采购需求

一、项目概述

本项目为12345政务服务热线运营服务采购项目，采购预算960.00万元。

本项目所属行业：其他未列明行业。

二、服务内容及服务要求

(一)场地服务及技术运维服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 服务(技术)要求 | 数量 | 单位 |
| 1 | 运营场  地服务 | 1.交通便利，配套生活条件完善，附近有公交  车站，方便话务人员上下班。  2.坐席区应具备容纳27个坐席席位空间，具  有后期扩容的物理空间和软硬件环境。  3.热线中心用电设备须具有高标准的电力保 障配置，至少具有UPS、柴油发电机等配套设  备设施 。  4.热线中心应提供适宜办公环境，保持四季室 内温度>25℃,湿度40%-60%,噪音<60分贝， 场地绿植占比>3%,有利于12345整体形象宣  传展示。  5.场地规模：热线中心各个功能区在同一层 楼，总面积≥400平方米；功能分区包括坐席 区、办公室、会议室、网络机房、休息室等。 6.热线中心应配备完善的物业管理服务及安 防配套设施，包含但不限于办公家具、设备设  施、照明电路的日常维护维修服务。  7.提供全年水电服务。 | 1 | 项 |
| 2 | 电话、网  络服务 | 1.要求热线中心接入≥2条互联网专线线路， 带宽≥100M,公网固定IP数量2个 …  2.要求热线中心接入≥1条电子政务外网线  路，带宽≥100M。  3.要求热线中心提供2条12345语音电话线  路，1条主线，1条备线。  4.提供12345全年短信宣传服务。 5.提供2台办公室语音通话座机。 | 1 | 项 |
| 3 | 热线中 心技术  运维 | 1.一级故障恢复时间(网络、话务中断、对热 线中心业务运行有重大影响)恢复时间≤1小  时 。  2.二级故障恢复时间(网络、话务性能严重降 低、话务接入时断时续、并网整合号码大部分  出现接入故障、对热线中心业务运行有严重影  响)恢复时间≤1.5小时  3.三级故障恢复时间(网络、话务、并网整合 号码小部分出现接入故障、热线中心大部分业  务仍可正常运行)恢复时间≤2小时。  4. 四级故障恢复时间(网络话务功能、安装、  配置方面需要信息支持、对热线中心业务运行  几乎无影响)恢复时间≤3小时。  5.全年累计故障时间≤24小时。  6.网络、话务巡检1次/天。  7.巡检分析报告1份/周。 | 1 | 项 |

(二)话务运营服务

(1)岗位分工设置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 服务(技术)要求 | 数量 | 单位 |
| 1 | 接线岗 | 1.要求人员具备3年及以上呼叫中心从业经验，  女 性 。  2.普通话标准、流利，声音甜美，有大专及以上 学历，胜任呼叫中心工作，接受三班倒工作时间  制度：工作态度积极，热情，责任心强、具有较  强沟通能力；打汉字速度≥50字/分钟。 | 17 | 人 |
| 2 | 藏汉双语岗 | 1.要求人员具备3年及以上呼叫中心从业经验，  女 性 。  2.普通话标准、流利，声音甜美，有大专及以上 学历，胜任呼叫中心工作，接受三班倒工作时间  制度；工作态度积极，热情，责任心强、具有较  强沟通能力；打汉字速度≥50字/分钟。 3.具备汉藏双语能力。 | 3 | 人 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | 质检岗 | 1.要求人员具备3年及以上呼叫中心从业经验，  女 性 。  2.普通话标准、流利，声音甜美，有大专及以上 学历，胜任呼叫中心工作；工作态度积极，热情， 责任心强、具有较强沟通能力；打汉字速度≥50  字/分钟。  3、按规定完成热线中心每月的抽样监听及评分 工作，及时反馈，并形成监听质量评分报告。(每  月监听数量≥月电话数10%。)  4.监控工单流程，做好督办催办，保障工单不出 现超期结案。  5.提出质量提升的建议及措施，提高呼叫中心业  务水平 。  6.协助值班长每日进行录音抽听并转派工单。  7.前台坐席人员(白班)电话繁忙的情况下，协  助前台坐席接听受理群众诉求电话。 | 2 | 人 |
| 4 | 回访岗 | 1.要求人员具备3年及以上呼叫中心从业经验，  女 性 。  2.普通话标准、流利，声音甜美，有大专及以上 学历，胜任呼叫中心工作；工作态度积极，热情， 责任心强、具有较强沟通能力；打汉字速度≥40  字/分钟。  3.负责完成热线中心每月的回访任务，保证诉求  工单能够及时、高效的回访，保障回访工单不出  现超期结案。  4.负责对承办部门工单回复内容完成审核。  5.负责用良好的服务态度，按热线中心的要求对 群众反映的诉求工单进行结果回访和服务回访， 负责群众的满意度评价。  6.对已依法办理并及时答复，但群众不理解且反 复投诉的工单，回访坐席负责耐心对群众做好解  释说明工作。  7.前台坐席人员(白班)电话繁忙的情况下，协助前台坐席接听受理群众诉求电话。  8.负责对电话回访中突发事件的报告、解决和处  理 。 | 2 | 人 |
| 6 | 值班长 | 1.具有3年及以上呼叫中心各岗位(培训、质检、 排班、运营分析、人员考核等)从业经历，具有  较强的沟通和解决问题的能力，女性。  2.负责交接班和班前会管理工作，确认当值坐席  出勤状况、交接工作事项。  3.负责当值坐席的管理协调，计划调节本班组坐  席工作时段，并进行记录。  4.负责及时将上级指令传达给坐席，及时迅速将 现场信息及坐席情况反映给上级，供上级决策。 5.负责本班组事物管理工作，含现场人员管理、 设备管理、环境卫生管理、信息管理、安全管理、 应急管理等，收集、记录、汇报、处理当值坐席  及现场各项事务信息或突发情况，例如话务监  听、情绪安抚、信息发布、卫生保持、设备维护、  领导检查等。  6.每天抽查录音，对出现的问题进行通报、整改，  确保服务质量。  7.负责当值坐席工作考核，例如出勤、纪律、业  务受理等，并进行沟通、记录、汇报。  8.负责每月坐席的培训以及考核。  9.前台坐席人员(白班)电话繁忙的情况下，协  助前台坐席接听受理群众诉求电话。  10.负责配合协助现场管理人员，做好话务运营 团队的现场管理、工作质效监控管理、人力资源 培训管理、知识库管理与应用、数据统计及分析、 材料报送等工作。 | 2 | 人 |
| 7 | 管理岗 | 1.负责做好话务人员的聘用培训、日常管理、考 核评价、队伍建设等工作，  2.负责对话务运营团队的现场管理、工作质效监 控管理、人力资源培训管理、知识库管理与应用，  数据统计及分析、材料报送等工作。 3.具备3年及以上呼叫中心运营管理经验、培训  从业经历及人力资源从业经历。 | 1 | 人 |

(2)服务要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 服务(技术)要求 | 数量 | 单位 |
| 1 | 服务人数 | 1、服务期间供应商提供的各岗位人数需 满足该岗位的服务要求，服务人员素质  满足服务要求。  2、需为各岗位的工作人员提供专用定制 工 装 。  3、服务期间供应商提供的话务运营服务 的总人数≥27人，保证7×24小时热线 服务的人员岗位需要。 | 1 | 项 |
| 2 | 人员薪酬及福利 | 1、为提高本项目服务质量，供应商须承 诺：整个服务期限内人力资源投入运营 费应包括话务员应发工资、五险一金(单 位/公司)缴纳部分、职工教育费、活动 费、办公费、招聘费、在职人员服装费、 工会经费、体检费、储备人员费用。(单  独提供承诺函)  2、成交人在服务期内按照国家的法律法 规和甘孜州相关规定按时足额发放员工  工资及福利待遇和缴纳社保等，保障员  工合法权益。 (单独提供承诺函) | 1 | 项 |
| 3 | 服务配套 | 1.供应商提供服务期间保障话务运营服  务各功能分区所必需的办公设备、办公  家具和办公用具等；  2、供应商提供服务期间话务运营服务所 必需的各种配套设施设备，以保证12345 热线实现每天24小时正常服务，且其提 供的软硬件配置不得低于现有的12345  热线服务中心的配套设施设备。 3.每个工位需配备话务操作平台(支持 双屏显示)和话机。  4.热线中心需配备可视化显示大屏，功 能和配置不低于现有的12345热线服务 中心，用于12345热线数据可视化展示  和应急指挥调度。 | 1 | 项 |
| 4 | 话务质量要求 | 1.话务容量：承接有关政府部门的咨询、 投诉和服务方面的业务，推行各种措施， 有效提升话务服务容量，最大程度满足  人民群众需要。电话月度接通率不低于  98%。  2.话务质量：建立完善的质量管理体系， 主抓规则、培训、质检三大环节，形成 螺旋上升的闭环管理，不断加强服务意 识，不断提升办件质量，提高群众的满  意度和获得感，总体服务满意度在98%  以 上 。  3.保障工单按时办结率达100%,通过行  之有效的跟踪、督办、考核等工作，加  大落实群众合理诉求的化解能力，达到  工单转办准确率95%,直接答复率80%以  上 。  4.从招聘、培训、人事、劳资、绩效、 后勤等各方面，全面提升运营团队的规 范化、专业化、高端化、精细化管理水 平，达到招聘周期1个月内，培训覆盖 率不低于95%,人员月离职率不高于5%, 员工满意度不低于85%。 | 1 | 项 |
| 5 | 话务指标要求 | 1.人力资源管理：招聘周期≤1个月、人 员月均离职率≤5%、员工月度考试合格 率≥95%、培训覆盖率≥95%、培训场次 至少每月1次，实行具体考核，确保培 训质量。  2.业务增效服务：坐席人均接通效率不得小于95%、工单按时办结率100%、咨 询类一次性解答率≥50%、工时利用率≥ 90%、工单填写准确率≥95%、 一次派单  准确率≥95%、话务服务满意率≥98%。 | 1 | 项 |

(三)12345热线系统运维服务及热线对接服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 服务(技术)要求 | 数量 | 单位 |
| 1 | 12345热 线系统运 维服务 | (一)业务系统日常运维：  1、针对用户提供培训服务，客户负责培训活 动的组织，成交供应商负责系统的操作培训，  并提供培训视频和系统操作手册(电子版)  2、通过客户的QQ或微信群提供系统的技术支 撑服务。  3、提供专门的维护人员服务电话，随时接受 电话咨询服务。  4、提供对系统故障的修复服务。  5、根据运维处理情况提供季度、年度运维报 告 。  6、按约定周期定期对软件运行状态进行检查 和分析，完成巡检报告。包括：UA作弊、策 略检测 。  (二)业务系统功能调整；  1、系统潜在问题改进维护：实现系统潜在问 题优化完善，包括测试，从产品系统的测试环 境到正式运行环境的迁移，以及文档的更新 等 。  2、系统升级：根据系统的变更和改进结果，  将系统升级到新版本的软件系统，这种升级服 务包括技术服务(新版本系统的安装、软件的 修改、程序的测试、非工作时间的产品安装) 管理服务以及对相应的文档的修改服务。服务 器操作系统维护服务；①、提供对服务器操作 系统的定期检测：检查磁盘空间、系统性能、 系统用户、系统日志、杀毒软件防护情况。 ②、对操作系统安全设置、管理。包括对操作 系统设置口令策略管理、重要文件的访问权限 管理、防恶意代码软件及恶意代码库管理、访 问本机的用户和IP地址限制管理。  3、对服务器端操作系统及软件所需运行环境 安 装 。  (三)数据库维护：  1、数据库备份巡检  2、数据库健康检查  3、数据库安全配置改进管理  4、数据库运行优化  5、数据库排障服务  6、数据库安装及配置。  (四)安全加固：  1、对业务系统进行安全扫描。使用自动化安 全扫描工具，检测业务系统安全漏洞，对安全 扫描报告中的中高危漏洞进行修复，处理业务 系统漏洞，保障业务系统稳定运行。  2、面向业务系统提供人工渗透测试服务。模 拟黑客攻击，进行系统加固。  3、根据项目实际情况，编制应急预案。  (五)主机设备维护服务：  1、按约定周期对设备运行状态进行检查和分 析，完成巡检报告。  2、对客户申报的故障提供赴现场提供技术支 持，修复故障服务，并提供处理报告。  (六)需求收集和反馈处理：  1、新增或变更需求3个工作日内给出解决方 案 。  2、新增或变更需求给出任务完成时间，并在 规定时间内完成任务。  日常问题处理：应用软件出现影响系统正常运 转和使用的问题后，及时排查确定问题发生原  因，分析原因，提出合理解决方法和建议。定期巡检：定期经常化、制度化巡检，做好系 统和数据备份，保障快速恢复业务应用，最大 化降低系统故障损失风险，提高系统维护的效  率 。  重大活动运维服务：在用户有重要活动时，如 领导考察、兄弟单位技术交流以及召开各种有 关平台的会议、展示、宣传和其他活动等，赴  现场提供必要的技术支持和技术保障。 | 1 | 项 |
| 2 | 热线对接 服务 | 1、与110、119、120、122以及水电气热公共 服务热线对接：与110、119、120、122以及 水电气热公共服务热线对接，实现话务平台的 一键转接、三方通话，建立热线应急联动机制， 并以双号并行、设分中心的形式完成整合归 并 。  2、110警务平台与12345业务协同对接：打 通双边业务系统，实现12345与110的工单互 派及数据协同互通，双方受理的工单在线转交 给对方进行处置。  3、本地热线整合对接归并到12345热线。 | 1 | 项 |
| 3 | 宣传  服务 | 1.作宣传册、展示架、展示牌、群发平台、短 信、利用公众号推广、媒体宣传推广、户外标 识标牌、公交车及其他按照宣传要求开展宣传  工作，提高甘孜州12345热线群众知晓度。  2.提供“甘孜州12345热线”微信公众号、微 博、抖音等内容运营服务。  3.通过自有经营渠道对12345热线进行宣传。 每年选取一个季度的时间，在18个县(市)  开展规模性12345热线宣传。  4.每月收集素材，制作12345宣传短视频，负  责后期处理及发布。 | 1 | 项 |

三、商务要求

1.服务期限： 服务期3年，合同一年一签。供应商签订合同后30个日历日内完成场地装修、人员招聘、业务培训、网络建设和配套设备设施安装调试等建设工作，达到能提供12345热线服务的要求。 (供应商提供承诺函原件)

2.服务地点： 采购人指定地点

3.考核(验收)标准和方法： 中标单位与采购单位严格按照《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〕的要

求进行验收；政府采购项目履约验收工作由采购单位负责。

4.支付方式： 分期付款

5.支付约定： 合同一年一签，合同签订后，采购人在5个工作日之内支付合同 总价的10%;第一年项目验收合格后，采购人在5个工作日之内支付合同总价的30%; 第二年项目验收合格后，采购人在5个工作日之内支付合同总价的30%;第三年项

目验收合格后，采购人在5个工作日之内支付合同总价的30%。

6、其他要求((供应商提供承诺函原件) 6.1保密条款

(1)供应商及服务人员应保证对在服务期间所获悉的工作秘密和信息等予以

保密。未经采购人事先书面授权，供应商不得以任何方式向任何组织或个人泄密、

转让、许可使用及交换，更不能利用相关信息进行任何商业活动。

(2)供应商保证在对员工进行岗前培训时，将保密条款内容组织所有员工学

习并记录在案。

(3)供应商违反保密义务，应该承担相应的违约责任并赔偿由此造成的损失，

如造成严重后果，依法追究相关法律责任。

6.2 供应商应严格执行《中华人民共和国民法典》、 《中华人民共和国劳动合 同法》及项目所在地最低工资标准等相关法律、法规并依法与服务人员签订劳动 合同，并办理各种用工手续，如因用工不当，给采购人造成的损失由供应商全额

承担。

6.3 供应商服务人员在服务期间发生伤亡事故，或在服务过程中造成第三方人

员伤亡或财产损失的，由供应商承担全部赔偿责任。

6.4 采购合同一年一签，采购人有权对供应商进行服务质量监督和评价，若服 务考核未通过，有权终止合同，供应商须予以配合。在服务年限内，采购人因国 家政策变化、上级单位要求或客观情况发生重大变化，该合同自动终止，不承担

违约责任，费用支付至变动期内。