# 采购需求

**一、项目建设背景**

依托 12345 政务服务便民热线加强政务服务热线归并，根据需要设置重点领域专席，不断提升 12345 热线接办效率，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。建立健全“接诉即办”机制，更好发挥热线直接面向企业和群众的窗口作用，及时了解问题建议，推动解决服务问题。提高 12345 与 110 对接联动效率，科学合理分流非警务求助。加强 12345 热线与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

**二、项目建设目标**

通过政府和专业服务供应商的“强强联合”“运管协同”，持续推进“接得更快、分得更准、办得更实、督得更紧、考得更严”，坚持人民呼声“倾听者”、政府治理“连接者”、政务服务“提供者”、群众诉求“督办者”、办理质效“评价者”的角色定位，全力打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

我县12345热线平台的服务能力达到如下目标：全部实现7\*24人工接听服务，接通率达95%以上，服务满意率98%以上，省市标准化服务协同和数据交换率达100%。

**三、项目主要内容**

按在现有业务系统的基础上，此次服务外包主要包含：服务外包人员日常管理，基础性业务，底层语音平台及运维等几方面内容。

1. 服务外包人员日常管理主要涉及：人员招聘、培训、其他与人事相关的管理工作。

2. 基础性业务主要涉及：话务及网络诉求的受理、质检、派单、回访、归档等；话务骨干培养和梯队建设；协同做好12345平台的对接开发、成员单位考核、部门间业务联动、热线宣传推广等。

3. 底层语音平台及运维主要涉及：座席对外网络通信的日常维护和技术协调；客服座席云桌面终端等联网设备的网络维护和维修等；热线系统平台的日常维护、技术维保及优化提升。

4 .成交供应商应按照采购人要求提供其他相关服务。

**四、服务外包项目预算**

具体年度经费以采购成交额为准。主要包含以下几方面费用：

1. 外包人员用工费用：包含12名外包服务人员的工资和绩效等人员用工费用；

2. 平台运维保障支撑；

3. 话务平台端口坐席费用；

4. 网络语音专线费用；

**五、服务合同期限**

3年。

**六、成交供应商的责任和义务**

1. 负责热线平台7×24小时的日常运行维护管理；

2. 负责7×24小时的话务接听、三方通话、答复、转接、派单、转办、催办、回访、质检、统计、审结并归档诉求处理件；

3. 负责推进、审核、维护知识库；

4. 负责各热线平台各类信息采编、数据统计分析和业务分析工作；

5. 负责重大、紧急突发信息的报送和处置；

6. 负责服务外包人员的招聘、培训等日常管理工作；

7. 负责底层语音平台的技术、线路保障；

8. 负责维护数据对接系统的数据推送及系统升级和维护；

9. 采购人交办的其他工作任务。

**七、服务外包和升级清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 备注 |
| 1 | 人员外包服务 | 12人 | 每年结算一次人工薪酬 |
| 2 | 平台运维保障支撑 | 1项 |  |
| 3 | 坐席端口 | 12个 |  |
| 4 | 日常办公经费 | 3年 | 会议、培训、竞赛、团建活动等 |
| 5 | 服装费 | 每人每年1套 | 每年春、夏、冬交叉采购 |
| 6 | 网络、语音专线 | 3 |  |