

第三章 采购需求

前提：在本章采购需求中，采购需求内容不允许负偏离，如投标人不满足，则作为无效投标。

一、项目内容

1、项目名称

12345 澄迈分平台信息化采购服务（第二次）

2、项目采购服务的内容

（1）采购平台服务：含 12345 澄迈分平台及坐席相关的资源提供、平台运维及相关的技术服务。

（2）采购运营服务：含运营人工服务和其他运营服务两类，其中的其他运营服务包括提供通信资源、语音网关资源等。

二、项目服务期限及服务地点

1、服务期限

本次项目服务期为合同签订后 36 个月，商务合同一年一签。

2、服务地点

澄迈县

三、采购预算和资金来源

1、采购预算：7994335.93 元。

2、资金来源：澄迈县财政拨款。

3、付款方式：在合同签订生效之日起 15 日内，依照合同金额的 50% 支付首付款，剩余合同金额的 40% 费用按照季度运营考核结果情况分

三次支付，剩余合同金额的 10%费用在合同到期后，按照年度运营考核结果情况支付。运营考核标准按照合同约定条款执行。

四、项目采购服务要求及详细技术指标

澄迈县政务服务中心是承担全县综合性投资服务工作任务的政府单位，负责本级人民政府行政审批和政务服务工作的组织协调、监督管理和指导服务。目前澄迈县没有具备本地话务接入功能，在澄迈县内拨打 12345 热线先转入省话务平台接听，通过省业务平台流转工单给处理人员，处理人员再根据业务情况下发给澄迈各个职能部门。根据《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》的通知（琼政务办〔2019〕3 号）中“市县 12345 平台由本级政府统筹，政务服务部门负责建设管理”，“鼓励市（县）在统一管理体系基础上，结合区域特点探索创新”，“各市县根据本地实际情况统筹建设分平台”等要求，并综合海南省政务中心对省平台多的建设、运营和管理，结合实施方案的通知，现建立“12345 澄迈分平台”，实现本地拨打 12345 热线自主接听和处理。

1、平台技术维护保障服务

（1）网络维护

①坐席和语音平台网络接入运维支撑，网络专线故障诊断及恢复协同；网络安全加固，漏洞整改。

②坐席局域网络设备运行维护（不含硬件保修），包含防墙、交换机等常规维护，配置变更，网络优化及病毒查杀，保障话务正常生产需要。

（2）坐席场地硬件维护（日常维护）

①含整套坐席设备（电脑设备、坐席软件、耳机设备）日常维护，通常有坐席软件重装、通话录音存放、IE 等浏览器升级控件安装、电脑系统打补丁或者重装、坐席端网络调试、话路调试、耳机设备调试等维护工作。

②根据客户需求，每季度定期对客户坐席进行巡检，包括硬件设备及系统软件程序，并对不熟悉系统的客户进行培训指导；

③故障应急处理，网络、系统出现故障时，联系厂家和交换，起应急路由，并远程或者现场做相应支撑。

（3）坐席应用软件保障服务

①现场话务员坐席业务软件系统问题及故障处理；

②使用操作培训，各职能部门日常答疑，操作使用答疑。现场话务员操作异常工单，误操作工单处理，职能部门操作异常工单，误操作工单处理。

（4）呼叫中心语音网关相关维护

①现场坐席日常发生的故障排查、定位故障原因以及解决故障；

②日常管理平台的话务员工号、工作技能以及对应的班组；

③日常检查平台监控台系统，确保系统与现场功能保持一致；

④平台上接入码的配置以及对应的 was 页面上接入码的配置，如无法接入则还需要在排队机上与核心网协调共同排查问题，查看日志定位原因；

⑤话路无法进入坐席，需使用主被叫跟踪消息分析定位流程侧是否有问题；

⑥软化机 openeye 的配置安装以及培训，定位平台上无法通话的

问题。

(5) 知识库采编服务

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。

2、热线运营管理服务

(1) 澄迈分平台管理模块实行 7*8 小时工作制三班倒管理，配备 23 人，负责各项工作，其中：接话模块配备 12 名接话人员，运营模块配备 6 名工单处理人员，1 名业务主管，4 名管理组长。

(2) 运营能力建设规模为：

序号	模块	坐席数（个）	匹配人数（人）	工作时间
1	接话模块	6	12	7*24
2	工单处理模块	3	6	7*24
3	管理模块	3	4	7*24
4	主管	1	1	
合计		13	23	

(3) 运营团队人员运营要求

①话务员（客服人员）

话务员登录坐席后显示客服人员的基本信息、当日业绩和要处理及关注的信息，处理各渠道（语音、微信、网站等）诉求受理、在线解答、工单转派等工作。

话务员在工作期间可以进行签入/签出、示忙/示闲、整理状态、小休状态、状态设置、状态显示、会话转移/升级、电话接听/挂断等操作。

②工单处理人员

负责热线办结工单的回访工作。根据服务运营要求组织生产，确保达到接通率、回访及时率、人员流失率、客户满意率等各类运营指标。负责协助督办员做好项目服务运营工作。

③业务主管

业务主管负责根据服务运营要求组织生产，确保达到接通率、回访及时率、人员流失率、客户满意率等各类运营指标，负责协助运营专员做好项目服务运营工作，负责根据服务情况进行班组成员绩效考核工作。

④组长

在平台上可以进行督办工单是否是符合工单操作流程，收集和整理双方对热线服务运营的需求和问题、反馈，并组织交流、论证、执行，确保热线运营正常、有序进行，制定录音监听考核标准并根据考核标准完成录音监听和服务质量考评工作；负责作为呼叫中心业务与服务的交互枢纽对接业务主管单位，并根据接收到的各类信息逐项对应落实解决，确保热线运营正常、有序进行；负责组织对运营数据、工作流程进行分析，为项目运营优化提供数据支持，并提出有效的应对策略及解决方案，并组织实施提升。

（4）运营团队人员素质要求

普通话清晰流利，具有亲和力、良好的逻辑思维能力和沟通技巧，灵活性强；具有良好的服务意识，有较好的情绪管控能力和抗压能力，能适应轮班（含通宵班）的工作安排；学习能力强，善于团队合作，善于发现工作上的问题并能提出改进意见；有较强的集体荣誉感及团队协作精神，工作认真负责，善于发现问题积极提出改进意见。

（5）运营团队人员培训要求

需成熟的质检系统，对各渠道会话进行统一的质检及评分。具体

包括评分模板制定、质检数据同步、会话评分质检、质检结果反馈、二次质检及综合分析多项功能。

需委派具有实践经验的培训教师为用户方的操作人员针对平台、资源和业务应用进行现场集中培训，使用户能够掌握平台的使用。

需成熟的培训考试系统，可建立题库及培训教材库。可定期对话务员进行相应的考试和培训，每次培训考试结果都记录在系统内，便于后续分析。

需大屏监控软件，监控界面适配话务台席显示屏，可投射当前话务进线分布情况，热点问题受理情况，话务员工作情况。

3、应用资源服务

(1) 分平台坐席功能要求：12345 澄迈分平台需要具备本地话务接入功能

①自动语音服务功能需求：用户在拨打热线时，自动根据客户的需求提供服务。

②具备客服人员在登录坐席后显示客服人员的基本信息、当日业绩和要处理及关注的信息的需求。

③具备来电视图功能，群众来电进入坐席操作页面时，要显示来电人的详细信息，客服人员根据来电人的信息进行操作。

④具备语音接续功能，话务员在工作期间可以进行签入/签出、示忙/示闲、整理状态、小休状态、状态设置、状态显示、会话转移/升级、电话接听/挂断等操作。

⑤具备班长监控功能，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；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。

针对 12345 澄迈分平台，提供话务软件技术维护服务，话务坐席软件技术维护、日常巡检、故障处理及技术维护服务；

①日常运维工作：现场话务系统问题，使用过程中的问题收集汇总，跟进解决；现场故障处理，故障上报，故障协调处理，故障业务恢复等；指导话务报表员正确使用话务报表，讲解话务报表的用途和功能，以及话务报表中各维度的业务场景。

②日常巡检工作：按巡检指标对服务器进行巡检，按巡检指标对各应用进行巡检，并清理应用日志。

③系统故障处理：对现场系统出现故障时，快速进行定位并进行处理；业务恢复后进行现场测试确认，并指导前台正常操作。

④运维文档整理：为客户提供各类报告，整理运维文档，包括《故障处理报告》、《业务系统巡检报告》、《数据库巡检报告》等运维文档。

⑤性能调优服务：定期分析业务系统数据库性能参数，分析各种性能指标数据、告警数据并进行数据库调优服务，对核心业务数据表进行索引及调优服务。

⑥统计分析提数：日常提话务数据、话务统计报表分析支撑工作，包括热线办、电信运营、各职能单位临时性话务数据提取统计需求。

⑦数据库维护运维：数据库备份及检查、数据库存储巡检及扩容、监控及告警处理工作；对数据库链接数、数据库会话数据、数据库定时任务、数据库表空间使用率等进行巡检。

(2) 分平台网络资源及坐席设备要求

①本期澄迈话务座席到省 12345 总平台采用 MSTP 专线连接，申请两条 10M 数据电路分别与省 12345 呼叫中心、省 12345 业务平台连接实现话务的转接和工单委派处理功能；12345 话务台席连接互联网

之间部署一台防火墙防范网络攻击，申请 30 兆互联网专线连接。

②提供话务生产、运营管理所需的电脑、耳机、打印机等坐席配套设备。

4、采购服务内容详细技术标准

序号	品目名称	技术规格及服务描述	数量	单位	备注
一、	话务坐席资源服务				
1	三层交换机	企业级交换机 企业级三层 48 口千兆以太网 +4 口千兆光,网络交换机,双交流电源机型,包含技术规范书中所有的软件	1	台	作为连接坐席和呼叫中心平台、业务平台的网络接入。
2	机柜	网络机柜	1	个	
3	话务电脑	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	13	台	
4	投影仪	3000 流明	1		
5	话务耳机	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	23	个	主用/备用
6	桌面电话机	普通电话机	13	台	
7	激光打印机	黑白激光打印机	1	台	
8	防火墙	2*GE (sfp)+10*GE, 防火墙吞吐量 800Mbps, 至大并发连接数 24 万, 安全策略 1000, 支持入侵防御、数据放泄露、智能策略管理、SSL 加密流量检测	1	台	
9	茶水柜	约 L900*D450*H850mm±5mm	1	个	
10	空调	根据采购人场地配置	2	台	
11	LOGO 制作	背景墙、标语、流程制度上墙等	1	套	按采购人要求定制
12	办公话务坐席	配话务桌、小柜、椅子,屏风带玻璃	13	套	

二、运营及维护					
1	数字电路	10兆数字电路	1	条	二级分中心接入省12345呼叫中心
2	数字电路	10兆数字电路	1	条	二级分中心接入省12345业务平台(省政务云)
3	互联网专线	30兆互联网专线	1	条	二级分中心接入互联网
4	电话月租	13部电话租金	13	部	按实际产生费用计算
5	维护服务	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	1	套/年	含话务现场技术维护支撑和话务设备维保
6	知识库采编维	知识库采编维	1	套/年	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
7	呼叫中心语音资源使用	13个坐席呼叫中心平台资源使用	1	项	作为连接坐席和呼叫中心平台的网接入，用于语音接话。
三、服务团队					
1	项目主管	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	1	人/年	
2	生产管理人员	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	4	人/年	
3	客服代表	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	18	人/年	
4	其他费用	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。意外险65元/人/年，体检450元/人/年。工会	/	/	配置人员共23名，含项目主管1名、管理员4名、客服代表18名。

		费缴纳比例根据国家相关规定执行,交海南省总工会。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。			
--	--	---	--	--	--

注 1: 以上产品需求中的技术参数及其性能(配置)仅起参考供作用,主要目的是为了满足不同用户工作的基本要求,供应商可选用其他产品替代,但替代的产品中技术参数应满足或优于采购文件的要求。

注 2: 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,要求人工费即表中“三、服务团队”包含的所有费用为不可竞争单价,费用额度不得低于¥6420346.90 元。

5、其他非功能性需求

(1) 基本需求

①访问权限控制保障

对管理系统,采用三权分立的方式进行管理。不同用户根据角色分配不同的访问权限,确保数据在可控的范围内被合法授权的人访问。

②平台应急响应服务

如具有大规模影响,或具有严重破坏性质的事件(如政务外网等相关对外服务网页被篡改,服务器区或者办公网遭到攻击或者大面积病毒爆发,政务外网受到攻击不能正常生产等高危紧急事件)的响应。

1、提供现场紧急事件响应

2、7*24 小时应急服务

3、接收到紧急安全事件发生 5 个工作日内,追踪到故障原因检查出相关的安全隐患,提交分析报告和改进建议。

(2) 性能需求

①系统可靠性方面应能够连续 7×24 小时不间断工作，平均无故障时间超过 600 小时，出现故障应能及时报警，软件系统应具备自动或手动恢复措施，自动恢复时间少于 15 分钟，手工恢复时间少于 24 小时，以便在发生错误时能够快速恢复正常运行；

②系统应有较好的兼容性，满足向下兼容的要求，软件版本易于升级，任何一个模块的维护和更新以及新模块的追加都不应影响其他模块，且在升级的过程中不影响系统的性能与运行；

③可采用负载均衡策略，系统可承受高并发用户的访问，并且随着用户量的增长可通过简单增加硬件设备完成负载的配置，初始设计并发容量为 1000b/s；

④常规数据查询响应时间 < 2s；

⑤模糊查询响应时间 < 2s；

⑥90%界面切换响应时间 ≤ 2s，其余 ≤ 3s。

⑦安全保障需求

按照国家和海南省关于信息安全的法律、法规以及等级保护三级的要求，提供完备、全面的信息安全保障，确保售买的基础设施、应用支撑服务、应用服务以及数据安全、可靠、平稳的运行。

本期在澄迈县话务座席跟互联网边界新增部署一台防火墙，对进入互联网的流量进行严格的访问控制。保证互联网不被非法使用和非授权访问。

实现功能：防火墙实现基于数据包的源地址、目的地址、通信协

议、端口、流量、用户、通信时间等信息，执行严格的访问控制。

1) 安全域隔离：部署在各安全区域的边界，对安全区域进行逻辑隔离。

2) 访问控制策略：防火墙工作在不同安全区域之间，对各个安全区域之间流转的数据进行深度分析，依据数据包的源地址、目的地址、通信协议、端口，进行判断，确定是否存在非法或违规的操作，并进行阻断，从而有效保障了各个重要的计算环境。

3) 应用控制策略：支持包括 P2P、IM、炒股、网游、流媒体等类别的应用识别与过滤；支持移动终端的各类常见应用识别与过滤；支持 P2P 应用行为的识别控制；支持网站分类过滤功能；支持基于 HTTP、FTP、SMTP、POP3 等协议及社交网络、网络硬盘、网页邮箱、标准协议等应用的文件类型过滤。

4) 会话监控策略：在防火墙配置会话监控策略，当会话处于非活跃一定时间或会话结束后，防火墙自动将会话丢弃，访问来源必须重新建立会话才能继续访问资源。

5) 网络防攻击控制策略：防止 ARP 欺骗，防冲击波等。

五、服务考核项目和评分标准

1、服务指标（65分）

(1) 接通率：95%（15分）

内容：人工应答总量占人工服务请求总量比率。

计分方法：每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分。

(2) 咨询类诉求一次性解决率：70%（15分）

内容：对来电诉求清楚，知识库内有明确答复信息的，应当立即

答复来电人。

计分方法：每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分。

（3）工单 24 小时回访及时率：100%（10 分）

内容：呼叫中心回访以电话为主，再辅以短信等措施对来电人在工单办结 24 小时内回访办理答复、满意度等信息。

计分方法：每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分。

（4）前台服务满意率：96%（15 分）

内容：来电人对前台服务的情况满意度评分为“满意”及以上的。

计分方法：每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分。

（5）有理由投诉（10 分）

内容：话务员在服务提供过程中被来电用户投诉，经质控评估认定确因服务态度差、业务能力低等问题造成投诉的数量。

计分方法：每发生一次有理由投诉，扣 1 分，如经相关领导投诉、媒体曝光或造成不良社会影响的，每次扣 2 分，扣完为止。

2、人员保障指标（10 分）

（1）服务团队人员半年流失率：10%（10 分）

内容：为保证话务员的整体业务水平和操作熟练度，保证正式独立上机人员半年流失率小于 10%。

计分方法：高于指标值一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止。

3、日常工作完成指标（15 分）

（1）常态报告/数据提交准确率：100%（10 分）

内容：及时根据业务工作要求提供周、月等常态运行数据或相关分析报告，同时，无因系统原因造成的数据或信息误差。

计分方法：每发生一次扣 1 分，扣完为止。

(2) 突发事件响应处置及时率：100%（5分）

内容：及时根据突发事件调整保障安排，确保在非不可抗力情况下情况运行稳定。

计分方法：每发生一次因响应处置不及时造成后续影响或后果的扣1分，扣完为止。

4、运行维护指标（10分）

内容：做好日常管理和维护工作，平台故障响应及时率。

计分方法：未能履行合同第*条“运维服务”中关于故障处理要求的，每次扣1分，扣完为止。

5、奖励指标（加分项）

内容：来电人对话务员提供的服务表示非常满意，并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。

计分方法：每获得来电、来信表扬感谢1次，经核实可加0.5分，每获得锦旗1次，经核实可加1分，最多加5分。