

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1.采购内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：620,000.00
采购包最高限价（元）：620,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	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 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C05020300 社会工作服务	简阳市行政审批局行政审批进园区服务采购项目（二次）	1.00（项）	620,000.00	其他未列明行业	否	否	否	否	否

报价要求

采购包1：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	简阳市行政审批局行政审批进园区服务采购项目（二次）	1.00（项）	620,000.00	总价	无

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
----	--------	------	------

不涉及

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：简阳市行政审批局行政审批进园区服务采购项目（二次）

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
			<p>1.人员要求</p> <p>1.1供应商须为本项目配置不少于10名服务人员，其中6名负责综合窗口接件，2名负责咨询、取号，2名负责自助区域协办，每周进行轮岗替换。经开区政务服务分中心设置服务岗7个，其中自助服务岗 1个、咨询服务岗1个、综合窗口岗5个（含“高效办成一件事”岗、综合受理岗、综合出件岗、代办帮办岗）；临空企业综合服务驿站设置服务岗3个，其中自助服务岗 1个、咨询服务岗1个、综合窗口岗1个。</p> <p>1.2服务人员原则应为专科及以上学历，专业不限，性别不限；遵守国家宪法和法律，具有</p>

良好的品行，无不良社会记录；形象端正，身体健康，普通话标准，工作认真负责，勤勉踏实，工作时间全员在岗；具有较高的政治觉悟和素养，较强的语言表达能力和沟通能力、处理协调能力和团队协作意识；严格遵守政务服务中心工作纪律及服务规范，能够提供热情服务、微笑服务；熟练使用电脑、办公软件和设备。（供应商需提供服务人员的学历证书复印件或学信网截图并加盖供应商电子公章）

2.服务内容

2.1为园区分中心（驿站）企业群体提供帮办代办服务。

2.2及时、准确答复服务对象咨询，为企业引导咨询，指导帮助企业使用自助终端和网上申办，引导企业对办事服务进行“好差评”评价等服务。

2.3接收政务服务事项的申请，根据业务规范对申请材料进行初步核对，准确、规范地将办事信息录入相关申办受理业务系统，向中台、后台材料高效流转申请材料，辅助审批人员审查、办理行政审批业务，接收、登记、通知、发放或者寄送政务服务事项办理结果。

3.服务要求

3.1供应商应针对本项目提供服务方案，方案包括：①项目重难点分析；②项目服务管理理念和目标；③各项风险措施和预案措施；④管理组织机构图和制度性文件；⑤岗位技术规范表；⑥拟派服务人员清单。

3.2供应商需针对本项目编制详细的应急方案，方案包含：①应急响应人员配置；②应急情况分析；③应急响应流程；④应急预案；⑤人员培训（培训方式、培训内容、培训周期安排）。

3.3供应商需具有2022年1月1日(含)以来一个与本项目相关的类似项目（类似是指承接社会工作类或承接劳务外包类或承接社会服务类或劳务派遣类）履约经验。

注：（1）提供完整合同复印件并加盖供应商电子公章；（2）业绩以合同签订时间为准，同一业主的多个合同按一个业绩计算，不含转包或分包合同；（3）单个合同中应体现上述服务内容。

4.考核要求

4.1考核标准

序号	考核项	考核占分	考核内容	考核方式
1	服务规范管理	10分	因派驻人员服务造成投诉和影响的、因个人原因或工作失误导致被投诉的，每次每人扣3分，运营方在3个工作日未处理解决的每次扣5分，扣完为止。	每季考核，人工统计
2	日常管理	10分	每月开展1次工作月例会，总结运行问题、提升项目人员综合素质及团队凝聚力，未开展的每次扣4分，扣完为止。	每季考核，人工统计
3	培训管理	20分	每月组织开展1次业务技能培训和综合素质培训，未开展培训每次扣10分，扣完为止。	每季考核，人工统计

4	业务考核管理	10分	每月开展不少于1次的业务考核，未开展每次扣4分，扣完为止。	每季考核，人工统计
5	人员遵守纪律情况	15分	由管理人员每月对服务人员的实际到岗情况、工作积极性等进行综合评分。	每季考核，人工统计
6	服务亲和力	15分	由管理人员进行抽查，抽查工作人员的礼貌程度、耐心程度、沟通能力，每抽到一人不符合的扣3分，扣完为止。	每季考核，人工抽查统计
7	人员派驻情况	20分	除合同特别约定外，每少派驻人员1人扣5分，扣完为止。派驻人员更换1人扣2分。更换2人扣4分，以此类推，扣完为止。	每季考核，人工统计

4.2考核结果及执行方式

(1) 总分为每月100分，每月进行考核，90分及以上为优，80分-89分为一般，80分以下为不合格。

(2) 考核结果为一般的，当月扣减服务费3000元，考核结果为不合格的，当月扣减服务费5000元，并追究相关责任。

(3) 供应商须为本项目配置不少于10名外包服务人员。因考核不合格或者辞职、辞退等离岗的，应当及时补充服务人员。服务期间，供应商派驻人数不够的，每少派驻一名人员，每名人员按6万元/人/年的标准打点计算服务费并扣减相应6万元/人/年服务费。采购人根据考核得分结果和费用计算标准计算并支付服务费。

4.3出现下列情况，甲方有权解除合同：

4.3出现下列情况，甲方有权解除合同：

(1) 若因供应商工作人员原因造成上级通报、群众到成都市级以上单位投诉举报，经查证属实的，当月扣减服务费8000元，两次含两次（全年累计）以上，采购人有权解除合同。

(2) 若供应商在服务当月派驻人数低于8人（含8人）的或一年少派驻人数累计6人次（含6人次）的，采购人有权解除合同。

(3) 若供应商在服务当月更换1人次或2人次的或一年累计更换8人次的，采购人有权解除合同。若因供应商工作人员原因造成上级通报、群众到成都市级以上单位投诉举报调查属实的且当月考核结果为不合格的，采购人有权解除合同。

(4) 合同签订之日起2日内，供应商未达到10人实际到岗或配置人员经采购人验收不合格，采购人有权直接解除合同。

(5) 派驻人员在当月内请假次数累计超过3次，采购人有权直接解除合同。

(6) 供应商未为派驻人员在人力资源和社会保障部门购买社会保险（含工伤保险），或未及时足额缴费社保费用的，采购人有权直接解除合同。

(7) 合同签订后的第一个月内，供应商提供的服务人员中有超过30%不具备合同约定的资质，或提供的资质证明材料存在虚假、伪造情形，采购人有权解除合同。

(8) 在服务的第一个月内，供应商未能按照合同约定的时间节点完成至少50%的关键服务任务，严重影响采购人正常业务开展，经采购人书面通知后24小时内仍未整改到位，采购人

		<p>有权解除合同。</p> <p>（9）一个自然月内，派驻人员办理的业务出现3次以上违规操作，被上级部门批评或引发复议、诉讼，采购人有权解除合同。</p> <p>（10）供应商提供的服务连续两个月被采购人评定为不合格，或在服务期内累计三次被评定为不合格，采购人有权解除合同。</p> <p>（11）供应商未经采购人书面同意，擅自将合同约定服务内容全部或部分转包给第三方，采购人有权解除合同。</p> <p>（12）供应商在服务过程中，违反国家法律法规、成都市相关政策规定，受到行政处罚且对采购人造成重大不良影响的，采购人有权解除合同。</p> <p>（13）派驻人员不符合《劳动法》约定的劳动者年龄的，超龄人员和已退休人员不得派驻。不符合派驻的劳动者条件或派驻人员存在虚假、伪造等情形，采购人有权解除合同。</p>
		<p>投标报价为总包干价，最高限价为620000元/年（服务期三年，合同一年一签）。报价应包括本项目所有服务内容，具体包含但不限于：①员工工资（包含基本工资、延时加班工资、休息日工资及法定休假日工资）；②社会保险；③法定计提费用（包含工会经费、教育经费、残疾人就业保障金）和住房公积金；④税金一切费用等。供应商应将上述费用一一计入投标报价，且各项报价应符合政府采购及国家相关政策规定，否则视为未实质性响应。供应商应对本项目所有的服务内容进行报价，否则视为未实质性响应。</p> <p>1. 员工工资</p> <p>（1）员工基本工资：基本工资不低于成都市最新政策规定的各区（市）县辖区内具体适用的月最低工资标准。</p> <p>（2）休息日工资</p> <p>根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条(二)休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬。</p> <p>（3）法定休假日工资</p> <p>①法定休假日按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共13天计算。法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。</p> <p>②根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条（三）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。</p> <p>（4）以上加班费中的日工资标准不低于成都最新政策规定市各区（市）县辖区内具体适用的日最低工资标准</p> <p>2. 社会保险</p> <p>单位缴纳的社会保险应包含养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险（含大病）及生育保险，且缴费比例应符合成都市最新社保缴纳标准。供应商单位缴纳社保基数不低于成都市最新城镇职工最低缴费基数。</p> <p>3. 法定计提费用</p> <p>（1）本项目应分摊的工会经费：无论供应商是否成立工会组织都应按照国家法定要求进入费用报价。</p> <p>《中华人民共和国工会法》第四十三条规定：“建立工会组织的用人单位按每月全部职工工资总额的百分之二向工会拨缴的经费。”</p>

2	★	<p>报价要求</p> <p>《中国工会章程》第三十八条规定：“未成立工会的企业、事业单位、机关和其他社会组织，按工资总额的百分之二向上级工会拨缴工会建会筹备金。</p> <p>【本项目应分摊的工会经费年缴纳额=本项目全员年工资总额×2%。】</p> <p>（2）本项目应分摊的教育经费：按照国家法定要求进入费用报价。</p> <p>《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》（国发〔2002〕16号）第十九条“各类企业要按《中华人民共和国职业教育法》的规定实施职业教育和职工培训，承担相应的费用一般企业按照职工工资总额的1.5%足额提取教育培训经费，从业人员技术素质要求高、培训任务重、经济效益较好的企业可按2.5%提取，列入成本开支……”</p> <p>【按本项目工资总额为基数，教育经费按不低于1.5%计算】</p> <p>（3）本项目应分摊的残疾人就业保障金应符合财政部及成都市[《成都市残疾人就业保障金征收使用管理实施细则》（成财规〔2021〕1号）]等相关规定。</p> <p>【本项目全额缴纳残疾人就业保障金的计算公式：年度残疾人就业保障金=（本项目服务人数×1.6%-本项目安排的残疾人数）×本项目年平均工资】</p> <p>4. 本项目应分摊的住房公积金：供应商根据现行《成都住房公积金缴存管理办法》《成都住房公积金缴存管理实施细则》等相关规定结合其拟为本项目配置人员实际情况计算并填报住房公积金费用。</p> <p>现行《成都住房公积金缴存管理办法》第十六条规定:住房公积金缴存基数为职工本人上一年度月平均工资。住房公积金缴存基数不得低于本市人民政府公布的上一年度月最低工资标准，不得超过本市统计部门公布的上一年度职工月平均工资的三倍，具体限额由管委会根据上述标准予以明确，并每年定期向社会公布。职工本人月平均工资根据职工本人上一年度工资总额计算，职工工资总额以国家统计局职工工资总额指标解释为准。</p> <p>第十九条规定:住房公积金缴存比例不得低于5%，不得高于12%。</p> <p>注：供应商所报公积金应充分考虑项目服务期超过一年的情形。</p> <p>缴存基数按照成都住房公积金管理委员会发布的最新文件要求执行。</p> <p>工资总额按照国家统计局发布的《关于工资总额组成的规定》执行。</p> <p>5. 税金</p> <p>供应商应明确增值税纳税人身份即明确是增值税一般纳税人还是小规模纳税人，提供税务部门网站查询截图，在投标报价中应明确各项税费比例，计算税费时按供应商纳税人身份的比率计算。投标人应充分考虑服务期内增值税纳税人身份可能发生的变化。</p> <p>6. 分项报价明细表要求</p> <p>（1）如供应商因履约需增加分项报价明细表未列出的报价项目，可自行添加并计入投标报价。</p> <p>（2）供应商应根据分项报价明细表格式填写分项报价，报价合计应包括供应商完成本项目所需以及采购文件约定的一切费用。</p> <p>（3）本项目报价时不得以各行政区域、地方政策针对拟派服务人员的各项补贴或减免，包含工资、社保、奖金、福利、赠与作为组价因素（此条不影响供应商实际所享受的优惠减免），分项报价明细表中的各项不能无偿赠与或免费或零报价。</p> <p>（4）供应商需列明各项费用的计算式。</p>
---	---	--

3.3.服务要求

3.3.1.服务内容要求

采购包1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

3.3.2.商务要求

采购包1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1		服务期限	本项目一采三年，合同一年一签
2		服务地点	采购人指定地点
3		验收、交付标准和方法	严格按照《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）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2022〕11号）要求以及采购文件、响应文件、采购合同约定中相关内容进行验收。
4		支付方式	分期付款
5		付款进度安排	1、签订合同后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的40.00% 2、季度验收合格后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的15.00% 3、季度验收合格后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的15.00% 4、季度验收合格后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的15.00% 5、季度验收合格后，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的15.00%
6		违约责任与解决争议的方法	按照民法典相关要求及合同约定处理。

3.4.其他要求

采购包1:

★成交供应商需按采购人要求支付派驻服务人员工资、社保待遇不得低于5.8万元/人/年，派驻服务人员工作时间不足15天的按半月计算并按6万元/人/年的标准扣减服务费。另外新派驻服务人员需经采购人同意且经采购人认可的服务人员才确认为合格人员否则视为未派驻人员按考核标准执行。（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子公章，格式自拟）