

第三章 采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：琼中黎族苗族自治县营商环建设局综合窗口辅助性服务项目（二次招标）

2. 采购需求：琼中黎族苗族自治县营商环境建设局琼中黎族苗族自治县营商环境建设局综合窗口辅助性服务项目（二次招标），服务内容包括但不限于：提供综合窗口及审批辅助服务，并对服务质量、工作结果负责，服务内容包括但不限于：窗口服务工作、审批辅助工作、数据处理工作、企业服务、信用建设、资料归档工作及采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

3. 最高限价：2637200.00元

二、项目服务要求

（一）标的需实现的主要功能或者目标：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及审批辅助服务，并对服务质量、工作结果负责，服务内容包括但不限于：窗口服务工作、审批辅助工作、数据处理工作、企业服务、信用建设、资料归档工作及采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

①窗口服务工作：负责做好工程建设项目、社会事务、农林水利、文教卫宣等650余个业务办理事项的资料接收、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等。

②前台接待导引、政务咨询服务：负责大厅排队叫号终端、自助查询服务终端的正常运行；指引服务对象正常使用自助查询服务终端、“海易办”APP等互联网设备办理相关审批业务。

③大厅内帮办代办服务：负责综合窗口接送材料；行政审批信息采集、录入、统计、推送工作；协助制作行政审批文书；行政审批案卷管理工作。

④热情接待办事群众和服务企业：负责提供详细准确的业务咨询服务，并根据申请人需求帮助、指导申请人规范填写各类申请材料，接送申请材料。

⑤审批辅助工作：负责配合审批人员做好审批现场勘查、材料收集、扫描上传、整理归档等审批辅助性工作等。

⑥数据处理及信用建设工作：负责电子证照应用，数据信息共享相关工作，积极推动省社会服务信息化平台和数据共享交换平台应用等。维护本级信用信息共享平台，归集有关部门、地区、行业公共信用信息，编制信息共享目录，建立信用信息基础数据库，协助公共信用修复、信用异议等事项办理，协助组织开发信用应用场景。

⑦资料归档工作：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归档等。

⑧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。

⑨落实政务服务“1+N”工作制度、行政许可事项批后复审、窗口无否决权等文件要求。

⑩采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

（二）标的需满足的质量、服务、安全、时限等需求：建立健全人员考勤制度；建立健全岗位培训制度，相关培训费用由供应商承担；供应商须按照岗位的职责要求配备所有服务人员；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；供应商要按照相关法律、法规负责人员管理，并为服务人员提供必要的工作条件。

（三）其他要求：

①日常管理

供应商负责对所需服务人员的全面管理，并接受采购人的管理进行监督及考核。

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。供应商须严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，保证与服务人员签订合法的劳动合同，承担对其建立劳动关系、支付工资、档案管理、计划生育、党团等组织关系管理，并保证根据国家法律和地方法规的规定为服务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金。

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，供应商参照《琼中黎族苗族自治县人民政府服务中心窗口工作人员考核奖励（暂行）细则的通知》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本项目共设综合服务窗口10个（一件事一次办窗口、综合出件窗口），前台及帮办代办岗位2个，审批辅助岗13个，数据辅助岗2个，信用岗2个，业务档案管理岗2个，企业服务岗4个。

⑤人员要求：（1）具有中华人民共和国国籍；（2）政治素质和道德品行良好，拥护党的路线、方针和政策，遵纪守法，勤奋好学，爱岗敬业，甘于奉献；

（3）具有较强的普通话语言表达和沟通能力；（4）身体健康，具有履行岗位职责的身体素质；（5）无违法犯罪记录；（6）服务报价包含项目管理费用、人员费用、人员保险（五险一金）、服务配套费用、税金等全部费用，采购人不再另行支付其他任何费用。投标人必须在中标并服务期开始后，安排经过培训的服务人员在采购人要求的服务地点提供驻场服务；（7）中标人应对服务人员进行服务礼仪、办公软件操作等岗位技术培训。

⑥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。

⑦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，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。

⑧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。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、保密知识等培训，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。

⑨岗位任职要求：具备一定的法律法规、行政审批、公文写作、计算机操作等专业知识和技能，有政府审批相关工作经验者优先。

⑩供应商须将员工纳入工会管理，切实保障职工合法权益。

三、商务要求

（1）合同履行期限：合同签订之日起一年（具体时间以合同签订为准）

（2）成果交付地点：采购人指定的地点

(3) 报价要求:

①本项目预算总价应包含（但不限于）：项目管理费、人员费用（五险一金）、服务人员的奖励性绩效、误餐补贴、差旅补贴、高温补贴，体检费、税金以及本项采购活动中所产生的服务费等各项费用。

②本项目全年采购服务的预算以人民币263.7200万元为限，成交供应商服务期内的结算总额不得超出该预算总价，否则成交供应商须自行承担由此产生的结算差额。

③由于本项目服务人员的薪资及福利将以最终实际发生数额为准，在竞争性磋商阶段尚不能确定具体数额，故本项目将采购预算总价视为成交合同的总价，结算时按实际发生的劳务薪资、福利及相关费用开支等计算所得支付。为此本项目不宜采用总价报价方式，而采用单价报价方式，即：由各供应商在报价时需报出对每位服务人员每月收取的人力资源管理费（以元/人*月为计量单位）；

④付款方式：由采购人与成交供应商在合同中约定。

⑤验收方法及标准：按磋商文件、成交供应商响应文件及国家、地方和行业的相关政策、法规及规定实施。

四、其他

供应商须以保证优质的服务质量为服务目标，不得恶意低价竞标。评审中，竞争性磋商小组认为供应商报价明显低于其他合格供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理时间内提供书面说明，必要时提供相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，竞争性磋商小组应当将其作为无效投标或者无效响应处理。