

常州数据科技有限公司服务 S2026-10 项目

采购需求书

一、项目简介

- 1、项目名称：常州数据科技有限公司服务 S2026-10 项目。
- 2、项目概况：采购平台客服人员服务。
- 3、项目预算：¥250000 元（含税价）（大写：人民币 贰拾伍万元整）。
- 4、采购方式：询价采购。
- 5、付款方式：合同签订且乙方向甲方开具相应金额的增值税专用发票后 10 个工作日内支付合同总金额的 30%；服务期满六个月符合考核要求且乙方向甲方开具相应金额的增值税专用发票后 10 个工作日内支付合同总金额的 30%；服务期满符合考核要求且乙方向甲方开具相应金额的增值税专用发票后 10 个工作日内支付合同总金额的 40%。
- 6、项目周期：本项目服务周期为一年（自签订合同之日起计算）

二、供应商资质审查要求

（一）一般资格条件：

- 1、供应商资质审查要求详见公开招标公告：

<https://www.0519bd.com/#/file?currentFlag=true&uuid=fb64726f4a5a11f0a00500163e000475>，纸质招募响应文件与本次采购项目响应文件一同递交（招募响应文件扫描件发送至邮箱：Changshuke_cg@163.com，本次采购项目的响应文件无需发送扫描件）；已录入采购单位合格供应商白名单的无需提供上述材料，名单公示：

<https://www.0519bd.com/#/file?currentFlag=true&uuid=362b5e6282e811f0a00500163e000475>。

- 2、具有独立承担民事责任能力法人；
- 3、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 4、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 5、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 6、参加投标活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录

（二）本项目的特定资格要求：

1、本项目不接受联合体投标，供应商成交后不允许转包；

2、本项目是否接受分支机构参与响应：是 否；

3、其他特定资格要求：无。

三、★采购需求（本项需求均为实质性要求，不满足则为无效响应）

（一）服务内容

1. 工作内容

客服中设置的专业性较强的专席客服，主要负责常州市互联网电子处方管理平台业务的解答及受理。

2. 采购外包人数

2名

3. 工作时间

采取轮班制，早上7点-21点，上一休一。平均每月每个人完成在14-15天在岗。

4. 项目周期

合同签订之日起1年。

5. 项目成员

中标人应拥有完善的服务体系，必须达到以下综合要求：

5.1 项目负责人必须有3年（含）以上工作经验，具有良好的专业能力及项目管理能力，且必须从事客服的管理工作。

5.2 项目现场客服人员应沟通能力强、合作精神好、专业能力得到采购单位认可。在项目启动后，如果需要更换项目组成员，需与采购单位协商并获得同意。如中标人提供的项目组成员态度与能力不符合项目要求，采购单位有权提出更换，中标人必须在10个工作日内解决，并对因此而延误的项目工期负责。

5.3 在项目实施过程中，如遇到属于本工作内容描述内容范围内的、本项目组人员无法解决的难题时，中标人有责任调动其它客服资源及时加以解决。

6. 项目管理

遵循采购单位的客服项目管理制度即客服管理相关制度。

7. 项目实施规范

符合采购单位的远程客服项目实施规范要求。

8. 服务与支持

8.1 服务内容

(1) 中标人须提供 7*24 小时在线支持服务；

(2) 中标人必须向采购单位提供技术支持、应急响应及现场服务，其中现场服务人员的人员数量及能力要求，按照采购单位的要求提供。

8.2 培训

(1) 中标人必须根据客服外包项目内容提供相应领域的培训，并在征得采购单位同意后实施；

(2) 中标人须提供相关培训资料，并配合采购单位整理培训资料。

(二) 服务要求

(1) 服务周期：自合同签订起一年。

(2) 服务要求：

① 投标人应针对本项目提供完善的培训方案，对客服人员的对外服务的专业性做好培训；

② 客服人员需要严格按照早 7 点-晚 21 点工作时间到岗，不得迟到早退；

③ 客服人员到岗后需要熟练掌握平台操作，能够指导用户正确使用平台；

④ 客服人员要求语言表达清晰、准确。避免使用模糊或容易引起误解的词汇；

⑤ 客服人员要求始终保持热情，耐心倾听客户需求，不得因沟通态度问题导致舆情；

⑥ 客服人员要求尊重客户的隐私，不得私自收集泄露客户信息；

⑦ 客服人员在工作时间，需要在 5 分钟内回复线上消息，并且在响铃 10s 内接听用户咨询电话。

(三) 月度考核标准

根据中标人每月进行考核，直至项目运维结束，得分高于 80 分（含 80 分），剩余项目款全额发放；得分 60-80 分（含 60 分），剩余项目款发放 50%；低于 60 分，剩余项目款不发放。

客服月度考核表						
项目名称：		常州市互联网电子处方管理服务平台				
公司名称：常州数据科技有限公司			负责人：	考核月份： 年 月		
序号	类型	考核指标	指标说明	分情况	扣分说明	打分
1	出勤与纪律	按时到岗率	每月实际在岗天数符合要求，无迟到早退	全勤且无迟到早退	缺勤 1 天扣 5 分；迟到或早退 1 次扣 2 分（累计超过 3 次额外扣 5 分）	

2	响应时效	线上消息回复及时率	客户消息需在5分钟内回复	达标率≥90% (按月度统计)	每超时1次扣1分(超时率≥10%扣10分)	
3	响应时效	电话接听及时率	电话响铃10秒内接听	达标率≥95% (按月度统计)	每超时1次扣1分(超时率≥5%扣10分)	
4	服务质量	服务态度与沟通规范	语言表达清晰,态度热情耐心,无因态度问题引发的投诉或舆情	无有效投诉且抽查合格	每出现1次态度投诉扣5分;抽查发现态度问题1次扣2分	
5	服务质量	问题解决准确率	客户咨询解答准确无误,无因操作失误导致用户重复咨询	准确率≥95% (按月度统计)	每出现1次因解答错误导致的重复咨询扣2分	
6	专业能力	平台操作熟练度	熟练掌握平台功能,能有效指导用户使用	通过月度抽查测试(得分≥90分)	测试得分每低10分扣3分	
7	合规性	客户隐私保护	无泄露客户隐私的行为	无违规记录	每发现1次隐私泄露行为扣15分(严重者直接终止合作)	
8	培训与成长	培训参与与知识掌握	按时参加培训并通过考核,熟悉最新业务知识	培训出勤率100%且考核合格	缺勤1次扣3分;考核不合格1次扣5分	
9	应急处理	突发情况响应效率	突发问题(如系统故障)需立即上报并协同解决,响应时间≤1小时	响应及时且解决有效	响应超时1次扣5分;因处理不当导致影响扩大扣10分	
10	客户反馈	客户满意度	月度客户满意度评分(随机回访)	满意度≥90分	每低5分扣3分(低于80分扣10分)	
11	团队协作	交接与协作能力	班次交接无遗漏,与其他成员协作顺畅	无交接失误记录且团队评价良好	交接失误1次扣3分;因协作问题影响服务扣5分	
项目负责人(签字):				总得分:		

四、响应文件的提交及评审

(一) 响应文件的提交

1、供应商需递交响应文件1份,文件密封,封袋上都应写明供应商名称、项目名称,并加盖投标供应商公章。

2、供应商须在提交响应文件的截止时间前,将密封的纸质响应文件通过专人送达或邮寄方式提交至常州数据科技有限公司(地址:常州市钟楼区关河西路180号恒远大厦4楼)。

3、供应商违反上述规定的,其响应文件将被作为无效响应文件,不予拆封和参加

评审。

（二）响应文件的开启

- 1、采购单位将在提交响应文件截止时间的同一时间开启响应文件。
- 2、供应商不足3家的，不予开启（法律法规或采购需求书另有规定的除外）。

（三）成交供应商的确定

1、采购单位将根据质量和服务均能满足采购需求书实质性响应要求且报价最低的原则确定成交供应商。成交候选人并列的，由采购单位确定。

五、响应文件格式

1、供应商按照附件的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

2、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。如有虚假，供应商须承担相应的法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

常州数据科技有限公司

2025年3月16日



附件一：响应文件封面

响 应 文 件

项 目 名 称： _____

供 应 商 名 称： _____

日 期： _____

附件二：本项目的特定资格要求
无。

附件三： 响应函

响应函

致：常州数据科技有限公司

我方参加你方就_____（项目名称）组织的采购活动，并对此项目进行响应。

1. 我方已详细审查全部采购需求书，自愿参与响应并承诺如下：

（1）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应采购需求书的全部要求。

（2）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（3）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本响应有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____ 传真_____

电话_____ 电子邮箱_____

供应商名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

附件四： 授权委托书

授权委托书

本授权委托书声明：_____（供应商名称）的
_____（法定代表人姓名、职务）代表投标人授权
_____（被授权人的姓名、职务）为_____（项目名称）
项目投标的合法代理人，全权负责参加本次项目的投标、签订合同以及与之相关的
各项工作。本投标人对代理人的签名负全部责任。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

法定代表人签字或盖章：

日期：

职务：

联系电话：

单位名称：

地址：

身份证号码：

委托代理人签字或盖章：

日期：

职务：

联系电话：

单位名称：

地址：

身份证号码：

供应商公章：

地址：

电话：

传真：

邮编：

开户行：

账号：

附：代理人有效期内的身份证正反面复印件。

（复印件）粘贴处

--	--

备注：

- 1、法定代表人参加的，无需提供。
- 2、委托代理人参加的，提供授权委托书和本人身份证复印件。

附件五：投标报价

报价一览表

供应商名称（公章）：

单位： 元

项目名称	投标总价（元）

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期：

说明：1、供应商的报价应包含为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购单位不再支付其他费用。

2、《报价一览表》中投标总价金额应与《分项报价表》中分项总计一致。

1. 限公司

分项报价表

供应商名称:							
序号	分项名称	数量	服务内容	单位	单价 (元)	小计 (元)	备注
1							
...							
	总计	小写: ¥ _____ 元, 大写: 人民币 _____ 元。					

供应商名称 (加盖公章): _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

附件六：采购需求书要求提供或供应商认为应附的其他材料

