**第五章 采购需求**

**一、项目基本情况：**

1、项目名称：郑州市中原区信息数字化综合调度事务中心购买城市管理辅助服务项目；

2、包段划分：本项目划分为一个包段；

3、服务期限：10个月；

4、服务质量：满足采购人的工作要求；

**二、服务内容：**

本项目主要负责郑州市中原区网格化治理平台中城市管理类案件（数字化城市管理案件）流转协调保障等工作提供辅助服务。

服务内容主要包括：

1、负责接收、分配、协调、保障网格化治理平台中城市管理类案件（数字化城市管理案件）及专项案件；

2、负责向区政府有关部门分配整治任务，并核实案件落实情况，回复有关结果；

3、负责统计、归纳日常网格化治理平台中城市管理类案件（数字化城市管理案件）的各项数据；

4、负责中心设备、网络系统及其配套设施的正常运转与维护；

5、负责前端监控点及其配套设施的维护；

6、负责文件、档案管理及保密工作；

7、负责汛期防汛、冬季防雪及志愿者服务等工作

8、负责做好文电处理、上传下达、办文办会等工作。

**三、服务要求：**

* 人员要求：

1、服务人员所持户口簿和身份证真实有效，品行端正，无不良行为记录和违法犯罪记录。

2、男性60周岁以下，女性50周岁以下；

3、无心脏病、传染性疾病等危险疾病；

4、熟练使用office等办公软件；

5、口齿清晰，声音柔和，具有良好的语言表达能力；

6、工作守时，讲求效率，有时间观念；

7、爱岗敬业、关心同事，乐于助人，具有团队精神；

8、理解领导意图，服从领导安排；

9、能灵活、熟练运用既定的原则和流程解决突发事件；

10、发挥所学知识，体现个人能力；

11、与管理者、同事、办事人建立良好的工作关系，维护融洽工作环境；

12、具有责任心，工作严谨，做事认真，不将不良情绪带给同事和办事人；

13、保持安全、有效、成功的服务，用心做好本职工作，完成整体服务任务。

* 管理要求：

1、供应商严格落实招聘、审核制度；对上岗服务员工要依照报名、测试、体检、考察等程序严格审核，报采购人核准通过后录用。

2、供应商应为服务人员办理合法的劳动用工手续，并签订劳动合同，进行管理并承担相应责任；应及时为服务人员办理入离职手续，按时发放工资和福利待遇，并依法办理五险。服务人员工资不得低于郑州市执行的最低工资标准。

3、供应商服务人员发生的工伤事故（工作期间及工作之外的伤亡事故）等一切劳动争议、纠纷，均由供应商负责处理。采购人予以配合。

4、供应商为服务人员安排每年一次健康体检。

5、供应商要有对服务人员的专业管理制度，派遣有能力的管理人员进行现场业务管理。

6、供应商要有系统完善的培训计划与方案，对服务人员进行每年一次的素质与专业技能培训。

7、供应商要配合采购人完成布置的各项任务。

8、供应商应按照采购人对服务的需求对人员进行日常考勤管理，绩效考核；供应商应及时补充相应人员到位，避免影响服务效果，否则采购人可扣除相应费用并由供应商承担违约责任。

9、供应商需提供优质、高效的综合服务保障；确保网格化治理平台中城市管理类案件（数字化城市管理案件）流转协调保障等工作高效平稳开展。