

采购需求

1. 项目概况

通过委托建设和运营保亭县政务服务大厅“综合窗口”和现场服务管理项目，实现保亭县政务大厅“综合窗口”的顶层规划设计、窗口服务、人员管理、后勤服务保障及9个乡镇便民服务中心的“综合窗口”受理等规范化。

2. 服务场所建设标准化

2.1、科学布局服务功能区域。配合完成县政务服务大厅功能区域布局、服务窗口分类和数量设置等解决方案，形成配置科学、联动协调、服务有序的受理场所功能区域布局，从而达到综合一窗的功能区域布局。

2.2、统一服务形象。根据保亭县政务服务特点，完成县政务服务大厅窗口人员统一服务形象设计。聘请专业礼仪服务专家对政务服务大厅服务人员及现场工作人员进行服务礼仪、职业形象塑造、服务人员职业素养等礼仪培训，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，提升服务形象。

2.3、开展现场管理。通过制定一套符合实际的现场管理制度，对县政务服务大厅受理场所人员、空间、秩序、物品、设施设备、文档等资源，进行整理、定位、存放、清洁、保养，并开展相应的培训工作。通过不断的实施、反馈和完善，达到“场所整洁、管理规范、运作有序、服务高效”的效果。变粗放型管理为精细化管理，全面提升窗口形象，实现服务环境、服务标准、服务内涵的提升和跨越。

2.4、提供后勤保障服务。负责县政务服务大厅及窗口突发事件做处理，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，做好秩序维护。为县政务服务大厅提供安保和保洁服务；24小时值班秩序维护、消防安全巡查检查、

停车场管理，对大厅公共设施设备进行养护；出现故障及时响应并提供维修护，确保大厅正常运行，为企业和群众提供舒适和安全的办事环境。

3. 审批服务标准化

3.1、建立窗口服务制度。丰富完善与行政审批相关窗口工作制度和服
务形式，并在全县进行推广和实施，促使服务更周到、更细致、更贴心。

3.2、配合审查细则制定。配合梳理进驻政务服务事项的审查细则，统
一规范行政许可事项申请表格、申请书、章程等材料模板和填报要求，明确
申请条件、申请材料、审查重点、风险点等审查要素，形成标准化的审查要点
手册及申请表单模板等。

4. 人员队伍建设标准化

4.1、加强队伍建设。县政务中心综合窗口人员和乡镇便民服务中心窗口
工作人员由政务中心通过政府购买服务方式统一配备。

4.2、外包服务要求。为保证保亭黎族自治县政务服务大厅“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
需配置不少于 25 名人员提供相应服务，其中需配置综合受理 20 人（含各乡
镇综合受理人员 9 人）、其他相关人员 5 人（综合出件 1 人、综合咨询导办 2

人、综合后勤服务 1 人、综合协调服务 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。

注：1、供应商须在响应文件中承诺如中标后按“★人员配置”要求提供相关人员。（提供承诺函加盖公章格式自拟）2、不按要求提供此项的供应商按无效投标处理。

(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、业务学习能力，待人热情亲和等。四是年龄35周岁以下（1989年6月以后出生），具有政务服务行业工作经验者优先年龄可放宽至40周岁以下。五是形象良好，五官端正，女士身高158CM及以上，男士身高170CM及以上；六是学历及技能要求全日制大专及以上学历；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软件。

保安及保洁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，服务态度好三是身体健康，能胜任本岗位的工作。

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，若存在日常表现不佳、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) 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、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。

4.3、加强人员培训管理。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，不断提高窗口人员个人素质和服务意识，开展常态化专项业务培训，提升服务质量，更好的为企业和群众提供优质、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、职业道德等培训后，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协助开展。

5. 实施范围

5.1、县政务服务大厅运行模式。根据工作需要，除公安、税务、社保中心、不动产等审批服务事项外，其他单位的审批服务事项全部纳入县政务服务大厅综合窗口受理，由审批局安排综窗人员受理。县政务服务大厅设立“工程项目建设综合窗口”“企业开办综合窗口”“社会事务综合窗口”“公共服务综合窗口”等4个综合受理窗口服务区，实行“前台综合受理、后台分类审批”模式。

5.2、“工程项目建设综合窗口”服务区。将县域内涉及工改系统的立项用地规划许可阶段、工程建设许可阶段、施工许可阶段、竣工验收阶段等各个环节进行整合，实行“一窗受理、集成服务”“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，同时，将县自然资源与规划局、县住建局、县生态环

境局、水务服务中心等除工改事项外的审批事项纳入“工程项目建设综合窗口”，由原单位安排专人对接业务指导。

5.3、“企业开办综合窗口”服务区。将申请营业执照、印章服务、涉税（企业开办方面）事项整合成综合窗口。

5.4、“社会事务综合窗口”服务区。将涉及交通、林业、教育、卫生健康、人社、民政、城市管理、应急管理、财政、出版、旅文等领域审批服务事项。

5.5、“公共服务综合窗口”服务区。将县委组织部（人才一站式服务）、公积金、烟草公司等公共服务事项纳入公共服务综合窗口。

5.6、乡镇运行模式。在各乡镇便民服务中心按照实际情况安排一名综窗人员，围绕民政、计生、社保、医保、养老、农村宅基地用地建房审批、个体工商户登记等事项实行“一窗受理、集成服务”“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，真正实现综合窗口“来了就办”。

6. 运行模式

6.1、综合受理。申请人提供完整有效的申请材料，综合窗口人员出具《接件凭证》并盖综窗受理专用章登记后，属划转至县行政审批服务局办理的，将受理材料送后台审批室；属原部门办理的，转原审批部门审批。所有审批需在规定时限要求内予以办理并将结果文书送达出证窗口。线上申请的办件，由各单位安排专人负责网上受理、审批，按照不见面审批流程进行。

6.2、分类审批。审批部门收到申请材料，在承诺时限内出具审批意见。

6.3、统一发件。审批部门将相关证、照、文送至出证窗口，出证窗口人员负责通知申请人领取证件(或短信通知申请人)。

7. 保障方式

7.1、现场管理执行严格的绩效体系。设定清晰、合理的岗位薪酬体系，对服务人员做岗前培训(礼仪、业务能力、工作职责、工作内容、突发事件处理、协调能力)，服装配置、保证人员达到上岗要求培训合格后，人员配置合理，执行严格的绩效管理体系，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，确保采购人服务不断档，人员不空窗。

7.2、进一步推进“放管服”改革。一是严格项目管理，并配合以政务服务集成创新为抓手，围绕政务便民、助企服务、项目建设等领域，大力推进政务服务“一站办好”；二是持续加强职业技能人才队伍建设，以高素质人才提供高水平服务，配合持续推进“不见面审批”，为企业和群众提供更加规范、便捷、高效的服务，为支持服务海南自贸港建设贡献保亭力量。

采购需求表

序号	项目名称	项目内容及要求	数量	单位	备注
1	综窗服务人员	需配置不少于 25 名人员提供相应服务，其中需配置综合受理 20 人（含各乡镇综合受理人员 9 人）、其他相关人员 5 人（综合出件 1 人、综合咨询导办 2 人、综合后勤服务 1 人、综合协调服务 1 人）。	25	人/年	人员最低基本工资不得低于保亭县最低基本工资标准，供应商必须为其购买社保和住房公积金。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	后勤保障服务	保安保洁工资、项目人员服装、大厅维护维修、窗口电脑耗材、办公用品、服务宣传	1	项	保安及保洁不少于 5 人、大厅维修护费（含配件更换、材料费），需保障大厅正常有序规范运转。

3	培训及项目管理	包含团队培训及大厅窗口人员培训、项目管理、税费	1	项	按相关规定收取税费
---	---------	-------------------------	---	---	-----------

(2) 商务要求

1、服务期限、服务地点和服务方式（履约时间、地点和方式）：

1.1、服务期限（履约时间）：自合同签订之日起一年。

1.2、服务地点（履约地点）：采购人指定地点

1.3、服务方式（履约方式）：按照本项目采购文件和成交供应商响应文件的规定。

2、付款时间、方式及条件：合同期内，甲方将购买服务费用分五次支付（具体以双方协商签订合同的付款方式为准）：

第一次支付时间为合同签订后，由乙方向甲方提供有效发票甲方于 5 个工作日内支付合同总金额的 15%。

第二次支付时间为合同签订三个月后，由乙方向甲方提供有效发票，甲方于 5 个工作日内支付合同总金额的 20%

第三次支付时间为合同签订六个月后，由乙方向甲方提供有效发票，甲方于 5 个工作日内支付合同总金额的 15%

第四次第四次支付时间为合同签订九个月后，由乙方向甲方提供有效发票，甲方于 5 个工作日内支付合同总金额的 45%

第五次支付时间为项目总体验收合格后，由乙方向甲方提供有效发票，甲方于 5 个工作日内支付合同总金额的 5%

3、其他：

3.1、项目的实质性要求：按本项目采购文件和成交供应商响应文件的规定。

3.2、验收方法及标准：采用一次性验收方式，成交供应商与采购人应严格按照《海南省政府采购履约验收管理暂行办法》（琼财采规〔2023〕16号）文件及相关法律法规要求与合同约定相关条款进行验收。

3.3、法律法规规定的强制性标准：无。

4、★本项目预算金额、最高限价均为 2570000.00 元，投标报价超过预算金额或最高限价的均按无效投标处理。

5、★本项目的招标代理费由成交供应商支付。

6、★供应商需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相应处理。

注：《采购需求》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。