

采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

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。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3. 采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家替代。

4. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，**否则将作无效投标处理**。对于重要技术条款或技术参数如要求在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，**否则将视为无效技术支持资料**。

5. 投标人必须自行对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。

6. 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。

7. 采购需求中出现的相关国家标准、行业标准、地方标准，若项目执行后续出现新标准的，以新标准代替旧标准。

序号	标的的名称	数量及单位	所属行业	▲技术要求
1	梧州市 12345 政务 服务便民热 线 2026-2028 年度服务	1 项	租赁 和商 务服 务业	<p>一、服务内容及要求：</p> <p>(一) 12345 政务服务便民热线平台</p> <p>提供 12345 客服坐席热线全流程技术支持服务，覆盖用户诉求发起、工单受理、审核分发、首次响应处理、复核办结、满意度评价、主动回访、全流程业务监控等核心环节，通过稳定技术架构与功能支撑，确保热线服务有序流转、闭环管理，实现云化并提升服务质量与用户体验。具体如下：</p> <p>1. 用户诉求发起</p> <p>(1) 支持语音、网络平台、移动终端等多渠道诉求接入，渠道数据统一归集；</p> <p>(2) 识别诉求类型、紧急程度，转文字（准确率≥98%）；</p> <p>(3) 支持来电号码归属地、历史诉求关联查询等。</p>

			<p>2. 工单受理</p> <p>(1) 工单包含诉求内容、紧急程度、事项类型、联系方式等核心字段，支持附件上传（最大单个文件≤200MB）；</p> <p>(2) 支持工单标签化管理。</p> <p>3. 审核分发</p> <p>(1) 支持按区域、事项类型、职能部门匹配分发，分发响应时间≤30分钟；</p> <p>(2) 支持分发异议驳回、二次流转功能，流转记录全程留痕。</p> <p>4. 首响处理</p> <p>(1) 针对紧急诉求（响应等级I级）建立专线通道，首响响应时间≤5分钟；</p> <p>(2) 支持专线坐席优先接入、工单置顶处理；</p> <p>(3) 首响处理结果实时同步至工单系统，生成首响记录（包含处理人、处理措施、反馈内容）。</p> <p>5. 复核办结</p> <p>(1) 支持多级复核机制（至少2级），复核节点可自定义配置；</p> <p>(2) 办结前校验工单完整性，办结通过率≥98%。</p> <p>6. 满意度评价</p> <p>(1) 支持语音按键、短信链接等多渠道评价方式，评价覆盖率达到90%；</p> <p>(2) 评价维度包含服务态度、处理效率、解决效果3项核心指标，支持自定义扩展评价项；</p> <p>(3) 评价结果实时关联工单，自动统计分析。</p> <p>7. 回访</p> <p>(1) 支持人工回访，一般事项办结后24小时内完成回访，紧急事项办结后1小时内完成回访；</p> <p>(2) 回访话术支持自定义配置，支持录音留存（留存期限≥3年）；</p> <p>(3) 未接通回访支持重呼。</p> <p>8. 全流程业务监控</p> <p>(1) 支持工单流转全节点可视化监控（包含当前状态、处理人、超时预警等）；</p> <p>(2) 支持超时工单自动预警（提前60分钟提醒），预警方式包含系统弹窗、短信通知；</p>
--	--	--	--

			<p>(3) 支持自定义监控报表（日报/周报/月报），数据导出格式兼容 Excel/PDF。</p> <p>9. 性能指标要求</p> <p>(1) 工单创建响应时间≤20 秒，工单分发响应时间≤30 分钟，工单查询响应时间≤2 秒；</p> <p>(2) 数据统计分析结果生成时间≤5 分钟；</p> <p>(3) 系统并发用户数支持≥50 人，同时在线坐席数支持≥26 个；</p> <p>(4) 年度系统故障次数≤3 次，单次故障持续时间≤1 小时。</p> <p>10. 平台优化服务</p> <p>(1) 提供全流程闭环效能提升+系统支撑的双维度优化服务，以“提升服务效率、保障闭环管理、强化数据赋能、优化用户体验”为优化服务核心。</p> <p>(2) 以“便捷化、智能化”为导向，整合多渠道诉求入口，破除渠道壁垒。优化特殊群体服务适配，提升用户诉求发起便捷度与接入响应效率。</p> <p>(3) 强化平台底层支撑能力，优化系统并发处理与峰值承载能力，确保大量诉求场景下系统稳定运行。</p> <p>(4) 构建全链路数据安全防护体系，确保数据分析、数据优化的安全与操作合规，同时搭建精细化权限管理体系，满足各方追溯需求。</p> <p>(5) 全流程管控与数据赋能优化服务 提高流转效率、部门效能等多维度可视化管控，深度挖掘高频诉求、效率瓶颈等数据价值，为政务决策与服务优化提供分析支撑。</p> <p>(二) 中心日常运营集成服务</p> <p>确保 12345 热线日常运营服务，核心围绕热线全流程运转，涵盖以下内容：</p> <p>1. 基础运营保障</p> <p>(1) 热线日常值守管理，确保“7×24 小时”服务不间断。</p> <p>(2) 办公区域综合服务，提升后勤管理运营水平，提供基础设施、重点保障区域巡检巡查服务，排除安全隐患，满足办公需要。</p> <p>(3) 做好库存、后勤等综合服务，精准匹配日常办公场景需求，确保办公需求的供应和领用，全方位支撑办公开展。</p> <p>(4) 提供网络故障、通信故障等日常办公常见问题解决的 IT</p>
--	--	--	---

			<p>代维服务。</p> <p>(5) 通讯资源日常管理，确保线路通畅、信号稳定。</p> <p>2. 数据传输配套服务</p> <p>配套提供备用通信资源：每个坐席提供定向通信资源，不少于20G，作为保障平台及数据传输备份使用。</p> <p>3. 业务辅助支持</p> <p>(1) 诉求工单整理、分类、归档，保障数据可追溯。</p> <p>(2) 运营数据数智化转型，实现智化分析，实现定期输出来电量、接通率、办结率等报表。</p> <p>(3) 与各承办单位的日常联动，协调诉求转办、督办及结果反馈。</p> <p>(4) 提供12345热线知识库全流程管理建议书，明确知识内容的梳理、审核、更新及检索应用的方式方法，指导客服坐席高效运用知识库。</p> <p>4. 质量与业务能力赋能提升管理</p> <p>(1) 话务服务质量监控，包括通话录音抽查、服务规范考核。</p> <p>(2) 数智化赋能话务业务技能提升，实现岗前岗后服务技能水平得到提升，同时包括业务知识更新指导。</p> <p>(3) 处理群众满意度评价反馈，优化服务流程与话术等。</p> <p>(三) 12345政务服务便民热线平台运维</p> <p>1. 日常系统运维服务</p> <p>(1) 提供热线云平台运维服务，包括热线平台日常功能维护，更新等服务；</p> <p>(2) 对已整合归并热线的维护服务。对梧州市已整合到12345热线统一接听的热线号码实施维护，包括日常线路巡检，故障排除及应急处置等。</p> <p>2. 服务要求</p> <p>(1) 运维服务要求</p> <p>提供7×24小时运维支持，设立专属运维热线，响应时间≤30分钟，远程故障解决时间≤2小时，现场故障解决时间≤4小时（同城范围内）。</p> <p>定期维护：每月进行1次系统全面巡检，每季度进行1次性能优化；巡检、优化、升级报告需提交采购人备案。</p> <p>故障处理：建立故障分级机制（一级故障：系统瘫痪；二级故</p>
--	--	--	---

		<p>障：核心功能异常；三级故障：非核心功能异常），一级故障 1 小时内启动应急方案，二级故障 2 小时内解决，三级故障 4 小时内解决。</p> <p>(2) 支撑服务要求</p> <p>上岗支撑服务：协助采购人管理人员及 26 个热线座席开展系统操作、业务流程、沟通技巧等支撑工作，时长≥16 工作时长，确保熟练掌握平台使用方法。</p> <p>持续性支撑服务：每季度组织 1 次专项支撑（如政策更新、功能优化、案例分析），可采用线上或线下集中开展，提供相关资料（电子版）。</p> <p>定制化支撑服务：根据采购人需求提供个性化支撑服务工作，如新增业务模块、管理员高级操作等，落实相关响应工作，费用包含在投标报价内。</p> <p>二、服务期限：3 年</p> <p>三、遵守的标准要求：</p> <p>梧州市 12345 政务服务便民热线项目的建设，要求遵守但不限于广西壮族自治区大数据发展局《关于印发 2021 年度 12345 政府服务热线考核指标的通知》、《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 政务服务便民热线管理办法的通知》[桂数发〔2021〕13 号]和《广西 12345 政务服务便民热线管理办法》的通知》(桂政办发〔2025〕52 号) 的标准或工作要求。</p>
--	--	--

▲一、商务要求	
服务期限和地点	<p>1. 服务期限：3 年。</p> <p>2. 服务地点：广西梧州市采购人指定地点（梧州市红岭大厦内）。</p>
合同签订时间	自中标通知书发出之日起 15 日内。
付款条件	<p>(1) 付款比例：合同期内分 4 期结算。</p> <p>第一期：合同签订后，经双方确认结算金额之日起 10 个工作日内支付第一期项目资金，即合同金额的 30%。</p> <p>第二期：2027 年 1 月 15 日前，由采购人组织年度服务验收，验收通过后，按中标供应商服务内容完成度支付年度服务费用。年度服务完成度为 100%，则支付第二期项目资金，即合同金额的 30%；如年度服务完成度不为 100%，中标供应商按照采购人要求整改后仍达不到 100% 的，则按照实际完成度支付第二期项目资金，即第二期实际支付金额=合同金额×30%×实际完成度。</p>

	<p>第三期：2028年1月15日前，由采购人组织年度服务验收，验收通过后，按中标供应商服务内容完成度支付年度服务费用。年度服务完成度为100%，则支付第三期项目资金，即合同金额的20%；如年度服务完成度不为100%，中标供应商按照采购人要求整改后仍达不到100%的，则按照实际完成度支付第三期项目资金，即第三期实际支付金额=合同金额×20%×实际完成度。</p> <p>第四期：2029年1月15日前，由采购人组织最终服务验收，验收通过后，按中标供应商服务内容完成度支付年度服务费用。年度服务完成度为100%，则支付第四期项目资金，即合同金额的20%；如年度服务完成度不为100%，中标供应商按照采购人要求整改后仍达不到100%的，则按照实际完成度支付第四期项目资金，即第四期实际支付金额=合同金额×20%×实际完成度。</p> <p>(2) 付款条件：每次支付合同金额前须经双方确认结算金额，自双方确认结算金额之日起，且采购人收到发票后10个工作日内，采购人向中标供应商支付对应的款项。中标供应商逾期提供发票的，采购人支付款项的时间相应顺延。</p> <p>(3) 履约约束条件：</p> <p>采购人支付年度合同价款的前提是，中标供应商在对应服务年度内满足以下全部约束要求：</p> <p>中标供应商提供的12345热线服务未被上级部门（含自治区级及以上相关部门）通报批评（因不可抗力或采购人原因导致的除外），通报1次扣履约保证金的10%，直到扣完为止；</p> <p>中标供应商主要考核指标不低于自治区同期同类别热线服务指标的平均值，具体考核指标以采购人当年发布的考核细则为准，主要考核指标达不到考核要求的，扣履约保证金的10%，直到扣完为止；</p> <p>中标供应商已按本合同约定完成对应年度全部服务内容，且通过采购人组织的年度履约验收。</p>
售后服务	<p>1. 中标供应商在服务期内应当为采购人提供以下技术支持和服务：</p> <p>(1) 电话咨询</p> <p>中标供应商应当为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。</p> <p>(2) 现场响应</p> <p>中标供应商接到采购人处理问题通知后立即响应，组织人员解决问题。</p> <p>(3) 售后服务团队</p> <p>至少提供1名售后服务经理，专职对接本项目售后服务，需提供其联系方式。</p> <p>2. 服务期满补充条款：如本项目服务期满且采购人未完成项目下一服务期的采购时，为保障梧州市12345政务服务的延续性，中标供应商须在服务期满后继续提</p>

	供服务，直至项目再次完成招标。期间产生的服务费用按项目实际月服务费用结算，由采购人安排落实延续期间产生的实际费用，与中标供应商签订补充协议并支付相应费用。
验收要求	<p>1. 验收标准（质量要求）：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。</p> <p>2. 验收要求：对本项目服务的技术和商务要求的履约情况进行验收，按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》〔桂财采〔2015〕22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》〔财库〔2016〕205号〕规定执行，并参照广西壮族自治区大数据发展局《关于印发 2021 年度 12345 政府服务热线考核指标的通知》、《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 政务服务便民热线管理办法的通知》〔桂数发〔2021〕13号〕和《广西 12345 政务服务便民热线管理办法》的通知》（桂政办发〔2025〕52号）执行，如自治区 12345 政务服务便民热线年度考核指标或管理办法等文件有更新，以最新版文件为准。</p> <p>3. 验收时间：采购人收到中标供应商验收申请之日起 5 个工作日内进行验收（如有特殊情况，按采购人指定的时间，另行验收）。采购人委托第三方机构组织项目验收的，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为为准。</p> <p>4. 验收地点：采购人指定地点。</p> <p>5. 验收程序及方法：</p> <p>（1）中标供应商完成服务后书面向采购人提交验收申请。</p> <p>（2）本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认，作为验收依据；</p> <p>（3）验收结束后，验收小组出具采购验收书，验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，并列明项目总体评价，由验收小组、采购人和中标供应商共同签署。</p> <p>（4）验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。</p> <p>（5）验收书一式四份，双方各执两份。</p> <p>（6）验收结论不合格的，中标供应商应自收到验收书后 5 日内及时予以解决。经中标供应商对验收结论不合格的货物进行整改后，仍然达不到要求的，经双方协商，可按以下办法处理：</p> <p>1) 更换：由中标供应商承担所发生的全部费用；</p> <p>2) 退货处理：中标供应商应退还采购人支付的合同款，同时应承担与该货物相关的直接费用（运输、保险、检验、合同款利息及银行手续费等）。</p> <p>6. 验收过程中产生的一切费用由中标供应商负责支付。</p>

二、与实现项目目标相关的其他要求

1. 投标人可根据采购需求及评分办法结合自身情况编制：
 - 1) 服务方案【包括但不限于对项目背景及热线运行状况的了解；质量保证措施；组织管理措施；服务承诺和服务措施；日常管理方案；培训方案（培训计划及培训质量保证措施等）；合理化分析及建议等】；
 - 2) 项目运营方案（包括但不限于运营方案编制、话务突增等应急情况及应急方案、现场管理办法等）；
 - 3) 售后服务方案（包括但不限于售后服务流程体系、系统运维管理办法、日常维护及应急抢修队伍等）。
2. 拟投入项目团队，须包含 1 个项目负责人和至少 3 个项目团队成员。