

第二部分 服务要求

一、服务内容

(一)12345热线平台运行维护服务

软件系统维护:客户在使用过程中遇到问题进行分析排查处理;定期进行服务器CPU、内存、磁盘空间进行检测;工单管理系统各个功能模块运行状态检测;全媒体接入渠道检测,短信发送、APP等异常检测;省平台等第三方数据对接工具维护,数据准确性检测:各类工单状态,数据异常问题修复处理;各类需求问题进行工时评估后开发处理;数据库主从复制、异地备份配置:定期检测备份文件;系统产生垃圾文件清理、数据库日志文件清理。

系统安全维护:定期变更服务器密码,修改默认远程桌面端口;配合现场做好网络安全攻防演练,提前对服务器加固。

临时需求支撑:系统数据配置、人员部门变更培训,数据核对统计;系统欢迎词变更、IVR流程变更、IVR分组定向接听配置。

(二)12345热线平台升级服务

对标省级12345平台系统功能和智能化水平,白银市12345政务服务便民热线平台升级内容包括智能知识库升级、数据治理平台、三色预警系统、陇商通对接、政法委接口对接、数字政府接口对接。同时提供未来三年新热线接入服务,协助话务中心提升数字政府对热线的考核指标。包括智能知识库升级、数据治理平台、三色预警、以及陇商通、政法委综治平台、数字政府等系统接口对接。

(三)12345热线平台运营服务

12345热线中心运营服务,包括话务台席、运营管理、话务人员技能培训及团队建设。

①话务台席

1) 配备35个话务台席，为广大市民提供全天候、全方位的24小时人工语音服务，每季度20秒人工应答及时率总体平均不低于90%，忙时20秒应答及时率不低于80%。

2) 话务台席人员素质要求: 年龄35周岁以下，大专及以上学历，具备良好的计算机使用能力及业务处理能力，有较强的责任意识和团队意识，有普通话等级证书，口齿清晰，表达能力较好。严把审核关口，对话务人员的文化程度、工作经历、家庭背景等基本情况了解掌握，确保服务质量。若因对相关情况掌握不透，把关不严给甲方带来负面影响或由此造成的任何损失由乙方负责。

3) 话务人员月基本工资不低于同行业标准，按照国家法律法规要求发放夜班补助、购买社会保险。

②运营管理

1) 负责12345热线中心的日常运营管理，包括人员管理、制度建设、数据分析、人员管理、工作协调等工作。需配备专职服务班长，具有3年以上的热线服务经验及较强的责任心，具备组织协调和团队管理能力做好热线运营管理，确保热线有序运行。

2) 制定健全完善热线运行管理制度，由现场管理人员执行并建立完整的话务质检、绩效考核和人员管理及岗位设置体系由现场管理人员督促指导话务人员规范开展接话、转办、督办回访等业务工作，协调处理工作中发生的应急突发事，做好热线的日常管理。协调督促各承办单位及时更新维护热线知识库信息，统一规范答复口径。

3) 负责12345服务便民热线的受理、转办、回访、质检、培训等相关工作，负责热线运行大数据统计、分析、汇报及其他相关工作。

4) 负责受理事件的直办和转办。一是对一般性咨询或反映问题的事项，情况清楚政策界定明确的，由话务人员依据部门单位载入政务热线知识库中的工作规

范进行直接解答。二是对不能解答事项的进入转办环节，通过12345政务服务便民热线平台系统转交相关部门单位办理答复，转办环节实行“随接即办、限期办结”

5) 负责开展“综合督办”工作。转办件办理之后要及时回复，转办工单没有按时签收和按时回复，通过电话督办、书面督办等形式，推动群众反映问题有效解决,提高群众满意率。同时，将重点督办事项和月度通报，通过政务平台，及时推送给相关部门、单位，提高督办落实效果。

6) 负责做好“双向反馈”。建立诉求受理办理情况反馈机制，承办部门应将办理结果同时反馈来电群众和呼叫中心，对列入督办的重大事项还应反馈组织、纪检、政法等相关部门，确保事事有着落、件件有回音。

7) 负责做好“一事一评价”。对转办事项全部进行回访评价，全面了解办理情况及群众满意度，并作为对承办单位的考评依据;对回访群众不满意的转办事项，逐项分析研判，除不合理诉求外，一律纳入督办程序重新办理，并严格责任追究，努力让群众满意。

8) 按要求编制热线相关信息安全工作制度，做好信息安全工作，培训、督促工作人员增强信息安全意识,对各类业务数据和市民信息按照有关要求执行保密工作并签署保密协议。

9) 按照甲方提出的业务发展要求制定完善话务服务标准,内部管理规定、工作业绩考核办法等制度办法。

10) 按季度、年度提供热线运行情况报告，接收甲方对整体服务情况的综合考核。

11) 做好12345热线平台信息收集、整理、审核等相关工作，发布信息以发布单位和官方媒体为主，做到同日发布。

12) 实时掌握话务人员的工作动态，并制定人员招聘方案，按照聘用要求选择招聘对象，及时做好人员招聘补充工作，保证话务人员质量和人员队伍稳定。

13) 办公物品配备: 配备文件夹、文件盒、中性笔、A4 纸、笔记本、垃圾桶、拖布、脸盆、扫帚、手套、洗手液、订书机、剪刀、胶带、夜班床铺等办公用品。

③话务人员技能培训及团队建设

1) 新上岗话务人员岗前培训考核，培训时长不少于15天培训内容包括国家和省市最新政策、政务服务办事指南、热线接话技巧等，经培训及考核合格后方可上岗。

2) 在岗话务人员日常培训不少于5小时/月，配备专业培训人员开展相关培训，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求;基本的法律、法规、政策及其他的相关内容。

3) 每月集中组织话务人员进行业务考试，并将考试结果纳入年度绩效考核。定期开展业务知识竞赛、岗位练兵等技能竞赛活动，年底开展评先评优(每年评选5人)，给予一定的奖励。

4) 安排话务人员参加内外部培训和交流学习，每年至少安排4人参加国家及甘肃省举办的热线服务技能竞赛。

5) 为提升服务形象，为话务人员更换工装，包括夏装、春秋装、冬装，共计35套。

6) 为保证话务团队质量和人员队伍稳定，为话务员每年发放3次节日福利(端午、中秋、春节各1次)，并提供健康关爱，每年安排一次体检。

(四)云网服务

12345热线平台运行所需的云网资源,包括云主机、云安全、传输专线、云桌面及平台域名租用、短信服务。为响应国家有关政策要求,本次项目12345热线平台运行环境全部采用国产化服务器和操作系统。

(五)12345热线中心环境改造服务

按照白银市政府工作安排,白银12345热线管理职责由白银市人民政府办公室划转至白银市政务服务中心。为便于管理工作开展,12345热线中心将从白银区北京路450号(移动公司一楼)搬迁至白银区南环路4号创业大厦4楼,原场所办公物品一并移交白银市政务服务中心使用。同时,需要对新办公场所基础设施进行改造,按照35个台席配全办公物品,新建室内音视频系统一套。

1)基础设施改造:拆除原有顶部造型、吧台、暖气罩、暖气片、线路及配电箱、窗户、窗帘等,翻新修复顶面石膏板、暖气罩、大厅地面地板、地角线、墙顶饰面,制作电子屏幕背景墙、休息室储物柜,完成电路改造;安装顶面灯具、开关,插座面板、窗帘、遮阳纱帘,加装3P空调3组。

2)室内音视频系统:5m²户内全彩LED屏1套,音视频系统控制主机1台。

二、采购清单

（一）12345 热线平台运行维护服务

序号	服务类型	服务内容	数量	单位
1	热线平台运维	对现有 12345 热线平台提供运行维护服务，服务内容包括： 1. 软件系统维护：客户在使用过程中遇到问题进行分析排查处理；定期进行服务器 CPU、内存、磁盘空间进行检测；工单管理系统各个功能模块运行状态检测；全媒体接入渠道检测，短信发送、APP 等异常检测；省平台等第三方数据对接工具维护，数据准确性检测；各类工单状态，数据异常问题修复处理；各类需求问题进行工时评估后开发处理；数据库主从复制、异地备份配置、定期检测备份文件；系统产生垃圾文件清理、数据库日志文件清理。 2. 系统安全维护：定期变更服务器密码，修改默认远程桌面端口；配合现场做好网络安全攻防演练，提前对服务器加固。 3. 临时需求支撑：系统数据配置、人员部门变更培训，数据核对统计；系统欢迎词变更、IVR 流程变更、IVR 分组定向接听配置。	1	项

（二）12345 热线平台升级服务

序号	建设内容 (系统名称)	一级功能	二级功能	三级功能	数量	单位
1	智能知识库升级	机器人管理	机器人创建	通过“新建”按钮添加机器人应用；	1	项
2			机器人列表	添加好的机器人以图标的方式展示；	1	项
3			机器人修改	通过图标点击修改机器人信息；	1	项

4			配置知识库	通过机器人列表选中后为机器人配置知识数据库；	1	项
5			预览知识点	通过机器人列表选中后查看机器人配置的知识点；	1	项
6			机器人训练配置	为设置好知识点的机器人开启或关闭训练；	1	项
7			机器人训练状态	可通过机器人列表查看训练状态或进度；	1	项
8			机器人效果测试	可通过效果测试体验文本知识点答案命中情况；	1	项
9			机器人发布	可开启机器人的使用，通过发布按钮发布；	1	项
10			机器人接口	机器人发布后生成访问接口；	1	项
11			接口文档下载	可在机器人上下载生成的接口文档；	1	项
12		意图图谱管理	语料采集	采集知识点查询内容；	1	项
13			内容提取	利用 NLP 及关键词提取技术提取识别信息；	1	项
14			意图识别	通过机器人语意学习进行意图记录及存储；	1	项
15			词典添加	添加日常通用的同义词、同类词、敏感词、停用词等信息；	1	项
16			词典列表	加载所有添加过的日常通用词列表；	1	项
17			词典编辑	通过日常通用词列表可点击选择修改编辑词典；	1	项
18			图谱添加	添加图谱节点信息；	1	项
19			图谱关系	为添加的图谱节点绑定上下级关系；	1	项
20			图谱展示	以思维导图的方式展示图谱节点；	1	项
21			图谱节点修改	图谱节点可编辑节点信息和修改图谱关系；	1	项
22			图谱节点答案	为图谱末级节点绑定知识点答案；	1	项
23			自主学习	图谱关联知识点后，通过知识图谱算法进行学习建立更多关联关系；	1	项
24			人工优化	以对自主学习的图谱节点进行人工确认或修改；	1	项

25		多轮对话管理	知识体验	验证机器人对于真实客户问题是否可以正常应答；	1	项
26			对话卡片添加	可添加多轮对话的卡片；	1	项
27			对话卡片列表	可加载所有添加的卡片信息；	1	项
28			对话卡片编辑	可通过卡片属性修改卡片信息；	1	项
29			对话卡片启用	可设置卡片的启用和未应用状态；	1	项
30			多轮对话管理	可在卡片上删除卡片；	1	项
31			删除对话卡片	对话卡片设计:开始节点、普通节点、操作节点、结束节点等；	1	项
32			绑定知识点	每个节点都可以绑定知识点和答案；	1	项
33			对话关系	每个节点都可以关联出相关的新知识节点；	1	项
34			多轮对话关系图	对话卡片都可以查看所有的对话关系图；	1	项
35			对话测试	可通过测试页面进行文本问答测试。	1	项
36			知识库智能解析	政策解读	政策导入	1
		政策智能解析				
		生成政策问答对				
		问答对申请入库				
37			审核入库	审核通过入库	1	项
				审核不通过修改		
38		知识库智能检索(基于deep seek 大模型)	全量查阅	对知识库内的所有知识点内容进行查看，包含所有的申请中、待分派、待上报、待审核、上架中、下架中、搁置、放弃状态的知识点，支持按设定的查询条件查询筛选	1	项
39			检索功能	支持知识点的关键词检索、整句检索、关联词检索、热点推送检索、预设词检索等多种检索方式；	1	项
40			坐席联动检索	坐席在登记工单时，可以同步检索工单标题中输入的信息，同屏同步显示匹配的知识点列表和简要内容。减少坐席人员的操作步	1	项

				骤，提高答复效率		
41			高亮显示功能	检索知识时，高亮显示检索的关键字；	1	项
42			多关键字检索功能	支持通过多个关键词交叉检索知识点；	1	项
43			一句话检索功能	支持整句话的知识库检索；支持将一句话拆解成多个关键词进行检索；	1	项
44			搜索联想功能	知识库在搜索框输入内容时，系统自动加载相匹配的、能联想到的问题列表，可供用户选择	1	项
45			多轮反问功能	通过多轮反问引导将涉及多情景、多场合知识点进行拆解；	1	项
46			高频咨询问题提取	将近期内所有用户检索的热点问题汇总、推荐；	1	项
47			高频问题推荐功能	将近期内所有用户检索的热点问题置顶推荐；	1	项
48			图文并茂支持功能	支持多种格式的数据信息内容作为知识点储存展示；	1	项
49			新知识主动推送	当知识库专员审核发布新知识点时，自动给坐席人员受理系统自动推送，提醒坐席人员阅读或收藏。	1	项
50			问题图谱预览功能	利用知识点的关键词属性，生成网状关系图谱；	1	项
51			向量检索应用	以知识库中现有知识点数据为基础建设向量库，提供更精准的检索功能。	1	项
52			突出问题预警应用	根据答复知识点数据和时间因素，分析出短时间内突出性问题列表	1	项
53			僵尸问题预警应用	根据咨询类工单数据和未被使用过的知识点数据对比出僵尸问题列表	1	项

54	数据治理平台	数据源管理	数据元素标准	设定规范的工单标准字段，实现对数据字段及属性的定义，用于数据源采集字段映射规范转换。 1、支持工单标准字段新增、修改、删除、查询；	1	项
设定规范的录音标准字段，实现对数据字段及属性的定义，用于数据源采集字段映射规范转换。 1、支持录音标准字段新增、修改、删除、查询；						
设定规范的话务标准字段，实现对数据字段及属性的定义，用于数据源采集字段映射规范转换。 1、支持话务标准字段新增、修改、删除、查询；						
55			数据源配置	1、数据源配置用于对不同数据源类型进行数据库连接配置，包含 Oracle、Mysql、DB2、MSSQL、国产达梦、国产人大金仓、数据接口、Excel、文件数据导入等形式进行数据配置管理，实现数据库驱动程序信息获取各数据源数据。	1	项
				1、数据源同步接口用于定时同步采集不同类型的数据源数据资源，通过选择的接口标准字段，进行数据资源定时周期映射采集并存储数据；		
				1、已经同步到当前数据治理系统中的数据信息，可进入同步数据页面利用查询条件进行查询。		
56			数据源监管	1、数据源同步监测对数据源采集定时获取数据进行实时监测，通过查看每个采集任务持续执行时长、实时状态、采集量、采集异常监测等采集情况，了解采集任务数据源质量及对采集异常任务及时处理。	1	项
				1、数据源分析对每个采集任务采集数据接口掉线频次、字段匹配度、仓库数据量进行数据分析，掌握每个数据源数据采集环境及数据质量情况；		

57			数据清洗管理	1、系统对无效工单进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的清洗功能。	1	项
				1、系统对工单内容工单进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的内容清洗功能。		
				1、系统对录音记录进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的清洗功能。		
				1、系统对话务记录进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的清洗功能。		
58		数据规范处理	清洗任务管理	1、添加新的数据加工任务，选择数据源、加工任务名称、备注信息； 2、加载数据加工任务列表，分析加工名词、备注信息、数据源、运行状态； 3、修改编辑数据加工任务，通过列表中的任务选择后逐项修改；	1	项
				1、对创建好的加工任务列表加载并显示清洗模型配备状态； 2、可选中加工任务通过配置清洗模型； 3、可选中加工任务通过配置清洗模型的执行顺序； 4、列表加载每个清洗任务配置的模型名称和运行状态； 5、清洗参数配置-支持在清洗模型中根据选中的模型进行参数配置管理；		
				支持原始数据明细查看； 支持根据状态查看当前清洗的数据信息； 支持重新清洗加工（将原始数据表中设定的“清洗加工时间范围”内的工单全部重新清洗）		
				1、支持查看选中的清洗名称中数据清洗频次情况； 2、支持查看本次频次的清洗的数据明细展示； 3、支持按照批次重新清洗加工；		

				4、支持查看清洗频次日志信息；		
				1、删除清晰任务管理-支持各类清洗任务手动删除。		
59		数据规范标准	数据要素标准	数据要素标准对问题属地、涉事主体、景点、诉求分类、行业归口等要素进行设定科学分类提取规范，实现采集源数据到目标数据的规范要素关联提取处理。 1、支持行政区域规范管理；支持行政区域增、删、改、查；支持按照模板导入数据； 2、支持涉事主体规范管理；支持涉事主体增、删、改、查；支持按照模板导入数据；支持状态启用或者禁用； 3、支持诉求分类规范管理；支持诉求分类增、删、改、查；支持按照模板导入数据；支持状态启用或者禁用；支持多级别管理；支持诉求分类内容管理；支持诉求分类思维导图管理； 4、支持行业领域规范管理；支持行业领域增、删、改、查；	1	项
60			实体提取配置	通过人、时、地、地名标准地理位置修复、标题、涉事主体等实体要素算法接口开发。 1、支持实体提取算法新增、编辑、查询、批量删除、单个删除； 2、支持实体提取算法功能开启/停用算法开发； 3、支持关键词词性判断算法开发； 4、支持人名信息提取算法开发； 5、支持地名信息提取算法开发；支持地名标准地理位置信息对接开发； 6、支持时间信息提取算法开发； 7、支持诉求内容要素总结提取算法开发； 8、支持要素总结规则设置（围绕地、事信息总结）； 9、支持涉事主体提取算法开发。	1	项

61			研判补全配置	通过诉求分类研判、业务归口研判、行业领域研判等要素算法接口开发，实现自动研判工单诉求对应所属类型。 1、支持诉求分类研判算法新增、修改、删除； 2、支持行业领域算法开发新增、修改、删除； 3、支持研判补全功能开启/停用算法开发； 4、支持研判补全参数设置；支持研判补全信息删除；	1	项
62			标签提取配置	通过业务标签、突发标签、敏感标签、高危标签、急难险重标签、三涉工单标签等标签要素算法接口开发，实现自动研判工单标签标记。 1、支持标签算法新增、编辑、查询、批量删除、单个删除； 2、支持标签算法功能开启/停用算法开发； 3、支持业务标签算法开发（支撑营商环境、假日旅游等重点关注的详细业务标签），实现重点 4、关注的业务标签研判和算法接口开发； 5、支持突发标签算法开发，实现 12345 行业内积累的突发标签库的研判和算法接口开发； 6、支持敏感标签算法开发，实现 12345 行业内积累的涉诉、涉众、涉访等标签库的研判和算法接口开发； 7、支持高危标签算法开发，实现 12345 行业内积累的高危警示性标签库的研判和算法接口开发； 8、支持急难险重标签算法开发，实现 12345 行业内积累的急难险重标签库的研判和算法接口开发。 9、支持三涉工单标签算法开发，实现涉稳、涉访、涉诉标签库的研判和算法接口开发。 10、支持去重算法—一事多人标签开发； 11、支持去重算法—一人多次标签开发；	1	项

63			数据要素提取	数据要素提取根据数据要素标准及诉求内容分析基础，对采集数据缺失人、时、地、事、涉事主体、诉求分类、行业归口等关键要素信息进行识别提取；根据采集数据质量不同，可自定义配置提取算法参数配置；将提取要素自动存储到工单信息中，自动完成采集数据的数据要素加工补充。 1、支持数据要素按照名称、清洗任务名称、状态等条件进行查询； 2、支持数据要素提取任务新增、编辑、删除； 3、支持数据要素提取模型配置；可选择实体提取补全、研判补全、标签标注等； 4、支持数据要素按照名称、清洗任务名称、状态等条件进行查询； 5、支持查看当前数据要素提取状态及要素提取量； 6、支持查看数据要素提取完成明细表；支持明细表导出；支持清洗有效数据与要素提取完成数据进行比对； 7、加工频次-支持查看选中的加工名称中数据加工频次情况； 8、加工频次-支持查看选择对应频次的加工的数据明细展示； 9、加工频次-支持按照批次重新对数据要素加工； 10、加工频次-支持查看加工频次日志信息；	1	项
64			数据要素分析	1、数据要素分析展示每个采集任务要素提取接口加工补充人、时、地、事、涉事主体、诉求分类等数据量。 2、支持数据要素按照时间段、名称等条件查询数据要素分析结果； 3、支持展示内容有标题关键词分析、热点分类分析、问题属地分析、涉事主体分析、标签分析、业务归口分析； 4、支持以柱状图、词云图等形式展示分析；	1	项

				5、支持查看数据要素工单列表详情； 6、支持查看数据要素分析某条工单的详细内容；		
65		数据分析算法服务	分析算法配置	1、支持分析算法任务新增、编辑、删除、查询； 1、支持热词分析算法配置； 2、支持新词分析算法配置； 3、支持区域顽疾分析算法配置； 4、支持苗头性分析算法配置； 5、支持重点词分析算法配置； 6、支持乱点分析算法配置； 7、支持高频高发分析算法配置；	1	项
66			治理模型管理	1、支持治理模型新增、编辑、删除、查询； 2、支持治理模型状态开启/关闭； 3、支持治理模型逻辑设计；	1	项
67			治理模型应用	1、支持热词分析模型的添加修改和应用； 2、支持一人多诉模型的添加修改和应用； 3、支持群发模型的添加修改和应用； 4、支持高频高发分析模型的添加修改和应用；	1	项
68		数据模型管理服务	专题模型管理	1、支持专题模型新增、编辑、删除、查询； 2、支持专题模型状态开启/关闭； 3、支持专题模型逻辑设计；	1	项
69			专题模型应用	1、支持营商配置模型的添加修改和应用； 2、支持供热模型的添加修改和应用； 3、支持欠薪模型的添加修改和应用； 4、支持纪检模型的添加修改和应用；	1	项

70		动态预警展示	预警分析算法	1、支持热词预警数据分析算法设计及开发； 2、支持新词预警数据分析算法设计及开发； 3、支持苗头性预警数据分析算法设计及开发； 4、支持区域顽疾预警数据分析算法设计及开发； 5、支持堵点预警数据分析算法设计及开发； 6、支持乱点预警数据分析算法设计及开发； 7、支持高频高发预警数据分析算法设计及开发； 8、支持群众多次不满意预警数据分析算法设计及开发； 9、支持多部门推诿分析预警数据分析算法设计及开发。	1	项
71			预警指标呈现	1、对接入的各种来源数据基于大模型技术，系统配置动态预警算法模型，按正常、三级预警、二级预警、一级预警分类不同颜色展示，实现民情数据的动态实时展示，包括关键词实时预警top10、热点事项监测、一人多次分级预警、群发（多人一诉）事项预警、高频涉事主体预警、苗头事件预警、急难险重事项预警、集中区域监测预警等。	1	项
72			预警事项分析	1、对实时预警的数据指标进行下钻分析，可通过人、时、地、事、涉事主体、承办单位多维度交叉分析。	1	项
73		中屏数据报表	数据治理配置	1、数据治理配置，主要按照设计的看板和模型进行自由组合，组合出需要查看的中屏数据统计分析，呈现数据治理配置的每个中屏板块模型数据结果，可下钻数据深度分析。	1	项

74			数据看板展示	1、支持数据看板整体情况分析模型展示； 2、支持数据看板工单趋势分析模型展示； 3、支持数据看板事件类型分析模型展示； 4、支持数据看板服务渠道分析模型展示； 5、支持数据看板案件属地分析模型展示； 6、支持数据看板工单量板块模型展示； 7、支持数据看板办理方式占比模型模展示； 8、支持数据看板诉求渠道占比模型展示； 9、支持数据看板诉求类型占比模型展示； 10、支持数据看板总办结率模型展示； 11、支持数据看板总满意率模型展示； 12、支持数据看板承办量排名模型展示； 13、支持数据看板热点排名模型展示；	1	项
75		小屏领导驾驶舱	H5 手机版 UI 及鉴权	以手机为主要应用载体，打开 H5 版态势感知分析，并根据手机号码鉴权用户身份，订阅数据权限。	1	项
76			诉求工单分析	总量、同比幅度、平均处理时长、按工单类型分布与占比、工单量趋势走势。	1	项
77			增长情况分析	热点事项排名及占比、区域增长分析及幅度量、承办单位增长分析及幅度量。	1	项
78			承办单位工单排名	按业务领域分析各承办单位的工单量排名、环比幅度；可支持按工单、环比选择排名。	1	项
79			交办工单分析	按市民关注事项排名及占比、按关注事项分析趋势、按关注事项分析工单办理情况。	1	项
80			数据治理分析	热点事项排名及环比幅度、治理要点预警分析、堵点难点分析及环比幅度:针对民生热点、苗头隐患、重点区域、重点人群的 Top10 量排名及变化幅度。	1	项

81			热点事项深度分析	按热点事项分析详细工单量及环比幅度、按属地分析排名，按关联信息分析涉事主体工单量和环比幅度、分析关联承办单位工单量趋势、分析关联区域工单量趋势、分析热点事项演化趋势。	1	项
82			多部门推诿分析	涉及事项热点分析工单量排名和环比幅度、具体事项的属地和关联信息分析及具体工单列表和工单详情查看。	1	项
83			被督办工单分析	涉及事项热点、部门和属地分析及具体工单列表和工单详情查看。	1	项
84			舆情民意分析	按热词、新词、重点词分析工单量排名、各具体事项的工单量趋势和变化率幅度。	1	项
85			数据订阅规则	根据授权人员的权限，订阅不同业务领域的数据分析成果	1	项
86		智能专报	基于 deepseek 的专报智能生成	利用 deepseek 分析专报内容，总结专报要点，提出建议意见	1	项
87	三色预警	黄色预警	按时响应	按时响应黄色预警功能，承办单位待接收工单中考核按时响应情况，在设定的时间要求到期前半小时内没有接收、退回、继续分派时显示黄色预警, 并可进行多种方式的督办； 具备从设定的时间要求开始倒计时功能； 支持开启或关闭黄色预警时提醒短信自动发送功能； 具备黄色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开黄色预警单列表功能； 具备黄色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备黄色预警单申请督办意见的功能； 黄色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项

88			按时上报	按时上报黄色预警功能，承办单位待处理反馈工单中考核按时上报情况，在设定的时间要求到期前一天内没有上报时显示黄色预警，并可进行多种方式的督办； 支持开启或关闭黄色预警时提醒短信自动发送功能； 具备黄色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开黄色预警单列表功能； 具备黄色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备黄色预警单申请督办意见的功能； 黄色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项
89		红色预警	超时响应	超时响应红色预警功能，承办单位待接收工单中考核按时响应情况，在设定的时间要求到期后进行接收、退回、继续分派操作的工单显示红色预警，对于在途工单可进行多种方式的督办； 在设定的时间要求到期后所有状态都显示红色预警； 支持开启或关闭红色预警时提醒短信自动发送功能； 具备红色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开红色预警单列表功能； 具备红色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备红色预警单申请督办意见的功能； 红色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项

90			按时上报	超时上报红色预警功能，承办单位待处理反馈工单中考核按时响应情况，在设定的时间要求到期后进行上报操作的工单显示红色预警, 对于在途工单可进行多种方式的督办； 在设定的时间要求到期后所有状态都显示红色预警； 支持开启或关闭红色预警时提醒短信自动发送功能； 具备红色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开红色预警单列表功能； 具备红色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备红色预警单申请督办意见的功能； 红色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项
91		绿色工单	按时响应	对于按时响应工单，在设定的时间要求到期前半小时前响应显示绿色，且从设定的时间要求开始倒计时； 具备从设定的时间要求开始倒计时功能。	1	项
92	陇商通对接	对接陇商通平台接口开发	附件上传接口	附件上报接口	1	项
93			办件写入接口	工单上报处理接口	1	项
				工单处理过程推送接口		
				工单处理结果接口		
94			获取办件意见接口	上报工单办理意见接口	1	项
95			满意度评价写入接口	满意度评价写入接口	1	项
96			获取处理的陇商通办件列表接口	陇商通办件列表接口	1	项
97			获取陇商通指定办件详情接	陇商通办件详情接口	1	项

			口			
98			回访写入接口	工单回访接口	1	项
99	政法委综治平台对接	对接政法委综治平台接口开发	获取登陆令牌及用户信息		1	项
100			待接收工单-列表查询		1	项
101			待接收工单-接收处理		1	项
102			待反馈工单-列表查询		1	项
103			待反馈工单-退回		1	项
104			待反馈工单-退回审核结果		1	项
105			待反馈工单-延期		1	项
106			待反馈工单-延期审核结果		1	项
107			待反馈工单-上报		1	项
108			待反馈工单-上传附件（传路径）		1	项
109			待反馈工单-上报审核结果		1	项
110			获取工单流程		1	项
111			获取工单附件		1	项
112			工单状态查询		1	项
113			添加操作历史		1	项
114			重办工单-列表查询		1	项
115			逾期工单-列表查询		1	项
116	数字政府对接	对接数字政府平台接口开发	获取登陆令牌及用户信息		1	项
117			待接收工单-列表查询		1	项
118			待接收工单-接收处理		1	项
119			待反馈工单-列表查询		1	项
120			待反馈工单-退回		1	项
121			待反馈工单-退回审核结果		1	项

122			待反馈工单-延期	1	项
123			待反馈工单-延期审核结果	1	项
124			待反馈工单-上报	1	项
125			待反馈工单-上传附件（传路径）	1	项
126			待反馈工单-上报审核结果	1	项
127			获取工单流程	1	项
128			获取工单附件	1	项
129			工单状态查询	1	项
130			添加操作历史	1	项
131			重办工单-列表查询	1	项
132			逾期工单-列表查询	1	项

（三）12345 热线中心运营服务

序号	服务类型	服务内容	数量	单位
1	话务台席	1. 配备 35 个话务台席，为广大市民提供全天候、全方位的 24 小时人工语音服务，每季度 20 秒人工应答及时率总体平均不低于 90%，忙时 20 秒应答及时率不低于 80%。 2. 话务台席人员素质要求：年龄 35 周岁以下，大专及以上学历，具备良好的计算机使用能力及业务处理能力，有较强的责任意识和团队意识，有普通话等级证书，口齿清晰，表达能力较好。严把审核关口，对话务人员的文化程度、工作经历、家庭背景等基本情况了解掌握，确保服务质量。若因对相关情况掌握不透，把关不严给甲方带来负面影响或由此造成的任何损失由乙方负责。 3. 话务人员月基本工资不低于同行业标准，按照国家法律法规要求发放夜班补助、购买社会保险。	1	项

2	运营管理	1. 负责 12345 热线中心的日常运营管理，包括人员管理、制度建设、数据分析、人员管理、工作协调等工作。需配备专职服务班长，具有 3 年以上的热线服务经验及较强的责任心，具备组织协调和团队管理能力做好热线运营管理，确保热线有序运行。 2. 制定健全完善热线运行管理制度，由现场管理人员执行，并建立完整的话务质检、绩效考核和人员管理及岗位设置体系，由现场管理人员督促指导话务人员规范开展接话、转办、督办、回访等业务工作，协调处理工作中发生的应急突发事，做好热线的日常管理。协调督促各承办单位及时更新维护热线知识库信息，统一规范答复口径。 3. 负责 12345 服务便民热线的受理、转办、回访、质检、培训等相关工作，负责热线运行大数据统计、分析、汇报及其他相关工作。 4. 负责受理事件的直办和转办。一是对一般性咨询或反映问题的事项，情况清楚政策界定明确的，由话务人员依据部门单位载入政务热线知识库中的工作规范进行直接解答。二是对不能解答事项的进入转办环节，通过 12345 政务服务便民热线平台系统转交相关部门单位办理答复，转办环节实行“随接即办、限期办结”。 5. 负责开展“综合督办”工作。转办件办理之后要及时回复，转办工单没有按时签收和按时回复，通过电话督办、书面督办等形式，推动群众反映问题有效解决，提高群众满意率。同时，将重点督办事项和月度通报，通过政务平台，及时推送给相关部门、单位，提高督办落实效果。 6. 负责做好“双向反馈”。建立诉求受理办理情况反馈机制，承办部门应将办理结果同时反馈来电群众和呼叫中心，对列入督办的重大事项还应反馈组织、纪检、政法等相关部门，确保事事有着落、件件有回音。 7. 负责做好“一事一评价”。对转办事项全部进行回访评价，全面了解办理情况及群众满意度，并作为对承办单位的考评依据；对回访群众不满意的转办事项，逐项分析研判，除不合理诉求外，一律纳入督办程序重新办理，并严格责任追究，努力让群众满意。 8. 按要求编制热线相关信息安全工作制度，做好信息安全工作，培训、督促工作人员增强信息安全意识，对各类业务数据和市民信息按照有关要求 执行保密工作并签署保密协议。 9. 按照甲方提出的业务发展要求制定完善话务服务标准、内部管理规定制度、工作业绩考核办法等制度办法。 10. 按季度、年度提供热线运行情况报告，接收甲方对整体服务情况的综合考核。 11. 做好 12345 热线平台信息收集、整理、审核等相关工作，发布信息以发布单位和官方媒体为主，做到同日发布。	1	项
---	------	---	---	---

		12. 实时掌握话务人员的工作动态，并制定人员招聘方案，按照聘用要求选择招聘对象，及时做好人员招聘补充工作，保证话务人员质量和人员队伍稳定。 13. 办公物品配备：配备文件夹、文件盒、中性笔、A4 纸、笔记本、垃圾桶、拖布、脸盆、扫帚、手套、洗手液、订书机、剪刀、胶带、夜班床铺等办公用品。		
3	话务人员技能培训及团队建设	1. 新上岗话务人员岗前培训考核，培训时长不少于 15 天，培训内容包括国家和省市最新政策、政务服务办事指南、热线接话技巧等，经培训及考核合格后方可上岗。 2. 在岗话务人员日常培训不少于 5 小时/月，配备专业培训人员开展相关培训，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求；基本的法律、法规、政策及其他的相关内容。 3. 每月集中组织话务人员进行业务考试，并将考试结果纳入年度绩效考核。定期开展业务知识竞赛、岗位练兵等技能竞赛活动，年底开展评先评优（每年评选 5 人），给予一定的奖励。 4、安排话务人员参加内外部培训和交流学习，每年至少安排 4 人参加国家及甘肃省举办的热线服务技能竞赛。 5、为提升服务形象，为话务人员更换工装，包括夏装、春秋装、冬装，共计 35 套。 6、为保证话务团队质量和人员队伍稳定，为话务员每年发放 3 次节日福利（端午、中秋、春节各 1 次），并提供健康关爱，每年安排一次体检。	1	项

（四）云网服务

序号	项目名称 (设备/材料名称)	项目特征描述	数量	单位
一、云主机				
1	CPU	VCPU，提供计算能力	280	核
2	内存	内存，提供计算能力	280	GB
3	存储	提供块存储	9	TB
二、云安全				

1	云主机杀毒	提供资产管理、漏洞管理、防勒索、防病毒、防暴力破解、合规基线检查、云平台配置检测和安全可视化等能力，有效发现和阻止病毒传播、黑客攻击、勒索加密等风险事件，为资产上云提供安全保障。	21	项
2	漏洞扫描	提供系统漏洞扫描和 Web 漏洞扫描功能，全方位检测系统和 Web 网站存在的脆弱性问题，根据检测结果形成整体安全风险报告，帮助管理人员尽早发现安全问题，及时进行漏洞修补。	2	项
3	Web 防火墙	虚拟化边界网络安全防护产品，提供入侵防御、Web 攻击防护、病毒检测、僵尸网络防御等能力。	2	项
三、传输专线				
1	语音中继线路	带宽 10M	1	条
2	数据专线	带宽 200M	1	条
四、云桌面及平台域名租用				
1	云桌面	4 核 8G 云桌面，包括键盘、鼠标、话务专用话机、耳机等	39	台
2	域名租用	注册白银专属 12345 域名，用于 12345 平台的统一入口。	1	项
五、短信服务				
1	短信服务	短信用于台席接线满意度的收集和投诉工单处理进度的告知。	1	项

（五）12345 热线中心环境改造服务

序号	项目名称 （设备/材料名称）	项目特征描述	数量	单位
（一）拆除工程				
1	顶部造型拆除	拆除石膏板顶部原凸起造型工人工费, 垃圾清理、搬运、装车, 垃圾拉运处理。	70	m²

2	拆除吧台	拆除石膏板顶部原凸起造型工人工费，垃圾清理、搬运、装车，垃圾拉运处理。	30	M
3	拆除暖气罩	拆除后排所有暖气罩，工人工费，垃圾清理、搬运、装车，垃圾拉运处理。	10.7	米
4	拆除暖气片	拆除原有暖气片，切槽暖气管道连通。	2	组
5	拆除原有线路及配电箱	拆除顶部所有电源及配电箱	196	m²
6	拆除原有窗户	保留原有基础拆除	4.68	m²
7	拆除原有窗帘	/	9	米
(二) 装饰工程				
1	顶面石膏板修复	石膏板顶部灯孔修补，拆除部位修复，穿线孔修复。	196	m²
2	暖气罩翻新	木实面更换	11.5	m²
3	大厅地面地板	实木复和地板	196	m²
4	电路改造	铜蕊线，更换配电箱，地面切槽面线回填	224	m²
5	地角线	木地板配套成品高分子地角线	75	m
6	墙、顶饰面修复	灯孔修复，批刮腻子粉，打磨、保护、喷涂环保乳胶漆。	650	m²
7	电子屏幕背景墙	钢架打底，木工板覆面，顶面木饰面饰面（不含电子显示屏）	1	项
8	休息室储物柜	双面板制作	11.3	m²
(三) 安装工程				
1	顶面灯具	顶部射灯更换为长条办公室专用灯（保留二级造型筒灯）	1	项
2	加装空调	加装 3P 空调 3 组	3	组
3	开关，插座面板	更换开关插座面板	1	项
4	亚克力广告墙	室内宣传标语+室外形象	1	项
5	窗帘	高强度银色双层遮阳窗帘	21	M
6	遮阳纱帘	/	21	米
7	休息室、走廊顶部灯光改造	门口背景造型加装磁吸轨道射灯，更换所有筒灯	1	项

8	窗户更换	更换断桥铝型平开窗户	1	项
(四) 室内家具				
1	话务台席	尽量与现有台席保持一致, 单面	13	套
2	会议台席	5 个坐席, 台面纯平, 座椅可前后放置	5	套
(五) 搬迁、保洁				
1	成品保护, 保洁	工人工费及部分材料	1	项
2	大厅搬迁	包括办公家具及设备的拆卸、搬运、组装等费用	1	项
(六) 音视频系统				
1	户内全彩 LED 屏	1. 显示屏净尺寸 2.88m*1.76m=5.0688m ² , 屏体分辨率: 1872*1144, 功耗: 3294.72W 2. 产品无缝拼接, 拼接无视觉黑缝。 3. 具备超高刷新速度, 画面连贯性好, 画面流畅度高。 5. 支持画面矫正, 采用伽马校正技术, 可实现逐点亮度颜色校正。 6. 支持智能光控, 可智能调节亮度, 提高画面舒适度, 更节能省电。 7. 超宽视角显示, 显示屏可视范围更大, 任意角度观看画面依然清晰。 8. 支持超高清显示, 采用独有的画质增强技术, 有效提高图像清晰度, 高速画面流畅无拖影。	1	套
2	视频处理器	1. 1U 轻便结构, 前面板自带 2.0 寸全彩液晶屏, 前面板实时显示输入、输出信号的分辨率和格式等; 2. 具备 8 个输入和 4 个输出口, 含有 4 个 HDMI 1.3 输入口、4 个 DVI 输入口和 4 个 DVI 输出口; 3. 具备输出分辨率自定义功能, 2K 输出口支持高达 960 万像素拼接输出, 水平最宽 15360 像素, 纵向最高 14208 像素; 4. 支持屏间同步显示, 无论水平拼接还是垂直拼接均能保持拼接处同步, 不错位; 5. 单张板卡具备 8 个 2K 图层或者 2 个 4K 图层任意漫游显示, 且图层支持移动、跨口和叠加; 单个输出口能够最大可开 8 个 2K 画面; 6. 具备图层的宽高分辨率和位置参数进行裁剪功能, 做到局部内容任意显示; 7. 具备无缝切换功能, 用户通过预设不同的多画面场景, 场景间的切换为无缝切换的方式;	1	台

3	FL 系列配电柜	1. 手动控制：一键启动、停止，分步上电、断电 2. 时控控制：设置 4 组控制时间段 3. 具有高温断电、浪涌、短路、过流、过载等保护功能 4. 内置避雷器，具有避雷防雷功能，II 级防雷 5. 配电柜含多功能卡控制，具有远程控制功能、RS232 串口或千兆网口通信 6. 通过 LED 显示屏智慧控制系统软件搭配多功能卡实现电源监视、温度监控、亮度调节（需搭配光探头）等操作 7. 具备应急启动模块，在数控面板发生故障时可对插应急启动模块，进行上电	1	台
4	多媒体功放机	1. 音源具备光纤，同轴，USB，蓝牙，路线，麦克风等多路输入。 2. 内置 DSP 音效处理，具备延时、混响、混音、防啸叫（7 级移频）、变调（10 级），人声激励，消原唱等功能。 3. 控制可以通过红外遥控、编码开关、按键实现其功能。 4. 面板 LCD 显示屏, 实现直观显示各种功能及工作状态。 5. 提供 3 路 RCA 线路输入，3 路平衡麦带幻象电源输入。 6. 采用 DSP 处理器，预置多种场景模式。 7. 每路话筒音量独立可调，效果可调，音乐音量独立可调，高中低音调节。 8. 具备 1 路 RS485 接口，支持 RS485 通讯中控集成控制。 9. 支持 USB 播放，支持 MP3、WAV、APE、FLAC 等主流音乐格式。 10. 具有开关机软启动保护功能，具有功放有压限、短路、过载、过热保护； 11. 面板：铝合金材质。 12. 内置 48V 幻象开关控制功能。 13. 支持蓝牙功能，可以手机，电脑等设备连接。 14. 每个话筒输入有增益调节功能，话筒能最佳匹配功放输入状态。	1	台

5	专业音箱	1. 与专业功放、前级效果处理器配套使用，组成一套完美音效、人声表现突出的高端娱乐会议扩声系统，适用于剧场，KTV 房，高档会议室及多功能厅等，与超低音搭配可做高性能卫星箱使用。 功能特点 1. 采用 1 只 8 寸中低音喇叭单元和 1 只 1.4" 环形聚乙烯振膜压缩高音单元。 2. 箱体采用 15mm 夹板制作，质量轻，耐磨喷漆处理，外贴防尘网棉。 3. 精确设计的分频器优化人声部分的中频表现力。 4. 多个螺丝吊装孔位，多种安装方式。	2	只
6	接收机	1. 设备具有 8 个平衡输出接口，支持连接 8 个话筒实现音频输出功能。 2. 采用独有数字 U 段传输技术，pi/4-DQPSK 调制方式，抗干扰能力强，误码率低，传输稳定。 3. 采用独有的加密方式进行音频传输，保障会议内容。 4. 采用独有的 ID 码导频技术，可防止出现串频干扰。 5. 可一键频率扫描，避开干扰；可一键红外对频，操作简单。 6. 具有混响、高中低音调节。 7. 具有八路平衡输出、两路非平衡混音输出。 8. 接收机采用 2.2 英寸 TFT-LCD 屏，显示信息更细腻。 9. 接收机面板精湛工艺制作，大气美观。 10. 发射功率可调，按需调节发射功率。	1	台
7	话筒	1. 采用独有数字 U 段传输技术，pi/4-DQPSK 调制方式，抗干扰能力强，误码率低，传输稳定。 2. 通过红外扫描和同步，将发射机与接收机轻松配对。 3. 支持自动频率扫描功能，可快速地找到清晰的频率。 4. 支持混响调节功能，可以通过比例调节、延时调节、电平调节实现不同的混响效果，使声音更具环境感、立体感和表现力。 5. 支持麦克风均衡器高、中、低音调节功能，可以改变音频的频谱平衡、强调特定频段以及解决音频问题，从而实现更好音频效果和更优质的听感体验。 6. 支持音频加密功能，开启后话筒与接收机通过独特的 ID 码导频加密技术，达到设备不串频的效果。	5	只

8	话筒天线	1. 天线接收频段广，可接收 470-950MHZ 的频率。 2. 具有防腐蚀、抗紫外线、防震及轻型的特点，在不同环境下可长时间及稳定工作。	1	套
9	天线分配器	1. 具有 2 个信号输入接口，支持接收天线信号，实现放大射频信号的效果。 2. 具有 8 个天线信号输出接口，可将一对天线分频至 4 台（一拖二）接收机达到扩展无线话筒系统的目的；还可放大射频信号，补偿因信号功率被分至多个输出而造成的插入损耗，保障设备稳定性。 3. 具有 2 个天线级联接口；支持无限制级联分配器，可实现放大射频信号扩展无线话筒天线的目的。 4. 具有 4 个直流电源接口，支持给 4 台接收机提供供电，免去繁琐布线。	1	套
10	抑制器	1. 高性能 DSP 处理，40-bit DSP 处理器, 高精度 32-bit/48kHz AD/DA，提供卓越高品质声音。 2. 采用“陷波”+“移频”双方式进行反馈抑制。陷波器提供 12 固定点+12 动态点。高精度移频，范围为-10Hz 到 10Hz。 3. 具有噪声门功能，用于消除噪声。提供同时提供多种参数设置，方便现场灵活应用。 4. 具有限幅器功能，用于限制输出大小。提供同时提供多种参数设置，方便现场灵活应用。 5. 具有均衡器功能，提供图示均衡器和参量均衡器类型，提供 8 段参量均衡器和 31 段图示均衡器可选。图示均衡器支持高架、底架、参量滤波器多种类型。图示均衡器支持单点带宽模式配置。 6. 具有分频器功能，具有贝塞尔、林克威治-瑞利、巴特沃斯三种滤波器类型及 6/12/18/24/32/48db/oct 多种可选，滤波器全频段可调。. 7. 具有自动增益功能，声音达到一定峰值自动衰减变小，声音较小则自动增益放大；使音量保持在一定范围。 8. 具有 320*240 2 英寸 IPS 真彩显示屏，方便快速操作，采用单键飞梭快捷操作，快速实现模式、直通、锁定及中英文选择功能。 9. 具有 48 个陷波器状态 LED 指示灯，实时显示陷波器状态。 10. 支持 4 个场景切换，灵活导入和导出场景数据。 11. 支持恢复出厂设置、设备定位、断电自动保护记忆。 12. 支持通过后台管理软件对多台设备进行批量升级。 13. 以太网 Enternet 接口，可通过网络实时在线同时管控多台设备。 14. PC 软件界面美观，操作人性化，可工作在 XP/Windows7、 8、10 等系统环境下。	1	台

11	电源管理器	1. 设备采用标准 1U 机箱设计。 2. 8 通道电源时序打开/关闭。 3. 远程控制（上电+24V 直流信号）8 通道电源时序打开/关闭—当船型开关处于 off 位置时有效。支持配置 CH1 和 CH2 通道为受控或不受控状态。 4. 当远程控制有效时同时控制后板 ALARM（报警）端口导通以起到级联控制 ALARM（报警）功能。 5. 单个通道最大负载功率 2200W，所有通道负载总功率达 6000W。 6. 输入连接器：大功率线码式电源连接器。 7. 输出连接器：多用途电源插座。 8. USB 输出接口，可以接 LED 灯。	1	台
12	机柜	1.2*0.6 米	1	台
13	控制主机	音视频系统控制主机	1	台
14	辅材	支架、音频连接线、管材、水晶头等	1	批

备注：

1. 空调、户内全彩 LED 屏、控制主机属于政府采购节能产品，要求提供节能产品认证证书，为实质性条款，不满足为无效投标。其他产品不属于政府采购节能产品，不作为实质性条款评审范围。

2. 根据“总则 13.1”条款，采购清单中的产品属于环境标志产品政府采购品目清单(财库〔2019〕18 号)范围内的品目产品，实施政府优先采购，不作为实质性条款评审范围。