

## 服务范围、服务要求

序号	标的的名称	数量及单位	技术要求
1	12356 心理援助热线平台服务采购项目	1 项	<p>▲1. 提供数据接口，支持数据上传全国心理援助热线数据中心，支持与广西区内其他医院心理援助热线系统进行组网，能兼容连接广西 12356 平台，无需增加任何费用。</p> <p>2. 电信运营服务模块：支持全省业务接入、号码接入、共享存储、知识库、实现人员复用统一管理。</p> <p>3. CTI 计算机通讯集成模块</p> <p>CTI 计算机通讯集成系统须为成熟的、稳定、开放的系统，支持消息事件协议以利于与其他模块互联。</p> <p>话务分配具备自动呼叫分配功能，具有多种话务分配方式，通过软件实现线性排队，循环排队，按 ACD 优先级排队，按最少接答次数排队，按最大空闲时间排队，按呼叫记忆功能分配来话，能够通过数据库检索 VIP 客户，进行优先排队，支持黑名单拦截功能。</p> <p>具有丰富、灵活、友好的图形报表工具。所有报表支持导出功能，统计报表可提供按小时、天、月统计，提供按坐席、技能组，综合统计报表，提供全程通话详细记录报表等。</p> <p>屏幕弹出功能：能在业务代表的 PC 屏幕上及时显示客户信息。</p> <p>协调的语音和数据传送功能：允许语音呼叫和有关数据在业务代表之间传递。</p> <p>座席和队列（技能组）多对多关系。即一个队列可以映射多个座席，一个座席也可以服务多个队列，双方保持多对多关系，座席可以登录多个不同的队列，即可接听普通的咨询受理电话，也可以接听转入的督导专家座席。</p> <p>CTI 中间件提供全中文操作维护界面和中文操作维护手册。</p> <p>支持人工服务与自动语音服务的随时切换。</p> <p>支持多种主流数据库，例如 SQL、MySQL、Oracle。</p> <p>提供电话座席管理界面，座席人员增删改、权限管理，技能组增删改管理。</p> <p>可支持双机冗余热备份。</p>

			<p>4. IVR 语音模块</p> <p>播放语音、菜单选择、收号等功能。</p> <p>系统提供应用开发环境：图形化的流程编制工具、脚本语音控制、DLL 功能加载、人工座席控制等。</p> <p>提供在线调试工具、预编译功能及错误检查功能。</p> <p>系统支持通过代理服务器访问数据库，以保证 IVR 系统访问远程数据库、大型数据库、保密数据库时不受影响。</p> <p>可以将位于 IVR 的呼叫转接到不同的队列、座席等。</p> <p>支持留言功能。</p> <p>支持和 CTI 系统的集成，可以转接电话到人工座席，实现 IVR 与人工座席互转。并支持随路数据的交换。</p> <p>可支持双机热备份。</p> <p>5. LOG 录音模块</p> <p>自动录音。座席呼出和接听的电话将自动录音，可以通过工号及时间提取录音。</p> <p>提供完整的呼叫信息记录；包括主叫号码，被叫号码，座席员工号，呼叫方向，通话时间和通话时长等。</p> <p>在录制通话语音文件的同时同步记录呼叫信息。</p> <p>提供多种录音启动方式：摘机控制、声音控制、按键控制、主被叫号码控制，CTI 控制，客户端控制等。</p> <p>可按通道或通道分组设定启动录音条件。</p> <p>可按呼叫方向（呼入，呼出）分别设置录音启动方式。</p> <p>可以设定录音记录的保存日期，过期记录自动删除，以节约存储空间。</p> <p>提供录音存储介质可用空间报警机制。</p> <p>可以按多种查询条件（按通道，日期时间，主叫号码，被叫号码，工号等）查询或删除一条或多条录音记录。</p> <p>录音回放功能，对查询某条录音数据，可以实现录音回放。</p> <p>存储格式符合行业标准（VOX 格式或 WAV 格式），支持多硬盘自动切换/覆盖存储，无须人工操作，支持磁带机作为转存介质，可以转入或转出，支持可</p>
--	--	--	---

		<p>读写光盘作为转存介质，作为长期备份。</p> <p>可支持双机热备份。</p> <p>6. 心理危机咨询热线业务模块</p> <p>▲客户端软件必须为 B/S 架构技术，使客户端可以在浏览器上打开，无需单独安装。</p> <p>▲支持国产操作系统及国产数据库</p> <p>(1) 信息模块</p> <p>该模块记录来电者的一般信息。电话接通后该来电的咨询记录单会自动弹出，自动显示电话号码、来电地区、来电次数、咨询所用时长等信息。在咨询过程中热线咨询员收集与记录来电者的性别、年龄、职业、婚姻状况、受教育年限，既往的诊断、治疗和现在治疗情况，咨询主要问题及处理措施等。以上信息记录均设计为可选择的下拉菜单，不需要咨询员书写。咨询员需要在电脑上输入的内容是本次来电者所谈问题及具体处理方法。</p> <p>(2) 评估模块</p> <p>评估时，咨询员点击评估模块，按系统设置逐项进行评估即可。</p> <p>抑郁情绪及自杀危险评估具体条目是在《抑郁症诊断筛查量表》中有关抑郁症状筛查和前期自杀研究结果基础上制定的。抑郁评估用时约 10 分钟，评估完成后热线咨询系统会自动显示评估结果，分为：无抑郁情绪、轻度抑郁情绪和重度抑郁情绪。自杀危险程度由低到高分 7 级。同时，按 0~100 分的方式评估来电者的希望程度、痛苦程度及想死的程度。</p> <p>(3) 高危来电随访模块</p> <p>模块包括高危来电者亲友的联系方式、与亲友的联系结果，危机者本人的联系方式、姓名以及三次高危随访预约记录和随访结果具体内容记录。如果一个来电者被热线咨询员评估为高危来电，并在自杀危险评估结果一栏标明为高危来电，热线系统会自动弹出高危来电处理原则和方法提示框，以指导咨询员接听高危来电。电脑会在高危随访预约处显示为红色，提醒咨询员要做高危随访预约。在结束通话前与来电者约定随访日期和具体时间，并留下来电者方便的联系方式。高危随访共安排 3 次：24 小时、一周和一月随访。</p> <p>(4) 既往来电识别及记录模块</p>
--	--	---

		<p>对于使用同一部电话来电的来电者，热线系统会自动识别其来电号码，并显示其来电次数；如果同一个人使用不同的电话来电，咨询员询问既往来电号码并输入曾用电话栏位置，热线系统也会自动调出其用原号码咨询的信息，并累加到当前来电号码中。所以，对于反复来电者，咨询员可以点击该模块查询既往来电咨询记录，获得一些对本次来电有参考意义的信息，保持热线咨询的相对连续性，避免每次来电处理的重复性或不一致性。</p> <p>(5) 反复来电计划管理模块</p> <p>反复来电是指一个月来电超过 5 次者。咨询员要对反复来电进行登记。热线负责人查阅登记记录后，逐一听来电录音，根据来电者的情况制定有针对性的接听原则、计划和注意事项，并把这些计划添加在电脑系统中。当该来电者再次来电时系统会自动提示咨询员针对该来电者制定的具体管理计划，咨询员可按此管理计划规范统一接听处理来电，以保证不同咨询员对此来电处理方式的一致性。热线负责人随时检查咨询员对此计划的执行情况，并按需要做出及时调整。</p> <p>(6) 服务质量随访模块</p> <p>为保证向来电者提供热线咨询服务，热线每季度安排时间对咨询员的服务质量进行调查随访。在预约质量随访期间，通话时间<math>\geq 10</math>分钟的首次来电者为质量评估随访对象。在征得来电者的同意后，在其来电咨询结束前与来电者约定 7 天后的随访日期及时间段，并填写在记录单的预约栏内。每次电话随访的时间为 5~10min。每季度顺序预约 150 例随访，至少完成随访 120 例。</p> <p>心理援助热线服务质量随访评估问卷共 22 个条目，包括 4 个方面：①热线服务质量评估条目，为 1~5 等级评分，得分越高，表示服务质量越好。②评估热线干预方法对来电者的积极影响存在与否。③热线干预效果评估。④其他，包括了解来电者未去转介机构寻求帮助的原因及其认为热线对他提供的哪些干预方法有效等内容。</p> <p>(7) 转介机构模块</p> <p>模块中咨询员可以在线查阅国内各省、市的精神卫生专科机构、心理服务机构、法律咨询机构等相关信息。模块给出了各相关机构的服务范围，提供服务人员的资质、服务时间、联系方式和地点等。热线对转介机构每半年进行一</p>
--	--	---

		<p>次信息核实并对其服务质量态度做简单评估，随时更新、添减转介机构，为来电者提供便捷、可靠、专业的治疗和咨询服务机构的准确信息。</p> <p>（8）知识库管理模块</p> <p>根据咨询员的需求及常见来电类型添加与热线咨询服务相关的知识信息，如，高危来电评估和处理流程，常用自救小方法，抑郁情绪、焦虑情绪的处理要点，悲伤来电的处理原则和技巧，精神疾病患者来电接听原则与禁忌，常用精神科药物的作用与副作用等。在接听电话过程中咨询员如遇有难以处理的问题时可以点击此模块，查阅相关知识以帮助自己顺利接听热线。</p> <p>7. CMS 报表模块</p> <p>业务数量：呼入次数、呼入通话次数、未接次数、阻塞次数、排队次数、排队放弃次数等。</p> <p>系统效率：如：平均接续时间、平均语音导航时间、平均排队时间、平均应答速度等。</p> <p>业务效率：如：平均通话时间、平均事后处理时间、平均应答速度、工作速度、座席使用率等</p> <p>外线使用情况：如：可用外线数、外线占用数、呼入数、呼出数、空闲数、使用率等。</p> <p>座席使用情况：如：登录座席数、座席分机占用数、座席员占用数、排队等待数、使用率等</p> <p>IVR 使用情况：如：IVR 通道总数、占用数、呼入占用数、呼出占用数、空闲数、使用率等。</p> <p>中继线呼入统计：选定外线（单个外线、几个外线或全部外线），选定时间段的呼叫相关数据。</p> <p>座席员业务量统计：选定不同的座席员（单个或全部座席员），选定时间段内的座席员服务指标。</p> <p>业务组服务指标：选定不同的业务组，选定时间段内的业务组服务指标。这种算法是按业务组内所有成员统计的，不能处理一个人属于不同组的情况。</p> <p>座席员分组业务量统计指标：选定不同的业务组，选定时间段内的业务组服务指标。这种算法是按用户通过 IVR，选择业务组统计的，不包括其它情况，</p>
--	--	--

		<p>如直拨分机号等</p> <p>报表可以输出到 Excel 文件，也可以用趋势图表示报表。</p> <p>可以统计出在 IVR 系统的自助语音服务中，用户曾经根据语音提示做过哪些按键选择。IVR 节点访问量统计在一些 IVR 系统的自助语音服务较多的呼叫中心系统最常用，管理者可以根据 ivr 的访问量统计，清楚的了解到哪些语音服务最受用户关注，这样就可以加强对这方面的宣传。</p> <p><b>8. 系统监控和管理模块</b></p> <p>建立系统监控平台，平台具有监测、设置、消息通知、系统状态监控等功能：</p> <p>监测系统运行情况，系统每条线路状态都可以实施进行监测；</p> <p>实时监控座席各种工作状态（通话，事后处理，就绪，置忙，外呼，休息，其他工作），管理界面要便于操作和观察；包括登录的座席的名称、状态等。</p> <p>具备坐席状态显示、外线状态显示、IVR 通道状态显示、队列状态显示等功能。</p> <p>客户资料管理：包括客户基本资料、通信地址、客户类型、级别、分类、邮件、电话等基本属性。</p> <p>系统菜单配置管理。能够配置座席系统中菜单功能的权限，让不同权限的人使用不同的菜单项。</p> <p>系统角色管理。具有不同工作性质的座席或者使用者定义，能够定义到不同的人员角色，例如座席、督导等角色。</p> <p>权限管理。不同系统角色能够对应不同的系统操作权限。权限分为管理组、督导组、业务组三组。</p> <p><b>▲9. 微信服务接入模块</b></p> <p>患者关注微信服务号，咨询者能够与坐席之间进行心理咨询服务，咨询者能够通过文字咨询师进行交互，并进行在线心理测评。在会话期间，用户能够发送表情、发送文件、会话记录保存在本地。</p> <p><b>▲10. 咨询辅助系统（含疫情心理干预知识库模块）</b></p> <p>提供坐席思路引导、标准化作业完成情况、上次咨询结果、上次希望程度、痛苦程度、想死程度等，为咨询师提供参考。</p>
--	--	--

			<p>并提供关键词标注、相关知识点推荐以及搜索功能。</p> <p>11. 监控大屏幕驾驶舱系统</p> <p>出于热线综合运营考虑，需要系统支持大屏幕监控功能，功能点包括但不限于：来电主要问题、性别比例、来源渠道、既往病史、职业比例、婚姻状况等。</p> <p>▲12. 考试培训模块</p> <p>支持试卷题库管理、试卷模板管理、考试及成绩查询、阅卷及考试申诉等功能，通过新增若干份不同随机试卷模板，可以实现一次考试中通过一套模板生成若干份不同的随机试卷。试卷在考试时系统自动生成，并且每位考生的试卷均不相同。考生根据不同场景在线答题，用于热线系统测评上岗坐席员工。</p> <p>13. 心理数据分析系统提供心理援助数据采集分析，根据患者的年龄、职业、治疗效果等多维度的患者信息资料进行分析，给治疗方案提供数据支持，分析患者病情趋势，支持课题专用数据分析。</p>
--	--	--	---