# 仓前街道维稳热线接听服务采购项目

# 竞争性谈判公告

根据我街道需求，拟以综合评分方式选择一家仓前街道维稳热线接听服务采购项目单位，请有意向参与的公司进行响应。

**一、项目简介**

1.项目名称：仓前街道维稳热线接听服务采购项目

2.项目编号：ZFCGY2025-038

3.项目限价：合同总价不超过9.8万元。本项目报价高于上述限价作无效响应处理。

4.采购内容 ：仓前街道维稳热线接听服务采购项目，具体内容及主要要求等详见“采购需求”。

**二、供应商资格要求**

1、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

2、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；

3、本项目不接受联合体参加。

**三、评审办法：综合评分法，综合得分最高的为成交供应商候选人。**

评分细则如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分内容 | 分值 | 备注 |
| 1 | 供应商资格要求：满足竞争性谈判公告中的供应商资格要求的得10分，不满足竞争性谈判公告中的供应商资格要求的得0分。注：得0分取消成交供应商资格。 | 0-10分 |  |
| 2 | 响应文件规范性：响应文件规范、整洁、公章加盖完整等（0-10分） | 0-10分 |  |
| 3 | 公司实力：提供公司类似业绩合同复印件加盖公章，每提供一个类似业绩合同的得2分，最高得10分。 | 0-10分 |  |
| 4 | 服务方案：理解项目基本要求，方案合理、合法。（0-30分） | 0-30分 |  |
| 5 | 服务期限及售后承诺：满足服务要求，提出并承诺能及时处理在服务过程中对可能出现的任何相关问题。（0-10分） | 0-10分 |  |
| 6 | 价格分：满足竞争性谈判公告要求且响应价格最低的得30分（如最低响应价格出现相同的，则均得满分），满足竞争性谈判公告要求且响应价格第二低的得27分，以此类推。本项最低分0分。超过项目上限不得分，并取消供应商资格。（0-30分） | 0-30分 |  |

**四、服务质量、时间及地点**

服务地点：余杭区仓前街道；

服务时间：自合同签订之日起6个月；

服务质量要求：符合相关规定要求及采购人要求。

**五、付款方式**

具体以合同签订为准。

**六、响应文件**

1.供应商应按竞争性谈判公告的要求与格式编写响应文件，响应文件一式三份，其中一份应标明“正本”，另两份应标明“副本”，如果正本与副本不一致时，则以正本为准；

2.供应商须将响应文件密封并在封口处加盖单位公章（骑缝章），在2025年 月 日10点00分前递交到余杭区仓前街道向往街1008号乐富海邦园14幢一楼104室。

递交响应文件时需单独递交一份营业执照复印件加盖公章，否则不予以接收响应文件。

3.以响应文件签收时间为准，响应文件逾期送达或者未送达指定地点的，将不予接受。

4.响应文件的组成（建议按下列顺序装订）

(1)报价函（格式附后）

(2)供应商资格要求中的相关证明材料复印件加盖公章（如营业执照等）

(3)公司实力相关证明材料复印件加盖公章

(4)授权委托书及被委托人身份证复印件加盖公章

(5)服务方案

(6)服务期限及售后承诺

(7)采购文件要求供应商提供的或供应商认为需要提供的其他内容

**七、成交办法**

1.成立采购小组评审小组由三人以上单数的采购人代表、纪委等组成。

2.确定成交供应商

评审小组独立开展工作，开启所有响应文件，评审小组根据评比办法确定成交供应商候选人并出具书面采购报告书。报价经评审小组确认，该报价即为双方签约的合同价，响应文件作为合同的组成部分有以下情形之一的，按无效报价处理：

1. 响应文件未按规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；

(2)未实质性响应“采购要求”的；

(3)报价超过最高限价的；

(4)未响应本竞争性谈判公告其他实质性规定的。

**八、签订合同**

成交供应商在收到成交通知后5个工作日内签订合同。若成交供应商未在规定时间内签订合同或不按规定履约，采购人有权取消其成交资格，排名第二的供应商递补为成交供应商。同时采购人可保留重新采购的权利。

**九、其他**

本项目的采购代理费用由成交单位支付，代理费用为2000元直接支付给采购代理单位，响应人在报价时应综合考虑该笔费用，但不单列进响应总价。成交供应商单位在领取成交通知书前需支付采购代理费。

**十、联系方式**

采购人：杭州市余杭区人民政府仓前街道办事处

联系人：  李工

联系电话： 0571-89519363

杭州市余杭区人民政府仓前街道办事处

2025年5月 日

**第二章 采购需求  
一、采购清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务内容** |
| 1 | 仓前街道维稳热线接听服务采购项目 | 近年来，P2P网络借贷平台暴雷事件频发，大量投资者遭受经济损失，由此引发的信访、投诉及群体性事件对社会稳定造成影响。为有效疏导群众情绪、解答政策咨询、收集反馈诉求，维护社会和谐稳定，现通过政府采购方式，引入专业服务团队，为街道设立维稳热线，专项处理P2P暴雷相关咨询与反馈工作。项目主要服务内容为热线接听与咨询服务：  1. 服务响应：提供7×24小时不间断热线接听服务，确保电话接通率不低于95%，平均响应时间不超过15秒。  2. 专业解答：配备具备法律、金融、信访等专业知识的客服人员，准确解答群众关于P2P暴雷的咨询，包括维权流程、司法程序、资产追缴政策、监管动态等内容，确保解答合规性与专业性。  3. 情绪疏导：针对情绪激动或有极端倾向的来电群众，及时进行安抚与心理疏导，避免矛盾激化升级。 |

**二、服务要求**

1、服务时间：自合同签订之日起6个月；

2、服务地点：余杭区仓前街道；

3、服务质量要求：符合相关规定要求及采购人要求。



扫码查看报价函、授权委托书等格式