**石家庄市供热集团天启热能限公司**

**客服台席业务外包项目**

比选文件

**发布人：石家庄市供热集团天启热能有限公司**

**2024年9月**

**目 录**

**第一章 参选人须知**

**第二章 响应文件格式**

 **第三章 清单**

**第一章 参选人须知**

一 程序和办法

1.评审小组组件：评审由采购人组建的评审小组负责。评审小组由采购人组建。负责本次合格供应商资格评审的具体工作。

2.评审办法：本次评审采用综合评分法。

3.评审程序：评审小组首先对企业基本情况进行资格初审，有一项不符合评审标准的，其响应无效。再对服务部分、技术部分按评分标准进行打分，并按评审得分由高到低的顺序推荐成交候选供应商。

4.比选活动受发包方纪检部门的监督。

二 响应文件

提交的响应文件必须包括但不限于以下内容（要求按以下顺序逐页加盖公章）。应保证提供评审资料的真实性，并承担相应的法律责任，一旦查实提供资料弄虚作假等情况，将直接取消比选资格。

1. 资格初审

1.响应函及报价明细表；

2.提供具有统一社会信用代码的营业执照、须具备有效期内的人力资源服务许可证，复印件装入比选响应文件中并加盖公章；

3.若法定代表人亲自参加投标，须持有本人的身份证原件并将身份证（正、反面）复印件装入比选响应文件中并加盖公章；若由被授权人参加投标，须持有法定代表人授权函原件以及被授权人身份证原件并将被授权人身份证（正、反面）复印件和法定代表人身份证复印件（正、反面）装入比选响应文件中并加盖公章；

4.项目业绩：完成同类项目的各项指标业绩及服务案例证明（提供劳动合同复印件）；

 5.本次劳务外包合同：运营方案、运营管理、质量控制能力、团队建设风险防控能力（详情可见评分标准）；

 6.现有客服人员总数（提供单位职工参保证明）；

7.《响应单位登记表》。

 （二）编制要求

响应文件应按“响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。

响应人的响应文件须提供电子版文件（.pdf格式）一份，清单报价（EXCEL）可编辑版一份；主题为单位名称+项目联系人+联系电话，正文写明参选的具体项目，附件名称为单位名称+项目联系人+联系电话。最终版纸质留档资料以电话通知为准。

三 中选结果

1.中选结果在石家庄市供热管理集团有限公司官网https://www.sjzsgrjt.com/上发布。发布时间为响应文件递交截止后14个工作日内。

2.如出现重大变故，比选项目取消的，发布人保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何响应，以及宣布比选无效或拒绝所有响应的权力，对受影响的参选人不承担任何责任。

四 其他

1.发包人发布公告一天内，接受参选人提出的合理疑问，请以电话形式提出疑问，如有必要修改的比选文件在原路径发布。

2.响应文件有效期30天内。

3.响应人准备和参加比选活动发生的费用自理。

**资格评审表**

项目名称：

参选人名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 审查内容 | 评审要求 | 审查结果 |
| 1 | 响应文件格式 | 顺序、响应资料数量、签章情况 |  |
| 2 | 响应函、授权 | 响应 |  |
| 3 | 响应单位登记表 | 响应 |  |
| 4 | 营业执照 | 含劳务资质 |  |
| 5 | 服务案例证明 | 劳动合同复印件 |  |
| 6 | 现有人员客服总数 | 单位职工参保证明 |  |
| 7 | 响应单位登记表 | 响应 |  |
| 8 | 报价 | 有效 |  |
| 评审委员会意见（通过或不通过） |  |
| 原因 |  |

备注：每一项目符合的打“√”，不符合的打“×”；出现一个“×”的结论为“不通过”（不通过的要说明原因）。

评委（签字）：

**评分标准**

项目名称：

参选人名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评审内容** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 商务招标（15分） | 1.公司资质：从投资人的公司规模、社会信誉、注册资本金等方面评分。  | 5 |  |  |
| 2.行业经验：具备客服外包项目的相关经验，近期有从事客服中心外包业务经验。 | 5 |  |  |
| 3.项目业绩：完成同类项目的各项指标业绩。 | 5 |  |  |
| 服务指标（55分） | 1.运营方案制定：从对项目的理解、总体管理思想、经营性符合相关规范标准情况和所提供的保证项目实施计划措施的科学性、可行性及满足议价文件要求的程度等方面评价。 | 15 |  |  |
| 2.运营管理能力：从对整体运营管理体系的规划执行及相应管理制度和规范的完备性、可行性等方面进行评分。 | 15 |  |  |
| 3.质量控制能力：从对服务质量管理保障体系、质量评价和检查标准、实施措施的科学性、合理性和有效性等方面评分。 | 10 |  |  |
| 4、团队建设风险防控能力：从对人员职业道德、业务操作等风险防控的内部合规制度和手段，抵御风险的应急预案及措施等方面评分。 | 15 |  |  |
| 价格指标（30分） | 报价与评标基准价一致得标准分，每比评标基准价高一个百分点减2分，每低一个百分点减1分，减完为止。注：当有效报价＞20家时,去掉四个最高和四个最低报价后取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率；当有效报价＞10、≤20家时，去掉两个最高和两个最低报价后取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率；当有效报价＞5家、≤10家，去掉一个最高和一个最低后取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率；当有效报价≤5家时，取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率。 | 30 |  |  |
| 评分合计 |  |
| **评审说明** |  | 1）各子项最高得满分，缺项得零分。供应商各项得分为评审小组打分的算术平均值2）资格审查及评审打分项所涉及的内容，响应文件中应当放置相应证明材料的复印件，不需提交原件 |

评委（签字）：

|  |
| --- |
| **比 选 汇 总 表** |
| 序号 | 公司名称 | 资格评审是否通过 | 综合得分 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 注：资格评审通过打“√”。 |
| 评委（签字）： |  |  |  |  |

响应文件封面 正本

**（项目名称）**

 **响应文件**

响应人：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（印鉴或签字）

 年 月 日

**响应函**

石家庄市供热集团天启热能有限公司：

我公司自愿参加 （项目名称）比选，响应总资金 万元，

并作如下承诺：

1．我方已仔细阅读研究了 （项目名称）比选文件，自愿参加本项目的比选活动。

2. 我方已认真核对和检查了比选文件，全部内容均真实、准确，我方对此负完全责任，并愿意承担由此而引起的法律责任。

3、按要求及时提供相关文件。我公司提供的文件及所填写的内容均真实有效，若有虚假，我公司愿承担所有责任。

响应人：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（印鉴或签字）

地址：

电话：

传真：

 年 月 日

## **法定代表人（单位负责人）身份证明**

响应人名称：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （响应人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证正反面复印件位置 |

注：本身份证明须由供应商加盖单位公章，并附法定代表人身份证复印件，否则无效

响应人： （盖单位章）

 年 月 日

## **授权委托书**

本人 （姓名）系 （响应人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托 （姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改 项目名称采购响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权书签署之日起至本项目签订合同之日止。

代理人无转委托权。

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证正反面复印件位置 |
| 委托代理人身份证正反面复印件位置 |

注：本授权委托书须由供应商加盖单位公章及由其法定代表人（负责人）签字，并附法定代表人和委托代理人身份证复印件，否则无效

响应人： （盖单位章）

法定代表人（单位负责人）： （盖章或签字）

 年 月 日

# **响应单位登记表**

|  |  |
| --- | --- |
| 企业全称 | （加盖公章） |
| 法人代表 |  | 企业性质 |  |
| 通信地址 |  | 邮政编码 |  |
| 注册资金 |  | 开户行及帐号 |  |
| 工商登记号 |  | 税务登记号 |  |
| 公司电话 |  | 传 真 |  |
| 响应项目名称 |  | 电子信箱 |  |
| 联系人 | 固定电话 | 移动电话 | 传 真 | 电子邮箱（E-Mail） |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 与本项目有关产品介绍或特点 | （可填多项） |
| 企业简介（简易） |  |

注：请供应商应严格按此表格式样填写，以便资料统计。

**其他资料**

营业执照、信誉要求、无经济诉讼承诺等比选文件要求或响应人认为需要提交的其他资料。

**第三章 清单**

|  |
| --- |
| 客服中心服务外包报价清单 |
| 序号 | 项目名称 | 单位名称 | 单人报价（元） | 人数 | 月份 | 一个月报价总和（元） | 四个月报价（元） | 报价包含内容 | 单位联系人 | 联系电话 | 备注 |
| 1  | 报价 |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

清单以实际为准