## 采购需求

## 一、项目概述

1、项目背景

为了及时了解市民云服务平台用户（含市民用户、管理用户等）的使用情况以及对平台服务内容及质量的评价、改进意见诉求等，中共成都市委城乡社区发展治理委员会拟开展市民云服务平台用户满意度测评，以通过科学的调查手段和方式，使用专业统计分析软件进行数据汇总分析，了解掌握市民云服务平台用户使用情况和使用感受的动态变化，同时了解平台服务的亮点和较为常态性不足，为服务提供方及时发现问题和短板，有针对性地改进服务，不断提高平台服务的方便性和快捷性，提供有力的数据支撑和指引。

2、本项目一个包，采购天府市民云服务平台满意度测评服务。具体内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 所属行业 |
| 1 | 天府市民云服务平台满意度测评 | 其他未列明行业 |

## \*二 、商务要求

1、服务时间：三年，合同一年一签，在财政资金年度预算能保障且经采购人考核和验收合格的前提下，续签下一年合同。

2、实施地点：成都市。

3、付款方式：

3.1合同签订后的5个工作日内支付合同金额60%，项目验收完成后5日内支付合同金额40%。

4、服务质量要求：达到GB/T26316《市场、民意和社会调查服务要求》规定要求，符合国家现行法律法规，并满足采购人要求。

5、验收方法：按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）等政府采购相关法律法规的要求进行验收。

6、验收标准：按磋商文件要求、成交人的响应文件及承诺、签订的合同、国家及行业相关规范标准进行。

## \*三、技术服务要求

1、根据采购人需求，设计调查方案和调查问卷，制定调查实施阶段的质量管理的内部监控方案，其中包括访问员培训和操作规范、过程录音监控、有效问卷核查的具体方案等，接受采购人适时进行的质量监控、有效问卷核查。

2、调查内容：

（1）用户对APP的使用情况；

（2）用户对APP的使用感受评价等；

（3）收集用户对进一步完善平台开发建设等方面的意见及建议。

（4）服务期限内采购人可根据当年工作重点对调查内容进行调整。

3、调查范围及调查对象：成都市23个区（市）县（包括新增的东部新区）的市民云服务平台市民用户和管理用户。

4、调查方式：采取计算机辅助电话访问和网络调查相结合的方式。

5、测评频率及数量：测评分两次进行，第一次完成成功样本量不低于6000个；第二次完成成功样本量不低于10000个。

6、项目人员配置：本项目需配备管理人员不少于3人（其中含1名项目负责人）；技术人员不少于2人。

7、每次测评完成后分别进行数据汇总并出具调查报告。

8、所涉及调查数据及市民云服务平台相关信息须保密。