

附件 1:

采购需求

一、项目概况

1.1 项目背景

为贯彻落实省委省政府的工作部署，推动海南省自贸港一站式政策查询解读平台建设，整合现有分散平台为单一门户，打通各部门数据接口，确保政策信息实时联动共享。构建英语、日语、韩语、俄语、法语等多语言体系的一站式政策查询解读平台。

1.2 建设目标

打造海南自由贸易港政策服务“中央厨房”，建立“统一入口、权威解读、智能服务、闭环管理”的一站式政策查询解读平台，实现政策信息全生命周期管理，提升政策透明度和可及性，优化营商环境，助力自贸港高质量发展。具体业务目标如下：

1. 系统整合与统一入口。整合现有 5 个政策宣传类平台（包括海南自贸港一站式查询解读平台、海南自由贸易港法规政策文件库、企航自贸港一站式服务平台、海易兑系统、海南自贸港国际服务门户（筹建中）），后续以企航自贸港平台作为政策权威解读唯一出口，负责政策发布、解读、查询及国际服务；海易兑平台专注于惠企财政政策兑现。其他平台（如海南自由贸易港一站式查询解读平台、法规政策文件库）以链接形式接入企航自贸港平台，形成政策统一服务门户，避免重复建设，减少企业访问路径。

2. 标准化与权威化解读。建立结构化、标准化的政策解读体系，每条政策包含政策内容阐释、文件原文、解读文本、办理流程、适用条件、应用案例、常见问题解答及咨询部门等要素。2025 年 5 月底前完成 74 条可公开核心政策的标准化解读，形成全省统一的政策解读库，确保解读内容准确、权威、一致。制定政策解读管理标准，各业务单位对政策进行权威解读需遵照解读标准进行。省商务厅不定期对政策解读标准进行一致性巡检，政策解读准确性大于 99%。

3. 全流程闭环管理。建立“谁制定实施，谁解读发布”的责任机制，各部门需在政策出台后 3 个工作日内完成解读并发布至企航自贸港平台。依托平台建

立政策运行监测、服务跟踪、投诉建议处理、运营分析及运维保障机制，通过系统自动巡查和人工督办相结合，对政策更新不及时、解读不准确的情况进行跟踪督办，实现政策闭环管理。

4. 智能化与国际化服务。引入智能搜索、标签化分类、知识图谱等技术，实现政策“组合搜索”“智能匹配”，用户可通过关键词、行业、区域等多维度快速定位所需政策。开发多语种服务功能，在中英文基础上，支持日语、韩语、俄语、法语等多语种，满足国际投资者需求。

5. 用户体验进一步优化。从企业视角优化平台界面设计和操作流程，进一步提升平台便捷性，用户通过不超过 3 层页面即可找到所需政策。建立与 12345 热线的联动机制，根据企业咨询热点和高频问题，动态优化政策解读内容和服务流程，提升用户满意度。12345 工单投诉差评率小于 5%（差评率=差评工单/总工单数量）。

二、建设内容

本项目建设内容依托海易办、海政通平台作为统一入口开展建设，前端统一入口集成到企航自贸港系统展现。包括政策“中央厨房”管理后台和一站式政策查询解读平台前端改版、系统整合对接、政策数据治理、系统实施配置等内容。具体建设内容清单如下。

2.1 海南自贸港一站式政策查询解读平台(管理后台)

2.1.1 政策参谋

“政策参谋”依托 AI 大模型、知识图谱、NLP 等技术，构建全流程智能化政策管理体系。在智能检索层面，实现政策相似度、同义词等多模式检索，结合语音、时间检索及智能排序，精准定位信息；在查询解读上，通过语义分析深化自然语言理解，搭配 AI 聊天小助手，问答式解读办事材料、申办流程并提供步骤指引。增加同义词热词管理配置功能，支持同义词与热词的增删改查及批量更新，按政策类型（如税收、园区政策）、行业分级分权管理，实现政策全生命周期管控。同时，具备智能校验（检测逻辑、语法错误并生成报告）、查重（多格式文件对比关键要素）、分类（自动匹配类型、拆解政策）能力，辅助运营人员梳理审核，保障政策库高质量、规范化，为政策管理提供全方位智能支撑。

2.1.2 核心政策

核心政策功能模块主要建设内容包含数据统计与核心政策管理两大模块。数据统计方面，以首页仪表盘的方式展现当前政策入库总数、已发布数量、审核中数量、草稿件数量等关键指标，实时呈现返回修改、审核不通过、已下架数量，直观反映政策流转状态，帮助主管部门直观掌握政策发布现状。核心政策管理模块功能支持按多维度进行查询筛选，包括政策名称、发布状态、发布时间等多维度查询，支持批量提交、撤回等操作，可修改语种、分享政策、设置置顶，还能展示审核结果、修订及查重记录，关联相关内容，配备组织架构列表与核心政策列表翻页控制，提升管理效率。

2.1.3 政策解读

政策解读管理功能主要建设政策解读库，涵盖查询与管理两类核心功能。查询层面，支持多维度精准检索，可通过解读标题、解读类型（含类型列表）、特色分类（含分类列表）、政策发布时间定位所需解读内容，同时提供政策解读预览功能，便于快速了解解读核心信息。

管理操作上，支持设置解读内容置顶与取消置顶功能，可灵活调整解读内容优先级，搭配政策库列表翻页控制，提升内容浏览与管理效率，整体为用户高效获取、管理政策解读信息提供支撑。

2.1.4 政策案例

政策案例库建设围绕政策应用的案例成果管理，涵盖多维度查询功能，支持案例标题、发布状态、系统发布时间查询及发布状态列表查看；提供高效批量操作，可批量提交、撤回、下架案例及导入案例，并具备案例预览功能。在案例编辑方面，支持基础信息、类型信息、扩展信息编辑与保存；构建完善审核机制，含案例审核、审核结果列表查看、审核意见编辑及结果详情展示功能。同时，具备案例置顶设置与清单翻页控制能力，全面提升政策案例管理的便捷性与规范性。

2.1.5 政策申报流程管理

政策流程库功能围绕政策办理流程进行可配置管理，具备精准查询功能，支持按流程名称、发布时间检索流程信息；可完成流程基础信息创建，对流程类型、标题、说明进行编辑，并能保存流程信息，同时提供流程库预览功能。此外，系统支持流程删除操作，可灵活设置流程置顶，还配备流程翻页控制功能，助力用户便捷浏览流程清单，全方位提升政策流程管理的效率与灵活性，保障流程信息管理规范有序。

2.1.6 分级管理控制

优化系统权限分级管理控制，按照角色和角色组的方式进行精细化管控，可以支持各个政策主管部门独立账号权限进行政策发布、编辑、维护管理。支持增删改查等权限控制。

2.1.7 政策问题管理

在前端设置政策问题征集反馈入口，管理后台对收集到的问题提供给管理人员进行列表展示，按条件筛选，问题编辑，保存，处理关闭，发布公示等功能。

2.1.8 运营统计分析

围绕政策运营分析建设统计仪表盘，数据看板、用户行为分析提升指标、用户动态权限管控等功能。包括政策发布数据、政策日活月活、总访问量、新增用户量等指标，生成热门政策阅读排行及访问量、新增用户量趋势变化图，同时对接 12345 政策类工单分析图与惠企政策统计指标图。用户动态权限管控配置则明确系统用户分类，搭建角色访问控制与属性访问控制模型，全面提升政策管理与用户运营效能。

2.1.9 平台多语种管理

提供平台多语种翻译以及管理工具，支持新增语种操作，可对语种中文名称、语种名称、语种标识进行编辑，并能添加语种备注说明，同时提供语种列表展示功能。系统具备前台启用控制能力，可灵活执行语种修改与删除操作。此外，支持中文多语种切换，全方位满足平台多语种运营需求，提升不同语种用户使用体验，保障多语种信息管理规范有序。

2.2 海南自贸港一站式政策查询解读平台(前端)

2.2.1 首页

首页含海南自贸港一站式政策查询解读平台 Banner 页，导航栏设置注册登录、多语种切换及各类政策专区入口；政策搜索支持结果展示、标签筛选、排序推荐等功能，政策专区设轮播与多类政策接口对接，标签筛选覆盖层级、类型等多维度查询。

2.2. 自贸港核心政策详情页

自贸港核心政策详情页含政策阐述、解读、案例、办事模块，各模块支持信息管理与详情展示；一般政策列表展示政策标题等信息，核心政策列表含简介、解读等内容，均配备翻页控制，满足政策查看需求。

2.2.3 问题上报

问题上报模块设信息提示语，提供问题类型列表，支持填写页面地址、标题、描述，可上传图片与校验验证码，完成问题提交，实现用户反馈收集与管理，保障平台优化与用户需求响应。

2.2.4 外部系统对接

整合现有 5 个政策宣传类平台，以企航自贸港平台作为政策权威解读唯一出口，负责政策发布、解读、查询及国际服务；对接海易办平台实现政策办理入口、对接海易兑平台实现惠企政策兑现、政策推荐、政策计算器等功能；对接 12345 平台，对接企业投诉咨询数据，实现数据分析和政策服务能力提升。具体对接内容如下：

1. 海南自贸港一站式查询解读平台

海南自贸港一站式查询解读平台于 2024 年通过《海南自贸港封关运作政策画像和压力测试系统项目》开展建设，该项目由省委宣传部、省委深改办牵头业务指导，省大数据发展中心负责系统建设，该平台建设政策查询、政策解读、案例展示等基础能力，后端对接的是“海南自由贸易港法规政策文件库”。目前已发布 39 条自贸港核心政策。由于该平台用户体验不佳，政策检索隐藏较深，政策发布以及解读更新不及时等问题。本项目对该平台功能进行升级改造，进一步优化前端功能，聚焦用户体验及引入 AI 大模型优化政策检索、智能推荐、智能分类等能力。

2. 海南自由贸易港法规政策文件库

海南自由贸易港法规政策文件库是基于《海易办一期项目》开展建设，由海南省人大常委会法制工作委员会牵头业务指导，省大数据发展中心负责系统建设。以社会公众需求为导向，以国家法律法规数据库为标准，按照“统筹推进、分步实施、重点突破、协作共享”的原则，整合我省法规规章规范性文件数据资源，按照规范、统一的文本标准和数据标准，建成涵括本省各类规范性文件的数据库，实现法规规章规范性文件动态化、信息化管理。本项目基于海南自由贸易港法规政策文件库进行后端政策库升级，自贸港核心政策和一般性政策都归集到海南自由贸易港法规政策文件库，升级改造政策解读库、流程库、案例库、分级分类管理权限控制、政策问题收集等功能，后续基于海南自由贸易港法规政策文

件库统一对外进行检索展示服务。

3. 企航自贸港一站式服务平台

企航自贸港一站式服务平台是海南自贸港推出的线上线下一体化企业服务平台，由海南省国际经济发展局负责建设，于 2024 年 5 月 8 日正式上线运行，里面包含自贸港政策解读模块，设计政策解读专区，具体政策内容以及解读通过跳转链接方式对接海南自贸港一站式查询解读平台。

4. 海易兑系统

海易兑系统由省工信厅牵头业务指导，省大数据发展中心负责系统建设，旨在为全省企业惠企业务办理提供一网通享服务。本项目借助海易兑现有的涉企画像能力，对接惠企政策计算器，政策智能推荐功能。同时对接惠企补贴类政策的查询入口，在海南自贸港一站式查询解读平台也能查询到惠企补贴类政策以及申请办理。

5. 海南自贸港国际服务门户

海南自贸港国际服务门户由省营商厅负责建设，集“涉外服务”和“资讯宣传”为一体，聚焦外资、外企、外国人需求，设活力海南、我想要、在琼营商、在线服务、资讯看点、政府事务、常见问答等 7 个一级栏目、29 个二级栏目及若干三级栏目，提供英语、德语、法语等多语种服务，满足外籍人士在琼投资贸易、旅游、工作、购物、生活和学习多元需求。该系统为外国人提供自贸港优惠政策板块，主要梳理涉及外国人和外资企业相关政策，内容来源于海南自贸港一站式查询解读平台，通过跳转链接方式对接海南自贸港一站式查询解读平台。

6. 省 12345 系统对接

为了收集企业关于自贸港政策的优化建议以及使用过程中遇到的咨询、投诉等问题，本项目对接省 12345 系统，通过库表的方式对接涉及政策咨询、投诉、建议相关工单数据，按照系统要求进行加工治理、形成决策分析数据入库，运营人员对数据进行分析总结，输出政策优化以及平台优化分析报告。

2.3 数据加工治理及实施

围绕政策服务，开展政策、事项标签库设计、标签运行维护、统计分析跟踪、12345 投诉数据治理等服务。

提供围绕政策服务提供质量走查、权限配置、运行监控、服务跟踪、企航自贸港平台对接实施等工作。

采购多语种翻译数据服务，采购多语种翻译工具，各政策责任部门可利用平台提供的多语种翻译工具对政策进行解读、政策原文、政策流程等中文内容进行翻译转换，责任部门进行审核准确后进行平台发布。

三、现状分析

3.1 业务现状分析

3.1.1 海南自贸港一站式查询解读平台

3.1.1.1 系统基本情况

为落实省委有关工作部署，提升海南自贸港政策宣传力度，2023 年下半年由省委宣传部牵头，会同省委深改办、省大数据发展中心建立了海南自贸港一站式政策查询解读平台（以下简称“一站式平台”），平台中文版于 2023 年 11 月 15 日上线，英文版于 2024 年 6 月 1 日上线。

3.1.1.2 项目建设成效

“一站式平台”建设时，明确各相关部门分工如下：省委宣传部负责牵头统筹建设；省委深改办（自贸港工委办）负责政策解读内容供给，组织相关厅局按职责提供准确的政策解读口径材料；省大数据局负责技术支持，做好网站建设、功能完善、解读材料更新维护等技术保障。平台上线后，省委深改办组织各厅局报送了 39 项自贸港核心政策解读内容，并会同省大数据局及时上线更新解读材料，便于企业和个人方便快捷了解使用政策。

经省委深改办回函答复：“2025 年初，为解决现有政策宣传类平台系统多且分散、重建设轻运营、政策解读不充分不统一等问题，根据省委省政府主要领导指示精神，由省商务厅牵头会同省大数据发展中心、省委深改办（自贸港工委办）、海南国际经发局等单位，依托海南国际经发局“启航自贸港”网站，组建“海南自贸港政策一站式查询解读平台（中央厨房）”，作为全省自贸港政策查询解读的唯一权威出口，“中央厨房”建成后，“一站式平台”将不在使用。我办已于 2025 年 6 月停止更新“一站式平台”内容”。

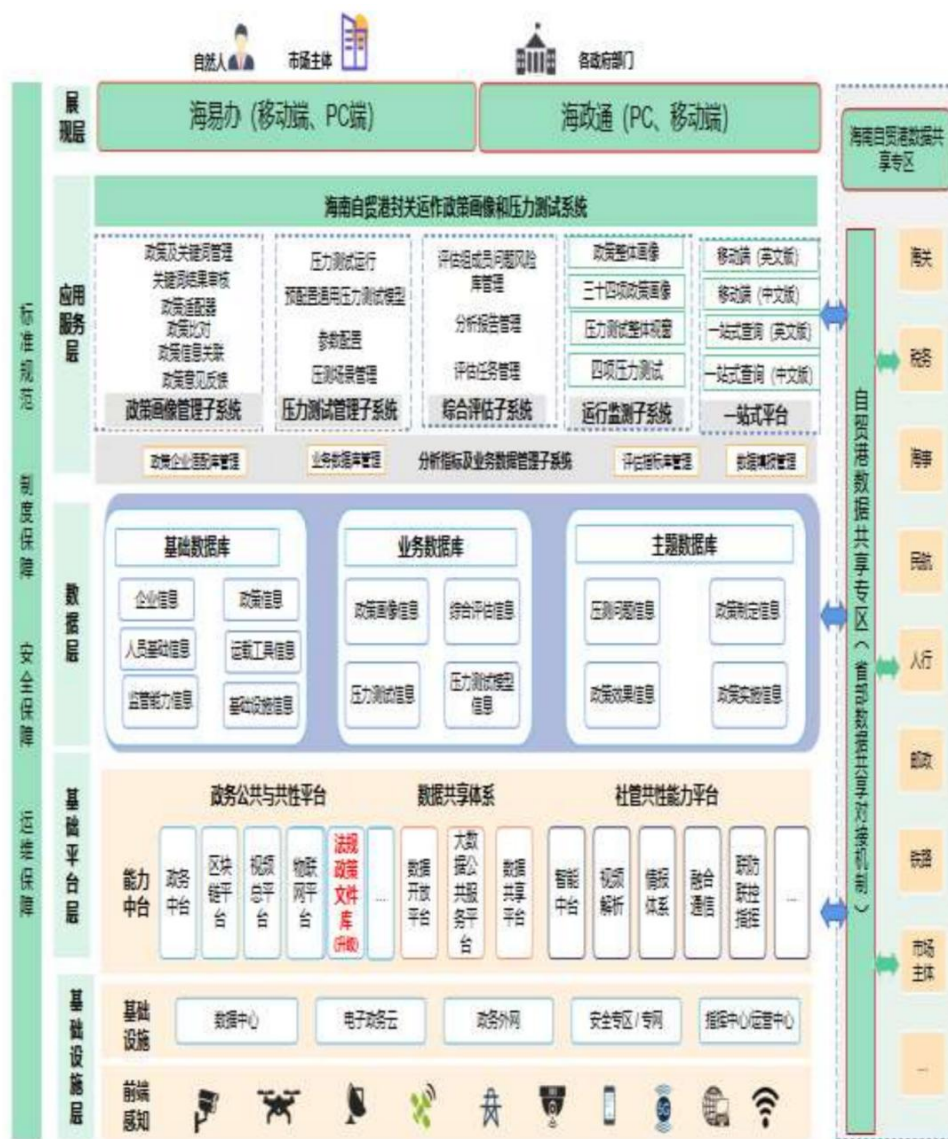
3.1.1.3 与海易办海政通双平台关系

“海政通”是面向党政机关工作人员服务的总入口，支撑全省政府办公“一网协同”。其中领导视窗辅助决策系统以服务海南省领导为目标，以领导需求为

导向，围绕领导需求精准提供信息服务，支持决策质量提升，依托领导需求建设领导视窗封关运作政策画像与压力测试系统对政策及压力测试进行分析及评估后的综合结果，可在海政通领导视窗内进行展示，为领导决策提供可视化支撑。

“海易办”是面向公众、企业服务的自贸港宣传总窗口，统一展示、发布政务服务信息。通过与自贸港管网对接政策画像的一站式查询服务，为公众提供便利化政策查询服务。

海南省自贸港封关运作政策画像和压力测试系统在海易办的界面上集成企业政策服务门户“一站式查询”页面，公众用户可以通过海易办的 APP 登录海易办，进行政策申请、政策查询服务等事项。海南省自贸港封关运作政策画像和压力测试系统在海政通平台-工作台上集成访问入口，政府部门用户可以通过海政通的 PC 端、APP 登录海政通，使用海南省自贸港封关运作政策画像和压力测试系统的政策画像管理子系统、压力测试管理子系统、运行监测子系统进行业务的管理与办理。



总体架构图

3.1.1.4 与海南自由贸易港法规政策文件库关系

海南自由贸易港法规政策文件库已收录予以公开的现行有效的法规、地方政府规章、行政规范性文件等，也包括与自贸港建设相关的法律、行政法规、部门规章、中央文件、省委文件、政策解读资料等。按照全国人大法工委的通知要求，完成“一委两院”和乡镇街道的规范性文件补充收录工作，做到“横向到边，纵向到底”；完成已修改或者废止的法规、规章等，修改、废止的决定等文本数据补充收录工作。计划在目前数据库建设的基础上，对标国家法律法规数据库的文本标准和数据标准，将海南自由贸易港法规政策文件库进行优化升级，于 2023 年底将海南自由贸易港法规政策文件库建设成功能完善、标准统一、收录全面的

数据库。政策画像和压力测试系统与海南自由贸易港法规政策文件库的“法规政策库”对接，将全量接入政策库的政策数据用于在本项目建设的政策画像管理子系统。

3.1.2 海南自由贸易港法规政策文件库

3.1.2.1 系统基本情况

按照省领导关于“做成一件事”的指示精神，省人大法工委建议建设“海南自由贸易港法规规章文件库”（简称“法规政策文件库”），进一步加强海南自贸港法治工作信息化专业化水平，提升法治为民服务能力水平。拟集中收录有关海南自由贸易港法律法规规章规范性文件和政策文件。在海易办（一期）项目中开展建设海南自由贸易港法规政策文件库功能，包含组织专业服务团队对法规文件和相关数据进行精准化、标准化、模板化加工和规范录入，收录海南自由贸易港法律、法规、规章、政策性文件，以及与法律、法规、规章制定相关的文件资料，各类政策解读等内容，夯实法律法规数据底座。

海南自由贸易港法规政策文件库是属于海易办一期项目建设内容，由海南省委深改办牵头业务指导，省大数据发展中心负责项目建设，已完成项目竣工验收。

3.1.2.2 项目建设成效

截止目前，政策分为自贸港核心政策和一般政策两类，建设成效如下：

1. 自贸港核心政策：针对自贸港核心政策须逐条进行详细解读，明确政策内容、介绍、政策解读、案例、办理流程、主管部门、责任部门以及联系电话等详细信息，截止 2025 年 12 月 3 日，需要梳理的核心政策 178 条，已发布 141 条，文字解读 192 个，图片解读 52 个，视频解读 30 个，案例 143 个。涉及业务部门包括国家税务总局海南省税务局、海南省发展和改革委员会、海南省人力资源和社会保障厅、中华人民共和国海口海关、海南省商务厅、海南省交通厅、海南省财政厅、海南省工业和信息化厅、海南国际经济发展局、中国人民银行海南省分行、海南省地方金融管理局、海南省市场监督管理局、出入境管理总队、海南省药品监督管理局等全省有关单位。

2. 自贸港特色政策文件：已发布的一般政策 6809 条，包括地方性法规 472 件、地方政府规章 168 件、政策文件 6151 件、法律文件 6 件、行政法规 9 件、部门规章 3 件。

3. 一般政策文件：一委两院规范性文件 68 件，中央文件 3 件，国务院文件 15 件，市县人大规范性文件 90 件，省委文件 97 件，行政规范性文件 5627 件，部委文件 120 件，其它文件 131 件。

3.1.2.3 与海易办海政通双平台关系

依托海易办、海政通平台基础框架开展建设，海南自由贸易港法规政策文件库属于后端政策文件管理模块，主要用户为政府工作人员和系统运维人员，通过海政通门户进入访问。



3.1.3 企航自贸港一站式服务平台

3.1.3.1 系统基本情况

企航自贸港一站式服务平台是海南自贸港推出的线上线下一体化企业服务平台，由海南省国际经济发展局负责建设，于 2024 年 5 月 8 日正式上线运行，里面包含自贸港政策解读模块，设计政策解读专区，具体政策内容以及解读通过跳转链接方式对接海南自贸港一站式查询解读平台。

3.1.1.2 项目建设成效

截至截至 2025 年 12 月 19 日，企航自贸港平台已服务企业近 4000 家，公众号矩阵粉丝总量超 25 万。封关前后，访问量激增，网站月均访问量 4000，当月访问量已超 7000，4008-413-413 全球投资服务热线咨询由日均 5 通增长至 15 通；公众号矩阵粉丝数当月新增近 800。

3.1.1.3 与海易办海政通双平台关系

企航自贸港按照“平台之外无系统”要求，集成到海易办平台对企业和个人进行服务，从海易办-海南政务服务网-特色服务可以进行访问。如图所示



3.1.4 海易兑系统

3.1.4.1 系统基本情况

海易兑系统由省工信厅牵头业务指导，省大数据发展中心负责系统建设。始终围绕“以大平台为支撑、以大数据为抓手、以大服务为目标”的建设思路，面向企业市场主体和政府部门，集政策“梳理发布、精准推送、解读解答、申报兑现、评价跟踪”全链条一网通办的全省惠企政策兑现服务系统，横向覆盖各部门，纵向覆盖各市县，实现我省涉及财政资金兑现的惠企政策全线上办理，切实把各项惠企政策落地落细落实，助力企业可持续健康发展，打造法治化、便利化营商环境，持续优化惠企政策兑现服务流程，实现对企业的“阳光扶持+精准扶持”，为企业办事提供更多便利，为政府的运作提高效率，为经济发展注入更多活力。

3.1.4.2 项目建设成效

“海易兑”是围绕政府治理和公共服务的改革需要，依托我省海易办平台、海政通平台，通过与数据中台、政务中台等对接，建成的全省统一身份认证、统一入口办理的惠企政策兑现服务系统，为企业惠企业务办理提供一网通享服务。截至 2025 年 12 月，海易兑用户注册量超过 172 万个，其中个人用户 163 万，法人用户 89 万，累计发布政策 4802 条，发布事项 1987 条。全省申报办件 392874 件，兑现笔数超过 24 万笔，兑现金额超 90 亿元。

3.1.4.3 与海易办海政通双平台关系

海易兑系统依托海易办、海政通平台开展建设，集成到海易办、海政通门户进行统一入口访问，入口如图所示：



3.1.5 海南自贸港国际服务门户

3.1.5.1 系统基本情况

海南自由贸易港国际服务门户是由海南省营商环境建设厅在 2025 年开展建设，2025 年 12 月 5 日正式上线。集“涉外服务”和“资讯宣传”为一体，聚焦

外资、外企、外国人需求，设活力海南、我想要、在琼营商、在线服务、资讯看点、政府事务、常见问答等 7 个一级栏目、29 个二级栏目及若干三级栏目，提供英语、德语、法语等多语种服务，满足外籍人士在琼投资贸易、旅游、工作、购物、生活和学习的多元需求。

该门户网站将整合集成全省 29 个涉外业务系统和网站，突出“政务+服务”功能，可跳转至“海易办”国际服务办事专窗，提供 44 项高频服务事项和 95 个单事项的中英文指南和办事入口，涵盖住宿登记、医疗预约、企业注册、免签政策、就业许可、领事认证、驾驶服务、景区指引等服务，用户实现“一站登录、多事联办”。该系统为外国人提供自贸港优惠政策板块，主要梳理涉及外国人和外资企业相关政策，内容来源于海南自贸港一站式查询解读平台，通过跳转链接方式对接海南自贸港一站式查询解读平台。

3.1.5.2 建设成效

海南自贸港国际服务门户于 2025 年 12 月 5 日刚上线运行，标志着海南在涉外服务体系建设方面迈出重要一步。下一步，海南省营商环境建设厅等相关部门，将坚持以用户需求为导向，持续优化海南自由贸易港国际服务门户功能、丰富内容供给、提升服务效能，不断扩大该门户网站的影响力与覆盖面，持续提升外籍人士在琼营商、工作、生活、旅游便利化水平。

3.1.5.3 与海易办海政通双平台关系

海南自贸港国际服务门户是海易办平台的统一涉外服务门户，集成到海易办平台展示，入口如图：



I Want To



四、需求分析

4.1 业务需求分析

根据《关于海南自由贸易港一站式政策查询解读平台（“中央厨房”）建设情况的报告》刘小明省长批示“核心政策要与自贸办统一、大小颗粒度要让社会和企业听得明白，好用”要求，2025年4月2日，顾刚副省长组织专题会讨论，省商务厅协同省委深改办、省发改委、省工信厅、省财政厅等多个部门开展海南自由贸易港一站式政策查询解读平台（“中央厨房”）项目需求调研建设，顾刚副省长强调“为解决政策解读平台过多的问题，建议围绕“给谁服务的问题，边界范围问题、政策解读权威性问题、企业操作便利化问题”开展系统整合优化。原则上全省自贸港政策相关的平台只有两个：一个是企航自贸港平台，另一个是为企业兑付财政资金的“海易兑”平台。政策权威解读只有一个出口，即企航自贸港平台，负责政策发布、解读、查询，省委宣传部和省委深改办牵头的海南自贸港一站式查询解读平台、省人大法工委牵头的海南自由贸易港法规政策文件库等平台可以链接到企航自贸港平台。”。

本项目业务需求围绕“统一入口、权威解读、智能服务、闭环管理”核心目标，聚焦企业与公众对政策“找得到、看得懂、用得上、能反馈”的核心诉求，结合自贸港国际化营商环境建设要求，构建全流程、智能化、多维度的政策服务体系，解决现有平台分散、解读不规范、服务不精准等问题，助力政策落地与自贸港高质量发展。为贯彻落实省委省政府的要求，省商务厅牵头开展本项目建设，经过多次调研收集需求，形成业务需求如下。

4.1.1 平台整合与统一入口需求

4.1.1.1 多平台整合需求

要解决平台分散和功能重叠问题，本项目需整合现有 5 个政策宣传类平台（海南自贸港一站式查询解读平台、海南自由贸易港法规政策文件库、企航自贸港一站式服务平台、海易兑系统、海南自贸港国际服务门户），后续以企航自贸港平台作为政策权威解读唯一出口，负责政策发布、解读、查询及国际服务；海

易兑平台专注惠企财政政策兑现；其余平台以链接形式接入企航自贸港平台，形成“一个核心入口+专项功能支撑”的服务架构，避免重复建设，缩短企业访问路径。

4.1.1.2 海易办平台对接需求

海易办作为政务服务互联网统一入口，集成了个人、企业各类政务服务办事事项，需打通企航自贸港与海易办的接口，实现“政策详情页 - 办理入口”的直接跳转，用户在企航自贸港查询政策后，可一键进入海易办完成申办操作，解决“政策解读与办理分离”的痛点，满足政策“一键办理”得需求，提升政策落地效率。

4.1.1.3 海易兑平台对接需求

工信厅牵头主导建设的海易兑系统，统筹面向企业惠企补贴政策的全生命周期管理，需实现本系统与海易兑的数据互通，一方面将企航自贸港的政策标签（如适用行业、扶持条件）同步至海易兑，支撑海易兑的“政策推荐”（精准匹配企业资质）与“政策计算器”（根据政策标准自动测算可享权益）功能；另一方面将海易兑的企业惠企补贴类政策关联到一站式政策查询解读平台后台，供用户在查询政策时同步了解兑现动态，满足“政策解读与惠企服务深度联动”的需求。

4.1.1.4 企航自贸港系统对接需求

政策一站式查询平台是基于企航自贸港系统入口，需要打通企航自贸港用户体系，按照企航自贸港的技术架构和接口标准进行开发和对接。页面 UI 设计风格保持一致。

4.1.1.5 省 12345 系统对接需求

需建立政策一站式查询平台与 12345 平台的企业咨询、投诉类工单数据对接机制，实现 12345 平台的“企业政策相关投诉、咨询数据”实时同步至政策一站式查询平台，解决“政策服务与用户反馈脱节”的问题，这对企业关注政策工单进行加工治理、数据分析，输出政策改进优化分析报告，为企航自贸港的政策优化、解读补充提供数据支撑。

4.1.2 政策管理与解读需求

4.1.2.1 政策全生命周期管理需求

为了加强政策全生命周期管理，需要升级改造政策法规文件库，增加政策录入与维护，支持政策原文、解读文本、办理流程、适用条件、应用案例、常见问题等多要素录入，支持批量提交、撤回、修改、下架等操作。

增加政策标签治理：为了满足企业对政策快速定位直达要求，需要对政策进行进一步标签拆分打标，按政策类型（如贸易便利、投资便利、金融政策、税收政策、人员政策等），按照行业类型（如旅游业、现代服务业、高新技术产业、热带特色高效农业等）、按责任单位（如发布政策责任单位）进行标签分类。

增加审核与校验功能需求，建立“谁制定实施，谁解读发布”责任机制，政策出台后3个工作日内完成解读发布，系统增加权限分级分类管控功能，设置单位管理人员、审核人员、政策编辑人员、系统运维人员等不同角色；

增加智能校验功能需求，包括检测逻辑、语法错误并生成报告、政策查重（多格式文件关键要素对比功能，确保政策内容准确合规。

增加动态更新与监控功能需求，依托系统自动巡查和人工督办，对政策更新不及时、解读不准确的情况跟踪督办，实现政策发布 - 解读 - 监测 - 督办 - 优化的闭环管理。

4.1.2.2 标准化解读需求

建立结构化、标准化解读体系，每条政策需涵盖政策内容阐释、文件原文、解读文本、办理流程、适用条件、应用案例、常见问题解答及咨询部门等核心要素。需要配套制定政策解读标准规范，指导各单位按照政策解读标准进行解读发布，树立政策解读权威性。

4.1.1.3 政策案例与流程管理需求

升级改造案例库功能，支持案例标题、发布状态、发布时间等多维度查询，提供批量提交、撤回、下架、导入功能，支持案例基础信息、类型信息、扩展信息编辑与审核，可设置案例置顶，满足政策应用成果展示与管理需求。

升级改造流程库功能，支持按流程名称、发布时间检索流程信息，可创建、编辑流程基础信息（类型、标题、说明），支持流程删除、置顶与翻页控制，实

现政策办理流程可配置管理，保障流程信息规范有序。

4.1.3 智能化服务需求

4.1.3.1 智能检索与匹配需求

为解决原有平台智能化水平低，导致企业用户反复搜索都无法直达适合自己的政策问题，本次需要建设“政策参谋”模块，包括智能搜索、标签化分类、知识图谱等技术，实现政策“组合搜索”“智能匹配”。支持政策相似度、同义词、语音、时间等多模式检索，结合智能排序机制精准定位信息；可通过关键词、行业、区域、层级等多维度筛选政策，用户查询政策直达不超过 3 层页面要求。

4.1.3.2 智能咨询与指引需求

通过语义分析深化自然语言理解，开发 AI 聊天小助手，引入 Deepseek 等主流 AI 大模型，结合政策专属知识库，以问答形式解读办事材料、申办流程并提供步骤指引。支持同义词与热词的增删改查及批量更新，优化检索精准度，帮助用户快速理解政策核心内容与办理要求。

4.1.3.3 精准推荐需求

依托企业画像数据与政策标签体系，实现“政策找企业”的精准推荐功能，针对不同行业、区域、规模的企业，实现自动推送适配的政策信息，提升政策触达效率。

4.1.4 多语种服务需求

为解决目前平台仅支持英语版本，缺乏多语种支持，国际用户因缺乏多语种服务，难以精准理解政策问题。在中英文基础上，需要支持日语、韩语、俄语、法语等多语种服务，满足国际投资者需求。提供多语种翻译与管理工具，各政策责任部门可利用工具对政策原文、解读文本、办理流程等中文内容进行翻译转换，经审核准确后发布。需要支持新语种新增、编辑、启用控制与删除操作，实现多语种全生命周期管理，保障不同语种用户使用体验。

4.1.5 用户体验优化需求

4.1.5.1 界面与操作优化需求

从企业视角优化平台界面设计和操作流程，优化升级现有平台页面，对前端 UI 进行优化升级，设计一套更加人性化、友好体验的前端查询页面。首页设置 Banner 页、导航栏（注册登录、多语种切换、政策专区入口）、政策搜索（结果展示、标签筛选、排序推荐）等功能，政策专区设轮播与多类政策接口对接，提升平台便捷性与易用性。

4.1.5.2 问题反馈与互动需求

前端设置政策问题征集反馈入口，支持用户选择问题类型、填写页面地址、标题、描述，上传图片并校验验证码后提交反馈。管理后台需提供问题列表展示、条件筛选、编辑、保存、处理关闭、发布公示等功能，建立与用户的良性互动机制。

4.1.5.3 联动优化需求

建立与省 12345 热线的联动机制，根据企业咨询热点和高频问题，动态优化政策解读内容和服务流程，确保 12345 工单投诉差评率小于 5%，持续提升用户满意度。

4.1.6 运营与统计需求

为了保障平台运营管理机制顺利开展，确保政策发布及时性、准确性以及对各个责任单位进行监督考核，需要配套建设相关运营监测功能，提供运营指标的数据看板功能以及分级管理功能。

4.1.6.1 运营监指标测需求

需要建设统计仪表盘，实时展示政策入库总数、已发布数量、审核中数量、草稿件数量等关键指标，直观呈现政策流转状态；监测政策日活、月活、总访问量、新增用户量等数据，生成热门政策阅读排行及访问量、新增用户量趋势变化图。

4.1.6.2 数据分析与决策需求

对接 12345 政策类工单分析图与惠企政策统计指标图,开展用户行为分析,输出政策优化及平台优化分析报告;建立用户动态权限管控,明确系统用户分类,搭建角色访问控制与属性访问控制模型,提升政策管理与用户运营效能。

4.1.6.3 分级管理需求

优化系统权限分级管理控制,按照角色和角色组的方式进行精细化管控,支持全省 46 个省直单位和 18 个市县分级分类账号创建,各政策主管部门可通过独立账号进行政策发布、编辑、维护管理,支持增删改查等权限控制。

4.2 业务协同需求分析

按照“平台之外无系统”要求,海南自由贸易港一站式政策查询解读平台集成到企航自贸港平台作为统一对外服务入口。其中企航自贸港与海易办、海政通、业务中台对接,其中互联网端服务企业、个人用户对接海易办,管理端对接海政通,用户中心统一认证对接业务中台。业务协同关系如下:

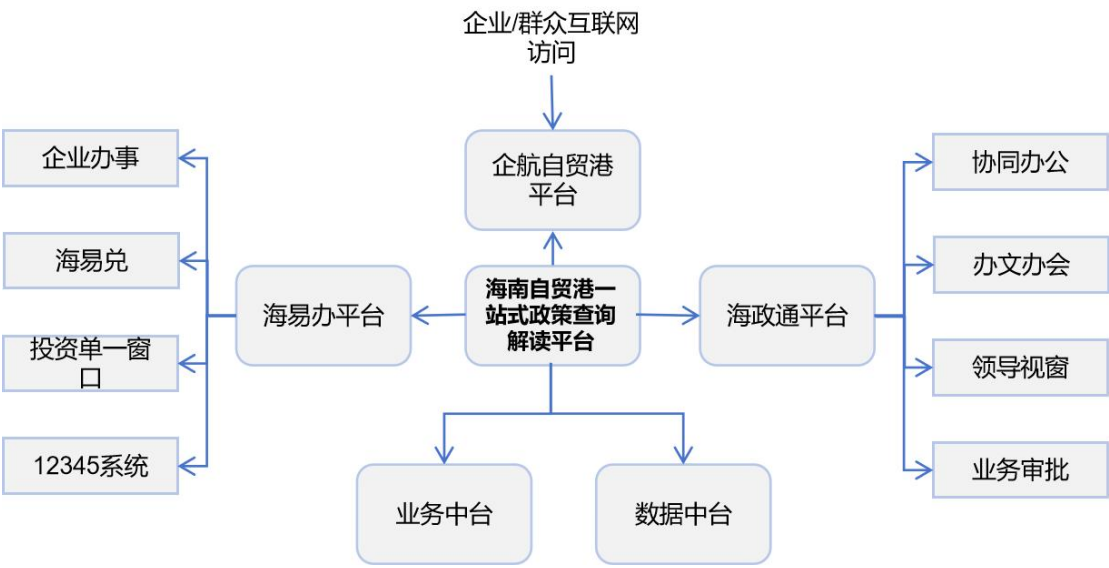


图 4-1 业务协同总关系图

4.3 用户需求分析

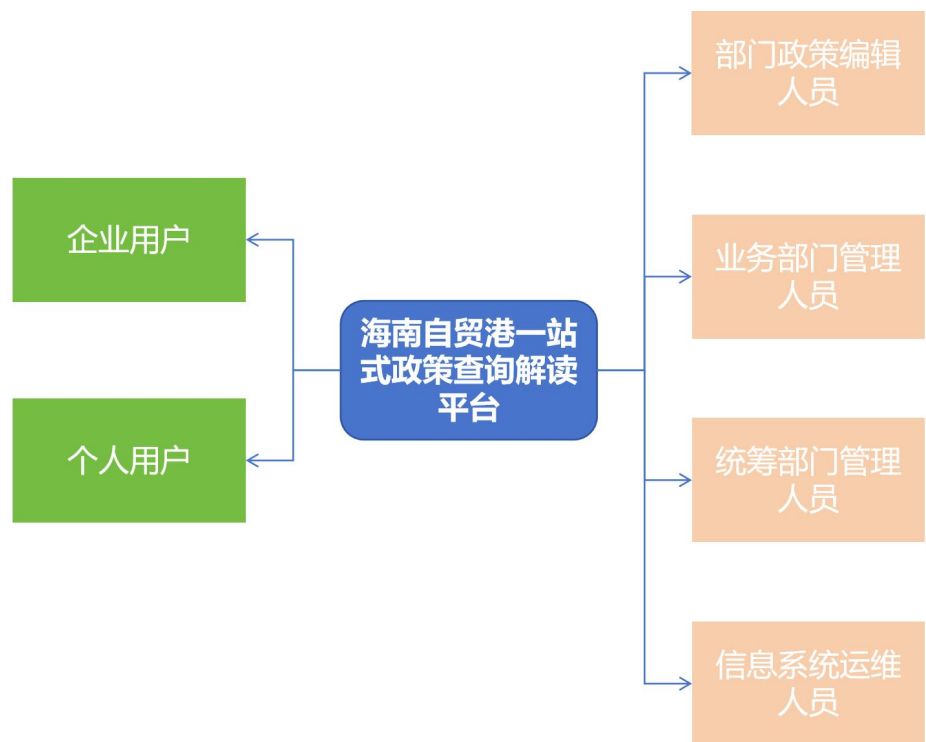


图 4.5-1 系统用户关系图

4.3.1 企业用户

企业用户通过企航自贸港进入自贸港政策查询解读系统，对自贸港核心政策进行查询。登录后企业可以查看面向企业政策的办事订单、跟踪办事订单全流程状态。同时根据企业画像进行政策推荐、政策智匹配等智能化应用。

4.3.2 个人用户

自贸港核心政策还包括个人优惠政策，个人用户登录企航自贸港平台后可以查看政策，跟踪个人政策办事订单状态，个人政策推荐等功能。

4.3.3 部门政策编辑人员

本系统管理端集成到海政通平台，全省各部门按照“谁制定实施，谁解读发布”的原则，对中央政策、海南政策及时进行解读、发布、更新，并形成常态化、标准化、规范化的政策闭环管理。系统提供权限分配控制，给各个部门开通部门编辑人员、部门管理人员账号，各单位按照权限进行政策自行发布、编辑管理。

4.3.4 业务部门管理人员

业务部门管理人员负责对部门的政策进行审核把关,针对部门编辑人员发布的政策进行审核。负责对本部门的系统进行用户、权限、政策内容、发布流程等的日常管理和系统维护。

4.3.5 统筹部门管理人员

本项目由省商务厅进行统筹,商务厅管理人员负责对平台发布政策进行定期检查,针对不符合要求的政策(例如版本更新不及时、政策与实际发布不符、政策解读不准确等)通知业务部门进行整改修订。

4.3.6 信息系统运维人员

平台运维管理人员负责海南自由贸易港一站式政策查询解读平台的整体运维,包括机房环境、软硬件基础设施、网络、安全等基础环境的统一运维,平台支撑服务体系的运维管理和基于平台建设的部门业务应用系统的运行状态维护等。

五、总体框架

5.1 总体业务关系图

本项目是依托企航自贸港作为统一政策查询服务入口，全省各部门按照“谁制定实施，谁解读发布”的原则，对中央政策、海南政策及时进行解读、发布、更新，并形成常态化、标准化、规范化的政策闭环管理。依托企航自贸港平台建立监督工作机制，对政策解读运行监测、服务跟踪、投诉建议处理、运营分析以及运维保障工作。通过系统走查对政策更新不及时、解读不准确的情况及时反馈给责任单位。总体业务关系逻辑图如下：

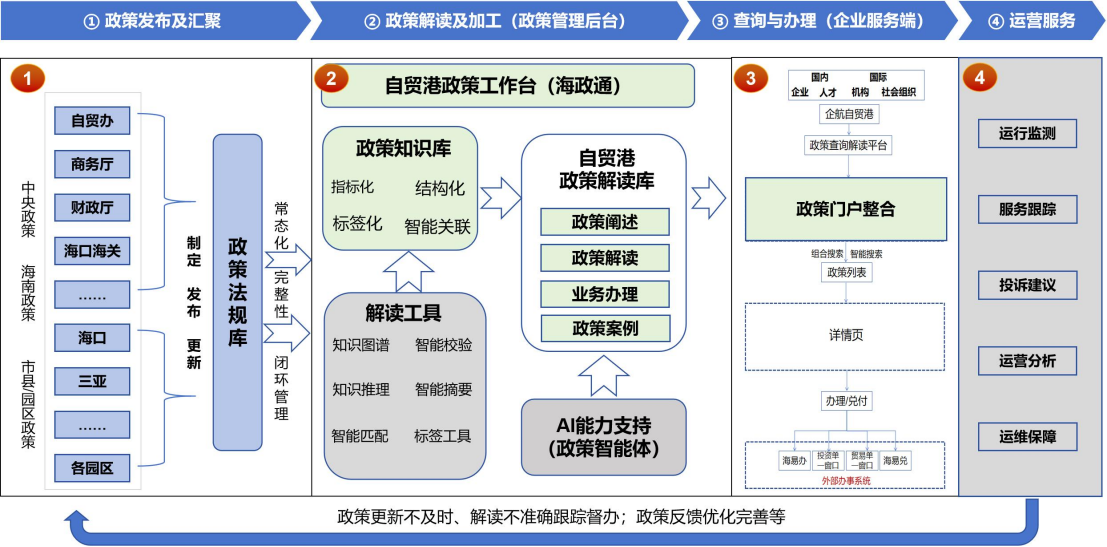


图 5-1 总体业务关系逻辑图

- 1.政策汇聚及发布。全省各部门、各市县、各园区按照“谁制定实施，谁解读发布”的原则，对中央政策、海南政策、市县（园区）政策及时进行解读、发布、更新等，并形成常态化、标准化、规范化的政策闭环管理。
- 2.政策解读及加工。一是利用政策解读工具，对原始政策法规库进行解读加工处理生成政策知识库；二是按照指标化、结构化、标签化和大数据进一步优化形成自贸港政策解读库，包含政策文件、政策解读、典型案例、政策办理等要素。
- 3.政策查询办理。以“企航自贸港”平台为统一对外服务入口，为国际国内企业、人才、机构、社会组织等用户提供的厅局搜索、行业搜索、核心搜索等查询方式查询相关政策。企业能够进行政策文件、政策解读、应用案例以及业务办理

“一键”链接到海易办、海易兑等外部办事系统。

4.政策服务跟踪。建立运营保障工作机制，对系统运行监测、服务跟踪、投诉建议处理、运营分析以及运维保障工作。通过系统走查对政策更新不及时、解读不准确的情况及时反馈给责任单位。

5.2 信息化总体架构

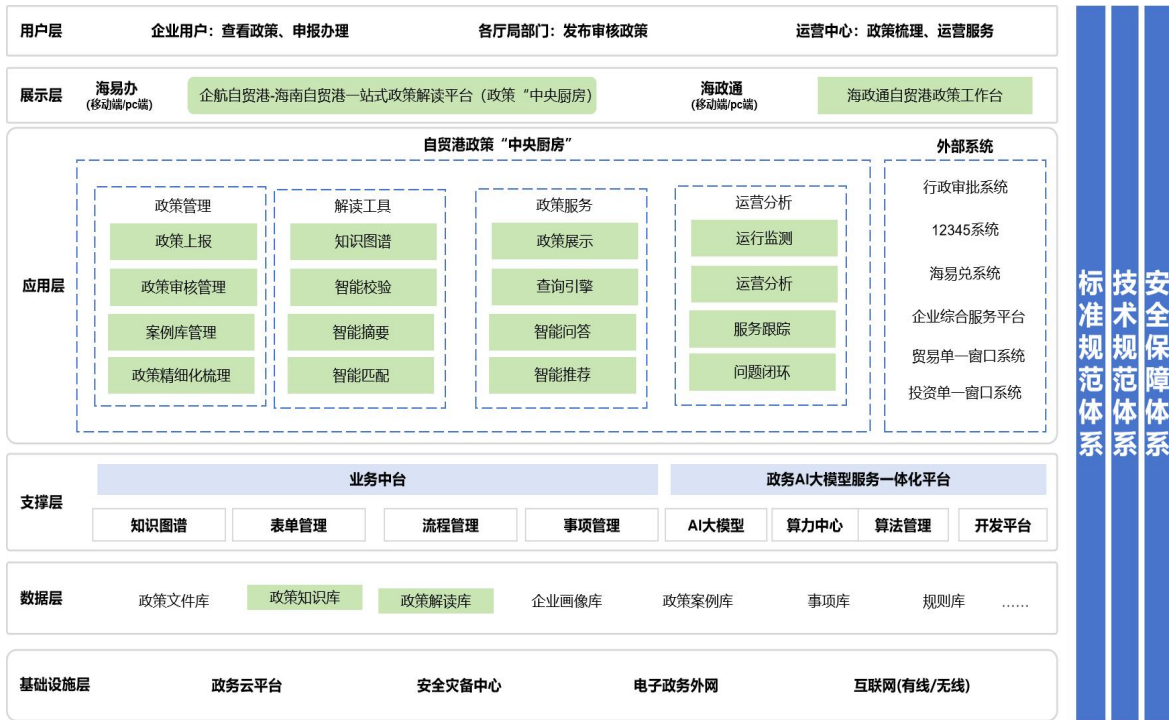


图 5-2 信息化总体架构示意图

1.用户层。包含企业用户（使用方）、各厅局部门（政策发布审核）、运营中心（政策梳理、运营服务）。

2.展示层。企航自贸港-海南自由贸易港一站式政策解读平台，为企业用户提供一站式政策解读服务。

3.应用层。主要提供政策管理、解读工具、政策服务、运营分析等服务。

4.支撑层。基于业务中台、政务 AI 大模型服务一体化平台等能力提供知识图谱、表单管理、AI 大模型等技术支撑服务。

5.数据层。搭建政策数据库，包括政策文件库、政策知识库、政策解读库、企业画像库等政策数据基础库。

6.基础设施层。该层主要提供政务云、安全灾备、电子政务外网、互联网等

基础设施能力基础。

5.3 数据架构

海南自由贸易港一站式政策查询解读平台数据来源包括政策管理库录入、发布、审核等闭环管理数据。同时与外部系统对接通过数据共享交换平台进行数据交互，包括 12345 系统投诉咨询类数据、海易兑惠企补贴类数据对接，数据架构如下：

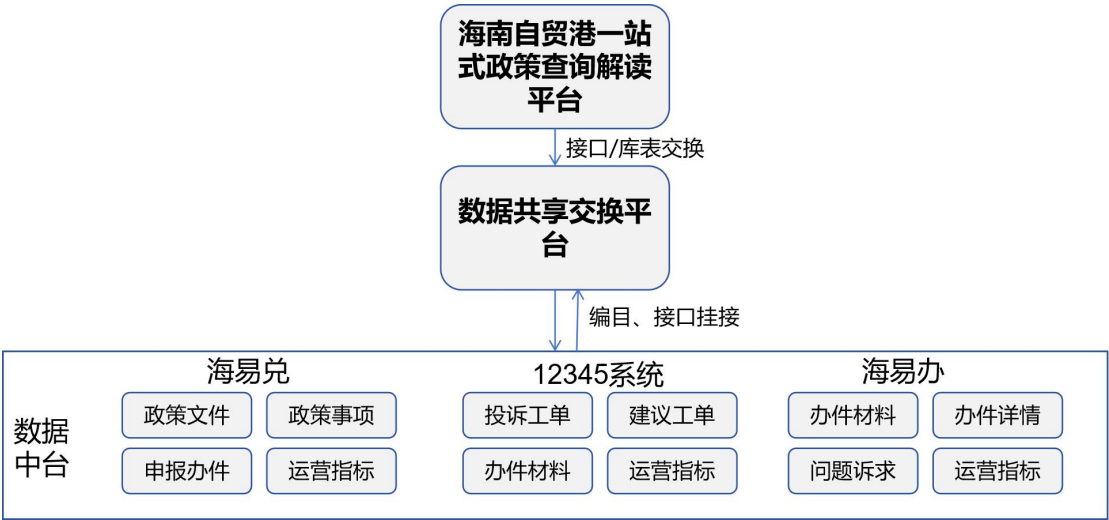


图 5-3 数据对接架构

海南自贸港一站式政策查询解读平台按照省里数据共享交换平台架构要求进行数据交换对接，通过接口或者库表的方式与外部系统海易兑、12345 系统、海易办系统等进行对接交互数据。