**第二章 采购需求**

**一、项目概况：**

**第一部分项目概况**

**1.1项目采购信息**

（1）项目属性：服务类

（2）预算安排：总预算5,177,000元，2024年安排4,141,600元，2025年计划安排1,035,400元。

**1.2项目现状**

广州市社会保障卡是按照人力资源和社会保障部的统一规划，由广州市政府面向社会发放用于办理个人社会事务，享受社会保障及其他社会公共服务的电子身份凭证。目前，我市实现社会保障卡就医购药“一卡通”；率先推出“广佛线”地铁乘车，利用第三代社会保障卡的“闪付”功能，市民激活社会保障卡金融功能并存入足够金额，可直接持第三代社会保障卡“滴卡”乘坐“广佛线”地铁，推进社会保障卡作为广佛两地读者证使用，完成了社会保障卡在政务服务、人力资源社会保障、旅游观光、待遇补贴资金发放、老年人残疾人服务等5类国家试点应用领域任务，包括市政务服务中心、市人社综合服务大厅以及黄埔区、天河区政务服务中心已基本完成读卡器的部署或自助终端支持读卡（扫码）功能的改造，部分闸机支持社会保障卡“滴卡”或社会保障卡“扫码”完成身份识别；市政务服务一体机实现凭社会保障卡（含社会保障卡）登录办理人社业务；社会保障卡作为所有人社业务的有效身份凭证和待遇发放结算载体；社会保障卡可在广州白云山公园使用社会保障卡核验个人实名信息，登记后购买年票、月票以及老人优待门票；在广州市广州塔景区、越秀区东山湖公园，进入景区公园的核验设备上可以刷第三代实体社会保障卡后直接入园；依托“广州数字化文旅云平台”，在“穗康生活”小程序文广旅的旅游卡产品页面，增加与社会保障卡金融账户绑定的功能，实现购买广州城市旅游卡与广东文旅年卡等产品，为社会保障卡用户提供“吃住行游购娱”文旅一体化的服务；通过依托市居家养老服务信息平台，实现覆盖全市城乡1000多个长者饭堂，享用政府用餐补贴的户籍老人可以使用老年人社会保障卡（非接触复合卡）进行充值和“滴”卡取餐，不用人工记录和另外买卡。

截至2023年底，金融功能社会保障卡发行累计已超过1831万张，实现常住人口基本覆盖，共有工、农、中、建、交、邮储、光大、招商、广发、广州、农商、中信、兴业、民生、平安等15家社会保障卡合作银行。通过依托社会化服务资源和政府基层服务资源，我市已形成网点、自助终端、热线电话、线上等多渠道服务资源，形成多层次、多形式、多渠道、全方位的社会保障卡便民服务体系。其中社会保障卡合作银行服务网点2200多个，即时制卡1100多个。

**1.3 项目目标**

通过服务体系的建设对全市社会保障卡业务提供服务保障，包括但不限于社保卡综合规划、服务培训、业务宣传、各渠道社保卡工单处理、银行网点管理、业务支持、应用推广实施及保障工作。实现广州12345政务服务便民热线社会保障卡业务工单按时办结率达100%、12345政务服务热线工单办结满意率高于90%的目标。

**1.4项目服务期**

本项目服务期12个月。具体起始时间以中标后签订合同指定时间起算。

**需要特别注意的是：**本项目是持续性、面向公众服务的项目，故中标人一是必须做好与上期服务提供商的交接工作，接收和清点交接材料，确保本期项目交接、过渡期间面向持卡人的各项服务工作正常有序、不受影响；二是必须承担项目交接产生的办公物资搬迁、专线迁移、设备重新采购等有关费用；三是必须同意以不低于上期服务提供商工资、社保缴纳费用标准接收上期服务提供商80%以上的项目驻场服务人员，相应人员不同意导致实际情况不符的除外。服务期结束时，中标人必须做好与下一期服务提供商交接工作，提供详细、完备、准确的交接材料，并确保交接、过渡期间面向持卡人的各项服务正常提供。

**1.5 实施地点**

广州市。

**第二部分****项****目服务内容和标准**

**2.1 服务对象**

本项目服务对象为符合社会保障卡办理条件人员和社会保障卡持卡人，以及全市各类社会保障卡服务网点及社会保障卡应用单位、部门。

**2.2服务内容概述**

**（1）****综合规划、培训和宣传工作。**包括本项目涉及人员、资金、进度、任务、需求等项目管理内容，制定和完善与社会保障卡服务相关的业务流程和标准规范；全面掌握该项目各驻场岗位工作进度，协调各岗位业务联系，控制和检查围绕提供社会保障卡相关服务的业务进度及质量，做好项目团队内部培训和面向外部各单位如热线、社会保障卡合作银行、企事业单位、社会团体的培训和宣传工作，设计编写社保卡业务办理宣传材料和发布推文、活动简讯等；协助检查各社会保障卡社会保障卡合作银行的协议执行情况，配合服务银行年度考核。

**（2）****各渠道工单处理、银行网点管理和业务支持**。**一是**各政务服务渠道咨询投诉工单处理和台账管理，包括但不限于广州12345政务服务便民热线、信访平台、国务院“互联网+督查”平台、人民网平台、政民互动平台、广州市一体化在线政务服务平台和“穗好办”APP等渠道的咨询留言和工单处理；**二是**各社会保障卡合作银行网点业务支持，如各社会保障卡合作银行网点的咨询投诉处理等工作；**三是**社会保障卡合作银行网点协助管理工作，包括但不限于社会保障卡合作银行网点信息管理、网点服务质量管理、业务咨询专线和网点现场业务支持等工作；**四是**服务指引更新维护工作，包括但不限于对广州12345政务服务便民热线知识库、广东政务服务网、市人社局官网、微信公众号、办事指南、对外宣传材料、培训材料以及各网办渠道办事指引的检查和更新维护；**五是**应急专项工作，包括但不限于突发系统故障、突发业务服务维稳和重大舆情事件等应急专项处理工作；**六是**协助业务优化管理工作，包括但不限于各渠道的数据统计分析、问题汇总与研究、系统需求分析和测试。

**（3）****应用推广实施和服务保障工作**。一是项目涉及应用推广部分的整体管理，应用目录动态管理和推广策划，研提新应用可行性，就每项新应用撰写可行性分析报告，就已上线的应用质量提升或更新迭代提出合理化建议；二是制定每一项新应用的推广具体工作计划、实施方案和执行报告，推动应用上线；三是做好每一项应用接入测试工作，提供实地测试记录服务，形成书面材料；四是建立我市社会保障卡应用巡检机制（包括但不限于应用环境、设备配备、宣传指引、应用活跃度等情况），建全日常巡检档案；五是针对群众和应用单位反映的社会保障卡应用存在问题，及时响应并分析排查问题原因，高效解决问题并详细记录处理过程，事后及时提交问题处理报告。并建立应用问题处理档案。将问题处理的过程、问题起因、排查结果、二次风险评估、处理结果等详细记录以后进行留档备份；六是收集社会保障卡应用案例并进行分析，配合开展社会保障卡推广应用宣传和培训工作，做好应用指引相关的更新维护。七是做好我市应用用途社会保障PSAM卡的申领、发放、抽检、回收等工作。

**2.****3服务要求**

▲（1）中标人应承诺项目经理和项目人员均为专职人员，并配置人员不少于41人且满足岗位配置要求的服务队伍，做好服务队伍的招聘、培训、管理等工作，岗位配置要求见本节“表1.服务具体内容、要求和岗位配置表”。

▲（2）中标人应承诺按照采购人要求按时、按质、按量完成项目服务内容，在采购人指定或认可的地点配备服务人员，安装所必须的设备和网络，提供完成服务内容必需的办公场地、人员、设备、网络、耗材、宣传品并承担相应产生的运作经费，项目服务具体内容及要求见本节“表1.服务具体内容、要求和岗位配置表”。

（3）中标人应在前述服务的基础上，提供项目二线支持服务支持，具体如下：

①中标人应定期或不定期安排高层管理人员到场检查服务人员技能、绩效及管理制度的建设和执行情况等工作。

②中标人应安排二线人员协调和解决项目执行过程中存在的问题。

③中标人二线人力资源和培训管理人员对项目人员提供服务礼仪、业务知识培训。

1. 中标人应预留项目准备金。

（5）提供宣传服务。中标人应根据服务工作要求，提供设计、印制社会保障卡服务相关宣传材料并向我市对应宣传点寄递等服务，所需要的经费均由中标人承担。

★（6）做好人员管理。中标人应承诺按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州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费用）。中标人应承诺按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。中标人应承诺做好本项目团队服务人员的思想教育、人身安全管理、绩效管理、考勤管理等，不能出现劳资纠纷，防止发生群体性事件，确保本项目安全平稳开展。如产生劳资纠纷，中标人应按法律规定予以妥善处理，并承担因此产生的一切责任和费用，不得以此向采购人提出额外要求。

（7）做好场地安全管理。中标人负责服务场地的安全生产和人身安全，制定并落实安全生产制度和应急预案（在中标后1个月内提供）。当安全问题发生时，中标人应立即启动安全生产应急预案，确保场地安全、人员安全，并保障发行服务的提供不受影响。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表1.服务具体内容、要求和岗位配置表**  **（服务指标数值标注下划线加粗）** | | | | | |
| **类别** | **序号** | **工作内容** | **工作要求** | **工作量** | **最低岗位**  **配置要求** |
| 一、综合规划、培训和宣传工作 | 1 | 综合规划（兼项目经理） | 1.负责本项目管理和综合规划，包括本项目涉及人员、驻点场地、物资、资金、进度、任务、需求、团队建设等项目统筹管理内容；  2.制定和完善服务相关业务流程和标准规范，全面掌握该项目各驻场岗位工作进度，组织落实项目工作内容；  3.组织编写、审核项目文档，包括但不限于项目管理文档（周报、月报、工作方案、工作报告等）、项目工作文档（各类函件、通知、通报、答复意见等）；  4.组织项目节点会议（启动、验收等）和日常会议（例会、专题会议等），参加项目相关内容工作会议；  5.组织、协调并落实因政策推行、紧急舆情、系统故障、业务维稳等因素衍生的应急专项工作，协助开展问题分析、形成情况报告、制定工作计划并推进工作落实。 | 12人月 | 1.数量：1人。  2.要求：  （1）采购人指定场地驻场办公。  （2）经理级1名。具备项目管理经验，本科或以上学历及5年及以上项目管理经验经验。 |
| 2 | 服务  规划 | 1.负责做好社保卡服务相关OA公文、方案、报告、通报、函件等各类文件材料的办理、起草、修订、完善、审核等工作；  2.规划各项服务相关业务流程并组织落实，包括各政务渠道工单处理、银行网点业务支持、银行网点管理、服务指引更新维护、业务培训、业务宣传、应急专项工作等**（业务流程规划文档≥12个/年）**；  3.通过对网点、热线、业务咨询等渠道的数据统计分析，研提业务改进及优化建议。  4.参加本项目、银行、街镇、政务办召开的各项工作会议，准备会议材料并编写会议纪要；  5.协助检查各社保卡社会保障卡合作银行的协议执行情况，协助制定服务网点年度考核和满意度调查。 | 24人月 | 1.数量：2人。  2.要求：  （1）采购人指定场地驻场办公。  （2）高级岗2名。  具有本科及以上学历和3年及以上公文编写、统筹业务等相关工作经验。  或具有专科学历和6年及以上公文编写、统筹业务相关工作经验。 |
| 3 | 培训  与  宣传实施 | 1.做好面向项目内部工作人员进行新业务普及培训及日常业务的巩固的内部培训工作**（≥100次/年）**；  2.做好面向各社会保障卡合作银行和热线工作人员提供业务办理和常见问题解答的外部培训工作**（≥150次/年）**；  3.做好面向企业、学校、社会团体提供社保卡常识和日常业务办理宣讲工作**（≥50次/年）**；  4.编写培训材料、日常业务办理推文和活动简讯等**（≥12篇/年）**；  5.根据社保卡服务事项的宣传计划与要求，设计、印制并向指定地点寄送社保卡业务办理的宣传材料，包括但不限于宣传折页、展架、海报、视频等**（印制资料≥15万份/年）**。 | 36人月 | 1.数量：3人  2.要求：  （1）高级岗1名。  具有本科及以上学历和3年及以上培训或宣传相关工作经验。  或具有专科学历和6年及以上培训或宣传相关工作经验。  （2）中级岗1名。  具有本科及以上学历和1年及以上培训或宣传相关工作经验。  或具有专科学历和4年及以上培训或宣传相关工作经验。   1. 初级岗1名。   具有本科及以上学历。  或具有专科学历和3年及以上培训或宣传相关工作经验 |
| 二、各渠道工单处理和银行网点管理 | 4 | 专家  坐席 | 1. 驻点12345热线服务中心办公，现场接听社保卡服务相关电话，回应群众诉求。 2. 提供专家坐席二线支持工作。 | 24人月 | 数量：2人。  要求：  （1）高级岗1名。  具有本科及以上学历和3年及以上相关工单处理工作经验。  或专科学历和6年及以上工单处理相关工作经验。  （2）中级岗1名。  具有本科及以上学历。  或具有专科学历和4年及以上工单处理相关工作经验。 |
| 5 | 工单处理（统筹） | 1.开展分派、复核、督办12345政务热线工单，以及检查、通知、更新热线系统知识库等日常经办工作（**12345政务热线工单按时办结率达100%，满意率≥90%）**；  2.分析工单相关问题，形成工单报告、通报等文档，牵头开展热线考核、申诉等工作（**月报、季报、年报、突发问题专报等）**。 | 12人月 | 1. 数量：1人。 2. 要求：   中级岗1名。  具有本科及以上学历。  或具有专科学历和4年及以上工单处理相关工作经验。 |
| 6 | 工单  处理（实施） | 1. 做好各政务服务渠道社保卡发行相关咨询投诉工单分析、查核、答复、复核、办结、申诉等具体处理工作并做好台账管理，包括但不限于广州12345政务服务便民热线、信访平台、国务院“互联网+督查”平台、人民网平台、政民互动平台、广州市一体化在线政务服务平台和“穗好办”APP等渠道的咨询留言和工单处理（**12345政务热线工单按时办结率达100%，满意率≥90%）**； 2. 研判社保卡发行相关工单反映的银行业务问题，起草要求银行查核的相关函件； 3. 分析社保卡发行相关工单情况，形成各类工单报告、通报等文档**（≥4篇/年）**。 | 84人月 | 1.数量：7人。  2.要求：  （1）高级岗1名。  具有本科及以上学历和3年及以上工单处理相关工作经验。  或具有专科学历和6年及以上工单处理相关工作经验。  （2）中级岗2名。  具有本科及以上学历和1年及以上工单处理相关工作经验。  或具有专科学历和4年及以上工单处理相关工作经验。   1. 初级岗4名。   具有本科及以上学历。  或具有专科学历和3年及以上工单处理相关工作经验。 |
| 7 | 银行专线服务支持 | 1.做好各社会保障卡合作银行网点的咨询、投诉等业务支持；  2.做好社会保障卡合作银行网点信息管理工作并跟进相应的办文工作；  3.做好应急专项工作，包括但不限于突发系统故障、突发业务服务维稳和重大舆情事件等应急专项处理工作。 | 36人月 | 1.数量：3人。  2.要求：  （1）中级岗2名。  具有本科及以上学历。  或具有专科学历和4年及以上咨询服务相关工作经验。   1. 初级岗1名。   具有本科及以上学历。  或具有专科学历和1年及以上咨询服务相关工作经验。 |
| 8 | 服务指引维护 | 1.编写社保卡服务相关指引、便民问答、业务办理推文等并跟进相应的办文工作；  2.对各政务渠道办事指引等材料和系统有效性进行检查，包括但不限于广州12345政务服务便民热线知识库、广东政务服务网、市人社局官网、微信公众号、办事指南、对外宣传材料、培训材料以及各网办渠道的**（≥2次/天）**；  3.根据业务或政策变动（如网点变更增删、对外服务时间更改、业务办理流程和渠道变更等情况）更新各类服务渠道的指引。 | 36人月 | 1.数量：3人。  2.要求：  （1）高级岗1名。  具有本科及以上学历和3年及以上服务指引编写等相关工作经验。  或具有专科学历和6年及以上服务指引编写等相关工作经验。  （2）中级岗1名。  具有本科及以上学历和1年及以上服务指引编写等相关工作经验。  或具有专科学历和4年及以上服务指引相关工作经验。   1. 初级岗1名。   具有本科及以上学历。  或具有专科学历和1年及以上服务指引相关工作经验。 |
| 9 | 银行网点现场服务支持 | 1. 制定现场服务检查流程、编制现场服务检查表格，形成检查方案。 2. 网点现场服务情况检查工作，检查内容包括但不限于网点环境、业务管理、安全管理、业务规范、网点工作人员业务掌握情况等**（≥2200个网点/年）**；   3.银行专线和网点对外咨询电话巡检工作，包括抽检电话有效性、服务质量、服务规范，检查业务口径**（≥2200次/年）**；  4.提供专项电话通知服务及其他专项电话回访服务，如社保卡相片回执号多次失败一对一通知服务等（数量视实际业务量而定）。  5.分析研判现场服务情况反映的问题，编写巡检成效相关报告、通报**（≥4篇/年）**。 | 156人月 | 1.数量：13人。  2.要求：  （1）高级岗1名。  具有本科及以上学历和3年及以上服务指引编写、策划等相关工作经验。  或具有专科学历和6年及以上服务指引编写、策划等相关工作经验。  （2）中级岗4名。  具有本科及以上学历和1年及以上服务指引相关工作经验。  或具有专科学历和4年及以上服务指引相关工作经验。   1. 初级岗8名。   具有本科及以上学历。  或具有专科学历和1年及以上服务指引工作经验。 |
|  | 10 | 业务需求分析和测试 | 1. 具体负责网点、热线、业务咨询等渠道的数据统计分析、问题汇总以及本项目周报、月报的编写工作**（周报≥50份/年，月报≥12份/年）**； 2. 做好系统需求分析工作，定期收集市民、网点、热线、银行等渠道业务办理过程中的问题，进行分析研究，形成并编写系统优化需求。 3. 配合技术开发人员开展系统测试、业务验证性测试。 | 24人月 | 1.数量：2人。  2.要求：  中级岗2名。  具有本科及以上学历和1年及以上需求分析或测试相关相关工作经验。  或具有专科学历和2年及以上需求分析或测试相关工作经验。 |
| 三、应用推广实施和服务保障工作 | 11 | 社会保障卡应用项目推广与实施管理 | 1.负责应用项目整体管理和推广策划，提供应用推广实施各业务工作进度及质量，协调联系、控制和检查各业务实施情况，做好应用项目改进及优化管理。按实际情况协助制定和完善社会保障卡应用推广实施相关管理制度。  2.协助梳理并动态更新管理全市的应用目录，制定应用项目的使用指引，掌握使用情况。  3.研提新应用可行性，就每项新应用撰写可行性分析报告**（≥2份/年）**。  4.统筹做好新应用项目接入的功能测试、业务验证性测试，并提出合理化建议。  5.做好社保卡应用功能的拓展建设，制定每一项新应用的具体工作计划、实施方案和执行报告，推动实现应用场景。**（≥2项/年）**  6.应用产品的推广材料编写、设计及实施，文案策划，配合做好宣传内容、推文的编辑。**（≥10篇/年）**  7.做好项目综合规划和驻场地点的场地、人员和物资等现场管理统筹工作,做好项目内部的业务培训工作。 | 12人月 | 1.数量：1人。（可不驻场）  2.要求：本科或以上学历及8年及以上管理工作经验。 |
| 12 | 社会保障卡应用实施与综合业务管理 | 1.对接沟通应用单位的业务咨询支持，对应用单位的咨询进行分析、查核、答复以及台账管理做好台账记录及数据汇报。  2.做好专项应用工作来文、内办文处理，负责上文、跟进、反馈等闭环管理工作，做好每份OA文的登记工作，包括上文时间、目前工作进度、完成时间等要素。  3.周报或月报编写（业务咨询数据，应用类工单周报），每周整理一次周报，月报编写（如应用类推广与业务保障月报），定期提交详细书面汇报应用情况，年度提交总结报告。  4.准备应用类相关工作会议：外出参加会议，每周部门例会或其他专题例会，准备会议材料，会后写简讯。  5.开展社保卡新应用上线功能、新应用问题的专题培训，包括培训材料的准备、培训会议通知、人员组织、台账记录与现场相片拍摄等。  6.协助应用推广实施管理、业务保障及考核评估等制度，协助完成推广相关的活动。  7.统筹做好提供市民、媒体等个人及单位的咨询、投诉的处理意见。健全我市社会保障卡应用知识库和应用常见问题的解答口径。 | 12人月 | 1.数量：1人。  2.要求：本科或以上学历及5年及以上工作经验。 |
| 13 | 社会保障卡应用实施与业务保障 | 1. 做好每一项应用接入测试工作，提供图文并茂的实地测试记录，必要时可拍摄测试视频，形成测试档案材料。  2.建立我市社会保障卡应用巡检机制（包括但不限于应用环境、设备配备、宣传指引、应用活跃度等情况），健全日常巡检档案。**（≥24次/年）**  3. 跟进社会保障卡应用场景改造对接和测试，协助梳理在用卡过程中存在问题并提供优化建议。  4.针对群众和应用单位反映的社会保障卡应用存在问题，及时响应并分析排查问题原因，高效解决问题并详细记录处理过程，事后及时提交问题处理报告和优化建议。并建立应用问题处理档案。将问题处理的过程、问题起因、排查结果、二次风险评估、处理结果、优化建议等详细记录以后进行留档备份。  5.涉及社保卡应用工单的处理跟进，提供市民、媒体等个人及单位的咨询、投诉的处理意见。  6．每日对市人社局官网、微信公众号等渠道发布的涉及社保卡应用指引、宣传推文及知识库等材料进行检查并协助更新。  7.收集和分析社会保障卡应用案例，并每月形成分析报告。整理应用案例流程用于社会保障卡应用推广宣传。  8.跟进我市社会保障卡应用推广情况，协助完成相关的线上线下推广任务。做好每次宣传活动的录影拍摄和过程记录，形成活动档案。  9. 做好我市社会保障卡应用类型社会保障PSAM卡的申领、发放、抽检、回收等工作。 | 24人月 | 1.数量：2人。  2.要求：本科及以上学历及5年及以上工作经验。 |

**2.4验收标准**

通过服务体系的建设对全市社会保障卡业务提供保障，包括但不限于社保卡综合规划、服务培训、业务宣传、各渠道社保卡工单处理、银行网点管理、业务支持、应用推广实施及保障工作，实现广州12345政务服务便民热线社会保障卡业务工单按时办结率达100%、12345政务服务热线工单办结满意率高于90%的目标。合同执行期满后组织专家评审，以验收材料、会议记录作为考核依据。

**第三部分** **项目管理要求**

* 1. **项目整体管理**

（1）中标人未按照“第二部分项目服务内容和标准”完成相应服务内容并满足业务指标数值的，每一项扣除2000元违约金。

（2）如中标人须做好与上期项目合同、下期项目合同的衔接工作，包括人员承接、整体文档移交、业务移交等工作，如因中标人责任未做好项目衔接工作，引发服务断供、舆情等应急情况，采购人有权追究中标人责任。

（3）本项目岗位人员数量多，要求中标人承诺在本地配备本项目专职管理人员，负责与采购人的日常联络工作。

（4）中标人应做好项目服务队伍人员的管理工作，项目服务队伍人员不得从事与社会保障卡无关的业务，不得从事本项目以外的其他业务。由于中标人及其服务人员因违反国家法律法规和有关规定而造成不良影响的，一切责任和损失均由中标人承担。

（5）中标人应当按照劳动合同法及地方劳动部门的相关规定与服务人员签订劳动合同或劳务合同，为服务人员购买社会保险和住房公积金，保障工作人员合法权益。如接劳动监察部门通知，发现中标人未按法定标准向项目驻场人员发放工资待遇，每季度每出现1人未按标准发放待遇，从合同中扣除2000元违约金；每季度出现未按标准发放待遇达5人的，采购人有权上报监管部门。如产生劳资纠纷，中标人应按法律规定予以妥善处理，并承担因此产生的一切责任和费用。

（6）必须接受采购人、监理机构对于项目的管理和监督，及时向采购人和监理机构提交项目实施方案等项目文档以供审核，积极给予答复并解决监理机构对项目实施过程中指出的问题，服从并实施相关整改措施。

**3.2 人员变更管理**

（1）中标人应承诺按投标文件安排项目服务人员，项目开工时，中标人报备的项目服务人员须与投标列明人员一致，如有人员更换，更换人员资质应不低于投标列明人员资质且中标人应提前向采购人报备。如不满足要求，按合同违约处理，且采购人有权上报监管部门进行处理。

（2）中标人应确保岗位人员稳定。如有岗位人员变更，变更人员资质应符合岗位要求，中标人应提前向采购人报备，征得采购人同意后，在人员离岗前10个工作日内提交书面材料，到岗人员需经过业务相关的笔试和实操考试。

（3）采购人有权根据中标人员工的表现，要求中标人更换不合格员工，中标人接到采购人要求更换不合格员工的书面通知后，中标人应在10个工作日内提供至少具备同等学历和工作经验的服务人员，每延期1天扣违约金300元，在尾款中统一结算。如所配备的服务人员中超过10%不能满足任职或工作要求的，采购人有权上报监管部门。

（4）因应急或阶段性工作需求，中标人应按采购人要求招标文件岗位的基础上增加人员或增加相应工作量，增加的人员或工作量不超过5%。对于超出约定服务工作量的部分，由双方友好协商相应的服务费用。

**3.3项目关键岗位考核**

（1）综合规划岗（兼项目经理）应当统筹做好本项目相关的文档编制、人员管理、沟通协调、学习培训、会议研讨、OA办文、系统开发需求搜集和测试、验收、采购人交办的其他事项等至少20项项目管理工作，项目经理每月未现场参加前述项目管理工作，视为未提供项目管理服务；或提供的服务达不到要求的，直接从当月应付服务费（当月应付服务费为中标服务商投标总价/12）中扣除服务费用。具体如下：

①每月未现场参加前述项目管理工作，累计达到3项以上但少于5项的，或前述工作事项不符合项目要求累计达3项以上但少于5项的，直接从当月应付服务费（当月应付服务费为中标服务商投标总价/12）中扣除10%；

②每月未现场参加前述项目管理工作，累计达到5项以上的，或前述工作事项不符合项目要求累计达于5项以上的，直接从当月应付服务费（当月应付服务费为中标服务商投标总价/12）中扣除15%。

（2）如因关键岗位失职影响项目实施，中标人必须及时采取补救措施，并承担采取补救措施所产生的费用以及因此给采购人所造成的一切损失。如项目期内第二次出现类似问题，采购人有权要求更换该岗位人员，直至符合项目管理要求为止。

**3.4项目服务情况考核**

（1）因中标人原因造成持卡人投诉且投诉有效的，每次在本合同总金额中扣300元，同一服务人员合同期内被投诉3次以上且投诉有效的，采购人有权要求中标人更换被投诉人；同一服务人员合同期内有效投诉累计超过5次，采购人有权报政府采购监管部门处理，相关责任由中标人承担。

（2）在业务抽检中发现服务人员差错的，按照10元/笔作为违约金在合同总额中扣除；除此以外，每人每月所负责业务的差错率超过5%（含5%），低于8%的，按2000元/人作为违约金在合同总额中扣除；每人每月所负责业务的差错率超过8%（含8%），低于10%的，按6000元/人作为违约金在合同总额中扣除；每人每月所负责业务的差错率超10%（含10%）的，按10000元/人作为违约金在合同总额中扣除。

中标人服务人员出现严重业务差错（如涉及造成100人及以上用卡故障的、因不妥当言论造成极大的不良社会影响的），采购人有权上报监管部门，除采取拒绝支付剩余服务费及要求中标人赔偿当月服务费5倍费用的措施外，中标人还需承担因此产生的其他相关责任。

**3.5项目出勤保障**

（1）本项目驻场人员是本项目的服务人员，不得以公司开会、安排出差为由请假、迟到、早退（项目期间，可允许综合规划岗人员参加公司的各类会议、培训累计10天（含10天），超出10天的视为旷工；普通岗位人员可参加公司的各类会议、培训累计5天（含5天），超出5天的视为旷工。视为旷工一次扣除2000元，扣除款项在尾款中统一结算。

（2）工作人员连续请事假和病假5个工作日及以上或某一自然月内累计请事假、病假达5个工作日及以上的，中标人应当另行安排具有相同资质工作人员承担请假人员岗位的工作，不得将请假人员岗位的工作分解给其他人员。

**3.6项目稳定性管理**

（1）项目人员稳定性。上岗后后台驻场普通岗位人员经两个月试用期满且经考核通过的员工开始计入人员流动率。重点岗位人员需由市人力资源和社会保障数据服务中心考核且书面同意，并经两个月试用期满且经考核通过后开始计入人员流动率，具体考核指标如下：

①如合同期内后台驻场人员平均流动率高于投标人承诺流动率的，每高1%从合同金额中扣除10000元违约金。

②如合同期内工作人员的流动率超过25％（含25％）低于40％时，每离职1名，从合同金额中扣除2000元违约金；工作人员的流动率超过40％（含40％）时，每离职1名，从合同金额中扣除3000元违约金。重点岗位人员的流动率超过50%（含50%）时，每离职1名，从合同中扣除4000元违约金。

（2）项目维稳工作。多措并举、全面布防，使项目办公现场安全防护标准化、场容场貌规范化、安全管理网格化，坚决控制和减少事故、坚决防止发生群体性事件，确保本项目总体安全和稳定。

①加强组织领导、落实项目维稳责任；

②研究、制定本项目安全维稳工作方案和指导意见；

③加强驻场人员的思想教育工作；

④及时梳理和全面排查不稳定因素及存在的问题；

⑤对涉稳信息要及时报送采购人，对突发涉稳事件必须及时采取处置措施。

⑥向采购人提供所有项目员工的无犯罪证明文件。

**3.7项目文档管理**

1. **项目文档办理时限要求。**中标人应按照采购人要求时限完成办文，如未能在采购人要求完成的，每延迟1天，按照每项工作任务或每份文件扣除100元作为违约金（从当期结算的服务费用中扣除），如引起上级单位追责或媒体负面报道的，采购人有权追索因此所造成的损失。具体时限见下表（即“表2 日常办文时限要求表”）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 表2 日常办文时限要求表 | | | |
| 序号 | 文件类型 | 时限要求 | 备注 |
| 1 | 规划、方案类文档 | 接采购人需求后，简单稿件2个工作日、中等难度3个工作日，复杂难度4个工作日内提交经内部复核的初稿。 | 1. 项目办文在提交初稿并接采购修改意见后，完成修改时间为1个工作日。 2. 相关时限要求为一般要求，如遇特别困难稿件需延期，需提前报备征得采购人同意。 |
| 2 | 宣传推文、政务信息稿件 | 接采购人需求后简单1个工作日，中等难度2个工作日、困难3个工作日提交经内部复核的初稿。 |
| 3 | 函件、通知、通报、请示、报告等其他文档 | 接采购人需求后，简单稿件1个工作日、中等难度2个工作日、困难3个工作日内提交经内部复核的初稿。 |
| 4 | 来文办阅、会议材料 | 按来文时间具体而定。 |
| 5 | 周报、月报 | 次周、次月前。 |

1. **项目交付文档。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 表3 交付文档清单 | | |
| 序号 | 提交阶段 | 交付文档 |
| 1. | 在支付第一笔服务费前 | 1. 本项目各岗位服务人员管理架构及岗位职责；   2.项目实施计划以及开工报审表。 |
| 2 | 签订合同后1个月内 | 1.人员情况材料，包括本项目人员情况汇总表、二线管理团队人员名录和职责、劳动合同或劳务合同备案；  2.项目管理材料，项目实施方案、培训方案、服务人员管理规范、服务人员工作绩效评估制度、服务人员保密规定制度、物资管理规范、突发事件处理预案等；  3.保密协议备案。 |
| 3 | 支付第二笔服务费前 | 1.各月培训记录及培训教材；  2.二线支持记录；  3.服务人员绩效考核记录；  4.服务人员差错及表扬记录；  5.各月网点巡检记录及报告；  6.周报及月报，包括业务数据分析、问题分析及意见和建议等； |
| 4 | 验收阶段 | 1. 参照“支付第二笔服务费前”交付文档。 2. 提供满足“第二部分项目服务内容和标准”完成相应服务内容并满足业务指标数值的相关台账记录。 |

**3.8项目应急管理**

（1）中标人需向采购人提供安全应急预案，包括但不限于信访、维稳等突发情况应急方案内容，如遇到特殊情况，需要及时启动安全应急预案，并保障相关服务工作不受影响。

（2）中标人应落实应急管理责任，加强实时监控，形成结构完整、协调指挥、功能齐全、反应灵敏的应急管理体系和运行机制。

**第四部分付款方式说明**

**4.1支付阶段及款项**

（1）第一笔款（首款）：合同签订后，采购人应在收到中标人开具的发票和支付申请后5个工作日内办理支付手续，支付合同总金额的40%。

（2）第二笔款（二期款）：2024年9月底前，中标人中期文档通过第三方监理审核，采购人收到中标人提交的监理审核意见、支付申请及发票后5个工作日内支付合同总金额的40%。

（3）第三笔款（尾款）：合同执行期满，项目通过采购人、第三方监理和专家的验收，采购人收到中标人提交的项目验收报告、支付申请及发票后5个工作日内支付合同总金额的20%，本项目涉及项目扣除款项均在尾款中统一结算，实际金额应根据合同相应条款扣除款项后按实结算。

**4.2支付备注说明**

（1）中标人应当在采购人支付前5个工作日提供发票，具体到帐期限以财政拨付实际到帐为准。付款方式以双方最终签订的合同为准。

（2）合同款项的支付时间以财政下达资金为前提，如有达到支付条件但财政资金未到位的情形，则支付时间顺延；如下达财政资金不足以全额支付已达支付条件的合同进度款，可在财政资金额度内支付部分合同进度款，余下部分待资金到位后再支付，以上情况采购人并不因此承担违约责任。

（3）中标人付款要求中标人申请付款时，须提供采购人所在地税务部门监制的税务发票，经采购人所在地市级财政部门验证后付款。

**第五部分 服务终止**

5.1中标人一旦中标不得擅自放弃资格，如有放弃情况，采购人将把相关情况通报采购中心备案，并保留向中标人追究法律责任和经济赔偿的权利。

5.2合同有效期结束，合同自行终止。

5.3当出现以下情况时，采购人有权终止合同，上报监管部门并启动相关应急预案，相关损失由中标人承担，采购人保留追究中标人相关法律责任和经济赔偿的权利，如涉嫌犯罪的，由司法部门追究相应的刑事责任：

（1）因中标人原因导致社会保障卡服务出现较大问题时，如一周内5个以上的服务网点对中标人严重投诉、因中标人原因造成两天内20个以上的持卡人对日常服务严重投诉的；

（2）中标人未按“第三部分 项目管理要求”的“3.2 人员变更管理”履行人员变更管理流程，擅自更换岗位人员和安排未经采购人同意到岗的人员进入服务地点的且拒不整改的；

（3）中标人超越采购人的授权范围开展业务，或擅自利用采购人或相关部门的名义谋取利益的；

（4）中标人在服务过程中，有擅自存留、故意泄漏或未经采购人同意擅自服务过程数据，采购人的制卡和服务数据，将制卡和服务数据用于其他用途的；

（5）中标人或其分包公司从事违法行为。

**第六部分信息安全与保密要求**

**6.1信息安全管理**

1. 建立项目信息安全管理制度，完善各个环节、管理等业务过程中的信息安全措施。
2. 完善数据备份（包括紧急备份）策略，确保各种紧急情况下恢复业务工作，把业务中断时间和损失降到最低
3. 妥善保存业务相关资料，包括纸质资料和电子资料。注意计算机重要信息资料和数据存储介质的存放、运输安全和保密管理，保证存储介质的物理安全，以防业务信息泄露、冒用、误用或违法使用。

**6.2保密要求**

1. 中标投标人应承诺中标后与采购人签订数据保密协议。
2. 中标人必须与其员工签订严格的保密协议并报送采购人备案管理。
3. 中标人和服务人员对每一项数据均有保密义务，中标人建立规范的保密制度和奖惩措施规范项目服务人员行为，如因中标人及其服务人员泄露、冒用、误用或违法使用数据而造成的一切责任和损失，均由中标人承担。

**第七部分方案讲解**

**7.1方案讲解要求**

本项目要求在评标过程中进行方案讲解，建议供应商在投标文件解密时间截止后1小时内到达采购中心等候。方案讲解开始时间由评标委员会确定，如供应商未在评标委员会规定的时间内到达方案讲解地点进行方案讲解，评标委员会有权视其放弃方案讲解。等候地点：广州市天河区天润路445号广州市政府采购中心（太阳广场）四楼。

（1）本项目由有效投标人于评标过程中进行方案讲解，请投标人自行准备相关文件。

（2）授权委托代理人（项目经理或团队成员）须凭身份证原件参加方案讲解及答辩，参加人数不超过3人（含授权委托代理人在内）。

（3）如方案讲解过程中需要用到电脑等设备（设备不能共用），请投标人自带，评标现场仅提供电源和投影设备。

（4）方案讲解时间约15分钟。

（5）方案讲解内容：详见第四章详细评审技术部分

**第八部分投标文件要求**

**8.1****项目实施重点分析及解决方案（包括但不限于以下方面）**

（1）服务体系规划与实施设计，含服务渠道规划、服务渠道建设、服务渠道管理等

（2）项目的实施要点（服务体系各类渠道，如服务热线、银行服务网点等遇到问题时，本项目不同岗位受理业务的处理流程及规范）。

（3）服务重点、难点分析及解决方案。

**8.2****项目团队人员架构及管理（包括但不限于以下方面）**

1. 服务人员的服务费用设计（合理设计各岗位服务人员待遇构成，确保有竞争力的薪资水平、提供稳定服务。其中至少包括养老保险、住房公积金最低缴费基数的承诺）。

（2）服务人员管理规范工作绩效评估制度。至少包括考核目的、考核机构、考核内容如驻点人员仪容仪表规范、考核周期、考核评分和权重构成、考核条件及奖惩措施。

（3）服务人员的管理架构。至少包括架构设置、人员分工、职责要求。

（4）服务人员保密规定制度。至少包括保密事项、保密措施、保密责任、处罚条例。

**8.3****项目实施计划（包括但不限于以下方面）**

（1）本项目工作计划

根据对本项目的理解，拟定工作程序、步骤以及保障措施。本项目为持续性项目，如发生服务提供商变化时，投标人重点说明如何有序承接项目。

（2）服务人员响应说明书

至少包括服务人员招聘渠道和方式、岗位说明书、人员变动的申请、人员变动应急预案等。

（3）二线管理、技术、培训支撑的方案。

投标人应根据广州的实际情况，站在全局的角度，理解社会保障卡服务体系的建设及运维。

**8.4** **项目培训与宣传规划**

（1）培训方案

包括对外人员培训和对内服务人员培训两部分，内容至少包括培训目标、培训计划、培训内容、培训方法、培训导师、培训场所、设备、培训评估等。

（2）宣传规划。包括宣传计划、提供宣传渠道、制定宣传材料等。

**8.5****其他重点内容（包括但不限于以下方面）**

1. 应急保障方案，内容包括信访、维稳、突发舆情等工作应急保障。
2. 项目经验介绍。包括所承担的同类型项目的经验，管理团队的项目经验、技术能力和服务经验等。