大鹏新区民生诉求热线服务（2023-2024年）

项目采购公告

一、项目信息

1.项目名称：大鹏新区民生诉求热线服务(2023-2024年）项目

2.采购单位：深圳市大鹏新区政务服务数据管理局

3.采购方式：自行采购

4.预算金额：人民币33万元

5.评审方法：综合评分法

6.本项目不接受联合体投标

7.联系人及其联系方式：周先生，0755-28339063

二、供应商资格要求

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.参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；

6.法律、行政法规规定的其他条件。

（二）应具有独立法人资格或合法设置的分支机构，具有有效合法的营业执照。

（三）应具有开展类似项目服务活动的经验。

（四）在近三年内无行贿犯罪记录，在经营活动中没有重大违法记录；参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况；参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单的情况。

三、项目简介

承接做好深圳市政府热线全面整合暨民生诉求服务平台（以下简称“市平台”）大鹏新区专区运行保障工作，[及时回应群众关切](http://www.baidu.com/link?url=LRzvib0QeY6vjwmlEC6jGXpcMumZEBjMLH4QcL40U4YtOx-1SrEQfr7bVgihSbmkGsLKBLMGtZc52PRc41wvY7ruSYtuPWgkAqmXFZBsFGq" \t "https://www.baidu.com/_blank)，有效提升服务效能，为民生诉求“一网统管”改革工作提供支撑。

四、项目服务要求

（一）平台工单运营服务。提供市平台转办大鹏新区属地工单记录、分拨、反馈、审核、督办、协调等服务，并根据工作需要，提供7\*24小时应急值班值守服务。

（二）平台数据应用分析服务。提供市平台大鹏新区专区运行工单统计分类、分析评价，不定期形成数据分析报告服务。

（三）平台民生诉求绩效考核指标采样服务。提供市平台大鹏新区专区绩效考核指标编制、采样、评估服务，推进民生诉求事项标准化服务。

五、商务要求

（一）服务期限：自合同签订生效之日起一年。服务期满前，采购单位可根据中标供应商提供服务情况，确定合同期限是否延长，合同一年一签，延长最长不超过两年。

（二）服务地点：深圳市大鹏新区。

（三）付款方式：按深圳市大鹏新区发展和财政局相关规定，由甲乙双方自行协商付款方式。

六、报价文件需准备材料

（一）报价方需提供企业法人营业执照正本或副本复印件加盖报价单位公章；

（二）报价方需提供法定代表人资格证明书、法定代表人身份证扫描件；

（三）报价方需提供报价明细文件，本项目的报价以人民币计算，报价明细文件包括：报价单位名称、单位地址、报价经办人姓名及其联系方式、每项单价、合计金额（含税）等内容，并须加盖报价单位公章；

（四）报价方需提供单位背景、资格证书、项目经验、荣誉等证明文件；

（五）报价方需按服务要求提供拟执行该项目的服务方案；

（六）报价方需提供相应评分项的证明文件。

七、报价文件递交

（一）递交截止时间：凡有意参与报价者，请于2023年7月26日下午17:30前（法定公休日、法定节假日除外），上午9:00至12:00，下午14:00至17:30，提交报价及相关文件。快递方式提交报价文件的收件截止时间同为上述时间。

（二）递交地址（建议邮寄）：深圳市大鹏新区葵涌街道金岭路1号大鹏新区管委会5号楼。

（三）报价方应按报价文件资料清单密封提交，有关文件加盖公章和骑缝章并提交PDF版报价材料。

八、评选方法

本次评选采用综合评分法，采购小组会对每个通过供应商资格性检查的报价单位进行评审，评分项涵盖价格、实施方案、服务质量保障措施、项目经验和资格证书等。

按照评分规则进行量化打分，原则上以总得分最高的报价单位作为项目承接单位，若候选单位得分相同则报价较低者承接单位，若得分且报价相同则项目经验得分较高者为承接单位。

评分细则：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分规则 | 权重（%） |
| 价格 | 低价优先法计算,即满足询价通知要求且所报价格最低的报价为基准价,其价格分为满分。其他报价单位的价格分值统一按照下列公式计算：报价得分=(基准价/供应商报价)×100×价格权重。 | 10 |
| 实施方案 | **1.评审内容：**  考察供应商项目实施方案（服务要求总体响应情况，针对本项目特点编制切实可行的实施方案）的合理性及完整性，包括但不限于：  ①整体方案设计；  ②管理组织体系；  ③业务流程设计；  ④运营内容及计划；  **2.评审标准：**  根据供应商项目实施方案响应情况横向对比打分，考察以上项目实施方案，每满足上述任意一点得15分，本小项最高得60分。在此基础上，采购小组根据各供应商的具体响应内容按照以下标准进一步评审。  ①评审为优（实施方案内容完整、科学合理、清晰准确）的加40分；  ②评审为良（实施方案内容较为完整、较为合理、较为清晰）的加25分；  ③评审为中（实施方案内容有部分缺少、基本合理、基本清晰）的加10分；  ④评审为差（实施方案存在内容严重缺失、不合理、不清晰）和不提供的不得分。 | 15 |
| 服务质量保障措施 | **1.评审内容：**  考察供应商项目的服务质量保障措施，包括但不限于：  ①服务项目实施举措；  ②运营指标保障方案；  ③上级考核保障方案；  ④安全保障方案；  ⑤应急管理方案。  **2.评审标准：**  根据供应商项目服务质量保障措施情况横向对比打分，考察以上项目保障措施，每满足上述任意一点得12分，本小项最高得60分。在此基础上，采购小组根据各供应商的具体响应内容按照以下标准进一步评审。  ①评审为优（服务质量保障措施完整、科学合理、清晰准确）的加40分；  ②评审为良（服务质量保障措施较为完整、较为合理、较为清晰）的加25分；  ③评审为中（服务质量保障措施有部分缺少、基本合理、基本清晰）的加10分；  ④评审为差（服务质量保障措施存在内容严重缺失、不合理、不清晰）和不提供的不得分。 | 15 |
| 项目经验 | **1.评审标准：**  2020年1月1日至本项目报价截止时间项目经验。供应商从事政府或企业单位呼叫中心热线服务类或服务平台建设项目经验, 相关项目的有效业绩，每提供1个得 25分，最高得100分，未提供的不得分。  **2.证明文件：**  要求提供相应的业绩及项目经验证明材料，以供应商提供合同关键页复印件或扫描件并加盖供应商公章为准，未提供合同复印件加盖供应商公章或无签约日期的不得分。证明材料未提供齐全或提供的证明材料不清晰导致评审无法判断的不得分。 | 15 |
| 资格证书 | **1.评审标准：**  ①具有ISO45001职业健康安全管理体系认证，得35分，未提供的不得分。  ②具有ISO9001质量管理体系认证，得35分，未提供的不得分。  ③具备工业和信息化部颁发的增值电信业务经营许可证，得30分，未提供的不得分。  **2.证明文件：**  要求提供相应资格证书复印件等相关材料并加盖供应商公章，未提供的不得分。证明材料未提供齐全或提供的证明材料不清晰导致评审无法判断的不得分。 | 10 |
| 拟安排的项目负责人情况（仅限1人） | **1.评审标准：**  须为供应商在职员工（以社保证明文件为准），不满足社保文件要求的，本项不得分。  ①具备大学本科及以上学历，得15分，未提供不得分；  ②具备PMP证书，得15分，未提供不得分；  ③具备呼叫中心类认证资格证书（包括CC-CMM ACE认证分析师证书、COPC注册协调员证书、4PS国际标准认证协调员证书、CCOM标准引导师证书、CCSO注册协调员证书），一个得10分，两个得20分，三个及以上得50分，未提供不得分；  ④具有高级大数据分析师认证证书的，得10分，未提供不得分；  ⑤具有由国家认证认可监督管理委员会批准的机构所颁发的人工智能训练师证书的，得10分，未提供不得分。  **2.证明文件：**  ①要求提供投标截止日前供应商缴纳的近3个月（由于社保部门原因最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月）的社保证明作为自有员工的证明依据；  ②提供学历证书扫描件以及学信网查询记录（如学信网无法查询的，还需提供毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明）并加盖供应商公章；  ③提供相关证书扫描件及证书官网（或权威机构等合法查询渠道）的查询截图，相关证书在公开渠道无法查询的，需提供颁发部门或者监管机构的证明材料；若证书为协会颁发的，则还需要提供该协会在全国社会组织信用信息公示平台（网址https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn)的查询“正常”页面截图。  以上证明文件原件备查，未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致采购小组无法辨认的，不得分。 | 12 |
| 项目核心团队成员要求（项目负责人除外） | **1.评审标准：**  ①拟安排的项目核心团队成员（除项目负责人）不少于2人，得50分，未提供不得分；  ②具有专科或以上学历，得50分，未提供不得分。  **2.证明文件：**  ①要求提供投标截止日前供应商缴纳的近3个月（由于社保部门原因最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月）的社保证明作为自有员工的证明依据；  ②提供学历证书扫描件以及学信网查询记录（如学信网无法查询的，还需提供毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明）并加盖供应商公章。  以上证明文件原件备查，未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致采购小组无法辨认的，不得分。 | 10 |
| 服务网点 | **1.评审标准：**  ①在深圳市大鹏新区有固定服务网点的，得100分；  ②在深圳市有固定服务网点的，得75分；  ③在深圳市无固定服务网点，但承诺中标后、签订合同前在大鹏新区本地设立服务网点，以便响应采购人服务的，得50分，未提供不得分。  **2.证明文件：**  ①供应商如果是自有的办公场所，需提供自有产权证明，如果是租赁的办公场所，需提供租赁合同或加盖报价方人公章的承诺书（承诺书内容包含中标后设立本地服务场地，格式自拟），原件备查。  ②未提供有效证明文件的或者提供的证明文件不符合要求的或者提供的证明文件不清晰导致采购小组无法辨认的，不得分。 | 8 |
| 企业诚信 | **1.评审标准：**  对供应商在政府采购领域诚信情况进行评审，报价截止时间前，供应商不存在不诚信的情况且出具诚信承诺函（详见附件），得100分，未提供有效证明文件的，不得分（承诺函格式必须参照采购文件格式要求不得作出任何调整或修订，否则视为无效证明文件）。  **2.证明文件：**  须提供加盖供应商公章的《诚信承诺函》原件扫描件。未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求，以及提供的证明材料不清晰导致无法辨认的，不得分。 | 5 |
| 注：  1.有取值范围的，含下限值，不含上限值；  2.每项的得分均不能超过该项最高分值；  3.采购小组按评分细则集中对各报价单位提供材料进行评选打分，得分按四舍五入保留到小数点后两位。 | | |

九、采购结果的公开

采购结果公开时间具体以深圳政府采购智慧平台发布的采购结果公告为准。

附件：诚信承诺函

深圳市大鹏新区政务服务数据管理局

2023年7月20日

附件

### 诚信承诺函

致深圳市大鹏新区政务服务数据管理局：

我司承诺在政府采购活动中不存在以下情形：

（一）被纪检监察部门立案调查，违法违规事实成立的；

（二）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；

（三）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；

（四）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；

（五）与其他采购参加人串通报价或者投标的；

（六）在采购活动中应当回避而未回避的；

（七）恶意投诉的；

（八）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；

（九）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；

（十）履约检查不合格或者评价为差的；

（十一）主管部门认定的其他情形。

如我司在报价截止日前三年内存在上述行为超出法定追诉时效未被追诉、或者上述情节轻微未给予禁止参加政府采购的行政处罚，我司自愿承担虚假报价以及其他一切不利的法律后果。

特此承诺。

供应商名称： （公章）

供应商代表签名：

日期： 年 月 日