

## 一、技术要求

（一）服务人员数量：人数不低于 64 人。

（二）服务内容：郑州市管城回族区行政审批和政务信息管理局购买政务服务中心办事窗口辅助性服务，从事咨询导办、综合受理、宣传引导、统一窗口出件、材料信息收集、医保业务办理等辅助性事务。

（三）服务要求

1. 相关服务人员在服务期间需身体健康，仪表端正，无犯罪前科。
2. 辅助性服务人员不得随意更换，如遇特殊情况必须更换人员，需提前通知经采购人同意可以调整人员。
3. 服务人员分岗位统一着装、佩戴标志；行为规范，服务主动、细致、周到，用语文明。
4. 每天工作量：完成各项服务内容，每天共需 8 小时。

（四）项目服务方案

供应商应制定项目服务方案，包括但不限于服务定位及目标、服务流程、服务规范、管理规章等。

（五）保密制度

供应商应制定保密制度，防止采购人信息泄露或被窃取，确保采购人信息安全。

（六）管理制度

供应商应制定管理制度，规范服务人员行为，提高服务质量，确保服务质量与合规性。

（七）考核制度

供应商应制定考核制度，起到约束服务人员工作行为的作用，从而使服务人员遵守工作纪律，提供日常服务质量。

（八）服务质量保证措施

供应商应制定服务质量保证措施，使本项目保质保量完成。

（九）安全、文明服务措施

供应商应制定安全、文明服务措施，确保服务人员提供安全、文明精细化服务。

（十）人员培训方案

供应商应制定人员培训方案，包括但不限于培训目标、培训种类、培训方式、培训时长、培训计划、培训考核措施等。

（十一）应急预案

供应商应分析服务中可能出现的突发情况,并根据分析的突发情况制定详细可行的应急预案,有利于提高工作效率。

## 二、商务要求

(一) 服务周期: 一年。

(二) 服务标准及要求: 满足采购人要求。

(三) 付款方式: 按月支付。

(四) 服务地点: 由采购人指定。

(五) 履约验收: 采购人根据国家有关规定、采购文件、中标方的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。