附件1

2025年自治区12345政务服务便民热线

日常运行服务项目采购方案

自治区12345政务服务便民热线（以下简称“自治区12345热线”）是企业和群众反映诉求的重要渠道，承担着政策咨询、诉求受理、便民服务的职能。为了更好完成自治区12345热线日常运行工作，持续优化12345政务服务便民热线平台功能，加强智能化客服系统建设，增强热线应答能力，持续推动全区各类政务服务热线归并至12345热线，推动12345热线与110、119、120、122等紧急热线以及水电气等公共事业服务热线联动，加强热线数据社情民意分析及应用，特制定此采购方案。

一、采购的必要性

根据广西加强数字政府建设管理工作要求，以及《广西壮族自治区12345政务服务便民热线管理办法》（桂数发〔2021〕13号）相关要求，12345热线提供7×24小时人工服务。为12345热线能够持续提供7×24小时人工服务，持续优化12345政务服务便民热线平台功能，本项目拟持续采购自治区12345政务服务便民热线日常运行服务项目。

二、采购需求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **服务名称** | **主要性能参数** | **单位** | **数量** |
| **1** | **通讯服务** | | | |
| **1.1** | **语音中继线路（含话费）** | 提供话务坐席专用语音中继共计221线，接听坐席每席配置2路中继，另在运营职场安装10路模拟中继固定电话，用于应急接听。 | **线** | **221** |
| **1.2** | **宽带专线** | 提供4条不小于100MB的宽带专线，其中两条专线由运营商机房连接至信息中心，另外两条专线由信息中心连接至话务运营场所，分别从不同方向拉进目的地，互为主备，当其中一条发生故障时，另外一条启用另外一条，实现瞬间切换，不影响业务的正常开展。 | **条** | **4** |
| **1.3** | **12345热线平台呼叫接入系统资源服务** | 1、提供话务智能分配功能、权限分配、呼叫平台操作模块、ivr模块等功能。  2、与自治区12345热线平台业务系统无缝衔接。  3、提供自治区12345热线呼叫接入系统语音工号。  4、提供不少于136路媒体网关资源的使用授权，满足不少于221路话务并发、满足不少于221路IVR语音并发、满足不少于136路三方通话。  5、提供坐席话务功能，包括签入、签出、咨询、转移、三方通话、外呼、应答、挂机、示忙、示闲、保持、恢复、切换工作模式、进入话后整理、完成话后整理、开始监控、结束监控等。  6、提供坐席报表统计功能，包括技能组报表统计、分时话务统计、坐席话务统计、漏话统计、客户留言统计、未接来电统计等。  7、提供坐席通话记录查询功能，包括通话记录查询、我的通话记录、未接来电查询、电话留言查询、漏话记录查询等。  8、提供坐席现场管理功能，包括坐席监控、坐席工作情况、坐席工作日志、技能组通话监控。  9、提供坐席管理功能，坐席管理、技能组管理、角色管理、黑名单管理。 | **席** | **136** |
| **2** | **话务运营和支撑服务** | | | |
| **2.1** | **话务人员服务** | 一、数量要求  提供话务运营团队服务人员不少于185人，并负责人员的招聘、培训、管理及运营工作，其中配置生产岗人员工单回访组30人、工单申诉审核组12人、前端接电话务组75人、东盟专线话务组3人、工单转派及工单提级协调督办组10人、指导考核组8人、数据分析组12人、宣传组3人、平台支撑组5人、增值服务组5人、技术支撑组6人，配置管理人员16人。配合政府部门对自治区12345 热线的指导与管理工作。 | **人** | **185** |
| 二、话务运营要求  1.制定实施方案  根据热线采购需求，制定热线实施方案，确保服务无缝衔接，按时、按质、按量对外提供服务，包括不限于人员招聘、人员培训、进度计划、保障措施等。  2.提供服务方案  根据热线工作目标，制定热线服务方案，确保按时、按质、按量完成热线工作任务，实现热线工作目标，包括但不限于组织架构及职责分工、运营指标保障措施、人员稳定保障措施、质量提升保障措施等。  3.建立管理体系  以专业呼叫中心运营管理为依据，结合 12345 政务服务便民热线运营需求及特点，建立科学的管理体系及完善的管理制度，包括但不限于话务管理、知识管理、培训管理、质量管理、团队建设等。  4.合理化意见或建议  结合热线工作目标，为热线的运营和管理工作提供意见或建议，包括但不限于背景、现状、目标及措施等。  5.在原供应商结束服务前 15 天内完成团队组建，并完成工作交接。 |
| 三、人员要求  1.保证服务期间有不少于185名话务运营相关人员职在岗，员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出服务的，应当进行及时补员并确保外包服务坐席在离岗前完成交接手续。  2.因话务人员个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，需求方有权退回话务人员。对委托机关退回的话务人员，供应商应当即时补员。  3.供应商应当根据需求的要求统一和规范话务人员的四季着装（春夏秋冬装），费用由供应商自理。  4.供应商应当严格执行有关的人力资源保密和需求方的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若供应商话务人员违反保密相关规定，对需求方和服务对象造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。  5.供应商不得以委托方的名义对外发生与委托业务无关的业务往来，并应当对提供的外包服务座席实行严格管理，对于供应商商话务人员给热线造成利益损害的，供应商应当承担相关法律责任。  6.上岗要求：  1）有热线接线经验（半年及以上）的服务人数至少 100 人。  2）在原供应商结束服务前15 天内全部人员到岗、完成培训并具备上岗条件，培训期所产生费用由供应商承担。  7.运营时间要求  1）服务期：2025年1月1日至2025年12月31日。  2）提供 7×24 小时人工服务。  8.任职条件：  1）大专及以上学历；  2）普通话标准流利、口齿清晰，具有良好的沟通能力；  3）具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；  4）具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力；  5）熟练掌握计算机文字录入：中文不低于 60 字/分钟；  6）适应轮班制，并接受工作时间，必要时可加班；  7）同等条件下，具有政务服务经验者优先。  9.人员工资福利  话务人员的工资福利包括但不限于基础工资、月度绩效、年度绩效、五险一金、加班费用、交通补贴、伙食补贴、通信补贴、夜班补贴、高温补贴、过节福利、体检费用、劳保费用、团队拓展、培训交流、差旅住宿等。 |
| **2.2** | **全年调研交流** | 考察学习调研：组织区外调研考察学习，每年2次，每次预计5-8人 | **次** | **2** |
| 系统优化调研：为充分了解平台使用情况，有助于提升平台使用体验，在本年度（2025年）内为全区使用12345热线系统的12个区市级热线中心提供12次陪同系统使用情况调研服务。 | **次** | **12** |
| **2.3** | **全年培训** | 话务中心聘请专家讲座（含心理专家梳导），每年2次 | **次** | **2** |
| **2.4** | **12345业务推广** | 1.历程墙及板报墙制作：2025年更换新的服务场地，根据热线的三年发展历程，重新制作热线发展历程墙，制作热线职场制度管理墙面，党团党建阵地墙面，确保历程墙、板报墙、党团党建阵地墙充分展现热线最新的发展历程、热线的建设目标、工作重点、工作成绩和青年文明号相关工作的开展成果等；  2.业务推广材料制作：每年制作业务推广材料，宣传热线相关知识（热线职责、受理范围、受理流程、受理时限）以及热线创新做法、热线管理办法解读、党团文化建设成效，展现热线新风貌。  3.业务解读短片制作：每年制作2个热线宣传片，树立中心品牌形象（宣传视频）和展示中心工作成绩（年度视频）；制作业务政策解读、办事指南指引小视频、消费陷阱风险提醒小视频10个以上。短片时长约4-6分钟。  4.专题活动：围绕110与12345联动形式和成效、优化营商环境举措和成效，通过“进社区、进商圈、进乡村、进校园、进家庭、进企业”等形式，开展主题宣传活动，宣传热线积极响应振兴经济、振兴乡村号召、未成年人保护宣传，积极主动为民、为企送服务、送政策，提供方便、快捷、实惠的政务服务，发挥热线“一号解读、一号响应、一号快办”的积极作用。  5.热点回应会客厅：与相关新闻媒体制作推出12345热点回应会客厅栏目，每一期聚焦群众向12345反映的热点问题，邀请承办部门就问题进行回应，开展形式拟采用直播访谈或电视台录播的形式进行开展。  6.公益志愿服务：通过“党旗红”带动“志愿红”，常态化开展志愿服务活动，着力实现党建与热线志愿服务同频共振，开展儿童走访、乡村贫困家庭慰问、法律援助咨询、中高考爱心服务、关爱孤寡老人、与社区结对共建等公益活动，助推新时代文明实践工作。 | **项** | **1** |
| **2.5** | **广西12345公众号运营** | 1.为12345热线微信公众号整体策划和运营服务，提出整体的运营策划方案，强化微信公众号内容采编、策划、制作的能力，主要围绕结合政府工作重点、社会聚焦的热点和公众不断变化的服务需求，策划各类专题专栏；制作有深度有价值又通俗易懂的内容，及时解读政府文件，宣传惠民举措，分析发展势态，引导公众参政议政，让社会大众了解、理解和支持政府工作，发出权威声音，传播正能量。  2。日常内容制作服务，包括选题、图文音视频等不同展现形式的制作，强化微信的政策解读能力和回应社会切能力，提供微信运营的相关数据分析服务，扩大公众号传播力影响力。 | **项** | **1** |
| **2.6** | **社情民意舆情舆论大数据分析** | 数据分析服务：根据自治区党委要求，提供深度社会关键话题的趋势和情感倾向分析，包括包括文本分析、情感分析和趋势预测，反应社会舆论的变化，便于政府决策。同时监测并识别虚假信息和谣言，确保对社情民意和舆情舆论的分析准确可信。 | **次** | **13** |
| **3** | **12345政务服务便民热线平台服务** | | | |
| **3.1** | **总体要求** | 一、供应商须在合同期内提供12345政务服务便民热线平台的使用权。平台可提供给全区各市级12345热线共同使用。  二、供应商提供的12345政务服务便民热线平台须实现与广西数字政务一体化平台（事项库、政务服务门户、统一身份认证等系统）、各厅局单位的数据对接。 | **项** | **1** |
| **3.2** | **12345政务服务便民热线平台总体技术要求** | 总体技术指标要求如下：  一、基本技术要求  （一）浏览器兼容性：系统应能支持IE9+、微软Edge、Chrome、Firefox和360等主流浏览器。  （二）应用系统：系统性能稳定、可靠、实用；人机界面友好，输入、输出方便；业务流程可自定义设置；接口多样性。  （三）数据精确性：要求数据加载、统计计算、制表制图等功能必须精确，保证数据的准确性。  （四）投标人必须提供完整可用的整套系统，包括业务应用软件系统，以及配套的操作系统、中间件、数据库系统等。  （五）数据库系统在确保稳定、高效运行的前提下，对数据库记录数的增长没有限制，并且保证大容量数据库的可操作性。  （六）国产化系统适配性：系统具备出色的国产化适配性，可以兼容主流的国产操作系统和应用环境，确保系统应用端在国产化系统中能够正常运行，并确保流畅的用户体验。  二、主要技术要求  （一）可靠性稳定性要求  采用多种技术手段，确保应用系统及数据的稳定可靠。  1.系统要保证数据的一致性，完整性，准确性要求达到99.99%。  2.对接来自不同接口的数据时，能够对错误数据进行自动纠错处理、告警，或提醒人工干预。  3.系统提供7×24小时持续服务能力。  4.系统应达到或超过99.99%的可用性。  5.用户界面程序异常停止后，不应影响服务器端系统和其它用户界面的正常运行。  （二）技术路线要求  1.采用以B/S为主的多层应用结构体系。  2.系统应具备分布式架构部署的能力，可以支持横向扩展。  3.原则上采用微服务架构进行设计实现，具有高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面的特性。  （三）采用成熟的先进技术和成熟产品  供应商必须采用先进成熟的技术和成熟产品，自主开发的软件产品必须具有地市级以上政务服务项目成功经验和实施案例。不允许在实施过程中作实验性开发或产品试用。  （四）安全要求  1.系统的设计、应用与数据使用必须确保安全、可靠、可信、可用和完整。  2.系统安全访问功能要求。系统应具有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能，根据用户和角色赋予使用权限，用户不可访问未赋予使用权限的功能模块。  3.要求具备完善的数据安全机制，能够涵盖数据在全生命周期运行过程之中保障数据的安全，包括数据采集安全、数据传输的安全、数据存储的安全、数据交换的安全、数据使用的安全、以及数据的销毁。  4.系统应具备完备的访问控制机制。  5.系统应用具备基本的安全防护能力，能够防护如SQL注入、远程代码执行、CSRF跨站请求攻击、XSS跨站脚本注入等常见的网络请求攻击行为。 |
| **3.3** | **12345政务服务便民热线平台功能要求** | 一、移动APP应用  1.部门端：  用户登录验证：校验是否为领导角色账号登陆，非领导角色登陆登录后相关模块不做展示。  待办事宜：新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。  处理中：包含处理中、线下处理列表、下派跟踪工单展示列表，且可进行处理反馈等操作。  已处理：已处理反馈办结的工单展示列表；  我关注的工单：在综合查询页上单击关注按钮后的工单会展示再该列表内。  检查版本更新：提供版本更新功能。  我关注的工单：在工单上单击关注后的工单会展示再该列表内。  工单查询：提供通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。  二、短信服务  短信服务：可进行相关场景短信发送。  三、工单业务办理系统  1.知识库  1.1知识库管理：  具有栏目分类、分级授权、部门黄页、知识库导入、知识库检索、模板管理、知识门户等功能。  栏目分类：即知识类别功能，通过按照归口进行类别区分知识条目类别。  分级授权：提供分级授权功能进行功能使用及采编审核等操作。  部门黄页：即部门基本职能信息采编维护功能。  知识库导入：提供给知识导入功能，按照特定的格式进行导入。  知识库检索：知识检索功能，通过热词或关键词可直接检索对应的知识条目进行阅读。  模板管理：提供知识模板管理。  知识门户：门户即微信可通过该机器人获取相对应的业务知识进行阅读及评价。  1.2知识库维护：  具有知识库新增发布、知识库审核、知识库维护等基本维护功能。  知识库新增发布：提供知识库采编模块功能，可通过该模块新增知识条目。  知识库审核：提供知识库审核模块功能，知识采编人提交知识后由审核岗进行审核并发 布知识库。  知识库维护：可直接于系统中操作更新知识，下架知识等基本维护功能。  1.3知识库应用：  具有知识检索、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目分类管理、知识库下架、知识库提问、数据导入和导出等功能。  知识检索：话务员角色知识检索功能，通过热词或关键词可直接检索对应的知识条目进行阅读。  工单答复引用：在实际的使用中，热线中心人员可通过知识库进行检索并答复市民，并引用表单内，可将知识条目引用到工单中。  个人知识库应用：可进行收藏知识及采编基础知识条目应用。  知识栏目分类管理：即知识类别功能，通过类别区分知识条目类别。  知识库下架：到期后可手动操作知识下架，不再发布。  知识库提问：在话务员接收市民咨询及诉求事项时，知识库未发布及发布后知识内容有疑问的可向部门提问知识。  数据导入和导出：提供知识库导出及导入的功能，按照需求字段进行设定导入及导出的知识数据。  2.数据交换对接系统  与自治区数字政务一体化平台对接:政务服务门户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。  与呼叫中心平台对接:实现话务平台相关功能于12345业务系统进行操作使用，无需额外登录系统。  与短信平台对接:即可实现在12345热线系统上发送相关回复等相关短信的功能  3.多渠道统一受理  （1）工单受理:多渠道统一接入。要能通过电话、网站、手机APP等途径提交的诉求，统一在该模块受理。坐席人员根据自身权限和职责在该模块中处理来自各渠道的诉求，无需再登录微信、网站、邮件等处理工单。要能实现来电受理、微信受理、智能化温馨提示等功能。  来电受理：可以对呼叫中心来电进行分类，制定相应的处理规则。来电类型分为咨询、建议、求助、表扬、举报、其他等。坐席人员在接通电话与客户通话时，首先根据主叫号码在平台中查询该客户信息，若为新客户，则录入客户信息，否则， 自动显示机主姓名、身份证号码等信息。  微信受理：群众通过微信公众号“我要诉求”功能填写诉求地区、诉求地址、标题、问题描述等正式问题信息，则该诉求工单将推送至“全媒体渠道受理”模块处理。  智能化温馨提示：若来电群众为特殊用户，或之前有历史诉求正在处理当中，或经常反映某类诉求，或在之前的来电中被其他坐席人员做特殊标记的，系统自动进行温馨提示，便于坐席人员预先有所准备。  手工登记平台：提供工单手工登记平台，一些其他诉求来源可通过手工方式进行登记，登记基本信息后可以直接发起工单。  （2）工单处理:工单处理方式分为四种：“直接答复”、“送审核”、“交办部门”和“工单协同”，要求支持智能辅助派单。  直接答复：若本次诉求可以直接在线解答，坐席人员在答复完成后，在系统中直接输入相关答复意见，并选择处理完成。要求提供知识库快速查阅、三方通话功能。  送审核：对于坐席人员不能确认的诉求，可以提交给审核岗进行处理，由审核岗人员进行派发。  交办部门：对于无法通过检索知识库、三方通话解决的问题，依据诉求分类标准进行工单派发。系统支持按列表、关键字方式检索承办单位。  工单协同：对涉及职能交叉、职责盲区等工单通过“部门协办”的方式，明确主协办单位，并进行工单派发。  智能辅助派单：基于人工智能技术，实现坐席人员在派单过程中的辅助派单，通过机器学习模型，自动分析工单文本内容，推荐多个合适的工单处理部门，并按照概率对推荐部门排序。  （3）工单审核:具备延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出等功能。  延期审核：对承办单位提交的延期申请进行审核。  退回审核：对承办单位退回的工单进行审核，可选择“转交办”给其他部门，也可选择“再交办”仍然派发给原部门，也可提交热线管理中心相关领导审核。  结果审核：对承办单位处理并反馈的工单进行审核，审核通过后提交满意度回访。  特殊单审核：对于一些特殊工单的审核。  工单导出：可将工单导出。  （4）工单回访:结果反馈短信及工单流转环节，于承办部门处理后，点击反馈且填写固定的要素后，短信获取该要素的内容将短信发送市民，同时工单直接回到话务员登记的回访列表内无需再经过审核岗，未解决的填写相关情况由话务员直接重新交办承办部门。  （5）工单办结:工单流转结束后由相关人员进行办结，提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库，提交办结的工单经审核后仍有问题的，审核人员可选择转交办、再交办。  （6）异常处理:遇到异常情况要能提供在线处理功能。包括无法提供服务、查看所有工单、暂存工单、废止工单、查看录音列表、工单修改、疑难工单认定与办理、黑名单管理等异常情况。  4.全区联动管理  工单签收:系统提供工单签收功能，区联动部门、地市平台应在规定时间内签收工单。  工单核实:工单核实要包括何人、何时、何方式以及证明文件的上传。  协同办理:如工单涉及到二级单位办理，则可选择对应二级单位，输入反馈期限以及交办意见后提交。  工单查询:查看本部门内的工单信息。  工单退回:系统可提供退回功能，经确认后非本部门职责及业务范围可操作退回。  5.监管督办  实时监控:实现对所有工单的实时监控。  预警纠错:系统支持对异常工单的红黄灯预警功能。  督察督办:对于红黄灯预警工单，系统支持发起督办操作。  坐席监控:支持通过图形化展示所有话务员当前状态，包括坐席总数、坐席在线数、坐席状态（未登录、空闲、忙碌、通话）。  6.基础数据统计  基础数据统计：定制统计分析报表模板，对工单、座席人员、区联动部门、地市平台、县（市、区）平台等数据进行分析。  7.专题数据分析  根据实际情况，进行专题数据分析，设计宏观统计指标。  8.对接统一身份认证  对接广西数字政务一体化平台的统一身份认证系统，实现账号数据的同步及登陆使用。 |
| **4** | **场地服务** | | | |
| **4.1** | **场地租赁及配套设备** | 1.场地整体要求  （1）运营场地地点选在交通便捷地带。  （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，包括安防系统、监控系统、考勤系统。场地可供使  用的总面积不低于1800㎡。  （3）运营场地整体环境应开敞大气、简洁明快，整体布局合理、软硬件配置齐备，一方面满足呼叫中心工作人员的日常工作、学习  需求；另一方面满足与前来交流参观的人员进行数据展示、会议交流、文化风采展现、新闻发布等需求。且配套有会议桌、数据大屏、投影仪（包含幕布）等设备，详见配套设备。  2.场地配套要求  （1）运营场地划分为话务区、调度区、办公区、配套区 4 大区域。  1）话务区。每个座席平均使用面积应大于 4 ㎡，座席之间应相互隔断。需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；  2）调度区。是集调度、联动、大数据分析、访谈录制四个功能于一体的综合性场所。直观展现政务服务便民热线事件受理的统计指标、涉及多部门的协调处理跟踪情况等；  3）办公区。配置政府现场派驻人员的办公位置、设施设备；  4）配套区。包括培训教室、会议室、更衣室、休息室、团队文化展区等配套。  （2）在醒目位置悬挂 12345 政务服务便民热线标牌，并在工作场所悬挂形象 LOGO。  （3）按采购人的要求，做好现场的消防安全及人员安全管理，确保生产安全。 | **项** | **1** |
| 1.坐席电脑  单位数量：156 套  1）性能及指标：国际知名品牌台式一体机电脑；  2）处理器：主频≥2GHz，脉冲频率≥2.7GHz。  3）接口≥4 个外置 USB 端口，其中≥ 2 个 USB 3.1 Gen1；1  个 HDMI；2 个 USB 2.0；1 个 RJ-45。  4）内存≥8GB 2400MHz DDR4；≥2 个内存插槽。  5）硬盘≥1TB 7200 RPM SATA，最大支持 2TB 。  6）显示屏幕≥23"宽屏。  7）配置专业话务耳麦。  2．打印机  单位数量：2 台  性能及指标：  1）涵盖功能: 复印 打印 扫描。  2）接口类型: USB 以太网。  3）颜色分类: 黑色。  4）最大幅面: A4。  5）打印：支持有线/无线网络打印；支持自动双面打印。  6）能效等级: 一级。  7）打印速度:≥ 19ppm。  8）类型: 彩色激光多功能一体机。  9）耗材类型: 鼓粉一体。  10）远程打印方式: 云打印。  11）月负荷量: ≥30000。  3.碎纸机  单位数量：7 台  性能及指标：  1）可碎纸、订书钉；碎纸量：不少于 5 张；  2）碎纸效果：不低于 2\*15mm，5 级保密效果；  3）碎纸速度：不低于 1.8m/min；纸桶容量不低于 23L；噪音不高于 56 分贝；  4）刀具技术：钢片分体刀，连续碎纸时间不低于 40 分钟；过热保护、过载保护、自动进纸、自动防卡纸功能。  4.打印复印机  单位数量 2 台  性能及指标：  1）打印功能：分辨率不低于 600 x 600 dpi，打印速度不低于24ppm。  2）扫描功能：扫描分辨率光学分辨率不低于 1200 x 1200 dpi，扫描速度不低于 26ppm（黑白），不低于 21ppm（彩色）。  3）复印功能：复印分辨率不低于 600 x 600 dpi，复印速度不13低于 24ppm。  5.投影仪  单位数量：2 套  性能及指标：  1）3LCD 、显示芯片不少于 3×0.61 英寸芯片、对比度不低于30000：1；  2）标准分辨率：不低于 1920\*1080；  3）光源功率：不低于 200W、正常模式不少于 4500 小时，经济模式不少于 7500 小时；  4）变焦方式：支持手动变焦、支持手动聚焦、变焦比不低于 1.2X ；  5）投影距离：0.91-10.94m ；  6）投影尺寸：34-332 英寸，屏幕比例 16：9；  7）输入接口 1×VGA：D-sub 15 针、2×HDMI（HDMI1 支持MHL） 、输出接口 1×Stereo mini（AUDIO-OUT）控制接口 1×USB TYPE A（用于 1000 毫安供电，PC FREE 和固件  升级）1×USB TYPE B（Service）。120 寸电动幕布，电动遥控器，投影机吊架等。  6.电视小屏  单位数量：3 台  性能及指标：  显示参数：屏幕尺寸不小于 60 英寸，屏幕分辨率不低于超高清 4K.HDR 显示支持，屏幕比例 16：9，背光源：LED。  网络参数：连接方式无线/网线，配壁挂支架。  7.卡座  单位数量：≧156 套  性能及指标：定制  8.会议桌  单位数量：1 套  性能及指标：定制  9.培训讲台  单位数量：1 张  性能及指标：定制  10.培训折叠椅  单位数量：≧50 张  11.培训室音响  单位数量：1 套  性能及指标：专业壁挂式会议音箱 2 个：T8：15"同轴单元，同轴超紧凑型，频率范围：70 Hz- 20 KHz（±3dB），额度功率：250W 8Ω， 灵敏度：90 ，最大声压级：120dB，辐射角度：90°conical，覆盖模式 90 conical ，T 系扬声器系统采用优质的夹层板制作而成，外涂高强度耐磨涂层，使系统在搬运或安装过程中得到有效的保护。  专业功放 1 台：功率：2\*500W 8Ω功率放大器（3U）， 频率：25Hz-20KHz+- ，阻尼系数：300。  无线话筒 2 个含无线接收机：采用先进的导频技术，有效屏蔽其它无线杂波信号干扰；接收机电源及各通道音量分开控制，带音量电平显示，使用方便；会议发射器采用旋转式卡侬可靠连接，电源及发言功能分开控制；无线发射接收，适用于已装修的会议室或不便布线场所。  有线话筒 2 只，有线话筒满足现场环境的要求。音响支架及音响辅材，配套安装辅材线缆。  12.储物柜  单位数量：≧80 个  性能及指标：定制  13.办公家具  单位数量：6 套  性能及指标：含办公桌和办公椅  14.减压器材  单位数量：1 套  性能及指标：含动感单车 1 部，沙袋 2 个  15.小家电  单位数量：1 套  性能及指标：含饮水机 3 个、冰箱 2 个、微波炉 3 个  16.考勤、门禁、监控系统  单位数量：1 套  17.路由器  单位数量：1 套  性能及指标：支持 SNMPv3、支持 SSH、HTTPS 远程管理。支持国家密码管理局提出的 SM1、SM2、SM3、SM4 加密算法。支持等价链路负载分担（ECMP）和非等价链路负载分担（UCMP），UCMP 支持根据链路带宽比例进行负载分担；支持基于多种方式下网络带宽的弹性共享，包括基于业务的弹性共享、基于用户和用户组的弹性共享、基于链路的弹性带宽共享和基于用户的带宽限制；支持 SDN 方案，支持 SegmentRouting、BGP-LS 等广域网 SDN 相关技术；支持无线控制器功能，可管理无线 AP；支持 U 盘系统自动启动、U 盘配置自动导入和 USB Console 接口；支持 HMIM 插槽热插拔；支持多设备的冗余备份和负载分担（VRRP/VRRPE）；支持快速重路由、GR/NSR 等可靠性技术。支持 IRF2（第二代智能弹性架构）技术。支持可扩展虚拟局域网络 VxLAN 技术来完成数据中心二层互联需求。  18.防火墙  单位数量：1 套  性能及指标：提供安全区域划分、静态/动态黑名单功能、MAC和 IP 绑定、访问控制列表（ACL）和攻击防范等基本功能；提供基于状态的检测过滤、虚拟防火墙、VLAN 透传等功能。能够防御ARP 欺骗、TCP 报文标志位不合法、Large ICMP 报文、CC、SYN flood、地址扫描和端口扫描等多种恶意攻击。支持 L2TP VPN、GRE VPN、IPSec VPN 等远程安全接入方式，同时设备集成硬件加密引擎实现高性能的 VPN 处理。可以拦截垃圾邮件，净化邮件系统，解决垃圾邮件对正常工作的干扰问题。基于用户的 URL 访问控制，防止因浏览恶意或未授权的网站(如网络钓鱼攻击网站)而带来的安全威胁。能精确检测 BitTorrent、Thunder（迅雷）、QQ 等 P2P/IM应用，提供告警、限速、干扰或阻断等多种方式，保障网络核心业务正常应用。提供多对一、多对多、静态网段、双向转换 、Easy IP和 DNS 映射等 NAT 应用方式；支持多种应用协议正确穿越 NAT，提供 DNS、FTP、H.323、NBT 等 NAT ALG 功能。支持双机状态热备功能，支持 Active/Active 和 Active/Passive 两种工作模式，实现负载分担和业务备份。  19.核心交换机  单位数量：1 台  性能及指标：总槽位数≥8，业务板槽位数≥6，支持 IPv4/IPv6双协议栈, 支持 IPv4/IPv6 的组播技术，提供完善的安全防护机制，防止 TCN、ARP 等协议报文攻击，OSPF/BGP/IS-IS 路由协议采用MD5 验证，防止非法路由更新报文导致的网络瘫痪。SNMPv3 网管协议，SSH V2，基于 802.1x、AAA/Radius 的用户身份认证以及分级的用户权限管理；支持 IP、VLAN 、MAC 和端口等多种组合精细绑定；支持 uRPF 单播反向路径转发。关键部件，如主控板、交换网、电源和风扇等采用冗余设计；所有单板和电源模块支持热插拔功能。支持等价路由，可实现流量的负载均衡及冗余备份；支持 RRPP 快速环网保护协议；支持 Smart-Link 协议。  20.接入交换机  单位数量：7 台  性能及指标：支持 Internet 宽带接入，提供 48 千兆端口接入，千兆上行接口。支持 Jumbo Frame，支持 802.1X，MAC 认证，端口安全，支持 LACP 协议，支持 4K 个 VLAN，支持最大 16K MAC地址及黑洞 MAC。支持基于端口的二三层优先级自动映射，支持基于端口的镜像，支持重定向，支持端口隔离，支持访问控制列表，支持端口限速，支持丰富以太网 IPv6 功能。支持 IRF2（第二代智能弹性架构）技术。  21.数据大屏  单位数量：1 套  性能及指标：8 个对角线尺寸不小于 70 英寸的显示单元拼接成数据可视化展示大屏，显示比例 32：9，0.95“；输出亮度：≥1300ANSI流明以上，峰值对比度≥2000：1，分辨率：3840×1080；屏幕采用无缝拼接技术，拼接缝隙小于 0.3mm。  22.办公耗材包含A4打印纸、打印机碳粉、话务员桌面办公耗材、饮用水等。  23.旧设备维保  （1）热线话务人员使用的电脑、耳麦、办公桌椅等相关配套设备服务，包括办公设备日常维护、维修、更换；  （2）配套设备含监控、门禁、考勤等软硬件设备；  （3）预计有110台坐席配套设备进入维保期。  以上配套设备为场地服务包括的服务内容，服务期满，配套设备归属于服务供应商。 |
| **4.2** | **场地物业** | 包含相应场地的物业服务费用 | **项** | **1** |
| **4.3** | **车位租赁** | 包含4个固定车位费用 | **个** | **4** |
| **4.4** | **场地设施维修** | 场地设施维修费用,含场地的墙面裂痕修缮、电灯更换、电路维修、卫生间疏通等 | **项** | **1** |
| **4.5** | **水电费等其他费用** | 包含水电费、空调费等其他满足热线话务中心工作人员日常工作所产生的场地相关费用 | **项** | **1** |
| **4.6** | **场地清洁** | 包含场地保洁服务，预计需要聘请2人 | **人** | **2** |
| **5** | **平台日常接口维护及功能运维支撑保障服务** | | | |
| **5.1** | **IVR变更调整服务** | 提供日常IVR的变更调整服务。每周6次小调整、每月6次大调整，每年调整约350次。主要包含各地市12345热线、各地市未成年保护热线、多地市12333人社热线、多地市医保热线、多地市12328交通运输热线、多地市12329公积金热线、多地市12315消费者维权热线，以及各地市陆续割接过来的12369环保热线、12320公共卫生热线、12385残疾人服务热线、12316三农热线、12317扶贫热线、12318文化举报热线、12319城市管理热线、12338妇女热线、12355青少年心理服务热线、12350安全生产热线、12351全国总工会维权热线，经营主体专区以及诉求受理专区等。 | **项** | **1** |
| **5.2** | **热线号码维护服务** | 1.对已割接整合的285个热线号码实施维护，包括线路排查支撑、工单及话务数据排查。  2.按主管部门制定的目标持续推进热线整合服务，包含热线整合方案编制、热线号码割接及维护服务、知识库整合、话务承接。 | **项** | **1** |
| **5.3** | **12345热线平台呼叫接入系统运维与运营支撑服务** | 运维支持服务：  1、实时监控，持续监控核心话务交换网络、中继平台、呼叫系统和话务坐席的运行状态，确保系统稳定运行。  2、定期维护和升级，定期对系统进行维护和软件升级，提高系统性能和安全性。  3、故障检测与响应，及时检测系统故障，迅速响应并修复，减少服务中断时间。  4、软件更新和补丁管理，定期更新软件以修复漏洞，提升系统安全性和稳定性。  5、数据备份，实施数据备份和灾难恢复计划，确保数据安全，能在发生故障时快速恢复服务。  6、应急响应计划，为了确保12345热线平台在任何情况下都能提供不间断的服务，制定并执行详尽的应急响应计划。这些计划包括但不限于以下措施：  1）多路备份，对系统所有关键性功能节点进行备份，包括数据备份、系统备份等，在发生故障时快速恢复。  2）转固话接听，在网络或平台出现问题时，通过迅速切换至固话线路，确保7\*24小时通话不中断。  3）应急平台切换，在必要的时候，通过切换到预先准备的应急平台，以继续提供话务服务。  7、性能优化，定期评估系统性能并进行优化，提高系统处理能力和效率。 | **项** | **1** |
| 运营支撑服务：  1、话务技能组配置，根据业务需求配置和管理话务技能组，确保用户咨询能够得到快速和准确的响应。  2、话务数据报表管理，生成、分析和报告话务数据，为运营决策提供数据支持。  3、工号和权限管理，提供话务人员工号与权限管理调整服务，确保系统的安全性。  4、运营数据分析，制定数据报表模板，定期监控和分析话务数据，为相关部门提供分析报告，为提高服务质量和运营效率提供依据。  5、场支撑服务，提供现场支撑服务，包括但不限于以下情况：  1）场地搬迁，在自治区热线中心或其他各地市运营地点进行搬迁时，将派专业技术工程师前往现场，负责新场地的坐席安装、调试以及网络配置等技术保障工作。  2）领导接话，当有领导参与接听热线时，提供必要的现场技术支持，确保接话过程顺畅无阻。  3）更换坐席电脑，当话务人员需要更换坐席电脑或其他设备时，提供现场支持，包括新设备的安装、配置和测试。  4）其他技术保障，响应各种现场技术保障需求，确保热线平台的稳定运行和话务人员的正常工作。 | **项** | **1** |
| **5.4** | **运营商SIP互联接口维护服务** | 采用标准SIP协议与运营商大网对接，实现12345话务的呼入呼出功能。常见呼入失败、呼出异常，或者呼叫指定运营商异常，以及信令不规范等问题日常维护工作。 | **项** | **1** |
| **5.5** | **业务平台-人工坐席话务功能维护服务** | 1、确保业务平台人工坐席话务功能的正常运行，及时修复可能出现的故障和问题。  2、业务平台人工坐席话务功能性能优化，确保快速响应呼叫请求，提高接听和转接呼叫的效率，提升用户满意度。 | **项** | **1** |
| **5.6** | **话务平台-言知功能维护服务** | 1、言知功能，通过调用智能机器人对话系统，实现识别用户意图转接（多个导航场景队列）、播放语音、挂机操作，并将指令传输至12345呼叫平台IVR系统执行相关操作。  2、语音识别，将呼叫中的语音内容进行实时识别，并将语音转化为文本形式。通过语音识别，可以方便地对呼叫内容进行分析和处理。  3、意图识别，分析呼叫内容中的意图，识别客户的需求和目的。通过意图识别，可以自动进行分类和转接，提高呼叫处理的效率。 | **项** | **1** |
| **5.7** | **话务平台-智能外呼功能维护服务** | 1、话务平台主动向智能外呼系统获取智能外呼通话数据，保存到本地服务器进行记录。  2、根据业务需求优化外呼功能，确保语音清晰、流畅，修复可能存在的音频问题，提高外呼通话质量。 | **项** | **1** |
| **5.8** | **话务平台-智能客服随录信息功能维护服务** | 随录信息生成，包括录音流水号、来电时间、录音地址、呼叫类型。对录音文件、数据内容、信息处理控制，按照格式规范保存，输出录音文件，供智能客服调用。 | **项** | **1** |
| **5.9** | **话务平台-坐席助手实时语音流功能维护服务** | 实时语音流的接收和发送，使用语音流网络抓包技术捕获RTP实时音频流，并将其推送到坐席助手IMS41。IMS41负责接收这些实时音频流，并将相关消息推送到坐席助手服务端。 | **项** | **1** |
| **5.10** | **话务平台-融合统计报表查询功能维护调整服务** | 1、技能组话务报表查询功能，对数据统计的算法和逻辑进行优化，提高查询效率和准确性，对数据库查询、数据处理和展示等方面的技术性能进行优化，提高系统运行效率和响应速度。  2、客户满意率报表查询功能，对数据统计的算法和逻辑进行优化，提高查询效率和准确性，对数据库查询、数据处理和展示等方面的技术性能进行优化，提高系统运行效率和响应速度。 | **项** | **1** |
| **5.11** | **话务报表融合功能维护** | 开展话务报表融合功能运维支撑服务。做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.12** | **短信验证码下发接口维护服务** | 国密改造与电信运营商短信平台对接，实现短信下发验证码到用户手机上，从而实现短信验证登录系统的功能。接口现有交互功能运行维护与优化工作。 | **项** | **1** |
| **5.13** | **数据大屏话务数据监控功能维护服务** | 提供大屏话务数据监控功能给业务平台侧调用，在现有标准话务报表的基础上，根据业务调整增加部分报表功能、监控功能，并通过定制开发功能给业务平台实时调用。现有交互功能运行维护与优化工作。 | **项** | **1** |
| **5.14** | **话务平台-智能语音导航功能调整与维护服务** | 1、智能语音导航功能包括自治区人社智能语音导航功能、自治区医保智能语音导航功能、自治区公积金智能语音导航功能、南宁人社智能语音导航功能、南宁医保智能语音导航功能、桂林医保智能语音导航功能、桂林公积金智能语音导航功能、玉林人社智能语音导航功能、防城港公积金智能语音导航功能、崇左公积金智能语音导航功能、来宾综合智能语音导航功能、来宾人社智能语音导航功能、百色社保智能语音导航功能、百色医保智能语音导航功能、百色公积金智能语音导航功能、河池社保智能语音导航功能、河池医保智能语音导航功能、河池公积金智能语音导航功能、梧州社保智能语音导航功能、梧州公积金智能语音导航功能。  2、与智能化平台的ASR语音识别、TTS语音合成、言知系统的消息交互的性能，包括响应时间、可用性和吞吐量。及时发现潜在问题并迅速采取措施解决。  4、智能语音导航出现故障或异常时，维护人员需要快速识别问题的原因并采取措施解决。  4、根据需求，智能语音导航功能调整与优化工作，以满足业务的需求变更。包括流程调整、调整参数以及采取其他措施。 | **次** | **80** |
| **5.15** | **话务平台-数据库存储加密调整服务** | 工号姓名存储加密：坐席对应的坐席姓名，需要进行加密后再存储，开发对应的工号管理程序，实现加密功能。 | **项** | **1** |
| 用户号码存储加密：  1、对用户号码进行加密存储，包括通话记录、未接来电、漏话记录、留言记录四方面，分成实时话单和历史话单两大块。  2、改造通话记录、未接来电、漏话记录、留言记录查询程序，对用户号码进行查询时，先进行加密转换，再查询出符合条件的数据并呈现出来。 | **项** | **1** |
| 录音文件名存储加密：  1、对录音文件名进行加密存储，分成实时录音和历史录音两大块。  2、改造录音查询程序，查询相应的录音文件时，先进行加密转换，再将符合条件的数据呈现出来。 | **项** | **1** |
| 业务平台话务传输加密：  1、对话务传输接口进行改造，改为密文传输方式。  2、与业务平台进行联调，并升级上线。 | **项** | **1** |
| **5.16** | **广西税务12366系统调用“12345税费业务咨询数据归集接口”进行工单推送接口维护** | 开展工单推送接口运维支撑服务。为保障自治区热线中心派送工单至国家税务总局广西壮族自治区税务局，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调共性交换平台以及税务局技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系税务局进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调税局局配合进行定位；  （4）根据税务局收到的工单情况，存在缺单或者重复推送的情况，打印日志进行分析排查以及接口修复，重新推送工单。 | **项** | **1** |
| **5.17** | **广西税务12366系统处理结果接收接口维护** | 开展处理结果接收接口运维支撑服务。为保障自治区热线中心派送至国家税务总局广西壮族自治区税务局的工单在税务局办结后同步处理结果至热线中心，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调税务局进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，由运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.18** | **广西税务12366系统工单退回接口维护** | 开展工单退回接口运维支撑服务。对推送至国家税务总局广西壮族自治区税务局的工单，不属于受理范围的，通过工单退回接口进行退单，为保障工单顺利退回，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调税务局进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，由运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.19** | **广西税务12366系统退回结果查询接口维护** | 开展退回结果查询接口运维支撑服务。对推送至国家税务总局广西壮族自治区税务局的工单通过工单退回接口进行退单，为保障税务局退单后能正常查询退单审核结果，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，没有成功接收退单申请，协调税务局进行结果重推或者由运维人员手动重新申请退单处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新申请退单处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理；  （4）热线中心尚未审核通过，协调热线中心相关人员进行审核处理。 | **项** | **1** |
| **5.20** | **广西税务12366系统广西税务12366系统附件同步接口维护** | 开展附件同步接口运维支撑服务。为保障国家税务总局广西壮族自治区税务局收到的工单诉求内容提到附件，且能查看相关附件，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）根据工单推送日志进行推送记录查询，并协调税务局相关技术人员配合分析推送失败具体原因，对应修复问题后，进行工单的重新推送；  （2）附件异常，无法下载且工单属于全媒体工单，属于第三方系统推送的工单，协调第三方系统技术员进行附件问题排查。 | **项** | **1** |
| **5.21** | **广西税务12366系统共享交换平台认证对接接口维护** | 开展广西税务12366系统共享交换平台认证对接接口运维支撑服务。  热线平台与税务系统的对接经过共享交换平台，为保障对接过程中出现的工单推送、结果接收、退单查询正常，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  优先排查热线管理平台与共享交换平台之前是否正常，访问正常，则可定位问题为税务局接口侧，协调税务局相关技术进行问题排查，访问不正常，则协调共享交换平台相关人员进行问题排查。 | **项** | **1** |
| **5.22** | **自治区好差评系统差评/差评整改接收接口维护** | 开展自治区好差评系统差评/差评整改接收接口运维支撑服务。为保障12345热线平台能正常接收好差评件、整改件，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据好差评系统相关人员提供的办件编号，核实12345热线平台是否有正常接收好差评件、整改件，包括：  （1）正常接收并生成工单，确认当前工单处于哪个区域待提取、哪个环节（待提取、提取待回访、办结、办结已推送、办结未推送）；  （2）未正常接收，根据日期排查接口日志，核实接收失败原因，因网络波动、接口故障导致的问题，协同好差评进行重新推送；  （3）热线办结后好差评未接收到回访结果，核查推送是否成功。 | **项** | **1** |
| **5.23** | **自治区好差评系统差评页面改造接口维护** | 开展自治区好差评系统差评页面改造接口运维支撑服务。包括：  针对差评回访提取、已签收差评回访待处理列表、已回访差评回访列表页面优化查询条件、列表字段和导出字段。 | **项** | **1** |
| **5.24** | **自治区好差评系统差评结果推送接口维护** | 开展自治区好差评系统差评结果推送接口运维支撑服务。为保障好差评系统能收到热线差评回访结果，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，由运维人员手动调用数据重新推送；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动调用接口处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.25** | **自治区好差评系统差评整改结果推送接口维护** | 开展自治区好差评系统差评整改结果推送接口运维支撑服务。为保障好差评系统能收到热线差评整改回访结果，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，由运维人员手动调用数据重新推送；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动调用接口处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.26** | **自治区好差评系统录音信息推送接口维护** | 开展自治区好差评系统录音信息推送接口运维支撑服务。为保障好差评系统收到热线回访录音，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据提供的办件编号进行排查：  （1）该工单回访但无人接听，无回访录音；  （2）热线已回访，但工单并未关联和绑定录音，协调话务系统进行录音查询，由技术人员进行录音工单绑定，重新推送回访结果。 | **项** | **1** |
| **5.27** | **自治区好差评系统好差评回访情况数据核查接口维护** | 开展自治区好差评系统好差评回访情况数据核查接口运维支撑服务。定期根据要求，核查当前热线平台接收到的好差评回访相关工单统计，以及根据好差评提供的办件编号进行核查热线平台是否正常接收，核实双方系统数据对接情况。 | **项** | **1** |
| **5.28** | **与南宁城管系统业务归口判断接口维护** | 开展与南宁城管系统业务归口判断接口运维支撑服务。热线归口调整后，为保障热线中心初审岗在点击【案件核实】按钮时，能够根据最新的归口进行工单校验，由城管系统确认属于城管范围的归口，由运维人员进行案件核实归口维护。 | **项** | **1** |
| **5.29** | **与南宁城管系统案件核实信息推送接口维护** | 为保障地市热线中心初审岗点击【案件核实】按钮，能够正常推送情况，提供提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）系统提示归口不属于案件核实范围，不允许推送，由热线中心进行归口调整；  （2）系统功能提示推送失败，根据工单编号进行日志排查，协同城管系统相关技术人员进行核查，属于接口故障的，待恢复接口后重新推送，属于业务问题的，修复工单后重新推送。 | **项** | **1** |
| **5.30** | **与南宁城管系统案件核实结果接收接口维护** | 城管系统案件核实后，通过调用案件核实结果接口实现结果同步至热线平台，初审岗的待办恢复处理，为保障核实结果同步，避免出现超期未办理工单的情况，根据热线提供的工单编号，进行问题排查：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调城管系统进行案件核实结果确认，恢复初审岗待办；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，协调城管系统进行案件核实结果确认，恢复初审岗待办；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.31** | **与南宁城管系统“社会监督”考评数据接口维护** | 为保障南宁城管系统相关人员正常查询“社会监督”考评数据，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据提供的时间段进行排查，包括：  （1）接口返回是否正常；  （2）数据异常，登录对应考核部门核实该时间段内的部门工单数据，核实接口数据是否正常；  （3）接口修复优化。 | **项** | **1** |
| **5.32** | **与南宁市12345微信公众号服务工单上报接口维护** | 为确保南宁市公众号登记的工单正常进入自治区12345平台，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。可通过服务工单上报接口日志进行核查具体接收情况， 包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调南宁市12345微信公众号进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单；  （2）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单。 | **项** | **1** |
| **5.33** | **与南宁市12345微信公众号手机号获取工单列表接口维护** | 为保障群众通过公众号能正常查询当前用户的诉求列表，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。核查手机号获取工单列表接口状态是否正常，以及该手机号码是否有过来电诉求：  （1）因网络问题导致的问题，协调网管进行排查恢复；  （2）接口异常，恢复接口服务。 | **项** | **1** |
| **5.34** | **与南宁市12345微信公众号获取工单详情接口维护** | 为保障群众通过公众号能正常查询工单详情，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。核查获取工单详情接口状态是否正常，以及该手机号码是否有过来电诉求。  （1）因网络问题导致的问题，协调网管进行排查恢复；  （2）接口异常，恢复接口服务。 | **项** | **1** |
| **5.35** | **与南宁市12345微信公众号获取工单流程接口维护** | 为保障群众通过公众号能正常获取工单流程，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的问题，协调网管进行排查恢复；  （2）接口异常，恢复接口服务。 | **项** | **1** |
| **5.36** | **与南宁市12345微信公众号知识列表接口维护** | 为保障群众通过公众号能正常获取知识列表，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的问题，协调网管进行排查恢复；  （2）接口异常，恢复接口服务。 | **项** | **1** |
| **5.37** | **与南宁市12345微信公众号知识详情接口维护** | 为保障群众通过公众号能正常获取知识详情，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的问题，协调网管进行排查恢复；  （2）接口异常，恢复接口服务。 | **项** | **1** |
| **5.38** | **智能质检系统-录音数据推送功能维护** | 为保障自治区12345平台录音数据正常推送至智能质检系统，对智能质检系统-录音推送功能维护，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项，涉及数据推送问题排查：  工单录音数据推送失败，需要排查录音数据推送是否推送成功，推送失败，需要业务平台与智能质检系统联调查看失败原因，实现正常推送。 | **项** | **1** |
| **5.39** | **智能质检系统全录音列表界面改造** | 为保障地市能正常查询智能质检全录音列表，针对智能质检全录音列表提供改造服务，包括查询条件、列表界面、列表字段优化调整。 | **项** | **1** |
| **5.40** | **智能质检系统认证跳转维护** | 为保障地市能正常认证跳转智能质检页面，在认证跳转过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。 | **项** | **1** |
| **5.41** | **智能质检系统录音数据推送功能调整** | 根据业务需求调整，需对智能质检系统录音数据推送功能进行开发调整，包括：工单归口、关键词、技能组推送的调整。 | **项** | **1** |
| **5.42** | **自治区一体化平台门户网站工单上报接口维护** | 为保障一体化平台正常推送需处理的工单至自治区12345平台，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。通过服务工单上报接口日志进行核查具体接收情况， 包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调网站相关人员进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单；  （2）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单。 | **项** | **1** |
| **5.43** | **自治区一体化平台门户网站结果同步接口维护** | 为保障自治区12345平台处理结果同步至一体化平台门户网站，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。通过接口日志进行核查具体推送情况，包括：  （1）因网络问题导致的工单处理结果无法推送，协调网站相关人员进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单处理结果；  （2）因特殊业务导致的工单处理结果推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单处理结果。 | **项** | **1** |
| **5.44** | **自治区12315市场监督热线系统表单改造** | 提供对自治区12315系统表单改造服务，根据热线中心以及12315相关文件要求对行业类别代码、客体类别/商品服务类别代码、投诉问题类别代码、举报问题类别代码进行维护。 | **项** | **1** |
| **5.45** | **自治区12315市场监督热线系统工单推送接口维护** | 为保障自治区12345热线平台能正常派送工单至自治区12315市场监督热线系统，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调12315技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系12315技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调12315技术人员配合进行定位；  （4）根据相关人员收到的工单情况，存在缺单或者重复推送的情况，打印日志进行分析排查以及接口更新。 | **项** | **1** |
| **5.46** | **自治区12315市场监督热线系统退回申请接口维护** | 对推送至12315的工单，不属于受理范围的，通过工单退回接口进行退单，为保障热线中心正常收到退单申请，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理，包括：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调315进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.47** | **自治区12315市场监督热线系统退回审核结果查询接口维护** | 对12315通过工单退回接口退单至自治区12345热线平台，为保障能正常查询退单审核结果，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，没有成功接收退单申请，协调12315进行结果重推或者由运维人员手动重新申请退单处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新申请退单处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理；  （4）热线中心尚未审核通过，协调热线中心相关人员进行审核处理。 | **项** | **1** |
| **5.48** | **自治区12315市场监督热线系统结果接收接口（服务工单交办处理结果接口）维护** | 对自治区热线中心派送至12315的工单，为保障办结后同步处理结果至热线中心，避免工单超时，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调12315进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，由运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.49** | **自治区12315市场监督热线系统工单办结时间更新接口维护** | 12315工作人员签收工单后，为保障12315市场监督热线系统同步工单办结时间至热线平台，避免热线平台未收到办结时限导致工单超时，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，没有成功接收办结时限同步请求，协调12315进行结果重推或者由运维人员手动调用接口处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动调用接口处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.50** | **自治区12315市场监督热线系统录音对应工单信息查询接口维护** | 为保障话务平台能够获取12315相关录音对应的工单信息，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  根据提供的录音编号查询系统日志，核实该录音是否绑定工单，无工单，联系热线平台确认对应工单信息，进行工单录音绑定。 | **项** | **1** |
| **5.51** | **自治区12315市场监督热线系统坐席呼入呼出信息获取机构编码接口维护** | 为保障话务平台能够获取12315相关录音对应的机构信息，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  根据提供的录音编号查询系统日志，核实该录音绑定工单，通过接口查询机构信息是否正确，存在机构调整的情况，需要解释说明。 | **项** | **1** |
| **5.52** | **自治区12328交通运输服务监督热线工单推送接口维护** | 为保障自治区热线中心正常派送工单至12328，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调12328技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系12328进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调12328技术人员配合进行定位；  （4）根据收到的工单情况，存在缺单或者重复推送的情况，打印日志进行分析排查以及接口修复，重新推送工单。 | **项** | **1** |
| **5.53** | **自治区12328交通运输服务监督热线结果接收接口维护** | 对自治区热线中心派送至12328的工单，为保障办结后同步处理结果至热线中心，避免工单超时情况，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调12328进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，由运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.54** | **自治区12328交通运输服务监督热线退回申请接口维护** | 对推送至12328的工单，不属于受理范围的，通过工单退回接口进行退单，为保障热线中心正常收到退单申请，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调12328进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.55** | **自治区12328交通运输服务监督热线退回审核结果查询接口维护** | 对推送至12328的工单通过工单退回接口进行退单，为保障能够正常查询退单审核结果，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，没有成功接收退单申请，协调12328进行结果重推或者由运维人员手动重新申请退单处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新申请退单处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理；  （4）热线中心尚未审核通过，协调热线中心相关人员进行审核处理。 | **项** | **1** |
| **5.56** | **自治区12328交通运输服务监督热线延期申请接口维护** | 对推送至12328的工单，通过工单延期接口进行延期，为保障热线中心正常收到延期申请，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调12328进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.57** | **自治区12328交通运输服务监督热线延期申请结果查询接口维护** | 对推送至12328的工单通过工单延期申请接口进行延期，为保障能正常查询延期审核结果，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，没有成功接收延期申请，协调12328进行结果重推或者由运维人员手动重新申请退单处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动重新申请退单处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理；  （4）热线中心尚未审核通过，协调热线中心相关人员进行审核处理。 | **项** | **1** |
| **5.58** | **自治区12328交通运输服务监督热线部门知识库新增接口维护** | 为保障12328新增、变更、下架知识同步至热线中心知识库，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据知识编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调12328进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，有运维人员手动处理；  （3）同步知识检索。 | **项** | **1** |
| **5.59** | **自治区12328交通运输服务监督热线工单附件列表接口维护** | 为保障12328收到的工单诉求内容提到附件，且有相关附件，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理：  （1）根据工单查询工单附件列表接口，对应修复问题；  （2）附件异常，无法下载且工单属于全媒体工单，属于第三方系统推送的工单，协调第三方系统技术员进行附件问题排查。 | **项** | **1** |
| **5.60** | **自治区12328交通运输服务监督热线工单录音查询接口维护** | 为保障12328能够通过录音编号查询该录音对应的工单信息，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据录音编号逐项排查，做好及时响应核查处理。 | **项** | **1** |
| **5.61** | **自治区12328交通运输服务监督热线处理结果评价推送接口维护** | 为保障自治区热线中心正常推送评价结果至12328，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调12328技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系12328进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调12328技术人员配合进行定位. | **项** | **1** |
| **5.62** | **自治区12328交通运输服务监督热线调用自治区12328话务数据同步接口维护** | 为保障工单推送过程中能够通知话务系统推送绑定的录音信息至12328，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理。 | **项** | **1** |
| **5.63** | **自治区12328交通运输服务监督热线调用话务接口获取话务信息接口维护** | 为保障工单推送过程中能够获取该工单对应的录音信息，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。根据工单编号逐项排查，做好及时响应核查处理。 | **项** | **1** |
| **5.64** | **自治区12328交通运输服务监督热线数据核对校验** | 开展自治区12328交通运输服务监督热线数据核对校验运维支撑服务。每月中旬根据12328技术人员提供的《办结转办类未回访工单》进行工单数据状态(撤单、流程异常）核查、确认工单评价是否推送成功，对应JT编号重新补推评价内容。 | **项** | **1** |
| **5.65** | **钦州人大履职系统接口维护** | 开展钦州人大履职系统接口运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.66** | **全国一体化在线政务服务平台工单获取接口维护** | 提供全国一体化在线政务服务平台工单获取接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法获取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.67** | **全国一体化在线政务服务平台工单处理结果推送接口维护** | 提供全国一体化在线政务服务平台工单处理结果推送接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单处理结果无法推送，协调网站相关人员进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单处理结果；  （2）因特殊业务导致的工单处理结果推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单处理结果。 | **项** | **1** |
| **5.68** | **自治区一键通系统接口维护** | 开展自治区一键通系统接口运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.69** | **主席信箱结果反馈调整接口维护；** | 开展结果反馈调整接口运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.70** | **退回主席信箱功能接口维护** | 开展退回主席信箱功能接口运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.71** | **退回主席信箱审核结果查询接口维护** | 开展结果反馈调整接口运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的无法获取退回审核结果，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单退回审核结果的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单退回审核结果获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.72** | **获取主席信箱结果反馈评价审核接口维护** | 开展获取主席信箱结果反馈评价审核接口运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单反馈评价审核无法获取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单反馈评价审核的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单反馈评价审核获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.73** | **主席信箱督办接口维护** | 开展主席信箱督办接口运维支撑服务。在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的12345无法接收督办信息，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知主席信箱进行督办信息的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单督办新推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.74** | **短信平台的接口维护** | 提供与短信平台的接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的短信无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行短信的重新推送；  （3）因特殊业务导致的短信推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.75** | **自治区政务服务办件进度查询接口维护** | 提供与自治区政务服务办件进度查询接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的办件进度无法查询，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行办件进度的重新查询；  （3）因特殊业务导致的办件进查询问题排查，根据实际办件情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.76** | **自治区12333系统接口维护** | 提供与自治区12333系统的接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送 | **项** | **1** |
| **5.77** | **突发事件主题分析接口维护** | 提供与突发事件主题分析的接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因话务量剧增导致的突发事件通知接收失败，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行突发事件通知接收；  （3）因特殊业务导致的突发事件通知接收失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.78** | **国家政府留言网接口维护** | 提供与国家政府留言网的接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.79** | **自治区一体化平台受理系统接口维护** | 提供与自治区一体化平台受理系统的接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法获取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.80** | **防城港城市管理系统接口维护** | 提供与防城港城市管理系统的接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.81** | **自治区12348系统工单推送接口维护** | 提供与自治区12348系统工单推送接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.82** | **自治区12348系统结果推送接口维护** | 提供自治区12348系统结果推送接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单处理结果无法推送，协调网站相关人员进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单处理结果；  （2）因特殊业务导致的工单处理结果推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单处理结果。 | **项** | **1** |
| **5.83** | **自治区互联网+监管平台接口维护** | 提供与自治区互联网+监管平台的接口维护服务，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.84** | **自治区统一认证平台接口维护** | 提供与自治区统一认证平台的接口维护服务，实现与自治区统一认证平台用户的同步新增、修改、删除，对统一认证平台的用户进行核实并恢复。 | **项** | **1** |
| **5.85** | **软电话系统接口维护** | 提供与软电话系统的接口维护服务，保障一键转接、三方通话、通讯录功能的正常运行。 | **项** | **1** |
| **5.86** | **110文件清理接口维护** | 对文件清理接口维护，为保障完成已提取文件的判断过滤和删除操作，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的文件无法删除，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线重新删除文件；  （3）因特殊业务导致的文件删除失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.87** | **110工单获取接口维护** | 对工单获取接口维护，根据工单所属区域，为保障自动生成该地市的全媒体待提取工单，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法获取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.88** | **110非警务警情流转回执接口维护** | 对非警务警情流转回执接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.89** | **110非警务警情签收接口维护** | 对非警务警情签收接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.90** | **110 12345工单退回申请接口维护** | 对12345工单退回申请接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.91** | **110退单回执消息解析接口维护** | 对退单回执消息解析接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法读取解析，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新读取解析；  （3）因特殊业务导致的工单读取解析失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.92** | **110工单办理结果同步接口维护** | 对工单办理结果同步接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单处理结果无法推送，协调网站相关人员进行网络排查，确定存在问题的节点，重新推送工单处理结果；  （2）因特殊业务导致的工单处理结果推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，修改接口内容重新推送工单处理结果。 | **项** | **1** |
| **5.93** | **110办结回执消息读取接口维护** | 对办结回执消息读取接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法读取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新读取；  （3）因特殊业务导致的工单读取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.94** | **110工单推送接口维护** | 对工单推送接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.95** | **110工单接收成功回执消息接口维护** | 对工单接收成功回执消息接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法获取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.96** | **110签收信息接收接口维护** | 对签收信息接收接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法获取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.97** | **110签收时间接收回执接口维护** | 对签收时间接收回执接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.98** | **110退单申请接口维护** | 对退单申请接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络波动、导致的接口无法访问，协调110技术人员进行结果重推或者由运维人员手动处理；  （2）因接口故障导致的接口无法访问，修复接口故障后，由运维人员手动处理；  （3）因特殊业务场景（流程异常、撤单）导致的处理失败问题，对工单进行修复后，由运维人员手动处理。 | **项** | **1** |
| **5.99** | **110退回申请回执消息接口维护** | 对退回申请回执消息维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.100** | **110处理结果接收接口维护** | 对处理结果接收接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法获取，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新获取；  （3）因特殊业务导致的工单获取失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.101** | **110处理结果接收回执接口维护** | 对处理结果接收回执接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.102** | **110退回审核结果推送接口维护** | 对退回审核结果推送接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.103** | **110自建地市数据同步对接接口维护** | 针对柳州、贺州、贵港、北海4个区域的110工单，由自治区12345热线平台自动推送至各地市12345热线，提供数据同步接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **5.104** | **110退回审核结果推送回执接口维护** | 对退回审核结果推送回执接口维护，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。包括：  （1）因网络问题导致的工单无法推送，协调相关技术人员进行网络排查，确定存在问题的节点，进行网络恢复；  （2）因接口故障问题导致的接口无法正常访问，联系相关技术人员进行接口排查恢复，待业务恢复后通知热线进行工单的重新推送；  （3）因特殊业务导致的工单推送失败问题排查，根据实际工单情况以及接口返回提示进行排查，对无明显提示的，协调相关人员配合进行定位； | **项** | **1** |
| **6** | **平台功能优化拓展服务** | | | |
|  | **（一）呼叫系统** | | | |
| **6.1** | **话后整理状态优化** | 话务人员挂断电话后其呼叫系统进入“话后整理”状态，2分钟后系统和自动进入“示闲状态”并开始进线（系统自动示闲，不允许话务员长时间整理） | **项** | **1** |
| **6.2** | **技能组“示忙”人数设定** | 对当前在线的技能组人数进行“示忙”状态的人数做限制，具体限制数量人数可下放给话务班长进行人数配置，即刻生效。 | **项** | **1** |
| **6.3** | **来电号码红名单** | 要求呼叫平台可以设置来电号码，做到优先进线接听，不设技能组，添加号码到即可有限进线，功能全区可用 | **项** | **1** |
| **6.4** | **黑名单优化改造** | 有的市民频繁拨打热线电话不反映具体问题或部门已明确答复后仍然多次来电，占用了其他市民反映问题的线路，建议自治区12345热线呼叫系统增设即时、限时的黑名单功能。增加黑名单操作IP、坐席工号以及增加、删除、修改的操作记录，并改造现有业务流程进行适配。 | **项** | **1** |
| **6.5** | **坐席工作情况报表优化** | 话务系统坐席员应当设置为“对内显示姓名+工号，对外只显示工号“，并且，该界面需增加”技能组查询“功能。(话务员报表都显示“姓名+工号”，报表界面建议增加“技能组”等搜索条件，便于筛选。 | **项** | **1** |
| **6.6** | **一键转移界面优化** | 在业务系统“工单登记”界面的“一键转移”中，在“被叫号码”中输入外线号码转接之后，下次再进行外线转接时在“被叫号码”清空上次输入的记录。 | **项** | **1** |
| **6.7** | **技能组多选** | 随着业务不断变化和技能组增多，便于热线中心管理统计，需要对如下统计报表增加技能组多选功能，涉及调整的7个报表如下：  1.现场管理-坐席监控  2.通话录音管理-通话记录查询  3.通话录音管理-漏话列表  4.报表统计-话务报表-分时话务分析  5.报表统计-话务报表-客户满意率分析  6.报表统计-话务报表-漏话统计  7.报表统计-话务报表-未接来电统计 | **项** | **1** |
| **6.8** | **转接功能优化1** | 随着业务的发展壮大，目前业务技能组越来越多，日常话务转接查找技能组都比较费时，效率低，现有的技能组管理功能已经无法满足业务需求，需要进一步优化技能组转接功能，要求：  1、对技能组进行有序排列。首先按地市来将技能组进行进行排序，比如区本级、南宁、柳州、桂林、梧州、玉林、百色、钦州、河池、北海、防城港、崇左、来宾、贺州、贵港。其次对各地市技能组进行排序，比如优先排序各地市12345综合专席、人社专席、医保专席、公积金专席、12315消费保障专席、12328专席、12329专席等等。再有对同一技能组，优先将企业专席排前，其次才是个人专席。方便坐席快速找到对应的技能组进行转接操作。  2、增加坐席归属地市技能组优先置顶显示。比如桂林工号登录系统，转接界面将优先将桂林所有技能组置顶显示，其次才依次显示区本级、南宁、柳州、梧州、玉林等地市。  3、增加技能组检索功能，坐席可以通过输入关键词来检索技能组名称，以达到快速定位到所需的技能组进行转接操作。 | **项** | **1** |
| **6.9** | **转接功能优化2** | 话务员转接电话到其他技能组之前，需要根据对方排队人数，同步告知群众，并与群众确认是否需要转接排队。当前可显示空闲人数，但在排队空闲人数为0时，无法得知对方排队的人数情况，预计要等候的时长。故要求调整：  在电话转接之前的技能组选择界面增加对方技能组排队人数，显示为：技能组名称(空闲人数)(排队人数） | **项** | **1** |
| **6.10** | **技能组话务统计** | 根据经营主体专区要求，需要对全区各市的技能组增加个人和企业作为区分分组，要求一个工号同时挂在多个技能组下，群众来电可按照语音提示内容进行相应坐席接听，供热线中心及政府提供营商环境数据，利于后续统计及数据分析。而现阶段在呼叫云平台-“技能组话务统计”版块技能组话务数据显示较混乱，同一专席不同技能组并未排列在一起，对数据的监控不能一目了然，现场话务监控难度增加。故需要对全区15个区市共97个技能组进行优化展示顺序并固定，如南宁：  南宁医保专席（个人）、南宁医保专席（企业）、南宁人社专席（个人）、南宁人社专席（企业）、南宁公积金专席（个人）、南宁公积金专席（企业）、南宁12345（个人）、南宁12345（企业）、南宁消费维权专席、南宁优化营商环境 | **项** | **1** |
| **6.11** | **智能语音导航业务场景** | 基于政务一体化的AI赋能平台，根据自治区12345热线中心及各地市（钦州、百色、梧州、河池、柳州、贺州等市）热线实际业务需求，增加10个业务场景开发流程，涉及12345、12333等多个短号码同步新增调整。主要是依据智能导航平台的ASR技术接口规范、TTS技术接口规范、言知技术接口规范，根据不同的业务场景来开发设计话务平台侧业务流程，并嵌套进入生产系统现有的12345业务流程中，用户通过拨打电话进入IVR，实现与智能化平台的ASR语音识别、TTS语音合成、言知系统的消息交互，实现用户进入智能导航自动交互功能，同时，智能导航业务上线后，进行常态化运营保障服务，对使用过程中出现的各种问题进行响应维护，以及对局部小需求进行微调工作。 | **项** | **10** |
|  | **（二）经营主体专区** | | | |
| **6.12** | **经营主体专区：**  **工单登记界面增加技能组展示** | 根据经营主题专区要求，为便于后续营商环境坐席专区的区分，在与话务系统对接通话信息中增加获取技能组id和名称，在工单登记界面展示来电所属技能组名称。  ①话务振铃事件的对接增加获取技能组名称id  与话务振铃事件的对接增加获取技能组名称id，并展示技能组名称，需要明显的颜色提醒区分展示（参考“一键转接”橙色底纹）；  ②技能组id和技能组名称与自动生成的工单一并保存  技能组id和技能组名称与自动生成的工单一并暂存（保存），便于后续的数据分析。因存在全媒体工单和手工新增的工单，在没有技能组的情况下默认为空，保证工单的正常处理。  接口：yc-ccbar接口，话务事件通知接口中的振铃事件、接通事件skillId、skillGroupName | **项** | **1** |
| **6.13** | **经营主体专区：**  **疑难工单流程**  **（置换）** | 1.新增疑难工单功能  在分派部门环节，涉及多部门推进无法确认牵头部门的，初审岗增加【疑难工单】功能，记为疑难工单的工单进入到疑难工单流程，由协调员提供建议后再由初审岗进行派单处理。（评价后不展示该功能）  使用人员：自治区热线初审岗、地市热线初审岗、工作站初审岗。  2.新增协调员角色和疑难工单列表  标记为疑难工单的工单，进入到疑难工单列表，由协调员提供疑难处理意见；  对疑难工单无法申请退回，只提供处理意见后送下一步流程，由初审岗继续派单处理。  自治区、地市、工作站都能进行疑难工单处理，由各省市县级的协调员进行疑难意见反馈。  使用人员：各省市县级授权“协调员”角色的用户。 | **项** | **1** |
| **6.14** | **经营主体专区-督办函** | 群众评价不满意后派部门时，同步提供督办函选择，同步生成督办待办，展示督办函内容，督办函后续进行统计。 | **项** | **1** |
| **6.15** | **经营主体专区-系统对接** | 对全流程查询接口做限制，对标题中含【经营主体】或【主席信箱】或【@自治区人民政府】的工单可返回全流程查询，对不含以上三个关键词的工单流程查询返回“该业务不允许查询全流程，请咨询管理员！”提示。 | **项** | **1** |
| **6.16** | **经营主体专区【部门】** | 1.新增可申诉任务单列表  使用用户：成员单位用户  实现分权分域，该模块成员单位用户默认查询本部门所有工单标题含有【经营主体】标签的可进行申诉的各项被考核的工单并可进行申诉。  可申诉判断条件：  ①人工回访解决率：人工回访评价未解决且人工回访时间至下个月最后一天前可进行申诉；  ②及时签收率（常规、突发）、退单及时率、评价解决率：超期处理，且部门办结时间为空或者部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  ③评价解决率：部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  界面设计如下：  （1）界面菜单  提供标题（支持关键词模糊匹配）、服务单号、诉求开始时间和结束时间、人工回访开始时间和结束时间查询条件。  （2）展示信息  展示服务单号、处理部门名称、标题、人工回访时间、考核指标和申诉按钮。  （3）导出功能  导出当前界面展示的信息：服务单号、处理部门名称、标题、人工回访时间、考核指标。  （4）申诉  申诉界面复用现有的申诉功能，且申诉流程相同。  2.经营主体部门办件统计  使用用户：成员单位、热线中心、工作站  实现分权分域，界面样式和查询条件、、统计口径参照部门办件统计报表，要求该报表默认统计工单标题含有【经营主体】标签的部门办件情况。 | **项** | **1** |
| **6.17** | **经营主体专区【热线/工作站】** | 1.新增可申诉工单列表  使用用户：各地市热线中心和工作站  实现分权分域，该模块热线和工作站用户默认查询本部门经办的工单标题含有【经营主体】标签的可进行申诉的各项被考核的工单。  可申诉判断条件：  ①人工回访解决率：人工回访评价未解决且人工回访时间至下个月最后一天前可进行申诉；  ②及时签收率（常规、突发）、退单及时率、转派及时率、评价解决率：超期处理，且部门办结时间为空或者部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  ③评价解决率：部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  界面设计如下：  （1）界面菜单  提供标题（支持关键词模糊匹配）、服务单号、诉求开始时间和结束时间、人工回访开始时间和结束时间、区域查询条件。  （2）展示信息  展示服务单号、区域、标题、人工回访时间、考核指标和申诉按钮。  （3）导出功能  导出当前界面展示的信息：服务单号、处理部门名称、标题、人工回访时间、考核指标。  （4）申诉  申诉界面复用现有的申诉功能，且申诉流程相同。  2.新增工单申诉审核列表  使用用户：热线申诉专员  实现分权分域，该模块默认查询工作站提交至本热线审核的工单标题含有【经营主体】标签的申诉待审核工单。并可进行申诉审核。  页面、功能参照现有的工单申诉处理列表  3.新增任务单申诉审核列表  使用用户：热线申诉专员  实现分权分域，该模块默认查询部门提交至本热线审核的工单标题含【经营主体】标签的申诉待审核工单。并可进行申诉审核。  页面、功能参照现有的任务单申诉处理列表  4.新增经营主体工单区域统计  使用用户：热线中心、工作站  实现分权分域，界面样式和查询条件、统计口径参照工单区域统计报表，要求该报表默认统计工单标题含有【经营主体】标签的工单。  5.经营主体部门办件统计报表调整  对现有的经营主体部门办件统计报表进行调整，将对工单标题含【营商环境】的工单统计调整为对工单标题含有【经营主体】标签的工单统计。 | **项** | **1** |
|  | **（三）绩效考核** | | | |
| **6.18** | **绩效考核系统升级：**  **指标统计口径调整** | 根据需求调整年度全区个性化kpi指标统计口径 | **项** | **1** |
| **6.19** | **绩效考核系统升级：**  **指标统计口径调整** | 地市处理情况简报口径调整的需求：  因全区口径调整，地市处理情况简报中的自建地市相关口径同步进行修改。  1.查询条件分权分域  各地市只能查看自己地市的数据，其他统建平台保持不变。  2.自建地市口径调整  统建平台口径保持现有不变，仅修改四个自建地市  3.统建区域口径调整  剔除四个自建地市柳州市、贺州市、贵港市、北海市不展示，按照1、2点统计展示。 | **项** | **1** |
| **6.20** | **绩效考核系统升级：绩效考核等涉及口径变更模块调整** | 各项考核指标按照实际处理时间进行考核，若未处理的，按照处理截止时间进行考核。  涉及到调整的指标为：  及时签收率：签收时间，没有签收时间按照签收截止时间；  转派及时率：转派时间，没有转派时间按照转派截止时间；  按时办结率：部门办结时间，没有办结时间按照办结截止时间；  回访满意率：部门办结时间，没有办结时间按照办结截止时间；  问题解决率：部门办结时间，没有办结时间按照办结截止时间；  涉及到调整的报表：工单区域统计报表、部门办件统计报表、地市处理情况简报、部门处理情况简报、热线中心KPI、成员单位KPI | **项** | **1** |
| **6.21** | **绩效考核申诉功能调整** | 进一步提高12345热线工单的办单效率和质量，对12345热线部分指标申诉方式进行调整：  1.关闭评价满意率和回访满意率的申诉按钮，仅可查询清单；  2.申诉控制（热线中心和成员单位）  （1）签收率、退回率、转派率、知识引用率、直接办结率、评价解决率自办结时间（部门办结时间）开始至下一个月最后一天可进行申诉提交，超时后不允许申诉，提示“已超过可申诉期限，不允许申诉！”。  （2）回访解决率自人工回访完成时间开始至下一个月最后一天可进行申诉提交。  （3）同一工单每个考核指标最多可提交2次申诉（含申诉不通过），超过次数后提示“已超过可申诉次数，不允许申诉！” | **项** | **1** |
| **6.22** | **绩效考核考核报表口径调整** | 1.工单区域统计报表调整（含追溯）  （1）取消对跨地市源工单的考核  根据热线考核要求，对跨地市办理的工单，原受理热线协同至自治区热线后，不对原受理地市热线进行考核。  调整工单区域统计报表的各项指标考核口径和追溯口径，剔除考核协同至自治区热线中心的工单，涉及调整指标：  及时签收率（常规、突发），退单及时率，转派及时率，评价满意率，评价解决率，评价解决率（剔除申诉）、回访满意率，回访解决率，回访解决率（剔除申诉）、综合满意率、综合解决率、按时办结率。  （2）人工回访率值口径调整  人工回访满意率、人工回访解决率、人工回访解决率（剔除申诉）、综合满意率、综合解决率考核条件增加人工回访状态限制，要求人工回访状态为已人工回访，并且要按照人工回访时间来进行考核。  2.部门办件统计报表调整（含追溯）  人工回访满意率、人工回访解决率、人工回访解决率（剔除申诉）、综合满意率、综合解决率考核条件增加人工回访状态限制，要求人工回访状态为已人工回访，并且要按照人工回访时间来进行考核。 | **项** | **1** |
| **6.23** | **绩效考核：**  **南宁独立绩效** | “绩效考核-南宁独立绩效-部门按月绩效”中的报表类型冻结表头（冻结首行和前2列），方便查看。 | **项** | **1** |
|  | **（四）工单系统迭代升级** | | | |
| **6.24** | **工单系统迭代升级：**  **回访流程调整** | 1.回访界面和疑难工单处理界面的“送疑难工单”、“疑难工单处理”按钮名称修改为“二次派单”；  2.回访界面和疑难工单处理界面的“处理意见”修改为“二次派单提醒”；  3.流程调整：  1）由话务员先回访，记录回访内容，判断是否送【委员会】，再由委员会给出最终意见，再回到工单岗，再派单或办结，若派单则附上整改函（第二次评价不满意送部门的话按照15个工作日，不可延长、挂起）。若仍不满意，话务员继续回访，再送委员会。工单可处理三次，可评价三次不满意。若工单三次不满意，第三次回访时不再派送部门，可直接办结或者送委员会直接办结工单。  2）取消工作站直接办结标识，办结后发回访短信，考核工作站  工单可协同至工作站，若工作站直接办结的，取消工作站直接办结标识，工作站办结后发回访短信，展示工作站答复内容，评价结果考核工单。  3）统一由自治区热线、地市热线中心进行回访  部门以及工作站反馈后，统一流转至热线中心待回访，对24小时未评价或评价满意的，自动办结工单；对评价不满意的，由热线中心话务员和回访专员进行回访处理，可直接办结或者送疑难。  4.要求每次评价均记录，且支持查询每次评价内容，但考核均以最后的评价为准。 | **项** | **1** |
| **6.25** | **工单系统迭代升级：流程调整-委员会** | 对接通话数据获取接口 | **项** | **1** |
| **6.26** | **工单系统迭代升级：流程调整-阶段性答复和工单挂起结合** | 对接企业监控数据查询接口 | **项** | **1** |
| **6.27** | **工单系统迭代升级：流程调整-延期** | 延期申请时，增加阶段性答复内容，必填，延期通过时，自动发送阶段性答复短信。  延期之后，可以阶段性答复2次，提供阶段性答复按钮，每次阶段性答复都发短信，超过2次关闭阶段性答复按钮，只可反馈最终答复内容，最终答复才需回访。  要求：  （1）延期和挂起冲突，即发起延期就不能再挂起，同理挂起后不能延期；  （2）延期次数，调整为一次，时间自选，不能超过原时限一倍。 | **项** | **1** |
| **6.28** | **工单系统迭代升级：**  **全媒体提取优化** | 全媒体提取渠道分开，按区域区分，根据区分限制不同账号查看权限。 | **项** | **1** |
| **6.29** | **工单系统迭代升级：根据手机号码查询工单信息优化** | 根据手机号码查询工单信息时，不能查看主席信箱、国办件（可配置）。 | **项** | **1** |
| **6.30** | **工单系统迭代升级** | 追溯导出字段优化 | **项** | **1** |
| **6.31** | **工单系统迭代** | 月报明细查询导出口径调整，根据2023年全区热线考核办法调整了指标口径，实现通过12345业务系统根据指标列表实现统一下发。  要求：ck切换为使用sr  查询条件调整：剔除征兵坐席选择是时，不在剔除工单号，因当前系统无征兵坐席，无需剔除。  口径追加以下条件：  剔除挂起；  剔除诉求类型、诉求来源和归口为空；  剔除诉求来源为好差评办件（PJ、PJZG）； | **项** | **1** |
| **6.32** | **工单协系统迭代：工单登记界面自动应答** | 1、话务系统设有自动应答功能，取消勾选自动应答后，可实现来电时进行响铃，并同步弹出接电界面，可选择接听或者挂断；  2、勾选自动应答，则默认来电后直接接听电话。  3、目前平台为默认自动应答，自动接电并生成工单。  4、功能适配对接：  业务系统用户管理界面增加“自动应答”选项，默认勾选自动应答，群众来电后，获取该话务员的自动应答状态。  当未勾选自动应答时，进入响铃阶段并弹出是否接电对话框，并提供【接听】和【挂断】按钮。接听后再进入电话并同步生成工单。  当勾选自动应答，空闲状态下则默认来电后直接接听电话。 | **项** | **1** |
| **6.33** | **工单协系统迭代：示闲状态** | 挂断电话后进入“话后整理”状态，2分钟后自动进入“示闲状态”开始进线（自动示闲，不允许话务员长时间整理）； | **项** | **1** |
| **6.34** | **工单协系统迭代：“示忙”状态人数作限制** | 同时“示忙”状态人数作限制；（如10人接电，同时示忙不得超过2人） | **项** | **1** |
| **6.35** | **工单协系统迭代：工单自动推送在线话务员** | 话务员录单后，自动推送给初审岗（自动分配工单，避免初审岗挑选工单）； | **项** | **1** |
| **6.36** | **工单协系统迭代：业务流程功能调整-部门结果审核调整** | 1、新增部门结果审核不通过环节  部门结果审核界面增加审核不通过功能，审核不通过后，发送【部门结果审核不通过】待办退回至主办部门修改答复内容，并重新回到热线进行部门结果审核。可无限制审核不通过并修改答复内容，直至热线审核通过办结工单。  处理流程要求记录审核不通过以及修改答复内容记录。  2、部门结果审核调整  分权分域原则，热线中心可查看所有本区域的部门结果审核记录，含待审核、审核通过和审核不通过的工单。  同时成员单位可通过该界面查看所有该部门的部门结果审核记录，对审核不通过的工单，可直接进入并编辑修改答复内容  查询条件：诉求开始和截止时间、诉求来源、部门结果审核状态  列表字段：工单号、标题、处理部门、部门处理时间、结果审核 | **项** | **1** |
| **6.37** | **工单协系统迭代:**  **经营主体专区大屏调整** | 在现有经营主体专区大屏的基础上，右上角“工单按时办结率”调整为“工单考核指标”，并在保留现有的诉求来源按时办结率的基础上增加展示7项指标，并支持根据大屏所选择的地图进行联动实时统计：  1.满意率：  【评价满意率】，仅统计群众短信主动评价的：短信评价满意/(短信评价满意+短信评价不满意）剔除申诉通过。  【回访满意率】，仅统计人工回访时评价的：人工回访满意/(人工回访满意+人工回访不满意），剔除申诉通过。  【综合满意率】，评价满意、评价不满意、回访满意、回访不满意四种评价计算满意率,（评价满意+回访满意）/（评价满意+评价不满意+回访满意+回访不满意）【即评价满意率+综合满意率的汇总】，剔除申诉通过。  2.解决率同上  【评价解决率】：（短信评价已解决+部分解决）/(短信评价已解决+部分解决+未解决），不剔除申诉通过。  【回访解决率】：（人工回访已解决+人工回访部分解决）/（人工回访已解决+人工回访部分解决+人工回访未解决），不剔除申诉通过。  【原始解决率】：（短信评价已解决+短信评价部分解决+人工回访已解决+人工回访部分解决）/（短信评价已解决+短信评价部分解决+短信评价未解决+人工回访已解决+人工回访部分解决+人工回访未解决），不剔除申诉通过。  【综合解决率】：（短信评价已解决+短信评价部分解决+人工回访已解决+人工回访部分解决）/（短信评价已解决+短信评价部分解决+短信评价未解决+人工回访已解决+人工回访部分解决+人工回访未解决），剔除申诉通过。 | **项** | **1** |
| **6.38** | **工单协系统迭代：**  **委员会和疑难协调功能调整** | 在现有委员会/疑难协调功能基础之上，对该功能进行优化：  1.名称调整  委员会变更为“疑难评定”；疑难协调变更为“疑难转派”。  2.委员会角色  新增“委员会角色”，能够查看疑难转派和疑难评定功能菜单以及接收对应待办。  3.疑难评定调整  3.1【疑难评定】按钮调整  热线中心点击【疑难评定】按钮后，优先弹出本级当前系统配置有“委员会”角色的部门，并支持多选，点击确定按钮后，当前该工单的待办隐藏，同时对所选择的部门的委员会用户发送待办。  3.2疑难评定待办  部门收到疑难评定待办后，可输入处理部门意见反馈。  同时在现有的疑难评定菜单上进行分权分域调整，成员单位可看到本单位收到的提交疑难评定工单，并可进行处理反馈，若已反馈，可查看已反馈的意见。热线中心可查看本热线提交疑难评定的工单并查看已反馈的意见。  3.3工单详情调整  增加“疑难评定意见”模块，以列表形式展示部门名称、反馈时间以及反馈意见。  4.疑难转派调整  4.1【疑难转派】按钮调整  热线中心点击【疑难转派】按钮后，优先弹出本级当前系统配置有“委员会”角色的部门，并支持多选，点击确定按钮后，当前该工单的待办隐藏，同时对所选择的部门的委员会用户发送待办。  4.2疑难转派待办  部门收到疑难转派待办后，可输入处理部门意见反馈。  同时在现有的疑难转派菜单上进行分权分域调整，成员单位可看到本单位收到的提交疑难转派工单，并可进行处理反馈，若已反馈，可查看已反馈的意见。热线中心可查看本热线提交疑难转派的工单并查看已反馈的意见。  4.3工单详情调整  增加“疑难转派意见”模块，以列表形式展示部门名称、反馈时间以及反馈意见。 | **项** | **1** |
| **6.39** | **工单协系统迭代：**  **工单自动办结业务场景调整** | 对现有业务系统的工单自动办结逻辑进行优化调整：24小时未评价自动办结，该业务保持不变；评价【满意】且【问题评价已解决或问题评价部分解决】，工单自动办结。 | **项** | **1** |
| **6.40** | **工单协系统迭代：**  **获取工单详情接口调整** | 获取工单详情接口调整，接口返回新增办结时间、具体处理部门情况，要求：  1、办结时间  办结时间取部门反馈的办结时间。  2、处理部门  取主办部门办结反馈处理情况，不展示退回部门。当存在主办部门多次处理的，均需要返回处理部门名称、处理意见和处理时间。 | **项** | **1** |
| **6.41** | **工单协系统迭代：**  **经营主体大屏工单考核指标模块调整** | 依据经营主体专区业务要求，对12345经营主体大屏进行调整。调整内容：  1.分三块区域，左右两边小，中间稍大。  2.左侧展示一个指标，按时办结率；中间展示4个指标，4个解决率；右侧展示3个指标，3个满意率。  3.美化各项率值展示效果。 | **项** | **1** |
| **6.42** | **工单协系统迭代：**  **自治区大屏经营主体诉求解决专区调整** | 自治区大屏经营主体诉求解决专区中的“新官不理旧账专题”调整，参照“经营主体诉求热点”，根据提供的“新官不理旧账专题”数据进行配置和展示。  “新官不理旧账专题”自治区大屏调整位置。 | **项** | **1** |
| **6.43** | **工单协系统迭代：**  **工单处理流程查询接口（业务控制）新增处理人员姓名** | 工单处理流程查询接口（业务控制）新增处理人员姓名。  要求原业务逻辑保持不变，在接口返回值中增加处理人信息，对应处理流程中的处理人员。 | **项** | **1** |
| **6.44** | **工单协系统迭代：**  **自治区大屏以及经营主体大屏调整** | 一、自治区大屏调整  1.中间指标换成按时办结率、综合满意率、综合解决率三个指标。  2.替换为上一年度呼入量、本年度电话呼入量、今日电话呼入量、上一年度工单受理量、本年度工单受理量、今日工单受理量。  3.工单处理效率，增加柳州市。除贺州、北海外，都取统建平台数据。  二、经营主体大屏  1.指标删除。  2.指标模块调整，展示按时办结率、综合解决率、综合满意率 ，三个指标。  3.走势分析删除，热点诉求、知识往上拉占满全屏。  4.改名称：本月工单量情况。改统计口径：改为本月工单量情况统计。  5.知识库引用情况分析删除，将事件热点分析占满整行。 | **项** | **1** |
| **6.45** | **工单系统迭代升级：**  **一键阅读权限调整** | 所有通知类消息全部可以一键阅读消待办 | **项** | **1** |
| **6.46** | **工单系统迭代升级：**  **处理流程调整** | 处理流程展示该用户所属机构名称 | **项** | **1** |
|  | **（五）系统对接** | | | |
| **6.47** | **系统对接:**  **公众号和智桂通提供结果评价功能** | 公众号和智桂通提供结果评价功能  1.获取评价链接查询接口；  2.公众号和智桂通对接结果评价功能。 | **项** | **1** |
| **6.48** | **经营主体专区：系统对接** | 桂商码  1.业务协同接口增加经营主体表单字段；  2.与桂商码实现“经营主体名称”对接 | **项** | **1** |
| **6.49** | **系统对接:**  **自治区12345热线业务系统与贵港市12345热线话务平台对接** | 1、坐席强制登录接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现坐席强制登录，相同账号已登录的情况下再次调用该登录接口，上次登录被登出，同时执行本次登录，坐席登录后的状态为置忙状态。 | **项** | **1** |
| **6.50** | 2、坐席登出接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，通话状态中不允许登出，坐席登出后，使用的分机电话自动解绑。 | **项** | **1** |
| **6.51** | 3、坐席外呼接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现在通话和登记工单过程中，需要外呼其它号码用于咨询、求助等功能。 | **项** | **1** |
| **6.52** | 4、接听接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，话务人员完成准备就绪工作后，正常进行话务接听，实现正常通话功能。 | **项** | **1** |
| **6.53** | 5、挂断接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现话务人员完成正常通话和相关信息获取后，可进行本段通话正常挂断功能，方便话务员进行话后整理工作。 | **项** | **1** |
| **6.54** | 6、获取坐席状态  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现查询坐席状态信息，返回坐席登录及当前坐席状态信息。 | **项** | **1** |
| **6.55** | 7、重置接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现坐席处在登录状态，调用重置接口后，会将坐席状态重置为置忙状态，通话中调用重置后，会将此次通话挂断，并置为置忙状态，只有在置忙状态下才允许外呼。 | **项** | **1** |
| **6.56** | 8、置闲接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现当话务员签入后就处于空闲状态等待电话接入。 | **项** | **1** |
| **6.57** | 9、置忙接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现如果有私事需要处理比如喝水、上厕所，或者有领导下达任务时可以点击示忙。 | **项** | **1** |
| **6.58** | 10、保持接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现通话过程中，如果话务员需要查阅资料等等，可以点击保持按钮，市民听到等待音乐。 | **项** | **1** |
| **6.59** | 11、恢复接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，通话过程中，如果话务员需要查阅资料等等，可以点击保持按钮，市民听到等待音乐，等处理完成后可以点击恢复按钮后继续通话 | **项** | **1** |
| **6.60** | 12、咨询坐席接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现在通话过程中，有无法解答的问题，可以通过该咨询功能求助其它坐席、成员单位号码等。 | **项** | **1** |
| **6.61** | 13、三方通话接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现实现在通话过程中，需要和对应问题解答单位人员进行直接解答沟通，可以引入第三方通话，完成解答过程。 | **项** | **1** |
| **6.62** | 14、转移接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现在接听过程中，需要转移到其它对应坐席的，可以实现对应转移功能。 | **项** | **1** |
| **6.63** | 15、进入话后整理  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现坐席完成通话后，需进行话后工单整理，此时不在接入新的通话。 | **项** | **1** |
| **6.64** | 16、结束话后整理  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现坐席完成通话后，需进行话后工单整理，此时不在接入新的通话，完成整理后结束本次整理过程，后续可以重新接入新的通话。 | **项** | **1** |
| **6.65** | 17、坐席状态通知接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现话务员在不同工作状态中，根据实际情况切换该坐席的状态，实现接、听、断、续等不同状态。 | **项** | **1** |
| **6.66** | 18、话务事件通知接口  自治区业务系统与贵港市12345热线话务平台对接，实现在不同状态下的事件通知，如来电后有振铃，接通后有接通提醒，挂断后有对应提醒等。 | **项** | **1** |
| **6.67** | **系统对接：**  **服务工单处理流程同步接口** | 以12345业务标准，开发12345工单处理流程同步接口，实现与单位系统对接过程中，存在单位分流流程的，需要实时同步至12345系统，便于热线中心把握工单处理进度。 | **项** | **1** |
| **6.68** | **系统对接-信访对接** | 工单登记界面增加信访查询功能，并与信访系统对接 | **项** | **1** |
| **6.69** | **系统对接-公安系统** | 与公安系统对接 | **项** | **1** |
| **6.70** | **系统对接-邮政系统** | 与邮政系统对接 | **项** | **1** |
| **6.71** | **玉林市矛调线索对接** | 玉林市成员单位（含区县）受理的工单实现与玉林市矛调线索对接。  （1）【提交矛调线索】按钮  对玉林市成员单位（含区县单位）在工单处办处办界面中增加【提交矛调线索】按钮，要求只有主办单位有该功能按钮。  （2）“新增矛调线索”表单  点击【提交矛调线索】按钮，即可弹出“新增矛调线索”表单页面，并提供【保存】、【保存并推送】、【关闭】按钮；  自动填充所打开的工单处理界面的信息：纠纷标题--标题、诉求人--服务对象、来电电话--来电号码、联系电话--联系电话、纠纷描述--诉求内容  【保存】按钮：可保存当前填入的矛调线索信息，且该页面不会关闭；  【关闭】按钮；关闭当前“新增矛调线索”页面，且不会保存矛调线索信息；  【保存并推送】按钮：点击该按钮后，优先弹出提醒对话框，提示“请确认该工单是否推送至矛调系统？”并提供【确定】和【取消】按钮。点击确定后，则将推送该矛调线索推送，点击取消，则停留在该新增矛调线索界面。  再次点击【提交矛调线索】按钮，弹出“新增矛调线索”表单页面，根据工单号判断是否有推送记录，如果有推送记录，则隐藏【保存】、【保存并推送】按钮。  （3）推送矛调系统job  对确认推送至矛调系统的矛调线索，通过定时任务自动获取并扫描推送。  （4）矛调线索查询界面  矛调线索查询界面，提供玉林市成员单位进行查看，分权分域，展示字段：工单号、纠纷标题、风险等级、处理部门、推送状态、推送时间（12345推送到矛调系统的时间），可查看详情，若推送失败，还可进行重推。页面参考如下 | **项** | **1** |
| **6.72** | **新短信平台对接** | 基于现有的短信平台对接的基础上，增加与自治区大数据局短信平台的对接，并通过代码项“短信账号”来实现短信平台的切换。  若需要切换为自治区大数据局短信平台，则通过配置代码项“短信账号”-备注1为新平台标识后，即可切换为新平台，且需要根据新平台的对接方式进行短信推送。 | **项** | **1** |
| **6.73** | **钦州人大对接：**  **人大履职系统对接** | 与钦州人大履职系统对接，提供服务工单上报接口（已有标准接口），实现工单的对接（要求对方推送时自动打上标签）。 | **项** | **1** |
| **6.74** | **钦州人大对接：**  **钦州人大全量工单共享** | 新建钦州人大系统相关工单视图，通过挂载至共享交换平台进行对接。 | **项** | **1** |
| **6.75** | **一键游系统对接：**  **一键游系统对接** | 与一键游系统对接，提供服务工单上报接口（已有标准接口），实现工单的对接，要求：将【游客】推送至备注中。 | **项** | **1** |
| **6.76** | **一键游系统对接：**  **一键游来源工单查询** | 基于现有的根据手机号获取工单列表接口，增加诉求来源查询条件，可查询该诉求来源工单（同时在不影响现有业务情况下，在诉求来源查询条件为空的情况下可以查询所有工单（支持多来源） | **项** | **1** |
| **6.77** | **一键游系统对接：**  **涉旅工单查询** | 涉旅工单：标题包含【涉旅】标签以及处理部门为市场监督管理局的工单，新建视图挂载至共享交换平台。 | **项** | **1** |
| **6.78** | **建设用户体验客服系统：**  **智桂通对接** | 与智桂通对接，提供服务工单上报接口（已有标准接口），实现工单的对接，要求：将新的字段匹配到“备注栏”中。 | **项** | **1** |
| **6.79** | **自建地市取消下派对接** | 自建地市取消下派对接 | **项** | **1** |
|  | **（六）热线改革** | | | |
| **6.80** | **热线改革:业务流程功能调整-直派功能** | 依据自治区热线改革工作方案意见的函的要求，对12345业务系统全流程进行适配调整，规范业务办理流程。  1.功能描述  （1）新增直派功能  热线中心在派部门环节可直接直派跨层级进行主协办分派，支持跨自治区、市、县区派单。例如自治区热线中心派单时可选择自治区部门，也可以选择市县级部门，同样市热线和工作站也可跨层级派单。  要求：直派功能同一个工单只允许使用一次。  涉及模块：  初审岗交办部门、成员单位退回改派功能、退回派送改派功能、工单协同交办部门、自治区协同审核本级派送  （2）直派标识  增加“直派来源”标识，热线中心发起直派后，记录直派的工单和发起直派的热线，并在工单详情中标红加粗展示“是否直派”，若无直派，则“否”，若是直派，则“是，来源XXX12345热线中心”。  2.流程要求  （1）正向流程  为便于考核以及逆向流程流转，热线中心派单至跨层级部门时，需要自动补齐该过程中的工单流转流程，自动生成自治区工单、地市热线工单和工作站工单，以及对应各项时间（签收、签收截止时间、退回截止时间、派部门时间、协同时间）和工单状态。市级部门办结后，由本市热线中心进行回访，区县部门办结后由工作站回访。  （2）逆向流程  跨层级派部门后，主办部门退回申请流程，需要严格按照现有的流程逐级退回，即市级部门退回，由市热线中心审核，再由市热线中心退回自治区热线；区县部门申请退回，由工作站审核后报市热线中心审核，再由市热线中心退回自治区热线。  （3）延期、挂起和申诉流程  按照当前业务模式保持不变，由部门所属区域热线中心（工作站）逐级审批；  （4）自动生成的工单不做处理人员记录，发起退回并审核通过的工单，因无第一次处理人员，要能本热线中心所有初审岗均可再次派单处理。  （5）自动生成的工单的办结时间、评价内容和人工回访内容均保持现有业务规则，自动同步。  3.直派查询功能  新增直派查询功能：  （1）热线中心可查询本热线中心直派的工单，并查询工单进度；  （2）成员单位可查看本单位收到的直派工单并进行工单处理；  （3）直派查询功能参考单位“处办中”功能菜单，界面展示工单号，标题，类型，交办时间，签收截止时间，并可进入工单进行退回、延期、挂起、最终反馈等操作。 | **项** | **1** |
| **6.81** | **热线改革-流程调整：诉求人可催办** | 当工单办理时长过半时，群众可通过公众号或者智桂通对诉求进行催办，只能催办一次。（如投诉10个工作日，超过5个工作日时展示催办按钮，未超过时间隐藏催办按钮，部门答复后无法催办） | **项** | **1** |
| **6.82** | **热线改革-流程调整：诉求人可补充材料** | 部门认为需要群众提交材料的，可在系统中点击“补充材料”按钮，系统将发送一条短信给群众，提醒群众到公众号或智桂通上传补充材料。部门未点击按钮，则隐藏群众端提交材料按钮。 | **项** | **1** |
| **6.83** | **热线改革-提级督办** | 工单第二次评价不满意或者问题未解决后，在待回访模块和疑难工单处理待办处理页面增加两个按钮【提本级政府督办】和【提上级热线督办】。（仅PC端）  设计调整页面：待回访、疑难工单处理  1.【提本级政府督办】  1.1提本级政府督办流程  点击【提本级政府督办】后，该工单直接交办至本级政府督办进行签收处理，按照现有业务流程，默认15个工作日处办时限，不允许挂起和延期；  同时按照现有业务流程，当提本级政府督办后，清空群众评价内容和办结时间，按照最新的工单处理时限以及最新的评价来进行考核。  1.2本级政府督办清单  根据提供的各地市区县政府督办部门清单进行配置每个地市区县的政府督办部门，并按照此部门进行派单处理。  2.【提上级热线督办】  点击【提上级热线督办】后，该工单直接派单上级热线中心（工作站转市热线，市热线转自治区热线，自治区热线无上级）进行派单处理，热线可办结、交办部门和协同工作站；  同时按照现有业务流程，当提本级政府督办后，清空群众评价内容和办结时间，按照默认15个工作日的工单处理时限以及最新的评价来进行考核。 | **项** | **1** |
| **6.84** | **热线改革-三级督办** | 当前的督办函模板为经营主体相关的督办函模板，根据现有业务要求，增加非经营主体督办模板。  涉及调整页面：疑难工单处理  （1）督办函设计  敦促函和整改通知书模板如下（非经营主体模板待提供）为便于后续统计，每个督办函单独记录。  其中每个模板对应的落款需要调整为根据配置的经营主体通讯录/非经营主体通讯录的文本内容进行展示。  （2）督办函发送机制  第一次评价不满意，进入到疑难工单派部门环节时，默认是否发送督办函为“否”，当选择“是”时，若工单标识包含“【经营主体】”标签，默认经营主体敦促函模板；若不包含“【经营主体】”标签，默认非经营主体敦促函模板。派送部门的同时，发送督办待办至部门待办事宜，待办以【敦促函】+工单标题展示；  第二次评价不满意，进入到疑难工单派部门环节时，默认是否发送督办函为“否”，当选择“是”时，若工单标识包含“【经营主体】”标签，默认经营主体整改函模板；若不包含“【经营主体】”标签，默认非经营主体整改函模板。派送部门的同时，发送督办待办至部门待办事宜，待办以【整改函】+工单标题展示。  （3）督办列表  分权分域原则，增加督办列表，热线中心可查看该热线所有已发送的经营主体和非经营主体敦促函和整改函的工单，并支持查看工单详情和导出督办函模板。  单位可查看本部门收到的经营主体和非经营主体敦促函和整改函的工单，并支持查看工单详情和导出督办函模板。 | **项** | **1** |
| **6.85** | **热线改革：全程可见，过程可评** | 对当前对外开放可查看的工单流转流程中的经手工单人员（除热线外）新增评价功能：  （1）在评价内容下增加“您对问题经办人处理情况是否满意？”环节，非必填；  （2）提供整体评分环节，可进行5星评价：1星非常不满意，2星不满意，3星一般，4星满意，5星非常满意。  （3）增体评分下增加具体经办人的评价，当进行整体评分后，经办人评价自动带入整体评分，同时也可每项调整进行评分。  （4）提交评价后，不可对评价结果进行调整编辑。  （5）经办人:具体经办人取《处理流程步骤操作展示》表格中确定的展示环节流程的处理人员姓名，并对处理人最后一位做\*处理（如张\*、李\*）展示。回访页面对重复的经办人（如工作站审核岗）仅仅展示1次。疑难前后经办人重复评价的，仅保留最新评价。  （6）评价结果记录  为便于后续考核，对经办人的评价做详细记录，记录信息包含：  工单号（主单）、处理人员、处理时间、处理内容、群众评价时间、满意度。 | **项** | **1** |
|  | **（七）人工回访和社会评价** | | | |
| **6.86** | **人工回访模块优化（结合调查问卷、锁定、指派、修改、报表）** | 人工回访模块优化：  1.未评价工单待提取界面  1.1抽样提取按钮调整  （1）名称调整  现有的抽样按钮调整，名称调整为“社会评价抽取”；  （2）抽取规则  待定。  （3）抽取要求  新增社会评价抽取标签和抽取批次，社会评价抽取成功并进入到待回访的工单，要求：  a.社会评价默认“抽样”标签；  b.点击“社会评价抽取”按钮后，可优先弹出设置本次抽取批次名称，输入框数据，确定后抽取成功。  1.2页面查询条件调整  查询条件增加归口（支持多选，且勾选本级归口，默认包含下级归口）、区域（到县区一级，支持多选）、部门（全区部门，支持多选）  2.人工待回访列表优化  2.1增加锁定功能  对提取至人工待回访列表的工单增加锁定功能，当回访人员点击进入工单回访界面时，立即绑定当前回访人员工号并锁定，当其他回访人员同时点击并查看该工单时，提示“该工单当前在‘用户名称’进行待回访，请勿重复操作！”，不提供回访完成功能。  2.2页面调整  （1）查询条件  查询条件增加归口（支持多选，且勾选本级归口，默认包含下级归口）、区域（到县区一级，支持多选）、部门（全区部门，支持多选）、回访人员（下拉单选）、社会评价（下拉单选）、回访情况（下拉多选）、抽取批次（文本框输入）。  （2）页面调整  页面增加当前工单的回访人员工号、姓名以及抽取批次，且页面默认按照工单诉求时间排序。  （3）新增导出功能  增加导出功能，导出字段：单号、标题、诉求内容、诉求人、来电号码、归口、主办部门、答复时间、答复内容、内部处理意见、回访工号、回访满意度、问题是否解决、回访内容、回访时间、社会评价、回访情况。  2.3人工回访处理页面调整  （1）与调查问卷结合调整  人工回访处理页面增加【选择问卷】按钮和问卷调查模块，调查问卷功能直接复用，实现功能同步，满足问卷选择、问题跳转等功能。  （2）人工回访模块调整  1）增加“社会评价”、“回访情况”选项：  社会评价：下拉选择，单选必填，可选非社会评价、抽样、采信。对社会评价抽取的工单默认“抽样”，由回访人员调整为“采信”，对日常回访的工单在提取的时候默认“非社会评价”。  回访情况：下拉选择，单选必填，可选回访完成、无人接听/无法接通、通话中断、关机/停机。  2）【回访完成】增加限额判断  点击【回访完成】按钮后，系统判断该工单所属的抽取批次、区域、归口是否超过采信限额，若超过限额标准，则提示“已超过采信限额，不允许采信，请修改社会评价！”，若未超过限额，则保存成功。  限额详见“3.5新增归口限额维护”  3.新增人工回访分派功能页面  人工回访分派功能页面可以查看所有在人工待回访的工单，含已绑定工号和待分配的工单。该页面提供解绑功能、指派功能。  使用人员：人工回访管理员  3.1页面设计  （1）查询条件  查询条件增加归口（支持多选，且勾选本级归口，默认包含下级归口）、区域（到县区一级，支持多选）、部门（全区部门，支持多选）、回访人员（下拉单选）、社会评价（下拉单选）、回访情况（下拉多选）、抽取批次（文本框输入）。  （2）页面调整  页面增加当前工单的回访人员工号、姓名以及抽取批次，且页面默认按照工单诉求时间排序。效果如下：  （3）左侧新增归口统计  待回访页面左侧增加归口并统计处于待回访状态的归口工单数量，同时点击左侧归口，右侧工单也可对应展示工单明细。  （4）新增导出功能  增加导出功能，导出字段：单号、标题、诉求内容、诉求人、来电号码、归口、主办部门、答复时间、答复内容、内部处理意见、回访工号、回访满意度、问题是否解决、回访内容、回访时间、回访顺序、社会评价、回访情况、抽取批次。  3.2新增解绑功能  人工回访分派页面右侧每个工单提供解绑功能，可对已绑定回访人员的待回访工单进行解绑。  3.3指派功能  增加指派功能。支持指定分配和随机分配：  （1）指定分配  选择分配类型为指定分配时，要求选择可分配回访人员（下拉单选），并且选中工单后，点击分配按钮即可将选中的工单指定给选择的回访人员并进行锁定。  （2）随机分配  选择分配类型为随机分配时，列表自动展示尚未锁定回访人员的所有工单信息，要求选择可回访人员（下拉多选），并且输入人均分配个数（0-50整数），点击分配按钮即可将列表中未绑定的工单随机平均指定给已选择的回访人员并进行锁定。  3.5新增采信限额维护  左上角增加“社会抽取采信限额维护”按钮，弹出采信限额维护界面，显示当前系统抽取批次、每个批次每个地市对应的每个一级归口和采信限额，采信限额默认0，可维护采信限额。同时社会抽取采信限额维护界面提供抽取批次、区域和一级归口查询条件。  4.人工已回访列表调整  4.1页面调整  （1）查询条件  查询条件增加归口（支持多选，且勾选本级归口，默认包含下级归口）、区域（到县区一级，支持多选）、部门（全区部门，支持多选）、回访人员（下拉单选）、社会评价（下拉单选）、回访情况（下拉多选）、抽取批次（文本框输入）。  （2）页面调整  页面增加当前工单的回访人员工号、姓名以及抽取批次，且页面默认按照工单诉求时间排序。  （3）左侧新增归口统计  待回访页面左侧增加归口并统计处于待回访状态的归口工单数量，同时点击左侧归口，右侧工单也可对应展示工单明细。  （4）新增导出功能  增加导出功能，导出字段：单号、标题、诉求内容、诉求人、来电号码、归口、主办部门、答复时间、答复内容、内部处理意见、回访工号、回访满意度、问题是否解决、回访内容、回访时间、回访顺序、社会评价、回访情况、抽取批次。  4.2增加修改功能和社会评价批量修改功能  仅对人工回访管理员开放回访结果修改和社会评价批量修改功能。  （1）回访结果修改功能  该功能只可选择一条工单进行修改。选择工单后，点击【回访结果修改】按钮，在弹出的“人工回访处理”页面中，可编辑人工回访信息，回访满意度、问题是否解决和回访内容默认原有的回访结果，可进行编辑。并提供【回访完成】按钮，保存最新的回访结果并同步至该协同单。  （2）社会评价批量修改  社会评价批量修改可选择多个工单进行修改，点击【社会评价批量修改】按钮后，弹出社会评价修改页面，选择社会评价结果后，点击确定按钮保存成功，并将社会评价结果进行同步。  5.申诉审核模块增加“社会评价”查询条件  申诉审核模块增加“社会评价”查询条件，可选择“是/否”，选择是，则显示社会评价为“采信”的工单；选择否，则显示社会评价不是“采信”的工单，默认“否”。涉及调整模块：工单申诉处理列表、任务单申诉处理列表  6.统计报表调整  6.1话务员工作量统计表增加人工回访统计  话务员工作量统计表增加人工回访数量统计，根据工号汇总人工待回访工单量、人工已回访量，回访满意率，回访解决率。  【回访满意率】：仅统计人工回访时评价的：人工回访满意/(人工回访满意+人工回访不满意），不剔除申诉通过；  【回访解决率】：（人工回访已解决+人工回访部分解决）/（人工回访已解决+人工回访部分解决+人工回访未解决），不剔除申诉通过；  6.2工单区域统计报表  查询条件增加“社会评价”查询条件，可选择“是/否”，选择是，则显示社会评价为“采信”的工单；选择否，则显示社会评价不是“采信”的工单，默认“否”。并且所有考核指标均支持查询条件查询对应的结果，即各项考核指标口径调整并支持社会评价查询。  6.3部门办件统计报表  查询条件增加“社会评价”查询条件，可选择“是/否”，选择是，则显示社会评价为“采信”的工单；选择否，则显示社会评价不是“采信”的工单，默认“否”。并且所有考核指标均支持查询条件查询对应的结果，即各项考核指标口径调整并支持社会评价查询。  7.新增社会抽取专项查询功能工单综合查询调整  （1）增加查询条件  在现有的工单综合查询模块的查询条件基础之上增加“社会评价”、“是否剔除协同单”查询条件：  “社会评价”：下拉多选，可选非社会评价、抽样、采信。  “是否剔除协同单”：下拉单选，是剔除工单号XT开头的协同单，否不剔除协同单。  （2）增加导出字段  在现有的工单综合查询模块的工单导出条件基础之上增加“区域”字段并默认导出。 | **项** | **1** |
| **6.87** | **人工回访模块优化（回访公开）：**  **未评价工单待提取调整** | （1）相关要素调整  人工回访状态增加“回访完成待公开”；  社会评价的“采信”改名为“回访成功”；  人工回访满意的满意名称调整为“满意/一般”；  （2）社会评价抽取规则调整  社会评价抽取时，对已短信评价工单抽取部分，需要将人工回访状态默认为“回访完成待公开”，且社会评价默认为“回访成功”（原采信）；对未短信评价工单抽取部分保持不变，即未短信评价工单抽取部分人工回访状态默认为“待回访”，社会评价默认“抽样”。  抽取口径调整：剔除柳州市长信箱（LZSZXX）、国家投诉平台（国办件TS）、@自治区人民政府（原主席信箱JY）、差评办件整改（PJZG）,差评办件（PJ）来源工单抽取。 | **项** | **1** |
| **6.88** | **人工回访模块优化（回访公开）：**  **人工待回访列表调整** | （1）回访完成  进入工单并进行回访时，点击左上角的【回访完成】按钮后，若满足采信限额要求，则该工单的人工回访状态更新为“回访完成待公开”，且不记录回访完成的时间，需由人工回访管理员进行审核。  （2）人工回访模块增加字段  增加答复情况：  是否联系：是，否，单选非必填；  是否正面：是，否，单选非必填；  是否完整：是，否，单选非必填； | **项** | **1** |
| **6.89** | **人工回访模块优化（回访公开）：**  **新增人工回访结果待审核** | 新增人工回访结果审核模块，可查看所有人工回访状态为“回访完成待公开”的工单（包含社会评价中已短信评价的工单）。  使用人员：人工回访管理员  （1）增加【审核公开】按钮  页面左上角增加【审核公开】按钮，支持批量选择工单后，点击【审核公开】按钮后，优先弹出“是否审核公开人工回访结果”提示对话框，可选择确定/取消。  选择确定后，要求人工回访状态更新为“回访完成”并同步审核公开时间为人工回访完成时间，实时对单位进行回访解决率和回访解决率进行考核。  （2）增加【取消公开】按钮  页面左上角增加【取消公开】按钮，支持批量选择工单后，点击【取消公开】按钮后，优先弹出“是否取消公开人工回访结果”提示对话框，可选择确定/取消。  选择确定后，要求人工回访状态更新为“回访完成待公开”，并清空人工回访时间。  （3）页面设计  ①查询条件  查询条件参照人工已回访列表，增加抽取批次（文本框输入）查询条件。  ②页面调整  页面增加当前工单的回访人员工号、姓名以及抽取批次，且页面默认按照工单诉求时间排序。  （4）左侧新增归口统计  待回访页面左侧增加归口并统计处于待回访状态的归口工单数量，同时点击左侧归口，右侧工单也可对应展示工单明细  （5）新增导出功能  增加导出功能，导出字段：单号、标题、诉求内容、诉求人、来电号码、归口、主办部门、答复时间、答复内容、内部处理意见、回访工号、回访满意度、问题是否解决、回访内容、回访时间、回访顺序、社会评价、回访情况、抽取批次。 | **项** | **1** |
| **6.90** | **社会评价申诉相关功能：界面优化** | 增加区域查询条件和区域信息展示，区域查询条件支持关键词查询且支持区域多选。  默认查询提交到本热线中心待审核的待办，而自治区审核环节时要求该界面可查看人工回访解决率审核待办并进行审核。  涉及修改菜单：工单申诉处理列表、任务单申诉处理列表 | **项** | **1** |
| **6.91** | **社会评价申诉相关功能：**  **增加人工回访解决率申诉结果终审功能** | 可使用用户：社会评价申诉终审角色  人工回访解决率申诉流程调整：  部门或者工作站申请申诉人工回访解决率后，如果社会评价为“回访成功”或者工单标题含【经营主体】标签的，在现有的自治区审核环节后再增加“社会评价申诉终审”环节，由社会评价申诉终审角色用户可进行最后审核；如果社会评价不是“回访成功”或者工单标题不含【经营主体】标签的，到自治区审核环节后申诉流程结束。  要求：  （1）若当人工回访解决率且是社会评价为“回访成功”，或者工单标题含【经营主体】标签的，自治区热线审核的过程不记录到处理流程中，待社会评价申诉终审后，将社会评价申诉终审结果记录到流程，并同步申诉结果。  （2）若当人工回访解决率且是社会评价不为“回访成功”，或者工单标题不含【经营主体】标签，自治区热线审核的过程记录到处理流程中，并同步申诉结果。  （3）保留申诉通过和申诉不通过通知。 | **项** | **1** |
| **6.92** | **社会评价申诉相关功能：**  **新增社会评价任务单申诉终审菜单** | 新增社会评价申诉终审菜单，该界面默认查询自治区审核通过的人工回访解决率且社会评价为“回访成功”、或者工单标题含【经营主体】标签的待社会评价申诉终审的任务单，支持批量选择工单，并提供修改按钮和社会评价申诉审核按钮。  页面列表和查询条件参照现有的工单申诉处理列表，增加展示自治区送审核状态（审核通过/审核不通过）和审核意见、审核人。  （1）修改按钮  点击右侧操作修改按钮弹出申诉审核界面，自动带出自治区审核时的审核意见（必填）和审核结果（必选），可进行修改编辑，左上角提供【保存】和【取消】按钮，保存后，将最新的审核意见进行保存。  （2）社会评价申诉审核按钮  多选工单后，点击【社会评价申诉审核】按钮后，优先弹出“是否公开社会评价申诉审核结果”提示对话框，可选择确定/取消。  选择确定后，按照最终的审核意见和审核结果进行终审，申诉流程结束，申诉结果记录到处理流程并发送申诉审核通过/不通过通知。  （3）批量选择  页面批量选择工单支持3000~10000条工单选择并批量审核。 | **项** | **1** |
| **6.93** | **社会评价申诉相关功能：**  **新增社会评价工单申诉终审菜单** | 新增社会评价申诉终审菜单，该界面默认查询自治区审核通过的人工回访解决率且社会评价为“回访成功”、或者工单标题含【经营主体】标签的待社会评价申诉终审的工单，支持批量选择工单，并提供修改按钮和社会评价申诉审核按钮。  页面列表和查询条件参照现有的工单申诉处理列表，增加展示自治区送审核状态（审核通过/审核不通过）和审核意见、审核人。  （1）修改按钮  点击右侧操作修改按钮弹出申诉审核界面，自动带出自治区审核时的审核意见（必填）和审核结果（必选），可进行修改编辑，左上角提供【保存】和【取消】按钮，保存后，将最新的审核意见进行保存。  界面参考如下：  （2）社会评价申诉审核按钮  多选工单后，点击【社会评价申诉审核】按钮后，优先弹出“是否公开社会评价申诉审核结果”提示对话框，可选择确定/取消。  选择确定后，按照最终的审核意见和审核结果进行终审，申诉流程结束，申诉结果记录到处理流程并发送申诉审核通过/不通过通知。  （3）批量选择  页面批量选择工单支持3000~10000条工单选择并批量审核。 | **项** | **1** |
| **6.94** | **人工回访解决率（社会评价）申诉调整** | 在现有的人工回访解决率（社会评价）申诉流程的基础上进行调整：  （1）自治区热线初审时，审核通过和审核不通过都要进入到自治区终审环节进行待审核，并将初审意见和审核状态带入到终审；  （2）自治区热线初审审核不通过，不记录到处理流程，也不发送申诉审核不通过通知；  （3）自治区热线终审后，再根据终审是否审核通过或者不通过，并记录到处理流程以及发送申诉审核结果通知。  （4）对审核通过的，剔除人工回访解决率考核；对审核不通过的，继续考核人工回访解决率；  （5）人工回访解决率申诉调整，对经过自治区终审的，不允许单位和热线中心再次申诉，点击工单时，提示“该工单已进入终审环节！”。  涉及调整页面：  部门办件统计报表回访解决率（剔除申诉）  部门办件统计报表回访解决率  工单区域统计报表回访解决率（剔除申诉）  （6）可申诉回访解决率中列表口径调整，不展示自治区已终审的相关工单，并增加人工回访状态为“已人工回访”限制  涉及调整页面：  回访解决率可申诉任务单列表  回访解决率可申诉工单列表 | **项** | **1** |
| **6.95** | **人工回访模块调整：**  **增加社会评价抽取导入功能页面** | 新增社会评价抽取导入功能页面，增加导入功能和同步按钮，通过导入Excel表格后，点击【同步】按钮，根据导入的工单信息，匹配并调整对应工单相关信息。  1.1页面设计  查询条件：同步状态、抽取批次、工单号  列表字段：工单号、抽取批次、回访顺序、社会评价、回访工号、回访状态、同步状态  同步状态说明：新增、已同步、同步失败  1.2导入模板要求字段  工单号（必填）、抽取批次（必填）、回访顺序（必填）、社会评价（非必填）、回访工号（非必填）、回访状态（必填）  1.3工单信息调整内容  （1）抽取批次要求自动生成该抽取批次限额，默认每个地市每个归口限额0；  （2）新增回访顺序，后续作为人工回访页面的工单排序条件；  （3）社会评价：可为空，文字导入，自动匹配状态：10非社会评价，10抽样，30回访成功，40经营主体；  （4）回访工号：可为空，有工号时直接绑定回访工号；  （5）回访状态：必填，文字导入，自动匹配状态：0未提取，1已提取，2已人工回访,3回访完成待公开  1.4同步按钮  点击【同步】按钮后，主动通过后台任务，根据本次导入的工单进行对应信息修改。同步完成后，该记录的同步状态从“新增”调整为“已同步”。 | **项** | **1** |
| **6.96** | **人工回访模块调整：**  **现有功能调整** | 2.人工回访管理列表调整  2.1分配类型调整  （1）分配类型中，取消“平均分配”；  （2）指定分配中，回访人员限定角色为“人工回访回访员”的用户，并能支持关键词搜索，单选；  （3）随机分配中，回访人员限定角色为“人工回访回访员”的用户，并能支持关键词搜索，可多选，人均分配个数调整至当前系统可支撑最大数。  2.2页面调整  查询条件：增加回访顺序（开始序号）、回访顺序（结束序号）  页面增加字段：回访顺序，并可按照回访顺序正序。  3.人工待回访列表调整  页面增加字段：回访顺序，并可按照回访顺序正序。  导出功能：增加回访顺序、“工单区域”及“部门所属区域”。  4.回访结果待审核公开  导出功能：增加回访顺序、“工单区域”及“部门所属区域”。  参考已回访页面的【回访结果修改】功能，在回访结果待审核公开界面中增加【回访结果修改】按钮，要求进入回访修改页面时，同样遵循原有的功能（社会评价保存限额校验），且回访完成后，同步修改内容并保持人工已回访带公开状态。  5.人工已回访列表  导出功能：增加回访顺序、“工单区域”及“部门所属区域”。 | **项** | **1** |
| **6.97** | **人工回访模块调整：**  **社会评价全量工单抽取** | 1、每月配合自治区热线中心进行当月社会评价抽取规则，进行全量社会评价工单抽取、数据转换，每次抽取导出整理数据约2~10万条；  2、社会评价导入功能开发上线前，根据热线提供的经过清理后的工单数据进行批量工单修改，调整工单人工回访状态和相关信息，预计每次修改工单数据约3万条。 | **项** | **1** |
| **6.98** | **社会评价专区【部门】** | 1.新增社会评价查询  使用用户：成员单位用户、热线、工作站  参照工单综合查询，实现分权分域，部门可查询本部门经办的所有社会评价为“回访成功”的工单，热线中心可查询本区域（含下级区域）的所有社会评价为“回访成功”的工单。  2。新增可申诉任务单列表  使用用户：成员单位用户  实现分权分域，该模块成员单位用户默认查询本部门所有社会评价为“回访成功”的可进行申诉的各项被考核的工单并可进行申诉。  可申诉判断条件：  ①人工回访解决率：人工回访评价未解决且人工回访时间至下个月最后一天前可进行申诉；  ②及时签收率（常规、突发）、退单及时率、评价解决率：超期处理，且部门办结时间为空或者部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  ③评价解决率：部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  界面设计如下：  （1）界面菜单  提供标题（支持关键词模糊匹配）、服务单号、诉求开始时间和结束时间、人工回访开始时间和结束时间查询条件。  （2）展示信息  展示服务单号、处理部门名称、标题、人工回访时间、考核指标和申诉按钮。  （3）导出功能  导出当前界面展示的信息：服务单号、处理部门名称、标题、人工回访时间、考核指标。  （4）申诉  申诉界面复用现有的申诉功能，且申诉流程相同。  3.社会评价部门办件统计  使用用户：成员单位、热线中心、工作站  实现分权分域，界面样式和查询条件、统计口径参照部门办件统计报表，要求该报表默认统计社会评价为“回访成功”的部门办件情况。 | **项** | **1** |
| **6.99** | **社会评价专区【热线/工作站】** | 1.新增可申诉工单列表  使用用户：热线、工作站  实现分权分域，该模块热线和工作站用户默认查询本部门经办的所有社会评价为“回访成功”的可进行申诉的各项被考核的工单。  可申诉判断条件：  ①人工回访解决率：人工回访评价未解决且人工回访时间至下个月最后一天前可进行申诉；  ②及时签收率（常规、突发）、退单及时率、转派及时率、评价解决率：超期处理，且部门办结时间为空或者部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  ③评价解决率：部门办结时间至下个月最后一天前可进行申诉。  界面设计如下：  （1）界面菜单  提供标题（支持关键词模糊匹配）、服务单号、诉求开始时间和结束时间、人工回访开始时间和结束时间、区域查询条件。  （2）展示信息  展示服务单号、区域、标题、人工回访时间、考核指标和申诉按钮。  （3）导出功能  导出当前界面展示的信息：服务单号、处理部门名称、标题、人工回访时间、考核指标。  （4）申诉  申诉界面复用现有的申诉功能，且申诉流程相同。  2.新增工单申诉审核列表  使用用户：热线申诉专员  实现分权分域，该模块默认查询热线中心/工作站提交至上级热线审核的社会评价为“回访成功”的申诉待审核工单。并可进行申诉审核。  页面、功能参照现有的工单申诉处理列表  3.新增任务单申诉审核列表  使用用户：热线申诉专员  实现分权分域，该模块默认查询部门提交至本热线审核的社会评价为“回访成功”的申诉待审核工单。并可进行申诉审核。  页面、功能参照现有的任务单申诉处理列表  4.社会评价工单区域统计  使用用户：热线中心、工作站  实现分权分域，界面样式和查询条件、统计口径参照工单区域统计报表，要求该报表默认统计社会评价为“回访成功”的工单区域统计。 | **项** | **1** |
|  | **（八）申诉结果复核功能** | | | |
| **6.100** | **申诉结果复核功能：工单申诉复核** | （1）新增工单申诉复核模块  界面可参照现有的工单申诉处理列表，要求可查看未经过自治区热线中心审核（即人工回访解决率外）的各地市热线中心审核通过的工作站申诉记录。每项申诉记录后增加【复核】按钮。查询条件增加社会评价  （2）“工单申诉复核”界面  点击【复核】按钮后，弹出“工单申诉复核”界面，可参照“申诉处理”界面，可查看工单信息、任务单信息、工单信息、申诉审核过程，并增加“复核意见”（必填）可输入复核的审核意见后，界面左上角增加【复核不通过】按钮。  （3）复核不通过按钮要求  “工单申诉复核”界面增加“复核不通过”标识，点击【复核不通过】按钮后，提交到复核审核环节进行复审，保存当前的复核意见和复核不通过标识，该过程不记录到处理流程中。 | **项** | **1** |
| **6.101** | **申诉结果复核功能：任务单申诉复核** | 功能与工单申诉相同，查看成员单位申诉并审核通过的申诉记录。 | **项** | **1** |
| **6.102** | **申诉结果复核功能：工单申诉复核终审** | 工单申诉复核终审  （1）新增工单申诉复核终审模块  界面可参照现有的工单申诉处理列表，要求可查看自治区热线中心复核不通过的工单。每项申诉记录后增加【复核审核】按钮。  （2）批量复核审核通过和批量复核审核不通过按钮  左上角增加【批量同意复核结果】和【批量不同意复核结果】按钮，支持批量选择工单后。点击【批量同意复核结果】按钮，优先弹出“是否通过本次复核结果，通过后将对该工单回访解决率进行考核且不允许申诉！”提示对话框，可选择确定/取消。确定后，该工单复核不通过，保存复核审核意见，恢复对该工单的考核并不允许申诉，并将该复核审核记录到处理流程中。  点击【批量不同意复核结果】按钮，优先弹出“是否不通过本次复核结果，确定后将保留该工单的审核通过结果并不进行考核！”提示对话框，可选择确定/取消。确定后，该工单的复核状态认为待复核状态，可再次进行复核。注意该复核审核不记录到处理流程中。  页面批量选择工单支持3000~10000条工单选择并批量审核。  （3）“工单申诉复核”界面  工单右侧点击【复核审核】按钮后，弹出“工单申诉复核审核”界面，自动带出自治区复核时的复核意见（必填），可进行修改编辑，左上角提供【同意复核结果】和【不同意复核结果】按钮。【同意复核结果】，保存当前的审核意见，并弹出“是否通过本次复核结果，通过后将对该工单回访解决率考核且不允许申诉！”提示对话框，可选择确定/取消。确定后，该工单复核不通过，保存复核审核意见，恢复对该工单的考核并不允许申诉，并将该复核审核记录到处理流程中。 | **项** | **1** |
| **6.103** | **申诉结果复核功能：任务单申诉复核终审** | 功能任务单申诉复核终审相同，查看成员单位申诉且复核不通过的申诉记录。 | **项** | **1** |
| **6.104** | **申诉结果复核功能：社会评价专区** | （1）社会评价专区工单申诉复核  该模块功能同“1、工单申诉复核”，但要求默认查询社会评价为“回访成功”的未经过自治区热线中心审核（即人工回访解决率外）的各地市热线中心审核通过的工作站申诉记录。  （2）社会评价专区任务单申诉复核  该模块功能同“2、任务单申诉复核”，但要求默认查询社会评价为“回访成功”的未经过自治区热线中心审核（即人工回访解决率外）的各地市热线中心和工作站审核通过的部门申诉记录。  （3）社会评价专区工单申诉复核终审  该模块功能同“3、工单申诉复核终审”，但要求默认查询社会评价为“回访成功”的复核不通过的申诉记录。  （4）社会评价专区任务单申诉复核终审  该模块功能同“4、任务单申诉复核终审”，但要求默认查询社会评价为“回访成功”的复核不通过的申诉记录。 | **项** | **1** |
| **6.105** | **申诉结果复核功能：经营主体专区** | （1）经营主体专区工单申诉复核  该模块功能同“1、工单申诉复核”，但要求默认查询工单标题含【经营主体】标签的未经过自治区热线中心审核（即人工回访解决率外）的各地市热线中心审核通过的工作站申诉记录。  （2）经营主体专区任务单申诉复核  该模块功能同“2、任务单申诉复核”，但要求默认查询工单标题含【经营主体】标签的未经过自治区热线中心审核（即人工回访解决率外）的各地市热线中心和工作站审核通过的部门申诉记录。  （3）经营主体专区工单申诉复核终审  该模块功能同“3、工单申诉复核”，但要求默认查询工单标题含【经营主体】标签的复核不通过的申诉记录。  （4）经营主体专区任务单申诉复核终审  该模块功能同“4、任务单申诉复核”，但要求默认查询工单标题含【经营主体】标签的复核不通过的申诉记录。 | **项** | **1** |
| **6.106** | **申诉结果复核功能：成员单位和热线考核指标调整** | 当前成员单位KPI（部门办件统计）和热线中心KPI（工单区域统计）各项考核指标口径调整，对复核不通过的各项指标恢复考核，同时增加人工回访（社会评价抽取）号回访公开判断。  成员单位KPI（部门办件统计）涉及调整指标以及追溯：及时签收率（常规）、及时签收率（突发）、退单及时率、知识库引用率、红黄牌、评价解决率、人工回访解决率；  热线中心KPI（工单区域统计）涉及调整指标：及时签收率（常规）、及时签收率（突发）、退单及时率、转派及时率、直接答复率、评价解决率、人工回访解决率；  同时对各项指标明细的明细追溯列表同步进行调整。 | **项** | **1** |
| **6.107** | **申诉结果复核功能：申诉要求** | 成员单位和热线中心各项考核指标对符合不通过的工单，恢复对该指标的考核，单位或者热线工作站在申诉时，若该工单为“复核不通过”，则不允许对复核不通过的指标进行申诉，提示“该工单申诉复核不通过，不允许申诉！”。 | **项** | **1** |
| **6.108** | **申诉相关功能调整** | 1、申诉审核列表调整  查询条件中的区域条件调整，支持多选，且实现选择区域后，默认查询该区域及其下级区域工单，如选择南宁市，则能查到所有南宁市下区县提交上来的申诉待审核工单。  涉及调整模块地址：工单申诉自治区初审列表、工单申诉自治区终审列表、任务单申诉自治区初审列表、任务单申诉自治区终审列表  经营主题专区：工单申诉自治区初审列表、工单申诉自治区终审列表、任务单申诉自治区初审列表、任务单申诉自治区终审列表  社会评价专区：工单申诉自治区初审列表、工单申诉自治区终审列表、任务单申诉自治区初审列表、任务单申诉自治区终审列表  2、申诉审核页面调整  审核页面增加展示诉求人信息、人工回访信息：  诉求人信息：要求若工单保密，则不展示诉求人信息，若非保密，则展示；  人工回访信息：要求人工回访状态为回访完成才可展示。  涉及调整页面：工单申诉处理审核页面、任务单申诉处理审核页面 | **项** | **1** |
|  | **（九）数据大屏** | | | |
| **6.109** | **新增自治区大屏模型** | 基于现有的自治区大屏样式，制作1920\*1080规格大屏模型，并按照提供的自治区数据进行大屏展示。 | **项** | **1** |
| **6.110** | **可视化数据大屏：**  **诉求分析板块** | 南宁市12345热线可视化数据大屏，诉求分析板块：修改人工电话渠道图标为电话标识。 | **项** | **1** |
| **6.111** | **南宁数据大屏：**  **舆情分析** | 南宁数据大屏的舆情分析板块，修改为热点分析。 | **项** | **1** |
| **6.112** | **南宁数据大屏：**  **坐席状态** | 南宁数据大屏的坐席状态板块，示忙修改为话务离席。 | **项** | **1** |
|  | **（十）督查室** | | | |
| **6.113** | **督查室：**  **督查室平台对接** | 与督查室平台对接，提供服务工单上报接口（已有标准接口），实现工单的对接 | **项** | **1** |
| **6.114** | **督查室：**  **工单全流程查询接口** | 提供现有的工单处理流程查询接口（业务控制），可查看对外公开可查看的处理流程节点 | **项** | **1** |
| **6.115** | **督查室：**  **业务流程调整** | 1、基于现有的流程，第一次派送部门并反馈后，若评价未解决的，调用督查室接口，将工单信息和第一次评价内容同步推送；  2、若第二次派送部门并反馈后（含工作站第二次直接办结），进入到督查室督查环节，若24小时未评价或者评价问题已解决、不分解决的，工单自动办结；若评价问题未解决的，将工单信息和第一次评价内容同步推送；  3、新增督查室角色，可进行督查室待回访环节工单处理。 | **项** | **1** |
| **6.116** | **督查室：**  **新增督查室工单督查结果接收接口** | 新增督查室办结结果接收接口，接收督查室的工单督查结果：  督查室直接办结：对应同步记录督查室的督办内容并记录到处理流程，汇总部门答复内容后办结工单（协同单），同时评价解决率默认申诉通过，剔除考核；  督查室督办：对应同步督查室的督办内容，办结工单（协同单）。 | **项** | **1** |
| **6.117** | **督查室：**  **绩效申诉入口调整** | 对诉求来源为“督查室”的工单不允许申诉。不允许申诉的考核指标包含签收率、退回及时率、转派及时率、评价解决率、回访解决率 | **项** | **1** |
| **6.118** | **督查室：**  **督查室工单查询** | 参考工单综合查询，默认查看诉求来源为督查室的工单，并实现分权分域。 | **项** | **1** |
|  | **（十一）综合查询** | | | |
| **6.119** | **综合查询界面** | 1.业务系统综合查询界面现状：  （1）综合查询界面没有“业务领域”的搜索选项。  （2）综合查询界面“打开导出面板”的选项中没有“业务领域”“被叫号码”待选列，导出工单无“工单业务领域”“被叫号码”的信息。  2.需求：  （1）在工单综合查询界面增加的筛选项中添加“业务领域”。  （2）在工单综合查询“打开导出面板”界面、导出明细中增加“业务领域”待选列。  （3）在工单综合查询“打开导出面板”界面、导出明细中增加“被叫号码”待选列。 | **项** | **1** |
| **6.120** | **工单综合查询功能优化** | 工单综合查询功能优化  需求：工单综合查询界面的筛选条件中，标题、诉求内容的关键词搜索优化为可and可or。 | **项** | **1** |
| **6.121** | **工单综合查询功能优化** | 工单综合查询筛选面板主办、协办部门及导出明细中的答复字段，目前仅有区直、市直部门答复内容，需增加区县部门。 | **项** | **1** |
| **6.122** | **工单综合查询功能优化** | 工单综合查询导出明细中，答复内容有时候工单流转流程中明明有部门（包括区直、市直、区县部门）处理答复了，但是导出的明细显示答复内容为空。 | **项** | **1** |
| **6.123** | **工单综合查询功能优化** | 综合工单查询，表格导出下载后发现经常会出现表头内容顺序与上一次导出的表头顺序不一致。  例：5号导出数据，话务员工号在AQ列，但6号再次用同样操作方式导出表格时，话务员工号出现在D列，给统计带来极大工作量，需要及时修复 | **项** | **1** |
| **6.124** | **工单综合查询功能优化** | 工单综合查询功能优化  需求：  导出明细的字段优化：  1、排序调整，并按环节分类设置待选字段框  2、删除部分字段  3、新增部分字段  4、优化调整现有部分字段 | **项** | **1** |
|  | **(十二）北海12345热线对接** | | | |
| **6.125** | **北海市12345并入统建以及对接指挥平台** | 北海市部门组织架构同步：  由北海指挥平台提供北海市部门组织架构查询接口，由自治区热线调取进行部门匹配。 | **项** | **1** |
| **6.126** | 北海12345业务流程  1、派单  北海市12345热线在自治区热线平台进行电话以及全媒体受理工单，对无法直接办结的工单，需要送审至初审岗进行派单处理：  （1）对不属于本地市受理范围内的工单，协同至自治区12345热线中心进行协同处理；  （2）对需要北海市部门进行处理的工单，分为北海指挥平台和对接部门（12328交通局、12315市场监督管理局、110公安局警务警情、文旅）两个部门类型。  北海指挥平台：派单至北海指挥平台，根据北海指挥平台的接口，实现工单的推送；  对接部门：目前自治区热线平台已实现与12328、12315和110警务警情业务的对接，针对这类业务，需要支持配置，单独开放对接部门，进行派送。  2、工单推送北海指挥平台对接：根据北海指挥平台的接口要求，推送工单数据。  3、部门处理情况接收：由自治区热线平台提供部门处理进度接收接口，北海指挥平台需要实时同步部门处理情况，并实现与工单的匹配。暂定处理部门、签收时间、签收截止时间、退单时间、退单截止时间、反馈时间、反馈截止时间、处理结果、处理状态等信息。  4、处理结果接收  所有部门办结后，需要将最终的工单处理结果推送至自治区平台，实现工单回访。  5、工单回访  北海指挥平台同步的所有部门均答复完毕后，根据部门办结反馈的内容，进行工单回访，发送回访短信至诉求人联系号码：  （1）24小时待回访，未评价的自动办结；  （2）群众评价不满意的，可进行1次送疑难处理；  （3）工单办结后，将回访内容、评价内容、问题是否解决同步至部门处理情况中，实现后续的同步考核。 | **项** | **1** |
| **6.127** | 工单延期时限：由自治区热线平台提供工单延期接口，接口不限制可申请的次数，但要求延期的总天数不可超过该工单诉求类型时限的一倍。 | **项** | **1** |
| **6.128** | 绩效考核：  （1）部门考核指标配置；  （2）支持部门绩效考核申诉；  （3）对接部门按照自治区平台规则进行考核。 | **项** | **1** |
| **6.129** | 工单回访结果获取接口：  由自治区热线平台提供工单延期接口，可查询工单的诉求人评价结果，包含满意度、问题是否解决以及评价内容、评价时间。 | **项** | **1** |
| **6.130** | 非指挥平台工单推送：  根据北海市指挥平台的接口数据要求，将北海市热线未派送至指挥平台的工单全量推送。 | **项** | **1** |
| **6.131** | **北海指挥中心部门处理结果接收接口调整** | 处理结果接收接口增加附件接收，并保存附件关联工单，实现发送的回访短信界面可查看并下载附件。 | **项** | **1** |
| **6.132** | **单处理流程查询接口（业务控制）调整** | 对接口显示的处理部门为“北海市指挥中心”的，替换为实际保存的处理部门名称。 | **项** | **1** |
| **6.133** | **北海部门对应自治区id问题，解决部门办件统计报表无法查询数据问题；** | 北海部门对应自治区id问题，解决部门办件统计报表无法查询数据问题 | **项** | **1** |
|  | **(十三）其他优化** | | | |
| **6.134** | **业务流程调整需求（区县部门反馈由工作站回访）** | 1、区县流程调整  区县部门反馈后，回访流程进入到区县工作站进行待回访，参照现有的工单评价环节，24小时未评价自动办结，评价满意自动办结，评价不满意或者评价满意未解决的，由工作站进行回访和送疑难工单处理。  （1）可评价三次，送疑难2次  由工作站回访，记录回访内容，再派单或办结，若派单则附上整改函。若仍不满意，工作站继续回访。工单可处理三次，可评价三次不满意。若工单三次不满意，第三次回访时不再派送部门，回访办结。  （2）评价同步上级  要求每次评价均记录，且支持查询每次评价内容，但考核均以最后的评价为准。（即有三次评价，则取第三次评价）。  （3）工作站直接办结工单回访  工作站直接办结工单发送回访短信的同时，进入工作站待回访，由工作站自行回访。  （4）疑难部门退回环节  支持疑难派部门后，部门退回工作站，工作站能再退回上级。  2、办结截止时限要求  （1）第二次评价不满前  派送部门或者工作站后，按照现有的考核时间进行办结时限计算，每次疑难派部门后重新计算办结截止时间并同步上级工单。  （2）第二次评价不满后  当工单存在第二次评价不满意时，若派送部门处理时，统一按照15个工作日进行计算，并同步上级工单。  3、督办函  参照现有的督办函功能，实现工作站在疑难工单处理派部门时，可选择是否发送敦促函和整改函（默认否），督办函的对应联系人取市级联系人信息。  评价不满意后派部门时，同步提供督办函选择，同步生成督办待办，展示督办函内容，督办函后续进行统计。  （1）督办函发送机制  第一次评价不满意，进入到疑难工单派部门环节时，默认选择敦促函，派送部门的同时，发送督办待办至部门待办事宜，待办以【敦促函】+工单标题展示。  第二次评价不满意，进入到疑难工单派部门环节时，默认选择整改函，派送部门的同时，发送督办待办至部门待办事宜，待办以【整改函】+工单标题展示。  （2）督办列表  分权分域原则，增加督办列表，工作站可查看该工作站所有已发送的敦促函和整改函的工单，并支持查看工单详情和导出督办函模板。  同时热线中心可查询下属工作站所有督办函。  单位可查看本部门收到的敦促函和整改函的工单，并支持查看工单详情和导出督办函模板。  4、app调整  部门端app调整，区县部门反馈后，回访流程进入到区县工作站进行待回访。 | **项** | **1** |
| **6.135** | **主席信箱调整** | 与主席信箱（JY）对接过程中，获取主席信箱结果审核时，会将审核结果同步记录至处理流程中，为规范业务，对主席信箱回访处理流程步骤和操作名称进行调整：  主席信箱回访名称调整为“主席信箱结果审核”；  评价满意/评价不满意调整为“审核通过/审核不通过”。 | **项** | **1** |
| **6.136** | **工单处理流程查询接口（业务控制）接口调整** | 工单处理流程查询接口（业务控制）接口调整，对展示的处理流程环节的处理意见进行是否展示配置控制，对处理流程中步骤+操作为“成员单位已反馈”、“阶段答复阶段答复”、“市民回访”的，展示处理意见，其他流程节点均不展示处理意见。  可通过流程步骤中的“备注1”进行控制是否展示处理意见，配置1则展示，未配置不展示。 | **项** | **1** |
| **6.137** | **根据手机号码查询工单信息优化（根据工单号可查看主席信箱、国办件）** | 根据业务要求，国办、信箱、自治区人民政府等相关工单不对外开放查询，需对12345对外（对群众）提供的工单查询接口进行限制。  要求：  1.通过工单号+手机号码的形式可以查询主席信箱来源工单；  2.单独通过手机号码、工单号、时间段等查询条件，不允许查询国办、信箱、自治区人民政府等相关工单。  涉及调整的接口：根据手机号获取工单列表 | **项** | **1** |
| **6.138** | **回访业务优化** | 对当前未评价工单自动办结模式进行调整，以问题是否解决评价为自动办结判断依据，不再按照评价满意率作为自动办结判断依据。  系统可自动办结判断调整为：  （1）部门反馈后，工单24小时自然时未评价的直接自动办结；  （2）评价问题是否已解决或部分解决的直接自动办结；  （3）群众评价未解决的，则不自动办结。 | **项** | **1** |
| **6.139** | **建设用户体验客服系统：**  **新开设自治区大数据局部门** | 新开设自治区大数据局部门和账号 | **项** | **1** |
| **6.140** | **评价不满意调整为评价未解决相关功能调整** | 流程调整  现有系统的涉及评价不满意的判断全部调整为评价未解决，涉及流程调整内容如下：  （1）可评价未解决三次，送疑难2次  工单可处理三次，可评价三次未解决。若工单三次未解决，第三次回访时不再派送部门，可直接办结或者送委员会直接办结工单。  （2）第二次评价未解决后  当工单存在第二次评价未解决时，若派送部门处理时，工单统一按照15个工作日进行计算。  （3）提级督办  原业务：工单第二次评价不满意后，在待回访模块和疑难工单处理待办处理页面增加两个按钮【提本级政府督办】和【提上级热线督办】  调整为：工单第二次评价问题未解决后，在待回访模块和疑难工单处理待办处理页面增加两个按钮【提本级政府督办】和【提上级热线督办】  （4）三级督办  第一次评价未解决，进入到疑难工单派部门环节时，默认是否发送督办函为“否”，当选择“是”时，若工单标识包含“【经营主体】”标签，默认经营主体敦促函模板；若不包含“【经营主体】”标签，默认非经营主体敦促函模板。派送部门的同时，发送督办待办至部门待办事宜，待办以【敦促函】+工单标题展示；  第二次评价未解决，进入到疑难工单派部门环节时，默认是否发送督办函为“否”，当选择“是”时，若工单标识包含“【经营主体】”标签，默认经营主体整改函模板；若不包含“【经营主体】”标签，默认非经营主体整改函模板。派送部门的同时，发送督办待办至部门待办事宜，待办以【整改函】+工单标题展示。  （5）延期、挂起  原业务：工单第二次评价不满意后，派送部门的，部门不允许延期和挂起；  调整为：工单第二次评价未解决后，派送部门的，部门不允许延期和挂起； | **项** | **1** |
| **6.141** | 短信评价调整  1、不满意审核待办调整  原业务：短信评价不满意后，生成【不满意审核】待办并可进行回访处理；  调整为：短信评价未解决后，生成【问题未解决】待办并可进行回访处理；  2、处理流程调整  处理流程中记录的评价不满意/评价满意调整为评价是否满意+是否解决，如评价满意已解决、评价满意未解决、评价不满意已解决等。 | **项** | **1** |
| **6.142** | 待回访页面调整：  增加短信评价问题是否解决内容展示，方案二选一：  1、短信回访结果调整，增加问题是否解决，如“短信评价满意已解决”、“短信评价满意部分解决”、“短信评价不满意未解决”等；  2、在现有页面基础上增加问题是否解决字段，直接展示问题是否解决评价结果。 | **项** | **1** |
| **6.143** | **工单修改功能调整** | 1.工单修改权限调整  工单修改页面增加“区域”查询条件，单选，默认查询该区域工单（不含下级区域），并实现分权分域，自治区可查询自治区本级和各地市的区域，各地市可查询本地市和其下属区域，通过查询区条件可查看对应区域工单。  2.工单修改要求  现有的工单修改功能调整，话务员修改后，点击【保存并关闭】按钮后，将修改后的工单信息同步到该工单所生成的主单和协同单、任务单中。 | **项** | **1** |
| **6.144** | **工单登记：一键转移** | 在业务系统“工单登记”界面的“一键转移”中，在“被叫号码”中输入外线号码转接之后，下次再进行外线转接时在“被叫号码”清空上次输入的记录。（现在是默认保留上一个输入的外线号码，不仔细看就会转错，故建议每次外线转接前都需要手动输入外线号码） | **项** | **1** |
| **6.145** | **优化12315表单** | 因12345热线表单选项和诉求内容中的要素与12315表单选项高度重合，为了提高填单效率，经与市市监局沟通，12315表单中与12345热线表单内容重复的选项为非必选项，确定了“信息类别”、“实际经营地”、“实际经营地详细地址”为必选项，所以需优化12315表单：  1.扩展信息-投诉举报信息中的“信息类别”、“实际经营地”、“实际经营地详细地址”设置为必填项，此3个字段必须选择或者填写后才可进入下一步流程。  2.除以上3个必填字段外，扩展信息-投诉举报信息、扩展信息-客体信息、扩展信息-主体信息所有字段均设置为非必填项，将非必填项前的星号去除。 | **项** | **1** |
| **6.146** | **12315系统受理立案状态推送** | 12345热线接到群众来电反映消费投诉举报事项需填写12315表单将工单数据对接至12315系统，但市监局是否受理群众投诉或举报的事项只在12315系统中有所体现，此项流程未对接至12345系统中，导致诉求人再次来电咨询进度，咨询市监部门是否受理时，前台坐席无法答复。建议：  将12315系统受理立案状态推送到我们12345系统。 | **项** | **1** |
| **6.147** | **话务员工作量报表** | 1、业务系统“统计分析-话务统计-话务员工作量报表”现状：  （1）全媒体“南宁公安”已停用，数据已转至“公安厅”。  （2）缺少“公安厅”工作量的数据统计，影响员工工作量的计算。  （3）缺少“小程序”工作量的数据统计，影响员工工作量的计算。  2、需求：  （1）将“南宁公安”改为“公安厅”，并将“公安厅”全媒体数据导入。  （2）增加全媒体”小程序“的数据；  （3）增加全媒体“一键通”数据。 | **项** | **1** |
| **6.148** | **全媒体提取优化** | 1、业务系统全媒体工单现状：  目前坐席签收了全媒体工单在自己工号下之后，如果暂存，则无法解绑，如果没有暂存才能解绑。  2、需求：  暂存的全媒体工单调整为可以解绑。 | **项** | **1** |
| **6.149** | **服务处办：**  **待回访** | 1、业务系统“服务处办—待回访”界面现状：  在“服务处办—待回访”的不满意待回访工单，工单按照工单创建时间顺序排序，不利于坐席按照群众评价时间处理，易超时。  2、需求：  在“服务处办—待回访”的不满意待回访工单，按群众评价不满意时间进行排序。 | **项** | **1** |
| **6.150** | **12315扩展表单** | 1、业务系统“12315扩展表单”现状  业务系统无法通过工单中的“修改记录”选项查看12315扩展表单修改记录。  2、需求：  可通过工单中的“修改记录”查看12315扩展表单修改记录的功能。 | **项** | **1** |
| **6.151** | **智能外呼优化** | 1、智能外呼现状：独立系统，独立数据，服务于坐席时获取外呼返回的数据困难。  2、需求：在工单处理界面开发一个插件（智能外呼模块）：  （1）话务员操作模块内不同选项（如外呼群众获取地址、外呼群众获取证件号码等），则请求通过模块传入讯飞智能外呼系统进行外呼。  （2）外呼结果数据返回至该工单的外呼模块中，供话务员进行选择获取。 | **项** | **1** |
| **6.152** | **话务员工作量报表** | 1、业务系统“统计分析-话务统计-话务员工作量报表”现状：  翻页无表头  2、需求：  翻页保留表头 | **项** | **1** |
| **6.153** | **协同工单派审** | 1、协同工单派审现状：  自治区签收了地市A需要协同到地市B的工单后，可将工单协同至地市B,但地市B不受理的工单，只能够退回自治区，自治区无法重新退回至地市A。  2、需求：  对于自治区作为中转签收的协同工单，若目的地市不受理退回的单子，自治区能够二次退回至协同发起地市。 | **项** | **1** |
| **6.154** | **复制表单** | 1、复制表单现状：  （1）已办结的工单只可导出，不可复制表单。  （2）点击“复制表单”按键后会直接生成复制后的表单，容易误点后生成工单，导致工单量虚高。  2、需求：  （1）希望在“服务受理-工单智能查询-查看-工单详情页面”增加“复制表单”功能。  （2）在点击“复制表单”案件后，增加“确认/取消”程序按键。 | **项** | **1** |
| **6.155** | **废单优化** | 1、业务系统“废单”模块现状  业务系统中“废单”模块的废单原因和具体描述过于简单，不符合工单填写规范。  2、需求：修改业务系统“废单”模块废单原因和具体描述模版。  (1)废单原因：此件为无声电话  具体描述：电话接通后，已按规范应答，对方无回应，主动礼貌挂机。  (2)废单原因：此件为骚扰电话  具体描述：电话接通后，已按规范引导规劝，诉求人无实质性诉求咨询或反映，主动礼貌挂机。  (3)废单原因：此件为测试电话  具体描述：此来电为拨测电话。  (4)废单原因：此件为信号中断  具体描述：电话接通后，对方信号中断，后续按规范回访仍无法接通。 | **项** | **1** |
| **6.156** | **工单登记：归口选择** | 工单登记界面，归口选择时，可使用多个关键词对归口查找 | **项** | **1** |
| **6.157** | **12315扩展表单** | 1、业务系统“12315扩展表单”现状  接电过程中，选择12315表单后，无法正常通过鼠标滚轮滑动下拉（在挂机暂存之后在暂存工单处理界面才能正常滑动鼠标），需要把鼠标放在右边的区域拖动滚动轴才能滑动下拉页面继续编辑，影响填单效率。  2、需求：  优化“12315表单”的鼠标滚轮滑动下拉页面功能。 | **项** | **1** |
| **6.158** | **知识库** | 背景：根据《广西壮族自治区政务服务和政务公开工作领导小组办公室关于开展政策文件“一号解读”进一步深化政务公开工作的通知(正文)》要求，全区各地市需要对知识库数据进行统计分析，从而监督各职能部门完善知识库的维护。  现状：知识库列表字段不够全，且无报表支撑知识库数据的统计。  需求：  1、知识库-知识检索、知识收藏、知识阅读列表中增加”创建时间“字段。  2、知识库-知识阅读导出功能使用异常，需要修复。  3、新增知识库数据报表. | **项** | **1** |
| **6.159** | **转接功能优化** | 问题案例：五市联动我们需要转接话务到南宁，但因为南宁排队接不进去。诉求帮群众记录到一半，电话又转接不过去，话务员和诉求人时间均被长时间占用，影响接话效率，并有较大投诉隐患。  需求：  转接的电话话务员可以操作取消转接。 | **项** | **1** |
| **6.160** | **12315、12328等对接系统同步实现保密功能** | 现状：勾选了保密的工单，派转到12315、12328系统后，部门仍可以看到诉求人的来电号码和联系号码，并未能同步实现保密功能，未能满足诉求人要求对部门和投诉对象完全保密的需求，由此已经引发数起投诉。  背景：两个系统未能同步保密功能主要原因为前期系统对接要求号码为必填字段，须100%推送，但该对接方式与热线管理办法中建立保密机制的要求相违背。  需优化： 所有“是否保密”栏勾选“是”的工单，派转到12315、12328等需要对接的系统时，不再推送诉求人的个人信息，部门均无法看到诉求人的来电号码、联系号码、身份证信息，推送号码为“12345”，严格实现保密。 | **项** | **1** |
| **6.161** | **统计分析** | 统计分析板块，修改来源渠道的名称。  1.南宁公安改为：110联动  2.国家投诉平台改为：国家数字政务一体化平台  3.集约化平台改为：主席信箱。  如页面修改超过15天，请在更新前联系提报人，再次确认来源渠道名称修改内容。 | **项** | **1** |
| **6.162** | **待短信回访** | 1、业务系统“待短信回访”的工单现状：  在业务系统“服务处办”的“待回访”界面，短信回访结果为“待短信回访”的工单可点击“处理”后操作“送疑难工单”或“处理完成”，坐席可在诉求人还未评价时对工单做进一步处理，存在风险。  2、需求  取消话务员对“待短信回访”工单的可处理权限，保留初审岗该处理权限；如无法单独取消话务员权限，则取消所有人权限。 | **项** | **1** |
| **6.163** | **温馨提示** | 1、业务系统“温馨提示”栏展示的现状：  仅在服务受理——工单登记界面可完整显示“温馨提示”的内容。但在“暂存工单”的编辑界面、“待办事宜”界面、“全媒体服务处理”界面无法看到“温馨提示”栏的相关内容。  2、需求  在“暂存工单”“待办事宜”“全媒体服务处理”三个界面能展现“温馨提示”栏信息。 | **项** | **1** |
| **6.164** | **督办：**  **发送督办列表界面** | 1、现状：在督办-预警督办-发送督办列表界面，搜索栏中没有“工单状态”字段的筛选项。  2、需求：在督办-预警督办-发送督办列表界面，搜索栏中增加“工单状态”字段的筛选，且可以多选。 | **项** | **1** |
| **6.165** | **工单登记** | 1、事件发生地自治区外地址模块现状：  事件发生地仅可选择广西壮族自治区域地址。  2、需求：  事件发生地模块加载外省市选项，可选择外省市地址。 | **项** | **1** |
| **6.166** | **暂存工单查询** | 1、暂存工单状态现状：  诉求人可以通过微信公众号查询到自动生成的暂存工单。  2、需求：  当工单为“暂存”状态时，诉求人无法直接查询。 | **项** | **1** |
| **6.167** | **微信公众号工单标题及服务对象生成** | 1、微信公众号工单标题及服务对象生成现状：  诉求人通过网站、微信公众号留言后系统自动拉取诉求人注册时填写的全名生成工单标题及填写为服务对象。  2、需求：  建议增加登录时通过网站、微信公众号留言生成的工单不自动拉取全名填写标题及服务对象，替换为x先生/女士。 | **项** | **1** |
| **6.168** | **工单登记** | 1、事件发生地自治区区域内地址模块现状：  事件发生地的地址仅可选择到广西壮族自治区域内的城区一级，话务员接话填单遇到口音重或者文化程度较低的群众需要确认乡镇、村名时极为困难。且如果选到区县，后台导出该字段仅显示“xx区/县”，无上级的省、市信息，不便于数据统计分析。事发地分级选择及导出，可同时解决上述问题。  2、需求：  事发地设置为分级选择，对应增设选填字段：  (1)省（广西、外省两项即可）  (2)市  (3)区县/市  (4)镇、乡  (5)村 | **项** | **1** |
| **6.169** | **取消送初审处理指令** | 添加取消送初审处理指令的功能。话务员送初审之后，初审岗签收之前，话务员可自行取消初审处理，工单回到该话务员名下。 | **项** | **1** |
| **6.170** | **关键词和归口优化** | 建议加长关键词和归口的下拉展示版面，同时看到更多候选项，便于查看选择。 | **项** | **1** |
| **6.171** | **全媒体提取优化** | 1、全媒体（网站、微信公众号等）工单现状：  诉求人通过网站、微信公众号留言后系统获取诉求人上次来电时的名称自动填写为新工单的服务对象，可能会与群众本次在全媒体上留下的信息不一致。  2、需求：  群众在全媒体填的诉求人姓名等信息不根据系统历史记录做自动更改，保留全媒体原始的相关信息。 | **项** | **1** |
| **6.172** | **废单优化** | 点击废单后，弹出的废单原因页面中，需要改成选择废单原因后自动带出该原因对应的具体描述。 | **项** | **1** |
|  | **(十四）广西12345公众号** | | | |
| **6.173** | **广西12345公众号建设：**  **在线服务-诉求受理** | 诉求受理功能提供了一站式的诉求提交服务，公众可以在这里填写和提交诉求，满足用户进行“建议”、“咨询”、“求助”、“投诉”、“表扬”、“举报”类型的诉求登记，主要有诉求分类、诉求内容、图片上传等，调用政务内网诉求受理接口生成诉求受理单，提出诉求时需当前账号绑定公众号，并输入身份证号后才可提交。提供区域选择功能，诉求人可选择自治区及广西14个市提交对应区域的诉求。同时，该功能可提供H5形式的受理诉求页面供外部系统调用。 | **项** | **1** |
| **6.174** | **广西12345公众号建设：**  **在线服务-经营主体专区** | 经营主体专区为企业提供了一站式的诉求提交服务，各类经营主体可以在这里填写和提交诉求，主要有诉求分类、诉求内容、图片上传等，调用政务内网诉求受理接口生成诉求受理单。提出诉求时需当前账号绑定公众号，并输入身份证号后才可提交。后台会自动打经营主体标签，且标签不在公众号对外展示。提供区域选择功能，经营主体可选择自治区及广西14个市提交对应区域的诉求。同时，可提供H5形式的受理诉求页面供外部系统调用。 | **项** | **1** |
| **6.175** | **广西12345公众号建设：**  **随手拍** | 热心市民在日常生活中对遇见的城市管理类问题，可以通过12345微信公众号内置的特色应用“随手拍”进行问题的快速上报。用户只需要拍摄问题照片，并添加简要描述，系统会自动定位拍照地点，省略了更为复杂的表单填写和诉求上报过程，实现对日常高频城市问题的便捷、快速上报。支持视频方式发布诉求，视频支持30M以内的容量，提交的信息主要有诉求分类、诉求内容、图片和视频上传等，调用政务内网诉求受理接口生成诉求受理单。提出诉求时需当前账号绑定公众号，并输入身份证号后才可提交。同时，可提供H5形式的受理诉求页面供外部系统调用。 | **项** | **1** |
| **6.176** | **广西12345公众号建设：**  **个人中心-个人信息** | 展示当前登录用户基本信息，绑定手机号、头像等。如当前未绑定需填写姓名、手机号、手机验证码完成绑定，接入微信身份认证。 | **项** | **1** |
| **6.177** | **广西12345公众号建设：**  **个人中心-诉求进度** | 诉求进度功能提供了全方位的诉求查询服务，公众可以在这里查询到自己的诉求详情，根据当前用户名下受理单查询，展示工单诉求情况的主要字段明细，包括标题、诉求人、诉求类型、时间、诉求内容、工单最新状态、答复部门、答复时间和答复内容，同时支持按年份查询。 | **项** | **1** |
| **6.178** | **广西12345公众号建设：**  **应用接入（名称待定）** | 预留入口接入其他智能化应用（如智能文字客服） | **项** | **1** |
|  | **（十五）一号快办升级** | | | |
| **6.179** | **表单改造** | 根据“一号快办”支撑系统提供的标准化工单信息改造对应的扩展表单（待定）。若有表单，不允许送初审，办结后直接发短信。 | **项** | **1** |
| **6.180** | **事项查询** | 事项清单接口对接，重新根据一号快办事项规则进行对接。 | **项** | **1** |
| **6.181** | **流程** | 若有扩展表单，不允许送初审，办结后直接发短信 | **项** | **1** |
| **6.182** | **短信对接** | 短信模板设置。用户发送内容详尽的手机短信，涵盖工单号、用户基本信息（姓名、身份证号、联系手机号）、需办理业务信息（事项名称、事项编码）、加密信息、事项在线办理地址链接等，用户点击短信中的链接地址，操作“使用浏览器”打开浏览器在线办理地址，同时授权登录打开智桂通APP在线办理地址 | **项** | **1** |
| **6.183** | **新增一号快办办结查询模块，实时查询办理结果和过程。** | 办件结果查询接口对接，办件过程查询接口对接。 | **项** | **1** |
|  | **（十六）各市功能需求优化升级** | | | |
| **6.184** | **阶段答复优化** | 工单处理流程中：  成员单位申请延期或者挂起，热线审核同意之后，阶段答复的步骤，处理部门和处理人员需调整成发起申请的人员和该人员所在的单位，不要显示成热线中心，以避免群众产生误解。 | **项** | **1** |
| **6.185** | **协办单位答复优化** | 协办单位的答复后系统不应发送回访短信给诉求人，现出现异常：协办单位联络员已转交的工单在【处办中】中显示状态为未转交，若联络员已转交后又自己答复反馈则会出现协办答复后发送回访短信给诉求人的情况，需修复。 | **项** | **1** |
| **6.186** | **保密工单处理** | 工单处理流程需调整为：若是保密工单，则不展示诉求人姓名，统一以“市民”两个字代替；若是非保密工单，直接展示诉求人姓名。 | **项** | **1** |
| **6.187** | **督办函列表优化** | 【督办函列表】里所有的查询条件，输入条件再点击搜索，系统都没有反应，无法实现按条件查询，需修复。 | **项** | **1** |
| **6.188** | **历史跨地市工单优化** | 对跨地市办理的工单：  针对地市有过工单交办历史（包括地市交办给市级部门或者协同给工作站交办区级部门），但部门申请退单并未处理，最后协同至自治区热线的此类工单。不考核地市此类工单的满意率、解决率、按时办结率。 | **项** | **1** |
| **6.189** | **待回访调整** | 在选择“服务处办-待回访-短信评价不满意”的工单时，不满意评价时间排序打乱了，没有按照市民评价时间的先后顺序显示工单列表，不利于按照时效性筛选需要优先办结的工单，能否按原先的评价不满意时间，升序排列。 | **项** | **1** |
| **6.190** | **承办单位三率办理情况的汇总表** | 因我市要求话务员要对自己登记的工单负责到底，涉及到话务员登记工单并交办后跟踪处置情况的考核，话务员分析自己登记工单三率的情况，以及督促承办单位做好申诉工单的事宜，建议在统计分析模块增加按话务员工号登记的工单统计各级承办单位三率办理情况的汇总表。 | **项** | **1** |
| **6.191** | **申诉列表优化** | 申诉列表中目前只能从诉求时间统计申诉工单，无法根据审核员的审核时间来量化审核员的工作量，不利于后续开展工作，建议自治区在申诉列表中新增按照审核时间的查询统计功能。 | **项** | **1** |
| **6.192** | **诉求人补充提交材料调整** | 要求成员单位在工单处理页面中点击“补充材料”按钮后，诉求人有一次上传附件的机会。即公众号等途径调用“市民对工单进行补充材料接口”上传1次附件且成功后，不在允许上传附件，同时获取工单详情的“是否可补传材料”关闭。 | **项** | **1** |
| **6.193** | **获取回访短信链接接口调整** | 因回访短信内容调整，导致无法获取回访短信链接。考虑到后续可能还会存在回访短信调整的情况，故调整该接口根据系统配置的短信模板获取回访短信链接。 | **项** | **1** |
| **6.194** | **获取工单详情接口调整** | 增加诉求人评价时间、评价满意率、问题是否解决 | **项** | **1** |
| **6.195** | **申诉界面增加回访满意情况评价、回访解决情况评价** | （1）评价解决率申诉  可申诉列表中“是否满意”调整为“满意度评价”、增加“解决情况评价”字段，显示短信评价的满意度和解决情况。  满意度评价：未评价、满意、不满意；取短信评价满意度；  解决情况评价：已解决、部分解决、未解决；取短信评价解决情况。  （2）人工回访解决率申诉  原有的“是否满意”取消，增加“满意度评价”和“解决情况评价”字段，显示人工回访评价的满意度和解决情况。  满意度评价：未评价、满意、不满意；取人工回访满意评价；  解决情况评价：已解决、部分解决、未解决；取人工回访解决评价； | **项** | **1** |
| **6.196** | **申诉界面调整** | 申诉界面的附件上传旁边增加提示：“请提交关键佐证材料，支持doc,docx,txt,jpg,jpeg,png,pdf,xls,xlsx,ppt,pptx,7z,rar,zip格式，上传文件大小不宜超过20M | **项** | **1** |
| **6.197** | **12328呼入号码保密调整** | 通过接口对接推送给12328交通部门的工单，若为保密工单，则呼入号码（callNo）保密处理，统一推送“12345”。 | **项** | **1** |
|  | **（十七）全区申诉相关功能调整** | | | |
| **6.198** | **申诉次数限制调整** | 当前部门申诉时，本部门某工单某考核指标申诉次数若超过2次则不允许申诉限制。现对该限制进行调整。  1.短信评价解决率、人工回访解决率  （1）市直部门、区县部门或者工作站由原来的某工单某考核指标申诉次数若超过2次则不允许申诉限制调整为经过地市热线中心2次审核不通过的，则不允许部门；  （2）厅级部门申诉时，保留现有的本部门某工单某考核指标申诉次数若超过2次则不允许申诉。  2.非短信评价解决率、人工回访解决率  部门、热线进行签收及时率、退单及时率、转派及时率、知识库引用率这类考核指标申诉时不经过地市热线审核，保留现有的本部门某工单某考核指标申诉次数若超过2次则不允许申诉。 | **项** | **1** |
| **6.199** | **申诉审核锁定/解锁功能** | 1.锁定待办  对热线和部门提交的申诉待办增加锁定功能，首次点击进入申诉审核界面时，自动绑定当前用户，仅锁定的用户可进行申诉送审核。在审核期间若有其他账号同时打开该申诉待办，则左上角显示“该事项已经于【时间】被【用户名】锁定，您最好不要进行操作，以免发生冲突！”，并提供【解除锁定】按钮。  2.解除锁定  点击【解除锁定】后，解绑原有锁定的账号，并立即绑定当前账号。  3.启动锁定/解锁申诉审核流程  启动锁定/解锁申诉审核包括：人工回访解决率申诉流程各审核节点（含自治区初审、终审）、评价解决率申诉流程各审核节点，以及其他率申诉流程审核节点。 | **项** | **1** |
| **7** | **广西12345一期功能维护** | | | |
| **7.1** | **移动APP应用** | （1）公众端（ios\安卓）  （2）成员单位端（ios\安卓）  维护人员在日常维护过程中对APP进行保障、功能维护、问题解答。 | **项** | **1** |
| **7.2** | **短信评价服务维护** | 对短信评价功能进行维护，包括日常评价短信问题排查、解答，评价链接维护，评价未同步排查核实工作。 | **项** | **1** |
| **7.3** | **智慧管理系统-多渠道统一受理功能维护** | 智慧管理系统-多渠道统一受理：  （1）工单登记  （2）历史数据复用  （3）催单、补单  （4）撤单  （5）多诉求处理  （6）智能归口  （7）智能查重  维护对应功能的正常使用，包括日常话务人员工单登记过程中的问题解答、排查等，对历史工单复用过程中出现的疑问进行答疑和部分问题功能排查处理；对催单、补单、撤单功能进行保障、答疑解惑等；针对多诉求处理、智能归口、智能查重功能进行保障。 | **项** | **1** |
| **7.4** | **智慧管理系统-工单处理功能维护** | 智慧管理系统-工单处理：  （1）在线答复  （2）送审核  维护在线答复、送审核功能，针对话务员、工作站、成员单位人员在使用过程中的疑问进行答疑和功能指导。 | **项** | **1** |
| **7.5** | **工单审核功能维护** | 工单审核：  （1）延期审核  （2）退回审核  （3）结果审核  （4）特殊单审核  （5）工单导出  维护延期审核、退回审核、结果审核、特殊工单审核、工单导出功能，针对话务员、工作站、成员单位人员在使用过程中的疑问进行答疑和功能指导，并指导、协助相关单位进行工单导出。 | **项** | **1** |
| **7.6** | **智慧管理系统-异常处理功能维护** | 遇到异常情况要能提供在线处理功能，包括无法提供服务、查看所有工单、暂存工单、废止工单、查看录音列表、工单修改、疑难工单认定与办理、黑名单管理等。 | **项** | **1** |
| **7.7** | **智慧管理系统-全区联动管理功能维护** | 智慧管理系统-全区联动管理：  （1）工单签收  （2）工单核实  （3）协同办理  （4）工单查询  （5）工单特殊处理  维护工单签收、工单核实、协同办理、工单查询、工单特殊处理功能，针对话务员、工作站、成员单位人员在使用过程中的疑问进行答疑和功能指导，并指导、协助相关单位进行工单查询，针对部分特殊工单提供特殊处理。 | **项** | **1** |
| **7.8** | **办件进度对接功能维护** | 办件信息查询功能，维护办件进度对接接口，保障办件信息稳定查询，针对部分办件信产查询问题进行排查。 | **项** | **1** |
| **7.9** | **软电话对接接口维护** | 软电话对接：  1、坐席强制登录接口  2、坐席登出接口  3、坐席外呼接口  4、接听接口  5、挂断接口  6、获取坐席状态  7、重置接口  8、置闲接口  9、置忙接口  10、保持接口  11、恢复接口  12、开始监听接口  13、结束监听接口  14、咨询坐席接口  15、三方通话接口  16、转移接口  17、进入话后整理  18、结束话后整理  19、坐席状态通知接口  10、话务事件通知接口  21、通话数据获取接口  22、企业监控数据查询接口  维护与自治区软电话对接接口，确保坐席强制登录接口、坐席登出接口、坐席外呼接口、接听接口、挂断接口、获取坐席状态、重置接口、置闲接口、置忙接口、保持接口、恢复接口、开始监听接口、结束监听接口、咨询坐席接口、三方通话接口、转移接口、进入话后整理、结束话后整理、坐席状态通知接口、话务事件通知接口、通话数据获取接口、企业监控数据查询接正常稳定，保障业务系统和话务系统稳定集成。 | **项** | **1** |