

采购项目需求

说明：

1、投标人须对同一采购项目为单位的服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行响应的都被视为无效投标。

2、采购项目需求中打“★”号条款为实质性条款，投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效。

3、采购项目需求中打“▲”号条款为重要技术条款，负偏离不作为无效投标条款。

一、项目背景

为更好地满足参保单位和参保人的社会保险服务需求，适应社保综合柜员制改革和社会保险公共服务标准化工作的需要，深圳市社会保险基金管理局罗湖分局通过向社会购买服务的方式，增加大厅社会保险公共服务供给，为参保人员提供更加高效、更加优质、更加便捷的服务。

本项目共需购买席位人员为 2 人。

二、服务要求

（一）合同订立

采购单位根据岗位类别、岗位名称、岗位数量、岗位条件等与中标单位签订合同。

（二）服务内容

社保经办服务、社保业务咨询服务、社保业务辅助等工作，主要包括：

- 1、社保业务综合受理、流转及办理；
- 2、各险种业务办理进度查询；
- 3、各险种业务档案整理；
- 4、社会保险业务咨询（窗口及电话咨询）；
- 5、社保自助服务终端使用介绍和指引；
- 6、社保信访窗口接待；
- 7、办公行政等业务辅助类工作；
- 8、采购单位安排的其他工作。

服务时间：工作日上午 9:00-12:00，下午 2:00-6:00。（具体以采购单位公布的工作时间为准）

服务地点：深圳市罗湖区红桂路 1045 号、罗湖区（街道）行政服务大厅、罗湖区其他社保服务点。

（三）服务人员日常工作规范

- 1、必须熟练掌握社保相关专业知识和操作技能；
- 2、遵守采购单位服务大厅管理、业务授权及密钥、保密、廉政等各项管理规定；
- 3、工作期间须佩戴工作牌、按要求着装、坐姿端正；
- 4、接待来访群众时，根据现场情况给予迎接性回应或引导；
- 5、接待群众时须主动，耐心倾听，积极解决群众问题；与服务对象交谈时应首先使用普通话，使用文明礼貌用语，回答准确、专业细致，不得出现语言粗鲁，表情冷漠，有生、冷、横、硬的工作作风；
- 6、较多办事群众等候时，须主动引导并维护秩序；

中标单位提供的服务必须达到采购单位的相关要求。

（四）人员招聘及补充、培训

1、如采购单位提出招聘需求，中标单位应根据采购单位的人员要求和数量，在规定的时间内完成相关人员招聘服务，招聘服务包括但不限于招聘发布、进行资格初审、简历筛选、按一定比例择优推送人员参加由采购单位或采购单位上级部门组织的考试（笔试、面试）。

2、中标单位需保证购买席位员工不出现用人空缺，具体岗位安排由采购单位根据工作需要设置。

3、中标单位提供购买席位员工的岗前培训。中标单位可自行完成培训工作，也可委托具备社会保险咨询服务经验的单位承办。如中标单位不具备提供专业化岗前培训的条件，可委托采购单位培训，采购单位不收取培训费，但需将培训的费用折算为时间。具体为：岗前培训时间为壹个月（22.5 个工作日），培训时间以人/月为单位按 1：1 的比例折算成服务延长期（即服务期限相应延长的时间），采购单位无需支付延长期的服务费用。经培训后，工作席位员工仍达不到上岗条件需采购单位继续培训的，从首次培训的次月开始，培训时间按 1：2 的比例折算成服务期限相应延长的时间，第 3 个月按 1：3，以此类推。购买席位员工经过培训考核合格后方可上岗。

★4、为保证大厅工作的顺利开展，中标单位承诺优先接收采购单位认可的原有服务人

员。（提供承诺函，格式自拟）

（五）日常管理

1、购买席位人员与中标单位建立劳动关系，与采购单位不建立劳动关系。购买席位人员的薪酬待遇由中标单位统一制定。

2、中标单位须负责购买席位人员的人事、劳资、社会保险、计生、出境证照保管等人事劳资管理工作，并提供为购买席位人员办理劳动用工手续、结算发放工资、缴纳社会保险及住房公积金、管理人事档案、发放经济补偿金、工会管理、健康体检、出境证照保管等方面的管理服务，并负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷。

3、中标单位每月经采购单位审核后发放服务人员的工资、绩效、福利等费用，不得随意克扣，不得随意缩减或变更社保缴付金额及险种、公积金缴存标准及比例。

4、有下列情况的，由采购单位按照有关规定给予处罚：

（1）逾期发放员工工资的，采购单位有权收取相应的滞纳金。每逾期 1 天，收取员工工资总额的 0.3%；逾期 15 天以上的，采购单位有权终止合同。（2）对于无故克扣员工工资的，采购单位有权责令中标单位在 2 个工作日内返还，并保证不再发生类似事件。多次发生的，采购单位有权终止合同。

5、中标单位应要求、教育购买席位人员服从采购单位的规章制度要求和工作安排。采购单位有权要求调换不适合相关工作的购买席位人员。购买席位人员有以下情形之一的，采购单位可立即通知并退回中标单位：

- （1）不具备从事社保经办服务工作的条件，或不能胜任社保经办服务工作的；
- （2）不服从工作安排的；
- （3）严重违反采购单位的规章制度、工作纪律的；
- （4）被服务对象提出有效投诉并造成不良影响的；
- （5）在第三方监督检查中有两次及以上扣分情况，并申诉无效的；
- （6）对外泄露业务信息、参保单位或参保人的信息；
- （7）工作中出现严重失职或失误的；
- （8）违纪违法，被处以拘留或刑事处罚的；
- （9）同时与中标单位以外的单位建立劳动关系，经要求改正但拒不改正的；

- (10) 隐瞒或提供虚假个人信息的；
- (11) 试用期内被证明不符合录用条件的；
- (12) 其他不符合工作岗位要求的情形。

6、中标单位应具有三方管理相关系统，对购买席位人员进行日常管理。同时为本项目提供后勤服务团队，服务团队成员均需为中标单位成员，负责与采购人对接沟通，并管理、指导拟投入购买席位人员。团队项目负责人具有本科或以上学历，具有人力资源管理等方面的能力；团队项目管理人员具有本科或以上学历，具有人力资源、劳动关系协调、职业指导等方面的知识和能力。

（六）服务责任

因购买席位人员的工作失职或故意行为或违法犯罪行为造成采购单位损失的，中标单位应配合有关部门开展调查工作；因中标单位自身原因所引发的一切纠纷，由中标单位负完全责任；因中标单位自身原因导致纠纷扩大或未能减小采购单位相关损失的，由中标单位承担相应责任。

因中标单位对购买席位人员出境证照管理不严格、领用手续不规范导致席位员工未经申报私自出国（境）的，相关责任由中标单位承担。

采购单位有权对中标单位提供的服务进行全程监督和管理，可随时检查服务情况，对不符合服务标准的情况及存在的问题可以提出批评，要求改正，中标单位有义务立即整改。

中标单位不履行合同的或者履行合同不符合约定的，采购单位有权追究其违约责任。

（七）人员要求

投标人需以承诺函方式保证购买席位员工满足以下条件：

人数：2 人；

人员条件：

1. 具有中华人民共和国国籍；
2. 拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党的领导；
3. 具有良好的政治素质和道德品质，践行社会主义核心价值观，无违法犯罪记录；
4. 从事社保相关工作 1 年以上（应届毕业生除外）；
5. 具有国家承认的大学专科以上文化程度；

6. 18 周岁以上、35 周岁以下，身体健康，能履行相应岗位职责；
7. 具有良好的沟通组织协调能力；
8. 具有较强的服务意识和工作责任感；
9. 采购单位规定的其他符合从事社保经办服务工作的资质和条件；
10. 工作表现优异，经采购单位认可者条件可适当放宽。

三、商务要求

（一）服务期限

项目服务期限为一年。本项目为长期服务项目，合同期满可以续签，但合同履行期限最长不得超过三十六个月。如采购人对履约情况不满意，采购人可不再续约。服务期内如遇有政策调整，根据政策而定。

（二）服务地点

深圳市罗湖区红桂路 1045 号、罗湖区（街道）行政服务大厅、罗湖区其他社保服务点。

（三）报价要求

投标人报价须包含人员成本（含 2 名购买席位人员全年的薪酬、保险、公积金、残疾人保障金、绩效考核费用、工会费、体检等）、企业管理费用（含 2 名购买席位人员招聘和补充、办公、差旅支出等，日常管理和项目运营其他成本）、税费等完成本项目的一切费用。

（四）付款方式

服务期首月收到发票后 15 日内支付项目费用 50%；服务期第 6 个月进行中期验收，中期验收合格后 15 日内支付项目费用 45%；服务期第 12 个月进行终期验收，终期验收合格后 15 日内支付项目费用 5%。中标单位需提供相应的完税发票；中期验收及终期验收需提供人员费用明细。

购买席位人员当月的工资在下月 10 日前发放。中标单位须提供人员费用明细，作为结算依据。

（五）验收要求

- 1) 服务经过双方检验认可后，签署验收报告。
- 2) 当满足以下条件时，采购人才向中标人签发验收报告：
 - a、中标人已按照合同规定提供了全部技术资料。

b、服务项目符合采购文件的服务要求。。

（六）供应商审查相关要求

拟成交中标供应商应提交承诺函，承诺与其他投标供应商之间不存在《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条（二）款的情形，详见附件 2《特定关系承诺函》。