

第三章 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

本项目为成都高新技术产业开发区市场监督管理局关于委托第三方调解消费投诉和物价投诉工作的项目，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）：3,050,000.00

采购包最高限价（元）：3,050,000.00

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	是否涉及及采购进口产品	是否涉及及采购节能产品	是否涉及及采购环境标志产品
1	成都高新技术产业开发区市场监督管理局关于委托第三方调解消费投诉和物价投诉工作的项目	1.00	3,050,000.00	项	其他未列明行业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：

标的名称：成都高新技术产业开发区市场监督管理局关于委托第三方调解消费投诉和物价投诉工作的项目

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	一、项目概况 本项目预计开展的消费投诉和物价投诉的受理、处理、回复、审核110000件左右（含信访人民来信件3000件、现场调解500件），办结率100%，调解成功率77%，开展消费宣传活动（含消费体察、消费教育等活动）预计3次，对辖区市场监管所或企业开展工作培训预计6次，培训消费纠纷调解人才预计50人次。

★	2	<p>二、具体工作内容</p> <p>工作内容分电话调解组、现场调解组、信访综合组、政企联络组、宣传教育组五个组的板块。</p> <p>(一) 分组及工作内容</p> <p>1.电话调解组</p> <p>负责投诉的签收、处理、回复、审核、统计、催办和各街道市场监管所、各相关部门、局内部各处(队)投诉处理的协调;负责消费投诉的地址核查工作及向市场秩序处递交经营异常名录资料。</p> <p>2.现场调解组</p> <p>负责接待到市场监管局现场的咨询和投诉处理;负责电话调解组移送需要现场调解的投诉;负责使用在线调解平台进行三方视频调解工作。</p> <p>3.信访综合组</p> <p>负责信访、人民网、信件投诉的签收、处理、回复、审核和统计工作;负责接听对外公示电话的咨询和投诉记录。</p> <p>4.政企联络组</p> <p>负责平台企业工单的签收、审核、催办,指导、培训企业处理消费投诉;负责建立及管理ODR(在线消费纠纷解决)企业。</p> <p>5.宣传教育组</p> <p>负责全国消协智慧315平台工作;负责新建及管理“企业投诉站”“放心舒心示范单位”;配合采购人做好消费宣传教育、“3·15”活动、消费体察活动等;配合接待来自各地消委会、市场监管部门的调研学习;负责相关文书工作(消费投诉公示、典型案例、终结备案、限制变更、活动信息发布及各类情况报告)。</p> <p>(二) 其他服务内容</p> <p>1.完成工作总结:根据统计的投诉情况定期每月、每季度、半年、全年形成工作总结。</p> <p>2.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。</p> <p>3.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管委会。</p> <p>4.群体事件的处置:遇到重大群体消费投诉,及时参与处置。</p> <p>5.对辖区市场监管所或企业开展培训工作。</p> <p>6.作为成都市消费纠纷调解实践与培训基地,开展培训人才工作。</p> <p>7.根据采购人要求,安排节假日值班(含周末)。</p> <p>8.其它工作的处理:对采购人临时交办的其他工作进行处理。</p> <p>(三) 各渠道投诉的情况及要求</p> <p>依据各渠道对投诉处理的要求进行处理,按时按质完成,调解成功率和满意率分别达到各渠道对采购人的要求。</p> <p>(四) 完成采购人交办的其他工作</p>
---	---	---

★	3	<p>三、工作要求</p> <p>1.投诉要及时受理、分发及回复，未在规定时间内办理完成的工单，要及时申请延期，不能出现亮红灯超期的情况。</p> <p>2.处理投诉过程中，一定要在规定时限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.每日统计数据要实事求是，根据市场监督管理要求录入数据项要完整准确。</p> <p>4.遵守国家相关法律法规，保障服务工作按时按量完成。</p> <p>5.供应商须定期对服务人员进行培训，项目负责人及时做好服务人员工作指导，保障服务工作不中断。</p> <p>6.供应商应当严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规规定，按时发放工资，依法缴纳社会保险和住房公积金，保障服务人员的合法权益。在服务过程中与服务人员发生的劳动争议或劳务争议纠纷等，均由供应商自行承担，供应商不得要求采购人承担任何责任。</p> <p>7.供应商应根据本项目需求，自行配备履行服务事项所需设施设备（电脑等）。现场服务的，采购人提供办公工位和电话。</p> <p>8.在处理相关领域消费纠纷过程中，需要征求相关专家意见的，由供应商负责联系专家并承担相应费用。</p>										
★	4	<p>四、服务团队要求</p> <p>1.供应商需组建不少于27人的服务团队，定责定岗为采购人提供服务，保障服务工作有效开展。</p> <p>2.投标时，供应商需承诺如下内容：</p> <p>（1）配置的服务人员数量符合上述要求。（2）供应商配置人员须为本单位在职人员。（3）收到中标通知书之日起15日内，将配置人员名单及相关证明材料（包括人员身份证复印件、劳动合同等有效在职证明）提供采购人核验。（4）服务过程中，不得随意更换服务人员，因服务人员离职或因产假、病假等特殊原因不能及时提供服务的，供应商要及时调整，保障服务不中断。调整加入的服务人员，须征得采购人同意。（5）若供应商的服务人员在本项目中不能胜任工作的，采购人有权要求供应商进行更换。</p>										
		<p>五、考核要求</p> <p>（一）考核标准</p> <table border="1" data-bbox="347 1615 1490 1973"> <thead> <tr> <th data-bbox="352 1615 411 1973">考核项目</th> <th data-bbox="411 1615 475 1973">考核指标</th> <th data-bbox="475 1615 1390 1973">考核内容</th> <th data-bbox="1390 1615 1442 1973">考核分值</th> <th data-bbox="1442 1615 1490 1973">得分（分）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	考核项目	考核指标	考核内容	考核分值	得分（分）					
考核项目	考核指标	考核内容	考核分值	得分（分）								

★

5

服务质量及业务效率	人员配备、服务态度	1.供应商未按照采购人要求配备服务人员的，一次扣1分，最多扣5分； 2.未按照服务要求提供服务，或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理或出现拖拉、不作为、慢作为、乱作为等情况，给服务对象提供错误答复或造成损失。导致服务对象进行投诉的事项。每出现一件扣1分，最多扣5分。	10	
	办结率、调解成功率	1.供应商未在规定时间内完成投诉件处理的，每有一件，扣1分。最多扣10分； 2.供应商完成投诉的调解成功率 $\geq 77\%$ 。75% \leq 调解成功率 $< 77\%$ ，扣5分；调解成功率 $< 75\%$ ，扣10分。最多扣10分。	20	
日常服务满意度	响应速度	对采购人提出的服务需求，供应商需12小时内反馈，并在48小时内妥善解决，每有一次未及时反馈扣1分，每有一次未及时妥善解决扣3分。最多扣15分。	15	
组织能力和工作态度	组织协调	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，发现、解决各项潜在问题，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，组织协调延迟1天扣1分，组织协调延迟2天扣2分，组织协调延迟3天及以上扣3分，采购人通知后未整改或整改不到位导致造成不良反应或后果的扣5分，扣完为止。	15	
	责任意识	拟派人员管理，每月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，每月未与采购人相关部门沟通、协商，制定相应的管理办法、解决办法的扣5分。扣完为止。	15	
	工作改进	对待采购人，积极支持工作，不散漫、不回避、不拖延1.不犯低级错误；2.不犯重复错误；3.各项工作的修订次数不超过3次，对于工作改进情况出现上述情况的扣5分。扣完为止。	25	
总得分				

(二) 考核结果的运用

1.具体考核由采购人牵头、相关处室共同参与。考核分两次（中期6个月考核、合同执行完毕后

考核)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对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。

2.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,每次取平均分作为最终考核分,考核完毕后考评分数作为合同执行的依据。

3.项目进行6个月根据合同执行情况进行中期考核,中期考核得分在90分以上(含90分)的,继续执行合同,全额支付合同中期款项(中标金额的20%);不足90分,按下列标准实行:(1)当考核得分在80分~89分时(含80分),成交供应商根据自身情况与采购人实际需求,进行严格整改,制定整改方案、措施,报呈采购人,采购人根据整改方案,审核其是否具备履行合同的技术及能力,如整改方案确实可行,采购人可选择继续执行合同,采购人扣除中期款项的20%,如整改方案无可行性、合理性,采购人有权解除合同;采购人不予支付中期款。(2)考核得分80分以下的,视为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,不予支付剩余的服务费。

4.合同执行完毕后考核得分在90分以上(含90分)的,全额支付合同尾款(合同总额的20%);不足90分,按下列标准实行:(1)当考核得分在80分~89分时(含80分),采购人扣除尾款的20%;(2)考核得分80分以下的,视为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,采购人不予支付尾款。

6	<p>六、商务要求：</p> <p>（一）付款方式：</p> <p>1.合同签订之后收到供应发票之日起14日内，采购人向供应商支付中标金额的40%作为预付款。2.项目进行3个月，支付中标金额的20%。3.项目进行6个月根据合同执行情况进行中期考核，中期考核得分在90分以上（含90分）的，继续执行合同，全额支付合同中期款项（中标金额的20%）；不足90分，按下列标准实行：（1）当考核得分在80分~89分时（含80分），成交供应商根据自身情况与采购人实际需求，进行严格整改，制定整改方案、措施，报呈采购人，采购人根据整改方案，审核其是否具备履行合同的技术及能力，如整改方案确实可行，采购人可选择继续执行合同，采购人扣除中期款项的20%，如整改方案无可行性、合理性，采购人有权解除合同；采购人不予支付中期款。（2）考核得分80分以下的，视为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，不予支付剩余的服务费。4.合同执行完毕后考核得分在90分以上（含90分）的，全额支付合同尾款（合同总额的20%）；不足90分，按下列标准实行：（1）当考核得分在80分~89分时（含80分），采购人扣除尾款的20%；（2）考核得分80分以下的，视为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，采购人不予支付尾款。5.每期费用的支付时间为收到供应商正式发票之日起14日内。6.供应商未向采购人出具正式发票的，采购人有权推迟支付相应费用并不承担逾期支付责任。</p> <p>（二）服务期限及数量：</p> <p>2024年5月25日至2025年5月24日，预计开展高新区市场监督管理局的消费投诉和物价投诉的受理、处理、回复、审核110000件左右（含信访人民网信件3000件、现场调解500件），办结率100%，调解成功率77%，开展消费宣传活动（含消费体察、消费教育等活动）预计3次，对辖区市场监管所或企业开展工作培训预计6次，培训消费纠纷调解人才预计50人次。</p> <p>（三）服务地点：成都高新区市场监督管理局（甲方指定地点）；</p> <p>（四）验收标准：</p> <p>（1）验收主体：甲方；</p> <p>（2）验收时间：合同执行完毕后15个工作日内；</p> <p>（3）验收方式：甲方单位内部验收；</p> <p>（4）验收程序：一次性验收；</p> <p>（5）验收内容及标准：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）的要求、竞争性磋商文件的要求、成交供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。</p>
---	--

3.2.3人员配置要求

采购包1：

详见技术参数与性能指标

3.2.4设施设备要求

采购包1：

详见技术参数与性能指标

3.2.5其他要求

采购包1：

详见技术参数与性能指标

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:

成都高新区市场监督管理局（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）的要求、竞争性磋商文件的要求、成交供应商的响应文件及承诺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：合同签订之后收到供应发票之日起，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包1：付款条件说明：项目进行3个月后，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 20.00%。

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中期考核，中期考核得分在 90 分以上（含 90 分）的，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 20.00%。

采购包1：付款条件说明：合同执行完毕后考核得分在 90 分以上（含 90 分）的，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 20.00%。

3.3.6违约责任及解决争议的方法

采购包1:

违约责任及解决争议的方法（一）双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。（二）如因供应商工作人员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，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。（三）在合同履行中，如供应商拖欠员工工资造成不良后果，采购人有权解除合同，全额扣除剩余未支付的服务费，同时追究供应商相应责任。（四）在合同履行过程中，采购人发现供应商存在违约行为的，有权要求供应商进行整改，供应商拒不整改或经整改3次仍不符合要求的，采购人有权解除合同，并要求供应商赔偿中标金额20%的违约金。（五）供应商支付的违约金不足以弥补采购人损失的，供应商应继续赔偿至损失弥补。采购人损失范围包括但不限于律师费、赔偿金、罚金、保费、保全费。

（六）在执行合同中发生的或与合同有关的争端，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，应依法向采购人所在地有管辖权的人民法院起诉。

3.4其他要求

针对磋商文件第二章2.4.9中“供应商应按照客户端操作要求，对应磋商文件的每项实质性要求，逐一如实响应”，除磋商文件中的明确要求单独响应或承诺的实质性要求外，对于其他实质性要求，供应商在《投标(响应)函》中以“我单位完全接受和理解本项目采购文件规定的实质性要求”进行承诺即视为响应。