如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年4月23日17:30之前送至采购人单位，逾期不受理（如邮寄，2025年4月23日17:30之后到达采购人单位的邮件将不再受理）。

 采购需求

项目名称:沛县12345政府服务热线集成服务项目。

项目需求:负责呼叫中心管理和运行。承担市民和企业通过电话、网站、微信、微博、邮箱、传真等途径映的咨询、求助、投诉、举报、建议及其他诉求的接收(听)、转接、交办、督办、答复、回访、统计和归档工作。为热线电话全年提供“7x24 小时”人工服务，确保在线受理渠道畅通。建立健全相应管理和工作制度，负责工作人员的招聘培训、薪酬设计、团队文化建设等日常管理和考核工作。配备与热线工作量相匹配的工作人员。保持岗位人员的相对稳定。负责对硬件设备进行日常维护，提供高质量、不间断的通信保障。如遇紧急或重大突发事件，呼叫量大幅激增的特殊情况，启动应急座席，保证热线运行畅通。除法律规定的不可抗力原因外，系统运行不得中断。负责操作系统、应用程序(数据库等)、热线业务系统等日常运行、技术维护和安全管理工作。甲方需要与政府平台政府网站、相关部门的网站、系统无缝对接时，乙方应及时提供接口文档以及相关技术支持。开展线路检修、工程割接、网络升级等可能影响座席通信的可预见情况，应提前48小时通知甲方。做好相关应急预案推演，平台运行发生故障时，立即派技术人员远程支持或现场处理，及时排除故障和修复。承担与热线运行直接相关的其他服务。

项目所需资金:204.79万元。