

## 二、开标一览表(单位均为人民币元)

项目名称：南宁市政务服务局南宁市 12345 政务服务便民热线运营服务采购 项目编号： NNZC2025-G3-990324-NNSZ

投标人名称：云上广西网络科技有限公司

序号	服务名称	具体服务内容	数量 ①	单价(元)②	单项合价 (元) ③=①×②
1	通讯资源服务	<p><b>服务范围：</b>南宁市政务服务局南宁市 12345 政务服务便民热线运营服务采购</p> <p><b>服务时间：</b>服务期 1 年（自正式进驻提供运营服务之日起计）</p> <p><b>服务标准：</b></p> <p><b>▲一、提供热线呼叫接入系统服务</b></p> <p><b>（一）呼叫中心系统架构</b></p> <p>1. 配套提供呼叫中心系统平台，同时兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。</p> <p>2. 能够集成为呼叫中心统一平台，可通过接口开发调用呼叫功能，具备语音中继能力和呼叫系统常用功能。</p> <p><b>（二）话务智能分配功能</b></p> <p>1. 提供话务智能分配功能，可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应职场或专席。</p> <p>2. 自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职坐席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</p> <p>3. 回访统一使用 077112345 为主叫号进行外呼。</p> <p><b>（三）权限分配</b></p> <p>1. 可按分权分域多租户的形式分配给各市区县工作站使用呼叫中心统一平台的权限。</p> <p>2. 可按实际情况配置相应的话务队列、语音导航和工作时间提醒等功能，以及各管理权限配置。</p> <p><b>（四）呼叫系统功能</b></p> <p>除上述功能外，政务服务呼叫中心统一平台还需具备的主要功能模块如下：</p> <p>1. 呼叫中心平台功能</p> <p>包括话务员签入/签出、显示主叫号码，来电人信息、座席转接、外线转接拨打、三方通话、内部信息传递、置忙/置闲切换、保持/拾回（通话暂停后可以恢复）、拦截恶意号码、通话录音、软摘机/挂机、监听/插话等功能。</p> <p>2. 自动语音导航模块</p>	1 项	2980000.00	2980000.00

		<p>系统提供自动语音导航,市民拨打 12345 等热线号码进入平台后,可通过按键的方式实现与系统进行语音按键交互,并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组坐席服务。</p> <p>3. 人工受理模块 包括电话受理、自动保存电话受理记录、播放通话录音、删除通话录音等功能。</p> <p>4. 督办模块 包括呼叫报表统计等功能。</p> <p>5. 系统维护 现场管理(包括坐席监控、坐席工作情况、坐席工作日志);通话管理(包括通话记录查询、未接来电查询、电话留言查询、漏话查询);报表统计(支持按日、按周、按月颗粒度统计,包括每日运营情况、坐席服务水平、整体话务分析、分时话务分析、技能组话务统计、坐席话务统计、客户满意率分析、漏话统计、客户留言统计、未接来电统计);管理(包括坐席管理、技能组管理、角色管理、黑名单管理)。</p> <p><b>(五) 接口标准</b> 呼叫中心平台需具备完善的、标准的接口,并与自治区 12345 政务服务便民热线平台进行无缝对接。将来随着技术的进步与引入的其他功能插件对接,如与话务机器人系统、语义识别系统等可以支持进行二次开发对接。</p> <p><b>(六) 坐席语音工号数量要求</b> 结合配备的话务队伍规模配备呼叫接入系统数量。本期提供不少于 268(话务人员与工作站回访)个语音工号,并能够结合话务需求调整和补充足够的语音工号,512 个话务并发量的呼叫接入系统(含语音中继),包含外呼回访产生的话费,后期可根据需求无缝扩容。</p> <p><b>▲二、提供专线网络接入服务</b> 100M 专线 2 路,形成主备线路。从本市运营场地到自治区 12345 政务服务便民热线平台部署地点(自治区)的浪潮云。</p>			
2	话务运营服务	<p><b>服务范围:</b>南宁市政务服务中心南宁市 12345 政务服务便民热线运营服务采购</p> <p><b>服务时间:</b>服务期 1 年(自正式进驻提供运营服务之日起计)</p> <p><b>服务标准:</b> 提供规范、优质、高效的热线话务运营服务。</p> <p><b>(一) 运营服务总体目标</b> 根据国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务</p>	1 项	26100000.00	26100000.00

便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《国务院办公厅关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）以及自治区、市本级印发的关于政务服务便民热线归并、12345与110高效对接联动等热线改革文件对12345政务服务便民热线工作的部署和要求，本次招标主要为了优化南宁市12345热线运营服务，进一步畅通群众和经营主体反映诉求渠道，紧紧围绕12345热线服务民生和服务营商环境两条主线，提升南宁市12345热线服务保障和改善民生、优化营商环境的整体能力，提高南宁市12345热线服务品质。通过招标方式采购具有丰富热线中心运营管理经验的外包服务供应商，建设专业的12345热线服务团队，将热线话务服务和热线互联网服务充分融合，承担起群众和经营主体的咨询、求助、投诉、举报、表扬类诉求受理工作，及时解答群众和企业的咨询，建立高效、精准的需求工单流转机制，形成全业务闭环管理，将南宁市12345热线打造成为便捷、高效、规范、智慧的“一号对外”政务服务总客服，以优质高效的热线服务提高群众和经营主体的满意度和获得感。同时，进一步提高热线的标准化、规范化水平，打造广西领先，具有一定影响力的热线服务品牌，为畅通党委和政府联系群众的渠道，助力首府营商环境建设，推进首府经济社会高质量发展发挥积极有效的作用。

## （二）需求背景

南宁市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）致力于打造“便民高效、一号对外”南宁市政务服务总客服，构建集咨询、求助、投诉、建议、举报等功能为一体，涵盖电话、网站、微信、移动客户端等渠道的热线平台体系，完善工作流程，优化资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实。自2021年11月南宁市完成47条政务热线全面归并整合以来，受政务热线全面归并、110与12345建立对高效接联动机制、我市人口数量逐年增长、群众维权意识不断提高等多重原因影响，南宁市12345热线电话呼入量及全媒体诉求受理量呈逐年增长趋势。由于诉求受理量逐年增长，热线人员配备不足、电话接通率低的问题仍然存在，不能满足群众和企业的拨打需求，不利于民生诉求受理渠道的畅通。

### (三) 术语约定

**热线管理部门：**本需求所称的热线管理部门，是指南宁市政务服务中心，日常具体工作由南宁市政务服务中心内设科室南宁市政务服务热线管理办公室负责。

**中标服务商：**本需求所称中标服务商，是指经过项目公开招标后中标的服务供应商。

**外包服务人员：**是指为承担南宁市 12345 热线的相关工作，按照合同约定的条件、数量和要求，由中标服务商向热线管理部门提供的工作人员。

### ▲(四) 中标服务商应提供的运营服务的内容及数量

1. **外包服务人员需求：**按照建设全区一流政务服务便民热线的呼叫中心要求，制定并提供热线运营团队架构规划、现场管理及业务管理方面的整体运行实施方案。中标服务商所提供的外包服务人员应通过相关业务培训，根据热线岗位需求掌握的业务技能通过考核后方可上岗。依托 12345 热线面向全体社会公众提供规范高效高质的各类咨询、投诉、求助、建议、举报和表扬等事项受理服务。

2. 相应的采购数量为能达到标准工作量和工作要求的人员队伍规模，年度月均队伍人数应不低于 253 人。

根据工作需要可将团队分为**话务员、工单员、督办专员、管理支撑岗、微信公众号运营岗**等，具体完成以下工作内容并达到相关工作要求：

(1) **话务员：**负责受理电话、网站、微信等渠道企业和群众的诉求，按业务要求、服务规范准确研判和处理企业和群众的诉求，做好沟通、安抚、解释、转派和回访等工作。岗位需要掌握的工作技能包括：熟悉南宁市 12345 热线 75 个市本级热线成员单位工作职责、南宁市 15 个县（市、区）、开发区行政区划信息和下辖各部门工作职责，熟悉南宁市 12345 热线受理的政务服务、城市管理、消费纠纷、交通管理、劳动和社会保障、环境保护等诉求相关的法律法规，熟练掌握接电服务规范、工单内容填写、人工回访和全媒体工单处理的规范，具有较好的沟通技巧和归纳总结能力等。

(2) **工单员：**负责电话、网站、微信等渠道受理的无法直接在线答复诉求工单的审核和转派，确保诉求工单及时、准确转派到对应的承办单位，并且负责督促承办单位及时签收、回退、答复和办结。岗位需要掌握的工作技能包括：熟悉南宁市 12345 热线 75 个市本级热线成员单位工作职责、南宁市 15 个县

	<p>(市、区)、开发区行政区划信息和下辖各部门工作职责,熟悉南宁市 12345 热线受理的政务服务、城市管理、消费纠纷、交通管理、劳动和社会保障、环境保护等诉求相关的法律法规,掌握各诉求场景及工单转派原则,能够依据相关法律法规和部门工作职责快速将工单准确派发到对应的承办单位,并能够依据相关法律法规就疑难工单开展初步的沟通协调工作。</p> <p><b>(3) 督办专员:</b> 负责对不满意、未解决的诉求工单开展人工回访工作;负责抽查承办单位工单答复是否规范并做好相关台账;负责协助 12345 热线主管部门审核各工单承办单位提交的工单申诉。岗位需要掌握的工作技能包括:熟悉南宁市 12345 热线 75 个市本级热线成员单位工作职责、南宁市 15 个县(市、区)、开发区行政区划信息和下辖各部门工作职责,熟悉南宁市 12345 热线受理的政务服务、城市管理、消费纠纷、交通管理、劳动和社会保障、环境保护等诉求相关的法律法规,掌握工单受理、转派、办理、答复、回访和申诉的规范和要求。</p> <p><b>(4) 管理支撑岗:</b> 负责对工作目标的规划、统筹、执行,确保项目运营工作目标的最终实现。编制和推行标准化的工作流程,涵盖运营服务团队的运营管理、服务标准、人员管理等方面。工作内容主要为:团队日常的班组、现场、应急的管理,指标管控与达成。针对群众的高频投诉求助类诉求梳理合法合规且高效的处理流程,建立高效有序的标准化热线服务体系。挖掘运营中各类业务信息和业务数据,梳理业务逻辑关系,在信息系统的支撑下,收集数据资料,编制模拟案例并加强培训。岗位需要掌握的工作技能包括:熟悉 12345 热线服务标准、工作流程、各热线成员单位工作职能、政策法规和业务知识,具有较好的组织协调管理能力、沟通辅导能力、员工培训辅导能力和课程研发、讲授能力、搭建服务标准体系能力等。</p> <p><b>(5) 微信公众号运营岗:</b> 负责南宁 12345 微信公众号的运营、每周推文、热线推广活动策划与组织、热线业务宣传视频拍摄和长图创作、美工编辑等,协助热线管理部门数据统计、数据分析、信息与每月工作简报撰写。岗位要求对应掌握能胜任以上南宁 12345 微信公众号运营管理工作内容的业务技能。</p> <p>3. 中标服务商应准备必要的人员储备,在有外包服务人员离职时能及时补足对应岗位人数。中标服务商若因辞退、调动或者离职等原因,有外包服务人员离开岗位的,应通知热线管理部门并及时补充相应外包服务人员,同时确保外包服务人员在离岗前完成交接</p>		
--	--	--	--

	<p>手续。</p> <p>4. 中标服务商应依照国家及自治区相关法律法规的规定，为外包服务人员缴纳相关保险福利等费用，及时发放工资，依法用工。履行法定责任承担相应义务，合法合规的处理好服务外包人员的劳动权益保护等事项。</p> <p>5. 按热线工作规定做好各渠道事项的受理和处理，对受理的事项进行规范化的全业务流程闭环管理，按政务服务好差评工作规定，做好事项甄别和回访工作。配合热线管理部门落实好市委市政府有关工作部署。</p> <p>6. 定期对热线运营工作进行规划和总结，提炼与分析。热线业务方面，做好相关数据统计、情况分析，在运行期内应提供日报、周报、月报、年报报表和报告。</p> <p>7. 制定并提供本市 12345 政务服务便民热线平台与本市各有关部门非紧急类政府热线的对接方案，以及与自治区级 12345 政务服务便民热线平台衔接方案及计划，方案要求切实有效，并能按时间要求按质量完成。</p> <p>8. 积极的热线工作宣传。从日常运营工作中挖掘和提炼首府热线工作实效、成果、创新点、改革点、发展规划等，并推送高质量宣传文稿，全力协助热线管理部门做好热线工作多渠道宣传。在热线管理部门指导下，定期开展进村、进社区、公众开放日等形式多样的宣传推广活动、媒体宣传活动。按热线管理部门日常热线宣传工作要求完成专项任务。</p> <p>9. 有效的信息挖掘。从群众来电中提炼集中性、建议性、倾向性、苗头性、突发性事项内容，定期形成综合性信息或单条信息推送热线管理部门。</p> <p>10. 南宁 12345 微信公众号运营。组建热线微信公众号运营小组，对南宁 12345 微信公众号提供诉求受理、内容编排、内容运营等服务。结合政策热点、民生新政和诉求热点，在宣传上以知识普及为主，着重梳理政策热点、民生新政、涉及市民的切身利益的政务资讯，平均每周完成不少于 4 篇推文、每月不少于 1 个宣传小视频的创作，综合运用 H5、图表新闻、动图、长图、漫画、短视频等全媒体形态，将 12345 热线的相关工作以群众喜闻乐见、更接地气的方式开展宣传，打造南宁 12345 微信公众号的名片，扩大南宁 12345 微信公众号的传播力和影响力。</p> <p>11. 支付服务外包人员工资福利。中标服务商应依法按期向外包服务人员支付工资薪金（含五险一金、</p>				
--	--	--	--	--	--

	<p>工会费、残保金、大病保障等政策保障性费用)、奖金福利、劳动津贴、补贴、加班费等薪酬，并享有一定的工会福利。</p> <p>12. 承担服务外包人员培训费。为保障外包服务人员具备本岗位所必须的专业服务水平及服务意识，以满足热线管理部门的各项服务需求，提升话务质量和来电群众的满意度，中标服务商应与 12345 热线管理部门共同配合做好各项培训工作，参照财政有关培训标准，中标方对服务外包人员的培训费应包含培训场地费、培训师资邀请、培训食宿及差旅费用等相关费用。培训应包含如下内容：</p> <p>(1) 岗前培训。12345 热线新招聘人员在上岗前均应参加岗前培训，培训内容为热线相关规章制度、话务礼仪技巧、热线管理办法、成员单位职责、业务流程等。</p> <p>(2) 岗前实习。12345 热线新招聘人员岗前实习主要培训内容为相关系统操作、话务实习、话务规范、跟听跟练等。培训结束后由 12345 热线管理部门测试合格后安排上岗。</p> <p>(3) 日常培训。为适应话务工作的要求，不断提高外包服务人员的业务水平，中标供应商应与 12345 热线管理部门密切配合共同制定日常培训计划并认真组织实施。</p> <p>(4) 业务提升培训。每年对已上岗人员根据工作需要安排各类业务提升培训，由双方根据工作需要共同实施，培训内容为热线工作新规章制度、成员单位更新的职责和制度、热线运营团队管理等。</p> <p>(5) 差旅公干。因 12345 热线工作需要，12345 热线管理部门安排外包服务人员出差公干的，由中标服务商支付外包服务人员相关费用。原则上每年出差安排不超过 4 次，每次不超过 4 人。</p> <p>(6) 团队建设。建设特色的团队文化。为增强团队意识和凝聚力，实现团队绩效及产出最大化，不断提高工作质量，中标服务商应安排外包服务人员开展党团建设、团队建设等政治、文化建设活动，每季度不少于一次。</p> <p>13. 运营团队管理</p> <p>(1) 中标服务商应当具备完善健全的各项运营管理制度及相应的执行管理能力，包括安全保密制度、网络安全管理制度、人员招聘制度、人员培训制度、人员考核制度、人工坐席规范用语、质检制度、绩效考核制度、现场管理制度、请示报告制度、卫生管理制度、考勤制度、外包服务人员行为规范、应急预案</p>		
--	---	--	--

	<p>等。</p> <p>(2) 中标服务商应当实现 7*24 小时不间断人工受理服务和现场支撑管理, 根据实际情况解决现场出现的管理问题, 即时响应动态优化。</p> <p>(3) 中标服务商应明确除现场管理人员以外的管理、技术、培训等专业人员, 为本项目实施提供必要的支持保障。</p> <p>(4) 服务外包人员上岗应统一着装, 合同期内由中标供应商向服务外包人员配发与 12345 热线管理部门要求的同款制服。</p> <p>(5) 中标服务商需为外包服务人员全员提供基于团队管理和团队建设所需要的日常用品、办公用品、办公耗材和必要的设施设备。</p> <p>(6) 中标服务商应凭借丰富的人员招聘选拔经验, 明确人员准入基本要求, 采用以能力为基础, 以绩效为核心的工资薪酬结构, 包括: 基本工资、岗位工资、绩效工资、补贴、奖金等方面。通过严格的标准、广泛的渠道、高效的流程、专业的评估, 优质快速的建设 12345 热线团队, 适当保有人力资源储备, 确保按时按质组建坐席团队。</p> <p>(7) 中标服务商应科学管理和规划坐席岗位配置。如: 人资岗、管控岗、培训岗、质检岗、知识采编岗、回访岗、值班长岗、接电岗、全媒体工单岗等, 以及结合工作需求的各专席队列。</p> <p>(8) 中标服务商应设计合理的薪酬考核机制和科学的绩效管理体系, 充分调动职工积极性, 保证话务队伍稳定性。建立“竞争上岗”和“岗位动态管理”机制, 促进个人改进绩效, 提升个人价值, 鼓励多劳多得。薪酬标准主要考虑地区、行业特点、组织类型、工作岗位、工作性质和要求等因素, 结合南宁市本地经济水平和薪酬水平, 充分参考区内外各 12345 热线标准, 不低于南宁市利用财政资金聘用外聘人员薪酬标准, 经多方面综合考量后, 进行岗位设计和薪酬等级设定。薪酬制度应实行分级管理, 合理增加薪酬等级, 缩小薪酬极差, 增加晋升机会。</p> <p>(9) 中标服务商应建设系统化的话务管理流程和业务管控标准, 确保服务水平达标, 达到南宁市 12345 热线工作的各项考核标准和工作要求。建立完善的服务质量闭环管理, 确保每个群众事项都能够得到高质量处理。</p> <p>(10) 中标服务商应提供精确高效的排班策略, 综合考量单日、单周、月度、年度话务峰值情况, 平衡服务质量、人力资源利用率和排班安排。达到 7×24</p>			
--	--	--	--	--

	<p>小时的人工受理工作要求，能够根据来电情况做出应急调配。</p> <p>(11) 中标服务商应做好热线平台知识库建设、采编、审核、跟踪工作。</p> <p>(12) 中标服务商应做好日常工作的问题和意见建议收集，如：热线工作、系统建设等。</p> <p><b>▲（五）外包服务人员要求</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 思想、身体健康，精神面貌良好。</li> <li>2. 大专以上学历，以中文、文秘、管理、外语、法律等相关专业为主。</li> <li>3. 大学本科及以上学历优先；话务岗坐席人员具备呼叫中心一年以上工作经历优先；管理岗工作人员具备呼叫中心相关管理工作三年以上工作经历优先。</li> <li>4. 普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好，普通话水平达到二级甲等以上的优先。</li> <li>5. 能熟练使用计算机和办公软件。</li> <li>6. 汉字录入速度不低于 50 字/分钟。</li> </ol> <p><b>（六）中标服务商服务质量及考核标准</b></p> <p>1. 中标服务商服务质量由中标服务商在每期（三个月为一年）服务结束后，按期将服务质量自评情况提交热线管理部门，由热线管理部门依据系统统计情况和自治区考核结果对中标服务商的服务质量进行考核，对未达到服务质量标准的按以下条款扣减中标服务费用。相关指标根据自治区考核办法及南宁市热线要求设定，如指标发生改变，热线管理部门应及时函告中标服务商。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 工作时间。提供 7×24 小时热线人工接听服务。不能提供的，按未完成月份扣减当月话务运营服务费的 20%。</li> <li>(2) 及时签收率。自治区热线中心转派的突发类工单应在 30 分钟内签收，常规工单应在 24 小时内签收。突发工单和常规工单及时签收率达到 98% 以上，以系统统计结果为准，按年度清算，每低 1 个百分点（不足 1 的按 1 个百分点计），扣减年度话务运营服务费的 1%。</li> <li>(3) 工单转派及时率。12345 热线受理的诉求事项，不能即时解答或需转派承办单位办理的，应在 24 小时内转派。工单转派及时率应达到 98% 以上，以系统统计结果为准，按年度清算，每低 1 个百分点（不足 1 的按 1 个百分点计），扣减年度话务运营服务费的 1%。</li> <li>(4) 直接答复率。咨询类工单，话务员直接在线答复的比率应达到 90% 以上，以系统统计结果为准，</li> </ol>			
--	---	--	--	--

	<p>按年度清算，每低1个百分点（不足1的按1个百分点计），扣减年度话务运营服务费的1%。</p> <p>（5）20秒接通率。应保证本市12345热线20秒接通率达到88%以上（含88%），以系统统计为准，按年度清算，每低1个百分点（不足1的按1个百分点计），扣减年度话务运营服务费的1%。如遇疫情、自然灾害、重要公共政策调整、重大公共事件等突发情况引发群众大规模来电导致话务量激增严重影响人工接通率时，若当月度人工接电量达17.2万通的，则当月接通率不计入全年接通率考核；若当月度人工接电量未达到17.2万通的，则当月接通率计入全年接通率考核。</p> <p>（6）信息报送。平均每期有1篇信息被自治区12345网站、公众号、APP等平台或其他新闻媒体宣传、采用。按年度清算，年度内每少1篇，扣减话务运营服务费1万元。</p> <p>（7）坐席服务满意率。月度坐席服务参评率应达到40%，坐席服务满意率应达到90%以上，以系统统计为准，坐席服务满意率每低1个百分点，扣减月度话务运营服务费的1%。</p> <p>（8）人员流失率。中标服务商应着眼于全面提升队伍整体素质；有效吸引人才流入，防止优秀人才流失，采取优胜劣汰的人才流动机制，形成人才的良性循环和科学晋升。中标服务商应根据本项目工作及12345热线正常工作人员流失率等情况，制定相应的人员管理规范，保障有必要的人员储备和补充渠道，满足项目用人需求。年度月均正式员工流失率应控制在8%【<math>\text{人员流失率} = \frac{\text{流失人数}}{(\text{月初人数} + \text{月末人数}) / 2} * 100\%</math>】及以下，每高1个百分点，扣减年度话务运营服务费的3%。</p> <p>2. 中标服务商为满足上述标准应制定相应日常管理规范和应急预案等保障措施。</p> <p><b>（七）双方权利与义务</b></p> <p><b>1. 中标服务商权利与义务</b></p> <p>（1）有权自行组织招聘，按照规定的条件、数量和要求配备外包服务人员；</p> <p>（2）按照《劳动法》规定合法用工，足额、准时支付给外包服务人员的工资薪金、福利待遇、加班费等，按社保、公积金相关政策为外包服务人员缴纳社会保险和公积金，保障外包服务人员法定权利，并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。</p> <p>（3）制定各项运营服务管理方案和制度，并负责</p>			
--	---	--	--	--

	<p>落实管理方案和制度，促进提升服务质效。对热线管理部门提出的优化和改进建议应及时整改。</p> <p>(4) 因外包服务人员个人原因，给热线管理部门工作造成利益损害或者不利影响的，中标服务商应参考热线管理部门的建议对相关人员进行处理，情节严重的，承担相关法律责任。</p> <p>(5) 中标服务商应严格执行热线管理部门的有关保密制度和内部管理要求，对涉密的信息和不予公开的资料应严格保密；若中标服务商外包服务人员违反保密相关规定，对热线管理部门及公众造成利益损害的，中标服务商应承担相关法律责任。</p> <p>(6) 没有热线管理部门授权及许可，中标服务商及中标服务商外包服务人员不得擅自带领外来人员进入 12345 热线办公区域和后勤区域。</p> <p>(7) 中标服务商不得以热线管理部门的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的外包服务人员实行严格管理，对于中标服务商外包服务人员给热线管理部门造成利益损害的，中标服务商应承担相关法律责任。</p> <p>(8) 如中标服务商发生改变，原外包服务期满 10 个工作日内，中标服务商应当向热线管理部门移交热线管理部门提供的物品（正常使用与自然损耗除外）及外包服务期间的管理资料。</p> <p>(9) 中标服务商应当为外包服务人员提供全员业务培训、政治培训、纪律培训等。</p> <p>(10) 在热线运营中，中标服务商提出的合理工作建议，热线管理部门应充分考虑。</p> <p>(11) 质检率。质检岗位工作人员每月需达到总接听量的 5% 的质检率。</p> <p><b>2. 热线管理部门权利与义务</b></p> <p>(1) 对中标服务商的运营服务质量进行日常监督、考核、核实、建议，对发现的问题及时提出意见和建议，推动运营质量的提升。</p> <p>(2) 审定中标服务商拟定的相关服务制度和管理方案，在执行过程当中动态监督检查中标服务商管理与服务的实施及制度执行情况。</p> <p>(3) 对中标服务商提供的服务有考核、评价的权利。</p> <p>(4) 对中标服务商提供的服务人员有审查、测试、挑选、评价的权利。</p> <p>(5) 对中标服务商提供的服务人员达不到热线工作要求的，或有违法违纪行为的，有权要求中标服务商更换服务人员的权利。</p>			
--	--	--	--	--

		<p>(6) 为中标服务商从事运营服务工作提供相关的场所和基本的工作设施设备,以及热线管理部门认为需要提供的物品。</p> <p>(7) 为中标服务商从事运营服务工作提供相关业务知识培训。</p> <p>(8) 热线管理部门执行标准工时工作制,但应关注工作时间以外的中标服务商的热线运行和管理工作情况。</p> <p>(9) 项目结束后,中标服务商、热线管理部门依托系统统计数据、中标服务商服务质量或自治区考核结果等对运营服务费用在合同期内最后一次支付的运营服务费中进行清算。针对评价结果,热线管理部门向中标服务商多支付的费用,由中标服务商在项目结束后 20 日内向热线管理部门退还;热线管理部门向中标服务商少支付的费用,由热线管理部门在项目结束后 20 日内向中标服务商支付。</p> <p><b>▲ (八) 其它要求</b></p> <p>中标服务商的运营管理方案对运营服务的内容及数量、外包服务人员要求、中标服务商服务质量及考核标准、双方权利与义务的各项要求须有实质性响应。</p>			
3	热线平台和台设备服务	<p><b>服务范围:</b> 南宁市政务服务中心南宁市 12345 政务服务便民热线运营服务采购</p> <p><b>服务时间:</b> 服务期 1 年(自正式进驻提供运营服务之日起计)</p> <p><b>服务标准:</b></p> <p><b>一、提供南宁市 12345 政务服务便民热线平台服务</b></p> <p><b>(一) 需求背景</b></p> <p>自治区 12345 热线自 2019 年 11 月 8 日正式试运行,南宁市 12345 热线同步试运行。根据自治区的统一部署,全区各市可采取自建热线系统或使用自治区统建的 12345 热线系统进行群众诉求的统一受理和流转,目前南宁市 12345 热线运行期间使用了自治区统建的热线系统。自治区对各市热线工作的考核办法中对各市所使用的热线系统的“数据报送质量”提出了明确考核要求,要求各市确保实时归集数据稳定性及完整性,考核各市 12345 热线与自治区 12345 热线平台的数据对接、数据传输的稳定性、完整性和数据交互及时性。未能与自治区 12345 热线平台完成数据对接并按自治区热线要求完整提供热线数据的;发生数据接口故障,当日数据未能输送的;包括业务协同信息、实施服务信息、数据汇聚信息的数据对接传输</p>	1 项	840000.00	840000.00

的完整性,均作为对各市考核的内容。同时,根据国务院和自治区的统一部署,政务服务好差评工作已实现与南宁市 12345 热线的对接和开展,全市热线的全面整合工作也于 2021 年 11 月 30 日前完成全市热线的全面整合,部分已整合热线的有关热线系统和业务系统与 12345 热线系统已完成对接。为此,本项目对热线平台服务提出具体要求,中标服务商通过获得授权或开发满足热线工作需求的热线系统,保障南宁市 12345 热线运行系统稳定、准确、持续、安全运行,达到自治区对市级 12345 热线系统的各项要求和热线日常工作运转需要。

**▲（二）总体要求**

1. 中标服务商须在合同期内提供 12345 政务服务便民热线平台软件的使用权:通过自行新建符合要求的南宁市 12345 政务服务便民热线平台,或通过获取自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权提供服务。

2. 中标服务商提供的 12345 政务服务便民热线平台须实现与自治区 12345 政务服务便民热线平台、广西数字政务一体化平台及好差评等系统的数据对接。广西数字政务一体化平台和自治区 12345 热线系统的相关接口及规范在全区政府部门公开,对于已与广西区内各使用广西数字政务一体化平台的政府部门有过系统对接经验的投标人,均可从相关政府部门取得接口文档及规范,或在中标并与采购单位签订保密协议后,可从采购单位获取。

**（三）总体技术要求**

**1. 基本技术要求**

(1) 浏览器兼容性:系统应能支持 IE9+、微软 Edge、Chrome、Firefox 和 360 等主流浏览器。

(2) 应用系统:系统性能稳定、可靠、实用;人机界面友好,输入、输出方便,图表生成灵活美观,检索、查询简单快捷。

(3) 数据精确性:要求数据加载、统计计算、制表制图等功能必须精确,保证数据的准确性、实时性。

(4) 中标服务商必须提供完整可用的整套系统,包括业务应用软件系统,以及配套的操作系统、中间件、数据库系统等。

(5) 数据库系统在确保稳定、高效运行,对数据库记录数的增长没有限制,并且保证大容量数据库的可操作性。

**2. 主要技术要求**

(1) 可靠性稳定性要求。采用多种技术手段,确

	<p>保应用系统及数据的稳定可靠。</p> <p>(2) 采用成熟的先进技术和成熟产品中标服务商必须采用先进成熟的技术和成熟产品,自主开发的软件产品必须具有地市级以上政务服务项目成功经验和实施案例。不允许在实施过程中作实验性开发或产品试用。</p> <p>(3) 安全要求。系统的设计、应用与数据使用必须确保安全、可靠、可信、可用和完整。在应用软件开发中要充分利用数据库的安全机制和错误恢复机制,保证数据的安全、完整性。</p> <p><b>(四) 主要功能要求</b></p> <p>中标服务商所提供的南宁市 12345 政务服务便民热线平台系统功能应包括但不限于以下功能:</p> <p><b>一) 移动 APP 应用</b></p> <p>1. 部门端:</p> <p>用户登录验证: 校验是否为领导角色账号登陆,非领导角色登陆登录后相关模块不做展示。</p> <p>待办事宜: 新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。</p> <p>处理中: 包含处理中、线下处理列表、下派跟踪工单展示列表,且可进行处理反馈等操作。</p> <p>已处理: 已处理反馈办结的工单展示列表;</p> <p>检查版本更新: 提供版本更新功能。</p> <p>我关注的工单: 在工单上单击关注后的工单会展示再该列表内。</p> <p>工单查询: 提供通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。</p> <p><b>二) 短信服务</b></p> <p>短信服务: 可进行相关场景短信发送。</p> <p><b>三) 工单业务办理系统</b></p> <p>1. 知识库</p> <p>1.1 知识库管理:</p> <p>具有栏目分类、分级授权、部门黄页、知识库导入、知识库检索、模板管理、知识门户等功能。</p> <p>1.2 知识库维护:</p> <p>具有知识库新增发布、知识库审核、知识库维护等基本维护功能。</p> <p>1.3 知识库应用:</p> <p>具有知识检索、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目分类管理、知识库下架、知识库提问、数据导入和导出等功能。</p> <p>2. 数据交换对接系统</p> <p>与自治区数字政务一体化平台对接: 政务服务门</p>			
--	---	--	--	--

	<p>户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。</p> <p>与呼叫中心平台对接:实现话务平台相关功能于12345业务系统进行操作使用,无需额外登录系统。</p> <p>与短信平台对接:即可实现在12345热线系统上发送相关回复等相关短信的功能</p> <p>3. 多渠道统一受理</p> <p>工单受理:多渠道统一接入。要能通过电话、微信公众号、手机APP等途径提交的诉求,统一在该模块受理。</p> <p>工单处理:工单处理方式分为四种:“直接答复”、“送审核”、“交办部门”和“工单协同”,要求支持智能辅助派单。</p> <p>工单审核:具备延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出等功能</p> <p>工单回访:结果反馈短信及工单流转环节。</p> <p>工单办结:工单流转结束后由相关人员进行办结,提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库。</p> <p>异常处理:遇到异常情况要能提供在线处理功能。</p> <p>4. 全区联动管理</p> <p>工单签收:系统提供工单签收功能,区联动部门、地市平台应在规定时间内签收工单。</p> <p>工单核实:工单核实要包括何人、何时、何方式以及证明文件的上传。</p> <p>协同办理:如工单涉及到二级单位办理,则可选择对应二级单位,输入反馈期限以及交办意见后提交。</p> <p>工单查询:查看本部门内的工单信息。</p> <p>工单退回:系统可提供退回功能,经确认后非本部门职责及业务范围可操作退回。</p> <p>5. 监管督办</p> <p>实时监控:实现对所有工单的实时监控。</p> <p>预警纠错:系统支持对异常工单的红黄灯预警功能。</p> <p>督察督办:对于红黄灯预警工单,系统支持发起督办操作。</p> <p>坐席监控:支持通过图形化展示所有话务员当前状态,包括坐席总数、坐席在线数、坐席状态(未登录、空闲、忙碌、通话)。</p> <p>6. 基础数据统计</p> <p>基础数据统计:定制统计分析报表模板,对工单、座席人员、区联动部门、地市平台、县(市、区)平台等数据进行分析。</p> <p>7. 专题数据分析</p>			
--	--	--	--	--

根据实际情况，进行专题数据分析，设计宏观统计指标。

#### 8. 对接统一身份认证

对接广西数字政务一体化平台的统一身份认证系统，实现账号数据的同步及登陆使用。

### **（五）系统功能演示要求**

#### **1. 主要演示以下功能：**

（1）演示工单流转功能：支持受理页面打开知识库并引用知识库答复；受理功能支持历史数据复用；支持知识提问，并由成员单位负责答复知识；支持工单催单、补单、撤单；办理功能支持签收、申请退回、申请延期、转交等工单操作；支持工单批量答复，部门可批量选择工单并批量答复；支持工单转派时，可选择主协办单位；支持送疑难工单；支持智能派单，实现无需人工，通过 AI 自动将工单转派到承办单位；

（2）演示知识库管理系统：支持知识检索；支持关键词高亮显示；支持知识热度统计排行；支持知识上、下架；支持部门黄页编辑；支持设置独立知识库，可根据自身需求录入相关知识，区别于答复工单时使用的知识库；提供智能问答助手，实现输入问题后根据知识库内容自动输出问题答案。

（3）演示数据监管考核：演示展示成员单位 KPI 统计报表（报表内容包括工单及时签收率、及时退单率、按时办结率、满意率等数值和得分）；演示展示常规数据统计报表（报表包括话务数据统计、办件数据统计）；演示可视化数据展示，以数据大屏形式呈现，大屏内容包括话务数据排名、工单业务数据排名等。

（4）演示工作站协同转派功能：支持工作站签收热线中心转派的工单；支持工作站对工单交办转派部门；支持工作站转派工单时候，可选择工单的主协办单位；支持工作站送疑难工单，群众 2 次工单评价不满意，工作站以疑难工单形式再次转派部门。（工作站为市级热线中心下属分支机构，一般按照城区级别设置）。

（5）演示呼叫接入系统功能：演示“一键转接”功能，话务员账号可通过“一键转移”按键，选择转接本地热线各个技能组坐席，或者转接群众来电号码或其他地市 12345 号码；演示“语音导航”功能，群众来电后，可播放语音介绍，导航分流话务到各个不同技能组，导航语音介绍和按键可根据规则更改；演示话务技能组分组功能，可通过呼叫中心后台把话务人员账号分为多个技能组，可接听不同语音导航进线

的来电；演示通话监听功能，话务主管可通过呼叫系统对实时监听通话过程；演示话务智能质检功能，实现将通话录音音频转换为文字，系统根据质检规则标记扣分项，可对每条录音计算得分，实现系统对通话录音智能检测。

2. 每个投标人系统演示时限为 20 分钟。投标人通过“广西政府采购云平台”进行远程线上演示。

### ▲二、热线系统平台技术支撑服务

提供日常系统运维和技术支撑服务以及培训服务。

#### （一）支撑对象

包括热线系统管理人员，业务日常使用操作的工作人员等。

#### （二）支撑内容

1. 确保属地各成员单位日常业务操作人员能顺利、熟练使用本业务系统。

2. 日常问题处理及答疑、日常系统更新测试、需求调研、24 小时问题处理服务、安全问题整改服务。

3. 配合热线管理部门对各热线的数据对接、维护、归并、整合、优化、转接等技术工作提供技术解决方案并实施。

#### （三）培训内容

培训范围与项目实施范围一致，提供包括日常业务操作使用培训、系统管理、常见故障排除等培训服务。

#### （四）话务人员上岗培训

南宁 12345 政务服务便民热线新招录话务人员必须经过系统操作的岗前培训。

#### （五）培训方式

1. 提供项目实施过程的现场培训，系统管理的集中培训，业务日常操作的集中培训，远程网络培训。

2. 服务期内提供一次超过 50 人的集中业务使用操作培训。

3. 培训内容和重点应根据对象的不同，具备合理的深度层次。具备持续性的培训机制和能力，为招标人提供长期的技术协助。

### 三、热线运行所需的平台设备服务

#### （一）路由器

1. 参考品牌：H3C、华为、锐捷或同等级可满足热线运转的其他品牌型号的网络设备。

2. 数量：1 台

3. 主要参考参数：

（1）路由器主机\*1（2U），双主控引擎； 300W AC 电源模块\*2 双电源冗余，千兆单模光模块\*2

（2）IPV4 转发性能：16Mpps~214Mpps

- (3) Ipv4 路由表：500Kk；
- (4) 整机交换容量：135Gbps；
- (5) CON/AUX：1；
- (6) 固定 GE 口：3GE (Combo) + 2SFP+

**(二) 防火墙**

1. 参考品牌：H3C、华为、锐捷或同等级可满足热线运转的其他品牌型号的网络设备。

2. 数量：1 台

3. 主要参考参数：

支持外部网络主机访问内部服务器。支持内部地址直接映射到接口公网 IP 地址。支持 DNS 映射功能。可配置支持地址转换的有效时间。支持多种 NAT ALG，包括 DNS、FTP、H. 323、ILS、MSN、NBT、PPTP、SIP 等；VPN 支持：L2TP VPN、IPSec VPN、GRE VPN、SSL VPN；防火墙性能：SOP 虚拟防火墙技术，支持 CPU、内存、存储等硬件资源划分的完全虚拟化。

**(三) 核心交换机**

1. 参考品牌：H3C、华为、锐捷或同等级可满足热线运转的其他品牌型号的网络设备。

2. 数量：1 台

3. 主要参考参数：

主机 1 台；电源\*2，引擎\*2，48 口千兆电板\*2；交换容量：20.8Tbps/87.2Tbps；包转化率：2880Mpps/26800Mpps；整机总槽位 8 个，业务槽位 6 个；二层特性：支持 IEEE 802.1P (CoS 优先级)；支持 IEEE 802.1Q (VLAN)；支持 IEEE 802.1d (STP) /802.1w (RSTP) /802.1s (MSTP)；支持 IEEE 802.1ad (QinQ)，灵活 QinQ 和 Vlan mapping；支持 IEEE 802.3x (全双工流控) 和背压式流控 (半双工)；

**(四) 交换机**

1. 参考品牌：H3C、华为、锐捷或同等级可满足热线运转的其他品牌型号的网络设备。

2. 数量：10 台

3. 主要参考参数：

48 个 10/100/1000Base-T 自适应以太网端口，4 个千兆 SFP 口；交换容量：336Gbps/3.36Tbps，包转发率：87Mpps/166Mpps；VLAN 支持：最大 VLAN 数(不是 VLAN ID) ≥4094；支持基于端口的 VLAN；支持 QinQ、灵活 QinQ；支持 Voice VLAN；支持协议 VLAN；支持 MAC VLAN；链路聚合：支持 GE 端口聚合；支持 10GE 端口聚合；

**(五) 办公电脑及配套**

1. 电脑参考品牌：华为、联想，华硕，宏碁；专用

	<p>耳麦参考品牌：北恩、缤特力、麦尔迪。</p> <p>2. 数量：满足 214 个座席工位的使用，可结合话务需要补充配备。</p> <p>3. 参考参数：CPU：i5 处理器及以上；内存容量：至少 8GB；硬盘容量：至少 1TB 或固态硬盘 128G 以上；显示器尺寸：23 寸及以上；支持双网接入。同时要配备键盘、鼠标、话务人员专用耳麦等配套设备。</p> <p>4. 其他办公设备配套。</p> <p>▲相关要求：中标服务商负责设备的日常维护维修，并根据热线运营需求和设备情况于 3 个工作日内补充更换，全部设备投入后，确保可以正常使用，热线可以按要求顺畅运营，满足热线达到各项运营指标的设备需求。</p>			
<p>报价合计（包含税费等所有费用）：（大写）人民币贰仟玖佰玖拾贰万元整（¥29920000.00 元）</p>				

注：

- 1、 投标人需按本表格式填写，不得自行更改，也不得留空，如有多分标，按分标分别提供开标一览表，必须加盖投标人有效电子公章，否则其投标作无效标处理。
- 2、 本表内容均不能涂改，否则其投标作无效标处理。
- 3、 以上表格要求细分项目及报价，在“具体服务内容”一栏中，填写具体服务范围、服务时间、服务标准，否则其投标作无效标处理。。
- 4、 特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。
- 5、 符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

投标人名称(电子签章)：云上广西网络科技有限公司

日期： 2025 年 6 月 27 日

