**不动产登记队伍作风建设成效第三方评估项目**

**遴选内容及要求**

**一、项目名称**

不动产登记队伍作风建设成效第三方评估

**二、项目内容和时限**

1、内容：制定《不动产登记机构的队伍作风建设成效第三方评估项目实施方案》，设计问卷并开展现场拦截、电话回访、神秘顾客体验等调查工作，对调查的样本数据进行分析处理，形成评估报告。

**1.1具体服务内容：**

（1）制定《不动产登记机构的队伍作风建设成效第三方评估项目实施方案》。方案应内容完整、重点突出、结构严谨、符合本项目情况，内容包含方案设计、问卷设计。方案设计，指项目研究方案、执行方案等内容的设计（包括但不限于项目理解、调查方法、进度安排等）；问卷设计，指结合部、省考核要求，对各项重点工作进行相应的指标体系设计及各类型调查问卷的设计。

（2）现场拦截访问。针对服务大厅的业务咨询满意度、排队等候时长、业务办理便捷性、服务人员专业性等各方面指标的满意度，开展现场拦截访问。

（3）电话回访调查。通过现有管理平台导出标记有各项业务体验的电话名单,通过电话调查的方式对业务流程已办结的客户进行整体服务流程评价及服务优化建议调查。

（4）神秘顾客体验。从客户体验的角度进行评估检查，经过严格培训的神秘顾客在规定或指定的时间里扮演成普通市民客户，根据检查要求设计业务咨询、业务办理场景，对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定，针对检查结果进行合格率,得分的方式量化评估。

（5）出具数据分析报告。对现场拦截访问、电话回访核查、神秘顾客体验的样本进行数据分析处理，并形成评估报告（包含报告撰写、报告校正、报告专家论证等内容）。报告应准确、重点呈现不动产登记服务能力水平的现状、不足之处及改进建议，并通过相关专家评审。

**1.2资质要求**

（1）供应商经营范围需包含市场调查或社会调查等相关内容，并且专门配备一名项目负责人与采购人对接。

（2）需提供专业人员分析调查数据、撰写报告，有同类型工作经验的优先。

（3）调查评估应当依法依规开展，秉持客观公正，不得侵害各方合法权益。

（4）调查员需有一定的访问经验，并以录音、录像和照片等形式有效记录调查过程，并留档待查。

（5）对调查过程要有严格的工作质量控制方案和实施措施，以确保调查有效和到位。

（6）供应商需对执行本项目的各环节进行保密，并对投入本项目的成员进行保密教育。

2、评估对象：福州市、宁德市、厦门市、漳州市、泉州市、三明市、莆田市、龙岩市、宁德市及平潭综合实验区等共10个区域的服务大厅，包括市级、县（市、区）级服务大厅（分中心服务大厅）。和乡镇服务窗口（登记业务已延伸）。

3、样本量：全省10个区域，每个区域安排1个市级和5个县（市、区）级服务大厅，现场拦截访问每个大厅选取30个样本，电话回访调查每个大厅选取50个样本，神秘客户体验每个大厅选取3个样本，适度重叠和错开，须做到覆盖全省89个登记服务大厅；乡镇服务窗口（登记业务已延伸）每个区域选取15个样本（不少于5个乡镇）。

4、时限：自签订合同之日起3个月内完成。

**三、报名资格证明材料及要求**

1、报名单位应符合并提交以下书面证明材料：

⑴有效营业执照副本复印件；

⑵法定代表人及报名人身份证（正、反面）复印件；

⑶法定代表人授权原件（若报名人与法定代表人为同一人，无需提供此件）；

⑷提供财务状况报告(财务报告、或资信证明）、依法缴纳税收、社会保障资金的相关材料：

A.提供财务状况报告(财务报告、或资信证明）：①投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定：a.成立年限满1年及以上的投标人，提供经审计的上一年度的年度财务报告。 b.成立年限满半年但不足1年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。 c.无法按照以上a、b项规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满1年及以上的投标人、成立年限满半年但不足1年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应选择提供资信证明复印件。

B.依法缴纳税收的相关材料：提供截止时间前六个月内任一个月的缴税证明；

C.依法缴纳社会保障资金的材料：提供截止时间前六个月内任一个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）；

⑸参加政府活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录且未受相应行政处罚的书面说明；

⑹无行贿犯罪承诺（说明）函；

⑺通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用信息查询无不良信用记录的打印件。

备注：不良信用记录是指列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和政府采购严重违法失信行为记录名单等。评审小组将在开标当日通过上述两个网站查询信用记录，若查询结果表明供应商在上述情形之一的，其资格审查为不合格。

1. 本项目不接受联合体。

**四、综合评分要求**

1、报价部分评分 满分10分

价格分采用低价优先法计算，即满足遴选内容要求且报价最低的供应商的价格为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（评标基准价／报价）×价格权值×100。

2、技术部分 满分72分

| **评标项目** | **评标**  **分值** | **评标方法描述** |
| --- | --- | --- |
| 1.服务响应情况 | 36 | 各供应商对技术和服务要求的参数逐项响应情况由评委进行评分，供应商完全满足招标文件要求的，得36分,每负偏离一项扣除3.6分,共10项。 |
| 2.项目理解 | 3 | 根据供应商针对本项目的背景了解情况，由评委进行评分。项目了解深入、详细的得3分；项目了解较深入、较详细的得2分；项目基本了解的得1分；未提供的不得分。 |
| 3.调查实施方案 | 3 | 根据供应商针对本项目提供的调查实施方案设计情况（如：调查对象、调查方法、调查样本量设计等），由评委进行评分。方案内容完整、详细、针对性、可行性强的得3分；方案合理、详细、针对性、可行性一般的得2分；方案合理、详细、针对性、可行性差的得1分；未提供方案的不得分。 |
| 4.调查人员培训方案 | 3 | 根据供应商对本项目的调查人员培训方案设计合理情况（如：培训计划完整性、科学性以及培训材料丰富性、有效性等），由评委进行评分。合理性、完整性高的得3分；合理性、完整性较高的得2分；合理性、完整性一般的得1分；未提供的不得分。 |
| 5.质量保障措施 | 3 | 根供应商对本项目组织的质量保障措施的合理性和详细程度情况，由评委进行评分。方案内容有对本项目重点难点理解全面、分析到位、质量保障措施制定有依据的得3分；方案内容有对本项目重点难点理解基本到位、制定的质量保障措施符合实际项目检测操作的得2分；方案内容有提供对重点难点理解及质量保证措施简单的得1分；未提供方案的本项的不得分。 |
| 6.调查进度安排 | 3 | 根据供应商对完成本项目的时间进度安排情况，由评委进行评分。方案内容完整、详细、针对性、可行性强的得3分；方案合理、详细、针对性、可行性一般的得2分；方案合理、详细、针对性、可行性差的得1分；未提供方案的不得分。 |
| 7.问卷设计 | 3 | 根据供应商对本项目提供相应的调查问卷，由评委进行评分。问卷合理、可操作性强的得3分；问卷比较合理、可操作较强的得2分；问卷基本合理、可操作性一般的得1分； 未提供的不得分。 |
| 8.调查开展方式 | 3 | 根据供应商的调查开展方式的多样性、创新性，由评委进行评分。问卷调查开展方式选择多样，方式新颖的得3分；问卷调查开展方式单一、传统的得2分；问卷调查开展方式一般、方式落后的得1分，未提供的不得分。 |
| 9.人员配备与职责 | 3 | 根据供应商针对本项目的团队人员配备合理性和各岗位职责的分工合理情况，由评委进行评分。人员配备合理、职责分工明确的得3分；人员配备基本合理、职责基本明确的得2分；人员配备合理性一般、职责比较模糊的得1分；未提供的不得分。 |
| 10.人员配备（同一人员不重复得分） | 3 | 根据拟配备的主要技术负责人具有中级数据分析师且完成过评估类调查项目的工作经历和经验的，1次得1分；2次得2分；3次及以上的得3分，满分3分，【须提供证书复印件，投标人为其缴纳近6个月（不含投标截止当月）任意一月社保证明材料、项目合同复印件（合同中需主要技术负责人名字）以及项目中标公告（提供相关网站中标公告的下载网页并注明网址），未提供或提供不全的不得分】 |
| 3 | 投标人拟配备的项目负责人，由评标小组进行评议:①具有全日制本科学历；②具有中级统计师的；③有负责过调查或者评估、调研等政府项目的；均满足以上要求的得3分，否则不得分，【须提供证书复印件、学历证书复印件，学历证明的网上查询结果截图、投标人为其缴纳近6个月（不含投标截止当月）任意一月社保证明材料、项目合同复印件（合同中需体现项目负责人名字）以及项目中标公告（提供相关网站中标公告的下载网页并注明网址），未提供或提供不全的不得分】 |
| 3 | 投标人拟配备的统计分析员，由评标小组进行评议:①具有统计学专业全日制本科学历；②具有中级统计师；③有负责过统计调查的政府项目；均满足以上要求的得3分。【须提供证书复印件、学历证书复印件，学历证明的网上查询结果截图、投标人为其缴纳近6个月（不含投标截止当月）任意一月社保证明材料、项目合同复印件（合同中需体现统计分析员名字）以及项目中标公告（提供相关网站中标公告的下载网页并注明网址），未提供或提供不全的不得分】 |
| 3 | 投标人为本项目拟配备的固定工作人员中有全日制本科学历的有3人得3分，满分3分，注：提供学历证书复印件、学历证明的网上查询结果截图、投标人为其缴纳近6个月（不含投标截止当月）任意一月社保证明材料。 |

3、商务部分 满分18分

| **评标项目** | **评标**  **分值** | **评标方法描述** |
| --- | --- | --- |
| 1.供应商综合实力 | 1 | 供应商通过ISO9001系列质量管理体系认证并提供证书复印件的得1分，提供证书复印件，否则不得分。 |
| 1 | 供应商通过ISO14001环境管理体系认证证书并提供证书复印件的得1分，提供证书复印件，否则不得分。 |
| 1 | 供应商通过ISO18001职业健康安全体系认证证书并提供证书复印件的得1分，提供证书复印件，否则不得分。 |
| 3 | 供应商具有神秘顾客系统、数据整理统计系统、在线调查问卷自助编程系统的每提供一项得1分，满分3分，未提供的不得分。【须提供软件著作权证书复印件（原件备查）以及相关功能截图。】 |
| 3 | 供应商具有一站式数据调研分析平台软件、调查数据共享系统、调查数据录入系统的每提供一项得1分，满分3分，未提供的不得分。 【须提供软件著作权证书复印件（原件备查）以及相关功能截图。】 |
| 2.业绩情况 | 3 | 供应商提供近2020年1月1日以来完成过与本次遴选同类项目的业绩情况打分：每提供一项完整业绩证明材料得1分，满分3分。注：供应商需提供业绩项目的中标（成交）公告(提供相关网站中标（成交）公告的下载网页并注明网址)、中标（成交）通知书复印件、采购合同文本复印件，以及能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件复印件，否则不得分。 |
| 3.满意度评价 | 3 | 根据供应商出具的2020年1月1日（日期以验收证明时间为准）至响应截止时间自身完成的类似本项目用户服务反馈评价（优秀或满意及以上评价）情况进行打分：每提供1份用户盖章证明材料的得1分，满分3分，同个项目不得重复得分 |
| 4.售后服务服务承诺 | 3 | 根据投标人提供服务承诺情况，由评标委员会进行评议：售后服务承诺体系详细、具体，满足用户要求，服务体系完备的得3分；售后服务承诺体系周到，基本满足用户服务体系的得2分；售后服务承诺体系不完备的得1分，未提供服务承诺的不得分。 |

**五、报名材料**

报名单位应按上述要求，准备报名资格证明材料及响应文件，用A4纸打印装订成册，并加盖封面章和骑缝章（或每页加盖公章）。

书面材料提交截止时间：2023年8月30日18:00

送达地址：福州市鼓楼区金泉路38号810室

联系人：陈女士，联系电话：0591-87665831

福建省自然资源厅

2023年8月24日