

第三章 采购需求

前注：

1、采购人、采购代理机构应当依据国务院批准的中小企业划分标准，根据采购项目具体情况，在采购文件中明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。如果一个采购项目涉及多个采购标的的，应当在采购文件中逐一明确所有采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。供应商根据采购文件中明确的行业所对应的划分标准，判断是否属于中小企业。现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，建筑业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商业服务业和其他未列明行业等十六类。（如下图所示）

中小企业划分标准：

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农林牧渔业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业★	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额（Z）	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员（X）	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 20000$	$Y \geq 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业★	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业★	从业人员（X）	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$

	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业★	从业人员 (X)	人	$Z < 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$Y < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业★	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	1、签订履约合同后付至合同总价的 50%作为预付款； 2、其余款项根据市 12345 热线相关管理及考核办法，采购人一次性支付相应合同尾款。
2	服务地点	采购人指定地点
3	服务期限	合同签订后至 2023 年 12 月 31 日止。
4	本项目采购标的 所属行业	租赁与商务服务业

二、项目概况

12333 电话咨询服务作为人力资源社会保障部门面向群众提供公共服务的重要窗口，是人社部门和群众沟通的最直接桥梁和纽带，在政策解疑释惑、沟通社情民意、化解社会矛盾、提升服务能力等方面发挥了重要作用。当前，通过加强内部管理、提高服务质量，池州市 12333 咨询热线的社会影响不断扩大，社会成效更加明显，逐渐成为广大群众心目中可以信赖的政府服务窗口。

根据国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）要求，为深入贯彻落实省委、省政府《关于创建一流营商环境的意见》（皖发〔2022〕8 号）有关要求，优化地方政务服务便民热线，打造政务服务总客服、企业反映诉求主渠道，提升政府治理能力现代化水平，增强人民群众获得感。2022 年，池州人社 12333 热线已归并至池州市 12345 热线，按照“双号并行、保留座席”方式运行。

根据深入贯彻落实省委、省政府《关于创建一流营商环境的意见》（皖发〔2022〕8 号）有关要求优化地方政务服务便民热线，打造政务服务总客服、企业反映诉求主渠道，提升政府公共服务水平，增强人民群众获得感，幸福感。同时参照池州市政务服务便民热线提质扩容要求，现对池州人社 12333 热线运营服务进行采购。中标供应商需为本次采购的话务员队伍提供培训服务，并且接受池州市便民服务热线中心统一管理；本次采购的配套云呼叫服务，需与现有云呼叫系统无缝衔接。

服务内容如下：

序号	类别	数量
1	热线运营服务	1 项
2	专线及云呼叫台席服务	1 项

三、服务要求

（一）设备及通讯需求

1. 提供坐席所需的云呼叫服务，包含云呼叫服务坐席及配套办公设备、话务人员办公用品；热线电话的录音及存储；电话线路由供应商直接提供，不得通过租用等方式获得。
2. 供应商需具备与现有 12333 话务云呼叫服务平台、12333 热线服务平台无缝对接的技术。

（二）工作内容及考核要求

1. 包括群众来电的接听、记录、回访等业务, 以及采购方安排的其他业务。
2. 便民热线采取 24 小时接听电话方式。采购人将定期、不定期对话务人员进行考评考核，包括：接听服务态度、话务满意率、来电直接回复率、坐席接听率和话务等待时长等。对考核不合格的人员，成交供应商应及时调换；考核优秀的人员，成交供应商应给予奖励。成交供应商因管理不善未能完成 12333 热线接听任务的，采购人有权延期支付、减少支付费用，必要时可终止合同。
3. 热线接听要求。供应商应有政务热线话务服务经验。签订合同后，要即日保质保量提供所有话务坐席运行顺畅，并应具备有接听政务话务经验人员，确保 12333 话务热线 7×24 小时不间断的正常运行，确保来电接通率达到 95%以上。
4. 工作考核要求。参照池州市便民热线服务中心统一考核。
5. 每季度出具一次分析报告，含高频事件分析，并上报至办公室。

（三）人员需求

1. 配备经过培训的话务员，并为话务员提供统一的工作服。
2. 话务员基本要求：遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录；身体健康，能适应夜班工作岗位要求；口齿清晰、普通话标准，具有较强的沟通协调及语言组

织能力；具有团队合作精神，吃苦耐劳、认真细致、乐观开朗、服从管理；全日制大专以上学历，年龄 18-35 周岁（有工作经验者，年龄可适当放宽）。

3. 保持话务员的相对稳定。

（四）服务时间及其它要求

1. 服务时间：12333 话务服务需做到全年每天 24 小时不间断接听，成交供应商应根据工作需要，将话务员合理排定到具体的工作班次，实行双休日和节假日轮休制，非工作日的值班时间可在全年工作日内进行调剂，并根据实际情况给予适当补休，保证话务员休息权。

2. 人员试用。成交供应商按照招标文件中规定的人员标准推荐工作人员，经面试、政审后由采购人确定。人员确定后试用期 1 个月，试用合格后，留用时间 3 年。如成交供应商提供的人员不能通过试用期，成交供应商应按采购人要重新安排工作人员。

3. 采购人与成交供应商签订包干协议，人员工资及相关待遇由成交供应商负责。工作人员的日常业务由采购人统一安排，工作人员应接受采购人统一管理。

4. 若后续工作内容及时间上有调整，服务费可按照调整情况做相应调整。