附件1

采购需求清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 规格要求 | 数量 | 单位 | 单价  （元） | 金额（元） |
| 1 | 热线人工服务 | 2个坐席全年人工服务时间累计不少于3000小时，热线服务满意率不低于90%。  热线人工服务时间：  周一至周五上午9时至12时，下午14时至18时；周六和周日上午10时至12时，下午14时至17时；法定节假日休息。 | 2个坐席全年人工服务时间累计不少于3000小时 | 小时 |  |  |
| 2 | 热线知识库更新、创建 | 全年更新热线服务知识库不少于360条，创建热线知识库类别不少于4个 | 360 | 条 |  |  |
| 3 | 移动端运营 | 每月定期发布政务资讯、青年活动推送等宣传推送，提供在线咨询活动、报名等服务。 | 24 | 篇 |  |  |
| 4 | 线下宣传活动 | 全年开展12355专线线下宣传活动4场 | 4 | 场 |  |  |
| 5 | 办公  经费 | 提供坐席人员办公必须的办公耗材、饮用水、抽纸等后勤保障 | 1 | 项 |  |  |
| 6 | 机构执行运营管理费用 |  | 1 | 项 |  |  |
|  | 总计 |  |  |  |  |  |