**采购内容**

一、项目背景

拟采购陕西省政务服务能力评估与效能监测服务，结合国家层面对政务服务效能提升的新要求和我省政务服务能力现状，引入专业化的第三方咨询机构和方法体系，深入研究制约我省政务服务能力提升的因素，为2025年度政务服务能力提升提供智库咨询保障。

二、项目目标

邀请第三方咨询机构合作，针对陕西省政务服务能力体系开展“三评估一咨询四监测”8个方面的系统性服务，通过建立科学、全面的评估标准和监测指标体系，精准识别政务服务短板和薄弱环节，督促各部门优化政务服务流程、提升政务服务效率、强化各级业务协同，持续提升服务能力和群众满意度，实现政务服务高质量发展。

三、服务时间

自合同签订之日起一年。

四、服务内容及要求

（一）开展“只进一门”“一网通办”“一线应答”服务能力评估

推进“互联网+政务服务”是党中央、国务院作出的重大决策部署，是优化营商环境的重要举措。近年来，陕西省积极推进政务服务平台建设，在“只进一门”“一网通办”“一线应答”等方面取得了积极成效，但仍存在一些问题，开展政务服务平台服务能力评估，对于摸清现状、找准问题、明确方向、提升服务能力具有重要意义。

1.服务内容

（1）“只进一门”现状评估及能力提升建议

通过实地走访、问卷调查、数据分析等方式对陕西省级政务大厅进行调研，全面评估大厅在事项进驻、窗口设置、流程优化、信息化建设、服务态度、群众满意度等方面的现状，深入分析存在的问题和不足，针对性地提出改进措施和提升建议，为企业和群众的政务服务体验提升提供有力支撑。

（2）“一网通办”现状评估及能力提升建议

开展陕西省级政务服务平台（包括省政务服务平台和省统建系统）调研评估工作，通过实地走访、会议访谈、系统测试等方式，全面掌握省级平台的建设运行现状，重点评估事项覆盖度、系统功能完备性、数据共享水平、运营体系构建、用户体验满意度等指标，深入分析存在问题短板，提出优化建议。对标全国一体化政务服务和监管平台运营中心的运营体系构建，结合陕西省情，提出“秦务员”平台运营体系的构建建议。

（3）“一线应答”现状评估及能力提升建议

开展陕西12345政务服务便民热线省级平台专项调研，全面评估当前“一线应答”服务的运行现状，重点梳理接通服务流程、响应效率、数据共享、人员配置等方面存在的问题，并提出优化建议。

2.交付成果

《陕西省级政务大厅现状评估及能力提升建议（2025年度）》（1份）；

《陕西省级政务服务平台现状评估及能力提升建议（2025年度）》（1份）；

《陕西省一体化政务服务平台运营体系构建咨询意见（2025年度）》（1份）；

《陕西省12345政务服务便民热线现状评估及能力提升建议（2025年度）》（1份）。

3.服务要求

（1）研究服务参照《GB/T 42652-2023 政府和社会资本合作 咨询服务要求》执行；

（2）研究人员应签署保密协议；

（3）研究过程原则上应包含现状调研、意见征集、技术研究、内部论证、专家审议、征求意见等环节，最终由局按照程序审定发布。对于研究内容单一的，经局项目负责人同意后，在不影响研究成果质量情况下，可以整合或减少部分环节；

（4）研究成果经专家审议通过后，视为验收通过。

（二）开展人工智能在政务服务领域应用咨询服务

1.服务内容

开展人工智能在政务服务领域应用咨询服务，充分发挥第三方咨询机构在人工智能领域的研究引领作用，从场景应用角度提出符合陕西省情的实施方案，推动政务服务创新，提升政务服务智能化水平。从智能客服角度，提出诸如7×24小时全时段智能客服矩阵、高频事项智能分流、敏感问答预警与人工座席转接等服务策略。从政务知识图谱优化角度，提出诸如部门政务数据资源梳理、知识网络动态更新等先进理念。从个性化推荐角度，提出用户画像建设方案、“政策找人”、服务找人等实施方案。从智能预检预审角度，提出“一次跑动”、审批流程再造、“AI+人工”协同审批、“智能秒批”等优化模式。

2.交付成果

《人工智能陕西省政务服务领域应用咨询方案（2025年度）》（1份）。

3.服务要求

（1）研究服务参照《GB/T 42652-2023 政府和社会资本合作 咨询服务要求》执行；

（2）研究人员应签署保密协议；

（3）研究过程原则上应包含现状调研、意见征集、技术研究、内部论证、专家审议、征求意见等环节，最终由局按照程序审定发布。对于研究内容单一的，经局项目负责人同意后，在不影响研究成果质量情况下，可以整合或减少部分环节；

（4）研究成果经专家审议通过后，视为验收通过。

（三）开展政务服务常态化监测服务

在政务服务效能评价、“高效办成一件事”运营、事项梳理标准化、办事指南准确度等方面开展政务服务常态化监测服务，有利于保障平台稳定高效运行，持续改进政务服务质量，提升企业和群众的满意度和获得感，推动“互联网+政务服务”向更高水平发展。

1.服务内容

（1）政务服务效能监测

结合陕西省情，从政务服务平台能力、数据能力、服务能力、应用支撑能力、事项管理能力、安全管理能力等方面入手，构建陕西省政务服务效能评价指标体系，并出具效能监测分析报告，供陕西省政务服务相关领导和管理机构、实施单位决策参考。

（2）“高效办成一件事”效能监测

结合陕西省情，从覆盖“高效办成一件事”重点事项落地、渠道建设、模式创新、数字赋能、扩面增效等方面入手，设计完整可量化的评测指标体系，并出具“高效办成一件事”效能监测分析报告。建立沟通答疑长效机制，确保在服务期间，陕西省数据和政务服务局、省数据和政务服务中心能够随时获得专业的答疑服务，其中每月提供沟通交流的驻场咨询服务不少于5人天。

（3）事项标准化监测及办事指南准确度抽检分析

开展事项标准化监测，确保政务服务事项的规范统一，避免因地区或部门差异导致的服务标准不一致，提升服务的公平性和可预期性。结合国办抽检情况，开展办事指南准确度抽检分析，及时发现并纠正办事指南中的错误或模糊信息，确保群众获取的办事信息清晰、准确，减少因信息不对称导致的办事难题，提升服务效率。

（4）陕西省一体化政务服务平台运行监测

2025年上半年，陕西省一体化政务服务平台将陆续完成对陕西政务服务网、秦务员APP等22个业务系统的升级迭代，需从用户体验的角度出发，从总体架构、数据架构、技术架构、部署架构、安全架构等角度，梳理陕西省一体化政务服务平台的系统运行情况，持续开展平台运行监测并出具监测分析报告。

2.交付成果

《陕西省政务服务效能评价指标体系》（1套）；

《陕西省政务服务效能监测分析报告（2025年度）》（1份）；

《陕西省“高效办成一件事”效能监测指标体系》（1套）；

《陕西省“高效办成一件事”效能监测分析报告（2025年度）》（1份）；

《陕西省“高效办成一件事”效能监测分析报告（2026年半年度）》（1份）；

服务期内常态培训答疑服务及驻场服务（1项）；

事项标准化及办事指南准确度分析规则（1套）；

《陕西省政务服务事项标准化监测及办事指南准确度抽检分析报告（2025年度）》（1份）；

《陕西省政务服务事项标准化监测及办事指南准确度抽检分析报告（2026年半年度）》（1份）；

《陕西省一体化政务服务平台运行监测指标体系》（1套）；

《陕西省一体化政务服务平台运行监测报告（2025年度）》（1份）。

3.服务要求

（1）研究服务参照《GB/T 42652-2023 政府和社会资本合作 咨询服务要求》执行；

（2）研究人员应签署保密协议；

（3）研究过程原则上应包含现状调研、意见征集、技术研究、内部论证、专家审议、征求意见等环节，最终由局按照程序审定发布。对于研究内容单一的，经局项目负责人同意后，在不影响研究成果质量情况下，可以整合或减少部分环节；

（4）研究成果经专家审议通过后，视为验收通过。

五、服务实施

（一）实施管理

为保证2025年度陕西省政务服务能力评估与效能监测服务项目顺利申报、审批、建设和验收，项目管理咨询服务实施中须强化实施管理，主要包括：

1.进度管理。第三方咨询机构应明确本项目工作的方式、方法、过程步骤、按阶段分解的详细计划、对应计划应提交的工作成果、需要省数据和政务服务局协调与配合的事项，其中需要包括进度计划、里程碑、交付成果、人员安排等，并经省数据和政务服务局审核、批准。第三方咨询机构须接受并服从省数据和政务服务局的监督、管理要求，按要求提供中间过程工作成果。

2.组织实施。为使项目按质、按量、按时及有序实施，第三方咨询机构应建立完善、稳定的项目团队、内部组织管理方式及管理机构、协调机制、技术基础，支撑保障要求及其他相关要求。在机制保障方面，成立组织实施小组和项目领导组的双轨制的组织模式。在项目日常管理和条件保障方面，从行政组织、后勤保障和支撑条件各方面创造良好的服务环境，确保项目的顺利实施。

3.沟通管理。第三方咨询机构应制定详细的沟通计划，建立工作汇报机制和问题反馈机制，确定工作沟通对接人，按周、月定期向省数据和政务服务局提交工作情况报告，常态化汇报日常工作进展、存在的问题及下一步工作计划，并就专项工作形成工作专报，呈送各业务处室和相关领导。根据工作需要，及时汇报重大事项和紧急事项。

4.文档管理。第三方咨询机构应在项目服务期内或完成时，按照档案管理要求，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给采购人，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。

5.质量管理。第三方咨询机构应建立项目质量管理体系，包括但不限于质量目标、质量指标、岗位责任、问题处理计划、质量评价、整改完善等内容，并建立奖惩制度，交付质量要与最终的费用支付比例挂钩。

6.费用管理。第三方咨询机构应制定资金使用计划，本着计划管理、专账管理、专款专用、提高效益原则进行管理，在项目资金使用过程中厉行节俭、降低工程成本，防止损失浪费。同时，应严格按照有关规定，依法合规做好项目采购和劳务费等专项管理。

7.验收管理。项目验收按照陕西省数据和政务服务局项目验收的有关规定执行，验收依据包括：1）合同、招标文件、投标文件明确的服务内容；2）按照合同和根据招标文件所编写的投标文件中相关的全部文档。

（二）成果归属

1.第三方咨询机构为履行本项目义务所形成的服务成果的知识产权、数据所有权归政府所有。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。

2.第三方咨询机构提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权等方面的有关规定和要求。

3.第三方咨询机构保证向省数据和政务服务局提供的服务成果是其独立实施完成，不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。

（三）保密要求

项目实施过程中涉及省级政务信息化项目立项审批过程信息、省级政务信息化建设专项资金使用情况等敏感信息，需要制定严格的保密工作制度，主要包括：

1.第三方咨询机构应签订保密协议，对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的党政机关保密信息和省级政务信息化项目敏感信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

2.第三方咨询机构不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用党政机关保密信息和省级政务信息化项目敏感信息；未经允许，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；未经允许，不得直接或间接地向无关人员泄露党政机关保密信息和省级政务信息化项目敏感信息；未经允许，不得向不承担保密义务的任何第三人披露党政机关保密信息和省级政务信息化项目敏感信息。

3.第三方咨询机构及其工作人员对于工作期间知悉采购人的党政机关保密信息和省级政务信息化项目敏感信息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。