**泰达街居民服务中心项目**

**《项目需求书》**

一、服务内容：

天津经济技术开发区，主要涉及：居民服务、企业服务、政策咨询、各类投诉、建议、举报受理和事件处置工作。

二、日常工作：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 备注 |
| 1 | 接听泰达街客服热线电话25208890，受理热线电话涉及到的咨询、投诉、建议及报修等服务内容； |  |
| 2 | 随手拍、AI泰达、蓝色网格、经开区服务热线（25201111）工单接收及后续处理工作； |  |
| 3 | 智齿工单系统：工单内容编辑、派发至相关职能部门、催办到期未办结工单、工单数据提取工作； |  |
| 4 | 泰达街涉及开发小程序的注册审核及咨询工作； |  |
| 5 | 泰达街机关干部值班提醒、查岗工作； |  |
| 6 | 泰达街职能部门业务知识点调研工作，形成知识库； |  |
| 7 | 当发生话务溢出、突发事件造成的话务量激增、可预判的系统停止服务等事件时，远端坐席可提供持续服务，保证平台业务的连续性和可用性； |  |
| 8 | 热线在前期运营中，不断优化总结，做好各类问题的汇总，包括系统问题、环境问题、人员问题、业务问题、流程问题、知识库问题、数据安全问题等，并在问题提出后进行专业的合理化建议，为热线不断稳定运营做好各方保障； |  |
| 9 | 客户回访。 |  |

三、疫情防控：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 备注 |
| 1 | 配合相关部门进行疫情管控人工电话排查工作； |  |
| 2 | 对安装门磁的居家观察人员进行门磁报警系统居家监控工作； |  |
| 3 | 25208899三方通话——志愿者服务工作； |  |
| 4 | 智能机器人系统导入数据、汇总数据明细、数据分析及人工电话核查工作； |  |
| 5 | 25209999疾控中心电话业务：涉及居家观察人员的请假报备、服务需求及事项咨询工作，涉及入境返泰人员信息报备及咨询工作； |  |
| 6 | 对泰达街职责范围内的企业复工复产事项咨询工作。 |  |

四、行政审批窗口：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 备注 |
| 1 | 行政审批窗口收发件、盖章及整理档案工作； |  |
| 2 | “天津市政务一网通权力运行与监管绩效系统”工单分发工作。 |  |

五、人员要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位（角色）  名称 | 主要职责 | 人数 |
| 1 | 呼叫中心服务经理 | 负责呼叫中心全面工作管理、负责与采购人日常工作沟通及汇报； | 不少于1人 |
| 2 | 运营主管 | 负责呼叫中心运营管理工作，规章制度、绩效考评、运营报告、应急接警等工作； | 不少于1人 |
| 3 | 质量培训  主管 | 负责呼叫中心员工技能技巧及业务培训、录音质量抽查、网上业务总结分析等工作； | 不少于1人 |
| 4 | 普通座席员（8：00－23：00服务时间） | 负责咨询、报修、投诉、重大查询、重大事件、在线咨询业务、相关业务的外呼、应急项目接警； | 不少于20人 |
| 5 | 远端坐席 | 负责在话务溢出或突发事件造成的话务量激增时，保证热线的服务质量不受到影响。 | 不少于10坐席 |

六、服务级别：

|  |  |
| --- | --- |
| 活动描述 | 服务支持时间 |
| 泰达街客服热线日常工作电话的接听、外呼、业务受理。 | 8：00－23：00（7\*365） |

七、服务要求

1、电话接听要求：

（1）座席员登录系统后，将话机状态变更为“空闲”状态，即可接听电话。电话呼入后必须在二声振铃内接起电话，并使用礼貌用语“泰达街8890客服热线，您好！”，倾听要仔细，态度要亲切热情，与此同时要在系统备注信息中同步输入当事人姓名及反映的问题，相应内容要以“当事人\*\*先生或当事人\*\*女士为开头”；注意：语言要简洁明了，不能有错别字，不能是大白话。

（2）对于客户所询问或反映的问题，应给予耐心细致的解答，对于不能明确回答的问题，要将问题及客户的联系方式记录下来，咨询有关部门后在第一时间内回复咨询人。对于较紧急的问题，可以不走派单形式，可电话帮助咨询或报修，后电话给予回复。通话完毕后说“（\*\*先生/女士）再见！”（座席员处在任何情况下，都要在客户挂机后才可挂机，不能主动挂掉电话）

（3）电话系统要及时保持“空闲”状态，保证电话能正常呼入。接听完一个电话可短暂置成“忙碌”状态，完成后续信息填写，如需创建工单应及时通过智齿工单系统创建工单，随后马上进入“空闲”状态，为接听下一个电话做准备。

（4）座席员短暂离开外出时，应将电话系统状态调成“离线”状态，下班后应 “退出系统” 并正常关闭计算机及显示器。

2、智齿工单系统处理要求

（1）座席员每日登录智齿工单系统后，首先查看已派遣工单变更情况。

（2）对于快要到期的工单应及时与“职能部门及基层联络人员表”中相关部门工作人员电话联系，催促工单。

（3）对于相关部门给予回复的工单及时反馈。

备注：每位座席员都要在自己工位电脑内建立文件夹，将每日接听电话明细情况记录下来，会有相应人员定时汇总，对于查询到的电话或信息，也要记录下来提交给相应人员发布系统公告，并做为知识库的搜集信息添加到知识库中，相互之间可以转达交流，做到信息同步。及时查看自己的在线状态，保证电话的接听率。

3、规范用语要求

（1）接听电话部分

开头语：泰达街8890客服热线，您好！请问您需要什么帮助？

结束语：\*\*先生/\*\*女士，再见！

在接听电话的过程中经常要使用“您好、您请讲、请您稍等、请您记录、抱歉对不起、不用客气”等礼貌用语。

（2）对待特殊电话，座席员有特殊的处理方法。

①、当接到当事人咨询有关各个部门办事程序时，例如：“您好！请您留下您的联系方式，因为这种比较专业性的问题我们需要帮您咨询相关职能部门，有回复后我们会在第一时间内通知您。”

②、座席员在受理投诉电话的时候，当事人会经常问起座席员的姓名，处理方法如下，例如：“XX先生（小姐），我是XXX号座席员，我们这里的每一位座席员都可以为您受理此类问题。”

③、座席员回复客户的内容应保证言语通畅、内容表达清晰准确；如发现言辞不妥、信息有误等现象应及时更正。

④、工作中不准讲粗言、秽语或使用蔑视性和污辱性的语言，回答对方的询问时不能回答：“不知道”、“不太清楚”等类似的用语。对于不清楚的事件，要先请对方留下联系方式，尽力为其询问后，再给予对方回复。