**四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心 四川省12345政务服务便民热线诉求归口分类**

**整理项目**

**比**

**选**

**文**

**件**

**四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心**

**2024年11月**

# **第一章** **采购邀请函**

本项目为四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心四川省12345政务服务便民热线诉求归口分类整理项目，采购单位为四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心。本项目采购内容在规定的集中采购目录之外，且在省直部门分散采购限额标准以下，因此我中心拟用比选方式进行自行采购。

**1、项目概况：**

1.1采购项目：四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心四川省12345政务服务便民热线诉求归口分类整理项目。

1.2项目资金：预算内资金。

1.3项目实施方式：内部采购。

1.4质量效果要求：符合国家相关要求。

1.5采购内容：四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心四川省12345政务服务便民热线诉求归口分类整理。

1.6项目总预算：人民币 15 万元整（壹拾伍万元整）

1.7中选原则：**根据综合评分法按排名由高到低推荐第一名为中标候选人。**

**2、资格审查方式及供应商资格要求**

本项目采用资格预审，采购评审小组根据采购文件的规定对供应商进行资格审查，若资格审查不合格其响应文件将被否决，采购申请人资格要求如下：

2.1具有独立承担民事责任的能力。

2.2证明材料：提供营业执照复印件。

2.3具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

2.4具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

2.5有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

2.6参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

2.7法律、行政法规规定的其他条件。

**3、报名方式**

供应商通过省中心门户网站采购公告自行下载比选文件。获取文件时间为2024年11月8日至11月12日17:00（北京时间）。

**4、响应文件的递交**

比选文件提交的截止时间为2024年11月14日上午10：00（北京时间），提交地点：四川省成都市青羊区鼓楼南街101号丰德成达中心10楼1005。逾期送达的比选文件将被拒绝。

本次采购项目将于2024年11月14日在四川省成都市青羊区鼓楼南街101号丰德成达中心10楼进行评审。无需采购申请人的法定代表人或其委托的授权代表参加。

**5、联系方式**

四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心

联 系 人：郭老师 联系电话：86953169

 刘老师 联系电话：86930273

# **技术规范要求**

## **一、项目概述**

## 为了进一步推动全省各地成员单位更快更好地解决群众诉求，提升群众企业的满意度和获得感，提升诉求分类的准确性，释放热线诉求数据价值，更好地为政府和部门决策做参考，四川省12345政务服务便民热线中心拟委托第三方专业机构开展诉求分类体系研究工作，重构诉求分类体系，提升诉求分类的科学性。

**二、采购项目要求**

**1.项目采购总表**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 采购内容 |
| 1 | 四川省12345政务服务便民热线诉求分类体系设计 |

 2.**详细指标要求及经费测算明细**

| 类别 | 服务项 | 具体服务内容 |
| --- | --- | --- |
| 四川省12345热线诉求分类体系 | 现状评估 | 充分考虑热线发展现状和诉求分类现状，为在现有诉求分类基础上搭建便于使用、对应工单、便于分析的新诉求分类体系奠定基础。1.梳理各方建设需求。（1）通过深度访谈了解热线成员单位对诉求数据提取和使用方面的需求，形成3份深度访谈小结；（2）通过座谈会了解热线发展和话务员工作流程优化方面对诉求分类的需求，形成3份座谈会记录。2.挖掘原有诉求分类问题。从诉求分类体系的框架、逻辑、准确性、完整性等方面系统性地梳理现有分类体系的不足，以便进行有针对性的优化。成员单位是指：热线管理机构、热线机构、承办单位，下同。 |
| 明确依据 | 梳理明确的诉求分类设计依据和原则。1.基于现状评估模块梳理出的热线现有诉求分类体系的不足，明确需调整的诉求类型。2.参考依据国家对地方政务服务便民热线的指导意见、相关政策要求、结合四川省12345热线工作的现状、热线发展规划、各相关方需求等情况，明确诉求分类调整的导向和基本原则。3.参考和对比其他热线诉求分类体系、行业分类、优秀诉求分类体系建设案例等标杆诉求分类体系，并基于各方建设需求，形成诉求分类调整的主要依据。 |
| 结构优化 | 针对1-2级分类进行调整，确保涵盖四川省12345热线当前所有成员单位的职能。1.根据四川省12345热线相关政策文件和热线单位的组织类型调整1-2级诉求分类，结合各成员单位职能，将同一成员单位职能范围内的诉求类型进行相对集中。2.参考标杆城市热线诉求分类体系对1-2级分类进行校准，提升诉求分类的合理性。3.形成1份结构优化说明。内容包括：（1）收集和整理各成员单位及内设处室的职责；（2）遴选出与公众（市民、游客、企业）有接触，实施监管或者服务的职责及对应的处室；（3）对成员单位的监管服务职责进行归类和命名；（4）结合诉求内容，形成诉求分类逻辑。 |
| 模块梳理 | 针对2-4级分类进行调整，对分类模块进行整体移动。1.通过数据分析将四川省12345诉求分类体系与其他城市进行匹配，识别各诉求类型上级分类和下级分类的对应情况。2.合理调整分类逻辑，使诉求分类上下级之间有合理的包含关系，使同级分类之间颗粒度一致、互相独立。3.针对四川省12345热线诉求类型上下级分类与其他地区热线普遍不一致的情况，一一分析诉求类型上下级构成和逻辑，参考其他地区热线诉求分类进行模块调整。 |
| 细项调整 | 针对3-5级分类，对于已经进行细致划分的类别进行名称调整、删除、合并、拆分、移动、新增操作，消除各分类之间的交叉、重复等现象，提高诉求分类体系的科学性。1.对海量历史工单数据进行分析，清洗无效数据，提取工单数据特征。项目组拟组建包括研究分析人员、数据分析人员的综合性团队，当前分类体系当中归入“其他”、转派退单较多的工单进行文本分析，经过大量反复的数据清洗、建模和分析，利用文本语义分析将非/半结构化数据转变为结构化数据，工单数据进行重复性、相似性、同时咨询频率等分析，确定需要调整的诉求类型。2.对比成员单位职能，确保诉求分类细项覆盖成员单位服务职能。3.对比标杆地区的诉求分类体系，对诉求分类细项进行查漏补缺。4.对分类名称和逻辑进行分析，确保诉求分类体系逻辑清晰、命名准确。 |
|  | 成果物 | 形成3份深度访谈小结、1份问题清单、1份诉求分类调整说明依据，1份结构优化说明，以及最终成果物《四川省12345政务服务便民热线诉求分类体系》清单，清单至少包含5级归口，1级归口不少于28个，2级归口不少于140个，3级归口不少于500个，4级归口不少于1400个，5级归口不少于120个，在末级归口分类整理对应部门，并协助调整系统平台分类和进行一场清单讲解培训。 |

**三、商务要求**

1.服务期限：自合同签订之日起至1年。

2.资金支付：分两次付款，合同签订后十五日内支付70%，进场开展工作并在2024年12月缴纳10%保证金后，支付剩余30%款项，合同完成验收合格后退保证金。

#  3.履约验收：按照《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）要求，成立专项考核小组，对采购文件和合同中的相关条款逐项考核。

# **第三章 评审办法（综合评分法）**

##

## **3.1评审的量化因素及权重比值**

## 详见评分标准

## **3.2** **评审方法**

综合评分法

**3.2.1比选响应文件的初步评审**

如发现下列情况之一的，将被评审小组否决：

（1）响应文件未按比选文件要求进行签署、盖章的；

（2）资格证明文件不全的；

（3）同一供应商提交两个以上不同的响应文件或者报价，以及响应文件没有提交报价的；

（4）响应文件载明的招标项目完成期限超过比选文件规定的期限；

（5）经评审小组认定供应商的报价低于成本价形成恶性竞争的；

（6）明显不符合比选文件服务标准的要求；

（7）响应文件附有采购人不能接受的条件；

（8）报价超过比选文件规定的限价；

（9）其他不符合比选文件实质性要求及法律、法规规定的其他情形。

**3.2.2 报价计算错误的修正原则**

评审小组将对确定为实质上响应比选文件要求的响应文件进行校核，看其是否有计算上或汇总上的算术错误，修正错误的原则如下：

响应文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准。

**3.2.3 详细评审**

# （一）评选办法

本项目采用综合评分法，是指参选文件满足比选文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的比选申请人为中标候选人的评审方法。比选文件中“★”条款为实质性要求项，比选申请人必须满足，否则为无效投标

评审时，委员会各成员应当独立对每个有效参选的文件进行评价、打分，然后汇总每个比选申请人每项评分因素的得分。最终得分最高者即为中标人。

（二）评分标准

| 评分因素 | 分值 | 评分标准 |
| --- | --- | --- |
| 价格 | 10分 | 实质上满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×价格权值×100。 |
| 项目业绩 | 25分 | 供应商在2021年1月至今（以合同签订时间为准）承接过政务服务热线项目等类似研究的，业绩证明需提供有效合同或协议，每项得5分，最高得25分。 |
| 服务方案及措施 | 45分 | 对项目理解分析（10分）：对项目背景、项目重难点有充分的理解，对难点提出具体解决方案，研究思路清晰，完全符合需求，得10分；对项目背景、项目重难点相对理解，研究思路较为清晰，基本符合需求，得7分；对项目背景、项目重难点不够了解，研究思路不够清晰，与需求有较大出入，得4分；对项目背景、项目重难点不了解，研究思路不清晰与需求有明显矛盾，得1分。完全符合需求指： |
| 项目服务方案（15分）项目服务方案内容完整，重点突出，对分类体系结构优化、模块梳理、细项调整方面有清晰设计，研究方法手段合理多样，可操作性强，得15分；项目服务方案内容较完整、重点较突出，研究方法手段合理但不够多样，具有可操作性，得12分；项目服务方案内容不够完整，重点不突出，研究方法手段单一，可操作性较低，得8分；项目服务方案内容不完整，缺乏重点，研究方法手段不合理，缺乏可操作性，得4分。 |
| 服务承诺（10分）投标人内部进度控制措施、质量保证措施、质量问题解决方案承诺等相应情况进行评审：措施比较清晰，解决方案及承诺比较详细，得10分；措施一般，解决方案及承诺没有针对性，得7分；没有措施，解决方案及承诺粗略，得3分。 |
| 对服务内容工作重点、难点的分析及合理化建议（10分）对本项目理解深刻，准确把握服务内容需求，有针对性的提出服务内容的重点和难点，具有相应的解决方案，分析透彻、建议合理且可行性强的，得10分；对本项目理解到位，基本把握服务内容需求，解决方案具有基本的可行性的，得7分；对项目理解不到位，不能很好把握服务内容需求，解决方案可行性较差的，得3分。 |
| 人员配备 | 20分 | 项目组架构完整，项目人员配备齐全，包括项目总负责人、项目经理、研究分析人员和数据分析人员，每配备1人得2分本项最多得8分。证明材料：提供项目总负责人、项目经理、研究分析人员和数据分析人员2024年1月至今任意连续三个月的社保缴纳证明。 |
| 项目负责人具有高级职称得2分，具有中级职称得1分，否则不得分。项目负责人具有3年及以上研究经验的，最高得2分，没有不得分。本项最多得4分。证明材料：需提供项目负责人职称证书以及工作经验证明材料。 |
| 拟派项目组成人员（含项目负责人）具有主持或参与同类项目的实践经验，每提供1人的证明材料得1分，最高得4分（提供项目合同或者协议等相关证明文件）。注：1.须提供相关证明材料； 2.同类项目指热线类项目。 |
| 项目组成员具备如下：管理学、社会学、统计学专业学习背景的，每具备1项的得1分，最多得4分。注：提供项目成员毕业证书复印件（加盖公章）、2024年1月至今任意连续三个月的社保缴纳证明，不提供不得分。 |

注： 评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位。

**3.3** **报价表（格式）**

**报价表**

**项目名称：四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心四川省12345政务服务便民热线诉求归口分类整理项目报价表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **报价（元）** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| .... |  |  |
| 合计 | 小写： 大写： |

报价（大写人民币）：

供应商名称：　　 　　　　　　(加盖公章)

法定代表人或代理人：　　 　　　　　　（签字）

日期：

**说明：报价应是包括邀请文件中规定的全部响应内容的报价（包含中标供应商应承担的物耗、人工、税费等）。**

**3.5声明（格式）**

**声 明**

**致：四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心**

我单位作为四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心四川省12345政务服务便民热线诉求归口分类整理的供应商，在此郑重声明：

一、我单位参加采购活动前三年内，在经营活动中**（说明：填写“无”或“有”**）重大违法记录。

二、我单位**（说明：填写“具有”或“不具有”**）良好的商业信誉。

三、与我单位存在直接控股、管理关系的相关供应商：**（说明：填写“无”或“（一）供应商名称１；（二）供应商名称２ ；（三）……”）。**

四、在行贿犯罪信息查询期限内，我公司及我公司现任法定代表人、主要负责人**（说明：填写“没有”或“有”）**行贿犯罪记录。

五、我公司**（说明：填写“未列入”或“被列入”**）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单。

我公司**（说明：填写“未列入”或“被列入”**）采购严重违法失信行为记录名单。

我公司**（说明：填写“没有”或“有”**）未依法缴纳税收和社会保障资金的不良记录。

特此声明。

供应商名称：　　 (加盖公章)

日 期：　　年　　月　　日