**采购需求**

**项目概况**

通过数字化城市管理信息采集服务，实现城市管理部门职能结构优化，协助市城管完成城管投诉转办、督办，完成视频监控、常态化综合巡查、12345政府服务热线、24小时值班和应急指挥调度等工作，提升城市管理的服务水平，有效整合社会人力资源，实现资源优化配置，提高城市管理核心竞争力，提高城市管理处理效率和能力，建成具有创新性、统筹性、实用性、市民满意的城市管理治理体系。

**一、有关说明：**

（一）投标人须对本项目的采购标的进行整体投标，任何只对本项目采购标的其中一部分内容、数量进行的投标都被视为无效投标。

（二）采购需求中标注“★”号条款为实质性条款，必须逐条进行响应，有任何一条负偏离的，将导致无效投标。

（三）投标人可选择是否递交纸质投标文件，本项目纸质版投标文件必须是通过智慧云平台投标客户端软件生成的投标文件打印的纸质版，否则视为无效纸质投标文件。纸质投标文件须在投标截止前递交至开标地点，逾期递交的，代理机构将不再接收；逾期递交或者未递交纸质文件，均不造成投标无效。

**二、项目基本概况**

**采购包1（广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务项目）**

（一）服务范围：广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务。

（二）服务要求：中标人提供的服务须满足采购需求的要求、投标文件中的相关承诺及合同约定要求。

（三）服务时间（履行期限）：本项目服务期限自2026年3月22日至2029年3月21日，合同一年一签。

（四）服务标准：招标文件及合同约定的考核指标。

**采购包1（广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务项目）：**

**1.**主要商务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 本项目服务期限自2026年3月22日至2029年3月21日，合同一年一签。 |
| 标的提供的地点 | 广州市，采购人指定地点。 |
| 投标有效期 | 从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。 |
| 付款方式 | 1期：支付比例30%，根据合同约定，采购人收到中标人对应款项发票5个工作日内，向中标人支付合同总金额30%的首期款；  2期：支付比例25%，采购人根据服务期第1-6月考评结果，并且收到中标人对应款项发票后5个工作日内，支付合同总金额的25%；  3期：支付比例25%，采购人根据服务期第7-9月考评结果，而且收到中标人开具的对应款项发票后5个工作日内，支付合同总金额25%；  4期：支付比例20%，合同尾款：根据第10-12月考评情况及年度合同验收情况，中标人经考评合格，采购人收到中标人对应款项发票后5个工作日内向中标人支付剩余合同总金额20%的余款。 |
| 验收要求 | 1期：  （1）完成全部合同约定的服务内容且采购人收到验收申请后进行验收。  （2）每个季度进行考评，采购人按照合同的约定对履约情况进行验收考核，对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 | 付款方式补充  ★1、本项目所涉及经费为广州市财政项目支出专项经费，当年财政资金预算批复数为合同支付的最大限额数。因特殊情况当年项目预算资金有调整的,双方可根据实际情况签订补充协议或合同终止。**（投标人需提供承诺函，格式自拟）**  2、中标人凭以下有效文件与采购人结算：  （1）合同；  （2）中标人开具的正式发票；  （3）月度/季度/年度考核；  （4）验收/成果报告（加盖采购人公章）；  （5）中标通知书。  报价要求：  本项目采用固定总价方式，投标人的报价即为合同总额。投标人的总报价包括人员用工成本、各项税费；及合同实施过程中所产生的**物业、水电、办公、巡查用车**等相关费用**（每年相关经费参考值为100万元，中标单位承担三成费用，以实际结算为准）**。投标人应自行核算项目正常、合法运作及使用所必需的费用，费用应在投标人报价明细表中清楚列明，如出现任何遗漏内容需产生额外费用，均由投标人自行承担，采购人将不再另行支付任何费用。  ★其他要求：  中标人未按国家法律法规及合同要求严格落实企业安全主体责任，导致服务工作出现安全事故的，由中标人承担因此产生的责任和后果，包括因此发生的一切经济损失。（投标人需提供承诺函，格式自拟） |

**2.**技术标准与要求

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 核心产品（“△”） | 品目名称 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 分项预算单价  （元） | 分项预算总价  （元） | 所属行业 | 技术要求 |
| 1 |  |  | 广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务 | 1 | 项 | 17,045,300.00 | 17,045,300.00 | 软件和信息技术服务业 | 详见附表一 |

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务项目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 具体技术**(**参数**)**要求 |
|  | 1 | **项目内容及需求**  1、本项目为政府购买服务。通过“政府采购服务”模式，选定一名中标人提供全面的专业服务支撑。有效解决采购方机构内部编制不足与管理对象多、流程复杂、涉及事项多、转派环节多等矛盾，实现城市管理部门职能结构优化，提升面向社会公众的服务水平；通过政府采购服务，与社会资源进行有效整合，既节省了大量的资源、减轻部门负担；同时实现资源优化配置，提高城市管理核心竞争力，使城市管理部门专注于核心业务，增强行政活力，提高城市管理处理效率和能力。  2.通过数字化城市管理信息采集服务采购项目，将数字城管覆盖范围内的城市事、部件委托社会具有信息采集且具有合法经营资质的公司，按照城市事、部件管理标准、信息采集、巡查督办工作要求，并以全市11个区为基本工作单位，进行定时、全面、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，保证城市管理问题的及时发现和全面处置。负责市城市管理综合执法局12345政府服务热线工单的受理、分派、审核结案的管理工作；对影响建设干净整洁平安有序城市环境秩序问题多发地点进行视频监控，及时发现城市管理问题；负责24小时值守，对接市、区应急部门，落实城市管理重大紧急突发事件的上传下达工作。 |
|  | 2 | **项目目标**  通过数字化城市管理信息采集服务，实现城市管理部门职能结构优化，协助市城管完成城管投诉转办、督办，完成视频监控、常态化综合巡查、12345政府服务热线、24小时值班和应急指挥调度等工作，提升城市管理的服务水平，有效整合社会人力资源，实现资源优化配置，提高城市管理核心竞争力，提高城市管理处理效率和能力，建成具有创新性、统筹性、实用性、市民满意的城市管理治理体系。 |
|  | 3 | **服务期限**  本项目服务期限自2026年3月22日至2029年3月21日，合同一年一签。 |
|  | 4 | **服务内容**  1.广州市城市管理投诉工作按照立案、分派、督办、审定、办结五步闭合的流程工作。  2.12345政府服务热线诉求转办，集中对市城市管理综合执法局投诉进行按责转办、督办、审定、办结。  3.诉求督办：对群众反映办理不满意投诉工单进行督办。  4.统计分析：统计分析城管投诉处理情况，为城市管理工作及时、主动、联动提供日常支撑。  5.集中监控：集中对影响建设干净整洁平安有序城市环境秩序问题多发地点进行远程视频监控，及时发现城市管理问题。  6.立案登记：对影响城市管理的市容环境、街面秩序、施工管理和广告类问题，在城管投诉系统进行立案登记，转办督办，案件跟踪，检查结案。  7.统计分析：统计分析影响建设干净整洁平安有序城市环境秩序多发问题特征，为城市管理工作及时、主动、联动提供日常支撑。 |
|  | 5 | **服务需求（一）岗位要求**  ★1、中标人需按采购人的工作服务量组建全年月均不少于43人的服务团队完成本项目。（提供承诺函，格式自拟）  2、为切实提高城市管理服务管理整体水平和工作成效，提升我市城市治理精细化、品质化水平，开展城管投诉转办、督办、审核结案、常态化综合巡查和统计分析工作。  1.案件办理及检查：主要负责市城市管理综合执法局12345政府服务热线工单的受理、分派、审核结案的管理工作，并做好与各区指挥中心案件办理员和各区城管局12345政府服务热线的沟通协调工作；负责对群众反映办理不满意投诉工单及12345政府服务热线重点案件进行督办等。  2.综合巡检：参加城市管理日常巡查，并定期统计考核结果；负责对受理群众投诉案件的现场核实和处理情况核查；负责网格化管理工作；负责城市管理综合考评检查和日常城市管理巡检的组织协调工作。  3.视频监控：主要负责视频巡检岗管理工作，包括视频监控立案，并转交相关责任部门处理，跟踪案件处置情况等。  4.演示解说：在日常参与视频监控立案、办结工作外，主要负责协助组织中心演示、解说工作及宣传报告等工作。 |
|  | 6 | **服务需求（二）排班管理要求**  中标人负责制定排班管理流程规范，根据年度、月度、周、日的业务量预测，对异常情况进行及时分析，做好人力预测和排班管理，确保人员合理利用，高效完成工作任务。  1.排班预测及回顾：根据业务量做好排班预测及回顾，及时发现人员调配问题，保证日常运作。  2.异常情况处理：针对突发状况及异常情况制定相应的上报流程和处理措施，保证异常情况及时得到处理。 |
|  | 7 | **服务需求（三）现场管理要求**  中标人负责制定现场管理规范，制定现场巡查制度、班会制度、交接班管理规范等制度，做好现场监控管理，保障现场高效有序。  1.现场行为规范：通过对人员进行现场行为管理，包括服装、仪容仪表、工作时间行为要求及禁止事项等。  2.现场坐席规范：通过对现场坐席进行管理，保证干净整洁、整齐划一。  3.现场巡查规范：通过定期或不定期的现场巡查方式，对服务现场的纪律、环境等情况进行实时监控，及时发现突发情况及问题  4.违纪处罚规范：通过对日常及巡查时发现的违纪行为进行分级处罚，保障现场管理严肃有序。 |
|  | 8 | **服务需求（四）质量管理要求**  中标人负责制定质量管理规范，制定各项业务的质量控制体系和 考核体系，负责统筹质检抽查、质量校准提升工作。  1.质检监控：通过对各项业务的质量控制体系和考核体系，对服务质量进行质检监控，保障服务质量达到项目指标要求。  2.质量提升：通过质检抽查、质量校准等方式，对服务质量进行有序提升。 |
|  | 9 | **服务需求（五）基础环境要求**  为便于项目管理，项目服务运行场地设置在广州市城市管理监控指挥中心办公场地内，由该中心提供项目服务所需的系统、办公设备及装修配套物业等保障。 |
|  | 10 | **保障需求**  **（一）配套系统要求**  中标人根据管理系统相关要求，按照信息化采集工作需求完成城市管理信息化采集服务项目工作。  1、提供案件管理系统作为案件办理及检查管理工作时的服务工具，具备案件批量导入和导出、案件上图查看和检索、案件生成报告、案件综合统计分析等功能。  2、提供巡查信息管理系统作为综合巡查管理工作时的服务工具，具备对城市管理案件进行登记、提交、巡查历史等功能。  3、提供视频监控系统作为视频巡检岗管理工作的服务工具，具备视频监控数据资源统一和分级管理、视频监控设备状态记录、城市管理问题事件核实与追查等功能。  4、提供人员管理系统作为日常工作时的服务工具，具备考勤管理、审批管理、人员管理、组织管理等功能。  **（二）安全保障**  1.软件防毒安全措施：业务服务场地PC具备防毒软件。  2.中标人负责业务服务场地的网络安全工作。  **（三）技术支撑要求**  对于发生的设备故障，中标人应立即核查所属责任范围内系统、网络、硬件设备等，并于15分钟内向采购人报告是否属于中标人责任的故障；对于确定为中标人所属责任范围内的紧急故障，需1小时内解决问题。否则采购人有权追究中标人的法律责任。  **（四）物业管理要求**  中标人须与采购人提供的场地的物业管理公司做好对接，并配合物业管理公司做好人员管理等相关工作。 |
|  | 11 | **项目考核指标**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 绩效目标 | 1.12345政府服务热线工单受理、分派、审核结案的管理工作；   1. 常态化巡查案件信息采集、立案、分派、督办、审定、办结等的管理工作； 2. 协助常态化巡查工作的考评，不断加强我市城市管理精细化运行体系，提高对各类城市管理处置能力，并对处置结果及时进行监督检查，确保城市管理工作落实到位。 3. 通过24小时轮班值班，及时发现城市管理问题，做到及时立案转办和督办。 | | | | | | 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 指标内容 | 指标值 | 备注 | | 产出指标 | 年立案数量 | 12345热线办理工单转派 | ≥500 |  | | 通过24小时轮班值班，及时发现城市管理问题，做到及时转办和督办，当年发现城市管理问题约48000宗 | ≥48000 |  | | 年转办数量 | 12345热线办理工单转派 | ≥500 |  | | 通过24小时轮班值班，及时发现城市管理问题，做到及时转办和督办，当年发现城市管理问题约48000宗 | ≥48000 |  | | 案件办结数量 | 12345热线办理工单转派 | ≥500 |  | | 通过24小时轮班值班，及时发现城市管理问题，做到及时转办和督办，当年发现城市管理问题约48000宗 | ≥48000 |  | | 效益指标 | 案件转办准确率 | 转办准确率=每年准确转办的案件数/每年转办的案件总数\*100%=100% | 100% |  | | 案件办结率 | 办结率=每年办结案件数/每年应办结案件总数\*100%≥98% | ≥98% |  | | 资金实际支出率 | 实际支出资金÷合同支出预算资金×100% | ≥98% |  | | 案件立案及时率 | 立案及时率=每年及时立案的案件数/每年应处理的案件总数\*100%=100% | 100% |  |   服务期间，服务按标准进行考核，各具体服务项按需设置具体考核标准及量化指标要求。  （1）服务质量考核标准   | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标说明** | | --- | --- | --- | --- | | 服务质量  （80分） | 服务进度完成情况 | 文档完成情况 | 是否及时提交服务文档 | | 服务文档的质量 | | 工单完成情况 | 完成率和完成及时率 | | 遗留问题 | 是否存在遗留问题 | | 例行服务质量 | 日报  提交情况 | 是否及时提交日报（日报及时提交率） | | （1）报告内容包括不限于新增工单记录、工单跟进情况。  （2）报告内容是否完整、真实、准确 | | 周报  提交情况 | 是否及时提交周报（周报及时提交率） | | （1）报告内容包括不限于本周服务工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、服务问题分析（含遗留未解决问题的解决进展）  （2）报告内容是否完整、真实、准确 | | 月报  提交情况 | 是否及时提交月报（月报及时提交率） | | （1）报告内容包括不限于本月服务工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、服务问题分析（含遗留未解决问题的解决进展）  （2）报告内容是否完整、真实、准确 | | 合规性与专业能力  （10分） | 团队管理及制度完善情况 | | 项目人员服务态度（协作性、责任心、积极性等） | | 团队出勤情况 | | 日常考勤（出勤率） | | 能力与可持续性  （10分） | 项目人员专业能力满意度 | | 项目人员对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度 | | 关键员工流失/人员变更 | | 关键人员流失（变更）人/次数 | | **加分项** | | | | | 超额超量完成服务工作 | 在不影响其他服务工作正常运作和不添加其他风险隐患的前提下，额外完成有效工作任务，可适当加分 | | | | 在短时间内较好地处理临时突发的工作量大的工作，可适当加分 | | | | 服务质量远超预期 | 服务效益、实现效果、事件与问题解决满意度高于预期 | | | | 提出创新性、前瞻性、突破性、务实性的意见建议 | | |   （2）服务量化指标要求   | **序号** | **指标名称** | **指标定义** | **质量标准** | | --- | --- | --- | --- | | 1 | 服务满意度 | 经核实的驻场服务的满意度情况 | 不低于90% | | 2 | 工单达标率 | 符合规范的工单数量/工单总量 | 不低于90% | | 3 | 团队出勤率 | 驻场团队的正常出勤人数/出勤总数 | 不低于90% | | 4 | 关键员工  流失率 | 关键人员变更人数/人员总数 | 不高于5% |   **其他要求**  1、中标人应当建立本次采购项目的台账，建立健全财务报告制度，按要求向采购人提供项目实施资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等相关的材料。  2、中标人应当严格遵守相关财务规定，规范管理和使用本次政府购买服务项目资金。  3、中标人应当积极配合相关部门对资金使用情况进行监督检查与绩效评价。 |
|  | 12 | **人员要求**  **为实现本项目的目标，为保证本项目的顺利实施，要求投标人服务团队具有信息系统类技术人员，负责系统技术支持，保证项目信息安全。**  1.采购人有权确定派驻服务人员招聘的数量、名单，且有权以书面形式向中标人提出服务的具体要求，以及派驻服务人员的素质要求。  2.中标人应按采购人要求提供符合实际需要和符合条件的服务人员。  3.按照采购人的要求在合同规定时间内派驻服务人员；派驻的服务人员应严格遵守采购人有关规章制度、保密承诺及安全作业承诺；如采购人认为派驻的服务人员工作表现不好要求换人，中标人应在一周内派驻新的人员；如采购人发出用人通知后，中标人须按照规定时间派驻服务人员到场值班。  4.采购人对人员服务不满意或不称职的有权向中标人提出更换人员的要求，中标人应在采购人提出更换人员要求之日起三个工作日内保证新人员上岗。  5.如中标人提供派驻的服务人员出现3次或以上不服从采购人的管理或违反采购人制定的相关规章制度，采购人可以要求更换，中标人须及时且无条件的配合采购人更换服务人员。  6.派驻服务人员的行为或过失引起的任何人身伤亡、对任何财产的损失、损坏，或与此有关的任何索赔、诉讼和损害赔偿，均由中标人负全责，发生的一切费用由中标人承担，采购人一概不负任何责任。  7.采购人有权对服务人员进行工作指挥调度，并可以在确保服务人员岗位待遇不低于原岗位的前提下，与服务人员协商一致进行合理的岗位调配。  8.中标人督促服务人员遵守采购人符合法律规定的各项规章制度、接受采购人的工作任务安排和监察监督。  9.中标人负责为服务人员配置制服及基本装备，中标人检查督促服务人员在上班期间按规定着装，仪表端庄、文明上岗。  10.发现问题中标人要及时向采购人提出整改方案、意见。  11.中标人负责解决委派到采购人工作的服务人员的一切劳动纠纷。  12.在服务期内，中标人需与为采购人提供服务的现有工作人员做好工作交接及安排处理好劳动合同的签订或解除等相关事项。一切赔偿责任及劳务纠纷均由中标人承担，采购人不承担任何责任。  13.采购人有权随时调取中标人履行合同情况的数据（含人员、业务量等），中标人应立即无偿提供。 |
|  | 13 | **违约责任**  1.中标人不得将承包项目转包，否则，视为中标人违约，采购人有权解除合同。  2.服务期内，采购人根据服务考核指标按年度对中标人进行综合评价，符合本项目的则继续履行服务合同。如项目服务未达到采购人的要求，则采购人上报监管部门终止服务合同。  3.中标人签订合同前须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，中标人对于在履行合同过程中获得的相关数据和信息负有保密义务，未经采购人同意，不得向合同以外的第三方提供。在合同期满或终止后一周内，中标人应将上述数据和信息无偿交还采购人，不得留存。对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任或终止服务合同。  4.任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后3个工作日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。  5.其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。 |
|  | 14 | **一、演示内容**  1、提供案件管理系统作为案件办理及检查管理工作时的服务工具，具备案件批量导入和导出、案件上图查看和检索、案件生成报告、案件综合统计分析等功能。  2、提供巡查信息管理系统作为综合巡查管理工作时的服务工具，具备对城市管理案件进行登记、提交、巡查历史等功能。  3、提供视频监控系统作为视频巡检岗管理工作的服务工具，具备视频监控数据资源统一和分级管理、视频监控设备状态记录、城市管理问题事件核实与追查等功能。  4、提供人员管理系统作为日常工作时的服务工具，具备考勤管理、审批管理、人员管理、组织管理等功能。  **二、演示要求：**  建议投标人在投标文件解密时间截止后1小时内到达评审地点等候。  系统演示开始时间由评审委员会确定，如投标人未在评审委员会规定的时间内到达系统演示地点进行系统演示，评审委员会有权视其放弃系统演示。  1、本项目由有效投标人于评标过程中进行系统演示。  2、授权委托代理人须凭身份证原件参加系统演示，  参加人数不超过2人（含授权委托代理人在内）。  3、按上述“一、演示内容”进行说明和演示，投标人演示的内容不得与本项目的采购需求的内容无关；演示不超过15分钟。  4、功能演示请投标人提前做好准备，可携带笔记本等其他与演示相关的设备进入投标现场，投标现场提供投影机、电源设备。  5、演示顺序：按投标人在智慧云平台的签到顺序进行演示。 |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。  打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。 | |