**財團法人犯罪被害人保護協會**

**「114年度服務品質滿意度調查」勞務採購案(採購案號：114008)**

**需求說明書**

1. 本採購案名稱：財團法人犯罪被害人保護協會（以下簡稱犯保協會）114年度服務品質滿意度調查採購案。
2. 背景及目的：本會為依犯罪被害人權益保障法第75條成立，乃為協助重建犯罪被害人及其家屬生活。本會因此就被害事件發生後，被害人或其家屬所將面對的問題，依其協助需求，規劃包括法律訴訟補償服務、急難救助保護服務、家庭關懷重建服務及身心照護輔導服務等四大面向之保護服務，共計提供法律諮詢等30項保護服務措施。為瞭解各分會所作需求評估是否精確，服務輸送是否到位，被害人及其家屬接受服務的感受如何，爰針對被害人及其家屬對本會所屬各分會提供服務措施的滿意程度進行調查，以做為運作模式、人員訓練、需求服務及政策方向等修正精進之參考。
3. 採購金額：新臺幣陸拾萬元整。
4. 採購方式：參照中央機關未達公告金額採購招標辦法規定辦理，為擇定本會所需廠商，將採評選審查方式，並與審查合格優勝之廠商進行議價。
5. 投標廠商資格要求

如投標須知所載

1. 需求內容：
2. 本次將進行之服務品質滿意度調查，包括針對本會受服務對象接受服務的滿意度調查及本會全國知名度調查等兩部分。
3. 調查目的：
4. 瞭解受服務對象對犯保協會所提供服務措施之整體滿意度。
5. 瞭解受服務對象對犯保協會所提供各項服務措施之滿意度及建議。
6. 瞭解受服務對象對所屬分會服務專員之滿意度及建議。
7. 瞭解受服務對象對犯保協會資訊網站內容之滿意度及建議。
8. 瞭解受服務對象對犯保協會所提供電話服務及至分會諮詢之滿意度及建議。
9. 一般民眾對於本會之認知程度。
10. 瞭解一般民眾對於本會之好感度（既定印象）。
11. 瞭解一般民眾對於本會之支持度（捐助及擔任志工意願）。
12. 調查設計：
13. 受服務對象接受服務的滿意度調查：廠商於規畫時，應說明建議的調查區域、對象、抽樣設計及調查方法，並說明建議原因。例如，若以本會服務之被害人或其家屬為調查對象，應說明是以結案對象為主？還是只要有接受服務的對象都可？又每案是以主要聯絡人為訪問對象或有接受規劃時需考量是全部調查或抽樣調查(參考資訊：本會所屬各分會每年新接案件約2,500件，提供服務件數約10,000件)。另外，如建議採線上問卷方式，對於不熟悉或不會使用電腦或網路的高齡長輩，要如何進行，應提出可行做法。
14. 本會全國知名度調查：廠商於規畫時，應說明建議調查區域、對象、抽樣設計及調查方法，並說明建議原因。
15. 廠商規畫各調查案時，可評估必要性搭配線上問卷設計提高資料彙整效率。
16. 廠商須就前開需求，提送A4紙張、直式橫書、雙面印刷之服務建議書1式5份予參與評審，內容限14號字、頁數至多50頁，需製作目錄俾便索引。如有圖表等內容得採其他尺寸（請摺頁為A4規格），相關實績之證明文件或資料請以附件併於主文後，不可分冊。服務建議書內容至少應包括下列各項：
17. 調查主旨及背景分析。
18. 調查對象
19. 調查內容及範圍。
20. 工作期程進度規劃。
21. 調查問卷大綱。
22. 調查方法及步驟（含抽樣方法）。
23. 硬體設備，包括電話線數量與電訪相關設備、人力、作業方式與步驟。
24. 資料處理及分析方法。
25. 預期效益。
26. 人力分工及經費配置（含總費用及分項費用說明如實質調查內容、排版、印刷、裝訂等含稅金額）。
27. 曾辦理民意調查之專案成果證明資料。
28. 專案工作計畫書

投標廠商於決標後應製作專案工作計畫書，可透過專案會議實際了解本會之服務內容及本案之實施目的後撰寫，格式可參照上開服務建議書。

1. 調查成果報告書

投標廠商應於完成調查後製作調查成果報告書，格式如下：

1. 封面應載明「研究主題」、「調查成果報告書」、「執行單位」、「委託單位」。
2. 調查成果報告書內容至少應包括（可自行參酌章節安排）：
3. 調查緣起。
4. 調查目的。
5. 調查區域。
6. 調查對象。
7. 調查內容。
8. 調查期間。
9. 調查方法（含調查執行流程、調查方式等）。
10. 抽樣方法（含抽樣方式、誤差、樣本配置等）。
11. 資料檢核與加權方式。
12. 調查結果分析（含分析圖表、簡要文字敘述）。
13. 除調查成果報告書所涵括之內容外，研究調查問卷或大綱、相關統計資料、表格、圖表、法規及文獻等重要資料，均應列為調查成果報告書之附錄。
14. 調查成果報告書所參考及引註之書刊及各項資料，均應編列為參考書目，置於報告之末。
15. 調查成果報告書，內頁採橫式（由左至右）書寫，採A4規格（29.6公分×20.9公分）雙面印製，裝訂成冊。
16. 履約期限：114年10月31日前完成。
17. 履約期程及交付項目表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 履約期限 | 交付項目 | 交付格式 |
| 1 | 決標次日起14個工作天 | 完成並交付專案工作計畫書 | ■電子檔1式1份 |
| 2 | 114年10月31日 | 完成並交付調查成果報告書 | ■紙本1式3份  ■電子檔1式1份 |

1. 驗收方式

得標廠商各期履約交付，應於履約標的預定完成履約日前或完成履約當日，將完成履約日期以文字方式通知(含電子郵件)本會辦理驗收

1. 付款條件

一次付清，得標廠商於第十點項次1至項次2所有履約交付項目，並經本會驗收合格，且無待解決事項後，通知得標廠商開立發票後由本會一次付清決標價金總額。

1. 本計畫之調查成果報告書內容不得有抄襲、剽竊、或違反著作權法等行為。得標廠商未按規定如期完成本計畫案各階段進度，或其他侵權行為，則依契約規定處理。
2. 於本計畫執行過程中，如委託單位認有必要召開相關會議討論計畫執行相關事宜，得標廠商應配合出席。
3. 投標廠商於交付調查成果報告書後，如委託單位針對調查分析結果，於後續詮釋有所疑問，投標廠商須配合檢視，並適時提供諮詢服務。
4. 本委託計畫之執行與查驗成果，以及得標廠商交付之調查報告、相關文件及電子檔，其著作權與智慧財產權屬本會所有，本會得以不限時間與地域將執行內容重製（包含且不限於以電子形式儲存、紙本抄錄）、製作/改作/編輯/後製、發行、公開口述、公開播送、公開傳輸、公開上映、公開演出、再授權及為研究、教育目的下之任何利用。
5. 審查評選須知
6. 審查評選程序

本案採審查評選方式辦理，廠商應就本案各項需求規格說明，提出最佳解決方案，本會將組成審查小組，評審出優勝廠商。

1. 審查方式及評定原則
2. 審查方式：總評分法
3. 由本會組成至少5人之評審小組進行審查，並置召集人1名，召集人由本會首長指派擔任。審查會議至少應有全體委員人數過半數以上全程出席審查，未達規定人數時，召集人應立即宣告散會並擇期重新召開。
4. 全部評審項目之合計總分數（滿分）為100 分，由各委員對廠商之簡報進行評分，並記錄於《評審委員評分表》，各委員之分數彙總於《評分彙總表》。
5. 評審小組出席委員評分結果，出席委員過半數評予分數達70 分 含 以上者始得列為合格廠商，經評定為不合格者，不得作為優勝廠商。
6. 優勝廠商評定方式：經計算各投標廠商之分數總和結果，以總分合計數最高且經評審小組出席委員過半數決定者為第1優勝序位廠商，次高者為第2優勝序位廠商，依此類推。
7. 本案依優勝序位選出優勝廠商，依規定辦理後續議價作業。
8. 簡報及答詢
9. 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3人，所有參與人員請攜帶身分證件備查。
10. 簡報之順序，將於本會完成資格審查後，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。
11. 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。
12. 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（15分鐘）與答詢（10分鐘）。

簡報結束前3 分鐘按鈴聲－短音，簡報時間到按鈴聲－長音，廠商應即停止簡報。（參與簡報廠商如達3 家以上，本會得經所有參與簡報廠商同意後，酌予縮短簡報時間為10分鐘）

1. 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。
2. 簡報資料以服務建議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。
3. 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內容提出詢答。
4. 所有參與評選廠商，均不給予任何經費補助。
5. 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，且本會立即取消其議價資格。
6. 評審項目、內容及配分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項次 | 評審項目及內容 | 配分 |
| 1 | 計畫內容是否配合本案需求及計畫之完整性與合理性（含執行方法及步驟之周詳及可行性、人力配置之適切性等） | 30 |
| 2 | 工作計畫期程、執行進度及期限規劃之合理性。（含進度規劃、品質控管及保證措施等） | 10 |
| 3 | 投標廠商之組織專業執行能力、適當性與相關工作成果。（含專業能力、相關計畫承辦經歷、工作小組組織規模、技術人力及過去辦理類似案件之經驗及執行能力） | 25 |
| 4 | 報價及經費組成內容之合理性分析 | 20 |
| 5 | 對本案內容之掌握及瞭解程度等 | 10 |
| 6 | 簡報及答詢 | 5 |

1. 聯絡方式

本會行政組洪偉凱組長，電子郵件：cvpa0403@mail.moj.gov.tw，連絡電話：(02)2736-5850#77，傳真：(02)2736-5865。