

关于 2025-2026 年度社保、医保电话坐席和微信公众号服务项目采购的参数

一、项目名称：

西安高新区社会事业服务局关于 2025-2026 年度社保、医保电话坐席和微信公众号服务项目

二、项目限价：206 万元

三、服务内容：

服务主要包括三个方面，即“座席电话服务”和“微信公众号运维服务”、政务大厅驻场服务。

（一）座席电话服务

1.咨询接线

为咨询人提供高新区社会保险、医疗保险、人事代理等相关政策法规、业务流程和办事指南等相关问题的答复。每天 8:30 至 18:00 全天不间断服务，按国家法定节假日休息。如遇突发事件或特殊情况，则根据社会事业服务局要求，安排值班和应急工作。

2.电话外呼

根据工作需要，为服务对象提供社会事业服务局相关业务的告知、情况反馈和业务提醒等工作。

3.服务要求

（1）人员配备不少于 30-40 人，其中驻场人员不少于 2 人，微信服务不少于 1 人。坐席人员能够按照政策标准和业务标准，熟练答复来电咨询。

（2）以回复效率和群众体验为第一准则，定期优化流程，

流程书面化、系统化，提升回复效率。

(3) 电话接通率不低于 99%，电话答复群众满意度确保 100%。

(二) 微信服务

主要负责“西安高新社保医保”微信公众号的信息推送、在线问答、留言回复和日常运维等。

1. 信息发布

由社会事业服务局收集信息素材，主要包括政策法规、通知公告、业务流程、办事指南、业务咨询、工作动态等内容。根据工作需求，提供图文编辑、信息发布和技术支持等服务。每月按信息推送最大期数和条数推送相关内容，如有特殊情况，根据社会事业服务局要求随时调整。

2. 在线回复

负责用户通过微信公众号咨询问题的回复和推送信息留言的回复。如遇舆情，须及时告知社会事业服务局，根据要求妥善处理、回复。

3. 自动回复

开发微信公众号自动回复功能，对于群众通过微信在线咨询的问题，特别是日常问题和热点问题要实现自动回复，并定期更新，确保回复准确无误。

4. 公众号运维

包括微信公众号年审提交、菜单维护和必要的硬件及技术支持。

(三) 驻场服务及轮岗学习。

1. 安排不少于 2 人作为政务大厅驻场联络人，主要负责做好

社会事业服务局与坐席人员的沟通对接，1名负责电话接线，1名长期派驻，并带领咨询团队，进行培训。

2.为熟悉业务，另需定期固定派驻2-3人在咨询窗口进行轮岗学习，轮岗周期根据社会事业服务局具体安排进行。

四、项目周期：2025年8月1日至2026年7月31日（具体项目周期以正式合同为准）

五、项目要求：

（一）团队机制

1.提供电话服务和微信服务的人员及相应设备，并要有一支固定的、专业的项目团队，并向社会事业服务局提供团队人员的履历信息表。

2.安排人员标准均应达到以下要求：

①大中专(含)以上学历；

②具有相关工作经验优先；

③思维清晰,具有较强的语言表达能力；

④熟知热线电话受理范围内的相关政策和业务知识；

⑤具备较强的服务意识和语言表达能力，良好的沟通能力和记忆能力，良好的心理承受能力和学习能力。

3.福利待遇要求：须依照国家、省市相关规定，为服务外包座席记录人员办理合法的劳动用工手续，依法缴纳社会保险，并签订劳动合同。应根据西安市有关规定，按月足额支付其员工的工资。

4.负责对其工作人员进行日常管理、量化考核，工资发放，劳动关系管理、法律纠纷与劳动争议处理等工作，确保承揽的电话咨询和微信服务外包工作进行顺利。

（二）报告机制

负责每双周、每月进行相关数据统计，并向社会事业服务局提供周、月工作报告，包括但不限于接线量、满意度、热点问题、难点问题、常规问题梳理等情况。负责梳理近一周、近一个月的业务咨询热点，同社会事业服务局确认形成标准答案，更新坐席咨询和微信咨询知识库，并对工作人员进行再培训。

（三）沟通机制

与社会事业服务局建立定期沟通机制，及时对接工作进展情况；如有需要同社会事业服务局协商或解决的重大问题，须以书面形式提交。

（四）建立“知识库”机制

对所有回答过的内容要归纳、整理、更新，经与社会事业服务局确认后，对员工进行培训。知识库原则上每周更新一次，可视工作需要随时更新。

（五）保密机制

业务咨询回复内容、信息发布内容以及“知识库”的版权归社会事业服务局所有。双方签订保密协议，若未履行保密协议，则依据保密协议相关约定处理。

（六）应急机制

1.如遇政策业务发生重大变化或重大调整，导致咨询量剧增，须临时增加座席人员，有效缓解接线、回复压力。

2.为确保电话咨询和微信服务工作的连续性，若因客观原因，导致项目发生变化，项目外包单位应确保新承接单位可择优录取原单位工作人员。

（七）培训学习机制

1.内部培训：项目负责组织座席人员的日常培训，必要时，社会事业服务局可对培训方式和要求进行指导、调整。

2.外部培训：积极参加社会事业服务局组织现场培训、线上培训。

3.轮岗学习：安排坐席人员在政务大厅进行学习，定期轮换。

（八）硬件保障机制

提供外包坐席话务咨询服务所涉及的硬件设备及通信维护，包括但不限于电脑、话机、耳机、交换机等。

（九）考核机制

需为社会事业服务局提供考核的必要设备，包括但不限于远程视频监控、电话录音记录等。社会事业服务局对电话接通率、接通时间、通话情况满意度、答复准确性及人员管理情况定期进行抽查，同时记录抽查结果，抽查结果作为项目考核依据在项目付款时予以体现。

西安高新区社会事业服务局

2025年5月26日

