

开标一览表

项目名称：交警总队广西壮族自治区 12123 语音服务平台项目

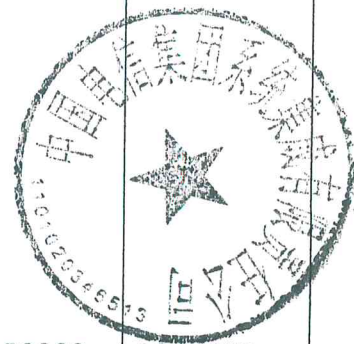
项目编号：GXZC2020-G3-001099-HYJS

投标人名称：中国电信集团系统集成有限责任公司

分 标（如有）：无

单位：人民币（元）

序号	服务项目/ 货物名称	服务内容/主要技术参数及性能（配置）要求	单位 数量	单价	金额
1	12123 语音 服务平台部 署服务	<p>一、12123 语音服务平台部署</p> <p>（一）12123 公共服务短号语音接入</p> <p>★1. 我公司将按短号申用流程，向自治区通讯管理局申请 12123 短号服务全自治区呼入呼出服务权限；</p> <p>2. 我公司将语音服务平台接入 12123 公共服务号，协调配合各运营商完成 12123 互联互通工作；</p> <p>3. 我公司将以 12123 作为全自治区统一语音服务短号，以语音服务方式，为广大人民群众提供业务咨询、投诉建议、交通安全信息查询、业务受理进度查询、互联网用户信息变更、交通管理业务预约/受理等便捷服务。</p> <p>（二）语音服务平台部署</p> <p>1. 我公司将部署语音服务平台以及与互联网服务平台完成对接。语音服务平台包含语音服务平台标准产品、语音服务软件和语音服务中心。在互联网服务平台内嵌语音业务无缝对接模块软件，同时与部级互联网服务平台通过网络专线交换语音业务数据。</p> <p>2. 我公司提供的语音服务平台标准产品负责完成 12123 语音信号接入、语音路由、转移、分发、合成等底层标准功能。语音服务软件根据 12123 语音服务需求，对接互联网服务平台语音业务对接模块，调用语音标准产品接口，实现语音服务功能，包含座席服务软件、自助语音服务接口和交通管理业务知识库应用软件。座席服务软件向下对接语音服务平台标准产品，向上与语音业务对接模块软件集成，是语音服务中心座席人员开展日常语音服务的业务支撑软件。</p> <p>3. 我公司提供的语音服务中心通过局域网络或专线连接语音服务软件，配备办公场所、互联网电脑和 IP 电话，为座席人员开展语音呼叫应答服务提供办公环境。</p> <p>4. 我公司提供的语音业务对接模块软件内嵌在互联网服务平台，依托互联网服务平台业务数据，为语音服务软件开展交通管理信息查询、业务咨询、自助语音服务等业务提供数据支撑，并接受来自语音服务软件的业务预约、</p>	1 项	1850000	1850000



	<p>业务受理等信息。</p> <p>5、我公司提供的产品能够和公安部统一版语音服务软件对接。</p> <p>二、12123 语音服务平台部署软硬件支撑环境 系统容量:满足 15 座席、15 路录音、60 路 IVR 规模、20 路 TTS, 并支持扩容;</p> <p>(一) 1 套语音网关</p> <p>1.具有控制本局范围内呼叫、处理出局呼叫和入局呼叫的功能; 具有与 PSTN 交换机配合工作的能力, 对 PSTN 交换机中继线具有连选功能; 提供一定的管理, 测试和维护手段; 支持传真业务的互通。</p> <p>★2.支持 TUP、ISUP、PRI、SS7、R2 等窄带信令, 而且支持 SIP 等宽带信令, 具有强大而灵活的组网能</p> <p>3.具备高性能高可靠性的特点, 系统每秒呼叫发起数不低于 1500CAPS, 忙时呼叫完成数 BHCC 不低于 5400k。</p> <p>4.具有接收、存储和转发长度为 32 位的号码的能力, 并能分析 32 位的号码, 以决定呼叫种类、路由选择方案等。</p> <p>5.语音网关可根据用户需要配置直流电源模块 -38.4V~-60V, 典型值-48V, 或交流电源模块 100V~240V。支持 1+1 电源模块备份, 支持外接 UPS 防止断电影响业务。</p> <p>6. 单台语音网关设备支持的 E1 数量为 24E1s。</p> <p>(二) 1 套 USM 系统</p> <p>★1.支持主备。主备切换过程中已经建立的呼叫不中断; 当其中某台媒体网关设备故障时, 只会损失其所承载的部分资源, 而不会影响到系统的整体服务提供。</p> <p>★2.系统支持负载均衡部署模式, 当其中某台媒体网关设备故障时, 只会损失其所承载的部分资源, 而不会影响到系统的整体服务提供。</p> <p>★3.信令控制支持通用服务器部署, 且支持主备双机。主备切换过程中已经建立的呼叫不中断。</p> <p>4.媒体处理模块内置传真资源, 无需外置第三方传真设备, 即可实现收发传真功能。通过传真 IVR 流程的定制, 可以实现灵活丰富的传真业务。</p> <p>5.异地容灾: 支持 CTI 容灾链路。当排队机与本地 CTI 链路断连, 可以通过容灾链路将呼叫转移到另外一个节点的 CTI, 由此 CTI 处理呼叫。支持呼叫重定向。当排队机与所有 CTI 链路断连, 可以通过失败处理将呼叫重路由到另一个节点的排队机。</p> <p>6.提供 SIP 中继, 支持与 IP PBX 网关设备的互联, 实现与 PSTN 的互联互通。</p> <p>7.支持 TLS 信令加密和 SRTP 媒体流加密。</p> <p>8.支持 TTS/ASR 功能。采用标准 MRCP v2 接口,</p>			
--	--	--	--	--



	<p>对接 TTS/ASR 软件，实现文本转语音和语音识别功能。</p> <p>9.丰富的媒体处理能力，支持放音、收号、传真，支持外呼功能，并提供对应答信号自动检测功能（如无人接听、占线、FAX、应答机等），以支持预测式外呼应用。</p> <p>10.提供自动应答/自动溢出、超时应答、重定向、主叫信息转发等功能。排队机提供 Web 管理系统，可以通过 Web 对排队机进行配置和维护，查看排队机的服务器状态等。</p> <p>11.排队机提供 LMT 工具，可以通过 LMT 方便地收集日志信息，从而快速定位故障。</p> <p>（三）1套语音路由系统</p> <p>★1.我公司将提供与语音交换系统为同一厂家的 CTI 中间件平台，该平台应是具有智能路由、实时监控、报表等功能的应用层中间件，并具有良好的开放性便于二次开发，提供的 CTI 为全中文界面；</p> <p>2.支持基于多种技能的路由，可将语言、业务水平等多种因素视为技能并综合考虑后作为呼叫分配的标准。支持 2000 个技能队列，每个技能组可以支持 100 种技能，每个技能支持 50 种不同的技能级别。</p> <p>★3.为了保证 CTI 产品的稳定性和处理能力，CTI 产品通过交换机提供的 CTI Link 连接 PBX，不通过第三方中间件连接，与 PBX 的集成无缝；</p> <p>4.考虑系统扩展性，支持多媒体统一排队功能，支持用户通过电话、Email、传真、Web 等多媒体呼叫的无缝统一路由功能。即可将电话来话和去话、电子邮件、WEB、传真等多媒体渠道统一排队路由，所有渠道的状态完全被 CTI 详细记录，同一坐席有能力处理不同媒介不同接入地点传来的交互请求；</p> <p>5.根据主叫号码，被叫号码，呼叫位置，按键信息，客户数据库，坐席状态，坐席技能，呼叫时间，呼叫成本等信息制定路由规则。系统能提供强大的呼叫自动分配功能。支持基于预设技能的路由、基于路由脚本的智能路由、先到先服务、先闲先受话、队列忙转功能、排队超时释放/转移、排队溢出释放/转移、排队取消、排队时播放时间、预估排队等待时间等路由功能；</p> <p>★6.CTI 连接提供冗余热备份，保证系统不因单一 CTI 接口的故障造成运行中断；</p> <p>7.系统提供可以对所有应用程序进行管理的程序，一旦发现系统中某个被管理的应用程序运行异常，将终止该应用程序，然后重新启动该应用程序，保证系统具有异常自恢复能力；</p> <p>8.提供路由脚本定制能力，可根据业务需要进行路由策略定制；</p>			
--	--	--	--	--

	<p>9.支持无 ACD/PBX 设备环境下的仿真开发，即提供模拟开发环境，并实现模拟开发环境开发的业务可以用于现网业务实现；</p> <p>10.具备各功能组件统一的集中管理，集中配置能力。对配置的重要信息具备用户口令认证及权限分配机制；</p> <p>(四) 1套 IVR 自助语音系统</p> <p>★1.为了保证系统的兼容性，IVR 设备和 PBX 厂家为同一厂家；</p> <p>2.IVR 系统可以根据不同的拨入号码启动不同的业务逻辑流程；同时能够支持清晰、准确的语音导航、录音、放音、收号的功能，提高整个系统的工作效率；</p> <p>3.为保证呼叫中心系统的高稳定性高可靠运行，单台 IVR 服务器能够支持 800 路并发呼叫；</p> <p>4.支持多种操作系统，如 Linux (Suse Linux、Redhat)、Windows 等；</p> <p>5.支持多种开发接口，为应用系统开发人员支持了完整的语音功能接口，可以实现全部自动语音应用功能。各种流程控制方式可结合使用，充分满足所有用户的应用需求；</p> <p>6.支持文本语音转换(TTS)与自动语音识别(ASR)，能够支持 NUANCE 的语言识别引擎；</p> <p>7.支持自动传真(FAX)功能从而实现实时收发传真；定时收发传真；批量收发传真。文本格式(*.txt)转换为*.tif 传真文件格式，支持 T.30 和 T.38 等 宽窄带传真协议；</p> <p>8.业务转移功能，同时获取呼叫数据，能够灵活地在人工坐席和自动台，或多台 IVR 之间互相任意转移业；</p> <p>9.支持放音功能。实现对用户放音功能，可以播放多种类型语音。支持播放常用提示音、本地文件、整数、浮点数、字符串、价格、日期、时间、汉字字符串合成音、汉字文本文件合成音等；</p> <p>10.自动语音应答系统的架构设计基于控制与承载分离的方式，保证系统的稳定运行；</p> <p>11.多台 IVR 服务器可以同时组网运行，保证系统有良好的可扩展性，IVR 资源设备之间能够实现负荷分担；并且多台 IVR 服务器之间能够支持互为备份功能，即单台 IVR 服务器故障不会影响其他 IVR 服务器的正常工作；</p> <p>12.多台 IVR 服务器采用负荷分担方式工作。任何一台的故障不影响系统的正常运行。并且不影响整体 IVR 端口的 LICENSE 数量。系统支持自动分配 IVR 的 LICENSE 端口；</p> <p>13.支持灵活的脚本流程控制语言，可编写语音流程，功能强大，可以适应绝大多数自动语音应用。支持图形化的全中文自动业务流程开发工具。可以通过拖拽方式迅速、灵活地生成新</p>			
--	---	--	--	--



	<p>的自动业务流程，并能进行仿真测试，实时在线业务加载；</p> <p>(五) 17套服务器服务</p> <p>1.2套数据库服务器服务</p> <p>国产知名品牌，具有自有知识产权和开发能力产品，2U机架式；</p> <p>处理器：配置4*5115-10Core处理器。</p> <p>内存：配置4*32GB DDR4内存；</p> <p>硬盘：配置2个1200GB SAS接口硬盘；</p> <p>配置独立阵列控制卡，支持RAID0/1/5/6,1G Cache,带掉电保护；</p> <p>网卡：配置1块4×1GE电口；2块16G单通道FC HBA卡；</p> <p>电源：配置1+1冗余可热插拔交流电源(750W)，并提供配套的电源连接线；满配冗余风扇，支持单风扇失效，风扇支持热插拔。</p> <p>可管理和维护性：</p> <p>集成系统管理处理器支持：自动服务器重启、风扇监视和控制、电源监控、温度监控、启动/关闭、按序重启、本地固件更新、错误日志，可通过可视化工具提供系统未来状况的可视显示；</p> <p>具有图形管理界面及其他高级管理功能；</p> <p>提供原厂商3年维保服务，提供原厂证明(详见第五章5.1节)</p> <p>2.2套USM服务器服务</p> <p>国产知名品牌，具有自有知识产权和开发能力产品，2U机架式；</p> <p>处理器：配置2*Xeon Silver 4114-10Core处理器。</p> <p>内存：配置8*16GB；</p> <p>硬盘：配置6个600GB SAS硬盘；</p> <p>配置独立阵列控制卡SR450C-M，支持RAID0/1/5/6,1G Cache,带掉电保护；</p> <p>网卡：配置板载2个GE网口，PCIE扩展4*GE网口；</p> <p>电源：配置1+1冗余可热插拔交流电源(750W)，并提供配套的电源连接线；满配冗余风扇，支持单风扇失效，风扇支持热插拔。</p> <p>3.13套应用服务器服务</p> <p>处理器：配置2*Xeon Bronze 3104-6Core处理器。</p> <p>内存：配置2*16GB DDR4；</p> <p>硬盘：配置2个600GB SAS接口硬盘；</p> <p>DVD-RW；板载2*GE+2*10GE光口(不含光模块)，4*1GE电口(i350),SR150；</p> <p>电源：配置1+1冗余可热插拔交流电源(550W)，并提供配套的电源连接线；满配冗余风扇，支持单风扇失效，风扇支持热插拔。</p> <p>可管理和维护性：</p> <p>集成系统管理处理器支持：自动服务器重启、</p>			
--	---	--	--	--



		<p>风扇监视和控制、电源监控、温度监控、启动/关闭、按序重启、本地固件更新、错误日志，可通过可视化工具提供系统未来状况的可视显示；</p> <p>具有图形管理界面及其他高级管理功能；</p> <p>(六) 存储服务</p> <p>1. 控制器：配置 2 个控制器，最大支持扩展至 8 个控制器；</p> <p>2. 缓存：本次提供的缓存容量 64GB（仅指设备缓存，不含任何性能加速模块、PAM 卡，SSD Cache 等）；</p> <p>3. 接口：配置 8*16Gbps FC；</p> <p>4. 配置 25 块 600GB 10K RPM SAS 硬盘单元 (2.5")；</p> <p>(七) 网络交换机服务</p> <p>1.1 台 48 口交换机服务</p> <p>交换容量 336Gbps, 包转发率 166Mpps；</p> <p>48 个 10/100/1000M 自适应网络接口，4 个千兆光接口；</p> <p>支持 VLAN 内端口隔离 支持 RIP、RIPng、OSPF 支持 IGMP v1/v2/v3 Snooping 支持防止 DOS、ARP 攻击功能、ICMP 防攻击支持基于第二层、第三层和第四层的 ACL；</p> <p>2.2 台 24 口交换机服务</p> <p>交换容量 336Gbps, 包转发率 126Mpps</p> <p>24 个 10/100/1000M 自适应网络接口，4 个千兆光接口；</p> <p>支持 4K 个 VLAN，支持 Voice VLAN，基于端口的 VLAN，基于 MAC 的 VLAN，基于协议的 VLAN 支持 RIP、RIPng、OSPF 支持 IGMP v1/v2/v3 Snooping 支持防止 DOS、ARP 攻击功能、ICMP 防攻击 支持基于第二层、第三层和第四层的 ACL；</p> <p>(八) 软件支持环境</p> <p>1. 专业语音软件支撑环境如下：</p> <p>专用语音软硬件支撑设备按照公安部统一版语音服务软件对接要求，选择华为、AVAYA 和科大讯飞产品。其中，华为专用软件包括 CTI(计算机电话集成，Computer Telephony Integration)、IVR(互动式语音应答，Interactive Voice Response) 软件等；华为专用硬件包括中继网关及配套设备；专用语音软件包括 TTS（文本转语音，TextToSpeech，版本 6.5）。本次项目提供 20 路的许可。</p>			
2	12123 语音服务坐席服务	<p>一、坐席场地</p> <p>1、场地整体配置</p> <p>(1) 为采购人提供专门的呼服座席，并提供专业场地及独立的座席区域，装修并悬挂 12123 语音服务中心字样。</p> <p>(2) 工作场地环境整体宽敞明亮、简洁庄重、通风良好，拥有相应的配套设施，包括安防系</p>	1 项	4826000	4826000

	<p>统、考勤系统。</p> <p>(3) 场地装修设计、施工和材料符合建筑、装饰装修、环保、安防、消防要求以及国家相关规范的要求。施工规范，统筹合理，施工质量符合国家及自治区、南宁市工程建设标准强制性条文、规范、规程和规定。所选装修材料以环保材料为主。</p> <p>(4) 场地装修设计秉承大气开敞、简洁明快的设计建设原则，集科技感、现代化、温馨化于一体，通过完善的功能布局、巧妙的空间设计、合理的软硬件配置，满足呼叫中心工作人员的日常工作、学习需求。</p> <p>2、场地配套</p> <p>(1) 提供十五个座席；每个座席平均使用面积 4.2 m²，座席之间相互隔断。配置满足办公需要的包括但不限于卡座、工作电脑、耳麦、人体工程学座椅、人体工程学键盘等。</p> <p>(2) 在醒目位置悬挂“12123”政府服务热线标牌，并在工作场所悬挂形象 LOGO。LOGO 设计须符合广西壮乡特色。</p> <p>(3) 提供符合运营所需的通讯服务，包括短信平台、电话线路、互联网宽带。</p> <p>(4) 安装远程视频监控设备，为全区各市公安局交警支队提供远程视频监控 12123 语音服务中心工作情况的权限。</p> <p>二、运营人员</p> <p>1、座席人员</p> <p>人员数量 16 人的专业呼服团队。具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。上岗前进行培训并参与测试，合格者方能上岗。</p> <p>2、现场管理人员</p> <p>人员数量 2 人。具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；具有较强的责任心和抗压能力。从事现场巡查、实时监听、录音质检等质量监控工作以及业务培训、知识库运维、运行分析、技术运维等运行支撑工作。</p> <p>三、运营时间</p> <p>1、提供三年运营服务，含坐席人员 3 年人工服务。</p> <p>2、话务座席服务提供 7*10 小时服务。</p> <p>四、座席人员培训及管理</p> <p>1.服务供应商需对呼服团队人员进行必要的业务知识培训确保上岗的人员拥有开展语音服务的业务能力。</p> <p>2.指派 1 人作为呼服团队负责人，对呼服人员进行日常管理。同时确保语音服务质量，服务供应商定期向采购人提供业务开展情况及呼服人员客户评价表。</p>			
--	--	--	--	--



3	机房及基础环境支撑服务	<p>一、主机托管</p> <p>1.机位：位于供应商的 IDC 机房的 19 英寸 42U 标准机柜 2 个，机柜内包含整套电源交流 220V，直流电源-48V；</p> <p>2.带宽服务：能为托管的服务器提供 100Mbps 独享带宽接入，裸机测试上下行速率稳定在 10MB/S。</p> <p>二、机房环境</p> <p>1.托管机房结构地板平均承重能力大于 8KN/m²，灾备机房中心辅助区域结构承重指标，电池室达到 16KN/m²，建筑设计方案截图证明详见第五章 5.3.1 小节；</p> <p>2.托管机房所在建筑物的抗震等级设计指标要求抗震设防裂度为 7 度，达到 8 度采取抗震措施，机房设计截图证明详见第五章 5.3.1 小节；</p> <p>3.托管机房所在楼宇具备 7*24 小时不间断供电系统；</p> <p>4. 托管机房所在楼宇有来自不同变电站/开闭站提供的两路独立市电供电线路，设计方案截图证明详见第五章 5.3.1 小节；</p>	1 项	338000	338000
4	专用数据链路租用服务	<p>1.提供 2 条 2M 的 E1（7 号信令）数字中继；</p> <p>2.提供 1 条 2M 的跨省专线，用于运营商机房连接到无锡市公安部交通管理研究所。</p> <p>3.提供 1 条 100M 专线，用于运营商 IDC 机房连接到交警总队；</p> <p>4.提供 1 条 20M 专线，用于运营商机房连接到座席办公场地。</p>	1 项	977000	977000
5	12123 语音服务功能要求	<p>业务功能包含系统管理(用户管理、部门管理、座席组管理、角色管理、权限管理)、菜单管理、班长管理(班长监控、座席质检、录音查询、通话记录查询)、语音信箱、黑名单管理、统一消息、话务功能、话务报表、座席登录、座席退出、座席同步、来电弹屏、个人桌面、业务咨询、投诉建议、业务查询、业务受理、投诉建议回访、部级监管、工单操作日志、业务报表。</p> <p>A.用户管理：系统操作用户增删改查，用户分为座席用户和非座席用户。</p> <p>B.部门管理：部门管理是体现系统用户组织结构，添加用户需要关联所属部门。</p> <p>C.座席组管理：对座席进行分组，便于 ACD 对应技能队列。</p> <p>D.角色管理：角色是系统具备一定操作权限的用户组，添加用户时选择相关角色，系统自动将该角色所属的权限附加给用户。</p> <p>E.权限管理：通过权限管理修改用户的操作权限。</p> <p>F.菜单管理：管理呼叫中心系统主操作菜单、编辑主操作菜单所包含的页面功能项。</p> <p>G.班长监控：监控系统注册的各个座席的工作状态，监控电话系统资源占用情况，监听、强插、挂断、拦截座席通话，对座席强制离席、</p>	1 项	2129000	2129000

	<p>示闲、示忙。</p> <p>H.座席质检:查看座席的服务过程并听取录音,对座席录音文件进行质检。</p> <p>I.录音查询:录音查询页面,查询所有呼入呼出录音。</p> <p>J.通话记录查询:通话记录查询页面,显示所有来电用户的通话记录。</p> <p>K.语音信箱:座席全忙、非工作时间系统自动提示用户留言,系统对用户留言进行录音,座席收听用户留言,将留言转成工单进行处理。</p> <p>L.黑名单管理:对于恶意来电的号码,可以做专门处理,并提供相应的授权管理机制,座席可以将电话设置成骚扰电话。</p> <p>M.统一消息:系统内部消息,可以对消息进行分类管理,如工单提醒类。</p> <p>座席人员登录、登出,示忙、示闲、应答、保持、接回、转移、三方通话、转自助语音、接听、挂断;</p> <p>N.话务报表:分座席维度报表和系统维度报表两大类,报表数据取华为数据库。</p> <p>O.座席登录:座席登录时,调用省(地市)互联网语音对接模块提供的接口完成登录认证,获取座席访问ID(accessID)。</p> <p>P.座席退出:座席退出时,调用省(地市)互联网语音对接模块提供的接口完成退出。</p> <p>Q.座席同步:用户管理分为座席用户、非座席用户,对于座席用户的添加、修改、删除、恢复,调用省(地市)互联网语音对接模块提供的接口完成数据同步。</p> <p>R.来电弹屏:用户呼入电话转人工弹出页面,便于座席查看用户基本信息、已绑定的车辆信息、历史工单信息。</p> <p>S.个人桌面:用户登录成功后,显示个人桌面,个人桌面内容包含即时消息、待办咨询\投诉工单、待办投诉建议回访、待办业务受理工单。</p> <p>T.业务咨询:语音、互联网、APP三种来源,语音受理的座席直接答复或者转班长座席处理,转办给班长的班长可以选择电话告知关闭、转办给管理岗两种方式,管理岗处理之后转原受理座席,受理座席电话告知用户关闭工单。对于互联网、APP系统来源工单,呼叫中心和互联网、APP系统进行对接,接收互联网系统录入的业务咨询,由班长座席分配任务到座席,处理完毕之后将结果写回互联网、APP系统。</p> <p>Y.投诉建议:语音、互联网、APP三种来源,语音受理的座席直接答复或者转班长座席处理,转办给班长的班长可以选择关闭、转办给管理岗两种方式,管理岗处理之后选择关闭。对于互联网、APP系统来源工单,呼叫中心和互联网、APP系统进行对接,接收互联网系统</p>			
--	---	--	--	--



		<p>录入的业务咨询，由班长座席分配任务到座席，处理完毕之后将结果写回互联网、APP系统。</p> <p>U.业务查询：用户信息查询、机动车信息查询、驾驶证信息查询、机动车违法行为信息查询、驾驶人违法行为信息查询、驾驶人考试预约结果信息查询，业务办理进度查询。业务查询调用省（地市）互联网语音对接模块接口查询数据，座席告知用户。</p> <p>W.业务受理：用户注册、电话服务密码开通、电话服务密码修改、暂停用户、注销用户、用户手机号码修改、邮寄地址修改、绑定机动车、解绑机动车、绑定驾驶证、解绑驾驶证、补换领机动车号牌、补换领机动车行驶证、期满换证、超龄换证、损毁换证、遗失补证、考试预约、取消考试预约。业务受理调用省（地市）互联网语音对接模块接口保存数据，受理结果座席告知用户。</p> <p>X.投诉建议回访：投诉建议关闭后，根据关闭时选择进回访的工单进入待回访列队，由班长座席统一进行任务分配。座席进入分配给自己的回访列表逐个进行回访。</p> <p>工单操作日志：记录工单操作各个阶段的日志。</p> <p>业务报表：工单业务类型数量报表、工单超期未完成数量报表、回访不成功原因报表、座席受理业务量统计。</p>			
6	12123 语音服务平台运营要求	<p>1.平台建设涉及到的所有硬件合同期内均由我公司负责维护，并保障硬件运行环境，系统软、硬件发生故障时及时处理，确保系统 24 小时正常运行。</p> <p>2.涉及到平台建设相关软件、接口的开发及公安部统一版软件的部署以及与互联网平台的对接均由我公司负责，并且在合同期内免费对系统及软件进行升级。（由公安部开发的软件由公安部提供升级包）</p> <p>3.知识库的定期维护，按照公安部要求服务供应需定期完成知识库数据的跟新。</p> <p>4.为了在服务期限之内提供高效可靠的服务，我公司在平台建设过程中考虑网络冗余和备份，保障数据的安全，同时相关技术人员签订信息安全保密责任书。</p>	1 项	1500000	1500000
<p>投标总报价：人民币 <u>壹仟壹佰陆拾贰万元整</u> （<u>¥11,620,000.00</u> 元）</p>					
<p>服务成果时间：自合同签订之日起 60 日历天内完成实施方案并验收完成。</p>					
<p>服务期：自项目验收合格、启用之后开始三年租赁期，提供符合租赁要求的全部服务</p>					

注：

1、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人（负责人）或委托代理人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

2、凡需用专用耗材的专用设备类采购项目，应按招标文件规定的耗材量或按耗材的常规试用量提

供报价。

3、投标费用包括项目实施所需的人工费、服务费、运输费、安装调试费、购买及制作标书费、税费及其他一切费用。

4、以上报价应与“投标报价明细表”中的投标报价相一致。

5、此表请单独装信封放入投标文件袋，信封封面请注明项目编号、项目名称、分标号、投标人名称及“开标一览表”字样。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名

温俊峰

投标人盖章：中国电信集团系统集成有限责任公司

日期：2020年6月3日

