**第五章 政府采购合同文本附件：**

**海南省营商环境建设厅**

**服务采购合同书**

**项目名称：**

**项目编号：**

**合同编号：**

**签订日期**

**海南省营商环境建设厅服务采购合同书**

**（本合同协议书中合同条款甲乙双方可根据实际情况协商进行修改调整）**

**说明：本第五章合同文本约定的条款如与“第三章 采购需求”的有关内容存在冲突的，以“第三章 采购需求”要求的内容为准。中标/成交通知书下发后，由中标/成交人按照采购文件及采购人的要求进行拟定，经采购人审查修改后最后确定具体合同条款。（以最终签订的合同条款为准）**

**甲 方：**

**乙 方：**

**见证方：**

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》和有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，同意按照下面的条款和条件订立本政府采购合同，共同信守。

1. 合同内容
2. 采购内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购内容 | 数量/单位 | 备注 |
|  |  |  |

1. 下列文件为本合同不可分割部分：

① 中标通知书；

② 招标文件；

③ 乙方的投标文件；

④ 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

3、服务期限：

自2025年04月01日至2027年12月31日止（合同按年度签订。年度周期结束后，采购人将对中标人进行综合评估考核，合格后方可续签服务合同，若经考核不合格，采购人可不予续签并终止合同）。

1. 价格与支付：

1、合同价格按此次中标价格执行，合同总金额为人民币 元，投标总价一次报定，包括完成该标的物的全部服务、国家有关部门检测、强制性认证等费用，以及人工保险、各种税费、劳保、专利技术等一切费用。

2、付款方式与步骤：

（1）采购人将服务费用列入本单位当年度财政预算，中标人提供付款申请、足额有效的发票等付款有效材料，合同签订生效后，每半年第一个月10日前预付当期（半年）合同款的90%，剩余10%作为年绩效考核金额，按年度绩效考核结果依合同支付。

采购人根据《服务质量考核表》对中标人按季度进行考核，作为支付全年绩效考核金额的依据，中标人按规定为采购人提供税务发票（含税费），采购人按照考核结果于当年 月 日前完成年度考核并支付完当期所有服务费用。

（2）其他要求：

①收款方、出具发票方、合同乙方必须一致。

②因采购人使用的是财政资金，采购人在合同规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间(不含政府财政支付部门审核的间)，在合同规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

1. 乙方的服务内容与要求：

**（一）服务工作内容**

以政府购买服务的方式开展涉及的综合接受理、出件、帮办代办等窗口业务服务以及咨询等大厅运行综合服务配套业务进行外包，以保障政务大厅正常运行。服务包括但不限于以下内容：

1.综合受理服务。负责履行对政务服务办事咨询、接件（受理）、告知、协调、催办等职责。依据办理事项的流程及受理标准，负责综合接收材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料录入一体化平台系统、并将所接收的材料扫描上传审批业务系统、出具接收（受理）材料证明凭证、移交材料等；负责材料整理、日常台账管理、跟踪办件审批、预警催办等；负责做好“跨省通办”、“全省通办”、“高效办成一件事”等协调服务等相关业务；负责引导办事人员进行好差评等。

2.综合出件服务。负责核对审批服务结果或有关材料、办事人员信息等，通过电话、系统、短信等方式通知申请人领取办理结果；负责将办事结果通过网络、系统、邮寄等一次性准确反馈给申报人；负责结果物的送达；负责移交材料、建立和管理出件相关台账登记、暂时保管相关证照材料和材料整理归档等；负责引导办事企业及群众对办事服务进行评价。

3.业务咨询服务。主要负责依据综合窗口办理事项的流程及要求，耐心解答来电咨询、现场咨询、网上咨询；主动引导群众或企业到“综合窗口”或“部门综合窗口”快速办理业务；提供大厅服务业务、办事指南、办事流程、资料填写、网办指导等服务，及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问等；对于需要自助服务的办事群众，主动靠前积极引导和帮助其使用自助服务设备或移动端等方式在线申报业务等导办工作；负责集中协调和处理“未办成事”协调服务窗口各类问题并做好台账登记、管理等。

4.帮办代办服务。组建大厅帮办代办专项服务队伍，为企业群众提供专项业务帮办代办、引导分流、咨询解难等服务，同时对老年人、残疾人等特殊群体提供全方位的帮办代办服务。在办事群众有需要的情况下，属于帮办、代办业务范围的，咨询人员可协助审查资料是否齐全，资料齐全的可引导去窗口办理；资料不齐全的，一次性列出缺少的材料清单及补齐材料的途径或方法。为企业免费提供政策咨询、申报指引、无偿代办、跟踪协调、项目督办等全程式保姆服务。

5.综合信息管理服务。协助采购方电子政务、审批改革部门和信息管理团队的工作，及时核对、统计政务服务事项等数据。

6.应急处置服务。负责协助省政务大厅及窗口突发事件的处理，制定应急处置措施及预案，建立及时发现、规范上报、跟踪落实的问题投诉闭环处理机制，对大厅运行进行每日巡查，做好秩序维护，消除潜在隐患。

7.规范化管理服务。实施窗口标准化建设，制定窗口各岗位人员工作手册，明确大厅管理的各岗位职责、工作内容及工作标准，对大厅主管、业务组长、接待引导岗、综合咨询岗、综合受理岗、综合出件岗等明确具体工作职责，推动服务标准化落地。建立标准化的大厅管理制度，对大厅的日常运行、办事咨询、突发事件、环境设施、服务监督、用品消耗等数据定期统计，汇总形成各类日、周、月等统计报表。

8.综合协调服务。主要负责协调综合窗口日常工作；负责窗口人员团队建设工作；负责制定窗口相关培训计划并组织开展；以热情诚挚的态度，优质过硬的业务能力开展服务，落实首问负责制、限时办结制、一次性告知制、窗口无否决权、诚信激励服务制等制度。满足外籍人士、老年人、残疾人、孕妇等特殊群体办事人员的服务需求。协助采购方完成各级社会组织到省政务大厅的调研、考察、会议、检查等接待工作准备，做好大厅考察、路线规划、陪同、讲解等工作。

9.其他服务支持。按照便企利民的原则，结合窗口工作实际，及时总结服务经验，发现存在问题，提出改进举措，根据采购人工作特点提供办事环节和流程优化、数据共享等辅助配合工作、政策落地、办事指南日常维护及其他相关工作的支撑，推动审批流程优化和服务效率提升；配合做好各项检查、评比、竞赛、暗访等相关工作。对服务过程中的优秀事迹和先进做法及时进行提炼宣传。

10.积极为省政务大厅的服务工作出谋划策，落实政务服务创新措施，打造星级品牌。

11.按时完成采购人交办的其他相关任务。

（二）服务工作要求：

**1.人力资源保障**

为保证省级政务大厅综合受理窗口服务外包项目运行服务质量，中标方需按照采购人要求配备一支综合素质好、责任心强、服务意识高、业务能力强的服务队伍。人力资源工作要求如下：

（1）负责制定适应本项目的招聘流程。按照采购人要求对综合窗口人员组织招聘和岗前培训，通过岗前考试，达到正式入职投入岗位工作的要求。招聘应设置笔试、面试、体检环节，所有通过笔试、面试、体检的人员均需经过采购人确认，中标供应商负责办理入职手续。

（2）人员招聘：前期筹备充分与采购人进行沟通，制定招聘方案，多渠道发布招聘信息；自主完成招聘人员登记、初试并进行A、B、C档分类；通过笔试检验人员短期学习能力，对岗位认可度；通过复试对应聘人员进行详细沟通了解，必要时邀请采购方领导参加，选择合适人员。

（3）管理人员岗位任职要求：

①项目总监和大厅主管具有三年（含三年）以上政务服务外包管理和人力资源管理经验，本科及以上学历，工作细心，责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神。计算机能力良好，能熟练使用word、excel等软件，参与过政务服务信息系统项目管理，负责与采购人直接沟通日常管理事项。

②服务团队必须保持稳定。项目执行期间，所有服务人员（包括管理岗人员）在采购人指定的办公场地开展工作，有变更须按要求提前两周知会采购人并征得同意，每月项目人员变更比例必须低于4%（供应商主动提出更换及当月补充人员不作扣分）。对于每次非采购人意愿的人员替换或者人员流动比例超限，将根据考核办法采取相应的处罚措施，以保证采购人大厅管理的稳定性。

（4）岗位职责

1）项目总监职责：

a.负责政务服务中心综合窗口的日常运营和团队管理工作，并定期向采购方汇报工作实施情况；

b.负责具体管理工作的布置、实施、检查、督促；

c.对日常综合窗口及监管数据进行分析，并撰写日报、月度、年度报告等；

d.协调好与各进驻部门之间的关系；

e.定期组织大厅工作人员的服务规范、服务礼仪、业务提升等培训；

f.能针对日常综合窗口运行提出改进意见建议；

g.贯彻落实并正确理解上级下发的各项規章制度和决定，积极主动、高效、高质量完成公司或采购方交予的各项工作任务，并服从工作安排。

2)大厅主管职责：

a.定期向项目总监汇报项目运行情况。结合工作实际，提出人员的增减建议及需要特别协助的工作；

b.协助项目总监做好人事档案工作。协助项目经理做好综窗工作人员档案整理，薪酬变更，离职处理等，做好补充人员的招聘申请并上报，以便公司掌握准确信息进行人员招聘，以保证项目的人员配置；

c.协助项目总监做好培训统计工作。制定培训计划，准备培训资料，协调场地及时间，协助项目总监做好培训及培训后统计工作；

d.加强与采购方领导的沟通。主动了解采购方的服务要求及工作意见，并妥善处理。在保证日常工作完成的前提下，积极主动协助完成大厅其他工作安排；

e.负责综窗队伍管理。关心队伍的身心健康，及时掌握队伍思想动态并及时向项目总监进行汇报。同时协助项目总监开展形式多样的主题活动，加强团队建设，凝聚人心，鼓舞士气；

f.协助项目总监做好大厅硬件的维护和管理工作；

g.协助项目总监做好群众投诉处理方面的工作。遇到突发事件时，按照突发事件应急预案处置；

h.协助做好上级领导视察、明察暗访，以及政务大厅的参观接待工作。提前做好仪容仪表、环境卫生、作风纪律、业务工作、人员布局等方面的安排；

I.规范各类会议、计划、表格、文件等档案资料，及时整理并归档；

j.完成采购方交办的其他工作，积极开展相关工作。

（5）综合窗口服务人员岗位任职要求：

①全日制本科及以上学历，专业不限，性别不限，户籍不限，本市户籍和常住人口优先。

②遵守国家宪法和法律，具有良好的品行，无不良社会记录；

③形象端正、身体健康、普通话标准、认真负责、勤勉踏实；具有较高的政治觉悟和素养，较强的语言表达能力和沟通能力，处理协调能力和团队协作意识；具有较强的应变能力及良好的独立工作能力。

④严格遵照“知法、懂法、守法“的指导方针，依法办事，严格恪守职业道德，能够严格执行省政务大厅各项规章制度和工作规范，严格遵守工作纪律及服务规范，能够提供热情服务、微笑服务。

⑤服从命令，听从指挥，具有高度的保密意识，严格履行岗位职责，严格按照岗位职责要求开展相关业务工作。作风纪律性强，执行任务坚决，自律性强；愿意服从岗位安排以及岗位调整、调动。

⑥熟练使用电脑、办公软件和办公办事设备；

⑦年龄要求35周岁以下，有政务工作、窗口工作经历者的年龄、学历可适当放宽。（年龄计算截止日期以每期招聘公告发布日期为准）

⑧ 中共党员、退役军人、有外语、手语特长的，可优先考虑。

⑨有下列情况之一者，不得聘用：

a.曾受到过刑事处罚、劳动教养的、被开除公职的。

b.有其他违法违纪行为正在接受审查或已受到处理的。

c.法律法规规定其他情形不能聘用的。

⑩窗口人员岗位职责：

1）负责履行对政务服务办事咨询、接件、告知、出件、送达、督办等服务职责。

2）依据办理事项的流程及受理标准要求，审查办事人提交的资料，出具相关文书，对业务材料进行签收、流转、分发、存档，及时跟进办理进度，响应投诉处理；

3）对不符合要求或缺少资料的，做出一次性告知并打印补齐补正通知书；

4）完成上级领导安排的其他工作任务。

2、薪资待遇：

负责与窗口人员签订劳动（劳务）合同，建立劳动关系。按时发放工资，缴纳“五险一金”，不得无故克扣劳动报酬。

（1）为保障窗口人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致窗口服务不能正常运行，本项目全部窗口人员人力成本不少于866.25万元（第一个年度不少于236.25万，第二个年度不少于315万，第三个年度不少于315万。包括人员薪资、绩效、五险一金、工会会费、午餐补贴、体检费等），其中外语岗、中级工、高级工、全日制研究生学历的工资适当高于普通岗。午餐按省直机关同类人员标准据实支付。体检参照公务员体检标准。

（2）中标方应按照采购人要求提供工作人员的统一着装，每年为工作人员安排不少于一次的健康体检，体检机构需具有《医疗机构执业许可证》，许可证副本备注栏中需有健康体检。

（3）除全部窗口人员人力成本外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费。

（4）人员替换要求：不符合政务服务工作要求的人员，采购人有权退回，中标方调整工作人员岗位需征得采购人许可。

3、其他要求

（1）中标方应将驻场项目管理人员资料情况及工作经验证明材料交采购人审核同意。中标方派驻本项目的项目总监、大厅主管必须驻场服务并专职服务于本项目，项目总监和大厅主管人员调整及调动需征求采购人意见。

（2）在服务期第一年内80％以上人员应通过《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》国家职业技能标准五级（初级工）鉴定；在服务期第二年内100％人员通过《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》国家职业技能标准五级（初级工）鉴定；在服务期第二年内担任班组长及以上职务的人员必须100％通过《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》国家职业技能标准四级（中级工）及以上鉴定（具体根据组织考试情况来定）。

4、内部制度建设

（1）岗位适应性分析：能根据招聘员工身心状况进行岗位适应性分析，合理调配人力资源；

（2）制作《员工手册》：为新员工制作《员工手册》，使之熟知采购方和企业内部各项工作要求和管理规定；

（3）统一文化标识：根据大厅统一布局及采购方要求，负责检查并统一规范大厅、窗口对外展示的服务标识和宣传标语；

（4）统一公开人员信息：统计人员信息，设定公开内容模板，录入相关系统；

（5）制定并落实制度机制：修订、研究论证并落实亮明工作制、首问负责制、一次性告知制等采购方多项规章制度的落地实施。

（6）建立完善的人员管理制度。每天正常工作8小时，每周正常工作40小时，结合采购人延时服务机制合理制定劳动用工制度，根据采购人要求及时安排人员加班。每月将综合窗口人员的休假、病假、事假及考勤情况报采购人备案。遇人员调换、人员离职等情况不得影响岗位正常工作，且更换人员需经采购人确认。完善大厅工作人员考勤考核制度，定期进行绩效的汇总统计，协调工作人员请假、调配等周转问题，做到大厅无空岗，业务时刻有人办理。

（7）建立规范的绩效考评制度。对综窗人员进行“日常会、周小结、月考试、季评比、年评优”，建立末位淘汰机制，季度考核排名末位的人员，项目负责人要进行约谈，根据约谈结果进行更换调整。

（8）建立完善的安全管理制度，负责宣传教育综合窗口人员遵守国家劳动安全相关规定，防止发生安全事故。

5、大厅运营管理

（1）管理团队培育：包括驻场服务、日常会议、培训考试、应急保障、日常巡查整改、绩效考评、考核评定（季考）等；

（2）标准化管理：

①制定一套符合实际的现场管理制度，对大厅窗口工作人员、空间、秩序、物品、设施设备等资源，进行整理、定位、存放、清洁、保养，并开展相应的培训工作，达到“场所整洁、管理规范、运作有序、服务高效”。

②每日管理工作流程：包括晨会、夕会、不少于4次大厅巡视、业务高峰期现场维护、处理大厅及公司日常工作、晚汇报、日报等；

③每周管理工作流程：包括业务学习、办件量统计、任务完成情况、周总结、工作布置与对接、公众号报送等。

④每月管理工作流程：包括编制项目月报、执行团队月考、培训工作备案、绩效考核及考勤等。

⑤项目运行报告：按周期进行数据统计汇总和分析并形成文字材料报采购方备案。

（3）评先创优：制定评选细则、制定评选“评先创优”等相关奖励机制的方案，并组织评选活动、“服务之星”评选数据统计、“服务之星”评选得分计算、开展活动总结、宣扬表彰先进。

（4）运营辅助服务：

①投诉接待：灵活处理企业群众投诉，化解矛盾并辅助解决问题，组织高频投诉问题梳理总结。

②迎检接待讲解服务：配合采购人相关部门做好迎检接待工作，并提供专业的、系统的讲解服务。

6、业务培训管理

实施培训制度和例会制度。坚持以“内部和外部相结合”的培训原则，进行岗前培训、岗中培训、日常业务培训。对政策法规、窗口办事流程和服务规范、政务服务事项受理标准及材料、文明服务礼仪、规章制度、岗位职责、信息安全等采取理论学习与实岗操作相结合的方式进行培训，并对培训内容进行定期考核。每日工作结束后，召开时长不少于半小时的例会，对当天工作内容进行小结，并开展业务学习。对于新出台的政策，职能部门要在政策实施前对窗口工作人员进行培训。

7、辅助政务创新工作

（1）服务模式深化：“跨省通办”、“全省通办”、协调服务、惠企政策兑现和政务公开等相关业务；引导办事人进行“好差评”等；提供帮办代办、延时服务、政务设施设备的使用指导、受理投诉等服务；开展上门帮办服务、“弱势群体”和特殊群体的陪伴服务，探索服务改善新模式、新方法，完善服务体系。

（2）落实办事环节和流程优化、数据共享等辅导配合工作、政策落地、事项标准化梳理、办事指南日常维护、上门服务及其他相关工作的支撑。

（3）其他有助于政务创新改善的新技术、新方法、新举措的运用。

8、配合政务推广宣传

积极开展其他有助于提升政府形象和采购方形象的公益宣传、主题宣传活动；根据采购方实际和业务范围、宣传推广渠道及方案，协助采购方利用外部媒体资源（抖音、公众号、微视频等），多渠道多维度地的开展政务服务业务办理宣传工作。

9、质量考核

1. 服务质量考核表如下(详见附表1：海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包单位服务质量季度考核表，具体考核根据项目实际运行和中标供应商的投标响应情况进行调整、约定)。

10、考核结果的运用

考核分值依据下表进行分档，根据不同分值进行绩效考核金额的支付：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **得分** | **绩效考核金额支付比例** |
| 1 | 90≦X | 100% |
| 2 | 80≦X<90 | 85% |
| 3 | 70≦X<80 | 70% |
| 4 | 60≦X<70 | 50% |
| 5 | X<60 | 0% |

注：

（1）根据季度的考核评分结果，按照表内对应的考核系数结算。当年的绩效考核金额结算公式为：绩效考核金额=中标价\*10%\*考核系数。

（2）服务期年度内行政办事员通过率未达到实质性条款要求的，未通过一人按中标价\*10%\*0.5%扣除。

四、服务费用组成

包括但不限于本项目人员薪资、五险一金、健康体检费、午餐费、培训费、评优费、工会费管理费、税费、企业利润等为完成本项目服务的一切费用。

五、保密要求

（一）中标人和服务人员应对在履行本项目过程中知悉的数据、文档、资料信息保密，否则，由于中标人或其他服务人员的过错导致上述信息泄密的，中标人必须承担一切责任，采购人保留追究中标人法律责任的权利。项目完成后，采购人、中标人双方均有责任对本项目的资料履行永久保密责任。

（二）中标人应遵守采购人制定的各项保密制度，履行保密职责。监督其员工于任职期间知悉或者持有的任何属于采购人或者虽属于第三方但采购人承诺有保密义务的秘密，以保持其秘密性。

（三）中标人因工作需要所持有或保管的一切记录着申请人秘密信息的文件、资料、图表、笔记、报告、信件、传真、磁带、磁盘、仪器以及其他任何形式的载体，归采购人所有，中标人应每月定时将前述载体及其复制件全部返还给采购人。

（四）非因工作目的，中标人不得使用U盘、移动硬盘等存储设备存储采购人客户电子档案信息或传播档案电子图象资料。

六、违约责任

（一）未经采购人同意，中标人不得将承包项目分包或转包，否则，视为中标人违约，采购人可以上报监督管理部门后解除服务合同。

（二）未经采购人同意，中标人不得随意更换服务人员，否则，视为中标人违约，采购人可以上报监督管理部门后解除服务合同。

（三）由于中标人工作失误的原因，造成服务人员的经济损失，所产生的损失及后果由中标人承担。

（四）服务期内，如采购人发生机构改革或财政拨款无法到位等政策原因无法继续使用服务人员，造成服务合同不能完全履行，采购人和中标人双方互不追究责任。

（五）中标人在服务期内因经营不善或其它原因导致无法继续正常向采购人提供服务并支付服务人员相关费用，采购人及相关服务人员将通过法律途径追究中标方责任，并没收履约保证金。

（六）若中标人在签订合同并生效后30天内未能按采购人需求配齐人员，则视为中标人主动违约，采购人有权终止合同。

（七）服务人员的考核工作，由中标人按照相关制度进行，采购人提供协助，奖惩由中标人落实。考核不合格者，中标人应更换服务人员。在服务期间，服务人员因为调走、辞职或被中标人辞退等原因导致服务缺失的，而中标人未能在15天内及时补齐符合项目要求的服务人员时，则视为中标人主动违约，采购人有权主张中标人按中标月服务费的0.5%支付违约金。

（八）任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

（九）中标人未按要求履行合同义务时，采购人有权拒绝付款，且中标人须向采购人支付合同总价5%的违约金。

六、本合同发生争议的解决方式：向采购人所在地人民法院提起诉讼。

七、合同生效及其它：

本合同经双方代表签字并加盖公章后生效。本合同正本一式六份，甲方留存二份，已方留存二份，报财政主管部门一份，采购代理机构一份。

八、不可抗力

在合同规定的履行期限内，由于受不可抗力事件影响而不能履行合同时，受阻一方在提供合法证明后可免予承担违约责任，本合同自行终止。不可抗力事件系指甲、乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件。

九、纠纷处理

在合同执行过程中发生的与本合同有关的争议，双方应通过友好协商解决。经协商在60天内不能达成协议时，按照《中华人民共和国民法典》有关条款执行。

十、合同的修改和补充

欲对合同条款作出任何修改和补充，均须由甲、乙双方法定代表人或其授权的代表签署书面协议。

甲方：(签章) 乙方：(签章)

地址： 地址：

邮编： 邮编：

开户行： 开户行：

账号： 账号：

电话： 电话：

传真： 传真：

授权代表签字： 授权代表签字：

签订时间： 签订时间：

附表1：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 海南省省级政务大厅综合受理窗口服务**外包单位服务质量季度考核表** | | | | | | | |
| **（ 年 季度）** | | | | | | | |
| **被考核单位： 考核日期： 年 月 日** | | | | | | | |
| **服务内容** | **考核项目** | **考核细则** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **考核得分** | **考核问题项记录** |
| **1.人力资源管理 （10分）** | 人力保障 | 1.项目总监和大厅主管不到位，任职管理和经验不符合要求，未按照职责规定履职的 | 10 | 每次扣2分 |  |  |  |
| 2.服务期内每月项目人员变更比例必须低于4%（供应商主动提出更换及当月补充人员不作扣分） | 每次扣1分 |  |  |  |
| 3.人员流失未按1个月内及时补充的 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 4.招聘不符合岗位任职条件的人员到采购方工作的 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 5.安排不符合任职条件的人员担任班组长及以上职务的。 | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 6.未经采购人同意或未履行相关手续，擅自调整组长以上岗位人员的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 7.未在省一体化政务服务管理平台及时更新人员信息的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 8.工作人员不遵守采购方单位管理制度和管理要求被退回的； | 每人次扣1分 |  |  |  |
| 9.工作人员未在规定的时间内通过国家职业技能鉴定，达到采购方要求的持证上岗比例要求的； | 每人次扣1分 |  |  |  |
| 10.未按时足额发放员工工资、缴纳社会保险的； | 每人次扣1分 |  |  |  |
| **2.内部制度建设  （10分）** | 内部制度 | 1.未按约定建立规范的绩效考评制度； | 10 | 每项扣1分 |  |  |  |
| 2.未按约定建立完善的应急、安全管理制度的； | 每项扣1分 |  |  |  |
| 3.未按约定建立完善的人员管理制度的； | 每项扣1分 |  |  |  |
| 4.无适合项目特点的《员工手册》或手册未及时修订完善； | 每项扣1分 |  |  |  |
| 5.未根据大厅统一布局及采购方要求，检查并统一规范大厅、窗口对外展示的服务标识和宣传标语 | 每项扣1分 |  |  |  |
| 岗位分析 | 6.未建立岗位分析机制，无法对人员进行岗位适应性分析的； | 扣1分 |  |  |  |
| 7.岗位职责、作业指导制度不清晰、不规范； | 扣1分 |  |  |  |
| 服务机制 | 8.未及时统计人员信息，进行公开内容模板，录入相关系统； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 9.对首问负责制、限时办结制、一次性告知制、窗口无否决权等制度，落实不到位的。 | 每次扣2分 |  |  |  |
| **3.大厅运营管理（50分）** | 标准化管理 | 1.未落实晨会、夕会、周例会等会议制度的； | 4 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 2.未执行每日对大厅进行巡查，发现问题未及时整改制度的； | 每项扣1分 |  |  |  |
| 3.未按规定开展月度绩效考核评比的； | 每项扣1分 |  |  |  |
| 4.未组织月考，包括准备参考资料、出卷、判卷、成绩分析、形成月报上报的。 | 每项扣1分 |  |  |  |
| 5.发型未做到发不过眉，一丝不乱，面部、手部、着装和饰品未达到《 省政务大厅综合服务窗口工作人员量化考核管理办法》的规定 | 30 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 6.冷落、刁难、训斥服务对象，出现生、冷、硬、顶想象的，与服务对象发生争吵的； | 每次扣2分 |  |  |  |
| 7.发生服务对象（包含进驻单位）对工作人员投诉的，经查属实的 | 每次扣2分 |  |  |  |
| 8.收件录入系统后未主动向服务对象递交受理回执、证照批文等不按照规范受理业务的 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 9.窗口工作人员未提前 10分钟到岗准备 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 10.未做到微笑服务，服务动作、手势不规范，将不良情绪带入工作中的 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 11.工作台面未按照规定摆放的物品的 | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 12.上、下班未按时开、关电脑、视频设备、复印机、打印机等电子设备的 | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 13.对吸烟、嚼槟榔、随地吐痰等大厅不文明行为未劝导制止的；发现大厅有新闻媒体采访等情况未及时记录上报的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 14.上班前、暂时离岗、下班后对工作区域的资料和座椅未按要求摆放整齐，收纳入柜的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 15.未认真履行职责做好记录的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 16.不按时上下班，无故迟到早退在 10 分钟内的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 17.工作中拉帮结派，挑拨离间， 搬弄是非，影响团结的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 18.无故旷工一个班次的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 19.和服务对象或其他人员闲谈与工作无关话题的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 20.非本单位相关工作人员进入工作区域不劝阻或私带非工作人员进入工作区的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 21.上班时间看手机或休闲类杂志，玩电脑游戏、上QQ、微信闲聊，看影碟等与工作无关的事情的； | 每次扣2分 |  |  |  |
| 22.不服从采购方合理化工作安排的； | 每次扣2分 |  |  |  |
| 23.未经班组长允许，擅自调整工作服岗位或班次安排的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 24.工作中发现吃、拿、卡、要现象，刁难办事群众或违反廉洁规定，影响采购方声誉的； | 每次扣2分 |  |  |  |
| 25.因事需离开 15 分钟以上，未向带班人员报备、未出示暂停服务或离开岗位超过15分钟的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 26.无故不参加班会、培训会的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 27.上班时间吃东西、用吸管喝饮料、嚼东西的。 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 28.未按每日管理工作流程完成晨会、夕会、大厅巡视、高峰期现场维护、处理大厅及公司日常工作、晚汇报、日报等工作的； | 每项扣2分 |  |  |  |
| 29.未按每周管理工作流程完成业务学习、周考、办件量统计、任务完成情况、周总结、工作布置与对接、公众号报送等工作的； | 每项扣1分 |  |  |  |
| 30.未按每月管理工作流程完成项目月报、执行团队月考、培训工作备案、绩效考核及考勤等工作的 。 | 每项扣1分 |  |  |  |
| 31.未按时提交项目运行报告，未按周期进行数据统计汇总和分析并形成文字材料报采购方备案的。 | 每项扣1分 |  |  |  |
| 评优创先 | 32未制定评选细则、未制定评选“评优创先”和劳动技能大赛等活动方案的； | 3 | 每项扣1分 |  |  |  |
| 33.有方案，未按计划开展评优活动且未给出延期理由的； | 每项扣1分 |  |  |  |
| 34.未进行活动总结、宣扬表彰先进的。 | 每项扣1分 |  |  |  |
| 运营辅助 | 35.分流引导：咨询人员未发挥分流引导的作用，未主动询问指引办事群众，出现拥挤，未起到关注+问候+解答的作用的； | 13 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 36.未第一时间告知办事群众资料是否齐全，造成群众投诉和大厅突发事件发生的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 37.自助办理业务时，工作人员未主动帮助操作不熟练的群众正确操作自助设备，未起到减少办理时间和等待时间的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 38.对于业务等待事件长原因出现的群众情绪问题，工作人员未主动询问，安慰、安抚等待群众的情绪的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 39.在群众等待办事的过程中，未有效协调窗口人员工作。对发生的矛盾纠纷未主动协调解决的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 40.帮办服务：对于专业性较强和特殊政策需要告知时，大厅工作人员未做好业务引导和政策解释的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 41.对老、弱、病、残、孕等行动困难的服务对象未提供全程陪同导引服务和政策性指导、帮办的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 42.大厅内便民服务设施的整齐摆放不好，对窗口工作人员的设备或个人物品摆放问题，未及时提醒督促其改正的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 43.对政务大厅的服务内容和功能布局不熟悉，在接待办事或来访群众时，业务不熟，业务介绍、咨询工作完成不好的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 44.在重大活动中，因管理不到位造成的服务质量不佳、工作落实不到位等情况，造成不良后果的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 45.窗口工作人员个人卫生不符合要求的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 46.遇到突发群体事件或现场安全问题，不及时报告，逃避责任，不能正确处置造成事态加剧的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 47.拒不服从采购方合理工作调配和工作安排的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 48.投诉处理不及时、不规范，造成舆论影响的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 49.在工作期间长时间无人接听窗口对外咨询电话，经查实的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 50.迎检接待讲解等工作准备不充分，影响服务质量的。 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 51.工作人员未检查大厅环境、设备使用情况，影响大厅正常运行和市民办事的； | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| 52.发现大厅设施设备故障，未及时保修登记的 | 每次扣0.5分 |  |  |  |
| **4.业务培训管理  （10分）** | 培训机制 | 1.无故缺席各类会议、学习培训、考试、讲座等团队活动的； | 10 | 每人次扣1分 |  |  |  |
| 2.未制定政务培训月度、年度工作计划或方案的； | 每次扣5分 |  |  |  |
| 3.未按计划开展政务技能提升培训的（包括岗前培训、岗中培训和日常业务培训。对政策法规、窗口办事流程和服务规范、政务服务事项受理标准及材料、文明服务礼仪、规章制度、岗位职责、信息安全等采取理论学习与实岗操作相结合的方式进行培训，并对培训内容进行定期考核）； | 每次扣2分 |  |  |  |
| 4.未按计划组织运营保障培训的（包括心理调适培训、消防知识培训、应急处置培训培训等）。 | 每次扣2分 |  |  |  |
| **5.辅助政务创新赋能增效  （10分）** | 基础管理 | 1.未能利用互联网数字和信息化管理技术系统完成（包括本项目日常管理、业务台帐管理、培训考试管理、巡查回访、管理数据更新、接待案例回顾）等管理工作，未达到提升政务工作效率的效果的。 | 10 | 每次扣1分 |  |  |  |
| 2.未配合推进“减证明、减材料”工作，影响电子证照、电子文件应用的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 3.未做好窗口等服务建设相关工作，窗口服务水平停滞不前，不利于“综窗”服务改革的开展的。 | 每次扣2分 |  |  |  |
| 改善服务 | 1.窗口工作人员未开展“好差评”的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| 2.未向采购人提供办事环节和流程优化、数据共享等辅导配合工作、政策落地、事项标准化梳理、办事指南日常维护、及其他相关工作的支撑。 | 每次扣2分 |  |  |  |
| 3.未提供帮办代办、延时服务、政务设施设备的使用指导、受理投诉等服务；开展帮办服务、“弱势群体”和特殊群体的陪伴服务。 | 每次扣2分 |  |  |  |
| 4.在服务模式深化、探索服务改善新模式、新方法，完善服务体系建设方面无建设性意见或建议，影响优化创新的； | 每次扣1分 |  |  |  |
| **6.配合政务推广宣传  （10分）** | 多措并举 | 1.根据采购方的政务宣传工作需要，积极拟定工作计划并按时完成或积极配合采购方的宣传方案执行落地。未完成工作计划的； | 10 | 每项扣2.5分 |  |  |  |
| 2.未根据自身实际和业务范围，制定宣传推广渠道及方案，协助采购方利用外部媒体资源（抖音、公众号、微视频）和内部整合资源，多渠道多维度地的开展政务服务工作宣传工作的。 | 每项扣2.5分 |  |  |  |
| 3.未配合采购人开展形式多样的主题活动，传递采购人政务服务工作资讯的； | 每项扣2.5分 |  |  |  |
| 4.未配合采购人开展其他有助于提升政府形象和采购方形象的公益宣传、主题宣传活动的。 | 每项扣2.5分 |  |  |  |
| **7.加分项  （20分）** | 加分项 | 1.拾金不昧，拾获得贵重物品，主动上交的； | 20 | 每项加1分 |  |  |  |
| 2.为客户提供优质服务、实际突出，受到客户表扬的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 3.开展业务技能、服务礼仪、消防安全、政策法规等方面的培训，积极提升服务能力的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 4.工作中，不推诿、不拖拉、响应及时、安全高效，获甲方领导和工作人员肯定、表扬的； | 每项加2分 |  |  |  |
| 5.在突发事件（火险、水灾等抢险救灾）中表现突出，挽回集体重大损失的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 6.敢于抵制不正之风，与违反犯罪行为做斗争，事迹突出的；为保护客户或国家财产，挺身而出，见义勇为的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 7.发现事故或隐患苗头，采取积极措施，避免重大损失或事故发生的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 8.根据业务需要主动作为，围绕改善营商环境开展有效培训，在职人员素质通过考核得到提升的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 9.在改善政务服务及营商环境管理方面做出突出贡献的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 10.获得国家、省、市等荣誉的。 | 国家级加5分，省级加3分，市级加2分 |  |  |  |
| 11.窗口及工作人员被评为市级以上（含市级）先进的或收到服务对象具名的锦旗的（包括线上渠道） | 每项加1分 |  |  |  |
| 12.积极配合单位各项重点工作任务推进有明显成效的； | 每项加1分 |  |  |  |
| 13.在窗口服务工作中有创新并取得成效的； | 每项加2分 |  |  |  |
| 14.窗口每月报送报送的信息或约稿信息被本单位或其他单位等条线部门采用的； | 每项加1分 |  |  |  |
| **8.减分项  （10分）** | 减分项 | 1.窗口被投诉查实的，被明查暗访曝光，影响恶劣的； | 10 | 每项减5分 |  |  |  |
| 2.其他严重影响采购方声誉和形象的。 | 每项减5分 |  |  |  |
| **合计** |  | **/** | 110 |  |  |  |  |
| **批准： 审核： 考核人：** | | | | | | | |
| **注：上述扣分及加分以各考核项目分值为上限。** | | | | | | | |