#### 第三章 采购需求

一、项目概况及基本要求

1、项目编号：HRZFCG-CS-220831-001

2、政府采购计划编号：420703-2022-00021

3、项目名称：华容区乡镇便民服务中心政务服务外包项目

4、采购方式：竞争性磋商

5、预算金额：170万元/年

6、最高限价：170万元/年

7、采购需求：通过政府购买服务的形式，为华容区各乡镇便民服务中心窗口受理乡镇依申请及公共服务事项，实现一窗受理，综合服务。

8、合同履行期限：合同签订之日起一年（服务期满后，采购人可视情况与成交供应商签订下一年度的服务合同，续签年限最多不超过二年）

二、采购项目内容

服务范围包括：各乡镇便民服务中心窗口收件、帮办咨询、大厅纪律等工作，包括提供劳务输出服务及管理。

**供应商服务内容及要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **服务内容及职责** | **数量** |
| 1 | 乡镇调度岗 | 1、人员考勤、绩效、培训、岗位纪律管理；2、业务日常管理、巡检、投诉处理；3、沟通协调、总结汇报、确保工作任务完成。 | 2人 |
| 2 | 帮办代办岗 | 1、负责提供政策法规咨询、办事流程、资料填写等引导服务等；2、现场秩序环境管理等；3、负责提供政策法规咨询、办事流程、资料填写等引导服务等；4、收件资料审核；5、协调现场服务、投诉咨询等业务等；6、现场秩序环境管理等。 | 5人 |
| 3 | 窗口岗 | 1、做好各进驻便民中心窗口对外公布的办事指南、审查要点和收件清单等材料的审核把关工作。；2、根据群众和企业办事需求提供咨询服务；3、建立日常争议解决机制及业务受理规范动态调整机制，协调督促相关部门对受理业务过程中的疑难问题限时处理。 | 13人 |
| 5 | 合计 |  | 20人 |

**人员素质要求表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **素质要求** |
| 1 | 乡镇调度岗 | 1、年龄一般为25周岁以上、40周岁以下；2、具有良好的政治素质和道德品行；3、具有正常履行职责的身体条件和心理素质；4、具有符合职位要求的工作能力，形象端庄大方； 5、具有大学本科及以上文化程度；1. 6、服务人员不得存在下列情形：因犯罪受过刑事处罚的人员、被开除中国共产党党籍的人员、被开除公职的人员、被依法列为失信联合惩戒对象的人员。
 |
| 2 | 帮办代办岗 | 1、年龄一般为18周岁以上、40周岁以下；2、具有良好的政治素质和道德品行；3、具有正常履行职责的身体条件和心理素质；4、具有符合职位要求的工作能力，形象端庄大方。 5、具有大学专科及以上文化程度；1. 6、服务人员不得存在下列情形：因犯罪受过刑事处罚的人员、被开除中国共产党党籍的人员、被开除公职的人员、被依法列为失信联合惩戒对象的人员。
 |
| 3 | 窗口岗 | 1、年龄一般为18周岁以上、40周岁以下；2、具有良好的政治素质和道德品行；3、具有正常履行职责的身体条件和心理素质； 4、具有符合职位要求的工作能力，形象端庄大方； 5、具有大学专科及以上文化程度；6、服务人员不得存在下列情形：因犯罪受过刑事处罚的人员、被开除中国共产党党籍的人员、被开除公职的人员、被依法列为失信联合惩戒对象的人员。 |
| 备注：以上服务人员条件特别优秀的，可适当放宽要求。 |

三、其他要求

1、投标人应响应招标文件的要求，并符合国家有关质量标准及规范。

2、投标人须出具招标文件要求的相应资料。

3、投标人须提交安全管理情况承诺书及安全事故处罚条例。

4、投标人须提交应急事故处理措施计划书。

5、合同期满后，应将全部档案资料无条件移交业主。

6、招标文件描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善。

7、服务范围、服务标准、奖惩措施等均在委托服务合同中详列。

8、中标人在服务期间，自觉接受采购人定期考核，考核不达标时扣除一定费用，情况严重，采购人有权单方面解除合约，由此造成的损失由中标人自行承担。

9、本项目费用按季支付，具体费用根据岗位满编情况予以结算。

10、甲方有权对中标方提供工作人员进行工作任务分配及工作质量进行检查监督考核，有权要求中标方采纳甲方提出的合理要求。

11、甲方有权对中标方的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对中标方进行处罚与激励，有权通过考核对不符合要求的服务人员进行更换调整。

12、供应商有完善的培训体系及培训师资，能保障服务人员的公共性服务知识及礼仪培训，管理岗位人员每年培时间不应低于20小时/年，服务岗位员工不低于48小时/年。

13、投标人需要提供员工管理服务规范要求及确保服务质量达标的具体措施。投标人需建立完善工作响应机制和响应时限，对特殊事件和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案。