

高新区12345市民热线坐席服务外包项目需求方案

为了快速、高效的实现城市信息共享、资源整合、联动指挥的现代化保障，通过信息技术的引入解决城市管理之中存在的弊端问题，更好的服务市民，解决市民反映的诉求问题，高新区将采用人员服务外包的方式，设置高新区12345市民服务热线坐席。

一、服务外包坐席人员需求

1、项目团队需要为本项目配备项目经理、培训员或质检员或知识管理专员、数据分析等管理支持人员、平台工作人员、管理人员。

2、平台工作人员24名，采用3班运转模式，24小时值守平台，保证平台工单及时流转。

3、坐席管理人员1名，有三年以上热线服务经验，正常8小时工作制。

4、信息编辑人员3名，具备较强文字功底。

5、配备质检、培训师，具有呼叫中心运营管理经验三年经验。

6、配备平台运营数据分析师。

7、外包公司需要针对坐席人员的工作特点和管理需要，进行系统的岗位培训和管理服务支撑，所需费用在外包费中一并计入。

二、主要工作内容

1、承担高新区 12345 平台工单的协调、沟通、转派、回复、延期审批等工作。

2、联系各业务部门工单办理人，编辑整理各部门反馈的信息，形成专业的工单回复文本。

3、根据工单需要进行市民联系及回访工作。

4、定期生成工作报表；每月、季度、年提供分析报告及可提升优化思路。

5. 12345 市民热线环保局账号工单的分派、回复、夜间施工工地信息传递等相关工作。

三、服务时间

坐席全年 365 天全天 24 小时运行。

四、服务人数及周期：

12345 市民热线坐席：28 人，服务周期为 2026 年 1 月 24 日—2027 年 1 月 23 日。

五、项目预算：

项目预算费用 199 万元。

党群工作部

2025 年 12 月 2 日