

请示报告处理签

主要领导批示

蒋瑜军
15/4

分管领导意见

请知照并照会对接。
15/4

拟办意见

请张伟基批(号)示。
15/4

文件标题
(概述)

虞城县12345热线平台一体化服务升级
项目招标的请示

¥319.52万元(叁佰壹拾玖点伍贰万)

拟文机关

县行政服务中心
政务信息管理部

呈送人

吴海荣

电话

13569363077

文件编号

2024
0266号

收件时间

2024年2月11日

收件人

吴海荣

领取人

任思范

领取时间

4.15

电话

18703700021

办理结果

备注

虞城县人民政府
收文专用章
收件人吴海荣

五、实验数据记录

1. 实验前

2. 实验过程中

3. 实验后

0508

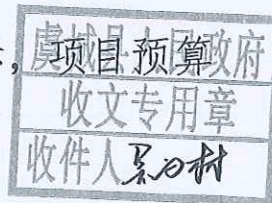
虞城县行政审批和政务信息管理局

关于虞城县 12345 热线平台一体化服务升级 项目招标的请示

虞城县人民政府：

按照《2023 年商丘市重点民生实事工作方案》（商办〔2023〕4 号）文件要求，我县应于 2023 年完成虞城县 12345 热线平台一体化服务升级，由于特殊原因，导致我县相关工作未落实，为补齐全市重点民生实事工作短板，尽快实现省、市、县三级热线平台系统的互联互通和信息共享，特申请对虞城县 12345 热线平台一体化服务升级项目招标，约 319.52 万元。

妥否，请批示。



中共商丘市委办公室文件

商办〔2023〕4号



中共商丘市委办公室 商丘市人民政府办公室 关于印发《2023年商丘市重点民生实事 工作方案》的通知

各县（市、区）党委和人民政府，市城乡一体化示范区党工委和管委会，市委各部委，市直机关各单位，市管各企业和大中专院校，各人民团体：

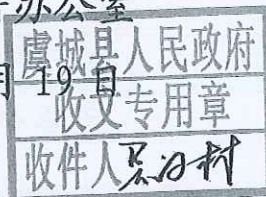
《2023年商丘市重点民生实事工作方案》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共商丘市委办公室

商丘市人民政府办公室

2023年2月19日

（此件公开发布）



2023 年商丘市重点民生实事工作方案

市委、市政府决定，2023 年继续从全市人民最关心、最直接、最现实的利益问题入手，坚持尽力而为、量力而行，集中办好关系群众切身利益的重点民生实事，努力让改革发展成果更多更公平惠及广大人民群众。

一、开展职业技能培训和评价取证

主要任务：完成技能培训 22.5 万人次，新增技能人才 16 万人，其中高技能人才 5.5 万人。

牵头单位：市人力资源社会保障局

二、推动“四好农村路”高质量发展

主要任务：全市完成农村公路建设 500 公里，改造危桥 100 座，完成安全生命防护工程 100 公里。

牵头单位：市交通运输局

三、实施基础教育普惠扩容工程

主要任务：扩大教育资源覆盖范围，补齐普惠性资源短板，全市新建、改扩建幼儿园 29 所、中小学 32 所，新增学位 2.3 万个。

牵头单位：市教育体育局

四、改善居民居住环境

主要任务：全市建成安置房 1.8 万套，开工改造棚户区 5594 套、老旧小区 104 个。

牵头单位：市住房城乡建设局

五、提高妇女儿童健康保障水平

主要任务：对农村适龄妇女、纳入城市低保范围的适龄妇女免费开展一次宫颈癌、乳腺癌筛查，宫颈癌、乳腺癌各完成筛查 8.1 万人。免费开展预防出生缺陷产前筛查和新生儿疾病筛查，年底前实现全市孕早中期产前筛查率达到 65%、新生儿“两病”筛查率达到 98%、新生儿听力筛查率达到 98%。

牵头单位：市卫生健康委

六、做好老幼群体帮扶救助工作

主要任务：完成特殊困难老年人家庭适老化改造 6400 户。对具有我市户籍或居住证且符合康复条件的视力、听力、言语、肢体、智力等残疾儿童和孤独症儿童开展康复救助，全年救助不少于 2831 人，基本实现有需求残疾儿童应救尽救。

牵头单位：市民政局、市残联

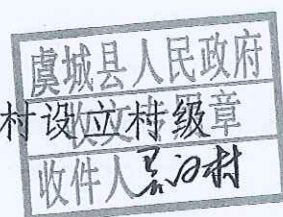
七、提升政务服务能力

主要任务：建成市政务服务大厅；加快“商通办”应用推广，上架政务服务事项不少于 1400 个，实名注册用户数突破 300 万；推动商丘 12345 热线平台一体化服务升级，实现省、市、县三级热线平台系统的互联互通和信息共享。

牵头单位：市行政审批和政务信息管理局

八、加快农村寄递物流体系建设

主要任务：推动“快递进村”，在 3396 个行政村设立村级寄递物流综合服务站。



2021年
2021

2021

27-28

寄递物流综合服务站。

牵头单位：市邮政管理局

九、推动智慧书屋和全民健身场地建设

主要任务：全市建设17个城市书房一应天书院智慧书屋，推进公共文化服务便捷化、均等化、社会化。全市新建、改造110处全民健身场地设施，打造更为便捷的群众“10分钟健身圈”。

牵头单位：市文化广电和旅游局、市教育体育局

十、提升市政基础设施建设水平

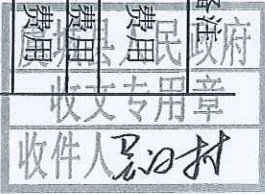
主要任务：中心城区新建2万个停车泊位；中心城区打通张巡路、银河路、前进路、柿园路、果园路、富康路、书院路、升华路、文明路、星光路10处断头路；中心城区完成20处积水点改造。

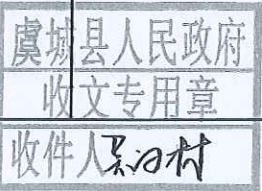
牵头单位：市城市管理局



虞城县12345政府服务热线平台项目

功能分类	功能模块	二级功能	功能描述	报审金额（元）	备注	
基础设施	基础设施	云资源	提供支撑软件运行所必要的云资源，云资源稳定可靠、性能优异、开通便捷、弹性伸缩、高 效易维一体化，拥有更强大的管理能力，可以实现远程集中化管理，以及各种业务的备份， 可以通过专线或远程操控 资料的提取 数据的传输	450000	三年 费用	
		云网	语音中继线路两条，100M互联网专线一条，云短信（支持群发和单发）	210000	三年 费用	
		呼叫中心 平台	座席人员通过呼叫中心接听群众来电，答复群众诉求，对办结的诉求通过外呼进行回访等操 作	360000	三年 费用	
	话务平台	呼叫平台接 入	将呼叫中心平台集成到业务系统中，通过软件实现电话拨打、接听、转接和状态改变，通常称为 “软电话”。	50000		
	智能知识	智能知识	服务受理	对市民从热线电话、商丘市12345网站、商丘市12345APP、商丘市12345微信公众号等对外服 务渠道提交的诉求进行统一受理		
服务派审			工单处理方式分为：“引用答复”、“送审核”和“主协办处办”、“多部门处办”、“分 中心处办”、“工单上报”、“工单下派”、“送疑难工单”、“工单退回”。			
结果审核			工单审核包括延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出。			
服务处办			对于涉及需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。对于有自建系统的办理单位，则由系统通过数据交换自动将任务单 派发至自建系统处理。对于没有自建系统的办理单位，则其可通过此模块进行任务单的处理 。包括：“工单签收”、“分级下派”“申请延时”、“工单退回”、“结果反馈”、“反	240000		
智能工单			智能归口：在话务员完成工单登记后，基于工单标题和文本内容的自动识别，推荐5个匹配的 工单归口，并按照匹配度对推荐归口降序排序，辅助话务员快速分类 智能查重：基于人工智能技术，通过利用投诉、咨询对象的时间、地点、内容信息对所有工 单中的诉求内容进行智能匹配，并按照计算的匹配程度降序排序供用户选择，可以有效解 智能派单： 1. 在座席人员派单过程中智能派单，分析工单文本内容，显示相关几个办理单位按概率倒排 序，供人工选择合适的工单办理单位。			
知识检索			系统提供丰富的多维检索能力，包括关键词/同义词检索、地区检索、部门检索、归口检索、 行业检索和场景检索 满足用户日常知识检索的需求			
知识管理			12345共建共享知识库系统可以对政务热线平台中大量的政策法规、经验成果等知识进行分 类的管理，积累知识资产，避免数据流失，包括日常维护、知识共享和知识确认。			
知识采编			对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归并并热线整理等多种渠道来源收集到的热线知识，共建 共享知识库提供了从知识采编到审核到发布再到管理的全流程管理功能，知识采编岗可通过 当话务员遇到无法解答的诉求，且在知识库中找不到相关问题相关知识时，可通过知识提问发起 提问任务 由对应责任领域的办理单位进行回答			
知识提问						





全渠道受理	微信公众号	1、微资讯：通过微资讯，发布平台中最新信息资讯，及时将最前沿的信息推送给公众，公众可实时了解热线中心发布的便民通知和公告 2、微服务：通过微服务，展示热点信息及知识库信息，为公众提供知识查询服务 3、微互动：通过微互动，公众可进行诉求提交、诉求查看、智能机器人咨询。让公众通过个性化表单自助提交诉求，查看诉求信息掌握诉求处理的进程。智能化的机器人可在线为公众各类业务场景的咨询	122000	
	门户网站	1、个人中心：门户网站为公众提供供给市民一个直接向政府服务热线咨询、投诉、建议的窗口和桥梁，公众在个人中心注册、登录后即可通过诉求在线受理功能向中心进行投诉或提出批评、建议。所有信息可由中心指定相关工作人员进行管理和审核，确定是否需要回复，并送相关部门办理，办理结果反馈当事人。中心对市民关心的或具有代表性的问题进行答复公示 2、门户知识展现：门户知识展现为公众开放了所有公共的知识内容，公众可通过门户首页的搜索栏输入需要查询的关键词，系统按照全文检索的方式检索所有相关的知识内容，精准展现公众所需知识，同时可对知识进行评价、分享、收藏，方便进行快速、便捷的知识获取 3、门户信息发布：门户信息发布支持各种信息的展现，如公共信息、针对不同用户的信息，以网页的形式，同时辅以视频、动画文件，综合呈现各类政策、通知、热点聚焦、公告、中心运营 4、专题应用：通过专题应用，为公众提供各类生活服务、民意征集和义务质检，解决公众生活问题 通过部门版APP，各成员单位可在手机端随时、随地处理公众诉求，部门统计分析实时展示业务办理数量、时效等，实时掌握业务办理进度，提升办理的效率	88000	
	APP（工作端）	可通过发送短信的方式辅助工作人员进行工单办理回访 短信资费为每条5分，各县（市）短信费用分开核算 统计包括日报周报、工作简报、一周速递、话务工作、话务坐席考评、归口类型、主题词类型、调停工作、质检工作、单位业务及进行办结统计、平台留言时间量由	85000	
	短信平台	短信回访 短信费用	30000	
	统计报表系统	业务统计 单位报表 诉求量统计		
		可视化分析	220000	
		管理统计分析		
大屏场景分析	综合感知	对诉求类型、满意度、处理方式、归口类型、区域类型、运营工作量、工作效率、部门派单量、部门红头文件等进行统计公示，并以可视化方式展示 热线驾驶舱综合感知立足于全局视角，以聚民声、察民意、助提效三个维度全面展现当前热线运行情况，以全方位多层次感知市民诉求的宏观态势，辅助领导从整体层面掌控热线运行的特征。包含：【诉求概况】、【效能分析】、【热点分析】和【地图联动】。	80000	
	市域治理	热线服务平台作为全域社会治理诉求倾听+结果评价的主要渠道，构建全域协同联动体系，助力推进治理体系和治理能力现代化。包括【热点诉求】、【诉求量趋势】、【诉求量排名】、【诉求热力图】和【承办部门关联分析】等模块	80000	

