**宁东能源化工基地管委会政务服务中心12345热线服务平台话务员项目**

**比**

**选**

**文**

**件**

**采 购 人：宁东能源化工基地管委会政务服务中心**

**日 期**：**2023年12月**

**目 录**

**[第一章 比选公告......................................2](#_Toc23694)**

**[第二章 比选资料表....................................4](#_Toc23809)**

**[第三章 采购需求......................................6](#_Toc31394)**

**[第四章 比选办法及比选细则............................8](#_Toc9193)**

**[第五章 参选文件格式.................................12](#_Toc24717)**

1. **比选公告**

## 宁东能源化工基地管委会政务服务中心12345热线

## 服务平台话务员项目比选公告

为进一步提升政务服务水平，持续满足宁东12345便民服务工作需要，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，按照公开、平等、竞争、择优的原则，决定对宁东政务服务中心12345热线服务平台话务员项目通过公开比选的方式确定供应商，现将相关事宜公告如下：

一、项目概况

项目名称：宁东政务服务中心12345热线服务平台话务员项目

采购单位：宁东能源化工基地管委会政务服务中心

项目地点：灵武市宁东镇企业总部大楼D座宁东政务服务中心

二、参选人资格要求

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）参选人具有独立法人资格：

1.法定代表人身份证明（委托授权的提供法定代表人授权委托书、被授权人身份证明）；

2.法定代表人（或被授权人）2023年5月至今连续三个月社保证明；

3.营业执照或单位法人登记证书；

4.具备劳务派遣经营许可证和人力资源服务许可证；

5.“信用中国”和“中国政府采购网”查询参与项目的供应商不存在不良信用记录证明；

6.提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺书以及无不良信用记录承诺书。

三、比选报名

凡有意参选者，请于2023年12月10日下午17:00前将“参选人资格要求的1至6资料”放在同一个word后转成PDF版发送至邮箱2067651872@qq.com进行报名（命名为：单位全称-宁东12345项目报名资料），逾期报名的视为无效参选。

四、递交参选文件截止时间

2023年12月12日下午14:00

五、比选地点

灵武市宁东镇企业总部大楼D座宁东政务服务中心三楼会议室

六、参选须知

凡报名成功的参选单位，请于2023年12月12日下午14:00前携带参选文件及相关资料至灵武市宁东镇企业总部大楼D座宁东政务服务中心三楼递交参选资料，未报名单位的参选资料以及逾期送达或未送达指定地点的参选资料，采购方将视为放弃参选资格，拒收参选资料。

联系人：罗安安 电话：0951-3093316

附件：宁东政务服务中心12345热线服务平台话务员项目比选文件

              宁东能源化工基地管委会政务服务中心

                         2023年12月5日

1. **[比选资](#_top)****[料表](#_top)**

本表内容是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内 容 |
| 1 | 项目名称：宁东政务服务中心12345热线服务平台话务员项目 |
| 2 | 采购单位：宁东能源化工基地管委会政务服务中心  地 址：灵武市宁东镇企业总部大楼D座宁东政务服务中心  联 系 人：罗安安  电 话：0951-3093316 |
| 3 | 合格的供应商必须满足资格审查的条件，否则采购人有权予以废标。 |
| 4 | 参选费用：供应商自行承担所有参与比选的全部费用。 |
| 5 | 参选响应文件：正本1份，副本4份。 |
| 6 | 对于参选响应文件，其正本应单独用一个牢固的封套密封，所有副本用另一个单独的封套密封，并且在每个封套上分别显著标明“正本”或“副本”字样。  密封的意思是供应商对包封的封口封缝牢固粘接并加盖单位公章及法定代表人印鉴或授权委托人印鉴，并加盖具有“密封”二字的密封章或“密封条”。 |
| 7 | 为了资料审核及成果文件备案存档的需要，响应文件采用胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。 |
| 8 | 参选报价：采购人不接受有任何选择的报价 |
| 9 | 比选货币：人民币 |
| 10 | 参选响应文件递交时间：2023年12月12日下午14:00前  参选响应文件递交地点：灵武市宁东镇企业总部大楼D座宁东政务服务中心三楼会议室 |
| 11 | 评委人员：5人  监督人员：2人 |
| 12 | 评分办法：综合评分法 |
| 13 | 资格审查证明文件：  1.法定代表人身份证明（委托授权的提供法定代表人授权委托书、被授权人身份证），身份证复印件1份；  2.法定代表人（或被授权人）2023年5月至今连续三个月社保证明1份；  3.营业执照或单位法人登记证书复印件1份；  4.劳务派遣经营许可证和人力资源服务许可证复印件各1份；  5.“信用中国”和“中国政府采购网”查询参与项目的供应商不存在不良信用记录各1份；  6.提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺书以及无不良信用记录承诺书各1份。  **注：以上证明文件加盖单位公章并放置参选文件相应位置，且在比选当天准备一份单独携带，进行资格审查备用，不符合要求的资格审查不予通过。** |
| 15 | **服务期：自合同签订之日起3年。** |
| 16 | 预算金额：伍拾壹万伍仟元整（￥515000.00元）  **注：参选单位所报的参选价格必须与预算金额一致，高于或低于预算价格的视为不响应比选文件要求，按无效参选处理。** |
| 17 | 本项目将通过比选确定一家单位，承担宁东政务服务中心12345热线服务平台话务员项目实施工作。 |

1. **采购需求**

**一、采购概述**

宁东12345便民服务平台目前设在宁东政务服务大厅二楼便民服务区，主要负责宁东12345便民服务平台整体运行，对便民中心受理事项进行派发、转办、协调督办，制定便民服务中心事项督办及考核管理办法，定期对各部门（单位）事项的承接、办理、督办等进行考核通报，建设与更新宁东便民服务中心综合服务信息库；组织开展业务培训；开展大厅信息咨询、政策解答、帮办代办等工作。

1. **服务外包人员任职资格要求**

（1）须配备5人进行电话热线的接打

(2) 大学本科及以上学历，专业不限；

(3) 能适应轮班工作制；

（4）学习能力强，能熟练掌握服务流程与相关规定；

（5）普通话标准，具有良好的言语理解与表达能力；

（6）形象气质佳，受过专业的培训;亲和力强，具有良好沟通协调能力；

**三、管理方面的需求**

（1）由中选方负责与服务外包人员签订劳动合同，确立劳动关系；

（2）由中选方负责服务外包人员的招聘、培训、考勤、绩效、薪酬福利管理、社保缴纳及个税代扣代缴等；

（3）由中选方负责处理服务外包人员提出的劳动争议、劳动仲裁、诉讼纠纷等事宜；

（4）由中选方负责服务外包人员的档案管理、专业技术人员的职称申报、评定等；

（5）由中选方负责服务外包人员的团队建设与日常管理。

**四、服务质量方面的需求**

（1）外包服务人员由中选方负责招聘、推荐、派遣、招聘工作中标方独立完成，采购方监督招聘过程，审核、选择、接收外包服务人员，外包服务人员须经采购方综合面谈审核合格后方可聘用。

（2）确定服务人员数量、名单后，中选方应确保在5个工作日内办理完毕劳动合同签订手续等。

（3）中选方应确保及时、准确、妥善的处理派遣员工的薪酬管理、社保办理、个税代缴工作，避免发生劳动仲裁、诉讼事件。

（4）中选方应确保及时、准确、妥善的处理服务外包人员的档案管理等工作。

（5）中选方应确保和谐、稳妥的处理服务外包人员的劳动仲裁、劳动诉讼及人事仲裁事件。

（6）中选方应服从采购方的日常管理，接受采购方的日常监督、检查等工作，保障业务正常进行。

# **注：预算金额含外包服务人员人工工资、社保、伙食费、服装费、服务费、税费等所有费用，项目周期内，若实际人员数量与项目计划人员数量有出入，按实际人员数量拨付项目金额，工作中因人员请假等各种原因造成工作运行不畅时，中选人应提前安排顶岗人员，确保工作顺利运行，详细人员岗位划分以采购人与中选人签订合同为准。**

**第四章 比选方法及比选细则**

## 总则

1.1采购人根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等有关法律、法规及规章，结合本比选项目实际情况，制定比选办法（以下简称“本办法”）。

1.2比选工作由采购人代表组建的比选委员会承担。

1.3比选原则

1.3.1公平、公正、科学、合理原则；

1.3.2反不正当竞争原则；

## 二、比选内容与程序

2.1内容包括：对比选文件响应程度、企业信誉及实力、服务方案等有关内容进行评定。

2.2参选人属下列情况之一的，视为无效：

2.2.1凡比选的内容属实质性不符合比选文件的要求，比选委员会按规定予以拒绝的或参选人的参选报价经比选委员会审查认为不符合要求的；

2.2.2设计方案明显不符合要求的，或不能满足功能实现的；

2.2.3参选人的行为违反本办法有关规定的。

2.3比选委员会对参选文件中的内容有疑问的部分，可以向参选人质询，要求参选人做出澄清，但不得对参选文件做实质性修改。质询工作应当由全体评委参加。对于实质性不符合比选文件的，比选委员会有权予以拒绝。

2.4比选委员会按照本办法，对参选人的参选文件进行独立打分，计算出评委打分的平均数，即为参选人的得分。依据参选人得分多少确定其排名次序及最终中选人。

2.5若发生并列第一名的情况，由相关参选代表人对项目进行最后陈述，比选委员会根据现场陈述情况确定最终中选人。

## 三、评分分值说明

3.1评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

## 四、评分标准

**4.1比选采用综合评分法。**比选评审总分为100分。

**4.2 比选应遵循的程序**

（一）比选委员会根据比选文件规定的比选标准和方法，对参选文件系统地进行初步评审和比较，确定不合格参选人和进入详细评审阶段的参选人。

4.1.1、资格性检查是比选委员会根据法律法规和比选文件的规定，对参选文件的资格证明文件等进行审查，以确定参选人是否具备参选资格。比选委员会认定资格性、符合性检查不合格，确定为不合格参选人。

4.1.2、符合性检查：依据比选文件的规定，从参选文件的有效性、完整性和参选文件的响应程度进行审查，以确定是否对比选文件的实质性要求做出响应。比选委员会认定符合性检查合格，确定可以进入下一步评审的参选人。

（二）比较与评价：按比选文件中规定的比选方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的参选文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**4.3评分标准**

本次比选采用综合评分法。比选委员会对满足比选文件实质性要求的参选文件进行打分，并按得分由高到低顺序推荐中选候选人。综合评分相等时，由相关参选代表人对项目进行最后陈述，比选委员会根据现场陈述情况确定最终中选人。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **评分标准** |
| 1 | 运营管理 （20分） | 包括但不限于服务内容、服务流程、服务监管、服务报告及协调机制等。分拣参选人方案综合比较方案内容全面性、适用性等进行打分：  运行服务方案系统全得20分；  运行服务方案基本可行得13分；  运行服务方案一般得7分；  无运行方案不得分。 |
| 2 | 现场管理方案  （15分） | 包括但不限于话务现场管理制度、现场环境管理规范，各类附属设施使用管理制度，应急管理规范，根据参选人管理制度综合比较打分，包括现场管理制度全面、内容丰富且适用于本项目。  现场各类管理制度全面且适用于本项目得15分；  现场各类管理制度合理可行得10分；  现场各类管理制度内容不全得5分；  无现场各类管理制度得0分。 |
| 3 | 人员管理方案  （15分） | 包括但不限于呼叫中心现场人员组织架构，工作岗位职责，制定岗位工作说明书、请休假制度、排班制度、分级管理制度、绩效考评制度、惩奖管理办法、待岗辞退管理管理办法等。根据参选人管理制度综合比较打分。  人员管理制度全面且适用于本项目得15分；  人员管理制度合理可行得10分；  人员管理制度内容不全得5分；  无人员管理制度不得分。 |
| 4 | 工作服务规范  （15分） | 包括但不限于热线服务规范、用语规范、应答流程规范、质检规范、知识库管理规范等。根据参选人制定的工作规范综合比较打分。  工作规范全面且适用于本项目得15分；  工作规范合理可行得10分；  工作规范内容不全得5分；  无工作规范不得分。 |
| 5 | 应急保障方案  （15分） | 参选人能够结合热线运行情况制定话务服务应急保障措施，制定合理有效的应急保障方案，建立有效的应急联动机制，确保再话务高峰期及时响应来电市民的咨询需求。根据参选人所提供的应急保障方案的针对性、完整性、合理性、可行性进行评分。  应急保障方案全面且试用于本项目得15分；  应急保障方案合理可行得10分；  应急保障方案内容不全得5分；  无应急保障方案不得分。 |
| 6 | 保密制度（10分） | 根据本项目实际情况，参选人应有严格的保密制度和执行措施。  保密制度全面且适用于本项目得10分；  保密制度合理可行得7分；  保密制度不全得4分；  无保密制度不得分。 |
| 7 | 人员培训方案  （10分） | 参选人针对本项目实际情况制定全面的培训方案、培训安排要覆盖全面，具有丰富的知识储备。根据方案综合比较打分。  方案全面、适用性强得10分；  人员培训方案合理可行得7分；  人员培训内容不全得4分；  无人员培训方案不得分。 |

**第五章 参选文件格式**

**（项目名称）**

**参选响应文件**

**参选单位（盖章）： （单位名称）**

**日 期： 年 月 日**

**目 录**

**一、参选报价函**

**二、参选单位基本情况表**

**三、项目负责人基本情况表**

**四、项目负责人业绩**

**五、项目实施方案**

**六、资格审查相关资料**

**一、参选报价函**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 参选报价 | 比选报价：（大写）  （小写） |
| 项目负责人 |  |
| 服务期 |  |
| 备注 |  |

参选单位： （全称、签章）

地 址：

法定代表人或授权委托人： （签字）

日 期： 年 月 日

### 二、参选单位基本情况表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参选单位全称 |  | | |
| 主要业务范围 |  | | |
| 法定代表人名称 |  | 职 务 |  |
| 参选单位地址 |  | 邮政编码 |  |
| 电 话 |  | 传 真 |  |
| 成立日期 |  | 现有职  工人数 |  |
| 等级资质证书 | 等级： 证书号： | | |
| 质量管理体系证书 | 等级： 证书号： | | |
| 参选单位组织机构简介： | | | |

参选单位： （单位全称） （盖章）

日期： 年 月 日

### 三、项目负责人基本情况表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | | 性别 |  | 出生  日期 | | 年 月 日 |
| 毕业院校及 专业 |  | | | | 毕业  时间 | | 年 月 日 |
| 从事本专业 时间 |  | | | | 为申请人服务 时间 | |  |
| 执业注册 |  | | | | 职称 | |  |
| 在本项目中 担任任务 |  | | | | | | |
| 本人  主要  设计  成果 | 1 | 项目名称及规模 | | | 完成年月 | 在该项目中任何职 | |
| 2 |  | | |  |  | |
| 3 |  | | |  |  | |
| 4 |  | | |  |  | |
| 5 |  | | |  |  | |
| 6 |  | | |  |  | |
| 本人  主要  获奖  情况 |  | | | | | | |
| 其它需  补充的情况 |  | | | | | | |

参选单位： （单位全称） （盖章）

项目负责人： （签字或盖章）

日期： 年 月 日

**四、项目负责人相关业绩**

**（附中标通知书或合同扫描件加盖单位公章）**

**五、服务方案**

**六、资格审查相关资料**

### 1.1法定代表人资格证明

单位名称：

地 址：

姓 名： 性别： 职务：

身份证号码：

系 的法定代表人。为 项目，签署上述比选文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

比选单位：（盖章）

日期： 年 月 日

**附：法定代表人身份证复印件**

### 1.2法定代表人授权委托书

本人作为 (比选单位名称) 的法定代表人，在此授权我公司的 ，其身份证明号码： ，作为我的合法的授权代表，以我的名义并代表我公司全权处理 项目比选的各项事宜。

本授权书期限自 年 月 日起至 年 月 日止。

在此授权范围和期限内，被授权人所实施的行为具有法律效力，授权人予以认可。

授权代表无权转让委托权，特此委托。

授权代表： （签章） 性别： 年龄：

身份证号码： 职务：

比选单位： （单位全称）（盖章）

法定代表人： （签字或盖章）

授权委托日期： 年 月 日

**附：法人身份证和授权委托人身份证复印件**

### 2.法定代表人（或被授权人）社保证明

**3.营业执照或单位法人登记证书**

**4.劳务派遣经营许可证和人力资源服务许可证**

**5.“信用中国”和“中国政府采购网”信用证明**

## **6.1参加政府采购活动前3年内在经营活动中**

## **没有重大违法记录的承诺书**

致：（采购人）

我单位参与（项目名称）项目的政府采购活动，现承诺如下：

我单位符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

若我单位以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

承诺参选人（全称并加盖公章）：

单位负责人或授权代表（签字）：

日期：

## **6.2无不良信用记录承诺函**

采购人名称：

我单位 （参选人名称）郑重承诺：

1、我方保证没有处于被责令停业，经营资格被取消，财产被接管、冻结，破产状态；

2、未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

我单位承诺所提供信息真实有效，若有虚假一经查实，愿意承担法律责任，并承担由此造成的损失。

特此承诺。

投标人（公章）：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：