

## 第二章、采购需求

### 一、项目概况

1. 项目名称：政务大厅政务服务外包项目（二次招标）
2. 项目编号：ZJGJHN—2023—023
3. 采购方式：公开招标
4. 采购预算：总预算：¥33796500.00 元/三年；¥11265500.00 元/年。

（注：超出采购预算（最高限价）的投标，按无效投标处理。）

#### 5. 采购需求一览表：

采购内容	数量/单位	备注
政务服务外包	1 家	详细需求详见第二章《采购需求》。

6. 服务期限：三年（自 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止。合同一年一签，一年周期结束后，采购人将对中标人进行综合评估考核，合格后可续签服务合同，若经考核不合格，采购人可不予续签并终止合同。2023 年支付费用按照中标后签署合同执行时间进行实际服务期限金额支付。）

7. 合同履约期限：三年（自 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止。合同一年一签，一年周期结束后，采购人将对中标人进行综合评估考核，合格后可续签服务合同，若经考核不合格，采购人可不予续签并终止合同。2023 年支付费用按照中标后签署合同执行时间进行实际服务期限金额支付。）

8. 服务地点：采购人指定地点。

9. 付款条件、方式：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，每季度第一个月 10 日前提前支付本季服务费的 90%，剩余 10%作为年绩效考核金额。采购人根据《服务质量考核表》对中标人按月度进行考核（考核成绩统计周期：第一年为 2023 年 1 月-2023 年 11 月的月平均分数；第二年为 2023 年 12 月-2024 年 11 月的月平均分数；第三年为 2024 年 12 月-2025 年 12 月的月平均分数），作为支付全年绩效考核金额的依据。采购人按照考核结果于当年 12 月 5 日前完成年度考核并支付完当期所有服务费用。

### 二、 采购需求

一、以下“★”条款为实质性条款，投标人必须做出书面承诺（格式自拟），如不满足

则导致投标无效。

★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须经采购方同意。

★2. 根据采购人的需要，中标方应做好窗口各岗位服务人员的业务知识培训，提升人员素质和服务水平，满足采购方作为政府窗口单位服务于海南国际自贸港建设和提升政务水平的需求。中标方承担政务“窗口”服务、业务讲解和政务大厅业务咨询、引导、帮办代办业务的服务人员，应以职业服务活动为导向，进一步配合采购方深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一门、一网、一窗、一次”改革工作的实施，在服务期第一年内 50%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）。

★3. 为保证服务质量，本项目投入的窗口等工作人员需不少于 111 人，现场管理人员不少于 3 人（其中：项目总监 1 人、大厅主管 2 人）。

★4. 中标人承诺，未经采购人同意，不得以泄露、告知、公布、发表、出版、传授、转让或者其他任何方式使任何第三方知悉属于采购人或者采购人申请的技术秘密或其他秘密信息，也不得非因工作目的而使用这些秘密信息或允许他人使用。

★5. 中标人不得利用所掌握的档案电子图象资料牟取私利，不得将工作中知悉、获取的档案秘密据为己有，不得私自留存。

★6. 为确保海口市政府服务中心办事大厅正常运转，中标人应在收到《中标通知书》30 日内签订合同，在签订合同后 20 个工作日内就项目交接工作提出符合项目实际和采购方同意的工作方案，安排管理人员到岗开展工作。并在采购方的主持、监督、协调的基础上进行工作交接，确保市政务服务大厅业务办理正常运行。否则因交接组织的原因影响采购方正常工作的后果由中标人负责。

★7. 中标方应依法与员工签订劳动合同，并为其员工缴纳社会养老、医疗、失业、生育、工伤等社会保险费用和住房公积金，保证用工的合法性。如因此产生的劳动纠纷由中标方全权负责，与采购人无关。

## 二、项目概况

海口市政府服务中心政务办事大厅位于海口市民游客中心内，面积 4300 m<sup>2</sup>，设有第一办事大厅和第二办事大厅：第一办事大厅位于市民游客中心南一楼，第二办事大厅位于市民游客中心的负一层。有 59 家职能单位、273 名窗口审批办工作人员进驻，可为社会提供 2087 项政务服务事项办理，日均人流量 3200 人次。

根据《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一门、一网、一窗、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45 号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5 号）、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政务规范化服务指导意见的通知》（琼府办〔2014〕159 号）等有关法律法规和规定，以加快海口市政务审批服务标准化规范化便民化，整合各职能局政务窗口前端业务，设置综合窗口，实施“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，实现“一窗”无差别受理。

为体现采购人作为政务服务机构服务经济社会发展的责任与担当，按照“围绕主线抓党建，抓好党建促业务”的工作思路，服务供应商应配合采购方做好企业党建工作，做改善营商环境的主力军，更好的服务于海南国际自贸港建设。

## 三、项目管理要求

### （一）对外包服务企业的基本要求

1. 有完善的项目管理方案，按规范签订外包服务合同。
2. 建立符合本项目服务性质的管理体系和管理制度。
3. 应对海口市政府服务中心运营模式有深入研究，具备承接该项目专业的人员团队。
4. 管理企业在项目管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。
5. 对无差别“一窗受理”有持续性研究，具有政务服务事项梳理经验和相关成功案例，熟悉并掌握全部业务的办理流程及办理标准，针对群众的需求在合规合理的情况下迅速办理完成。
6. 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。

7. 团队有政务服务大厅处置群众上访、现场矛盾冲突、急救常识等应急处理突发事件能力。
8. 协助采购方对政务办事大厅配置的设施设备进行使用指导与维护管理工作。

## （二）外包服务总体要求

外包服务企业必须做好以下几点，否则由此所引发的任何纠纷均由外包企业自行承担责  
任并负相应的经济或法律责任：

1. 员工进入本单位工作期间，须遵守国家法律法规和采购方规章制度，切实履行相关工作制度和职责。

2. 负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，人员必须经过培训合格后方可安排在采  
购方处工作。

3. 负责办理其员工的劳动用工手续及工伤意外伤害事故处理等事宜。

4. 在录用员工时不得招录有违法犯罪记录的或未成年的人员。

5. 根据项目实际，开展政务服务标准、规范化管理工作。

6. 有完善的服务管理方案，质量管理、档案管理等制度健全。

7. 服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

8. 根据全国文明城市和国家卫生城市的标准以及海口市党政机关无烟单位建设要求，配  
合采购方做好“双创”工作和政务服务区域内的控烟、禁烟工作。

9. 中标方工作人员在办公区范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由  
中标人承担责任和负责赔偿。

10. 中标方的工作人员须遵守采购人的有关规章制度和管理规定，落实国家信息安全管理  
规定和采购方信息安全制度，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权拒绝中标人违规工  
作人员在此工作。

11. 采购方为中标人提供必要的办公场所。

12. 及时完成采购方交办的其他工作任务。

## 四、项目服务内容及要求

### （一）外包服务工作内容

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、预审、受理、告知、出件、送

达、催办等职责。依据办理事项的流程及受理要求，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、受理通知单、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”、协调服务、惠企政策兑现和政务公开等相关业务；负责引导办事人员进行好差评等。

(2)综合出件服务。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)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，引导取号等；对于需要自助服务的办事群众，主动靠前积极引导和帮助他们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和志愿服务队伍，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或上门受理服务。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，资料齐全的可引导预约后去窗口办理；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。对企业开办、人才服务、工程建设领域等系统无受理功能的窗口采取代录操作，实行窗口帮办代办服务。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。为意识清醒但行动不便的办事群体，提供海口市内的不动产上门服务。

(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、更新政务服务事项等数据。

(6)应急处置服务。负责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；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、诚信激励服务制和窗口事务官等制度。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。落实军人依法优先办理业务制度；协助采购方完成各级社会组织到政务大厅的调研、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、事项标准化梳理、办事指南日常维护、综合窗口 SOP 受理手册编写、上门服务、巩文巩卫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；配合做好上级部门的各项检查、评比、暗访等相关工作。对服务过程中的优秀事迹和先进做法进行提炼宣传；按时完成采购人交办的其他相关任务。

## **(二) 外包服务要求**

### **1. 人力资源保障**

为保证海口市政府服务中心政务大厅“综合窗口”外包服务项目运行服务质量，中标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。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 ABC 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遵守采购人日常管理工作规范。

②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。驻场管理人员费用从服务费中支出，不占用项目成本，负责与采购人直接沟通日常管理事项。

③全部服务人员（含管理人员）统一佩戴工牌。因工牌丢失或被盗用产生的相关风险由中标方承担。

④在采购人指定的办公场地开展工作，所有外包服务成员需要驻地办公。

⑤服务团队必须保持稳定，项目执行期间，所有服务人员的变更须按要求提前两周知会采购人并征得同意，服务期内每月项目人员变更比例必须低于 3%（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。

⑥岗位职责

1) 项目总监职责：

a. 负责海口市政府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. 协调好与各有关部门之间的关系；

e. 定期组织项目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规章制度和决定，积极主动、高效、高质量完成公司或领导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。协助项目经理做好海口市政府服务中心人员档案整理，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，协助项目经理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，积极主动协助海口市政府服务中心完成大厅其他工作安排；

e. 负责综窗队伍教育管理。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经理进行汇报。同时协助项目经理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

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，以及政务中心参观接待工作。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. 完成领导交办的其他工作，积极开展相关工作。

(4) 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，本市常住人口，户籍不限。

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，工作认真负责，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，能够严格执行市政府服务中心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、窗口工作经历者优先。（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、共青团员、复转军人，有计算机、文案类、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的。
- c. 有其他违法违纪行为且受到处理的。
- d. 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、预审、受理、告知、出件、送达、催办等服务职责。

2) 依据办理事项的流程及受理清单要求，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。

(5) 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 中标人负责聘用窗口人员的劳动(劳务)合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利以及加班费用，不得无故克扣劳动报酬。提供有竞争力的薪资待遇与员工激励措施，以提高队伍稳定性。

② 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，窗口人员按照不少于 111 名的人数(如需调整须经采购人同意)配置，窗口人员平均应发工资不得低于 4600 元(含个人缴纳五险一金、月绩效、高温等)；人员工资及绩效扣除部分须用于项目建设。

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)。

④ 合规用工，避免可能出现的用工风险。

⑤ 保障窗口等人员合法权益，按照国家有关规定，组织窗口人员定期体检。

⑥按照窗口人员中的中共党员构成设立党组织，定期开展组织生活和党建活动，充分发挥党员的先锋模范作用。

## 2. 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、容缺受理制、接诉即办制、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。对综合窗口人员进行“日例会、周总结、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。绩效考核内容至少包括客户满意度或投诉情况、业务处理量、考勤情况等指标。

(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。

## 3. 大厅运营管理

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

(2) 标准化管理：

①应严格按照海口政务服务大厅现场管理规范关于功能设置、设施设备、能力要求、服务礼仪、服务流程、业务规范、秩序管理和监督考核等内容的规定落实。

②每日管理工作流程：包括晨会、夕会、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 workflows：包括业务学习、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

④每月管理 workflows：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”和劳动技能竞赛等活动方案，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：按照采购人“接诉即办”“未诉先办”要求，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。

#### **4. 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、政务服务事项办理条件及材料、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。

#### **5. 辅助政务创新工作**

(1) 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，达到提升政务工作效率的效果。

(2) 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。

(3) 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、综合窗口 SOP 受理手册编写、联合探勘、上门服务、巩文巩卫及其他相关工作的支撑。

(4) 其他有助于政务创新改善的新技术、新方法、新举措的运用。

### 6. 配合政务推广宣传

(1) 根据采购方的政务宣传工作需要，积极配合采购方的宣传方案执行落地。

(2) 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），多渠道多维度地开展政务服务业务办理宣传工作。

(3) 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。

## 五、质量考核

(一) 服务质量考核表如下(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)。

表 1： 海口市政府服务中心外包单位服务质量月度考核表

(2023 年\_\_月)

被考核单位：

考核日期：2023 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	10	每次扣 3 分			
		2. 服务期内每月项目人员变更比例必须低于 3%（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. 项目总监和大厅主管未按照职责规定履职的		每次扣 2 分			

		4. 人员流失未按 1 个月内及时补充的；		每次扣 1 分			
		5. 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			
		6. 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 1 分			
		7. 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 2 分			
		8. 未在“海政通”政务服务管理平台及时更新人员信息的；		每次扣 1 分			
		9. 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 2 分			
		10. 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			
		11. 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 2 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、诚信激励服务制和窗口事务官等制度，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、晚会、周例会等会议制度的；	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. 未按照《海口政务大厅服务“七个一”》《海口政务窗口工作人员服务“六步曲”》的要求进行服务。	每次扣 2 分			
		6. 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《海口市政务服务大厅工作人员仪容仪表》的规定	每次扣 2 分			
		7. 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 3 分			
		8. 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			
			30			

9. 存在受理的纸质材料未全部扫描上传到一体化平台、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 2 分			
10. 窗口工作人员未提前 10 分钟到岗准备	每次扣 1 分			
11. 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			
12. 工作台面未按照规定摆放的物品的；	每次扣 1 分			
13. 上、下班未按时开、关电脑、排队叫号机、复印机、打印机等电子设备的；	每次扣 1 分			
14. 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 1 分			
15. 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 1 分			
16. 认真履行职责做好记录的；	每次扣 1 分			
17. 不按时上下班，无故迟到早退在 10 分钟内的；	每次扣 1 分			
18. 工作中拉帮结派，挑拨离间，搬弄是非，影响团结的；	每次扣 2 分			
19. 无故旷工一个班次的；	每次扣 2 分			
20. 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			

21. 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			
22. 上班时间看报纸或休闲类杂志，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			
23. 不服从采购方合理化工作安排的；		每次扣 10 分			
24. 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 2 分			
25. 工作中发现吃、拿、卡、要现象，刁难办事群众或违反廉洁规定，影响中心声誉的；		每次扣 10 分			
26. 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			
27. 无故不参加班会、培训会的；		每次扣 1 分			
28. 上班时间吃东西、用吸管喝饮料、嚼东西的。		每次扣 2 分			
29. 未按每日管理 workflow 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 1 分			
30. 未按每周管理 workflow 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			

	31. 未按每月管理 workflow 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			
	32. 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	33. 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;	5	每项扣 1 分			
	34. 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			
	35. 未进行活动总结、宣扬表彰先进的。		每项扣 1 分			
运营 辅助	36. 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;	15	每次扣 1 分			
	37. 资料预审: 未预先审查, 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 3 分			
	38. 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			
	39. 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 1 分			
	40. 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 1 分			

41. 帮办服务：对于专业性较强和特殊政策需要告知时，大厅工作人员的未做好业务引导和政策解释的；		每次扣 1 分			
42. 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 1 分			
43. 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 1 分			
44. 对政务中心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 1 分			
45. 在“双创”工作中对政务中心的标准和点位要求不熟，不能正确、有效提供服务和回答检查人员问题的；		每次扣 1 分			
46. 在服务改善、营商环境考核等活动中，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 8 分			
47. 窗口工作人员个人卫生不符合要求的；		每次扣 1 分			
48. 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 5 分			
49. 自然灾害的抢险工作时，采取推诿、拖拉、找借口，拒不服从工作调配和工作安排的；		每次扣 10 分			
50. 投诉处理不及时、不规范，造成舆论影响的；		每次扣 2 分			

		51. 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			
		52. 迎检接待讲解等工作准备不充分，影响服务质量的。		每次扣 2 分			
		53. 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 1 分			
		54. 发现大厅设施设备故障，未及时保修登记的		每次扣 1 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. 未指定政务培训月度、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、政务服务事项办理条件及材料、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、综合窗口 SOP 受理手册编写、联合探勘、上门服务、巩文巩固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；开展上门帮办服务、“弱势群体”和特殊群体的陪伴服务。		每次扣 1 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			
<b>6. 配合政务推广宣传（10分）</b>	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 1 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，多渠道多维度地开展政务服务工作宣传工作的。		每项扣 1 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 1 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 1 分			
7. 加减分项 (5分)	加分项	1. 拾金不昧，拾获得贵重物品，主动上交的；	5	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			
	减分 项	15. 窗口被投诉查实的，被明查暗访曝光，影响恶劣的；		每项减 5 分			
		16. 其他严重影响采购方声誉和形象的。		每项减 5 分			
合计		/	105				

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。

## （二）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开发：

序号	得分	绩效考核金额支付比例
1	$90 \leq X$	100%
2	$80 \leq X < 90$	85%
3	$70 \leq X < 80$	70%
4	$60 \leq X < 70$	50%
5	$X < 60$	0%

注：

1. 根据月度的考核评分结果，按照表内对应的考核系数结算。当年的绩效考核金额计算公式为：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。

## 六、 服务费用组成

包括但不限于中标单位人员工资、五险一金、加班工资、员工服装费、培训费、管理费、税费、企业利润等为完成本项目服务的一切费用。

## 七、 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。

## 八、违约责任

(一) 未经采购人同意，中标人不得将承包项目发包或转包，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。

## 九、其他要求

(一) 收款方、出具发票方、合同乙方必须一致。

(二) 结算方式付款依据：采购人按照季度考核结果据实结算（如中标人提供服务不足一个月时按日计算）服务费用，中标人按规定为采购人提供税务发票（含税费）。

(三) 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时间),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。

(四) 其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。