

# 采购需求

## 采购项目技术规格、参数及要求

### 一、说明

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本竞争性磋商采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定。

本项目是专门面向中小微企业采购的标的,须提供的服务全部由符合本项目采购标的所属行业对应中小微企业划分标准的中型或小型或微型企业(监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业)承接。

(2) 本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品,但不包括其中的房屋和构筑物,文物和陈列品,图书和档案,特种动植物,农林牧渔业产品,矿与矿物,电力、城市燃气、蒸汽和热水、水,食品、饮料和烟草原料,无形资产。

2. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件无效处理的条款。

3. 供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

4. 本项目为服务类采购项目,无进口产品,无核心产品。

### 二、技术要求

序号	标的名称	数量及单位	所属行业	技术要求
1	12328 交通运输 服务 监督 热线	1 项	软件和 信息技 术服务 业	<b>一、总体需求</b> 根据《12328 交通运输服务监督热线管理办法》《12328 交通运输服务监督热线评分办法》(桂交科教发〔2025〕18号)《广西壮族自治区大数据发展局关于印发广西壮族自治区 12345 政务

运行服务			<p>服务便民热线管理办法的通知》(桂数发〔2021〕13号)《广西壮族自治区交通运输厅关于印发广西壮族自治区12328交通运输服务监督热线管理办法(试行)的通知》(桂交科教发〔2022〕20号)和《广西壮族自治区交通运输厅办公室关于印发广西12328热线货车司机接诉即办工作实施方案的通知》(桂交办文函〔2025〕9号)等文件精神,在服务期内通过12328交通运输服务监督热线(以下简称12328服务中心)、12328小程序、12345热线、市长信箱、数字城管等渠道受理的柳州市交通运输领域的投诉举报、信息咨询、意见建议,做好业务的受理、即时答复、分类转办、实时跟踪、督办、办结归档、回访等工作。做好与自治区12328、自治区12345热线、市城市管理委员会办公室的考核管理和对接,高质量开展市12328交通运输服务监督热线服务中心的团队建设、制度建设,知识库系统技术运维,业务系统信息安全管理、数据备份、数据监测、数据管理,以及各项日常工作。上级对市本级12328服务中心业务相关政策有调整的,须按采购人相关要求根据政策进行服务调整。</p> <p><b>二、运营服务</b></p>
------	--	--	--

			<p>(一) 成交供应商承接柳州 12328 服务中心的运营服务工作，对 12328 服务中心提供 7×24 小时不间断服务（包括节假日），指派固定的团队为本项目提供专业服务，项目团队成员不少于 11 人（设专职人员 1 名负责货车司机接诉即办工作），并明确各成员角色和分工安排。项目负责人应具有交通运输服务或交通运输信息化相关经验。派驻人员工作前应经过必要的培训和能力确认。（服务期间，若出现业务流程变更或工作场地变更，采购人可结合实际情况与成交供应商协商人员、岗位的调整方案）</p> <p>(二) 成交供应商做好柳州市 12328 服务中心的运营服务衔接工作，安排的工作人员必须从采购服务期开始立即到岗，要有强烈的责任心及熟练的相关业务处理、对接技能，能够迅速处理工作中出现的紧急情况，发现重大问题必须向行业管理部门和部门领导汇报并处理。以下情形人员不得聘用：法律规定不得聘用的情形人员；聘用前不能与原单位解除劳动合同的人员；属于失信被执行人的；有犯罪记录的。</p> <p>(三) 成交供应商须按交通运输部、自治区交通运输厅、广西 12328 交通运输服务监督电话对市级 12328</p>
--	--	--	---

			<p>服务中心平台有关规定和采购人要求，高质量地完成柳州市 12328 服务中心工作。保障柳州市 12328 交通运输服务监督电话正常运行，完成柳州市 12328 服务中心业务的受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、督办、办结归档、回访等工作，指导市本级 12345 热线受理、分类、转办交通运输行业业务，按需求做好与自治区 12328 服务中心，市 12345 热线平台及数据对接工作和其他采购人要求的涉及 12328 服务中心的业务。</p> <p>（四）成交供应商须根据 12328 服务中心各级相关文件要求和采购人管理需要制定培训方案。就工单咨询、建议、求助、投诉等细节信息填写准确，强化工单转派正确率，按要求及时响应诉求人诉求。</p> <p>（五）成交供应商须做好统计、记录和归档 12328 服务中心运行情况数据。严格执行交接班工作制度，合理制定人员排班情况。做到发现重大问题，及时上报。</p> <p>（六）成交供应商须要求 12328 服务中心人员做到语言表达流畅，服务态度好，责任心强，耐心热情，做到文明礼貌、认真细致，做好回访评价工作。</p> <p>（七）成交供应商须配合采购人</p>
--	--	--	--

			<p>做好市 12328 服务中心对外业务协调工作，按照时限要求与承办单位对接，及时转办、督办工单，确保在时限内办结工单。与柳州市政府 12345 热线等地方政务服务便民热线管理部门开展系统对接，实现向上级 12328 服务中心管理系统实时推送受理信息、工单记录、回访评价等数据。</p> <p>（八）在服务过程中，因驻场人员自身原因出现人员变动情况，成交供应商应提前一个月通知采购人。新人员上岗前，成交供应商应做好培训工作，新人员必须熟悉热线中心常用技术平台和运营系统及沟通能力才能上岗，并办理好交接工作。采购人发现人员有不满足要求的，必须在 2 个工作日内更换，否则视为违约。</p> <p>（九）成交供应商应确保与相关人员劳动关系合法，按国家相关法律法规，保障人员合法权益，保证人员稳定。确保工作人员安全，全力避免责任事故的发生。在服务期内，成交供应商对工作人员的安全全权负责。因人为导致的一切安全事故，采购人有权对成交供应商依法查处。</p> <p>（十）成交供应商须做好数据核对工作，定期与相关单位核对平台相关基础数据，核对周期不低于每周一次。</p>
--	--	--	---

				<p>(十一) 成交供应商须做好市 12345 热线、自治区 12328 的知识库信息采集、校验、录入工作，及时整理更新相关政策文件材料，做好与本级政务服务便民热线专业知识库系统开放对接工作，实现互联共享和同步更新。</p> <p>(十二) 成交供应商须按月度、年度编写全市 12328 热线业务分析报告，梳理分析群众反映的高频热点事项，协助有关行业管理部门了解、掌握柳州市交通运输领域的主要热点、受关注点问题。建立考评数据预警机制，密切监控 12328 热线投诉工单响应率、解决率、满意率、办结率等重点指标。</p> <p>(十三) 成交供应商须组织工作人员按采购人要求到指定地点办公，专职从事柳州市 12328 服务中心相关工作。服务期间，成交供应商须承担 12328 服务中心相关的办公设施设备、耗材费用、设备硬件更新维护费用、12328 电话语音中继线服务年费；可在新入职员工试用期满后配置统一的工作服装，工作服装包括冬装、夏装和春秋装。</p> <p>(十四) 成交供应商需正确使用采购人提供的各种设施设备，在运营管理期间应维护场所集体资产的安全与完整，不得以集体资产进行抵押、</p>
--	--	--	--	--

			<p>融资、贷款等，并确保集体资产不流失。</p> <p>（十五）成交供应商须在质量管理过程中应加大差错问题的质检、考核和培训，对影响服务对象利益的行为零容忍，确保未响应情况为零；并将上级单位对服务中心工作考核结果纳入服务团队绩效考评。</p> <p>（十六）采购人根据交通运输部、广西壮族自治区交通运输厅、广西 12328 区级平台有关文件要求以及《12328 交通运输服务监督热线运营服务外包服务商服务质量考核办法》考核成交供应商对市 12328 服务中心的运营工作。月度考核在合格等次的，正常结算服务费用，限期整改存在的薄弱问题；月度考核出现不合格等次的，每出现 1 个月度不合格的，扣除年度服务费用 1% 服务费用，且供应商应在收到考核结果后 5 个工作日内提交书面整改报告；对于因供应商原因导致发生第八条‘一票否决情形’的，采购人有权立即单方解除合同，并要求供应商支付合同总金额 10% 的违约金，且不排除其赔偿采购人全部损失的责任；约谈成交供应商项目负责人，限期报送整改方案并闭环整改，如连续 3 个月整改考核不合格的，采购人有权单方解除合同，且无需承担任何违约</p>
--	--	--	---

			<p>责任。</p> <p>（十七）合同期内，成交供应商不能无故中断运行服务，因故需中断服务必须提前 3 个月以书面形式通知采购人，经采购人签字同意后方可移交退出，成交供应商退出运行服务时，必须确保 12328 服务中心系统运行正常，移交 12328 服务中心工作中全部软、硬件设备及所有资料完整，确保系统及运行服务平稳过渡。若成交供应商擅自中断服务，或未按约定提前履行通知义务即退出服务的，需向采购人支付年度服务费用 20%的违约金，同时承担采购人临时聘请第三方提供过渡服务产生的全部费用。</p> <p>（十八）成交供应商须建立本级 12328 服务中心管理、监督和信息安全制度，制定完善本级业务处置流程和服务规范，建立健全责任清晰、运转高效、全程追溯和闭环管理的机制体系。</p> <p>（十九）由于成交供应商监管原因对 12328 服务中心业务办理不力且造成不良社会影响的，将由成交供应商承担相应法律责任。</p> <p>（二十）为保证 12328 服务中心的不间断服务，本项目服务期满后，如财政预算下达或采购计划申报等原因导致采购人无法与服务提供方签订</p>
--	--	--	---

			<p>新一期运营服务合同的，成交供应商应配合采购人做好提供延续服务的相关工作，服务费用按成交单价另行结算。</p> <p>（二十一）成交供应商应保守在缔结和履行合同过程中获知的采购人内部保密信息及被服务人员的隐私资料，除成交供应商履行合同义务的必要或有法律法规规定应披露的之外，不得以任何方式向第三人披露和不正当使用，否则，应当赔偿因泄露保密信息给采购人或被服务人员造成的损失。在完成项目后，成交供应商应将工作成果、采购人的资料全部交给或退回采购单位，并不得以任何借口泄露或公开采购人的保密信息。</p> <p>（二十二）基于 12328 现有平台提供 AI 智能应用场景开发服务。结合柳州市 12328 服务中心实际运营数据与业务痛点编制，覆盖三率核心分析、业务全维度研判、工单专项分析、智能报告生成等四大核心场景应用，贴合平台现有工单管理、统计分析、绩效考评等业务流程，实现从数据自动统计到问题定位、优化建议生成的全流程智能驱动，助力提升交通运输电话监督服务效能。</p> <p>（二十三）配合采购人完成其他 12328 服务中心相关工作。</p>
--	--	--	--

### 三、▲商务要求

项目	商务要求
服务期限及地点	1. 服务期限：12 个月（具体起止时间以合同签订时间为准） 2. 服务地点：柳州市交通运输局指定地点
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日内。
付款条件	1. 合同签订后，采购人按财政拨款进度向成交供应商支付合同金额的 90%；经年度服务质量考核合格后，采购人按财政拨款进度向成交供应商支付合同金额 10%，如服务质量考核不合格，将扣除相应款项后支付。合同款项支付考核办法详见附件 1《12328 交通运输服务监督热线运营服务外包服务商服务质量考核办法》。 2. 为确保运行服务无缝对接，平稳过渡，成交供应商须与原服务方做好延续交接工作。
报价要求	<b>磋商报价是履行合同的最终价格，即完成本服务项目所有工作所需求的合同价格，包括但不限于：劳务费、技术服务费、人工工资费、交通、通讯、保险、税费和利润等与业务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。成交价不因任何因素而调整。</b>
服务要求	1. 成交供应商须为本项目实施投入充足的专职人员，成交供应商不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人，更换专职负责人员需提前以书面形式向采购人告知并取得采购人同意，否则采购人有权依法解除合同，并要求成交供应商赔偿相应损失。 2. 未经采购人允许，不得使用或者以其他方式给任何第三方提供本项目的相关信息或数据。

信息安全要求	<p>1. 信息安全保密要求</p> <p>(1) 必须严格遵守采购人的安全保密制度；</p> <p>(2) 项目人员需保证遵守国家有关的政策、法律法规和制度；</p> <p>(3) 项目人员应对本项目中接触到的采购人所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负有保密义务。未经采购人书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄露任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，成交供应商应负有连带责任。</p> <p>2. 成交供应商拟投入本项目人员在合同期间应严格按采购人的相关规定开展工作，由于成交供应商工作落实不到位引发安全事件的，成交供应商应承担有关法律责任。此外，由此造成采购人损失的，还应赔偿采购人因此遭受的全部损失（包括但不限于采购人向第三方支付造成的损失等直接损失、可得利益等间接损失、采购人为解决争议所支付的交通费、住宿费、诉讼费用、保全费、保全保险费、律师费等一切费用）。</p>
--------	---

#### 四、与实现项目目标相关的其他要求

<p>(一) 供应商的履约能力要求</p>
<p>具备履行本项目合同的能力。</p>
<p>(二) 验收标准</p>
<p>1. 按第六章《合同文本》执行，未尽事宜按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》（桂财规〔2022〕1号）以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》</p>

[财库〔2016〕205号]规定执行。

2. 采购人组成验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。因本项目质量问题发生争议时，由本地第三方机构鉴定。因验收所产生费用由中标（成交）供应商承担。

### （三）其他要求

供应商应结合  
采购需求及评  
审办法应提供  
的材料

1. 项目技术服务方案
2. 项目实施管理方案
3. 服务承诺
4. 类似业绩证明材料

## 附件 1

# 12328 交通运输服务监督热线运营服务 外包服务商服务质量考核办法

## 第一章 总则

**第一条** 为深入贯彻落实国家、自治区、市级政务服务便民热线管理最新工作要求，规范 12328 交通运输服务监督热线第三方外包服务管理，压实外包服务商主体责任，强化全流程服务质量管控、数据安全、风险隐患防控，持续提升热线接诉响应、工单处置各流程环节闭环、应急保障综合能力，结合我局工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于我局 12328 交通运输服务监督热线运营服务项目外包服务商涉及的工单响应、办结、处置环节、知识库维护、数据统计报送、7×24 小时值守、信息安全保密等全部外包服务事项。

**第三条** 考核工作坚持客观公正、量化考核、全程监管、问题导向、奖惩挂钩、动态改进的原则，采取日常抽查、实时质检、月度考核相结合的方式，全面评价外包服务商履约能力与服务水平。

**第四条** 局科教信息科为考核实施主体，负责日常监督、指标监测、服务质量抽检、问题通报及整改督办；外包服务商须严格遵守政务服务规范、行业管理制度、网络安全及保密相关规定，主动接受监督考核，按期完成问题整改。

## 第二章 考核内容及评分标准

**第五条** 考核实行百分制量化评分，主要包含运行保障、工单处置质效与诉求治理、综合管理、安全保密与舆情应急四大模块。

**（一）运行保障（30分）**

1. 严格执行7×24小时不间断值守制度，无空岗、脱岗、擅自离岗、断岗等问题，值守台账记录完整规范。

2. 严格遵守项目人员配备要求，项目团队成员不少于11人。

3. 落实政务服务标准化要求，统一使用规范文明用语，服务语气平和、耐心友善，杜绝生冷生硬、敷衍应付用语。

4. 严肃工作纪律，在岗期间规范着装、专心履职，严禁玩手机、闲聊、从事与工作无关的活动，人员定岗定责，人员变动按规定提前报备。

**（二）工单处置质效与诉求治理（50分）**

1. 严格落实工单响应、办结回访制度，按要求开展全量或抽样回访，回访流程规范、记录完整，回访数据真实有效。响应率、办结率指标达到自治区、交通运输部考核标准

2. 建立未解决、不满意工单、重复投诉、高频热点诉求台账，及时梳理汇总、分级预警，第一时间上报局科教信息科。

3. 配合开展诉求分析研判，聚焦交通运输领域高频投诉问题，协助做好源头治理、矛盾化解相关基础工作。

**（三）综合日常管理（10分）**

1. 按时报送热线运行月报、数据分析、热点研判等材料，

数据真实、内容完整、报送及时。

2. 辅助业务主管部门更新热线知识库，同步更新最新法律法规、政策文件、办事指南、常见问答内容。

3. 完善资料归档管理，通话录音、工单记录、整改材料、培训台账等分类留存，规范归档备查。

#### （四）安全保密、舆情与应急管理（10分）

1. 严格落实网络安全、个人信息保护相关规定，做好群众隐私信息脱敏管理，严禁泄露、倒卖、外传工单及群众个人敏感信息。

2. 强化风险预判，对涉稳、涉访、过激言论、敏感舆情类诉求，第一时间上报，严防负面舆情发酵。

3. 建立应急处置预案，在重大节假日、重大活动、应急运输保障、极端天气等特殊时段，强化值守力量，确保热线平稳运行。

### 第三章 扣分规则与负面清单

#### 第六条 常规扣分情形

（一）服务态度被群众有效投诉、上级点名批评的，每次扣 5—10 分；

（二）因外包工作人员原因在工单流转环节出现漏派、未按时办结的，影响响应率、办结率的，每件扣 5 分；

（三）资料报送滞后、数据错报漏报、台账管理混乱的，每次扣 3—5 分；

（四）人员管理混乱、脱岗、擅自更换专职人员、未报备人员变动的，每次扣 5 分。

(五)数据抽查情况。在上级部门抽查中发现业务类型、业务领域、评价结果等工单数据错误的工单数量，每单扣2分。

### **第七条 从严从重扣分情形**

因外包服务商原因被市级及以上热线平台、行业主管部门通报批评、专项督查发现严重问题的，单次扣15分；存在台账造假、数据瞒报、刻意隐瞒问题的，单次扣20分。

### **第八条 一票否决情形（当月考核得分记0分）**

(一)发生信息泄露、数据安全事件，侵害群众个人信息权益的；

(二)因服务不当引发负面舆情、群体性投诉、矛盾激化升级的；

(三)重大保障期间出现全线脱岗、话务大面积瘫痪，造成严重影响的；

(四)违反保密法律法规，造成不良后果或重大工作隐患的。

## **第四章 考核结果运用**

### **第九条 考核等级划分**

优秀：90分（含）-100分

合格：70分（含）-89分

不合格：70分以下

### **第十条 结果与履约、费用挂钩**

(一)连续12个月月度考核优秀：全额结算服务期限外包服务费用；

（二）月度考核合格：正常结算服务费用，限期整改存在的薄弱问题；

（三）月度考核不合格：每出现1个月不合格的，扣除年度服务费用1%服务费用，约谈服务商项目负责人，限期报送整改方案并闭环整改。

### **第十一条 长效管理机制**

连续两个月考核不合格或年度累计3次及以上不合格的，列入不良合作服务商名单，限制参与后续同类项目采购；情节严重、整改无望的，依据合同约定，启动履约追责、终止合同等措施。

## **第五章 附则**

**第十二条** 本办法严格对标上级最新政务热线、外包服务监管、网络安全、保密管理等文件要求，后续国家、自治区、市出台新规定的，及时动态修订。

**第十三条** 本办法由市交通运输局负责解释。

## 附件：12328 热线外包服务商月度质量考核评分表

考核月份：年 月    考核单位：市交通运输局    被考核单位：-----

序号	考核项目	分值	扣分情况	实得分	备注
1	运行保障	30 分			
2	工单处置质效与诉求理	50 分			
	综合日常管理	10 分			
	安全保密、舆情与应急管理	10 分			
	加分项				
	一票否决/重大扣分				
合计	总分				

考核等级：优秀 合格 不合格

考核人签字：-----    审核人签字：-----    服务商确认签字：-----

## 附件 2

### 中小企业划型标准规定

工信部联企业〔2011〕300号

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产

总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下

的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。