

## 第三章采购需求

### (一) 项目概况

1. 项目名称：海南省 12345 政务服务便民热线儋州市分平台运行管理扩容项目

#### 2. 建设内容

2.1 坐席人工：组建话务团队，负责团队人员招聘、薪资福利发放、培训等话务团队运营服务。

2.2 资源租用：提供通信资源、网络接入资源、语音网关资源等资源租用服务。

2.3 运营维护：提供儋州市二级分平台维护服务、知识库采编等运维服务。

3. 合同履行期限（服务期限）：本次项目服务期为合同签订后 1 年。

4. 实施地点：采购人指定地点。

5. 付款方式：根据采购双方商定的结算方式付款。

### (二) 采购项目预（概）算

预（概）算：499.93 万元

总 预 算：499.93 万元

### (三) 采购标的汇总表

| 包号 | 序号 | 标的名称 | 品目<br>分类编码 | 计量<br>单位 | 数<br>量 | 是否<br>进口 | 分包<br>要求 |
|----|----|------|------------|----------|--------|----------|----------|
|----|----|------|------------|----------|--------|----------|----------|

|   |   |                                  |          |   |   |   |   |
|---|---|----------------------------------|----------|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 海南省 12345 政务服务便民热线儋州市分平台运行管理扩容项目 | C1600000 | 项 | 1 | 否 | 无 |
|---|---|----------------------------------|----------|---|---|---|---|

#### (四) 技术商务要求

儋州市政务服务中心是承担全市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。目前儋州分平台已运营一年多，通过政府采购的方式进行管理外包，取得了一定的成效。原有签订的运营合同于 2022 年 9 月 30 日合同期满，为更好发挥 12345 政务服务便民热线作用，提升儋州市治理体系和治理能力现代化水平，重新制定《海南省 12345 政务服务便民热线儋州市分平台运行管理扩容项目实施方案》。

##### 1. 日常维护服务需求

##### 1.1 信息系统维护服务

日常巡检、设备维护、系统软件维护、故障处理、技术咨询，保障儋州 12345 热线故障、割接、维护、升级等。

##### 1.2 知识库采编服务需求

1.2.1 对儋州分平台知识库平台维护(操作流程、更新、维护等其他注意事项)提供培训指导工作。

1.2.2 知识库团队在对儋州分平台已录入知识库内容进行审核，发现知识内容遗漏、录入知识信息内容有误的、

结构不合理等问题、增加节假日专题知识库、热点专题知识库建议，提供知识库内容纠错及更新建议。

1.2.3 知识库团队对儋州各职能部门知识库分类、内容收集、编辑、维护等进行培训和规范指导。

### 1.3 数据分析支撑需求

可统计儋州市话务、工单的各项数据并生成报表。同时，通过算法设计及模型建设，可实时提炼属地热点、难点、阻点等信息，提供给儋州分平台使用。

### 1.4 呼叫中心语音网关相关维护需求

1.4.1 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；

1.4.2 日常管理平台的话务员工号、工作技能以及对应的班组；

1.4.3 日常检查平台监控台系统，确保系统与现场功能保持一致；

1.4.4 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；

1.4.5 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；

1.4.6 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。

### 1.5 链路租赁需求

#### 1.5.1 10M 数据电路

一条接入省 12345 呼叫中心专用数据电路、另一条接入省 12345 业务平台（省政务云）专用数据电路；

### 1.5.2 50M 互联网专线

二级分中心接入互联网。

## 2. 人员团队建设及热线运营管理服务需求

2.1 儋州分平台管理模块实行 7\*24 小时工作制四班倒管理，配备 52 人负责各项工作，其中运营管理人员 5 名，接话模块配备 47 名。人员费用包含岗位工资及五险一金等；管理类费用包含体检费、工会费、管理费、生产运营费、残保基金等 5 项。

### 2.1.1 话务员（客服人员）

负责热线诉求受理、在线解答、工单转派、热线办结工单的回访工作。

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。

### 2.1.2 工单回访处理人员

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、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。

### 2.1.3 质检督办处理人员

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，检查是否符合操作流程，收集和整理双方对热线服务运营的需求

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。

#### 2.1.4 数据分析员

负责根据要求按时按质完成日报、周报、月报、季报等各类报表、分析报告的提交。负责根据项目特性针对性采集、统计、评估与分析数据，为服务运营优化、舆情民意调整及收集提供支持，并提出有效的应对策略及解决方案，组织实施提升等。

#### 2.2 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。

#### 2.3 人员选聘、培养及考核要求

2.3.1 需择优选聘合格的工作人员 52 人，选聘人员需经过采购人认可。选聘人员需符合以下要求：

2.3.1.1 年龄为 18 周岁以上，35 周岁以下，男女不限，海南省户籍，有那大城市住房条件优先；

2.3.1.2 学历大专及以上学历，专业不限，原儋州市 12345 管理中心工作人员优先、研究生优先录用；

2.3.1.3 打字 1 分钟 40 个以上，普通话标准，声

音甜美；

2.3.1.4 具有正常履行岗位责任的身体条件，心里素质、服务意识和工作能力；

2.3.1.5 具备良好的政治思想素质和道德品行；

2.3.1.6 具备良好的倾听、沟通和表达理解能力；

2.3.1.7 适应夜班需求，服从 7×24 小时排班方式上班。

不符合基本要求的人员，甲方有权退回。

2.3.2 服务商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。

2.3.3 建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考招标人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。

2.3.4 需安排工作人员按规定时间在岗，需安排至少 1 名预备人员，如有工作人员离职等，需及时安排预备人员或选聘合格人员上岗，保证在岗人数满足招标人需求。

2.3.5 负责聘用工作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，福利待遇及人员制服等。需提供有竞争力的薪资待遇，以提高队伍稳定性，采取适当的员工激励措施，为保障儋州 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，要求座席人工费包含的所有费用为不可竞争单价，费用额度不得低于¥3939313.45 元/年。

2.3.6 须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、

《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平等。

2.3.7 工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，在采购人提出退回该人员要求 15 个工作日内无条件更换合格人员上岗。

### 3. 坐席应用资源服务需求

分平台坐席功能要求：12345 热线儋州市分平台需要具备本地话务接入功能

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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，协同接待等工作方案》。

附件：需求清单

### 一、座席人工费（每年）

| 序号 | 岗位名称/类型 | 数量 | 单位 |
|----|---------|----|----|
| 1  | 管理人员    | 5  | 人  |
| 2  | 客服代表    | 47 | 人  |
| 3  | 管理类成本   | 5  | 项  |

### 二、日常维护及资源租赁费用（每年）

| 序号 | 名称                | 技术参数                       | 单位      | 数量 |
|----|-------------------|----------------------------|---------|----|
| 1  | 信息系统维护服务          | 日常巡检、设备维护、系统软件维护、故障处理、技术咨询 | 项       | 1  |
| 2  | 知识库维护             | 知识库采编维、知识库运行维护             | 项       | 1  |
| 3  | 数据分析              | 数据分析支撑                     | 项       | 1  |
| 4  | 呼叫中心语音网<br>关资源使用费 | 坐席呼叫中心平台资源使用               | 套/<br>年 | 1  |
| 5  | 专线                | 10兆数据电路                    | 条/<br>年 | 2  |
| 6  | 专线                | 50兆互联网专线                   | 条/      | 1  |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | 年 |  |
|--|--|--|---|--|