**采购内容**

**招标项目技术、服务**

陕西省“12345”政务服务热线呼叫中心服务采购包括场地租赁、呼叫中心软件平台租赁、管理体系完善、日常运营工作等方面的工作，其中日常运营工作包括团队建立、开展培训、管理团队、培训指导等；全省政务服务热线管理体系包括协助制定管理办法、考核制度、业务流程联动等；辅助全省热线发展相关的重点任务配合实施工作的开展。

1.服务采购内容具体如下：

1.1场地要求：提供省“12345”呼叫中心场地，场地需与省政府、省政务服务中心之间交通便捷，场地使用面积不小于1500平方米。场地应有独立出入口，可进行安全检查。要有明确的功能区划分，包括不限于：话务区（58个座席，包含手语客服专区）；办公区（独立办公室不少于8个）；会议区（会议室不少于2个，会议室分大、小会议室可具备会议接待、员工培训条件，其中大会议室可容纳50人以上）；减压区（配备相应减压活动器材）；调度区（配备LED 大屏和操作间，需满足隔音降噪要求）；根据现场情况配备文化墙、员工风采、制度流程规范等；另需配备独立机房及场地中的正常办公环境需求（如水、电、暖等）。

1.2.服务团队要求：要求提供不少于60人服务团队，结合实际话务量情况配置话务团队负责全渠道业务受理、工单分转办理等热线运营工作，要求团队中包含1名懂得手语的客服人员，2名英语客服人员，核心管理团队人员不低于4人包括项目经理、项目主管、专职培训员和质检员，2名现场网络、软硬件维护人员。

1.3 话务平台：平台需具备呼叫排队功能、 一对一接听服务功能、置闲/置忙切换功能、保持/拾回功能、软摘机/软挂机功能、外呼功能、转接及随路转移功能、路由功能、安全 ACD 应用功能、排队通报应用功能、来电弹屏功能、号码隐藏功能、工作时间管理功能、监听、三方通话功能、录音功能、IVR 自动语音导 航功能、中继线路异常告警功能、黑白单比对功能、视频客服应用功能、居家座席服务功能、呼叫中心备份功能、提供支持第三方语音信箱的接口、实时语音流、指定号码优先接入等功能。需具备与陕西12345业务系统平台的对接能力。

1.4配套资源：工作现场需提供满足客服需求的电脑设备，耳麦，座席桌椅等条件，提供58台电脑设备，每席一台电脑，两台显示屏。办公室相关电脑设备6台、打印传真一体机8台、网络电视10台（≥50英寸）。

另调度室需配置不小于30平方米的全彩无缝 LED 大屏（≤P1.5）。

提供支持现场运行的网络设备包括不限于：满足办公环境所需的网络交换机、防火墙、路由器、无线控制器AC、高密AP、行为管理器、IPS、IDS及千兆光模块等，工作区满足无死角监控要求。

满足对于11个地市12345工作现场的视频监控与调度管理功能。

提供现场办公专线2条，包括互联网宽带专线500M一条，电子政务外网专线200M一条。

提供运营呼叫中心通讯固话及通讯保障。

提供云资源服务，满足陕西省12345热线平台系统所需的部署环境，包含云主机及相关配套设施。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 参数 |
| 1 | LED大屏 | 像数点间距：1.5mm亮度：600cd/㎡屏幕水平视角：160±10 度最佳视距：1.6m使用寿命：10 万小时 |
| 2 | 座席硬件 | 电脑：i5 8100,4G,1T+256GSSD 无光驱， win10pro 操作系统 21.5 寸双显示器 |
| 3 | 座席耳麦 | 头戴式单耳型声导管耳麦麦克风性能：降噪麦克风插头/接口：3.5mm立体声镀金声卡插头电缆长度：声卡-在线静音开关1700米±20mm，在线静音开关-耳麦600mm±20mm |
| 4 | 网络环境 | 24 口核心网络交换机（1、交换容量336Gbps，包转发率108Mpps； 2、24 个 10/100/1000BAS E-T 电口(支持PoE+),4 个千兆 SFP 端口） |
| 5 | 48 口接入交换机 （1、交换容量 336Gbps，包转发率 108Mpps；2、 48 个 10/100/1000BAS E-T 电口(支持PoE+),4 个千兆 SFP 端口） |
| 6 | 千兆光模块（传输速率1.25G，波长 1310nm，单模双纤） |
| 7 | 室内吸顶AP（1、采用整机三射频六流设计，可同时工作在802.11a/b/g/n/ac/ac wave2 模式；2、整机协商速率2133Mbps；3、 2 个10/100/1000Mbps(RJ45)，1 个接口支持 POE in，1个接口支持 IoT扩展；） |
| 8 | 防火墙架构：非X86 多核，冗余电源。接口：8 千兆电、2 Combo、2 Bypass 、1 Console、2 USB，支持扩展。性能：吞吐量（大包）1Gbps，并发连接100 万，新建连接2万/秒，SSLVPN 并发750 用户，IPSecVPN 隧道750 条。NAT：支持动态探测与地址分配。应用识别：3000 种，可精细识别微信、QQ 等应用内容。DNS：支持透明代理与负载均衡转发，平衡带宽。 |
| 9 | IDS 方面：端口：含千兆电、光口，万兆光口，有扩展插槽。部署：支持路由、透明、混合模式。防护：防畸形包、DDOS 等，能升级、回滚及自定义 IPS 特征库，检测应用层病毒，有数据、文件过滤等功能，支持 IPV6 及相关技术，具备虚拟化能力。管理：可用Web - GUI、CLI、SSH 等管理，配 SSM 平台，支持 IPV6 管理。IPS 方面：VPN：支持多种，如 L2TP、IPSec 等。配置：命令行与Web 方式均可操作。网管：兼容SNMPv1 - v3。认证：涵盖Portal、RADIUS 等多种。硬件：64 位多核处理器，硬盘可扩展，运行模式多样。 |
| 10 | 行为管理专用设备（2U 机架设备, 设备吞吐量：三层 2Gbps/七层800Mbps；WAN 口带宽支持（功能全开情况）：80M ；建议用户数：500 人；10GE电口+4GE Combo） |
| 11 | 室内监控系统 | 网络高清红外球机、安装支架、电源适配器、4 路网络高清硬盘录像机、视频专用硬盘，工作区内无死角监控，监控视频存储 3 个月。 |
| 12 | 打印传真一体机 | 彩色激光复印扫描打印传真分辨率:600x600dpi；打印速度黑白(正常模式，A4):21页/分钟；彩色(正常模式，A4):高达21页/分钟；多功能:打印扫描复印传真；类型:彩色激光 |
| 13 | 电视机 | ≧50英寸，分辨率4K（3840\*2160），面板类型：LED；带HDMI接口、UBS接口；安装方式：支持壁挂 |
| 14 | 音响设备 | 手持麦、立麦，多组音箱，满足线下培训会议和全省线上会议；功率≥300W ，2-4只吸顶音箱 |
| 15 | 其他设备 | 冰箱：冷藏室容量100L（满足团队使用）饮水机：功率不得超过1200千瓦时（满足团队使用） |

1.5数据分析要求：具备数据分析、挖掘能力，提供日常的数据分析报告。深挖数据价值，分析难点痛点辅助科学决策。报告不限于月报、年报、专报、线索提供等；其中热线月报：要求每月1期；营商环境月报：每月一期；年报：热线年报、营商环境年报、人民网年报各一份，其他专报及线索根据招标方需求提供。

1.6重点工作配合实施：供应商需协助采购人推进人工智能相关工作及“接诉即办”、热线归并优化等重点工作任务实施。

1.7 后勤保障：提供5个专用停车位，供应商需开放本单位员工食堂，保障项目人员就餐需求。

**2、运营具体要求**

**2.1运营管理要求**

* 具备规范、完善的服务处理流程。
* 保密要求，平台信息为政府重要信息，供应商必须保证系统和座席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。座席必须屏蔽U口，防止人为拷贝数据。须具备完善的信息安全保障体系，保障信息安全。
* 要求供应商通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面进行考核和管理，在投标文件中提供具体运营管理制度和绩效考核方案供参考。指标不低于国家对政务服务热线的服务标准。

**2.2质量要求**

* 保证话务人员日常工作、运营管理等均符合招标文件要求，满足呼叫中心运营所需。
* 保证提供服务人员在进行培训考核合格后方可上岗。
* 保证投标时所采用的解决方案的完整性、实用性，符合招标文件和国家相关标准和规范要求。
* 保证合法用工，保证人员稳定，不得拖欠人员薪酬，并按国家规定为人员缴纳社保。能根据呼叫中心的运营特点，定期对话务人员进行技能培训、技能考核。能有效保障人员素质，提升服务水平和质量。
* 保证按招标文件要求提供每周7×24小时不间断的稳定运营。对于供应商所属责任范围内的紧急故障，能有效应对，通信线路需保证100％畅通，并在招标文件规定和投标文件承诺的时限内及时解决。
* 承诺在合同期满后，若服务外包商发生变更，能积极配合交接和转签。
* 中标供应商在前期建设和提供服务期间遵守国家各项法律法规，若因侵权或因管理不善等原因而产生的一切后果，由中标供应商负责。采购人保留索赔权力。

**2.3服务团队要求**

* 为保证项目团队的稳定性和工作积极性，供应商必须按照国家社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。若因用工引起的任何纠纷均由中标方承担。
* 供应商应当针对本项目范围内服务制定专门的管理办法，明确岗位职责、权限及内部控制要求，确保服务人员充分了解项目内服务内容、标准和要求等相关事项。

团队人员需向采购人备案，并签署保密协议。

**2.3.1话务人员要求**

* 思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神；
* 有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；
* 具有适应岗位要求的身体条件；
* 原则上本科及以上学历，专业不限，1年及以上服务类呼叫中心工作经验，政务服务类优先。

**2.3.2特殊座席要求**

按照12345省级平台的服务要求，提供1个可兼做手语视频服务的座席，需安装摄像头，专门用于传输视频信号，并根据手语服务工作时间，安排人员上线提供服务。通过陕西12345政务服务便民热线微信小程序向听力及言语障碍人群提供服务。提供2名英语客服，在线为全省群众提供外语服务。

**3、运行维护要求：**

为保证本项目的建设和投入使用后的稳定运行，必须配备至少2名（当系统维护需求有变时可随时进行维护人数的调整）经过系统专业培训，具有相关专业技术知识的业务人员对各应用系统软硬件进行 7×24 小时响应保障，进行维护、保养、故障诊断、维修、更新、记录等全方位服务，而且必须能够满足按照维护保养规定进行维护、保养与使用时的现场技术保障需要。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **工作项** | **备注** |
| 系统维护 | 1 | 7×24 小时响应保障 |  |
| 2 | 网络日常稳定性维护 | 断网参照《服务质量考核细则》执行 |
| 3 | 需求开发 | 不涉及对软件框架的调整，不涉及重大技术公关的需求 |
| 4 | 客户端 BUG 修复 |  |
| 5 | 客户端更新 | 根据用户反馈和技术更新做出的客户端更新 |
| 6 | 用电日常稳定性维护，如提供可支持全座席正常接听的 UPS 电池、双路供电 | 断电参照《服务质量考核细则》执行 |

**4、其他要求：**

* 供应商需按本项目要求，针对本项目座席人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保证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。

供应商须在投标文件中提供话务员职业发展规划方案，根据话务员职业发展规划方案制定相关的常规类培训、活动类培训、定制类培训方案，在员工发展的每个环节提供相应的培训及辅导，帮助员工能真正达到这一成长阶段的目标，在培养人的同时，也发现人才、储备人才、输送人才。

**附件：陕西12345政务服务便民热线平台服务质量考核细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核指标** | **指标说明** | **评分细则** | **满分** |
| **1** | **综合管理（20）** | **队伍建设** | 服务交付团队总人数不低于60 人（含项目经理、话务班长、质检培训、综合行政等核心岗位），组成业务受理组、审核督办组、质效评估组、数据分析、技术运维、综合保障六个工作小组，明确职责，夯实责任，推动工作。 | 1. 核心管理团队人数不少于 4 人，每少一人扣 1 分。2. 发现某组人员不足，导致热线服务水平下滑的，每次扣 0.5 分。 | 5 |
| **管理制度与能力** | 1. 要求依照《陕西 12345 政务服务便民热线运行管理办法》等系列文件，形成管理制度与明确的职责分工文件并严格落实责任。2. 每月 7 日前提交一份运营报告，报告中汇报当月工作落实情况，分析问题原因，在下一考核周期内及时调整并进行总结反思及下一步工作计划。 | 没有管理制度与职责分工文件，或未按照管理制度安排工作的，扣0.5 分。没有按时提交运营报告或报告内容不全面的，扣 1 分（逢法定节假日顺延）。 | 5 |
| **话务员月流失率及替补时效** | 月流失率=流失人数÷ [(月初人数+月末人数)÷ 2]\*100% | 月流失率小于8%得满分；以 8%为基准，每增加 1%（不足 1%按 0%计算）扣 0.5 分。流失人员承诺 15 个工作日内完成填充，每延迟一天扣 0.5 分。 | 3 |
| **沟通情况** | 采购人关于项目运营相关的工作安排及建议乙方需积极按时落实，并且定期向采购人汇报工作进展。 | 按时完成并定期汇报得满分。如超过约定期限且未提前征得采购人同意，每超过一个工作日扣0.5 分。 | 2 |
| **2** | **服务能力（20）** | **派单及时率** | 派单及时率=每月及时派 单工单数量/每月应派单 工单总数量\*100%（自然日8 点至 17 点工单 1 小时内派发，17 点至次日早 8 点工单次日 12 点前派发）。 | 派单及时率≧95%得满分；以 95% 为基数，每降低 1%（不足 1%按 1% 计算）扣 1 分（要素不全的诉求建议关单，关单理由注明缺失信息）。 | 5 |
| **审核及时率** | 对承办单位回复结果审核工作需在工单形成后24 小时内完成。 | 滞后审核工单量超过当日应审核量的30%，扣 1 分。 | 5 |
| **来电接通率** | 座席接通的各条热线来电数量与接入座席的电话总量之比。 | ≧95%得 10 分；以 95%为基数，每增加 1%（不足 1%按 0%计算）加 1 分，每降低 1%（不足 1%按 1%计算） 扣 1 分。存在特殊情况时乙方可提前报备，征求采购人批准。 | 10 |
| **3** | **服务质量（35）** | **派单准确率** | 合理退单数量：符合退单条件、退单理由和依据充分、符合退单流程规范的工单数量。派单准确率=1-（合理退单数量÷派出工单总数）。 | ≧95%得满分；以 95%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分（因承办单位职责问题导致互相推诿或职权下放的数据，经查属实后可剔除）。 | 10 |
| **在线答复率** | “省平台一次办结的咨询类工单”：前台直接答复诉求人的咨询类工单。 即时答复比例=省平台一次办结的咨询类工单数量÷咨询类工单总量。 | 以80%为目标值，若咨询类工单在线答复比例达到或超过目标值，则即时答复率为满分（5 分）；若即时答复比例低于目标值，每降低1%扣 0.5 分，扣完为止。 | 5 |
| **团队态度满意率** | 满意程度：分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。满意率＝（非常满意量＋满意量＋基本满意量）÷（实际评价量）×100%； | 满意率需达到95%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。满意率达到 99%以上的，加 1 分（话务员对差评评价进行回访，如群众因诉求办理实效、结果不满做出“差评”，经查属实后差评数据可进行剔除）。 | 5 |
| **工时利用率** | 工时利用率=在线工作时间/排班时间 | ≧71%得满分；以 71%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分。 | 5 |
| **工单质检准确率** | 每月随机抽检已质检工单10 条，工单质检准确率= 抽检合格工单/10 | ≧80%得满分，每降低 10%扣 0.5 分。 | 5 |
| **答复准确率** | 每月随机抽检5 条工单，每条工单 20 分。答复准确率=合格工单得分/100 | ≧80%得满分，每降低 20%扣 1 分。 | 5 |
| **4** | **技术保障（10）** | **制度与日常运维** | 热线平台硬、软件设备的日常运行情况，线路排查流程的完善性。 | 建立并实施安全风险管控及隐患排查管理制度，做好安全等级保护、灾难备份、断电断网预防工作，否则扣2 分。 机房工程布置合规，线路标签清晰等，符合标准且有日常维护机制。抽检不合格的，每次扣 3 分。 | 5 |
| **紧急预案** | 因呼叫中心设备故障处置不及时或技术保障不利（如断电断网），导致7X24 小时工作受到影响。 | 受到轻微影响（10 分钟内）每次扣 1 分，一般影响（10 分钟-30 分钟）每次扣 2 分，严重影响（大于等于 30 分钟）扣 5 分。每次事故需书面提供原因及整改措施，严格落实并反馈落实结果。此外，省政务服务中心还需追究企业及个人责任。 | 5 |
| **5** | **辅助全省热线发展（20）** | **数据分析** | 每月按时输出全省热线月报，包含全省热线民生月报、运营月报、营商环境月报及信息处月报等。 | 未按照时间节点提交月报的，每次扣1 分（逢法定节假日顺延）。 | 8 |
| **全省热线服务质量抽检** | 制定全省月度业务拨测计划，20条/市（区），抽查市（区）业务执行准确情况，完成率100%。 | 得分=标准分\*完成率 | 5 |
| 每月随机抽检市（区）12345热线工单100条，重点检查工单书写、诉求分类等内容，完成率100%。 | 得分=标准分\*完成率 | 5 |
| 每月组织全省热线大讲堂业务培训，包括下发通知、调测设备及相关支撑工作。 | 未按时组织全省热线培训或保障不足的，扣2 分。 | 2 |
| **5** | **附加项（全年累计）** | **加分项** | 为省级12345 平台发展提供创新性意见或针对部分问题提供解决思路并被采纳，切实做到推送平台建设发展。 | 视意见宝贵程度加1-5 分不等。 |  |
| 应邀向承办单位或热线大讲堂输出业务或服务培训。 | 每次加1分。 |  |
| 群众表扬或感谢话务员、表扬省级平台并经查属实。 | 由乙方主动进行报送，每次加1 分。受到省级及以上单位、领导或媒体表扬的，每次加 10 分。1、同一事项只计一次分。2、佐证材料不充分、不完整，或经核查不属实的不加分。 |  |
| 会议支撑受到好评。 | 每次会议结束评价会议服务质量，90 分以上每次加 1 分。 |  |
| 除话务运营之外的其他工作事项。 | 运营团队主动支撑并参与，收到省政务服务中心主任认可的，每次加0.5 分。 |  |
| **扣分项** | 项目经理工作质量。 | 由于工作疏忽等原因导致出现重大问题的，并造成省政务中心严重损失的，每次扣5 分，并追究相关人员责任。 |  |
| 因安全或服务问题导致上级单位书面批评、媒体介入或领导批示造成负面影响。 | 受到省级以下单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣10 分；省级单位、领导或媒体批评或报道的， 每次扣 20 分；国家级单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 50分。 |  |
| 客户有效投诉 | 因热线受理人员在受理中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成群众投诉的（经查属实），每件扣2 分，并追究相关管理人员及热线受理人员责任。 |  |
| 弄虚作假 | 发现冒用群众提出诉求事项，骗取考核指标和回复、办理结果、督办结果、履职意见等弄虚作假等情况的，每次扣5 分，并追究相关管理人员及个人责任。 |  |