

中山市政务服务大厅政务服务 外包项目

公开招标文件



中山市政务服务数据管理局

广东省建东工程监理有限公司

二〇二一年一月



温馨提示！！！！

- 一、如无另行说明，投标文件递交时间为投标截止时间前 30 分钟内。
- 二、本项目邀请投标人参加开标会议，请适当提前到达。
- 三、各投标人请注意区分投标保证金、购买招标文件以及招标代理服务费收款账号的区别，务必将投标保证金按招标文件的要求存入指定的投标保证金账号，招标代理服务费存入招标代理服务费账号。切勿将款项转错账户，以免影响保证金退还的速度及投标的资格。
- 四、投标保证金必须于规定的时间内到达指定账号（详见招标文件要求）。由于转账当天不一定能够到账，为避免因投标保证金未到账而导致投标被拒绝，建议至少提前 2 个工作日转账。
- 五、投标文件应按顺序编制页码。
- 六、请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求盖章、签名、签署日期。
- 七、请正确填写《开标一览表（报价表）》、《投标分项报价表》（如有）。多包组项目请仔细检查包组号，包组号与包组采购内容必须对应。
- 八、我司为采购代理机构，不对投标人购买招标文件时提交的相关资料的真伪做出判断，如投标人发现相关资料被盗用或复制，建议遵循法律途径解决，追究侵权者责任。对一家投标人递交两份不同投标方案的，评标委员会将对其投标按无效处理（如有特殊要求的除外）。
- 九、首次参与政府采购项目投标的投标人，应在网上参与成功投标后最迟必须于开标前一日登录广东省政府采购网（办事指南链接：<http://www.gdgpo.com/workEnchiridion.html>）进行注册。（注：已注册过账号的供应商请忽略此信息。）
- 十、投标人如需对项目提出询问或质疑，应按招标文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。

（本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以招标文件为准）



目 录

第一章	投标邀请.....	4
第二章	用户需求书.....	9
第三章	投标人须知.....	9
第四章	评标方法.....	28
第五章	合同文本.....	41
第六章	投标文件格式.....	50



第一章 投标邀请

项目概况

中山市政务服务大厅政务服务外包项目招标项目的潜在投标人应在中国政府采购网、广东省政府采购网、中山市政府采购网、中山市公共资源交易网、本项目采购代理机构网站获取招标文件，并于 2021 年 02 月 08 日 15 点 00 分（北京时间）前提交申请文件。

一、项目基本情况

项目编号: 442000-2021-00001

项目名称: 中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购方式: 公开招标

预算金额: 2,758,334.00 元

采购需求:

合同包 1(中山市政务服务大厅政务服务外包):

合同包预算金额: 2,758,334.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量(单位)	技术规格、参数及要求	品目预算(元)	最高限价(元)
1-1	政府向社会力量购买服务	政府向社会力量购买服务	1(项)	详见采购文件	2,758,334.00	2,758,334.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限: 2021 年 3 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。
3. 本项目的特定资格要求:

合同包 1(中山市政务服务大厅政务服务外包)特定资格要求如下:

(1) 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

- 1.1. 具有独立承担民事责任的能力; (提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照复印件(或事业单位法人证书, 或社会团体法人登记证书)、组织机构代码证、税务登记证【如已办理了多证合一, 则仅需提供合证后的营业执照】复印件。)
- 1.2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度; (提供 2019 年度财务状况报告或 2019 年至今任意一个月(或一年度)的财务状况报告复印件, 或银行出具的资信证明材料复印件。)
- 1.3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力; (提供《具有履行合同所必需的设备和专业技术能力情况一览表》。)



1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录; (提供 2019 年至今任意一个月缴纳税收和社会保险的凭据证明材料复印件, 如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的, 应提供相应文件证明。)

1.5 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录; (提供《投标人声明函》)。

1.6 法律、行政法规规定的其他条件。 (提供《投标人声明函》)。

(2) 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加该采购项目的其他采购活动。 (提供《投标人声明函》)。

(3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的采购活动。 (提供《投标人声明函》)。

(4) 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任意记录名单之一: ①记录失信被执行人; ②重大税收违法案件当事人名单。同时, 不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(说明: 1)、由负责资格审查人员于投标截止日在“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 及中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查询结果为准。2)、采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档。

(5) 投标人必须在中山市公共资源交易中心网上参与投标成功。

(6) 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间: 2021 年 01 月 18 日至 2021 年 02 月 05 日, 每天上午 09:00:00 至 12:00:00, 下午 14:30:00 至 17:30:00 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 中国政府采购网、广东省政府采购网、中山市政府采购网、中山市公共资源交易网、本项目采购代理机构网站

方式: 网上获取

售价: 免费获取

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2021 年 02 月 08 日 15 时 00 分 00 秒 (北京时间)

地点: 中山市博爱六路 22 号行政服务中心二楼中山市公共资源交易中心 (详见开标当天评标室安排)

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 采购品目: 政府向社会力量购买服务
2. 采购编号: ZSJD20ZC0094
3. 采购项目最高限价 (元): 2758334.00 元
4. 采购项目内容: 中山市政务服务大厅政务服务外包



5. 合同服务期: 2021 年 3 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日 (共 10 个月)。

6. 需要落实的政府采购政策:《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46 号)、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68 号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141 号)、《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》(国办发〔2007〕51 号)、《转发财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品 环境标志产品政府采购执行机制的通知》(粤财采购函〔2019〕1 号)等。

7. 符合资格的供应商应当在投标截止时间前进行网上参与投标。

1) 初次参与我市政府采购活动的投标人,须在投标前登录中山市公共资源交易网 (<http://ggzyjy.zs.gov.cn/>) 进行用户注册。具体操作方法请浏览“中山市公共资源交易网>>服务指南>>资料下载>>中山市公共资源交易系统企业(个人)用户使用手册”;粤商通移动 CA 办理操作请浏览“中山市公共资源交易网>>服务指南>>资料下载>>《粤商通移动数字证书办理指引》”;关于使用粤商通移动 CA 进行用户注册或新增绑定的操作请浏览“中山市公共资源交易网>>服务指南>>资料下载>>《中山市公共资源交易系统企业(个人)用户使用手册》”。咨询电话:0760-88331782、0760-89817167。

2) 已注册登记的投标人应当在招标公告规定的时间内,登录“中山市公共资源交易平台”完成相应的操作。具体操作方法为使用企业数字证书(GDCA-KEY)或粤商通移动 CA 通过“业务系统登录”窗口进入“中山市公共资源交易平台>>政府采购交易系统>>参与投标>>在相应项目处点击‘我要投标’。咨询电话:0760-89817351。

3) 投标人在投标截止时间前,登录“中山市公共资源交易平台”完成上传投标文件和确认投标等操作。具体操作方法请浏览“中山市公共资源交易网>>服务指南>>资料下载>>政府采购系统(企业)用户手册(10.30 更新版本或最新版本)”,咨询电话:0760-89817351。

注:参加开标的供应商代表应在投标截止时间前完成签到,签到方式有:①使用指纹或身份证签到或使用“粤省事”居民身份电子凭证签到(相关人员指纹或身份信息需提前在交易中心综合业务窗口办理系统录入。使用“粤省事”居民身份电子凭证其居民身份证签发地需为广东省内,具体操作详见中山市公共资源交易中心关于启用“粤省事”居民身份电子凭证开标签到功能的通知,咨询电话:0760-88331782、0760-89817167)的,以投标截止时间前完成指纹或身份证签到或电子凭证签到确认投标文件递交的有效性;②使用企业数字证书签到的,以投标截止时间前完成企业数字证书签到确认投标文件递交的有效性;使用粤商通移动 CA 签到的,以投标截止时间前完成粤商通移动 CA 签到确认投标文件递交的有效性;③如发生签到系统故障或停电等不可抗力因素造成的电子签到不成功的情况,以投标截止时间前签署的纸质签到文件确认投标文件递交的有效性。

8. 缴纳投标保证金:电子保函或银行转账(非现金形式)。

1) 银行转账形式:符合资格的投标人应在投标截止时间(2021 年 2 月 8 日 15:00)前交纳投标保证金(人民币 50000.00 元),并成功到达指定账户(每个投标人对应一个缴款账号)。投标保证金



金账号由投标人通过交易系统申请,按照缴款通知书上内容通过转账方式交纳,交纳投标保证金的账号要求已在中山市公共资源交易平台上注册登记并审核通过。

2) 电子保函形式: 投标人应当自行登录“中山市公共资源交易网”,使用企业数字证书通过“业务系统登录”窗口进入“中山市公共资源交易平台-政府采购交易系统”,点击“参与投标”,选择相应的采购项目点击“我要投标”,选择相关金融机构办理电子保函。电子保函的出具时间视同于保证金提交时间。电子保函有效期限到期后自动失效,若在有效期内办理注销的,则在注销之日起失效。

电子保函办理的申请流程及操作指引详见中山市公共资源交易中心门户网站的“服务指南—资料下载”—《中山市政务服务数据管理局中山市公共资源交易中心电子保函服务平台操作手册》。

3) 投标保证金提交时间以保证金转账到账时间或电子保函出具时间为准,投标人应提前提交投标保证金,由于投标保证金提交时间超过投标保证金提交截止时间而导致废标的,由投标人自负责任。提交投标保证金时,投标人必须按“缴纳投标保证金通知书”中的收款账号填写完整或按电子保函的申请程序办理手续,如因收款账号填写不完整造成保证金不能按时到账或因操作不当等造成电子保函不能按时出具导致废标的,后果由投标人自行承担。

(如联合体投标,则由牵头单位提交投标保证金)

具体操作方法请登录“中山市公共资源交易平台>>政府采购交易系统>>交易列表>>在相应项目处点击‘管理’>>子账号申请>>缴款通知书”。

9. 本项目相关公告在以下媒体发布:中国政府采购网、广东省政府采购网、中山市政府采购网、中山市公共资源交易网、本项目采购代理机构网站相关公告在法定媒体上公布之日即视为有效送达,不再另行通知。

10. 特别说明:关于本项目采购公告“三、获取招标文件”的问题:因广东省财政厅广东政府采购智慧云平台系统固化了采购公告格式(暂时无法修改),投标人自行登录本项目公告发布的媒体下载有效电子版招标文件即可。

11. 获取招标文件方式:本项目投标人无需到采购代理机构处购买招标文件。投标人自行登录本项目公告发布的媒体下载有效的电子版招标文件即可。(网上参与投标并获取招标文件的单位,均被视为已充分理解本公告的有关要求,采购人及采购代理机构均无责任承担其是否符合合格投标人条件而引起的一切后果)。

七、对本次招标提出询问,请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称: 中山市政务服务数据管理局

地址: 中山市博爱六路 22 号市行政服务中心

联系方式: 0760-89817179

2. 采购代理机构信息

名称: 广东省建东工程监理有限公司



地址：广州市天河区先烈东路 131 号

联系方式：020-87251207

3. 项目联系方式

项目联系人：张先生

电话：0760-88399895

附件：委托代理协议

招标文件

发布人：广东省建东工程监理有限公司

发布时间：2021 年 1 月 18 日



第二章 用户需求书

说明:

1. 投标人须对本项目为单位的服务内容进行整体响应,任何只对服务内容其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。
2. 用户需求书中打“★”号条款为实质性条款,有任何一条负偏离则导致无效投标。

一、项目概况

中山市政务服务大厅窗口共计 243 个,2019 年全年业务办理量为 88 万次,现场接待群众 115 万/人次。预测 2021 年全年业务办理量为 90 万次,接待群众 120 万/人次。2021 年 3 月起拟将大厅咨询引导、帮办导办、辅助性服务等工作实行政务外包项目,由专业企业运作,实现统一服务标准、统一服务管理,进一步提升中山市政务服务水平,优化中山市营商环境。中标人协助采购人进行市政务服务大厅的运营管理、服务支撑等工作,具体内容为:负责对进入市政务服务大厅的办事群众进行引导咨询、帮办导办,引导和辅助办事群众自助办理和网上办理,负责来访客人参观接待工作,并且预防及处理突发情况、投诉等。接受业务部门培训,不断更新业务知识,提高业务技能。在中山市政务服务数据管理局的监管机制下,负责对本项目所需人员进行招聘、培训、演练及日常工作管理,确保服务人员向办事群众提供优质的服务。

二、项目服务内容及预估工作量明细

(一) 项目服务内容

序号	项目职能内容	服务内容
1	大厅管理	1、负责人员统筹,上岗监督、现场管理、团队建设等工作; 2、负责规范市政务服务大厅咨询引导日常运作及管理,处理市政务服务大厅突发应急事件,维持大厅良好整体形象和工作秩序; 3、负责受理办事群众的投诉、咨询和建议,并有针对性地做好相关记录,协助市政务服务数据管理局相关科室做好回复,提供办事指引和相关服务; 4、负责对外联系、宣传、接待和协调工作,为前来政务大厅视察、参观、采访、学习的领导和客人提供解说、引导等服务; 5、负责配合市政务服务数据管理局和进驻部门开展业务创新、机制创新和实施标准化服务。
2	导办咨询	1、负责提供大厅服务业务、办事流程、资料填写等引导服务,及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问; 2、负责对办事群众申请材料的预审咨询工作,初步指导和核对办事群众申请材料,待办事群众补全材料后,再引导取号至窗口办理; 3、接听便民服务热线电话,对居民求助中信息与咨询、政务公开与办事指南类的服务及时给予解答,为服务对象提供政策法规及有关业务咨询。



3	自助终端、网办协助	1、负责协助群众正确使用自助终端设备办理业务； 2、及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问； 3、负责自助终端设备的使用登记、日常管理和报修等，如有异常须及时上报。
4	企业直通车	4、负责除重点项目导办团队之外的企业导办代办工作，为企业提供点对点精准服务。
5	改革落地	5、配合市政务服务数据管理局政务改革的相关岗位服务，如政策落地、一件事一次办、政务智慧晓屋等窗口和服务人员支撑。

（二）预估工作量明细

序号	业务类型	年办件量/人次	平均单次受理时间 (分钟)	年工作时间(分钟)
1	咨询引导	630000	3	1890000
2	帮办代办	63000	13.7	863100
3	自助终端、电脑辅助区	297800	5	1489000
4	企业服务	200	40	8000

注：★1、以上服务内容所需人员数量和具体执业要求，服务期间实际到岗不少于 48 人。以上数量为一年的预估数量，合同实施时以实际为准。

三、工作成果交付和验收

中标人应按服务要求按时保质保量地完成服务工作，并按该项目服务内容，按照约定的数量、质量和周期向采购人交付工作成果。采购人应对中标人提交的工作成果按约定质量标准进行验收，并出具验收意见及评分。

四、服务团队要求：

4.1、设团队**项目经理**一名，负责与采购人直接沟通日常管理事项，要求本科及以上学历，项目经理具有 5 年或以上团队管理经验，且要求细心、责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神，计算机能力良好，能熟练使用 word、excel 等办公软件。



4.2、**一般管理服务人员**均需具备本科及以上学历，其余团队成员基本要求为大专或以上学历。管理服务人员需具有3年或以上团队管理经验。管理服务人员及其余团队成员要求细心、责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变能力，有团队合作精神，计算机能力良好，能熟练使用word、excel等办公软件。

4.3、全部服务人员（含管理人员）统一着装。工服由中标人统一提供，工服款式需与市政政务服务大厅工作人员工服一致，本项目管理费包括服装费，采购人不再另行支付。

4.4、全部服务人员（含管理人员）统一佩戴工牌。工牌由采购人统一发放，内含电子ID信息。工牌制作费及后期管理由中标人承担。因工牌丢失或被盗用产生的相关风险由中标人承担，且中标人需赔偿采购人因此遭受的一切损失。

4.5、本项目全部服务人员（含管理人员）需要驻地办公，办公场地及坐席由采购人提供。

★4.6、服务团队必须保持稳定，项目执行期间，所有服务人员的变更须按要求提前两周告知采购人并征得其同意，服务期内每月项目人员变更比例必须低于5%（因项目过渡阶段，项目开始后前三个月合计更换人员比例可放宽至20%）。

4.7、中标人应为其安排在本项目中的服务人员提供基本劳动保障。如因此产生的劳动纠纷由中标人全权负责，与采购人无关。

4.8、人员素质要求

投标人为本项目配备的服务人员应具有工作主动性和良好的服务意识、交流沟通能力、专业能力。投标人在投标文件中应该明确各岗位的实际人员素质及工作经验要求，按照自行设计的人力配置方案，提供各业务各岗位工作职责、基本素质要求的描述。

人员素质要求表（标★为必须满足项）

序号	服务类别	素质要求
1	管理岗位（现场管理）	<ol style="list-style-type: none"> ★本科及以上学历，25-45岁。 ★普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 ★英语口语流利，能单独完成业务沟通和办理。 男女不限。 ★熟练使用办公软件。 熟悉国家相关法律法规，组织管理能力和沟通协调能力较强。 具备类似岗位管理经验者优先。 具备中级以上管理类职称证者优先。
2	大厅咨询引导、帮办导办、辅助性服务	<ol style="list-style-type: none"> ★大专及以上学历，20-45岁。 ★女性身高≥158CM，男性身高≥170CM。 ★服务意识强，细心、有责任心，有较强的团队意识。



		4. ★普通话标准，身体健康，形象气质佳，谈吐清晰。 5. ★熟练使用办公软件。 6. 熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织能力和沟通协调能力。
备注：岗位员工有工作经验，并经采购人复试确认，素质条件可适当放宽。		

五、服务要求：

1、在《中标通知书》发出之日起三十日内，中标人应安排法定代表人与采购人按照采购文件确定的事项签订采购合同；在签订采购合同后项目实施过程中，中标人应每月安排一次法定代表人（项目总管级别）与采购人汇报、沟通项目进度。

2、采购人将对中标人实行动态管理，对中标人的服务承诺、服务态度等进行定期和不定期的考核，一旦发现中标人违反招标文件要求及其承诺，将要求其限期整改，整改期间暂时按最低得分计算考核分数，整改完成后达到要求则恢复正常考核，否则采购人有权无条件取消其服务资格，单方解除合同。

3、本项目所需服务人员要求由采购人根据所需项目职能内容的性质和行业特点以及数量进行设定，由中标人进行招聘后，将拟录用人员提供给采购人复试确认，本项目管理费包括招聘费用，采购人不再另行支付招聘费用。

4、中标人负责按照采购人要求招聘和录用本项目所需服务人员，按照有关法律法规规定与本项目所需服务人员订立书面劳动合同，为本项目所需服务人员在工作所在地办理社会保险及住房公积金手续等，并根据采购人提供的本项目所需服务人员考勤、考核、教育培训、奖惩等资料情况建立本项目所需服务人员人事信息档案。对新招本项目所需服务人员，应在规定时间内办齐所有用工手续，并提供包括但不限于本项目所需服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供采购人备案。

5、中标人负责本项目所需服务人员的招聘和录用、退工手续办理、薪酬管理、福利发放、各种社保和住房公积金（五险一金：按照中山市社会保险缴费标准和规定办理及个税代扣代缴。

6、中标人负责本项目所需服务人员的档案管理、计生关系管理等。

7、本项目所需服务人员发生重大疾病、非因工死亡等事故，由中标人依照法律法规进行调查处理及赔偿。

8、中标人负责本项目所需服务人员经济赔偿的手续办理，并承担由此产生的费用或赔偿。

9、委派于本项目所需服务人员发生工伤事故，由中标人以用人单位身份进行调查及处理，并为员工进行工伤



鉴定、工伤待遇申报。

10、中标人按采购人要求，教育本项目所需服务人员严格遵守采购人的规章制度和管理规范规程、忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律、服从和执行采购人做出的工作安排和调度。

11、中标人定期会同采购人共同对本项目所需服务人员进行考核，并委托采购人进行本项目所需服务人员的现场管理和工作考核，相关考核、考勤和奖惩资料由采购人提供。中标人依据采购人提供的考核、考勤和奖惩资料及时足额给本项目所需服务人员发放工资福利。

12、中标人根据服务团队人员人数和服务项目配备专门的管理人员，负责服务团队人员的日常事务，协调处理本项目所需服务团队人员与采购人之间的关系，向采购人提供政策法规方面的咨询。

13、中标人的工作安排必须科学、合理，服务人员休假、参加学习等须有中标人单位证明和经采购人同意，服务人员休假由中标人按国家有关规定执行，在休假期间（病假、事假），由中标人负责另行安排符合资格的人员顶班，完成既定服务任务，不再增收服务费

14、中标人应及时掌握国家和省有关劳动标准、劳动条件、工资福利、社会保险等方面的最新政策动态并知会采购人，积极配合采购人对新政策规定的组织实施。

15、服务期内发生各种事故：包括服务人员的人身及财产安全、交通、防火和劳资纠纷（包括乙方与服务人员解除劳动合同的补偿或赔偿）等事件均由中标人负责处理（包括但不限于协商、调解、仲裁、诉讼等），并承担相应责任及费用，不得影响本项目的正常运作；如因此造成采购人损失的，中标人还应赔偿采购人遭受的一切损失。

16、中标人如非本地企业，需在中山市注册成立控股公司、子公司、分公司或普通公司等形式的合法公司负责本项目运营，需在中标通知书发出之日起 15 日内成立，并与采购人签订三方项目合同。

六、 报价要求

投标人必须承诺本次报价包括了与本次服务项目相关的全部费用，不另向采购人收费。

七、合同服务期：2021 年 3 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（共 10 个月）。



八、付款方法和条件

1、按月度计算支付,以转账的方式由采购人财务人员在每月度开始前 15 天支付上月度的相应比例款项采购人根据《考核评分表》对中标人进行考核,并统一在下一个月款项中扣减,最后一个月按当月支付。一次支付给中标人,如遇中标人拖欠工人工资、处于经营情况发生重大变化的特殊情况下,采购人有权暂停付款。

2、本项目资金来源为财政资金,相关付款程序严格遵守中山市政府财政资金支付程序规定。

附表:考核评分表

序号	服务目标	不达标率	扣款金额(月度)	备注
1	月度咨询接待处理率 100% 月度投诉记录率和回访率 100% 月度大厅巡检项达标率 100% 月度服务满意度考核 $\geq 98\%$	0.1%-0.5%	30 万元/1%	扣款金额为 1-4 项 单项不达标扣款金额
2		0.6%-1%	30 万元/2%	
3		1%-2%	30 万元/4%	
4		2%-5%	30 万元/6%	
5		超过 5%	30 万元/8%	
6		连续两个月超过 5%	30 万元/10%,并解除合同	
7	人员到岗率	低于 95%	30 万元/8%	
		连续两个月低于 95%	30 万元/10%,并解除合同	
8	开展培训	全年次数少于 12 次	30 万元/6%	
9	导办帮办时效提升	全年低于 10%	30 万元/10%	

3、服务质量要求

3.1 本项目服务团队人员配备要求:

在正式接管前,投标人应安排各服务人员到现场进行岗前学习和培训,此项费用由投标人报价时在成本测算中综合考虑,无需单独报价,采购人不再另行单独支付。

★3.2 服务团队人员学习培训要求:

投标人须有完善的培训体系及培训师资,需建立一套专业的政务服务培训课程体系,包含政务服务标准化体系建设、创新管理机制、大厅突发事件处理、舆情应对与处理技巧、心理学、政务礼仪、沟通技巧等,同时对导办帮办人员开展业务要点与技巧培训。管理岗位人员每年培训时间不应低于 24 小时,服务岗位员工不低于 48 小时/年。

九、违约责任

1、未经采购人同意,中标人不得将本项目转包或分包,否则,视为中标人违约,采购人有权解除合同并要求中标人按合同总价的 10%支付违约金,同时上报相关监督管理部门。

2、由于中标人工作失误的原因,造成采购人的经济损失或名誉损失及其他不良影响,所产生的后果由中标



人承担,且中标人应赔偿采购人因此遭受的一切损失。

3、服务期内,如采购人发生机构改革或财政拨款无法到位等政策原因无法继续使用本项目服务人员,造成合同不能完全履行,采购人和中标人双方互不追究责任。

4、中标人在服务期内因经营不善或其它原因导致无法继续正常向采购人提供服务并支付服务人员相关费用,采购人及相关服务人员将通过法律途径追究中标人责任。

5、若中标人在签订合同并生效后 15 天内未能按采购人需求配齐服务人员,则视为中标人主动违约,采购人有权解除合同,中标人应向采购人支付合同总价 10%的违约金。

6、本项目服务人员的考核工作,由中标人按照相关制度进行,采购人提供协助,奖惩由中标人落实。考核不合格者,中标人应更换符合项目要求的服务人员。在服务期间,服务人员因为调走、辞职或被中标人辞退等原因导致服务人员不足的(非因工作效率提升、采购人认可的主动减员),而中标人未能在 15 天内及时补齐符合项目要求的服务团队人员时,则视为中标人主动违约,采购人有权解除合同,并要求中标人按合同总价的 10%支付违约金。

十、其他要求:

- 1、中标人应提供所有服务团队人员的个人资料以及相关部门的政审证明,经采购人确认后就职;
- 2、中标人与采购人签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》,对违反《保密协议》相关内容规定的,采购人有权追究其法律责任;
- 3、服务期满后,原服务人员按劳动法等相关法律法规要求,在经服务人员本人自愿的情况下,新中标单位在同等条件下优先考虑聘用该服务人员;
- 4、项目未尽事宜将在合同中另行约定,中标人需无条件同意采购人基于为顺利完成本项目所提出的各项合理要求。



第三章 投标人须知

一、说明

1 适用范围

- 1.1. 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

2 定义

- 2.1. 政府采购监督管理部门指人民政府财政部门。
- 2.2. 采购人指各级国家机关、事业单位和团体组织。采购人已拥有一笔财政性资金或资金来源已落实。采购人计划将一部分或全部资金用于支付本次采购后所签订合同项下的款项。
- 2.3. 采购代理机构指按照规定办理名录登记并通过审核的代理机构。
- 2.4. 供应商是指在中华人民共和国境内注册（登记），向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 2.5. 投标人是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。
- 2.6. 中标人是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

3 合格的货物和服务

- 3.1. “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
- 3.2. “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。
- 3.3. 政府采购应当采购本国产品，确需采购进口产品（是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）的，应当获得财政部门核准。本项目依据《政府采购进口产品管理办法》优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

4 投标费用

- 4.1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

5 指定媒体发布

- 5.1. 本项目相关公告在以下媒体发布：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、广东省政府采购网（<http://www.gdgpo.gov.cn/>）、中山市政府采购网（<http://www.zhongshancz.gov.cn:8088/zfcg/>）、中山市公共资源交易网（<http://ggzyjy.zs.gov.cn>）、采购代理机构网站（<http://www.gdjdjl.com/>）相关公告在法定媒体上公布之日即视为有效送达，不再另行通知。



二、 招标文件

6 招标文件的编制依据与构成

- 6.1. 本招标文件的编制依据是《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及其配套的法规、规章、政策等。
- 6.2. 招标文件以中文文字编写。招标文件共六章。由下列文件以及在招标过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，内容如下：
 - 第一章 投标邀请
 - 第二章 用户需求书
 - 第三章 投标人须知
 - 第四章 评分体系与标准
 - 第五章 合同文本
 - 第六章 投标文件格式

7 招标文件的澄清或修改

- 7.1. 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清（更正/变更）公告。
- 7.2. 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。
- 7.3. 采购人或者采购代理机构将澄清（更正/变更）公告通知已办理获取招标文件的供应商，其供应商在收到澄清或修改（更正/变更）通知后应按要求以书面形式（传真或电子邮件）予以确认。如在24小时之内无书面确认则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。
- 7.4. 采购人或者采购代理机构发出的澄清或修改（更正/变更）的内容为招标文件的组成部分，并对供应商具有约束力。
- 7.5. 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

8 现场考察或者召开开标前答疑会

- 8.1. 本项目不举行现场考察或者召开开标前答疑会。

三、 投标文件的编制

9 投标的语言和计量

- 9.1. 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或者采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，两种语言不一致时以中文翻译本为准。
- 9.2. 除非招标文件另有规定，所有时间均为24小时制北京时间，所有货币单位均为人民币元，所使用的计量单位



均以《中华人民共和国法定计量单位》为准（特别注明除外）。

10 投标文件的构成

- 10.1. 投标人编写的投标文件应包括资格性文件、符合性文件、技术文件、商务文件、其他资料等，编排顺序参见投标文件格式。
- 10.2. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

11 投标文件的编写

- 11.1. 投标人对招标文件中多个包组进行投标的，其投标文件的编制可按每个包组的要求分别装订和密封。投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 11.2. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或者采购代理机构或者政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实的要求。
- 11.3. 如果因为投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的资料及数据，由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 11.4. 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。投标人没有按照招标文件要求提交资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被认定为无效投标或被确定为投标无效。

12 投标报价

- 12.1. 投标人应按照“用户需求书”中采购项目技术规格、参数及要求规定的内容、责任范围进行报价。并按《开标一览表(报价表)》及《投标分项报价表》（如适用）的要求报出总价和分项价格。
- 12.2. 投标分项报价应包含：
 - 12.2.1. 按招标文件的要求全部货物及服务内容所需的所有费用，包括但不限于项目的全部产品价格、服务价格、应向中华人民共和国政府缴纳的增值税和其它税等全部税费、运输、保险、安装、伴随服务、标准附件价、备品备件及专用工具价(如有)、以及履行合同所需的费用、所有风险、责任等其他一切隐含及不可预见的费用。如是提供境外的货物，还应包括货物从境外进口已缴纳或应缴纳的全部关税、增值税和其它税、报货物境外离岸价格、国外运输费、国外运输保险费等费用。
 - 12.2.2. 对于报价免费的内容须标明“免费”。
- 12.3. 在评标过程中，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理
- 12.4. 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。
- 12.5. 本次招标不接受选择性报价，否则将被视为无效投标。
- 12.6. 本次招标不接受具有附加条件的报价，否则将被视为无效投标。

13 联合体投标（如适用）



13.1. 除非**投标邀请**中另有规定, 不接受联合体投标。如果投标邀请中规定允许联合体投标的, 则必须满足:

- 13.1.1. 以联合体形式参加投标的, 联合体各方均必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第(一)至(六)项规定。
- 13.1.2. 联合体投标的, 必须提供各方签订的联合投标协议, 明确约定各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合投标协议书, 不得再以自己名义单独在同一项目(或包组)中投标, 也不得组成新的联合体参加同一项目(或包组)投标。
- 13.1.3. 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的, 应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- 13.1.4. 联合体投标的, 可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金, 以一方名义提交投标保证金的, 对联合体各方均具有约束力。
- 13.1.5. 联合体中标的, 联合体各方应当共同与采购人签订合同。

14 证明投标人合格和资格的文件

- 14.1. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件, 并作为其投标文件的一部分。如果投标人为联合体, 应提交联合体各方的资格证明文件、联合投标协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则, 将导致其投标无效。
- 14.2. 投标人提交的资格证明文件应证明其满足投标人的资格要求。

15 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件

- 15.1. 投标人应提交证明文件, 证明其拟投标的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
- 15.2. 货物和服务合格性的证明文件应包括投标分项报价表中对货物和服务原产地的说明。
- 15.3. 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件, 可以是文字资料、图纸和数据, 它包括:
 - 15.3.1. 货物主要技术指标和性能的详细说明;
 - 15.3.2. 货物正常使用所必须的备件和专用工具清单, 包括备件和专用工具的货源及现行价格;
 - 15.3.3. 对照招标文件技术规格, 逐条说明所提供货物和服务已对招标文件的技术规格作出了实质性的响应, 并申明与技术规格条文的偏差和例外。

16 投标保证金

- 16.1. 投标人须按以下内容中规定的金额和期限缴纳投标保证金, 并作为其投标文件的组成部分。
 - 16.1.1. 投标保证金金额: ¥50000.00元。
 - 16.1.2. 投标保证金必须于**规定的时间内到达指定账号**, 否则为无效保证金。汇款时要注明项目的名称:
户名: 中山市公共资源交易中心
账户号: 投标人网上参与投标成功后, 按系统提供银行账号缴纳投标保证金。
- 16.2. 投标保证金的退还
 - 16.2.1. 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的, 采购人或者采购代理机构应当自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内, 退还已收取的投标保证金, 但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。



16.2.2. 未中标的投标人保证金,在中标通知书发出之日起5个工作日内(但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外)不计利息原额退还。

16.2.3. 中标人的投标保证金,在中标人与采购人签订采购合同之日起5个工作日内(但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外)不计利息原额退还中标人的保证金,退还投标保证金须同时满足以下要求:

- 1) 中标人签订合同后须立即在中山公共资源交易平台上传采购合同。采购合同须为彩色PDF扫描件。
- 2) 中标人将该合同原件壹份送达采购代理机构。

16.3. 下列任一情形发生时,投标保证金将不予退还:

- 16.3.1. 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤销其投标文件;
- 16.3.2. 中标后无正当理由放弃中标或中标人拒绝与采购人签订合同;
- 16.3.3. 依法取消中标资格;
- 16.3.4. 中标人未按本须知规定缴纳采购代理服务费。

17 投标有效期

17.1. 投标应自投标截止时间起90天内有效,投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应,视为无效投标。

17.2. 特殊情况下,在原投标有效期截止之前,采购代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝采购代理机构的这种要求,其投标保证金将予以退还,但其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标,而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下,本须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

18 投标文件的式样和签署

18.1. 投标文件的式样: 投标人应准备纸质投标文件**正本二份、电子文件一份和副本五份**。投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若副本与正本不符,以正本为准。

18.2. 电子文件: 是指将按招标文件要求签署、盖章后的正本投标文件扫描成PDF格式后拷贝至无病毒无密码的U盘或光盘。电子文件与正本投标文件一同密封。

18.3. 投标文件的签署:

18.3.1. 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写,且招标文件要求签名的由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章,以及招标文件中明示盖公章处及要求提供的证明材料应盖投标人公章,副本可以用正本复印,与正本具有同等法律效力。授权代表须将以书面形式出具的《法定代表人授权委托书》附在投标文件中。

18.3.2. 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删,必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字或盖投标人公章才有效。

18.4. 投标文件密封与标识

18.4.1. 投标文件的密封:

19.4.1.1 投标文件正本与副本可以单独密封包装,也可以所有投标文件密封包装在一个密封袋内。密封袋的封口处应粘贴处理。



19.4.1.2 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

18.4.2. 投标文件的标识：

18.4.2.1. 信封或外包装上应当清楚写明投标人名称、项目名称、项目编号、包组号（如有）的字样。

18.4.2.2. 如果未按本须知上款要求加写标识，采购代理机构对误投或提前启封概不负责。

四、 投标文件的递交

19 投标文件的提交及投标截止时间

19.1. 投标人的投标文件应在本项目投标截止时间前送达开标地点。

19.2. 采购人或采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间，签收保存，并向投标人出具签收回执。

19.3. 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

20 投标文件的修改和撤回、撤销

20.1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

20.2. 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

五、 询问、质疑、投诉

21 询问、质疑、投诉

21.1. 询问

21.1.1. 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出。

21.1.2. 如采用书面方式提出询问，供应商为自然人的，询问函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或授权代表签字或者盖章，并加盖公章。响应供应商递交询问函时非法定代表人亲自办理的需提供法定代表人授权委托书（应载明授权代表的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项）及授权代表身份证复印件。

21.1.3. 询问受理部门及联系方式：采购人或广东省建东工程监理有限公司

（1）向采购人提出询问的，请按照本招标文件第一章所示方式与采购人联系。

（2）向**广东省建东工程监理有限公司**提出询问的：

联系人：张先生

联系电话：0760-88399895

联系地址：中山市东区小鳌溪小陂路五巷五十四号2层（广东省建东工程监理有限公司中山分公司采购部）

21.1.4. 采购人或者采购代理机构在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

21.2. 质疑

21.2.1. 质疑期限：



- 21.2.1.1. 供应商认为招标文件的内容损害其权益的，应在收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起七个工作日内。（注：供应商购买招标文件之日早于招标文件公告期限届满之日的，则以供应商购买招标文件之日为质疑时效期间的起算日期；否则，以招标文件公告期限届满之日为质疑时效期间的起算日期）
- 21.2.1.2. 供应商认为采购过程损害其权益的，应在各采购程序环节结束之日起七个工作日内。
- 21.2.1.3. 供应商认为中标或者成交结果损害其权益的，应在中标或者成交结果公告期限届满之日起七个工作日内。
- 21.2.2. 提交要求：
- 21.2.2.1. 以书面形式向采购人或者采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
- 21.2.2.2. 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。
- 21.2.2.3. 质疑函内容：应包括供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话、质疑项目的名称及编号、具体且明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求、事实依据、必要的法律依据、提出质疑的日期。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或授权代表签字或者盖章，并加盖公章。响应供应商递交质疑函时非法定代表人亲自办理的需提供法定代表人授权委托书（应载明授权代表的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项）及授权代表身份证复印件。
- 21.2.2.4. 供应商捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑的证明材料。
- 21.2.2.5. 采购人或者采购代理机构在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标人须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。
- 21.2.2.6. 质疑受理部门及联系方式：采购人或**广东省建东工程监理有限公司**。
- （1）向采购人提出质疑的，请按照本招标文件第一章所示方式与采购人联系。
- （2）向**广东省建东工程监理有限公司**提出质疑的：
- 联系人：张先生
- 联系电话：0760-88399895
- 联系地址：中山市东区小鳌溪小陂路五巷五十四号2层（广东省建东工程监理有限公司中山分公司采购部）
- 21.3. 投诉
- 21.3.1. 质疑供应商对采购人或者采购代理机构的质疑答复不满意，或采购人或者采购代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向政府采购监督管理部门提出投诉。

22 询问函、质疑函格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

1: 询问函格式

询问函



广东省建东工程监理有限公司：

我单位已参与投标成功并准备参与中山市政务服务大厅政务服务外包项目项目（项目编号）的投标（或报价）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
- （1）_____（问题或条款内容）
- （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
- （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

年月日



2: 质疑函格式

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：

联系人：_____ 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：_____ 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：_____ 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：

公章：

日期：

附件：

序号	证明材料名称	证明材料来源	证明对象
1			
2			
.....			



质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的, 质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容, 并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑, 质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确, 并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的, 质疑函应由本人签字; 质疑供应商为法人或者其他组织的, 质疑函应由法定代表人、主要负责人, 或者其授权代表签字或者盖章, 并加盖公章。
7. 供应商应在提交的证明材料中对质疑点的内容作出相应的标识或以醒目的方式标明。

六、 授予合同

23 中标通知书

- 23.1. 中标人确定后, 采购代理机构将在发布采购信息公告的媒体上发布中标公告, 并向中标人发出《中标通知书》, 向采购人及未中标人发出《中标结果通知书》, 《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。
- 23.2. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据, 是合同的一个组成部分。

24 合同的订立

- 24.1. 采购人应当自中标通知书发出之日起三十日内, 按照招标文件和中标人投标文件的约定, 与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。
- 24.2. 采购人或者采购代理机构不得向中标人提出任何不合理的要求, 作为签订合同的条件, 不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。
- 24.3. 自政府采购合同签订之日起2个工作日内, 采购人应将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告, 但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。
- 24.4. 政府采购合同签订之日起七个工作日内, 采购人应将政府采购合同副本报政府采购监督管理部门备案和有关部门备案。

25 合同的履行

- 25.1. 政府采购合同履行中, 采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的, 在不改变合同其他条款的前提下, 可以与供应商签订补充合同, 但所补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。

26 采购代理服务费用

- 26.1. 中标人应按照招标文件中的规定缴纳采购代理服务费。否则, 不予退还其投标保证金。
- 26.2. 经依法取消中标资格的, 采购代理服务费不予退还。



26.3. 以中标通知书中中标金额作为招标代理服务费的计算基数。

招标代理服务费收费采用差额定率累进法计算方式。按中华人民共和国国家发展和改革委员会颁发的计价格[2002]1980号、国家发改委[2003]857号及发改价格[2011]534号文规定的“服务类”计算。

费率 中标金额	服务招标
100 万元以下	1.5%
100~500 万元	0.8%
500~1000 万元	0.45%
1000~5000 万元	0.25%
5000 万元~1 亿元	0.1%
1~5 亿元	0.05%
5~10 亿元	0.035%
10~50 亿元	0.008%
50~100 亿元	0.006%
100 亿以上	0.004%

26.4. 招标代理服务费的缴纳形式:

26.4.1. 向采购代理机构直接缴纳招标代理服务费,可用非现金形式或现金形式支付。采购代理机构对已缴纳招标代理服务费的中标人开具相对应金额增值税普通发票。

26.4.2. 招标代理服务费付至详见《招标代理服务费承诺书》。

26.5. 投标人应签署第六章所附格式的招标代理服务费承诺书,作为投标文件的一部分。

26.6. 中标人须向采购代理机构缴纳招标代理服务费后,凭**领取人身份证复印件并加盖公章**领取《中标通知书》。如采用非现金形式支付,须同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。

七、重要说明

27 投标人信用信息相关说明:

27.1. 投标人可自行登录“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询自己的信用信息,若上述网站上显示有投标人的不良信息而该不良信息实际已经执行完成或过期的,请及时跟上述网站管理部门联系。开标当天仅依据当天在上述网站上的查询记录进行审查。

27.2. 投标人提供的信用报告必须由在中国人民银行进行备案的第三方信用服务机构出具,否则将影响其商务得分。

28 质押融资说明

28.1. 根据《中国人民银行中山市中心支行 中山市财政局 中山市经济和信息化局 中山市人民政府金融工作局关于印发〈中山市政府采购支持中小微企业质押融资的实施意见〉的通知》(中人银发【2017】82号)规定,凡通过政府采购法定程序取得我市政府采购合同的中小微企业,均可向辖内开展政府采购质押融资业务的银行机构申请办理融资业务。

28.2. 截至当前,辖内开展政府采购质押融资业务的银行机构报备的联系方式如下:



政府采购质押融资业务的银行机构联系人名单				
序号	银行机构	经办部门	联系人	联系方式
1	中国农业发展银行中山市分行	客户业务部	邹可仕	18802598981
		信贷与风险管理部	陈小龙	15889891688
2	中国工商银行中山分行	普惠金融事业部	陈炳菁	18928108782
		普惠金融事业部	杨培鹏	15900085352
3	中国农业银行中山分行	普惠金融事业部	赖思韵	22644682
4	广发银行中山分行	普惠金融部	林光宇	88862643
5	中国邮政储蓄银行中山市分行	小企业金融部	黄嘉霖	13824720741
6	中山农村商业银行	总行公司业务部	杜保森	88884181
7	平安银行中山分行	普惠金融部	林晓冰	13823931817
8	兴业银行中山分行	企业金融部	刘中芳	0760-88368666-203172
9	招商银行中山分行	公司金融事业部	唐庆颖	13924998608
10	中国光大银行中山分行	公司业务管理部	张梓颖	0760-88858067
11	广州银行中山分行	公司金融部	杨顺龙	88776919
12	中信银行中山分行	普惠金融部	陈廷忠	15113386853
		普惠金融部	余超贤	15918291829
13	渤海银行中山分行	公司金融部	李建夏	13631124024、0760-87911816
		分行营业部	徐艺	13928142042、0760-87911808
14	华夏银行中山分行	营销管理部	叶怡	28137855
15	东莞银行中山分行	业务部	赵荣耀	13042854636/86939959
16	东亚银行（中国）有限公司中山支行	中山支行	王涛	89986282/18926998881
17	浦发银行中山分行	交易银行部	付涛	0760-89982303

- 28.3. 中小微企业有融资需求的，可通过应收账款融资服务平台（网址：www.crcrfsp.com）和中山市社会征信和金融服务一体化系统（网址：www.zsythxt.zs.gov.cn）向辖内特定或非特定银行机构咨询并提出融资申请。
- 28.4. 采购人应当及时在应收账款融资服务平台（网址：www.crcrfsp.com）确认债权债务关系，支持中小微企业融资。
- 28.5. 中小微企业与银行机构签订政府采购质押融资合同的，由采购人牵头与中小微企业和银行机构三方签署《政府采购合同项下政府采购资金唯一回款账户确认函》，确保合同款支付到中小微企业在融资银行机构开立的回款账号。
- 28.6. 财政部门根据《政府采购法》等相关法规、规章规定，对参加政府采购活动的供应商的不良行为予以记录，并纳入中山市社会征信和金融服务一体化系统，供银行机构融资授信时审慎性参考。



第四章 评标方法

1 开标

- 1.1. 采购代理机构在投标邀请中规定的日期、时间和地点组织开标会议。开标时邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 1.2. 开标时,由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况;经确认无误后,由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封,宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。
- 1.3. 开标过程应当由采购人或者采购代理机构负责记录,由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。
- 1.4. 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义,以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避情形的,应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。
- 1.5. 投标人未参加开标的,视同认可开标结果。

2 评标委员会的组成

- 2.1. 评标由依照政府采购法律法规的规定组建的评标委员会负责。评标委员会成员按政府采购规定由采购人代表和评审专家共5人组成,其中采购人代表1人、评审专家4人。评审专家依法从政府采购评审专家库中随机抽取。
- 2.2. 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。评审专家有下列情形之一的,受到邀请应主动提出回避,采购当事人也可以要求该评审专家回避:
 - 2.2.1. 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系;
 - 2.2.2. 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事;
 - 2.2.3. 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人;
 - 2.2.4. 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;
 - 2.2.5. 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。
- 2.3. 评标委员会成员和参与评标的有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。
- 2.4. 评标委员会负责具体评标事务,并独立履行下列职责:
 - 2.4.1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求;
 - 2.4.2. 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明;
 - 2.4.3. 对投标文件进行比较和评价;
 - 2.4.4. 确定中标候选人名单,以及根据采购人委托直接确定中标人;
 - 2.4.5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。
- 2.5. 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。
- 2.6. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字。投



标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

2.7. 投标文件报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:

- 2.7.1. 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的,以开标一览表(报价表)为准;
- 2.7.2. 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;
- 2.7.3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的,以开标一览表的总价为准,并修改单价;
- 2.7.4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

- 2.8. 评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的真实无误的内容,而不依据外部的证据,但投标有不真实不正确的内容时除外。
- 2.9. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。
- 2.10. 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的,应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由,否则视为同意评标报告。

3 评标:

3.1. 评标方法:本项目采用综合评分法。综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2. 评标步骤:

- 3.2.1. 资格性审查:开标结束后,采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查,详见《资格性审查表》。对初步被认定为资格性审查不合格的,可实行告知投标当事人,以让其核证、澄清事实。未通过资格性审查的投标人,不进入符合性审查。
- 3.2.2. 符合性审查:评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查,详见《符合性审查表》,以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会对初步被认定为符合性审查不合格或无效投标者可实行告知投标当事人,由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人,以让其核证、澄清事实。未通过符合性审查的投标人,不进入技术、商务和价格评审。
- 3.2.3. 详细评审:
- 3.2.4. 评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行技术、商务评估,综合比较与评价。具体技术、商务、价格部分的评审因素详见《综合评分表》。
- 3.2.5. 评标过程中,不得去掉报价中的最高报价和最低报价。
- 3.2.6. 评标时,评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并汇总每个投标人的得分。
- 3.2.7. 综合得分=技术得分+商务得分+价格得分。

4 推荐中标候选人:



- 4.1. 使用综合评分法的采购项目,单一产品采购项目提供相同品牌产品或非单一产品采购项目多家投标人提供的核心产品品牌相同的,且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的,按一家投标人计算,评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格;评审得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列;得分且投标报价相同的,由采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定,其他同品牌投标人不作为中标候选人。
- 4.2. 采用综合评分法的,评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。
- 4.3. 推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人,排名第二的投标人为第二中标候选人。
- 4.4. 第一中标候选人并列的,由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5 定标

- 5.1. 采购代理机构提交评标报告报采购人确认,采购人在收到评标报告5个工作日内确定中标人,按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人,也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。确认后采购代理机构将在刊登本项目招标公告的法定媒体上发布中标公告。
- 5.2. 中标人拒绝与采购人签订合同的,采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序,确定下一候选人为中标人,也可以重新开展政府采购活动。
- 5.3. 中标人放弃中标或者中标资格被依法确认无效的,采购人可以按照排序从其他中标候选人中确定中标人,没有其他中标候选人的,应当重新组织采购活动。

6 特别说明

- 6.1. 有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:
 - 6.1.1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
 - 6.1.2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
 - 6.1.3. 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
 - 6.1.4. 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;
 - 6.1.5. 不同投标人的投标文件相互混装;
 - 6.1.6. 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。
- 6.2. 投标人存在下列情况之一的,投标无效:
 - 6.2.1. 未按照招标文件的规定提交投标保证金的;
 - 6.2.2. 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的;
 - 6.2.3. 不具备招标文件中规定的资格要求的;
 - 6.2.4. 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;
 - 6.2.5. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的;
 - 6.2.6. 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。
- 6.3. 废标



-
- 6.3.1. 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标。
 - 6.3.2. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
 - 6.3.3. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 6.3.4. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 6.3.5. 因重大变故，采购任务取消的。



附表 1.

资格审查表（评审条款）

序号	评审内容	需要提供的相关资料
1.	<p>具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：</p> <p>1.1 具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p>1.5 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>1.6 法律、行政法规规定的其他条件。</p>	<p>1.1 提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照复印件（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书）、组织机构代码证、税务登记证【如已办理了多证合一，则仅提供合格证后的营业执照】复印件。</p> <p>1.2 提供 2019 年度财务状况报告或 2019 年至今任意一个月（或一年度）的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件。</p> <p>1.3 提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；（提供《具有履行合同所必需的设备和专业技术能力情况一览表》）。</p> <p>1.4 提供 2019 年任意一个月缴纳税收和社会保险的凭据证明材料复印件，如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明。</p> <p>1.5 提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（提供《投标人声明函》）。</p> <p>1.6 法律、行政法规规定的其他条件。（提供《投标人声明函》）。</p>
2.	为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供《投标人声明函》）	按招标文件第六章格式提供“为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”投标人声明函。
3.	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。（提供《投标人声明函》）	按招标文件第六章格式提供“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。”投标人声明函。
4.	<p>投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）以下任意记录名单之一：①记录失信被执行人；②重大税收违法案件当事人名单；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（说明：1）、由负责资格性审查人员于投标截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准。2）、采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档。</p>	<p>1) 投标人无需提供，由负责资格性审查人员于投标截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准。</p> <p>2)、采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档。</p>



5.	本项目不接受联合体投标。	投标人无需提供相关资料
6.	投标人必须在中山市公共资源交易中心网上登记参与成功。	(1) 投标人无需提供，由负责资格性审查人员于评标前在“中山市公共资源交易网 (http://ggzyjy.zs.gov.cn)”政府采购系统查询。

说明：投标人必须严格按照《资格性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料并应加盖投标人公章，对缺漏或不符合项将直接导致无效投标。



附表 2.

符合性审查表（评审条款）

序号	评审内容
1.	投标函已提交并符合招标文件要求的；
2.	按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字或盖章（或签字人有法定代表人有效授权书）的；
3.	投标价格为唯一固定价且未超过本项目最高限价；
4.	投标文件完全满足招标文件的实质性条款（即标注★号条款）无负偏离的；
5.	投标人已按招标文件要求缴纳投标保证金；
6.	无招标文件或法规明确规定可以认定为无效投标的其他情形。

说明：投标人必须严格按照《符合性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料并应加盖投标人公章，对缺漏或不符合项将直接导致无效投标。



附表 3.

商务技术部分评分表（评审条款）

满分 90 分

序号	评审项目	分值	评分范围
1.	用户需求书的响应程度及承诺	2	根据投标人对用户需求书的响应程度、额外承诺的保密性承诺、严谨性承诺、售后服务承诺等（参选单位应随方案附该项文件） 1) 完全响应或优于用户需求书，详细、科学、合理，得 2 分； 2) 基本响应用户需求书，一般、科学、合理，得 1 分； 3) 无或其他，得 0 分。
2.	企业信用	2	提供由人民银行或合法第三方信用服务机构出具的企业信用记录或信用报告得 2 分。（提供由合法第三方信用服务机构（第三方信用服务机构是指：按相关法律法规在监管部门或行业主管部门进行备案的机构）出具的信用记录或信用报告复印件及信用机构的相关备案证明复印件作为证明材料，投标时提供信用记录或信用报告原件核查，不提供不得分）
3.	同类业绩	10	投标人 2016 年 1 月以来承接同类项目的业绩情况，每提供一个得 1 分，满分 10 分。 注：投标文件中提供合同复印件并加盖投标人公章，开标时提供证书原件核查，未按要求提供的不得分。
4.	满意度评价	10	投标人提供上述业绩项目由业主对其的评价情况： 1、每得到一个评价（结果为“好评”或“优秀”或相同含义的评价），每提供一份评价得 2 分。 2、每得到一个评价（结果为“合格”或“一般”或相同含义的评价），每提供一份评价得 1 分。 本项最高得 10 分。 注：投标文件中提供评价复印件，递交投标文件时提供原件供评委查验，未按要求提供的不得分。
5.	体系化管理	6	1. 投标人具有有效的质量管理体系认证，得 2 分； 2. 投标人具有有效的环境管理体系认证，得 2 分； 3. 投标人具有有效的职业健康安全管理体系认证，得 2 分； （提供上述证书复印件加盖公章及国家认证认可监督管理委员会官方网站查询为有效的截图证明加盖公章，未按要求提供的不得分。）
6.	企业管理能力	8	根据投标人人力资源管理能力，提供 1 个一级人力资源管理师证得 2 分，1 个二级人力资源管理师证得 1，满分 8 分。 注：投标人提供相关证书资料复印件和由投标人为其购买的 2020 年 1 月至今任意三个月社保证明复印件，上述资料均需加盖投标人公章，不提供不得分。
7.	人员资质	8	根据投标人拟派的项目组成员结构情况： 1、员工组成中具有 2 个中级职称员工得 2 分，提供身份证、学历证，职称证明，未提供不得分；



			<p>2、员工组成中具有 2 个研究生学历员工得 2 分，提供学历证、身份证，未提供不得分；</p> <p>3、员工具有 8 个计算机等级二级及以上证明材料的得 2 分，提供学历证、身份证，计算机等级证书，未提供不得分；</p> <p>4、员工组成中具有 8 个英语四级及以上的的员工得 2 分，提供学历证、英语等级证书，未提供不得分。</p> <p>注：投标文件中提供以上证书复印件并加盖投标人公章。</p>
8.	处理纠纷能力	4	<p>根据投标人预防处理劳动纠纷的团队力量及人员专业水平情况：</p> <p>具有 1 名法学专业本科学历员工或二级及以上人力资源管理师证的本科及以上学历员工，得 1 分，满分 4 分，需提供学历证、身份证、资质证书，未提供不得分；注：投标文件中提供以上证书复印件并加盖投标人公章。</p>
9.	总体服务方案	10	<p>投标人应提供项目总体服务方案，方案包括但不限于服务流程、具体项目的服务计划、服务准备和策划工作、实现手段等情况：</p> <p>优：总体服务方案全面、合理、具体，得 10 分；</p> <p>良：总体服务方案较全面、基本合理，得 7 分；</p> <p>一般：总体服务方案不够全面、操作性不强，得 5 分</p> <p>差：总体服务方案不合理，不具备可行性，得 0 分。</p>
10.	考核方案	4	<p>根据投标人提供的针对员工工作完成情况考核办法：</p> <p>优：考核计划合理、有完善的后期跟踪制度，科学的考核办法，得 4 分；</p> <p>良：考核计划一般、有相对完善的后期跟踪制度，有考核办法，得 2 分；</p> <p>差：未考核计划、后期跟踪制度，科学的考核办法，得 1 分。</p> <p>不提供方案不得分。</p>
11.	培训方案	4	<p>根据投标人提供的培训方案：</p> <p>优：具有详细的培训内容，合理的培训时间，培训后的考核计划，针对本项目的特点安排培训内容：工作重点、难点分析全面、具体，针对提出的培训计划方案完善，得 4 分；</p> <p>良：具有详细的培训内容，合理的培训时间，培训后的考核计划，针对本项目的特点安排培训内容：工作重点、难点分析较全面、针对提出的培训计划方案较为完善，得 2 分；</p> <p>差：培训方案，工作重点、难点分析不深刻具体或未提供得培训计划方案 1 分。</p> <p>不提供方案不得分。</p>
12.	人员安排	3	<p>根据投标人组建的项目工作人员组织配置情况：</p> <p>优：人员配置、工作组织结构科学合理，岗位职责分工合理，得 3 分。</p> <p>良：人员配置、工作组织结构基本合理、岗位职责分工基本合理，得 2 分。</p> <p>一般：人员配置、工作组织结构不够完善、岗位职责分工不够合理，得 0 分。</p> <p>不提供方案不得分。</p>
13.	内部制度	4	<p>根据投标人提供的内部管理制度：</p> <p>优：完善的组织结构、完善的员工档案系统及有对离职人员有档案管理制度，得 4 分；</p> <p>良：组织结构一般、有员工档案系统，无离职人员有档案管理制度，得 2 分；</p> <p>差：有组织结构一般、无员工档案系统，无离职人员有档案管理制度，得 1 分；</p> <p>不提供内部制度不得分。</p>



14.	服务保障	4	根据投标人提供的服务保障措施、奖惩制度、员工流失控制方法情况评审： 优：服务保障措施科学、有合理的奖惩制度、对员工流失控制方法得当，得 4 分； 良：服务保障措施较全面、有合理的奖惩制度较全、对员工流失控制方法基本可行，得 2 分； 差：服务保障措施不全面、有合理的奖惩制度不具体、无员工流失控制方法，得 1 分； 不提供服务保障不得分。
15.	应急方案	3	根据投标人提供的针对项目特点编制突发事件的应急预案处理方案情况： 优：方案全面、具体，应急措施合理：得 3 分； 良：方案较全面、完整，应急措施基本可行：得 2 分； 差：方案不全面、不具体，应急措施不合理：得 1 分； 不提供方案不得分。
16.	其他服务	8	能提供便民、互联网+等特色服务，特色服务方案措施具体可行且有应用案例（需提供证明材料）进行评审，提供 1 个应用案例得 2 分，满分 8 分。

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 商务技术评分：评标委员会各成员分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
3. 评审内容中所要求提交“原件”应独立密封，并内附“资料原件提交清单”（详见第六章投标文件格式），与投标文件同时递交，以便评标委员会核对。评标结束当日退回，如未提供原件的，该项评分为 0 分。



附表 4.

价格部分评分表

满分 10 分

投标报价	<p>价格分应当采用低价优先法计算,即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价,其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算:</p> <p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10</p> <p>备注: 1、因落实政府采购政策进行价格调整的,以调整后的价格计算评标基准价和投标报价,详见《价格扣除》。</p> <p>2、投标报价得分四舍五入后,小数点后保留两位有效数;</p>
合计	10 分



价格扣除

1. 小型和微型企业产品价格扣除

1.1. 根据财政部、工业和信息化部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，对小型和微型企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审；投标产品中仅有部分小型和微型企业产品的，则此部分按所投小型和微型企业产品的价格予以扣除。

1.2. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）应当同时符合以下条件：

1.2.1. 符合中小企业划分标准；

1.2.2. 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

中小企业划分标准以《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准为准。

小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

1.3. 参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》（格式见第六章投标文件格式）。

1.4. 监狱企业产品价格扣除

1.4.1. 监狱企业视同小型、微型企业，按上述1.1、1.2条款享受评审中价格扣除。

1.4.2. 监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

1.4.3. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认可。

1.5. 残疾人福利性单位产品价格扣除

1.5.1. 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按上述1.1、1.2条款享受评审中价格扣除。

1.5.2. 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会印发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章投标文件格式），并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标公告中公告其声明函，接受社会监督。投标人提供的《残



疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

2. 投标人同时为小型、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位任两种或以上情况的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。



第五章 合同文本

甲 方（采购人）：

电话： 传真： 住所：

乙 方（中标人）：

电话： 传真： 住所：

根据中山市政务服务大厅政务服务外包项目（采购编号：ZSJD20ZC0094）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同，以资双方共同遵守。

一、项目服务内容

序号	项目职能内容	服务内容
1	大厅管理	<p>1、负责人员统筹，上岗监督、现场管理、团队建设等工作；</p> <p>2、负责规范市政务服务大厅咨询引导日常运作及管理，处理市政务服务大厅突发应急事件，维持大厅良好整体形象和工作秩序；</p> <p>3、负责受理办事群众的投诉、咨询和建议，并有针对性地做好相关记录，协助市政务服务数据管理局相关科室做好回复，提供办事指引和相关服务；</p> <p>4、负责对外联系、宣传、接待和协调工作，为前来政务大厅视察、参观、采访、学习的领导和客人提供解说、引导等服务；</p> <p>5、负责配合市政务服务数据管理局和进驻部门开展业务创新、机制创新和实施标准化服务。</p>



2	导办咨询	<p>1、负责提供大厅服务业务、办事流程、资料填写等引导服务，及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问；</p> <p>2、负责对办事群众申请材料的预审咨询工作，初步指导和核对办事群众申请材料，待办事群众补全材料后，再引导取号至窗口办理；</p> <p>3、接听便民服务热线电话，对居民求助中信息与咨询、政务公开与办事指南类的服务及时给予解答，为服务对象提供政策法规及有关业务咨询。</p>
3	自助终端、 网办协助	<p>6、负责协助群众正确使用自助终端设备办理业务；</p> <p>7、及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问；</p> <p>8、负责自助终端设备的使用登记、日常管理和报修等，如有异常须及时上报。</p>
4	企业直通车	<p>9、负责除重点项目导办团队之外的企业导办代办工作，为企业提供点对点精准服务。</p>
5	改革落地	<p>10、配合市政务服务数据管理局政务改革的相关岗位服务，如政策落地、一件事一次办、政务智慧晓屋等窗口和服务人员支撑。</p>

二、服务团队要求

（一）乙方应确保服务期间实际到岗人数不少于 48 人。

（二）设团队项目经理一名，负责与甲方直接沟通日常管理事项，要求本科及以上学历，项目经理具有 5 年或以上团队管理经验。其余团队成员基本要求为大专或以上学历。管理服务人员需具有 3 年或以上团队管理经验。全体服务人员（含管理人员）均需要细心、责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神，计算机能力良好，能熟练使用 word、excel 等办公软件。

（三）全部服务人员（含管理人员）统一着装。工服由乙方统一提供，工服款式需与市政务服务大厅工作人员工服一致，本项目管理费包括服装费，甲方不再另行支付。

（四）全部服务人员（含管理人员）统一佩戴工牌。工牌由甲方统一发放，内含电子 ID 信息。工牌制作费及后期管理由乙方承担。因工牌丢失或被盗用产生的相关风险由乙方承担，且乙方需赔偿甲方因此遭受的一切损失。



(五) 本项目全部服务人员(含管理人员)需要驻地办公,办公场地及坐席由甲方提供。

(六) 服务团队必须保持稳定,项目执行期间,所有服务人员的变更须按要求提前两周告知甲方并征得其同意,服务期内每月项目人员变更比例必须低于 5% (因项目过渡阶段,项目开始后前三个月合计更换人员比例可放宽至 20%)。

(七) 人员素质要求

1. 乙方为本项目配备的服务人员应具有工作主动性和良好的服务意识、交流沟通能力、专业能力。

2. 人员素质要求表

序号	服务类别	素质要求
1	管理岗位(现场管理)	9. ★本科及以上学历, 25-45 岁。 10. ★普通话标准, 形象气质佳, 谈吐清晰。 11. ★英语口语流利, 能单独完成业务沟通和办理。 12. 男女不限。 13. ★熟练使用办公软件。 14. 熟悉国家相关法律法规, 组织管理能力和沟通协调能力较强。 15. 具备类似岗位管理经验者优先。 16. 具备中级以上管理类职称证者优先。
2	大厅咨询引导、帮办导办、辅助性服务	7. ★大专及以上学历, 20-45 岁。 8. ★女性身高 $\geq 158\text{CM}$, 男性身高 $\geq 170\text{CM}$ 。 9. ★服务意识强, 细心、有责任心, 有较强的团队意识。 10. ★普通话标准, 身体健康, 形象气质佳, 谈吐清晰。 11. ★熟练使用办公软件。 12. 熟悉国家相关法律法规, 具备一定的组织能力和沟通协调能力。
备注: 岗位员工有工作经验, 并经甲方复试确认, 素质条件可适当放宽。		

3. 在正式接管前, 乙方应安排各服务人员到现场进行岗前学习和培训。

4. 乙方须有完善的培训体系及培训师资, 需建立一套专业的政务服务培训课程体系, 包含政务服务标准化体系建设、创新管理机制、大厅突发事件处理、舆情应对与处理技巧、心理学、政务礼仪、沟通技巧等, 同时对导办帮办人员开展业务要点与技巧培训。管理岗位人员每年培训时间不应低于



24 小时，服务岗位员工不低于 48 小时/年。

三、服务要求

（一）在项目实施过程中，乙方应每月安排一次法定代表人（项目总管级别）与甲方汇报、沟通项目进度。

（二）甲方将对乙方实行动态管理，对乙方的服务承诺、服务态度等进行定期和不定期的考核，一旦发现乙方违反招标文件要求及其承诺，将要求其限期整改，整改期间暂时按最低得分计算考核分数，整改完成后达到要求则恢复正常考核，否则甲方有权无条件取消其服务资格，单方解除本合同。

（三）本项目所需服务人员要求由甲方根据所需项目职能内容的性质和行业特点以及数量进行设定，由乙方进行招聘后，将拟录用人员提供给甲方复试确认。乙方应提供所有服务人员的个人资料以及相关部门的政审证明，经甲方确认后就职。

（四）乙方负责按照甲方要求招聘和录用本项目所需服务人员，按照有关法律法规规定与本项目所需服务人员订立书面劳动合同，为本项目所需服务人员在工作所在地办理社会保险及住房公积金手续等，并根据甲方提供的本项目所需服务人员考勤、考核、教育培训、奖惩等资料情况建立本项目所需服务人员人事信息档案。对新招本项目所需服务人员，应在规定时间内办齐所有用工手续，并提供包括但不限于本项目所需服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供甲方备案。

（五）乙方负责本项目所需服务人员的招聘和录用、退工手续办理、薪酬管理、福利发放、各种社保和住房公积金（五险一金：按照中山市社会保险缴费标准和规定）办理及个税代扣代缴。

（六）乙方负责本项目所需服务人员的档案管理、计生关系管理等。

（七）本项目所需服务人员发生重大疾病、非因工死亡等事故，由乙方依照法律法规进行调查处理及赔偿。

（八）乙方负责本项目所需服务人员经济赔偿的手续办理，并承担由此产生的费用或赔偿。

（九）委派于本项目所需服务人员发生工伤事故，由乙方以用人单位身份进行调查及处理，并为员工进行工伤鉴定、工伤待遇申报；

（十）乙方按甲方要求，教育本项目所需服务人员严格遵守甲方的规章制度和管理规范规程、忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律、服从和执行甲方做出的工作安排和调度。



(十一) 乙方定期会同甲方共同对本项目所需服务人员进行考核, 并委托甲方进行本项目所需服务人员的现场管理和工作考核, 相关考核、考勤和奖惩资料由甲方提供。乙方依据甲方提供的考核、考勤和奖惩资料及时足额给本项目所需服务人员发放工资福利。

(十二) 乙方根据服务团队人员人数和服务项目配备专门的管理人员, 负责服务团队人员的日常事务, 协调处理本项目所需服务团队人员与甲方之间的关系, 向甲方提供政策法规方面的咨询。

(十三) 乙方的工作安排必须科学、合理, 服务人员休假、参加学习等须有乙方单位证明和经甲方同意, 服务人员休假由乙方按国家有关规定执行, 在休假期间(病假、事假), 由乙方负责另行安排符合资格的人员顶班, 完成既定服务任务, 不再增收服务费。

(十四) 乙方应及时掌握国家和省有关劳动标准、劳动条件、工资福利、社会保险等方面的最新政策动态并知会甲方, 积极配合甲方对新政策规定的组织实施。

(十五) 服务期内发生各种事故: 包括服务团队人员的人身及财产安全、交通、防火和劳资纠纷(包括乙方与服务人员解除劳动合同的补偿或赔偿)等事件均由乙方负责处理(包括但不限于协商、调解、仲裁、诉讼等), 并承担相应责任及费用, 不得影响本项目的正常运作; 如因此造成甲方损失的, 乙方还应赔偿甲方遭受的一切损失。

四、服务期限

(一) 服务期限: 2021 年 3 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日(共 10 个月)。

(二) 无论本合同是服务期满还是提前解除, 乙方均须与新的服务公司做好交接工作并在三天内无条件清走属于自身的工具物品, 将工作场所交回甲方。

(三) 如甲方发生机构改革或财政拨款无法到位等政策原因无法继续使用本项目服务人员, 造成服务合同不能完全履行, 甲方有权提前单方解除本合同, 乙方保证不持任何异议, 甲乙双方互不追究责任, 双方按实进行结算, 乙方无需甲方给予补偿或赔偿。

五、项目费用总额和付款方式

(一) 本项目费用总额为人民币(大写) _____元(¥ _____元), 已包含乙方管理费、招聘费用、服务人员工资、法定节假日加班工资、休息日加班工资、高温津贴、社会保险费、住房公积金、经济补偿金或赔偿金、服务人员工牌制作费、服装费、岗前学习和培训费、税费等所有费用。未经甲方事先书面同意, 乙方不得另行收取任何费用。

(二) 按月度计算支付, 以转账的方式由甲方财务人员在每月度开始前 15 天支付上月度的相应



比例款项：一次支付给乙方，如遇乙方拖欠工人工资、处于经营情况发生重大变化的特殊情况下，甲方有权暂停付款。

（三）本项目资金来源为财政资金，相关付款程序严格遵守中山市政府财政资金支付程序规定。

（四）乙方须在甲方办理支付手续前 5 个工作日内，提供等额的正式发票给甲方，以便甲方及时办理支付手续。

（五）乙方收款银行账户信息：

开户名称：

开户银行：

银行账号：

六、保密

乙方服务人员应对在履行本合同过程中知悉的数据、文档、资料信息保密，否则，由于乙方或其服务人员的过错导致上述信息泄密的，乙方必须承担一切责任，甲方保留追究乙方法律责任的权利。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的资料履行永久保密责任。

七、违约责任与赔偿损失

（一）有下列情况之一，甲方有权单方提前解除本合同，无需支付剩余费用，且乙方应向甲方支付本合同总价 10% 的违约金，如造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并按照甲方要求积极配合甲方完成项目的交接工作：

（1）经甲方考核，乙方服务质量不达标率达到解除合同的条件。

（2）未经甲方书面同意，乙方将本合同的义务全部或部分转包、分包给第三方的。

（3）乙方未按时向服务人员支付劳动报酬及待遇并引发服务人员罢工或其他劳资纠纷，影响本项目的正常运作的。

（4）乙方服务人员发生工伤或造成第三方人身、财产损失，乙方未进行处理，影响本项目的正常运作的。

（二）乙方在服务期内因经营不善或其它原因导致无法继续正常向甲方提供服务并支付服务人员相关费用，甲方及相关服务人员将通过法律途径追究乙方责任。

（三）若乙方在本合同并生效后 15 天内未能按甲方需求配齐人员，则视为乙方主动违约，甲方有权单方解除本合同，无需向乙方支付任何费用。



（四）本项目服务人员的考核工作，由乙方按照相关制度进行，甲方供协助，奖惩由乙方落实。考核不合格者，乙方应更换员工。在服务期间，服务人员因为调走、辞职或被乙方辞退等原因导致服务人员不足的（非因工作效率提升、甲方认可的主动减员），而乙方未能在 15 天内及时补齐符合项目要求的服务人员时，则视为乙方主动违约，甲方有权解除服务合同并要求乙方按本合同总价 10% 的违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

（五）如乙方管理上出现较多问题，或被甲方上级行政部门问责，或被社会媒体报道有损甲方或中山市政务服务大厅声誉的，甲方可对乙方作出警告；甲方对乙方发出两次警告或以上的，乙方被视作违约，甲方有权单方提前解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总价 10% 作为违约金，并按照甲方要求积极配合甲方完成项目的交接工作。

（六）由于乙方工作失误的原因，造成甲方的经济损失或名誉损失及其他不良影响，所产生的损失及后果由乙方承担。

（七）乙方因违反本合同约定给甲方造成损失的，乙方需要向甲方赔偿的损失范围包括但不限于甲方因采取补救措施而支出的费用、第三方索赔、公证费、鉴定费、评估费、保全费、律师费、诉讼费等。

（八）如乙方违反本合同约定，甲方有权直接在待付的合同款项中扣收乙方违约金及赔偿款。

（九）其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

八、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议，双方首先应友好协商解决；如双方不能通过友好协商解决，甲、乙双方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十一、其它

（一）本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同



具有同等法律效力，附件包括：

附件一：《考核评分表》。

（二）在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

（三）如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

十二、合同生效

（一）本合同自甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章之日起生效。

（二）本合同壹式陆份，其中甲乙双方各执贰份，中山市政府采购中心执壹份，政府采购监督管理部门壹份，均具同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表（签名）：

代表（签名）：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

联系地址：

联系地址：

联系电话：

联系电话：



附件一：《考核评分表》

序号	服务目标	不达标率	扣款金额（月度）	备注
1	月度咨询接待处理率 100% 月度投诉记录率和回访率 100% 月度大厅巡检项达标率 100% 月度服务满意度考核 $\geq 98\%$	0.1%-0.5%	30 万元/1%	扣款金额为 1-4 项 单项不达标扣款金额
2		0.6%-1%	30 万元/2%	
3		1%-2%	30 万元/4%	
4		2%-5%	30 万元/6%	
5		超过 5%	30 万元/8%	
6		连续两个月超过 5%	30 万元/10%，并解除合同	
7	人员到岗率	低于 95%	30 万元/8%	
		连续两个月低于 95%	30 万元/10%，并解除合同	
8	开展培训	全年次数少于 12 次	30 万元/6%	
9	导办帮办时效提升	全年低于 10%	30 万元/10%	



第六章 投标文件格式

根据“节约能源、保护环境”要求，建议投标人双面打印投标文件。

投标文件包装袋封面

中山市政府采购项目 投 标 文 件

☐正本 ☐副本 ☐电子文件

采购编号：ZSJD20ZC0094

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

(年 月 日 时 分)之前不得启封



投标文件封面

中山市政府采购项目 投 标 文 件

☐ 正本 ☐ 副本

采购编号：ZSJD20ZC0094

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

投标人名称（盖公章）：

投标人地址：



投标文件目录表

投标人名称:

项目名称: 中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号: ZSJD20ZC0094

序号	资料名称	页码	备注
1.	自查表	请见投标文件第 () 页	
一、资格审查资料			
2.	1. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件: 1.1. 具有独立承担民事责任的能力: (提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照复印件 (或事业单位法人证书, 或社会团体法人登记证书)、组织机构代码证、税务登记证【如已办理了多证合一, 则仅提供合格证后的营业执照】复印件。) 1.2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度: (提供2019年度财务状况报告或2019年至今任意一个月 (或一年度) 的财务状况报告复印件, 或银行出具的资信证明材料复印件。) 1.3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力: (提供《具有履行合同所必需的设备和专业技术能力情况一览表》。) 1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录: (提供2019年任意一个月缴纳税收和社会保险的凭据证明材料复印件, 如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的, 应提供相应文件证明。) 1.5 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录: (提供《投标人声明函》) 1.6 法律、行政法规规定的其他条件。(提供《投标人声明函》)	请见投标文件第 () 页	
3.	按招标文件第六章格式提供“为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加该采购项目的其他采购活动。”投标人声明函。	请见投标文件第 () 页	
4.	按招标文件第六章格式提供“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的采购活动。”投标人声明函。	请见投标文件第 () 页	



二、符合性资料			
5.	投标函	请见投标文件第（）页	
6.	法定代表人证明书	请见投标文件第（）页	
7.	法人授权委托书	请见投标文件第（）页	
8.	实质性“★”条款响应一览表	请见投标文件第（）页	
9.	开标一览表（报价表）	请见投标文件第（）页	
10.	投标分项报价表	请见投标文件第（）页	
11.	中小企业声明函（如有）	请见投标文件第（）页	
12.	由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（如有）	请见投标文件第（）页	
13.	残疾人福利性单位声明函（如有）	请见投标文件第（）页	
三、其他资料			
14.	投标人基本情况表	请见投标文件第（）页	
15.	用户需求书非“★”条款响应一览表	请见投标文件第（）页	
16.	2016年以来同类项目情况一览表	请见投标文件第（）页	
17.	技术服务方案	请见投标文件第（）页	
18.	项目负责人及管理技术人员一览表	请见投标文件第（）页	
19.	招标代理服务费承诺书	请见投标文件第（）页	
20.	退投标保证金说明	请见投标文件第（）页	
21.	资料原件提交清单	请见投标文件第（）页	
22.	投标人认为需要提供的其他资料	请见投标文件第（）页	



自查表

温馨提示：投标人封装投标文件前，请根据此自查表再检查一遍，以确保投标文件完整无误！

资格审查自查表

序号	招标文件要求 (详见《资格审查表》各项)	需要提供的相关资料	自查结论	证明资料
1.	具有独立承担民事责任的能力；	提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照复印件（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书）、组织机构代码证、税务登记证【如已办理了多证合一，则仅提供合格证后的营业执照】复印件。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页
2.	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；	提供 2019 年度财务状况报告或 2019 年至今任意一个月（或一年度）的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页
3.	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；	提供履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供《具有履行合同所必需的设备和专业技术能力情况一览表》）。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页
4.	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；	提供 2019 年任意一个月缴纳税收和社会保险的凭据证明材料复印件，如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页
5.	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；	提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（提供《投标人声明函》）。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页
6.	法律、行政法规规定的其他条件。	法律、行政法规规定的其他条件。（提供《投标人声明函》）。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页
7.	为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	按招标文件第六章格式提供“为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”投标人声明函。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页
8.	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。	按招标文件第六章格式提供“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。”投标人声明函。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件第（ ）页



9.	<p>1) 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任意记录名单之一：①记录失信被执行人；②重大税收违法案件当事人名单；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（说明：1）、由负责资格性审查人员于投标截止日在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准。2）、采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档。</p>	<p>1) 投标人无需提供，由负责资格性审查人员于投标截止日在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准。</p> <p>2)、采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档。</p>	<p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p>	<p>请见投标文件第（）页</p>
----	---	--	---	-------------------

备注：以上材料将作为投标人资格审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容要求在投标文件中对应如实提供，不符合要求提供的投标无效。在对应的□打“√”。



符合性审查自查表

序号	招标文件要求 (详见《符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
1	投标函已提交并符合招标文件要求的;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件 第 () 页
2	按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人 签字或盖章 (或签字人有法定代表人有效授权书) 的;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件 第 () 页
3	投标价格为唯一固定价且未超过本项目最高限价;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件 第 () 页
4	投标文件完全满足招标文件的实质性条款 (即标注★号条 款) 无负偏离的;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件 第 () 页
5	投标人已按招标文件要求缴纳投标保证金;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件 第 () 页
6	无招标文件或法规明确规定可以认定为无效投标的其他情 形。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	请见投标文件 第 () 页

备注: 以上材料将作为投标人符合性审核的重要内容之一, 投标人必须严格按照其内容要求在投标文件中对应如实提供, 不符合要求提供的投标无效。在对应的□打“√”。



商务技术部分评审自查表

序号	评审分项	内容	证明文件（如有）
1			请见投标文件第（ ）页
2			请见投标文件第（ ）页
3			请见投标文件第（ ）页
4			请见投标文件第（ ）页
5			请见投标文件第（ ）页
...			请见投标文件第（ ）页

备注：投标人应根据《商务技术部分评分表》的各项内容填写此表。



资 格 审 查 资 料

以下为响应资格审查的资料！



格式 1.

提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照复印件（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书）、组织机构代码证、税务登记证【如已办理了多证合一，则仅提供合格证后的营业执照】复印件。



格式 2.

提供 2019 年度财务状况报告或 2019 年至今任意一个月（或一年度）的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件。



格式 3.

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力情况一览表

一、设备情况

序号	设备名称	数量	运行状况	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

二、专业技术能力情况：

序号	人员姓名	身份证号	岗位	备注
1				
2				
3				
4				
5				

备注：提供设备的清单以及技术人员的名单材料复印件作为证明材料。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或其授权代表签名：

日 期：



格式 4.

提供 2019 年任意一个月缴纳税收和社会保险的凭据证明材料复印件；如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明。



格式 5.

投标人声明函

广东省建东工程监理有限公司：

关于贵公司____年____月____日发布中山市政务服务大厅政务服务外包项目项目（采购编号：ZSJD20ZC0094）的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

一、 本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

二、 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，本公司（企业）如为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不再参加该采购项目的其他采购活动。

三、 我方承诺单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。

本公司（企业）承诺在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

备注：1. 本声明函必须提供且内容不得擅自删改，否则视为无效投标。

2. 本声明函如有虚假或与事实不符的，作无效投标处理。

投标人名称：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

单位地址：

单位公章：

邮政编码：

日期：

联系电话：



符合性 审查 资料

以下内容为响应符合性审查的资料！



格式 6.

投标函

致：广东省建东工程监理有限公司

我方确认收到贵方**中山市政务服务大厅政务服务外包项目**采购货物及相关服务的招标文件（采购编号：ZSJD20ZC0094），（投标人名称、地址）作为投标人已正式授权（被投标人授权代表全名、职务）为我方签名代表，签名代表在此声明并同意：

1. 我们愿意遵守采购代理机构招标文件的各项规定，自愿参加投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并严格按照招标文件的规定履行全部责任和义务。
2. 我们同意本投标文件的投标有效期从提交投标文件的截止之日起 90 日历日内有效。如果我们的投标被接受，则直至合同生效时止，本投标始终有效并不撤回已递交的投标文件。
3. 我们已经详细地阅读并完全明白了全部招标文件及附件，包括澄清（如有）及参考文件，我们完全理解本招标文件的要求，我们同意放弃对招标文件提出不明或误解的一切权力。
4. 我们同意提供采购人或者采购代理机构与评标委员会要求的有关投标的一切数据或资料。
5. 我们理解采购人或者采购代理机构与评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标，完全理解采购代理机构拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。
6. 如果我们未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。
7. 我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。
8. 如果我们提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。
9. 我们是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于本项目采购人、用户单位（如有）和采购代理机构。
10. 所有有关本次投标的函电请寄：（投标人地址）

备注：1、投标函中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则视为无效投标。

2、除投标有效期承诺的时间外，本投标函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期

电话： 传真： 邮编：



格式 7.

法定代表人授权委托书

致：广东省建东工程监理有限公司

本授权委托书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）在下面签名的（法定代表人姓名、职务）在此授权（被授权人姓名、职务）作为我公司的合法代理人，就中山市政务服务大厅政务服务外包项目的招投标活动，采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为投标人代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（投标人授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签字之日起生效，特此声明。

随附《法定代表人证明》

投标人名称（盖公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

签字日期： 年 月 日

被授权代表身份证正面复印件

被授权代表身份证反面复印件



格式 8.

法定代表人证明书

致：广东省建东工程监理有限公司

_____同志，现任我单位职务，为法定代表人，特此证明。

本证明书自签发之日起生效，有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。

附：代表人姓名： 性别： 年龄： 身份证号码：

联系电话：

有效通讯电子邮箱：

营业执照号码：

经济性质：

法定代表人身份证正面复印件

法定代表人身份证反面复印件



格式 9.

实质性“★”条款响应一览表

说明：投标人必须对应招标文件带“★”的实质性条款逐条应答并按要求填写下表。

投标人名称：

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号：ZSJD20ZC0094

序号	招标文件的要求描述	响应投标人响应描述	偏离情况说明 (正偏离/完全响应/负偏离)	相关证明文件指引
1	★1、以上服务内容所需人员数量和具体执业要求，服务期间实际到岗不少于 48 人。以上数量为一年的预估数量，合同实施时以实际为准。			请见投标文件第（）页
2	★4.6、服务团队必须保持稳定，项目执行期间，所有服务人员的变更须按要求提前两周告知采购人并征得其同意，服务期内每月项目人员变更比例必须低于 5%（因项目过渡阶段，项目开始后前三个月合计更换人员比例可放宽至 20%）。			请见投标文件第（）页
3	1、管理岗位（现场管理）： 1. ★本科及以上学历，25-45 岁。 2. ★普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰。 3. ★英语口语流利，能单独完成业务沟通和办理。 5. ★熟练使用办公软件。			请见投标文件第（）页
4	2、大厅咨询引导、帮办导办、辅助性服务： 1. ★大专及以上学历，20-45 岁。 2. ★女性身高≥158CM，男性身高≥170CM。 3. ★服务意识强，细心、有责任心，有较强的团队意识。 4. ★普通话标准，身体健康，形象气质佳，谈吐清晰。 5. ★熟练使用办公软件。			请见投标文件第（）页
5	★3.2 服务团队人员学习培训要求： 投标人须有完善的培训体系及培训师资，需建立一套专业的政务服务培训课程体系，包含政务服务标准化体系建设、创新管理机制、大厅突发事件处理、舆情应对与处理技巧、心理学、政务礼仪、沟通技巧等，同时对导办帮办人员开展业务要点与技巧培训。管理岗位人员每年培训时间不应低于 24 小时，服务岗位员工不低于 48 小时/年。			请见投标文件第（）页



备注：

- 1、本表中“招标文件条款描述”的条款与用户需求中的条款描述不一致的以用户需求中规定的为准。
- 2、投标人必须按招标文件要求提供相关文件，**如有任何一条不响应或不满足则导致无效投标。**

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期



格式 10.

开标一览表（报价表）

投标人名称：

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号：ZSJD20ZC0094

采购内容	数量	投标报价 (人民币 元)	服务期
中山市政务服务大厅政务服务外包	一项	小写：RMB 大写：	2021 年 3 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（共 10 个月）

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期：

备注：

1. 中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。
2. 投标报价的小数点后保留两位有效数。
3. 除招标文件另有规定外，投标文件内不得含有任何对本报价进行价格折扣的说明或资料，否则为无效投标。
4. 投标报价要求具体见第三章“投标报价”及用户需求要求。
5. 本项目不接受有选择性的投标报价。



格式 11.

投标分项报价表

投标人名称：

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号：ZSJD20ZC0094

序号	服务内容	单位	数量	单价	合计（元）	备注
1						
2						
.....						
总计 （元）	¥： 大写：					

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期：

备注：

1. 中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。
2. 此表为《开标一览表(报价表)》的报价明细表。
3. 所有价格均以人民币作为货币单位填写及计算。
4. 如投标人提供投标产品中仅有部份小型和微型企业产品的，应在此表中予以明确并提供《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。
5. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。



格式 12.

中小企业声明函

（如投标人不属于中小企业无须提供）

（投标人认为其为中小企业的应提交本函，并明确企业类型，否则评审时不能享受相应的价格扣除）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员___人，营业收入为___万元，资产总额为___万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员___人，营业收入为___万元，资产总额为___万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖公章）：

日期：

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。



格式 13.

监狱企业的证明文件

（如投标人不属于监狱企业无须提供）

说明：监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件并加盖投标单位公章。



格式 14.

残疾人福利性单位声明函

（如投标人不属于残疾人福利单位无须提供）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖公章）：

日 期：



其他资料

以下为响应的其他资料！



格式 15.

投标人基本情况表

一、投标人概况

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
企业类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及机构设置						
单位优势及特长						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M ²		
	职工总数	人	建筑面积	M ²		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
所投货物制造商概况	制造商 1 (名称)		职工总数	人		
	制造商 2 (名称)		职工总数	人		
	制造商 3 (名称)		职工总数	人		
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	资产负债率

我方声明以上所述是正确无误的，您有权进行您认为必要的所有调查，如以上数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期



格式 16.

用户需求书条款响应一览表

说明：投标人必须对应招标文件用户需求书条款逐条应答并按要求填写下表。

投标人名称：

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号：ZSJD20ZC0094

序号	招标文件条款描述	响应投标人响应描述	偏离情况说明 可填写：“正偏离”、 “完全响应”、“负 偏离”	相关证明文件指引
1				请见投标文件第（）页
2				请见投标文件第（）页
3				请见投标文件第（）页
...				请见投标文件第（）页

备注：

- “招标文件条款描述”的条款与用户需求中的条款描述不一致的，以用户需求中的条款描述不一致的，以用户需求中规定的为准。
- 投标人必须按招标文件要求附相关证明文件，如有任何一项不响应或不满足的视为负偏离。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

职务：

日期



格式 17.

2016 年以来同类项目情况一览表

投标人名称：

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号：ZSJD20ZC0094

序号	业主名称	项目名称	主要设备名称	合同总价	签约及完成时间	单位联系人及电话

备注：根据评分表的要求提交相应资料。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

职务：

日期



格式 18.

技术服务方案

主要内容应包括但不限于以下内容（格式自定）：

1. 详细的合同项下提供服务的执行时间表及其实施措施，明确标注出影响合同执行的关键时间及因素；
2. 须采购人配合事项；
3. 投标人认为对投标有利的其他资料。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

职务：

日期



格式 19.

项目负责人及管理技术人员一览表

投标人名称：

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号：ZSJD20ZC0094

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	经验年限	拟担任职务或承担工作内容

备注：根据评分表的要求提交相应资料。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或其授权代表签名：

日 期：



格式 20.

招标代理服务费承诺书

广东省建东工程监理有限公司：

本公司（投标人名称）在参加（项目名称）（采购编号：ZSJD20ZC0094）的招标中如获中标，我公司保证按照招标文件的规定缴纳“招标代理服务费”后，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。如采用非现金形式支付，我公司将同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。

如我公司违反上款承诺，愿凭贵公司开出的相关通知，同意广东省建东工程监理有限公司办理支付手续，扣除我公司提交的全部投标保证金，并愿承担由此引起的一切法律责任。

特此承诺！

投标人名称(盖公章)：

投标人地址：

电话：

传真：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

签署日期：

附：缴纳招标代理服务费账号：

收款人名称	广东省建东工程监理有限公司中山分公司
开户银行	中国建设银行中山城区支行
账 号	44050178030200000194



格式 21.

资料原件提交清单

投标人名称：

项目名称：中山市政务服务大厅政务服务外包项目

采购编号：ZSJD20ZC0094

序号	招标文件要求提交原件的资料名称	页数	对应投标文件页码	提交情况		备注
				有	无	
1			见《投标文件》第页至页			
2			见《投标文件》第页至页			
3			见《投标文件》第页至页			
4			见《投标文件》第页至页			
5			见《投标文件》第页至页			
6			见《投标文件》第页至页			
7			见《投标文件》第页至页			
8			见《投标文件》第页至页			
9			见《投标文件》第页至页			
10			见《投标文件》第页至页			

备注：

1. 本表中的“对应投标文件页码”栏填写相应的复印件所在投标文件中的页码范围，以便评审时核对。
2. 与投标文件同时递交。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期