

服务范围：本次采购主要内容为常州市城市照明管理处管养的照明设施（含常州市城市照明管理处管养所有设施以及在服务期内新增管养的设施）的设施巡查和服务热线工作。

服务要求：

1. 设施巡查

中标人应根据采购人管养范围和设施，针对重点区域、一般区域分别制定符合采购人要求的巡查计划和工作目标，并组织人员和车辆设备等严格认真落实。同时鼓励中标人采用信息化、无人机等创新手段完成巡查工作，保证采购人管养范围内所有设施正常、安全、可靠运行。

重点区域：

序号	名称
1	新堂路-龙锦路-竹林路-业丰路合围的区域
2	青业路-东经 120 路-新堂北路-龙沧路合围的区域
3	关河路-丽华北路-晋陵路-北直街合围的区域
4	竹林西路-竹林南路-关河路-永宁路合围的区域
5	竹林路-紫林路-龙锦路合围的区域
6	高架（含立交）
7	晋陵路（吊桥路-锦云路）
8	延陵路（三号桥-小河沿）
9	中国大运河常州段沿线（天宁区段）
10	采购人工作指令要求的其他区域

一般区域：除重点区域和采购人工作指令要求的区域以外，采购人管养的其他区域。

1.1 巡查总体要求：

1.1.1 巡查设施和频次：重点区域内所有城市照明设施（含配电、灯杆、灯具、基础、井盖、线路及其他信息化终端设施等）每星期至少一次；一般区域内所有城市照明设施（含配电、灯杆、灯具、基础、井盖、线路及其他信息化终端设施等）每月至少一次。

1.1.2 台账要求：巡查人员应将巡查发现的情况第一时间上报至采购人指定系统，并

定期提供巡查汇总台账。重点区域每星期提交一次，一般区域每月提交一次。台账内容需包含文字描述和带时间地点水印的影像资料等。

1.1.3 中标人应自行配备手机等智能终端，采用的通信卡应符合采购人的系统要求，并将巡查发现的问题在采购人要求的系统中进行上报。相关费用包含在投标报价中，采购人不再单独进行结算。

1.1.4 中标人自行组织使用的相关车辆，应安装车辆定位装置，在实施本项目时应全程开启车辆定位装置并将车辆行驶路线记录等信息上传接入采购人管理系统。

1.1.5 中标人自行协调各城市照明设施安装部位主体产权单位，落实上门巡查要求。

1.1.6 巡查人员工作期间不准喝酒，言行举止应文明。

1.2 巡查工作要求：

1.2.1 白天针对功能照明设施：

A. 灯杆灯具：（1）灯杆被撞坏（撞歪）；（2）灯杆不垂直；（3）灯臂朝向偏移或固定不牢固；（4）灯罩或单灯控制器固定不牢固；（5）灯头不正，灯罩破损；（6）灯杆上有附挂物（凉衣物、挂旗、挂幅、招牌等）；（7）灯臂锈蚀或破损；（8）灯具固定装置损坏、缺损；（9）外观颜色不一致；（10）号牌不完整；（11）灯具白天亮灯；（12）无防坠落装置；（13）基础包封缺损；（14）基础螺杆裸露锈蚀；（15）第三方私拉乱接；（16）灯杆掉漆或存在小广告等；（17）门板缺失、破损或固定不牢固等；（18）灯杆未处于道路两侧或绿化带内，存在安全隐患的情况；（19）其他采购人要求填报的异常情况。

B. 配电：（1）配电门未关上或关不严；（2）配电门缺损；（3）门铰链缺损；（4）接地连接松动；（5）围栏缺损；（6）有水淹痕迹；（7）有张贴、刻画、涂污现象；（8）基础有下沉、破损现象；（9）无明显警示标识；（10）无配电铭牌；（11）基础孔洞防护网缺损；（12）配电设施存在漏油等情况；（13）围栏范围内存在落叶等垃圾或杂物；（14）其他采购人要求填报的异常情况。

C. 线路和检修井：（1）检修井或盖板缺损、被盗、沉陷；（2）线路裸露或缺损；（3）架空线路断线或破损、露筋的水泥杆；（4）井内有杂物；（5）其他采购人要求填报的异常情况。

1.2.2 夜晚针对功能照明设施：

A. 灯杆灯具：（1）未正常亮灯；（2）运行有异常声响或异味；（3）照明盲区或缺失照明路段；（4）有绿化遮挡现象；（5）亮度或色温异常；（6）非 LED 光源设施；（7）其他采购人要求填报的异常情况。

B. 配电：（1）运行有异常声响或异味；（2）其他采购人要求填报的异常情况。

C. 线路和检修井：（1）运行有火光或异味；（2）其他采购人要求填报的异常情况。

1.2.3 白天针对景观照明（含平面景观照明和建筑景观照明）设施：

A. 灯具：（1）固定不牢固；（2）无防坠落装置；（3）灯具朝向异常；（4）白天亮灯；（5）被照物已移除，灯具依旧保留在现场；（6）灯具支架等部件缺失或锈蚀严重；（7）其他采购人要求填报的异常情况。

B. 灯杆：（1）灯杆被撞坏（撞歪）；（2）灯杆不垂直；（3）灯臂朝向偏移或固定不牢固；（4）灯罩或单灯控制器固定不牢固；（5）灯头不正，灯罩破损；（6）灯杆上有附挂物（晾衣物、挂旗、挂幅、招牌等）；（7）灯臂锈蚀或破损；（8）灯具固定装置损坏、缺损；（9）外观颜色不一致；（10）号牌不完整；（11）无防坠落装置；（12）基础包封缺损；（13）基础螺杆裸露锈蚀；（14）第三方私拉乱接；（15）灯杆掉漆或存在小广告等；（16）门板缺失、破损或固定不牢固等；（17）灯杆未处于道路两侧或绿化带内，存在安全隐患的情况；（18）其他采购人要求填报的异常情况。

C. 配电：（1）箱门未关上或关不严；（2）箱门缺损；（3）门铰链缺损；（4）接地连接缺损或不牢固；（5）围栏缺损；（6）有锈蚀或水淹痕迹；（7）有张贴、刻画、涂污现象；（8）基础有下沉、破损现象；（9）无明显警示标识；（10）无配电铭牌；（11）基础孔洞防护网缺损；（12）配电设施存在漏油等情况；（13）围栏范围内存在落叶等垃圾或杂物；（14）工作平台存在不稳固等安全隐患；（15）其他采购人要求填报的异常情况。

D. 接线箱和控制箱：（1）箱门未关上或关不严；（2）箱门缺损；（3）门铰链缺损；（4）接地连接缺损或不牢固；（5）有锈蚀或水淹痕迹；（6）有张贴、刻画、涂污现象；（7）基础有下沉、破损现象；（8）无明显警示标识；（9）箱门开启范围内存在绿化等障碍物遮挡；（10）地面箱体未处于道路两侧或绿化带内，存在安全隐患的情况；（11）挂墙箱体的检修通道不通畅或人员操作有安全隐患的情况；（12）其他采购人要求填报的异常情况。

E. 线路和检修井：（1）检修井或盖板缺损、被盗、沉陷；（2）线路裸露或缺损；（3）桥架盖板缺损；（4）线路固定不牢固；（5）线槽或保护套管锈蚀严重；（6）其他采购人要求填报的异常情况。

1.2.4 夜晚（半夜灯关闭之前）针对景观照明（含平面景观照明和建筑景观照明）设施：

A. 灯具：（1）亮度或色温异常；（2）发光不受控；（3）未正常亮灯；（4）半夜未按时关闭；（5）非 LED 光源设施；（6）其他采购人要求填报的异常情况。

B. 配电：（1）运行有异常声响或异味；（2）其他采购人要求填报的异常情况。

C. 接线箱和控制箱：（1）运行有异常声响或异味；（2）其他采购人要求填报的异常情况。

D. 线路和检修井：（1）运行有火光或异味；（2）其他采购人要求填报的异常情况。

1.2.5 以下情况应第一时间报采购人：（1）片灭灯（一个区域内超过 10 套设施不亮）；（2）设施周边环境存在开挖或围挡施工等影响正常运行的因素。

1.3 考核要求（总分 100 分，得分大于 70 分为合格）

功能照明和景观照明分别打分，月度综合考核得分：（功能照明得分+景观照明得分）/2。

1.3.1 中标人未按时提交巡查计划。扣 20 分。

1.3.2 中标人未按频次或计划要求完成巡查工作，每次扣 10 分，并按重点区域盏数*0.1 元*次数，一般区域盏数*0.05 元*次数扣除相应费用。

1.3.3 中标人巡查不力，未及时发现需第一时间上报采购人的相关故障等情况，每次扣 5 分，发现一处扣除 1000 元，扣除金额累计计算。

1.3.4 经采购人现场抽查，发现现场情况与巡查台账不符的。每次扣 5 分。

1.3.5 经采购人现场抽查，巡查结果未及时统计汇总，或统计信息如时间、地点、设施状况等不完整、不清晰的。每次扣 2 分。

1.3.6 相关工作未在采购人规定的时限内完成。每次扣 10 分。

1.3.7 相关工作未按要求进行安全生产防范，未严格遵守各级安全生产法律法规及规范要求。一次扣 10 分，情节严重的每次扣 50 分。

1.3.8 未及时发现故障致使影响运行情况判断或造成故障范围扩大。每次扣 20 分。

1.3.9 提交台账等工作成果未达到采购人要求，并且在限期内整改后仍未达到的。每次扣 10 分。

2. 服务热线

包含服务热线等来源的各渠道照明设施报修的接收、录入、督办与处理等。

2.1 工作要求

2.1.1 采用每周“7×24 小时”工作制度。热线服务人员需具备强烈的客户服务意识，有耐心、有热情，能够换位思考；具备优秀的沟通、倾听和应变能力，能有效引导诉求人清晰表述问题；抗压能力强，能有效管理个人情绪，在处理复杂或紧急情况时保持冷静和专业；责任心强，工作严谨细致，能严格遵守工作纪律、保密规定和政策红线。具有较强的沟通、

判断、理解和口头表达能力，服务用语逻辑清晰、文明规范。

2.1.2 电话受理应在 15 秒之内接听，连续 24 小时呼叫接通率 100%。上级平台及其他线上渠道的诉求及时响应。服务人员要对诉求人的诉求事项在信息系统平台工单中进行准确记录，记录内容包括但不限于时间、地址、相关诉求等情况。

2.1.3 每天上午 10 点前向采购人提供前一天热线及派单情况报表。如遇重大的市民反馈情况，需第一时间上报采购人。

2.2 考核要求（总分 100 分，得分大于 70 分为合格）

2.2.1 7*24 小时热线报修电话、12345 便民服务、数字城管、110 联动、领导信箱等渠道的工单，未在规定时间内完成录入、派发或跟进结单。每次扣 10 分。

2.2.2 未保持热线电话 24 小时畅通，或接听不文明，或接到系统、电话报警后未及时处置；在突发性自然灾害或重大活动保障期间响应迟缓，未能及时履行工作职责；工单内容记录不完整、要素缺失（如地址、诉求不清），或交接班工作记录不清、交接事项遗漏。每次扣 50 分。

2.2.3 工作人员在工作期间擅自离岗、玩游戏、运行与工作无关的软件。每次扣 50 分。

2.2.4 收到关于服务热线的相关投诉，每次扣 30 分。

2.2.5 中标人不服从采购人管理的，每次扣 50 分，并扣除金额 10000 元。

2.2.6 项目组工作人员如违反工作规章制度，或不服从采购人管理的，中标人应立即更换相关人员并向采购人报备；中标人因自身原因更换项目组工作人员也应向采购人报备。以上两种情况未报备的，每次扣 50 分，并扣除金额 10000 元。

2.2.7 中标人因数据、网络安全等工作管理漏洞，造成网络安全事故的，每次扣 50 分，并扣除金额 10000 元。采购人有权直接解除合同。

年度考核：

本项目合同首签一年，在年度综合考核合格的前提下，采购人与中标人可签订下一年合同。年度综合考核要求如下：

月份	月度得分	支付罚则
1 月	(设施巡查得分+服务热线得分) / 2	
2 月		
3 月		
4 月		

5月		
6月		
7月		
8月		
9月		
10月		
11月		
12月		

一. 客观项（年度综合考核得分占比 40%）：

1. 本采购标的工作内容月度得分：（设施巡查得分+服务热线工作得分）/2，得分小于等于 70 分。月度结算费用另行扣除 10%，与其他考核项累计计算。

2. 客观项年度得分：（1 月得分+2 月得分+……+12 月得分）/12。

二. 第三方评价（年度综合考核得分占比 20%）：

采购人年底聘请第三方机构对城市照明服务进行满意度调查，该得分占年度综合考核得分的 20%。

三. 主观项（年度综合考核得分占比 40%）：

采购人成立评价小组，对中标人的服务能力、响应速度、工作完成效果、安全管理水平等方面进行综合评分。

年度综合考核得分：客观项*40%+第三方评价*20%+主观项*40%，得分小于等于 70 分，年度综合考核不合格，不再续签下一年合同。

一票否决项：

1. 发生安全生产事故或其他采购需求内要求的解除合同情况的，采购人有权立即解除合同，不再续签下一年合同。

注：由于中标人原因造成合同解除的，中标人需继续无偿负责原合同内工作内容，直至采购人与新中标人签订的合同生效为止，并且采购人有权扣除全部履约保证金。

年度考核：

本项目合同首签一年，在年度综合考核合格的前提下，采购人与中标人可签订下一年合同。年度综合考核要求如下：

月份	月度得分	支付罚则
----	------	------

1月	设施巡查得分	
2月		
3月		
4月		
5月		
6月		
7月		
8月		
9月		
10月		
11月		
12月		

一. 客观项（年度综合考核得分占比 40%）：

1. 本采购标的工作内容月度得分：设施巡查得分，小于等于 70 分。月度结算费用另行扣除 10%，与其他考核项累计计算。

2. 客观项年度得分：（1 月得分+2 月得分+……+12 月得分）/12。

二. 第三方评价（年度综合考核得分占比 20%）：

采购人年底聘请第三方机构对城市照明服务进行满意度调查，该得分占年度综合考核得分的 20%。

三. 主观项（年度综合考核得分占比 40%）：

采购人成立评价小组，对中标人的服务能力、响应速度、工作完成效果、安全管理水平等方面进行综合评分。

年度综合考核得分：客观项*40%+第三方评价*20%+主观项*40%，得分小于等于 70 分，年度综合考核不合格，不再续签下一年合同。

一票否决项：

发生安全生产事故或其他采购需求内要求的解除合同情况的，采购人有权立即解除合同，不再续签下一年合同。

注：由于中标人原因造成合同解除的，中标人需继续无偿负责原合同内工作内容，直至

采购人与新中标人签订的合同生效为止，并且采购人有权扣除全部履约保证金。

服务时间：两年，第一期为合同签订后一年，期满经采购人考核合格后可续签一年。如遇政策性调整采购人有权解除合同。

服务标准：

采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：

- 《城市道路照明设计标准》（CJJ 45）
- 《城市道路照明工程施工及验收规程》（CJJ 89）
- 《LED 城市道路照明应用技术要求》（GB/T 31832）
- 《江苏省城市道路照明技术规范》（DGJ 32/TC06）
- 《城市道路照明设施养护规程》（DB32/T 3699）
- 《高杆照明设施技术条件》（CJ/T 457）
- 《城市照明节能评价标准》（JGJ/T 307）
- 《江苏省市政设施养护维修定额》
- 《电能质量 公用电网谐波》（GB/T 14549）
- 《电气装置安装工程电缆线路施工及验收标准》（GB 50168）
- 《电气装置安装工程接地装置施工及验收规范》（GB 50169）
- 《城市照明设计与施工》（16D702-6、16MR606）
- 《江苏省城市绿色照明评价标准》（苏建城〔2017〕529 号）
- 《照明测量方法》（GB/T 5700）
- 《城市光环境建设服务质量评价规范》GB/T 43992
- 《城市光环境景观照明设施运行维护服务规范》GB/T 43637
- 《室外照明干扰光限制规范》GB/T 35626
- 《绿色照明检测及评价标准》GB/T 51268
- 《城市夜景照明设计规范》JGJ/T 163
- 《城市道路照明设施运行维护技术标准》T/CMEA21
- 《城市照明数据标准》DB 3204/T 1055
- 《建筑景观照明工程施工及验收标准》DB 3204/T 1054
- 《城市照明图集》（苏 Z02）
- 《常州市城市照明专项规划》
- 《城市照明管理规定》（住建部令【2010】第 4 号）

《常州市城市照明管理办法》（常政规【2022】1号）

以及其他国家及江苏省现行相关标准规范、图集等。

凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本要求。