

第二部分 技术要求

本项目为购买定西市 12345 话务热线运营服务，包括：提供满足热线运营的软硬件设施、话务人员及热线中心日常管理等服务。

1. 话务人员管理为动态管理：所有人员均需进行严格筛选，岗前集中培训，具备上岗能力。

2. 12345 热线服务时间需为“7×24 小时”全天候。

3. 服务坐席：坐席设置不少于 20 个，话务人员按照 1:1.5 配备，合同期内坐席数量根据话务量需求适度调整。

4. 服务期限：服务期限为 3 年（注：本次招标预算金额为一个服务年预算，报价以一个服务年度为单位报价，该项目服务期限为 3 年，第一年服务期满后，第二年、第三年按照实际运行情况协商续签合同）。

5. 服务场地：服务商需提供本地运营场地，场地面积不小于 500 m²。

6. 服务场地功能区设置：话务区、办公室、会议室、值班室、更衣室、休息减压室等。其中话务区设置电话座席、网络座席、质检座席、回访座席、专家座席等，配置监测显示屏 10 m²以上。

7. 话务系统需求：配置满足坐席正常运营的话务线路、短信网关，并满足坐席业务扩容需求，需具备热线电话转接能力。

8. 话务中心日常运营要求，提供属地化的话务热线服务，具体内容包括但不限于：

（1）运营团队建设：管理制度建设、属地化话务员招聘、绩效考核及奖励、薪酬福利管理、运营团队文化建设、团队培训及能力提升等；

（2）现场管理：话务及非话务（网站、微信、邮箱等在线方式）话务量预测、人员动态排班、现场人员管理、服务问题升级反馈及应对等；

- (3) 质量管理：质量监控及考核、质量问题跟进解决等；
- (4) 数据分析：数据统计分析、运营指标监控、绩效分析及改进等；
- (5) 其他支撑工作：提供专项工作协助、日常运营保障（提供专业学习、能力提升培训）等。

9. 话务中心管理要求：

- (1) 制定坐席人员招聘、考勤、分类、转岗等管理制度；
- (2) 制定坐席人员岗位职责、工作流程、质量管理、考核、奖惩、退出等制度；
- (3) 制定坐席人员薪酬福利标准，激励机制，岗位晋升机制制度；
- (4) 制定坐席人员日常业务学习、培训工作计划；
- (5) 其他提高本项目管理水平和质量的制度、措施。

管理指标	管理目标	指标说明
运营时间	“7*24 小时”	全年 365 天提供“7×24 小时” 全天候服务
电话接通率	≥98%	仅计算进入人工通道的电话数量接通率
服务满意率	≥95%	任何渠道接触的客户提供服务后对客服人员 服务质量及态度评分
语音服务质量率	≥95%	通过录音随机抽检方式进行评测

10. 运营质量要求：

- (1) 应急保障：服务商拥有远程话务人员直接接入云话务能力，可在属地系统无法支撑时，快速远程接入云话务平台，保障定西市 12345 热线正常运行；
- (2) 信息安全：员工入职前进行《中华人民共和国保守国家秘密法》及信息安全管理规章制度培训，培训合格后方可入职；

与员工签订保密协议,要提高坐席人员的安全保密意识,定期开展安全培训,养成良好的信息安全习惯;

制定标准的信息安全管理规范;

所有话务员仅能在供应商确定的工作场地登录本人工号、密码进入系统并受理群众来电及其他途径诉求,所有通话必须录音存档,所有其他途径诉求必须存档留底,所有存档留底支持调阅,确保所有工作在监管之下开展。

11. 其他要求: 要求供应商必须在定西市提供属地化的话务中心服务团队,确保能与定西人民群众正常交流。