

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 本项目供应商所响应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 属于信息网络开发服务的，供应商成交后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

1.4 根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》要求，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，要参考包装需求标准，在采购文件中明确政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

2.1 项目概况

房改业务辅助服务工作主要包含：完成群众办理房改业务过程中的引导工作，辅助办理窗口业务（相关工作需设置3个服务窗口）和网办业务，档案及有关数据的整理查询等业务；辅助完成房改政策咨询、来信来访等相关工作。

★2.2 工作内容：

根据磋商文件要求，合理规划拟投入服务人员数量及岗位设置，安排具有相应工作能力的服务人员完成以下工作：

- （1）业务引导、政策咨询服务、自助服务等工作；
- （2）辅助办理房改窗口业务及网办业务；
- （3）日常档案规整查询和数据统计汇总，所有业务受理数据条目清晰，归档备查；
- （4）辅助开展来信来访等相关工作；
- （5）其他有关服务事项。

◆2.3 服务要求及标准：

供应商应基于对本项目全部服务需求及服务质量标准的充分理解，综合考虑运营过程中的变化因素，为本项目服务足额配备服务人员（文学（中国语言文学类、新闻传播学

类)、法学、管理学、工学（计算机类、建筑类）等相关专业门类，有较强的语言表达、沟通能力和责任心，有政务服务、公共服务工作经验者优先。).

(1) 供应商应确保所安排服务人员遵纪守法，具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录；身体健康，无传染病；具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，承受工作压力，有良好的团队合作精神；

(2) 熟练使用 Word、excel、WPS 等常用办公软件；

(3) 接受采购人的工作安排和培训安排；

(4) 符合采购人要求及日常管理工作规范；

(5) 符合工作岗位要求的学历、学位、年龄等资格条件；

(6) 供应商成交后在项目实施过程中需要遵守相关规章制度，采购人将采取定期督查、问卷（电话）调查等方式对成交人进行考核。

2.4 服务团队人员管理

(1) 本项目服务团队人员由中标人进行管理，若服务过程中对采购人造成不良影响，采购人有权扣除相应款项或终止合同。

(2) 本项目服务团队人员原则上不得随意变动，如有特殊情况报采购人，经同意审批后方可更换调整，更换项目服务团队人员不能影响采购人工作正常运转。采购人提出人员更换时，中标人需按采购人要求一周内完成人员调整。

(3) 项目服务团队人员需保持仪容仪表整洁、服务主动热情、使用普通话。

(4) 由采购人制定服务团队考核办法，采购人依据考核办法对中标人服务情况进行综合考核。中标人提供的相关服务不符合要求被采购人考核扣分的，采购人有权根据考核扣分情况对中标人进行处罚，具体事宜合同中约定。

2.5 其他要求和说明

(1) 供应商不得以任何方式将中标业务进行转包或分包，不得转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只能从事采购人认可的辅助服务工作。

(2) 供应商应配备充足的服务人员从事服务工作，必须严格执行《劳动法》及有关法律法规规定并与聘用人员签订劳动合同，采购人对供应商聘用的人员不负任何责任，供应商应保证各岗位所需人员于签订合同后按照采购人要求的时间内全部招录、培训完毕。

(3) 辅助工作人员工作期间发生任何意外情况，费用及后果均由供应商承担。由于后勤工作人员过失而造成采购人财产损失和人员伤亡的，供应商应承担相应责任，并给予

赔偿。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1	/	/	/
2			
.....			

3. 商务条件

3.1 服务期限

★自合同签订之日起一年

3.2 服务地点

青岛市（采购人指定地点）。

3.3 付款方式

合同签订后5个工作日内一次性支付合同总额。

3.4 服务成果验收

本项目服务期满后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的验收。采购人有权根据验收结果要求中标人及时补正、完善等要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

3.5 服务保障

供应商须根据采购人要求及具体情况及时、周到的完成相关服务。

项目服务期间，采购人如遇到问题，随时可以从成交供应商得到电话支持与帮助。成交供应商需指定一名主要联系人与采购人联系。若成交供应商指定联系人如果因特殊原因离职或更换电话，及时通知采购人，并指定合格的接替人员。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照采购文件的要求做出实质性响应。

带“▲”标注的产品为政府强制采购的产品。供应商所投产品必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期限内的节能产品认证证书原件的电子文档。

带“◆”标注的条款是可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容。