许昌市12345群众服务热线平台建设

项目需求

一、项目概况

（一）项目名称：许昌市12345群众服务热线平台建设

（二）采购方式：公开招标

（三）主要内容、数量及要求：服务器、液晶拼接屏、高清图像处理系统、多媒体交换机、防火墙、综合办公系统等及服务。

（四）预算金额： 238.43 万元 ；最高限价： 238.43万元（其中：设备最高限价：154.03万元,场地装修最高限价：10万元；服务最高限价：84.4万元，每坐席最高限价10.55万元；）

（五）交付（服务、完工）时间：签订合同后 50个日历天

（六）交付（服务、施工）地点： 许昌市

（七）进口产口： 不允许

（八）分包：不允许

二、需要落实的政府采购政策

本项目落实节能环保、中小微型企业发展，残疾人福利性单位相关政府采购政策。

1. 投标人资格要求

1、符合《政府采购法》第二十二条之规定。

2、本次招标不接受联合体投标。

四、采购需求

**（一）服务要求**

1、坐席及班次需求

按照20个坐席的规模设计，首期开通8个坐席，每日人工接通率保证在90%以上。坐席排班要求：建议按照话务量科学合理安排坐席和人员，确保每日接通率90%以上。

2、对业务人员的基本要求

（1）为保证话务员的稳定性和工作积极性，投标人必须按照相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。

1. 话务员要求：

1）思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神；

2）有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；

3）年龄35周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；

4）大专及以上学历，专业不限；

5）经3个月以上培训、上岗试用期3个月后考核，不合格者淘汰。

6）话务员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范。

7）话务员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重。

8）话务员应及时、认真做好工作日志、交接班记录等记录工作，做到字迹清晰、数据准确，熟悉业务相关软硬件为佳。

（3）管理人员要求：在话务员要求的基础上，要有较好的人际交往及协调能力。**投标人投标文件中须提供社保缴纳证明、学历证明及工作履历。**

3、业务及工作流程要求

（1）负责接听“12345”来电，在“12345”受理平台中准确记录来电诉求，根据接话规范答复咨询类来电、转告相关责任人和交办承办单位。

（2）负责“12345”来电的跟踪反馈、电话回访等工作。

（3）负责受理群众通过“12345”反映的诉求，做好登记、答复、交办、回访、审核等工作。

（4）在“12345”群众服务热线管理机构的指导下，负责重大紧急突发信息的报送和处置，并跟踪处理结果。

（5）负责“12345”受理中涉及的信息采编和数据分析工作。

（6）负责“12345”知识库的维护。

（7）协同管理“12345”受理系统平台。

**投标人投标文件中须提供具体业务及工作流程方案。**

4、办公场地和硬件需求

（1）场地需求。中标人提供符合装修要求的、使用面积不低于200平方米的场地（含话务大厅、办公区、换衣间、会议室、机房等功能用房，并为12345群众服务热线管理办公室预留办公场地）。办公设备包括电脑、模拟话机盒、耳麦、办公桌椅、文件柜、沙发、座席隔断（要求新添置，不能用二手办公设备，具体需求附后）。

（2）场地装修要求。所有建筑、装饰材料必须使用非易燃材料，其耐火等级应符合国家相关标准所规定的一级标准。装修时地面做保温处理，采用轻质材料隔断（轻钢龙骨、强化玻璃），吊顶采用不起尘的吸音材料，墙面采用不宜脱落的涂料、乳胶漆、墙纸。装修时应充分考虑采光、通风等因素，同时需做好保温、隔热、防水措施。装修除首先考虑安全因素，做到消防、防雷、防震，还应注意整体装修效果的和谐、统一、美观。应当设置紧急出入口和备用出入口。**场地装修限额10万元，超出部分自行承担。**

（3）其他要求。一是为办公场地提供不间断动力保障服务，提供UPS断电保护,系统自动切换。二是提供空调保障，夏季温度要求22℃一28℃,冬季温度要求16℃一24℃。 三是提供视频监控、出入7×24小时安保、信息安全管理、 PC软件防毒。四是提供信息安全管理，可进行监管、有严格信息保密管理制度。五是提供物业管理、安保、绿化、水电等配套服务。

5、业务指标需求

（1）人工接通率：人工接听电话总数/系统分配给人工坐席的总话务量，要求日平均≥90%。

（2）用工时长：在线工作时间/上岗时间，要求月平均≥70%。

（3）受话满意率：来电群众对受话人员的服务态度、服务质量进行评价，要求月均满意率达到85%以上。

（4）责任投诉：因受话人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均≤受理总量0.1‰。

（5）受理单质量差错率：被后台或督查人员发现,存在明显质量问题的受理单/总受理单，要求月平均≤3‰。

（6）交办单退回率：由于交办错误等原因，被承办单位直接退回的交办单/总交办单，要求月平均≤5‰。

（7）平均事后处理时间：指一次呼叫电话接听后，坐席完成与呼叫有关的整理工作所需要的时间，要求月平均≤120秒。

（8）通话时长率：受理时间少于600秒的电话数/接入的电话数，要求月平均≥90%。

（9）紧急类交办单转送及时率：指电话受理完成后10分钟内，未及时提交审核或交办承办单位的交办单/总交办单，要求月平均≤0.1‰。

（10）电话回访率：负责对首次来电处理结果的电话回访，征询反映人意见，回访率达到95%以上。

（11）人员流失率：负责团队建设及人员管理，人员流失率不得超过14%（考上公务员和事业单位不算）。

6、对外通信网络建设技术要求

应配备一名专职网络工程师，负责受理大厅的网络规划及管理，负责受话台席和联网设备的网络维护和维修，负责对外网络通信的技术协调。负责受话台席计算机设备的维护和管理，负责应急通讯设备的切换管控。

**投标人须拥有本地系统的监控网管系统，可实现实时监控系统状态。**

**投标人投标文件中须提供具体响应方案。**

7、人员培训要求

由中标人组织人员进行岗前、岗中培训。采购人有权进行业务指导。具体基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标人在投标文件中提供，如中标，经采购人确认后实施。

8、质保方案要求

要求投标人通过监控、抽样、评估、反馈等方式进行质保，在投标文件中提供具体长期服务和应急维护方案供评审。保证核心设备如多媒体交换机、液晶拼接屏、拼接控制器、防火墙及其他设备安装调试正常运行的同时，须保证电路规范化、整齐化、安全化；如果设备出现故障能及时解决，7\*24小时电话技术支持。

9、考核和管理方案要求

要求投标人通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面进行考核和管理，**投标人投标文件中须提供具体运营管理制度和绩效考核方案。**

10、项目实施进度要求

2018年5月1日前试运行，6月1日前项目正式运行

11、保密要求

平台信息为政府重要信息，投标人必须保证系统和坐席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。坐席必须屏蔽U口，防止人为拷贝数据。

**（二）设备采购清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格参数** | **数量** | **单位** | **是否是核心设备** |
|  | 语音服务器 | 2颗英特尔 至强 处理器 E5-2620v4 (八核 2.1GHz,20MB共享三级缓存,85W)；  32G DDR4-2400 智能内存；  1个智能SAS阵列控制器, 2G FBWC缓存, 支持RAID 0/1/5/6;  5块600GB SAS 10K rpm SFF (2.5-inch) 转热插拔硬盘；  1+1冗余电源，500W通用插槽热插拔高效铂金电源(94%转化率)；  4端口千兆网络适配器;便捷滑动安装导轨;  2U机架式。 | 1 | 台 | 否 |
|  | 网络交换机 | 千兆以太网交换机;24个10/100/1000Mbps自适；背板带宽：48Gbps;包转发率：35.7Mpps;电源电压：AC 100-240V，50-60Hz。 | 4 | 台 | 否 |
|  | 多媒体交换机 | ▲支持ISDN PRI/SS7,支持数字/模拟信号混合接入。  ▲>=1个E1数字接口，>=30路模拟接口。  ▲>=120路电路交换，>=120路语音资源，>=30路传真资源，>=64组会议资源。  ▲支持SIP协议、H323协议。  ▲语音编码格式：支持A率/u率PCM、AMI-ADPCM、G729，G723.1等。  语音文件格式：支持WAVE/PCM/ADPCM/VOX/MP3等。  支持实时文件服务器录音。  MTBF>=10万小时。  机箱高度<=2U,机架式安装。  提供所投产品的国家强制性产品认证(CCC)试验报告。 | 2 | 台 | 是 |
|  | 防火墙 | ▲基于64位多核硬件架构；  ▲防火墙吞吐率：800Mbps，最大并发连接数：170万。  ▲要求具备自主研发的安全操作系统，要求高性能多核多平台并行安全操作系统（提供资质证明）。  ▲要求支持双系统引导，要求当主系统故障时可进入备份系统进行恢复，还可支持系统一键式切换及完整备份（需提供截图证明）。  ▲能够基于访问控制策略对最大并发连接数限制（提供截图）；具有策略自学习功能，并且能够根据自学习结果直接生成访问控制策略（提供截图）；支持策略冲突检测功能（提供截图）。  ▲具有防共享接入特性，能够有效识别、报警并阻断局域网网络共享行为（提供截图）；支持免客户端方式实现跨越路由（或其他三层设备）进行IP/MAC绑定功能（提供截图）；  ▲支持链路聚合功能，对每个聚合端口的物理接口数量无限制，要求聚合组的配置灵活性，可以支持至少10种以上的聚合负载算法；（提供截图证明）。  ▲支持端口镜像功能，要求能够基于IP、网络协议等条件对镜像流量进行过滤，并且支持入方向、出方向及双向流量镜像；（需提供截图证明）。  ▲要求能够进行按需拨号，至少支持4条ADSL拨号接入;（提供截图证明）。  系统具有良好的可扩展性，能够扩展支持病毒防御、入侵防御、应用识别、Botnet阻断、WEB分类库过滤、APT防御、IPSEC VPN与SSL VPN功能。  ▲支持对访问记录的自动收集，并根据收集到的访问信息生成访问控制策略。（提供截图证明）  ▲要求支持对指定IP、子网进行长连接设置，并且可以对设置长连接的报文进行流量统计。（提供截图证明）。  要求支持策略的重复和冲突性检查，支持策略的命中数统计功能。 | 1 | 台 | 是 |
|  | 工控机 | 双核2.7G，8G DDR内存，250G硬盘。 | 1 | 台 | 否 |
|  | Kvm液晶套件 | 分辨率：1280\*1024，8端口；切换方式：热键，OSD菜单。 | 1 | 台 | 否 |
|  | 服务器机柜 | 42U高19“标准服务器机柜，2000mm\*10000mm\*600mm；黑色；6块隔板；2组8口PDU电源模块。 | 1 | 台 | 否 |
|  | 空调 | 机房空调，1P以上。 | 1 | 台 | 否 |
|  | UPS不间断电源 | 4000VA，2小时在线式UPS；  UPS主机一台；  蓄电池12V100AH：16块；  标准加厚电池柜：1套；  10平方电池连接线：1套。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 坐席PC | 商用PC，CPU：I5 6500，内存：8G，硬盘：1T ；一机双屏，22寸宽屏液晶显示器2个。 | 10 | 台 | 否 |
|  | 办公PC | 商用PC，CPU：I5 6500，内存：8G，硬盘：1T ；22寸宽屏液晶显示器1个。 | 6 | 台 | 否 |
|  | 坐席话机+耳麦 | 商务耳麦电话机电话机\*1，座式，45度的斜面设计，防噪音的麦克风，铃声可选，时间显示。耳机：1个，电话线：P+P直线-条，耳机支架：通用支架-个，耳机咪棉、皮套：各2套。 | 10 | 部 | 否 |
|  | 办公电话 | 免电池设计，不需要装电池就有来电显示；3组常用号码单键记忆功能；多种铃声可供选择，且铃声音量可调；45组来电、10组去电号码存储并可查阅；单键重拨、预置拨号功能。 | 6 | 部 | 否 |
|  | 网络打印机 | 黑白网络激光打印机  最大处理幅面：A4  耗材类型：鼓粉一体 | 3 | 台 | 否 |
|  | 打印传真复印一体机 | 产品类型：黑白激光多功能一体机  涵盖功能：打印/复印/扫描/传真  最大处理幅面：A4  耗材类型：鼓粉一体  黑白打印速度：18ppm  打印分辨率：600×600dpi  网络功能：支持有线网络打印  双面功能：手动 | 1 | 台 | 否 |
|  | 液晶拼接屏 | ▲单元屏幕对角线尺寸：>=46寸液晶面板。 背光类型：LED背光。 ▲屏幕分辨率：≥1920×1080。 ▲屏幕对比度：≥4000:1。 屏幕可视角度(水平/垂直)：≥178° ▲亮度：≥500 cd/㎡。  ▲屏幕拼缝：≤1.8mm，拼缝整齐。  ▲投标液晶产品应无残影，亮点、暗点或其他坏点累计数≤3。  ▲水平分辨力≥800TVL。  ▲液晶拼接单元需具有在不需要外部图形控制器的情况下支持画面拼接显示。  ▲散热系统需采用智能温控系统，温度超过预设的温度范围，自动开启系统风扇进行智能调速，给液晶屏强制散热或断电保护。  ▲显示单元平均无故障运行时间（MTBF）≥100000h。  避免液晶屏幕出现图像残影，屏幕自带防灼伤及残影功能。 | 9 | 块 | 是 |
|  | 高清图像处理系统 | ▲**4路输入HDMI、**9路DVI输出。  ▲背板交换架构（Cross Bar），单路输出通道带宽达到10Gbps，每路输出通道彼此独立，确保系统不会因运行路数的增多而导致整体性能下降。 ▲模块化插卡式设计，输入卡、输出卡、切换卡、控制卡、风扇、电源等全部采用模块化设计，便于日后系统的升级和维护。 ▲信号可在拼接屏的任意位置开窗、叠加、拉伸、漫游、跨屏、缩放或画中画显示，单屏至少支持4个图层显示。 支持可视化裁剪信号源，以便于去掉信号源的黑边或实现图像重点区域的放大显示。  ▲在不增加外部设备的情况下，支持在拼接屏上显示滚动字幕（如欢迎词等），字体大小、颜色、位置、滚动速度可自定义。 ▲支持网络视频的解码显示，支持标准RTSP协议传输方式，支持H.264编码格式解码，兼容海康 、大华、宇视、英飞拓、三星、索尼、科达、安讯士、博世、富尼泰达、美电贝尔等主流摄像机厂家设备。  ▲画面无缝同步切换，无黑场，无延时，切换时间<=100ms。 ▲图像开窗响应速度<50ms。 ▲场景调取响应速度<=50ms。 ▲支持4K拼接，拼接处理器支持4K/1080P60帧、支持3840×2160分辨率信号源输入。 ▲多组屏管理，支持多组拼接墙同时控制，多组屏的数量不受限制。 支持移动设备（IPAD）通过移动端软件进行控制。  支持远程对拼接处理器的开关机控制。 ▲支持全面可视化操作，信号源可视化、大屏状态可视化、场景预览可视化等。 ▲精细化分级权限管理，分区分权操作，管理人员可以设置输入输出板卡每一个接口信号源或输出显示屏的操作权限，实现精细的信号源及大屏显示权限划分。 ▲支持全面热插拔，带电拔出不影响其他模块的正常运行，输入板卡热插拔恢复时间<5s；输出板卡热插拔恢复时间<10s。 ▲支持设备运行状态及温度的监测，管理人员可以实时了解设备的运行情况。 | 1 | 套 | 是 |
|  | 电视墙 | 9孔定制；  根据现场情况定制支架,配件齐全,无须另购其他配件； 采用框架设计，充分考虑力学原理，确保拼接墙稳固安全； 支架配有微调装置，拼接平整，美观大方； 结构应便于拼接屏的拆卸及安装，便于各种电缆的布设； 结构件均应有多层防锈处理，保证在产品使用期内不会生锈； | 1 | 套 | 否 |
|  | 大屏连接线 | 大屏连接线，大屏设备安装施工 | 1 | 套 | 否 |
|  | 远程视频监控系统 | 16路网络硬盘录像机1台，1T存储空间。  高清网络半球摄像机，ccd200万像素，3台。  高清网络半球摄像机带云台，ccd200万像素，1台。  远程管理软件1套。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 综合办公信息管理系统 | 实现群众热线电话日常业务的信息化管理，监督跟踪各受理事项的处理进度。  **一、案件登记**  ◎1、根据热线电话、信件、留言、来访、领导交办、口头、其他等来源方式进行信息登记，登记内容包括：来电人姓名、电话、地址、事由、内容、投诉事件区域（城市、农村）、详细地址等，并同时根据来电号码查询显示历史记录，可上传附件、对来电电话“是否保密”进行选择，后续处理选择包括：自己处理、提交班长席、电话交办。登记完并可按模板打印。  2、根据来电留言自动录音进行语音回放，同时进行案件登记。  **二、案件处理**  1、案件修改  列出新登记的案件，特殊权限人员可以对登记内容进行编辑、按模板打印。  ◎2、案件处理（转办）  可选案件办理方式包括：自办、转办处理二种。“自办”处理内容包括：自办办结、自办办理中，是否呈报领导，紧急程度（一般、紧急、特急等三个选项），领导批示、拟办意见、处理结果；“转办”处理内容包括：转办方式（网络转办、电话转办）、接收单位、接收人、领导批示、交办意见（固定格式）、转办信息、办结期限（天）；上述内容均可导出到word文档、按照固定格式套打。  ◎3、电话交办  根据“电话交办处理中、电话交办办结、登记时间、工号”等条件进行综合查询，并可进行正序、倒序排列。内容包括：案件进度（交办办理中、交办办结）、紧急程度、领导批示、拟办意见、处理结果。  ◎4、领导审批  默认进入未审核菜单，可选操作包括：发回重审、终审、导出word、打印、删除等；也可以对当前列表页进行一键审核。  ◎5、承办处理  办理人员按照“案件状态（全部、未处理、办理中、办结、标记、催办、重办、退回）、关键词、编号、转办日期”等多种条件进行查询显示，登记回复相关案件处理结果、办结时间。  ◎6、延期处理  承办单位根据需要对案件进行延期申请，填写延期申请原因、延期天数；中心督办人员审核后明确是否同意以及不同意时的拒绝原因。  7、案件转办（自办）浏览  按照案件处理进度（未处理、办理中、办结、退回案件、全部）、登记时间、工号等条件进行查询，查询结果列表可进行正序、倒序排列，并可对查询结果进行案件批量导出。  ◎**三、案件督办**  按照“全部、坐席登记、回访不满意、单位、登记时间”等条件进行查询筛选，对案件列表进行督办处理，不满意时提示选择：是否重办、或督办办结。  ◎**四、案件回访**  1、案件回访  根据回访情况（全部、已回访、无效）、承办单位、案件编号、登记时间等条件进行筛选。登记内容包括：处理单位、处理人、处理进度、主管单位、紧急程度、领导批示、拟办意见、处理结果；回访结果（满意、不满意、无效）、回访情况等项目。不满意时，可选择“是否重办”。  2、案件重办  列出回访不满意的案件，确认是否重办此案件。  ◎**五、通讯录**  1、浏览  分类显示通讯录内容，显示具体单位的单位领导、单位名称、地址、电话、传真、科室、二级单位。并能通过“添加单位”增加新的单位信息。  2、修改  修改通讯录的单位名称、地址、电话、传真、科室及其下属二级单位信息。  3、分类  添加分类包括：分类描述、是否使用。  ◎**六、综合查询**  1、转办案件查询  按照案件编号、关键字、当事人姓名、当事人电话、案件类型（咨询、求助、投诉、建议、意见征集、举报、其他、无效）、信息来源方式（电话、传真、短信、互联网、信件、来访、领导交办、其他、口头）、承办单位、登记日期、办结状态、办理日期进行查询。  2、案件综合查询  按照案件编号、关键字、当事人姓名、当事人电话、类型（咨询、求助、投诉、建议、意见征集、举报、其他、无效）、方式（电话、传真、短信、互联网、信件、来访、领导交办、其他、口头）、登记日期、登记人进行查询。  **七、报表统计**  ◎对所有统计查询均能按照开始日期、结束日期进行统计，能够以html报表显示、或以execl报表方式导出结果。  ◎1、群众热线工作量统计  统计项目包括：电话（人次）、人工服务（人次）、自动服务（人次）有效电话量（人次）、传真（个）、短信 （个）、互联网（条）、信访（件）、领导/上级交办（件）、转办（件）、受理信息总量（条）、受理有效问题总量（个）。  ◎2、转办件受理情况统计  包括：承办单位、来电总数、电话交办数、纸质件、传真数、互联网数、短信数、总受理数、城市、农村。  ◎3、转办件办理情况统计  内容包括：承办单位、承办件总数、电话交办、纸质件，办结数、未办结数、办结率、满意率、逾期数、逾期办结数、及时率。  ◎4、回访统计  统计内容包括：承办单位、满意数、不满意数、总计、满意率。  ◎5、值班员工作量统计  内容包括：工号、值班员姓名、电话量、接听电话总时间、传真量、短信量、互联网量、自动录音量、登记量、转办量、转办办结量、转办办结率、电话交办办结量、电话交办办结率。  ◎6、投诉类型报表  内容包括：电话总量（人次）、受理有效问题（咨询、求助、投诉、建议、意见征集、举报、总计）、无效来电（其他、无效、总计）、现场答复、及时电话办理量（自办件数、电话交办件数）、转办量（办结件数、未办结件数）。  ◎7、转办量日报表  内容包括：承办单位、电话数（总量、电话交办、纸质件）、传真数、互联网数、短信数、总受理数、城市、农村。  ◎**八、知识库**  支持知识库的建立、查询等。  1、知识库  按照关键字查询突发事件、食物中毒、传染病、慢性病、地方病、营养、食品卫生、环境卫生等等。  2、政策法规  按照关键字查询国家法规、省级法规、市级法规。  3、城市指南  按照关键字查询风景观光、住宿、天气消息、交通。  4、办事指南  按照关键字查询办事指南。  5、政府文件  按照索引号查询政府文件。  6、单位职能  由各二级联网单位整理发布的单位职能信息。  ◎**九、字典管理**  字典管理包括系统案件的分类信息维护、系统使用人员信息管理、黑白名单管理等。  1、分类管理  分类管理包括添加大类、修改大类、删除大类、添加小类、小类列表。  2、投诉类型  投诉类型包括添加、修改、删除。  3、投诉方式  投诉方式包括添加、修改、删除。  4、添加用户  添加用户包括：单位名称、姓名、登录名、密码、确认密码、选择角色、工号、电话、手机、工作地址、是否有效。  5、修改用户  修改用户可以修改用户的基本信息。  6、密码重置  可重置系统内所有密码为初始密码。  7、修改密码  当前登录用户可以修改自己的密码。  8、角色管理  可新建角色：包括角色名称、定制权限、修改、删除（若此权限下有人员则不能删除）。  9、办事指南  包括添加、修改、删除、查看办事指南。  10、添加单位  包括：单位名称、单位等级（省、市、县区、局委、乡镇）、单位编码、单位负责人、负责人手机、单位电话、单位地址、单位描述等。  11、骚扰电话过滤  根据电话号码进行查询，输入骚扰号码、限制拨入开始时间、结束时间、是否使用。  12、登记地址管理  包括添加县区、修改县区、删除县区、添加乡镇、乡镇列表。  13、公告管理  添加公告包括：公告内容。  14、联系方式  按照单位名称、关键词进行查询。详细信息包括：单位名称、单位电话、传真、邮箱、地址、分管领导、分管领导电话、负责人、负责人电话。  15、信息维护  可维护下级单位的基本信息。包括单位名称、单位电话、传真、邮箱、地址、分管领导、分管领导电话、负责人、负责人电话。  16、水电信息  查看下级单位发布的水电方面的信息。 | 1 | 套 | 是 |
|  | 热线电话综合管理系统 | 实现群众热线电话号码的统一管理，标准化服务。系统支持30路坐席，2路传真，30路IVR语音自动服务系统。  **一、电话排队**  所有呼入电话均进行排队处理，当坐席服务忙时，外线放等待提示音，当坐席空闲时，先呼入者比后续呼入者有优先接通坐席权。  排队提醒：实时显示当前外线呼入情况：呼入号码列表、呼入总数、排队数、VIP数等。  **二、来电分配**  系统可根据实际情况设定坐席共振、轮询、接听最少优先、接听时长最短优先等工作模式；也可根据设定规则转移到指定坐席进行服务。  **三、来电弹屏**。  **四、IVR服务**。  **五、报工号**。  **六、坐席管理**  包括登录、注销、外拨、三方通话、离席、复席、转接等功能。  **七、班长席管理**  包括监听、强插、强拆、会议、传真管理等。  **八、数字录音**  包括呼入、呼出全程录音，录音记录查询及录音回放等。  **九、统计报表**  1、综合查询  可根据时间段、电话号码等对来电记录、呼出记录、黑名单拒接记录进行查询。  2、统计报表  系统对可热线电话报表进行分类统计：包括综合业务量分类报表、分时段呼入量报表、接通率报表（按小时、天）、坐席工作量报表（所有工号某段时间内）、外呼报表统计等。  **十、自动留言**  夜间无人职守时，系统自动切换至留言服务状态。上下班时间可灵活设置多时段，周末、长假开启自动服务等。  **十一、日志管理**  系统可对每一个呼叫的流程状态进行监控和详细记录。  **十二、系统管理**  系统提供对交换机资源、工作环境、系统上下班时间、工作模式、IVR导航菜单、坐席参数、VIP/黑名单设置、语音路径、呼叫转移号码等。 | 1 | 套 | 是 |
|  | 短信平台系统 | 可连接移动、联通、电信三家运营商，具备短信单发、群发功能。  具备短信统计查询、汇总报表功能。与业务处理系统集成，实现转办件手机消息提醒。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 群众热线联网客户端 | 实现县市区、局委办单位的联网办公，包括案件接收处理、结果回复、消息提醒、综合查询、统计报表等。 | 80 | 套 | 是 |
|  | 场地租赁 | 场地要求离市政府5分钟车程内，实际使用面积不少于200平方米。 | 1 | 年 | 否 |
|  | 场地装修 | 整个场地的装修，墙面、吊顶、地板、强电、背景墙等，空间分隔包括受理大厅、会议室、办公室、更衣室、机房等。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 水电物业 | 水电、物业、保洁、绿化。 | 1 | 年 | 否 |
|  | 话务人员 | 包括话务员、班长、运营总监共20人。 | 1 | 年 | 否 |
|  | 沙发 | 真皮1+1+3，尺寸：单人位930L\*840W\*780H，三人位1850L\*840W\*780H；茶几1个，尺寸：1200L\*600W\*450H。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 工位、座椅 | 5连，4排，共计20套，单个工位尺寸：1200L\*600W\*1100H，材质：人造板。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 会议桌 | 会议桌尺寸：5500L\*1500W\*750H，带线盒，材质：实木；20把椅子。 | 1 | 套 | 否 |
|  | 更衣柜 | 六门更衣柜，高1800mm,宽900mm,深420mm,板材：0.7mm，材质：钢。 | 3 | 个 | 否 |
|  | 床铺 | 双层，尺寸：1980L\*800W\*1700H，材质：钢。 | 2 | 套 | 否 |
|  | 空调 | 2个1.5P以上冷暖壁挂空调，1个3P以上柜式空调。 | 3 | 个 | 否 |
|  | 客服工装 | 定制 | 20 | 套 | 否 |
|  | 日常办公 | 办公耗材，电话费 | 1 | 年 | 否 |
|  | 网络通信费用 | 外网50M以上带宽，2M数字中继1条 | 1 | 年 | 否 |
|  | 系统集成 | 综合布线，安装调试，系统集成 | 1 | 套 | 否 |

五、验收标准

1、由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

六、采购标的的其他服务要求

根据项目实际情况，投标人除对本项目进行总报价外，还应对服务、设备两部分分别报价。且在服务报价部分应包含每坐席服务报价。

七、售后服务要求

所有设备质保期最低年限均为三年。

八、评标方法和评标标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分值构成  (总分100分) | 价格分值：30 分  商务部分：29分  技术部分：41分 | |
| 一、价格部分（满分 30分） | | |
| **评分因素** | **评分标准** | **分值** |
| 投标报价  评分标准 | 评标基准价：满足招标文件要求的有效投标报价中，最低的投标报价为评标基准价。  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×  30 | 30分 |
| 二、商务部分（满分29分） | | |
| **评分因素** | **评分标准** | **分值** |
| 企业实力 | 提供信息技术服务管理体系认证（ISO20000）证书。（1分）  提供信息安全管理体系认证（ISO27001）证书。（1分）  提供双软认证企业证书。（1分）  提供省级以上专业评估机构颁发的AAA资信证书。  （1分）  提供类似热线电话综合管理系统著作权证书。（2分）  评标时以投标人提供的原件为准。不提供不得分。 | 6分 |
| 业绩 | 提供2014年以来地市级以上（含地市级）类似项目业绩，每提供1份得2分，最多得8分。  评标时以投标人提供的中标通知书、合同原件和验收报告为准。 | 8分 |
| 信誉 | 投标人须提供工商企业信用信息公示报告【国家企业信用信息公示系统http//www.gsxt.gov.cn包括基础信息、行政许可信息、行政处罚信息、列入经营异常名录信息、列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息】、企业所在地税务主管部门出具的纳税情况证明等信用情况（加盖企业所在地税务主管部门公章），无不良信息者每项1分，未提供或有不良信息者不得分。（2分）  根据投标人在本项目以前社会对其认可度以及行政主管部门、工商、银行颁发的荣誉证书等情况评定，每提供一份荣誉证书加1分，满分3分。  不提供不得分。 | 5分 |
| 售后服务 | 提供完善的售后服务计划。（4分）  提供故障应急处置方案。（3分）  现场故障响应时间<=2小时。（3分）  不提供不得分。 | 10分 |
| 三、技术部分（满分41分） | | |
| **评分因素** | **评分标准** | **分值** |
| 解决方案 | 对招标文件的响应详尽、明晰，满足招标文件要求。否则不得分。（2分）  投标文件编制格式规范、内容齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求。否则不得分。（1分） | 3分 |
| 招标文件规范程度：装订规范、文字清晰、无差错（1分）；所提供资料准确完整得1分。 | 2分 |
| 投标方案与需求的吻合程度，包括方案的科学性、先进性、可行性和扩展性。（1分）  方案科学合理、安全严密、具有一定的前瞻性。（1分）  对功能设计、实施计划、系统整合提出的建议和措施切实可行。（1分）  不提供不得分。 | 3分 |
| 项目实施队伍组织结构合理，人员分工明确，实施计划可行。（2分）  质量保障和服务措施有效。（2分）  针对本项目制定切实可行的培训方案，培训主题明确，时间安排合理，能够保障培训对象如期投入运营。（2分）  提供完善的话务人员运营方案（3分）。  不提供不得分。 | 9分 |
| 场地面积和装修满足需求（4分）。不提供不得分。 | 4分 |
| 硬件设备 | 满足招标文件对硬件设备（含办公家具）要求（5分），对核心设备中加“▲”优于招标文件参数的每项加0.5分（5分） | 10分 |
| 系统演示 | 业务处理流程演示，就案件登记、处理、转办、承办处理、督办、回访、通讯录、综合查询、报表统计分析、知识库等功能项要求进行现场操作演示，（每项演示成功得1分，不演示不得分、演示不合格按不满足招标参数处理）。（10分）  投标人自带设备并自行搭建演示平台对系统进行现场演示，演示时间控制在15分钟以内，超时即停。 | 10分 |

八、采购资金支付

支付方式：银行转账

支付时间及条件：合同期三年。2018年5月1日前提交试运营申请，经初步验收合格后进入一个月的试运营期（试运营期内不支付费用）。试运营期满后提交正式运营申请，经终验合格后方进入本项目服务合同期。第一年因涉及硬件采购、场地租赁等，合同签订后预付当年合同总额的50%，项目验收合格后支付合同总额的35%，合同总额的15%在年度服务期满后根据当年服务质量考评分值比例支付。

九、联系方式

联系人姓名：王银雷

联系电话：18237458998

单位地址：许昌市东城区建安大道1516号

2018年3月5日