现地标识别、文化内容展示、拍照合影或探索任务中的两类功能。

11. AR 兼容与降级服务：AR 功能应适配主流智能手机，对不支持 AR 能力的设备，应提供普通拍照、图片合成、动画展示或图文任务等替代方案。

12. 城市内容规范要求：城市历史、地标、文旅等内容优先采用政府部门、公共文博机构、权威媒体、正式出版物等权威来源，并标注内容来源与更新时间，严禁虚构历史事实、公共服务等信息。

（三）惠青政策服务

1. 政策信息服务：整合大学生落户、人才政策、安居保障、就业创业、实习见习等惠青政策，根据用户需求提供适用条件、申请材料、办理流程、受理单位、官方办理入口等内容，并支持智能问答。

2. 政策内容管理：政策信息应优先采用政府部门、高校官方及其他权威单位发布的内容，并标注信息来源、适用对象、发布时间和更新时间。平台应建立定期巡检、失效提醒、内容纠错和人工复核机制，并提示用户以主管部门最新规定为准。

3. 智能办事辅助：围绕高校事务和青年政策构建“咨询—材料准备—任务提

醒—办理入口指引—结果反馈”的服务闭环。未经用户授权或业务主管单位许可，不得代替用户提交教务、政务或其他具有法律效力的线上申请。

4. 知识智能整理：智能体可对用户公开分享的校园经验、城市探索、政策使用等内容进行分类、摘要、检索，用于回答时须标明内容来源、适用范围、更新时间。不得将未经核实的个人经验表述为学校或政府部门的正式规定。

（四）用户权益管理

1. 智能体基础权益：全年为每名用户提供不少于 5000 万 词元免费额度，每名用户的具体可用模型、文字问答量、图片处理量、文档解析量、语音服务量和有效期限须清晰、可查询、可核验。

2. 用户身份核验：通过手机号、高校核验等合规方式完成用户身份识别和服务绑定，每名用户原则上仅限领取一份基础权益，系统须防范批量注册、身份冒用、权益重复领取等情形。

3. 数字成长体系：支持用户通过完成新生任务、使用学习服务、参与青年活动、分享校园经验、参加志愿服务、完成城市探索任务等形式获得经验值、数字徽章，可兑换相应免费词元额度或其他服务权益。

4. 成长体系公平机制：经验值、数字徽章获取规则全面公开透明，建立防刷分、防作弊、异常行为监测和申诉机制，不得以充值、付费消费或购买商品作为获取基础成长权益的必要条件。

5. 增值服务规则：禁止强制充值、诱导消费、默认自动续费等。

（五）模型与性能要求

1. 模型开放要求：可以使用自研模型或依法获得授权的第三方模型，模型须按《生成式人工智能服务管理暂行办法》完成备案，须说明模型服务主体、模型能力、备案或登记情况、授权关系及持续服务保障机制。

2. 平台接入方式：平台应适配主流智能手机，可通过微信小程序、移动应用、H5 或其他便捷方式提供服务，要求低门槛、免安装或轻量化使用。

3. 系统容量要求：可支持不少于 30 万个用户账户的差异化内容管理，不少于 30 个城市地标和 10 个 AR 互动点位的配置管理，须提供容量说明、扩容方案、限流降级、监控告警及容灾备份机制。

4. 平台性能要求：平台服务期内可用性不低于 99.5%，用户权益扣减准确率、

重复领取拦截率达到 100%；并发用户数、接口 QPS、页面响应时间及智能体首字响应时间，应根据市场调研和压力测试合理确定。

（六）数据安全

1. 数据采集方面，坚持“最小必要采集”：大学新生注册时，平台只核验学生身份，不采集真实姓名、身份证号、人脸、指纹、精确定位、银行卡、医疗健康等敏感信息。

2. 数据存储方面，坚持“境内独立存储”：选定境内数据库服务器，平台数据统一存放在独立服务器，与其他业务隔离，并健全身份鉴别、访问控制、安全审计、入侵防范、备份恢复等能力。针对项目运营主体发生变更，严格依照法律法规及合作服务协议分类处置全部数据。

3. 数据传输方面，坚持“默认不予共享”：平台采用合作公司自研大模型或依法获得授权的第三方模型作为核心智能能力，对于地图、文旅、政策等第三方城市服务接口，实行统一出口管理，禁止传输敏感信息。

4. 数据使用方面，坚持“可用不可见”：任何学校、政府部门、专业机构或其他第三方需要调阅使用数据，必须经合作公司合规初审后，报团市委审核。开展必要的数据分析时，采用脱敏、汇总、去标识化或匿名化方式处理，分析结果不包含可定位到具体学生个人的信息。

5. 内容审核机制：将思想政治引领贯穿 AI 内容服务全过程，模型融合权威政策解读、优秀传统文化、正向社会舆论、积极价值理念等优质内容，对网络片面观点、认知偏差误区，开展潜移默化的思想引导与价值纠偏。严禁输出涉及地域、性别、年龄、职业、健康状况、院校层级等各类歧视性表述。健全敏感信息拦截、违规提问拒答、人工复核、内容纠错全流程管控机制，严防不良信息传播渗透。

6. 维护服务：验收合格之日起提供 12 个月的维护服务，包含平台维护、模型服务、高校知识维护、城市内容更新、AR 内容维护、政策维护、安全保障、客服、故障处理和数据统计服务，并按月提交维护报告。

7. 客服与应急保障：提供客服电话、在线反馈、工单渠道，配置 7×24 小时重大故障联系人；出现大范围登录异常、核心功能不可用、集中打卡故障、重大信息安全事件，须在 15 分钟内响应，并在 2 小时内恢复核心服务或提供替代方

案。

（七）服务团队要求

- 1、配备人员：项目负责人 1 名（宜具有三年及以上相关从业经验）；其他服务人员不少 2 人（除项目负责人外）。
- 2、配备人员要求：所有配备人员需专职于本项目；且具有实施本项目相关经验和能力；响应文件中需列明各项专职人员，以及具体岗位、具体负责事宜。
- 3、开展各项接待、保障服务过程中，配备人员具体行为必须符合相关法律法规、政策及项目文件要求规定；各项工作计划需提前书面报备采购单位确认，经采购单位确认后方可组织实施。
- 4、所配备的成员一经确认，未经采购单位书面同意，不得更换。

五、商务要求

序号	要求项目	服务要求标准
1	服务期限	合同签订之日起至 2026 年 9 月 10 日前交付采购人，并于验收合格之日起提供 12 个月的维护服务。
2	采购资金的支付方式、时间、条件	合同签订且项目实施后按采购人资金支付进度付款 50%，合同履行结束后经采购方验收各项服务符合招投标条件要求，付清余款，具体情况以中标人与采购人双方签订合同条款为准。
3	投标报价	本项目采用总价包干模式进行报价，所有投标报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价均被视为已经包含了但并不限于各项购买服务、货物及其所有配套实施内容以及所需缴纳的所有价格、税、费等。在其他情况下，由于报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。 投标人报价应为完成本次招标范围内全部内容的所

		有费用，如一旦中标，中标人报价的任何错报、漏报导致的一切不利后果由中标人自行承担，采购人不再支付任何费用，合同签订时不予调整。 投标人所报人工等单价在合同执行过程中是固定不变的，投标人应以充分考虑合同期间的市场风险和国家政策性调整风险系数，并计入总报价，投标人不得以任何理由在合同执行期间予以价格调整。
4	最高限价	本项目设置最高投标限价。 最高限价为：300 万元 投标人开标一览表（报价表）中的大写报价或算术错误修正后的投标报价大于最高投标限价的，其投标无效。
5	其他要求	投标人保证服务成果无知识产权侵权纠纷，若因投标人因导致采购人被第三方索赔，投标人需承担全部赔偿责任并负责解决纠纷。
6	保密要求	严格遵守采购人单位相关保密制度，服从其管理。

六、采购标的的验收标准

本项目验收实施主体为采购人，采购人将根据项目交付情况组织现场验收，若因供应商原因导致无法按时履约、中断或出现严重服务质量问题等违约情形，对采购人造成不良影响的，采购人有权根据违约严重程度采取以下一项或多项措施：

（一）单方解除合同；

（二）要求供应商赔偿采购人因此遭受的全部直接及间接损失（该等损失赔偿不限于合同未支付价款）；

（三）拒绝支付相应款项或要求返还已支付款项。供应商应在收到采购人书面通知后 2 个工作日内采取有效措施补救，若未能及时补救或补救无效，采购人有权立即行使前述权利。