

第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1、采购项目概况

为深入贯彻国省关于“放管服”改革和优化营商环境的相关工作要求，加快实现“一窗受理、综合服务”建设，以企业群众对政务服务质效提升的殷切期望为契机，通过打造高质量服务队伍、完善相关服务配套，提升企业群众的办事的获得感和满足感，不断优化营商环境。为加快推进综合窗口改革工作落地见效，保障综合窗口建设及业务工作有序开展，结合工作实际，为办事群众提供综合窗口服务。

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1:

采购包预算金额（元）：2,160,000.00

采购包最高限价（元）：2,160,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是 否 涉 及 核 心 产 品	是 否 涉 及 采 购 进 口 产 品	是 否 涉 及 采 购 节 能 产 品	是 否 涉 及 采 购 环 境 标 志 产 品
1	综合窗口服务	1.00	2,160,000.00	批	其他 未列 明行 业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1:

标的名称：综合窗口服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
------	----	-----------

1

1.编制《项目作业建议书》，夯实工作基础。

《综合窗口项目作业建议书》主要包括综窗搭建流程、人员选聘培训流程、知识库建设标准、规章制度设计、人员经费预算分配和合理化建议与意见收集等内容，从实施的标准，到时间进度等均作详细的规划，促进双方了解项目进度，高效推进项目执行。

2.综合窗口辅助搭建，打造特色化应用场景。

根据国省关于综合窗口建设的相关标准，一是根据统筹可以纳入综窗的事项，提出合理化建议；二是梳理纳入综合窗口的事项标准化，并且在业主责任处室的牵头带领下与部门确认，建立综窗受办标准；三是根据各办件系统所在的网络环境，以及事项的复杂程度，设定综窗业务流程动线；四是注重流程实践，通过反复测试，形成较低返件率和错误率的工作局面，为下一步新纳入综窗事项筑牢基础。

3.注重选才与培训，不断强化服务队伍相关素质。

3.1人员管理。人员管理包括确定人员需求、审查岗位说明书、确定人员选取渠道、简历筛选、测试、笔试、面试、发录用通知、进行招聘总结等环节。其中测试为MBTI职业素养性格测试，可精准衡量选用人员是否适合从事项目服务工作。

3.2人员培训。对选取人员组织开展系统化培训，课件内容主要围绕“放管服改革”、“营商环境建设”、“政务服务中心服务规范”、“政务情商”、“政务礼仪”、“政务沟通”、“政务冲突与投诉处置”等主题展开，每年集中培训不低于48个学时，除开集中培训外，还有伴随新文件精神要求，其他创新地区创新做法等的非固定性培训，旨在让全体员工掌握更为专业的知识和保持较好的服务水平。

4.强化三方公司内部管理，确保员工待遇得到保障。

通过劳动者与三方公司建立劳动关系，开展管理考评工作，依据考评结果及时足额的发放相关工资、奖励、购买五险一金等，年底对资金使用情况进行了对账或审计，充分保障员工的各项合法权益。

5.建立政务服务专业知识库，强化对服务工作的指导。

对于日常工作中收集到的问题进行数字化整理，例如企业群众热点问题TOP100（热点问题100个榜单）、大厅功能布局快速回答等相关知识点归口为知识库，定期组织全体综合窗口人员学习；针对个别疑难杂症型办理事项，定时召开线下审核业务骨干会议，针对于不符合审核要件要求、证照无法办理等原因导致的其他连锁风险反应，商议解决方案，并入库存档，以便遇到类似情况时妥善处理。让知识库永远处于迭代升级与学习进化过程中，通过强大的训练能力，建立省级政务服务大厅专题知识库。

		<p>6.建立与执行各项制度，形成比学赶超的工作格局。</p> <p>编制与执行各项制度内容，确保综合窗口更加精准高效运行。每日对综合服务窗口的服务规范和服务质量进行巡检，结合其他各种渠道的好差评信息对入综合窗口人员工作质量进行逐月考评，客观发布考评结果，接受各方监督，促进大厅服务形成比学赶超、创优争先的工作氛围。</p> <p>7.注重运维品控，形成服务闭环。</p> <p>包括主动收集员工意见、对综合窗口人员实施访谈、随机暗访质检、完善意见问题征集渠道和方式、向业主方主动开展工作汇报，及时掌握运维管理的相关意见和建议，动态提升服务质量。每2月不低于1次质量检测，畅通员工内部诉求渠道，将各类问题化解在第一时间，确保在运营顺畅有力。</p>
★	2	<p>按照采购人的实际需求委派提供24名政务服务大厅综合窗口工作人员，按月支付工资和五险一金等并对其进行持续管理，向采购人提供持续服务，并不断改进和优化服务。【供应商以承诺函形式响应，供应商响应时提供承诺函】</p>

3

1.服务事项包括但不限于：

1.1负责项目服务人员的招募，及时招募和更替合适项目的服务人员。

1.2提供本项目服务人员，并负责服务人员的入职、离职手续办理等事务性工作。

1.3负责为所有本项目服务人员办理社保的缴纳和申报，及五险的各种转移理赔和公积金缴交、提取等工作。

1.4负责本项目服务人员的薪资卡办理、薪资发放以及五险一金、个人所得税的代扣代缴等。

1.5如本项目人员发生了劳动争议，须出面沟通解决甚至劳动仲裁事宜。

2.服务提供方要按照“公开、平等、竞争、择优”的原则，招募服务人员。

3.服务岗位设置及要求：

岗位名称	岗位职责	岗位要求	岗位数量
------	------	------	------

<p>政务服务大厅综合窗口服务</p>	<p>1. 主动接待办事群众，解答群众咨询，并开展导办、陪办、帮办代办、延时、预约、上门等服务；</p> <p>2. 为办事群众提供政务服务事项现场申办指导，协助办事群众现场填报；</p> <p>3. 为查询办理进度等业务的办事群众提供查询服务，协助、指导办事群众使用自助设备进行自助查询；</p> <p>4. 负责综合窗口业务的代收/受理、审核、系统录入、转办/流转、跟踪督办、颁发送达等工作；</p> <p>5. 按要求完成工作资料的整理、归档工作；</p> <p>6. 负责综合窗口工作设备的操作、管理和维护及工作区域的整洁、安全等工作；</p> <p>7. 按时、保质保量完成领导交办的其他事务。</p>	<p>1. 统招大专及以上学历。行政管理、法律、汉语言文学专业，英语六级（含）以上优先；</p> <p>2. 具备一定的公文写作能力，有相关政府工作经验优先；</p> <p>3. 形象气质佳，普通话标准，性格开朗，举止得体大方，为人热情，有一定的服务礼仪常识及素养。有政务服务窗口工作经验优先；</p> <p>4. 具有较高职业素养，服从工作安排，能承担一定的工作压力；</p> <p>5. 具有较高的政治思想觉悟、团队意识、服务意识和较强的责任心；</p> <p>6. 具备较强的组织协调能力和表达沟通能力。</p>	<p>24</p>
---------------------	--	---	-----------

4.凡有下列情况之一，不得提供综合窗口服务：

- 4.1曾受过各类刑事处罚的；
- 4.2曾被开除公职的；
- 4.3有违法、违纪行为正在接受审查的；
- 4.4尚未解除党纪、政纪处分的；
- 4.5现役军人，在读学生；
- 4.6有其它违反国家法律、法规行为的。

★

4

1.商务要求：

1.1服务期限：自合同签订之日起一年。

1.2服务地点：成都市。

1.3付款方式：具体以合同签订为准。

1.4验收标准：按国家有关规定以及采购文件的要求、供应商的响应文件及承诺与本项目合同约定标准进行验收。

2.综窗服务管理要求：

2.1 供应商需及时、足额按月支付委派的服务人员的工资等劳动报酬，并由供应商在薪酬发放时负责对委派的服务人员的社会保险、个人所得税的代扣代缴，否则采购人有权要求供应商限期改正并有权在服务费或履约保证金中扣除一定款项作为劳务报酬，必要时无需经供应商同意直接支付给委派的服务人员；情节严重的，采购人有权提前解除合同。

2.2 委派的服务人员的劳动人事关系归属供应商，供应商应与委派的服务人员签定劳动合同，建立规范的劳动关系；供应商负责委派的服务人员的入职手续、人事档案管理、户口接收托管、缴交各种社会保险、协调处理劳资纠纷和工伤意外处理、人员请休假安排等人事管理工作及其他配套服务等办理工作；并负责委派的服务人员薪酬发放等方面的管理工作，供应商应严格按照劳动法律法规的有关规定保护委派的服务人员的合法权益。

2.3按照国家和地方法律法规，供应商为委派的服务人员办理社会保险、公积金手续，缴交社会保险费用、公积金费用，社会保险类别至少包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险。如因供应商的原因不能按时缴纳造成滞纳金或其他费用的产生，则滞纳金或其他费用由供应商承担。采购人有权对供应商为委派的服务人员所办理的社会保险、公积金的缴交情况进行核查。

2.4供应商对委派的服务人员进行法律、法规教育和安全教育，委派的服务人员在用工单位因工作遭受事故伤害的，由供应商牵头负责，会同有关方面共同处理善后事宜。如果因供应商委派的服务人员违章、违法行为造成伤亡事故，应由本人负责。

2.5供应商不得在采购人场所从事与双方合作无关的其他事务，不得利用采购人的名义为供应商进行广告宣传。未经采购人书面同意，不得以任何方式发布与采购人有关的供应商的宣传广告资料。

2.6其它要求：所有报价均用人民币表示，委派的服务人员工资（含绩效、奖金等）、社保、医保、公积金、福利、商业保险、培训费、伙食费、服装费、服务费、税金等与项目实施相关的费用均应包含在报价中。

	5	<p>供应商提供以下技术服务方案内容：</p> <p>1. 项目认识方案：供应商针对本项目提供：包括但不限于①该项目的熟悉、了解程度；②对本项目需求分析；③项目实施计划。</p> <p>2. 机构设置方案：对本项目的理解与采购人的实际需求提供的服务配置与内部管理方案，方案包括但不限于：①组织架构安排及分工、②岗位职责。</p> <p>3. 管理制度及培训方案：供应商针对本项目提供：包括但不限于①管理制度；②考评制度；③奖惩制度；④培训方案。</p> <p>4. 服务争议处理流程及相关措施方案：对本项目的理解与采购人的实际需求提供劳动争议处理方案，方案包括但不限于：①争议处理流程；②劳资纠纷措施、调节管理纠纷的措施等。</p> <p>5. 应急措施方案：对本项目的理解与采购人的实际需求提供应急措施处理方案，方案包括但不限于：①人员应急；②自然灾害；③安全事故；④群体事件等。</p>
--	---	---

3.2.3 人员配置要求

采购包1：

详见本章

3.2.4 设施设备要求

采购包1：

详见本章

3.2.5 其他要求

采购包1：

详见本章

3.3、商务要求

3.3.1 服务期限

采购包1：

自合同签订之日起365日

3.3.2 服务地点

采购包1：

成都市

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

以合同约定为准

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5支付约定

采购包1: 付款条件说明: 合同签订 , 达到付款条件起 15 日内, 支付合同总金额的
60.00%。

采购包1: 付款条件说明: 提供服务满3个月 , 达到付款条件起 15 日内, 支付合同总金额的
30.00%。

采购包1: 付款条件说明: 项目验收合格 , 达到付款条件起 15 日内, 支付合同总金额的
10.00%。

3.3.6违约责任及解决争议的方法

采购包1:

合同约定为准

3.4其他要求

无