

锡林郭勒盟政务服务局12345政务服务便民热线话务运营服务中标（成交）明细

内蒙古万晟扬禾项目管理咨询有限公司受锡林郭勒盟政务服务局委托，采用公开招标进行采购12345政务服务便民热线话务运营服务（项目编号：152500-WSYH-GK-20230002）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政务服务便民热线话务运营服务）

- 1.1、中标（成交）供应商：中国联合网络通信有限公司锡林郭勒盟分公司
- 1.2、中标（成交）总价：2,766,374.00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	呼叫中心服务	12345政务服务便民热线话务运营服务	提供12345政务服务便民热线话务运营服务，包括不限于人员配置、受理服务、业务培训、现场管理、工单转派、督办回访、数据分析等内容，负责受理全盟各级政府职能范围内的咨询、求助、投诉和建议等非紧急类诉求等。	完全满足招标文件中12345政务服务便民热线话务运营服务要求	1年	提供一支高效、精干、专业化的热线服务团队，受理全盟各级政府职能范围内的咨询、投诉、求助和建议等非紧急类诉求，提供“7x24小时”全天候人工服务，通过加强考核、规范流程等措施，建设一支团结向上，有高度政治责任感和严明组织纪律，业务能力过关，能快速应对突发事件情况的话务人员队伍。	2,766,374.00	1.00	项	2,766,374.00

内蒙古万晟扬禾项目管理咨询有限公司
2023年06月27日