**2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包合同**

**签约地点： 中国海南省三亚市**

**签约时间： 2025年 月 日**

甲方：三亚市营商环境综合服务中心

地址：

法定代表人：

邮编：

乙方：

地址：

法定代表人/负责人：

邮编：

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规和2025年8月 日公开招标（项目名称：2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目，招标编号：HFGC20252629）的采购结果及采购文件的要求，本着平等互利、相互信赖、共同发展的原则，甲乙双方经友好协商，就三亚市12345政府服务热线（以下简称“三亚12345热线”或“12345热线”、“热线”）运营外包服务相关事宜达成本合同。

**第一条 外包服务内容**

甲方依托乙方呼叫中心平台建设，通过多媒体坐席及移动终端坐席接入，打造一个基于电话、网站、微信等渠道融合的立体化服务平台，确保平台所有系统运行稳定，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业和智能的服务。同时，乙方负责统筹三亚12345热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚12345热线日常工作，保证服务质量。

**第二条 外包服务方式**

甲方将三亚12345热线运营服务外包给乙方，乙方根据采购需求-技术要求（见附件1）提供服务并达到相应的要求。

**第三条 外包服务期限**

本合同外包服务期限自2025 年 月 日-2026年 月 日结束。

**第四条 双方的权利与义务**

**（一）甲方的权利与义务**

1.甲方对乙方提供的电信服务质量具有知情权、质询权、建议权。

2.甲方作为乙方的大客户，享受乙方提供的“一站式服务”,包括但不限于如业务咨询、受理、收费以及故障处理、技术服务等。

3.甲方工作人员有权无偿参加乙方为电信大客户举办的各类电信技术培训班。

4.甲方在使用本业务过程中，经双方协商，有权通过书面通知形式要求乙方调整座席数量、人员数量、工作时间、业务流程等。

5.甲方应配合乙方完成系统调试运行，并按本合同的相关约定按时、足额支付使用费用。

6.甲方对乙方的通信网络结构及设施应给予保密，不得向第三方提供设备的种类、型号等相关资料。

7.乙方招聘的服务团队人员与甲方不存在劳动或劳务用工关系，但甲方有权在工作需要范围内对上述人员进行调配。乙方应依法维护所聘服务人员的正当权益。因乙方招聘的服务人员产生的劳动争议及责任全部由乙方承担，与甲方无关，如因此给甲方造成损失的，应由乙方负责赔偿。

8．甲方与乙方共同参与12345热线运营中心人员招聘，可对应聘人员进行综合打分，完善招聘条件。

9.其他未尽事宜，甲乙双方本着平等互利和相互信任的精神友好协商解决。

1. **乙方的权利与义务**

1．乙方负责人员的招聘、业务培训、人员管理、工资发放等相关工作，同时应将工作情况及时向甲方反馈，接受甲方监督和考核。若因乙方未履行义务造成甲方损失的，甲方有权在应付款项中先行扣除并通知乙方，同时仍有权就不足弥补损失的部分向乙方追偿。

2.乙方应在甲方要求的时间内完成呼叫中心系统上线以及正常运行。

3.乙方设置客户经理和7×24小时值班电话，为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务，包括但不限于业务咨询、受理及障碍申告等服务。

4.在本合同服务期内乙方应按国家电信主管部门颁布的电信服务标准确保三亚12345热线平台与相关设备、线路正常运行。

5.乙方应确保热线的接通率、应答率等，做到热线电话打得进、接得起、办得好，保证本合同要求的服务质量不因情况突变造成质量下降。

6.乙方对甲方提出的障碍申告应优先处理。故障修复时间依据相关规程和规范及按电信服务承诺的故障等级修复时间要求内完成。

7.乙方负责聘用服务团队人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖金及加班费，合理安排团建、考察学习等活动。原则上，普通话务人员月均人工成本不低于5822元（含企业和个人缴纳五险一金部分），管理人员月均人工成本不低于6652元（含企业和个人缴纳五险一金部分），双语话务人员月均人工成本不低于10809元（含企业和个人缴纳五险一金部分），但需结合人员实际工作情况（含在岗时间、到岗情况、工作性质、工作量、工作时长、考核情况等）进行调整，如有必要可低于本标准。以上人工成本包括但不限于工资、绩效、个人及单位五险一金、年终奖金、加班费、团建、考察学习、体检、培训、保险及其他相关费用。

8.乙方负责制定人员选聘、培养及考核管理制度。乙方需进行基本的服务礼仪培训、沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗；乙方需建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考甲方对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。专席工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，乙方应在甲方提出退回该人员的要求之日起15个工作日内无条件更换合格人员上岗，并以书面的形式向甲方报备解聘人员名单。因解聘造成的一切纠纷均由乙方自行处理，甲方不承担任何责任。

9.乙方负责三亚12345热线平台的接线、协调处理、反馈等办件处理工作。

10.乙方负责三亚12345热线后台的办件审核、回访、复核审核、督办等工作，定期整理超时办件进行催办跟踪，汇总推诿、扯皮、谎报办件审核情况，并向甲方提供书面报告；对甲方提出疑问的地方应委派专人进行解答。

11.乙方负责热线所有文件流转、宣传文稿、公文函件等材料的撰写工作及调研分析的数据统计工作等。

12.乙方负责解决话务现场计算机系统的故障、维护及升级工作，定期对机房设备进行巡检。

13.甲方的本地坐席会随着乙方三亚12345热线平台的升级而升级，非因乙方的过错原因，在参照同类城市政府热线平台话务受理强度的基础上，当本年度话务总量增减超过上一年度话务总量的15%时，每增减5%乙方有权向甲方提出增减相应的人员管理运营费要求，制定合理的增减测算依据并经甲方书面同意后方可增减。

14.乙方应及时对系统平台进行日常维护巡检及新需求支撑，保证系统平台良好运行，并每周给甲方提供平台维护报告。

15.为更好运营热线，甲方提出报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，乙方在本合同服务期限内免费为甲方提供5次功能修改。若甲方提出新的功能模块开发和业务流程改变的需求，不在此招标需求范围内的，需甲乙双方协商评估后签订补充协议并另行结算其费用。

16．乙方提供的呼叫中心平台服务中包括呼叫中心平台软硬件使用、光纤电路、坐席维护、坐席桌面市话、平台维护等内容。

17．对可能影响系统运行网络安全的重大事项，包括负责人及重要工作人员变更、业务转型、合并重组、投资并购等，乙方应提前告知甲方，并提出相应的解决方案。

18．乙方每年12月份向甲方提交该年度信息系统维护的网络安全报告，报告至少包括数据安全管理情况，平台关键软件核心硬件安全情况，管理团队变化情况等。

19.乙方应按照甲方的要求做好知识库功能的更新、优化等及知识的采编、整理、录入、分类、更新和维护等工作，提升平台运行效能。

20.乙方应根据本合同约定、附件的内容及2025年 月 日公开招标（项目名称：2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包，招标编号：HFGC20252629）的采购文件的要求，以及乙方投标文件的承诺，全面履行其义务。

21.乙方有义务按《2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目交接风险防控方案》（见附件4）的要求与原服务供应商或在本合同服务期满后的下一任服务供应商完成业务交接，确保热线平台顺利过渡。

22.乙方可以在与下一任服务商交接期内收取费用，但各项费用均不得超过本合同所约定的对应项费用，具体以乙方和下一任服务商协商为准。

23.在本合同服务期内，乙方需提供系统三级等保测评报告和三级密码应用评估报告，确保软件部署、运行满足网络安全防护要求。

**第五条计费与付款**

1.付费内容：

本次服务外包的服务总费用包含：软件服务费、硬件服务费、网络租赁服务费、固话语音服务费、坐席热线运营费（含人员薪酬等）和场地租赁及物业服务费（费用分列见合同附件3）。以上费用包括但不限于人工、管理、技术开发、迭代和完善性修改、系统日常维护、办公耗材与设备、服装、团建、税金、餐费等乙方为履行本合同所需的全部费用，其中人工成本要足额用于人员开支并提供规范的支付依据。除另有约定外，甲方不再为本合同的履行另行支付其他费用。

其中，关于坐席人员薪酬方面：

1. 热线运行过程中，座席、人员数量可以根据业务发展情况进行变更，也可采取技术开发和智能化手段提升服务质量，但必须由乙方提交书面可行性方案并征得甲方同意后才能实施。
2. 为保证招聘的话务人员的平均薪酬不低于社会同期薪酬水平，降低话务人员的流失率，甲乙双方可以根据社会经济、物价、劳动成本等因素对话务人员的薪酬部分进行协商并调整服务费。
3. 乙方合理安排座席和话务员数量，保证按一个话务坐席不少于两名工作人员的配置。

2.付费金额：

经双方协商，在本次合同服务期内2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包总费用为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元整（小写¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元），分为以下六部分：

①软件服务费（具体详见附件3）：本合同服务期限内为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元整（小写¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

②硬件服务费（具体详见附件3）：本合同服务期限内为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元整（小写¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

③网络租赁服务费（具体详见附件3）：本合同服务期限内为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元整（小写¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

④固话语音服务费（具体详见附件3）：本合同服务期限内为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元整（小写¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

⑤坐席热线运营费（具体详见附件3）：本合同服务期限内为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元整（小写¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

⑥场地租赁及物业服务费（具体详见附件3）：本合同服务期限内为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元整（小写¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

3.付费方式：银行转账。

4.付款方式及发票开具条款如下：

1.本合同生效后，甲方向乙方支付服务总费用的40%。服务总费用的60%作为月度考核金额，每3个月为一个考核周期，前三个考核期甲方(每个考核期满后次月的15日前完成考核)向乙方支付服务总费用的12%，剩余的服务总费用的12%作为绩效考核金额同第四个考核期考核金额一起支付(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2《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，扣除全部绩效考核金额,且甲方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，甲方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.乙方自收到甲方的考核结果之日起【5】个工作日内未提出异议的，视为乙方接受甲方的考核结果。乙方根据合同约定以及考核结果相应向甲方申请支付以上款项，甲方自收到乙方向甲方开具的符合甲方要求的增值税普通发票后3个工作日内支付价款，因乙方未提供发票、财政拨款、内部审批等原因导致甲方迟延履行付款业务的，不视为甲方逾期付款，甲方不承担违约责任。

5.乙方的收款账户

开户名称：

开户银行：

账号：

**第六条 保密**

1.甲、乙双方对双方合作及本合同的内容负有保密义务。未经对方事先书面同意，任何一方不得将双方的合作及合同的具体内容披露给第三方。但如因政府监管、审计、法律法规要求，甲方有权向相关部门或第三方依法披露相关信息，且不视为违约。

2.乙方对甲方提供的政府直属各相关部门领导和负责人的联系电话号码具有保密的义务，非因业务需要不得对外泄露。

3.乙方应保证，乙方相关工作人员依法或在履行本合同过程中取得的该项目文件、资料及数据等保密信息和了解的情况，不得用于进行项目管理、执行及维护以外的任何其他目的；一旦发生员工向第三方披露该项目保密信息的，由此引发的任何法律责任由乙方承担。

4.本条中的保密规定在本合同期满或终止后仍然有效。

**第七条 违约责任**

1.甲方应及时、足额地向乙方支付本合同第五条中约定的呼叫中心相关费用。甲方如无正当理由逾期不支付费用，乙方有权要求甲方补交所欠费用，并向甲方每日加收所欠费用万分之壹的违约金。甲方如超过约定期限90日仍未支付费用，乙方将暂停向甲方提供服务；甲方如在乙方暂停服务90日内仍未补交费用和违约金，乙方将终止提供服务，并将依法追缴欠费和违约金，直到甲方足额支付费用并向乙方提供出书面的继续使用电信业务的申请。

2.在合同服务期限内若甲方擅自终止合同或超过合同约定付款期6个月时间不支付费用的，则视为甲方违约，甲方应按服务总费用的5%向乙方支付违约金。

3.在合同服务期限内，若乙方擅自终止合同或停止服务，则视为乙方违约，乙方应退还甲方已支付的使用费，并按服务总费用的5%向甲方支付违约金。

4.乙方未能按合同约定及附件的要求，或者招标文件的要求提供服务的，则每日向甲方支付1000元的违约金，同时须按甲方要求继续履行合同。

5.乙方未依约履行本合同及附件，或者违反招标文件的要求的，应承担相应的违约责任；乙方的违约影响本合同履行的，甲方可解除本合同，并由乙方按服务总费用的10%向甲方支付违约金。

6.乙方提供外包服务不符合本合同约定及附件的要求，或者不符合招标文件的要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用；经过三次更正和修改后仍未达到相关约定或要求的，甲方有权解除本合同及具体技术服务外包合同，乙方应退还甲方已支付的费用，并按服务总费用的10%向甲方支付违约金。

**第八条 免责条款**

由于不可抗力或相关管理政策变更因素，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任；在不可抗力影响消除后的合理时间内，甲乙双方经过友好协商之后或一方应当继续履行合同各项条款。

**第九条 服务要求条款**

1.热线平台因业务失误、网络安全问题被市级及以上主管部门通报批评的，或造成业务停滞超过一小时以上的，或造成不良社会影响的；根据问题严重程度，每次问题扣减不少于三亚12345热线外包服务总费用的0.1%。

2.关于话务员的管理，乙方应设置明晰人员管理职级，构成合理，鼓励能上能下，明确职务晋升，深挖潜能，激发活力。乙方应协助12345热线运营管理中心在每个考核周期开始10日内将人员岗位情况报备甲方。

3.乙方派驻12345热线运营中心管理人员须征得甲方同意。不能胜任工作的12345热线运营中心管理人员，甲方提出意见后，乙方应在两周内予以调整或撤换。

4.现有三亚12345热线话务员工资全部执行明薪制，针对所有入职人员，应每月末向甲方提交工资报表，工资报表应明确工资构成、工资明细和计算依据。对乱发乱扣工资行为要及时纠正。若经甲方发现并核实后仍不予纠正的，每确认1起，扣减当期人员管理运营总费用的3％。

5.乙方要根据全体外包人员工作能力，量化取值，并划分为5级薪酬制，薪酬制应于本合同签订后一周内提交甲方征求意见，甲方同意后执行。

6.乙方要保持队伍稳定，减少流失率，全年总人员流失率不高于10%。

7.如甲方发现乙方存在冒用人员领取工资行为，每发现1起，一经查实，乙方应退还全部冒领工资，同时甲方有权扣减当期人员管理运营总费用的3％。

8.乙方应确保夜班值守队伍稳定，加强夜班值守，保障夜间应急处置能力和接通率。

9.乙方应配合甲方委托的第三方开展本合同执行情况的业务审计。

**第十条 数据知识产权**

1.数据产权归属界定

（1）鉴于三亚市12345系三亚市政府设立的服务平台，承担着为市民、游客、企事业单位或其它组织提供非紧急类咨询、求助、投诉、建议、举报及其它有关公益服务的重要职责，在履行该职责过程中所积累的数据理应归属于三亚市营商环境综合服务中心，以保障数据能够持续服务于公共利益以及城市治理等相关工作。因此，本项目提供语音平台系统所产生的“热线来电信息”数据的产权归属于三亚市营商环境综合服务中心。

（2）乙方在提供服务期间，仅基于服务合同约定获得对数据的有限使用权，无权主张数据产权。具体而言，乙方参与热线运营工作，在处理热线来电信息时接触和运用相关数据，系为完成热线服务任务的必要操作，数据的所有权不因乙方的使用行为而发生转移。并且，来电群众虽为数据的产生源头，提供了个人诉求等信息，但在拨打12345热线时，已默认遵循热线的数据收集、使用规则，其目的是获取公共服务，并非保留对数据的产权，因此，乙方不享有热线来电信息数据的产权。

2.数据使用规范

（1）新旧服务商使用规范

①使用目的限定

旧服务商在系统交接过渡阶段，使用数据仅用于确保服务的连续性以及协助新服务商熟悉业务。

新服务商在正式承接服务后，使用数据应严格围绕提升热线服务质量、优化业务流程以及为政府决策提供数据支持等目的。如通过分析来电数据的热点问题分布，优化知识库内容，提高话务员应答准确率；通过挖掘不同时间段的话务量数据，合理安排人力调度等。

②使用权限分级：对新旧服务商的工作人员设置不同的数据使用权限。

普通话务员仅能访问与当前工作任务直接相关的来电信息，如正在处理的工单详情、同类问题的历史案例参考等，且只能进行查看、阅读操作，无权对数据进行修改、导出。

技术人员在进行系统维护、优化时，可在特定时间段内获得对部分技术相关数据（如系统日志数据、数据接口调用记录等）的访问权限，但需要提前提交详细的数据访问申请，说明访问目的、访问时间、访问数据范围等信息，经三亚市营商环境综合服务中心审批通过后方可操作，且操作过程需全程留痕。管理人员可查看汇总后的业务数据报表（如月度来电总量、各类诉求占比等），用于团队管理与业务决策，但对于涉及个人隐私的详细来电信息，如需查看，同样需遵循严格的审批流程。

③数据脱敏处理

在新旧服务商使用数据过程中，凡是涉及来电群众个人隐私的数据，如姓名、身份证号、联系方式、详细家庭住址等，必须进行脱敏处理。可采用替换、加密、掩码等多种脱敏方式，例如将姓名替换为姓氏加“先生/女士”，身份证号中间几位用“\*”代替，联系方式仅显示前三位和后四位等。对于企业相关数据，涉及企业商业机密的部分（如企业未公开的财务数据、核心技术信息等）也应进行相应脱敏，确保数据在使用过程中不会对个人和企业权益造成损害。

（2）三亚市12345热线数据内部使用规范

①数据共享范围：三亚市12345热线内部不同部门、岗位之间的数据共享需基于工作需要进行严格限定。数据分析部门可获取全量的来电数据用于深度分析，但需对数据进行安全隔离，防止数据泄露至其他无关部门。与其他政府部门之间的数据共享，必须有工作协同需求。

②审批流程建立：内部人员如需使用超出其日常工作权限的数据，必须提交数据使用审批申请。申请内容包括使用目的、使用数据范围、使用方式、预计使用期限等信息。审批流程由数据管理部门负责牵头，涉及安全、合规等多部门联合审核。对于高敏感度数据（如涉及重大舆情、群体性事件的来电数据）的使用申请，需经三亚市12345热线管理部门高层领导审批通过后方可执行。在审批通过后，数据使用人员需严格按照审批内容使用数据，不得擅自扩大使用范围或改变使用方式。

3.监督与保障措施

（1）设立监督机构：由三亚市12345热线管理部门的相关负责人组成监督小组。对数据产权归属情况进行定期审查，确保数据产权始终明确归属于三亚市营商环境综合服务中心，防止出现任何形式的产权纠纷或侵权行为。对数据使用情况进行日常监督，包括新旧服务商以及内部人员的数据操作行为，及时发现并纠正违规使用数据的现象。

（2） 安全保障措施

制定严格的数据安全管理制度，明确规定数据采集、存储、使用、传输、销毁等各个环节的安全操作规范和责任人员。在数据采集环节，规定只能采集与热线服务相关的必要信息，不得过度采集；在数据销毁环节，明确规定数据销毁的条件、方式以及审批流程，确保数据在不再需要时能够安全、彻底地销毁。对违反数据安全管理制度的行为制定严厉的处罚措施，包括但不限于警告、罚款、解除合同（针对服务商）等，情节严重的依法追究法律责任。

**第十一条 争议解决条款**

1.本合同为双方共同意愿签订，若有未尽事宜，由双方协商解决。双方可另行签订相应的补充合同或附件，有关的补充合同或附件与本合同具有同等法律效力。

2.本合同期间如有争议，可由双方通过友好协商解决；如协商无法解决，任何一方有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

**第十二条 协议生效及其他**

1.本合同自甲乙双方签字盖章之日生效。

2.本合同一式[六]份，甲乙双方各执[贰]份，代理公司[贰]份，具有同等法律效力。

3.任何一方未经另一方同意不得向任何第三方透露本合同的签订及其内容。任何一方向其关联公司透露的，不受此限。

4.如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其它条款不受影响。

5.对本合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。

6.本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内同确定各方的权利义务。

7.本合同附件为不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

8.鉴于三亚12345热线运营服务外包项目每年要进行公开招标，如2025年度项目的中标单位是第三方，在本合同履行期限届满前10日，乙方负有配合新的中标单位办理好相关的交接手续的义务，以确保在交接过渡期内12345热线平台平稳过渡。

本合同附件：

1.采购需求-技术要求

2.三亚12345热线运营考核标准

3.台服务费和人员管理运营费

4.《2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目交接风险防控方案》

（以下无合同正文）

（合同签署页）

甲方：三亚市营商环境综合服务中心

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

[ ]年[ ]月[ ]日

乙方：

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

[ ]年[ ]月[ ]日

附件1：

**采购需求-技术要求**

**（一）指导思想**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记“4·13”重要讲话以及关于海南工作的重要讲话和重要指示批示精神，紧紧围绕推动三亚经济社会高质量发展、奋力打造海南自由贸易港建设新标杆，适应海南自由贸易港城乡融合的大趋势，以提升党建引领基层治理水平为主线，以信息平台和政务服务热线为支撑，以“片长+网格长+12345 热线”管理机制为基础，拓宽群众和市场主体的诉求反映渠道，快速解决诉求问题，进一步优化和改善营商环境，让人民群众生活更加幸福美好，让市场主体感受到实实在在的变化。

**（二）软件服务总体要求**

提供语音平台系统服务，包含多媒体呼叫中心、人工座席、自动业务、呼叫管理功能、配置管理等核心功能，提供语音平台运行必要的计算资源、网络安全三级等保及密码应用防护体系，协同客户完成工单系统与语音平台的对接及其他必要工作，满足以下性能要求：

（1）可支持100个多媒体坐席；

（2）坐席利用率>85%；

（3）排队机接续故障率<0.01%；

（4）系统忙时接通率>99.5%；

（5）客户按键接入之后，系统响应时间<1秒；

（6）人工到自动、自动到人工的呼转成功率>99%；

（7）在线保留呼叫记录信息的记录不少于12个月。

**（三）语音平台系统要求**

(1)热线服务团队须根据采购人的要求至少配置100个卡座及话务坐席配套的电脑、线路等（根据业主实际需求无条件增减坐席配套设施，无额外费用），配置话务座席不低于100线IP软电话（含移动端许可和PC端座席许可共享）、不低于30个固定电话、不低于100线录音资源以及中继接入10线的IVR语音资源;在应急或特殊场景下（如重大自然灾害、重大公卫事件等），可提供不低于17人的虚拟团队，且根据具体班次可同时使用的IP软电话和录音资源。

(2)热线服务团队需提供语音平台系统的二次业务开发能力和开放接口（含Web\APP\Windows等平台的sdk），免费为三亚市12345工单系统（及其所有子系统）、三亚各区热线工单系统、三亚各政府职能单位热线工单系统等业务系统提供相适配的功能、模块、接口等，支持采购人后续业务系统的升级和完善。

(3)语音平台系统应具有双通道录音功能，并通过接口实现随时听取投诉的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的留言录音要求保留不低于1年，并按要求存储于采购人指定的区域。

(4)基于语音平台系统上的呼入、呼出等数据（含话户数据和运营管理数据）在服务期间完全属于采购人所有，应及时提供给采购人，并按要求存储于采购人指定的区域。

(5)热线服务团队须及时向采购人提供三亚12345语音平台相关的系统清单文档（包括但不限于网络安全情况、软件功能参数等）；采购人有权自行采购符合工信部入网条件的设备与系统，对三亚12345语音平台进行扩展与完善（采购设备产权归采购人），热线服务团队应积极配合核心网IMS网络与12345平台接入的音视频通信对接，最大程度减少新增专线，如可复用原有网络链路或一次性技术咨询服务，则不能收取任何费用，如确需新增专线或长期租用IDC机柜服务等，则价格双方协商。

(6)热线服务团队的语音平台系统须提供相应端口，允许三亚市电子政务外网的网络、三亚12345工单系统（及其所有子系统）、三亚各区热线工单系统、三亚各政府职能单位热线工单系统等的接入，实现网络链路冗余，线路由采购人协调相关单位提供。热线服务团队须根据采购人实际网络需求变化进行相对应的网络和端口调整，确保业务系统正常运行。

(7)需要保证三亚热线与其他各市县、省热线的坐席通话互转，确保紧急情况的话务资源统筹调配，录音文件格式与其他市县一致，至少满足VOX、WAV、MP3中的1-2种。

(8)确保语音平台系统至三亚坐席端的网络全程保持双路由组网模式，提供应急预案。

(9)如服务采购单位基于资源整合要求需要热线服务团队配合迁移系统，热线服务团队须无条件配合，且不得收取任何费用。

**（四）总体架构**

**（1）总体业务关系图**

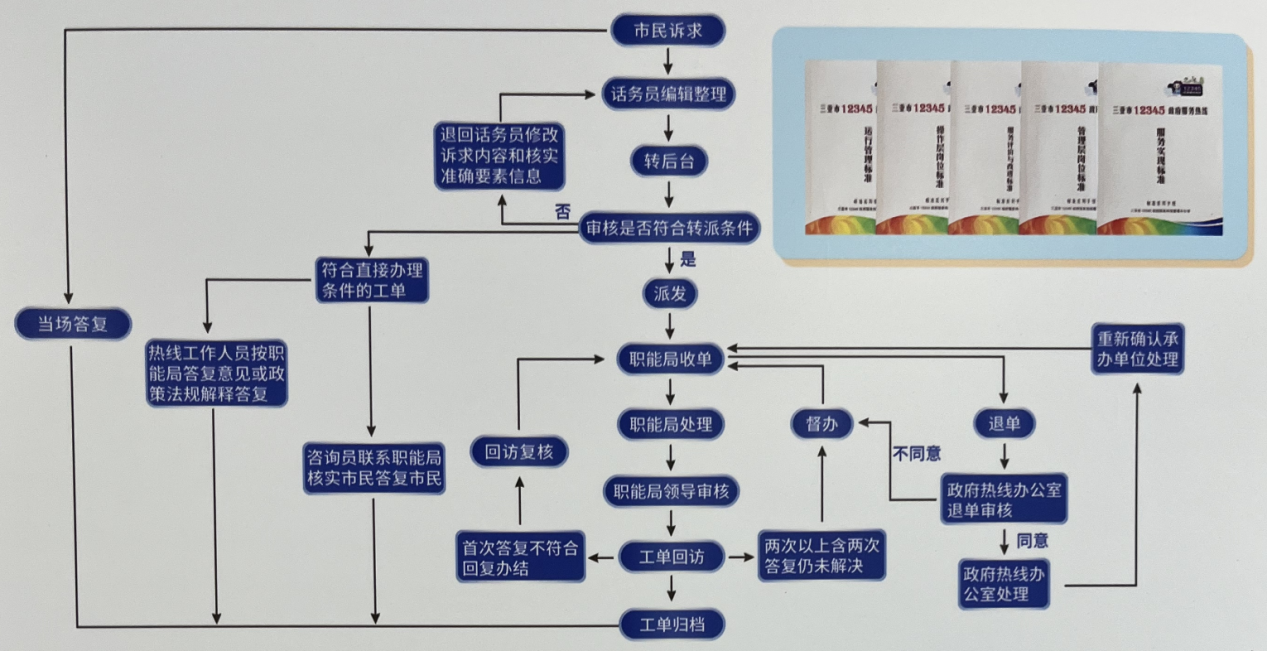


图1-1总体业务关系图

**（2）信息化总体架构**

信息化总体架构由资源层、平台层、中间件、软件层、应用层以及相应的标准规范体系和信息安全体系组成。

资源层：主要为12345政府服务热线系统平台的知识库数据和平台运行所需要的硬件设施。

平台层：主要为自然语言处理、人机对话、机器学习等能力。

中间件：主要为对话引擎、语义引擎及本次购买的AI引擎和语音引擎。

软件层：包括工单系统和本次购买的语音平台系统。

应用层：主要包括本次项目服务用户运营管理人员、坐席人员、信息管理人员员等。

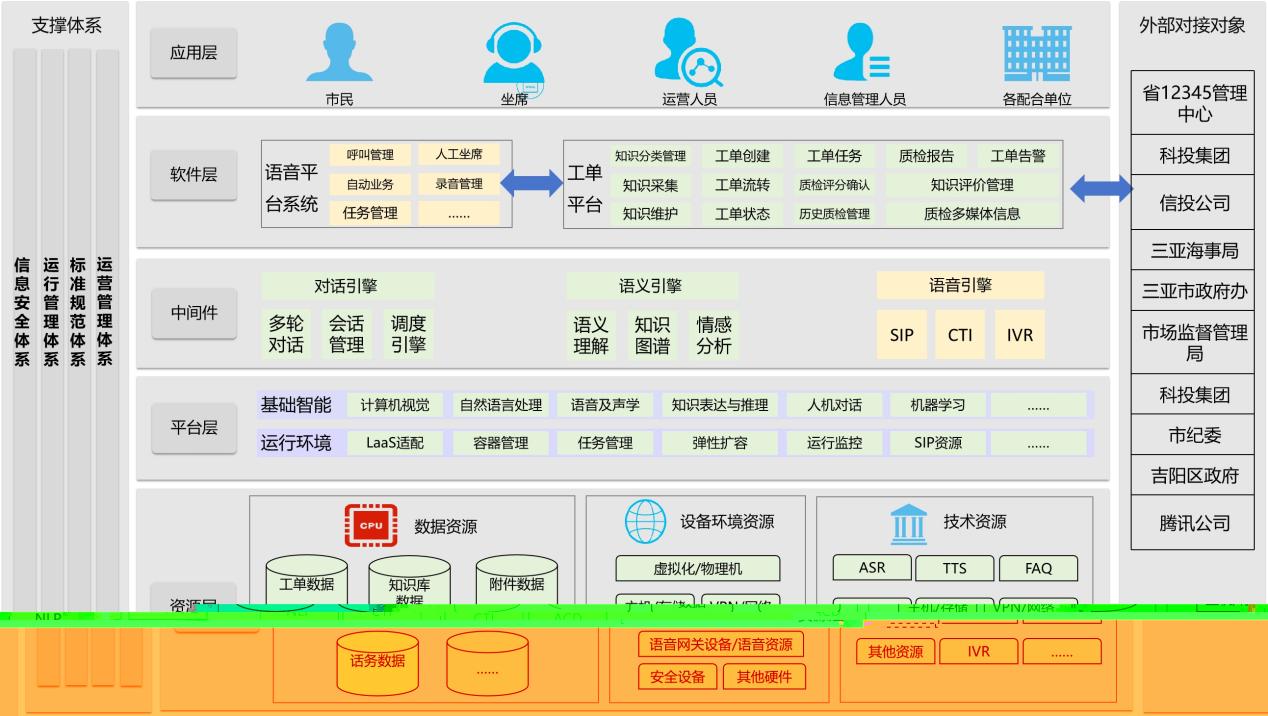


图1-2信息化总体架构示意图

**（五）服务支撑要求**

**（1）语音平台系统服务**

1.作为热线服务团队的“资源”，服务热线服务团队，完成基本呼入信息采集、排队、呼叫管理等功能，满足热线坐席的基本应用和运营需求。

2.政务服务的核心交互枢纽

作为市民与政府沟通的桥梁，承载电话咨询、投诉举报、民生服务等核心功能，是 三亚市12345 热线的 “神经中枢”。

在三亚市 12345 系统中，语音平台系统连接 107 台坐席终端，与工单系统、知识库等模块协同，实现市民诉求的高效受理与流转。

3.多渠道融合的服务入口

集成语音、短信、微信、APP 等多种接入方式，形成 “一号响应、多级联动” 的政务服务网络。

**（2）系统功能服务**

采用国产化技术路线，系统功能如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 功能描述 |
| 一 | 语音平台系统 |  |
| 1 | 多媒体呼叫中心 | 多媒体呼叫中心不仅支持语音呼叫的接入，还支持视频呼叫、Email、Web，Fax、SMS、MMS、WAP等多种媒体接入，形成以语音、文字、图像等多种媒体的组合为客户提供多通道服务的呼叫中心。用户可以同时通过语音、图像、文字多种形式与呼叫中心的业务代表进行交互，极大的拓宽了用户与业务代表之间信息交互的空间，提高了信息交互的效率。 多媒体呼叫中心支持对多媒体呼叫统一排队和路由。 •各类型媒体的呼叫可统一地被服务，进行包括路由、排队等处理。 •各类型的媒体呼叫进入呼叫中心后，系统都会像处理普通语音呼叫一样，按照呼叫中心配置的呼叫路由策略，进行统一排队，统一路由。 |
| 2 | Web集成呼叫中心 | Web集成呼叫中心（Web Enabled Call Center，简称WECC），就是对Internet上的用户，支持通过Web方式接入呼叫中心，充分利用Web、IP技术，以多种媒体的组合为客户提供服务。 IPCC系统同Internet紧密集成在一起IPCC系统提供了基于Web浏览器的Internet用户端。用户通过Internet第一次访问站点即可获得客户端程序。当用户通过Internet登录到支持WECC功能的Web主页时，可以通过IP电话、文字、图像多种方式同呼叫中心的业务代表进行Web交互，包括发起/停止文字交谈、发起/停止点击通话、发起/停止护航浏览、发起/停止回呼请求等。 文字交谈具有以下几方面特点： •文字交谈呼叫可以在业务代表之间转移，当其转移时，协同的辅助媒体呼叫可以一同转移。 •文字交谈呼叫可以被监察（质检员可以看到文字交谈内容）。 •用户可以预先定制常用的语句，以便文字交谈时提高文字编辑速度。 •对交谈的内容可以定时长录制、全程录制，可以对录制的内容进行回放。 •支持离线留言，即当业务代表没有上班时，用户可通过离线留言方式提供一个联系方式并写明存在的问题，业务代表会按照用户留下的联系方式在稍后给予答复。 •支持即时交谈外呼，即对网站登录访客发起即时交谈外呼，主动与用户通话，进行营销活动。 •在文字交谈结束后，业务代表可以对用户进行补充答复。当用户连接到系统后，座席会得到用户在线状态通知，并将补充答复信息即时推送给用户。 •文字交谈、短消息、Email等消息类呼叫支持话务员和客户之间一对多交流。 点击通话具有以下几方面特点： 点击通话，是指Internet用户在访问呼叫中心网页时，可以通过单击该主页上的按钮向呼叫中心发起Internet呼叫，呼叫应答后Internet用户即可同呼叫中心的业务代表进行语音和视频交流。发起点击通话时可以选择只发起音频呼叫，还是发起音视频呼叫。 点击通话功能和普通呼叫功能的目的都是实现音视频交互，但点击通话在呼叫接入前通过Internet接入到SoftACD，音视频媒体流以IP数据包传送。 回呼请求具有以下几方面特点： 回呼请求，是指Internet用户在浏览呼叫中心网页时，如果需要与呼叫中心取得联系，可以通过该网页的“回呼请求”服务（例如单击“回呼请求”按钮），然后输入特服号码，即可由呼叫中心分配一个业务代表，由该业务代表向用户指定的电话发起呼叫。如果用户端具有视频能力，则呼通接通后，Web用户可以接受业务代表的视频和语音指导，否则只能接收业务代表的语音指导。同时Web用户还可以享受到护航浏览等其他服务。用户由主叫方变为被叫方，也就免掉拨打该电话的费用，而由服务方来承担话费。 |
| 3 | 集群呼叫中心 | •各节点的呼叫处理能力相比传统的单节点呼叫中心能力成倍增加。参考目前全省语音平台的并发数为2000，普通语音的并发呼叫个数≥2000。 •支持从媒体接入层、业务支撑层和业务实现层实现系统的容灾保护。 •支持数据统一配置，各节点配置数据自动同步到数据管理中心。 •支持统一监控，即同时监控CTI Pool中所有设备的运行状态和话务统计数据。 •支持座席资源在CTI Pool内进行统一分配。 |
| 4 | 人工座席 | 人工座席就是业务代表通过座席与IPCC系统交互完成呼叫的处理，为客户提供各种业务的人工服务。 IPCC系统支持PC+Phone座席、单电话座席、PC+Phone视频座席、单电话视频座席、IP座席等。其中音频座席也可以服务视频用户，视频座席也可以服务音频用户。 |
| 5 | 人工座席-签入 | 签入媒体服务器，签入排队机，表示业务代表上班。签入成功后，呼叫中心才会给该业务代表分配呼叫。 |
| 6 | 人工座席-签出 | 签出媒体服务器，签出排队机，表示业务代表下班。签出成功后，呼叫中心不会给该业务代表分配呼叫。 |
| 7 | 人工座席-应答 | 当系统分配一个呼叫到座席时，业务代表可以利用此功能应答该呼叫，应答成功后，业务代表同客户开始通话。 如果是两方视频通话（例如A、B两方），则视频画面显示结果是：A看到B（单画面显示），B看到A（单画面显示）。 业务代表可以设置应答的模式：自动应答和人工应答。•在自动应答模式下，若有呼叫进入，系统将自动接通此座席，无须业务代表操作。 •在人工应答模式下，呼叫分配给座席时将请求业务代表应答，业务代表需手工操作。 |
| 8 | 人工座席-释放 | 业务代表挂机，将呼叫释放，呼叫释放后座席处于空闲状态，可以继续接听来话。 |
| 9 | 人工座席-示忙 | 座席示忙后，将不再被分配来话，但可以呼出、被监听和插入。 |
| 10 | 人工座席-示闲 | 座席示闲后，可被分配来话。 |
| 11 | 人工座席-休息 | 业务代表可以请求休息，休息后不会分配来话。 休息与示忙的区别在于，休息需要申请并获得批准、可以设置休息的时间。 业务代表申请休息成功的必要条件是：此座席处理的呼叫队列中请求休息的座席数目小于设置的最大可休息座席数。如果申请没有立即得到批准，可以排队等待休息，待系统允许其休息时将发休息通知。 |
| 12 | 人工座席-内部呼叫 | 内部呼叫是指一个业务代表向另一个业务代表发起呼叫并实现通话。内部呼叫不能被保持、不能被转出、不能被静音。 |
| 13 | 人工座席-内部求助 | 业务代表在接听来话的时候，可以发起内部求助。内部求助分为两方求助和三方求助。 如果是两方求助，当客户的呼叫被保持，业务代表和被求助的业务代表通话，内部求助切换后客户与业务代表通话，被求助业务代表被保持；再次内部求助切换后，业务代表和被求助业务代表通话，客户被保持。 如果是三方求助，用户、业务代表和被求助的业务代表三方通话。在两方求助的情况，可以通过再发起三方求助进行三方通话。如果是视频座席进行三方求助，则会形成三方视频通话。 |
| 14 | 人工座席-呼叫转移 | 将来话转移到其他的业务代表、队列、自动流程或接入码。如果存在协作呼叫，相应的协作呼叫也一起同步转移。 不同的呼叫转移的对象，支持不同的呼叫转移方式。 •转业务代表：支持释放转、成功转、指定转、合并转。 •转自动流程：支持挂起转和释放转。 •转队列：支持成功转和释放转。 •转接入码：支持成功转和释放转。 |
| 15 | 人工座席-保持呼叫 | 保持呼叫是指业务代表在通话的过程中，将呼叫保持起来，此时客户听到保持音乐，待需要的时候在将该呼叫取出，继续通话。业务代表将当前呼叫保持后可以进行呼出，但不能继续接听来话。 |
| 16 | 人工座席-连接保持 | 业务代表可以把保持的呼叫与当前接通的另一方连接起来，然后业务代表自动释放，可继续接收来话。 |
| 17 | 人工座席-三方通话 | 一个业务代表同其他两个客户或两个业务代表同一个客户同时通话称为三方通话。在三方通话的情况下，如果一方挂机，另两方仍可继续通话。 |
| 18 | 人工座席-静音 | 用户无法听到业务代表的声音，但业务代表可以听见用户的声音。 |
| 19 | 人工座席-转出 | 转出是指将呼叫转至一指定电话。转出包括四种方式，释放转、成功转、通话转、三方通话转，具体请参见表2。 |
| 20 | 人工座席-前转 | 前转是指不管座席是否空闲，呼叫直接转移到设置的前转设备上。 |
| 21 | 人工座席-忙转 | 忙转是指该座席忙时，呼叫直接转移到忙转设备上。 |
| 22 | 人工座席-呼出 | 呼出是指业务代表呼叫某电话号码，实现通话。 |
| 23 | 人工座席-代答 | 座席在振铃或其他接触媒体呼叫到达等待应答时，同组的另一业务代表（有代答权限）可将此呼叫转移至自己的座席。原有呼叫的数据、用户信息等可与呼叫同步转移，处于协作状态的多种接触媒体呼叫可以同步转移。 |
| 24 | 人工座席-进入工作态 | 工作态是座席的一种状态，座席进入工作态后不分配来话。工作态与示忙类似，座席处于工作态时可以接收内部呼叫，而示忙时不可以接收内部呼叫。 |
| 25 | 人工座席-退出工作态 | 座席退出工作态后可以继续接收来话。 |
| 26 | 人工座席-设置呼叫数据 | 业务代表可以为呼叫设置附加信息，在呼叫转移时，这些信息随同呼叫同步转移。 |
| 27 | 人工座席-发起护航浏览 | 护航浏览是指将客户浏览的网页与业务代表的网页同步，或将业务代表浏览的网页与客户的网页同步。同步时，双方在浏览器上将看到同样的网页。在其他Web呼叫存在的情况下，业务代表可以主动发起护航浏览呼叫。 |
| 28 | 人工座席-设置护航浏览参数 | 设置护航浏览的模式、标记同步模式、表单共享模式。 |
| 29 | 人工座席-推送网页 | 客户网页同步业务代表网页。 |
| 30 | 人工座席-发起文字交谈 | 文字交谈是指业务代表同客户进行文字交流。在其他Web呼叫存在的情况下，业务代表可以主动发起文字交谈。 |
| 31 | 人工座席-发布公告 | 给指定业务代表发布公告信息。 |
| 32 | 人工座席-发送便签 | 给某个业务代表发送便签。 |
| 33 | 人工座席-呼叫转移/转出方式 | 成功转：   呼叫转移或转出的一种方式。 如果采用成功转，系统监视呼叫转移/转出过程，成功后业务代表才释放呼叫。   挂起转：如果采用挂起转将呼叫转移到某自动流程，该流程处理完呼叫后将呼叫转回原座席继续处理。 合并转：呼叫转移的一种方式。是指将语音呼叫转到某座席，该座席正在处理非语音媒体呼叫。 三方通话转：如果采用三方通话转，系统监视转出过程，被叫应答后实现三方通话，业务代表释放呼叫。 释放转：如果采用释放转，不管呼叫转移/转出是否成功，业务代表均释放呼叫。 通话转：如果采用通话转，系统监视呼叫转出过程，被叫应答并和业务代表通话，业务代表释放呼叫。 指定转：是指将语音呼叫转移到指定的座席的私有队列中。只有转移目的座席处于通话态时，指定转才能成功。 |
| 34 | 自动业务-放音功能 | IPCC系统通过语音VRU（Voice Response Unit）单元实现对用户放音功能。 |
| 35 | 自动业务-录音功能 | 录制指定文件录音。录制指定文件时，流程必须给出指定文件名，并且此文件的内容在被流程显式删除或修改之前一直有效。 |
| 36 | 自动业务-数据库操作 | IVR通过数据库代理ApLogic实现了对数据库中数据的存取功能。 IVR作为客户端，负责把用户相应的数据请求通过调用应用逻辑层（即数据库代理）的组件传递给数据服务层（即具体的数据库管理系统）。 |
| 37 | 自动业务-收号 | 在业务流程中，收号是常用的功能。利用收号功能可以接收用户输入的证件号码、电话号码、密码、日期、时间、答案、按键选择 |
| 38 | 自动业务-呼出 | 当在以下情况时，业务流程需主动呼出。 •呼叫普通用户 •设置摘机通知 •取消摘机通知 •自动寻呼机通知 IVR提供了主动呼出的功能。可以指定呼出的被叫号码和主叫号码。 |
| 39 | 自动业务-流程的重加载 | 在IVR运行过程中，用户可以加载新的流程，也可以重新加载已有流程。 •在流程重加载过程中，如果已经有该呼叫的实例正在运行，则新流程在下次启动该流程的实例时生效。 •如果系统配置的业务流程有变动，可以重新读入业务配置及流程文件数据，并在信息列表中显示流程文件的加载情况。 |
| 40 | 自动业务-智能路由 | IRC提供智能路由脚本的解释，实现用户自定义路由策略。 |
| 41 | 自动业务-人工/自动互转 | 一般呼叫接入后，通常先转到IVR，利用IVR的功能对用户进行引导，收集用户信息，为用户提供指定的服务。当用户需要人工台服务时，就需要将呼叫以及用户数据转到相应的人工台。IVR提供了丰富的功能以支持呼叫在人工台与IVR之间的转移 |
| 42 | 自动业务-业务转移 | 业务流程在运行过程中，根据实际情况，有时需要从当前业务转移到其他业务。业务转移是在一个IVR内部不同流程之间进行转移。例如：从自动呼叫接入主流程，转移到话费查询流程。 |
| 43 | 自动业务-呼叫重定向 | 呼出一个指定被叫，并将呼入方与呼出方连接起来使其通话并释放对此呼叫的控制权。 |
| 44 | 智能识别 | CTI智能识别提供的功能如下：•人工业务：◾智能识别策略配置 运维人员通过CTI在VDN范围内，对识别基本参数和座席识别标志进行配置。运维人员通过CTI在系统范围内，对订阅客户端IP进行配置，CTI只接收已配置的客户端IP。 ◾座席通话场景下的识别控制 根据座席识别标志对座席通话过程中产生的呼叫根据场景按个体分别进行识别控制（启动或停止）。 ◾业务识别服务事件订阅与事件上报，且支持对订阅任务进行查询、监视和统计分析 业务识别系统通过CTI，对关注的识别事件进行订阅。 •自动业务：CTI平台按照统一接口模式提供IVR SCE接口。接口包括激活语法功能。业务可以调用并定制IVR SCE接口。 智能识别支持的平台与业务组网包括IPCC（IP Contact Center）的Single模式、IPCC的Pool模式和NIRC（多平台多UAP）。 |
| 45 | 互联网话音业务系统 | •提供IVML标准语言，供SP开发互联网语音业务。 •协助VOC完成SP的RestFulAPI接口能力。 •提供VOC完成SP的短信接入和发送功能。 |
| 46 | 呼叫管理功能-呼叫接入 | 呼叫的接入： •支持多个呼叫接入码 只要在Web配置台和排队机数据管理台中设置了系统的接入码（如1000、180、114等），拨打这些号码的呼叫就可以接入呼叫中心系统。 •接入号码灵活 系统需要处理的被叫及拨号均可在配置台中设置。每个被叫及拨号和某个用户级别唯一对应一个服务需求，服务需求包括IVR自动流程、技能队列和座席。 •处理智能化 在进行被叫及拨号匹配过程中可以采用缩位匹配的方式。 |
| 47 | 呼叫管理功能-呼叫路由处理-技能路由处理 | 技能路由就是通过对呼叫的被叫号码进行分析，得出呼叫的路由目的地，寻求呼叫和座席（技能队列）之间的匹配。系统提供技能最佳匹配、平均分配和技能多者优先三种匹配方式。路由计算的目的地分别有呼叫技能队列、座席和IVR自动流程。 系统提供技能最佳匹配、平均分配、技能多者优先以及按技能水平等几种座席分配方式。保证每个呼叫能够被分配到最合适的座席；保证具有相同技能种类和水平级需求的呼叫能实现先到先服务；支持具有相同技能种类和水平级的座席能实现空闲时间最长的优先分配来话。 |
| 48 | 呼叫管理功能-呼叫路由处理-智能路由处理 | 智能路由采用用户自定义脚本的方式，在对呼叫进行路由时执行该脚本，获得呼叫的路由目的地，然后将呼叫分配到目的设备。包括按用户信息路由、按时间路由以及其他各种特定算法的路由。 智能路由实现了不同用户级别可以得到不同的服务，未处理完呼叫可以继续分配给原座席处理，具有相同技能需求的用户，级别高的排队优先级高。 |
| 49 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-先到先服务 | 不能立即得到座席服务的呼叫需要排队等待。具有相同业务需求、相同客户级别的呼叫，保证先来先服务。 |
| 50 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-先闲先受话 | 具有相同技能的座席，呼叫进入时优先分配给空闲时间最长的座席。 |
| 51 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-队列忙转功能 | 系统能设置各种设备的忙转功能，包括技能队列的忙转功能。比如，座席忙时，如果设置了忙转，则呼叫将转移到设置的忙转设备。 |
| 52 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-排队超时释放/转移 | 可在系统设置呼叫允许最大排队时间。超过排队时间的呼叫根据配置台设置可以释放，也可以转接到其他设备。 |
| 53 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-排队溢出释放/转移 | 可以配置每个呼叫队列允许排队的呼叫数目，超过此数目后的呼叫可以释放或者转接到其他设备处理。 |
| 54 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-取消排队 | 呼叫进入排队系统后，可以按取消排队键取消排队。取消排队后，该呼叫可以转移到其他设备。 |
| 55 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-特殊用户排队优先 | 具有相同业务需求的用户，特殊的用户有较高的排队优先级。 |
| 56 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-长途电话优先 | 具有相同业务需求的用户，具有相同级别的客户，长途客户比本地客户的排队优先级高。 |
| 57 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-排队转自动流程 | 用户在排队的时候可以转到自动流程进行处理，当得到座席服务时连同从自动流程收集的信息一起转到座席。 |
| 58 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-报原声录音 | 可以将业务代表进行原声录音，当来话接入座席前，为用户播放业务代表的原声录音。 |
| 59 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-放排队语音 | 系统可以设置呼叫进入排队系统后，播放的等待音或视频文件。 |
| 60 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-放超时语音 | 系统可设置排队等待超时后的语音或视频文件。 |
| 61 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-报估计等待时间 | 系统可以设置是否报估计等待时间。如果设置了“报等待时间前”和“报等待时间后”的语音，则呼叫进入排队系统后，排队时间超过15秒就给其报“报等待时间前+预计时间+报等待时间后 ”合成语音。 |
| 62 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-报应答音 | 当呼叫被分配到座席台时，在业务代表与用户谈话前，可以给用户放音。 |
| 63 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-放取消排队语音 | 系统可设置取消排队的语音。 |
| 64 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-放静音语音 | 系统可以设置在静音时给用户播放的提示音。 |
| 65 | 呼叫管理功能-呼叫排队处理-放保持等待音 | 系统可以设置在将用户保持时给用户播放的等待提示音或视频文件。 |
| 66 | 呼叫管理功能-呼叫转移-IVR路由转队列/座席 | 呼叫在自动流程中完成收号后，请求路由转移到对应的座席或者队列。 |
| 67 | 呼叫管理功能-呼叫转移-IVR求助转队列/座席 | 呼叫在自动流程中按求助键求助转移到技能队列或者座席，座席释放后呼叫可转回自动流程继续服务 |
| 68 | 呼叫管理功能-呼叫转移-座席转IVR | 业务代表可以将呼叫转移到IVR，由IVR继续提供服务 |
| 69 | 呼叫管理功能-呼叫转移-座席转队列/座席 | 业务代表可以将呼叫转移到其他座席进行处理 |
| 70 | 呼叫管理功能-呼叫转移-队列转队列/座席/IVR | 呼叫在队列中排队时，可以按取消排队键，转移到设置的设备(其他队列/座席/VR)上为其服务。 |
| 71 | 呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的应答 | 呼叫被分配给座席后，业务代表应答呼叫。在开始通话前，根据配置台设置，可以为呼叫播放各种当前语音。包括报工号语音、报礼貌问候语和原声录音。 呼叫分配给一个座席，业务代表不应答，超过设置的最大不应答时间后，该座席将被自动示忙。 •如果座席设置了忙转，则呼叫转移到设置的忙转设备上，继续服务。 •如果没有设置忙转设备，则呼叫将重新进入原来呼叫队列排队，等待重新分配业务代表为其服务，排队的优先级别最高。 |
| 72 | 呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的保持 | 业务代表开始通话后，为了进行呼出、三方通话、求助等操作时，可以将当前呼叫挂起（保持）。只有保持此呼叫的座席才能取回该被保持呼叫。 |
| 73 | 呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的释放 | 业务代表通话完毕主动收线即为释放呼叫。在主动释放呼叫时，可以根据设置，为呼叫播放释放前语音。 |
| 74 | 呼叫管理功能-呼叫接续-呼叫的转出 | 在处理呼叫的过程中，因某种原因需要将呼叫转到某个电话上处理时，可以利用转出功能。 |
| 75 | 呼叫管理功能-呼叫接续-接听指走呼叫 | 业务代表在示忙或工作态时，可以该功能接听指定的呼叫。 |
| 76 | 呼叫管理功能-呼叫信息与用户数据 | 与呼叫数据主要包括：在本次呼叫生命周期内的呼叫数据、呼叫用户的资料、呼叫访问系统的历史轨迹等。  在本次呼叫生命周期内的呼叫信息主要包括用户主叫、被叫等与呼叫数据信息。 |
| 77 | 呼叫管理功能-呼叫轨迹与话单 | 呼叫进入系统后，每个时刻均处于某个设备上。系统的设备包括IVR、队列和座席。呼叫的轨迹就是呼叫在系统中经过的每个设备的情况。  在取呼叫信息时，将返回呼叫经过的所有设备的情况。  在呼叫生命周期结束时，系统将根据呼叫的轨迹整理成原始话单。 |
| 78 | 预占用呼出 | 系统首先占用某空闲座席，然后才发起呼出，成功后由该座席处理。 |
| 79 | 分层服务 | •同一被叫服务设备不同 拨入同一特服号码的用户，可以根据其客户群的不同，为其指定不同的服务设备。例如：对于重要客户，可以设置专门的重要客户队列，对于普通客户，可以设置服务设备为自动流程。 •不同队列接入策略不同 当不同呼叫进入相应的队列后，可以为队列设置不同的接入策略，可以通过设置保证重要队列优先接入。可以根据需要，为技能队列设置不同的期望接通率和最低接通率以及接入策略。  当所有队列实时接通率大于期望接通率时，可以设置的策略包括：最高期望优先。  当多个队列实时接通率小于期望接通率时，可以设置的策略包括：最高期望优先。 |
| 80 | 配置管理 | 配置管理系统通常称为Web配置台，用于设置呼叫中心正常运行所需要的各种参数，具体包括： •系统配置 系统配置功能提供对整个系统级的信息的管理。包括基本模块IP地址、IVR、数据库代理配置等项的配置。 •虚拟呼叫中心配置 系统通过接入码来区分某个呼叫所属的虚拟呼叫中心，同时也允许多个系统接入码属于同一虚拟呼叫中心。 在虚拟呼叫中心可对某个虚拟呼叫中心系统的各项参数进行配置及管理，这些参数包括虚拟呼叫中心基本信息、技能队列、业务代表所属的班组及其技能、自动流程等。在虚拟呼叫中心管理台只能配置与本虚拟呼叫中心的运行参数。 •网络呼叫中心配置 网络呼叫中心的配置也是在Web配置台实现的，可以对网络呼叫中心数据进行配置，包括数据库客户端配置配置等。 |
| 81 | 统计显示 | 在指定的时间段对当前全部业务代表情况进行统计，分为三种： •摘要数据统计 统计当前进入本虚拟呼叫中心所有呼叫媒体的总的呼叫数目、最大等待时长、队列中等待的呼叫数目。 •呼叫数据统计 统计本虚拟呼叫中心各种呼叫媒体的当前平均通话时长、呼叫总次数、久不应答数目、平均等待时长。 •座席数据统计 统计当前系统本虚拟呼叫中心各种呼叫媒体正在通话的业务代表（座席）数目、处于应答状态的业务代表数目、空闲的业务代表数目、其他状态的业务代表数目，以及签入上班的业务代表数目、示忙／闲的业务代表数目等。 |
| 82 | 监视 | 通过协议跟踪，显示出被监视业务代表（可以是多位）所处理呼叫的各种状态。 |
| 83 | 监听/监察 | 监察所有流经指定业务代表的媒体数据流，对语音来说即是监听，对其他媒体呼叫称之为监察。例如，通过监察正在处理文字交谈的业务代表，质检员能监察到双方交谈的内容。 对正在视频通话的业务代表进行监察，质检员能听到业务代表和用户通话的声音，以及看到业务代表和用户的视频画面。且质检员在监察状况下可以切换到插入状况，或者在插入状况下切换到监察状况。 |
| 84 | 插入 | 以多方通话方式强行加入业务代表的通话中，对多种接触媒体呼叫也可以插入，例如，对文字交谈的插入即加入正在进行的文字交谈，其前提是被插入业务代表已在文字交谈。 对正在视频通话的业务代表进行插入，可以形成质检员、业务代表和用户的三方视频通话。如果由于质检员插入，导致超过4方通话，则视频中仅显示先加入通话的四方的画面。 |
| 85 | 强制签出 | 质检员强行将指定业务代表签出，被签出业务代表必须重新签入后方可继续接受新的呼叫请求，某一质检员不能强制签出另一质检员。 |
| 86 | 拦截 | 质检员正在监察某业务代表时可以将该业务代表的多种接触媒体呼叫拦截。也可以拦截被保持的语音呼叫。 质检员在监察某业务代表时可以对该业务代表的视频呼叫进行拦截。拦截成功后，由质检员与被拦截呼叫用户进行视频通话，原业务代表失去对被拦截呼叫的控制权。 |
| 87 | 强制示忙 | 将指定业务代表示忙，如业务代表不取消示忙，该座席将不再接来话，也不处理其他接触媒体呼叫。 |
| 88 | 强制示闲 | 将指定业务代表示闲，以使该座席可接来话和其他接触媒体呼叫。 |
| 89 | 强制释放 | 质检员强行使处于通话态的业务代表释放呼叫。 |
| 90 | 录音/录制文件管理 | 可按照主叫、质检员工号、接触媒体呼叫种类以及录音／录制的时间段在服务器上搜索录音／录制的文件，并备份／删除文件。 |
| 91 | 业务代表基本信息浏览 | 浏览业务代表的姓名、工号、技能队列、当前主要状态（如业务代表正在通话、通话的呼叫信息，处理其他接触媒体呼叫的状态）等。 |
| 92 | 实时话单 | 实时话单是指通过DCS（Data Collection Server）将呼叫中心平台的CCS话单和媒体话单实时入库到业务侧的实时报表数据库中，以便监控系统和报表系统实时调用。 |
| 93 | 报表 | 报表是在呼叫中心平台原始话单日志和座席考勤日志的基础上提供的二次统计报表。主要是针对呼叫中心平台中的设备进行数据分析，以指导运营商最大限度利用呼叫中心资源，更好的服务于用户。 |
| 94 | 座席接口 | IPCC组网下，只支持PC+Phone座席。PC机处理座席的接续和业务，电话作为座席的语音通道。电话可以为传统的PSTN电话也可以是VoIP电话。 当采用VoIP电话时，可以为UAP下注册的电话，也可以为NGN网络中的电话。 |
| 95 | 人工座席业务接口 | IPCC系统人工业务接口供第三方业务系统来调用，第三方业务系统通过调用人工业务的接口实现座席的接续等操作。 |
| 96 | 语音存储 | 根据当前话务量及话务增加预计等，1年预计一共需要1.5TB存储空间，存储历史语音数据。异地备份。 |

**（3）系统服务要求**

服务商需在满足系统功能的要求上，提供语音平台运行所必要的底层能力（如：语音网关）。

服务商需提供服务期内的软件运维服务、三级等保安全防护能力、三级商用密码应用防护能力、协助完成工单系统的对接，根据客户要求完成其他需要开展的服务。

**（六）业务协同要求**

本项目所产生的数据主要为热线来电信息和通话录音数据，需与工单平台完成对接，提供该类数据，以保障质检及直通联办等派单业务协同。

考虑本项目数据源在语音平台系统（包含电话、录音等数据），应用于工单系统（语音平台系统基于电信通话技术实现，不做页面的展示与处理，工单系统基于web技术进行开发，因此需在web界面上进行电话条的开发，比如接听、挂机、转接、三方通话等功能），顾需工单系统基于语音平台系统接口进行对接，获取相关通话数据，比如来电数据、接通量等，才得以进行相关数据的加工及处理。

**（七）信息交换与共享**

本项目所产生的数据主要为热线来电信息和通话录音数据，需对接工单平台，提供该类数据，以保障质检及直通联办等派单业务协同，信息资源共享目录详见附件“信息资源共享目录”。

**（八）网络安全要求**

服务商需为语音平台系统提供三级等保安全防护能力。

**（九）硬件服务要求**

（1）办公设备资源配置服务，提供100台PC电脑、显示屏及办公耳麦服务；

（2）设备间保障资源配置服务，提供设备运行所必要的基本保障能力。

（3）网络及安全资源配置服务，提供设备运行所必要的网络及本地安全设备服务；

（4）提供设备运行所必要的安装、布线服务；

（5）硬件设备性能指标要求如下：

| **序号** | **设备名称** | **技术参数** | **单位** | **数量** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一** | **办公设备资源配置服务** |  |  |  |
| 1 | PC电脑 | 国产自主可控设备 1.处理器：满足或优于主频2.3GHz、8核 2.内存：≥16GB DDR4，≥3200 UDIMM 3.硬盘：≥512GB 4.独立显卡 5.光驱：DVDRW/SATA \* 1  6.有线鼠标套件 \* 1 | 台 | 100.00 |
| 2 | 电脑显示屏 | 1.显示器：≥21寸； 2.分辨率≥1920\*1080。 | 台 | 200.00 |
| 3 | 耳机+麦克风 | 降噪麦克风 音频性能：宽频(高达6800HZ) 佩戴方式：头戴式、单耳 含耳机延长线 | 套 | 100.00 |
| 4 | 插排 | 5位插排 | 个 | 100.00 |
| 5 | 操作系统 | 国产操作系统 | 套 | 102.00 |
| 6 | 办公软件 | 国产办公软件 | 套 | 102.00 |
| 7 | 版式软件 | 国产版式软件 | 套 | 102.00 |
| 8 | 笔记本电脑 | 国产自主可控设备 1.处理器：满足或优于主频2.3GHz、8核 2.显卡：≥2GB 3.内存：≥16GB DDR4，≥3200 UDIMM 4.固态硬盘：≥512GB 5.USB有线鼠标\*1 6.配置wifi和蓝牙模块 | 台 | 2.00 |
| **二** | **设备间保障资源配置服务** |  |  |  |
| 1 | 静电地板 | 600\*600\*50mm全钢静电地板 | 平方米 | 20.00 |
| 2 | 网络机柜 | 600\*600\*2000 | 台 | 2.00 |
| 3 | 服务器机柜 | 600\*1200\*2000 | 台 | 2.00 |
| 4 | 40K UPS | 1、额定容量（kVA/kW）：40kVA/40kW，三进三出 2、额定输入电压：380/400/415Vac 3、输入频率范围：40～70Hz 3、电池节数：360～528Vdc ，30-44节，电池节数可调 4、系统效率：95.7% 5、尺寸：高×宽×深 (mm)500×264×800 | 台 | 1.00 |
| 5 | 铅酸蓄电池 | 12V150AH | 节 | 64.00 |
| 6 | 电池架 | 可放置40节12V150AH铅酸蓄电池 | 个 | 2.00 |
| 7 | 电池开关箱 | 1根汇流排，2\*160A/3P开关 | 个 | 1.00 |
| 8 | 精密空调 | 1、上送风，恒温恒湿精密空调，含室内机、室外机。总冷量≥13kW（标定工况：24ºC回风温度，50%相对湿度，室外温度35ºC）； 2、显冷量≥11.7KW，风量≥3100m3/h； 3、加湿量≥2kg/h，加热量≥4kW；采用节能的湿膜加湿方式； 4、精密空调系统应采用R410A制冷剂，环保高效； | 台 | 2.00 |
| 9 | 柜式灭火装置（单瓶） | 容量70L | 套 | 1.00 |
| 10 | 七氟丙烷药剂 | HFC-227ea | KG | 54.00 |
| 11 | 机械泄压口 | 泄压面积0.15 | 台 | 1.00 |
| 12 | 气体灭火控制器 | 单防区灭火控制主机 | 台 | 1.00 |
| 13 | 感温探测器 | 温度检测 | 个 | 1.00 |
| 14 | 感烟探测器 | 烟雾检测 | 个 | 1.00 |
| 15 | 气体释放指示灯 | 七氟丙烷气体释放检测 | 个 | 1.00 |
| 16 | 紧急启停按钮 | 消防气体紧急启停 | 个 | 1.00 |
| 17 | 声光报警器 | 气体释放告警 | 个 | 2.00 |
|  | **小计3** |  |  |  |
| **三** | **网络及安全资源配置服务** |  |  |  |
| 1 | 核心交换机 | 1.接口48个10GE端口，6个100GE端口,100GE端口可以降速为40GE 2. 转发性能：交换容量≥4.8Tbps，包转发率≥2000Mpps 3. 交换芯片、CPU自主研发 4. 支持直流、交流和高压直流供电模式，电源支持1+1冗余备份 5. 支持风扇模块≥4，保证设备散热效果和可靠性，支持严格的前进后出风道 6. MAC地址容量≥287K,ARP/ND表项容量≥256K,IPv4路由表容量≥256K,IPv6路由表容量≥256K | 台 | 2.00 |
| 2 | 接入交换机 | 1.交换容量≥672Gbps，包转发率≥216Mpps，支持48个千兆电口， 4个万兆光口 2.支持模块化电源，支持电源个数≥2，支持380V高压直流 3.可通过前面板指示灯获取各种设备重要信息 4.CPU、转发交换芯片、CPLD为国产芯片，操作系统和协议栈为厂家自研 5.支持横向虚拟化技术，将多台设备虚拟为一台 6.支持4K个VLAN，支持Voice VLAN，基于端口的VLAN，基于协议的VLAN 7.支持MAC地址≥32K，IPv4子网路由规格≥16K，主机路由规格≥8K 8.支持静态路由，RIPv1/v2，RIPng,OSPFv2/v3， ISIS，ISISv6, BGP4,BGP4+,支持ECMP | 台 | 5.00 |
| 3 | 内网防火墙 | 1、性能参数：网络层吞吐量≥10G，应用层吞吐量≥4G，IPS吞吐量≥1G；并发连接数≥400万，HTTP新建连接数≥10万，IPSec VPN 接入数≥1000。 2、硬件参数：国产化设备，规格：1U，内存大小≥8G，硬盘容量≥128G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+8个千兆光口（含光模块）。 3、包含一年WEB应用防护识别库、IPS特征库、僵尸网络防护库、实时漏洞分析识别库和URL&应用识别库定期更新，保持设备具备检测防御最新威胁的能力，一年产品质保，一年软件升级服务。 4、下一代防火墙以保障单位核心资产为目标，提供L2-L7层各类威胁的检测和防护，能够有效应对传统网络攻击和未知威胁攻击。 5、支持病毒文件库≥100W，IPS≥12000种，应用的识别和控制≥6000种。 6、支持对挖矿、CC通信等威胁流量就近进行实时检测、拦截，实现失陷主机外联实时阻断。 | 台 | 2.00 |
| 4 | 互联网防火墙 | 1、性能参数：网络层吞吐量≥10G，应用层吞吐量≥4G，IPS吞吐量≥1G；并发连接数≥400万，HTTP新建连接数≥10万，IPSec VPN 接入数≥1000。 2、硬件参数：国产化设备，规格：1U，内存大小≥8G，硬盘容量≥128G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+8个千兆光口（含光模块）。 3、包含一年WEB应用防护识别库、IPS特征库、僵尸网络防护库、实时漏洞分析识别库和URL&应用识别库定期更新，保持设备具备检测防御最新威胁的能力，一年产品质保，一年软件升级服务。 4、下一代防火墙以保障单位核心资产为目标，提供L2-L7层各类威胁的检测和防护，能够有效应对传统网络攻击和未知威胁攻击。 5、支持病毒文件库≥100W，IPS≥12000种，应用的识别和控制≥6000种。 6、支持对挖矿、CC通信等威胁流量就近进行实时检测、拦截，实现失陷主机外联实时阻断。 | 台 | 1.00 |
| 5 | 上网行为管理A | 1、性能参数：网络层吞吐量≥5Gb，应用层吞吐量≥750Mb，带宽性能≥500Mb，支持用户数≥4000，准入终端数≥2000，每秒新建连接数≥10000，最大并发连接数≥500000。 2、硬件参数：国产化设备，规格：1U，内存大小≥8G，硬盘容量≥480G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+4个千兆光口（含光模块）。 3、包含一年URL&应用识别规则库升级，一年软件升级，一年产品质保，包含终端安全检查、非法外联检查/管控、外设管控、802.1x认证和Portal认证客户端、U盘管控和审计、客户端分时访问管控、端口管控、应用联网管控、软件安装检查/推送等。 4、上网行为管理聚焦单位网络行为安全，实现全网资产、身份、行为可视可控，智能感知内部威胁风险，构建有效防御体系。 5、支持显示接入用户人数、终端类型、用户违规检查项排行、违规用户排行、分析带宽质量、实时流量排名、资产类型分布、发现新设备等。 | 台 | 1.00 |
| 6 | 零信任VPN | 1、IPSEC性能参数：加密流量（Mbps）≥100，并发隧道数≥1000；SSL性能参数：加密流量（Mbps）≥300Mbps，并发用户数≥600，标配≥50个并发用户授权； 2、硬件参数：规格：1U，内存大小≥16G，硬盘容量≥128G SSD，单电源，接口≥6千兆电口+4千兆光口SFP（含2个千兆光模块）。 3、底层采用国产服务器系统，搭载信创处理器，设备内置符合中国商用密码标准的加密卡，采用国家密码管理局颁布的SM1、SM2、SM3、SM4密码算法及其协议，支持多种身份认证方式、细粒度访问权限控制等主要功能，，保证远程系统接入的用户身份安全、终端/数据安全、传输安全、应用权限安全和审计安全，符合国家商用密码标准，具有快速、易用、全面等优势特点。 4、通过还原用户接入系统后的会话信息，对用户访问行为进行自动分析并智能生成分析报告，支持展示整个访问过程对关联的终端进行整体分析。 5、包含一年产品质保，一年软件升级。 | 台 | 1.00 |
| 7 | 终端杀毒软件 | 1、包含管理控制中心软件及终端客户端软件，其中管理控制中心可云化部署； 2、通过管理平台统一管控，下发查杀任务；上报杀毒事件；对恶意文件进行隔离、信任等处置操作；并支持多维度的日志记录与展示。 3、具备系统漏洞扫描，终端基线检查，资产盘点，资产主动发现；恶意文件检测，网端联动杀毒；文件急速隔离，终端一键隔离，感染文件修复，病毒处置响应，网端深度联动，全网威胁定位；外设管控，SSH服务管控等功能。 | 台 | 100.00 |

**（十）网络租赁要求**

配置以下线路资源：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务内容** | **服务期限(月)** | **备注** |
| 1 | 双路由光纤链路1 | 100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。 | 12 | 三亚12345至新服务商 |
| 2 | 双路由光纤链路2 | 100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。 | 12 | 三亚12345至原服务商 |
| 3 | 双路由光纤链路3 | 100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。 | 3 | 新服务商-原服务商 |
| 4 | 双路由光纤链路4 | 100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。 | 3 | 原服务商-省政务云平台 |
| 5 | 双路由光纤链路5 | 100M双路由光纤链路，支持根据服务需求方要求调整链路A端和Z端地址，配合服务需求方软件迁移等必要的网络服务，线路不发生不计费。 | 12 | 新服务商-省政务云平台 |
| 6 | 互联网光纤链路 | 400M，1条，线路不发生不计费。 | 12 | 三亚12345互联网出口 |

**（十一）固话语音要求**

包含30台固定电话及语音通话服务。

**（十二）坐席热线要求**

**（1）总体要求**

打造一个基于电话、网站、微信等渠道融合的立体化服务平台，确保平台所有系统软硬件运行稳定，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业和智能的服务，统筹12345政府服务热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚12345政府服务热线日常工作，保证服务质量，满足三亚市及海南省热线服务考核要求。

1. 组织架构

设置12345热线运营中心和12345热线话务中心，12345热线运营中心统筹12345热线话务中心的管理工作，12345热线话务中心负责热线服务的基本运营。

**（3）团队责任**

三亚市12345服务团队是政务服务便民热线管理的第一梯队，为畅通诉求反映渠道、加强诉求办理工作、提升为民服务水平、建设人民满意的服务型政府提供有力支撑。

根据《三亚市 12345 政府服务热线平台监督管理办法》（三府〔2017〕332 号），第八条 热线呼叫中心是 12345 政府服务热线的日常工作受理平台，负责接听来电，受理和解答诉求人反映的问题，转派热线工单，并跟踪回访工单办理情况。

受理范围：

第十一条 12345 热线主要受理以下事项：

（一）三亚市各级人民政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、审批及服务事项等政务信息咨询；

（二）三亚市各级人民政府职责范围内的非紧急类求助；

（三）三亚市各级人民政府公共管理、公共服务、城市建设、经济社会发展、创文巩卫及河长制等方面的投诉、意见和建议;

（四）三亚市各级人民政府内部工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉；

（五）消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉；

（六）制假售假、欺行霸市、非法垄断等各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍市场经济健康发展的经济违法违规行为举报；

（七）其它应当受理的事项。

**（4）团队岗位设置**

1.话务班组

市政专席

分工：专注于城市管理、市政设施领域的诉求处理。

协作：接收诉求后与派单组协作进行工单转办，和督办组沟通工单进度，必要时参与应急处置协同工作。

职责范围：受理市民相关咨询与诉求，精准记录并分类转办，跟踪督办进度，审核结果并反馈市民；收集分析高频问题，协助培训与应急处置。

旅游专席

分工：聚焦旅游景区、住宿餐饮、旅行社服务等旅游领域诉求。

协作：与文旅、市场监管等部门及派单组、督办组、回访组协同，共同处理旅游类诉求。

职责范围：受理旅游相关咨询与投诉，转办、跟踪进度、审核结果并反馈；收集分析高频问题，协助政策宣传与应急处置。

放心游专席

分工：主要处理旅游消费安全、服务质量等 “放心游” 相关诉求。

协作：与文旅、市场监管等部门及派单组、督办组紧密合作，确保诉求解决。

职责范围：受理相关诉求，快速转办，跟踪进度，督促整改，回访确认结果；收集分析热点，协助宣传与预警。

营商专席

分工：负责优化营商环境领域的咨询与诉求。

协作：和政务服务、商务、市场监管等部门及派单组、督办组协作，推动问题解决。

职责范围：受理营商环境诉求，转办、跟踪进度；收集分析热点堵点，协助政策宣传与政企对接。

行政审批专席

分工：专门处理行政审批领域的咨询与诉求。

协作：与政务服务、各审批职能部门及派单组、督办组协同，解决审批问题。

职责范围：受理行政审批诉求，转办、跟踪情况，协调解决问题；收集分析高频问题，协助政策解读与流程优化。

2.业务班组

督办组

分工：对所有承办单位的工单进行督办。

协作：与各专席、派单组、回访组等密切配合，确保工单按时高质量办结。

职责范围：跟踪办理时限与质量，催办超时件，核实谎报件，协调推诿问题，上报疑难件并监督处置，总结优化督办工作。

回访组

分工：对已办结工单进行满意度回访。

协作：与承办单位、督办组合作，处理不满意或未解决的办件。

职责范围：回访核实问题解决情况，反馈意见，跟进处理不满意办件，收集整理共性问题与建议。

直通联办组

分工：处理紧急、复杂诉求，协调多部门联合处置。

协作：与公安、应急、市政等部门及其他工单处理岗位协同，快速响应重大民生问题。

职责范围：协调多部门实时响应，跟踪跨部门工单进度，建立联办机制，解决疑难问题，优化流程。

派单组

分工：对各类诉求进行分类派单。

协作：与各专席、督办组等沟通，确保工单准确分流。

职责范围：分类梳理诉求，精准派单，审核工单信息，跟踪流转状态，优化派单规则与流程。

考核组

分工：负责制定与实施 12345 热线服务考核体系，评估各岗位工作效能。

协作：与质培组联动，依据考核结果优化培训方向；与各业务组协同，将考核指标融入日常工作流程。​

职责范围：制定考核标准与细则，定期开展服务质量考核、人员绩效评估；分析考核数据，形成考核报告；督促整改落实，建立考核档案，为奖惩与晋升提供依据。

知识库组

分工：构建、维护和优化 12345 热线知识库体系，确保信息准确高效。​

协作：与智能分析组共享资料，与质培组共同完善培训内容，为各岗位提供知识检索支持。​

职责范围：收集、审核、更新知识库内容；建立知识分类体系与检索机制；组织知识梳理与整合；开展知识培训与推广，监控知识使用效果，优化知识库管理流程。

3.综合服务班组

质培组

分工：负责台席录音质检，以及热线服务质量提升与人员培训。

协作：与各岗位协作，根据业务需求制定培训方案和提升计划。

职责范围：制定质量提升计划与培训方案，开展培训，监督服务质量，完善知识库，组织考核与整改。

智能分析组

分工：管理热线各类材料与数据。

协作：为各岗位提供数据支持，与质培组共同维护知识库。

职责范围：收集、整理与归档资料，统计分析数据，维护知识库，落实数据安全与保密制度。

技术支撑组

分工：保障热线系统的技术稳定运行。

协作：与各岗位配合，及时解决技术问题，支持业务系统优化升级。

职责范围：维护系统与设备，解决技术问题，配合业务优化系统，开展安全巡检，提供应急技术支持。

综合支撑组

分工：统筹热线日常运营的综合保障。

协作：为各岗位提供行政、后勤等方面的支持，协调解决跨部门问题。

职责范围：管理固定资产与办公设备，落实安全卫生制度，协助行政事务，对接外部单位，协调资源解决共性问题。

**（5）岗位职责**

根据岗位设置，本项目服务团队共设置41个岗位，各岗位职责如下：

| 序号 | 岗位 | 岗位职责 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 热线总值班长 | 1.确保市政专席、营商专席、回访组的工作正常运转及各项指标达标； 2.根据市政专席话务现场需要，及时调配话务员班次，做好排班、考勤登记； 3.对热线话务情况进行分析预测和统筹应急调度，确保热线畅通。 4.对分管班组的的业务工作做指导意见； 5.与各承办单位做好沟通工作，整理业务知识和最新政策； 6.定期对话务员的规范服务、业务知识及业务处理能力进行培训。 |
| 2 | 热线副总值班长（分管旅游专席、放心游专席、质培组） | 1.确保分管区域内的工作正常运转及各项指标达标； 2.与各承办单位做好沟通工作，定期整理业务知识和最新政策； 3.对分管班组的服务及业务能力进行培训、指导； 4.监督检查分管班组的工作情况，做好指标提升工作。 |
| 3 | 热线副总值班长（分管直通联办派单组、考核及知识库小组） | 1.确保分管区域内的工作正常运转及各项指标达标； 2.与各承办单位做好沟通工作，定期整理业务知识和最新政策； 3.对分管班组的服务及业务能力进行培训、指导； 4.监督检查分管班组的工作情况，做好指标提升工作。 |
| 4 | 旅游专席组长 | 1.负责梳理涉及旅游相关的各类办件数据和相关材料； 2.负责统筹旅游专席运行工作，保障专席正常运转； 3.监督话务员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.做好话务员排班、考核考勤登记、业务培训，仪容仪表监督等； 5.了解本专席话务员情绪，及时做好思想工作等 |
| 5 | 放心游专席组长 | 1.负责梳理涉及放心游相关的各类办件数据和相关材料； 2.负责统筹放心游专席运行工作，保障专席正常运转； 3.监督话务员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.做好话务员排班、考核考勤登记、业务培训，仪容仪表监督等； 5.了解本专席话务员情绪，及时做好思想工作等。 |
| 6 | 营商专席组长 | 1.负责梳理涉及营商环境服务相关的各类办件数据和相关材料； 2.负责统筹营商专席运行工作，保障专席正常运转； 3.监督话务员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.做好话务员排班、考核考勤登记、业务培训，仪容仪表监督等； 5.了解本专席话务员情绪，及时做好思想工作等。 |
| 7 | 行政审批专席组长 | 1.统筹行政审批专席的日常运营工作，确保专席高效、有序运行； 2.负责梳理行政审批相关的办件数据，分析业务动态和趋势； 3.与各行政审批部门保持密切沟通，及时获取最新政策和审批流程信息，并整理传达给话务员； 4.监督话务员对行政审批业务的受理和解答质量，定期进行检查和评估，提出改进建议； 5.组织话务员开展行政审批业务知识培训，提升话务员的专业素养和服务水平； 6.处理话务员遇到的疑难问题和投诉，协调相关部门解决问题； 7.做好话务员的排班、考勤管理和绩效考核工作。 |
| 8 | 行政审批专席副组长 | 1.统筹管理审批专席工作，达成各项工作指标要求；  2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等工作，抽查话务员工单派发的准确性；  3.审查话务员处理网上形式审批办件的准确性；  4.及时向各审批窗口呈送网上形式审批办件的打印材料；  5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导；  6.检查话务现场的办公设备及语音平台系统，发现故障及时上报维修。 |
| 9 | 审批专席话务代表 | 1.电话诉求处理：承接群众对行政审批、效能监察、政务公开的非紧急类咨询、投诉、建议及举报等诉求电话，提供及时接听、登记、核实、解答、转办和回访的全流程服务。  2.线上多渠道办件：通过电话、视频等模式，为市民提供“帮代办”服务，受理三亚市政务中心的线上办件需求，整合线上、线下与语音渠道，打造高效便捷的全方位政务服务体系。  3.公众号平台互动：实时回应“一鹿快办”微信公众号平台上的群众咨询，汇总热点问题，提升政民互动效率、服务透明度和公众满意度。  4.其他工作任务：完成上级交办的其他相关工作。 |
| 10 | 话务值班长 | 1.管理当班期间所有话务台席（市政专席、旅游专席、营商专席）的话 务秩序，保障热线话务工作正常运转； 2.对当班话务员进行业务指导、及时做好业务传达； 3.负责当班班次工单及录音抽查； 4.负责当班班次工单跟进及热点问题整理； 5.了解当班班次话务员情绪，及时做好思想工作； 6.协助各区（局）长进行热线接访工作等 |
| 11 | 话务代表（市政专席、放心游专席、营商专席） | 1.具有良好的服务意识，热情高效、积极主动； 2.耐心接听、受理市民和游客的诉求； 3.按相关规定如实登记市民所反映的信息。 |
| 12 | 外语话务代表 | 1.负责受理国内外游客的咨询、投诉、举报、建议、求助等业务； 2.按相关规定如实登记游客所反映的信息，及时跟踪处理所受理的办件； 3.掌握外国游客来电咨询及投诉的热点问题； 4.服从调度，可随时联系到本人。 |
| 13 | 营商专席话务代表 | 1.为企业提供政策咨询、服务办理、效能监督等配套服务； 2.受理涉及营商环境的各类咨询、求助、投诉，及时跟踪处理所受理的 办件。 |
| 14 | 直通联办派单组组长 | 1.统筹直通联办及工单转派相关事宜，达成各项工作指标要求； 2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等； 3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.了解组员情绪，及时做好思想工作； 5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导； 6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料。 |
| 15 | 直通联办派单组副组长 | 1.统筹直通联办及工单转派相关事宜，达成各项工作指标要求； 2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等； 3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.了解组员情绪，及时做好思想工作； 5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导； 6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料。 |
| 16 | 直通联办派单组组员 | 1.处理直通联办相关办件的退单、延期、催办、复核及督办等工作，解 答直通联办工作群内业务问题； 2.处理热线平台咨询类办件，联系承办单位及时为诉求人答疑； 3.梳理各类转后台的办件并及时派发工单； 4.熟记各类最新业务口径，按要求完成每日工作量。 |
| 17 | 督办组组长 | 1.统筹督办相关工作，达成各项工作指标要求； 2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等； 3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.了解组员情绪，及时做好思想工作； 5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导； 6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料； 7.组织现场协调会等。 |
| 18 | 督办组副组长 | 1.统筹督办相关工作，达成各项工作指标要求； 2.做好组员排班、考核、考勤登记、仪容仪表监督等； 3.监督组员工作质量及效率，必要时采取改善措施； 4.了解组员情绪，及时做好思想工作； 5.与其他班组、各承办单位进行业务对接，传达落实最新业务通知，做好业务指导； 6.统计本组相关办件数据，梳理和撰写相关材料； 7.组织现场协调会等。 |
| 19 | 督办组组员 | 1.负责处理热线后台退单，对承办单位存在推诿谎报、超期、长时效未处理的办件进行督办； 2.发现工单流程中出现的问题并及时上报； 3.熟记各类最新业务口径，按要求达成每日工作量要求等。 |
| 20 | 派单组组长 | 1.全面负责派单组的日常管理工作，确保工单及时、准确地分派到各承办单位； 2.制定和完善派单工作流程和规范，提高派单工作效率和质量； 3.协调与其他部门和班组之间的工作关系，确保工单流转顺畅； 4.监督组员的工作质量和效率，定期进行检查和考核，及时发现和解决问题； 5.组织组员进行业务培训，提高组员对各类工单的理解和派单能力； 6.分析工单派单情况，提出优化建议，不断改进派单工作； 7.做好组员的排班、考勤登记和团队建设工作。 |
| 21 | 派单组副组长 | 1.协助组长做好派单组的日常管理工作，确保工单派单工作的顺利进行； 2.在组长不在时，代理组长职责，全面负责派单组的工作； 3.监督组员严格按照派单流程和规范进行操作，确保工单分派的准确性和及时性； 4.协调解决组员在派单过程中遇到的问题，及时与相关部门沟通协调； 5.协助组长组织组员进行业务培训和技能提升活动； 6.参与派单工作流程和规范的制定和完善工作； 7.做好组员的考勤登记和绩效考核数据收集工作。 |
| 22 | 派单组组员 | 1.按照派单工作流程和规范，及时、准确地将各类工单分派到相应的承办单位； 2.与承办单位保持密切沟通，跟进工单的接收和处理情况，及时解决工单分派过程中出现的问题； 3.对分派的工单进行详细记录和跟踪，确保工单得到有效处理； 4.及时了解最新的业务知识和政策，准确解答承办单位关于工单的疑问； 5.协助组长和副组长完成其他相关工作，如数据统计、文件整理等； 6.发现工单分派工作中存在的问题，及时向上级汇报并提出改进建议。 |
| 23 | 回访组组长 | 1.统筹回访组的整体工作，制定回访工作计划和目标，确保各项回访工作按要求完成； 2.建立和完善回访工作流程和标准，提高回访工作的质量和效率； 3.组织组员开展回访工作，监督组员的回访质量和工作进度，及时给予指导和反馈； 4.与其他部门和班组保持良好的沟通与协作，及时获取回访所需的信息和资料； 5.分析回访数据和结果，撰写回访报告，为提升服务质量和改进工作提供依据； 6.组织组员进行业务培训，提高组员的沟通技巧和回访能力； 7.做好组员的排班、考勤登记和绩效考核工作。 |
| 24 | 回访组副组长 | 1.协助组长做好回访组的日常管理工作，确保回访工作的顺利开展； 2.在组长不在时，代理组长职责，全面负责回访组的工作； 3.监督组员按照回访工作流程和标准进行操作，保证回访质量； 4.协调解决组员在回访过程中遇到的问题，及时与相关部门沟通协调； 5.协助组长组织组员进行业务培训和技能提升活动； 6.参与回访工作流程和标准的制定和完善工作； 7.做好组员的考勤登记和绩效考核数据收集工作。 |
| 25 | 回访组组员 | 1.按照回访工作流程和要求，对诉求人进行回访，了解诉求处理情况和满意度； 2.详细记录回访内容和结果，及时反馈回访中发现的问题； 3.与承办单位沟通，协调解决回访中诉求人提出的问题； 4.整理和分析回访数据，为回访报告提供基础资料； 5.协助组长和副组长完成其他相关工作，如文件整理、数据统计等； 6.不断学习和提升回访业务知识和沟通技巧，提高回访工作质量。 |
| 26 | 考核组组长 | 1.负责优化并实施三亚热线平台成员单位的考核方案； 2.收集汇总分析重点考核指标等数据，编纂考核结果情况说明； 3.负责与省热线平台对接考核事宜； |
| 27 | 考核组组员 | 1.协助组长收集、整理和分析三亚热线平台成员单位的考核数据； 2.按照考核方案，对成员单位的各项考核指标进行准确统计和记录； 3.参与重点考核指标数据的汇总和分析工作，为考核结果的评定提供数据支持； 4.协助编纂考核结果情况说明，确保内容准确、客观； 5.负责与省热线平台对接考核数据报送等相关事宜； 6.及时完成组长交办的其他考核相关工作，如文件整理、档案管理等。 |
| 28 | 知识库组长 | 1.全面负责知识库的规划、建设和管理工作，制定知识库发展策略和目标； 2.组织制定知识库的管理制度和规范，确保知识库的信息质量和安全性； 3.协调各部门和班组，收集、整理和审核各类业务知识和政策信息，及时更新知识库内容； 4.监督知识库组员的工作质量和进度，定期进行检查和评估； 5.分析知识库的使用情况和用户反馈，提出优化和改进建议，提升知识库的实用性和易用性； 6.组织知识库组员进行业务培训，提高组员的知识管理和审核能力； 7.与其他部门合作，推动知识库在热线服务中的有效应用。 |
| 29 | 知识库组员 | 1.知识库日常信息的录入和更新； 2.审核各类政策信息； 3.保证各项业务信息传递的准确性和及时性； 4.做好知识库相关内容的整理和数据分析工作。 |
| 30 | 质检培训组组长 | 1.制定中心的培训制度、课件及考题； 2.制定针对性培训方案，开展新员入职、员工业务强化等培训工作； 3.负责中心内部讲解接待工作； 4.对新加入的成员单位进行服务规范、工单系统操作的培训； 5.优化工作流程，提升服务质量； 6.对新员工进行心理纾解及辅导，给新员工答疑解惑。 |
| 31 | 质检培训组副组长 | 1.制定中心的培训制度、课件及考题； 2.制定针对性培训方案，开展新员入职、员工业务强化等培训工作； 3.负责中心内部讲解接待工作； 4.对新加入的成员单位进行服务规范、工单系统操作的培训； 5.优化工作流程，提升服务质量； 6.对新员工进行心理纾解及辅导，给新员工答疑解惑。 |
| 32 | 质检培训员 | 1.负责监听抽查全台席录音质检及工单登记，完成质检报告； 2.结合质检情况提出优化方案，为内训师提供案例分析； 3.发现工作中存在的问题，及时向上反映。 |
| 33 | 智能分析组组长 | 1.负责撰写热线平台每日、每周、每月、每季度、每年受理情况专报； 2.省热线平台及其他部门来函要求的各类材料数据； 3.固定报送各类专项情况（环保督察报告、信用体系情况报告、六水共治等）； 4.撰写工作美篇及会议纪要（协调会、座谈会、检查、参观）； 5.撰写热线平台的各类宣传材料及文稿。 |
| 34 | 智能分析组副组长 | 1.协助组长做好智能分析组的日常管理工作，确保各项材料撰写和数据统计任务顺利完成； 2.在组长不在时，代理组长职责，全面负责智能分析组的工作； 3.组织组员收集、整理和分析热线平台的各类数据，为材料撰写提供数据支持； 4.协助审核各类材料初稿，确保内容准确、规范； 5.协调与其他部门和班组之间的工作关系，及时获取材料撰写所需的信息和资料； 6.协助组长制定材料撰写计划和数据统计方案，提高工作效率和质量； 7.做好组员的考勤登记和绩效考核数据收集工作。 |
| 35 | 材料数据员 | 1.负责统计热线平台的受理情况及数据分析； 2.审核热线受理工单，发现并纠正工单问题； 3.负责撰写上级交办文稿、宣传稿件、汇报材料、阶段安排、阶段小结、总结报告、制度文件等各类综合性材料的初稿； 4.负责有关会议、调研、检查等工作中领导讲话记录及会议纪要的撰写； 5.负责12345热线运营中心收文工作。 |
| 36 | 技术支撑组长 | 1.全面负责技术支撑组的管理与规划工作，制定技术发展战略与年度工作计划，确保热线平台技术体系的稳定运行与持续优化。 2.组织团队深入了解热线平台的业务需求，结合技术发展趋势，提出并实施合理的技术解决方案，以满足业务发展对技术的要求。 3.带领团队做好全台席、办公区信息系统以及应急指挥中心设备的日常管理、维护与升级工作，制定完善的维护计划与应急预案，保障系统与设备的高可用性。 4.协调团队成员组织定期更新和完善知识库的相关技术资料，并负责对话务员进行系统、全面的技术培训，提升话务员的技术操作能力。 5.监督团队成员的工作质量和进度，建立有效的绩效评估体系，定期对团队成员进行考核与评价，促进团队整体技术水平的提升。 6.与其他部门保持密切沟通协作，及时了解业务部门的技术需求与反馈，快速响应并解决各类技术问题，确保热线业务的顺利开展。 7.跟踪行业内先进技术动态，积极推动新技术在热线平台的应用与创新，提升热线平台的技术竞争力。 |
| 37 | 技术支撑组员 | 1.做好全台席、办公区信息系统的管理、维护工作； 2.了解热线平台应急预案，熟悉工单系统、语音平台系统的前台和后台的功能操作； 3.组织定期更新和完善知识库的相关资料，对话务员进行相关技术的培训； 4.发现异常及时处理并向相关领导报告； 5.负责应急指挥中心设备的操作及维护； 6.负责现场运营保障及故障排查等。 |
| 38 | 法务 | 1.为热线平台的各项工作提供法律咨询和法律支持，确保工作符合法律法规要求； 2.审核各类合同、协议等法律文件，防范法律风险； 3.参与处理热线平台涉及的法律纠纷和诉讼案件，制定应对策略并协调律师进行处理； 4.跟踪法律法规的变化，及时向内部各部门传达相关信息，并提出合规建议； 5.协助制定和完善热线平台的内部规章制度，确保制度的合法性和有效性； 6.组织开展法律知识培训，提高员工的法律意识和法律素养； 7.对热线平台的重大决策和业务活动进行法律风险评估，提供法律意见。 |
| 39 | 现场管理员（后勤保障方向） | 1.修改完善热线管理及考核制度、制定人员KPI考核；  2.对话务现场员工秩序、服务规范、话务班次等工作进行监督检查；  3.及时上报热线平台现场重大突发事件和舆情；  4.负责制定中心的各项培训计划及活动；  5.负责调度应急事件及应急预案工作；  6.负责物资采购等中心内部保障工作；  7.负责撰写上级交办文稿、汇报材料、阶段安排、总结报告、制度文件等各类综合性材料；  9.负责有关会议、调研、迎检、讲解、检查等工作中领导讲话稿；  10.协助完成各班组情况统计汇总等综合工作。  11.负责各成员单位工单协调联办及处理疑难问题；  12.负责审定各班组合理建议和制度汇编；  13.负责现场安全保障工作。 |
| 40 | 现场管理员（技术支撑方向） | 1.定期对中心信息系统和设备进行维护、故障排查工作，及时对中心设备故障和问题进行维修处理； 2.根据热线技术故障应急预案及时处置中心突发故障，及时上报现场故障情况、解决情况至各级领导； 3.后台修改各班组、各职能局所报的工单错误； 4.处理话务员遇到的技术、设备与工单系统问题； 5.为职能局添加或解决工单问题，答疑解惑； 6.汇总热线技术需求、升级等问题与第三方公司对接协调解决； 7.对话务员进行技术相关培训。 |

**（6）服务团队人员要求**

1.根据业务类别划分班组服务类别，包括：市政专席、旅游专席、放心游专席、行政审批专席、营商专线等话务班组，配置督办、回访、直通联办、派单、质培、考核、知识库、智能分析、技术支撑、现场管理、法务等工作组。

2.建立各岗位的薪酬及考核体系，话务团队包括话务员、外语专席、运营人员、管理人员、数能分析人员、质检人员等,可根据业务及话务量需求，灵活调配各岗位人员具体数量。

人员招聘须具备以下基本条件：

1）本科及以上学历。

2）年龄40周岁以下。

3）遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为。

4）普通话发音标准，语调自然，表达流畅，具有政府部门热线或市县政府12345热线等工作经验者可优先考虑。

5）双语话务人员能至少使用英/俄/日/韩/西班牙/法等其中一门外语流利对话、顺畅沟通，具备英/俄/日/韩/西班牙/法等相关专业、专业语言等级证书人员优先。

6）业务管理人员须具备2年以上的话务工作经验或1年以上的呼叫中心管理经验。

7）具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力。

8）身体状况良好。

9）有标准的普通话、具备从事话务员工作专业知识和技能等优秀人员或有话务经验可放宽限制。

3.根据往年121.2万通的呼入量，在满足各考核要求的前提下，提供不低于167人保障热线服务。

4.满足《政务服务便民热线运行指南》（GB/T 44189—2024）要求，规划现场管理，包括：基本原则、服务对象、诉求受理、运行模式、现场管理、工作流程、监督管理、服务改进、招聘管理、培训管理、知识库管理、运营管理等。

5.提供服务所涉及的软硬件的运维服务，建立应急响应制度。

6.限于10日内与原服务商完成项目交接。

7.提供项目服务的售后服务。

8.满足海南省及三亚设定的考核指标。

**（7）服务要求**

1.配置话务座席不低于100线IP软电话（含移动端许可和PC端座席许可共享）、不低于100线录音资源以及中继接入10线的IVR语音资源；在应急或特殊场景下（如重大自然灾害、重大公共卫生事件等），可提供不低于17人的虚拟团队。

2.热线服务团队需提供语音平台的二次业务开发能力和开放接口，免费为三亚市12345工单系统及其所有子系统提供相适配的功能、模块、接口等，支持采购人后续业务系统的升级和完善。

3.基于语音平台上的呼入、呼出等数据（含话户数据和运营管理数据）在服务期间完全属于采购人所有，应及时提供给热线管理部门，并按要求存储于采购人指定的区域。

4.保证三亚热线与其他各市县、省热线的坐席通话互转，确保紧急情况的话务资源统筹调配，录音文件格式与其他市县一致，至少满足VOX、WAV、MP3中的1-2种。

5.如热线管理部门基于资源整合要求需要热线服务团队配合迁移系统，热线服务团队须无条件配合，且不得收取任何费用。

**（十三）场地及物业要求**

（1）为方便热线业务开展，场地需位于迎宾路片区。

（2）场地租金不超过62元/平/月（含税），物业费不超过13.8元/平/月。

（3）场地使用面积不超过1300平方米，建筑面积不超过2000平方米。

（4）包含物业配套服务。

附件2：

**三亚12345热线运营考核标准**

一、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，乙方应按时维护平台和向甲方提交维护报告，并对甲方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甲方。

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：以甲方书面提出需求、双方确认工作时限，乙方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：乙方按季度提供数据，甲方监督

**（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）：乙方创新工作机制、改革体制、创新出台管理规范等经甲方认定，每项加1分；乙方组建宣传工作小组对热线平台、热线业务进行宣传推广经甲方认定，每项加1分；乙方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甲方认定，每项加1分，最高加5分。

②活动管理（2分）：热线员配合参加三亚市营商环境综合服务中心组织的各项活动，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。

**二.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。

**三.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。

**四.附则**

呼叫中心入队考核结果存在异议，可向三亚市营商环境综合服务中心申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向三亚市营商环境综合服务中心领导申请复核。

附件3：

**呼叫中心平台服务费和人员管理运营费**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 费用（元/年） |
| 1 | 软件服务费用 |  |
| 2 | 硬件服务费用 |  |
| 3 | 网络租赁服务费用 |  |
| 4 | 坐席热线运营费 |  |
| 5 | 场地租赁及物业服务费 |  |
| 6 | 固话语音服务 |  |
|  | 合计 |  |

附件4：

**2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目**

**交接风险防控方案**

一、背景​

鉴于“三亚市 12345 政府服务热线运营外包服务(2024 年-2025 年）”服务期即将届满，“2025-2026年三亚12345政府服务热线服务外包项目”即将公开招标遴选新服务单位，为确保平台稳定运行，新原服务商顺利交接，防控项目交接期间可能风险，特制订本方案。

二、交接核心目标与期限​

核心目标：自新服务提供商与甲方签订服务合同之日起 10 日内，原服务提供商必须完成人员、相关资料的全面交接，过渡期热线接通率、工单处理效率等核心指标不低于原服务标准，与核心目标有关的都称之为核心工作。

履行期限：原服务商交接义务自新一期项目中标结果确定之日起至双方签订书面的《交接完成确认书》后结束，交接期不应超过新服务提供商与甲方签订服务合同之日起算的第 30 日止，其中核心交接工作须在新服务提供商合同签订后 10 日内完成。

三、交接风险识别和预防措施​

（一）交接机制错位风险和预防措施。​

交接机制错位风险，主要指新原服务商对彼此应完成的交接工作认识不足和认知错位，或认知不能达成一致，影响交接工作，所导致的风险。

原服务提供商须在新一期项目中标结果确定之日成立专项交接小组，成员包括但不限于项目负责人、技术骨干、运营负责人等项目关键运营人员，向甲方及新服务提供商提交交接小组名单及联系方式，确保对接期间人员稳定。原服务提供商交接小组须在新一期项目中标结果确定之日后 3 日内与新服务提供商对接小组召开首次协调会，共同制定《10 日交接倒计时计划表》，明确每日任务及验收标准。

（二）资料交接错漏风险和预防措施​

资料交接错漏风险主要指新原服务商交接过程中，因主观或客观的原因，原服务商已有的项目资料未能完全交接给新服务商，所导致的风险。

资料清单提交与确认：原服务提供商应在新一期项目中标结果确定之日后 3 日内，向甲方及新服务提供商提交《项目资料移交总清单》，涵盖以下类别并标注密级：​

法律文件类：包含但不限于原服务合同及补充协议等原件及电子版；

运维管理类：包含但不限于日常巡检记录、历史故障分析报告；​服务标准类：包含但不限于原服务指标、质检标准、考核细则、应急演练记录。​

资料移交与核验：新服务提供商对清单进行审核，提出补充意见的，原服务提供商须在 24 小时内响应调整。清单确认后 5 日内，原服务提供商完成全部资料移交：电子资料通过甲方指定的方式进行传输，纸质资料装订成册并附逐页签注的交接单。新服务提供商接收后 3 日内完成核验，对缺失或不符的资料，原服务提供商须在 3 日内补正。​

（三）新老平台对接风险和预防措施​

新老平台对接风险，主要指原服务商在交接期未能充分配合，导致新服务商的软件平台无法适配工作，或适配工作过迟，所导致的风险。

架构讲解与培训：交接期内，原服务提供商技术骨干须向新服务提供商团队开展不少于 8 小时的技术架构专项培训，重点讲解系统核心模块逻辑、接口适配要点、数据迁移注意事项及常见故障排查流程，培训后提供书面答疑记录。​

驻场技术支持：自新服务提供商进场当日起，原服务提供商须指派 2 名资深工程师（具备该平台 3 年以上运维经验）驻场提供 7×24 小时技术支持，持续至新服务提供商与甲方签订服务合同之日起第 30 日止。驻场工程师须每日提交《技术支持日报》，记录问题处理情况。​

平台测试配合：原服务提供商须配合新服务提供商在 5 日内完成平台压力测试（模拟峰值话务量 120% 场景）及灾备切换演练，提供近 12 个月的话务量峰值数据作为测试基准，确保切换过程中热线接通率≥95%、数据零丢失。​

1. 工作场地交接风险和预防措施​

工作场地交接风险，主要指原服务商未能及时清退场地且给新设备入场提供条件，所导致的风险。

场地与设备交接：原服务提供商须在新服务提供商进场前 2 日内完成场地清理，提供设备机房出入权限、空调及安防系统操作密码。

1. 人员流失风险和预防措施

人员流失风险，是由于新旧服务商交接安排不当、沟通不畅、员工对新服务商信心不足或对新合同条款（如薪酬、福利、工作时间、地点、文化）不满意，导致大批量员工（尤其是经验丰富的坐席）选择离职或观望，新服务商无法及时补充足够合格人员，所导致的风险。

配合开展人员动员：原服务商需在新服务商进场前和进场后各召开一场动员会，对当前项目的现状和新的项目关于人员项目内容做出阐述，并动员已有人员继续留任，会议必须传达正面信息，解答疑问，稳定军心，甲方应旁听动员会。动员会后要求全部人员填写《人员留任意向表》，并详细了解和书面记录没有意向留任人员的具体情况。

配合进行核心冻结：原服务商必须在2025年8月15日前出具《核心运营团队（尤其是关键岗位）名单》，与甲方进行双方确认，名单内人员非因法定或严重违纪原因，不得主动辞退或变相驱离员工。

配合开展人员录用：8月15日前，《人员留任意向表》经甲方确认后，甲方拟留用的员工，原服务提供商须在新服务商开展交接工作后， 5 日内配合完成劳动合同解除及转移手续，新劳动合同签订，不得设置障碍。

1. 预防知识经验流失风险

知识经验流失风险，主要指在交接期内，流失的员工过多，或流失了核心员工，这些流失的人员带走了宝贵的隐性知识（如处理复杂/敏感工单的技巧、本地化表达习惯、特定政策解读经验等），即使新员工到位，短期内也无法达到原有服务水平和效率，所导致的风险。

配合开展知识经验移交：原服务商应整理完整的知识资产包，包括但不限于：高频/疑难案例库及处理流程SOP、标准话术集、质检标准、历史培训材料、系统操作指南、历史数据分析报告等，并由原服务提供商运营团队须在交接期内与新服务提供商团队开展 3 次以上专题交流会，知识资产包经新服务商交接成功后，形成《业务交接手册》并由双方签字确认。​

配合开展交接期带教：原服务商必须提供合格得骨干员工，与新服务商共同工作，进行现场实操带教，经验分享和答疑。原服务商需直派专人负责协调带教工作，并确保带教质量。交接期结束，新服务商和原服务商共同签署《新旧服务商培训满意度评价表》

（七）服务质量下滑风险和预防措施​

服务质量下滑风险，主要指在交接期，新服务商因不熟悉工作规范和相关标准，出现暂时性的服务质量下滑，所导致的风险。

在新服务提供商正式接管前，原服务提供商须严格执行原服务标准：日均热线接通率≥95%、工单首次响应时间≤15 分钟、办结率≥98%，以上核心指标不得低于原服务商服务期间90%。过渡期内发生的服务投诉，原服务提供商和新服务提供商须在 1 小时内响应，与新服务提供商联合处理并向甲方提交《投诉协同处理报告》。未经甲方书面同意，原服务提供商和新服务提供商不得擅自调整服务资源配置。​

（八）信息和沟通误差风险和预防措施

信息和沟通误差风险，是交接期内，新服务商在与原服务商信息发布未能一致，渠道未能一致，所导致的风险。

控制信息发布：合同延续期和项目交接期时，所有关于交接安排、员工转移政策、新服务商情况的信息发布，必须由甲方主导或审核，双方共同发布，确保口径一致、准确、积极。禁止旧服务商单方面向员工发布未经确认的、可能引起恐慌的信息。

建立沟通机制：在公开场所发布甲方负责人的联系方式，允许原服务商员工投诉，未经甲方许可，合同延续期和交接期内，原服务商不得辞退、惩罚或驱离投诉员工。

四、保密与数据安全责任​

原服务提供商和新服务提供商须对移交过程中的所有数据信息严格保密，建立数据交接台账，记录经手人及流转轨迹。交接完成后 7 日内，原服务提供商向甲丙双方提交《数据清除确认报告》，证明已删除系统及存储介质中的业务数据（经甲方同意留存的归档资料除外）。若因原服务提供商的原因发生数据泄露，原服务提供商须承担由此造成的全部损失，包括但不限于行政处罚、用户赔偿及商誉损失。

五、违约责任条款​

资料移交违约：原服务提供商逾期提交资料清单的，按原合同服务总费用的 5% 支付违约金；资料缺失或错误导致新服务提供商交接延误的，每影响 1 日额外支付 1000元绩效金，同时须在 24 小时内补正，逾期未补正的甲方有权扣减相应服务款项。​

技术支持违约：原服务提供商未按约定派驻合格技术人员的，每日支付 1000元绩效金；技术支持响应超时（超过 2 小时未响应）的，每次支付 1000元绩效金；因技术支持不到位导致平台切换失败的，原服务提供商须承担新服务提供商紧急采购替代服务的费用。​

服务质量违约：过渡期内日热线接通率低于 95% 的，原服务提供商和新服务提供商每次支付 1000元绩效金，项目负责人须向甲方提交书面致歉说明。​

数据安全违约：发生数据泄露事件的，对应的服务提供商须按每人次敏感信息泄露 500 元标准赔偿，并承担由此引发的法律责任，甲方有权终止对应的服务提供商合同未结款项支付。

以上违约金从原合同绩效金中扣除。​

六、验收​

核心工作交接验收：新服务提供商在 10 日交接期满后 3 日内组织验收，邀请甲方参与，验收通过的共同签署《核心工作交接完成确认书》；未通过的，原服务提供商须在甲方限定时间内整改，整改期间按日扣除绩效金额5%。

全部工作交接验收：新服务提供商在 10 日交接期满后 3 日内组织验收，邀请甲方参与，验收通过的共同签署《工作交接完成确认书》，未通过的，按日扣除绩效金额5%。