

合同编号：



SNWNS2504278CGN00



政府采购合同

渭南市 12345 快速响应平台智能化升级项目

(采购包 1)

采购人：渭南市 12345 热线服务中心

供应商：中国电信股份有限公司渭南分公司

二〇二五年十二月





合同主要条款

采购人（甲方）：渭南市 12345 热线服务中心

供应商（乙方）：中国电信股份有限公司渭南分公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：渭南市 12345 快速响应平台智能化升级项目；

2. 项目地点：渭南市 12345 热线服务中心；

二、组成本合同的文件

1. 中标通知书、招标文件、投标文件、澄清函等文件；

2. 本合同签订后，双方依法签订的补充协议。

3. 采购需求（详见附件）

三、合同金额

合同金额（大写）：壹佰伍拾叁万捌仟元整（¥ 1538000.00 元）。

合同价格为含税价，供应商提供服务所发生的一切费用等都已包含于合同价款中。

四、付款方式

(1) 银行转账。

(2) 支付约定：合同签订后，乙方开具全额的、符合国家规定的发票，甲方达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%，769000 元（大写：柒拾陆万玖仟元整）。通过甲方组织的验收后，甲方达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%，769000 元（大写：柒拾陆万玖仟元整）。





(3) 合同签订后，甲方付款前供应商必须足额提供相应增值税发票给采购人。

乙方开户行：中国工商银行渭南临渭区支行

乙方户名：中国电信股份有限公司渭南分公司

乙方账号：2605040209022119506

五、服务期限：58 个日历日内完成项目建设工作，经甲方初步验收后进行试运行，试运行期限为 3 个月，期间无重大故障，乙方提出最终验收，终验完成后乙方提供保证系统正常运行 1 年的质保技术支撑服务，质保期内提供系统免费升级服务；人工终端部分提供 3 年保修服务。

六、内容及要求

1. 服务人员要求

1.1 乙方应配备具有专业能力的服务人员。

1.2 甲方有权要求乙方更换服务人员，但不能超过 3 人次。

1.3 服务过程中，乙方有权更换相同级别人员，但不能影响服务质量，且整个服务过程中，更换人次不能超过 3 人次。

2. 转委托要求

未经甲方同意，乙方不得将服务的全部或部分转由第三人承担。

3. 其他要求

3.1 乙方服务应满足项目目的，甲方在履行过程中提出的要求且乙方能够达到的，乙方应予以执行。

3.2 除双方约定的以外，乙方的服务同时应满足法律法规要求，满足行业操作规范，达到该领域专业企业的水准。

七、项目实施地点





甲方指定的地点：渭南市 12345 热线服务中心。

八、双方的责任义务

1. 乙方服务内容应与招标文件、响应文件及本合同所指明的服务内容相一致，确保本项目正常交付使用，并负责后期服务。
2. 甲方应按合同约定的付款方式向乙方支付相关费用。
3. 如需乙方提供现场支持服务的，甲方应当尽合理努力为乙方提供办公场所、网络等便利条件。
4. 乙方确认，甲乙双方不建立劳务派遣关系或类似关系，乙方应向其员工承担用人单位的全部责任。乙方应与其员工签署劳动合同，依法缴纳社会保险，对员工承担用人单位的全部法定责任。
5. 甲方不对乙方员工承担任何用人单位或劳务派遣用工单位的责任。无论因任何原因导致甲方向乙方员工或雇员承担任何责任的，甲方有权向乙方追偿。
6. 甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

九、验收

- (一) 项目完工后，乙方以书面形式向甲方提交验收申请。
- (二) 甲方收到验收申请后组织验收，验收时乙方应无条件予以配合并提供验收所需的全部资料，若乙方不配合或者未按合同要求提供服务的，甲方将拒绝验收。

(三) 验收依据

- 1、招标文件、响应文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文件；
- 3、国家相应的标准、规范。





十、保密

对工作中了解到的采购人的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄漏。本合同的解除或终止不免除供应商应承担的保密义务。

十一、知识产权

1. 乙方应对所供产品具有或已取得合法知识产权，乙方应保证所供产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方负责解决并承担全部责任；如因此影响到甲方的正常使用，甲方有权单方解除本合同，乙方应无条件向甲方退回已收取的全部合同价款，给甲方造成损失的，由乙方一并赔偿。

2. 本合同履行过程中，甲方向乙方及乙方人员提供的信息、材料、技术等知识产权仍归甲方所有；本合同的签订与履行不代表甲方对乙方的知识产权转让和许可，乙方仅可出于为甲方提供服务之目的而使用。

十二、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向合同签署所在地人民法院提请诉讼。

十三、不可抗力情况下的免责约定

如由于战争、骚乱、恐怖主义、灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、突发事件等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应当尽快书面通知对方。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，





本合同可由一方解除。

十四、终止合同

除本合同约定，合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

十五、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款和本合同的约定执行。

2. 乙方未按合同、响应文件要求提供产品、服务，或供应的产品、服务质量不能满足甲方技术要求，经书面告知在合理期限内整改但仍不予调整的，甲方有权终止合同，甚至对乙方违约行为进行追究。

3. 任何一方有其他违反本合同情形的，应赔偿守约方全部损失，该损失包括但不限于对守约方所造成的直接损失、可得利益损失、守约方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费、诉讼费用、律师费用以及因此而支付的其他合理费用。

十六、反商业贿赂

双方均不得向对方或对方经办人、工作人员或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，否则构成重大违约。如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在本合同中明示，否则亦为重大违约。

十七、其他

1. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，双方各执贰份，监管部门备案壹份、采购代理机构存档壹份。自双方签字盖章之日起生效；



合同编号：



SNWNS2504278CGN00



若使用电子印章的，自双方盖章之日起生效。

附件：采购需求

采购人（甲方）：渭南市12345热线服务中心

法定代表人/负责人

或授权代表：



[2025]年[12]月[11]日

供应商（乙方）：中国电信股份有限公司渭南分公司

法定代表人/负责人

或授权代表：



[2025]年[12]月[11]日





附件：

采购需求

1.1. 项目升级背景

目前渭南市 12345 快速响应平台更多地采用人工的方式通过电话、网络通道为市民提供服务，随着服务型政府的建设，12345 的服务内容快速增长。现有业务受理、协同办理、绩效考核等环节业务都使用人工处理，费时费力且服务质量无法保证一致性。

需在 12345 业务管理平台系统中引进智能 AI 技术，通过与现有 12345 系统的集成对接，构建渭南市 12345 热线智能化平台，把 LLM 大语言模型、UIE 要素提取、ML 机器学习、RAG 检索增强生成等热线专属大模型能力，赋能到业务受理、协同办理、流程监督、绩效考核的全业务流程，从而能有效分流人工，以降低人工服务压力，同时保证服务的一致性和准确率，提高 12345 的服务质量。

基于平台叠加智能化应用能力，搭建智能客服平台，建设智能受理应用、智能语音辅助、智能质检应用、智能回访应用、数据预警分析等功能，实现统一服务标准规范、集中监管服务质量，提升转办效率，降低热线投入成本，减轻人员工作压力。

1.2. 项目升级目标

响应国办发（2020）53 号、（2025）66 号文件要求，本项目主要是在现有 12345 热线基础上引入 AI 智能化和大模型应用技术，以科学的 AI 应用赋能合适的工作环节为目标，为 12345 热线全流程提供科学有效的人工智能升级扩展服务，利用人工智能技术、自然语音处理技术、语音识别技术建设一套智能化程度高、运行高效的 12345 热线平台，提升热线的快速受理效能，建设智能受理应用、智能语音辅助、智能质检应用、智能回访应用、数据预警分析等，全面实现 12345 智能化流程赋能，提升 12345 热线平台智能化应用水平，提高坐席工作效率。同时，预留数据标准接口，实现与各县（市、区）数据实时传输与共享。

1.3. 项目技术要求

1.3.1. 设计原则

本项目设计建设和实施时需遵循以下原则：先进性原则、经济实用性原则、标准性原则、安全性原则、稳定性原则、易用性原则、扩展性原则。

1.3.2. 技术要求

1.3.2.1. 遵循软件行业-ISO 质量体系认证的标准规范

本项目在开发过程中必须遵循软件行业 ISO 质量体系认证的标准规范及相关技术和数据规范、业务规范，结合实际需求进行系统的设计、开发与实施。

1.3.2.2. 微服务架构要求

充分利用微服务架构代码库小、发布成本低、可复用、高效率等诸多优势，打造松耦合、高灵活性的 12345 热线平台应用，同时改善故障隔离，降低故障影响范围。

1.3.2.3. 兼容主流操作系统、数据库、浏览器和算力等

采用开放的技术架构，能够兼容国产主流的服务器、操作系统、数据库、程序语言、网络传输协议、浏览器，智能 AI 算力适配要支持国产化等应用。能够在各类信息化环境中进行系统部署、运行、访问与集成。

1.3.2.4. 具备文本相似度研判和大数据分析能力

为深度挖掘渭南市 12345 热线平台多年来积累的大量民情数据的价值，在未来扩展便民服务应用所产生的政务热线大数据分析应用，本项目升级的平台要具备文本相似度计算去重方法和政务热线大数据分析应用能力，至少使用国内先进水平的同等技术。

1.3.2.5. 数据融合服务能力

本项目为升级改造项目，升级改造内容有智能受理、智能语音服务、智能质检、智能回访、数据动态预警与现有话务系统、工单系统无缝融合，投标人提供详细的融合方案，所涉及的融合费用由投标人自行解决；投标人应确保本次升级的智能化系统功能完全不影响原有业务系统中所有软件功能使用及全量历史诉求数据应用。

1.3.2.6. 数据接口要求

在系统设计时严格遵循国际标准、国家标准、行业和相关规范，形成统一的编码规则和接口规范。在软件系统选择上，要符合国际、国内标准的软件技术规范，并拥有优良性价比的设备，系统预留标准接口，可实现与第三方业务系统对接应用，接口平台应提供相关的基础功能接口和数据交换接口。

1、具备基层网格系统对接能力并承担对接工作；





- 2、本项目包含对接所产生的任何费用（含可能涉及到的第三方系统厂家定制开发费用）；
- 3、确保省市对接的汇聚和协同功能畅通稳定；
- 4、确保现有其他第三方对接渠道业务畅通稳定。

1.3.2.7. 历史数据迁移

投标人提供本项目数据迁移方案：投标人需完成原有系统历史数据备份，针对历史数据梳理和分析系统模型、数据结构、工单信息数据，制定原系统数据迁移到新系统的数据迁移方案（包括工单信息、回复内容、附件信息、市民资料信息、录音数据、知识库数据等），重点关注在途工单数据迁移，要在不中断业务的同时完成数据迁移工作。

1.3.2.8. 性能要求

- 1、响应时间：一般操作的响应时间在 1 秒内，历史性数据查询、汇总、统计性操作的响应时间为 2 秒以内；
- 2、用户容量：后台 200 并发用户响应时间在 2 秒内，支持不少于 10000 个用户的管理和使用；
- 3、对外接口性能：系统对外交互所有接口响应时间平均不超过 1.5 秒。
- 4、系统支持在线升级，保证用户日常使用不受版本更新和维护的影响。
- 5、系统稳定性，系统有效工作时间≥98%（每小时）。

1.3.3. 系统功能要求

1.3.3.1. 智能受理应用

实现“智能受理”，提高坐席工作效率。系统借助大模型的智能对话总结及提取解析技术，能够实时将市民与坐席之间的通话识别为文本并进行对话内容总结，同时利用智能提取技术实时精准识别群众信息、事项标题、诉求类型、归口类型、问题属地、工单类型及事发地址、诉求期望等关键要素，且自动提取并填写至工单信息中，高效完成工单要素的自动补充与完善；通过技术对接手段与现有 12345 呼叫系统、工单系统进行集成融合，不改变现有坐席应用习惯。

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	智能受理(含大模型技术应用)	对话文本转译	对话文本对接转译	项	1
2		智能标注	智能标签标注	项	1
3			情感分析提示	项	1
4			意图识别输出	项	1
5			智能填单	实体提取-姓名提取	项
6		实体提取-地址提取		项	1
7		实体提取-时间提取		项	1
8		实体提取-主体提取		项	1
9		实体提取-词汇提取		项	1
10		标准地理信息		项	1
11		标题摘要输出		项	1
12		归口提取		项	1
13		内容总结输出		项	1
14		联动检索		知识点智能推荐	项
15			标准话术智能推荐	项	1
16		实时质检	包含语速、语调、情绪等提醒	项	1
17		智能查重	投诉文本智能匹配	项	1
18			重复工单判定	项	1
19			工单并单应用	项	1
20		并发授权	用户坐席使用最大数量授权	项	20
21	人工终端配套服务	支持高性能集成显卡图形处理，兼容日常办公、数据处理等基础应用场景服务，提供 3 年系统故障售后支持服务。	项	50	





1.3.3.2. 智能语音辅助应用

1.3.3.2.1. 智能客服应用

在我市现有 12345 热线平台的基础上，引入 AI 机器人和大模型应用技术，实现智能接听和工单的智能登记，即：在坐席全忙的时候，由机器人智能接听并根据知识库内容快速检索并答复，如遇智能客服无法解决的问题，可直接转人工坐席。同时，可借助“坐席助手”实现工单所涉及的“人、时、地、事”等关键要素的智能提取和登记；智能客服可实现与用户“7×24 小时”全天候服务的实时交互沟通和交流。AI 机器人经过多轮训练后，可大幅提升 12345 热线的接通率，从而确保企业和群众诉求接得更快。

序号	一级功能	二级功能	功能描述	单位	数量
1	智能语音客服	业务机器人创建	可在系统中设置新增业务机器人实例。	项	1
2		设置流程引擎	在系统中逐级设置智能语音客服业务逻辑，设置流程节点的逻辑关系和路由条件。	项	1
3		知识库图谱联动	设置机器人与知识库图谱的联动关系。	项	1
4		设置服务规则	设置机器人提供人机对话过程中异常应对逻辑及话术，包含召回、场景、应答、推荐、意图等策略。	项	1
5		受理模型管理	根据需求可设置能通过机器人引导完成的工单要素模板，用于自助下单服务。	项	1
6		自助下单应用	建立通话后，系统自动引导群众完成工单要素的诉说，系统自动记录并形成工单。	项	1
7		历史工单列表	系统提供历史自助下单列表，支持查看表单内容和坐席二次受理功能。	项	1
8		录音听取功能	系统支持通过历史下单列表，逐个点击听取录音。	项	1
9		对话文本输出	系统支持自助下单对话流程，以文本形式输出展示。	项	1
10		转人工服务	系统支持转接人工坐席，建立人人语音通话服务	项	1

1.3.3.2.2. 网络呼叫应用

在传统的语音中继接入模式的云呼务系统基础上，引入 WebRtc 新技术应用，实现网络呼叫新应用，拓展新的应用场景，提高操作便捷性，解决工单处置过程中无沟通录音的缺陷问题，与传统语音中继通话建立互补机制。群众或企业在文本对话过程中，可根据需要直接请求语音对话，提供更高效的服务方式。

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	网络呼叫应用	网络呼叫	WebRtc 与 SIP 融合	项	1
2			码号接收	项	1
3			通话记录	项	1
4			通话录音	项	1
5			网页分机授权	项	50
6			承办单位回访呼叫	项	1
7		接入模式	SIP 中继接入	项	1

1.3.3.3. 智能知识库应用

本项目通过升级智能知识库，规范知识对知识库内容进行结构化展示及逻辑关联，逐层建立知识目录，将知识点细化拆分，实现知识点管理，提高搜索定位精准度。通过搭建“建、用、优”



合同编号：

SNWNS2504278CGN00



一体化知识库系统，建立权威准确、标准统一、实时更新、共建共享“有问必应”的知识内容，通过引入大模型技术应用，打造“精准理解、深度推理、动态进化”的智能应用。对复杂语义的泛化理解能力，结合本地政务知识库的精细化标注与训练，实现市民咨询的意图精准识别、政策文件的场景化解读及多轮对话动态响应，确保政策解答的权威性与实时性。

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	智能知识库	基本功能升级	知识序列中增加热点序列	项	1
2			知识点新增时必选热点末级	项	1
3			支持删除知识序列	项	1
4			知识点到期时间管理	项	1
5			知识点贡献数据统计	项	1
6			知识到期前提醒	项	1
7			休眠政策管理	项	1
8			知识库学习数据统计	项	1
9			热线知识点数据统计	项	1
10			智能化应用升级	政策解读应用	项
11		超长内容解读应用		项	1
12		知识图谱管理		项	1
13		知识标签提取应用		项	1
14		生成式问答应用		项	1
15		引导式问答应用		项	1
16		智能检索应用	僵尸问题列表应用	项	1
17			搜索联想应用	项	1
18			多关键字检索应用	项	1
19			一句话检索应用	项	1
20			知识点高亮显示应用	项	1
21			高频咨询问题推荐应用	项	1
22			微信公众号智能问答	项	1
23		其他第三方问答接口	项	1	

1.3.3.4. 智能质检应用

开启AI智能机器人，可实现每天对坐席在工作过程中使用的话语规范、话术标准、作业流程、语音语速、语气语调等内容，根据全程录音情况进行基于上下文交互场景的自动化质检分析



一
限
公
司
101



与评价。通过语音播放与文字对照,对全量的录音数据进行质量筛选,以辅助质检,并可实现对坐席从业人员执业情况的科学管理和评价。

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	智能质检应用	质检配置	智能质检维度管理	项	1
2			质检规则管理	项	1
3			质检打分项管理	项	1
4			质检打分模板管理	项	1
5		质检任务	智能质检任务管理	项	1
6			工单任务抽查	项	1
7			人工复核质检	项	1
8			录音质检	项	1
9			人工质检	项	1
10		质检申诉流程	申诉申请功能	项	1
11			申诉待复核功能	项	1
12			申诉已复核功能	项	1
13		智能质检汇总	质检能力汇总	项	1
14			质检能力报表	项	1
15		质检结果统计	扣分人员统计	项	1
16			质检扣分考核	项	1
17			质检扣分详情分析	项	1
18			质检扣分统计报表	项	1

1.3.3.5. 智能回访应用

借助 AI 智能机器人,在机器人外呼的同时,能够快速识别出诉求人的答复内容,从而实现与诉求人自然流畅地交流和互动。在此基础上,还可将已办结工单的办理结果告知诉求人,并征询诉求人对服务的满意度评价。在此技术的加持下,可不断增强企业和群众的体验感,解决好我市民生领域的难点、堵点问题,确保企业和群众诉求“事事有回音,件件有着落”,从而不断提升企业和群众的满意度。

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	智能回访	智能外呼	语音机器人	项	10
2			现有 CTI 对接	项	1
3			回访录音录制	项	1
4		回访管理	回访数据接入	项	1
5			回访流程设计	项	1
6			回访规则设置	项	1
7			智能回访应用	项	1
8			转回人工应用	项	1
9			回访结果推送(含不满意原因总结)	项	1
10			回访结果统计	项	1
11			呼叫情况统计	项	1
12			语音回访并发授权	项	10

1.3.3.6. 智能在线考试应用

智能在线考试应用包括智能多样化组卷,防作弊,多维度数据分析等,能够帮助轻松完成题库系统建设、考核等。智能在线考试应用组织考试,考生可以电子化考试,突破纸笔的局限,节省考试考核成本,也方便对考试工作的管理。智能在线考试应用分为考试管理和题库管理两部分。

1.3.3.6.1. 考试管理

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	考试管理	创建考试	考试基本信息	项	1
2			添加试题,设置试卷参数	项	1



合同编号:

SNWNS2504278CGN00



3		试卷管理	考试预览	项	1	
4			发布试卷	项	1	
5			试卷分类	项	1	
6			设计试卷	项	1	
7			分数设置	项	1	
8			计分规则	项	1	
9			随机试卷	项	1	
10			乱序设置	项	1	
11			阅卷管理	自动判分(客观题)	项	1
12				系统预判分值(主观题)	项	1
13		手动批卷(主观题)		项	1	
14		统计分析	基本统计	项	1	
15			客观题统计	项	1	
16			成绩排名	项	1	

1.3.3.6.2. 题库管理

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	题库管理	题库分类	按知识点分类	项	1
2			按流程环节分类	项	1
3		题型支持	客观题型	项	1
4			主观题型	项	1
5		Excel批量导题	Excel批量导题	项	1
6		系统出题	根据政策文件系统自动出题	项	1
7		导出题库	批量导出题库至本地	项	1

1.3.3.7. 数据预警分析应用

系统通过实时监测与深度分析 12345 热线接收的多元化诉求数据,能够敏锐捕捉并预警潜在的社会问题和民生关切。依托全量汇聚数据并经大模型精确提取的高质量数据元素,设计多维度实时预警分析模型。模型紧密围绕热线数据中的关键词、热词及新词等,对当前热线态势进行智能预警。

系统实现关键词分析预警、热点事项预警、急难险重事项预警、群发事项预警、高频涉事主体预警以及苗头事项预警,确保各类问题、事项能够得到及时预警。

序号	一级功能	二级功能	三级功能	功能描述	单位	数量
1	数据预警分析服务	预警算法	热词分析算法	/	项	1
2			新词分析算法	/	项	1
3			苗头性分析算法	/	项	1
4			区域顽疾分析算法	/	项	1
5			堵点分析算法	/	项	1
6			乱点分	/	项	1



合同编号:



SNWNS2504278CGN00



		析算法			
7		高频高发分析算法	/	项	1
8		群众多次不满意分析算法	/	项	1
9		多部门推诿分析算法	/	项	1
10		关键词实时预警 Top10	按时间段监测热词、新词、诉求热点、诉求新点 top10 数据预警, 选择某一个热词、新词, 支持下钻分析展示。	项	1
11			涉及群众-一人多次模块据概览。	项	1
12			涉及群众-一人多次模块支持查看同一人反映不同事项排名 top5 单内容; 支持选择对应数字可下钻分析, 最终查看工单详情。	项	1
13		涉及群众监测预警	涉及群众-一人多次模块支持查看同一事件诉求量排名 top5, 支持选择对应数字可不钻分析, 最终查看工单详情。	项	1
14			涉及群众-多人一诉模块事项维度、问题属地维度分析, 支持选择对应数字可下钻分析, 最终查看工单详情。	项	1
15			涉及群众-多人一诉模块支持同一类事项分析、同一件事项分析, 支持选择对应数字可下钻分析, 最终查看工单详情。	项	1
16			涉及事项-事项图谱模块支持以图谱形式分析展示。	项	1
17		涉及事项监测预警	涉及事项-急难险重分析模块, 支持以急难险重标签展示对应工单量, 可查看功能类别及详情。	项	1
18			涉及事项-关键词关联分析模块, 支持以图谱形式展示各个工单质检关键字的关联分析。	项	1
19		涉及区域监测预警	涉及区域分析: 支持展示对应区县、街办、具体地址的 top 排名诉求量, 选择事项量和工单量数字可查看工单量列表。	项	1
20		涉及时间监测预警	涉及时间分析: 支持工单趋势分析展示: 以时间段(周、月、季度、年、自定义时间段)展示相关工单量的趋势图;	项	1
21		涉事主体监测预警	涉及涉事主体: 支持涉事主体工单量排名 top5, 选择工单量数字可查看工单列表信息, 可查看交叉事项内容。	项	1
22			支持涉事主体类型排名 top5, 选择涉事主体量数字可查看该类型下涉事主体工单量信息。	项	1
23		涉及承办部门	涉及承办单位, 支持展示承办单位工单量 TOP5 排名、承办单位不满意量 TOP5	项	1



合同编号:

SNWNS2504278CGN00



		监测预警	排名、承办单位未办量 Top5、承办单位未按时办结量 Top5、承办单位延期量 Top5、承办单位重办量 Top5；支持选择对应数字可下钻分析，最终查看工单详情。		
24	热点事项监测	热点事项监测 Top10	按预警级别监测热点、新点事项列表,以热点、新点名称监测事项量及分布量区域；支持数据下钻分析。	项	1
25		涉及群众监测预警	涉及群众-一人多次数模块据概览。	项	1
26			涉及群众-一人多次模块支持查看同一人反映不同事项排名 top5 单内容；支持选择对应数字可下钻分析，最终查看工单详情。	项	1
27			涉及群众-一人多次数模块支持查看同一事件诉求量排名 top5, 支持选择对应数字可下钻分析，最终查看工单详情。	项	1
28			涉及群众-一事多人模块事项维度、问题属地维度分析，支持选择对应数字可下钻分析，最终查看工单详情。	项	1
29			涉及群众-一事多人模块支持同一类事项分析、同一件事项分析，支持选择对应数字可下钻分析，最终查看工单详情。	项	1
30			涉及事项-事项图谱模块支持以图谱形式分析展示。	项	1
31		涉及事项-急难险重分析模块，支持以急难险重标签展示对应工单量，可查看功能类别及详情。	项	1	
32		涉及区域监测预警	涉及区域分析：支持展示对应区县、街办、具体地址的 top 排名诉求量，选择事项量和工单量数字可查看工单量列表。	项	1
33		涉及时间监测预警	涉及时间分析：支持工单趋势分析展示：以时间段（周、月、季度、年、自定义时间段）展示相关工单量的趋势图。	项	1
34		涉事主体监测预警	涉及涉事主体：支持涉事主体工单量排名 top5, 选择工单量数字可查看工单列表信息，可查看交叉事项内容。	项	1
35			支持涉事主体类型排名 top5, 选择涉事主体量数字可查看该类型下涉事主体工单量信息。	项	1
36		涉及承办部门监测预警	涉及承办单位，支持展示承办单位工单量 TOP5 排名、承办单位不满意量 TOP5 排名、承办单位未办量 Top5、承办单位未按时办结量 Top5、承办单位延期量 Top5、承办单位重办量 Top5；支持选择对应数字可下钻分析，最终查看工单详情。	项	1
37		急难险重事项预警	紧急量监测预警	支持展示紧急预警工单量及工单列表，支持所有列表数据下钻查看工单详细内容。	项



合同编号:

SNWNS2504278CGN00



38		困难量监测预警	支持展示困难预警工单量及工单列表,支持所有列表数据下钻查看工单详细内容。	项	1
39		危险量监测预警	支持展示危险预警工单量及工单列表,支持所有列表数据下钻查看工单详细内容。	项	1
40		重要量监测预警	支持展示重要预警工单量及工单列表,支持所有列表数据下钻查看工单详细内容。	项	1
41	群发(多人一诉)事项预警	分级别预警	按预警级别监测多人一诉事件诉求量列表,支持一件事多人预警;支持数据下钻分析。	项	1
42		下钻分析	选择数字下钻可查看预警事项总量、演化趋势分析及工单详细列表。	项	1
43	苗头事件预警	分级别预警	按预警级别监测苗头性事件、按工单诉求标签监测时间周期内诉求量较高的热点列表;支持数据下钻分析。	项	1
44		下钻分析	选择数字下钻可查看预警事项总量、演化趋势分析及工单详细列表。	项	1
45	高频涉事主体预警	/	按预警级别监测高频涉事主体预警信息,按高频涉事主体监测诉求量较高的主体列表,实现市场主体的高频事件预警;支持数据下钻分析。	项	1
46	重复来电预警	/	以市民电话号码为准,监测重复来电频次较高的市民列表,实时预警。	项	1
47	一人多次事项预警	分级别预警	按预警级别监测一人多次事项列表,支持一件事多次预警诉求量及预警时间,数据下钻分析。	项	1
48		下钻分析	选择数字下钻可查看预警事项总量、演化趋势分析及工单详细列表。	项	1
49	集中区域监测预警	分级别预警	支持按照所选时间段及领域的集中区域事项监测分析。	项	1
50			支持集中区域事项 top5 排名诉求量及预警时间。	项	1
51		下钻分析	支持集中区域事项下钻分析街镇排名 top5、具体详址排名 top5。	项	1

1.3.3.8. 数据报告生成

系统提供数据报告大模型生成应用,可根据业务需要定制智能报告的数据变量和报告模板,生成的报告支持预览、审稿、打印、替换、丢弃、重新生成等功能,报告可以导出成 pdf 和 word 版本。

序号	一级功能	二级功能	三级功能	单位	数量
1	数据报告生成	数据变量	呼叫变量	项	1
2			工单变量	项	1
3			基础变量	项	1
4		模板管理	模板类型	项	1
5			报告示例	项	1
6			模板导入/导出	项	1
7			模板查看/编辑/删除	项	1





8	报告生成	按选择的时间周期和模板自动生成报告变量数据内容	项	1
9		根据模型理解自动生成报告分析内容	项	1
10	报告管理	报告新建/查看/删除	项	1
11		报告导出 pdf/docx	项	1
12		审稿-重新基于模板生成	项	1
13		审稿-存为草稿/终稿	项	1

1.3.4. 其他要求

1.3.4.1. 国产化适配

本次建设的所有系统需支持国产化适配，完成与国产化终端、国产化服务器、中间件、数据库、操作系统、浏览器的国产化适配工作，适配国密算法，主要包括登录认证、数据存储加解密、请求响应加解密、API 接口等诸多方面。

1.3.4.2. AI 离线引擎

本次建设需要提供 AI 离线引擎，部署在政务外网环境下应用，30 个 ASR 语音识别并发应用，30 个 TTS 语音合成并发应用。

1.3.4.3. 工单系统 UI 设计

1.3.4.3.1. 设计范围

以界面原型的方式提供工单业务系统的受理、直通联办、质检、市直和区县调度及数据分析、数据预警功能界面，并完成全量要素切图。

1.3.4.3.2. 设计原则

(1) 政务属性统领原则

以“庄重、严谨、规范”为核心调性，所有设计元素需服务于政务场景的严肃性。杜绝卡通化、娱乐化视觉符号，避免过度装饰或动态效果，确保界面风格与政府行政办公的正式属性高度匹配。整体视觉保持统一稳定，从色彩、字体到组件样式，形成贯穿全系统的一致性识别特征，强化用户对政务系统的专业认知。

(2) 功能优先极简原则

以业务办理效率为首要目标，设计需“去冗余、留核心”。界面布局聚焦核心功能（如受理、处置、审核、待办），确保用户 3 步内可触达高频操作；非必要信息（如装饰性图片、冗余说明）进行隐藏或者删减，避免干扰用户决策。功能模块划分清晰，减少用户理解成本，让不同层级的政务人员（含基层工作人员）都能快速上手。

(3) 安全合规底线原则

将信息安全与合规性嵌入设计全流程：

敏感数据（如个人信息、涉密文件）必须脱敏展示；

严格遵循权限分级逻辑，未授权功能直接隐藏入口，避免权限泄露风险。

1.3.4.4. 数据及系统安全

本次系统依据《国家信息安全等级保护测评标准》，按照三级信息安全系统等级保护工作进行部署，以提升系统和数据抗风险的能力，提高数据安全性和保障应用系统的稳定性和连续性。

为保障数据服务的安全性、可靠性、稳定性和连续性，对数据所涉及的支撑能力和安全防护能力的监控、告警、研判和处置，形成闭环管理机制，不断提升数据服务的安全防护能力和服务质量。同时根据数据服务运行的特性，制定应急高可用方案，减少断流、断服风险和缩短断流、断服时间，规避数据安全风险事件发生，提高数据服务使用方的满意度。

根据本项目服务的具体要求，所涉及服务的连续性、可靠性和安全性产生的告警、事件（工单）、问题（故障）、风险隐患等进行及时响应和闭环处置。针对数据安全要求如下：

访问控制与权限最小化要求：必须根据用户的“最小权限原则”授予数据访问权限。用户只能访问其完成工作职责所必需的数据和系统功能。

数据加密要求：所有敏感数据（如群众身份信息、录音数据、工单数据）在静态存储（数据库、硬盘、备份磁带）和动态传输（网络传输、API 调用）过程中必须使用国密标准的强加密算法进行加密。

强身份认证与访问管理要求：所有访问包含敏感数据或关键系统的账户必须启用多因素认证。禁止共享用户账户和密码。

安全审计日志与监控要求：对所有关键系统和数据库的操作（特别是对敏感数据的访问、



合同编号：



SNWNS2504278CGN00



创建、修改、删除)启用详细的安全审计日志功能。日志必须包含操作者、时间、操作内容、源IP地址等信息,并集中存储和保护,防止篡改和删除。必须定期审查异常活动日志。

数据备份与可恢复性要求:必须定期备份关键业务数据和系统配置。备份数据需进行加密和存储,并定期验证备份数据的完整性和可恢复性。需制定并测试数据恢复计划。

安全开发与漏洞管理要求:所有涉及数据处理或存储的应用程序在开发、测试和上线过程中,必须遵循安全编码规范。需定期进行安全漏洞扫描和渗透测试,并对发现的高危漏洞在规定时间内修复。

1.4. 售后服务要求

1.4.1. 质保期

中标人在终验完成后提供保证系统正常运行1年的质保技术支持服务,提供7×24小时服务响应,提供系统版本免费升级服务。如涉及政策因素对需求的变更、硬件厂商停产、停止维护、配件停止供应不可控因素原因的除外。中标人在质保服务期内须做到:

(1)配备专业技术人员负责服务期限内对系统进行维护、升级、技术服务,每月安排专业技术人员进行现场巡检服务,并提供巡检报告,及时发现和排除潜在的问题或故障隐患,保证系统稳定正常运行。

(2)故障发生时,维护人员立即响应,2小时内抵达现场,12小时内解决系统问题。

(3)质保期内提供系统免费升级服务。

1.4.2. 培训服务

(1)为使话务员能够尽快熟练的掌握话务技巧、软件操作、知识库运用、工单转办等业务,中标方须为本项目制定详细的培训计划。

(2)在培训内容、时间、人数、内容以及地点等方面均按我办对培训服务的要求。经确认后制定和实施培训计划。

(3)采取课堂培训和系统演示相结合的培训,同时提供一个正在运行的相似系统进行现场观测:

(4)提供每人一套详细完备、通俗易懂的使用手册;

(5)在服务期内,对话务员负责话务技能、软件操作等培训。

(6)对所有平台工作人员培训方案要具备完整的人员培训目标、对象、课程体系、培训方法等,培训费用由中标人负责。

(7)实施周期:本项目要求60个日历日内完成项目建设工作,经采购人初步验收后进行试运行,试运行期限为3个月,期间无重大故障,供应商提出最终验收。

