服务要求：

服务目标：

通过购买服务得到本项目所需的呼叫中心运营座席及场地、在线服务人员、呼叫中心所需基础软件、在线服务人员管理和日常运营管理等一揽子服务，实行7\*24小时全天候人工接听服务。由省政务服务中心对省级“12345”政务服务呼叫中心进行管理，服务提供商负责具体的“12345”政务服务呼叫中心运行及协管服务，按照要求建立服务团队并开展培训、考核、指导等工作，承担呼叫中心的日常运营和管理工作，形成以省级平台为枢纽,联通全省各市(区)12345热线,对接保留的省级部门热线和各类留言平台,按照“一网运行、规范管理、上下贯通、业务联动、数据共享、量化评估”原则,全天候提供高效、规范、标准的“一号通”服务,帮助群众和企业解决诉求、协助部门和地区优化服务、辅助党委和政府科学决策。