## 招标项目需求

### 一、对通用条款的补充内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **规 定** |
| 1 | 联合体投标 | 见《招标公告》中“项目基本情况”部分的相关内容 |
| 2 | 投标有效期 | 120日历天（从投标截止之日算起） |
| 3 | 投标人的替代方案 | 不允许 |
| 4 | 投标文件的投递 | 本项目实行网下投标，按照投标文件的要求提交纸质文件正本1份，副本4份，电子文件1份（WORD和PDF格式电子文档各1份）电子文档要求U盘或刻录光盘，PDF格式有签字盖章，不留密码，无病毒，不压缩，密封提交，所有应答文件应于递交截止时间之前送达谈判文件规定的地址。 |
| 5 | 履约保证金 | \_\_\_\_\_万元或合同金额的\_\_\_\_\_%，缴纳方式： |
| 6 | 中标服务费 | 根据“深圳市财政委员会关于规范深圳市社会采购代理机构管理有关事项的补充通知(深财购[2018]27号)”的规定执行。招标代理服务收费以中标/成交通知书公布的中标金额为计算基准,按差额定率累进法计算,作为招标代理服务费。低于人民币陆仟元的，按陆仟元计取。 |

备注：本表为通用条款相关内容的补充和明确，如与通用条款相冲突的以本表为准。

### 二、实质性条款

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体内容 |
| 1 | 完全满足本项目服务期限的要求。 |
| 2 |  |
| …… |  |

注：上表所列内容为不可负偏离条款

### 三、项目概况

（一）预算金额:人民币450,000.00元，最高投标限价:人民币450,000.00元

（二）项目概况:

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。近年来，深圳市全力推进政务服务热线“一号接通”“统一服务”工作取得积极成效，各类服务热线进一步归并，电话接通率持续提升，但还存在运营管理和业务运作制度不健全，服务和监管区分还不明显等问题。

本项目旨在通过引进第三方机构开展满意度调查工作，落实政务服务“好差评”制度，促进热线规范化运作，提升为民服务水平。

### 四、项目技术要求

**（一）服务内容**

1.建立热线服务满意度评估制度体系。建立政务服务便民热线满意度评估指标体系，协助推进热线制度建设。

2.开展满意度调查和数据分析。调研市民和企业（服务对象）对热线话务服务、热线办理结果的满意度。评价细项大致可以包括：热线话务服务整体质量评价、热线是否容易接通、自动语音引导表现、话务员的整体表现、咨询类问题解答表现、热线办理效率质量和满意度等。每季度开展一次政务服务便民热线满意度调查，运用访谈、座谈会和问卷调查等方式方法，每季度调查样本不低于1000份（访谈目标不能重复），数据回收后及时分析结果，输出季度工作报告。

3.输出满意度调查工作报告。服务期结束前需进行全面深入分析总结，对如何提升热线服务满意度、强化热线服务协同能力进行研究并提出改进建议。提交一份《深圳市政务热线平台整体满意度评估报告》，应包含话务服务和热线办理结果相关内容。另外需提交12315市监、12333人社、12328交通、12329公积金、营商环境等专线、专席的满意度评估报告。

（二）服务要求

1.按照双方商定的进度计划完成各项工作内容，并按采购人提出的相关要求，妥善筹备和实施各阶段工作。

2.中标方根据项目进度要求，需配备具有相关工作经验的人员。

（三）项目进度要求：

1.建立热线评估指标：2021年7、8月，通过内外部调研，科学制定热线满意度评估指标，并进行样本测试。

2.指标信息采集：2021年第三、四季度和2022年第一、二季度，每季度开展一次热线服务满意度调查，回收至少1000份问卷。

3.指标数据分析：签订合同日起，每季对回收数据进行整理、分析并输出季报。

4.报告撰写：根据年度监测情况，输出12345热线服务满意度监测分析报告。

### 五、项目商务要求

（一）服务期限

本项目合同期限从合同签订之日至验收通过之日止，预计工期1年。

（二）付款方式

1.采购人收到中标人开具的合法有效的与当次付款金额等额的增值税普通发票15个工作日内，向中标人支付合同总金额30%的首期款。

2.中标人按合同内容完成2021年第三、四季度工作，经采购人验收合格，且收到中标人开具的合法有效的与当次付款金额等额的增值税普通发票15个工作日内，向中标人支付合同总金额40%。

3.服务期满，经采购人验收合格，且采购人收到中标人开具的合法有效的与当次付款金额等额的增值税普通发票15个工作日内，支付合同总金额30%。

（三）质量考核验收标准及违约金

1.质量考核验收标准：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.违约金：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### 六、投标报价

1.本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润。由企业根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价总价作为中标单位与采购人签定的合同金额，合同期限内不做调整。

2.投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；评标时，评标委员会认为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，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。

4.除非政府集中采购机构通过修改招标文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按招标文件所列的清单中项目和数量填报综合单价或总价。投标人未填综合单价或总价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或总价内。

5.投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

6.投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。