

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

为满足医保窗口参保登记等辅助服务工作需要，提高医保公共服务能力，拟通过竞争性磋商方式采购一名供应商，提供高新区政务服务中心医保窗口辅助服务。本项目为1个包。

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): 831,500.00

采购包最高限价(元): 831,500.00

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	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	医保窗口辅助服务项目	1.00	831,500.00	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: 医保窗口辅助服务项目

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	服务内容: 提供医保窗口辅助服务, 依据医保政策及业务规程要求, 协助开展参保登记、参保信息管理、参保查询等业务, 具体包括: 窗口业务咨询及政策解答; 维持窗口正常运行; 业务受理, 办件信息录入及初审; 受理办件统计; 配合开展“好差评”工作等。
★	2	服务质量: 供应商应提供高质量的服务, 确保业务办理的准确性和及时性, 同时应保持热情、耐心的服务态度, 及时处理问题咨询、投诉信访, 提升群众满意度。
★	3	人员配备要求: 应具备专业化的服务团队, 安排专职人员不少于7人(项目开展过程中, 人员调整应及时补充, 确保工作不断档), 人员具备普通高等院校本科及以上学历, 优先

		配备有政务服务相关工作经验者，同时比照政务服务大厅服装标准配备统一工作服。
★	4	技术要求：应提供服务团队现场办公所需设备，包括每人配备一台台式电脑（满足医保专网办公需求），配备不少于4台小型打印机，所需耗材由供应商提供；配备日常办公用品（笔、笔记本、订书机、计算器等），并自行负责设备维护、维修。
★	5	保密要求：供应商及服务人员应严格遵守数据保密规定，确保医保信息数据的安全。
★	6	工作时间要求：法定工作日9:00-17:00,按政务服务中心统一考勤规定进行打卡，涉及特殊情况按工作安排提供加班或延时服务。
	7	其他要求： 1、供应商提交析项目分析，具体包含①对项目的认识分析；②项目的重点难点分析；③重点难点解决方案。 2、供应商提交的项目实施方案，具体包含①人员保障方案；②服务保障方案；③服务进度安排；④服务质量控制方案；⑤应急方案。 3、供应商提交的项目实施方案，具体包含①人员保障方案；②服务保障方案；③服务进度安排；④服务质量控制方案；⑤应急方案。 4、供应商提交的人员管理方案，具体包含①人员招聘方案；②人员培训方案；③人员考勤管理；④人员绩效考核方案；⑤人员工资、福利待遇及保障方案；⑥人员社会保险及保障方案；⑦奖惩机制；⑧人员因工作需要提供延时服务时的补贴及餐食补贴方案。 5、供应商提交拟派项目管理人员的证书等证明材料及供应商类似项目履约经验证明材料。

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

应具备专业化的服务团队，安排专职人员不少于7人（项目开展过程中，人员调整应及时补充，确保工作不断档），人员具备普通高等院校本科及以上学历，优先配备有政务服务相关工作经验者，同时比照政务服务大厅服装标准配备统一工作服。

3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

应提供服务团队现场办公所需设备，包括每人配备一台台式电脑（满足医保专网办公需求），配备不少于4台小型打印机，所需耗材由供应商提供；配备日常办公用品（笔、笔记本、订书机、计算器等），并自行负责设备维护、维修。

3.2.5 其他要求

采购包 1:

无

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:

成都高新区益州大道中段 999 号高新区政务服务中心

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

1、按照《中华人民共和国政府采购法实施条例》（中华人民共和国国务院令第 658 号）和《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)的要求，结合磋商文件、响应文件、合同约定事项及国家行业有关标准进行验收。2、按年度进行考核，该项目考评工作由采购方遵循实际情况，对供应商进行考核，具体考评办法及考评标准以合同约定为准，考核未达到 B 等级及以上等级，采购方可不续签合同。

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：合同签订后，供应商须向采购人出具合法等额经甲方认可的发票，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1: 付款条件说明：合同签订后的第六个月，供应商须向采购人出具合法等额经甲方认可的发票，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1: 付款条件说明：合同服务期结束后的一个月內，按考核后的实际金额结算并支付，供应商需出具合法等额经甲方认可的发票。如考核达到 A 等级（如未达到 A 等级，按考核扣减后的金额支付），达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 20.00%。

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1:

详见合同条款

3.4 其他要求

★3.4.1 商务要求（以此为准）：（1）服务期限：项目一采三年，合同一年一签，本次合同履行期限为签订生效之日起 365 日。（2）服务地点：成都高新区益州大道中段 999 号高新区政务服务中心（3）验收标准及验收方法：①按照《中华人民共和国政府采购法实施条例》（中华人民共和国国务院令第 658 号）和《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)的要求，结合磋商文件、响应文件、合同约定事项及国家行业有关标准进行验收。②按年度进行考核验收，该项目考评工作由采购方遵循实际情况，对供应商进行考核，具体考评办法及考评标准以合同约定为准。按合同约定考核办法及考核标准未达到 B 类及以上等级的，采购方可不续签采购合同。（4）付款方式：合同签订后，供应商须向采购人出具合法等额经甲方认可的发票，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40%；合同签订后的第六个月，供应商须向采购人出具合法等额经甲方认可的发票，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40%；合同服务期结束后的一个月內，按考核后的实际金额结算并支付，供应

商需出具合法等额经甲方认可的发票。如考核达到 A 类等级，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 20%，如未达到 A 等级，按考核扣减后的金额支付。 ★3.4.2 本项目采购预算：831500.00 元/年，供应商报价为年度（12 个月）费用。