**采购需求**

**一、服务项目背景**

根据《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》 （国发〔2024〕3 号）《国务院办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台 高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12 号）和《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）等文件要求，推进企业和群众诉求“ 一 线应答” 。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**

坚持“接得更快、分得更准、办得更实、连得更紧、用得更好、运行更安全” ，做人民呼 声的“倾听者” 、政府治理的“连接者” 、群众诉求的“跟踪者” ，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。

2025 年江都区 12345 热线平台服务能力达到如下目标：电话座席 30 秒接通率达 95%以上，派单准确率达 98%以上，办结率达 100%， 按时办结率原则上达 100% ，综合满意率达 99%以上，回访覆盖率达 100%。

**三、项目主要内容**

开通 10 个座席，配套 10 套呼叫中心软电话模块，配备 18名服务人员。此次服务主要包含：服务人员日常管理、基础性业务、呼叫中心软电话模块和业 务系统维护、话务现场硬件设备维护等方面内容。

1. 服务人员日常管理主要涉及：人员招聘、培训、排班、考勤、绩效考核、团队文化、 话务骨干培养和梯队建设、其他与人事相关的管理工作。

2. 基础性业务主要涉及：企业群众诉求的受理、记录、派单、审核、回访、质检，协 同做好市级工单处置等；全天候保障企业群众诉求的及时接通，对漏接电话一一回拨； 对诉求工单办理的全过程进行跟踪提醒，保障诉求按时办结和群众满意；及时准确分派企业 群众诉求工单；成员单位办理质效统计、诉求数据分析、专报编写等。

3. 呼叫中心软电话模块及业务系统维护主要涉及：座席话务系统及网络的日常维护。

4. 话务现场硬件设备维护涉及：包含现有话务场地的现场设备的维护。

5. 成交供应商应按照采购人要求提供其他相关服务。

**四、服务项目预算**

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. 人员用工费用：包含 18 名服务人员的工资、绩效、法定节假日加班工资、夜班补 贴、体检、五险一金、福利、服装等人员用工费用；

2. 呼叫中心软电话费用：配备 10 套坐席的呼叫中心座席软电话模块使用费用；

3. 现场设备等维护费用；

4. 供应商企业税金。

**五、服务合同期限**

3年。

**六、成交供应商的责任和义务**

包括但不限于以下内容：

1. 负责 12345 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、网络受理、三方通话、在线答复、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. 负责紧急情况下热线接听保障的人员调度；

4. 负责重大、紧急突发信息的报送和处置；

5. 负责服务人员的招聘、培训、考勤、排班、考核、人事薪酬、团队文化、 内部宣传 及标准化建设等日常管理工作；

6. 负责话务平台的技术、线路保障；

7. 协助市 12345 热线平台做好省、市、县“一体化”建设、业务创新协同、成员单位日常办理质效评估等工作。

8. 根据省、市有关 12345 热线的总体工作要求和考核任务对服务内容进行优化完善。

**七、服务具体要求**

**（一）座席配置及开通需求**

江都区 12345 热线平台场地共设置不少于 10 个座席，成交供应商按照业务量科学合理安排座席和人员，确保平均每月 接通率达 95%以上，且不得发生主观因素造成的接通率低于 95%的情况。

**（二）人员需求及基本要求**

人员数量：此次服务项目共计配置不少于 18人，男女不限，但必须为 12345 热线平台专用， 不得与成交供应商原单位或其他单位混岗使用。

人员基本要求：（1）思想政治素质过硬，无违法犯罪记录，征信良好；（2）具有一定的法律政策水平；（3）具备较强的服务意识和语言表达能力、 良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和 学习能力；（4）身体健康。

**供应商在投标时需提供人员配置表（如有变化，成交供应商需及时提供给采购人）。**

**以上要求为采购人基本要求，供应商可根据行业薪资水平，提出更优惠措施，吸引优** **秀人才服务本项目。现场服务人员上岗前由成交供应商进行培训并组织测试，合格后经采购人审核确认方能上岗。采购人有权对人员提出调整要求，成交供应商需积极配合。所有现场服务人员必须全力配合采购人交办的各项任务。**

**（三）服务人员招聘及培训**

**1. 人员招聘**

成交供应商需在合同签订后 15 天内完成所有新增现场服务人员的招聘工作；逾期未招 满人员，按实扣除相应服务人员费用和其他相关费用。按照合同要求配备服务人员，如有人 员离职，要及时招聘补充，未达到合同要求的，按实际人数结算服务人员费用和其他相关费 用。

**2. 人员培训**

由成交供应商组织人员进行岗前（礼仪、标准化管理、行为规范等）、岗中（业务流程、 服务技巧、专业知识等）常态化培训，培训内容、费用由成交供应商负责。采购人有权对内部标准化管理及相关业务培训进行指导，上岗前由中标供应商进行测试，合格后经采购人审核确认方能正式上岗。

**（四）业务运行质量标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 指标定义 | 质量标准 |
| 1 | 接通率 | 人工接听量/转接人工来电量（按照省考 核指标口径） | 接通率不低于 95% ，拨测 时不能出现排队 5 人以上 及无人接听现象 |
| 2 | 按时办结率 | 在办理时限内及时交办、跟踪、催办 | 原则上按时办结率达100% |
| 3 | 综合满意率 | 以最终满意度为测算口径（按照省市考核 指标口径） | 综合满意率不低于 99% |
| 4 | 派单准确率 | 平台首次派发部门与最终办结部门不 一致的诉求数量/首次派发部门工单总 量（按照省考核指标口径） | 派单错误率小于 2% |
| 5 | 漏接回拨率 | 对漏接件进行回拨 | 漏接回拨率达 100% |
| 6 | 回访覆盖率 | 回访量/派发工单量 | 回访覆盖率达 100% |
| 7 | 平均处理时长 | 从开始通话、通话结束后做完电话小结 到工单提交审核后的时长 | 咨询类工单不高于 2 个工 作日，非咨询类工单不高 于 4 个工作日 |
| 8 | 业务解答及 工单质量 | 业务解答、记录准确（无明显错误）样 本量/业务质检样本总量 | 业务解答及工单质量合格 率 98%以上 |
| 9 | 系统运行安全 | 建立软硬件内部管理规范标准，维护 12345 热线平台设备，完善系统和座席的信息安全，严防黑客攻击，及时修复系统漏洞，严格执行各项保密要求，严守数据安全底线，防止人为信息泄露。 | 原则上不能发生安全事故 和服务中断 |
| 10 | 信息报送及 线索梳理 | 根据采购人需求和数据工作量，及时报 送各类数据和分析报告，并做好 12345 诉求问题线索、典型案例以及其他交办 的数据统计等 | 及时报送材料及相关数 据，确保报送质量 |
| 11 | 话务服务投诉 | 通过培训和案例分享等方式压降服务 投诉量，对话务服务投诉及时调查并提 供报告 | 每年不超过 12 次因平台 服务造成的投诉，不得出 现瞒报、漏报 |
| 12 | 话务坐席接听评价 | 在线服务满意度评价（对话务坐席接听 态度、规范性方面的满意率） | 话务坐席接听评价满意率 99%以上 |

**以上指标如遇不可抗力，则相应指标根据实际情况制定。**

**八、其他要求**

1. 知识产权：成交供应商应保证采购人在使用、接受本服务或产品或其任何一部分时 不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵 权， 由成交供应商负全部责任。

2. 成交供应商负责对其所聘用人员的劳务纠纷协调，按照相关法律规定处置。