附件一

**福建省市场监督管理局全国12315平台**

**（福建端）提升及数据对接项目需求**

2023年08月

**目 录**

1 项目概况 2

1.1 技术和服务要求 2

1.1.1 与福建省 12345 政务服务便民热线系统对接服务 2

1.1.2 与全国12315平台数据对接改造服务和客诉服务 2

1.1.3 统一认证登录功能改造服务 2

1.1.4 全国12315平台（福建端）运维保障服务 3

1.1.5 项目交付要求 3

# 项目概况

本项目以提升市场监管投诉举报受理处置效率、提升消费者消费咨询及维权服务体验为导向，建设全国12315平台（福建端）与省12345热线平台的对接、与全国12315平台的数据互联互通和数据全量交互功能，实现与省市场监管智慧应用一体化平台（以下简称“省一体化平台”）统一账号访问应用，以此进一步提升消保维权管理工作的有序性、规范性、高效性，为消费者营造良好的消费环境，提振消费信心，切实把“恢复和扩大消费”的重点工作放在首位。

## 技术和服务要求

本项目的系统优化及对接内容具体如下：

### 与福建省 12345 政务服务便民热线系统对接服务

为满足与福建省 12345 政务服务便民热线系统（以下简称“省12345”）互联互通和信息共享的应用需求，开发诉求批量上报接口功能，具体包括：消费者投诉举报事件内容、诉求信息、承办情况、反馈内容、评价信息的数据上报。

开发批量同步语音信息上报接口，实现呼叫语音信息数据的批量上报。

提供知识库信息的对接功能，实现消费维权、知识产权、价格管理、质量检验、药品监管领域知识库同步共享到省12345，为人工坐席、市场监管干部提供统一的、融合的知识库。

开发人工智能语音咨询应答，对接各地12345政务中心需求实现全天候7X24小时人工接诉。

### 与全国12315平台数据对接改造服务和客诉服务

根据消保投诉情况的分析应用需求，建设数据接口定期接收全国12315平台下发对应的业务数据，以及提供全国12315平台“你呼我应”功能在工作日内人工延时服务一小时。

### 统一认证登录功能改造服务

为解决因全国12315平台和省一体化平台账号不同而导致的多系统切换与重复登录操作问题，建设两个平台之间的统一认证登录功能。经办人员使用省一体化平台的账号权限，即可登录全国12315平台（福建端），实现用户登录信息的统一认证管理，改善系统操作体验，提高消保维权处置的工作效率。

### 全国12315平台（福建端）运维保障服务

**1.应用系统的日常维护**

维护要求为：通过对应用系统的维护，提出系统优化扩容解决方案。

主要维护内容包括：

（1）业务数据维护；

（2）业务数据备份；

（3）业务系统日常维护；

（4）软件更新服务；

（5）对业务管理系统健康状态检查与分析报告；

（6） 对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步。

**2.全国12315平台（福建端）系统维护**

（1）日常运维：保证全国12315平台（福建端）系统正常运行，当系统出现应用及性能方面的一般问题时要求在1个工作日内解决，出现较为复杂的问题要求在3个工作日内完成，并及时通知用户方的技术人员，同时做好详细记录，问题解决之后要提交报告，说明问题原因和解决办法。

（2）提供应用软件维护、修正及安全性设置等方面的技术支持；

（3）涉及第三方系统无法立即排除故障的，提出建议或解决方案；

（4）提供技术支持和咨询；

（5） 协助用户方完善知识库系统应用拓展，补充完善知识库系统相关文档。

### 项目交付要求

1. **项目交付地点**

本项目服务交付地点：福建省市场监督管理局。

1. **售后服务要求**

成交人对系统软件服务时应不影响原有应用系统的正常运行和效率，不涉及到对原有应用系统重新设计。对系统软件的更新及升级时，未经采购人同意，不得改变针对本项目定制的功能。

1. **项目实施团队要求**

为保证项目实施质量，需成立合理的组织机构，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系，安排足够的高素质人才参加项目的建设。在项目机构中应明确各岗位的职责、任职资格，确保工程顺利实施。要求从项目组织结构、实施结构人员职责划分、实施人员配置等以上方面进行具体阐述。

1. **现场驻点要求**

为确保本项目顺利开发交付，要求本项目服务商承诺提供技相应技术服务人员一名驻点提供现场开发服务。

1. **服务响应时效要求**

提供7x24小时事件远程响应和处置服务，若需要本项目服务商提供现场支持的，本项目服务商应在1个小时内提供相关事件的解决方案、3个小时内到达业主指定现场并提供本项目范围内的相关服务。