

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1.采购内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：2,302,000.00
采购包最高限价（元）：2,302,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C20030300 法律咨询服务	省级公共法律服务实体平台建设法律咨询服务	1.00（项）	2,302,000.00	租赁和商务服务业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：否

报价要求

采购包1：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	省级公共法律服务实体平台建设法律咨询服务	1.00（项）	2,302,000.00	总价	无

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也

可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：省级公共法律服务实体平台建设法律咨询服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标				
1		技术要求	一、项目概况 为搭建“法律需求”与“专业帮助”之间的桥梁，让群众能便捷、高效地解决实际法律问题，逐步培养群众“遇事找法、办事依法”的思维习惯，推动法治意识从“知道”向“践行”转变，夯实法治社会基础。				
			二、★采购标的				
			序号	标的名称	品目分类编码	数量	单位
			1	省级公共法律服务实体平台建设法律咨询服务	c20030300 法律咨询服务	1	项
			三、★服务内容及要求				

(一)服务范围及要求

服务 版块	服务内容	职责	工作内容及要求
1	12348热线服务专席	提供“12348”公共法律服务热线咨询等辅助服务	负责向群众解答法律咨询，普及法律知识，宣传法律援助政策规定，正确引导符合法律援助条件的咨询人申请援助，转办群众通过12345热线反映的有关法律问题，协助处理群众关于12348热线的投诉。为农民工绿色通道欠薪求助的农民工提供免费咨询和维权指引。负责全省民生实事法律援助项目满意度测评工作。
2	法律援助现场咨询服务	根据省公共法律服务中心、省政务服务中心法律援助窗口、省劳动仲裁院法律援助窗口来访群众需求提供免费法律服务	省政务服务中心和省劳动仲裁院专席主要提供法律咨询、法律援助指引、代写法律文书服务，代为接收法律援助申请和向申请人反馈法律援助申请审核结果等相关工作。 省公共法律服务中心专席除提供省政务服务中心专席所提供的相关服务外，还提供外来企业法律咨询、人民调解法律咨询、仲裁咨询、公证咨询、公证业务办理服务、司法鉴定咨询和司法鉴定业务办理指引等公共法律服务。 配合采购人根据各服务点位的实际需求，灵活调整服务期内每日值班的专席法律服务人员数量；负责安排法律服务人员，在采购人组织的线下宣传活动中，面向公众提供免费法律服务；配合采购人完成其他有关工作。
3	网络平台留言咨询解答服务	提供“12348”中国法网、四川法网等网络平台留言咨询服务	在中国法网、四川法网等网络平台解答留言法律咨询。配合采购人完成与网络平台有关的其他工作。

4	12348四川法网实时咨询专席	在线实时为群众提供免费法律咨询	负责向群众解答法律咨询，普及法律知识，宣传法律援助政策规定，正确引导符合法律援助条件的咨询人申请援助。每年组织专家开通面向农民工、未成年人、军人军属、老年人、妇女儿童、新就业群体等重点群体的专场实时咨询不少于12场次
5	省公共法律服务中心应急保障	现场应急服务和12348热线、法网质量监管	提供现场应急调解服务；负责对全省12348热线、12348四川法网服务质量进行抽样回访、质量监督。

(二)服务要求

1.服务版块1：12348热线服务专席

★1.1服务要求：

(1)负责向群众解答法律咨询，普及法律知识，宣传法律援助政策规定，正确引导符合法律援助条件的咨询人申请援助，转办群众通过12345热线反映的有关法律问题，协助处理群众关于12348热线的投诉。为农民工绿色通道欠薪求助农民工提供免费咨询和维权指引。负责全省民生实事法律援助项目满意度测评工作。如实记录咨询服务信息内容，保证电话咨询的工作台账记录完整，并在“12348”系统中录入和保存相关咨询记录；留言记录应及时收听并按需求回复，对流失电话应做到及时电话回复，信息及时补录。预计全年服务量（包含回拨、回访数量）不低于3.2万人次，提供典型案例不少于12个。（本项中的不低于3.2万服务人次包含接听电话和拨打电话，服务量为采购人根据历年服务数据预估，若实际服务量低于相关数据的以实际为准。）

(2)投标人拟派本项目的值班团队应保持稳定，工作人员及时接听咨询电话，耐心细致、礼貌周到地提供咨询服务，对咨询服务信息进行如实记录。

(3)遇有公证或司法鉴定事项咨询，应由相应的专业坐席解答；疑难重大问题，须当日上报采购人。

(4)如实记录咨询服务信息内容，留言记录应及时收听并按需求回复，对需回拨的电话应做到及时电话回复，信息及时补录；根据采购人需要和相关工作要求，开展回访、满意度调查等相关工作，并如实记录回访和满意度调查情况。

(5)根据采购人的要求派团队专人负责文字撰写、宣传报道、案例整理、信息简报和数据分析工作。配合采购人完成与热线有关的其他工作。

1.2服务团队人员及工作要求：

★(1)投标人应组建相对固定的热线服务团队，服务团队成员(以下简称团队成员)具有中华人民共和国执业律师、公证员、司法鉴定员、人民调解员至少一项资格，能独立解答各类法律咨询问题，引导咨询人依法理性维权。

★(2)投标人服务时间为每日的9:00-22:00。每日安排不少于6名专业法律服务人员值班，其中：白班(不少于3人)9:00-17:00，夜班(不少于3人)17:00-22:00，每日白班和夜班的值班人员中至少要有1名具有2年以上执业经验的律师参与值班，服务地点为采购人指定的坐班服务地点；每日安排1名法律服务人员值守并完成采购人委

			托的其他服务工作；人员轮班由投标人安排。 ★(3)团队成员应当保证电话应答，确保每月接通率超过95%（含95%），连续2个月或累计3个月低于95%的视为履约不合格，采购人有权拒绝支付项目尾款(本项目总金额的10%)；
3		技术要求	(5)服务团队成员应遵守职业道德和执业纪律，不得因特殊原因擅自脱岗，不得无故减少人员，对于咨询中发回需要法律援助条件的困难群众应及时更换应员的和法律援助人员，不得无故拒绝需求，能由法律援助人员解决的，不得推诿，并根据群众需求提供就近服务。 (6)投标人应建立“12345”系统操作流程培训、电话用语培训、应急事件处理培训，并每月召集团队成员了解工作情况、交流工作经验，每月将值班情况形成分析报告(报告应至少包括总体情况、数据分析、存在的问题及下一步工作建议等内容)，报采购人。每半年形成半年工作总结和全年工作总结，报采购人。
4	★	实质性要求	2.服务版块2：法律援助现场咨询服务 ★2.1服务要求： (1)省政务中心专席：投标人应当每个工作日安排1名法律服务人员在四川省政务服务中心提供专席服务。负责以下工作： (1.1)解答法律咨询。安排律师现场值班，免费为来访群众提供法律咨询服务、公共法律服务指引。 (1.2)提供法律援助指引。为有法律援助需求的咨询人解答法律援助申请的条件、程序及方式等内容。 (1.3)代拟法律文书。为来访且有代拟法律文书需求的咨询人，免费代写法律文书。 (1.4)代为接收法律援助申请。代为接收法律援助申请，将申请信息通过法律援助系统提交至采购人。在采购人审核后，向申请人反馈法律援助申请审核结果。 (1.5)向采购人报送工作情况和信息，并协助法律援助机构办理相关事宜。 (2)劳动仲裁院专席：投标人应当每周三下午1:00-5:00，安排1名律师在四川省劳动仲裁院提供专席服务。负责以下工作： (2.1)解答法律咨询。安排律师现场值班，免费为来访群众提供法律咨询服务、公共法律服务指引。 (2.2)提供法律援助指引。为有法律援助需求的咨询人解答法律援助申请的条件、程序及方式等内容。 (2.3)代拟法律文书。为来访且有代拟法律文书需求的咨询人，免费代写法律文书。 (2.4)代为接收法律援助申请。代为接收法律援助申请，将申请信息通过法律援助系统提交至采购人。在采购人审核后，向申请人反馈法律援助申请审核结果。 (2.5)向采购人报送工作情况和信息，并协助法律援助机构办理相关事宜。 (3)省公共法律服务中心专席：每个工作日安排不少于3名法律服务人员在四川省公共法律服务中心大厅一楼提供专席服务（每个工作日安排3名法律服务人员提供法律服务，每周三（工作日）增设司法鉴定专席，每周四（工作日）增设专家法律服务专席，由1名律师事务所副主任以上律师（或合伙人律师）接待来访群众，解答疑难法律问题。）。负责以下工作： (3.1)解答法律咨询。安排律师现场值班，免费为来访群众提供法律咨询服务、公共法律服务指引。

		(3.2)提供法律援助指引。为有法律援助需求的咨询人解答法律援助申请的条件、程序及方式等内容，协助准备申请资料。 (3.3)代拟法律文书。为来访且有代拟法律文书需求的咨询人，免费代写法律文书。 (3.4)代为接收法律援助申请。代为接收法律援助申请，将申请信息通过法律援助系统提交至采购人。在采购人审核后，向申请人反馈法律援助申请审核结果。 (3.5)为来访群众提供公证、司法鉴定咨询服务和业务办理指引。 (3.6)现场办理能够在公共法律服务中心办理的公证事项。 (3.7)向采购人报送工作情况和信息，并协助法律援助机构办理相关事宜。 (4)灵活机动席位：投标人应当根据群众来访实际情况，在群众来访较为集中的时间节点，按采购人要求，在采购人有需求的服务点位，及时增加法律服务专席人员。 (5)开展线下专席活动：投标人应当根据工作需求，深入社区、居民小区等，开展线下专席活动，提升法律援助的知晓率和首选率。投标人应当组织法律服务人员，参与采购人组织的法律服务活动。 (6)为促进法律援助均衡发展，投标人所属民族地区分支机构应积极参与民族地区法律援助工作。 2.2服务团队人员及工作要求： ★(1)安排服务团队人员分别到各专席服务点按照服务内容提供专业法律服务。服务时间以各点位的要求为准。 ★(2)专席值守服务团队人员应当完整登记当日工作台账，将咨询及处理情况及时录入四川省司法行政工作平台法律援助信息管理系统，并积极配合采购人完成其他相关工作。 ★(3)专席值守服务团队人员应当遵守相关法律规定、职业道德、执业纪律，依法保守工作中涉及的国家秘密、商业秘密和当事人隐私(准备或正在实施危害国家安全、公共安全以及严重危害他人人身安全的犯罪事实和信息除外)，不得误导当事人诉讼行为，严禁接受财物和宴请、利用专席值守服务团队人员身份和工作便利招揽案源、介绍有偿法律服务及其他违反专席值守服务团队人员工作纪律的行为等。
5	技术要求	(4)专席值守服务团队人员原则上应在服务期内固定不变，投标人因特殊情况需要更换专席值守人员的，应当书面向采购人报告并取得同意后方能更换。每月5日前将上月的值班安排报采购人备案。

6	★	实质性要求	★(5)各专席需在一年的服务期内共同完成以下指标：提供法律援助等咨询、代书、指引不低于3600服务人次，提供典型案例不低于12个。(本项中的不低于3600服务人次要求为采购人根据历年服务数据预估，若实际咨询量低于相关数据的以实际为准。) 3.服务版块3：网络平台留言咨询解答服务 ★3.1服务内容及要求： (1)负责回复12348四川法网上的留言咨询，解答法律咨询，普及法律知识，宣传法律援助政策规定，正确引导符合法律援助条件的咨询人申请援助。 (2)负责在中国法律服务网抢答群众的留言咨询，解答法律咨询，普及法律知识，宣传法律援助政策规定，正确引导符合法律援助条件的咨询人申请援助。 (3)根据采购人的要求派团队专人负责文字撰写、宣传报道、案例整理、信息简报和数据分析工作。配合采购人完成与网络咨询有关的其他工作。 3.2服务团队人员及工作要求： ★(1)投标人应组建相对固定的留言咨询服务团队，服务团队成员(以下简称团队成员)具有中华人民共和国执业律师、公证员、司法鉴定员、人民调解员至少一项资格，能独立解答各类法律咨询问题，引导咨询人依法理性维权。 ★(2)团队成员解答中国法网、四川法网留言咨询，每个法律咨询应当自抢单(或者收到指派)之时起5小时内完成解答，服务回复率100%。 ★(3)督促中国法网驻场人员积极抢答法律咨询，保证驻场服务人员的上线率为100%；每月统计驻场服务人员上线情况，发现驻场服务人员连续2个月不上线的，及时报采购人。 ★(4)预计全年回答网络咨询不低于14400条，提供典型案例不少于12个。(若解答咨询量低于14400条，则以20元每条的价格，根据实际咨询条数，据实支付)。 ★(5)团队成员应当遵守职业道德和执业纪律，不得利用咨询服务机会招揽案源，对于要求提供法律援助且符合法律援助条件的群众，应当及时提供就近网点的地址及联系电话。
7		技术要求	(6)服务期内，团队成员原则上应固定不变，投标人因特殊情况需要更换团队成员的，应当书面向采购人报告、提供拟更换人员的相关执业能力证明材料，更换人员的执业水平、能力不得低于被更换人员，经审核同意后方可更换。 (7)投标人应针对中国法律服务网、12348四川法网系统操作流程培训、咨询接待用语培训、应急事件处理培训，并每月召集团队成员了解工作情况、交流工作经验，每月将值班情况形成分析报告(报告应至少包括总体情况、数据分析、存在的问题及下一步工作建议等内容)，报采购人。每半年形成半年工作总结和全年工作总结，报采购人。

8	★	实质性要求	4.服务版块4：12348四川法网实时咨询专席 ★4.1服务内容及要求： (1)负责回复12348四川法网上的实时咨询，解答法律咨询，普及法律知识，宣传法律援助政策规定，正确引导符合法律援助条件的咨询人申请援助。 (2)配合法律援助宣传和服务重点群体工作需要，每年根据专业特长，组织律师事务所副主任以上律师（或合伙人律师）开通面向农民工、未成年人、军人军属、老年人、妇女儿童、新就业群体等重点群体的专场实时咨询不少于12场次。 (3)根据采购人的要求派团队专人负责文字撰写、宣传报道、案例整理、信息简报和数据分析工作。配合采购人完成与网络咨询有关的其他工作。 4.2服务团队人员及工作要求： ★(1)投标人应组建相对固定的实时咨询服务团队，服务团队成员(以下简称团队成员)具有中华人民共和国执业律师、公证员、司法鉴定员、人民调解员至少一项资格，能独立解答各类法律咨询问题，引导咨询人依法理性维权。 ★(2)团队成员解答四川法网实时咨询，服务时段内（服务时间为每日的9:00-22:00），每个法律咨询应当自发问之时起5分钟内首次人工回复，除咨询人退出等原因无法回复外，服务回复率为100%。 ★(3)团队成员解答四川法网实时咨询，应耐心专业，积极与咨询人互动，充分了解咨询人诉求后给予维权建议。 ★(4)预计全年回答网络咨询不低于12000条（本项中的不低于12000条要求为采购人根据历年服务数据预估，若实际咨询量低于相关数据的以实际为准），提供典型案例不少于12个。 ★(5)团队成员应当遵守职业道德和执业纪律，不得利用咨询服务机会招揽案源，对于要求提供法律援助且符合法律援助条件的群众，应当及时提供就近网点的地址及联系电话。
9		技术要求	(6)服务期内，团队成员原则上应固定不变，投标人因特殊情况需要更换团队成员的，应当书面向采购人报告、提供拟更换人员的相关执业能力证明材料，更换人员的执业水平、能力不得低于被更换人员，经审核同意后方可更换。 (7)投标人应针对12348四川法网系统操作流程培训、咨询接待用语培训、应急事件处理培训，并每月召集团队成员了解工作情况、交流工作经验，每月将值班情况形成分析报告(报告应至少包括总体情况、数据分析、存在的问题及下一步工作建议等内容)，报采购人。每半年形成半年工作总结和全年工作总结，报采购人。

10	★	实质性要求	5.服务版块5：省公共法律服务中心应急保障 ★5.1服务内容及要求： (1)每个工作日安排 1 名法律服务人员，提供现场应急调解服务，为来访寻求帮助的群众提供调解，疏导和化解民间纠纷。预计全年提供服务不低于 100件（本项中的不低于100件要求为采购人根据历年服务数据预估，若实际量低于相关数据的以实际为准）。遇有突发性、群体性事件等重大舆情，立即向采购人报告，至少每半年撰写 1 篇舆情分析报告，全年不低于 2 篇。 (2)每个工作日安排 1 名法律服务人员负责全省 12348 热线、12348四川法网当日服务质量进行抽样回访、质量监督工作。每季度形成12348热线、法网质量监督报告。 (3)根据采购人的要求派团队专人负责文字撰写、宣传报道、案例整理、信息简报和数据分析工作。配合采购人完成与应急保障有关的其他工作。 5.2服务团队人员及工作要求： ★(1)应急调解服务团队成员(以下简称团队成员)具有中华人民共和国执业律师、公证员、司法鉴定员、人民调解员至少一项资格，有丰富的调解和应急服务经验，能独立解答各类法律咨询问题，引导咨询人依法理性维权。 ★(2)质量监督服务团队成员(以下简称团队成员)具有中华人民共和国执业律师、公证员、司法鉴定员、人民调解员至少一项资格，具备服务质量评判能力，能客观公正的评判服务质量，有效进行质量监督。 ★(3)质量监督服务团队成员除进行回访和质量监督外，不参与本项目的其他服务提供。按照不少于5%的比例，对12348四川法网的留言咨询和实时咨询进行质检。每周选取热点法律咨询问题，对21个市州的12348热线进行测拨。根据采购人要求，对全省12348热线服务情况进行抽样回访。 ★(4)质检发现回复有错漏的，及时通知法律服务团队，由服务团队讨论后安排擅长相关法律问题的服务人员回访咨询人进行补充解答。测拨发现市州热线有无法接通、服务态度恶劣、解答不专业等异常情况的，应于当日报采购人。 ★(5)团队成员应当遵守职业道德和执业纪律，不得利用咨询服务、回访等机会招揽案源，对于要求提供法律援助且符合法律援助条件的群众，应当及时提供就近网点的地址及联系电话。
11		技术要求	(6)服务期内，团队成员原则上应固定不变，投标人因特殊情况需要更换团队成员的，应当书面向采购人报告、提供拟更换人员的相关执业能力证明材料，更换人员的执业水平、能力不得低于被更换人员，经审核同意后方可更换。 (7)投标人应针对12348热线和四川法网系统操作流程培训、咨询接待用语培训、应急事件处理培训，并每月召集团队成员了解工作情况、交流工作经验，每月将值班情况形成分析报告(报告应至少包括总体情况、数据分析、存在的问题及下一步工作建议等内容)，报采购人。每半年形成半年工作总结和全年工作总结，报采购人。

12	★	实质性要求	6.其他服务要求 ★(1)投标人安排1名项目负责人，在工作日常驻项目服务点位，负责根据各服务板块和服务点位的实际需求，合理调配专席和热线坐席服务力量，组织法律服务人员及时回复中国法网、12348四川法网留言咨询；根据采购人需求，调配力量参与采购人组织的线下宣传活动；根据实时咨询的高低峰时段，合理调配法律服务力量参与四川法网的实时咨询，确保尽可能快的及时响应咨询人；按照首问负责制、一次性告知制、去向留言制、举报投诉受理制度等标准开展服务工作，防范日常风险；根据办事群众的需求进行办事指引服务；做好风险应急管控。 ★(2)为满足团队排班轮岗及其他特殊情形，投标人入场后为12348热线服务配备的值班团队的成员人数不少于15人，为法律援助现场咨询服务配备的值班团队的成员人数不少于15人，为12348四川法网实时咨询服务配备的值班团队的成员人数不少于15人，为应急保障配备的值班团队的成员人数不少于10人（本项目的服务团队人员基础要求不少于55人）。所有的值班安排及名单均应提前一周报采购人备案，原则上不得更改，确须变更的应由项目负责人提前2日向采购人备案，并负责对更换人员的培训。 ★(3)投标人应建立法律服务专家团队，专家团队除参与专家法律服务专席值班、重点群体专场法律咨询外，还需要根据专业特长，协助解答日常服务中遇到的重大疑难法律问题。投标人应积极提升服务质量，连续2个月或累计3个月，投标人提供的服务项目累计月有效投诉超过3次（不包含3次）的，考核不合格，采购人有权拒绝支付尾款。有效投诉以采购人发给供应商的投诉整改通知书为准。 ★(4)合同期内，采购人发现供应商存在配置人员数量不足、未按计划配置人员、人员着装不符合要求、未及时提供报告（案例）等采购人要求的材料及其他服务指标未满足采购需求的，将视该情形产生的不利影响和改正情况在尾款支付时扣除1000元/次-5000元/次。扣款理由及金额，以采购人发给供应商的扣款通知为准。
13		技术要求	(5)投标人及其指派的团队成员应按采购人要求进行服务，在服务点工作期间应统一着正装(夏季着白色短袖、黑色长裤或长裙，冬季男士着深色正装、女士着套装)、使用普通话及礼貌用语，值班人员数量应满足采购人实际工作需求，并接受考核。 (6)投标人应确保派往本项目的工作人员具备相应的服务能力；具有良好的职业道德和职业素质，态度端正，责任心强，有较强的敬业精神，熟悉业务所涉相关法律法规，服从司法行政机关有关行政、纪律等管理。 (7)投标人及其团队成员应积极配合完成采购单位根据工作安排需要完成的其他工作事项，对不服从工作安排的团队成员，采购人可要求更换。
14	★	实质性要求	★(8)合同期内，中标人自行负责其安排的团队成员和管理人员的人身财产安全问题。

3.3.服务要求

3.3.1.服务内容要求

采购包1：

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
----	------	--------	--------

1	履约能力要求	(一)服务水平 1.服务方案：包含①项目背景的理解及分析；②12348热线服务专席服务方案；③法律援助现场咨询服务方案；④留言咨询解答服务方案；⑤12348四川法网实时咨询服务方案；⑥现场应急调解服务方案；⑦回访和质量监督服务方案；⑧对服务人员的培训方案(有明确的培训方案、培训师资配置、培训成果标准)；⑨服务人员考核办法(包含：考核标准、考核结果应用)；⑩重大疑难法律问题分析解答方案。 2.保障方案：包含①服务流程与时间节点控制；②服务质量保障措施；③重大决策风险防范与突发涉法事件应对；④廉洁自律管理措施；⑤保密措施等内容。 (二)履约能力 1.人员保障 投标人针对本项目拟派的服务人员具有相关资质及相关荣誉(按照评审标准提供相关证明材料)。 2.投标人具有相关荣誉、经典案例及重要课题(按照评审标准提供相关证明材料)。 3.履约经验 投标人自2024年1月1日(含)至投标文件递交截止日具有类似项目履约经验(按照评审标准提供相关证明材料)。 注：(1)投标人应当根据本项目实际情况及评审标准提供真实、客观的证明材料。 (2)投标人应当保证所提交的所有材料的真实性，若提交虚假材料谋取成交的，将上报同级监管部门依法处理。 (3)投标人根据项目的实际需求和具体情况实事求是地编制响应文件，能具体量化，具有可行性及便于监督考核，不得违反法律、法规规定。
		(一)履约时间和地点 1.履约时间(期限)：政府采购合同签订生效后一年。 2.履约地点：采购人指定地点。 (二)支付方式 1.预付款，合同签订之后，支付合同总金额的50%；进度款，分两次支付，每半年支付合同总金额的20%；尾款，合同总金额的10%，履约验收合格，热线接通率、有效投诉等实质性响应内容的服务指标均不低于承诺后支付。 2.以上款项均在采购人收到供应商开具的真实有效的发票及其他相关支付凭证，达到付款条件起30日内支付。 3.若因财政年终决算关账或财政资金未下达等客观原因导致采购人未按合同约定支付相应款项的，不视为采购人违约，采购人不承担任何违约责任。同时，成交供应商不得以采购人未支付资金为由拒绝或者延迟履行合同义务。 (三)验收方法和标准 1.履约验收主体：采购人； 2.验收时间：供应商提出验收申请之日起10日内组织验收； 3.验收程序、方式和标准： ①验收程序：一次性验收 ②验收方式：供应商提出验收申请后，由采购人自行组织验收，验收时采购人、供应商双方皆应派员参加。 ③验收标准：符合国家、行业标准、四川省地方标准规定的验收标准。严格按照《财

2	★	商务要求(因系统固化原因, 本项目3.3.2.商务要求与本项有不一致的, 以本项商务要求为准)	政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)及《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)的要求组织验收。验收应以采购合同、采购及其补充文件、国家或行业相关标准为验收的主要依据。 4.其他未尽事宜应按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)、《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)及采购文件验收相关规定组织验收。 (四)考核办法 1.采购人在服务期满后组织年度考核, 根据年度考核结果确定项目尾款支付金额: 出现考核不合格情形的, 采购人有权拒绝支付项目尾款; 未出现考核不合格情形, 出现扣减情形的, 采购人据实扣减相应金额后, 支付余下项目尾款; 未出现考核不合格情形, 也未出现扣减情形的, 采购人按照合同全额支付项目尾款。 2.供应商连续2个月或累计3个月热线接通率低于95%, 考核不合格, 采购人有权拒绝支付项目尾款。 3.连续2个月或累计3个月, 供应商提供的各项服务累计月有效投诉超过3次(不包含3次)的, 考核不合格, 采购人有权拒绝支付尾款。有效投诉以采购人发给供应商的投诉整改通知书为准。 4.合同期内, 采购人发现供应商存在配置人员数量不足、未按计划配置人员、人员着装不符合要求、未及时提供报告(案例)等采购人要求的材料及其他服务指标未满足采购需求的, 将视该情形产生的不利影响和改正情况在尾款支付时扣除1000元/次-5000元/次。扣款理由及金额, 以采购人发给供应商的扣款通知为准。 5.供应商累计被扣款40次以上(含40次), 或者1个自然月内被扣款5次以上(含5次), 考核不合格, 采购人有权拒绝支付项目尾款。 (五)违约责任 1.违约责任条款: (1)双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定, 保证本合同的合法正常履行。 (2)如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害, 包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等, 供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 (3)供应商提供的服务不符合本合同规定的, 每出现一次违约(合同涉及“日期”和“天数”的, 每逾期一天或少一天, 视为一次违约), 供应商须向采购人支付本合同总价1%的违约金并且按采购人要求进行整改, 出现违约3次以上或未按采购人要求整改的, 采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已收取的费用。 (4)采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的, 则每日按应付而未付款金额的0.2%向供应商偿付违约金, 但累计违约金总额不超过应付而未付款金额的1%, 但因财政年终决算关账或财政资金未下达等客观原因的逾期除外。 (5)供应商保证本合同所涉产品的权利无瑕疵, 包括产品所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院(或仲裁机构)裁决有权对上述产品主张权利, 由供应商承担经济责任的, 供应商除应向采购人返还已收款项及利息外, 还应另按合同总价的20%向采购人支付违约金并赔偿因此给采购人造成的一切损失, 包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费等费用。
---	---	---	---

		(6)如果供应商违反保密条款，给采购人造成经济损失或负面影响，或者供应商因此受到行政或刑事处罚的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额100%的违约金，供应商还应退还采购人已支付的全部款项。供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。 (7)供应商发生其他违反合同约定的行为，应按照合同签约价格的10%承担违约金。 (8)供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。 (六)争议管辖 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商30日不能达成一致时，应选择向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生的一切费用应由败诉方负担。在法院审理期间，除有争议部分外，本合同其他可以履行的部分仍应按合同条款继续履行。 (七)知识产权 供应商所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为供应商违约，由此产生的一切损失由供应商承担；项目实施过程中产生的成果及过程性文件的版权及知识产权归采购人所有(原本属于供应商的成果除外)，未经采购人书面允许供应商不得另做他用。 (八)保密要求 供应商应对项目实施过程及实施过程中获取的所有相关数据、信息、单位资料等材料保密，未经采购人书面允许，不得以任何形式传播或泄露相关信息。 (九)其他要求 1.政府采购合同签订时间及要求：供应商自中标通知书发出之日起30日内与采购人签订政府采购合同。采购人因不可抗力原因迟延签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起7日内完成合同签订事宜。鼓励采购人通过完善内部流程进一步缩短合同签订期限。 2.供应商应严格执行《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动合同法》及项目所在地最低工资标准等相关法律、法规并依法用工，如因用工不当，给采购人及服务团队人员造成的损失由供应商承担。 3.供应商服务团队人员在服务期间发生伤亡事故，或在服务过程中造成第三人伤亡的，责任由供应商承担。 4.供应商在项目执行过程中定期及时向采购人通告本项目重大事项及其进度。 5.供应商接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。 6.本项目采购过程和合同履行过程中的风险严格按照采购人的风险控制管理要求执行。 注意：本章带“★”号条款为实质性要求，投标人须根据招标文件具体要求提供相应证明材料，若招标文件未要求提供具体证明材料的以投标人提供的“实质性要求承诺”响应为准，否则将被视为无效投标。
--	--	--

3.3.2.商务要求

采购包1：

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
----	------	--------	--------

1	★	服务期限	政府采购合同签订生效后一年
2	★	服务地点	采购人指定地点。
3	★	验收、交付标准和方法	详见3.3.1.服务内容要求
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1付款条件：预付款，合同签订之后，支付合同总金额的50%；进度款，分两次支付，每半年支付合同总金额的20%；尾款，合同总金额的10%，履约验收合格，热线接通率、有效投诉等实质性响应内容的服务指标均不低于承诺后支付。，达到该付款条件起10个工作日内，据实情况说明为1.以上款项均在采购人收到供应商开具的真实有效的发票及其他相关支付凭证，达到付款条件起30日内支付。2.若因财政年终决算关账或财政资金未下达等客观原因导致采购人未按合同约定支付相应款项的，不视为采购人违约，采购人不承担任何违约责任。同时，成交供应商不得以采购人未支付资金为由拒绝或者延迟履行合同义务。
6	★	违约责任与争议解决的方法	详见3.3.1.服务内容要求

3.4.其他要求

采购包1：

1.若投标人有向采购人递交质疑函的情况，具体邮寄信息详见招标文件第二章投标人须知附表中的 2.8 询问、质疑和投诉相关事宜，并须在邮寄后电话告知相关当事人（此条无需投标人进行响应）；2.投标人采用邮寄方式提交质疑函的，建议采用顺丰或邮政快递；投标人采用邮箱形式提交质疑函的，请发送至“19182068315@163.com”（此条无需投标人进行响应）