

采购需求

一、服务内容

- （一）根据采购人要求，制定全面、实用的服务方案（服务需求理解及管理方案、项目管理制度、考核工作机制方案、培训计划与方案、人员工资发放方案、突发事件应急处理方案、数据统计分析方案）。
- （二）组建话务服务人员队伍，负责 12328 热线日常运营和管理。
- （三）建立常态化的话务服务人员培训及考核机制。
- （四）在运营服务过程中，及时排除 12328 电话中心办公设备出现的故障。
- （五）配合采购人开展热线相关的工作。

二、服务要求

（一）热线服务人员岗位职责：

保障35名的热线服务人员队伍（根据工作实际可适当增加），其中包括：接线人员岗、审办人员岗、回访人员岗、质量检验岗、管理以及支撑人员岗。

岗位名称	人数（名）	岗位职责	年龄
接线人员岗	27	负责热线电话接听工作, 熟练掌握系统的操作技能, 填写电话工单内容，严守职业道德。	50 岁以下
审办人员岗	2	负责工单的审核、流转、统计等工作，按要求向电话管部门报送受理业务汇总情况。	50 岁以下
回访人员岗	2	负责已办结工单的回访，做好回访结果的整理工作。	50 岁以下
质量检验岗	1	负责工单质量检验工作，撰写月度质量分析报告，通报存在问题，提出解决方案；配合开展话务质量培训，制定并推广规范性应答标准。	50 岁以下

管理以及支撑人员岗	3	对热线系统运行数据进行统计分析，定期报送工作报表和总结；负责电话中心日常工作，保障电话中心正常运转。	50 岁以下
合计	35		

备注：供应商所设置管理岗位需通过采购人考核并认可。

（二）热线服务人员标准：

1. 具有中华人民共和国国籍；
2. 大专（或以上）学历；
3. 打字速度每分钟不低于 80 字，有一定的速记能力；
4. 熟知掌握交通运输行业相关知识，具备为公众提供电话咨询服务的相關能力。
5. 有较强团队合作意识，具备吃苦耐劳、无私奉献的精神；
6. 管理人员要求具备 3 年以上呼叫中心职场管理经验，支撑人员需具备排除电话中心办公设备故障的能力。

（三）服务范围

1. 承担郑州市 12328 热线的业务咨询、投诉受理、工单转办、反馈回访、现场管理等工作，涵盖热线电话、手机 APP 及市长信箱等网络渠道。
2. 负责定期向采购人提供通过其所负责渠道反映出的群众关心的热点、难点等輿情分析报告，以及热线运营情况报告，并提出合理化建议。
3. 负责定期对工单进行质检，并将质检情况进行分析总结，提出整改措施，定期上报给采购人。
4. 定期向采购人上报相关运营统计数据，配合做好数据的汇总、分析、研判、上报等工作，建立突发、热点事件上报机制，根据工作实际情况及时启动应急预案，确保各项工作的平稳运行。
5. 负责热线服务人员的现场管理，包括出勤考核、班次安排、内部工作分工等，确保人员管理有序。
6. 建立并实施常态化的培训（含心理疏导）和考核机制，包括新员工的技能培训、业务人员的技能提升培训、新业务培训等，定期对话务人员进行技能考核，以保障热线服务水平和质量。

7. 建立健全内部管理和保密工作制度，确保不泄露工作范围内的任何敏感信息，尤其是关于 12328 热线受理的投诉、意见、建议、诉求和批评等相关材料及信息。

8. 负责 12328 热线业务知识库的及时更新与维护。

9. 按月定时发放热线服务人员工资和五险，确保员工加班费、工装费、体检费、培训费、绩效奖、人员福利等足额发放和使用。

10. 负责热线服务人员的招聘、辞退、综合考评管理，并与所招聘员工签订正式《劳动合同》。

11. 对热线服务人员的政治、思想、守法守纪、个人信用及身体健康等方面进行审查，由此产生的任何问题，由供应商负责解决。

12. 在服务协议期内，需保持员工队伍的稳定，确保人员履职能力不受影响。

13. 在服务协议终止后，供应商需确保将相关的数据资料和档案信息完整移交给采购人。

（四）采购人职责与要求

1. 负责郑州市 12328 热线工作的指导、监督和考核（见附件）。

2. 随时向供应商了解 12328 热线需求或群众建议等方面信息。

3. 随时向供应商了解 12328 热线服务人员工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况，并提出意见建议，双方协商解决。

4. 提供符合热线运行条件的办公场地和办公设备等保障。

5. 按约定的付费时间和方式向供应商支付各项费用。

附件：郑州市 12328 热线服务考核细则

序号	大项	小项	考核分值	考核标准	考核形式	考核办法
1	服务指标（70分）	电话接通率	10	人工接听电话数/呼入总量*100% ≥ 95%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统	每月
2		15 秒接通率	10	15 秒内人工接听电话数/呼入总量*100%≥96%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统、上级主管部门通报	每月

3		IVR 满意度	5	来电群众对受理人的服务态度、服务质量进行评价 $\geq 90\%$, 每变动 1 个百分点, 分值变动 1 分; 理论满分 5 分。	客服系统	每月
4		转办案件工单准确率	10	转办工单不准确数/转办工单总数 $\times 100\%=100\%$, 低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈 处室反馈 其他反馈	每月
5		全年 7*24 小时值班	5	全年 7*24 小时值班 100%, 未完成不得分。	其他反馈	每月
6		电话接通率月达标天数 (月天数的 93%)	10	月度电话接通达标天数 $\geq 93\%$, 每变动 1 个百分点, 分值变动 1 分; 理论满分 10 分。	客服系统	每月
7		市长信箱、人民网、12345 手机 APP、支付宝小程序等各种网络渠道回应率达到 100%	5	回复数/各网络平台接受数 $\times 100\%=100\%$, 低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈	每月
8		被热线管理部门督促办理的事项	5	考核周期内不得出现被热线管理部门以任何形式进行督促办理的事项, 每出现一次扣 1 分。	平台反馈 其他反馈	每月
9		投诉率	10	因话务人员业务差错、服务态度等原因引起的有效投诉数量 $<$ 受理总量 0.01%, 超出受理总量 0.01%不得分。	其他反馈	每月
10		机构健全	1	组织机构健全, 明确主要负责人、分管负责人、专职人员等, 不健全的每项扣 0.2 分。	实地察看	每月
11		内部管理制度建立	2	建立健全相关工作机制, 制定诉求办理工作流程, 落实各项相关内部管理制度和保密工作制度, 签订保密协议。每缺一项扣 0.4 分。	查阅资料	每月
12	工作机制 (10 分)	知识库更新	2	1. 新政策法规颁布后 1 个工作日内完成知识点 100%准确更新, 更新不及时每次扣 0.2 分。 2. 按照 12345 便民热线绩效考核方案要求, 确保本单位知识库更新完整及时准确不扣分, 如未得满分, 出现一次此项不得分。	客服系统	每月

13		队伍建设	1	保证员工队伍整体稳定，年流失率不高于 12%，超过指标不得分。人员调整的全过程须及时报备。未及时报备每次扣 0.2 分。	查阅资料	每月
14		排班和工作量	1	根据业务量合理编排人员班次，人员配置应与所完成工作量相匹配，出现相关问题的每次扣 0.2 分。	客服系统或查阅资料	每月
15		系统故障处理	1	网络、电话、12328 热线平台信息系统等若出现故障，须立即报告并清除故障。发现问题的每次扣 0.2 分。	其他反馈	每月
16		工作情况报送	2	1.每周一下午 17:00 上报电话管理部门上周工作情况，未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。 2.每月 10 日前上报电话管理部门上月工作情况，未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。	查阅资料	随机
17	服务工作 (20 分)	仪容仪表	1	着装统一，干净整洁，不穿短裤、拖鞋上班，如不按规定执行，每次扣 0.2 分。	抽查或晨会	随机
18		工作环境	1	现场工位整齐、桌椅干净整洁、桌面无积尘，办公区内不得抽烟、吃零食，如发现每次扣 0.2 分。	现场查看	随机
19		工作纪律	2	1.上班应准点（提前 5 分钟）签入系统进行接听电话（特殊情况经同意除外），不迟到、不早退； 2.为保证通话质量，不得随意示忙离开坐席（20 分钟以上）； 3.不得使用热线电话拨打私人电话； 4.严禁上班时间串岗、嬉闹、扎堆聊天、浏览网页，在工作场所内接打手机等与工作无关的事。 出现以上类似情况，每次扣 0.2 分。	暗访	随机
20		服务技巧	3	1.遇到疑难问题时，不能第一时间准确把握群众反映的问题并给予快速准确地解答； 2.不会随机应变做到有效的引导，解答内容导致事件恶性循环。 出现以上类似情况，每次扣 0.3 分。	抽查录音	随机

21		服务用语	1	落实客服热线文明用语要求。出现不讲普通话、语气不耐烦等问题，如发现每次扣 0.2 分。	抽查录音	随机
22		服务态度	2	1.对来电人提出的问题不作任何解释，或者无法作出解释，语言含糊不清，吞吞吐吐，出现长时间停顿； 2.对来电人反映的重要问题，不按时办理或推诿不办的。 出现以上类似情况，每次扣 0.2 分。	暗访、抽查录音	随机
23		业务能力	10	1.对来电人诉求理解不准确，未把握关键点； 2.需等待时未用呼叫保持功能，来电人员听到热线讲话内容； 3.不负责任，没有依据随意答复； 4.话务人员与窗口人员口径不一的问题； 5.反复强调过的问题，多次向电话管理部门联络员征询反馈； 6.培训学习之后未及时整理总结，与工作中遇到问题结合的力度不够，未及时掌握； 7.未严格落实首问负责、一次性告知等制度的； 8.未按要求完成电话管理部门交办的相关工作任务的。 出现以上类似情况，每次扣 0.5 分。	暗访、抽查录音、现场提问	随机
24	社会监督	典型案例	3	上报优秀案例、推广经验做法或被上级热线主管部门通报、月报表扬的。	查阅资料	
			-3	被上级热线主管部门通报、月报批评的。	查阅资料	
25		第三方平台或社会公众满意度监督反馈	-3	拨测或暗访等第三方评价不达标。	第三方拨测或暗访	日常
26		媒体监督	3	获得市级、省级和国家级奖励或被新闻媒体表扬的。	查阅资料	
			-3	因 12328 热线工作失误或服务不规范的，被相关部门问责、督办、媒体曝光或造成负面影响的。	日常检查抽查、群众投诉、举报及第三方反馈	

注：考评分值总分为 100 分，当月考评分未达到 90 分以上，第一次对考核对象提出整改要求，由考核对象按要求进行整改；第二次扣除考核对象当月服务费用的 5%；若单个结算周期内出现第三次月考评分未达到 90 分以上，或单月考评分有低于 85 分的，扣除考核当月服务费用的 10%。