

服务范围、服务要求

序号	标的的名称	数量及单位	▲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	<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响应质量与用户体验。具体如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用户诉求发起 <ol style="list-style-type: none"> （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； （2）识别诉求类型、紧急程度，转文字（准确率≥98%）； （3）支持来电号码归属地、历史诉求关联查询等。 2. 工单受理 <ol style="list-style-type: none"> （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）； （2）支持工单标签化管理。 3. 审核分发 <ol style="list-style-type: none"> （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； （2）支持分发异议驳回、二次流转功能，流转记录全程留痕。 4. 首响处理 <ol style="list-style-type: none"> （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； （2）支持专线坐席优先接入、工单置顶处理； （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>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$\geq 98\%$。</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$\geq 90\%$;</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 style="text-align: center;">(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 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，实现智能化分析，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 style="text-align: center;">(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 style="text-align: center;">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>
--	--	--