

## 采购需求

### 一、项目名称：2023 年度市政设施投诉办件及抢修服务项目

### 二、采购需求一览表

序号	工作事项	工作内容	工作要求	预估工作量	备注
1	投诉办件处理事项	7*24 小时热线接线转办件及数字城管办件及巡检通信息管理及热线工单指派及其他辅佐性事项服务。	根据热线来电情况，及时完成 7*24 小时热线接线值班工作。负责按工作流程对热线、城管、投诉等办件工单接收、核实、转办、牵头协调会至相关责任部门对接办理；办理巡检通报修任务的接收、登记、上报、派发，汇总巡检人员信息并回复办件结果；负责各月报、周报、年报工作，总结会议、活动组织，业务培训，申请款的审核，存档，拨付；负责办公场所日常清扫保洁等其他辅助事项服务。	24000 件	1. 未尽事宜详见其后的采购招标公告。 2. 最终以实际发生量进行核算。
2	应急抢修事项	负责市管道路设施巡查，设施故障抢修及其他辅佐性事项服务。	根据热线工单指派的市政设施报修任务及节假日应急抢修任务，负责迅速解决管养设施出现的故障报修问题并及时反馈检修结果；负责所需要的材料车辆等保管看守保卫防火防盗等其他辅助事项服务。	6000 件	

### 三、服务期限、服务地点和服务方式（履约时间、地点和方式）：

1. 服务期限（履约时间）： 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日
2. 服务地点（履约地点）： 采购人指定地点
3. 服务方式（履约方式）： 按照本招标文件和中标人投标文件的相关规定执行。

### 四、付款时间、方式及条件：

分期付款，每次付款前中标人须向采购人提供有效发票和其他需要的凭证。自合同签订之日起按月支付合同费用，直至期满。

## 五、其他：

项目的实质性要求：按照本招标文件要求和中标人投标文件的规定。

合同的实质性条款：采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

安全标准：符合国家、地方和行业的相关政策、法规。

验收方法及标准：按本招标文件和中标人投标文件的内容及国家、地方和行业的相关政策、法规实施。

法律法规规定的强制性标准：无。

六、本项目预算金额、最高限价均为 253 万元/年，投标人的报价超过预算金额或最高限价的均按无效投标处理。

七、投标人需针对本项目提供详细的服务方案、培训方案、服务质量保证方案、服务应急预案。