

采购需求

一、项目名称

购买海南 12345 热线白沙县分平台服务项目

二、建设目标

为建设人民满意的服务型政府，进一步加快海南省人民政府 12345 综合服务热线白沙分平台呼叫中心建设，理顺管理体制，规范运行机制，提高平台运行效率，本项目根据白沙县的实际情况，基于省 12345 热线服务的流程特点，充分融合现有渠道和资源，打造专业、便捷、高效的白沙县 12345 政务服务二级分平台，为白沙县群众、游客提供更加便利、快捷、高效的服务。

三、建设内容

本项目建设白沙县 12345 二级分平台，实现 12345 便民服务热线话务下沉，主要建设内容如下：

- 运营内容：话务团队招聘、薪资福利发放、培训等人员运营管理及平台维护服务；
- 租用呼叫中心的坐席资源；
- 租用通信服务的内容：租用一条 10M 专线用于白沙县 12345 分平台接入省 12345 呼叫中心、租用一条 10M 专线白沙县 12345 分平台接入省 12345 业务平台、租用 30M 互联网专线访问互联网以及座席数量的电话线等。

四、采购清单

序号	项目	建设内容	数量	单位
1	坐席人工费	包含服务人员薪资、福利待遇、社保、公积金、项目管理费用等。	1	项/年
2	运营维护费	包含链路租用、电话租用、语音资源租用及维护服务等费用。	1	项/年

五、采购品目详细技术参数要求

(一) 坐席人工费

序号	项目	规格	数量	单位	备注
----	----	----	----	----	----

1	班长	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	1	人/年	
2	管理岗	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	2	人/年	
3	客服代表	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	10	人/年	
4	夜班补贴	每天 1 人值班，按照 365 天核算。	1	项/年	
5	管理费	生产运营费	1	项/年	项目团队在生产运营过程中涉及到的如话务员培训、团队建设等基础性费用，话务员培训一年至少 3-5 次培训，具体以甲方申请为准）。
		意外险	13	人/年	
		项目运营管理费	1	项/年	项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。

(二) 运营维护费

序号	项目内容	规格	单位	数量	备注
1	链路租用费	10 兆专线	条/年	1	二级分中心接入省 12345

					呼叫中心专用数据电路。
2		10兆专线	条/年	1	二级分中心接入省12345业务平台（省政务云）专用数据电路。
3		30兆互联网专线	条/年	1	二级分中心接入互联网。
4	电话租用费	电话租金	部/年	10	按实际产生费用计算。
5	呼叫中心语音资源使用费	坐席呼叫中心平台资源使用费	项/年	1	10个坐席呼叫中心平台资源使用。
6	维护服务费	针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备维保、日常巡检、程序BUG、故障处理、与指挥大厅数据互联及技术咨询服务等。	项/年	1	含话务现场技术维护支撑和话务设备维保。

六、其他相关要求

- 1. 合同履行期限：**合同签订后1年。
- 2. 实施地点：**采购人指定地点。
- 3. 付款方式：**根据采购双方商定的结算方式付款。
- 4. 平台考核标准：**12345热线白沙县分平台服务考核标准参照海南省12345平台的标准进行考核，根据得分对应的比例结算尾款（考核得分结算尾款方法将最终签订合同时另行约定）。

序号	评估项目	指标说明	目标值	分值	计分办法
1	接通率	人工应答总量占人工服务请求总量比率	95%	20	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分
2	咨询类诉求一次性解决率	咨询类诉求在服务前台直接解答办结量占咨询类诉求总量的比率	70%	15	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分
3	转派单24小时回访及时率	工单办结24小时内回访办理答复、满意度等信息	100%	10	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分

4	前台服务满意率	来电人对前台服务的情况满意度评分为“（基本）满意”及以上的	96%	15	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分
5	有理由投诉	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	按件扣分	10	每发生一次有理由投诉，扣1分，如经相关领导投诉、媒体曝光或造成不良社会影响的，每次扣2分，扣完为止。
6	人员半年流失率	正式独立上机人员半年流失率	10%	10	高于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止
7	突发事件响应处置及时率	及时根据突发事件调整保障安排，确保在非不可抗力情况下情况运行稳定。	100%	10	每发生一次因响应处置不及时造成后续影响或后果的扣1分，扣完为止
8	运行维护指标	做好日常管理和维护工作，平台故障响应及时率。	100%	10	未能履行合同第六条“运维服务”中关于故障处理要求的，每次扣1分，扣完为止
9	群众表扬	群众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。	—	加分项	每获得来电、来信表扬感谢1次，经核实可加0.5分，每获得锦旗1次，经核实可加1分，最多加5分