# 询价公告

项目概况

学院智能报修平台服务 采购项目的潜在供应商于2022年4月8日10点30分（北京时间）前提交响应文件。

## 一、项目基本情况

项目名称：学院智能报修平台服务

采购方式：□竞争性谈判 □竞争性磋商 询价

预算金额：4.85万元

最高限价（如有）：4.85万元

采购需求：见附件1

项目清单如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 智能报修平台服务 | 项 | 1 | 智能报修平台及3年的升级更新、维护服务 |

合同履行期限：按签订合同执行。

本项目（*否*）接受联合体。

## 二、申请人的资格要求：

1.具有独立的企业法人资格，营业执照内容有计算机软件产品相关范围；

2.参加本次采购活动前二年内，在经营活动中没有重大违法记录；

若在资格审查时发现以上资格条件有虚假，将永久取消该单位及项目负责人在我院承接项目的资格。

## 三、响应文件提交

1.报价单、营业执照副本复印件、法人委托书、法人身份证复印件、被委托人身份证复印件等（复印件盖鲜章）；

2. 提供二年内在经营活动中没有重大违法记录的书面申明；

3. 完善的售后服务方案，切实可行的售后服务计划；

以上材料须按序装密封装订，并在文件袋骑封盖章；

地点：江苏食品药品职业技术学院后勤管理处209室。

## 四、开启

时间：2022年4月8日10点 30分（北京时间）

地点：江苏食品药品职业技术学院后勤管理处215室。

## 五、公告期限

自本公告发布之日起1个工作日。

## 六、其他补充事宜

报价单

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 学院智能报修平台服务 |
| 磋商保证金  （人民币） | 金额（大写）:无 |
| 总价 | 总价（小写）¥  （大写）人民币 佰 拾 万 仟 佰 拾 元 角 分 |
| 投标人 | 签名： （盖章） 2022年 月 日 |

1.付款方式：平台服务费用按三年平均支付，验收合格后支付首年费用，剩余款于每满一个自然年后平均支付。

2.服务期限：三年服务期满后，我校根据服务情况优先考虑续签服务协议。

3.售后服务：成交供应商应承诺在三年服务内免费进行系统的维护及更新迭代（定制开发需求除外）

4.成交供应商提供的软件系统必须具有自主知识产权，由产品软件版权产生的任何纠纷以及造成的各项损失，由成交供应商负责赔偿。

5.成交供应商必须对其所提供的智能网络报修系统进行免费现场培训，以满足使用单位在日常存储、使用、操作等方面的需求。因培训而产生的一切费用均由成交供应商承担。

6.成交供应商需至少安排1名工程师提供驻场服务，以满足售后响应速度。

7.成交供应商的其它售后服务承诺属于本采购合同的一部分，如果有不同约定的，以服务水平和层级更高的为准。

8.响应报价：包括（但不限于）平台建设费用、测验费、对接费、三年服务期内的差旅、调研、培训等一切可能发生的费用。

9.验收：按国家相关规定、询价文件、响应文件要求进行验收，成交供应商对由于产品质量缺陷而发生的任何问题负责维修或更换，并承担由此引发的所有费用。

10.交付时间：合同签订后15天内安装调试完成。

11.交货地点：采购人指定地点。

## 七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

项目联系方式

项目联系人： 张轶

电　　 话：　0517-87088075

## 采购需求附件1：

**1.系统技术要求**

1.1.技术架构

系统须采用B／S架构，可通过网页方式完成系统操作，无需安装客户端。报修人、审核员、维修工都可通过微信小程序进入报修系统，要求后期也可支持嵌入企业微信，在企业微信终实现报修功能。

1.2.服务器部署

云部署

1.3.数据库

系统须采用MySQL、Oracle、SQL Server等主流数据库系统。

1.4.开发语言

系统须采用JAVA语言编译

1.5.性能要求

系统性能须达到或优于以下要求：支持15000人以上同时在线，满足500

人并发访问，平均响应时间小于3秒，且各项性能具有可扩展性（根据服务器配置同时在线人数、并发及响应时间均可优化）。

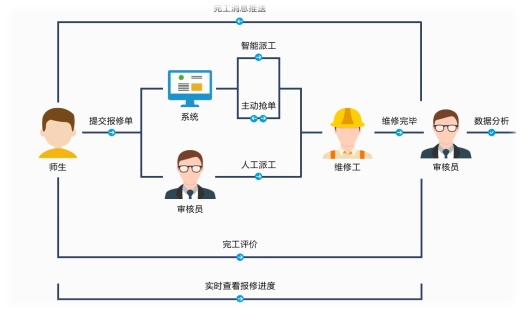
**2.智能报修系统具体指标及性能要求**

智能报修系统实现对维修人员的管理、维修过程的控制、维修物料的管理、用户评价，领导监督等机制。系统能在第一时间内按照合理的调度规则自动调度维修人员或由审核员进行指派工单，维修的每个环节，系统都将通过公众号平台发送模板消息至报修人、维修工、审核员处，提升服务效率；系统完工后报修人可对工单进行评价；对于不满意的维修，可第一时间联系维修人员，提升服务质量；对于维修数据的分析，有利于对维修人员的考核和领导的决策。

报修管理包括用户填写和提交报修单、管理人员接受报修单并派遣维修人员，以及维修人员的维修记录登记。

▲智能报修平台须同步校园一卡通系统里的人员数据，实现匿名或者实名报修。（提供对接证明材料，且中标后5日内，在校内进行对接测试，若无法对接或对接不成功，则视为虚假应标，取消中标资格。）

2.1.报修的业务流程图：



2.2.报修申请

师生可以通过微信小程序，填写维修申请，填写内容包括：报修人姓名、联系方式、报修区域、详细地址、报修项目、报修内容描述。

报修区域、报修项目等选项可通过后台进行设置，师生在规定的选项中选择，以方便后期的数据统计。

系统支持图片上传，通过图文记录，让维修人员更好确定维修方案，系统对每一条维修信息都会记录在案，以便进一步处理。

2.3.派工管理

▲系统支持无审核抢单和人工派工（需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）。

▲人工派单： 接到报修申请后，审核员通过PC端或者微信小程序端进行派工，审核员根据工单类型勾选对应的维修工进行派单（支持在PC端进行批量审核），审核员可通过系统设置相应的审核权限，对应独立的后台，并且在手机端可进行派单（需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）。

▲无审核抢单：后台可选择开启无审核抢单按钮，可编辑维修工的无审核抢单权限，系统会根据工单的对应区域及报修项目将工单分派给对应的维修工，维修工可自行抢单（需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）。

▲消息推送：系统能看到各个工单的进展情况，工单的任意处理环节均可以微信模板消息推送的方式推送至相关人员处（需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）。

▲消息通知时间：审核员在工作时间内会接到报修申请和安排派工，非工作时间手机端不会接收到报修申请的消息通知，维修工在非工作时间不会收到派单消息提醒，但学生任何时间都可以报修。系统管理员可以在后台设置审核员及维修工的消息推送时间。（需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）

2.4.接单管理

维修人员接到维修后，需要进行接单确认，对于无法接单的情况，如超出该维修人员的维修范围等情况，可退单至对应的维修审核员员处，维修人员接单信息会推送给报修人和派工负责人。

维修人员到达现场如发现是认为损坏或其它情况需要对报修人进行收费的，可点击发起收费的功能，报修人手机端会收到缴费提醒的模板消息，缴费完毕后维修工收到以缴费的信息并进行维修。

维修人员维修完毕后可根据后台设置选择完工或申请完工，并根据后台设置开关选择上次完工图片。

2.5.完工评价

工单完工后，报修人会收到一条需要评价的消息提醒，报修人可对维修工单进行评价。

后台可开启自动评价，并设置对应时间，报修人在完工后的规定时间内未进行评价，系统可自动评价为非常满意。

后台可开启强制评价开关，开启后，如不评价，将无法进行再次报修。

2.6.数据分析

系统后台可按照报修单号、报修时间、报修区域、报修项目、维修工、报修人、工单状态等多维度进行工单筛选，工单含有整个报修流程的数据，并可打印工单。

系统后台可根据报修区域、报修项目、维修工、报修时间等维度进行数据导出，导出的工单内含维修工单的整个流程数据。

▲系统后台可根据楼宇报修数量、项目报修数量、完工工时、维修工个人完工数、维修单位完工数、个人维修效率、维修单位维修效率、个人满意度、维修单位满意度等多个维度进行统计排名。（需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）

2.7.系统基础设置

▲部门管理：系统后台可设置预审员、审核员、维修工，在微信小程序上直接登陆，预审员、审核员和维修工可设置不同的管理权限和维修权限 （需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）

▲耗材设置：后台可批量导入所需用到的维修耗材及价格，维修工在添加耗材时直接进行选择。后台可进行耗材使用情况的统计。（需在投标时提供系统截图，并加盖投标人公章）

公告提醒：后台可设置公告提醒、滚动提醒、服务指南，师生可在手机端报修页面直接查看对应内容，如滚动提醒可添加紧急维修电话

工作时间：系统后台可设置维修工及审核员各类模板消息的消息接收时间区间。

可选择开始是否强制评价、自动评价及自动评价时间、修改评价及允许修改评价的时限

可选择是否开启维修工完工确认及是否强制进行完工拍照

可选择是否开启无审核抢单、设置自动派单的延时时间

2.7.校方提供中间库或存储，支持以接口形式将下列数据传输给校方：今日报修数、当月报修数、近一年报修总数、上月新增百分比、近12个月每月报修数、最新报修工单数据、累计报修处理情况（已完工单量百分比、处理中单量百分比、待处理单量百分比）、报修项目统计、报修区域统计、维修好评率、维修工维修量和平均受理时间。