

# 采购需求

## 一、项目概述

本项目主旨是为西城区政务服务业务咨询电话总客服(010-66007070)提供人员及场地设备设施整体外包服务。西城区政务服务业务咨询电话总客服先后纳入了企业证照、建设审批、社保医保、不动产登记,民政婚登、养老便民、医师护士执业及医疗机构注册、公服企业(供水、排水、电力、燃气、热力)等多项业务办理政策咨询的基础上,不断提升政务服务水平,为辖区企业及公众提供优质高效、规范便民的政策咨询解答服务。

## 二、项目需求

项目外包服务商为西城区政务服务业务咨询电话总客服提供专业化坐席职场、专业化坐席团队以及配套的人员管理、人员招聘、业务培训、业务考核、通信资源、配套设备设施及专业化管理等服务。

### (一) 坐席职场需求及人员配置

- 1、职场位置应满足距西城区政务服务管理局办公地点十公里以内。
- 2、能提供具备 94 席以上、121 名热线服务人员及相关配套设备设施的独立区域和专业化坐席职场。
- 3、配备配套设施包括办公室 1 间、会议室 1 间、更衣室 1 间及员工休息区域。
- 4、坐席职场内应按照西城区政务服务管理局要求,配备坐席工位及 PC 套机、墙体 LOGO、大屏显示、绿植等相关设施。
- 5、配套设施配备电脑、耳机、固定电话、网络资源、投影仪、打印机、文件柜、办公会议桌椅等相关设施及办公家具;
- 6、坐席职场所在楼宇应满足西城区政务服务管理局要求的办公场所常态化安全标准、环境标准、工作标准及生活标准。

7、配备自有食堂并具备现场制作条件，提供员工用餐区域（不少于 80 人同时就餐）。

## （二）坐席人员需求

1、配备满足业务需求的电话坐席人员 121 人，要求人员熟知政务服务业务事项及业务受理工作流程，人员岗位包括：项目经理、运营（业务）主管等关键岗位，配备质检、业务支撑、知识库采编、业务培训、数据分析、综合坐席、专业（社保、医保）坐席等工作组，按实际业务组需要配备值班长、班长、组员等岗位。

2、提供专业化管理团队负责项目全面运营（不少于 4 个人），项目经理应有行业经验，具备 COPC 或 CCOM 或 CCCS 或 4ps 或 CC-CMM 客服能力认证或在本项目工作 5 年以上，负责项目现场整体运营管理及协调服务工作。

3、业务咨询电话人员应具备以下基本要求：

（1）政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守西城区人民政府各项规章制度、保密制度、服务规范等。

（2）本科（专科）及以上学历，具备政务服务政策类咨询解答工作经验。

（3）身体健康，品行端正，积极上进。

（4）熟练操作计算机和 Office 软件，文字录入速度 60 字/分钟以上，正确率 90%以上。

（5）有责任心，有团队合作意识，服从管理。

（6）掌握呼叫中心专业基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力。

（7）接受专业业务培训和指导。

（8）年龄 18 岁-40 岁。

（9）具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通技巧、

判断能力、学习及适应能力。

5、项目人员费用应包含以下费用：

(1) 人员工资

包括员工个人薪金、个人承担的社会保险及住房公积金、企业承担的社会保险及住房公积金。

人员福利

应提供符合行业惯例及政策法规要求的员工福利，不限于社会保险、住房公积金、带薪休假、节日福利、健康关怀等，以及保障员工的基本权益与工作生活平衡。

(3) 团队建设费用

包括业务咨询电话团队党建及团队建设、拓展训练、活动组织、行业培训等涉及的费用。

(三) 通信资源需求及费用

1、配备电话业务平台所需的独立机房及配套设施。

2、配备专业的呼叫中心通信应急保障服务团队，具有重要及大型活动保障经验。

3、承担 66007070 电话总客服系统所需要的中继线租赁和系统外呼电话所产生的费用。

### **三、管理制度建立及执行**

制定日常运营管理相关制度并严格执行：

1、项目运营管理制度：包括项目招聘制度、培训制度、早班会制度、交接班制度（工作交接）、出勤管理制度、质检制度、绩效考核制度、工作汇报制度、请示报告制度、安全运营制度等。

2、项目业务流程制度，包括项目保密制度、换班制度、业务测试管理制度、项目资料及业务档案留存管理流程及制度、接线服务质量回访制度、加班管理制度等。

#### **四、验收标准**

项目提供成熟、完整的绩效考核体系，确保政务服务业务咨询电话项目平稳、高效运行。同时根据运营考核指标确认最终验收标准。具体考核指标如下：

- 1、人工接通率：保证人工接通率 $\geq 95\%$ ，季度考核。
  - 2、系统故障上报及时率：保证系统故障上报及时率 100%，月度考核。
  - 3、在职考试合格率：保证在职考试合格率 $\geq 95\%$ ，月度考核。
  - 4、人员到达率：保证正式人员到达率 $\geq 90\%$ ，季度考核。
- 对不称职外包人员的撤换要求，乙方需在 3 个工作日内做出实质响应。
- 5、业务解答准确率：保证业务解答准确率 $\geq 95\%$ ，月度考核。
  - 6、时效性问题处置及时率为 100%（30 分钟内/次），月度考核。
  - 7、转接转办及时准确：保证转接转办及时准确率 $\geq 95\%$ ，月度考核。
  - 8、有效投诉率：保证投诉率 $\leq 0.03\%$ ，月度考核。
  - 9、质检合格率：保证质检合格率 $\geq 95\%$ ，月度考核。

#### **五、服务期限**

本项目服务期限 1 年。

#### **六、服务费用支付方式**

本项目费用分四次支付。

1、甲方于合同签订之日起 10 个工作日内，支付乙方预付款，支付合同期总金额的 50%，即人民币 元。

2、甲方第二次支付乙方费用日期为 2026 年 9 月 30 日前，甲方支付合同期总金额的 10%，即人民币 元。

3、甲方第三次支付乙方费用日期为 2027 年 3 月 31 日前，甲方支付合同期总金额的 30%，即人民币 元。

4、尾款支付，合同总金额的 10%为本项目的尾款，即人民币 元。于甲方验收乙方项目承诺的业务咨询电话考核指标按考核办法执行相应核算标准后按照考核结果支付。甲方支付该费用时间为 2027 年 5 月 31 日前。如因乙方原因导致验收延迟从而导致付款迟延，甲方不承担延迟付款的违约责任。