

第三章 用户需求书

一、项目概况

陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目

二、项目内容及要求

(一) 外包服务工作内容。以政府购买服务的方式将 34 个“综合窗口”业务开展涉及的综合受理、综合出件、工程建设项目帮办代办、跨省通办及即办秒批、“一件事一次办”、“办不成事协调及政策咨询”等窗口岗位业务服务以及综合后勤、综合行政、综合咨询导办、综合信息系统技术管理等相关运行配套服务内容进行外包，以保障该项工作的正常运行。服务内容包括但不限于：

(1) 综合受理服务。主要负责综合接收材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料通过“海南省统一接件受理系统”进行综合窗口受理、并将所受理的材料扫描上传审批业务系统、出具接收材料证明凭证、移交材料等；负责通过海南省行政审批系统等方式推送（做好相应的交接手续）给相关审批部门进行受理、审核、审批；负责材料整理、日常台账管理、办件跟踪审批、预警催办等；负责引导办事人员进行评价等。

(2) 综合出件服务。主要负责制证、出证；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；负责将结果以“单件”或“打包”的形式，通过网络、系统、邮政寄递等一次性准确反馈给申报人，实现“一窗出结果”；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等；负责引导办事企业及群众对办事服务进行评价。

(3) 综合咨询导办服务。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“专业窗口”等快速办理业务；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“码上办事”APP等方式在线申报业务等导办工作；负责集中协调和处理“办不成事”反映窗口各类问题并做好台账登记、管理等；负责为老年人等特殊人群提供代办、帮办服务。

(4) 工程建设项目帮办代办服务。负责梳理和公布帮办代办事项目录清单；提供主动靠前服务，对于项目开展前期材料提前进行预审，指导企业群众准备申报材料，通过海南省行政审批系统工改模块进行受理；负责对审批过程进行跟踪，及时向申报人反馈进展情况，做好相关沟通协调等；负责做好其他帮办代办事项目相关资料的整理、保管和移交等。

(5) 综合信息系统技术管理服务。负责及时协助进驻单位核对、更新进驻事项等数据；负责网上办件数据的分析汇总；负责海南政务服务网云管理平台办件的跟踪督办；负责对接省关于海南政务服务一体化平台各项功能的应用、解决综合窗口不同业务系统兼容等工作；负责“海南省统一接件受理系统”模块功能配置的新增、调整等；负责协调解决制证遇到的各类系统技术问题；负责海南政务服务网系统业务操作培训等工作。

(6) 综合后勤服务。主要负责协助开展政务大厅有关办公耗材的统计、申请、出库等工作。

(7) 综合行政服务。主要负责协助做好政务大厅有关材料的起草；负责协助做好政务大厅监督评价等工作。

(8) 跨省通办及即办秒批。主要负责接收“跨省通办及即办秒批”材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料通过“海南省统一接件受理系统”进行综合窗口受理、并将所受理的材料扫描上传审批业务系统、出具接收材料证明凭证、移交材料等；负责通过海南省行政审批系统等方式推送（做好相应的交接手续）给相关审批部门进行受理、审核、审批；负责材料整理、日常台账管理、办件跟踪审批、预警催办等；负

责引导办事人员进行评价等。

(9) 一件事一次办综合服务。主要负责为群众提供清晰明了的指引，实现“一件事一次办”咨询、引导、办理。主要负责接收“一件事一次办”材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料通过“海南省统一接件受理系统”进行综合窗口受理、并将所受理的材料扫描上传审批业务系统、出具接收材料证明凭证、移交材料等；负责通过海南省行政审批系统等方式推送（做好相应的交接手续）给相关审批部门进行受理、审核、审批；负责材料整理、日常台账管理、办件跟踪审批、预警催办等；负责引导办事人员进行评价等。

(10) 办不成事协调及政策咨询窗口服务。主要负责帮助企业 and 群众，协调解决在本级政务服务窗口办理审批服务事项过程中非因企业、群众自身原因未能实现成功办理、成功审批等有关问题，请群众面对面“吐槽”，打通审批服务最后的“堵点”，为群众和企业提供“兜底”服务。

(二) 外包服务要求。为保证陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目运行服务质量，供应商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。服务人员队伍建设主要包括人员配置、岗位任职要求、业务培训、建立完善人员管理制度、薪资保障等内容，主要内容为：

(1) 人员配置

为能够顺利开展本项目所涉及的工作，服务期内供应商必须按照采购人需求配置身体健康、业务素质过硬、工作能力强、形象良好、无任何犯罪记录、能正常履职的工作人员，提供标准化、规范化、便利化的办事服务。共需配置 34 名人员提供相应服务，其中需配置综合受理 16 人、综合出件 1 人、综合咨询导办 5 人、工程建设项目帮办代办 4 人、综合信息系统技术管理 2 人、综合后勤服务 1 人、综合行政服务 2 人、跨省通办及即办秒批 1 人，一件事一次办服务 1 人、办不成事协调及政策咨询服务 1

人。必要时应设置岗位后备人员替补，不得影响采购人业务的正常开展。

(2) 岗位任职要求

“综合窗口”外包服务中各岗位人员应具备以下基本条件：一是遵守国家宪法和法律、爱岗敬业，无违法违纪行为；二是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，能服从统一管理和调度，服务意识强，服务态度好，心理素质好，善于学习；三是身心健康，具备良好的语言表达能力、沟通协调能力和业务学习能力，待人热情亲和等。同时，针对不同的服务内容，岗位要求包括但不限于：

1、综合受理、综合出件、综合行政、跨省通办及即办秒批、一件事一次办综合服务、工程建设项目帮办代办服务、办不成事协调及政策咨询窗口岗位要求：

①学历及专业要求。全日制大专及以上学历，专业不限。

②具备海南自由贸易港政务服务窗口工作岗位所需履职条件和能力素质，年龄 35 周岁以下（1988 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，户籍地区不限，其中女士身高 158CM 及以上，男士身高 170CM 及以上；形象良好；具有政务服务行业工作经验者优先考虑。

③普通话标准流利，计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。

2、综合咨询导办服务岗位要求：

①学历及专业要求。全日制本科及以上学历；专业不限。

②年龄 35 周岁以下（1988 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，户籍地区不限，其中女士身高 160CM 及以上，男士身高 172CM 及以上，形象良好。

③普通话标准流利，计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。

3、综合信息系统技术管理服务岗位要求：

①学历及专业要求。全日制本科及以上学历；计算机类相关专业，能力突出的可适当放宽学历要求。

②年龄 35 周岁以下（1988 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，形象良好，户籍地区不限。

③计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。

④熟悉海南政务服务信息系统业务、具有政务服务相关工作经验者可优先考虑。

4、综合后勤岗

①学历及专业要求。大专及以上学历，专业不限。

②年龄 35 周岁以下（1988 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，户籍地区不限，具有政务服务行业工作经验者可优先考虑。

③普通话标准流利，计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。

采购人可根据实际工作需要和服务岗位人员进行调整，对于不符合岗位服务要求的人员，采购人有权退回。各岗位工作人员应遵守采购人各项工作管理制度，若在日常表现不佳、影响工作、无法满足服务要求的，供应商应在采购人提出退回该人员要求 5 个工作日内无条件更换合格人员上岗，保证在岗人数满足采购人需求。

（3）业务培训

供应商应按要求对各岗位人员进行服务礼仪、职业形象塑造、服务人员职业素养等政务礼仪培训，从仪容仪表、行为举止和服务语言等方面规范服务的各个环节，不断提高服务队伍的凝聚力、战斗力，更好地为广大群众提供优质、高效、便捷的服务。各岗位人员要经过严格的服务规范、业务知识、岗前技能、职业道德等培训，方可上（在）岗工作，其中政务服务具体业务流程等方面的培训可由采购人进行协助。

（4）建立完善管理制度

供应商需建立和完善日常管理制度、服务人员管理规范，如出勤管理制度、业务学习制度、考评考核制度等，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足采购人需求，进一步全面提升窗口服务形象、服务环境、服务标准、服务质量等水平。

(5) 薪资保障

为保障陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”服务人员素质和薪资待遇，一是供应商须制定但不限于《工作人员薪酬管理》《绩效考核办法》等制度，明确各岗位人员的具体薪酬明细。二是供应商负责与所聘用工作人员签订劳动合同，按规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金等，提供体检、生日等员工激励：

1、为保障服务人员素质要求和薪资待遇，以及防止人员流失导致影响服务正常运行等，34名服务人员的薪资福利支出总额不得低于2422071.87元。（含增值税、高温、月绩效及年终绩效等）

2、34名人员中最低基本工资不低于3000.00元。（不含高温、月绩效及年终绩效等。）

3、除人员薪资福利支出总额费用外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费。（含外包服务项目的运营、日常管理、考评考核、管理税费等相关费用。）

三、外包服务时间：

外包服务期限：本项目服务期限自合同签订之日起一年。

四、日常运营服务管理及其他要求

(一) 日常运营服务管理

1. 日常管理。供应商要做好对人员的招聘服务、背景调查、岗前培训、劳动关系管理、日常运行管理等工作。

2. 考评考核管理。供应商需设定清晰、合理的岗位薪酬体系和业务考核标准，每

月对所有服务人员进行绩效考核，按标准进行打分，并做好考核结果的运用。

3. 信息保密。供应商及所配置的人员对窗口业务所涉及的信息负有保密义务，包括个人信息、单位信息，严禁向任何无关的个人或其他组织以任何形式透露。

（二）其他要求

1. 供应商所提供的服务方案清晰，服务内容详尽，并有应急工作人员配备，并针对服务延续和对接等问题制定相应方案，确保服务不断档，人员不空窗。

2. 供应商不得将项目进行转包。

3. 供应商需签订《网络信息安全承诺书》，承诺按照国家相关法律法规做好信息安全、建立健全各项网络安全管理制度。

4. 供应商需按照采购人的考核要求，保质保量完成服务内容，确保本项目高效率、高质量的运行。

5. 如有突发事件等成交供应商及时请示报告，各岗位人员严格遵守规章制度和操作规程。

6. 供应商不得利用平台系统与网络从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动；不得从事损害国家利益、集体利益和公民合法权益的活动；不得制作、查阅、复制和传播有碍社会治安和不健康的、有伤风化的信息。未经采购人批准，严禁非授权人员在系统与相关设备上进行试验和其他无关操作。

7. 在本项目实施过程中，供应商对所获得的有关本项目的政务信息数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不得向第三方泄露。

8. 采购双方属于合同承揽关系，采购方不涉及劳动合同关系。

9. 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。

10. 采购方有权对中标方进行年度考核，经考核不合格的中标方按照合同约定承担

违约责任。

五、项目相关要求

- 1、合同履行期限：自合同签订之日起一年
- 2、服务地点：采购人指定地点。
- 3、付款条件：双方另行协商约定
- 4、验收要求：按招标文件第三章“用户需求书”中服务内容及要求和国家行业标准进行验收。
- 5、供应商必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写响应文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其响应文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。