

# 友谊县财政局文件

友财采〔2024〕8号

## 友谊县财政局关于政府采购专管员全链接 落实政府采购首席服务员制度的通知

县直各预算单位、政府采购供应商：

为全面贯彻落实《黑龙江省优化营商环境条例》，进一步转变政府职能，实现从政府采购管理向服务的职能转变，被动服务向主动服务转变，全方位优化营商环境各环节，根据《友谊县政府采购专管员工作制度的通知》、《友谊县财政局关于建立政府采购首席服务员制度的通知》的文件要求，推进政府采购专管员全链接落实政府采购首席服务员制度总体工作布置。现将有关事项通知如下：

### 一、工作目标

强化采购人主体责任，要求政府采购专管员在原有的工作职能基础上延伸拓展服务职能，全部转型为首席服务员，实现由管理向服务的职能转变，强化履行服务职能，细化服务措施。做好采购供应商“宣传员”“服务员”“联络员”“勤务员”的角色，增加采购供应商的获得感，打通采购供

应商“最后一公里”，打造信息“秒回复”、业务“快办理”、沟通“无障碍”、服务“零距离”的“金字招牌”。切实提高我县政府采购领域营商环境水平，服务好市场主体，助力经济社会发展。

## 二、工作内容

1. 实现在公开采购意向、发布采购公告、提供采购文件、提交投标（响应）文件、资格审查、专家评审、结果确认、合同签订、履约验收、政策宣传等全流程管理服务体系，切实了解采购供应商在合同签订到资金支付完毕期间全部过程和遇到的困难，协调办理相关事务，为采购供应商减环节、缩时间、提效率，并全程跟踪，做好全链条、全周期、全要素协调服务保障。

2. 紧盯“事前、事中、事后”三个关键环节，做好全链条包保服务。事前宣讲，以质动人。以惠企、便企、利企为导向，为采购供应商推出“一名服务员、一封公开信、一本口袋书、一堂辅导课”的暖心式套餐服务，让采购供应商一看就懂、一听就清、一做就会、一备就齐。事中帮扶，以效服人。推行政府采购服务马上办、上门办、帮忙办的“三办”服务模式，拿出硬招实招，帮助采购供应商化解难点、消除痛点、疏通堵点，提升采购供应商的获得感、幸福感和满意度。事后跟踪，以情系人。建立采购供应商“一企一册”跟踪服务档案，由“要我服务”变为“我要服务”，推出“定期回访+跟踪落实+专人辅导”新模式，坚持倾听采购供应商

“真心声”，掌握采购供应商“真情况”，拿出帮扶“真对策”。

3. 定期开展上门服务，向采购供应商解读优化营商环境背景下政府采购工作要点，着重解析政府采购政策功能、营商环境政策要点和我县营商环境评价薄弱环节，从源头进行规范减少投诉质疑发生，打造公平公正的政采环境。

### 三、工作要求

1. 严格落实政府采购政策，增强服务意识，提升服务能力，转变观念，转变作风，转变工作方式，从单纯的“采购型”、转变为“服务型”，从高高在上的关门服务、被动服务转变为开门服务，主动服务。加强政策宣传力度，向采购供应商解读优化营商环境背景下政府采购工作要点，着重解析政府采购政策功能、营商环境政策要点和我县营商环境评价薄弱环节，提升采购供应商对政府采购政策法规的理解，熟练掌握实践操作能力，增强风险防范意识，有利于更好服务于采购供应商，助推政府采购行业的健康、有序发展，为营造公开、公平、公正、诚信、高效的政府采购营商环境奠定了基础。

2. 发扬“采小二”精神、“保姆式”服务，及时发现采购供应商需要解决的问题，快速拿出方案，排出时间表，尽力帮助采购供应商解决实际问题，真心、专心、用心帮助采购供应商排忧解难。不断深化对“采小二”精神、“保姆式”服务的认识，做到‘一对一’服务、‘面对面’沟通、‘点

对点’解难的承诺，真正做到了让采购供应商对营商环境更‘有感’，让“采小二”精神、“保姆式”服务成为每一名采购管理人员的行动自觉，更好落实各项优化营商环境的措施，更好地采购供应商，为全县经济社会高质量发展作出积极贡献。

3. 服务意识认识不到位，主动服务意识不强，履职能力不足，在服务过程中存在“走过场”、“做表面文章”，不能有效帮助所采购供应商解决实际问题，所采购供应商反映问题较多的，不能断续履行服务职责的进行追责，对违反政府采购法律法规，或因不能履职尽责导致本单位政府采购项目出现重大问题的，撤销资格并予以通报。

