

采购需求

一、基本要求

1、服务内容概述：

为进一步提升我区社会保险咨询服务能力，满足参保企业、参保个人社会保险政策、经办等事项的咨询服务需求，现将社保咨询服务业务整体外包给有能力、有经验的社会机构实施。

本次外包服务内容包含专业的服务人员以及 SAAS 客服系统工具，其中客服系统需涵盖在线客服机器人、在线客服坐席、呼叫中心、工单、通信号码等版本标准化产品，全力保障项目的正常运营，并严格按照要求达成丰台区人力社保局社保中心的各项考核指标。开展数据汇总与深入分析工作。依据业务来访的实际状况，在确保服务人力合理运营安排的同时，对业务知识库的内容进行严谨的订正审核与实时更新。遵循统一规划、统一标准、统一平台、统一管理的四个统一原则，稳步推进丰台社保咨询服务在线与热线一体化服务平台的搭建工作。。

2、服务期限：合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。

3、位置范围：北京市（甲方指定地点）。

4、履约验收：具体验收及考核标准、罚则详见合同条款中约定。

二、具体服务内容及要求

整体服务渠道涉及咨询电话和微信客服两项，需要根据实际服务场景需求进行人员匹配。

咨询电话：工作日 9:00-17:00，负责接听社保业务咨询电话

微信客服：工作日 9:00-17:00，负责回复微信客服平台实时留言

同时基于丰台区人力社保局社保中心向有能力、有经验的社会服务机构购买服务的思路，具体购买服务内容包括以下四个方面：

（一）业务服务事项

“互联网+人力社保咨询服务体系，涉及咨询内容事项繁多，范围较广，需建立与之相配套的业务服务事项，方可保证服务结果和效果；设计行之有效的综合热线服务、知识库更新维护体系、培训考核体系、风险防控体系、投诉处理体

系、满意度评价体系、数据分析研究体系和管理制度体系等。

1. 建立电话咨询体系，一方面，为公众提供方便、快捷的电话咨询服务，以解决热点业务部门电话占线时段多、拨打难的问题。另一方面，向企业社会公众提供社会保险、等业务咨询服务，解决不同的业务公众的问题。

2. 建立线上咨询及解答 workflow，完善业务解答知识库、智能回复业务知识库，畅通线上解答服务通道，保障线上服务效果。

3. 利用大数据思维，进行统计分析和研究，分析话量情况、咨询热点、难点等，出具日报、周报、月报、年报及专题报告等。

（二）人员服务团队

根据丰台区人力社保局社保中心电话量的情况，按照日均进线 1300 个，峰值进线 1900 个的业务量级，进行人员配置，确保服务受理率和服务满意度指标达成。

（三）协助梳理业务流程和维护更新知识库

根据丰台区人力社保局社保中心业务服务事项，派遣专人专岗完成梳理业务流程，更新和维护业务知识库。首先确认咨询电话的业务受理范围及解答口径，其次将各个事项规范至业务知识库，再次建议疑难问题的办理流程，转办还是等待事后回复等。同时对线上咨询解答口径及智能答复口径进行梳理、更新和维护等。

（四）共同搭建及维护在线与热线一体化服务平台

通过丰台区社保服务中心在线与热线一体化咨询服务平台搭建，实现多渠道接入，实现政策法规、办事指南等咨询服务，实现四个“统一”：接待统一，管理统一，调度统一，数据统一。

1、在线平台

在线客服工作台支持多渠道用户接入统一接待，信息同步完整数据一体化，可配合其他产品模块，轻松实现服务全流程一体化。

（1）在线、热线统一接入

统一热线、在线系统是为了更快捷的进行实时通信沟通，可拨打服务热线进行相关业务咨询，当存在市民需要发送富文本文件内容，如视频、文档、图片、链接、文字等场景，也可通过接入在线客服进行访问咨询。

（2）智能路由

系统可跟依据市民的身份、标签、咨询类型做基础的分配策略，如按服务人员的接待饱和度、轮流分配、熟客优先分配机制。同时又可根据访问 IP、咨询渠道、咨询子渠道、自定义类型、排队的市民咨询、指定的市民咨询进行智能由分配。

（3）AI 智能问答

智能客服机器人可根据近期市民常问的热点问题，向市民推送热点问题，利用 NLP 自然语言理解能力，智能客服机器人可对语义分析、实体识别、上下文理解、识别市民问题的意图，结合可视化知识库给出市民问题的精准答案或者推荐答案。除了一问一答调用知识库功能外，智能客机器人可以进行多轮任务式问答，识别市民意图，通过对接外部业务系统，收集或校验信息，完成机器人自助任务直达。对于机器人未知回答，提供多种转人工策略。至少包含自定义关键词转人工、未知回答转人工、引导回答转人工、理解回答转人工、多次重复提问转人工等。

（4）在线会话

系统需满足服务人员与市民的实时会话机制，并且服务人员可发送富文本文件解答市民咨询的问题，服务人员在使用系统支持过程中，可通过系统知识库进行辅助回答市民问题，建立敏感词库，禁止服务人员发送敏感词给市民，禁止市民发送敏感词汇，系统支持欢迎语、服务人员离线、排队、排队超时等个性化应答机制。市民多次与服务人员发起在线会话时，系统需满足历史聊天记录同步，便于服务人员了解市民历史咨询问题。

在线会话过程中，会话结束，市民可主动发起或服务人员邀请，对当前问题解决的满意度情况做出评价。满意度评价至少支持 5 级，各级支持自定标签设置，以及市民主动填写评价机制。

2、热线平台

（1）电话功能

满足 sip 话机、网络电话、手机号码接听、APP 等模式。当市民来电进行业务咨询时，服务人员可建立三方通话机制，共同处理市民问题。

当服务人员与市民通话结束后，可通过系统进行通话后的服务总结记录，可自定

义设置记录时间，在设置时间内，当前人员不在进线，设置时间完毕后可继续接线。

(2) 通话录音：

系统需满足市民与服务人员沟通过程中业务咨询录音记录、回放、长期保存和备份机制。

(3) IVR 导航

支持 5 级 IVR 导航，市民通过听取 IVR 语音导航，选择咨询、办理业务、投诉建议分类。

系统可个性化设置提示音。如自 IVR 导航提示音、自动应答音、服务提示音、排队等待音、留言提示音。需支持基础 IVR 导航、多 IVR 导航、特殊时间 IVR 导航。

市民可主动对当前服务人员进行满意度评价，至少分为 5 级，如非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意。

IVR 节点可支持接口与业务系统对接，完成自助业务查询和办理工作。

3、工单中心

社保服务热线日常会受理市民众多咨询、投诉、建议等多种业务诉求问题。部分社保业务问题，热线话务员、在线接待员可以当场解答，还有很多业务问题，需要转派至相关单位及部门进行核实及受理。因此需要一个工单业务流转系统，主要实现热线受理市民诉求后，并将市民诉求的相关事件及问题通过工单流转系统进行流转及处理。

工单系统需支持自定义分类，自动分配，多渠道创建工单；将工单分配给定的部门或者客服，让合适的人做合适的事；记录工单的创建分配、流转变更、处理回复全过程，提供考核依据，让工单进度有据可查；智能设置提醒时间，实现到时提前提醒、超时再次提醒等，实现每个处理阶段的 SLA 设置与提醒，满足个性化工单需求。

三、其他要求

服务指标需求

(一) 确保业务受理率

完成 100%的咨询受理率，即 95%接起率+5%回电率。

（二）确保服务满意度

1. 咨询服务电话回访满意率达到 95%以上。
2. 电话服务投诉率控制在万分之三以下。
3. 微信服务投诉率控制在万分之一以下。

（四）客服系统

1、可用性

客服系统服务可用性 \geq 99.95%

- 2、提供多渠道售后咨询服务：包括但不限于 400 热线、微信公众号、官网、专属项目沟通群等
- 3、交付上线后，有专属售后服务经理、售后客户经理等角色进行工作日日常问题处理，非工作日有值班人员，进行问题处理。

四、结算方式

具体参照报价单明细内容及对应项目服务标准进行考核结算

服务标准如下：

序号	项目	内容	指标
1	项目基础	人员配置；	基础资源符合率 达 100%
	资源符合	软硬件设备及功能；	
	率	办公场地及环境；	
2	日均人工	常规期:单日人工呼入数小于本项日期 最大接听能力的接通率；	日均人工接起率 \geq 95%
	接通差率	集中期:单日人工呼入数大于等于项目 期最大接听能力的接通率；	均人工接起数>本项 目期接听能力的 95%
3	服务满意度	指当日“满意”评价数量与评价总数的 比例；	日均服务满意度 \geq 95%
4	投诉率	服务态度:指未遵守服务规范及标准， 给服务对象造成不良服务体验，导致服 务对象进行投诉的事项；	投诉率应为零

		<p>业务内容:指未按照业务标准培训内容或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理,给服务对象造成答复错误或损失,导致服务对象进行投诉的事项;</p>	<p>投诉率<1/30000</p>
5	<p>项目掌控 要求完成 效率</p>	<p>对项目承建方提出的与项目实施相关的改进或整改要求,或对承建方未能达到上述项目绩效内容时的整改要求的完成效率。</p>	<p>项目要求完成率 达到 100%</p>