

# 采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本招标文件（以下或简称为“采购文件”）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) 本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

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. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件

4. 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。

5. 本项目采购标的的所属行业：软件和信息技术服务业

6. 采购预算：1090 万元

一、技术要求			
序号	采购标的的名称	数量及单位	服务内容及要求
1	防城港市 12345 政务服务便民热线运营服务项目服务	1 项	<p><b>一、话务运营服务：</b></p> <p><b>（一）运营总体要求</b></p> <p><b>▲1. 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，服务期内运营服务团队不少于 30 人，至少包含 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。</b></p> <p>2. 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，确保服务相互衔接，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，包括但不限于人员招聘、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。</p> <p>3. 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。</p>

4. 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，中标人应当及时更换。

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（1 年及以上）的服务人数至少 20 人（采购合同实施前中标人将能体现以上人员接线经验的工作简历材料或其他能证明具有接线经验的相关材料送采购人备案）。**

6.2 采购合同签订后 5 日内全部人员到岗且完成上岗前的全部培训工作，培训期间所产生费用由中标人自行承担。

7. 运营时间要求

7.1 服务期内合同要求的指定时间。

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、

福利及培训、差旅等费用。服务人员工资不得低于防城港市最低工资标准。

## 二、技术支撑服务：

**（一）支撑服务：**安排技术人员提供防城港市 12345 热线系统的本地支撑服务，包括提供防城港市 12345 热线系统各成员单位（如市住房和城乡建设局、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）智能派单技术支撑服务：**实现防城港市 12345 热线中心以及 4 个县市区（上思县、东兴市、防城区、港口区）工作站的智能化热线工单直派，赋能热线实现高效与精准的智能化工单转派，聚焦工单分类与派单效率，使用多场景自动分类算法，实现根据工单业务场景、紧急程度、诉求类型进行自动判定；构建市-区-街道-社区四级地域关键词库。大模型专业技术支撑工程师根据智能派单搭建业务规则小模型与大模型多模态融合推理，根据历史工单及职责清单规则的学习和数据训练，全自动指定和转派热线承办单位；构建基于权责标签体系责任单位与承办层级的匹配算法，支撑实现自动生成标准化派单指令并推送至承办端。

**（三）智能质检技术支撑服务：**提供智能化技术支撑工程师专项智能化质检模型的搭建和训练服务，通过构建多维度质量评价指标体系，结合部署专项大模型对历史工单开展训练和规则匹配，实现对承办端的工单填写质量的检查与预审功能。服务旨在帮助热线区市工作站人员对诉求事项理解与办理的判断、预答复的审核把关，核心聚焦“把关”作用，全面提升各承办部门的工单办理质量。

**（四）办公设备、用品及耗材：**中标人根据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服务项目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 提供座席配套电脑、专业话务耳麦的更换和维保服务。

1.2 提供现场监控大屏、网络交换机、防火墙、交换机等网络设备的维保服务；

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服务项目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）热线宣传服务：**每年组织热线宣传活动，如热线进小区、进乡村、媒体开放日活动等，提供宣传活动所需的宣传专栏、宣传资料和宣传物品等；提供全市热线数据分析报告打印装订宣传服务。

## （六）通讯资源服务：

▲1. 通讯专线：提供 100MB 专线 2 条，形成主备线路，由广西壮族自治区 12345 政务服务便民热线平台部署地点连接至防城港市热线话务运营场所，两条专线互

		<p>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。</p> <p>2. 短信服务：</p> <p>2.1 提供短信通道；</p> <p>2.2 满足移动、联通、电信手机的短信发送；</p> <p>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。</p> <p><b>三、呼叫系统服务：</b></p> <p><b>（一）系统架构</b></p> <p>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。</p> <p>2. 能够与运营商的电话交换网络互联互通，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。</p> <p>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。</p> <p><b>（二）话务智能分配功能</b></p> <p>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座席职场，甚至是专席。</p> <p>2. 具备自动语音导航功能，可按采购人需要设计导航语音，引导群众选择专职座席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</p> <p>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。</p> <p><b>（三）权限分配：</b>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。</p> <p><b>（四）呼叫系统功能：</b>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：</p> <p>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、座席转接、外线转接拨打、三方通话、座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。</p> <p>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对应的技能组座席服务。</p> <p>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</p>
--	--	--

音等功能。

4. 系统维护：现场管理（包括座席监控、座席工作情况、座席工作日志）；通话管理（包括通话记录查询、未接来电查询）；报表统计（支持按日、周、月颗粒度统计，包括座席服务水平、话务分析、话务统计、满意率分析）；企业管理（包括座席管理、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 热线业务进行互联互通。随着技术进步与引入的其他功能插件对接，如话务机器人系统、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互联扩容。

#### 四、系统平台服务：

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：要求系统性能稳定、可靠、实用；要求人机界面友好，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，要求对数据库记录数的增长没有限制，并且能保证大容量数据库的可操作性。

#### （三）主要技术要求

##### 1. 可靠性和稳定性要求

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%。**

		<p>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。</p> <p>▲1.3 系统提供 7×24 小时持续服务能力。</p> <p>▲1.4 系统应达到或超过 99.99%的可用性。</p> <p>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。</p> <p>2. 技术路线要求</p> <p>2.1 采用以 B/S 为主的多层应用结构体系。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 安全要求</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.4 系统应具备完善的访问控制机制。</p> <p>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。</p> <p><b>五、业务系统功能要求：</b></p> <p><b>（一）移动 APP 应用（部门端）：</b></p> <p>1. 用户登录验证：校验是否为联络员角色账号登录，非角色登录后相关工单不做展示。</p> <p>2. 待办事宜：新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 已处理：已处理反馈办结的工单展示列表。</p> <p>5. 我关注的工单：在工单上单击关注后的工单会展示在该列表内。</p> <p>6. 检查版本更新：提供版本更新功能。</p> <p>7. 工单查询：通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。</p> <p><b>（二）短信服务功能：</b>提供短信服务功能，可进行各场景短信发送。</p> <p><b>（三）工单业务办理系统</b></p> <p>1. 知识库</p>
--	--	--

		<p>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、知识门户等功能。</p> <p>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。</p> <p>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、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目分类管理、知识库上架（下架）、知识库提问、数据导入和导出等功能。</p> <p>2. 数据交换对接系统：</p> <p>2.1 与自治区数字政务一体化平台对接：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。</p> <p>2.2 与呼叫系统对接：实现呼叫系统相关功能在 12345 系统平台进行操作使用，无需额外登录系统。</p> <p>2.3 与短信平台对接：实现在 12345 热线平台上发送回复等各类相关短信。</p> <p>3. 多渠道统一受理</p> <p>3.1 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。</p> <p>3.2 工单处理：工单处理方式含直接答复（工单直接答复群众）、送审核（工单提交审核工单内容是否完整）、交办部门（工单转派至相应部门办理）和工单协同（工单转派至主办部门和协同部门办理）。</p> <p>3.3 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。</p> <p>3.4 工单回访：结果反馈短信及工单流转环节。</p> <p>3.5 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。</p> <p>3.6 异常处理：遇到异常情况要能提供在线处理功能。</p> <p>4. 全区联动管理</p> <p>4.1 工单签收：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。</p> <p>4.2 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。</p> <p>4.3 协同办理：如工单涉及二级单位办理，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。</p> <p>4.4 工单查询：通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。</p> <p>4.5 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。</p> <p>5. 监管督办</p>
--	--	---

		<p>5.1 实时监控：实现对所有工单的实时监控。</p> <p>5.2 预警纠错：系统支持对异常工单的红黄牌预警功能。</p> <p>5.3 督查督办：对于红黄牌预警工单，系统支持发起督办操作。</p> <p>5.4 座席监控：支持通过图形化展示所有话务员当前状态，包括座席总数、座席在线数、座席状态（未登录、空闲、忙碌、通话）。</p> <p>6. 基础数据统计：对工单、座席人员、联动部门、县（市、区）平台等数据进行分析，可按照类型、来源、业务、时间、话务量、工单、监察点等条件生成汇总表格，并支持数据统计可视化。</p> <p><b>▲7. 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录使用。</b></p> <p>8. 与 12328 业务系统、12315 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。</p>
<b>▲二、商务要求</b>		
投标报价	<p>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，采购人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。</p>	
合同签订时间	自中标通知书发出之日起 10 日内。	
服务期限及服务地点	<p>1. 服务期限：3 年（以采购合同约定的服务期限为准）。</p> <p>2. 服务地点：防城港市内采购人指定地点。</p>	
运营服务要求	<p>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服务项目的延续性，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%。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
付款方式、时间及条件	<p>1. 服务期内【第 1 个月（预付款）、第 13 个月、第 25 个月、第 36 个月】进行阶段合同款项支付。中标人需在每次付款节点前，向采购人提交请款函、出具对应金额的合规增值税专用发票等相关材料。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。</p> <p>2. 第 1 个月（预付款）的合同款项支付：合同总额的 10%。</p> <p>3. 第 13 个月、第 25 个月、第 36 个月的合同款项支付：每次支付合同总额的 30%。</p> <p>4. 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）。</p>	

	5. 每年进行一次年度项目阶段验收，每年合同期内最后一期运营服务费支付时，按年度验收结果进行结算。																																							
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（含心理专家疏导）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：每年进行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%。每年按年度验收结果进行结算。																																							
	4. 验收考核内容 服务项目综合验收考核内容																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>项目</th> <th>指标名称</th> <th>指标定义</th> <th>质量标准</th> <th>权重</th> <th>计分方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td rowspan="3">系统稳定性</td> <td>呼叫接入系统可用率</td> <td>呼叫接入系统话务平台的可用率</td> <td>月度 ≥95%</td> <td>4</td> <td>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）</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>通信线路可用率</td> <td>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）</td> <td>月度 ≥95%</td> <td>3</td> <td>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）</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>呼损率</td> <td>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。</td> <td>月度 &lt;2%</td> <td>3</td> <td>每高于指标值0.1%，减1分</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td rowspan="2">服务质量</td> <td>工作纪律</td> <td>遵守热线各项规章制度、服从管理，不迟到早退，不影响12345热线整体形象，严格遵守保密制度。</td> <td></td> <td>5</td> <td>迟到、早退每人每次扣1分；违反热线现场行为规范的，每件扣1分；违反保密规定，泄露诉求人相关信息或造成其他有关信息不当公开的，每件扣2分；违反热线相关管理制度造成不良影响的每次扣5分，扣完为止。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>20S接通率</td> <td>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）。</td> <td>月度 ≥90%</td> <td>15</td> <td>每低于指标值1%，减1分。</td> </tr> </tbody> </table>	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%	4	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%	3	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	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%	3	每高于指标值0.1%，减1分	4	服务质量	工作纪律	遵守热线各项规章制度、服从管理，不迟到早退，不影响12345热线整体形象，严格遵守保密制度。		5	迟到、早退每人每次扣1分；违反热线现场行为规范的，每件扣1分；违反保密规定，泄露诉求人相关信息或造成其他有关信息不当公开的，每件扣2分；违反热线相关管理制度造成不良影响的每次扣5分，扣完为止。		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 ≥90%	15	每低于指标值1%，减1分。
	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%	4	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%	3	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		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%	3	每高于指标值0.1%，减1分																																		
4	服务质量	工作纪律	遵守热线各项规章制度、服从管理，不迟到早退，不影响12345热线整体形象，严格遵守保密制度。		5	迟到、早退每人每次扣1分；违反热线现场行为规范的，每件扣1分；违反保密规定，泄露诉求人相关信息或造成其他有关信息不当公开的，每件扣2分；违反热线相关管理制度造成不良影响的每次扣5分，扣完为止。																																		
		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 ≥90%	15	每低于指标值1%，减1分。																																		

	5	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%	10	每低于指标值 1%，减 1 分
	6	直接答复率	直接答复率=直接答复的咨询单量/咨询单总量	月度 ≥80%	10	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。
		工单派发退单率	工单派发退单率=被退工单量/派发工单总量×100%	≤10%	5	属话务团队工单员明显派错被退回的工单（涉及多部门或诉求本身现阶段权责未明晰、部门原因等除外），指标达标率等于或低于指标值得满分；实际完成值高于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。
		培训完成情况	每月对话务员组织开展业务培训的情况	每月 1—2 次	5	每月未完成培训任务（少于 1 次），扣 5 分。
	7	服务质量	抽取录音质检对 12345 热线提出诉求，并从服务态度、服务规范等方面进行评分。 服务质量达标率=质检合格件/抽检总量×100%	月度 ≥99%	10	每月随机抽查。按以下标准核查并累计扣分，扣完为止： 1. 语音语调：语气激烈，表现出明显粗鲁和不耐烦的态度 2. 服务态度：①存在明显侮辱、对骂、非正常服务引导内容的。②接电服务完毕后未邀请对本次服务评价的（诉求人先行挂机、诉求人无实质性诉求且存在恶意霸占话务资源等管理办法规定的情形除外）。 3. 未按热线管理服务标准提供服务的情形。 4. 指标达标率等于或大于指标值得满分； 5. 实际完成值高于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。
		常规质检	随机抽查当月工单总量的 1%，并从工单书写内容、归口类型、与群众	月度 ≥98%	10	1. 工单填写地址错误的，（通话过程中话务员已与诉求人核对，诉求人已确认的除外）； 2. 受理诉求工单在知识库中

			录音对话等方面进行质检评分。 常规质检达标率=质检合格件/抽检总量×100%			可查询答复的，未使用知识引用或引用知识库内容错误的； 3. 属于服务内容范围内不受理的； 4. 存在其他不符合热线管理办法要求的； 5. 指标达标率等于或大于指标值得满分； 6. 实际完成值高于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
8		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。
9	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%
10	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。验收合格后由采购人及中标人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）或第三方验收机构所产生的验收费用由采购人支付，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	<p>1. 以上标注“▲”的技术要求有1项以上（含1项）负偏离的，投标无效；以上不标注“▲”的技术要求有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。</p> <p>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。</p> <p>3. 在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，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。</p>
<b>三、与实现项目目标相关的其他要求</b>	
核心产品	本项目为服务类项目，不设核心产品。
运营系统平台演示	<p>1. 本项目评标过程中，评标委员会将在广西政府采购云平台向投标人就其拟投入的运营系统平台发起演示，每位投标人的演示时间不超过20分钟，演示内容详见第四章 评标方法及评标标准，投标人自行准备演示所需的设备（电脑、稳定网络、麦克风、摄像头等）。演示不作为无效投标条件，投标人未提供演示或演示内容不完整的，其演示分不得分。</p> <p>2. 平台操作说明：投标人登录广西政府采购云平台后，进入评审等候大厅，接收评标委员会视频会议邀请，点击屏幕共享即可进行演示。</p> <p>3. 技术咨询渠道请直接拨打广西政府采购云平台客服电话：95763 或者 0771-3381253。</p>
履约能力	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

# 中小企业划型标准规定

工信部联企业[2011]300号

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发[2009]36号),制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型,具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标,结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括:农、林、牧、渔业,工业(包括采矿业,制造业,电力、热力、燃气及水生产和供应业),建筑业,批发业,零售业,交通运输业(不含铁路运输业),仓储业,邮政业,住宿业,餐饮业,信息传输业(包括电信、互联网和相关服务),软件和信息技术服务业,房地产开发经营,物业管理,租赁和商务服务业,其他未列明行业(包括科学研究和技术服务业,水利、环境和公共设施管理业,居民服务、修理和其他服务业,社会工作,文化、体育和娱乐业等)。

四、各行业划型标准为:

(一)农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入500万元及以上的为中型企业,营业收入50万元及以上的为小型企业,营业收入50万元以下的为微型企业。

(二)工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员300人及以上,且营业收入2000万元及以上的为中型企业;从业人员20人及以上,且营业收入300万元及以上的为小型企业;从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

(三)建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入6000万元及以上,且资产总额5000万元及以上的为中型企业;营业收入300万元及以上,且资产总额300万元及以上的为小型企业;营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

(四)批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员20人及以上,且营业收入5000万元及以上的为中型企业;从业人员5人及以上,且营业收入1000万元及以上的为小型企业;从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

(五)零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员50人及以上,且营业收入500万元及以上的为中型企业;从业人员10人及以上,且营业收入100万元及以上的为小型企业;从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(六)交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员300人及以上,且营业收入3000万元及以上的

为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元

以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。