

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 2022 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、二期、三期建设 16 个座席容量（11 个接话座席、1 个专员坐席、2 个管理座席、2 个应急坐席），是否可以满足文昌 12345 分平台的话务承接需求，确保文昌 12345 分平台四期的正常运行（2023 年 12 个月）。

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 2 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；二级分中心接入互联网申请 1 条 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、效益分析

经济效益

本项目建成后，将很大程度改善为群众服务办事的条件，提高服务效率，降低行政成本，便于为老百姓办事，推动文昌市信息化的发展，维护社会稳定，有利于海南省社会经济的发展。

经济效益明显。

社会效益

本项目的建设是促进政府服务向数字政府/智慧政府转型，履行行政职能、提供公共服务的重要载体，是实现文昌市“互联网+政务”总体目标、优化发展环境、加强和创新社会管理的重要举措；是服务群众、联系群众、问计群众的有效途径；是热线服务延伸、智慧行政的重要示范。

综上所述，本项目社会效益显著。

十二、编制依据

政策法规

1. 《国家电子政务工程建设项目项目建议书方案和投资概算编制要求》
2. 《海南省政务信息化管理办法》（省政府令第 153 号）

3. 《海南省社会治安综合治理委员会关于加强和创新社会管理的实施细则》（琼综治办[2011]47号）
4. 《关于依托电子政务平台加强县级政府政务公开试点政府信息公开工作方案》（琼府督函[2012]2号）
5. 关于征求《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案（征求意见稿）》意见的函（琼政中心函〔2019〕8号）
6. 《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》的通知（琼政务办〔2019〕3号）《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》的通知（琼政务办〔2019〕3号）
7. 海南省人民政府关于印发《海南省进一步优化政务服务便民热线工作通知》（琼府办函〔2021〕337号）文件

十三、标准与规范

本次海南省 12345 政务服务便民热线文昌市分平台运营及维护（四期）总体建设以国家、行业相关规范和标准为设计标准及依据，具体如下：

- （1）《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）；
- （2）《信息技术软件生存周期过程》（GB/T 8566-2007）；
- （3）《软件开发与文档编制》（SJ 20778-2000）；
- （4）《计算机软件需求规格说明规范》（GB/T 9385-2008）；
- （5）《信息处理数据流程图、程序流程图、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符号及约定》（GB/T 1526-1989）；
- （6）《计算机软件测试规范》（GB/T 15532-2008）；
- （7）《计算机软件文档编制规范》（GB/T 8567-2006）；
- （8）《计算机软件测试文档编制规范》（GB/T 9386-2008）；
- （9）《信息技术软件工程术语》（GB/T 11457-2006）；
- （10）《软件工程软件测量过程》（GB/T 20917-2007）；
- （11）《信息处理-程序构造及其表示法的约定》（GB/T 13502-1992）；
- （12）《信息技术软件生存周期过程风险管理》（GB/T 20918-2007）；
- （13）《信息技术软件产品评价质量特性及其使用指南》（GB/T 16260.1-2006）；
- （14）《软件构建图形用户界面图源构件描述规范》（SJ/T 11408-2009）；

- (15) 《软件构件模型》(SJ/T 11409-2009);
- (16) 《软件过程能力评估模型》(SJ/T 11234-2001);
- (17) 《软件系统验收规范》(GB/T 28035-2011);
- (18) 《建筑物电子信息工程质量验收规范》(GB/T 50343-2012);
- (19) 《信息系统安全等级保护基本要求》(GB/T22239-2008);
- (20) 其他国家有关信息化建设的法规、规定、标准及相关行业标准;

十四、用户项目参考清单、规格、参数、服务等需求

海南省 12345 政务服务便民热线文昌分平台运营及维护(四期)(2023 年 12 个月)

1. 项目名称: 海南省 12345 政务服务便民热线文昌分平台运营及维护(四期)
2. 项目编号: HNQZ2023-10-1
3. 采购方式: 竞争性磋商
4. 采购类型: 服务
5. 核心采购品目或服务对象名称: 依照投标人须知前附表约定
6. 用途: 工作需要
7. 资金来源及预算金额: 政府投资财政资金 368.6 万元;
8. 最高限价: 367.08 万元, 超过本次采购最高限价的投标为无效投标

序号	采购品目名称	参考规格型号和配置技术参数	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			人工成本总价是不可竞争项目, 各投标单位所报的人工成本总价不得低于 287.9320 万元, 否则按无效投标处理。
2	管理人员		5	人/年			
3	客服代表		18	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（省政务云）
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	16部电话租金	16	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、场地维护、故障处理及技术咨询地维护等服务	1	套/年			含话务现场技术维护支撑2万、话务设备维保2万、网络维护2万，信息安全保障2万、故障处理等2万。
2	运营分析视图	运营分析及可视化展示	1	套/年			话务数据分析、工单数据分析展示等
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	16个坐席呼叫中心平台资源使用	1	项/年			
五、话务硬件设备							
1	话务电脑	尺寸： (01)CPU: Intel Core I7-8700 (02)主板: Intel Q370 (03)显卡: 集成显卡。 (04)网卡: 集成网卡。 (05)声卡: 集成声卡, 5.1声道高保真。 (06)内部扩展: 空闲内存插槽数量: 2个; 空余3.5寸驱动器空位(含托架)数量: 1个; 空余轻薄光驱空位	8	台			

		<p>(含托架)数量: 1 个。</p> <p>(07)外部接口: 显示接口: 1×VGA、2×HDMI。 USB 接口: 10×USB, 其中 10×USB3.0(6×机箱前置 USB3.0(type A=6))。</p> <p>(08)机箱容量: 18 升。</p> <p>(09)内存: DDR4 2666MHz 2*8GB</p> <p>(10)硬盘: M. 2/NvMe/512GB</p> <p>(11)显示器: 屏幕尺寸(对角线长度): 23.8 英寸; 类型: IPS; 分辨率: 1920*1080; 屏幕可升降</p> <p>(12)鼠标: USB 有线抗菌鼠标</p> <p>(13)键盘: USB 有线抗菌、防溅键盘</p> <p>(14)电源: AC110V-220V, 功率 180W, 80PLUS 铜牌。</p> <p>(15)操作系统: Windows10 中文专业版 64 位</p>					
2	话务耳机	<p>尺寸: 呼叫中心专用耳麦, 宽频耳机 呼叫中心 客服专用电话耳麦 头戴式 2*3.5MM 双插头 连接线</p>	16	个			耳机一机两套做为备用

3	桌面电话机	普通电话机	10	台		
---	-------	-------	----	---	--	--

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，个人缴纳部分取收入基数的 15.5%，其中养老 8%；医疗 2%；失业 0.5%；公积金 5%。
		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，企业缴纳部分取收入基数的 30.2%，其中养老 16%；医疗 8.5%；失业 0.5%；工伤 0.2%；公积金 5%。
		1.5	福利待遇	1	全年标准：元旦/端午/中秋/生日关怀人均各 200 元；春节人均 400 元；三八节人均 100 元；高温补贴人均 2100 元；交通 500 元/人/月；误餐费 300 元/人/月；年终奖人均 4000 元；假日三薪（11 天）人均 8001.11 元。
2	管理人员	2.1	税前工资	5	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	5	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，个人缴纳部分取收入基数的 15.5%，其中养老 8%；医疗 2%；失业 0.5%；公积金 5%。
		2.3	税后工资	5	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	5	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，企业缴纳部分取收入基数的 30.2%，其中养老 16%；医疗 8.5%；失业 0.5%；工伤 0.2%；公积金 5%。
		2.5	福利待遇	5	全年标准：元旦/端午/中秋/生日关怀人均各 200 元；春节人均 400 元；三八节人均 100 元；高温补贴人均 2100 元；

					交通 500 元/人/月；误餐费 300 元/人/月；年终奖人均 4000 元；假日三薪（11 天）人均 7037.35 元。
3	客服代 表	3.1	税前工资	18	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	18	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，个人缴纳部分取收入基数的 15.5%，其中养老 8%；医疗 2%；失业 0.5%；公积金 5%。
		3.3	税后工资	18	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	18	四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，企业缴纳部分取收入基数的 30.2%，其中养老 16%；医疗 8.5%；失业 0.5%；工伤 0.2%；公积金 5%。
		3.5	福利待遇	18	全年标准：元旦/端午/中秋/生日关怀人均各 200 元；春节人均 400 元；三八节人均 100 元；高温补贴人均 2100 元；交通 500 元/人/月；误餐费 300 元/人/月；年终奖人均 4000 元；假日三薪（11 天）人均 6456.87 元
4	管理类 成本	4.1	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。
		4.2	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。
		4.3	残疾人保障 经费	1.5%	根据残疾人保障金缴纳要求缴纳。
		4.4	意外险、体 检费等	24	意外险 65 元/人/年，体检费用 450 元/人/年。
		4.5	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。
		4.6	话务员服装 费	24	整体含春夏工作服装，每人 2400 元/年
合 计					根据业务发展情况初步设置 16 个工作坐席，含 8 个话务处理坐席、8 个运营管理坐席；配置人员共

		24名，含项目专员1名、值班长2名、质检1名、数据分析1名，信息运营（知识库）1名、客服代表18(含回访人员4名)。
--	--	--

特别说明：

1. 以上采购清单中所列明的规格或技术要求，涉及的供应商或产品并非特定供应商或是特定产品，而是参照或相当于这些供应商或产品的技术标准和要求。
2. 以上采购清单中所列明的技术参数并非固定值，而是相当于或者优于该技术参数。
3. 功能标题描述项不作评审加分项。

十五、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) 服务期为：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) 在质保期间提供 7×24 小时免费技术支持和服务，出现质量问题时，成交人得到通知后 1 小时内响应，3 小时内派人员到达用户现场，6 小时内解决问题。
- (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、身份证等进行核查，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。