

第二章、采购需求

一、项目简介

- 1、项目名称：龙华区行政审批服务局服务外包采购
- 2、项目编号：HNST-20230197
- 3、采购预算：18402200.00 元
- 4、项目实施地点：采购人指定地点
- 5、合同履行期限：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日
- 6、项目招标的对象是指为我单位确定外包服务并提供整体外包服务的乙方。
- 7、付款方式：项目成本和项目管理费按季度支付。根据甲方资金抵达情况，在每季度开始的十个工作日内，甲方向乙方支付当季项目成本，季度项目管理费在下一季度初按照季度考核情况支付。
- 8、未尽事宜由在采购合同中详细约定。

二、项目概况

本项目采购内容为海口市龙华区营商环境建设局（龙华区行政审批服务局）服务外包采购。

海口市龙华区营商环境建设局（海口市龙华区行政审批服务局）及下属单位海口市龙华区政务服务中心、海口市龙华区城市运行联动保障中心、海口市龙华区行政审批保障中心位于海口市龙华区复兴城 B 座。主要负责行政审批服务、政务服务、营商环境、社会信用建设、政务信息化项目建设、数据共享、社会信用、企业服务、社会治理、政务值班、行政审批事项的外业踏勘、检验检测、评审、论证、验收；优化行政审批服务事项 流程，跟踪督办办理情况，

协调解决政务服务事项办理中存在的问题；对进入政务服务中心的各工作窗口及工作人员进行日常管理和考核等工作。

★三、基本条件需求

（一）指导思想和原则

- 1、坚持政治正确，不断提高工作标准和行政效能；
- 2、坚持公开、公平、公正和诚实信用的原则，严格把关，积极选用德才兼备的专业型服务岗位人才。

（二）服务要求

1、 投标公司应当充分了解项目岗位职责、岗位要求等内容，应具有满足海口市龙华区营商环境建设局（海口市龙华区行政审批服务局）及下属单位海口市龙华区政务服务中心、海口市龙华区城市运行联动保障中心、海口市龙华区行政审批保障中心共计约 132 个岗位（含婚姻窗口岗）的正常运行的优质劳务资源和管理能力，同时提供岗位业务能力培训提升、日常管理、工作绩效考核管理、薪酬管理、档案整理等服务。

建议岗位需求表

岗位	职责	建议岗位数量
后勤岗	为单位日常运行提供后勤保障服务。	6
审批改革辅助岗	严格执行审批制度改革有关规定，做好各方沟通协调，事项交接和梳理工作。	4

审批辅助岗	严格根据相关法律法规政策，按照规定流程，对群众和企业申办事项做初审、复核工作。	23
综合办事窗口岗	合规受理群众和企业申办的事项，礼貌接待，热情服务。	31
人才服务窗口岗	合规受理群众和企业申办的事项，礼貌接待，热情服务。	7
咨询服务岗	对群众和企业咨询的问题耐心解答，提供申办事项对应的材料清单和各类申请表格并指导填写，引导分流前来办事的群众和企业。	9
制证岗	制作证照。	1
婚姻窗口岗	办理结婚、离婚业务并提供事项办理流程和材料的咨询服务。	4
水电气窗口岗	办理水电气有关业务。	1
政策兑现窗口岗	为企业提供国家法律政策详细解读。	1
社保服务窗口岗	为新生儿办理落地险。	1
未办成事协调服务岗	对群众和企业提出的意见和建议虚心接受，耐心接待市民，有效疏导市民情绪，协助引导市民办成事。	1
档案整理岗	按照档案整理相关规定，及时完成审批档案的整理归档入库。	4

营商工作岗	负责企业投诉办件的办理，跟踪和进展报送。	4
设备维护岗	保障单位所有电子设备的正常运行，及时维护故障设备，做好 24 小时自助政务服务超市内自助机的维护工作。	2
24 小时值班岗	24 小时轮班值守，及时处理各种突发状况。	4
数据统计分析岗	对审批事项、受理工作情况进行月度、年度汇总分析，提出优化建议。	2
督查岗	根据要求做好审批办件、企业投诉办件日常督查工作，及时发现问题，提出问题，督促落实整改。	2
城市联动运行协调岗	24 小时值守 12345 政府服务热线，协调有关部门解答市民的问题并及时反馈。	19
镇街服务窗口岗	合规受理镇街群众和企业申办的事项，礼貌接待，热情服务。	6
合计		132

注：新增业务岗具体以省、市需求设置新的岗位。

★四、具体要求

★1.投标人应将驻场项目管理人员资料情况及工作经验证明材料交采购人审核同意。投标人派驻本项目的项目总监、大厅主管必须驻场服务并专职服务

于本项目，项目总监和大厅主管人员调整及调动须经采购方同意。

★2.根据采购人的需要，投标人应做好服务窗口的业务量日常管理，提升服务窗口人员的服务水平，满足采购方作为政府职能单位服务于海南国际自贸港建设和提升政务水平的需求。投标人承担政务“窗口”服务、业务讲解和政务大厅业务咨询、引导、帮办代办的业务窗口。

★3.为保证服务质量，本项目保证在合同履行期限内开放的服务窗口年办件数量根据 2023 年办件量预估九十万件，具体以实际办件量为准，服务窗口的事项办理等级须满足采购方的需求，并提供现场管理人员不少于 3 人（其中：项目总监 1 人、大厅主管 2 人）。

★4.投标人承诺，未经采购人同意，不得以泄露、告知、公布、发表、出版、传授、转让或者其他任何方式使任何第三方知悉属于采购人或者采购人申请的技术秘密或其他秘密信息，也不得因非工作目的而使用这些秘密信息或允许他人使用。

★5. 投标人不得利用所掌握的档案电子图象资料牟取私利，不得将工作中知悉、获取的档案秘密据为己有，不得私自留存。

★6.为确保海口市龙华区行政审批服务局、海口市龙华区政府服务中心、海口市龙华区城市运行联动中心职能正常运转，投标人应当就采购项目工作提出符合项目实际和采购要求的工作方案。中标人应在收到《中标通知书》5 个工作日内签订合同，在签订合同后 20 个工作日内就项目交接工作提出符合项目实际和采购方同意的工作方案，安排管理人员到岗开展工作。并在采购方主持、监督、协调的基础上在采购方指定的单位进行工作交接，确保海口市龙华区营商环境建设局（海口市龙华区行政审批服务局）正常运行。否则因交接组织的原

因影响采购方正常工作的后果由中标人负责。

★五、考核

检查考核实行 100 分量化评分制。检查考核按照《考核评分细则》的要求进行具体量化。由海口市龙华区行政审批服务局、海口市龙华区政府服务中心、海口市龙华区城市运行联动中心进行考核，海口市龙华区行政审批服务局综合考核情况进行最终评分。季度评分 90 以上为优秀，80 分以上为良好，70 分以上为一般，60 分以上为合格，60 分以下为不合格。

★六、处罚机制

季度考评得分达到 80(含 80 分)以上,则不扣减项目管理费；季度考评得分未达到 80 的,则根据考评结果扣减项目管理费。(扣减计算公式:实际项目管理费=合同中约定项目管理费*[1-(80-季度考评得分)/100]，如考核分数不合格（60 分以下）则不支付上季度项目管理费且终止服务合同，且不免除乙方违约责任。

注：“★”条款为不允许偏离的实质性要求和条件，须在技术、商务响应表中逐条响应，如不满足则认定其投标无效。