# 县政务服务中心、县12345热线办业务外包项目

# 政府采购需求书（服务）

| 序号 | 关键事项 | 说明和要求 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 采购预算 | 人民币 185.00万元<br>仅指与本次采购标的直接相关的费用，前期勘察费、设计费等已发生的费用，以及监理费、接口费等未来预留费用，不应当包含在本项目采购预算内，甲方须向本级财政部门经费业务处室申请办理经费剥离手续。 |
| 2 | 最高限价 | 人民币 185.00万元<br>供应商投标报价高于最高限额价的则其磋商文件将按无效磋商文件处理。 |
| 3 | 项目性质 | √专门面向中小企业采购<br>仅允许中小企业或小型、微型企业参与投标。 |
| | | ○非专门面向中小企业采购<br>对符合《政府采购促进中小企业发展的管理办法》（财库（2020）46号）规定的小微企业（监狱企业视同小型、微型企业）的报价给予__%（6%-10%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。 |
| 4 | 对供应商的资格要求 | 1、基本资格条件：符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并提供以下资料；（1）、根据供应商类别进行提供：①如供应商是企业（包括合伙企业），应提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；②如供应商是事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；③如供应商是为企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；④如供应商是个体工商户，应提供有效的“个体工商户营 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 业执照 ”；⑤如供应商为自然人，应提供有效的自然人身份证明。(2)提供2025 年度经审计的财务报告（成立时间至提交磋商响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或磋商文件截止日期前6个月内银行出具的资信证明；(3)提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺；(4)提供磋商文件截止日前一年内已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；(5)提供磋商文件截止日前6个月内已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；(6)参加政府采购活动前3 年内,在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。<br>2、特定资格条件：（1）法定代表人或负责人授权书（法定代表人或负责人直接参加磋商的，须提供法定代表人或负责人身份证明)；（2）供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的投标供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的投标供应商；（3）投标供应商不得在各级诚信信息平台被列为投标受限制的行为人；(4)本项目不接受联合体投标，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；<br>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库(2020）46 号)的规定，不得以企业注册资本、资产总额 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件和财务指标作为供应商的资格要求或者评审因素，不得在企业股权结构、经营年限等方面对中小企业实行差别待遇或者歧视待遇。 |
| 5 | 是否接受联合体投标 | 〇接受<br>对于联合体协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予____%（2%-3%）的扣除，用扣除后的报价参加评审。 |
| | | √不接受 |
| 6 | 履约保证金 | 占政府采购合同金额的0%<br>履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%；对于单价合同，其数额不得超过采购预算的 10% |
| | | 〇由采购单位自行收退 |
| | | 〇由代理机构负责收退<br>√ 无 |
| 7 | 集中答疑 | 〇组织，答疑地点为：_____<br>√不组织 |
| 8 | 价格分比重 | 占总分值的 10 %<br>[招标]根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部87 号令）的规定，综合评分法服务项目的价格分值占总分值的比重不得低于10%。执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。[磋商]根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 暂行办法》（财库{2014}214 号）的规定，服务项目的价格分值占总分值的比重（即权值）为 10%—30%。<br>[其他采购方式]无须设置。 |
| 9 | 合同类型 | √固定总价<br>〇 固定单价（适用于采购数量不定的情形）<br>〇其他：_____ |
| 10 | 争议解决途径 | √ 向有管辖权的人民法院提起诉讼<br>〇向西安仲裁委员会提请仲裁<br>〇由供应商作出选择 |
| 11 | 联系方式 | 项目对接人：汪雷<br>联系电话：029-82738767<br>电子邮箱：/ |

# 需求框架（服务类）

## 一、项目概况

为缓解当前蓝田县政务服务中心及12345热线办日益大幅增长的服务压力，拟通过政府购买服务方式，引入第三方专业力量承接窗口服务、热线处置及后勤保障等非核心业务。借助标准化、专业化的咨询引导、材料初审、帮办代办、热线转办催办及保安保洁服务，有效补齐人力缺口，保障大厅高效有序运转，切实推动“一网、一门、一次”改革走深走实，持续提升政务服务效能、优化群众办事体验，并促进热线响应质量与治理能力同步升级。

## 二、服务内容

1.项目名称：县政务服务中心、县12345热线办业务外包项目

2.服务内容：主要服务内容为政务大厅综合窗口服务、热线处置及后勤保障。具体包括业务咨询引导、材料初审、热线转办催办，以及大厅安保和保洁工作。

（1）政务服务辅助业务：企业群众业务咨询、帮办代办、办事引导、申报材料初审、大厅秩序维护。

（2）12345 热线业务：热线工单受理、登记、转办、催办、反馈整理等全流程辅助工作。

（3）大厅后勤保障业务：政务服务大厅室内安全保卫、大厅公共区域室内保洁等后勤服务工作。

## 三、技术要求

1.招聘流程技术要求

（1）发布公告。通过公开招标的方式确定第三方人力资源公司按照相关程序在招聘平台(智联、51网等)发布公告，明确招聘岗位、条件、流程及截止时间。周期为5个工作日。

（2）报名与资格审查。线上接收报名资料(身份证、学历证明、个人简历、户籍材料等)，核对招聘条件。

（3）考试方式。线下开展笔试、面试工作，包括场地布置、考官协调、流程引导等。面试侧重考察语言表达、沟通能力、应急处置能力(如窗口突发投诉的应对)。

（4）参照事业单位录用标准，组织通过面试人员进行体检(指定县级及以上医院)。配合开展背景考察，核实无违法违纪记录及不良从业经历。

（5）结果公示。发布拟聘用人员公示，公示期3个工作日，接受社会监督。

2.信息安全技术要求

（1）供应商及外包人员严格遵守政务数据保密规定，对办事群众资料、企业信息、12345 热线工单信息严格保密，严禁拷贝、外传、泄露任何政务业务数据。

（2）建立信息保密管理制度，与所有上岗人员签订保密协议，发生信息泄露由供应商承担全部责任。

3.业务支撑要求

供应商须建立内部管理系统/台账，完整记录人员花名册、考勤记录、工资发放、社保缴纳、考核结果、人员进退岗记录，台账资料可随时提供采购人核查。

## 四、服务要求（如对人员配置、专业设备、服务标准等）

1.人员配置

（1）政务服务及12345热线辅助：蓝田户籍，年龄在35周岁及以下，全日制大学本科以上学历，身体健康，能适应窗口服务工作强度，普通话标准，具有良好的沟通能力和计算机操作能力。

（2）安保、保洁后勤岗位：蓝田户籍，年龄在45周岁以下，高中及以上学历，身体健康，从事室内保洁及安全保卫工作(退伍军人优先)。

2.专业设备要求

（1）采购人提供政务业务办理电脑、大厅办公基础硬件设备；

（2）供应商自行承担招聘、考试、体检、背景调查产生全部设备、场地、耗材费用；

（3）安保、保洁岗位作业工具耗材由供应商商按工作需要自行配置。

3.人员管理服务标准

（1）试用期管理：人员设置试用期，试用期满前 5 个工作日，依据采购人考核结果，合格予以正式聘用；考核不合格，供应商应及时办理退回及解除劳动关系手续，并完成人员补位。

（2）解聘管理：外包人员存在服务态度恶劣、弄虚作假等严重违纪行为或身体原因无法胜任岗位，采购人有权提出退回，供应商须立即办理解聘并补充符合条件人员。

（3）社保保障：供应商严格按照国家及地方政策规定，为全部在岗人员足额缴纳养老保险、工伤保险、失业保险，接受人社部门监督指导。

（4）培训管理：供应商定期组织外包人员开展政务服务礼仪、业务规范、应急处置、保密纪律培训，提升人员业务素养。

4．履约要求

供应商应具备承接政务服务外包、人员招聘及管理服务的专业能力。成交供应商须依法合规开展招聘、用工、社保缴纳及档案管理，进场前提交人力资源服务许可或属地人社部门备案凭证、人员管理方案、保密制度，供采购人备案。因资质或用工不合规导致服务中断、劳动争议、数据泄露的，由成交供应商承担全部责任。

**五、商务要求（如服务期限、款项结算等）**

1、服务期限：服务期 1年。

2、款项结算

采购人按月向乙方支付服务费。乙方需在付款前提供合法有效的增值税专用发票。

**六、其他**

1、本项目接受县财政局、县人社局、县纪委监委等职能部门监督检查，服务商须积极配合提供全部资料。

2、服务期内，因政策变化，采购人有权对服务内容、岗位需求进行合理调整，服务商应予以配合。

3、外包人员与采购人不存在劳动关系，人员劳动纠纷、工伤等全部劳资风险由中标服务商承担全部责任。

4、服务商须建立应急替补机制，岗位人员离岗后，须在合理时限内完成替补，保障政务大厅、12345 热线业务不间断运行。

5、本采购需求未尽事宜，遵照国家、省市及本县相关政策执行。