

平凉市12345政务服务便民热线运营服务项目

中标结果公告



- 一、项目编号：GSYX2025002
- 二、项目名称：平凉市12345政务服务便民热线运营服务项目
- 三、中标信息

| 供应商名称               | 供应商地址        | 中标金额（万元） |
|---------------------|--------------|----------|
| 中国移动通信集团甘肃有限公司平凉分公司 | 甘肃省平凉市公路街40号 | 422.82   |

四、主要标的信息

| 服务类              |                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|
| 服务内容             | 服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                           | 服务期限 | 服务标准           |
| 12345 政务服务便民热线运营 | <p>一、投标人须对后期需要整合的热线无偿进行整合归并。</p> <p>二、投标人必须保障话务中心正常运行，按照省市关于12345政务服务便民热线管理和考核办法做好话务受理、答复、转办、督办、协调、数据统计分析及结果反馈等工作，提供“7*24小时”全天候人工服务，电话接通率达到97%以上，挂机群众满意度98%以上，直接答复率70%以上。</p> <p>1. 开通不少于20路话务坐席，招聘不少于20名话务人员，指派1名话务中心负责人。制定话务中心运行管理办法、人员绩效考核办法等规章制度，制定培训计划，对话务人员定期开展业务培训。</p> | 3年。  | 符合项目要求，考核验收合格。 |



2. 话务中心负责人必须有一定管理经验，沟通协调能力强。话务人员必须形象好、气质佳，具有全日制大专及以上学历；普通话标准流利，口齿清楚，语音清晰，语言亲和力、表达能力强；能熟练操作电脑，打字中文输入速度不少于50字/分钟，正确率 $\geq 90\%$ ；有较强的文字组织能力和数据分析能力；爱岗敬业，吃苦耐劳，具有较强的责任心和服务意识；身体健康，心理素质较好，适应夜班和倒班工作；经过培训考核合格后上岗。

三、投标人需与运营商短信网关对接，系统调用短信网关实现自动发送短信，用于内部通知、工单提醒、结果反馈。

四、投标人需保障热线话务系统稳定平稳运行，与甘肃省12345平台、陇商通系统平台衔接顺畅，实现数据汇聚和业务协同，保障平凉12345热线网站、微信公众号端口运行平稳，制定应急预案，确保热线24小时全天候运行。

五、投标人需按需配备办公桌椅、优质耳麦、办公电脑等设备，为话务人员制作工装，为话务中心列支办公经费，保障日常办公运转。

六、投标人提供的系统运行环境需按照国标满足等保测评要求，满足三级等保的定级、备案、整改、测评、检查工作。

七、涉及本次服务的其他约束要求：

1. 投标人中标后签订的合同引入退出机制，在一个运营年度内平凉市12345政务服务便民热线季度通报批评两次、排位全省后五位或年度考核排位全省后五位，甲方有权单方面解除合同。同时将热线工作成效作为是否续签合同的重要依据，合同期内年度考核均排位全省前三位，除政策和不可抗拒因素外，甲方将优先续签

|                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>合同。</p> <p>2. 话务中心进驻人员实行招标人和中标人双重管理，话务中心负责人和话务人员双方共同考核评定。因个人原因，造成群众连续投诉或造成重大影响，甲方有权要求乙方调整负责人、辞退话务人员。</p> <p>3. 明确话务中心投标人管理职能部门，投标人确定一名专职联络人，全程参与热线平台建设，负责与招标人业务科室工作对接，设立话务中心负责人专岗，参考甲方日常考核结果，纳入投标人职工绩效考核体系，并将热线运行成效作为负责人岗位调整和职级晋升的依据。</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



**五、评审专家名单**

曹娜 李峰 高文成 于宁 朱晓虹

**六、代理服务收费标准及金额**

收取标准：据国家计委颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号），《国家发展改革委关于进一步放开专业服务价格的通知》（发改办价格[2015]299 号）规定的标准，成交供应商向招标代理机构缴纳招标代理服务费。

收费金额：2.0万元。

**七、公告期限**

自本公告发布之日起 1 个工作日。

**八、其他补充事宜**

无其他补充事宜

**九、凡对本次公告内容提出询问，请按以下方式联系**

1. 采购人信息

名 称：平凉市政务服务中心

地 址：平凉市定北路市区政务服务中心（鸿远大厦）5楼

联系方式：0933-8299079

2. 采购代理机构信息

名 称：甘肃昱旭工程管理咨询有限公司

地 址：甘肃省平凉市崆峒区中街街道宏达国际花园2号商业楼302（A区东门南侧）

联系方式：18093337899

3. 项目联系方式

项目联系人：崔天铭

电 话：18093337899

