第四章、服务承诺及保障措施

4.1 关于服务技术要求承诺

呼叫中心有客户关系管理经验的运营管理中，建立了 5 大类别流程体系，相关的流程多达 50 余个，并在日常的工作中得以应用。如我司中标，我司承诺，：

（1）业务办理时限。对于咨询、查询、预约、转办类事项，坐席员原则上当场办理和答复；对于反映下级法院违反立案登记制规定的来电，坐席人员根据投诉内容转相关法院相关部门处理，或建议来电人直接向承办法院反映。

（2）人工服务接通率。接通率≥95%,回复后的热线接通率达 100%。

（3）协调办理解决率。协调办理解决率达 100%（协调办理解决率=回复的交转办工单数/交转办工单总数*100%），指定专人负责 12368 诉讼服务热线工单事项转办，并负责办理事项的跟踪、催办以及 12368 诉讼服务热线事务的沟通联络（要求以线下处理为主，非必要不转办工单）。

（4）热线服务满意度。热线满意率≥95%（热线满意度=(满意+未评价)/全部通话数*100%）。

（5）集约送达:送达及时率达到100%及以上、送达成功率达到95%及以上。

（6）平台知识库：收集整理 12368 诉讼服务热线“一号通办”工作需要的