# 采购清单

| 采购单位 | 西安市数据局 | 备案函号 | ZCBN-西安市-2026-06225 |
|---|---|---|---|
| 项目名称 | 西安12345政务服务便民热线运营服务（2027-2029年）项目 | | |
| 政府预算资金 | ￥ 16,491,302.95 | 财政专户管理资金 | ￥ 0.00 |
| 单位资金 | ￥ 0.00 | 保障性资金 | ￥ 147,520,690.75 |

| 序号 | 品名 | 采购标的 | 单价 | 数量 | 单位 | 总价 | 技术参数 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 其他运营服务 | 西安12345政务服务便民热线运营服务（2027-2029年）项目 | 164,011,993.70 | 1 | 项 | 164,011,993.70 | 服务内容： 1.话务运营服务 为满足热线常态化运营基本人力需要，拟维持现有650人团队规模并保障工资发放，通过吸引优秀人才、优化队伍结构、健全绩效激励，建设高质量话务员队伍，支撑热线长期高效运营。 2.平台系统运维服务 四期项目对12345热线前期已建成平台系统开展运维，不涉及新功能建设。 （1）基础设施租赁。租赁安防系统、可视化系统、接入机房、会议系统等基础设施。 （2）云桌面租赁。租赁云桌面服务器集群、接话终端并优化性能、加固安全。 （3）驻场运维。配置8名技术工程师团队驻场，实行轮班值守，提供7×24小时不间断运维保障，负责平台及网络安全运维、突发故障处置以及业务系统局部优化，确保热线系统持续稳定运行。 验收要求： 话务运营服务：重点考核15秒接通率、接话满意率、座席占用率、直接答复率、派单差错率、回访及时率、知识更新维护率、人员流失率、员工出勤率等指标。 运维服务：重点考核故障响应及时率、漏洞整改闭环率、核心业务系统月可用率、云桌面登录成功率、安防设备在线率等指标。 |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |