2025年自治区政务服务好差评评价项目采购需求

一、项目依据：

《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发﹝2019﹞51号）、《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》(GB/T 39734-2020)、《政务服务工作指南》（GB/39735-2020）、《广西壮族自治区政务服务监督管理办公室关于印发《广西壮族自治区政务服务“好差评”制度》的通知、《广西壮族自治区政务服务“好差评”差评处置操作规范（试行）》。利用政务服务“好差评”差评处置操作规范，对2025年政务服务“好差评”甄别、政务服务公开工作开展人工调查。

二、项目名称：2025年自治区政务服务“好差评”评价项目。

三、项目类别：服务类。

四、采购方式：竞争性磋商。

五、采购金额（人民币）：44.6万元。

六、服务需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一、采购需求 | | |
| 名称 | 数量 | 采购需求 |
| 2025年自治区政务服务好差评评价项目 | 1项 | 一、服务内容  （一）“好差评”甄别  1.“好差评”分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。  2.差评产生后，中标服务商须在0.5个工作日内对自治区、设区市两级差评进行初步甄别核实。  3.负责初步甄别确认差评是否为服务对象真实意思表示。服务对象根据办事体验自主作出差评评价的，属于有效差评；因系统问题、服务对象误操作等问题产生差评的，属于无效差评。  （1）对属于有效差评的，应立即通过后台转交相应层级政务服务监督管理部门对差评进行分类，按照分类处置程序转交相关责任主体进行处置；  （2）对属于不实评价或误评的，评价结果不予采纳，认定为无效差评并记录为“未评”。  4.对于已整改完成的差评件，由中标服务商进行回访核实。  （1）对于经回访对整改结果为满意的差评，可以进行一次追加评价；  （2）对于经回访对整改结果为不满意的差评，重点跟踪重新进入差评处置程序。  （二）服务公开质量调查  1.调查范围：2025年1月1日-2025年12月31日自治区、设区市、县（市、区）三级政务服务公开质量调查  2.调查对象：办事企业或群众；  3.调查数量：自治区每月抽查500件、市级每市每月抽查150件；县级部分，每月按各市30%的县区（不足整数的进一位取整数）进行抽查，抽中的县区每月抽查100件。以中标日的官方行政区划为基准，自治区，14个设区市及县区年度（2025年1月1日-2025年12月31日）共计抽查68280件。  4.调查内容：公开渠道、办事依据、办事条件、办事流程、办理渠道、结果查询等。  二、服务条件  （一）总体要求  根据政务服务“好差评”差评处置操作规范及服务公开质量调查工作要求，提供专业化、规范化、标准化服务，按时高效高质通过电话回访开展差评甄别核实及服务公开质量调查服务，如实记录反馈群众的意见,最终形成好差评核查统计报表、政务服务质量调查分析报告。中标服务商全面负责服务团队人员的招聘、培训、管理及运营工作，其中人员配置总数不少于5人。  1.提供服务方案  根据“好差评”差评甄别核实及服务公开质量调查的工作内容，制定服务方案，确保按时、按质、按量100%完成“好差评”差评甄别核实及服务公开质量调查工作任务。服务方案包含但不限于组织架构及职责分工、指标保障措施、人员稳定措施、质量提升措施等。  2.建立管理体系  以专业呼叫中心运营管理为依据，结合“好差评”差评甄别核实及服务公开质量调查工作的需求及特点，建立科学的管理体系及完善的管理制度，包括但不限于培训管理、质量管理、人员管理、团队建设等。  3.中标服务商收到中标通知书后5天内完成团队组建。  （二）运营人员要求  1.中标服务供应商应保证服务协议期间有5名以上员工在职在岗（投标时的人员与项目实施一致）。如员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出外包服务的，应当进行及时补员并确保外包服务座席在离岗前完成交接手续。  2.因外包服务员工个人原因，给工作造成利益损害或者不利影响的，需求方有权退回外包服务人员。对委托机关退回的外包服务人员，中标服务商应当即时补员。  3.中标服务商应当严格执行有关的人力资源保密和需求方的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若中标服务商外包服务人员违反保密相关规定，对需求方和服务对象造成利益损害的，中标服务商应承担相关法律责任。  4.中标服务商不得以委托方的名义对外发生与委托业务无关的业务往来，并应当对提供的外包服务座席实行严格管理，对于中标服务商外包服务座席给政府造成利益损害的，中标服务商应当承担相关法律责任。  5.服务时间要求  合同服务期为1年，从采购合同生效且实际提供服务之日起算。  6.人员工资福利  服务人员的工资福利包括但不限于基础工资、月度绩效、年度绩效、五险一金、加班费用、交通补贴、伙食补贴、通信补贴、高温补贴、过节福利、体检费用、劳保费用、团队拓展、培训交流、差旅住宿等，由中标服务商负责承担。  三、服务成果（3份）  1.提供月度好差评核查统计报表、分析报告；  2.提供好差评年度分析报告；  2.提供半年、年度政务服务质量调查分析报告。 |
| 二、商务要求 | | |
| ★1.报价要求  本项目实行总承包报价，报价为采购人指定服务范围内的全部价格，至少包括：  （1）服务的价格（包括人工、材料、设备等）；  （2）必要的保险费用和各项税金；  （3）验收及专家评估费用等；  （4）与本项目运营服务工作有关的其他一切费用。  采购人不再支付成交价格以外的任何费用。  2.项目服务时间及服务地点  （1）服务期限：1年。  （2）服务地点：采购人指定地点。  3.服务交付时间及交付地点  （1）交付时间：中标后7天内开始提供服务。  （2）交付地点：采购人指定地点。  4.付款条件  合同签订之日起7个工作日内支付合同总额的50%；2025年11月30日前，达到抽查数量70%（自治区、各设区市）后支付合同总额20%；2026年1月31日前，达到抽查数量95%（自治区、各设区市）后支付合同总额25%；2026年3月1日前，经采购人验收通过后7个工作日内支付项目剩余5%款项。每次采购人付款前，供应商应开具增值税发票和请款函给采购人。  5.违约责任  除不可抗力原因外，若服务供应商未在规定时间内完成任务，每迟延一天扣合同金额的3‰**；经抽查发现在工作人员在回访差评件甄别时记录有错误的，错误率高于1‰，扣合同金额的1‰，每高出一个点千分点同步加扣。**  6.其他要求  本项目所有成果以及相关研究数据资料所有权属于采购人。 | | |

七、供应商基本要求

1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2.落实政府采购政策需满足的资格要求:不存在政府采购严重违法失信行为。

3.国内注册(指按国家有关规定要求注册的)，合法运营在法律上、财务上独立的，具有生产或经营本次采购货物供应商;

4.对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、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的投标人，不得参与政府采购活动;

5.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。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

6.具备全国呼叫中心运营资质（具有呼叫中心业务的资质许可证）；