

用户需求书

一、项目概况

1、项目名称：文昌市数字城管信息采集市场化服务外包项目；

2、预算金额：302.4 万元（投标供应商的报价不得高于预算金额，若投标供应商的报价高于预算金额，则按无效投标处理）；

3、合同履行期限（服务期限）：自合同签订之日起 2 年（2 年合同服务期间，根据每年的综合考核结果是否符合采购方的考核要求，如若 2 年期间存在一个年度的考核达不到考核的要求，采购人有权单方终止合同）。

4、服务地点：海南省文昌市采购人指定地点。

“数字城管”信息采集服务外包是本着“政府花钱买服务”、“管事不养人”的原则，将单元网格范围内的城市事、部件委托给具有信息采集能力、且具有合法经营资质的法人单位，按照城市事、部件管理标准、巡查监管要求，根据部件、事件多少，综合考虑，并以一定量的责任网格数作为基本单位，进行定时、全覆盖、公正、及时的监管和有效信息数据采集、准确传输以及核查、核实等，从而保证城市管理问题及时发现和全面处置。通过外包选取的信息采集公司，将组织一支专业的信息采集人员队伍，依据“数字城管”系统统一的管理标准，负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对热线投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核查；对所发现问题结案前进行核实。

二、项目要求

（一）项目采购内容

组建一支专业的信息采集员、中心坐席队伍，共计 21 人（信息采集员 14 名，坐席员 6 名，项目经理 1 名），为采购人提供“数字城管”信息采集、中心坐席外包服务。

（二）项目服务内容

1、依据相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；

2、积极配合“创文巩固”工作，为“创文巩固”提供有效数据支持，对重点关注问题编制采集方案，提供有针对性的信息采集服务；

3、对热线投诉等途径反馈问题进行核实；

- 4、对所发现问题结案前进行核查；
- 5、对政府关注的专项内容提供专项普查服务；
- 6、针对台风、暴雨等灾害天气提供快速的紧急情况普查服务；
- 7、提供部件信息变更的变更信息采集服务；
- 8、依据《全国文明城市测评体系》提供相关的测评服务；
- 9、处理“数字城管”平台其他指定任务。

10、对领导交办与其他部门移交的其他采集事项进行核实处理，包括两违、非法采沙等需要核实处理的事项。

11、发扬精神文明，提倡职业道德，轻微问题做到举手之劳（劝导），包括：

- (1)单张、可撕掉的小广告。
- (2)垃圾桶盖、垃圾窑门打开，果皮箱侧门打开。
- (3)井盖轻微错位，在能力范围内。
- (4)交通护栏轻微移位、脱节、侧到（非水泥柱等）。
- (5)垃圾箱外的小袋（件）垃圾。
- (6)单个自行车停在泊车线外。
- (7)绿地或主干道的小木板广告类。
- (8)网络通讯交接箱门打开（设施完好）。

（三）项目实施范围

本期项目信息采集范围：约 20 平方公里。

将 20 平方公里进行网格划分，划分为 10 个工作网格。

按照管理要求的不同将全市数字化城市管理区域分为二个等级：

一级区域（核心区）：包括市景观路、重点旅游线路、旅游风景区周边、中心商业区、人口稠密区、城市主要出入口、主要公共场所（包括政府机关所在地、窗口地区、火车站）和主要大街干线；

二级区域（繁华区）：包括居民区、城中村、背街小巷。

（四）机构与队伍组建

1、中标供应商必须在合同签订之日起 30 天内，按要求设置办公场地、办公设备。

2、本期招标服务外包人员数量：信息采集员 14 名，坐席员 6 人，管理人员 1 名。所有信息采集员及管理人員的年齡均在 18 周岁-50 周岁之間，其中管理人員和坐席員的文化水平不得低於大專文憑，不得使用退休人員及在校學生。

3、員工待遇：為推進隊伍的規範化和職業化管理，確保隊伍的穩定，中標人必須根據磋商文件要求與信息采集員及管理人員簽訂勞動合同，並承諾信息采集員及管理人員應發工資不得低於當年文昌市最低工資發放標準（如在合同執行期內，主管部門調整文昌市最低工資標準，風險由中標人自行承擔），且必須為信息采集員及管理人員按規定繳納社會保障（五險）等各項費用，**要求在響應文件中必須單列出對該項內容的承諾函（格式自擬），否則投標無效。承諾函包含以下內容：**

（1）信息采集員及管理人員應發工資不得低於當年文昌市最低工資發放標準（如在合同執行期內，主管部門調整文昌市最低工資標準，風險由中標人自行承擔）。

（2）員工社保：社保五險（包括養老、醫療、失業、工傷、生育、住房公積金）按照文昌市人社部門規定的繳費政策和繳費基數、費率進行繳納（具體情況供應商可向文昌市人社部門諮詢）。

（3）節假日加班費：全年節假日按勞動法規定（三倍工資）執行。

（4）夏季防暑降溫：按照文昌市標準向員工支付高溫津貼。

4、根據採購人要求，**中標供應商在合同簽訂之日起 30 天內**，完成組建足額信息采集員上崗，否則，採購人有权單方終止合同，並沒收全部履約保證金。

（五）巡查工作時間及頻率

1、根據文昌市的具體情況，采集員工作時間要求為早 8:00-晚 18:00 時（中午休息 2 小時），節假日與雙休日原則不休息，採用輪換替班制，並按國家規定支付節假日加班工資。

2、巡查頻率：

一類工作網格區域巡查頻率不得少於每 2 小時巡查一次；

二類工作網格區域巡查頻率不得少於每 4 小時巡查一次；

按照實際工作需要，指揮中心坐席員每日分為兩班次工作，每日工作時間為 8:00-22:00。

(六) 工作考核评价

考核对象：信息采集公司。

考核指标：详见《附件 4：文昌市数字城管项目信息采集市场化购买服务工作考核评价办法》。

考核方式：按月进行考核，考核扣款待合同服务期满后，将各月考核扣款汇总，并在项目服务费尾款中进行统一扣除。

(七) 服务费支付方式

服务费支付为先服务后付款方式，一个月为一个付款周期，整个合同期内分二十四次支付。采购人按月支付合同款给中标供应商，每月起 10 个工作日内支付上个月合同款，即：月服务费=中标价/24 个月。

三、其他补充说明

1、中标供应商与采购人根据文昌实际情况，协商划分一、二类区域范围，在符合国家有关劳动法律的前提下，保持总投入信息采集员数量不变。

2、供应商必须充分了解文昌当地薪资水平，社保福利等有关规定，拒绝恶性竞争。

3、供应商不得以任何理由拖欠信息采集人员的工资，否则采购人有权单方终止合同。