

项目验收报告

根据《福田区行政服务大厅 2022 年服务质量及智能审批事项提升项目》合同（采购合同编号：ZWFWFT-20220914-01）的约定，我单位对《福田区行政服务大厅 2022 年服务质量及智能审批事项提升项目》政府采购项目中标供应商（深圳市中立咨询有限公司）提供的服务进行了验收，验收情况如下：

项目基本情况	项目名称	福田区行政服务大厅 2022 年服务质量及智能审批事项提升项目	项目编号（如有）	FTCG2022000191	
	采购单位	福田区政务服务中心	中标/成交供应商	深圳市中立咨询有限公司	
	中标/成交金额	1.644.400.00（元）	合同履行时间	自 2022 年 9 月 27 日至 2023 年 9 月 26 日	
	服务内容、标准：根据《福田区行政服务大厅 2022 年服务质量及智能审批事项提升项目》合同要求，为持续推动线下大厅服务质量、线上“一网通办”及智能审批事项提档升级，需提供包括协助政务服务规范化建设、开展政务服务能力质量提升、行政许可案卷规范化检查、智能审批事项开发等相关工作。				
验收记录	验收分项	验收情况		是否通过	备注
	1. 开展窗口服务规范化调研	每周随即抽取 1 天在区行政服务大厅进行全天候不间断巡，共巡查 52 次，输出 12 份报告。		通过	
	2. 体验式检查业务办理规范度	对全区 10 个街道、40 个社区级服务场所开展实地体验。共发现问题 49 处，问题整改率为 100%。		通过	
	3. 中介服务专项调查	对福田区行政审批事项涉及中介服务事项进行全面梳理，共梳理出 89 个中介服务事项，以办事人身份体验办事服务。		通过	
	4. 政务服务规范化实地检查	全年开展两轮政务服务规范化建设实地检查，覆盖 2 个区级、10 个街道级政务服务场所，第一轮检查中共发现问题 11 处、第二轮巡查中共发现问题 8 处。		通过	
	5. 事项标准化第三方排查	对广东政务服务网-福田区政务服务站点事项进行全面排查。四轮排查共发现问题 5381 个，修正问题 4673 个，未修正问题 78 个，上级部门统筹导致区级部门无权限		通过	

		修正问题 630 个。		
	6. 开展服务质量数据分析	每月通过广东省“好差评”系统采集数据,共采集福田区政务服务“好差评”372253条评价,其中实体大厅 350384 条、政务APP5587 条、政务网 16282 条,其中差评数为 83 条,好评率为 99.98%,差评整改率为 100%。	通过	
	7. 开展政务服务满意度问卷调查	开展两轮满意度问卷调查工作。共回收有效问卷 2527 份,对福田区政务服务的总体满意率为 99.64%。	通过	
	8. 提供 7*24 小时技术咨询服	建立一条 7*12 小时咨询热线,设立专人专岗执行专事专办,为深圳市福田区范围内政务服务依申请事项责任单位提供事项整改业务咨询和技术支持。	通过	
	9. 开展行政许可案卷规范化检查	抽查福田区 12 个涉及行政许可审批的部门的 45 宗案卷,共发现问题 86 处其中无问题案卷 6 宗,存在规范性问题案卷 39 宗。	通过	
	10. 开展智能审批事项开发	梳理并完成 100 项“无感申办”事项流程开发,并上线到广东政务服务网。	通过	
验收结论	验收结论性意见:福田区行政服务大厅 2022 年服务质量及智能审批事项提升项目已按合同内容及要求按时完成,验收合格。			
参与验收人员签字/盖章	采购单位验收小组成员签字(单位公章):		2023 年 10 月 12 日	
	何怡辉 郑湛舒 林敏冲 			
	中标/成交供应商参与人员签字(单位公章):		2023 年 10 月 12 日	
	赵娜娜 李诗怡 周文慧 			

注: 1. “验收结论性意见”请注明合格或者不合格;
2. 如经专家或者质量检测机构验收,请附检测报告;
3. 以上只能由采购(验收)单位填写;
4. 本表一式三份,采购单位和中标/成交供应商各一份;采购单位申请支付资金尾款时,需提交一份给区国库支付中心,作为资金尾款支付审核的附件依据。