

2020-2021 年工程建设项目全程免费代办服务外包项目采购需求

（征求意见稿）

说明：

1. 投标人须对同一采购项目为单位的服务内容进行整体响应，任何只对项目内其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。

2. 本需求书中打“★”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。

一、项目背景

根据《广州市 2019 年全面深化改革工作要点》（穗改委发〔2019〕1 号）、《广州市人民政府办公厅关于印发广州市进一步优化营商环境若干措施的通知》（穗府办函〔2019〕39 号）等政策文件要求，为做好今年广州市全面深化改革及进一步优化营商环境工作，广州市政务服务数据管理局（以下简称“采购人”）需建设一支“能辅导、能咨询、能指导、能协调、能代办、能服务”的“六能”专业代办服务队伍，形成协同联动的工程建设项目代办服务工作机制，提升工程建设项目政务服务效率和服务质量，实现“全流程跟进、全方位协调、全覆盖保障”，全力深化工程建设项目审批制度改革，打造广州营商环境新优势。

二、工程建设项目代办服务范围

（1）使用广州市本级统筹财政资金且涉及广州市级审批权限的房屋建筑和城市基础设施等工程；

（2）全市新建、改建、扩建且涉及广州市级审批权限的社会投资项目；

(3) 广州市人民政府认定的重点项目（含政府投资项目和社会投资项目）。

三、工程建设项目代办服务事项范围

项目从立项到竣工验收和公共设施接入服务全流程所涉及的行政审批许可、备案事项和相关公共服务事项。

四、项目服务时间

本项目服务期为自合同签订之日起两年，合同一年一签。

每年度服务工作结束后，采购人将组织验收工作。第一年度验收通过后，采购人与中标人续签第二年度服务合同。

中标人在本项目服务期内，必须接受采购人委托的第三方监理机构的监理。

★中标人必须在合同签订之日起 1 个月内完成本项目服务团队人员招聘及入职基本培训工作，并正常开展工程建设项目全程免费代办服务和管理工作。

五、项目服务团队要求

★中标人需为本项目组建 12 人服务团队，包含 1 名项目统筹兼代办专员、11 名代办专员。服务团队全部人员均需要在工作日的上班时间（上午：9:00-12:00，下午：13:00-17:00）在采购人指定的地点驻点办公。

★每半年度，中标人须根据服务团队所有人员的工作情况及综合表现进行岗位级别（高级、中级、初级）的初评，经采购人书面确认后，最终评定。中标人须将代办专员的岗位级别与个人工资待遇挂钩，以保障工作服务质量。

★出现服务团队人员流失时，中标人必须在相关人员离岗前 10 个工作日内完成新的人员配置并安排新旧人员相关工作的交接，保证工程建设项目全程免费代办服务外包工作正常开展。

项目统筹兼代办专员要求如下：

- 1) 学历：本科或以上；
- 2) 年龄：23 至 45 岁（男女不限）；
- 3) 语言表达能力强，性格开朗、积极向上；
- 4) 组织、管理能力强，有良好的沟通、理解、归纳、执行、公文写作等能力；
- 5) 有良好的服务意识、团队合作精神和较强的责任心，工作认真、积极主动，能服从安排和指挥；
- 6) 有较为丰富的团队管理协作经验；
- 7) 有建设工程报建、国土、规划、消防、政务窗口等行业工作经验者优先为佳；
- ★8) 无违法犯罪记录。

代办专员要求如下：

- 1) 学历：大专或以上；
- 2) 年龄：22 至 45 岁（男女不限）；
- 3) 语言表达能力强，性格开朗、积极向上；
- 4) 有良好的沟通、理解、归纳、执行、数据统计分析、公文写作等能力；
- 5) 有良好的服务意识、团队合作精神和较强的责任心，工作认真、积极主动，能服从安排和指挥；
- 6) 有建设工程报建、国土、规划、消防、政务窗口等行业工作经验者优先为佳；
- ★7) 无违法犯罪记录。

岗位分工职责如下：

岗位	职责	人数
项目统筹兼 代办专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指导和检查团队服务工作； 2. 定期组织服务团队开展工作总结，制定服务质量提升方案并组织执行、落实； 3. 服务团队的日常管理，并负责与采购人对接、沟通、协调服务过程有关问题； 4. 协助项目单位将申办材料递交至相关政务服务窗口办理； 5. 加强与各审批部门联系沟通，跟进项目审批进度，协调解决有关问题； 6. 为项目单位提供涉及项目政务服务事项申办的各类业务咨询； 7. 指导项目单位查阅相关办事流程及办事指南，按项目实际情况，协助项目单位编制项目申办进度计划； 8. 做好市区联动企业服务工作，指导各区开展代办服务，为各区报送的项目进行跟进协调服务； 9. 负责代办项目相关资料的登记、存档、移交； 10. 代办项目有关的数据统计分析等； 11. 完成采购人安排的其他支撑工作。 	1
代办专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助项目单位将申办材料递交至相关政务服务窗口办理； 	11

	<p>2. 加强与各审批部门联系沟通，跟进项目审批进度，协调解决有关问题；</p> <p>3. 为项目单位提供涉及项目政务服务事项申办的各类业务咨询；</p> <p>4. 指导项目单位查阅相关办事流程及办事指南，按项目实际情况，协助项目单位编制项目申办进度计划；</p> <p>5. 做好市区联动企业服务工作，指导各区开展代办服务，为各区报送的项目进行跟进协调服务；</p> <p>6. 代办项目相关资料的登记、存档、移交；</p> <p>7. 代办项目有关的数据统计分析等；</p> <p>8. 完成采购人安排的其他支撑工作。</p>	
--	--	--

六、项目服务内容

为项目单位提供涉及项目政务服务事项申办的各类业务咨询；指导项目单位查阅相关办事流程及办事指南，按项目实际情况，协助项目单位编制项目申办进度计划；协助项目单位将申办材料递交至相关政务服务窗口办理；加强与各审批部门联系沟通，跟进项目审批进度，协调解决有关问题；做好市区联动企业服务工作，指导各区开展代办服务，为各区报送的项目进行跟进协调服务；做好代办项目相关资料的登记、存档、移交，以及数据统计分析等工作；协助做好政企互动及宣讲培训等代办服务工作；完成采购人安排的其他支撑工作。

七、服务配套要求

★投标人负责按采购人要求为服务团队所有人员提供统一服装。

★投标人负责提供电脑设备 12 套（服务团队每人需配备一套）并确保电脑设备的完好可用，电脑产权属投标人所有。

电脑(含键盘、鼠标)相关配置建议如下：

- 1) 操作系统：Windows 10；
- 2) 硬盘容量：480G 固态硬盘；
- 3) 显卡：集成显卡，显存容量共享系统内存；
- 4) 处理器：Intel i3-8100T；
- 5) 内存容量：8G；
- 6) 网卡：802.11ac 无线网卡；
- 7) 屏幕尺寸：23.8 英寸；
- 8) 屏幕类型：窄边框。