深圳市住房保障署热线咨询服务项目采购意向公开表

单位名称：深圳市住房保障署 单位：万元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门名称 | 采购项目名称 | 预计采购时间 | 采购需求概况 | 采购项目预算金额 | 备注 |
| 1 | 深圳市住房保障署 | 热线咨询服务项目 | 2024年3月 | 主要服务内容包括：1、提供呼叫中心热线座席服务20席（1名管理座席、16名专职人工座席、1名信息化内部支撑座席、2名民生诉求工单处理座席）；2、提供呼叫中心技术软件平台租赁服务；3、提供基础通信业务办理服务（包含呼叫中心技术平台、1条数据专线、2条数字中继线路共60路通道、外呼话费、电话名片、座席接听软件及设备等）；4、维护业务知识库数据系统，及时采集、更新日常业务知识库信息；5、提供在线咨询服务软件系统，集成在住房保障个人服务页，并提供人工在线咨询服务；6、呼叫中心技术平台与住房保障业务系统对接开发应用服务。 | 250 | 本项目为长期服务项目，服务有效期为三年，合同一年一签，采购单位根据服务单位上一年度合同履行考核情况，决定是否续签下一年度合同。 |
| 采购单位咨询电话：0755-83253736，联系人：李工 |

注：1.本表只反映本部门（含所属预算单位）按政府采购项目实施的集中采购目录以内或者集中采购限额标准以上的货物、工程、服务采购项目，不包括以电商采购、预选采购、定点采购、网上竞价等方式实施的小额零星采购和由集中采购机构统一组织的批量集中采购项目等。

2.本次公开的采购意向是本部门政府采购工作的初步安排，具体采购项目情况以相关采购公告和采购文件为准。

3.长期货物、服务类项目可能延续上年合同的，应在备注栏注明。