

服务范围：常州市公安局 114 客服电话移车服务

服务要求：

- 1、需为常州全市范围内非执法类移车求助提供 7\*24 小时服务。
- 2、需要提供至少全省范围内车牌的移车服务。
- 3、需参照 110 接警模式，移车话务平台应具有坐席录音、数据统计、录音提取等功能，同时提供查询系统，供需方随时查看移车求助数据。
- 4、需使用自动语音服务系统进行智能语音移车，自动语音服务系统部署后需经采购人验收，使用普通话发起移车服务能识别正确并全程自动完成移车服务的视为验收通过，时间不晚于项目合同签订后一个月内；
- 5、需设置移车服务所需的人工坐席，并根据服务量的变化情况进行人工服务和 AI 服务占比调整，确保移车服务接通率在 90%以上。
- 6、所有移车服务数据及电话录音资料，必须保存 3 年，并通过数据传输实现 AI 服务语音实时或准实时回传至采购人，并确保通过文件名、工单号等方式实现录音文件与工单数据的准确对应。并提供相关质检系统，对移车服务录音进行抽查、质检，保证服务质量，签订相应的考评细则，对违反考评规定的按细则对服务费用相应扣减。
- 7、服务期内每月 5 日前向采购人提供上个月的相关移车报表数据，并根据采购人要求不定期的提供相关数据报表。
- 8、供应商根据采购人要求，制定相关服务操作规范流程，并负责对移车服务话务人员进行相关培训。

服务时间：服务期限为一年。在本合同履行期限内，若采购人因自身业务布局调整、项目终止、策略变更等合理实际需求，确需提前解除本合同的，采购人有权提前 15 日以书面形式向供应商发出解除通知，本合同自通知载明的解除日期自动终止。

合同解除后，双方应按以下方式清算：

- 1、供应商已完成且经采购人验收合格的对应工作成果，采购人应按合同约定的结算标准向供应商支付对应款项；
- 2、供应商应在合同解除后 10 日内完成工作交接、资料返还等配合义务，双方互不承担其他违约责任。

服务标准：

序号	考核项	目标值	考评办法	加扣分值
1	服务时间	7*24	乙方保障移车服务平台 7*24 小时正常稳定运行，因平台技术故障暂停服务的，应在故障发生后的 30 分钟内通知 110 情指中心，并在排除故障恢复服务的 30 分钟内通知 110 情指中心。如服务故障未报备引发重大社会性服务事件，甲方视情况考核乙方 0.5-1 分。	
2	移车数据	3 年	乙方移车平台的所有移车服务数据和电话录音资料，服务器保存 3 年。如遇服务查询，提取不到相关数据，甲方考核乙方 0.1 分/次。	
3	话务接通率	90%	乙方根据移车话务服务量的变化情况实时进行坐席调整，确保移车服务接通率在 90%以上。每低于 1%，甲方考核乙方 0.1 分。	
4	话务质检	95%	乙方每月对话务录音服务质检不低于 10000 条，质检内容包含服务用语规范、工单内容规范。质检合格率标准 95%。每低于 1%，甲方考核乙方 0.1 分。	
5	移车月度分析报告		乙方按月提供移车数据分析报告，包含且不仅限于移车区域、高频移车车牌和地址、移车原因、移车时段等。如未提供，乙方在月考核中扣 0.5 分。	
6	服务考核		乙方移车服务过程中由于话务人员服务问题，造成市民投诉的，经甲乙双方确认为有效投诉的，每发生一起，甲方考核乙方 0.1 分。	
7	服务表扬		乙方移车服务受到市民表扬的，经甲乙双方确认，每发生一起，甲方给予乙方 0.1 加分（以来电表扬或其他表扬凭证为准）。	
8	业务宣传促进		乙方利用自有资源，共同为 114 移车服务宣传活动，经甲乙双方认可，视宣传媒体、组织形式情况，甲方给予乙方 0.1-0.5 加分。	
考评分值				

- 1、实际服务费用=标准服务费\*（100-考核分值）/100 - 信息安全违规则扣款。
- 2、标准服务费，结算查询车辆信息进行话务服务的 114 通话次数。
- 3、信息安全，如因乙方原因发生保密信息泄露，一经核实，甲方有权扣减乙方结算费用 10000 元/次。情节严重造成影响的，依法追究责任。
- 3、甲方定期对乙方的服务录音质检进行抽查复核，如出现数据质量偏差，根据实际情况扣除费用 500-2000 元/次。情节严重的，一经核实，扣除费用 10000 元/次。