

采购需求

一、项目概况

(一) 采购单位：陵水黎族自治县行政审批服务局

(二) 项目名称：海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目

(三) 项目编号：HNZH-2022-311

(四) 采购预算金额：394.80 万元/年

(五) 建设地点：陵水黎族自治县

二、服务外包时间

外包服务期限：投标人按一年服务费用进行报价，在采购方年度预算能保障的前提下，本项目最多服务期限为三年，同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。

三、采购项目内容

以政府购买服务的方式对海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台相关服务进行外包，确保 12345 热线畅通，及时响应群众来电诉求等，做好平台运行相关保障工作，进一步打造便捷、高效、规范的政务服务“总客服”。

四、人员团队建设

为对标海南省自由贸易港建设，保证海南 12345 热线陵水县分平台运行服务质量，供应商需建设一支综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍，能够顺利承接我县约 29 万通/年的话务量，并按照采购方要求提供业务分析、培训及其他相关工作，且满足服务质量考核要求。人员团队建

设主要包括人员配置、人员招录、培训管理、薪资保障等内容，具体如下：

（一）人员配置。人员配置至少 50 人以上，主要岗位包括综合管理、话务派单、数据分析、政策分析、信息管理 etc 等岗位。

（二）人员要求。各岗位人员应具备以下基本条件：一是遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为；二是身心健康，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力，具有较强的服务意识、学习意识、保密意识等。

（三）培训考核。供应商需制定完善培训考核机制，对业务和服务进行量化考核评估，确保人员在岗前、在岗、待岗的业务知识、服务礼仪、系统操作、职业道德等培训到位且通过考核方可上（在）岗工作。

（四）薪资保障。供应商负责所聘用工作人员的劳动合同签订，按规定发放薪酬并缴纳社会保险和公积金。为保障服务人员素质要求和薪资待遇，以及防止人员流失导致影响服务正常运行等，本次外包服务人员的薪资福利支出总额不得低于 344.90 万元。（含高温、五险一金、各类绩效等）除人员薪资福利支出总额费用外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费和税费等。

（五）人员保障。供应商应针对本项目可能出现的人员需求波动或人员流失情况，保障有充分的人员补充渠道，满足项目用人需求。

（六）其他要求。供应商做好工作人员情绪疏导、压力释放等，保障工作人员心理健康。

五、技术支持及运维服务

供应商一是需承接话务呼入、多媒体渠道业务、回访复核、工单转派、系统督办、数据报表统计、业务分析、知识库管理等业务；二是提供话务系统网路租赁服务等；三是建立现场运行管理和维护团队，提供 7*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务；四是其他有关 12345 热线工作。主要需求如下：

（一）运行指标需求。包括但不限于以下指标：确保接通率、平均接通时长、即时答复率、按时回访率、满意率等指标达到采购方的考核要求；如指标发生变动，供应商应以最新运行指标为准。

（二）热线业务分析需求。一是负责组织开展数据管理、数据研判、数据开放及大数据应用，支撑热线运营管理、改革发展所需要的数据驱动能力建设，不断产出有价值的数据成果；二是深入政府热线、政务服务、社会治理、营商环境等相关领域的核心业务，理解业务运作逻辑，利用科学分析手段，发现业务瓶颈并提出优化建议；三是按要求出具阶段性数据分析成果汇报，并编制业务分析报告，如每月出具 1 份 12345 热线月报；四是参与数据分析成果的可视化展示工作，包括逻辑设计、内容组织等，确保数据价值体现；五是其他采购方要求的报表和报告等。

（三）运营规范需求。为了规范海南 12345 热线陵水县

分平台的管理及工作流程等，实现以制度管人管事，供应商应根据管理需要制定包括但不限于服务规范、业务规范、学习培训、考勤管理、现场管理、绩效考核的等制度机制。

（四）运维服务。供应商需根据项目要求提供数量充足、性能匹配的设备，并提供语音网关、话务系统的安装、调试等维护服务，确保正常运转。供应商应提供 7*24 小时日常维护和故障处理等服务，如因供应商提供的线路故障等导致话务运行不畅的，需按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级，启动相应等级的故障运维方案，且维护产生的费用由供应商承担。

（五）12345 热线链路网络资源要求。供应商需根据采购方要求提供 12345 热线链路网络租赁服务，一是能满足 12345 呼叫中心语音平台与公众通信网络的互联互通，确保服务呼叫畅通稳定；二是满足海南 12345 热线陵水县分平台语音平台与海南省 12345 政务服务便民热线省平台的互联互通，并保证网络的主动监测能力和安全防护能力；三是确保坐席话务呼叫的高效稳定接续，以及确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

（六）协助做好知识库管理要求。协助做好海南 12345 热线陵水县分平台工单知识库的采集、分类、录入等工作，方便话务员通过检索功能快速查询所需的资料信息及标准答案；提供统一、标准、快捷服务解答。

六、其他要求

一是供应商不得将项目进行转包；二是供应商需签订

《网络信息安全承诺书》《数据保密协议》，承诺按照国家相关法律法规做好信息安全和保密管理；三是供应商需按照采购方的最新考核要求，保质保量完成各类考核项目，确保海南 12345 热线陵水县分平台高效率、高质量的运行。

七、考核标准

考核标准初步拟定分为 3 大项目 11 项具体指标，最终考核指标以双方签订合同约定为准。

考核项目	具体指标	具体内容
一、服务指标 (65 分)	1. 接通率：95% (7 分)	考核话务接通能力。
	2. 平均接通时长：15 秒 (8 分)	考核接话快捷情况。
	3. 即时答复率：70% (15 分)	考核知识库管理情况及工单在在前台即时办结的情况。
	4. 按时回访率 (10 分)	考核按时对工单进行回访情况。
	5. 满意率：96% (15 分)	考核企业和群众对已办结工单的满意程度。
	6. 有理由投诉 (10 分)	话务员在服务提供过程中被来电用户投诉，经质控评估认定确因服务态度差、业务能力低等问题造成投诉的数量。
二、保障指标 (35 分)	7. 岗位人员配备 (10 分)	考核人员流失快速补充能力，如有人员流失应尽快补充到位。
	8. 常态报告/数据提交及时准确率：100% (10 分)	考核要求提交报告、数据等相关内容时的及时性和准确性。
	9. 突发事件响应处置及时率：100% (5 分)	考核应急处置能力，确保在非不可抗力情况下第一时间稳定运行。

	10. 运行维护指标（10分）	考核运行维护能力，能高效对发生软硬件设备故障进行排查维修。
三、奖励指标（5分）	11. 奖励指标（5分）	来电人对话务员提供的服务表示非常满意，并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。