



合同编号:

鹤壁市政务大数据中心
鹤壁市 12345 政务服务便民热线系统（一期）
项目合同

甲方（采购人）：鹤壁市政务大数据中心

乙方（供应商）：联通数字科技有限公司

签订日期：2025 年 2 月 21 日



鹤壁市 12345 政务服务便民热线系统（一期） 项目合同

甲方（采购人）：鹤壁市政务大数据中心

乙方（供应商）：联通数字科技有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及政府采购有关规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方建设鹤壁市 12345 政务服务便民热线系统（一期）的有关事宜签订本合同，并共同遵守履行。

第一条 服务内容

1. 甲方委托乙方提供鹤壁市 12345 政务服务便民热线系统（一期）项目系统集成建设（以下简称“本项目”）。本项目的整体功能应当符合本合同附件中规定的各项技术指标和技术参数要求。

2. 服务内容

（1）乙方提供的服务包括如下内容：

硬件采购；软件采购；信息系统集成；技术服务。

（2）本项目所涉及的服务具体内容、提供方式等相关约定见附件。

（3）本项目所涉及的硬件设备和第三方软件的采购规格、



数量、价格、技术标准等相关约定见附件。

3. 项目实施期限为 90 个日历日，自甲方具备施工进场条件开始起算。

4. 质保期：本项目硬件质保期限为 1 年，软件质保期限为 3 年，自竣工验收合格之日起计算。

第二条 合同价款及付款方式

1. 合同价款总额为：人民币¥3767000 元（大写：叁佰柒拾陆万柒仟元整）。

2. 付款方式：

（1）预付款。本合同生效后 20 个工作日内，甲方预付项目费用总额的 30%，即¥1130100 元（大写：壹佰壹拾叁万零壹佰元整）。（含税价）为人民币¥1130100 元，（大写：壹佰壹拾叁万零壹佰元整）。

（2）履约保函：乙方向甲方提供合同总价款 5% 的履约保函，保函期限与合同约定的软件质保期限相同。

（3）结算款：本项目竣工验收合格后 20 个工作日内，甲方向乙方支付项目费用总额的 70%，即¥2636900 元（大写：贰佰陆拾叁万陆仟玖佰元整）。（含税价）为人民币¥2636900 元，大写：贰佰陆拾叁万陆仟玖佰元整）。

甲方付款前，乙方应开具符合国家有关规定的全额发票。乙方提供发票不符合要求的，甲方有权延期付款且不承担违约责任。



3. 发票种类:

(1) 乙方提供发票种类为增值税专用发票。

(2) 本项目提供的发票应按照本合同约定内容,乙方根据服务的不同区别开具。

4. 双方信息如下:

开具发票时甲方信息

名称:鹤壁市政务大数据中心

社会统一信用代码:124106000700666970

乙方的开户行及账号

开户名称:联通数字科技有限公司

开户行:中国工商银行股份有限公司北京灵境支行

帐号:0200013319200042469

5. 本项目实施过程中,若甲方中途变更方案或发生设备及其他服务的调整变化,相应费用的变化由双方另行协商解决。

第三条 项目实施管理

1. 项目组

甲乙双方应当委派人员分别组成项目组。

2. 信息与资料提供

(1) 乙方有权向甲方有关职能人员调查、了解现有的相关信息和资料,以对本项目进行全面的研究和设计;甲方应当予以配合。

(2) 乙方认为甲方提供的信息和资料不符合本项目要求的,



有权书面通知甲方补齐、补正。甲方未按照约定补齐、补正，也未做出合理解释的，延误的工期相应顺延。

3. 项目技术文件

(1) 项目需求分析完成后，乙方应当向甲方提交的技术文件及按照计划完成时间安排施工计划。

(2) 甲方应当对乙方提交的技术文件进行审核，并在2个工作日内签字确认或提出书面修改意见。根据甲方的书面修改意见，乙方应当及时予以修改并再次提交审核。甲方无正当理由怠于审核的，延误的工期相应顺延，造成乙方损失的，甲方应当承担赔偿责任。

(3) 技术文件经甲方签字确认后，作为本合同的附件。但甲方对技术文件的确认，并不代表免除乙方对技术问题所应承担的相应责任。

4. 项目变更

(1) 甲乙双方均有权在本合同履行过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目内容的建议，包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高有关技术参数、变更产品交付或系统安装的时间与地点等。

(2) 本合同履行过程中的重大变更（包括但不限于信息系统性能、项目实施计划、合同价款、交付日期等的更改以及对材料、设备换用等），甲乙双方应当以书面形式予以确定。因甲方提出变更导致合同价款的增减以及造成的乙方损失，应当由甲方



承担，延误的工期相应顺延。

第四条 交付和验收

1. 交付

(1) 乙方应当按照本合同及附件约定的内容进行交付，所交付的文档与文件应当包括纸质及电子版式并可供阅读。如约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的，乙方应当同时交付该软件的源代码。

(2) 乙方应当在每项交付 2 个工作日内以书面方式通知甲方，甲方应当在接到通知后及时安排交付事宜。

(3) 因甲方原因导致交付不能按时进行的，乙方可相应顺延交付日期，造成乙方损失的，甲方应当承担赔偿责任。

(4) 乙方不履行合同或交付的信息系统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，采取补救措施或解除合同，并要求乙方赔偿因此造成的损失。

2. 硬件设备检验

硬件设备交付后 5 个工作日内，甲乙双方应当共同对设备的规格、数量等状况进行检验，并记录检验情况。如交付的硬件设备与约定不符的，乙方应当及时予以更换或补足并重新提交检验。

3. 竣工验收

(1) 本项目竣工后，乙方应当书面通知甲方进行竣工验收。竣工验收时，乙方应当向甲方提供完整的验收资料和竣工报告，



并协助甲方进行验收。

(2) 甲方应当于收到竣工验收通知后 5 个工作日内组织相关人员进行竣工验收,并在验收后 2 个工作日内出具竣工验收报告或提出整改意见。甲方提出整改意见的,乙方应在 5 个工作日内完成整改,并通知甲方再次验收。三次验收不合格的,甲方有权提出解除合同,乙方应返还已收款项,并赔偿甲方因此遭受的损失。

(3) 验收通过后甲方应向乙方出具验收证明,甲方无正当理由未在约定期限内完成竣工验收或提出修改意见的,自期限届满之日起视为本项目竣工验收合格。

第五条 项目培训

1. 乙方应当根据项目实施计划、进度和系统实际运行的需要,及时培训甲方技术人员。培训目标为甲方技术人员能够熟练掌握系统的操作技能和日常的维护技能。

2. 乙方培训时应当提供设备、系统操作说明和日常维护说明等技术资料。如未能达到培训目标的,乙方应当按照甲方的要求再提供培训,直至达到培训目的。

第六条 项目质量保证

1. 如设备生产厂商对本项目所应用的部分设备的质保期规定超过本合同第一条约定质保期限的,则该部分设备按照生产厂



商规定质保期执行。

2. 质保期内, 非因甲方原因造成设备或系统的性能和质量与合同规定不符, 影响正常使用的, 乙方负责解决。

3. 质保期内, 如由于乙方原因需要对本项目中的部件(包括软件和硬件)予以更换或升级的, 则该部件的质保期应当相应延长。质保期满后甲方需乙方提供额外维修服务的, 应当另行签订协议。

4. 质保期内, 由于软件技术、硬件质量问题导致的网络安全事件、数据泄露事件等情况, 由乙方承担相应责任与损失。

第七条 知识产权和保密义务

1. 知识产权

(1) 甲乙双方应当对本合同所涉及的各种软件的知识产权进行约定, 以保证本项目使用的软件不会侵犯对方或第三方的知识产权。

(2) 甲方保证, 对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利, 严格遵守知识产权及软件版权保护的法律法规, 并在本合同所约定的范围内使用本信息系统, 否则应当承担相应的法律责任。

(3) 乙方保证, 对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权, 本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益, 否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜, 造



成甲方损失的,乙方还应当承担赔偿责任。

(4) 合同期间本合同项下全部成果的所有权和知识产权归乙方所有。未经乙方书面同意,甲方不得擅自使用,亦不得向第三方披露。

(5) 合同期间对于乙方许可甲方使用的软件,双方应当明确约定甲方拥有的使用权、修改权、升级权的具体内容。甲方应当依约定使用,不得超出约定范围。除本合同另有约定外,甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

(6) 合同期间使用于本项目中的包括但不限于软件或其他技术,该项目开发中产生的所有知识产权,除双方另有约定外,均归甲方所有。

(7) 项目成果的知识产权归甲方所有,乙方享有非排他性的使用权,用于后续的系统维护和升级。

(8) 合同结束后,乙方应将本项目所涉及的所有接口文档、源代码及相关技术文档移交给甲方。

2. 保密

(1) 保密期限为本合同履行期间及本合同终止后3年。甲乙双方可另行约定保密范围,作为附件。

(2) 在保密期限内,甲乙双方均有为对方保密的义务。甲乙双方保证,因履行本合同所获得的对方商业秘密,仅用于履行本合同项下的义务,并只为履行本合同的相关人员所知悉。任何一方的相关人员违反保密义务的,由该人员所属一方承担全部法律



责任；但法律另有规定的除外。

(3) 本合同履行完毕后，甲乙双方均应当按照对方要求，处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

3. 数据安全保障

(1) 本合同履行完毕后，甲乙双方均应当按照对方要求，处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

(2) 乙方应当采取符合国家等级保护三级标准的安全措施，保障甲方数据的安全。

(3) 乙方应制定完善的数据备份与恢复机制，确保数据安全可靠。出现数据安全事件时，乙方应及时启动应急预案，并积极配合甲方进行处置。

第八条 违约责任

本合同生效后，甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约，均应当按照约定承担违约责任，并赔偿对方由此受到的损失。其中：

1. 乙方逾期履约或不履约责任

乙方无正当理由逾期交付，每逾期一周，乙方应当向甲方支付逾期部分价款 1‰ 的违约金，但违约金总数不得超过合同总价款的 5‰。

2. 合同签订后，如需解除合同，须经合同双方协商一致。单方面终止合同，终止方应支付合同总金额 5% 的违约金。



3. 违反知识产权义务责任

任何一方违反本合同所约定的知识产权义务,未经对方书面同意,将对方享有知识产权的有关技术成果、计算机软件、源代码、数据信息、技术资料和文档擅自向第三方披露、转让或许可使用的,违约方除应当立即停止违约行为外,还应当赔偿由此给对方所造成的损失,如损失无法准确计算的,违约方应当支付相应违约金。

4. 违反保密义务责任

任何一方违反本合同所约定的保密义务,违约方应当支付相应违约金。

第九条 合同的解除和终止

1. 本合同生效后,除法律法规和本合同另有规定外,任何一方不得随意单方变更或解除合同,否则应当承担违约责任。

2. 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后,本合同终止。

第十条 通知与送达

1. 合同各方一致确认以下通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时向接受其他方商业文件信函或司法机关文书的送达地址和联系方式。

2. 合同各方均承诺:上述确认的通讯地址和联系方式真实



有效,如有错误,导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。

3. 本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等,应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和联系方式。一方当事人变更名称、地址、联系人或联系方式的,应当在变更后五日内及时书面通知对方当事人,对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达,电子送达与书面送达具有同等法律效力。

4. 合同各方均明知:因载明的地址有误、或未及时告知变更后的地址、或者当事人和指定接收人拒绝接收等原因,导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收的、邮寄送达的,以文书退回之日即视为送达之日。一方当事人向对方所发出的书面函件,应以挂号信或特快专递的方式邮寄,函件签收的,以函件签收为送达,函件未签收的,以邮件寄出(以邮戳为准)后的第二日视为送达;发出的短信/传真/微信/电子邮件,自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下,视为进入对方数据电文接收系统,即视为送达;被系统退回且非发件方原因的,则以前述电子文件退回之日视为进入对方数据电子接收系统,即视为送达。若送达日为非工作日,则视为在下一工作日送达。

5. 本合同约定的合同各方的联系地址、联系人、联系方式为各方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址,人民法院/仲裁机构的诉讼文书(含裁



判文书)向任何合同任何一方当事人的上述地址送达的,视为有效送达。当事人对电子通信终端的送达适用于争议解决时的送达。

6. 通知与送达条款的适用范围包括合同各签约方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达,同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

7. 本合同中的通知与送达条款为独立条款,即使本合同变更、撤销、解除、终止或认定无效的,该条款约定依然有效。

甲方联系方式如下:

地址:河南省鹤壁市淇滨区淇滨大道 258 号

邮编: 458000

电子邮箱: szhbxxzx@163.com

联系人: 杜家臻

联系电话: 0392-3316957

乙方联系方式如下:

地址:北京市北京经济技术开发区科谷一街 10 号院 8 号楼
12 层 1201 (北京自贸试验区高端产业片区亦庄组团)

邮编: 100176

电子邮箱: 15639201877@wo.cn

联系人: 吕秀芳

联系电话: 15639201877



第十一条 不可抗力

本条所述的“不可抗力”指的是下列不能预见、不能控制的事件，但不包括乙方的违约或疏忽，这些事件主要包括重大自然灾害（洪水、台风、地震、泥石流等）、政府行为、重大社会非正常事件。

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但是法律另有规定的除外。但应当及时告知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并自不可抗力结束之日起 15 日内向对方当事人提供证明。

当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

第十二条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三条 其他条款

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。
2. 本合同一式 肆 份，其中甲方 贰 份，乙方 贰 份，具同等法律效力。
3. 本项目招标文件（包括投标文件、中标通知书）、本合同附件以及合同履行过程中形成的各种书面文件，经双方签署确认后为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，解释的



顺序除有特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

4. 如遇国家税收政策调整，则按照调整后内容执行。

5. 本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

附件 1：建设功能及硬件规格清单

附件 2：产品价格清单

（以下无正文）



(本页无正文, 为合同签署页)

甲方(盖章):



法定代表人(负责人)或授权代表:

魏东

日期:2025年2月21日

乙方(盖章):



法定代表人(负责人)或授权代表:

彭翠

日期:2025年2月21日



附件 1



建设功能及硬件规格清单

一、软件部分					
序号	产品名称	功能模块	功能描述	单位	数量
1	话务系统	呼叫中心	包括呼叫中心通用功能, 比如签入/签出、示忙/示闲、人工/自动应答、人工/自动释放、来话指示、全忙指示、保留指示、通话及示忙时长指示、有铃/无铃、主叫号码显示、久不应答、静音/取消静音、报音、传真、来话保留、来话转移、放音、呼出、热键操作、密码设置、个人通讯簿管理、通话时长设置等。以及呼叫中心话务控制单元; CTI 模块; IVR 交互式语音; ACD 排队; 录音管理; 服务监控; 系统监控等模块功能。	项	1
		系统座席授权	人工座席 License: 80 座席授权; 80 个录音通道授权。其中包含班长授权及普通话务授权。	项	1
		大屏显示系统、话务座席地图	大屏显示座席实时工作状态以及通话状态, 直接调用话务接口, 显示数据无延迟。	项	1
		呼叫中心话务热备	主备机话务故障切换, 话务数据备份等。包含: 呼叫中心话务控制单元; 含 80 个座席授权; 80 个录音通道授权 (含 CTI 模块; IVR 交互式语音; ACD 排队; 录音管理; 服务监控; 系统监控; 二次开发接口开放等模块功能)。	项	1
2	受理系统	软电话	通过话务平台提供的 CTI 技术, 在业务系统中实现业务代表的登入、登出、示忙、示闲、摘机、接听、保持、转接、外呼、三方通话、班长强插、强	项	1



		拆、监听、挂机等功能。		
	录音关联对接	与录音关联接口对接，实现工单与外拨录音的实时关联。	项	1
	录音调听对接	与录音调听接口对接，实现外拨录音的实时调听。	项	1
	自动弹单	接通电话后，自动生成记录编号并弹出新受话表单，在受话表单中填写来电的诉求内容；通话录音与工单自动关联。	项	1
	历史联系人	来电自动弹单后，系统自动关联查询该来电号码的历史联系人情况。	项	1
	历史工单	接听市民来电后，系统自动关联展示该来电号码的历史诉求信息。	项	1
	一电多单	对于同一个来电号码所反映的多个诉求，受理人员使用添加工单功能，同时生成多个诉求工单；多个诉求工单可共用一个通话录音。	项	1
	工单复制	若当前市民反应的诉求内容和历史工单诉求内容相似，能一键复制诉求内容信息。	项	1
	补录工单	受理人员能将由市长信箱或短信平台等其它来源的工单，通过工单补录功能手动录入到热线系统中进行转办和办理。	项	1
	市民催办	对于市民来电催办以往工单的办理结果时，受理人员能将此工单与市民催办的工单关联，此类工单不需要转办，只需要转办人员按照实际情况给被催办的单位发送催办单即可，减少办理单位对同一来电人工单的重复办理，也可以使转办中心快速进行催办。	项	1
	事发地址	可记录诉求事发地址，方便办理人员准确定位，并及时处理。	项	1
	相似工单	通过此功能查询与之相似的历史工单和工单的办理情况，提高工单的直办率。	项	1
	三方通话结果	受理人员可选择三方通话单位，系统自动关联被选单位的电话号码进行外	项	1



			拨;受理人员可对工单所产生的三方通话情况进行记录,详细记录三方单位、连线是否接通、市民对三方的结果是否满意等数据。		
		待办事宜	未记录完整的工单可暂时保存在待办事宜中,方便查询并处理。	项	1
		转办退受理	可及时显示个人受理的、被转办人员退受理的工单;受理人员可以对工单再次进行梳理后提交转办人员进行转办。	项	1
		指定获取工单	通过工单号指定获取某一工单,可查看工单详情。	项	1
		批量获取工单	通过多种查询条件批量获取符合条件的工单。	项	1
		释放工单	可将已获取到的工单进行释放,再由其它转办人员获取。	项	1
		修改工单	若在转办工单之前发现工单的基本内容存在错误,转办人员可以对工单进行修改,自动保存修改记录。	项	1
		转办返受理	若工单可由受理人员直接办理,转办人员可给出转办意见,将工单返回给受理人员进行直办办结。	项	1
		转办退受理	若工单描述中存在事实不清等错误,转办人员可将工单退回给受理人员进行修改,修改后可由转办人员再次获取。	项	1
		工单管理	按照工单不同环节的基础信息形成查询项,用户可对不同状态的工单进行管理和查询,查询涉及到热线工单的基本信息及转办、回访、督办、办理信息,以使用户能快速便捷地找到自己所需要的工单。	项	1
		来电人管理	录入工单的过程中,系统自动保存来电人的基本信息;系统按照来电人的基础信息形成查询项,用户可对来电人进行管理和查询。	项	1
		公告	用户可将涉及自己部门的临时通知或公告录入到系统中,并选择发布范围及发布时限;用户可对自己有权限阅读的公告进行多关键字查询。	项	1



		固定公告	呼叫中心内部可通过本功能,发布内部的业务知识、规章制度、考勤情况等信息;呼叫中心工作人员可对自己有权限阅读的固定公告进行多关键字查询。	项	1
		知识库建议	系统作为知识库系统的辅助系统,实现受理人员对办理单位的提问,各办理单位可根据提问内容上传相应的资料;并可自动更新本单位的知识库信息。便于受理人员更快捷地答复市民来电咨询,提高受理效率。	项	1
		记事本	方便受理人员记录掌握不熟悉政策法规、经验积累或工作提醒;记事本信息可入待办事宜。	项	1
3	交办系统	软电话	通过话务平台提供的 CTI 技术,在业务系统中实现业务代表的登入、登出、保持、挂机等功能。	项	1
		录音关联对接	与录音关联接口对接,实现外拨录音的实时关联。	项	1
		录音调听对接	与录音调听接口对接,实现外拨录音的实时调听。	项	1
		需回访	对于来电人要求回复的工单,回访人员需要电话告知来电人办理结果,并对办理单位在办理过程中的办理态度和办理结果进行满意度回访,并录入到系统中,以便进行办理单位的满意度统计。	项	1
		不合理诉求上报	可查看办理单位提交的不合理诉求内容并进行相关的审核操作。	项	1
		转办办结	对于不需转办给办理单位的、可由转办人员通过“转办办结”功能,填写办结原因,对工单进行转办办结。	项	1
		转办工单	转办工单分为两种类型:办理单和退回办理单。	项	1
		转办升级疑难工单	对于办理单位多次回退的工单或受政策法规的限制无法进行转办的工单,转办人员可将工单升级为疑难工单给班长。	项	1
		升级督办	对于班长也无法处理的疑难工单,转	项	1



		办班长可将工单升级为督办工单, 交给督办人员进行处理。		
	回访重办	对于办理结果不满意的工单, 可将工单发给办理单位进行重新办理。	项	1
	回访升级疑难	对于多次重办且来电人仍不满意的工单, 回访人员可以“疑难工单”的形式升级给回访班长进行处理。	项	1
	升级督办	对于班长也无法解决的多次重办且来电人仍不满意的工单, 回访班长可以“升级督办”给督查处进行督办。	项	1
	督查待回复	将已升级督办, 但督办尚未给出回复意见的工单放入“督查待回复”中, 便于查询和了解工单的情况。	项	1
	回访办结	对于不需回复的工单、或对需回复的已回访且市民满意的工单、或对督办处给出督办意见的工单进行回访办结。	项	1
	不合理诉求	显示所有回访人员上报的不合规诉求工单, 并可以审核通过和审核不通过进行驳回申请。	项	1
	上报待审核		项	1
	不合理诉求已批复	显示所有已审核过的不合规诉求工单。	项	1
	转办单	以列表的形式汇集所有转办类的诉求工单信息。	项	1
	催办单	以列表的形式汇集所有催办类的诉求工单信息。	项	1
	退回办理单	以列表的形式汇集所有退回办理类的诉求工单信息。	项	1
	重新办理单	以列表的形式汇集所有重新办理类的诉求工单信息。	项	1
	未送达转办单	以列表的形式汇集所有未送达的转办类诉求工单信息。	项	1
	未送达催办单	以列表的形式汇集所有未送达的催办类诉求工单信息。	项	1
	未送达退回办理单	以列表的形式汇集所有未送达的退回办理类诉求工单信息。	项	1



		未送达重新办理单	以列表的形式汇集所有未送达的重新办理类诉求工单信息。	项	1
		转办升级	督办人员审核并处理由转办中心升级的督办工单。	项	1
		回访升级	督办人员审核并处理由回访中心升级的督办工单。	项	1
		过渡性回复	可查看办理单位的过渡性回复内容。	项	1
		到期督办工单	展示所有到期工单,方便督促办理单位及时办理工单。	项	1
		超期督办工单	展示所有超期工单,开合办理单位。	项	1
		督办办结	督办人员办结工单。	项	1
		个人群组-新建群组	可根据个人需要新建群组名称。	项	1
		个人群组-添加人员	可根据需要在所有人员中选择需要的人员添加到新建的群组中。	项	1
		个人群组-删除人员	若当前群组中的人员有变动,可根据需要删除或保留。	项	1
		修改密码	可修改当前账号的密码。	项	1
4	微平台	市长信箱管理	包括市长信箱渠道工单的答复列表、信箱待处理、信箱在办件、信箱已处理、信箱已发布、信箱所有件、信箱类工单等多个操作管理页面。	项	1
		政务服务网站管理	包括政务服务网站渠道工单的政务服务网站待处理、政务服务网站在办件、政务服务网站已处理、政务服务网站已发布、政务服务网站所有件、政务服务网站类工单等多个操作管理页面。	项	1
		APP 管理	包括手机 APP 渠道工单的 APP 待处理、APP 在办件、APP 已处理、APP 已发布、APP 所有件、APP 类工单等多个操作管理页面。	项	1
		微信管理	包括手机微信渠道工单的微信待处理、微信在办件、微信已处理、微信	项	1



			已发布、微信所有件、微信类工单等多个操作管理页面。		
		工单管理	工单管理模块集成了工单管理、全部转办工单、补录工单、补录工单列表、受理工单管理列表、申请延期列表、延期批复列表、部门回退列表、多次回退列表、疑难工单列表、撤回转办疑难等多个操作管理页面。	项	1
5	办理系统	办理单	由转办人员发送的、办理单位还未做相应处理的办理单。	项	1
		退回办理单	由转办人员退回办理的、办理单位还未做相应处理的退回办理单。	项	1
		重新办理单	由回访中心发送的需重新办理的、办理单位还未做相应的得下的重新办理单。	项	1
		到期工单	系统对于2日内即将到期的工单自动显示在“到期工单”列表中进行提醒。	项	1
		超期工单	系统对于已经超办理时限的工单进行超期提醒。	项	1
		下发转办	需要下级部门参与办理的工单，办理单位可将工单转入“下发转办模块”进行办理。	项	1
		已处理	办理单位已经回退或是已经回复给上级部门的工单。	项	1
		全部工单	可以通过已知条件查询各种状态下的工单信息。	项	1
		导出功能	可将尚未处理的工单导出成 EXCEL 表的形式。	项	1
		打印工单	打印当前选择工单的具体内容。	项	1
		部门回退	若工单描述的问题超出本单位的受理范围，办理单位可申请将工单回退给上级部门处理。	项	1
		部门回复	若工单描述的问题属于本单位的受理范围，则在办理结果后，办理单位可通过本功能将办理结果反馈给上级部门。	项	1
		申请延期	办理单位对属于本单位的受理范围的、且办结时限不够用的工单，向上级部门申请延期。	项	1
		待处理	已转入“下发转办”模块中，但还未发	项	1



6			送给具体的下级办理部门的待办工单。		
		处理中	下级办理部门正在处理中的工单。	项	1
		部门申请延期	下级办理部门向本级申请延期的工单。办理单位可先向上级部门进行延期申请后,再根据实际情况给下级部门进行延期批复或延期驳回。	项	1
		办结工单	本级已经向上级部门回复或回退的工单。	项	1
		高级查询	可根据多个条件和各种状态的工单进行查询和管理。	项	1
		公告	办理单位可将涉及自己部门的临时通知或公告录入到系统中,并选择发布范围及发布时限。	项	1
		知识库建议	各办理单位可根据提问内容上传相应的知识资料。	项	1
		修改密码	当前登录人员可实时调整本账号的密码,保证账号数据的保密性。	项	1
	移动办理系统	移动办理系统及APP(安卓版)	建设移动办理APP,与鹤壁市政务移动APP进行功能对接集成,实现用户体系的对接、功能页面对接。办理单位可在手机端进行本单位的热线工单查询、延期、退回、下发转办、审批以及回复工单办理结果等功能。	项	1
	统计系统	受理统计	针对录入的工单内容,进行多维度分析(如问题分类、受理渠道等)。	项	1
		办理统计	针对办理单位办理的情况,进行多维度分析(如承办量、办结率、满意度等)。	项	1
		知识库统计	针对知识库更新情况,进行多维度分析(如内容更新条数、内容更新字数等)。	项	1
		工作量统计	针对热线受理中心工作人员(受理、转办、回访人员)的工作,进行量化分析。	项	1
		固定报表	可根据呼叫中心内部的周报、月报模板统计数据。	项	1
		导出功能	所有统计报表导出可将尚未处理的工单导出成EXCEL表的形式。	项	1
		打印工单	所有统计报表打印工单的具体内容。	项	1



		报表说明	每张统计报表都附加报表说明, 说明解释当前报表统计项的统计规则。	项	1
7	办理单位统计	问题分类统计	该统计主要是按照 [问题分类] 来统计市民反映的工单中各级分类的数目, 及占上级分类的百分比。	项	1
		受理情况	该统计主要是统计本机部门对上级部门工单的受理及办理情况。	项	1
		受理情况 (来电类别)	该统计主要是按照来电类别统计本级部门对上级部门工单的受理及办理情况。	项	1
		办理单位满意度统计	该统计主要针对各办理单位的办理情况, 统计其在规定时间内市里向其发送工单的办理情况及办理结果统计。	项	1
		问题分类分析统计	该统计表以饼状图的形式可展示本单位接收到的诉求工单分类情况。	项	1
		下级单位办理情况统计	该统计主要是统计下级部门对本级部门发送的办理单的处理情况。	项	1
8	考核系统	记录承办单位的办理情况	通过报表板块和二级办理平台, 记录承办单位办理工单的数量、办理真实度和办理时限等情况。	项	1
		量化承办单位的各项工作	记录、统计、汇总承办单位的工单办理情况和知识库更新情况, 对领导重视的工作机制、工作实际、知识库更新进行量化。	项	1
		对办理情况进行积分	根据热线办理工作的考核办法, 依据承办单位办理工单数据, 进行积分考核。自动计算出办理单位的得分情况, 办理百分比情况, 进行科学的工作目标管理考核。	项	1
		灵活设置考核条件	紧紧围绕系统中的工单数据, 根据热线工作的不同阶段, 设置热线工作考核的不同标准和所需的不同数据。依照灵活选择的方法设置考核算法, 提取考核数据。	项	1
		组维护	可维护被考核单位组。	项	1
		选择考核	可根据考核办法选择考核项, 对办理	项	1



		项	单位考核打分。		
		自定义考核规则	可根据选择的考核项，自定义考核规则。	项	1
		预览考核成绩	可预览自己生成的各考核单位的考核成绩。	项	1
		发布考核成绩	若预览考核成绩没有问题，可发布该考核成绩。	项	1
		综合报表	发布后的考核成绩，可在综合报表中进行选择要查看的考核，并查看考核的详细信息。	项	1
		考核追溯	可查看各考核单位的扣分工单情况，并可查看具体考核项。	项	1
9	GIS 地图打点分布展示	与 GIS 地图集成	在受理人员接听市民电话的同时可通过热线系统集成的 GIS 地图功能标注问题的事发地和坐标等信息。	项	1
		与在线地图集成	加载地图信息。	项	1
			通过地名检索并指定到相应的地址。	项	1
			地图标注及标点信息提取。	项	1
		现有系统实现功能	事发地的坐标标注。	项	1
			工单管理中增加地址信息的查询功能。	项	1
			事发地址信息共享。	项	1
			发生地功能，可明确标记事发地区县。	项	1
			分布监控：热线诉求分布情况	项	1
			分布监控：承办单位分布情况	项	1
			分布监控：反复反应问题分布情况	项	1
10	12345 热线可视化大屏展示系统	工单分析	在市政务热线系统数据基础上，以图表等可视化展现形式，将工单处理量趋势、咨询服务处理量趋势、各业务类型增长趋势等进行统计分析。	项	1
			针对各类型工单转办量、各市直单位转办量、各类型分布和各县区转办量及各类型分布等进行分析展示，对群众反映涉及面广、反映突出的热点、难点问题，系统进行归纳统计，掌握不同单位和各类型工单的关系	项	1
		12345 诉	基于 12345 工单系统，将当前诉求信	项	1



		求	息在地图上进行信息标注,形成诉求地图,地图可以是热力图、聚合图、分布图等多种样式,有针对性的进行诉求引导工作。		
			对诉求事件进行跟踪,体现诉求事件的创建、发展、处理、完成、总结等信息,实现诉求事件全生命周期的数据管理。	项	1
			根据历史诉求数据,展示诉求关键字,并对诉求进行走势分析,有针对性的为诉求引导工作做准备。	项	1
			对 12345 平台受理的群众诉求热点排名、区域热点分布、热点问题预警以及环比、同比分析。并对普遍问题进行关联分析,辅助对共性问题的根本原因分析。	项	1
		重点业务分析	分析全市各区或某区,在某一时间周期(当天、近一周、近一月、近三月、近半年、近一年,近三年),民众通过 12345 投诉热线、市长信息、或当地热门论坛的所有诉求内容。	项	1
			利用聚类分析、文本分析技术,将种非结构化的数据进行聚集、分类、匹配后,提炼出工单的主题,并对主题作进一步的深入分析,为区一级的上层政府管理人员,做各种专题的决策时,提供数据支撑。	项	1
			将相关投诉信息和座席、工单进行关联,体现总体投诉信息的同时,可分析哪类工单、业务易被投诉,为提高服务质量提供参考。	项	1
		热线数据汇总监控	可清晰的分析 12345 热线年度受理量情况、受理量的同比环比、历史工单趋势、受理类型数量分布、业务类型数量分布、以及近期的热点词汇等情况分析,另外还可直观的分析知识库中总体知识的使用趋势。	项	1
		热线区域诉求工单分布监控	根据市民反映的诉求工单信息,进行时段受理量、区域诉求工单分布、一级问题分类和来电类别统计等。	项	1



		诉求工单各属性分布监控	以图形化的形式展示实时诉求工单受理情况, 主要包含受理渠道分析、受理类型分析、催办问题分析和办理情况分析等。	项	1
11	热线整合	热线整合	结合当地实际情况, 完成除 110、119、120 等紧急类热线外的热线全量整合。根据整合要求, 调整热线受理系统、交办系统(转办、回访、督办)、热线办理系统中的数据存储、流转、展现和查询功能。	项	1
12	与省热线对接	与省热线对接	满足省 12345 政务服务热线集成要求, 配合省级热线进行数据汇聚和业务集成, 对现有市级热线平台进行修改并增加相关的服务程序。建设内容分为六大部分: 实时服务信息, 业务汇聚信息, 省平台下派市平台业务协同信息、市平台推送省平台业务协同信息, 知识库上报和话务对接。	项	1
13	12345 热线与 110 民生警务对接	12345 热线与 110 民生警务对接	建设 12345 与 110 高效对接联动机制, 形成 12345 推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求, 并实现 12345 与 110 平台互联互通、实现事项转办机制; 12345、110 受理的明确属于对方受理范围内的事项, 实现事项信息对接机制, 可及时转交给对方系统, 进行受理、办理、反馈; 相关数据资源共享。	项	1
14	物联感知平台对接	与物联感知平台对接	根据业务要求, 与物联感知平台对接, 实现业务流程、待办、督办、转办等数据的对接和共享。	项	1
15	市数据共享交换平台对接	与市数据共享交换平台对接	根据业务要求, 与市数据共享交换平台对接, 实现系统全量数据的对接和共享。	项	1
16	管理系统	问题分类的维护	可对平台中的问题分类进行维护。	项	1
		知识库维护	知识库的结构和各节点可维护的用户权限进行管理和维护。	项	1
		工作日管理	生成每个年度的工作日信息, 并可根据国家发布的法定节假日的调休安排	项	1



			进行工作日的添加和删除操作。		
		专项分类管理	对于某些不同与问题分类的专项分类进行管理和维护,便于对工单的专项统计。	项	1
		部门通讯录管理	对三方联线时所需的部门及其联系电话进行维护,便于受理人员在外拨时使用,并可对本次本方通话的结果进行记录,便于对三方通话的考核。	项	1
		地址管理	对事发地地址根据行政区划进行维护,便于受理人员在选择地址的时候使用。	项	1
		公告维护	可对发布固定公告公告时的信息类别、公告的导航分类进行维护。	项	1
		承办单位维护	对个热线承办单位的类型进行维护。	项	1
		系统管理直转维护	可对直转三级的三级单位进行维护。	项	1
		授权管理	本模块包括角色管理、菜单管理、操作按钮管理、部门管理、单位管理等模块,结合统一认证系统可灵活地对系统中角色的功能权限进行管理。	项	1
		统一认证系统	可与各个政务办公平台对接整合,和热线智能化平台、热线系统共用同一套用户体系,实现统一用户、统一认证、单点登录等功能。	项	1
		历史数据导入	将原热线系统工单数据进行收集、清洗、整理、分析、整合等操作,完全适配新热线系统。整理后的数据重新导入至新热线平台,可在新热线平台查询之前平台的相关数据。	项	1
17	智能化产品	智能知识库	建设热线知识库系统,具备知识检索、数据处理功能;支持授权认证能力,可在第三方平台完成统一身份认证,实现知识检索功能;支持页面嵌入,可在第三方平台打开知识检索页面,提供知识查询服务;支持知识反馈流程,通过对接通话接口,热线坐席可主动外呼知识维护人员对知识库内容进行知识新增或知识更新沟通;支持	项	1



			单点维护，多点发布的先进性功能，可对多个渠道的进行统一的知识录入、编辑、发布；支持知识生命周期管理功能，可对知识进行上传、编辑、公开、修改、收藏、删除；支持知识数据统计功能，可对知识检索、知识访问、数据概览进行统计；支持系统管理功能，可对知识权限进行管理。		
		智能回访	建设具备外呼能力的智能回访系统，可按照设定的外呼任务，在指定时间范围内，对指定的市民发起满意度回访任务。提供 10 路机器人许可，并支持永久授权。支持灵活性，可对接第三方平台实现智能回访与满意度结果回传，可根据业务需求定制智能回访场景。支持机器人管理，可对回访机器人进行配置，能对机器人进行创建、编辑和删除、可设置机器人的基本信息、设置智能打断方式、交互按键处理、转人工方式。支持智能外呼，可配置回访任务，对回访任务进行创建、删除、开始、暂停、与外呼时间范围限制配置；支持数据统计，可展示人机交互的历史明细，包括市民号码、会话日期、命中情况、是否转人工、转人工类型等内容。支持回访录音在线播放与回访内容转文字展示。	项	1
		智能化引擎能力	提供先进的人工智能 AI 技术、提供语音识别引擎服务（80 路授权许可），语音合成引擎服务（10 路授权许可）。	项	1
二、其它					
序号	产品名称	功能描述	单位	数量	
1	语音网关	语音网关参数：标准机架式设备，可同时支持 SS7/PRI/R2 协议，8*E1 口，每个 E1 口支持 30 路通话，支持 SIP/H323，支持重叠收发号，支持来话分组/资源分组，支持 4 类路由配置（IP→PSTN/IP→IP/PSTN→IP/PSTN→PSTN）支持 SNMP。支持 G.711/G.723/G.729/iLBC/GSM/AMR 等编解码，支	台	1	



		持 SS7 信令共享。		
2	SIP 话机 (含耳麦)	SIP 话机 (含耳麦) 参数: 1 个 SIP 账号, 3 个 XML 可编程软按键, 5 个导航/ 菜单/ 音量按键, 9 个功能按键: 电话簿, 保持, 转移, 会议, 发送, 重拨, 免提, 音量。 2 个 10M/100M 自适应 RJ-45 网口; 具备手柄和耳麦插孔, 支持一键切换手柄或耳麦接听; 免提功能; 话机可从 DHCP 服务器上自动获得 IP 地址等配置参数; 支持基于 E.164 编码的拨号规则。配套 Sip 话机耳麦, 水晶头, 具有高清晰语音通信, 具有净噪效果, 实现面对面的通话效果, 可 300 度旋转, 可左右耳佩戴。具有快速连接线 (QD), 以保护电话机或板卡的接口, 耳机头卡可自由伸缩。	部	80
3	坐席端杀毒软件	信创终端杀毒软件: 1 个控制中心授权+80 个终端授权, 有效期三年	项	1



附件 2



产品价格清单

序号	标的名称	规格型号	类型	数量 单位	单价 (含 税价)	合计 (含 税价)	税率
一、软件部分							
1	话务系统	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	470000	470000	6%
2	受理系统	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	160559	160559	6%
3	交办系统	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	171120	171120	6%
4	微平台	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	121300	121300	6%
5	办理系统及移动办理系统	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	253800	253800	6%
6	统计系统	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	131900	131900	6%
7	办理单位统计	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	69900	69900	6%
8	考核系统	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	99520	99520	6%
9	GIS 地图打点分布展示	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	46500	46500	6%
10	12345 热线可视化大屏展示系统	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	139500	139500	6%
11	热线整合	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	15900	15900	6%
12	与省热线对接	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	96100	96100	6%
13	12345 热线与 110 民生警务对接	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	99520	99520	6%
14	物联感知平台对接	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	100000	100000	6%
15	市数据共享交换平台对接	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	40000	40000	6%
16	管理系统	热线平台 V1	软件定制化	1 项	215000	215000	6%



			开发服务				
17	智能化产品	热线平台 V1	软件定制化 开发服务	1 项	1487000	1487000	6%
二、其他							
1	语音网关	MTG2000 - 8E1	硬件采购	1 台	15255	15255	13%
2	SIP 话机 (含耳 麦)	汉隆 UC501	硬件采购	80 部	214.7	17176	13%
3	坐席端杀毒软 件	360 终端安 全防护系统 V10.0 (信创 版)	硬件采购	1 项	16950	16950	13%
报价总计:					3767000		

本清单为多税率清单。

