**采购内容及要求**

**1、项目名称**

雁塔区12345政务服务便民热线平台暨“我为群众办实事”热线电话平台整体外包项目

**2、项目概况**

区级12345政务服务便民热线平台暨“我为群众办实事”热线电话平台整体外包，包含软件、人员、服务三部分。

**3、项目内容**

（1）人员服务部分

为区级12345政务服务便民热线电话平台配备工作人员（按照甲方实际需求配备，至少28名工作人员），实行7×24小时运行机制，具体工作包括：负责接收市热线办转办的（含人民网、互联网督查、市长信箱、市长专线）等全渠道市民服务热线工单办理工作，及时做好工单的转办、督查、回访工作；负责热线电话平台的运维工作，及时做好电话接听、工单转办、督查、回访工作。

服务团队需大学专科及以上学历（其中本科学历人数不低于40%），年龄一般在22-35周岁之间，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。工作人员薪资按具体岗位确定，月均到手工资不低于3000元，乙方需按照国家规定缴纳相应社保，保持人员稳定。

（2）运维服务部分

承担96XXX短号运维服务：24000元/年

承担日常服务运维和平台办公运维（含办公场地、办公设备、办公耗材）、网络保障（设备、服务、维修等）费用、聘用人员劳动诉讼费用及相关赔偿款等。凭发票据实报销，供应商报价时，此部分价格按暂估价100000元/年。

（3）软件服务部分

提供话务管理系统一套（含云存储、管理后台、坐席账号、话费支出）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 业务板块 | 服务项目 | 数量 | 服务期限(月) |
| 区热线平台 | 管理后台 | 1个 | 12 |
| 坐席工号 | 3个 |
| 短信包 | 750条/月 |
| 语音包 | 10000分钟 |
| 云存储 | 全程通话录音 |

**4、软件部分功能需求**

（1）平台来电呼入解决方案

群众拨打96XXX热线，平台统一呼入IVR欢迎语，可根据业务分配不同的按键数字0-9导航到对应的技能组；分配坐席人员可采取多种接听策略，支持固定坐席及移动终端座席接听。

（2）平台来电呼出解决方案

智能AI机器人语音呼出模块，可通过平台机器人外呼管理系统进行外呼话术管理、任务设置进行AI机器人自动发起外呼，根据相关话术流程，完成外呼通知、调研等服务。同时系统支持人机对话，机器人转人工服务。

（3）功能模块

**呼叫中心系统**支持各种呼叫控制功能，包括号码分析、拨号规则、号码变换、呼叫过滤，以及呼叫保持、转接、前转、代答、会议、录音、一号通等功能。

**呼叫排队功能**支持对进线电话进行排队，根据设定的策略为电话分配合适的座席，为排队等待的呼叫播放等待音乐和排队信息提示音，支持排队超时和排队长度溢出处理。

**工作时间管理功能**支持设置工作时间配置和非工作时间铃音设置。

**工单管理功能**可以对工单的类别进行管理，主要分为工单列表、工单统计、工单类型。

**录音功能**支持对座席与客户的通话进行全程录音，支持录音压缩、无缝集成。座席可在通话结束后在客户端对录音进行回放，管理员在管理后台可对所有座席的录音进行回放和下载。

**语音导航功能**即外线用户呼入客服中心后播放的语音菜单、欢迎词。用户根据语音导航进行按键，通过按键转接到不同技能组的座席。

**语音通知功能**支持以电话的方式通知用户。平台通过固话号码致电用户，自动播报语音消息（录音或文本转化的语音信息）。

**点击呼叫功能**支持由平台发起呼叫，直接一键点击呼叫客户。

**满意度调查功能**根据呼入的电话，系统自动以短信或外呼的方式，跟踪客户服满意度。并进行实时的数据分析和统计。

**5、人员要求和质量保证**

（1）认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线工单，确保工单的按期办结率达到100%，热线工单办理的过程满意率和结果满意率保持在较高水平。

（2）负责接受市级平台派发的工单，工作期间必须在1小时内确认交办事项，非工作期间必须在2小时内确认交办事项。

（3）负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。

（4）负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回。

（5）负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。

（6）负责对承接的工单进行统计、分析。

（7）负责根据甲方工作需要承担区平台交办的专项工作。

（8）负责在交接工作时明确交接工单内容与办理进度。

（9）执行每周7天，每天24小时运行机制，乙方依据甲方工作实际需要，合理安排值班。

（10）乙方配备至少28名工作人员组成服务团队，具体执行情况可在项目预算范围内依照甲方需求调整。

（11）服务团队配置需大学专科及以上学历，年龄一般在22-35周岁（其中本科学历人数不低于40%），具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。

（12）值班工作人员应保持电话畅通、便于随时联系。

（13）针对坐席人员的工作特点和管理需要，乙方应为工作人员提供专业培训，每季度一次，共计四次，具体时段由甲方确定，所需费用在外包费中一并计入。

（14）根据工作要求派遣平台运维综合管理人员和出差人员。

**6、甲方的权利和义务**

（1）乙方服务人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方，且由乙方更换合格服务人员，甲方可视情况追究其相关法律责任和经济损失：

1-1、严重违反甲方劳动纪律、规章制度的；

1-2、工作严重失职，给甲方造成重大损失的；

1-3、泄露甲方机密或者违反甲方保密规定，给甲方造成损失的；

1-4、乙方服务人员因身体原因、精神原因不能胜任甲方工作需要的。

（2）甲方须为乙方委派员工提供必需的工作条件。

（3）负责乙方服务员工的考勤记录。

（4）甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利。

（5）国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

**7、乙方的权利和义务**

（1）委派期间乙方应依据其管理制度负责服务人员的薪酬及福利。定期向甲方提供费用清单。乙方工作人员在服务期间发生的人身及财产损害，由乙方自行负责。

（2）乙方如根据工作需要，决定将服务人员岗位进行调整，应提前30个工作日通知甲方，同时替换甲方认可的服务人员。

（3）接受甲方对乙方服务人员及乙方提供服务的监督。

（4）国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

**8、违约责任**

（1）乙方因处理不及时，导致甲方延误工作或造成上级部门批评，每出现一次，乙方应按合同总价款的1%向甲方承担违约责任，累计出现三次，乙方应按照合同总价款的10%向甲方支付违约金，且甲方可视情节解除本合同，因此给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

（2）服务期限内，若甲方因政策等不可控因素，导致提前解约的，甲乙双方共同友好协商解决，如协商不成，由甲方所在地人民法院解决。