

海南省政府采购 公开招标文件 (服务类)

项目名称：**2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目**

项目编号：**HFGC20252629**



政府采购电子招标投标活动须知

电子招标投标活动的相关规定适用本项目电子招标投标活动。

一、电子投标文件的编制及报送要求

本项目实行电子化采购，使用海南省政府采购智慧云平台（以下简称“智慧云平台”），供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

供应商应当自行在海南省政府采购智慧云平台-下载专区查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。

1、数字证书（CA）及电子签章

1.1 投标人应当使用纳入智慧云平台数字证书范围的数字证书（CA）及电子签章（以下简称“证书及签章”），进行系统操作。使用证书及签章登录智慧云平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的数据电文资料，均属于投标人真实意思表示，由投标人对系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

1.2 投标人应当加强证书和电子签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间证书和电子签章能够正常使用；投标人应当严格管理证书和电子签章的内部授权，防止非授权操作。

1.3 投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。

1.4 投标人需确保在开标时证书或电子签章在有效期内，若投标人证书或电子签章即将到期或已过期，投标人数字证书或电子签章在续期后务必在开标前重新制作和上传电子响应文件，否则将造成电子投标文件无法进行解密。

2 投标文件制作、密封

2.1 投标人应使用海南省政府采购智慧云平台提供的投标客户端编制、标记、签章、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行任何修改、压缩、解压等操作。

2.3 投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第六章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

2.4 招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、标记、签章和加密。

3、投标文件递交

3.1. 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到海南省政府采购智慧云平台，且取得投标回执。投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件。

3.2. 投标人应充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等影响投标文件提交的各种因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议在投标截止时间前一个工作日的工作时间内完成上传投标文件。

4、投标文件的补充、修改、撤回

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。投标人递交的投标文件撤回后，视为未成功递交投标文件。

5、关于“全称”、“投标人代表签字”及“加盖单位公章”：

5.1 在电子投标文件中，涉及“全称”和“投标人代表签字”的内容请根据采购文件要求完成签署。

5.2 电子投标文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用投标人的CA数字证书完成，否则投标无效。

5.3 在电子投标文件中，若投标人按照本增列内容第5点第5.2项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或投标人代表未签字等情形，不视为投标无效。

二、计算机辅助开标方法

1、开标

1.1 远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

开标时，投标人应当使用数字证书在解密时限内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由采购代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续开标。

1.2 现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取备用投标文件，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用数字证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续进行。

1.3 开标时出现下列情况的，采购人、代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- （1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。
- （2）投标文件损坏或格式不正确的。
- （3）投标人未按招标文件要求提供“备用标书”备用投标文件的。
- （4）投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的。
- （5）使用数字证书无法解密投标文件的。
- （6）投标人因其他自身原因造成电子投标文件未能解密的。

三、特殊情形处理

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：

- 1、智慧云平台发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用；
- 2、因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过智慧云平台实施的；
- 3、其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标或者终止采购活动。

第一章 投标邀请

投标邀请公告

受 三亚市营商环境综合服务中心 委托，海南菲迪克招标咨询有限公司 对 2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目 项目进行国内公开招标采购，诚邀合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

- 1.项目编号：HFGC20252629
- 2.项目名称：2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目
- 3.预算金额：19,840,481.95元 壹仟玖佰捌拾肆万零肆佰捌拾壹元玖角伍分
- 4.采购需求：详见“第三章 采购需求 ”
- 5.合同履行期限：
采购包1：
12个月

二、供应商资格要求

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：
 - (1)具有独立承担民事责任的能力；
 - (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (3)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - (4)供应商无不良信用记录；
 - (5)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (6)符合法律、行政法规规定的其他条件。

- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：不属于专门面向中小企业采购。

- 3.本项目的特定资格要求：（如项目接受联合体投标，对联合体应提出相关资格要求；如属于特定行业项目，供应商应当具备特定行业法定准入要求。）

采购包1：

- 1、政府采购供应商信用承诺书：提供政府采购供应商信用承诺书
- 2、无环保类行政处罚记录声明函：提供无环保类行政处罚记录声明函
- 3、关联企业声明函：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供声明函）

三、获取招标文件

- 1.招标文件获取期限：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）
- 2.在招标文件获取期限内，供应商应通过海南省政府采购智慧云平台注册账号（免费注册）并获取招标文件(登录海南省政府采购智慧云平台进行文件获取)，否则投标将被拒绝。
- 3.地点及方式：注册账号后，通过海南省政府采购智慧云平台以下载方式获取。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1.提交投标文件截止时间：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）；

2.开标时间及地点：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）

3.提交投标文件地点:投标人应在投标截止时间前按照海南省政府采购智慧云平台的操作流程将电子投标文件上传至海南省政府采购智慧云平台，否则投标将被拒绝。

五、公告期限

1.自本项目招标公告发布之日起5个工作日。

2.招标文件公告期限：招标文件随同招标公告一并发布，其公告期限与招标公告的公告期限保持一致。

六、关于CA办理和使用

根据海南省政府采购智慧云平台相关规定，本平台实行CA证书办理厂商开放原则，不指定特定CA服务商。1. 请登录海南省政府采购智慧云平台门户，在"办事指南"栏目查看《CA数字证书及电子签章办理手册》；2. 各供应商应根据实际业务需求，结合所选CA证书的适配性要求，自主选择通过平台认证的CA厂商办理；3. 办理完成后，请严格遵照手册指引完成证书安装及电子签章配置。

七、其他补充事宜

1.请投标人（供应商）详阅本文件中《政府采购电子招标投标活动须知》，并自行在海南省政府采购智慧云平台-下载专区查看相应的系统操作指南，严格按照操作指南要求进行系统操作。2.有关本项目采购文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，采购文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。3.本项目为远程不见面方式（供应商无需到现场）。如需云平台相关咨询，请拨打以下热线电话：4001691288。4.根据《三亚市人民政府办公室关于印发<三亚市创建一流营商环境2021年实施方案>的通知》（三府办〔2021〕44号）和《三亚市金融发展局关于印发<创建一流营商环境“获得信贷”指标2021年专项行方案>的通知》，三亚市在探索开展“政采贷”业务，中标或成交供应商可凭借与采购单位签订的政府采购合同向开展政府采购合同融资业务的银行的公司业务部申请信用贷款。

八、采购人、采购代理机构信息的名称、地址和联系方式

1.采购人信息： 三亚市营商环境综合服务中心

地址： 三亚市吉阳区迎宾路352号

邮编： 572000

联系人： 郭先生

联系电话： 0898-88398829

2.采购代理机构信息： 海南菲迪克招标咨询有限公司

地址： 三亚市迎宾路天际大厦1103B室

邮编： 572000

联系人： 陈思宇

联系电话： 0898-88662401/88662405

九、采购信息发布媒体

1.本项目采购信息指定发布媒体为：

（1）中国政府采购网，网址www.ccgp.gov.cn。

（2）中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台），网址<https://ccgp-hainan.gov.cn/>。

※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台）发布的为准。

2.有关本项目招标文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，招标文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

第二章 投标人须知

一、须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算及最高限价	本项目各包采购预算金额如下： 采购包1：19,840,481.95元 投标人报价不得超过招标文件中规定的预算金额，采购人可以在采购预算内合理设定最高限价，投标人报价不得超过最高限价。
2.	评标方法	采购包1：综合评分法 (具体规则详见第二章第八点)
3.	是否接受联合体	采购包1：不接受 如接受联合体，需符合以下要求： 一、两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个投标人的身份参加投标。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。 三、联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
4.	投标保证金	不收取保证金 投标保函提交方式：投标保证金可以以电子投标保函（保险）形式提供，供应商可通过"海南省政府采购智慧云平台金融服务中心(https://ccgp-hainan.gov.cn/zcdservice/zcd/)在线自行办理，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
5.	履约保证金	采购包1：不缴纳
6.	投标有效期	自递交投标文件截止之日起90天。
7.	代理服务费	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：以采购预算为计费基数，参照原国家计委《关于印发招标代理服务收费管理暂行办法的通知》（计价格[2002]1980号）收取，并给予优惠为人民币贰万捌仟元整（¥28,000.00元）。

8.	中标结果公告	<p>(1) 中国政府采购网, 网址www.ccgp.gov.cn。</p> <p>(2) 中国政府采购网海南分网(海南省政府采购智慧云平台), 网址https://ccgp-hainan.gov.cn/。</p> <p>※若出现上述指定媒体信息不一致情形, 应以中国政府采购网海南分网(海南省政府采购智慧云平台)发布的为准。</p>
9.	是否组织潜在投标人现场考察	不组织
10.	是否召开标前答疑会	本项目不组织标前答疑
11.	是否允许分包	采购包1: 不允许分包;
12.	中标人确认方式	采购单位应在政府采购招标投标管理办法规定的时限内确定中标人。
13.	中标候选人数量	采购包1: 3名
14.	中标人数量	采购包1: 1名
15.	质疑方式	书面方式(详见第二章第10.4条)
16.	其他说明	无

二、总则

2.1 术语说明

2.1.1 “采购机构”指本次采购活动的执行机构。

2.1.2 “采购单位”指采购文件中所述所有货物及相关服务的甲方。

2.1.3 “货物”是指投标人制造或组织符合采购文件要求的货物等。采购文件中没有提及采购货物来源地的, 根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物, 另有规定的除外。投标人所响应的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物, 并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

2.1.4 “服务”是指除货物以外的其他政府采购对象, 其中包括: 投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及其它类似附加服务的义务。投标人除按照采购文件的要求提供货物及服务外, 还应提供下列服务: 货物的现场安装、启动和试运行; 提供货物组装和维修所需的工具; 在质量保证期内对所交付货物提供运行监督、维修、保养等; 并就货物的安装、启动、运行、维护等对采购单位人员进行必要的培训。以上服务的费用应包含在报价中, 不单独进行支付。

2.1.5 “投标人”指响应招标、已按招标文件规定取得招标文件并参加投标竞争的法人、其他组织或自然人。

2.1.6 “中标人”是指经评标委员会评审, 授予合同的投标人。

2.1.7 采购文件中涉及的时间均为北京时间。

2.1.8 标注“★”的要求和条件为不允许偏离的实质性条款。

2.2 适用范围

适用于招标文件载明项目的政府采购活动(以下简称: “本次采购活动”)。

2.3 合格的供应商

2.3.1 供应商资格要求

2.3.1.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

(1) 具有独立承担民事责任的能力。

投标人是企业(包括合伙企业)的, 提供在工商部门注册的有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”; 投标人是事业单位的, 提供有效的“事业单位法人证书”; 投标人是非企业专业服务机构的, 如律师事务所, 提供执业许可证等证明文件; 投标人是个体工商户的, 提供有效的“个体工商户营业执照”; 投标人是自然人的, 提供有效的自然人身份证明。要求提供的资料须是复印件加盖公章。

如投标人是银行、保险、石油石化、电力、电信行业的，分支机构可参与本项目的政府采购活动。采购文件中涉及要求提供“法定代表人”相关证明材料的，提供分支机构“负责人”的相关证明材料。

只有中国公民才能以自然人的身份参加本项目的政府采购活动。

(2) 具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力。

(3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章。

(4) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。提供无重大违法记录声明函，加盖公章。

(5) 投标人无不良信用记录。

投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

(6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2.3.1.2 满足第一章投标邀请“2、供应商资格要求”中除2.3.1.1条款外的其他资格条件，详见第四章 特定资格。

2.3.2 未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。

2.4 投标费用

2.4.1 代理服务费详见第二章须知前附表。

2.4.2 不论招标结果如何，投标人应自行承担其准备和参加本次采购活动所涉及的一切费用。

2.5 现场考察、答疑会

2.5.1 现场考察（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人进行现场考察。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

2.5.2 答疑会（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人召开答疑会。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

2.5.3 潜在投标人现场考察和参加答疑会所发生的费用自理。

2.5.4 除采购单位的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的意外伤害和财产损失。

2.5.5 采购单位在现场考察和答疑会中所提供的信息，供潜在投标人在编制投标文件时参考。采购单位不对潜在投标人现场考察做出的判断和决策负责。

2.6 遵循标准

2.6.1 除专用术语外，与招标投标有关的文字语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件或印刷文献是其他语言，应附有相应的中文翻译本。

2.6.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.6.3 采购人、采购代理机构不得将投标人的注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素，也不得通过将除进口货物以外的生产厂家授权、承诺、证明、背书等作为资格要求，对投标人实行差别待遇或者歧视待遇。

三、招标文件

3.1 招标文件的组成

3.1.1 招标文件由六部分组成，包括：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 采购需求

第四章 评标办法

第五章 政府采购合同

第六章 投标文件格式要求

3.1.2 投标人被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本招标文件不再对上述情况进行描述。

3.1.3 投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交投标文件，将有可能导致投标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

3.2 招标文件的澄清和修改

3.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺项或招标文件构成要件不全，应及时向采购代理机构提出，以便获得文件补全。

3.2.2 招标文件发出后，采购代理机构和采购单位可以对招标文件进行澄清和修改。澄清和修改的内容采购代理机构将以法定网站上公告的方式通知。（网址详见投标邀请）

3.2.3 当招标文件、更正公告等内容相互矛盾时，以最后发出的为准。

3.2.4 招标文件的澄清和更正内容是招标文件的组成部分，对投标人具有约束力，投标人应及时关注并按澄清和更正文件的要求编制投标文件。

3.2.5 为了给投标人合理的时间修改和调整，采购代理机构可以延长递交投标文件的截止日期，具体时间将在更正公告中写明。

四、投标文件

4.1 投标文件的组成

4.1.1 投标人应按不同采购包包段分别编制投标文件。

4.1.2 投标文件应按“第六章、投标文件格式要求”要求编制，如有必要可增加附页，并作为投标文件的组成部分。

4.2 报价

4.2.1 报价均须以人民币为计算单位。只能有一个报价，不接受有选择的报价。

4.3 投标保证金（如有）

4.3.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，-保证金到账截止时间即提交投标文件截止时间（具体时间详见“第一章投标邀请”）。

4.3.2 投标保证金缴纳方式：

4.3.2.1 投标人以汇款形式缴纳投标保证金的，应从其银行账户（基本存款账户）按照下列方式：公对公转账方式向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金。

4.3.2.2 投标人以电子保函形式提交投标保证金的，可在招标文件载明的投标截止时间前通过海南省政府采购智慧云平台“保函服务”栏目办理电子保函并在电汇或银行转账单上注明（项目编号）；在投标截止时间之前将电子保函文件放入投标文件中，否则视为未提交投标保证金。

4.3.2.3 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体中的牵头方应按照本章第4.3.2条第4.3.2.1、4.3.2.2点规定提交投标保证金。

4.3.3 若投标人不按规定提交投标保证金，其投标文件将被拒绝接收。

4.4 投标保证金的退还

4.4.1 中标人的投标保证金在其与采购人签订了采购合同之日起5个工作日内无息退还。

4.4.2 未中标的投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还。

4.4.3 发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件的；
- （2）中标后无正当理由，在规定期限内不能或拒绝按规定签订政府采购合同的；
- （3）投标人提供虚假材料谋取中标、成交的；

- (4) 与采购人、其它投标人或者采购代理机构恶意串通的；
 - (5) 向采购人、采购机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的；
 - (6) 将中标项目转包给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购代理机构和采购单位同意，将中标项目分包给他人
- 的。

4.5 投标有效期

4.5.1 投标有效期为从递交投标文件的截止之日起，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

4.5.2 在特殊情况下，采购代理机构 可于投标有效期满之前，征得投标人同意延长投标有效期，要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃报价，投标保证金将在规定期限内无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其投标文件，但须相应延长投标有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

4.6 投标文件的编制及签署

4.6.1 投标文件的编制

4.6.1.1 投标文件由“资格证明材料”、“符合性证明材料及技术、商务等响应材料”和“其他投标材料（如有）”组成。

4.6.1.2 投标文件应按“第六章 投标文件格式要求”的要求及顺序组织编写，如有必要可增加附页，并作为投标文件的组成部分。

4.6.1.3 投标人须在投标文件中正确地填写相对应的页码，不准确可能造成评标委员会无法直观定位应标内容而做出不利判断，投标人需独自承担可能产生的各种不利结果。

4.6.1.4 投标人应在投标文件中提供证明其真实、合法身份和连续经营的相关证明文件。

4.6.1.5 投标人应在投标文件中提供有资格参加本次采购活动的相关证明文件。

4.6.1.6 投标人应在投标文件中提供证明其所投货物、服务的合格性和符合招标文件规定的相关证明文件。

4.6.1.7 投标人在投标文件中提供的各种证明文件必须真实可靠而且合法有效。

4.6.1.8 投标人应在投标文件中完整表达履行本采购项目的相关技术方案、方法和措施，及证明其中标后具有良好履约能力的说明材料。

4.6.1.9 电子投标文件的编制及报送要求详见《政府采购电子招标投标活动须知》。

4.6.1.10 其他投标人需要补充的材料。

4.6.2 投标文件的数量及签署

4.6.2.1 电子版投标文件，投标人应使用CA数字证书，对投标文件中须盖章的部位加盖电子印章。

4.6.2.2 本招标文件第六章“投标文件格式要求”中涉及法定代表人或授权代表签名的资料，必须使用法定代表人或授权代表的签字或盖章。投标文件中的任何行间重要插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签名（即签字或盖章）方才有效。

4.6.3.3 投标人的电子投标文件必须逐页盖章,否则视为投标无效。

五、投标文件的递交

5.1 投标文件的递交

5.1.1 递交方式及地址：详见“第一章 投标邀请”。

5.1.2 递交要求：递交投标文件截止时间前，投标人须在海南省政府采购智慧云平台上传电子投标文件（电子标：投标书为.标书格式），未上传电子投标文件的，视为其投标无效。

5.1.3 逾期上传的或未按指定方式上传的投标文件，采购代理机构不予受理。

5.1.4 采购代理机构可根据需要调整文件递交时间，文件递交时间改变将会通过网络方式进行公告通知投标人。

5.2 修改与重投

5.2.1 投标人在递交投标文件截止时间前可修改或撤回其上传的投标文件。修改的响应内容应按规定要求上传。

5.2.2 投标人不得在递交投标文件截止时间以后修改投标文件。

六、开 标

6.1 开标时间和地点

6.1.1 采购代理机构将按照招标公告或更正公告约定的时间和地点召开开标会。

6.1.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由采购代理机构派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。评标委员会成员不得参加开标活动。

6.1.3 出席开标现场的代表必须携带本人身份证。

6.1.4 本项目的开标环节，投标人可自行选择到开标现场参加开标会或者远程参加开标会。远程参与开标流程的投标人需提前在海南省政府采购智慧云平台-服务专区中下载电子交易系统操作手册，并按照操作手册的要求参与开标会。如因投标人自身原因造成无法正常参与开标过程的，不利后果由投标人自行承担。

6.1.5 投标人到现场参加开标会应派其法定代表人或其授权代表准时参加开标会，并代表投标人进行签到、文件解密、确认开标记录表等工作。

6.1.6 文件解密时间：开标时开始进行解密，由于投标人自身原因，未能及时解密或解密失败的，其投标将被视作无效。

（注：以上6.1.1、6.1.2项如更正公告有新的约定，则按最后更正公告的约定进行。）

6.2 开标程序

到递交投标文件截止时间，递交投标文件的投标人不足三家的，不开标，项目按废标处理。达到三家的按以下程序进行开标。

6.2.1 首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对电子投标文件的加密情况进行检查，经确认无误后，参加现场开标会投标人对电子投标文件进行解密。通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程解密开启后，在代理机构规定时间内使用CA数字证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。

6.2.2 唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于电子投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

6.2.3 唱标结束后，参加现场开标会的投标人代表应对开标记录进行签字确认，通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程签章开启后，在系统规定时间内对开标结果进行签章确认。

6.2.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人（采购代理机构）相关工作人员有需要回避情形的，应当场或通过系统提出询问或回避申请。投标人代表未按规定提出疑义又拒绝对开标记录签字或通过系统远程签章确认的，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

6.2.5 若投标人未到开标现场参加开标会，也未通过远程参加开标会的，视同认可开标结果。

※若出现本章第6.2条第6.2.3、6.2.4、6.2.5款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“电子投标文件的格式”、“电子投标文件的提交”、“电子投标文件的补充、修改或撤回”等）向采购代理机构提出任何疑义或要求（包括质疑）。

6.3 出现下列情形之一的，将导致投标人本次投标无效。

- （1）投标文件未按规定要求上传的；
- （2）经检查CA数字证书中的证书无效的投标文件；
- （3）未在规定的时间内完成文件解密的；
- （4）不满足“供应商资格要求”或未按要求提供“供应商资格要求”中的有效证明文件的；
- （5）未按招标文件要求提交投标保证金的；
- （6）投标文件未按招标文件规定要求及给定的格式填写、签署及盖章的；
- （7）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- （8）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且

投标人不能按评标委员会的要求证明其报价合理性的；根据《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》，试点地区政府采购评审中出现的异常低价情形如下：（一）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值**50%**的，即投标（响应）报价 \leq 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；（二）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价**50%**的，即投标（响应）报价 \leq 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；（三）投标（响应）报价低于采购项目最高限价**45%**的，即投标（响应）报价 \leq 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；（四）其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形

评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

评审委员会应当结合同类产品在主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

- （9）不满足招标文件中规定的其他实质性要求和条件的；
- （10）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （11）属于招标文件中规定的串通投标的情形；
- （12）法律、法规和招标文件规定的其他投标无效的情形。

七、资格审查

7.1资格审查人员

7.1.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

7.2审查程序

7.2.1 资格审查人员对投标人所提交的投标文件进行资格审查。只有对招标文件所列各项资格性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。资格审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

7.2.2 审查人员根据招标文件中要求的“供应商资格要求”对投标人进行资格审查，只有对“供应商资格要求”所列各项所要求提供的证明材料做出有效响应的投标文件才能通过审查。对是否有效响应招标文件的要求有争议的投标，资格审查人员将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为资格审查不通过。

7.2.3 通过资格审查的投标人不足三家的，按废标处理。

7.2.4 提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算。非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按一家投标人计算。核心产品详见“采购需求”。

7.2.5 采购人查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为投标无效。

7.2.6 不良信用记录指：投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，或在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为投标无效。

7.2.7 查询时间：递交投标文件截止时间后至评标结束前。

投标人不良信用记录以资格审查小组查询结果为准。

在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。

八、评标

8.1评标委员会

评标委员会由采购单位代表和评审专家组成，成员人数为五人以上单数。评标委员会负责具体评标事务，根据有关法律法

规和招标文件规定独立履行评标委员会职责。

8.2原则和方法

8.2.1 评标活动应遵循客观、公正、审慎的原则。

8.2.2 评标委员会将按本招标文件中规定的评标方法进行评标。

8.2.3 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价。

8.2.4 评审过程分为符合性审查、澄清说明补正（如需）、详细评审、推荐中标候选人。

8.2.5 评标过程中的一些约定事项：

- （1）计算百分数时，保留百分数小数点后两位有效数字。
- （2）计算最终得分时，保留小数点后两位有效数字。
- （3）所有专家评分的算术平均值加上价格得分为投标单位的最终得分。
- （4）评标中如有未考虑到的问题，由评标委员会集体研究处理。

8.3符合性审查

8.3.1 评标委员会将依据符合性审查条款规定的评审标准，对投标人所提交的投标文件进行符合性审查。符合性审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

8.3.2 评标委员会根据招标文件中符合性审查条款对投标人的符合性进行审查，只有对招标文件所列各项符合性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标，评标委员会将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为符合性审查不通过。

8.3.3 通过符合性审查的投标人不足三家的，按废标处理。投标人数量计算见7.2.4条规定。

8.3.4 在评审过程中，评标委员会发现投标人有下列表现形式之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，具体表现形式如下：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （5）不同投标人的投标文件相互混装；
- （6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- （7）不同投标人的标书硬件特征码一致。

8.4澄清、说明、补正

8.4.1 评标委员会对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容或数据，应当以书面形式要求投标人在规定的时限内做出必要的澄清、说明或者补正。

8.4.2 投标报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

8.4.3 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或者授权的代表签字。

8.4.4 澄清、说明或补正的内容不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

8.4.5 未按8.4.4条要求或未在规定时间内进行澄清、说明、补正的，其投标文件按无效投标处理。

8.5 评审要求

8.5.1评标委员会将对投标人递交的投标文件进行综合评审并打分。

8.5.2 因落实政府采购政策

8.5.2.1 对小型或微型企业投标的扶持（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业）：

本项目对小微型企业的投标报价给予价格扣除（包括成员全部为小微企业的联合体），用扣除后的价格参加评审。

若接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包参与采购项目的，且联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予价格扣除，用扣除后的价格参加评审。

（注：1、中小企业应当按要求在投标文件中提供《中小企业声明函》。投标人提供的货物、工程或者服务享受中小企业扶持政策的具体要求详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库[2022]19号）。2、监狱企业应当在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。3、残疾人福利性单位应当在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。）

8.5.2.2 节能产品、环境标志产品的落实

政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

8.5.3评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，将作为无效投标处理。

8.5.4综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值×100。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

评标委员会对投标文件的各项评审因素进行评价、打分，经汇总各评审因素得分（价格评分除外）后取平均值，再与价格评分相加即得综合得分。

8.6 推荐中标候选人

8.6.1采用综合评分法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，按得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.6.1.1提供同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会推选投标价低的投标人获得中标人推荐资格。

8.6.2 采用最低评标价法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

8.6.2.1 提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，评标委员采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

8.7 中标人的确定

8.7.1中标人的确定方式：详见第二章须知前附表。

8.7.2采购代理机构依据确认结果，在“第一章 投标邀请”中规定的信息发布媒体上发布中标公告。

8.7.3对中标结果提出质疑的，若所公告的中标结果确实存在问题的，采购单位将按照中标候选人的推荐排序重新公告中

标结果，或按相关规定依法重新进行招标，确保公正性。

8.7.4 如确定的中标人因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购单位将按中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商（以此类推），也可以重新开展政府采购活动。

九、合同授予

9.1 中标通知

9.1.1 根据确定的中标结果，采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

9.1.2 中标通知书对采购单位和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出后，采购单位改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

9.1.3 中标通知书是政府采购合同的组成部分。

9.2 履约保证

9.2.1 在签订合同前，供应商应在收到中标通知书，根据采购人的要求履约保证金（具体帐号详见第二章须知前附表）。

9.2.2 中标供应商不能在中标通知书发出后在**9.3.1**条规定的签订合同时间前缴纳履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给采购单位造成的损失超过投标保证金数额的，中标供应商还应当对超过部分予以赔偿。

9.3 合同签订

9.3.1 合同签订周期：中标结果公告后5个工作日内。

9.3.2 采购单位应当自中标通知书发出后规定的时间内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订政府采购合同。所签政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件作实质性修改。

9.3.3 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购单位签订成交合同，否则投标保证金将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

9.3.4 采购单位不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

十、监 督

10.1 适用法规

10.1.1 政府采购项目的招标活动受《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规的约束，以确保政府采购活动的公开、公平和公正。

10.2 信息发布

10.2.1 招标活动过程中需对外发布的信息均统一发布到“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体上，投标人可从前“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体获取信息。

10.3 纪律要求

10.3.1 采购单位不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

10.3.2 投标人不得相互串通投标或者与采购单位串通投标，不得向采购单位或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。以上行为一经发现，已经中标的，取消中标资格，未中标的，取消参评资格，并记入不良行为记录。

10.3.3 评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况；在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行；不得使用未规定的评审因素和标准进行评标；不得发表有失公正和不负责任的言论，不得相互串通和压制他人意见，不得将个人倾向性意见诱导、暗示或强加于他人认同。

10.3.4 与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标

候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅自离岗，不得利用职务之便，干扰评标活动，影响评标程序正常进行。

10.4 质疑

10.4.1 投标人认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

10.4.2 投标人在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，采购人、采购代理机构不受理投标人针对同一采购程序环节的再次质疑。

10.4.3 质疑函的递交

递交方式及所需证件：质疑人根据“质疑函范本”的要求递交纸质质疑函（质疑函范本请登录海南省政府采购网下载专区下载，下载网址：<https://ccgp-hainan.gov.cn/>），并附海南省政府采购智慧云平台的“获取采购文件回执单”加盖公章。

答复主体：代理机构

联系人：陈思宇

联系电话：0898-88662401/88662405

地址：三亚市迎宾路天际大厦1103B室

邮编：572000

10.4.4 采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内，依照政府采购法第五十一条、第五十三条的规定就采购单位委托授权范围内的事项，以书面形式向质疑人和其他有关投标人做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

10.5 投诉

10.5.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向政府采购监督管理部门投诉。

十一、其 它

11.1 不良行为

11.1.1 投标人存在的以下情况，将被认定为不良行为：

- (1) 投标人在投标活动中存在违反规定提供虚假、无效证件等行为的；
- (2) 投标人有低于企业成本价，明显有恶意过高或过低报价行为的；
- (3) 投标人在参加投标活动时，有围标、串标、陪标等行为的；
- (4) 投标人不遵守投标会场纪律，扰乱招投标秩序的；
- (5) 有其他违反行业市场及政府采购管理有关规定行为的；
- (6) 有行政监督管理部门认定的其他不良行为的。

11.2 招标控制价

招标文件中规定的最高限价为招标控制价；如未规定最高限价的，则项目预算金额为招标控制价。

11.3 知识产权

构成本招标文件各个组成部分的文件，未经采购单位书面同意，投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。采购单位全部或者部分使用未中标人投标文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。

11.4 解释权

构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购代理机构和采购单位负责解释。

第三章 采购需求

一、项目概况（采购标的）

项目概况

12345政务服务便民热线是倾听群众和企业诉求、推动解决实际问题的重要渠道，是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，为进一步加快三亚12345政府服务热线平台建设，理顺管理体制，规范运行机制，提高平台运行效率、实现平稳过渡。本项目基于呼叫中心平台，通过多媒体坐席及移动终端坐席接入，打造一个基于电话、网站、微信等渠道融合的立体化服务平台，确保平台所有系统运行稳定，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业和智能的服务。同时购买热线服务，统筹12345政府服务热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚12345政府服务热线日常工作，为市民和游客提供便捷、高效、智能的服务。

采购标的

采购包1：

采购包预算金额（元）：19,840,481.95

采购包最高限价（元）：19,840,481.95

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目	1.00	19,840,481.95	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

报价设置

采购包1：

（1）报价要求：

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目	项	元	19,840,481.95	总价	无

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1：

标的名称：2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1		<p>（一）指导思想</p> <p>以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记“4·13”重要讲话以及关于海南工作的重要讲话和重要指示批示精神，紧紧围绕推动三亚经济社会高质量发展、奋力打造海南自由贸易港建设新标杆，适应海南自由贸易港城乡融合的大趋势，以提升党建引领基层治理水平为主线，以信息平台和政务服务热线为支撑，以“片长+网格长+12345热线”管理机制为基础，拓宽群众和市场主体的诉求反映渠道，快速解决诉求问题，进一步优化和改善营商环境，让人民群众生活更加幸福美好，让市场主体感受到实实在在的变化。</p>
2		<p>（二）软件服务总体要求</p> <p>提供语音平台系统服务，包含多媒体呼叫中心、人工座席、自动业务、呼叫管理功能、配置管理等核心功能，提供语音平台运行必要的计算资源、网络安全三级等保及密码应用防护体系，协同客户完成工单系统与语音平台的对接及其他必要工作，满足以下性能要求：</p> <p>（1）可支持100个多媒体坐席；</p> <p>（2）坐席利用率>85%；</p> <p>（3）排队机接续故障率<0.01%；</p> <p>（4）系统忙时接通率>99.5%；</p> <p>（5）客户按键接入之后，系统响应时间<1秒；</p> <p>（6）人工到自动、自动到人工的呼转成功率>99%；</p> <p>（7）在线保留呼叫记录信息的记录不少于12个月。</p>

3		<p>(三) 语音平台系统要求</p> <p>(1)热线服务团队须根据采购人的要求至少配置100个卡座及话务坐席配套的电脑、线路等（根据业主实际需求无条件增减坐席配套设施，无额外费用），配置话务座席不低于100线IP软电话（含移动端许可和PC端座席许可共享）、不低于30个固定电话、不低于100线录音资源以及中继接入10线的IVR语音资源;在应急或特殊场景下（如重大自然灾害、重大公共卫生事件等），可提供不低于17人的虚拟团队，且根据具体班次可同时使用的IP软电话和录音资源。</p> <p>(2)热线服务团队需提供语音平台系统的二次业务开发能力和开放接口（含Web\APP\Windows等平台的sdk），免费为三亚市12345工单系统（及其所有子系统）、三亚各区热线工单系统、三亚各政府职能单位热线工单系统等业务系统提供相适配的功能、模块、接口等，支持采购人后续业务系统的升级和完善。</p> <p>(3)语音平台系统应具有双通道录音功能，并通过接口实现随时听取投诉的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的留言录音要求保留不低于1年，并按要求存储于采购人指定的区域。</p> <p>(4)基于语音平台系统上的呼入、呼出等数据（含话户数据和运营管理数据）在服务期间完全属于采购人所有，应及时提供给采购人，并按要求存储于采购人指定的区域。</p> <p>(5)热线服务团队须及时向采购人提供三亚12345语音平台相关的系统清单文档（包括但不限于网络安全情况、软件功能参数等）；采购人有权自行采购符合工信部入网条件的设备与系统，对三亚12345语音平台进行扩展与完善（采购设备产权归采购人），热线服务团队应积极配合核心网IMS网络与12345平台接入的音视频通信对接，最大程度减少新增专线，如可复用原有网络链路或一次性技术咨询服务，则不能收取任何费用，如确需新增专线或长期租用IDC机柜服务等，则价格双方协商。</p> <p>(6)热线服务团队的语音平台系统须提供相应端口，允许三亚市电子政务外网的网络、三亚12345工单系统（及其所有子系统）、三亚各区热线工单系统、三亚各政府职能单位热线工单系统等接入，实现网络链路冗余，线路由采购人协调相关单位提供。热线服务团队须根据采购人实际网络需求变化进行相对应的网络和端口调整，确保业务系统正常运行。</p> <p>(7)需要保证三亚热线与其他各市县、省热线的坐席通话互转，确保紧急情况的话务资源统筹调配，录音文件格式与其他市县一致，至少满足VOX、WAV、MP3中的1-2种。</p> <p>(8)确保语音平台系统至三亚坐席端的网络全程保持双路由组网模式，提供应急预案。</p> <p>(9)如服务采购单位基于资源整合要求需要热线服务团队配合迁移系统，热线服务团队须无条件配合，且不得收取任何费用。</p>
---	--	--

（四）总体架构

（1）总体业务关系图

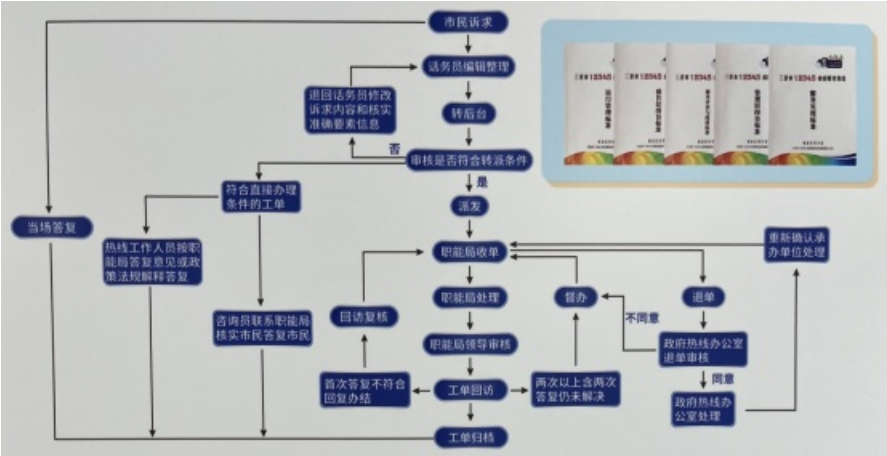


图1-1总体业务关系图

（2）信息化总体架构

信息化总体架构由资源层、平台层、中间件、软件层、应用层以及相应的标准规范体系和信息安全体系组成。

资源层：主要为12345政府服务热线系统平台的知识库数据和平台运行所需要的硬件设施。

平台层：主要为自然语言处理、人机对话、机器学习等能力。

中间件：主要为对话引擎、语义引擎及本次购买的AI引擎和语音引擎。

软件层：包括工单系统和本次购买的语音平台系统。

应用层：主要包括本次项目服务用户运营管理人员、坐席人员、信息管理人员等。

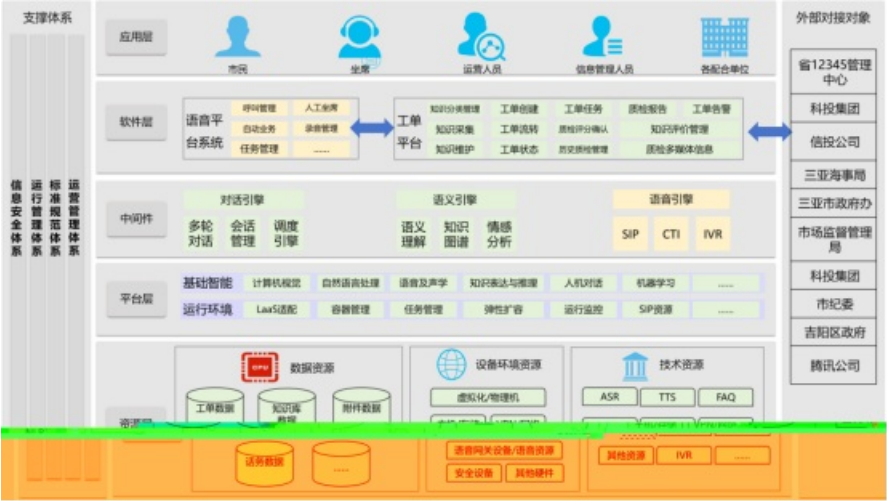


图1-2信息化总体架构示意图

（五）服务支撑要求

（1）语音平台系统服务

1.作为热线服务团队的“资源”，服务热线服务团队，完成基本呼入信息采集、排队、呼叫管理等功能，满足热线坐席的基本应用和运营需求。

2.政务服务的核心交互枢纽

作为市民与政府沟通的桥梁，承载电话咨询、投诉举报、民生服务等核心功能，是 三亚市12345 热线的“神经中枢”。

在三亚市 12345 系统中，语音平台系统连接 107 台坐席终端，与工单系统、知识库等模块协同，实现市民诉求的高效受理与流转。

3.多渠道融合的服务入口

集成语音、短信、微信、APP 等多种接入方式，形成“一号响应、多级联动”的政务服务网络。

（2）系统功能服务

采用国产化技术路线，系统功能如下：

序号	名 称	功能描述
一	语音平台系 统	
1	多媒体呼叫 中心	<p>多媒体呼叫中心不仅支持语音呼叫的接入，还支持视频呼叫、Email、Web、Fax、SMS、MMS、WAP等多种媒体接入，形成以语音、文字、图像等多种媒体的组合为客户提供多通道服务的呼叫中心。用户可以同时通过语音、图像、文字多种形式与呼叫中心的业务代表进行交互，极大的拓宽了用户与业务代表之间信息交互的空间，提高了信息交互的效率。</p> <p>多媒体呼叫中心支持对多媒体呼叫统一排队和路由。</p> <ul style="list-style-type: none">•各类型媒体的呼叫可统一地被服务，进行包括路由、排队等处理。•各类型的媒体呼叫进入呼叫中心后，系统都会像处理普通语音呼叫一样，按照呼叫中心配置的呼叫路由策略，进行统一排队，统一路由。
		<p>Web集成呼叫中心（Web Enabled Call Center，简称WECC），就是对Internet上的用户，支持通过Web方式接入呼叫中心，充分利用Web、IP技术，以多种媒体的组合为客户提供服务。</p> <p>IPCC系统同Internet紧密集成在一起IPCC系统提供了基于Web浏览器的Internet用户端。用户通过Internet第一次访问站点即可获得客户端程序。当用户通过Internet登录到支持WECC功能的Web主页时，可以通过IP电话、文字、图像多种方式同呼叫中心的业务代表进行Web交互，包括发起/停止文字交谈、发起/停止点击通话、发起/停止护航浏览、发起/停止回呼请求等。</p> <p>文字交谈具有以下几方面特点：</p> <ul style="list-style-type: none">•文字交谈呼叫可以在业务代表之间转移，当其转移时，协同的辅助媒体呼叫可以一同转移。•文字交谈呼叫可以被监察（质检员可以看到文字交谈内容）。•用户可以预先定制常用的语句，以便文字交谈时提高文字编辑速度。•对交谈的内容可以定时长录制、全程录制，可以对录制的内容进行

2	Web集成呼叫中心	<p>回放。</p> <ul style="list-style-type: none"> •支持离线留言，即当业务代表没有上班时，用户可通过离线留言方式提供一个联系方式并写明存在的问题，业务代表会按照用户留下的联系方式在稍后给予答复。 •支持即时交谈外呼，即对网站登录访客发起即时交谈外呼，主动与用户通话，进行营销活动。 •在文字交谈结束后，业务代表可以对用户进行补充答复。当用户连接到系统后，座席会得到用户在线状态通知，并将补充答复信息即时推送给用户。 •文字交谈、短消息、Email等消息类呼叫支持话务员和客户之间一对多交流。 <p>点击通话具有以下几方面特点：</p> <p>点击通话，是指Internet用户在访问呼叫中心网页时，可以通过单击该主页上的按钮向呼叫中心发起Internet呼叫，呼叫应答后Internet用户即可同呼叫中心的业务代表进行语音和视频交流。发起点击通话时可以选择只发起音频呼叫，还是发起音视频呼叫。</p> <p>点击通话功能和普通呼叫功能的目的是实现音视频交互，但点击通话在呼叫接入前通过Internet接入到SoftACD，音视频媒体流以IP数据包传送。</p> <p>回呼请求具有以下几方面特点：</p> <p>回呼请求，是指Internet用户在浏览呼叫中心网页时，如果需要与呼叫中心取得联系，可以通过该网页的“回呼请求”服务（例如单击“回呼请求”按钮），然后输入特服号码，即可由呼叫中心分配一个业务代表，由该业务代表向用户指定的电话发起呼叫。如果用户端具有视频能力，则呼通接通后，Web用户可以接受业务代表的视频和语音指导，否则只能接收业务代表的语音指导。同时Web用户还可以享受到护航浏览等其他服务。用户由主叫方变为被叫方，也就免掉拨打该电话的费用，而由服务方来承担话费。</p>
3	集群呼叫中心	<ul style="list-style-type: none"> •各节点的呼叫处理能力相比传统的单节点呼叫中心能力成倍增加。参考目前全省语音平台的并发数为2000，普通语音的并发呼叫个数≥ 2000。 •支持从媒体接入层、业务支撑层和业务实现层实现系统的容灾保护。 •支持数据统一配置，各节点配置数据自动同步到数据管理中心。 •支持统一监控，即同时监控CTI Pool中所有设备的运行状态和话务统计数据。 •支持座席资源在CTI Pool内进行统一分配。

4	人工座席	<p>人工座席就是业务代表通过座席与IPCC系统交互完成呼叫的处理，为客户提供各种业务的人工服务。</p> <p>IPCC系统支持PC+Phone座席、单电话座席、PC+Phone视频座席、单电话视频座席、IP座席等。其中音频座席也可以服务视频用户，视频座席也可以服务音频用户。</p>
5	人工座席-签入	签入媒体服务器，签入排队机，表示业务代表上班。签入成功后，呼叫中心才会给该业务代表分配呼叫。
6	人工座席-签出	签出媒体服务器，签出排队机，表示业务代表下班。签出成功后，呼叫中心不会给该业务代表分配呼叫。
7	人工座席-应答	<p>当系统分配一个呼叫到座席时，业务代表可以利用此功能应答该呼叫，应答成功后，业务代表同客户开始通话。</p> <p>如果是两方视频通话（例如A、B两方），则视频画面显示结果是：A看到B（单画面显示），B看到A（单画面显示）。</p> <p>业务代表可以设置应答的模式：自动应答和人工应答。</p> <ul style="list-style-type: none"> 在自动应答模式下，若有呼叫进入，系统将自动接通此座席，无须业务代表操作。 在人工应答模式下，呼叫分配给座席时将请求业务代表应答，业务代表需手工操作。
8	人工座席-释放	业务代表挂机，将呼叫释放，呼叫释放后座席处于空闲状态，可以继续接听来话。
9	人工座席-示忙	座席示忙后，将不再被分配来话，但可以呼出、被监听和插入。
10	人工座席-示闲	座席示闲后，可被分配来话。
11	人工座席-休息	<p>业务代表可以请求休息，休息后不会分配来话。</p> <p>休息与示忙的区别在于，休息需要申请并获得批准、可以设置休息的时间。</p> <p>业务代表申请休息成功的必要条件是：此座席处理的呼叫队列中请求休息的座席数目小于设置的最大可休息座席数。如果申请没有立即得到批准，可以排队等待休息，待系统允许其休息时将发休息通知。</p>
12	人工座席-内部呼叫	<p>内部呼叫是指一个业务代表向另一个业务代表发起呼叫并实现通话。</p> <p>内部呼叫不能被保持、不能被转出、不能被静音。</p>

13	人工座席-内部求助	<p>业务代表在接听来话的时候，可以发起内部求助。内部求助分为两方求助和三方求助。</p> <p>如果是两方求助，当客户的呼叫被保持，业务代表和被求助的业务代表通话，内部求助切换后客户与业务代表通话，被求助业务代表被保持；再次内部求助切换后，业务代表和被求助业务代表通话，客户被保持。</p> <p>如果是三方求助，用户、业务代表和被求助的业务代表三方通话。在两方求助的情况，可以通过再发起三方求助进行三方通话。如果是视频座席进行三方求助，则会形成三方视频通话。</p>
14	人工座席-呼叫转移	<p>将来话转移到其他的业务代表、队列、自动流程或接入码。如果存在协作呼叫，相应的协作呼叫也一起同步转移。</p> <p>不同的呼叫转移的对象，支持不同的呼叫转移方式。</p> <ul style="list-style-type: none"> •转业务代表：支持释放转、成功转、指定转、合并转。 •转自动流程：支持挂起转和释放转。 •转队列：支持成功转和释放转。 •转接入码：支持成功转和释放转。
15	人工座席-保持呼叫	保持呼叫是指业务代表在通话的过程中，将呼叫保持起来，此时客户听到保持音乐，待需要的时候在将该呼叫取出，继续通话。业务代表将当前呼叫保持后可以进行呼出，但不能继续接听来话。
16	人工座席-连接保持	业务代表可以把保持的呼叫与当前接通的另一方连接起来，然后业务代表自动释放，可继续接收来话。
17	人工座席-三方通话	一个业务代表同其他两个客户或两个业务代表同一个客户同时通话称为三方通话。在三方通话的情况下，如果一方挂机，另两方仍可继续通话。
18	人工座席-静音	用户无法听到业务代表的声音，但业务代表可以听见用户的声音。
19	人工座席-转出	转出是指将呼叫转至一指定电话。转出包括四种方式，释放转、成功转、通话转、三方通话转，具体请参见表2。
20	人工座席-前转	前转是指不管座席是否空闲，呼叫直接转移到设置的前转设备上。
21	人工座席-忙转	忙转是指该座席忙时，呼叫直接转移到忙转设备上。
22	人工座席-呼出	呼出是指业务代表呼叫某电话号码，实现通话。
23	人工座席-代答	座席在振铃或其他接触媒体呼叫到达等待应答时，同组的另一业务代表（有代答权限）可将此呼叫转移至自己的座席。原有呼叫的数据、用户信息等可与呼叫同步转移，处于协作状态的多种接触媒体呼叫可以同步转移。

24	人工座席-进入工作状态	工作态是座席的一种状态，座席进入工作态后不分配来话。工作态与示忙类似，座席处于工作态时可以接收内部呼叫，而示忙时不可以接收内部呼叫。
25	人工座席-退出工作状态	座席退出工作态后可以继续接收来话。
26	人工座席-设置呼叫数据	业务代表可以为呼叫设置附加信息，在呼叫转移时，这些信息随同呼叫同步转移。
27	人工座席-发起护航浏览	护航浏览是指将客户浏览的网页与业务代表的网页同步，或将业务代表浏览的网页与客户的网页同步。同步时，双方在浏览器上将看到同样的网页。在其他Web呼叫存在的情况下，业务代表可以主动发起护航浏览呼叫。
28	人工座席-设置护航浏览参数	设置护航浏览的模式、标记同步模式、表单共享模式。
29	人工座席-推送网页	客户网页同步业务代表网页。
30	人工座席-发起文字交谈	文字交谈是指业务代表同客户进行文字交流。在其他Web呼叫存在的情况下，业务代表可以主动发起文字交谈。
31	人工座席-发布公告	给指定业务代表发布公告信息。
32	人工座席-发送便签	给某个业务代表发送便签。
33	人工座席-呼叫转移/转出方式	<p>成功转：</p> <p>呼叫转移或转出的一种方式。</p> <p>如果采用成功转，系统监视呼叫转移/转出过程，成功后业务代表才释放呼叫。</p> <p>挂起转：如果采用挂起转将呼叫转移到某自动流程，该流程处理完呼叫后将呼叫转回原座席继续处理。</p> <p>合并转：呼叫转移的一种方式。是指将语音呼叫转到某座席，该座席正在处理非语音媒体呼叫。</p> <p>三方通话转：如果采用三方通话转，系统监视转出过程，被叫应答后实现三方通话，业务代表释放呼叫。</p> <p>释放转：如果采用释放转，不管呼叫转移/转出是否成功，业务代表均释放呼叫。</p> <p>通话转：如果采用通话转，系统监视呼叫转出过程，被叫应答并和业务代表通话，业务代表释放呼叫。</p> <p>指定转：是指将语音呼叫转移到指定的座席的私有队列中。只有转移目的座席处于通话态时，指定转才能成功。</p>

34	自动业务-放音功能	IPCC系统通过语音VRU（Voice Response Unit）单元实现对用户放音功能。
35	自动业务-录音功能	录制指定文件录音。录制指定文件时，流程必须给出指定文件名，并且此文件的内容在被流程显式删除或修改之前一直有效。
36	自动业务-数据库操作	IVR通过数据库代理ApLogic实现了对数据库中数据的存取功能。 IVR作为客户端，负责把用户相应的数据请求通过调用应用逻辑层（即数据库代理）的组件传递给数据服务层（即具体的数据库管理系统）。
37	自动业务-收号	在业务流程中，收号是常用的功能。利用收号功能可以接收用户输入的证件号码、电话号码、密码、日期、时间、答案、按键选择
38	自动业务-呼出	<p>当在以下情况时，业务流程需主动呼出。</p> <ul style="list-style-type: none"> •呼叫普通用户 •设置摘机通知 •取消摘机通知 •自动寻呼机通知 <p>IVR提供了主动呼出的功能。可以指定呼出的被叫号码和主叫号码。</p>
39	自动业务-流程的重加载	<p>在IVR运行过程中，用户可以加载新的流程，也可以重新加载已有流程。</p> <ul style="list-style-type: none"> •在流程重加载过程中，如果已经有该呼叫的实例正在运行，则新流程在下次启动该流程的实例时生效。 •如果系统配置的业务流程有变动，可以重新读入业务配置及流程文件数据，并在信息列表中显示流程文件的加载情况。
40	自动业务-智能路由	IRC提供智能路由脚本的解释，实现用户自定义路由策略。
41	自动业务-人工/自动互转	一般呼叫接入后，通常先转到IVR，利用IVR的功能对用户进行引导，收集用户信息，为用户提供指定的服务。当用户需要人工台服务时，就需要将呼叫以及用户数据转到相应的人工台。IVR提供了丰富的功能以支持呼叫在人工台与IVR之间的转移
42	自动业务-业务转移	业务流程在运行过程中，根据实际情况，有时需要从当前业务转移到其他业务。业务转移是在一个IVR内部不同流程之间进行转移。例如： ：从自动呼叫接入主流程，转移到话费查询流程。
43	自动业务-呼叫重定向	呼出一个指定被叫，并将呼入方与呼出方连接起来使其通话并释放对此呼叫的控制权。

44	智能识别	<p>CTI智能识别提供的功能如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> •人工业务： <ul style="list-style-type: none"> ■智能识别策略配置 <p>运维人员通过CTI在VDN范围内，对识别基本参数和座席识别标志进行配置。运维人员通过CTI在系统范围内，对订阅客户端IP进行配置，CTI只接收已配置的客户端IP。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■座席通话场景下的识别控制 <p>根据座席识别标志对座席通话过程中产生的呼叫根据场景按个体分别进行识别控制（启动或停止）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■业务识别服务事件订阅与事件上报，且支持对订阅任务进行查询、监视和统计分析 <p>业务识别系统通过CTI，对关注的识别事件进行订阅。</p> <ul style="list-style-type: none"> •自动业务：CTI平台按照统一接口模式提供IVR SCE接口。接口包括激活语法功能。业务可以调用并定制IVR SCE接口。 <p>智能识别支持的平台与业务组网包括IPCC（IP Contact Center）的Single模式、IPCC的Pool模式和NIRC（多平台多UAP）。</p>
45	互联网语音业务系统	<ul style="list-style-type: none"> •提供IVML标准语言，供SP开发互联网语音业务。 •协助VOC完成SP的RestFulAPI接口能力。 •提供VOC完成SP的短信接入和发送功能。
46	呼叫管理功能-呼叫接入	<p>呼叫的接入：</p> <ul style="list-style-type: none"> •支持多个呼叫接入码 <p>只要在Web配置台和排队机数据管理台中设置了系统的接入码（如1000、180、114等），拨打这些号码的呼叫就可以接入呼叫中心系统。</p> <ul style="list-style-type: none"> •接入号码灵活 <p>系统需要处理的被叫及拨号均可在配置台中设置。每个被叫及拨号和某个用户级别唯一对应一个服务需求，服务需求包括IVR自动流程、技能队列和座席。</p> <ul style="list-style-type: none"> •处理智能化 <p>在进行被叫及拨号匹配过程中可以采用缩位匹配的方式。</p>
47	呼叫管理功能-呼叫路由处理-技能路由处理	<p>技能路由就是通过对呼叫的被叫号码进行分析，得出呼叫的路由目的地，寻求呼叫和座席（技能队列）之间的匹配。系统提供技能最佳匹配、平均分配和技能多者优先三种匹配方式。路由计算的目的地分别有呼叫技能队列、座席和IVR自动流程。</p> <p>系统提供技能最佳匹配、平均分配、技能多者优先以及按技能水平等几种座席分配方式。保证每个呼叫能够被分配到最合适的座席；保证具有相同技能种类和水平级需求的呼叫能实现先到先服务；支持具有相同技能种类和水平级的座席能实现空闲时间最长的优先分配来话。</p>

48	呼叫管理功能-呼叫路由处理-智能路由处理	智能路由采用用户自定义脚本的方式，在对呼叫进行路由时执行该脚本，获得呼叫的路由目的地，然后将呼叫分配到目的设备。包括按用户信息路由、按时间路由以及其他各种特定算法的路由。 智能路由实现了不同用户级别可以得到不同的服务，未处理完呼叫可以继续分配给原座席处理，具有相同技能需求的用户，级别高的排队优先级高。
49	呼叫管理功能-呼叫排队处理-先到先服务	不能立即得到座席服务的呼叫需要排队等待。具有相同业务需求、相同客户级别的呼叫，保证先来先服务。
50	呼叫管理功能-呼叫排队处理-先闲先受话	具有相同技能的座席，呼叫进入时优先分配给空闲时间最长的座席。
51	呼叫管理功能-呼叫排队处理-队列忙转功能	系统能设置各种设备的忙转功能，包括技能队列的忙转功能。比如，座席忙时，如果设置了忙转，则呼叫将转移到设置的忙转设备。
52	呼叫管理功能-呼叫排队处理-排队超时释放/转移	可在系统设置呼叫允许最大排队时间。超过排队时间的呼叫根据配置台设置可以释放，也可以转接到其他设备。
53	呼叫管理功能-呼叫排队处理-排队溢出释放/转移	可以配置每个呼叫队列允许排队的呼叫数目，超过此数目后的呼叫可以释放或者转接到其他设备处理。
54	呼叫管理功能-呼叫排队处理-取消排队	呼叫进入排队系统后，可以按取消排队键取消排队。取消排队后，该呼叫可以转移到其他设备。
55	呼叫管理功能-呼叫排队处理-特殊用户排队优先	具有相同业务需求的用户，特殊的用户有较高的排队优先级。
56	呼叫管理功能-呼叫排队处理-长途电话优先	具有相同业务需求的用户，具有相同级别的客户，长途客户比本地客户的排队优先级高。

57	呼叫管理功能-呼叫排队处理-排队转自动流程	用户在排队的时候可以转到自动流程进行处理，当得到座席服务时连同从自动流程收集的信息一起转到座席。
58	呼叫管理功能-呼叫排队处理-报原声录音	可以将业务代表进行原声录音，当来话接入座席前，为用户播放业务代表的原声录音。
59	呼叫管理功能-呼叫排队处理-放排队语音	系统可以设置呼叫进入排队系统后，播放的等待音或视频文件。
60	呼叫管理功能-呼叫排队处理-放超时语音	系统可设置排队等待超时后的语音或视频文件。
61	呼叫管理功能-呼叫排队处理-报估计等待时间	系统可以设置是否报估计等待时间。如果设置了“报等待时间前”和“报等待时间后”的语音，则呼叫进入排队系统后，排队时间超过15秒就给它报“报等待时间前+预计时间+报等待时间后”合成语音。
62	呼叫管理功能-呼叫排队处理-报应答音	当呼叫被分配到座席台时，在业务代表与用户谈话前，可以给用户放音。
63	呼叫管理功能-呼叫排队处理-放取消排队语音	系统可设置取消排队的语音。
64	呼叫管理功能-呼叫排队处理-放静音语音	系统可以设置在静音时给用户播放的提示音。
65	呼叫管理功能-呼叫排队处理-放保持等待音	系统可以设置在将用户保持时给用户播放的等待提示音或视频文件。
66	呼叫管理功能-呼叫转移-IVR路由转队列/座席	呼叫在自动流程中完成收号后，请求路由转移到对应的座席或者队列。

67	呼叫管理功能-呼叫转移-IVR求助转队列/座席	呼叫在自动流程中按求助键求助转移到技能队列或者座席，座席释放后呼叫可转回自动流程继续服务
68	呼叫管理功能-呼叫转移-座席转IVR	业务代表可以将呼叫转移到IVR，由IVR继续提供服务
69	呼叫管理功能-呼叫转移-座席转队列/座席	业务代表可以将呼叫转移到其他座席进行处理
70	呼叫管理功能-呼叫转移-队列转队列/座席/IVR	呼叫在队列中排队时，可以按取消排队键，转移到设置的设备(其他队列/座席/VR)上为其服务。
71	呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的应答	<p>呼叫被分配给座席后，业务代表应答呼叫。在开始通话前，根据配置台设置，可以为呼叫播放各种当前语音。包括报工号语音、报礼貌问候语和原声录音。</p> <p>呼叫分配给一个座席，业务代表不应答，超过设置的最大不应答时间后，该座席将被自动示忙。</p> <ul style="list-style-type: none"> •如果座席设置了忙转，则呼叫转移到设置的忙转设备上，继续服务。 •如果没有设置忙转设备，则呼叫将重新进入原来呼叫队列排队，等待重新分配业务代表为其服务，排队的优先级别最高。
72	呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的保持	业务代表开始通话后，为了进行呼出、三方通话、求助等操作时，可以将当前呼叫挂起（保持）。只有保持此呼叫的座席才能取回该被保持呼叫。
73	呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的释放	业务代表通话完毕主动收线即为释放呼叫。在主动释放呼叫时，可以根据设置，为呼叫播放释放前语音。
74	呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的转出	在处理呼叫的过程中，因某种原因需要将呼叫转到某个电话上处理时，可以利用转出功能。
75	呼叫管理功能-呼叫接续-接听指走呼叫	业务代表在示忙或工作态时，可以该功能接听指定的呼叫。

76	呼叫管理功能-呼叫信息与用户数据	<p>与呼叫数据主要包括：在本次呼叫生命周期内的呼叫数据、呼叫用户的资料、呼叫访问系统的历史轨迹等。</p> <p>在本次呼叫生命周期内的呼叫信息主要包括用户主叫、被叫等与呼叫数据信息。</p>
77	呼叫管理功能-呼叫轨迹与话单	<p>呼叫进入系统后，每个时刻均处于某个设备上。系统的设备包括IVR、队列和座席。呼叫的轨迹就是呼叫在系统中经过的每个设备的情况。</p> <p>在取呼叫信息时，将返回呼叫经过的所有设备的情况。</p> <p>在呼叫生命周期结束时，系统将根据呼叫的轨迹整理成原始话单。</p>
78	预占用呼出	系统首先占用某空闲座席，然后才发起呼出，成功后由该座席处理。
79	分层服务	<ul style="list-style-type: none"> •同一被叫服务设备不同 <p>拨入同一特服号码的用户，可以根据其客户群的不同，为其指定不同的服务设备。例如：对于重要客户，可以设置专门的重要客户队列，对于普通客户，可以设置服务设备为自动流程。</p> <ul style="list-style-type: none"> •不同队列接入策略不同 <p>当不同呼叫进入相应的队列后，可以为队列设置不同的接入策略，可以通过设置保证重要队列优先接入。可以根据需要，为技能队列设置不同的期望接通率和最低接通率以及接入策略。</p> <p>当所有队列实时接通率大于期望接通率时，可以设置的策略包括：最高期望优先。</p> <p>当多个队列实时接通率小于期望接通率时，可以设置的策略包括：最高期望优先。</p>
80	配置管理	<p>配置管理系统通常称为Web配置台，用于设置呼叫中心正常运行所需要的各种参数，具体包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> •系统配置 <p>系统配置功能提供对整个系统级的信息的管理。包括基本模块IP地址、IVR、数据库代理配置等项的配置。</p> <ul style="list-style-type: none"> •虚拟呼叫中心配置 <p>系统通过接入码来区分某个呼叫所属的虚拟呼叫中心，同时也允许多个系统接入码属于同一虚拟呼叫中心。</p> <p>在虚拟呼叫中心可对某个虚拟呼叫中心系统的各项参数进行配置及管理，这些参数包括虚拟呼叫中心基本信息、技能队列、业务代表所属的班组及其技能、自动流程等。在虚拟呼叫中心管理台只能配置与本虚拟呼叫中心的运行参数。</p> <ul style="list-style-type: none"> •网络呼叫中心配置 <p>网络呼叫中心的配置也是在Web配置台实现的，可以对网络呼叫中心数据进行配置，包括数据库客户端配置配置等。</p>

81	统计显示	<p>在指定的时间段对当前全部业务代表情况进行统计，分为三种：</p> <ul style="list-style-type: none"> •摘要数据统计 统计当前进入本虚拟呼叫中心所有呼叫媒体的总的呼叫数目、最大等待时长、队列中等待的呼叫数目。 •呼叫数据统计 统计本虚拟呼叫中心各种呼叫媒体的当前平均通话时长、呼叫总次数、久不应答数目、平均等待时长。 •座席数据统计 统计当前系统本虚拟呼叫中心各种呼叫媒体正在通话的业务代表（座席）数目、处于应答状态的业务代表数目、空闲的业务代表数目、其他状态的业务代表数目，以及签入上班的业务代表数目、示忙 / 闲的业务代表数目等。
82	监视	通过协议跟踪，显示出被监视业务代表（可以是多位）所处理呼叫的各种状态。
83	监听/监察	<p>监察所有流经指定业务代表的媒体数据流，对语音来说即是监听，对其他媒体呼叫称之为监察。例如，通过监察正在处理文字交谈的业务代表，质检员能监察到双方交谈的内容。</p> <p>对正在视频通话的业务代表进行监察，质检员能听到业务代表和用户通话的声音，以及看到业务代表和用户的视频画面。且质检员在监察状况下可以切换到插入状况，或者在插入状况下切换到监察状况。</p>
84	插入	<p>以多方通话方式强行加入业务代表的通话中，对多种接触媒体呼叫也可以插入，例如，对文字交谈的插入即加入正在进行的文字交谈，其前提是被插入业务代表已在文字交谈。</p> <p>对正在视频通话的业务代表进行插入，可以形成质检员、业务代表和用户的三方视频通话。如果由于质检员插入，导致超过4方通话，则视频中仅显示先加入通话的四方的画面。</p>
85	强制签出	质检员强行将指定业务代表签出，被签出业务代表必须重新签入后方可继续接受新的呼叫请求，某一质检员不能强制签出另一质检员。
86	拦截	<p>质检员正在监察某业务代表时可以将该业务代表的多种接触媒体呼叫拦截。也可以拦截被保持的语音呼叫。</p> <p>质检员在监察某业务代表时可以对业务代表的视频呼叫进行拦截。拦截成功后，由质检员与被拦截呼叫用户进行视频通话，原业务代表失去对被拦截呼叫的控制权。</p>
87	强制示忙	将指定业务代表示忙，如业务代表不取消示忙，该座席将不再接来话，也不处理其他接触媒体呼叫。
88	强制示闲	将指定业务代表示闲，以使该座席可接来话和其他接触媒体呼叫。
89	强制释放	质检员强行使处于通话态的业务代表释放呼叫。
90	录音/录制文件管理	可按照主叫、质检员工号、接触媒体呼叫种类以及录音 / 录制的时间段在服务器上搜索录音 / 录制的文件，并备份 / 删除文件。
91	业务代表基本信息浏览	浏览业务代表的姓名、工号、技能队列、当前主要状态（如业务代表正在通话、通话的呼叫信息，处理其他接触媒体呼叫的状态）等。

		<table><tr><td>92</td><td>实时话单</td><td>实时话单是指通过DCS（Data Collection Server）将呼叫中心平台的CCS话单和媒体话单实时入库到业务侧的实时报表数据库中，以便监控系统和报表系统实时调用。</td></tr><tr><td>93</td><td>报表</td><td>报表是在呼叫中心平台原始话单日志和座席考勤日志的基础上提供的二次统计报表。主要是针对呼叫中心平台中的设备进行数据分析，以指导运营商最大限度利用呼叫中心资源，更好的服务于用户。</td></tr><tr><td></td><td></td><td>IPCC组网下，只支持PC+Phone座席。PC机处理座席的接续和业务，电话作为座席的语音通道。电话可以为传统的PSTN电话也可以是VoIP电话。</td></tr></table>	92	实时话单	实时话单是指通过DCS（Data Collection Server）将呼叫中心平台的CCS话单和媒体话单实时入库到业务侧的实时报表数据库中，以便监控系统和报表系统实时调用。	93	报表	报表是在呼叫中心平台原始话单日志和座席考勤日志的基础上提供的二次统计报表。主要是针对呼叫中心平台中的设备进行数据分析，以指导运营商最大限度利用呼叫中心资源，更好的服务于用户。			IPCC组网下，只支持PC+Phone座席。PC机处理座席的接续和业务，电话作为座席的语音通道。电话可以为传统的PSTN电话也可以是VoIP电话。						
92	实时话单	实时话单是指通过DCS（Data Collection Server）将呼叫中心平台的CCS话单和媒体话单实时入库到业务侧的实时报表数据库中，以便监控系统和报表系统实时调用。															
93	报表	报表是在呼叫中心平台原始话单日志和座席考勤日志的基础上提供的二次统计报表。主要是针对呼叫中心平台中的设备进行数据分析，以指导运营商最大限度利用呼叫中心资源，更好的服务于用户。															
		IPCC组网下，只支持PC+Phone座席。PC机处理座席的接续和业务，电话作为座席的语音通道。电话可以为传统的PSTN电话也可以是VoIP电话。															
6		<p>（六）业务协同要求</p> <p>本项目所产生的数据主要为热线来电信息和通话录音数据，需与工单平台完成对接，提供该类数据，以保障质检及直通联办等派单业务协同。</p> <p>考虑本项目数据源在语音平台系统（包含电话、录音等数据），应用于工单系统（语音平台系统基于电信通话技术实现，不做页面的展示与处理，工单系统基于web技术进行开发，因此需在web界面上进行电话条的开发，比如接听、挂机、转接、三方通话等功能），顾需工单系统基于语音平台系统接口进行对接，获取相关通话数据，比如来电数据、接通量等，才得以进行相关数据的加工及处理。</p>															
7		<p>（七）信息交换与共享</p> <p>本项目所产生的数据主要为热线来电信息和通话录音数据，需对接工单平台，提供该类数据，以保障质检及直通联办等派单业务协同。</p>															
8		<p>（八）网络安全要求</p> <p>服务商需为语音平台系统提供三级等保安全防护能力。</p>															
		<p>（九）硬件服务要求</p> <p>（1）办公设备资源配置服务，提供100台PC电脑、显示屏及办公耳麦服务；</p> <p>（2）设备间保障资源配置服务，提供设备运行所必要的基本保障能力。</p> <p>（3）网络及安全资源配置服务，提供设备运行所必要的网络及本地安全设备服务；</p> <p>（4）提供设备运行所必要的安装、布线服务；</p> <p>（5）硬件设备性能指标要求如下：</p> <table><tr><th>序号</th><th>设备名称</th><th>技术参数</th><th>单位</th><th>数量</th></tr><tr><td>一</td><td>办公设备资源配置服务</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>PC电脑</td><td>国产自主可控设备 1.处理器：满足或优于主频2.3GHz、8核 2.内存：≥16GB DDR4，≥3200 UDIMM 3.硬盘：≥512GB 4.独立显卡 5.光驱：DVDRW/SATA * 1 6.有线鼠标套件 * 1</td><td>台</td><td>100.00</td></tr></table>	序号	设备名称	技术参数	单位	数量	一	办公设备资源配置服务				1	PC电脑	国产自主可控设备 1.处理器：满足或优于主频2.3GHz、8核 2.内存：≥16GB DDR4，≥3200 UDIMM 3.硬盘：≥512GB 4.独立显卡 5.光驱：DVDRW/SATA * 1 6.有线鼠标套件 * 1	台	100.00
序号	设备名称	技术参数	单位	数量													
一	办公设备资源配置服务																
1	PC电脑	国产自主可控设备 1.处理器：满足或优于主频2.3GHz、8核 2.内存：≥16GB DDR4，≥3200 UDIMM 3.硬盘：≥512GB 4.独立显卡 5.光驱：DVDRW/SATA * 1 6.有线鼠标套件 * 1	台	100.00													

2	电脑显示屏	1.显示器：≥21寸； 2.分辨率≥1920*1080。	台	200 .00
3	耳机+麦克风	降噪麦克风 音频性能：宽频(高达6800HZ) 佩戴方式：头戴式、单耳 含耳机延长线	套	100 .00
4	插排	5位插排	个	100 .00
5	操作系统	国产操作系统	套	102 .00
6	办公软件	国产办公软件	套	102 .00
7	版式软件	国产版式软件	套	102 .00
8	笔记本电脑	国产自主可控设备 1.处理器：满足或优于主频2.3GHz、8核 2.显卡：≥2GB 3.内存：≥16GB DDR4，≥3200 UDIMM 4.固态硬盘：≥512GB 5.USB有线鼠标*1 6.配置wifi和蓝牙模块	台	2.0 0
二 设备间保障资源配置服务				
1	静电地板	600*600*50mm全钢静电地板	平方米	20. 00
2	网络机柜	600*600*2000	台	2.0 0
3	服务器机柜	600*1200*2000	台	2.0 0
4	40K UPS	1、额定容量（kVA/kW）：40kVA/40kW，三进三出 2、额定输入电压：380/400/415Vac 3、输入频率范围：40～70Hz 3、电池节数：360～528Vdc，30-44节，电池节数可调 4、系统效率：95.7% 5、尺寸：高×宽×深（mm）500×264×800	台	1.0 0
5	铅酸蓄电池	12V150AH	节	64. 00

6	电池架	可放置40节12V150AH铅酸蓄电池	个	2.00
7	电池开关箱	1根汇流排，2*160A/3P开关	个	1.00
8	精密空调	1、上送风，恒温恒湿精密空调，含室内机、室外机。总冷量 $\geq 13\text{kW}$ （标定工况：24℃回风温度，50%相对湿度，室外温度35℃）； 2、显冷量 $\geq 11.7\text{KW}$ ，风量 $\geq 3100\text{m}^3/\text{h}$ ； 3、加湿量 $\geq 2\text{kg}/\text{h}$ ，加热量 $\geq 4\text{kW}$ ；采用节能的湿膜加湿方式； 4、精密空调系统应采用R410A制冷剂，环保高效；	台	2.00
9	柜式灭火装置（单瓶）	容量70L	套	1.00
10	七氟丙烷药剂	HFC-227ea	KG	54.00
11	机械泄压口	泄压面积0.15	台	1.00
12	气体灭火控制器	单防区灭火控制主机	台	1.00
13	感温探测器	温度检测	个	1.00
14	感烟探测器	烟雾检测	个	1.00
15	气体释放指示灯	七氟丙烷气体释放检测	个	1.00
16	紧急启停按钮	消防气体紧急启停	个	1.00
17	声光报警器	气体释放告警	个	2.00
	小计3			
三	网络及安全资源配置服务			

1	核心交换机	<p>1.接口48个10GE端口，6个100GE端口,100GE端口可以降速为40GE</p> <p>2. 转发性能：交换容量$\geq 4.8\text{Tbps}$，包转发率$\geq 2000\text{Mpps}$</p> <p>3. 交换芯片、CPU自主研发</p> <p>4. 支持直流、交流和高压直流供电模式，电源支持1+1冗余备份</p> <p>5. 支持风扇模块≥ 4，保证设备散热效果和可靠性，支持严格的前进后出风道</p> <p>6. MAC地址容量$\geq 287\text{K}$,ARP/ND表项容量$\geq 256\text{K}$,IPv4路由表容量$\geq 256\text{K}$,IPv6路由表容量$\geq 256\text{K}$</p>	台	2.00
2	接入交换机	<p>1.交换容量$\geq 672\text{Gbps}$，包转发率$\geq 216\text{Mpps}$，支持48个千兆电口，4个万兆光口</p> <p>2.支持模块化电源，支持电源个数≥ 2，支持380V高压直流</p> <p>3.可通过前面板指示灯获取各种设备重要信息</p> <p>4.CPU、转发交换芯片、CPLD为国产芯片，操作系统和协议栈为厂家自研</p> <p>5.支持横向虚拟化技术，将多台设备虚拟为一台</p> <p>6.支持4K个VLAN，支持Voice VLAN，基于端口的VLAN，基于协议的VLAN</p> <p>7.支持MAC地址$\geq 32\text{K}$，IPv4子网路由规格$\geq 16\text{K}$，主机路由规格$\geq 8\text{K}$</p> <p>8.支持静态路由，RIPv1/v2，RIPng,OSPFv2/v3，ISIS，ISISv6，BGP4,BGP4+,支持ECMP</p>	台	5.00

3	内网防火墙	<p>1、性能参数：网络层吞吐量≥10G，应用层吞吐量≥4G，IPS吞吐量≥1G；并发连接数≥400万，HTTP新建连接数≥10万，IPSec VPN 接入数≥1000。</p> <p>2、硬件参数：国产化设备，规格：1U，内存大小≥8G，硬盘容量≥128G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+8个千兆光口（含光模块）。</p> <p>3、包含一年WEB应用防护识别库、IPS特征库、僵尸网络防护库、实时漏洞分析识别库和URL&应用识别库定期更新，保持设备具备检测防御最新威胁的能力，一年产品质保，一年软件升级服务。</p> <p>4、下一代防火墙以保障单位核心资产为目标，提供L2-L7层各类威胁的检测和防护，能够有效应对传统网络攻击和未知威胁攻击。</p> <p>5、支持病毒文件库≥100W，IPS≥12000种，应用的识别和控制≥6000种。</p> <p>6、支持对挖矿、CC通信等威胁流量就近进行实时检测、拦截，实现失陷主机外联实时阻断。</p>	台	2.0 0
4	互联网防火墙	<p>1、性能参数：网络层吞吐量≥10G，应用层吞吐量≥4G，IPS吞吐量≥1G；并发连接数≥400万，HTTP新建连接数≥10万，IPSec VPN 接入数≥1000。</p> <p>2、硬件参数：国产化设备，规格：1U，内存大小≥8G，硬盘容量≥128G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+8个千兆光口（含光模块）。</p> <p>3、包含一年WEB应用防护识别库、IPS特征库、僵尸网络防护库、实时漏洞分析识别库和URL&应用识别库定期更新，保持设备具备检测防御最新威胁的能力，一年产品质保，一年软件升级服务。</p> <p>4、下一代防火墙以保障单位核心资产为目标，提供L2-L7层各类威胁的检测和防护，能够有效应对传统网络攻击和未知威胁攻击。</p> <p>5、支持病毒文件库≥100W，IPS≥12000种，应用的识别和控制≥6000种。</p> <p>6、支持对挖矿、CC通信等威胁流量就近进行实时检测、拦截，实现失陷主机外联实时阻断。</p>	台	1.0 0

5	上网行为管理A	<p>1、性能参数：网络层吞吐量≥5Gb，应用层吞吐量≥750Mb，带宽性能≥500Mb，支持用户数≥4000，准入终端数≥2000，每秒新建连接数≥10000，最大并发连接数≥500000。</p> <p>2、硬件参数：国产化设备，规格：1U，内存大小≥8G，硬盘容量≥480G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+4个千兆光口（含光模块）。</p> <p>3、包含一年URL&应用识别规则库升级，一年软件升级，一年产品质保，包含终端安全检查、非法外联检查/管控、外设管控、802.1x认证和Portal认证客户端、U盘管控和审计、客户端分时访问管控、端口管控、应用联网管控、软件安装检查/推送等。</p> <p>4、上网行为管理聚焦单位网络行为安全，实现全网资产、身份、行为可视可控，智能感知内部威胁风险，构建有效防御体系。</p> <p>5、支持显示接入用户人数、终端类型、用户违规检查项排行、违规用户排行、分析带宽质量、实时流量排名、资产类型分布、发现新设备等。</p>	台	1.0 0
6	零信任VPN	<p>1、IPSEC性能参数：加密流量（Mbps）≥100，并发隧道数≥1000；SSL性能参数：加密流量（Mbps）≥300Mbps，并发用户数≥600，标配≥50个并发用户授权；</p> <p>2、硬件参数：规格：1U，内存大小≥16G，硬盘容量≥128G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+4千兆光口SFP（含2个千兆光模块）。</p> <p>3、底层采用国产服务器系统，搭载信创处理器，设备内置符合中国商用密码标准的加密卡，采用国家密码管理局颁布的SM1、SM2、SM3、SM4密码算法及其协议，支持多种身份认证方式、细粒度访问权限控制等主要功能，，保证远程系统接入的用户身份安全、终端/数据安全、传输安全、应用权限安全和审计安全，符合国家商用密码标准，具有快速、易用、全面等优势特点。</p> <p>4、通过还原用户接入系统后的会话信息，对用户访问行为进行自动分析并智能生成分析报告，支持展示整个访问过程对关联的终端进行整体分析。</p> <p>5、包含一年产品质保，一年软件升级。</p>	台	1.0 0

			1、包含管理控制中心软件及终端客户端软件，其中管理控制中心可云化部署； 2、通过管理平台统一管控，下发查杀任务；上报杀毒事件；对恶意文件进行隔离、信任等处置操			
10		(十) 网络租赁要求 配置以下线路资源：				
		序号 名称		服务内容	服务期限(月)	备注
		1	双路由光纤链路 1	100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。	12	三亚12345 至新服务商
		2	双路由光纤链路 2	100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。	12	三亚12345 至原服务商
		3	双路由光纤链路 3	100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。	3	新服务商-原 服务商
		4	双路由光纤链路 4	100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。	3	原服务商-省 政务云平台
		5	双路由光纤链路 5	100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。	12	新服务商-省 政务云平台
		6	互联网光纤链路	400M，1条，线路不发生不计费。	12	三亚12345 互联网出口
11		(十一) 固话语音要求 包含30台固定电话及语音通话服务。				
		(十二) 坐席热线要求 (1) 总体要求 打造一个基于电话、网站、微信等渠道融合的立体化服务平台，确保平台所有系统软硬				

件运行稳定，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业和智能的服务，统筹12345政府服务热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚12345政府服务热线日常工作，保证服务质量，满足三亚市及海南省热线服务考核要求。

2. 组织架构

设置12345热线运营中心和12345热线话务中心，12345热线运营中心统筹12345热线话务中心的管理工作，12345热线话务中心负责热线服务的基本运营。

(3) 团队责任

三亚市12345服务团队是政务服务便民热线管理的第一梯队，为畅通诉求反映渠道、加强诉求办理工作、提升为民服务水平、建设人民满意的服务型政府提供有力支撑。

根据《三亚市 12345 政府服务热线平台监督管理办法》（三府〔2017〕332 号），第八条 热线呼叫中心是 12345 政府服务热线的日常工作受理平台，负责接听来电，受理和解答诉求人反映的问题，转派热线工单，并跟踪回访工单办理情况。

受理范围：

第十一条 12345 热线主要受理以下事项：

- （一）三亚市各级人民政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、审批及服务事项等政务信息咨询；
- （二）三亚市各级人民政府职责范围内的非紧急类求助；
- （三）三亚市各级人民政府公共管理、公共服务、城市建设、经济社会发展、创文巩固及河长制等方面的投诉、意见和建议；
- （四）三亚市各级人民政府内部工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉；
- （五）消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉；
- （六）制假售假、欺行霸市、非法垄断等各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍市场经济健康发展的经济违法违规行为举报；
- （七）其它应当受理的事项。

(4) 团队岗位设置

1. 话务班组

市政专席

分工：专注于城市管理、市政设施领域的诉求处理。

协作：接收诉求后与派单组协作进行工单转办，和督办组沟通工单进度，必要时参与应急处置协同工作。

职责范围：受理市民相关咨询与诉求，精准记录并分类转办，跟踪督办进度，审核结果并反馈市民；收集分析高频问题，协助培训与应急处置。

旅游专席

分工：聚焦旅游景区、住宿餐饮、旅行社服务等旅游领域诉求。

协作：与文旅、市场监管等部门及派单组、督办组、回访组协同，共同处理旅游类诉求。

职责范围：受理旅游相关咨询与投诉，转办、跟踪进度、审核结果并反馈；收集分析高频问题，协助政策宣传与应急处置。

放心游专席

分工：主要处理旅游消费安全、服务质量等“放心游”相关诉求。

协作：与文旅、市场监管等部门及派单组、督办组紧密合作，确保诉求解决。

职责范围：受理相关诉求，快速转办，跟踪进度，督促整改，回访确认结果；收集分析热点，协助宣传与预警。

营商专席

分工：负责优化营商环境领域的咨询与诉求。

协作：和政务服务、商务、市场监管等部门及派单组、督办组协作，推动问题解决。

职责范围：受理营商环境诉求，转办、跟踪进度；收集分析热点堵点，协助政策宣传与政企对接。

行政审批专席

分工：专门处理行政审批领域的咨询与诉求。

协作：与政务服务、各审批职能部门及派单组、督办组协同，解决审批问题。

职责范围：受理行政审批诉求，转办、跟踪情况，协调解决问题；收集分析高频问题，协助政策解读与流程优化。

2.业务班组

督办组

分工：对所有承办单位的工单进行督办。

协作：与各专席、派单组、回访组等密切配合，确保工单按时高质量办结。

职责范围：跟踪办理时限与质量，催办超时件，核实谎报件，协调推诿问题，上报疑难件并监督处置，总结优化督办工作。

回访组

分工：对已办结工单进行满意度回访。

协作：与承办单位、督办组合作，处理不满意或未解决的办件。

职责范围：回访核实问题解决情况，反馈意见，跟进处理不满意办件，收集整理共性问题与建议。

直通联办组

分工：处理紧急、复杂诉求，协调多部门联合处置。

协作：与公安、应急、市政等部门及其他工单处理岗位协同，快速响应重大民生问题。

职责范围：协调多部门实时响应，跟踪跨部门工单进度，建立联办机制，解决疑难问题，优化流程。

派单组

分工：对各类诉求进行分类派单。

协作：与各专席、督办组等沟通，确保工单准确分流。

职责范围：分类梳理诉求，精准派单，审核工单信息，跟踪流转状态，优化派单规则与流程。

考核组

分工：负责制定与实施 12345 热线服务考核体系，评估各岗位工作效能。

协作：与质培组联动，依据考核结果优化培训方向；与各业务组协同，将考核指标融入日常工作流程。

职责范围：制定考核标准与细则，定期开展服务质量考核、人员绩效评估；分析考核数

据，形成考核报告；督促整改落实，建立考核档案，为奖惩与晋升提供依据。

知识库组

分工：构建、维护和优化 12345 热线知识库体系，确保信息准确高效。

协作：与智能分析组共享资料，与质培组共同完善培训内容，为各岗位提供知识检索支持。

职责范围：收集、审核、更新知识库内容；建立知识分类体系与检索机制；组织知识梳理与整合；开展知识培训与推广，监控知识使用效果，优化知识库管理流程。

3.综合服务班组

质培组

分工：负责台席录音质检，以及热线服务质量提升与人员培训。

协作：与各岗位协作，根据业务需求制定培训方案和提升计划。

职责范围：制定质量提升计划与培训方案，开展培训，监督服务质量，完善知识库，组织考核与整改。

智能分析组

分工：管理热线各类材料与数据。

协作：为各岗位提供数据支持，与质培组共同维护知识库。

职责范围：收集、整理与归档资料，统计分析数据，维护知识库，落实数据安全与保密制度。

技术支撑组

分工：保障热线系统的技术稳定运行。

协作：与各岗位配合，及时解决技术问题，支持业务系统优化升级。

职责范围：维护系统与设备，解决技术问题，配合业务优化系统，开展安全巡检，提供应急技术支持。

综合支撑组

分工：统筹热线日常运营的综合保障。

协作：为各岗位提供行政、后勤等方面的支持，协调解决跨部门问题。

职责范围：管理固定资产与办公设备，落实安全卫生制度，协助行政事务，对接外部单位，协调资源解决共性问题。

（5）岗位职责

根据岗位设置，本项目服务团队共设置41个岗位，各岗位职责如下：

序号	岗位	岗位职责
----	----	------

1	热线总值班长	<p>1.确保市政专席、营商专席、回访组的工作正常运转及各项指标达标；</p> <p>2.根据市政专席话务现场需要，及时调配话务员班次，做好排班、考勤登记；</p> <p>3.对热线话务情况进行分析预测和统筹应急调度，确保热线畅通。</p> <p>4.对分管班组的的业务工作做指导意见；</p> <p>5.与各承办单位做好沟通工作，整理业务知识和最新政策；</p> <p>6.定期对话务员的规范服务、业务知识及业务处理能力进行培训。</p>
2	热线副总值班长 (分管旅游专席、放心游专席、质培组)	<p>1.确保分管区域内的工作正常运转及各项指标达标；</p> <p>2.与各承办单位做好沟通工作，定期整理业务知识和最新政策；</p> <p>3.对分管班组的服务及业务能力进行培训、指导；</p> <p>4.监督检查分管班组的工作情况，做好指标提升工作。</p>
3	热线副总值班长 (分管直通联办派单组、考核及知识库小组)	<p>1.确保分管区域内的工作正常运转及各项指标达标；</p> <p>2.与各承办单位做好沟通工作，定期整理业务知识和最新政策；</p> <p>3.对分管班组的服务及业务能力进行培训、指导；</p> <p>4.监督检查分管班组的工作情况，做好指标提升工作。</p>
4	旅游专席组长	<p>1.负责梳理涉及旅游相关的各类办件数据和相关材料；</p> <p>2.负责统筹旅游专席运行工作，保障专席正常运转；</p> <p>3.监督话务员工作质量及效率，必要时采取改善措施；</p> <p>4.做好话务员排班、考核考勤登记、业务培训，仪容仪表监督等；</p> <p>5.了解本专席话务员情绪，及时做好思想工作等</p>
5	放心游专席组长	<p>1.负责梳理涉及放心游相关的各类办件数据和相关材料；</p> <p>2.负责统筹放心游专席运行工作，保障专席正常运转；</p> <p>3.监督话务员工作质量及效率，必要时采取改善措施；</p> <p>4.做好话务员排班、考核考勤登记、业务培训，仪容仪表监督等；</p> <p>5.了解本专席话务员情绪，及时做好思想工作等。</p>
6	营商专席组长	<p>1.负责梳理涉及营商环境服务相关的各类办件数据和相关材料；</p> <p>2.负责统筹营商专席运行工作，保障专席正常运转；</p> <p>3.监督话务员工作质量及效率，必要时采取改善措施；</p> <p>4.做好话务员排班、考核考勤登记、业务培训，仪容仪表监督等；</p> <p>5.了解本专席话务员情绪，及时做好思想工作等。</p>

7	行政审批专席组长	<p>1.统筹行政审批专席的日常运营工作，确保专席高效、有序运行；</p> <p>2.负责梳理行政审批相关的办件数据，分析业务动态和趋势；</p> <p>3.与各行政审批部门保持密切沟通，及时获取最新政策和审批流程信息，并整理传达给话务员；</p> <p>4.监督话务员对行政审批业务的受理和解答质量，定期进行检查和评估，提出改进建议；</p> <p>5.组织话务员开展行政审批业务知识培训，提升话务员的专业素养和服务水平；</p> <p>6.处理话务员遇到的疑难问题和投诉，协调相关部门解决问题；</p> <p>7.做好话务员的排班、考勤管理和绩效考核工作。</p>
8	行政审批专席副组长	<p>1.统筹管理审批专席工作，达成各项工作指标要求；</p> <p>2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等工作，抽查话务员工单派发的准确性；</p> <p>3.审查话务员处理网上形式审批办件的准确性；</p> <p>4.及时向各审批窗口呈送网上形式审批办件的打印材料；</p> <p>5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导；</p> <p>6.检查话务现场的办公设备及语音平台系统，发现故障及时上报维修。</p>
9	审批专席话务代表	<p>1.电话诉求处理：承接群众对行政审批、效能监察、政务公开的非紧急类咨询、投诉、建议及举报等诉求电话，提供及时接听、登记、核实、解答、转办和回访的全流程服务。</p> <p>2.线上多渠道办件：通过电话、视频等模式，为市民提供“帮代办”服务，受理三亚市政务中心的线上办件需求，整合线上、线下与语音渠道，打造高效便捷的全方位政务服务体系。</p> <p>3.公众号平台互动：实时回应“一鹿快办”微信公众号平台上的群众咨询，汇总热点问题，提升政民互动效率、服务透明度和公众满意度。</p> <p>4.其他工作任务：完成上级交办的其他相关工作。</p>
10	话务值班长	<p>1.管理当班期间所有话务台席（市政专席、旅游专席、营商专席）的话务秩序，保障热线话务工作正常运转；</p> <p>2.对当班话务员进行业务指导、及时做好业务传达；</p> <p>3.负责当班班次工单及录音抽查；</p> <p>4.负责当班班次工单跟进及热点问题整理；</p> <p>5.了解当班班次话务员情绪，及时做好思想工作；</p> <p>6.协助各区（局）长进行热线接访工作等</p>

11	话务代表（市政专席、放心游专席、营商专席）	<p>1.具有良好的服务意识，热情高效、积极主动；</p> <p>2.耐心接听、受理市民和游客的诉求；</p> <p>3.按相关规定如实登记市民所反映的信息。</p>
12	外语话务代表	<p>1.负责受理国内外游客的咨询、投诉、举报、建议、求助等业务；</p> <p>2.按相关规定如实登记游客所反映的信息，及时跟踪处理所受理的办件；</p> <p>3.掌握外国游客来电咨询及投诉的热点问题；</p> <p>4.服从调度，可随时联系到本人。</p>
13	营商专席话务代表	<p>1.为企业提供政策咨询、服务办理、效能监督等配套服务；</p> <p>2.受理涉及营商环境的各类咨询、求助、投诉，及时跟踪处理所受理的办件。</p>
14	直通联办派单组组长	<p>1.统筹直通联办及工单转派相关事宜，达成各项工作指标要求；</p> <p>2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等；</p> <p>3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施；</p> <p>4.了解组员情绪，及时做好思想工作；</p> <p>5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导；</p> <p>6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料。</p>
15	直通联办派单组副组长	<p>1.统筹直通联办及工单转派相关事宜，达成各项工作指标要求；</p> <p>2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等；</p> <p>3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施；</p> <p>4.了解组员情绪，及时做好思想工作；</p> <p>5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导；</p> <p>6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料。</p>
16	直通联办派单组组员	<p>1.处理直通联办相关办件的退单、延期、催办、复核及督办等工作，解答直通联办工作群内业务问题；</p> <p>2.处理热线平台咨询类办件，联系承办单位及时为诉求人答疑；</p> <p>3.梳理各类转后台的办件并及时派发工单；</p> <p>4.熟记各类最新业务口径，按要求完成每日工作量。</p>

17	督办组组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.统筹督办相关工作，达成各项工作指标要求； 2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等； 3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.了解组员情绪，及时做好思想工作； 5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导； 6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料； 7.组织现场协调会等。
18	督办组副组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.统筹督办相关工作，达成各项工作指标要求； 2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等； 3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.了解组员情绪，及时做好思想工作； 5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导； 6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料； 7.组织现场协调会等。
19	督办组组员	<ol style="list-style-type: none"> 1.负责处理热线后台退单，对承办单位存在推诿谎报、超期、长时效未处理的办件进行督办； 2.发现工单流程中出现的问题并及时上报； 3.熟记各类最新业务口径，按要求达成每日工作量要求等。
20	派单组组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.全面负责派单组的日常管理工作，确保工单及时、准确地分派到各承办单位； 2.制定和完善派单工作流程和规范，提高派单工作效率和质量； 3.协调与其他部门和班组之间的工作关系，确保工单流转顺畅； 4.监督组员的工作质量和效率，定期进行检查和考核，及时发现和解决问题； 5.组织组员进行业务培训，提高组员对各类工单的理解和派单能力； 6.分析工单派单情况，提出优化建议，不断改进派单工作； 7.做好组员的排班、考勤登记和团队建设工作。
21	派单组副组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.协助组长做好派单组的日常管理工作，确保工单派单工作的顺利进行； 2.在组长不在时，代理组长职责，全面负责派单组的工作； 3.监督组员严格按照派单流程和规范进行操作，确保工单分派的准确性和及时性； 4.协调解决组员在派单过程中遇到的问题，及时与相关部门沟通协调； 5.协助组长组织组员进行业务培训和技能提升活动； 6.参与派单工作流程和规范的制定和完善工作； 7.做好组员的考勤登记和绩效考核数据收集工作。

22	派单组组员	<ol style="list-style-type: none"> 1.按照派单工作流程和规范，及时、准确地将各类工单分派到相应的承办单位； 2.与承办单位保持密切沟通，跟进工单的接收和处理情况，及时解决工单分派过程中出现的问题； 3.对分派的工单进行详细记录和跟踪，确保工单得到有效处理； 4.及时了解最新的业务知识和政策，准确解答承办单位关于工单的疑问； 5.协助组长和副组长完成其他相关工作，如数据统计、文件整理等； 6.发现工单分派工作中存在的问题，及时向上级汇报并提出改进建议。
23	回访组组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.统筹回访组的整体工作，制定回访工作计划和目标，确保各项回访工作按要求完成； 2.建立和完善回访工作流程和标准，提高回访工作的质量和效率； 3.组织组员开展回访工作，监督组员的回访质量和工作进度，及时给予指导和反馈； 4.与其他部门和班组保持良好的沟通与协作，及时获取回访所需的信息和资料； 5.分析回访数据和结果，撰写回访报告，为提升服务质量和改进工作提供依据； 6.组织组员进行业务培训，提高组员的沟通技巧和回访能力； 7.做好组员的排班、考勤登记和绩效考核工作。
24	回访组副组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.协助组长做好回访组的日常管理工作，确保回访工作的顺利开展； 2.在组长不在时，代理组长职责，全面负责回访组的工作； 3.监督组员按照回访工作流程和标准进行操作，保证回访质量； 4.协调解决组员在回访过程中遇到的问题，及时与相关部门沟通协调； 5.协助组长组织组员进行业务培训和技能提升活动； 6.参与回访工作流程和标准的制定和完善工作； 7.做好组员的考勤登记和绩效考核数据收集工作。

25	回访组组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.按照回访工作流程和要求，对诉求人进行回访，了解诉求处理情况和满意度； 2.详细记录回访内容和结果，及时反馈回访中发现的问题； 3.与承办单位沟通，协调解决回访中诉求人提出的问题； 4.整理和分析回访数据，为回访报告提供基础资料； 5.协助组长和副组长完成其他相关工作，如文件整理、数据统计等； 6.不断学习和提升回访业务知识和沟通技巧，提高回访工作质量。
26	考核组组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.负责优化并实施三亚热线平台成员单位的考核方案； 2.收集汇总分析重点考核指标等数据，编纂考核结果情况说明； 3.负责与省热线平台对接考核事宜；
27	考核组组员	<ol style="list-style-type: none"> 1.协助组长收集、整理和分析三亚热线平台成员单位的考核数据； 2.按照考核方案，对成员单位的各项考核指标进行准确统计和记录； 3.参与重点考核指标数据的汇总和分析工作，为考核结果的评定提供数据支持； 4.协助编纂考核结果情况说明，确保内容准确、客观； 5.负责与省热线平台对接考核数据报送等相关事宜； 6.及时完成组长交办的其他考核相关工作，如文件整理、档案管理等。
28	知识库组长	<ol style="list-style-type: none"> 1.全面负责知识库的规划、建设和管理工作，制定知识库发展策略和目标； 2.组织制定知识库的管理制度和规范，确保知识库的信息质量和安全性； 3.协调各部门和班组，收集、整理和审核各类业务知识和政策信息，及时更新知识库内容； 4.监督知识库组员的工作质量和进度，定期进行检查和评估； 5.分析知识库的使用情况和用户反馈，提出优化和改进建议，提升知识库的实用性和易用性； 6.组织知识库组员进行业务培训，提高组员的知识管理和审核能力； 7.与其他部门合作，推动知识库在热线服务中的有效应用。
29	知识库组员	<ol style="list-style-type: none"> 1.知识库日常信息的录入和更新； 2.审核各类政策信息； 3.保证各项业务信息传递的准确性和及时性； 4.做好知识库相关内容的整理和数据分析工作。

30	质检培训组组长	<p>1.制定中心的培训制度、课件及考题；</p> <p>2.制定针对性培训方案，开展新员入职、员工业务强化等培训工作；</p> <p>3.负责中心内部讲解接待工作；</p> <p>4.对新加入的成员单位进行服务规范、工单系统操作的培训；</p> <p>5.优化工作流程，提升服务质量；</p> <p>6.对新员工进行心理纾解及辅导，给新员工答疑解惑。</p>
31	质检培训组副组长	<p>1.制定中心的培训制度、课件及考题；</p> <p>2.制定针对性培训方案，开展新员入职、员工业务强化等培训工作；</p> <p>3.负责中心内部讲解接待工作；</p> <p>4.对新加入的成员单位进行服务规范、工单系统操作的培训；</p> <p>5.优化工作流程，提升服务质量；</p> <p>6.对新员工进行心理纾解及辅导，给新员工答疑解惑。</p>
32	质检培训员	<p>1.负责监听抽查全台席录音质检及工单登记，完成质检报告；</p> <p>2.结合质检情况提出优化方案，为内训师提供案例分析；</p> <p>3.发现工作中存在的问题，及时向上反映。</p>
33	智能分析组组长	<p>1.负责撰写热线平台每日、每周、每月、每季度、每年受理情况专报；</p> <p>2.省热线平台及其他部门来函要求的各类材料数据；</p> <p>3.固定报送各类专项情况（环保督察报告、信用体系情况报告、六水共治等）；</p> <p>4.撰写工作美篇及会议纪要（协调会、座谈会、检查、参观）；</p> <p>5.撰写热线平台的各类宣传材料及文稿。</p>
34	智能分析组副组长	<p>1.协助组长做好智能分析组的日常管理工作，确保各项材料撰写和数据统计任务顺利完成；</p> <p>2.在组长不在时，代理组长职责，全面负责智能分析组的工作；</p> <p>3.组织组员收集、整理和分析热线平台的各类数据，为材料撰写提供数据支持；</p> <p>4.协助审核各类材料初稿，确保内容准确、规范；</p> <p>5.协调与其他部门和班组之间的工作关系，及时获取材料撰写所需的信息和资料；</p> <p>6.协助组长制定材料撰写计划和数据统计方案，提高工作效率和质量；</p> <p>7.做好组员的考勤登记和绩效考核数据收集工作。</p>

35	材料数据员	<p>1.负责统计热线平台的受理情况及数据分析;</p> <p>2.审核热线受理工单,发现并纠正工单问题;</p> <p>3.负责撰写上级交办文稿、宣传稿件、汇报材料、阶段安排、阶段小结、总结报告、制度文件等各类综合性材料的初稿;</p> <p>4.负责有关会议、调研、检查等工作中领导讲话记录及会议纪要的撰写;</p> <p>5.负责12345热线运营中心收文工作。</p>
36	技术支撑组长	<p>1.全面负责技术支撑组的管理与规划工作,制定技术发展战略与年度工作计划,确保热线平台技术体系的稳定运行与持续优化。</p> <p>2.组织团队深入了解热线平台的业务需求,结合技术发展趋势,提出并实施合理的技术解决方案,以满足业务发展对技术的要求。</p> <p>3.带领团队做好全台席、办公区信息系统以及应急指挥中心设备的日常管理、维护与升级工作,制定完善的维护计划与应急预案,保障系统与设备的高可用性。</p> <p>4.协调团队成员组织定期更新和完善知识库的相关技术资料,并负责对话务员进行系统、全面的技术培训,提升话务员的技术操作能力。</p> <p>5.监督团队成员的工作质量和进度,建立有效的绩效评估体系,定期对团队成员进行考核与评价,促进团队整体技术水平的提升。</p> <p>6.与其他部门保持密切沟通协作,及时了解业务部门的技术需求与反馈,快速响应并解决各类技术问题,确保热线业务的顺利开展。</p> <p>7.跟踪行业内先进技术动态,积极推动新技术在热线平台的应用与创新,提升热线平台的技术竞争力。</p>
37	技术支撑组员	<p>1.做好全台席、办公区信息系统的管理、维护工作;</p> <p>2.了解热线平台应急预案,熟悉工单系统、语音平台系统的前台和后台的功能操作;</p> <p>3.组织定期更新和完善知识库的相关资料,对话务员进行相关技术的培训;</p> <p>4.发现异常及时处理并向相关领导报告;</p> <p>5.负责应急指挥中心设备的操作及维护;</p> <p>6.负责现场运营保障及故障排查等。</p>

38	法务	<ol style="list-style-type: none"> 1.为热线平台的各项工作提供法律咨询和 legal 支持，确保工作符合法律法规要求； 2.审核各类合同、协议等法律文件，防范法律风险； 3.参与处理热线平台涉及的法律纠纷和诉讼案件，制定应对策略并协调律师进行处理； 4.跟踪法律法规的变化，及时向内部各部门传达相关信息，并提出合规建议； 5.协助制定和完善热线平台的内部规章制度，确保制度的合法性和有效性； 6.组织开展法律知识培训，提高员工的法律意识和法律素养； 7.对热线平台的重大决策和业务活动进行法律风险评估，提供法律意见。
39	现场管理员（后勤保障方向）	<ol style="list-style-type: none"> 1.修改完善热线管理及考核制度、制定人员KPI考核； 2.对话务现场员工秩序、服务规范、话务班次等工作进行监督检查； 3.及时上报热线平台现场重大突发事件和舆情； 4.负责制定中心的各项培训计划及活动； 5.负责调度应急事件及应急预案工作； 6.负责物资采购等中心内部保障工作； 7.负责撰写上级交办文稿、汇报材料、阶段安排、总结报告、制度文件等各类综合性材料； 9.负责有关会议、调研、迎检、讲解、检查等工作中领导讲话稿； 10.协助完成各班组情况统计汇总等综合工作。 11.负责各成员单位工单协调联办及处理疑难问题； 12.负责审定各班组合理建议和制度汇编； 13.负责现场安全保障工作。
40	现场管理员（技术支撑方向）	<ol style="list-style-type: none"> 1.定期对中心信息系统和设备进行维护、故障排查工作，及时对中心设备故障和问题进行维修处理； 2.根据热线技术故障应急预案及时处置中心突发故障，及时上报现场故障情况、解决情况至各级领导； 3.后台修改各班组、各职能局所报的工单错误； 4.处理话务员遇到的技术、设备与工单系统问题； 5.为职能局添加或解决工单问题，答疑解惑； 6.汇总热线技术需求、升级等问题与第三方公司对接协调解决； 7.对话务员进行技术相关培训。

（6）服务团队人员要求

1.根据业务类别划分班组服务类别，包括：市政专席、旅游专席、放心游专席、行政审批专席、营商专线等话务班组，配置督办、回访、直通联办、派单、质培、考核、知识库、智能分析、技术支撑、现场管理、法务等工作组。

		<p>2.建立各岗位的薪酬及考核体系，话务团队包括话务员、外语专席、运营人员、管理人员、数能分析人员、质检人员等,可根据业务及话务量需求，灵活调配各岗位人员具体数量。</p> <p>人员招聘须具备以下基本条件：</p> <p>1）本科及以上学历。</p> <p>2）年龄40周岁以下。</p> <p>3）遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为。</p> <p>4）普通话发音标准，语调自然，表达流畅，具有政府部门热线或市县12345热线等工作经验者可优先考虑。</p> <p>5）双语话务人员能至少使用英/俄/日/韩/西班牙/法等其中一门外语流利对话、顺畅沟通，具备英/俄/日/韩/西班牙/法等相关专业、专业语言等级证书人员优先。</p> <p>6）业务管理人员须具备2年以上的话务工作经验或1年以上的呼叫中心管理经验。</p> <p>7）具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力。</p> <p>8）身体状况良好。</p> <p>9）有标准的普通话、具备从事话务员工作专业知识和技能等优秀人员或有话务经验可放宽限制。</p> <p>3.根据往年121.2万通的呼入量，在满足各考核要求的前提下，提供不低于167人保障热线服务。</p> <p>4.满足《政务服务便民热线运行指南》（GB/T 44189—2024）要求，规划现场管理，包括：基本原则、服务对象、诉求受理、运行模式、现场管理、工作流程、监督管理、服务改进、招聘管理、培训管理、知识库管理、运营管理等。</p> <p>5.提供服务所涉及的软硬件的运维服务，建立应急响应制度。</p> <p>6.限于10日内与原服务商完成项目交接。</p> <p>7.提供项目服务的售后服务。</p> <p>8.满足海南省及三亚设定的考核指标。</p> <p>（7）服务要求</p> <p>1.配置话务座席不低于100线IP软电话（含移动端许可和PC端座席许可共享）、不低于100线录音资源以及中继接入10线的IVR语音资源；在应急或特殊场景下（如重大自然灾害、重大公共卫生事件等），可提供不低于17人的虚拟团队。</p> <p>2.热线服务团队需提供语音平台的二次业务开发能力和开放接口，免费为三亚市12345工单系统及其所有子系统提供相适配的功能、模块、接口等，支持采购人后续业务系统的升级和完善。</p> <p>3.基于语音平台上的呼入、呼出等数据（含话户数据和运营管理数据）在服务期间完全</p>
13		<p>（十三）场地及物业要求</p> <p>（1）为方便热线业务开展，场地需位于迎宾路片区。</p> <p>（2）场地租金不超过62元/平/月（含税），物业费不超过13.8元/平/月。</p> <p>（3）场地使用面积不超过1300平方米，建筑面积不超过2000平方米。</p> <p>（4）包含物业配套服务。</p>

三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1：

商务要求性质	序号	商务要求明细
	1	<p>（一）服务周期和服务地点</p> <p>（1）服务期：12个月。</p> <p>（2）服务地点：海南省三亚市。</p>
	2	<p>（二）付款方式</p> <p>（1）合同生效后，采购人向中标人支付服务总费用的40%作为首付款。服务总费用的60%作为月度考核的金额，3个月为一个考核周期，即采购人每按3个月支付(每个考核期满后次月的15日完成考核)给中标人服务总费用的12%，剩余的服务总费用的12%作为绩效考核金额同第四考核期一起支付(以上约定经考核后支付的金额为当期付款基数，具体付款金额以最终考核确认的金额为准，考核成绩统计周期为12个月的月平均分数)。</p> <p>（2）双方根据附件《三亚12345热线运营考核标准》进行考核，考核按月度、年度考核，并将年度考核分值进行分档，根据等不同次进行绩效考核确认后的金额支付。</p> <p>①三亚12345热线运营考核标准由12项组成，总分值共计110分。</p> <p>②分值≥ 90，支付100%绩效考核金额；$80 \leq \text{分值} < 90$，支付85%绩效考核金额；$70 \leq \text{分值} < 80$，支付70%绩效考核金额；$60 \leq \text{分值} < 70$，支付50%绩效考核金额；分值< 60，扣除绩效考核金额,且采购人有权单方解除本合同，本合同约定的其他扣款条款根据实际服务情况另行扣除，不在绩效分数的约束范围内。</p> <p>③一年内累计有3个月月均接通量低于考核指标的80%（考核指标以运行管理的接通率考核为准）时，采购人有权单方解除本合同。</p> <p>（3）双方同意，经双方协商一致，可对考核内容进行调整，双方对考核内容调整的，按调整后的内容执行。</p> <p>（4）中标人自收到采购人考核结果之日起【5】个工作日内未提出异议的，视为中标人接受采购人考核结果。中标人根据合同约定以及考核结果相应向采购人申请支付以上款项，采购人自收到中标人向采购人开具的符合采购人要求的增值税普通发票后3个工作日内支付价款，因中标人未提供发票、财政拨款、内部审批等原因导致采购人迟延履行付款业务的，不视为采购人逾期付款，采购人不承担违约责任。</p>
		<p>（三）考核标准与办法</p> <p>为推进三亚12345热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保三亚12345热线工作高效运行，根据采购人考核标准对中标人进行考核，特制定本考核标准。(注：以最终签订的合同考核标准为准)</p> <p>（1）考核标准（满分110分）</p> <p>1.接通率（所占分值：10分）</p> <p>在总合同金额不变的前提下，以话务量复合增长率作为来年业务量评估的计算依据。剔除2022年因疫情极端情况导致的峰值数据254万接通量，以2019年至2024年呼入量平均值82万，月均呼入量约为6.8万作为基数，超过月均呼入量6.8万不计接通率，月呼入量未达到6.8万通实行分级考核，分级考核以月接通率达到95%为考核标准。</p> <p>计分方法：接通率=平台人工应答总量÷呼入总量。以月呼入量6.8万通为考核基数，95%接通率作为起点，即：月呼入量为6.8万通以下的（不含6.8万通）接通率达到95%，接通率每高于95%一个百分点加0.5分，最高加5分。接通率每低于95%一个百分点扣0.5分，扣完为止。</p> <p>月呼入量超过6.8万通以上时，以月接通量5.9万通为基数，每接通超出1万通电话，加0.5分，最高</p>

加5分。每减少1万通扣0.5分，扣完为止。

数据来源：系统平台话务日报表。

2.平均接通时长（所占分值：5分）

目标值：考核分平台接话快捷情况，平台话务接通时长为15s。

计分方法：平均人工接通时长=呼入人工接通时长÷平台人工应答总量。以15s为目标值，若接通时长≤15s，则接通时长为满分；若接通时长≥15s，每超出3s则扣减1分，扣完为止。

数据来源：系统平台话务报表。

3.响应率（所占分值：15分）

①故障响应（所占分值：5分）

目标值：保障平台系统平稳有序运行，如系统发生故障，维护人员应在接报后30分钟内响应，1小时内到达现场，并及时开启应急电话。（详细的运维响应要求可参照“运维服务质量考核要求”及客户要求调整）

计分方法：如超时不予响应提出解决措施每次扣减0.5分，造成严重后果，扣完为止，并由三亚市营商环境综合服务中心视情节轻重进行扣罚，。

数据来源：三亚市营商环境综合服务中心监督

②运维响应（所占分值：5分）

目标值：因热线发展需要，中标人应按时维护平台和向采购人提交维护报告，并对采购人提出的平台改造需求进行及时响应，涉及报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，应在需求提交后一个月内实施完毕，如需求较为复杂，双方再另行协商开发时限；涉及流程更改、其他功能改造和超出需求功能改造范围外的需求，应在3个工作日内对需求进行评估并明确完成所需时间并通知采购人。

计分方法：不按时提供维护报告，每超时提供一次扣0.5分；如超时不完成功能改造或不按时提供需求功能建设方案，造成严重后果，扣完为止，并由三亚市营商环境综合服务中心视情节轻重进行扣罚。

数据来源：以采购人书面提出需求、双方确认工作时限，中标人反馈完成工作的相关资料为证据。

③应急响应能力（所占分值：5分）

目标值：突发公共事件如疫情、自然灾害期间，热线受理量上涨5倍时，需在24小时内以日常坐席数量为基数，增加10%-20%坐席，保障话务接通率稳定。

计分方法：超出24小时未能增加坐席，每次扣1分；若持续48小时未有应急保障方案缓解突发话务量高峰，造成严重后果，扣完为止，并由三亚市营商环境综合服务中心视情节轻重进行扣罚。

数据来源：以系统话务数据为主。

4.知识库采编（所占分值：5分）

目标值：考核平台知识库建设情况和根据三亚市营商环境综合服务中心要求响应的各类热线报表、报告编写。每月抽查发现一次日、周、月报、各类材料分析编写不及时、不准确、不规范，扣0.5分，扣完为止；每月知识库录入信息至少1次，覆盖当月80%以上高频咨询问题及经三亚市营商环境综合服务中心确认要求录入内容，每抽查发现一次知识库信息录入更新不及时、不准确、不规范等，扣0.5分，扣完为止。

数据来源：系统统计和三亚市营商环境综合服务中心抽检。

5.按时办结率（所占分值：5分）

目标值：考核分平台承办单位在规定时限内按时办结工单的情况。

计分方法：按时办结率=分平台转派工单中按时办结的工单量÷（办结工单量+在途逾期工单量）

数据来源：系统平台话务报表。

6.抽检达标率（所占分值：10分）

①前台受理抽检服务质量（所占分值：5分）

目标值：考核分平台前台受理流程环节中规范处理情况和服务能力。

计分方法：抽检达标率=前台抽检工单平均分/100

抽检工单为上个月有效办结工单量的0.5%—2%，前台受理抽检工单平均分≥99分时，得5分。

数据来源：省平台抽检及质检组抽检结果。

②后台受理抽检服务质量（所占分值：5分）

目标值：考核分平台后台受理流程环节中规范处理情况和服务能力。

计分方法：抽检达标率=后台抽检工单平均分/100

抽检工单为上个月有效办结工单量的0.5%—2%，前台受理抽检工单平均分≥99分时，得5分。

数据来源：省平台抽检及质检组抽检结果。

7.满意率（所占分值：10分）

3 目标值：话务员全台服务态度满意率需达到95%，前台话务员应以亲切语言，对市民保持热情和友好的态度积极为客户提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；

计分方法：前台满意率=（非常满意+满意+基本满意的评价数量）÷前台满意度有效评价量。

数据来源：系统工单满意度报表。

8.按时回访率（所占分值：10分）

目标值：考核分平台工单进入回访阶段的24小时内按时回访的情况。

计分方法：按时回访率=按时回访次数÷当月回访次数

平均工单回访率每低于一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止，挂起单，疑难单不计入考核范围；当回访员人均工作量达到20单/小时，以达到20单/小时的回访量作为考核指标，按满分计，每减少0.1单/小时扣0.5分，每增加0.1单/小时加0.5分。

数据来源：由系统提取和三亚市营商环境综合服务中心监督

9.合理退单率（所占分值：10分）

目标值：考核分平台内部及对于省平台转派工单的配合情况

计分方法：合理退单率=（分平台承办单位成功退单次数÷分平台承办单位 退单总次数）×4+（分平台成功退单次数÷分平台退单总次数）×6

数据来源：系统平台话务报表。

10.投诉率（所占分值：10分）

目标值：即市民对前台话务员的服务不满或谩骂市民而形成有效投诉及各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）舆情信息涉及12345热线的且确实由热线 前台、热线员问题所致的。

计分方法：

①客户有效投诉的次数每月累计≤3 件，超过第3次，每一次投诉扣1分，以此类推，扣完为止；如造成不良影响的，视情节轻重每次扣2—10分；

②经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的涉及12345热线舆情信息，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体扣3分，省级媒体扣2分，市级媒体扣1分；出现在网信办、信访局、省市领导整改批示，经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的，每涉及一次舆情信息，视情节轻重，扣1至3分。

数据来源：抽取录音证实或媒体。

11.人员流失率（所占分值：5分）

目标值：人员流失率低于10%。

计分方法：人员流失率不高于10%（不含工作未满1年、主动清退等员工）。以上数据每季度核对，季度考核参照此执行，每高于1%，扣1分，

数据来源：中标人按季度提供数据，三亚市营商环境综合服务中心监督

12. 人员保障需求响应及时率（所占分值：5分）

目标:因业务量增加或实际工作需要，双方协商需求及合同条款，接到甲方书面通知后，乙方在**30个**工作日内增加相应的工作人员。

计分方法:超时不提供工作人员，由甲方视情况轻重扣**1-5**分，扣完为止。

数据来源：甲方书面通知函和乙方人员工资报表。

13.附加项（所占分值：10分）

①业务管理（5分）：中标人创新工作机制、改革体制、创新出台管理规范等经采购人认定，每项加**1**分；中标人组建宣传工作小组对热线平台、热线业务进行宣传推广经采购人认定，每项加**1**分；中标人保障数据报表队伍稳定，提供专业化数据分析报表报告等材料经采购人认定，每项加**1**分，最高加**5**分。

②活动管理（2分）：热线员配合参加热线办组织的各项活动，积极参与、组织得力，每次加**0.2**分；获得较好的团体荣誉、社会评价，每次加**0.2**分；最高加**2**分，无故不配合参加党务、工会、团支部、妇联、其他媒体宣传活动，每次扣**0.2**分，最高扣**2**分。

③表扬管理（3分）

A.出现在各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）涉及**12345**热线员及平台的表扬，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体加**2**分，省级媒体加**1**分，市级媒体加**0.5**分；领导对**12345**热线平台的批示表扬及机关颁发的各项荣誉，按照不同级别来判断，国家级加**3**分，省级加**2**分，市级加**1**分；第三方评估颁发的荣誉每次加**1**分；市民送锦旗每次加**0.05**分；市民来电表扬每次加**0.05**分。最高加**3**分。

B.荣获年度奖项的，在年度考核总分的基础上按照不同级别来判断，国家级加**0.4**分，省级加**0.2**分，市级加**0.1**分。

C.讲解管理（1分）：根据实际工作需要，及时安排接待讲解人员，接待讲解人员按照接待讲解工作流程和规范做好接待讲解工作，每次加**0.2**分。安排人员配合迎检，每次加**0.2**分，最高加**1**分。

（2）考评标准

按照合同约定，每年考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

- 1）依据考核标准，综合得分达到**90**分及以上为优秀；
- 2）依据考核标准，综合得分达**80—89**分为良好；
- 3）依据考核标准，综合得分达**60—79**分为合格；
- 4）依据考核标准，综合得分达到**60**分以下为不合格。

（3）考核绩效标准

为推进**12345**热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，将三亚市**12345**政府服务热线服务外包中**12%**费用作为考核绩效，扣除合同执行不当的金额后，根据任务的量化和指标评分，可划分为三个档次进行发放。

- 1）根据考评标准，综合得分为良好以上，支付全部绩效奖金。
- 2）根据考评标准，综合得分为合格，支付一半绩效奖金。
- 3）根据考评标准，综合得分为不合格，不支付绩效奖金。

呼叫中心对考核结果存在异议，可向热线管理部门申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线管理部门领导申请复核。

（四）项目衔接工作要求

(1) 总体要求：避免因系统切换导致工单处理、客户咨询等业务中断。确保历史通话记录、客户信息、工单数据等关键信息不丢失。明确新旧服务商的工作边界，避免后期出现问题时责任不清。帮助新服务商快速熟悉系统架构和业务逻辑，减少磨合期

(2) 具体要求：供应商于项目中标后及时进场组织合同签订，同步开展交接前工作勘探，提前收集相关信息、资料，包括但不限于现场管理制度、接口文件、服务需求等，为项目交接提供充足的准备时间，并于合同签订后，限于**10日**内完成项目交接。

系统设备交接采用“关键任务并行推进、资源集中饱和投入、风险分级实时管控”策略，聚焦数据迁移、系统部署、人员培训三大核心任务，通过多组同步作业、延长工作时间、简化非必要流程，在保障业务连续性和交接质量的前提下压缩工期。

新旧热线话务服务团队交接遵循“人员快速熟悉、业务即时承接、服务质量不降”原则。核心目标为：实现团队人员信息与职责 **48** 小时内全面对接；**3**天内完成业务流程与知识体系高效移交；通过高强度培训与实时支持，确保新团队**7**天内独立承担话务服务工作，保障热线服务不间断、群众满意度不下降。

(3) 项目交接内容：包括但不限于场地交接、原热线员交接、平台交接、数据交接、网络交接、文档资料交接等内容。具体要求如下：

1.场地交接

从接收单签收之日起，场地的管理权即归新服务方，新老服务商应对以下内容进行签收：

工作区、生活区和支撑用房包括但不限于以下内容：

基本情况：地址面积、楼层、门宽、图纸

水电情况：电源、电量、电线及开关、配电箱柜、母线、位置安装

空调和消防：空调末端数量功率、控制面板安装位置和数量；

消防控制箱和探头数量安装位置

隔断：公共隔断、石膏板、玻璃、砌体

结构条件：承重、层高、地面、天面

牌匾及展板：位置及尺寸、电源、壁画、宣传栏等。

场地设备设施接受：话务桌椅、会议桌、沙发、茶几、文件柜保险柜、卫生清洁设备设施。

2.原热线员接收

原热线员接收，本着能收尽收、勉力挽留、薪酬上涨、文化认同等：

3.平台交割

平台交接主要包括隶属于招标人的服务器、交换机、网络安全设备、存储、系统平台、应用系统软件、成品软件等。各类别主要交接内容如下：

服务器：品牌、规格、型号、配置、数量、部署位置、购置时间、维修维护情况等。

交换机：品牌、规格、型号、配置、数量、部署位置、购置时间、维修维护情况等。

存储：品牌、规格、型号、配置、数量、部署位置、购置时间、维修维护情况等

成品软件：包括操作系统、数据库、中间件的厂商、版本、购置时间、升级记录等

平台交接：原系统平台和新平台有一个并行过渡期，为此需要专门的割接方案

原应用系统：开发语言、应用环境、升级情况、访问频次、主要功能等。

4.数据交接

数据交接包括：工单、数据字典、数据目录、知识库、案例库、数据分、音视频数据、考核数据、监管数据等，并为此制定专项接受方案。

5.网络割接

网络割接包括：结合当前网络规划，对网络设备、线路、配置等进行升级、迁移、扩容或调整，实现

		<p>网络架构优化、性能提升或故障修复，满足项目网络需求。</p> <p>6.文档资料</p> <p>文档交接特指所有纸件，包括规范、标准、通知、美文、分析、督查、工单、人员档案、图纸、会议纪要等。</p> <p>（4）供应商根据本项目要求及实际情况，制定明确、具体的项目衔接工作方案。</p>
	5	<p>（五）项目应急措施要求</p> <p>根据本项目要求及实际情况可能发生的突发事件，制定相应的应急预案，明确应急处置程序和资源需求，建立应急响应机制，包括指挥系统、信息报告、资源调配等方面，确保应急处置的高效性和协调性。做到事件前检查及演练、事件中应急响应及事件后总结和提升。</p>

其他商务要求

无

四、其他事项

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：

无

第四章 评标办法

初步评审标准

一般资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任的能力	具有独立承担民事责任的能力。（详见投标人须知2.3.1.1）	具有独立承担民事责任的能力证明文件
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章（详见投标人须知2.3.1.1）	商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函
3	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	提供无重大违法记录声明函，加盖公章。（详见投标人须知2.3.1.1）	无重大违法记录声明函
4	投标人无不良信用记录	投标人无不良信用记录。（详见投标人须知2.3.1.1）	信用承诺书
5	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力声明函。（详见供应商须知2.3.1.1）	具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
6	符合法律、行政法规规定的其他条件	符合法律、行政法规规定的其他条件。	符合法律、行政法规规定的其他条件

特定资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	政府采购供应商信用承诺书	提供政府采购供应商信用承诺书	政府采购供应商信用承诺书
2	无环保类行政处罚记录声明函	提供无环保类行政处罚记录声明函	无环保类行政处罚记录声明函
3	关联企业声明函	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供声明函）	关联企业声明函

落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

符合性审查标准

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	式样、签署和盖章	须符合招标文件的式样、签署和盖章要求且内容完整无缺漏。	无环保类行政处罚记录声明函 开标（报价）一览表 中小企业声明函 政府采购供应商信用承诺书 投标人参加本项目投标无串通投标行为的承诺函 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 封面 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 投标书 信用承诺书 具有独立承担民事责任的能力证明文件 投标人承诺函 符合法律、行政法规规定的其他条件 投标（响应）报价明细表 残疾人福利性单位声明函 无重大违法记录声明函 关联企业声明函 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 商务要求应答表 监狱企业的证明文件 具备履行合同所必需设备和技术能力的声明函

2	文件要求	按要求提供供应商自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书、法定代表人资格证明书（或法定代表人授权委托书）、投标人承诺函。	投标人承诺函 其他材料 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
3	交付（服务）期、交付（服务）地点	交付（服务）期、交付（服务）地点须满足招标文件要求。	投标书
4	投标报价	按照招标文件要求进行报价；投标价须是唯一的；不得超出预算或最高限价。	开标（报价）一览表 投标（响应）报价明细表
5	无认定为“投标无效”的其他情形	无认定为“投标无效”的其他情形。	商务要求应答表
6	无串通投标的情形	无串通投标的情形（详见“第二章 投标人须知中的第8.3.4条”）	投标人参加本项目投标无串通投标行为的承诺函
7	投标有效期（从递交投标文件的截止之日起算）	投标有效期须满足投标人须知4.5.1要求。	投标书

详细评审标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分 45.00 分 商务部分 45.00 分 报价得分 10.00 分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	实施方案	<p>投标人须按招标文件要求编制项目实施方案，内容包含但不限于①总体工作计划；②项目建设组织管理；③项目实施计划专职项目管理团队；④企业服务能力优势等。</p> <p>1、投标人提供上述全部内容的，得3分，缺项、少项或未提供均不得分。</p> <p>2、根据投标人提供的项目实施方案，按以下标准对上述内容评审赋分：</p> <p>A.方案内容非常全面完整，层次结构细化具体，有具体的详细阐述，整体优于采购需求且无瑕疵的，得8分；</p> <p>B.方案内容能根据实际情况制订，全面合理，逻辑清晰，各部分内容均有详细描述，可落地实施顺畅、完全满足项目需要，且体现企业服务能力优势的，得7分；</p> <p>C.方案内容全面较详细、各部分内容可具有实施性，基本满足项目需要，得5分；</p> <p>D.方案内容简陋，各部分内容描述简单，落地实施效果不好的，得3分；</p> <p>E.凭空编造，内容粗糙空洞，不具有可实施性的，得1分；</p> <p>F.不提供者得0分。</p>	11.0000	主观	实施方案

服务方案	投标人须按招标文件要求编制管理服务方案，内容包含但不限于①现场管理规划；②12345呼叫中心资源配置；③12345呼叫平台资源配置；④12345链路网络资源；⑤运维服务；⑥保障直通联办实施；⑦保障放心游实施；⑧外包服务标准及职责；⑨数据产权等。1、投标人提供上述全部内容的，得3分，缺项、少项或未提供均不得分。2、根据投标人提供的管理服务方案，按以下标准对上述内容评审赋分：A.方案内容非常全面完整，层次结构细化具体，有具体的详细阐述，整体优于采购需求且无瑕疵的，得8分；B.方案内容能根据实际情况制订，全面合理，逻辑清晰，各部分内容均有详细描述，可落地实施顺畅、完全满足项目需要，且体现企业服务能力优势的，得7分；C.方案内容全面较详细、各部分内容可具有实施性，基本满足项目需要，得5分；D.方案内容简陋，各部分内容描述简单，落地实施效果不好的，得3分；E.凭空编造，内容粗糙空洞，不具有可实施性的，得1分；F.不提供者得0分。	11.0000	主观	服务方案
------	---	---------	----	------

技术评审	团队管理	投标人须按招标文件要求编制团队管理方案，内容包含但不限于①话务人员团队配置；②人员招聘管理；③人员培训管理；④人员值班管理；⑤人员薪酬管理；⑥人员绩效考核管理；⑦人员流动管理；⑧人员晋升、人才储备管理等。1、投标人提供上述全部内容的，得3分，缺项、少项或未提供均不得分。 2、根据投标人提供的团队管理方案，按以下标准对上述内容评审赋分：A.方案内容非常全面完整，层次结构细化具体，有具体的详细阐述，整体优于采购需求且无瑕疵的，得8分；B.方案内容能根据实际情况制订，全面合理，逻辑清晰，各部分内容均有详细描述，可落地实施顺畅、完全满足项目需要，且体现企业服务能力优势的，得7分；C.方案内容全面较详细、各部分内容可具有实施性，基本满足项目需要，得5分；D.方案内容简陋，各部分内容描述简单，落地实施效果不好的，得3分；E.凭空编造，内容粗糙空洞，不具有可实施性的，得1分；F.不提供者得0分。	11.0000	主观	团队管理方案

衔接方案	投标人须按招标文件要求编制项目衔接方案，确保在 10 天内完成项目交接，并保证项目平稳过渡，内容包含但不限于①中标后跟原服务商的对接；②项目履行结束后与新服务商的对接；③资料、数据等衔接工作方案。 1 、投标人提供上述全部内容的，得 1 分，缺项、少项或未提供均不得分。 2 、根据投标人提供的项目衔接方案，按以下标准对上述内容评审赋分： A .方案内容非常全面完整，层次结构细化具体，有具体的详细阐述，整体优于采购需求且无瑕疵的，得 5 分； B .方案内容能根据实际情况制订，全面合理，逻辑清晰，各部分内容均有详细描述，可落地实施顺畅、完全满足项目需要，且体现企业服务能力优势的，得 4 分； C .方案内容全面较详细、各部分内容可具有实施性，基本满足项目需要，得 2 分； D .方案内容简陋，各部分内容描述简单，落地实施效果不好的，得 1 分； E .凭空编造，内容粗糙空洞，不具有可实施性的，得 0.5 分； F .不提供者得 0 分。	6.0000	主观	衔接方案
------	---	--------	----	------

	应急方案	投标人须按招标文件要求编制应急方案，内容包含但不限于①热线运营应急保障；②平台及线路应急保障；③人员流动应急保障；④火灾等应急保障；⑤媒体采访等公共危机处理等。1、投标人提供上述全部内容的，得1分，缺项、少项或未提供均不得分。2、根据投标人提供的应急方案，按以下标准对上述内容评审赋分：A.方案内容非常全面完整，层次结构细化具体，有具体的详细阐述，整体优于采购需求且无瑕疵的，得5分；B.方案内容能根据实际情况制订，全面合理，逻辑清晰，各部分内容均有详细描述，可落地实施顺畅、完全满足项目需要，且体现企业服务能力优势的，得4分；C.方案内容全面较详细、各部分内容可具有实施性，基本满足项目需要，得2分；D.方案内容简陋，各部分内容描述简单，落地实施效果不好的，得1分；E.凭空编造，内容粗糙空洞，不具有可实施性的，得0.5分；F.不提供者得0分。	6.0000	主观	应急方案
	项目业绩	2023年1月1日以来（以合同签订时间为准），投标人具有热线服务类项目业绩的，每项得2分，满分6分。证明材料：提供项目合同复印件，未按要求提供不得分。	6.0000	客观	类似项目业绩一览表

企业信誉	1、投标人自2023年1月1日以来在服务活动中，未发生违反项目合同、服务承诺等违约问题，得1分； 2、投标人自2023年1月1日以来在服务活动中，未发生侵犯服务对象合法权益或致使服务对象财产遭受损失的问题，得1分； 3、投标人自2023年1月1日以来在服务活动中，未发生违规或违法问题，得1分。证明材料：提供承诺函，承诺函格式自拟，未按要求提供不得分。成立未满3年的投标人自成立之日起算。	3.0000	客观	企业信誉
------	---	--------	----	------

商务评审	管理团队	投标人拟投入本项目管理团队人员： 1、①具有本科及以上学历，且具有“人社部颁发的人力资源管理师（国家职业资格二级）证书”或者“人社部授权的第三方评价机构颁发的企业人力资源管理师（二级）证书”或者“人社部颁发的经济专业技术资格中级证书（方向为人力资源管理）”，1个得0.5分，最高得1分；②具有本科及以上学历，且具有“人社部颁发高级人力资源管理师（国家职业资格一级）证书”或者“人社部授权的第三方评价机构颁发企业人力资源管理师（一级）证书”或者“人社部颁发的经济专业技术资格高级证书（方向为人力资源管理）”，1个得1分，最高得2分； 2、具有信息系统项目管理师高级工程师认证证书的，1个得0.5分，最高得1分； 3、具有网络工程师或通信工程师中级或以上工程师证书的，1个得0.5分，最高得1分。 备注：①以上人员不得重复计分；②若为人社部授权的第三方评价机构颁发的企业人力资源管理师证书，须同时在技能人才评价证书全国联网查询系统（ http://zscx.org.cn/ ）输入证书信息后的查询截图，否则不得分。 证明材料：同时提供以上人员身份证、相关证书及2025年1月至今任意连续6个月社保缴纳证明复印件，未按要求提供不得分。	4.0000	客观	管理团队人员

<p>服务团队（工作经验）</p>	<p>投标人提供符合本项目要求的服务团队人员，满足以下条件的分别赋分： 1、具有与采购需求相关行业49个月及以上工作经验的，1-5人得1分；6-10人得2分；11-15人得4分；16人及以上得6分； 2、具有与采购需求相关行业37-48个月工作经验的，1-5人得1分；6-10人得2分；11-15人得4分；16人及以上得6分； 3、具有与采购需求相关行业25-36个月工作经验的，1-5人得1分；5-10人得2分；11-15人得4分；16人及以上得6分； 4、具有与采购需求相关行业6-24个月工作经验的，1-10人得1分；11-15得2分；16-20人得4分；21人及以上得6分。 备注：①本项目的服务团队人员要求详见采购需求中“人员招聘须具备以下基本条件”，否则不得分； ②上述服务团队成员不得重复得分； ③第1、2、3项提供的人员数量超出本项得分人数的，超出人员可按下一档计算得分； ④工作经验以社保缴纳累计时间为准，且提供个人工作经验证明。工作经验证明包括但不限于现就职或曾就职的单位名称、就职时长、现/曾就职单位的负责人/证明人的联系方式等。社保缴纳单位可以为投标人，也可以为其他单位。 证明材料：同时提供学历证书（毕业证或中国高等教育学生信息网（学信网）学历在线验证报告查询截图或教育部学历证书电子注册备案表）、社保缴纳凭证复印件和工作经验证明，未按要求提供不得分。</p>	<p>24.0000</p>	<p>客观</p>	<p>服务团队人员</p>
-------------------	---	----------------	-----------	---------------

	服务团队（人员证书）	<p>投标人提供符合本项目要求的服务团队人员，满足以下条件的分别赋分：1、具有省级或以上语言文字工作机构颁发的二级乙等及以上普通话水平测试等级证书的，1-5人得1分；6-10人得2分；11-20人得3分；21-30人得4分；31人及以上得5分；2、具有人社部授权的第三方评价机构颁发的五级（初级）或以上呼叫中心服务员职业技能等级证书的，1-5人得0.5分；6-10人得1分；11-15人得1.5分；16-20人得2分；21人及以上得3分。备注：①本项目的服务团队人员要求详见采购需求中“人员招聘须具备以下基本条件”，否则不得分；②本项服务团队人员得分可与前项服务团队成员“服务团队（工作经验）”累计得分；本项服务团队人员一人多证的，可重复得分；③呼叫中心服务员职业技能等级证书须同时提供在技能人才评价证书全国联网查询系统（http://zscx.osta.org.cn/）输入证书信息后的查询截图，否则不得分。证明材料：提供相关证书复印件，未按要求提供不得分。</p>	8.0000	客观	服务团队人员
价格分	合计	<p>F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>	10.0000	客观	<p>开标（报价）一览表 投标（响应）报价明细表</p>

异常低价 审查	异常低价审查	<p>根据《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：（1）合计响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值50%的，即合计响应报价<全部通过符合性审查供应商响应报价平均值×50%。（2）合计响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价50%的，即合计响应报价<通过符合性审查且报价次低供应商响应报价×50%。（3）合计响应报价低于最高限价45%的，即合计响应报价<最高限价×45%。（4）其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。</p>	0.0000	客观	<p>开标（报价）一览表 投标（响应）报价明 细表</p>
------------	--------	---	--------	----	---------------------------------------

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	----------	------	--------------	---------	----------------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	10.00%	<p>1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。</p> <p>2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。</p> <p>3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。</p>	<p>中小企业声明函</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p> <p>监狱企业的证明文件</p>
---	-----------------------	-------------------	--------	--	--

第五章 政府采购合同

合同文本

详见附件：2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包合同.docx

第六章 投标文件格式要求

投标文件格式

详见附件：投标（响应）报价明细表

开标（报价）一览表

项目编号： HFGC20252629
项目名称： 2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目
采购包： 2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目
投标人名称：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	响应报价	价款形式	服务范围	服务期限
1	2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目	1.00项	19840481.95 元	{供应商响应} 元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}

合计：

备注：无

时间： 年 月 日
签章：

- 详见附件：封面
- 详见附件：投标人承诺函
- 详见附件：监狱企业的证明文件
- 详见附件：残疾人福利性单位声明函
- 详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件
- 详见附件：无重大违法记录声明函
- 详见附件：自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书
- 详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
- 详见附件：法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
- 详见附件：商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函
- 详见附件：其他材料
- 详见附件：中小企业声明函
- 详见附件：信用承诺书
- 详见附件：符合法律、行政法规规定的其他条件
- 详见附件：政府采购供应商信用承诺书
- 详见附件：无环保类行政处罚记录声明函
- 详见附件：关联企业声明函
- 详见附件：投标书
- 详见附件：商务要求应答表

详见附件：投标人参加本项目投标无串通投标行为的承诺函

详见附件：类似项目业绩一览表

详见附件：企业信誉

详见附件：管理团队人员

详见附件：服务团队人员

详见附件：实施方案

详见附件：服务方案

详见附件：团队管理方案

详见附件：衔接方案

详见附件：应急方案

投标文件格式补充说明