# 项目采购需求

**一、项目背景**

为深入贯彻《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）文件精神，华容区自2022年起通过政府购买服务提供办事窗口服务。目前涵盖区直29个部门（公用事业单位）的1649个（事项数量根据实际情况动态调整）依申请和公共服务事项进驻区政务服务中心，5个乡镇各256个（事项数量根据实际情况动态调整）依申请和公共服务事项进驻各乡镇便民服务中心。另外，为华容区数字乡村指挥中心提供讲解接待、行政事务等服务。

**二、服务内容**

**（一）主要服务内容及职责**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **服务内容及职责** | **人数** |
| 1 | 项目经理岗 | 1.单独完成业务沟通和办理，具有项目管理经验，熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和沟通协调能力；2.负责制定项目工作计划和工作目标，并带领服务团队完成相关服务工作；3.负责人员统筹、现场管理、团队建设等工作；4.负责对外联系、宣传、接待和协调工作；5.配合开展业务创新、机制创新和实施标准化服务；6.配合其他检查督导工作，加强辅助工作人员管理。 | 1 |
| 2 | 管理及服务保障岗 | 1.每日巡查政务服务中心工作人员考勤情况、服务情况（仪容仪表、礼貌用语等）、办件情况、作风纪律等；2.负责突发应急事件处置，维持大厅良好整体形象和工作秩序；3.负责受理办事群众的投诉、咨询和建议，并有针对性地做好相关记录，协助大厅进驻单位做好回复，提供办事指引和相关服务；4.检查政务服务中心各类设施设备运行情况，配合保障工作。 | 2 |
| 3 | 综合窗口岗 | 1.按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的原则，负责综合窗口受理、资料初审、资料递送、统一出件；2.资料整理、准备、填写、业务咨询；3.主动引导服务对象对政务服务工作进行评价。 | 31 |
| 4 | 咨询引导岗 | 1.为区政务服务中心（含24小时政务自助服务区）、武汉新城分中心负责提供政策法规咨询、办事流程、资料填写等引导服务；2.解答服务对象关于叫号预约、办事流程、资料填报、设备操作等方面的问题；3.引导服务对象有序取号，并指引至相应的服务区域或窗口办理业务；4.协助处置现场突发事件。 | 3 |
| 5 | 帮办代办岗 | 1.在网上办事区域（窗口）、自助政务服务区等区域，主动为服务对象提供申报辅导、帮办代办等工作，指导服务对象顺利完成线上或线下业务办理；2.接受服务对象的委托，协助准备申报材料、跟进审批进度，并及时反馈，协调处理审批中出现的问题；3.负责协调现场服务及跟进重大项目业务办理等工作；4.协助处理突发情况（如系统故障、群众投诉等）；5.协调解决服务对象在办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题；6.为老年人、孕妇、残障人士等提供优先服务或上门服务。 | 3 |
| 6 | 讲解接待岗 | 1.熟悉大厅各区域分布及业务内容；2.负责大厅参观接待及讲解；3.配合开展行政事务；4.配合数字乡村指挥中心下派事件、网格巡查上报、视频巡查发现、应用场景感知触发的各类民生诉求和城市事件的分析研判、督查督办和复盘总结，指导协调区、乡镇、村(社区)、网格四级一体化指挥调度平台运行工作。 | 3 |
| 合计 | 43 |
| 备注：机动岗由投标人自行统筹安排，不计入岗位人数。 |

**（二）其他服务内容**

1、窗口改革创新相关工作

（1）协助推进高频政务服务事项“跨域通办”工作，每月按要求收集窗口通办业务办件量，不定期进行迎检准备，跨域跨部门日常联络宣传及系统办件协调等。

（2）协助推进“工程建设项目全流程帮办代办”工作，为辖区重点项目提供全流程“一对一”服务。

（3）协助落实“高效办成一件事”相关工作，从企业和群众视角出发，推动“一事联办”向“高效办成一件事”转型升级，将涉及多个部门的关联事项实行集成办理，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理、一网办理”。

（4）协助推进其他与政务服务业务相关的改革创新工作。

2、窗口兜底服务

充分运用“办不成事”反映窗口提供兜底服务，受理服务对象有关政务服务的投诉和建议，安抚服务对象情绪。

3、采购人交办的其他各项临时任务。

**（三）服务时间：**工作日早上8：30-12：00；下午2：30-5：30，根据工作实际可提供延时服务，具体以采购人的通知为准。

**三、服务要求**

1、自觉遵守国家法律法规，不得将项目进行分包或转包。

2、中标人需根据实际情况分析项目重难点并提出解决方案。

3、中标人需根据采购人实际需求配备合适、充足的工作人员，工作人员需具备政务服务相关工作经验，能够胜任岗位要求。原则上新聘任服务人员应具备大学专科及以上学历。

4、中标人必须保证所有窗口人员在岗率100%。

5、在服务期内，如因出现工作量季节性、临时性短期激增的情况，中标人应及时作出应对措施，以确保按时完成相关服务工作。

6、中标人需对员工服务的工作态度、工作能力、工作效率、群众满意度进行考核和评价，通过绩效考核奖优罚劣，提升服务积极性，保证项目团队积极、高效运营，并制定合理的薪酬考核及绩效方案保证服务稳定性。

7、中标人负责项目的现场管理，包括处理违规行为、投诉处理及业务受理等相关问题。

8、中标人应根据当前的服务对象和服务内容，定期开展业务、礼仪、服务流程、应急处理、政务文化等培训。

9、需让项目全部服务人员统一着装，所产生的费用由中标人承担。

10、中标人应提供在本项目中服务人员的基本劳动保障，须依照国家法律法规及行业规范提供相关福利及购买相关保险。

11、人员安置条款

（1）在项目供应商更替过程中，须确保原服务人员得到妥善安置，保障其合法权益，同时确保项目顺利过渡；

（2）人员信息交接：采购人向中标人提供详细的人员信息清单，包括姓名、职位、工作内容、劳动合同期限等；

（3）优先录用条款：中标人在同等条件下，应优先考虑录用原服务项目中符合要求的人员。对于经考核合格的原服务项目人员，中标人应按照不低于原合同的薪酬待遇和劳动条件予以录用。

12、保密要求：中标人需确保政务数据、公民隐私及业务信息安全等保密安全性，签订保密协议，确保信息不外泄。

13、项目未尽事宜将在采购合同中另行约定。

**四、商务要求**

**1、服务期**

本项目服务期一年，最多续签2次，合同签署采取一年一签。

**★2、报价要求**

**（1）本项目报价为人民币报价。**

**（2）****投标人报价指为完成本项目所需要的全部费用，包含但不限于以下费用：人员费用（含工资、五险一金及工会会费等）、项目实施过程中其他应预见和不可预见的费用、管理费以及税金（全额含税发票）等。**

**（3）投标人须考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。**

**（4）报价不得高于本项目采购预算金额，否则视为无效报价，作无效投标处理。**

**（5）投标人需提供响应此报价要求承诺函。**

**★3、付款方式**

**（1）按照季度考核支付。**

**（2）开具发票：中标人收款时必须按采购人要求提供发票。**

**（3）付款期间如因特殊情况需调整，由双方协商处理。**

**（4）投标人需提供完全响应付款方式的承诺函。**