|  |
| --- |
| 技术参数与性能指标 |
| 一、服务质量  按照年工单 25 万的处理量，全面且精准地完成热线咨询、求助、投诉、举报、建议等各类诉求的接听、记录、转办、审核、回访、质检、归档、知识库运维以及数据分析报表形成等全流程工作。提供 “7×24” 小时不间断的全天候人工服务，并且确保人工服务接通率稳定维持在不低于 98% 的标准水平。具体要求如下：  1.接通率。非因不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，热线年接通率不低于98%。  2.直接解答率。严格按照热线管理规范提供受理服务指引，对能按热线知识库解答事项应即时解答，年度一次性解答率应达到50%以上。  3.满意率。按照热线管理规范采集市民对服务评价情况（包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”），确保服务满意率达到98%以上。  4.工单转派及时率。紧急类工单即接即派，非紧急工单30分钟内转派承办单位，每月对转派工单及时率进行抽查。  5.工单审核及时率。每日必须完成当日18:00前承办单位提交的工单审核，每月对工单审核及时率进行抽查。  6.人员流失率。年度人员流失率小于10%。  7.知识库更新量。知识库的全年更新维护率达到40%以上。更新维护率=（新增数量+修改数量）/知识库知识量总数\*100%。  8.按照采购方要求，对热线的数据进行汇总分析，并出具相应分析报告。  二、话务坐席与管理  1.合理配置话务座席数量（不低于现有40名话务员的标准），座席配置应具备高度灵活性与动态调整能力，能够依据采购方的具体要求以及实际话务量波动等紧急情况，在短时间内完成座席调度，保障服务的优质性与稳定性。  2.建立科学严谨的话务服务管理体系，应涵盖服务质量、业务培训、监督考核、晋升发展等方面。  三、项目过渡保障  提供项目过渡工作保障方案，设置3个月过渡期，做好工作交接过渡，并在过渡期内继续聘用原有话务人员，且不降低待遇，保障热线持续稳定运行，服务质量不降低。如话务员因个人意愿离职，应在7天内完成人员招聘，并确保团队中具备政务热线一年以上经验的人员数量始终不低于70％。在开展人员招聘工作前，中标服务商应与采购方进一步深入协商，达成共识。  四、培训与考核  1.高度重视业务培训工作，根据热线工作实际需要，合理设置业务培训课程，包括但不限于入职培训、沟通技巧、业务知识、工作规程、软件使用、保密要求等。  2.建立绩效考评管理体系，以月为周期对员工工作情况进行全面、客观、公正的绩效评价。考评指标应涵盖工单处理量、处理准确率、客户满意度、出勤率等核心要素，且各指标权重分配合理。将考评结果与员工薪酬紧密挂钩，薪酬调整幅度根据考评结果的不同等级进行明确划分。  五、应急机制  制定完整且具备针对性的应急预案，着力构建科学高效的话务量监控与动态调整机制。面对各类突发情况、紧急工作，提前谋划、妥善做好话务服务相应的人力、物力等资源调配工作，确保在各类紧急状态下话务服务都能始终维持高质量运转。  六、用工管理  中标服务商需建立完善的用工管理机制，以确保能及时、准确且妥善地处理好用工管理，依规落实相应保障事务以及履行法定代扣代缴义务等工作，承担所有的劳动人事风险责任，包括法律、经济等赔偿责任。  七、工装提供  为培训合格的在职话务员提供统一的工装。工装的款式或样式设计应充分征求采购方的意见，体现热线服务的专业形象与品牌特色，同时兼顾员工的穿着舒适度与工作便利性。工装应选择具有良好信誉与资质的供应商进行合作，确保工装的质量与供应及时性。采购方有权对工装的设计方案、材料样品及采购合同进行审核与监督。  八、系统运维  参与本次招标的服务商应具备热线系统的运维能力，需建立专业的运维团队，配备经验丰富的技术人员，以确保热线系统安全稳定运行。运维团队应制定完善的运维管理制度与操作流程，包括但不限于系统日常巡检制度、故障预警机制、故障应急处理流程等。具备对系统硬件设备进行维护、升级与更换的能力，以及对系统软件进行优化、漏洞修复与功能拓展的能力。  九、数据安全与保密  1.中标服务商应与采购方签订严格的保密协议，明确双方在数据安全与保密方面的权利与义务。制定详细、严密的保密工作方案，涵盖数据存储、采集、使用、共享等各个环节的保密措施。  2.热线产生的各类数据所有权均归属采购方，中标服务商对数据进行的任何存储、采集、使用、共享等行为，均需事先征求采购方的书面同意，并严格按照采购方规定的流程与要求执行。  十、其他事宜  1.本项目实行“总价包干”原则，费用包含1年期话务、平台维护服务。采购方不再另行支付费用，服务商应充分考虑风险并报价。  2.本项目采用一次招标沿用三年，实行一年一考核一签合同的办法。服务期满后，在预算有保障、政府采购管理部门同意的前提下，由中标服务商提出申请，经采购方考核合格后，可以续签合同。  3.本项目由采购方每年组织两次履约情况验收，上半年履约验收时间约在2025年7月中旬（验收2025年1月-6月服务情况）；下半年履约验收时间约在2025年12月下旬（验收2025年7月-12月服务情况），履约验收实行百分制评分，总得分在85分以上，视为达到服务标准，通过验收。如中标服务商一年内两次履约验收均未通过，不再续签服务合同。（详见验收交付标准和方法）  4.本项目服务期自签订合同之日起至2025年12月31日，中标方应在本合同签订生效之日起5天内，全面承接原服务公司所有话务员的劳动关系。中标方需确保每位话务员自原合同到期日（即 2024 年 12 月 31 日）起至劳动关系正式转移至中标方期间的工资、奖金、福利及各类法定权益均得到妥善保障。在此期间产生的任何与话务员劳动关系相关的费用，包括但不限于工资、社保费用等，均由中标方承担。 |