

## 第四章 采购需求

### 1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共为1个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 项目概况：对“综合受理”事项进行服务外包，需要提供前台统一收件、全程电子化、帮办代办、档案查询、办事咨询、证照发放、快递收发、驻街道各窗口业务等相关业务服务。

### 2. 服务内容

#### 2.1 服务工作内容：

主要负责综合窗口受理前台收件、办事咨询、预审引导分流、现场帮办、代办服务、自主协办、证照发放服务、档案查询、档案整理等服务，具体服务内容如下：

##### 2.1.1 综合窗口受理前台收件服务

前台收件、信息录入、收件交接服务对纳入政务服务大厅的行政许可事项及关联事项全部实行全领域无差别“综合受理”，年工作量达到9万余件。

中标人需熟练掌握全部窗口业务，有全部服务事项的标准化清单，根据服务事项标准化清单无差错快速收件，每次收件时间不超过10分钟，办事群众在柜台前等待时间不超过20分钟；

中标人需对收件资料核准无遗漏，打印专用收件凭证，与办事群众双方签字确认后，及时、完整、准确录入收件系统，收件资料不积压；

中标人需按照服务标准及时将收件资料完整移交相关后室审批人员，移交过程规范、有序，与后室审批人员双方签字确认后有效。

##### 2.1.2 办事咨询、预审引导分流、现场帮办代办、自主协办服务

中标人需对办事群众提供现场办事咨询和电话咨询服务，主动引导办事群众

至相关办公大楼或办公楼层或办理窗口,主动为办事群众提供现场帮办服务和自助设备协办服务,全年达到 60 余万次。

以上服务要求中标人需熟悉政务大厅区域分布、大厅内各窗口业务,熟悉各职能部门职能分工,熟悉各职能部门;对待办事群众礼貌热情,主动帮助老弱病残孕等群体;业务精湛,熟练协助办事群众填写相关资料,熟练应用自助设备协助办事群众办理相关业务;及时化解处理有关冲突,办事群众满意度高;积极灵活处理突发事件和投诉事件。

### 2.1.3 证照发放服务

中标人需随时接收审批窗口相关证件、文书,登记专用台帐,与审批窗口人员双方签字有效,并及时拍照上传至电子证照库;

中标人需对证件、文书进行分类或分窗口存放,专人管理,确保不遗失;

中标人需依办事群众申请发放证照、文书,按照要求验证办事群众有关有效证件,与办事群众双方签字确认后有效,全年工作量达 8 万余件。

中标人需对证件、文书登记备案无差错。

### 2.1.4 档案查询

中标人需对有需求的办事群众提供档案查询服务,全年工作量达 7 万余件。

### 2.1.5 档案整理

中标需要对综合窗口受理前台收件的档案材料进行整理、归档、保管,要求档案整齐、方便查找、无缺项漏项。

### ★2.1.6 培训

中标人需有完善的培训体系及培训师资,能确保定期对员工进行综合培训(含业务培训、礼仪培训等);

中标人需实行统一着装,提供“五星级”规范服务;

中标人全年服务满意率需在 99%以上。

2.1.7 需做好行政审批服务局交办的其它事项。

### 三、服务管理要求：

#### 3.1 服务力量配置要求

3.1.1 服务人员不低于 62 人。

3.1.2 全日制本科及以上学历，20-35 周岁；

3.1.3 普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康；

3.1.4 熟练使用办公软件；

3.1.5 熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和综合调度能力；

3.1.6 无犯罪记录。

表现特别优秀的可以适度的放宽招收条件要求。

#### 3.2 服务要求

3.2.1 为保证服务人员的积极性，投标人须制定详细、合理的薪金发放政策和奖惩制度（具体奖惩须依据采购人对服务人员日常工作的具体评价），不得恶意降低或拖欠服务人员薪金发放，保证财政拨付的人员工资费用专用于人员工资发放，不能转为其他用途；

3.2.2 投标人须承诺中标后严格按照国家、山东省、青岛市有关的劳动法规和保险条例，为本项目服务人员签订劳动合同、发放薪金并按规定缴纳社会保险。薪金发放标准不得低于青岛市最新公布的居民最低工资标准，缴纳社会保险的标准不得低于青岛市最新公布的社会保险的最低缴费基数。否则由此引发的劳动纠纷由中标方自行承担，采购人不承担连带关系和责任；

★3.2.3 投标人中标后应于 3 日内与采购人签订合同，签订合同后 7 日内中标人完成所有服务人员礼仪和其他基本知识培训，并进驻大厅；

3.2.4 工作中高度警惕，服务上主动热情，管理上有理有节，树立良好的形象；

3.2.5 坚持原则，针对不同服务对象，区别对待，灵活操作，妥善处理；

3.2.6 上岗人员仪表整洁，挂牌上岗，规范管理，礼貌待人，保持岗位卫生整洁。

#### **四、商务条件**

4.1 上岗期限：中标签订合同后 7 个工作日内安排相关人员上岗。

4.2 服务期限：自签订合同起一年，具体详细见合同。

4.3 付款方式：按季度支付，每季度支付中标金额的 25%，每季度的首月 10 日前，采购人支付中标金额的 22%给成交供应商，剩余 3%于每季度服务结束后对成交供应商进行考核，考核结束后根据考核情况拨付。

4.4 服务地点：青岛市城阳区。

4.5 验收标准：按照招标文件进行验收，如对服务以及质量有争议，招标人组织相关部门对服务和质量进行检验或者验收，未达到服务要求的，由中标单位承担全部责任。

4.6 服务保障：投标人应提供及时周到的服务，为本次服务提供充足的人员配备，相关人员保持电话畅通，确保能够随时联系到投标人，并根据采购人需求及时增派人员，做到快速反应，积极服务，服务响应时间不超过 2 小时。

注：上述要求以及标注中：  
带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。