**杭州市政府采购项目**

**采购需求**

**采购单位：中共杭州市余杭区委杭州市余杭区人民政府信访局**

**项目名称：2025-2026年余杭区统一政务咨询投诉举报平台服务外包项目**

**编制单位：中共杭州市余杭区委杭州市余杭区人民政府信访局**

**编制时间：2025年6月26日**

**一、需求调查情况**

（一）本项目是否需要开展需求调查：☑是 □否

（二）本项目是否属于可以不再重复开展需求调查情形：□是 ☑否

（三）需求调查方式

□咨询 □论证 □问卷调查☑其他方式（市场查询）

（四）需求调查对象

2025-2027年临平区统一政务咨询投诉举报平台服务外包项目（中共杭州市临平区委杭州市临平区人民政府信访局）；2025年度-2026年度建德市统一政务咨询投诉举报平台热线坐席“12345”服务采购项目（中共建德市委建德市人民政府信访局）；萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务政府采购项目（中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局）。

（五）需求调查结果

1.相关产业发展情况

政务热线产业的发展情况呈现出多元化和复杂化的特点。一方面，随着政府信息化进程的加速和公众对政府服务质量的日益关注，政务热线的需求量持续增加，服务范围也逐步扩大。这推动了政务热线产业的快速发展，带动了相关产业的繁荣。另一方面，政务热线产业的发展也面临着一些挑战。未来，随着技术的不断进步和社会需求的不断变化，政务热线产业将继续保持快速发展态势，并与其他相关产业形成更加紧密的合作关系，共同推动社会治理水平的提升。

2.市场供给情况

从市场情况来看，能完成此类项目的单位较多。

3.同类采购项目历史成交信息情况

2025-2027年临平区统一政务咨询投诉举报平台服务外包项目（中共杭州市临平区委杭州市临平区人民政府信访局，中标金额28055700元）；2025年度-2026年度建德市统一政务咨询投诉举报平台热线坐席“12345”服务采购项目（中共建德市委建德市人民政府信访局，中标金额4608000元）；萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务政府采购项目（中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局，中标金额13909500元）。

4.可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况

此次采购项目中，涉及服务期内提供办公场地、电脑、耳唛、大屏等硬件配套及网络线路服务和相关技术服务人员。

5.其他相关情况

/

**二、采购需求内容**

（一）项目概况

根据《浙江省人民政府办公厅关于建设统一政务咨询投诉举报平台的指导意见》（浙政办发〔2015〕127号）精神，余杭区经过前期调研，结合我区实际情况，下发《杭州市余杭区人民政府办公室关于印发<杭州市余杭区统一政务咨询投诉举报平台建设实施方案>的通知》(余政办〔2016〕88号)文件，要求围绕加快转变政府职能、创新行政管理方式、加强事中事后监管、优化公共服务流程，依托现有区长公开电话资源，高标准、分阶段整合各类政务咨询投诉举报载体，建设统一、便民、高效的政务咨询投诉举报平台，进一步优化职能资源配置，推进政府治理能力和治理体系现代化。

余杭区“89312345”区长公开电话自开通以来，在区委、区政府的高度重视和正确领导下，在服务群众、化解矛盾、提供信息、促进发展、维护稳定等发面发挥了积极作用。随着市民生活水平的逐步提高和信息技术的不断更新，为顺应百姓的需求，“89312345”区长公开电话也在不断创新、发展和完善，公共服务平台逐步走向正轨，24小时全天候受理群众诉求。

（二）预算金额（元）：13000000

（三）需满足的政府采购政策目标和具体支持对象

☑扶持中小企业（小微企业预留） □节能环保 □其他（）

（四）采购标的是否进口产品： □进口 ☑国产

（五）拟采购标的的技术要求

拟采购标的：

（一）服务外包内容：

1）中标单位负责实现12345热线在余杭区内的有效呼入并实现政府授权的有效外呼外显。

2）呼叫中心坐席系统采用租赁方式，系统平台应提供满足常规呼叫中心建设所需要的所有功能，至少包括统一接入（可实现分散落地）、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于３个月）、坐席监控管理等，并可升级提供全媒体微信功能。

3）设立统一坐席，坐席数量为77席，后期可根据业务发展进行适当扩容。平台要能满足突发性大话务量的有效接入。

（二）呼叫中心坐席职场和办公环境需求

1）呼叫中心运营场地需设在余杭区中心区域，场地面积不低于620平方米，除接话场地外，还需配备会议室、会议桌椅、接待室（包括桌椅、饮水机等）、办公室和活动室、更衣室、休闲区、卫生间等配套办公设施；

2）场地需具有较完善的安保措施，专业职场优先考虑。

（三）人员管理和组织方案需求

1）座席排班：座席排班：热线提供7\*24小时工作，按照话务量科学合理安排座席和人员，保障有效接通率、人工接通率等，指标要求以合同为准。

2）用工及人员配置：按77个台席足额配置话务员、后台处理人员和管理人员，人员数量不低于91人。遵守国家及浙江省相关劳动法规等规定，为员工缴纳相关保险、福利等相关费用，及时发放员工工资，合法用工，负责劳动合同的履行与承担处理劳动纠纷、员工安全等所有的责任。

3）人员管理要求：能组建专业的运营团队专职负责项目日常运营，建立员工职业体系和晋升通道，能提高员工工作热情和稳定员工队伍。

（四）业务及工作流程要求

1）负责接听“12345”统一平台所有来电。在“12345”统一平台中准确记录来电诉求，根据接话规范答复咨询类来电、转告相关责任人和交办承办单位。

2）负责受理群众通过手机短信、微信等渠道反映的诉求，做好登记、答复、交办、回访、审核等工作。

3）在区信访局的指导下，负责群众诉求中重大紧急突发信息的报送和处置，并跟踪处理结果。

4）负责“12345”受理中涉及的信息采编工作。

5）协助“12345”知识库的维护。

（五）沟通机制

保障项目高效率、高质量地运营，就服务外包过程中的现场管理、业务管理、突发事件、例会等内容与政府建立常态化沟通交流制度。

（六）安全生产管理要求

安全生产管理制度和相应的安全生产管理人员，安全生产设施确保符合要求，建立详细规范的安全管理措施（不限于信息安全、网络安全、平台账号使用安全等）和应急方案。

（七）业绩考核指标

设置有效接通率、用工时长等6项服务指标，每月由采购方对外包方进行考核，违约扣除一定额度的外包费用，在最末付款阶段结算。

1）有效接通率：有效接通总量/呼入量，有效接通总量由人工接听量和智能服务量两部分组成，考核接通率完成情况；

2）用工时长：在线工作时间/上岗时间；

3）责任投诉：因受话人员业务差错等原因引起的有责投诉；

4）受理单质量差错率：被质量稽查发现，存在明显质量问题的受理单/总受理单；

5）效能指数：以市12345发布为准，根据排名情况体现工作质效；

6）人员流失率：员工流失率每年不得超过15%（考上公务员和事业单位不算）。

考核指标、金额具体以合同为准。

（六）拟采购标的的商务要求

1.交付（实施）的时间（期限）： 1年。

2.交付（实施）的地点（范围）：余杭区。

3.付款条件（进度和方式）

3.1.双方签订合同后30日内，采购人支付中标单位建设运行部分费用的40%，6个月后支付建设运行部分费用的50%,合同期满一个月内根据质量情况支付建设运行部分费用剩余的10%。

3.2.在本项目交付运行后，就前台接听、后台处理、业务管理三个岗位人员，合同签订后中标单位在一个月内到岗，采购人在合同签订后30日内，按合同金额支付人员部分费用的40%，6个月后支付人员部分费用的50%，人员部分费用剩余的10%在合同期满后1个月内根据工作考核情况进行支付。合同期满1个月内，由中标单位做出用工部分年度服务业绩报告，提交采购人1个月内审核，审核后采购人书面通知中标单位考核结果和费用。

4.售后服务要求

/

5.其他商务要求

本项目服务期限为一年。

本项目实施完成后，若因采购人原因未完成下一轮项目采购和/或合同签订的，由中标人继续实施服务，产生费用由项目下一轮中标人/供应商按下一轮中标合同金额的相应比例支付给中标人。

保密要求：

采购单位、中标单位必须与其员工均对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容均承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

平台信息为政府重要信息，投标人必须保证系统和坐席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。坐席必须屏蔽U口，防止人为拷贝数据。

培训：

由中标单位组织人员进行岗前、岗中培训。采购单位有权进行业务指导。

**三、合同订立安排**

（一）采购项目预（概）算（元）：13000000 ，最高限价（元）：13000000

（二）开展采购活动的时间安排：

（三）采购组织形式： □集中采购 ☑分散采购

（四）委托代理安排

□集中采购机构 □部门集中采购机构

☑采购代理机构 □自行采购（含电子卖场）

（五）采购包划分： □分标项 ☑不分标项

（六）合同分包： □允许分包 ☑不允许分包

（七）供应商资格条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2.以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供) ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

🗹要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到40%，其中小微企业合同金额应当达到/%;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

4.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（八）采购方式

☑公开招标 □邀请招标 □竞争性谈判

□竞争性磋商 □询价 □单一来源采购

□电子卖场 □其他采购方式 （）

（九）选择采购方式的理由

公开招标作为主要的采购方式。本项目符合公开招标要求。

（十）竞争范围： ☑公开发布 □电子卖场

（十一）评审规则： ☑综合评分 □最低价中标 □其他（）

**二、合同管理安排**

（一）合同类型

□货物合同 ☑服务合同

□建设工程合同 □其他 （）

（二）定价方式

□固定总价 ☑固定单价

□成本补偿 □绩效激励

（三）合同文本的主要条款

1. 详见拟采购标的的技术要求；

2.履行时间（期限）： 1年

3.履约地点和方式：余杭区

4.价款或者报酬： 以实际中标价为准

5.考核要求和付款进度安排：以合同内容为准

6.资金支付方式： 见采购需求

7.验收、交付标准和方法：见采购需求

8.质量保修范围和保修期：见采购需求

9.知识产权归属、处理方式：见采购需求

10.成本补偿、风险分担约定：无

11.违约责任与解决争议的方法： 以发布为准

12.其他条款：以发布为准

**三、履约验收方案**

（一）履约验收主体

1.采购单位：中共杭州市余杭区委杭州市余杭区人民政府信访局

2.是否选择代理机构： ☑是 □否

3.是否邀请本项目的其他供应商： □是 ☑否

4.是否邀请专家： ☑是 □否

5.是否邀请服务对象： ☑是 □否

6.其他：无

（二）履约验收时间：项目完成经验收合格

（三）履约验收方式： □简易程序 ☑一般程序

（四）履约验收程序： ☑一次性验收 □分段验收 □分期验收

（五）履约验收内容

1.技术履约内容：详见采购需求；

2.商务履约内容：详见采购需求；

（六）履约验收标准：详见采购需求；

（七）履约验收其他事项：详见采购需求。

**四、风险控制措施和替代方案**

该采购项目按照《政府采购需求管理办法》第二十五条规定，是否需要组织风险判断、提出处置措施和替代方案： ☑是 □否

（一）国家政策变化应对措施

调整相应技术要求后继续采购。如政策变化后本项目不再适合采购的，终止采购。合同的规定如与今后国家颁布新的法律或规定相矛盾，以新法律规定为准，甲乙双方由此所受到的损失由双方各自承担。

（二）实施环境变化应对措施

调整相应技术要求后继续采购。如环境变化后本项目不再适合采购的，终止采购。

（三）重大技术变化应对措施

调整技术要求后继续采购。如重大技术变化影响主要标的或资格条件，调整后重新采购。

（四）预算项目调整应对措施

调整预算后项目重新采购。

（五）因质疑投诉影响采购进度应对措施

采购前预留足够采购时间。

（六）采购失败应对措施

根据实际情况按相关法律法规执行。

（七）不按规定签订或者履行合同应对措施

重新采购。

（八）出现损害国家利益和社会公共利益情形应对措施

立即汇报监管部门，申请暂停组织采购。并根据实际情况按相关法律法规执行。

（九）其他采购和合同履行过程的风险及应对措施

根据实际情况按相关法律法规执行。