|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 |  参数性质 |  技术参数与性能指标 |
| 1 |  | 1. 项目名称：2025-2026年业务下沉及远程辅导帮办人员服务外包项目。
2. 采购内容：根据社保、医保、人事代理等相关业务下沉工作推进情况，拟计划在对政务服务大厅社保、医保窗口、政务服务站、政务服务分中心下沉业务服务窗口进行日常远程业务辅导和继续派驻部分社保、医保、人事代理业务下沉经办人员的同时，持续将91项社保、医保、人事代理等相关业务全面下沉，进一步丰富办事体验，让企业群众就近享受和政务大厅同质化的服务。
3. 项目招标限价：216万元。
4. 项目周期：2025.12.06-2026.12.05（具体项目周期以正式合同为准）。
5. 采购要求：

（一）服务范围1.做好高新区社保、医保、人事代理等业务的政策法规、业务流程、办事指南及相关问题的咨询答复工作；2.完成高新区社保、医保、人事代理等相关业务经办受理工作及资料流转工作（乙方定期安排人员前往各下沉业务服务站、政务服务分中心将其办理的社保、医保、人事代理等业务资料取回并交高新区社会事业服务局进行审核、转办和归档），确保各下沉业务服务站、政务服务分中心业务经办工作正常进行；3.派驻人员于高新区政务服务大厅社保、医保窗口及高新区政务服务站、政务服务分中心下沉业务服务窗口进行业务辅导帮办和远程辅导帮办，并交换轮流学习业务办理流程、结合下沉事项参加高新区社会事业服务局组织的各项业务培训，确保业务规则统一化、服务标准同质化；4.根据业务需要，由乙方完成人事档案转递工作。5.完成高新区社会事业服务局交办的其他工作。（二）服务时间1. 2025.12.06-2026.12.05（具体项目周期以正式合同为准）。2.工作时间: 按照高新区社会事业服务局的工作时间,按国家法定节假日休息。如遇特殊情况, 则根据高新区社会事业服务局要求, 安排值班和应急工作。（三）服务费用参考目前人力资源市场价位、以前年度标准及高新区财政金融局关于外包人员用工成本的标准，按照不超过8万/人/年左右的用工成本核算，费用不超过216万元；且定期安排人员将各下沉业务服务站点办理的高新区社保、医保、人事代理等相关业务资料进行流转过程中产生的费用，全部由乙方承担。（四）服务要求1.进行人员选聘工作，保证业务下沉岗位外包人员不少于27人,甲方在招聘阶段参与人员选聘活动，确定最终人员名单；并按照要求，为服务外包人员配备工作装。2.工作人员任职条件（1）须具有中华人民共和国国籍，新招录人员需40周岁以下;（2）普通高等教育本科(含)以上学历；有相关工作经验者优先，特别优秀情况学历要求可放宽至全日制普通高等教育专科学历。（3）专业不限，社会保障和人力资源管理专业有相关工作经验优先；（4）具有较强的沟通协调能力和工作责任心及服务意识，工作积极主动，能够承受压力，吃苦耐劳；（5）思维清晰，具有较强文字组织能力;（6）熟悉电脑操作，熟练使用office等办公软件。3.福利待遇要求:（1）依据法律法规，为服务外包人员缴纳各项社会保险。（2）依据法律法规，确保服务外包人员享有国家规定的各项福利待遇；并通过建立奖励机制、定期进行团建活动等方式，激发外包人员的工作积极性。4.应按照劳动法、劳动合同法等相关法律、法规做好人员管理，同时做好服务外包人员的选聘、日常管理、劳动关系管理、法律纠纷与劳动争议处理等工作。5.为确保外包经办工作的连续性，服务外包人员请假超过两周，需及时安排顶岗人员；服务外包人员离职需提前一个月提出申请，外包公司应及时补充空缺人员，确保新旧员工交接无空档。若因外包服务公司发生变更、项目背景发生变化将此项目交由主管单位统一管理（如行政审批局等）时，外包服务公司应确保新承接单位可择优录取原项目工作人员。六、付款方式 （1） 合同签订后30个工作日内，甲方启动付款手续，向乙方支付合同总价的40%；合同执行半年后甲方启动第二笔付款手续，向乙方支付合同总价的40%；合同期满，且经甲方考核验收合格后5个工作日内，甲方启动余款的付款手续，向乙方支付合同总价的20%。（2）考核验收标准及支付方式：依据双方确立的《项目验收评分表》中的考核得分情况，作为最终的考核标准，按照组织管理、服务规范、人员配备、沟通协调配合、突发事件处理等方面进行考核打分。（90≤得分≤100分），甲方全额支付乙方合同余款；80≤得分＜90分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，支付剩余费用的80%；70≤得分＜80分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，支付剩余费用的60%；60≤得分＜70分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，支付剩余费用的50%；得分＜60分，甲方在支付员工薪酬福利部分款项后，剩余费用，不予支付。（3）银行转账（4）乙方在每次接受付款前，需开具等额发票给甲方。  |