

# 项目要求

为落实“一窗受理”、项目服务、审批服务事项标准化梳理等“放管服”改革任务，进一步提升市政务中心服务能力，持续提升三亚营商环境，结合工作实际制定本方案。

## 一、服务需求

根据改革工作要求，针对不同的改革任务，需要分别提供相应的服务，主要包括一窗受理、事项梳理、统一出件、项目服务、外语服务等。

### （一）一窗受理

- 1.提供大厅咨询、指引、讲解服务。
- 2.一窗受理工作人员需快速学习并熟练掌握综合受理业务细节，提供线上线下一致、市区两级融合的政务服务事项咨询、预审服务。
- 3.一窗受理工作人员需现场或电话引导企业群众完成网上申报操作，必要时提供帮办服务，协助企业群众完成网上申报操作。
- 4.一窗受理工作人员需配合市政务中心完成综合受理事项标准化改造。
- 5.一窗受理工作人员需及时按照各部门政策要求调整综合受理业务，配合更新相关的标准化操作手册。
- 6.配合完成青年文明号、雷锋志愿服务站、文明城市建设等相关工作。
- 7.服务商提供 10 名工作人员（含 1 名骨干管理人员）驻场提供服务。

### （二）事项梳理

1.按照海南省政务服务标准化工作要求，提供三亚市、区、大社区、村（居）等各级政务服务事项标准化改造等服务,相关事项按照国务院、省政府市政府相关文件实行动态管理。

2.按照审批制度改革工作要求，协商相关部门完成事项优化工作，包括但不限于：申请表电子化、申请表信息内涵确认并统一编码（用于用户体系信息回填）、电子证据链替代签名盖章、申请材料电子化、通过信息共享减免材料、证照批复电子化。

3.协调各相关部门统一事项要素，包括但不限于：事项名称、子项拆分、事项类型、设定依据、办理流程、办理时限、提交材料及表单内容等。

4.编制相应的标准化文件包括面向群众的申报指引与面向一口受理工作人员的操作手册。

5.将相应的工作成果录入事项管理系统，并按照部门或一窗受理工作人员反馈情况及时修改调整。

6.事项梳理及标准化工作成果由事项梳理人员真实环境应用办理测试后，移交一窗受理窗口实施，并妥善处理业务转移衔接工作。

7.服务商提供 10 名工作人员（含 2 名骨干管理人员）驻场提供服务。

### （三）统一出件

按照“一窗受理”、“不见面审批”、“最多跑一次”等改革要求，提供统一出件服务。

1.定期向各审批部门收取审批结果，由统一出件窗口制证的业务，应当及时制作证照。

2.按照办事人选择的送达途径分类转送，第一时间移交邮政窗口寄递或保存在窗口等待领取。

3.统一出件窗口工作人员须妥善、有序保存审批结果，确保审批结果安全，选择现场领取的申请人可以快速获得审批结果。

4.统一出件应当完成相应的系统操作，现场领取的应当做好相应的登记。

5.定期汇总整理相关审批结果，确保每一笔业务都形成闭环。

6.服务商提供 4 名工作人员驻场服务。

### （四）项目服务

为建设项目提供全程业务咨询代办、跟踪协调、配合督办等服务。

1.业务人员须熟悉项目报建前期流程，协助项目业主完成项目前期报建工作，包括但不限于，业务咨询、材料准备、网上申报、跟踪服务、协调相关部门解决项目报建过程中遇到的问题，送达审批结果等。

2.按照工作要求，督促相关部门按时完成事项办理，协助各部门对项目业主承诺内容进行建档跟踪，督促项目业主履行承诺，并向各方及时反馈。

3.协助建设项目完成建设项目在线审批监管平台进行项目赋码和工程建设项目审批平台统一申报等相关工作，推动工程建设项目审批平台在三亚应用。

4.提供水、电、气、网等市政基础公共服务的咨询、引导、代办等服务。

5.服务商提供 10 名工作人员（含 2 名骨干管理人员）提供项目代办服务（含驻场及外联，按工作需要合理安排）。

#### （五）外语服务

- 1.提供英语咨询、引导、解释服务。
- 2.为国际人士提供汉语——英语现场互译服务。
- 3.协助涉外业务提供网上办理、材料准备等帮办服务。
- 4.服务商提供 2 名工作人员驻场服务。

## 二、服务要求

### （一）驻场人员要求

服务商需择优选聘合格的工作人员，选聘人员需经过市政务中心认可。

- 1.具有中华人民共和国国籍，遵守国家宪法和法律，品行良好，无违法记录；
  - 2.具有良好的政治素质、道德修养和敬业精神，具有较强的事业心和责任感，具备团队协作精神，能服从统一管理，服务意识强，心理素质好，品行端正；

- 3.普通话良好，沟通协调能力强，待人热情亲和，善于换位思考。

- 4.骨干管理人员还应符合以下要求：

- （1）了解政府各部门权力运转模式；
- （2）熟悉政务服务信息化系统及海南信息化基础环境；（一窗受理、事项梳理服务所需条件）
- （3）熟悉项目报建前期难点、重点工作；（项目服务所需条件）
- （4）熟悉行政许可法等法律法规；
- （5）善于平衡多方诉求；
- （6）能够知难而上创造性地开展工作；
- （7）具有 2 年以上工作经验。

- 5.外语服务人员须获得英语口语译和笔译的资格证书。

### （二）工作时间要求

工作人员工作时间与市政务中心办公时间同步，在工作事项多、任务量大情况下，为保证工作质量和达到工作要求，工作时间需服从政务中心工作安排。

### （三）人员管理要求

1.服务方需进行基本的沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗。

2. 服务方需提供有竞争力的薪资待遇，以提高队伍稳定性，并建立一套完整的员工绩效评估体系，制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》，参考市政务中心对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等形成绩效考核结果，采取有效的员工激励和惩戒措施。

3.服务方负责聘用工作人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。

4.服务方应按照市政务中心要求保障工作人员统一着装。

#### （四）人员替换要求

1.不符合基本要求的人员，甲方有权退回。工作人员应遵守中心各项管理制度，日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，服务方应在我中心提出退回该人员要求 15 个工作日内无条件更换合格人员上岗。

2.服务方需安排工作人员按规定时间在岗，需安排至少 1 名预备人员，如有工作人员离职等，服务方需及时安排预备人员或选聘合格人员上岗，保证在岗人数满足市政务中心需求。

3.因服务方原因变更驻场服务人员时，服务方应提前告知甲方并做好驻场服务人员的工作交接。

#### （五）保密要求

保密信息是指不为公众所获悉的，由信息披露方按照下述方法向任何第三方披露的所有信息，包括但不限于身份证号码、电话号码、证照信息、政务服务相关信息等各类信息。

服务方应保证采取所有必要的方法对市政务中心所披露给服务方的保密信息进行保密，事先未取得市政务中心的书面同意时不向任何第三方公开、披露。服务方不得在本服务规定的业务目的之外使用保密信息。

保密期限为永久保密。

#### （六）其他

服务方须每月提供服务总结并由甲方确认。

### 三、人员福利待遇发放要求

人员工资福利支出总额不得低于 3445329.6。

一般工作人员工资参照 2018 年三亚市城镇非私营单位年均工资 79661 元(含单位负担的五险一金、高温津贴、绩效等，合 6638.4 元/人/月)。(数据来源：三亚统计年鉴-2019)

骨干管理人员及专业技能人员按一般工作人员 150%工资计算。

管理服务费按工资的 15%计算(含人员培训、统一服装、招聘服务、体检等管理费用)。

#### 四、人员岗位人数及服务月数要求

序号	服务内容	岗位	人数	服务月数	备注
1	一窗受理	一般	19	12	20 年 4 月-21 年 3 月
2		管理岗	1	12	20 年 4 月-21 年 3 月
3	事项梳理	一般	8	12	20 年 4 月-21 年 3 月
4		管理岗	2	12	20 年 4 月-21 年 3 月
5	项目服务	一般	8	7	20 年 9 月-21 年 3 月
6		管理岗	2	7	20 年 9 月-21 年 3 月
7	统一出件	一般	4	7	20 年 9 月-21 年 3 月
8	外语服务	专业岗	2	12	20 年 4 月-21 年 3 月