# 用户需求书

一、背景依据

根据《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》（琼府办函〔2021〕337 号）文件精神，为进一步规范海南12345热线省统计局子平台运行管理工作，保证运行服务质量，有效利用政务资源、提高政务服务效率和水平，建设人民满意的服务型政府部门，海南省统计局拟开展海南12345热线省统计局子平台运行服务项目采购。

二、服务范围及内容

（一）服务范围

1．项目服务期限：一年

2．为海南12345热线省统计局子平台提供日常服务，服务渠道包括登录海南12345热线管理平台以及海南12345热线微信小程序。

3．中标方要了解并掌握12345热线子平台系统的操作流程，熟悉并在现场提供保障和支持。

（二）服务内容

为海南12345热线省统计局子平台提供1名服务人员进驻省统计局指定的办公区跟随正常上班，服从省统计局工作安排。主要承担的工作包括工单受理、转派、答复、督办、办结、评价和维护知识库。具体要求如下：

1．工单服务：负责从海南12345热线管理平台和海南12345热线微信小程序上转派给海南省统计局的诉求工单的跟办、督办。

2．话务服务：负责电话回复工单办理意见。

3．综合服务：负责海南12345热线省统计局子平台知识库的维护和更新工作；定期向甲方提供12345热线子平台工单汇总处理情况。

三、相关要求

（一）人员要求：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。

（二）人员薪资：为保障服务人员素质要求，确保服务正常运行等，本次服务驻点人员薪资福利年工资总额不得低于7万元（含高温补贴、四险一金等）。

（三）考核要求：中标人须按《海南省12345 政务服务便民热线运行管理规则 （试行）》《海南省12345政务服务便民热线工作考核规则（试行）》要求，严格按照运行管理规则开展工作，我局每月通过系统查看平台的分数与排名及公布的全年成绩及排名情况对中标方进行考核。

四、验收要求

按服务内容及要求进行验收。还需做好服务过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的总结、工作汇报以及往来的传真、邮件等，服务期结束后，提交年度报告文档并装订成册。