

标的清单



项目编号: ZXHC2024-ZCYT-1208-2
项目名称: 雁塔区12345政务服务便民热线业务外包项目(二次)
包号: 1
投标人名称: 中国电信股份有限公司西安分公司
价款形式: 总价



货币及单位: 人民币/元

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1-1	1	雁塔区12345政务服务便民热线业务外包	满足采购人要求	(一) 区级热线平台运营维护服务 采购人要求提供7×24小时不间断服务, 保障热线平台稳定运行。各项工单处理时限不低于国家、省市区《12345政务服务便民热线运行管理办法》和热线服务规范要求。具体要求: (1) 认真、及时办理市热线工单, 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	一年	满足采购人要求	1,951,000	1(项)	1,951,000.00

				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，不断提升群众满意度。 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：（1）2 3 4 建设性指标：工单处理率、退单率、满意度等；（2）数据全服务：对数据安全进行保障，满足中省市县对数据需求；（3）工单空间 服务：工单空间呈现服务，实现工单空间分布、热点分布、解决情况分布等，便于 工单空间分析；（4）工单关系：（1）工单之间的关系；（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，可按部门等进行指标统计；（4）专项报告服务：根据 需求，对市民反映问题进行深度分析研究，包				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

赵虎
6101020224366



				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，根据采购人需求，对技术服务进行迭代升级。				
--	--	--	--	---	--	--	--	--



投标人公章:

日期: 2024 年 12 月 30 日



中国电信股份有限公司西安分公司 2024-12-30 16:41:46