

柘城县行政审批和政务信息管理局柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造项
目更正公告

中常诚凯工程管理有限公司受柘城县行政审批和政务信息管理局的委托，就柘城县行政审批和政务信息管理局柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造项目进行公开招标，现对该项目进行更正，更正内容如下：

一、更正内容

原招标文件中“第五章 服务内容及要求——1、软件采购清单及技术参数”

软件清单及技术参数			
功能分类	功能模块	二级功能	功能描述
基础设施	基础设施	云资源	提供支撑软件运行所必要的云资源，云资源稳定可靠、性能优异、开通便捷、弹性伸缩、高效易维一体化，拥有更强大的管理能力，可以实现远程集中化管理，以及各种业务的备份，可以通过线路远程遥控，资料的调取，数据的传输。服务期三年
		云网	语音中继线路两条，100M 互联网专线一条，云短信（支持群发和单发）服务期三年
基础功能	话务平台	呼叫平台	座席人员通过呼叫平台接听群众来电，答复群众诉求，对办结的诉求通过外呼进行回访等操作，服务期三年
		呼叫平台接入	将呼叫平台集成到业务系统中，通过软件实现电话拨打、接听、转接和状态改变，通常称为“软电话”。
	工单系统	服务受理	对市民从热线电话、商丘市 12345 网站、商丘市 12345APP、商丘市 12345 微信公众号等对外服务渠道提交的诉求进行统一受理
		服务派审	工单处理方式分为：“引用答复”、“送审核”和“主协办处办”、“多部门处办”、“分中心处办”、“工单上报”、“工单下派”、“送疑难工单”、“工单退回”。
		结果审核	工单审核包括延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出。
	服务处办	对于涉及需要派发给办理单位处理的工单，由热线中心话务员根据统一标准规范形成任务单派发给相应的办理单位。对于有自建系统的办理单位，则由系统通过数据交换自动将任务单派发至自建系统处理。对于没有自建系统的办理单位，则其可通过此模块进行任务单的处理。包括：“工单签收”、“分级下派”“申请延时”、“工单退回”、“结果反馈”、“反馈引用”、“任务跟踪申请”	
	智能工单	智能归口：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	

		<p>智能查重：基于人工智能技术，通过利用投诉、咨询对象的时间、地点、内容信息对所有工单中的诉求内容化进行智能匹配，并按照计算的匹配程度降序排序供用户选择，可以有效解决重复派单问题，也大大有利于“同一问题、统一答复”。</p> <p>智能派单： 1. 在座席人员派单过程中智能派单，分析工单文本内容，显示相关几个办理单位按概率倒排序，供人工选择合适的工单办理单位。 2. 可以提前预设派单规则，系统将自动派单到相应办理单位。</p>
	知识检索	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。
	知识管理	12345 共建共享知识库系统可以对政务热线平台中大量的政策法规、经验成果等知识进行分类的管理，积累知识资产，避免数据流失，包括日常维护、知识共享和知识确认。
	知识采编	对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归并热线整理等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。
智能知识库	知识提问	当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，由对应责任领域的办理单位进行回答。
	知识纠错	各知识使用者在浏览知识时，可对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后会通知该知识上报人，由该知识上报人对知识进行修改，修改的知识经过审核后重新上架到知识库中。
	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、部门职能、邮箱等等，用来对接软电话控件的通讯录。
	运维管理	运维管理提供了知识的归口管理和场景管理。
	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。包括：查看下架知识、查看变更知识。
	知识统计分析	知识统计分析用于统计知识库建设及维护的变化情况，包括：活跃度分析、采编维护统计、使用情况统计。
其它	监察督办	监察督办功能能够覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位，按照时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色进行灵活配置时限多维度督办预警，监察督办可与绩效考核关联。包括：红黄牌管理、手动督办、督办撤回、时限配置、超期预警、监察点配置、督办申诉。
	绩效考核	将协助客户制定统一绩效考核标准，结合中心考评指标，对各项考评细则在系统中进行固化，实现对中心座席人员、中心其他岗位工作人员、办理单位的绩效考核，考评结果自动汇总并形成报表。包括：手工登记、不计考核认定、绩效考核报表、

			绩效考核规则配置。
人工质检	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、情绪设置相应的评分标准。
	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
	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
协同办公	分类信息		实现对信息的发布、查阅和管理
	公务邮件		公务邮件作为基于政府网络环境的办公邮件，不仅提供了大众化邮箱常用功能，而且针对政务场景提供任务邮件、抄送、密送等功能，让政府组织的内外部沟通更安全、畅通、稳定。
	运行通报		用于展示和管理热线平台的运行情况
	舆情上报		工作人员可通过本模块进行舆情上报并由领导进行审核
		 <p>人工运维</p>	<ol style="list-style-type: none"> 对区县进行组织架构配置，按照对应区域进行配置，以便关联区域时方便管理。同时，设立独立部门管理员，实现各地市对该区域的组织架构进行管理。 对区县进行角色配置，除了基础办理人员角色与之前版本一致之外，需配置市热线中心、县热线办。 对区县进行业务流程配置，除了常规流程配置之外，还有县区流程配置，以兼容后期对市县共用平台时县区使用个性化流程的情况。 人工运维费用、平台使用培训费用 服务期三年
	短信平台资费以及带宽		短信平台费和带宽费用由各区县独立核算
全渠道受理	微信公众号		<ol style="list-style-type: none"> 微资讯：通过微资讯，发布平台中最新信息资讯，及时将最前沿的信息推送给公众，公众可实时了解热线中心发布的便民通知和公告 微服务：通过微服务，展示热点信息及知识库信息，为公众提供知识查询服务 微互动：通过微互动，公众可进行诉求提交、诉求查看、智能机器人咨询。让公众通过个性化表单自助提交诉求，查看诉求信息掌握诉求处理的进程。智能化的机器人可在线为公众各类业务场景的咨询
	门户网站		<ol style="list-style-type: none"> 个人中心：门户个人中心为公众提供给市民一个直接向政府服务热线咨询、投诉、建议的窗口和桥梁，公众在个人中心注册、登录后即可通过诉求在线受理功能向中心进行投诉或提出批评、建议。所有信息可由中心指定相关工作人员进行管理和审核，确定是否需要回复，并送相关部门办理，办理结果反馈

		<p>当事人。中心对市民关心的或具有代表性的问题进行答复公示</p> <p>2、门户知识展现：门户知识展现为公众开放了所有公共的知识内容，公众可通过门户首页的搜索栏输入需要查询的关键词，系统按照全文检索的方式检索所有相关的知识内容，精准展现公众所需知识，同时可对知识进行评价、分享、收藏，方便进行快速、便捷的知识获取</p> <p>3、门户信息发布：门户信息发布支持各种信息的展现，如公共信息、针对不同用户的信息，以网页的形式，同时辅以视频、动画文件，综合呈现各类政策、通知、热点聚焦、公告、中心运营</p> <p>4、专题应用：通过专题应用，为公众提供各类生活服务、民意征集和义务质检，解决公众生活中的难题。让公众了解热线中心的工作，做到市民参与监督，为热线中心的建设提供宝贵意见</p>
	APP（工作端）	通过部门版 APP，各成员单位可在手机端随时、随地处理公众诉求，部门统计分析实时展示办件的数量、时效等，有助于成员单位实时掌握诉求办理情况，提升办理的效率
短信平台	短信回访	可通过发送短信的方式辅助工作人员进行工单办理回访
	短信费用	短信资费为每条 5 分，各县（市）短信费用分开核算
统计报表系统	业务统计	统计包括日周月报、工作简报、一周速递、话务工作、话务坐席考评、归口类型、主题词类型、调度工作、质检工作、单位业务进行分析统计，可自定义时间导出
	单位报表	包括归口统计报表和主题词统计报表
	诉求量统计	按诉求时间来源和诉求类型进行诉求量统计
	可视化分析	对联动单位办理结果、话务总量、诉求总量、派单总量、办结总量、按时办结率、满意率、知识总量、投诉热点、诉求来源、大厅坐席实时状态进行分析，并以可视化方式进行展示
	管理统计分析	对诉求类型、满意率、处理方式、归口类型、区域类型、运营工作量、工作效率、部门派单状态、部门任务量等进行统计分析，并以可视化方式展示
大屏场景分析	综合感知	热线驾驶舱综合感知立足于全局视角，以聚民声、察民意、助提效三个维度全面展现当前热线运行情况，以全方位多层次感知市民诉求的宏观态势，辅助领导从整体层面掌控热线运行的体征。包含：【诉求概况】、【效能分析】、【热点分析】和【地图联动】。
	市域治理	热线服务平台作为全域社会治理诉求倾听+结果评价的主要渠道，构建全域协同联动体系，助力推进治理体系和治理能力现代化。包括【热点诉求】、【诉求量趋势】、【诉求量排名】、【诉求热力图】和【承办部门关联分析】等模块
历史通话数据对接		历史通话数据对接

平台数据对接	历史工单数据对接	<p>历史工单数据信息，包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工单信息：诉求人姓名、诉求来源、来电号码、联系号码、诉求标题、诉求内容、诉求附件、事件地址、诉求类型、紧急程度、保密级别、处理结果、结案意见、诉求单号、诉求状态、诉求受理人、处理方式、录入时间、提交时间、办理时间、结案时间。 2. 交办信息：交办次数、交办时间、办理时限、主办单位、协办单位、交办意见、操作信息。 3. 监察意见：次数、监察人、监察意见、监察时间、附件。 4. 领导批示：类型、批示人、批示内容、批示时间、附件、操作信息。 5. 回退信息：退回人、退回内容、退回时间、操作信息。 6. 办理情况：办理人、单位、类型、办理内容、办理时间、附件、操作信息。 7. 延时审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、审核意见、操作信息。 8. 退回审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、审核意见、操作信息。 9. 回访信息：次数、回访人、回访方式、回访信息、回访结果、操作时间、操作信息。 10. 督办信息：次数、督办人、督办意见、督办时间、附件。 11. 市民催办：序号、催办内容、催办时间。 12. 办理流程信息：序号、事项、操作时间。
其它数据对接		黑名单/白名单、客户信息、用户信息、坐席技能组、知识库、公告管理、聊天记录等。

现更正为：

软件清单及技术参数					
功能分类	功能模块	二级功能	功能描述	单位	数量
基础 设施	基础设施	云资源	提供支撑软件运行所必要的云资源，云资源稳定可靠、性能优异、开通便捷、弹性伸缩、高效易维一体化，拥有更强大的管理能力，可以实现远程集中化管理，以及各种业务的备份，可以通过线路远程遥控，资料的调取，数据的传输。服务期三年	套	1
		云网	语音中继线路两条，100M 互联网专线一条，云短信（支持群发和单发）服务期三年	套	1
基础 功能	话务平台	呼叫平台	座席人员通过呼叫平台接听群众来电，答复群众诉求，对办结的诉求通过外呼进行回访等操作，服务期三年	套	1
		呼叫平台接入	将呼叫平台集成到业务系统中，通过软件实现电话拨打、接听、转接和状态改变，通常称为“软电话”。	套	1

工单系统	服务受理	对市民从热线电话、商丘市 12345 网站、商丘市 12345APP、商丘市 12345 微信公众号等对外服务渠道提交的诉求进行统一受理	套	1	
	服务派审	工单处理方式分为：“引用答复”、“送审核”和“主协办处办”、“多部门处办”、“分中心处办”、“工单上报”、“工单下派”、“送疑难工单”、“工单退回”。	套	1	
	结果审核	工单审核包括延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出。	套	1	
	服务处办	对于涉及需要派发给办理单位处理的工单，由热线中心话务员根据统一标准规范形成任务单派发给相应的办理单位。对于有自建系统的办理单位，则由系统通过数据交换自动将任务单派发至自建系统处理。对于没有自建系统的办理单位，则其可通过此模块进行任务单的处理。包括：“工单签收”、“分级下派”“申请延时”、“工单退回”、“结果反馈”、“反馈引用”、“任务跟踪申请”	套	1	
	智能工单	智能归口	智能归口：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	套	1
		智能查重	智能查重：基于人工智能技术，通过利用投诉、咨询对象的时间、地点、内容信息对所有工单中的诉求内容化进行智能匹配，并按照计算的匹配程度降序排序供用户选择，可以有效解决重复派单问题，也大大有利于“同一问题、统一答复”。	套	1
智能派单		智能派单： 1. 在座席人员派单过程中智能派单，分析工单文本内容，显示相关几个办理单位按概率倒排序，供人工选择合适的工单办理单位。 2. 可以提前预设派单规则，系统将自动派单到相应办理单位。	套	1	
智能知识库	知识检索	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。	套	1	
	知识管理	12345 共建共享知识库系统可以对政务热线平台中大量的政策法规、经验成果等知识进行分类的管理，积累知识资产，避免数据流失，包括日常维护、知识共享和知识确认。	套	1	
	知识采编	对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归并热线整理等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。	套	1	
	知识提问	当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，由对应责任领域的办理单位进行回答。	套	1	
	知识纠错	各知识使用者在浏览知识时，可对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后会通知该知识上报人，由该知识上报人对知识进行修改，修改的知识经过审核后重新上	套	1	

		架到知识库中。			
	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、部门职能、邮箱等等，用来对接软电话控件的通讯录。	套	1	
	运维管理	运维管理提供了知识的归口管理和场景管理。	套	1	
	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。包括：查看下架知识、查看变更知识。	套	1	
	知识统计分析	知识统计分析用于统计知识库建设及维护的变化情况，包括：活跃度分析、采编维护统计、使用情况统计。	套	1	
其它	监督考核系统	监察督办	监察督办功能能够覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位，按照时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色进行灵活配置时限多维度督办预警，监察督办可与绩效考核关联。包括：红黄牌管理、手动督办、督办撤回、时限配置、超期预警、监察点配置、督办申诉。	套	1
		绩效考核	将协助客户制定统一绩效考核标准，结合中心考评指标，对各项考评细则在系统中进行固化，实现对中心座席人员、中心其他岗位工作人员、办理单位的绩效考核，考评结果自动汇总并形成报表。包括：手工登记、不计考核认定、绩效考核报表、绩效考核规则配置。	套	1
	人工质检	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、情绪设置相应的评分标准。	套	1
		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	套	1
		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	套	1
	协同办公	分类信息	实现对信息的发布、查阅和管理	套	1
		公务邮件	公务邮件作为基于政府网络环境的办公邮件，不仅提供了大众化邮箱常用功能，而且针对政务场景提供任务邮件、抄送、密送等功能，让政府组织的内外部沟通更安全、畅通、稳定。	套	1
		运行通报	用于展示和管理热线平台的运行情况	套	1
		舆情上报	工作人员可通过本模块进行舆情上报并由领导进行审核	套	1

	人工运维	<p>1. 对区县进行组织架构配置, 按照对应区域进行配置, 以便关联区域时方便管理。同时, 设立独立部门管理员, 实现各地市对该区域的组织架构进行管理。</p> <p>2. 对区县进行角色配置, 除了基础办理人员角色与之前版本一致之外, 需配置市热线中心、县热线办。</p> <p>3. 对区县进行业务流程配置, 除了常规流程配置之外, 还有县区流程配置, 以兼容后期对市县共用平台时县区使用个性化流程的情况。</p> <p>4. 人工运维费用、平台使用培训费用 服务期三年</p>	套	1
	短信平台资费以及带宽	短信平台费和带宽费用由各区县独立核算	套	1
全渠道受理	微信公众账号	<p>1、微资讯: 通过微资讯, 发布平台中最新信息资讯, 及时将最前沿的信息推送给公众, 公众可实时了解热线中心发布的便民通知和公告</p> <p>2、微服务: 通过微服务, 展示热点信息及知识库信息, 为公众提供知识查询服务</p> <p>3、微互动: 通过微互动, 公众可进行诉求提交、诉求查看、智能机器人咨询。让公众通过个性化表单自助提交诉求, 查看诉求信息掌握诉求处理的进程。智能化的机器人可在线为公众各类业务场景的咨询</p>	套	1
	门户网站	<p>1、个人中心: 门户个人中心为公众提供给市民一个直接向政府服务热线咨询、投诉、建议的窗口和桥梁, 公众在个人中心注册、登录后即可通过诉求在线受理功能向中心进行投诉或提出批评、建议。所有信息可由中心指定相关工作人员进行管理和审核, 确定是否需要回复, 并送相关部门办理, 办理结果反馈当事人。中心对市民关心的或具有代表性的问题进行答复公示</p> <p>2、门户知识展现: 门户知识展现为公众开放了所有公共的知识内容, 公众可通过门户首页的搜索栏输入需要查询的关键词, 系统按照全文检索的方式检索所有相关的知识内容, 精准展现公众所需知识, 同时可对知识进行评价、分享、收藏, 方便进行快速、便捷的知识获取</p> <p>3、门户信息发布: 门户信息发布支持各种信息的展现, 如公共信息、针对不同用户的信息, 以网页的形式, 同时辅以视频、动画文件, 综合呈现各类政策、通知、热点聚焦、公告、中心运营</p> <p>4、专题应用: 通过专题应用, 为公众提供各类生活服务、民意征集和义务质检, 解决公众生活中的难题。让公众了解热线中心的工作, 做到市民参与监督, 为热线中心的建设提供宝贵意见</p>	套	1
	APP (工作端)	通过部门版 APP, 各成员单位可在手机端随时、随地处理公众诉求, 部门统计分析实时展示办件的数量、时效等, 有助于成员单位实时掌握诉求办理情况, 提升办理的效率	套	1

短信平台	短信回访	可通过发送短信的方式辅助工作人员进行工单办理回访	套	1
	短信费用	短信资费为每条5分，各县（市）短信费用分开核算	套	1
统计报表系统	业务统计	统计包括日周月报、工作简报、一周速递、话务工作、话务坐席考评、归口类型、主题词类型、调度工作、质检工作、单位业务进行分析统计，可自定义时间导出	套	1
	单位报表	包括归口统计报表和主题词统计报表	套	1
	诉求量统计	按诉求时间来源和诉求类型进行诉求量统计	套	1
	可视化分析	对联动单位办理结果、话务总量、诉求总量、派单总量、办结总量、按时办结率、满意率、知识总量、投诉热点、诉求来源、大厅坐席实时状态进行分析，并以可视化方式进行展示	套	1
	管理统计分析	对诉求类型、满意率、处理方式、归口类型、区域类型、运营工作量、工作效率、部门派单状态、部门任务量等进行统计分析，并以可视化方式展示	套	1
大屏场景分析	综合感知	热线驾驶舱综合感知立足于全局视角，以聚民声、察民意、助提效三个维度全面展现当前热线运行情况，以全方位多层次感知市民诉求的宏观态势，辅助领导从整体层面掌控热线运行的体征。包含：【诉求概况】、【效能分析】、【热点分析】和【地图联动】。	套	1
	市域治理	热线服务平台作为全域社会治理诉求倾听+结果评价的主要渠道，构建全域协同联动体系，助力推进治理体系和治理能力现代化。包括【热点诉求】、【诉求量趋势】、【诉求量排名】、【诉求热力图】和【承办部门关联分析】等模块	套	1
历史通话数据对接		历史通话数据对接	套	1
平台数据对接	历史工单数据对接	<p>历史工单数据信息，包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工单信息：诉求人姓名、诉求来源、来电号码、联系号码、诉求标题、诉求内容、诉求附件、事件地址、诉求类型、紧急程度、保密级别、处理结果、结案意见、诉求单号、诉求状态、诉求受理人、处理方式、录入时间、提交时间、办理时间、结案时间。 2. 交办信息：交办次数、交办时间、办理时限、主办单位、协办单位、交办意见、操作信息。 3. 监察意见：次数、监察人、监察意见、监察时间、附件。 4. 领导批示：类型、批示人、批示内容、批示时间、附件、操作信息。 5. 回退信息：退回人、退回内容、退回时间、操作信息。 6. 办理情况：办理人、单位、类型、办理内容、办理时间、附件、操作信息。 7. 延时审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、 	套	1

	审核意见、操作信息。 8. 退回审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、审核意见、操作信息。 9. 回访信息：次数、回访人、回访方式、回访信息、回访结果、操作时间、操作信息。 10. 督办信息：次数、督办人、督办意见、督办时间、附件。 11. 市民催办：序号、催办内容、催办时间。 12. 办理流程信息：序号、事项、操作时间。		
其它数据对接	黑名单/白名单、客户信息、用户信息、坐席技能组、知识库、公告管理、聊天记录等。	套	1

其他内容不变，给各潜在投标人造成的不便敬请谅解。

二、更正公告发布的媒介

本次更正公告同时在《河南省政府采购网》、《商丘市政府采购网》、《全国公共资源交易平台(河南省·柘城县)》上发布。

三、联系方式

招 标 人：柘城县行政审批和政务信息管理局

地 址：柘城县苏州路88号

联 系 人：张超群

电 话：17550081777

代理机构：中常诚凯工程管理有限公司

地 址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路85号

联 系 人：李季

联系电话：17698905373

监督单位：柘城县财政局政府采购监督管理股

地 址：柘城县未来大道中段

联系电话：0370-7295108

中常诚凯工程管理有限公司

2024年03月26日

