

方正县信访局12345民生热线外包服务中标（成交）明细

黑龙江盛之鑫工程项目管理有限公司受方正县信访局委托，采用竞争性磋商进行采购12345民生热线外包服务（项目编号：[230124]SZXGC[CS]20220003）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

一、合同包1（12345民生热线外包服务）

- 1.1、中标（成交）供应商：黑龙江信盟人力资源有限公司
- 1.2、中标（成交）总价：319,000.00 元
- 1.3、中标（成交）标的明细：

服务类

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-1-1	其他服务	12345民生热线外包服务	方正县信访局对12345民生热线外包服务采购及服务	<p>所有人员具备以下能力</p> <p>1) 熟悉各部门事项相关法律法规、熟练掌握相应专业知识；</p> <p>2) 负责各类工单的审核、派送、记录，对回复存在问题的工单进行再次派单；</p> <p>3) 负责对工单回复结果进行审核、整理并及时回访客户；</p> <p>4) 负责对客户留言和网上填写的工单进行核实、整理；</p> <p>5) 负责对前台座席代表提出的疑问及无法解决的问题进行处理；完成领导交付的其它工作。</p>	合同签订后一年	<p>1、上岗准备①提前10分钟到达工作岗位。②检查工作用具和工作电脑系统是否运作正常。佩戴耳麦，情绪稳定。</p> <p>2、接听电话规范①铃响3声，接听客户来电，延迟接听要表达歉意。②主动使用标准问候语和礼貌用语。使用“您好”，“请问”，“不用客气”，“再见”等文明用语；不使用“嗨”，“唉”等不礼貌用语。③善于倾听，态度耐心亲切，积极引导市民解决问题。④与市民沟通中，声调稍微高一些使市民容易听清楚，不要把不好的情绪带进热线。</p> <p>⑤询问市民问题详细情况，仔细倾听并记录。⑥语速不要太快，解释尽量详细。⑦处理客户投诉要保持良好心态，注意安抚。⑧不要主动提出挂断电话。⑨除上厕所、就餐外，不得无故缺席、离席。接热线电话时不要去接别的电脑。</p> <p>3、离岗规范①离岗前做好工作交接，签收完毕方可下班。②离岗前查看工作记录，防止遗漏工作事物。</p> <p>4、严禁行为①不能在运营中心热线接听区域大声喧哗。②不能用热线电话做其它事情。③接听电话后，不能以任何方式评价市民，无论任何原因严禁与市民发生口角、争执，一旦发生将严肃处理。④尽量避免在工作时间打私人电话，必须打时，利用休息时间或下班后。</p>	319,000.00	1.00	项	319,000.00

黑龙江盛之鑫工程项目管理有限公司
2022年05月12日