长沙市12345热线呼叫中心话务及平台信息化运维管理服务项目评分表

| **考核内容** | **服务指标** | **指标描述** | **目标值** | **扣罚标准** | **分值** | **数据来源** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 制度建设 | 组织机构 | 组织领导机构健全并报热线中心备案。 | 及时报备 | 组织机构健全并报热线中心备案，如有更改需及时备案，未及时报备扣 0.2分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 制度建立 | 建立完善切实可行的内部管理制度、员工考核办法并报热线中心备案。 | 及时报备 | 未建立热线内部管理制度和员工考核办法、热线内部管理制度和员工考核办法不完善、未及时报送或未及时更新相关制度扣 0.2分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 数据管理 | 热线的系统、电话工单、语音记录等各项纸质材料和系统数据信息一致。根据工作要求，结合工作实际及紧急程度，记录和管理无差错，能够及时准确提供相关信息。 | 及时报备 | 纸质材料和系统数据信息记录和管理出差错，未能按时准确提供相关信息，由热线中心视情节轻重扣 1至2分。发现一次上报不及时、信息错漏或瞒报谎报信息扣 1分，本项分数扣完为止。 | 2 | 项目服务方 |
| 培训和团建 | 制定话务员的业务（专项）培训方案及团建活动等计划并实施，每月报实施情况至热线中心。 | 及时报备 | 未制定话务员培训方案、团建计划或未报送实施情况的发现一次扣 0.2分，扣完为止。 | 2 | 项目服务方 |
| 人员建设人员建设 | 人员配备 | 项目管理人员资质需符合招标要求；项目总人数不少于合同约定人数，按要求按时提交月度人员的花名册、排班表、工资发放表、银行流水、社保公积金缴费明细等台账。 | 项目管理人员资质需符合招标要求；项目总人数不得少于合同约定人数，及时更新相关信息 | 项目管理人员资质不符合招标要求的扣 0.5分；项目总人数少于合同约定人数,每少 1人扣 0.5分；月度人员的花名册、排班表、工资发放表、银行流水、社保公积金缴费明细等台账，发现信息不全或信息与事实不符，该项考核不得分。 | 4 | 项目服务方 |
| 考勤管理 | 前台管理人员如有变动需向热线中心报备， 前台管理人员的日常上下班考勤、请假需向热线中心报备。 | 月度考勤打卡率≥95% | 当月考勤正常打卡率95%及以上计满分 2分，每低于一个百分点扣0.5分，最多扣 2分。如有事假、病假等情况，需要向热线中心备案，不作扣分。包括但不限于班长、质检员及以上。 | 2 | 项目服务方 |
| 员工沟通渠道 | 定期组织问卷调查、座谈会等多渠道了解员工思想动态、合理诉求。 | 每个月提交不少于5名当事人签名的相关报告 | 提交当事人报告数量不少于5份，每发现少一份扣 0.2分，本项分数扣完为止；未提交参与当事人的报告，该项分数直接扣完。 | 2 | 项目服务方 |
| 人员培训费用 | 按热线中心要求按时提供培训情况及材料。 | 及时提交 | 发现一次上报不及时、信息不全的情况扣 0.5分，信息与事实不符，该项考核不得分。 | 4 | 项目服务方 |
| 员工福利 | 人均工资不得低于合同约定金额。国家法定假日上班人员须按三薪发放补贴。按约定比例缴存社会保险及公积金。 | 按合同要求发放工资及缴纳社保和公积金 | 发现信息不全或信息与事实不符，该项考核不得分。 | 4 | 项目服务方 |
| 人员流失率 | 月度人员流失率=月度流失人数/[(月初人数+月末人人数)/2]\*100% | 月度人员流失率≤15% | 月度人员流失率≤15%，每超过一个百分点扣 0.5分，本项分数扣完为止。 | 3 | 项目服务方 |
| 综合管理 | 抽查仪容仪表、工作纪律、现场秩序、交接班等情况。 | 无迟到早退、 随意溜岗、仪表不规范、秩序混乱、在话务大厅玩手机、追逐打闹、吃东西等与工作无关的事项 | 每发现一项未达要求扣 0.2分，本项分数扣完为止。 | 2 | 项目服务方、热线巡查、领导批评 |
| 话务平台要求话务平台要求 | 排队机可用率 | 排队机故障时长/排队机工作总时长\*100% | ≥99% | 达到 99％不作扣罚；排队机可用率＜99％，排队机可用率每下降 1％扣罚 0.2分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 座席终端可用率 | 座席终端故障时长/座席终端工作总时长\*100% | ≥99% | 达到 99％不作扣罚；座席终端可用率＜99％，座席终端可用率每下降 1％扣罚 0.2分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| IVR无故障保证率 | IVR无故障总时长（分钟数）/IVR工作总时长（分钟数）\*100% | ≥99.5% | 达到 99.5％不作扣罚；IVR无故障保证率＜ 99.5％，IVR无故障保证率每下降 1％扣罚 0.2分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 话务系统无故障保证率 | 话务系统无故障总时长（分钟数）/话务系统工作总时长（分钟数）\*100% | ≥99% | 达到 99％不作扣罚；话务系统无故障保证率＜ 99％，话务系统无故障保证率每下降 1％扣罚 0.2分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 停机维护时长 | 话务系统相关硬件停机维护时间。 | 每月≤1 小时 | 小于 0.5 小时不作扣罚；停机维护时长每月大于1小时，每多 0.5 小时扣罚 0.2 分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 故障响应及时率 | （在规定时间内完成的故障相应次数/总响应次数）\*100% | ≥99% | 达到 99％不作扣罚；故障响应及时率＜99％，故障响应及时率每下降 1％扣罚 0.2分；修复故障后，2个工作日内要提交书面报告，未及时提交报告的一次扣 0.2分；本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 话务恢复及时率 | （在规定时间内完成的话务恢复次数/总话务恢复次数）\*100% | ≥99% | 达到 99％不作扣罚；话务恢复及时率＜99％，话务恢复及时率每下降 1％扣罚 0.2分，本项分数扣完为止。 | 1 | 项目服务方 |
| 话务运行服务监管话务运行服务监管话务运行服务监管 | 人工服务质量 | 在线办结率 | （人工在线办结量/总诉求工单数）\*100% | ≥70% | 达到 70％不作扣罚；在线办结率＜70％时，咨询工单首次答复率每下降 1％扣罚 0.2分，本项分数扣完为止。 | 4 | 项目服务方 |
| 挂机满意度 | 即市民对座席服务的满意情况=最终市民对座席服务的满意数量/参与满意度调查的最终市民总数\*100%（未回复满意情况的默认满意） | ≥95% | 达到 95％不作扣罚；挂机满意度＜95％，受话满意度每下降 1％扣罚 0.5分，本项分数扣完为止。 | 4 | 项目服务方 |
| 月均呼叫接通率 | 月度应答的电话数/月度呼入的电话总数\*100% | ≥95% | 月度接通率≥95%不作扣罚，小于95%每低 1% 扣 0.5分，本项分数扣完为止。 | 4 | 项目服务方 |
| 平均处理时长 | 话务员处理一通电话所需要的平均时长 | ≤300 秒 | 平均处理时长≤300秒不作扣罚，大于 300 秒每上升 5秒扣 0.2分，本项分数扣完为止。 | 3 | 项目服务方 |
| 平均呼叫后处理时长 | 话务员在通话结束后的工单处理时长 | ≤120秒 | 平均呼叫后处理时长≤ 120秒不作扣罚，大于 120秒每上升 5秒扣 0.2分，本项分数扣完为止。 | 3 | 项目服务方 |
| 工单质量 | 话务质检率 | 质检员抽检录音的质检比率 | ≥5% | 达到 5％不作扣罚；话务质检率＜5％，话务质检率每下降 1％扣罚 0.5分，本项分数扣完为止。 | 4 | 项目服务方 |
| 不满意工单回访率 | 回访员对投诉类、举报类工单回访数量与同类工单总数量的比值 | ≥100% | 达到 100％不作扣罚；不满意工单回访率＜100％ ，不满意工单回访率每下降 1％扣罚 0.5分，本项分数扣完为止。 | 3 | 项目服务方 |
| 人工抽查工单合格率 | 人工抽查工单数/抽查总数 | ≥90% | 每天抽查工单，工单量≥10 单，录音量≥10 条，要求合格率≥90%。合格率＜90％，每下降 1％扣罚 0.5分，本项分数扣完为止。 | 4 | 项目服务方 |
| 工单受理及时性 | 未及时受理工单数/抽查总数 | ≤1个工作日 | 第三方监管每天抽查工单，一个工作日内转派部门处理不作扣罚；每抽查 1 单超时转派，每超单扣 0.5分，本项分数扣完为止。 | 3 | 项目服务方 |
| 工单受理准确性 | 未准确受理工单数/抽查总数 | ≤0 | 准确受理，抽检中发现属于非热线受理范围事项或不应转办情形的，发现一次扣 0.2分，本项分数扣完为止。 | 3 | 项目服务方、各业务部室 |
| 知识库管理 | 知识库的及时审核处理 | 及时审核热线中心责任单位上传的知识库 | ≤1个工作日 | 知识库审核通过时间不超过 1 个工作日，每超过 1 天扣 0.5分，本项分数扣完为止。 | 4 | 项目服务方 |
| 知识库工单处理及时性 | 知识库工单及时派发 | 及时派发 | 每超时一次扣 0.5分，本项分数扣完为止。 | 5 | 项目服务方 |
| 舆情监测及服务事故 | 出现各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）舆情信息涉及 12345 热线的，经核实确实由于热线前台、话务员问题所导致的；出现在网信办、信访局、省、市领导整改批示，经核实确实由于热线前台、话务员问题所导致的；受到市领导通报批评，收到部门、市民或媒体书面投诉。 | ≤0 | 国家级媒体扣 3分，省级媒体扣 2分，市级媒体扣 1 分；出现在网信办、信访局、省、市领导整改批示，每涉及一次舆情信息，热线中心视情节轻重，扣 1至 3分；受到市领导通报批评的每次扣 2分，收到部门、市民或媒体书面有理投诉的每次扣 1分。 | 5 | 项目服务方 |
| 系统运维服务监管 | 系统日常管理工作的规范化 | 建立健全“电话语音线路、话务系统、工单系统、智能回访、智能派单、数据分析平台等热线平台相关系统及话务区相关硬件设施”的日常巡查工作计划、安全监测情况、建立工作台账；热线中心不定期对巡检报告进行核查；系统数据需按日进行增量备份、按月进行全量备份。 | 全部及时完成 | 每月第一周将上个月的巡检情况报送至热线中心，未及时报送的每次扣 0.5分；热线中心不定期对巡检报告进行核查，发现记录不完整，存在不实的内容每次扣 0.5分；未按规定对系统数据进行备份的一次扣 0.5分，本项分数扣完为止。严重情况一次扣完。 | 3 | 项目服务方 |
| 系统服务响应及时率 | 热线中心下达系统完善及修改工作任务（含系统数据、接口、系统功能完善等工作）需及时配合提供及完善；按规定和标准发布系统；自热线中心下达通知后，应按约定时间、相关规定和标准完成开发代码及文档移交。 | 全部及时完成 | 未及时配合热线中心提供及完善修改工作任务（含系统数据、接口、系统功能完善等工作），每个任务延期 5-10工作日，扣 0.5分，延期 10 工作日以上，每个任务扣 1 分；未按规定和标准发布系统，每次扣 0.5分；未按约定时间、相关规定和标准完成开发代码及文档移交，每延期 5个工作日扣 1 分。本项分数扣完为止。 | 2 | 项目服务方 |
| 整改需求响应及时率 | 热线前台必须在收到整改需求后按要求及时响应；设施设备损坏后应及时维修或更换。 | 全部及时整改 | 整改需求未按要求及时响应，每延迟 1宗扣 0.5分，或每延期 5个工作日扣 0.5分；设施设备损坏后未及时维修或更换，超出约定时间 3天，每次扣 0.2分。本项分数扣完为止。 | 2 | 项目服务方 |
| 系统运营数据报送的及时性 | 定期提供运营数据，根据热线中心要求，定期报送运营数据分析，运营计划、总结等资料；及时对市民反映的热点难点问题和部门办理的堵点问题进行梳理、分析、研判；按时、准确、规范做好各类热线相关专项工作等数据的分析整理和工作报告的编写以及日常数据及材料报送。 | 全部及时报送 | 运营数据每延期 1 个工作日扣 0.5分；每篇报告、材料、数据统计完成时间每延期 1 个工作日扣 0.5分。 | 3 | 项目服务方 |
| 系统数据分析的准确性 | 定期汇总统计12345热线电话接处数、应答率、办结数、满意率、重复投诉事项数、不满意事项数、逾期办理事项数等运行数据以及各类热线相关专项工作等数据。 | 提供的数据准确无误 | 数据的分析整理和工作报告出现数据不准确、不规范的情况每次扣 0.5分。 | 3 | 项目服务方 |
| 应急机制 | 话务量调度能力 | 话务量出现突变情况，具备相应的调度预案，保障平台平稳运营，并根据运行实际及时调整人员排班。 | 及时调整 | 无相应调度预案，未及时调整人员排班，每发现一次扣 0.5分。 | 2 | 项目服务方 |
| 突发事件应急能力 | 突发事件（如断水、断电、火灾等不可抗因素）发生时，具备相应的应急方案协助处理，相关人员在突发事件发生后1小时内及时到现场进行排查，保障工作现场稳定。 | 及时应对处理 | 突发事件发生后1小时内需赶到现场，3个工作日内需提交书面报告，未及时到达现场、未及时提交报告的一次扣 0.5分。 | 2 | 项目服务方 |
| 备注 | 采购人有权在项目实施过程中根据实际情况调整考核细则，提前15天通知中标方，双方达成一致可实施。 |