

# 采购项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求

## 一、项目概况

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)以及《四川省人民政府办公厅关于印发四川省政务服务便民热线整合优化工作方案的通知》(川办发〔2021〕15号)工作要求,12333全国人力资源和社会保障服务电话(以下简称12333热线)、12320全国统一公共卫生公益服务电话(以下简称12320热线)已整合至四川省12345政务服务便民热线(以下简称省12345热线)。为此,我中心拟将12333热线和12320热线移交经费用于采购话务服务、知识库运维服务等内容,进一步加强12345热线服务能力,提高群众的获得感和满意度。

## 二、服务内容及要求

### (一) 采购内容

序号	服务名称	服务要求	数量
1	话务运营	提供12333热线、12320热线整合至省12345热线后的话务运营服务。	1套
2	知识库内容运营	依托四川省12345政务服务热线及网络理政平台,开展知识库内容维护运营工作、推动知识库智能化应用等工作。	1套
3	坐席支撑服务	1.满足运营生产需求的硬件设备(电脑、耳麦、键盘等)租赁服务; 2.提供PRI语音数字中继线路1条,并完成安装部署调试,满足正常话务运营使用; 3.承接新增语音平台授权以及相关费用。	1套
4	人力资源管理	提供不低于49人话务运营团队的人力资源规划、招聘管理、绩效管理、薪酬管理、培训管理、团队建设等服务。	1套

### (二) 服务要求

## 2.1 话务运营

承接 12333 热线、12320 热线整合后的新增话务运营工作，及时受理群众反馈诉求，实现工单快速派审、服务管控。运营内容包括但不限于以下：

### ☆2.1.1 服务受理分类

服务团队需执行 7\*24 小时值班制度。供应商需规范工作流程，认真落实岗位责任、重大事项升级报送等制度。热线电话受理的诉求类型包括咨询、投诉、求助、建议，话务人员依托四川省 12345 政务服务热线及网络理政平台，根据群众真实诉求，如实记录工单、准确选择归口分类，为数据汇聚分析奠定数据基础。

针对突发、紧急、影响重大的问题须及时上报采购人，同时跟进处理情况。

### ☆2.1.2 服务坐席类别

根据公众诉求来源不同以及业务需要设置普通话务坐席、人社专家坐席。普通话务坐席与现有省级 12345 热线话务人员共同承接省 12345 热线话务受理服务；人社专家坐席负责人社行业业务的话务受理服务。

### ☆2.1.3 服务工单管理

#### （1）公众诉求受理

针对公众、企业通过热线电话、网站、微信公众号等渠道反映的咨询、求助、投诉、意见和建议等诉求，供应商需根据诉求内容按照省 12345 热线运行规则及时进行直接答复或转交办理。

#### （2）工单人工派审

针对已生成的工单，基于四川省 12345 政务服务热线及网络理政平台，由坐席人员判定群众诉求所属部门，进行精准派单，并及时跟踪工单处理情况。

针对职责有交叉、无法识别的工单，或需要多部门办理的工单，组织协调会调研后进行人工审核并派单处理。

服务工单按紧急程度（一般、特殊事项、特殊紧急事项）及时派单，针对特殊事项、特殊紧急事项，话务人员在工单派至相关部门的同时，须电话通知部门并及时上报采购人，同时跟进处理情况。

#### （3）工单催办及回访

就工单全流程开展提醒、催办工作，对承办单位办件时限、办件质量、满意度评价等进行监控，对未按时、按质办结的工单进行预警提醒、催办。

针对承办单位办结事项开展回访工作，对承办单位工作态度、办理结果等进行满意度调查及满意度评价。对回访发现的问题，及时督促承办单位整改落实。

#### ☆2.1.4 现场服务监管

以现场生产管理、资源调配、数据预测与排班、考核管理等方式，管理运营团队，促进话务人员生产效能、服务响应水平、服务质量等能力持续提升。提供现场服务安全管理服务，建立安全管理制度，配置兼职安全管理人员，管好话务现场安全。安全管理人员具有安全生产知识和管理能力考核合格证。

#### ☆2.1.5 话务应急管理

建立话务应急机制并落实实施，针对话务运营监控中发现的话务异常问题，及时响应、快速调度应急资源，通过技能调整、支撑人员补位、停休等方式，实现话务人员的弹性扩容，及时、快速填充服务突发事件造成的服务人员缺口。

#### ☆2.1.6 服务质量管理

建立常态服务质检机制，明确质检评分标准、搭建质检服务流程、建立服务质量奖惩制度等，提升团队整体服务质量。

### 2.2 知识库内容运营

依托四川省 12345 政务服务热线及网络理政平台智能知识库，进行知识库内容运营，包括但不限于以下内容：

#### ☆2.2.1 知识库内容维护

在现有省级 12345 知识库平台能力基础上，一是负责内部知识的业务承接、知识采编、录入上传工作；二是与省直有关部门（单位）及市（州）形成联动，促进省直有关部门（单位）及市（州）上传知识库的规范性、及时性提升，建立知识库信息“纠错”流程，快速联动省直有关部门（单位）及时纠错；三是以使用者（话务人员、群众）视角，负责对知识库的能力优化（如目录树、关键字搜索）提出意见或建议，协助平台智能知识库为话务人员服务、群众咨询提供支撑；四是建设人社、卫健行业专题知识库，搭建建设知识库内容运维体系及制度，负责行业知识的录入、运维、下架等工作。

#### ☆2.2.2 知识库制度体系建设

知识管理体系及流程标准的建立，在知识库基础内容维护的基础之上，将知识库运营的制度、标准、流程等信息进行整理，建立一套完整的知识库制度体系，

并根据实际情况进行不定期优化调整。

#### ☆2.2.3 知识库内容智能化应用

依托现有四川省 12345 政务服务热线及网络理政平台能力，按照知识类型、知识内容、知识所属部门、应用场景等进行全面梳理，应用在平台智能客服子系统中，供群众和企业进行智能咨询使用。

### 2.3 坐席支撑服务

#### ☆2.3.1 硬件设备租赁服务

为该项目提供设备租赁服务，租赁设备包括电脑、键盘、鼠标、耳麦、话机等，租赁设备须满足话务人员正常工作需要。

#### ☆2.3.2 PRI 语音数字中继线路

提供 1 条 PRI 语音数字中继线路，规格与四川省 12345 政务服务便民热线所用线路保持一致。（包括 PRI 语音中继线路安装部署调试，满足正常话务运营使用）

#### ☆2.3.3 语音平台授权服务

根据语音来话呼叫需求变化，在四川省 12345 政务服务便民热线现有语音平台授权量不能满足生产需要的情况下，新增获取所需的语音平台使用授权量，承接平台授权费用。

### 2.4 人力资源管理

#### 2.4.1 岗位及服务内容

##### ☆2.4.1.1 语音热线来话受理

涉及对象：热线轮班话务员。

服务内容：7\*24 小时轮班制。主要通过四川省 12345 政务服务热线及网络理政平台语音热线电话接听以及各类线上线下渠道，回应群众和企业的咨询、建议、投诉、举报、求助等诉求。

岗位数量：不低于 35 人，按照实际情况调整。

人员要求：具备大专及以上学历，具备正常履行政务服务热线话务员职能职责的身体和心理条件，要求能讲标准的普通话，具有良好的服务意识，较强亲和力以及语言表达、文字表达、沟通能力，能够熟练掌握计算机基本操作技能，能熟练使用 Word、Excel 等办公软件，同步汉字录入每分钟 50 字以上。（提供学历

证书复印件以及在本单位劳动关系的证明材料并加盖供应商鲜章。)

#### ☆2.4.1.2 工单派件催办回访

涉及对象：派单及回访、催办人员。

服务内容：7\*24 小时轮班制，负责热线服务工单的审核、转派及处置跟进、催办、回访、评价等工作。

岗位数量：不低于 8 人，按照实际情况调整。

人员要求：具备大专及以上学历，有 12345 热线服务的工作经验，熟悉 12345 热线的业务范围及工作流程，熟悉职能部门的职责范围。(提供学历证书复印件、从事 12345 热线的工作证明以及在本单位劳动关系的证明材料并加盖供应商鲜章。)

#### ☆2.4.1.3 知识库内容运营

涉及对象：智能知识库采、编、维护人员。

服务内容：负责知识管理体系及流程标准的建立，对知识库进行智能采集、编辑、维护、评价等工作，协调推动四川省 12345 政务服务热线及网络理政平台实现知识的智能发布、检索、浏览等应用能力。

岗位数量：不低于 2 人，按照实际情况调整。

人员要求：具备大学专科及以上学历，熟悉政务类服务热线（特别是人社、卫健行业）的业务范围，熟练操作使用知识库，了解知识库的基本架构及采编维流程，具有良好的沟通协调能力。(提供学历证书复印件、从事政务类服务热线的工作证明以及在本单位劳动关系的证明材料并加盖供应商鲜章。)

#### ☆2.4.1.4 管理人员配置

涉及对象：团队管理人员

服务内容：负责对新增话务运营团队的现场管理、质量管理、人力资源管理等工作。

岗位要求：现场管理 1 人，班长 2 人，人力资源管理 1 人，可按照实际情况调整。

人员要求：

(1) 现场管理：具备本科及以上学历，有 1 年以上的呼叫中心或政务热线团队管理经验，具有较强的责任心、逻辑思维能力、沟通能力、协作精神，具有

较强的办公系统操作能力。（提供学历证书复印件、从事呼叫中心或政务热线团队管理的工作证明以及在本单位劳动关系的证明材料并加盖供应商鲜章。）

（2）班长：具备大学专科及以上学历，有半年以上的呼叫中心或政务热线团队管理经验，具有较强的责任心、沟通能力、协作精神、执行能力。（提供学历证书复印件、从事呼叫中心或政务热线团队管理的工作证明以及在本单位劳动关系的证明材料并加盖供应商鲜章。）

（3）人力资源管理：具备本科及以上学历，在相关岗位工作经验 1 年以上，有较好的沟通协调能力和逻辑思维能力、办公软件制作使用能力。（提供学历证书复印件、从事人力资源管理的工作证明以及在本单位劳动关系的证明材料并加盖供应商鲜章。）

#### 2.4.2 人力资源管理体系

人力资源管理体系应包括人事管理、人力资源规划、招聘、绩效、薪酬、培训、企业文化建设管理。

##### ☆2.4.2.1 人力资源规划

制定适合运营团队人才梯队建设方案，拟定员工职业规划及晋升制度，根据各岗位做好各层级的人员储备，不断对晋升条件和晋升时间进行完善，满足网路理政平台发展的需求。

##### ☆2.4.2.2 招聘管理

进一步完善招聘途径和程序，对各部门进行定岗定编，完善各部门工作流程。采取内部推荐和网络招聘相结合的方式，根据人力资源成本核算确定用人需求程度，根据岗位说明明确各部门工作流程。招聘流程需经初选、面试、体检、聘用等环节，招聘人员符合岗位要求。

##### ☆2.4.2.3 绩效管理

管理绩效考核思想的转变，将绩效考核从单一的考试向有目标有反馈的绩效管理方向转化，由被动考核变为主动考核，由个人绩效转变为团队绩效考核。

针对团队各岗位人员设置岗位关键绩效指标，质、量兼顾，提升团队生产运营质量、效率。管理岗位人员对座席人员起到支撑、服务作用，对座席人员存在的问题，指标合理设置连带责任，以促进团队整体运营能力的提升。

##### ☆2.4.2.4 薪酬管理

规范薪酬设计,严格按照岗位要求对应岗位薪资执行。薪资实行岗位职级制,实行不同岗位不同薪酬指定方式。

#### ☆2.4.2.5 培训管理

确定培训方式和原则,总结培训原则和培训内容,对知识、技能要进行不同的培训方式。培训的方式从单一形式向多形式转变,培训方法也要进行改变,要结合运营团队工作氛围和文化做好业务培训和技能培训。针对员工的培训需求开展调查统计,从以往培训的方式、培训效果、未来培训需求等各个方面深入调查研究。

工作职责包括:负责根据工作实际需要,完成培训课件的制作和培训。负责在职工工不定期的能力提升或专项业务培训。负责新员工培训的实施及考核,调查培训效果,填写培训记录。负责建立坐席培训资料库,汇总培训记录,填入培训档案储存。负责对月培训工作开展的总结及分析,并及时更新培训资料。

#### ☆2.4.2.6 团队建设

抓好运营团队的文化建设,增强团队凝聚力,加强员工的归属感,完善员工福利制度,营造良好的工作和生活氛围,有效地将工作与生活相结合,通过多元化的团队文化活动,提升员工的归属感,团队的凝聚力,为公众提供更优质的服务。

团队文化建设从慰问、竞赛、团建、评优等几个方面进行组织,从而提升员工工作积极性,归属感,加深员工与团队之间的凝聚力。

### ★三、商务要求

#### (一) 服务期限

本项目服务期为 1 年,自合同签订之日起计算。

#### (二) 付款方式

合同签订后支付合同约定金额的 70%;项目通过考核,验收合格后支付合同约定金额的 30%。

#### (三) 服务质量考核

##### 1.考核标准及指标

考核基础分为 100 分,其考核基本内容和标准如下。以下考核,按相关事项最高扣分标准扣分(同一事项不重复扣分),直至该项分值扣完为止。

业务指标考核（40分）：

（1）工单初审差错率（10分）。指人工坐席在处理工单中违规操作或因工作疏忽、责任心不强等原因产生工作初审出错，如工单记录不完整、工单记录错误等。工单初审差错率 $\leq 3\%$ 得10分，在3%基础上每大于1%（向上取整）扣0.5分，扣满为止。计算方式=（每月工单初审差错量/每月工单初审总量）\*100%。

（2）派单及时性（10分）。对服务工单进行收集、审核后，在3小时内完成派发。每超时一单扣0.5分，扣满为止。计算描述：若当月有N件工单未按时派发，扣 $N*0.5$ 分。

（3）派单准确率（10分）。对服务工单进行收集、审核后，准确派发至相应的部门，派单准确率 $\geq 97\%$ 得10分，在97%基础上每低于1%（向下取整）扣1分，扣满为止。计算方式=（每月派单准确工单量/每月派单工单总量）\*100%。

（4）回访率（10分）。指人工坐席对工单进行回访的情况。 $\geq 90\%$ 得10分，在90%基础上每低于1%（向下取整）扣0.2分，扣满为止。计算方式=（每月已回访工单量/每月被纳入回访的工单总量）\*100%。

综合指标（40分）：

（1）话务员服务能力（10分）。人工坐席出现服务意识欠佳导致未有效解决市民问题的，如：紧急联系工单未及时上报、记录的工单内容与来话人反映诉求不一致、业务解答能力差、接电过程中出现推诿和未及时转办等问题。出现概率 $\leq 3\%$ 得10分，在3%的基础上每大于5‰扣0.5分，扣满为止。计算方式=（每月问题工单数量/每月受理工单总量）\*100%。

（2）人员管理（10分）。一是人员流失率（5分）。指每月对坐席人员流失情况进行统计， $\leq 10\%$ 得5分，在10%的基础上每大于1%（向上取整）扣0.5分。计算方式=（每月流失人员数量/人员总数）\*100%。二是人员要求（5分）。指坐席人员应具有较高的政治觉悟和较强的责任感，学历要求大学专科以上，达标得5分，未达标每人每月扣0.5分。计算描述：供应商每月提供人员学历证明，若有N名人员学历未达标，当月扣除 $N*0.5$ 分。

（3）培训考核（10分）。一是岗前培训评估（3分）。指新员工试接电话业务能力、服务质量、沟通技巧、录入工单质量综合评估，合格率 $\geq 80\%$ 得3分，低于80%每降低10个百分点扣0.4分。计算方式=（不合格人数/参考总人数）



\*100%。二是岗前培训周期（2分）。培训周期 $\geq 20$ 天得2分，周期少于15天每发生一次扣0.25分，扣满为止。计算描述：供应商提供培训证明材料。三是在岗培训（5分）。指根据项目运营情况进行各类在岗培训（包括常规培训、专项培训、重点事情培训），每月 $\geq 5$ 次得5分，低于5次，每少一次当月扣1分，扣满为止。计算描述：供应商提供培训证明材料。

（4）文化建设（10分）。一是团队建设（4分）。指开展班组活动、提升员工思想觉悟、增加员工集体荣誉感等；每年 $\geq 4$ 次得4分，未按进度开展，每缺少1次扣1分。计算描述：供应商提供开展团队建设的证明材料。二是学习园地（3分）。指定期更换学习展板内容，每年 $\geq 4$ 次得3分，未按进度开展，每缺少1次扣1分。计算描述：供应商提供定期更换学习展板内容的证明材料。三是服务明星（3分）。指定期评选优秀员工每年 $\geq 4$ 次得3分，未按进度开展，每缺少1次扣1分。计算描述：供应商提供定期评选优秀员工的证明材料。

#### 重大事件指标（20分）

（1）因工作不力而被省级以上主流新闻媒体曝光，或造成其他较大不利影响的（如确因成果单位原因所致，则例外），每件扣4分。

（2）因供应商原因，造成12345热线数据泄露，供应商应赔偿采购人的所有损失，并一次扣5分，若出现两次及以上，采购人有权解除合同。

（3）若供应商利用项目数据从事经营活动的，应赔偿采购人的所有损失，同时采购人有权解除合同。

（4）采购人交办任务未按期保质保量完成的，每次扣1分。

（5）出现虚假承诺、瞒报信息、上报虚假信息、“吃、拿、卡、要”等问题，每次扣5分。

（6）因工作不力而被省委省政府领导批评的，一次扣5分；受到采购人领导批评，一次扣3分。

#### 加分项

在基础考核分（业务指标、综合指标、重大事件指标）的基础上，根据相关工作情况，并分别按以下标准据实进行考核加分（同一事项按其加分或扣分最高标准加分，但不重复加分）。

（1）获得省委、省政府及以上通报表彰或省级领导肯定性批示的，每次加

3分；采购人通报表彰或领导肯定性批示的，每次加2分。采购人相关处室负责人肯定性指示的，每次加1分。

(2) 在国家级主流媒体报道每次加3分。同一内容在同一时间段被不同层次媒体报道，按最高层次加分，不重复加分。

(3) 获得公众或承办单位来信来电或送锦旗表扬的，每件（次）加0.5分。最高不超过5分。

## 2.考核周期

考核周期为按月考核，年度考核得分为日常考核基础分的算术平均分。

## 3.考核结果应用

以年度考核结果为依据，考核得分 $\geq 90$ 分，采购人将合同尾款全额支付； $80 \leq$ 考核得分 $< 90$ 分，每减少一分扣合同尾款的1%； $70 \leq$ 考核得分 $< 80$ 分，每减少一分扣合同尾款的3%； $60 \leq$ 考核得分 $< 70$ 分，每减少一分扣合同尾款的6%。考核得分低于60分，合同尾款不予支付。

## (四) 其他要求

### 1.保密及知识产权要求

(1) 项目实施过程中产生的过程文档归采购人所有，未经采购人同意，不得泄露。

(2) 项目实施过程中产生的数据归采购人所有，且供应商须与采购人签订数据保密协议。

(3) 供应商须保证招标人在使用过程中不受到第三方关于侵犯专利权等知识产权的指控。任何第三方如果提出指控，供应商须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。

### 2.办公要求

办公地点要求：派驻话务人员至采购人指定地点办公。

办公要求：服从四川省12345政务便民服务热线运营中心办公场地的各项管理要求，生产、合规开展运营工作。

### 3.运营费用

驻点采购人指定地点办公所产生四川省12345政务服务热线及网络理政平台短信费用、外呼群众所产生的话务费用等费用，均包含在本项目服务费中。

#### 4.验收标准

参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)及国家和四川省相关信息化服务项目的验收标准进行验收。

#### 5.进场要求

供应商需在签订合同后7日内正式开展运营工作。

注：

注意：本章的要求不能作为资格性条件要求评审，如存在资格性条件要求，应当认定磋商文件编制存在重大缺陷，磋商小组应当停止评审。