

第七章 采购需求

一. 项目背景

根据 2012 年住房和城乡建设部下发《关于开通 12329 住房公积金热线的通知》及《12329 住房公积金热线服务导则》（以下简称《服务导则》）的要求，在全国开通 12329 住房公积金热线。满足公积金缴存单位和个人的咨询需求，解决缴存职工遇到的各种问题，同时提高住房公积金管理效率和服务水平，增强住房公积金管理工作透明度，加强社会监督，切实维护缴存职工合法权益。

二. 招标内容

本次招标包括三部分内容：

- (1) 甘肃省 12329 住房公积金热线运营服务；
- (2) 甘肃省 12329 住房公积金短信服务；
- (3) 甘肃省 12329 住房公积金平台后台处置服务。

2.1 热线运营服务

1. 热线码号

本项目对外公布码号为“12329”，全称为“甘肃省 12329 住房公积金热线”。

2. 服务时间

- 1) 自助语音服务时间：7×24 小时。
- 2) 人工服务时间：5×8 小时。

3. 座席数量

人工座席共计 8 个。

4. 职场配置

1) 职场租赁、布局均由投标人负责。

2) 职场应具备 UPS 和油机供电，保证热线不因停电造成服务中断。

3) 职场应按使用功能合理划分区域，至少包含座席区、办公区、休息区、更衣区、培训区、心理辅导区。

2.2 公积金短信服务

住房公积金短信服务方式为主动发送。

主动发送：短信平台可以根据不同的服务对象和信息需求，以及短信平台建设的进度，主动发送短信内容。

2.3 平台后台处置服务

1) 热线团队主要包括项目管理团队、话务团队、软件开发团队、系统维护团队。

2) 话务团队运营包括人员招聘、培训及现场管理等。

3) 运营包括数据专线租赁、话务团队、职场维护等。

三、服务技术要求

3.1 热线服务指标要求

依据《服务导则》，提出统计指标 6 项，监管指标 2 项，具体要求如下：

统计指标：

1)总呼叫量,指一段时间内所有拨入 12329 的电话总量,根据当地实际情况,分日、周、月、年进行统计。

2)平均通话时长,指一段时间内客服代表与呼入客户交谈的平均时间长度,平均通话时长按当地实际情况,按日、周、月、年进行统计。

3)接通率,接通率等于一段时间内接通的电话数量除以该段时间内的总呼叫量,接通率按日、周、月、年统计,不低于 90%。

4)呼损率,呼损率等于一段时间内放弃的电话数量除以该段时间内接通的电话数量,呼损率按日、周、月、年统计,不高于 10%。

5)平均等待时间,指一段时间内呼入客户从呼入到接通的平均时间长度,平均等待时间按日、周、月、年统计,不大于 30 秒。

6)平均后处理时间,后处理时间是指一次呼叫电话接听完后,客服代表完成与此呼叫有关的整理工作所需要的时间,平均后处理时间按日、周、月、年统计,不得大于 25 秒。

监管指标:

1)投诉率,投诉率等于一段时间内的投诉量除以该段时间内的接听量,投诉率按日、周、月、年统计,不得高于 0.3%。

2)满意度,满意度等于一段时间内满意的客户数除以该段时间内接受调研的客户总数,满意度按日、周、月、年统

计，不得低于 95%。

3.2 短信服务指标要求

1. 服务要求

12329 短信服务本着自愿接收的原则，让接收者有选择权。

12329 短信主动发送类短信发送时间为每日 8:00 至 22:00；点播类短信按用户点播时间回复。

因不可抗因素致使用户未能按时收到短信，应向用户做好解释工作。

对短信服务用户的问题、投诉和建议无法立即回复的问题，进入工单处理流程。

2. 监督管理

12329 短信服务实行部、省两级监督管理，具体要求如下：

住房和城乡建设部对全国 12329 短信平台的建设、运营、服务进行监督管理。

各省（自治区）住房和城乡建设厅对所辖区域 12329 短信平台的建设、运营、服务进行监督管理。

3. 统计指标

总发送量：指一段时间内所有通过 12329 号码发送的短信总量（条），根据当地实际情况，分日、周、月、年进行统计。

各项服务内容发送量：指一段时间内各项服务内容发送的总量（条），按日、周、月、年进行统计。

短信费用：指一段时间内发送短信产生的总费用（元），按月、季、年统计。

4. 监管指标：

服务质量投诉量：指一段时间内对短信的内容、发送、点播、接收等方面的服务问题提出的投诉数量（件）。服务质量投诉量按日、周、月、年统计。

5. 住房公积金短信服务方式内容：

主动发送内容列表		
服务对象	功能类别	功能描述
缴存人	账户信息	个人住房公积金账户信息，包括基本信息、资金和非资金变更信息 etc
	贷款信息	个人住房公积金贷款信息，包括贷款办理信息、贷款账户基本信息、贷款还款信息、贷款结清信息、提取还款业务信息等
	业务告知	业务通告（提取还贷通告、贷款还款提醒和催逾等）、政策新闻、活动信息等
缴存单	单位账户	单位账户基本信息，变更信息，业务信

位	信息	息（缴存、提取、转移和停缴信息）等
	单位业务告知	业务公告（年度基数调整通知等）、政策新闻、活动信息（执法活动、在线调查）等
点播服务内容列表		
服务对象	功能类别	功能描述
缴存人	账户查询	个人住房公积金账户信息，包括账户余额、月缴存额、末次汇缴年月、账户状态、单位名称等信息
	账号查询	获取公积金账号
	贷款查询	个人住房公积金贷款信息，包括末4位贷款账号、贷款总额，贷款年限、末次还款日期、末次还款金额、贷款余额等信息
	基数调整	个人基数调整信息，包括基数调整日期、月缴额等信息
	结息	个人结息信息，包括结息日期、结息金额、账户余额等信息
	提取查询	个人公积金提取明细信息，包括提取日期、提取金额、账户余额、提取原因等

		信息
	账户状态 变化查询	个人公积金账户状态变化信息
	业务办理 查询	贷款申请、贷款进度查询、贷款资格查 询、提取资格查询、提取预约、提取进 度查询、维权投诉进度查询
	身份认证	网站注册认证、用户名密码恢复认证、 网上业务认证等
缴存单 位	单位账户 查询	单位账户信息，变更信息（缴存、提取、 转移和停缴信息等）
	单位业务 办理查询	日常基数变更、年度基数调整、各项业 务进度、单位网点预约、网点叫号排队 查询
	单位身份 认证	网站注册认证、用户名密码恢复认证、 网上业务认证

四、服务期限

甘肃省 12329 住房公积金热线运营及平台后台处置服
务期限为 2025 年 12 月 31 日。因财政资金拨付进度或其他
不可抗力等原因导致服务期满后未确定新的服务商，本项目
中标方应继续提供 12329 热线服务直至新签署合同开始行，
产生的费用由下次中标方向本项目中标方按月结算。