采购内容及需求

* 1. **一、项目概况**

项目名称：西安国家民用航天产业基地行政审批服务局岗位服务外包项目

采购预算：4,400,000.00元。

* 1. **二、服务内容**

通过政府采购方式购买岗位外包服务，主要负责政务服务中心咨询导办、帮办代办、审批辅助、综合窗口受理等岗位外包服务。

1、负责政策法规、办事程序和其他相关事项的咨询相关工作；

2、负责协助办事群众相关表格的填写相关工作；

3、负责各类自助服务设备的维护相关工作；

4、负责办事企业和群众对各部分、窗口工作的意见和建议的搜集及上报、办事群众满意度调查电话的回访相关工作；

5、负责大厅内突发事件的处理及上报相关工作；

6、负责抽号引导、人员分流、失物招领、大厅的秩序维护、接听群众来电、业务预约相关工作；

7、负责政务大厅环境卫生的巡查及上报相关工作；

8、负责现场、电话、微信、网络等各种渠道的投诉的搜集、整理、上报相关工作；

9、负责政务大厅报刊书籍整理和上架相关工作；

10、负责发改、商务、住房、文化、土地、规划、建设、市政、交通、绿化、城管、养老、卫生、环保、应急、市场监管、税务等方面的业务受理等相关工作。

11、负责政务流程的梳理及优化，实现审批资源整合、流程优化和提速增效等相关工作；

12、负责政务服务事项办理指南梳理、编制、动态管理等相关工作；

13、负责政务服务事项的接件、受理、办件、催办等相关工作；

14、负责政务服务事项日常数据统计等相关工作；

15、负责综合受理窗口设置、流程优化等相关工作；

16、负责15分钟政务服务圈建设、业务下沉、服务升级等相关工作；

17、负责互联网+政务服务等相关工作；

18、负责“一网、一门、一次”建设、优化等相关工作；

19、负责西安国家民用航天产业基地政务服务中心交办的其他事项。

* 1. **三、服务要求**

1、负责为本项目招聘的员工办理人事档案管理，签订劳动合同，计划生育服务管理，工伤事故申报、认定、赔付处理等。

2、参照社会平均工资标准和本行业薪资现状综合确定相应岗位工资，及时、足额发放工资和福利，并交纳五险一金。

3、负责处理合同期内所有劳务、劳资纠纷和调节管理纠纷，及时更换不能胜任工作的员工，维护政务大厅正常工作秩序。

4、服务商不得随意扣发工作人员的工资和其他福利，不得随意缩减或变更工作人员的社会保险缴付金额和险种或公积金的缴存标准和比例。因公司挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由公司承担，采购人有权提前终止服务合同。

5、根据西安国家民用航天产业基地政务服务中心工作需要和具体岗位设置、招聘条件要求，一次或分批次提供不少于30人的服务外包岗位。

**四、服务标准**

1、政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守西安市政府各项规章制度、保密制度、服务规范等。

2、掌握窗口服务基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力。

3、具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通技巧、判断能力、学习及适应能力。