第三章 用户需求书

**一、项目名称：2024年度市政设施投诉办件及抢修服务项目(第二次采购)**

# **二、采购需求一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作事项** | **工作内容** | **工作标准及要求** | **工作计量单位** | **工作总量（预算量）** | **最高单价（元）** |
| 1  1 | 办件处理事项 | 7\*24小时热线接线转办件、数字城管办件、热线工单指派及巡检通信息管理、资料整理、上报等工作。 | 提供7\*24小时热线接线转办件及数字城管办件工单接收、核实、转办、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等事项工作。 | 件/次 | 13000 | 16.32 |
| 负责巡检通信息管理及热 线投诉办件及抢修服务项目的月报、周报、年报工作，每日办件量报送、牵头协调会至相关责任部门对接办理、现场协调会表格汇总、打印办件清单、登记考勤等其他相关辅助事项工作。 | 件/次 | 17000 | 22.58 |
| 22 | 应急抢修事项 | 根据热线工单指派的报修任务，完成需处理的市管道路设施巡查，设施故障抢修及其他相关事项工作。 | 根据市政设施养护标准要求，辅助设施排查，解决行车道等附属设施出现的故障报修问题并及时反馈检修结果等事项工作。 | 件/次 | 4900 | 234.79 |
| 根据市政设施养护标准要求，辅助设施排查，解决人行道等附属设施出现的故障报修问题并及时反馈检修结果等事项工作。 | 件/次 | 3300 | 218.81 |
| 根据市政设施养护标准要求，辅助设施排查，解决路灯等附属设施出现的故障报修问题并及时反馈检修结果等事项工作。 | 件/次 | 110 | 279.74 |

**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）： 2024年7月21日至2025年7月20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和合同的相关内容规定执行。

**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实际完成的工作量进行结算并按月支付合同费用。

**五、本项目预算金额、最高限价均为250万元。**

**六、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。**

**七、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。

**八、注意事项**

**1、《采购需求一览表》中的工作量为采购人的计划工作量，项目执行过程中实际工作量以采购人的实际需求为准，但该项目最终审核结算总价不得超过最高预算金额。**

**2、本项目为单价采购，供应商的各项单价报价总和仅作为综合评审中价格得分的依据，供应商最后报价的各项单价作为项目合同履行的计费单价；供应商各项报价单价有任一项超过最高单价限价的均作为无效响应处理。**

**3、当该项目达到“合同期内累计结算金额达到中标金额”或“服务期限届满”两项中任意一项时，合同自动终止。**