**一、项目概况**

为优化不动产登记营商环境，推进“互联网+政务服务”，提升不动产登记工作效率，给企业、群众提供更加方便快捷的办事环境。基于2024年度智能问答系统的建设成果(应用名称“秦小登”，挂接于微信公众号，已完成基础语义分析、高频业务咨询应答等功能)2025年度不动产登记业务智能咨询系统提升运营项目将重点围绕系统智能化升级与长效运营能力强化两大方向展开，通过引入大模型技术与数字人交互界面，解决现有智能问答系统在复杂场景理解、多轮对话流畅性、服务亲和力等方面的不足，实现从“功能可用”向“体验优、解决快、覆盖广”的跨越式升级，同时构建全生命周期运营体系，确保系统持续优化迭代。

**二、建设内容及功能**

基于2024年该项目已完成的建设成果(应用名称“秦小登”挂接于微信公众号，已完成基础语义分析、高频业务咨询应答等功能)基础上，进一步实现以下功能应用：

| **类别** | **项目** | **规格说明** |
| --- | --- | --- |
| 智能问答 | 语音交互 | 除了纯文本交互，也提供语音交互能力，通过语音识别(ASR)将语音转化为文字，满足更多场景诉求。 |
| 大语言模型(DeepSeek) | 接入DeepSeek大模型：具备多轮会话功能；上下文理解能力、关键信息提取深层识别意图，上下文保持准确性：能够正确理解和应答至少5轮连续对话。 |
| 专业术语解释 | 内嵌不动产术语词典，支持用户点击随时查看定义，方便群众理解答案含义。展示不动产相关名词，通过更直白文字解释，让群众浅显易懂。联记笔相关业多领域的专业名词进行详细阐释。 |
| 推荐问题 | 根据用户问题，在回答末尾自动生成3-5个相关追问推荐，点击即可发起新提问。 |
| 知识来源标注 | 当用户提问未在知识库中找到匹配答案，由大模型自动生成回复内容时，需对该类回答进行标注。在模型自动生成的回答末尾，添加统一标识(如“【注：本回答由大模型自动生成，仅供参考，具体以官方信息为准】”)，直观提示用户内容来源及参考属性。 |
| 功能应用 | 办事指南 | 业务线上指引，覆盖继承、抵押、变更等登记业务，支持材料清单新增和下载(PDF格式)，可嵌入“常见错误示例”。 |
| 办事网点 | 集成全市各个登记分中心实时信息，包括：地图导航(支持高德/腾讯地图一键跳转)预约电话直拨(点击后自动呼出手机拨号界面) |
| 业务指导 | 提供视频上传路径，支持上传科普视频、宣传视频等内容 |
| 常见问题 | 根据用户历史提问数据，分类展示高频问题及典型提问 |
| 业务运营后台 | 数据查询及报表统计 | 用户访问统计(注册用户数、累计访问次数、累计咨询次数等)功能使用统计(总访问量、平均停留时间、跳出率、访问趋势等)查询响应时间：在大规模数据集中，根据不同指标和时间段进行查询，平均响应时间不超过3秒。报表生成准确性95%以上：生成的数据报表准确无误，数据统计结果可靠。 |
| 个性化应用配置 | 支持后台自主配置办事指南、办事网点、常见问题及业务指导的内容 |
| 支持自定义应用排序及显示状态 |
| 个性化界面配置 | 支持查看用户历史咨询记录，包含用户ID、问题、答案及提问时间 |
| 支持查看用户反馈记录，包含用户问题、答案、反馈内容及反馈时间 |
| 用户问题与反馈 | 支持查看用户历史咨询记录，包含用户ID、问题、答案及提问时间 |
| 支持查看用户反馈记录，包含用户问题、答案、反馈内容及反馈时间 |
| 借助数字人的形象，给用户带来更直观、更专业的服务体验。 |

**三、服务要求**

1、程序版权及使用权归采购人所有；该项目是基于2024年度该项目已完成的建设成果基础上进一步完善升级，供应商应保证上一年度建设成果与此次采购内容(模块功能)之间的顺利衔接：供应商在项目实施中，如需要与第三方实现对接或数据交互时，供应商应提供相应的技术支持和数据接口，配合第三方做好技术衔接工作，供应商不得以任何借口推诿并收取费用，所有涉及系统接口对接费用包含在项目总价内，由供应商负责。

2、项目建设周期及运营服务期内，免费软件升级，全天候24小时电话服务咨询，保证在系统发生故障时即时响应，有故障12小时内到达现场，24小时内排除故障。

3、项目建设周期及运营服务期内，供应商需提供一名工作人员驻场服务；排除故障的期限不得超过24小时(工作日)。否则采购人有权指定第三方维修，维修费用由供应商承担。

4、供应商应提供相应的培训计划，详细说明培训的方式、地点、人数、时间等实质性内容。

5、系统建设完成后，及时进行系统测试上线，并在运营服务期，根据系统建设运营情况及群众反馈情况，及时进行系统优化。

6、供应商需采取切实有效的措施，确保系统数据的保密性、安全性和完整性，涉及敏感数据时严格遵循安全性原则。