# 项目需求书

**（一）采购项目概况**：

1.项目名称：投诉举报调解处置运营服务项目；

**（二）项目管理和服务要求**：

**1.服务范围**

本项目需利用“12315”平台大数据资源开放的权限和接入的各类系统与数据，建立“分拨-核查-调解处置”的闭环工作机制，对“12315”平台的投诉举报事件进行前端处置，包括但不限于任务分拨、任务核查、事件调解处置、台账管理及数据分析等服务。中标单位需安排专业的运营团队进驻采购方指定的市监分中心，提供投诉举报调解处置运营服务。

**2.服务期限**

本项目合同期半年。

**3.服务内容**

3.1投诉举报分拨服务

通过“12315”平台的分拨功能，将投诉举报事件纳入登记和处置流程，对省、市、区分派的案件，依据事件所属区域、事件类别及具体事件内容进行分析，确定处置的责任单位，及时进行手动分拨，确保无法自动分拨的事件得到及时分拨、及时处置。

3.2投诉举报核查服务

通过“12315”平台大数据资源开放的权限和接入的各类系统与数据，对系统内手动分拨事件信息进行核查，对于符合本单位职责范围内的投诉举报事件开展前端处置，对于非本辖区或不属本单位职责范围的事件进行回退处理。

3.3投诉举报调解处置服务

通过“12315”平台的事件处置功能，对市民提出的属于本辖区及本单位职责范围内的投诉举报事件进行接收、登记、调解和办结等前端调解处置工作；对于前端处置有问题的事件，及时下派基层所进行处理；协助采购方对系统超期事件进行催办工作。

3.4投诉举报事件台账管理及数据分析服务

提供投诉举报事件台账管理服务，定期收集、整理投诉举报事件分拨和处置情况，并形成相关台账。对重大、敏感的投诉举报事件和集中反馈的新问题及热点投诉举报事件等情况进行及时的收集、整理，协助采购方撰写专项分析报告。

3.5熟练操作使用有关系统

熟悉并掌握市监分中心所有系统的功能特性及应用方法，梳理并列明接入市监分中心的业务系统，协助制定包括但不限于智慧市监系统、大屏系统、音频系统、视频会议系统的操作指引。建立系统台账，编制各类接入系统的使用、调度流程等规范化文件。

3.6协助编制分中心规章制度

协助市监分中心建立各项运营管理规章制度、分中心岗位职责、应急技术保障指引、运维管理规定等，根据实际情况及时修订、更新相关制度，提高规章制度的适用性和可操作性。

3.7标准化建设

进行硬件运维、值班值守标准化建设，建立硬件运维、值班值守标准化流程和规范，提高市监分中心运维的制度化、标准化和专业化。

3.8提供会务保障服务

负责市监分中会议、接待、活动的联络协调、会场安排、摄影摄像及会后存档等工作。

3.9系统讲解演示服务

负责市监分中心运行工作情况、接入分中心各系统模块、可视化展示系统的讲解介绍；熟悉并掌握管控分中心大厅各系统操作管理需求，配合做好现场会务、接待或视频会议时的演示操作。

3.10完成采购方临时交办的其他工作。

**4.工作质量要求**

（1）投诉举报事件分拨核查：中标单位依托“12315”平台，对推送的投诉举报事件进行核查，确保系统内的业务事件得到及时、有效分拨。

（2）投诉举报事件调解处置：中标单位依托“12315”平台对手动分拨至大市场投诉举报专班的投诉举报事件开展前端调解处置，有效协调消费者和商家之间的纠纷，确保事件高效办理。

（3）台账管理及数据分析：中标单位定期收集、整理投诉举报事件分拨和处置情况，建立完整服务文档；协助采购方完成“12315”平台投诉举报事件专项分析报告。

（4）中标单位必须遵守采购单位的工作制度和要求，要严格按照采购单位的任务计划、工作实际情况等要求，制定完整、可行、详细的项目实施方案。

（5）中标单位需按照采购单位的实际情况，针对突发应急事件时，提供必要的运营服务保障。

（6）中标单位拿到中标通知书并签订服务合同后一周内，约定人员应全部到位。

**5.服务成果要求**

编制大市场投诉举报调解中心前端处置运行月报12期；编制大市场投诉举报调解中心前端处置运行季报4期；编制大市场投诉举报调解中心前端处置运行年报1期。中标单位提供报告应经采购单位认可，如质量不符或期数不足，中标单位必须按照采购单位要求完成整改。

**6.人员要求**

为实现以上工作要求，中标单位需安排5人的运营团队执行市监分中心的运营服务工作，服从采购单位的工作安排。

（1）运营团队（5人）应具备全日制本科及以上学历，法律、法学相关专业至少2名。

（2）要求本项目人员相对稳定，非采购单位同意不得随意调动项目人员，优先招聘持有驾驶证人员。

**7.考核办法/验收方式**

由采购单位自行组织验收。

**8.报价要求**

投标总价以人民币报价，且不随通货膨胀的影响而波动，为完成招标项目内容的全包价（包括设备运行维护费（不含设备更换费用）、管理费用、国家相关税费等费用及完成项目所需其他一切费用）；投标方应提供详细分项报价清单（含报价依据及其详细计算过程等），投标报价可参考海天出版社出版的《信息系统工程造价指导书》（2019年）制定。

付款方式：采购人在合同签订且中标供应商提供符合规定的发票后15日内支付合同总额的50%作为首期款，余款按进度支付。

**9.其他需说明事项**

1.信息安全工作要求

为加强对信息安全工作管理的管理，防止失密、泄密事件发生，根据国家、省、市、区有关法律和规定，结合市监分中心的实际情况，严格做到以下要求：

（1）进驻市监分中心办公的工作人员，都必须严格遵守《保守国家保密法》、《计算机信息系统保密管理规定》等有关规定，不得泄密。

（2）工作人员要认真学习保密工作知识，牢固树立正确的保密意识，严格遵守保密法规，做好保密工作。不得在家庭、亲友熟人和其他无关人员面前谈论、传播工作机密。

（3）认真执行文件收发、传阅、归档登记手续，严格执行保密废纸的销毁制度，不得在没有保密保障的场所存放秘密文件、资料。

（4）不准乱扔保密废纸，不准随意复印、摘抄密纸文件，不准将涉密文件和材料带回家。

（5）严禁在办公桌上随意放置涉密工作文件，不准在互联网上发布涉密工作信息。