

韶 关 市 财 政 局

韶财采购函〔2022〕8号

转发广东省财政厅关于印发《广东政府采购 业务服务保障方案》的通知

各县（市、区）财政局：

现将《广东省财政厅关于印发〈广东政府采购业务服务保障方案〉的通知》（粤财采购函〔2022〕18号）转发给你们，请贯彻执行。



信息公开方式： 不公开

广东省财政厅

加 急

粤财采购函〔2022〕18号

广东省财政厅关于印发《广东政府采购业务 服务保障方案》的通知

各地级以上市财政局：

为贯彻落实国家深化政府采购制度改革精神和优化营商环境相关要求，做好政府采购各用户主体服务保障工作，加快推进全省政府采购业务数字化进程，现将《广东政府采购业务服务保障方案》印发给你们，请按照要求做好组织实施。



广东政府采购业务服务保障方案

为贯彻深化政府采购制度改革精神和“放管服”改革优化营商环境有关要求，广东政府采购智慧云平台（以下简称“政采智慧云平台”）已建设上线，有效推动了政府采购管理和服务的有机融合，提高了政府采购监管能力、交易效率和服务水平，进一步增强了政府采购透明度。政采智慧云平台立足于简政放权、科学监管、优化服务理念，以最阳光的采购、最贴心的应用、最暖心的平台、最智能的监管、最完善的生态为目标，为解决新形势下政府采购面临的问题，保障全省政府采购活动的正常、有序、高效开展，特制定本业务服务保障方案。

一、业务服务保障定位

根据深化政府采购制度改革精神，业务服务保障体系由省级统一规划筹建，立足于提升对政府采购交易主体和监管部门服务水平，组建一支熟悉政府采购法律法规和政策要求、精通政采智慧云平台技术和业务操作、有丰富政府采购业务服务经验的服务团队，协助各方解决政府采购活动开展中遇到的问题，协助各部门推进政府采购制度改革落地与成果转化，实现政府采购业务服务保障的常态化、稳定化、专业化。服务内容涵盖政府采购政策、业务、交易全过程、监督预警、交易纠纷调查处理、违规行为调查处理、文案策划、市场推广、供应商生态服务、信用考核体系、

政策功能落实等全生态服务。按照全省一盘棋，省、市、县分级服务的原则，保障全省交易规则、业务标准、用户服务、数据应用的一致性，避免各地服务标准不一和重复投入问题，支撑各地政府采购业务的良性健康发展。

二、业务服务保障内容

（一）服务保障内容

1. 落实支持中小企业发展等政府采购政策，为供应商主体在参与政府采购活动中提供业务保障服务。
2. 为采购人、专家、代理机构提供日常服务保障，包括政策宣贯、业务指导、以及常态化培训服务等。
3. 提供以电子卖场、项目采购交易系统为主扩展到整个政采智慧云平台的业务保障服务，实现电子交易活动开展全过程服务动态参与。
4. 为全省各地市、县（区）项目采购电子交易提供周全有效的服务。
5. 提供电子卖场交易全过程运营服务包括商品审核、供应商资质核验、全网商品的合规性和价格监测、异常交易处理等，交易违规核查处理等服务。
6. 为电子卖场各类特色场馆，如乡村振兴馆、警用装备馆等提供推广应用服务，保障场馆顺利上线和业务稳定运转。
7. 为中央驻穗单位、军队单位、国企单位等特殊单位提供电

子卖场交易保障服务。

8. 电子卖场交易纠纷和质疑项目的调查取证、供应商违规行为监督检查、诚信考评、商品正品溯源、供应商履约服务监督跟踪等服务。

9. 围绕政府采购政策和实操的全面常态化宣贯、指引和培训服务。

10. 面向各地市的政府采购业务、政策及执行情况的文案策划、宣传推广。

11. 协助监管部门处理各类网络问政、询问质疑、现场咨询等服务。

12. 按月为地市出具政府采购业务运行服务、政府采购数据分析、优化营商环境落实情况分析等报告。

13. 面向粤港澳大湾区的政府采购专区、产学研基地等探索性规划及有关服务。

（二）服务保障重点指标

1. 项目采购交易系统地市、县（区）推广实施服务保障情况。

2. 各类交易主体的采购业务与政策常态化培训和操作指导情况。

3. 全省各级集中采购机构的现场保障服务和咨询指导等服务保障情况。

4. 地市政府采购监管部门个性化需求调研评估和服务支持

情况。

（三）服务保障具体措施

1. 专业电子交易业务保障服务

根据电子交易服务特性与市场主体关注度，将被动投诉处理转变为主动引导、上门服务，实现全过程监管。

（1）商品管理：商品标准化建设、商品审核、商品巡检、举报信息处理、举证核查、异常商品处理、诚信执行等。

（2）供应商管理：入驻协议审核、资质证书核验、举报信息处理（资质/信息）、举证核查、诚信及违规处罚执行等。

（3）价格管理：价格巡检、价格举报处理、价格举证核查、第三方价格获取、供应商提供的第三方价格链接验真、动态合理价维护及校验。

（4）交易纠纷处理：纠纷业务信息收集、纠纷内容核查、纠纷调解、纠纷报告、结果执行、违规处理；行政处罚配合信息调查等。

（5）交易管理：异常交易处理、异常行为收集、异常交易终止执行等；交易纠纷调解结果执行、交易纠纷处罚结果处理；采购人现场验收支持；商品/供应商不定期现场抽查（过单、服务、物流、安维等）、市场调研：畅销商品和市场价；采购人回访、供应商回访、代理机构回访。

（6）特殊项目开评标现场支撑服务。

(7) 服务报告：每月的月度报告整理和出具，按省级和地市为财政监管部门按月出具。

2. 业务保障集中处理

(1) 政府采购政策调研和信息收集。收集全国各省政府采购政策和业务规则、配合监管部门进行专项的政策调研和信息收集整理。

(2) 政府采购政策宣贯。配合监管部门对政府采购政策和业务规则、流程进行全面的宣传指导、常态化培训。

(3) 放管服政策落地。常态化梳理现有政府采购业务流程和规范、规则进而不断优化调整，更好的服务中小微企业。

(4) 政府采购政策功能业务支撑。根据政策落实节能环保商品的核验、中小微企业信息校验、特色场馆的政策研究及业务服务。

(5) 配合各地市监管部门做好政府采购工作的宣传推广和策划。

(6) 全省采购人、供应商、代理机构、专家的常态化入驻的资质信息核验、纠错、业务服务、诚信管理、日常交易纠纷调查取证及辅助处理。

(7) 非广东省预算单位的业务服务。中央驻穗单位、军队、国企等用户使用电子卖场的业务服务。

(8) 网络问政、现场问询、询问质疑等协助进行信息调查。

(9) 面向粤港澳大湾区的业务拓展及前瞻性研究辅助，如产学研基地建设、政府采购仿真实验室建设等。

(10) 配合监管部门提供政府采购数据分析和书面报告，为科学决策提供真实、实时的参考数据。

(11) 为供应商、采购人、代理机构、专家等提供线上、线下相结合的常态化业务服务培训。

三、服务保障团队

根据政府采购业务特点和政采智慧云平台服务需求，保障服务质量和可持续发展，建立由项目采购业务服务中心、电子卖场业务服务中心、生态服务中心、监管服务中心、培训中心、数据分析中心等 6 个服务中心组成的服务团队。

(一) 业务服务保障服务需求和要求

根据当前政府采购业务服务保障需求，以及对业务扩展、政采智慧云建设规划、用户增长、服务依赖增加等因素，合理评估服务需求工作量。工作量测算依据如下表：

服务分类	服务项目		服务内容	服务需求	单项处理时长(分钟)	工作量(人日)	服务通道	服务对象
交易业务保障服务	电子卖场服务	卖场商品管理	标准参数建设	20 个	20 分钟	0.83	远程处理	省市县；全体用户
			商品审核	600 个	8 分钟	10.00	远程处理	省市县；全体用户
			动态巡检	500 个	6 分钟	6.25	远程处理	省市县；全体用户

		卖场商品 价格管理	市场调研	20 次	120 分钟	5.00	现场服务	省市县； 全体用户
			合理价动态维护	200 个	10 分钟	4.17	远程处理	省市县； 全体用户
			价格巡检	400 次	5 分钟	4.16	远程处理	省市县； 全体用户
			举报处理	10 单	120 分钟	2.50	现场服务	省市县； 全体用户
			举证核查	10 单	60 分钟	1.25	现场服务	省市县； 全体用户
			第三方价格获取、链接验真	100 次	20 分钟	4.16	远程处理	省市县； 全体用户
		卖场供应 商管理	入驻协议审核	800 个	8 分钟	8.33	远程处理	省市县； 全体用户
			举报处理	10 单	60 分钟	1.25	现场服务	省市县； 全体用户
			举证核查	10 单	120 分钟	1.25	现场服务	省市县； 全体用户
			资质核验	500 次	8 分钟	13.30	线下收集、 现场服务	省市县； 全体用户
			诚信管理和 违规处罚执行	30 个	60 分钟	3.75	现场服务	省市县； 全体用户
		卖场交易 纠纷处理	纠纷业务信息收集	40 个	60 分钟	5.00	线下收集、 远程处理	省市县； 全体用户
			纠纷内容核查	10 单	180 分钟	3.75	现场服务	省市县； 全体用户
			纠纷调解	10 单	360 分钟	7.50	现场服务	省市县； 全体用户
			纠纷报告	10 单	120 分钟	2.50	现场服务	省市县； 全体用户

			处理结果执行	10 份	60 分钟	1.25	现场服务	省市县；全体用户
			配合监管部门收集违约/违规信息	5 单	60 分钟	0.63	现场服务	省市县；监管部门
	项目交易服务	电子交易管理与服务	异常交易处理	60 次	60 分钟	7.50	远程处理	省市县；监管部门
			异常行为收集与分析	50 次	30 分钟	3.13	远程处理	省市县；监管部门
			异常交易终止执行	10 次	30 分钟	0.63	线下沟通、远程处理	省市县；监管部门
			采购人回访	20 次	30 分钟	1.25	现场服务	省市县；交易主体
			供应商回访	20 次	30 分钟	1.25	现场服务	省市县；交易主体
			代理机构回访	20 次	60 分钟	2.50	现场服务	省市县；交易主体
		项目采购电子化现场保障服务	座谈会沟通	2 场	480 分钟	2.00	现场服务	省市县；监管部门
			保障方案	1 份	360 分钟	0.75	现场服务	省市县；监管部门
			首标保障	持续	持续	6.00	现场服务	省市县；监管部门
			项目开评标现场支撑服务	持续	持续	26.00	现场服务	省市县；全体用户
	其他服务	金融服务支持	金融机构常态化入驻及日常管理	持续	持续	2.00	现场服务	省市县；全体用户
			项目交易信息核查、订单进展跟踪及与金融机构沟通	30 次	30 分钟	1.87	现场服务	省市县；全体用户

监管 业务 服务	政府采购政策管理协助服务	政策调研和信息收集	省: 10场/月 地市: 20场/每月	1场/天	6.00	现场服务	省市县; 监管部门
		政策宣贯、业务培训				网络课堂、网络会议、现场服务	省市县; 全体用户
		政府采购政策功能业务支撑				现场服务	省市县; 监管部门
	询问、投诉处理协助服务	询问、异常项目交易业务信息收集、分析	10单	60分钟	2.50	现场服务	省市县; 监管部门
	业务拓展研究规划与服务	业务拓展及前瞻性研究辅助、非广东省预算单位的业务服务	持续	持续	2.00	现场服务	省市县; 监管部门
	业务需求收集和分析评估	各级监管部门和代理机构业务需求收集和分析评估	持续	持续	5.00	现场服务	省市县; 监管部门
	政府采购业务分析报告	政府采购数据分析和书面报告	持续	持续	1.00	现场服务	省市县; 监管部门

(二) 业务服务保障服务团队规划

按照业务保障服务团队建设规划和团队架构设计, 结合服务需求工作量和业务保障及时性要求。人员规划安排如下表:

服务中心	服务范围	服务要求 (最低响应率)	人员 规划
电子卖场业务 服务中心	卖场商品管理	6*12 小时保障	80
	卖场商品价格管理		
	卖场供应商管理		
	卖场交易纠纷处理		
项目采购业务 服务中心	电子交易管理与服务	6*12 小时保障	49
	项目采购电子化推广保障 服务		
生态服务中心	金融服务和生态服务支持	5*8 小时保障	4
监管服务中心	政府采购政策管理协助服 务	6*12 小时保障	4
	询问、投诉处理协助服务		
	业务拓展研究规划与服务		
	业务需求收集和分析评估		
培训中心	政府采购政策管理协助服 务（业务培训）	5*8 小时保障	4
数据分析中心	政府采购业务分析报告	按月提供	1

鉴于政府采购业务服务的群体和受众较广较多，政府采购服务法规政策严谨性，服务工作与问题处理及时性、准确性、专业性、合规性等高要求，服务人员需具备较好的综合素质。按服务人员等级规划安排如下表：

服务人员等级	必要条件	人员规划
高级	5 年以上行业从业经验	28
中级	3 到 5 年行业从业经验	51
初级	3 年以下行业从业经验	63

（三）业务服务职责

政府采购业务按照省级统筹制订标准和规范，地市区属地监管执行的原则实行，各级监管部门负责本级的政府采购业务监管及服务保障事项。

省级业务服务保障职责包括全省政府采购政策制订和宣贯，政府采购政策执行发展规划，各类市场主体的入驻登记、信息核验，常态化业务培训，省级采购主体的交易业务服务保障，金融机构入驻与管理，市场调研走访，地市政策落实与业务运行情况调研，改革与工作成果文案策划宣传推广，全省业务运行报告和大数据分析挖掘等。各类通用基础服务工作由省级集中完成并服务省级及各地市、县（区）。

各地市业务服务保障职责主要以政府采购项目发生地为核心提供业务服务，包括本级各采购主体的政策业务宣传推广、各采购主体业务培训，本级采购主体的交易业务服务保障，交易纠纷协调处理，本地政策落实与业务运行情况调研分析，改革与工作成果文案策划宣传推广，全市业务运行报告；以及对本地市各区县的业务规范制定和推广等。为各地市指定专职人员提供服务，由省级集中管理和办公。

各县（区）业务服务保障职责主要以政府采购项目发生地为核心提供业务服务，包括本级各采购主体的政策业务宣传推广，各采购主体业务培训，本级采购主体的交易业务服务保障，交易

纠纷协调处理，本地政策落实与业务运行情况调研分析，改革与工作成果文案策划宣传推广，业务运行报告等。

四、服务费用

各级监管部门结合本方案服务事项和要求，根据本地实际服务需求按程序分别独立签订服务合同，并履行相应的权利和义务。费用按照省、市、县（区）分级承担的原则由各级自行承担。根据工作内容和工作量初步测算，并经评审，费用参考标准如下：

1. 省本级：224.76 万元/年；
2. 市本级：44.14 万元/年；
3. 县（区）：14.03 万元/年；
4. 镇街（限中山、东莞市）：3.14 万元/年。
5. 服务时间：一般按照自然年度签订，首次服务周期从 2021 年第四季度计算。

上述标准根据本方案工作内容和工作量测算，供各地参考，各地在签订服务合同时可根据本地实际和工作需要，对服务内容和费用进行适当调整。

五、工作要求

各级财政部门要切实依法履行对本级政府采购活动的监督管理职责，会同业务服务保障团队保障政府采购活动的顺利开展。如有相关问题，及时向省财政厅（政府采购监管处）反映。

本方案自印发之日起实施。