**商务要求应答表**

项目名称：2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目

项目编号：HFGC20252629

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标响应 | 偏离值 | 说明 |
| 1 | **（一）服务周期和服务地点**  （1）服务期：12个月。  （2）服务地点：海南省三亚市。 |  |  |  |
| 2 | **（二）付款方式**  （1）合同生效后，采购人向中标人支付服务总费用的40%作为首付款。服务总费用的60%作为月度考核的金额，3个月为一个考核周期，即采购人每按3个月支付(每个考核期满后次月的15日完成考核)给中标人服务总费用的12%，剩余的服务总费用的12%作为绩效考核金额同第四考核期一起支付(以上约定经考核后支付的金额为当期付款基数，具体付款金额以最终考核确认的金额为准，考核成绩统计周期为12个月的月平均分数)。  （2）双方根据附件《三亚12345热线运营考核标准》进行考核，考核按月度、年度考核，并将年度考核分值进行分档，根据不同等次进行绩效考核确认后的金额支付。  ①三亚12345热线运营考核标准由12项组成，总分值共计110分。  ②分值≧90，支付100%绩效考核金额；80≦分值<90，支付85%绩效考核金额；70≤分值<80，支付70%绩效考核金额；60≤分值<70，支付50%绩效考核金额；分值<60，扣除绩效考核金额,且采购人有权单方解除本合同，本合同约定的其他扣款条款根据实际服务情况另行扣除，不在绩效分数的约束范围内。  ③一年内累计有3个月月均接通量低于考核指标的80%（考核指标以运行管理的接通率考核为准）时，采购人有权单方解除本合同。  （3）双方同意，经双方协商一致，可对考核内容进行调整，双方对考核内容调整的，按调整后的内容执行。  （4）中标人自收到采购人考核结果之日起【5】个工作日内未提出异议的，视为中标人接受采购人考核结果。中标人根据合同约定以及考核结果相应向采购人申请支付以上款项，采购人自收到中标人向采购人开具的符合采购人要求的增值税普通发票后3个工作日内支付价款，因中标人未提供发票、财政拨款、内部审批等原因导致采购人迟延履行付款业务的，不视为采购人逾期付款，采购人不承担违约责任。 |  |  |  |
| 3 | **（三）考核标准与办法**  为推进三亚12345热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保三亚12345热线工作高效运行，根据采购人考核标准对中标人进行考核，特制定本考核标准。(注：以最终签订的合同考核标准为准）  **（1）考核标准（满分110分）**  **1.接通率（所占分值：10分）**  在总合同金额不变的前提下，以话务量复合增长率作为来年业务量评估的计算依据。剔除2022年因疫情极端情况导致的峰值数据254万接通量，以2019年至2024年呼入量平均值82万，月均呼入量约为6.8万作为基数，超过月均呼入量6.8万不计接通率，月呼入量未达到6.8万通实行分级考核，分级考核以月接通率达到95%为考核标准。  计分方法：接通率=平台人工应答总量÷呼入总量。以月呼入量6.8万通为考核基数，95%接通率作为起点，即：月呼入量为6.8万通以下的（不含6.8万通）接通率达到95%，接通率每高于95%一个百分点加0.5分，最高加5分。接通率每低于95%一个百分点扣0.5分，扣完为止。  月呼入量超过6.8万通以上时，以月接通量5.9万通为基数，每接通超出1万通电话，加0.5分，最高加5分。每减少1万通扣0.5分，扣完为止。  数据来源：系统平台话务日报表。  **2.平均接通时长（所占分值：5分）**  目标值：考核分平台接话快捷情况，平台话务接通时长为15s。  计分方法：平均人工接通时长=呼入人工接通时长÷平台人工应答总量。以15s为目标值，若接通时长≤15s，则接通时长为满分；若接通时长≥15s，每超出3s则扣减1分，扣完为止。  数据来源：系统平台话务报表。  **3.响应率（所占分值：15分）**  ①故障响应（所占分值：5分）  目标值：保障平台系统平稳有序运行，如系统发生故障，维护人员应在接报后30分钟内响应，1 小时内到达现场，并及时开启应急电话。（详细的运维响应要求可参照“运维服务质量考核要求”及客户要求调整）  计分方法：如超时不予响应提出解决措施每次扣减0.5分，造成严重后果，扣完为止，并由三亚市营商环境综合服务中心视情节轻重进行扣罚，。  数据来源：三亚市营商环境综合服务中心监督  ②运维响应（所占分值：5分）  目标值：因热线发展需要，中标人应按时维护平台和向采购人提交维护报告，并对采购人提出的平台改造需求进行及时响应，涉及报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，应在需求提交后一个月内实施完毕，如需求较为复杂，双方再另行协商开发时限；涉及流程更改、其他功能改造和超出需求功能改造范围外的需求，应在3个工作日内对需求进行评估并明确完成所需时间并通知采购人。  计分方法：不按时提供维护报告，每超时提供一次扣0.5分；如超时不完成功能改造或不按时提供需求功能建设方案，造成严重后果，扣完为止，并由三亚市营商环境综合服务中心视情节轻重进行扣罚。  数据来源：以采购人书面提出需求、双方确认工作时限，中标人反馈完成工作的相关资料为证据。  ③应急响应能力（所占分值：5分）  目标值：突发公共事件如疫情、自然灾害期间，热线受理量上涨5倍时，需在24小时内以日常坐席数量为基数，增加10%-20%坐席，保障话务接通率稳定。  计分方法：超出24小时未能增加坐席，每次扣1分；若持续48小时未有应急保障方案缓解突发话务量高峰，造成严重后果，扣完为止，并由三亚市营商环境综合服务中心视情节轻重进行扣罚。  数据来源：以系统话务数据为主。  **4.知识库采编（所占分值：5分）**  目标值：考核平台知识库建设情况和根据三亚市营商环境综合服务中心要求响应的各类热线报表、报告编写。每月抽查发现一次日、周、月报、各类材料分析编写不及时、不准确、不规范，扣0.5分，扣完为止；每月知识库录入信息至少1次，覆盖当月80%以上高频咨询问题及经三亚市营商环境综合服务中心确认要求录入内容，每抽查发现一次知识库信息录入更新不及时、不准确、不规范等，扣0.5分，扣完为止。  数据来源：系统统计和三亚市营商环境综合服务中心抽检。  **5.按时办结率（所占分值：5分）**  目标值：考核分平台承办单位在规定时限内按时办结工单的情况。  计分方法：按时办结率=分平台转派工单中按时办结的工单量÷（办结工单量+在途逾期工单量）  数据来源：系统平台话务报表。  **6.抽检达标率（所占分值：10分）**  ①前台受理抽检服务质量（所占分值：5分）  目标值：考核分平台前台受理流程环节中规范处理情况和服务能力。  计分方法：抽检达标率=前台抽检工单平均分/100  抽检工单为上个月有效办结工单量的0.5%—2%，前台受理抽检工单平均分≥99分时，得5分。  数据来源：省平台抽检及质检组抽检结果。  ②后台受理抽检服务质量（所占分值：5分）  目标值：考核分平台后台受理流程环节中规范处理情况和服务能力。  计分方法：抽检达标率=后台抽检工单平均分/100  抽检工单为上个月有效办结工单量的0.5%—2%，前台受理抽检工单平均分≥99分时，得5分。  数据来源：省平台抽检及质检组抽检结果。  **7.满意率（所占分值：10分）**  目标值：话务员全台服务态度满意率需达到95%，前台话务员应以亲切语言，对市民保持热情和友好的态度积极为客户提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；  计分方法：前台满意率=（非常满意+满意+基本满意的评价数量）÷前台满意度有效评价量。  数据来源：系统工单满意度报表。  **8.按时回访率（所占分值：10分）**  目标值：考核分平台工单进入回访阶段的24小时内按时回访的情况。  计分方法：按时回访率=按时回访次数÷当月回访次数  平均工单回访率每低于一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止，挂起单，疑难单不计入考核范围；当回访员人均工作量达到20单/小时，以达到20单/小时的回访量作为考核指标，按满分计，每减少0.1单/小时扣0.5分，每增加0.1单/小时加0.5分。  数据来源：由系统提取和三亚市营商环境综合服务中心监督  **9.合理退单率（所占分值：10分）**  目标值：考核分平台内部及对于省平台转派工单的配合情况  计分方法：合理退单率=（分平台承办单位成功退单次数÷分平台承办单位 退单总次数）×4+（分平台成功退单次数÷分平台退单总次数）×6  数据来源：系统平台话务报表。  **10.投诉率（所占分值：10分）**  目标值：即市民对前台话务员的服务不满或谩骂市民而形成有效投诉及各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）舆情信息涉及12345热线的且确实由热线 前台、热线员问题所致的。  计分方法：  ①客户有效投诉的次数每月累计≤3 件，超过第3次，每一次投诉扣1分，以此类推，扣完为止；如造成不良影响的，视情节轻重每次扣2—10分；  ②经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的涉及12345热线舆情信息，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体扣3分，省级媒体扣2分，市级媒体扣1分；出现在网信办、信访局、省市领导整改批示，经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的，每涉及一次舆情信息，视情节轻重，扣1至3分。  数据来源：抽取录音证实或媒体。  **11.人员流失率（所占分值：5分）**  目标值：人员流失率低于10%。  计分方法：人员流失率不高于10%（不含工作未满1年、主动清退等员工）。以上数据每季度核对，季度考核参照此执行，每高于1%，扣1分，  数据来源：中标人按季度提供数据，三亚市营商环境综合服务中心监督  **12.人员保障需求响应及时率（所占分值：5分）**  目标:因业务量增加或实际工作需要，双方协商需求及合同条款，接到甲方书面通知后，乙方在30个工作日内增加相应的工作人员。  计分方法:超时不提供工作人员，由甲方视情况轻重扣1-5 分，扣完为止。  数据来源：甲方书面通知函和乙方人员工资报表。  **13.附加项（所占分值：10分）**  ①业务管理（5分）：中标人创新工作机制、改革体制、创新出台管理规范等经采购人认定，每项加1分；中标人组建宣传工作小组对热线平台、热线业务进行宣传推广经采购人认定，每项加1分；中标人保障数据报表队伍稳定，提供专业化数据分析报表报告等材料经采购人认定，每项加1分，最高加5分。  ②活动管理（2分）：热线员配合参加热线办组织的各项活动，积极参与、组织得力，每次加0.2分；获得较好的团体荣誉、社会评价，每次加0.2分；最高加2分，无故不配合参加党务、工会、团支部、妇联、其他媒体宣传活动，每次扣0.2分，最高扣2分。  ③表扬管理（3分）  A.出现在各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）涉及12345热线员及平台的表扬，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体加2分，省级媒体加1分，市级媒体加0.5分；领导对12345热线平台的批示表扬及机关颁发的各项荣誉，按照不同级别来判断，国家级加3分，省级加2分，市级加1分；第三方评估颁发的荣誉每次加1分；市民送锦旗每次加0.05分；市民来电表扬每次加0.05分。最高加3分。  B.荣获年度奖项的，在年度考核总分的基础上按照不同级别来判断，国家级加0.4分，省级加0.2分，市级加0.1分。  C.讲解管理（1分）：根据实际工作需要，及时安排接待讲解人员，接待讲解人员按照接待讲解工作流程和规范做好接待讲解工作，每次加0.2分。安排人员配合迎检，每次加0.2分，最高加1分。  （2）考评标准  按照合同约定，每年考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。  1）依据考核标准，综合得分达到90分及以上为优秀；  2）依据考核标准，综合得分达80—89分为良好；  3）依据考核标准，综合得分达60—79分为合格；  4）依据考核标准，综合得分达到60分以下为不合格。  （3）考核绩效标准  为推进12345热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，将三亚市12345政府服务热线服务外包中12%费用作为考核绩效，扣除合同执行不当的金额后，根据任务的量化和指标评分，可划分为三个档次进行发放。  1）根据考评标准，综合得分为良好以上，支付全部绩效奖金。  2）根据考评标准，综合得分为合格，支付一半绩效奖金。  3）根据考评标准，综合得分为不合格，不支付绩效奖金。  呼叫中心对考核结果存在异议，可向热线管理部门申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线管理部门领导申请复核。 |  |  |  |
| 4 | **（四）项目衔接工作要求**  （1）总体要求：避免因系统切换导致工单处理、客户咨询等业务中断。确保历史通话记录、客户信息、工单数据等关键信息不丢失。明确新旧服务商的工作边界，避免后期出现问题时责任不清。帮助新服务商快速熟悉系统架构和业务逻辑，减少磨合期  （2）具体要求：供应商于项目中标后及时进场组织合同签订，同步开展交接前工作勘探，提前收集相关信息、资料，包括但不限于现场管理制度、接口文件、服务需求等，为项目交接提供充足的准备时间，并于合同签订后，限于10日内完成项目交接。  系统设备交接采用 “关键任务并行推进、资源集中饱和投入、风险分级实时管控” 策略，聚焦数据迁移、系统部署、人员培训三大核心任务，通过多组同步作业、延长工作时间、简化非必要流程，在保障业务连续性和交接质量的前提下压缩工期。  新旧热线话务服务团队交接遵循 “人员快速熟悉、业务即时承接、服务质量不降” 原则。核心目标为：实现团队人员信息与职责 48 小时内全面对接；3天内完成业务流程与知识体系高效移交；通过高强度培训与实时支持，确保新团队7天内独立承担话务服务工作，保障热线服务不间断、群众满意度不下降。  （3）项目交接内容：包括但不限于场地交接、原热线员交接、平台交接、数据交接、网络交接、文档资料交接等内容。具体要求如下：  1、场地交接  从接收单签收之日起，场地的管理权即归新服务方，新老服务商应对以下内容进行签收：  工作区、生活区和支撑用房包括不限于以下内容：  基本情况：地址面积、楼层、门宽、图纸  水电情况：电源、电量、电线及开关、配电箱柜、母线、位置安装  空调和消防：空调末端数量功率、控制面板安装位置和数量；  消防控制箱和探头数量安装位置  隔断：公共隔断、石膏板、玻璃、砌体  结构条件：承重、层高、地面、天面  牌匾及展板：位置及尺寸、电源、壁画、宣传栏等。  场地设备设施接受：话务桌椅、会议桌、沙发、茶几、文件柜保险柜、卫生清洁设备设施。  2.原热线员接收  原热线员接收，本着能收尽收、勉力挽留、薪酬上涨、文化认同等：  3.平台交割  平台交接主要包括隶属于招标人的服务器、交换机、网络安全设备、存储、系统平台、应用系统软件、成品软件等。各类别主要交接内容如下：  服务器：品牌、规格、型号、配置、数量、部署位置、购置时间、维修维护情况等。  交换机：品牌、规格、型号、配置、数量、部署位置、购置时间、维修维护情况等。  存储：品牌、规格、型号、配置、数量、部署位置、购置时间、维修维护情况等  成品软件：包括操作系统、数据库、中间件的厂商、版本、购置时间、升级记录等  平台交接：原系统平台和新平台有一个并行过渡期，为此需要专门的割接方案  原应用系统：开发语言、应用环境、升级情况、访问频次、主要功能等。  4.数据交接  数据交接包括：工单、数据字典、数据目录、知识库、案例库、数据分、音视频数据、考核数据、监管数据等，并为此制定专项接受方案。  5.网络割接  网络割接包括：结合当前网络规划，对网络设备、线路、配置等进行升级、迁移、扩容或调整，实现网络架构优化、性能提升或故障修复，满足项目网络需求。  6.文档资料  文档交接特指所有纸件，包括规范、标准、通知、美文、分析、督查、工单、人员档案、图纸、会议纪要等。  （4）供应商根据本项目要求及实际情况，制定明确、具体的项目衔接工作方案。 |  |  |  |
| 5 | **（五）项目应急措施要求**  根据本项目要求及实际情况可能发生的突发事件，制定相应的应急预案，明确应急处置程序和资源需求，建立应急响应机制，包括指挥系统、信息报告、资源调配等方面，确保应急处置的高效性和协调性。做到事件前检查及演练、事件中应急响应及事件后总结和提升。 |  |  |  |

注：1.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

2.表格长度和内容可根据需要自行调整。

**投标人名称（加盖公章）：**

**日期： 年 月 日**