

屯昌县行政审批服务局购买政务服务项目采购需求

项目概况

1. 项目名称：购买政务服务项目
2. 项目编号：HNHZ2021-178
3. 采购单位：屯昌县行政审批服务局
4. 采购方式：竞争性磋商
5. 预算金额：人民币 182.148 万元；
6. 服务期限：自合同签订之日起计一年止；
7. 服务地点：屯昌县政务服务大厅；
8. 付款方式：以采购双方商订付款方式结算

一、政策背景

按照《中共海南省委办公厅、海南省人民政府办公厅印发〈关于深入推进市县“一枚印章管审批”改革的实施意见〉的通知》（琼办发〔2020〕21号）、琼审改办〔2020〕24号《关于市县审批事项划转行政审批服务局实行“一枚印章管审批”改革有关问题的通知》、《屯昌县推进“一枚印章管审批”改革实施方案》等工作要求，以加快推进海南自由贸易港建设为统领，围绕持续优化屯昌县营商环境的工作目标，创新服务理念，提高服务质量，要求科学细化量化审批服务标准优化权力运行流程，制定行政职权运行流程图，切实减少工作环节，规范行政裁量权，提高行政审批效率。

二、现状及建设目标

（一）无受审分离工作流程，“一窗受理”实现难。

窗口集咨询、受理、审批、录机一体，极大增加了窗口接件人员的非必要工作量，同时阻碍了“一窗受理”工作的开展。可完成受审分离机制，通过购买第三方受理人员服务的方式，采用先进的管理理念，建设标准的人员培训制度，来实现人员的快速适应，解决传统的“老带新”、“一对一跟岗”培训成本高、周期长的问题，助力“一窗受理”建设。

(二) 政务大厅入驻部门多，“多头管理”难度大。

可通过政府购买服务的方式，引入社会力量参与到政务服务中。通过建立符合国家标准的运营管理体系，以专业的人力资源管理经验，减轻管理成本；以标准化的机制流程建设、优化，有效提升办事效率、提高服务水平。采用第三方机构整体“托管”的模式，屯昌县行政审批服务局只需对第三方机构提出管理要求并监管，可有效降低“多头管理”难的问题。

(三) 窗口人员分配不合理，忙闲不均，难以发挥人力资源最大利用率。

缺乏统一的人员管理机制，缺乏科学合理的窗口布局及数量设计，窗口分配不均，导致工作人员忙闲不均的情况时有发生。可以通过统一管理、统一调配、统一监管的方式，实现人力资源的灵活调动，最大程度的提升人力资源利用率。

(四) 事项数据庞大，人员记忆难。

入驻政务大厅的事项少则百项，多则千项，数据基数庞大，目前只有依靠分项受理——一个人员负责几个事项的方式开展受理工作，窗口设置冗杂。要实现真正的综窗受理，则需要辅助“一窗受理知识库”建设，来减轻人员记忆压力，实现高标准、高准确率的综合窗无差别受理；

三、外包服务内容及要求

(一) 外包服务工作内容：

第三方服务外包机构要根据实际业务量、业务特点进行流程优化、人员配置和培训，为采购人提供综合窗口、审批辅助、以及后勤管理等服务，并对服务质量、工作结果负责，服务内容包括但不限于：

1. 窗口服务工作：负责做好申请人的资料接收、审核（形式审查）、受理（信息录入）、业务咨询、“一次性告知”、资料中转、综合出件等与窗口工作相关的工作，并对窗口服务行为进行标准化建设和管理。

2. 审批辅助工作：负责配合审批人员做好审批材料收集、扫描上传、整理归档以及现场核查等审批辅助性工作。

3. 数据处理工作：负责将符合法定形式且齐全申请材料，在综合受理窗口业务系统中录入相关申请信息，并打印发放相关凭据给申请人。

4. 资料扫描工作：根据采购人的要求，负责行政审批部门涉及综合受理业务相关申请材料的扫描及上传。

5. 电子证照查询、核验及制作、上传：根据采购人要求和申请人授权委托，在

电子证照系统中查询、核验相关电子证照信息，将新办理的证照制作电子证照并上传至电子证照系统。

6. 后勤管理工作：负责我局（政务中心）办公大楼的保安保洁、消防管理、停车场车辆秩序维护等工作。

7. 采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

(二) 外包服务要求：

1. 供应商应遵守国家法律、法规。按照合同约定及时、保质保量完成委托范围内的管理及服务工作。

2. 建立健全人员考勤制度，若因特殊情况离岗须向采购人履行请假手续，不得擅自离岗。**必要时应设置岗位后备人员替补，不得影响采购人业务正常运作。**

3. 建立健全岗位培训制度。负责制定培训计划、制作培训课件、组织培训；通过政治教育、岗前业务、技能提升等专项培训，使服务人员具备服务工作能力。相关培训费用由供应商承担。

4. 供应商负责服务人员管理，服务人员要遵守采购人的内部管理以及相关规章制度。

5. 供应商须按照岗位的职责要求配备所有服务人员。如有服务人员不能满足任职要求提供服务的，供应商应及时调整更换。

6. 供应商要结合采购人的外包服务项目用人计划及服务人员的具体情况，对服务人员实行动态管理，对服务人员要有完善的引进、补充、退出机制。

7. 服务人员若发生工伤等事故，供应商要按照相关法律、法规规定办理理赔手续。

8. 供应商要按照统一规定的人员工资及差旅费标准，足额发放给服务人员工资、差旅等费用，同时还应依法建立和完善规章制度，明确服务人员工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、岗位职责、劳动纪律、奖惩奖励，为服务人员提供必要的工作条件。

四、外包服务运营管理要求

本项目采用整体服务外包的方式，通过第三方机构采购高素质的工作人员，培养高素质综窗服务队伍，辅助及保障行政审批服务局业务运转，促进政务服务质量和效率提高，打造屯昌县政务服务新格局。

(一) 运营管理方式：

1. 日常管理：采购人只负责对管理进行监督及考核，日常管理工作全权交由供应商负责。

2. 人事关系：采供双方属于合同承揽关系，采购方不涉及劳动合同关系。

3. 考核要求：采购人只需根据外包合同考核条款对供应商外包成果进行考核，供应商制定科学合理的考核制度以达到采购人的考核标准，对服务项目交付和完成的效果承担责任。

4. 风险管控：工作时间内因不可控因素导致的突发事件由供应商全权负责处理。

(二) 项目实施团队成员配置

1. 项目实施总体人员配备

项目配备的综合窗人员人数应不少于 35 名。其中包含：管理人员不少于 3 名；综合窗口及审批辅助人员不少于 27 名；保安人员不少于 3 名以及保洁人员不少于 2 名。

2. 委派上岗人员基本要求：

1) 拥护党的路线、方针、政策，遵纪守法，品行端正，作风正派，具备履行岗位职责的身体条件。

2) 具有中华人民共和国国籍。身体健康，具有正常履行职责的身体条件。

3) 具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力，品行端正，遵纪守法，无违法行为记录。

4) 大专及以上学历，专业不限，具备熟练的电脑操作能力。（此项要求对保安保洁人员除外）

5) 有以下情形者不予接受：

(1) 曾因犯罪受过刑事处罚的人员；

(2) 尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律审查的人员；

(3) 涉嫌违法犯罪正在接受司法调查尚未做出结论的人员。

3. 项目管理人员要求

项目应设置一名项目经理，负责整个大厅的管理及对外协调工作，以项目经理为信息汇总点，实现项目统筹一口进一口出，保障项目运营的连续性。项目经理以行政审批服务局领导意见为基础，结合公司自身系统化的运营体系，制定大厅的运营管理方案，同时监控项目整体运营成效，并根据项目实施的具体情况进行及时调整；另派驻不少于两名专业的辅助管理团队人员，分别负责人员培训及标准化审查要素两方面工作，以着力提升整体服务品质及效率。

辅助管理团队人员配置：根据本项目需求，建设项目运营管理团队，派驻现场管理人员驻场时间不少于 2-3 个月，进行专业化管理，具体人员配置如下：

序号	岗位名称	工作职责	工作任务	
1	项目经理 (至少 1 人)	团队管理	1) 制定项目管理规章制度, 搭建实施项目的合理高效管理体系;	
2			2) 组建及带领团队, 制定团建计划, 高效履行合同约定 的责任与义务;	
3			3) 建立完善的培训计划, 保障每一个培训节点顺利进行。	
4		业务管理		1) 负责窗口服务事项办理过程的监督、业务指导及协调服务工作;
5				2) 定期巡查, 了解员工工作情况关注员工心态, 并及时做好员工心理辅导工作;
6				3) 定期对员工进行业务知识、沟通技巧、心态、服务及岗位操作规范等培训;
7				4) 对整个项目过程和结果负责;
8				5) 建立健全督查、投诉通报制度;
9				6) 负责值班安排、突发事件处理, 综合治理等工作。
10	项目筹备 人员 (至少 2 人)	协助管理	协助项目经理进行人员的日常管理, 执行项目经理日常工作安排。	
11		事项梳理		1) 对事项进行调研, 确认高频事项清单, 对高频事项建立梳理机制;
12				2) 牵头部门进行事项梳理, 组织事项梳理启动会议
13				3) 确认事项梳理的标准, 制作梳理规范;
14				4) 把控梳理的进度, 保障成果的展示。
15		培训开展	落地实施培训工作的开展, 针对培训开展的场地、人员、课件等前期工作进行对接和准备。	
17		题库建设	定期开展项目人员的考核工作, 制作考试题库, 下发考试任务, 针对结果进行分析, 并进行汇报总结。	

4. 制订项目运营管理流程

1) 制定招聘管理体系:

人员招聘坚持公开招聘、平等竞争、择优录用的原则，为屯昌县行政审批服务局储备及组建优秀的工作团队。

2) 稳岗保岗制度

通过建立稳岗保岗制度，从拓宽招聘渠道到完善内部管理制度两方面，最大程度上保障岗位人员的在岗率。内部管理主要是从完善的管理制度入手，离职员工需提前递交离职申请，以预留充足的时间来招聘合适的替岗人员，同时从多渠道来选备岗位人员，以保障岗位不脱岗断岗。

3) 制定管理规范

制定相关工作规范及制度进行人员日常管理，以保障人员的个人职业素质以及服务能力符合屯昌县政务服务大厅项目运营的要求。

4) 数据管理体系

在项目运营过程中产生的各类数据，为领导提供数据分析的重要参考依据，以“客观、真实”为原则，要求项目数据需按时、统一、规范上报。以项目工作量为基础数据，对工作内容分类统计，统计归类后报送至采购人项目办公室。

5) 运营服务提升体系

建立员工能进能出、能上能下、择优竞争上岗、充满活力的竞升机制。实现薪酬制度合理化，拉开分配差距，达到优化员工结构、提高公司整体效能、不断提升服务水平为目的。同时建立严格的考核制度，听取采购人的反馈意见，定期就全员服务态度、业务水平进行精细化测评，实行奖优罚劣制。

5. 构建标准化业务培训体系

1) 日常培训

供应商应建立全体人员的业务培训体系，由团队分管小组领导组织，定期（或根据中心需求）开展主要针对项目相关管理制度、项目本身运营情况、新颁布政策法规等，以解决问题、提升专项业务能力为目标的日常业务培训；培训内容可根据项目上阶段业务好差评及投诉汇总数据分析，持续提升员工服务意识、服务质量；并以公共技能培训为主导，同时结合采购人业务发展的即时需要，及时调整项目运营整体思路。

2) 业务培训

根据屯昌县行政审批服务局实际情况，建设标准化业务培训体系。从专项业务培训考核、大厅工作人员礼仪、大厅应急事项处理及与政务服务相关的公共知识等方面，整合出一套简单易行的业务操作培训手册，让新上岗人员通过对业务培训手册的自主学习，即可快速的了解岗位的职责、要求及业务办理流程，有效降低大厅的人力成本。

3) 培训类型

供应商采用的业务培训类型至少包括：①专业技能培训；②综合素质培训；③复合型骨干人才培养；④岗位业务培训（跟岗培训、轮岗培训）⑤专项业务培训（综窗接件流程培训、模拟接件培训、综窗涉及系统培训、高频事项审查要点培训）等

4) 培训内容

培训类别	项目	培训对象	培训周期	培训导师
------	----	------	------	------

专业技能培训	普通话水平培训	在职员工	每季度 1 次	项目经理
	办公软件使用技巧培训	在职员工		
	办公现场管理培训	在职员工		
综合素质培训	政务服务礼仪培训	在职员工	每季度 1 次	组长、优秀骨干、专业讲师
	情绪管理与压力疏导培训	在职员工		
	群众投诉处理及应对技巧培训	在职员工		
	应急管理培训	在职员工		
骨干人才培养	管理能力培训	在职员工	每季度 1 次	项目经理
	培训技巧培训	在职员工		
专项业务培训	综窗接件流程培训	在职员工	每季度 1 次	组长 / 优秀骨干
	模拟接件培训	在职员工		
	综窗操作系统培训	在职员工		
	高频事项审查要点培训	在职员工	每月至少 4 次	项目经理、筹备人员、业务老师
备注	详细的培训课时，根据项目的实际情况制定，并进行调整。			

(三) 安全标准：

符合国家、地方及行业的相关政策、法规及规定要求

(四) 验收标准：

按国家相关行业标准、政策法规以及磋商文件和响应文件要求的参数指标执行。

五、项目预算及报价说明：

1. 本项目预算总价应包含(但不限于)：报价中必须包含整个项目所需的全部内容，并含培训、招聘、含税发票、雇员费用、社保、工会、体检费、采购代理服务费等及后续服务等合同实施过程中应预见和不可预见费用等。

2. 本项目全年采购服务的预算以人民币 1,821,480.00 元为限，本项目采用总价报价方式，成交供应商的磋商报价即为成交合同的总价。供应商任何超出上述预算总价的磋商报价，均视为无效报价。

3. 薪酬及综合费用测算等报价明细参照下表要素列明：

名 目	单价	数量	次数	合计
项目经理薪资+五险一金			12	
组长薪资+五险一金			12	

综窗人员薪资+五险一金			12	
保安薪资+五险一金			12	
保洁薪资+五险一金			12	
体检费			1	
生日金			1	
节日福利			3	
项目运营管理费				
税费				
总计				