一、项目概况

近年来，随着应急管理举报投诉宣传力度的增加和群众举报渠道的不断扩展，全市已形成以网络举报为主，其他举报为辅的“3+N”举报投诉受理模式（3是指“西安市12345政务服务便民热线、应急部安全生产举报系统、西安市应急管理局举报投诉系统”3个网络举报主渠道，N是指来电、来信、来访、各级转办等渠道）。

支队计划通过政府购买第三方服务方式来保障举报投诉日常工作，主要包括人员接访、来电接听，举报事项登记督办、转办核查、进度管理、回复回访、统计分析，以及举报投诉系统运行维护等工作。

二、项目内容

为了高标准办理群众举报和问题咨询，不断提升群众满意度，需有专业的服务团队保障举报投诉日常工作。

（一）负责支队来电、来访渠道集中受理和解答群众投诉咨询工作。工作内容为处理举报投诉业务的人员接访、来电接听，举报事项登记督办、转办核查、进度管理、回复回访、统计分析。需要配置4名工作人员组成服务团队，具备较强的沟通协调能力。

1、接听群众来电，准确记录投诉咨询内容，获取相关信息，对投诉咨询进行分类整理，并按照系统要求录入系统，行成工单。

2、对群众来访进行接待，并协助解答群众提出的咨询问题。

3、对来电、来访投诉咨询工单初步核验，并对后续办理过程及时跟进，避免办理超时。

4、根据群众投诉咨询的问题，按照工作要求定期分析数据，行成工作分析报告。

5、提升服务人员的专业素养，确保工作过程中规范用语，对投诉咨询事项的记录、核验专业准确。

6、及时接收市民热线转派的工单，包括工单内容、紧急程度、联系方式等。对工单内容进行分类，根据工单分类，进行转派给相应的部门或人员处理。

6、将分类好的工单转派给相关部门或人员，确保工单及时处理。确认转派的工单已被接受并开始处理，跟进处理进度。

7、定期统计工单数量及分类数据，按照要求制作统计报表。分析统计数据，发现问题和趋势，提出改进建议。

8、跟进处理中的工单，确保按时、高效地完成。与办理部门或人员沟通，协助解决处理中遇到的问题。

9、转派工单办结后按照工作要求及时进行回复和状态更新。

10、转派工单办理完毕后，对市民进行回访，了解他们对工单处理结果的满意度，并进行记录。收集市民的意见和建议，及时反馈以改进工作质量。

11、完成支队举报投诉相关业务及其他辅助性工作。

（二）举报投诉系统是办理处置举报投诉工单的线上平台，需要保障系统长期稳定高效运行，需提供以下信息技术资源。

1. 系统接口

对举报投诉系统开发应急平台所需要的接口，包括工单数据、状态数据、属地数据、办理过程等信息，实现举报投诉系统的数据通过接口实时推送。

1. iPBX

数量：1套

VoIP通道: 100

协议: SIP(RFC3261)

传输协议: UDP, TCP, TLS, SRTP

语音编码: G711(alaw/ulaw), G722, G726, G729A, GSM

DTMF: In-band, RFC4733, RFC2833, SIP INFO

功能：回拨/呼叫停泊/呼叫等待/IVR/盲转/呼叫路由/来电显示/智能呼入匹配/等待音乐/通话记录/队列/录音/响铃组/监听/三方通话/免打扰/电话会议/黑名单/呼叫转移/语音留言/传真(T.30/T.38)/支持REST、WebSocket和NATS API

1. 短信资源

用途：举报投诉系统用户注册、登录、通知、提醒触发的短信通知资源

数量：10000条

短信到达率：平均到达率不低于98%，对于因网络等客观原因导致的延迟，应在30分钟内完成送达。

发送速度：每秒发送短信数量不低于500条。

短信内容支持：支持中英文及常见字符，内容长度可灵活设置，最大不低于700个字符。

1. 运维服务

负责保障12350举报投诉电话线路畅通及缴纳运营商资费，定期对线路连通性进行测试并记录。

负责举报投诉电话相关联的设备日常巡检、维修更换。

保障举报投诉系统运行稳定，包括基础环境设备维护、网络安全维护、技术职称保障服务、突发事件保障服务等。

三、商务要求

1、付款方式：合同签订后10个工作日内，支付合同总金额的60.00%。项目正常实施满5个月后，10个工作日内支付合同总金额的30.00%，履约完成后10个工作日内支付合同总金额的10.00%。

2、服务期限：自合同签订之日起1年。