

陵水黎族自治县政务大厅 “综合窗口” “全县通办窗口” 及“税务窗口”外包服务项目合同

项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目

项目编号：HNHB-2024-025

甲方（采购方）：陵水黎族自治县行政审批服务局

乙方（中标方）：北京思源同创科技有限责任公司

甲方（采购方）：陵水黎族自治县行政审批服务局

地址：陵水县椰林镇椰林南干道政务综合楼 4 楼

邮编：572400

乙方（中标方）：北京思源同创科技有限责任公司

法定代表人：杜晓伟

电话：01063724788

传真：01063724788

联系人：宋彤旭

电话：13134767615

地址：北京市朝阳区朝阳路 8 号 5 层 2 单元 511

邮编：100025

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规及其他有关规定和政策规定，甲乙双方根据 2024 年 8 月 1 日陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目（项目编号：：HNHB-2024-025）竞争性磋商采购结果及采购文件的要求，甲乙双方本着平等互利原则，对合同条款进行协商，本合同附件及本项目的《竞争性磋商文件》《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。经协商一致，甲乙双方现就外包服务事宜达成如下条款：

第一条 外包服务内容

1、外包服务范围

(1) 甲方将陵水县政务大厅 38 个“综合窗口”业务开展包括

但不限于综合受理、综合出件、工程建设项目帮办代办、跨区域通办、“高效办成一件事”、“办不成事协调及政策咨询”、帮办代办等窗口岗位业务服务以及综合咨询导办、综合管理、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。

(2) 甲方将陵水县黎安国际教育创新试验园区营商环境中心及各乡镇便民服务中心 41 个“综合窗口”业务开展涉及的综合受理窗口业务及综合管理服务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。

(3) 甲方将陵水县政务服务大厅二楼税务大厅 12 个“税务窗口”业务开展涉及的综合受理及综合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。

2、人员团队建设

为能够顺利开展本项目所涉及的工作及保证本项目运行服务质量，服务期内乙方须根据甲方要求做好服务人员队伍建设相关工作。

3、服务要求

服务人员的岗位任职要求、业务培训、人员管理、薪资保障、运行管理等方面内容，乙方须按照用户需求书的要求开展。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。

4、效益目标

乙方提供的服务需达到以下效益目标：

提升政务服务工作品质。通过加强日常工作管理,创新管理模式,提升服务品质。实现“一窗通办”的工作目标。全面实施“一窗”受理的综合窗口服务模式。政务服务窗口建设管理实现科学化。通过科学管理的方式,建立健全科学高效的服务管理机制。

5、考核标准

甲乙双方需共同制定 91 名服务人员的考核标准,设定绩效目标、等次及考核后的整改措施,乙方定期对服务人员进行考核并将考核结果反馈至甲方,阶段性验收时可对考核结果进行运用(考核标准可由甲乙双方共同协商和动态调整)。

第二条 甲方权利与义务

1、甲方根据法律法规、相关政策等文件及工作实际,需要对本合同所约定的服务范围、服务方式、服务人员及工作岗位等方面作相应调整的,需与乙方共同商议后决定。如调整超出双方约定的服务内容的,双方另行协商超出部分收费事宜。

2、甲方如有根据业务需要调整工作内容及人员岗位的需求,需与乙方项目负责人共同商议,甲方有对乙方服务工作人员进行监督和指导的权利,并向乙方提出改进意见。同时,甲方对乙方外包服务工作享有考核权。

3、对乙方支付服务人员的劳动报酬、缴纳各项社会保险费等情况,甲方享有知情权和监督权。

4、甲方有义务协助乙方进行服务人员的培训、业务管理等工作。

5、甲方按时足额缴纳本合同约定的服务费用。

6、乙方配置的服务人员有以下情形之一的，甲方向乙方提供相关证明材料之后有权将该服务人员退回乙方，乙方须重新安排合格的服务人员以满足甲方要求。

(1) 在工作期间内被证明不能胜任所在岗位工作的；

(2) 严重违反甲方规章制度的；

(3) 严重失职，营私舞弊，存在违纪违法行为，给甲方造成重大损失的；

(4) 服务人员同时与其他外包单位建立劳动关系，对完成甲方工作任务造成严重影响，或者经甲方提出，拒不改正的；

(5) 被依法追究刑事责任的；

(6) 乙方服务人员向甲方提供虚假材料或乙方服务人员在甲方工作期间弄虚作假的；

(7) 服务人员存在其他不适于从事本合同所规定的服务内容及工作岗位等情形的。

7、如甲方提供的工作岗位有涉及保密性质或者有不对外公开等方面要求，甲方有权要求乙方与服务人员另外签订相关保密协议。

8、法律法规规定的其他权利。

第三条 乙方权利与义务

1、乙方要按照用户需求书等要求，按照双方合同商定的工作进度严格落实到位。

2、乙方保证为甲方配备的工作人员均与乙方存在劳动关系，与

甲方不存在任何直接法律关系。

3、乙方要按照《用户需求书》等内容要求，做好人员的配备和补充等工作，确保上岗服务人员满足甲方需求。

4、乙方负责对所招聘的服务团队人员开展上岗前集中或一对一的相关培训及业务能力考核，确保上岗人员能够准确处理“综合窗口”相关工作，并在上岗服务期间每月至少组织开展一次相关培训。若上岗人员未能达到甲方的工作要求，甲方有权要求乙方更换人员，乙方需于收到甲方通知后 15 天内予以更换。

5、乙方负责服务团队人员的管理和薪酬发放、社保缴纳等工作，同时应当将相关情况及时向甲方反馈，接受甲方的监督。

6、如甲方提供的工作岗位有涉及保密性质或者有不对外公开等方面要求，乙方应与上岗的服务人员签订相关保密协议。

7、乙方需至少每年组织一次员工体检，确保上岗的工作人员具备正常履职的身体条件。

8、法律法规规定的其他权利。

第四条 合同有效期及费用支付方式

1、合同期限

本合同有效期为：2024年8月1日起至2025年7月31日止，为期1年。

2、总费用及支付方式

(1) 合同总金额。本项目外包服务费用总额（含税价）为人民币：7408400.00元（大写：柒佰肆拾万捌仟肆佰元整）。其中：

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，服务人员的薪资福利支出总额不得低于7090336.25元。（含高温、月绩效及年终绩效、五险一金、增值税等）。

② 服务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、招聘、考评考核、管理税费等相关费用）。

前述费用已包含乙方为履行本合同约定义务所需的全部费用，包括但不限于人工费、材料费、设备费、交通费、利润、税费等一切费用。除双方另有约定外，甲方无需再向乙方支付任何其他费用。

（2）支付方式。合同总金额分为两部分支付，其中合同金额7260228元（大写：柒佰贰拾陆万零贰佰贰拾捌元整）分为十二期，每期按月支付，甲方于每个月服务期结束后凭乙方开具的与付款金额等额、合法、有效发票，30天内向乙方足额支付上月服务费用605019元（大写：陆拾万伍仟零壹拾玖元整）；剩余金额¥148172元（大写：壹拾肆万捌仟壹佰柒拾贰元整）为阶段性验收考核费用，将于本项目运行10个月后由甲方对乙方进行阶段性验收，验收结束且甲方收到乙方出具的与付款金额等额、合法、有效的发票后甲方按考核结果等次与第12个月服务费用一起支付：

1. 优秀等次：90分 \leq X \leq 100分，支付阶段性验收考核费用的

100%;

2. 良好等次: $80 \text{ 分} \leq X \leq 90 \text{ 分}$, 支付阶段性验收考核费用的 85%;

2. 合格等次: $70 \text{ 分} \leq X \leq 80 \text{ 分}$, 支付阶段性验收考核费用的 70%;

3. 不合格等次: $60 \text{ 分} \leq X \leq 70 \text{ 分}$, 支付阶段性验收考核费用的 50%;

$X \leq 59 \text{ 分}$, 不支付阶段性验收考核费用。

乙方未提供发票或所提供的发票不符合要求的, 甲方有权拒绝支付, 且无需承担任何违约责任, 因此导致的延迟付款的责任由乙方自行承担。因财政拨款或内部审批原因导致甲方迟延履行, 乙方给予完全理解, 且不视为甲方违约, 乙方不得因此向甲方主张任何违约责任。

(3) 账户信息

乙方账号名称: 北京思源同创科技有限责任公司

开户银行: 中国光大银行股份有限公司北京分行营业室

银行账号: 35000188000434383

本合同费用由甲方通过银行转账的方式支付至乙方指定的账户, 乙方应确保所提供的账户信息准确无误, 如因乙方提供账户信息有误导致甲方不能付款或迟延付款的, 因此产生的一切责任由乙方承担。如乙方指定账户发生变更的, 需提前 3 个工作日书面 (加盖公章) 通知甲方, 否则视同未变更。乙方指定收款账户信息如上。

第五条 保密条款

1、未经对方书面许可, 任何一方不得向第三方提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息, 但依据法

律、法规、监管规定或应司法、行政等机关要求对外提供，或因本次合作需要向所聘请的审计、法律等外部专业顾问提供的以及本合同另有约定的除外，由聘请方保证外部顾问单位的保密义务，因外部顾问单位泄密造成的损失由聘请方承担。保密责任和义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

2、本保密条款在本合同生效之日起至保密信息已被合法公开并已成为公众所知悉时止。

第六条 合同的变更或解除

1、本合同履行期限内，如需对服务内容等事项进行变更的，经协商一致可以变更，由双方另行补充协议，补充的协议与合同具有同等效力。

2. 甲乙双方应共同遵守本合同的各项条款。在合同履行期间，未经对方书面同意，或对方不存在违法违约行为，任何一方不得变更或解除。若一方因国家重大政策变化或因不可抗力等因素而使本合同部分条款不能履行，应及时以书面形式通知对方，甲乙双方通过平等协商，达成一致后对合同进行变更或解除。

3、有下列情形之一的，本合同终止：

- (1) 本合同期限满止；
- (2) 甲、乙双方书面商定提前终止本合同；
- (3) 因不可抗力导致本合同无法履行的；

第七条 违约责任

1. 双方应互相尊重彼此享有的合同权利，并采取一切合理的措施

保证本合同的实施。

2. 因乙方未履行本合同约定,经甲方书面通知叁个月内仍不改正的,甲方有权解除合同,如因此给甲方造成其他经济损失的,乙方还应赔偿甲方所有经济损失,并承担由此引起的经济纠纷和法律责任。

3. 如甲乙双方未经对方书面同意,擅自提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与双方业务有关的资料和信息,如给对方造成损失的,应赔偿对方遭受的全部损失。如涉及刑事案件的,交由相关部门处理。

4. 因甲方未履行本合同约定迟延支付服务费用,由此造成工作停滞、延误的,乙方不承担任何责任,因财政预算下达原因等不可抗力原因除外;经书面催告,甲方在三个月的宽限期内仍未支付服务费用的,乙方有权解除合同。

5. 因乙方不按约定提供有关服务,或与第三人串通损害甲方利益,甲方有权解除合同,要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失。

6. 未经甲方书面允许,乙方不得将本合同权利义务全部或部分转让给任何第三方完成,否则甲方有权解除合同。

7. 甲、乙双方应当履行本合同约定的义务,一方违反本合同约定,不履行或不完全履行本合同约定的义务,履约方有权要求其履行,并应当向违约方发出书面通知,要求其在3个工作日内履行义务。

第八条 法律适用与争议处理

1、本合同适用中华人民共和国法律。

2. 在本合同履行过程中发生争议,双方应协商解决,也可以请

求上级主管部门进行调解。

3. 双方不愿协商、调解解决或者协商、调解不成的，双方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 附则

1、当本合同条款与国家法律、法规相抵触时，以国家法律、法规为准。未尽事宜，由甲乙双方友好协商另行签订补充协议，与本合同具有同等效力。

2. 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章后生效，均具有同等法律效力。

3. 本合同相关附件如下：

附件 1：成交通知书

附件 2：用户需求书

甲方（签章）：

法定代表人或

授权委托人（签字或盖章）：

签订日期：2024年 7 月 31 日



乙方（签章）：

法定代表人或

授权委托人（签字或盖章）：

签订日期：2024年 7 月 31 日



附件 1:

2024/7/31

中标通知书 - 政府采购交易系统

中标通知书

陵水县招投标[2024]0058号

北京思源同创科技有限责任公司:

陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目(项目登记号:HNHB-2024-025)陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目(标包编号:HNHB-2024-025), 招标范围: 陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目, 具体内容详见采购需求, 于2024年07月29日进行开标、评审, 经采购人确认, 确定贵单位为中标供应商, 中标价格(人民币): 柒佰肆拾万零捌仟肆佰元整(¥7408400.00), 服务期: 本项目服务期限自合同签订之日起一年。

/

请贵单位在收到本通知书后5个工作日内, 按照《政府采购法》等有关规定, 与招标人订立书面合同。

特此通知

招标人: (盖章)



法定代表人: (签字或盖章)



2024年7月30日

招标代理机构: (盖章)



法定代表人: (签字或盖章)



2024年7月30日

<https://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/win-bid-book-print/intoPrint.do?projectId=bb54a289905279e90190712710ed2d09&SID=bb54a28990edc28a019> 1/1

附件 2:

第三章 采购需求

一、项目概况

- 1、项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目
- 2、项目编号：HNHB-2024-025
- 3、项目预算：7409400.00 元（最高限价：7409400.00 元）
- 4、付款方式：采购双方共同协商
- 5、服务地点：采购人指定地点
- 6、服务期：本项目服务期限自合同签订之日起一年

二、项目内容及要求

（一）外包服务工作内容

1、县政务大厅“综合窗口”业务：以政府购买服务的方式将政务大厅 38 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、跨区域通办、“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咨询导办、综合管理、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“海南省统一收件受理系统”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“海易办”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。**负责梳理和公布工程项目帮办代办事项目录清单；提供主动靠前服务，对于工程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；负责对工程项目的审批过程进行跟踪，及时向申报人反馈进展情况，做好相关沟通协调等；负责做好工程项目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) **跨区域通办服务**。主要负责接收“跨区域通办”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。

(7) **综合管理政务服务**。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) **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。

(9) **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，让群众面对面“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。

(10) **项目全流程帮办代办服务**。负责梳理和公布我县帮办代办项目目录清单；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，通过海南省一体化平台进行受理；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相关资料的整理、保管和移交等。

2、“全县通办”业务：以政府购买服务的方式将陵水县黎安国际教育创新试验园区营商环境中心及各乡镇便民服务中心41个“综合窗口”业务开展涉及的综合受理窗口业务及综合管理服务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“海南省统一收件受理系统”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)综合管理服务。主要负责协助做好陵水黎族自治县黎安国际教育创新试验园区营商环境中心及各乡镇便民服务中心“全县通办”“区县通办”有关材料的起草、数据统计及监督评价等工作。

3、“税务窗口”业务：以政府购买服务的方式将陵水县政务服务大厅二楼税务大厅12个“税务窗口”业务开展涉及的综合受理及综合管理等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。主要负责全县企业、个体工商户、自然人的税务登记、发票办理、纳税申报、税收优惠、咨询辅导等涉税业务；负责引导办事人员进行评价等。

(2)综合管理服务。主要负责协助做好陵水县政务服务大厅二楼税务大厅有关材料的起草、数据统计及管理等工作。

(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”“全县通办窗口”及“税

务窗口”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 91 名人员提供相应服务，其中“综合窗口”业务需配置 38 人，分别为综合受理 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、项目全流程帮办代办服务 4 人、综合信息系统技术管理 2 人、综合管理 3 人、跨区域通办服务 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；“全县通办窗口”业务需配置 41 人，分别为综合受理 40 人、综合管理服务 1 人；“税务窗口”业务需配置 12 人，分别为综合受理 11 人、综合管理服务 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

陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目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。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、跨区域通办、一件事一次办服务、工程建设项目帮办代办服务、

项目全流程帮办代办服务、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（1989 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。

(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) 综合管理岗位要求：

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。

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”“全县通办窗口”及“税务窗口”外包服务项目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, 91名服务人员的薪资福利支出总额不得低于 7090336.25 元。(含高温、月绩效及年终绩效等)

(2) 91 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。)

(2) 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: 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测试和其他无关操作。

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。