

# 珠海市政务服务能力提升项目（2026年） 需求书

## 一、项目概况

项目名称：珠海市政务服务能力提升项目（2026年）

采购单位：珠海市政务服务和数据管理局

采购预算：66万元

## 二、供应商资格要求

响应方案文件格式中打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条偏离或不满足则导致投标（响应）无效。

## 三、项目背景

为全面、客观了解珠海市数字政府改革建设的最新动态，持续推动政务服务的标准化、规范化与便捷化，归纳成效经验，分析现存问题与难题，提出切实的改革建议，依据国务院《关于加强数字政府建设的指导意见》及政务服务效能提升常态化工作机制相关意见，构建科学的数字政府建设评估指标体系，锚定正向导向，强化无感评估，提升评估科学性和客观性。深化结果运用，反馈问题、推广经验，构建“评估—整改—优化”闭环，动态评估全市建设成效，支撑珠海营商环境优化。以国务院、广东省政务服务标准化规范化便利化及事项信息管理相关政策为指引，依托珠海市政务服务能力提升项目，常态化监测评估全市建设状况。通过定期数据分析与人工抽查等方式，聚焦办事堵点研究，

精准定位薄弱环节，引导各区各部门对照标准自查自纠、提升服务能力。

#### **四、项目服务需求**

##### **(一) 项目目标**

基于省数字政府改革建设的常态化监测机制，每月对珠海市数字政府建设情况展开深入评估，及时识别并弥补不足，实现从被动应对向主动自我监督、自我完善和自我提升的转变。项目包括咨询指导、数据治理及重点政务服务事项抽查体验工作等。通过该项目的执行，每月及时掌握本市常规监测情况，及时发现并整改指南完备度和准确性等抽查体验类指标存在的规范问题，及时评估分析我市各区各部门落实数字政府改革建设工作情况，从而有效降低政务服务监督的压力，提升指导监督的能力，推动我市数字政府改革建设持续在全省保持领先地位。

##### **(二) 服务内容**

#### **1. 提供咨询指导和数据治理服务，对珠海市“数字政府”改革建设常态化监测指标进行解读分析**

##### **(1) 提供咨询指导服务，结合省动态变化的指标体系，及时开展指标解读分析服务**

结合广东省《“数字政府”改革建设常态化监测工作方案》动态调整变化的指标体系，组织专家针对珠海市“数字政府”改革建设常态化监测的考核指标进行跟踪、解读分析和答疑，通过

多渠道及时提供日常咨询指导服务，解答部门在指标解读、问题整改等方面的各类疑问，并给予专业指导意见。针对常态化监测的考核指标开展动态跟踪、深度解读与精准答疑。

## **(2) 输出我市“数字政府”改革建设常态化监测情况分析报告及建议。**

根据广东省数字政府改革建设常态化监测指标体系，每月完成相应指标的取数分析工作，依据常态化数据报表，形成数据分析报告，编写通报材料与客户侧会议资料等，并提出下一步工作计划。结合我市重点、要点工作任务，制定各区及相关市级单位的评估指标、评估要点和评估要求，分析评估数据，形成评估报告，掌握全市数字政府改革工作整体情况，及时督促各区各部门落实数字政府改革建设工作要求，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、办事流程便利化，提升企业和群众办事的体验感和满意度。

## **2. 提供抽查体验类指标每月不少于1次的巡检服务**

### **(1) 指南完备度和准确性检查**

为了保障珠海市在广东政务服务网发布的行政许可事项办事指南的完备度和准确性，需要对事项的办事指南基本信息、申请材料、办理流程、表格及样表下载等内容的完备度及准确性进行检查，并输出问题清单。

### **(2) 系统规范对接检查**

检查珠海市各个自建业务系统的运行情况，以及能否实现授

权单点登录和用户信息对接等规范对接,输出问题清单并协助相关责任单位完成整改,以提升我市政务服务水平。

### **(3) 高效办成一件事检查**

通过系统和人工线上抽查等方式,检查珠海市在广东政务服务网对外公开的“一件事”服务是否存在办事指南信息不准确、在线申办地址报错、申办信息与办事指南信息存在不合理差异、未实现单点登录等问题,并输出问题清单。

### **(4) 服务可用性检查**

通过系统和人工线上抽查等方式,检查珠海市在广东政务服务网对外公开的事项服务的可用性(含政务服务网窗口涉及的外链、申办链接、专区链接、个人法人服务等),并输出问题清单。

### **(5) 申报易用度检查**

从线上预约、办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程的易用性角度,模拟在线申报的方式,进行人工线上抽查,检查珠海市在广东政务服务网对外公开的事项申报的易用度,并输出问题清单。

### **(6) 区域通办检查**

为了满足群众跨区域办理业务的需求,需要对珠海市在广东政务服务网对外公开的事项“区域通办”情况进行检查分析。根据指标要求编制抽查内容和标准,筛选高频“跨域通办”事项清单。通过人工线上抽查,检查事项是否实现“跨省通办、全省通办”等通办目标,是否存在办理地址打开显示为空白页面、加载

不出来、实际申办材料与办事指南不一致等情况，并输出问题清单。

### **(7) 查询精准度检查**

检查群众通过广东政务服务网搜索并获取到所需服务事项的情况。通过关键词抽查方式，检查珠海市是否存在事项“搜不到、搜不全”的情况，并输出问题清单，帮助珠海市提升服务供给的全面性和可用性。

### **(三) 服务成果**

(1) 珠海市数字政府改革建设常态化监测考核指标解读分析材料，1份；

(2) 指南完备度准确性、系统规范对接、高效办成一件事、服务可用性、申报易用度、区域通办、查询精准度问题清单，合计不少于24份；

(3) 珠海市数字政府改革建设第三方评估报告，1份；

(4) 珠海市数字政府改革建设第三方评估各区分报告，不少于4份，具体以参评区数量为准；

(5) 珠海市数字政府改革建设第三方评估市级单位分报告，不少于40份，具体以参评部门数量为准；

### **(四) 服务周期和合同履行地点**

(1) 服务周期：自合同签订之日起，服务期共12个月。

(2) 合同履行地点：珠海市内。

(3) 响应时间：响应发起 24 小时之内。

## (五) 服务人员要求

### (1) 人员要求

服务方应设置项目负责人、项目成员等角色。服务团队总人数不少于5人，包括项目负责人1名，项目成员4名。项目负责人、项目成员按需到服务现场提供总体统筹和指导工作。

### (2) 岗位职责

1. 项目负责人。负责服务项目的统筹管理，具体负责组建团队，对团队进行全面管理，主持开展项目工作分解、分工与计划制定，开展进度管理、节点管理、质量控制等，与项目管理各相关方进行沟通协调，组织阶段性沟通汇报，为服务质量负责。

2. 项目成员。参与制定工作计划和方案，承担重点项目或重点工作任务的报告、文档的编制以及交付汇报，协助项目负责人开展进度管理、节点管理、质量控制等。

### 3. 其他要求

供应商须承诺，如在项目实际执行过程中发生项目负责人不能按采购需求要求胜任相关工作的，项目业主有权要求更换项目负责人，供应商须在两周内调整为符合采购需求要求且能胜任相关工作的项目负责人并到位开展工作，否则项目业主有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

## (六) 服务验收

### （1）验收依据

依据本项目签订的服务合同，以及服务过程中经双方同意增加的约定文件，比如经过签署的补充协议、会议纪要或者备忘录等。

### （2）验收要求

服务期满，供应商按期提交服务完成报告和相关服务成果文档后向项目业主提出验收书面申请，由项目业主组织开展最终服务验收。本项目以通过由项目业主书面确认服务完成报告，视为通过验收。

### （3）资产权属

1. 本项目所涉及的数据所有权归项目业主所有，供应商只能用于履行义务之目的。

2. 本项目不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

3. 供应商为履行义务所形成的服务成果的知识产权归项目业主所有。

4. 供应商保证向项目业主提供的服务成果不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因供应商提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究项目业主责任的，供应商应负责解决并赔偿因此给项目业主造成的全部损失。

### （七）保密要求

(1) 供应商对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的项目业主商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

(2) 供应商不得以竞争为目的或出于私利为第三人谋利而擅自保存、披露、使用项目业主商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露项目业主的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露项目业主的商业秘密和党政机关保密信息。供应商在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给项目以外的其他方或供应商内部与该项目无关的任何人员。

(3) 供应商对于工作期间知悉项目业主的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。

(4) 严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

#### (八) 报价要求

本项目最高限价为66万元，供应商报价包括提供以上服务的费用应全部计入报价之中，不得额外收取任何费用。报价中包含人员全部人力成本费用、调研费用、差旅费用、资料费用、会议

费用、税费等。

### （九）付款方式

第一笔款：签署项目合同后15个工作日内，项目业主向中选机构支付合同总金额的25%。

第二笔款：服务满八个月，且向中选机构递交相关成果后15个工作日，项目业主向中选机构支付合同总金额的40%。

第三笔款：中选机构递交服务完成报告且服务通过验收后15个工作日内，项目业主向中选机构支付合同总金额的35%。

每次申请付款时，中选机构应向项目业主递交等额的中华人民共和国大陆地区合法有效发票。

付款时间为项目业主向政府采购支付部门提出支付申请的时间，而非款项实际支付时间。如因政府财政支付流程导致的支付延期，项目业主不承担责任，也不能作为中选机构延迟履行或不履行合同义务的抗辩理由。具体付款时间以财政资金到位为准。

地址：珠海市香洲区迎宾北路 3333 号

联系电话：0756-2538866

## 方案择优选取评分表

| 评审因素           | 评审标准  |   |
|----------------|---|---|
| 实质响应条件         | 响应方案文件格式中打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条偏离或不满足则导致投标（响应）无效。 |   |
| 分值构成           | 技术部分 50 分，商务部分 35 分，报价得分 15 分                   |   |
| 技术部分<br>(50 分) | 项目理解和整体设计情况评价(15 分)                             | <p>根据供应商结合用户需求对项目背景、项目目标、项目意义及必要性的理解和认识进行评分：</p> <p>15 分：能准确理解项目背景、项目目标、项目意义及必要性，针对本项目能够提出切合实际的响应方案，方案具备良好的可扩展性和前瞻性，设计思路可行、实现措施得当。</p> <p>11 分：较准确理解项目背景、项目目标、项目意义及必要性，针对本项目能够提出较切合实际的响应方案，方案具备良好的可扩展性和前瞻性，设计思路较可行、实现措施较得当。</p> <p>7 分：基本能理解项目背景、项目目标、项目意义及必要性，响应方案针对性一般，方案可扩展性和前瞻性一般，设计思路基本可行，实现措施基本得当。</p> <p>3 分：理解项目背景、项目目标、项目意义及必要性情况差，响应方案针对性差，方案扩展性和前瞻性差，设计思路基本可行，实现措施基本得当。</p> <p>注：未提供不得分。</p> |
|                | 项目实施工作思路评价(15 分)                                | <p>根据供应商对项目实施的具体工作思路和构思进行评分：</p> <p>15 分：内容完全满足或优于需求方案要求，项目构思方案清晰、思路合理。</p> <p>11 分：内容基本满足需求方案要求，项目构思方案安排较好。</p> <p>7 分：内容与需求方案要求稍有偏差，项目构思方案安排一般。</p> <p>3 分：内容与需求方案要求偏差较大，项目构思方案安排较差。</p> <p>注：未提供不得分。</p>   |

|                       |                    |   |
|-----------------------|--------------------|---|
|                       | <p>服务方案评价（20分）</p> | <p>根据供应商的服务情况（包含服务网点设置、服务计划、承诺、服务内容、响应时间等）进行评分：</p> <p><b>20分：</b>提供的服务网点设置点最为便利、服务计划（含专门的服务电话、联系人等）、承诺、服务内容、响应时间等整体内容完善、响应时间迅速；</p> <p><b>15分：</b>提供的服务网点设置点较为便利、服务计划（含专门的服务电话、联系人等）、承诺、服务内容、响应时间等整体内容基本完整、响应时间较为迅速；</p> <p><b>10分：</b>提供的服务网点设置点便利性一般、服务计划（含专门的服务电话、联系人等）、承诺、服务内容、响应时间等整体内容不完整、响应时间不够迅速。</p> <p><b>5分：</b>提供的服务网点设置点便利性差、服务计划、承诺、服务内容、响应时间等整体内容不满足需求方案。</p> <p>注：1.响应方案中提供服务网点的营业执照或场地使用证明的复印件加盖供应商公章。2.不提供相关内容不得分。</p> |
| <p>商务部分<br/>(35分)</p> | <p>企业实力（6分）</p>    | <p>根据供应商提供的质量管理体系认证证书进行评分，本项得6分：</p> <p>注：响应方案中需同时提供上述有效证书复印件及证书处于有效状态的相关证明文件并加盖供应商公章，未提供或提供的资料不符合要求的则不得分。</p>  |
|                       | <p>项目经理资质（6分）</p>  | <p>根据供应商拟投入本项目的经理（一人）资质情况进行评分，本项满分6分：</p> <p><b>6分：</b>具有与本项目服务内容相关的计算机软考高级证书或职称证书，证书对应的技能与本项目的服务输出内容的质量密切相关，具有两个（或以上）专业技能类型或类别证书</p> <p><b>3分：</b>具有与本项目服务内容相关的计算机软考中级以上证书或职称证书，证书对应的技能与本项目的服务输出内容的质量有一定的相关性，具有1个专业技能类型或类别证书</p> <p><b>0分：</b>其他情形或不提供不得分</p>  |

|                      |                 |  |
|----------------------|-----------------|--|
|                      |                 | 备注：需提供相关证书复印件及投标截止日期前三个月内任意一个月的社保证明。   |
| 技术团队<br>人员情况<br>(8分) |                 | <p>根据供应商拟投入本项目的团队人员（不含项目负责人）的学历、资质等情况进行评分，本项满分8分：</p> <p>成员具有学历本科及以上或具有计算机高级工程师资格证书的，每个得2分；</p> <p>成员具有学历大专及以上或具有计算机中级工程师资格证书的，每个得1分；</p> <p>注：（1）如同一人满足上述多项要求的，不重复计分，根据所提供的该人员证书按上述可满足的最高得分要求计分；（2）响应方案中提供满足要求的人员的证书及参保证明提供社保部门出具的递交响应方案截止之日往前3个月中任意1个月（不含投标当月）的投保证明，该月社保证明的参保单位必须与供应商名称一致，扫描件加盖供应商公章，未按要求提供或未提供的不得分。</p> |
| 相关业绩<br>(15分)        |                 | <p>根据供应商自2022年1月1日以来（以合同签订时间为准）承接过同类合同业绩（同类业绩指具有信息化运营经验）的情况进行评分，每具备一项得3分，最高得分为15分。</p> <p>注：响应方案需提供合同复印件加盖供应商公章，未提供或者提供的证明文件不符合要求的则不得分。</p>  |
| 投标报价<br>(15分)        | 投标报价<br>得分(15分) | <p>（1）评标基准价的确定：不高于最高投标限价的报价为有效报价，最低的有效投标报价为评标基准价。</p> <p>（2）价格分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100</p> <p>注：价格权值为15%，最低报价不是中标的唯一依据。</p>   |

项目业主按内部规定组建评分小组，对供应商提供的方案等进行评审，按综合评分得分由高到低进行排名，原则上综合评分得分最高者中选。

综合评分得分相等时，评分小组按照以下顺序推荐中选候选人或确定中选人：

1. 投标价低的供应商优先；
2. 如投标价相同，项目业主视供应商情况综合比较，投票决定其名次。

# 响应方案文件格式

资格证明文件：

★1. 营业执照(复印件并加盖公章),如“三证合一”或“五证合一”的营业执照,则不需要提供税务登记证和组织机构代码证;

★2. 税务登记证(复印件加盖公章);

★3. 企业组织机构代码证(复印件加盖公章);

★4. 无重大违法记录声明函(原件加盖公章)

▲5. 资质证书(复印件加盖公章);

▲6. 供应商认为需要提交的其他资料。

注：

1. 打“★”号条款为实质性条款,若有任何一条偏离或不满足则导致投标(响应)无效。打“▲”号条款为重要技术参数(如有),若有部分“▲”条款未响应或不满足,将根据评审要求影响其得分,但不作为无效投标(响应)条款。

2. 资格证明文件中属复印件的须加盖供应商公章。

3. 供应商的响应方案文件中须如实填报相关信息及提供相关证明文件,如经项目业主核实供应商填报了虚假信息或提供虚假资料的,项目业主将可以直接否决其响应方案或取消其中选资格。

4. 重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。(较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府,或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准,或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定)。

## 无重大违法记录声明函

致：珠海市政务服务和数据管理局

我单位郑重声明：

参加本中介超市项目活动前3年内，我单位没有以下重大违法记录：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

供应商代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

（盖公章）

注：

如不提供本声明函或不按本格式提供声明函，将作无效投标处理。

供应商对其所声明内容的真实性负责。在评审过程中乃至确定中标结果后，如发现供应商所声明内容不真实，则其投标将作无效投标处理，除承担相应的法律责任外，采购监督管理部门有权没收其投标保证金。