福保街道民意速办购买服务项目采购需求公告

一、项目概况

根据区委《关于深入推进党建引领基层治理实施民意速办改革的工作方案》、区政数局《关于街道社区民意速办规范化建设“六个一”的通知》和区民意速办专项工作领导小组办公室《福田区民意速办改革工作配套实施方案》要求，为持续推动民意速办“10-30-24”（10分钟内电话告知受理、30分钟内约见、紧急工单24小时办结）、“首办负责、牵头抓总、协办同责”等机制落地落实和提升居民满意度。现拟通过购买服务提高居民诉求响应、跟进、督办、反馈和办结工作效率，构建“民有所呼、我有所应”的民意智能速办工作体系。服务期一年。

二、项目管理和服务要求

（一）协助运转街道智慧指挥分拨中心

1.对全量工单在10分钟内签收，电话告知市民受理情况；在30分钟内完成与市民的沟通联系和约见工作；并及时使用“响应外呼”和“反馈外呼”功能记录1030环节的节点时间。

2.“民意速办”工单分拨给各处置部门，并保持跟进。

3.对不明晰工单，联系市民核实具体诉求；沟通反馈区分拨中心。

4.督导“民意速办”每日到期工单，跟进督促处置部门按时办结。

5.接收区下发舆情日报上聚焦案例，并督促处置部门回复相关处置情况及处置结果。

6.接收上级案例批示，并督促处置部门重新落实。

7.审核“民意速办”部门处置结果，督促处置部门按格式要求修改处置结果。

8.日报、周报撰写整理，汇总制作民意速办数据日报及领导关注事件。

9.工单办结后，对诉求人进行满意度回访，并登记回访反馈。

10.统计分析相关数据，及时出具数据汇总，作为街道改进方案的支撑。

11.定期组织安排团队及处置部门进行相关培训工作。

12.领导安排的其他事宜。

（二）组建非工作时间现场专项处置队伍

1.对全量工单在10分钟内签收，电话告知市民受理情况；在30分钟内完成与市民的沟通联系和约见工作；并及时使用“响应外呼”和“反馈外呼”功能记录1030环节的节点时间。

2.“民意速办”工单分拨给各处置部门，并保持跟进。

3.对紧急工单督促处置部门在24小时内予以办结并电话告知市民处置结果。

4.对不明晰工单，联系市民核实具体诉求；沟通反馈区分拨中心。

5.审核“民意速办”部门处置结果，督促处置部门按格式要求修改处置结果。

6.对诉求人进行满意度回访，并登记回访反馈。

7.接听民意速办热线，收集民众的反馈。

8.登记民众诉求，每日编制汇总。

9.对民意诉求回访反馈登记处理等闭环工作。

10.处理夜间紧急民生诉求，并督促跟进现场处置情况。  
11.领导安排的其它事宜。

（三）项目预算：人民币玖拾万元整（¥ 900,000.00）。

（四）投标人资格要求：

（1）投标人须是在中华人民共和国境内注册的有合法经营资格的国内独立法人或其他组织；

（2）投投标人须具备《营业执照》，具备相关专业资质；

（3）近三年内（即至少从2020年11月开始起算,投标人成立不足三年的可从成立之日起算）无行贿犯罪记录；

（4）投标人近三年无重大违法经营记录的声明和不存在处于被禁止参与政府采购活动期限内情形的声明，投标人需提供声明函并加盖公章（所提供的声明函，格式自拟）；

（5）本项目不接受联合体投标，不允许分包、转包。

三、响应须知

（一）响应方案及报价。投标报价应包含本项目所有项目费（包括但不限于税金、各类保险费、风险金、服务费、辅助费用等一切费用的总和），中标单位的投标报价需经采购方聘请的第三方审计公司进行价格审计，审定价为合同价。投标方不得在中标后提出任何索赔，投标人在投标时应充分考虑相关风险性因素，投标即视为接受第三方审定价格的定价方式。

（二）递交响应文件时间。自2023年11月3 日起至2023年11月8日止。

（三）响应文件要求及递交方式。

（1）法定代表人（负责人）证明书复印件；

（2）法人授权委托证明书原件；

（3）法定代表人（负责人）身份证复印件；

（4）被授权人身份证复印件；

（5）《营业执照》复印件；

（6）相关专业资质复印件；

（7）公司详细简介；

（8）投标人基本情况介绍；

（9）投标报价表；

（10）对此项目的运营提供详细的服务方案；

（11）项目相关案例、业绩；

（12）近三年内无行贿犯罪记录、无重大违法经营记录的声明和不存在处于被禁止参与政府采购活动期限内情形的声明函（声明函格式自拟）；

（13）可体现投标人综合实力及运营管理能力的其他资料。

以上文件均需每页加盖单位公章并装订成册，且应将资料密封存入不透明文件袋中，贴密封条并加盖公章，否则视为无效投标，文件袋封面请注明投标项目名称、投标日期、公司名称、联系人及联系电话。本项目接受邮寄递交，递交地址及联系方式：深圳市福田区新洲南路石厦四街233号，冯先生：0755-83836003。

（四）响应文件处理。响应时间截止后，采购人召开项目评审会议，经评审后将中选供应商名单公告公示。未中选者将不再单独另行通知。

福保街道办事处

2023年11月3日