

漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目

招标文件

项目编号：漯采公开采购-2024-81

采购人：漯河市行政审批和政务信息管理局

代理机构：河南北城工程管理有限公司

日期：二 0 二 四 年



目 录

第一章 招标公告	3
第二章 投标人须知	7
第三章 评标办法	22
第四章 采购需求及技术参数要求	31
第五章 投标文件格式	57
一、投标函及投标函附录	59
二、法定代表人身份证明	65
三、授权委托书	66
四、投标承诺函	67
五、资格审查资料	69
六、商务部分	72
七、技术部分	73
八、其他材料	74
第六章 政府采购合同（主要条款）（样本）	75

第一章 招标公告

漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目招标公告

项目概况

漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目的潜在投标人应在（漯河市公共资源电子交易平台）获取招标文件，并于 2024 年 09 月 23 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：漯采公开采购-2024-81

2. 项目名称：漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目

3. 采购方式：公开招标

4. 预算金额：3876200.00 元

最高限价：3850000.00 元

5. 采购需求：

5.1 采购范围：漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目是以一个号码服务企业与服务群众为目标，推动地方政务服务便民热线的归并与优化，建设集呼叫平台、全渠道服务、全业务协同、全行业知识、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。（具体详见第四章采购需求及技术参数要求）；

5.2 质量要求：达到国家、行业质量验收规范合格标准，并满足采购人需求；

5.3 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业；

5.4 建设周期：6 个月；验收合格后运维服务 3 年；

6. 合同履行期限：建设周期：6 个月；验收合格后运维服务 3 年；

7. 本项目是否接受联合体投标：否；

8. 是否接受进口产品：否；

9. 是否专门面向中小企业：否。

二、申请人资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：项目执行支持中小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）发展政策，优先采购节能产品政府采购品目清单和环境标志产品政府采购品目清单内的产品等政府采购政策。

3. 本项目的特定资格要求: 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定(注: 以下材料投标人无需在投标文件中提供, 只需按照规定提供信用承诺函, 信用承诺函格式详见第五章投标文件格式, 投标人在中标后, 应将上述要求由信用承诺函替代的证明材料提交采购人、代理机构核验, 经核验无误后, 由采购人、代理机构发出中标通知书)

(1) 具有独立承担民事责任的能力的法人、自然人或其他组织(提供有效的营业执照或其他证明文件);

注 1: 根据《政府采购法实施条例》释义“银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的, 采购人、采购代理机构可按照其特点在采购文件中作出专门规定”, 本项目允许电信行业法人的分支机构参加投标;

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度(提供近期其基本开户银行出具的资信证明或 2023 年度的财务审计报告);

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力(提供声明函);

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(提供: a. 近六个月(近六个月指 2024 年 3 月至今)内其中任意一个月依法缴纳税收的证明材料; b. 近六个月(近六个月指 2024 年 3 月至今)内其中任意一个月依法缴纳社会保障资金的证明材料(专用收据或社会保险缴纳清单));

注 2: 依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人, 应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

(5) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录(提供声明函);

(6) 法律、行政法规规定的其他条件(通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”网站(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人的相关主体信用记录, 投标人未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单)。

三、获取招标文件

1. 时间: 2024 年 09 月 02 日 00 时 00 分至 2024 年 09 月 06 日 23 时 59 分(北京时间);

2. 地点: 漯河市公共资源电子交易平台;

3. 方式: 有意参加投标者在“漯河市公共资源交易信息网”完成企业注册和 CA 数字证书认证办理后, 持 CA 登录“漯河市政府采购电子交易系统”下载招标文件等, 方可参加投标。凡未按本公告规定下载招标文件的, 投标无效;

4. 售价：0 元。

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2024 年 09 月 23 日 09 时 30 分前（北京时间）；

2. 地点：通过互联网使用 CA 数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密电子投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。

五、开标时间及地点

1. 时间：2024 年 09 月 23 日 09 时 30 分前（北京时间）；

2. 地点：投标人自行选择任意地点参加远程开标会。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《漯河市政府采购网》《漯河市公共资源交易信息网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目采用“远程不见面”开标方式，不见面开标大厅的网址为（<https://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/bidweb/>），投标人无需到漯河市公共资源交易中心现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。采购人或代理机构和所有投标人应当在投标文件递交截止时间前，登录远程不见面开标大厅进行在线签到，在线准时参加开标活动。

2. 投标人的投标文件中涉及营业执照、资质、业绩、获奖、人员、财务、社保、纳税、证书等内容，必须已经在企业信息库中进行了上传登记。投标人应及时对企业信息库的相关内容进行补充、更新。

3. “企业注册和 CA 数字证书认证办理”及“远程不见面开标”的具体事宜请查阅漯河市公共资源交易信息网“下载中心”专区的相关说明。

4. 代理费用的收取

4.1 收取方式：由中标人支付，通过单位基本账户以转账方式支付，不接受现金结算。

4.2 收取标准：参照发改价格〔2015〕299号、豫招协〔2023〕002号及漯财购〔2018〕16号文件的规定。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：漯河市行政审批和政务信息管理局

地址：漯河市市民之家4楼

联系人：李女士

联系方式：0395-3177636

2. 采购代理机构信息

代理机构：河南北城工程管理有限公司

地 址：漯河市泰山路与金江路交叉口时代公寓A座8楼

联 系 人：何先生

联系电话：0395-3357969

3. 项目联系方式

联 系 人：何先生

联系电话：0395-3357969

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	名 称：漯河市行政审批和政务信息管理局 地 址：漯河市市民之家 4 楼 联系人：李女士 联系方式：0395-3177636
1.1.3	采购代理机构	代理机构：河南北城工程管理有限公司 地 址：漯河市泰山路与金江路交叉口时代公寓 A 座 8 楼 联 系 人：何先生 联系电话：0395-3357969
1.1.4	项目名称	漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目
1.2.1	资金来源	财政资金
1.3.1	标的内容（采购范围）	漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目是以一个号码服务企业为群众为目标，推动地方政务服务便民热线的归并与优化，建设集呼叫平台、全渠道服务、全业务协同、全行业知识、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。（具体详见第四章采购需求及技术参数要求）
1.3.2	合同履行期限	建设周期：6个月；验收合格后运维服务3年。
1.3.3	质量要求	达到国家、行业质量验收规范合格标准，并满足采购人需求。
1.4.1	投标人资格要求	详见第一章招标公告第二条“申请人资格要求”。
1.4.2	是否接受联合体投标	不接受
1.9.1	踏勘现场	不组织
1.10.1	投标预备会	不召开
1.10.2	投标人提出问题的截止时间	递交投标文件截止之日 10 日前，逾期不再接收

1.10.3	采购人书面澄清的时间	递交投标文件的截止之日 15 日前
1.11	分包	不允许
2.1	构成招标文件的其他材料	招标文件补充文件、澄清、修改、答疑等明确做招标文件组成部分的其他文件。
2.2.1	投标人要求澄清招标文件的截止时间	递交投标文件的截止之日 10 日前
2.2.2	投标文件递交截止时间	2024 年 09 月 23 日 09 时 30 分（北京时间，下同）
3.1.1	构成投标文件的其他资料	/
3.3.1	投标有效期	从投标截止时间算起 90 日历天
3.4.1	投标承诺函	投标承诺函按照招标文件要求的格式完成承诺，其作为投标人投标文件的组成部分。投标承诺函具有法律约束力，违背相关承诺的投标人，采购人将追究其法律责任。
3.6	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.7.3	签字和盖章要求	1. 商务标相应要求盖章处用 CA 锁进行电子签章。 2. 授权委托书应加盖单位公章，法定代表人应签字或盖章。 3. 投标文件除授权委托书的其他位置，应根据招标文件中第五章投标文件格式中要求由投标人法定代表人或授权委托人签字（或盖章）并加盖单位公章。
3.7.4	投标文件组成	投标人应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用 CA 数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。
4.2.3	投标文件递交方式	网上递交：投标人应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用 CA 数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文

		件，采购人将拒收。
4.2.4	是否退还投标文件	否
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标文件递交截止时间 开标地点：投标人自行选择任意地点参加远程开标会
5.2	开标程序	(1) 宣布开标纪律； (2) 宣布开标有关人员姓名； (3) 公布投标人名称； (4) 投标人远程解密其投标文件； (5) 公布唱标信息； (6) 开标结束。
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会由采购人代表和评审专家共 5 人组成（采购人代表 1 人，评审专家 4 人），其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。 评标专家确定方式：除采购人代表外，其他专家开标前依法从河南省政府采购专家库中随机抽取。 评标专家评标方式：根据漯发改〔2020〕134 号文规定，采用分散评标，同一项目评标专家分散在不同评标室独立卡位在线评标。
7.1	是否授权评标委员会确定中标人	否，推荐的中标候选人人数 3 名
10		需要补充的其他内容
10.1	最高限价	最高限价为： 人民币：叁佰捌拾伍万元整（¥3850000.00 元） 注：投标人的报价不得超过最高限价，超过最高限价按无效标处理。
10.2	中标公告	中标公告在《河南省政府采购网》《漯河市政府采购网》《漯河市公共资源交易信息网》网站上公告，公告期限为 1 个工作日。
10.3	开标方式	本项目实行远程不见面开标，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统由法人或授权委托人参加开标会议。

		投标人代表还需要携带加密电子投标文件的 CA 数字证书(法定代表人章、单位公章)，通过不见面开标系统完成签到、投标文件解密等。
10.4	招标文件解释权	构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。
10.5	核实信用承诺函	采购人有权在发放中标通知书前要求中标人提供证明材料，以核实投标人承诺事项的真实性。投标人应对信用承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。如作出虚假信用承诺，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为。经调查核实后，按照《政府采购法》第七十七条，七十九条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；给他人造成损失的，依照有关民事法律规定承担民事责任。
10.6	河南省政府采购合同融资政策告知函	各投标人： 欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！ 政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。 贵公司若成为本次政府采购项目的中标人，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10 号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

		贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。
10.5	未尽事宜	其他未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。
10.7	其他事项	1.1 本项目实施电子评标 1.2 开标会议因网络、系统等不可抗力原因导致开评标系统未下载获取到投标人上传的已加密投标文件，投标人可以提供与上传已加密投标文件同 ID 的未加密投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用），由招标代理授权后自行导入到开评标系统，投标人不能提供或者提供与上传已加密投标文件非同 ID 的，导致不能导入投标文件的，自行承担不能参与后续开评标活动的后果。 1.3 投标人在投标前应自行检查电子投标文件的有效性，由于个人保管或使用 CA 锁不当而导致投标文件无法解密或者解密失败，投标人自行承担不能参与后续开评标活动的后果。 1.4 投标人提供的电子投标文件没有使用本工程规定的投标制作软件（投标制作工具中心网站下载中心下载）编制投标文件，由此产生的解密失败等一切后果自行承担。 1.5 注意事项： 关于 CA 锁 PIN 码，就是 CA 的个人识别密码，用来保护自己的 CA 不被他人使用，投标过程中如果输入错误口令过多，导致当前 CA 锁被锁定，由于 pin 码的再次开通 CA 公司需要一定时间，开标过程中由于投标人自己忘记 pin 码而导致 CA 锁被锁定无法导入或解密电子投标文件的，由投标人负责。 特别提醒： 因本项目采用远程不见面开标模式，特别说明如下： 2.1 远程开标项目的时间均以国家授时中心发布的时间为准。 2.2 本项目招标文件和投标文件必须使用经测试过的专用工具软件编制，并通过网上招投标平台完成投标过程。投标人投标文件的编制和递交，应依照招标文件的规定进行。如未按招标文件要求编制、递交电子投标文件，将可能导致废标，其后果由投标人自负。 2.3 投标人通过网上招投标平台递交的电子投标文件为评标依据，投标人使用工具制作电子投标文件时生成二个文件，一个是已加密投标文件，用于上传到网上；另一个即为

	未加密投标文件，作为备用投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用）。开标当日，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面开标大厅参加开标会议。 2.4 投标文件递交截止时间前，各投标人的授权委托人或法人代表应提前进入不见面开标大厅进行在线签到。 2.5 未在投标文件递交截止时间之前进行在线签到或未能在开标会议区内全程参与交互的，视为放弃交互和放弃对开评标全过程提疑的权利，投标人将无法进行解密、唱标、确认开标、评审结果查看等操作，并承担由此导致的一切后果。 2.6 投标文件递交截止时间后，主持人将在系统内公布投标人名单，然后通过开标会议区发出投标文件解密的指令，投标人在各自地点按规定时间自行实施远程解密（投标人远程解密方法详见操作手册），因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、解密锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致投标文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人放弃投标；因采购人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成投标文件解密或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开、评标时间。 2.7 若投标人已申请多把 CA 锁，请注意使用差别，确保制作上传加密投标文件和开标解密时使用的 CA 锁是一致的，否则造成解密失败的，由投标人负责。 2.8 投标文件唱标结束后，主持人将在系统内通过开标会议区发出确认开标的指令，投标人在各自地点按规定时间在线签章自行实施远程确认开标（投标人远程确认开标方法详见操作手册）。因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、CA 锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成确认等自身原因，导致投标文件在规定时间内未确认开标的，视为投标人放弃投标；因采购人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成确认开标操作或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟确认开标时间或调整开、评标时间。 2.9 开评标全过程中，各投标人参与远程交互的授权委托人或法人代表应始终为同一个人，中途不得更换，在解密、唱标、确认开标、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，投标人一端参与交互的人员将均被视为是投标人的授权委托人或法人代表，投标人不得以不承认交互人员的资格或身
--	---

		份等为借口抵赖推脱，投标人自行承担随意更换人员所导致的一切后果。 2.10 为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议投标人配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA 锁等；建议投标人具备的软件设施有：IE 浏览器（版本必须为 11 及以上），品茗驱动和 VLC 播放器（可到漯河市公共资源交易信息网“下载中心”下载）。为保证交互效果，建议投标人选择封闭安静的地点参与远程交互。因投标人自身软硬件配备不齐全或发生故障等问题而导致在交互过程中出现不稳定或中断等情况的，由投标人自身承担一切后果。 2.11 投标人应充分考虑到网络及系统平台可能存在的非正常情况，在投标文件编制完成后尽早完成上传。 2.12 交易中心技术电话 CA 锁办理、延期相关事宜：0395-2969901 漯河平台技术服务电话：0395-2961908 漯河平台技术服务电话：13939506901 漯河平台技术服务电话：13939506152 漯河平台技术服务电话：13939509206 QQ 群：465366072
--	--	---

1. 总则

1.1 项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本招标项目进行招标。

1.1.2 本招标项目采购人：见投标人须知前附表。

1.1.3 本招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源

1.2.1 本招标项目的资金来源：见投标人须知前附表。

1.3 采购范围、合同履行期限和质量要求

1.3.1 本招标项目的采购范围：见投标人须知前附表。

1.3.2 本招标项目的合同履行期限：见投标人须知前附表。

1.3.3 本招标项目的质量要求：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人应具备承担本招标项目的资格条件，详见第一章招标公告第二条“申请人资格要求”。

1.4.2 投标人不得存在下列情形之一：

(1) 为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

(2) 被责令停业的；

(3) 被暂停或取消投标资格的；

(4) 财产被接管或冻结的；

(5) 参加招标采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；

(6) 投标人法定代表人为同一个人的两个法人及两个以上法人，具有投资参股关系和关联企业或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，在本项目中同时递交投标文件的；

(7) 投标人对同一项目提交两份以上内容不同的投标文件的。

1.5 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 采购人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10 投标预备会

不召开

1.11 分包

不允许

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 评标办法
- (4) 采购需求及技术参数

(5) 投标文件格式

(6) 政府采购合同（主要条款）（样本）

根据本章第 1.10 款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间 10 日前，在政府采购交易系统中“询问与质疑”栏目中提出。

2.2.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间 15 日前在“漯河市公共资源交易信息网（<https://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/>）”进行公布（不再另行通知），但不指明澄清问题的来源，请各投标人及时关注交易平台，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足 15 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 在投标截止时间 15 日前，采购人可以修改招标文件，并在“漯河市公共资源交易信息网（<https://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/>）”进行公布，不再另行通知，请各投标人及时关注网站信息，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足 15 日得，采购人、采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

2.3.2 本项目涉及的澄清、修改、或补充等均将在“漯河市公共资源交易信息网（<http://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn>）”进行公布，不再另行通知，请各投标人及时关注交易平台，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

一、投标函及投标函附录

二、法定代表人身份证明

三、授权委托书

四、投标承诺函

五、资格审查资料

六、商务部分

七、技术部分

八、其他材料

3.2 投标报价

3.2.1 投标人参照国家最新规定、招标文件、招标文件澄清（答疑）纪要、招标文件修改补充通知等，结合本项目具体特点和技术要求、自身综合实力、市场行情等自行报价。

3.2.2 本项目投标人应充分考虑各类市场因素、风险和国家政策规定，进行自主报价。投标人的报价为项目合同履行期限内所提供的平台升级及运维服务所需要的一切费用。已综合包括了实施完成本项目全部工作所需的生活设施、劳务费、技术服务费、交通、通讯、保险、税费和利润以及为完成本项目所提供的专用产品、设备和设施等与项目业务有关的所有一切费用。

3.2.3 投标人在报价时应考虑建设期间的物价上涨、政策性调整等风险因素。

3.3 投标有效期

3.3.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人在“漯河市公共资源交易信息网（<https://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/>）”进行公布。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效。

3.4 投标承诺函

3.4.1 投标承诺函按照招标文件要求的格式完成承诺，其作为投标人投标文件的组成部分。投标承诺函具有法律约束力，违背相关承诺的投标人，采购人将追究其法律责任。

3.5 资格审查资料

为使投标人在中标后具有履行合同的资格和能力，投标人应提供合法的资格文件，详见第一章招标公告第二条“申请人资格要求”。

3.6 备选投标方案

除投标人须知前附表另有规定外，投标人不得递交备选投标方案。允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的各选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，采购人可以接受该备选投标方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第五章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关合同履行期限、投标有效期、采购范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 投标文件应由投标人的法定代表人或被授权代表签字或盖章。被授权代表签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由投标人的法定代表人或被授权代表签字或盖章确认。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

3.7.4 投标文件应编制目录。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

投标人通过网上招投标平台递交的电子投标文件为评标依据，投标人使用工具制作电子投标文件时生成二个文件，一个是已加密投标文件，用于上传到网上；另一个即为未加密投标文件，作为备用投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用）。

4.2 投标文件的递交

网上递交：投标人应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用 CA 数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章第 2.2.2 项规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的

投标文件，但应通知采购人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的通知，应按照本章第 3.7.3 项的要求加盖电子印章。电子招标投标交易平台收到通知后，即时向投标人发出确认回执通知。

4.3.3 修改的内容为投标文件的组成部分。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

本项目实行远程不见面开标，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统由法人或授权委托人参加开标会议。

投标人代表还需要携带加密电子投标文件的 CA 数字证书（法定代表人章、单位公章），通过不见面开标系统完成签到、投标文件解密等。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

- （1）宣布开标纪律；
- （2）宣布开标有关人员姓名；
- （3）公布投标人名称；
- （4）投标人远程解密其投标文件；
- （5）公布唱标信息；
- （6）开标结束。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由采购人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由业主评委及相关专家组成。评标委员会成员人数以相关专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）采购人或投标人的主要负责人的近亲属；
- （2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- （3）与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- （4）曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政

处罚或刑事处罚的。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，采购人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.2 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，采购人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

7.3 签订合同

7.3.1 采购人和中标人应当自中标通知书发出之日起 1 个工作日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，其视为放弃，采购人取消其中标资格，给采购人造成的损失应予以赔偿。

7.3.2 发出中标通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，给中标人造成损失的，应当赔偿其损失。

8. 重新招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

- (1) 投标截止时间止，投标人少于 3 个的；
- (2) 经评标委员会评审后否决所有投标的。

9. 纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 投诉

投标人和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

10、需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 评标办法

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	资格审查标准	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（按照规定提供信用承诺函）	符合第一章招标公告第二条“申请人资格要求”，信用承诺函格式详见第五章投标文件格式
		备注：投标人需将资格审查证明材料在“漯河市公共资源交易信息网”企业信息库中进行上传登记以便代理机构查询核实。	
2.1.2	符合性评审标准	投标人名称	与营业执照一致
		投标文件签字盖章	1. 商务标相应要求盖章处用 CA 锁进行电子签章。 2. 授权委托书应加盖单位公章，法定代表人应签字或盖章。 3. 投标文件除授权委托书的其他位置，应根据招标文件中第五章投标文件格式中要求由投标人法定代表人或授权委托人签字（或盖章）并加盖单位公章。
		报价唯一	只能有一个有效报价
		投标内容	符合第二章“投标人须知前附表第 1.3.1 项”规定
		合同履行期限	符合第二章“投标人须知前附表第 1.3.2 项”规定
		质量要求	符合第二章“投标人须知前附表第 1.3.3 项”规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表第 3.3.1 项”规定
		投标承诺函	符合第二章“投标人须知前附表第 3.4.1 项”规定
		投标报价	投标人的投标报价不得超出最高限价
条款号		条款内容	编列内容
2.2.1		分值组成 (总分100分)	投标报价部分：10 分 技术部分：70 分 商务部分：20 分

2.2.2 (1)	投标报价 (10分)	投标报价 (10 分)	1. 价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求，通过初步评审且投标价格最低的评标价为评标基准价，其价格分为满分10分。 2. 其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times 10\text{分}。$ 3. 落实政府采购政策： a. 投标人为小型或微型企业的且提供服务的人员均是投标人依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，则给予该投标人报价10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 b. 根据财政部司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，投标人为监狱企业的且提供服务的人员均是投标人依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，则给予该投标人报价10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 c. 根据财政部民政部中国残疾人联合会《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，投标人为残疾人福利性单位的且提供服务的人员均是投标人依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，则给予该投标人报价10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 注：同一投标人，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位报价扣除优惠只享受一次，不得重复享受。 评标价=投标报价-小微（监狱/残疾人福利性）企业最后报价*10% 注：1. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过初步审查的投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 2. 在评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 3. 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 4. 得分保留小数点后两位：分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。
--------------	---------------	----------------	--

2.2.2 (2)	技术部分 (70 分)	总体架构设计 (10 分)	投标人须提供针对本项目的总体设计方案，在满足本项目技术参数要求的前提下，根据需求分析、总体架构、网络部署架构、技术路线等描述进行综合评价。 (1) 方案切合实际，充分结合项目情况，确保本期项目的前瞻性、扩展性、先进性的得 10 分； (2) 项目总体设计整体方案、技术路线，内容较为完整、具体、详细、可行的得 7 分； (3) 项目总体设计整体方案、技术路线，内容一般，描述简单，可行性一般的得 4 分； (4) 项目总体设计整体方案、技术路线，内容不完整，可行性差且不满足采购需求的，得 0 分； (5) 缺项不得分。
		总体建设方案 (15 分)	投标人须提供项目建设方案，在满足本项目技术参数要求的前提下，根据建设方案的应用功能、系统性能、系统安全、数据的共享、用户权限设置等以及对采购技术参数的响应进行综合评价。 (1) 方案思路清晰，模块划分非常合理，性能设计描述全面，数据共享稳定，用户权限设置合理，采购技术参数的响应完善，工作计划描述完整、科学，得 15 分； (2) 方案思路比较清晰，模块划分比较合理，性能设计描述比较全面，数据共享基本稳定，用户权限设置基本合理，采购技术参数的响应基本完善，工作计划描述基本完整、科学，得 10 分； (3) 方案思路基本清晰，模块划分基本合理，性能设计描述基本全面，数据共享基本稳定，用户权限设置基本合理，采购技术参数的响应基本完善，工作计划描述基本完整、科学，得 5 分； (4) 方案设置不完整切不满足采购需求的，得 0 分； (5) 缺项不得分。

		系统运行维护方案（10 分）	投标人须提供系统运行维护方案，根据方案的全面性、流程的简便性、故障排除的时效性、系统升级修补的合理性及运行维护安全保障等进行综合评价。 （1）方案思路非常清晰、考虑全面、描述完整、科学，得 10 分； （2）方案思路较清晰、考虑较合理、描述较完整，得 7 分； （3）方案思路基本清晰、考虑基本合理、描述基本完整，得 4 分； （4）方案思路不合理或者不可行，得 0 分； （5）缺项不得分。
		系统安全保障方案（10 分）	投标人须提供系统及网络安全保障方案，根据系统安全设计方案的完整性、稳定性，网络风险分析的全面性，网络安全防护解决方案的合理性、安全性、可行性进行综合评价。 （1）方案思路非常清晰、考虑全面、描述完整、科学，得 10 分； （2）方案思路较清晰、考虑较合理、描述较完整，得 7 分； （3）方案思路基本清晰、考虑基本合理、描述基本完整，得 4 分； （4）方案思路不合理或者不可行，不满足采购需求的，得 0 分； （5）缺项不得分。
		质量保障方案（10 分）	投标人须提供项目整体服务质量保障方案，根据系统长效性、稳定性、高效性、全面性，方案的可行性进行综合评价。 （1）方案思路清晰、考虑全面、工作计划描述非常完整、科学，得 10 分； （2）方案思路较清晰、考虑较合理、工作计划描述基本完整，得 7 分； （3）方案思路基本清晰、考虑基本合理、工作计划描述基本完整，得 4 分； （4）方案思路不合理或者不可行，不满足采购需求的，得 0 分； （5）缺项不得分。

		故障应急方案 (10 分)	投标人须提供项目故障应急方案，根据应急响应预案流程、原则、协调机制、时间合理性、考虑全面性，方案的可行性进行综合评价。 (1) 方案思路清晰、应急方案考虑非常全面、工作计划描述完整、科学，得 10 分； (2) 方案思路基本清晰、应急方案考虑较合理、工作计划描述较完整，得 7 分； (3) 方案思路基本清晰、应急方案考虑基本合理、工作计划描述基本完整，得 4 分； (4) 方案思路不合理或者不可行，不满足采购需求的，得 0 分； (5) 缺项不得分。
		培训方案 (5 分)	(1) 有培训方案的得 3 分。 (2) 培训方案切实可行、方案全面内容完整包括培训的时间、地点、目标、方式、内容、措施等、科学、合理加 1 分。 (3) 培训方案先进高效、可实施性强的加 1 分。 没有此项描述不得分。
2.2.2 (3)	商务部分 (20 分)	项目成员 (8 分)	(1) 拟投入本项目的项目负责人具有信息系统项目管理师（高级）证书，且能提供 2024 年至今连续 3 个月缴纳社保的证明的得 3 分。 (2) 拟投入本项目的其他技术人员中，具有数据库系统工程师、系统分析师、系统集成项目管理工程师、网络工程师、信息系统项目管理师证书，且能提供 2024 年至今连续 3 个月缴纳社保的，每有一人得 1 分，同一人员具有多个证书不重复计分。本项最多得 5 分。 注：以上证书及社保证明材料投标文件中须附扫描件并加盖投标人公章。

		业绩（6分）	投标人提供 2021 年 1 月 1 日（合同签订时间）以来完成的同类或信息化类项目业绩，投标人必须在投标文件中附对应的合同及中标通知书扫描件（合同至少应附合同签字盖章页、金额页、项目内容页），每提供一个得 2 分，本项最高得 6 分。 注：未提供、缺项或不对应者不得分，提供虚假合同作废标处理。
		售后服务方案（6分）	针对本项目采购需求，提供售后服务方案，包括售后服务体系、质保期、服务内容、服务响应时间、培训计划等主要内容。根据投标文件响应情况进行评分。 （1）方案完整，覆盖内容全面，具有完善的售后服务体系，质保期、服务内容、服务响应时间清晰明确，提供详细的服务方案、培训计划，基于采购需求针对性强，完全满足要求的，得 6 分； （2）方案较完整，具有较完善的售后服务体系，质保期、服务内容、服务响应时间明确，提供服务方案、培训计划，基于采购需求针对性较强，较满足要求的，得 3 分； （3）方案不完善，仅是对售后服务一般性、原则性的描述，基于采购需求针对性不强，或未提供相关内容，得 0 分。

1. 评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第2.2款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序确定中标候选人。综合评分相等时，按照投标报价得分由高到低的顺序推荐；投标报价得分也相等的，则以项目实施方案得分由高到低的顺序推荐中标候选人；得分、投标报价与项目实施方案得分均相同的，按售后服务得分由高到低的顺序推荐中标候选人。以上全部相同的，通过随机抽取产生。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 资格评审标准：见评标办法前附表；（根据《中华人民共和国财政部令第87号—政府采购货物和服务招标投标管理办法》第四十四条：公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。故本项目开标结束后由采购人或采购代理机构统一对投标人的资格进行审查）。

2.1.2 符合性评审标准：见评标办法前附表；

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

详见评标办法前附表。

2.2.2 评分标准

详见评标办法前附表。

3. 评标程序

3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会依据本章第2.1款规定的标准（资格审查由采购代理机构统一进行审查）对投标文件进行初步评审，有一项不符合评审标准的，其投标将被否决。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，其投标将被否决：

- （1）投标文件未按招标文件中规定签字或盖章的；
- （2）投标文件逾期送达的或者未送达指定地点的；
- （3）投标人的法定代表或被授权代表未按时参加会议的，被授权代表未出示委托书的；
- （4）投标文件附加有采购人不能接受的条件；

(5) 投标文件不写投标报价或投标报价超过采购预算价的；

(6) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；

(7) 投标人以他人的名义投标、串通投标、欺诈、威胁、以行贿手段或其他弄虚作假方式谋取中标、采取可能影响评标公正性的不正当手段的；

(8) 投标行为违反招标投标法以及相关法律、法规和规定的。

3.1.3 投标报价有算术错误的，评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标将被否决。

(一) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第2.2 款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

3.2.2 计算过程中分值按四舍五入保留两位小数，结果按四舍五入保留两位小数，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人综合标评审得分等于所有评委综合标打分的算术平均值。

3.2.4 投标人最终得分=投标报价评审得分+技术标评审得分+商务标评审得分

3.2.5 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过初步审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.3 投标文件的澄清和补正

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。

投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 评标委员会按照最终得分由高到低的顺序推荐中标候选人3名，综合评分相等时，按照投标报价得分由高到低的顺序推荐；投标报价得分也相等的，则以项目实施方案得分由高到低的顺序推荐中标候选人；得分、投标报价与项目实施方案得分均相同的，按售后服务得分由高到低的顺序推荐中标候选人。以上全部相同的，通过随机抽取产生。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告。

第四章 采购需求及技术参数要求

一、建设目标

本次漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目积极响应国家对地方政务服务便民热线优化的要求，结合新的业务需求，统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，把数字化、一体化、现代化贯穿到 12345 政务热线服务平台建设全过程各方面，对漯河市 12345 政务服务便民热线的体制机制、方式流程、手段工具进行全方位、系统性重塑，优化流程和资源配置，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

将漯河市 12345 系统做为支撑城市事件数据多源标准接入，具备接入事件事项能够智慧分类、智能分拨、事项跟踪、事项反馈、智能入库和分析研判等城市治理管理事项全生命周期过程管理协同处置应用能力。依托 12345 热线系统建设完善的事件分拨督办平台，充分应用 AI 智能应用实现 12345 热线事前智能交互咨询，事中智能受理、智能派单，事后智能回访的全流程智能场景应用。提升平台的快速受理效能，智能化运营能力、工单分派准确率和群众满意率，减少人工成本，强化事件处置效能监管工作机制。

二、采购需求

（一）总体结构需求

需根据本次漯河市 12345 政务服务便民热线升级项目的建设需求，提供本项目系统结构图、业务架构图、技术架构图、网络拓扑图。

（二）系统建设需求

1.数据资源共享开放与数据库建设

需根据漯河市 12345 热线系统升级项目建设特点，对涉及面向政务部门的数据资源共享，不涉及数据资源开放。面向政务部门的数据资源共享，需基于漯河市数据共享交换平台实现。

2.应用支撑系统建设

应用支撑系统为平台提供应用支撑组件。功能需包括统一用户管理、统一 workflow 管理、统一消息服务、统一日志审核。

3.应用系统建设

（1）呼叫平台

本次建设需对呼叫系统进行升级，呼叫平台需支持国产信创适配、话务智能分配、外呼服务、语音文件管理、应答管理和满意度评价功能，确保群众通过电话呼叫及时响应和处理，需实现 7*24 小时全天候服务，为群众提供便捷通畅的诉求受理渠道。复用现呼叫平台的录音数据和黑白名单数据。

功能需包括软交换平台、IVR 语音导航、CTI 智能话务分配、ACD 智能话务分配、软电话控件、录音系统、话务监控、外呼服务、语音文件管理、禁拨字段管理、应答管理、满意度评价。

（2）全渠道服务中心

需建设政务热线全媒体系统，充分整合热线和其他对外服务渠道，主要包括：门户网站、微信公众号和移动端。通过优化各渠道服务能力、服务交互和服务监管，实现互联网分流，减轻热线中心座席人员的压力，优化热线的服务质量和效率，提升公众的获得感。

①门户网站

门户网站是政务热线服务的前端平台，需满足公众在获取信息、提出诉求、跟踪诉求进度、个性化服务多方面的需求。通过门户网站，公众可以及时了解政策变化、提交和查询诉求、管理个人信息，提升政务服务的透明度和效率。

功能需包括首页、在线交流、资讯中心、我要办理、运行通报、热点聚焦、社情民意、个人中心、第三方应用适配、认证对接。

②微信公众号

微信公众号是政府和公众之间的重要互动平台，公众需能够通过微信公众号查询前沿信息，进行诉求提交、诉求查看和提供知识咨询，增强公众对政府工作的了解和信任，同时也为公众提供更为便捷的政务热线服务渠道，提高公众的参与度和满意度。

功能需包括微资讯、微服务、微互动。

③移动端

需支持通过移动端进行诉求提交，查询诉求办理进度，最新资讯阅读和知识查询，工作人员能够通过移动端随时随地处理公众诉求。

主要需包括公众端和部门端。公众端需包括注册登录、首页、我要问、我要看、我的。部门端需包括消息、应用、通讯录、我的。

（3）全领域协同中心

①市县一体化

需整合各县（区）12345 政务服务热线资源，构建统一的政务热线平台管理体系，帮助市级平台实现对全市各县（区）内的热线诉求数据的整合管理，杜绝“幽灵工单”“伪造数据”问题，通过对组织架构、区域、角色、流程数据的统一配置管理，加强全市 12345 平台的管理能力，构建全市一体化的平台建设模式，实现公共服务高效化、政府决策科学化、社会治理精细化，深化服务型政府建设，提升政府治理能力现代化水平。

功能需包括组织架构配置、区域配置、角色配置、流程配置。

②热线归并加强

需实现一个号码服务企业和群众，深化“放管服”改革，提高政务热线的服务水平，需要各级政府按照“应合必合、应接必接”的原则，以“大热线对接、小热线融合、无热线联通、紧急热线联动”的方式整合各类公共服务热线渠道，实现 12345 与各条热线的工单转派、话务转接、数据联通的联动模式，推动政务服务便民热线的归并与优化。

需包括系统改造对接、归并热线管理、归并业务统计、110 互转协同。

③业务协同系统

通过建设热线业务协同系统，实现热线中心和各成员单位日常的受理、处理、审核、交办、回访日常功能，需通过信息化手段按照统一标准在热线中心和各成员单位之间形成业务协同效应，实现线上诉求受理和处理，提高座席和各成员单位受理、办理各类诉求工单的效率，为公众提供高质、高效的热线服务。

a.服务受理

服务受理需支持对市民从热线电话、网站、移动端、微信对外服务渠道提交的诉求进行统一受理，并且将受理业务与智能化应用深度结合，实现受理能力的优化、受理效率的提升、受理质量的提高，提升市民的获得感。需支持直接答复、送审、交办部门、上报省级、合并处办、送结果审核的处办方式；需支持打开多表单、查询并复制历史工单信息暂存；支持使用操作标签记录信息。

功能需包括软电话控件、工单登记、全媒体工单。

b.服务派审

话务员通过电话、微信、网站渠道受理登记市民的诉求之后，需要进行工单的下一步处理，即服务派审阶段。需支持工单审核按照主协办、多部门、分中心处办方式派发部门或退回登记人；需支持直接办结、交办部门、送上级审核、合并处办、退回、加派、送回访、审核结果、审核延期操作。

功能需包括工单派审、结果审核、延时审核、疑难工单处理、不满意工单处理。

c.服务处办

对于涉及需要派发给办理单位处理的工单，需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。

功能需包括部门任务单处理、退单处理、列表页、详情页。

d.服务回访

回访是为了及时了解市民对政府服务的满意度和不满意原因，以及收集市民对政府工作的建议和意见，帮助政府部门更好地了解市民的需求和反馈，提高政府部门的服务水平和市民的满意度。

功能需包括回访工单列表、执行回访。

④统计分析

基于热线业务，对平台沉淀的热线数据进行可视化展示，从多种维度进行可视化展示，方便领导掌握不同层面的中心运营情况。

功能需包括诉求总览、话务监测、诉求分布、部门效能、民生热点、统计口径维护、可视化分析、管理统计分析、用户渠道分析。

⑤企业服务

需梳理企业归口，建立企业特殊表单，全天候 24 小时受理企业的政策咨询与办事诉求。

功能需包括企业归口、企业表单、涉企办理流程。

⑥系统对接

需支持与话务平台对接；

需支持与短信平台对接；

需支持与城管局运管服平台对接；

需支持与办理单位现有自建系统对接；

需支持与河南省 12345 平台对接；

需支持与漯河市一体化政务服务平台对接；

需基于漯河市城市级数据中台对接共享其他业务系统。

（4）共建共享知识库

需建设联动省平台、覆盖漯河市的智能知识库。参照知识的分类、要素、场景、过

程的标准，建立数据共享交换机制，吸纳各业务部门法律、法规、政策、文件和办事流程的相关知识，作为统一知识库为各业务部门提供各类知识服务，支撑整合归并后中心相关诉求的在线及时答复。需支持知识全文检索展示，同时支持关键词/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；需支持按照时间、热度、综合排序展示；需支持知识采编、审核、上架、到期自动下架的操作；需支持知识提问的发起与答复、知识纠错的纠错与处理、知识确认策略的管理维护与服务启用、优秀工单采编、知识维护公告展示配套功能。

①知识检索

政务热线共建共享知识库系统，需面向企业、群众和热线中心提供丰富的知识检索渠道和高效的知识检索功能。

功能需包括多维检索、检索结果查看、知识收藏、热点知识、知识查看。

②知识管理

12345 共建共享知识库系统需可以对政务热线平台中大量的政策法规、经验成果知识进行分类的管理，积累知识资产，避免数据流失。平台需通过建设统一标准的知识管理路径，有效降低人工管理成本，强化知识库核心服务能力，满足公众话务员咨询、求助需要，提升政务热线的公共服务水平。

功能需包括日常维护、知识共享、知识确认策略。

③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多种渠道来源收集到的热线知识，共建共享知识库需提供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。

功能需包括知识采编岗、知识审核岗、知识管理岗、优秀工单采编。

④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，需支持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，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。

⑤提问回答

提问回答需确保办理单位能高效处理话务员提交的问题，以促进问题解决的时效性和准确性，优化服务质量和效率。

功能需包括采编回答、引用知识回答、指派下级回答、拒绝回答、超期提醒。

⑥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。

功能需包括我的纠错、纠错处理。

⑦通讯录

通讯录主要需展示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，用来对接软电话控件的通讯录，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。

功能需包括部门通讯录、外部通讯录。

⑧运维管理

运维管理需通过对知识归口的管理，将各级部门、各级热线中心的知识按照归口进行梳理，更加清晰、明了的展现知识内容，辅助座席人员快速查找相关知识。另一方面，需通过对知识场景的管理，以更加符合业务使用场景的形式将知识进行分类，形成同类知识“互相紧密”、异类知识“互相疏远”的关系，辅助座席人员更加深刻的理解知识内容，从而提升业务能力解答群众诉求。

功能需包括归口管理、场景管理、场景关联知识。

⑨知识维护公告

知识维护公告需展示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。

功能需包括查看下架知识、查看变更知识。

⑩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，具体需从知识存量概览、知识生产考核、知识应用三个方面实时对知识库数据进行统计分析。另外，知识统计分析结果也需与热线中心、承办部门的知识库相关绩效考核进行关联，通过考核来提高各热线中心、各部门对知识库建设、维护的重视，打造能用、好用、管用的智能知识库。

功能需包括活跃度分析、采编维护统计、使用情况统计。

(5) 全方位管控中心

需建设科学完善的政务热线中心综合监督考核系统,通过整合排班管理、考试培训、监察督办、绩效考核功能,实现对热线整体运营情况管控,从而提升人员的综合素养和热线中心的服务效能,提高热线中心的服务水平。

①排班考勤

当热线中心需要进行值班安排时,需支持值班长通过排班考勤功能进行值班安排和值班表生成,需支持支持中心日常的值班管理,实现值班安排、代班调班功能,提供值班记录的网上填写,可选择按月、按周方式展示。

功能需包括排班类型设置、值班表、代班调班、值班信息、我的考勤、考勤查询、请假管理。

②考试培训

当中心工作人员需要进行培训学习或考试时,需支持通过考试培训功能进行在线练习、在线培训、在线考试,并且具备管理练习、考试、培训及统计考试结果的功能。提升中心人员整体的业务能力及中心的整体服务水平。

功能需包括我的练习、我的考试、我的考培、题库类别、在线题库、练习管理、试卷管理、在线视频管理、在线消息管理、查看学习情况、考培总览。

③监察督办

监察督办功能需覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位和下级热线单位成员,需支持按照时限类型、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;需支持按照时限预警规则展示红黄绿三色预警展示;需支持自动或手动发起督办;需支持被督办对象申诉或处理督办。

功能需包括红牌管理、黄牌管理、手动督办、监察点配置管理、督办申诉。

④绩效考核

绩效考核模块需为热线中心管理人员提供全面的绩效评估和管理工具,旨在为组织提供公正、公平和透明的绩效评估方法。需支持管理员通过手动或自动方式,根据设定的 KPI 和绩效标准,评价各单位和座席人员的工作表现。此外,还需提供工作量统计、绩效查看、申诉处理和工作效能分析功能,帮助政务热线各个角色深入理解工作绩效体系、发现问题,并持续改进,提高政务热线的工作效率和服务质量。

功能需包括指标管理、座席绩效、单位绩效、座席效能、单位效能。

(6) 智能化应用中心

智能化应用中心需实现智能化、自动化,减少人工干预,保证数据准确性,提高工

作效率。

①智能座席助手

需为座席人员提供业务辅助及实时监控管理，有效降低热线中心座席人员的业务门槛，提升座席人员服务效率和质量。

a.语音助手

在座席接听过程中，需通过实时文本转译技术，实现与市民之间的快速沟通交流和实时文本记录，其中标准普通话的识别正确率超过 85%。

b.智能填单

在座席受理公众诉求时，需基于不同业务场景分析公众诉求并转换为文字，辅助座席人员对工单进行填写。

功能需包括表单管理、表单填写。

c.智能工单

在座席人员处理工单时，需通过智能查重和标题自动生成可辅助座席人员实现快速的工单规整和派发。

功能需包括智能归口、智能查重、智能派单。

d.智能回访

需依托 AI 能力，对已提交诉求人进行“点对点”回访操作，按照系统内预先设定好的回访步骤，逐步完成回访业务流程，并基于语音识别能力，主动识别群众回复的意图并抓取诉求人的满意度关键字，实现回访结果的自动填充，并支持管理员进行结果核实和确认。

功能需包括故事板配置、回访策略管理、回访计划管理、人工干涉。

②智能客服机器人

智能客服系统是集成 NLP、TTS 和 ASR 的人机交互智能信息系统，需依托知识库，替代人工客服值守完成大量实时交互工作，解答部分公众的咨询问题，实现人工客服和智能客服无缝衔接，提升热线中心服务质量，提高服务效率和公众满意度。

a.文本机器人客服

文本机器人需基于 NLP 和语义识别技术，为公众提供网络端和移动端的人机问答交互服务的智能信息系统，深度结合场景知识库，多维度多场景的运用不同问答模型进行高效的针对性回复，实现文本机器人自然语言交流能力的质变性提升，可以替代人工座席完成大量的实时交互工作。

当文本机器人无法解决用户问题时，可无缝转接至人工座席进行服务，对于人工全忙或非工作时段的咨询，文本机器人也将引导用户使用在线留言功能，提供后续电话、短信形式的及时回复，保证有问必答，有效提高公众的服务满意度。同时，机器人后台将自动记录未能解答的问题数据，支持人工辅助标注以提高场景匹配准确度，全面分析机器人场景式问答的命中效果，稳步提升机器人客服的工作效率和质量。

功能需包括场景式引导、人工标注。

b.语音机器人客服

语音机器人是使用语音进行人机交互的智能信息系统，将所有外网服务类数据和智能系统做好初始化对接，能够深度挖掘知识库，可替代人工客服值守完成大量实时交互工作。

功能需包括智能导航、语音识别、智能打断、场景识别、语音转人工、满意度调查、语音播报。

c.智能客服管理

需支持管理人员通过智能客服管理对文本机器人及语音机器人进行话术、对话轮次、业务组队列、客服分配机制配置操作。

功能需包括话术管理、对话轮次管理、热词管理、问题学习、业务组、队列管理、业务人员配置、通话黑名单配置、客服分配机制管理。

③质检系统

当中心需要进行工单质检时，需根据预设的条件从工单库中抽取出一一定数量的录音，通过人工的方式进行核查打分。

功能需包括人工质检评分规则配置、日常质检计划、专项质检任务。

（7）大屏场景分析

大屏场景分析需基于 12345 热线业务场景分析需求，立足于全局视角，发挥热线多类场景、海量数据的优势，对内从政府侧探索、对外从群众侧挖掘，全方位多层次辅助领导感知市民诉求的宏观态势，实现从诉求受理到工单归档的全流程闭环分析，让热线大数据分析可落地、能使用、被认可。

功能需包括综合感知、智能调度、效能评价、舆情感知。

（8）公共组件模块

需通过统一的接口标准实现多源事件的接入和知识的共享与应用，以促进不同业务系统和功能模块之间的互联互通与数据共享。

需包括标准事件接入组件、知识库应用组件。

三、技术参数要求

序号	功能名称	功能点	技术参数描述	数量	
(一) 呼叫平台					
1	呼叫平台	IVR 导航	用户需求信息	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。	1
2			语音导航信息	IVR 语音导航，包括语音内容、二次导航。	1
3			配置文件信息	系统提供可编程的配置文件，能够自有灵活的调整 IVR 流程。	1
4		话务分配	排队算法模型	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。	1
5		话务监控	座席监控信息	包括坐席监控、分级状态、工号状态和队列监控。	1
6		禁播字段管理	禁播字段信息	禁拨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。	1
7		语音文件管理	语音文件分类信息	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。	1
8		应答管理	应答模式信息	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。	1
9		满意度评价	满意度信息	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。	1

序号	功能名称	功能点	技术参数描述	数量
(二) 全渠道服务中心				
1	门户网站	首页	账户信息	1
2			常见问题信息	1
3		在线交流	知识查询结果信息	1
4			智能机器人回复信息	1
5		资讯中心	资讯信息	1
6		我要办理	自助下单表单信息	1
7		运行通报	公开案例信息	1
8			数据分析结果信息	1
9		热点聚焦	热点信息	1
10		社情民意	问卷模板信息	1

11		个人中心	我的收藏知识信息	我的收藏功能让公众能够收藏他们感兴趣的相关知识，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。	1
12			消息中心信息	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。	1
13		第三方应用适配	第三方应用适配信息	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。	1
14		认证对接	统一认证信息	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。	1
15	微信公众号	微资讯	中心介绍信息	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。	1
16			通知公告信息	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。	1
17		微服务	热点聚焦信息	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。	1
18			便民知识信息	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。	1
19		微互动	用户绑定信息	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。	1
20			诉求表单信息	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。	1

21	移动端	公众端	注册登陆	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，大大提升了政务热线服务的便利性和效率，实现高效、便捷、个性化的便民服务。	1
22			我要问资讯信息	我要问功能进一步提升了用户的服务体验，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。	1
23			我的个人中心信息	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。	1
24		部门端	集成待办信息	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。	1

序号	功能名称		功能点	技术参数描述	数量
(三) 全领域协同中心					
1	市县一体化	组织架构配置	组织架构信息	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。	1
2		区域配置	区域信息	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。	1
3		角色配置	角色信息	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。	1
4		流程配置	业务流程信息	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。	1
5	热线归并加强	系统改造、对接	数据对接标准信息	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。	1
6		归并热线管理	归并方式信息	管理员可对归并方式进行维护。	1
7		归并业务统计	专项数据报表信息	单独进行数据报表，分配权重值，对得分进行加权计算。	1
8		110 互转协同	工单转派信息	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。	1

10	业务协同系统	服务受理	复制工单信息	若市民通过一通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。	1
11			历史诉求信息	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	1
12			操作标签信息	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	1
13			全媒体工单信息	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 各渠道端受理、处理工单。	1
14		服务派审	派审规则信息	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。主办部门反馈办结后，协办部门可自动办结。 在工单派发环节，对涉及到职能交叉、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，市级热线接诉后，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 市级热线接诉后，若发现需要区县级的热线或者办理单位处理，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办理单位 若审核岗识别出该工单为疑难工单，则可以标记为疑难工单，送至疑难工单办理岗进行处理，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	1
15			工单修改信息	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	1
16			延时审核信息	若办理单位在规定时限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。	1
17			疑难工单信息	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。	1
19		服务处办	部门任务单信息	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	1

20		服务回访	回访进度信息	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，并按照规定记录市民的回访意见和建议。	1
21	统计分析	可视化分析	可视化分析模型信息	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段趋势诉求分析。 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情况。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。	1
22	企业服务	企业归口	企业归口信息	梳理企业相关的专业诉求归口，企业服务专席人员在接到涉企诉求时，按照企业专业诉求归口进行企业工单数据沉淀。	1
23		企业表单	企业咨询表单信息	由企业服务专席人员依托知识库对企业咨询进行在线解答	1
24		涉企办理流程	涉企办理流程信息	构建涉企工单办理流程	1
25	系统对接	话务平台对接	话务平台对接信息	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。	1
26		短信平台对接	短信平台对接信息	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。	1
27		与办理单位现有自建系统对接	接口标准信息	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。	1
28		与省 12345 平台对接	省 12345 平台协同信息	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。	1
29		与漯河市一体化政务服务平台对接	政务服务好差评工单数据信息	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。	1
30			办件进度信息	对接办件进度信息	1
31			事项库事项基本信息	对接事项库事项基本信息	1
32		与漯河市数据中台对接	数据交换信息	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。	1

序号	功能名称	功能点	技术参数描述		数量
(四) 共建共享知识库					
1	知识检索	多维检索	检索分类信息	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。	1
2		知识收藏	收藏信息	公众、企业和中心人员在浏览知识详细内容的同时，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。	1
3		热点知识	热点知识信息	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。	1
4		知识查看	知识详情信息	系统支持用户查看知识的详细内容；公众、企业和中心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。	1
5	知识管理	日常维护	日常维护信息	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。	1
6		知识共享	共享策略信息	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。	1
7		知识确认策略	确认策略信息	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。	1
8	知识采编	知识采编	采编规则信息	对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归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。	1

9	知识提问	知识提问	提问知识信息	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	1
10	提问回答	提问回答	知识回复信息	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。	1
11	知识纠错	我的纠错	错误知识信息	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。	1
12		纠错处理	纠错处理信息	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。	1
13	通讯录	部门通讯录	通讯录信息	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，用来对接软电话控件的通讯录，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。	1
14		外部通讯录			
15	运维管理	归口管理	归口信息	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。	1
16		场景管理	场景信息	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。	1
17		场景关联知识	场景关联知识信息	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。	1

18	知识维护公告	知识维护公告	知识维护信息	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。	1
19	知识统计分析	活跃度分析	活跃度分析数据	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。	1
20		采编维护统计	采编维护统计数据	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。	1
21		使用情况统计	使用情况统计数据	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。	1

序号	功能名称	功能点	技术参数描述	数量
（五）全方位管控中心				
1	排班考勤	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。	1
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。无论是常规的日常排班，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。	
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。	
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，有助于全方面了解值班情况及值班人员的出勤记录。	
5	考试培训	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。	1
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。	
7	考试培训	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。	1
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。	1

9		我的考培	考培信息	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。	1
10		题库类别	题库信息	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考培系统的题目，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。	1
11		我的考试			
12		在线题库			
13		练习管理			
14		试卷管理			
15		在线视频管理	视频课程信息	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。	1
16		查看学习情况	考培统计信息	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。	1
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。	
18	监察督办	红牌管理	红牌预警规则信息	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，通过消息提醒的方式提醒对应的流程办理人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。	1

19		黄牌管理	黄牌预警规则信息	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，通过消息提醒的方式提醒对应的流程办理人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。	1
20		手动督办	手动督办规则信息	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的进度。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、单位应反馈时间、情况描述、涉嫌违规情形、相关附件和意见。	1
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，若被督办公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。	
22	绩效考核	座席绩效	座席绩效规则信息	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。	1
23		单位绩效	单位绩效规则信息	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。	1

序号	功能名称	功能点	技术参数描述	数量
(六) 智能化应用中心				
1	智能坐席助手	语音助手	语音识别信息 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。	1
2		智能填单	表单管理规则信息 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。	1
3		智能填单	表单填写 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。将语音流或文本传进语音分析引擎，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。	1
4		智能工单	智能归口匹配规则信息 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。	1
5		智能工单	工单查重匹配信息 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。	1
6		智能工单	智能派单规则信息 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。	1
7		智能回访	回访策略管理信息 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、工作时与非工作时配置。	1
8		智能回访	回访计划信息 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。	1
9		智能回访	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。	
10	智能客服机器人	文本机器人	场景引导信息 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，构建了你问我答的“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。	1
11		文本机器人	人工标注信息 系统管理员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。	1
12		智能语音客服机器人	用户诉求转译信息 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	1
13		智能语音客服机器人	智能化菜单导航信息 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。	1

14		公众语音信息	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索。	1
15		故事板信息	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。	1
16		满意度信息	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。	1
17		语音模板信息	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。	1
18		话术属性信息	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。	1
19		话术流程与节点配置信息	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。	1
20		对话轮次信息	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。	1
21		热词信息	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。	1
22		问题聚类规则信息	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。	1
23		业务组、队列信息	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。	1
24			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服务，及时解决公众的诉求。	
25		黑名单信息	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。	1
26		客服分配机制信息	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。	1
27	质检系统	人工质检评分规则配置	质检评分规则信息 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。	1

28		日常 质检 计划	质检 计划 信息	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。	1
29		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。	

序号	功能名称	功能点	技术参数描述	数量
(七) 大屏场景分析				
1	综合感知	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。	1
2		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。	1
3			支持不同颗粒度统计结果都可以实现的自由配置和展示。	
4			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。	
5	智能感知	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。	1
6		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。	1
7	智能调度	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。	1
8	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相衔接,形成高效协同机制。	1
9			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。	
10	舆情感知	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。	1

第五章 投标文件格式

（项目名称）

投标文件

投标人（盖单位章）：_____

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日 期：_____年____月____日

目 录

- 一、投标函及投标函附录
- 二、法定代表人身份证明
- 三、授权委托书
- 四、投标承诺函
- 五、资格审查资料
- 六、商务部分
- 七、技术部分
- 八、其他材料

一、投标函及投标函附录

（一） 投标函

（采购人名称）：

1. 我方_____（投标人名称）已仔细研究了_____（项目名称）招标文件的全部内容，愿意以：人民币（大写）_____（¥_____元）为投标总报价、合同履行期限_____，按合同约定完成该项目服务工作，服务质量达到_____。

2. 我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3. 如我方中标：

（1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

（2）我单位愿意履行投标文件中的一切优惠条件和承诺措施，提供优质高效的服务，并承诺在合同约定的期限内完成并移交全部工作内容。

（3）我方承诺在从规定的自开标之日起 90 日历天的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

（4）我单位同意提供与招标有关的一切数据和资料，完全理解最低报价不是中标唯一条件。

（5）我方承诺若我方有幸中标，在领取中标通知书前向代理机构支付代理服务费及相关费用。

4. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

投 标 人：_____（盖单位章）

法定代表人或被授权代表：_____（签字或盖章）

地址：_____

电话：_____

邮政编码：_____

____年__月__日

(二) 投标函附录

项目名称	
投标人	
投标范围	
投标报价 (元)	大写: _____ 小写: _____
投标范围	
合同履行期限	
质量	
项目负责人	
投标人类型	☐ 中小企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位
备注	

投标人（盖单位章）：_____

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日 期：_____年____月____日

填报要求:若投标人属于中小型企业/微型企业/监狱企业/残疾人福利性单位的,则投标人类型应如实勾选,若不属于则投标人类型可不勾选。

需提供材料:

1. 投标人为中小型或微型企业的且提供服务的人员均是投标人依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员,须按投标文件中规定的格式提供《中小企业声明函》(详见附件 1)加盖投标人公章,若不是,附件 1 可不填写。投标人对所报相关内容的真实性负责,采购代理机构有权将相关内容进行公示。

2. 投标人为监狱企业的且提供服务的人员均是投标人依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员,则投标人须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件复印件加盖投标人公章。投标人对所报相关内容的真实性负责,采购代理机构有权将相关内容进行公示。

3. 投标人为残疾人福利性单位的且提供服务的人员均是投标人依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员,须按投标文件中规定的格式提供《残疾人福利性单位声明函》(详见附件 2)加盖投标人公章,若不是,附件 2 可不填写。中标人为残疾人福利性单位的,采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》,接受社会监督。

附件1

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. __（标的名称）____，属于_____（采购文件中明确的所属行业）；
承接企业为____（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

附件2**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（采购人名称）单位的（项目名称）采购活动（由本单位提供服务）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

(三) 项目服务小组人员一览表

本项 目职 务	姓名	职称	执业或职业资格证明				联系 方式	备注
			级别	证书编 号	专业	养老保险是 否缴纳		

注：本表后附以上人员相关证书、身份证、社保等相关资料复印件。

投标人（盖单位章）：_____

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日 期：_____年____月____日

二、法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年____月____日

经营期限：_____

姓名：_____

性别：_____

年龄：_____

身份证号码：_____

职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附法定代表人身份证复印件。

投标人：__（盖单位章）__

_____年____月____日

三、授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件和被授权代表身份证复印件

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

被授权代表：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年____月____日

四、投标承诺函

致_____（采购人名称）：

我公司作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件；
- （七）根据采购项目提出的特殊条件。

二、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他投标人参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次招标采购活动，不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的行为。

五、参加本次招标采购活动，不存在和其他投标人在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

六、投标人参加本次政府采购活动在近三年内投标人和其法定代表人没有行贿犯罪行为。

七、参加本次招标采购活动，不存在联合体投标。

八、投标文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

九、如本项目评标过程中需要提供样品，则我公司提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我公司对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合招标文件要求导致未能中标的，我公司愿意承担相应不利后果。（如提供样品）

十、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

- (一) 投标有效期内撤销投标文件的；
- (二) 在采购人确定中标人以前放弃中标候选人资格的；
- (三) 由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同；
- (四) 在投标文件中提供虚假材料谋取中标；
- (五) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (六) 投标有效期内，投标人在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标的法律责任。

投标人（盖单位章）：_____

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日 期：_____年____月____日

五、资格审查资料

（一）投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电 话		
	传 真			网 址		
企业性质						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号						
注册资金						
开户银行						
账号						
经营范围						
备注						

（二）投标人资格证明材料

满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（按照规定提供信用承诺函，信用承诺函格式详见附件 3）：

附件3

漯河市政府采购投标人信用承诺函

致（采购人或政府采购代理机构）_____：

单位名称：_____

统一社会信用代码：_____

联系地址和电话：_____

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平公正和诚实信用的原则，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺，我单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、重大税收违法失信名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，未曾作出虚假采购承诺；
- （七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；
- （八）符合法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

投标人名称（盖章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：1. 投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2. 投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，投标文件中应提供“法定代表人授权书”。

六、商务部分

根据评标办法格式自拟。

七、技术部分

根据评标办法格式自拟。

八、其他材料

第六章 政府采购合同（主要条款）（样本）

（甲乙双方可根据实际情况增删内容）

本合同 ☐ 是 / ☐ 否 中小企业预留合同

XX 项目购买服务合同

委托方（甲方）：

住 所 地：

法定代表人：

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电 话：

电子信箱：

受托方（乙方）：

住 所 地：

法定代表人：

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电 话：

电子信箱：

本合同甲方委托乙方就_____

_____ 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 甲方委托乙方进行建设服务的内容如下：（根据项目具体情况设置）

1. 项目建设（服务）的目标：（根据项目具体情况设置）；
2. 项目建设（服务）的内容：（根据项目具体情况设置）；
3. 项目运维的方式：（根据项目具体情况设置）；

第二条 乙方应按下列要求完成建设服务工作:

1. 建设服务地点：（根据项目具体情况设置）；
2. 建设期限：自合同签订之日起*日历天（根据项目具体情况设置）；
3. 免费运维期限：项目验收合格后，运维服务*年（根据项目具体情况设置，建议运维期限为 36 个月。）；
4. 建设服务质量要求：（根据项目具体情况设置）；
5. 运维服务质量要求：（根据项目具体情况设置）。

第三条 为保证乙方有效进行建设服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料:
 - (1) 根据乙方实际需要及时提供相关资料_____;
 - (2) _____;
2. 提供工作条件:
 - (1) 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_____;
 - (2) _____;
3. 其他配合协作事项: 积极配合乙方开展相关工作_____;
4. 甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式: 根据乙方实际需要及时提供_____。

第四条 合同费用及支付方式:

1. 本合同含税总金额为：_____，乙方提供符合国家规定的增值税[普通]发票。合同价格清单如下：

序号	建设（服务） 内容	数量/期限	小计（元）
1			
2			
...			
合计（元）			

本合同总价款包括项目所包含的货物、标准附件、备品备件、专用工具、图纸资料、技术服务、包装、仓储、运输、装卸、保险、税金，货到就位以及集成费、安装、调试、

运行、维护、培训、保修，以及按采购人要求配合相关单位需求完成数据调取接入并达到正常使用状态等的一切税金和费用。除双方另有约定外，甲方无需向乙方另行支付任何其他费用。（根据项目实际情况选择使用）

2. 建设服务费由甲方_____（一次或分期）支付乙方。

具体支付方式和时间如下：

（1）第一次付款：项目通过验收 xx 个工作日内，甲方凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票，将本合同费用总额的 [xx] %（即大写人民币 [xxxx]，¥[xxx]）支付给乙方；

（2）第 N 次付款：项目通过验收满 xx 年，甲方凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票，将本合同费用总额的 [xx] %（即大写人民币 [xxxx]，¥[xxx]）支付给乙方；

（可另行约定其他付款条件）

3. 乙方开户银行名称、地址和帐号为：

开户银行：_____

银行地址：_____

帐号：_____

纳税人识别号：_____

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原则，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. 自本合同签订生效后，乙方应在 xx 日内完成项目安装至甲方指定的地方，并上线试运行，且提供交付内容材料供甲方检查确认。

2. 免费运维期内，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。

3. 免费运维期内，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。

4. 免费运维期内，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。

5. 自合同签订生效之日起乙方应提供 x 人 x 年驻场服务，相关费用由乙方自行解决。

（本条根据项目具体情况使用）

第六条 双方确定建设政务信息化项目应遵守的保密义务如下：

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，应向对方承担赔偿责任。

第七条 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 双方确定以下列标准和方式对乙方的建设服务工作成果进行验收：

系统上线后/设备部署调试完成/服务期到约定时间节点，试运行 xx 个月后（根据项目具体情况设置），满足验收条件时进行验收。

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，满足建设方案、招标文件及本合同相关要求]。

3. 建设服务工作成果的验收方法：[根据项目具体情况设置]。

4. 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或委托授权的第三方进行验收。]

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。

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：

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。

（根据项目实际情况明确违约责任）

第十一条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定_____为甲方项目联系人；乙方指定_____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。

第十二条 不可抗力

1. 合同所指不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害（台风、地震、洪水）；政府行为（国家、省、市上级有关政策的变动）等。

2. 由于不可抗力事件，致使一方在履行其在本合同项下的义务过程中遇到障碍或延误，不能按约定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”），只要满足下列所有条件，不应视为违反本合同：

（1）受阻方不能全部或部分履行其义务，是由于不可抗力事件直接造成的，且在不可抗力发生前受阻方不存在迟延履行相关义务的情形；

（2）受阻方已尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失；

（3）不可抗力事件发生时，受阻方立即通知了对方，并在不可抗力事件发生后的十五日内提供有关该事件的公证文书和书面说明，书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

3. 不可抗力事件终止或被排除后，受阻方应继续履行本合同，并应尽快通知另一方。受阻方应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。

4. 如果不可抗力事件的影响持续达三十日以上时, 双方应根据该事件对本合同履行
的影响程度协商对本合同的修改或终止。

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, 则任何一方均可向漯河仲裁委员会仲裁。(如果不想
通过仲裁方式解决则应该修改为: 则任何一方均可向[甲方住所地]人民法院起诉。)

3. 仲裁(起诉) 进行过程中, 双方继续履行本合同未涉仲裁(起诉) 的其他部分。

第十四条 合同文件(根据项目具体情况设置)

1. 招标采购文件

2. 乙方在投标时的书面承诺

3. 中标通知书

4. 合同补充条款或说明

5. 保密协议或条款

6. 技术规范书等附件、图纸

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。

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。

（二）乙方的权利和义务

1. 自验收报告签署之日起，就所提供的软件及硬件，乙方为甲方提供为期（36）个月的免费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。乙方在甲方最后一次付款前，将软件开发各阶段文件、源代码或安装部署包（确保用户数据可读取、可获取）、服务期内平台采集存储的数据等全量完整移交甲方。

3. 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，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。

4. 待市政务云密码资源池建设完成后，乙方应免费进行系统适配改造，完成与市政务云密码资源池对接，并配合做好商用密码应用安全性评估；配合做好系统网络安全等级保护测评及整改；免费做好 IPV6 软件层面适配工作。

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。

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；

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。并加强从业人员管理，进行岗前背景审查。

11. 乙方运维时应通过专用运维终端和专线连接生产、测试环境，确保运维终端可审计、可管控。

12. 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。

13. 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；乙方在合同有效期内是政务信息系统网络数据安全（XXX 项目）的第一责任人，承担网络数据安全具体工作，保障信息系统的安全运行。

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。

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）向甲方进行汇报。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。

（本页无正文，为《*****合同》的签署页）

甲方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签署日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签署日期： 年 月 日

附件：

河南省政府采购合同融资政策告知函

各投标人：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标人，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购[2017]10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。