

开标一览表

项目名称：榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目
采购项目编号：ZGSJ2026-23

序号	投标总价（单位：元）	服务期	质量标准	备注
1	大写：壹仟零壹拾捌万伍仟陆佰伍拾捌元叁角贰分 小写：10185658.32	1年	符合国家相关行业质量验收规范合格标准及采购人需求标准	完全响应招标文件要求

投标人（盖公章）：中国联合网络通信有限公司榆林市分公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：康利

日 期：2026 年 08 月 13 日

注：此表中，投标总价应和投标分项报价表的总价相一致。

投标分项报价表

采购项目编号：ZGSJ2026-23

项目名称：榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目
(一) 人员采购需求

岗位	配备人数	岗位要求	服务期限	单价/人/年 (元)	总价 (元)	备注
话务员	136人	1. 熟练掌握 12345 便民服务热线服务工作流程及相关部 门或单位的工作职能。 2. 能够利用知识库解答服务对象诉求。 3. 能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求。 4. 熟练使用便民服务热线计算机办公软件，文字录入速 度能够达到 60 字/min 以上。 5. 具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能够 使用规定的服务用语，语速与服务对象的语速相匹配。 6. 接线全程要求使用普通话。 7. 其他具体要求以甲方书面通知为准。	1年	65659.05	8929630.80	人员工资、降温费、取暖费、年终奖、社保（养老、医保、生育、工伤、失业）、管 理费、业务培训费、税费等均包含在总价中。
小计： (元)				8929630.80		

(二) 榆林市12345政务服务便民热线业务系统运营保障需求0.12

序号	项目	服务内容	服务期限	单价（元）	总价（元）	备注
1	中继语音线路	提供6条4M中继语音线路，满足热线平台工作需求	1年	143333.33	859999.98	6条
2	话费	提供电话外呼服务，满足热线平台外呼需求	1年	44727.74	44727.74	匹配中继语音线路
3	语音引擎服务费用	系统平台使用 语音引擎（通报语音识别，转为文字，用于座席辅助）	1年	132500.00	132500.00	10路并发语音引擎
4	官网等保测评	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发〔2020〕29号）要求，按时提供系统及网站安全等级测评工作（三级）	1年	74000.00	74000.00	每年1次三级等保测评
5	密评	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发〔2020〕29号）要求，按时提供系统及网站密码安全评估工作（三级）	1年	71200.00	71200.00	每年1次三级密评
6	漏洞扫描	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发〔2020〕29号）要求，按时提供系统及网站漏洞扫描工作	1年	2750.00	11000.00	每年4次（按季度）
7	攻防演练	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发〔2020〕29号）要求，按时提供系统及网站漏攻防演练工作	1年	25600.00	51200.00	每年2次（6个月1次）
8	网络安全意识培训	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发〔2020〕29号）要求，按时提供系统及网站网络安全意识培训作	1年	5700.00	11400.00	每年2次（6个月1次）
小计：（元）					1256027.62	

总合计：小写：10185658.32元 大写：壹仟零壹拾捌万伍仟陆佰伍拾捌元叁角贰分		
--	--	--

投标人（盖公章）：中国联合网络通信有限公司榆林市分公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 2026 年 08 月 13 日

注：1. 如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。
2. 如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。