附件1：

西藏自治区12345政务服务热线项目

实施方案采购需求

1.热线系统建设。按照‘省级统筹、统一标准、拉萨建维，区重调度、市强应用、分级办理、分类归并、规范运行、一线应答’的思路打造。运用移动互联、大数据、人工智能等数字化技术，依托数字城市基础设施，构建平台云底座，以数据引擎、技术引擎和智能AI引擎为核心，统一接入和处理来自电话热线和全部网络渠道的诉求。围绕接诉即办业务中，**一是**接（电话、网络多渠道接入），**二是**派（直派、转派、双派、自动派、智能派、督办派等，实现全过程留痕），**三是**办（工单、基层吹哨部门报到事件一体化管理，上下贯通、覆盖全面。支撑多级多部门协同办理场景，实现小屏随身行，支持问题工单掌上知、掌上办、掌上览，精准定位，实时联动），**四是**批（掌上批等），**五是**督（掌上督、以督促改、协调督办、专项督办、热线全过程监督管理）、**六是**调（综合调度中心日常实现业务保障、部门协调和数据共享，突发公共事件时，实现联动协同、快速响应和应急指挥）等核心环节，建设创新服务应用；

2.多中心功能建设。嵌入多种智能化手段，赋能提升服务的智能化、人性化水平，贯通自治区－市－县的三级行政层级，成立各地市分中心，负责接听处理本地区热线，构建横向联通、纵向贯通的全覆盖服务体系，打造公众诉求的全渠道统一接入中心、高效办理的综合调度中心、社情民意的运行监控中心、智能化应用中心、社会治理的创新实践中心、治理成效的动态展示中心、热线大数据中心。

3.新旧系统对比。对现有拉萨市12345政务服务热线平台系统功能进行全面梳理，从功能范围、用户体验、技术构架、安全性、成本与资源、兼容性与集成、可持续性与未来规划等多维度，确定现有系统和新建系统的优劣，可制作一个详细的对比表格，将每个维度的分析结果进行量化、可视化，以便更直观地展示两者的差异，以及新项目实施的必要性。