如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年3月27日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年3月37日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）。

**采购需求征求意见公示**

**一、本项目不接受超过60万元人民币（采购项目预算金额）的投标报价。**

**二、项目内容：**消费者维权经费服务项目

**三、服务期限：**一年

**四、项目概况：**

为进一步完善消费维权机制、畅通消费维权诉求渠道、创造安全放心的消费环境、满足市民对美好生活的需求，徐州市市场监督管理局根据实际工作情况，拟将消费者维权经费服务项目服务外包。

**五、服务内容与要求：**

（一）服务内容

1、供应商派驻话务人员12人，保障消费投诉举报热线（12315）畅通，确保热线接通率达到90%以上。

2、供应商派驻的话务人员建立合法的劳动关系，并依法按期足额为其缴纳社会保险费用；并负责话务人员的薪资结算及发放，不得违反《劳动法》等法律及有关规定。

3、供应商派驻一名专职管理人员，保障话务人员遵守劳动纪律，并承担话务人员工作期间违反相关管理制度所产生的不良后果。

4、供应商对派驻的话务人员进行上岗前的培训，包括但不限于语言培训、服务技能培训、思想教育动员等，以确保派驻人员能够尽快适应12315呼叫中心的工作。

5、供应商派驻话务人员须遵守我方制定的各项管理制度，服从甲方的管理，自觉维护我方的良好形象，及时完成我方安排的职责范围内的工作；我方如对话务人员不满意，有权提出调换，供应商应在两周内委派适应岗位要求的工作人员到岗。

6、人员条件：

（1）普通话流利，能听说本地方言；

（2）汉字录入速度不低于40字/分钟；

（3）具有一定的市场监管基本业务知识；

（4）具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；

（5）身体健康；

（6）具备2年以上行业服务管理经验，具有2年以上呼叫中心现场管理经验；

（二）服务人员基本要求

1.服务人员应遵纪守法、秉公办事，严格遵守从业规范，自觉遵守采购人的管理规定，严禁以权谋私、徇私舞弊；

2.衣冠整洁，统一着装，形象得体规范；

3.服务人员在工作期间应坚守岗位、尽职尽责，不得擅离职守，不得闲聊、打闹，不得干私活，不得下棋、打牌，不得私自会客，不得酗酒、抽烟、打瞌睡等；

4.服务人员在服务期间应严格遵守作息制度，不得迟到、早退，不得脱岗、旷工；

5.服务人员在服务期间应坚持文明服务、礼貌用语。

6.除法律规定的不可抗力原因外，呼叫运行所有外包话务人员均应按照排班表格到岗上班，病假、事假应根据呼叫中心考勤标准进行提前予以申请。

7、人员职责：

（1）接听、接收、答复、转接、转办、催办、回访、统计、归档来电人的咨询、查询、投诉、举报、建议及其他诉求。

（2）办理网站、12345转办、来人、来函、上级交办的市场监管诉求。

（3）根据徐州市场监管的要求，通过“12315”热线平台等平台开展满意度调查、意见征集等活动；

（4）建立健全内部运行管理、培训、考核和保密等工作制度。

（5）承办其它有关工作。

（三）项目服务要求

1.总体要求

根据采购人要求，遵守采购人相关制度规定，自觉维护采购人形象，不得出现有损采购人形象的行为。实行履约管理目标考核，按时保质保量完成采购人交办的各项工作任务，对违规事项予以相应处罚。供应商应建立完善有效的内部管理体系，涵盖信息安全、质量、职业健康、环境等各方面。

2.具体要求

2.1规范管理要求

供应商应配合采购人以建成全国一流呼叫中心为目标，制定整体运行方案并开展内部规范管理工作：

（1）明确呼叫中心现场人员组织架构、工作岗位职责，制定岗位工作说明书。

（2）制定呼叫中心现场各类管理制度，包括话务现场管理制度，现场环境规范，各类附属设施使用管理制度，防火防盗等安全措施，信息安全制度，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、质检规范、知识库管理规范、现场应急措施等。

（4）制定呼叫中心人员管理制度，包括人员招聘、请休假制度、排班制度、星级管理制度、绩效考评制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法。

2.2人员管理要求

（1）中标人负责与外包服务人员按时签订劳动合同，确立劳动关系，按时、足额支付和缴纳外包服务人员的基本工资、社会保险等，不得拖欠外包服务人员工资薪酬。中标人有义务向采购人提供外包服务人员的相关资料，包括但不限于劳动劳务合同、社会保险缴纳证明、学历证明、个人履历等相关备查资料。

（2）中标人负责外包服务人员的劳动关系维护、有关证件代办及相关法律法规咨询等，负责自行处理外包服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜，不得因此妨碍采购人的正常工作或给采购人带来不利的社会影响。

（3）中标人负责所有外包服务人员的教育、管理、培训，强化日常考核与自我监督，采购方对经考核不能胜任或有失职行为的服务人员提出更换要求的，供应商应在一周内及时处理和更换；

（4）服务人员工作失职或失误，对采购人造成损失且后果严重的需由供应商或当事人承担相应经济法律责任；

（5）所有人员变动（个人原因辞职、试用期内不合格者、工伤、病假、产假期间替岗的除外）每年不得超过总人数的 10%。更换人员必须符合采购文件要求，并经采购人认可。

（4）中标人应教育、督促外包服务人员履行保密义务，未经允许不得以任何形式向他人提供或泄露采购人的工作信息，对经办采购人各类业务中涉及的工作资料（含消费者信息）、业务数据等应按照采购人相关文件及工作要求执行保密规定。

**六、其他要求：**

1、为保证本项目的顺利实施，投标人应根据项目特点，自行设计实施方案。

2、报价费用只包括进驻服务人员工资、福利等费用（工资、加班费、福利、五险等），凡管理服务范围内的项目费用（管理费），由中标人自主管理、自负盈亏。

3、其他见招标文件第五章《拟签订的合同文本》。