

2020-2021年服务质量评价采购项目

用户需求书

一、项目概况

为提升东莞市轨道交通2号线服务质量，根据《城市轨道交通服务质量评价管理办法》（交运规[2019]3号）、《城市轨道交通服务质量评价规范》（交办运[2019]15号）的要求，同时参考国内同行业的经验，将对东莞市轨道交通2号线开展服务质量评价工作，并编制《东莞市轨道交通运营服务质量评价报告》，含2020年、2021年各1期。

二、商务要求

2.1 服务名称：2020-2021年服务质量评价采购项目用户需求书。

2.2 服务期限：自合同生效之日起算，24个月作为服务期限。

2.3 服务内容：

1) 负责对东莞轨道交通2号线服务质量进行评价；

2) 负责对服务质量结果进行研究分析，形成服务质量评价报告，提出改善建议，挖掘乘客潜在需求和期望，寻找提升服务水平的新举措。

三、项目目的

1) 客观了解广大乘客对东莞市轨道交通2号线在运营服务方面的满意度得分及评价；

2) 找到影响东莞轨道交通2号线运营服务质量的关键因素，发现提升管理的契机，为改进服务提供建议；

3) 通过第三方机构的测评，为东莞轨道交通2号线服务质量提供客观数据，与同行其他地铁公司评价体系横向对标，取长补短。

四、项目需求及执行计划

1) 于2020年10月开始执行2020年度服务质量评价，形成评价方案（含满意度评价问题设计、指标体系、服务保障能力评价组组建、执行计划等）；在2020年12月份完成分析报告，并进行汇报、沟通交流及执行情况评估确认。

2) 于2021年10月开始执行2020年度服务质量评价，形成评价方案（含满

意度评价问题设计、指标体系、服务保障能力评价组组建、执行计划等); 在 2020 年 12 月份完成分析报告, 并进行汇报、沟通交流及执行情况评估确认。

3) 于合同到期前 1 个月, 完成本项目总体执行情况的自评诊断分析报告。

五、项目服务内容

5.1 乘客满意度评价

5.1.1 调查形式

采取定量访问调查(拦截、网上调查等访问形式相结合)+定性焦点小组座谈会结合方式, 2020 年 1 期、2021 年 1 期(共 2 期), 满足置信度达到 95%, 调查主要指标的绝对误差控制在 4%以内:

定量访问调查: 量化乘客的满意度水平, 明确我们的服务短板。采取拦截访问、网上调查等访问形式相结合进行开展。

定性焦点小组座谈会: 根据定量调查的结果, 深入挖掘形成服务短板的原因, 指导未来服务提升的具体落地实施工作。基于采购人定量访问调查, 采取座谈会等适当方式, 对轨道交通运营待改善的若干重点问题进行深入研究并给出改善建议。

5.1.2 样本量

5.1.2.1 定量访问调查:

2020 年第 1 期线下调查样本量: 不少于 1500 个样本, 保证各站点比例均衡。

2021 年第 2 期线下调查样本量: 不少于 1500 个样本, 保证各站点比例均衡。

(每期样本量可根据采购人最终确定需求稍作调整, 但须保证两期总样本量不少于 3000 个样本)

网络问卷以实际回收的有效样本数为准。

5.1.2.2 定性调查

2020 年、2021 年各一期(共 2 期), 每期座谈会组数: 每期至少 2 组(2 组总共不少于 20 人), 总计至少 4 组。

5.1.3 执行要求

5.1.3.1 分别在 2020 年 12 月、2021 年 12 月前完成共 2 期乘客满意度评价。

5.1.3.2 评价方案需包含但不限于评价方法介绍、指标权重制定、车站满意度情况、各服务环节满意度分析、全国其他城市地铁满意度情况对标、服务短板

及提升建议；评价报告能够反映目前东莞轨道交通乘客满意度实际情况，能够依照评价结果开展针对性服务提升工作。

5.1.3.3 评价内容需包括进出站、环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等 7 个一级评价指标，中标人需根据评价指标制定科学的量测指标。使用数学模型需科学、合理，且为行业内近 3 年主流模型；测算、统计分析使用软件需运行稳定、行业内近 3 年主流软件。

5.2 服务保障能力评价

5.2.1 开展形式

中标人负责招募组建 7 人及以上的评价组，采用驻点法及跟车调查法，根据《城市轨道交通服务质量评价规范》中的运营服务保障能力评价内容，逐站逐项进行现场踏勘调查与测评，同时随机选取站内服务人员进行一对一问询核查。

5.2.2 相关要求

评价组成员须提前制定服务保障能力评价方案，根据服务保障能力评价中的进出站、问询、购检票、候车、乘车和基础保障等 6 个一级指标，下设相应的二级指标。

5.3 运营服务关键指标评价

按照《城市轨道交通服务质量评价管理办法》和《城市轨道交通服务质量评价规范》的相关规定，根据我司提供的年度数据，对 2 号线的行车服务、客运设施可靠性以及客运设施可靠性指标进行逐项测评。

六、项目相关要求

6.1 项目商务要求

1) 项目中所含的人工费、交通费、差旅费、食宿费、小礼品购置费、场地租用费、宣传物资购置费、税费、管理费、执行费、设计费、印刷费、审核费、撰写费、数据分析费等项目实施过程涉及的所有费用均含在合同价内。

2) 本项目最高限价 25 万。

6.2 项目管理要求

1) 中标人应按照采购人要求定期向采购人项目组提交工作报告，在报告里要表明有关服务内容的规定进度，完成情况和当前时间段的工作状况，以及下一个时间段计划的工作内容，并应针对项目的实际进展情况提出建议；

2) 形象要求：乘客满意度评价线下调研人员均应统一着装，协助用具（如横幅、立牌）须质量高、形象佳；

3) 对数据处理的方式和方法应与采购人沟通，采购人也可以现场监督、抽查，必须确保数据处理过程的真实、有效；

4) 项目执行中的所有原始数据均应根据招标人要求提交；

5) 在项目实施过程中突发事故或危机处理的服务响应，中标人 2 小时内须响应招标人的要求并提出合理建议及措施，5 小时内到达招标人指定地点。

6) 执行乘客满意度评价和服务保障能力评价过程中，采购人可进行全程监督。若出现作弊造假等不良情况，采购人可立即终止该期服务质量评估，要求中标人重新组织。

7) 乘客满意度评价中，问卷调查可结合网上调查、拦截访问等诸多形式；且针对各项指标特点，被调查人员需涵盖各年龄段、各行业、不同性别等，且需使调查地点多样化、全面化，不仅限于 2 号线车站或列车内，甚至覆盖东莞市。

6.3 项目质量要求及验收要求

1) 评估报告内容撰写、分析说明、数据论证、图表等内容须准确无误、有理有据、实际应用性强、阐述说明具体。最终验收，每期服务质量评估需提交至少 6 份终版评估报告纸质本（加盖公章、骑缝章）。

2) 进行两期服务质量评估结果汇报，采购人根据两期《东莞市轨道交通乘运营服务质量评估报告》及汇报情况进行审查验收；

6.4 中标人项目组要求

(1) 中标人应组成专门的项目组开展工作，并应因应本项目的主要模块内容配总监级成员至少 1 人、经理级成员至少 2 人，技术处理、数据处理、执行督导、研究员等主要职能成员至少 10 人，调查人员若干；

(2) 中标人项目组成员应具有从事同类项目的咨询经验，所有成员的资质、相关项目经验及中标人项目组成员无虚假伪造信息承诺书（盖公章）应附在正式提交招标人确认的文件内；

(3) 总监级成员需本科以上学历、5 年以上本行业工作经验或大专以上学历、7 年以上本行业工作经验；经理级成员需本科以上学历、3 年以上本行业工作经验或大专以上学历、5 年以上本行业工作经验；其他主要职能成员需本科以

上学历、1年以上本行业工作经验或大专学历、3年以上本行业工作经验。本行业经验指有公共服务行业服务质量评价或满意度调查类似项目经验；

（4）所有调查执行人员应具有中专、高中以上学历，年龄在18-40之间，要求该年龄区段人员匹配均衡。所有调研访问执行前，必须不少于三个工作日将调研执行人员名单发送给招标人，并接受现场检查；

（5）调查访问执行人员应具备应有的业务知识，并已针对本项目进行过必要培训。

（6）为保证项目组团队优质、稳定，在项目执行过程中，采购人可根据成员表现要求调整、更换成员，中标人无故不得对项目组成员进行随意调整、更换。调整、更换项目组成员时，中标人需将更换后的成员资质、相关项目经验等情况附在正式提交招标人确认的文件内（加盖公章）