

《2026年玉林市12345政务服务便民热线运行项目合同书》



采购计划号： YLZC2025-G3-11637

合同编号： \_\_\_\_\_

采购人（甲方）： 玉林市大数据发展和政务服务局

供应商（乙方）： 云上广西网络科技有限公司

项目名称： 2026年玉林市12345政务服务便民热线运行项目

项目编号： YLZC2025-G3-990486-GXYJ

签订地点： 玉林市大数据发展和政务服务局

签订时间： 2026年1月15日

本合同为中小企业预留合同： 是。

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. 服务项目

乙方接受甲方委托，承担《2026年玉林市12345政务服务便民热线运行项目》服务项目实施工作，合同金额（人民币）：大写肆佰伍拾贰万柒仟元整（¥4527000元），税率为6%，不含税金额为（人民币）：大写肆佰贰拾柒万零柒佰伍拾肆元柒角贰分（¥4270754.72元）。

### 2. 服务内容：详见附件2《采购需求》

3. 合同合计金额包含乙方完成本项目所有工作任务（出具成果文件）所需的一切费用（含完成项目过程中所需的劳务、技术服务费、交通差旅费、资料印刷费、调研、材料、设备、仪器、运输、检测与试验、安全警戒、评审、咨询、会务、管理、保险、税费、利润等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险等的一切费用等各种费用在内）。合同价不因任何因素而调整。

## 第二条 质量保证

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。

## 第三条 权利保证

1. 甲方根据工作需要，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. 乙方应保证所提供的服务不会侵犯任何第三方的专利权、著作权或其他权利。
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任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或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。
6. 乙方所交付的技术成果知识产权归甲方所有。

## 第四条 交付和验收

1. 服务期限：自签订合同之日起至2026年12月31日，服务地点：采购人指定地点。
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，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收。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。
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 服务、质量保证期

乙方应按照国家有关法律法规以及招标文件和本合同所附的《抽检工作方案》（即采购需求、玉林市12345热线月度运营考核指标），为甲方提供技术服务。

## 第六条 付款方式

1. 在合同履行期间，甲方要求终止或解除合同，乙方已开始实施工作的，甲方应根据乙方已进行的实际工作量给予适当的补偿。

2. 付款方式：

1) 预付款：完成合同签订后，中标人开具合同金额的30%增值税专用发票，在具备实施条件后采购人10日内支付中标金额30%的预付款项；

2) 半年验收款：服务期满半年并通过验收后，根据考核系数支付中标金额20%款项。结算费用=合同服务费总额×50%×服务考核系数-预付款。

3) 剩余款项：服务期满并通过项目验收后，根据考核系数支付剩余50%款项。结算费用=合同服务费总额×50%×服务考核系数。

4) 服务考核系数：见附件玉林市12345热线月度运营考核指标说明

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、符合国家规定的发票。中标人应按约定提供增值税专用发票。

## 第七条 履约保证金

无

## 第八条 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。

## 第九条 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1‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额5%。

4. 由于甲方的原因造成合同不能如期履行的，双方可根据具体情况顺延合同的履行期，对乙方因此遭受的损失，甲方应予以补偿。

5. 在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，未经甲方同意，供应商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。

6. 若甲乙双方中任何一方存在其他违约行为，违约方应向守约方支付违约金并赔偿经济损失，违约金金额由双方商定，最高不超过合同总金额的5%。

## 第十条 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。

## 第十一条 合同争议解决

1. 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，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2. 诉讼期间，本合同继续履行。

## 第十二条 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。（委托代理人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。

## 第十三条 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。

## 第十四条 合同组成及解释

1. 本项目的采购文件（含采购答疑）、符合采购要求的投标文件、甲方确认采购要求、本合同履行过程中双方签章确认的协议或其他文件均为本合同的组成部分，若合同组成文件之间发生矛盾的，以下排列顺序为合同组成文件之间的优先解释顺序：

(1) 合同履行过程中双方签章确认的协议或其他文件；

(2) 甲方确认的采购要求；

(3) 合同附件；

(4) 中标或成交通知书；

(5) 采购文件(含答疑)；

(6) 符合采购要求的投标文件；

(7) 标准、规范及有关技术文件；

(8) 其他合同文件。

2. 前述文件应认为是互为补充和解释的，但如有互相矛盾之处，以前述文件所列顺序作为其优先解释的顺序，但如果某一文件对甲方权利维护更有利或对设计工作有更高、更严格要求的以该文件内容为准。

3. 前述各项文件包括双方就该合同组成文件所作出的补充和修改，属于同一项文件的，应以最新签署的为准。

## 第十五条 通知与送达

1. 本协议项下对合同一方对另外一方的任何通知或请求，应当发送至接收方在合同中约定的地址、联系人和通信终端。一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

2. 任何一方当事人向对/他方所发出的通知或请求送达时间：

(1) 如果是传真，则在发送当日视为送达；

(2) 如果是短信/微信/电子邮件，自电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，进入对方数据电文接收系统当日视为送达；

(3) 如果是信函，在挂号信交邮后第三日视为送达；

(4) 如果是派人专程送达，则在收件人签收之日视为收到；

(5) 如果同时使用几种通知方式的，以其中较快到达接收方者为准；

(6)若送达日为非工作日,则视为在下一工作日送达。

本合同约定的地址、联系人及电子通信终端等信息亦为双方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院和/或仲裁机构的法律文书送达地址。人民法院和/或仲裁机构的诉讼文书(含裁判文书)向任何合同任何一方当事人的上述地址和/或工商登记公示地址(居民身份证登记地址)送达的,视为有效送达。当事人对电子通信终端的联系送达适用于争议解决时的送达。合同送达条款与争议解决条款均为独立条款,不受合同整体或其他条款的效力的影响。

### 第十六条 特别约定

乙方已完全理解并严格按照甲方的采购需求执行本合同的特别约定条款,从2026年1月1日起截至此次乙方提供服务开始之日止,期间产生的原运营方垫付费用合计人民币壹拾柒万叁仟壹佰壹拾贰元壹角壹分(¥173112.11元),税率为6%,不含税金额为(人民币):大写壹拾陆万叁仟叁佰壹拾叁元叁角壹分(¥163313.31元),由乙方承担并足额支付给原运营方。

乙方需从开始提供服务之日起30个自然日内向原运营方支付款项,如乙方未能在上述规定时间内支付,甲方有权从合同款中扣除相应金额直接代为支付给原运营方。

**第十七条** 本合同一式六份,具有同等法律效力,采购代理机构一份,甲方执三份,乙方执二份(可根据需要另增加)。

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指定的媒体上公告。

甲方(章) 2026年1月15日 单位地址:玉林市秀水北路2号	乙方(章) 2026年1月15日 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:	法定代表人:
委托代理人: 李杨	委托代理人 刘学
电话: 0775-2118011	电话: 0771-5713605
电子邮箱:	电子邮箱:
开户银行:	开户银行: 交通银行南宁金源支行
账号:	账号: 451060301018160096176
纳税人识别号或统一社会信用代码:	纳税人识别号或统一社会信用代码: 91451100MA5NAKK2XX
邮政编码:	邮政编码:

附件1.中标通知书

## 成交通知书

致：云上广西网络科技有限公司

广西永坚工程咨询有限公司受采购单位委托，于2026年1月7日就2026年玉林市12345政务服务便民热线运行项目的招标，项目编号：YLZC2025-G3-990486-GXYJ，项目采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评审小组评审及推荐。采购人确认贵公司为本项目的成交人，成交金额：人民币肆佰伍拾贰万柒仟元整，小写（¥4527000.00）

服务时间：自签订合同之日起至2026年12月31日，服务标准：详见招标文件。

现将有关事项通知如下：

请贵公司接到此通知书后在二十五天内与采购单位签订合同，并按照公开招标采购文件的要求履行合同。

特此通知

采购单位：玉林市大数据发展和政务服务局



采购代理机构：广西永坚工程咨询有限公司（公章）



法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖

章）：

李梅

2026年1月08日

## 第二章采购需求

说明:

1. 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。

(2) 服务项目中伴随货物的,根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库(2019)9号)和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库(2019)19号)的规定,采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的,投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品,投标人必须在投标文件中提供所投标产品有效期内的节能产品认证证书复印件(加盖投标人公章),否则投标文件作无效处理。如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时,应优先采购。

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. 本服务项目中伴随货物的,采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅作参考作用,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,但选用的投标产品技术参数及配置必须满足采购要求。

4. 投标人必须对投标文件中提供的证明材料和资质文件真实性负责,如出现虚假应标情况,投标人除了应接受有关部门的处罚外,还应依据《中华人民共和国民法典》的相关条款来进行赔偿。

5. 投标人应对投标内容所涉及的专利承担法律责任,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中标人负责。

6. 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业名称: 软件和信息技术服务业。

采购预算: 453.28万元			
序号	服务名称	数量及单位	服务内容
1	通讯资源	1项	提供呼叫接入系统服务,并具备以下功能要求。 ▲(一) 话务智能分配功能 1. 提供话务智能分配功能,可按规则智能分配给相应专席。 2. 自动语音导航功能,可按需设计导航语音,引导群众选

		<p>择专席进行服务或进入自动语音查询业务等。</p> <p>3. 热线中心进行回访时使用12345主叫号码进行外呼。</p> <p>4. 权限分配：可按分权分域给热线各工作站分配使用权限；可配置话务队列、语音导航等及各管理权限配置。</p> <p>▲（二）呼叫系统功能</p> <p>1. 具备语音中继能力和话务呼叫常用功能：包括话务员签入/签出、显示主叫号码、来电人信息、座席转接、外线转接拨打、三方通话、置忙/置闲切换、保持/拾回（通话暂停后可以恢复）、拦截恶意号码、通话录音、挂机、监听/插话等功能。</p> <p>2. 人工受理功能：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. 督办功能：包括呼叫报表统计等功能。</p> <p>4. 维护功能：包括坐席监控、通话记录查询、未接来电查询、漏话查询、技能组话务统计、坐席话务统计、坐席管理、技能组管理等功能。</p> <p>（三）接口标准</p> <p>具备完善、标准的接口，并与投标人提供的12345政务服务便民热线平台进行对接。</p> <p>▲（四）坐席语音工号数量要求</p> <p>本期提供不少于46个语音工号，并能够结合话务需求调整和补充足够的语音工号，92个话务并发量的呼叫接入系统（含语音中继），包含外呼回访产生的话费，后期可根据需求无缝扩容。</p> <p>（注：为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性，2026年1月1日起原运营方投入了不少于46个坐席语音工号的通讯资源服务，该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。）</p>
2	话务运营服务	<p>1项</p> <p>提供规范、优质、高效的热线话务运营服务。</p> <p>（一）运营总体要求</p> <p>以建设全区一流的12345政务服务便民热线为目标，提供专业化、规范化、标准化服务，实现热线接得更快、分得更准、办得更实。招标人委托中标人负责组建话务人员团队，其组建的团队人员的招聘、辞退均需经过招标人的审核备案，中标人全面负责运营服务团队人员的招聘、培训、管理及运营工作，运营服务团队不少于43人，配合政府部门对本市12345政务服务便民热线的指导与管理工作。</p>

		<p>1. 制定实施服务方案：根据热线采购需求及工作目标，制定热线实施服务方案，确保服务无缝衔接，按时、按质、按量对外提供服务并完成热线工作任务，实现热线工作目标，包括但不限于人员招聘、人员培训、进度计划、保障措施、组织架构及职责分工、运营指标保障措施、人员稳定保障措施、质量提升保障措施等。</p> <p>2. 建立管理体系：以专业呼叫中心运营管理为依据，结合12345政务服务便民热线运营需求及特点，建立科学的管理体系及完善的管理制度，包括但不限于话务管理、知识管理、培训管理、质量管理、团队建设等。</p> <p>3. 合理化意见或建议：结合热线工作目标，为热线的运营和管理工作提供意见或建议，包括但不限于背景、现状、目标及措施</p> <p><b>(二) 运营人员要求</b></p> <p>1. 中标人应保证服务协议期间有不少于43人数量要求的运营服务人员在职在岗，员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出服务的，应当进行及时补员并确保人员在离岗前完成交接手续。</p> <p>2. 因中标人运营服务人员个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，采购人有权要求中标人更换运营服务人员。采购人要求更换运营服务人员的，中标人应当即时更换。</p> <p>3. 中标人应当根据需求的要求统一和规范话务服务座席的四季着装，费用由中标人自理。</p> <p>4. 中标人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；若因中标人运营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，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>5. 中标人不得以采购人的名义对外发生任何与本项目服务无关的业务往来，并应当对提供的运营服务实行严格管理，对于中标人给采购人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>6. 话务人员上岗培训：本市12345政务服务便民热线新招录话务人员必须经过岗前培训，培训期不少于1个月，培训期所产生费用由中标方自行承担。</p>
--	--	--

			<p>7. 运营时间要求：</p> <p>(1) 合同期限为从签订合同之日起至2026年12月31日；</p> <p>(2) 提供7×24小时人工服务。</p> <p>8. 运营服务团队人员任职条件：</p> <p>(1) 大专及以上学历；</p> <p>(2) 普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好。</p> <p>(3) 熟练掌握计算机操作，汉字录入速度不低于60字/分钟。</p> <p>(4) 思想、身体健康，精神面貌良好，形象气质佳。</p> <p>(5) 具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力；</p> <p>(6) 适应轮班制，并接受热线工作时间。</p> <p>9. 人员工资福利</p> <p>服务人员的工资福利包括但不限于基础工资、月度绩效、年度绩效、五险一金、加班费用、夜班补贴、高温补贴、过节福利等。</p> <p>(注：为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性，2026年1月1日起原运营方投入了不少于43名话务人员服务热线（包含2026年新增1名话务人员费用），该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。)</p>
3	技术运营支撑服务	1项	<p>一、提供通讯专线服务：100M专线2路，形成主备线路。从玉林市运营场地地点到自治区12345政务服务便民热线平台部署地点（自治区）的浪潮云。</p> <p>二、提供技术支撑服务、培训服务。</p> <p>(一) 支撑对象：包括热线系统管理人员，业务日常使用操作的工作人员等。</p> <p>(二) 支撑内容：确保属地各成员单位日常业务操作人员能顺利、熟练使用本业务系统。日常问题处理及答疑、日常系统更新测试、需求调研、24小时问题处理服务、安全问题整改服务、不少于2人的热线驻点支撑人员服务（支撑人员需业务水平高、工作能力强，思想道德品质良好，并遵守热线相关规范和保密规定）。</p> <p>(三) 培训服务内容：培训范围与项目实施范围一致，提供包括日常业务操作使用培训，系统管理、常见故障排除等培训服</p>

			<p>务。</p> <p>(四) 培训服务方式:</p> <p>1. 提供项目实施过程的现场培训, 系统管理的集中培训, 业务日常操作的集中培训, 远程网络培训。</p> <p>2. 服务期内提供一次不少于50人的集中业务使用操作培训。</p> <p>3. 培训内容和重点应根据对象的不同, 具备合理的深度层次。具备持续性的培训机制和能力, 为招标人提供长期的技术协助。</p> <p>(五) 短信服务</p> <p>1. 提供短信通道;</p> <p>2. 满足移动、联通、电信等手机的短信发送。</p> <p><b>三、提供智能派单服务:</b> 依托热线诉求事项职责清单, 结合历史工单训练数据, 通过相似度特征匹配实现工单智能派发; 自动识别民众诉求对应责任单位, 完成热线工单转派。需要配套对玉林市的近年的历史工单、诉求事项职责清单进行整理映射、人工训练与人工校准, 实现智能派单, 赋能热线, 助力工单智能转派和疑难工单分析。</p> <p>(注: 为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性, 2026年1月1日起原运营方已投入技术支撑服务, 该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止, 期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。)</p>
4	运营支撑服务	1项	<p>(一) 报告支撑服务</p> <p>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导出, 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对应图表服务。</p> <p>(二) 多维度数据分析服务</p> <p>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。</p> <p>(三) 智能系统服务</p> <p>提供包含坐席助手、智能质检助手、智能导航的智能系统服</p>

			<p>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>（注：为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性，2026年1月1日起原运营方投入运营支撑服务，该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。）</p>
5	宣传运营服务	1项	<p>1.办公配套服务：话务人员专用耳麦；</p> <p>2.配合开展进乡村、进社区等形式多样的宣传推广活动。包括提供为开展热线宣传服务所应具备的各项办公条件，满足相应宣传材料打印要求，以及提供移动笔记本电脑展示服务，在进乡村、进社区宣传推广活动时，服务支撑现场展示、现场系统操作、现场教学等。满足热线中心现场宣传展示服务。</p>
6	12345政务服务热线平台服务	1项	<p><b>（一）总体要求</b></p> <p>▲1、投标人须在合同期内提供12345政务服务热线平台软件的使用权；投标人通过获取自治区12345政务服务热线平台使用授权，或通过自行新建12345政务服务热线平台提供相应服务。</p> <p>▲2、中标服务商提供的12345政务服务便民热线平台须实现与自治区12345政务服务便民热线平台、广西数字政务一体化平台及好差评等系统的数据对接。广西数字政务一体化平台和自治区12345热线系统的相关接口及规范在全区政府部门公开，对于已与广西区内各使用广西数字政务一体化平台的政府部门有过系统对接经验的投标人，均可从相关政府部门取得接口文档及规范；或在中标并与采购单位签订保密协议后，可从采购单位获取。</p> <p><b>（二）12345政务服务热线平台要求</b></p> <p>1、基本要求</p> <p>（1）国产化系统适配性：系统具备出色的国产化适配性，可兼容主流的国产操作系统和应用环境，确保在国产化系统中能正常运行，并确保流畅用户体验。</p> <p>（2）投标人必须提供完整可用的整套平台服务，包括业务应用软件系统，以及配套的操作系统、中间件、数据库系统（保证记录数增长无限制和大容量的可操作性）等服务。</p> <p>2、稳定性要求</p>

		<p>(1) 保证数据完整一致且准确性达到99.99%，对接其他系统时，对错误数据可自动纠错和告警。</p> <p>(2) 提供7×24小时持续服务。</p> <p>(3) 应达到或超过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>(4) 采用成熟的先进技术和成熟产品：供应商必须采用先进成熟的技术和成熟产品，自主开发的软件产品必须具有地市级以上政务服务项目成功经验和实施案例。不允许在实施过程中作实验性开发或产品试用。</p> <p><b>3、安全要求</b></p> <p>(1) 安全访问功能要求：应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，具备完善的访问控制机制。</p> <p>(2) 具备完善的数据安全机制：保障数据安全，包括数据采集安全、数据传输安全、数据存储安全、数据交换安全、数据使用安全及数据销毁。</p> <p>(3) 具备基本安全防护能力，能防护如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网络请求攻击行为。</p> <p><b>4、售后服务要求</b></p> <p>为本项目制定完善的售后服务方案，能及时应对突发事件，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、手机等联系方式。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><b>(三) 12345政务服务热线平台功能</b></p> <p>投标人所提供的12345政务服务热线平台应包括以下功能：</p> <p>1、（部门端）移动APP应用</p>
--	--	---

		<p>(1) 用户登录验证：校验是否为联络员角色账号登录，非联络员角色登录后相关工单不作展示。</p> <p>(2) 待办事宜：新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。</p> <p>(3) 处理中：包含处理中、线下处理列表、下派跟踪工单展示列表，且可进行处理反馈等操作。</p> <p>(4) 已处理：已处理反馈办结的工单展示列表；</p> <p>(5) 我关注的工单：在工单上单击关注按钮后的工单会展示在该列表内。</p> <p>(6) 检查版本更新：提供版本更新功能。</p> <p>(7) 工单查询：通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。</p> <p><b>2、短信服务功能</b> 提供短信服务功能：可进行相关场景短信发送。</p> <p><b>3、工单业务办理功能</b></p> <p>(1) 知识库</p> <p>①知识库管理：具有栏目分类、分级授权、部门黄页、知识库导入、知识库检索、模板管理、知识门户等功能。</p> <p>②知识库维护：具有知识库新增发布、知识库审核、知识库维护等基本维护功能。</p> <p>③知识库应用：具有知识检索、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目分类管理、知识库下架、知识库提问、数据导入和导出等功能。</p> <p>(2) 数据交换对接</p> <p>①与自治区数字政务一体化平台对接：政务服务门户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。</p> <p>②与呼叫中心平台对接：实现话务平台相关功能在12345热线平台中进行操作使用。</p> <p>③与短信平台对接：在12345热线平台上发送相关回复等各类短信。</p> <p>(3) 多渠道统一受理</p> <p>包括工单受理（即通过电话、APP、微信公众号等多渠道途径提交的诉求统一受理）、工单处理（包括直接答复、送审核、交办部门、工单协同）、工单审核（包括延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出等）、工单回访（工单结果反</p>
--	--	---

		<p>馈短信、工单流转环节及外呼回访)、工单办结(工单流转结束后由相关人员进行办结,提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库)、异常处理(遇到异常情况时提供在线处理功能)。</p> <p>(4) 联动管理</p> <p>包括工单签收(联动部门及单位在规定时间内签收工单)、工单核实(即何人、何时、何方式以及证明文件的上传)、协同办理(当工单涉及二级单位办理时,可选择对应二级单位,输入反馈期限以及交办意见后提交协办)、工单查询、工单退回(经确认非本部门职责及业务范围可操作退回)等功能。</p> <p>(5) 监管督办</p> <p>包括实时监控(即实现对所有工单的实时监控)、预警纠错(对异常工单的标记红黄灯预警)、督察督办(对红黄灯预警工单发起督办操作)、坐席监控(展示话务员当前状态,包括坐席总数、在线数、状态)等功能。</p> <p>(6) 基础数据统计</p> <p>提供统计分析报表,对工单、座席人员、联动部门、县(市、区)平台等数据进行统计。</p> <p>▲(7) 系统对接</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录使用。</p>
商务条款		<p>一、合同签订期:自中标通知书发出之日起 25 日内。</p> <p>二、服务期限:自签订合同之日起至 2026 年 12 月 31 日</p> <p>三、服务地点:采购人指定地点。</p> <p>四、服务期满补充条款:为保障玉林 12345 政务服务便民热线运营的延续性,在项目再次完成招标前,中标运营方须继续提供运营服务。期间产生的费用由本次运营方垫资,再次完成招标后由下一个中标运营方负责支付给本次中标运营方。</p> <p>五、付款方式</p> <p>1、预付款:完成合同签订后,中标人开具合同金额的30%增值税专用发票,在具备实施条件后采购人10日内支付中标金额30%的预付款项;</p> <p>2、半年验收款:服务期满半年并通过验收后,根据考核系数支付20%款项。结算费用=合同服务费总额×50%×服务考核系数-预付款。</p> <p>3、剩余款项:服务期满并通过项目验收后,根据考核系数支付剩余50%款项。结算费用=合同服务费总额×50%×服务考核系数。</p> <p>4、服务考核系数:见附件玉林市12345热线月度运营考核指标说明</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</p>

金额的、符合国家规定的发票。中标人应按约定提供增值税专用发票。

#### 六、售后服务

1、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后半小时内响应，2小时内到达采购人指定现场。

2、在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，未经采购人同意，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。

#### 七、投标报价要求：

1、报价必须含以下部分，包括：报价必须包含：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）、投标报价售后服务等全部费用。投标人为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，采购人不再另行支付其它任何费用。

2、投标报价是投标人为完成本项目所发生的一切费用。采购人不接受任何有选择的报价包括最后报价。投标人最终报价均不得超过采购预算价，否则按无效投标处理。

八、验收标准：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。

#### 九、保密要求：

中标供应商应无条件接受采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任。中标供应商应遵守《国家保密法》，严格执行保密制度，不得向第三方泄露其在提供服务期间获得采购人的技术、机密，否则须承担因此产生的全部责任。

#### 十、特别约定

从2026年1月1日起截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。

附：玉林市12345热线月度运营考核指标

甲方按照以下关键运作指标（KPI）对乙方服务进行评估

考核周期：每半年进行1次验收考核

服务考核得分：2026年上半年考核得分=1-6月运营考核指标得分之和/6。

2026年下半年考核得分=7-12月运营考核指标得分之和/6。

服务考核得分	服务考核系数
$95 \leq N < 100$	1
$85 \leq N < 95$	0.95
$75 \leq N < 85$	0.9
$60 < N < 75$	0.8
$N \leq 60$	0.75

玉林市12345热线月度运营考核指标

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	每低于指标值0.1%，减1分。 计算公式为：软件平台可用率 = $1 - (\text{月故障时间之和} / \text{月服务时间})$
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	每低于指标值0.1%，减1分。 计算公式为：通信线路可用率 = $1 - (\text{月故障时间之和} / \text{月服务时间})$
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 $\geq 90\%$	10	每低于指标值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 $\geq 95\%$	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 $\geq 93\%$	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 $\geq 96\%$	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 $\leq 3\%$	10	月度工单 $\leq 1000$ 单时，月度 $\leq 2$ 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	团队建设	人员流失率	签约满半年的员工流失(不包含已待岗或呼叫中心主动辞退、开除的员工)	月流失率 $< 10\%$	10	每低于指标值2%，减2分。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	1、获得表扬、感谢。酌情加分，月度加分不超过3分。 2、完成2026年自治区热线各项考评指标并排名全区前列，年度加分不超过3分，如未完成，年度扣分不超过3分。 3、运营中出现未按要求完成工作任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，视情况扣分，扣分最多不超过3分。			
	总计				100	