

# 西安市雁塔区数据局雁塔区**12345**政务服务便民热线运营服务项目中标 (成交) 明细

陕西钜信达工程项目管理有限公司受西安市雁塔区数据局委托，采用竞争性磋商进行采购雁塔区12345政务服务便民热线运营服务项目（项目编码：JXD2025-ZCYT-1217）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

## 一、合同包1（雁塔区12345政务服务便民热线运营服务）

- 1.1、中标（成交）供应商：中国电信股份有限公司西安分公司
  - 1.2、中标（成交）总价：1,950,000.00 元
  - 1.3、中标（成交）标的明细：

## 服务类

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价(元)	数量	单位	总价(元)
-----	------	------	------	------	------	------	-------	----	----	-------

品 目 号	服 务 名 称	服 务 范 围	服务要求	服务期限	服 务 标 准	单 价 (元)	数 量	单 位	总 价 (元)		
1-1	平台运营服务采购人要求	满足采购人要求	<p>项目内容</p> <p>(一) 区级热线平台运营维护服务 1.按照采购人要求提供7×24小时现场运维服务，包括热线平台系统运维和热线业务服务，以及协调指挥等行政辅助性工作。高标准配备与业务相适应的项目负责人及管理人员、项目运维技术人员及热线服务工作团队，保障区级12345政务服务便民热线平台7×24小时运行。各项工作不低于国家、省市区《12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》和热线服务规范要求。具体为：（1）认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线工单，保证工单的按期办结率达到95%及以上，热线工单办理的退单率保持在较低水平，结果满意率保持在较高水平；（2）负责接收市级平台派发的工单，工作期间在2小时内确认交办事项，非工作期间在4小时内确认交办事项；（3）负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位及协调处理；（4）负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回；（5）负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单；（6）负责对承接的工单进行统计、分析；（7）负责根据采购人工作需要承担区级12345政务服务便民热线中心交办的专项工作；（8）负责在工作交接时明确交接工单清单及办理进度；（9）负责与市平台及区内各承办单位对接沟通；（10）值班工作人员应在岗在位并保持电话畅通、便于随时联系。</p> <p>2.按本项目要求，负责业务人员的驻场、组织、管理、培训、考核等。确保人员出勤率和充足的补充渠道，满足项目的服务需求，保持人员稳定。</p> <p>3.建立完善的、常态的人员培训机制，保障人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位。</p> <p>(二) 区级热线平台数据监控分析服务 按照采购人要求提供区级热线平台数据监控分析服务，通过对12345工单数据全生命周期治理，达到办理质效提高、监测流程优化、分析能力提升的目标，进一步提升我区政务服务工作质量和水平，不断提升群众满意率。</p> <p>1.数据专项服务：（1）根据当前雁塔区各街办及局办自身业务职责，梳理雁塔区12345权责清单；（2）数据对接服务，按照市级平台的数据规范，进行相关数据对接调整；（3）工单数据地址坐标反编译服务，根据工单内容提取地理位置并映射到地图；（4）指标建设服务，对12345关键性指标进行构建，如承办量、办结率、退单率、满意率等；（5）数据安全服务，对数据安全进行保障，满足中省市区对政务数据安全的要求。</p> <p>2.系统工具服务：服务期间，乙方需提供能够满足以下要求的系统工具：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 工单空间汇集呈现服务，实现工单数据地图空间化，如各类工单分布、热点分布、解决情况分布等内容，便于管理者发现工单与区域之间的关系；</li> <li>(2) 工单查询服务，可按照多维度的筛选条件，快速定位到需了解的工单集合、工单详情等；</li> <li>(3) 指标分析服务，支撑多维度快速统计，可按照街办、部门等纬度进行指标统计；</li> <li>(4) 专项报告服务，根据业务需求，对市民反映问题进行深度分析研究，包括问题高发类型、问题高发区域、环比增长减少等维度，动态形成周、月报告，为管理者提供决策依据；</li> <li>(5) 运行监测服务，通过数据汇总与空间化落图集中展示，可快速、有效的进行各项数据的抽取查看，为决策者提供运行状态的实时监管。</li> </ul> <p>3.技术要求：为确保运营效率和质量，根据采购人的实际业务需求，对技术服务进行迭代升级。</p>	一年 (自 2026 年1 月1 日起 至 2026 年12 月31 日)	满 足采 购人 要 求	1,950,000.00	1.00	项	1,950,000.00		

