

合同编号: _____

2024 年度洛阳市 12345 政务服务便民热线

项目合同

(服务类)

项目名称: 洛阳市 12345 政务服务便民热线项目

甲方: 洛阳市政务服务和大数据管理局

乙方: 中移系统集成有限公司

签订地: 洛阳市洛龙区

签订日期: 2024 年 1 月 26 日

第一部分 合同书

双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经洛阳市政务服务和大数据管理局（以下简称：甲方）和中移系统集成有限公司（以下简称：乙方）协商一致，就《洛阳市 12345 政务服务便民热线项目合同》进行续签，并约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

- 1.2.1 标的名称：洛阳市 12345 政务服务便民热线项目；
- 1.2.2 标的数量：1；
- 1.2.3 标的质量：符合国家现行有关规范、规定及招投标文件的要求，并通过甲方验收。

1.3 价款

本合同总价为：¥ 13,901,306.00 元（大写：壹仟叁佰玖拾万零壹仟叁佰零陆元人民币）/年（含税），适用税率 6%；不含税总价为 ¥ 13,114,439.62 元（大写：壹仟叁佰壹拾壹万肆仟肆佰叁拾玖元陆角贰分人民币）/年。

编号	服务名称	数量	单位	含税总价（元）	税率
1	12345便民服务热线技术服务	1	项	11480670	6%
2	12345便民服务热线平台定制开发服务	1	项	2420636	6%
	合计			13901306	

1.4 价款所含费用

1.4.1 乙方报价为洛阳市 12345 政务服务便民热线项目每年的服务费，包含招标要求完成本项目的所有费用。

1.5 付款方式和发票开具方式

1.5.1 付款方式：分三次支付，2024 年 4 月 15 前，支付合同总价款的 30%，2024 年 8 月 15 日前，完成甲方组织的项目事中绩效评估后，支付合同总价款的 30%；2024 年 11 月 15 日前完成甲方组织的项目事后绩效评估后，支付余款（实际支付金额按事后续效评估结果支付）。

1.5.2 乙方应按照地方财政及相关部门要求，提供增值税普通发票等结算所需文件材料，经甲方审核无误后支付应结算款项。

1.6 履行期限和地点

1.6.1 履行期限：本次服务期一年，自 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 12 月 31 日止；总服务期为三年，合同一年一签，此次为总服务期内的第三次合同签订。

1.6.2 履行地点：中移在线服务有限公司新园区(洛阳市太康东路 86 号)；

1.6.3 履行方式：由乙方提供洛阳市 12345 政务服务便民热线项目 2024 年度服务。

1.7 违约责任

1.7.1 除不可抗力因素，如果乙方没有按照本合同约定的履行期限按时提供服务，甲方可要求乙方支付违约金，每逾期一日按照本合同总金额的 0.5 %计算违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，由乙方负责全部赔偿，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.7.2 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.7.3 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.7.4 除不可抗力及前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人都均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.7.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;
不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以选择下列第2种方式解决:

1.8.1 将争议提交 / 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.8.2 向 合同签订地 人民法院起诉。

1.9 合同生效

本合同自 2024 年 1 月 1 日起生效。

甲方(盖章):

洛阳市政务服务和大数据管理局

统一社会信用代码:

11410300MB1574583K

住所:河南省洛阳市洛龙区开元大道
240 号

法定代表人或

授权代表(签字):

联系人:王晋

约定送达地址:河南省洛阳市洛龙区
开元大道 240 号

邮政编码:471000

电话:0379-65555859

电子邮箱:lysbnrx@163.com

开户银行:中国建设银行股份有限公司
洛阳古城路支行

开户名称:洛阳市政务服务和大数据
管理局

开户账号:41050168288608666666

乙方(盖章):

中移系统集成有限公司

统一社会信用代码或身份证号码:

9113010071836660XC

住所:石家庄市青园街
220 号

法定代表人或

授权代表(签字):

联系人:陈晓星

约定送达地址:河北省石家庄市青园
街 220 号

邮政编码:050000

电话:0311-80998630

电子邮箱:

chenxiaoxing@cmict.chinamobile.com

开户银行:

招商银行股份有限公司北京分行营业部

开户名称:中移系统集成有限公司

开户账号:8888015100002818

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务应符合采购文件规定的技术规范和附件 1：技术规范书的要求。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面或侵害、损害第三人其他合法权益的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、

费用和赔偿；若甲方因此损失或赔偿（包含但不限于产生的法院案件受理费、保全费、调查取证费、律师费等直接、间接损失），乙方应赔偿甲方的经济损失，且按照合同总金额的 10%向甲方支付违约金。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.4.3 乙方提供服务邮箱 (service@cmict.chinamobile.com) 和服务热线 (4001100868-7-1), 用于接收投诉、咨询及意见建议。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同书。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规

章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，补充合同的金额，根据追加的服务内容双方协商确定；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 不可抗力

2.10.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.10.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在三十 (30) 日内以书面形式变更合同；

2.10.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在三十 (30) 日或以上约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在十 (10) 日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.11 税费

与合同有关的一切税费,均按照中华人民共和国法律的相关规定和合同约定缴纳。

2.12 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时,甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿,但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.13 合同中止、终止

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同;

2.13.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.14 检验和验收

2.14.1 乙方按照附件 1: 技术规范书的要求高质量提供服务内容,完成项目运行,甲方按照附件 1: 技术规范书的约定委托第三方机构通过展开绩效评估的方式,对项目运行情况进行验收;

2.14.2 评估标准、程序等具体内容以及绩效评估报告的效力详见附件 1: 技术规范书。

2.15 通知和送达

2.15.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的地址发出的所有通知、文件、材料,均视为已向对方当事人送达;任何一方变更上述送达方式或者地址的,应于十 (10)个工作日内书面通知对方当事人,在对方当事人收到有关变更通知之前,变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.15.2 以当面交付方式送达的,交付之时视为送达;以电子邮件方式送达的,发出电子邮件之时视为送达;以传真方式送达的,发出传真之时视为送达;以邮

寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书写、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

无。

2.18 合同附件

合同附件为本合同的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。若合同附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

附件 1：洛阳市 12345 政务服务便民热线项目技术规范书

附件 2：洛阳市 12345 政务服务便民热线项目保密协议

2.19 合同份数

本合同一式十份，甲方持六份，乙方持四份，每份均具有同等法律效力。

附件 1：技术规范书

2024 年洛阳市 12345 政务服务便民热线
项目合同



技术规范书

一、项目概况

（一）项目简要说明

洛阳市 12345 政务服务便民热线，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。同时，优化工作流程、资源配置和运行机制，提升服务能力，强化综合保障，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

（二）实施时间

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

（三）验收方式

开展洛阳市 12345 政务服务便民热线服务验收方式如下（包括但不限于以下内容）：

1. 在项目服务期内，由采购人委托第三方机构对 12345 政务服务便民热线项目运营情况通过事中、事后绩效评估的方式进行，事后绩效评估结果将作为采购人向中标人支付相应费用的重要依据；

2. 提供服务与需求一致，性能指标达到规定的标准；
3. 在系统运行期间所出现的问题得到解决，并运行正常；
4. 坐席人员技能达到培训要求；
5. 运营服务指标达到考核要求；

中标人在每次绩效评价后，对照评价结果，应将未达到招标文件规定或采购人要求的问题，应按照规定时限完成整改。如经整改仍未达到招标文件规定或采购人要求的，由中标人承担相应责任，并赔偿由此造成的直接经济损失，采购人有权单方面结束合同。

二、提供服务标准如下

序号	一级功能点	二级功能点	三级功能点	四级功能点
1	语音合成服务	为用户提供语音信息获取和语音交互应用能力的软件模块,能够将普通文本字符转换为自然语音输出的一款 TTS (Text To Speech) 引擎。支持 mrp 协议的实时语音合成和 http 协议的离线语音合成。提供所需语音合成并发处理能力 (50 路)。		
2	语音识别服务	能够完成电话等不同信道、不同比特率的语音识别,该产品需具备国内最佳的识别率,具备大型应用的性能,支持语音实时识别并发需求。支持 mrp 协议的实时语音合成和 http 协议的离线语音识别。提供所需语音识别并发处理能力 (70 路)。		
3	语义理解服务	基于文本规整、语法分析、语义决策、特征统计等技术,可以单轮对话、上下文理解、具备多轮对话能力的语义理解引擎。通过 NLP 技术实现用户文法语料的理解服务,针对相似问答检索是根据用户输入的问题,从已有的问答库 (知识库) 中返回给用户最佳或者相似值最高的多个答案。		
4	语音接入平台	软交换控制	通过软件来实现基于 VoIP 的 PBX 功能;具有呼叫控制和处理功能;具有音视频编解码处理功能等。	
		CTI 平台	CTI 记录呼叫信息,配合 ACD 进行呼叫路由,与 ACD 一起完成整个呼叫过程,支持失败处理,支持智能路由。	

		IVR 语音导航	IVR 做为人工服务的有益补充，提供 7×24 小时的不间断服务，包括咨询需求引导、语音信箱管理、服务满意度评价等。
		智能话务分配	系统可以结合接通数量、通话时长、工作时长和座席技能等多因素综合考虑进行平均给座席分配话务。热线系统可以支持座席分组，以支持实现业务的分组受理。
		软电话控件	软电话控件可在座席工作台直接进行签入、签出、示忙、示闲、呼出、应答、挂断、保持、转走、静音/取消静音、咨询、桥接、三方会议、二次确认等电话操作，支持展示当前坐席所在技能组的排队数信息。
		坐席授权	支持 200 个坐席规模，含 100 通信网视频坐席，100 语音坐席授权。
		多媒体网关	提供一套多媒体网关，可以实现多媒体消息收发、统一路由话务分配、自动排队引擎、信息交互服务、多渠道自适应、多消息解析、任务池、信息智能过滤、流量控制、媒体接续等功能，满足市民通过微信、在线客服等渠道报送的问题信息传递到坐席人员的工作平台，与坐席人员进行线上交流，并支持语音、文本、图片表情等多种消息格式。
5	坐席服务系统	提供坐席工作台	来电展示功能：来电号码、号码归属地、客户资料、客户通话记录、关联工单入口等信息； 实时转写功能：支持在通话过程中将语音实时转写成文本、知识智能推荐功能；快捷操作入口：支持坐席通话中或通话后，创建工单、联系计划、下发问卷调查等操作。
		工单系统	支持工单受理。
6	智能在线客服	访客留言	当坐席人员不在线或者下班后，来访群众可以留言，当坐席人员下次登录时即可看到该群众留言。

		访客排队	把客户按上次接待人等策略设定客服分组排队规则，从而实现不同级别的访客分配。	
		在线留言提示推送	当在线坐席繁忙时客户排队时，可提醒客户进行在线留言，坐席看到后可做出相应的处理。	
		在线留言查询	设置工作时间与非工作时间，在非工作时间通过在线客服咨询时可进行留言。在工作时间，坐席人员查看留言，并解答和办理群众诉求。	
7	市民管理系统	客户资料管理	自定义客户资料表单对象，支持新增、编辑、查看、删除、导入、导出、搜索等常规操作功能，对客户资料信息进行创建、维护或管理。	
		客户资料与多渠道联动	支持多维度条件筛选客户资料信息，支持与常用渠道多端联动，为其他功能模块提供客户资料信息。	
8	服务质检系统	智能质检	服务数据接入与智能质检	支持创建智能质检任务，通过语义理解和声学特征的 AI 质检，实现全量自动质检；支持 T+1 天输出分析报告支持语义标签、关键词、关键词库、正则表达式、超时未回复、抢话、语速等属性进行辅助筛查。
			人工抽检	支持机检基础上人工抽检；支持坐席申诉复查；支持质检组长进行申诉审核，强化质量控制。
			智能分析与案例沉淀	支持多维度的质检统计报表分析，支持查看仅机检结果和人机协作质检结果；支持沉淀服务话术，提升服务满意度，沉淀头部优秀案例，帮助提高

				服务质量。
		人工质检	质检模板	支持创建多个质检模板，支持评分项自定义；支持根据实际业务质检要求进行自定义评分项和分制。
			质检任务	支持创建定时和手动任务；支持设置数据规则、灵活分配质检人员，质检组长；支持任务随时启动和关停。
			质检录音	支持质检组长、坐席、质检人员分角色查看对应权限的数据；支持质检人员查看已分配的质检任务并进行质检操作；支持质检组长查看全部质检录音质检情况和进行申诉审核处理；支持坐席查看被质检的录音质检详情；支持发起质检申诉；支持质检录音与工单系统的关联，辅助实现工单处理情况的监督。
			监听质检	支持质检人员在监控界面，选择要监听的技能组，实时监听通话过程中可以调取质检模板进行实时质检打分；支持打分结束后系统自动创建质检记录。
9	考试培训系统	课程培训管理	课程分类管理	课程支持自定的分类管理。
			课程管理	支持培训管理针对培训要求和培训受众，针对性的制定一些课程，并进行分类管理。
			课程学习	支持关键字搜索和栏目分类搜索课程；支持点击搜索到的课程进入学习。

		线上考试系统	试卷管理	支持后台新增/编辑考试内容考试；支持创建考试的同时支持对考生信息创建和关联。
			考试结果查询	支持通过系统查询考试结果的。
			在线考试	支持学员在线上进行考试答题。
10	话务统计系统	话务报表	统计分析	支持对平台运行过程中产生的数据报表进行提取和分析；话务报表支持按照小时、日、周、月、季度、半年、年维度查询统计。
			多维度报表	支持呼入综合报表、呼出综合、技能组话务报表、坐席工作量报表、坐席状态表、坐席满意度统计、呼入记录、呼出记录、未接来电记录数据。
11	运营大屏系统	定制化开发	提供运营数据监控大屏监控大屏，提供展示页面的定制化开发工作。	
		话务接续情况展示	支持多数据展示，包括坐席工作状态、工单办理趋势、话务统计分析、满意度评价、热点问题分析等功能的展示。	
12	政务知识库系统	知识库查询	支持多级分类管理，单条知识的录入、编辑、删除、导入、导出、发布等操作；支持知识检索、知识热点展示；支持将某条知识加入个人收藏；支持编辑支持草稿状态、删除回收站等。	
		知识库管理	支持将某条知识加入个人收藏；支持编辑支持草稿状态、删除回收站；支持灵活分配知识库操作权限，满足多单位维护各自单位的知识库内容；支持链接至其他业务模块提供知识支撑。	
13	智能知识库管理系统	多级分类管理	支持多层次知识录入、审核、发布；支持支持多级分类管理，添加平级类目、子级类目，类目名称编辑、删除，类目属性调整。	

		知识库内容独立维护	支持各单位独立维护知识库内容；支持新建、删除知识点，增加问法、删除问法、新增回复内容、删除回复内容、知识批量导入、发布、重新发布、知识库删除、知识问答、批量导入、批量导出、全部发布、全部下线、接口管理等功能。	
		灵活搜索及分配	支持知识的模糊查询和匹配；支持搜索功能；支持标题搜索、全文搜索。	
14	智能语音导航系统	电话网视频导航	可视化视频 IVR	基于 VoLTE 视频通话技术，支持用户无须安装 APP，直接拨打热线号码，即可看到电话导航的视频画面。
			按键交互	支持在电话网视频通话过程中，识别用户触发的按键指令选择对应服务。
			语音交互	支持在电话网视频通话过程中，识别用户说出的语音指令选择对应服务。
			虚拟客服形象	支持视频画面展示真人虚拟形象客服；支持自定义播报话术内容。
			多媒体资源播放	支持通过视频导航播放视频、展示图片、展示 H5 页面内容。并自定义播报内容。
			转人工服务	支持在用户需要时，通过说出转人工语音指令或点击指定按键转接到人工坐席接听。
			发送短信	支持在指定的流程环节，向主叫用户发送短信消息。
			可视化配置画布	支持通过拖拉拽形式快速创建智能语音 IVR 流程；支持配置视频、图片、H5 网页内容进行播；支持按键交互配置和语音交互的意图语料配置。
		智能语音导航	智能语音 IVR	支持通过语音识别技术对用户说出的诉求进行识别处理；并将回复答案以

			语音合成方式进行播报。
		按键交互	支持在语音导航通话过程中，识别用户触发的按键指令选择对应服务。
		语音交互	支持在语音导航通话过程中，识别用户说出的语音指令选择对应服务。
		多种播报方式	支持播放音频文件；支持播放实时合成的话术内容。
		转人工服务	支持在用户需要时，通过说出转人工语音指令或点击指定按键转接到人工坐席接听。
		发送短信	支持在指定的流程环节，向主叫用户发送短信消息。
		可视化配置画布	支持通过拖拉拽形式快速创建智能语音 IVR 流程；支持配置音频文件、话术文本内容进行播放；支持按键交互配置和语音交互的意图语料配置。
15	舆情监控	舆情分析管理	通过数据权重计算、相似性分类等进行多维度地舆情对比分析。
		舆情报告导出	通过在线账户导出系统自动生成报告。
		负面自动预警	提供负面信息 7×24 小时预警信息推送。
人员运营			
1	现场维护	现场安排 2 名系统维护人员，要求具备丰富的工作经验。	
2	话务人员	坐席	
3		组长	
4		班长	

5		项目负责人
6		派单
7		回访
8		在线客服
9		质检
10		知识库
11		数据管理
12		综合管理
13	五险一金	五险一金
14	体检	市级三甲医院体检
15	补助	用餐补助、交通补助、夜班补助
16	心理疏导	聘请心理疏导专业机构
17	工装	每人每年两套
18	培训、提升	聘请专业技能培训讲师
29	办公费用	办公耗材
20	宣传	报纸、电视、电台、互联网和新媒体等多种渠道

三、项目服务要求

内容包含呼叫平台管理系统、智能化应用系统、大数据分析展示及效能监管应用系统、智能知识库等系统。

（一）呼叫平台管理系统

1. 呼叫平台基本功能

1) 满足国办发〔2020〕53号文、豫政办〔2021〕47号文、《政府热线服务规范》(GB/T 33358-2016)以及其他相关政策和标准的要求;

2) 要求所有系统支持国产化要求;并支持多点、分布式系统架构,具备大容量和高处理能力;要求呼叫平台所有服务组件可虚拟化部署,纯IP组网,不能包含网关、语音板卡等专用硬件;

3) 要求呼叫平台支持语音坐席和电话网视频坐席。要求满足140个语音热线坐席(其中至少含50个电话网视频坐席)的使用要求,至少支持每天10000个市民来电;

4) 要求满足话务服务、员工管理、服务质检、培训、考核、统计分析及运营等服务过程的要求;

5) 呼叫及接入系统应具备接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性;

6) 能够与各大运营商的各类电话及网络无缝连接。

7) 系统须具备话务智能分配功能,可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应坐席职场,或者专席。

8) 系统须具备显示主叫号码,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。

9) 系统须具备漏话提醒功能,可生成呼损列表,话务员可以查看未接听电话,并对其进行电话回复。

10) 系统须具备督办考核功能,包括查询浏览受理单、查看受理单详细内容、打印预览受理单、监听/插话、呼叫报表统计等功能。

11) 系统须具备包括权限管理、人员管理、客户信息管理、部门管理、公告管理、登录验证、密码加密和验证、用户密码更改、用户注销等功能。

12) 提供全网络平台的短信通道,满足移动、联通、电信等各大移动运营商的短信发送要求。

2. “互联网+”总客服平台

基于互联网和多媒体的相关技术,通过对电话、微信、网站、APP 等线上联络渠道的适配和整合,可以在政务服务的全流程中加载 12345 热线平台的服务和监督职能。

1) 能够支持微信、短信、在线客服、手机客服端等主流多媒体渠道;

2) 要求支持政务门户网站、手机 APP 等多个渠道的嵌入,能够为公众提供公开信息、为诉求人提供办理进度及结果查询、为各级领导或相关部门决策提供数据分析等功能;

3) 对外提供微信的服务门户,可以满足所有政务服务的接入和受理。

(二) 智能化应用系统

1. 智能化引擎

1) 要求采用国内领先的智能化成品软件;

2) 要求基于自主知识产权的人工智能技术;

3) 包含语音合成引擎、语音识别引擎和语义理解引擎,可实现语音翻译功能;语音识别率应 $\geq 95\%$,语义理解识别率应 $\geq 90\%$ 。

2. 智能化应用管理平台

使用先进而成熟的智能化产品和技术,逐步由传统的“人工服务”模式向“智能化、智慧化服务”模式转变。

1) 支持智能语音导航系统功能,要求智能导航并发数不低于 50 路,一次性解答率不低于 30%,咨询类事项一次性解答率不低于 70%。

2) 支持智能语音导航系统的配置功能,可以根据不同业务须要进行灵活的配置;

3) 支撑话务服务的智能质检功能, 要求系统的自动质检覆盖 100%录音;

4) 可以应用语音转写、模型分析、文本挖掘、热词分析、热点场景分析、多维指标分析等技术, 实现客服内容的综合分析;

5) 提供可视化流程编辑功能, 针对外呼任务、提示音、语义和流程等资源进行统一管理维护。

3. 系统具备自动语音导航功能, 可按需要设计导航语音, 引导群众选择专职坐席进行服务, 可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。

(三) 大数据分析展示及效能监管应用系统

1. 大数据分析展示系统

大数据分析系统支持对话务、工单等软件端数据进行数据汇聚, 按照通用的话务指标或业务考核点进行数据分析, 生成报表、图表, 为各级领导及相关部门决策提供依据。数据分析结果支持自定义报表及图标展示。

1) 展示受理数据等: 受理数据展示包括总来电个数、今日来电个数、当前来电排队个数、座席签入个数、座席示忙个数、座席示闲个数、座席通话个数; 信件总量、今日来信个数、短信总量、今日短信个数情况等。

2) 支持大屏展示。展示数据包括: 受理数据展示、统计报表展示、值班信息展示等。

3) 支持向大数据集群动态增加服务器, 在线增加集群节点, 可扩展至 300 节点以上。

2. 效能监管系统

效能分析系统支持实现督查监管、绩效考核、统计分析、评价管理、权限管理。须包含主要功能: 对工作人员绩效考核, 考评结果可视化数据呈现。

1) 督查监管

支持建立 12345 政务服务便民热线立效能监管督办系统, 提供给各级平台相关管理人员及领导使用查看热线数据报告, 可以依据相关标准规范, 制定监管规则, 监管对象包括座席, 系统提供实时监控、人工质检、智能质检等功能。

座席监控: 支持通过图形化呈现所有话务员当前状态, 包括座席总数、座席在线数、

座席状态（未登录、空闲、忙碌、通话）。

2) 社情分析：按照年、月、周、日等维度对事件类型进行综合分析，以总结事件类型变化趋势。

（四）智能知识库

智能知识库作为共性基础设施，按照“平台上移、服务下沉”的原则，从系统摘除，放在平台层，共享共用，具备为其它单位提供数据的功能。

智能知识库须具备以下功能：

1. 知识搜索：对用户（系统管理员、巡查人员、事件处置人员、知识采编人员和知识审核人员等）提供相应的知识检索功能；

2. 知识排序：在自定义搜索引擎提供的知识权重自动排序的基础上，提供人工手动排序的入口，可以针对热点知识、最新知识列表的顺序进行手动调整；

3. 知识分类：知识分类支持传统目录管理和面向服务型的自定义主题管理两种模式，两种模式同时运行，为实现知识管理简便化、知识浏览人性化提供数据支撑；知识同时可以进行区块所属管理，相同的业务知识，可以按照管理要求、业务差别化，进行知识区域所属管理，如同一个知识点，满足单点修改，多端同步的效果，可以进行类似创建并进行微调，存储到多个区域独享的知识库中，为后续的知识使用提供必要的数据基础；

4. 知识发布：知识库文本须支持图片、表格等格式，支持单条知识录入和知识批量导入。赋予知识管理系统维护人员以外的其他人员知识添加的权限，添加后须由具备审核权限的用户审核之后，信息才能发布成功。录入的各知识点可随意变换位置，一条知识可以录入到多个分类；

5. 知识权限管理：通过知识分类为用户、组织机构、角色岗位创建知识使用权限（阅读权限、编辑权限、下载权限、预览权限、审核权限）。通过对知识库空间与角色权限的设置，让各类人员分享知识库文档；

6. 多渠道适配：支持各类浏览器、分辨率以及不同移动设备的显示；

7. 知识推荐：可根据用户最后的搜索内容，推荐给相关热点的知识、关键字和分类信息；

根据访问量,按照日、周、月度推荐推荐给相关热点的知识;

8. 全文搜索: 供全文检索功能, 利用先进的搜索技术, 系统支持按字检索和按词检索;

支持标题、内容、标题内容精准匹配, 关键词模糊查询功能;

9. 知识收藏: 支持针对个人的知识收藏列表, 便于话务员快速获取常用知识内容。

(五) 话务运营指标设计应满足以下关键指标:

指标	定义	单位	指标值
工单回访率	投诉回访率=回访量/投诉举报量 $\times 100\%$ (须扣除无效投诉以及实际回访中因其他原因导致拒绝或无法接通情况)	%	100%
质检率	质检率=质检人员或智能质检系统抽查录音文件数量/人工接通电话录音文件数量 $\times 100\%$	%	100%
微信公众号受理响应时间	开通微信公众号受理功能, 受理诉求的平均响应时间	分钟	≤ 3 分钟
知识库条目数	重复率不得高于 1% 的实际应用数量	条	30000
知识库容错率	知识库容率=知识库的错误条数/知识库的总条目数量 $\times 100\%$ 知识库错误判定标准: 1. 因知识库错误导致投诉并判定投诉成立的; 2. 由主管部门或第三方评测机构人工抽检后发现错误。	‰	≤ 5 ‰
热线一次解答率	热线一次解答率=话务员咨询解答量/热线接通电话总量 $\times 100\%$ (含专席热线通话量)	%	$\geq 70\%$
热线抽样测评率	热线抽样测评率=当月回访电话量/当月接听量	‰	≥ 5 ‰
15 秒人工接通率	人工接通率=15 秒内 (转人工之后开始计时) 人工接听电话数量/转人工电话数量 $\times 100\%$ 。	%	$\geq 95\%$
呼入电话平均通话时间	平均通话时间=呼入通话总时长/通话次数	秒	≤ 170 秒
工时利用率	工时利用率=(话务通话时长+事后整理时长)/排班总时长	%	$\geq 80\%$

工单填写准确率	工单填写准确率=抽检工单准确填写量（是否正确记录工单反应诉求）/工单质检量×100%	%	≥99%
接话服务满意度	接话服务满意度=满意及非常满意数量（只针对热线）/评价总数×100%。 市民挂机前，对话务员服务态度、服务质量进行按键评价，热线平台定期自动统计的服务满意度（未进行回复和评价的视为满意）。	%	≥99%
乙方责任投诉率	乙方责任投诉率=属于乙方责任的投诉数量/接话总量×100%。 话务员接到投诉电话后，记录投诉信息；质检员核实投诉是否成立，录入核实结果，热线平台定期自动统计乙方责任投诉率。	%	≤0.003%
人工智能应答问题数	分类场景内预设解答问题条目	条	≥5000
一次派单准确率	一次派单准确率=（一次性派单总量-退单量）/派单总量×100% 即话务员对于需要委办局处理的工单能够准确有效的派送至相关委办局办理。	%	≥99%
平台运营事故控制	一般事故（小于 30 分钟）；	次/年	≤3
	重大事故（30—60 分钟）；	次/年	≤1
	特大事故（大于 60 分钟）	次/年	0
应急演练	项目运营方组织综合安全演练	次/年	≥2
省派工单及时签收率	月度省派工单及时签收率=省派工单在 1 个工作日内签收的工单量/当月省派工单总量	%	≥100%
省派工单按时办结率	月度省派工单按时办结率=省派工单在规定工作日内办结的工单量/当月省派工单总量 （注：因承办单位原因造成未能按时办结的工单量不计入考核工单量）	%	≥99%
省派工单一次办结率	月度省派工单一次办结率=省派工单在规定工作日内一次办结的工单量/当月省派工单总量 （注：因承办单位原因造成未能一次办结的工单量不计入考核工单量）	%	≥99%
工单模板数量	分类场景预设工单模板数量	个	30

备注：如遇不可抗力因素（如自然灾害、疫情传播等）造成话务突发、系统故障等，采购人和中标人可在绩效评估时对话务运营指标进行协商约定。

（六）平台基本指标设计应满足以下关键要求：

序号	功能	指标要求
1	支持 100%云化部署	具备
2	呼叫中心支持 100%全媒体接入	具备
3	呼叫中心支持 100%全媒体统一路由排队	具备
4	视频电话接入既支持电话网接入，又支持互联网接入。	具备
5	支持与市数据共享交换平台对接	具备
6	支持与其他热线系统平台对接	具备
7	按照等保 2.0 标准的三级等保标准进行建设并通过等保测评及密码测评	具备
8	支持运营报告自动生成	具备
9	支持敏感事件预测预警	具备
10	支持大数据可视化大屏展示	具备

（七）语音接入平台

建设统一的融媒体话务系统，支撑洛阳市 12345 政务服务中心坐席的接入，具备呼叫中心平台的登录、签入、签出、通话、转接、录音、质检等功能。

软交换平台：通过软件来实现基于 VoIP 的 PBX 功能；具有呼叫控制和处理功能；具有音视频编解码处理功能等。

CTI 平台：CTI 记录呼叫信息，配合 ACD 进行呼叫路由，与 ACD 一起完成整个呼叫过程，支持失败处理，支持智能路由。

IVR 语音导航：IVR 做为人工服务的有益补充，提供 7×24 小时的不间断服务，包括咨询需求引导、语音信箱管理、服务满意度评价等。

智能话务分配：系统可以结合接通数量、通话时长、工作时长和座席技能等多因素综合考虑进行平均给座席分配话务。热线系统可以支持座席分组，以支持实现业务的分组受理。

录音系统：录音系统支持长期保存、自动备份和动态扩展录音存储空间功能。

软电话控件：软电话控件可在座席工作台直接进行签入、签出、示忙、示闲、呼出、应答、挂断、保持、转走、静音/取消静音、咨询、桥接、三方会议、二次确认等电话操作，支持展示当前坐席所在技能组的排队数信息。

多媒体网关：提供一套多媒体网关，可以实现多媒体消息收发、统一路由话务分配、自动排队引擎、信息交互服务、多渠道自适应、多消息解析、任务池、信息智能过滤、流量控制、媒体接续等功能，满足市民通过微信、在线客服等渠道报送的问题信息传递到坐席人员的工作平台，与坐席人员进行线上交流，并支持语音、文本、图片表情等多种消息格式。

（八）坐席服务系统

坐席工作台：来电展示功能：来电号码、号码归属地、客户资料、客户通话记录、关联工单入口等信息；实时转写功能：支持在通话过程中将语音实时转写成文本、知识智能推荐功能；快捷操作入口：支持坐席通话中或通话后，创建工单等操作；

电话网视频坐席：

双向视频通话：用户和与坐席进行双向视频通话。坐席可看到用户端画面，用户也可以看到坐席端画面，双方可正常语音交流。

音视频通话切换：用户与坐席在视频通话时，坐席可以切换为语音通话；用户与坐席在进行语音通话时，坐席可切换为视频通话。

坐席投屏：在视频坐席与用户进行视频通话过程中，坐席可以把自己电脑屏幕的画面内容投屏到用户手机画面中。同时用户手机也能看到坐席的操作演示过程。

音视频录制：在视频坐席与用户进行视频通话时，系统会录制下用户和坐席双方的通话视频。并可在通话结束后进行查看。

（九）智能在线客服

智能在线客服是新一代多媒体呼叫中心的产品，群众可通过微信公众号、网站等渠道，通过转人工方式与受理坐席直接在线聊天进行诉求，在多渠道接入下可设置消息排队策略有序接入坐席。在三方媒介支持下，系统可支持短视频、图片、文字等，支持内部咨询等功能，同时后台可通过消息记录查询消息数目、会话时长等内容。

访客留言：当坐席人员不在线或者下班后，来访群众可以留言，当坐席人员下次登录时即可看到该群众留言。

访客排队：把客户按上次接待人等策略设定客服分组排队规则，从而实现不同级别的访

客分配。

在线留言提示推送：当在线坐席繁忙客户排队时，可提醒客户进行在线留言，坐席看到后可做出相应的处理。

在线留言查询：设置工作时间与非工作时间，在非工作时间通过在线客服咨询时可进行留言。在工作时间，坐席人员查看留言，并解答和办理群众诉求。

在线客服业务报表主要包括“工作质量报表”“工作量报表”“访客统计”“排队统计”和“实时监控”。

工作量报表包括工作量概览、会话量和消息量趋势图、会话数分布（按会话标签维度）、会话数分布（按会话消息数维度）、会话数分布（按会话时长维度）、客服的工作量详情、技能组的工作量详情。

工作质量报表包括工作质量概览、满意度评分分布、质检评分分布、有效人工会话占比、会话数分布（按首次响应时长维度）、会话数分布（按响应时长维度）、客服的工作质量详情、以及技能组的工作质量详情。

访客统计报表包含独立访客数、独立访客数趋势图、不同类别的独立访客数及其占比。

排队统计报表包括排队统计概览、24小时会话和消息进线量、24小时排队趋势、按天的排队趋势以及排队次数分布，以便客户快速了解会话和消息量大以及排队时间较长的时间段，适当安排客服人员。

实时监控实时显示今天新进会话、访客的相关信息，以及客服的服务质量和排名，便于快速了解目前客服团队的工作情况。

（十）市民管理系统

建设一套市民管理子系统，实现市民基础信息的录入及维护，进行市民个人资料、标签、访问记录，常使用渠道等信息的展示，及市民历史服务查询能力。

一、客户资料管理

建设一套自定义客户资料表单对象，支持客户基本信息资料创建维护管理，满足新增、编辑、查看、删除、导入、导出、搜索等常规操作功能。

二、客户资料与多渠道联动

满足多维度条件筛选客户资料信息，支持客户资料与常用渠道的多端联动，为其它功能模块提供有效客户信息。

（十一）服务质检系统

一、智能质检

智能质检是以深度学习为基础,对语音会话进行全量质检和深度价值挖掘的智能分析系统。基于业界领先的自然语言处理技术,通过数智能机检、违规处理、挖掘引擎等功能模块,对对话数据进行分析 and 业务价值挖掘。主要应用于对话质检、情绪识别、风险监控等场景,帮助深度挖掘数据价值,提升服务的精细度,为风险管理和业务决策提供科学的数据支持。

a) 服务数据接入与智能质检: 提供智能质检方案,支持创建智能质检任务,通过语义理解和声学特征的AI质检,多维算子辅助筛查,实现全量自动质检,T+1天输出分析报告,解放质检员精力。检测算子包括语义标签、关键词、关键词库、正则表达式、超时未回复、抢话、情绪、语速。

b) 人工抽检: 支持机检基础上人工抽检,支持坐席申诉复查,支持质检组长进行申诉审核,强化质量控制。

c) 智能分析与案例沉淀: 支持多维度的质检统计报表分析,支持查看仅机检结果和人机协作质检结果。支持沉淀服务话术,提升服务满意度,沉淀头部优秀案例,帮助提高服务质量。

二、人工质检

质检模板: 支持创建多个质检模板,支持评分项自定义,可以根据实际业务质检要求进行自定义评分项和分制。

质检任务: 支持创建定时和手动任务;支持设置数据规则、灵活分配质检人员,质检组长。支持任务随时启动和关停。

质检录音: 用于查看质检录音具体详情。支持质检组长、坐席、质检人员分角色查看对应权限的数据;支持质检人员查看已分配的质检任务并进行质检操作;支持质检组长查看全部质检录音质检情况和进行申诉审核处理;支持坐席查看被质检的录音质检详情,支持发起质检申诉。支持质检录音与工单系统的关联,辅助实现工单处理情况的监督。

监听质检: 支持质检人员在监控界面,选择要监听的技能组,实时监听通话过程中可以调取质检模板进行实时质检打分,,打分结束后系统自动创建质检记录。

质检拨测: 质检人员通过扮演市民,拨测生产环境中某一个号码,指定坐席接听,通话过程中可以调取质检模板进行实时质检打分,打分结束后系统自动创建质检记录,检验该员工专业技能和话术引导等。

（十二）在线客服质检

在线客服质检功能主要是为在线客服提供的一整套的质检操作,当质检员在“会话质检”中对在线客服进行质检后,坐席就会在“我的质检记录”中查询到质检情况,并且可以进行申诉;坐席可以在我的质检申诉中查询到申诉的进度,管理员可以在质检申诉管理中对申诉的会话进行管理。

（十三）考试培训系统系统

一、课程培训管理

课程分类管理:课程支持自定的分类管理。

课程管理:支持培训管理针对培训要求和培训受众,针对性的制定一些课程,并进行分类管理

课程学习:课程支持关键字搜索和栏目分类搜索。搜索到的课程可以点击进行入学习。

二、线上考试系统

试卷管理:支持后台新增/编辑考试内容考试,创建考试的同时支持对考生信息创建和关联。

考试结果查询:考试结束后,支持通过系统查询考试结果的能力

在线考试:学员可以通过在线上进行考试答题动作。

（十四）话务统计系统

话务报表:平台运行过程中产生的数据根据不同需要进行相关数据的提取和统计分析,话务报表分为多个维度统计,呼入综合报表、呼出综合、技能组话务报表、坐席工作量报表、坐席状态表、坐席满意度统计、呼入记录、呼出记录、未接来电记录、渠道统计等,话务报表支持按照小时、日、周、月、季度、半年、年维度查询统计。

（十五）运营大屏系统

提供运营数据监控大屏,提供展示页面的定制化开发工作,主要展示话务接续情况,根据实际需求,提供例如坐席工作状态、工单办理趋势、话务统计分析、满意度评价、热点问题分析等功能的展示。

（十六）政务知识库系统

建设一套 12345 热线政务知识库子系统，实现坐席人员服务过程中知识的查询协作能力，提供知识管理、知识分类、知识检索、知识热点展示、我的收藏、草稿箱、回收站等模块。具体功能如下：

知识库须支持多级分类管理，单条知识的录入、编辑、删除、导入、导出、发布等操作；根据灵活的知识库权限分配知识库操作权限，满足多单位维护各自单位的知识库内容；

以知识库为知识源中心，为多个业务系统提供底层的知识能力，链接其他业务模块，提供知识支撑。

（十七）智能知识库管理系统

建设统一的智能单租户多层级知识库系统，支持多级知识录入、审核、发布，支持知识的模糊查询和匹配，支持知识的动态关联。具体建设要求如下：具体建设要求如下：

支持多级分类管理，满足添加平级类目、子级类目，类目名称编辑、删除，类目属性调整；

支持多单位维护各自单位的知识库内容：满足新建、删除知识点，增加问法、删除问法、新增回复内容、删除回复内容、知识批量导入、发布、下线、重新发布、知识库删除、知识问答、置信度控制、批量导入、批量导出、全部发布、全部下线、接口管理等功能。

知识库权限可灵活分配，知识库需集成到多个渠道功能模块，具有智能化、场景化搜索功能，支持标题搜索、全文搜索、标签搜索，并支持自定义标签。

（十八）智能导航系统

电话网视频导航

可视化视频 IVR：基于 VoLTE 视频通话技术，用户无须安装 APP，直接拨打热线号码，即可看到电话导航的视频画面。

按键交互：在电话网视频通话过程中，用户可以通过按键选择服务。

语音交互：在电话网视频通话过程中，用户可以通过说出语音指令的方式选择服务。

虚拟客服形象：通过视频导航画面展示真人形象训练而成的虚拟客服，可以自定义播报话术内容。可有效降低企业人工成本，同时给客户更好的服务体验。

播放多媒体资源：可通过视频导航播放视频、展示图片、展示 H5 页面内容。并自定义播报内容。

转人工服务：在用户需要选择人工坐席接听时，可通过视频导航界面转接到人工视频坐席接听。

短信发送：在指定的流程环节，可向主叫用户发送短信消息。

可视化配置画布：支持通过画布托拽的方式快速创作配置视频 IVR 流程。支持配置视频、图片、H5 网页内容进行播放，并可进行按键交互配置和语音交互的意图语料配置。

智能语音导航

智能语音 IVR：智能语音机器人系统私用语音识别技术将用户说出的诉求进行识别处理，依据识别处理的转译结果结合语义处理的语义结果匹配不同的机器日交互流程，或者将最终答案通过语音合成的方式播报给用户，从而实现智能化菜单导航或人机交互应答。

按键交互：在智能语音导航通话的过程中，用户可以通过按键指令选择服务。

语音交互：在智能语音导航通话的过程中，用户可以通过说出语音指令的方式选择服务。

多种播报方式：可通过智能语音导航播放音频文件，也可以播放实时合成的话术内容。

转人工服务：在用户需要选择人工坐席接听时，可通过说出转人工语音指令或点击指定按键转接到人工坐席接听。

短信发送：在指定的流程环节，可向主叫用户发送短信消息。

可视化配置画布：支持通过画布托拽的方式快速创作配置智能语音 IVR 流程。支持配置音频文件、话术文本内容进行播放，并可进行按键交互配置和语音交互的意图语料配置。

（十九）舆情监控

舆情分析管理：通过数据权重计算、相似性分类、情感分析等进行多维度地舆情对比分析

舆情报告导出：通过在线账户导出系统自动生成报告

负面自动预警：提供负面信息 7×24 小时预警信息推送

（二十）人员及管理要求

根据洛阳市 12345 政务服务热线项目的要求，将组建合团队。团队需达到 15 秒接通率 95%，人员年流失率不得高于 10%，所有人员需通过政治审查并签署保密协议，其中包含：话务坐席 136 人，职能人员 30 人，管理坐席 13 人，共计 179 人。

洛阳市 12345 政务服务便民热线设置 140 个坐席工位，再预留 40 个可扩充席位，可满足未来 5 到 10 年发展的需要。

坐席工作人员应达到以下标准：

- 1) 大专及以上学历；
- 2) 普通话水平需达到国家二级标准、口齿清晰，具有良好的沟通能力；
- 3) 具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；
- 4) 具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力；
- 5) 熟练掌握计算机文字录入：中文不低于 60 字/分钟；
- 6) 适应轮班制，并接受工作时间，必要时可加班；
- 7) 优先选用现有政务服务热线话务人员。
- 8) 同等条件下，优先选用中共党员、退役士兵。
- 9) 现场业务支撑团队须具备 5 年以上数据库设计、架构设计、UI 设计等相关工作经验；具备熟悉政府机构管理模式的工作能力；具备理解各类政务服务业务流程及快速策划、实施能力。
- 10) 现场安排 2 名系统维护人员，要求具备丰富的工作经验。

中标人应通过报纸、电视、电台、互联网和新媒体等多种渠道，持续开展 12345 政务服务便民热线的宣传推广，不断提升 12345 政务服务便民热线的影响力。

中标人须制定相应措施和方案，确保原洛阳市 110 联动指挥中心的话务服务和数据安全迁移至 12345 政务服务便民热线平台，保证新旧热线平台各项业务无缝对接。

中标人须按河南省 12345 政务服务便民热线的规范，进行话务、工单等相关功能对接，实现与省平台的互联互通。中标人须提供对外标准接口，实现与其它系统进行数据交换的功能，满足国家、省及有关部门对政务服务便民热线的各项要求。

中标人需按国家相关标准对工单进行分类，确保数据标准统一，方便查询、统计、汇总、分析及对接。

四、安全需求

洛阳市 12345 政务服务便民热线呼叫中心平台须符合国家、省、市各项安全规定及标准，保证本项目安全、稳定运行。

五、付款方式

由采购人付款，2024年4月15前，支付合同总价款的30%；2024年8月15日前，完成甲方组织的项目事中绩效评估后，支付合同总价款的30%；2024年11月15日前完成甲方组织的项目事后绩效评估后，支付余款（实际支付金额按事后绩效评估结果支付）。

六、知识产权

（一）洛阳市12345政务服务便民热线项目整个支撑平台的定制软件 and 所有知识产权（包含但不限于源代码、应用系统、数据及三方可再次使用数据等）归属采购人所有。

（二）中标人在项目部署和运营服务过程中所收集和产生的一切数据资料和信息内容的所有权属于采购人所有，且采购人具有随时调用的权限，中标人应提供相应的配合和服务保障。

（三）采购人在中华人民共和国境内使用中标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用，包括但不限于采购人为此支付的律师费、调查费、公证费、诉讼费用。



洛阳12345政务服务便民热线项目保密协议

乙方因参与甲方关于洛阳市12345政务服务便民热线项目的有关工作，已经（或将要）知悉甲方关于该项目的商业秘密。为了明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等自愿、公平诚信的原则，依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》订立本保密协议。

第一条 保密的内容和范围

甲、乙双方确认，乙方应承担保密义务的甲方关于该项目的商业秘密范围包括：

1. 技术信息：包括技术方案、设计要求、服务内容、实现方法、运作流程、技术指标、软件系统、数据库、运行环境、作业平台、测试结果、图纸、样本、模型、使用手册、技术文档、涉及技术秘密的业务函电等等；

2. 经营信息：包括客户名称、客户地址及联系方式、需求信息、营销计划、采购资料、定价政策、进货渠道、产销策略、招投标中的标底及标书内容、项目组人员构成、费用预算、利润情况及不公开的财务资料等等；

3. 其他事项：甲方依照法律规定（如通过与项目对方当事人缔约）和有关协议（如技术合同等）的约定要求乙方承担保密义务的其他事项。

第二条 乙方的保密义务

对第一条所称的该项目商业秘密，乙方承担以下保密义务：

1. 主动采取加密措施对上述所列及之商业秘密进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三者知悉及使用；

2. 不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的商业秘密；

3. 不得向不承担同等保密义务的任何第三人披露甲方关于该项目的商业秘密；

4. 不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三人使用甲方关于该项目的商业秘密；

5. 不论因何种原因终止参与甲方关于该项目的工作后，都不得利用该项目之商业秘密为其他与甲方有竞争关系的企业（包括自办企业）服务；

6. 该项目的商业秘密所有权始终全部归属甲方，乙方不得利用自身对项目不同程度的了解申请对于该项目的商业秘密所有权，在本协议签订前乙方已依法具有某些所有者除外；

7. 如发现甲方关于该项目的商业秘密被泄露或者自己过失泄露秘密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方公司报告。

第三条 保密期限

甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的商业秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。

第四条 违约责任

1. 如果乙方未履行本协议第二条所规定的保密义务，但尚未给甲方造成损失或严重后果的应当承担相应的后果；

2. 如果因为乙方前款所称的违约行为造成甲方的损失或严重后果的，乙方应当承担相应的违约责任。

第五条 争议的解决办法

因执行本协议而发生纠纷，可以由双方协商解决或者共同委托双方信任的第三方调解。协商、调解不成或者一方不愿意协商、调解的，任何一方都有提起诉讼的权利。

第六条 协议的效力和变更

本协议自双方签字起生效。本协议的任何修改必须经过双方的书面同意。协议未尽事宜由双方协商解决，协商不成，可向诉诸法律解决。