

采购邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号: 11010525210200026664-XM001
2. 项目名称: 其他项目-2026年朝阳区教委接诉即办工作服务项目
3. 采购方式: 竞争性磋商
4. 项目预算金额: 235万元、项目最高限价(如有): 235万元
5. 采购需求:

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	2026年朝阳区教委接诉即办工作服务项目	235	1	开展全天候协助教委做好接诉即办日常诉求处置工作, 做好突发事件、敏感事件的重点信息收集及上报工作, 解决群众诉求, 防范化解风险隐患。专职驻场人员全面协助开展12345市民热线“接诉即办”处置工作。开展全天候值守工作(含节假日), 开展诉求接单、回访、反馈、督办、日报、周报、月报等日常工作, 协助完成“三率”考核、数据分析等工作。派驻服务期限为12个月。

具体的内容详见采购文件《采购需求》。

6. 合同履行期限: 12个月。
7. 本项目是否接受联合体: 是 否。

二、申请人的资格要求(须同时满足)

1. 满足《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:
 - 2.1 中小企业政策
本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即: 提供的货物全部由符合政策要

求的小微企业制造、服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求：_____ / _____。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

■ 否

□是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：

(1) 本项目是否接受分支机构参与响应：□是 ■ 否。

(2) 不得被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及政府采购严重违法失信行为记录名单，以“信用中国”网站；(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 信用信息为准；

(3) 凡受托为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加磋商；

(4) 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，不得参加同一标包的磋商或者未划分标包的同一采购项目的磋商。

三、获取采购文件

1. 时间：2026年1月15日至2026年1月21日，每天上午9:00至11:30，下午13:30至16:30（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台 (<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>) 获取电子版竞争性磋商文件。

4. 售价：0元。

四、响应文件提交

截止时间：2026年1月27日9点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、开启

时间：2026年1月27日9点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策（如涉及的详见磋商文件各章对应条款要求）：

1.1 节能产品强制采购

1.2 节能产品、环境标志产品优先采购

1.3 政府采购促进中小企业发展

1.4 政府采购支持监狱企业发展

1.5 政府采购促进残疾人就业。

《中华人民共和国政府采购法》（主席令第 68 号）、《财政部发展改革委关于印发《节能产品政府采购品目清单》的通知》（财库[2019]19 号）、2《财政部生态环境部关于印发《环境标志产品政府采购品目清单》的通知》（财库[2019]18 号）、《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库〔2011〕124 号）、《关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》（财库〔2020〕46 号）、《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等，供应商如有融资需求，请依照《北京市财政局 中国人民银行营业管理部关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637 号）执行等。

2. 本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”——“操作指南”——“市场主体 CA 办理操作流程指引” / “电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“操作指南”——“市场主

体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“响应文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子竞争性磋商文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子竞争性磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的响应，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载采购文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子响应文件。

2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子响应文件

供应商应于响应文件提交截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子响应文件，上传电子响应文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则响应无效。

3. 现场磋商

3.1 须供应商的授权代表1人或法定代表人1人参加现场磋商(务必于提交响应文件截止时间到达磋商地点)。

3.2 磋商地点:北京市朝阳区将台路5号506创新园5号楼第一会议室;

3.3 须供应商的授权代表或其法定代表人参加磋商，请携带授权委托书或法定代表人(单位负责人)身份证明及有效身份证明，如未携带以上文件及证件的不得参加磋商。

3.4 本项目需线上解密、磋商方式需线上二次(最终)报价，供应商可选择远程或现场解密和报价，建议供应商携带 CA 数字证书或电子营业执照现场完成响应文件的开启及二次(最终)报价，如未按规定时间开启或二次(最终)报价，则响应无效。

4. 本项目公告发布媒体：北京市政府采购网、中国政府采购网

5. 对于因其他网站转载并发布的非完整版或修改版公告，而导致误报名或未报名的情形，采购人及采购代理机构不予承担责任。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：北京市朝阳区社会力量办学指导评价中心

地 址：北京市朝阳区胜古北里甲 9 号

联系方式：吕老师，010-65017723

2. 采购代理机构信息

名 称：北京普天电子城科技孵化器有限公司

地 址：北京市朝阳区将台路 5 号

联系方式：洪淼，010-87942753，13164282404

3. 项目联系方式

项目联系人：洪淼

电 话：010-87942753，13164282404

采购需求

一、项目整体需求

为全面保障区教育系统 12345 市民热线“接诉即办”工作效率，开展全天候保障，做好日常诉求处置工作，做好突发事件、敏感事件的重点信息收集及上报工作，解决群众诉求，防范化解风险隐患。通过聘用专职人员，在 2026 年日常及重要时期做好诉求的相关处置和回复工作，需要保障全年正常交付，节假日均有值守人员，能够及时处理各类投诉。

二、商务内容

1. 本合同经甲乙双方代表签字并盖章生效后90日内，甲方向乙方支付本项目合同总额的60%作为首付款。
2. 于2026年11月30日前，甲方按照验收要求对乙方已提供的服务满意度进行测评验收，成果验收无异议后，方可向乙方支付本项目合同总额的40%合同尾款。验收不合格需要在三个工作日内进行整改，方可付款。
3. 乙方应在甲方付款前，向甲方提供与当次支付费用等额且正规有效的发票。
4. 履约保证金：合同签订生效之日起90日内，成交人应向采购人提交履约担保，履约担保有两种形式：1、履约保证金(支票、汇票、本票等非现金形式)；2、金融机构、担保机构出具的保函，履约保证金或保函担保金额为合同总价的10%。（详见第五章 合同草案条款）

三、工作内容

配合甲方完成朝阳区教育系统接诉即办平台内派遣至相关科室（部门）的工单签收、处置、派遣、反馈等全流程工作，开展跟进沟通，对甲方各业务科室（部门）进行电话督办，提升“三率”综合得分。乙方配合甲方完成工作所需要数据统计分析及报告，日报、周报、月报、年报等编写工作。

1. 签收、派发：按照接诉即办诉求处置级别，根据诉求内容将工单签收、辅助派发至相关部门联系人员，并抄送科室主管领导及相关负责人；重点诉求、维稳诉求按规定时间内转办完成，及时通知甲方分管部门，做到“随签随派、诉求不过夜”，提示并督促相关部门在规定时间内形成处置结果。

2. 反馈：收集处置结果后，严格对照市区两级要求就案件背景说明、处置过程、处置结果以及后续跟进等事项进行核查，确保符合六要素回复要求，对网络诉求要确保按照统一答复口径上报。

3. 督办：对未解决、不满意的诉求汇总上报主管科室，并对各业务科室提出二次处置建议，协助主管科室每周召开接诉即办专项工作调度会，分析群众诉求发案情况及诉求“三率”的办理情况，制定热线工作相关的改进措施，对重点诉求进行督办。

4. 考核：协助完善工作台账，以 12345 市民服务热线为依托建立民生诉求数据库，做到实时掌握情况，做到底数清、情况明，并与责任科室、单位做好工作沟通，在考核办法基础上，根据台账的回访结果，定期对主责部门“响应率、解决率、满意率”进行考核，形成部门综合考核结果，协助主管科室完成限期报告、情况通报、专项督查等工作，努力提高“三率”指标。

四、服务团队要求

1. 熟悉接诉即办的工作流程，了解各部门分管业务，以提升市民满意度为前提，不断加强服务能力和服务水平；

2. 服务热情耐心，普通话好，掌握相关法律法规内容、办事流程等专业知识，能够依据法律法规，分析梳理电话回复内容，并据此进行回复；能够正确解答市民对政策法规的咨询，收集市民反馈的需求；

3. 具备较高的沟通技巧，在电话回复过程中安抚诉求人，最大限度地化解矛盾；能够正确指引市民了解教育系统工作内容、办事流程，提高市民办事效率，市民诉求得到及时有效的帮助；

4. 认真完成工作任务，严格使用服务用语，保证服务质量，为市民提供满意的服务；

5. 有较好的应变能力和较强的学习能力、数据统计分析的能力，能够根据数据所反映的情况，发现并分析问题，及时反馈给相关部门；

6. 具备报告编写能力，能够定期生成教委投诉举报的工作报告，提交给教委领导、各科室，为各部门的工作开展提供靶向性的指导建议；

7. 具备基本的办公软件使用能力，数据处理能力，能够根据工作需要设计并出具各类报表；能够快速统计各类数据；

8. 能够对日常工作进行有效的协调与管理，确保日常工单处理、工单剔除、挂账等方面工作有序进行；
9. 能够针对临时的或突发的情况，及时告知相关人员做出响应，在第一时间完成工作部署，并监督工作完成情况；
10. 具备较好的沟通协调能力，能够与教委内部各部门建立顺畅的沟通渠道；在与外部单位接洽时，能够建立较好的协同机制；
11. 能够对投诉举报服务团队进行有效管理，根据团队工作情况定期进行点评、培训，使得团队一直保持高效、稳定、团结的工作状态。
12. 需保持较高的政治觉悟和奉献精神；严格保守政府秘密，遵守 12345 政务服务热线保密管理规定。
13. 团队成员要求大专以上学历，团队定期开展业务培训，不断提升团队服务水平。

五、服务时间要求

1. 12345 政务服务热线工作时间要求为全天制（在劳动法律规定范围内 7*24 小时值班值守）；
2. 日常专班：根据甲方要求，采取 7*24 小时值守工作，确保日常工单按时处置，紧急案件第一时间受理转办；
3. 法定节假日专班：在遇到法定节假日、重大任务、重要时段的定岗值守工作，做好服务保障。
4. 工作时间需提前 10 分钟到岗，重要节点需统一着装，由班组长统一调配值班、值守、用餐等时间。
5. 严格服从甲方管理，严格请销假制度，严禁带外人来工作单位。

六、服务人数及期限要求

1. 服务人数：乙方选派接诉即办专职人员负责朝阳区教委科室“接诉即办”专项工作
2. 服务期限：派驻服务期限为 12 个月（自合同生效之日起）。具体工作时间采购单位可以根据实际运行情况进行调整。