

第三章 采购需求

为进一步加快三亚12345政府服务热线平台建设，理顺管理体制，规范运行机制，提高平台运行效率、实现平稳过渡。本项目基于呼叫中心平台，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、微博、短信、彩信、邮件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。同时负责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。

一、项目概况

(一) 项目名称：三亚市12345政府服务热线运营外包服务

(二) 服务期：一年

(三) 采购预算：¥16708359.06/年（大写：人民币壹仟陆佰柒拾万零捌仟叁佰伍拾玖元零陆分）。

(四) 实施地点：采购人指定的地点。

(五) 付款方式：根据双方签订的采购合同约定执行。

二、建设内容

(一) 服务团队配置

为满足三亚 12345 政府服务热线日常工作，保证热线平台运行服务质量，供应商需建设一支综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍，本项目服务人员建设内容包括人员配置、人员招聘、分组管理、培训管理、考核管理、薪酬管理、知识库管理及相关管理制度建立完善等。

1、人员配置

供应商需配置满足 7×24 小时轮岗值班的热线员不低于话务坐席的1: 1.5（如需调整须经招标方同意），并经招标方同意开发迭代和完善性修改等技术提升服务质量，确保甲方热线7×24 小时正常运行，保证电话、微信、APP、微博、短信、邮件、网站等渠道的诉求能够正常接入，保持与各热线成员单位办件流转的正常处理。按要求做好采编、整理、录入、更新和维护知识库具体工作。

2、人员要求

(1) 岗位要求

话务团队包括普通热线员、多语话务人员、运营人员、管理人员、数据分析人员、质检人员等,可根据供应商话务团队方的业务及话务量需求,灵活调配各岗位人员具体数量。

(2) 招聘要求

人员招聘须具备以下基本条件:

- ① 全日制本科及以上学历
- ② 年龄35周岁以下;
- ③ 女生身高160cm以上,男生身高175cm以上。
- ④ 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。
- ⑤ 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的12345热线等工作经验者可优先考虑。
- ⑥ 双语话务人员能至少使用英/俄/日/韩/西班牙语/法等其中一门外语流利对话、顺畅沟通,具备英/俄/日/韩/西班牙语/法等相关专业、专业语言等级证书人员优先。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 身体状况良好。
- ⑩ 优秀人员或有话务经验可放宽限制。

3、分组管理

供应商根据热线运行需求自行制定。

4、人员培训

供应商需制定完善培训考核机制,对业务和服务进行量化考核评估,确保人员在岗前、在岗、待岗的业务知识、服务礼仪、系统操作、职业道德等培训到位,话务人员上岗前由招标方和供应商共同组织业务培训,经测试合格后方可正式上岗。

(1) 岗前培训

通过岗前培训,使即将上岗的话务人员对热线服务中的服务意识、基本应对、沟通技巧、业务技能、操作水平有较高的提升,便于在沟通过程中快速定位问题,提出解决问题思路。岗前培训的课程应包含12345文化概况、热线服务礼仪规

范、沟通技巧提升、投诉处理技巧、部门职能介绍、部门主要业务介绍、操作系统演示、办理规程培训、案例学习、业务考核等课程。对于坐席班长、质检人员等管理人员，应择优任用，培训的过程中，加强业务知识与流程的培训和考核，并且针对排班管理、员工沟通辅导技巧、现场管理技巧、质检管理技巧、话务时间管理技巧、知识库管理技巧、数据分析技巧等进行全面培训。岗前培训后需对话务人员进行统一考核，理论课程的学习应通过笔试、机试、现场模拟测试等方式进行考核，并将成绩记录归档，考核通过后方可上岗。

(2) 在岗、待岗培训

在服务过程中，定期或不定期对在岗的工作人员进行业务培训和服务技能强化，针对性地提高话务员的服务水平。培训的内容应该包括原来业务知识的巩固、知识的更新、绩效考核发现的问题、服务技巧的进一步提升、操作系统的操作强化、满意度提高、诉求归纳能力提高、文字处理能力、压力管理等方面课程。对于在岗培训尚未通过考核的，应安排其待岗培训，在待岗培训期间如还无法通过考核，则要求其下岗培训，直到通过考核方可重新回到工作岗位。

(3) 转岗/晋升培训

根据实际工作需求，针对有一定工作能力和管理潜能的话务员，在业余时间组织开展投诉举报业务管理、呼叫中心现场管理、呼叫中心质量管理、呼叫坐席人员管理、现场业务指导、坐席人员监控等课程，使管理人员或转岗、晋升人员具备现场管理和日常业务运作管理能力。

(4) 质量提升培训

围绕服务质量提升，服务商应在平时的工作中做到：

1) 通过录音监听、整理、分析话务员数据，出具质检报告，收集出共性问题、典型问题、热门问题等；

2) 培训师以问题为导向，专题制作培训课件，在业务流程上、系统操作上进行优化；

3) 持续抽查，对比前后效果，优化培训方案。

5、人员考核

(1) 供应商需制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度，根据采购人要求对话务员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果进行绩效工资扣减、待岗处理、下岗处理。

(2) 供应商需每月对考核工作进行总结，制定提升计划给采购人，针对采购人提出的不足之处，需补充开展专项培训，并及时反馈至采购人。

6、人员管理

(1) 供应商需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

(2) 供应商需制定《工作人员薪酬体系》《绩效考核办法》《工作人员考勤管理制度》，明确人员的具体薪酬明细，平均薪资水平，并经招标方确认后方可执行。

(3) 供应商负责聘用工作人员的劳动合同签订，提供有竞争力的薪资待遇，按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金以及加班费用，提供带薪假期、年度体检、生日、节日慰问等员工激励。

(4) 供应商需提供统一的制定服装，同时做好员工心理健康管理，制定并执行专项心理辅导激励计划。

(5) 人工成本及管理运营成本14857040元/年。为保障三亚12345政府服务热线人员待遇，故将人工成本12380866.67元/年列为不可竞争单价，包含人员工资、五险一金、福利待遇（年终奖、绩效、高温补贴等以工资形式发放的费用）、工会费、教育培训费、团队建设、差旅费、餐费、制服、意外险、体检、残疾人保障经费等；管理运营成本2476173.33元/年，为合同管理、合同风险、日常办公用品、招聘费用、服务质量管理费等各类生产运营成本。

7、现场管理

(1) 热线服务要求

通过语音、网络、微信、短信及其他媒体等方式，向组织或个人提供 7*24 小时涉及政务服务、民生、城市管理、社会治理等各类公共服务，对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办、回访等。

(2) 服务管理

1) 工作现场管理。制定工作现场管理制度，维护和保持办公现场的秩序，使热线各项工作有条不紊地开展。

2) 工作状态管理。制定工作状态管理制度，对热线人员形象、工作状态进行明确和规范，文明办公，提升热线人员个人修养，树立热线良好形象。

3) 交接班管理。制定交接班管理制度，对交接班人员、交接班内容进行明确，确定交接人员有序、工作无遗漏，确保工作顺利完成。

4) 值班管理。制定人员值班制度，增强人员服务意识，提高热线工作效率和服务质量，形成领导带头、责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局。

5) 制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求；

(3) 业务管理

1) 负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等采购人指定的外呼工作。

2) 跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理。

3) 预警管理，对紧急类或涉及人民财产生命安全的事件做好预警预判工作，及时跟踪、协调、指挥。

4) 大数据管理

A. 对各类热点数据、清单、民情、市民信息，进行调查、收集、整理，并形成分析报告，及时调整管理方向，为政府决策提供依据。

B. 对市民反映的热点问题梳理归纳，并形成案例、要点，更好的为管理、政府、宣传部门解决民情。

C. 运营期间，供应商定期向采购人提供呼叫中心数据和坐席情况，提出数据分析和策略的可行性建议。

5) 知识库管理

按要求做好采编、整理、录入、更新和维护知识库具体工作。

(4) 培训管理和团建

分层级、分时段开展分散、集中式培训，同时可借助互联网，使用培训 app 等互联网学习工具，实现人员可随时随地学习，减少利用休息时间组织人员培训的方式，做到了学习有迹可循。对于热线员的心理疏导、户外拓展等团建活动所需的场所建设、设备配置、经费等投标方应自行解决。

(5) 综合管理

1) 供应商负责热线工作现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理，提供、安装并维护工作现场所需的设备设施。安排专人管理受理现场秩序，协调处置工作过程中的相关事项如处理设备设施的损坏和故障、处置工作过程中的应急突发事件、管理现场工作人员等。

2) 供应商制定工作场所管理制度，包括现场环境管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。

- 3) 供应商要完成热线党、团支部及上级党、团支部交办的各项任务。
- 4) 供应商要做好接待讲解和公众号编辑工作。
- 5) 供应商应积极完成省、市、局级单位下发的重大活动任务，按时安排和调配人员参与。
- 6) 供应商应根据需要做好关于热线的采访、拍摄等宣传工作。

(二) 12345 呼叫中心平台服务

1、系统规模及性能指标

(1) 系统建设规模

本期三亚市12345呼叫中心平台的核心系统平台需配置数据库服务器、CTI服务器、IVR服务器、业务应用服务器、运营管理服务器、微信、微博、邮件受理、网络设备等。服务商本期须提供座席容量80个（含20个培训坐席），将来可根据业务发展情况再进行扩容。本期项目平台建设规模要求如下：

- 配置210线中继接入；
- 配置70线IP软电话；
- 配置210线IVR；
- 配置20线TTS；
- 配置3线FAX；
- 配置70线录音资源；

(2) 系统性能指标

系统设计的性能，参照标准呼叫中心的规范要求和对应的计算公式，结合多个大型呼叫中心平台的设计与运营经验进行制订，具体要求如下：

1) 呼叫接入层：

- 可支持60个多媒体坐席，100个多媒体移动坐席；
- 坐席利用率 > 85%；
- 排队机接续故障率 < 0.01%；
- 系统忙时接通率 > 99.5%；
- 客户按键接入之后，系统响应时间 < 1秒；
- 人工到自动、自动到人工的呼转成功率 > 99% ；
- 在线保留呼叫记录信息的记录不少于12个月；

2) 业务支撑层：

- 知识库检索响应最大耗时 < 2秒；

- 数据查询全文检索响应时间 < 3秒;
- 批量工单（平均500条）平均查询时间 < 3秒;
- 单条详细工单信息平均查询时间 < 1秒;
- 工单流各环节提交响应时间 < 1秒;
- 公告便笺发布、浏览响应时间 < 1秒;
- 业务应用层:
 - 客户管理系统平均响应时间 < 2秒;
 - 录音记录查询平均响应时间 < 2秒;
 - 现场调整话务技能、优先级、业务权限的响应时间 <5秒;
 - 实时监控误差时长 < 1秒;
 - 普通统计报表响应时间 < 5秒;
 - 复杂统计报表响应时间 < 10秒;
 - 权限查询与设置响应时间 < 5秒;
 - 系统参数的设置响应时间 < 5秒;

2、12345呼叫中心软件平台

(1) 多媒体适配

多媒体适配能支持各种多媒体渠道适配,可以在管理平台上对多媒体的服务界面进行菜单和功能的设置,设置完成后可赋予实际的业务能力,本次实现语音、短信、传真、微信、微博、邮件六种渠道。

同时,可以通过多媒体渠道配置人工服务能力,人工服务通过多媒体客户端实现与多媒体坐席平台人工坐席及移动坐席进行互通,支持图文互动。

(2) 多媒体网关

1) 多媒体网关

多媒体接入的核心网关功能,提供与多媒体渠道适配器的对接、消息解析、任务池、信息智能过滤、流量控制、坐席状态管理、多媒体接续等功能模块,是多渠道会话信息进出系统的必要渠道,是多媒体交互平台的核心组件之一,其功能相当于传统语音呼叫中心的PBX交换机。

2) 多媒体智能路由

为多媒体交互平台提供消息路由能力,最终实现各项排队和任务分配功能,相当于传统语音呼叫中心的ACD或者CTI的软排队功能。

多媒体智能路由以会话为单位分配任务,同一个用户发送的信息保存在一个

会话中。多媒体路由为坐席分配任务之后，该用户接下来发送的信息将全部交由同一个坐席处理，直到满足会话自动关闭条件或者客服手动关闭会话。

多媒体路由开放接续接口，可以让多媒体坐席进行签入、签出、示忙、示闲等操作。同时提供坐席状态管理、任务转发以及任务关闭的功能。

3) 多媒体交互导航

交互平台通过媒体服务器获取多媒体信息后，通过预分配策略判断信息是否需要将信息推送给多媒体交互导航模块IMR，IMR收到多媒体网关推送的信息对信息进行分析处理。

IMR对接入流程进行解析后分析处理流程，通过流程获取需要发送的多媒体信息，调用多媒体网关信息发送接口，将多媒体信息发送到媒体服务器。

4) 多媒体会话管理

因为多数坐席与游客的会话沟通为准实时，且有间断的特点，因此系统是重要的会话管理系统，使游客与坐席客服、交互应答的交互内容更契合人与人之间面对面的交互、合情合理。

(3) 多媒体坐席

将多个沟通渠道接入坐席工作平台，实现一个坐席对来自多个渠道游客沟通需求的统一接待，多个渠道间支持统一路由，统一排队，统一会话管理等。同时坐席端有多方会话发起功能，可方便坐席话务员查找、召启后端服务支持人员，或对接二级委办局调度相关支持人员，实现渠道支持资源的高效聚散，多方委办局沟通协同，为游客提供全面深入服务。

1) 多媒体坐席交互功能

●多媒体渠道接入

多媒体话务员坐席系统一阶段支持接入语音、微信、短信、邮件、微博、传真服务窗这几个多媒体交互渠道。坐席系统为话务员提供了统一的会话沟通界面，统一接待游客在不同沟通终端上的客服需求。

●图文输入交互

多媒体话务员可以在坐席系统上接受游客从相应媒体渠道上发送的图文信息，同时也支持即时截图、文件选择等方式插入图片，发送图文形式的回复消息。

●会话小结

当会话结束或当前会话转移/升级到其他坐席时，多媒体坐席系统都会弹出

会话小结填单，提醒话务员记录此次交互服务过程中的沟通总结、后续任务等。

●会话转移/升级

多媒体坐席支持会话转移功能，话务员在无法解答，或该游客有其他的首问负责话务员时，可将游客在当前渠道的当前会话整体转移给其他在线的话务员进行接待，或升级到班长坐席进行接待。会话下接坐席可看到之前游客的所有会话内容以及上发坐席做出的会话小结。

会话转移/升级过程中，会在相应渠道发送会话转移提醒给游客，说明当前服务话务员的变更。

●满意度调查

当游客确认结束与交互中心在该渠道沟通后，话务员可发送满意度评分窗口给游客，游客做出对此次客服评价，满意度评分窗口会自适应对应各个渠道形式。

满意度评分指标将覆盖该次沟通中参与接待的所有话务员坐席以及后方支持部门角色，支持满意度指标共享。

2) 多媒体坐席状态设置

●签入/签出

对于话务员而言，其本职工作就是登入坐席接受游客咨询，话务员上班后，可以登入普通坐席，通过签入操作可以使公众会话分配到该话务坐席上。同样，选择签出操作，会话将停止分配到该坐席。

●示忙/示闲

对于话务员而言，必然存在休息的问题，而此时公众会话进入的话，就会造成无人服务的恶劣结果，因此可利用系统的示闲、示忙功能，由路由排队队列进行相应处理，从而排除上述情况。

●整理状态

对于话务员而言，当前会话结束，立刻会有新的会话分配进入该坐席队列。考虑到话务员在服务结束后，能够有时间填写会话小结，多媒体坐席系统提供整理状态功能。设置该状态功能后，当前会话结束时，下一个会话将不会被分配进入该话务员坐席，直到话务员手动点击示闲。

●小休状态

话务员由于临时有事离开时，可以选择此小休状态，一般为较短的休息时间，此时会话将不会被分配到该坐席。

●状态设置

除了在会话时根据即时需求进行坐席状态变更，话务员也可以根据自己的日常工作情况进行个性化状态设置。包括：忙闲状态设置（可选服务后自动示忙或服务后自动示闲），会话进入设置（可设置为自动进入会话或手动进入会话），设置完成后状态会在该坐席账号持续生效。

●状态显示

多媒体坐席系统界面上会实时显示当前坐席账号的会话状态、会话状态时长，便于话务员及时掌握自己的坐席状态。

3) 多媒体坐席其他功能

●排队数查看

多媒体坐席界面上会实时显示当前坐席所在队列的排队数，提醒话务员尽快完成当前服务，避免造成长时间的游客排队。

●工作量查询

对于话务员坐席而言，服务工作量多少将与日常工作绩效考核相关，多媒体坐席系统支持话务员随时查询个人所有服务历史记录及服务工作量时长。

4) 多媒体中心班长坐席功能

班长坐席，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。多媒体坐席系统支持班长坐席权限以及相应功能。

●实时监控

支持中心经理监控管辖中心内每个话务员坐席当前的状态（空闲、会话、示忙、调度等），显示为渠道图标化形式，并以直观的状态色来表示当前坐席的忙闲状态。坐席头像下标的数字表示所有渠道的接入会话数。

●坐席登记

坐席账号在注册时通知交互中心经理班长坐席台，同时进一步显示其工作状态（接入、示忙、示闲）；

●强制示忙

当中心经理发现话务员有客服违规或个人状态不适合继续接待会话时，可强制将其转化为示忙，从而让该坐席停止接听正在排队中的会话。

●强制示闲

当中心经理发现处于示忙状态话务员，实际情况可增加会话接入时，可强制将其示闲，从而让该坐席继续接听正在排队中的会话。

●强拆

当发现话务员在接待会话中服务态度出现问题，或话务员在进行违规交谈时，可强行将话务员从会话中拆除，从而避免情况的进一步恶化。

- 强插

当发现话务员与游客的沟通会话出现问题时，可强行插入应答会话，进行多方沟通，协同服务游客。

- 强退

当发现话务员坐席在系统上进行违规操作时，可强制其退出系统，从而确保对外服务的有序进行。

- 公告发布

中心经理坐席可以利用公告发布功能，对指定班组或指定话务员坐席，或中心全体人员发布公告信息，并提供公告查看，及公告修改和有效时间设置。

5) 群组交互功能

多媒体交互平台平台坐席业务能力升级，支持话务员坐席群组交互，并邀请平台上的游客，各部门人员进入群组，参与圈子讨论互动交流。

同时提供群组后台管理模块，提供话务员对自己创建群组平台进行群组创建管理、参与用户管理等群组运营管理能力。也支持全局运营者对全部平台进行整体管理。

(4) 知识库系统

知识库子系统是本期系统的核心系统之一，专线的客服人员需要掌握大量的政策、法规、生活常识等知识，在给游客提供电话服务的过程中就完成信息的定位、查询、获取和提供。而这些都依赖于高效的知识库子系统在服务的过程中能够提供及时有效的支撑。

1) 知识分类管理

- 多维度分类管理

知识信息可以从知识信息内容进行分类以及从知识形式进行分类多个维度进行划分和归纳。

- 多层分类管理

知识分类可以有多个层次分类，这样就有利于一个知识点的精确定位，知识分类分得越细，在知识检索时就越精确。

- 知识与组织结构对应分类管理

在知识分类的第二级分类，有一个与系统组织结构相关联的功能，这样当知

识分类过多过大时，就可以把某个二级分类节点归属于某个部门专职来管理维护。

- 知识分类权限控制

当知识分类与部门对应关联后，该部门在操作知识分类时就只会显示与本部门相关联的分类信息，不会跨部门操作其它部门的知识分类.有利于知识分类的维护。

2) 知识采集

- 支持多种采集方式

页面采编是一种传统的知识录入方式,用户只要在知识采编界面选择一个知识分类,然后再输入知识信息相关的内容就可以把知识信息录入到知识库系统中。

- 知识批量导入

用户可以通过系统提供的一个知识库知识信息导入模板,把新采集过来的知识信息按照一定格式填入知识导入模板中,再通过系统把知识模板信息导入知识库系统。

- 知识附件多格式支持

如果知识信息内容过多或者知识信息有自己特殊的展示形式,那么知识信息在采编时可以带知识附件,附件类型包括(doc, docx, xls, xlsx, pdf, jpg, txt…)

- 知识图文混编

在知识采编时,知识内容可支持图文混编,可像word一样进行知识信息的排版,基本上word能做的事情在知识输入器中都能做,像文字和图,对齐方式,字体大小,段落间隔,标题之类的都可以进行编排。

- 知识内容排版

在知识信息录入完后可以进行排版,无需手动操作就可以让知识信息用一定格式的保存下来。

- 知识关联

新知识录入的时候,可以把新知识与知识库中已经存在的知识进行一个关联,到时候只要在检索出来就可以在知识信息展示界面提示本知识有一个相关联的知识点,可以点击打开查看该知识信息。

4) 知识维护

●知识批量导出

在知识信息列表界面可以支持批量导出知识信息进行人工处理。

●知识批量审核

对知识多选或全选操作，进行批量审核，避免重复的工作，提高工作效率，节省工作时间。

5) 知识查无纠错

●查无纠错发起

在使用知识库的过程中，如果发现有知识信息描述错误，或者没有检索出自己想要的答案，用户就可以对该知识信息发起或提交查无纠错信息。

●查无纠错审核

知识库团队收到查无纠错信息，并对其审核，如果确定是存在此问题，就把该知识或信息提交到相关部门进行处理。同理如果没有问题本次查无纠错流程就结束了。

●查无纠错处理

采编人员根据查无纠错描述的问题进行分析和处理，把有错的知识信息修改正确，未存在的知识信息添加到系统中，再进行审核。

6) 知识全文检索

知识库操作人员可以在知识门户上进行知识信息的检索，可以通过标题、内容、关键字等信息进行检索，并支持全文匹配、模糊匹配等，支持正文中检索和附件汇总检索的功能。

●多维度分类垂直检索

知识库提供多维度分类的垂直检索功能，通过全局的知识目录树与知识类别相结合的方式，便于操作人员快速定位并钻取到所需要的具体知识点。可以选择不同的分类目录减少单次信息检索的范围，更精确的定位的指定知识。

●自定义检索范围

可以定义检索的范围（标题、关键字、内容）来定位检索的目标知识。

●自定义检索匹配方式

可以定义检索的匹配方式（模糊匹配、全文匹配）定位检索的目标指示。

●支持多种检索结果排序

支持点击量、修改时间、评分、热点等多种检索结果排序。

- 关键字智能联想

输入检索关键字时，根据输入的关键字自动联想到可能关联的关键字；检索关键字智能联想到相关联的关键字。

- 关键字相关搜索

检索关键字后显示5个相关度最高的关键字以提供检索。

- 检索结果统计分析展示

对检索的结果进行分类统计。

- 二次检索

在检索界面上增加“搜索结果的二次检索功能”，使用者可以通过“关键字检索”信息后使用“结果中找”，通过多次检索缩小检索范围从而定位知识信息。

- 附件内容检索

支持对知识的所有附件内容进行关键字检索，检索结果显示所有附件的附件名称和关联的知识信息。

- 热点知识排行

系统根据知识点击量，自动统计点击量排名靠前的热门知识并展示出来。

7) 知识评价管理

- 知识内容评价

根据知识的格式、内容以及对用户的价值对知识进行综合评分。

- 知识评分展示

知识信息的内容评价展示该条知识被多人评价的具体分值。

8) 知识收藏夹

- 知识收藏

知识库使用人员可以对检索到的知识进行个人收藏，以便于下次直接找到该条知识。

- 知识收藏夹目录管理

在信息检索界面上，增加了“个人收藏夹”功能，知识库使用者可以自行创建分类，将收藏的知识信息放入分类下。

(5) 工单系统

工单系统主要由工单创建和工单流转两大部分组成，用于实现不同业务需求

下对各类工单的流转和管理，对工单进行受理、派发、处理、回访、督办、监控、归档等。

1) 工单创建

工单创建功能包括工单创建录音绑定、信息暂存、直接完工、附件上传、在途提示、历史工单查询、个性化录入、选项配置、直接派单设置、回访及其他信息填写等操作。

●信息绑定：客户通过电话、微信、短信、微博、邮件、传真等渠道联系多媒体智能联络中心进入坐席，坐席以相应的渠道方式与客户进行交流，创建客户的咨询、投诉、举报、救援工单，沟通信息可与工单关联。

●信息暂存：指受理界面提供受理信息暂存功能，坐席可以将已填入的信息暂存起来而不提交，并能重新载入。

●直接完工：坐席接到客户咨询、投诉等业务后，进行预处理，判断是否可解决客户问题，如可即时解决的，即时答复客户并归档工单，则工单结束。

●附件上传：工单系统支持工单中带有附件，如：图片信息。

●在途提示：通过呼入号码、客户姓名等信息匹配系统已有在途工单，如有同一号码在途工单给予提示。对于受理号码已存在在途单的，可发催单处理，不必再下一张工单。

●选项配置：系统可配置业务类型、紧急程度的可用选项，录入工单时直接从配置选项中选择录入。

●直接派单规则：可设置责任明确的某些业务类型工单为直接派单类型，受理这些类型工单时，要求受理人员直接向责任部门派单。

●回访及其他信息：客户至少提供一个有效的联系方式以便于坐席随时联系客户，其他信息可包括地址等信息。

2) 工单流转

工单从创建起，即开始在工单系统中进行流转，在部门和角色间传递，工单流转可按照单线和多分支流转。

●单线流转即工单无分支，处理模式为串行，每个环节为一个，按照预先定制的流程推进，最后确认完成工单，归档后此工单的生命周期结束。

●多分支流程即工单在发起后涉及的多部门团队协作处理，工单在整个生命周期中一直有一个牵头监管角色，对所有分支的处理情况进行监管。

3) 工单状态

工单状态可暂定为以下几类：

- 尚未受理：客户刚提交了问题，暂时还没有受理，正在队列中等候。
- 尚未解决：客户对正在处理的问题重新提交了回复，暂时还没有对客户的回复作出响应。
- 已经受理：已经受理了客户提交的问题，开始处理问题。
- 正在处理：正在处理问题，可能需要一定的处理时间。
- 等待回应：处理问题需要客户的配合，已向客户提出并正在等待客户的回复。
- 处理完成：问题已经解决或已全部答复。
- 已经存档：已经处理完成的问题在24小时后没有新的回复，自动存档，可在存档工单中查看。
- 催办：对于超期工单，发起人、监管人可对工单进行催促，优先级高于一般未处理工单。
- 驳回：对工单处理完成后，认为有必要进一步处理的工单进行重新处理。

4) 工单任务

系统可实现任务定制，按设定的任务条件和期限，自动给角色分配任务，并对完成情况进行统计，设置工单处理限制条件，如规定时间内反馈等。工单任务定制可保包括派发和处理等处理工作，定制派单属性，具体可定义为：工单分派、自动分派、直接处理、工单销单、短信提醒、附件上传、主管处理、、催单、派单等操作。

●工单分派：审核工单受理信息，并按相关的业务类型及内容，选择分派到不同的处理责任部门。

●自动分派：可根据已配置好的派单规则进行自动派单。

●直接处理：可选择直接处理对工单进行处理、答复、定性，该工单将直接归档而不经其它单位处理。

●附件上传：提供附件上传功能。

●主管处理：工单流转过程中，如果对工单的处理部门、处理时限、紧急程度不明确或不具备处理权限时，可提交主管领导对工单进行处理。

●催单：对于紧急工单，可以执行催单操作，提高工单等级。

●派单：填写处理意见，将工单派往处理部门协助处理。

5) 工单提醒

工单提醒可通过多个渠道，主要分为系统内部提醒能力和外部提醒能力，内部提醒能力为登录系统后通过弹屏方式提醒，外部提醒能力包括短信、微信、电话等。

6) 工单告警

对于设定了完成时限的工单，若到期未处理，系统将显示催单告警，同时将该工单并高亮显示，以督促业务人员进行处理。

(6) 多媒体质检系统

1) 质检多媒体信息

通过评分管理功能实现的多媒体客服服务记录查询、查看服务记录、质检评分和质检反馈，评分反馈。

●多媒体客服服务记录检索

质检员在质检多媒体服务记录列表中对客服服务记录进行查看和评分，同时可以通过“客服工号”，“服务流水号”，“开始时间”，“结束时间”，“服务号码”，“来源”，“服务时长区间”，“排序方式”，“服务标签信息”等条件检索到所需要质检的服务记录。

质检服务记录列表中会显示“客服工号”，“服务号码”，“服务流水号”，“开始时间”，“结束时间”等显示字段。

●服务记录查看

质检员选中质检服务记录列表中的单条记录，可以在该条记录中找到查看详情按钮，点击后，系统会自动弹出服务记录流水页面，在页面上还可以看到服务相关信息，如：时长。

●质检评分

质检员选中质检服务记录列表中的单条记录，可以在该条记录中找到质检评分按钮，系统会自动弹出质检打分页面。质检员可以在打分页面查看服务记录的同时在基础打分表中填写分数、选择扣分原因，扣分会话时间，并记录服务标签信息。

●评分反馈

质检员完成单次在多媒体客服服务记录的质检评分后，手动生成“评分反馈单”，反馈单中包含“评分标准”，“评分信息”，“扣分项”及“评分描述”。质检员可以根据实际情况将“评分反馈单”发给被质检的质检坐席。

2) 质检评分确认

通过评分确认功能实现评分反馈单查询、评分反馈单确认。

●评分反馈单检索

质检坐席可以通过评分反馈单检索功能，查看到质检员发送过来的“评分反馈单”。

●评分反馈单确认

质检坐席可以根据“评分反馈单”中的内容对单据进行“同意”或“不同意”。若质检坐席“同意”质检评分内容，则填写“评分反馈单”确认信息，提交确认。

若质检坐席“不同意”质检评分内容，则填写“评分反馈单”驳回信息，驳回“评分反馈单”。

3) 历史质检管理

可按多媒体客服查询条件进行历史多媒体客服服务记录的质检记录查询，通过查询结果可以对质检记录删除、会话查看，评分删除，评分反馈单删除操作。

●历史记录查询

根据查询条件进行质检记录查询。在查询结果列表中可以看到历次被质检完成的“质检记录”的相关属性。点击指定的质检记录，会打开详细的质检评分界面（只读），在评分界面上可以查询“会话”、查看“评分信息”、操作“重新评分”等。

●历史记录删除

质检管理员可以在历史质检记录列表中删除质检评分记录，同时该质检评分记录所对应的评分反馈单也会被删除，该质检评分记录所对应的会话记录会重置为未质检状态。

●评分反馈单删除

质检管理员可以在历史质检记录列表中删除评分反馈单，同时该评分反馈单所对应的质检评分记录也会被删除，该评分反馈单所对应的会话记录会重置为未质检状态。

4) 质检报告

●基本报表展现

系统提供了完善的报表展现功能，包括标准格式、图形化以及打印功能

标准格式：提供联络中心系统标准的表格式报表显示界面，支持导出成EXCEL文件。

图形化显示：对于各类报表均提供柱状图、饼图等多种图形显示功能，使报表显示更直观。

●分析报告

将平台中沉淀的全渠道、全过程数据进行抽取，具体细化的分析，发现问题所在，设定改进项，给出改进办法，针对性实施过程改进，并全程跟踪改进效果，根据效果情况，再进行问题查找，形成良性的循环。

3、坐席资源配置

按照坐席建设要求，由供应商提供坐席资源服务，提供60个话务坐席，20个培训坐席，配置符合使用要求的坐席设施。

供应商应按要求提供坐席服务，坐席应配套相应坐席卡座、桌椅、电脑、话务耳机等工作必备设施。每个坐席按一台主机，双屏显示器进行设置坐席计算机，同时每个坐席配置 IP 话机、话务员专用耳麦(具体如下表)，设备设施由供应商负责日常维护。

序号	设备名称	数量	规格参数
1	话务员专用耳机	140	1、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。 2、根据坐席数的 2 倍配置。
2	打印、复印、扫描、传真一体机	1	打印功能：高达 1200x1200dpi，26 页/分钟，首页打印 8 秒，支持 PCL5c、PCL6、PS、PCLm、PDF等打印语言；复印功能：高达 600x600dpi，高达 26 页/分钟(黑白)，最大复印页数99页复印比例 25%至 400%；扫描功能高达：1200x1200dpi(黑白，平板式)格式：JPEG、PDF、PNG；规格：支持 Windows8.1(32 和64位)、Windows8(32 和 64 位)、Windows7(32 和 64)、WindowsVista(32和64 位)、WindowsXP(32位)(SP2 或更高版本) 等版本系统，配置高速 USB2.0 端口。
3	碎纸机	1	电动静音大功率
4	办公电脑	60	话务坐席。配置：INTELI3 处理器，8G 内存，1T 硬盘，256G 固态硬盘)，配双显。
5	办公电脑	20	培训坐席。配置：INTELI3 处理器，8G 内存，1T 硬

			盘，256G 固态硬盘)，配双显。
6	办公电话	40	普通固话座机
7	(办公座席位)， 配小柜、椅子	80	1400X1650X1200, 屏风带玻璃
8	四门更衣柜	40	满足现场工作需要
9	茶水柜	1	满足现场工作需要
10	会议桌	1	满足现场工作需要
11	沙发	1	满足现场工作需要
12	茶几	1	满足现场工作需要

备注：在履约工程中，如需进行软硬件设备替换，按招标方要求实施。

(三) 12345 链路网络资源

1、提供专用主备链路用于呼叫坐席与 12345 呼叫中心语音平台做对接，确保坐席话务呼叫的高效稳定接续。

2、提供专用主备链路用于呼叫坐席与 12345 热线业务平台互联互通，确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

3、提供单链路用于呼叫坐席访问互联网。

(四) 运维服务

1. 供应商应提供 7*24 小时日常维护和故障处理等服务，负责网络设备的日常维护、故障应急处理、坐席设备保障等工作，如因供应商提供的线路故障等导致话务运行不畅的，需按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级，启动相应等级的故障运维方案，且维护产生的费用由供应商承担。

2. 供应商负责语音网关、话务系统的安装、调试等维护服务，确保正常运转

3. 供应商负责 12345 呼叫中心语音平台、业务平台的日常维护、巡检、故障应急处理等保障工作。

4. 供应商负责进行周期巡检平台设备，及时发现、解决坐席设备、网线、电线和机房环境存在的问题，以保障平台正常的运行，运维支撑人员制定严格的周期巡检制度，将每次巡检情况、巡检发现的问题、解决的方案和结果详细记录以供日后查阅。

三、供应商职责

(1) 设置客户经理和7×24小时值班电话，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。

(2) 按国家电信主管部门颁布的电信服务标准确保12345政府服务热线平台与相关设备、线路正常运行。

(3) 在外包人员总额范围内，根据话务量等情况变化，适时调整坐席人员和合理安排工作时间，以保证热线电话打得进、接得起、办得好，保证要求的服务质量不因情况突变造成质量下降。

(4) 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故障修复。

(5) 负责客服代表的人员招聘、培训、管理、薪资的支付及社会保险的缴纳。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。

(6) 负责制定人员选聘、培养及考核管理制度，保证所有流程合法合规。

(7) 负责12345政府服务热线 平台的接线、协调处理、反馈等办件处理工作。

(8) 负责12345政府服务热线 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，及时汇总推诿扯皮谎报办件审核上报并对提出疑问的地方应提供专人进行解答。

(9) 承接热线所有文件流转、宣传文稿、公文函件等材料的撰写工作以及调研分析的数据统计工作等。

(10) 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。

(11) 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，并能每周提供平台维护报告。

(12) 对于软件平台的功能升级和需求变更提供专业的解决方案并能够及时完成。

四、项目衔接需求

确保合同签订之日起 10天内保证人员到位，网络设备、网络线路及12345平台到位，保障人员和12345平台过渡期平稳过渡，包括中标后与原服务商的交接、项目履行结束后与新服务单位的交接等衔接方案具体内容。

五、售后服务

(一) 供应商应积极配合采购方三亚12345政府服务热线系统的升级工作。

(二) 供应商负责热线员的招聘、业务培训、人员管理、工资发放等相关方面的工作，同时应当将工作情况及时向采购方反馈，接受采购方的监督和考核。

(三) 供应商应向采购方保证三亚12345政府服务热线的接通率、应答率、排除数等数据的真实性。

(四) 为保证 12345 热线服务的延续性，需要建立和完善现场管理、系统服务保障等相关管理制度。

(五) 供应商对与采购方合作及项目的内容负有保密义务。未经采购方事先书面同意，中标方不得将双方的合作及项目的具体内容披露给第三方。

六、软件使用权和数据产权

(一) 本项目软件使用权和所有产生的数据归采购方所有，包括原始数据和任何派生数据。

(二) 采购方对数据的使用拥有完全的权利，包括复制、修改、分发、公开展示等。

(三) 采购方有权随时、无限制地访问、检索和备份数据，以确保数据的完整性和安全性，中标方有责任配合甲方完成以上的访问、检索和备份等数据工作。

(四) 中标方对本项目所产生的数据，在本项目业务之外，以任何形式或任何用途使用，均需书面向采购方申请，并得到采购方同意方可实施。

七、考核

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，根据甲方考核标准对乙方进行考核，特制定本考核标准。(注：以最终签订的合同考核标准为准)

(一) 考核标准

1. 接通率（所占分值：10分）

目标值：在总合同金额不变的前提下，剔除 2022 年因疫情极端情况导致的峰值数据 254 万接通量，以话务量复合增长率作为计算依据。2017 年至 2021 年热线话务量复合增长率 55%，以 2021 年 124 万通增长 55%后的呼入量 192.2 万(月均呼入量约为 16 万) 作为基数，超过月均呼入量 16 万不计接通率，月呼入量未

达到 16 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 16 万通为考核基数，95%接通率作为起点，即：月呼入量为 16 万通以下的（不含 16 万通）接通率达到 95%，接通率每高于 95%一个百分点加 0.5 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 16 万通以上时，以月接通量 14.4 万通为基数，每接通超出 1 万通电话，加 0.5 分，最高加 5 分。每减少一万通扣 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：10 分）

（1）故障响应（所占分值：2 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 分钟响应，1 小时内到达现场，并及时开启应急电话。

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，由数管中心视情节轻重进行扣罚，扣完为止。

数据来源：三亚市数管中心监督

（2）运维响应（所占分值：2 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；涉及到流程更改、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。

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) 签收响应率（所占分值：5 分）

目标值：考核分平台响应省平台转派工单，及分平台承办单位响应分平台直接话的转派工单情况。

计分方法：签收响应率=（分平台已按时签收的工单数量+分平台承办单位已按时签收的工单数量）÷（分平台已签收的工单量+分平台承办单位已签收工单量）

数据来源：系统平台工单报表。

(4) 超期工单反馈率（所占分值：1 分）

目标值：建立超期工单预警机制，工单超期前 24 小时内提供预警功能；每周三提供超期工单汇总列表。

计分方法：未提供预警工单 1 次扣 0.1 分，扣完为止。

数据来源：三亚市数管中心监督

4. 退单及时率（所占分值：5 分）

目标值：考核分平台退单工作的及时情况。

计分方法：1-（以办结形式退单的工单量+超时退单工单量）÷退单工单总量。

数据来源：系统平台话务报表。

5. 即时答复率（所占分值：5 分）

目标值：考核分平台知识库建设情况，及咨询类工单在前台及时办结的情况。以 50%为目标值，若即时答复率达到或超过目标值，则即时答复率为满分；若即时答复率比例低于目标值，每低 1%则减 0.2 分，扣完为止。

计分方法：即时答复率=在分平台话务前台一次性办结的咨询类工单数量÷咨询类应答工单总量。

数据来源：系统平台话务报表。

6. 按时办结率（所占分值：10 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。

7. 抽检达标率（所占分值：10 分）

目标值：考核分平台“前台受理”“后台办理”全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=1-（抽检中发现的问题工单数量÷抽检工单总量）

数据来源：省平台抽检及质检组抽检结果。

8. 满意率（所占分值：5 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。

9. 按时回访率（所占分值：5 分）

目标值：工单回访环节的应急类及时效类办件 24 小时内回访及时率达到

100%，72 小时内回访及时率达到 100%。

计分方法：回访及时率=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数管中心监督

10. 问题一次性解决率（所占分值：5 分）

目标值：考核分平台一次性转办诉求的情况

计分方法：问题一次性解决率=转办工单中无复核办结件量÷转办工单办结件量

数据来源：系统平台话务日报表。

11. 合理退单率（所占分值：5 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。

12. 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漫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 份，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。

13. 派单准确率（所占分值：5 分）

目标值：派单准确率达 95%，工单需内容完整，语句通畅，记录规范，分类准确，填写完整性并正确派发到相应职能部门处理；

计分方法：低于一个百分点扣 0.5 分，每高于一个百分点加 0.5。

数据来源：由职能局反映派单错误或由三亚市数管中心监督。

14. 人员流失率（所占分值：5 分）

(1) 目标值：人员流失率低于 30%。

(2) 计分方法：人员流失率不高于 30%（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，

(3) 数据来源：乙方按季度提供数据，三亚市数管中心监督

15. 扣分项（5 分）

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，扣 5 分。

16. 附加项（所占分值：10 分）

(1) 业务管理（4 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）

①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 4 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。

②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。

③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

三亚热线运营考核标准由 16 项组成，总分值共计 110 分。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，现将三亚市 12345 政府服务热线服务外包合同中 10%费用作为本协议的考核绩效，根据任务的量化和指标评分，可划分为四个档次进行发放。

- 1、根据考评标准，综合得分为良好以上，可支付合同中的 10%费用。

2、根据考评标准，综合得分为合格，可支付合同中的 5%费用。

3、根据考评标准，综合得分为不合格，不支付合同中的剩余 10%费用

（四）附则

呼叫中心如对考核结果存在异议，可向热线办申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线办领导申请复核。