

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

西安市灞桥区12345市民热线平台人力资源管理，包括日常管理和绩效考核等服务。

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）：904,800.00
采购包最高限价（元）：904,800.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否实施本国产品政策
1	西安市灞桥区12345市民热线平台人力资源服务项目	1.00	904,800.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：西安市灞桥区12345市民热线平台人力资源服务项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1		一、服务内容 西安市灞桥区12345市民热线平台人力资源服务项目，负责灞桥区12345市民热线服务中心的运营管理相关工作，实行7×24小时运行机制，具体工作包括： 1、负责接收市热线办转办的市民服务热线工单办理工作，及时做好电话接听和工单的转办、督查、回访工作。 2、灞桥区12345市民热线数据统计和分析。 3、其他热线运营等相关工作。 二、服务要求 ◆1、合同签订后1个月内完成团队组建工作，项目团队需要为本项目配备项目经理、培训师或质检员、数据分析等管理人员、平台工作人员等不少于15名，具体执行情况可按照采购人需求配备。供应商负责团队的人员经费（含人员工资、补贴、社保、员工福利费用等）、培训经费及其他所有费用。 ◆2、服务团队配置需大学专科及以上学历，年龄一般在22-35周岁，具有扎实的文字功底及较强的沟通协调能力。 ◆3、按季度开展员工培训工作，每年不少于四次，具体时段由采购人确定，团队培训工作包括：入职培训，岗中能力提升培训，定期聘请专业老师对平台受理岗人员进行服务标准、规范及相关知识培训、沟通交流技巧、心理疏导等内容培训。根据需求对灞桥区各职能部门进行指导培训等。 ◆4、运营服务执行7×24小时运行机制，运营方依据采购人工作实际需要，合理安排值班。认真、及时办理市热线办转办的市民服务热线接听和工单转派、督查、回访等工作，工单转派及时率、准确率、回访及时率和人工服务满意率保持在较高水平。 ◆5、负责接受市级平台派发的工单，工作期间必须在2小时内确认交办事项，非工作期间必须在4小时内确认交办事项。 ◆6、负责对工单内容进行研判，及时将工单转发给各承办单位。 ◆7、负责对市级平台转派的工单进行核实，将不属于本单位办理的工单及时退回。 ◆8、负责对承办部门办理工单进度进行督办、催单。 ◆9、负责对承接的工单进行统计、分析，每季度出具行业专业的大数据分析报告。 ◆10、负责在班次之间交接工作时明确交接工单内容与办理进度。 ◆11、管理人员应保持电话畅通、便于随时联系。 ◆12、根据工作要求派驻出差人员。
---	--	---

3.2.3人员配置要求

采购包1：
同服务要求

3.2.4设施设备要求

采购包1：
同服务要求

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:

自合同签订之日起一年

3.3.2服务地点

采购包1:

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

满足采购人需求及相关行业要求

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:

- 1、进度款，合同签订后，达到付款条件起7个工作日内，支付合同总金额的30.0%
- 2、进度款，项目筹备阶段完成后，达到付款条件起7个工作日内，支付合同总金额的60.0%
- 3、进度款，成果交付验收合格后，达到付款条件起7个工作日内，支付合同总金额的10.0%

3.3.6违约责任及争议解决的方法

采购包1:

一、违约责任：按《民法典》中的相关条款执行。二、争议的解决：双方应首先通过友好协商解决，如果协商不成，任何一方可向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3.4其他要求

1、落实的政府采购政策：（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（2）《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；（3）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）；（4）《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》--（财库〔2019〕18号）；（5）《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》--（财库〔2019〕19号）；（6）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（7）《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）；（8）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（9）其他需要落实的政府采购政策，如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。2、履约验收2.1采购人自行验收。2.2是否委托采购代理机构组织履约验收：否。3、本项目所属行业为软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。4、分支机构在参与投标时，须同时提供分支机构主体资格证明文件和总公司（总所）出具的授权书，总公司（总所）只能授权一家分支机构。经总公司（总所）授权后，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效（法律法规或行业另有规定的除外）。5、事业单位参与投标时，可不提供财务状况报告、社会保障资金和税收缴纳证明；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应证明文件，证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。6、供应商获取采购文件的，如不参与项目投标，应在递交响应文件递交截止时间前一日以书面形式告知采购代理机构。否则，采购代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。供应商一年内累计出现三次该情形,将被监管部门记录为失信行为。