**采购需求**

1. 项目名称：12345综合服务热线保亭二级呼叫中心项目

2. 项目编号：ZX2020-054

3. 项目预算：暂定183.42万元，如遇上级部门对该项目内容进行调整，相关金额相应调整。比如取消了项目内的软件服务，则预算金额减少30万元，调整到153.42万元。

4. 用途：建设12345综合服务热线保亭二级呼叫中心

5、采购一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **数 量** | **单 位** | **备 注** |
| **1** | 座席人工费用 | 1 | 项 |  |
| **2** | 资源租用 | 1 | 项 |  |
| **3** | 运营维护 | 1 | 项 |  |
| **4** | 设备设施 | 1 | 项 |  |

6、项目需求

1. **座席人工费用**

配置普通话务员8名，班长1名，质检人员1名，运营专员1名

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称/类型** | **分项名称** | **数量** | **备注** |
|
| 1 | 管理人员 | 1.税前工资 | 3 | 工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。 |
| 2.个人缴纳五险一金 | 3 | 五险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，个人缴纳部分取收入基数的15.5%，其中养老8%；医疗2%；失业0.5%；公积金5%。 |
| 3.税后工资 | 3 | 个人税后工资=税前工资-个人缴纳五险一金部分。 |
| 4.企业缴纳五险一金 | 3 | 五险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，企业缴纳部分取收入基数的30.2%，其中养老16%；医疗8.5%；失业0.5%；工伤0.2%；公积金5%。 |
| 5.高温补、餐补及年终奖待遇 | 3 | 高温补贴每年2100元 ，餐补每月150元，年终奖按一个月工资标准发放 |
| 子项整体成本 | 3 | 税后工资+个人五险一金+企业五险一金+高温补贴及年终奖 |
| 2 | 客服代表 | 1.税前工资 | 8 | 工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。 |
| 2.个人缴纳五险一金 | 8 | 五险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，个人缴纳部分取收入基数的15.5%，其中养老8%；医疗2%；失业0.5%；公积金5%。 |
| 3.税后工资 | 8 | 个人税后工资=税前工资-个人缴纳五险一金部分。 |
| 4.企业缴纳五险一金 | 8 | 五险一金缴纳比例根据国家相关规定执行，企业缴纳部分取收入基数的30.2%，其中养老16%；医疗8.5%；失业0.5%；公积金5%、工伤2%。 |
| 5.高温补、餐补及年终奖待遇 | 8 | 高温补贴每年2100元 ，餐补每月150元，年终奖按一个月工资标准发放 |
| 6.子项整体成本 | 8 | 税后工资+个人五险一金+企业五险一金+高温补贴及年终奖 |
| 3 | 管理费 | 1.生产运营费 | 3% | 项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。（总体人工成本\*3%） |
| 2.制服费 | 11 | 团队制服制作费用（2套夏装、2套秋冬装）。 |
| 3.工会费 | 2% | 工会费缴纳比例根据国家相关规定执行，交海南省总工会。（总体人工成本\*2%） |
| 4.意外险、体检费等 | 11 | 意外险65元/人/年，体检费用500元/人/年。 |
| 5.项目运营管理费(20%) | 20.00% | 项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。 |
| 子项整体成本 |  |  |
| ★ 不可竞争单价。为保障12345服务热线话务人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致热线服务不能正常运行，要求话务人员薪资费用包含人工资费和服装费两部分，即薪资费用为不可竞争单价，费用为105.31万。  ★ 配置满足 7×24 小时轮岗值班的热线员 11 人，并负责人员的业务培 训工作，确保甲方热线 7×24 小时正常运行，保证电话等渠道的诉求能够正常接入，保持办件流转的正常处理，负责采编、整理、录入、更新和维护知识库。 | | | | |

1. **资源租用**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | | **规格** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 通信资源 | 专线及数据电路 | 10兆数据电路  **▲**按照相关技术方案要求，结合12345保亭分平台业务量实际情况，对网络线路要求配置1条市内10M专线，用于投标人呼叫中心机房到座席场地专用数据电路。 | 条/年 | 1 | 二级分中心接入省12345呼叫中心专用数据电路 |
| 10兆数据电路  **▲**按照相关技术方案要求，结合12345保亭分平台业务量实际情况，对网络线路要求配置1条市内10M专线，用于投标人接入省12345业务平台（省政务云）专用数据电路。 | 条/年 | 1 | 二级分中心接入省12345业务平台（省政务云）专用数据电路 |
| 50兆互联网专线+云堤防护 | 条/年 | 1 | 二级分中心接入互联网 |
| 电话月租费 | 6部电话租金 | 年 | 5 | 按实际产生费用计算 |
| 2 | 网络接入资源 | 三层交换机 | 以太网交换机主机，48个GE电口，4个GE光口，2个10GE光口，2个Slot扩展槽，双交流电源机型,包含技术规范书中所有的软件 | 套/年 | 1 | 作为连接坐席和呼叫中心平台、业务平台的网络接入。 |
| 防火墙 | 含交流主机/双电源,12个千兆口，所有端口可光可电，CPU：RMIXLS416\*1，内存：DRAM 4G\*1 | 套/年 | 1 | 互联网防火墙 |
| 3 | 云计算资源 （按年付费） | 云主机 | 折合云资源，每台24核VCPU/32G内存/500G，合计4T存储 | 套/年 | 2 | “12345分平台”话务系统软件云计算和存储资源租用费和用量，提供弹性可伸缩的云计算资源服务 存放云服务器本身的数据以及应用数据 |
| 4 | 话务场地资源 | 呼叫中心服务场地 | 独立场地，满足呼叫中心整体运行需要 | 套/年 | 1 | 配套培训室、会议室、展示屏详见表四 |
| 5 | 坐席应用资源 | 坐席应用资源 | 5个坐席及相应配套 | 套/年 | 1 | 含坐席电脑、耳机、电话机、打印机等资源租赁费用详见表4 |
| 6 | 语音网关资源 | 呼叫中心语音网关资源 | 华为UAP9600语音网关  **▲**语音平台技术要求支持10个坐席，IVR语音通道30路，TTS10路， 自动语音通道最大并发量为50路。 | 套/年 | 1 | 作为连接坐席和呼叫中心平台的网关接入。 |

1. **运营维护**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | | **规格** | **单位** | **数量** | **备注** |
| **1** | 软件服务费 | 保亭话务子系统租用费 | 提供坐席工作台、来电视图、语音接续、班长监控、IVR自动语音话务功能; ▲系统基于 B/S 网络架构 WEB 网页操作的系统操作,客户端通过浏览 器即可完成相关业务操作；▲投标人提供的话务坐席软件需要与呼叫中心CTI、省12345工单业务系统进行统一集成，方便热线人员使用和操作，需提供对接厂商的合同关键页及集成系统的界面、功能和承诺函加盖公章或投标专用章。 | 套/年 | 1 | 保亭12345话务子系统承建,详细信息请参见12345话务系统租用明细。▲对于用户因工作需要完善和新增的功能，能够及时进行升级。（新增功能的工作量和费用需经过甲方书面确认可以在维保条款中体现）； |
| **2** | 技术服务费 | 维护服务费 | 针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备维保、日常巡检、程序BUG、故障处理及技术咨询服务等 | 套/年 | 1 | 含专人负责话务现场技术维护支撑和话务设备维保，系统数据支撑等 |
| **3** | 知识库采编  维护 | 知识库采编维护服务 | 套/年 | 1 | 负责各职责知识点框架建设、知识点分类梳理、查无信息处理、按周、月、年负责汇编汇总 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **12345话务系统租用明细** | | | |
| **序号** | **12345** 话务系统 | **功能描述** | 开发工作量（人/月） |
| 1 | IVR 自动语音服务 | 群众拨打 12345 后进入 IVR 流程播放热线欢迎语，并播放接入工号等信息，根据客户提供的常用问题解答，预先录制和设置好答复语音，在人工非服务时间时通过 IVR 流程按键选择相关问题答案播放相关问题答案的录音。 | 7 |
| 2 | 坐席工作台 | 客服人员登录坐席后，首先显示坐席首页。在首页上显示该客服人员的相关信息。信息内容,包括：客服人员基本信息，同时客服人员可以编辑修改自己的姓名等信息。客服人员当日、历史工作量，包括日电话量、月电话量信息等。可以让客服人员第一时间了解自己的绩效。 | 7 |
| 3 | 来电视图 | 待办任务，在显眼位置显示需要客服人员处理及关注的事务。来电进入坐席页面后,系统会将来电人的历史来电记录，患者信息，历史诉求的内容显示在坐席界面。客服人员对来电人历史的来电情况，诉求情况，诉求处理情况、详情处理情况等信息。 | 7 |
| 4 | 语音接续 | 在坐席左侧显示进入坐席的语音来电信息，来电号码、来电时间。系统根据渠道特点不同，提供了不同的功能。具体包括：  语音渠道：基础功能有签入、签出、会话交互、语音接听、语音挂断、示忙、示闲、小休、会话转发、会议、外拨、业务弹屏、状态显示，状态时长显示、排队数等功能。 签入/签出 对于话务员而言，其本职工作就是登入坐席接受来电人咨询，话务员上班后，可以登入普通坐席，通过签入操作可以使公众会话分配到该话务坐席上。同样，选择签出操作，会话将停止分配到该坐席。详见技术方案。 示忙/示闲 对于话务员而言，必然存在休息的问题，而此时公众会话进入的话，就会造成无人服务的恶劣结果，因此可利用系统的示闲、示忙功能，由路由排队队列进行相应处理，从而排除上述情况。 整理状态 对于话务员而言，当前会话结束，立刻会有新的会话分配进入该坐席队列。考虑到话务员在服务结束后，能够有时间填写会话小结，语音坐席系统提供整理状态功能。设置该状态功能后，当前会话结束时，下一个会话将不会被分配进入该话务员坐席，直到话务员手动点击示闲。 小休状态 话务员由于临时有事离开时，可以选择此小休状态，一般为较短的休息时间，此时会话将不会被分配到该坐席。 状态设置 除了在会话时根据即时需求进行坐席状态变更，话务员也可以根据自己的日常工作情况进行个性化状态设置。包括：忙闲状态设置（可选服务后自动示忙或服务后自动示闲），会话进入设置（可设置为自动进入会话或手动进入会话），设置完成后状态会在该坐席账号持续生效。  状态显示 语音坐席系统界面上会实时显示当前坐席账号的会话状态、会话状态时长，便于话务员及时掌握自己的坐席状态。 会话转移/升级 语音坐席支持会话转移功能，话务员在无法解答，或该群众有其他的首问负责话务员时，可将群众在当前渠道的当前会话整体转移给其他在线的话务员进行接待，或升级到班长坐席进行接待。会话下接坐席可看到之前群众的所有会话内容以及上发坐席做出的会话小结。会话转移/升级过程中，会在相应渠道发送会话转移提醒给群众，说明当前服务话务员的变更。 电话接听/挂断 群众电话被分配到话务坐席上时，话务坐席会提示客服人员有电话进入，客服人员可以通过电话接听操作接听群众呼叫；在电话结束后，客服人员可以使用挂断操作挂断当前群众呼叫。 | 12 |
| 5 | 班长监控 | 班长坐席除可具有普通坐席功能进行一般电话接听外，还具有强插监听及业务指导功能、坐席话务状态显示等功能。班长坐席，负责对中心坐席进行现场实时监控以及接待升级会话，协同接待等工作。语音坐席系统支持班长坐席权限以及相应功能。 | 7 |

1. **设备设施**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备设施明细 | | | | |
| 序号 | 内容 | 内容 | 数量 | 规格 |
| 4 | **坐席应用资源** | 话务电脑 | 5 | CPU\*1/内存:4GB/声卡/光驱:无光驱/显示器:17寸正屏（1280\*1024）,网卡，键盘，配双显 |
| 5 | 话务耳机 | 7 | 呼叫中心专用耳麦，宽频耳机 呼叫中心客服专用电话耳麦 头戴式 |
| 6 | 投影仪 | 1 | 3000流明 |
| 7 | 桌面电话机 | 5 | 普通电话机 |
| 8 | 激光打印机 | 1 | 黑白激光打印机 |
| 9 | 办公话务坐席 | 5 | 配小柜、椅子,屏风带玻璃 |
| 3 | **呼叫中心服务场地资源租用** | 机柜 | 1 | 网络机柜 |
| 10 | 员工更衣及鞋柜 | 5 | L850\*D450\*H900mm |
| 11 | 茶水柜 | 1 | L900\*D450\*H850mm |
| 12 | 背景墙 | 1 | L7000\*W100\*H2200mm |
| 13 | 空调 | 1 |  |
| 14 | 场地费 | 1 | 120平方 |
| 15 | 墙面、地板、吊顶装修 | 1 |  |

三、验收标准和要求：

1、交付时间：合同签订后 90 天内、服务期：1年。

2、实施地点：采购人指定地点。

3、付款条件：采购双方签订合同时另行约定

4、验收要求：按招标文件规定和国家行业标准进行验收。