

# 用户需求书

## 一、项目概况

- 1、项目名称：综合窗口辅助性服务项目
- 2、项目编号：HNHZ2020-153
- 3、服务期限：自合同签订之日起一年止
- 4、付款方式：以采购双方商订付款方式结算

## 二、项目内容

### （一）外包服务内容及要求

1、**外包服务工作内容：**第三方服务外包机构要根据实际业务量、业务特点进行流程优化、人员配置和培训，为采购人提供综合窗口及审批辅助服务，并对服务质量、工作结果负责，服务内容包括但不限于：

- (1) 窗口服务工作：负责做好申请人的资料接收、审核（形式审查）、受理（信息录入）、业务咨询、“一次性告知”、资料中转、综合出件等与窗口工作相关的工作，并对窗口服务行为进行标准化建设和管理。
- (2) 审批辅助工作：负责配合审批人员做好审批材料收集、扫描上传、整理归档等审批辅助性工作。
- (3) 数据处理工作：负责将符合法定形式且齐全申请材料，在综合受理窗口业务系统中录入相关申请信息，并打印发放相关凭据给申请人。
- (4) 资料扫描工作：根据采购人的要求，负责行政审批部门涉及综合受理业务相关申请材料的扫描及上传。
- (5) 电子证照查询、核验及制作、上传：根据采购人要求和申请人授权委托，在电子证照系统中查询、核验相关电子证照信息，将新办理的证照制作电子证照并上传至电子证照系统。
- (6) 采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

### 2、外包服务要求：

- (1) 供应商应遵守国家法律、法规。按照合同约定及时、保质保量完成委托范围内的管理及服务工作。
- (2) 建立健全人员考勤制度，若因特殊情况离岗须向采购人履行请假手续，不得擅自离岗。

- (3) 建立健全岗位培训制度。负责制定培训计划、制作培训课件、组织培训；通过政治教育、岗前业务、技能提升等专项培训，使服务人员具备服务工作能力。相关培训费用由供应商承担。
- (4) 供应商负责服务人员管理，服务人员要遵守采购人的内部管理以及相关规章制度。
- (5) 供应商须按照岗位的职责要求配备所有服务人员。如有服务人员不能满足任职要求提供服务的，供应商应及时调整更换。
- (6) 供应商要结合采购人的外包服务项目用人计划及服务人员的具体情况，对服务人员实行动态管理，对服务人员要有完善的引进、补充、退出机制。
- (7) 服务人员若发生工伤等事故，供应商要按照相关法律、法规规定办理理赔手续。
- (8) 供应商要按照统一规定的人员工资及差旅费标准，足额发放给服务人员工资、差旅等费用，同时还应依法建立和完善规章制度，明确服务人员工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、岗位职责、劳动纪律、奖惩奖励，为服务人员提供必要的工作条件。

## **(二) 服务外包的管理方式:**

### 1) 日常管理

采购人只负责对管理进行监督及考核，日常管理工作全权交由供应商负责。

### 2) 人事关系

采供双方属于合同承揽关系，采购方不涉及劳动合同关系。

### 3) 考核要求

采购人只需根据外包合同考核条款对供应商外包成果进行考核，供应商制定科学合理的考核制度以达到采购人的考核标准，对服务项目交付和完成的效果承担责任。

### 4) 风险管控

工作时间内因不可控因素导致的突发事件由供应商全权负责处理。

## **(三) 安全标准:**

符合国家、地方及行业的相关政策、法规及规定要求

## **(四) 验收方法及标准:**

按本磋商文件、成交方响应文件及国家、地方和行业的相关政策、法规及规

定实施。