# 招标内容及要求

## 一、项目概况

为创建我市标准化不动产登记政务大厅，全面提升服务水平，解决企业、群众对现代政务服务的需求与现有服务水平、服务效率之间的矛盾。拟通过委托第三方服务供应商提供大厅服务接待能力保障，提供业务咨询、窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、大厅应急处理、会务保障、便民服务及其他大厅服务等标准化服务内容为广大企业和群众提供无差别的咨询、引导、帮办服务，降低业务受理窗口人均接待咨询次数，提高窗口工作效率和服务质量，持续提升各办事大厅政务服务标准化、规范化、便利化水平。

## 二、服务内容

1、供应商负责不动产登记办事大厅业务咨询（电话咨询）、窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、材料流转业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、应急处理会务保障、便民服务及其他保障大厅业务开展的周边服务等方面工作的内容。

2、供应商负责做好服务范围内工作人员的岗位职责、行为规范、服务礼仪、心理辅导、讲解接待等方面培训教育工作。

3、供应商负责拟派项目团队人员在不动产登记办事大厅的绩效考核、人员管理和内控等制度建设工作，采购人积极协助供应商做好以上工作内容。

4、供应商配合采购人做好不动产登记办事大厅营商改革、政务服务提升等相关事项落地的配套服务工作。

5、供应商协助采购人制定不动产登记办事大厅运行秩序、服务管理、综合窗口建设和事项标准化梳理及建设等方面工作。

6、供应商协助不动产登记办事大厅及大厅物业为办事群众及工作人员突发疾病提供简单医疗救助及上报工作，协助不动产登记办事大厅及大厅物业制定火灾、地震等突发事件应急预案及演练。

## 三、服务要求

（一）总体要求

1、本项目服务地点分为朱雀大厅、国金大厅、西大街大厅和灞桥市民中心窗口四个大厅，四个大厅日均接待人次约7000人，供应商应根据各办事大厅的实际日均接待情况统筹做好四个大厅服务管理工作，并根据采购人工作安排机动调配各大厅人员数量。

2、供应商结合采购人提供的西安市不动产登记服务中心四个大厅运行实际需求，针对业务咨询（话务咨询）、窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、材料流转、业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、应急处理、会务保障、大厅便民服务及其他保障大厅业务开展的周边服务等方面工作的内容，并提出具体的服务方案。

3、供应商结合各大厅运营工作实际情况从考核管理、大厅服务、业务协作、系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足各大厅运行需求的管理制度，有效提升政务大厅标准化建设水平。

4、供应商结合各大厅运营工作实际情况从突发事件、事故处理、疫情防控等方面制定应急处置方案，同时能积极配合采购人工作，在必要时提供应急服务。

（二）人员要求

1、人员数量

拟派团队人员数量应满足各大厅服务内容需要。配置为一名项目负责人兼城南大厅主管并提供服务工作，其它大厅主管兼服务工作各一名，以上共4人，各大厅服务人员若干（需要形象气质佳、年龄35周岁以下，女性优先）。其中派驻的项目负责人具备人力资源相关专业中级及以上职称，具有人力资源管理3年及以上相关经验，本科及以上学历，且供应商为其缴纳社保达到2年及以上；派驻的大厅主管具备人力资源相关专业初级及以上职称，具有人力资源管理2年及以上相关经验，具备本科及以上学历，且供应商为其缴纳社保达到1年及以上。

2、工作内容

（1）供应商拟派项目负责人承担各大厅服务人员协调统筹及对接采购人沟通日常工作需求。

（2）派驻大厅服务人员承担工作内容包括业务咨询（话务咨询）窗口业务帮办（含绿色通道帮办）、业务引导（含抽号）、材料流转业务秩序维护、讲解接待、礼宾服务、自助区引导帮办、应急处理会务保障、便民服务及其他大厅服务等标准化方面工作，参与大厅日常运行管理、标准化建设、综合窗口建设、事项标准化梳理和应急演练等方面工作。

3、人员服务要求

（1）供应商派驻大厅工作人员须身体健康，品行端正，适应繁杂接待事项，吃苦耐劳，兼有耐心和爱心；有团队合作意识，服从管理，有责任心；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；普通高校学历，专业不限，年龄35岁以下（含35岁）；党员、退役军人和有政务服务工作经验的女性优先。（2）人员劳务方案、管理方案、考核方案及奖惩制度需报采购人审核同意后方可实施，并由采购人全程监督。

（3）由供应商根据采购人业务需求组织人员培训，自行承担培训费、场地费、师资费等相关培训费用。

（三）其他要求

1、供应商负责项目服务人员的人事档案管理，合同管理，薪酬绩效支付，社会保险缴费，工伤事故申报、认定、赔付处理等。

2、供应商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，或按照采购人要求辞退、调换不适合在不动产登记办事大厅工作的员工，维护办事大厅正常工作秩序。

3、供应商应制定并提供完善的人员管理激励制度，组建具有管理政务服务大厅能力的专职驻场运营管理团队对工作人员进行统一管理，运营管理团队要有具体的岗位职责。

4、供应商应依照《中华人民共和国劳动法》、西安市现行相关法律法规及标准交纳社会保险及相关福利。因劳动薪酬问题所引起的一切法律责任和社会影响均由供应商自行承担，采购人有权提前终止服务合同。

5、供应商在项目执行过程中，严格遵守采购人各项管理规章制度，包括日常工作过程中所涉及的采购人全部数据、资料、往来文件等承担保密义务。

6、供应商应建立人员轮换和储备制度，在服务期间，供应商所派驻的服务人员因个人原因离职或与供应商依法解除劳动关系，或经采购人与供应商双方确认替换供应商所派服务人员，供应商应做好工作交接，确保人员空岗期不超过7天，超出7天的，采购人有权扣除相应费用。同时为确保服务工作连续性，供应商应确保服务人员连续性，不得出现个人随意辞职现象。

7、服务期内，派驻大厅的服务人员工服（采购人可以适度提出标准要求）、就餐及在各大厅附近设置人员休息或管理用房等相关配置及费用由供应商自行承担。

8、供应商在人员选拔招聘过程中，应按照采购人服务标准要求聘用人员，采购人按工作要求参与项目人员选拔招聘。

9、在项目成交后，成交供应商须对上一年度的服务人员妥善安置，向采购人报送人员安置计划，经采购人确认后，成交供应商与服务人员双向选择，避免矛盾纠纷。

## 四、商务要求

1、服务期限：一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。

2、合同付款方式：合同签订后，经乙方申请甲方同意后支付合同总价款50%，供应商应提供等额费用发票，甲方收到发票后10日内支付款项；在12月10日前，乙方向甲方提出项目阶段性验收申请，验收合格后甲方支付剩余合同总价款的50%，供应商提供等额费用发票，甲方收到发票后10日内支付款项。项目经甲方验收合格后，经甲方同意后退还履约保证金。

3、履约保证金：合同签订后，供应商须向项目采购代理公司缴纳合同金额10%的履约保证金。