

验收报告

项目名称	郑州市交通运输局郑州市12328热线话务服务外包项目
项目编号	郑财招标采购-2025-129
项目单位	郑州市交通运输局
验收时间	2025年11月 4 日
验收内容	本项目验收内容包括：1. 郑州市12328热线的业务咨询、投诉受理、工单转办、反馈回访、现场管理等工作。2. 每月定期提供通过其所负责渠道反映出的群众关心的热点、难点等舆情分析报告，以及热线运营情况报告。3. 每月定期对工单进行质检，并将质检情况进行分析总结，提出整改措施，定期上报给采购人。4. 每月定期向采购人上报相关运营统计数据，配合做好数据的汇总、分析、研判、上报等工作，建立突发、热点事件上报机制。5. 热线服务人员的现场管理，包括出勤考核、班次安排、内部工作分工等。6. 建立并实施常态化的培训和考核机制，包括业务人员的技能提升培训、新业务培训等。7. 建立健全内部管理和保密工作制度。8. 郑州市12328热线业务知识库的及时更新与维护。
验收意见	按照合同要求完成了服务内容，服务质量达到了招标文件要求。
验收人员	杨林 吴世进 罗伟

