

采购需求

前提：本章中的条款为本次磋商采购项目的实质性要求，供应商在磋商后仍不满足要求的，作无效响应处理。

一、项目概述

为贯彻落实《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）（以下简称为“《指导意见》”）对“高效办成一件事”工作的高位部署，《海南自由贸易港建设总体方案》对持续提升政务服务水平提出的要求、《智慧海南总体方案（2020—2025年）》对以政务服务为抓手提升数字政府治理能力，加快推进各级政务服务事项全面上网，整合纳入海南省一体化公共服务平台，实现“一网通办”的要求、《关于加快推进“一件事一次办”提升政务服务水平的实施意见》（琼府办〔2023〕29号）对提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，更好满足企业和群众办事需求，持续优化营商环境提出的要求，推进“高效办成一件事”工作落地见效，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，切实以“高效办成一件事”为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，深化政务服务改革，提升政府数字化、智能化运行水平，推动“高效办成一件事”工作、数字政府建设进入全国先进水平。

本次项目为海南省“高效办成一件事”规划咨询服务项目，服务内容主要包括“高效办成一件事”总体规划建设服务、落地工作指引编制服务、主题专区质效提升服务、主题专区评估服务、主题专区运营管理机制定制服务、宣传服务、主题专区质检服务、培训服务、高级运营服务。

1. 本项目共1个包，采购海南省“高效办成一件事”规划咨询服务1项。

2. 本项目采购标的名称为：海南省“高效办成一件事”规划咨询服务，采购标的所属行业：其他未列明行业。

二、技术、服务要求

（一）采购清单

序号	采购内容	备注
1	“高效办成一件事”总体建设规划咨询服务	/
2	“高效办成一件事”落地工作指引编制服务	/
3	“高效办成一件事”主题专区质效提升服务	/
4	“高效办成一件事”主题专区评估服务	/
5	“高效办成一件事”主题专区运营管理机制定制服务	/
6	“高效办成一件事”宣传服务	/
7	“高效办成一件事”主题专区质检服务	/
8	“高效办成一件事”培训服务	/
9	“高效办成一件事”高级运营服务	/

（二）服务内容要求

1. “高效办成一件事”总体建设规划咨询服务

协助制定“高效办成一件事”的总体建设规划，形成1份《“高效办成一件事”总体建设规划》。该规划旨在进一步优化政务服务流程，提升行政效能，实现政务服务在更多领域、更大范围的协同高效。通过推动政务服务制度体系协同有力、渠道融合广泛深入、模式创新集成高效、技术赋能智慧便利，以及增值服务乘数效应的实现，全面提升海南省一体化政务服务能力和水平，进而增强企业和群众的获得感。

2. “高效办成一件事”落地指引编制服务

提供“高效办成一件事”全流程标准化指导，形成1份《“高效办成一件事”落地工作指引》，从业务梳理、技术对接、实施落地等方面展开，针对“高效办成一件事”进行标准化、规范化的落地实施指导。

3. “高效办成一件事”主题专区质效提升服务

（1）提升方向梳理服务：组织优化方向梳理服务、组织技术人员针对“高效办成一件事”专区完善优化实施过程中遇到的问题进行实时解答辅导；

（2）实施方案优化提升服务：以海南省的“高效办成一件事”总体建设规划为指导，组织每个一件事短期、中期、长期分阶段优化提升的方向梳理服务、组织专业人员针对“高效办成一件事”实施方案提升过程中遇到的问题进行实时解答辅导；

（3）专区质检服务：提供在接入国家平台前“高效办成一件事”专区按国家平台的相关标准提供全面质量检测、编制不少于13份“一件事”专区质检报

告、组织技术人员针对“高效办成一件事”质检问题以及接入国家平台前后遇到的问题进行实时解答辅导，实现提升海南省“高效办成一件事”专区质量的目标；不断优化完善累计 13 个接入国家“高效办成一件事”专区的各个“一件事”，使其达到符合国家规范标准的目标。

4. “高效办成一件事”主题专区评估服务

提供“高效办成一件事”主题专区评估服务：组织 2 次及以上省市县、厅局的相关单位负责的“高效办成一件事”主题专区运营情况调研服务、组织专家制定“高效办成一件事”评价指标体系、提供海南省“高效办成一件事”成效评估服务、组织专业人员针对各市县在推进“高效办成一件事”过程中遇到的问题进行实时解答辅导。

5. “高效办成一件事”主题专区运营管理机制定制服务

提供“高效办成一件事”主题专区运营管理机制定制服务：组织专家制定“高效办成一件事”运营管理制度、建立“高效办成一件事”重点指标监测体系、组织政务服务领域专家及专业机构等开展“高效办成一件事”体验度运营服务。

6. “高效办成一件事”宣传服务

提供“高效办成一件事”宣传服务：制定“高效办成一件事”宣传推广方案、提供通过国家级媒体的宣传渠道每月 1 篇及以上的“高效办成一件事”上线、亮点总结、经验推广等宣传。

7. “高效办成一件事”主题专区质检服务

提供“高效办成一件事”质检服务：提供 70 个已上线“一件事”专区的定期质检、编制 61 份“一件事”专区质检报告、组织技术人员针对“一件事”质检问题以及在优化完善的过程中遇到的问题进行实时解答辅导。

8. “高效办成一件事”培训服务

提供“高效办成一件事”培训服务：提供 1 次“高效办成一件事”国家政策解读、1 次“高效办成一件事”工作优化推进、1 次面向各市县、部门“高效办成一件事”评估工作解读等 5 次培训服务、组织专业人员针对培训过程中产生的问题进行实时解答辅导。

9. “高效办成一件事”高级运营服务

提供“高效办成一件事”高级运营服务：协助完善报送国家的优秀案例，成功报送案例数量不少于 2 个；提供国家政策及全国“高效办成一件事”工作推

进情况的动态汇报；提供集成办、跨域办服务接入以及办事服务应用工作指导服务及统筹规划；提供日常化团队驻场答疑服务，建立沟通答疑长效机制。

（三）服务要求

1、供应商应为本项目配置服务团队人员，并安排专业技术人员负责与采购人沟通对接，定期及时向采购人汇报本项目实施进度，根据采购人要求提供现场技术支持服务。

2、供应商须对采购人提供培训指导服务，保证采购人能熟练掌握并操作相关应用系统。

3. 供应商应按采购人要求提交本项目的服务成果，服务成果质量应符合磋商文件相关要求，若供应商提供的服务成果出现质量问题，供应商应立即按采购人要求进行整改完善，整改所涉及费用由供应商自行承担。

4、供应商须承诺提供不少于 8 名现场驻场人员。驻场人员工作时间同采购人行政上班时间。如遇重大事项或节假日加班的，服从采购人安排。【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

（四）保密要求

供应商应对项目实施过程中获取的所有相关数据、信息、成果等资料保密，未经采购人书面允许，不得以任何形式传播或泄露相关信息，否则采购人有权追究其法律责任。【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

（五）其他要求

1、供应商在服务过程中的所有安全责任由供应商负全责，采购人不承担任何安全责任，也不承担如发生安全事故产生的任何责任。【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

2、供应商应保证在本项目中使用的任何产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

三、商务要求

1、服务地点：海南省。

2、服务期限：签订合同之日起 180 天内。

3、付款方式

(1) 政府采购合同签订之日起，采购人应在 5 个工作日内将合同总价款的 40% 一次性支付至成交供应商指定的银行账户；2024 年 10 月 30 日之前完成项目初验后，5 个工作日内将合同总价款的 50% 一次性支付至成交供应商指定的银行账户；项目完成且交付成果经采购人评审通过后，5 个工作日内将合同总价款的 10% 一次性支付至成交供应商指定的银行账户。

(2) 采购人支付款项前，成交供应商需向采购人提供与付款金额等额的合法有效发票，否则采购人有权延迟付款且不承担违约责任。

4、履约验收：本项目严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的要求组织验收，以竞争性磋商文件技术参数及要求及成交供应商的响应文件技术响应为准。如采购双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购与响应文件中按质量要求和技术指标、行业标准比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。