**第三章 招标需求**

**一、项目编号：**dscg-lx2017-115

**二、采购单位名称：**国网浙江兰溪市供电有限公司

**三、采购内容及要求**

**1、95598业务、本地供电服务热线业务、配网抢修指挥和主动抢修业务、综合业务**

1.1**业务外包范畴和人员需求**

业务外包范围：接受、派发、督办、审核、回访、反馈国网南中心下发的95598工单和本地供电服务热线受理相关电力业务工单，配网抢修指挥，研判、生成、派发、督办、审核、归档配网主动抢修工单，停电信息审核和报送，业务数据整理、报表编制、异常工单申诉。具体业务和工作人员要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 国网浙江兰溪市供电公司调控中心配网抢修指挥班外包人员需求情况表 | | |
| 序号 | 业务名称 | 岗位需求 |
| 1 | 95598业务、本地供电服务热线业务 | 4 |
| 2 | 配网抢修指挥和主动抢修业务 | 4 |
| 3 | 综合业务 | 4 |
| 总计 | | 12 |

1.2**外包业务具体工作内容**

1.2.1 95598业务：接受、派发、跟踪、督办、审核、回访、反馈国网南中心下发95598工单；

1.2.2 本地供电服务热线业务：受理、登记、派发、跟踪、督办、审核、回访本地供电服务热线88858315客户诉求工单；受理、登记、派发、跟踪、督办、审核、回访政府8890工作平台、公安110联动平台、数字城管等其他政府部门转派涉电协办工单。

1.2.3 配网抢修指挥和主动抢修业务：指挥各抢修班组按规范开展配网抢修业务；研判、生成、派发、跟踪、审核、归档配网主动抢修工单。

1.2.4 综合业务：对各类工单进行审核确认；编制各类业务报表；提出供电服务和配网抢修业务改进意见和建议；办理异常工单申诉工作；审核、报送、反馈停电信息工作；对新业务新知识的学习宣贯抽查。

1.2.5 其它临时增加业务。

1.3 **对外包单位和员工的相关要求**

1.3.1 外包单位和员工遵守供电企业各类规章制度、服务规范和工作纪律，保守供电企业秘密和客户信息。

1.3.2 外包单位和员工执行供电企业相关服务规范，标准，接受供电企业监管和考核，加强服务质量和过程管控，努力完成各项约定任务和业绩指标。

1.3.3 外包单位做好派驻人员的上岗培训，加强服务、技术、业务、安全层面的知识传授。经发包方考核合格，方可派驻人员上岗从事相关工作。

1.3.4对驻派人员在工作中造成的过错和损失，排除供电企业原因的，由外包单位承担全部责任。

1.3.5 加强外包业务巡视管理，派专人巡查各部门派驻人员的工作情况，巡查频度为:每两周不少于一次。双方共同完成对派驻人员的绩效考核。

1.3.6 工作时间：从事95598业务、本地供电服务热线业务、配网抢修指挥和主动抢修业务工作人员实行无周休倒班运转，实行四班两运转模式（上2班休2天），每班次工作时间8小时，早班8:00至16:00，中晚班16:00至次日8:00。从事综合业务工作人员:其中一名工作人员执行发包方作息时间，另外两名工作人员实行两班两运转模式（上1班休2天），每班次工作时间为8：00至24：00。

1.3.7对派驻人员要求

（1）学历要求：全日制大专及以上学历，相关电力专业优先；

（2）身体要求：身体健康，女性身高160以上；

（3）年龄要求：1986年1月1日以后出生；

（4）技术要求：具有一定的电力专业知识；

（5）技能要求：有较强的文字组织和语言表达能力，普通话水平三级及以上，口齿清楚，语言流畅，无口吃现象，打字速度每分钟60字以上，熟练运用Word、Excel等软件。

（6）综合素质要求：有较强的服务意识和情绪控制能力，态度友善，有较强亲和力、沟通能力和应变能力，善于学习，积极进取。

1.3.8派驻人员薪酬：外包单位自行解决派驻工作人员薪酬问题，建议综合业务工作人员薪酬较高于其它工作人员。

1.3.9派驻人员福利：外包单位自行解决派驻工作人员福利等相关事宜，发包单位不再另行考虑。外包单位在执行相关福利工作时，不影响发包方权益。

1.3.10派驻人员安全：外包单位自行管理，与发包方无关联。

1.4**其它事项**

兰溪供电公司派遣一名业务管理人员，负责监督、考核业务外包中标单位，负责与中标单位项目负责人进行业务对接，不负责日常业务管理，不负责相关业务宣贯。

**2、运营监测业务**

**2.1 岗位介绍和人员需求**

兰溪运营监测（控）中心作为公司重要的信息支撑机构，它围绕着公司主营业务和各项核心资源，基于各大系统平台的指标数据，分析比较指标发展态势，发现异动情况，并和相关部门做好协调沟通工作，及时管控，防范风险，优化信息支撑的作用。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 运营监测中心外包人员需求情况表 | | |
| 序号 | 业务名称 | 岗位需求 |
| 1 | 监测主管 | 1 |
| 2 | 日常监测人员 | 7 |
| 总计 | | 8 |

**2.2外包业务具体工作内容**

2.2.1 监测工作主要是围绕10个系统，对各类指标进行系统分析，目前共监测指标50项，有：智能公变系统（14个指标），架线路系统（7个指标），总保系统（5个指标），PMS系统（14个指标），电压合格率系统（4个指标），电能质量（2个指标），数据集成平台（4个指标），还有班组一体化系统，风险管控系统，安监一体化系统等，工作地点为电力大楼运营监测中心。

2.2.2运营监测人员每日基于各系统的指标查询路径，对相关数据进行更新整合，以日报的形式下发各部门及班所；每周五完成周报的编写工作，通过整理比较，使相关数据更全面，更具说服力；每月月初完成上月月报的编写，以横向比较、纵向管控的形式，与各市县公司进行比较，加强数据接入，更利于今后的工作部署。

2.2.3 运营监测人员每日要完成相关报表的填写工作。针对省公司、金华公司提出的弱项指标，要及时通过微信群、电话等方式询问原因，并及时书面反馈；针对系统的录入工作（故障分析报告），要做到按时、规范、合理，及时提醒相关人员；针对监测中的异动情况，要下发异动单告知相关负责人，了解异动原因及整改措施，并做好后续整改情况跟踪。最后，监测人员要做好记录，完成内部督办信息的编辑工作，生成值班监测工作日志。

2.2.4 运营监测人员要做好应急期间（如“汛期”）的值班工作，配合相关部门，形成联动机制，实现24小时在线动态全面监测。

**2.3 对外包单位和员工的相关要求**

2.3.1 外包单位和员工遵守供电企业各类规章制度、服务规范和工作纪律，保守供电企业秘密和客户信息。

2.3.2外包单位和员工执行供电企业相关服务规范，标准，接受供电企业监管和考核，加强服务质量和过程管控，努力完成各项约定任务和业绩指标。

2.3.3外包单位做好派驻人员的上岗培训，加强服务、技术、业务、安全层面的知识传授。经发包方考核合格，方可派驻人员上岗从事相关工作。

2.3.4 对驻派人员在工作中造成的过错和损失，排除供电企业原因的，由外包单位承担全部责任。

2.3.5 加强外包业务巡视管理，派专人巡查各部门派驻人员的工作情况，巡查频度为:每两周不少于一次。双方共同完成对派驻人员的绩效考核。

2.3.6工作时间：运监中心监控人员实行7乘以8小时轮岗制，每一班安排三名监测人员，节假日不休息。

2.3.7 对派驻人员要求

（1）学历要求：大专及以上学历，相关电力专业优先；

（2）身体要求：身体健康；

（3）年龄要求：1983年1月1日以后出生；

（4）技术要求：具有一定的电力专业知识；

（5）技能要求：口齿清楚，语言流畅，熟练运用Word、Excel等办公软件。

（6）综合素质要求：有较强的服务意识和情绪控制能力，态度友善，有较强亲和力、沟通能力和应变能力，善于学习，积极进取。

2.3.8派驻人员薪酬：外包单位自行解决派驻工作人员薪酬问题，建议监测主管工作人员薪酬较高于其它工作人员。

2.3.9派驻人员福利：外包单位自行解决派驻工作人员福利等相关事宜，发包单位不再另行考虑。外包单位在执行相关福利工作时，不影响发包方权益。

2.3.10派驻人员安全：外包单位自行管理，与发包方无关联。

**2.4 其它事项**

兰溪供电公司派遣一名业务管理人员，负责监督、考核业务外包中标单位，负责与中标单位项目负责人进行业务对接，不负责日常业务管理，不负责相关业务宣贯。

**【\*】四．商务条款**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目投标报价要求 | 1.投标报价包括：人工成本（含工资、奖金、五险一金、意外伤害保险费、教育经费、福利费、加班工资等）、招标代理费、税金等，即投标人所报的投标报价为投标人所能承受的整个项目的一次性最终最低报价，如有漏项，视同已包含在其它项目中，合同总价不做调整。  2.按国家规定由中标人缴纳的各种税收已包含在投标总价内，由中标人向税务机关缴纳。 |
| 服务时间及地点 | 2018年2月1日至2020年1月31日。  地点：按招标人需求。 |
| 付款条件 | 付款方式：当期服务费=合同总价（中标价)/12 - 乙方当期应支付费用，甲方于次月月初按月支付。 |