

三亚市崖州区指挥中心话务服务项目

目采购需求

三亚市崖州区指挥中心

2023 年 3 月

一、项目背景

本项目采购主要内容为派驻三亚市崖州区指挥中心（区政府值班室）值班热线专席办公，做好电话礼仪、沟通技巧等基础培训后。负责处理市民来电接听公众来电，记录咨询、求助、投诉、举报等内容，转派相关单位并跟踪处理完结，打造专业的呼叫中心管理团队运营管理热线，提升话务员业务水平和电话沟通水平，从而提高服务质量的整体热线服务。

1、项目名称：三亚市崖州区指挥中心话务服务项目

2、项目预算：226.85 万元（其中人工成本为 1890373.2 元，团队建设管理费=1890373.2*20%=378074.64 元）

3、资金来源：财政性资金

4、付款方式：根据双方签订的政府采购合同约定执行

5、验收标准：中标供应商与采购人应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）文件及相关法律法规要求与合同约定相关条款进行验收。

6、服务期限：1 年

7、服务地点：海南省三亚市崖州区指挥中心。

二、需求内容

中标单位提供热线工作人员，派驻三亚市崖州区指挥中心（区政府值班室）值班热线专席办公，做好电话礼仪、沟通技巧等基础培训后。负责处理市民来电接听公众来电，记录咨询、求助、投诉、举报等内容，转派相关单位并跟踪处理完结，打造专业的呼叫中心管理团队

队运营管理热线，提升话务员业务水平和电话沟通水平，从而提高服务质量的整体热线服务外包业务。

服务要求：

1. 话务外包后，中标单位负责对配备的热线工作人员 7*24 小时服务，并进行合理科学排班，保障服务顺利开展。

2. 话务外包后，中标单位必须保证电话接通率达到 80%及以上。中标单位每月初需向甲方提供上个月的接通率服务数据报表，接通率不合格的，中标单位需调整人员安排，保证接通率满足要求。

3. 热线工作人员负责处理市民来电接听公众来电，记录咨询、求助、投诉、举报等内容，转派相关单位并跟踪处理完结。

4. 热线工作人员需快速学习并熟练掌握话务业务细节。中标单位需建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考甲方对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。中标单位应于每月初向甲方提供上个月的热线接听情况统计表，并针对接听中遇到的重大、突出问题及甲方要求事项进行汇总。

5. 中标单位需根据人员工作能力，制定合理的岗位安排，甲方同意后执行。

6. 中标单位需制定合理的培训计划并予以执行。

7. 中标单位需制作并于每月初给甲方提供上个月的热线满意度报表，确保服务满意度达到 80%以上，中标单位需对当月不达标的接线员进行业务培训和相应调整，确保服务达标。

8. 热线工作人员在工作中需满足甲方提出的各项服务要求，并收

集服务过程中市民提供的政务服务相关意见建议及反馈，制作情况通报提供给甲方作为改革过程中各类政策的参考。

9. 中标单位需择优选聘合格的工作人员，选聘人员需经过甲方同意。

10. 中标单位需进行基本的服务礼仪培训、沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗。

11. 中标单位需建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考甲方对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。

12. 中标单位需安排工作人员按规定时间在岗，保证在岗人数满足甲方需求，如有工作人员离职等，中标单位需及时聘请人员并安排上岗，保证在岗人数满足及服务质量满足甲方需求。

13. 中标单位负责工作人员的招聘、培训、管理，并承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖及加班费。

14. 中标单位每月需向甲方提供人员薪资明细。

15. 中标单位工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，中标单位应在甲方提出退回该人员要求 15 日内无条件更换合格人员上岗。

16. 验收、交付标准和方法：中标人与采购人应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）文件及相关法律法规规定、招标文件的技术服务要

求、中标人的投标文件以及合同约定标准进行验收。

17. 知识产权：中标人应当保证提供的服务及相关成果不侵犯任何第三人的知识产权，如发生第三人指控本合同服务及相关成果侵犯其知识产权的，由成交供应商承担相关法律责任。

三、其他要求

凡涉及招标文件的补充说明和修改，均以采购代理机构在海南省政府采购网和全国公共资源交易平台（海南省）、全国公共资源交易平台（海南省）三亚市网发布的公告为准。