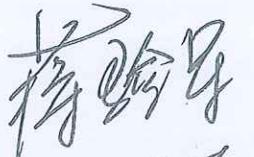
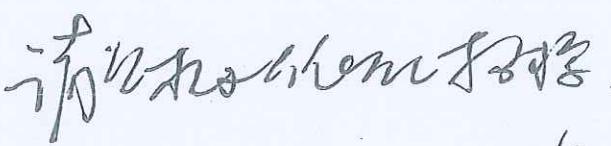


请示报告处理签

主要领导批示	 15/4				
分管领导意见	 1243 15/4				
拟办意见	 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	县政府办公室 政务服务管理办	呈送人	吴海军	电话	13569363077
文件编号	2024 0266 号	收件时间	2024年4月10日	收件人	吴海军
领取人	任国范	领取时间	4.15	电话	18703700021
办理结果					
备注	<div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 虞城县人民政府 </div> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 收文专用章 </div> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px;"> 收件人吴海军 </div>				

2850

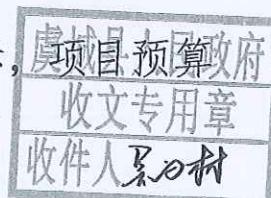
虞城县行政审批和政务信息管理局

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。



2024 年 4 月 8 日

政治
发文 58 号

000256

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

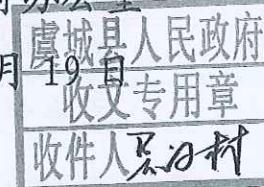
各县（市、区）党委和人民政府，市城乡一体化示范区党工委和管委会，市委各部委，市直机关各单位，市管各企业和大中专院校，各人民团体：

《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

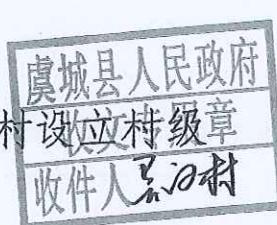
七、提升政务服务能力

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 个行政村设立村级章



领导班子成员
2021年

2021.

寄递物流综合服务站。

27-28

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—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

		功能描述	报审金额(元)	备注
功能分类	功能模块			
基础设施	基础设施	云资源 有效易维一体化，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，可以通过多条远程语音中继线路两条，100M互联网专线一条，云短信（支持群发和单发）	450000	三年费用
话务平台	呼叫平台	座席人员通过呼叫平台接听群众来电，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
	呼叫平台接入	将呼叫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	
	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。		
工单系统	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		
	智能工单	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化进行智能匹配，并按照计算的匹配程度降序供用户选择，可以有效解决智能派单：	240000	
基础功能		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实际需求。		
	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。		
智能知识	知识采编	对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归并、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问题相关知识时，可通过知识提问发起		
	知识提问	当话务员遇到无法解答的诉求，且在知识库中找不到问题相关知识时，可通过知识提问发起		

			库
知识纠错	各知识使用者在浏览知识时，可对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后会通知该知识上报人，由该知识上报人对知识进行修改，修改的知识经过审核后重新上架到知识库中。	会通知该知识上报人，由该知识上报人对知识进行修改，修改的知识经过审核后重新上架到知识库中。	
通讯录	通讯录主要展示了各级热线及承办单位的基本信息，主要包括名称、地址、联系电话、服务网址。	通讯录主要展示了各级热线及承办单位的基本信息，主要包括名称、地址、联系电话、服务网址。	
运维管理	运维管理提供了知识的归口管理和场景管理。	运维管理提供了知识的归口管理和场景管理。	
知识维护公生	知识维护公告展示了所有知识维护的信息，让知识从上架到下架全程留痕，实现对知识全生命周期的管理。	知识维护公告展示了所有知识维护的信息，让知识从上架到下架全程留痕，实现对知识全生命周期的管理。	
知识统计分析	知识统计分析用于统计知识库建设及维护的变化情况，包括：活跃度分析、采编维护统计、通过率统计。	知识统计分析用于统计知识库建设及维护的变化情况，包括：活跃度分析、采编维护统计、通过率统计。	
监督考核系统	监察督办功能能够覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位，按照时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色进行灵活配置时限多维度督办预警，监察督办可与绩效考核关联。包括：红黄牌管理、手动督办、督办撤回、时限配置、超期预警、监察点配置、督办申诉。	监察督办功能能够覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位，按照时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色进行灵活配置时限多维度督办预警，监察督办可与绩效考核关联。包括：红黄牌管理、手动督办、督办撤回、时限配置、超期预警、监察点配置、督办申诉。	
人工质检	将协助客户制定统一绩效考核标准，结合中心考评指标，对各项考评细则在系统中进行固化，实现对中心座席人员、中心其他岗位工作人员、办理单位的绩效考核，考评结果自动汇总并形成报表。包括：手工登记、不计考核认定、绩效考核报表、绩效考核规则配置。	将协助客户制定统一绩效考核标准，结合中心座席人员、中心其他岗位工作人员、办理单位的绩效考核，考评结果自动汇总并形成报表。包括：手工登记、不计考核认定、绩效考核报表、绩效考核规则配置。	
其它	座席中心管理人员可以配置人工质检规则及评分标准，对座席人员的话术、关键词、敏感字情设置相应的评分标准。管理人员可在系统中配置相应的日常质检计划，可以按照录音随路信息条件（包含座席组、通话时长、来电归属地、座席工号、座席组、来电时间、客户级别、通话结束时间），筛选公配对应的座席组进行人工质检。在日常质检计划之外，管理人员可根据特定需要，临时设置或新增设置质检计划，应对特定专项质检任务。	座席中心管理人员可以配置人工质检规则及评分标准，对座席人员的话术、关键词、敏感字情设置相应的评分标准。管理人员可在系统中配置相应的日常质检计划，可以按照录音随路信息条件（包含座席组、通话时长、来电归属地、座席工号、座席组、来电时间、客户级别、通话结束时间），筛选公配对应的座席组进行人工质检。在日常质检计划之外，管理人员可根据特定需要，临时设置或新增设置质检计划，应对特定专项质检任务。	
协同办公	分类信息 公务邮件 运行通报 舆情上报	分类信息 公务邮件作为基于政府网络环境的办公邮件，不仅提供了大众化邮箱常用功能，而且针对政务场景提供任务邮件、抄送、密送等功能，让政府组织的内外部沟通更安全、畅通、稳定。 用于展示和管理热线平台的运行情况 工作人员可通过本模块进行舆情上报并由领导进行审核	分类信息 公务邮件作为基于政府网络环境的办公邮件，不仅提供了大众化邮箱常用功能，而且针对政务场景提供任务邮件、抄送、密送等功能，让政府组织的内外部沟通更安全、畅通、稳定。 用于展示和管理热线平台的运行情况 工作人员可通过本模块进行舆情上报并由领导进行审核
人工运维	1. 对区县进行组织架构配置，按照对应区域进行配置，以便关联区域时方便管理。同时，设立独立部门管理员，实现各地市对该区域的组织架构进行管理。 2. 对区县进行角色配置，除了基础办理人员角色与之前版本一致之外，需配置市热线中心、县热线办。 3. 对区县进行业务流程配置，除了常规流程配置之外，还有县区流程配置，以兼容后期对市县共用平台时县区使用个性化流程的情况。	1. 对区县进行组织架构配置，按照对应区域进行配置，以便关联区域时方便管理。同时，设立独立部门管理员，实现各地市对该区域的组织架构进行管理。 2. 对区县进行角色配置，除了基础办理人员角色与之前版本一致之外，需配置市热线中心、县热线办。 3. 对区县进行业务流程配置，除了常规流程配置之外，还有县区流程配置，以兼容后期对市县共用平台时县区使用个性化流程的情况。	200000
平台外呼电话费	系统平台反馈处理结果所需外呼固话费用，固话通话费标准0.22元/三分钟。	系统平台反馈处理结果所需外呼固话费用，固话通话费标准0.22元/三分钟。	36000
			三年费用

政府	收件人	文件
公用		
专用		
易文		
城收		

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	政府公章 人民专用章 收件人章
全渠道受理	1、个人中心：门户个人中心为公众提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字，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	88000	政府公章 人民专用章 收件人章
门户网站	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	85000	
APP（工作站）	短信回访 可通过发送短信的方式辅助工作人员进行工单办理回访 短信费用 短信资费为每条5分，各县（市）短信费用分开核算	30000	
短信平台	业务统计 统计包括日周月报、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 单位报表 包括归口统计报表和主题词统计报表 诉求量统计 按诉求时间来源和诉求类型进行诉求量统计		
统计报表系统	可视化分析 对联动单位办理结果、话务总量、诉求总量、派单总量、办结总量、按时办结率、满意率、知识总量、投诉热点、诉求来源、大厅坐席实时状态进行分析，并以可视化方式进行展示 管理统计 分析	220000	
大屏场景分析	综合感知 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体征。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	

历史通话数 维对话		历史通话数据对接	
历史工单数 据对接		历史工单数据信息，包含： 1.工单信息：诉求人姓名、诉求来源、来电号码、联系号码、诉求标题、诉求内容、诉求附件、事件地址、诉求类型、紧急程度、保密级别、处理结果、结案意见、诉求单号、诉求状态、诉求受理人、处理方式、录入时间、提交时间、办理时间、结案时间。 2.交办信息：交办次数、交办时间、办理时限、主办单位、协办单位、交办意见、操作信息。 3.监察意见：次数、监察人、监察意见、监察时间、附件。 4.领导批示：类型、批示人、批示内容、批示时间、附件、操作信息。 5.回退信息：退回人、退回内容、退回时间、操作信息。 6.办理情况：办理人、单位、类型、办理内容、办理时间、附件、操作信息。 7.延时审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、审核意见、操作信息。 8.退回审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、审核意见、操作信息。 9.回访信息：次数、回访人、回访方式、回访信息、回访结果、操作时间、操作信息。 10.督办信息：次数、督办人、督办意见、督办时间、附件。 11.市民催办：序号、催办内容、催办时间。 12.办理流程信息：序号、事项、操作时间。	
其它数据对接		黑名单/白名单、客户信息、用户信息、坐席技能组、知识库、公告管理、聊天记录等。	
硬件	数字中继交换机	硬件采用模块化设计，每个模块支持4E1资源，最大扩容至20E1，E1模块支持热插拔，替换、扩容不应影响设备正常运行 、扩容不应影响设备正常运行 、 交换容量≥336Gbps；转发性能≥51Mbps。 固化10/100/1000M以太网端口≥24，固化1G SFP光接口≥4个；整机最大可用千兆口≥28； 屏幕分辨率不小于132*48，屏幕需支持背光，包装附电源适配器，支持双网口。支持10/100自适应网口，支持导航键：上、下、左、右、OK，支持录音、对讲、主页按键，支持PoE供电 耳麦坚固耐用的专业话务耳麦，能兼容不同的使用环境，来电显示（支持16位）可及时查阅。 来电显示话务盒功能介绍：日期、时钟、星期实时显示功能重拨功能、闭音功能、预拨号 Thick /立式/取插式/支撑式/挂墙式/高型/高级版/可260度旋转/国教式/壁挂式/上马270度旋	29000.00 0.35W/台*2 7000.00 0.04W/台*20 8000.00 0.016W/台 3200.00 0.016W/台 42000.0 42000.0 1项
	合计：		3195200

