



衛生福利部食品藥物管理署
109 年度「電話諮詢中心委辦計畫」
需求說明書

中華民國 108 年 11 月

衛生福利部食品藥物管理署

109 年度「電話諮詢中心委辦計畫」

需求說明書

壹、背景說明（計畫緣起）：

鑑於近年來國內食品、藥物安全事件頻傳，民眾迫切於第一時間獲得相關議題之正確資訊，致使民眾對於電話諮詢服務之需求大幅提升，為提升本署服務品質及減輕各業務同仁負擔，本署已於 104 年 7 月 1 日起，將電話諮詢中心正式委外，藉由專業團隊運作，提供食藥粧檢舉、陳情、諮詢之單一窗口，使民眾得到立即性的協助與處理，進而提升本署服務之整體滿意度。

貳、計畫執行工作內容（或規格內容說明）：

一、計畫執行範圍說明：

- (一)提供值機場地之營運人力及設備：廠商應提供話務營運人力，並自行完成話務中心及租賃話務中心場地之所有設備租用及相關系統設定，相關租賃費用由廠商自行負擔，且話務中心空間環境大小需可容納 14 席客服(至少 10 坪大小)，規格需報本署同意。
- (二)廠商應自行完成話務中心場地之所有專線服務之設備租用及相關設定，其系統需以外線轉外線之功能進行行政連繫，相關電話費及轉接費需由得標廠商自行負擔。
- (三)提供持續性營運並配合機關之需求提供相關報表。
- (四)機關可因政策需要，提出更改語音系統錄音之需求及變更相關服務流程，廠商不得拒絕，如為契約外之系統擴充，機關得與廠商協議建置經費及時程。
- (五)本案採總包價法，話務中心人員之薪水及相關福利制度應由廠商支應，並應依勞動基準法及其相關規定辦理。
- (六)話務中心人員於執行本計畫過程中所獲得業務有關資訊，應依個人資料保護法及相關法令之規定恪遵保密原則，並簽署保密聲明書，

簽定後於本案正式營運前影本送本署收存。

二、計畫執行內容說明：

(一)電話諮詢中心系統需求

1. IP-PBX(網路電話交換機系統)系統

- (1)系統以外線轉外線之功能進行行政連繫，相關電話費及轉接費用需由得標廠商自行負擔。
- (2)系統需可支援一般數位外線、類比外線、IP 進線，設備需具備可擴充網路電話功能，以利遠端話務人員使用，並建置至少 24 線路之等量進線等待(Gateway)設備，提供本署足夠之話務進線空間。
- (3)系統至少需提供 14 席客服員值機席（含 1 席行政管理席）之作業需求使用授權，授權範圍包含本說明文件提及之相關功能所需之硬體與軟體。
- (4)系統需具資料與聲音同步傳送能力，當系統將來電轉至值機席時，系統同時將相關資料傳送至值機端應用系統，以來電自動彈現（Screen Pop-up）方式顯示於中文畫面上。
- (5)系統管理員需可即時動態調整系統各項設定而無需將系統暫停或重新啟動，系統於設定完成後即應使用新組態進行運作。
- (6)話務系統需提供自動備援系統，當話務系統發生異常時，得標廠商應提供於 10 分鐘之內自動轉接備援系統取代原伺服器所有服務（含外線數量，交換機、與電腦/電話資料整合伺服系統 CTI 等功能）。

2. IP 互動式語音引導系統

- (1)設計界面可自行設計增加不同的功能圖形，以便流程設計者運用新的功能圖形。
- (2)設計界面中可以連結後端系統，以進行後端系統的判斷流程或資料回覆。
- (3)設計界面中除已包含的各項功能圖形之外，亦可以自行設計增加不同的功能圖形，以便流程設計者運用新的功能圖形。
- (4)SIP 的 VoIP 語音進線通訊協定。

- (5) 支援 G. 711、G. 729 等語音處理與壓縮技術標準。
- (6) 可依需求設定不同的 IVR 流程。
- (7) 可依照不同的進線代表號指派不同的 IVR 流程。

3. 電腦/電話資料整合伺服器系統(CTI Server)

(1) 軟體電話 Software Phone 功能

- A. 提供軟體電話功能，話務人員可以軟體電話點選方式來進行撥號、轉接及電話會議等功能。
- B. 話務人員可使用電話按鍵或透過軟體電話來進行外撥。
- C. 軟體電話之通話處理工具列須至少包括撥號（含外撥）、會議、接聽電話、掛斷電話與保留等功能。
- D. 話務人員可經由軟體電話功能畫面中設定目前的狀態（如待機、文書處理或休息等），另可設定狀態持續之日期時間。

(2) 客戶來話資訊自動彈現(Screen Pop-up)功能

本系統須使話務人員在回答來話時，電腦螢幕畫面會同時顯示來話相關訊息。

- (3) 當系統將服務電話轉接至話務人員值機席時，系統須能自動將客戶與來電相關資料傳送至話務人員前端應用系統，即時顯示在話務人員之電腦螢幕畫面上，並由話務人員應答之。支援遠端登入之話務人員（Remote Agent）參與自動話務分配(ACD)之功能。亦可將客戶與來電相關資料自動彈現至遠端登入話務人員之電腦螢幕畫面上。

4. IP 錄音系統（IP Recording System）

系統提供全程錄音功能，並提供語音搜尋、聽取、分類等應用服務，並提供完整之圖形化錄音介面，管理主管及話務人員可隨時進行線上錄音與側聽。

- (1) 語音通話錄音包括進線、外撥、值機員互撥、轉接與三方通話等不同的話務。
- (2) 錄音資料須可含下列欄位：錄音話務人員、錄音日期時間、來話識別（Caller ID）、話務人員姓名、話務人員分機等，亦可視專案需

求新增欄位。

(3)可設定過濾條件以進行相關錄音內容之搜尋，須至少可依話務人員、工作群組及錄音日期時間範圍等條件，作為搜尋錄音內容之依據。

(4)系統可存放專案期間所有錄音紀錄。

5. 聯外網路建置：廠商需租用網路，供話務人員連結外部網路。

6. 值機管理系統(Online Monitoring System)

(1)管理席功能：監看目前客服座席狀態、調聽錄音檔、發送跑馬燈、查詢報表。

(2)管理者可設定相關人員群組、權限、技能等相關屬性。

(3)管理者可透過介面監看人員值機狀況，並可直接進行側聽與插話功能。

(4)管理人員可利用系統調閱相關報表。

7. 客服應用程式功能

(1)客戶資料管理

A. 提供新增及編輯客戶基本資料功能。

B. 提供客戶進線紀錄查詢功能，並列出客戶進線歷史記錄。

(2)服務紀錄管理(話後記錄)

A. 服務紀錄可註記案件分類(如：陳情、諮詢)、服務型態(如：洽公、民眾)等，並提供文字備註。

B. 提供以日期及話務人員等欄位查詢標的客戶之服務紀錄。

C. 服務紀錄須配合本署政策及指定格式進行建檔作業。

(3)知識庫管理

A. 提供建立 FAQ 知識庫功能，協助本署彙入相關業務 FAQ 資訊，並可依本署需求不定期更新，供話務人員在回覆客戶問題時有一致的參考資訊。

B. 知識庫分為前後台功能，後台提供問答集之輸入，前台提供話務人員查詢。

C. 依分類顯示各種問答集，並提供關鍵字搜尋。

(4) 交辦事項管理

提供未完成之事項交辦功能，將重要訊息以文字的方式指定給特定的話務人員。

(5) 公佈欄及跑馬燈管理

- A. 顯示目前最新訊息，除提供靜態呈現及列表查詢外，並可提供重要訊息跑馬燈動態顯示。
- B. 公佈欄訊息可設定上架時間及下架時間，系統自動依時間依序顯示。跑馬燈顯示亦可設定終止時間。

(6) 報表及表單客製化

- C. 廠商需依本署需求提供相關之表單，報表需與現行報表相容，並經機關同意後進行製作。
- D. 於每月定期依機關需求提供如：話務服務統計、受理案件分類、民眾滿意度、值機人員差勤紀錄、「1919」全國食品安全專線進線量統計及分析報表等相關報表，以做為相關決策及服務品質考核參考。
- E. 系統須至少需可產出下列報表
 - 服務紀錄統計報表、值機人員服務統計報表。
 - 案件統計報表，並提供統計原始檔案調閱功能，供管理人員分析使用。
- F. 廠商需依本署需求，如：服務事件紀錄表、檢舉專線紀錄表、後送業管單位辦理紀錄表等，提供電子表單供話務人員登打、查詢與列印，必須由系統產生案件編號，與相關資訊系統連結以利查詢。

(7) 軟體電話

- A. 登入：執行登入時，可同時登入 CTI 及客服應用網頁。
- B. 軟體電話功能：提供來電顯示、接話、外撥、轉接及電話會議等功能；並可切換值機狀態，如：值機、文書處理及休息等。
- C. 來電彈現：電話來時，可自動以來電電話號碼，查詢既有之進線歷史記錄。

(8) 電子派案系統

- A. 將原電子派案系統資料備份成且檔案可供查詢檢視歷史案件內容之功能。並研議可將其匯入本署新建置上線之民眾陳情管理系統。
- B. 109 年起電話中心後送案件須配合本署由民眾陳情管理系統進行案件派送作業。

(二) 上線時程：

得標廠商應於 109 年 1 月 1 日前完成系統建置及人員培訓，並自 109 年 1 月 1 日起正式營運。

(三) 電話諮詢中心人力營運需求

1. 服務時間：

- (1) 得標廠商應於行政院人事行政總處所發佈之政府行政機關辦公日曆表之上班日 8:00 至 18:00(以下稱上班時段)提供電話諮詢服務。如臨時遇有天災之上班日，而致無法服務民眾，應以雙語音(中、英文)錄音於進線時進行說明。
- (2) 如有突發或重大食品藥物事件，應配合本署要求，於政府機關辦公日曆表非上班日派駐話務人員至諮詢中心接聽電話。

2. 人力需求

(1) 督導人員(現場管理主管)

- A. 上班時段督導專職人員 1 名，負責電話諮詢中心服務品質管理事宜，另因應緊急或重大事件(如話務量爆增)，經本署同意得兼任話務人員。
- B. 督導人員主要工作項目：人員排班與調度管理、電話諮詢中心服務品質管理、教育訓練安排授課、定期測驗作業及業務宣導、閱讀新聞並整理公告、FAQ 更新及報表作業、錄音側聽及輔導、特殊(緊急)案件追蹤總結、客訴案件處理、聯絡窗口，以及對話務人員進行管理考核。
- C. 督導人員條件：
 - 須身心健康，口齒清晰，富工作熱忱，做事仔細有耐心，品行良好，且具溝通協調及管理能力。

- 國內外大專以上學歷畢業，熟練個人電腦之操作，國、台語聽說流利。

- 具備相關客服線上管理經驗至少 1 年為佳，廠商須於營運前出具證明。

(2)話務人員：設置 13 名（至少含 2 名英文話務人員），可視實際話務量作彈性調整。

A. 話務人員主要工作項目：

- 提供國、台語及英語服務。

- 問題諮詢：話務人員依據各單位提供之 FAQ 題庫進行第一線之處理與回復，話務人員如無法提供民眾完整諮詢服務，應洽詢相關業務承辦人取得適宜答案後立即回覆民眾，並將相關問題作成紀錄彙送業務單位製成 FAQ。

- 轉銜服務：話務人員如遇業務細節相關問題，得依本署後送業管單位相關規定，移請業務單位承辦人處理，並將相關問題作成紀錄彙送業務單位製成 FAQ。

- 檢舉陳情：舉凡民眾來電檢舉陳情之案件，由話務人員直接受理，並進行派案等進一步處理。

- 報表管理：提供每日和每月的話務量、民眾熱門查詢項目等資料，以做為本署決策參考。

- 如本署因業務需要須增加其他服務內容時，得標廠商須配合本署所提需求，並進行相關教育訓練。

B. 話務人員條件：

- 須身心健康，口齒清晰，富工作熱忱，做事仔細有耐心，品行良好且具溝通協調能力。

- 具備下列資格之一，並具備優良電話禮儀，國、台語聽、說流利。

- 國內外大專以上學歷畢業，具備至少 1 年專業客服中心工作經驗者為佳。

- 國內外高中職以上學歷畢業，具備至少 2 年專業客服中心工作經驗者為佳。

- 2 名英文客服人員除具備上揭能力外，須檢附 TOEIC 650 分或 GEPT 中級或 IELTS 5.5 以上英文程度之證明文件。

3. 人員訓練及更換

- (1) 每月話務人員離職率不得超過 15%(以人力備援小組名單為計算依據)，以維持話務中心運作品質；當月超過 15%時，必須於專案會議提出說明與改善方案，經本署審核後執行，且廠商需於專案期間內組織備援小組，備援小組由廠商負責教育訓練，測驗合格後，送本署審查核准，以供差假或增援時調派之用，備援人數不得少於服務人力之四分之一，人員名單經廠商訓練測驗合格後，需經本署審查後始能上線服務，人員異動時亦同。
- (2) 廠商話務服務之人員，由廠商負責訓練，督導人員及話務人員應先完成至少 20 小時職前訓練，授課包括本署組織及工作職掌、業務相關法規、標準作業流程、話務禮儀、平台操作說明等相關內容，並經測試合格者才能上線服務。
- (3) 廠商選派之人員，由廠商負責訓練及驗收進用，但人員名冊應於異動生效日至少 14 日曆天以前檢附交接人員之詳細資料，以書面通知本署核備。服務人員發生出勤狀況不良、配合度不良或技術能力不足等情形且情節重大者，本署得通知廠商限期撤換。
- (4) 本署得定期或不定期抽查話務人員或督導人員之運作情形，如抽查結果不符需求，本署得要求立即更換。
- (5) 辦理訓練前，應先行將訓練目的、期間、人員資料、授課內容、講師及授課地點送交本署備查，機關得安排相關人員參與上述訓練。

4. 人員差勤管理

話務中心人員由廠商負責差勤管理之責，人員應於上班期間逐日簽到或打卡，本署不提供差勤管理所需機具或器材，請廠商自行規劃人員出勤管理方式，經本署同意後施行。

(四)電話諮詢中心服務品質要求

1. 接聽率：每月平均接聽率須高於 80%。廠商應隨時評估電話接通率，適時調整電話服務人力及軟硬體設備，以維護服務品質，如需擴充服

務人力及軟硬體設備，將以擴充費支應，廠商應提出具體規劃經本署同意後執行。

2. 服務品質：廠商需備妥善管理制度，以資訊化方式維護服務品質，除每月提供諮詢中心相關服務紀錄統計及分析報表外，需配合機關需求（如緊急事件）及規格提出相關報表數據，並因應議題提供精進方案。
3. 定期考核：定期進行電話諮詢中心人員考核，例如：建立民眾問答知識庫、線上主管抽聽錄音檔以監測話務人員服務情形等。本署得定期或不定期抽查話務人員或督導人員之運作情形，如抽查結果不符需求，本署得要求立即更換。
4. 滿意度調查：每月提供至少 100 通民眾滿意度之抽樣調查結果，每月滿意度需達 90%以上，每月民眾就話務人員申訴案，累計不得超過 3 件，並逐件提出說明，如不可歸責於話務人員，則不列入計算；當月累計超過 3 件時，必須於專案會議提出人員更換與改善方案，經本署審核後執行。
5. 得標廠商在簽約後須配合本署需求，派員出席本署所召開之定期與不定期相關會議，並針對所交付之議題進行說明。
6. FAQ 資料庫維護：為確保諮詢服務之完整性，廠商應指定專人維護 FAQ 資料庫，每日依據機關網站所公開之活動及新聞，主動發掘新問題，透過機關相關業務承辦人取得正確問題。
7. 提供電話諮詢中心與本署之聯繫及溝通單一窗口，並提出精進改善方案（如異地聯繫及資料傳遞等事務推展）。

(五)提供持續性營運：

1. 得標廠商需提供備援電話諮詢中心，俾利突發狀況發生時進行話務備援切換。
2. 得標廠商應維護所提供之線路、系統及機具正常運作，若有故障，應於 4 小時內修復或替換。

(六)提升電話服務品質之精進措施：

1. 配合本署強化雙語化電話服務環境，並於 109 年 4 月底前完成。
2. 設計及印製「1919」全國食安專線海報各 1,000 張及單張各 2,000 張

(每式各 2 款)，並於 6 月底前協助運送至各地方衛生局使用。

3. 於年底報告時提出本專案執行之業務檢討及建議事項。

三、契約解約或期滿終止

- (一) 廠商應將 FAQ 資料、話務系統、電子派案系統建置、營運相關等資料，依機關指定格式匯出交還機關，並刪除所有營運期間所有與民眾相關之資料。
- (二) 作業移轉交接：契約期滿，如機關不再續約，或因故契約終止，廠商應與新得標廠商辦理交接（含資料庫之轉移、文件、系統操作、架構及最新程式原始碼）工作，交接期間為本署簽定新契約次日起 1 個月內，並於交接後 1 個月內提供新得標廠商免費諮詢服務，廠商須配合將承作期間，屬於機關之相關資料(如：FAQ 資料庫、統計報表、來電歷史資料、錄音資料、電子派案系統資料等)，供新得標廠商系統使用，以便達到技術移轉之工作。
- (三) 無論營運期間或營運終止，廠商均不得利用本案所獲得的民眾資訊，進行廠商業務行銷或其他與本案無關之作為。

四、本計畫案（採購標的）執行內容之主要部分：

☐ 本採購標的範圍之全部。

☒ 本採購標的範圍之部分：電話諮詢中心系統建置、專案管理。

參、履約期限（執行期間）：

☒ 廠商應自決標日起（如於 108 年決標，則履約期限自 109 年 1 月 1 日起）至 109 年 12 月 31 日 以前完成履行採購標的之供應

肆、履約地點：

☒ 招標機關地點：

☒ 衛生福利部食品藥物管理署（台北市南港區昆陽街 161-2 號）

伍、投標廠商基本資格及應檢附之資格證明文件：

一、投標廠商基本資格（具下列■資格之一者）及應檢附之資格證明文件（廠商需提出資格文件影本繳驗，必要時本署並得通知廠商提供正本供查驗）：

- ☐ 財（社）團法人團體、公、協、學會
- ☐ 公（私）立大專院校
- ☐ 政府機關及其附屬之研究機構
- 經政府合法登記之公司、行號、機構
- ☐ 經政府合法登記之醫療機構（含醫院、診所）
- ☐ 經政府合法登記之合作社

二、應檢附之資格證明文件：

- 廠商登記或設立證明影本【如：如公司登記或商業登記證明文件、非屬營利事業之法人、機構或團體依法須辦理設立登記之證明文件、工廠登記證明文件、許可登記證明文件、執業執照、開業證明、立案證明或其他由政府機關或其授權機構核發該廠商係合法登記或設立之證明文件】。

上開證明，廠商得以列印公開於目的事業主管機關網站之資料代之。

【注意：依經濟部 98 年 4 月 2 日經商字第 09802406680 號公告：「直轄市政府及縣（市）政府依營利事業統一發證辦法所核發之營利事業登記證，自 98 年 4 月 13 日起停止使用，不再作為證明文件。」準此，投標廠商如以營利事業登記證作為資格證明文件，而無其他足資證明之文件者，視為資格不符】

- ☐ 本採購屬經濟部投資審議委員會公告「具敏感性或國安(含資安)疑慮之業務範疇」之資訊服務採購，廠商不得為大陸地區廠商、第三地區含陸資成分廠商及經濟部投資審議委員會公告之陸資資訊服務業者。（上開業務範疇及陸資資訊服務業清單公開於經濟部投資審議委員會網站 <http://www.moeaic.gov.tw/>）。
- ☐ 本採購允許合作社參與投標，投標廠商為合作社者，應附具合作社章程，且章程業務項目需涵蓋本採購委託工作項目。

■ 廠商納稅之證明：

- (1) 營業稅繳稅證明：為營業稅繳款書收據聯或主管稽徵機關核章之最近一期營業人銷售額與稅額申報書收執聯。廠商不及提出最近一期證明者，得以前一期之納稅證明代之。新設立且未屆第一期營業稅繳納期

限者，得以營業稅主管稽徵機關核發之核准設立登記公函代之；經核定使用統一發票者，應一併檢附申領統一發票購票證相關文件。（本項適用於依營業稅法須報繳營業稅者之情形）

(2) 所得稅證明：

最近一期之所得稅申報證明文件。廠商不及提出最近一年證明文件者，得以前一年之納稅證明文件代之。

(3) 營業稅或所得稅之納稅證明，得以相同期間內主管稽徵機關核發之無違章欠稅之查復表代之。

(4) 依法免繳納營業稅或所得稅者，應繳交核定通知書影本或其他依法免稅之證明文件影本。

☐ 廠商依工業團體法或商業團體法加入工業或商業團體之證明影本（如：會員證）。

☐ 前述相關證明，下列單位得以組織條例、規程之影本或准予投標之公函正本（附於投標文件內）代之：

1. 公（私）立大專院校
2. 政府機關及其附屬之研究機構

陸、預估經費：

一、採購金額：新台幣 1,100 萬元整。

■ 本案預算金額：新台幣 1,100 萬元整，內容如下：

■ 委託服務費用預算金額：新台幣 1,100 萬元整。

☐ 採固定金額給付之項目及費用：新台幣 仟 佰 拾 萬 仟 佰 拾 元整。

1. 項目如下：

2. 採固定金額給付之經費，列入本案議價（約）範圍。惟決標後無須調整各項單價。

☐ 核實支付項目及費用：新台幣 仟 佰 拾 萬 仟 佰 拾 元整。

1. 核實支付項目如下：

2. 核實支付項目之費用：

☐ 採固定金額給付：列入本案議價（約）範圍。惟決標無須調整各項單價。

☐ 非採固定金額給付：列入本案議價（約）範圍，決標後須依決標金額比率調整各項單價。

（一）投標廠商應依■委託服務費用及☐固定金額給付☐核實支付項目，分別提列各項經費後加總填報總價投標。

（二）注意：投標廠商報價不得逾預算金額，投標廠商報價超過預算金額者，依政府採購法第 50 條第 1 項第 2 款暨行政院公共工程委員會 96 年 10 月 2 日工程企字第 09600396110 號函規定，列為不合格標，不予減價機會。

☐ 本採購機關得依採購法第 22 條第 1 項第 7 款規定，保留未來向得標廠商增購之權利，擬增購之項目及內容：

（一）本案保留後續擴充之期間為_____年，其經費為新台幣○○○元整。

（二）本案保留後續擴充之項目及內容：

二、代收代付項目及費用：新台幣 仟 佰 拾 萬 仟 佰 拾 元整。

（一）代收代付項目如下：

（二）本部分費用，不列入本案預算金額，投標廠商免提列報價。

柒、服務建議書（企劃書）撰寫格式、內容及相關規定：

一、本案投標廠商是否須延聘相關專家學者組成「專家諮詢、顧問團隊或工作團隊」（下統稱「專家諮詢小組」）等類似組織或編組，以執行本計畫，並於服務建議書（企劃書）提報該等小組成員名單：

■否

☐ 是，投標廠商應依本案服務建議書（企劃書）「貳、計畫執行工作內容（或規格內容說明）：○、○」規定，組成「○○○○○○○」，並依下列規定辦理：

☐ 1. 投標廠商於得標後，應於「決標日起○日（日曆天）內」，提報全體專家學者名單及其書面同意文件送本署，經本署同意後，始得據以

執行；未依前開期限提報者，依契約規定計罰逾期違約金。投標廠商無須於服務建議書(企劃書)內載明成員名單，未依規定仍提列者，依採購法第 50 條第 1 項第 2 款規定，列為不合格標。

- ☐2. 投標廠商應於服務建議書(企劃書)內載明專家學者成員名單，併檢附所列全體專家學者之書面同意文件，未完整檢附者，依採購法第 50 條第 1 項第 2 款規定，列為不合格標。

二、請依下列■格式撰寫服務建議書（企劃書）：

☐ 本署委託勞務計畫書格式；

■ 未限定格式；

三、經費編列請按☐資訊服務委外經費估算原則■衛生福利部食品藥物管理署非科學技術類委託辦理計畫經費編列原則及基準☐衛生福利部及所屬機關科學技術類委託研究計畫經費編列原則及基準辦理。

四、除 A3 尺寸繪製之必要圖表（說）外，建議用 A4 縱向紙張，內文應以中文由左至右橫式繕打撰寫（如有必要時，得以英文註記）。宜加目錄、編頁碼（下方置中）、加封面（不須編頁碼）並裝訂成冊。

五、封面應載明計畫名稱、投標廠商、申請機構（或團體）名稱，廠商、機構（或團體）之負責人姓名及計畫提出日期。

六、投標廠商應提出服務建議書（企劃書）**一式 10 份【其中一份請勿裝訂，以利複製】**參與投標評選，所提服務建議書（企劃書）經提出後不得退換或更換補件。

七、若於服務建議書（企劃書）中引用相關書籍資料，應加註引用書籍名稱，且不得有「互相抄襲」情形。如未予登載加註，且內容有雷同之處，由評選委員視其抄襲情節輕重，給予相對較低之分數。

八、服務建議書（企劃書），其撰寫應至少包括下列內容：

- （一）專案說明：專案名稱、專案概述(含專案目標、範圍、時程…等。)
- （二）廠商規模與履約能力：廠商實際建置話務中心經驗、廠商經營委外話務中心實績及性質、近年營運狀況。

(三) 專業技術與服務規劃：電話諮詢中心系統建置、電話諮詢中心營運與資料分析規劃。

(四) 專案管理能力：系統建置及專案組織管理能力、參與本專案相關人員學經歷、資料控管及系統維護管理能力、專案品質管控策略、工作期程規劃、教育訓練規劃。

(五) 價格分析：

1. 電話諮詢中心系統相關費用(採租賃方式)，提出每月租賃費用核計方式及價格合理性效益評估。

2. 電話諮詢中心人力營運相關費用(採勞務委外)：提出每月勞務委外費用核計方式及價格合理性效益評估。

九、本案執行計畫內容如有涉及人體研究，得標廠商應依 100 年 12 月 28 日公布施行之人體研究法規定，於 決標日起 日內 (無者免填)，取得倫理委員會審查通過之相關文件，倘未於前揭期限內取得，或其審查未獲通過，致契約無法繼續履行者，本署得解除契約且不賠償廠商之損失，該審查結果併履約成果辦理驗收。【備註：計畫涉及人體研究或個人隱私資料之收集等需依照「人體研究法」相關規定辦理。】

十、研討會場地應依行政院 95 年 7 月 14 日院授主會三第 0950004326A 號函之規定，各項會議及講習訓練，以在機關內部或公設場地辦理為原則。

十一、本案應確實依照政府機關政策文宣規劃執行注意事項及預算法第 62 條之 1 之規定，辦理政策宣導，應明確標示其為「廣告」二字且揭示辦理或贊助機關(單位)名稱，並不得以置入性行銷方式進行。

十二、以人為對象之研究，即需進行性別統計分析及差異評估，並於關鍵字中加註「性別」。

十三、如購置 500 萬元以上儀器，應建立管理機制並將儀器資料併成果報告送本署納管，必要時，本署得要求得標廠商向本署簡報，或派員進行實地稽查，於計畫結束後依儀器作業性質

開放查詢使用(補助或委辦案件適用，無者免)。

十四、廠商不得以本署名義，從事與履行契約工作項目無關之行為。違者視情節輕重，本署得要求廠商停止履約至改善為止；逾期未改善或情節重大者，依契約第 16 條第（一）款第 12 目或第 15 目規定，終止或解除契約。如造成本署損害，本署得請求損害賠償，並得自應付價金中扣抵。

十五、廠商如有編列租金費用，嗣後若有使用本署場地之情形，應依比例調減租金費用。

捌、甄選作業方式及程序：

一、受理投標方式：

- (一)廠商應將投標文件相關資格證明文件及服務建議書（企劃書）（一式 10 份【其中一份請勿裝訂，以利複製】）等相關文件資料，以不透明容器密封，於截止投標期限前，以郵遞或專人送達招標機關指定場所。
- (二)投標廠商應於外標封詳填本標案「案名」「案號」、「廠商名稱」及「地址」等資料，以利審查。
- (三)投標廠商所送未通過審查之服務建議書（企劃書）與附件資料，除本署保留部份數量作為備查使用，將於決標或無法決標後退還投標廠商。

二、審標與評選：本案採一次投標，不分段開標，並依「資格規格審查」、「企劃書評選」及「議價」三階段進行。

- (一)資格規格審查：依本案投標須知規定審查投標廠商之資格（應檢附資格證明文件）及規格（服務建議書（企劃書）應檢送份數及撰寫架構），經資格規格審查符合招標文件規定之投標廠商，始得進入後續評選。
- (二)服務建議書（企劃書）評選：符合資格者，由本署通知進行現場評選，並由參與評選廠商進行簡報及答詢後，由各評選委員依評選評比表各項評審標準評分。

玖、招標、決標、評選方式及原則：

一、招標方式：

(一) 限制性招標。

(二) 依採購法第 22 條第 1 項第 9 款辦理：

☒ 委託專業服務 ☐ 委託資訊服務 ☐ 委託技術服務。

(三) 公開評選優勝廠商後辦理議價。

二、決標原則（採購法第 52 條第 1 項第 3 款）：

☒ 依採購法第 22 條第 1 項 ☒ 第 9 款 ☐ 第 10 款 ☐ 第 11 款

☐ 第 14 款準用最有利標。

三、決標方式：

(一) 採訂有底價並以 ☒ 總價決標 ☐ 單價決標

(二) 本案採 ☒ 非複數決標

☐ 分項、複數決標

☐ 分區、複數決標

☐ 固定金額決標

四、評選方式及評定原則：

(一) 本案採序位法—評分轉序位評比，並將價格納入評比。

(二) 由本署依法組成採購評選委員會辦理評選，並由各評選委員依據各投標廠商所提服務建議書（企劃書），按本案所列評選項目及配分，評定各廠商之得分。

(三) 全部評選項目之合計總分數（滿分）為 100 分，由各評選委員就評選項目及配分，填寫評比評分表（含序位）乙份，交由工作人員計算總平均分數及序位總和。

(四) 評選委員會出席委員評分結果，總平均分數達 70 分（含）以上者為合格廠商；總平均分數未達 70 分者為不合格廠商。經評定為不合格者，不得作為優勝廠商。

(五) 評選委員對於廠商價格項目之給分，將考量該價格相對於所提供服務標的之合理性，以決定其得分，而非僅與其他廠商之價格高低相較而決定其得分。

- (六)評選委員會之評選作業，以「記名方式秘密為之」為原則。會議中除評選委員就投標廠商所提資料、簡報有關內容提出發問外，其他列席人員於徵得主席同意後，得對廠商提出詢問，未經同意者不得發問。
- (七)優勝廠商評定方式：經計算各投標廠商之序位數總和結果，以總序位合計數最低且經評選委員會出席委員過半數決定者為第一優勝序位廠商，次低者為第二優勝序位廠商，依此類推。
- (八)評定優勝廠商之優勝序位後，依優勝序位及下列方式與優勝廠商辦理議價（議約）：
1. 優勝廠商為 1 家者，以議價方式辦理。
 2. 優勝廠商在 2 家以上者，依優勝序位，自最優勝者起，依序以議價方式辦理。但有 2 家以上廠商為同一優勝序位者，以標價低者優先議價。
- (九)序位第一之廠商有 2 家以上且標價相同時，將依下列■方式辦理，決定第一優勝序位廠商，次一優勝序位如有相同情形時，比照下列■方式辦理：
- ☐ 對序位合計值相同之廠商再行綜合評選一次，以序位合計值最低者為第一優勝序位廠商，綜合評選後之序位合計值仍相同者，抽籤決定之。
 - ☒ 擇配分最高之評選項目之得分合計值較高者為第一優勝序位廠商，得分仍相同者，抽籤決定之。
 - ☐ 擇獲得評選委員評定序位第一較多者為第一優勝序位廠商，仍相同者，抽籤決定之。
- (十)本案依優勝序位選出下列優勝廠商，並辦理議價：
- ☐ 本案依優勝序位選出 1 名 優勝廠商，並辦理議價，如經 3 次減價結果仍未進底價，除有依採購法第 53 條規定，得採超底價決標之情形外，本案得宣布廢標。
 - ☒ 本案依優勝序位選出 至多 2 名 優勝廠商，並依序辦理議價，第一優勝序位廠商議價不成，則由第二優勝序位廠商遞補。

五、評選項目、標準及配分：

項次	評 選 項 目	配分
1	廠商規模與履約能力(廠商實際建置話務中心經驗、廠商經營委外話務中心實績及性質、近年營運狀況)	15
2	專業技術與服務規劃(電話諮詢中心系統建置、電話諮詢中心營運與資料分析規劃)	20
3	專案管理能力(系統建置及專案組織管理能力、本專案相關人員學經歷、資料控管及系統維護管理能力、專案品質管控策略、工作期程規劃、教育訓練規劃)	25
4	緊急備援機制(人力調度及訓練、電話諮詢中心系統及設備建置)	10
5	價格合理性分析(電話諮詢中心人力營運相關費用、場地及值機設備相關費用)	20
6	廠商企業社會責任(CSR)指標：為員工加薪(如近一年內曾替員工普遍性加薪、於投標文件載明後續履約期間給與全職從事本採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣3萬元以上)、提供員工「工作與生活平衡」措施等	5
7	簡報及答詢(團隊組成及分工說明、實績經驗、營運管理及軟硬體規劃說明清晰明確)	5

六、本案之「評選評比表(序位法-評分轉序位法)」及「**評選**評比總表(序位法-評分轉序位法)」(詳如附件1、2)。

七、簡報及答詢：

- (一)投標廠商至少應由負責人或指定授權人員1人出席評選委員會議簡報。列席簡報人數最多**2**人，所有參與人員請攜帶身分證件備查。
- (二)簡報之順序，將於本署完成資格審查後，當場由資格審查合格廠商

抽籤決定。廠商簡報時，其他廠商應退出場外。

(三)簡報時間及地點，由本署另行通知資格合格廠商。簡報型態由廠商自行決定，除會議室現有播放硬體設備外，其他必要設備由投標廠商自行攜帶準備。

(四)資格審查合格廠商應就所提服務建議書（企劃書）內容對本案採購評選委員會進行口頭簡報（20 分鐘）與答詢（10 分鐘）。簡報結束前 3 分鐘按鈴聲一短音，簡報時間到按鈴聲一長音，廠商應即停止簡報。（參與簡報廠商如達 3 家以上，本署得經所有參與簡報廠商同意後，酌予縮短簡報時間為 15 分鐘）

(五)簡報時廠商若經本署唱名三次未到者，視同放棄「簡報及答詢」機會，該項目以「0」分計，評選委員得逕依服務建議書（企劃書）內容進行評分。

(六)簡報資料以服務建議書（企劃書）原有方案內容表達為主，現場不接受廠商補充資料，且簡報不得更改投標文件內容。廠商另外提出變更或補充資料者，該資料不納入評選。

(七)問題答詢：簡報結束後，得由各評選委員就廠商簡報及服務建議書（企劃書）內容提出詢答。

(八)所有參與評選廠商，均不給予任何經費補助。

(九)評選合格者，如發現有資料提列不實或抄襲之情事者，由廠商自負相關責任，且本署得立即取消其議價資格。

八、評選結果經機關奉核後，另行通知各投標廠商，並依規定辦理後續作業。

拾、驗收及付款：

一、驗收方式：

■ 本案採分段查驗及期末成果報告 1 次驗收，其驗收得以下列方式進行：

☐ 召開審查會議。

■ 以書面資料審查。

☐ 本案採分期書面審查（☐以書面資料 ☐召開審查會議）驗收。

☐ 本案採一次書面審查 (☐以書面資料 ☐召開審查會議) 驗收。

☐ 其他：(請載明)

二、本案採分 3 期付款方式辦理：

(一)第 1 期款：自決標日 (如於 108 年決標，則自 109 年 1 月 1 日起) 應完成電話諮詢中心建置作業(含話務系統建置、FAQ 知識庫建置、話務中心聯外網路開通等)，經機關查驗認可後，且 109 年度預算經立法院審議通過後，給付契約總價 30% (即◎佰◎拾◎萬◎仟◎元整)。

(二)第 2 期款：於■109 年 6 月 30 日前完成期中報告 (1 式 3 份)，經機關查驗認可後，給付契約總價 40% (即◎佰◎拾◎萬◎仟◎元整)。

(三)第 3 期款：於■於 109 年 12 月 10 日前完成期末報告初稿 1 式 3 份；並於 109 年 12 月 31 日前繳交期末書面報告定稿(書面 1 式 8 份及電子檔光碟 1 份)，經機關驗收合格，無待解決事項後，給付契約總價 30% (即◎佰◎拾◎萬◎仟◎元整)。

三、其他事項：

(一) 期中報告查驗內容(需完成目標項目)：

- 1.服務績效及服務量統計分析(含民眾滿意度調查結果)。
- 2.電話諮詢中心話務系統及 FAQ 知識庫建置。
- 3.人員督導及訓練成效(含服務團隊成員名單及異動情形)。
- 4.於 109 年 4 月底前完成雙語化電話服務環境。
- 5.於 6 月底前完成設計及印製「1919」全國食安專線海報 2 款各 1,000 張及單張 2 款各 2,000 張，並協助運送至各地方衛生局使用。
- 6.業務檢討及建議事項。

(二) 得標廠商應於履約期限前，將期末成果報告 (書面 1 式 8 份及含計畫執行內容之相關電子檔光碟 1 份)，以公文送達機關辦理書面驗收結案手續。

(三) 得標廠商實際完成履約之日期，以機關收文日為準。

(四) 代收代付部分於全案計畫執行完成，並經本署驗收合格無誤後，由得標廠商檢據辦理核銷，核實支付。

拾壹、罰則：詳如本案契約書（草案）

履約期間內廠商未達機關所定服務水準及績效，除有不可抗力原因經機關書面同意者外，依規定計算違約金。服務水準及績效違約金如下：（擇實際需求項目納入，或刪除無需求之項目）。

服務水準及績效，列舉如下（同一評估項目具有二種（含）以上之評斷方式者，如廠商同時違反二種（含）以上時，其違約金係採罰責較重者）：

評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
故障排除、系統修復	經機關通知後 4 小時內完全修復（所有系統皆能依話務需求正常運作）	每次統計	逾 4 小時罰 10 點，超過 4 小時每逾 1 小時罰 5 點，每日最高計罰 40 點
非上班日派駐話務人員接聽電話	如有突發或重大食品藥物事件，經機關通知後，不派駐人員至諮詢中心接聽電話	每次統計	每次計罰 10 點
	經再次通知，仍不派駐人員接聽電話	每次統計	每次計罰 10 點，每日最高計罰 40 點
接聽率	每日評估廠商提供之報表	每月統計	每月平均接聽率未達 80%計罰 10 點。
民眾申訴話務人員	每月不得超過 3 件	每月統計	逾 3 件每一案件計罰 5 點，並於專案會議提出人員更換與改善方案

本案每點違約金金額為新臺幣 1,000 元。

拾貳、其他相關事項：

一、本案投標廠商投標文件應包括下列內容（請依本案投標須知辦理）：

（一）投標廠商之資格文件。

（二）投標廠商聲明書。

（三）招標投標及契約文件（三用文件）。

（四）標價清單。

（五）投標廠商之服務建議書（企劃書）（一式 10 份）【其中一份請勿裝訂，以利複製】。

二、廠商投標時，請將前條所列投標文件裝入不透明容器（封套）

密封，並於截止投標期限前以掛號、快遞或專人親送等方式送達本署【衛生福利部食品藥物管理署（台北市南港區昆陽街161-2號秘書室）】，投標信封上應註明「本案採購案名」、「案號」及「投標廠商名稱」、「地址」。凡逾時送達或未載明採購案名、案號及投標廠商名稱、地址，以致無法判別為本標案者，皆視為無效標。

三、本案報價應含各細項費用及一切稅賦。

四、投標廠商報價不得逾預算金額，投標廠商報價超過預算金額者，依政府採購法第50條第1項第2款暨行政院公共工程委員會96年10月2日工程企字第09600396110號函規定，列為不合格標，不予減價機會。

五、本案得標廠商應繳履約保證金金額(無者免填)：

☐一定金額：_____；☐契約金額之一定比率：_____％。

六、本案得標廠商應繳保固保證金金額(無者免填)：

☐一定金額：_____；☐契約金額之一定比率：_____％。

七、本案保固期限：自驗收合格之次日起算____年。(無者免填)

八、得標廠商之專業服務成果，如侵害第3人合法權益時，由廠商負責處理，並承擔一切責任。

九、本案需求說明書及廠商服務建議書(企劃書)之內容，決標後均視為契約之一部分，非因不可抗力之因素，經契約雙方書面同意，不得變更。

十、本案經費係屬 109 年度預算，須經立法院審議通過，若有刪減或刪除，將配合調整經費或終止契約，倘遭立法院凍結不能如期支付，得延後辦理支付，或因會計年度結束，機關須依規定辦理該款項保留作業時，得視保留核定情形，再行支付，機關不負延遲責任。

十一、本案經議價決標後，得標廠商應於決標日起3日內，依下列規定，調整決標單價分析表經費：

(一)人事費：自決標日起算調整。

- (二) 業務費：扣除調整後之人事費後，其餘按決標金額比率逐項調整(不得僅單純調整某項)，無法除盡之部分得調至「管理費」項下。
- (三) 調整後之各項單價，不得高於原報各項單價金額，另調整後之總價金額應與決標價相同。
- (四) 採固定金額給付之經費，於決標後無須調整各項單價。
- (五) 調整後之單價分析表，應經請購單位人員審查確認無誤，始得辦理後續契約書印製事宜。

十二、決標後日內(無者免填)，得標廠商需提出詳細工作進度表及細部執行計畫，以作為履約進度掌控之依據。

十三、委託製作之各項作品(含宣導)及設計附件，其著作財產權歸屬於本署。

十四、本採購標的所需製作之材料、設備，概由投標廠商負責。

十五、如對本採購案規格內容有任何疑問，請電洽本署**企劃及科技管理組**

聯絡地址：

衛生福利部食品藥物管理署(台北市南港區昆陽街161-2號)

聯絡電話：02-2787-7231 宋居定先生

衛生福利部食品藥物管理署

附件 1

廠商評選評比表（序位法-評分轉序位法）

採購案號：**109TFDA-JFDA-301**

採購案名：**109 年度「電話諮詢中心委辦計畫」**

日期：年月日

評選項目及配分		評廠商名稱						
項次	評選項目	配分	評分	評分	評分	評分	評分	評分
1	廠商規模與履約能力 (廠商實際建置話務中心經驗、廠商經營委外話務中心實績及性質、近年營運狀況)	15						
2	專業技術與服務規劃 (電話諮詢中心系統建置、電話諮詢中心營運與資料分析規劃)	20						
3	專案管理能力 (系統建置及專案組織管理能力、本專案相關人員學經歷、資料控管及系統維護管理能力、專案品質管控策略、工作期程規劃、教育訓練規劃)	25						
4	緊急備援機制 (人力調度及訓練、電話諮詢中心系統及設備建置)	10						
5	價格合理性分析 (電話諮詢中心人力營運相關費用、場地及值機設備相關費用)	20						
6	廠商企業社會責任(CSR)指標 ：為員工加薪(如近一年內曾替員工普遍性加薪、於投標文件載明後續履約期間給與全職從事本採購案之員工薪資 (不含加班費)至少新臺幣 3 萬元以上)、提供員工「工作與生活平衡」措施等	5						
7	簡報及答詢 (團隊組成及分工說明、實績經驗、營運管理及軟硬體規劃說明清晰明確)	5						
總分(總滿分：)								
序位								
評選委員簽名：			意見	意見	意見	意見	意見	意見

註：序位評比依下列方式辦理：就各評選項目分別評分並轉換為序位，再加總計算各廠商之序位數。

衛生福利部食品藥物管理署

附件 2

廠商評選評比總表(序位法-評分轉序位法)

採購案號：**109TFDA-JFDA-301**

採購案名：**109 年度「電話諮詢中心委辦計畫」**

日期： 年 月 日

廠商 名稱 評分標 序位價										
出席評選委員	評分	序位	評分	序位	評分	序位	評分	序位	評分	序位
A 委員										
B 委員										
C 委員										
D 委員										
E 委員										
F 委員										
G 委員										
序位合計數										
總評分/總平均分數										
是否達合格分數										
優勝廠商序位 (全部出席評選委員綜合 考量及過半數決議)										
出席 委員 簽 名	姓名									
	職業									
	姓名		請 假 委 員		姓名					
	職業				職業					

註：受評廠商之總評分平均分數未達合格分數 **70 分**者，不得為優勝廠商。