

## 第三章、采购需求

### 一、项目概况

1、项目名称：万宁市 12345 热线

2、预算金额：人民币 540 万元；最高限价：人民币 540 万元。投标报价超过最高限价为无效投标。

3、项目背景：为了更高要求、更新标准地落实 12345 热线服务，坚持以人民为中心的发展思想，促进政府职能转变，持续改善和优化社会治理体系和营商环境，从而促进民生和经济的健康发展，特设立万宁 12345 平台，以一个号码服务企业 and 群众为目标，进一步顺畅政府与企业 and 群众互动渠道，提高政务服务水平，努力建设效能政府，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

### 二、服务内容及要求

1、坐席建设：建设 6 个话务坐席，提供坐席资源外包服务，坐席设施配置满足话务服务需求。

2、场地建设：由服务供应商提供场地资源外包服务，场地符合平台形象和生产要求。

3、人员团队建设：建设一支 17 人、综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍，承担包括人员配置、人员招录、培训管理、考核管理、薪酬管理以及相关管理制度等。

4、运维服务：提供呼叫中心业务平台、话务系统呼叫设备及链路租赁服务等；建设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。

#### 5、服务清单：

序号	品目名称	技术规格及服务描述	数量	单位	备注
一	运营维护				
1	数字电路	10 兆数字电路	2	条/年	二级分中心接入省 12345 呼叫中心和省 12345 业务平台（省政务云）

2	互联网专线	30兆互联网专线	1	条/年	二级分中心接入互联网
3	电话月租费	6部电话租金	6	部/年	按实际产生费用计算
4	维护服务费	针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务场地提供、语音平台提供、话务设备提供、话务设备维保、日常巡检、程序BUG、故障处理及技术咨询服务等	1	项/年	含话务现场技术维护支撑和话务设备维保（不含设备零部件损坏更换，设备零件需自费更换）
二	服务团队				
1	管理人员	<p>条件要求：政治素质好，业务能力强；具备全日制大专及以上学历；有志于投身政务服务事业，拥有为企业群众服务的情怀；有奉献精神，服从中心各项管理制度；普通话流畅，表达清晰，沟通能力和综合协调能力较强；具备较强管理能力，独立处理问题能力；优先考虑具有政务热线工作1年以上工作经验从业人员。</p> <p>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。</p>	2	人/年	
2	客服代表	<p>条件要求：政治素质好，业务能力强；具备全日制大专及以上学历；熟练操作电脑，文字组织能力较强；具备较强的理解能力、快速反应能力和沟通协调技巧；熟悉当地风情、民风、方言且普通话标准流利、口齿清楚、语音清晰。</p> <p>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。</p>	15	人/年	
三	运营管理				
1	运营管理	项目团队在生产运营过程中产生的各项费用，包含合同管理、合同风险、团队建设经费、团队人员服装、劳务关系管理费用、招聘管理费用教育培训、团队建设、办公用品、差旅、残疾人保障金、工会费以及服务招聘发票税费等。	1	项/年	

### 三、商务要求

#### 1、项目实施地点：万宁市

2、**合同履行期限：**服务期限:36个月。(服务起始时间以合同具体约定为准)