

武汉市东西湖区区级政府采购

采购需求文件

采购计划备案号：420112-2025-02918

项目名称：武汉市东西湖区人社局社保服务大厅综合服务外包项目

采购方式：公开招标

采购人：武汉市东西湖区人力资源和社会保障局

采购代理机构：武汉市信润达项目管理咨询有限公司

2025年11月

第一部分 申请人的资格要求

申请人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，即：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4、未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业预留份额，投标人应为中小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小微企业）（含外地中小微企业）。落实政府采购强制、优先采购节能产品政策；政府采购优先采购环保产品政策；政府采购促进中小微企业发展（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）等政策。

6、本项目的特定资格要求：投标人应具备劳务派遣许可证。

第二部分 采购需求

一、项目概况

- 1、采购标的：武汉市东西湖区人社局社保服务大厅综合服务外包项目。
- 2、项目预算：人民币 314 万元。

二、项目主要商务要求

1、服务期：一年，自合同签订之日起。服务期满后，采购人可视情况与中标单位签订下一年度的服务合同，续签年限最多不超过两年。

2、服务地点：武汉市东西湖区。

3、付款方式：按季度支付服务费,于下一个季度支付前一个季度的服务费。

4、报价要求

(1) 本项目报价须为人民币报价，报价应包含完成本招标文件采购需求全部内容的费用。投标人对报价的准确性负责，任何漏报、错报等均属于投标人承担的风险。

(2) 投标报价超预算为无效投标。

三、项目主要技术要求

(一) 服务内容

1、服务内容及要求

总计岗位人数不少于 34 人（含项目管理人员和服务人员）。服务范围包括：社保业务经办窗口服务、业务咨询、引导服务、自助帮办服务，话务中心咨询服务（含话务系统）。

2、服务人员要求

序号	岗位	素质要求
1	管理岗（经理、主管）	1、具有正确的世界观、价值观和人生观； 2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规； 3、男女不限，25-45 岁，大专以上学历；

		<p>4、具备较强的文字表达能力，熟练使用办公软件；</p> <p>5、热爱人社服务事业，熟悉人社服务相关知识，具备较强的组织管理能力和沟通协调能力、应急处突和舆情处置能力；</p> <p>6、在大厅服务工作中，能洞察发现问题，及时协调解决现场投诉等突发情况；</p> <p>7、作风扎实，具有强烈的事业心和责任感。</p>
2	操作岗（政务服务人员）	<p>1、具有正确的世界观、价值观和人生观；</p> <p>2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；</p> <p>3、性别不限，年龄 22-40 岁， 大专以上学历；</p> <p>4、普通话标准，五官端正，谈吐清晰，能熟练使用各种办公软件；</p> <p>5、善于学习，熟悉人社工作相关的法律法规，能够独立完成社保业务经办、业务咨询和引导等服务工作；</p> <p>6、具有较强的服务意识，工作细心耐烦，踏实稳重，主动性和责任心强。</p>
3	话务中心坐席人员	<p>1、具有正确的世界观、价值观和人生观；</p> <p>2、政治素质好，能坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律、法规；</p> <p>3、性别不限，年龄 22-40 岁， 大专以上学历；</p> <p>4、普通话标准，五官端正，谈吐清晰，能熟练使用各种办公软件；</p> <p>5、善于学习，熟悉人社工作相关的法律法规，熟练使用话务设备，能够独立完成人社业务电话咨询等服务工作；</p> <p>6、具有较强的服务意识，工作细心耐烦，踏实稳重，主动性和责任心强。</p>
<p>备注：特别优秀或具有相关岗位工作经验者，经面试合格的，条件可适当放宽。</p>		

3、服务要求

- (1) 提供不少于 34 名工作人员，且具备胜任相关工作岗位的能力；
- (2) 工作人员由外包单位进行统一管理，业务科室配合开展相关业务培训；
- (3) 严格按照武汉市东西湖区人力资源和社会保障局的服务标准和管理要求，打造高效的服务团队，高质量地完成业务咨询、引导、收件和经办等服务工作；
- (4) 每月组织员工开展业务培训，强化员工的服务意识，提升服务能力和工作效率；每周召开员工周例会，学习人社政策和经办流程，让员工熟悉最新政策，满足群众的社保服务需求；
- (5) 制订绩效考核办法，对员工的服务态度、工作能力、办事效率、群众满意度等服务事项进行考核评价，通过奖优罚劣，提升员工工作积极性，保证项目团队积极、高效运营；
- (6) 根据社保服务经办的要求，制订专业化的服务模式，规范服务流程，服务礼仪，提供有温度的服务；
- (7) 按照相关要求，与员工签订保密协议，确保项目数据和群众个人信息的安全。

4、服务标准

- (1) **外包服务人员主动流失率承 12%以内，投标人须针对上述要求在投标文件中提供承诺函，并附有相应经济处罚措施；**
- (2) 连续两个月业务考核不合格的工作人员，采购人可要求提出更换，供应商须在降低工作人员素质要求的情况下，一周内配备该岗位工作人员。
- (3) 因工作失误（如未一次性告知、收件不全、初审有误等）且没有采取有效措施补救，导致群众多次往返政务大厅的，须对工作人员进行更换；
- (4) 因工作态度问题导致服务对象投诉查证属实的，应对工作人员提出更换；
- (5) 严禁工作人员利用职务之便以权谋私。如发现“吃、拿、卡、要”等行为，须按相关管理规定，予以惩罚；
- (6) 违反廉洁规定，向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动的，须予以惩罚；
- (7) 保障办公设备在服务期内正常运维和使用。
- (8) 出现以下情况的，采购人有权对中标人采取相应经济处罚：
 - 1) 工作人员出现工作错误/失误（例如：收件不全，并没有采取有效措施联系申请人补正材料），按 500 元/次扣减服务费；
 - 2) 岗位出现空岗或提前离岗的，且没有及时安排人员顶岗的，按 500 元/次/人扣

减服务费；

3)因服务态度导致投诉或被上级单位、新闻媒体曝光一次或者通报批评的,按 2000 元/次扣减服务费；

4)如中标人业务工作连续 3 个月错误率超过 2%的,采购人有权终止合同。

5、其他技术、服务等要求

(1)中标人在本次服务开始和结束时均应在工作上与采购人作好交接,并平稳过渡,避免影响采购人工作安排。

(2)中标人负责外包服务人员的劳动合同签订及员工劳动关系管理工作并严格遵守《劳动法》等劳动管理的法律、法规,规范劳动用工管理;应与所管理的外包服务工作人员签订劳动聘用合同。服务外包执行过程中出现的劳务纠纷、工伤医疗等引起的事件均由中标人承担。中标人还须负责处理好外包服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜。

(3)中标人需要提供符合外包岗位工作要求的管理制度、员工管理服务规范要求及确保服务质量达标的具体措施,投标人需建立完善工作响应机制和响应时限,对特殊事件和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案。

(4)投标人不得随意更换进驻现场的外包服务人员,若需更换,更换前必须先征得采购人的同意,经试用符合要求方可更换。采购人有权要求投标方更换不能胜任或不符合业务要求的工作人员。

(5)在劳务服务合作过程中,采购人具有向投标人提出劳务服务具体要求、外包服务人员素质要求、外包服务人员进行岗位调配等权利。

(6)投标人应遵守《中华人民共和国劳动法》,保障所指派工作人员合法权益(工资、福利不得低于同地区的同行业水平)。

(7)为确保招聘的外包服务人员能胜任采购人的工作岗位,投标人在招聘过程中应当及时向采购人通报应聘人员情况,最终录用供采购人使用人员名单需经采购人审核确认。未经采购人审核确认的人员,采购人不接受其上岗,投标人与其签订劳动合同而承担的法律责任与采购人无关。

(8)投标人必须就采购人提供的全部服务内容和要求做出回应,提供切合该服务项目的整体服务方案,并在采购范围内完成指定的工作和负责解决相关的业务问题。投标人承担服务项目具体的实施工作,受到采购人全过程监督、检查和管理。

(9)所有拟派人员均应进行严格审查,上岗前在采购人处备案。

(10) 应购买员工相应的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责任及后果；

(11) 若中标人出现重大责任事故，应赔偿损失追究法律责任，并且采购人有权撤除合同。

(12) 投标人须提交安全管理情况承诺书及安全事故处罚条例。

(13) 合同期满后，应将全部档案资料无条件移交业主。

(14) 本项目应提供专业培训师保障例行培训，投标人提供培训方案，经采购人认可后方可实施。

(15) 本项目除人员及业务保障外，投标人还负责政务中心的环境卫生监督管理。

(16) 投标人对服务质量、人员配备、工资薪酬等内容进行承诺。

(17) 招标文件描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善。

四、为落实政府采购政策需满足的要求

促进小微企业发展政策：本项目属于专门面向中小企业预留份额的采购项目，投标人按要求提供证明材料（《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明），并对内容真实性负责，内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规追究相应责任。投标人提供的证明材料为资格审查材料，未提供的资格审查不合格，其投标无效；提供证明材料的，资格审查和符合性审查合格的投标人不享受价格评审优惠。

五、其他技术、服务要求

招标文件描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善，但不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。投标人除须响应本项目采购需求外，还应按本招标文件第五章评分办法提供相应证明材料或进行响应。

第三部分 评标方法及评分标准

一、评标方法

本项目评标采用**综合评分法**。综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

二、评审因素及评分标准

评标项目	评标分项	评标分项及分值	分值
价格部分 (25分)	价格评分	价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 25% × 100 分。	25
商务部分 (20分)	类似业绩	投标人 2022 年至今具有类似服务业绩，每提供一个得 3 分，满分 9 分。 注：以合同签订时间为准，提供合同复印件。	9
	用户好评	提供以上业绩“采购人满意度调查表或用户评估调研表或评价函”等证明文件的，其评价结论为“好”或者“较好”或正面评价，每个项目加 2 分，满分 6 分。 (同一业主反馈评价不重复计分，证明材料需加盖公章，否则不得分。)	6
	拟投入人员配备	投标人拟派投入服务人员不少于 34 人的得 5 分，少一人扣 1 分扣完为止； 注：以上人员需提供有效的证明文件（包含人员身份证、学历证及劳动合同复印件），未提供或提供不全不得分。	5
技术部分 (55分)	人员综合管理方案	<p>一、评审内容： 针对提供人员综合管理实施方案进行评分，其内容包含 (1) 招聘入职方案；（3分） (1) 岗位培训方案；（3分） (2) 对应奖惩措施方案；（3分） (3) 考勤管理方案；（3分） (4) 离职管理方案等：（3分）</p> <p>二、评审标准： 1. 完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，切合本项目实际情况； 2. 合理性：需依据本项目阐述，实施措施可落地，有针对性。</p> <p>三、给分标准： 对上述评审内容进行逐项打分，每项评审内容完全满足 2 项评审标准的得 3 分；满足 2 项评审标准但存在缺陷的得 2 分；仅满足 1 项评审标准的得 1.5 分；满足 1 项评审标准但存在缺陷的得 1 分；2 项均不满足评审标准或该评审内容缺项的不得分。满分为 12 分。</p>	15

信息安全保障方案	<p>一、评审内容： 投标人针对本项目制定信息安全保障方案，内容至少包含： ①保密制度；（3分） ②服务人员保密培训；（3分） ③泄密惩罚办法；（3分）</p> <p>二、评审标准： 1.完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，切合本项目实际情况； 2.合理性：需依据本项目阐述，实施措施可落地，有针对性。</p> <p>三、给分标准： 对上述评审内容进行逐项打分，每项评审内容完全满足2项评审标准的得3分；满足2项评审标准但存在缺陷的得2分；仅满足1项评审标准的得1.5分；满足1项评审标准但存在缺陷的得1分；2项均不满足评审标准或该评审内容缺项的不得分。满分为9分。</p>	9
服务稳定性方案	<p>一、评审内容： 投标人针对本项目制定服务稳定性方案，内容至少包含： ①投诉处理方案；（3分） ②人员保险方案；（3分） ③安全管理方案；（3分） ④人员流失应急方案；（3分） ⑤劳动争议解决方案；（3分）</p> <p>二、评审标准： 1.完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，切合本项目实际情况； 2.合理性：需依据本项目阐述，实施措施可落地，有针对性。</p> <p>三、给分标准： 对上述评审内容进行逐项打分，每项评审内容完全满足2项评审标准的得3分；满足2项评审标准但存在缺陷的得2分；仅满足1项评审标准的得1.5分；满足1项评审标准但存在缺陷的得1分；2项均不满足评审标准或该评审内容缺项的不得分。满分为15分。</p>	15
应急预案	<p>一、评审内容： 投标人针对本项目提供应急预案，内容至少包含： ①服务纠纷应急预案；（4分） ②劳资纠纷应急预案；（4分） ③工伤事故应急预案；（4分） ④突发事件的处理预案；（4分）</p> <p>二、评审标准： 1.完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，切合本项目实际情况； 2.合理性：需依据本项目阐述，实施措施可落地，有针对性。</p> <p>三、给分标准：</p>	16

	<p>对上述评审内容进行逐项打分，每项评审内容完全满足 2 项评审标准的得 4 分；满足 2 项评审标准但存在缺陷的得 3 分；仅满足 1 项评审标准的得 2 分；满足 1 项评审标准但存在缺陷的得 1 分；2 项均不满足评审标准或该评审内容缺项的不得分。满分为 16 分。</p>	
<p>总 分</p>		<p>100</p>

第四部分 合同书格式（参考）

（根据《政府采购法》和《民法典》相关规定，采购人和中标人之间的权利和义务，应当按照平等、自愿的原则以合同方式约定。此合同条款作为签订正式合同时的参考，最终以甲乙双方签订的合同为准。）

甲方：_____

乙方：_____

本合同甲方委托乙方就武汉市东西湖区人社局社保服务大厅综合服务外包项目，并支付相应的技术服务报酬，双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的约定，达成如下合同条款，并由双方共同恪守。

一、服务内容

社保服务大厅规范化管理运营，主要包括社保大厅咨询、引导、查询、接诉，以及社保业务窗口经办、话务中心服务等。

二、服务期

服务期：一年，自合同签订之日起。服务期满后，采购人可视情况与中标单位签订下一年度的服务合同，续签年限最多不超过两年。

三、合同金额及支付方式

（一）乙方完成本合同约定全部工作的服务总价款最高不超过中标金额（以下简称控制总价）。

（二）双方同意，本合同服务费根据乙方实际完成服务工作情况及以下单价进行核算，实际核算的服务费高于本合同控制总价的，则控制总价为本合同服务总价；实际核算的服务费低于本合同控制总价的，实际核算的服务费为本合同服务总价。按本合同约定，存在扣减服务费、乙方应支付违约金/赔偿金情形的，甲方有权从乙方应得服务费中扣除前述款项。

三、甲方按以下约定向乙方支付服务费用：

1. 本合同实际执行含税总金额为____元/年，大写：_____。

付款方式：按季度支付服务费,于下一个季度支付前一个季度的服务费。

付款方式：以转账形式转入乙方指定账户。

2. 以上费用由乙方提供等额发票，甲方通过转账方式支付，乙方账号信息如下：

公司名称：_____

开 户 行：_____

银行账号：_____

第四条 双方权利义务

一、甲方权利义务

1. 对乙方及乙方工作人员的工作服务情况，进行监督、检查、考核、评价等。
2. 为乙方提供工作场地，保障项目实施期内办公网络、用水、用电的需求。
3. 按约定向乙方支付服务费。
4. 有权对岗位及人员进行调整，有权对乙方派出人员提出调离工作岗位的要求。

二、乙方权利义务

1. 遵守相关法规；
2. 遵守《中华人民共和国劳动法》，保障所指派工作人员合法权益；
3. 严格按本合同约定的工作内容、工作要求、服务期等要求等完成本合同约定的服务工作；
4. 如因工作需要，需对岗位及人员进行调整或调离，乙方需向甲方提前一周报备，经甲方项目负责人及相关领导同意后方可进行相应调整，不得出现空岗、缺岗情况。
5. 乙方服务工作进度必须满足甲方的要求，乙方所有直接影响项目质量和进度的情况要及时与甲方沟通解决。
6. 应采取切实有效的保密措施，确保本合同服务工作所涉及资料、信息不对外泄露；如因乙方工作人员造成资料泄露，信息泄密等事件，属于乙方严重违约，由乙方承担全部责任，并且甲方有权采取扣除服务费、解除合同任一种或多种方式，追究乙方责任。
7. 应确保档案在流转过程中不出现遗失和部分资料遗失情况。
8. 本服务项目的服务内容不得转包。

第五条 安全及保密

一、双方对对方所采用的技术、形成的技术解决方案和最终技术成果及相关的各类技术文档保密，在任何情况下都不得向第三方提供相关信息。

二、乙方因本合同服务工作接受、完成的工作成果，属于甲方所有，乙方应妥善保管，按本合同约定及甲方要求移交归档。未经甲方同意，不得以任何形式对外披露。

三、任何一方工作人员的行为均视为该方当事人的行为，工作人员违反本合同之保密条款的行为，由该方当事人承担全部法律后果，不论该工作人员是否已经离职。

四、甲乙双方应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国合同法》等有关法律法规的规定，共同签署《数据安全保密协议》。

第六条 违约责任

一、合同期内，甲、乙任何一方需提前解除合同的，须提前一个月书面通知对方，并取得对方同意。否则按合同总额 5%支付给对方违约金，如造成损失的，需根据实际损失承担相应的赔偿责任。

二、甲方应按约定向乙方支付服务费，在确认乙方完成有关工作后，7个工作日内及时向财政提交付款申请。

三、乙方应在合同所规定的时间内完成本合同规定的技术服务工作。如因乙方原因造成项目延误、资料遗失、投诉等，除依约支付违约金外，甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务；也有权按照法律规定解除合同。

违约金的具体确定方式为：乙方出证每累计延误 10 天，应向甲方支付当期应付款 5%的违约金，延误违约金的总数不超过当期应付款的 5%，乙方在甲方认可时间内做出补偿和采取补救措施的，或因需求变更或者非乙方以外的其他部门或其他工作原因造成的项目延误，乙方无需承担相关责任。

第七条 合同的终止和解除

一、本合同服务期限从 年 月 日起至 年 月 日止；合同期满后，如乙方服务较好，再根据需求及评价甲乙双方可另行协商。

二、凡出现以下情形，甲方有权通知乙方终止合同。

1. 由于不可抗力的原因而不能履行合同。
2. 当甲方确信乙方已丧失履约能力时或乙方严重违反合同约定。

第八条 其他

一、纠纷处理

1. 本合同适用中华人民共和国法律、法规。
2. 双方因合同签订或履行引起的所有纠纷，可通过双方友好协商来解决。协商不成，任何一方均可直接向本合同签订地武汉市东西湖区人民法院提起诉讼。
3. 除非合同终止，在诉讼过程中，合同继续履行。

二、合同未尽事宜或合同变更，须经双方共同协商，签订补充协议，补充协议与合同具有同等法律效力，若补充协议与合同不一致时，以签订日期在后者为准。

三、本合同自双方授权代表签字盖章之日起生效，一式陆份，甲乙双方各执叁份。

甲方：（单位公章）

乙方：（单位公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

签订日期：

签订日期：