

省一体化信息平台南通地区技术咨询服务外包项目

单一来源邀请函

采购人：南通市人力资源和社会保障信息中心

代理机构：江苏正扬招标代理有限公司

日 期：2023 年 3 月 6 日

单一来源邀请函

省一体化信息平台南通地区技术咨询服务外包项目拟用单一来源方式组织采购。现邀请单一来源供应商江苏苏璟咨询服务有限公司对该项目进行谈判。

一、项目名称：省一体化信息平台南通地区技术咨询服务外包项目

二、项目预算：61.8 万元

三、项目需求：详见附件 1

四、供应商资格要求

1. 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件。

其他资格要求：

2. 谈判供应商提供有效的营业执照复印件。

3. 谈判供应商法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书及被授权人的身份证复印件。

五、时间、地点和联系人信息

1. 谈判响应文件接收截止及谈判开始时间：2023 年 3 月 6 日 09 时 30 分。

2. 谈判地点：南通市政务中心 11 楼西会议室（南通市工农南路 150 号），如有变动另行通知。

3. 采购单位：南通市人力资源和社会保障信息中心；

地址：南通市工农南路 150 号政务中心主楼 11 楼；

联系人：茅女士；

联系电话：0513-59000285。

4. 采购代理机构：江苏正扬招标代理有限公司；

联系人：李艳梅；

联系地址：南通市崇川区青年中路 153 号 4 号楼 213 室；

联系电话：0513-85991998。

六、供应商谈判时需携带的材料

1、参加谈判供应商的资格证明文件：

A. 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同

所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件（提供相关证明材料复印件或承诺函，承诺函格式自拟）。

B. 谈判供应商的营业执照复印件；

C. 法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人签名或盖章的授权委托书及委托代理人（以下称被授权人）的身份证复印件（格式详见附件2）；

D. 谈判供应商须提供参与本次项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（格式详见附件2）。

2、谈判供应商一般情况表（格式详见附件2）。

3、供应商针对本项目特点拟定服务方案。

4、谈判报价：

A. 谈判响应报价总表（首次）（格式详见附件2）；

B. 谈判响应报价明细表（格式自拟）。

请将上述材料按顺序自编目录牢固装订成册，一式三份，正本壹份，副本贰份，并密封在一个密封袋中，并在封袋上标明项目名称、采购单位、供应商全称及日期。正副本均需采用A4纸（图纸等除外），不允许活页或拉杆夹装订。谈判响应文件上要明确标注供应商全称及“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异以正本为准。谈判响应文件正本须由法定代表人或被授权人签字并加盖单位公章。副本可复印，但须加盖单位公章。

特别提醒：以上材料如为复印件均需加盖谈判供应商公章。

七、谈判原则

供应商参加谈判时，不按本邀请函第六点要求提供齐全谈判材料的，将被拒绝进行单一来源谈判采购。

谈判小组查验参加谈判的供应商代表身份证明，谈判响应文件响应采购需求程度及偏差程度。谈判小组应遵循物有所值和价格合理的原则商定洽谈方案的价格承受上限，然后集中与供应商就价格问题进行谈判，**供应商第一次报价超项目预算的不予接收，谈判报价原则上不超过3次，超出商定的洽谈方案的价格承受上限，本次谈判予以终止。**谈判成功后由谈判小组出具成交报告。

八、发出成交通知书

采购单位发出成交通知书。成交通知书发出后，采购单位改变成交结果，或者成交供应商放弃成交的，应当承担相应的法律责任。

九、合同签订与验收付款

1. 成交供应商必须在成交通知书发出后 30 日内与采购单位完成合同的签订。合同一式六份（采购单位四份、供应商两份）。所签合同不得对采购文件作实质性修改。采购单位不得向成交供应商提出不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离采购文件实质性内容的协议。

2. 采购单位按合同约定积极配合成交供应商履约，成交供应商履约到位后，请以书面形式向采购单位提出验收申请。

3. 采购单位故意推迟项目验收时间的，与成交供应商串通或要求成交供应商降低服务标准，要求成交供应商出具虚假发票或任意更改销售发票的，谋取不正当利益的，承担相应的法律责任。

4. 成交供应商出现违约情形，应当及时纠正或补偿；造成损失的，按合同约定追究违约责任；发现有假冒、伪劣、走私产品、商业贿赂等违法情形的，应由采购单位移交工商、质监、公安等行政执法部门依法查处。

十、费用：

1. 本项目代理服务费由成交供应商支付。代理服务费按《招标代理服务收费管理暂行办法》[2002]1980 号规定的 6.5 折收费，不足 3000 元，按 3000 元收费。

2. 谈判程序顺利进行后，除供应商的原件可退回外，其余所有的响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，代理机构均不退回。

3. 无论谈过程和结果如何，参加项目谈的供应商自行承担与本次项目谈判有关的全部费用。

附件 1:

省一体化信息平台南通地区技术咨询服务外包项目 项目需求

一、项目概况

为贯彻落实党中央、国务院‘放管服’改革要求、优化营商环境，推进政府治理体系和治理能力现代化，进一步完善南通人社信息平台服务体系，加强信息平台技术咨询服务能力，提供更加高效、便捷的信息化服务，提高业务办理电子化应用率和办结率，满足服务对象现实需求的迫切需要。省一体化信息平台南通地区技术咨询服务外包项目于 2021 年 8 月 16 日通过竞争性磋商公开招标，确定江苏苏璟咨询服务有限公司中标，自中标以来，江苏苏璟咨询服务有限公司一直负责提供服务人员现场管理、培训等日常管理服务，积累了丰富的服务经验，也获得了较高的认可度，具有不可替代的优势。

二、项目采购内容

- 1、电话服务：接听服务对象来电，解决服务对象咨询问题，指导服务对象在线操作、处理服务对象投诉。
- 2、工单处理：审核需要下送的工单，根据服务对象诉求目的与内容，准确派发至相关部门处理。
- 3、其他工作：完成采购人指派的其他相关工作。

三、服务人员具体要求

1、一是人员学历需为大专及以上学历，年龄在 20-40 周岁，普通话标准，熟练掌握计算机操作和中文录入。二是延用现有服务人员，需在投标文件中注明人员信息。服务期内，人员固定，不得随意变更。服务人员如因故须更换，需提前一个月向采购方提出申请，经采购方审核同意后及时替换，替换后的人员须符合本项目相关要求，且该人员资质须不低于原服务人员。禁止频繁更换人员。

2、人员数量

根据目前工作需要，项目服务人员数量满足 6 人。

3、工作能力

一是掌握人社基本业务知识，熟悉人社日常业务操作。二是具备较强的服务意识以及良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。三是能够按照采购人

要求及时完成相应的工作任务。四是服务人员应熟悉热线接听工作流程，能够熟练操作电脑。

四、管理要求

1、明确人员组织架构、工作岗位职责，制定岗位工作说明书。

2、制定人员管理制度，包括人员管理制度、 人员考核制度、 人员培训及权益保障制度、应急预案突发事件管理规范。

3、制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、库管理规范、现场应急措施等。

五、运行考核标准

序号	考核内容	考核标准
项目一	供应商服务团队需确保电话服务工作一次性接通率不低于 80%，电话服务工作人员服务质量满意率不低于 90%。	年度整体接通率达不到 80%的，每低于一个百分点验收款扣 1%。
		年度人员服务质量满意率达不到 90%的，每低于一个百分点验收款扣 1%。
项目二	供应商服务团队需确保因服务引起的投诉每月不高于 0.01%。	年度服务投诉率未达到采购人要求，验收款扣 1%。
项目三	供应商服务团队需确保在收到工单后的 1 个工作日内进行工单流转；对于需要回复的工单，服务团队在收到回复内容后的 1 个工作日内需要回复给服务对象。	出现工单流转不及时或超出工单回复时限，未达到采购人要求，验收款扣 1%；
项目四	供应商服务团队需确保在出现集中投诉与高咨询量时及时上报相关事项。	供应商服务团队未按照舆情预警管理制度及时上报，未达到采购人要求，验收款扣 1%。
项目五	工作人员按时对服务数据进行统计分析。	月、季、半年、年度或不定期进行统计分析，统计人员需在次月 5 个工作日内完成统计分析；对于不定期统计，统计人需要按要求时间完成统计分析；未达到采购人要求，验收款扣 1%。
	供应商服务团队需服从采购人的指挥调度并严格执行各项工作规范，按时、按质完成各项要求。	供应商服务团队不按要求进行电话服务，未严格执行工作规范，未达到采购人要求，验收款扣 1%。

六、服务时间和地点

服务时间：服务时间为一年。合同期满后，经考核，视情续签。

服务地点：江苏省南通市工农路 150 号政务中心

七、付款方式

合同签订后 30 个工作日内支付 50%款项，余款验收合格后支付。

八、其他要求

供应商不得利用服务区域内的采购人房产、服务、水电等资源从事其他经营或非法活动，不能改变其服务性质。

附件 2：谈判响应文件相关格式

法定代表人身份证明

_____：

我公司法定代表人_____参加贵单位组织的_____（采购项目名称）项目单一来源谈判采购活动，全权代表我公司处理谈判的有关事宜。

附：法定代表人情况：

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

身份证号码：_____

手机：_____ 传真：_____

单位名称（公章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

注：参加谈判时法定代表人将身份证原件带至谈判现场备查。

授权委托书

_____:

兹授权_____（被授权人的姓名）代表我公司参加_____（采购项目名称）项目的采购活动，全权处理一切与该项目单一来源谈判有关的事务。其在办理上述事宜过程中所签署的所有文件我公司均予以承认。

被授权人无转委托权。特此委托。

附：被授权人情况：

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

身份证号码：_____

手机：_____ 传真：_____

单位名称（公章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日

被授权人身份证复印件

（粘贴此处）

注：参加谈判时被授权人将身份证原件带至谈判现场备查。

无重大违法记录声明

_____:

我单位_____（供应商名称）郑重声明：

参加采购活动前 3 年内在经营活动中_____（在下划线上如实填写：有或没有）
重大违法记录。

（说明：重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

声明人：（公章）

年 月 日

谈判供应商一般情况表

企业名称					
总部地址					
分支机构					
当地代表处地址					
电话		联系人			
传真		电子邮件			
注册地		注册年份			
质量管理体系	公司_____（是否通过，何种）_____质量保证体系认证（如通过请附相关在有效期内的证书复印件）				
项目负责人		年龄		性别	
职务职称			执业资格		
经营范围	营业执照载明： 1. _____ 2. _____ 3. _____ 				
从事类似相关项目的经历及年数					
其他认为有必要提供的内容，可自行添加					

供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期：

谈判响应报价总表（首次）

项目名称	报价（元）
	大写：人民币 小写：¥

谈判供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

注：

1、本表格式，不得自行改动。

2、谈判报价（以人民币计价）应包含人工费、管理费、交通、通讯、税金、利润等为完成本项目所必须的所有费用，即项目履行到项目执行结束的过程中所发生的一切费用及谈判文件要求的所有费用。

3、第二次、第三次报价将在开标现场填写，响应文件密封提交时只需填写谈判响应报价总表（首次）。且第二次、第三次报价，谈判响应报价明细表按同比例下浮。

谈判响应报价明细表（格式自拟）

项目名称：省一体化信息平台南通地区技术咨询服务外包项目

谈判供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期：