**2019003关于杭州师范大学后勤服务集团满意度调查以及监控舆情处理**

**两大信息化模块的询价公告**

根据《杭州师范大学采购管理办法》有关规定，杭州师范大学后勤服务集团就“满意度调查以及监控舆情处理两大信息化模块”项目进行公开询价采购。

1. **项目编号：**HQXJ-2019003
2. **项目名称：**杭州师范大学后勤服务集团满意度调查以及监控舆情处理两大信息化模块
3. **采购内容：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 名称 | 数量 | 单位 | 最高限价（元） |
| 1 | 满意度调查以及监控舆情处理两大信息化模块 | 1 | 项 | 98000 |
|  | 合计 |  |  | **98000** |

实施地点：杭州师范大学后勤服务集团指定地点。

1. **供应商资格要求：**

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.法律、行政法规规定的其他条件。

**五、采购方式：**询价采购。

**六、报价文件的编制：**

1.供应商应根据询价公告的要求提供报价文件，并保证所提供的资料的真实性；

2．报价文件的组成

（1）商务部分：报价单（格式见附件）、优惠条件（包括产品价格、运输、保险、付款方式、售后服务、质保期等）、供应商认为需要提供的其他商务资料

（2）技术部分：货物的主要技术、结构、性能、特点和质量水平的详细描述、技术偏离表、货物生产公益及验收标准、售后服务承诺、供应商认为需要提供的其他技术资料

（3）资信业绩部分：法定代表人授权书、经工商部门通过年检的企业法人营业执照副本复印件（加盖公章）、法人和被授权人身份证复印件、供应商基本情况、供应商相关业绩

**七、报价文件的递交：**

1.报价文件的密封和标记：供应商递交的纸质报价文件包含商务文件，技术文件，资信业绩文件三部分的内容。文件需装订后整体封包并加盖公章，每一密封信封上需注明项目名称、供应商单位名称和联系人，否则视为无效报价文件。

2.报价时间：2019年5月6日—2018年5月13日下午14:00。

3.报价地点：杭州余杭区余杭塘路2318号杭州师范大学勤园3号楼109室

提示：现场递交报价文件；

**八、采购需求：**

（一）数据说明

1.舆情数据来源：师生通过扫码提交意见建议、事务中心接待信息、5999服务热线和短信平台数据、批量舆情数据。

（1）师生通过扫码提交意见建议：（日期、部门、校区、具体内容、照片），其中照片可以设置上传或不上传，日期自动生成当天日期，校区、部门为下拉菜单式选择，具体内容要求师生文字输入填写。意见将根据部门直接发送至各部门舆情联系人处。

（2）事务中心接待信息：历年数据支持excel表格上传导入，新数据支持实时输入，字段（日期、内容及回复情况、接待人、分类），用做分析，预警功能。

（3）5999服务热线和短信平台数据：历年数据支持excel表格上传导入，新数据支持实时输入，用做分析、预警功能，字段（日期、号码、内容及回复情况、接待人、分类）。

(4)批量舆情数据：支持批量的舆情excel表导入和导出，用做分析，预警功能，字段（日期、部门、校区、具体内容、分类）。

(5)满意度问卷：线上填写问卷，后台和excel导出各部门问卷结果。按照部门整理、汇总意见，字段（部门、内容）。

2.模块：

（1）舆情中心：师生扫码填报的信息、事务中心现场接待和5999服务热线、短信平台收到的需要部门回复的舆情。

各渠道提交信息反馈至各部门舆情联系人，各个部门舆情联系人在后台收到自己部门相关信息反馈后，可进行直接回复，如碰到相关信息不在自己反馈权限范围，提交至部门经理审核，部门经理可直接回复，如超出相关部门经理反馈权限，则提交至分管领导审批回复。如前台用户提交反馈信息类型错误，则可提交转移信息申请至超级管理员（监控部后台管理员），超级管理员判定反馈信息确实需要转移，则审核通过，相关信息更新至其他部门舆情联系人栏目中。各部门回复后，舆情信息统一汇总至监控部后台管理员处，由监控部后台管理员提交至监控部主任最终审核，审核通过后回复发出。舆情的内容和回复最终可导出至excel表格。

（2）批量舆情：由学院、学校组织来的舆情，可以由监控部管理员后台excel批量导入，导入后按照部门直接发至各部门的舆情联系人处，回复后发至部门经理审批，部门经理审批通过后发至分管领导审批，分管领导审批后回至监控部管理员处，管理员提交至监控部主任最终确认回复发出。最终的回复结果可由excel表格导出。

(3 )部门数据：事务中心、5999服务热线和短信平台日常接待数据和失物招领数据可以由excel历年数据导入，也可以实时输入，按照字段输入即可，此数据不需要部门回复。用于检索、汇总和数据分析。

（4）质量监控：监控检查数据和绩效考评数据。

字段（时间、部门、校区、检查形式、内容、分类、照片）监控部后台管理员登录后台进行提交相关字段至不同部门进行信息反馈，并要求部门在一定时间内可进行回复反馈。反馈字段（回复、照片）。其中，照片可以设置上传或不上传。监控数据管理：表格数据上传导入，用做数据分析，预警功能。

（5）线上满意度调查问卷：调查页面可生成二维码，进入页面首页显示为按照部门不同问卷分块，被调查者可以自主选择想要填写的部门模块进入问卷。

（二）5999后勤信息平台功能

1.设置分类标签

分类标签设为一级和二级，每一条数据可有超级管理员下拉选择对应的一级和二级标签。一级标签约10个，二级标签在一级的分类下下拉，标签可增减、修改。设置标签后的数据可用于数据汇总分类依据。

2.新信息提醒

前台用户提交至后台部门舆情联系人，舆情联系人如未点击详情按钮，则状态显示未回复，颜色区分状态；如已回复则更换状态进行颜色区分。状态可进行筛选分类状态名称（所有信息、已回复、未回复）三种状态类型。

3.信息督办

如收到舆情后相关舆情联系人未在规定时间内进行响应，则在信息督办栏目中显示未处理信息，可直观显示信息时间。未读信息再提醒或用红色标注。

4.预警

（1）按照月某项数据（分类）超过总舆情数量的20%时，直接用圆饼图或者其他类型展示给舆情管理员和超级管理员。

（2）与往年同一月份相比，数据超过总舆情数量的20%，展示圆饼图或者排名显示给舆情联系人和超级管理员。

5.人员和权限

人员设置：舆情联系人（可查看本部门的舆情信息，可直接回复，可提交至部门经理审批）、部门经理（可查看本部门的舆情信息，可选择审批通过回复，可提交至分管领导审批）、分管领导（可查看分管的部门所有信息，可作出同意审批）、监控部后台管理员（超级管理员，所有权限开通）

6.实时数据分析

利用数据库信息，将所有数据进行整理分析，在选择下拉时间内，统计所有的信息条数，按照部门或分类将数据以饼图、树状图、折线图或文字表格等形式展示给管理员查看，进行数据汇总。

7.数据分类查询

当下拉搜索某一分类标签时，可搜索到数据库中所有的相关内容。

8.监控部后台管理员能多人同时登陆后台进行工作。

（三）线上问卷平台功能

主要功能：添加问卷、问卷统计和导出

1.问卷调查字段：标题、状态、开始时间、结束时间、调查人数上限、链接、二维码下载、操作（关闭、修改、删除）。

2.添加问卷字段：问卷名称、问卷描述、调查问卷地点照片、起止时间、状态（开启、关闭）、答题人员权限、红包范围、红包总额、红包开关、问卷份数、跳转链接。每份问卷为10道单选题加一开放性文字填写的意见建议题。

3.问卷统计字段：标题、参与人数、问卷明细、导出（选择题为excel导出，意见建议题按部门罗列在excel表中导出）**（四）其他要求**

**要求应标供应商于2019年5月13日下午14:00到甲方进行现场评审并提交报价文件；应标供应商需提供相关成功案例。**

**九、质疑和投诉：**

供应商认为询价公告、询价过程和中标结果使自己的权益收到损害的，可以在知道或者应该知道其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购组织机构提出质疑；对质疑答复不满意或者未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向后勤服务集团纪委投诉。

十、联系方式：

联系人：单老师 电话：28865403

杭州师范大学后勤服务集团物资管理部

2019年5月6日

附件1：

报价一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **报价（元）** | **数量** | **备注** |
| 1 | 满意度调查以及监控舆情处理  两大信息化模块 |  | 1 |  |
| 总报价（人民币大写）: 元 | | | | |

报价单位（盖章）：

联系人：

联系电话：

日期：