

# 西安市雁塔区大数据服务中心雁塔区12345政务服务便民热线业务外包项目(二次)中标(成交)明细

陕西中信海诚造价咨询有限公司受西安市雁塔区大数据服务中心委托,采用竞争性磋商进行采购雁塔区12345政务服务便民热线业务外包项目(二次)(项目编码:ZXHC2024-ZCYT-1208-2)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(热线业务外包)

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	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）
1-1	平台运营服务	雁塔区12345政务服务便民热线外包	满足采购人要求	<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%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。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。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。（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。1.数据专项服务：（1）数据标准制定服务，建设数据目录，完成数据分类、标准化等内容建设；（2）外部数据对接服务，完成与市级平台的数据对接；（3）工单地址提取服务，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，满足中省市区对数据安全的要求。2.系统工具服务：（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；（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；（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；（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；（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。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	满足采购人要求	1,950,000.00	1.00	项	1,950,000.00