

# 采购需求书

## 一、项目概况

经区委同意，张江科学城建设管理办公室积极筹建张江科学城企业服务中心（以下简称“企业服务中心”）。为更好地推进企业服务中心的建设，形成企业服务高效有序的工作机制。拟选取一家合格的运营机构，具体落实企业服务的线上线下平台的运营和管理；推进园区帮办服务及企业服务；线下的日常管理和协同；招商稳商负责等工作。

## 二、服务内容及要求

成立以张江科学城企业服务中心为总牵头的协调推进机构，以新区各相关部门派驻单位、张江科学城各业务处室为支撑的企业服务体系。企业服务中心由科学城相关业务部门、入驻单位、集团和张江高科共同组成，作为科学城企业服务的协调服务机构，做好企业服务的目标制定、任务分解、目标考核、平台建设以及外部协调等工作。

### 1. 服务范围及内容

（1）企业服务平台线上及线下的运营和管理服务。线上平台数据运营维护服务；线下做好招商及安商稳商服务、企业诉求跟踪、重点企业服务动态跟踪等服务；对重点引进项目进行专属服务等；做好张江科学城会客厅首站接待服务。

（2）推进园区帮办服务及企业服务。做好新增招商项目的注册、变更帮办服务；汇总整理上海市、浦东新区及科学城的优惠政策、对园区企业开展政策宣传、辅导服务；建立园区小业主网络，协调、对接小业主资源，促进小业主做好安商稳商招商工作。

（3）线下的日常管理和协同。协助高新技术企业认定、企业用工规建项目等服务。

（4）招商稳商辅助工作。配合相关处室开展安商稳商，根据企业类型，分层管理和服务企业，重点企业由服务总监开展服务，属地化企业由楼片长开展服务。协同各部门，帮助企业协调急难愁盼诉求。

### 2. 服务岗位要求

| 序号 | 岗位内容         | 岗位名称 | 基本要求                   | 备注 |
|----|--------------|------|------------------------|----|
| 1  | 管理层<br>(总经办) | 经理   | 制定和实施公司总体战略与年度计划;建立和健全 |    |
|    |              | 副经理  | 管理体系与组织架构;主持日常经营管理及党   |    |
|    |              | 经理助理 | 支部工作,实现公司经营管理目标和发展目标。  |    |

| 序号 | 岗位内容  | 岗位名称        | 基本要求                                                                                                                                                     | 备注 |
|----|-------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2  | 综合服务部 | 经理          | 负责企业服务中心内部制度建设和日常管理，负责与张江科学城建设管理办公室的沟通、协调；做好企业服务线上及线下的运营和管理服务，线上平台的数据维护；线下做好招商及安商稳商服务，包括，对重点引进项目进行专属服务；运营张江科学城会客厅等。                                      |    |
|    |       | 信息化管理       |                                                                                                                                                          |    |
|    |       | 综合协调        |                                                                                                                                                          |    |
| 3  | 招商服务部 | 经理          | 负责浦东新区及张江科学城的相关优惠政策落实，做好对园区企业开展政策宣传、辅导服务。对接新区和科学城建设管理办公室各相关业务部门；做好新增招商项目的注册、变更帮办服务；做好项目备案和审批帮办工作；做好市场准入和变更的帮办工作；做好园区企业安商稳商工作；负责做好中国合格评定国家认可委员会委托张江的相关事项； |    |
|    |       | 副经理         |                                                                                                                                                          |    |
|    |       | 招商服务        |                                                                                                                                                          |    |
|    |       | 安商稳商        |                                                                                                                                                          |    |
|    |       | 政策帮办        |                                                                                                                                                          |    |
|    |       | 市场准入        |                                                                                                                                                          |    |
|    |       | 建设项目审批和竣工验收 |                                                                                                                                                          |    |
|    |       | 人才服务和专业服务协调 |                                                                                                                                                          |    |

### 三、管理、考核与售后服务要求

#### 项目管理要求

（1）供应商应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在成交后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，成交供应商不得自行调整管理方案或更改管理措施。

（2）根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求成交供应商管理人员调整管理时间或更改管理措施时，成交供应商应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，成交供应商需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

（3）成交供应商在响应文件中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人

员应是本单位职工），且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

（4）成交供应商需建立职工（含劳务工等各种类型用工）花名册等档案资料，与职工签订劳动合同，为其办理国家规定的相关保险，并按规定标准安排专业健康体检和配备劳动防护用品。

#### **项目考核办法**

（1）采购人对成交供应商进行年度考核，考核内容以采购人制定的量化指标（文中委托管理的内容）和第三方测评数据综合评判（具体以采购人提供）的要求为准。

（2）考核等级设定：共分为四档，优秀、良好、合格、不合格。

（3）考核打分操作：每季度开展群众满意度测评，成交供应商要提交运营情况材料。合同期满前开展年度考核，通过群众满意度测评、运营评审会和相关部门评分等综合考量，考核其是否按照合同要求达到合同预期指标，确定考核等次。

（4）考核奖惩：合同总额的 10%作为考核奖惩资金。年度考核为优秀，给予发放 10%的奖励经费，考核为良好，给予发放 5%的奖励经费，考核合格及以下则不予发放。考核结果作为之后是否继续合作的依据之一。

#### **四、服务期限**

本项目服务期限为一年，自 2021 年 10 月 1 日至 2022 年 9 月 30 日。

#### **五、付款方式**

采购人根据财政资金下达计划进行分期支付，合同签订后在合理期限内支付合同价的 90%，服务结束后根据考核结果支付剩余 10%。