

采购需求文件（请结合系统内采购需求进行查看，最终的需求以系统内为准）

一、采购项目概况

（一）项目概述

按照中共成都市委、成都市人民政府关于全面推进网络理政工作要“及时高效回应解决市民企业急难愁盼，查找短板弱项，发现问题不足，纾解情绪，维护稳定，更好服务城市高质量发展、高品质生活、高效能治理”等系列部署要求，新区行政审批局拟通过采用公开招标方式选择一家供应商，提供新区网络理政工作信息化平台建设项目服务，包括系统开发（新区网络理政业务处置平台、密码建设系统）、部署培训、运维服务等。

（二）建设目标

1. 以新区政务云为基础，依托新区智慧城市建设为载体，将国家、省、市、新区的企业和群众诉求数据在新区本级汇聚，建立统一、独立的新区本地网络理政诉求数据库，并与新区城运平台、事件中枢无缝衔接，形成诉求信息、诉求内容、办理结果、办理过程、评价结果、提级处置过程的实时展现和预警信息全流程即时展现，为新区智慧城市“统管统调、一屏指挥”提供支撑。

2. 全面梳理企业和群众诉求的转派、回复、监督、审查、台账、标记等业务开展规则和操作方法，形成规范化、标准化新区网络理政工作机制。依据工作操作规范，在转派、延期、退件、回复、审查等业务操作环节，嵌入智能技术辅助传统人工派单、回复、审核等操作，提高工作效率，减轻基层员工负担。整合 683811**、683810**、630666**三部座机号码，用以接收社会公众诉求，并与国家省市转派

诉求办理平台实现“一网统管”“一网通享”，同时增加“新建、删减”等功能，确保相关信息数据与新区网络理政信息化平台数据互融互通。

3. 通过特定算法模型和研判规则，快速找出新区群众、企业诉求中敏感性、苗头性、普遍性的风险隐患问题，提高对重点、难点、热点、堵点、痛点问题的研判效能，建立风险预警研判机制，准确判断问题发展趋势，提高数据应用价值，为新区智慧城市建设，提升数据资源“一网通享”，同时在风险预警过程中实现人工干预调整或新增风险级别和内容。

4. 依托新区群众、企业诉求信息数据库和智慧蓉城“一张图”，应用智能化技术手段，提升部门职责、诉求事件、空间位置、时间节点、行业特点等数据关联度，精准感知社情民意，精准勾画新区突出问题共性问题及风险隐患问题，为党工委管委会及各部门、各街道、各国有企业等提供决策支撑，结合新区智慧蓉城视频资源在地图上展示诉求点位周边视频图像，实现融合指挥。

5. 实现诉求一次性办结与持续办理相结合机制，对于能及时解决的诉求，力求一次性办结；对于较为复杂需一定周期时间办理的诉求，探索推动持续办理，办理单位可通过系统操作平台，阶段性提供办理结果（如城市基础设施规划建设等），在办理过程中可附带传输办理过程及结果照片、视频等辅助内容，强化诉求办理过程“显性化”“可视化”，倒逼办理质效提升。

（三）建设内容

以“一库一平台四系统”即“诉求信息数据库、服务专员联络平台、数据汇聚系统、智能派单系统、诉求感知系统、诉求预警系统”，

切实解决新区业务办理繁琐低效，以及数据不集成、不系统、不兼容等薄弱环节，具体如下：

1. 建立新区本地企业群众诉求信息数据库，依托智能化技术，开发数据汇聚系统，通过接口或智能化方式，汇聚企业群众分布在国家、省、市、新区不同平台诉求信息，形成一个新的本地诉求信息数据库，包含来电来信、留言信息、诉求信息、诉求性质、诉求行业、诉求类别、诉求地址等内容。

2. 开发企业、群众服务专员沟通平台，依托新区企业群众诉求信息库并整合 683811**、683810**、630666**三部座机接收诉求，开发来电接听/挂断、保持/继续、回拨、录音、三方通话等功能的语音系统，开发延伸至各部门处（科）室、各街道村（社区）的系统办公功能，以及基层网格主动反映诉求问题的路径平台，同步增加回复、回访、延期、退单智慧化智能化辅助功能和诉求阶段性办理情况自动梳理汇总分析等功能的办理系统，形成高效精准的办公支撑平台。

3. 开展业务规则与指标梳理工作，全面梳理汇聚内容与要素、部门派发规范、回复模板、延期准则等相关的知识，以及各行业、各片区历史预警阈值的相关内容，形成一个统一的行业和区域相关业务规则。

4. 开发智能派单回复系统，通过人工智能辅助，依据业务规则模拟人工开展网络理政业务系统的签收、转派、回复、延期、退件等操作，并对数据进行同步操作和治理。通过机器人，以合法账户信息登录系统，模拟人工对工单进行实施“智能签收”操作，签收后按操作规则进行“智能分类归类、智能派单催单”“智能预告提醒”等操作，并指定办理期限。每一级办理都需要双账户（操作账户和审批账户）。

5. 开发诉求预警模型系统，依据新区群众诉求信息库，以历史数据为原型，开发敏感性、苗头性、普遍性问题算法数学模型，对重点、难点、热点、堵点问题进行研判，对区域性问题、阶段性问题、被诉主体问题、苗头性问题、偶发性问题达到一定阈值或增长比例，并按照实际需要，分行业、分部门、分区域（街道）、分主题，自动生成相应情况分析图表、预警预示，同时结合各部门、各街道的历史数据进行预警，形成预警信息，并与智慧蓉城平台建立数据互通共享接口，即时共享相关数据信息，向智慧蓉城平台自动提供实时数据传送支撑。

6. 开发诉求感知系统，通过感知数据接口全面感知诉求分布情况、行业特点、时间节点（日、周、月、季、年）以及片区周边的热点、典型问题情况以数据接口方式，开发建设新区版本的“诉求地图”及“数据画像”“事件热力图”等，并借助 AI 等科技手段，提升数据研判精准度和即时率，确保向智慧蓉城“一张图”提供诉求感知数据能力。

7. 建立预警感知中屏系统，依据预警模型系统和诉求感知系统提供的运算结果数据接口，开发一套适用于电视、电脑、城运中心大屏等，并具备各类预警信息总量、明细、过程的展示以及对区域（小区、学校）、行业、周期等信息感知的预警感知中屏系统，确保形成城运大屏观新区与电视、电脑观行业的新模式。相关内容需满足新区实际工作现场需要，以确保规范化处置、精准化分析、自动化预警、即时化呈现，并在城运中心及办公场所相关大屏即时展示。

8. 开发数据分析功能，依托高质量社会诉求数据库，按照时间节点、诉求类型、办理单位、区域分布（街道、社区、小区、道路名称）、行业特点等要素进行筛选自动生成日报、周报、月报、季报、

年报等内容，并将内容的详细数据自动生成一份固定数据便于后期溯源。根据用户权限实现阶段性定稿报告上传浏览功能，便于历史信息查阅。

9. 开发数据标注功能，根据本地诉求处置数据库的数据，开发智能学习功能的数据标注功能，标注后的诉求由人工进行复核，形成高质量社会诉求数据库的同时供机器进行学习，完善智能标注的准确性；标注内容包括被诉主体、被诉片区、影响范围、事件表现等内容。

10. 以新区当前承接国家、省、市、新区本级各类诉求为基础，开发建设具有新区特色、独立集成的网络理政诉求处置办公平台，与市网络理政办办公平台即时对接、融通互联，并将相关办公平台延伸至各部门各处室、各街道各科室（社区、村），同步开发“天府政务”微信群众诉求、网格人员端口，实现天府政务微信小程序提交各类诉求，同步链接指定官方微信、官方网站诉求端口，切实畅通群众诉求，便于基层网格、市民群众诉求“方便快捷、有效闭环”，以及新区诉求各阶段办理进行回复、跟踪、查询，包括诉求信息、事发地址、辅助视频和图片。

11. 按照时间节点、诉求类型、办理单位、诉求分布情况（街道、社区、小区、道路名称）、行业特点等要素进行筛选自动生成数据及诉求内容分析、建议并形成相关报告。

12. 将平台的诉求处理过程数据、处理结果数据、预警数据、感知数据、评价数据、办结率、满意度与智慧城市城运平台深度融合，实现城运平台及时展示、突出展示、阶段性分析。按照诉求类型、解决率、满意率、时间节点、突出问题、群体问题等要素开发低、中、高不同等级风险自动研判系统，即时融入新区智慧蓉城建设，实现“一

屏管控”。当承办单位的解决率、满意率较低时，通过平台进行重点预警，督促有关单位进行重点办理。

13. 拓展诉求办理层级的功能，在诉求覆盖国家、省、市、新区、部门的办理基础上，进一步打通新区各部门、街道处置层级，将诉求办理拓展至部门科（室）、街道村（社区）等，将诉求办理延伸至基层“神经末梢”，实现立体全覆盖。

14. 按照相关工作要求完成四川天府新区网络理政工作信息化平台密码建设工作，确保平台建设顺利通过测评。

15. 开发手机短信预警功能，按照时间节点、诉求类型、办理单位、诉求分布情况（街道、社区、小区、道路名称）、行业特点等要素自动预判诉求风险、敏感度、并将风险提示单通过手机短信推送至相关部门、街道分管领导和工作人员。

16. 建设网格人员（社会群众）风险隐患问题反馈渠道，社区网格员巡视发现问题，通过平台填报，将风险隐患、热点问题、难点问题即时传输到新区网络理政信息化平台，纳入同步运行，提前预知，从“事后治理”转向“主动治理”。

17. 建设诉求办理满意度计算模型，按时间节点、行业特点、诉求类型等要素并参照市网络理政办诉求满意度计算规则，建设市12345平台诉求满意度计算模型，并与市数据准确度一致；根据新区实际情况，按时间节点、行业特点、诉求类型等要素建设一套新区各渠道（如：互联网+督查、国家政务服务平台、中国政府网、省12345、问政四川、麻辣社区、群众呼声、营商环境专线683811**、湖畔听音、天府发布等平台）诉求办理满意度计算模型。

18. 建设各街道诉求办理情况综合显示屏，按照行业、区域、时间、热点、难点、逾期、临期、预警等要素展示各街道诉求办理情况

显示屏，推动各街道诉求办理质效，辅助基层治理决策，不断提高基层治理的智能化水平。

19. 建设诉求督办功能，针对安全、敏感、企业等需要跟踪督办的诉求，自动筛选、归类跳转至诉求督办功能，诉求办理过程、结果等进展情况实行“一件一督”，及时掌握诉求办理的真实性和满意度，并相关的工作痕迹如文字描述、照片、视频等相关佐证材料上传至平台。

20. 建立诉求与视频融合功能，结合新区智慧蓉城视频资源，根据诉求事发地址点位情况，将诉求散落在地图的同时调取周边相关视频数据进行在线播放。

21. 开发新区智慧蓉城城运大屏，根据城运大屏的设计开发主屏幕所需的数据接口，并通过相关接口数据免密跳转至新区诉求感知预警数据分析大屏。

22. 按照相关要求开展密码应用方案建设，如建设阶段涉及方案调整优化的，应委托评估机构或组织专家再次对调整后的密码方案进行确认。

23. 密码建设和系统建设均按照相关要求在信创云上建设该平台并适配信创电脑终端。

24. 按照领导最新要求及新区实际需要，其他有待优化和增设的建设内容。

二、技术要求和商务要求

（一）技术要求

1. 功能需求

（1）诉求信息数据库

包括诉求人信息库、诉求内容信息库、诉求分类信息库、诉求

标签信息库、诉求办理情况库、诉求评价库等内容，为服务专员联络平台、数据汇聚系统、智能辅助系统、诉求感知系统、诉求预警系统等提供运算和新增数据存储空间，并建立相应的数据备份机制。

诉求人信息库

包括诉求人基本信息及服务代表姓名、服务代表工号、诉求人名称（如为企业名称）、联系号码、服务对象性别、服务对象问题、诉求渠道等内容。

诉求内容信息库

包括诉求内容基本信息及工单编号、诉求工单标题、登记时间、诉求来源、诉求性质、诉求类型、诉求归口、诉求内容、处理方式、是否公开、是否回访、是否超期、办理时限、是否紧急联系、事发地经纬度、诉求详细地址、事发时间、行政区划代码、是否重办、是否延期、是否专班处置等内容。

紧急联系库

包括紧急联系工单编号、紧急联系人、联系号码、联系单位、联系时间、联系通话录音、联系内容描述、联系答复内容等信息。

专班处置库

包括处置工单编号、处置人、处置过程、处置回复结果、处置单位、专班负责人、专班联系时间、处置时间等信息。

诉求分类信息库

包括多级行业分类信息包括一级 16 项、二级 118 项、三级 415 项内容，每一级按照不同编号进行编码处理。

一级分类 (样例)	二级分类 (样例)	三级分类 (样例)
农村农业	土地承包经营	土地承包
		土地流转
		宅基地纠纷
	扶贫开发	扶贫开发政策
		扶贫开发资金使用管理
	农资农技	农资价格质量
		农技推广应用
	农垦农场	经营管理
		职工待遇
	动物防疫	疫情防控
		扑杀补偿
	野生资源管理	野生动植物保护
		其他野生资源管理
	水库移民	移民补偿安置
后期扶持		
国土资源 管理	土地资源管理	土地规划
		耕地保护
		土地权属纠纷
		土地转让

	土地征收	盗挖砂石
		土地占地
		失地农民保障
	矿产资源管理	地质勘查
		矿产开采
		矿山资质环境
	气象地震	气象
		地震

重点场所地址库

包括物业小区信息、学校信息、商圈信息、酒店信息，内容包括场所名称、场所统称、场所地址、场所类型、场所经纬度等内容。平台初期初始化场所信息不少于 5000 个，实现与智慧蓉城平台相关信息互融互通、共用共享。

诉求标签信息库

包括标签编号、标签名称、标签统称等信息，平台初期初始化标签不少于 1000 个；

诉求办理情况库

包括办理单位名称、办理诉求工单 ID 号、办理回复时间、办理人员 ID、办理人员联系电话、办理回复内容、办理性质（重办、首办）等信息内容。

诉求评价库

包括评价方式、办理单位是否联系、办理结果是否满意、办理态度是否满意、诉求是否解决、评价时间等内容信息。

数据库备份功能

本项目数据库备份在政务云其他备份服务器上，系统提供备份日志查询功能，备份策略为每日增量、一周全备、保留近三周备份文件。

(2) 服务专员联络平台

服务专员联络平台主要包括两套系统，其中一套为独立的专员语音联络系统，另外一套为处理诉求工单业务系统；

①专员语音联络系统

专员语音联络系统功能

专员语音联络系统依托三部座机号码建立一个微型联络中心，联络中心具备来电随机分配、摘机拨号通话、通话自动录音、通话自动记录数据、话机开机自动在线、离席勿扰等功能：

来电随机分配，诉求人拨打三部座机号码的任意一个号码，根据平台策略将电话分派到相应联络专员工位；

摘机拨号通话，联络专员根据工单内容需联系市民时，摘机拨号联系市民；

通话自动录音，电话接通后系统自动录音，并将录音文件通过接口方式推送到录音数据库进行存储；

通话自动记录数据，电话挂断后系统自动生产通话数据，并将通话数据通过接口方式推送到诉求数据库进行存储；

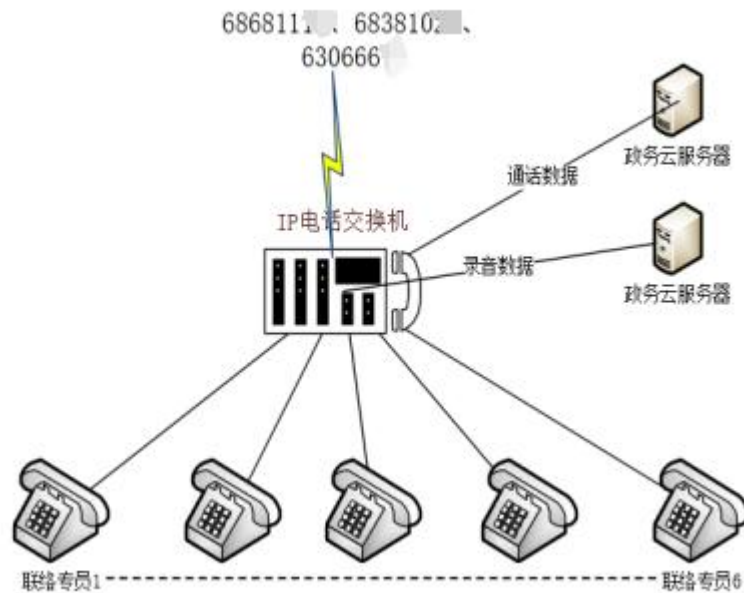
话机开机自动在线，系统根据联络专员情况配置 6 部 Wifi 无线话机，话机开机后自动上线；

离席勿扰，联络专员离席后，点击“勿扰”按钮电话自动分派到起到联络员话机上；

专员语音联络系统配置清单

配置一台 IP 电话交换机（4 个外线号码接入、10 个 IP 内线话机接入、通话录音、浏览器管理等功能）；配置 6 台 IP 电话（具备勿扰、重播、接听等按钮功能支持 Web 配置）；

专员语音联络系统组网示意图



通过 683811**、683810**、630666**三个号码实现联络专员与重点、难点、特殊诉求人或企业联系，跟踪部门办理情况，并实现通话数据和录音数据实时存放到政务云，同时实现与工单进行关联；

②处理诉求工单业务系统

处理诉求工单业务系统主要用于诉求工单的业务流转，包括针对四五级（科室、社区级）对于诉求办理的诉求草稿、诉求签收、诉求转派、诉求撤回、持续办理、办理系统预警、根据 AI 自动总结归纳、同号工单查询、同址工单查询、同诉工单查询、综合查询、未诉先办等功能，系统需覆盖新区部门、街道、社区（网格）三级职能体系，在现有国家、省、市、新区、街（镇）基础上延申至处（室）、社（村）、网格的立体覆盖，具体各功能描述如下：

诉求草稿

针对人民网地方领导人留言板、问政四川、麻辣社区等平台被汇聚系统通过网页采集技术采集回来的诉求，最初为草稿状态，待工作人员审核补全信息后转入下一个派发流程，同时提供新增新区三部座机反馈后由工作人员手动收集的诉求，并提供草稿列表和草稿查询功能。

诉求签收

针对互联网+督察、中国政府门户网、省 12345 热线、市委书记信箱、成都 12345、市政府信箱、新区领导信箱等通过数据接口对接回来的诉求，诉求本身信息比较完整，根据业务要求提供诉求签收和退回以及退回理由描述功能，并转入下一个诉求转派流程。

诉求转派

针对已签收或通过草稿已人工处理的诉求进行转派，并在转派时可指定主办协办单位以及办理时限要求等内容。转派的同时工作人

员可以对诉求进行标注（被诉主体、事项描述），也可将工作人员认为诉求可能对后期工作需要的进行收藏。基础部分依托市 12345 系统进行回复。

诉求撤回

诉求派发出去后如联络专员发现具有明显错误，可将诉求进行撤回，并可重新派发给其他办理单位。工作人员在办理中诉求列表里选择一条对应工单进行撤回操作。

工单收藏

工作人员在任何处理环节，可对工单进行收藏，收藏的工单列表信息库，列表展示工单编号、诉求主题、诉求内容、当前状态、办理单位等信息，并提供导出功能。

办理单位增派

诉求在办理过程中由于某种原因，需要增加一个办理单位和原有办理单位进行共同办理，工作人员找到对应的诉求工单，对其增加一个办理单位，并规定办理事项。

办理系统预警

各单位业务人员在使用办理系统是，系统根据相应的关键字自动预警，以色差或闪烁等进行醒目提醒。

根据 AI 自动总结归纳

系统根据业务人员综合查询出来的诉求可以通过 AI 技术自动形成一段描述性文字内容，便于及时向相关部门推送综合查询后的结论性内容。

未诉先办

与天府发布、天府服务等微信公众号对接，便于基层网格员、社区监督员等基础人员发现问题后及时上报形成相应工单进行办理，实现群众未诉先办。

同号工单查询

系统提供同号工单查询功能，根据输入的时间段和工单数量条件，系统自动输出符合时间段内各号码诉求总量大于设定的工单列表，并提供导出功能。

同址工单查询

系统提供同址工单查询功能，根据输入的时间段和同址工单数量条件，系统自动输出符合时间段内各地址诉求总量大于设定的工单列表，列表展示工单编号、诉求主题、诉求内容、当前状态、办理单位等信息，并提供导出功能。

同诉工单查询

系统提供同类诉求工单查询功能，根据输入的时间段和同址工单数量条件，系统自动输出符合时间段内各地址诉求总量大于设定的工单列表，列表展示工单编号、诉求主题、诉求内容、当前状态、办理单位等信息，并提供导出功能。

综合查询

系统提供工单综合查询功能，包括时间段、行业分类、诉求性质、诉求地址（被诉主题名称）等条件，并形成结果列表，列表展示

工单编号、诉求主题、诉求内容、当前状态、办理单位等信息，并提供导出功能。

持续办理

系统提供针对不同类型的诉求件，形成不同的办结回复流程，系统能区分持续办理和一次办理两种类型的工单，持续办理工单承办单位能多次进行回复办理，诉求人能查询到不同阶段的办理结果。

内部交流系统

系统提供一套用于内容沟通交流的即时通讯工具，具备留言、回复、群聊、私聊、记录查询、记录漫游等功能。

(3) 数据汇聚系统

系统提供接口对接、网页采集、手动录入等三种方式进行数据汇聚，本项目针对不同的数据源采用不同的采集方式，具体如下：

①网页采集

网页采集主要针对人民网地方领导人留言板、问政四川数据进行采集并入库；问政四川为四川日报发起为群众和企业提供网络留言的一个诉求表达平台，采集地址为“<https://ly.scol.com.cn/main/thredlist?fid=4714>”，采集内容包括下图红色框内容：



人民网地方领导人留言板为人民日报社开设的市民留言平台，针对本项目的数据采集地址为“<http://liuyan.people.com.cn/>”采集内容包括如下内容：



在天府政务微信公众号上建立诉求填报入口，便于群众、网格员发现无法处置的事件通过天府政务进行诉求反馈，填报内容表单包括事发地址、诉求内容描述、诉求类别、诉求性质、是否回访等，平台定期反馈办理结果以及办理过程。

②手工录入数据

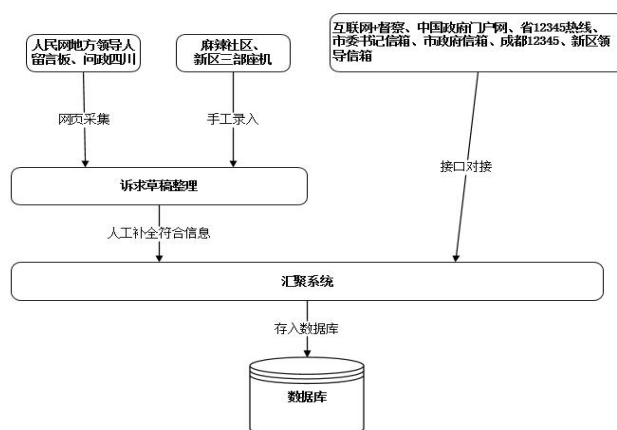
针对麻辣社区群众呼声栏目，因栏目中涉及大量视频描述和图片描述，因此采用手工录入方式采集数据。同时针对三部座机在与群

众沟通过程中参数的诉求同理采用手工录入方式。系统提供诉求联系方式、诉求人、诉求性质、诉求分类、诉求内容、诉求时间、事发地址等信息录入界面和修改查询界面。

③接口对接

本项目针对互联网+督察、中国政府门户网、省 12345 热线、市委书记信箱、市政府信箱、成都 12345 热线、新区领导信箱数据采用成都网络理政平台提供的接口数据进行对接，对接采集内容包括：诉求联系方式、诉求人、诉求性质、诉求分类、诉求内容、诉求时间、事发地址等信息。

④采集流程示意图



为保证数据的一致性，对人民网地方领导人留言板、问政四川、麻辣社区、成都 12345 热线、新区三部座机采集的信息内容，进行符合补全整理后存入数据库。

(4) 智能辅助系统

智能辅助系统包括两部分内容，一部分是智能辅助规则梳理，一部分是智能辅助应用部分。

①智能辅助规则梳理

全面梳理汇聚内容与要素、部门派发规范、回复模板、延期准则和台账、审核等相关的知识，以及历史各行业、各片区预警阈值的相关内容，形成一个统一的行业和区域相关业务规则。

业务操作规则

包括梳理业务操作规则和数据实时汇聚规则，形成业务操作指南，其中操作规则包含签收、转派、回复、协调、监督、审查等的业务操作方法，数据汇聚规则包含数据实时获取的内容项、更新时间节点、存储方式、数据转换、更新标准等。

业务规范知识系统

依托业务操作指南，将各种行业的分派规则、办理期限，以及属地和部门处理原则，形成结构化、可维护性、可关联性的知识内容，开发可管理、可编辑、可查看的逻辑知识系统。

②智能辅助应用

智能辅助应用通过人工智能辅助方式，辅助工作人员在签收、派发、回复、延期审核、退回审核、再次交办等工作过程中处理一般、常态化诉求，减少人工参与工作量，主要模拟人工处理以下环节流程：

处理机器人，通过合法账户信息，在系统上模拟人工对工单进行实时“签收”操作，签收后按操作规则进行“派单”操作，并指定办理期限，派单采用“预派”方式，最终需人工进行审核。

回复机器人，通过合法账户信息在系统上模拟人工根据规则调整部门办理结构的抬头和落款后，向上级进行自动回复。

延期与退回机器人，通过合法账户信息在系统上模拟人工根据规则处理延期申请和退回申请，并对退回后的工单按照规则进行再次交办。

③辅助智能报告

平台具备阶段性分析报告输出功能，系统根据前期设定的输出时间和模板内容，自动输出报告初稿，并对最终形成的终稿进行统一管理。

(5) 诉求预警系统

预警系统包括两部分内容，一部分是预警算法系统，一部分是预警结果推送接口系统；通过设定的预警策略实时监督收集到的各类民生诉求信息的变化情况，计算当前各项预警指标是否达到设定的阈值，达到后进行自动预警，预警方式包括屏幕提示、短信、语音电话等。预警会告知具体事项、案件数量、具体地址，提醒有关部门做好第一时间应对决断，同时智能展示预警应对方案。

预警系统具备关键字（如：聚集、爆炸等）、行业、区域等数量上的预警，以及周期性和历史性占比、环比变化较大的突出预警具体如下：

①敏感预警

敏感词汇预警功能，是根据预警策略设定的单个或多个关键字在特定数据周期、特定扫描频率、指定区域和行业的总量和增量等值超过设定阈值时进行预警。（如：聚集、爆炸等关键字在某街道两小时内出现超过 2 次的诉求，进行预警。）

②热点问题预警

针对一段时间诉求量比较大的事件，按不同区域通过表格排名进行统计分析，也可以综合其它维度指标进行个性化灵活定制分析，当数据累计达到一定阈值时系统自动归集到热点问题呈现，并且实时在软件界面主动给予明确提示。

③难点问题预警

难点问题一般在时间周期上体现比较长，而且事发地址几乎在同一个区域，属于重复性投诉，且没有明确的办理结果或回复结果指向不明确，问题未能得到实质性解决。按时间、事件类型、办理结果或来话人差评进行统计，当诉求量达到预先设置的阈值时自动提示预警。

④新发问题预警

新发问题关注，关注最近有哪些新的问题、新的苗头出现，有什么趋势特点，并进行预警报告。

⑤行业预警

根据预警策略设定某个行业在特定数据周期、特定扫描频率、指定区域的总量、增量、环比、对比等值超过策略设定时进行预警。（如：城市管理、环境污染等行业在某街道两天内的诉求总量超过 20 次的诉求或增量超过 5 个或环比增加 20%进行预警。

⑥区域预警

是根据预警策略设定某个区域在特定数据周期、特定扫描频率、指定区域的总量、增量、环比、对比等值超过策略设定时进行预警。

（如：某个街道或某个小区等区域在某个行业两天内的诉求总量超过 20 次的诉求或增量超过 5 个或环比增加 20%，进行预警。

⑦特殊对象预警

根据公共聚集场所、特殊身份人员等情况进行预警。

⑧预警方式

当各类诉求达到预警阈值后形成预警日志数据列表，以接口方式向天府大脑进行推送，由天府大脑进行呈现展示。包括敏感预警日志接口、热点问题预警接口、难点问题预警接口、新发问题预警接口、行业预警接口、区域预警接口、特殊对象预警接口，每个接口都包含预警类型和预警数量以及对应的诉求详细信息和办理情况。

⑨预警策略管理及阈值设置

对预警类型（关键字、行业、区域）、数据周期、扫描频率、预警值（总量、增量、环比、对比）、阈值按不同的预警级别进行设置管理，针对不同的预警类型和级别需要在系统中预先设置不同的阈值，可以根据后期运行情况调优，当设置过大可能导致该预警的事件而未预警，设置过小可能导致预警失真。

（6）诉求感知系统

诉求感知系统是利用已建立好的数据库的历史数据，按照时间（年、季、月、周）、行业分类、诉求性质、诉求途径、办理部门、办理情况、满意度、诉求对象、诉求区域等不同维度感知各个区域、部门、行业存在的问题，并将相关数据结果以接口方式向天府大脑推

送，推送的数据中能识别出数据来源（国家、省、市、新区），分析主要内容如下：

①诉求来源分析

诉求源包括网络理政平台、官方门户网站、论坛、微信微博几种来源渠道，统计不同平台以及不同方式来源的诉求总量、占比、环比分析，以及对各来源平台的诉求渠道（如：热线电话、微信、信箱、论坛）进行趋势分析，以了解市民的诉求习惯。

②诉求性质分析

诉求性质包括咨询、投诉、建议、求助、其他等性质，按诉求时间、区域、行业的总量、占比、环比进行分析。

③诉求行业分析

包括国土资源、城乡建设、教育文体、卫生计生等行业，按月、季、年以及区域的总量、占比、环比进行分析。

④集中区域分析

包括对各行政区域分布的行业、办理情况等变化突出的进行综合排名分析。

⑤延期情况分析

对存在办理延期情况的数据进行分析。默认对当月范围内的数据，按照用户所属组织进行办理延期的数据分析。应提供基于时间范围内，办理延期数据的总量，存在延期办理的用户总量，默认按照办理延期数量降序的方式显示用户所属单位名称及延期数量。

⑥超期情况分析

对存在办理超期情况的数据进行分析。默认对当月范围内的数据，按照用户所属单位进行办理超期的数据分析。应提供基于时间范围内，办理超期数据的总量，存在超期办理的用户总量，默认按照办理超期数量降序的方式显示用户所属单位名称及超期数量。

⑦办结满意度情况分析

对已办结数据的回访满意度情况分析。在指定的时间范围内，可针对不同数据源，满意度分类情况进行数据的对比分析。反映出当前时间范围内平台已回访的数据总量情况，满意数据总量情况、不满意数据总量情况、基本满意数据总量情况以及不同数据源回访数据总量情况，满意数据总量情况、不满意数据总量情况、基本满意数量情况。

⑧诉求分布情况分析

按所属区域分析，基于诉求数据分派办理的街道信息，对各部门街道诉求量分布情况，可查看对应部门街道的诉求处置情况、回访情况以及主要诉求分类问题；展示新区部门街道诉求分布情况，并可下钻查看具体的诉求涉及的楼盘小区；展示新区各楼盘小区诉求量分布排名，并可对任一楼盘小区下钻查看诉求问题分类及诉求表现。

⑨集中街区情况分析

根据各街道门牌号和物业小区，分析一段时间内存在的集中性、重复性问题。同时按照地图方式进行展示。

(7) 系统管理

系统基本管理包括行政区划管理、组织机构管理、系统用户管

理、系统角色与权限管理、数据字典管理、系统日志管理等功能。

①行政区划管理：对系统中的行政区划进行管理，包括新增、删除和修改等。

②组织机构管理

机构新增

系统管理员可新增机构信息。

组织机构信息包括：机构名称、职能职责、行政区划、详细地址、负责人、联系电话、邮政编码、机构简介等。

机构展示

机构以树状结构进行分级展示，管理员可查看组织机构详细信息。

机构编辑、删除

系统管理员可对组织机构信息进行编辑、修改等操作，可对已有的组织机构进行删除操作。

③系统用户管理：系统管理员可根据权限对本级与下级机构用户进行管理。具体包括：系统用户新增、系统用户角色分配、系统用户密码重置和系统用户账号的禁用与删除等。

用户新增：系统管理员可新增本级机构或下级机构的用户，用户信息包括：账号、密码、使用者姓名、用户类型（如：工作人员、系统管理员）联系电话、电子邮箱等信息。

角色分配：系统管理员可为用户分配对应的角色和系统操作权限。

密码重置：如用户忘记密码，可联系系统管理员进行密码重置。

账号禁用、删除：系统管理员可根据实际需要，禁用（冻结）或删除用户账号。

④系统角色与权限管理

系统管理员可新增系统角色，并为角色赋予相应权限。

页面访问权限管理：主要对用户需访问的页面进行权限控制，使用户只能访问赋予权限的页面。

操作权限管理：主要对应页面相关系统功能使用权限进行控制，用户只能使用赋予使用权限的系统功能。

数据权限管理：主要对用户访问的数据进行权限控制，使用户只能访问赋予了操作权限的数据。系统在设定好角色后，可通过用户管理中的角色分配功能将角色权限与用户账号关联从而控制用户对系统功能的使用权限。

⑤系统字典管理：系统字典管理主要由系统超级管理员进行管理，可灵活方便的新增字典类型种类或修改字典类型种类中的值。

⑥日志管理

日志管理主要对各用户的登录情况和系统使用的操作信息进行记录，便于管理员追溯用户登录情况和分析系统使用情况。

用户登录日志：用户登录日志记录用户系统的登录与退出情况，记录信息为用户 ID、用户名、主机 IP 地址、登录时间以及退出时间等。

用户操作日志：用户操作日志记录用户使用系统时的操作信息，记录信息为操作 IP 地址、使用浏览器版本、情况 URI、操作方式、操作提交数据、请求结果、操作描述、操作权限、业务 ID、操作账号、操作用户、操作时间与操作耗时等。用户操作日志向系统管理员提供条件查询功能，以便管理搜索定位所需日志。

2. 功能清单

序号	功能模块	一级功能点	二级功能点	三级功能点
----	------	-------	-------	-------

1	诉求信息数据库	源数据库	诉求人信息库	
2			诉求内容信息库	
3			诉求分类信息库	
4			重点场所地址库	
5		处置过程数据库	紧急联系库	
6			专班处置库	
7			诉求标签信息库	
8			诉求办理情况库	
9			诉求评价库	
10			数据库备份功能	
11	服务专员联络平台	专人专号联系	联系市民	
12			通话记录	
13			通话录音	
14			录音查询	
15			来电接听	
16			来电查询	
17		业务办理	签收受理	
18			转办重办	
19			退回延期	
20			重办查询	
21	评价查询			
22	延期申请			

23			退回延期	
24			回复办结	
25	数据汇集系统	诉求数据采集	12345 热线数据采集	
26			其他诉求数据采集	
27		诉求数据治理	数据清洗	/
28			数据解析	/
29	诉求感知系统	基础分析	办理流程查询	/
30			延期件查询	/
31			超期件查询	/
32			回访满意度查询	/
33			综合模糊查询	/
34		决策分析统计	诉求来源分析	/
35			诉求性质分析	/
36			诉求行业分析	/
37		态势分析接口输出	诉求行业对比分析接口	/
38			趋势分析接口	/
39			延期件查询接口	/
40			超级件查询接口	/
41			满意度查询接口	/
42			工单列表接口	/

43			工单详情接口	/
44			街镇办理对比分析 接口	/
45	诉求预警系 统	预警参数设置	预警阈值设置和维 护	/
46		预警功能	热点问题预警	/
47			难点问题预警	/
48			行业预警	/
49			区域预警	/
50			敏感词预警	/
51		预警数据接口	包括上述热点问题预警、难点问题预警、行业预警、区域预警、敏感词预警运算出的数据日志 接口	
52	智能辅助系 统	标签管理	标签类别管理	新增标签类 别
53				修改标签类 别
54				删除标签类 别
55		标签维护	新增标签	
56			修改标签	

57				删除标签
58				按标签查询
59		智能化应用	规则图谱管理	初始化图谱
60				知识图谱维护
61				机器学习
62				智能化处置
63				自动签收
64				自动派发
65				延期处理
66	预警感知中 屏幕展示系 统	通过诉求预警系统提供的预警日志数据接口和诉求感知系统提供的态势分析接口开发一套适用100寸以下中屏展示的系统		

注：1. 以上平台所有功能模块由供应商部署到新区政务云，有关安全设备、网络设备、计算存储设备由政务云提供。

2. 本平台是对成都 12345 热线平台数据在新区的延申办理系统，系统将 12345 热线平台的诉求延申至社区、科室、村组、网格进行办理；同时系统还具备对除 12345 热线平台数据外的诉求办理功能（含问政四川、天府政务微信公众号等）

3. 平台通过成都市智慧蓉城数据共享平台获取成都 12345 热线平台属于新区办理的相关数据并与本系统通过技术或人工获得的其他国家、省、新区本级数据，进行融合后开展预警算法和感知处理，并将处理结果推送到天府大脑。

3. 技术要求及服务质量要求

(1) 系统性能指标要求

序号	系统性能指标	具体要求
1	系统易用性指标	<p>系统设计与开发的目的是将分散于不同平台民生诉求数据通过智能化手段进行汇聚，清洗，归纳，形成可分析、可挖掘的原始数据库，在此基础上应用大数据分析手段进行建模。在此过程中要使系统易用、好用，应达到智能汇聚、智能分析，在归纳、治理数据的过程中尽可能减少人工参与。</p>
2	用户数要求	<p>四川天府新区网络理政工作信息化平台作为一个融合多源诉求数据和针对具备不同业务处理对象的信息化、智能化平台，对各应用功能子系统的用户需求略有不同，具体如下：</p> <p>智能辅助系统的签收、办理等业务处理功能作为用于覆盖新区、镇（街道）、社区（网格）基本功能，根据新区目前拥有 24 各职能部门、9 个镇（街道），预计用户数不超过 500 人，并发量在 50 左右；</p> <p>智能辅助系统的智能派发、延期辅助处理等辅助业务功能为新区本级使用（仅行政审批局使用），预计用户数不超过 50 人，并发量在 50 左右；</p> <p>数据汇聚系统主要用于处理新区本级分别对接国家、</p>

		<p>省、市各平台数据的自动汇聚工作，仅本级工作人员（仅行政审批局使用）参与数据补全、复核、审查使用，用户数不超过 50 人，并发量在 50 左右；</p> <p>诉求预警系统和诉求感知系统主要用于程序后台对大量数据运算、封装并向天府大脑推送运算封装后的结果数据，主要用户体系在天府大脑的各系统调用，用户数不超过 50 个，并发量在 10 左右；</p>
3	<p>实时性 指标要 求</p>	<p>按照 1/3/5 秒原则，在 1s 以内得到响应，用户会觉得系统响应很快，体验非常好；1-3 秒得到响应，用户可以接收，体验还不错；3-5 秒才响应，用户就感觉慢了，体验有点糟糕；一旦响应超过 5 秒，用户就会认为是个失败的体验，选择离开或重新发起请求。四川天府新区网络理政工作信息化平台作为一个融合多源诉求数据和针对具备不同业务处理对象的信息化、智能化平台，对各应用功能子系统的实时性需求略有不同，智能辅助系统的签收、办理等业务处理功能的数据写入和查询应在 3 秒内完成，智能辅助系统的智能派发、延期辅助处理等辅助业务功能，作为后台辅助应在 5 秒内完成；数据汇聚系统的人工参与部分功能的数据查询和写入应在 3 秒内完成；诉求预警系统和诉求感知系统系统存在大量实时数据运算和推送，各项功能应在 4 秒内完成；</p>

4	稳定性 指标要求	<p>四川天府新区网络理政工作信息化平台，为国家、省、市、新区四级企业市民诉求办理处置的综合性业务平台以及为天府大脑提供有利数据支撑的数据支撑平台，这些系统都要求 7*24 小时运行，因此四川天府新区网络理政工作信息化平台也必须满足 7*24 小时运行的要求。系统主要面向民众，需要做到高可用，确保民众诉求随时可以得到表达。但考虑到应用系统宕机几乎不可避免，因而期望应用系统尽可能恢复。一般来说，政务云服务重启时常通常在 10 分钟级别，同时考虑本业务系统的应用系统涉及到一些算法模型，可能导致服务重启时需要再次进行模型的加载，恢复时间更长，因而平均恢复时间上限为 20 分钟。</p> <p>根据以上分析，将系统的性能指标设计如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 应用系统 7*24 小时运行； ● 应用系统宕机后平均恢复时间≤20 分钟； ● 简单查询平均时间≤3 秒； ● 负载运算统计平均响应时间≤5 秒； ● 报表计算展示平均时间≤5 秒；
---	-------------	--

(2) 服务质量要求

序号	服务质量	具体要求
----	------	------

1	服务方案	<p>提供详细的服务方案，包括：①运行维护保障方案（包含组织架构、负责人及其资质、服务人员、服务机制、系统维护内容、系统故障解决等服务承诺）；②质量保证承诺：提供完整的项目质量管理和质量保障体系方案，具有项目组织实施计划，确保工期可控，项目人员配置合理；③应急处理措施；④项目实施（包含项目实施组织机构、项目进度、质量资金等管理方案）。</p>
2	项目实施 方案	<p>提供项目实施方案，包括：①数据采集子系统；②数据清洗与治理子系统；③基础字典库子系统；④数据解析子系统；⑤算法模型子系统；⑥分析子系统；⑦智能化呈现子系统；⑧智能辅助机器人系统；⑨系统管理子系统。</p>
3	人员要求	<p>本项目拟配备人员，须具有相关履约能力，参与过类似项目建设，可提供大数据或人工智能专业工程师及以上职称证书、ITSS服务项目经理证书、软件设计师中级及以上证书证明其人员实力。</p>
4	服务要求	<p>服务期内，服务团队应对本项目所建设应用平台的运行、更新、维护提供 7×24 小时用户服务。</p> <p>运维服务质量，保障系统平台 7×24 小时不间断运行。</p> <p>响应时间：</p> <p>提供 7×24 小时电话响应服务；</p> <p>接到用户故障通知后，0.5 小时内做出明确响应和安</p>

		<p>排，2 小时内做出故障诊断报告；</p> <p>如问题无法远程解决，应立即派遣具有解决故障能力的工程师在 2 小时内到达故障现场；</p> <p>到达现场后需在 12 小时内恢复平台正常运行；</p> <p>故障解除后，需提供相关故障说明文件。</p>
5	运维服务周期	验收合格后提供一年运维服务，服务响应按服务要求执行。

4. 运维服务内容

(1) 平台使用答疑

在平台使用过程中，服务团队应为所有的平台工作人员提供平台日常使用答疑服务，确保平台工作人员具备平台的独立操作能力。

(2) 日常故障处理

服务团队应对平台日常出现的故障进行及时处置，确保平台运行的连续性。对于影响平台无法正常运行故障，需在故障处置过程中记录《故障处置跟踪表》，并在故障解除后提供《故障处置跟踪表》及《故障处理报告》。

(3) 漏洞修复

包括但不限于：平台运行保障（监控、咨询/答疑）、应急故障处理、重点事件保障、业务流程变更、平台 Bug 收集、平台使用意见调查收集等工作，并于每月 5 日前提供上月《漏洞修复周报》。

(4) 平台巡检

服务团队应在每月下旬，提供 1 次的平台整体巡检服务，巡检范围包括：业务平台软件、支撑平台软件、基础运行环境软件的整体

运行状态，发现如软运行告警、运行日志异常超负荷等。完成巡检后应提供《平台巡检报告》，解除可能的潜在运行隐患。

(5) 服务总结报告

服务团队应每半年面向所有平台使用人员进行一次“运维满意度调查”，并结合日常运维服务的工作情况，为用户提供《半年度服务总结报告》及《年度服务总结报告》，总结运维工作内容、存在的问题和改进措施。

(6) 平台更新迭代

服务团队应结合实际情况，不定期对平台提供更新迭代服务，更新迭代的内容包括但不限于：日常工作人员上报的平台使用问题、安全漏洞、日常收集的用户功能性优化意见、平台功能 Bug 等，提升平台运行的安全性、可用性、易用性。

(7) 信息化咨询

在售后服务期间，提供信息化咨询服务，并探讨平台的优化方向、升级建议。

5. 其他服务要求

(1) 供应商应按照按照等级保护 2.0 三级的相关标准和规范的要求进行系统建设，供应商应负责项目当期年度的等级保护评估过程中对平台进行整改所产生的相关费用，评估通过后方可提出项目验收申请（提供承诺函、格式自拟）。

(2) 供应商应按照《中华人民共和国密码法》《商用密码管理条例》《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》（GB/T

39786-2021)《信息系统密码应用测评要求》《商用密码应用安全性评估管理办法(试行)》等制度和规范进行建设,对四川天府新区网络理政工作信息化平台商用密码应用方案密评及商用密码应用安全性评估,评估年度的整改费由供应商负责(提供承诺函、格式自拟)。

(二) 商务要求

1. 服务时间:本项目签订合同后三个月内完成系统建设并试运行三个月后进行验收,验收合格后提供一年运维服务。

2. 服务地点:采购人指定地点。

3. 付款方式:见采购文件“合同支付约定”,中标供应商应按采购人要求开具相关票据。

4. 验收办法及标准:

(1) 验收办法:中标供应商与采购人应参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)及各类规范和采购人内部相关管理办法进行验收。

(2) 验收标准:按国家相关规定及招标文件的要求、中标供应商的投标文件及服务承诺与合同约定标准进行验收。

5. 中标供应商自行负责服务现场的安全工作,若出现任何安全问题,一切责任由中标供应商自行承担。