

第六章 采购需求书

一、采购项目基本情况

项目名称: 委托建设和运营澄迈县政务服务大厅和老城经济开发区投资服务中心“综合窗口”项目

预算金额: 2400000.00 元, 最高限价: 2400000.00 元

服务期限 (合同履行期限): 自合同签订生效之日起, 壹年。

服务地点: 海南省澄迈县 (具体以签订的服务合同为准)

服务内容: 窗口服务外包 (政务服务)、事项梳理、服务支撑等 (具体以合同签订内容为准)。

服务机构采购数量: 1 个。

二、需求内容

(一) 目标

参照中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》(厅字【2018】22号)、国务院办公厅关于印发《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》(国办发[2018]45号)、《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议重点任务分工方案的通知》国办发【2018】79号)、海南省人民政府关于印发《海南省加快推进全省一体化在线政务服务平台建设实施方案》以及《海南省审批服务综合窗口受理制改革实施方案》通知的相关要求, 结合澄迈县实际情况, 运用先进的整体运营管理模式, 充分利用人工智能、大数据、互联网等高新技术, 加快实现“综合窗口受理”相关工作的落地, 进一步提升澄迈县政务服务整体水平, 创新澄迈县政务服务新模式, 助力打造国际化营商环境, 形成全省领先的政务服务工作格局。

(二) 服务对象范围与服务内容★

序号	服务名称	服务对象	服务内容	服务内容细项	购买服务期限
1	综合窗口人工服务	企业及民众	窗口服务外包 (政务服务组)	负责各窗口接件工作。社会事务区 6 个, 工程建筑区 6 个、企业服务区 6 个, 导办 1 个, 制证 1 个。地点: 澄迈县行政审批局	一年
2			共计: 25 个	负责各窗口接件工作。一区综合窗口 4 个, 导办 1 个。地点: 老城科技新城	

序号	服务名称	服务对象	服务内容	服务内容细项	购买服务期限
3			“综合窗口”顶层设计咨询服务	负责“综合窗口”整体流程定制、澄迈县事项梳理、老城科技新城事项梳理	

（三）建设需求：

1、综合受理窗口顶层设计需求

根据澄迈县行政审批服务局大厅现有窗口分布情况，结合政务中心实际办件量，分阶段将政务大厅办事窗口按照“先小综窗后大综窗”的原则，将“市场准入综合窗口”、“项目建设综合窗口”、“公共服务综合窗口”、“不动产综合窗口”等类别进行分类审批。试点成功后，本着“成熟一个，纳入一个”的原则，循序渐进，逐步实现全大厅的综合窗口无差别受理

2、事项标准化体系建设需求

以标准化梳理澄迈县行政审批服务局所有办理事项为抓手，实现服务事项“综合窗口受理”。根据国办函（2016）108号文件，事项公示标准化要素，及《行政许可标准化指引》（2016版）与《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》相结合，对标全国先进同级区县单位，打造政务事项公开、流程、服务、结果高度统一的标准体系，建立事项标准和合法依据，解决“减材料、减时间、减环节”难的问题，真正掌控行政权力类事项核心。

3、“综合窗口受理”流程再造需求

为严格贯彻落实海南省人民政府关于印发《海南省加快推进全省一体化在线政务服务平台建设实施方案》第（三）节12条相关要求，整合优化办事流程，对澄迈县行政审批服务局大厅流程整合优化：

（1）建立前台综合办理，后台分类审批，统一窗口出件模式，

建立全流程并联审批机制在“综合窗口受理”中：统进统出、首问责任制、限时办结制、一次性告知制、法制化审查及并联审批，每一项都是基于政务服务中心或行政审批服务局的“三定”方案，再去做综合窗口受理的运行机制。

（2）“主题式”服务事项编制及展示

在政务大厅日常办事过程中，办事群众要办理一些事情往往会涉及到多个事项、多个部门，这类事项我们统称为并联审批事项。

4. 窗口服务外包

负责受理大厅群众咨询、接件工作；对申办事项初审、受理，对办理进度进行监督；将办件信息录入中心相关系统平台；负责在审批专网及统一审批平台录入办件信息；负责日常办件数据统计汇总，并定期形成分析报告；负责向办事对象发放相关证件，统计数据上报，做到精准无误

5. 事项梳理服务外包

按照审批制度改革工作要求，协商相关部门完成事项优化工作，包括但不限于：申请表电子化、申请表信息内涵确认并统一编码（用于用户体系信息回填）、电子证据链替代签名盖章、申请材料电子化、通过信息共享减免材料、证照批复电子化。

在事项梳理过程中应达到审批服务事项基本编码、实施编码规则、事项名称、子项拆分、事项类型、设定依据、办理流程、办理时限、提交材料及表单内容要素相统一。

编制相应的标准化文件包括面向群众的申报指引与面向一口受理工作人员的操作手册，并将相应的工作成果录入全省一体化平台，并按照部门或一窗受理工作人员反馈情况及时修改调整。

（四）运营需求

1. 服务购买人遵循“政府指导规范，企业投资建设，政府购买服务”的建设营运机制，由售卖人通过招投标获取售卖服务的许可，政府购买服务，自主经营，自负盈亏。以此降低政府投资风险、技术风险、管理风险和运维风险；

2. 服务购买人提供业务规范指导，进行准入、事前、事中及事后监管；

3. 服务购买人代表政府提供包括资源建设的指导规范及运营活动的指导规范等的支持；

澄迈县政务服务大厅共三个区域，分别是澄迈县金江政务服务大厅、老城政务服务大厅一区、老城政务服务大厅二区，本次项目共购买服务不少于 25 个窗口。包含“综合窗口”顶层设计咨询，窗口服务外包部分。

（五）项目服务内容及要求

根据《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一门、一网、一窗、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政务规范化服务指导意见的通

知》（琼府办〔2014〕159号）等有关法律法规和规定，以加快海口市政务审批服务标准化规范化便民化，整合各职能局政务窗口前端业务，设置综合窗口，实施“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，实现“一窗”无差别受理。满足采购方作为政府窗口单位服务于海南国际自贸港建设和提升政务水平的需求。中标方承担政务“窗口”服务、业务讲解和政务大厅业务咨询、引导、帮办代办业务的服务人员，应以职业服务活动为导向，进一步配合采购方深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一门、一网、一窗、一次”改革工作的实施，包括窗口服务外包（政务服务）、事项梳理、后台支撑等。

服务内容及要求：

1. 以政府购买服务的方式开展涉及的综合接受理、出件、咨询等窗口业务服务以及大厅运行综合服务配套业务进行外包，以保障政务大厅正常运行。本项目投入的窗口服务外包窗口需求不少于 25 个，服务包括但不限于以下内容：

(1)综合受理服务。负责履行对政务服务办事咨询、接件、预审、受理、告知、出件、送达、催办等职责。依据办理事项的流程及受理要求，负责综合接收材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料录入一体化平台系统、并将所受理的材料扫描上传审批业务系统、出具接收材料证明凭证、受理通知单、移交材料等；负责材料整理、日常台账管理、跟踪办件审批、预警催办等；负责做好“跨省通办”、“全省通办”、协调服务、惠企政策兑现和政务公开等相关业务；负责引导办事人员进行好差评等。

(2)综合出件服务。主要负责制证、出证；负责核对审批服务结果或有关材料、办事人员信息等，通过电话、系统、短信等方式通知申请人领取办理结果；负责将结果以“单件”或“打包”的形式，通过网络、系统、邮政寄递等一次性准确反馈给申报人，实现“一窗出结果”；负责移交材料，建立和管理出件相关台账登记，暂时保管相关证照材料等；负责引导办事企业及群众对办事服务进行评价。

(3)业务咨询服务。主要负责依据综合窗口办理事项的流程及要求，耐心解答来电咨询、现场咨询、网上咨询；主动引导群众或企业到“综合窗口”或“部门综合窗口”快速办理业务；提供大厅服务业务、办事指南、办事流程、资料填写、网办指导等服务，及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问，引导取号

等；对于需要自助服务的办事群众，主动靠前积极引导和帮助其使用自助服务设备或移动端等方式在线申报业务等导办工作；负责集中协调和处理“未办成事”协调服务窗口各类问题并做好台账登记、管理等。

(4) 应急处置服务。负责大厅及窗口突发事件的处理，制定应急处置措施及预案，建立及时发现、规范上报、跟踪落实的问题投诉闭环处理机制，对大厅运行进行每日巡查，做好秩序维护，消除潜在隐患。

(5) 规范化管理服务。实施窗口标准化建设，制定窗口各岗位人员工作手册，明确大厅管理的各岗位职责、工作内容及工作标准，对大厅主管、业务组长、接待引导岗、综合咨询岗、综合受理岗、综合出件岗等具体工作职责，推动服务标准化落地。建立标准化的大厅管理制度，对大厅的日常运行、办事咨询、突发事件、环境设施、服务监督、用品消耗等数据定期统计，汇总形成各类日、周、月等统计报表。

(6) 综合协调服务。主要负责协调综合窗口日常工作；负责窗口人员团队建设工作；负责制定窗口相关培训计划并组织开展；以热情诚挚的态度，优质过硬的业务能力开展服务，落实首问负责制、限时办结制、一次性告知制、窗口无否决权、诚信激励服务制和窗口事务官等制度。满足外籍人士、老年人、残疾人、孕妇等特殊群体办事人员的服务需求。落实军人依法优先办理业务制度；协助采购方完成各级社会组织到政务大厅的调研、考察、会议、检查等接待工作准备，做好大厅考察、路线规划、陪同等工作。

(7) 其他服务支持。按照便企利民的原则，结合窗口工作实际，及时总结服务经验，发现存在问题，提出改进举措，根据采购人工作特点提供办事环节和流程优化、数据共享等辅助配合工作、政策落地、事项标准化梳理、办事指南日常维护、综合窗口 SOP 受理手册编写、及其他相关工作的支撑，推动审批流程优化和服务效率提升；配合做好上级部门的各项检查、评比、暗访等相关工作。对服务过程中的优秀事迹和先进做法进行提炼宣传；按时完成采购人交办的其他相关任务。

(六) 技术商务要求

(1) 技术要求：须遵循的标准与规范★

国务院办公厅关于印发《“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》(国

办函（2016）108号）文件。

《行政许可标准化指引》（2016版）

《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》

包括但不限于以上标准与规范。

(2) 商务要求★

1) 服务标准：符合国家、行业、地方技术规范、规程要求；

2) 安全标准：符合国家、行业相关标准；

3) 验收方法及标准：按竞争性磋商文件、响应文件及采购人其他要求（或第三方评估），以及国家、行业相关标准；

4) 履约（服务）地点：海南省澄迈县（具体以签订的服务合同为准）

5) 服务期限：自合同签订生效之日起，壹年。

6) 付款方式：具体以合同约定为准。

(3) 知识产权归属：

① 采购方提供给供应商的图纸、资料、以及采购方自行编制或委托编制的技术规范、标准等反映采购方要求的或其他类似性质文件的著作权属于采购方，供应商可以为实现本采购项目目的而复制或者以其他方式使用此类文件，但不能用于与本采购项目无关的其他事项。未经采购方书面同意，供应商不得为了本采购项目以外的目的而复制或者以其他方式使用上述文件或将之提供给任何第三方。

② 除另有约定外，供应商为履行本采购项目而编制的成果文件，采购方可以为实现本采购项目目的而复制、使用此类文件，但不能擅自修改或用于与本采购项目无关的其他事项。

③ 供应商在履行服务时使用己方拥有的资料、软件、设计、实用程序、工具、模型、系统及其它方法与专有技术。纵使供应商交付了任何成果文件，该等材料（包括履行服务时对材料任何改良或开发的知识）及为本采购项目咨询服务而编汇的内部工作底稿（但不包括其中反映的采购方提供的信息）的一切知识产权，仍属供应商所有。

三、其他要求★

1、报价要求：报价须为本项目采购范围内所产生的一切费用的包干总价。

2、保密要求：因该项目尚处于保密期，中标人与采购人签订合同后，凡接触此项目有关资料不得外传，保密期限不少于壹年（具体保密条款在合同中约定），

如有违反，中标人应承担相应法律责任。

3、中标方应将驻场项目管理人员资料情况及工作经验证明材料交采购人审核同意。中标方派驻本项目的项目负责人、大厅主管必须驻场服务并专职服务于本项目，项目负责人和大厅主管人员调整及调动须经采购方同意。

4、根据采购人的需要，中标方应做好窗口各岗位服务人员的业务知识培训，提升人员素质和服务水平，满足采购方作为政府窗口单位服务于海南国际自贸港建设和提升政务水平的需求。中标方承担政务“窗口”服务、业务讲解和政务大厅业务咨询、引导、帮办代办业务的服务人员，应以职业服务活动为导向，进一步配合采购方深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一门、一网、一窗、一次”改革工作的实施。

5、中标人承诺，未经采购人同意，不得以泄露、告知、公布、发表、出版、传授、转让或者其他任何方式使任何第三方知悉属于采购人或者采购人申请的技术秘密或其他秘密信息，也不得非因工作目的而使用这些秘密信息或允许他人使用。

6、中标人不得利用所掌握的档案电子图象资料牟取私利，不得将工作中知悉、获取的档案秘密据为己有，不得私自留存。

7、为确保政务中心办事大厅正常运转，中标人应在收到《成交通知书》5个工作日内签订合同，在签订合同后按采购人要求的时间内就项目交接工作提出符合项目实际和采购方同意的工作方案，安排管理人员到岗开展工作。并在采购方的主持、监督、协调的基础上进行工作交接，确保市政务服务大厅业务办理正常运行。否则因交接组织的原因影响采购方正常工作的后果由中标人负责。

8、中标方应依法与员工签订劳动合同，并为其员工缴纳社会养老、医疗、失业、生育、工伤等社会保险费用和住房公积金，保证用工的合法性。如因此产生的劳动纠纷由中标方全权负责，与采购人无关。

以上内容涉及“★”条款为实质性条款，投标人须在商务技术响应偏离表中进行响应否则将按无效标处理。