

第三章 采购需求

一、用户需求

随着科技的进步和社会的发展，反映社会问题的渠道也越来越多，公众的对于遇到的问题能够及时有效的解决的需求也越来越强烈，这时候需要一个平台来整合这些渠道，满足公众的需求；同时，相关工作人员能出的问题够根据及时给与解答和处理方式，并分类统计，更能直观得将数据展示出来。

公众：只需要拨打 12345 热线电话，根据智能话务的提示进行相对应操作，就能将问题提交上去，然后最后等待问题解决；或者通过相关平台等渠道来反馈问题。公众利用文昌市 12345 热线平台自发当起社会督查员，对维护社会公平公正有很大的作用，这是深入民心的工程，有利于社会和谐发展，事关民众实实在在的利益的。

相关市领导：可根据公众反映的问题和需求通过 12345 平台展现及时作出对策，更加便捷清楚的了解群众关注的问题和快速解决群众生活中遇到的问题。

处置单位：通过 12345 平台了解公众反映的问题以及结合领导作出的决策采取相应的措施。

二、业务需求

1、话务承接需求

(1) 自动语音服务功能需求：用户在拨打热线时，自动根据客户的需求提供服务。

(2) 具备客服人员在登录坐席后显示客服人员的基本信息、当日业绩和要处理及关注的信息的需求。

(3) 具备来电视图功能，群众来电进入坐席操作页面时，要显示来电人的详细信息，客服人员根据来电人的信息进行操作。

(4) 具备语音接续功能，话务员在工作期间可以进行签入/签出、示忙/示闲、整理状态、小休状态、状态设置、状态显示、会话转移/升级、电话接听/挂断等操作。

(5) 具备班长监控功能，班长坐席除可具有普通坐席功能进行一般电话接听外，还具有强插监听及业务指导功能、坐席话务状态显示等功能；负责对中心

坐席进行现场实时监控以及接待升级会话，协同接待等工作。

2、话务坐席需求

按照 2020 年下半年海南 12345 文昌分平台话务数据月均话务量，再结合人口基数及初期话务量情况，进一步分析一期建设 6 个座席容量（3 个接话座席、1 个班长座席、1 个质检坐席，1 个运营坐席），是否可以满足文昌 12345 分平台的话务承接需求，确保文昌 12345 分平台二期的正常运行。

三、系统功能需求

无。

四、信息资源建设需求

无。

五、信息共享和业务协同需求

(1) 与省 12345 总平台对接，实现数据的统一采集、分类、存储、分析和运用，建立数据交换、工单转办接口，完成 12345 平台和省直属部门之间热线整合，实现与省职能部门间的工单闭环。

(2) 市县 12345 分平台与各职能单位、镇三级平台互联互通, 主要包括热线数据整合、工单系统对接、知识库信息上报对接等工作。

(3) 与省 12345 热线对接, 文昌分平台接收省 12345 热线平台派发的办件, 并对办件进行跟踪、处理、反馈、统计和分析; 同时文昌分平台将属省级平台、跨域平台职能管辖的来电诉求转派给省 12345 热线系统进行受理及承办处理。

六、网络建设和部署需求

本期文昌话务座席到省 12345 总平台采用 MSTP 专线连接, 申请两条 10M 数据电路分别与省 12345 呼叫中心、省 12345 业务平台连接实现话务的转接和工单委派处理功能; 申请 30 兆互联网专线连接。

七、数据资源需求

无。

八、云服务需求

无。

九、非功能性需求分析

1、性能需求

1、系统可靠性方面应能够连续 7×24 小时不间断工作，平均无故障时间超过 600 小时，出现故障应能及时报警，软件系统应具备自动或手动恢复措施，自动恢复时间少于 15 分钟，手工恢复时间少于 24 小时，以便在发生错误时能够快速恢复正常运行；

2、系统应有较好的兼容性，满足向下兼容的要求，软件版本易于升级，任何一个模块的维护和更新以及新模块的追加都不应影响其他模块，且在升级的过程中不影响系统的性能与运行；

3、可采用负载均衡策略，系统可承受高并发用户的访问，并且随着用户量的增长可通过简单增加硬件设备完成负载的配置，初始设计并发容量为 1000/s；

4、常规数据查询响应时间 < 2s；

5、模糊查询响应时间 < 3s；

6、90%界面切换响应时间 ≤ 3s，其余 ≤ 6s。

十、网络安全建设需求

1、网络安全基础设施建设需求

本次利旧原有安全设备，可以满足本次建设需求。

2、网络安全等保/分保工作需求

本项目不涉及新的业务应用系统建设，无网络安全等保需求。

3、网络安全服务需求

本项目无网络安全服务需求。

十一、用户项目参考清单、规格、参数、服务等需求

序号	采购品目名称	参考规格型号或配置参数	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)	备注
一、服务团队人工成本（12个月）							
1	项目专员	详见附表1	1	人/年			
2	管理人员		2	人/年			
3	客服代表		11	人/年			
4	管理类成本		1	项/年			
二、链路租用（12个月）							
1	专线	10兆专线	1	条/年			二级分中心接入省12345呼叫中心
2	专线	10兆专线	1	条/年			二级分中心接入省12345业务平台（政务云）
3	专线	30兆互联网专线	1	条/年			二级分中心接入互联网
4	电话月租费	6部电话租金	6	部/年			按实际产生费用计算
三、运营维护（12个月）							
1	维护服务费	针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备维保、日常巡检、程序BUG、故障处理及技术咨询服务等	1	套/年			含话务现场技术维护支撑和话务设备维保
2	知识库采编维	知识库采编维	1	套/年			

3	运营分析视图	运营分析及可视化展示	1	套/年			
四、呼叫中心语音资源使用费（12个月）							
1	呼叫中心语音资源使用费	6个坐席呼叫中心平台资源使用	1	项/年			
五、话务人员服装（12个月）							
1	服装费	整体含春夏工作服装，每人2400元/年	1	项/年			

详细附表1（服务团队人工成本）

序号	岗位名称/类型	成本序号	分项名称	数量	备注
1	项目专员	1.1	税前工资	1	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		1.2	个人缴纳四险一金	1	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。
		1.3	税后工资	1	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		1.4	企业缴纳四险一金	1	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。
		1.5	福利待遇	1	全年标准：元旦/端午/中秋/生日关怀人均。 2020年标准：9-12月实际对应情况计算。
		小计1	子项整体成本	1	子项成本=税前工资+企业缴纳四险一金+福利待遇
2	管理人员	2.1	税前工资	2	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		2.2	个人缴纳四险一金	2	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。
		2.3	税后工资	2	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		2.4	企业缴纳四险一金	2	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。
		2.5	福利待遇	2	全年标准：元旦/端午/中秋/生日关怀人均。 2020年标准：9-12月实际对应情况计算。
		小计2	子项整体成本	2	税后工资+个人四险一金+企业四险一金。
3	客服代表	3.1	税前工资	11	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		3.2	个人缴纳四险一金	11	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。
		3.3	税后工资	11	个人税后工资=税前工资-个人缴纳四险一金部分。
		3.4	企业缴纳四险一金	11	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。
		3.5	福利待遇	11	全年标准：元旦/端午/中秋/生日关怀人均。 2020年标准：9-12月实际对应情况计算。

		小计 3	子项整体成本	11	税后工资+个人四险一金+企业四险一金
4	管理类成本	小计 4	生产运营费	2%	项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。
5		小计 5	工会费	2%	工会费缴纳比例根据国家相关规定执行，交海南省总工会。
6		小计 6	意外险、体检费等	14	意外险/人/年，体检/人/年。
7		小计 7	项目运营管理费	20%	项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。

十二、其它要求

- (1) 供货完成时间：依照投标人须知前附表约定的时间。
- (2) 保修期为：依照投标人须知前附表约定的时间。
- (3) 交货地点：由采购人指定地点。
- (4) 提供 7×24 小时免费技术支持和服务。
- (5) 所投质量出现问题，保质期间供应商应负责三包（包修、包换、包退）。
- (6) 所投工程成品性能指标必须与中标验收所提供的成品性能指标一致。
- (7) 投标人及产品厂家必须根据所投产品及服务的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人或招标代理机构有权对中标候选人所投货物的技术指标、资质证书资料、签字、印章、地址、联系人、电话等进行核查，如发现虚假应标与其投标文件中的描述不一，采购人有权取消其中标资格，没收投标保证金，并报政府采购主管部门严肃处理。