

用户需求书

一、运维要求

（一）话务人员运营服务需求

根据业务需求分析，本期服务期限为：2024年6月1日至2024年12月31日，在此期间需采购话务人员运营服务内容，组建专业 12355 话务人员团队，完善工作机制，提升12355服务水平。

（二）座席数量及话务人员数量需求

本期项目根据业务需求，组建专业的服务团队提供 7*24 小时服务，保障 12355 省级未成年人校园安全综合热线全面运营工作，本期预服务座席数量 6 个座席，其中5个心理座席，1个法律座席。需配置 4 名运营人员（项目经理 1 名、运营服务管理人员 2 名、数据分析员 1 名），以上人员负责 12355 省级未成年人校园安全综合热线管理工作，其中配置20名心理咨询师主要负责心理疏导咨询、市县宣讲工作、4名律师负责法律咨询与法律宣讲工作。（以上人员均需提供无犯罪记录证明）

（三）话务人员运营服务内容需求

本期需面向全省提供的服务内容包括：提供“线上+线下”的心理咨询、法律咨询、线下推广培训教育等服务。

1、需服务的咨询范围如下：

（1）心理咨询：情绪管理、亲子关系、网络成瘾、学习与工作压力、恋爱与亲密关系、早恋、厌学、自残自杀、焦虑等问题。

（2）法律咨询：校园欺凌、涉罪青少年维权、未成年人保护、青少年法律援助等。

(3) 线下推广培训教育：按团省委的工作安排，深入学校、村（社区）和重点未成年人家庭进行培训讲课等，主要包括开展青春期心理健康、自护教育、禁毒防艾、减压系列、生命教育、普法宣传等课题讲座（讲座场次不少于70场）。

2、服务时长及宣讲范围

服务时间：提供 7x24 小时全年无休，线上+线下咨询服务，白天班次心理5个座席，法律座席1个；晚间班次至少2个座席。

线下推广培训教育（志愿服务、团务咨询、就业指导、志愿填报、自护教育、禁毒防艾等相关内容）

(1) 线上服务

包括团中央小程序心理咨询师约排管理，以及海南12355小程序心理咨询、法律维权板块运营，安排专家在线提供咨询服务。包括在线文字咨询（即时答疑、留言回复）、预约服务、投诉建议以及配合团中央转介个案等。

(2) 线下服务

1. 面询服务：为来访者提供线下1V1心理咨询服务、心理测评等。

2. 各市县服务：指导市县建设12355分站，根据来电情况转派工单至各市县分站或12345政府服务平台，跟踪个案处理情况，定期回复涉及未成年人保护咨询相关问题，协调委派心理咨询师市县开展相关个案服务。

3. 各职能部门服务：配合采购人对接各厅局处理相关未成年人保护等工作。

4. 普及心理、法律、自护教育等知识：开展下基层宣讲服务。深入走进“校园+社区——自护教育、禁毒防艾、志愿填报”等主题宣传活动，形成宣传案例并汇报。

5. 定期质检：聘请专家顾问每周固定时间对本周所接咨询电话进行抽检工作；

(四) 热线运营数据报告及预警报告

1. 对热线服务情况进行数据分析，定期发送运营数据报告（包含日报、周报、月报、季报、半年报、年报），并且针对青少年重大案（事）件建立预警机制，化解纠纷和矛盾；

2. 必须有现场服务队伍在采购人指定的呼叫中心现场办公。

3. 做好团中央权益部指派安排等工作。承接团中央指派的线上心理咨询业务；为团中央提供青少年心理健康相关数据支持；

4. 服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人提供的台账登记系统中登记服务工作台账。对相应服务进行管理，详实登记案件详情，跟进咨询处理情况，及时了解处理结果，反馈处理结果。

（五）相关费用

中标单位需承担呼叫中心现场场地租金、相应的办公用品及耗材、办公设备维护费用、物业费、水电费等。

（六）高危件处理

日常建立心理危机干预紧急事件案例有效发现和判断机制、紧急事件分析及应急反馈机制。

（七）服务管理及实施要求

1. 中标单位应针对本项目制定专门的解决方案对服务进行设计，制定运营相关服务规范有效满足项目需求。运营数据分析的内容应当包括但不限于：咨询量、各时段咨询话务量变化、咨询者身份、咨询问题类型、接通率、满意度等。

2. 中标单位需提交日报和周报，统计平台数据运营情况及时向采购人汇报，并优化服务。

3. 中标单位需提交月报和季报，总结运行情况、存在问题和下一步的工作建议给采购人。服务期结束后 30 天内，需提供年度服务运营报告，总结全年运营情况。

4. 建立敏感或重大事项的预警报告机制，并尽快提供书面材料给采购人。

5. 提供培训管理中标单位应按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的岗前培训、技能培训、对所有业务人员的技能提升培训以及对新业务的培训等。根据热线平台运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效在人员上保障和提升服务水平和质量。培训的内容包括：法律知识、业务知识、话务平台操作、网上平台操作、管理制度、保密制度、专业督导等。

（八）咨询师招募要求

1. 心理学和社会工作相关从业者具有五年以上实践经验，并至少满足以下一项相关资质证书的要求：

1.1 持有国家三级（含）或以上心理咨询师

1.2 中国心理学会注册系统注册心理师

1.3 注册助理心理师

1.4 执业精神科医师

1.5 持有初级（含）或以上社工师

2. 应用心理学、临床心理学等相关专业本科或研究生；

3. 拥有长程心理咨询方向受训经历、个体咨询经历、心理公益热线服务经验的心理咨询师；

4. 中标方招募管理人员、咨询师、志愿者必须坚持从严从优录入原则。不得录用曾发表反党、反社会主义言论或曾参与违法组织、活动的人员；不得录用存在违法犯罪记录等不符合就业准入制度的人员；不得录用曾因违反职业伦理问题而退出心理咨询行业的人员；不得录用存在不良社会信用记录的人员；不得录用患有精神、人格、行为等障碍的人员；不得录用无任何心理咨询、社会工作相关能力、资质或经验的人员。

（九）宣传推广要求

1. 印刷宣传册:印刷宣传册 3 万,制作宣传海报、文化产品印刷,宣传 12355 热线平台等主题活动。宣传册印刷需简单明了,展示出12355 热线平台功能。

2. 宣传视频:制作 12355 平台宣传视频,包含素材采集,配音;计划制作 10分钟高清宣传视频,可用于大屏,手机多渠道播放。主流媒体,电视等渠道宣传:通过媒体、充分利用电视广告等方式,宣传报道 12355 热线的具体职责、服务内容和流程。报纸宣传:通过报纸等方式,宣传报道 12355 热线的具体职责、服务内容和流程。

3. 中标单位按团省委要求负责运营12355海南省青少年平台小程序、公众号、视频号等新媒体的日常运营维护;定期推送相关活动文章;负责视频号的相关活动直播保障。

(十) 志愿者管理要求

配合采购人组建管理志愿者团队。打造一支专业的志愿者队伍,包含志愿者招募、培训、管理、排班、制度建设、年终考评等相应工作,使其配合完成团省委相关志愿服务工作。

(十一) 阵地管理要求

中标单位需服从采购人的监督和指导,对热线平台实施有序的现场管理。运用标准化的原理和方法,制定现场管理规范,及时报送采购人备案,并根据采购人的意见和具体实施情况予以持续改进,现场运营管理将按照现场管理规范具体落实。

(十二) 保密管理要求

中标单位应建立保密管理机制,负责对其聘用人员的保密管理,确保其聘用人员保护用户隐私。中标单位与采购人签订保密协议,承担保密责任。

(十三) 应急管理

在项目实施过程中，中标单位应做好项目风险管理。为有效应对突发情况，确保平台服务的稳定性，中标单位需制定科学合理的应急管理方案。通过设计重大事件评判标准和处置办法，建立快速响应机制。中标单位需与采购人保持充分沟通，及时汇报。

二、网络技术要求

1. 网络租赁服务要求

50M 链路：50M 链路至信创云

20M 链路：20M 链路至互联网

短信平台费：短信群发回访服务

2. 安全服务要求

安全管理制度体系建设服务：安全管理制度体系建设服务

入网安全评估服务：入网安全评估服务

3. 站点证书要求

SM2 站点证书：政务云互联网区访问使用

RSA2048 站点证书：政务云互联网区访问使用

三、其他内容及要求

1. 履约保证金：

1.1 在签订合同时中标人应提交中标金额 5%的履约保函，履约保函的有效期限不得低于项目质保期时长；在项目整体质保期结束后本项目无质量问题，中标人即可向采购人申请退回履约保函。

1.2 中标人提供的银行履约保函应为无条件的、载明“见索即付”的独立保函，即不得额外附加采购人在向银行发《索赔通知》时的证据义务。

1.3 其他要求：中标单位不得将中标项目分包或转包。

1.4 安全保密要求：中标方应当对项目过程中涉及的所有信息保密，未经采购人许可，不得将项目任何信息泄露给任何第三方，否则采购人保留追究中标方法律责任的权利。

1.5 报价人中标后履约过程中，必须遵守国家有关法律的规定，如实提供检查所必需的材料，如有作假行为，采购人将报政府采购主管部门处理。

1.6 验收要求：通过由采购人及其他有关部门组织的验收。