

改费用及对甲方产生的全部损失。

第三条 双方的权利保证

1、甲方向乙方提供话务运营所需的场地，包括话务区、生活区、洗手间、培训区、机房等场所，确保供电供水正常，根据工作需要，可为乙方提供相关资料等。

2、乙方应按规定时间节点内完成项目工作。

3、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。若乙方提供的服务侵犯第三方知识产权等合法权利，导致甲方被牵连诉讼或遭受损失，甲方有权向乙方全额追偿，包括但不限于甲方支付的赔偿金、诉讼费、律师费等。

4、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供项目实施工作有关技术资料。

5、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

6、乙方所交付的技术成果知识产权归甲方所有。

7、乙方未经甲方书面同意，不得转包或分包。

第四条 交付和验收

1、服务期限：自 2025 年 4 月 1 日 起至 2028 年 3 月 31 日，服务地点：甲方指定地点。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应及时验收。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。同时，甲方有权要求乙方进行整

改，整改次数超过【10】次仍不合格的，甲方有权解除合同并要求乙方退还已支付的所有款项。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的附件 6：《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：业主指定地点。

4、服务期满补充条款：为保障 12345 政务服务便民热线运营的延续性，中标人须在服务期满后继续提供运营服务，直至次年项目再次完成招标。期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算，费用由下一期项目中标人支付。

5、服务期内，话务人员的薪酬、社保等需由中标人发放和缴纳，

6、乙方需按照招标文件的要求提供相关服务方案。

7、在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，乙方需向甲方提供管理团队人员清单。未经甲方书面同意，中标人不得擅自更换管理团队人员。如有违反，甲方有权单方面终止合同。

8、中标人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。

第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第 2 项约定执行：

1、一次性支付

2、分期支付

(1) 本项目无预付款。

(2) 付款时间：服务期内每季度进行一次结算，每次结算金额为本季度内 3 个月的服务费用总额。乙方需提供双方签字确认的服务考核表、结算报表及对应金额的增值税发票；甲方收到相关材料后 20 个工作日内将实际产生支撑服务费用支付至乙方指定银行账号内。

乙方指定银行账号信息为：

户名：云上广西网络科技有限公司

账号：451060301018160096176

开户行：交通银行南宁金源支行

(3) 计算公式：每月服务费用= (合同服务费总额/36) × 服务考核等级系数。

(4) 服务考核等级系数按关键服务考核指标得分进行核定。核定标准见附件 4 (业务考核办法)。

(5) 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据。乙方需向甲方提供相应金额的、符合国家规定的发票。乙方应按时提供增值税发票。

(6) 乙方与话务团队员工签订的劳动合同、制定的团队绩效管理方案，需同时向甲方报备。若乙方未能按照采购合同所规定的最低薪酬标准向员工支付薪资，甲方可从其应结算的款项中直接扣除差额，以确保员工薪酬达到合同约定的最低标准。

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第八条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金，违约金为合同总价款的 20%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

第九条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。因乙方违约导致甲方损失的，甲方有权向乙方全额追偿，包括但不限于甲方支付的赔偿金、诉讼费、律师费等。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十一条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十二条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3、合同期满后乙方有义务配合甲方做好下一期服务项目衔接工作，确保热线话务稳定运行。如本期服务期满后下期项目尚未正式实施，乙方须在服务期满后继续提供运营服务，并全力配合下期项目过渡交接工作，直至下期项目正式实施，期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算，费用由下一期项目中标人支付。

第十三条 签订本合同依据

1、中标通知书；

2、开标一览表；

3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；

4、服务方案（业务考核办法）；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十四条 本合同一式陆份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各二份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将

合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起 2 个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

本合同附件：1. 中标通知书；2. 开标一览表；3. 商务要求偏离表和技术要求偏离表；4. 服务方案；5. 采购需求一览表；6. 售后服务承诺。

(此页为《广西壮族自治区政府采购合同来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购》签字盖章页)

甲方：来宾市政务服务和大数据发展局(盖章)	乙方：云上广西网络科技有限公司(盖章)
法定代表人： 或委托代理人：	法定代表人： 或委托代理人：
地址：来宾市兴宾区红水河大道 331 号	地址：贺州市八步区八步街道龙山路 6 号一楼 6 号
电话：0772-4273308	电话：0771-5713605
传真：0772-4272912	传真：
邮编：	邮编：
开户行：柳州银行来宾市办证支行	开户行：交通银行南宁金源支行
帐号：72001500000000006026	账号：451060301018160096176
日期：2025 年 5 月 22 日	日期： 年 月 日

附件 1. 中标通知书

中标(成交)通知书

云上广西网络科技有限公司:

经评定, 编号为LBZC2025-G3-990040-GSZX采购文件中的来宾市12345政府服务热线运营管理整体外包服务采购-分标1, 确定你公司中标(成交), 中标(成交)价格为6855800元。

自此通知书发出之日起25天内, 与采购人签订政府采购合同。合同签订前, 需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件), 报我机构项目联系人确认。

采购人联系人: 权方建

电话: 0772-4273308

代理机构联系人: 石美秋

电话: 0772-4270777



附件 2. 开标一览表

二、开标一览表

开标一览表

项目名称：来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购

项目编号：LBZC2025-G3-990040-GSZX

分 标：无

单位：元

序号	项目名称或标的名称	数量	单位	投标总报价（元）	备注
1	来宾市 12345 政府服务热线运营 管理整体外包服务采购	1	项	6855800.00	无
投标总报价人民币（大写）： <u>陆佰捌拾伍万伍仟捌佰元整（¥6855800.00）</u>					
合同履行期限： <u>合同期限 3 年，自 2025 年 4 月 1 日起至 2028 年 3 月 31 日止。</u>					

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或者电子签名，否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者加盖电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字（或者电子签名），否则其投标作无效标处理。
3. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表。

投标人名称（电子签章）：广西网络科技有限公司

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签章）：刘学

2025 年 4 月 29 日

附件 3. 商务要求偏离表和技术要求偏离表

四、商务要求偏离表

商务要求偏离表

项号	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
1	(一) 合同签订期 自中标通知书发出之日起 25 日内。	(一) 合同签订期 自中标通知书发出之日起 25 日内。	无偏离
2	(二) 合同履行期限及服务地点 (1) 合同履行期限：合同期限 3 年，自 2025 年 4 月 1 日起至 2028 年 3 月 31 日止。 (2) 服务地点：采购人指定地点。	(二) 合同履行期限及服务地点 (1) 合同履行期限：合同期限 3 年，自 2025 年 4 月 1 日起至 2028 年 3 月 31 日止。 (2) 服务地点：采购人指定地点。	无偏离
3	(三) 项目实施要求 ▲1. 项目进度要求：中标通知书发出后 7 日内完成相关系统软件开发、部署及完成与 12345 热线平台、广西数字政务一体化平台的数据对接。 ▲2. 进场交接要求：项目服务合同签订后中标人 5 个工作日内进场服务，并在进场后 10 个工作日内完成与上一期服务的所有交接工作，确保过渡期内各项服务指标不低于考核要求。过渡期内因需上期项目中标人配合而产生的所有费用，由本期项目中标人支付。 3. 因运营团队员工个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，中标人要按照采购人意见辞退相关人员，同时要及时补员。 4. 中标人应当严格执行保密工作纪律，对涉密的信息、应当保密的信	(三) 项目实施要求 ▲1. 项目进度要求：中标通知书发出后 7 日内完成相关系统软件开发、部署及完成与 12345 热线平台、广西数字政务一体化平台的数据对接。 ▲2. 进场交接要求：项目服务合同签订后中标人 5 个工作日内进场服务，并在进场后 10 个工作日内完成与上一期服务的所有交接工作，确保过渡期内各项服务指标不低于考核要求。过渡期内因需上期项目中标人配合而产生的所有费用，由本期项目中标人支付。 3. 因运营团队员工个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，中标人要按照采购人意见辞退相关人员，同时要及时补员。 4. 中标人应当严格执行保密工作纪律，对涉密的信息、应当保密的信	无偏离

	<p>息,以及服务对象个人信息应严格保密;若中标人工作人员违反保密相关规定,对采购人和服务对象造成利益损害的,中标人应承担相关法律责任。</p> <p>5.项目实施过程中,中标人如需引入第三方服务或支撑,须征得采购人同意。</p>	<p>息,以及服务对象个人信息应严格保密;若中标人工作人员违反保密相关规定,对采购人和服务对象造成利益损害的,中标人应承担相关法律责任。</p> <p>5.项目实施过程中,中标人如需引入第三方服务或支撑,须征得采购人同意。</p>	
4	<p>(四)采购标的验收标准</p> <p>1.在项目完成且收到中标人验收申请后10个工作日内组织开展履约验收,验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>2.验收活动按国家、行业或其他强制性标准、规范等要求执行;服务完成,经试运行,满足正常工作环境要求等主要指标。在验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验,对所有要求出具的证明文件的原件进行核查,如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的,按相关规定做退货处理及违约处理,中标人承担所有责任和费用,采购人保留进一步追究权利的权利。</p> <p>3.中标人在验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验,对所有要求出具的证</p>	<p>(四)采购标的验收标准</p> <p>1.在项目完成且收到中标人验收申请后10个工作日内组织开展履约验收,验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>2.验收活动按国家、行业或其他强制性标准、规范等要求执行;服务完成,经试运行,满足正常工作环境要求等主要指标。在验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验,对所有要求出具的证明文件的原件进行核查,如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的,按相关规定做退货处理及违约处理,中标人承担所有责任和费用,采购人保留进一步追究权利的权利。</p> <p>3.中标人在验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验,对所有要求出具的证</p>	无偏离

	<p>明文件的原件进行核查,如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的,按相关规定做退货处理及违约处理,中标人承担所有责任和费用,采购人保留进一步追究责任的权利。</p> <p>4. 采购人按月对中标人提供的服务业务进行评估,评估标准详见合同所附“业务考核办法”。</p>	<p>明文件的原件进行核查,如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的,按相关规定做退货处理及违约处理,中标人承担所有责任和费用,采购人保留进一步追究责任的权利。</p> <p>4. 采购人按月对中标人提供的服务业务进行评估,评估标准详见合同所附“业务考核办法”。</p>	
5	<p>(五) 特别约定</p> <p>1. 鉴于本项目具有极强的公共服务属性(服务全市常住人口和所有市场主体),12345 热线呼叫业务一刻也不能中断,中标人须确保本期服务与上一期服务平稳过渡,交接过渡期接话服务质效不低于上一期服务水平,合同期满后,中标人应无条件配合热线下一期运营服务交接,确保稳定运行。本期服务期满后如下期项目尚未正式实施,中标人须在服务期满后继续提供运营服务,并全力配合下期项目过渡交接工作,直至下期项目正式实施,期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算,费用由下一期项目中标人支付。</p> <p>2. 在选聘员工时,中标人应优先转签原有话务人员和核心管理人员,未经采购人同意,半年内不得辞退转签人员。</p>	<p>(五) 特别约定</p> <p>1. 鉴于本项目具有极强的公共服务属性(服务全市常住人口和所有市场主体),12345 热线呼叫业务一刻也不能中断,中标人须确保本期服务与上一期服务平稳过渡,交接过渡期接话服务质效不低于上一期服务水平,合同期满后,中标人应无条件配合热线下一期运营服务交接,确保稳定运行。本期服务期满后如下期项目尚未正式实施,中标人须在服务期满后继续提供运营服务,并全力配合下期项目过渡交接工作,直至下期项目正式实施,期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算,费用由下一期项目中标人支付。</p> <p>2. 在选聘员工时,中标人应优先转签原有话务人员和核心管理人员,未经采购人同意,半年内不得辞退转签人员。</p>	无偏离

6	<p>(六) 付款方式</p> <p>1. 本项目无预付款。</p> <p>2. 付款时间：服务期内每季度进行一次结算，每次结算金额为本季度内3个月的服务费用总额。中标人需提供双方签字确认的服务考核表、结算报表及对应金额的增值税发票；采购人收到相关材料后20个工作日内将实际产生支撑服务费用支付至中标人。</p> <p>3. 计算公式：每月服务费用=(合同服务费总额/36)×服务考核等级系数。</p> <p>4. 服务考核等级系数按关键服务考核指标得分进行核定。核定标准见附件（业务考核办法）。</p> <p>5. 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据，中标人需向采购人提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票。</p> <p>6. 若中标人未能按照采购合同所规定的最低薪酬标准向员工支付薪资，采购人可从其应结算的款项中直接扣除差额，以确保员工薪酬达到合同约定的最低标准。</p>	<p>(六) 付款方式</p> <p>1. 本项目无预付款。</p> <p>2. 付款时间：服务期内每季度进行一次结算，每次结算金额为本季度内3个月的服务费用总额。中标人需提供双方签字确认的服务考核表、结算报表及对应金额的增值税发票；采购人收到相关材料后20个工作日内将实际产生支撑服务费用支付至中标人。</p> <p>3. 计算公式：每月服务费用=(合同服务费总额/36)×服务考核等级系数。</p> <p>4. 服务考核等级系数按关键服务考核指标得分进行核定。核定标准见附件（业务考核办法）。</p> <p>5. 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据，中标人需向采购人提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票。</p> <p>6. 若中标人未能按照采购合同所规定的最低薪酬标准向员工支付薪资，采购人可从其应结算的款项中直接扣除差额，以确保员工薪酬达到合同约定的最低标准。</p>	无偏离
7	<p>(七) 售后服务</p> <p>1. 中标人应向采购人提供技术解释和解答有关咨询，负责服务期内所提供的系统和设备的售后三包服务。</p>	<p>(七) 售后服务</p> <p>1. 中标人应向采购人提供技术解释和解答有关咨询，负责服务期内所提供的系统和设备的售后三包服务。</p>	无偏离

	<p>2. 中标人为本项目制定完善的售后服务方案，能及时应对突发时的事件，如出现系统、网络断线、掉线、现场停电等故障，技术人员要及时接听用户的售后服务请求电话，立即响应并诊断故障原因，尽一切可能指导帮助用户方对故障进行定位和排除。在故障无法通过电话解决的情况下，半个小时内及时到达现场提供现场服务，一般故障修复时间不超过 2 小时；重大故障 4 小时内解决，并恢复正常使用。要提供 7*24 小时的安全响应热线电话、手机、传真联系方式。在接到用户紧急安全响应请求后的一个小时内，确定故障类型，定义故障等级，并及时向用户反馈，提出建议，及时采取相应应急措施。</p>	<p>2. 中标人为本项目制定完善的售后服务方案，能及时应对突发时的事件，如出现系统、网络断线、掉线、现场停电等故障，技术人员要及时接听用户的售后服务请求电话，立即响应并诊断故障原因，尽一切可能指导帮助用户方对故障进行定位和排除。在故障无法通过电话解决的情况下，半个小时内及时到达现场提供现场服务，一般故障修复时间不超过 2 小时；重大故障 4 小时内解决，并恢复正常使用。要提供 7*24 小时的安全响应热线电话、手机、传真联系方式。在接到用户紧急安全响应请求后的一个小时内，确定故障类型，定义故障等级，并及时向用户反馈，提出建议，及时采取相应应急措施。</p>	
8	<p>(八) 其他要求</p> <p>1. 报价要求：本项目服务费采用包干制，应包括服务成本，含人工、保险、管理服务成本、法定税费、服务企业的利润、税费、差旅、交通及食宿等费用。由投标人根据采购文件所提供的资料自行测算报价；一经中标，报价总价作为中标人与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。</p> <p>2. 在投标活动中提供任何虚假材料，其中标无效，并报监管部门查处。</p>	<p>(八) 其他要求</p> <p>1. 报价要求：本项目服务费采用包干制，应包括服务成本，含人工、保险、管理服务成本、法定税费、服务企业的利润、税费、差旅、交通及食宿等费用。由投标人根据采购文件所提供的资料自行测算报价；一经中标，报价总价作为中标人与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。</p> <p>2. 在投标活动中提供任何虚假材料，其中标无效，并报监管部门查处。</p>	无偏离

	<p>3. 若中标人所供服务不按采购文件要求及响应文件的承诺履约，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。</p> <p>4. 投标人需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。投标人应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护采购人的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国家有关标准要求。</p> <p>▲5. 本项目不接受联合投标，不允许分包。</p>	<p>3. 若中标人所供服务不按采购文件要求及响应文件的承诺履约，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。</p> <p>4. 投标人需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。投标人应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护采购人的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国家有关标准要求。</p> <p>▲5. 本项目不接受联合投标，不允许分包。</p>	
--	---	---	--

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。
3. 当出现“正偏离”情况时应详细填写偏离情况说明并在投标文件中提供相关内容或说明进行响应。

投标人名称（电子签章）： 云上广西网络科技有限公司



一、技术要求偏离表

技术要求偏离表

项号	标的的名称	招标文件中的技术要求	投标响应	偏离说明
1	(一) 12345 热线平台服务	单位及数量：1项	单位及数量：1项	无偏离
		<p>▲中标人须在合同期内提供12345政务服务便民热线平台软件的使用权：通过获取自治区12345政务服务便民热线平台使用授权提供服务，或通过自行新建符合自治区要求的来宾市12345政务服务便民热线平台。中标人使用自建的12345政务服务便民热线平台服务的，需按自治区要求完成与自治区平台的双向对接，系统对接（包含如涉及自治区平台的接口改造）所需全部经费由中标人负责。</p>	<p>▲中标人须在合同期内提供12345政务服务便民热线平台软件的使用权：通过获取自治区12345政务服务便民热线平台使用授权提供服务，或通过自行新建符合自治区要求的来宾市12345政务服务便民热线平台。中标人使用自建的12345政务服务便民热线平台服务的，需按自治区要求完成与自治区平台的双向对接，系统对接（包含如涉及自治区平台的接口改造）所需全部经费由中标人负责。</p>	无偏离
2	(二) 呼叫接入系统服务	单位及数量：1项	单位及数量：1项	无偏离
		<p>中标人使用自建或从第三方引入的语音呼叫平台为采购人提供语音呼入服务，自建或从第三方引入所需经费由中标人负责。使用的语音呼叫平台须同时满足以下功能及要求：</p>	<p>中标人使用自建或从第三方引入的语音呼叫平台为采购人提供语音呼入服务，自建或从第三方引入所需经费由中标人负责。使用的语音呼叫平台须同时满足以下功能及要求：</p>	无偏离
		<p>1. 系统架构。 1.1 配套提供呼叫平台，兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。 ▲1.2 能够与运营商的IMS电话软件交换网络无缝连接，具备语音中继能力和呼叫系统功能，在全市任意地点，只要连接网络则可部署运营中心或者运营分中心。 ▲1.3 呼叫平台具备话务智能分配功能，可按呼入的属地或代表号直接将话路智能分配给对应的运营中心。</p>	<p>1. 系统架构。 1.1 配套提供呼叫平台，兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。 ▲1.2 能够与运营商的IMS电话软件交换网络无缝连接，具备语音中继能力和呼叫系统功能，在全市任意地点，只要连接网络则可部署运营中心或者运营分中心。 ▲1.3 呼叫平台具备话务智能分配功能，可按呼入的属地或代表号直接将话路智能分配给对应的运营中心。</p>	无偏离

	<p>2. 话务智能分配功能。</p> <p>2.1 提供包含座席助手、智能质检助手、智能导航、语音转写等智能系统服务，为话务团队在话务分流、接听和整理工单诉求、话务质检等方面提供高效智能辅助，并根据实际业务情况进行调整优化。</p> <p>2.2 具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职座席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</p> <p>▲2.3 可按需分配外呼号码，话务员进行回访统一使用12345为主叫号进行外呼。</p>	<p>2. 话务智能分配功能。</p> <p>2.1 提供包含座席助手、智能质检助手、智能导航、语音转写等智能系统服务，为话务团队在话务分流、接听和整理工单诉求、话务质检等方面提供高效智能辅助，并根据实际业务情况进行调整优化。</p> <p>2.2 具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职座席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</p> <p>▲2.3 可按需分配外呼号码，话务员进行回访统一使用12345为主叫号进行外呼。</p>	无偏离
	<p>▲3. 呼叫系统功能。</p> <p>除上述功能外，呼叫平台还须具备目前呼叫中心行业标准的呼叫中心功能模块：</p> <p>3.1 呼叫中心平台，包括话务员签入/签出、显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址、座席转接、外线转接拨打、三方通话、座席人员之间互发短消息、置忙/置闲切换、前一次服务路由（支持首问负责制）、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>3.2 自动语音应答业务(IVR)模块。包括自动诉求受理、自动查询信息等功能。</p> <p>3.3 自动语音导航模块。市民拨打12345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交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组座席服务。</p> <p>3.4 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>3.5 督办模块，包括呼叫报表统</p>	<p>▲3. 呼叫系统功能。</p> <p>除上述功能外，呼叫平台还须具备目前呼叫中心行业标准的呼叫中心功能模块：</p> <p>3.1 呼叫中心平台，包括话务员签入/签出、显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址、座席转接、外线转接拨打、三方通话、座席人员之间互发短消息、置忙/置闲切换、前一次服务路由（支持首问负责制）、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>3.2 自动语音应答业务(IVR)模块。包括自动诉求受理、自动查询信息等功能。</p> <p>3.3 自动语音导航模块。市民拨打12345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交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组座席服务。</p> <p>3.4 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>3.5 督办模块，包括呼叫报表统</p>	无偏离

	<p>计等功能。</p> <p>3.6 座席管理模块。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）。</p>	<p>计等功能。</p> <p>3.6 座席管理模块。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）。</p>	
	<p>4. 系统维护。</p> <p>4.1 系统具备系统权限、角色账号、客户信息等管理，以及部门管理、信息分类管理、公告管理、法律法规部门管理、登录验证、密码加密和验证、用户密码更改、自动督办功能、用户注销等管理功能，可按分权分域多租户的形式进行建设，按当地实际情况配置相应的话务队列，语音导航和非工作时间提醒等。</p> <p>4.2 建有完善的应急响应机制，能够及时有效处理系统各种突发问题，确保呼叫中心7×24小时不间断对外服务。</p>	<p>4. 系统维护。</p> <p>4.1 系统具备系统权限、角色账号、客户信息等管理，以及部门管理、信息分类管理、公告管理、法律法规部门管理、登录验证、密码加密和验证、用户密码更改、自动督办功能、用户注销等管理功能，可按分权分域多租户的形式进行建设，按当地实际情况配置相应的话务队列，语音导航和非工作时间提醒等。</p> <p>4.2 建有完善的应急响应机制，能够及时有效处理系统各种突发问题，确保呼叫中心7×24小时不间断对外服务。</p>	无偏离
	<p>5. 语音工号和座席要求。</p> <p>▲5.1 提供不少于18个语音工号、35个话务并发量的呼叫接入系统，后期可根据需求无缝扩容，含语音中继、智能语音交换、座席监控、队列管理、与12345热线平台软件系统融合界面以及外呼回访产生的话费等，为社会公众提供7×24小时人工服务。</p> <p>5.2 根据自治区热线主管部门要求或来宾市工作需要，设置各种行业专席。</p>	<p>5. 语音工号和座席要求。</p> <p>▲5.1 提供不少于18个语音工号、35个话务并发量的呼叫接入系统，后期可根据需求无缝扩容，含语音中继、智能语音交换、座席监控、队列管理、与12345热线平台软件系统融合界面以及外呼回访产生的话费等，为社会公众提供7×24小时人工服务。</p> <p>5.2 根据自治区热线主管部门要求或来宾市工作需要，设置各种行业专席。</p>	无偏离

	<p>6. 系统对接要求。</p> <p>▲6.1 提供服务的呼叫系统具备完善的、标准的接口，实现与12345 热线平台系统无缝对接、互联互通，语音记录和诉求信息自动录入 12345 热线平台系统并自动生成工单，无需人工介入，同时自治区 12345 热线可对来宾市热线话务资源进行全区统一调度。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>▲6.2 提供服务的呼叫系统与来宾市 110 呼叫中心具备双向对接功能，实现警务警情与非警务警情的正确分流。对接内容包括签收、退单、办结等内容，双方系统可直派工单，以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。</p> <p>6.3 按照来宾市党委、政府工作安排以及自治区热线主管部门工作要求，提供服务的呼叫系统能够实现与来宾市基层社会治理相关系统融合对接、数据资源共享、业务联动办理。</p> <p>▲6.4 提供服务的呼叫系统与广西数字政务一体化平台无缝对接，按自治区热线主管部门以及来宾市政务服务工作要求，可直接受理“一号快办”清单内所有政务服务事项。</p>	<p>6. 系统对接要求。</p> <p>▲6.1 提供服务的呼叫系统具备完善的、标准的接口，实现与12345 热线平台系统无缝对接、互联互通，语音记录和诉求信息自动录入 12345 热线平台系统并自动生成工单，无需人工介入，同时自治区 12345 热线可对来宾市热线话务资源进行全区统一调度。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>▲6.2 提供服务的呼叫系统与来宾市 110 呼叫中心具备双向对接功能，实现警务警情与非警务警情的正确分流。对接内容包括签收、退单、办结等内容，双方系统可直派工单，以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。</p> <p>6.3 按照来宾市党委、政府工作安排以及自治区热线主管部门工作要求，提供服务的呼叫系统能够实现与来宾市基层社会治理相关系统融合对接、数据资源共享、业务联动办理。</p> <p>▲6.4 提供服务的呼叫系统与广西数字政务一体化平台无缝对接，按自治区热线主管部门以及来宾市政务服务工作要求，可直接受理“一号快办”清单内所有政务服务事项。</p>	无偏离
	<p>7. 信息安全要求。</p> <p>7.1 中标人用于服务的系统应有完善的安全管理机制。确保系统的安全性，所提供的业务平台、网络、设备需要符合信息安全等级保护第二级信息系统保护能力的要求，整体须通过二级等保测评。</p> <p>7.2 系统的设计、应用与数据使用安全、可靠、可信、可用和完整。</p> <p>7.3 系统安全访问功能。系统具</p>	<p>7. 信息安全要求。</p> <p>7.1 中标人用于服务的系统应有完善的安全管理机制。确保系统的安全性，所提供的业务平台、网络、设备需要符合信息安全等级保护第二级信息系统保护能力的要求，整体须通过二级等保测评。</p> <p>7.2 系统的设计、应用与数据使用安全、可靠、可信、可用和完整。</p> <p>7.3 系统安全访问功能。系统具</p>	无偏离

		休息室空调等电器的日常维护；负责话务区宣传栏、展示墙的设计制作等。	休息室空调等电器的日常维护；负责话务区宣传栏、展示墙的设计制作等。	
4	(四) 定制化 展示服 务	单位及数量：1项	单位及数量：1项	无偏离
		▲1. 取得读取12345热线平台数据的权限接口，调用来宾市12345热线相关数据在显示设备上自行展示，可根据数据情况，按地域、时间等维度制定大数据展示内容，并可适配各种尺寸的展示大屏。	▲1. 取得读取12345热线平台数据的权限接口，调用来宾市12345热线相关数据在显示设备上自行展示，可根据数据情况，按地域、时间等维度制定大数据展示内容，并可适配各种尺寸的展示大屏。	无偏离
		2. 提供基础数据报表、数据管理平台、运营数据分析、舆情采集分析、可视化数据分析大屏等功能服务，展示内容应包括部门详情、考核指标以及热线运营动态、洞察民生诉求热点、发现城市治理、政务运行效能等方面的数据和热力图，以及地址联想、分类推荐、诉求关联、诉求人画像、事发地址画像、被诉主体推荐、影响范围推荐、敏感信息专栏、热词库等内容。	2. 提供基础数据报表、数据管理平台、运营数据分析、舆情采集分析、可视化数据分析大屏等功能服务，展示内容应包括部门详情、考核指标以及热线运营动态、洞察民生诉求热点、发现城市治理、政务运行效能等方面的数据和热力图，以及地址联想、分类推荐、诉求关联、诉求人画像、事发地址画像、被诉主体推荐、影响范围推荐、敏感信息专栏、热词库等内容。	无偏离
		3. 中标人自备用于展示、培训的智能触控屏电视机，配套可移动支架，电视机主要性能要求：屏幕≥100英寸，功耗≤500W，刷新率≥144Hz，内存≥4GB，存储≥128GB，4K分辨率，ULED背光方式，二级能效，CPU不低于四核Cortex A73*4，GPU不低于双核Mali-G52，2.4GHz/5GHz双通道WIFI，蓝牙5.0，输入端口不少于HDMI*3、USB*2、网口*1、音视*1、有线/天线*1，数字音频输出（同轴）*1，音频输出功率≥60W，搭载智能平板一体大屏电视机主流操作系统，支持投屏、分屏、联屏等智能互联方式。	3. 中标人自备用于展示、培训的智能触控屏电视机，配套可移动支架，电视机主要性能要求：屏幕≥100英寸，功耗≤500W，刷新率≥144Hz，内存≥4GB，存储≥128GB，4K分辨率，ULED背光方式，二级能效，CPU不低于四核Cortex A73*4，GPU不低于双核Mali-G52，2.4GHz/5GHz双通道WIFI，蓝牙5.0，输入端口不少于HDMI*3、USB*2、网口*1、音视*1、有线/天线*1，数字音频输出（同轴）*1，音频输出功率≥60W，搭载智能平板一体大屏电视机主流操作系统，支持投屏、分屏、联屏等智能互联方式。	无偏离
5	(五) 通讯资 源服务	单位及数量：1路	单位及数量：1路	无偏离
		▲1. 通讯专线。100M带宽长途专线1路，从来宾市运营场地到	▲1. 通讯专线。100M带宽长途专线1路，从来宾市运营场地到	无偏离

	12345 热线平台部署地点(自治区)的浪潮云。	12345 热线平台部署地点(自治区)的浪潮云。	
	单位及数量：1 套	单位及数量：1 套	无偏离
	▲2. 短信通道。提供工单办理结果反馈短信通道；满足移动、联通、电信、广电等手机的短信发送；. 满足发送短信服务量：100 万条/年。	▲2. 短信通道。提供工单办理结果反馈短信通道；满足移动、联通、电信、广电等手机的短信发送；. 满足发送短信服务量：100 万条/年。	无偏离

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的**服务标准和技术要求**逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。
3. 当出现“正偏离”情况时应详细填写偏离情况说明及提供相应有效证明材料。

投标人名称（电子签章）： 云三西网络科技有限公司



2025年4月20日

4511020077828

附件 4. 服务方案

业务考核办法

1. 甲方按照项目运作关键指标（KPI）对乙方服务进行评估。
2. 考核指标及计分方法如下：

序号	项目	指标名称	指标定义	质量标准	权重	计分方法
1	系统稳定性	呼叫接入系统可用率	呼叫接入系统话务平台的可用率	月度 $\geq 95\%$	10	每低0.1%，减1分。计算公式为：软件平台可用率=1-（月故障时间之和/月服务时间）
2		通信线路可用率	通信线路（包括中继线路、宽带线路、专线线路等）可用率（除不可抗力外）	月度 $\geq 95\%$	10	每低0.1%，减1分。计算公式为：通信线路可用率=1-（月故障时间之和/月服务时间）
3		短信有效到达率	剔除空号、停机、手机终端异常等因素的短信到达率	月度 $\geq 95\%$	5	每低1%，减1分。
4		呼损率	呼损量（进入交换机后还未分配前因系统问题产生的损失量）/来电总量。	月度 $< 5\%$	10	每高0.1%，减1分
5	服务质量	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量（剔除20秒内主动挂断）。	月度 $\geq 90\%$	10	每低0.5%，减1分
6		按键满意率	满意及以上的评价数量/所有满意度评价数量。（剔除因话务员非服务态度引起的不满意事项）	月度 $\geq 90\%$	15	每低1%，减1分
7		解答准确率	业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量	月度 $\geq 90\%$	10	每低1%，减1分
8		服务投诉量	经调查确属事实的有理由话务服务投诉量。	月度 $\leq 2\%$	10	每多1‰，扣1分

9		服务达标率	服务符合规范（无严重违规）质检样本总量/服务质检样本总量	月度 $\geq 90\%$	10	每低 1%，减 1 分
10	团队建设	人员流失率	签约满半年的员工流失（不包含已待岗或中标人主动辞退、开除的员工）	月度 $\leq 4\%$	10	每多 3%，减 1 分。 计算公式为：流失人数/27*100%
11	奖励惩罚	奖惩指标	1、获得表扬、感谢，酌情加分； 2、运营中出现未按 要求完成任务或工 作失误造成恶劣影 响等事件，视情况 扣分。			月度加分不超过 5 分
服务考核成绩总分					100	

3. 按服务考核成绩将服务质量划分为 5 个等级，每个等级的系数及对应的考核成绩如下：

服务考核成绩(分)	服务考核等级系数
$90 \leq N < 100$	1
$80 \leq N < 90$	0.95
$70 \leq N < 80$	0.9
$60 < N < 70$	0.8
$N \leq 60$	0.75

第二章 采购需求

说明：

1. 本一览表中采购项目服务内容，即中标服务商通过获取自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权，运营来宾市 12345 热线业务。

2. 为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本招标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。

3. “实质性要求”是指本招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能实质性负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。本章凡标注“▲”的条款或要求不响应或不满足的，投标文件即作无效处理。

4. 投标人必须自行为其投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。

5. 本服务项目所涉及的货物不接受进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）参与投标，如有进口产品参与投标的作无效投标处理。

6. 本项目所属行业依照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）及《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）的有关规定执行。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业。

7. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响其服务或产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

采购需求一览表

一、技术要求				
序号	服务名称	服务标准和技术要求	单位	数量

<p>(一)</p>	<p>12345 热线 平台服务</p>	<p>▲ 中标人须在合同期内提供 12345 政务服务便民热线平台软件的使用权：通过获取自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权提供服务，或通过自行新建符合自治区要求的来宾市 12345 政务服务便民热线平台。中标人使用自建的 12345 政务服务便民热线平台服务的，需按自治区要求完成与自治区平台的双向对接，系统对接（包含如涉及自治区平台的接口改造）所需全部经费由中标人负责。</p>	<p>项</p>	<p>1</p>
<p>(二)</p>	<p>呼叫接入系 统服务</p>	<p>中标人使用自建或从第三方引入的语音呼叫平台为采购人提供语音呼入服务，自建或从第三方引入所需经费由中标人负责。使用的语音呼叫平台须同时满足以下功能及要求：</p> <p>1. 系统架构。</p> <p>1.1 配套提供呼叫平台，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>▲ 1.2 能够与运营商的 IMS 电话软件交换网络无缝连接，具备语音中继能力和呼叫系统功能，在全市任意地点，只要连接网络则可部署运营中心或者运营分中心。</p> <p>▲ 1.3 呼叫平台具备话务智能分配功能，可按呼入的属地或代表号直接将话路智能分配给对应的运营中心。</p> <p>2. 话务智能分配功能。</p> <p>2.1 提供包含座席助手、智能质检助手、智能导航、语音转写等智能系统服务，为话务团队在话务分流、接听和整理工单诉求、话务质检等方面提供高效智能辅助，并根据实际业务情况进行调整优化。</p> <p>2.2 具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职座席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</p> <p>▲ 2.3 可按需分配外呼号码，话务员进行回访统一使用 12345 为主叫号进行外呼。</p> <p>▲ 3. 呼叫系统功能。</p>	<p>项</p>	<p>1</p>

除上述功能外，呼叫平台还须具备目前呼叫中心行业标准的呼叫中心功能模块：

3.1 呼叫中心平台，包括话务员签入/签出、显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址、座席转接、外线转接拨打、三方通话、座席人员之间互发短消息、置忙/置闲切换、前一次服务路由（支持首问负责制）、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。

3.2 自动语音应答业务(IVR)模块。包括自动诉求受理、自动查询信息等功能。

3.3 自动语音导航模块。市民拨打 12345 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交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组座席服务。

3.4 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。

3.5 督办模块，包括呼叫报表统计等功能。

3.6 座席管理模块。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）。

4. 系统维护。

4.1 系统具备系统权限、角色账号、客户信息等管理，以及部门管理、信息分类管理、公告管理、法律法规部门管理、登录验证、密码加密和验证、用户密码更改、自动督办功能、用户注销等管理功能，可按分权分域多租户的形式进行建设，按当地实际情况配置相应的话务队列，语音导航和非工作时间提醒等。

4.2 建有完善的应急响应机制，能够及时有效处理系统各种突发问题，确保呼叫中心 7×24 小时不间断对外服务。

5. 语音工号和座席要求。

▲5.1 提供不少于 18 个语音工号、35 个话务并发量的呼叫接入系统，后期可根据需求无缝扩容，含语音中继、智能语音交换、座席监控、队列管理、与 12345 热线平台软件系统融合界面以及外呼回访产生的话费等，为社会公众提供 7×24 小时人工服务。

5.2 根据自治区热线主管部门要求或来宾市工作需要，设置各种行业专席。

6. 系统对接要求。

▲6.1 提供服务的呼叫系统具备完善的、标准的接口，实现与 12345 热线平台系统无缝对接、互联互通，语音记录和诉求信息自动录入 12345 热线平台系统并自动生成工单，无需人工介入，同时自治区 12345 热线可对来宾市热线话务资源进行全区统一调度。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。

▲6.2 提供服务的呼叫系统与来宾市 110 呼叫中心具备双向对接功能，实现警务警情与非警务警情的正确分流。对接内容包括签收、退单、办结等内容，双方系统可直派工单，以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。

6.3 按照来宾市党委、政府工作安排以及自治区热线主管部门工作要求，提供服务的呼叫系统能够实现与来宾市基层社会治理相关系统融合对接、数据资源共享、业务联动办理。

▲6.4 提供服务的呼叫系统与广西数字政务一体化平台无缝对接，按自治区热线主管部门以及来宾市政务服务工作要求，可直接受理“一号快办”清单内所有政务服务事项。

7. 信息安全要求。

7.1 中标人用于服务的系统应有完善的安全管理机制。确保系统的安全性，所提供的业务平台、网络、设备需要符合信息安全等级保护第二级信息系统保护能力的要求，整

		<p>体须通过二级等保测评。</p> <p>7.2 系统的设计、应用与数据使用安全、可靠、可信、可用和完整。</p> <p>7.3 系统安全访问功能。系统具有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能，根据用户和角色赋予使用权限，用户不可访问未赋予使用权限的功能模块。</p> <p>7.4 具备完善的数据安全机制，能够涵盖数据在全生命周期运行过程之中保障数据的安全。</p> <p>7.5 系统具备完备的访问控制机制。</p> <p>7.6 系统具备基本的安全防护能力，能够防护如 SQL 注入、远程代码执行、CSRF 跨站请求攻击、XSS 跨站脚本注入等常见的网络请求攻击行为。</p> <p>7.7 具有网络安全数据分类分级、安全整改、应急预案、应急演练、安全报告等安全保障。</p> <p>7.8 平台软件应按国家相关要求适配信创环境。中标人应制定适配信创环境的方案，按自治区统一要求完成信创适配工作，适配信创环境改造的费用已含在本项目服务费中。</p> <p>8. 系统稳定性要求。</p> <p>中标人用于服务的呼叫系统应具备成熟稳定性，不得采用实验性、未经验证的呼叫系统。</p>		
(三)	运营团队服务	<p>中标人负责服务期内来宾市 12345 热线运营工作所需要的人力资源、管理经费以及相关设备投入，人员、设备以及相关服务质量不低于以下要求：</p> <p>▲1. 人员配备（共 27 人）。</p> <p>1.1 话务人员 21 人，其中话务岗 16 人、工单处理岗 2 人、回访岗 2 人、督办岗 1 人。</p> <p>1.2 管理人员 6 人，其中项目经理 1 人、运营主管 1 人、数据分析员 1 人、技术支撑工程师 1 人、培训专员 1 人、质检专员 1 人。</p> <p>1.3 人员要求：（1）具有良好的思想素质和职业道德，有较强的沟通、协调及应变能力；（2）大专以上学历(具有相关经验的优秀人才可适当放宽中专)，年龄 20 周岁-45 岁之间；（3）口齿清楚，普通话标准，品行端正修养好，</p>	项	1

具有一定的文字综合能力和电脑操作技能，要求打字速度每分钟 60 字以上；同等条件下，熟悉来宾本地一种以上少数民族交流语言者优先；（4）具备团队合作精神和胜任热线中心工作，服从安排和指挥，无不良记录，身体健康，心态良好，精力充沛，能胜任轮流值守夜班的要求。

2. 人员薪酬福利要求。

▲2.1 中标人应按照国家法律法规和来宾市相关规定保障员工合法权益，按时足额发放员工薪酬（包括：基本工资、各项津补贴、奖金、福利等），购买“五险一金”（即养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金）等，为话务员提供统一的工作服（含夏装、春秋装与冬装）。

▲2.2 中标人应投入足够的运营团队人工成本及管理费用，制定合理的绩效管理方案，全体员工均享有业绩奖金、加班补助、节日慰问等福利，并确保员工薪酬不低于来宾市 2024 年最低工资标准，人员平均收入不低于 3000 元/月（税后，不含五险一金、服装费、加班补助、节日慰问等）。

2.3 中标人安排员工外出学习，或应自治区、来宾市热线主管部门要求派员外出参会、协调办理工单等，按来宾市机关单位差旅报销标准报销住宿、交通及伙食等费用。

2.4 本期项目如继续聘用上期项目团队人员的，员工入职年限应顺延计算。

2.5 团队员工的劳动合同，需同时向采购人报备。

3. 团队管理要求。

3.1 根据来宾市 12345 热线运营要求及需要，制定合理的运营方案，安排好各班次话务座席，确保话务座席每天 24 小时人工服务接通率不低于考核指标要求。

3.2 有完善的培训考核方案，新员工上岗前培训期不少于 1 个月，经考核合格方可上岗。全员年度培训覆盖率应达 100%。

3.3 每月集中开展心理辅导不少于 1 次，每季度开展职业道德教育不少于 1 次，每年开展文化礼仪培训和消防应急

演练活动各 1 次以上（含）。对需要心理辅导的员工随时安排（或外聘）心理辅导师进行现场疏导。

3.4 每年安排管理人员市外培训不少于 2 批（次），每批（次）不少于 2 人。

3.5 有完善的人员组织、人员管理、人员素质提升等团队管理制度，有科学的考核、评价、激励等绩效管理机制，有效保障话务人员的稳定，持续提高服务质量和水平。服务期内人员月均离职率不得高于 4%，全年不高于 45%。

3.6 重视文化建设，营造和谐的工作氛围，员工之间能够和谐相处，相互支持，整个团队有较强的凝聚力、执行力。每年开展集体团建活动不少于 2 次。

4. 业务支撑服务。

▲4.1 服务期内，话务团队的电脑、耳麦等话务受理以及工单处理、回访、打印机等所必需的办公设备需要更新、补充的由中标人自行负责。

4.2 根据相关话务数据和工单内容，按照不同的应用场景，提供自定义时间段内的环境保护主题、治安主题、社会保险主题的多元主题报告，提供自定义时间内的日报、周报、月报数据分析报告导出并生成相对应的图表服务，为来宾市 12345 热线重大活动提供技术支撑服务与策划。

4.3 根据诉求集中区域、不满意原因、诉求类型等多维度，提供自定义时间段内各级归口诉求量、各二三级归口工单诉求量、各二三级归口不满意工单、各二三级归口同比/环比增长量、工单归口分类等指标的运营情况可视化界面分析服务，满足政务服务的多层次分析需求，为社会管理、民生保障，环境保护等各个领域辅助决策。

4.4 为全市各级成员单位提供 12345 热线平台日常使用方面问题解答、应急响应支撑、热线指标考核指导等服务，负责对工作站、成员单位进行业务培训，每年组织全市性业务培训活动不少于 2 次。

4.5 按采购人要求提供热线宣传运营服务和热线展示墙服务，宣传热线文化和工作成效，在热线管理部门指导下，配合开展进乡村、进社区等形式多样的宣传推广活动。

		<p>5. 后勤保障服务。</p> <p>中标人负责为运营团队提供后勤保障工作，含文具、打印机、打印纸、打印机碳粉、饮水机、饮用水、餐巾纸、电风扇、绿植等日常办公所需耗材和用品，空调、休息床铺、储物柜、微波炉、餐桌等值班所需的生活设施和电器设备，以及减压设备、急救药箱等；负责对自带设备，以及休息室空调等电器的日常维护；负责话务区宣传栏、展示墙的设计制作等。</p>		
(四)	定制化展示服务	<p>▲1. 取得读取 12345 热线平台数据的权限接口，调用来宾市 12345 热线相关数据在显示设备上自行展示，可根据数据情况，按地域、时间等维度制定大数据展示内容，并可适配各种尺寸的展示大屏。</p> <p>2. 提供基础数据报表、数据管理平台、运营数据分析、舆情采集分析、可视化数据分析大屏等功能服务，展示内容应包括部门详情、考核指标以及热线运营动态、洞察民生诉求热点、发现城市治理、政务运行效能等方面的数据和热力图，以及地址联想、分类推荐、诉求关联、诉求人画像、事发地址画像、被诉主体推荐、影响范围推荐、敏感信息专栏、热词库等内容。</p> <p>3. 中标人自备用于展示、培训的智能触控屏电视机，配套可移动支架，电视机主要性能要求：屏幕≥100英寸，功耗≤500W，刷屏率≥144Hz，内存≥4GB，存储≥128GB，4K分辨率，ULED背光方式，二级能效，CPU不低于四核Cortex A73*4，GPU不低于双核Mali-G52，2.4GHz/5GHz双通道WIFI，蓝牙5.0，输入端口不少于HDMI*3、USB*2、网口*1、音视*1、有线/天线*1，数字音频输出（同轴）*1，音频输出功率≥60W，搭载智能平板一体大屏电视机主流操作系统，支持投屏、分屏、联屏等智能互联方式。</p>	项	1
(五)	通讯资源服务	<p>▲1. 通讯专线。100M 带宽长途专线 1 路，从来宾市运营场地到 12345 热线平台部署地点(自治区)的浪潮云。</p>	路	1
		<p>▲2. 短信通道。提供工单办理结果反馈短信通道；满足移动、联通、电信、广电等手机的短信发送；.满足发送短信服务量：100 万条/年。</p>	套	1

二、商务要求

(一) 合同签订期	自中标通知书发出之日起 25 日内。
(二) 合同履行期限及服务地点	(1) 合同履行期限：合同期限 3 年，自 2025 年 4 月 1 日起至 2028 年 3 月 31 日止。 (2) 服务地点：采购人指定地点。
(三) 项目实施要求	<p>▲1. 项目进度要求：中标通知书发出后 7 日内完成相关系统软件开发、部署及完成与 12345 热线平台、广西数字政务一体化平台的数据对接。</p> <p>▲2. 进场交接要求：项目服务合同签订后中标人 5 个工作日内进场服务，并在进场后 10 个工作日内完成与上一期服务的所有交接工作，确保过渡期内各项服务指标不低于考核要求。过渡期内因需上期项目中标人配合而产生的所有费用，由本期项目中标人支付。</p> <p>3. 因运营团队员工个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，中标人要按照采购人意见辞退相关人员，同时要及时补员。</p> <p>4. 中标人应当严格执行保密工作纪律，对涉密的信息、应当保密的信息，以及服务对象个人信息应严格保密；若中标人工作人员违反保密相关规定，对采购人和服务对象造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>5. 项目实施过程中，中标人如需引入第三方服务或支撑，须征得采购人同意。</p>
(四) 采购标的验收标准	<p>1. 在项目完成且收到中标人验收申请后 10 个工作日内组织开展履约验收，验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>2. 验收活动按国家、行业或其他强制性标准、规范等要求执行；服务完成，经试运行，满足正常工作环境要求等主要指标。在验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</p> <p>3. 中标人在验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追</p>

	<p>究责任的权利。</p> <p>4. 采购人按月对中标人提供的服务业务进行评估，评估标准详见合同所附“业务考核办法”。</p>
(五) 特别约定	<p>1. 鉴于本项目具有极强的公共服务属性（服务全市常住人口和所有市场主体），12345 热线呼叫业务一刻也不能中断，中标人须确保本期服务与上一期服务平稳过渡，交接过渡期接话服务质效不低于上一期服务水平，合同期满后，中标人应无条件配合热线下一期运营服务交接，确保稳定运行。本期服务期满后如下期项目尚未正式实施，中标人须在服务期满后继续提供运营服务，并全力配合下期项目过渡交接工作，直至下期项目正式实施，期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算，费用由下一期项目中标人支付。</p> <p>2. 在选聘员工时，中标人应优先转签原有话务人员和核心管理人员，未经采购人同意，半年内不得辞退转签人员。</p>
(六) 付款方式	<p>1. 本项目无预付款。</p> <p>2. 付款时间：服务期内每季度进行一次结算，每次结算金额为本季度内 3 个月的服务费用总额。中标人需提供双方签字确认的服务考核表、结算报表及对应金额的增值税发票；采购人收到相关材料后 20 个工作日内将实际产生支撑服务费用支付至中标人。</p> <p>3. 计算公式：每月服务费用 = (合同服务费总额/36) × 服务考核等级系数。</p> <p>4. 服务考核等级系数按关键服务考核指标得分进行核定。核定标准见附件（业务考核办法）。</p> <p>5. 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据，中标人需向采购人提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票。</p> <p>6. 若中标人未能按照采购合同所规定的最低薪酬标准向员工支付薪资，采购人可从其应结算的款项中直接扣除差额，以确保员工薪酬达到合同约定的最低标准。</p>

<p>(七) 售后服务</p>	<p>1. 中标人应向采购人提供技术解释和解答有关咨询，负责服务期内所提供的系统和设备的售后三包服务。</p> <p>2. 中标人为本项目制定完善的售后服务方案，能及时应对突发时的事件，如出现系统、网络断线、掉线、现场停电等故障，技术人员要及时接听用户的售后服务请求电话，立即响应并诊断故障原因，尽一切可能指导帮助用户方对故障进行定位和排除。在故障无法通过电话解决的情况下，半个小时内及时到达现场提供现场服务，一般故障修复时间不超过 2 小时；重大故障 4 小时内解决，并恢复正常使用。要提供 7*24 小时的安全响应热线电话、手机、传真联系方式。在接到用户紧急安全响应请求后的一个小时内，确定故障类型，定义故障等级，并及时向用户反馈，提出建议，及时采取相应应急措施。</p>
<p>(八) 其他要求</p>	<p>1. 报价要求：本项目服务费采用包干制，应包括服务成本，含人工、保险、管理服务成本、法定税费、服务企业的利润、税费、差旅、交通及食宿等费用。由投标人根据采购文件所提供的资料自行测算报价；一经中标，报价总价作为中标人与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。</p> <p>2. 在投标活动中提供任何虚假材料，其中标无效，并报监管部门查处。</p> <p>3. 若中标人所供服务不按采购文件要求及响应文件的承诺履约，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。</p> <p>4. 投标人需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。投标人应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护采购人的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国家有关标准要求。</p> <p>▲5. 本项目不接受联合投标，不允许分包。</p>

附件 6：售后服务承诺

五、售后服务承诺

5.1 售后服务响应承诺

5.1.1 售后服务承诺书

售后服务承诺书

致：来宾市政务服务和大数据发展局

我方参加贵单位组织 来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购 项目（项目编号：LBZC2025-G3-990040-GSZX）的政府采购活动。我方在此郑重承诺：

1、我公司将建立完善的售后服务机制，为本项目制定科学高效的售后服务方案和突发事件应急预案，能及时高效应对突发的紧急事件，如出现系统异常、网络线路断线掉线、现场停电等故障，确保在 0.5 小时内到达现场处理并恢复正常。

2、我公司将提供满足项目采购需求和商务条款的项目服务内容，并提供相应的售后服务。

3、如国家、自治区等有新的标准、文件或工作要求出台，我方承诺按照现行要求进行修改，确保项目完成时系统能够满足最新的标准要求。

投标人名称（电子签章）：云上海西网络科技有限公司



2025年4月29日

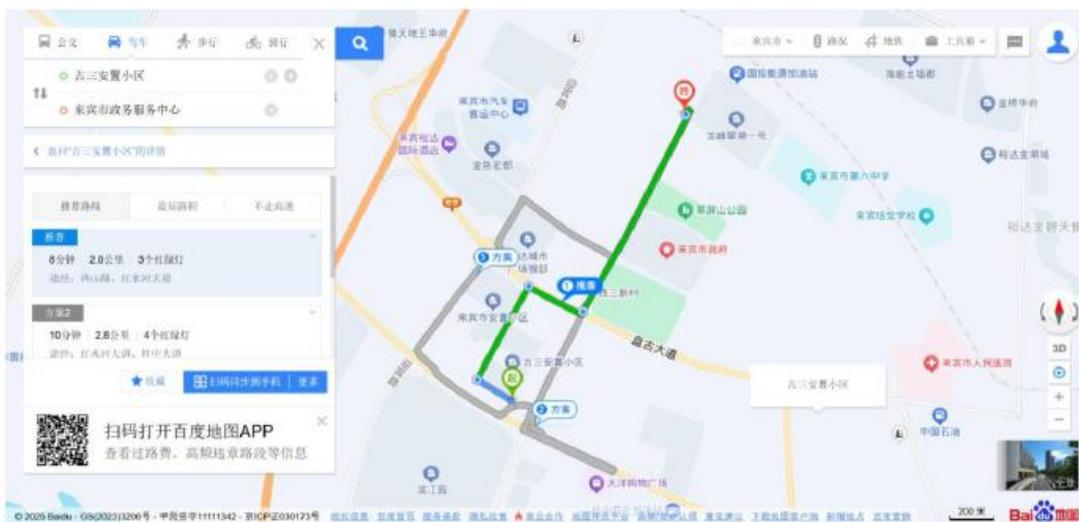
5.1.2 响应时间的说明材料

我公司在来宾市设立项目组，并安排相关负责人员。如来宾 12345 热线出现系统异常、网络线路断线掉线、现场停电等故障，确保在 0.5 小时内到达现场处理并恢复正常。

项目组地址：来宾市兴宾区西山路与桂中大道交叉路口古三安置小区

项目组距离来宾市 12345 热线运营场地（来宾市政务服务中心）2 公里，驾车仅需 8-10 分钟。满足招标文件的售后要求。

相关说明材料图片如下：



5.3 售后服务承诺

5.3.1 关于商务条款的承诺

我公司关于服务的进度安排和工作期限的承诺：

(一) 合同签订期 自中标通知书发出之日起 25 日内。

(二) 合同履行期限及服务地点

(1) 合同履行期限：合同期限 3 年，自 2025 年 4 月 1 日起至 2028 年 3 月 31 日止。

(2) 服务地点：采购人指定地点。

(三) 项目实施要求

▲1. 项目进度要求：中标通知书发出后 7 日内完成相关系统软件开发、部署及完成与 12345 热线平台、广西数字政务一体化平台的数据对接。

▲2. 进场交接要求：项目服务合同签订后中标人 5 个工作日内进场服务，并在进场后 10 个工作日内完成与上一期服务的所有交接工作，确保过渡期内各项服务指标不低于考核要求。过渡期内因需上期项目中标人配合而产生的所有费用，由本期项目中标人支付。

3. 因运营团队员工个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，中标人要按照采购人意见辞退相关人员，同时要及时补员。

4. 中标人应当严格执行保密工作纪律，对涉密的信息、应当保密的信息，以及服务对象个人信息应严格保密；若中标人工作人员违反保密相关规定，对采购人和服务对象造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。

5. 项目实施过程中，中标人如需引入第三方服务或支撑，须征得采购人同意。

(四) 采购标的验收标准

1. 在项目完成且收到中标人验收申请后 10 个工作日内组织开展履约验收，验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。

2. 验收活动按国家、行业或其他强制性标准、规范等要求执行；服务完成，经试运行，满足正常工作环境要求等主要指标。在验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

3. 中标人在验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

4. 采购人按月对中标人提供的服务业务进行评估，评估标准详见合同所附“业务考核办法”。

(五) 特别约定

1. 鉴于本项目具有极强的公共服务属性（服务全市常住人口和所有市场主体），12345 热线呼叫业务一刻也不能中断，中标人须确保本期服务与上一期服务平稳过渡，交接过渡期接话服务质效不低于上一期服务水平，合同期满后，中标人应无条件配合热线下一期运营服务交接，

确保稳定运行。本期服务期满后如下期项目尚未正式实施，中标人须在服务期满后继续提供运营服务，并全力配合下期项目过渡交接工作，直至下期项目正式实施，期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算，费用由下一期项目中标人支付。

2. 在选聘员工时，中标人应优先转签原有话务人员和核心管理人员，未经采购人同意，半年内不得辞退转签人员。

（六）付款方式

1. 本项目无预付款。

2. 付款时间：服务期内每季度进行一次结算，每次结算金额为本季度内 3 个月的服务费用总额。中标人需提供双方签字确认的服务考核表、结算报表及对应金额的增值税发票；采购人收到相关材料后 20 个工作日内将实际产生或支撑服务费用支付至中标人。

3. 计算公式：每月服务费用=（合同服务费总额/36）×服务考核等级系数。

4. 服务考核等级系数按关键服务考核指标得分进行核定。核定标准见附件（业务考核办法）。

5. 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据，中标人需向采购人提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票。

6. 若中标人未能按照采购合同所规定的最低薪酬标准向员工支付薪资，采购人可从其应结算的款项中直接扣除差额，以确保员工薪酬达到合同约定的最低标准。

（七）售后服务

1. 中标人应向采购人提供技术解释和解答有关咨询，负责服务期内所提供的系统和设备的售后三包服务。

2. 中标人为本项目制定完善的售后服务方案，能及时应对突发时的事件，如出现系统、网络断线、掉线、现场停电等故障，技术人员要及时接听用户的售后服务请求电话，立即响应并诊断故障原因，尽一切可能指导帮助用户方对故障进行定位和排除。在故障无法通过电话解决的情况下，半个小时内及时到达现场提供现场服务，一般故障修复时间不超过 2 小时；重大故障 4 小时内解决，并恢复正常使用。要提供 7*24 小时的安全响应热线电话、手机、传真联系方式。在接到用户紧急安全响应请求后的一个小时内，确定故障类型，定义故障等级，并及时向用户反馈，提出建议，及时采取相应应急措施。

（八）其他要求

1. 报价要求：本项目服务费采用包干制，应包括服务成本，含人工、保险、管理服务成本、法定税费、服务企业的利润、税费、差旅、交通及食宿等费用。由投标人根据采购文件所提供的资料自行测算报价；一经中标，报价总价作为中标人与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。

2. 在投标活动中提供任何虚假材料，其中标无效，并报监管部门查处。

3. 若中标人所供服务不按采购文件要求及响应文件的承诺履约，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。

4. 投标人需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。投标人应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护采购人的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国

家有关标准要求。

▲5. 本项目不接受联合投标，不允许分包。

5.3.2 关于其他要求的承诺

一、如国家、自治区等有新的标准、文件或工作要求出台，我方承诺按照现行要求进行修改，确保项目完成时系统能够满足最新的标准要求。

二、系统建设应该包括以下阶段：制定实施方案和实施计划、进行用户需求调研和分析、软件设计、开发和测试、部署实施、系统初验、系统试运行和系统终验。我方承诺根据各阶段的特点编写详细的实施计划和方案。

三、我方承诺在建设过程中，提供符合招标人文档规范要求的文档，包括但不限于实施方案、实施计划、需求分析文档、设计文档、测试文档、部署文档、用户操作手册、技术参考文档及示范代码、试运行方案、试运行总结、培训方案和培训计划等。

5.3.3 关于提供售后服务的承诺

我方针对本项目，承诺成立专门的客户服务和支持团队。由本项目的客户服务经理牵头，组建团队。客户服务经理的职责包括制定服务计划，定期与客户沟通以控制服务质量，并在服务实施中负责相关协调。

建立完善的售后服务机制，为本项目制定科学高效的售后服务方案和突发事件应急预案，能及时高效应对突发的紧急事件，如出现系统异常、网络线路断线掉线、现场停电等故障，确保在 0.5 小时内到达现场处理并恢复正常。

5.3.4 故障处理解决方案

我方承诺提供多种售后服务方式：

(1) 电话支持响应时间承诺：立即响应，如出现系统、网络断线、掉线、现场停电等故障，技术人员无论何时都要接听用户的售后服务请求电话，立即响应并诊断故障原因，尽一切可能指导帮助用户方对故障进行定位和排除。

(2) 提供每周 7 天、每天 24 小时的 19195920519 专线电话咨询服

(3) 故障恢复时间承诺：在故障无法通过电话解决的情况下，半个小时内及时到达现场提供现场服务，一般故障修复时间不超过 2 小时；重大故障 4 小时内解决，并恢复正常使用。

(4) 供应商认证工程师在接到用户故障申诉电话后，立即电话技术指导排除故障。在接到用户紧急安全响应请求后的一个小时内，确定故障类型，定义故障等级，并及时向用户反馈，提出建议，及时采取相应应急措施。

5.3.5 关于保修期外的维修服务承诺

在免费保修期内，我方承诺对所提供的软件和设备提供免费维护和维修，不收取使用方任何费用，但是人为因素、自然因素（如火灾、雷击等）造成的故障除外。对人为因素和自然因素（如火灾、雷击等）造成的故障，我方同样提供维修服务，仅收取硬件及材料成本费用，免收服务费、维修费。

免费保修期外设备使用终身期内我方及生产厂家提供同样优惠维修服务，仅收取硬件及材

料成本费用，免收服务费、维修费。

免费保修期外软件使用终身期内我方及生产厂家按照市场上最低维护费用提供维保服务，一般的系统升级不额外收取费用。

5.3.6 关于提供 7*24 小时响应和支持服务承诺

我方已设立 7*24 小时技术支持热线：

7×24 小时售后服务技术热线：19195920519；

技术支持专用 Email：15077131421@163.com

我方承诺：以上服务热线永久有效，如若出现必须变更的情况，我方将提前 1 个月以书面方式（含传真、E-MAIL）正式通知项目客户。

当设备或系统出现技术故障时，远程支持服务。在电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下，或在进行电话技术支持的同时，根据需要我们征得项目单位的同意后，实施远程支持服务。根据项目单位的实际条件，我们采用 PSTN 远程拨号、互联网（如 QQ、PCANYWHERE、MSN）、VPN 接入等远程控制、远程协助技术对故障设备进行远程问题诊断和故障定位，提出问题的解决方案，帮助用户解决问题。

5.3.7 关于技术培训的承诺

按照客户要求，我方承诺提供技术培训，并提供详细培训计划，详细培训计划见技术培
训方案。

5.3.8 关于系统升级服务的承诺

我方在保修期内承诺提供免费系统升级服务。在系统运行期间，针对系统存在的各种问题，我方将协助完成系统小版本升级和补丁的安装工作，协助解决系统在使用中存在的缺陷，在软件升级时，我方将协助原厂商进行现场支援指导和技术服务。发生软件升级，向用户方提供新的技术资料，包括升级功能说明、升级功能使用手册和系统接口说明。

5.3.9 服务质量的管理和监督

我们拥有完善的项目服务档案系统，对每一个项目，我们都建立完善的售后服务档案，档案中包括了项目的资料。

另外在为用户提供售后服务时，针对每一项服务内容我们都有过程的详细记录及满意度调查，做到服务记录有据可查，过程可追溯，严格监督和管理服务质量。

5.3.10 重大事件的免费驻守现场服务

当处置较大突发事件或用户方有重大活动或会议安排以及上级单位普查时，为了保证在处置较大突发事件或重大活动进行期间本次项目设备及系统的安全、稳定、无差错运行，根据用户需要，接到用户通知后，我方将会派出技术支持工程师驻守指定项目单位，进行现场管理、维护系统，提供技术支撑服务。

重大活动事件技术支撑联系电话：19195920519