

项目需求及技术要求

一、项目基本情况

窗口服务岗位 26 个（从事咨询导办、综合受理、宣传引导、统一窗口出件、材料审核与归档、系统维护与数据安全、政策宣导、应急与投诉处理、服务评价管理、跨部门协调、材料信息收集、综合受理服务办理等辅助性事务）。

二、不允许负偏离的实质性要求和条件

1. 采购服务的类型、数量。
2. 合同履行期限：合同签订后 1 年。
3. 服务要求：合格，满足采购人要求。
4. 服务地点：郑州市郑东新区政务服务中心。
5. 付款方式：按月支付，合同签订后，每月由供应商足额开具发票进行结算。

三、技术服务要求

（一）岗位基本要求

1. 政治素质、职业道德、服务意识优良，仪表端正，无犯罪记录；
2. 身体健康，具备正常履职所需身体条件；
3. 大专及以上学历；
4. 熟练掌握电脑操作及常用办公软件；
5. 具备优秀的沟通能力、耐心及抗压能力，善于妥善处理群众诉求；
6. 具备快速学习能力及全局服务视野；
7. 具备动态岗位适配能力，在轮岗机制中能够高效适应不同工作要求；
8. 具有一定的应急处置能力。

（二）岗位职责

1. 前端接待岗：负责办事群众的咨询引导工作，引导企业群众自助办理、网上办理，提供电脑、自助终端等设施设备使用指导服务；
2. 中端处理岗：负责窗口业务的综合受理；
3. 后端协调岗：负责接收窗口收件材料转送、受理、审批、检查、验收等事项。

（三）岗位工作机制

窗口服务岗位 26 个根据工作需求实施轮岗机制，不固定岗位。

四、其他要求

1. 供应商负责人员招录等工作，所招录、配备的人员应当遵纪守法、无犯罪记录和行政处罚行为。配备人员年龄须为 18--50 岁(含)以内，且身体健康，签订协议时须向采购人提供配备人员岗前的培训和体检，并应当为配备人员购买意外保险，对工作中出现的意外人员伤亡事故，由供应商自行承担。

2. 为配备人员依法办理社会保险统筹、按时足额发放薪酬及福利，保障配备人员的合法权益。