**用户需求书**

**说明：**

1. **投标人须对本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的响应都被视为无效响应。**
2. **如投标人所提供的产品涉及节能产品政府采购品目清单中加★号的，则必须为列入“节能产品政府采购品目清单”且在有效期内的政府强制采购节能产品，提供节能产品认证证书复印件及《节能产品政府采购品目清单》中投标产品所在清单页并对所投产品作出明显标示（如划线、圈记等）。“节能产品政府采购品目清单”可参见中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）。**
3. **采购标的所属行业：其他未列明行业**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **采购标的** | **服务期** | **采购预算** |
| 政府购买社会救助经办力量 | 自合同签订之日起计算两年，合同一年一签 | 人民币517.36万元/年  人民币1034.72万元/两年 |

1. **项目概况**
2. 本着公开、公平、公正的原则，现就广州市增城区民政局采购政府购买社会救助经办力量项目，以公开招标的方式，选出一家有资质、有经济实力、诚信度高、管理严格的中标单位，为广州市增城区民政局提供综合服务。
3. 本项目报价采用总价包干的方式，凡超过最高限价的投标报价均视为无效投标。投标人的报价应包括：服务期内所需的一切费用。投标人在中标并签署合同后或在服务期内出现的任何遗漏，均由中标人负责，采购人不再支付任何费用。投标人应充分了解本项目的实际情况及任何其它足以影响投标报价的情况，充分考虑投标报价的风险。
4. 中标人不允许分包或转包本项目的服务管理事项。
5. **项目主要采购内容**
6. 服务目标：为区、镇街两级社会救助部门配备充足社会救助经办力量，加强基层社会救助经办服务能力，承担基层经办最低生活保障、低收入困难家庭、特困人员救助供养、临时救助等服务对象排查、家计调查、业务培训、政策宣传、绩效评价等事务性工作，确保困难群众保障工作有序开展。
7. 服务区域：广州市增城区内（必要时因工作安排需在广东省内开展社会救助工作）。

（三）服务对象：最低生活保障、低收入困难家庭、特困人员救助供养、临时救助等服务对象。

（四）工作内容：

增城区2021年12月社会救助对象在册约6000户（此为浮动数据），具体工作内容包括：

1.对象排查：对本辖区内困难群众进行排查,是否符合纳入最低生活保障、低收入困难家 庭、特困人员救助供养、临时救助等社会救助，并引导困难群众申请相应的社会救助。

2.家计调查：通过入户调查、信息核对或邻居走访等形式对申请救助对象进行核查，为审核审批提供有力依据；对在册的城乡救助对象的家庭收入、家庭财产、家庭人员信息等家庭生活状况进行定期核查，并提出调整救助待遇意见，做到“应保尽保、应退尽退”。

3.业务培训：一年至少开展两次社会救助培训班，通过面对面讲解，互动交流，现场提问等方式提出明确的要求和整改措施。通过培训，使社会救助工作人员对最低生活保障、低收入困难家庭、特困人员救助供养、临时救助等社会救助的各项政策业务有更深的理解和认识，对日常工作中出现的疑难点得到明确的解答，加强区镇两级业务的纵向交流及镇街之间业务沟通的横向交流。

4.政策宣传：主动向群众宣传社会救助工作的方针、政策，准确掌握政策法规，同时做好政策咨询、解释工作，确保社会救助政策家喻户晓、人人皆知，使广大群众知晓政策、理解政策。

5.绩效评价：通过对项目投入情况、开展情况、项目实施情况、项目效益情况作出评价，从而发现问题并能有效地解决问题。

6.中标人完成以上社会救助事务性工作的同时，要负责社会救助基础资料的整理和完善、台帐建立、数据录入、档案资料保管等工作，科学化、规范化管理救助对象档案。

7.完成采购人要求的其他社会救助业务辅助性工作。

1. **服务要求**
2. 中标人需按相关标准依据及采购人的工作要求，协助完成相关工作及工作流程台账等资料。
3. 中标人须按照本项目服务工作内容要求进行培训、管理并监督服务人员，主要包括劳动法规和职业道德培训；安全防护、遵章守纪培训；职业技能培训等，本项目所产生的薪酬费用、培训费用及服务人员因工作需要产生的差旅费等，已包含在本项目中标价中，采购人不再另行支付任何费用。
4. 中标人应委派专职管理人员负责本项目的全面管理工作，建立完善的服务人员培训、管理、监督体系及完善的薪酬激励体制，确保本项目各项工作任务能高质高效地完成，满足采购人服务要求。
5. 中标人应每月准时支付服务人员的工资、福利；中标人不得以采购人未支付项目服务费为理由，延迟支付服务人员的工资、福利。
6. 中标人必须遵守采购人的各项规章制度，切实做好综合支持服务工作。
7. 采购人有权对中标人提供的服务人员的情况进行了解和监督，包括服务人员的教育培训、考勤考核、福利待遇、薪酬收入、五险一金等情况，以监督双方对劳动法律法规的执行，保证服务人员在工作期间具有合理的工作报酬和待遇。中标人应按照《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等有关规定承担服务人员的用工责任。负责按不低于《广州市民政局 中共广州市委机构编制委员会办公室 广州市财政局 广州市人力资源和社会保障局转发<关于积极推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的实施意见>的通知》（穗民发〔2019〕209号）等文件要求的标准支付服务人员劳务报酬、社会保险、住房公积金、绩效奖金、体检费、节假日职工福利费等有关费用。该部分人员费用总支出不得低于项目预算的88.5%。
8. 采购人有权对中标人委派的服务人员进行考核，有权要求中标人更换不满足服务要求的人员，中标人需在10个工作日内更换完成。
9. 在服务期内，采购人根据服务工作内容及保障社会救助工作开展情况判断确需增加服务人员的，以书面形式提前通知中标人（包括人数、人员到位时间）。未经采购人同意，中标人不得随意更换或减退服务人员。
10. **服务人员要求**
11. 中标人需指定一名项目负责人具体跟进项目，中标人现场服务人员应配合采购人的工作时间，提供现场服务，工作日具体服务时间为9：00-12：00，14：00-18：00，（如遇特殊情况，采购人可根据实际情况对服务人员的服务时间进行调整）。
12. 中标人需同时提供不少于56名（不含项目负责人）的现场服务人员，以保证项目的顺利开展和实施，直至完成任务，其中区级应配备6名，镇（街）应配备50名（增江街、朱村街、永宁街、荔湖街、宁西街、仙村镇各2名，荔城街、新塘镇各4名，石滩镇、中新镇、小楼镇、派谭镇、正果镇各6名）。服务人员须保持稳定，每月人员流失率不能超过工作团队的10%。
13. 为保障本项目服务质量和管理要求，项目负责人应具有从事社会救助的相关工作经验，选派服务人员应具备较强的计算机操作能力、文字功底或熟悉基层情况有民政工作经验，有责任意识、服务意识和保密意识。
14. 中标人委派的项目负责人应在进场当天提供项目总体工作计划、具体工作计划。
15. 为确保服务质量及服务效率，中标人应根据服务内容及工作量安排充足的服务人员。
16. **保密要求**
17. 中标人须对本项目涉及的服务对象的个人相关信息进行保密，未经服务对象或其法定监护人书面许可，不得对外披露，不得以任何形式提供给第三方，不得在参与本项目工作之外使用这些保密信息。
18. 中标人在本项目服务到期/终止后不得保留以任何形式存储的服务对象的任何信息数据，不得利用本项目的信息数据为其他单位（包括自办单位）/其他项目/个人服务。
19. **项目评估考核**
20. 中标人须每个季度向采购人提交工作报告，对每季度完成工作内容进行总结，并对下个季度工作内容进行计划安排。
21. 由区、镇街两级社会救助部门对中标人的服务质量、服务态度及服务成效（侧重救助服务对象对中标人提供的救助服务满意度反馈）进行监督。
22. 中标人不按合同约定提供服务的，对救助服务对象的正当权利造成影响的，采购人有权终止合同执行。
23. 项目评估:中标人配合采购人对项目进行监督管理，配合采购人委托的第三方机构（由采购人指定）在每个合同期内对本项目进行中期和末期评估，评估费用由中标人支付，包含在本项目报价中。
24. **付款方式**
25. 每个合同期内按月支付，次月第10个工作日支付上一个月的服务费（中标金额÷24个月）。
26. 按合同支付款项前，中标人必须先向采购人提供与支付金额相符的有效发票，且收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。
27. 因采购人使用的是财政资金，按照前款规定的付款时间，采购人在收到中标人发票后5个工作日内向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续（不含政府财政支付部门审核的时间），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。