

# 屯昌县行政审批服务局-购买政务服务项目-采购需求书

## 一、项目概况

- 1、项目名称：购买政务服务项目
- 2、项目编号：HNHZ2020-172
- 3、采购方式：竞争性磋商
- 4、预算金额：人民币 198.8628 万元
- 5、服务期限：自合同签订之日起一年止（注：成交人在服务期满一年后，经采购人综合考核合格，成交人可逐年续签下一年度的服务合同，唯服务期限总长不超过三年。续签合同年度服务费用以屯昌县行政审批服务局当年预算项目内容为标准。
- 6、服务地点：屯昌县行政审批服务局（屯昌县人民政府政务服务中心）
- 7、付款方式：以采购双方商订付款方式结算

## 二、项目内容及服务要求

### （一）项目基本情况

根据《屯昌县机构改革方案》、《政府购买服务管理办法》【财政部 102 号令】相关规定和要求，结合采购人（政务中心）工作实际，拟通过购买服务的方式向具备条件的第三方人力资源机构购买综合窗口业务外包服务，使政务流程与人员管理服务水平规范化；助力屯昌县政府行政效能和公共服务水平的提升。

### （二）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、审批辅助、后勤管理以及 12345 热线管理等服务，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、整理归档以及现场核查等审批辅助性工作。

- 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) 后勤管理工作：负责我局（政务中心）办公大楼的保安保洁、消防管理、停车场车辆秩序维护等工作。
- 7) 12345 综合服务热线管理工作：负责海南 12345 热线屯昌分平台工单流转、归档等工作。
- 8) 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；

### **（三）项目服务人员配备**

1、暂时配备 38 名项目服务人员，其中包括：综合窗口人员 20 名、审批辅助人员 10 名、后勤管理人员 5 名及 12345 热线管理人员 3 名，以有效保障服务质量。

#### **2、委派上岗人员基本要求：**

- 1) 拥护党的路线、方针、政策，遵纪守法，品行端正，作风正派，具备履行岗位职责的身体条件。
- 2) 身体健康，具有正常履行职责的身体条件。
- 3) 具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力，品行端正，遵纪守法，无违法行为记录。
- 4) 大专及以上学历，专业不限，具备熟练的电脑操作能力。
- 5) 具有中华人民共和国国籍。
- 6) 有以下情形者不予接受：
  - ◇ 曾因犯罪受过刑事处罚的人员；
  - ◇ 尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律审查的人员；
  - ◇ 涉嫌违法犯罪正在接受司法调查尚未做出结论的人员。

### **（四）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。

### **（五）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。

**(六) 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。