



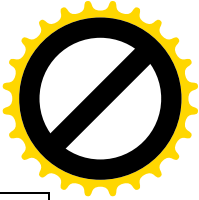
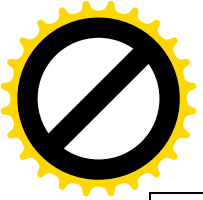
用户需求书

一、项目概况

- 1、项目名称：琼海市 12345 热线平台建设项目
- 2、服务期限：自合同签订生效之日起一个年度。
- 3、实施地点：采购人指定的地点
- 4、付款方式：根据采购双方商定的结算方式付款

二、采购品目详细技术参数要求

序号	品目名称	技术规格及服务描述	数量	单位	备注
一、运营及维护					
1	数字电路 1	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 2	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	电话月租费	16 部电话租金	16	部	按实际产生费用计算
5	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	1	套/年	含话务现场技术维护支撑和话务设备维保（不含设备零部件损坏更换，设备零件需自费更换）
6	知识库采编维	知识库采编维	1	套/年	负责各知识点框架建设、知识点分类梳理、查无信息处理、按周、月、年负责汇编汇总



7	运营分析视图服务	运营分析及可视化展示服务	1	套/年	话务运营数据分析展示
8	呼叫中心语音资源使用费	16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关接入,用于语音接话。
二、服务团队					
1	管理人员	条件要求: 政治素质好, 业务能力强; 具备全日制大专及以上学历; 有志于投身政务服务事业, 拥有为企业群众服务的情怀; 有奉献精神, 服从中心各项管理制度; 普通话流畅, 表达清晰, 沟通能力和综合协调能力较强; 具备较强管理能力, 独立处理问题能力; 优先考虑具有政务热线工作1年以上工作经验从业人员。 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	
2	客服代表	条件要求: 政治素质好, 业务能力强; 具备全日制大专及以上学历; 熟练操作电脑, 文字组织能力较强; 具备较强的理解能力、快速反应能力和沟通协调技巧; 熟悉琼海市风情、民风、方言且普通话标准流利、口齿清楚、语音清晰。 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。	20	人/年	
3	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。工会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: 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。



三、售后服务要求

供应商必须提供关于本项目的详细的保修期内技术支持和服务方案,技术支持和服务方案包括但不限于:

整体项目质保期不少于一年,自项目验收通过之日起计算。其中: 软件类产品质保期不少于一年或制造厂商承诺的期限(以长者为准),质保期内免费提供使用指导、软件升级及维护等售后运维服务。质保期满后,仍须按采购人要求继续提供售后运维服务,售后运维所需的零配部件及服务费用按市场优惠价计收。

提供 7×24 小时技术支持和服务,15 分钟内作出实质性响应,对重大问题提供现场技术支持,30 分钟内到达指定现场。如在报修后无法立即修复,则提供(相同或更高规格档次的备用设备)冗余服务,直至故障设备修复,确保设备在 24 小时内恢复正常运行。