

第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

3.1、采购项目概况

同安街道办事处机关大楼会议室如开各项大小会议(会前、会中以及会后服务);负责文印室日常管理

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1:

采购包预算金额(元): 550,200.00

采购包最高限价(元): 550,200.00

| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额(元) | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及及采购进口产品 | 是否涉及及采购节能产品 | 是否涉及及采购环境标志产品 |
|----|--------------|------|------------|------|---------|----------|-------------|-------------|---------------|
| 1 | 街道机关劳务服务外包项目 | 1.00 | 550,200.00 | 项 | 其他未列明行业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

3.2.2服务要求

采购包1:

标的名称: 街道机关劳务服务外包项目

| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--------|--|----|----|----|----|---|-------|-----|--|---|-------|-----|--|---|--------|-----|--|---|--------|-----|--|
| | | <p>一、人员配置</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>职位</th> <th>人数</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>项目负责人</td> <td>≥1人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>内务服务员</td> <td>≥4人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>临时会务服务</td> <td>≥1人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>会务服务人员</td> <td>≥3人</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>以上人员需满足以下条件:</p> <p>(1)身体健康无遗传病史、传染病史;</p> <p>(2)性格温和,具有亲和力,能够听从采购人安排;</p> <p>(3)具有较强的抗压能力,能够接受临时调度安排;</p> <p>(4)无不良嗜好,心理健康,无犯罪史;</p> <p>(5)服从采购人工作安排,能够接受岗位调动,人员根据需求可调整岗位,但不允许减少数量。</p> | 序号 | 职位 | 人数 | 备注 | 1 | 项目负责人 | ≥1人 | | 2 | 内务服务员 | ≥4人 | | 3 | 临时会务服务 | ≥1人 | | 4 | 会务服务人员 | ≥3人 | |
| 序号 | 职位 | 人数 | 备注 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 项目负责人 | ≥1人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 内务服务员 | ≥4人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 临时会务服务 | ≥1人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 会务服务人员 | ≥3人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(6)严守关于采购单位任何信息，不得以任何方式向采购单位内外无关人员散步、泄露会议信息及单位机密。

注：以上人员需满足的条件须单独提供承诺函，格式自拟。未提供其响应文件作无效处理。

二、服务内容及要求

(一)项目负责人服务内容及要求

(1)项目负责人具有管理工作经验，树立“用户至上、服务第一”的服务意识和强烈的责任感和良好的职业道德，爱岗敬业、诚实守信。

(2)负责采购人委托的各项管理工作，根据采购人的实际情况，合理配置人员，充分利用人力资源，减少开支，降低成本。

(二)内服务员服务内容及要求

(1)负责同安街道办事处机关大楼内外的安全秩序，做好24小时治安防范。

(2)同安街道办事处机关大楼内外实行24小时巡逻，夜间做到每两小时对外围巡逻一次。

(3)对于来访人员的车辆进行引导，保证车辆有序停放，不影响道路通畅。

(4)如遇到突发性事件，及时向上级汇报并积极配合。若发生刑事案件，应采取下列步骤协助破案：立即报案并保护现场直至公安人员到达，切勿移动和容许他人移动、触摸现场物品，保留现场证据，方便取证工作，禁止任何人在现场走动，并礼貌地劝阻闲人进入现场，以方便公安人员现场调查，向公安人员如实提供有关案件的情况。

(三)会务服务(临时会务)员服务内容和要求

1、服务内容

同安街道办事处机关大楼会议室如开各项大小会议(会前、会中以及会后服务);负责文印室日常管理。

2、会务服务要求

①会前准备服务

1)会场的环境卫生；2)会场物品的摆放；3)会场设备设施的准备。

②会议各项服务

1)引领服务；2)拉椅服务；3)衣帽服务；4)倒水服务；5)更换烟灰缸服务；6)更换香巾、毛巾服务；7)话筒服务；8)开关灯服务；9)开门服务。

3、服务要求

1)严格遵守采购方保密规定和工作纪律，文件资料、会议内容等不得随意带出办公区域或对外传播；

2)严格遵守会议的工作要求和服务程序，工作中保持良好的仪容仪表和精神面貌；

3)接到会议通知单后，详细解会议名称、性质、开会时间、与会人数、会场布置要求以及其它特殊要求，有疑问时及时与主管沟通；

4)严格按照会议确认单中列的各项会议要求做好会场布置工作，保证会议所需各项设备设施的正常运转，并在会前半小时完成所有的会前准备工作；

5)会议进行中，每15-20分钟为客人巡回补充茶水一次，遇到客户有需要帮助时须尽量满足，不能解决的马上报告主管；

6)会议服务过程中，不能随意离开工作岗位

7)客人离开会议时，要提醒客人带齐行李物品，发现遗留物品及时联系客户解决；

★

1

| | |
|---|--|
| | <p>8)工作中经常巡视会议中心区域，保持会议室内的环境卫生，检查各项设备的使用和保养情况、用品及材料消耗，确保各种设施的正常使用，发现设备故障及时报修；</p> <p>9)根据会议的接待情况和客户的反馈信息，适时提出服务或工作改进意见；</p> <p>10)积极参加各种培训活动，努力学习业务知识，提高业务技能，满足各项服务要求。</p> <p>三、服务标准</p> <p>(一)同安街道办事处机关大楼会议室如开各项大小会议(会前、会中以及会后服务);负责文印室日常管理。</p> <p>(1)服务人员统一着装，干净整洁。</p> <p>(2)工作中不准擅离岗位，不准嬉笑打闹，不看书报杂志，吃东西、睡觉或做其他与工作无关的事。</p> <p>(3)做到文明礼貌、讲礼节。遇到来参观人员询问、咨询有关事项，应热情回答，不得态度冷漠、语言不文明，更不得发生争吵和肢体冲突。</p> <p>(4)不得随地吐痰，乱扔纸屑和乱写乱画，物品摆放有序。爱护同安街道办事处机关大楼内公物，不得损坏公物或者偷窃公物。</p> <p>(5)岗位操作时应使用“您好，请，对不起，不客气，谢谢”等礼貌用语。</p> <p>(6)服务人员全员经过公安机关政治审查，证明其无劳动教养、无刑事犯罪记录；</p> <p>(7)遇特殊情况和突发事件、群体事件时，及时额外增配一定数量的服务人员，确保采购人正常的工作秩序。</p> |
| 2 | <p>1、根据供应商对本项目制定的实施方案包括但不限于：①整体设想、策划，②服务流程，③工作目标，④管理机构设置；</p> <p>2、根据供应商对本项目提供的服务质量保障方案，方案内容包含但不限于：①服务人员考核方案，②服务人员定期培训方案，③服务质量管理制度，④场地卫生服务方案，⑤保密制度；</p> <p>3、根据供应商对本项目提供的日常管理方案，方案内容包含但不限于：①内部管理制度、②员工劳动保障制度、③夜间值守管理制度、④考勤制度、⑤后勤保障制度；</p> <p>5、供应商自投标截止日以来需具有劳务服务或劳务外包服务或会议劳务服务等业绩。</p> <p>6、服务团队包含项目负责人、内务服务人员、临时会务服务人员、会务服务人员。</p> |

3.2.3人员配置要求

采购包1:

详见3.2.2服务要求

3.2.4设施设备要求

采购包1:

无

3.2.5其他要求

采购包1:

详见3.2.2服务要求

3.3、商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

自合同签订之日起365日

3.3.2服务地点

采购包1:

同安街道办事处

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

①采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)、《关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》(财库(2021)22号)要求组织验收程序。②成交供应商自验合格后向采购人提交验收申请书,采购人收到成交供应商验收申请书10日组织项目验收。③采购人组织验收工作小组,按照政府采购合同要求、成交供应商提交的项目履约过程相关佐证材料进行项目验收,如验收时发现成交供应商未按合同约定的时间、地点和方式履约的;提供的服务不符合合同约定的(合同未约定的,按国家、行业有关标准或技术文件规定执行);服务质量不符合合同约定等情况的,验收工作小组应在相关验收事项后注明违约情形,并通知成交供应商进行相应整改。④验收工作小组完成验收后,出具验收报告

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5支付约定

采购包1: 付款条件说明: 按照季度付款,达到付款条件起10日内,支付合同总金额的25.00%。

采购包1: 付款条件说明: 按照季度付款,达到付款条件起10日内,支付合同总金额的25.00%。

采购包1: 付款条件说明: 按照季度付款,达到付款条件起10日内,支付合同总金额的25.00%。

采购包1: 付款条件说明: 按照季度付款,达到付款条件起10日内,支付合同总金额的25.00%。

3.3.6违约责任及解决争议的方法

采购包1:

按合同约定执行

3.4其他要求

无