

用户需求书

一、项目概况

1. 采购单位：乐东黎族自治县政务服务中心
2. 项目名称：海南 12345 热线乐东县分平台外包服务项目
3. 采购预算：2660748.00 元
4. 服务期限：一年。
5. 实施地点：乐东黎族自治县
6. 付款方式：根据合同约定的结算方式付款。

二、服务时间

本项目服务期限自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

三、服务内容

为提升海南 12345 热线乐东县分平台热线的服务质量，进一步打造便捷、高效、规范的政务服务热线平台，本项目以政府购买服务的方式对海南 12345 热线乐东县分平台相关服务进行外包，本项目服务内容包含：

1. 服务团队：团队人员招聘、薪资福利发放、培训、生产运营等团队管理。
2. 运营维护服务：呼叫中心语音资源使用、知识库运营维护、乐东分平台与省 12345 平台链路、100M 互联网专线、办公电话功能等运维服务。

四、采购清单

序号	项目	技术规格及服务描述	数量	单位	备注
一	服务团队部分				
1	话务代表	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	18	人/年	含接话员、派单员、回访员

		行。			
2	管理岗	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。	4	人/年	含值班长岗、数据分析岗、质检岗、知识库管理岗（信息员岗）
3	综合管理岗（副主任）	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	
4	综合管理岗（主任）	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	
5	生产运营费	包含人员出差、办公用品维护、办公费、加班费、服装费（每人四套：1冬3夏装，共计24人）等费用。	1	项/年	
6	管理费	包括招聘、考核、培训、团队运营管理等。	1	项/年	
二	运营维护部分				
1	呼叫中心语音资源使用费	12345 坐席呼叫中心平台资源使用	1	项/年	
2	知识库运营维护费	知识点框架建设、知识点分类梳理、查无信息处理、按周、月、年负责汇编汇总； 知识库系统维护	1	项/年	

3	乐东分平台与省 12345 平台链路费	50M 链路	2	条/年	
4	100M 互联网专线	100M 互联网专线	1	条/年	
5	办公电话功能费	含来电名片、云录音等功能	8	部/年	

五、团队建设要求

为对标海南省自由贸易港建设，保证海南 12345 热线乐东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 12 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 24 人，主要岗位包括话务派单回访岗、值班长岗、数据分析岗、质检岗、知识库管理岗（信息员岗）、综合管理岗等岗位。

（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列为不可竞争单价，不得低于 1728000.00 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。

六、技术支持和运维服务

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热线乐东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 热线乐东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 热线乐东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。

七、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 热线乐东县分平台高效率、高质量的运行。

八、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)	接通率:95%(7 分)	考核话务接通能力。
	平均接通时长:15 秒 (8 分)	考核接话快捷情况。

	即时答复率:70% (15分)	考核知识库管理情况及工单在在在前台即时办结的情况。
	按时回访率(10分)	考核按时对工单进行回访情况。
	满意率:96%(15分)	考核企业和群众对已办结工单的满意程度。
	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)	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。
	常态报告/数据提交及时准确率:100%(10分)	考核要求提交报告、数据等相关内容的及时性和准确性。
	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。
	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)	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。