

## 第三章 采购需求

### （一）项目概况

1. 项目名称：水务投诉诉求处理服务
2. 项目服务期：服务期1年，自合同签订之日起后1年止。
3. 项目预算：人民币110万元，最高限价：人民币110万元
4. 付款方式：按照合同约定支付

### （二）采购内容及要求

本次采购范围为武汉市水务执法总队提供水务投诉诉求处理服务，具体内容如下：

#### 1. 工作内容

（1）供应商在市水务执法总队指导下组建项目服务运营团队，以在线办理各平台投诉咨询和数据统计分析报送为主要服务渠道，根据采购需求及合同内容提供相应服务。

（2）提供水务市民热线日常的经营管理及服务支撑，包括服务人员的招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等，安排服务专席提供全年7×24小时不间断服务。

（3）服务专席通过电话、网络平台，处理水务市民热线全来源诉求，做好受理、甄别、交（转）办、催办、审核、回复、回访，确保及时办结率100%，回复回访率100%，工作满意度不低于90%。

（4）协助采购人做好投诉处置协调，跟踪督办热点难点问题，检查经办部门诉求办理效果，定期挂牌督办反复投诉问题等工作。

（5）收集分析诉求数据，形成日报、周报、月报、年报，对积水投诉、群

体性投诉等综合信息及时形成专报，为领导科学决策提供依据。汇总整理各经办部门诉求办理工作情况，分析存在问题，为季度考核，月度、年度通报提供依据。

(6) 负责水务市民热线110联动办公系统维护和升级建设，推进与“智慧水务”的融合，做好与市水务局机关相关处室、市水务局相关属单位、有关区水行政主管部门等经办部门，武汉市民热线服务平台，以及其他单位的沟通对接。

(7) 对水务市民热线服务人员的服务质量进行量化考核评估，在投标文件中明确考核标准并制定相应的奖罚措施，如不能达到考核标准，应给予相应处罚。

(8) 做好现场人员管理，对市民投诉及坐席来话录音与业务工单、业务流程进行质量检测，并通过质量监控提升业务服务能力。

(9) 建立各项管理制度，包括考勤制度、交接班制度、学习培训制度、应急报告制度、坐席设备使用要求、安全生产要求等，并根据各项制度进行现场管理。

(10) 提供服务环境所需的其他必备条件。

## 2. 服务事项及人员配备

(1) 服务事项：提供水务投诉诉求处理服务。

(2) 人员配备及要求：总共9人，按照1个项目班长，8个服务人员配置。

①项目班长须为本科或以上学历，个人综合素质良好，具有较强的沟通协调组织能力，较好的统计、分析、文字功底，熟练应用办公软件，有呼叫中心或政务客服运营管理经验优先。

项目班长负责管理8人服务小组，并带领团队完成预定的服务指标；完成预定的KPI；训练服务人员，保证所有员工适岗；协助编写工作日报、周报、月报、年报，以及工作专报等信息，并做出相应分析、总结提出工作改进方案；审核办理情况和回复内容，完成服务人员的质量监控工作，发现问题并及时解决问题；每月按质按量完成话务录音的质量抽查监控工作，严格按照质检标准对服务人员

进行监控评分，并对服务质量情况形成《月度质检报告》；管理服务人员对于工作规范和纪律的执行情况；记录服务人员的出勤状况，并上报上级主管；根据工作安排，制作时段报表；接受上级指示，服从工作分配，立足本职，完成领导交办的各项工作任务。

②服务人员5人以上（含）须具有大专或以上学历，其他人员须具有高中及中专（含）以上学历；须遵纪守法、品行端正，无违法犯罪记录，爱岗敬业、细心耐心、责任心强，身体健康，无传染病史，能正常履行工作职责；具备较强的沟通能力、应变能力、团队协作精神，亲和力强，普通话良好；有较好文字功底，具备信息化办公能力。

服务人员负责：

接听来电、签收武汉市民热线工作服务平台派件，对来电、派件反映诉求，能够通过知识库进行解答的，直接向投诉人解答，或以自办形式在线办结回复，努力实现优质高效的服务；

对武汉市民热线工作服务平台受理的因描述不清无法交办的诉求进行核实甄别，确认经办部门；

对诉求件进行交办、跟踪、督办，协调，及时向项目班长和领导反馈办理问题；

对经办部门提交的退件、延期、二次办理、提交第三方评价申请进行审核，配合向市级平台提交申请，向经办部门反馈、解释申请结果；

对经办部门反馈的办理结果进行审核，回访回复诉求人，向市级平台提交办理结果；

加强水务知识及政策业务的学习，不断提高系统操作水平和咨询解答问题的能力；

配合项目班长完成诉求处置交办工作，及时报告遇到疑难问题，逐级请示，

并适时实施转接。

### 3. 采购标的服务要求

(1) 着装要求：所有服务人员配备统一的服务着装，工作人员上岗时必须穿着工作服装。

#### (2) 工作时间要求：

水务投诉处置工作为7×24小时全天候服务，实行轮班制。

排班、轮班安排由供应商负责，人员配备应能满足日常服务的要求。供应商可根据采购人的需求，以及高峰期的要求，灵活进行调整。根据天气、社会热点事件等情况对服务量进行适当预测，并能根据服务指标要求对班务进行灵活调整。当遇突发情况时，可根据实际情况对班务进行及时调整。

工作日白天保证项目班长和至少5名服务人员在岗，夜间至少1名服务人员在岗；

节假日原则上保证至少2名服务人员在岗，项目班长根据工作实际需求到岗；

汛期（三级、二级、一级响应期间）、强降雨天气夜间实行双岗值守，项目班长根据工作需求到岗。

#### (3) 管理要求：

①按照采购人制定的服务流程和服务标准提供服务，接受采购人对该项目的监督指导，并按照上级工作要求及采购人意见，不断改进工作，确保服务效果。

②在武汉市水务执法总队办公，依法从事运营活动，确保经营安全，服务跟踪及时、到位，负责整个服务运营的技术和运营支撑，保障系统的安全和稳定运行。

③为确保服务的质量、服务人员的稳定性，供应商应遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，建立科学合理的薪酬管理办法。项目人员薪酬除基本工资、绩效考核工资外，还应包括其他津贴及社保费用，不得低于上一年武汉市

主城区最低工资标准。

④供应商应与项目人员签订劳动合同，按时根据采购人每月考核意见支付劳动报酬。依据武汉市劳动部门的相关要求和缴纳标准为项目人员发放劳动报酬，缴纳社会保险，办理意外伤害商业保险，承担劳动合同期内项目人员的日常管理、安全生产、意外伤害等责任。

⑤供应商应具备较强的数据处理分析和报告撰写能力，能高质高效的完成数据分析服务报告及数据图表展现，为领导提供科学决策依据。

⑥供应商应每年组织武汉市市民服务热线平台专家来现场培训1次，内部水务相关工作及政策培训至少1次；每月组织项目人员进行管理培训，提升办理能力，加强对服务意识、服务能力、工作效率等方面的培养。确保服务人员及经办部门工作人员熟练掌握工单分类原则及办理规范，热线系统常见问题处理技巧，并形成相关文档留痕。

⑦受理诉求电话接通率达到100%、及时办结率达到100%、回访回复率达到100%、工作满意度不低于90%；月均人员流失率不大于20%。供应商应提供书面承诺，承诺达到各项指标要求。

⑧对所开展的服务工作要严格保密，确保项目业务知识及数据的保密安全性，与员工签订保密协议，确保工作相关信息不外泄，维护我市水务部门权益及良好形象。

#### （4）技术要求：

负责做好水务市民热线现有办公系统的日常维护，并能根据武汉市民热线工作服务平台、“智慧水务”等对接平台的建设和技术要求，及时完成水务市民热线办公系统的升级建设，进行端口数据对接，实现水务市民热线全流程在线办理，电话自动录音存储，工单资料储存导出等功能需求，满足信息化、智能化办公要求。

#### 4. 特别要求

(1) 采购人负责提供办公场所和电脑、电话、打印机等基本办公设备，供应商应负责做好相关管理维护和损坏赔偿。项目服务人员统一着装、项目通勤、午餐、日常办公耗材等费用，均由供应商自行负责承担。供应商应在投标时对此费用一并考虑并包括在总报价中，确保服务正常开展。

(2) 供应商应有专门从事劳务纠纷、劳动仲裁方面资质的法律顾问，能及时提供专业意见、规避风险。出现劳务纠纷时，由供应商全面负责。

(3) 具有呼叫中心、政务客服运营管理等相关类似项目经历。

(4) 供应商应对采购人现有工作岗位上的服务人员，应依法依规、择优接收。

#### 5. 其他要求

(1) 供应商必须就采购人提供的全部服务内容和 service 要求做出回应，提供切合该服务项目的整体服务方案，并在采购范围内完成指定的工作和负责解决相关的业务问题。供应商承担服务项目具体的实施工作，受到采购人全过程监督、检查和管理。

(2) 供应商应对所有项目人员进行无犯罪证明等信息审查，提供项目服务人员的身份证、学历证、个人简历等资料信息，上岗前在采购人处备案。

(3) 供应商负责项目人员的档案管理、党团组织关系管理以及专业技术人员的职称申报、评定等。

(4) 在劳务服务过程中，采购人具有向供应商提出劳务服务具体要求、劳务人员素质要求，有权要求供应商更换不能胜任或不符合业务要求的工作人员。

#### 6. 法律责任

(1) 在服务期间，供应商调走项目人员、项目人员不符合服务要求、项目人员辞职或被供应商辞退等，而供应商在15日内未能及时补齐符合项目要求的人员时，则视为响应供应商主动违约，采购人有权终止合同，并有权拒绝支付当月

项目服务费。

(2)因供应商派出的项目人员失误造成采购人重大损失或资料泄密事件的,一经查证,则视作供应商根本违约,采购人有权终止合同,扣除半年项目服务费作为违约金,并追究其承担损害赔偿等法律责任。

(3)若供应商在单月内违反其服务承诺,则视为供应商违约,采购人有权拒绝支付当月项目服务费。

(4)采购人有权对供应商的服务进行监督。供应商没有为派出项目人员办理人身意外伤害保险或者配置统一服装的,视为供应商违约,采购人有权从服务费用中扣减3万元作为违约金。

(5)供应商没有为派出项目人员办理社会保险、人身意外伤害保险的,由供应商承担由此产生的一切法律责任。

(6)若供应商出现重大责任事故,应依法追究法律责任,并且采购人有权解除合同。

(7)因服务人员的原因造成工作上重大投诉,带来较大负面影响,且态度恶劣、不服从管理,采购人有权终止合同。