

第三章 招标内容及要求

一、技术（服务）要求

（一）服务内容

供应商负责完成政务服务中心综合窗口服务、综合审前服务、现场综合支撑服务、团队的业务培训、日常管理以及采购人要求协助的其他工作等。具体内容包含：

1、综合窗口服务

按照采购人的要求承担综合窗口咨询、接件受理、管理服务以及指导实现“一窗受理”和“一次办结”的快速、准确、高效服务模式提供技术保障。

2、综合审前服务

按照采购人要求，派驻专业人员承办审批事项的综合预审及辅助工作。

3、现场综合支撑服务

按照采购人要求提供大厅接待咨询、综合窗口投诉处理工作等与大厅政务服务相关的其他服务。

4、团队的业务培训

为了让大厅工作人员能够更快速地学习相关业务知识，为办事群众提供准确、详实的咨询服务，构建全面的业务知识库。

5、日常管理工作

日常管理工作。派驻项目经理，组建管理团队，制定完善的管理制度和绩效考核制度，负责窗口、大厅工作人员等外包人员的管理工作。

6、其他

供应商应协助完成灞桥区政务服务中心安排的其他相关工作，并建立健全的内部服务质量管控制度，保证服务质量。供应商应当于每月月底前向采购人书面汇报提供服务的情况，采购人结合供应商汇报情况组织相关人员对供应商提供的服务成果进行考核，考核不合格的，采购人有权要求供应商限期整改，供应商不予改正的，采购人有权拒绝付款或终止合同，一切损失和责任由供应商承担。

（二）技术要求

1、本次项目人员数量不少于 86 人，供应商应根据项目需求自主组建团队，配备 1 名有相关经验的项目经理，负责项目工作的统筹协调与对接管理。工作人

员需政治素质过硬、形象气质佳、服务意识强，具备法律法规知识、组织协调能力及计算机操作技能。党员、退役军人、有政务服务工作经验者优先、有政务服务相关专业技能者优先考虑。人员工资不低于当年陕西省一类区月最低工资标准，社保缴纳标准基数及比例不得低于西安市最低标准。

2、供应商负责该项目各个环节全过程专业化管理，采购人仅验收服务成果。

3、供应商接受采购人对服务的监督及管理，保证行政审批及公共服务各项工作规范、高效、有序运行。提供优质高效的窗口服务，规范窗口人员考勤管理，严肃工作纪律，保证良好的工作秩序。

4、供应商应对人员定期进行职业技能、政策法规、安全生产等方面的培训和考核。

5、供应商负责强化人员服务意识，及时处理市民投诉，不得让事件升级。在迎接参观考察时，供应商负责大厅纪律、卫生、安全，全面配合采购人工作。

6、供应商应设置专员处理群众投诉，妥善处理矛盾，确保办事群众满意。对大厅进行每日纪律巡查，及时处理违纪违规。

7、供应商负责每月对人员进行绩效考核，包括日常考勤、工作成效考核、岗位技能考核、服务态度考评等，并将考核结果上报采购人。

8、供应商应保证自成交之日起 30 日内，完成团队人员的配备工作。服务期内供应商应及时更换不能胜任工作的人员，维护政务服务中心正常工作秩序。供应商应优先录用原服务单位继续留用的工作人员。

9、供应商负责人员招聘、培训、管理及薪酬发放，与聘用员工签订劳动合同或聘用协议，缴纳社保，开展工伤事故申报、认定、赔付处理等，确保服务队伍的稳定性和各项业务的稳定发展。

10、供应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。因供应商挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由供应商承担，采购人有权提前终止服务合同。

11、供应商需为工作人员配备统一的工装及工作牌，工装需面料舒适、端庄大方、采购渠道正规。

12、供应商如需更换项目经理，必须提前 15 天书面征得采购人同意。

13、在合同有效期内，供应商将独立承担并妥善处理因履行本合同所引发的全部劳务纠纷、劳动争议及人事争议，包括但不限于劳动合同履行争议、薪酬支付争议、社保缴纳争议、工伤认定争议等。上述纠纷的处理责任、法律后果及经济赔偿均与采购人无关，采购人无需承担任何连带责任或费用支出。

14、供应商应做好人员储备，若人员因事、病不能及时上岗时，及时调整其他服务人员补充，确保各项服务工作正常进行。

15、供应商在项目执行过程中应严格落实保密要求，对工作过程中接触的全部数据、资料、往来文件等承担保密义务。

二、商务要求（实质性要求，不允许负偏离）

1、服务期限：自合同签订之日起二年，合同分二次签订，每年一签。

2、服务地点：采购人指定地点

3、验收标准：满足采购人需求及相关行业要求

4、投标报价：采用总价包干形式，供应商的报价包含人员工资及社保、培训费、服装费、管理费、利润和税金等项目所需的一切费用。

5、付款方式：

1) 工资及社保部分按月分期以银行转账方式支付，供应商每月月初5日前向采购人提供上月增值税普通发票，采购人审核后7日内支付，如遇双休日或节假日顺延，该部分费用不因国家政策、社保费率调整发生变化；

2) 培训费、服装费、服务管理费等费用，合同签订后由供应商按月申请并向采购人提供增值税普通发票，采购人审核后7日内支付；

3) 供应商未提供合格发票的，采购人有权拒付款且不视为违约。