广州市规划和自然资源局海珠区分局

购买辅助性服务项目

采购需求书

一、项目总体内容

1.项目内容：广州市规划和自然资源局海珠区分局购买辅助性服务项目

2.本项目的服务期限：服务期叁年，一年一签。每年的服务期内无重大事故或失误，中标人于服务期满前15个工作日联系采购人申请合同续签；具体起止期限以采购人与中标人签订的合同约定为准。采购人与中标人签订合同之日起7天内，中标人需进场开展工作，以确保能顺利开展工作。

3.本项目报价应包括：提供服务的服务费及完成服务所需服务人员工资、社保、人身意外伤害保险、残疾人就业保障金、福利、税金、劳动合同到期经济补偿金、服务管理费、税费等费用。

4.本项目由中标人承包及负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。

5.中标人不得再以任何方式转包或分包。

6.本招标文件要求中，凡标有“★”的地方均被视为重要的指标要求。投标人要特别加以注意，不满足带“★”的指标要求，将被视为无效投标。

二、项目服务内容及要求

按照窗口部门和协助业务岗位工作人员的要求，中标人为本项目派驻服务人员不少于（含）162人，其中办事窗口服务人员96人，协助土地巡察及执法等岗位工作人员41人，协助外业调查核验工作人员25人，分别为广州市海珠区不动产登记中心、广州市海珠区人民政府征用土地中心（广州市海珠区土地开发中心）、广州市海珠区规划编制研究中心提供辅助性服务，服务人员数量会根据实际情况调整。

1.办事窗口服务

1.1日常窗口业务收件、咨询、初审、收费、发件等工作。

1.2工作要求：

按相关工作要求保证窗口人员收件质量：退件率、收件平均时间、对未纳入收件系统的业务进行及时跟踪反馈、群众评价、办事点负责人评价。

2.协助土地巡察执法工作

2.1协助受理信访案件工作，协助开日常外业巡查（土地巡查、执法巡查、地质灾害巡查等）等工作。

2.2工作要求：

2.2.1土地巡查须按要求现场拍照，填写登记卡，上报系统，及时完成，巡查率达100%。

2.2.2按要求开展违法定期巡查，每月巡查率须达到90%以上。

2.2.3地质巡查根据工作要求的标准执行。

3.协助外业调查核验工作

3.1协助开展自然资源确权、不动产登记、外业调查核实（全国土地调查、变更调查、权籍调查、规划条件核实等）、信访案件回复、文书送达、制作询问笔录及整改跟踪。

3.2工作要求：

3.2.1外出作业时要及时跟领导汇报并做好台账登记，外业工作根据作业标准进行。

3.2.2现场核实要按要求完成全部工作环节，并做好核实记录。

4.保证工作及时性。

4.1严格落实卫片执法工作外业核查工作、内业采集工作、事件关联、查处告知、立案整改等时限要求。

4.2现场核实、各类巡查工作均须在规定时间内完成。

5.服务对象满意度不低于85%。

6.建立健全全市自然资源服务体制，提升审批效率。

7.明显提升自然资源分局服务质量和工作效率。

三、管理要求

1.中标人应定职责、统一管理。

2.中标人要遵从采购人的要求，在指定的工作场所完成事务类工作，遵守和维护工作秩序。

3.合同签订后，中标人未能在10天内正常开展项目服务工作，则视为中标人违约，采购人有权终止合同。

4.中标人不得利用工作之便，进行任何非法或本项目范围外的活动，不得损坏、丢失、涂改、抽换、伪造档案，不得擅自修改、复制案件档案资料带离工作场所。如经发现，采购人有权终止合同，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

5.工作服务人员须严格遵守采购人的相关工作守则和工作时间，不得迟到、早退、随意旷工，不得因请假影响原有工作。严格遵守廉政、工作作风、窗口工作要求等工作纪律制度。

6.在实施服务过程中，采购人有权对中标人服务质量进行监督检查，如发现问题，有权向中标人提出整改意见；中标人应在收到整改意见后三个工作日内将整改情况及配套管理制度等正式回函采购人。

7.中标人与采购人签署保密协议，加强工作人员的安全保密教育，约束工作人员保证不以任何方式对外泄露保密信息。如经发现，采购人有权终止服务采购合同，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.中标人应当建立完善的人力资源管理机制，人员的进驻与离职均需经采购人审核并备案，并建立完整的人事档案交采购人备案。

9.在服务期间，工作人员因违反工作纪律被采购人退回的，中标人应及时补齐符合项目要求的工作人员。

10.采购人有权对工作人员进行调配服务内容，对不能胜任或不符合业务服务要求的工作人员进行更换。中标人须在15天内，满足采购人换人要求并完成工作交接。

11.工作人员须经采购人审核确认后方能提供服务。未经采购人审核确认的人员，采购人有权不接受其提供服务。

12.符合广州市规划和自然资源局海珠区分局政审要求及日常管理工作规范。

四、绩效评估指标

采购人每月对中标人的服务进行考评，主要对外包员工日常考勤情况，工作态度和工作完成情况，外包员工因违反规章制度、业务规程，受到投诉或造成不良影响等，考核情况作为当月服务费拨付的依据。

五、人员编制安排

1.中标人为本项目拟投入服务人员不少于162人。因本项目需求服务人数较多，为保障本项目顺利开展，中标人须保障在合同生效之日可按要求投入不少于162名人员（中专及以上学历人员）为本项目进行服务，采购人于合同签订前进行人员验收，若达不到相关要求，中标人应按照采购人的要求进行人员调整。

2.服务人员要求：

2.1广州市海珠区不动产登记中心岗位要求：全日制大学本科及以上学历优先，法学、行政管理、劳动与社会保障、汉语言文学、土地资源管理、档案学、社会工作、房地产类、人力资源管理、图书档案管理等专业，周六上午需上班。

2.2广州市海珠区人民政府征用土地中心（广州市海珠区土地开发中心）岗位要求：全日制大学本科及以上学历优先，土木类、测绘类、城乡规划类、土地资源管理、资产评估类、汉语言文学、人力资源管理、法学等专业。

2.3广州市海珠区规划编制研究中心岗位要求：全日制大学本科及以上学历优先，建筑类、土木类、测绘类、交通运输类、人文地理与城乡规划、土地资源管理、法学等专业。

六、对投标人的其他要求

1.采购人有权监督中标人履行该协议的情况，如发现有不符本协议约定的，有权要求中标人限期整改。

2.采购人有权要求中标人随时就该协议项下的服务情况向采购人进行汇报，中标人不得有任何隐瞒。

3.中标人未按要求提供服务的，采购人有权终止合同，中标人应当配合办理交接手续并赔偿采购人的相关损失。

4.采购人应按服务合同约定向中标人支付本合同约定的费用。

5.中标人需要为采购人提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。需要按采购人相关规定严格执行。

6.在服务期内，中标人应对管理模式进行改进，向采购人提供更优的管理服务，但对于更改或优化的内容，需要得到采购人的认可方能执行。

7.中标人须主动接受采购人的指导、检查、监督及协调，同意按照采购人考核办法对服务质量进行考核。

8.中标人提供服务的人员劳动关系属中标人，其一切劳动关系、工资福利、社会保险、住房公积金、代扣代缴个人所得税等均由中标人与其发生关系。

9.★中标人应依法为提供服务人员购买失业、工伤、养老、生育、医疗保险和住房公积金（填写★条款响应表）。

10.中标人的服务人员应参加过服务培训，如有需要，中标人应派员参加采购人组织的相关服务培训。

11.服务期满后，中标人应妥善处理退场移交、人员安置。

七、报价要求

1.中标人必须承诺本次报价包括了与本次服务项目相关的全部费用，不另向采购人收费。

八、采购项目商务要求

1.付款方式：本项目费用按实际服务人员数量每月结算，中标人于每月15日前向采购人提出支付申请和支付清单。采购人当月25日前将费用通过银行转账支付给中标人，中标人提供当月等额有效发票给采购人（以上日期如遇法定节假日或休息日，应提前一个工作日，特殊情况由采购人、中标人双方提前协商）。注：因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间，在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

2.保密：中标人及派驻到采购人工作的服务人员对采购人的有关信息、数据和资料、财物负有严格保密、保护的责任。

3.违约责任与赔偿损失

3.1中标人提供的服务不符合规定的，或未按约定履行义务的，视为中标人违约，中标人每次须向采购人支付本合同总价（即：采购人在服务期限内累计已向中标人支付的服务费用总额，下同）5% 的违约金。服务期内，中标人累计出现2次违约行为的，采购人有权解除合同并要求中标人承担采购人因此受到的损失。

3.2中标人未能按合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按合同总价3%的数额向采购人支付违约金；逾期半个月以上的，采购人有权终止合同，由此造成的采购人经济损失由中标人承担。

3.3其他违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

4.争端的解决：合同执行过程中发生的任何争议，双方应先友好协商解决，若双方不能通过友好协商解决的，任何一方可向采购人所在地人民法院提起诉讼。败诉方应承担对方因此而支出的诉讼费、律师费等费用。

5.不可抗力：任何一方由于不可抗力原因不能履行协议时，应在不可抗力时间结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订协议，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

八、采购人配合条件

1.中标人在响应文件中要列明在项目实施过程中要求采购人提供的配合条件。