**揭西县机关事务管理中心会务和驾驶服务需求书**

**一、服务人员数量、服务期限及服务范围**

**（一）采购需求**

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位要求 | 人数 |
| 会务服务 | 7名 |
| 驾驶服务 | 2名 |

**（二）服务期限**

1年（自合同签订之日起计算）。

**（三）服务范围**

揭西县机关事务管理中心指定的各类会务保障工作、公务出行驾驶服务及相关辅助工作，服务区域涵盖县内各机关办公场所、会议举办场地及公务出行涉及的合理区域。

**二、会务服务人员主要工作任务及职责**

会务服务人员需严格遵守业主单位会务管理规定，全程保障各类会议顺利开展，具体职责如下：

1.负责会议筹备工作，包括会场布置、桌椅摆放、设备调试（音响、投影、灯光、空调等）、茶水准备、台牌摆放等，协助发放会议材料，确保会场设施齐全、环境整洁。

2.会议期间做好现场服务，引导参会人员入场就座，协助核对参会人员信息，维持会场秩序，及时处理突发情况（如设备故障、物资补充等），保障会议流程顺畅。

3.负责会议后的会场清理工作，回收可复用物资、关闭设备电源，恢复会场原貌。

4.建立会务服务台账，详细记录会议服务内容及反馈情况，定期向业主单位提交服务报告。

5.协助业主单位做好大型会议、活动的统筹协调工作，包括嘉宾接待、行程衔接、物资调配等辅助服务。

6.严格遵守保密规定，不得泄露会议内容、参会人员信息及业主单位相关涉密信息。

7.无条件服从业主单位临时安排的其他相关工作，积极配合完成各类应急保障任务。

**三、驾驶服务人员主要工作任务及职责**

驾驶服务人员需严格遵守交通法规和业主单位公务用车管理规定，安全、高效提供公务驾驶服务，具体职责如下：

1.负责公务车辆的日常驾驶工作，保障县机关工作人员公务出行、会议接送、物资运输等任务的顺利完成，严格按照指定路线和时间行驶，确保行车安全。

2.承担公务车辆的日常维护与保养，包括定期检查车辆车况（轮胎、机油、刹车等）、清洁车辆内外卫生、及时补充燃油和冷却液等，确保车辆处于良好运行状态。

3.严格遵守交通规则，杜绝酒后驾驶、超速行驶、疲劳驾驶等违法违规行为，无重大交通责任事故记录。

4.妥善保管车辆证件、行驶证、保险单等相关资料，按要求及时办理车辆年检、保险续保等手续。

5.接到用车申请后，提前做好准备工作，准时到达指定地点等候；行车过程中礼貌服务，保持车辆平稳运行，为乘车人员提供安全舒适环境。

6.车辆发生故障或事故时，第一时间向业主单位和服务单位汇报，积极配合处理后续事宜，保护现场并协助办理相关手续。

7.严格遵守保密规定，不得泄露乘车人员的工作谈话、行程安排等涉密信息。

8.服从业主单位的车辆调度和工作安排，不得私自用车、借车或擅自改变行车路线；闲置期间按指定地点停放车辆，做好车辆安全防范工作。

**四、人员资质要求**

**（一）会务服务人员**

1.年龄在18-60周岁之间，身体健康，形象良好，无不良嗜好和违法犯罪记录。

2.具备良好的沟通表达能力和协调能力，普通话标准流利。

3.熟悉会务服务流程，具备1年以上相关工作经验者优先；能熟练操作办公软件及会议相关设备（音响、投影等）。

4.工作认真负责、严谨细致，具有较强的服务意识和团队合作精神，能适应加班和应急保障工作。

**（二）驾驶服务人员**

1.年龄在30-60周岁之间，身体健康，无妨碍驾驶的疾病，无不良嗜好和违法犯罪记录。

2.持有A2及以上驾驶证，A2驾龄3年以上，无重大交通责任事故、扣分满12分等不良驾驶记录。

3.熟悉揭西县及周边区域交通路线，具备良好的驾驶技术和应急处置能力。

4.工作踏实稳重、服从安排，具有较强的服务意识和保密意识，能严格遵守工作纪律。

**五、服务质量要求**

1.服务单位需建立完善的服务质量监督机制，定期对工作人员进行业务培训和考核，确保服务水平达标。

2.会务服务保障及时高效，会议筹备无遗漏、现场服务无差错，参会人员满意度不低于95%。

3.驾驶服务安全规范，行车准点率100%，车辆完好率不低于98%，乘车人员满意度不低于95%。

4.工作人员着装整洁规范，服务态度热情周到，文明用语、举止得体。

5.建立投诉处理机制，对业主单位提出的投诉，服务单位需在24小时内响应，3个工作日内解决并反馈结果。

**六、付款方式**

按季考核，根据季度考核结果支付相应服务费用。每季费用标准为项目总费用与总服务期季数的平均数，实际支付金额以考核结果为准，费用按季度支付。

服务单位需在每季度结束后10个工作日内，向业主单位提交支付申请函、当季考核表、服务成果证明及等额合法发票，经业主单位审核确认后，20个工作日内启动支付流程（不含政府财政支付部门审核时间）。

若当年财政经费不足以支付当期全额费用，业主单位将优先支付可支配金额，差额部分在下一年度足额支付（无息），服务单位不得以此主张延期付款违约金或利息损失。

**七、违约责任**

1.服务单位未按要求配备足额工作人员或工作人员资质不符合规定，每逾期1天按合同总价的0.5‰支付违约金；逾期超过15天，业主单位有权解除合同。

2.工作人员违反工作纪律、服务规范或造成业主单位财产损失、声誉损害的，服务单位需承担相应赔偿责任，业主单位有权扣除相应服务费用；情节严重的，业主单位可要求更换工作人员或解除合同。

3.因服务单位原因导致会务保障失误或公务出行延误，造成不良影响的，每次扣除当月服务费用的5%-10%；造成重大损失的，业主单位有权解除合同并追究赔偿责任。

4.服务单位擅自将项目转包、分包给第三方的，业主单位有权单方解除合同，服务单位需退还已收款项并按合同金额的10%支付违约金。

5.工作人员违反保密规定泄露涉密信息的，服务单位需承担全部法律责任和赔偿责任，业主单位有权解除合同。

**八、其他事项**

1.本需求书未尽事宜，由双方在签订合同时协商明确。

2.服务期内，业主单位有权根据工作需要调整服务内容和要求，服务单位需积极配合。

3.服务期满后，服务单位需配合业主单位完成工作交接，包括服务台账、车辆资料、会议记录等相关文件的移交。

## **九、保障措施**

**1.政策合规保障。**严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《机关事务管理条例》等法规；合同履行期期限一般不超过一年，签订书面合同，载明服务内容、期限、数量等。

**2.人员能力保障。**拥护党的领导，遵纪守法，无违法犯罪记录。需具备正常履行岗位职责的身体条件，无不良行为记录。

**3.风险防控机制。**由乙方制定突发事件应急预案（如设备故障、人员突发疾病）并购买公众责任险与数据安全险，转移潜在风险。