合同编号：JSYZG2508097CGN00

2026年扬州12345热线话务服务项目合同

JSYZG2508097CGN00

甲方：扬州市数据局（扬州市政务服务管理办公室）

乙方：中国电信股份有限公司扬州分公司

二〇二五年十二月

合同编号：JSYZG2508097CGN00

政府采购合同

甲方：扬州市数据局（扬州市政务服务管理办公室）（以下简称甲方）

乙方：中国电信股份有限公司扬州分公司（以下简称乙方）

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定以及2025年12月17日2026年扬州12345热线话务服务项目（项目编号：JSZC-321000-JZCG-D2025-0145）招标的结果，签订本合同。

一、合同内容

1.服务内容主要包含：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更新等方面内容。

（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，协同做好国省市级工单处置等；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；政务归并热线运行；“热线百科”信息维护；微信公众号运营；成员单位办理质效统计、诉求数据分析、专报编写等；“一企来办”企业服务、“尚贤”人才服务等；同各县（市、区）、功能区、市级部门（单位）间的业务对接联动；热线文化打造和宣传推广等。

（3）呼叫中心软电话模块及业务系统维护主要涉及：坐席话务系统的日常维护和省“民声智慧听”一体化平台等系统的维护；本地应用或系统与省“民声智慧听”一体化平台的接入、调试和运行保障。

（4）话务现场硬件设备维护更新涉及：现有话务场地和现场设备的维护更新。

（5）乙方应按照甲方要求提供其他相关服务。

2.服务期限：2026年1月1日至2026年12月31日。

3.服务要求：

按照采购文件要求，自 2026 年 1 月 1 日起开通相应坐席，配套相应呼叫中心软电话模块，配备相应服务人员。2026 年市 12345 热线平台服务能力达到如下目标：市区年度服务量超百万（次），话务接通率达 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%。

二、下列文件为本合同不可分割部分

1.中标通知书；

2.乙方中标的投标文件；

3.采购文件；

4.乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

5.合同附件。

三、合同金额

1.本合同总金额为（大写）：壹仟肆佰捌拾贰万捌仟 圆（14828000 元）人民币。

2.本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同中产品和服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

四、相关资料

1.乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供有关资料；

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、计划或服务人员信息资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

五、具体要求

1.坐席配置及开通需求

（1）坐席开通要求

乙方需按照采购文件要求，在话务大厅设置相应具备 IVR 话务系统功能的语音坐席，各话务坐席电脑需具备电子政务外网及互联网接入条件，并配置日常办公所需设施设备。

JSYZG2508097CGN00

乙方需按照采购文件要求，结合业务量科学合理安排坐席和人员，确保 12345 热线从实际运营起话务接通率 95%以上，落实微信等网络渠道 24 小时全天候受理。

2.人员需求

（1）驻场管理人员：派驻不少于 5 人的正式管理团队，包括呼叫中心主任、副主任、人事后勤专员、数据分析专员、系统支撑专员各 1 名。

（2）现场服务人员

按照采购文件要求配置相应服务人员，男女不限，工作地点须在市 12345 热线话务现场，所有服务人员必须为扬州市 12345 政务服务便民热线专用，不得与乙方原单位或其他单位混岗使用，或承担与 12345 热线无关事项。

乙方应保证服务人员在合同期内仅从事本项目相关工作，不得安排其从事与本项目无关的其他工作。由乙方根据现场管理实际，结合各岗位（受理、质检、培训、政务信息库、业务质量控制等）的需求，参照呼叫行业标准进行统筹配置，并在征得甲方同意后正式实施。

说明：本项目具体服务人员配置和岗位职责按采购文件的要求执行。

（3）服务人员待遇标准

所有人员工资标准不低于扬州市最低工资标准；“五险”（养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）按规定缴费基数缴纳；住房公积金不低于扬州市相关规定缴纳；所有人员年休假、高温费及加班费标准按国家相关规定执行。所有人员的费用按不低于上述标准进行测算。以上员工待遇标准不低于现行标准。

3.技术服务要求

（1）话务平台性能要求

①单呼叫中心忙时试呼次数；②单模块 BHCA＞450K；③两个模块 BHCA＞800K；④平均链路最大负荷能力（话务量）0.7～0.8Erl；⑤呼叫处理故障率≤4×10-4；⑥呼叫提前释放概率≤2×10-5；⑦呼叫释放故障概率≤2×10-5；⑧系统 MTBF=70 年；⑨系统接通率＞99.96%（国标）；⑩收号准确率：单纯收号（不同时放音）准确率＞99.9%。

话务语音异地灾备，所有话务语音需做好保存。

（2）IVR 自动语音流程

①用户按键接入之后，系统反应时间＜1 秒；②语音播报应清晰、准确；③汉语语音合成的准确率＞98%；④接收标准 DTMF 信号的准确率＞99.9%。

（3）技术支撑人员

除驻场正式系统支撑专员外，乙方须提供不少于 2 名运维技术支撑人员负责市 12345 热话务现场保障（1 名驻场保障，1 名远程保障）。

基本条件：（1）思想政治素质过硬，无违法犯罪记录，征信良好；（2）本科及以上学历，计算机、信息技术相关专业或获得相关行业证书；（3）具有设备维护和软件支撑能力；（4）熟悉业务系统及功能；（5）对网络安全、信息安全、数据安全有较强的政策敏锐性和责任心；（6）有较强的应急保障和沟通协调能力；（7）具备较强的责任意识、保密意识和奉献精神；（8）身体健康。

主要工作内容：负责协助系统支撑专员做好热线系统平台、底层语音平台、网络互联设施设备、现场软硬件设施的维护和技术支持、等保测评、密评以及网络和数据安全（含归并热线）。无条件配合江苏 12345 热线"民声智慧听"一体化服务平台对接，配合进行需求分析、系统优化调试、流程测试、日常运维等支撑工作。

①乙方提供 12345 热线所需的系统安全保障，包括提供光缆接入双路由备份、服务器数据异地备份等语音通道和数据安全保障。

②确保江苏 12345 热线"民声智慧听"一体化服务平台系统本地服务 7×24 小时正常稳定运行，提供但不限于维护人员的服务电话、电子邮箱、微信等联系方式，系统一旦发生问题后，确保 24 小时有人响应，并根据系统故障处理情况提供故障分析报告及解决方案，确保系统不再发生类似问题。及时响应省 12345 一体化平台接口待发短信及语音清单，按扬州制定的回访流程进行相应的短信及语音发送，并反馈发送结果等，做好日常运维服务。

③确保 12345 平台系统与"扬州 12345 在线"微信公众号、我的扬州 APP、110 平台数据、污染防治监控平台、市域现代化治理指挥中心等系统及后续要求的其他信息系统完成对接工作。配合做好甲方提出的智能化应用改造。

④做好本地回流数据库对接问题处理维护，响应江苏 12345 热线"民声智慧听"一体化服务平台接口对本地回流数据库的创建维护，实时同步江苏 12345 热线"民声智

慧听"一体化服务平台扬州前置数据库到本地回流数据库。完成江苏 12345 热线"民声智慧听"一体化服务平台对扬州前置数据库的改变，对数据库的表和字段进行维护。针对前期开发的报表，提供日常更新维护。提供专业技术人员做好回流库数据的梳理及管理工作，配合甲方做好回流库数据统计、提取、分析、应用等工作。

⑤做好平台系统安全巡检及应急响应，提供云网智能化安全巡检系统，对业务平台相关的服务器、数据库、中间件以及应用等资产进行自动化监控，并对数据流量以及文件进行安全分析，每月提供安全巡检报告。不限次数对发现的服务器系统漏洞和其他安全问题进行补丁更新，优化安全配置策略，从而消除安全隐患，提高服务器的安全性。制定应急预案，通过组织应急演练验证应急预案的有效性和及时性，并在演练过程中发现当前应急流程的不足，持续优化应急预案，确保网络与信息系统安全稳定地运行。当发生突发安全事件时，不限次数提供包括事件检测与分析、风险抑制、问题根除、协助业务恢复的服务。

⑥保障目前话务平台（包含 12345 热线、12328、12329、12315、12319、12393、12348 等归并热线对接）运行不间断，实现无缝、无感切换。

⑦无条件配合热线整合的实施，合理调配人员承接热线整合后的受理任务。

⑧无条件配合平台扩容搬迁，保障平台在搬迁过渡期间的平稳运行。

（4）运维工作要求

运维工作具体要求按采购文件要求执行。

（5）服务保障能力要求

①重要时期保障服务

供应商提供重要时期（如：重要会议、赛事、节日、突发性工作、重大保障工作等）的重点保障，方式包括但不限于：封网保障、提供并落实重点保障方案。

②应急保障服务

建立健全应急保障机制，做好常态化应急保障工作，并根据采购人要求按需进行应急演练。如遇突发性事件，应根据采购人要求及时启动应急预案，在人员、设备等方面满足应急要求。

发生业务系统故障、网络中断、停电、自然灾害等导致坐席无法使用时，平台现

场应保障 30 路以上应急电话及相应数量的呼叫中心软电话模块。发生上述紧急情况时，供应商需按照采购人要求紧急调度足量人员进行应急保障。响应和处理要求按采购文件要求执行。

（6）其他要求

①乙方应建立软硬件内部管理规范标准，完善系统和坐席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露，严格执行各项保密要求。

②乙方应建立重大突发、敏感事件应急处置机制，遇到紧急情况第一时间汇报甲方，最大限度确保 12345 热线渠道畅通。

③乙方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。

④内部标准化管理制度、综合绩效考核要求等按照采购文件要求执行。

⑤乙方应无条件配合甲方对财政资金使用的全流程监管。在甲方监督下，乙方随机选取第三方审计机构，负责对乙方资金使用情况向甲方出具正规书面审计报告（年度）。

⑥涉及热线的重大事项、重要活动、重点工作和涉及员工切身利益的事项须根据现有相关制度或流程，由乙方提出召开会议讨论方案或初步意见报甲方，甲方依据相关规定和要求，进行调查研究商定。必要时形成内部会议纪要，其任务执行情况和绩效纳入乙方服务考核中。未报、未提交或未服从甲方监管的，其责任由乙方自负。

六、知识产权

1.乙方应保证甲方在使用、接受本合同中产品和服务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，由乙方负全部责任。

2.在履行本合同过程中，乙方为甲方开发的所有软件、系统、数据库等的知识产权均归甲方所有。乙方不得将这些成果用于与本合同无关的其他用途。

3.乙方应确保其使用的所有软件、系统和技术均已获得合法授权，如因乙方使用未经授权的知识产权导致甲方遭受损失，乙方应承担全部赔偿责任。

七、保密

1.本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（“接受方”）按照本合同（或就

本合同）提供/披露的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术（统称"保密资料"）享有合法所有权及/或其他权利。

2.接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护。除本合同授权实施的行为外，接受方不得将保密资料部分地或全部地对外披露。接受方仅可为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

3.接受方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密资料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

4.当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

（1）并非接受方的过错而已经进入公有领域的。

（2）已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。

（3）由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人合法取得的。

（4）法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前书面通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.本保密条款有效期为本合同生效之日起[十]年。

6.本条约定不适用于各方向其关联公司提供或披露保密资料的情形。

八、履约保证金

1.本项目不收取履约保证金。

九、合同转包或分包

1.乙方不得将合同标的转包给他人履行。

2.乙方不得将合同标的分包给他人履行。

3.乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

十、合同价款支付

1.付款方式：合同签订后，甲方自收到乙方发票之日起 10 个工作日内支付合同总价 30%的预付款；甲乙双方按 3 个月为一个周期结算服务费用，甲方根据考核结果确

定实际支付费用，第一季度支付合同总价的10%，第二季度支付合同总价的10%，第三季度支付合同总价的30%，四季度支付合同总价的20%，以上支付时间由甲方自收到乙方发票之日起10个工作日内支付。

2.乙方每次申请付款前，必须提供符合税法的增值税发票。

3.考核标准详见本合同附件。

十一、税费

1.本合同执行中产生的一切税费均由乙方负担。

十二、质量服务

1.乙方应按采购文件规定、投标文件承诺及国家有关行业质量标准和服务需求提供服务。

2.甲方对乙方提供的服务质量，依据采购文件上的项目需求要求、乙方投标文件承诺及国家有关行业质量标准和安保要求进行监督。合同履行过程中一切风险和损失由乙方全部承担。

十三、乙方的责任与义务

1.负责市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.负责审核、更新、维护“热线百科”知识库；

5.负责市12345热线平台各类信息采编、数据统计分析和业务分析工作；

6.负责重大、紧急突发信息的报送和处置；

7.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；

8.负责底层语音平台的技术、线路保障；

9.负责市12345热线平台全媒体渠道及相关网络互联设施设备的维护；

10.负责数据对接系统的数据推送及系统升级维护；

11.协助市12345热线平台做好省、市、县“一体化”建设、业务创新协同、政情民

意大数据分析应用、成员单位日常办理质效评估等工作；

12.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。

十四、违约责任

1.双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

2.乙方考核不合格，则甲方有权解除合同，解除合同产生费用由乙方承担。另除双方有约定外，本合同不得提前解除，违约方需赔偿由此给对方造成的损失。

3.乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付合同标的的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额百分之五的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4.乙方需在合同签订后 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。

十五、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同的，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、争议解决

1.双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

2.因一方违约引发诉讼的，违约方承担守约方因诉讼而产生的费用，包括但不限于诉讼费、保全费、律师代理费等一切相关费用。

十七、合同生效及其它

1.合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2.本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

3.如因特殊原因造成服务到期后未能及时签署新一轮合同，则甲乙双方依据本合同签署延续服务协议。

4.本合同正本一式三份，具有同等法律效力，甲方、乙方、财政监管部门各执一份。

甲方：扬州市数据局
（扬州市政务服务管理办公室）（盖章）

地址：扬州市文昌东路9号

法定代表人或授权代表：

（签字或盖章）

联系电话：

日期：2025年12月31日

乙方：中国电信股份有限公司
扬州分公司（盖章）

地址：扬州市维扬路108号

法定代表人或授权代表：郭剑

（签字或盖章）

联系电话：

日期：2025年12月31日

JSYZG2508097CGN00

附件

12345热线平台服务运营商考核办法（2026）

为推进我市12345热线平台工作的制度化、规范化、科学化建设，加强服务运营商的组织、协调、监督和管理，提高平台工作效率和服务质量，确保平台高效运行，制定本考核办法。

一、考核对象

12345热线平台服务运营商及其聘用工作人员。

二、考核方式

市数据局会同有关部门对市12345热线平台的各项运行指标进行日常考核和季度考核。主要采取以下方法进行：

1. 定期听取热线平台工作情况汇报；

2. 对平台的台帐、资料、系统等进行检查；

3. 依据省数据局发布的公告、通知以及其他渠道反映的相关情况进行核实检查；

4. 依据考核办法及检查情况，对服务运营商热线工作进行评定打分。

三、考核内容和评分标准

对服务运营商实行百分制考核，总分100分，根据考核内容进行打分（表格附后）。

（一）基础能力（55分）

接通率95%以上，按时办结率原则上达100%，综合满意率99%以上，派单准确率98%以上，漏接回拨率100%，回访覆盖率100%，工单平均处理时长2-4个工作日，“热线百科”信息引用率大于省定基准值（原则上不低于 80%）；业务解答、记录准确

（无明显错误），业务解答及工单质量98%以上。

除驻场正式系统支撑专员外，须提供不少于2名运维技术支撑人员负责市12345热话务现场保障（1名驻场保障，1名远程保障）；提供12345热线所需的系统安全保障，包括提供光缆接入双路由备份、服务器数据异地备份等语音通道和数据安全保障；做好省系统和本地系统、数据库的日常运维服务；做好12345平台系统与市级其他系统的对接联动工作。

建立软硬件内部管理规范标准，建立健全重大突发、敏感事件应急保障机制。考核周期内，原则上不得出现服务中断情况（不可抗力除外），如出现平台服务中断，需第一时间报告市数据局并及时处置。涉及热线人员或事的应急突发性事件，服务运营商应第一时间依法依规进行应急处置，同时第一时间上报市数据局。

（二）分析能力（15分）

根据市数据局要求，及时报送各类数据及专题分析报告，配合相关部门做好12345诉求问题线索、典型案例梳理等专项工作。

（三）人员管理（15分）

做好民声接听员培训工作；对话务服务投诉及时调查并提供报告，每季度不超过3次因平台服务造成的投诉；在线服务满意度评价99%以上；根据市数据局要求，配备相应数量的驻场管理正式员工，设置后勤保障员、数据标注员，人才、热线百科、一企来办、媒体宣传等专岗（以上人员不得混用、兼职），不得与服务运营商原单位或其他单位混岗使用，或承担与12345热线无关事项。

原则上，随着人工智能的发展，市级热线平台的总人数根据当年度实际产生的话务量、人工接收的总量和采购人要求科学合理配置人员总数和人员增减。

（四）制度建设（10 分）

根据市数据局要求，制定并及时完善现场各类管理工作制度，明确现场人员考勤、组织架构、工作岗位职责、月度排班计划、绩效考评、评优评先、晋升机制等；每月统计人员的考核情况、薪酬绩效明细、工作完成情况（含月度、季度、半年、全年）报市数据局备案。

（五）其他要求（5 分）

做好上级部署和市数据局交办的其他工作任务。

（六）加分项

为热线平台员工争取市级以上表彰的，畅通员工职业生涯晋升渠道或日常业务、内部管理获省级及以上创新创优表彰的，1 人加 5 分，最高加 10 分。

以上指标如遇不可抗力，则相应指标根据实际情况制定。

四、考核得分及结果运用

考核得分分为四个档次：综合得分在 95 分及以上为优秀，按期支付合同金额；综合得分在 90—95 分（含 90 分）为良好，扣除当期合同金额的 1%；综合得分在 85—90 分（含 85 分）为合格，扣除当期合同金额的 3%；综合得分在 85 分以下为不合格，扣除当期合同金额的 10%。

市数据局对考核结果定期进行通报，并合理考虑服务运营商退出管理机制，服务运营商要根据通报结果及时补齐短板，积极提升服务能力。

JSYZG2508097CGN00

12345 热线平台服务运营商考核评分表

考核对象：12345 热线平台服务运营商及其聘用工作人员

考核期限：2026 年 1 月 1 日—2026 年 12 月 31 日

序号	考核项目	考核指标	考核内容	分值	自评分	综合评分
1	（一）基础能力（55 分）	接通率	95%以上，低 0.5 个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	10		
2		按时办结率	原则上达 100%，低 0.2 个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	10		
3		综合满意率	99%以上，低 0.5 个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。省工单满意率全省领先。	10		
4		派单准确率	98%以上，低一个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	5		
5		漏接回拨率	100%，低一个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	2		
6		回访覆盖率	100%，低一个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	2		
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，每超出 1 个工作小时，扣 1 分。	2		
8		“热线百科”信息引用率	全省领先，原则上不得低于 80%，低一个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	2		
9		业务解答及工单质量	98%以上，低一个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	2		
10		技术支撑	（1）除驻场正式系统支撑专员外，须提供不少于 2 名运维技术支撑人员负责市 12345 热话务现场保障（1 名驻场保障，1 名远程保障）。 （2）提供 12345 热线所需的系统安全保障，包括提供光缆接入双路由备份、服务器数据异地备份等语音通道和数据安全保障。 （3）做好省系统和本地系统、数据库的日常运维服务。	5		

序号	考核项目	考核指标	考核内容	分值	自评分	综合评分
			（4）做好 12345 平台系统与市级其他系统的对接联动工作。 以上工作未完成，视造成影响情况，扣 1-5 分。			
11		运行安全	（1）建立软硬件内部管理规范标准，维护市 12345 热线平台全媒体渠道及相关网络互联设施设备，完善系统和坐席的信息安全，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。 （2）建立健全应急保障机制，做好常态化应急保障工作，并根据市数据局要求按需进行应急演练。对重大突发、敏感事件，服务运营商应提供足量人员、设备、线路等安全保障，根据故障级别和影响范围及时响应并遵循处理要求，保障接听通畅和数据安全。 （3）考核周期内，原则上不得出现服务中断情况（不可抗力除外），如出现平台服务中断，需第一时间报告市数据局并及时处置。 （4）涉及热线人员或事的应急突发性事件，服务运营商应第一时间依法依规进行应急处置，同时第一时间上报采购人。 以上情况未第一时间报告并及时处置，造成一定影响的，扣 5 分。	5		
12	（二） 分析能力 （15 分）	信息报送	根据市数据局要求，及时报送各类数据及专题分析报告，未能按时上报、材料质量较低、存在错误、未按照要求修改或其他不配合的情况一次扣 1 分，由于运营商原因造成未能获得市领导签批的一次扣 5 分，扣完为止。	10		
13		线索梳理	根据市数据局要求，配合相关部门做好 12345 诉求问题线索、典型案例梳理等专项工作，未能按时上报、材料质量较低、存在错误、未按照要求修改或其他不配合的情况一次扣 1 分，扣完为止。	5		
14	（三） 人员管理 （15 分）	话务服务培训	做好民声接听员培训工作，组织开展岗前（礼仪、标准化管理、行为规范）、岗中（业务流程、服务技巧、专业知识）培训、在职人员技能提升培训。每月至少组织开展 1 次靶向培训会，并根据业务需求及时开展相关业务培训。未组织	3		

JSYZG2500000100

序号	考核项目	考核指标	考核内容	分值	自评分	综合评分
			开展相关培训或培训不到位的，每次扣 1 分，扣完为止。			
15		话务服务投诉	对话务服务投诉及时调查并提供报告，出现瞒报、漏报等未及时整改、妥善处置情况的，一经发现，每次扣 5 分。每季度不超过 3 次因平台服务造成的投诉，每超一次扣 1 分，扣完为止。	5		
16		话务坐席接听评价	在线服务满意度评价 99%以上，低一个百分点扣 1 分，依次类推，扣完为止。	2		
17		专岗人员配备	根据市数据局要求，配备相应数量的驻场管理正式员工，设置后勤保障员、数据标注员，人才、热线百科、一企来办、媒体宣传等专岗（以上人员不得混用、兼职），不得与服务运营商原单位或其他单位混岗使用，或承担与 12345 热线无关事项。每发现一次扣 1 分，扣完为止。	5		
18	（四）制度建设（10 分）	工作管理制度	根据市数据局要求，制定现场各类管理工作制度，明确现场人员考勤、组织架构、工作岗位职责、月度排班计划、评优评先、晋升机制等，未及时完善制度并上报的发现一次扣 1 分，扣完为止。	5		
19		绩效考评制度	根据市数据局要求，制定平台工作人员的绩效考评办法，每月统计人员的考核情况、薪酬绩效明细、工作完成情况（含月度、季度、半年、全年）等，未按要求上报的，每发现一次扣 1 分，扣完为止。	5		
20	（五）其他要求（5 分）	做好上级部署和市数据局交办的其他工作任务。		5		
21	（六）加分项	为热线平台员工争取市级以上表彰的，畅通员工职业生涯晋升渠道或日常业务、内部管理获省级及以上创新创优表彰的，1 人加 5 分，最高加 10 分。				
合　计						