

# 2018年省级公共文化服务体系建设专项资金项目——广播电视村村通运行维护用户需求书

## 一、项目简介

按照《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于加快构建现代公共文化服务体系的意见〉的通知》（中办发〔2015〕2号）、《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）和《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政府购买服务实施暂行办法的通知》（琼府办〔2014〕76号）等相关文件精神，为了积极探索和推进政府向社会力量购买广播电视公共服务模式，建立我省广播电视公共服务长效机制，逐步形成“县级以上有机构管理、乡镇有网点支撑、村组有专人负责、用户合理负担”的公共服务长效运行维护体系，本着节约财政开支，惠民利民的原则，招标人采取向社会力量购买服务方式，购买2018年省级公共文化服务体系建设专项资金项目——广播电视村村通运行维护，以期巩固我省广播电视村村通工程（包括直播卫星村村通、户户通、渔船通、广播进村等）建设成果，为广大农村群众提供优质快捷的服务，确保让政府放心，让群众满意。

## 二、项目名称

**2018年省级公共文化服务体系建设专项资金项目——广播电视村村通运行维护；**

项目分A、B两包。其中：

A包——海口、定安、琼海、文昌、屯昌、澄迈、琼中、临高、三沙9市县（含属地范围内的农垦、林业系统）广播电视村村通运行维护，预算金额201.0万元；

B包——三亚、儋州、万宁、陵水、五指山、东方、乐东、保亭、白沙、昌江10市县（含属地范围内的农垦、林业系统）广播电视村村通运行维护，预算金额212.0万元。

（预算资金根据A、B两包服务区域所辖市县乡镇数量及地域特点综合考虑分配）

## 三、项目期限、地点及付款方式

1. 服务期限：一年，自合同签订之日起至下一年度同期结束。
2. 地点：A包、B包服务区域分别所辖各市县（含农垦系统、林业系统）。
3. 付款方式：合同生效后，甲方凭乙方出具的有效发票在15个工作日内向乙方支

付合同总金额的 30%；服务网点正常运行 3 个月之日起 3 日内，乙方须按照政府相关规定向银行申请办理质量保函，以此做为对甲方的服务质量承诺，质量保函金额为合同总价的 20%，保函原件暂交甲方代管；合同生效 4 个月后，甲方凭乙方申请及出具的有效发票支付合同总金额的 70%；服务期限结束且乙方通过甲方考核后，甲方退回乙方合同总额 20%质量保函原件。

#### 四、项目内容

通过建立“省、市县、乡镇、村”四级广播电视接收设备维修维护服务网络，为我省广大直播卫星用户提供良好维修服务，建立和培训一支经验丰富、技术精湛的技术队伍，确保 2018 年度我省广播电视村村通工程（包括直播卫星村村通、户户通、渔船通、广播进村等）接收设备的维修维护服务。合同签订之日起，中标人须在 35 个日历日内完成服务网点组建，40 个日历日内各服务网点正常运行提供服务。维护设备数量参考如下：

分包	招标内容	服务区域	村村通 用户数 (套)	户户通第 一期用户 数(套)	户户通第 二期用户 数(套)	渔船通 (条)	村级广播喇 叭(村)
A包 (北 片区)	广播电视 村村通运 行维护服 务	海口、定安、琼海、 文昌、屯昌、澄迈、 琼中、临高、三沙 9 市县	98395	160368	31071	1438	1188
B包 (南 片区)	广播电视 村村通运 行维护服 务	三亚、儋州、万宁、 陵水、五指山、东 方、乐东、保亭、 白沙、昌江 10 市 县	80052	134435	94241	1179	1462
合计		全省 19 个市县(含 农垦系统、林业系 统)	178447	294803	125312	2617	2650

具体包号如下：

A 包：

市县名称	村村通用户数(套)	户户通一期用户数(套)	户户通二期用户数(套)	渔船通(条)	村级广播喇叭(村)	乡镇数(个)	行政村数(个)
合计	98395	160368	31071	1438	1188	99	1301
海口(渔监)	0	1858	2288	60(十渔监6)	281	22	245
文昌	24620	17557	11000	58	168	17	255
琼海	987	29277	10000	177	158	12	189
定安	9103	33163	2500	0	108	10	108
澄迈	14108	35267	229	4	124	11	144
屯昌	26102	5478	0	0	79	8	104
琼中	10455	6508	5004	0	99	7	100
临高	12810	31260	0	1137	171	11	156
三沙	210	0	50	2	0	1	0

### B包:

市县名称	村村通用户数(套)	户户通一期用户数(套)	户户通二期用户数(套)	渔船通(条)	村级广播喇叭(村)	乡镇数(个)	行政村数(个)
合计	80052	134435	94241	1179	1462	99	1248
三亚	0	23638	148	230	92	4	92
儋州	20265	9223	21428	496	231	16	231
万宁	4321	11040	3574	46	197	12	197
五指山	6878	1863	91	0	64	7	59
东方市	2929	5449	35545	35	187	10	181

陵水	10167	27258	6260	125	317	11	107
乐东	7407	32626	7580	61	173	11	173
保亭	4850	10538	3804	0	61	9	60
白沙	8738	9655	14548	0	66	11	74
昌江	14497	3145	1204	64	74	8	74
洋浦				122			

渔船通工程建设汇总表

序号	建设地点 (市县)		渔船数量 (条)	45CM	60CM	备注
1	渔船通第一批	海口市	54	5	49	第一批已于2015年10月完成设备安装验收，工程质量保证期于2018年10月底结束。
2		三亚市	230	70	160	
3		儋州市	496	263	233	
4		琼海市	177	35	142	
5		陵水县	125	5	120	
6		万宁市	46	23	23	
7		洋浦开发区	122	22	100	
8		三沙	2	0	2	
9		渔监总队	6	5	1	
小计			1258	428	830	
10	渔船通第二批	临高县	1137		1137	第二批已于2015年10月完成设备安装验收，工程质量保证期于2018年10月底结束。
11		文昌市	58		58	
12		昌江县	64		64	
13		乐东县	61		61	
14		东方市	35		35	
15		澄迈县	4		4	

小计		1359		1359	
合计		2617	428	2189	

说明：1、以上数据为近年来我省统一组织实施的广播电视村村通工程设备数量，实际维护数量还包括部分直播卫星户户通专营点零售设备（50多万户），实际数量会有所出入。

2、省农垦系统建设户户通用户 35895 户（套），省林业系统建设村村通用户 2167 户（套）分布在全省各市县，这些用户的维修服务工作由所属市县服务网点承担。

3、户户通整省推进工程建设第一期质量保证期已于 2016 年 9 月结束，应采取合理收费方式为用户提供维修服务；户户通整省推进工程建设第二期质量保证期将于 2019 年 3 月结束，在质量保证期结束前，由原中标承建厂家负责对用户提供免费维修服务，待质量保证期结束后，可采取合理收费方式为用户提供维修服务，收费标准可参考我厅提供的维修服务价格汇总表。

4、投标人可同时投 A、B 包，但最多只能中一个包。当投标人所投 A、B 包综合得分均为第 1 名时，优先确定其中标 A 包，B 包则由综合得分第 2 名的投标人中标。

5、根据我省实施的广播电视惠民工程情况，今后将会有相关工程建设内容纳入维护服务范围。

6、对于部分尚处于质保期内的直播卫星接收设备，因质量问题造成设备故障的，由厂家提供免费维修服务；质保期外的设备，则由用户合理负担。

7、为方便当地群众，市场上零售的直播卫星用户，各维护服务网点可开展有偿维修服务，维修费用须参考我厅提供的相关标准。

8、渔船通工程售后服务质量保证期结束后（2018 年 10 月后），由所在片区省级服务中心负责承担渔船通售后服务，要求沿海市县相关港口、渔镇设立服务站点，每个沿海市县必须设立渔船通维修站点，县数量不能少于 1 个，确保渔船通工程售后服务的连续性和维修服务质量，维修站点纳入考评范围，确保受益渔船通用户的利益得到保障。

## 五、项目要求

### 5.1 维护服务站点设置要求

投标人在所负责的服务区域内，应制定完善的服务网络建设方案，包括省级服务中心 1 个、每个市县级服务中心 1 个、每个乡镇服务站至少 1 个、户数较多（500 户以上）的行政村、农场生产队须设村代办点（或代办员）。具体要求为：

1、省级服务中心：（1）设置在海口市，交通相对便利的位置，有不少于 60 平米的办公场地；（2）有 1—2 辆用于管理和服务下级服务网点的车辆（或工具车）；（3）挂牌

服务，有明显的服务标识，有电脑、文件柜等相关的办公设施；（4）有 3—5 名用于指导服务下级维修服务网点的技术人员（或聘请相关企业的技术人员）；（5）有较为专业、较为完备的维修维护直播卫星接收设施的工具仪表等；（6）有不少于 3 名开展服务管理的工作人员；（7）办公场地悬挂较规范的相关工作制度、服务流程、服务公约等；接受群众诉求响应时间为 24 小时。

2、市县分中心：（1）设立在市县城市街道，交通相对便利的位置，有不少于 40 平米的用于维修服务的办公场地，在显目的位置张贴或悬挂较为规范的工作制度、服务流程、服务公约等；（2）有 1 辆用于维修服务的工具车（或其他机动车辆）；（3）有 2 名以上（含 2 名）的维修技术人员；（4）有办公电脑、文件柜及完备的维修工具和仪表；（5）有一批用于维修服务的备品备件；（6）有 1 年以上（含 1 年）开展维修服务的丰富经验；（7）挂牌服务，有明显的服务标识，标识上注明便于维修服务联系电话（或可使用于手机扫描的二维码）及联系人，群众诉求响应时间为 24 小时。

3、乡镇服务站：（1）设置在其乡镇政府办公驻点的附近街道，交通相对便利的位置，有不少于 10 平米的开展维修服务的场地（或者家电销售门店、或电器维修点）；（2）有 1 名以上（含 1 名）的维修技术人员；（3）有用于开展维修服务的工具车（或摩托车等）；（4）有开展维修服务的工具仪表；（5）挂牌服务，有明显的服务标识，张贴服务流程和服务公约等，服务标识上注明用于维修服务、或群众投诉的电话及联系人，群众诉求响应时间为 36 小时。

4、村代办员：（1）设置在墟镇街道、居委会、行政村村委会附近、原农场生产队队部附近，交通相对便利的位置，代办员熟悉本村直播卫星用户情况；（2）有开展维修服务的基本常识；（3）有初中以上文化程度；（4）无犯罪前科记录，遵纪守法的当地农村群众；（5）设立明显的维修服务标识，标识上注明开展维修服务、或方便群众投诉的电话及联系人，接受群众诉求响应时间为 36 小时。

5、各级服务站点工作人员开展维修服务工作时，应着由省级服务中心配制统一的工作服装，工作服上应印有户户通设备维修相关标识和文字表述。

6、各级维修服务网点不得开展违法经营活动；不得违规开展出售山寨直播卫星接收设备业务；不得收购、倒买整省推进直播卫星接工程用户的设备；不得利用维修户户通设备的工号开展销售、安装山寨直播卫星接收设备等不法活动；不得在有线电视通达的区域内安装直播卫星接收设备；以上各种违规情况，一经查实，招标人将取消该服务网点维修服务资格，并追究相关人员的责任。

7、各级服务站点办公房屋的安全性必须符合相关法规要求，不允许把维修点设置在在危房内或存在安全隐患的房屋内，同时，应保证其用水、用电安全，保证其安全生产要求。

(须提供各级服务站点真实详细的证明材料，包含相关地址、联系人、联系方式等信息)

## 5.2 建立维护服务制度要求

1、制订一套完整、科学、可操作性强的省级服务中心、市县服务分中心、乡镇服务站、村代办点（或代办员）工作制度；

2、制订一套完整、科学、可操作性强的维修服务流程。

## 5.3 维修维护服务要求

维修维护服务总的要求：各级服务网点要面向全省农村用户，做到认真履责，惠民利民、运行规范、及时响应，热情周到、快捷高效、优质服务,让政府放心，让群众满意。

1、各级服务网点必须配备一定数量的备机、备件（省级服务中心的备级数量不少于150台，市县服务分中心的备机数量不少于80台，乡镇服务站的备机数量不少于10台，村代办点的备机数量不少于6台，各级服务站点的备件必须齐全，数量若干）。

2、省级服务中心技术人员现场支持服务，每月至少1次到市县服务中心巡回指导服务、每季度至少1次到市县乡镇服务点巡回指导服务，如有应急响应，可不限次数、时间到达现场。

3、对于电话、远程接入支持不能解决的事项，服务网点应及时安排相关技术人员赴现场提供支持服务。

4、如有扶贫救助对象或突发性事件需安装维修设备，应及时响应并组织安装维修服务。

5、每个服务网点要有对外服务联系电话，用户在使用过程中遇到问题时，通过电话、传真、网络向服务网点提出服务请求，各网点要及时通过电话进行支持。

6、7×24 电话支持。每周 7 天、每天 24 小时为所支持的设备发生的故障提供不限次的电话支持服务。

7、响应时间：各级服务网点在接到用户诉求后，必须在 24 小时内解决好群众诉求，让群众满意（除三沙市可适应延长服务时间外）。

8、承诺在保修期内提供正常保养服务，因产品制造、安装质量不良而产生损坏或不能正常工作的，保证提供免费维修。

9、承诺为用户提供操作使用和日常保养说明或手册，进行必要的相关指导培训。

10、对于部分尚处于质保期内的直播卫星接收设备，因质量问题造成设备故障的，由厂家提供免费维修服务，维护网点不得再向用户收取任何费用；质保外的设备，则由用户合理负担。

11、为方便当地群众，市场上零售的直播卫星用户，各维护服务网点可开展有偿维修服务，维修费用可参考我厅提供的相关标准。

#### **5.4 宣传培训要求**

1、宣传要求：在所负责服务区域内开展维修服务宣传，制作用户安全操作使用手册或指南，确保群众能够及时方便了解到维修网点的地址、联系人电话、以及相关维修规定和收费标准等。

2、培训要求：针对所负责服务区域内的各级服务网点，制定具体的维修服务培训方案并实施培训，确保相关维修网点的技术人员能够定期接受培训，为用户提供优质维修服务。落实培训计划，必须明确培训市县技术人员数量、培训地点，培训课程，培训时间及培训效果等内容，每个省级服务中心必须向我厅业务部门提供其落实培训计划的真实情况。

### **六、监督管理**

1、中标人按投标书要求完成服务网点组网后，自觉接受招标人对服务网点进行抽查。如组网情况与招标人要求相差较大，应及时整改，并将整改情况报招标人。

2、中标人自觉接受省、市县广电行政部门的监督管理，乡镇服务站自觉接受当地乡镇政府的监管，对存在的问题要及时整改。

3、中标人自觉接受群众监督，对用户的投诉及时处理，不断改进维修服务方式，提高服务质量和水平。

4、中标人须建立完备的维修服务档案资料制度，省级服务中心每半年向招标人提供全省维修服务情况，市县服务分中心每年向所在市县广电行政管理部门提供本市县的维修服务情况，各类维修服务都要有规范维修记录，建立维修服务档案，可随时接受查阅。

5、中标人应自觉接受招标人制定的考核标准进行年度考核，考核结果综合评定分为合格、不合格两个等级，考核结果合格，根据中标人意愿，可继续承担下一年度的维修服务工作；考核结果为不合格，招标人将依规取消中标人服务资格。