

采购需求和采购实施计划

一、项目基本情况

1.1 项目名称和预算金额（或最高限价）

项目名称：水务投诉诉求处理服务

预算金额：130 万元

最高限价：130 万元

1.2 采购项目的功能或者目标

1. 拟通过本次招标，选择一家专业服务单位，将水务投诉诉求处理服务进行整体服务外包，以在线办理各平台投诉咨询和数据统计分析报送为主要服务渠道，提供水务市民热线日常的经营管理及服务支撑，包括服务人员的招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等，安排服务专席提供全年 7×24 小时不间断服务。

2. 通过电话、网络平台，处理水务市民热线全来源诉求，做好受理、甄别、交（转）办、催办、审核、回复、回访，确保按时办结率 100%，回复回访率 100%，工作满意度不低于 90%，抽查不出现明显错误，年度抽查质量得分率不低于 95%。

3. 协助采购人做好投诉处置协调，跟踪督办热点难点问题，检查经办部门诉求办理效果，定期挂牌督办反复投诉问题等工作。

1.3 预算绩效目标

确保按时办结率100%，回复回访率100%，工作满意度不低于90%，年度抽查质量得分率不低于95%。

二、需求调查情况

本项目不属于《政府采购需求管理办法》第十一条规定范围的采购项目，无需进行市场调查。

三、公开征求意见情况

本采购项目不涉及公开征求意见问题。

四、采购需求

4.1 采购标的汇总表

包号	标的序号	标的名称	品目分类编码	计量单位	数量	是否进口	是否创新产品	绿色发展	预留
一	1	水务投诉诉求处理服务	C16100000	个	1	否	否	否	专门面向中小企业采购

4.2 技术要求和商务要求

4.2.1 采购标的 1

4.2.1.1 技术要求

1. 工作内容

(1) 供应商在市水务执法总队指导下组建项目服务运营团队,以在线办理各平台投诉咨询和数据统计分析报送为主要服务渠道,根据采购需求及合同内容提供相应服务。

(2) 提供水务市民热线日常的经营管理及服务支撑,包括服务人员的招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等,安排服务专席提供全年7×24小时不间断服务。

(3) 服务专席通过电话、网络平台,处理水务市民热线全来源诉求,做好受理、甄别、交(转)办、催办、审核、回复、回访,确保按时办结率100%,回复回访率100%,工作满意度不低于90%,年度抽查质量得分率不低于95%。

(4) 协助采购人做好投诉处置协调,跟踪督办热点难点问题,检查经办部门诉求办理效果,定期挂牌督办反复投诉问题等工作。

(5) 收集分析诉求数据,形成日报、周报、月报、年报,对积水投诉、群体性投诉等综合信息及时形成专报,为领导科学决策提供依据。汇总整理各经办部门诉求办理工作情况,分析存在问题,为季度考核,月度、年度通报提供依据。

(6)负责水务市民热线110联动办公系统维护和升级建设,推进与“智慧水务”的融合,做好与市水务局机关相关处室、市水务局相关局属单位、有关区水行政主管部门等经办部门,武汉市民热线服务平台,以及其他单位的沟通对接。

(7)对水务市民热线服务人员的服务质量进行量化考核评估,在投标文件中明确考核标准并制定相应的奖罚措施,如不能达到考核标准,应给予相应处罚。

(8)做好现场人员管理,对市民投诉及坐席来话录音与业务工单、业务流程进行质量检测,并通过质量监控提升业务服务能力。

(9)建立各项管理制度,包括考勤制度、交接班制度、学习培训制度、应急报告制度、坐席设备使用要求、安全生产要求等,并根据各项制度进行现场管理。

(10)提供服务环境所需的其他必备条件。

2. 服务事项及人员要求

(1)服务事项:提供水务投诉诉求处理服务。

(2)人员要求:总共9人,按照1名项目负责人,8名服务人员配置服务团队。

①项目负责人须为本科或以上学历,个人综合素质良好,具有较强的沟通协调组织能力,较好的统计、分析、文字功底,熟练应用办公软件,有呼叫中心或政务客服运营管理经验者优先。

项目负责人负责管理项目运行,并带领团队完成预定的服务指标;完成预定的KPI;训练服务人员,保证所有员工适岗;协助编写工作日报、周报、月报、年报,以及工作专报等信息,并做出相应分析、总结提出工作改进方案;审核办理情况和回复内容,完成服务人员的质量监控工作,发现问题并及时解决问题;每月按质按量完成话务录音的质量抽查监控工作,严格按照质检标准对服务人员进行监控评分,并对服务质量情况形成《月度质检报告》;管理服务人员对于工作规范和纪律的执行情况;记录服务人员的出勤状况,并上报上级主管;根据工作安排,制作时段报表;接受上级指示,服从工作分配,立足本职,完成领导交办的工作任务。

②服务人员须具有大专(含)及以上学历;须遵纪守法、品行端正,无违法犯罪记录,爱岗敬业、细心耐心、责任心强,身体健康,无传染病史,能正常履行工作职责;具备较强的沟通能力、应变能力、团队协作精神,亲和力强,普通话良好;有较好文字功底,具备信息化办公能力。

服务人员负责:

接听来电、签收武汉市民热线工作服务平台派件,对来电、派件反映诉求,能够通过知识库进行解答的,直接向投诉人解答,或以自办形式在线办结回复,努力实现优质高效的服务;

对武汉市民热线工作服务平台受理的因描述不清无法

交办的诉求进行核实甄别，确认经办部门；

对诉求件进行交办、跟踪、督办，协调，及时向项目负责人和领导反馈办理问题；

对经办部门提交的退件、延期、二次办理、提交第三方评价申请进行审核，配合向市级平台提交申请，向经办部门反馈、解释申请结果；

对经办部门反馈的办理结果进行审核，回访回复诉求人，向市级平台提交办理结果；

加强水务知识及政策业务的学习，不断提高系统操作水平和咨询解答问题的能力；

配合项目负责人完成诉求处置交办工作，及时报告遇到疑难问题，逐级请示，并适时实施转接。

3. 采购标的服务要求

(1) 着装要求：所有服务人员配备统一的服务着装，工作人员上岗时必须着工作服装。

(2) 工作时间要求：

水务投诉处置工作为7×24小时全天候服务，实行轮班制。

排班、轮班安排由供应商负责，人员配备应能满足日常服务的要求。供应商可根据采购人的需求，以及高峰期的要求，灵活进行调整。根据天气、社会热点事件等情况对服务量进行适当预测，并能根据服务指标要求对班务进行灵活调

整。当遇突发情况时,可根据实际情况对班务进行及时调整。

工作日白天保证项目负责人和至少5名服务人员在岗,夜间至少1名服务人员在岗;

节假日原则上保证至少2名服务人员在岗,项目负责人根据工作实际需求到岗;

汛期(三级、二级、一级响应期间)、强降雨天气夜间实行双岗值守,项目负责人根据工作需求到岗。

(3) 管理要求:

①按照采购人制定的服务流程和服务标准提供服务,接受采购人对该项目的监督指导,并按照上级工作要求及采购人意见,不断改进工作,确保服务效果。

②在武汉市水务执法总队办公,依法从事运营活动,确保经营安全,服务跟踪及时、到位,负责整个服务运营的技术和运营支撑,保障系统的安全和稳定运行。

③为确保服务的质量、服务人员的稳定性,供应商应遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规,建立科学合理的薪酬管理办法。按时根据采购人每月考核意见支付劳动报酬。项目人员薪酬除基本工资、绩效考核工资外,还应包括其他津贴及社保费用,不得低于上一年武汉市主城区最低工资标准。依据武汉市劳动部门的相关要求和缴纳标准为项目人员发放劳动报酬,缴纳社会保险,办理意外伤害商业保险,承担劳动合同期内项目人员的日常管理、安全生产、意

外伤害等责任。

④供应商应与项目人员签订劳动合同,按时根据采购人每月考核意见支付劳动报酬。依据武汉市劳动部门的相关要求和缴纳标准为项目人员发放劳动报酬,缴纳社会保险,办理意外伤害商业保险,承担劳动合同期内项目人员的日常管理、安全生产、意外伤害等责任。

⑤供应商应具备较强的数据处理分析和报告撰写能力,能高质高效的完成数据分析服务报告及数据图表展现,为领导提供科学决策依据。

⑥供应商应每年组织武汉市市民服务热线平台专家来现场培训1次,内部水务相关工作及政策培训至少1次;每月组织项目人员进行管理培训,提升办理能力,加强对服务意识、服务能力、工作效率等方面的培养。确保服务人员及经办部门工作人员熟练掌握工单分类原则及办理规范,热线系统常见问题处理技巧,并形成相关文档留痕。

⑦受理诉求电话接通率达到100%、按时办结率达到100%、回访回复率达到100%、工作满意度不低于90%;月均人员流失率不大于20%。供应商应提供书面承诺,承诺达到各项指标要求。

⑧对所开展的服务工作要严格保密,确保项目业务知识及数据的保密安全性,与员工签订保密协议,确保工作相关信息不外泄,维护我市水务部门权益及良好形象。

（4）技术要求：

负责做好水务市民热线110联动办公系统的日常维护，并能根据武汉市民热线工作服务平台、“智慧水务”等对接平台的建设和技术要求，及时完成水务市民热线办公系统的升级建设，进行端口数据对接，实现水务市民热线全流程在线办理，电话自动录音存储，工单资料储存导出等功能需求，满足信息化、智能化办公要求。

4. 特别要求

（1）采购人负责提供办公场所和电脑、电话、打印机等基本办公设备，供应商应负责做好相关管理维护和损坏赔偿。项目服务人员统一着装、项目通勤、午餐等费用，均由供应商自行负责承担。供应商应在投标时对此费用一并考虑并包括在总报价中，确保服务正常开展。

（2）供应商应能及时提供劳务纠纷、劳动仲裁方面专业意见、规避风险，出现劳务纠纷时，由供应商全面负责。

（3）具有呼叫中心、政务客服运营管理等相关类似项目经历。

（4）供应商应对采购人现有工作岗位上的服务人员，应依法依规、择优接收。

5. 其他要求

（1）供应商必须就采购人提供的全部服务内容和 service 要求做出回应，提供切合该服务项目的整体服务方案，并在

采购范围内完成指定的工作和负责解决相关的业务问题。供应商承担服务项目具体的实施工作，受到采购人全过程监督、检查和管理。

(2) 供应商应对所有项目人员进行无犯罪证明等信息审查，提供项目服务人员的身份证、学历证、个人简历等资料信息，上岗前在采购人处备案。

(3) 在劳务服务过程中，采购人具有向供应商提出劳务服务具体要求、劳务人员素质要求，有权要求供应商更换不能胜任或不符合业务要求的工作人员。

6. 法律责任

(1) 在服务期间，供应商调走项目人员、项目人员不符合服务要求、项目人员辞职或被供应商辞退等，而供应商在15日内未能及时补齐符合项目要求的人员时，则视为响应供应商主动违约，采购人有权终止合同，并有权拒绝支付当月项目服务费。

(2) 因供应商派出的项目人员失误造成采购人重大损失或资料泄密事件的，一经查证，则视作供应商根本违约，采购人有权终止合同，扣除半年项目服务费作为违约金，并追究其承担损害赔偿等法律责任。

(3) 若供应商在单月内违反其服务承诺，则视为供应商违约，采购人有权拒绝支付当月项目服务费。

(4) 采购人有权对供应商的服务进行监督。供应商没

有为派出项目人员办理人身意外伤害保险或者配置统一服装的，视为供应商违约，采购人有权从服务费用中扣减3万元作为违约金。

（5）供应商没有为派出项目人员办理社会保险、人身意外伤害保险的，由供应商承担由此产生的一切法律责任。

（6）若供应商出现重大责任事故，应依法承担其相应法律责任，并且采购人有权解除合同。

（7）因服务人员的原因造成工作上重大投诉，带来较大负面影响，且态度恶劣、不服从管理，采购人有权终止合同。

4.2.1.2 商务要求

1、合同履行期限：1年（在符合政策要求的前提下，服务期满考核达标后可以续签，续签最长年限不超过2年）

2、报价要求：包干价，供应商的投标报价应包含本项目服务范围内一切费用。供应商应对报价的准确性负责，任何漏报、错报等均属供应商承担的风险。采购人拒绝恶意的低价竞争，经磋商小组认定恶意低价竞标或明显低于成本的报价，其响应文件将作无效响应处理。

3、合同付款方式：服务费用分4期付款，于合同签订后十个工作日内、2024年8月31日前、2024年10月31日前，分别支付前3期费用，每期30万元，于2024年12月15日前，供应商出具履约保函后，支付剩余合同款。具体金

额根据采购结果据实支付。

4、验收要求：成交供应商应当在每个支付节点前提交一次服务报告，采购人将根据考核方案 and 外包服务报告进行验收。

五、采购实施计划

5.1 合同订立安排

5.1.1 采购项目预（概）算、最高限价

预算金额：130 万元

最高限价：130 万元

5.1.2 开展采购活动的时间安排

获取采购文件：2024 年 5 月 24 日至 2024 年 5 月 30 日，
每天上午 9:00 至 12:00，下午 13:30 至 17:00（北京时间，
法定节假日除外）

响应文件提交：开始时间：2024 年 5 月 24 日 14 点
00 分（北京时间）；截止时间：2024 年 6 月 5 日 14 点
00 分（北京时间）

开标时间：2024 年 6 月 5 日 14 点 00 分（北京时间）

合同签订时间：自中标之日起 10 个工作日内。

5.1.3 落实政府采购政策功能情况

本项目为专门面向中小企业预留采购份额的采购项目，
符合资格条件的中小企业供应商均可参加磋商。

5.1.4 采购组织形式和委托代理安排

采购组织形式：集中采购

委托代理安排：武汉市政府采购中心集中采购

5.1.5 采购包划分与合同分包

采购包划分：不划分标包

合同分包：不允许成交后分包

5.1.6 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：

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

2. 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，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3. 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名

单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购，供应商应为中小企业，供应商需提供盖章的《中小企业声明函》。

6. 本项目的特定资格要求：（1）供应商须提交材料均真实有效的承诺函，承诺如提交虚假材料将自行承担一切法律责任；（2）是否接受联合体投标：不接受。

5.1.7 采购方式

竞争性磋商

5.1.8 竞争范围

本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商中所述的项目的采购。

5.1.9 评审规则

详见评分标准

5.2 合同管理安排

5.2.1 合同类型

委托合同

5.2.2 定价方式

服务费用分4期付款，于合同签订后十个工作日内、2024年8月31日前、2024年10月31日前，分别支付前3期费用，每期30万元，于2024年12月15日前，供应商出具履约保函后，支付剩余合同款。具体金额根据采购结果据实支

付。

5.2.3 合同文本的主要条款

详见合同模板

5.2.4 履约验收方案

成交供应商应当在每个付款阶段提交一次外包服务报告，采购人将根据考核方案和外包服务报告进行验收，具体的考核方案待合同签订后由双方协商确定。

5.2.5 风险管控措施

评标委员会有权利对中标候选人进行审查，审查将根据投标人按照本须知规定递交的资格证明文件和评标委员会认为其它必要的、合适的资料，对投标人的财务、技术和生产能力等进行审查。

如果审查未通过，招标人将拒绝其中标候选人资格，并按顺序对下一个中标候选人进行能否满意地履行合同作类似的审查或重新招标。

如招标人发现中标候选人在报价、提供资料时有弄虚作假的行为，经核实，招标人有权取消其中标候选人资格，并按顺序对下一个中标候选人进行能否满意地履行合同作类似的审查或重新招标。同时招标人保留追究被取消中标资格的投标人法律责任的权利。

六、审查情况

6.1 审查意见

6.1.1 对采购需求的审查意见

无意见，详见采购需求及采购实施计划审查意见表。

6.1.2 对采购实施计划的审查意见

无意见，详见采购需求及采购实施计划审查意见表。

武汉市水务执法总队

2024年5月21日

评分标准

一、商务评议（30分）

序号	评审因素	主/客观分	分值	评分标准
1	管理人员	客观分	3	拟派本项目管理人员具备呼叫中心管理经验并取得客服联络咨询师（高级）证书的，得3分。（需提供劳动合同、任职证明（例如工牌）、相关证书等证明材料并加盖公章，未提供不得分。）
		客观分	2	拟派本项目管理人员获得过相关管理奖项或荣誉的，得2分。（提供相关证件材料）
2	软件著作权	客观分	3	投标人具有综合数据管理或类似软件著作权证书，得1分；投标人具有客户数据分析或类似软件著作权证书，得1分；投标人具有多媒体客服或类似软件著作权证书，得1分。 证明材料：提供有效证书复印件并加盖投标人公章（同类多个著作权证书得不重复计分，仅得分一次）。未提供不得分。
3	类似业绩	客观分	8	投标人2020年1月1日至今（以合同签订时间为准）从事过类似服务项目，一个项目得1分，最多得8分。 证明材料：须提供项目合同、成交通知书、公告查询网址及查询截图等证明材料。未提供不得分。

序号	评审因素	主/客观分	分值	评分标准
4	系统运维	客观分	6	(1) 系统运维服务团队技术负责人须具备信息系统项目管理师(高级)证书,得2分;(提供与投标单签订的劳动合同、相关证书、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明材料等,未提供或提供不全的得0分) (2) 除技术负责人外,系统运维服务团队人员具备相关专业高级工程师及以上职称的,每提供一个得1分,最多得4分。 (提供与投标单签订的劳动合同、职称证、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明材料等,未提供或提供不全的得0分)
5	客户好评	客观分	4	投标人提供2022年1月1日至今(以合同签订时间为准)完成的类似项目,甲方服务满意好评(“优秀”或者“满意”或正面评价),每提供一个得1分,最多得4分。须提供类似项目合同、甲方好评等证明材料,未提供不得分。
6	投标人实力	客观分	4	投标人通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证,ISO27001信息安全管理体系认证且在有效期内的,每项得1分,最多得4分。(提供相关证件材料)

二、技术评议（60分）

序号	评审因素	主/客观分	分值	评分标准
1	总体服务方案	主观分	8	针对本项目需求编制总体服务方案，方案包含并不限于对采购人现有人员接管的工作方案、工作目标、工作内容、工作计划、相关承诺、系统操作水平和咨询解答问题的能力、工作重难点分析等。评审点如下： （1）科学性、合理性不高，可行性欠完备的得3分； （2）科学、合理性高、可行性欠完备的得5分； （3）科学、合理，可行性高的得8分。 未提供不得分。
2	现场管理制度及要求	主观分	6	投标人应提供现场管理制度及要求，至少包括考勤制度、考核制度、坐席设备使用要求、职场信息安全制度等。综合评分如下： （1）科学性、合理性不高，可行性欠完备的得2分； （2）科学、合理性高、可行性欠完备的得4分； （3）科学、合理，可行性高的得6分； 未提供不得分。
3	人员保障方案	主观分	6	对投标人针对外包服务人员的稳定保障性方案进行综合评审： 针对服务人员薪资有明确保障方案（至少包含：基本工资、绩效工资、岗位工资、工龄工资、津补贴）；

序号	评审因素	主/客观分	分值	评分标准
				2、针对服务人员福利待遇方面有明确保障方案（至少包含：奖励工资、节假日福利待遇、满勤奖励、年终考核表彰奖励）。 （1）科学性、合理性不高，可行性欠完备的得 2 分； （2）科学、合理性高、可行性欠完备的得 4 分； （3）科学、合理，可行性高的得 6 分； 未提供不得分。
4	培训计划及内容	主观分	6	投标人提供对服务人员的培训方案，包括但不限于：培训大纲、培训内容（至少包括对工作人员进行业务知识、沟通技巧及操作系统等方面的培训）、培训计划。评审点如下： （1）科学性、合理性不高，可行性欠完备的得 2 分； （2）科学、合理性高、可行性欠完备的得 4 分； （3）科学、合理，可行性高的得 6 分； 未提供不得分。
5	质量保障措施	主观分	6	根据投标人提供的质量保障措施，包括但不限于：管理规章制度、管理人员安排、诉求电话接通率指标率、相关处罚措施等方案评分。 （1）科学性、合理性不高，可行性欠完备的得 2 分； （2）科学、合理性高、可行性欠完备的得 4 分；

序号	评审因素	主/客观分	分值	评分标准
				(3) 科学、合理，可行性高的得 6 分； 未提供不得分。
6	数据分析能力	主观分	6	投标人拟投入本项目服务的数据分析人员需熟练掌握不少于一门数据处理工具，具备大批量数据处理和分析能力。须提供该人员过往完成的数据分析报告及数据图表展现方案以供评审，评审点如下： (1) 科学性、合理性不高，可行性欠完备的得 2 分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得 4 分； (3) 科学、合理，可行性高的得 6 分； 未提供不得分。
7	系统运维和升级建设	主观分	6	针对本项目，投标人提供系统维护及智能化升级建设、热线服务沟通协调等方案进行评分。 (1) 科学性、合理性不高，可行性欠完备的得 2 分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得 4 分； (3) 科学、合理，可行性高的得 6 分； 未提供不得分。
8	信息保密	主观分	4	针对本项目，投标人应制定完善的信息安全保密制度及保密措施，并设立保密小组负责信息安全保密工作。内容需包含：信息安全保密制度、保密措施及保密人员工作安排。评审点如下：

序号	评审因素	主/客观分	分值	评分标准
				(1) 科学性、合理性不高,可行性欠完备的得 1 分; (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得 2 分; (3) 科学、合理,可行性高的得 4 分; 未提供不得分。
9	突发事件应急保障措施	主观分	5	根据各供应商针对水务投诉诉求处理服务中可能发生的紧急情况提出的相应方案评分。 (1) 科学性、合理性不高,可行性欠完备的得 1 分; (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得 2 分; (3) 科学、合理,可行性高的得 5 分; 未提供不得分。
10	职场灾备	主观分	5	投标人需具备第二职场作为本项目的应急灾备中心并进行全天候响应。评审点如下: (1) 提供符合条件的职场照片及租赁合同,得 2 分; (2) 提供符合条件的机房及照片,得 2 分; (3) 提供符合条件的自有客服系统证明及系统截图,得 1 分; (4) 未提供或不符合要求的得 0 分。
11	增值服务	主观分	2	根据投标人提供的增值服务进行评分。服务内容实用操作性强得 2 分;内容操作性或可实施性有欠缺的得 1 分,没有不得分。

三、价格评议（10分）

序号	评审因素	主/客观分	分值	评分标准
1	价格评议	客观分	10	满足磋商文件要求，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）×10分。依此计算出所有供应商的价格评分。

合同模版

武汉市水务执法总队水务投诉诉求处理服务合同

甲方：

社会统一信用代码证号：

地址：

电话：

乙方：

社会统一信用代码证号：

地址：

电话：

甲、乙双方本着平等自愿原则，经协商一致，就甲方委托乙方提供水务投诉诉求处理服务事宜订立本合同：

一、双方法律关系

（一）甲乙双方确认各自具备履行本合同所要求的合法主体法人资格。乙方依照法律规定及本合同约定为甲方提供水务投诉诉求处理服务，甲方接受乙方的服务。

（二）甲乙双方确认：甲、乙双方为经济合同关系；乙方派往甲方提供水务投诉诉求处理服务的人员（以下简称项目人员）与甲方没有任何劳动关系。乙方派出的项目人员应遵

守甲方的相关规章制度，保守工作秘密及不得从事其他兼职服务。乙方承诺为派出的符合条件的项目人员依法办理社保，签订劳动合同。

（三）甲乙双方各明确 1 名联络人员进行工作对接。任何一方联络人员及其电话发生变动，应当及时通知对方。

（四）如甲方因机构改革发生管理职责变更，甲方有权利指定新的机构行使本合同之甲方权利。

二、服务范围、服务人员及服务时间

（一）服务范围：乙方向甲方提供水务投诉诉求处理服务，依据甲方的服务标准和服务要求完成服务工作及其他甲方指定的协调回访服务工作。

（二）项目人员基本要求：总共 9 人，按照 1 名项目负责人，8 名服务人员配置服务团队。

项目负责人须为本科或以上学历，个人综合素质良好，具有较强的沟通协调组织能力，较好的统计、分析、文字功底，熟练应用办公软件，有呼叫中心或政务客服运营管理经验优先。

服务人员须具有大专（含）及以上学历；须遵纪守法、品行端正，无违法犯罪记录，爱岗敬业、细心耐心、责任心强，身体健康，无传染病史，能正常履行工作职责；具备较强的沟通能力、应变能力、团队协作精神，亲和力强，普通

话良好；有较好文字功底,具备信息化办公能力。

(三)服务工作时间要求:7×24小时全天候服务,实行轮班制。

三、合同履行期限

合作期限为1年,自合同签订之日起后1年止。(在符合政策要求的前提下,服务期满考核达标后可以续签,续签最长年限不超过2年)

四、服务费用

(一)服务包干费用共计:人民币 万元

(二)付款方式

服务费用分4期付款,于合同签订后十个工作日内、2024年8月31日前、2024年10月31日前,分别支付前3期费用,每期30万元,于2024年12月15日前,乙方出具履约保函后,支付剩余合同款。具体金额根据采购结果据实支付。

(三)付款账户

甲方单位名称:

统一社会信用代码证:

地址:

开户账号:

开户行:

乙方单位名称:

统一社会信用代码证:

开户银行:

银行帐号:

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 指导监督考核水务投诉诉求处理服务,明确服务需求与标准,并及时向乙方说明和澄清(解释)。

2. 协助乙方做好乙方项目人员在水务投诉诉求处理事务的管理及上岗后的培训,向乙方提供所掌握的法规政策、工作要求、操作流程等有关培训资料。

3. 制定符合相关法律法规规定和工作要求的诉求联动办理工作办法,并指导乙方执行。

4. 指导乙方建立服务项目及人员规章制度,包括但不限于岗位职责、行为规范、服务规则等,并向乙方进行公示;

5. 有权按本单位依法制定的相关管理制度对违纪项目人员进行批评教育,对严重违纪违规的项目人员,甲方可根据相关规定停止其工作,交由乙方进行处理,情节严重造成甲方经济损失的,甲方有权向乙方主张赔偿并要求乙方追究责任人责任。

6. 有权对乙方的服务质量、效率、安全进行监督检查，有权要求乙方更换不能胜任或不符合业务要求的项目人员。

7. 对乙方服务过程进行监督并提出指导意见，同时向乙方提供服务常见问题的处理方案（意见），有权随时要求乙方报备履行《劳动合同法》情况；

8. 指定项目负责人，由其与乙方对接及协调项目执行；甲方指定项目管理负责人为： ，电话： ，邮箱： ，作为本项目的第一负责人；

9. 在收到乙方开具的合法有效发票后，按照本合同相关规定及时向乙方支付服务费；

10. 根据服务需要与乙方协商签订补充协议。

11. 对乙方不履行合同的，甲方有权追究其违约责任。

（二）乙方的权利和义务

1. 指定项目负责人，由其承担监督本合同执行状况的总体管理职责。乙方指定项目运营管理负责人为： ，电话： ，邮箱： ，作为本项目的运营管理负责人；

2. 有权知悉甲方水务投诉诉求处置工作任务的服务范围。

3. 组建相关的内部管理机构，制定完善的管理制度，配备专职的管理人员。

4. 服从甲方因服务需求而做出的工作指示和安排，并按照甲方服务外包需求和服务的管理规章制度、岗位职责、服务操作规程作业，提供高效优质服务，完成相应的服务指标，

服从工作调配。每季度完结后 10 日内提供服务工作报告。

5. 负责按国家相关法律法规及甲方要求完成人员录用，核查人员签约资料的真实性，遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，对本项目实行定员定岗服务，确保完成项目工作任务及甲方考核要求，按时支付人员工资，做好员工管理。

6. 承诺派出项目人员工资不得低于上一年武汉市主城区最低工资标准，乙方应依照有关规定，为符合条件的项目人员办理基本养老、医疗、工伤、失业、生育等社会保险，补发超时、加班工资等，并购买人身意外伤害险。

7. 双方明确，乙方的人员与甲方不形成任何劳动、劳务、雇佣、借用、劳务派遣等法律关系，乙方自行解决其与聘用人员间的劳资纠纷、收入分配等，如给甲方造成损失，由乙方全额赔偿。

8. 按照国家、省、市的法律、法规及有关规定，独立履行对乙方服务人员的工会、计划生育、安全、社会治安综合治理等工作的管理职责，并承担由此而引起的法律及经济社会责任。

9. 对甲方权属的固定资产及软件需妥善维护、保管，如因乙方原因造成上述资产损坏的，乙方应自行承担修复、更换费用，如给甲方造成损失的，乙方需全额赔偿。

10. 乙方未履行本款第 5、6 项义务的，应承担由此产生的

一切法律责任；由此给甲方所造成的一切损失，均由乙方全额赔偿。

11. 未经甲方书面同意，不得将本协议下服务转包或分包给第三方。

六、项目人员的日常管理

（一）项目人员必须遵守统一着装管理规定和要求，项目人员着装费用由乙方负责。

（二）项目人员必须遵守甲方的规章制度、劳动纪律和考核制度，服从工作安排。对违反规章制度和劳动纪律或考核不符合工作要求的项目人员，甲方有权随时要求乙方更换项目人员，由乙方负责退回人员的所有后续工作。

（三）项目人员因个人原因需要提前结束服务期的，应提前 30 日向乙方提出书面申请，待批准并办理工作移交手续后方可离职，其相关手续由乙方负责办理。

（四）项目人员在甲方工作期间，因病或非因工受伤在医疗期内请假 5 个工作日以上的，甲方有权要求乙方补充调派其他同等条件项目人员。

（五）项目人员在工作岗位上因公受伤、致残、死亡等，由乙方按照为项目人员买的社会保险和雇主责任保险程序办理。

（六）项目人员工作期满或因各种原因终止在甲方的工

作，乙方应办理项目人员的工作移交手续。

七、安全条款

严格按照国家相关法律法规，保证项目的数据安全、双方的合法权益并提供符合安全标准的服务系统和服务管理方案。

八、违约责任

（1）在服务期间，乙方擅自调走项目人员、项目人员不符合服务要求、项目人员辞职或被乙方辞退等，而乙方未在15日内补齐符合项目要求的人员时，则视为乙方违约，甲方有权终止合同，并有权拒绝支付当月项目服务费。

（2）因乙方派出的项目人员失误造成甲方重大损失或资料泄密事件的，一经查证，则视作乙方根本违约，甲方有权终止合同，扣除半年项目服务费作为违约金，并追究乙方承担损害赔偿等法律责任。

（3）若乙方在单月内违反其服务承诺，则视为乙方违约，甲方有权拒绝支付当月项目服务费。

（4）甲方有权对乙方的服务进行监督。乙方没有为派出项目人员办理人身意外伤害保险或者配置统一服装的，视为乙方违约，甲方有权从服务费用中扣减3万元作为违约金。

（5）乙方没有为派出项目人员办理社会保险、人身意外伤害保险的，由乙方承担由此产生的一切法律责任。

(6) 若乙方出现重大责任事故, 甲方有权解除合同, 并有权依法追究乙方法律责任。

(7) 因乙方项目人员的原因造成工作上重大投诉, 带来较大负面影响, 且态度恶劣、不服从管理, 甲方有权终止合同。

九、附则

(一) 本合同适用中华人民共和国法律法规, 因本合同所发生的或与本合同有关的一切争议, 双方应当协商解决。协商不成的, 任何一方可向甲方所在地人民法院起诉。其他未尽事宜双方可以协商达成补充合同。

(二) 本合同一式肆份, 甲、乙双方各执贰份, 具有同等效力。

(三) 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托代理人签字并加盖单位印章生效。

甲方:	乙方:
法定代表人或授权代表签字:	法定代表人或授权代表签字:
年 月 日	年 月 日

采购需求及采购实施计划审查意见表

项目备案单号	420100-2024-03225	项目名称	水务投诉诉求处理服务
审查时间	2024年5月20日		
审查地点	武汉市江岸区六合路28号 水务综合大楼914会议室		
审查过程	审查事项	对《水务投诉诉求处理服务》——“采购需求和采购实施计划”的一般性审查和重点审查意见	
	审查意见	汇总意见如下： 1. 审查工作小组对水务投诉诉求处理服务的采购需求及采购实施计划进行了审查，同意该项目采购需求和采购实施计划通过一般性审查。 2. 项目采购需求和采购实施计划符合《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）规定的程序和内容。 3. 严格按照经审查的项目采购需求和采购实施计划编制采购文件。 4. 在一般性审查的基础上，审查工作小组人员对采购需求和采购实施计划进行了非歧视性审查、竞争性审查、采购政策审查、履约风险审查及其他审查。本项目审查小组人员同意通过重点审查。 建议：无 签名：李超楚 李燕 熊海璇 杨孟浩	

武汉市水务执法总队（盖章）



