

《广西壮族自治区政府采购合同》

合同编号：12NB1958966A2026201

采购计划号：广西政采[2026]572号

采购人（甲方）广西壮族自治区大数据发展局

供应商（乙方）云上广西网络科技有限公司

项目编号：GXZC2026-D3-000121-CGZX

项目名称：2026年自治区12345政务服务便民热线日常运行服务项目采购

签订地点 广西南宁市 签订时间 2026年2月10日

本合同为中小企业预留合同：（是/否）。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	2026年自治区12345 政务服务便民热线日 常运行服务项目	详见合同附件	1	项	17260000	17260000

人民币合计金额（大写）：壹仟柒佰贰拾陆万元整（¥17260000），金额为含税价，税率为6%，
不含税金额（大写）：壹仟陆佰贰拾捌万叁仟零壹拾捌元捌角柒分（¥16283018.87）

2、合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，完成本项目所有服务内容的价格、包括人工、劳务、交通、办公、技术咨询、管理、保险、各项税金、培训、会务、技术支持、过渡期所产生的费用（如有）、售后服务等全部费用。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其它任何费用。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

2、乙方定期与甲方沟通确保控制服务质量，并提供 7*24 小时技术支持热线。乙方应遵守甲方制定 12345 热线信息安全保障机制、12345 热线数据安全管理制度和工作规范，强化对业务系统和数据库的安全防护，并定期开展话务员业务培训和交流。

第三条 权利保证

1、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。

2、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。乙方及其人员若违反保密义务和保密工作规定，对甲方和服务对象造成利益损害的，乙方应承担相关法律责任并赔偿损失。

第四条 保密和数据安全

1、乙方（“接收方”）对甲方或其关联方（合称“披露方”）以任何方式（包括但不限于以传真、电话、视频、电子邮件、即时通信、邮递、快递、挂号信、专人递送、当面告知等方式）提供的资料以及在本合同签订、履行过程中所接触到的披露方的商业秘密、技术资料、客户信息等资料和信息（合称“保密信息”），无论其是否为披露方开发或拥有，接收方均负有保密义务。

2、未经披露方书面许可，接收方不得以任何方式向任何第三方披露，不得将保密信息的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。接收方仅可为本合同之目的向其确有知悉必要的雇员披露保密信息，但同时应当指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

3、乙方应当按照《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、监管要求和合同约定处理个人信息和数据，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理。乙方应当采取措施确保个人信息和数据处理活动符合法律法规、监管要求和合同约定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

第五条 交付和验收

1、服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。本项目申报自治区财政厅评审预算金额及单一来源采购方式时已明确了服务期限为壹年（即 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）。基于 12345 政务服务便民热线不能中断的公共服务属性和该项目自设立以来的惯例，且本项目采用单一来源方式进行采购，原供应商在 2025 年 12 月 31 日服务期限到期后，自 2026 年 1 月 1 日起延续服务至本合同签订之日止。期间产生的费用由新供应商支付。鉴于原供应商和现供应商均为云上广西网络科技有限公司，因此自 2026 年 1 月 1 日起延续服务至本合同签订之日期间的费用，已包含在本合同费用中，甲方无须另行结算支付。

2、服务地点：自治区 12345 热线运营现场。

3、乙方应按采购需求文件的内容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。

4、乙方提供不符合采购需求文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

5、乙方于2026年12月31日完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖甲方公章，甲乙双方各执一份。

6、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。

7、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采购需求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。

8、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。

9、为保障12345热线运营的延续性和稳定性，乙方须在服务期满后继续提供过渡期运营服务，过渡期为本合同服务期满之日起至次年项目完成采购。期间产生的过渡期服务费用按次年合同金额由新供应商结算。过渡期服务费=次年合同金额/365天*过渡期天数。

第六条 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《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：甲方指定地点。

第七条 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

完成合同签订后，乙方向甲方提供发票后20日内支付中标金额30%的预付款项。2026年6月底前，完成1-5月的运营服务考核指标且通过验收后支付中标金额20%的款项；2026年9月底前，完成6-8月的运营服务考核指标且通过验收后支付中标金额20%的款项；2026年11月底前，完成9-10月的运营服务考核指标且通过验收后支付中标金额20%的款项；2027年，项目验收符合运营服务考核指标后支付剩余10%款项。每次付款前，乙方需提供发票和请款函。

运营服务考核指标详见附件2项目采购需求文件（一）运营服务考核指标要求

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。每推迟一天按合同金额的 3% 支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的 10%。

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。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3% 违约金，但违约金累计不得超过延期款额 5%。

4. 乙方未按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失，且甲方寻求第三方提供售后服务所支出的费用，应由乙方负担。

5. 在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，未经甲方同意，乙方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并要求乙方赔偿损失。

6. 合同服务履行期内，甲方按照附件《项目采购需求文件》的要求，对乙方的运营服务进行考核，乙方考核结果未达到文件规定要求的，甲方有权扣除乙方费用。

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。

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（授权代表签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

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。

第十三条 签订本合同依据

- 1、成交通知书
- 2、项目采购需求文件；
- 3、其他相关文件。

4、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。本合同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。

第十五条 附件

1、本合同附件包括但不限于：

附件 1：成交通知书

附件 2. 项目采购需求文件

附件 3：《售后服务承诺书》

上述附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。

2、本合同正文约定与附件约定不一致的，以本合同正文为准。

(此页为《2026年自治区12345政务服务便民热线日常运行服务项目采购合同》签字盖章页。)

甲方(章) <u>广西壮族自治区大数据发展局</u>  2026年2月10日	乙方(章) <u>云上广西网络科技有限公司</u>  2026年2月10日
单位地址: 广西壮族自治区南宁市体强路18号	单位地址: 贺州市八步区八步街道龙山路6号 一楼6号
法定代表人或者授权代表: 	法定代表人或者授权代表: 
电话:	电话:
电子邮箱:	电子邮箱:
开户银行:	开户银行: 交通银行南宁市金源支行
账号:	账号: 451060301018160096176
邮政编码:	邮政编码: 5713605

附件 1、成交通知书

成交通知书

云上广西网络科技有限公司：

广西壮族自治区政府采购中心受广西壮族自治区大数据发展局的委托，就2026年自治区12345政务服务便民热线日常运行服务项目采购（GXZC2026-D3-000121-CGZX）采用单一来源采购方式进行采购，按规定程序进行了单一来源协商，经协商，采购人确认，你公司为该项目的成交供应商，其成交项目内容为：2026年自治区12345政务服务便民热线日常运行服务；成交金额为：壹仟柒佰贰拾陆万元整（¥17,260,000.00元）。

请你公司接此通知书后在十日内与采购人签订合同。

特此通知

广西壮族自治区采购中心联系人：毛文新

联系电话：0771-8600454

采购人联系人：周蓉

联系电话：0771-6116908

广西壮族自治区政府采购中心

2026年2月4日

附件 2. 项目采购需求文件

序号	名称	数量	单位	服务要求
一、通讯服务				
1.1	语音中继线路(含话费)	210	线	话务坐席用语音中继共计 210 线(工单回访组, 综合五险一金接电话务组, 东盟专线话务组, 园区专线话务组, 基层减负专线话务组, 工单转派及工单提级协调督办组, 邮政归线话务组、法治化营商环境专线工作组, 指导考核组及平台支撑组, 增值业务组), 其中综合五险一金接电话务组等主要接听坐席每席配置 2 路中继; 另在运营职场安装 10 路模拟中继固定电话, 用于应急接听。
1.2	宽带专线	4	条	提供 4 条不小于 100MB 的宽带专线, 主用运营场地 4 条, 其中两条专线由运营商机房连接至信息中心, 另外两条专线由信息中心连接至话务运营场所, 两条专线互为主备, 分别从不同方向拉进目的地, 当其中一条发生故障时, 启用另外一条, 实现瞬间切换, 不影响业务的正常开展。
1.3	12345 热线平台呼叫接入系统资源服务	140	席	<p>(1) 自治区 12345 热线平台呼叫接入系统提供话务智能分配功能、权限分配、呼叫平台操作模块、ivr 模块等功能。</p> <p>(2) 与自治区 12345 热线平台业务系统无缝衔接。</p> <p>(3) 提供自治区 12345 热线呼叫接入系统语音工号。</p> <p>(4) 提供 140 路媒体网关资源的使用授权, 满足 IVR 语音并发、满足三方通话。</p> <p>(5) 提供坐席话务功能, 包括签入、签出、咨询、转移、三方通话、外呼、应答、挂机、示忙、示闲、保持、恢复、切换工作模式、进入话后整理、完成话后整理、开始监控、结束监控等。</p> <p>(6) 提供坐席的报表统计功能, 包括技能组报表统计、分时话务统计、坐席话务统计、漏话统计、客户留言统计、未接来电统计等。</p> <p>(7) 提供坐席通话记录查询功能, 包括通话记录查询、我的通话记录、未接来电查询、电话留言查询、漏话记录查询等。</p> <p>(8) 提供坐席现场管理功能, 包括坐席监控、坐席工作情况坐席工作日志、技能组通话监控。</p>

				(9) 提供坐席管理功能，坐席管理、技能组管理、角色管理黑名单管理。
二、话务运营和支撑服务				
2.1	话务运营 人员	177	人	<p>1. 话务运营团队服务总人数不少于 177 人，其中生产岗话务组人员（工单回访组、综合五险一金电话务组、东盟专线、园区专线、基层减负专线）122 人、综合支撑岗人员（工单申诉审核组、数据分析组、宣传组、平台支撑组、增值业务组、技术支撑组）44 人、管理人员 11 人。配合政府部门对自治区 12345 政务服务便民热线的指导与管理工作。</p> <p>（1）工单回访组（28人）：根据桂绩办通（2024）4号自治区绩效办关于印发《2024年度自治区综合绩效考评评议评价工作实施方案》的通知的社会评价部分的工作要求，每个设区市需要完成6000个评价样本全区共8.4万个有效评价样本进行回访工作，对2023年的2980个跟踪问效工单进行回访；每月对全区经营主体未评价工单全量回访工作；全区热线话务溢出时支撑话务接听等工作。</p> <p>（2）综合五险一金接电话务组（70人）：因改革方案未最终落地实施，话务未明确转到南宁市，故本年度仍保留自治区本级五险一金与综合事项的话务组人员的经费申请。</p> <p>（3）东盟专线话务组（3人）：为深入贯彻落实习近平总书记对广西“五个更大”重要要求、视察广西“4·27”重要讲话和对广西工作系列重要指示精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，着力打造国内国际双循环市场经营便利地，服务和融入新发展格局。在自治区12345热线开通“东盟专线”，助推国内企业群众拓展东盟经贸与东盟文化交流的蓬勃发展，专席人员要求具备多语种语言，英语、泰语、越南语等，话务人员为语言类高端人才，实行7*10轮班服务。</p> <p>（4）园区专线话务组（3人）：根据自治区人民政府的工作要求，为优化园区营商环境建设，便捷高效服务实体经济，畅通产业园区类诉求反映渠道，自治区园区办与自治区数据局依托全区12345政务服务便民热线，在自治区本级和各设区市设置“产业园区服务专线”，推进全区产业园区高质量发展。</p> <p>（5）基层减负专线话务组（2人）：为深入学习贯彻党的二十届三中全会精神和习近平总书记关于整治形式主义为基层减负重要指示精神，不断增强责任感、使命感、紧迫感，持续以严的基调推进整治形式主义为基层减负。按照自治区人民政府部署，自治区大数据发展局决定依托全区</p>

			<p>12345政务服务便民热线（以下简称12345热线），在自治区本级和各设区市12345热线建立基层减负诉求反馈渠道。</p> <p>（6）工单转派及工单提级协调督办组（10人）：负责互联网渠道、微信公众号等应用端的工单受理；负责对属于自治区部门的工单转派；负责自治区本级和跨市的疑难工单的协调督办。</p> <p>（7）邮政归线话务组（3人）：根据国家邮政局的相关工作要求，需要在2025年将原邮政的12305热线归并进12345热线，根据原邮政热线的话务量，该项新增工作需要3人。</p> <p>（8）法治化营商环境专线工作组（3人）：根据《广西构建经营主体反映执法司法领域问题响应处置机制优化法治化营商环境工作方案》的相关工作要求，12345热线新增受理经营主体关于在执法司法领域的相关诉求，该组需要新增3人。</p> <p>（9）工单申诉审核组（10人）：负责全区社会评价、经营主体每月回访成功的有效样本量中各设区市的申诉审核工作；负责自治区本级各单位的工单申诉审核工作。全区所有工单申诉终审均在自治区申诉组，以保证标准统一。</p> <p>（10）指导考核组（8人）：负责全区话务服务规范（培训与质检）、全区工单填写、分类、标签规范、全区智能化应用指导培训、全区单位工单答复的规范等全区热线各项服务质量的提升，全区工单申诉审核规范的培训，对应14个设区市。</p> <p>（9）数据分析组（10人）：负责全区各设区市、区直各部门(含党群、民主党派)、中直驻桂有关单位、公共企事业单位等的数据统计汇总分析；全区市场经营主体每月数据汇总分析；自治区编办(绩效办)的社会评价数据汇总、数据筛查整理、数据分析；自治区纪委监委、自治区营商环境建设办公室、公安厅、园区办、妇联、民政厅、自治区大发局等常态性、阶段性不定期动态需要的涉及经营主体、民生、法治督查或其他各类线索数据的筛查、梳理和汇总统计；营商环境、经营主体、新官不理旧账等工单数据标签缺漏检查、标签补打；自治区本级及各设区市热线重点指标(如三率)涉及数据的统计及相关明细；自治区人社厅关于退休延迟政策每日数据调度的统计与分析；全区热线日常热点难点的数据分析、月简报和专项信息的撰写；专项工作(如社会评价等)月度、季度、年度数据分析报告等。</p> <p>（10）宣传组（2人）：负责热线日常的宣传（与新闻媒体制作热点会客厅栏目、热线日常公众开放日活动、与各厅局部门联动的公益活动、政策热点解读长图制作、热点视频制作）、组织全区热线技能类大赛、自治区本组队伍的</p>
--	--	--	---

			<p>党团建设等工作。</p> <p>(11) 平台支撑组 (5人)：引入人工智能AI语言大模型技术，建设智能辅助系统、知识图谱系统等，落地热点领域政策智能解读、交互式坐席语音AI助手、深度分析报告自动生成等应用场景。以上功能需要热线有专组人员与厂商对接各功能的落地，以及AI助手的训练工作。主要为数据大模型训练涉及的热线工单明细、知识库知识明细数据的清洗、筛查及整理等。</p> <p>(12) 增值业务组 (5人)：负责延伸拓展互联网政务服务，主动通过经营主体反映问题，详细了解经营主体在全生命周期、产业全链条中存在的问题，为经营主体提供更广范围、更深层次的项目、政策、人才、金融、科创、法律、开放、数据等的集成服务。</p> <p>(13) 技术支撑组 (4人)：</p> <p>① 组建全区统建平台技术支撑团队，响应支撑全区各使用部门的问题</p> <p>a. 多渠道沟通，通过电话、电子邮件、在线支持平台、QQ和微信等多种沟通方式，5*8小时及时响应和解决各市在使用平台时遇到的问题。</p> <p>b. 问题解答和处理，包括呼叫系统的呼入呼出、工单系统的流转、业务系统的办理、知识库系统的查询、智能化应用的操作以及数据统计的准确性等各类平台使用问题。</p> <p>c. 紧急问题快速响应，技术支撑组提供24小时紧急问题快速响应服务，对于如停电、网络异常、平台故障等突发情况，迅速作出反应，采取措施，以最大限度地减少这些事件对业务运行的影响。</p> <p>d. 培训和指导，提供定期的培训和指导服务，帮助各市的工作人员提升对平台的使用技巧和理解。</p> <p>② 组建地市专项技术支撑团队，根据各地市自身实际运营情况需求，指派专人进行专项支撑和指导。</p> <p>a. 针对地市热线中心组建专项技术支撑沟通指导群，就该热线中心的个性化问题进行专项的技术指导；</p> <p>b. 响应该地市热线中以及相关部门提出的数据统计、核对的工作。</p> <p>c. 配合地市热线中心完成本合同约定功能范围内个性化的专项工作，如配合地市热线中心完成数据展示、字段调整等需求。</p> <p>(14) 管理人员 (11人)：为项目的高效良性运行，根据</p>
--	--	--	--

			<p>热线行业的配比，以项目团队总人数的10%为项目管理支撑岗人员，其中包括项目经理、运营主管、各组班组长、综合服务（人力与后勤）小组及组长等。</p> <p>2. 人员要求</p> <p>(1) 服务商应保证服务期内有 177 名话务运营相关人员在岗，员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出话务服务的，应当进行及时补员并确保服务人员在离岗前完成交接手续。</p> <p>(2) 因服务人员个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，采购人有权退回服务人员，服务商应当即时补员。</p> <p>(3) 服务商应当根据需求的要求统一和规范服务人员的四季着装（春夏秋冬装），费用由服务商自理。</p> <p>(4) 服务商应当严格执行有关的人力资源保密和采购人的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若服务商的服务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，服务商应承担相关法律责任。</p> <p>(5) 服务商不得以采购人的名义对外发生与委托业务无关的业务往来，并应当对提供的服务人员实行严格管理，对于服务人员给政府造成利益损害的，服务商应承担相关法律责任。</p> <p>(6) 服务人员完成岗前培训并具备上岗条件，培训期所产生费用由服务方自行承担。</p> <p>(7) 提供 7×24 小时人工服务。</p> <p>(8) 服务人员任职条件：</p> <p>a. 大专及以上学历；</p> <p>b. 普通话标准流利、口齿清晰，具有良好的沟通能力；</p> <p>c. 具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；</p> <p>d. 具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力；</p> <p>e. 熟练掌握计算机文字录入：中文不低于 60 字/分钟；</p> <p>f. 适应轮班制，并接受工作时间，必要时可加班；</p> <p>g. 同等条件下，具有政务服务经验者优先。</p> <p>(9) 服务人员的工资福利包括但不限于基本工资、月度绩效、年度绩效、五险一金、加班费用、夜班补贴、过节福</p>
--	--	--	---

				利、体检费用、团队拓展、培训交流、差旅住宿等。
2.2	全年调研交流	2	次	(1) 考察学习调研：组织区外调研考察学习，每年2次，每次预计5-8人。
		12	项	(2) 系统优化调研：为充分了解平台使用情况，有助于提升平台使用体验，在本年度（2026年）内为全区使用12345热线系统的各区市级热线中心提供陪同系统使用情况调研服务。
2.3	全年培训	2	次	话务中心聘请专家讲座（含心理专家疏导），每年2次。
2.4	12345业务推广	1	项	<p>(1) 历程墙及板报墙制作：根据热线的三年发展历程，重新制作热线发展历程墙，制作热线职场制度管理墙面，党团党建阵地墙面，确保历程墙、板报墙、党团党建阵地墙充分展现热线最新的发展历程、热线的建设目标、工作重点、工作成绩和青年文明号相关工作的开展成果等；</p> <p>(2) 业务推广材料制作：每年制作业务推广材料，宣传热线相关知识（热线职责、受理范围、受理流程、受理时限）以及热线创新做法、热线管理办法解读、党团文化建设成效，展现热线新风貌。</p> <p>(3) 业务解读短片制作：每年制作2个热线宣传片，树立中心品牌形象（宣传视频）和展示中心工作成绩（年度视频）；制作业务政策解读、办事指南指引小视频、消费陷阱风险提醒小视频10个以上。短片时长约4-6分钟。</p> <p>(4) 专题活动：围绕110与12345联动形式和成效、优化营商环境举措和成效，通过“进社区、进商圈、进乡村、进校园、进家庭、进企业”等形式，开展主题宣传活动，宣传热线积极响应振兴经济、振兴乡村号召、未成年人保护宣传，积极主动为民、为企送服务、送政策，提供方便、快捷、实惠的政务服务，发挥热线“一号解读、一号响应、一号快办”的积极作用。</p> <p>(5) 公益志愿服务：通过“党旗红”带动“志愿红”，常态化开展志愿服务活动，着力实现党建与热线志愿服务同频共振，开展爱的分贝听障儿童走访、乡村贫困家庭慰问、法律援助咨询、中高考爱心服务、关爱孤寡老人、与社区结对共建等公益活动，助推新时代文明实践工作。</p>
2.5	广西12345公众号运营	1	项	对12345热线微信公众号整体策划和运营工作，提出整体的运营策划方案，强化微信公众号内容采编、策划、制作的能力，主要围绕结合政府工作重点、社会聚焦的热点和公众不断变化的服务需求，策划各类专题专栏；制作有深度有价值又通俗易懂的内容，及时解读政府文件，宣传惠民举措，分析发展态势，引导公众参政议政，让社会大众

				了解、理解和支持政府工作，发出权威声音，传播正能量。日常内容制作服务，包括选题、图文音视频等不同展现形式的制作，强化微信的政策解读能力和回应社会切能力，提供微信运营的相关数据分析服务。扩大公众号传播力影响力。
2.6	社情民意 輿情舆论 大数据分析	3	次	数据分析服务：根据自治区党委要求，提供深度社会关键话题的趋势和情感倾向分析，包括文本分析、情感分析和趋势预测，反应社会舆论的变化，便于政府决策。同时监测并识别虚假信息和谣言，确保对社情民意和輿情舆论的分析准确可信。

三、平台日常接口维护及功能运维支撑保障服务

3.1	IVR 变更调整服务	1	项	提供日常 IVR 的变更调整服务，每周 6 次小调整、每月 6 次大调整，每年调整约 350 次。主要包含各地市 12345 热线、各地市未成年保护热线、多地市 12333 人社热线、多地市医保热线、多地市 12328 交通运输热线、多地市 12329 公积金热线、多地市 12315 消费者维权热线，以及各地市陆续割接过来的 12369 环保热线、12320 公共卫生热线、12385 残疾人服务热线、12316 三农热线、12317 扶贫热线、12318 文化举报热线、12319 城市管理热线、12338 妇女热线、12355 青少年心理服务热线、12350 安全生产热线、12351 全国总工会维权热线，经营主体专区以及诉求受理专区等。
3.2	热线号码维护服务	1	项	(1) 对已割接整合的 285 个热线号码实施维护，包括线路排查支撑、工单及话务数据排查。 (2) 按主管部门制定的目标持续推进热线整合服务，包含热线整合方案编制、热线号码割接及维护服务、知识库整合、话务承接。
3.3	运营商 SIP 互联接口维护服务	1	项	采用标准 SIP 协议与运营商大网对接，实现 12345 话务的呼入呼出功能。常见呼入失败、呼出异常，或者呼叫指定运营商异常，以及信令不规范等问题日常维护工作。
3.4	业务平台-人工坐席话务功能维护服务	1	项	(1) 确保业务平台人工坐席话务功能的正常运行，及时修复可能出现的故障和问题。 (2) 业务平台人工坐席话务功能性能优化，确保快速响应呼叫请求，提高接听和转接呼叫的效率，提升用户满意度。
3.5	话务平台-言知功能维护服务	1	项	(1) 言知功能，通过调用智能机器人对话系统，实现识别用户意图转接（多个导航场景队列）、播放语音、挂机操作，并将指令传输至 12345 呼叫平台 IVR 系统执行相关操作。 (2) 语音识别，将呼叫中的语音内容进行实时识别，并将

				<p>语音转化为文本形式。通过语音识别，可以方便地对呼叫内容进行分析处理。</p> <p>(3) 意图识别，分析呼叫内容中的意图，识别客户的需求和目的。通过意图识别，可以自动进行分类和转接，提高呼叫处理的效率。</p>
3.6	话务平台-智能外呼功能维护服务	1	项	<p>(1) 话务平台主动向智能外呼系统获取智能外呼通话数据，保存到本地服务器进行记录。</p> <p>(2) 根据业务需求优化外呼功能，确保语音清晰、流畅，修复可能存在的音频问题，提高外呼通话质量。</p>
3.7	话务平台-智能客服随录信息功能维护服务	1	项	<p>随录信息生成，包括录音流水号、来电时间、录音地址、呼叫类型。对录音文件、数据内容、信息处理控制，按照格式规范保存，输出录音文件，供智能客服调用。</p>
3.8	话务平台-坐席助手实时语音流功能维护服务	1	项	<p>实时语音流的接收和发送，使用语音流网络抓包技术捕获RTP实时音频流，并将其推送到坐席助手IMS41。IMS41负责接收这些实时音频流，并将相关消息推送到坐席助手服务端。</p>
3.9	话务平台-融合统计报表查询功能维护调整服务	1	项	<p>(1) 技能组话务报表查询功能，对数据统计的算法和逻辑进行优化，提高查询效率和准确性，对数据库查询、数据处理和展示等方面的技术性能进行优化，提高系统运行效率和响应速度。</p> <p>(2) 客户满意率报表查询功能，对数据统计的算法和逻辑进行优化，提高查询效率和准确性，对数据库查询、数据处理和展示等方面的技术性能进行优化，提高系统运行效率和响应速度。</p>
3.10	话务报表融合功能维护	1	项	<p>开展话务报表融合功能运维支撑服务。做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：(1) 因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；(2) 因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位。</p>
3.11	短信验证码下发接口维护服务	1	项	<p>国密改造与电信运营商短信平台对接，实现短信下发验证码到用户手机上，从而实现短信验证登录系统的功能。接口现有交互功能运行维护与优化工作。</p>
3.12	数据大屏话务数据监控功能	1	项	<p>提供大屏话务数据监控功能给业务平台侧调用，在现有标准话务报表的基础上，根据业务调整增加部分报表功能、监控功能，并通过定制开发功能给业务平台实时调用。现</p>

	维护服务			有交互功能运行维护与优化工作。
3.13	话务平台-智能语音导航功能调整与维护服务	80	次	<p>(1) 智能语音导航功能包括自治区人社、自治区医保、自治区公积金、南宁人社、南宁医保、桂林医保、桂林公积金、玉林人社、防城港公积金、崇左公积金、来宾综合、来宾人社、百色社保、百色医保、百色公积金、河池社保、河池医保、河池公积金、梧州社保、梧州公积金的智能语音导航功能。</p> <p>(2) 与智能化平台的 ASR 语音识别、TTS 语音合成、言知系统的消息交互的性能，包括响应时间、可用性和吞吐量。及时发现潜在问题并迅速采取措施解决。</p> <p>(3) 智能语音导航出现故障或异常时，维护人员需要快速识别问题的原因并采取措施解决。</p> <p>(4) 根据项目需求，优化并调整智能语音导航功能，以满足业务的需求变更。包括流程调整、调整参数以及采取其他措施。</p>
3.14	12345 热线平台与广西税务 12366 系统接口维护	6	项	<p>开展工单推送接口、结果接收接口、工单退回接口运维、退回结果查询接口、附件同步接口、共享交换平台认证对接接口共 6 个接口的运维支撑服务。为保障两个系统间业务流转正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：</p> <p>(1) 因网络波动、导致的接口无法访问，没有完成业务请求的，协调税务局进行结果重推或者由运维人员手动重新申请退单处理；</p> <p>(2) 因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新完成业务处理；</p> <p>(3) 因特殊业务场景(流程异常、撤单)导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。</p>
3.15	12345 热线平台与自治区好差评系统接口维护	5	项	<p>为保障两个系统间业务流转正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：(1) 该工单回访但无人接听，无回访录音；热线已回访，但工单并未关联和绑定录音，协调话务系统进行录音查询，由技术人员进行录音工单绑定，重新推送回访结果。(2) 定期核查当前热线平台接收到的好差评回访相关工单统计，以及根据好差评提供的办件编号进行核查热线平台是否正常接收，核实双方系统数据对接情况。(3) 因网络波动、导致的接口无法访问，没有完成业务请求的，协调对应系统维护人员进行业务重推或者由运维人员手动完成业务；(4) 因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，</p>

				有运维人员手动重新完成业务处理；（5）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。
3.16	12345 热线平台与南宁城管系统接口维护	4	项	<p>开展业务归口判断、案件核实信息推送、案件核实结果接收、“社会监督”考评数据共 4 个接口的运维支撑服务。为保障两个系统间业务流转正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：</p> <p>（1）热线归口调整后，为保障热线中心初审岗在点击【案件核实】按钮时，能够根据最新的归口进行工单校验，由城管系统确认属于城管范围的归口，由运维人员进行案件核实归口维护。</p> <p>（2）系统提示归口不属于案件核实范围，不允许推送，由热线中心进行归口调整；系统功能提示推送失败，根据工单编号进行日志排查，协同城管系统相关技术人员进行核查，属于接口故障的，待恢复接口后重新推送，属于业务问题的，修复工单后重新推送。</p> <p>（3）因网络波动、导致的接口无法访问，没有完成业务请求的，协调对应系统维护人员进行业务重推或者由运维人员手动完成业务；</p> <p>（4）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新完成业务处理；</p> <p>（5）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。</p>
3.17	12345 热线平台与南宁市 12345 微信公众号接口维护	6	项	<p>为保障南宁市 12345 微信公众号业务正常运行，开展服务工单上报、手机号获取工单列表、获取工单详情、获取工单流程、获取知识列表、获取知识详情共 6 个接口的运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：（1）因网络问题导致的问题，协调网管进行排查恢复；（2）接口异常时，提供恢复接口服务。</p>
3.18	12345 热线平台与智能质检系统功能对接维护	4	项	<p>为保障 12345 热线平台成功调用智能质检系统相关功能及业务逻辑运行正常，开展录音数据推送、全录音列表数据获取、认证跳转、质检结果获取共四个主要功能的运维支撑维护。包括：</p> <p>（1）对录音推送功能维护，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项，涉及数据推送问题排查。工单录音数据推送失败，需要排查录音数据推送是否推送成功，推送失败，需要业务平台与智能质检系统联调查看失败原因，实现正常推送。</p>

				<p>(2) 针对智能质检全录音列表提供改造服务。</p> <p>(3) 在认证跳转过程中做好及时响应，验证异常时排查并处理问题。</p> <p>(4) 结果获取异常时开展排查并处理。</p>
3.19	12345 热线平台与自治区一体化平台接口维护	2	项	<p>开展门户网站工单上报、门户网站结果同步共 2 个接口的运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。通过服务工单上报接口日志进行核查具体接收情况，包括：</p> <p>(1) 因网络问题导致的工单无法推送，协调网站相关人员进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单；因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单。</p> <p>(2) 因网络问题导致的工单处理结果无法推送，协调网站相关人员进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单处理结果；因特殊业务导致的工单处理结果推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单处理结果。</p>
3.20	12345 热线平台与自治区 12315 市场监督管理热线系统功能与接口维护	8	项	<p>开展表单改造共 1 个功能运维支撑维护以及工单推送、退回申请、退回审核结果查询、结果接收(服务工单交办处理结果)、工单办结时间更新、录音对应工单信息查询、坐席呼入呼出信息获取机构编码共 7 个接口的运维支撑服务。</p> <p>为保障两个系统间业务流转正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：</p> <p>(1) 根据热线中心以及 12315 相关文件要求对行业类别代码、客体类别/商品服务类别代码、投诉问题类别代码、举报问题类别代码进行维护；</p> <p>(2) 根据提供的录音编号查询系统日志，核实该录音是否绑定工单或无工单，联系热线平台确认对应工单信息，进行工单录音绑定；</p> <p>(3) 根据提供的录音编号查询系统日志，核实该录音绑定工单，通过接口查询机构信息是否正确，存在机构调整的情况，需要解释说明；</p> <p>(4) 因网络波动、导致的接口无法访问，没有完成业务请求的，协调对应系统维护人员进行业务重推或者由运维人员手动完成业务；</p> <p>(5) 因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，</p>

				<p>有运维人员手动重新完成业务处理；</p> <p>(6) 因特殊业务场景(流程异常、撤单)导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。</p>
3.21	12345 热线平台与自治区 12328 交通运输服务监督热线平台接口维护	13	项	<p>开展工单推送、结果接收、退回申请、退回审核结果查询、延期申请、延期申请结果查询、部门知识库上报、工单附件列表、工单录音查询、处理结果评价推送、12328 话务数据同步、话务接口获取话务信息、数据核对校验共 13 个接口的运维支撑服务。</p> <p>为保障两个系统间业务流转正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：</p> <p>(1) 每月中旬根据 12328 技术人员提供的《办结转办类未回访工单》进行工单数据状态(撤单、流程异常)核查、确认工单评价是否推送成功,对应 JT 编号重新补推评价内容。</p> <p>(2) 因网络波动、导致的接口无法访问，没有完成业务请求的，协调对应系统维护人员进行业务重推或者由运维人员手动完成业务；</p> <p>(3) 因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新完成业务处理；</p> <p>(4) 因特殊业务场景(流程异常、撤单)导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。</p>
3.22	12345 热线平台与@自治区人民政府(原主席信箱)接口维护	5	项	<p>开展结果反馈、退回申请、退回审核结果查询、结果反馈评价审核、督办共 5 个接口的运维支撑服务。</p> <p>为保障两个系统间业务流转正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：</p> <p>(1) 因网络波动、导致的接口无法访问，没有完成业务请求的，协调对应系统维护人员进行业务重推或者由运维人员手动完成业务；</p> <p>(2) 因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新完成业务处理；</p> <p>(3) 因特殊业务场景(流程异常、撤单)导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。</p>
3.23	12345 热线平台与广西公安厅 110 系统对接接口维护	18	项	<p>开展文件清理、非警务警情工单获取、非警务警情工单流转回执、非警务警情工单签收、非警务警情工单退回申请、非警务警情退单回执消息解析、非警务警情工单办理结果同步、非警务警情工单办结回执消息读取、警情工单推送、警情工单接收成功回执消息、警情工单签收信息接收、警情工单签收时间接收回执、警情工单退单申请、警情工单</p>

				<p>退回申请回执消息、警情工单处理结果接收、警情工单处理结果接收回执、警情工单退回审核结果推送、警情工单退回审核结果推送回执共 18 个接口的运维支撑服务。由于公安专网特殊性，此对接采取中间库对接方式，交互频繁，较传统接口对接维护成本较高。</p> <p>为保障两个系统间业务流转正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：</p> <p>(1) 因网络波动、导致的接口无法访问，没有完成业务请求的，协调对应系统维护人员进行业务重推或者由运维人员手动完成业务；</p> <p>(2) 因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新完成业务处理；</p> <p>(3) 因特殊业务场景(流程异常、撤单)导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。</p>
3.24	12345 热线平台与广西信访系统接口维护	1	项	<p>提供信访查询接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送。</p>
3.25	12345 热线平台与自治区督查室系统对接接口维护	3	项	<p>(1) 回访流程优化</p> <p>①待回访菜单调整：基于现有业务流程，部门反馈后，待回访列表中无法查看督查室来源、且第二次待回访的工单；②第二次评价未解决，不生成【评价未解决】待办；③新增督查室角色和督查室待回访列表通过待回访列表权限控制，督查室角色可查看督查室来源且第二次待回访的工单。若 24 小时未评价或者评价问题已解决、不分解解决的，工单自动办结；若评价问题未解决的，同步调用督查室接口，将工单状态同步推送，保持工单状态为待回访状态。</p> <p>(2) 督查室督查结果接收</p> <p>于接收督查室来源且第二次评价未解决的工单的督查结果在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理维护服务。包括：①因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；②因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；③因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位。</p>

3.26	12345 热线平台与一键游广西系统接口维护	4	项	<p>开展一键游广西文旅相关部门的工单交互、标题含【涉旅】且派送市场监管相关部门的工单交换共 4 个接口的的运维支撑服务。包括：</p> <p>(1) 提供获取部门处办中任务单状态接口维护；广西_12345 热线广西壮族自治区文化和旅游厅工单共享库表数据核对，根据最新业务要求进行同步规则调整；不定期配合一键游进行工单测试；</p> <p>(2) 广西_12345 热线广西壮族自治区文化和旅游厅(涉旅)工单共享库表数据核对，根据最新业务要求进行同步规则调整；不定期配合一键游(涉旅)进行工单测试。</p>
3.27	12345 热线平台与用户体验看板接口维护	2	项	<p>广西_12345 热线用户体验相关工单数据核对，根据最新业务要求进行同步规则调整</p> <p>(1) 提供获取部门处办中任务单状态接口维护；</p> <p>(2) 广西_12345 热线工单共享库表数据核对，根据最新业务要求进行同步规则调整；</p> <p>(3) 不定期配合用户体验进行工单测试。</p>
3.28	12345 热线平台与国家政府留言系统对接维护	9	项	<p>接口包括：(1) 获取留言信息 (2) 退回留言网功能 (3) 退回审核查询 (4) 申请撤回留言 (5) 撤回审核查询 (6) 留言办理反馈信息上报 (7) 反馈结果审核 (8) 获取继续处理信息 (9) 继续反馈上报</p> <p>在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理维护服务。包括：</p> <p>(1) 因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；</p> <p>(2) 因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；</p> <p>(3) 因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位。</p>
3.29	12345 热线平台与其他系统对接接口维护	14	项	<p>开展与钦州人大履职系统(工单获取)、全国一体化在线政务服务平台(工单获取及结果推送)、自治区一键通系统(工单获取)、短信平台(短信发送)、自治区政务服务办件进度查询、自治区 12333 人社系统(工单推送)、突发事件主题分析、防城港城市管理系统(工单推送)、自治区 12348 司法系统(工单获取及结果推送)、自治区互联网+监管平台(工单推送)、自治区统一认证平台(用户信息增删改查同</p>

				<p>步)、软电话系统共 14 个接口的运维支撑服务。</p> <p>由于专网特殊性,此对接采取中间库对接方式,交互频繁,较传统接口对接维护成本较高。为保障两个系统间业务流转正常,在接口调用过程中做好及时响应,提供咨询服务、问题排查处理服务。包括:</p> <p>(1) 因网络波动、导致的接口无法访问,没有完成业务请求的,协调对应系统维护人员进行业务重推或者由运维人员手动完成业务;</p> <p>(2) 因接口故障导致的接口无法访问,修复接口故障后,有运维人员手动重新完成业务处理;</p> <p>(3) 因特殊业务场景(流程异常、撤单)导致的处理失败问题,对工单进行修复后,由运维人员手动处理。</p>
--	--	--	--	--

四、平台功能优化拓展服务

4.1 权限配置优化				
4.1.1	监督账号权限分配	1	项	配置只可查询权限角色,分权分域,实现使用该角色用户,查询权限与热线中心相同,可查看本区域和下级区域的工单综合查询,以及报表统计数据,但不允许进行工单的办理。
4.1.2	专班(经营主体反应执法司法领域问题处置工作专班和经营主体反应问题处置机制专班)角色权限	1	项	<p>新增专班角色,计划调整 200 个账号,对该角色赋予工单登记权限和综合查询权限,要求:</p> <p>(1) 该角色账号登陆后,默认工单登记为首页,可直接登记工单;</p> <p>(2) 关闭历史工单、催单、补单、撤单功能(若不能关闭,则默认只能查询工单标题含【经营主体】且非保密的工单);</p> <p>(3) 授权暂存工单和退回工单功能,可以查看该用户的所有暂存工单和被退回的工单;授权综合查询权限,同时默认只能查询工单标题含【经营主体】且非保密的工单。</p>
4.2 满意率、解决率数据统计报表口径调整				
4.2.1	话务系统对接获取录音评价	1	项	由话务系统提供查询接口,通过该接口定时获取录音文件所对应的话务评价信息。
4.2.2	涉及模块调整	1	项	<p>1、工单区域统计报表</p> <p>(1) 在现有的基础上新增综合满意率(新)、综合解决率(新),原有考核指标保留;</p>

				<p>(2) 查询条件增加按键评价查询条件并支持查询；</p> <p>(3) 报表增加“按键满意”和“按键不满意”项，展示按键评价量，并可进行追溯。追溯的页面的字段导出增加“按键评价”结果。</p> <p>2、自治区大屏、经营主体大屏涉及满意率、解决率按照最新口径调整；</p> <p>3、经桂通大屏接口涉及满意率、解决率按照最新口径调整；</p> <p>4、部门办件统计报表的综合满意率、综合解决率保持不变（部门无直接办结工单）。</p>
4.2.3	重置数据统计标准 (从按诉求时间检索调整为按工单办结时间检索)	1	项	<p>人工回访满意率、人工回访解决率，以及涉及到的转派满意率、转派解决率、综合满意率、综合解决率人工回访相关统计口径调整，由现有的根据人工回访公开时间进行考核，调整为参照短信评价解决率时间统计条件：即若工单及时办结，按照工单办结时间进行统计；若工单超期办结或者超期未办结的，按照办结截止时间进行统计考核。</p> <p>涉及调整模块：</p> <p>(1) 工单区域统计报表(含追溯页面口径调整)；(2) 部门办件统计报表；(3) 自治区大屏；(4) 经营主体大屏；(5) 经桂通大屏接口</p> <p>涉及满意率、解决率按照最新口径调整。</p>
4.3 查询功能升级优化				
4.3.1	新增工单明细查询功能	1	项	<p>该功能满足分权分域原则，默认查询本区域经办工单，若想查看其他区域工单，可通过多选区域条件查询。总体统计口径：参照工单区域统计报表总条件，剔除撤单、废单、挂起中、上派自治区、诉求来源为空、诉求类型为空白、归口为空、诉求来源为好差评的工单</p> <p>1. 新增工单明细查询功能</p> <p>1.1 查询条件诉求时间、部门办结时间、工单号、标题(支持多关键词，空格隔开，包含任意一个，实现或关键词查询；逗号或者分号隔开，满足所有关键词，实现并且关键词查询)、诉求内容(支持多关键词，空格隔开，包含任意一个，实现或关键词查询；逗号或者分号隔开，满足所有关键词，实现并且关键词查询)、诉求来源(多选)、诉求类型(多选)、来电号码、被叫号码、归口(多选且默认含下级归口)、关键词(多选)、工单状态(多选)、剔除撤单废单(是/否，默认是)、剔除协同单(自治区下派的工单，是/否，默认否)、经办部门(可选择全区各级部门)业务场景查询条件：退回：初审退回、工作站退回、部门退回；其中部门</p>

				退回还可细分为部门退回1次, 2次(含)以上, 3次(含)以上; 挂起延期; 办结类型: 直接办结、转派办结; 及时办结、超期办结; 市民评价: 满意度: 满意、不满意、未评价; 问题是否解决: 已解决、部分解决、未解决、未评价; 评价次数: 1次评价、2次评价、三次评价。人工回访: 回访满意度: 满意、不满意、未评价; 回访问题是否解决: 已解决部分解决、未解决、未评价; 申诉: 未申诉、申诉未审核、申诉已审核。
4.3.2		1	项	1.2 展示信息 参照工单综合查询, 展示工单号、话务员工号、标题、诉求人、来电号码、诉求时间、诉求类型、来源渠道、工单状态、直接办结标识和查询详情按钮。
4.3.3		1	项	1.3 导出字段 工单号、标题、受理时间、来源渠道、诉求类型、诉求人、(保密时加密处理)来电号码(保密时加密处理)、诉求内容、归口类型、一级归口、二级归口、三级归口、四级归口、五级归口、事件发生地、是否保密、具体地址、是否突发、是否回访、备注、关键字、话务员工号、话务员姓名、工单整理时长(秒)、工单状态、通话开始时间、通话结束时间、主办部门、主办答复内容、主办答复时间、经办部门、经办部门答复内容、经办部门答复时间、经办部门所属区域、办结截止时间、是否按时办结、评价满意率、评价解决率、评价内容、回访满意率、回访解决率、处理批次。
4.3.4		1	项	1.4 优化调整 (1) 区域查询条件分权分域原则, 可以看到并选择区县区域; (2) 经办部门、协办部门支持模糊关键词搜索并支持多选, 参考综合查询; (3) 退回: 初审退回: 同个热线中心退回坐席的工单; 工作站退回: “工作站退回”调整为“转派退回”, 为协同热线(含协同热线和工作站)退回本热线的工单; 部门退回: 工单处办过程中(主协单)部门成功退回的工单, 不限制是否同部门, 只要有退回成功的任务单, 则该工单均能查询; (4) 挂起/延期: 工单处办过程中(主协单), 部门申请挂起或者延期并审批通过的工单;

				(5)评价次数：工单处办过程中(主协单),工单有过短信评价记录的工单。
4.3.5	新增部门 明细查询 功能	1	项	<p>2.1 查询条件</p> <p>诉求时间、部门办结时间、工单号、标题(支持多关键词,空格隔开,包含任意一个,实现或关键词查询;逗号或者分号隔开,满足所有关键词,实现并且关键词查询)、诉求内容(支持多关键词,空格隔开,包含任意一个,实现或关键词查询;逗号或者分号隔开,满足所有关键词,实现并且关键词查询)、诉求来源(多选)、诉求类型(多选)、来电号码、被叫号码、归口(多选且默认含下级归口)、关键词(多选)、工单状态(多选)、任务单状态(多选)、剔除撤单废单(是/否,默认是)、经办部门(可选择全区各级部门)、部门类型(主办部门/协办部门)。</p> <p>业务场景查询条件:</p> <p>退回:部门退回;部门退回还可细分为部门退回1次,2次(含)以上;</p> <p>挂起延期;办结类型:及时办结、超期办结;</p> <p>市民评价:满意度:满意、不满意、未评价;问题是否解决:已解决、部分解决、未解决、未评价;评价次数:1次评价、2次评价、三次评价。</p> <p>人工回访:回访满意度:满意、不满意、未评价;回访问题是否解决:已解决部分解决、未解决、未评价;申诉:未申诉、申诉未审核、申诉已审核。</p>
4.3.6		1	项	<p>2.2 展示信息</p> <p>参照工单综合查询,展示工单号、话务员工号、标题、诉求人、来电号码、诉求时间、诉求类型、来源渠道、任务单状态和查询详情按钮。</p>
4.3.7		1	项	<p>2.3 导出字段</p> <p>工单号、标题、受理时间、来源渠道、诉求类型、来电号码(保密时加密处理)、诉求内容、归口类型、一级归口、二级归口、三级归口、四级归口、五级归口、事件发生地、具体地址、是否突发、是否回访、备注、关键字、工单状态、经办部门、部门类型、经办部门答复内容、经办部门答复时间、办结截止时间、是否按时办结、评价满意率、评价解决率、评价内容、回访满意率、回访解决率、处理批次、是否免统计。</p>

4.3.8		1	项	<p>2.4 优化调整</p> <p>(1) 区域查询条件分权分域原则，可以看到并选择区县区域；</p> <p>(2) 部门办结时间取任务单办结时间，目前查不出数据；</p> <p>(3) 经办部门支持模糊关键词搜索并支持多选，参考综合查询；</p> <p>(4) 退回(部门退回): 处办过程中对应的工单有过部门 1 次/2 次(含以上)退回成功的任务单；</p> <p>(5) 挂起/延期: 查询有成功申请挂起或者延期的任务单；</p> <p>(6) 评价次数: 任务单处办过程中对应的工单总体评价次数。</p>
4.3.9	工单综合查询关于满意率、解决率数据统计报表口径调整后的优化	1	项	<p>查询条件增加按键评价查询条件并支持查询，同时导出字段增加“按键评价”结果并不默认导出。</p>
4.3.10	专项督办查询一模块优化	1	项	<p>疑难工单类型查询调整:</p> <p>多部门退回工单: 工单经办过程中，累计被 3 个(含)以上不同主办部门退回(不含工作站)的工单；</p> <p>疑难工单: 工单经办过程中，部门第三次反馈后诉求人仍评价为未解决(含人工回访)的工单；</p> <p>同部门退回 2 次工单: 工单经办过程中，同一个工单派送至同一个部门，部门退回 2 次的工单。</p>
4.3.11	常用统计报表调整	1	项	<p>工单区域统计报表和部门板件统计报表调整:</p> <p>(1) 查询条件调整新增“诉求类型”查询条件，并可支持模糊查询可多选；“标签”查询条件调整，实现可单独选择标签查询，并可支持模糊查询可多选；新增“是否合计”查询条件，默认“否”不查询合计，但选择“是”时，根据当前查询条件汇总查询合计数据。</p> <p>(2) 列表调整取消最后一列“满意率”。</p> <p>(3) 合计行当“是否合计”查询条件选择“是”时，根据当前查询条件统计所有查询数据的合计数据和各项率值，不支持追溯。</p> <p>(4) 隐藏列工单区域统计报表隐藏: 常规工单量、未签收量</p>

				<p>(常规)、及时签收量(常规)、签收申诉通过(常规)、突发工单量、未签收量(突发)、及时签收量(突发)、签收申诉通过(突发)、及时转派量、办结申诉通过、退回待处理量、及时退单量、退单申诉通过、转派已办结。部门办件统计报表隐藏：常规工单量、及时签收量(常规)、突发工单量、及时签收量(突发)、及时签收量(总)、及时退单量、办结量(按时)。</p> <p>(5) 新增列工单区域统计报表和部门办件统计报表在按时办结率前增加“超期办结量”，实现通过计算得出按时办结率=及时办结量/(及时办结量+超期办结量+超期未办结量)。</p>
4.4	工单迭代升级			
4.4.1	工单登记自动标题标签	1	项	<p>现有的营商环境标签技能组标签调整，不限制于营商环境，可配置来电自动生成工单时，根据技能组所属 id 判断是否有配置默认标签，若有，则工单标题自动带入标签。技能组专区维护内容包含技能组 id、技能组名称、工单标题标签内容。</p>
4.4.2	工单登记自动标题标签 2	1	项	<p>被叫号码是 077112328、0771012328 的或进入防城港 12328、南宁 12328 的单，自动打【12328】标签。</p>
4.4.3	诉求人催办和补充材料调整(保密工单特殊要求)	1	项	<p>根据热线保密要求，对诉求人催办和补充材料接口业务进行调整。</p> <p>1. 诉求人催办</p> <p>(1) 市民对工单进行催办接口调整</p> <p>催办人姓名字段调整为非必填，并且不论该字段是否有值，插入到工单的处理流程和催办待办都记录催办人信息为“诉求人”三个字。涉及到的页面：工单详情。</p> <p>(2) 获取工单详情接口调整</p> <p>当工单为保密工单时，工单不允许诉求人进行催办。即当工单为保密工单时，通过获取工单详情接口获取的工单是否可进行催办标识保持为不可催办状态。</p> <p>2. 补充材料接口</p> <p>通过接口插入到工单的处理流程的处理部门和处理人员信息都记录为“诉求人”三个字。</p>
4.4.4	延期，退回、挂起审核环节增	1	项	<p>延期，退回、挂起审核环节增加审核状态校验，已审核的待办提示“该事项已审核，无需重复办理!”并关闭待办，回到待办列表页面。</p>

	加审核状态校验			
4.4.5	退单审核不通过发短信提醒单位联络员	1	项	退单审核不通过发短信提醒单位联络员。
4.4.6	部门内部处理结果反馈增加附件上传功能	1	项	应自治区督查室要求，部门反馈时应附上督查室工单专用附件表单，故在内部处理结果增加附件上传功能供部门使用。
4.4.7	人工回访限额调整	1	项	<p>根据社会评价抽取实际情况，对社会抽取限额相关功能进行调整，增加自治区区域 10 个归口限额配置：</p> <p>(1) 社会评价抽取限额调整人工回访—未评价工单待提取一点击【社会评价抽取】按钮后自动生成的社会抽取限额在原来的地市区域的基础上增加自治区(450000)区域。</p> <p>(2) 社会评价工单导入社会评价工单导入模块的【同步】功能同步工单后，生成的社会评价抽取限额同样增加在原来的地市区域的基础上增加自治区(450000)区域。</p>
4.4.8	人工回访已回访页面优化	1	项	<p>根据社会评价运行情况和实际业务要求，对人工已回访列表页面进行调整：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 查询条件增加评价满意度、评价问题是否解决查询条件，下拉单选，可删除选项。 2. 展示信息增加评价问题是否解决列，可查看短信评价是否解决。 3. 页面口径调整取消只可查看短信未评价且已公开回访的主单，调整为可查看所有已公开回访的主单，并可使用该页面所提供的【回访结果修改】、【社会评价批量修改】和【取消公开】功能。 4. 回访内容调整 人工回访模块中，回访满意度和问题是否解决位置互换，对应的工单综合查询—工单详情的人工回访满意度和人工回访问题是否解决也互换位置。 5. 增加人工回访完成时间增加人工回访完成时间。热线对工单进行回访后，点击【回访完成】按钮，工单会进入到已人工回访待公开。记录此时间作为人工回访完成时间，若后续有补充多次回访完成的情况，只记录第一次回访完

				成的时间。
4.4.9	回访结果待审核公开界面优化	1	项	<p>根据社会评价运行情况和实际业务要求，对回访结果待审核公开界面进行调整：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 增加短信评价满意度、短信评价问题是否解决、回访满意度、回访问题是否解决查询条件，下拉单选，并可删除选项。 2. 新增“回访时间起”和“回访时间止”查询条件，可查询人工回访完成时间段内的已回访待开工单。 3. 导出字段增加“人工回访完成时间”。
4.4.10	智能外呼与人工回访衔接功能	1	项	<p>人工回访智能外呼与人工回访相结合。未智能外呼或者外呼失败的工单，在“人工待回访列表取”中可查看；对接智能外呼系统并获得回访结果后，进入到“人工已回访列表”，可查看所有未评价工单的智能外呼结果，包含已回访、回访失败等回访情况，对已有回访结果的，可进行编辑调整社会评价后，确认是否将回访结果进行待审核公开。按照现有的人工回访流程进行回访结果审核公开。</p>
4.4.11	热线 app 调整	1	项	<p>应国家要求，政府单位 APP 需要增加主办单位标识： 工作站 app 和部门 app 中增加“主办单位：广西壮族自治区大数据发展局”，包括版式调整、UI 设计。</p>
4.4.12	内嵌电话条样式及按钮调整	1	项	<p>一键转接与三方通话页面： 原操作按钮，需调整为【拨打】按钮。</p>
4.4.13		1	项	<p>一键转接与三方通话页面： 点击操作按钮后，弹出的选择确认弹窗中，“选择号码”修改为“拨打号码”；同时去除“请确认？”文字提示。</p>
4.4.14	工作台优化	1	项	<p>工作台页面： 1. 适当调整宫格容器宽度，以保证在 100%的页面缩放比例下，仍然能保证文字不超出容器； 2. 适当将待办数字放大。</p>
4.4.15		1	项	<p>工作台页面：10 网无法访问工作台的【中心公告】和【任务邮件】两个模块，需要将 10 网的这两个模块隐藏。</p>
4.4.16	界面优化	1	项	<p>适当增加单个选项卡容器宽度，至少保证完整显示 6 个汉字；</p>

4.4.17		1	项	知识检索页面：知识展开按钮较小，需适当调整按钮大小或者增加按钮触发区域；
4.4.18		1	项	知识检索页面：需调整各检索条件的输入框宽度，并保证左对齐；
4.4.19		1	项	业务系统的发送短信模板有“即时答复短信”、“结果反馈”、“无法联系短信”三个模板，当前南宁市12345热线短信发送规范设置了7个模板，且内容与系统的模板有点差异，为提高话务员短信发生效率，需更新优化短信发送模板。
4.4.20		1	项	在业务系统操作废单时，在点选了废单原因后，仍需在“具体描述”栏填写废单原因。大部分废单原因为系统默认的几类废单原因(如信号中断、无声电话、测试、骚扰)，极少部分是其他情况的废单。故在“具体描述”中同步自动添加废单原因，即话务员操作废单时点选了“废单原因”的“此件为无声电话”后，“具体描述”同步“此件为无声电话”的原因描述，以此提高废单效率，如有其他原因再手动修改或添加。
4.4.21		1	项	业务系统接电工单界面有两处“市民基本信息”，同时有两处可修改填写的“联系电话”，话务员容易混淆，修改为只保留右侧页面“联系电话”的填写修改功能。
4.5	社会评价专区功能优化			
4.5.1	社会评价专区评价解决率可申诉列表调整	1	项	社会评价专区评价解决率可申诉列表调整，由当前的部门办结时间至下个月最后一天前可申诉且同部门同工单只可申诉2次，调整为人工回访公开时间至下个月最后一天前可申诉且同部门同工单只可申诉2次。要求不可影响部门办件统计报表评价解决率申诉和经营主体专区评价解决率可申诉条件。
4.5.2	解决率考核申诉调整	1	项	当前人工回访解决率申诉流程为部门提交申诉后，逐级审核至自治区热线进行初审和终审，审核通过后同步对该热线剔除考核。根据最新业务场景，调整解决率申诉相关业务功能。 1. 回访解决率相关调整 1.1 回访解决率申诉流程调整取消回访解决率申诉逐级审核报自治区终审流程，调整为各级热线只考核本级部门和下属热线，即各级部门提交至所属热线中心审核，工作站或者地市热线中心提交上级热线审核，即可完成申诉审核流程。自治区热线初审时，审核通过和审核不通过都要进入到自治区终审环节进行待审核，并将初审意见和审核状

			<p>态带入到终审。</p> <p>1.2 回访解决率申诉要求(1)取消申诉结果同步取消申诉通过后所有工单都同步申诉通过的功能，调整为申诉审核通过后，仅部门或者热线申诉的当前工单进行剔除考核。</p> <p>(2)自治区终审不可再次申诉调整自治区热线终审回访解决率后，不允许单位和热线中心再次申诉，点击工单时，提示“该工单已进入终审环节!”。</p> <p>(3)可申诉期限和次数回访公开时间下个月最后一天前可申诉，本部门/本热线某工单某考核指标申诉次数若超过2次，则不允许申诉。</p>
4.5.3		1 项	<p>2. 新增审核通过同步提交申诉功能</p> <p>地市热线中心和工作站在审核回访解决率并通过后，增加同步提交申诉功能，实现审核并通过部门的回访解决率后，直接复用单位的申诉理由和材料提报上级热线中心审核。 使用人员：工作站申诉专员、地市热线申诉专员。</p> <p>(1)同步提交申诉功能在回访解决率申诉审核页面，点击【通过】按钮后，判断该工单是否提交过申诉，若未提交过，则提示“审核通过!是否同步向上级热线申诉?”并提供【确定并申诉】和【取消同步申诉】按钮。若已提交过申诉，则提示“操作成功!”并提供【确定】按钮。点击【取消同步申诉】按钮，则返回回访解决率审核列表页面;点击【确定并申诉】按钮，则弹出提交工单申诉页面。</p> <p>(2)工单申诉页面自动同步单位或者工作站的申诉理由和相关附件，申诉专员可修改理由，点击【申诉】按钮后报上级热线中心审核。点击【申诉】按钮，则提示“确认申诉吗?”，再次确定后提示“申诉提交!”，返回回访解决率申诉送审核列表。</p>
4.5.4		1 项	<p>3. 评价解决率申诉调整</p> <p>保持现有的评价解决率考核规则以及申诉流程，仅对社会评价专区和经营主体专区中的可申诉评价解决率页面调整，由当前的以部门办结时间条件考核调整为以人工回访结果公开时间进行查询考核：</p> <p>(1)查询条件调整增加回访开始时间、回访结束时间查询条件，时间默认1个月。交办部门时间默认为空。</p> <p>(2)可申诉期限调整由当前的部门办结时间至下个月的最后一天前可申诉，调整为以回访结果公开时间的下个月最后一天前可进行申诉。</p> <p>(3)保留申诉结果同步申诉通过后所有工单都同步申诉通</p>

				过并剔除考核。
4.5.5	表扬类工单处理考核调整	1	项	<p>对表扬类工单，需调整内容如下：</p> <p>(1)系统不再考核表扬类工单，针对表扬类工单的签收、退回、办结时限系统不再作要求，同时不发送预警和红黄牌提醒。</p> <p>(2)工作站或者部门答复表扬类工单后，系统应当不再发送回访短信给诉求人，诉求人不可对工单进行评价。</p> <p>(3)各个统计分析及绩效考核报表，除了“工单总量”指标统计表扬类工单外，其他指标均剔除表扬类工单统计。</p>
4.5.6	免统计模块优化	1	项	<p>1. 免统计重复申请</p> <p>当部门/热线申请免统计，且上级热线审核不通过后，部门/热线可再在部门免统计待申请/热线免统计待申请中再次申请，直至审核通过。</p> <p>即部门免统计待申请/热线免统计待申请可查看未申请、审核不通过的任务单/工单，不展示已提申请待审核、审核通过的任务单/工单。</p> <p>2. 免统计工单查询调整</p> <p>免统计工单查询对工单是否可取消免统计判断调整，当该工单有在途申请免统计流程时(待审核),不可进行取消免统计申请；当该工单无在途申请免统计流程时(含审核通过、审核不通过、未申请),可进行取消免统计申请。该取消免统计申请不影响已经审核通过并免统计的工单，只针对是否可申请免统计。</p> <p>2. 新增免统计待申请查询功能</p> <p>使用用户：热线中心免统计相关人员、申诉专员</p> <p>参照部门免统计待申请和热线免统计待申请，新增部门免统计待申请查询和热线免统计待申请查询功能。</p> <p>(1)查询条件基于现有功能上，增加区域查询条件，默认本级区域，实现分权分域，可以查看到当前热线中心/工作站所属区域和下级区域，并可多选查询该区域下的部门免统计待申请任务单/热线免统计待申请工单。即通过部门免统计待申请功能，热线可以查询本级部门和下属区县部门的所有待申请任务单，默认查询本级区域部门；通过热线免统计待申请功能，热线可看到本热线和下级热线工作站的待申请工单，工作站只能看到自己的待申请工单。</p> <p>(2)列表展示参照部门免统计待申请和热线免统计待申请</p>

			<p>列表，追加展示区域。</p> <p>(3) 导出字段追加“区域”、“承办部门”和“申请理由”，“承办部门”汇总导出该工单所有经办办结的部门。</p> <p>3. 免统计申请审核免统计申请和免统计审核页面增加“申请理由”，非必填。同时要求部门申请后，工作站/热线审核通过后同步在向上级热线申请时能够自动带入申请理由。</p> <p>4. 导出字段追加“区域”、“承办部门”和“申请理由”，“承办部门”汇总导出该工单所有经办办结的部门。</p>
4.5.7	免统计相关功能调整	1	<p>项</p> <p>1. 免统计审核按照申请时间排序</p> <p>热线免统计审核/终审和部门免统计审核/终审页面调整为默认按照申请时间进行升序排序，优先展示最早申请。</p> <p>2. 热线免统计审核/终审调整</p> <p>热线/部门免统计审核/终审调整，如当前人员为自治区级“申诉专员”角色和“免统计终审”角色时，可进行批量审核和维护区级免统计类别。</p> <p>2.1 审核页面增加“区级免统计类别”</p> <p>自治区“申诉专员”角色和“免统计终审”角色用户在进行部门/热线免统计申请审核时，进入到审核详情页面时，免统计申请审核模块增加“区级免统计分类”，非必填单选，并支持下拉选择。</p> <p>2.2 批量审核通过/批量审核不通过</p> <p>热线免统计审核/终审和部门免统计审核/终审页面调整，增加判断校验当前用户为自治区“申诉专员”角色或者“免统计终审”角色时，左上角增加【批量审核通过】、【批量审核不通过】按钮，并支持工单多选进行审核。</p> <p>点击【批量审核通过】、【批量审核不通过】后，弹出“批量审核通过/不通过”对话框，需输入审核意见且必填，默认“审核通过”/“审核不通过”处理意见。</p> <p>点击【确定】按钮后，系统提示“该操作不可逆，请确认是否批量审核通过/不通过！”再次点击【确定】按钮，对自治区初审环节的免统计申请流程需保存当前的审核结果进入到自治区终审环节进行待终审，对自治区终审环节的申请工单，需批量同步审核状态和免统计状态，遵循当前的免统计审核流程。</p> <p>3. 新增热线免统计已审核查询功能</p>

				<p>参考热线免统计审核页面，遵循分权分域原则，默认可查看本热线已审核的本级区域和下级区域免统计申请。</p> <p>(1) 查询条件</p> <p>提供诉求开始时间、结束时间、标题(支持多关键词查询)、诉求内容(支持多关键词查询)、工单号、诉求类型(多选)、归口(多选且默认含下级归口)、关键词(多选)、工单状态(多选)、区域(分权分域并可多选)。</p> <p>(2) 列表展示</p> <p>展示工单号、标题、诉求类型、评价满意度、评价问题是否解决、人工回访满意度、人工回访问题是否解决、申请时间、申请部门、审核人、审核状态、审核意见、审核时间、区域名称、查看工单详情按钮。其中人工回访满意度和人工回访问题是否解决以公开回访结果为准。</p> <p>(3) 导出功能</p> <p>支持列表导出功能，导出字段默认当前页面列表展示信息。</p>
4.6 大屏相关功能升级优化				
4.6.1	自治区大屏 demo(越南语版本)	1	项	<p>2024年12月底，接到自治区通知12月12号越南重要领导到自治区大数据局6楼参观，要求立即加急开发越南语版本大屏：</p> <p>1. 根据要求统计时间段内大屏数据，包含诉求类型、知识热点、办件情况等数据统计；</p> <p>2. 根据提供的自治区大屏 demo 和翻译文本、数据，替换并制作成越南语自治区经营主体大屏。</p>
4.6.2	崇左大屏工单跟踪修改	1	项	<p>为配合崇左市12345热线视察等工作，对崇左大屏--诉求分析--工单跟踪模块调整为可通过系统后台配置获取，便于后续及时调整。</p>
4.6.3	经营主体专区静态图制作	1	项	<p>1. 基于当前的经营主体专区 demo, 对大屏内容进行调整：</p> <p>(1) 取消热线流程图；(2) 诉求办件流程向下扩展，并展示齐全，无语滚动展示；(3) 工单量、办结率和办结率、解决率替换为工单量和诉求类型工单量；(4) 办结率、满意率、解决率下放至工单量之下；(5) 专区数据和热线全量数据位置调换；数据需要按照项目组提供的进行展示。</p> <p>2. 基于上一版本的经营主体专区静态图进行调整：</p> <p>(1) 取消新官不理旧账；(2) 热线诉求上移填满；(3) 热线诉求改为近期热点；(4) 诉求类型分类下移，适当放大优化页</p>

				面展示；(5)流程中，处理节点名称右侧显示处理时间，滚动条取消；(6)大屏背景色#263145(RGB 38, 49, 69)；银色文字颜色：#E6EFFF(RGB 230, 239, 255)；金色文字颜色：#E9CA7C(RGB 233, 202, 124)；(7)流程展示内容和近期热点内容需根据提供的信息进行调整。
4.7	经营主体专区功能优化			
4.7.1	新增经营主体专区工单明细查询功能	1	项	基于当前的工单明细查询功能，新增适配新增经营主体专区工单明细查询功能。经营主体工单明细查询功能要求：默认查询标题含“【经营主体】”的工单。同时工单明细查询导出功能追加“诉求时间”和“话务员工号”，并修复“是否直接办结”导出字段，要求当工单为直接办结时，显示“直接办结”。
4.8	12345 热线+自治区绩效办社会评议评价联动中心			
4.8.1	12345 热线+自治区绩效办社会评议评价联动中心功能：工单智能分析模块	1	项	<p>1.1 全量工单基础清洗</p> <p>实现全区工单全量同步(支持文本、语音转写、图片等多模态工单数据),自动完成数据清洗(去重、格式标准化、敏感信息脱敏)。</p> <p>基于专项小模型构建工单结构化解析引擎，自动提取工单中的诉求主体、问题类型、涉及领域、承办部门、办理时限、反馈结果等核心要素。</p> <p>1.2 多维度穿透分析横向分析：聚焦自治区本级各系统协同情况，通过通用大模型关联分析不同部门承办公单的协同频率、推诿情况、办理衔接断点，生成系统协同短板清单(如跨部门工单流转时长、重复派单率等指标)。</p> <p>纵向分析：整合各设区市年度工单数据，按时间维度(月度/季度/年度)、问题热度(重复投诉次数)、办理成效(群众满意度)统计热点难点，识别区域性治理共性问题。</p> <p>深度挖掘：依托推理大模型对工单文本进行语义理解，构建工单办理质量的5大维度，从工单办理的真实性、全面性、完整性、规范性等对承办部门的工单办理质量进行分析，并关联评价的内容等给出工单办理质量检查。同时提取群众潜在诉求(如“小区路灯损坏”背后可能关联“基础设施维护资金不足”),形成诉求关联图谱。</p> <p>1.3 跨域问题智能识别基于推理大模型构建跨层级/跨部门问题识别算法，自动标记涉及多级政府、多部门职责的工单(如“跨市交通枢纽周边环境治理”“流域污染跨区域协同处理”),识别治理梗阻点(如政策冲突、职责边界模糊)。</p>

				结合历史数据训练, 预测跨域问题演化趋势(如某类问题可能从市级蔓延至自治区级), 提前预警治理风险。
4.8.2	12345 热线+自治区绩效办社会评议评价联动中心 功能: 办理质量智能质检模块	1	项	<p>2.1 智能质检规则库构建</p> <p>基于评议评价维度(办理时限、回复质量、群众满意度、问题解决率等), 通过专项小模型训练生成质检规则库, 涵盖真实性、全面性、完整性、规范性五大方面的“80+项质检指标(如“回复内容是否针对性解决诉求”“办理时限是否符合规定”“群众二次投诉率”等)。</p> <p>2.2 全量工单质检与评分</p> <p>调用推理大模型对承办部门工单办理结果进行自动质检: 通过文本匹配、语义理解判断办理内容与诉求的匹配度, 结合办理时限、群众反馈情绪分析(语音/文本情感识别)生成综合质量得分(0-100分)。</p> <p>针对不合格工单自动定位问题点(如“回复模板化”“未实质性解决问题”“办理超期”), 并关联对应质检规则条款。</p> <p>2.3 改进建议生成基于质检结果, 专项小模型针对不同承办部门生成个性化改进建议: 如对重复办理不合格的部门, 推送“建立同类问题标准化办理流程”建议; 对跨部门协同差的部门, 推送“明确牵头单位与协作机制”方案。形成《部门办理质量分析报告》, 包含问题类型分布(如“政策理解偏差”“执行力度不足”)、高频错误案例、同类部门优秀办理经验借鉴等。</p> <p>2.4 质检结果追溯支持质检结果全流程溯源, 记录模型质检逻辑、人工复核记录(若有)、部门异议反馈及处理结果, 确保质检过程可审计、可追溯。</p>
4.8.3	12345 热线+自治区绩效办社会评议评价联动中心 功能: 多维度统计分析模块	1	项	<p>3.1 多维度统计分析</p> <p>基础统计: 自动生成工单量(总量/增量)、办结率、平均办理时长、群众满意率等核心指标的日/周/月/年统计报表, 支持按地区(自治区/设区市)、部门(自治区本级部门/市级部门)、问题类型(民生保障/城市管理/政务服务等)筛选。</p> <p>趋势分析: 通过时序算法分析指标变化趋势(如某类问题投诉量季度环比下降 30%), 识别治理成效与新问题苗头。</p> <p>对比分析: 支持部门间、地区间办理效能横向对比(如 A 市与 B 市在“物业管理”类工单的办理质量差距), 以及同一主体不同时期的纵向对比(如某部门上半年与下半年的整改提升幅度)。</p> <p>3.2 智能标签体系</p>

				<p>标签库构建：基于评议评价维度构建多层次标签库，包括：</p> <p>一级标签：问题领域(民生保障、城市建设、营商环境等)；</p> <p>二级标签：具体事项(如民生保障下的“就业服务”“社会保障”)；</p> <p>三级标签：问题特征(如“就业服务”下的“技能培训不足”“岗位信息不对称”)；</p> <p>治理标签：跨域属性(跨部门/跨层级)、解决难度(易/中/难)、重复诉求(是/否)。</p> <p>自动标签生成：调用专项小模型对工单进行智能打标，支持标签手动调整与批量优化，标签准确率$\geq 95\%$。</p> <p>标签关联分析：挖掘标签间关联关系(如“跨部门”标签与“办理超时”标签的关联度达70%)，为治理梗阻点识别提供支撑。</p>
4.8.4	12345 热线+自治区绩效办社会评议评价联动中心功能：可视化展示与决策支持模块	1	项	<p>4.1 多模态可视化展示民意热力图：通过大数据可视化技术，以地图为基础展示各地区、各领域诉求热度(颜色越深表示问题越集中)，支持下钻查看具体问题(如点击某热力区域，显示该区域TOP3高频问题及标签)。整改路线图：针对识别的难点堵点，生成部门/地区专属整改路线图，标注问题优先级(高/中/低)、责任主体、建议整改时限、预期成效指标，支持动态更新整改进度。动态看板：整合核心指标(跨域问题数量、高频诉求标签、部门整改完成率等)，通过仪表盘、折线图、柱状图等形式直观展示，支持自定义看板组件。</p> <p>4.2 分级分类展示自治区级展示：聚焦系统协同短板、跨市共性问题、政策改进建议等宏观层面，突出全自治区治理态势与顶层设计方向。市级展示：侧重本市年度热点难点工单、与其他市的差距分析、本市整改重点路线图，明确市级治理优先级。部门展示：聚焦本部门承办工单的质量问题、与其他部门的协同短板、具体改进建议，提供“一对一”的治理指引。</p> <p>4.3 决策建议推送基于分析结果自动生成政策改进建议清单，关联对应的民意数据(如“针对养老服务、学校安全、物业管理、消费纠纷、噪声扰民、车驾教培等)各类工单高频问题，建议出台相关的规范文件、解决方案等，从发现问题到着力从源头解决问题推动，实现“未诉先办”。</p>
4.8.5	12345 热线+自治区绩效办社会评议评价联动中心功能：绩效	1	项	<p>5.1 全流程跟踪实现从工单受理、分析、质检、整改到成效评估的全流程动态跟踪，通过时间轴展示每个环节的关键节点与处理结果。对跨部门、跨层级的难点问题，自动生成督办任务，推送至牵头部门并设置办理时限，跟踪任务进度。</p>

	治理动态管理模块			5.2 整改成效评估结合整改后工单数据(如同类问题重复投诉率下降幅度)、群众反馈(整改满意度调研),评估部门整改成效,生成《整改成效评估报告》。对整改不力的问题自动预警,触发二次督办流程。
4.8.6	12345 热线+自治区绩效办社会评议评价联动中心功能:基础支撑模块	1	项	<p>6.1 模型管理</p> <p>支持通用大模型、推理大模型及专项小模型的部署、迭代与版本管理,记录模型训练数据、参数调整及效果评估结果。提供模型测试环境,支持新算法上线前的效果验证。</p> <p>6.2 算力与算法调度</p> <p>依托多模态应用的算力资源池,自动调度算法任务(如高峰时段优先分配工单分析算力),确保平台高效运行。</p> <p>6.3 数据安全和合规</p> <p>实现数据传输加密、存储加密,严格遵循数据安全法与个人信息保护法,对敏感信息(如群众身份证号、联系方式)进行脱敏处理,支持数据访问权限精细化管控(如部门仅能查看本单位数据)。</p>
4.9	系统对接(新增功能及接口对接)			
北海市指挥中心平台对接				
4.9.1	北海市指挥中心平台单点登录	1	项	<p>1、北海市指挥平台用户同步由自治区平台提供用户同步接口,由北海市指挥平台根据该接口主动同步用户信息,需要同步信息包含:登录账号、姓名、是否启用、所属部门名称、所属部门(暂定)。自治区平台接收到用户信息后,同步默认配置成员单位角色和知识库管理员角色(无联络员)。</p> <p>2、单点登录由自治区平台提供可单点登录地址,并按照规定进行地址拼接后嵌入北海指挥平台首页,实现免密登录。根据自治区平台要求,新增的用户默认密码为 Rx@12345,首次登录时需要重置登录密码,后续可直接登录。</p>
4.9.2	北海指挥平台对接-撤单对接	1	项	目前统建平台与北海市指挥平台未对接撤单流程,导致在统建平台撤单后无法实现北海市指挥平台同步撤单,在北海市指挥平台撤单后无法实现统建平台同步撤单。需重新与北海市指挥平台对接撤单流程,实现统建平台和指挥平台同步撤单。
4.9.3	与北海指挥平台对接:北海指	1	项	增加内部答复意见和内部答复附件上传功能。

	挥中心部门处理情况接口调整			
4.9.4	北海指挥平台对接：北海指挥中心部门处理结果接收接口	1	项	增加内部答复意见和内部答复附件上传功能。
一键游平台对接				
4.9.5	一键游对接-延期对接	1	项	功能联调。
4.9.6	一键游对接-挂起对接	1	项	功能联调。
4.9.7	一键游对接：部门处办中任务单查询接口调整	1	项	增加派单意见、投诉人的评价和 12345 对投诉人的答复意见。
4.9.8	一键游对接：服务工单交办处理结果接收接口调整	1	项	增加内部答复意见和内部答复附件上传功能。
与 12328 交通运输服务监督热线系统对接				
4.9.9	与 12328 对接：工单登记页面增加信息	1	项	在 12345 业务系统工单登记页面需增加字段信息，字段名称命名为“被投诉人名称”，该字段要求设置为非必填项，且字段需允许支持 50 个字，以满足内容填写。
4.9.10	12345 业务协同对接 12328:接口鉴权+加解密	1	项	接口鉴权和加解密处理：12345 业务协同在对接 12328 系统，需要增加接口鉴权和加解密处理；增加接口鉴权是信息安全的关键机制，可实现身份验证：确认请求方是否为系统注册用户；权限控制：校验用户是否有权执行特定操作；数据保护：防止未授权访问导致敏感信息泄露；通过加密对用户密码、身份信息敏感信息进行加密处理，即使数据被截获也无法直接解密获取明文信息，加密后的数据在传输过程中即使被截获，由于缺乏密钥无法修改内容，可有效防止数据被篡改。

4.9.11	12345 业务协同对接 12328: 交办交通部门业务同步对接	1	项	<p>交办交通部门业务同步对接各地市处理 12328 相关诉求时, 由初审岗将工单派至交通运输局(厅)时, 将工单统一推送至 12328 平台。</p> <p>1、业务要求: 通过定时任务, 自定义同步时间(暂定 5 分钟同步一次), 对推送至交通 部门的任务单进行同步。</p> <p>2、接口要求: 将工单信息按照 12328 系统格式进行推送; 调用接口: ZB1001 单受理情况报送; 具体要求详见接口, 其中:</p> <p>(1)recordId 无需生成 JT 编号, 取任务单 id 进行同步;</p> <p>(2)relRecordId 取工单号;</p> <p>(3)state=01, 非即时答复类工单;</p> <p>(4)sourceArea 统一取自治区/地市区划, 即当推送至区县交通部门时, 该区域取市级区划;</p> <p>(5)callNo 取来电号码, contactNum 取联系号码, callId 取录音 id;</p> <p>(6)当工单保密时, 诉求人基本信息(姓名、来电号码、被叫号码、备注)均按照“12345”同步 ;</p> <p>3、编码转换工单推送过程中, 因 12328 的业务字段与 12345 存在一定的差别, 需要通过维护代码项实现对数据的转换:</p> <p>(1)12328 业务类型;</p> <p>(2)12328 渠道类型。</p>
4.9.12	12345 业务协同对接 12328: 直接办结类业务同步对接	1	项	<p>直接办结类业务同步对接, 将直接办结类汇聚推送给 12328。</p> <p>1、业务要求: 通过定时任务, 自定义同步时间(暂定 5 分钟同步一次), 将被叫号码为 12328 且直接办结的工单进行同步。</p> <p>2、接口要求将工单信息按照 12328 系统格式进行推送; 调用接口: BS1002 工单受理情况报送; 要求详见接口, 其中:</p> <p>(1)recordId 无需生成 JT 编号, 取工单 id 进行同步;</p> <p>(2)state=03 已办结状态。</p>
4.9.13	12345 业务协同对接 12328: 来电录音同步通知	1	项	<p>来电录音同步通知: 工单推送时(包含直接办结工单)将工单对应的录音信息通过调用话务系统的“12328 话务数据同步接口”, 实现话务系统能够根据推送的工单信息将录音推送至 12328 系统。</p>

4.9.14	12345 业务协同对接 12328:工单回访情况报送	1	项	1、业务要求：当转派至交通部门并成功发送回访短信的，需要将回访信息通过定时任务自定义同步时间(暂定5分钟同步一次)进行同步。 2、接口要求：调用接口：BS1009 工单回访情况报送。
4.9.15	12345 业务协同对接 12328:工单评价结果报送	1	项	1、业务要求：对交办交通的工单，当诉求人评价短信后，需要将评价内容同步至12328。 2、调用接口：BS1010 工单评价结果报送。
4.9.16	12345 业务协同对接 12328:疑难工单派送	1	项	1、业务要求：对评价未解决需要送疑难派送部门进行疑难整改的，调用12328的整改接口进行疑难工单处理。 2、调用接口：ZB1008 整改，其中包含：(1)增加送疑难意见。(2)增加派单意见。
4.9.17	12345 业务协同对接 12328:退回申请结果同步	1	项	1、业务要求：12328 发起退回申请后，由热线中心/工作站进行退回申请审核，当审核通过/审核不通过，需要将该本次申请结果进行同步。 2、调用接口：调用接口：ZB1003 退回申请审核结果同步接口。
4.9.18	12345 业务协同接口开发升级： 新增服务工单交办处理结果接收接口	1	项	保留现有服务工单交办处理结果接口，基于此接口基础之上进行升级改造： (1)协办部门反馈，不会触发短信发送和待回访； (2)增加附件实时同步上传功能； (3)兼容当前12345新增的直派、跨层级主协办、交办部门、特殊来源渠道业务的反馈待回访流程。
4.9.19	12345 业务协同接口开发升级： 退回申请接口升级	1	项	1、在现有接口基础之上进行升级，要求能够保存申请调用记录，并兼容当前12345新增的直派、跨层级主协办、交办部门的退回审核流程。 2、直派/交办部门：退回申请后由部门所属热线/工作站进行审核。 3、跨层级主协办：退回申请后由派单热线进行审核。 4、同时需要判断当申请退回的部门为协办部门时，只接收退回申请并默认退回成功，但不会生成热线审核待办。
4.9.20	12345 业务协同接口开发升级： 新增延期	1	项	1、保留当前延期申请接口，新增延期申请接口。 2、增加阶段性答复内容，必填，和附件上传功能。 3、延期通过时，自动发送阶段性答复短信。

	申请接口			4、接口要求： (1)延期和挂起冲突，即发起延期就不能再挂起，同理挂起后不能延期； (2)延期次数，调整为一次，时间自选，但不能超过原时限一倍。
4.9.21	12345 业务协同接口开发升级：新增挂起申请接口	1	项	1、增加阶段性答复内容，必填，和附件上传功能。 2、审核通过后，工单到了原工单办理截止时间时，自动发送阶段性答复短信至群众，不进行评价，仅展示阶段性答复内容。 3、挂起之后，可以阶段性答复 2 次，提供阶段性答复按钮，每次阶段性答复都发短信，使用 2 次阶段性答复后，隐藏阶段性答复按钮，只展示最终答复按钮。 4、接口要求：延期和挂起冲突，即发起延期就不能再挂起，同理挂起后不能延期。
4.9.22	12345 业务协同接口开发升级：新增挂起申请审核结果查询接口	1	项	新增挂起申请审核结果查询接口： 通过传入任务单 id(必填)，可查询该任务单的挂起申请审核结果，包含审核状态(同意/不同意)、审核意见、审核时间、挂起截止时间。
4.9.23	12345 业务协同接口开发升级：新增阶段性答复接口	1	项	新增阶段性答复接口，通过传入任务单 id(必填)、阶段性答复内容(必填)和附件(非必填)进行阶段性答复。接口要求：(1)只有主办部门可以阶段性答复，协办部门不允许申请； (2)同一个任务单，可以阶段性答复 2 次，超过 2 次则不允许阶段性答复，提示“已 2 次阶段性答复，请反馈最终处理结果!”。
4.9.24	与 12328 对接：查询接口对接	1	项	1、对接退回查询接口；2、对接延期申请审核结果查询接口；3、对接催单数据；4、对接补单数据；5、对接撤单数据。
4.9.26	与 12328 对接：建立对账功能	1	项	12345 系统可对工单派送、退回申请、延期申请、挂起申请、办结结果同步场景业务是否正常推送/接收办理进行监控，并可实时生成对账表和工单明细。 该对账功能只能监控已成功调用接口进入 12345 流程的申请业务，若因网络问题导致的调用失败无法监控。
4.9.27	与 12328 呼	1	项	依据 2025 年 7 月最新版的国家交通通信信息中心的《12328

	叫系统对接：共享接口重新开发			<p>交通运输服务监督热线系统数据交换与信息共享接口技术要求(广西 12345)》一文,采用 JSON 数据格式描述并用 HTTP 或 HTTPS (SSL) 传输, 将工单基本信息、呼叫流水号、来电号码、受理地行政区划代码、呼叫时间、进队列时间、振铃时间、进坐席时间、挂机时间信息等信息, 由省级 12345 热线系统实时向省级 12328 热线系统报送交通运输行业的来电记录消息, 再由省级 12328 热线系统实时向部级 12328 热线系统报送。包含以下 3 个接口:</p> <p>1、与 12328 平台的接口</p> <p>2、业务平台与话务平台之间的接口</p> <p>3、录音实时查询接口</p>
邮政 12305 平台对接				
4.9.28	与邮政业用户申诉服务平台对接：新增申诉定制化表单	1	项	申诉定制化表单必传字段包括：省-市-区(县)、申诉品牌、运单号、申诉原因、邮寄事件、申诉人姓名、申诉人电话、用户诉求(申诉内容)、申诉事件、12345 要求办结时间、12345 原始单号。
4.9.29	与邮政业用户申诉服务平台对接：新增举报定制化表单	1	项	举报定制化表单必传字段包括：举报品牌、省-市-区(县)、具体地址、举报问题描述、发生时间、12345 要求办结时间、12345 原始单号。
4.9.30	与邮政业用户申诉服务平台对接：新增咨询定制化表单	1	项	咨询定制化表单必传字段包括：自治区-市-区(县)、咨询内容、12345 原始单号。
4.9.31	与邮政业用户申诉服务平台对接：字典(申诉原因编码)	1	项	“广西 12345 热线业务平台”根据“邮政业用户申诉服务平台”字典(申诉原因编码)进行数据对接。
4.9.32	与邮政业用户申诉服务平台对接：调用工单派送	1	项	由邮政业用户申诉服务平台提供工单派送接口, 由 12345 热线业务平台调用工单派送接口推送重办标识。

	接口			
4.9.33	与邮政业用户申诉服务平台对接:调用退回结果查询接口	1	项	由邮政业用户申诉服务平台提供退回结果查询接口,由广西12345热线业务平台调用退回结果查询接口进行推送工单的退回申请结果。
4.9.34	与邮政业用户申诉服务平台对接:调用延时申请接口	1	项	由邮政业用户申诉服务平台提供延时申请接口,由广西12345热线业务平台调用延时申请接口推送延时申请。
4.9.35	与邮政业用户申诉服务平台对接:开发退回申请接口	1	项	由12345热线业务平台提供退回申请接口,由邮政业用户申诉服务平台调用退回申请接口推送退回申请。对接口加密,广西12345热线业务平台成功接收到退回申请后,纳入对接日志监控,并定时处理。
4.9.36	与邮政业用户申诉服务平台对接:开发延期结果查询接口	1	项	由12345热线业务平台提供延期结果查询接口,由邮政业用户申诉服务平台调用延期结果查询接口,进行工单的延期申请结果查询。对接口加密,广西12345热线业务平台成功接收到延期结果后,纳入对接日志监控,并定时处理。
4.9.37	与邮政业用户申诉服务平台对接:开发处理结果接口	1	项	由12345热线业务平台提供处理结果接口,由邮政业用户申诉服务平台调用该接口。对接口加密,广西12345热线业务平台成功接收到处理结果后,纳入对接日志监控,并定时处理。
4.9.38	与邮政业用户申诉服务平台对接:增加日志监控对账功能	1	项	对接日志监控用于监控广西12345热线业务平台与邮政业用户申诉服务平台对接全流程过程监控,包含工单派送、退回申请、延期申请、办结结果同步场景业务是否正常推送/接收办理,便于后续双方系统对账。监控中可查看处理状态,若处理失败或者异常,记录失败原因并系统实现3次自动重推,满足无限制重推。该对账功能只能监控已成功调用接口进入广西12345热线业务平台流程的申请业务,若因网络问题导致的调用失败无法监控。
一体化数字资源系统(DRS)对接				

4.9.39	DRS(新共享交换平台)对接:库表数据同步以及库表挂载	1	项	当前 12345 已挂载库表: 6 个库表视图, 需在多预留 4 个库表。通过 dxp 同步视图数据至中间库。
4.9.40	DRS(新共享交换平台)对接:接口挂载发布	1	项	据了解, 需要将接口以及接口字段对应配置至该平台, 且后续有接口增加字段的, 均需要同步上该平台维护重新测试、发布, 以及后续如果对接有任何问题, 也需要自行上该平台确认接口是否正常。
贵港 12345 热线录音绑定相关对接(贵港自建呼叫系统)				
4.9.41	录音获取业务	1	项	<p>1. 贵港市热线录音信息获取</p> <p>通过调用话务录音查询接口, 通过定时任务全量获取贵港市热线录音信息并同步保存至录音表中, 需保存信息包含来电号码、被叫号码、技能组 id、技能组名称、按键评价、录音地址、响铃时间等当前录音表所记录的信息。</p> <p>2. 解绑录音优化</p> <p>(1) 来电号码查询条件不生效, 需修复可根据来电号码查询;</p> <p>(2) 增加工单号、来电时间查询条件。</p> <p>3. 未关联录音—登记修复录音调听登记页面参照最新的工单登记页面的登记进行调整。</p> <p>4. 解绑录音功能解绑录音功能优化, 默认诉求时间查询一个月内的已绑定工单的录音信息, 并走 sr 查询, 实现在进行根据来电号码查询时能够快速查询结果, 点击解绑后, 将该录音与所关联的工单进行解绑。</p>
4.9.42	贵港录音同步调整通用接口优化	1	项	<p>基于现有的贵港录音信息同步功能进行优化调整, 实现新增开始同步时间配置:</p> <p>(1) 当开始同步时间配置了时间, 该同步功能数据同步范围从该时间至今;</p> <p>(2) 若未配置时间, 则默认同步当前时间的前两个小时至今。</p>
4.9.43	服务工单上报接口调整	1	项	按照当前工单登记的详情信息进行接口补充, 设置为非必填。

4.9.44	与政府网站对接：知识详情接口调整	1	项	与政府网站对接，知识库详情接口调整，在现有接口的基础上追加知识类别(全称)、责任部门、是否公开、生效时间、失效时间、发布日期、知识依据。
4.9.45	获取工单详情接口和业务流程控制展示	1	项	协办单位和下级单位的答复内容和附件都不展示，然后热线和工作站直接答复的答复内容和附件展示。
其他系统优化及对接				
4.9.46	12345+一网慧管工作平台(成果展示用)	1	项	<p>当前广西 12345 陆续与单位平台对接，为便于管理，增加工作平台功能，实现 12345 平台与对接系统的统一管理和访问。</p> <p>1. 工作平台维护</p> <p>增加工作平台维护模块，提供新增、修改、删除和工作台预览功能。维护信息包含系统名称(必填)、系统地址(必填)、系统图标(必填)、是否发布(必填)、排序(必填)、备注。其中：系统图标需限制图片尺寸格式和大小，保证展示正常；是否发布必填，单选是或者否，默认否；</p> <p>2. 工作平台</p> <p>工作平台按照工作平台维护中系统的排序顺序从左到右展示，如果系统较多，可左右切换查看。需展示系统名称和图标，系统名称在图标上显示，通过点击图标或者名称，打开新的浏览器标签页访问。页面效果参照广西数字政务一体化平台，结合 12345 页面进行设计。</p>
4.9.47	广西云融媒体中心平台对接	1	项	提供标准接口对接响应解答服务，与广西云融媒体中心平台对接。对接内容包含：1、获取 token 接口；2、服务工单上报接口；3、工单流程查询接口；4、根据手机号获取工单列表；5、工单处理流程查询接口；6、获取工单详情。
4.9.48	经桂通个性化大屏统计接口	1	项	<p>1. 新增热点事件维护和查询接口</p> <p>(1)新增热点事件维护功能</p> <p>可维护需要提供大屏查询展示的全区热点、重点主体和经营主体热点，维护内容包含：热点分类、热点名称、相关诉求量、同比值、重点主题、排序。页面设计如下：</p> <p>提供【新增】【修改】【删除】【新增下级】按钮；</p> <p>热点分类：下拉选择，必填，选择项：近 7 日平台热点、近 1 月平台热点重点主题、近 7 日经营主体热点、近 1 月</p>

			<p>经营主体热点；</p> <p>热点名称：文本框，必填，可输入 100 字；</p> <p>相关诉求量：文本框，非必填，默认 0, 必须输入整数；</p> <p>比值：文本框，非必填，输入格式 XX.XX%；</p> <p>重点主体：当热点分类为“重点主题”时，必填，文本框，可输入 20 个字以内；</p> <p>排序：热点排序。</p> <p>(2) 热点事件查询接口</p> <p>参照自治区大屏接口开发热点事件查询接口，可查询热点事件维护的内容：</p> <p>接口入参：开始时间(必填)、结束时间(必填)、热点分类(必填)；</p> <p>返回内容：热点事件所有信息，并支持根据热点分类、排序值来进行排序；</p> <p>2. 新增当年每月全区工单办理情况查询接口</p> <p>查询本年度每月(1-12 月)全区工单办理情况，并可查询“经营主体”相关办理情况：</p> <p>接口入参：是否经营主体(必传)；</p> <p>接口返回值：月份、每月工单受理量、综合满意率、综合解决率、同比；</p> <p>参数说明：</p> <p>是否经营主体：必传。是：查询工单标题含【经营主体】的全区受理工单；否：查询全区受理工单。每月工单受理量、综合满意率、综合解决率参照工单区域统计报表。</p> <p>3. 新增年度工单办理情况查询接口</p> <p>查询本年度全区工单办理情况，并可查询“经营主体”相关办理情况：</p> <p>接口入参：是否经营主体(必传)；</p> <p>接口返回值：工单受理量、占全量工单占比、转办工单量、电话呼入量、按时办结率、综合满意率、综合解决率、电话呼入量同比、转办工单量同比、工单受理量同比、满意率同比、解决率同比</p> <p>参数说明：</p> <p>是否经营主体：必传。是：查询工单标题含【经营主体】</p>
--	--	--	--

				<p>的全区受理工单；否：查询全区受理工单。工单受理量、转办工单量、按时办结率、综合满意率、综合解决率统计口径参照工单区域统计报表。占全量工单占比=工单受理量/全区工单受理量；电话呼入量取录音表呼入录音量。同比=(今年时间段量-去年同时间段量)/去年同时间段量</p> <p>4. 归口查询接口调整统计口径调整，默认查询三级归口，参照工单区域统计报表工单受理量统计三级归口及以下归口的工单量统计。</p>
4.9.49	广西一体化平台新版投诉建议入口对接	1	项	<p>1. 服务工单上报接口提供服务工单上报接口并实现双方系统对接，提供对接问题解答服务和联调测试工作；</p> <p>2. 工单处理流程查询接口(业务控制)提供工单处理流程查询接口(业务控制)并实现双方系统对接，提供对接问题解答服务和联调测试工作；</p>
4.9.50		1	项	<p>办结结果对接由新一体化门户网站提供办结结果接受接口，调用该接口将 12345 平台门户来源工单的办结结果进行同步。</p>
4.9.51	自治区督查室新增业务系统对接	1	项	<p>督查室来源的工单，未进行二次未评价推送督查室的工单，在办结后将办结状态同步至督查室。</p>
4.9.52	短信平台对接	1	项	<p>根据要求将短信平台切换至自治区信息中心短信平台，因信息中心短信平台发生故障，更换新短信平台，故 12345 热线平台累计对接短信平台 2 次。</p> <p>1. 短信平台切换基于现有的短信平台对接的基础上，增加与短信平台的对接，并通过代码项“短信账号”来实现短信平台的切换。若需要切换为自治区大数据局短信平台，则通过配置代码项“短信账号”一备注 3 为短信平台标识后，即可切换为新平台，且需要根据新平台的对接方式进行短信推送。</p> <p>2. 短信签名</p> <p>新短信平台已设置好短信签名，故发送的短信内容中无需默认增加【广西 12345】签名。</p> <p>3. 短信平台发送对接通过 HTTP 接口实现短信发送对接，流水号取当前短信的唯一值，便于获取短信发送回执状态。</p> <p>4. 短信实际发送状态获取通过回执接口获取每条短信对应的短信平台短信发送状态。</p>

4.9.53	与跨部门综合监管系统对接	1	项	提供服务工单手里和处理流程等接口，配合进行接口调用解答和测试工作。
4.9.54	与柳州市长信箱进行对接：增加日志监控对账功能	1	项	为实现柳州市 12345 热线并入自治区平台后实现业务的无缝对接，需要与柳州市长信箱进行对接，保证业务的稳定开展。 1. 流程调整对诉求来源为柳州市长信箱(LZSZXX)的工单，在工单处办过程中，不发送受理短信和回访短信，部门反馈后，无需 24 小时待回访，立即办结工单； 2. 处理结果推送工单办结后，调用市民云侧信件回调接口将工单处理结果加密后回推至柳州市长信箱。要求：对送协同的工单办结后，若工单无办结内容，需要获取协同单的答复内容。
4.9.55	玉林矛调对接优化	1	项	矛调线索推送失败核查。

五、平台智能化接口服务

呼叫系统相关智能化接口				
5.1	大模型开发--引擎部署与调用接口开发	1	项	按照部署规范私有化部署 ASR 引擎，并基于引擎标准协议进行接口与网关程序开发，实现定制 ASR 网关程序，并使用 ASR 网关程序完成接口连调对接，实现对 ASR 的引擎调配使用
5.2	大模型开发-语音流解析与推送接口开发	1	项	基于现系统定制媒体流解析模块，实现现有话务系统 sip 协议的 RTP 语音流进行语音媒体流解析，实现将语音流解析为 ASR 引擎所需的 MRCP 协议的处理标准，并按推送标准进行接口开发，完成媒体流推送至 ASR 引擎
5.3	大模型开发--文本流处理与推送接口开发	1	项	基于现系统定制文本流处理与推送模块，基于 ASR 网关推送文本内容，结合话务信息进行处理，生成包含话务信息的文本内容信息，基于信息的推送，进行推送接口的开发与联调，实现包含话务信息的文本通话通过接口推送至第三方业务系统
工单系统相关智能化接口				
5.4	智能知识推荐场景相关接口对接	1	项	由于当前大模型应用的广泛使用，广西 12345 热线业务平台需要具备相关数据接口，根据智能知识推荐场景的需要，广西 12345 热线业务平台提供对应对接口，推送知识库数据。

5.5	智能填单场景相关接口对接	1	项	由于当前大模型应用的广泛使用，广西 12345 热线业务平台需要具备相关数据接口，根据智能填单场景的需要，广西 12345 热线业务平台提供工单字段填入接口。
5.6	智能归口场景相关接口对接	1	项	由于当前大模型应用的广泛使用，广西 12345 热线业务平台需要具备相关数据接口，根据智能归口场景的需要，广西 12345 热线业务平台提供对应接口，推送归口分类数据、历史工单数据。
5.7	智能派单场景相关接口对接	1	项	由于当前大模型应用的广泛使用，广西 12345 热线业务平台需要具备相关数据接口，根据智能派单场景的需要，广西 12345 热线业务平台提供对应接口，推送相关委办局部门数据、归口数据。

六、设备维护与耗材服务

6.1	旧设备维保	1	项	1、热线话务人员使用的电脑、耳麦、办公桌椅等相关配套设备服务，包括办公设备日常维护、维修、更换； 2、配套设备含监控、门禁、考勤等软硬件设备； 3、当前有 110 台坐席配套设备已进入维保期，设备维保费用按照设备总价 8%收取。
6.2	办公耗材	1	项	办公耗材包含 A4 打印纸、打印机碳粉、话务员桌面办公耗材、饮用水等。
6.3	坐席电脑	50	台	型号：华为处理器：intel i5 内存：16GB 存储：1TB SSD 显卡：集成显卡
6.4	可视化大屏搬迁	1	项	可视化大屏 (6.35m*2.25m 大小，含配套音箱、LED 文字展屏)搬迁，包括： 1、大屏设备拆卸； 2、大屏设备打包物流； 3、底座改造； 4、大屏设备安装调试； 5、大屏包边； 6、音响/LED 条屏搬迁。

七、12345 政务服务便民热线平台服务

7.1	总体要求	1	项	(1) 在服务期内提供 12345 政务服务便民热线平台的免费使用权。平台可提供给全区各市级 12345 热线共同使用。 (2) 12345 政务服务便民热线平台须实现与广西数字政务一体化平台（事项库、政务服务门户、统一身份认证等系统）、各厅局单位的数据对接。
-----	------	---	---	---

7.2	12345 政务服务便民热线平台总体技术要求	1	项	<p>(1) 基本技术要求： 兼容 IE9+、微软 Edge、Chrome、Firefox 和 360 等主流浏览器。系统性能稳定；人机界面友好，输入输出便捷；自定义设置业务流程；接口多样；保证数据的准确性；整套系统完整可用，数据库系统稳定高效运行，数据库记录数的增长无限制，确保大容量数据库的可操作性；具备国产化适配性，兼容主流的国产操作系统和应用环境。</p> <p>(2) 主要技术要求 系统可靠性稳定性：保证数据完整，准确性要求达到 99.99%；对接接口数据时，对错误数据自动纠错处理、告警，或提醒人工干预；提供 7×24 小时持续服务能力；达到或超过 99.99%的可用性；用户界面程序异常停止后，不影响服务器端系统和其它用户界面的正常运行。</p> <p>技术路线：以 B/S 为主的多层应用结构体系；具备分布式架构部署能力，支持横向扩展；采用微服务架构，具有高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面的特性。</p> <p>(3) 采用先进成熟的技术和成熟产品。</p> <p>(4) 安全要求 系统设计、应用与数据安全可靠、完整；有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能；具备完善数据安全机制，保障数据的安全；具备完备的访问控制机制；具备安全防护能力。</p>
7.3	12345 政务服务便民热线平台功能要求	1	项	<p>(1) 移动 APP 应用（部门端） 包括用户登录验证、待办事宜、处理中、已处理、我关注的工单、检查版本更新、工单查询等功能。</p> <p>(2) 短信服务：可进行相关场景短信发送。</p> <p>(3) 工单业务办理系统 知识库：知识库管理（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）、知识库维护（知识库新增发布、知识库审核、知识库维护）、知识库应用（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）。</p> <p>数据交换对接系统：与自治区数字政务一体化平台对接、与呼叫中心平台对接、与短信平台对接。</p> <p>多渠道统一受理：工单受理、工单处理（直接答复、送审</p>

			<p>核、交办部、工单协同、支持智能辅助派单)、工单审核、工单回访、工单办结、异常处理。</p> <p>(4) 全区联动管理</p> <p>包括工单签收、工单核实、协同办理、工单查询、工单退回。</p> <p>(5) 监管督办</p> <p>包括实时监控、预警纠错、督察督办、坐席监控。</p> <p>(6) 基础数据统计</p> <p>制定统计分析报表,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) 对接统一身份认证</p> <p>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。</p>
--	--	--	--

(一) 运营服务考核指标要求

合同服务履行期内，采购人对服务供应商的运营服务进行考核，服务供应商须达到以下考核指标：

考核方式：按月考核。

考核结果：每月考核成绩低于 95 分以下时，每低 1 分扣中标款 0.5% 的费用。

考核办法：

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 ≥95%	10	每低于指标值 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 ≥95%	10	每低于指标值 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 ≥95%	5	每低于指标值 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 <2%	10	每高于指标值 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、突发情况激增话务量、系统故障问题等话务量）。	月度 ≥90%	10	每低于指标值 1%，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度事项）	月度 ≥95%	15	每低于指标值 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 ≥93%	10	每低于指标值 1%，减 1 分
8		服务达标率	服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量	月度 ≥96%	10	每低于指标值 1%，减 1 分
9		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 ≤3%	10	月度工单≤1000 单时，月度≤2 次， 每多 1 次，扣 2 分。 月度工单>1000 单时，月度小于 等于 3%，每多 1%，扣 2 分。
10	团队	人员流失率	签约满半年的员工流失（不包	月流	10	每低于指标值 2%，减 2 分。

	建设		含已待岗或呼叫中心主动辞退、开除的员工)	失率 < 10%		计算公式为：流失人数/(月初人数+月末人数)/2*100%
11	奖励 惩罚	奖惩指标	获得表扬、感谢。酌情加分， 月度加分不超过3分。			
			总计		100	

售后服务承诺

1. 关于服务期限的承诺

我公司服务地点和服务期限的承诺：

- 1、提交服务成果地点：自治区 12345 热线运营现场。
- 2、合同履行期限：服务期至 2026 年 12 月 31 日。

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。

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。在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，未经采购人同意，服务供应商不得擅自更换管理团队人员。如有违反，采购人有权单方面终止合同。

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，10 分钟内给予问题解答。
- (2) 提供每周 7 天、每天 24 小时的 19195920519 专线电话咨询。

(3) 故障恢复时间承诺：在接到系统故障报修通知后，30 分钟内到达故障现场、到达故障现场后 1 小时内提出解决方案、4 小时内修复故障。如果是设备问题，将在 4 小时内免费提供性能一致或优于原设备的备用设备，直至维修或更换好损坏的设备。

(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。

(6) 每次重大故障解决后的 4 小时内提交《重大故障报告》

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。

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。

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。

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。

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所有资料。

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。

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

11 售后服务考核

专项售后服务组指定一名部门领导具体负责此项工作的落实。我方将把此项工作列入工作业绩评价考评中。按照有关规定，对在系统突发事件应急过程中表现突出的小组和个人给予表彰，对不认真执行本预案，贻误时机，给系统信息安全造成重大损失的，追究相关人员的责任，并形成《重大故障报告》提供给客户，

与客户协商并最终处理。

1、考核目的

对服务过程进行有效控制，确保为用户提供及时，周到，满意的服务。

2、适用范围

适用于我方对于本项目的售后服务人员的售后服务管理工作。

3、服务目标

(1) 网络系统及硬件系统：要求具备高可靠性，提供 7×24 小时不间断服务。故障处理时间<1 小时/次，年故障次数<2 次。如未能达到客户要求的，追究相关服务人员的责任。

(2) 系统提供 7*24 小时持续服务能力。提供应急预案，在出现重大故障或紧急情况时按预案实施确保整个业务系统的服务不中断。

(3) 故障恢复时间承诺：在接到系统故障报修通知后，30 分钟内响应，1 小时内提出解决方案，如无法远程解决的，2 小时到达现场，4 小时内修复。如果是设备问题，将在 1 小时内免费提供性能一致或优于原设备的备用设备，直至维修或更换好损坏的设备。贻误时机，给系统信息安全造成重大损失的，追究相关服务人员的责任。

4、售后服务人员行为规范：

(1) 售后服务人员应严格遵守国家的政策法规和企业的规章制度，执行本企业所提供产品质量的三包规定，树立处处为用户着想，全心全意为用户服务宗旨。

(2) 售后服务人员到达现场后详细了解系统使用情况、故障情况、分析故障原来并按规定修复处理，同时将处理情况如实填写在服务报告上。服务结束后，应请客户签字认可。不允许在服务前要求客户签字，不允许涂改、伪造客户的签字，否则，一经发现，追究相关服务人员责任。

(3) 售后服务人员在实施技术服务时，不能只满足于解决客户提出的问题，还应主动向客户传授系统使用和维护知识。

(4) 售后服务人员在服务过程中应使用文明用语，自觉维护公司形象，对不了解的问题和技术、服务无关的事不准乱下结论。影响公司形象或者损害到客户利益的，追究相关服务人员责任。