

# 公共服务项目验收报告

采购项目名称：洛阳市医疗保障服务中心医疗保障标准化服务线上主动服务平台项目（招标编号：洛采竞磋-2024-219）

服务期限：2025年1月23日—2028年8月13日（验收通过后，进入三年运维期）

## 甲方意见:

洛阳市医疗保障服务中心（以下简称“甲方”）对承建单位实施的“医疗保障标准化服务线上主动服务平台项目”的履约情况评价如下：

**服务工作量：**承建单位严格按照合同约定，完成了主动提醒平台和主动服务平台两大核心板块的建设工作。主动提醒平台归集并标准化19项医保业务规则，生成20个提醒模板，覆盖异地备案、零星报销、生育津贴发放等高频业务，累计完成300万余条业务数据校验，实现提醒内容零差错；主动服务平台集成智能知识库、在线服务系统及AI能力产品，归集2300余份政策文件，整合5026条业务知识，智能客服服务用户达10232人次，人工服务请求10419人次，工单记录3945件，服务工作量饱满，超额完成合同要求。

**服务质量：**系统自2025年3月20日起陆续上线试运行，至今已超4个月，运行稳定，成效显著。主动提醒平台通过事前、事中、事后全流程提醒，显著降低业务逾期率，提升服务效率；主动服务平台实现“问、查、办”一体化服务，参保群众满意度达95.31%以上，智能客服自助解决率达53.92%，服务质量符合甚至超过合同约定标准。

**系统安全：**项目依托智慧洛阳云平台建设，严格遵循智慧洛阳云平台安全管理制度，系统架构安全可靠，数据校验精准，未出现安全事件，符合财政及网络安全相关要求。

**服务人员配备：**承建单位按合同约定配备4名专业人员驻场服务，保障了项目顺利实施和后期运维，人员专业素质高，响应及时，服务到位。

## 存在问题及建议:

尽管项目整体运行良好，但仍需在以下方面持续优化：一是智能客服自助解决率仍有提升空间，需进一步优化AI模型和知识库覆盖；二是系统部分功能（如视频帮办、工单流转）响应速度可在高并发场景下进一步优化；三是建议进一步加强系统运维保障和持续培训，确保基层人员熟练操作系统。

综上，洛阳市医疗保障服务中心医疗保障标准化服务线上主动服务平台项目建设工作量、系统安全、服务期限、服务人员满足合同及招投标要求，系统建设质量满足洛阳市医疗保障服务中心要求。按规定程序组织验收，通过系统演示、资料审查、专家质询等环节，一致认为项目符合合同约定和建设要求，功能完整、运行稳定，综合验收结论为“通过”，现根据验收意见书出具验收报告，项目通过验收。

**社会公众意见：**通过多渠道收集社会公众对“医疗保障标准化服务线上主动服务平台”的使用感受及评价如下：

**服务感受：**参保群众普遍反映系统操作便捷、响应迅速，通过主动提醒服务及时了解医保业务办理进度和政策变动，显著提升了办事体验和满意度。智能客服和人工服务互补高效，有效解决了政策咨询和业务办理需求。

**服务工作量与质量：**系统上线后服务覆盖广泛，提醒准确无误，知识库内容全面，工单处理及时，服务流程畅通，总体服务质量高，获得用户认可。

**系统安全：**系统运行稳定，数据准确可靠，未出现信息泄露或服务中断情况，

公众对系统安全性表示认可。

服务人员配备：人工客服服务专业、态度良好，视频帮办等创新服务形式得到用户好评。

存在问题及建议：部分用户反映智能客服在处理复杂问题时仍需转人工，建议进一步优化AI应答能力；同时，建议扩大宣传推广，提高系统使用覆盖率，尤其在老年群体中加强应用引导。

针对甲方与社会公众提出的问题，承建单位（乙方）作出如下承诺：

提升智能客服自助解决率：乙方将持续优化大模型与知识库融合算法，加强语义理解和多轮对话能力，计划在3个月内将自助解决率提升至60%以上。

优化系统性能：乙方将对系统进行全面性能调优，特别是在高并发场景下加强资源调度和响应速度优化，确保视频帮办、工单流转等模块流畅运行。

加强运维与培训：乙方承诺提供7×24小时运维支持，并每季度组织一次基层操作人员培训，确保系统持续稳定运行和高效使用。

扩大服务覆盖与宣传：乙方将配合甲方开展系统应用推广活动，制作操作指南和宣传材料，重点加强对老年群体等特殊人群的服务引导。

乙方将严格落实上述措施，确保系统持续优化和服务升级，为参保群众提供更优质、高效、安全的医保服务。

甲方名称(盖章):

甲方代表签字:



乙方名称(盖章):

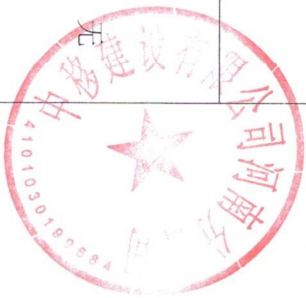
乙方代表签字:



附件二：

服务项目验收明细一览表

| 序号 | 货物名称        | 品牌型号规格及主要技术参数                                                                                                                                    | 计量单位 | 工作<br>量 | 金额<br>(元) | 服务商<br>提交 | 采购单位<br>确认 | 存在问题 |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-----------|-----------|------------|------|
| 1  | 系统管理        | 系统管理模块用于医保系统管理员和信息部门人员对平台内部配置信息进行新增、修改、删除、查询功能，以达到不重启系统就能生效的能力，主要包括对信息部门人员对系统内部配置管理和外部渠道配置管理，达到不重启系统还动态加载配置的能力。                                  | 项    | 1       | 19000.00  | 已完成       | 确认         | 无    |
| 2  | 消息安全管理<br>否 | 消息安全管理模块提供对包括医保信息部门管理消息发送过滤拦截项新增、修改、删除功能，主要对医保业务部门的业务需求提供包括敏感词汇的替换、敏感词汇的拦截、时间限制（在某个时间段之内不能发送消息）、对于IP地址的拦截、发送数量的限制，提升消息的可靠性和有效性，避免出现消息轰炸和消息骚扰的情况。 | 项    | 1       | 19500     | 已完成       | 确认         | 无    |
| 3  | 模板管理        | 模板管控模块用于医保业务部门和医保信息部门对消息模板进行新增模板、修改模板、禁用模板、启用模板、删除模板功能。所以消息内容由模板管理进行统一配置管理。主要包括对医保业务部门的业务消息内容、消息格式进行管理。                                          | 项    | 1       | 19500     | 已完成       | 确认         | 无    |



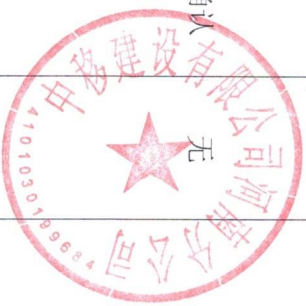
|   |        |                                                                                                                                     |   |   |       |     |    |   |
|---|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
| 4 | 业务编码管理 | 业务编码管理模块用于医保业务科室对业务类型进行新增业务编码、修改业务编码、禁用业务编码、启用业务编码、删除业务编码功能，主要包括对单位领导和统计部门业务量分析、政策分析等，提供统一维度规则进行统计分析。                               | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 5 | 状态管理   | 状态管理模块用于医保业务科室和医保信息科室对消息全流程进行跟踪管理，可新增状态、修改状态、删除状态操作，可方便在消息发送过程中出现的错误状态码进行对照查询，方便查找问题。主要包括对单位和参保群众发送的消息状态进展进行调整和跟踪，方便医保部门进行管理提升服务质量。 | 项 | 1 | 19800 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 6 | 素材管理   | 素材管理模块用于对医保业务部门的消息素材进行新增素材、下载素材、删除素材、修改素材操作。主要用于对医保业务科室的业务需求素材进行统一编辑管理，方便医保业务科室部门在消息发送中，避免再去上传文件操作，方便消息发送避免产生错误。                    | 项 | 1 | 21000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 7 | 系统绑定管理 | 系统绑定管理模块主要用于医保信息部门对接所需要对接的系统进行绑定管理，包括新增绑定、修改绑定、删除系统绑定功能，主要包括对医保信息部门对接系统对接接入，解绑、更改进行统一管理，达到在消息发送时，不需要传入渠道信息，提升消息发送效率。                | 项 | 1 | 18500 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 8 | 用户绑定管理 | 用户绑定模块用于对医保用户单位人员进行绑定，支持新增用户绑定、修改用户绑定、删除用户绑定功能，主要用于医保信息部门人员在消息发送过程中，用户的渠道唯一标识，转而转入用户id来提升消息调用效率。                                    | 项 | 1 | 19500 | 已完成 | 确认 | 无 |



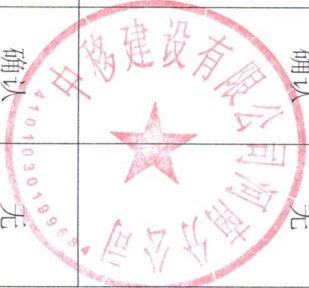
|    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |   |       |     |    |   |
|----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
| 9  | 微信对接管理  | 微信对接管理模块使医保信息部门业务系统接入微信端，包含新增微信配置、修改微信配置、删除微信配置功能。主要包括医保信息部门进行微信端接入进行统一配置管理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 项 | 1 | 19500 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 10 | 短信渠道对接  | 短信对接管理模块使医保信息部门接入短信平台能力，包含新增短信配置、修改短信配置、删除短信配置功能。主要包括对医保信息部门进行短信能力接入进行统一配置管理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 项 | 1 | 19500 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 11 | 服务事项标准化 | <p>企业医疗保障服务管理模块用于医保业务部门对企业提醒服务事项进行数据查询、数据导出及消息发送功能。主要包括医保业务科室对企业服务事项制度统一的提醒类别、提醒节点、提醒流程的制定，形成企业提醒服务事项标准。</p> <p>参保人医疗保障服务管理模块用于医保业务部门对参保群众业务办理提醒服务事项进行数据查询、数据导出及消息发送功能。主要包括医保业务科室对参保群众服务事项制度统一的提醒类别、提醒节点、提醒流程的制定，形成参保群众提醒服务事项标准。</p> <p>部门单位医疗保障工作协同管理模块用于医保业务部门和信息部门对部门单位协调服务提醒服务事项进行数据查询、数据导出及消息发送功能。主要包括医保业务部门和信息部门对其他部门单位之前协调管理服务事项制度统一的提醒类别、提醒节点、提醒流程的制定，形成部门单位协同工作提醒服务事项标准。</p> | 项 | 1 | 18000 | 已完成 | 确认 | 无 |



|    |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |       |     |             |
|----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|-------------|
|    |          | 据导出及消息发送功能。主要包括对医保经办机构 and 医保业务科室业务办理过程中的风险提示，统一的对提醒类别、提醒节点、提醒流程的制定，形成医保机构内的提醒服务事项标准。                                                                                                                                                                                                       |   |   |       |     |             |
| 12 | 任务推送管理   | 业务人员可以在任务管理模块创建对医保业务部门制定服务事项标准的推送任务，包括对企业、参保人、医保经办机构、其他部门单位的任务，任务支持修改和删除，同时也支持对推送方式的配置。系统会按照已生效的任务对服务事项进行推送。<br>进一步用于规范医保服务中自身履职流程、提升业务办理效能、强化业务风险监督，为逐步多元化的医保服务场景提供安全、可靠的信息化操作和管理平台，增强医保经办服务在满足群众不同服务需求方面的适应力，为助力营商环境建设树立良好的医保形象。                                                          | 项 | 1 | 17500 | 已完成 | 确认<br><br>无 |
| 13 | 分析展示应用系统 | 企业医保服务事项分析模块对医保业务部门服务企业服务能力进行统计分析，提高医保企业业务服务效率，增强医保经办服务在满足群众不同服务需求方面的适应力。主要包括对企业服务事项按类别进行分析，展示企业单位缴费、参保提醒服务信息。<br>参保人医保服务事项分析模块对医保业务部门，服务参保人服务能力进行统计分析，为群众构建高效便捷医保服务能力，打造全方位的医保便民服务。主要包括对参保群众服务事项按类别进行分析，展示参保人参保、缴费、退休等提醒服务信息。<br>部门单位医疗保障工作协同服务分析模块对医保业务部门和其他单位协同工作事项进行统计分析，用于增强部门之间协同办公能力 | 项 | 1 | 19500 | 已完成 | 确认<br><br>无 |

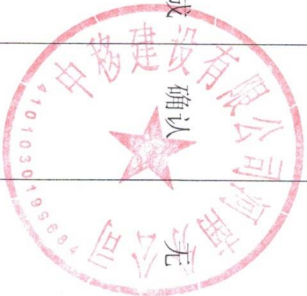


|    |        |                                                                                                                                                                                                             |   |   |       |     |    |   |
|----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
|    |        | ，更好服务医保用户，助力营商环境建设树立良好的医保形象。主要包括对医保业务部门和其他部门单位之间协作的服务事项按类别对进行分析展示。                                                                                                                                          |   |   |       |     |    |   |
| 14 | 数据专区对接 | 对洛阳市医保信息部门建设的数据专区开展对接工作，为主动提醒服务系统提供数据支撑。对接内容包括参保单位信息数据、参保人信息数、结算信息数据、个人缴费数据信息、单位缴费信息数据、生育待遇登记信息数据、慢特病就诊信息数据、个人账户信息、门慢门特登记信息数据等进行对接工作。                                                                       | 项 | 1 | 21000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 15 | 自助服务管理 | 业务人员可以在自助服务管理模块对提供自助服务的智能机器人进行管理，具体功能包括新建、删除或修改、提交训练、测试、优化、审核、发布。根据不同的业务类型可以将不同的机器人进行划分，如参保登记机器人、居民医保机器人、职工医保机器人等等。机器人创建完成后，不同来源的参保群众可以面向智能机器人提问，机器人提供医保相关问题解答服务。业务人员还可以在机器人中灵活添加不同业务科室来源的医保知识，让机器人更智能、更灵活。 | 项 | 1 | 21000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 16 | 业务知识模块 | 科室业务人员可以在业务知识模块中管理业务知识，对业务知识进行维护，保障业务知识及时更新。经授权的业务管理人员可以对                                                                                                                                                   | 项 | 1 | 22000 | 已完成 | 确认 | 无 |



|    |        |                                                                                                                                                                                                     |   |   |       |     |    |   |
|----|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
|    |        | 业务知识进行审核、发布。市级业务管理人员可以对所有业务知识进行更改、审核和发布。业务知识维护包含：答案配置、扩展问配置、知识转移、知识导出、批量导入、增量导出等；已导入的知识可以按照业务类型、状态进行筛选，方便业务人员根据对应的医保各业务场景查看详细业务列表，支持按照类型、状态进行筛选。                                                    |   |   |       |     |    |   |
| 17 | 词库模块   | 词库包括专业词汇和通用词汇管理。该模块支持自定义维护专业词汇和通用词汇。通过该模块业务人员可以新建或选择已有业务场景，确定待添加词库业务分类后，再添加词库内容。词典内容还应包含同义词、同类词、敏感词、通用词、变量词。                                                                                        | 项 | 1 | 22500 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 18 | 业务流程管理 | 业务流程管理模块主要用来操作流程的新建、编辑、调试和发布。业务人员根据医保的业务流程来配置对话流程，在流程中引用相应的话术，也可通过对接省医保信息平台获取参保人参保数据，实现医保政策问答的业务流程跳转，其核心在于流程节点和流程变量的设计和管理。                                                                          | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 19 | 人物学习模块 | 业务管理员在任务学习模块，创建、修改和删除学习任务，已创建好的学习任务会对参保用户使用自助服务的产生的对话数据进行挖掘，并将挖掘后的数据学习到模型中，提升自助服务准确率。学习任务可以分配到指定的业务人员账号下，业务人员需要在规定时间内处理完成领取的学习任务，对任务进行标注、回流操作。业务组长也可以对业务人员的学习任务进行分配、回收和动态调整，任务的分配可以按照分管业务科室的原则进行配置。 | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |

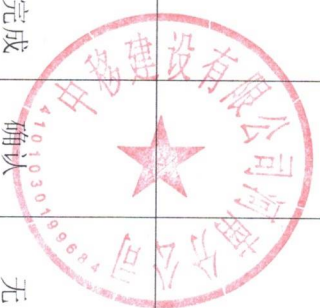




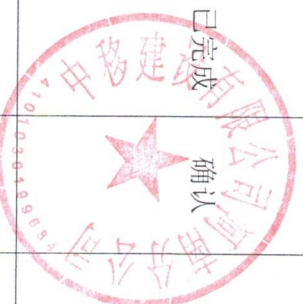
|    |          |                                                                                                                                                                                             |   |   |       |     |    |   |
|----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
| 20 | 满意度调研    | 该模块提供满意度情况调研、归类、统计和分析功能，用户可以在系统点击满意度评价对服务过程、结果进行满意度评价。系统对获取的满意度数据进行归类和统计，调研的结果直接反应自助服务满意度，业务人员可以在该模块中查看、导出数满意度数据，根据满意度分析情况制定调整参保政策知识内容，报送领导审批、调整以及上线。                                       | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 21 | 服务渠道管理   | 各业务科室管理员可以在该模块给所属的知识库系统配置上线的渠道、生效时间周期、业务标签、引擎参数等辅助。配置完成的知识库可以在APP、小程序、公众号等渠道及时服务参保群体。<br>包括六个子功能：上线渠道、生效时段、系统变量、业务标签、交互设置、引擎参数配置。系统配置的上线渠道、生效时段、系统变量是全局的，任何组织机构修改全局有效。                      | 项 | 1 | 17000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 22 | 系统服务分类管理 | 系统对于问询类业务直接解答；对于查询类业务提供河南省医疗保障公共服务平台的药品目录及医疗器械查询；对于办理类业务支持办理指引以及代办帮助。为不同需求人员提供个性化的医保自助服务，例如对参保人员是大白话形式、易理解的问答模式，对经办人员侧重流程类、政策依据类的问答服务，对医药机构侧重医保规则、约束类的政策问答服务，对参保单位人力工作人员侧重网厅、代办、法规、依据类问答服务。 | 项 | 1 | 17000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 23 | 账号管理     | 账号管理模块是系统使用人员账号的建立、修改、删除、查询。包括账号所属人身份信息、联系方式等。在账号使用过程中，通过登陆者身份验证防止未授权访问和操作。审                                                                                                                | 项 | 1 | 20000 | 已完成 | 确认 | 无 |



|    |        |                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |       |     |    |   |
|----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
|    |        | 计以便于事后分析和问题排查，同时提供便捷的登录方式如单点登录和多因素认证来优化系统用户体验。                                                                                                                                                                                   |   |   |       |     |    |   |
| 24 | 实时监控模块 | 该模块提供了客服人员的实时服务情况查询。管理者可以全面概览呼入分布、排队中用户量、平均排队时长、坐席分布状态以及业务分类与办理方式等关键数据，以优化服务策略和资源配置。班组长则能实时掌握进行中用户量、已接待用户量等组内绩效指标，同时分析平均处理时长和用户满意度，提升服务效率和质量。客服人员则可通过查看个人服务量、签入工作时长、排队情况及群众满意度等数据，及时了解服务质量和改进方向。                                 | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 25 | 智能排队模块 | 该模块对系统排队情况进行控制和展示。当参保群众选择转人工服务后，若当前客服人员正忙于处理其他会话，该用户的会话请求将被系统自动加入排队队列中。确保每个用户请求都能得到有序、公平的处理，避免了因客服资源紧张而导致的服务延误或遗漏。在排队期间，系统会实时显示排队位置和预计等待时间，让参保群众能够清晰了解自己的等待情况。同时，系统还会根据客服人员的实时工作状态和负荷情况，智能调整排队顺序，优先分配给空闲或负荷较轻的客服人员，以最大限度地提高服务效率。 | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 26 | 在线服务模块 | 在线服务模块通过网络平台无缝接收并高效处理群众提交的会话请求。客服人员在模块上提供在线服务能力，凭借丰富的专业知识和亲切的服务态度，全程在线解决参保群众问题，确保用户的疑问和需求能够得到及时、准确的回应和满足。在线会话的过程中                                                                                                                | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |



|    |        |                                                                                                                                                                                                                  |   |   |       |     |    |   |
|----|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
|    |        | 图片：支持复杂业务转接到属地或所属科室服务。                                                                                                                                                                                           |   |   |       |     |    |   |
| 27 | 视频帮办模块 | 视频帮办模块提供了视频通讯的功能。群众通过帮办专区即可一键连线医保服务客服人员。客服通过如视频认证、屏幕截图、通话标注、文件传输等功能，实现隔屏“面对面”为参保对象和医保代办员提供咨询、指导、协调、经办等医保服务，将群众普遍关注的高频业务实现“云见面、零跑腿”办理。                                                                            | 项 | 1 | 21000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 28 | 事项登记模块 | 该模块允许客服快速记录和跟踪群众的咨询与问题，确保问题得到有效管理并及时解决。工单登记涉及到的内容包含客户信息和工单信息两个方面。其中工单的详细信息，包括渠道来源（如电话、网络咨询等）、来电类型（如咨询、投诉、建议等）、业务分类（系统提供预设选项供用户选择，以便快速定位问题类型）以及工单标题和描述。此外，允许客服查看与当前参保群众之前的会话记录，以便了解问题的历史背景和已尝试的解决方案。帮助客服人员提高工作效率。 | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 29 | 工单管理模块 | 业务科室管理员以及系统管理员可以在该模块查询所属权限管理范围内的参保人员工单。这个功能多维度查询方式，如根据工单ID、客服信息、工单内容等信息进行查询，并且操作人员可以选择“明细”以获取工单的详细办理进度、办理过程批注、逾期情况。此外，对于研判专区的工单各科室管理员可以导出、打印研判报告，上报分管领导审批。                                                       | 项 | 1 | 21000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 30 | 事项办理模块 | 经授权的系统用户（市级业务科室以及各区县）可在待办事项中领取待办事项，对参保                                                                                                                                                                           | 项 | 1 | 18500 | 已完成 | 确认 | 无 |



|    |        |                                                                                                                                                                   |   |   |       |     |    |   |
|----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
|    |        | 市民诉求进行回复办理。涉及到多个部门或机构协同处理的转办工单，系统预制协办模板，该模块为各协办单位提供了清晰的协作目标和任务分配。支持协办单位填写处理意见，并上传相关附件作为记录留存，最后提交后到主办科室。                                                           |   |   |       |     |    |   |
| 31 | 运行服务模块 | 系统运行情况涵盖系统运行所有业务数据，包括参保群众诉求、客服服务会话、客服工作状态等各方面业务数据。支持管理者按照时间、属地、角色等不同维度更好地了解业务运营情况，为优化工作流程、提升服务质量提供了有力保障。                                                          | 项 | 1 | 18500 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 32 | 属地管理   | 该模块允许管理员对系统的应用属地进行新建、删除和修改操作。新增属地时，管理员只需填写属地名称并确认即可，同时系统还支持添加子属地的功能，使得组织架构更加灵活。在删除属地时，系统会进行智能检查，确保先删除子属地再删除父属地，以保持组织架构的完整性。编辑功能则允许管理员随时修改现有属地的信息，以适应组织的变化。        | 项 | 1 | 18500 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 33 | 机构管理   | 机构管理模块为管理员提供了对系统中机构或部门的全面管理。管理员可以新增机构，填写机构名称、科室等关键信息，并决定是否开启咨询和工单功能。此外，系统还支持添加子机构，以满足更精细的组织架构需求。在删除机构时，系统会进行严格的检查，确保先删除子机构再删除父机构。编辑功能则允许管理员修改现有机构的信息，以适应业务的发展和变化。 | 项 | 1 | 21000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 34 | 用户管理   | 用户管理模块主要用于管理使用在线系统的人员信息。管理员可以根据业务需求选择相                                                                                                                            | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |



|    |         |                                                                                                                                                                                   |   |   |       |     |    |   |
|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|-----|----|---|
|    |         | 应的机构，然后添加新用户并填写用户信息。在删除用户时，系统会进行确认提示，以避免误删操作。编辑功能则允许管理员修改现有用户的信息，并为用户分配或修改角色权限。这样，管理员可以确保每个用户都能访问其需要的功能，提高系统的安全性和易用性。                                                             |   |   |       |     |    |   |
| 35 | 角色管理    | 角色管理模块为管理员提供了对机构或单位的角色、权限、菜单功能以及接口的全面管理。管理员可以新增或编辑角色，并为每个角色配置详细的权限和功能。这样，每个机构或单位只能访问其被授权的功能，提高了系统的安全性。同时，管理员还可以根据业务需求调整角色的权限配置，以满足不同用户的需求。通过角色管理功能，管理员可以更加高效地组织和管理客服团队，确保服务质量和效率。 | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 36 | 服务规范管理  | 该管理模块提供了超时提醒、访问量、排队通知和人工工作时间设置。业务管理员可在此模块中新增、修改和删除下级客服人员的工作机制，包括超时提醒、访问量、排队通知和人工工作时间。提高在高峰和低谷不同工作状态下的服务效率，及时应对日常工作调整的突发情况。                                                        | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 37 | 业务分类管理  | 业务分类设置功能支持科室业务负责人创建并管理业务类别，包括新增、删除和编辑业务及子业务，通过层级化展示业务分类，已编辑生效的业务分类可以检索、查看和导出。                                                                                                     | 项 | 1 | 21000 | 已完成 | 确认 | 无 |
| 38 | 系统常用语管理 | 系统管理员可在该模块可自定义设置欢迎语、结束语、转接语。具体包括新增、修改和删除操作。常用语设置生效后能够确保客服                                                                                                                         | 项 | 1 | 19000 | 已完成 | 确认 | 无 |

|    |           |                                                                                                                                             |   |   |        |     |    |   |
|----|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--------|-----|----|---|
|    |           | 团队以专业、礼貌和高效的方式与群众进行沟通。                                                                                                                      |   |   |        |     |    |   |
| 39 | 快捷回复设置    | 客服人员可以在此模块灵活设置日常工作用到的常用回复语，在服务参保用户过程中，可以通过点击快捷回复将内容展示给用户，提高工作效率。                                                                            | 项 | 1 | 19000  | 已完成 | 确认 | 无 |
| 40 | 可视化民意态势分析 | 建设数据可视化展示模块，大屏实时显示民意民情，科室管理员和分管领导清晰的在该系统上查阅在线客服中心运营成效、医保中心业务办理效能、高频业务分布情况等。各项功能同步支持按中心、区、县开发区的数据分级分析和指标展示。可视化展示支持传统化列表及图形的方式，也可基于可视化地图进行呈现。 | 项 | 1 | 19000  | 已完成 | 确认 | 无 |
| 41 | AI能力产品    | 包括语音识别和语音合成，通过增强智能客服自助服务能力，扩展应用系统并发能力，支持30个用户同时使用自助服务。实现群众办理业务“多次跑”“一次跑”到“零次跑”的跨越，用心用情用力解决参保人急难愁盼问题，为优化营商环境、提升公共服务能力贡献医保力量。                 | 项 | 1 | 120000 | 已完成 | 确认 | 无 |