

采购需求

(服务类)

采购项目名称：**2024年消费投诉服务专项项目**

采购项目编号：**N5101082024000053**

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

本项目为成都市成华区市场监督管理局 2024 年消费投诉服务专项项目，共 1 个包

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): 2,300,000.00

采购包最高限价(元): 2,300,000.00

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 投诉服务专 项	1.00	2,300,000.00	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 年消费投诉服务专项

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	<p>(一) 具体工作内容</p> <ol style="list-style-type: none">市长公开电话 12345 平台、全国 12315 平台、问政四川、麻辣社区等渠道(下文统称全渠道)投诉的受理、分发、回复、审核, 和各相关部门、局内部各科所队投诉处理的协调。全渠道投诉的处理, 通过电话调解、现场调解、云调解三种方式进行。全渠道投诉的分类、归纳、统计, 每天对投诉进行分类、归纳、统计, 便于消费投诉公示等其他工作的开展和形成工作总结。完成工作总结: 根据统计的投诉情况定期每周、每月、每季度、半年、全年形成分析报告, 分析报告主要包括消费投诉举报区域分析、12315 平台效能数据分析、热点企业和类别分析等内容。紧急件的处理: 在非工作时间, 工作人员对网络理政办或者市局派发的紧急件进行处理, 按照加班要求对工作人员进行轮流安排。

6. 在处理日常投诉中，建立监测预警消费风险的机制，对可能形成不稳定社会因素的投诉及时抄告相关部门和上报区政府。

7. 群体事件的处置：遇到重大群体消费投诉，及时参与处置。

8. 负责及开展全国 12315 互联网平台的“云调解”工作，12315 平台 2024 年消费投诉量约 1.8 万。

9. 配合做好“消费维权服务站”的建站实地考察工作，和已建消费维权服务站的日常培训、消费维权问题解疑工作。

10. 配合做好每季度重点企业行政约谈和消费投诉信息公示工作。

11. 其他临时交办的其他工作进行处理。

（二）工作要求

1. 依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定及时受理、分发、处理及回复全国 12315 平台的投诉，市长公开电话 12345 平台的投诉按照《贯彻落实〈成都市 12345 热线平台工作办法〉的工作实施细则》的规定，一般事项 4 个工作日，紧急事项 3 日内进行回复；未在规定时间内办理完成的工单，要及时申请延期，不能出现超期的情况。

2. 处理投诉过程中，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。处理完结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。

3. 每日统计数据要实事求是，全国 12315 平台的工单要根据相关要求完整准确录入数据项。

（三）保密要求

1. “保密信息”是指采购人及其代表直接或间接提供给供应商及其代表与采购人相关的、及其供应商在履行合同过程中知悉的一切保密信息及资料。

2. 供应商及其工作人员对于保密信息应采取必要的、恰当的措施，若供应商需要公司以外的人员协助工作，经采购人同意后，应向其提示保密信息的保密性和应承担的义务，并保证上述人员同意接受本协议条款的约束。供应商保证除了工作需要交流使用此种保密信息外，未经采购人事先书面许可，不得以任何方式（包括但不限于口头、书面，或者使用电子文档、音像资料、磁盘/光盘、通信网络等介质）向任何第三方，包括个人、公司、其他经济组织等提供保密信息。否则应当承担违约责任。

3. 合同保密条款不受政府采购合同服务期限影响，政府采购合同解除或失效之后保密条款仍然有效。

（四）具体要求

1. 供应商需根据本项目提供不少于 30 名专职工作人员，保障工作的具体开展。有足够的储备人员，在采购人需求时，供应商保证工作人员的及时增补及员工岗位的调动。当人员因产假、病假等特殊原因离岗时，及时进行补充，保证团队的稳定性。采购人有权要求调整不满足服务要求的人员，供应商应按采购人要求及时予以调整。

2. 供应商按照采购人的工作机制、流程、标准化要求，做好人员的日常管理工作。承担开展服务方面的基本条件（员工队伍、专业能

力等），开展主要包括人员招聘、团队建设、培训、考核、后备人员的储备等工作。

3. 供应商聘请的履行本合同约定义务的人员，由供应商与其签订劳动合同、建立劳动关系，按时发放工资，并负责人员的培训教育工作。采购人不具体管理此类人员，也不对其安全等问题负责，与该类人员不存在劳动关系；

4. 供应商需按采购人要求，结合采购人的需求制定培训体系，供应商在履约期限内每年对本项目工作人员进行业务学习或者案例讨论至少 3 次，提升供应商员工基本技能，提升整个运营团队的服务水平，为市民提供优质服务。

5. 供应商应当遵守国家有关消防、安全、生产操作、劳动保护等方面的规定，并根据自身实际情况和项目履约实际情况，购买涉及上述履约风险的对应保险，保险金额以抵消可能发生的事故因其发生所造成的财产、人身损失承担赔偿责任保险金责任，维护保险标的的安全。

(五) 其他要求

1. 工作人员的办公工位、电话和办公设备由成华区市场监督管理局提供。

2. 至少建立一支协助处理相关领域消费纠纷的专家团队。

3. 考核标准

考核项目	考核指标	考核内容	考核分值(分)	得分(分)
服务质量及业务效率	劳动合同签订及归档	及时签订劳动合同(含新签,续约等,7日之内签订完成)劳动合同及时归档,并建立台帐(15日之内归档、建账)采购人对签订及归档情况满意得10分,较满意得6分,一般满意得2分,不满意得0分。	10	
日常服务满意度	员工满意度	对项目服务人员提出需求及时反馈并通过合理渠道妥善解决,员工满意得10分,较满意得6分,一般满意得2分,不满意得0分。	10	
	单位满意度	采购人根据供应商日常工作的满意度,满意得10分,较满意得7分,一般满意得5分,不满意得0分。	10	
	响应速度	对采购人反应问题及潜在苗头、在24小时内做出回应并提出有效提出解决办法或规章制度得15分,未在规定时间内做出回应提出解决办法或规章制度扣5分,超过规定时间2倍扣10分,未提出解决办法或规章制度扣15分,扣完为止。	15	
	组织协调能力和工作态度	按采购人实际需要开展工作,每季度供应商内部进行总结归纳并将总结归纳发现、解决各项潜在问题,	15	

			在 24 小时内做出回应并提出有效解决办法或规章制度得 15 分，组织协调有延迟扣 1 分，组织协调有缺陷扣 2.5 分缺陷部分采购人通知后未整改导致造成不良反应或后果的扣 5 分，扣完为止。		
		责任意识	拟派人员管理、及时定期与采购人相关部门沟通、协商，制定相应的管理办法、解决办法，满意得 15 分，较满意得 10 分，一般满意得 6 分，不满意得 C 分。	15	
		工作态度	对待采购人，积极支持工作，不散漫、不回避、不拖延。满意得 15 分，较满意得 10 分，一般得 6 分，不满意得 0 分。	15	
		工作改进	1. 不犯低级错误；2. 不犯重复错误；3. 向各项工作的修订次数不超过 3 次，年方相关部门对于工作改进情况满意得 10 分，较满意得 5 分，一般得 1 分，不满意得 0 分。	10	
		总得分			
		<p>4. 考核结果的运用</p> <p>具体考核由采购人牵头。考核在服务期开始后第 6 个月及届满前 1 个月开展，就供应商的服务质量及业务效率、日常服务满意度、组织能力和工作态度进行联合考评，考核结果将作为采购人判断供应商是否履职到位主要依据。考核实行评分制，采购人应以供应商平时履职的工作为依据，按照考核评分的内容逐项对供应商进行考核评分。考核满分为 100 分，采取根据自身情况对供应商进行独立评分，加权汇总每项评分因素的得分，得出每个有效评审人的总分评分，取平均分值为最终考核分，考核完毕后考评分数作为合同执行的依据，考核得分 80 分以下的，视为违约（合同中双方约定），供应商不具备履行合同的技术及能力，采购人有权解除合同，全额扣除剩余未支付的服务费。</p>			
★	2	<p>1. 其它要求：合同执行期内，完成成华区市场监督管理局全渠道消费投诉的受理、处理、回复、审核工作，具体办理量以当年实际投诉量为准，全国 12315 平台按时办结率为 100%，这两个指标为约束性条件。</p> <p>2. 服务期限：合同签订之日起 1095 天；合同 1 年 1 签，成交供应商服务期间因违反合同约定或考核不合格，采购人有权不续签合同。</p> <p>3. 本项目预算金额为 230.00 万元/年，响应报价为每年完成消费投诉服务的费用。</p>			

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

按项目实施情况及采购人需求，配备人员

3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

按项目实施情况及采购人需求，配备设施设备

3.2.5 其他要求

采购包 1:

无

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 1095 日

3.3.2 服务地点

采购包 1:

成都市成华区市场监督管理局（甲方指定地点）

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

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）的规定进行验收。验收标准：按国家有关规定、采购文件的技术服务要求、供应商的响应文件以及合同约定标准进行验收。

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：合同签订之后，达到付款条件起 12 日内，支付合同总金额的 50.00%。

采购包 1: 付款条件说明：项目进行 6 个月根据合同执行情况进行考核后，达到付款条件起 12 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1: 付款条件说明：合同执行完毕后，根据合同执行情况进行考核后，达到付款条件起 12 日内，支付合同总金额的 10.00%。

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1:

如因供应商在履行过程中的疏忽、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、评估费、鉴定费、律师费、差旅费、调查取证费、诉讼或仲裁费、财产保全或证据保全费及由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均

应承担全部的赔偿责任。合同履行过程中发生的任何财产损失和人员伤亡事故，全由供应商自行承担，与采购方无关。

3.4 其他要求

供应商为本项目制定项目方案： 1.项目实施方案，包括但不限于①项目需求分析（根据供应商对本项目的理解，结合服务内容，对重难点进行分析）；②服务流程、目标；③服务保证措施（包括但不限于：调解方式、沟通协调手段）；④风险防控服务方案；⑤人员培训方案、职责分工；⑥质量管理与服务指标（包括但不限于：数据统计报送、录入、维护）；⑦应急处理方案（包括但不限于：人员临时增减、任务量突增应对、舆论应对）。 2.质量保障措施，包括但不限于①保密措施；②质量保障措施；③员工管理制度；④投诉处理进度控制措施。