

审核验收报告

项目名称	河南省交通运输调度指挥中心河南省省级12328 热线运行管理服务项目		
甲 方	河南省交通运输调度指挥中心		
乙 方	河南成腾企业咨询有限公司		
项目负责人	任宝珠	审核时间	2026 年 10 月
审核验收内容	根据合同约定，供应商为河南省 12328 热线省中心提供以下服务： 1.提供河南省 12328 热线省中心所需的 16 个话务座席、自助语音服务、互联网专线、河南省 12328 热线系统等内容，并及时进行维护，确保全省热线系统运行稳定正常，每年系统、线路故障不得超过 1 次，每次故障处置时间不得超过 30 分钟。 2.保障河南省 12328 热线省中心 7×24 小时不间断为公众提供信息咨询、投诉举报和意见建议等服务。接听率不低于 90%，即时答复率不低于 98%，即时答复满意率不低于 98%。 3.定期撰写 12328 热线运行管理分析报告，完成周报 15 期、月报 3 期、季报 1 期，重要时节和重大活动报送专项报告。 4.按月发放热线服务人员工资，按标准缴纳五险一金，根据工作实际，及时发放值班补助。 5.根据考核机制开展考核，对话务人员的服务态度、服务能力、服务实效、遵章守纪等情况进行考核，并与绩效工资挂钩。		

	6.开展人员培训，做好日常培训：针对新员工入职、新政策出台、系统优化升级等时机，及时组织省中心工作人员开展业务培训；做好外出培训：根据上级通知要求，按时选派相关人员参加上级组织的会议和培训。 7.开展精神文明创建活动。 8.配合甲方开展宣传活动，根据工作需要和上级要求，制作相应的奖牌、宣传视频。
审核验收 意见	经审核，乙方在本阶段（2026 年 7 月至 10 月）已按照合同约定履行上述 8 项内容，阶段性验收通过。 任家珠 2026 年 10 月 19 日 朱岩 