

(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

12333 是全国人力资源社会保障公益服务号码。12333 电话咨询服务是人力资源社会保障公共服务体系的重要组成部分，其基本功能是面向社会公众开展人力资源社会保障政策咨询、提供信息查询和受理投诉举报、意见建议等。成都高新区 12333 劳动保障电话咨询服务分中心于 2011 年 12 月成立。依托全市统一电话咨询系统，运用人工电话、自动语音应答、传真、网站、电子邮件等多种形式，为社会公众提供人力资源社会保障政策咨询、社保信息查询、社保卡语音挂失，受理劳动保障监察举报、行风政风投诉举报等业务。

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) : 1,980,000.00

采购包最高限价 (元) : 1,760,000.00

| 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 | 高新区人力资源和社会保障 12333 电话咨询服务 | 1.00 | 1,760,000.00 | 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：高新区人力资源和社会保障 12333 电话咨询服务

| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 |
|------|----|-----------|
| ★ | 1 | 服务要求 |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>1. 基本要求：按照成都市人力资源和社会保障 12333 电话咨询服务规范提供人工咨询服务。</p> <p>2、服务标准及要求：按照成都市人力资源和社会保障 12333 电话咨询服务规范提供人工咨询服务，完成国家、省、市以及管委会对电话咨询服务下达的相关目标任务，至少提供 16 个人工坐席以确保年度电话人工接通率达到 85%以上，服务质量 85 分以上。</p> |
| | 2 | <p>方案要求</p> <p>1、供应商提供本项目的整体规划方案、具体项目运营服务措施，包括：①服务及支撑方案、②人员配置方案（包含且不限于岗位分配、岗位职责、人员储备、人员异动）、③培训方案（包含且不限于入职培训、在岗培训、培训计划）、④考核方案（包含且不限于日常行为规范、接听量、服务质量考核指标）、⑤服务质量监督方案（包含且不限于监督措施、质量评价、整改措施）、⑥服务质量承诺书（确保完成目标任务）。</p> <p>2、供应商针对本项目制定：①风险防控及措施、②突发事件处置方案。</p> |
| | 3 | <p>人员要求</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>1、管理人员要求：</p> <p>（1）供应商提供管理团队人员具备本科及以上学历。</p> <p>（2）供应商提供管理团队人员具备人力资源管理专业人员初级及以上资质证书。</p> <p>2、服务团队人员：</p> <p>（1）供应商提供拟派人员配置表，拟投入本项目的话务人员中，具备普通话二级乙等及以上证书。</p> <p>（2）供应商拟派话务人员具有客服服务类热线经验，并提供业主单位证明材料复印件。</p> |
|--|--|--|

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:

由成都高新技术产业开发区社区治理和社会保障局安排服务场地

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

1) 验收组织方式：自行验收 2) 是否邀请本项目的其他供应商：否 3) 是否邀请专家：否 4) 是否邀请服务对象：否 5) 是否邀请第三方检测机构：否 6) 履约验收程序：一次性验收 7) 履约验收时间： 供应商提出验收申请之日起 15 日内组织验收 8) 验收组织的其他事项：无 9) 技术履约验收内容：按照本项目采购文件中“技术、服务要求”及成交人响应文件进行验收。 10) 商务履约验收内容：按照本项目采购文件中“商务要求”及成交人响应文件进行验收。 11) 履约验收标准： 根据《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）及其他相关法律法规以及本项目采购文件要求及成交人的成交文件及承诺，成交人提供的全流程记录佐证材料等进行验收。 12) 履约验收其他事项：无

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： 合同签订后 14 日内并在收到供应商开具发票后 ， 达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 50.00%。

采购包 1: 付款条件说明： 合同履行 9 个月后 14 日内并在收到供应商开具发票后 ， 达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1: 付款条件说明： 合同履行完成且考核合格后 14 日内并在收到供应商开具发票后 ， 达到付款条件起 10 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:

以合同签订为准

3.4 其他要求

无