

服务范围:

常州市 96444 殡葬服务平台是基于“互联网+”模式，以 96444 呼叫中心为媒介与殡葬一站式综合服务平台为载体的保基本、广覆盖、可持续的城乡殡、葬、祭、礼、传全程服务体系。利用互联网技术提升殡葬服务效率和精准度，实现线上预约下单、线下服务跟踪，向广大市民提供广泛的殡葬信息和便利服务，引导殡葬市场健康有序发展。

服务要求:

业务需求

维护常州市 96444 殡葬公共服务平台，以满足群众基本需求为目标，实现五大功能：一号键入，一网办理；线上线下，一体运行；市场准入，服务监管；文明节俭，倡导新风，信息汇总，数据分析。

人员配置要求

热线服务工作人员（7名）：负责 24 小时接听 96444 热线，提供业务咨询、预约登记、投诉受理等服务。人员基本要求：大专及以上学历，熟悉殡葬相关政策法规，具备专业的殡葬知识及良好的沟通能力和服务意识，熟悉计算机操作及常用办公软件。

工作时间要求

平台需提供 365×24 小时不间断服务。

设备要求

配备专用电脑，开通政务专线及云话务席系统，系统须具备自动语音应答（IVR）、来电显示与号码绑定、呼叫转接与排队、录音与质检等功能，确保稳定可靠运行，并配备完善的数据安全保障措施。

办公场所要求

（一）场地基础要求

1. 场地面积：整体需提供不少于 200 m^2 的独立空间，且为合法合规的商业或办公性质用房，产权清晰或租赁手续完备，可满足 365×24 小时不间断办公及值班需求。
2. 场地位置：优先选择交通便利、周边环境相对安静的区域，避免噪声干扰热线服务，同时需符合常州市殡葬服务相关规划布局要求，便于工作人员通勤

及应急响应。

3. 建筑标准：场地须具备良好的通风、采光条件，地面平整、墙体完好，水电、消防、空调等基础设施齐全且符合国家安全标准，无安全隐患。

（二）功能区域划分及要求

1. 核心工作区（约 80-100 m²）

热线服务工位：设置独立热线服务工位，每个工位面积不低于 1.5 m²，配备专用电脑、云话务席设备放置空间，工位间需设置简易隔断，保障通话隐私及工作专注度。

办公辅助区：配套设置 1 个小型办公文具储存柜、文件资料档案室区域，满足日常办公物品及业务资料的存放需求，区域需干燥、防潮，确保资料安全。

设备机房/放置区：预留专门空间用于放置政务专线设备、云话务席系统服务器、录音存储设备等，面积不低于 10 m²，须具备防静电、恒温（夏季不高于 26℃，冬季不低于 18℃）、防尘条件，配备专用电源及应急供电接口。

2. 值班住宿区（约 60-80 m²）

住宿房间：设置值班住宿房间，每间面积不低于 15 m²，可满足工作人员轮班休息需求，配备单人床、衣柜、桌椅等基础住宿家具。

生活配套区：配套设置 1 个公共卫生间（含淋浴设施）、1 个简易厨房或茶水间，茶水间需配备饮水机、微波炉等基础生活设备，满足工作人员 24 小时值班期间的基本生活需求。

3. 配套功能区（约 20-40 m²）

会议/培训室：设置 1 个小型会议或培训空间，面积不低于 15 m²，配备会议桌、椅子、投影设备等，可满足日常业务沟通、服务培训及工作例会需求。

接待区：在入口处设置简易接待区域，面积不低于 5 m²，配备沙发、茶几等，用于临时接待来访人员或业务对接交流。

（三）设施设备及环境保障要求

1. 水电保障：供电系统需稳定可靠，配备应急电源（如 UPS 不间断电源），确保热线服务及设备运行不中断；供水系统正常，水质符合生活用水标准，排水通畅无堵塞隐患。

2. 网络与通信：已开通政务专线接入条件，场地内网络布线完善，支持多设备同时稳定联网。

3. 安全保障：配备灭火器、消防栓等消防设施并定期检修，疏散通道畅通且标识清晰；安装监控设备，覆盖工作区、住宿区及出入口，监控录像保存时间不低于 30 天；配备门禁系统，保障场地及人员安全。
4. 环境调控：安装集中空调或分体式空调，确保各功能区域温度适宜；配备通风换气设备，保持室内空气流通。

(四) 其他要求

1. 场地使用期限：需满足采购项目服务周期要求，期间不得擅自变更场地或缩减面积、降低设施标准。
2. 维护责任：场地及内部基础设施的日常维护、维修由成交供应商负责，确保始终符合平台运行及人员使用需求。

服务时间：1 年

服务标准：

项目整体结束后开展验收工作，核查人员配置数量及资质、设备系统功能完整性、办公场所面积及分区达标情况，核验平台 365×24 小时服务稳定性、热线接通率（ $\geq 95\%$ ）、投诉办结率（ $\geq 90\%$ ）及应急处置能力，汇总运行数据填写表格形成终验结论。

采购包 2:

服务范围:

供应商应基于采购人提供的 2024 年水生态环境监测数据，开展水生生物现状分析与评价，明确不同类别水生生物时空分布，开展问题诊断，并提出对策建议，最终编制形成《常州市水生生物现状评价报告（2024 年）》。

服务要求:

（一）水生生物现状分析

1. 水生生物数据规范化处理

基于水生生物分类处理要求及生态环境管理需求，对常州市 2024 年水生生物监测数据进行规范化处理，并依据国家、省级相应规范文件等，筛选常州市重点保护水生生物及指示生物。参照《长江流域水生态考核指标评分细则》及我市实际情况，计算各项指标现状值。

2. 水生生物物种特征分析

对各类水生生物进行物种优势度分析，系统分析常州市水生生物的时空动态格局，描述不同类群在时间尺度上的变化规律，在空间尺度上的分布差异。

（二）水生生物评价

参照《长江流域水生态考核指标评分细则》水生生物评价指标计算方法及其对应的期望值，并结合常州市本地水生态环境管理需求，对水生生物指标进行现状评价。评价需覆盖不同水期、不同水体类型以及不同辖市区，明确各评价单元的水生生物状况及等级，绘制相应的评价结果空间分布图。

（三）问题诊断与对策建议

聚焦影响常州市水生态系统健康的关键因子，开展水生生物问题诊断工作，并深入剖析导致这些问题的原因。针对诊断出的核心问题及其根源，提出可操作的对策与建议。

（四）后期服务

根据项目实际需求，供应商应主动配合，在项目结题后及时提供专业建议与信息支持，响应采购人提出的优化调整要求。

服务时间: 合同签订之日起至 2025 年 10 月底

服务标准:

1. 提交《常州市水生生物现状评价报告（2024 年）》电子及纸质材料各 1 份；
2. 提交附件资料（不限于数据分析统计表、图片、矢量数据等文件）电子文档 1 份。