

附件 10 分项报价表

分项报价表

投标单位名称:中国联合网络通信有限公司

单位：人民币（元）

序号	项目实施服务内容	数量及单位	金额	备注
一、平台服务				
1	政务热线业务办理系统：投标人所投政务热线业务办理系统，应重点围绕诉求办理过程中涉及到的分派、审核、抽检、查询等环节，为业务方运营人员提供相关功能模块，同时支持与国家级平台对接，支持查看来自人民网、互联网+督查、中国政府网、国家政务服务平台、好差评等系统诉求数据内容。除办理环节外，系统应具备管理能力，提供运行监测、统计分析、知识库、考核监管、全量考核等功能模块，提高运营管理效率。	1 项	105660	
2	智能回访系统：投标人所投智能回访系统，应帮助运营方利用人机交互方式快速完成对诉求工单的回访任务，实现诉求人对承办方“一事一评”，有效减轻人工回访压力。系统支持创建回访模板，支持新建和编辑节点信息，支持话术模板测试，支持管理外呼任务及查看任务进度和结果，支持根据业务需求创建和维护知识库信息，并提供相关数据的统计报表。	1 项	100800	

3	<p>智能知识库系统：投标人所投智能知识库系统，应为运营方提供基础管理、知识检索、知识维护、知识关联、多模态文档解析（支持上传文档，并根据文档内容进行文档问答、文档总结、Q&A 问答。并将生成的知识进行归类，提供系统功能截图）等功能，对接大模型智能工单系统，辅助热线接听，提高 12345 热线的服务能力和服务水平。承办方可对知识库信息进行上传、更新，确保信息合法、时效、完备、实用。</p> <p>投标人需提供知识库相关的知识有效率、知识采用率、知识更新率、点题回复率等关键指标的计算公式。</p>	1 项	16200	
4	<p>业务监控系统：投标人所投业务监控系统应为运营方管理人员提供关键指标数据统计、话务员服务状态监控、各热线座席工作状态监控和实时统计能力。其中实时统计能力支持查看当天和当前 5 分钟内呼入量、接听量、排队放弃量、漏接量、接听率信息。可根据不同技能组维度查看每个技能组呼入量、接听量、排队放量、漏接量、接听率信息；支持查看每个技能组签入人数、示忙人数、呼叫中人数、示闲人数、整理人数，提供系统功能截图。帮助话务班长等管理人员实时查看座席接听、排队等运行情况，监听话务员的实时通话，可对坐席进行呼叫强拆、注销坐席等操作，避免争端发生。</p>	1 项	12780	
5	<p>话务质效系统：投标人所投话务质效系统，应面向话务班长及管理人员提供运行接听量、呼入量、排队放弃量、漏接量等运行情况数据及趋势信息，可根据用户权限，提供接通率（支持根据用户权限，能够查看到各地接通率、双号并行统计、时段接通率、坐席接通率等，提供系统功能截图）、话务评价（支持看到各地区、各个技能组的发起评价次数、触发率、已评价量、评价率、全口径好评率等等。）、话务量、电话记录、坐席工作等方面详尽的考核指标数据，实现关键考核指标自动统计，为话务员发放工资的提供重要依据。</p>	1 项	50940	

6	<p>考核评价系统：根据考核标准规范，从热线服务、知识库、群众诉求办理质量等方面自动生成考核结果，实现省级监管方对全省各承办方办件质量、各地区运营方服务效能的动态监管与通报。具体功能包括但不限于各市（州）12345 热线平台受理、分转工作情况和知识库建设情况监管，各级承办单位诉求办理工作情况以及各级诉求办理主管部门对诉求办理工作监管情况，各地区、各部门减分项监管，省、市（州）平台诉求件综合汇总功能等。</p> <p>投标人需提供接通率、办结率、好评率、满意率、办件天数、有效回访率等硬性考核指标的计算方式。</p>	1 项	13500	
7	<p>热线监督系统：投标人所投热线监督系统，应为监管方提供平台数据的监督与排行功能、为各级监管部门开通监管权限，提供数据日报、周报和月报查看功能，帮助各级主管领导及时了解社情民意、领导批复等关键数据，及时处置舆情等提醒信息。具体功能包括但不限于问题线索移交反馈、数据监督和排行、数据日报、周报和月报等功能。</p>	1 项	36000	
8	<p>效能监察平台：针对平台采集的 12345 热线数据，为监管方提供“一屏统揽”，将所需监管数据接入效能监察平台，提供多维数据分析，通过数据可视化的方式对关键业务数据、重点指标数据进行可视化展示，方便查看各级平台整体的建设效果，实现监管方对诉求问题进行调度和监管。同时通过对 12345 热线数据的深度分析，为相关管理部门提供事项决策支撑，优化各级 12345 热线运行效能。</p> <p>要求投标人具备丰富的效能监察平台开发经验，根据 12345 热线业务理解，设计效能监察平台，平台支持多级穿透式下钻，需提供功能截图。</p>	1 项	144000	
9	<p>决策分析系统：投标人所提供分析决策系统，需具备智能画像功能，通过对问题画像，多维度分析群众诉求发展态势、地区行业部门解决效能，可视化立体呈现群众诉求发展的态势和地区行业分布情况，及时掌握群众诉求问题的解决难点及堵点，为基层治理提供有效数据支撑，实现精准治理。对部门进行画像，辅助行业部门“一把手”掌握群众诉求变化状态、办理效能、舆情发展态势、监管盲区、政策需求等，辅助监督部门实现对部门行业履职尽责状态的有效监管。该系统需</p>	1 项	201900	

	具备大模型专题分析能力，结合大模型技术，实现相关问题概要描述、特征提取、清单获取、报告撰写及模板化输出功能，为监管人员提供数据支持和建议，帮助理解问题本质，预测趋势。同时可针对不同调度人群，提供多维视角问题分类，精准对应问题口径。			
10	<p>政务热线大数据治理平台：投标人所投政务热线大数据治理平台，用于支撑 12345 热线各智能化应用系统互通、数据互通；用于支撑与共享交换平台、省（直）部门、各市（州）12345 热线等相关平台对接；提供全量数据汇集、清洗、治理、分析能力。具体要求包括但不限于：</p> <p>提供多源、异构数据源的统一在线管理能力，通过基于分布式集群部署的数据集成引擎与自研调度引擎，提供多源异构数据同步功能，实现数据自由离线或实时流动，需覆盖数据加工、数据清洗的全链路数据开发组件，配合数据处理调度，快速释放数据价值，实现数据集成的完整闭环。</p> <p>建立统一的数据标准管理平台，帮助各用户解决数据质量问题，提供主数据、元数据、数据标准、数据模型、非结构化数据治理、数据指标等功能，促进数据共享和互操作性。</p> <p>支持参鉴标准的用户、角色、菜单管理结构功能，搭建权限控制体系，支持流程引擎配置业务审批，利用告警、任务、日志管理提供基础运维支撑。需实现省统一身份认证，实现与全省组织架构、用户管理系统等公共组件的无偿对接，需提供承诺函。</p>	1 项	96000	
11	<p>大模型能力平台：投标人所投大模型底层能力平台，用于支撑大模型上层应用，满足坐席辅助、知识推荐、话术提示等功能训练及优化。应具备国产自研语言大模型语义理解、信息抽取、信息分类及对话能力；支持国产算力适配；支持基于知识增强的大模型智能问答；支持上下文信息的多轮知识问答；对问题及大模型回答进行安全性检测和合规处置，规避其敏感信息风险；支持对答案出处和来源的追溯；支持摘要生成、标题生成。需提供模型管理平台，用于大模型数据集管</p>	1 项	116000	

	理、微调、优化、推理服务的全生命周期。			
12	AI 引擎：AI 引擎，主要提供语音识别、语音合成技术，为政务服务在多种实际应用场景下，赋予产品“能听、会说”的智能人机交互体验，为青海省省级 12345 智能化应用（智能工单、智能回访等）提供 AI 支撑，要求投标人能够提供不少于 40 路机器人引擎授权。	1 项	40000	
13	大模型智能工单系统：投标人所投大模型智能工单系统，需满足全渠道协同智能交互需要，提供工单主题的自动生成功能；支持根据对话内容，实时推荐相关知识，辅助坐席人员在线解答；支持实时分析对话内容，对坐席人员进行话术提示，根据提示内容有针对性的向诉求人进行提问；具备通话语音的实时转写能力；支持根据通话内容自动提取内容概要，并对工单进行自动分类；支持对来电人电话号码及联系方式自动提取填写工单等。上述功能需提供功能截图。	1 项	32400	
14	基础话务平台：投标人所投基础话务平台需建立主备机制，实现业务的无缝切换与冗余备份，确保服务的连续性和稳定性。需包括软交换管理、呼叫中心系统、流程图形化编辑、分布式 CTI 平台、分布式坐席平台，具备高可用能力，要求实现 12345 系统的主从热切换，确保系统的高可用连续性。	1 项	21500	
15	公众号、网站：投标人所提供公众号、网站应具备多种安全登录方式（账号密码登录、短信登录等），同时提供自然人、法人等不同身份的登录；支持账号注册或对接国家或地方级统一身份认证系统；支持网络工单录入；支持图片、文件等附件上传功能；支持根据诉求类型等条件对工单进行查询展示，并展示工单详细信息及工单办理进度、结果等信息；建设文本客服专区，自动受理诉求人投诉问题，支持多轮对话，实现全过程无人工干预，机器人自动引导诉求人提供完整的问题线索，自动总结投诉内容，经诉求人确认无误后，形成诉求工单，录入系统，实现全自动诉求受理。	1 项	25000	

二、运营服务			
16	<p>呼叫中心办公场地配套：呼叫中心办公场所需规划热线区、办公区、休息区、培训区和特色宣传区等功能区域，同时打造特色文化墙，展示热线平台及人员风采。考虑到呼叫中心后期扩容需求，要求办公场所区域面积不低于 1000 平方米，为方便管理，上述办公场所功能区域需在同一楼层。（1、需在投标文件中明确场地具体位置及楼层；2、提供自有场地或租赁场地的相关证明材料；3、提供已备案楼层图纸扫描件或复印件。）</p> <p>为提供良好舒适的工作环境，呼叫中心办公场地同时需要具备以下要求：</p> <p>1、办公场地需交通便利，有停车场、监控及门禁设施、电梯等配套设施。</p> <p>2、投标人提供包括水、电、暖、消防改造等场地基础装修。</p> <p>3、办公场所配备齐全的交流电供电设施。考虑呼叫中心作为政府关键基础服务措施，要求呼叫中心电力供应需要高度稳定可靠，除常规市电引入线以外，还需提供备用电源，包含双路市电、UPS、柴油发电机等方式，确保呼叫中心在常规市电断电情况下能平稳正常运行。</p> <p>4、办公场所配备室内 LED 大屏及配套音频系统，LED 大屏面积不小于 20 平方米，LED 大屏间距不大于 P1.6。用于展示热线运营基本情况及大数据汇集、分析情况。</p> <p>5、为办公场所工作人员提供投影仪、打印（复印）机、座机电话、白板、绿植等必要办公设备设施、保障正常办公所需的纸张、打印机粉墨等耗材的供应。</p> <p>6、投标人为保障呼叫中心正常运行需提供路由器、汇聚交换机、接入交换机、防火墙、机柜等相关配套设备。</p> <p>7、提供满足服务人员日常工作所需的净水设备。</p> <p>8、要求投标人另提供呼叫中心备用场所，备用场所场地要求位于中心城区内。备用场所具备坐席工位、UPS、网络交换机等配套设施设备，投标人需提供备用</p>	1 项	113540

	场所专线。备用场所的设施设备齐全，确保主场所不可用的情况下，备用场所能够在 1 日内完成启用。（提供自有场地或租赁场地的相关证明材料）			
17	<p>运营服务：1、话务服务</p> <p>投标人应提供 7×24 小时全天候的服务。负责热线的受理、转办、办理、督办、回访、质检等相关工作。</p> <p>2、服务质量</p> <p>投标人应建立常态服务质检机制，明确质检评分标准、搭建质检服务流程、建立服务质量奖惩制度等，强化质量监督过程管控，提升团队整体服务质量。</p> <p>3、知识库管理</p> <p>知识库内容维护。负责内部知识的业务承接、知识采编、录入上传工作，与省级有关部门（单位）及各市（州）联动，提升省级有关部门（单位）及各市（州）上传知识库的规范性、及时性；以使用者（话务人员、群众）视角对知识库的能力优化提出意见或建议，协助平台智能知识库为话务人员服务，为群众咨询提供支撑。</p> <p>知识库制度体系建设。投标人应在知识库基础内容维护的基础上，将知识库运营的制度、标准、流程等信息进行整理，建立完整的知识库制度体系，并根据实际情况进行优化调整。</p> <p>4、制度建设</p> <p>投标人应协助采购人开展热线管理规范的制定工作，不断完善热线各项工作制度，加强热线制度建设，完善热线工单受理、知识库等业务制度。</p> <p>5、沟通协调</p> <p>与采购人定期沟通交流，收集汇总并分析采购人的实时意见，制定解决方案，同时设置响应时间与完成时限。辅助采购人完成事项协调、数据分析、知识梳理以及统筹管理等优化工作；协助采购人完成相关热线优化整合工作。</p>	1 套	75000	

	<p>6、应急管理</p> <p>投标人应建立话务应急机制、场地应急机制、人员应急机制，满足应急管理行业相关规范要求。</p>			
18	<p>团队配备：投标人须提供必要的话务服务团队、运营管理团队以及技术支撑团队，保障热线正常运行；服务期间派驻的团队人员需与投标时提供的团队人员保持一致。</p> <p>（一）话务服务团队：</p> <p>1、投标人提供话务服务人员不少于 20 名，要求年龄在 40 周岁以下、大专及以上学历，普通话标准流利；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力；录入汉字速度不低于 40 字/分钟。熟悉 12345 政务服务便民热线的相关政策及管理监督要求。</p> <p>2、投标人应制定完善的人员保有制度及措施，人员月均离职率不得高于 7%。全年不高于 50%。</p> <p>3、投标人应制定完善的团队文化建设方案，确保员工能够认同 12345 热线价值观。</p> <p>4、投标人应按照国家法律法规和青海省相关规定按时足额发放员工薪酬，保障员工合法权益。投标人应提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。</p> <p>5、设立话务服务人员职级发展规划、建立科学的管理和人员考核体系。</p> <p>（二）运营管理团队：</p> <p>拟配备人员必须具备优秀的沟通、问题解决、情绪管理、服务知识和团队组织能力。</p>	1 项	2200000	

<p>1、投标人须派驻运营负责人 1 名，要求本科及以上学历，具有不低于 5 年的政务热线运营管理经验，具有较强的沟通和解决问题能力。至少具备以下证书中的三项：呼叫中心运营管理标准（CCOM）引导师证书；客户中心能力成熟度模型（CC-CMM ACE）分析师证书；顾客运营绩效中心认证（COPC）证书；国际客户联络中心标准体系（4PS）认证协调员证书；企业人力资源管理师证书；劳动关系协调师证书。</p> <p>2、投标人须派驻 4 名小组长，协助运营主管负责政务热线日常运营管理，要求本科及以上学历，具备优秀的沟通、问题解决能力。</p> <p>（三）技术支撑团队：</p> <p>拟配备人员必须具备优秀的计划、组织、协调及技术支撑能力。</p> <p>1、投标人须派驻技术负责人 1 名，要求本科及以上学历，具有不低于 5 年的热线技术支撑经验，至少具备以下证书中的三项：系统集成项目管理工程师或信息系统项目管理师证书；二级及以上建造师职业资格证书（机电工程专业）；项目管理专业人员（PMP）证书；注册信息安全专业人员（CISP）证书；信息安全保障人员认证（CISAW）；信创集成项目管理师证书。</p> <p>2、投标人须派驻 4 名技术人员，要求本科及以上学历，具有较强的沟通和解决问题能力，协助负责人开展软件平台、话务职场日常维护管理。</p> <p>提供上述证书的扫描件、劳动合同。</p>			
--	--	--	--

19	<p>培训服务：投标人根据呼叫中心日常工作要求开展以下方式培训</p> <p>1、对内培训 投标人应建立完善的、全覆盖的培训和考核机制，制定培训考核方案，新员工必须通过培训考核方可上岗，全员年度培训覆盖率应不低于 95%。 每年为员工提供培训、文化礼仪外聘培训、职业技能认证等专业培训服务。</p> <p>2、对外培训 投标人应配合采购人对各省级单位及市（州）12345 人员进行相关业务培训，不限于知识库录入培训、流程规范培训等内容。</p>	1 项	50000	
三、专线服务				
20	<p>政务云专线：呼叫中心与省政务云主备专线，100M。</p>	2 条/年	149760	

21	语音专线：呼叫中心语音主备专线，30B+D 数字电路。	2 条/年	24000	
其他承诺及需要说明的事项：1. 交付期：合同签订后三个月内完成平台部署、升级改造、话务员招聘及培训等工作，并提供 1 年期服务（服务期限自全部验收通过之日起计算）； 2. 服务地点：采购单位指定地点（青海省内）。				
投标总价		大写：叁佰陆拾贰万肆仟玖佰捌拾元整 小写：3624980 元		

注：本表应按照采购需求的内容逐项填写。须列出具体的服务项目名称、内容及费用清单。（此表可按服务内容自行调整表格或增加附页）

投标单位：中国联合网络通信有限公司（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

2025 年 6 月 25 日

2025/06/25 23:39:11