**罗湖区2023年民生诉求事件打标服务项目需求书**

# 第一部分：公开采购邀请

根据罗湖区自行采购相关管理办法，深圳市罗湖区政务服务数据管理局就下列项目进行公开采购，现邀请各潜在供应商参与本项目投标。

1. 项目名称：罗湖区2023年民生诉求事件打标服务  
2. 项目编号：LHZC2023060235

3. 采购内容：详见第四部分项目需求及服务要求。

4. 服务期限：半年。

5. 本项目控制金额：￥300,000.00元（大写：人民币叁拾万圆整）

6. 投标截止时间：2023年6月20日11:00

**备注：**根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第六十条规定，投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，采购人有权要求投标供应商在规定时间内提供书面说明以及必要的证明材料，并根据投标人的说明作相应处理。

# 第二部分：投标须知

## 一、投标书要求

投标人在投标之前必须认真阅读本采购文件所有内容，投标人因未能遵循此要求而造成的对本采购文件要求投标人所提供的任何资料、信息、数据的遗漏或任何非针对采购文件要求项目的报价均须自担风险并承担可能导致其标书被废弃的后果。

## **二、投标文件组成**

（一）投标承诺书

（二）投标一览表

（三）法定代表人证明书

（四）法人授权委托证明书

（五）根据项目需求及服务要求提交方案和佐证材料，包括但不仅限于：营业执照复印件（加盖公章，原件备查）、咨询服务内容及报价（加盖公章，原件备查），其它项目相关资料。

## 三**、**投标书形式

（一）投标人须准备投标书。投标文书应提供**一式四份**，统一封装，信封密封封口处须加盖投标人公章（或信封密封封口处粘贴封条并加盖投标人公章），**并标注**2023年6月20日11:00*（即投标截止时间）***前不准启封”字样**。

（二）所有投标书须打印装订并盖公章。

（三）投标书中不得有任何擦涂、更改痕迹。若须更改错漏，须另行加盖公章。

（四）投标人提交的所有资格证明资料不得出现伪造痕迹，一经发现，其投标资格将被取消。

## 四、投标截止

（一）投标人须在投标截止时间前，将投标文件递交至**深圳市罗湖区政务服务中心二楼（地址：深圳市罗湖区黄贝街道经二路48号，联系人:苏女士，电话:0755-22185519）**，逾期递交的投标文件将被拒绝。

（二）收标截止日期过后，任何对投标书修改的申请将不被接受。

（三）在收标截止日期至中标通知发出这段时间，任何投标人不得撤回投标书。

（四）本项目实行网上应答，采用电子应答文件，同时提交纸质版密封标书。电子版应答文件应于本公告公布的截止时间之前，用“自行采购”相关功能点上传到深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网站自行采购模块（http://lh.szzfcg.cn/）。

## 五、开标

择期开标。

## 六、注意事项

投标人须认真对照采购人要求编制投标文件，如发现投标文件存在不满足、不符合采购要求的情况，难以满足采购项目的实际需要，视为无效投标响应。

# 第三部分：投标人资格要求

一、投标人必须是在中华人民共和国境内注册并合法运作的独立法人机构或其分支机构，具有合法经营范围，提供工商行政管理部门颁发的《营业执照》副本复印件（加盖公章）。

二、投标人承诺在政府采购项目中，近三年内无因经营中违法违规的记录，无骗取中标、严重违约及重大安全及质量问题之一。在执行项目过程中，能严格执行合同和投标承诺。（须提交投标承诺书）

三、本项目不接受联合体投标，不允许分包。

# 第四部分：项目需求及服务要求

## 一、项目背景

民生诉求事件是直接面向企业和群众，是反映民生问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。目前民生诉求话务量激增、海量数据沉淀丰富，呈现多维度数据结构复杂问题。为了加强民生诉求事件运行，深入分析研判热线数据，需有效开展数据分析工作，深入挖掘热线数据价值，以数据驱动治理现代化，为政府决策提供数据支撑。从而提高政府行政管理服务水平，打造服务型政府、不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

**二、项目服务要求**

针对民生诉求事件工单，提供为期半年的打标服务，服务期内需构建标签化体系管理并为全年工单多维度打标签，数据分析应用与结果呈现；全方位、多维度对罗湖区的热线民生诉求深入挖掘形成报告。具体服务模式及成果要求如下：

（一）分级分类进行标签管理并为全年工单打标

按层次结构分类，结合罗湖区热线民情，增设相应属性的热线数据标签，并对全年工单多维度打标，为数据分析提供有力支撑。总体准确率要求达98%以上；每月被甲方抽样检查不少于2%的工单标签。

（二）开展数据统计，形成数据分析报告。

多维度归集与整合，重点展现群众诉求热点、部门办理难点，深入挖掘海量数据的内在价值，撰写形成罗湖区政务热线数据分析日报、周报、月报、年报和突发舆情等分析报告。

**三、项目服务期限及要求**

服务期限为半年。  
**第五部分：评（定）标信息**

根据我区自行采购管理办法，本项目采取的定标方式为**评审定标**。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分项** | | **权重** | **评分准则** |
| **一、价格部分** | | **10** | 采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×100 ；保留两位小数。 |
| **二、综合实力**  **部分** | | **50** | **评分准则** |
| **2.1** | 有效 业绩 | 9 | **1、评审标准：**  每提供一项有效业绩项目，得10分，满分100分。不提供或者不能有效证明的，不得分。  注：同一项目拥有多个年度合同的业绩（即一年一签的项目），只计一次得分。  **有效业绩定义：**（同时满足以下全部要求同类业绩才属于有效业绩）  （1）同类业绩指：政务热线、政务工单处置、政务知识库维护等服务外包项目案例。  （2）项目合同签订时间为2020年1月1日至投标截止时间前。  （3）业绩合同的盖章落款单位须与投标单位完全一致。  **2、证明文件：**  提供合同关键页（封面页、主要内容页、签字页）扫描件，未提供或未按要求提供、提供不清晰导致无法判断的情形，不得分。 |
| **2.2** | 投标人 通过认证情况 | 8 | **1、评审标准：**  投标人具有在有效期范围内的：  ①ISO9001质量管理体系认证（中国认可国际互认管理体系认证）  ②ISO45001职业健康安全管理体系认证  ③ISO27001信息安全管理体系认证  获证单位须与投标单位完全一致，不一致不得分。具备一项符合要求的证书得30分，二项得60分，三项得100分。  **2、证明文件**  要求提供有效期内证书扫描件（原件备查）。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 |
| **2.3** | 投标人 所获荣誉情况 | 8 | **1、评审标准：**  考察投标人2020年1月1日至本项目投标截止日之前获得市级（或以上）政府部门或行业协会颁发的政务服务类、呼叫中心类的服务奖项。每提供一项有效荣誉证书，得20分，满分100分；以此类推。不提供或者不能有效证明的，不得分。  **有效奖项定义：**（同时满足以下全部要求才属于有效奖项）  （1）政务服务类或呼叫中心服务类的服务奖项。  （2）获奖时间为2020年1月1日至投标截止时间前。  （3）获奖单位须与投标单位完全一致，如获奖单位为项目名称，需提供服务合同证明属于投标单位运营期间所获奖项。  **2、评分依据：**  要求投标人提供证书的扫描件（原件备查）、服务合同。未按要求提供相关证明材料或提供的证明材料不清晰、无法判断的不得分。 |
| **2.4** | 本地化 服务 | 5 | **1、评审标准：**  （1）深圳供应商得5分（要求提供营业执照扫描件，原件备查）；  （2）非深圳供应商投标，但其在深圳注册有子公司或分公司、售后服务点得3分；  不提供不得分。  **2、证明文件：**  （1）深圳供应商要求提供营业执照复印件，原件备查；  （2）分公司要求提供营业执照复印件，原件备查；子公司要求同时提供营业执照、工商部门或市场监管部门的商事主体登记网页截图以及母子公司双方盖章的股权关系证明函（均要求扫描件，原件备查）；  （3）售后服务点要求提供租赁合同（有效期内）或房产证明。 |
| **2.5** | 拟安排的项目团队成员情况（含项目负责人） | 20 | **1、评审内容： 拟派本项目负责人（满分60分）：**  拟派项目负责人（仅限一名）须是供应商自有员工（供应商提供为其缴纳的社保证明，未提供本项不得分），在此基础上进行以下评审：  （1）具有本科或以上学历证书； （2）具有国家计算机技术与软件专业技术资格水平考试（高级）-信息系统项目管理师证书；  （3）具有广东省人力资源和社会保障厅颁发的客户服务管理师认证证书（职业技能等级证书）；  （4）具有工业和信息化部教育与考试中心颁发的大数据分析师认证证书（专项职业能力证书）；  （5）具有深圳市职称管理办公室颁发的经济-人力资源管理认证证书（国家职业资格证书）；  （6）具有4PS联络中心国际标准组织或其他行业机构颁发的专业培训师认证证书（行业资格证书）  （7）具有2年以上同类项目实施经验。  满足其中6-7项得60分，满足其中4-5项得30分，满足其中2-3项得20分，满足其中1项得10分，不满足不得分。  **项目团队成员（不含项目负责人，满分40分）**：  拟安排项目团队成员不少于5人，且具有同类项目工作经验，否则本项不得分，在此基础上：  （1）至少1人同时具备PMI颁发的PMP项目管理专业资格认证证书、中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会颁发的CCOM认证证书、4PS联络中心国际标准组织或其他行业机构颁发的外包管理师认证。  （2）至少1人同时具备工业和信息化部教育与考试中心颁发的客户联络咨询师认证证书（高级）、工业和信息化部教育与考试中心颁发的大数据分析师认证证书。  全部满足得40分，满足其中1项得20分，不满足不得分。同一人具备以上多个证书的不能重复得分。  **2、证明文件：**  （1）提供有效学历、资格（职称）证书扫描件，原件备查。  （2）提供投标企业为项目团队成员购买的2022年12月至2023年5月的社保缴纳证明，至少包含医疗保险，证明资料可为社保收缴部门盖章证明资料、社保窗口打印资料或社保官网截图。人员社保缴纳单位与投标主体不一致，不得分。  （3）提供工作经验证明（以项目合同关键页作为评分依据，通过合同关键页无法判断是否得分的，还需同时提供合同甲方出具的证明文件）  （4）如未按要求提供证明材料，或所提供的证明材料未能体现上述评分内容的，视为该证明材料无效。 |
| **三、服务部分** | | **40** | **评分准则** |
| **3.1** | 项目实施方案 | 12 | **1、评审内容：**  考察投标人项目运营管理方案，打标业务平滑过渡、人员招聘、效能集约培训、人员安排、应急管理、薪资管理的运营管理方案得30分（基础分），提供不完整不得分，在此方案基础上进行优、良、中、差比较。  **2、评分标准：**  （1）优评分标准：项目方案齐备完整，方案针对性强、可执行性强，符合项目实际需求，完全能够保障项目顺利实施。  （2）良评分标准：项目方案齐备完整，方案部分具有针对性、可执行性，符合项目实际需求，能够保障项目顺利实施。  （3）中评分标准：项目方案齐备完整，方案针对性差、可执行性差，无法完全符合项目实际需求，不能清晰保障项目顺利实施。  差评分标准：项目方案不完整，无法完全符合项目实际需求，无法保障项目顺利过渡实施。  **3、评分项（**实施方案横向比较**）：**  （1）评价为优得30分（基础分）+70分； （2）评价为良得30分（基础分）+40分； （3）评价为中得30分（基础分）+10分； （4）评价为差不加分，只得30分（基础分）。 |
| **3.2** | 项目重点难点分析、 应对措施及相关合理化建议 | 12 | **1、评审内容：**  考察投标人是否充分了解本项目，结合政务服务及本项目具体要求对打标服务项目运营实施过程中的重难点有足够深入的调研和分析，能够提出高可落地性措施或合理化建议。  **2、评分标准：**  （1）优评分标准：具备充分保障运营服务高效实施的应对措施，方案完全具备可实施性，并能够保障全部业务的顺利开展。 （2）良评分标准：具备基本保障运营服务高效实施的应对措施，方案完全具备可实施性，并能够保障全部业务的开展。  （3）中评分标准：部分具备保障运营服务高效实施的应对措施，方案具备一定可实施性，可保障大部分业务的开展。 （4）差评分标准：无法保项目运营，不具备业务的高效实施保障方案。  **3、评分项（**实施方案横向比较**）：** （1）评价为优得100分； （2）评价为良得70分； （3）评价为中得40分； （4）评价为差不得分。 |
| **3.3** | 质量保障措施 | 12 | **1、评审内容：**  考察投标人整体项目服务质量，包括但不限于运营指标保障、安全保障、服务准确性保障等内容。  **2、评分标准：**  （1）优评分标准：项目服务质量完全满足本项目要求，服务质量保障方案内容全面、举措清晰，具备高可落地性、可执行性。  （2）良评分标准：项目服务质量基本满足本项目要求，服务质量保障方案内容全面、具备对应举措，具备高可落地性、可执行性。  （3）中评分标准：项目服务质量基本满足本项目要求，服务质量保障方案内容部分具备、举措不完善，具备一定可落地性、可执行性。  （4）差评分标准：项目服务质量基本无法满足本项目要求，服务质量保障方案内容不全面、举措不完善，基本不具备可落地性、可执行性。  **3、评分项（**实施方案横向比较**）：** （1）评价为优得100分； （2）评价为良得70分； （3）评价为中得40分； （4）评价为差不得分。 |
| **3.4** | 项目完成（服务期满） 后的服务承诺 | 4 | **1、评审内容：** 根据运营需求对投标文件横向比较打分  **2、评分标准：**  （1）优评分标准：提供优质的完全可执行的服务承诺及额外服务，详细完整的交付物清单。  （2）良评分标准：提供较好的服务承诺，项目交付物清单具体完整。  （3）中评分标准：服务承诺一般，缺乏具体内容。  （4）差评分标准：服务承诺无内容或未提供服务承诺。  **3、评分项：**  （1）评价为优得100分； （2）评价为良得70分； （3）评价为中得40分； （4）评价为差不得分。 |

# 第六部分：投标文件格式

## *投标文件封面*

**XX项目**

**投标文件**

**（正本）**

项目编号：

投标人（盖章）：

投标日期： 年 月 日

目 录

*请自行按下列顺序生成目录，并务必标注页码*

一、投标承诺书……………………………………………………………X页

二、投标报价一览表……………………………………………………………X

三、法定代表人证明书……………………………………………………X

四、法人授权委托证明书…………………………………………………X

五、佐证材料…………………………………………………………X

5.1 XXX………………………………………………………………X

5.2 XX………………………………………………………………X

## 1　投标承诺书

**致:深圳市罗湖区政务服务数据管理局**

1、根据已收到贵方的招标编号为 的**XX**项目的采购文件，遵照《中华人民共和国政府采购法》和《[深圳经济特区政府采购条例](http://lh.szzfcg.cn/viewer.do?id=21950184" \t "documentViewer21950184" \o "深圳经济特区政府采购条例)》等有关规定，我单位经考察现场和研究上述采购文件的投标须知、合同条款、技术规范、图纸及所有相关文件后，我方完全认可贵方提供的上述文件，并愿以开标一览表中的投标报价并按采购文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2、我方同意所递交的投标文件在采购文件规定的投标有效期内有效，在此期间内我方的投标有可能中标，我方将受此约束。如果在投标有效期内撤回其投标，其投标保证金将全部被没收。

3、除非另外达成协议并生效，贵方的中标通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同。

4、我方理解贵方将不受必须接受所收到的最低标价或其它任何投标文件的约束。

5、我方保证，所提供的货物在提供给采购人前具有完全的所有权，贵单位在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、服务标志和工业设计权等知识产权和抵押权在内的担保物权的索赔或起诉，如有此类问题，我方将承担所有的责任与经济损失。

6、我方保证，我方近三年来在政府采购及建设系统的招投标活动中无违法违纪行为；参与本次投标时不在受到禁止参与政府采购活动的行政处罚期间内；并且没有在招投标活动中因串通投标被暂停投标资格期间或涉嫌串通投标并正在接受主管部门调查的情况。

7、一旦我方中标，我方承诺在收到中标通知书后,积极联系贵单位，在3个工作日内与贵单位签订合同，除非因贵单位原因造成时间延误，否则，贵方有权废除我方的中标资格，我方对此无任何异议，并承担相关责任。

8、我方已完全理解本项目采购需求，并保证完全按照本项目提出的需求提供服务。

投标供应商：

单位地址：

法定代表人或其委托代理人：

电话：

日期： 年 月 日

## 2　投标一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目编号 | 项目名称 | 投标总价（人民币元） | 服务期限 | 备注 |
|  |  | 小写：  大写： |  | 完全按照本项目采购文件需求提供服务 |

投标人代表签字:

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.所有价格应按“本采购文件”中规定的货币单位填写；

2.本表格式不得修改；

3.投标总价和项目报价表中单个采购预算条目报价均不得超过对应的项目预算金额，否则将导致废标。

## 3　法定代表人证明书

姓名： 身份证号码： 性别： 年龄： 职务： 系 的法定代表人。

特此证明！

投标供应商名称（盖章）：

日 期： 年 月 日

## 4　法人授权委托证明书

**深圳市罗湖区政务服务数据管理局:**

本授权书声明： （投标人全称）的在下面签字的 （法人代表姓名、职务）代表本公司授权 （被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，参加贵单位组织的**XX**项目的公开采购活动，全权代表我公司处理投标活动中的一切事宜。

我公司对被授权人在授权有效期内的签名负全部责任。

授权有效期：从授权开始到本项目完成止，在授权有效期内本授权书一直有效。被授权人签署的所有文件（在授权书有效期内签署的合法文件）不因授权撤销而失效。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

法定代表人签字：

被授权人签名：

投标供应商名称（盖章）：

日 期：

## 5　佐证资料

1、营业执照、组织机构代码证、税务登记证（新版营业执照（三证合一）不需提供组织机构代码证、税务登记证）、企业情况介绍、企业资质证书等；

2、针对本项目提出的方案、同类业绩案例等；

3、技术人员证书、技术人员社保证明等；

4、……

*（根据项目需求、服务、资质提交资料，以及供应商觉得需增加的佐证资料）*