

一、综合客服外包服务概述

为落实国务院“放管服”改革要求，全面提升住房公积金服务水平的基础性工作，满足缴存职工多样化需求，贵阳市住房公积金管理中心根据《住房城乡建设部关于加快建设住房公积金综合服务平台的通知》（建金【2016】14号）和《住房公积金综合服务平台建设导则》相关要求，以“互联网+”为导向，充分利用大数据、云计算等信息技术，丰富线上业务办理种类，有效提高离柜率，切实提高住房公积金服务便捷度，于2018年年底全面建成综合客服平台。综合客服平台包括门户官方网站、网上营业厅、12329热线、12329短信、微信、手机app、自助终端、官方微博八大服务渠道。综合客服平台的投入使用给广大缴存职工提供了便捷自主服务，缴存单位及职工可随时随地查询个人公积金信息，足不出户即可自主办理相关缴存、变更、提取类业务，极大提高了民众的办事效率和住房公积金中心的管理效率。

2019年5月，住房和城乡建设部下发《关于建立健全住房公积金综合服务平台的通知》（建金【2019】57号），要求各地中心“根据线上服务特点，组建专门的服务管理部门，优化服务流程”。贵阳市住房公积金中心积极响应住建部要求，组建综合服务平台服务团队。由于受限于人员编制原因，为了组织完整高效的运营服务保障团队，需要专业化的综合客服运营服务人员，与管理部门分工协作，共同进行综合服务的线上线下服务；拟于2024年对住房公积金综合客服外包服务项目采用服务外包形式。

二、2024年服务外包项目内容

2023年底贵阳市住房公积金综合客服外包服务项目合同正式结束。为了更好的实现对贵阳市公积金用户的咨询和办理服务，最大程度提升公积金管理中心的服务水平和服务质量，同时切实落实好国家关于综合服务平台建设及维护管理的相关要求，2024年计划将贵阳市住房公积金综合客服外包服务项目分为六大板块，具体各版块内容如下：

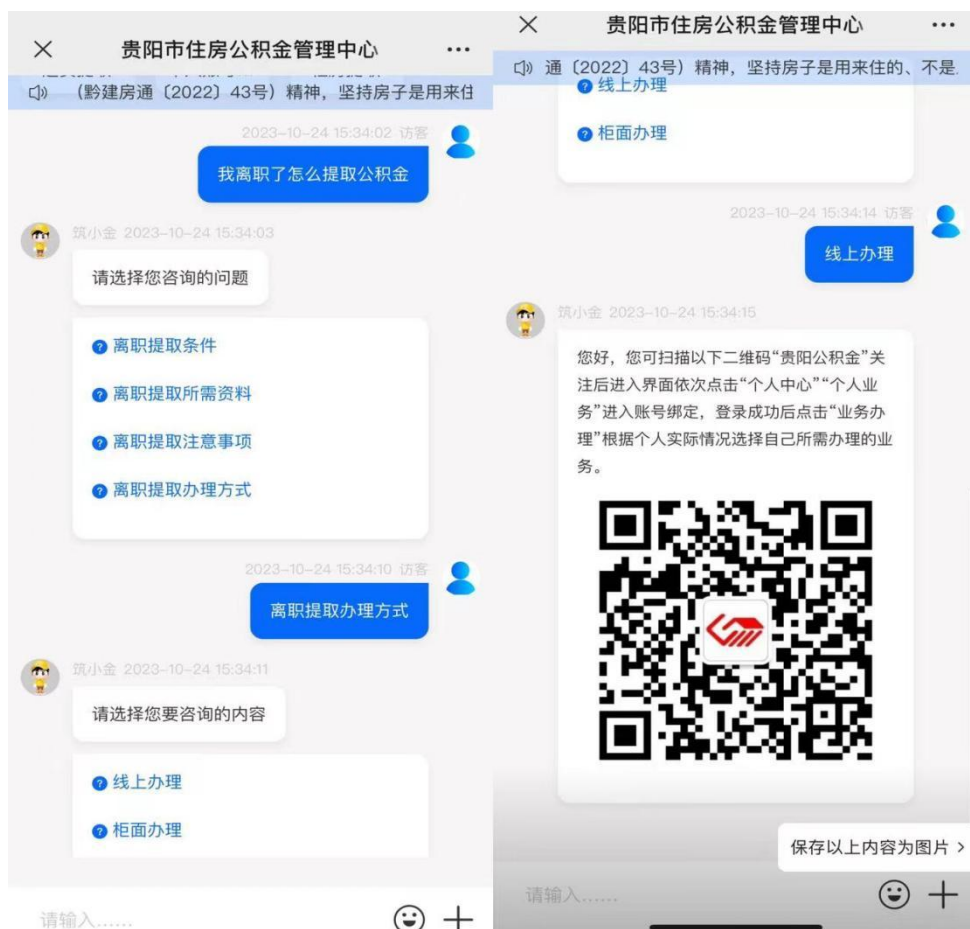
1. 综合客服服务

随着公积金线上服务内容不断拓展，通过各种线上渠道咨询业务的人群也随之不断增多，通过线上的一对一解答和指导比热线更具有准确性和时效性。目前贵阳市住房公积金微信公众号已有93万以上关注职工，微信端可线上办理部分

业务，在线咨询可为职工提供政策咨询，业务办理操作指导，问题截图反馈处理，投诉建议等服务，在线咨询可实现一对一的在线交流和数据统计功能。

住房公积金微信公众号、官方网站、单位网厅、个人网厅、贵阳公积金 APP 均已开通线上咨询窗口，职工通过咨询窗口可进行政策咨询，线上咨询窗口可提供智能应答和人工客服服务，智能应答无法解决的个性化问题将转接到人工客服跟进处理，解答贵阳市公积金缴存单位和缴存职工业务操作问题及相关技术问题。通过在线解答、语音通话和网络远程协助等方式，为缴存单位和缴存职工解决业务办理过程中及系统登录业务操作流程问题，必要时提供缴存单位上门指导及培训服务；提供贵阳市公积金个人网厅、贵阳公积金 APP、微信公众号政策咨询、业务指南、线上业务处理、信息查询及投诉建议等在线咨询服务。同时根据具体业务需求，每年组织各缴存单位经办人培训大会两次或以上。

自 2022 年 6 月线上推出 7*24 小时在线智能客服服务，并应用到门户网站、微信公众号、贵阳公积金 APP 和网上服务厅，为缴存单位和职工在不同场景中提供差异化的服务支持。据统计 2022 年 7 月服务群众 1.3 万人次，日均服务客户 429 人次；2023 年 7 月服务群众 1.8 万人次，日均服务客户 618 人次，设置知识库词条 532 条，智能客服的词条匹配率已达 84%，有效解决了工作时间外的群众咨询需求。按照该递增比例预测，2023 年预计在线智能客服服务将达到 2.1 万人次以上，日均服务客户咨询不低于 700 户，且该项目服务期限为一年，至合同末年 2024 年，预计将有超过 24 万人次的咨询服务日均 900 户以上的服务单量，每单平均服务时长 6 分钟，咨询服务人员需对线上咨询进行及时有效的回复；综上所述情况 2024 年公积金在线智能客服团队规划人数 5 人。





2. 住房公积金投诉咨询案件处置

根据各政务服务平台管理流程要求,在其平台咨询反映的贵阳市住房公积金业务疑难问题、用户投诉、建议反馈等都将以工单形式派单至公积金管理中心,由公积金中心专人对接处理完毕后将处理结果上传反馈至各平台。提供对接处理贵阳市 12345 政务服务便民热线、书记省长直通车、百姓一书记市长交流台及融媒问政等政务服务平台工单案件的处理反馈。在规定时限内按流程要求处理完成,并对案件内容做好台账统计分析。目前数据统计 2023 年 8 月派单日均 21 条,2023 年 9 月日均派单量上升 40 条,另外除日常派单处理外,还需做好日常的系统管理、数据整理归档、知识库更新及其他与 12345 的沟通衔接工作,目前现有 1 名派单系统管理人员,按照每条工单人均处理时长 5 分钟计算,如需达到各渠道 T+1 至 5 个工作日处理时限的要求,满足派单系统的服务需求,计划 2024 年该单项服务团队总人数 2 人。

贵阳市12345政务服务便民热线

贵阳市住房公积金管理中心

查看工单

办理单位

办理经过

附件列表

工作流程

受理号: 2310133873038

姓名: 卢先生

性别: 男

业务类别: 咨询

重要程度: 一般

联系方式: 1827362...

受理方式: 热线电话

地址: 贵阳市

事件类型: 科教文体-社会教育-职业等级证书

问题描述: 贵阳市,市民来电咨询在贵阳市内如何办理CA数字证书,需要什么材料在哪里办理,请相关部门及时处理。(市民不清楚具体由哪个部门负责)

派遣时间: 2023-10-13 11:29:32

实际截止: 2023-10-16 11:52:01

附件:

标签:

扩展表单:

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
2	序号	日期	渠道	反映类型	案件类型	案件类型	投诉事项	办结情况	办理处室	回访结果	备注
3	1	1月3日	12345热线	投诉	服务质量		贵阳市,公积金,市民来电反映其花溪区,恒大文化旅游城,半山御景小区购房,办理了置业贷款,市民表示现房屋也可以交房了,但是公积金中心还以烂尾为由不让市民申请公积金贷款,市民表示不合理,故此市民强烈要求投诉公积金中心不作为,并且要求公积金中心告知市民可以办理贷款的具体时间,请职能部门及时处理。(身份证:522122199402090415)	我单位调查及处置情况: 一、核实情况 经调查,该市民购买的恒大文化旅游城属于烂尾盘,因市民近期收到开发商交房通知,之前办理的是置业贷,目前准备申请置业贷转回,由于中心不予受理,因此投诉。 二、案件处置情况 (一)1月10日,我中心致电投诉人,向其了解有关情况,并解释政策 1.按照经市管委会审议通过的《贵阳市住房公积金管理中心个人住房贷款楼盘管理办法》(筑公积金字〔2017〕23号)规定,对于房开企业存在媒体负面报道、业主维权等情况或涉及重大民事、经济纠纷,经核实属实的,中心应终止合作关系,并暂停其住房公积金贷款受理及放款。 2.按照“一项目一策”的原则,中心目前对恒大旅游项目采取政策为工程进度需达到“已交楼,交付备案办理当中”可申请置业贷转回,核查目前市民购买的楼栋未反应到该进度列表中。 (二)处理意见 已向市民告知贷款管理处联系方式,加相关楼栋开发进度达到标准,	贷款管理处	不满意	恒大置业贷
4	2	1月6日	12345热线	投诉	服务质量		【省】贵阳市,住房公积金管理中心【(转至)贵州政务服务网】2023年01月06日。标题:贵阳恒大旅游城置业贷不能办理。内容:贵阳公积金中心暂定办理贵阳花溪恒大旅游城置业贷业务,11月咨询说12月可以办,12月又说不能,要等通知,至今没有准确消息!市民诉求:希望能给出准确消息告知什么时候才能办理置业贷业务。(请核实处理。)	我单位调查及处置情况: 一、核实情况 经调查,该市民购买的恒大文化旅游城属于烂尾盘,购买楼栋为14地块4栋,之前办理的是置业贷,目前准备申请置业贷转回,由于中心不予受理,因此投诉。 二、案件处置情况 (一)1月11日,我中心致电投诉人,向其了解有关情况,并解释政策 1.按照经市管委会审议通过的《贵阳市住房公积金管理中心个人住房贷款楼盘管理办法》(筑公积金字〔2017〕23号)规定,对于房开企业存在媒体负面报道、业主维权等情况或涉及重大民事、经济纠纷,经核实属实的,中心应终止合作关系,并暂停其住房公积金贷款受理及放款。	贷款管理处	不满意	恒大置业贷

3. 住房公积金自媒体宣传

随着公积金线上服务窗口越来越丰富,线上渠道使用人群日益增多,对各大互联网端后台专业化管理的需求日益迫切,需专人进行日常管理,并根据中心业务变动需求,不定期的将编辑文案推送到各大互联网端,内容发布前文案需结合发布形式进行编辑排版设计,专业的美工设计人员可通过自身专业技能对发布内容进行视频剪辑、PS 处理、动画设计等设计加工,提升发布内容的视觉效果和图文并茂冲击力,增加内容关注度和阅读量提升宣传效果;根据综合客服平台线上业务流程,设计宣传内容进行线上业务的流程指导。加强业务宣传的同时及时收集整理用户在网上提出的各项意见建议,并提供在线智能客服交流互动的平台。该板块计划服务团队人数 1 人。



贵阳市住房公积金热点问题月报——2023年9月

贵阳公积金 2023-10-19 14:34 发表于贵州



4. 住房公积金服务满意度调查

公积金管理中心的各线上及线下窗口，目前已有完善的服务评价系统体系，

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1		12345咨询知识素材填写模板							
		素材提供单位：贵阳市住房公积金管理中心				提供人：.■■■		联系方式：08■■■■■■■■	
2	序号	分类一	分类二	分类三	分类四	分类五	标准问	标准答案	备注
3		工作职责					贵阳市住房公积金管理中心 工作职责有哪些	住房公积金管理中心履行下列职责： 1. 编制、执行住房公积金的归集、使用计划； 2. 负责记载职工住房公积金的缴存、提取、使用等情况； 3. 负责住房公积金的核算； 4. 审批住房公积金的提取、使用； 5. 负责住房公积金的保值和归还； 6. 编制住房公积金归集、使用计划执行情况的报告； 7. 承办住房公积金管理委员会决定的其他事项。	
4			提取办理时限				公积金中心办理提取业务的 时限	提取手续完备的，市公积金中心即时办结；需核查相关事项真实有效性的，市公积金中心自收到提取申请之日起3个工作日内作出准予提取或者不予提取的决定，并告知职工相关结果。	
5							提取业务注意事项	职工及配偶符合多项住房公积金提取情形（销户类提取除外），且在我中心无未结清的住房公积金贷款的，每12个月内只能选择一项提取情形办理提取业务。	2023. 7. 20新增 2023. 8. 1实施
6							所购买的商品房未办理不动 产证书提取公积金需要哪 些资料	提取所需资料为： 1. 提取申请人有效身份证明材料（居民身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证）原件；提取申请人为监护人的，需提供监护人的有效身份证明材料和监护人证明材料； 2. 《贵阳市住房公积金提取承诺书》（现场填写）； 3. 提取住房公积金用于配偶住房消费的，需提供结婚证原件； 4. 委托他人办理住房公积金提取的，还需提供提取受托人有效身份证明材料原件、经公证的授权委托书原件（职工通过中心微信公众号进行委托授权的，不需提供经公证的授权委托书）； 5. 已进入集中封存户的职工在提取时需提供《贵阳市住房公积金集中封存凭证》原件； 6. 购房合同原件（如能提供合同备案登记表且内容包含购房人<及共有人>、具体房屋地址、用途、付款方式、购房时间、房屋总价、房款支付等信息的，可不再提供购房合同。因贵阳市、贵安新区合同备案登记表均含上述内容，故购买贵阳市行政区域和贵安新区直管区自住住宅的，均	

09:20	常见问题
常见问题	
商业住房按揭贷款可以使用公积金代扣吗	>
单位基本信息变更如何办理	>
职工离职后重新参加工作或工作单位发生调动的，原缴存的住房公积金如何处理	>
单位逾期不缴或者少缴职工住房公积金怎么办	>
支付首付款与追加首付款有什么区别	>
提取公积金支付购房首付款	>
如何认定多子女家庭	>
单缴存职工家庭、双缴存职工家庭、多子女家庭购房的最高贷款额度分别是多少？	>
贵阳市住房公积金贷款的额度如何计算	>
职工信息变更	>
2023年—2024年度住房公积金月缴存额上、下限标准	>
忘记密码怎么办	>
公积金账户密码如何修改	>
个人公积金账户初始密码是什么	>

6. 住房公积金信息监测

对各宣传渠道发布内容进行信息监测处理和反馈;对微信公众号、官方网站、贵阳公积金 APP、微博等线上服务渠道网友留言及评论进行回复。 计划 2024 年该项服务需服务人数 1 人。

三、服务需求

序号	服务项目	内容
1	服务场地	1、贵阳市区内，不小于 200 平方米的服务场地 2、配备有机房可放置平台硬件设备 3、机房内提供 UPS 备用电源，支持语音信令卡、两台普通 PC 服务器和客服座席 4 小时以上的供电，配备发电机提供 4 小时以外的临时供电 4、配位线上客服服务座席，含电脑及相关远程维护设备 5、配备远程视频监控系统可实现服务现场视频及时传输
2	服务时间	1、公积金网上业务大厅、微信端在线服务、服务评价系统管理服务时间与贵阳住房公积金管理中心业务办理时间一致，为 5×8 小时 2、12345 热线派单处理服务时间与 12345 热线运营时间一致
3	服务质量保障体系	1、具有完善客服服务业务处理流程和网上营业厅维护服务流程，以业务流程图展示 2、具有服务质量监控保障体系，含监控流程，人员岗位职责，相关考核制度，人员培训方案等 3、具有网络与信息安全应急处理方案 4、签订合同后十五日内完成与原服务公司的软硬件设备的迁移启用，两周内完成人员培训上岗
4	服务指标	1、平均响应时间，指一段时间内客户从提出咨询到开始响应服务的平均时间长度，平均等待时间按日、周、月、年统计，不大于 40 秒 2、平均后处理时间，后处理时间是指一次服务处理完后，客服代表完成与此呼叫有关的整理工作所需要的时间，平均后处理时间按日、周、月、年统计，不得大于 30 秒 3、投诉率，投诉率等于一段时间内的投诉量除以该段时间内的总服务量，投诉率按日、周、月、年统计，不得高于 0.5‰ 4、满意率，满意度等于一段时间内满意的客户数除以该段时间内接

序号	服务项目	内容
		<p>受调研的客户总数，满意度按日、周、月、年统计，不得低于 95%</p> <p>5、网上营业厅维护远程响应时间应不超过一个工作日；上门指导及维护响应时间应不超过三个工作日</p> <p>6、12345 热线派单处理时间应不超过一个工作日，当日产生的派单需当日内解决并回复</p> <p>7、不满意评价回访处理时间应不超过一个工作日，当日出现的不满意评价需在当日内完成回访</p> <p>8、每月完成不低于 3 次的自媒体文案设计宣传策划</p>
5	数据专线	用于数据平台和中心的接入，双线备份，电信和联通各一根 4M MSTP 线路，一根语音中继线路

四、项目内容

序号	服务名称	服务内容
1	综合客服服务	“贵阳公积金”微信公众号人工咨询服务；单位网厅及个人网厅操作引导的人工咨询服务；住房公积金知识库整理及咨询系统数据统计分析，定期形成简报提供给中心；

2	住房公积金投诉咨询案件处置	对省政务服务网、贵阳市 12345 政务服务便民热线、书记省长直通车、百姓一书记市长交流台及融媒问政等政务平台的公积金案件派单处理,并在规定时限内将处理结果根据流程要求反馈至各平台;对公积金热线话务人员进行业务培训;对各平台派单案件按天、月、年进行分类统计,统计分析形成简报送至中心主管部门。
3	住房公积金自媒体宣传	收集整理住房公积金业务宣传内容,对内容进行美工设计成图文并茂的文章或视频,经主管部门审核通过后每周在微信公众号进行宣传发布(如遇节假日顺延);制作综合服务平台渠道业务操作宣传资料。
4	住房公积金服务满意度调查	对住房公积金服务评价系统不满意评价职工进行回访调查;对政务服务网好差评系统进行回访管理;每季度对住房公积金贷款合作银行服务进行满意度调查,定期将结果形成简报送至中心管理部门。
5	住房公积金知识库的管理	根据中心业务政策变动,整理更新业务知识库内容;根据中心政策,及时调整省政务服务网及微信公众号等综合服务平台渠道的住房公积金办事指南。

6	信息监测及处理	<p>对中心各宣传渠道发布内容进行信息监测处理和反馈;对中心微信公众号、官方网站、贵阳公积金 APP、微博等线上服务渠道网友留言及评论进行回复,将其服务结果定期形成简报送至中心主管部门。</p>
7	智能客服系统服务采购	<p>➤ 自助应答</p> <p>职工提出问题首先通过自助应答模块进行解决,自主模块设定问题搜索引导功能,自助应答无法解决时,提示职工是否选择人工座席进行答复。该自助应答模块与中心知识库进行知识关联,并提供语义分析功能。</p> <p>➤ 在线客服</p> <p>自助应答无法解决职工问题时,询问职工是否选择在线客服,如若继续,则转接到人工座席,同时显示目前接待工号、正在排队人数、转接问候语等。</p> <p>➤ 会话交互</p> <p>客户可以与客服人员进行表情,文字,图片的互动会话。</p> <p>●客户输入跟踪功能:</p> <p>将客户输入框情况实时传递到系统后台,在客户输入问题过程中系统就可以结合知识库联想职工的意图,并引导问题供职工选择。</p> <p>●由于机器人针对不同渠道有不同的知识配置,所以无论在客户是与机器人交互还是与在线客服交互都带入渠道标识给予机器人识别。</p> <p>➤ 满意度调查</p> <p>当客服完成职工的服务后,可以手动将客户的会</p>

		<p>话状态满意度流程进行服务评价,系统会自动记录用户的评价信息。</p> <p>➤ 快捷操作:</p> <p>快捷操作栏包括: 字体设置 (包括字体、大小、颜色等格式设置)、表情 (同 QQ 表情)、截屏操作 (同 QQ 截屏) 和语音通话</p> <p>➤ 常用语设置</p> <p>在线客服人员可以通过常用信息进行快速信息回复。</p> <p>➤ 排队提醒功能</p> <p>每个用户初次进入在线客服队列时将告知其目前排队人数以及大约等候时间,并询问用户是否需要选择其他渠道进行服务。</p> <p>➤ 多渠道协同能力</p> <p>当排队时间达到系统预设时间时或者用户可以自己主动选择其他服务渠道,点击切换到线下按钮,用户将话务切换到线下进行服务。</p> <p>➤ 会话保持功能</p> <p>通过电脑访问在线客服渠道的职工,需要离开电脑旁时,提供二维码扫描实时将会话切换手机浏览器或者微信聊天,保持了会话的不中断,提升了职工体验的同时,也获得极佳的便利。</p> <p>➤ 知识库搭建及更新</p> <p>根据业务内容流程,搭建系统知识库,与中心知识库实现实时同步更新保证解答准确率和实效性。</p> <p>➤ 服务监控管理</p> <p>可对服务状态进行实时监管,及时了解座席在线状态、会话跟踪、会话时长及服务数量等监管。</p>
--	--	--

		<p>➤ 服务时长统计</p> <p>职工发起会话时,坐席人员服务响应时长及会话时长的统计分析。</p> <p>➤ 实时知识辅助</p> <p>会话框输入关键字,自动推荐问题向导,根据业务需求选择咨询内容。</p>
8	服务评价系统服务采购	<p>针对中心提出的服务评价系统的需求,在已有硬件平台及业务系统的基础上,结合中心实际业务操作,进行总体及详细设计,包括硬件平台环境的搭建,软件改造、新增的实现,人员的配备等。服务评价系统建设完成后,需和中心的公积金业务同步运行,保证正常的请求评价的发起、评价的接收、统计、反馈等。在评价系统出现问题时需及时处理恢复。</p>
9	点对点数据专线	<p>用于公积金中心和业务服务系统间数据传输</p>