**（一）服务模式**

结合近两年宁德实际话务和业务情况，实行语音热线全天候7\*24小时服务模式，相关要求如下：

**1.业务服务范围：**包括但不仅限于用户信息管理、机动车业务、驾驶证业务、投诉建议受理等。

**2.项目服务期限：**本项目服务期为三年，服务合同一年一签，一年有效期届满后若成交供应商本年度服务质量考评为优良等级（不少于10个月服务考核得分≥90分为优良等级），经双方协商无异议，则在服务需求及价格不变的基础上可续签服务合同。

**3.职场配套：**宁德市交警支队负责提供场所、线路；成交供应商负责12123呼叫中心日常运营管理工作（含人员排班、培训、指标管控等）、并提供硬件（办公电脑、办公用品等）及系统日常运行维护工作。

**（二）项目人员及相关要求**

**1.人员配设**

热线服务话务员6人。其中一名话务员人员兼任日常呼叫中心管理人员职责，主要负责应急接话、协助做好话务现场管理、业务支撑与统筹协调、人员管理、话务运营、绩效管理、业务与服务培训等，并协助采购人做好个性化知识库建设。如遇业务需调整人数，交警支队可根据实际人数进行增补。

**2.人员素质要求**

2.1男女不限，年龄20-45周岁；

2.2具有大专学历及以上文化程度，具备热线服务相关工作经验可适当放宽，其中管理人员需具备一定的团队管理经验；

2.3具备良好的语言表达、沟通能力；

2.4熟练掌握计算机办公系统操作及运用；

2.5性格开朗、性情温和，有耐心，作风正派，有较强的自我调节能力和吃苦精神；

2.6需提供无犯罪证明。

**3.职责要求**

3.1供应商根据采购人需要提供专业客服团队，负责优化坐席班务安排和人员调度，保障采购人12123语音服务中心服务热线7\*24小时不间断运行。

3.2负责完成采购人部署的各项工作和考核指标任务。

3.3负责热线受理登记市民诉求、引导市民正确反映诉求；负责短信平台、坐席业务知识库、录音案例知识库的日常管理维护和应用。

3.4负责统计平台的诉求受理、话务服务等基本情况和各来电的诉求办理、热点诉求等情况。

3.5负责建立健全坐席管理机制，加强坐席团队建设，以创建全省一流便民服务平台为目标，实现坐席管理、服务、培训、保密、网络信息安全等标准化、规范化。

3.6负责热线大厅办公（休息）场所、设备的日常管理维护，现场管理、服务质量管控、参观来访接待及涉及坐席投诉处理等事务。

3.7每月定期向采购人相应部门提供坐席人员的人事基本情况，并接受监督检查。

3.8与上级话务平台做好平稳对接。

**4.培训及管理**

4.1制定完善的人力资源配置和保障执行方案，全面涵盖人力配置、纪律管理、违纪处罚机制、后勤管理、应急管理等各方面。

4.2支撑方可提供线上线下等培训手段，配备服务培训经验丰富的讲师负责座席人员培训工作，培训内容可包括但不仅限于：保密制度、管理制度、系统操作技能、电话礼仪、服务规范、沟通技巧（案例分析等）、疑难电话受理技巧及服务流程等。

**三、职场设备要求**

为做好本项目热线运营服务，供应商需配套至少1台职场服务坐席国产化终端，配置要求如下：

1.处理器：主频≥2.7GHz，核心≥八核，二级缓存≥8M，16纳米制程，70W功耗；

2.内存：≥8G DDR4 2666MHz；

3.硬盘：≥512G M.2 PCIe NVME固态硬盘，最高可支持1TB SSD，最大支持2块3.5英寸机械硬盘扩展，单块容量最大2T；

4.显卡：集成显卡；

5.接口：1个PCIe x16，2个PCIe x1扩展槽；USB接口≥8个（其中前置USB3.0数量≥4个，后置USB2.0数量≥2个），可在BIOS下对USB接口进行管理，保护数据安全；音频接口：麦克风1个，耳机1个；后端3个Audio音频接口；**（供应商须针对“可在BIOS下对USB接口进行管理”参数提供功能截图）**

6.键盘及鼠标：标配防水抗菌键盘、光电鼠标；

7.机箱：机箱≥18L，支持侧板挂环锁、Kensington锁和主板报警蜂鸣器，防尘抽拉式IO盖板设计；

8.可靠性：平均无故障时间MTBF≥300000小时；备份恢复：BIOS级别独立于操作系统外，且针对操作系统文件的备份恢复系统；主板具备故障报警蜂鸣器功能；

9.电源：≤180W 80PLUS铜牌节能电源。MTBF (平均无故障时间)≥30万小时；考虑工作环境的静音舒适，要求设备的噪声声功率≤1.84Be1,噪声声压级≤11.65db；**（供应商须针对“MTBF (平均无故障时间)≥30万小时；设备的噪声声功率≤1.84Be1,噪声声压级≤11.65db”参数提供经国家认证的权威检测机构出具的检验检测证书复印件）**

10.显示器：≥23.8英寸，分辨率≥1920\*1080，与主机同一品牌，通过低蓝光认证。**（供应商须针对“通过低蓝光认证”参数提供经国家认证的权威检测机构出具的检验检测证书复印件）**

**注：供应商所投产品国家有强制性3C认证（终端及显示器），供应商须在响应文件中提供有效的认证证书复印件或提供单独专项承诺函（格式自拟），否则视为无效投标。②供应商所投产品为强制节能产品（终端及显示器），须在响应文件中提供有效的节能证书复印件，否则视为无效投标。**

**四、项目绩效目标**

成交供应商须搭建运营管理体系，提供项目服务运营支撑、培训管理、人员管理方案、服务质量保障等相关方案，并保证方案全面、具体、可操作性强。同时，成交供应商须根据相关制度严格落实管理工作，并接受交警支队的监控。

为确保“12123”语音中心项目的正常运营，结合我市实际情况，设置项目绩效服务目标：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 目标 | 考核周期 | 说明 |
| 1 | 热线接通率 | ≥90% | 月度 | 热线接通率=（人工接通量+IVR接通量）/总请求量\*100%。  备注：该指标需确保一定的人员冗余；统计结果保留两位小数；外部因素导致系统中断而影响接通率的时段剔除。 |
| 2 | 挂机满意度 | ≥95% | 月度 | 挂机评价满意率=（非常满意+基本满意）评价数量/总参评量\*100%。  备注：挂机满意率是指人民群众来电反馈挂机后的系统满意度评价；统计结果保留两位小数。 |
| 3 | 热线服务有理由投诉率 | ≤0.05% | 月度 | 投诉率=有责投诉数量/人工接话量。  备注：有责投诉数量是指热线受理人员在受理中确实因客服侧服务态度差、业务能力低等自身问题引发的民众投诉量；统计结果保留3位小数。 |

**五、项目管理要求**

成交供应商须配合交警支队开展“12123”语音服务热线的监督管理工作。

1.总体要求

一是协同交警支队快速组建成立项目工作小组，负责整体项目业务、服务、培训、考核、信息反馈、知识库搭建等各项管理流程的搭建与协调，沟通方式包括但不仅限于现场或远程例会、微信群沟通等。

二是建立健全呼叫中心规范化工作管理制度，并根据实际情况及时修订，具体包括但不仅限于工作纪律、保密安全、服务规范、培训学习、信息反馈、质检管理、绩效考核、常见问题应答口径梳理等。

三是定期统计、分析话务咨询热点、服务情况，做好疑难问题分析梳理，细化服务口径。同时，成交供应商要结合实际，及时梳理运营过程中出现的问题并提出整改建议，快速提升热线服务效率。

2.服务考核及结算

合同生效后，交警支队实行百分制考核，并按季度对成交供应商付款结算。考核评分标准建议如下：

“12123”语音中心考核指标评分办法

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | | **分值** |
| **一、基本要求（20分）** | | |
| 信息保密 | 严禁泄露群众个人资料、咨询及诉求内容等信息。未按规定采取保密措施的，每次扣1分；造成不良后果的，每次扣5分。 | 10 |
| 信息反馈与汇报 | 每月按时提交服务运营报告（含话务情况、服务质量情况关键指标、热点问题等），未按时提交扣1分/次；未按要求提供相应内容，每次扣0.5分，扣完为止。 | 10 |
| 每月按时提交服务考核自评表，未按时提交扣5分，未如实自评每次扣2分。 |
| **二、服务质量与效率（80分）** | | |
| 热线接通率 | 月平均接通率≥90%，每低一个百分点扣1分，扣完为止。  备注：  1、因外部因素导致系统中断而影响接通率的情况除外；  2、每提升0.5个百分点加0.2分，封顶2分。 | 25 |
| 挂机满意度 | 挂机满意度≥95%，每低一个百分点扣1分，扣完为止，期间线性得分。  备注：每提升0.5个百分点加0.2分，封顶2分。 | 25 |
| 热线服务有理由投诉率 | 有责投诉诉率≤0.05%，每超过0.01%扣2分，扣完为止。  备注：有责投诉数量是指热线受理人员在受理中确实因客服侧服务态度差、业务能力低等自身问题引发的民众投诉量；统计结果保留3位小数。 | 10 |
| 员工培训 | 每月至少组织2次专项培训，并做好培训签到记录。未开展一次扣5分，扣完为止。 | 10 |
| 话务质检 | 1、每月随机抽样听取不少于1%的人工话务录音进行质检评价，每少10通扣0.2分，扣完为止；  2、采购人可根据服务情况随机抽检录音，存在评分差错每次扣0.5分，扣完为止。 | 10 |
| 总计 | | 100 |

考评结果将作为交警支队支付季度服务费用款项的重要依据，按服务考核系数支付季度服务费用款项（如服务考核系数为0.95，则按95%支付季度服务费用款项），考核结算系数如下：

|  |  |
| --- | --- |
| “12123”语音中心考核  服务考核得分情况 | 服务考核系数 |
| 服务考核得分≥90分 | 1 |
| 85≤服务考核得分＜90分 | 0.95 |
| 80≤服务考核得分＜85分 | 0.85 |
| 70≤服务考核得分＜80分 | 0.75 |
| 60≤服务考核得分＜70分 | 0.60 |
| 服务考核得分＜60分 | 0.5 |