

青冈县营商环境建设监督局青冈县12345政务服务便民热线平台建设项目中标（成交）明细

青冈县公共资源交易中心受青冈县营商环境建设监督局委托，采用竞争性磋商进行采购青冈县12345政务服务便民热线平台建设项目（项目编号：[231223]QGJC[CS]20230001）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

一、合同包1（便民热线平台建设）

- 1.1、中标（成交）供应商：山东德全新基建科技有限公司
- 1.2、中标（成交）总价：2,763,900.00元
- 1.3、中标（成交）标的明细：

货物类

品目号	品目名称	货物名称	规格型号	品牌	制造商名称	产地	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-1	通信网络维护和管理系统	青冈县12345政务服务便民热线平台	青冈县12345政务服务便民热线平台	1、IVR自动语音应答系统：要求IVR流程提供图形化编辑功能，可以通过拖拽元器件，连线进行IVR流程脚本的直观编辑。IVR流程功能包含：放音、放音收码、时段控制、表达式、录音、字符串拆分拼接、录音等。要求提供来电排队机制，当转人工时，会向服务端请求空闲坐席，当没有空闲坐席时，来电会进入ACD队列进行排队等待；当坐席空闲列表中有空闲坐席时，会向ACD队列请求分配单元，ACD队列中最前面的来电分配给该空闲坐席。提供转技能组、转固定工号、转固定分机、转任意坐席等分配方式。提供轮询、权重、记忆等分配规则进行分配。2、并发管理要求多线程并发处理，每个电话会话独立线程处理，互不影响。3、路由管理要求多路由配置，不同的路由对应不同的呼叫方向。4、分轨录音要求实现分轨录音，录制出来的音频可以用于智能质检，双通道录音可以有效提高智能质检的识别准确性。5、智能化对接要求通过mrcp方式对接智能化引擎，实现合成以及识别功能。6、坐席管理提供坐席管理插件，插件以WebSocket方式与服务端进行交互，对主流浏览器有较好的兼容性支持。	合同签约后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	229,100.00	1.00	套	229,100.00
1-2	通信网络维护和管理系统	青冈县12345政务服务便民热线平台	青冈县12345政务服务便民热线平台	1、呼叫平台对接：将呼叫平台集成到业务系统中，实现语音与业务流程结合。2、短信平台对接：与运营商短信网关对接，系统调用短信网关实现自动收发短信。3、短信服务：提供短信服务建设，诉求受理、预警通知、评价反馈提供短信服务支撑。4、服务受理服务受理：支持对市民从热线电话、网站、微信这些对外服务渠道提交的诉求进行专业表单的工单登记，根据来电快速获取诉求对象信息，并支持通过百度地图快速定位事件发生地，将受理业务与智能化应用深度融合，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。功能包括：软电话控件、工单登记、全媒体工单。5、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，支持对工单进行下一步派审处理。功能包括：工单派审、结果审核、延时审核、不满意工单处理。6、服务处办：对于涉及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。功能包括：部门任务单处理、退单处理、工单列表页、工单详情页。7、应用支撑系统：应用支撑系统为平台提供应用支撑组件。功能包括：统一用户管理、统一 workflow 管理、统一消息服务、统一日志审计。	合同签约后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	548,600.00	1.00	套	548,600.00
1-3	通信网络维护和管理系统	青冈县12345政务服务便民热线平台	青冈县12345政务服务便民热线平台	好差评系统为话务、事件事后评价系统，支持在通话结束后对坐席人员进行满意度评价，支持在工单完成后，收集市民群众对工单办理情况的满意度及意见建议情况。功能包括：话后满意度、工单回访	合同签约后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	38,600.00	1.00	套	38,600.00

品目号	品目名称	货物名称	规格型号	品牌	制造商名称	产地	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-4	IP与多媒体通信设备	多媒体受理	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	多媒体受理充分整合热线、网站、微信对外服务渠道，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、小程序（公众端）：利用微信平台，建立热线微信小程序服务，相关用户数据、便民数据、知识库数据都来源于热线平台，为市民提供自助下单、12345课堂、个人中心、掌上知识库和常规资讯。功能包括：自助下单、12345课堂、个人中心、掌上知识库、常规资讯。2、门户网站：门户网站作为内容获取和内容统一的操作界面，支持使用人员对信息编辑、组合操作。门户界面设计呈现统一的界面风格和标识，展现标准化并凸显门户的人性化及形象化。功能包括：门户知识展现、门户信息发布、个人中心。	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	179,200.00	1.00	套	179,200.00
1-5	通信网络维护和管理系统	知识库系统	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	建设融合人工智能和大数据技术的政务热线智能知识库系统，实现知识内容及实时更新、知识管理标准化、知识获取多渠道、多部门知识共享，为人工座席提供统一的、融合的知识库。功能包括：知识采编、知识审核、知识上架、知识下架、知识提问、知识查看、知识纠错、运维管理、知识收藏、知识评价	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	219,000.00	1.00	套	219,000.00
1-7	其他无线电信设备	效能监察系统	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	监察督办能够覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位和下级热线单位成员，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。支持对工单、任务进行红黄灯预警、对即将超期的工单一键督办。功能包括：红牌管理、黄牌管理、手动督办。	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	59,600.00	1.00	套	59,600.00

服务类

品目号	品目名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
-----	------	------	------	------	------	-------	----	----	-------

品目号	品目名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-6	其他数据统计分析服务	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	应基于热线业务，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，支持对诉求总量、诉求事件、类型进行展示；支持对话务情况进行统计展示；支持对平台受理的诉求数据进行统计展示，方便领导掌握不同层面的中心运营情况。功能包括：整体感知、数据汇聚可视化、话务统计分析、诉求统计分析	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	119,800.00	1.00	套	119,800.00
1-8	其他数据交换对接服务	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	提供对外的标准对接接口，汇聚县级的热线受理信息、工单记录、回访评价、工单数据所的数据上传至市级平台；业务侧对接，实现工单由县级系统平台派发到市级平台，也可接收市级平台下派的工单进行处置办结。	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	49,600.00	1.00	套	49,600.00
1-9	其他专业技术服务	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	按照国办发〔2020〕53号、黑政办发〔2021〕22号文件热线整合要求，按照整体并入、双号并行、设分中心三种方式，进行热线整合归并。 1、整体并入：对一些企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线，号码将被取消，话务座席整体并入到12345热线中心。2、双号并行：对于话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，号码将被保留，话务座席并入12345热线中心进行统一管理。3、设分中心：对于实行垂直管理的国务院部门在各地设立的政务服务便民热线，将以分中心形式归并到所在地12345热线中心，保留号码和话务座席，与12345热线建立电话转接机制，提供“7×24小时”全天候人工服务。	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	119,200.00	1.00	套	119,200.00
1-10	基础软件开发服务	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	建设智能化软件部分，实现绥化市青冈县12345热线平台的智能化辅助。提供智能回访、智能外呼、智能知识推荐、智能检索服务。1、智能回访：利用AI能力，对诉求人进行“点对点”回访操作，按照预先设定好的回访步骤，逐渐完成回访业务流程。功能包括：故事板配置、回访策略管理、回访计划管理。2、智能外呼：管理人员可根据要，预先在系统中设置相应的规则和故事板，通过智能外呼面向市民，实现紧急信息的批量告知、办理进展的及时告知、问卷发放、信息收集功能。功能包括：外呼故事板管理、批量外呼管理、外呼策略管理、外呼计划管理、外呼结果查看。3、智能知识推荐：支持知识推荐，为座席人员推荐相关的知识点，辅助座席人员日常业务办公。4、智能检索：智能检索支持用户通过多种的搜索方式、多种筛选和排序方法提高精准定位搜索的能力，实现知识智能查询匹配，确保搜索的准确性。功能包括：工单列表页（高级检索）、知识检索。5、人工质检：当热线中心要进行工单质检时，根据预设的条件从工单库中抽取出一定数量的录音，通过人工的方式进行核查打分。功能包括：人工质检评分规则配置、日常质检计划、专项质检任务、义务质检。	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	1,148,000.00	1.00	套	1,148,000.00

品目号	品目名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-11	其他服务	青冈县12345政务服务便民热线平台建设	平台提供外线使用许可、坐席使用许可，呼叫中心外线许可需包含30座席，呼叫中心坐席许可需包含15座席	合同签订后45个日历日内完成全部内容	按照合同要求验收合格	53,200.00	1.00	套	53,200.00

青冈县公共资源交易中心
2023年06月25日