

采购需求

1、项目概况

项目名称：保亭黎族苗族自治县政务服务规范化提升项目

项目编号：HNZS-2023-CG007

采购人：保亭黎族苗族自治县政务服务中心

项目预算：257.35 万元

为深入贯彻落实《海南省人民政府关于印发海南省审批服务综合窗口受理制改革实施方案的通知》（琼府〔2019〕17号）和《海南省人民政府办公厅关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（琼府办〔2022〕49号）、《关于进一步加强乡镇（街道）赋权和审批服务工作的指导意见的通知》（琼审改办〔2022〕31号）及《关于保亭黎族苗族自治县深入推进“一枚印章管审批”改革的实施意见的通知》（保委办〔2020〕33号）等精神，进一步加快推进政务服务运行标准化、服务规范化、企业和群众办事便利化，优化我县营商环境，结合我县实际，制定本采购需求。

1.1、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加大转变政府职能和简政放权力度，以“一枚印章管审批”改革工作为契机，推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革，着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式，最大限度减少企业和群众跑的次数，不断优化办事创业和营商环境，切实增强政府公信力和执行力，让企业和办事群众有更多获得感，着力建设人民满意的服务型政府。

1.2、建设目标

1. 运用先进的整体运营管理模式，结合人工智能、大数据、互联网等高新技术，建设保亭县“一窗受理”人员管理综合系统，承接全县除公安、税务、社保中心的所有审批服务事项，进驻政务大厅事项比例达到70%以上。

2. 实现“前台综合受理，后台分类审批，综窗统一出件”的审批服务改革，推进“一网、一门、一次”改革，提高审批服务效率，为群众办事提供

高效便捷服务。同时，以“全科目”“无差别受理”为目标，“首席审批服务专员帮代办为导向”利用情形化事项梳理的基础，以办好一件事为基础，打造场景化情景式服务，实现政务服务事项“一窗受理”，让群众办好一件事实现“只跑一次”。

3. 实现对政务服务事项精细化梳理，以及政务服务标准化的服务体系建设，对县政务中心、乡镇便民服务中心所有进驻事项进行精细化梳理，实现“应精简尽精简、应共享尽共享”。

4. 制定统一的政务服务标准、统一管理，实现办事指南、受理流程、办理渠道等政务服务要素全统一，打造政务服务“模板”，确保企业、群众在任一政务网点服务同质、体验一致。

5. 做好所有进驻事项涉及的办件信息归集、“好差评”评价率提升、“零跑动”可办率及可办事项使用率提升、“电子证照”推广使用、“海易办”用户量提升。

1.3、建设思路

1. **“综合窗口”顶层设计。**结合政务中心实际办件量、综合窗口改革需求，并借鉴先进地区的成功经验，从行政审批顶层规划设计，逐步实现服务场所建设标准化、人才队伍建设标准化、行政审批服务标准化，最终实现工作效率提高、人员成本减少、政务服务水平大幅提升。

2. **日常服务标准精细化管理。**利用信息化手段，结合人工智能、可视化分析、互联网等手段，实现监管信息的结构化，更好地实时了解线上线下监管全貌，对政务大厅服务现场的人、事、物进行实时监控管理，进行精细化的有序管理，数据纳入人员考核，实现政务服务全过程“看得见、管得住”。

1.4、建设内容

通过委托建设和运营保亭县政务服务大厅“综合窗口”项目，实现对政务大厅“综合窗口”的顶层规划设计，流程再造、事项标准化梳理、问答知识库梳理和人员管理、现场服务保障等规范化，以及9个乡镇便民服务中心的“综合窗口”受理。

1.4.1、服务场所建设标准化

1. 科学布局服务功能区域。配合完成政务服务大厅功能区域布局、服务窗口分类和数量设置等解决方案，形成配置科学、联动协调、服务有序的受理场所功能区域布局，从而达到综合一窗的功能区域布局。

2. 统一服务形象。根据保亭县政务服务特点，完成统一服务形象设计。聘请专业礼仪服务专家对政务大厅服务人员及现场工作人员进行服务礼仪、职业形象塑造、服务人员职业素养等礼仪培训，从仪容仪表、行为举止和服务语言等方面规范服务的各个环节，提升服务形象。

3. 开展现场管理。通过制定一套符合实际的现场管理制度，对服务受理场所人员、空间、秩序、物品、设施设备、文档等资源，进行整理、定位、存放、清洁、保养，并开展相应的培训工作。通过不断的实施、反馈和完善，达到“场所整洁、管理规范、运作有序、服务高效”的效果。变粗放型管理为精细化管理，全面提升窗口形象，实现服务环境、服务标准、服务内涵的提升和跨越。

1.4.2、审批服务标准化

1. 梳理审批事项。全面梳理行政审批服务事项，全面梳理行政审批服务事项，形成合法、统一、规范的服务事项目录清单，并进行动态管理。

2. 制定审批规程。完成已入驻政务中心行政权力及公共服务事项前台窗口受理和后台审查工作规程，让内部工作人员有标准可依，实现行政审批标准化运行管理。

3. 建立审批服务制度。丰富完善与行政审批相关的工作制度和服务形式，并在全县进行推广和实施，促使服务更周到、更细致、更贴心。

4. 审查细则制定。梳理各行政审批服务事项的审查细则，统一规范行政许可事项申请表格、申请书、章程等材料模板和填报要求，明确申请条件、申请材料、审查重点、风险点等审查要素，形成标准化的审查要点手册及申请表单模板等。

1.4.3、人员队伍建设标准化

1. 加强队伍建设。县政务中心综合窗口人员和乡镇便民服务中心窗口工作人员由政务中心通过政府购买服务方式统一配备。

2. 加强培训管理。对综窗人员开展专项业务培训，不断提高窗口工作人

员的服务意识、业务能力和办事效率，更好的为企业和群众提供优质、高效、便捷的服务。

1.5、实施范围

1.5.1、县政务大厅运行模式。除公安、税务、社保中心等具有独立大厅的审批服务事项外，其他单位的审批服务事项全部纳入县政务大厅综合窗口受理，由审批局安排综窗人员受理。县政务大厅设立“工程项目建设综合窗口”“企业开办综合窗口”“社会事务综合窗口”“公共服务综合窗口”等4个综合受理窗口服务区。

1. “工程项目建设综合窗口”服务区。将县域内涉及工改系统的立项用地规划许可阶段、工程建设许可阶段、施工许可阶段、竣工验收阶段等各个环节进行整合，实行“一窗受理、集成服务”“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，同时，将县自然资源与规划局、县住建局、县生态环境局、水务服务中心等除工改事项外的审批事项纳入“工程项目建设综合窗口”，由原单位安排专人对接业务指导。

2. “企业开办综合窗口”服务区。将申请营业执照、印章服务、涉税（企业开办方面）事项整合成综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批”模式。

3. “社会事务综合窗口”服务区。将涉及交通、林业、教育、卫生健康、人社、民政、城市管理、应急管理、财政、出版、旅文等领域审批服务事项实行“前台综合受理、后台分类审批”模式。

4. “公共服务综合窗口”服务区。将县委组织部（人才一站式服务）、公积金、人民银行、烟草公司等公共服务事项纳入公共服务综合窗口，实行“一窗受理、集成服务”。

1.5.2、乡镇运行模式。在各乡镇便民服务中心按照实际情况安排1-2名综窗人员，围绕民政、计生、社保、医保、养老、农村宅基地用地建房审批、个体工商户登记等事项实行“一窗受理、集成服务”“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，真正实现综合窗口“来了就办”。

1.6、运行模式

1.6.1、综合受理。申请人提供完整有效的申请材料，受理窗口人员出

具《受理通知单》并盖章登记后，属划转至县行政审批服务局办理的，将受理材料送后台审批室；属原部门办理的，转原审批部门审批。所有审批需在规
 定时限要求内予以办理并将结果文书送达出证窗口。线上申请的办件，由各
 单位安排专人负责 网上受理、审批，按照不见面审批流程进行。

1.6.2、分类审批。审批部门收到申请材料，在承诺时限内出具审批意
 见。

1.6.3、统一发件。审批部门将相关证、照、文送至出证窗口，出证窗口
 人员负责通知申请人领取证件(或短信通知申请人)。

1.7、保障方式

1.7.1、现场管理执行严格的绩效体系。设定清晰、合理的岗位薪酬
 体系，对服务人员做岗前培训（礼仪、业务能力、工作职责、工作内容、突
 发事件处理、协调能力），服装配置、保证人员达到上岗要求培训合格后，
 人员配置合理，执行严格的绩效管理体系，并有应急工作人员配备，并针对
 服务延续和对接等问题制定相应方案，确保采购人服务不断档，人员不空窗。

1.7.2、进一步推进“放管服”改革。一是严格项目管理，并以政务服
 务集成创新为抓手，围绕政务便民、助企服务、项目建设等领域，大力推进政
 务服务“一站办好”；二是持续加强职业技能人才队伍建设，以高素质人才提供高水
 平服务，持续推进“不见面审批”，为企业和群众提供更加规范、便捷、高效
 的服务，为支持服务海南自贸港建设贡献保亭力量。

2、采购需求表

序号	项目名称	项目内容及要求	数量	单位	备注
1	构建辅助审批体系	▲审批事项情形化梳理，所需软件及设备自行配备。	1	项	
2	构建辅助审批体系	▲监管服务情况及时反馈，所需软件及设备自行配备。	1	项	
3	综合窗口服务人员	▲综合窗口受理人员：县政务服务中心25人(岗位设有：管理人员1、前台导办人员2、综合窗口人员12)、系统运维人员1人，9个乡镇各1。 以上人员要求：1、年龄在35岁以下；2、	25	人/年	人员最低基本工资不得低于保亭县最低基本工资标准，供应商必

		学历要求全日制大学专科及以上。3、前台导办人员及综合窗口人员身高要求:男士 168cm 及以上; 女士 158cm 及以上			须为其购买社保和住房公积金
		<p>服装(3套夏装、2套冬装、马甲、西装外套)</p> <p>服装: 1、夏装(3套): 短衬+夏裤或裙 2、冬装(2套): 马甲+西服+长衬+西裤</p> <p>面料要求: 所做服装之面料均事先经过面料预缩处理, 保证通过正常洗涤后, 不脱胶、不脱线、不起泡、不起皱、不退色、不缩水。</p> <p>服装质保期: 从采购人全部验收合格之日起2年。质保期内, 正常着装时服装不出现开线、掉扣等质量问题。</p>	25	人	
		<p>服装(2套夏装、1套冬装、马甲、西装外套)</p> <p>服装: 1、夏装(2套): 短衬+夏裤或裙 2、冬装(1套): 马甲+西服+长衬+西裤</p> <p>面料要求: 所做服装之面料均事先经过面料预缩处理, 保证通过正常洗涤后, 不脱胶、不脱线、不起泡、不起皱、不退色、不缩水。</p> <p>服装质保期: 从采购人全部验收合格之日起2年。质保期内, 正常着装时服装不出现开线、掉扣等质量问题。</p>	53	人	
4	培训及管理	包含: 年度体检、团队培训、团建费、项目管理、税费和合理利润	1	项	
5	现场服务保障管理	▲现场安保、卫生服务满足海南省和保亭县关于公共服务场所安保及卫生相关规定的要求	1	项	

3、商务要求

3.1、服务期限、服务地点和服务方式（履约时间、地点和方式）：

3.1.1、服务期限（履约时间）：自合同签订之日起1年（暂定1年，采购人可根据实际工作需求续签，最多续签1年。）

3.1.2、服务地点（履约地点）：采购人指定地点

3.1.3、服务方式（履约方式）：按照本项目采购文件和成交供应商响应文件的规定。

3.2、付款时间、方式及条件：在合同中约定

3.3、其他：

3.3.1、项目的实质性要求：按本项目采购文件和成交供应商响应文件的规定。

3.3.2、验收方法及标准：按本项目采购文件和成交供应商响应文件的内容及国家、地方和行业的相关政策、法规实施。

3.3.3、法律法规规定的强制性标准：无。

3.4、▲本项目预算金额、最高限价均为2573500.00元，投标报价超过预算金额或最高限价的均按无效投标处理。

3.5、▲本年度采购人前期已支付的综合窗口服务人员的工资需要从预算金额中扣除，具体内容在合同中约定。

注：“实质性要求”是指采购任局中已经指明不满足则响应无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。