

合同编号：



HAJCR2401284EGN00

合同编号：

漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目 购买服务合同

项目名称：漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目

委托方（甲方）：漯河市行政审批和政务信息管理局

受托方（乙方）：中电信数智科技有限公司河南分公司

签订日期：2024 年 10 月

签订地点：漯河市民之家

合同编号：



HBJCR2401284EGN00

漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目 购买服务合同

委托方（甲方）：漯河市行政审批和政务信息管理局

住 所 地：漯河市源汇区长江路 333 号

法定代表人：陈四新

项目联系人：袁峥

联系方式：15939567979

通讯地址：漯河市源汇区长江路 333 号

电子信箱：lhsjzy@126.com

受托方（乙方）：中电信数智科技有限公司河南分公司

住 所 地：郑州市金水区宝瑞路 115 号河南省信息安全产业示范基地 12
号楼 01 号 1-5 层

法定代表人：马欣

项目联系人：王惠莉

联系方式：15303951961

通讯地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路 29 号

电子信箱：15303951961@189.cn

本合同甲方委托乙方就漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目进行的专项建设服务，并支付相应的建设服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 建设服务的内容

1. 项目建设服务内容：建设集呼叫平台、全渠道服务、全业务协同、全行业

合同编号：



HAJCR2401284EGN00

知识、全方位管控、智能化辅助、大数据分析等多中心于一体的漯河市政务热线服务平台,提供3年的运维服务。

2. 项目运维方式: 7×24小时现场运维、远程运维等方式。

第二条 乙方应遵守的建设服务要求

1. 服务地点: 甲方指定地点。

2. 建设期限: 自合同签订之日起6个月。

3. 运维期限: 自验收合格之日起, 运维服务3年。

4. 建设服务质量要求: 符合国家及相关行业标准, 满足项目可研报告、招标文件及本合同相关要求。

5. 运维服务质量要求: 符合国家及相关行业标准, 满足项目可研报告、招标文件及本合同相关要求。

第三条 甲方应提供的工作条件和协作事项

1. 提供技术资料: 根据乙方实际需要及时提供相关资料。

2. 提供工作条件: 乙方现场工作时, 为乙方提供必要的工作场地、网络环境和人员配合协调工作。

3. 其他配合协作事项: 积极配合乙方开展相关工作。

第四条 合同费用及支付方式

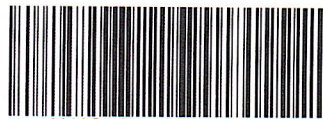
1. 本合同含税总金额为: 3795000.00元, 乙方提供符合国家规定的增值税[普通]发票。

2. 建设服务费由甲方分期支付乙方。

具体支付方式和时间如下:

(1) 第一次付款: 项目验收通过后, 甲方在收到乙方票据并确认无误后10个工作日内向乙方支付合同款总额的40%, 即1,518,000.00元(大写: 壹佰伍拾壹万捌仟元整)。

(2) 第二次付款: 项目自验收合格之日起, 系统安全稳定运行满12个月且签署服务确认报告后, 甲方在收到乙方票据并确认无误后10个工作日内向乙方支付合同款总额的30%, 即1,138,500.00元(大写: 壹佰壹拾叁万捌仟伍佰元整)。



合同编号: HAJCR2401284EGN00

(3) 第三次付款: 项目自验收合格之日起, 系统安全稳定运行满 24 个月且签署服务确认报告后, 甲方在收到乙方票据并确认无误后 10 个工作日内向乙方支付合同款总额的 20%, 即 759,000.00 元 (大写: 柒拾伍万玖仟元整)。

(4) 第四次付款: 项目自验收合格之日起, 系统安全稳定运行满 36 个月且签署服务确认报告后, 甲方在收到乙方票据并确认无误后 10 个工作日内向乙方支付合同款总额的 10%, 即 379,500.00 元 (大写: 叁拾柒万玖仟伍佰元整)。

3. 乙方开户银行名称、地址和帐号为:

开户银行: 交通银行北京市分行营业部

银行地址: 北京市西城区金融大街 33 号

帐号: 990204011701003901

纳税人识别号: 914101006728622369

4. 在合同履行过程中。如果甲方要增加合同约定之外的其他功能, 双方将以上述规定的价格为基础, 在双方事先协商一致的前提下签订补充合同, 但因此而增加的建设服务内容及费用不得超过原中标金额的 10%。如属软硬件本身质量问题, 乙方应免费为甲方更正。

第五条 合同期限

1. 本合同期限为合同签订后且漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目满足建设服务要求并验收合格之日起 36 个月。

2. 本合同签订生效后, 乙方应在 6 个月内完成系统上线试运行, 并提供交付内容材料供甲方检查确认。

3. 服务期内, 乙方应提供免费服务以纠正、修复系统缺陷, 且由此引起的额外费用全部由乙方承担。

4. 服务期内, 乙方除保证甲方系统安全稳定运行、系统优化外, 应向甲方提供项目涉及到的软、硬件相关技术服务支持并且按照甲方需求开展安全培训, 提高安全意识和安全操作技能, 包括但不限于项目运行过程技术人员的现场指导, 对项目定期检测、维护、漏洞修补、升级改造及运营过程中可能出现的其他问题的维护和优化。

5. 服务期内, 除本合同内以及本项目合同中约定的功能以外, 如甲方和乙方

合同编号：



HAJCR2401284EGN00

确认新增需求，因新增需求而导致新增功能产生的相关费用由甲乙双方另行协商解决。

第六条 保密条款

1. 双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密，不得向第三方泄露。

2. 未经双方同意，任何一方不得以任何形式公开合同及其相关资料。

3. 双方在未征得对方同意的情况下，不得向第三方泄露在项目中接触到的需要保密的相关资料。

未经对方同意任何一方公开或向第三人透露保密资料造成对方损失的，应向对方承担损失赔偿责任。

第七条 合同变更

本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在 15 个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

1. 国家政策环境发生改变，原合同规定的权利和义务不适应现行政策环境要求的。

2. 基于法律法规的直接规定需要变更的。

第八条 项目验收

项目建设完成，系统运行稳定满足验收条件后进行项目验收。

1. 乙方完成建设服务工作的形式：乙方完成合同约定的所有内容并经甲方验收。

2. 建设服务工作成果的验收标准：符合国家及相关行业标准，满足项目可研报告、招投标文件及本合同相关要求。

3. 验收的时间和地点：乙方向甲方提交验收申请后，在甲方指定时间地点由甲方组织进行验收。

第九条 知识产权

1. 甲方利用乙方提交的建设服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。



合同编号：

HAJCR2401284EGN00

2. 乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有。

3. 本项目使用的已经存在并为各方合法拥有或使用的技术、资料和信息，其知识产权和其他权益仍归原权利人所有。

4. 乙方保证其在本合同项下提供的服务不会侵犯第三方的知识产权和其他合法权益。如果甲方因接受乙方服务而侵犯第三方的合法权益，并因此涉入诉讼、仲裁或其他司法程序，乙方应就诉讼策略及其他事宜向甲方提供充分的支持与协助，如有生效的法律文书禁止甲方继续使用相关服务或要求甲方向第三人支付使用费，乙方应采取相应的补救措施，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

第十条 违约责任

1. 任何一方不履行本合同约定的义务或履行义务不符合本合同约定的，视为违约，应停止违约行为，并按守约方的要求继续履行、采取补救措施或赔偿损失。

2. 乙方无正当理由逾期交付，每逾期一日，乙方应当向甲方支付合同总价款的 1% 作为违约金，无正当理由，逾期超过 60 日未交付的，甲方有权要求乙方继续履行或解除合同，甲方要求解除合同的，乙方应支付合同总价款的 5% 作为违约金。

3. 乙方不履行合同或交付的内容存在重大缺陷以致无法实现合同目的的，甲方有权要求乙方继续履行或解除合同，甲方要求解除合同的，乙方应支付合同总价款的 5% 作为违约金。

第十一条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定袁峥为甲方项目联系人；乙方指定王惠莉为乙方项目联系人。一方变更项目联系人或委托代理人的，应当及时通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

第十二条 不可抗力

双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

1. 发生不可抗力。

2. 不可抗力事件终止或被排除后，受阻方应继续履行本合同，并应尽快通知



合同编号：

HJCR2401284EGN00

另一方。受阻方可延长履行义务的时间，延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

第十三条 法律适用和争议解决

1. 本合同适用中华人民共和国法律。
2. 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向[甲方住所地]人民法院提起诉讼。
3. 仲裁（诉讼）进行过程中，除双方有争议的部分外，双方继续履行本合同未涉仲裁（诉讼）的其他部分。

第十四条 合同文件

1. 项目可研报告
2. 招标采购文件
3. 乙方在投标时的书面承诺
4. 中标通知书
5. 合同补充条款或说明
6. 保密协议或条款

上述文件作为本合同的一部分，与本合同具有同样的法律效力。如果以上文件相关内容有冲突，以双方最新达成的文件为准。

第十五条 权利与义务：

（一）甲方的权利和义务

1. 双方同意本项目所有权益，包括但不限于所有权及知识产权、专利申请权，归甲方所有。乙方合法地用于本合同项内开发项目的第三方软件和/或自有软件仍归乙方或第三方所有。项目建设完成后形成的项目成果，包括但不限于设计文件、源代码、测试文档、数据资源、数据接口、最终版本的安装包等及相关知识产权归甲方所有。项目运行所产生的所有数据归属权为甲方独立拥有，乙方未经甲方授权，不得擅自使用或向第三方提供。因乙方擅自使用造成违反数据安全相关条款和相关法律法规、监管要求的，乙方应当承担一切民事、行政和刑事责任，由此给甲方造成损失的，乙方应当全额赔偿。



合同编号：

HAIJCR2401284EGN00

2. 在履行本合同过程中,利用甲方提供的相关资料和工作条件完成的新技术成果的所有权益,包括但不限于知识产权及所有权、专利申请权等,归甲方所有。

3. 甲方依据本合同的规定,利用乙方提供的工作成果完成的新技术成果的所有权益,包括但不限于知识产权及所有权、专利申请权等,归甲方所有。

4. 甲方应按本合同约定,及时足额向乙方支付合同款项。

5. 如甲方需对项目的部分或全部功能进行变更、或新增功能,甲乙双方另行协商确认。

6. 绩效评价。本项目的绩效评价工作按照财政部门的要求开展,项目使用单位的意见是绩效评价的重要内容。评价认为建设项目未实现建设目标或未达到预期效果的,甲方有权要求乙方限期整改直至合格。甲方要求期限内乙方未整改完毕的,甲方有权依照绩效评价的结果扣减部分费用。

(二) 乙方的权利和义务

1. 自验收报告签署之日起,服务期内乙方就所提供的软件及硬件向甲方提供技术支持和运维服务。乙方应指定专人提供技术支持和运维服务,技术支持和运维服务为 7×24 小时,响应时间不超过 30 分钟。

2. 乙方负责按照项目建设方案,免费向漯河市数据中台对接共享数据资源且数据资源的质量和共享时效满足甲方要求。乙方负责将项目产出的数据资源目录全量纳入市政务数据共享交换平台统一发布、挂载、运行管理,建立完善数据质量闭环管理、数据更新、共享数据使用情况反馈等机制,确保数据供给质量。乙方根据甲方业务协同、数据共享等需要,免费提供与第三方系统的对接和数据推送服务。

3. 乙方在甲方最后一次付款前或在甲方要求的时间,向甲方提交软件开发各阶段文件及应用软件全部源代码、数据接口、数据库表、数据库字典等,并进行全部完整、准确的技术文件的移交。

4. 乙方根据甲方的要求免费接入相关密码设施,配合做好商用密码应用安全性评估,免费做好问题整改直至达到商用密码应用安全性评估要求。乙方配合做好系统网络安全等级保护测评及整改,提供免费的 IPV6 软件层面适配服务。

5. 乙方应按照甲方要求,提供免费的信创适配服务,保证系统完全适配信创



合同编号：

HAJCR2401284EGN00

软硬件环境，并可部署在国产化硬件、国产化操作系统、国产化数据库和国产化中间件上。系统运行期间乙方按照甲方要求免费完成向信创环境的迁移。

6. 合同有效期内，因国家政策调整，乙方需免费更新现有系统模块的表单和流程等。

7. 合同履行期间，乙方提供的项目运维服务，必须在甲方的管理下依照相关技术规程、标准、政策法规开展，并加强运维人员的管理，若因违反相关技术规程、标准、政策法规违规操作而产生的网络、数据安全事件（事故），由乙方承担全部法律责任。

8. 乙方运维帐号密码应设置为强密码，可采用双因子登录认证等方式；禁止在应用服务器上明文存储数据库帐号密码等配置信息，应使用加密方式进行存储。系统正式上线运行后，系统数据库、最高管理权限等核心账号密码应移交甲方指定人员管理。

9. 乙方应当编写安全运维方案，包括变更管理、运行安全管理、业务连续性保障、运行监控、安全漏洞分析处置等方面内容。

10. 乙方应制定帐号、密码管理、人员离职管理、资产管理等安全运维管理制度，确保系统运行安全。乙方应加强从业人员管理，进行岗前背景审查。

11. 乙方应根据相关部门安全通报，对政务信息系统进行风险排查和安全加固，并开展常态化基线核查和漏洞扫描，发现安全漏洞及时修复。

12. 乙方应当制定政务信息系统应急处置预案，每年至少举行一次应急演练，开展应急处置和重要时期安全保障工作。

第十六条 安全与责任

1. 甲方应履行系统使用中的非技术管理职责，确保该政务信息化项目的规范运行和规范使用；乙方在合同有效期要制定安全运维管理制度，加强建设、运维人员的网络、数据安全教育管理，保障系统的安全运行。

2. 乙方应建立健全项目安全管理制度，制定项目安全管理计划，组织实施项目安全管理工作。甲方有义务配合乙方完成项目安全管理工作。

3. 乙方应提供项目的安全技术方案、安全应急预案等文件，并按照网络安全等级保护、信息安全技术标准等要求落实项目的安全防护要求。



合同编号：

HAJCR2401284EGN00

4. 如发生安全事件，乙方应立即启动应急预案，及时处理事件，减少损失，并在（1小时内）向甲方汇报。同时，应对事件进行调查，查明原因，防止类似事件的再次发生。

第十七条 其他

1. 本合同由双方法定代表人或委托代理人签字，并加盖公章后生效。

2. 未经另一方书面同意，任何一方不得转让本合同项下任何权利义务。

3. 本合同未尽事宜，应由双方友好协商解决。如需对本合同及其附件作任何修改或补充，须由双方以书面做出并经双方签署后方为有效。补充协议与本合同存在不一致之处的，以补充协议为准。

4. 本合同一式肆份，双方各执贰份，具有相同法律效力。

5. 本合同附件是本合同不可分割的部分，若附件与合同正文冲突，以本合同正文为准。

附件：1. 主要功能及费用清单

2. 保密协议

甲方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签署日期：2024年10月21日



合同编号：



HAJCR2401284EGN00

乙方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

吴信峰

签署日期：2024年10月21日

HAJCR2401284EGN00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

附件 1

主要功能及费用清单

序号	主要功能名称	功能描述	费用 (元)
(一) 呼叫平台			400000.00
1	IVR 导航	呼叫进入系统后, 在处理工程中系统可根据用户的需求自动地实现人工和自动处理的切换。系统根据呼叫的有关资料 (如主叫号码、姓名等) 查询相关的数据库, 调出相应用户信息, 并将这些信息显示在屏幕上, 供座席员参考。IVR 语音导航, 包括语音内容、二次导航。系统提供可编程的配置文件, 能够自有灵活的调整 IVR 流程。	80000.00
4	话务分配	对于传统的排队算法, 排队的依据多种多样, 如拨入的时间段、主叫号码、主叫可以接受的等待时间、可用话务员数、等待最久的来话、话务员的业务技能等一系列参数。如基于技能的业务座席选择技术将客户引导至最符合要求的话务员。	70000.00
5	话务监控	包括坐席监控、分级状态、工号状态和队列监控。	50000.00
6	禁播字段	禁播字段管理通过给指定的分机号上或部分分机号添加禁拨的号码或者字段, 对某些敏感号码或者违禁字段进行合理管理, 防止座席操作失误误打。	50000.00
7	语音文件	为了对不同应用系统之间的语音文件进行区分和管理, 语音文件管理支持对不同业务应用的语音文件进行统一归集管理, 方便管理员配置, 减少工作量。	50000.00
8	应答管理	座席代表可以在应答管理模块设置应答模式, 包括自动应答和人工应答。	50000.00
9	满意度评价	可根据实际业务需要设置座席服务满意度评价, 并在统计查询中查询不同座席的满意度情况统计。选择“是”服务满意度评价, 在通话结束后进行满意度评价的统计; 选择“否”服务满意度评价, 在通话结束后不进行满意度评价的统计。	50000.00
(二) 全渠道服务中心			346000.00



合同编号:

HJCR2401284EGN00

1	首页	登录注册模块为用户提供简洁方便的方式进行账号的登录和注册。用户可以快速创建政务热线门户网站新账户，或使用已有账户进行登录。此外，该模块还提供统一身份认证对接功能，以保证账户的安全性。良好的登录注册体验可以增强用户对网站的亲和度和信任感。该功能模块为公众提供了政务热线知识库的快速查询，公众可以通过输入关键词查找相关问题的解答。同时，系统还会展示知识库热词以及排名前几的知识推荐，帮助公众快速定位高关注度或高频出现的问题，提高信息获取的效率。这一功能可以大大提升公众的自助服务能力，减轻热线中心话务员的压力。	10000.00
2	在线交流	知识查询功能通过将知识按业务场景进行分类整合，如公积金、住房、就业，让公众能更快地查询到相关的信息和解答。场景化的知识设置让信息的查找更直观，也更符合公众的认知习惯，提升了查找效率和使用体验。智能机器人功能将为已建设智能客服的政务热线平台提供对接与入口功能。通过先进的人工智能技术，能自动处理公众的提问，快速查找相匹配的知识并推送给公众。智能机器人24小时在线，可以实时解答公众的疑问，提升服务的可用性和及时性，同时降低了人工客服的压力，提高了服务效率。	20000.00
3	资讯中心	资讯中心作为门户网站的重要组成部分，它以丰富的内容和可视化的方式展示热线中心工作人员的相关信息。资讯中心不仅能够让群众对热线中心有更深入的了解，也有助于传递政务热线中心的工作理念和态度，增强公众的信任感。	10000.00
4	我要办理	自助下单功能使公众能够在外网大厅自主提交相关诉求，而无需通过人工服务。系统将自动收集公众的诉求信息，话务员可以在后台接收并处理这些诉求。这样的功能设计既满足了公众随时随地提交诉求的需求，也让话务员能更高效地处理诉求，提高了服务效率。	10000.00
5	运行通报	案例公开模块展示优秀诉求工单的处理案例，让公众可以看到热线中心对诉求的处理效果和专业水平。这些案例既可以展示热线中心的服务能力，也可以为公众提供参考，帮助他们更有效地提出和解决问题。数据分析功能提供了诸如热点诉求分析、诉求多维度分析和诉求趋势分析数据分解结果。这些数据可以帮助公众了解诉求的热点和趋势，同时也能为政务热线中心提供参考，指导他们改善服务和优化流程。	10000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

6	热点聚焦	热点聚焦模块可以帮助公众快速了解热线中心的热点信息,包括最新的政策更新、突发事件应对措施、公众关心的热门问题。通过这个功能,公众可以第一时间获取重要信息,满足他们对新鲜资讯的需求。	10000.00
7	社情民意	问卷调查为公众提供了一个可以主动参与到政府发布的各类调查问卷中的官方渠道。公众可以根据自己的实际情况,填写并反馈对于各类问题的看法和建议,有助于协助政府更精准地获取公众的意见,以便在决策过程中考虑到更全面的民意,提高政策的科学性和公众的满意度。	10000.00
8	个人中心	我的收藏功能能让公众能够收藏他们感兴趣的相关知识和信息,这些知识将在这里展示,供公众随时查阅。这个功能可以帮助公众保存和查找他们认为重要或有价值的信息,提升他们的使用体验。针对用户已上报的工单信息,消息中心将提供流程相关的消息提醒,包括诉求处理进度、反馈信息,帮助公众及时知晓自己的诉求进展,提升了政务热线服务的透明度。	10000.00
9	第三方应用适配	政务热线门户网站致力于建设一个更加综合和高效的服务平台,面向其他的自建应用平台或其他第三方应用平台均可提供了对接与适配功能,以确保用户在使用这些应用时能享有统一且舒适的用户体验。此类适配工作的具体工作量将因项目而异,需要根据实际情况进行调整。通过这种方式,门户网站可以更好地满足公众的多元化需求,提供更加丰富和个性化的服务。	10000.00
10	认证对接	政务热线门户网站将通过提供统一认证技术和实现单点登录功能,将众多的系统服务融合在一个平台上,实现了一站式的服务体验,有效简化用户的操作流程,提高使用效率与操作体验,让政务服务变得更加简便、高效,进一步提升公众的获得感。	10000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

11	微资讯	中心介绍板块以全面、详细的方式展示了便民服务中心的相关信息，包括中心的建设背景、发展历程、职能特点、服务范围、服务对象，帮助公众更好地了解和认识便民服务中心。这些信息由业务系统进行维护和更新，以确保其准确性和及时性。通知公告板块主要发布政府及相关部门的最新通知公告，这些公告可能包括新的政策法规、服务变动、重要活动、突发事件应急措施。这些信息的及时发布对于公众来说具有非常重要的参考价值。	30000.00
12	微服务	热点聚焦功能面向公众提供了热门政务资讯的获取渠道，公众号管理后台将根据政务热线服务平台的信息阅读数据，人工定期推送最受关注的热点信息，帮助用户随时了解社会热点和政务动态。便民知识功能通过将知识按业务场景进行分类整合，如公积金、住房、就业，让公众能更快地找到相关的信息和解答。场景化的知识设置让信息的查找更直观，也更符合公众的认知习惯，提升了查找效率和使用体验。	40000.00
13	微互动	用户绑定功能为公众提供了简便的注册和绑定服务，公众只需要填写简单的信息，即可完成用户的绑定操作，绑定后的用户可以享受到更多的个性化服务。我要诉求功能提供了一站式的诉求提交服务，公众可以在这里填写和提交诉求，提交后的诉求会由专业的话务员进行处理同时可展示诉求流程图，保证诉求得到及时和专业的回复。	30000.00
14	移动端	公众端APP作为政务热线的重要互联网渠道，提供了包括用户注册登录、诉求提交、诉求查询、资讯阅读一站式服务功能，帮助公众能够随时随地获取政务服务信息，提交诉求，并跟踪诉求处理的进展，大大提升了政务服务便利性和效率，实现高效、便捷、个性化的便民服务。我要问功能进一步提升了对用户的服务体验，让用户能够通过自助咨询和知识问答两种方式解决问题。用户在遇到问题时，能直接提交诉求给服务商进行处理；而知识问答则提供了一个知识库查阅平台，用户能够直接查询相关知识解答问题。我的功能为用户提供了一个专属的个人中心，用户可以在这里管理个人信息，查看诉求进度，提出评价。这个功能提供了一个个性化的服务体验，使得用户能够在一个统一的平台上进行各类操作，提高了互联网端热线服务的便利性和个性化。	68000.00
15	部门端	应用功能集成了包括待办事宜、待签收、处办、下派一系列办理单位工作人员处置工单所需要的产品功能，帮助部门处置人员能够在手机端全方位、无障碍地处理任务单。	68000.00
(三) 全领域协同中心			993000.00
1	市县一体 组织架构配置	漯河市12345平台市县一体化改造需要对市级现有的组织架构进行配置，同时将组织架构信息关	12000.00



合同编号:

HJCR2401284EGN00

化		联至各地市、县(区)的区域编码,方便后期对下级各办理单位、行政科室进行及时的监察督办。市级平台将为各县(区)平台开通独立的部门管理员账户,专项负责该区域内组织架构的管理更新,既保障了各地架构信息的及时更新,又能有效实现全省组织管理权限的集约化建设。	
2	区域配置	漯河市12345平台市县一体化改造需要对各级区域热线平台进行配置,可通过区域编码的配置以区分不同平台,实现对不同平台的账户、角色、权限、功能、流程进行分级管控,大力提升市级平台对下级中心的管控能力,协助打造全市范围内的一体化热线服务平台。	12000.00
3	角色配置	漯河市12345平台市县一体化改造需要对各级热线中心的岗位角色进行配置,包含话务员、值班长、审核岗、知识库、办理单位多种角色;同时,角色需要区分地市、县(区)两级热线中心,各角色账户开通、使用权限均由市级平台管理岗管理,协助市级平台对全市各级热线中心角色进行统一管理。	12000.00
4	流程配置	漯河市12345平台市县一体化改造需要对各级平台现有的业务流程进行配置。除了常规通用的业务流程配置外,需要省平台统一收集各县(区)的特色业务流程,配置完成后与县(区)的区域编码关联,以兼容后期部分县(区)个性化流程建设的需求,全面支撑市县全领域、全周期、个性化的业务流程建设需求。	22000.00
5	系统改造、对接	针对待归并的公共服务热线,需要对目前已有的话务平台、业务系统进行升级改造,根据整体并入、双号并行和分中心的不同归并方式,按照统一的数据对接标准与同级12345热线中心系统进行对接,实现原业务平台包括工单、话务、数据的功能融合,确保后续热线归并至12345后,不影响市民和企业的日常拨打使用。	33000.00
6	归并热线管理	管理员可对归并方式进行维护。	32000.00
7	归并业务统计	单独进行数据报表,分配权重值,对得分进行加权计算。	32000.00
8	110互转协同	可基于已明确的事项权责清单和统一数据交换标准,建设110与12345的对接联动机制,包含工单转派和数据对接,并后续形成常态化问题的联动处置方案,以打造非紧急警情类诉求联动创新模式。	80000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

9	服务受理	若市民通过电话提出了多个诉求，话务员需要登记形成多张工单，即“一诉求、一工单”，支持一键复制工单将诉求类型、诉求标题、事件发生地、具体地址基本信息复制到另一张工单中，而不需要重复登记，提高话务员针对市民多诉求的登记效率。根据来电号码查看该公共的历史诉求以及诉求的处理详情。座席、值班长、审核岗可通过操作标签记录工单受理、审核过程中的备注信息，该信息与工单关联，但不会被对外公布。话务员根据自身权限和职责在全媒体工单处理来自各渠道的诉求，无需再分别登录微信、网站、APP各渠道受理、处理工单。	130000.00
10	业务协同系统 服务派审	若值班长通过知识库信息解答了公众的疑问，可以在线办结工单，并通过引用知识库的内容填充工单答复内容。若值班长直接解答该诉求，则可送至审核岗长处进行审核，由其负责答复或者派单。主协办是一主多协的关系，主协办部门必须反馈任务，协办部门根据实际情况选择是否需要反馈。主协办部门反馈办结后，协办部门可自动办结。在工单派发环节，涉及到职能交叉、职责盲区等问题的工单，话务员可选择交办部门，多部门处办方式根据 53 号文的规定，将垂管的国务院部门设立为政务服务便民热线分中心。对于需要分中心办理的诉求，座席可直接将工单转派出去。适用于省市县一体化流程中，由省级热线接单后，若发现需要省级处理或者其他市协助，则可上报至省级热线中心，由省级热线的审核岗进行反馈或者派单市县级热线接单，由区县级热线接单，由区县级热线的审核岗进行反馈或者派单给区县级单位处理，则可下派至区县级热线中心，由区县级热线的审核岗进行反馈或者派单给区县级单位处理，仅作为处办方式的一种，不包含疑难事件处置的其他功能建设若值班长发现座席填写工单不规范，则可以退回给登记该工单的座席，终审退回初审。值班长可以对座席提交的工单信息进行修改，系统会保存修改记录，后续经办用户可以在工单流转记录中进行查看。若办理单位在规定时间内无法完成工单的处办，可以发起申请延时，采用逐级审核的方式，最后热线中心申请审核通过后，处办时间会相应延长。管理员在疑难工单处理列表页可以看到所有待处理、已处理、被退回的疑难工单。针对未处理的疑难工单，系统支持直接办结、主协办处办、多部门处办、分中心处办、工单上报、工单下派。	130000.00
11	服务处办	包括工单签收、分派下级、申请延时、工单退回、结果反馈、反馈引用、任务跟踪申请。	120000.00
12	服务回访	主要包括回访工单列表和执行回访两个功能。回访工单列表功能便于座席进行回访工作，并及时了解市民的诉求和反馈；执行回访功能则支持座席在工单详情页中查看工单的相关信息，发起外呼与市民进行沟通和交流，并按照要求记录市民的回访意见和建议。	113000.00



合同编号:

HJCR2401284EGN00

13	统计分析	可视化分析	联动分析展示成员单位已办工单总量和未办工单总量排行柱状图,点击对应的成员单位名称可以看到对应的已办、未办数量。以可视化形式展示热线中心总体运营情况。包括热线中心工作总览、热点投诉排名、成员单位处理量排名、成员单位满意率排名和按时间段趋势分析。通过与各业务受理渠道对接,获取系统中各渠道的受理数据和渠道分布情况,给中心人员展示区域内群众诉求渠道的使用情况。包括话务接入分析、全媒体诉求分析、诉求类型数量及电话、互联网百分比。以可视化形式展示今日平台的运行数据,给中心工作人员提供相关支撑。今日动态页面主要是对当日的运行情况数据进行集中汇聚通过各类可视化的图表进行展示,让领导通过一个页面即可了解当日的平台运行状况。包括热线中心今日概况、实时话务接入分析、大厅实时座席状态,展示实时的平台运行状况。以可视化形式展示平台诉求受理情况,包括关键指标统计、诉求来源分析、归口类型分析、单位处理量分析、处理效率分析。	55000.00
14	企业服务	企业归口	梳理企业相关的专业诉求归口,企业服务专员人员在接到涉企诉求时,按照企业专业诉求归口进入企业工单数据沉淀。	14000.00
15		企业表单	由企业服务专员人员依托知识库对企业咨询进行在线解答。	24000.00
16		涉企办理流程	构建涉企工单办理流程。	14000.00
17	应用支撑系统	统一用户管理	系统采用基于角色的授权方式,可以动态维护角色,并把用户添加到指定的角色中去。支持分级管理的模式,可以把部分管理权下放给各个部门,部门管理员可机动灵活地对本部门人员进行添加、删除管理操作。	12000.00
18		统一 workflow 管理	实现系统中工单流转业务流程的定义,可进行 workflow 的新增、节点的调整以及流程构造,支持按照可视化形式对已有流程进行查看。	12000.00
19		统一消息服务	为业务系统提供一套标准的消息接收服务,包括消息类型、消息发送规则的配置以及消息日志的记录,用于备查消息是否成功接收、成功发送。	12000.00
20		统一日志审计	对系统中产生的登录日志、访问日志、操作日志进行集中管理,供安全审计使用。	12000.00
21		话务平台对接	通过调研明确话务平台对接需求,编制对接方案,按照方案实现与话务平台的对接工作。	20000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

22	短信平台对接	通过调研明确短信平台对接需求，编制对接方案，按照方案实现与短信平台的对接工作，实现按需自动发送短信。	20000.00
23	与办理单位现有自建系统对接	由 12345 制定统一接口接口标准后，可协助其他办理单位实现现有自建系统的对接。	10000.00
24	与省 12345 平台对接	根据与省平台对接规范实现与省 12345 平台对接，实现数据交换、工单联动和知识库协同。	20000.00
25	与漯河市一体化政务服务平台对接	开发 12345 平台与政务服务好差评系统对接接口，实现 12345 平台与政务服务好差评系统数据交换。对接办件进度信息。对接事项库事项基本信息。	20000.00
26	与漯河市数据中台对接	与漯河市数据中台对接，将 12345 系统工单数据汇聚至大数据共享交换平台，按照统一的数据交换标准实现数据的上传下达、横向联通。	20000.00
(四) 共建共享知识库			458000.00
1	多维检索	系统提供丰富的多维检索能力，包括关键词/同义词检索、地区检索、部门检索、归口检索、行业检索和场景检索，满足用户日常知识检索的实际需求。	30000.00
2	知识收藏	公众、企业和个人人员在浏览知识详细内容的时候，可将感兴趣的知识收藏至个人知识收藏夹中，后续可通过“我的知识”-“知识收藏”对历史知识进行快速追溯，提高用户对个人长期使用知识、频繁使用知识的获取便捷度。	18000.00
3	知识检索 热点知识	热点知识是为应对近期重大事项、高频场景和热点诉求而筛选的 12345 相关关联知识集合，系统将根据预先设置好的时间节点，定期基于热门信息，更新本周期内热线知识库的高频检索、查看、关联知识，并形成热点知识榜单多渠道推送至用户端，方便政府面向公众、企业和中心人员提供热门事件的专项宣传和知识推广，让重要事件知识第一时间为公众知晓，有效提升热线中心的信息宣发、流转效能。	20000.00
4	知识查看	系统支持用户查看知识的详细内容；公众、企业和个人人员可通过点击知识标题查看此条知识的详细信息，包括摘要、关键词、内容、附件、发布人、联系方式、发布时间，为用户提供全维度的知识详情查看功能。	20000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

5	日常维护	12345 热线知识库系统提供了多样化的知识日常维护功能, 包含知识导入、上架、下架、共享、编辑、归口变更、确认、过期提醒和行业数据库管理, 以满足管理岗对于知识库海量知识的审核、维护、管理需求。	20000.00
6	知识管理	12345 共建共享知识库系统为管理岗提供了多种维度的知识共享功能, 包含知识共享、归口共享、暂停、取消和查看共享对象, 保障管理员可以快速全面的掌握热线知识库各级知识、归口的共享权限。	20000.00
7	知识确认策略	12345 共建共享知识库系统为管理岗提供了知识确认策略的管理功能, 包含确认策略的新增、删除、编辑、查找和启用/停用, 管理员可以通过修改知识确认策略, 以督促各级单位知识采编岗及时补充、确认、维护负责的热线知识库内容。	20000.00
8	知识采编	对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归并并热线整理多种渠道来源收集到的热线知识, 共建共享知识库提供了从知识采编到审核到发布再到管理的全流程管理功能, 知识采编岗可通过知识采编功能, 及时更新最新知识点, 丰富知识库内容。	40000.00
9	知识提问	话务员遇到无法解答的诉求, 且在知识库中找不到问题相关知识时, 可通过知识提问发起提问诉求。	30000.00
10	提问回答	由对应责任领域的办理单位进行回答, 后续问题答案也可通过知识采编流程形成标准知识上传至热线知识库, 实现对话务员问答需求的快速响应, 有效补充 12345 知识库中知识内容的缺失, 拓展更多样化的知识覆盖领域。	30000.00
11	我的纠错	各知识使用者可在我的纠错模块中以列表的形式展示我提交的所有纠错记录, 及每条纠错记录的知知识名称、纠错问题分类、问题描述、处理状态、提交时间。并且可以通过知识名称、问题分类搜索用户想要查找的纠错知识记录, 辅助快速定位。	30000.00
12	知识纠错	知识所属采编人员可在纠错处理模块对各知识使用者提交的需要纠错的知识进行下一步处理。系统以列表的形式展示知识所属采编人员需要处理的需要纠错的记录, 及每条纠错记录的标题、纠错分类、处理日期、纠错状态及下一步操作, 为知识所属采编人员快速定位需要处理的知识提供便利, 提高效率。	20000.00
13	通讯录	通讯录主要展示了各级热线及承办单位的基本信息, 主要包括名称、地址、联系电话、服务网站、	10000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

14		外部通讯录	部门职能、邮箱,用来对接电话控件的通讯录,从而维护各级热线中心之间以及与各级承办单位之间、与外部单位的密切联系,更加高质量、高效率的处办市民的诉求。	10000.00
15		归口管理	归口管理提供了对知识进行归口管理的功能,支持对知识归口的新增、删除和修改以及对归口排列顺序的调整。在知识上报时,可对上报的知识选择知识归口的类别。	30000.00
16	运维管理	场景管理	场景知识库是基于历史工单数据和近期热点问题,综合考虑热线使用情况和客户实际需求,将热线知识库中采集到大而全的知识总集细分为不同的小类,并针对不同场景和意图进行智能化的专项知识推荐。当座席和公众进行知识查询和答复时,可通过知识特征选择和相似度计算,智能匹配相关的场景知识库,快速找到对应的知识内容,从而解答座席和公众的问题,提高热线中心解答咨询性问题的工作效率。	20000.00
17		场景关联知识	场景关联知识模块为各场景关联相应的知识,从而形成场景知识库。当座席人员和公众进行知识查询和答复时,可通过知识特征选择和相似度计算,智能匹配相关的场景知识库,再从场景知识库中快速找到某一条知识或周边知识,从而解答座席和公众的问题,提高热线中心解答咨询性问题的工作效率。如后续该知识已不适用于此场景,也可在此模块下取消场景与知识的关联。	20000.00
18	知识维护公告	知识维护公告	知识维护公告展示了所有知识维护的信息,让知识从上架到下架全程留痕,实现对知识全生命周期的管理。	10000.00
19		活跃度分析	知识活跃度分析重点呈现热门归口下知识的活跃指数排名,辅助热线知识管理岗了解常用的知识归口中,更新、变动频率低的知识归口以及频率低的原因并落实到部门。可通过地区切换查看下级热线中心知识活跃度数据。	20000.00
20	知识统计分析	采编维护统计	知识采编维护统计重点针对各知识采编部门采编知识的质量、提问反馈情况、纠错处理情况进行统计,督促各知识采编部门提高知识库建设积极性以及知识采编维护的质量。	20000.00
21		使用情况统计	知识使用统计重点从知识使用方的角度进行统计,包括统计热线内部以及外部公众使用情况,具体从用户数、访问量以及近半年用户访问趋势方面进行统计,侧面反映知识库的好用程度。	20000.00
(五)全方位管控中心				320000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

1	排班类型设置	管理员可以通过“排班类型设置”功能来定义各种热线中心的值班类型，包括全日值班、夜班、周末班等，进一步设定对应的值班日（如工作日、周六、周日等）、所需值班人数，以及具体的值班时段，例如早班、中班、晚班等。此外，为了确保各值班类型能得到有效执行，该功能还支持管理员在值班类型中直接添加对应时间段的值班人员，协助中心管理者构建有序而精细的排班考勤体系，满足不同场景下的工作需求，提升办事效率。	13000.00
2	值班表	值班表作为热线中心排班考勤的最直接展示功能，提供了全面、精细、灵活的排班管理方案，包括值班表的生成、调整、总览等。无论是常规的日班排班，还是特殊情况下的临时调整，都能以高效、准确的方式满足各类排班需求，并快速准确的响应完成。该功能为保障政务热线中心排班考勤系统的连续性与稳定性提供了强大的支持。	15000.00
3	代班调班	“代班调班”整体上提供了一套完善的代班和调班申请及审核流程。热线中心工作人员可通过代班调班功能发起代班或调班申请，审批通过后值班表将进行自动更新。充分保障了员工的工作需要和个人需求，保证了政务热线服务的连续性和稳定性，在遵循规范的基础上，实现员工和组织的双赢。	10000.00
4	值班信息	在值班信息中可以通过日期查看座席在指定时间范围内的值班情况，包括旷工、迟到、早退、未正常考勤几种情况，有助于全面了解值班情况及值班人员的出勤记录。	15000.00
5	我的考勤	在我的考勤模块中，支持记录工作时间的出勤情况，中心员工通过打开签到及打开签退，选择值班日期、值班类型、值班时间段，确认签到或签退后系统自动将考勤情况记录下来。	10000.00
6	考勤查询	在考勤查询中可以查看热线中心员工的签到时间、签退时间、值班日期、值班时间段、值班开始时间、值班结束时间信息，同时在员工值班班次调整后系统自动识别替换排班表，使得中心管理更加精细化。	12000.00
7	请假管理	此功能为热线中心提供了一套全面、集成的请假管理工具。员工可在请假管理模块进行申请，上级主管审核通过后不需要考勤，系统会自动统计热线中心所有员工的请假类型、次数、天数信息。从初始的请假申请到主管的审核，再到详细的统计分析，确保中心整体的高效运行，同时兼顾员工的用户体验。	12000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

8	我的练习	我的练习模块是一个综合性的学习平台, 主要面向话务热巴员提供了包含在线练习、练习跟踪、视频学习和在线阅读功能。通过这个模块, 用户可以方便地接触和掌握新的知识和技能, 并跟踪自己的学习进度和效果。同时, 系统将统计视频学习时长及累计学分、资料学习时长及次数, 以实现持续的个人发展与整体管控。	11000.00
9	我的考培	我的考培主要用于统计当前用户参与培训、考试的数据, 包括在线考试统计、在线视频学习统计、在线练习统计、在线阅读统计, 面向学习人员提供全方位的自身学习情况的统计工具, 帮助用户深入了解自己的学习和考试表现, 更好地规划学习路径, 提升学习效果。	11000.00
10	题库类别	题库类别功能提供了一个系统化、模块化的资料分类管理体系。管理员可以对各种考试和培训资料进行细致的分类管理, 包括题目、课件、学习资料等, 并支持关键字检索。分类管理方式有效提升了数据管理的效率, 降低了信息检索的难度, 同时也有助于构建一个清晰、有序、易于使用的知识体系, 进一步提高培训考试的效果和质量。为管理人员提供考试题库管理功能, 对考试题目进行在线管理, 为考卷生成提供支撑。在线题库通过题目录入及题目管理来管理题库系统的题目, 其中题目录入支持两种录入方式: 手动录入及 Excel 导入, 手动录入可设置题目的问题和类型, 类型包含单选、多选、判断、主观四种, 设置题目的选项和正确答案。并且在录入时设置题目难度, 1/2/3/4/5 星, 数字越大, 难度也越大。Excel 导入可以通过下载模块进行内容填写后实现一键导入题目。	5000.00
11	我的考试		5000.00
12	在线题库		5000.00
13	练习管理	练习管理功能可以帮助管理员有效地组织和管理在线练习活动, 主要对练习卷、练习对象、练习记录进行管理, 查看各个需要参与练习的人的练习记录、得分, 并根据练习情况按需调整, 从而提高学习者的学习效果和满意度。	10000.00
14	试卷管理	试卷管理支持对试卷、考试对象、考试记录进行管理, 帮助管理员有效的组织与管理在线考试活动, 提供了全面、易用的培训考试工具, 提高对学习者的考试效果验证的准确性与公平性。	10000.00
15	在线视频管理	通过在线视频管理对所有视频课程进行管理维护, 包含录入课件与查看学习情况两个子功能模块, 面向管理员提供了便捷高效的课程录入与管理渠道, 为提升培训考试效果的灵活性提供了强大的支撑。	10000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

16	查看学习情况	查看学习情况支持管理员查看所有在线资料的具体数据,包括被查看、学习的时间、次数等信息,了解学习资料的使用情况。此功能对于优化学习资料内容、提高学习效率具有重要意义。	10000.00
17	考培总览	考培总览是一个综合性的统计分析页面,它集合了在线考试、在线视频学习、在线练习和在线阅读的各类数据,以全面直观的方式展示所有在线考试和培训的关键数据和信息,方便管理人员全面掌握热线中心考培情况,并根据这些数据和信息做出合理和有效的决策。	10000.00
18	红牌管理	红牌管理主要用于寻找工作场所中存在的问题,一旦发现问题,就使用相应的红牌进行醒目的标记,防止由于时间的拖延而导致问题被遗漏,并能够时刻提醒和督促工作人员去解决问题。在热线中心运营过程中,系统自动对一些已经超期的工单发送红牌预警提醒至对应的工单流程办理人员,通过消息提醒的方式提醒对应的流程办理人员尽快处理已经超期的工单,并在该流程办理人员工作台清晰展示红牌预警详情。	20000.00
19	黄牌管理	系统会自动对一些即将超期的工单自动发送黄牌预警提醒至对应的工单流程办理人员,通过消息提醒的方式提醒对应的流程办理人员尽快处理即将超期的工单,并在该流程办理人员工作台清晰展示黄牌预警详情。	20000.00
20	手动督办	通过手动督办功能,对一些即将超期或者已经超期的工单通过登记督办信息发起督办,提醒相关办理单位加快办理进度。在进入督察督办界面后可通过“发起督查督办”按钮手动发起督办,督办表单内容主要包括关联工单、督办来源、涉嫌单位、单位反应反馈时间、情况描述、涉嫌违规情形、相关附件和意见。	15000.00
21	督办申诉	督办人发起督办信息后,被督办人可根据处理情况进行核实,若被督办工单已办结或未超过督办时限可进行申诉,防止办理人员由于错误的督办预警导致绩效降低。	18000.00
22	绩效考核	座席绩效考核是衡量座席人员工作能力及效率的重要方式,座席绩效功能主要用于给座席人员进行绩效打分及考核统计,主要包括座席KPI登记、座席KPI及不计考核认定,帮助管理人员有效地评估座席人员的工作表现,提升热线中心的工作效率和工作质量。	37000.00



合同编号:

HJCR2401284EGN00

23		单位绩效	单位绩效功能模块专门为热线中心面向各级办理单位进行绩效考核的需求而设计。它提供了一套全面的评估体系，帮助管理人员评估单位的工作表现、发布绩效结果、处理申诉问题，并对特殊工单进行管理，可以有效地评估单位的工作表现，以保证绩效考核的公平和准确性。	36000.00
(六) 智能化应用中心				
1	智能坐席助手	语音助手	为座席人员和诉求人员提供在复述诉求工单过程中自动进行工单内容由语音到文字的转换。座席的对话文字在屏幕上实时显示，替代工作人员手工录入工单内容。	978000.00
2		智能填单	座席人员可通过表单管理进行并单、派单操作，手工对表单进行管理包括新增、删除、修改。在座席人员进行工单填写时，系统自动获取座席人员与客户的基本信息，例如：性别、来电号码、受理人员、受理来源、受理时间。将语音流或文本传入语音分析引擎，由语音识别引擎对实时语音流程进行转写，将语音转写为文本，根据诉求内容自动得到文本内容，包括客户姓名、联系电话、地址信息、诉求内容、关键字。通话结束后，支持座席人员对填单内容进行编辑、修改和保存。	131000.00
3		智能工单	在话务员完成工单登记后，基于工单标题和文本内容的自动识别，推荐5个匹配的工单归口，并按照匹配度对推荐归口降序排序，辅助话务员快速分类。在座席人员派单过程中智能派单，通过机器学习，自动分析工单文本内容，推荐合适的工单处理部门。如果推荐概率达到一定阈值，则计算机自动派单到相应部门，如果推荐概率小于该阈值，则显示相关几个部门按概率倒排序，供人工选择。在座席人员派单过程中智能派单，分析工单文本内容，推荐合适的工单办理单位。如果推荐概率达到一定阈值，则系统将自动派单到相应办理单位，如果推荐概率小于该阈值，则显示相关几个办理单位按概率倒排序，供人工选择。	160000.00
4		智能回访	回访策略管理用于配置智能回访的基本参数设置，包括回访语种、回访重试次数、工作时与非工作时段配置。用于配置回访计划，明确回访计划所使用故事板，需要回访的工单，选定开始时间和结束时间。系统在自动回访过程中管理人员可以监控，可以监控对话双方的转写文字，当回访出现偏差时，可进行后续监管，再进行人工回访。	138000.00



合同编号:

HJCR2401284EGN00

5	智能客服机器人	文本机器人	文本机器人可基于热点场景和业务需求,实现场景式的多轮问答功能。依托 NLP 和语义识别技术,构建了问我答的“问-答-看”顺时针闭环交互模式,自动分析上下文内容,实时抓取用户提问的关键信息,判断用户的咨询意图,为用户推荐相匹配的解答服务。系统管理委员会会根据文本机器人的满意度反馈进行持续的人工标注服务,实现相关场景的故事版、用户意图、词槽和反馈优化,有效提升文本机器人的问答推荐准确性。	108000.00
6	智能语音客服机器人	智能语音客服机器人	使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人机交互流程。面对公众多种多样的业务需求描述方式,基于自然语言交互通过开放式提示(“请问有什么可以帮您?”)和引导式提示(“我可以帮您办理政策查询、办税查询...请告诉我您的指示。”)相结合,理解公众用自然语言表述的需求,将公众引导至目标节点。结合模型分析、文本挖掘、热词分析、热点场景分析、多维指标分析等技术,通过对海量语音的分析处理,最终实现对语音中的知识挖掘建案。管理人员可根据需求,系统中新增、删除和修改故事板名称、故事类型和备注等内容,从而丰富语音机器人的服务场景,提高语音机器人的服务质量。智能客服在完成公众的咨询工作后,语音机器人会自动启动满意度调查,针对公众咨询的问题收集用户的服务质量,系统会自动记录公众对满意度的评价。管理人员可在模板配置中实现语音播报的模板配置,主要包括:人工座席接入欢迎消息、无座席在线提示消息、座席忙时提示消息、座席服务结束提示消息、客户超时提醒、客户超时提醒后再次超时、座席回复超时等。	193000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

7		智能语音客服管理	支持在新建好的话术上编辑话术属性功能，包括分配到话术、编辑话术、删除。系统支持对添加好的流程进行重新编辑、删除操作，管理人员只需进入需要在“流程”中编辑“普通节点”和“跳转节点”，进行沟通话术的编辑。对话轮次管理就是系统在对话过程中不断根据当前状态决定下一步应该采取的最优动作，对话轮次管理用于需要多次问答以解决一个问题的场景，主要用于回答知识库中的问题。热词的作用则是帮助热线中心在话术中添加热词，提高语音识别准确率。系统支持热词的添加、删除和编辑，可进行热词批量添加。系统提供了问题学习功能，实现通话过程中无法识别、无法回答的各类问题的自动沉淀，并进行相似问题聚类，最终以列表形式展示出来。通过对不同业务组的管理和队列管理，可实现热线中心智能客服服务与不同的业务场景，同时为不同场景人工座席配置不同的队列管理，减少公众在拨打电话时等待时间过长的现象。当智能客服在为公众提供咨询服务时，机器人无法解决公众的诉求，系统会自动转到当前业务场景下的座席人员为公众提供咨询服务，及时解决公众的诉求。系统支持通话黑名单配置，添加到通话黑名单中的客户将被自动过滤。管理人员可在系统中看到黑名单呼入的次数、呼入时间、呼入号码等信息。系统管理人员可通过客服分配机制管理，对不同业务场景的客服人员数量进行有效配置，按照热线中心不同业务的需求分配，保证不同业务排队都保持平均，从而提升热线中心受理的效率，公众排队不会过长。	76000.00
8		人工质检评分规则配置	座席中心管理人员可以配置人工质检规则及评分标准，对座席人员的话术、关键词、敏感字设置相应的评分标准。	24000.00
9	质检系统	日常质检计划	管理人员可在系统中配置相应的日常质检计划，可以按照录音随路信息条件（包含座席组、通话时长、来电归属地、座席工号、座席组、来电时间、客户级别、通话结束时间），筛选分配给对应的座席组，进行人工质检。	24000.00
10		专项质检任务	在日常质检计划之外，管理人员可根据特定需要，临时设置或新增设置质检计划，应对特定质检业务的需求。	24000.00



合同编号: HAJCR2401284EGN00

(七)大屏场景分析				
1	诉求概况	要针对热线中心总体服务情况进行数据分析及图形化展示。通过梳理诉求流转的各节点数据，从诉求概览、诉求趋势、诉求类型、诉求渠道多个维度，以环形占比分布图、折线变化趋势图、直线变化趋势图方式进行直观展现，方便领导了解诉求态势。	300000.00	
2	综合感知	效能分析	效能分析围绕诉求的接、转、办、评4个节点对诉求的处理以比率的形式进行统计评估，默认展示所有覆盖区域近一年的统计值，可联动地图展示指定时间、区域范围内效能情况。不同颗粒度统计结果都可以实现的自由配置和展示。支持不同颗粒度统计结果都可以实现的自由配置和展示。针对诉求服务接通率、按时派单率、派单准确率、及时签收率、按时办结率、按时回访率、综合满意度等指标构建模型，进行相应分析。	30000.00
3		热点分析	对各主题下的诉求数量进行统计，以列表形式呈现对应诉求数量最多的TOP5主题。	30000.00
4		地图联动	在地图上呈现热点主题的点位分布，通过点击热点主题名称，地图联动展示各主题的点位、时间，能够直观地发现不同主题诉求的集中情况。	30000.00
5		智能调度	聚焦热线中心接转过程的效率情况，包含服务现场、知识库建设模块。充分利用融合通信技术，通过调度模型实现热线信息的调度转移。	60000.00
6	效能评价	效能评价	效能评价从热线中心、办理部门的视角切入，以热线整体运行效能为中心展开。从质效分析开始，以“接得更快、分得更准、办得更实”三个方向为目标，全面分析热线中心及办理部门工作流程中各环节的成效和能力，促进诉求受理和业务办理衔接，形成高效协同机制。	30000.00
7		效能评价	紧抓工单办理过程中异常情况形成督办，对诉求从受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价全环节工作的紧密跟踪，对办理过程中卡点、堵点进行深入分析、全程监督、及时预警，促进各单位压实内部责任、提高服务效率、提升服务水平。	30000.00
8	舆情感知	围绕诉求数量、处理状态、来源渠道、实时诉求列表、近7日诉求变化趋势，对城市当日的舆情态势、诉求类型进行统计分析，实现涉舆情工单的全面监测、态势分析与决策支撑。	50000.00	
总 计			3795000.00	

合同编号：



HAJCR2401284EGN00

附件 2

保 密 协 议

甲方：漯河市行政审批和政务信息管理局

乙方：中电信数智科技有限公司河南分公司

甲方委托乙方开展漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目（以下简称“项目”）建设服务，甲方就该项目的实施及委托洽谈过程中，向乙方提供有关保密信息，且该保密信息属甲方合法所有。甲乙双方均希望对本协议所述保密信息予以有效保护，经双方协商，达成本协议。

一、保密信息

在委托过程中，乙方从甲方获得的与委托项目有关或因委托产生的任何创意、技术、数据信息或其他性质的资料，无论以何种形式或载于何种载体，无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式表明其具有保密性。

上述保密信息可以以数据、文字及记载上述内容的资料、光盘、软件、图书等有形媒介体现，也可通过口头等视听形式传递。

二、权利与义务

- 甲方保证该保密信息仅用于与委托有关的用途或目的。
- 乙方保证对甲方所提供的的保密信息予以妥善保存。
- 乙方保证对对方所提供的保密信息按本协议约定予以保密，并至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。
- 甲乙双方保证保密信息仅可在从事该项目开发的负责人和工作人员范围内知悉。在甲乙双方上述人员知悉该保密信息前，应向其提示保密信息的保密性

合同编号：



HAJCR2401284EGN00

和应承担的义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本协议规定的程度。

5. 乙方有义务保护在被委托开发、运维过程中及项目完成后，保密信息不被第三方知晓。如若乙方在被委托过程中遇到困难导致委托开发失败，仍需保证甲方所提供的的保密信息、资料进行保密并及时删除或销毁，不得挪为他用。

三、有效期：本协议自签订之日起生效，并持续有效，双方协商一致可终止协议。双方合作项目的终止并不影响本协议的效力。

四、任何通过友好协商后不能解决的争议均应提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

甲方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签署日期：2024年10月21日



郭雪松

乙方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签署日期：2024年10月21日



吴金辉