

第三章 采购需求

一、项目概况

- 1、项目名称：武汉市东西湖区行政审批局政务服务外包项目（2025 年度）
- 2、项目内容：政务服务事项办理
- 3、采购预算：900 万元，是完成本项目服务范围和内容的总价，包括但不限于人员薪酬（含社保、奖金等）、工作服、体检费、管理费、保险、招标代理费、税金以及经济补偿金等各项直接与间接费用。
- 4、合同履行期限：自合同签订之日起 1 年。服务期满后，采购人可视情况与中标单位续签下一年度的服务合同，续签最长不超过两年。
- 5、付款方式：按月度考核结果每月支付一次服务费，于次月 15 日前支付前一个月的服务费。

二、项目需求

（一）项目简介

为进一步提升政府服务质量和水平，满足群众办事需求，落实市、区“高效办成一件事”改革精神，优化政务服务环境，聚焦企业和群众办事中的“难点、堵点、痛点”，以“高效办成一件事”为主线，以数字赋能为支撑，全面推行“马上办、网上办、就近办、一次办”更加好办易办，“一事联办、一网通办、一窗通办、跨市通办”及“一业一证”改革，努力提升政务服务标准化、规范化、便利化，打造政务服务线上线下深度融合、协调发展，按照“高效、便捷、一流”的原则，通过合并、集中、联合、同步等方式，为企业和群众提供“全过程、专业化、零障碍、零成本、高效率”的服务。结合《东西湖区推进落实“民有所呼、我必有应”的工作实施方案》东党建文【2019】1 号文件和区行政审批局《关于将部分审批服务事项下放街道办理实施方案》的工作需要，在 12 个街道办事处设置综合服务窗口，实行就近办、一事联办。

（二）项目费用：

- 1、人员配备：供应商应基于对本项目全部服务事项需求及服务质量标准的充分理解，综合考虑运营过程的各方面的变化因素（含人员离职补充、节假日加班、紧急事件应急支援等）及国家和当地劳动法规的要求提供人力配置方案，满足服务标准和要求。（105 人）

2、服务费包括为完成本项目各项服务可能发生的全部费用及供应商利润和应缴纳的税金等，包括但不限于人员工资、加班费和年终绩效奖；《劳动合同法》规定的社会保险费、人身意外险、公积金、节日补贴、住宿与交通、工作餐、工作服、体检等福利性经费；组织业务培训的培训费。包括为完成本项目各项服务可能发生的全部费用及供应商利润和应缴纳的税金等。

3、项目服务的考核：采购人除日常性的对成交供应商管理服务工作进行监督检查外，每季度将组织一次全面考核。

（三）项目相关要求：

1、供应商须提供管理服务质量要求和相应措施的说明。

2、供应商可针对采购人的特点提出合理、可行的特色服务条款。

3、本次报价为服务期内服务费用包干价，包含招标文件涵盖的服务期内所有费用。

4、供应商为本项目的工作人员购买工伤和意外伤害保险，采购人不承担合同范围内因管理服务造成的工伤责任及后果。

5、供应商须为工作人员建立规范的工资和奖励机制，须按规定计发工作人员超时、加班工资等，须自行解决员工食宿。

6、供应商应承担低值耗品及办公设备等相关费用（如办公用品、办公电脑、打印设备等工具）；

7、成交供应商应在签订合同后立即进入并应做好衔接工作。保证采购人日常工作正常运行。

8、若成交供应商出现重大责任事故，应赔偿损失追究法律责任，并且招标人有权撤除合同。

（四）项目需求

序号	服务岗位	服务内容及要求	素质要求
1	项目经理	1、熟悉政务外包服务体系，对政务服务行业有较深入的理解； 2、负责窗口审批事项和服务事项办理过程的监督、业务指导及协调服务工作； 3、定期巡查，了解员工工作情况，关注员工心态并及时做好员工心理辅导工作；	1、本科及以上学历； 2、性别不限，年龄 40 岁以下，相关工作年限 2 年以上； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、熟悉相关业务范围的专业知识和办事流程； 5、熟悉国家相关法律法规，具有一定

		4、定期对员工进行业务知识更新，沟通技巧、心态、服务及岗位操作规范等培训； 5、负责工作人员的月度、季度、年度考核工作； 6、负责建立健全的内部管理制度，日常督查制度、投诉通报制度； 7、负责员工培训组织、学习安排； 8、对整个项目过程和结果负责。	的组织协调能力和培训能力，专业知识强，执行力强； 6、熟练使用办公软件，熟悉各岗位的操作流程、员工工作内容和心理变化，能独立开展工作； 7、具备良好的沟通能力和人员管理能力； 8、表达流利，思维敏捷，能吃苦耐劳，责任心强，能承受较大的工作压力； 9、思路清晰、逻辑性强，具有较强的原则性；具备细致、耐心、踏实、稳重的工作作风。
2	项目主管	1、负责各项工作制度、管理制度的落实情况的监督、检查； 2、负责对窗口工作人员的作风、纪律、着装、出勤在岗、服务态度、文明礼仪等方面的日常督查； 3、负责服务大厅现场投诉事件的处理； 4、负责服务大厅各项检查工作的对接执行； 5、负责组织窗口工作人员对疑难事件的汇总、处理结果的反馈、事项办理流程优化和更新； 6、协助现场经理开展各项工作。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 40 岁以下，相关工作年限 2 年以上； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的组织协调能力，专业知识强，执行力强； 5、具备良好的团队协作能力和人员管理能力，善于沟通； 6、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉各岗位的业务办理流程； 7、思路清晰、逻辑性强，具有较强的原则性，具备细致、耐心、踏实、稳重的工作作风。
3	项目人事后勤	1、负责项目人员招聘、面试、转正、离职手续的办理； 2、负责项目人员日常考勤管理、绩效管理、人事档案的管理工作； 3、负责项目人员工资核算，社保，个税、工伤等事物的缴纳办理工作； 4、负责协助现场经理编制各类文件刊物； 5、负责员工各种福利的申报下发，团建活动的组织开展工作； 6、负责人员岗前培训及组织人员培训的工作。	1、大专及以上学历，政治面貌党员； 2、性别不限，年龄 40 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具备良好的沟通能力和组织协调能力，执行力强； 5、熟悉各类办公软件的操作，熟悉各岗位的业务办理流程； 6、熟悉人劳人资相关法律法规政策； 7、具备细致、耐心、踏实、稳重的工作作风； 8、熟悉党建工作开展流程，懂党史，为人正直，乐于助人。

4	讲解接待	1、负责市级、区级各级领导的视察、检查、接待讲解工作； 2、负责其他到访单位的考察学习接待讲解工作； 3、负责审批局内部的会务事情的安排工作； 4、负责审批局对外的宣传宣导工作； 5、负责协助其他岗位做其他工作； 6. 负责局领导交办的其他工作。	1、大专及以上学历； 2、女性、年龄 35 岁以下，身高 165 以上； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的沟通协调能力，执行力强； 5、服务意识观念强，乐于助人； 6、思路清晰、细致、耐心、踏实、稳重、工作原则性强的职业作风。
5	帮办导服	1、负责提供政策法规咨询、一网通办一事联办的办事流程咨询、自助查询设备、取号、网办操作及资料整理填写等引导帮办服务； 2、负责事项办理的资料预审核等； 3、协调现场服务、投诉咨询业务等； 4、现场秩序环境维护，了解群众满意度，听取群众建议，处置现场突发状况，调解矛盾，协调处理各类投诉。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 35 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的沟通协调能力，执行力强； 5、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉其他岗位业务办理流程； 6、服务意识观念强，乐于助人； 7、思路清晰、细致、耐心、踏实、稳重、工作原则性强的职业作风。
6	窗口收件	1、窗口业务受理（包括但不限于一事联办、一业一证、延时服务、跨域通办、绿色通道等窗口），协助事项审批、发证等； 2、窗口业务疑难问题解答、汇总收集； 3、受理事项业务的咨询辅助工作。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 35 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的语言表达能力和沟通能力； 5、善于学习业务，会变通，悟性高； 6、吃苦耐劳，工作主动性高，工作责任心强； 7、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉岗位的业务办理流程； 8、服务意识强，工作细致、耐心、踏实、稳重的工作作风。
7	咨询中心	1、负责电话的业务咨询、解答； 2、负责电话投诉事件的处理等；负责月、季度、年电话咨询量数据的汇总、分析； 3、负责政务大厅各类政策对外的解答通报； 4、负责综合咨询中心知识库的建立更	1、大专及以上学历； 2、女士优先，年龄 35 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉行政审批局各类业务的办理流程；

		新。	5、有话务员工作经历的优先，服务意识强，吃苦耐劳； 6、工作细致、耐心、踏实、稳重。
8	街道下放服务	1、区域内 12 个街道办事处、设置综合服务窗口提供办理“下放事项”工作及推动群众经常办理且基层能有效衔接的政务服务事项； 2、提供业务办理咨询服务，履行一次性告知义务； 3、咨询电话接听：回答相关电话咨询业务，解答来电相关咨询； 4、针对申请人所办业务发放相应表格和一次性告知书。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 35 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的语言表达能力和沟通能力； 5、善于学习业务，会变通，悟性高； 6、吃苦耐劳，工作主动性高，工作责任心强； 7、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉岗位的业务办理流程； 8、要求驻点服务，服务意识强，工作细致、耐心、踏实、稳重的工作作风。
9	政务服务法规工作	1、全区互联网+监管工作统筹推进； 2、审批局信用体系建设日常工作； 3、负责“高效办成一件事”考核指标分析、一体化政务服务平台运行管理、“事项管理”“减材料”“对标优化”“一业一证”“一事联办”等涉平台专项工作，及全区业务培训、答疑、沟通、反馈、区级考核等工作； 4、区政务新媒体发布情况的检查； 5、自助机不定期巡检； 6、负责收文、权责清单（街道社区）、系统认领（街道社区）和跨区域通办等工作； 7、3.0 系统的办事指南要素、系统的操作，后台内容的导出； 8、各项工作对应联系人对接、相关事项部门的沟通联系、上级部门或街道社区负责人的沟通； 9、协助开展法制和普法工作，负责审批政务公开工作及与之相关的行政复议、行政诉讼和年度报告发布工作； 10、监督全区政务公开工作、全区政务新媒体账号备案、更新及相关绩效考核工作。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 40 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的沟通协调能力，执行力强； 5、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉其他岗位业务办理流程； 6、做好上传下达，严谨规范； 7、熟悉公文写作思路清晰、细致、耐心、踏实、稳重、工作原则性强的职业作风。

10	行政审批 现场勘查 工作	1、与相关科室对接当日接收件和踏勘完成件； 2、打印现场核查记录表匹配现场核查单； 3、每日接收件和踏勘完成件的台账工作； 4、提前电话联系通知需踏勘的申报单位； 5、经济科、社会科、建设科外出踏勘； 6、踏勘件的整理档案工作； 7、每周及每月对收件量及踏勘数量制作数据分析表； 8、踏勘的简报和文章撰写； 9、每日双评议记录整理； 10、电梯加装相关业务、联合竣工验收和跨市通办等相关业务。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 40 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的沟通协调能力，执行力强； 5、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉业务流程； 6、公正严谨，清廉值守； 7、思路清晰、细致、耐心、踏实、稳重、工作原则性强的职业作风。
11	公共资源 交易工作	1、负责安排公共资源交易活动所需场所、设施，整理台账相关工作； 2、负责接待公共资源交易的相关人员，并提供咨询服务，公示开标信息，整理台账； 3、管理维护电子商城，实时更新相关信息，统计、汇总上报工作。	1、大专及以上学历 2、性别不限，年龄 40 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉行政审批局各类业务的办理流程； 5、熟悉公文写作，工作细致、耐心。
12	政务服务 管理工作	1、根据文明测评标准巡查中心，发现问题及时指正； 2、统计、编辑、发布政务中心巡查督查文件，收集反馈文件； 3、与区各单位沟通协调工作； 4、政务大厅日常巡查工作，记录汇总，下街道、社区进行工作指导及检查； 5、政务审批电子监察工作、容缺审批后跟进监管工作、政务服务“好差评”系统派件及相关问题督办及“双评议”相关工作； 6、“减跑动”情况抽查；“阳光信访”工作；“民呼我应”平台投诉； 7、协助做好三级政务建设工作，负责督查对应考核指标考核评分工作，日常公文起草及文件管理。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 40 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的沟通协调能力，执行力强； 5、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉政务大厅工作内容及业务流程； 6、公正严谨，以身作则； 7、思路清晰、细致、耐心、踏实、稳重、工作原则性强的职业作风。

13	综合业务服务工作	1、24 小时自助服务区的日常管理，负责自助查询的接待工作； 2、非税收费、免费复印、免费刻章等业务受理工作； 3、负责办公用品、防疫物资、固定资产收发、统计、管理等工作； 4、负责工作人员工作牌及门禁办理事项。	1、大专及以上学历； 2、性别不限，年龄 40 岁以下； 3、普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰，身体健康； 4、具有一定的沟通协调能力，执行力强； 5、熟悉各类办公软件的操作，熟悉国家相关法律法规，熟悉业务流程； 6、公正严谨，清廉值守； 7、思路清晰、细致、耐心、踏实、稳重、工作原则性强的职业作风。
----	----------	---	---

1、本项目所有服务不允许分包。

2、供应商应该严格按照投标书和委托合同的约定进行劳务人员管理。

3、针对本项目提供全面、完整和符合实际且切实可行的服务计划方案（包括但不限于以下内容）：

（1）供应商需保证所有人员的工资、五险及其它福利（端午、中秋福利等）待遇，针对本项目提供员工工资福利发放方案、绩效考核方案。

（2）根据采购人工作岗位录用条件招聘员工，审核员工有关证件真实性，为采购人同意聘用的员工办理招用工手续。

（3）负责与劳务服务人员签订劳动合同，办理合同鉴证手续，建立劳动关系。按照采购人的要求，在国家法律规定允许范围内，负责变更、续签、解除和终止与劳务服务人员签订的劳动合同等有关劳动合同管理工作。

（4）定期了解劳务服务人员工作表现情况，发现问题及时纠正，教育人员遵纪守法，遵守采购人依法制订的各项规章制度，做好本职工作，努力完成任务。

（5）负责劳务服务人员进行上岗前安全培训教育和职业技能培训，针对本项目要求提供完善的员工培训方案、员工管理制度方案以及安全措施方案。

（6）供应商与劳务服务人员签订劳动合同起日内，按国家有关规定为劳务服务人员办理参加五险（包括养老、工伤、医保、失业等）手续。

（7）负责处理劳务服务人员在采购人工作期间发生的劳动争议，做好劳动争议的调解、仲裁及诉讼工作，维护三方合法权益、协调劳动关系稳定、和谐发展，提供针对本项目的劳动争议解决方案。

（8）负责处理劳务服务人员在采购人工作期间发生的工伤事故，做好对事

故上报、调查取证和善后处理工作。负责劳务服务人员工伤保险待遇的申报认定、费用报销、工伤评残等手续。提供针对本项目人员工伤应急响应机制。

(9) 劳务服务人员在工作中因故意或过失给采购人造成经济损失的，经双方认定或相关机构认定后，由相关责任人员负责赔偿。

(10) 对损害采购人权益和损害劳务服务人员合法权益的行为提出整改意见。

(11) 做好劳动合同的动态管理工作，并在劳务服务人员达到法定退休年龄且经当地社保局核实符合办理退休条件的当月，为其办理退休及享受相应待遇的有关手续。

(12) 根据《劳动法》和地方社保有关规定，符合条件的可为的员工办理领取失业救济金手续。

(13) 供应商予以接收并负责与劳务服务人员解除劳动合同等有关离职管理工作，重新招聘符合条件的员工到采购人工作。根据劳动法和地方法规依法支付劳务服务人员经济补偿金的由供应商支付。

(14) 供应商认为需要说明的其他内容的方案。

★4、对协议条款及相关内容、劳务服务人员的各类信息和基本情况以及依法获知的采购人的商业秘密负有保密义务，提供承诺函（格式自拟）。

★5、政策要求

(1) 供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，工作人员工资不得低于武汉市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付款项），提供承诺函（格式自拟）。

(2) 供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》等的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险等费用，提供承诺函（格式自拟）。

★6、管理要求

(1) 法律遵从性要求

- 1) 遵守国家及本地区的劳动法及相关法律法规；
- 2) 禁止在本项目中使用 18 周岁以下未成年工。

(2) 保险要求

1) 成交供应商须依照国家法律法规及行业规范提供相关福利及购买相关保险保障。

2) 成交供应商根据国家及当地标准为项目全体员工购买五险一金。

3) 成交供应商不得将报价中的社保、福利作为公司利润，否则采购人按不诚信处罚，并有权要求成交供应商补缴社保并补发福利。成交供应商定期提供社保缴纳证明供采购人审核。

4) 成交供应商如未按本条约定购买相关保险，发生任何意外或员工伤亡，成交供应商应承担相应的赔偿责任和法律责任。采购人对成交供应商员工发生的任何意外和伤亡事故不承担任何赔偿责任。

(3) 以上全部内容，提供承诺函（格式自拟）。

注：采购需求中关于“★”加粗的条款均被视为不可偏离的指标要求，必须一一响应。若有一项关于“★”加粗的条款指标要求未响应或不满足，将按投标无效处理。