

招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”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。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”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。）

3.1 采购项目概况

本项目为窗口服务外包项目，共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）：6,321,725.79

采购包最高限价（元）：6,321,725.79

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属行业	是否核 心产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	窗口服务外包	1. 0 0	6,321,72 5.79	项	租赁和商务 服务业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1：

标的名称：窗口服务外包

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	<p>★（一）项目概况</p> <p>委托第三方服务机构辅助开展窗口服务工作负责：①企业登记注册、食品及电梯备案、药品及医疗器械等相关的咨询帮办导办，②自助设备使用辅导，③数据录入校对，④证照制发，⑤档案交接，⑥投诉处理，⑦印章票据收集整理，⑧创业服务包签收及办理结果装包发放，⑨配合完成相关部门对市场监管辅助工作体系交办的工作，根据专业会计师事务所采用均值预测法，预计全年辅助性工作量为最低为26.8万件,最高为26.9万件（数量为预估量，以实际发生为准）</p>

★	2	<p>★（二）服务内容：</p> <p>（1）服务内容及要求</p> <p>①企业登记注册、食品及电梯备案、药品及医疗器械等相关的咨询帮办导办：供应商须协助办事群众利用自主申报机自助办理企业登记注册、印章申领等业务；利用文书打印机自助打印办理结果文书；利用自助打照机自助打印营业执照。</p> <p>②自助设备使用辅导：供应商须协助采购人完成通过现场指导、电话指引等方式，对需要帮办的企业，根据现场办理或网上办理的不同需求，从实名认证、名称申报到申领结果的全流程辅助性工作。</p> <p>③数据录入校对：及时准确完成当日通过现场和网络提交的登记申请数据录入并校对录入数据。</p> <p>④证照制发：供应商须协助采购人完成营业执照、印章等办理结果发放或邮寄事项。</p> <p>⑤档案交接：执照发放后，对登记资料在三个工作日内完成移交。</p> <p>⑥投诉处理：按投诉回复时限及时完成投诉上报、处理、并完成回复意见的录入。</p> <p>⑦印章票据收集整理：供应商须协助完成新开办企业免费印章交接工作，整理印章交接单据及其他相关验收结算单据。</p> <p>⑧创业服务包签收及办理结果装包发放：供应商须协助完成创业服务包签收工作，并将营业执照、税控设备等办理结果装包发放给新开办企业。</p> <p>⑨配合完成相关部门对市场监管辅助工作体系交办的工作：完成相关部门对市场监管辅助工作新增的职责或交办的辅助工作体系职责内的任务</p> <p>（2）供应商需保障市场监管辅助工作体系正常运转保障率达到100%</p> <p>（3）供应商应根据《成都高新区政务服务和网络理政办公室关于统一更换新式工作服的通知》为员工配备正式服装。</p>
---	---	---

(三) 服务要求:

▲1、工作人员岗位要求:

(1) 岗位要求: 具有中华人民共和国国籍, 拥护中华人民共和国宪法, 拥护中国共产党, 遵守国家法律法规, 品行端正, 责任心强, 工作细心, 具备履行职责的身心条件, 无刑事犯罪记录, 普通话标准, 有一定的服务礼仪常识及素养, 能够熟练使用办公软件。

(2) 供应商应当接受采购人的管理, 在工作中应当遵守国家法律、法规和采购人制度规定。

(3) 供应商应按实际工作情况配备相应服务人员, 服务人员应具有适应岗位所需的专业技术证件或专业能力且保证人员团队在岗相对稳定, 在人员出现特殊情况(如女性产期、生病住院时间较长等)需暂时离开工作岗位时, 需补充相应的服务人员。

(4) 更换服务人员需5个工作日内上岗。

(5) 供应商未经采购人同意, 不得更换人员, 如确有特殊原因需要更换的, 必须提前书面告知采购人说明原因, 经采购人确认后方可更换。供应商应实时了解并收集服务人员工作、生活、思想动态, 积极预见防范可能发生的劳动纠纷问题, 及时加以疏通解决, 如遇供应商服务团队人员在工作态度、工作质量、工作责任感、沟通与合作能力等方面对采购人造成影响, 供应商应进行换人等处理措施。

(6) 供应商需对服务人员进行岗前培训。供应商须在合同服务期内及时处理相关工资纠纷及管理纠纷。有下列情形者, 供应商需在5个工作日内更换相关服务人员: ①服务人员严重违反采购人依法制定的规章制度或国家法律法规的。②服务人员上岗前需经过正规体检, 体检结果未满足公务员录用体检标准。③服务人员严重失职、徇私舞弊, 对采购人利益造成重大损害的(重大损害以采购人依法制定的内部规章界定标准及相关法律法规为准)。④服务人员被依法追究刑事责任的。⑤合同服务期间, 服务人员提出停止服务或擅自离岗。⑥服务人员患病或因工负伤在规定医疗期满后, 经劳动鉴定委员会鉴定确认不适应原工作需要的。⑦职业技术差, 工作经常出现错误, 难以胜任工作岗位, 经培训后仍不能胜任工作岗位的。(造成重大损害或出现违法违规情况的采购人将依法追究相关责任人或责任主体法律责任)

(7) 供应商需定期组织服务人员专业能力考核测评, 考评不达标或出现上述第(6)条中更换相关服务人员的情形。中标供应商应无条件更换不合格的服务人员。

(8) 供应商须按月足额发放员工的工资。

▲2、日常管理要求:

(1) 供应商需每季度进行工作复盘、梳理工作情况。

▲3、项目服务管理人员配置要求:

(1) 供应商需为本项目配备至少5人管理团队服务, 其中项目负责人1名: 负责与采购人各部门间的沟通协调工作; 负责供应商服务团队人员管理工作, 满足项目当前及未来发展的需要, 保证项目目标实现与发展的最大化。

(2) 合同签订后一周内, 供应商服务管理人员入场熟悉工作内容与流程, 进行相关业务交接。

▲4、日常咨询要求:

(1) 供应商根据项目情况配备至少一名具备政策法规丰富经验的人员向采购人提供政策法规方面的日常咨询。

▲5、其他要求:

(1) 供应商需配合完成相关部门对市场监管辅助工作体系交办的工作。

3

★（四）阶段验收及履约验收标准

验收项目		验收指标	验收内容	分值
服务质量及业务效率	服务质量	业务效率	指未按照业务标准内容，或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理或出现拖拉、不作为、慢作为、乱作为等情况，给服务对象提供错误答复或造成损失，导致服务对象进行投诉的事项，每出现一件扣1分，扣完为止。	10分
		业务办结率、办件准确率	采购人根据供应商业务办结率完成情况进行评分：业务办结率 $\geq 70\%$ 得15分；业务办结率 $\geq 65\%$ 得12分；业务办结率 $\geq 60\%$ 得9分；业务办结率 $\leq 60\%$ 得6分	15分
			采购人根据供应商办件准确率完成情况进行评分：办件准确率 $\geq 90\%$ 得15分；办件准确率 $\geq 80\%$ 得12分；办件准确率 $\geq 70\%$ 得9分；办件准确率 $\leq 70\%$ 得6分	15分
日常服务满意度	日常服务	采购人满意度	采购人根据供应商日常工作的满意度，满意得5分，较满意得4分，一般满意得3分，不满意得0分。	5分
		办事群众满意度	采购人根据供应商办事群众满意度情况进行评分：办事群众满意度 $\geq 90\%$ 得15分；办事群众满意度 $\geq 85\%$ 得12分；业务办结率 $\geq 80\%$ 得10分；办事群众满意度 $\leq 80\%$ 得8分，办事群众满意度 $\leq 70\%$ 得6分	15分
组织能力和工作态度	遵章守规	遵章守规	严格按照双方所协商的规章制度实施开展项目具体工作，遏止由过失造成的不利结果或未遵守服务规范及标准给服务对象造成不良服务体验，满意得10分，较满意得6分，一般满意得2分，不满意得0分	10分
		响应速度	对采购人反映问题及潜在苗头、在24小时内做出回应并提出有效解决办法或规章制度得5分，未在规定时间内做出回应并提出解决办法或规章制度扣1分，造成不良反应或后果的扣2分，扣完为止。	15分
	组织协调	人员管理	为保障市场监管辅助工作体系正常运转保障率达到 100%，供应商须配备足够的服务管理人员数量，并做好项目人员储备管理。 因各种原因离职(不限于薪酬、福利等)的人数与服务人员数量的比例高于 5%的，扣 2 分，扣完为止。	

★

4

工作态度	责任意识	服务人员管理、及时定期与采购人相关部门沟通、协商，制定相应的管理办法、解决办法，满意得5分，较满意得4分，一般满意得3分，不满意得0分	15分
	工作态度	对待采购人，积极支持工作，不散漫、不回避、不拖延。满意得5分，较满意得4分，一般得3分，不满意得0分	
	工作改进	对工作中出现的工作错误进行专门的梳理并提出整改措施完成整改采购人相关部门对于工作改进情况满意得5分，较满意得4分，一般得3分，不满意得0分	

1、阶段验收及履约验收标准的运用：

具体验收程序由采购人牵头、相关处室共同参与。阶段验收在项目进行6个月时且供应商提出验收申请之日起30日内由采购人牵头、相关处室共同参与根据合同执行情况进行阶段性验收，履约验收在合同执行完毕后且供应商提出验收申请之日起30日内由采购人牵头、相关处室共同参与根据合同执行情况进行履约验收，两次验收均就中标供应商的服务质量及业务效率、日常服务满意度、组织能力和工作态度进行联合考评，验收结果将作为采购人中标供应商是否履职到位主要依据。验收实行评分制，采购人应以中标供应商平时履职的工作为依据，按照验收评分的内容逐项对中标供应商进行验收评审。

2、验收评审满分为100分，采取根据自身情况对中标供应商进行独立评分，加权汇总每项评分因素的得分，得出每个有效评审人员人的总分评分，取平均分做最终得分，验收完毕后最终得分作为拨款依据或是否续签的依据。

(1) 综合验收得分在90分以上（含90分）的，按合同正常标准拨款或续签合约；不足90分，按下列标准实行：

(2) 当验收得分在80分~89分时（含80分）为不合格，中标供应商得分每低于90分1分，采购人将扣除合同总额的0.25%进行拨款，中标供应商根据自身情况与采购人实际需求，进行严格整改，制定整改方案、措施，报呈采购人，采购人根据整改方案，审核其是否具备履行合同的技术及能力，如整改方案确实可行，采购人可选择继续执行合同，如整改方案无可行性、合理性，采购人有权解除合同；

(3) 验收得分80分以下的，视为违约（合同中双方约定），中标供应商不具备履行合同的技术及能力，采购人有权解除合同，全额扣除剩余未支付的服务费；造成重大损害或出现违法违规情况的采购人将依法追究相关责任人或责任主体法律责任。

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设施设备配置要求

采购包1：

/

3.2.5其他要求

采购包1：

/

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

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包1:

严格按照本项目招标文件、投标文件、《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）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求和签订的政府采购合同的要求进行验收

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: 合同签订之后收到供应商发票, 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 58.00%。

采购包1: 付款条件说明: 项目进行6个月时且供应商提出验收申请之日起30日内根据合同执行情况进行阶段性验收, 阶段性验收得分达到90分后, 采购人在2024年5月收到供应商发票, 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 30.00%。

采购包1: 付款条件说明: 合同执行完毕后且供应商提出验收申请之日起30日内组织履约验收, 根据合同执行情况进行履约验收, 验收得分达到90分后, 采购人在收到供应商发票, 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 12.00%。

3.3.6 违约责任与争议解决的方法

采购包1:

1、采购人双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定, 保证本合同的正常履行。 2、如因中标供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害, 包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等, 中标供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 3、执行本合同中发生的或与本合同有关的争端, 双方应通过友好协商解决, 经协商在30天内不能达成协议时, 应依法向采购人所在地有管辖权的人民法院起诉 4、采购人无故未按期支付, 供应商本合同项下的费用超过 30 日的, 从第31日起每日按合同金额的万分之一向供应商支付违约金。 5、如中标供应商未与员工签订正式劳动合同或拖欠员工工资等, 采购人可责令其限期改正; 中标供应商未按要求改正的, 采购人有权单方终止本合同, 中标供应商应支付本合同总金额10%的违约金。 6、中标供应商服务期内任意时限连续5个工作日群众满意度 $\leq 90\%$, 采购人可责令其限期改正; 中标供应商未按要求改正的, 采购人有权单方终止本合同, 中标供应商应支付本合同总金额10%的违约金; 供应商服务期内每季度群众满意度 $\leq 90\%$ 天数累计超过10个工作日, 采购人可责令其限期改正; 中标供应商未按要求改正的, 采购人有权单方终止本合同, 中标供应商应支付本合同总金额10%的违约金。 7、中标供应商服务期内任意时限连续6个工作日有效投诉 ≥ 10 件, 采购人可责令其限期改正; 中标供应商未按要求改正的, 采购人有权单方终止本合同, 中标供应商应支付本合同总金额10%的违约金; 中标供应商服务期内每季度有效投诉 ≥ 50 件, 采购人可责令其限期改正; 中标供应商未按要求改正的, 采购人有权单方终止本合同, 中标供应商应支付本合同总金额10%的违约金。

3.5 其他要求

/