

采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为1个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

2.1.1 项目概况

随着“放管服”改革的不断深化，行政审批承诺时限持续缩减，审批业务办件量不断增长和审批人员有限的矛盾日益突出，企业和群众的“帮办代办”服务需求快速攀升。结合机构改革，计划通过购买社会服务方式增加政务服务外包人员，人数15名，用于行政审批帮办代办、受理预审等工作岗位，进一步提升行政审批服务效率和水平。

2.1.2 预算安排情况

本项目采购预算为165万元，本项目最高限价为165万元。

2.2 采购标的需实现的功能或目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：

2.2.1 采购标的需实现的功能或者目标：

将政务工作分工细化，专业人干专业事，提高工作人员的办事效率和办公质量，减少企业群众等待时间，降低政务服务投诉率；进一步提升政务服务水平，提高办事群众对政务服务的满意度，持续优化我区营商环境。

2.2.2 落实的政府采购政策：

中小企业、监狱企业和残疾人福利性企业享受国家优惠政策的标准详见招标文件第五章“评标方法”。

2.3 采购标的需执行的标准：

投标人提供的服务应满足国家、行业相关标准。

2.4 服务内容：

★2.4.1 人员素质基本要求

- (1) 全日制大学本科及以上学历，35周岁以下；
- (2) 普通话标准，身体健康，形象气质佳，谈吐清晰；
- (3) 熟练使用办公软件；
- (4) 熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和综合调度能力。

2.4.2 投标人为本项目配备的人员应具有良好的服务意识和交流沟通能力、专业能力、协调能力、矛盾化解能力。

★2.4.3 投标人须按下表要求配备相关岗位人员：

岗位名称	需求人数	岗位职责
辅助审批服务和帮办代办	15人	1. 审批事项受理和预审工作：协助做好办事企业、群众在大厅现场或网上申请材料受理、预审等工作。 2. 审批手续帮办代办等服务工作：协助做好大厅现场办事企业、群众申请材料辅导申报等帮办代办工作；协助做好重点项目政策辅导、上门服务等帮办代办工作。 3. 咨询和投诉处理工作：协助做好大厅现场、咨询电话、网络端、意见箱等渠道的咨询服务和投诉处理、答复工作。 4. 审批制度改革工作：协助做好一窗受理，一事全办等审批制度改革工作；协助做好投资建设、市场主体等行政审批相关数据统计分析等工作。 5. 公共资源交易服务工作：协助做好工程建设项目招投标现场服务管理工作。 6. 大厅管理综合保障工作：协助做好大厅资产管理、宣传装饰、现场协调、信息报送、参观接待等大厅管理综合保障工作。

注：在合同需求未发生变更的情况下，中标人应按上表配置人数，提供足额的人工工时服务。如服务期内采购人对岗位职责有调整的，中标人应无条件响应，投标人报价时应综合考虑。

★2.4.4 工作时间要求

中标人应提供及时周到的服务，正常工作时间为上午 9:00-12:00，下午 13:30 至 17:00（节假日除外）。如采购人为办事群众提供午间服务、延时服务、双休日服务等需要加班的工作情况，中标人委派人员应无条件配合采购人工作，投标人应综合考虑。

2.4.5 其他要求

2.4.5.1 投标人要制定符合外包岗位工作要求的管理制度和绩效考核办法，并有配套的应急措施。

★2.4.5.3 投标人应保证人员岗位的稳定，如有特殊原因人员需要变动的，需提前一周向采购人汇报并说明原因，提供相应的应急措施。采购人提出用人需求或退回服务人员后，在 7 个工作日内投标人应将人员补充到位。

2.4.5.4 中标人应基于对本项目全部服务需求及服务质量标准的充分理解，

综合考虑了运营过程的各方面的变化因素（含人员离职补充、节假日加班、各类休假替班、紧急事件应急支援等）及国家和当地劳动法规的要求提供人力配置方案；

2.4.5.5 严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动管理的法律、法规，规范劳动用工管理；应与所管理的外包服务工作人员签订劳动聘用合同。

2.4.5.6 采购人将对中标人的服务、管理等方面制定相关考核标准进行考核。

2.4.5.7 投标人可针对采购人的特点书面提出合理、可行的特色服务条款。

2.4.5.8 中标人对服务期间服务人员的违法违规行以及安全负责。

2.4.5.9 投标人根据采购人和服务对象的特点对服务内容要有良好的认知和定位。

★2.4.5.10 中标人负责本项目各岗位人员的培训工作，每季度不少于2次。

2.4.5.11 中标人须对服务期间产生的档案资料（包括窗口办理资料、咨询及投诉处理、回复资料、人事档案以及采购人委托存档的其他资料等）进行妥善保管，及时归档。

2.4.5.12 投标人应具有完善的服务质量保障的措施、保密制度，可建立完整的工作台账。

2.4.5.13 投标人本身组织机构健全、职能划分清晰，规章制度规范，可为采购人提供良好的服务保障

2.4.5.14 投标人须承诺若中标，派驻工作人员须遵守所服务部门（包括但不限于高新区政务服务大厅）的相关管理制度、规范。

注：招标文件描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善。

3. 商务条件

3.1 服务期限：自合同签订之日起一年。采购人根据日常考核情况选择是否续签下一年合同。

3.2 服务地点：采购人指定地点

3.3 付款方式：合同签订后30个工作日内支付合同价款的50%，次年4月30日前支付合同价款的25%，剩余价款由采购人根据日常考核情况于次年7月26日前支付。

3.4 服务成果验收

采购人对中标人的工作人员及服务质量等各项工作进行监督、检查，有权对不符合工作要求的服务行为要求中标人立即纠正、整改或者要求中标人对不符合要求的人员进行更换。如因工作管理服务不当造成采购人损失的，采购人有权要求赔偿，并且采购人有权解除合同。

3.5 违约处罚

3.5.1 服务人员出现下列情况的，采购人将服务人员退回：

- (1) 所服务部门通知业务考核不合格连续三次以上的；
- (2) 连续两次因工作人员工作失误(如补正告知不完整、收件不全、初审有误等)且没有采取有效措施联系申请人补正材料，导致申请人多次往返政务服务大厅的，造成恶劣影响的；
- (3) 一个月内服务人员无故缺勤一次的；
- (4) 一个月内迟到或早退 3 次(含)以上的；
- (5) 不在岗时间五个工作日(含)以上的(公休假除外)；

(6) 严重违反相关管理规定的：(a. 审批平台系统出现红牌一次；b. 利用职务之便以权谋私，发生“吃、拿、卡、要、报”等行为；c. 借业务搭车收费、提高收费标准、随意增、减、免收费项目等问题；d. 违反廉洁自律各项规定，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动；e. 无论何种原因，被服务对象有效投诉；f. 被上级部门通报批评或被新闻媒体曝光，经核实属实的；g. 违反审批信息保密制度，造成泄密的；h. 其他严重违反相关管理规定的行为)

3.5.2 中标单位若有以下情况的，甲方按规定进行处罚：

- (1) 月度更换工作人员超过总人数 10%的，一次扣除 1000 元；
- (2) 因工作人员受理业务出现问题导致审批平台监察系统出现红牌的，一次扣除 500 元；
- (3) 因工作人员过错，造成申请人有效投诉并影响恶劣的，一次扣除 500 元；
- (4) 工作人员出现严重违反相关管理规定的，一次扣除 1000 元；
- (5) 经采购人认定，因中标单位管理或工作人员服务等原因导致群众满意度低于 90%或被上级单位、新闻媒体曝光一次，扣除 3000 元。

3.5.3 服务人员在服务期间发生任何违法违规行为以及安全问题，采购人不承担任何责任。因工作错误产生的一切损失均由投标人全部承担。因服务人员未按时按量完成安排工作而造成的所有相关费用均由投标人全部承担。

★3.6 服务响应时间

中标人在接采购人通知 30 分钟内做出响应，1 小时内到达现场，遇有突发状况 4 小时内提出解决方案(突发状况严重的，12 小时内提出解决方案)，并

按采购人要求时限处理完毕。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。