**采购需求**

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求：本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2.“实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3.采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家替代。

4.投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，还应当提供相关证明材料。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准。

5.投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

**预算金额：人民币壹仟壹佰壹拾万零捌仟元整（¥11,108,000.00）**

**最高限价：人民币壹仟壹佰零柒万叁仟元整（¥11,073,000.00）**

|  |
| --- |
| **一、技术要求** |
| 序号 | 标的的名称 | 数量及单位 | 所属行业 | 采购服务要求 |
| 1 | 防城港市12345政务服务便民热线运营服务 | 1项 | 软件和信息技术服务业 | **一、话务运营服务要求：****（一）运营总体要求**以建设一流的12345政务服务便民热线为目标，提供专业化、规范化、标准化服务，实现热线接得更快、分得更准、办得更实。中标人全面负责运营服务团队人员的招聘、培训、管理及运营工作，运营服务团队2023年不少于28人，2024年不少于31人，2025年不少于31人，包含1名运营主管、2名值班长、2名质培员、2名工单员、1名文宣员及相应人数话务员。配合采购人对防城港市12345政务服务便民热线的指导与管理工作。1.制定实施服务方案：根据热线采购需求及工作目标，制定热线实施服务方案，确保服务无缝衔接，按时、按质、按量对外提供服务并完成热线工作任务，实现热线工作目标，包括不限于人员招聘、人员培训、进度计划、保障措施、组织架构及职责分工、运营指标保障措施、人员稳定保障措施、质量提升保障措施等。2.建立管理体系：以专业呼叫中心运营管理为依据，结合12345政务服务便民热线运营需求及特点，建立科学的管理体系及完善的管理制度，包括但不限于话务管理、知识管理、培训管理、质量管理、团队建设等。3.合理化意见或建议：结合热线工作目标，为热线的运营和管理工作提供意见或建议，包括但不限于背景、现状、目标及措施等。**▲4.中标人签订合同后5天内完成团队组建。****（二）运营人员要求**1.中标人应保证服务协议期间有满足合同数量要求的运营服务人员在职在岗，员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出服务的，应当进行及时补员并确保人员在离岗前完成交接手续。2.因中标人运营服务人员个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，采购人有权要求中标人更换运营服务人员。采购人要求更换运营服务人员的，中标人应当即时更换。3.中标人应当根据需求的要求统一和规范运营服务人员的四季着装（春夏秋冬装），费用由中标人自理。4.中标人应当严格执行有关的人力资源保密和采购人的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若因中标人运营服务人员违反保密相关规定，对采购人和服务对象造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。5.中标人不得以采购人的名义对外发生任何与本项目服务无关的业务往来，并应当对提供的运营服务实行严格管理，对于中标人给采购人造成利益损害的，中标人应当承担相关法律责任。6.运营服务团队上岗要求：**▲6.1有12345政务服务便民热线接线经验（半年及以上）的服务人数至少20人。**6.2采购合同签订后5日内全部人员到岗、完成培训并具备上岗条件，培训期所产生费用由中标人自行承担。7.运营时间要求7.1服务期至合同要求指定时间。7.2提供7×24小时人工服务。8.运营服务团队任职条件：8.1大专及以上学历；8.2普通话标准流利、口齿清晰，具有良好的沟通能力；8.3具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；8.4具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力；8.5熟练掌握计算机文字录入：中文不低于60字/每分钟；8.6适应轮班制，并接受工作时间，必要时可加班；8.7同等条件下，具有政务服务经验者优先。9. 运营服务人员工资福利：中标人负责项目涉及运营服务人员的工资绩效福利，以及培训、差旅等费用。**二、技术支撑服务要求：****（一）支撑服务：**安排技术人员提供防城港市12345热线系统的本地服务支撑，包括提供防城港市12345热线系统各成员单位（如市住建局、市场监管局等）培训、日常系统使用问题解答、日常使用支撑、数据统计支撑等服务。**（二）可视化大屏开发服务：**基于防城港市12345热线平台数据的可视化大屏展示内容开发服务，包含运营总览、话务分析、诉求分析、办理数据、联动分析、坐席状态等多种模块内容。**（三）数据接口开发服务：**对防城港市12345热线系统各成员单位提供数据接口对接及维护服务，提供数据接口开发服务，根据需求定制可开放数据接口，包含系统对接、数据共享、数据展示等方面。**（四）办公设备、用品及耗材：**中标人根据每年约定的运营服务团队人数提供满足防城港市12345政务服务便民热线运营所需的配套办公设备、用品及耗材。1.办公电脑、网络设备1.1根据每年约定运营团队人数提供坐席配套电脑、耳麦；话务大厅不小于98寸现场监控大屏电视、培训室不小于86寸会议平板。电脑性能及指标：台式一体机电脑；处理器：主频≥2GHz，脉冲频率≥2.7GHz。接口≥4个外置USB 端口，其中≥2个USB 3.1 Gen1； 1个HDMI；2个USB 2.0；1个RJ-45。、内存≥8GB 2400MHz DDR4；≥2个内存插槽。硬盘≥1TB 7200 RPM SATA,最大支持2TB 。显示屏幕≥23"宽屏。配置专业话务耳麦。现场监控大屏电视规格参数：规格参数含底座尺寸不小于宽2189.6mm,高1292.4mm,厚451mm ，单屏尺寸不小于宽2189.6mm,高1245mm,厚80mm ；网络参数连接方式：无线/有线；参数刷屏率：120Hz；摄像头：内置摄像头；护眼电视：护眼电视；语音控制：人工智能语音；屏幕尺寸：98寸以上 电视类型：智慧屏,全面屏游戏电视4K超清，大屏； 分辨率：3840\*2160 ；是否触摸屏：非触摸屏；显示类型：LED显示类型；显示参数：对比度：1400:1 VRR。1.2提供48口网络交换机一台；性能及指标：支持Internet宽带接入，提供48千兆端口接入，千兆上行接口。支持Jumbo Frame，支持802.1X，MAC认证，端口安全，支持LACP协议，支持4K个VLAN，支持最大16K MAC地址及黑洞MAC。支持基于端口的二三层优先级自动映射，支持基于端口的镜像，支持重定向，支持端口隔离，支持访问控制列表，支持端口限速，支持丰富以太网IPv6功能。支持IRF2（第二代智能弹性架构）技术。1.3提供防护墙一台； 性能及指标：提供按区域划分、静态/动态黑名单功能、MAC和IP绑定、访问控制列表（ACL）和攻击防范等基本功能；提供基于状态的检测过滤、虚拟防火墙、VLAN透传等功能。能够防御ARP欺骗、TCP报文标志位不合法、Large ICMP报文、CC、SYN flood、地址扫描和端口扫描等多种恶意攻击。支持L2TP VPN、GRE VPN、IPSec VPN等远程安全接入方式，同时设备集成硬件加密引擎实现高性能的VPN处理。可以拦截垃圾邮件，净化邮件系统，解决垃圾邮件对正常工作的干扰问题。基于用户的URL访问控制，防止因浏览恶意或未授权的网站(如网络钓鱼攻击网站)而带来的安全威胁。能精确检测BitTorrent、Thunder（迅雷）、QQ等P2P/IM应用，提供告警、限速、干扰或阻断等多种方式，保障网络核心业务正常应用。提供多对一、多对多、静态网段、双向转换 、Easy IP和DNS映射等NAT应用方式；支持多种应用协议正确穿越NAT，提供DNS、FTP、H.323、NBT等NAT ALG功能。支持双机状态热备功能，支持Active/Active和Active/Passive两种工作模式，实现负载分担和业务备份。1.4提供运营服务人员休息用床、用餐桌椅、微波炉、冰箱、淋浴热水器、减压器材等用品，满足运营服务人员上班期间值班休息、用餐、心理疏导等基本条件。（结合人数及场地面积具体商定）2.办公用品及耗材：打印机、打印纸、打印机碳粉、饮用水、U盘、移动硬盘、月报分析印刷等日常办公用品及耗材。3.中标人为满足防城港市12345政务服务便民热线运营所投入的配套办公设备、用品及耗材所有权均属于中标人。**（五）热线宣传服：**每年组织热线宣传活动，如热线进小区、进乡村、媒体开放日，提供宣传活动所需的宣传专栏、宣传资料和宣传物品等；参与政务热线行业相关奖项评比。**（六）通讯资源服务：**1.通讯专线：100MB专线2条，形成主备线路，由防城港市12345政务服务便民热线平台部署地点连接至话务运营场所，两条专线互为主备，分别从不同方向拉进目的地，当其中一条专线发生故障时，立即启用另外一条，实现瞬间切换，不影响业务的正常开展。2.短信服务：2.1提供短信通道；2.2满足移动、联通、电信手机的短信发送；2.3年发送短信服务条数：不少于100万条/年。3.割接服务：110热线与12345热线的系统对接、呼叫转移、三方通话等功能开发服务。**三、系统平台服务要求：**中标人提供的系统平台可以是广西壮族自治区12345热线平台或者是能满足本项目采购要求的系统平台，系统平台包含呼叫系统及业务系统，具体要求如下：**（一）总体技术要求：▲系统须实现与广西数字政务一体化平台（事项库、政务服务门户、统一身份认证等系统）、各职能单位的数据对接。****（二）基本技术要求**1.浏览器兼容性：系统应能支持IE9+、微软Edge、Chrome、Firefox和360等主流浏览器。2.应用系统：系统性能稳定、可靠、实用；人机界面友好，输入、输出方便；业务流程可自定义设置；接口多样性。3.数据精确性：要求数据加载、统计计算、制表制图等功能必须精确，保证数据的准确性。4.提供完整可用的整套系统，包括业务应用软件系统，以及配套的操作系统、中间件、数据库系统等。5.数据库系统在确保稳定、高效运行的前提下，对数据库记录数的增长没有限制，并且保证大容量数据库的可操作性。**（三）主要技术要求**1.可靠性稳定性要求采用多种技术手段，确保应用系统及数据的稳定可靠。1.1系统要保证数据的一致性，完整性，准确性要求不低于99.99%。1.2对接来自不同接口的数据时，能够对错误数据进行自动纠错处理、告警，或提醒人工干预。1.3系统提供7×24小时持续服务能力。1.4系统应达到或超过99.99%的可用性。1.5用户界面程序异常停止后，不影响服务器端系统和其它用户界面的正常运行。2.技术路线要求2.1采用以B/S为主的多层应用结构体系。2.2系统应具备分布式架构部署的能力，可以支持横向扩展。2.3原则上采用微服务架构进行设计实现，具有高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面的特性。3.安全要求3.1系统的设计、应用与数据使用必须确保安全、可靠、可信、可用和完整。3.2系统安全访问功能要求。系统应具有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能，根据用户和角色赋予使用权限，用户不可访问未赋予使用权限的功能模块。3.3要求具备完善的数据安全机制，能够涵盖数据在全生命周期运行过程之中保障数据的安全，包括数据采集安全、数据传输的安全、数据存储的安全、数据交换的安全、数据使用的安全、以及数据的销毁。3.4系统应具备完备的访问控制机制。3.5系统应用具备基本的安全防护能力，能够防护如SQL注入、远程代码执行、CSRF跨站请求攻击、XSS跨站脚本注入等常见的网络请求攻击行为。**四、呼叫系统要求：****（一）系统架构**1.按照分级运营的整体思路配套提供呼叫中心平台，同时兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。2.能够与运营商的电话交换网络无缝连接，集成为政务服务呼叫中心统一平台，该平台为能力开放平台，同时具备语音中继能力和呼叫系统功能，在防城港市任意地点，只要连接网络则可部署运营中心或者运营分中心。3.政务服务呼叫中心统一平台具备话务智能分配功能，可按呼入的属地或代表号直接将话路智能分配给对应的运营中心。**（二）话务智能分配功能**1.政务服务呼叫中心统一平台具备话务智能分配功能，可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应坐席职场，甚至是专席。2.具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职坐席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。3.可按各级运营中心分配外呼号码，地市级运营中心话务员进行回访则使用当地运营中心的主叫号进行外呼。**（三）权限分配：**可按分权分域多租户的形式进行建设，使用政务服务呼叫中心统一平台的各级运营中心可按各运营中心当地实际情况配置相应的话务队列，语音导航和非工作时间提醒等。**（四）呼叫系统功能：**除上述功能外，政务服务呼叫中心统一平台还需具备目前呼叫中心行业标准的呼叫中心功能模块。功能模块如下：1.呼叫中心平台：包括话务员签入/签出、显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址、坐席转接、外线转接拨打、三方通话、坐席人员之间互发短消息、置忙/置闲切换、前一次服务路由（支持首问负责制）、保持/拾回（通话暂停后可以恢复）、拦截恶意号码、通话录音、软摘机/挂机、监听/插话等功能。2.自动语音导航IVR模块：系统提供自动语音导航，市民拨打12345等热线号码进入平台后，可通过按键的方式实现与系统进行语音按键交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组坐席服务。3.人工受理模块：包括电话受理、自动保存电话受理记录、播放/下载通话录音等功能。4.系统维护：现场管理（包括企业监控、坐席监控、坐席工作情况、坐席工作日志）；通话管理（包括通话记录查询、未接来电查询、电话留言查询、漏话查询）；报表统计（支持按日、按周、按月颗粒度统计，包括每日运营情况、坐席服务水平、整体话务分析、分时话务分析、技能组话务统计、坐席话务统计、客户满意率分析、漏话统计、客户留言统计、 未接来电统计）；企业管理（包括坐席管理、技能组管理、角色管理、黑名单管理）**（五）接口要求**1.具备完善的标准的话务接口与自治区12345热线业务进行无缝对接。将来随着技术的进步与引入的其他功能插件对接，如与话务机器人系统、语义识别系统等可以支持进行二次开发对接。2.具备完善的标准的话务接口与12328系统、12315系统、12366系统、110报警服务台等业务平台实现互联互通，如话务一键转接、三方通话，归集话务数据。**（六）话务并发及扩充要求：**服务期内提供不少于30个语音工号，提供不少于30路媒体网关资源的使用授权，满足60路话务并发（语音中继线路不少于60线）、满足60路IVR语音并发、满足30路三方通话，服务期内可根据需求无缝扩容。**五、业务系统要求：****（一）门户网站功能**1.首页：可进行知识库检索查询、工单办理结果公开查阅等操作，支持热线网站提交诉求，诉求提交功能支持填写个人信息、诉求标题、诉求内容等信息，工单提交后推送至受理系统。2.资讯中心：对于热线中心公告、热线发展动态。3.自助服务：门户提供办件查询功能。4.监督问政：为加强与社会公众沟通。5.关于我们：主要介绍12345的情况及相关热线风采展示栏目。**（二）移动APP应用（部门端）：**1.用户登录验证：校验是否为领导角色账号登陆，非领导角色登陆登录后相关模块不做展示。2.待办事宜：新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。3.即将办结到期：即快超过管理办法所规定的时限的工单展示列表。4.处理中：包含处理中、线下处理列表、下派跟踪工单展示列表，且可进行处理反馈等操作。5.已处理：已处理反馈办结的工单展示列表；6.我关注的工单：在综合查询页上单击关注按钮后的工单会展示再该列表内。7.检查版本更新：提供版本更新功能。8.督察督办：可通过该列表进行督办操作及查看督办进度。9.我关注的工单：在工单上单击关注后的工单会展示再该列表内。10.工单查询：提供通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。**（三）短信服务：**可进行各场景短信发送。**（四）工单业务办理系统**1.知识库1.1知识库管理：具有栏目分类、分级授权、部门黄页、知识库导入、知识库检索、模板管理、知识门户、场景式知识、即时知识、知识库开放等功能。1.2知识库维护：具有知识库新增发布、知识库审核、知识库维护等基本维护功能。1.3知识库应用：具有知识检索、关键词高亮显示、知识热度统计排行、知识库上下架、部门黄页编辑、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目、类管理、知识库点评、知识库提问、数据导入和导出等功能。2.资源库管理系统：具有资源维护、资源发布、资源纠错、资源补充、资源删除等功能。3.数据交换对接系统：3.1与自治区数字政务一体化平台对接：即互联网+监管平台、政务服务门户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。3.2与呼叫中心平台对接:实现话务平台相关功能于12345业务系统进行操作使用，无需额外登录系统。3.3与短信平台对接：即可实现在12345热线系统上发送相关回复等相关短信的功能。4.多渠道统一受理4.1工单受理：多渠道统一接入。要能通过电话、网站、手机APP等途径提交的诉求，统一在该模块受理，支持历史数据复用，支持受理页面打开知识库并引用知识库答复。4.2工单处理：工单处理方式分为四种：“直接答复”、“送审核”、“交办部门”和“工单协同”，要求支持智能派单，支持催单、补单、撤单。4.3工单审核：具备延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出等功能。4.4工单回访：结果反馈短信及工单流转环节。4.5工单办结：工单流转结束后由相关人员进行办结，提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库。4.6异常处理：遇到异常情况要能提供在线处理功能。5.联动管理5.1签收：系统提供工单签收功能，联动部门、地市平台应在规定时间内签收工单。5.2工单核实：工单核实要包括何人、何时、何方式以及证明文件的上传。5.3协同办理：如工单涉及到二级单位办理，则可选择对应二级单位，输入反馈期限以及交办意见后提交。5.4工单查询：查看本部门内的工单信息。5.5申请退回：系统可提供退回功能，经确认后非本部门职责及业务范围可操作退回。5.6 申请延期：系统可提供延期功能，经热线同意后，工单办理时限将根据申请情况自动延长。5.7 转交：工单可由签收人员转交给本部门其他人员进行处理、办结。6.监管督办6.1实时监控：实现对所有工单的实时监控。6.2预警纠错：系统支持对异常工单的红黄牌预警功能。6.3督察督办：对于红黄牌预警工单，系统支持发起督办操作。6.4坐席监控：支持通过图形化展示所有话务员当前状态，包括坐席总数、坐席在线数、坐席状态（未登录、空闲、忙碌、通话），要求提供系统截图。7.数据统计：数据统计：定制KPI统计报表、定制常规数据统计报表，对工单、坐席人员、区联动部门、地市平台、县（市、区）平台等数据进行分析。支持数据可视化。8.专题数据分析：根据实际情况，进行专题数据分析，设计宏观统计指标。9.政情民意分析9.1主题分析系统：设定一些的主题分析固定模型，能够按照系统提供的固定模型进行实时分析。9.2报告辅助生成系统：系统预设的分析报告，可以适用于不同场景。9.3诉求群体分析系统：针对一类主题，分析相关用户群体特点，比如年龄、性别、诉求集中时间段等。9.4知识库应用情况分析系统：建立针对知识库应用情况的专题分析。**▲10.对接统一身份认证：对接广西数字政务一体化平台的统一身份认证系统，实现账号数据的同步及登陆使用，能通过统一身份认证从政务服务门户登陆12345网站，能通过12345热线平台访问事项库查询事项。**11.与12328业务系统、12315业务系统、12317业务系统、110报警系统进行业务对接，实现工单流转、数据对接。 |
| **▲二、商务要求** |
| 投标报价 | 投标报价是履行合同的最终价格，包括项目运营服务、人员的投入、平台与设备的投入、安装、调试、校准、培训、维修、技术指导、必要的保险费用、各项税金、利润等完成运营所需的全部费用。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购单位将不予支付中标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。 |
| 办公设备及耗材交货期及交货地点 | 1.交货期：采购合同签订后5日内。2.交货地点：防城港市内采购人指定地点。 |
| 合同签订时间 | 自中标通知书发出之日起25日内。 |
| 服务期限及服务地点 | 1.服务期限：3年（以采购合同约定的服务期限为准）。2.服务地点：防城港市内采购人指定地点。 |
| 售后服务要求 | 1.服务期满补充条款：如本项目服务期满且采购人未完成项目下一服务期的采购时，为保障防城港市12345政务服务便民热线运营的延续性，中标人应配合采购人有偿提供本项目服务期满至采购人再次完成采购这一期限内的运营服务。该期限内服务费结算用按每月（或每日）中标价\*具体的服务期限（月或日）进行结算，延续服务费用金额不超过原合同金额的10%。2.处理问题响应时间：中标人接到采购人处理问题通知后立即响应，组织人员解决问题；如需现场处理的，接到通知后2小时内到达采购人指定现场。3.办公设备、用品及耗材要求：服务期间维修、更换、更换场地的迁移安装硬件等由中标人负责。 |
| 付款方式、时间及条件 | 1.服务期内【第1个月（预付款）、第13个月、第19个月、第25个月、第31个月、第36个月】进行阶段合同款项支付。中标人需提供对应金额的增值税专用发票；采购人收到相关材料后10个工作日内将服务费用支付至中标人。2.第1个月（预付款）的合同款项支付：合同总额的10%；3.第13个月合同款项支付=300万元－合同总额10%（预付款）；4.第19个月、第25个月、第31个月、第36个月的合同款项支付=（合同总额－第一个年度已支付的合同款项）÷4；5.除第一次支付的合同款项（预付款）外，其余每次支付合同款项时均扣除考核所产生的扣款金额（如有）。 |
| 培训要求 | 中标人全面负责热线人员的招聘、培训、管理及运营工作，并提供每年聘请专家讲座（含心理专家梳导）不少于1次。 |
| 运营服务验收考核指标 | **1.考核主体及被验收考核对象：**考核主体是采购人，被考核方是中标人。**2.考核方式及周期**（1）考核方式：验收考核（2）考核周期：半年进行1次验收考核，对上一阶段完成的服务进行验收考核。**3.考核结果及运用：**服务项目综合验收考核时，验收考核平均指标合计分值低于95（不含本数）分时，每低1分扣合同总额的0.1%。除第一次支付的合同款项（预付款）外，其余每次支付合同款项时均扣除考核所产生的扣款金额（如有）。**4.验收考核内容****服务项目综合验收考核内容**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **指标名称** | **指标定义** | **质量标准** | **权重** | **计分方法** |
| 1 | 系统稳定性 | 呼叫接入系统可用率 | 呼叫接入系统话务平台的可用率 | 月度≥95% | 10 | 每低于指标值0.1%，减1分。计算公式为：软件平台可用率=1-（月故障时间之和/月服务时间） |
| 2 | 通信线路可用率 | 通信线路（包括中继线路、宽带线路、专线线路等）可用率（除不可抗力外） | 月度≥95% | 10 | 每低于指标值0.1%，减1分。计算公式为：通信线路可用率=1-（月故障时间之和/月服务时间） |
| 3 | 短信有效到达率 | 剔除空号、停机、手机终端异常等因素的短信到达率 | 月度≥95% | 5 | 每低于指标值1%，减1分。 |
| 4 | 呼损率 | 呼损量（进入交换机后还未分配前因系统问题产生的损失量）/来电总量。 | 月度＜2% | 10 | 每高于指标值0.1%，减1分 |
| 5 | 服务质量 | 20S接通率 | 成功接听量/请求人工来电量（剔除20秒内主动挂断、突发情况激增话务量、系统故障问题等话务量）。 | 月度≥93% | 10 | 每低于指标值1%，减1分。 |
| 6 | 按键满意率 | 满意及以上的评价数量/所有满意度评价数量。（剔除因话务员非服务态度引起的不满意事项） | 月度≥95% | 15 | 每低于指标值1%，减1分 |
| 7 | 解答准确率 | 业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量 | 月度≥93% | 10 | 每低于指标值1%，减1分 |
| 8 | 服务达标率 | 服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量 | 月度≥96% | 10 | 每低于指标值1%，减1分 |
| 9 | 服务投诉量 | 经调查确属事实的有理由话务服务投诉量。 | 月度≤3‰ | 10 | 月度工单≤1000单时，月度≤2次，每多1次，扣2分。月度工单＞1000单时，月度小于等于3‰，每多1‰，扣2分。 |
| 10 | 团队建设 | 人员流失率 | 签约满半年的员工流失（不包含已待岗或呼叫中心主动辞退、开除的员工） | 月流失率＜7% | 10 | 每高于指标值2%，减2分。计算公式为：流失人数/【（月初人数+月末人数）/2】\*100% |
| 11 | 奖励惩罚 | 奖惩指标 | 1、获得表扬、感谢。酌情加分，月度加分不超过3分。2、运营中出现未按要求完成工作任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，视情况扣分。 | 　 | 　 |  |
|  |  |  | 总计 |  | 100 |  |

 |
| 验收要求 | 1.中标人完成服务后应及时书面通知采购人进行验收，采购人应在收到通知后五个工作日内组织验收，逾期不组织验收的，中标人可视同验收合格。验收合格后由双方签署验收单并加盖双方公章，双方各执一份。2.双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。3.验收由采购人组织进行，验收聘请专家（技术员）等验收费用由中标人支付，验收时间在与中标人约定付款时间之前。4.采购人在初步验收或者最终验收过程中如发现中标人提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向中标人付款，直到中标人及时完善并提交相应的服务成果且经采购人验收合格后，方可办理付款。5.采购人验收时以书面形式提出异议的，中标人应自收到采购人书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则采购人有权不出具服务验收合格单。 |
| 验收标准 | 符合招标文件要求及满足采购人实际使用要求。 |
| 其他要求 | 1.以上标注“**▲**”的采购服务要求有1项以上（含1项）负偏离的，投标无效；以上不标注“**▲**”的采购服务要求有3项以上（含3项）负偏离的，投标无效。“商务要求”有1项以上（含1项）负偏离的，则投标无效。2.投标人在投标文件中提供技术服务方案以供评分，具体详见第四章 评标方法及评标标准。3.在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，签订合同后5日内需向采购人提供全体运营服务人员清单。未经采购人同意，中标人不得擅自更换运营管理团队成员（运营主管、值班长、质培员、工单员、文宣员）。如有违反，采购人有权依法终止合同。 |
| **二、与实现项目目标相关的其他要求** |
| **（一）投标人的履约能力要求** |
| 管理体系 | 详见第四章 评标方法及评标标准 |
| 业绩要求 | 详见第四章 评标方法及评标标准 |
| 其他要求 | 详见第四章 评标方法及评标标准 |