

第三方话务保障服务采购项目市场调查公告

招标项目编号 (/)

项目所在地: 内蒙古自治区,呼和浩特市,市辖区

一、招标条件

本**第三方话务保障服务采购项目**已由项目审批/核准/备案机关批准,项目资金来源**其他资金:/**,招标人为**呼和浩特120医疗急救指挥中心**。本项目已具备招标条件,招标方式为**其他**。

二、项目概况和范围

规模: /;

范围: 本招标项目划分为**1**个标段,本次招标为其中的:

第三方话务保障服务采购项目

三、投标人资格要求:

【1】**第三方话务保障服务采购项目**的投标人资格能力要求:

/;

本项目是否允许联合体投标: 否。

四、招标文件获取

获取时间: 从**2025-11-03 13:00:00**到**2025-11-10 17:00:00**。

获取方式: 详见附件。

五、投标文件递交

递交截止时间: **2025-11-10 17:00:00**。

递交方式: **电子文件上传递交**,详见附件。

六、开标时间及地点

开标时间: **2025-11-10 17:00:00**。

开标地点: 详见附件。

七、其他

/;

公告发布媒介: 中国招标投标公共服务平台(<http://www.cebpubservice.com/>), 内蒙古招投标公共服务平台(<https://www.nmgztb.com.cn/>);



八、监督部门

本项目监督部门为**呼和浩特120医疗急救指挥中心**。

九、联系人

招标人：**呼和浩特120医疗急救指挥中心**

地址：**金桥开发区呼市疾控中心12楼**

联系人：**尹女士**

电话：**0471-3122128**

邮件：**/**

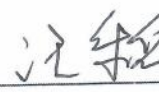
招标代理机构：**内蒙古招标有限责任公司**

地址：**内蒙古呼和浩特市赛罕区腾飞南路1号众生大厦17层**

联系人：**汪乐兵**

电话：**15184783869**

邮件：**766328978@qq.com**

招标人或其代理机构主要负责人（项目负责人）：_____  (签名)

招标人或其代理机构：_____ (盖章)



呼和浩特 120 医疗急救指挥中心关于采购第三方话务保障服务采购项目市场调查公告

内蒙古招标有限责任公司受呼和浩特 120 医疗急救指挥中心委托，于 2025 年拟采购第三方话务保障服务采购项目，为了准确制定第三方话务保障服务采购项目的采购预算，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，我中心针对本项目开展前期市场调查（价格调价），本着“公开透明、公平竞争、公正和诚实信用”的原则，现采取发布公告的方式向社会各方（愿意参加本项目市场调查的潜在供应商）发出邀请，欢迎愿意参加本项目市场调查的潜在供应商，按照要求提供市场调查资料。现将有关事宜公告如下：

一、项目概述

项目名称： 第三方话务保障服务采购项目

采购单位： 呼和浩特 120 医疗急救指挥中心

所属区域： 呼和浩特市本级

采购人联系方式： 尹女士 0471-3122128

采购代理机构： 内蒙古招标有限责任公司

采购代理机构联系方式： 汪乐兵 0471-3255129

二、采购项目内容

项目名称： 第三方话务保障服务采购项目

采购内容： 第三方话务保障服务采购项目

采购数量:1 项

主要功能或目标: 详见附件

市场调查记录内容: 详见附件。

投递方式: 请将市场调查记录按要求填写好并逐页加盖供应商公章后扫描发送至电子邮箱: 766328978@qq.com。

市场调查记录获取方式: 在公告附件下载。

市场调查记录邮箱接收起止时间: 2025 年 11 月 3 日上午 8: 00 至 2025 年 11 月 10 日下午 17: 00 按上述要求发送至上述电子邮箱。

三、其它补充事宜

本次市场调查活动仅作为采购人了解市场行情价格, 确定采购预算及最高限价的采购活动, 不涉及开标、投标以及中标, 各参加市场调查的供应商请知悉。本项目市场调查文件免费获取, 请参与市场调查的供应商在公告附件下载市场调查文件并于规定时间内发送至指定邮箱。

注意事项:

1. 本次调查仅作为采购人采购需求编制以及制定采购最高限价的参考依据, 参与本次调查并不代表取得相关业务。
2. 本次调查的用户需求为本项目的初步需求, 采购人可依实际情况进行调整。
3. 各供应商必须按调查文件如实制作方案并进行报价, 杜绝弄虚作假, 胡乱报价。

4. 本项目严禁各供应商进行恶意串通、恶意竞争或其它违规行为。
5. 参与调查供应商具备相关资质，并在市场调查记录表中提供营业执照扫描件。

采购单位：呼和浩特 120 医疗急救指挥中心

2025 年 11 月 3 日

附件

第三方话务保障服务采购

市 场 调 查 记 录

呼和浩特 120 医疗急救指挥中心

2025 年 10 月

目 录

1. 报价须知表
2. 报价承诺书
3. 报价表
4. 服务原则及需求
5. 营业执照扫描件
6. 相关业绩证明材料

报价须知表

序号	条款名称	说明和要求
1	项目名称	第三方话务保障服务采购
2	调查人	调查人名称：呼和浩特 120 医疗急救指挥中心 通讯地址：内蒙古呼和浩特市金桥开发区呼市疾病预防控制中心 12 楼 联系人：尹女士 联系电话：0471-3122128
3	报价人	报价人名称：_____ 项目联系人：_____ 联系电话：_____ 报价人地址：_____
4	服务时间	具体根据采购人要求，服务一年
5	调查渠道	在中国政府采购网平台向愿意参加本项目市场调查的潜在供应商发出邀请。
6	服务地点	呼和浩特市（采购人要求地点）
7	对本项目提出的意见或者建议	

报价承诺书

呼和浩特 120 医疗急救指挥中心：

我公司已认真阅读了贵单位第三方话务保障服务采购项目的市场调查公告，充分知悉并了解贵单位针对本次项目的采购需求，我方获取市场调查文件后对本项目的建议或者意见都已在报价须知表中进行了反映。我公司的报价是经缜密的商议，本着诚实信用的原则，针对贵单位的需求，对本项目的相关技术服务要求进行的报价，是结合本行业的实际行情以及对本项目采购需求进行分析后得出的报价，报价不存在恶意低于或高于市场平均价格的情形。

本公司将严格遵守上述事项，并对其真实性负责。

报价人名称：XXXX（单位盖章）

日期：

报价表

项目名称	第三方话务保障服务采购项目		
供应商名称	(盖章)		
报价 (万元)			
第三方话务保障服务采购项目			
项目	数量	金额	小计
合计 (万元)			

注：可根据具体提供服务项目细化具体分项报价，表格依照细化可更改。

供应商名称：(盖章)

日 期：

服务原则及需求

一. 服务原则

1. 参与市场调查单位人应充分认清本项目的性质，具备详细的管理方案，管理方案至少应包含培训方案、保密制度、考核制度。

2. 具有专业、详细、可操作的团队运营方案及培训方案；团队具备较强的协调、沟通能力；具备较强的项目管理和团队管理能力。

3. 供应商需具有完善的绩效管理制度及方案。

二、服务内容及要求

人员管理方案

1. 数量：保障 9 个调度坐席 24 小时值守，保证调度坐席 24 小时畅通；

2. 业务：所有服务人员上岗前需要通过专业培训，保证服务质量，确保呼叫满足率，能胜任 24 小时值班制度；

3. 工作素质：要求时刻保持警惕，及时接听来电，并询问患者病情、地址等信息。在接听电话时要保持冷静、耐心，并快速准确地记录患者信息和地址。

4. 沟通信息：坐席需要与医护人员、患者家属等各方保持沟通，及时传递患者信息和救治情况。通过沟通，可以确保各方了解患者的病情和救治进展，为患者提供更好的医疗服务。

5. 判断病情:坐席在接听电话时需要对患者病情进行初步判断,并根据判断结果合理调度车辆。在判断病情时,坐席需要了解常见疾病的急救方法和处理流程,以便为患者提供及时的救治。

6. 紧急处理:在遇到紧急情况时,坐席需要迅速采取措施进行处理。例如,遇到大规模突发事件时,坐席需要迅速通知相关科室和部门,并协调资源进行应急处理。

7. 与其他部门协作:120 话务调度需要与其他科室和部门进行协作和配合,以确保患者得到全面的医疗服务。例如,与急诊科、手术室、住院部等科室需要进行密切的沟通和协调;与外部机构如公安、消防等部门也需要保持联系和合作,以便在紧急情况下共同应对突发事件。

8. 记录和报告:坐席需要对调度过程进行记录和报告,以便对工作进行总结和改进。记录内容包括患者信息、病情、调度情况等;报告则包括工作日报、周报、月报等,以便管理层了解工作情况和做出决策。

9. 拟派项目负责人应具备系统集成项目管理工程师(中级及以上证书)和项目管理 PMP 认证。(应该提供身份证、毕业证、职称(职业资格)证书扫描件,在本单位缴纳社会保险证明及劳动合同,未提供或扫描件不清晰的不予认可。)

服务质量方案

1、数量:管理人员不少于 3 人,执行对呼叫中心所有操

作流程的闭环管理和监督工作。

2、素质：负责服务质量的监控、跟踪、处理；负责跟踪各类反馈单、咨询单进程，确保服务质量；负责对坐席人员接电服务中的音视频资料存档管理，对接电人员的服务质量进行综合评价与评分并反馈结果，指导坐席人员按服务要求对出现的质量问题进行及时纠正，对不规范行为进行处罚；对出现的问题及建议和意见如实向上汇报，提交汇总报告和服务质量的改进措施做好每月一次的质量分析工作，出具质量分析报告。出具质量分析报告后有针对性的改善措施且有实际效果；对接电人员按总体服务质量进行排名，连续三次排名末尾，须按照采购方要求另行调派人员。

团队管理方案

1、中标人须配备专职人员组成管理团队，管理团队成員不少于3人且必须为中标人正式员工。中标人所提供管理团队须具备5年或以上呼叫中心管理经验，并具有急救呼叫项目运营经验。熟悉呼叫中心常用技术平台和运营系统，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力；具备良好的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力；思维敏捷、富有朝气、细心、耐心，抗压能力强，具有较强的工作能力，具有良好的心理素质；具有高度的工作积极性，饱满的工作热情，具备良好的跨专业沟通与团队协作能力；

2、话务培训与考核

话务培训与考核是对坐席进行培训的过程。通过培训，可以提高坐席的专业知识和技能水平；通过考核，可以评估话务员的工作表现和绩效成果，这样可以确保话务员具备专业能力和素质，为患者提供优质的服务。

调度运营方案

1. 人员调度

人员调度是根据实际话务需求，对坐席进行合理分配的过程。通过合理的人员调度，可以提高员工的工作效率和服务质量。(1) 排班管理：根据话务数量实际情况，制定合理的排班计划，确保员工的工作量和休息时间合理分配；(2) 紧急调度：在突发话务高峰或坐席缺勤的情况下，进行紧急人员调度，以保障呼叫中心的正常运行。

2、车辆调度

根据患者病情和地址，坐席需要合理调度急救车辆，确保患者能够及时得到救治。在调度车辆时，坐席需要考虑车辆的位置、载客情况、交通状况等因素，以确保车辆能够快速到达患者所在地。

人员能力

(1) 普通话标准、流利、口齿清晰，具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，工作态度积极、热情、责任心强，具有较

强沟通能力。

(2) 有较强的语言表达能力、沟通能力和系统思维组织能力以及解决实际问题能力，具有亲和力。

(3) 思维敏捷、五官端正、听力正常，无传染性疾病和慢性疾病，吃苦耐劳，具有良好的心理素质和工作能力，能够适应轮班制工作。上岗前需参与测试，合格者方能上岗。

(4) 熟练使用计算机、日常办公软件，熟练使用中文输入技术。

(5) 能熟练使用蒙语进行日常简单会话人员不少于 4 人。

(6) 项目成员至少有 15 个医学相关专业人员。

(7) 项目成员至少有 3 个英语专业的相关人员。

(8) 项目成员至少有 3 个计算机相关专业人员。

(9) 项目成员至少有 20 个具有普通话等级证书（二乙及以上）人员。

注：（以上人员应该提供身份证、毕业证、职称（职业资格）证书扫描件，在本单位缴纳社会保险证明及劳动合同，未提供或扫描件不清晰的不予认可。）

营业执照扫描件

营业执照

相关业绩证明材料