

# 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）和《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）等文件要求，加强12345热线规范管理，完善工作机制，强化数字赋能，提升服务效能，更好发挥窗口作用，更好解决群众和企业的急难愁盼问题，更好助力提升政府治理水平。以一个号码服务企业和群众为目标，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。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。

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%。

## 三、项目主要内容

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。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涉及：现有话务场地和现场设备的维护。

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：包含相应服务人员的工资、绩效、五险一金、福利、体检、加班费、年终奖、年终评优、差旅费、管理费、服装费等；

2. 运营经费：配备相应坐席的呼叫中心软电话模块使用费用（含线路租赁费用、人工外呼通话费）；

3. 法律援助 12348 热线费用：非工作时间和工作时间溢出的话务由专业公司接听 12348 热线的费用；

4. 话务场地和现场设备维护费用（含扬州市一体化平台三级等保测评费用）；

5. 供应商企业税金。

现场所有设施设备如成交供应商人为损坏，须由成交供应商负责修理完好或者按原价进行赔偿。

#### **五、服务合同期限**

本项目服务期限从 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日。

#### **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。

## **七、服务具体要求**

### **（一）坐席配置及开通需求**

市 12345 热线平台场地设置相应坐席，含 12345 热线接听坐席和回访坐席。除 12345 热线接听坐席和回访坐席外，还需设置：支撑人员坐席、省工单坐席、多媒体坐席、人才专席、企业专席、英语专席、12315 坐席、12319 坐席、12328 坐席、12329 坐席、12348 坐席、12393 坐席、110 联动坐席。

成交供应商按照业务量科学合理安排坐席和人员，确保自 2026 年 1 月 1 日起平均每月接通率达 95%以上，且不得发生主观因素造成的接通率低于 95%的情况，全媒体渠道 24 小时全天候受理。

**供应商在投标时需提供：坐席及班次组织方案。**

合同期内（满后），根据业务拓展及管理实际，商请相关部门共同研究调整相应坐席。

### **（二）岗位设置**

1. 供应商现场派驻管理人员

供应商派驻正式人员不少于 5 名，其中中层管理人员 2 名，全部驻场管理。

## 2. 现场服务人员

12345 话务岗：包括话务受理、回访、组长等岗位。

综合支撑岗：包括高级主管（主管、副主管）、数据分析员、数据标注员（兼“热线百科”审核）、宣传策划员、人力资源管理员、后勤保障员等岗位。

归并热线话务岗：包括归并热线的话务受理岗位。

其他岗位：其他由于业务需要设置的岗位。

供应商现场派驻管理人员、现场服务人员均须在市 12345 热线话务现场提供服务。

### （三）人员需求及基本要求

#### 1. 供应商现场派驻管理人员

人员数量：供应商派驻不少于 5 人的管理团队，全部在市 12345 热线话务现场驻场管理，均为供应商正式人员；其中，中层管理人员 2 名。

人员基本条件：（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；（3）中级及以上职称；（4）具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力，具有较强的责任心和抗压能力；（5）具有 1 年以上大型呼叫中心（30 人以上）现场管理/技术支撑工作经验；（6）身体健康；（7）为供应商正式员工。

人员配置及主要职责：

（1）呼叫中心主任 1 名。除具备驻场管理人员基本条件外，还应为供应商中层以上且具有 2 年以上大型呼叫中心现场管理经验，负责热线整体日常运营管理和协调沟通工作。

（2）呼叫中心副主任 1 名。除具备驻场管理人员基本条件外，还应为供应商中层以上且具有 2 年以上大型呼叫中心现场管理经验，负责标准化业务运行管理、系统运行及设备管理、服务质量控制、团队梯队建设管理、业务能力提升、岗位技能业务培训、现场调度协调和纪律管理。

（3）人事后勤专员不少于 1 名。除具备驻场管理人员基本条件外，还应具有 2 年以上人力资源工作经验。协助负责人员出勤、招聘、工资福利、绩效考核、财务、团队文化建设、行政后勤管理等工作。

（4）数据分析专员不少于 1 名。除具备驻场管理人员基本条件外，还应具有计算机或数学、统计学等相关专业学历，熟悉常用统计工具和统计语言，能熟练使用 Hadoop、Oracle 读取数据，具备 2 年以上大数据分析应用工作经验。协助对平台数据信息资源进行挖掘分析，

形成数据分析专报和调研报告等；负责专业化运行数据分析，协助业务改进；负责线索报送、案例收集等相关工作。

（5）系统支撑专员不少于 1 名。除具备驻场管理人员基本条件外，还应具有计算机相关专业背景，熟练掌握计算机应用、网络架构配置、云桌面维护、网站维护、系统集成运用技术，2 年以上相关工作经验。负责底层语音平台、智能化系统和网络互联设施设备应用维护和技术支持；负责网络安全、系统漏洞整改、系统升级优化等相关工作；负责人工智能需求调研及系统建设、热线数智化转型等相关工作。

成交供应商应确保驻场管理人员不少于 5 人。如驻场管理人员达不到采购人工作要求，采购人有权要求成交供应商立即更换相关人员，并在半个月內补齐合格驻场管理人员。未达到人数要求或未及时补齐，将按考核办法实施扣除相应费用直至“一票否决”等措施。

**供应商在投标时需提提供：**

（1）供应商派驻现场管理人员（至少 5 人）一览表（提供姓名、学历、年龄、资质证书情况、以往参加类似项目情况）。

（2）派驻现场管理人员岗位分工、工作职责。

（3）提供本项目相关人员的职称或资格证书复印件，提供项目负责人、技术负责人、本项目派驻现场人员的劳动合同和供应商为其缴纳的社保证明。

（4）其他需要提供的相关材料。

## **2. 现场服务人员**

人员要求：此次服务项目男女不限，但必须为市 12345 热线平台专用，工作地点须在市 12345 热线话务现场，不得与成交供应商原单位或其他单位混岗使用。

现场服务人员主要为：12345 热线话务人员（民声接听员、组长）、综合支撑人员、归并热线话务人员。人员架构的现场服务设置和调整须经采购人审核认可。

### **2.1 12345 热线话务人员**

按照 12345 热线平台话务量科学合理安排话务人员，含接听人员、回访人员和组长。除 12345 热线接听坐席和回访坐席外，还需配置归并热线人员。工作日和周末（白班，夜班）需安排接听人员。

#### **2.1.1 民声接听员**

人员基本条件：

（1）思想政治素质过硬，无违法犯罪记录，征信良好；（2）大专以上学历；（3）普通话达二级以上；（4）汉字录入速度不低于 60 字/分钟；（5）具有一定的法律政策水平；

（6）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；（7）身体健康。

主要工作内容：民声接听员主要负责话务（网络）诉求的受理、在线解答、三方通话、转接、派单、催办、回访、归档等基础业务。

### **2.1.2 组长**

基本条件：除具备民声接听员岗位基本条件外，还应具备 1 年以上工作经历，业务知识水平过硬，具备一定的管理协调能力。

主要工作内容：组长（话务、网络、派单、回访）主要负责各小组的正常运行，并协助主管、班长做好相关现场人员及业务管理；负责相关疑难复杂问题的现场指导。

## **2.2 综合支撑人员**

按照热线工作要求配备综合支撑人员。包括高级主管、话务主管（兼督办员）、省工单主管、人事主管（兼归并热线管理）、创新宣传主管、服务质量副主管（兼督办员），班长、副班长（兼审核、派发、质检、培训等工作），数据分析员，数据标注员（兼“热线百科”审核），宣传策划员，人力资源管理员，后勤保障员，省工单处理人员，工单办理跟踪人员，人才、企业专席人员，110 联动办理专席人员，派驻纪委工作人员。

综合支撑人员各岗位应为专职人员，原则上不能由 12345 热线话务人员兼任。

人员基本条件：

（1）思想政治素质过硬，无违法犯罪记录，征信良好；（2）大专及以上学历；（3）有较强的学习能力、风险识别和判断能力、书面和口头表达能力、综合分析能力、沟通协调能力、组织策划能力及创新能力；（4）能熟练使用常用办公软件；掌握一定的统计分析知识，有一定的统计分析能力；（5）2 年以上热线工作经验，有较高的业务知识水平；（6）身体健康。

### **2.2.1 高级主管（主管、副主管）**

基本条件：除具备综合支撑人员基本条件外，还应具备 5 年以上热线工作经历，3 年以上班长工作经历，具有较强的业务知识水平和管理协调能力。

主要工作内容：主要负责业务管理、现场管理、人员管理、宣传创新、服务管理等，并协助采购人做好各类业务、沟通、协调以及调度工作。

高级主管（主管、副主管）需经采购人审核同意后上岗。

### **2.2.2 数据分析员**

配备数据分析员不少于 4 名。

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；（3）具有一定的综合文字水平；（4）有扎实的数据统计和数据挖掘专业知识，具备利用数据分析解决业务问题的能力；（5）熟悉 Office、WPS 等办公软件各种表格、文档处理应用，能熟练提取数据、分析数据、处理数据；（6）有数据分析工作经验，具备良好的沟通合作技巧；（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：负责对平台数据信息资源进行导出、统计、分析等，形成数据分析报告；负责对成员单位业务办理情况进行数据分析、业务分析和建议等工作。

### **2.2.3 数据标注员（兼“热线百科”审核）**

配备数据标注员不少于 3 名。

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）大专及以上学历；（3）具有一定的综合文字水平；（4）具有较强的沟通、组织协调能力、逻辑思维能力；（5）熟练应用办公软件；（6）身体健康。

主要工作内容：负责对接职能部门及时获取政策文件、问答等信息，协助做好数据标注、切片，配合后续完善、审核、上线、下架等工作；负责“热线百科”的日常运维，对接职能部门做好信息填报和初审工作。

### **2.2.4 宣传策划员**

配备宣传策划员不少于 1 名。

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，新媒体设计、广告或宣传策划等相关专业；（3）具有较强的沟通、组织协调能力、逻辑思维能力；（4）能独立编写项目创意方案、需求分析报告、详细设计方案，有扎实的文字功底及一定的美术功底；（5）熟练应用 Photoshop、AE、AI、PPT、AutoCAD、Sketchup 等设计软件；（6）能较好地运营微信公众号，对新媒体和舆论有较强的敏感性；（7）身体健康。

主要工作内容：负责协助采购人做好热线文化品牌打造、对外宣传发声、活动方案策划等工作。

### **2.2.5 人力资源管理员**

配备人力资源管理员不少于 1 名。

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）大专及以上学历，人力资源、公共管理相关专业；（3）具备较好的文字功底及较强的文字编辑和提取能力；（4）熟悉招聘基本流程、了解薪酬福利管理，具有一定的人力资源管理理论基础；（5）

熟悉 Office、WPS 等办公软件各种表格、文档处理应用；（6）具有办公室或人力资源从业经验；（7）身体健康。

主要工作内容：负责人员的招聘、排班、考勤、考核、工资及薪酬待遇；负责做好先进员工的评选、表彰、培养和管理工作；负责组织员工身心健康的谈心谈话活动。

#### **2.2.6 后勤保障员**

配备后勤保障员不少于 1 名。

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）大专及以上学历，中文、文秘或管理类相关专业；（3）具备一定的文字功底及文字编辑和提取能力；（4）熟练应用 Office 等办公软件；（5）1 年以上办公室或文秘工作经验；（6）具备较强的责任意识、保密意识和奉献精神；（7）身体健康。

主要工作内容：（1）负责现场设施设备使用调配并根据规定及时补充；（2）负责各项日常办公后勤保障；（3）负责服务现场大厅及各专用功能室的管理、协调、规章制度制定等工作；（4）负责日常文件收集和档案管理工作；（5）协助对外沟通、联络、接待等工作。

其他综合支撑人员均需符合人员基本条件。

### **2.3 归并热线话务人员**

现场双号并行的热线分别配备话务人员 30 名。包括市场监督 12315 热线 8 名、城管 12319 热线 2 名、公积金 12329 热线 10 名、医保 12393 热线 10 名。

人员基本条件：

（1）思想政治素质过硬，无违法犯罪记录，征信良好；（2）大专以上学历；（3）普通话达二级以上；（4）汉字录入速度不低于 60 字/分钟；（5）具有一定的法律政策水平；（6）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；（7）身体健康。

主要工作内容：主要负责归并热线话务诉求的受理、在线解答、三方通话、转接、派单、催办、回访、归档等基础业务；除做好话务人员基本工作外，组长（话务、网络、派单、回访）主要负责各小组的正常运行，并协助主管做好相关现场人员管理及业务保障。

供应商在投标时需提供：各岗位人员配置表（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。现场相关岗位合并设置时人员条件需就高参照人员基本条件。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。所



有服务人员岗位设置和晋升需经采购人确认，采购人有权对人员提出调整要求，成交供应商需积极配合。所有驻场管理人员以及现场服务人员都必须全力配合采购人交办的各项任务。

#### （四）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。

**供应商在投标时需提供：人员招聘、流动人员补充及培训方案。**

#### （五）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（按照省考核指标口径）                        | 综合满意率不低于 99%，省工单满意率全省领先           |
| 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  | “热线百科”信息引用率 | 引用信息办理的诉求量/诉求总数   | 全省领先，信息引用率大于省定基准值（原则上不低于 80%）    |
| 9  | 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               |
| 10 | 系统运行安全      | 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。 | 原则上不能发生安全事故和服务中断                 |
| 11 | 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 热线诉求问题线索、典型案例以及其他交办的其他数据统计等                                       | 及时报送材料及相关数据，确保报送质量               |
| 12 | 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   |
| 13 | 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                |
| 14 | 专岗人员配备      | 根据采购人要求设置人才、热线百科、媒体宣传等专岗  | 及时响应省、市工作规定，按需设置                 |

|    |        |   |                         |
|----|--------|---|-------------------------|
| 15 | 人员流失率  | 签约后员工自身原因离职，人员流失率<br>=1-实际人数/应配置人数                          | 员工月流失率小于 2%             |
| 16 | 工作管理制度 | 根据采购人要求，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 | 及时制定和完善相关工作制度           |
| 17 | 绩效考评制度 | 根据采购人要求，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、薪酬明细等                   | 及时上报绩效考评办法并统计考核情况、薪酬明细等 |

以上指标如遇不可抗力，则相应指标根据实际情况制定。

供应商在投标时需提提供：业务指标需求响应方案。

## （六）平台系统技术需求

### 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 $\leq 4 \times 10^{-4}$ ；（6）呼叫提前释放概率 $\leq 2 \times 10^{-5}$ ；（7）呼叫释放故障概率 $\leq 2 \times 10^{-5}$ ；（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%。

### 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，成交供应商须派驻不少于 2 名运维技术支撑人员在市 12345 热线话务现场驻场保障。

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。

#### **4. 运维工作要求**

配合采购人承担运维工作中的事项确认、沟通协调和资源调度。

（1）系统配置：负责配置系统权限，包括数据、菜单和流程等，并配置业务信息，包括办理时限、回访策略、常用语模板、诉求标签等；

（2）智能升级：按需建设智能客服、视频客服、坐席助手、智能回访和数据分析等应用，探索建设疑难研判助手、智能陪练、智能管家等应用，不断丰富拓展 12345 热线服务能力；

（3）应用接入：具备快速接入江苏 12345 热线“民声智慧听”一体化服务平台能力，相关对接工作须在合同签订后 7 天内完成，梳理需接入省“民声智慧听”一体化平台的办理系统、智能化应用等，提交应用接入申请，与采购人确认需接入应用情况，制定对接方案，完成应用联调上线工作；

（4）数据使用：按需开展数据共享、服务评估、质效管理、辅助决策等数据分析；

（5）功能优化：负责梳理运行过程中的需求问题，提交问题解决申请，验证、反馈需求问题处置情况；

（5）故障处置：对平台和专线的关键运行指标进行实时监控，遇到 12345 热线平台无法访问、工单无法流转、功能卡顿等系统运行故障，供应商运维人员可及时收到告警并且响应和处理，并及时向采购人报告，验证、反馈故障处置情况；

（6）安全管理：供应商提供对供应商呼叫中心平台、话务现场由供应商提供的相关软件的日常巡检，保障平台及现场相关软件稳定运行，相关系统功能正常使用。全面巡检周期不低于每月 1 次，并出具书面巡检报告。对接收到的安全事件，核实后即刻开展处置，验证、反馈安全事件处置情况；常态化维护系统安全、网络安全和数据安全；

（7）团队配备：配备由管理、业务和技术人员构成的专业运维力量，按照省、市要求开展工作，实现一体化平台运维系统化、科学化、规范化。

#### **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

须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。

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。响应和处理要求如下：

| 故障级别      | 影响范围  | 响应和处理要求   |
|-----------|---|---|
| 一级故障      | 因供应商系统、软件造成的 IVR、坐席全阻。  | 1.10 分钟内响应，30 分钟内启用应急预案，2 小时内到达平台机房现场或采购人现场。<br>2.连续工作直至故障解决。<br>3.进行故障根源分析并提供故障报告。 |
| 二级故障      | 因供应商系统、软件造成的部分 IVR、坐席受阻（三分之一以上），或 IVR、坐席功能严重退化（严重卡顿、不稳定等）。    | 1.10 分钟内响应，45 分钟内启用应急预案，3 小时内到达平台机房现场或采购人现场。<br>2.连续工作直至故障解决。<br>3.进行故障根源分析并提供故障报告。 |
| 三级故障      | 因供应商系统、软件造成的少量或个别 IVR、坐席受阻（三分之一以内），或 IVR、坐席功能轻微退化（轻微卡顿、不稳定等）。 | 1.10 分钟内响应，1 小时内启用应急预案，4 小时内到达平台机房现场或采购人现场。<br>2.连续工作直至故障解决。                        |
| 非供应商原因故障  | 非供应商原因故障的一些影响   | 及时配合相关方进行故障响应、应急预案启用，配合故障定位和原因分析。   |
| 其它系统漏洞和缺陷 | 不影响正常使用的缺陷和漏洞。  | 与采购人协商，按照约定时间计划进行升级修复。  |

供应商在投标时需提供：平台系统技术需求建设响应方案和应急保障方案。

### （七）内部标准化管理制度

以建成全省领先、全国一流 12345 热线平台为目标，成交供应商要制定以下内部标准化管理制度：

1. 明确现场人员组织架构、工作岗位职责，制定岗位工作说明书；
2. 制定现场各类管理制度，包括服务现场管理制度，现场环境规范，各类附属设施使用管理制度，防火防盗等安全措施，信息安全制度，突发事件处置规范；
3. 制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、质检规范、知识库管理规范、现场应急措施等；
4. 制定人员管理制度，包括人员招聘、请销假制度、考勤制度、排班制度、绩效考评制度、奖惩制度、晋升制度等管理办法；
5. 依法建立党团妇及工会，维护职工合法权益，负责相关工作的开展；
6. 成交供应商需严格落实各项管理制度，确保现场服务人员服从管理，统一着装、坐姿端正、精神饱满、桌面整洁，营造良好平台文化。采购人与成交供应商共同负责落实情况检查工作。

**供应商在投标时需提供：标准化制度汇编。**

### （八）综合绩效考核要求

现场所有驻场管理人员和服务人员由成交供应商配合采购人进行日常综合绩效考核，经采购人同意后实施绩效考核、薪酬分配；采购人根据现场派驻管理人员的实际工作表现，在年度评价时设置优秀、合格、不合格的等级，并将考核结果通报至供应商；采购人根据《服务供应商综合绩效考核办法》，设置优秀、良好、合格、不合格的等级，强化对供应商季度和年度的综合考核，考核结果与服务费用挂钩，并明确相关“一票否决”情形和退出机制（年度考核不合格、运行质量及管理处于全省考评后次、出现重大网络和数据安全事故、安全生产、数据造假、党风廉政建设等“一票否决”情形、投诉率居高不下、满意度严重偏低及被明察暗访、上级部门通报及媒体曝光对 12345 热线及市政府造成重大影响等）。

**供应商在投标时需提供：驻场管理人员、服务人员绩效考核和管理方案。**

## 八、其他要求

1. 成交供应商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。需提供：

- (1) 机房安全等级保护及数据安全方案；
  - (2) 其他针对本项目建设的详细服务实施方案和各类证明材料。
2. 成交供应商应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，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采购人，最大限度确保 12345 热线渠道畅通。
3. 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。
4. 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。
5. 在采购人监督下，随机选取第三方审计机构，负责对成交供应商资金使用情况向采购人出具正规书面审计报告。