**第二章 采购需求**

**项目概况**

**1.项目名称：**海口12345热线外包服务采购项目（2024-2026年）

**2.项目编号**：HNZS2023-100

**3.采购方式：**公开招标

**4.采购预算：**总预算：￥129000000.00元/三年；￥43000000.00元/年。

**（注：超出采购预算的投标，按无效投标处理。）**

**5.最高限价：**￥129000000.00元/三年；￥43000000.00元/年。

**（注：超出最高限价的投标，按无效投标处理。）**

**6.服务期：**三年（以合同签订时间为准）

**7.合同履行期限：**三年（以合同签订时间为准）

**8.服务地点：**采购人指定地点。

**9.付款条件、方式：**具体以合同签订为准。

**10.本项目是否专门面向中小企业采购：**否。

**采购需求**

以下条款均为实质性响应条款，投标人必须响应并提供响应承诺函。

海口市12345政务服务便民热线以市长热线为基础于2008年正式设立，是海南省第一条7\*24小时全天候在线的政府服务热线；2017年优化升级成功搭建了集咨询投诉、信息汇聚、应急管理为一体的12345海口市民服务智慧联动平台，并大胆探索“12345+”工作模式；2021年推动实施“直通联办”改革，实现了服务一号对外、诉求一线直通、数据一屏统览，市民群众满意度、幸福感和获得感不断提升。随着12345海口市民服务智慧联动平台的不断发展，热线话务量持续上升，各项工作拓展广泛，为保证热线服务质量，进一步打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，现正式启动海口12345热线外包服务采购项目（2024-2026年）。

**一、平台搭建需求**

根据海口12345热线和12345海口智慧联动平台工作需求，按需配置热线员队伍和技术团队负责热线的接听、工单处理、派发、数据分析、流程跟踪、智能化提升、宣传、“12345+”、迭代开发、海口市民游客中心及其入驻单位网络和12345海口智慧联动平台日常运维等事项。

（一）语音平台需求

1、投标人须为采购人提供独立可用的国产呼叫中心语音平台（可用性达到99.999%），平台相应软件包要及时升级到最新版本，平台软件包括但不限于RMS 录音模块与集成、UAP排队机、CTI、IP软电话、音视频资源池、边缘会话控制器SBC等。

2、采购人负责提供场地，投标人须根据采购人的要求配置230个卡座及话务坐席配套的电脑、线路等，配置话务座席不低于230线IP软电话（含移动端许可和PC端座席许可共享）、不低于140个固定电话、不低于230线录音资源以及中继接入500线的IVR语音资源; 在应急或特殊场景下，投标人要为采购人提供2024年不低于340名热线员、2025年和2026年人数视情况双方协商，且根据具体班次可同时使用的IP软电话和录音资源。

3、投标人需提供语音平台的二次业务开发能力和开放接口（含Web\APP\Windows等平台的sdk），免费为海口市社区服务信息化系统项目（A包：12345网格指挥系统）和12345海口智慧联动平台提供相适配的功能、模块、接口等，支持采购人后续业务系统的升级和完善。

4、语音平台应具有双通道录音功能，并通过接口实现随时听取投诉的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的留言录音要求保留不低于3年，并按要求存储于采购人指定的区域。

5、基于语音平台上的呼入属于海口辖区内的数据（含话户数据和运营管理数据）在服务期间属于采购人所有，应及时提供给采购人，并按要求存储于采购人指定的区域。

6、投标人须及时向采购人提供海口12345语音平台相关的网络设备和系统清单文档（包括但不限于网络拓扑、物理部署图、设备清单参数等）；采购人有权自行采购符合工信部入网条件的设备与系统，对海口12345语音平台进行扩展与完善（采购设备产权归采购人），投标人应积极配合核心网IMS网络与12345平台接入的音视频通信对接，不能收取任何费用。

7、语音平台要符合国家信息安全要求，平台运转率≥99.5%。

8、投标人须向采购人免费提供IPRAN专线1条，SIP语音专线服务（包含专线1条，中继宽带100路，免费通话时长6万分钟/年）。

（二）坐席平台需求

1、配置具备IVR话务系统功能的不低于230个多媒体坐席，能够接入电话、微信、微博、短信、邮件、网站、APP等多个渠道的诉求。在应急或特殊场景下，投标人须为采购人提供不低于230名热线人员可同时使用的多媒体坐席，另外设置居家坐席50个。

2、每个坐席配置1台双屏电脑、1套标准坐席软件和耳机，耳机应按1:1.5配比，耳机要求配套提供专用中高档耳机（头戴式或耳挂式、具备降噪功能和听力保护功能）。

3、投标人须及时提供足够数量、性能匹配的话务桌面电脑，保证话务区桌面电脑能同时满足在内网和互联网中使用，电脑自购买之日起使用年限不应超6年，坐席及配套设备完好率≥98%。

（三）办公区域网络互联需求：

1、投标人须对采购人、海口市民游客中心及其入驻单位办公区域所有电脑提供含双路由配备的网络环境，并确保网络畅通。

2、投标人须按照以下要求提供产品满足采购人、海口市民游客中心及其入驻单位网络使用，同时可根据采购人实际需求进行调整。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格 | 数量 |
| 1 | 裸光纤 | 1芯裸光纤线路（包含提供尾纤与适配华为s7703的千兆单模单芯光模块2对） | 2条 |
| 2 | 精品光纤 | 200M，12个互联网IP地址 | 2条 |
| 3 | 视联动力 | 包含一条视联动力链路及配套设备 | 1套 |

3、投标人的语音平台机房、电子政务云机房（南海云）均要提供相应端口。允许海口市电子政务外网（原党政办公网）的裸光纤线路接入，实现网络链路冗余，线路由采购人协调相关单位提供。投标人须根据采购人实际网络需求变化进行相对应的网络和端口调整，确保业务系统正常运行。

**二、平台运营需求**

（一）服务岗位设置及费用

1、投标人须为采购人提供2024年不低于340名热线员、2025年和2026年人数视情况双方协商的配置，并根据采购人的工作要求完成迭代开发和完善性修改等技术提升服务质量，三年总费用招标标的价格为12900万元，投标人须严格按照采购人的要求将资金用在海口12345热线业务、海口市民游客中心及其入驻单位网络和12345海口智慧联动平台日常运维上，且利润率不得超过18%（含税），超出部分须退还采购人。

2、以上费用和利润率以年度为单位由采购人对投标人支出的情况进行审计。该总费用包括但不限于中标企业的人工、管理、技术开发、迭代和完善性修改、系统日常维护、办公耗材与设备、服装、团建、税金、餐费、海口市民游客中心及其入驻单位网络和12345海口智慧联动平台日常运维、大屏开发、大屏维修等全部费用。

3、投标人根据具体业务拓展、技术开发等现实需求，认为有必要对相关业务进行分包的，须征得采购人的同意。

1. 服务指标要求

投标人负责完成采购人下达的热线运营和12345海口智慧联动平台各项考核指标。具体指标依照《海口12345热线运营考核标准》（详见附件，具体考核制度随运营期进行逐步制定完善）执行。

（三）人员配置

1、投标人须配置满足7×24小时轮岗值班的热线员，2024年不低于340名热线员、2025年和2026年人数视情况双方协商，并经采购人同意开发迭代和完善性修改等技术提升服务质量，确保甲方热线7×24小时正常运行，保证电话、微信、APP、微博、短信、邮件、网站等渠道的诉求能够正常接入，保持与各热线成员单位办件流转的正常处理。

2、投标人须配置话务团队包括但不限于普通热线员、多语话务人员、运营人员、数据分析人员、质检人员、营商环境服务人员、信息研判人员等,投标人可根据实际业务及话务量需求，灵活调配各岗位人员具体数量。

3、投标人须按要求做好采编、整理、录入、更新和维护知识库具体工作，按要求配合做好海口12345热线微信公众号的日常运营工作。

（四）岗位要求

1、投标人须根据12345热线和12345海口智慧联动平台运维工作实际设置接话、转派、处置、回访、数据分析、技术支撑、迭代开发等全流程、全方位服务的岗位。

2、在12345热线“一号通办”的基础上设立营商环境、政务服务、人才服务、外语服务等专席（具体专席设置和调整由采购人根据工作情况进行安排），其中营商环境专席要针对企业商户提出咨询、投诉类问题，做到快速准确应答，并跟踪处置结果。在设立营商环境专席的基础上组建营商服务团队，主动上门走访总部经济企业，收集企业需求，为企业建议意见提出解决方案。

3、设立数据信息研判组，及时准确完成采购人安排的数据提取需求、知识库录入审核、办件分析预警的工作，每月完成高质量的大数据分析研判报告至少2期。

4、设立外语专席，双语话务人员须熟练掌握英语、俄语、日语、韩语等，其外语须做到流利对话、顺畅沟通。

（五）招聘要求

人员招聘必须具备以下基本条件：

1、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；

2、本科学历及以上，专业不限，能使用流利的普通话，具备计算机操作能力，打字速度40字/分钟；会少数民族方言、具有一定话务工作经验、在某一领域有一定特长的，可适当放宽至大专学历，大专学历在全部热线员中占比不得超过20%；

3、招聘人员中，熟练使用海南方言话务员占比不低于40%，其中熟练使用黎语、苗语等少数民族语言，临高、儋州等地区方言的人员须占一定比例；

4、业务管理人员须具备2年以上的话务工作经验或1年以上的呼叫中心管

理经验。

5、前台管理团队的所有人员都须具备本科以上学历，并至少有一名人员具备人力资源管理师证书。

（六）人员培训

1、投标人须制定完善的人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位，考核通过方可上岗工作。

2、投标人需每月最后一个工作日向采购人反馈月度培训情况表，每年度最后一个工作日向采购人反馈年度培训情况表。投标人须按时参加采购人组织的集中业务培训。

（七）人员考核

1、制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度，投标人须根据采购人要求对热线员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果、绩效工资扣减、待岗处理、下岗处理。

2、投标人须每月对考核工作进行总结，制定提升计划给采购人，针对采购人提出的不足之处，需补充开展专项培训，并及时反馈至采购人。

（八）人员管理

1、投标人须制定完善的坐席管理制度、高峰期预警策略和应急预案，分组管理坐席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配。

2、投标人须按本项目要求，针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

3、投标人须提供统一的制定服装，同时做好员工心理健康管理，制定并执行专项心理辅导激励计划。

（九）薪资待遇

1、投标人负责聘用工作人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。提供有竞争力的薪资待遇与员工激励措施，以提高队伍稳定性。

2、投标人须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平。

3、为保障12345服务热线话务人员素质要求和薪资待遇，热线工作人员每月平均基本工资不得低于5922元（含企业和个人缴纳五险一金部分等）。

（十）现场管理

热线服务要求：通过语音、网络、微信、短信、app及其他媒体等方式，向组织或个人提供7\*24小时涉及政务服务、民生、城市管理、社会治理等各类公共服务，对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办等。

1、服务管理

（1）工作现场管理。制定工作现场管理制度，维护和保持办公现场的秩序，使热线各项工作有条不紊地开展。

（2）工作状态管理。制定工作状态管理制度，对热线人员形象、工作状态进行明确和规范，文明办公，提升热线人员个人修养，树立热线良好形象。

（3）交接班管理。制定交接班管理制度，对交接班人员、交接班内容进行明确，确定交接人员有序、工作无遗漏，确保工作顺利完成。

（4）值班管理。制定人员值班制度，增强人员服务意识，提高热线工作效率和服务质量，形成领导带头、责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局。

（5）制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求。

2、业务管理

（1）负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等采购人指定的外呼工作。

（2）跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理。

（3）预警管理，对紧急类或涉及人民财产生命安全的事件做好预警预判工作，及时跟踪、协调、指挥。

（4）大数据管理：

A.对各类热点数据、清单、民情、市民信息，进行调查、收集、整理，并形成分析报告，及时调整管理方向，为市委市政府决策提供依据。

B.对市民反映的热点问题进行梳理归纳，并形成案例、要点，更好的为管理、政府、宣传部门解决民情。

C.运营期间，投标人定期向采购人提供呼叫中心数据和坐席情况，提出数据分析和服务策略的可行性建议。

（5）培训管理和团建，分层级、分时段开展分散、集中式培训，同时可借助互联网，使用培训app等互联网学习工具，实现人员可随时随地学习，减少利用休息时间组织人员培训的方式，做到学习有迹可循。对于热线员的心理疏导、户外拓展等团建活动所需的场所建设、设备配置、经费等投标人须自行解决。

3、综合管理

（1）投标人须提供解决方案，支持采购人通过系统二次开发实现随时听取投诉的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的留言录音要求保留至少 3 年，重要录音和数据可选择进行永久保留；

（2）投标人须负责热线工作现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理，提供、安装并维护工作现场所需的设备设施。安排专人管理受理现场秩序，协调处置工作过程中的相关事项如处理设备设施的损坏和故障、处置工作过程中的应急突发事件、管理现场工作人员等。

（3）投标人须制定工作场所管理制度，包括现场环境管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。

（4）投标人须完成热线党、团支部及上级党、团支部交办的各项任务。

（5）投标人须做好接待讲解、配合做好公众号运营工作。

（6）投标人须积极完成省、市、局级单位下发的重大活动任务，按时安排和调配人员参与。

（7）投标人须根据需要做好关于热线的采访、拍摄等宣传工作。

（十一）网运管理

采购人将财政投资建设的海口市社区服务信息化系统项目（A包：12345网格指挥系统）提供给投标人使用。投标人应探索开发海口12345热线数据大模型，在电话接听、工单书写、高效派件、精准质检、及时回访等全流程环节中广泛运用。投标人须对智慧海口综合联动指挥中心视频监控系统整合平台软件系统、海口市12345热线系统升级及资源整合系统做好日常维护，并熟练掌握海口市民游客中心及其入驻单位网络和12345海口智慧联动平台的大屏维修、视频系统调试、会议系统调试等工作。投标人须配合从平台、技术、安全、设备、数据等方面保障以上系统有效运行，遵循并严格执行采购人制定的相关规定及业务指导单位的要求。

投标人须向采购人每年提供海口市社区服务信息化系统项目（A包：12345网格指挥系统）、海口市12345热线系统升级及资源整合系统的密码改造及密码测评服务。

1、12345网格指挥系统、微信公众号、网站、微联动APP等

投标人须向采购人提供不低于10名软件开发人员（前端开发1名，后端开发9名，该10名开发人员不得占用热线员名额），具有3年以上开发经验。前端开发人员要求熟悉HTML、CSS、JavaScript、jQuery、美工技能，React.js/Vue.js/Angularjs主流框架；后端开发人员要求熟悉Mysql、Oracel、MongoDB等数据库和数据库SQL优化，具备一定的数据库设计能力，熟悉Linux/Unix/windows平台上的Java EE编程、Python语言，熟悉spring/MyBatis/struts/hibernate等开源框架，熟悉java设计模式，有良好的编程习惯, 熟悉网络编程/多线程编程，熟悉Nignx/Tomcat等主流Web服务器技术, 了解Memcache/Redis等缓存技术，具备系统调优、性能调优等技能和对疑难技术问题具备较强的排查能力。

开发人员须按照采购人的要求，对12345网格指挥系统、12345微信公众号、微联动APP、网站等进行持续迭代和完善性修改，并完成省市系统对接及与其他单位系统平台的对接工作，不得以其他理由拒绝修改或者收取其他额外费用。对不符合要求的开发人员，投标人须根据招标人的建议予以更换。

2、海口市民游客中心及其入驻单位网络和12345海口智慧联动平台日常运维

投标人须向采购人提供维护采购人、海口市民游客中心及其入驻单位、南、北楼、负一楼报告厅、一楼玻璃房等配套设施网络系统正常运行,对海口市民游客中心及其入驻单位、南、北楼范围内全部网络、12345海口智慧联动平台大屏开发、大屏维护做好技术支撑，实施开展例行操作、响应支持、优化改善、调研评估、技术配合等相关的运维技术保障活动,结合采购人制定的相关规定及业务指导单位的要求,实现海口市民游客中心及其入驻单位系统网络安全、高效、有序、可用，实现12345海口智慧联动平台运维顺畅、平稳、高效，具体维护操作标准和考核标准另行制定。

投标人须向采购人提供不低于8名运维人员（该8名工作人员不得占用热线员名额），以保障海口市民游客中心及其入驻单位网络和12345海口智慧联动平台大屏维修、视频和会议系统维护调试等工作，投标人须向采购人购置包括但不限于平台所需电脑、显示器、话筒、激光笔、耳麦等设备，并保障正常运行。8名软件开发人员和平台运维人员要求如下：

2名中级以上网络运维人员，具有网络工程相关学历及3年以上网络运维工作经验，掌握计算机网络体系结构和网络协议的基本原理（包括ISO 7层模型、TCP/IP协议、ARP协议，DHCP协议，NAT技术、VPN技术等）；了解有关知识产权和互联网的法律、法规（包括网站备案、软著备案等），具备域名部署、SSL部署、DNS部署等工作能力；熟悉路由器，交换机、防火墙、服务器等设备的巡检、安装与调试；具有漏洞扫描、入侵检测、病毒防护、日志分析、网络设备安全策略部署等能力；负责Web和数据库服务器的运行维护、安全防范和数据备份等工作，完善日常备份机制；参与制定和改进应急预案、策略和流程；具有快速响应、排查和处理网络故障能力；须熟练操作12345海口智慧联动平台的大屏开发、大屏维修、视频系统调试、会议系统调试等；具备相关运维报告及技术文档的撰写能力，具有高度的责任心和良好的学习能力。

6名初级运维人员，具有1年以上相关经验或计算机相关专业学历，对计算机应用系统有一定的理论知识，能快速熟悉应用各软件系统，具备简单的网络设备、终端设备、音视频等会议保障设备的调试与排查能力，能胜任简单的弱电设备安装调试与维护工作；须熟练操作12345海口智慧联动平台的大屏开发、大屏维修、视频系统调试、会议系统调试等；具有高度的责任心和良好的学习能力。

3、资源管理

数据管理：涉及12345网格指挥系统中各相关系统的前后台所有数据其所有权归属采购人；采购人按照相关管理规定使用，并向政府机构共享；在服务期间，投标人不得阻拦和设置各种技术性和管理障碍；涉及12345热线业务相关系统平台中的各种对外数据接口应纳入采购人指定的数据接口平台；未经允许，投标人不得将数据存储在采购人指定的服务器之外。

代码管理：12345网格指挥系统的所有代码产权归采购人，一旦系统上线之后3天之内，必须向采购人移交所有相关的源代码，同时无偿做好代码移交培训工作。

4、安全管理

设备安全：投标人须参照网络安全等级保护第3级防护水平相关要求，及时配置话务桌面电脑防病毒软件、安全软件、网管软件，做好电脑终端登录口令、系统优化、漏洞补丁、应用软件标准化等网络安全措施保障，配合采购人做好话务区电脑终端网络安全管理和防护工作。

网络安全：投标人必须每月至少1次对呼叫中心平台硬件设备设施进行巡检，制定巡检内容、网络安全策略，做好核心交换机、防火墙等重要设备配置文件、备品备件的储存储备工作，一旦发生影响业务的设备故障可及时进行替换，保证12345网络的正常和稳定运行；提供12345海口智慧联动平台网络攻防演练、博鳌论坛等重大活动期间的第三方团队现场值守保障服务；向采购人提供漏洞扫描服务；组织至少一次平台网络安全应急演练。

出口安全：投标人向采购人提供的互联网出口线路，须配合采购人做好线路出口备用，避免因互联网中断造成影响。

数据安全：投标人须按相关的运维规定进行数据的增量备份，确保各类信息数据不得丢失，数据要采取离线和在线的双备安全。

保密管理：投标人派往采购人单位工作的所有工作人员须签订第三方工作人员保密承诺书。

应急管理：投标人须根据采购人制定的相关规定及业务指导单位的要求，落实责任，协同响应，细化和完善网运管理的各类应急预案。

5、网络运维服务

投标人须组建专业的网络运维保障团队并对内、外提供保障服务，提供7×12小时现场服务以及7×24小时响应服务，维护海口市民游客中心及其入驻单位配套设施网络系统正常运行,对海口市民游客中心及其入驻单位全部网络、12345海口智慧联动平台等相关应用系统及设备,开展例行操作、响应支持、优化改善、调研评估、技术配合等相关的运维技术保障活动，实现海口市民游客中心及其入驻单位系统网络安全、高效、有序、可用。

**三、项目衔接需求**

新老服务商衔接：新老服务商交接业务，请说明相应的交接业务和交接时间安排，制定相应的项目衔接方案。确保合同签订之日起10天内保证人员到位，保障人员过渡期平稳过渡，包括中标后与原服务商的交接、项目履行结束后与新服务单位的交接等衔接方案具体内容。该项目《海口12345热线外包服务采购项目》（2024-2026年）期满后或因其他原因导致合同终止，投标人应及时与下一家服务方做好交接工作。

**四、应急保障需求**

1、投标人须设置客户经理和7×24小时值班电话，为采购人及用户提供优先、优质、优惠的通信服务，包括业务咨询、受理及障碍申告等服务。投标人须按招标文件合同模版约定，配备热线员和配置设施，并保证设施的一切功能完好和正常运行。

2、在合同有效期内，投标人须确保海口市民游客中心及其入驻单位网络、12345网格指挥系统和12345海口智慧联动平台的设备线路及相关工作运行正常。

**五、其他需求**

1、投标人须积极配合采购人完成12345网格指挥系统和12345海口智慧联动平台的升级工作。

2、投标人须负责热线员的招聘、业务培训、人员管理、工资发放等相关方面的工作，同时将工作情况及时向采购人反馈，接受采购人的监督和考核。

3、投标人须按中标后签订合同的相关规定按时、足额向热线员发放相关费用。

4、投标人须向采购人保证海口12345热线的接通率、应答率等数据的真实性。

5、在签订的合同有效期内，投标人须确保所招聘的热线员专职负责海口12345热线工作，未经采购人同意，不得从事其它业务。

6、为保证12345热线服务的延续性，投标人须建立和完善现场管理、系统服务保障等相关管理制度。

7、投标人对与采购人合作及项目的内容负有保密义务。未经采购人事先书面同意，投标人不得将双方的合作及项目的具体内容披露给第三方。

8、投标人提供的热线服务须达到《海口12345热线运营考核标准》（具体考核制度随运营期进行逐步制定完善）的相关要求，否则将对标扣除相应资金。

**附件：注：海口12345热线运营考核标准须完全响应，投标人如有负偏离则按废标处理。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **海口12345热线运营考核标准（2024-2026年）** | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **考核内容** | **考核分项内容** | | | **参考分值** | **计分方法** | **\*月** | | **备注** | | |
| **扣加分** | **得分** | **内容** | **来源** | **描述** |
| 1 | 制度建设 （5分） | A | | 组织机构：组织领导机构健全并报海口市营商环境建设局备案。 | 0.5 | 组织领导机构健全并报海口市营商环境建设局备案，如有更改需及时备案，未及时报备扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 热线前台 |  |
| B | | 制度建设：建立完善的热线内部管理工作制度和切实可行的热线员工作考核办法并报海口市营商环境建设局备案。 | 0.5 | 未建立制度、制度不完善、未及时报送或未及时更新相关制度扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 热线前台 |  |
| C | | 数据管理：热线的系统、电话工单、语音记录等各项纸质材料和系统数据信息，根据工作要求，结合工作实际及紧急程度，记录和管理无差错，能够迅速准确提供相关信息。 | 2 | 纸质材料和系统数据信息记录和管理出差错，未能按时准确提供相关信息，由海口市营商环境建设局视情节轻重扣1至2分。发现一次上报不及时、信息错漏或瞒报谎报信息扣1分，扣完为止。 |  |  |  | 热线前台 |  |
| D | | 培训和团建：制定热线员的业务（专项）培训及团建活动等计划并实施，每月报实施情况给海口市营商环境建设局备案。培训团建计划需要包括：培训老师、培训主题、培训课件、培训时间、培训时长、培训地点、参与培训的人数等基本要素。 | 2 | 未制定热线员培训、团建计划或未报送实施情况的发现一次扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 热线前台 |  |
| 2 | 人员建设 （13分） | A | | 人员流失率5%：人员流失率=（年度总离职人数-工作不满一年人数）/采购人数340人（采取年度考核方式）。 | 5 | 每高于5%的一个百分点扣1分，最高扣3分；每低于5%一个百分点加1分，最高加3分。工作不满一年的离职人员不计入考核（包括试用期）。 |  |  |  | 热线前台 |  |
| B | | 人员配备：热线员的花名册（人员总数发生变动时需更新提供）、每月值班表（值班表如有变动调整要及时上报备案）、考核情况及每月工资发放情况报海口市营商环境建设局备案。 | 2 | 如未按要求报送扣0.5分/次，接话人员工时有效利用率以70%为目标值，每低1%则减0.2分，扣完为止。 |  |  |  | 热线 前台 |  |
| C | | 考勤管理：前台管理人员需固定人数，如有变动需向海口市营商环境建设局报备，前台管理人员的日常上下班考勤由海口市营商环境建设局统一管理，请假需向海口市营商环境建设局报备。 | 2 | 当月考勤正常打卡率95%及以上计满分2分，每低于一个百分点扣1分，最多扣2分。如有事假、病假等情况，需要报海口市营商环境建设局备案，不做扣分。 |  |  |  | 热线 前台 |  |
| D | | 综合管理：工作纪律、现场管理、交接班、培训落实情况由海口市营商环境建设局抽查。 | 4 | 根据《热线员管理规章制度》，迟到早退、随意溜岗、仪表不规范、秩序混乱、在话务间玩手机、追逐打闹、吃东西等与工作无关的事项，每发现一次扣2分，扣完为止。 |  |  |  | 热线前台 办公室 |  |
| 3 | 运行管理 （82分） | 热线运行 （19分） | A | 接通率 | 13 | 考核热线前台话务接通能力，（客观统计热线语音渠道接通能力）以95%为目标值，若接通比例达到或超过目标值，则接通率为满分（13分）；若接通比例低于目标值，每低1%则减1分，扣完为止。接通率=平台人工应答总量÷呼入总量。1.平台人工应答总量：指诉求人拨打电话后平台人工应答的数量。2.呼入总量：指诉求人拨打电话进入热线队列的数量。 |  |  |  | 前台协调科 |  |
| B | 及时转派工单 | 6 | 未及时转派工单或投诉件未派单，发现一次扣0.5分，扣完为止。市民诉求表述清楚的办件需在15分钟内完成转派，网站、微信等其他多媒体渠道受理需在5分钟内完成转派。 |  |  |  | 协调科 |  |
| 工单质量 （24分） | A | 首呼解决率80% | 3 | 前台在线办结有效单量/总有效单量，比例达到80%，每低于一个百分点扣0.5分，扣完为止。每高于一个百分点加0.2分，最高加2分。 |  |  |  | 前台报送 |  |
| B | 派单准确质量 | 8 | 每月随机抽查时间段，共抽取4000个办件，在派单过程中因热线员个人业务不熟悉的原因，导致派单存在明显错误的，扣0.5分（直通联办直派工作启动后十天内派单存在明显错误的，扣0.2分）；已通过统一答复录入系统，未认真查询分析依然给职能局派单的，扣0.5分；职能局已将近期更新过的知识库内容录入系统，前台可根据知识库解答的依然派单，扣0.5分；市民反映多个诉求未明确梳理后按职责分别生成工单，而是多个诉求一单的,扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 协调科 |  |
| C | 工单内容质量 | 10 | 工单派发内容需完整，应包含来电人姓名、联系方式、地点、事件、诉求（需求）等要素，要求记录规范，内容清晰，语句通畅，分类准确。每月随机抽查时间段，共抽取4000个办件，发现一次不规范扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 协调科 |  |
| D | 办件跟进处置情况 | 3 | 每月随机抽查时间段，共抽取4000个办件，发现一次未做好办件的跟进处置，发现一次错误办结扣0.5分；12345+专席人员未按照相关工作流程和规范处置“12345+”工作，经审核因为热线员工作失误导致，发现一次扣0.5分，微信端建议类未按要求发放红包或者发放错误的，发现一次扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 协调科 |  |
| 电话回访工作 （17分） | A | 工单回访 | 5 | 每月随机抽查时间段，共抽取4000个办件，发现一件工单回访不及时（超过24小时，其中12:00-14:30、22:00-次日8:00不做回访），扣0.5分，以此类推，扣完为止。挂起单、疑难单超过48小时未及时处理，发现一件扣0.5分，扣完为止。挂起单、疑难单已向热线办报备除外。 |  |  |  | 协调科 |  |
| B | 工单退回审核 | 5 | 热线员在接到职能局发起的退单申请后，要严格按照退单审核时间处理办件，紧急类办件的审核时间为30分钟，非紧急办件的审核时间为3小时；职能局向热线前台提出退件申请，应详细说明退件理由，同时提供相关法律法规等政策依据和正式文件材料证明，才能退给下家单位处理，避免随意退单导致多单位流转。每月随机抽查时间段，共抽取4000个办件，发现一件工单退回审核不规范扣0.5分，以此类推，扣完为止。 |  |  |  | 协调科 |  |
| C | 答复意见审核 | 5 | 对工单退回、回访的内容进行审核，退回和待回访的工单内容需完整；职能部门受理投诉类办件回复前台的工单应当包含下列内容：具体办理时间、具体办理地点、具体处理部门及工作人员、具体处理过程及结果（紧急件要求附现场照片）、如未解决的应提出下一步计划及措施，避免职能局投诉件一句话答复前台；职能部门的回复内容应当与市民的诉求问题一致，避免答非所问；每月随机抽查时间段，共抽取4000个办件，发现一件工单答复意见审核不规范扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 协调科 |  |
| D | 工单回访诉求确认 | 2 | 在回访市民时，要向市民核实其反映的问题是否解决，如问题未解决，应及时返单给职能局继续处置；或遇到市民有的新诉求，要详细了解清楚具体的问题，并及时生成新的工单派发相关职能局处置；每月随机抽查时间段，共抽取4000个办件，发现一件工单回访诉求确认不规范扣0.2分，扣完为止。 |  |  |  | 协调科 |  |
| 知识库的采编 （6分） | A | 及时、准确、规范做好各类热线办件调查和相关专项工作等数据的分析整理和工作报告的编写以及日常数据及材料报送 | 2 | 每抽查发现一次数据分析整理和工作报告编写不及时、不准确、不规范，扣0.5分，扣完为止；日常材料以及各类数据报送不及时、不准确、不规范，每次扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 热线科 |  |
| B | 及时、准确、规范做好日、周、月等各类热线报表分析；日报、周报、月报、直通联办通报、区委书记点评会材料等热线运行情况报告的编写； | 1 | 每抽查发现一次日、周、月报、直通联办通报、区委书记点评会材料分析编写不及时、不准确、不规范，扣0.5分，扣完为止； |  |  |  | 热线科 |  |
| C | 及时、准确、规范做好热点、预警、疑难和督办等各类热线办件的收集和分析 | 1 | 每抽查发现一次热点、预警、疑难和督办等各类热线办件收集和分析不及时、不准确、不规范，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 热线科 |  |
| D | 按照热线办的指示，进行知识库的信息采编，及时录入和更新维护。对热线办发送知识库内容更新不及时、不准确、不规范予以扣分 | 2 | 经热线科确认并要求录入知识库，每抽查发现一次知识库信息录入更新不及时、不准确、不规范，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  | 热线科 |  |
| 热线员服务质量 （10分）。 | A | 热线员服务态度满意率95% | 2 | 热线员服务满意度指标值为95%，每低于一个百分点扣0.5分，扣完为止；每高于一个百分点加0.2分，最高加1分。 |  |  |  | 协调科 |  |
| B | 服务用语规范 | 2 | 热线员回复中应使用规范用语，保持耐心，避免出现针对处理意见与市民进行激烈地争辩现象，树立良好的服务形象,一经发现出现语气生硬等现象一次扣0.5分。出现未向服务对象进行自我介绍、查找资料前没有向服务对象进行解释说明、通话结束前没有再次询问服务对象需求、出现语速过快导致服务对象听不清楚回复内容、在服务对象讲话中途未致歉便打断插话或者插话前未礼貌告知等不符合服务用语规范的情况，每发现一次扣0.5分。（对工单录音进行抽查） |  |  |  | 协调科 |  |
| C | 舆情扣分 | 6 | 出现各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）舆情信息涉及12345热线的，经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的，每出现一次舆情信息，按照媒体所属范围来判断，“国家级媒体扣3分，省级媒体扣2分，市级媒体扣1分；出现在网信办、信访局、省市领导整改批示，经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的，每涉及一次舆情信息，中心视情节轻重，扣1至3分。两项最高扣6分”。 |  |  |  | 协调科 公共事务科 |  |
| 系统、坐席设备 （6分） | A | 关键设备系统维护保障 | 3 | 1、电话语音线路、语音平台、互联网、工单录入系统等关键设备系统，如出现故障以次为单位进行考核（不可抗力、计划性维护、非外包公司原因导致的除外），正常办公时间需要在30分钟内响应，非正常办公时间需要在1小时内响应，一般故障需要在2小时内修复完毕，重大故障需要在8小时内修复完毕，每次故障修复时间每超0.5小时扣0.5分，扣完为止。 2、因关键故障造成系统无法正常运转使用的，应在30分钟内向市12345管理中心技术科通报，未及时通报的一次扣0.5分，60分钟内未向海口市12345热线管理中心技术科通报的扣1分，累计扣完为止； 3、修复故障后，2个工作日内要提交书面报告，未及时提交报告的一次扣1分； 4、前台话务电脑使用年限不超过5年，超过5年一台扣0.5分； |  |  |  | 技术科 |  |
| B | 系统服务对接响应 | 1 | 1、下达的系统完善及修改工作任务（含系统数据、接口、系统功能完善等工作）要及时配合提供及完善，每个任务延期5-10工作日，扣0.5分，延期10工作日以上，每个任务扣1分，扣完为止。 2、未按规定和标准发布系统，每次扣0.5分； 3、自市12345管理中心技术科下达通知后5个工作日内，应按规定和标准完成开发代码及文档移交。每延期5个工作日扣1分，累计扣完为止； |  |  |  | 技术科 |  |
| C | 日常管理维护工作规范化 | 2 | 1、未按规定参加晨会、二线研判值班的发现一次扣0.5分，扣为完止； 2、建立健全“电话语音线路、语音平台、工单录入系统、话务区电脑”的日常巡查工作计划、建立工作台账，每月第一周要将上个月的巡检情况报送至市12345管理中心技术科，未及时报送的每次扣1分，扣完为止； 3、技术科不定期对巡检报告进行核查，对记录不完整，存在虚假的每次扣1分，扣完为止； 4、工单系统数据、语音数据要按日进行增量备份、按月进行全量备份，未按规定进行备份的一次扣1分，扣为完止。严重情况一次扣完。 5、未履行《海口12345热线外包服务采购项目》（2024-2026年）招标合同中语音平台需求部分、网运管理部分，每项每次扣0.5分。 |  |  |  | 技术科 |  |
| 4 | 附加项 （10分） | A | | 活动管理：配合做好中心组织的党务、工会、团支部、妇联、其他媒体宣传活动及重大活动保障等。 | 3 | 热线员配合参加中心组织的各项活动及工作安排，积极参与、组织得力，获得较好的团体荣誉、社会评价，每次加0.2分，最高加3分，无故不配合参加党务、工会、团支部、妇联、其他媒体宣传活动，每次扣0.2分，最高扣3分。拍摄发布视频一条加0.2分，视频点赞量超过1000加0.2分，视频点赞量超过10000加0.5分，视频点赞量超过50000加1分。 |  |  |  | 协调科、办公室、热线科 |  |
| B | | 表扬管理：涉及到媒体、领导、机关、第三方评估、市民等对中心和热线员的表扬。 | 4 | 1.出现在各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）涉及12345热线员及平台的表扬，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体加2分，省级媒体加1分，市级媒体加0.5分；领导对12345海口智慧联动平台的批示表扬及机关、第三方评估颁发的各项荣誉，按照国家、省、市不同级别来判断，国家级加4分，省级加2分，市级加1分；市民送锦旗每次加0.5分；共计加分不超过4分。2.荣获年度奖项的、年度工作获得来文表扬的，在年度考核总分的基础上按照国家、省、市不同级别来判断，国家级加0.4分，省级加0.2分，市级加0.1分。 |  |  |  | 热线前台，公共事务科 |  |
| C | | 讲解管理：根据实际工作需要，需安排接待讲解人员按照接待讲解工作流程和规范做好接待讲解工作。 | 3 | 按中心要求及时安排接待讲解人员，和接待讲解人员按照接待讲解工作流程和规范做好接待讲解工作，每次加0.2分，最高加3分。 |  |  |  | 公共事务科 |  |
| 月考核总得分 （一）海口12345热线运营考核标准由5个部分组成，制度建设（5分）、人员建设（13分）、运行管理（82分）、附加项（10分），总分值共计110分。 （二）（1）分值≧90，支付100%绩效考核金额；(2)80≦分值＜90，支付85%绩效考核金额；（3）70≦分值＜80，支付70%绩效考核金额；（4）60≦分值＜70，支付50%绩效考核金额；（5）分值＜60，扣除绩效考核金额； （三）根据省市阶段性重点工作部署，可对相应考核项进行调整； （四）以上考核为常规性考核，如遇特殊情况需报领导同意后特殊处理； （五）每月共抽取4000个工单，从中查找工单质量问题，如一个工单涉及到多个问题则扣多个指标的分值； （六）统一答复不纳入考核。 | | | | | | |  |  |  |  |  |