

第三章 采购需求

一、项目概况

- 项目名称：海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目
- 项目编号：HNQZ2025-63-1
- 服务外包时间：投标人按一年服务费用进行报价，本项目服务期限为一年。
- 服务地点：采购方指定地点
- 项目预算：300 万元（最高限价 300 万元）
- 付款方式：参考 第五章 合同文本（以双方最终商议的合同为准）

●二、项目内容及要求

（1）采购项目内容：

以政府购买服务的方式对海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台相关服务进行外包，确保 12345 热线畅通，及时响应群众来电诉求等，做好平台运行相关保障工作，进一步打造便捷、高效、规范的政务服务“总客服”。

（2）人员团队建设：

为对标海南省自由贸易港建设，保证海南 12345 热线陵水县分平台运行服务质量，供应商需建设一支综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍，能够顺利承接我县约 16 万件/年的工单量，并按照采购方要求提供业务分析、培训及其他相关工作，且满足服务质量考核要求。人员团队建设主要包括人员配置、人员招录、培训管理、薪资保障等内容，具体如下：

1. 人员配置：

人员配置至少 37 人以上，主要岗位包括接话、派单岗、工单回访岗、知识库管理岗、工单督办申诉岗、数据分析岗、政策材料岗、技术管理岗、运行管理岗、综合管理、信息管理等岗位及其他人工。

2. 人员要求：

各岗位人员应具备以下基本条件：一是遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好的品行，无违法违规违纪行为。二是身心健康，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力，具有较强的服务意识、学习意识、保密意识等。三是具备与岗位相匹配的身体素质和工作能力。

3. 培训考核：

供应商需制定完善培训和绩效考核机制，对业务和服务进行量化考核评估，确保人员在岗前、在岗、待岗的业务知识、服务礼仪、系统操作、职业道德等培训到位且通过考核方可上（在）岗工作。

4. 薪资保障：

供应商负责所聘用工作人员的劳动合同签订，按规定发放薪酬并缴纳社会保险和公积金。为保障服务人员素质要求和薪资待遇，以及防止人员流失导致影响服务正常运行等，本次外包服务人员的薪资福利支出总额不得低于（含）242 万元。（含高温、五险一金、经济补偿金、各类绩效、工作服装等）除人员薪资福利支出总额费用外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费、税费、网络资源费、呼叫中心语音资源使用费等。

5. 人员保障：

供应商应针对本项目可能出现的人员需求波动或人员流失情况，保障有充分的人员补充渠道，满足项目用人需求。

6. 其他要求：

供应商做好工作人员情绪疏导、压力释放等，保障工作人员心理健康。

（3）技术支持及运维服务

供应商一是需承接话务呼入、多媒体渠道业务、回访复核、工单转派、系统督办、数据报表统计、业务分析、知识库管理等业务；二是提供话务系统网路租赁服务等；三是建立现场运行管理和维护团队，提供 7*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务；四是其他有关 12345 热线工作。主要需求如下：

1. 运行指标需求：

包括但不限于以下指标：确保接通率、满意率等指标达到采购方的考核要求；如指标发生变动，供应商应以最新运行指标为准。

2. 热线业务分析需求：

一是负责组织开展数据管理、数据研判、数据开放及大数据应用，支撑热线运营管理、改革发展所需要的数据驱动能力建设，不断产出有价值的成果；二是深入政府热线、营商环境、政务服务、社会治理等相关领域的核心业务，理解业务运作逻辑，利用科学分析手段，发现业务瓶颈并提出优化建议；三是按要

求出具阶段性数据分析成果汇报，并编制业务分析报告，如每月出具 1 份 12345 热线月报；四是其他采购方要求的报表和报告等。

3. 运营规范需求：

为了规范海南 12345 热线陵水县分平台的管理及工作流程等，实现以制度管人管事，供应商应根据管理需要制定包括但不限于服务规范、业务规范、学习培训、考勤管理、现场管理、绩效考核的等制度机制。

4. 运维服务：

供应商需根据项目要求提供数量充足、性能匹配的设备，并提供语音网关、话务系统的安装、调试等维护服务，确保正常运转。供应商应提供 7*24 小时日常维护和故障处理等服务，如因供应商提供的线路故障等导致话务运行不畅的，需按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级，启动相应等级的故障运维方案，且维护产生的费用由供应商承担。

5. 12345 热线链路网络资源要求：

供应商需根据采购方要求提供 12345 热线链路网络租赁服务，一是能满足 12345 呼叫中心语音平台与公众通信网络的互联互通，确保服务呼叫畅通稳定；二是满足海南 12345 热线陵水县分平台语音平台与海南省 12345 政务服务便民热线省平台的互联互通，并保证网络的主动监测能力和安全防护能力；三是确保坐席话务呼叫的高效稳定接续，以及确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

6. 协助做好知识库管理要求：

协助做好海南 12345 热线陵水县分平台工单知识库的采集、分类、录入等工作，方便话务员通过检索功能快速查询所需的资料信息及标准答案；提供统一、标准、快捷服务解答。

(4) 网络建设和部署需求

本期陵水话务座席到省 12345 总平台采用 MSTP 专线连接，申请 2 条 10M 数据电路对接省 12345 平台语音网关、对接省 12345 平台工单流转；二级分中心接入互联网申请 1 条 50 兆互联网专线连接。19 部办公固话，呼叫中心语音资源使用及项目运营管理。

三、考核标准

考核标准初步拟定分为 3 大项目 11 项具体指标，最终考核指标以实际考核内容为准，考核得分情况将作为绩效和续签依据。

考核项目	具体指标	具体内容
一、服务指标 (60 分)	1. 接通率: 95% (10 分)	考核话务接通能力。
	2. 抽检达标率: 100%(10 分)	省 12345 热线平台对分平台在前台受理和后台办理中规范处理情况和服务能力的考核。
	3. 咨询类办件即时答复率: 50% (10 分)	对来电诉求清楚, 知识库内有明确答复信息的, 应当立即答复来电人。
	4. 按时回访率: 100%(10 分)	12345 政务服务便民热线平台回访以电话为主, 再辅以短信等措施对来电人在工单办结 24 小时内回访办理答复、满意度等信息。
	5. 满意率: 95% (10 分)	企业和群众对前台话务服务的满意度。
	6. 有理由投诉 (10 分)	话务员在服务提供过程中被来电用户投诉, 经质控评估认定确因服务态度或业务能力差等问题造成投诉的数量。
二、保障指标 (40 分)	7. 岗位人员配备 (10 分)	项目需求岗位人员应足额配备, 如有人员流失应在 1 个月内补充到位。
	8. 常态报告/数据提交及时准确 (10 分)	要求提供月等常态运行报告、数据等相关内容时的及时性和准确性。
	9. 突发事件响应处置 (10 分)	及时根据突发事件调整保障安排, 确保在非不可抗力情况下情况运行稳定。
	10. 运行维护指标 (10 分)	做好日常管理和维护工作, 平台故障响应及时率。
三、奖励指标(5 分)	11. 奖励指标 (5 分)	来电人对话务员提供的服务表示非常满意, 并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。

四、信息共享和业务协同需求

1. 与省 12345 总平台对接, 实现数据的统一采集、分类、存储、分析和运用,

建立数据交换、工单转办接口，完成 12345 平台和省直属部门之间热线整合，实现与省职能部门间的工单闭环。

2. 市县 12345 分平台与各职能单位、镇三级平台互联互通，主要包括热线数据整合、工单系统对接、知识库信息上报对接等工作。

3. 与省 12345 热线对接，陵水分平台接收省 12345 热线平台派发的办件，并对办件进行跟踪、处理、反馈、统计和分析；同时陵水分平台将属省级平台、跨区域平台职能管辖的来电诉求转派给省 12345 热线系统进行受理及承办处理。

五、非功能性需求分析

1. 性能需求

(1) 系统可靠性方面应能够连续 7×24 小时不间断工作，平均无故障时间超过 600 小时，出现故障应能及时报警，软件系统应具备自动或手动恢复措施，自动恢复时间少于 15 分钟，手工恢复时间少于 24 小时，以便在发生错误时能够快速恢复正常运行；

(2) 系统应有较好的兼容性，满足向下兼容的要求，软件版本易于升级，任何一个模块的维护和更新以及新模块的追加都不应影响其他模块，且在升级的过程中不影响系统的性能与运行；

(3) 可采用负载均衡策略，系统可承受高并发用户的访问，并且随着用户量的增长可通过简单增加硬件设备完成负载的配置，初始设计并发容量为 1000/s；

(4) 常规数据查询响应时间 < 2s；

(5) 模糊查询响应时间 < 3s；

(6) 90% 界面切换响应时间 ≤ 3s, 其余 ≤ 6s。

六、编制依据

(1) 政策法规

1. 《国家电子政务工程建设项目项目建议书方案和投资概算编制要求》
2. 《海南省政务信息化管理办法》（省政府令第 153 号）
3. 《海南省社会治安综合治理委员会关于加强和创新社会管理的实施细则》（琼综治办[2011]47 号）
4. 《关于依托电子政务平台加强县级政府政务公开试点政府信息公开工作方

案》(琼府督函[2012]2号)

5. 关于征求《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案(征求意见稿)》意见的函(琼政中心函〔2019〕8号)

6. 《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》的通知(琼政务办〔2019〕3号)《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》的通知(琼政务办〔2019〕3号)

7. 海南省人民政府关于印发《海南省进一步优化政务服务便民热线工作通知》(琼府办函(2021)337号)文件

(2) 标准与规范

本次海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目总体建设以国家、行业相关规范和标准为设计标准及依据,具体如下:

- (1) 《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2019);
- (2) 《信息技术软件生存周期过程》(GB/T 8566-2007);
- (3) 《软件开发与文档编制》(SJ 20778-2000);
- (4) 《计算机软件需求规格说明规范》(GB/T 9385-2008);
- (5) 《信息处理数据流程图、程序流程图、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符号及约定》(GB/T 1526-1989);
- (6) 《计算机软件测试规范》(GB/T 15532-2008);
- (7) 《计算机软件文档编制规范》(GB/T 8567-2006);
- (8) 《计算机软件测试文档编制规范》(GB/T 9386-2008);
- (9) 《信息技术软件工程术语》(GB/T 11457-2006);
- (10) 《软件工程软件测量过程》(GB/T 20917-2007);
- (11) 《信息处理-程序构造及其表示法的约定》(GB/T 13502-1992);
- (12) 《信息技术软件生存周期过程风险管理》(GB/T 20918-2007);
- (13) 《信息技术软件产品评价质量特性及其使用指南》(GB/T 16260.1-2006);
- (14) 《软件构建图形用户界面图源构件描述规范》(SJ/T 11408-2009);
- (15) 《软件构件模型》(SJ/T 11409-2009);
- (16) 《软件过程能力评估模型》(SJ/T 11234-2001);

- (17) 《软件系统验收规范》(GB/T 28035-2011);
- (18) 《建筑物电子信息工程质量验收规范》(GB/T 50343-2012);
- (19) 《信息系统安全等级保护基本要求》(GB/T22239-2008);
- (20) 其他国家有关信息化建设的法规、规定、标准及相关行业标准;

七、其它要求

1. 供应商不得将项目进行转包。

2. 供应商需签订《网络信息安全承诺书》《数据保密协议》，承诺按照国家相关法律法规做好信息安全和保密管理；三是供应商需按照采购方的最新考核要求，保质保量完成各类考核项目，确保海南 12345 热线陵水县分平台高效率、高质量的运行。

3. 供应商不得利用平台系统与网络从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动；不得从事损害国家利益、集体利益和公民合法权益的活动；不得制作、查阅、复制和传播有碍社会治安和不健康的、有伤风化的信息。未经采购人批准，严禁非授权人员在系统与相关设备上进行试验和其他无关操作。

4. 在本项目实施过程中，供应商对所获得的有关本项目的政务信息数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不得向第三方泄露。

5. 采购双方属于合同承揽关系，采购方不涉及劳动合同关系。

6. 工作时间内因不可控因素导致的突发事件由供应商全权负责。

7. 采购方有权对中标方进行年度考核，经考核不合格的中标方按照合同约定承担违约责任。

8. 为了保证较好的供货质量，供应商不得低于成本恶性报价，如成交供应商的报价过低，签订合同时采购人有权要求成交供应商提交合同金额的 5%作为履约保证金，成交供应商履约过程中如无违约行为采购人将无息退还。如成交供应商违约，采购人有权终止合同，没收质量保证金，并报政府采购管理部门严肃处理。

9. 供货完成时间：依照供应商须知前附表约定的时间。

10. 交货地点：由采购人指定地点。

11. 供应商及产品厂家必须根据所投产品及服务的技术参数、资质资料编写响应文件。在成交结果公示期间，采购人或采购代理机构有权对成交候选人所投

货物的技术指标、资质证书资料、签字、印章、地址、联系人、电话、身份证等进行核查，如发现虚假应标与其响应文件中的描述不一，采购人有权取消其成交资格，并报政府采购主管部门严肃处理。

八、用户项目参考清单、规格、参数、服务等需求

1	2	3	4	5	6	7	8
序号	采购品目名称	参考配置技术参数	数量	单位	单价(元)	总价(元)	备注
一、服务团队人工成本（12个月）							
1	项目专员		1	人/年			人工成本总价是不可竞争项目，各响应单位所报的人工成本总价不得低于（含）2420000元，否则按无效响应处理。
2	管理人员		9	人/年			
3	客服代表		27	人/年			
4	其它人工成本		1	项/年			
二、网络资源费用（12个月）							
1	专线	10兆专线	1	条/年			二级分中心接入省12345呼叫中心
2	专线	10兆专线	1	条/年			二级分中心接入省12345业务平台
3	专线	50兆互联网专线	1	条/年			二级分中心接入互联网
4	电话月租费	19部电话租金	1	年			按实际产生费用计算
三、呼叫中心语音资源使用费（12个月）							
1	呼叫中心语音资源使用费	10个坐席呼叫中心平台资源使用	1	项/年			呼叫中心语音平台资源使用费。超过10个坐席的，每新增一个坐席收取18000元/年。
四、项目运营费（12个月）							
1	项目运营管理费	运维管理、税金等费用	1	项			

特别说明：

1. 以上采购清单中所列明的规格或技术要求，涉及的供应商或产品并非特定

供应商或是特定产品，而是参照或相当于这些供应商或产品的技术标准和要求。

2. 以上采购清单中所列明的技术参数并非固定值，而是相当于或者优于该技术参数。

3. 功能标题描述项不作评审加分项。

4. 以上采购清单中若有涉及到相关证书、证明等材料采购单位认为有必要的将在合同签订时要求提供原件备查。

5. 上述采购清单中所列明的规格或技术要求的采购范围的全部内容，响应报价时应当包含运输、保险、税收、安装调试及相关辅材等费用，采购方不再进行二次投入。

6. 尺寸、重量等参数宜允许±5%的偏差。