

# 三亚市人民政府政务服务中心政务综合保障服务 (2023-2024 年) 采购需求方案

## 一、需求概况

结合三亚市四级政务服务体系建设、营商环境优化等工作需要，三亚市人民政府政务服务中心拟购买政务综合保障服务，服务提供商提供 29 名工作人员驻场提供服务。

(一) 项目名称：三亚市人民政府政务服务中心政务综合保障服务(2023—2024 年)

(二) 服务期限：一年(2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日)

(三) 采购预算：人民币贰佰玖拾叁万元整(小写：¥2930000 元)

## 二、服务内容

(一) 四级政务服务体系建设服务

1、协助指导和协调市、区、大社区、村(居)四级政务服务体系建设。

2、协助进行跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同服务。

3、协助推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

4、开展政务服务效果评估。

5、对各级、各部门政务办事大厅运行情况进行统计汇总。

6、协助开展政务服务信息化改革。

7、协助推进政务服务领域电子证照、电子印章的推广应用。

(二) 政务服务投诉受理调解、综合协调服务

1、协助对进驻中心的行政审批和管理服务事项以及各类并联审批项目办理过程的全程监督。

2、受理服务对象的投诉、调解。

3、协助对进驻单位及机关工作人员行政效能进行监督检查。

4、协助进驻单位及机关人员考勤管理工作。

5、协助对进驻单位人员的平时工作考核、年度考核，并向有关部门报告考核结果。

6、综合性会务协调。

7、协助进驻单位及机关工作人员后勤保障。

（三）政务服务宣传、教育、文明创建服务

1、协助对外宣传及新闻发布联络协调工作。

2、协助舆情监测。

3、协助开展进驻单位及机关工作人员的日常综合性培训及宣传教育活动。

4、协助精神文明创建工作。

5、协助普法及法制建设工作。

6、协助各类信息收集及报送工作。

（四）其他综合性服务工作

### 三、具体要求

（一）派驻人员要求

1、具有中华人民共和国国籍。

2、遵守中华人民共和国宪法及各项法律法规，诚实守信，爱岗敬业，有责任心，服从组织分配，无不良品行和不良嗜好。

3、18 周岁以上、35 周岁以下，条件优秀者年龄可放宽。条件优秀者为具有相关政务服务工作经验或具有与工作岗位相适应的特长等。

4、身体健康，五官端正，口齿清楚，具有符合职位要求的工作能力、心理素质和沟通能力。

5、具有本科以上学历（含本科学历），条件优秀者，可放宽至大专学历。条件优秀者为具有相关政务服务工作经验或具有与工作岗位相适应的特长等。

6、被派驻人员按照标准工时提供现场劳务服务，按时、按量、按要求完成劳务服务，并严格遵守国家有关法律法规及甲方相关规定。在工作事项多、任务量大的情况下，为保证工作质量、完成工作任务，工作时间需服从采购人工作安排。

（二）人员管理要求

1、服务供应商应根据采购人要求，对派驻人员进行基础培训，基础培训完成后方可安排上岗。

2、服务供应商需对派驻人员实施绩效管理，形成绩效考核结果。

3、服务供应商负责被派驻人员的劳务用工管理、工伤事故、劳务纠纷处理与社保办理，处理涉及劳动关系的所有事宜，与派驻人员签订劳动合同，并且提供给采购人备案。

4、服务供应商负责建立被派驻人员的人事档案等台账资料，办理劳动手册、养老保险手册，以及公安、计生、劳动保障部门要求必备的其他资料。

5、服务供应商应定期与采购单位就派驻人员的品德、技能、考勤、业绩等方面的相关信息进行沟通交流并交换意见。及时调查掌握派驻人员的异常反应，对遇有特殊困难的员工给予必要的关怀，及时处理采购单位与派驻人员之间的管理矛盾。

6、服务供应商应经常对派驻人员进行职业道德教育，监督检查派驻人员执行采购单位规章制度的情况，对违规违法员工进行处理，维护采购单位正常的业务运行秩序。

7、服务供应商应按照采购人要求提供派驻人员的统一着装。

8、服务供应商应当为派驻人员安排不少于一次的体检，体检机构需具有《医疗机构执业许可证》，许可证副本备注栏中须有健康体检。

服务供应商按上述要求将体检机构资质、体检人员及体检项目安排上报给采购人，并征得采购人同意。未按规定履行的，扣除合同总价款的1%。

### （三）人员替换要求

1、不符合政务服务工作要求的人员，采购人有权退回。派驻人员应遵守中心各项管理制度，日常表现不佳、影响工作，经采购人提出整改要求后仍无法满足服务要求的，服务供应商应退回该人员并在5个工作日内无条件更换合格人员上岗。

2、服务供应商调整被派驻人员工作岗位需征得采购人许可。

### （四）验收标准

以合同约定的验收标准为准。采购人将按照合同约定的验收标准对项目实施情况进行验收。

#### （五）保密要求

服务供应商应采取必要的措施对采购人所披露给服务供应商的所有信息进行保密（包括但不限于身份证号码、电话号码、证照信息、政务服务相关信息等各类信息），事先未取得采购人的书面同意时不得向任何第三方公开、披露。服务供应商应与派驻人员签订保密协议，增强派驻人员保密意识，强化保密责任，承担因泄密产生的法律责任。

#### （六）其他

1、服务供应商须按照采购人的要求提供相应的工作台账。

2、采购人有权根据业务情况对派驻人员岗位进行调配，服务供应商应积极配合。

3、服务供应商基于对派驻人员实施绩效管理的需要，经征得采购人同意，可对派驻人员的工资、福利进行适当调整，但发放的年工资总额不得低于采购人约定的金额，即 244.20 万元。

4、鉴于改革工作具有政策性和时效性，如遇政策调整或采购人基于改革的需要调整服务内容和岗位的，服务供应商应无条件配合实施，项目按照调整后的实际情况进行验收。

5、其他未尽事宜，以采购人和服务供应商签订的合同进行约定。本方案内容与合同不一致的，以合同约定为准。

#### ★三、人员福利待遇发放要求

为保障派驻人员薪资待遇，防止因人员流失影响政务服务工作的正常开展，服务供应商应在每月 10 日前发放派驻人员薪资，每月薪资发放方案应提前 5 天报采购人审核同意。服务供应商须确保每年派驻人员薪资发放总和不得低于 244.20 万元。薪资费用需包含派驻人员的基本工资、五险一金、福利费、绩效工资等。

#### 四、考核标准

（一）考核是对服务供应商派驻人员德、能、勤、绩、廉的综合考评，是服务供应商派驻人员敬业精神、专业水平和工作实绩的客观反映。考核以服务供应商派驻人员岗位职责和所承担工作为基本依据，主要内容如下：

1、思想政治、道德品质等方面表现；

- 2、业务知识和工作能力等方面表现；
- 3、工作态度、考勤情况、勤奋敬业等方面的表现；
- 4、完成工作的数量、质量、效率等工作实绩情况；
- 5、遵纪守法、廉洁自律等方面的表现。

(二)考核为年度考核方式，年度考核结果作为服务供应商合同履行的考核依据。

(三)年度考核原则上在服务期最后1个月内到服务结束后2个月内进行。年度考核以平时工作表现为基础，主要考核工作实绩。考核结果分为合格、不合格两个等次，衡量标准分别是：

1、同时符合以下两项标准为合格：

(1)服务供应商能够完成合同约定的服务天数，并且均能按时提交月度工作总结和年终总结。

(2)服务供应商能够按照合同约定完成相关服务内容。

2、出现以下情形之一为不合格：

(1)服务供应商未能按要求完成合同约定的服务天数，且未能按时提交月度工作总结和年终总结。

(2)服务供应商不能按照合同约定完成相关服务内容。

## 五、报价说明

供应商的报价须包含完成本项目服务的全部费用(含基于履行本合同约定的服务所产生的派驻人员劳动报酬、人员保险、体检费、差旅费【注1】、服装费、税费等)，服务供应商不得要求采购人再另行支付其他任何费用。具体付款方式以合同约定为准。

注：1、因采购人工作需要出差产生的差旅费：派驻人员出差时长在五个工作日内，供应商需提供差旅费用，出差时长超过五个工作日时，超出部分的差旅费用由采购人支付。

## 六、供应商的承诺

★1、供应商近三年无劳动合同诉讼、劳动仲裁以及合同纠纷，公司无不良逾期信用贷款或被列入被执行人名单。

★2、供应商在近三年劳务服务合同履行期间无拖欠派驻人员工资、逾期缴

纳派驻人员五险一金的情形。

3、供应商在履行合同期间，如向派驻员工发放绩效以及扣除时，应附上说明发放以及扣除原因。

4、供应商每半年应当积极组织派驻人员参加行业培训，如公文写作培训，沟通技巧培训以及心理疏导培训。

5、服务供应商设立服务意见箱，用于收集如何规范和文明用工的意见，让派驻人员就基层工作提出宝贵意见。

以上资料均提供承诺书，承诺书格式自拟。

## **七、所属行业**

根据《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》，本项目所属行业为其他未列明行业。