

表 4:

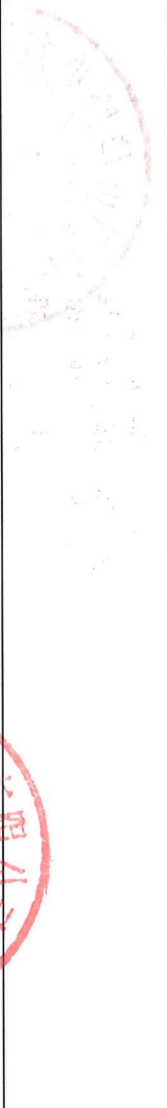
4、用户需求响应表

说明：供应商必须仔细阅读招标文件中所有“用户需求书”中的技术（服务）要求、相关功能要求、商务要求等内容，并对所有技术（服务）要求、相关功能要求、商务要求等条目列入下表，未列入下表的视作供应商不响应。供应商必须根据所投服务内容的实际情况如实填写，评委会如发现有虚假描述的，该响应文件作废标处理，并报政府采购主管部门严肃处理。

序号	服务品目	磋商文件技术（服务）/ 相关功能/商务等要求	响应文件技术（服务）/ 相关功能/商务内容	偏离情况	页码索引
1	项目名称、服务外包时间、采购项目内容	<p>一、项目名称</p> <p>海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目</p> <p>二、服务外包时间</p> <p>外包服务期限：投标人按一年服务费用进行报价，在采购方年度预算能保障的前提下，本项目最多服务期限为三年，同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。</p> <p>三、采购项目内容</p> <p>以政府购买服务的方式对海南省 12345 政</p>	<p>我公司已了解并认可用户需求书中项目名称、服务外包时间、采购项目内容，即：</p> <p>一、项目名称</p> <p>海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目</p> <p>二、服务外包时间</p> <p>外包服务期限：投标人按一年服务费用进行报价，在采购方年度预算能保障的前提下，本项目最多服务期限为三年，同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。</p>	完全响应	第 127 页

		<p>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”。</p>	<p>三、采购项目内容</p> <p>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”。</p>		
2	<p>人员团队建设、技术支持及运维服务要求和其他要求</p>	<p>四、人员团队建设</p> <p>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 29 万通/年的话务量，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</p>	<p>我公司可以满足用户需求书对人员团队建设、技术支持及运维服务要求和其他要求，即：</p> <p>四、人员团队建设</p> <p>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 29 万通/年的话务量，并按照采购方要求提供业务分析、培训及</p>	完全响应	第 127-130 页




	<p>资保障等内容，具体如下：</p> <p>（一）人员配置。人员配置至少 50 人以上，主要岗位包括综合管理、话务派单、数据分析、政策分析、信息管理等岗位。</p> <p>（二）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，具有良好品行，无违法违纪行为；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。</p> <p>（三）培训考核。供应商需制定完善培训考核机制，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</p>	<p>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：</p> <p>（一）人员配置。人员配置至少 50 人以上，主要岗位包括综合管理、话务派单、数据分析、政策分析、信息管理等岗位。</p> <p>（二）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，具有良好品行，无违法违纪行为；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。</p> <p>（三）培训考核。供应商需制定完善培训</p>	
--	--	--	--

		<p>训到位且通过考核方可上（在）岗工作。</p> <p>（四）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 344.9 万元。（含高温、五险一金、各类绩效等）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和税费等。</p> <p>（五）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。</p> <p>（六）其他要求。供应商做好工作人员情绪疏导、压力释放等，</p>	<p>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。</p> <p>（四）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 344.9 万元。（含高温、五险一金、各类绩效等）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和税费等。</p> <p>（五）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</p>		
--	--	---	---	--	--

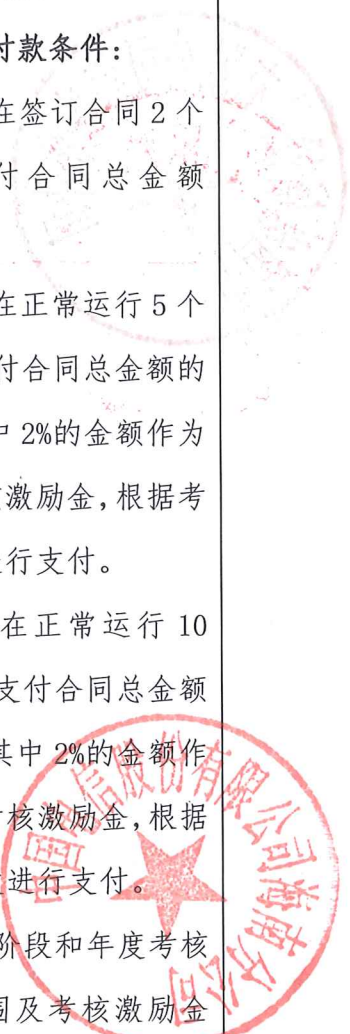
	<p>保障工作人员心理健康。</p> <p>五、技术支持及运维服务</p> <p>供应商一是需承接话务呼入、多媒体渠道业务、回访复核、工单转派、系统督办、数据报表统计、业务分析、知识库管理等业务；二是提供话务系统网路租赁服务等；三是建立现场运行管理和维护团队，提供7*24小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务；四是其他有关12345热线工作。主要需求如下：</p> <p>（一）运行指标需求。包括但不限于以下指标：确保接通率、平均接通时长、即时答复率、按时回访率、满意率等指标达到采购方的考核要求；如指标发生变动，供应商应以最新运行指标为准。</p> <p>（二）热线业务分析需求。一是负责组织开展数据管理、数据研判、</p>	<p>足项目用人需求。</p> <p>（六）其他要求。</p> <p>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。</p> <p>五、技术支持及运维服务</p> <p>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：</p> <p>（一）运行指标需求。包括但不限于以下指标：确保接通率、平均接通时长、即时答复率、按时回访率、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</p>		
--	--	---	--	--

	<p>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、政务服务、社会治理、营商环境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；四是参与数据分析成果的可视化展示工作，包括逻辑设计、内容组织等，确保数据价值体现；五是其他采购方要求的报表和报告等。</p> <p>(三) 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</p>	<p>应以最新运行指标为准。</p> <p>(二) 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、政务服务、社会治理、营商环境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；四是参与数据分析成果的可视化展示工作，包括逻辑设计、内容组织等，确保数据价值体现；五是其他采购方要求的报表和报告等。</p> <p>(三) 运营规范需求。为了规范海南12345</p>		
--	--	--	--	--

	<p>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。</p> <p>(四) 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。</p> <p>(五) 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,</p>	<p>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。</p> <p>(四) 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。</p> <p>(五) 12345 热线链路网络资源要求。供应商需根据采购方要求提</p>		
--	--	---	--	--

	<p>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。</p> <p>(六) 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。</p> <p>六、其他要求</p> <p>一是供应商不得将项目进行转包;二是供应商需签订《网络信息安全承诺书》《数据保密协</p>	<p>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。</p> <p>(六) 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。</p> <p>六、其他要求</p>	  	
--	---	---	--	--

		<p>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。</p>	<p>一是供应商不得将项目进行转包；二是供应商需签订《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。</p>		
3	考核标准	<p>七、考核标准</p> <p>考核标准初步拟定分为3大项目11项具体指标，最终考核指标以双方签订合同约定为准。</p> <p>（表格请参见页码索引所示17.1、用户需求书响应对应部分）</p>	<p>我公司会严格执行用户需求书的考核标准，即：</p> <p>七、考核标准</p> <p>考核标准初步拟定分为3大项目11项具体指标，最终考核指标以双方签订合同约定为准。</p> <p>（表格请参见页码索引所示17.1、用户需求书响应对应部分）</p>	完全响应	第130页
4	项目相关要求	<p>五、项目相关要求</p> <p>1、合同履行期限：</p> <p>本项目合同期限为一年，在采购方年度预算能保</p>	<p>我公司认可用户需求书的项目相关要求并按要求执行，即：</p> <p>五、项目相关要求</p>	完全响应	第131页

		<p>障的前提下,服务期限最多为三年,同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。</p> <p>2、服务地点: 采购人指定地点。</p> <p>3、付款条件:</p> <p>(1) 在签订合同2个月后支付合同总金额35%。</p> <p>(2) 在正常运行5个月后,支付合同总金额的45%,其中2%的金额作为阶段考核激励金,根据考核等次进行支付。</p> <p>(3)在正常运行10个月后,支付合同总金额的20%,其中2%的金额作为年度考核激励金,根据考核等次进行支付。</p> <p>(4) 阶段和年度考核得分范围及考核激励金支付情况具体如下:</p> <p>(表格请参见页码索引所示 17.1、用户需求书响应对应部分)</p> <p>(5) 若考核得分小于</p>	<p>1、合同履行期限:</p> <p>本项目合同期限为一年,在采购方年度预算能保障的前提下,服务期限最多为三年,同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。</p> <p>2、服务地点: 采购人指定地点。</p> <p>3、付款条件:</p> <p>(1) 在签订合同2个月后支付合同总金额35%。</p> <p>(2) 在正常运行5个月后,支付合同总金额的45%,其中2%的金额作为阶段考核激励金,根据考核等次进行支付。</p> <p>(3) 在正常运行10个月后,支付合同总金额的20%,其中2%的金额作为年度考核激励金,根据考核等次进行支付。</p> <p>(4) 阶段和年度考核得分范围及考核激励金支付情况具体如下:</p> <p>(表格请参见页码索</p>		
--	--	--	--	---	--

		<p>90分，按比例扣除的考核激励金将作为绩效发放给海南省12345政务服务便民热线陵水分平台表现优秀工作人员。</p> <p>(6) 若乙方年度考核大于等于70分，且乙方无任何违约行为，在甲方年度预算能保障的前提下，双方将按约定续签合同，若下一年度双方对合同内容无变更，合同将自动续期，最长不超过两次。若乙方年度考核分数小于70分，次年不再续签合同。</p> <p>4、验收要求：按招标文件第三章“用户需求书”中服务内容及要求和国家行业标准进行验收。</p> <p>5、供应商必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写响应文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其响应文件中的描述不一，代理</p>	<p>引所示17.1、用户需求书响应对应部分)</p> <p>(5) 若考核得分小于90分，按比例扣除的考核激励金将作为绩效发放给海南省12345政务服务便民热线陵水分平台表现优秀工作人员。</p> <p>(6) 若乙方年度考核大于等于70分，且乙方无任何违约行为，在甲方年度预算能保障的前提下，双方将按约定续签合同，若下一年度双方对合同内容无变更，合同将自动续期，最长不超过两次。若乙方年度考核分数小于70分，次年不再续签合同。</p> <p>4、验收要求：按招标文件第三章“用户需求书”中服务内容及要求和国家行业标准进行验收。</p> <p>5、供应商必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写响应文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所</p>		
--	--	--	---	--	--

	机构将报政府采购主管部门严肃处理。	投产品的资质证书等进行核查,如发现与其响应文件中的描述不一,代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。		
--	-------------------	---	--	--

供应商名称(盖章): 中国电信股份有限公司海南分公司 授权代表(签名或私章):



注: 1、此表为表样, 行数可自行添加, 但表式不变。

2、偏离情况说明分正偏离、完全响应、负偏离, 分别表示优于要求、满足要求、不满足要求。评委评审时不能只根据供应商填写的偏离情况说明来判断是否响应, 而应认真查阅“响应文件技术(服务)/相关功能/商务内容”的内容以及相关的资料(如有)判断是否满足要求。

3、“页码索引”指“响应文件技术(服务)/相关功能/商务内容”所对应的证明材料在供应商响应文件中的页码。

