1. **采购需求**

一、需求概况

结合三亚市四级政务服务体系建设、营商环境优化等工作需要，三亚市政务中心拟购买政务综合保障服务。

（一）项目名称：三亚市政务中心政务综合保障服务采购（2022—2023年）

（二）服务期限：一年

（三）采购预算：人民币贰佰玖拾叁万元整（小写：¥2930000元）

（四）聘用人员：29名

二、服务内容

**（一）四级政务服务体系建设服务**

1.协助指导和协调市、区、大社区、村（居）四级政务服务体系规范化建设。

2.协助进行跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同服务。

3.协助推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

4.开展政务服务效果评估。

5.对各级、各部门政务办事大厅运行情况进行统计汇总。

6.协助开展政务服务信息化改革。

7.协助推进政务服务领域电子证照、电子印章的推广应用。

**（二）政务服务投诉受理调解、综合协调服务**

1.协助对进驻中心的行政审批和管理服务事项以及各类并联审批项目办理过程的全程监督。

2.受理服务对象的投诉、调解。

3.协助对进驻单位及机关工作人员行政效能进行监督检查。

4.协助进驻单位及机关人员考勤管理工作。

5.协助对进驻单位人员的平时工作考核、年度考核，并向有关部门报告考核结果。

6.综合性会务协调。

7.协助进驻单位及机关工作人员后勤保障。

**（三）政务服务宣传、教育、文明创建服务**

1.协助对外宣传及新闻发布联络协调工作。

2.协助舆情监测。

3.协助开展进驻单位及机关工作人员的日常综合性培训及宣传教育活动。

4.协助精神文明创建工作。

5.协助普法及法制建设工作。

6.协助各类信息收集及报送工作。

**（四）其他综合性服务工作**

三、具体要求

**(一)派驻人员要求**

1.具有中华人民共和国国籍。

2.遵守中华人民共和国宪法及各项法律法规，诚实守信，爱岗敬业，有责任心，服从组织分配，无不良品行和不良嗜好。

3.18 周岁以上、35 周岁以下，条件优秀者可放宽至40岁以下（含）。条件优秀者为具有相关政务服务工作经验或具有与工作岗位相适应的特长等。

4.身体健康，五官端正，口齿清楚，具有符合职位要求的工作能力、心理素质和沟通能力。

5.具有本科以上学历（含本科学历），条件优秀者，可放宽至大专学历。条件优秀者为具有相关政务服务工作经验或具有与工作岗位相适应的特长等。

6. 被派驻人员按照标准工时提供现场劳务服务，按时、按 量、按要求完成劳务服务，并严格遵守国家有关法律法规及甲方相关规定。在工作事项多、任务量大的情况下，为保证工作质量、完成工作任务，工作时间需服从采购方工作安排。

**(二)人员管理要求**

1.服务供应商应根据采购方要求，对服务人员进行基础培训，基础培训完成后方可安排上岗。

2.服务供应商需对服务人员实施绩效管理，形成绩效考核结果。

3. 服务供应商负责被派驻人员的劳务用工管理、工伤事故、 劳务纠纷处理与社保办理，处理涉及劳动关系的所有事宜，与劳务人员签订劳动合同，并且提供给采购人备案。

4.服务供应商负责建立被派驻人员的人事档案等台账资料，办理劳动手册、养老保险手册，以及公安、计生、劳动保障部门要求必备的其他资料。

**(三)人员替换要求**

1.不符合政务服务工作要求的人员，采购方有权退回。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，经采购方提出整改要求后仍无法满足服务要求的，服务供应商应退回该人员并在5个工作日内无条件更换合格人员上岗。

2.服务供应商调整被派驻人员工作岗位需征得采购方许可。

**（四）保密要求**

服务供应商应采取必要的措施对采购方所披露给服务供应商的所有信息进行保密（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），事先未取得采购方的书面同意时不得向任何第三方公开、披露。

**（五）其他**

1.服务供应商须按照采购方的要求提供相应的工作台账。

2.采购方有权根据业务情况对服务人员岗位进行调配，服务供应商应积极配合。

3.服务供应商基于对驻场人员实施绩效管理的需要，经征得采购人同意，可对派驻人员的工资、福利进行适当调整，但发放的年工资总额不得低于采购方约定的金额。

4.鉴于改革工作具有政策性和时效性，如遇政策调整或采购方基于改革的需要调整服务内容和岗位的，服务供应商应无条件配合实施，项目按照调整后的实际情况进行验收。

5.其他未尽事宜，以采购方和服务供应商签订的合同进行约定。本方案内容与合同不一致的，以合同约定为准。

★三、人员福利待遇发放要求

为保障服务人员薪资待遇，防止因人员流失影响政务服务工作的正常开展，服务供应商应在每月10日前发放派驻人员薪资，每月薪资发放方案应提前5天报采购方审核同意。服务供应商须确保每年派驻人员薪资发放总和不得低于 2441916元。薪资费用需包含工作人员的基本工资、五险一金、福利费、绩效工资等。

四、费用说明

本合同服务费用预算总金额为人民币2930000元（以实际中标金额为准）。此金额包含服务供应商完成本项目服务的全部费用（含基于履行本合同约定的服务所产生的派驻人员劳动报酬、人员保险、税费等），服务供应商不得要求采购人再另行支付其他任何费用。具体付款方式以合同约定为准。

1. 供应商的承诺

★1、供应商近三年无劳动合同诉讼、劳动仲裁以及合同纠纷，公司无不良逾期信用贷款或被列入被执行人名单。

★2、供应商在近三年劳务服务合同履行期间无拖欠派驻人员工资、逾期缴纳派驻人员五险一金的情形。

3、供应商在履行合同期间，如向派驻员工发放绩效以及扣除时，应附上说明发放以及扣除原因。

4、供应商每半年应当积极组织派驻员工参加行业培训，如公文写作培训，沟通技巧培训以及心理疏导培训。

5、服务供应商设立服务意见箱，用于收集如何规范和文明用工提意见，让派驻员工就基层工作提取宝贵意见。

以上资料均提供承诺书，承诺书格式自拟。

**六、所属行业**

根据《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》，本项目所属行业为其他未列明行业。

注：本磋商文件中的带★条款为基础项，为不允许负偏离的实质性要求和条件，如不满足则认定其投标无效。