

一、项目背景

陕西省出入境管理局 12367 热线呼叫中心，以“一号对外”的方式承接出入境管理业务咨询来电，服务对象涵盖陕西省内所有出入境人员，服务语种暂为中文（普通话），服务内容为接听处理出入境管理业务领域内政策业务咨询来电，开展政策宣传、旅行提示、调查统计，以及受理陕西省级、各地市级 12345 热线转办相关工单等，服务范围辐射全省。

二、服务内容及要求

项目服务内容概述：

- 1、呼叫中心外包服务。
- 2、网络环境。

（一）呼叫中心外包服务要求（人员服务）

1. 配置人员数量：10 人
2. 岗位配置要求：

班组管理人员 1 名：负责班组人员的人员管理（含考勤管理、绩效评定等）、业务质量提升、人员能力提升、日常班会等，负责与甲方，按照培训计划，开展业务培训；负责分析数据，优化存在问题，提升整体服务水平。

质检培训人员 1 名（兼班长）：负责话务人员通话流水的质检，优化通话过程中存在的问题，进行业务培训，提升团队服务质量。

话务人员 8 名：要求遵纪守法，诚实守信。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录；具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，承受工作压力，有良好的团队合作精神。

3. 人员素质要求

- (1) 大专及以上学历，政治素养良好，无犯罪违法违纪记录。
- (2) 具有良好的服务意识，良好的应变能力、沟通能力及判断能力，耐心、热情、积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、耐心细致、规范标准；
- (3) 有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力，具有良好的团队精神，有责任心，服从管理，能够承受较强的工作压力，适应能力强；

- (4) 熟练操作计算机和 Office 软件，文字录入速度每分钟 60 字以上；
- (5) 普通话标准流利，语言表达及沟通能力强，口齿清晰；
- (6) 具有适应岗位要求的身体条件，能够适应轮班制，服从甲方工作安排。

4. 人员工资福利待遇

为保证话务员的稳定性和工作积极性，根据《社会保险法》和《住房公积金管理条例》规定：

- (1) 给员工缴纳“五险一金”，即养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，做到合法用工；
- (2) 为员工享有带薪年假、过节福利、交通补贴。
- (3) 可根据行业薪资水平，提出更优惠措施，以吸引优秀人才服务于本项目。
- (4) 服务商须为客服人员提供统一的工作服，工作服与政务热线的要求款式保持统一。

5. 人员上岗要求

- (1) 信守职业道德，遵纪守法，具有合法的劳动从业资格，具备岗位专业服务必要的知识和能力。
- (2) 身体状况符合岗位需求，无精神病、无各类传染病，按规定体检并提供体检报告。

6. 人员服务费用结算方式

- (1) 合同履行期内，根据实际在岗人员数量按月考核，按季度结算人员服务费用。
- (2) 报价中明确人员服务月度单价，据实结算。

（二）呼叫中心外包服务要求（运营管理）

- 1. 若有服务人员变更，需经采购人同意，并保证 80%及以上人员的稳定性。
- 2. 成交服务商应确保及时、准确地发放劳务外包服务人员的工资（含加班工资）和缴纳五险一金，且不得低于西安市最低工资标准。
- 3. 劳务外包服务人员工作时间：实行 7*24 小时轮班制，班务覆盖时段暂定为：夏令时 8:00 至 17:30；冬令时 8:00 至 17:00；通宵班 19:00 至第二天 8:00，要求时段覆盖。班务须根据实际工作情况或甲方要求实时调整。
- 4. 关于法定节假日：若遇法定节日，成交服务商须根据甲方要求提前做好

人员值班安排并按照国家规定节假日发放加班工资，确保项目正常运营。

5. 关于病假、事假、产假的管理条例：事假、病假、产假须根据国家法定休假日日期休息。发生上述三种情况时，乙方需保证甲方的用工持续性，不得中断用工，若时间过长，甲方可要求乙方更换工作人员。

6. 培训要求

须建立完善的人员培训体系，配备具有丰富培训工作经验的培训人员，负责组织岗前、在岗、待岗、转岗等各类常态化培训。

(1) 培训范围

项目新入职员工和在职员工。

(2) 培训时间

入职人员培训时间不少于 5 天。其中集中授课不少于 3 天，上机操作不少于 2 天，现场实习不少于 2 天。在职员工培训每月每人不少于 1 次。

(3) 培训考核

对完成入职培训的员工，进行入职考试，从基础知识、专业知识、服务知识、系统知识及实操五个方面进行整体测评，合格者方可入职。

(4) 培训内容

培训划分为基础理论培训、实践技能培训两个阶段。

基础理论培训：电话礼仪、服务技巧、沟通技巧、心态管理、系统操作、归口类型、工单书写、工单审核、工单流程、规范化操作。其中：基本技能包括但不限于沟通技巧，理解能力，座席硬件、软件的使用，热线作品内容、流程及要求。标准化知识包括但不限于对受理员进行标准化相关知识的培训，熟练掌握热线现行各项标准。系统操作包括呼入呼出、知识库管理、工单流转等。

实践技能培训：相关法律法规和政策，承办单位职能，沟通技巧（案例分析等），社会热点、难点及应急问题处置，疑难电话受理技巧，各工作岗位所需的业务知识。针对新颁布的政策法规、办事流程及质量监控中发现的普遍性问题进行培训。

为提高服务品质，缓解员工心理压力，定期对员工进行心理疏导，并对典型案例进行深入分析和学习。

(5) 培训考核

以集中授课为主，其他媒介培训为辅的方式进行培训。培训结束后采用现场考试的方式进行效果评估，成绩达标进入工作状态，如未达标需接受离岗培训，直至成绩达标。每月对工作人员进行业务考试，考试结果可纳入绩效考核，并报招标方。

7. 员工职业体系建设和职业发展

重视热线中心员工职业体系建设和相应的晋升通道和流程，以提高员工工作激情和稳定员工队伍。需提供适应热线中心员工的职业体系建设和发展的建议方案。

8. 现场运营管理

(1) 现场监控

采取电话监听及走动式相结合管理模式，话务班长实时在指定工作区域走动，关注话务员工作状态、解答话务员现场疑难问题、现场调度及处理突发事件，项目质检专员将不定时进行线上实时监听，并且抽检小样本的客户电话作为检视及评估。

(2) 呼叫中心数字化管理工具

为运营项目进行数字化的排班管理、交接班管理、现场突发事件处理、考勤管理、现场纪律制定、班组管理、制定班组计划、指导和激励团队成员、监控团队成员的业绩，制定现场管理规范，保证现场有序进行，完成各项服务指标。

(3) 仪容仪表管理

规范员工仪容仪表，应按规定统一着装，着装整齐清洁；佩戴标志，站姿端正、坐姿稳重，言行规范，提升热线整体形象。

(4) 现场环境管理

环境管理分为现场环境卫生管理、现场各类数据展示管理、机台环境管理。

9. 团队管理及稳定保障措施

(1) 从组织文化建设

为体现对员工关怀的系统化、规范化及人性化，热线运营中心可以通过组织员工各类竞赛活动、员工关怀、节庆慰问，充分发挥和调动团队所有员工的集体智慧，提升团队成员的凝聚力，使员工齐心协力，拧成一股绳，朝着相同的目标努力。

(2) 文化文娱活动

为加强员工归属感，在各类节日、生日等举办团建活动。

(3) 人员替补要求

项目执行中的人员离职、长期不在岗等相关问题等相关问题，尽快完成替补人员的招聘工作，避免因人员空岗影响工作正常运行；项目执行中的临时性员工突发情况，从“人员储备库”筛选合适人员及时补岗，保证工作正常运行。

（三）服务质量要求

根据陕西省出入境管理局 12367 热线呼叫中心业务流程与服务规范开展各项业务咨询与受理并保证运营指标交付，定期输出业务、服务相关的日报表、业务报表、分析报告等。

严格遵守陕西省出入境管理局 12367 热线呼叫中心发布的质量监控规范，并制定详细的质量控制与提升方案，明确实施质量管控的具体措施，并提交陕西省出入境管理局 12367 热线呼叫中心进行审核确认。

应避免其工作人员服务态度问题导致服务工作响应不及时或与根据陕西省出入境管理局 12367 热线呼叫中心其它协作单位产生冲突的情况。

具备完善的投诉管理制度和预警机制，能够及时响应投诉、快速解决投诉、减少投诉发生，提高整体服务质量。

（四）安全保障措施

1. 生产安全

必须认真贯彻执行“安全第一、预防为主”的安全生产方针，按照“管生产必须管安全”的原则，严格履行《安全生产法》责任规定的相关规定，未经安全生产培训合格的人员不得上岗作业，认真检查监督考核，杜绝三违现象发生。

坚持和完善安全生产教育培训制度及项目安全生产应急预案。每年进行至少 2 次安全教育，提高自我保护和防范意识。

2. 信息安全

具备健全的用户信息安全管理规定，明确用户信息安全的领导责任和各级责任，设置专职的安全管理员，制定系统的账号分配和使用办法，定期对员工进行信息安全培训，明确处罚机制。

(五) 沟通机制

为保障热线业务高效率、高质量的运营，为客户提供优质服务，双方就热线业务运营中的现场管理、业务管理、突发事件、例会等内容应建立沟通交流制度，便于协作配合。

应指派专人作为日常联络机构，负责协调双方合作的日常事宜。双方往来信息沟通，原则上以正式公函形式进行。紧急情况下，以约定方式通知到达联系人即可。

(六) 数据分析

为保证运营不断优化与提升，发现管理短板，建立数据统计分析机制，定期开展热线项目运营统计分析及数据通报。包括但不限于项目运营数据分析、坐席指标数据分析、服务质量数据分析。

每月 10 日前完成上月热线运行统计分析报告，对上月热线运行情况进行统计分析，汇总月度存在问题、集中性热点诉求，针对短板问题实施整改措施。

每季度首月 15 日前，完成上一季度热线运行分析报告，对上一季度热线运行情况进行综合统计，对市民和公众关注的热点、焦点进行分析，梳理诉求分类热力图，为有关部门决策提供有益参考。

每年 12 月底前对上一年度热线运行管理情况进行追踪和统计分析。

(七) 网络环境

项目建设单位负责对办公场地接入互联网光纤专线，并不低于 50M 带宽。

(八) 建设周期要求

合同签订 15 个自然日内完成设备采购和场地设计及人员培训等工作，并正式投入服务运营工作。

三、 项目实施周期

项目合同期：本项目合同周期为一年（365 日历日）