

采购需求

(服务类)

采购项目名称：**2024年消费纠纷调解第三方服务项目(二次)**

采购项目编号：**N5101062024000022**

成都市金牛区市场监督管理局

四川中泽盛世招标代理有限公司共同编制

磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

3.1、采购项目概况

本项目为成都市金牛区市场监督管理局消费纠纷调解外包服务采购项目,为进一步提高成都市金牛区市场监督管理局网络理政和 12315 网络平台办理的能力和水平,提高消费者投诉处理办结率和满意率,切实解决消费者的合理诉求,保护消费者的合法权益。根据国家市场监督管理总局令第 20 号《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、“成都市市场监督管理局关于委托消费者协会或依法成立的其他调解组织代为调解消费投诉的指导意见(成市监发[2020]113号)”及成都市幸福美好生活十大工程工作《生活成本竞争力提升工程实施方案》(2021-2025)文件精神“强化消费者权益保护,试点第三方机构参与消费纠纷调处,实现消费纠纷解决渠道多元化”。结合成都市金牛区市场监督管理局消费者投诉的实际情况,拟通过购买第三方服务外包的方式采购一家供应商提供服务。

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额(元): 540,000.00

采购包最高限价(元): 540,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额(元)	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	2024 年消费纠纷调解第三方服务采购项目	1.00	540,000.00	项	租赁和商务服务业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：2024 年消费纠纷调解第三方服务采购项目

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	<p>★（一）服务内容： 市长公开电话 12345 平台、全国 12315 互联网平台等具有相同效力平台的投诉受理、分流分派、处理回复等辅助工作：</p> <p>1、市长公开电话 12345 平台：每天及时受理该平台的消费者投诉工单，并在五个工作日内有初步处理结果，对未在规定时间内办理完成的工单，申请延期。成都市市场监管局转办的工单为“网络理政平台”工单，办理时间在三个工作日内，具体办理时限以工单内容为准。处理结果直接在平台回复，审核后提交上级部门。不属于本区域或者不是市场监督管理部门受理的投诉（举报）直接在平台上退回上级部门。</p> <p>2、全国 12315 互联网平台：办理时限为五个工作日内初查回复，四十五个工作日内办结。若不是市场监督管理部门受理范围或者区域不属于本辖区的，电话告知投诉人向其他部门或者属地市场监督管理部门投诉。</p> <p>★（二）投诉工单的录入：</p> <p>1、对处理完结的市长公开电话 12345 平台工单全部要录入全国“12315”互联网平台。</p> <p>★（三）其它服务要求：</p> <p>1、消费者投诉要 3</p>

		<p>个工作日内受理、分发及回复,未在规定时间内办理完成的工单,要于当日申请延期。</p> <p>2、处理消费者投诉过程中,一定要在规定时间内联系投诉人和被投诉人双方,并做好相关记录,留有痕迹。处理完后一定要电话告知投诉人处理结果,并按规定的回复模版如实回复处理结果内容。</p> <p>3、工单录入的数据项要完整准确,成都市市场监管局定期要查验数据录入情况并纳入年终考核。</p> <p>4、受理投诉不能存在积压和超期件,每月末要对受理及处理情况进行考核,办结率达100%,满意率达95%以上,若考核未通过采购人有权单方面终止采购合同。</p> <p>5、每月针对各渠道消费投诉情况进行数据汇总,每季度、半年、年度对消费投诉情况形成分析报告。</p> <p>6、驻点服务:供应商应承诺提供不低于8人(要求专科及以上学历,年龄不高于35岁)常驻成都市金牛区市场监督管理局辖区配合我局现有人员开展工作,驻点服务人员工作时间为工作日9:00-12:00,13:00-17:00,特殊情况除外(采购人提前告知供应商,并经双方同意),采购人提供办公场所及必要设施设备外,其他均</p>
--	--	--

		<p>有供应商自行提供。</p> <p>7、保密要求：供应商应对项目实施过程及实施过程中获取的所有相关数据、信息、企业资料、研究成果等材料保密，未经采购人书面允许，不得以任何形式传播或泄露相关信息。</p> <p>8、人员要求：供应商负责对委派人员进行培训，委派人员需具有相关工作经验，上岗后能够立即开展工作。</p>
	2	<p>(四) 实施方案</p> <p>1、本项目技术复杂、专业要求程度高，为保障项目顺利实施，供应商应为本项目配置具备专业能力的技术人才。</p> <p>2、为保障项目执行期内，服务高效，双方能够有效的沟通，供应商结合自身实力及项目实施要求编制针对性的实施方案以及人员配备方案，实施方案包含以下内容：①项目背景分析(至少包含项目背景调查、目标分析、配套技术目标分析等)、②对项目重点难点的分析应对、关键点的把握(至少包含本项目重难点列举、本项目重难点涉及范围、针对本项目重难点的应对关措施等)、③项目现场情况了解及分析(至少包含现场情况了解流程及方案)。人员配备方案包含以下内容：①员工管理制度、②考勤制度、③安全培训制度、④突发事件应急预案(至少包含事故预警措施、事故</p>

		应对措施等)。
--	--	---------

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

详见服务要求

3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

详见服务要求

3.2.5 其他要求

采购包 1:

详见服务要求

3.3、商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 365 日

3.3.2 服务地点

采购包 1:

成都市金牛区采购人辖区内

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

（1）技术履约内容及标准：按国家有关规定以及本项目采购文件的质量要求和技术指标、投标人的响应文件及承诺与本合同约定标准进行技术履约验收。（2）商务履约内容及标准：按照采购文件商务要求及投标人响应内容进行商务履约验收。（3）其他未尽事宜将按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库(2016) 205 号)、《政府采购需求管理办法》(财库(2021) 22 号)的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容进行验收。

3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

3.3.5 支付约定

采购包 1: 付款条件说明: 采购人按季度支付, 在收到供应商提供的发票及相关支付凭证材料后, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 采购人按季度支付, 在收到供应商提供的发票及相关支付凭证材料后, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 采购人按季度支付, 在收到供应商提供的发票及相关支付凭证材料后, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 采购人按季度支付, 在收到供应商提供的发票及相关支付凭证材料后, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1:

(1) 违约责任条款: 1.如因成交供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害, 包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等, 成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。2.成交供应商提供的服务不符合采购文件、响应文件或本合同规定的, 每出现一次违约(合同涉及“日期”和“天数”的, 每逾期一天或少一天, 视为一次违约), 供应商须向采购人支付本合同总价 1%的违约金并且按采购人要求进行整改, 出现违约 3 次以上或未按采购人要求整改的, 采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已收取的费用。3.采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的, 则每日按未付款金额的 5%向供应商偿付违约金, 但累计违约金总额不超过未付款总额的 1%。(2) 争议管辖: 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端, 双方应通过友好协商解决, 经协商在 30 天内不能达成协议时, 向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼, 诉讼产生相应的费用应由败诉方负担。在法院审理和仲裁期间, 除有争议部分外, 本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

3.4 其他要求

无