一、采购人

1．名称：徐州市医疗保险基金管理中心

2．地址：徐州市泉山区王陵路72号

3．联系方式：0516-85805812

4. 采购项目联系人：刘鹏

二、采购代理机构

1.名称：徐州市政府采购中心

2.地址：徐州市新安路5号（市规划馆南侧）

3.联系方式：0516-67019091

4.采购项目联系人：董建平

三、采购项目名称：医保热线外包服务项目

四、公告期限：2025年6月25日至2025年6月27日17:00

五、意见反馈时限：2025年6月25日至2025年6月27日17:00

徐州市医疗保险基金管理中心

2025年6月25日

如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025 年6月26日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025 年6月26日17:00之后到达本单位的邮件将不再受理）。

采购需求

一、说明

（一）采购人：徐州市医疗保险基金管理中心

（二）采购项目名称：医保热线外包服务项目

（三）采购标的：医保热线外包服务项目

医保热线外包服务项目对应的中小企业划分标准所属行业为信息传输业。

（四）本项目为非专门面向中小企业采购的项目。

（五）本项目采购预算67.68万元。

（六）服务期限：一年。

二、项目实施要求

1.投标人负责医保热线呼叫中心的建设、管理和运营。负责“12393”号码资源的正常使用。医保热线呼叫中心应全年提供“7×24小时”人工服务，确保在线受理渠道畅通。

2.投标人承担市民和参保单位通过医保热线反映的医保咨询、业务办理、求助、投诉举报、建议及其他诉求的接听（收）、办理、转接、交办、督办、答复、回访、统计和归档工作。承担涉及热线服务、运营类的工单、信访件办理。根据采购人的要求，通过“12393”热线平台等平台开展满意度调查、意见征集等活动；

3.投标人提供医保热线话务系统软件和话务系统正常运行所必须的硬件设备，负责对话务系统软件和硬件设备进行技术维护和安全管理工作。投标人所提供话务系统能够与12345政务热线系统无缝对接，实现与12345政务热线“双号并行”。

4.投标人提供1条100M数据专线，用于呼叫中心与智慧医保信息系统的联网。

5. 投标人应在合同签订生效后2日内完成医保热线人员团队的组建。

6.投标人应与原有话务系统、人员团队实现无缝对接。

7.投标人承担与热线运行直接相关的其他服务。

三、话务系统软件要求

1.支持MPLSVPN专线接入，支持互联网接入。

2.话务功能要求：系统支持话务人员通过通过耳麦、电脑实现电话拨打和接听。具备坐席登入登出，坐席状态控制、坐席通话保持，坐席通话可追溯，坐席忙线留言等功能。

[3.部门管理功能要求：主要具备部门信息配置、分组维护、坐席账号管理、角色权限管理功能](#_Toc19313)

[4.任务管理功能要求：主要进行工单接单、工单查询、工单处理](#_Toc1422)

[5](#_Toc3030).[报表生成处理功能要求：主要生成工作量、工作质量、来电详情、通话详情、典型案例、工单来源、坐席状态、回访等统计报表功能](#_Toc19441)。

6.[消息便签管理要求:主要进行角色设置、权限设置、消息类型设置、清理已失效公告、重建公告索引](#_Toc17453)

[7.消息便签要求：主](#_Toc19228)要具备发送组选择、延迟发送功能、紧急公告、新公告滚动、公告搜索功能、公告及便签回复删除等功能

[8.排班管理要求：实](#_Toc16088)现班次维护及导入、班次信息展示、换班及请假审核、班次信息监控

[9.短信发送要求：进](#_Toc28322)行短信批量导入、查询及短信群发

[10.质检模块要求：](#_Toc19768)具备质检打分时具体考核项目的设置、质检分配、质检打分、实时复检、结果查询与申诉、质检任务转移等功能

11.[知识库模块要求：](#_Toc31409)具备知识库维护审核功能、知识库的检索提问等功能

12.[培训与考试模块要求：](#_Toc31009)主要进行人员的培训与维护、题库与试卷维护、考试维护、打分查询、成绩导出及考试评语

13.项目实施期间，投标人应有具备资质的技术人员保障话务系统正常运行。除法律规定的不可抗力原因外，系统运行不得中断。

四、人员配备要求

1.投标人派驻业务素质高、管理能力强的管理人员不少于1名，负责热线呼叫中心综合管理；业务素质高的话务人员不低于12名,负责医保热线运行具体工作。派驻人员应具备的条件包括但不限于以下内容：普通话流利，能听说本地方言；汉字录入速度不低于70字/分钟；具有一定的医保基本业务知识；具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；管理人员具备2年以上行业服务管理经验，具有2年以上呼叫中心现场管理经验。

2.投标人应与派驻的管理人员、话务人员建立合法的劳动关系，并依法按期足额为其缴纳社会保险、住房公积金；负责话务人员的薪资结算及发放，不得违反《劳动法》等法律及有关规定。

3.所有人员变动（个人原因辞职、试用期内不合格者、工伤、病假、产假期间替岗的除外）每年不得超过总人数的10%。更换人员必须符合采购文件要求，并经采购人认可。

五、呼叫中心管理要求

1.明确呼叫中心现场人员组织架构、工作岗位职责，制定岗位工作说明书。

2.制定呼叫中心现场各类管理制度，包括话务现场管理制度，现场环境规范，各类附属设施使用管理制度，安全生产管理制度，信息安全管理制度，信息保密管理制度。

3.制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、质检规范、知识库管理规范、现场话务应急措施等。

4.制定呼叫中心人员管理制度和方案，包括人员招聘方案、薪酬设计方案、请休假制度、排班制度、星级管理制度、绩效考评制度、团队文化建设方案、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法。

5.话务人员应配备规范统一的工作服装。

六、培训要求

1.投标人应对话务人员开展定期培训，包括但不限于：培训计划制定、培训课程安排、培训内容编制，培训方式应灵活多样。

2.培训应有电子文档或纸质材料交由采购人留存。

七、应急预案要求

投标人应对热线话务中心各类突发事件预判并制定应对措施。

八、关于投标报价的相关说明

1.不接受超过67.68万元人民币（采购项目预算金额）的投标报价。

2.报价需充分考虑医保热线外包服务项目期限内的市场因素和成本变化状况的风险。

3.报价需充分考虑医保热线外包服务项目与其他系统对接的因素和由此导致的成本。

4.根据江苏省人力资源社会保障厅发布的《关于调整全省最低工资标准的通知》和社保、公积金缴纳要求，投标人提供相关人员人工成本不低于41580元/人/年，即本项目投标报价不得低于540540元，此为实质性响应性，如不满足,采购人有权废标。

5.采购人不支付报价以外的任何费用。

**说明：本“八、关于投标报价的相关说明”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。**

九、分包：采购人不允许采用分包方式履行合同。