**第五章 采购需求**

## （一）项目概况

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）和《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号）要求，组建能力素质高、服务意识强的热线人员团队，开展省级12345政务服务便民热线运营及相关工作。

本项目旨在通过采购省级12345政务服务便民热线运营服务，实现省级12345政务服务便民热线“7×24小时”全天候人工服务，及时受理和处办电话、互联网等渠道的群众和企业诉求，将省级12345热线建设成便捷、高效、规范、智慧的政务服务便民热线。

## （二）项目服务内容

▲包括但不限于运营、网络通信以及其他相关配套服务。

**2.1运营服务**

#### 2.1.1 热线运营

▲1.诉求受理。及时受理省级12345热线电话、互联网等渠道诉求和省直分中心热线、各地市12345热线转接的诉求，确保诉求渠道畅通。

▲2.工单调度。对电话、互联网等渠道受理的工单进行分类、转办、审核等，确保工单调度的及时性和准确性。

▲3.电话回访。对承办部门办结的工单进行办理结果满意度评价回访。

▲4.话务和工单质检。对话务录音和工单进行质检，及时发现解决话务受理和工单调度中存在的问题，提高运行质量和效率。

▲5.热线数据及运营分析。梳理热点问题或重大敏感性问题，洞察社情民意和社会动态，提出工作意见和建议，为领导决策提供参考；梳理、分析、研判热线运营数据，加强对热线运营效能的分析。

1. 热线诉求数据分析。按照日、周、月、季、年等频率，对受理的群众和企业诉求进行梳理，开展数据分析。对于突发情况、重大情况，及时上报，并第一时间形成分析专报。
2. 结合全省重点工作，对特定主题、特定问题，定期完成相关分析报告。每周梳理汇总社会民生、信访稳定、公共安全、经济金融等数据，形成分析报告。
3. 热线运营分析。针对热线诉求受理情况、接通情况、响应情况、处理情况等进行定期分析；根据对各地市热线和省直承办部门的抽查情况，形成热线能力分析报告，及时发现热线服务能力待提升的方面。

▲6.知识库日常使用及维护。按照知识库工作规范，负责知识录入、知识梳理、知识更新、知识纠错、知识提问、知识培训、管理维护、审核发布等。

▲7.协助监督考核。协助主管部门开展省直部门热线和各地市12345热线的监督考核、协调交流等工作。协调各地市热线和省直承办部门，处理跨层级、跨区域诉求及热点难点问题。

▲8.标准建设。建立、完善省级12345热线运营服务工作规范、服务规范和流程制度，规范运营中心职场和运营服务标准；建设河南省12345热线服务和业务标准化体系，根据业务需求，适时制定热线相关标准，推动河南省12345热线运营标准化工作，持续全面提升热线服务水平。

9.专项活动。围绕省级12345热线的职责和作用，组织开展走基层、进企业、作风建设等专项活动和政策宣贯、专题分享、行业知识交流培训等工作，提高企业和群众对热线的熟知度、使用度和认可度。

10.内容运营。为持续推广热线在群众中的认知度，多渠道提高热线服务水平，及时向企业和群众传递政策措施、热线新闻、热点问题解答等信息，要定期针对群众关心关注的问题、热点及需要广泛宣传的政策举措等，进行梳理和内容撰写，通过网站、公众号等多渠道，积极进行宣传和推送。

#### 2.1.2 团队管理

▲**组建稳定的热线运营团队，人员数量不少于70人。**热线团队人员应具备政务服务便民热线工作人员所需的政治素养，作风正派，身体健康，无违法犯罪、违规违纪、个人失信等不良记录；工作责任心强，有良好的团队意识和较强的保密意识；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力、系统软件使用能力等；具备良好的精神状态，举止大方，用语文明、规范。

热线运营团队应包含经验丰富、管理水平高的运营管理团队和运营人员，运营团队负责热线日常运营和人员管理。运营管理团队人员需具备本科或以上学历，3年或以上热线工作经验，具备较强的策划设计、协调沟通、项目管理和团队管理能力。主要服务内容如下：

1.建章立制。制定省级12345热线运营的服务制度和管理制度并确保有效落实，对服务用语、服务流程、服务标准、日常管理、紧急或特殊事件处置等进行明确和规范，确保热线运营团队服务水平专业优质高效。

2.科学排班。根据热线服务需求，按照7\*24小时工作制，制定排班计划，科学安排人员数量和班次，满足工作需要。

3.组织培训。加强话务人员培训，推进培训工作标准化、制度化、规范化，打造一支政治强、业务精、纪律严、作风实的热线运营工作队伍。

4.稳定队伍。建立热线运营人员晋升晋级机制，制定相应的激励措施，开展团队活动，提供必要的心理疏导，提升员工的满意度和忠诚度，降低流失率。

5.情况处置。及时协调、处理热线运营工作中发生的突发事件，制定应急预案，确保热线正常运行。

6.热线运营服务的其他工作。

**2.1.3配套服务**

为保证项目稳定运营，中标服务商应具有符合省级12345热线运营所需的相关服务设施和空间场所。

#### 1.服务设施

运营中心配套服务设施主要包括安防监控系统、12345座席配套设施服务及机房配套服务。提供热线话务团队正常工作所需的工作终端、话机、耳麦、传真机、复印机、打印机、大屏、音箱功放、电源、不间断UPS、无线接入等办公设施，杀毒软件和上网行为管理，确保热线话务团队人员能够顺利开展工作。同时，提供高质量、高性能的可视化展示和管理的大屏等设备，展示电话渠道和互联网渠道诉求受理响应、座席接听、异常话务或工单等热线运营中心日常运转情况，便于及时关注运营中心工作状态，及时响应调整，确保运营中心服务质效；展示话务情况、工单办理、诉求分析、重点区域和重点业务趋势分析、热点问题分析等方面的情况，便于及时掌握诉求态势、群众关注热点等，及时跟踪趋势变化，发挥热线的桥梁纽带作用。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施服务名称** | **技术指标** | **单位** | **数量** |
| 1 | 中心大屏 | 1.像素间距 ≤1.25mm；像素密度≧640000（点/㎡）。  2.具有自动调节显示设备显示屏亮度的装置和显示设备的技术。  3.低亮高灰效果：100%亮度时，16bits灰度；60%亮度时，14bits 灰度，20%亮度时，12bits灰度。 | ㎡ | 12.96 |
| 2 | 内网防火墙 | 1.支持用户以安全区、IP地址（网段）、时间、用户、应用多维度的对流量进行管理和控制，包括限制应用上下行最大带宽、保证应用上下行最小带宽、保证带宽下的优先级排序以及每IP的进行应用流量控制。  2.支持不安装任何客户及插件的方式且不通过主机扫描等技术，识别内网主机的操作系统、杀毒软件、浏览器等信息。  3.可自定义操作系统、浏览器、杀毒软件的风险等级，并支持预置风险等级。  4.可为每个内网主机生成风险指数，通过数字直观展示内网主机的风险状态，资产风险涵盖了操作系统、浏览器、杀毒软件、应用、流量、服务等内容。 | 台 | 2 |
| 3 | 入侵防御 | 1.系统应提供覆盖广泛的攻击特征库，可针对网络病毒、蠕虫、间谍软件、木马后门、扫描探测、暴力破解等恶意流量进行检测和阻断，攻击特征库数量为9000种以上。  2.支持基于SCADA等工控协议的相关漏洞攻击检测与防护。  3.系统应提供先进的DoS/DDoS攻击防护能力，支持双向阻断TCP/UDP/ICMP/ACK Flooding，以及UDP/ICMP Smurfing等常见的DoS/DDoS的攻击。  4.支持用户以安全区、IP地址（网段）、时间、用户、应用多维度的对流量进行管理和控制，包括限制应用上下行最大带宽、保证应用上下行最小带宽、保证带宽下的优先级排序以及每IP的进行应用流量控制。 | 台 | 2 |
| 4 | 网闸 | 1.支持SIP信令控制，可控制云台。  2.支持主流国外数据库和国产数据库同步。  3.设备支持透明、代理及路由三种工作模式，管理员可依据实际网络状况进行相应的部署。  4.支持双机热备及多机热备功能，最大化的保障业务可用性。 | 台 | 2 |
| 5 | 日志审计 | 1.系统应支持资产属性配置，且支持资产标签，且至少6种标签以上，根据标签可快速查询资产。（需提供功能截图证明）  2.应具有《信息技术产品安全测评证书》（EAL3+级及以上）。（提供相关证书复印件） | 台 | 2 |
| 6 | 堡垒机 | 1.支持对IPv6和IPv4双栈网络下托管设备运维管理和用户访问，通过全球IPv6测试中心IPv6 Ready Logo测试认证，提供ipv6认证证书复印件。  2.要求支持孤儿账号功能，能够提供对各从账号的运维使用率的分析功能，当发现使用率异常的从账号，对相关管理员采取告警、记录及通知等操作。  3.支持自动发现运维人员运维过程中创建的后门账号行为，并以列表方式向设备管理员展示托管设备中所有的后门账号信息。 | 台 | 1 |
| 7 | 互联网防火墙 | 1. 支持CC攻击防护功能，为保障勒CC攻击的检测效果。   2.支持基于地区维度设置流控策略，实现多区域流量批量快速管控功能。  3.为了保障所投产品的成熟度，要求入围Gartner企业级防火墙魔力象限。 | 套 | 1 |

#### 2..空间场所

▲为保障省级12345热线有效运转，应提供确保热线话务团队正常开展工作所需的相对独立不少于800㎡的空间场所，主要包括话务区、管理区、培训区、生活区和支撑服务所需的机房。

空间场所的位置应方便采购人进行日常管理和协同办公。空间场所应具备必要的配套设施，能够支撑7\*24小时热线服务需求。空间场所应当安静、环保、防噪，各区域室内吊顶采用吸音矿棉板，具有良好的吸音效果，间隔设置平板灯，采用遮阳窗帘，达到避光要求，墙面须使用环保竹木纤维护墙板，具有吸音功能，防火板衬底找平，间隔使用不锈钢条装饰，地面找平后铺装成品地毯达到舒适隔音效果。管理区包括会议室和办公室，满足会议和办公使用要求，会议室智慧屏不小于85寸，支持触控、视频/文本显示模式智能切换，多终端协同，无线投屏功能。培训区具有投影、幕布、调音、音箱、功放、无线话筒功能。生活区（饮水间、男女休息室、更衣室等）根据区域功能，须配备休息床、更衣柜、更衣凳、冰箱、微波炉、饮水机、就餐桌椅等设施。机房需抬高，敷设防静电地板。为保障工作区域安静和出入安全，主要出入口须配置人脸识别门禁系统。各区域根据工作需求配备满足使用的桌椅、文件柜、绿植等。

空间场所应能够体现省级12345热线的精神风貌，设置必要的背景墙、标语及空间布置等。话务区和培训区应具备一定的延展性，以满足话务量突增带来的临时需求。

**2.2网络和通讯服务**

▲省级12345政务服务便民热线正常运行需要网络及通讯服务，主要包括电子政务外网、互联网、语音中继线、固定电话号码外呼及短信服务等。网络系统的设计与建设应充分考虑网络的可靠性，网络设计应能有效地避免单点故障造成网络系统瘫痪，在设备的选择和关键设备互联时，应提供充分的冗余备份，最大限度地减少故障的可能性，同时保证网络故障能在最短时间内修复。

运营中心接入省政务云的网络链路和内部网络规划应采用合理的网络结构，具备双网络架构，以提高网络的安全性，选用不同性能档次的网络设备和安全设备，包括路由器、核心交换机、语音网关、防火墙、网闸、日志审计、入侵防御等，满足双链路热备份要求，路由器应支持无阻塞交换架构、核心交换机支持冗余电源，避免单节点造成的网络瓶颈和单点故障发生；运营中心接入互联网与电子政务外网的网络设备和安全防护设备应物理隔离。网络核心交换机应具备较高的网络处理性能，满足交换容量≥2.5Tbps，包转发率≥480Mpps 的性能要求，避免核心层成为网络的瓶颈，从而影响运营中心访问热线平台业务系统的网络性能。

**网络可靠性需求分析表**

| **需求** | **说明** |
| --- | --- |
| 可扩展性需求 | 建设完成的网络需要具备较强的可扩展性，随着接入节点的增加，能够方便的进行网络的规模扩展；随着应用需求的改变，能够便捷的进行接入方式扩展，以提高网络传输性能。 |
| 可靠性需求 | 网络必须具备较强的可靠性，网络核心的关键设备应采用双节点。 |
| 经济性需求 | 在确保可靠性的同时，应兼顾网络结构的经济性，通过Qos的部署有效利用传输链路，合理控制网络运营成本。 |
| 网络层次需求 | 必须具备清晰的网络层次，便于网络管理与安全管控的实施。 |
| 多种接入带宽需求 | 可根据各接入点对带宽的不同要求，提供不同的接入方式。 |

供应商应组建技术支持团队，负责热线所涉及网络和通讯设备的维护工作，提供7\*24小时服务，团队人员均需有超过2年以上技术维护工作经验。

**2.3服务考核标准**

为确保省级12345政务服务便民热线接得更快、答得更好、分得更准，需对服务提供方进行运营考核。考核内容主要围绕热线运行效率（电话接通率、网络诉求响应及时性、工单转办准确率、知识更新及时性、报告撰写及时性和完整性等）、服务规范（流程规范、用语规范、制度健全等）、服务效果（满意率、知晓率、应急处置及时率等）等方面。主要考核内容如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **监督考核指标** | **考核内容** | **指标值** |
| 1 | 人工接通率 | 人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比。备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责。 | 全年≥96% |
| 2 | 网络工单回应率 | 网络工单1个工作日内回应率。备注：剔除需申诉工单 | 100% |
| 3 | 交办单退回率 | 由于交办错误等服务提供商的原因，被相关部门直接退回的交办单/总交办单。 | 全年≤1% |
| 4 | 工单回访率 | 转办工单的回访数量/办结工单数量。 | 100% |
| 5 | 服务质量投诉 | 指热线运营团队在工作中因态度问题或业务差错，引发的群众或企业向相关部门的投诉。 | ≤全年受理诉求总量的0.01% |
| 6 | 严重舆论事件 | 服务运营过程中，因处置不当导致负面舆情，造成社会不良影响。 | 0件 |
| 7 | 热点问题培训及时率 | 热点、重点问题24小时内对一线话务员全员培训。 | 100% |
| 8 | 知识库更新及时率 | 收到主管部门新的知识更新通知后24小时内完成知识点更新。 | 100% |
| 9 | 分析报告及时、完整性 | 及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月8个工作日内完成。 | 100% |
| 10 | 用户满意度 | 对服务态度评价满意的用户数量/参与服务态度评价的用户数量。 | ≥90% |
| 11 | 标准编写完成率 | 完成热线运营相关标准的编写并持续完善。 | 100% |
| 12 | 故障处理及时率 | 1.重大故障远程支撑响应时间小于半小时；严重故障处理时间小于2小时；一般故障处理时间小于24小时。  2.设备故障24小时内处理完毕。 | 100% |
|
| 13 | 终端完好率 | 话务人员受理终端包括终端主机和显示屏，完好率=座席可用终端数量/终端总数量×100%。 | ≥90% |
| 14 | 协助监督考核完成率 | 协助主管部门和管理部门对各地市热线和省直承办部门进行考核。 | 100% |
| 15 | 专项活动完成率 | 按照计划完成专项活动。 | 100% |

**特别说明：**

**1.“（二）项目服务内容”中标注“▲”的为实质性要求条款，对实质性要求条款供应商应按本章列明的具体要求提供“相关证明材料”，如未明确标明须提供证明材料的，由供应商自行提供承诺函。未按以上要求响应的将会导致投标无效。**

**2.“（二）项目服务内容”中未标注“▲”的为一般性要求条款，对一般性要求条款供应商应按本章列明的具体要求提供“相关证明材料”，如未明确标明须提供证明材料的，由供应商自行提供承诺函。**

3.本项目采购范围为商业服务，服务期限内，为完成本项目服务须配备的服务设施、空间场所均由中标方按照本项目服务需求自行配置，由中标方自行配置的服务设施的所有权、空间场所的所有权或承租权均为中标方所有，故此部分中“服务设施”及“空间场所”项列举的产品或要求均为成交供应商为保障项目服务，配置的相关服务设施和服务场所，非本项目采购的设施设备或租赁场所，特此说明。