

项目编号：XBZB-2024-125.

西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目



招标文件

采 购 人：西安市未央区政务服务中心

采购代理机构：西北国际（陕西）造价管理集团有限公司

日 期：二〇二四年十二月

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	供应商须知	5
第三章	招标内容及要求	34
第四章	合同文本	44
第五章	投标文件构成及格式	51

第一章 招标公告

项目概况

西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目招标项目的潜在供应商应在全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)网站【首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端】获取招标文件，并于2024年12月24日09时30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：XBZB-2024-125.

项目名称：西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目

采购方式：公开招标

预算金额：10696132.00 元

采购需求：

合同包1(西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目)

合同包预算金额：10696132.00 元

合同包最高限价：10696132.00 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	其他服务	西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目	1(项)	详见采购文件	10696132.00	10696132.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起2年，合同一年一签。

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：

合同包1(西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本合同包不专门面向中小企业采购。

3. 本项目的特定资格要求：

合同包1(西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人授权书（附法定代表人、被授权人身份证复印件），法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及身份证复印件；

(2) 供应商未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人和重大税收违法失信主体，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

(3) 供应商须具有行业行政主管部门颁发的《人力资源服务许可证》及《劳务派遣经营许可证》；

(4) 控股管理关系：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，不得参加同一合同下的政府采购活动；

(5) 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。

三、获取招标文件

时间：2024年12月03日至2024年12月09日，每天上午00:00:00至12:00:00，下午12:00:00至23:59:59（北京时间）

途径：全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)网站【首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端】

方式：在线获取

售价：0元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2024年12月24日09时30分00秒（北京时间）

提交投标文件地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端】，在线提交。

开标地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）西安市公共资源交易中心网-不见面开标系统。

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、落实的政府采购政策：（1）《国务院办公厅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）；（2）《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》（财库〔2019〕9号）；（3）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（4）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度

的通知》（财库〔2022〕19号）；（5）《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）；（6）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（7）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；（8）《关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）；（9）《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（10）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）；（11）《陕西省财政厅关于落实政府采购支持中小企业政策有关事项的通知》（陕财办采〔2022〕10号）；（12）《陕西省财政厅关于进一步落实政府采购支持中小企业相关政策的通知》（陕财办采〔2023〕3号）；（13）其他需要落实的政府采购政策。

2、友情提示：（1）供应商须按照陕西省财政厅《关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知》中的要求，通过陕西省政府采购网(<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>)注册登记加入陕西省政府采购供应商库。（2）供应商初次使用电子交易平台时，请先阅读【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】(<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>)网站【首页】服务指南】下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》，并按要求完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。（3）办理CA认证：电子交易平台现已接入陕西CA、深圳CA、西部CA、北京CA四家数字证书公司，各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家CA公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：

<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html>（4）供应商于文件发售时间内登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）系统(<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>)，选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动；网上报名成功后，下载电子招标文件：供应商应登录西安市公共资源交易平台【首页·>电子交易平台·>陕西政府采购交易系统·>企业端】，在【招标公告/出让公告】模块中预览全部可供参与的项目，然后选择有意向的项目点击【我要投标】，成功后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程·>项目管理·>交易文件下载】免费获取本项目电子招标文件（*.SXSZF）。请务必在采购文件获取期限内及时下载电子招标文件并做好备份，逾期下载通道将关闭，未及时下载招标文件将会影响投标文件编制及后续投标活动；（5）制作电子投标文件（*.SXSTF）需要使用专用制作工具进行编制，编制完成后使用CA锁对电子投标文件进行签章、加密递交电子投标文件。软件下载及操

作说明详见全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页〉服务指南·〉下载专区】中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。提交电子投标文件：在提交投标文件截止时间前及时提交加密后电子投标文件，逾期提交的，系统将会拒收。（6）提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·〉项目管理·〉答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。（7）本项目采用“不见面开标”方式，供应商无须到达开标现场，即可在网上直接参与开标活动。不见面开标大厅登录方式为：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）→不见面开标系统。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（西安市）网站【首页·〉服务指南·〉下载专区】中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。（8）因供应商自身设施故障或自身原因导致无法完成签到、解密或投标的，由供应商自行承担后果。

3、本项目招标公告在陕西省政府采购网(<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>)、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）(<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>)上发布。

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：西安市未央区政务服务中心

地址：西安市未央区未央路 80 号红星美凯龙 5 层

联系方式：029-86332201

2. 采购代理机构信息

名称：西北国际（陕西）造价管理集团有限公司

地址：陕西省西安市碑林区南关正街 88 号长安国际中心 F 座 1702 室

联系方式：17782477998

3. 项目联系方式

项目联系人：谢娜

联系方式：17782477998

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1	采购人	采购人名称：西安市未央区政务服务中心 地址：西安市未央区未央路 80 号红星美凯龙 5 层 联系人：王科长 联系方式：029-86332201
2	采购代理机构	名称：西北国际（陕西）造价管理集团有限公司 地址：陕西省西安市碑林区南关正街 88 号长安国际中心 F 座 1702 室 联系人：谢娜 联系方式：17782477998
3	项目名称	西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目
4	项目编号	XBZB-2024-125.
5	预算执行书编号	ZCBN-未央区-2024-00386
6	是否预留份额专门面向中小企业采购	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
7	采购预算及最高限价	采购预算：¥10696132.00 元 最高限价：¥10696132.00 元 注：此金额为一年预算金额，报价超出采购预算或最高限价，作为不实质响应招标文件，按无效投标文件处理。
8	资金来源	财政资金
9	是否接受联合体	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
10	是否允许进口产品	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
11	是否允许分包	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
12	投标保证金	免交
13	投标有效期	自开标之日起不少于 90 个日历日
14	履约保证金	<input type="checkbox"/> 收取，本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，提交方式为：转账、电汇、担保机构保函。

		<input checked="" type="checkbox"/> 不收取
15	投标文件份数	投标供应商无需提供； 中标供应商在领取中标通知书时提供一正两副。
16	获取项目图纸	/
17	现场踏勘和集中答疑	/
18	查看定制产品原样	/
19	提交投标样品	/
20	标前测试	/
21	政府采购信息 发布媒体 (采购公告、采购结果 公告、变更公告)	1. 陕西省政府采购网：仅提供项目公告，官网地址： http://ccgp-shaanxi.gov.cn/ 。 2. 全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）：即西 安市公共资源交易平台，提供项目公告和采购文件下 载。官网地址： http://sxggzyjy.xa.gov.cn/ 。
22	询问和质疑	见招标公告中的“联系方式”
23	投诉受理	同级政府采购监管部门
24	资格预审	/
25	开标形式	<input checked="" type="checkbox"/> 不见面开标 <input type="checkbox"/> 见面开标 详见本章“开标程序”有关内容。
26	是否允许递交多个备 选投标方案	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
27	中标通知书	1. 领取地点：陕西省西安市碑林区南关正街 88 号长安 国际中心 F 座 1702 室 2. 联系电话：17782477998 3. 联系人：谢娜
28	全国公共资源交易平 台（陕西省·西安市）电 子化政府采购系统技 术支持（软件开发商）	国泰新点软件股份有限公司 1. 技术支持热线：400-998-0000/400-928-0095 2. 驻场技术人员：029-86510166/86510167 转 80310
29	CA 业务网点	陕西省数字证书认证中心股份有限公司 网点 1：西安市高新三路信息港大厦 1 楼客服中心

		<p>客服电话：4006-369-888</p> <p>网点 2：西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼</p> <p>咨询电话：029-88661241</p> <p>网点 3：西安市文景北路 16 号白桦林国际 B 座 2 楼 11# 窗口</p> <p>咨询电话：029-86510073 转 80211</p>
30	招标代理服务费	<p>(1) 参照国家计委印发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号）和国家发展和改革委员会办公厅印发的《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857 号）的有关规定，以中标金额乘以两年计算收取。</p> <p>(2) 中标单位在领取中标通知书前，须向采购代理机构一次性支付招标代理服务费。</p> <p>(3) 招标代理服务费账户</p> <p>户名：西北国际（陕西）造价管理集团有限公司</p> <p>开户行：招商银行股份有限公司西安雁塔路支行</p> <p>账号：129912898210301</p> <p>转账备注：（项目名称/项目编号）招标代理服务费</p> <p>请中标供应商按照要求将招标代理服务费转入以上指定账户，如因自身原因发生错误，产生的不利后果均由供应商自行承担。</p>
31	供应商入库	<p>供应商在投标前应在陕西省政府采购平台注册或者完善单位信息(公示期需 5 个工作日)。如中标后还未入库，将导致采购结果无法录入，后果自负。</p>
32	采购标的所属行业	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定，本项目采购标的对应的所属行业为：租赁和商务服务业。</p>

供应商须知

一、有关定义

1. 采购人：西安市未央区政务服务中心。
2. 供应商：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
3. 同级政府采购监管部门：西安市未央区财政局。
4. 西安市公共资源交易平台：即【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】的简称，官网地址 <http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>。
5. 企业端：指西安市公共资源交易平台【首页·> 电子交易平台·> 陕西政府采购交易系统·> 企业端】，快捷登录网址 <http://www.sxggzyjy.cn:9002/TPBidder/memberLogin>。

二、供应商注意事项

（一）供应商投标流程

使用电子交易系统的采购项目（即线上项目），将同时提供 WORD\PDF 格式（仅用于预览）和 SXSZF 格式（用于制作电子投标文件）两个版本，文件内容一致。

1. 预览采购文件：打开西安市公共资源交易平台【首页·> 交易大厅·> 政府采购】栏目，下载和阅读本项目采购文件的预览版本（WORD\PDF 格式）；

2. 办理注册登记（针对初次使用电子交易系统的用户）：

（1）办理诚信入库注册：在决定参加本项目采购活动后，供应商应先在西安市公共资源交易平台上完成“诚信入库登记”；

（2）办理 CA 认证：电子交易平台现已接入陕西 CA、深圳 CA、西部 CA、北京 CA 四家数字证书公司，各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家 CA 公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：

<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html>

（3）绑定和激活 CA：将数字证书与诚信库中的供应商账户进行绑定。

3. 下载电子招标文件：供应商应登录西安市公共资源交易平台【首页·> 电子交易平台·> 陕西政府采购交易系统·> 企业端】，在【招标公告/出让公告】模块中预览全部可供参与的项目，然后选择有意向的项目点击【我要投标】，成功后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程·> 项目管理·> 交易文件下载】免费获取本项目

电子招标文件（*.SXSZF）。请务必在采购文件获取期限内及时下载电子招标文件并做好备份，逾期无法再下载！

4. 制作电子投标文件：需要使用专用制作软件“新点投标文件制作软件（陕西公共资源）”进行编制，编制完成后使用 CA 锁对电子投标文件进行签章、加密。详见本章中的“投标文件”相关内容。

5. 提交电子投标文件：在提交投标文件截止时间前及时提交加密后电子投标文件，逾期提交的，系统将会拒收。

6. 在线参加开标大会：开标当日，供应商法定代表人或其授权代表需提前登录“不见面开标”系统，收到主持人“开始解密”指令后，使用 CA 锁（必须与加密文件时的 CA 锁为同一把锁）在线对电子投标文件进行解密。采用“不见面开标”系统后，供应商无需到达开标现场，即可在线参与整个开标过程。相关技术问题，请咨询软件开发商。

7. 等待专家评审：评审期间，可能需要对评审专家提出的问题进行澄清或答复。在主持人宣布评审结束前，供应商请勿擅自离席，否则由此造成的不利后果，由供应商自行承担。

8. 中标供应商注册：按照陕西省政府采购监管部门的要求，采购代理机构在发布中标公告前，应由中标供应商在陕西省政府采购网上完成注册。

（二）关于询问、质疑和投诉

1. 询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或采购代理机构将在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

根据采购人和采购代理机构签订的《政府采购委托代理协议》，针对采购需求（包括采购内容、技术或服务要求、商务要求、合同条款、供应商资格条件、评审要素及分值一览表）的询问请向采购人提出。

2. 质疑

（1）供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

（2）质疑方式：

① 在线质疑：

登录西安市公共资源交易平台【首页·> 电子交易平台·> 企业端】，在【我的项目】中点击“项目流程·> 提出质疑”，填写表单并提交质疑。

② 书面质疑：

书面质疑函应按照财政部国库司制定的《政府采购供应商质疑函范本》（见下方链接）进行填写，签字、盖章后提交至采购人、采购代理机构。

质疑函范本地址：<http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip>

(3) 供应商为自然人的，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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖单位公章，公章不得以合同章或其他印章代替。供应商委托代理人提出质疑的，应当同时提交供应商签署的授权委托书。

(4) 在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、采购代理机构将在收到书面质疑后7个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

(5) 有下列情形之一的，属于无效质疑：

① 对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在供应商；对采购过程、中标结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商；

② 超过法定期限或未以书面形式提出的；

③ 缺乏必要的证明材料，或捏造事实、提供虚假材料，或以非法手段取得证明材料的；

④ 质疑函没有合法有效的签字、盖章或委托授权书的（代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书）；

⑤ 针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

⑥ 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

3. 投诉

(1) 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）相关规定向同级政府采购监管部门提出投诉。

(2) 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。供应商提出投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按财政部《投诉书范本》给定的格式进行填写。

投诉书范本地址：

<http://download.ccgp.gov.cn/2018/tousushufanben.zip>

4. 恶意质疑、投诉的法律后果

(1) 对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：

《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）规定，投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、或提供虚假材料、或以非法手段取得证明材料（证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料）进行投诉的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，并禁止其一至三年内参加政府采购活动。

(2) 对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

《中华人民共和国刑法》第 243 条【诬告陷害罪】捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第 246 条【侮辱罪、诽谤罪】以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

(三) 关于保证金

1. 西安市政府采购信用担保及信用融资政策

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，西安市财政局制定了《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》（市财发〔2014〕167 号，以下简称《实施方案》），为参与西安市市级政府采购项目的供应商提供政府采购信用担保和融资服务。供应商在交纳投标保证金、履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，供应商违约，开具担保函单位承担连带责任。

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，进一步做好政府采购信用担保及信用融资相关工作，2015 年西安市财政局先后发布了《关于贯彻落实〈西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）〉有关事宜的通知》和《关于进一步做好政府采购信用担保及信用融资工作有关事宜的通知》。2017 年西安市财政局对合作机构名单进行了调整，详见《2017 年西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单》（以下简称合作机构名单）。《实施方案》链接地址：

<http://xaczj.xa.gov.cn/zfcg/cgfg/5db90552fd850863a9e4594d.html>

《合作机构名单》链接地址：

<http://xaczj.xa.gov.cn/zfcg/cgfg/5db9054565cbd804f69e97e0.html>

2. 投标保证金

按照西安市财政局《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》第三条规定，供应商参与西安市政府采购活动时，免交投标保证金。

3. 履约保证金

履约保证金要求详见“供应商须知前附表”。

（四）关于联合体

本项目不接受联合体投标。

（五）关于进口产品

本采购项目拒绝进口产品参加投标。

（六）关于政府采购政策

1. 对中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位的优惠政策

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的有关规定，在非专门面向中小企业采购项目或采购包中，提供小微企业制造的货物、承建的工程或者承接的服务（不包括使用大型、中型企业商号或者注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的报价给予10%~20%（工程项目3%~5%）的扣除（**实际价格扣除比例以本章《评审要素及分值一览表》中的具体规定为准**），用扣除后的价格参加评审。同时，依据该办法第四条第二款规定：在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

（2）根据财政部、司法部联合下发的《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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

（3）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《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，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承建的工程或者承接的服务（以下简称产品），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）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

(4) 参加政府采购活动的中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位应根据企业性质分别提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》。其中，《监狱企业证明函》应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。非专门面向中小企业采购项目或采购包中，未提供上述声明函\证明函的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

2. 节能、环保产品采购政策

(1) 根据财政部、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》（财库〔2019〕9号）规定“对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理”。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

(2) 对于已列入品目清单的产品类别，采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求，对符合条件的获证产品给予优先待遇。对于未列入品目清单的产品类别，鼓励采购人综合考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素，参考相关国家标准、行业标准或团体标准，在采购需求中提出相关绿色采购要求，促进绿色产品推广应用。

(3) 《节能产品政府采购品目清单》见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）附件。

(4) 《环境标志产品政府采购品目清单》见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）附件。

(5) “国家确定的认证机构”名单见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）。

3. 陕西省中小企业政府采购信用融资办法

为进一步贯彻落实国务院和陕西省关于支持中小企业发展的政策措施，发挥政府采购政策导向作用，充分利用信息化技术，通过搭建信息对称、相互对接的平台，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题。陕西省财政厅结合陕西省政府采购信息化建设实际，制定了《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号，简称融资办法）。

链接地址：

<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/article/zcdt/13904977107419176>

96

（七）关于现场踏勘和集中答疑

采购人可以根据项目实际情况决定是否组织现场踏勘\标前集中答疑。招标公告中明确载明安排上述活动的，各供应商应派出技术、预算等相关人员，在招标文件约定的时间、地点参加现场踏勘\标前集中答疑。

供应商代表可在采购人指引下就采购内容相关数据进行实地测量，需要采购人或采购代理机构解答的问题可以以口头或书面形式做出。口头问题，口头答复；书面问题，将由采购人和采购代理机构整理后，在“政府采购信息发布媒体”上发布《答疑纪要》。答疑纪要是招标文件的组成部分，与招标文件中表述不一致的内容，以答疑纪要为准。

凡未参加现场踏勘和集中答疑的供应商，由此带来的不利后果由该供应商自行承担。

（八）关于知识产权和保密事项

1. 所有涉及知识产权的产品及设计，供应商必须确保委托人、采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿；否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由供应商承担。

2. 由采购人向供应商提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料，供应商获得后，应对其保密。除非采购人同意，供应商不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，若采购人有要求，供应商须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有相应的备份文件及资料。

（九）关于信用记录的查询和使用

1. 根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）第二条有关要求，采购人将在资格审查阶段通过【信用中国】（<https://www.creditchina.gov.cn/>）和【中国政府采购网】（<http://www.ccgp.gov.cn/>）对供应商的信用情况进行甄别。

2. 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

3. 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但供应商应提供相关证明材料。

4. 信用记录查询结果打印后，将与其他采购文件一并保存。

(十) 其他重要事项

1. 招标文件内所附网络链接仅供参考，不保证其长期有效性。

2. 供应商的投标费用自理。

三、招标文件

(一) 招标文件的解释权

本项目招标文件的解释权归采购代理机构，评标委员会成员应根据政府采购法律法规和招标文件所载明的评审方法、标准进行评审。

(二) 招标文件主要内容

第一章 招标公告

第二章 供应商须知

第三章 招标内容及要求

第四章 合同文本

第五章 投标文件构成及格式

(三) 招标文件的检查及阅读

供应商应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求，在投标文件中对招标文件做出全面响应，并按招标文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，采购代理机构将重新编制、发布新版招标文件，供应商应按新版招标文件重新编制投标文件。原招标文件及投标文件失效。

(四) 招标文件的修改、澄清

1. 提交投标文件截止之日前，采购人或采购代理机构可能对已发出的招标文件进行澄清或者修改，澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

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供应商；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构将顺延提交投标文件的截止时间。

3. 澄清或修改的内容可能影响投标文件编制时，采购代理机构将在发布变更公告的同时，提醒供应商下载答疑文件（*.SXSCF，即更新后的电子招标文件）。供应商应

及时从西安市公共资源交易平台【首页·> 电子交易平台·> 陕西政府采购交易系统·> 企业端】登录，登录后切换到【我的项目】模块，从【项目流程·> 项目管理·> 答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

4. 请各供应商在提交投标文件截止时间之前，务必随时关注“政府采购信息发布媒体”上发布的变更公告，采购代理机构不再另行通知，因供应商未及时关注所造成的一切后果由供应商自行承担：

(1) 【陕西省政府采购网】（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）中的【首页·> 信息公告·> 市级·> 西安市】；

(2) 【全国公共资源交易网（陕西省·西安市）】（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）中的【首页·> 交易大厅·> 政府采购】。

四、投标文件

（一）投标文件的式样

1. 组成及格式

供应商依照招标文件第五章《投标文件构成及格式》给定形式进行编制投标文件。项目分标段的，应按所投标段分别准备投标文件。

2. 语言

招标活动的所有文件、资料、函电文字均使用简体中文，确需提交用其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

3. 计量单位

投标文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但招标文件另有规定的除外。

（二）投标文件的有效期

投标文件有效期为自开标之日起不少于 90 个日历日。如中标，延长至合同执行完毕时止。

（三）投标报价

供应商的报价是供应商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的人工费、管理费、利润和税金及评审过程中其它相关的一切费用；在提供服务的过程中的任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人将不再支付任何费用。中标后不允许擅自改变服务内容、质量标准、期限和追加项目预算。

1. 供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而供应商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

2. 供应商应严格按照《投标文件构成及格式》第二部分《开标一览表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。投标报价只能提交唯一报价，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

3. 投标报价货币：人民币；单位：元。

4. 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规则修正：

(1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中其他位置相应内容表述不一致的，以开标一览表为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(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；

(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。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

5. 因供应商对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由供应商自己负责。

(四) 投标文件的制作和签章

1. 电子投标文件 (*.SXSTF) 需要使用专用制作软件——“新点投标文件制作软件(陕西公共资源)”进行编制。软件下载地址及操作手册：见西安市公共资源交易平台【首页】服务指南】下载专区】中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

链接地址：

<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/fwzn/004003/20181115/4d59c184-e8f6-4d5a-a416-c2f6b0601e66.html>

2. 编制电子投标文件前，务必先做好电子招标文件的备份工作。然后按操作手册中给出的方法将电子招标文件 (*.SXSZF) 或答疑文件 (*.SXSCF，即更新后的电子招标文件) 导入制作软件，最后按照章节分别编制投标文件各个部分。

再次提醒：提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意“政府采购信息发布媒体”上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目伴有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·) 项目管理·) 答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件

(* .SXSCF)，使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件 (* .SXSTF)，系统将拒绝接收。

3. 电子投标文件制作过程中，需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA锁”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，请使用“企业CA锁”进行签章。

若导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用专用制作软件中的“查看投标文件工具”打开未加密的电子投标文件重新导出。在制作过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。

(五) 投标文件的加密和提交

1. 在生成电子投标文件时，需要使用CA锁对投标文件进行加密。

注意：加密投标文件和开标时解密投标文件应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

2. 电子投标文件可于提交投标文件截止时间前任意时段，登录西安市公共资源交易平台【首页·>电子交易平台·>企业端】，登录后切换到【我的项目】模块下，依次点选【项目流程·>项目管理·>上传响应文件】，上传加密后的电子投标文件(*.SXSTF)。上传成功后，西安市公共资源交易平台政府采购系统将予以记录。

3. 上传文件有误或需要重新提交的，可先撤销已经上传的文件，然后重新上传新文件。

(六) 投标文件的补充、修改和撤回

1. 供应商在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容作为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2. 供应商在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的，投标保证金不予退还。

3. 对已提交的电子投标文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧文件，再重新提交新文件；中标后提交的纸质文件（备案用）应从专用制作软件中直接打印，与电子投标文件保持一致，不允许补充和修改。

(七) 关于投标文件的雷同性分析

根据陕西省公共资源交易中心2021年7月22日印发的《关于在政府采购交易系统中开通标书雷同性分析功能的通知》，在符合性审查环节，将由评标委员会在评标系统中对供应商的电子投标文件进行雷同性分析。

雷同性分析由两项指标组成，分别是“文件制作机器码”和“文件创建标识码”。其中，前者通过验证电子投标文件制作设备的特征信息（如 MAC 地址、硬盘序列号、CPU 编号、主板号等），判断电子投标文件是否出自同一台设备。

若“文件制作机器码”一致，则表明不同投标供应商的电子投标文件出自同一台制作设备，根据《陕西省财政厅关于政府采购有关政策的复函》（陕财办采函〔2019〕18号），该情形可以视为投标供应商串通投标，其投标无效。

若“文件创建标识码”一致，则表示不同投标供应商使用投标文件制作软件时，使用同一源工程文件，该情形建议由评标委员会结合项目情况综合判定。

（八）投标文件被拒绝接收的情形

1. 误投的或采用旧版电子招标文件制作的。
2. 逾期提交电子投标文件的。

五、开标程序

开标工作由采购代理机构组织实施，整个过程受同级政府采购监管机构的监督、管理。

（一）“不见面开标”基本流程

“不见面开标”是依托政府采购云平台实现的供应商在线参与开标的一种组织形式。供应商无需抵达开标现场，即可在线实现开标、解密、澄清等操作。

1. 供应商登录：开标前，请各供应商至少提前半小时登录西安市公共资源交易平台【首页·> 不见面开标】系统。

2. 主持人宣布开标：提交投标文件截止时间过后，系统将不再接收任何投标文件。

3. 解密投标文件：供应商在收到主持人“开始解密”指令后，应使用“加密该投标文件的 CA 锁（必须是同一把锁）”在线完成投标文件解密。除因【西安市公共资源交易中心】断电、断网、系统故障及其他不可抗力等因素，导致“不见面开标”系统无法正常运行外，供应商应在规定的解密时间内完成解密。

4. 唱标：对于公开招标项目，“不见面开标”系统将自动展示供应商名单及其投标报价。

5. 开标结束：进入评审环节。供应商请保持在线，评审期间评标委员会可能会要求供应商做相应的澄清。因供应商擅自离席造成的不利后果，由供应商自行承担。

“不见面开标”系统操作说明：详见西安市公共资源交易平台【首页·> 服务指南·> 下载专区】中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

链接地址：

<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/fwzn/004003/20200426/bc8b2c1e-abe2-4168-913c-68ff93345faf.html>

（二）开标环节投标文件视为无效的情形

1. 供应商放弃或拒绝对电子投标文件进行解密的。
2. 因供应商自身原因，导致未在规定的解密时限内完整解密的，如忘带 CA 锁、或携带的 CA 锁与加密文件的 CA 锁不同、或使用旧版招标文件编制投标文件等情形。
3. 上传的电子投标文件无法正常打开的。
4. 政府采购法律法规规定的其他无效情形。

（三）突发状况的应急处置

在开评标过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评标工作无法正常进行时，采购代理机构将及时汇报政府采购监管部门，并等待或中止后续活动。

六、资格审查

开标结束后，由采购人委派的资格审查小组按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）有关规定，对投标文件中的供应商资格证明文件进行审查，并对供应商信用记录进行核查。资格审查小组由 3 人以上单数组成，采购人应出具书面授权函。

供应商提供的资格证明文件缺少任何一项或有任何一项不满足，都将被视为无效投标。供应商所提供的资格证明文件应图文清晰、易于辨识，否则由此带来的不利后果由供应商自行承担。

资格审查结束后，资格审查小组成员应当对审查结果进行签字确认；对未通过资格审查的供应商，资格审查小组应当场告知其未通过的原因。

合格供应商不足 3 家的，不得评标。

【资格性审查表】

序号	资格项	审查内容
一	基本资格条件	
1	有效的主体资格证明	在中华人民共和国境内注册，依法取得并有效存续的营业执照（含电子营业执照）\事业单位法人证书\民办非企业单位登记证书\非企业专业服务机构执业许可证等。
2	财务状况报告（任选其一）	1. 2022 年度或 2023 年度经审计的财务会计报告（包括审计报告、资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表（没有可不提供）及附注，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）； 2. 提交投标文件截止时间三个月内其基本账户开户银行出具的资信证明（附基本存款账户信息）。
3	社保资金缴纳证明	提交投标文件截止时间前一年内至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。
4	税收缴纳证明	提交投标文件截止时间前一年内至少一个月的纳税证明或完税证明（增值税、营业税、企业所得税至少提供一种），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。
5	承诺	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺。
6	无重大违法记录声明	参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明。
二	特定资格条件	
1	法人授权	法定代表人授权书（附法定代表人、被授权人身份证复印件），法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及身份证复印件；
2	信用信息	供应商未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人和重大税收违法失信主体，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信

		行为记录名单；（供应商无需提供，资格审查人员于资格审查环节查询相关信用记录，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商，将拒绝其参与政府采购活动，查询结果以电子或纸质方式留存。）
3	企业资质	供应商须具有行业行政主管部门颁发的《人力资源服务许可证》及《劳务派遣经营许可证》；
4	控股管理关系	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，不得参加同一合同下的政府采购活动；
5	其他	为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动；
6	联合体	本项目不接受联合体投标。（提供非联合体投标声明）

注意事项：

1. 除银行、保险、石油石化、电力、电信行业外，其他行业分支机构在参与投标时，须同时提供分支机构主体资格证明文件和总公司（总所）出具的授权书，总公司（总所）只能授权一家分支机构。经总公司（总所）授权后，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效（法律法规或行业另有规定的除外）。
2. 事业单位参与投标时，可不提供财务状况报告、社会保障资金和税收缴纳证明；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应证明文件，证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金；自然人（仅限中国公民）参与投标时，只须提供身份证复印件。
3. 以联合体形式参与投标时，应提供有效的《联合体协议书》，并遵循招标文件第二章中“关于联合体”的相关规定。
4. 《基本存款账户信息》、《无重大违法记录声明》、《法定代表人委托授权书》、《法定代表人身份证明书》、《联合体协议书》应按第五章《投标文件构成及格式》中给定的格式填写，并按要求签字、盖章。
5. 按照财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）要求，在资格审查阶段，采购人将对投标供应商的信用记录进行核查，出现招标文件第二章中“关于信用记录的查询和使用”所列失信行为的，将拒绝其参与政府采购活动。

七、评审方法和程序

（一）评标方法

本项目采用综合评分法，即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供应商为中标候选人。

（二）评标程序

1. 组建评标委员会

为了确保评标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立评标委员会，评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为5人以上单数（采购预算金额在1000万元以上、技术复杂、社会影响较大的采购项目评标委员会成员人数应当为7人以上单数）。其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评标专家从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

由采购代理机构组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长。

2. 投标文件的符合性审查

供应商资格性审查通过后，评标委员会对符合资格的供应商的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

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供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

供应商的澄清、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。供应商的澄清、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。

【符合性审查表】

序号	符合性审查项	通过条件
1	与项目的一致性	至少以下三处的项目名称、项目编号与本项目完全一致： (1) 投标文件封面 (2) 投标函 (3) 法定代表人（主要负责人）委托授权书\身份证明
2	投标文件组成	投标文件应包含以下部分： (1) 投标函 (2) 开标一览表 (3) 资格证明文件 (4) 供应商概况 (5) 供应商参加政府采购活动承诺书 (6) 投标方案
3	投标文件格式	应符合“投标文件格式”要求，可以扩充。
4	投标文件内容	符合招标文件的要求
5	服务期	符合招标文件的要求
6	投标文件有效期	符合招标文件的要求
7	投标报价	同时满足以下条款： (1) 货币单位符合招标文件要求 (2) 报价符合唯一性要求 (3) 未超出预算金额或最高限价 (4) 符合《开标一览表》的填报要求
8	签字盖章	签章均符合招标文件要求，且无遗漏。
9	实质性条款响应	完全响应招标文件要求的各项技术（服务）、商务实质性条款。（见第三章标注★的条款，未设置时请忽略此项）
10	合同条款响应	完全理解并响应招标文件合同条款的要求，且未含有采购人不能接受的附加条件的。
11	电子投标文件雷同 性分析	电子投标文件的“文件制作机器码”和“文件创建标识码”通过评标系统的雷同性分析。
12	其他	完全理解并接受法律法规和招标文件对供应商合法经营的各类规约和责任义务要求，没有出现法律法规或招标文件规定的其他无效情形。

3. 综合比较与评价

评标委员会按《评审要素及分值一览表》中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

出现下列情形的，供应商投标无效：

（1）投标文件报价出现本章“投标报价”所列需要修正情形，但供应商对修正后的报价不予确认的；

（2）评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求供应商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），供应商不能证明其报价合理性的。

【评审要素及分值一览表】

评审因素	分项最高分值	评审标准
投标报价	10分	满足招标文件要求且投标价格最低的为评标基准价,其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×10。
技术方案	16分	整体服务方案: 评审内容:①项目分析②服务目标③项目重点、难点把控④服务标准化及规范管理。 评审标准:以上内容全面详细、目标明确、科学合理且完全符合本项目采购要求得16分。评审内容缺每一项扣4分,评审内容有缺陷(缺陷指内容明显错误、内容表述前后矛盾、内容不完整、表达简单笼统、缺少关键点,或不适用本项目特性等)的扣0.1-3.9分,未提供不得分。
	18分	工作实施方案: 评审内容:①导办服务②帮办服务③窗口服务④电话咨询服务⑤讲解服务⑥电子监控服务。 评审标准:以上方案内容全面详细、目标明确、科学合理且完全符合本项目采购要求得18分。评审内容每缺一项扣3分,评审内容有缺陷(缺陷指内容明显错误,或内容表述前后矛盾、内容不完整、表达简单笼统、缺少关键点,或不适用本项目特性等)的扣0.1-2.9分,未提供不得分。
	8分	服务质量保证措施: 评审内容:①服务质量保证措施②服务质量承诺。 评审标准:以上内容全面详细、阐述条理清晰详尽、可行性强且符合本项目采购需求得8分。评审内容每缺一项扣4分,评审内容有缺陷(缺陷是指:内容粗略、逻辑混乱、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误、存在不适用项目实际情况的情形或只有标题没有实质性内容等)不完整、表达简单笼统、缺少关键点,或不适用本项目特性等)的扣0.1-3.9分,未提供不得分。

	5分	<p>项目管理团队：</p> <p>①项目主管具有2年以上同类项目管理经验(以服务单位相关工作证明为准)，符合得2分，不符合得0分。</p> <p>②项目主管、业务主管、现场主管具有本科及以上学历，且为本单位在职人员(提供在其单位近1年内任意连续3个月的社保缴纳证明及毕业证书)，每提供1人得1分，满分3分，不符合得0分。</p>
	9分	<p>人员配置计划：</p> <p>评审内容：①招聘计划②组织结构③职责和分工。</p> <p>评审标准：以上内容全面详细、阐述条理清晰详尽、可行性强且符合本项目采购需求得9分。评审内容每缺一项扣3分，评审内容有缺陷(缺陷是指：方案笼统、招聘计划安排不合理、人员选定标准不明确、组织结构混乱、职责分工不明确、与项目需求不匹配、存在不适用项目实际情况的情形或只有标题没有实质性内容等)的扣0.1-2.9分，未提供不得分。</p>
	10分	<p>管理制度：</p> <p>评审内容：①日常管理制度②考勤制度③考核制度④奖惩制度⑤保密制度。</p> <p>评审标准：以上内容全面详细、阐述条理清晰详尽、可行性强且符合本项目需求得10分。评审内容每缺一项扣2分，评审内容有缺陷(缺陷是指：制度内容粗略、逻辑混乱、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误、存在不适用项目实际情况的情形或只有标题没有实质性内容等)的扣0.1-1.9分，未提供不得分。</p>
	6分	<p>培训计划：</p> <p>评审内容：①培训课程安排②培训计划③培训效果分析及改进计划。</p> <p>评审标准：以上内容全面详细、计划安排合理、逻辑清晰、可行性强得6分。评审内容每缺一项扣2分，评审内容有缺陷(缺陷指内容明显错误、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误或不适用本项目特性等)的0.1-1.9分，未提供不得分。</p>

	4分	<p>应急预案：</p> <p>评审内容：①人员变动应急预案②突发事件应急预案。</p> <p>评审标准：以上内容全面详细、阐述条理清晰详尽、可行性强且符合本项目需求得4分。评审内容每缺一项扣2分，评审内容有缺陷（缺陷是指：内容粗略、逻辑混乱、描述过于简单、与项目特点不匹配、凭空编造、逻辑漏洞、出现常识性错误、存在不适用项目实际情况的情形或只有标题没有实质性内容等）的扣0.1-1.9分，未提供不得分。</p>
	6分	<p>劳务纠纷处理方案：</p> <p>评审内容：①易发生劳务纠纷的风险点②应对劳务纠纷的措施③处理解决劳务纠纷的能力。</p> <p>评审标准：以上内容全面详细、目标明确、科学合理且完全符合本项目采购要求得6分。评审内容每缺一项扣2分，评审内容有缺陷（缺陷指内容明显错误，或内容表述前后矛盾、内容不完整、表达简单笼统、缺少关键点，或不适用本项目特性等）的扣0.1-1.9分，未提供不得分。</p>
	8分	<p>业绩：供应商需提供2021年1月1日以来至今类似项目业绩证明及对应合格业绩的履约情况证明。每提供一份得2分，最高得8分，未提供不得分。</p> <p>注：业绩证明（以合同签订时间落款时间为准，须在投标文件中附合同的扫描件加盖单位公章），履约情况证明（由被服务单位盖章的好评证明材料扫描件加盖单位公章），二者同时出具方为有效，否则不得分，若提供虚假业绩，一经发现，按无效投标处理。</p>
<p>说明：</p> <p>1. 评标委员会成员必须按照本评审要素据实打分，各类数字计算均按“四舍五入”保留小数点后两位。</p> <p>2. 在非专门面向中小企业采购的项目或采购包中，对符合要求的小型 and 微型企业/监狱企业/残疾人福利性单位的报价给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审；未按要求提供相关声明或证明材料的不享受价格折扣。</p>		

4. 推荐中标候选人

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供应商为排名第一的中标候选人。

5. 编写评审报告

评审报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- (1) 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- (2) 投标供应商名单和评标委员会成员名单；
- (3) 评标方法；
- (4) 开标记录和评标情况及说明，包括投标无效供应商名单及原因；
- (5) 评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标供应商；
- (6) 其他需要说明的情况，包括评标过程中投标供应商根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等。

评标委员会成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

(三) 评标争议处理规则

评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对投标文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。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。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或本采购代理机构书面反映。采购人或采购代理机构收到书面反映后，应当书面报告同级政府采购监管部门依法处理。

(四) 评审现场人员的保密责任

在采购结果确定前，采购人、采购代理机构对评审委员会名单负有保密责任。评审委员会成员、采购人和集中采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审工作有关的人员，对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

(五) 视同供应商串通投标的情形，其投标无效：

1. 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4. 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

八、中标

1. 采购代理机构在评标工作结束后2个工作日内将评审报告送采购人。

2. 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

3. 采购代理机构将在中标供应商确定之日起2个工作日内，在【陕西省政府采购网】（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）及【全国公共资源交易中心（陕西省·西安市）】（<https://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）上公布中标结果。中标公告期限为1个工作日。

4. 在公告中标结果的同时，采购代理机构将向中标供应商发出中标通知书，中标供应商在领取中标通知书时提供一正两副纸质投标文件用于备案。

5. 采用综合评分法评审的，供应商可登录【全国公共资源交易中心（陕西省·西安市）】网站【首页·>电子交易平台·>企业端】，登录后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程·>项目管理·>评标结果查看】，查看本单位的最终得分与排序。

6. 采购代理机构按照相关规定将评审报告送监管机构备案。

九、合同签订、履行及验收

招标文件、投标文件、澄清、补充合同等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（一）签订政府采购合同

1. 自中标通知书发出之日起25日内，采购人与中标供应商应按招标文件和中标供应商投标文件的约定，签订书面合同。

2. 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照《政府采购法实施条例》第四十九条规定，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

3. 采购人不得向中标供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

4. 质疑或者投诉事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

（二）合同公告及备案

1. 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，在陕西省政府采购网对合同进行公示，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2. 采购人应自合同签订之日起7个工作日内将政府采购合同报送监管机构备案。

（三）履行合同

1. 合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

2. 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民事诉讼法》及合同条款的有关规定进行处理。

（四）验收或考核

1. 采购人严格按照国家相关法律法规的要求及招标文件的要求组织验收或考核。

2. 采购人按《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38号）、《保障中小企业款项支付条例》（国务院令 第728号）等规定及采购合同的约定进行支付合同款项。

十、废标及重新招标

1. 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

2. 根据《政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

（1）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（2）供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

(3) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

3. 在递交投标文件阶段等形式检查阶段、资格审查阶段或评标委员会评标阶段，当出现某个合同包有效投标供应商不足 3 家时，本合同包将按废标处理。

4. 招标文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 招标内容及要求

一、项目概况

未央区政务综合服务中心建设面积 20700 平方米，开设服务窗口 121 个，全区 39 家单位 400 余名工作人员入驻大厅，为企业及群众提供 1094 项业务的受理及审批，未央区行政审批服务局启动了未央区政务综合服务中心无差别全科受理委托服务招标工作，具体需求为：采取政务服务整体外包的模式，按照大厅标准化建设需求，精准定位大厅服务场景、对象、需求、内容和相关规范，制定未央区政务综合服务大厅政务服务总体实施方案和建设。

大厅设置：按照“党建引领，文化融合，智慧高效，集成服务”特点，设置党建党群服务区、综合审批服务区、民生事项服务区、纳税办税服务区、图书馆阅览服务区五大服务版块。

二、服务范围

本次服务需求为大厅日常窗口群众接待服务、大厅引导服务、电话咨询服务、讲解服务、电子监控服务、自助申报指导服务、人员劳动纪律管理和服务保障等方面工作（本次需招聘 170 人）。具体服务内容如下：

1、导办服务。负责做好大厅接待办事群众及企业的业务咨询、抽号及指引；负责突发事件的处理及上报；负责大厅遗失物品的登记归还；负责服务台咨询电话的接听；负责参观接待来访的通知汇报；为办事企业及群众提供发放应急物品（常见药品、服务联系卡等）；负责上下楼梯的安全指引；配合完成交办的其它各项工作。

2、帮办服务。负责办事企业及群众资料的打印指导；负责电脑自助区突发事件的上报及跟进；负责指导群众事项表格的规范填写；负责区域内填单台办公用品的补给、归置；负责与各局室沟通网上业务办理流程的操作情况；负责大厅内电脑屏幕以及叫号屏的开启与关闭；负责电脑自助区故障维修上报工作。

3、窗口服务。严格落实窗口管理规章制度、业务指导和政策把关；熟悉掌握相关法律法规，在规定时间内完成办理事项；严格落实首问责任制、一次性告知、限时办结制度；为办事群众、企业做好业务咨询、受理等服务；负责窗口突发事件的处理及上报；负责将窗口收取的资料进行分类、录入，做好发照窗口资料的识别，将有效资料进行装

订，并存为电子档；负责每日大厅的“早迎”服务；负责政务中心交办的其他事项。

4、电话咨询服务。需具有良好的沟通表达能力；负责接听政务大厅群众电话咨询工作；熟悉各项业务受理流程，能帮助群众解决各类咨询问题；负责将群众咨询的问题及时反馈给各相关部门处理；负责管理咨询群众信息，实时更新数据库；接受群众投诉内容，按照相应流程给予客户反馈；为群众提供完整准确的方案及信息，解决群众问题，提供高质量服务。

5、讲解服务。负责政务中心、行政审批局参观接待、交流座谈的讲解工作；负责政务中心、行政审批局会议室备会工作；负责政务中心、行政审批局参观接待、交流座谈站门服务、耳机发放服务、指引服务；参观完毕迎宾人员提前在大厅门口进行收取耳机及送宾服务。

6、电子监控服务。负责监控设备运行状况，定期按规定对机房内设备进行检查，保证监控设备系统的正常运行，发现设备出异常和故障要及时报修；负责根据他人提供的情况及从屏幕中观察到的可疑情况，进行定时、定位、定人及时录像，并做好记录；负责做好监控室的清洁卫生工作，保持整洁。

三、政务服务标准

（一）导办服务标准

1. 负责接待办事企业及群众的业务咨询及指引；
2. 负责导办台电话的接听；
3. 为办事群众提供爱心雨伞，轮椅、婴儿车的登记借用；
4. 负责母婴室设施设备检查，及时进行补给；
5. 负责参观接待来访的通知汇报；
6. 负责大厅内遗失物品的登记收纳及归还；
7. 为办事企业及群众提供发放应急物品（创可贴、常见药品等）；
8. 负责大厅各办事区域指引；
9. 负责接待办事企业及群众的业务咨询及指引；
10. 负责大厅户政窗口、退役军人事务窗口、公证窗口抽号业务；
11. 做好有关领导、媒体、参观团来访的咨询、接待服务；
12. 负责参观接待过程中大屏调试工作；
13. 负责大厅内突发事件的协助处理与上报；协助安保人员维持大厅秩序，发现可疑人员应上前询问并及时上报。

15. 接待群众，为群众初步答疑解惑，为其指引正确方向、抽取对应窗口的号码，坐岗在回答群众与领导的问题时必须起身服务与回答；

16. 协调沟通，解决一些简单的突发情况。例如面对群众投诉时安抚群众情绪. 倾听群众诉求. 对接各业务组长协调解决；帮助群众，对于特殊群体，如残疾人、行动不便的老年人，要积极主动地帮助他们，为其提供婴儿车轮椅等，必要时带其去到窗口；

17. 借还雨伞，负责便民雨伞的借出与收回，做好押金收取工作。管理医药箱、便民针线盒、婴儿车、轮椅等便民设施；

18. 如遇参观接待、检查、拍摄等情况，整理仪容仪表，保持服务标准，灵活应对；

19. 熟知各消防出口点位，如遇火灾. 地震等突发情况，及时疏散群众；

(二) 帮办服务标准

1. 办事群众如果需要打印或复印，做好帮办人员相应服务工作，并双手递交给办事群众打印及复印资料。

2. 对于网上业务办理不熟悉的群众，帮办人员应立即上前提供网上指 导服务，按照业务流程图模板进行引导操作，同时每日负责收集网上业务办理存在的问题，通过汇总归类，由业务骨干与各局室审批人员进行对接，了解最新的办理流程，更新自主申报区操作流程图，为办事群众做好现场咨询工作。

2. 给办事企业群众进行引导；在现场区域随时对大厅内的物品的摆放进行规整，同时在业务量大、办事群众较多时做好现场区域的引导工作；对于咨询类问题做好解释工作、超出业务范围的问题告知办事群众办理的相应窗口并引导至窗口办理。

(三) 窗口服务标准

1. 受理业务时应认真、仔细询问群众的办事业务，了解清楚后按照业务流程快速办理相关业务；

2. 符合受理条件的事项，应告知办理时限和取件方式；不符合受理条件的事项，应一次性告知补正内容；

3. 不属于本窗口受理事项的，应告知该事项具体受理服务单位；

4. 接到同一服务对象办理较多业务时，合理安排好前后顺序，缩短办事时间；

5. 遇到不能办理的业务时，应向群众说明情况，争取群众的理解和谅解；

6. 应使用政务服务大厅专用纸张打印回执单或告知单；

7. 服务对象对政策理解有分歧的，应耐心做好解释工作，必要时应及时报告窗口负责人；

8. 对服务对象提出的意见、建议和批评等应虚心听取。

四、电话咨询标准

1. 具有良好的沟通表达能力；
2. 在电话铃声三声内拿起话筒，面带微笑地说：“您好，（单位简称），“请问有什么可以帮您”，主动询问客户需求。
3. 打电话用标准的礼貌头衔来称呼对方。讲话要言简意赅，尽快切入主题；
4. 负责接听政务大厅群众电话咨询以及网络咨询工作；
5. 熟悉政务业务受理流程，能帮助群众解决各类咨询问题；
6. 咨询过程中及时进行资料记录，后期进行回访；
7. 负责将群众咨询的问题及时反馈给各相关部门处理；
8. 负责管理咨询群众信息，实时更新数据库；
9. 接受群众投诉内容，按照相应流程给予客户反馈；
10. 为群众提供完整准确的方案及信息，解决群众问题，提供高质量服务。

五、政务服务部员工工作标准

（一）仪容仪表标准

名称	类别	工作标准
政务服务人员仪容仪表标准	仪容仪表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 站姿要求 <p>(1) 女士：上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平；双手搭握，稍向上提，放于小腹前；呈丁字步站立。</p> <p>(2) 男士：上身正直，头正目平，两脚自然分开与肩同宽，左手握右手腕，拇指与腰带同高；右手手指并拢自然弯曲，手心向后。</p> 2. 行姿要求：身体重心向前，面向正前方，眼睛平视，面带微笑；上身正直，两肩相平，两臂摆动自然，步幅适中、匀速。 3. 坐姿要求：背对座椅轻坐，双膝并拢，上体正直，下颌微收，双目平视。男士：上体正直，下颌微收，双目平视，两腿自然分开，与肩同宽，两手放于双膝之上。 4. 上班时应着统一着装，左胸前佩戴工牌，保持干净整洁，扣子齐全，口袋内不装多余的物品，不可敞胸，不能将衣袖卷起，穿着统一工鞋女士着单跟鞋（3-5cm），男士统一穿皮鞋。 5. 不得理异发型和化浓妆，不准留长指甲，不涂带色的指甲油，女士发长及肩的必须全部盘起；男士不得留蓄胡子、留长发（做到前不扫

		眉，旁不遮耳，后不过颈) 6. 不准佩戴耳环、项链、手链（手镯）、脚链等外露饰品。
--	--	--

(二) 服务纪律标准

名称	类别	工作标准
政务服务人员服务纪律与职业道德标准	服务纪律	<ol style="list-style-type: none"> 1. 必须严格遵守中心制定的各项规章制度，在工作时做到“八不”，即：不玩游戏、不吃零食、不吸烟、不串岗、不说笑打闹、不大声喧哗、不搬弄是非、不做与工作无关的私事。 2. 严格遵守中心考勤制度，按时上下班，不迟到、不早退；按程序履行请销假手续。 3. 禁止午餐饮酒，不准接受服务对象的宴请和馈赠。 4. 严格依法办事，严格办事程序；加强与中心办的沟通，杜绝各行其是。 5. 加强安全防范，不得擅自使用电水壶等大功率电器；不得随意下载非法软件；节约用水用电；离开工作岗位时，关闭各种设备；锁好门窗及抽屉。 6. 倡导文明新风，遇事互让互谅。在使用空调以及其它涉及公共利益的时候，要顾全大局，换位思考。 7. 增强窗口意识，讲正气，顾大局，努力维护中心的对外声誉和形象。
	职业道德	<ol style="list-style-type: none"> 1. 热爱本职工作，忠于职守，以高度的敬业精神，满腔热忱地投入服务，认真履行职责，任劳任怨，出色地完成保卫任务。 2. 遵纪守法，勇于护法，切实做到学法、守法、用法，以优质服务赢得社会的认可和群众的信任。 3. 不计个人得失，乐于奉献。 4. 文明执勤，礼貌待人。 5. 廉洁自律，坚持原则，照章办事，不给违法违纪分子任何可乘之机。 6. 尊老爱幼，乐于助人，拾金不昧，树立社会主义精神文明新风尚。

(三) 服务用语标准

名称	类别	工作标准
政务服务人员服务用语规范	服务用语	<p>1. 服务人员在服务群众时中，坚持使用文明礼貌用语，对人称呼要得当，对人讲话要用“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、请稍候、请坐”等文雅语句，切忌出言不逊和说脏话。回答问题要明确，不要与无关人员闲聊。对办事群众询问事项的回答要自然诚恳，不得使用“不知道、不了解、不清楚、不是我管的”等生硬语句。</p> <p>2. 与服务对象交谈应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，讲普通话。</p> <p>3. 见到服务对象时，要态度和蔼、语气亲切，并主动打招呼，要讲：“您好，请坐。请问您有什么事”。</p> <p>4. 电话铃响时迅速接听，首先要讲：“您好，这里是未央区政务服务中心，请问您有什么事”。</p> <p>5. 遇到本人无法回答的问题时，要讲：“对不起，请稍等，我帮您问一下别的同事”，或者把服务对象引导到应去的窗口。</p> <p>6. 当服务对象提出意见或建议时，要讲：“谢谢您，欢迎您监督和帮助”。</p> <p>7. 当受到服务对象表扬时，要讲：“谢谢，这是我们应该做的”。</p> <p>8. 在办理有关手续、证件时，要讲：“请稍候，我马上给您办理”。</p> <p>9. 本环节办完需到下一环节办理时，要讲：“下面的手续请到××窗口办理”。</p> <p>10. 遇到服务对象不理解或情绪激动时，应讲：“请听我详细解释一下好吗”，“对不起，您还缺少××材料，我现在把补办件的清单给您”等文明用语。</p> <p>11. 办理完毕后，要说：“请对我的工作作出评价，谢谢！”“再见”。</p>

六、服务规定

（一）总体要求

- 1、服务商负责为本项目招聘的员工办理人事档案管理，签订劳动合同，计划生育

服务管理，工伤事故申报、认定、赔付处理等。

2、服务商参照社会平均工资标准和本行业薪资现状综合确定相应岗位工资，及时足额发放工资和福利，并交纳五险。

3、服务商负责处理合同期内所有劳务、劳资纠纷和调节管理纠纷，及时更换不能胜任工作的员工，维护未央区政务服务中心正常工作秩序。

4、服务商不得随意扣发工作人员的工资和其他福利，不得随意缩减或变更工作人员的社会保险缴付金额和险种的缴存标准和比例。因公司挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由公司承担，采购人有权提前终止服务合同。

（二）人员管理规定

1、人员测算

根据未央区政务大厅实际需求和岗位测算，为未央区政务服务团队招聘 170 人，包括大厅管理、窗口服务、大厅引导、电话咨询、讲解、电子监控等岗位。中标的运行服务单位应保证大厅稳定运行。人员招聘方案需经采购人同意，并由采购人全程监督。

2、人员招聘标准

（1）政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守西安市政府各项规章制度、保密制度、服务规范等。

（2）普通高校全日制大专及以上学历，专业不限。

（3）身体健康，品行端正，积极上进。

（4）熟练操作计算机和 Office 软件。

（5）有责任心，有团队合作意识，服从管理。

（6）掌握窗口服务基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力。

（7）年龄 35 岁以下（含 35 岁），女性身高不低于 160cm，男性身高不低于 173cm。

（8）具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通技巧、判断能力、学习及适应能力。

（9）有政务服务工作经验者优先考虑。

3、有下列情形不得录入

（1）违反国家法律法规且受过刑事处罚的人员；

（2）受到党纪政纪处分且影响期未结束的人员；

（3）组织和参与宗教、邪教、封建迷信活动的人员；

(4) 政治素质和道德品质差，不履行法定义务，公益观念淡薄；

(5) 患有严重疾病、无法正常工作的人员。

七、人员岗位配置说明

(一) 管理团队（共计 3 人）

1. 项目主管：配置 1 名；负责对政务服务中心工作的统筹管理，管理项目人员及配合甲方完成相关工作。

2. 业务主管：配置 1 名；负责第三方政务工作人员的业务培训工作；日常业务开展中做好前后台业务受理的对接工作；处理疑难业务问题。

3. 现场主管：配置 1 名；负责大厅日常的基本运行；负责与局办公室对接后勤管理工作；负责处理大厅突发事件的处理。

(二) 导办服务团队（共计 17 人）

1. 负责人：配置 2 名；负责导办组班前会及班后会的召开；负责总服务台及分导台便民服务设施（便民雨伞架等）的管理与维护工作；负责整理咨询手册、便民条等，对新增的业务以及培训过的业务及时整理并入册，方便日常服务群众使用。

2. 总服务台：配置 4 名；负责为群众初步答疑解惑，抽取对应窗口的号码；负责接听电话，并做好记录；负责出入口人员分流工作。

3. 综窗分导台：配置 4 名；负责为办事群众抽号及咨询工作，为群众指引正确方向。

4. 民生分导台：配置 5 名；负责对住院楼所有保安人员的倒休、换休工作。

5. 巡场岗：配置 2 名；负责每天定时检查母婴室物资情况，及时进行物资补充；负责每天定时检查两个母婴室的卫生和设备情况，有问题及时上报组长，保持环境干净整洁。

(三) 综合窗口受理团队（共计 31 人）

1. 综合受理负责人：配置 2 人；负责组织开展班组例会，负责对接审批科室，及时更新相关业务。

2. 综合受理窗口：配置 23 人；负责网办类审批事项线上线下融合受理工作，完成纸质资料网上录入、线上预受理、全流程跟踪、证照发放等工作。

3. 窗口 B 岗人员：配置 4 名；负责对窗口受理人员的倒休、调休工作。

4. 流转资料人员：配置 2 人；负责全部资料接收、登记、发放、归档和管理工作。

(四) 综合服务团队（共计 34 人）

1. 帮办负责人：配置 1 名；负责帮办人员日常管理及协调各组员之间的沟通工作。

2. 电脑自助区：配置 6 名；负责办事企业及群众资料的打印指导，负责大厅内电脑屏幕以及叫号屏的开启与关闭，负责电脑自助区故障维修上报工作。

3. 填单台：配置 2 名；负责区域内填单台办公用品的补给、归置，负责指导群众事项表格的规范填写；在负责在业务量大、办事群众较多时做好现场区域的引导工作。

4. 窗口负责人：配置 2 名；负责大厅本组工作区域的日常工作管理，负责运营管理制度落实及常规工作开展。

5. 窗口受理人员：配置 13 名；负责为办事群众、企业做好业务咨询、受理等服务；接听客户来电咨询并做好来电来访登记；负责将窗口收取的资料进行分类、录入，做好发照窗口资料的识别，将有效资料进行装订，并存为电子档；负责政务中心交办的其他事项。

6. 窗口 B 岗人员：配置 4 名；负责对窗口受理人员的倒休、调休工作，负责资料的传递、岗位的替补、咨询电话的接听等辅助事项。

7. 电话咨询人员：配置 6 名；负责接听政务大厅群众电话咨询以及网络咨询工作，熟悉政务受理业务，能帮助群众解决各类咨询问题；负责电话咨询人员管理工作，咨询过程中及时进行资料记录，后期进行回访工作。

（五）民生外派及局室入驻服务团队（共计 73 人）

1. 窗口负责人：配置 3 名；负责检查人员仪容仪表及服务礼仪，负责每日不定时检查窗口到岗、空岗、换岗等情况。

2. 窗口受理人员：配置 54 名；负责为办事群众、企业做好业务咨询、受理等服务；接听客户来电咨询并做好来电来访登记；负责将窗口收取的资料进行分类、录入，做好发照窗口资料的识别，将有效资料进行装订，并存为电子档；辅助各入驻局室业务受理及相关工作安排。

3. 社保查询机：配置 2 名；负责帮助群众打印社保凭证及简单咨询工作。

4. 窗口 B 岗人员：配置 10 名；负责对窗口受理人员的倒休、调休工作，负责资料的传递、岗位的替补、咨询电话的接听等辅助事项。

5. 咨询人员：配置 4 名；负责咨询以及网络咨询工作，熟悉政务受理业务，能帮助群众解决各类咨询问题。

（六）电子监控服务（共计 2 人）

1. 监控员：配置 2 名；负责根据他人提供的情况及从屏幕中观察到的可疑情况，进行定时、定位、定人及时录像，并做好记录；负责做好监控室的清洁卫生工作，保持整

洁；负责监控设备运行状况，定期按规定对机房内设备进行检查和维修，保证监控设备系统的正常运行工作。

（七）讲解会议服务团队（共计 10 人）

1. 讲解员：配置 4 名；负责政务中心、行政审批局参观接待、交流座谈的讲解工作。
2. 备会人员：配置 2 名：负责政务中心、行政审批局会议室备会工作。
3. 接待人员：配置 4 名：负责政务中心、行政审批局参观接待、交流座谈站门服务、耳机发放服务、指引服务。

八、服务期

自合同签订之日起 2 年，合同一年一签。

第四章 合同文本

(参考)

(最终以甲乙双方实际协商签订协议为准)

西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目

合 同 文 件

合同编号：

采购人(甲方)：

供应商(乙方)：

年 月 日

采购人（甲方）：西安市未央区政务服务中心

中标人（乙方）：_____

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》以及国家法律法规及规范性法律文件，在平等、自愿及协商一致基础上，按甲方的用工要求，乙方承担西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目相关事宜，订立本合同，以资遵守。

一、服务期限：两年（_____年____月____日至_____年____月____日止。）

二、服务费用及支付方式：

1、服务费是指甲方接受乙方提供的劳务派遣服务而应支付给乙方的各项费用。包括：派遣员工的劳动报酬；依法由单位承担的各项社会保险（养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险等），具体参保缴费标准按照国家及地方的有关规定执行；降温费、工会、教育等费用、管理服务费等；

2、服务费用金额：服务总费用暂定为_____元/年，如出现人员岗位、类别及数量有变化的应征得甲方书面同意，并且费用据实结算。人员费用为甲方为获取本合同约定的服务所应向乙方支付的费用（包括乙方提供人员的劳动报酬、社保、降温费、工会、教育等费用）。服务人员配置明细见附件一，费用明细见附件二。

3、费用支付：甲方应于签订本合同后，按每月实际产生的服务费用向乙方支付服务人员费用；

乙方在次月____日前，先向甲方开具正式合规的增值税发票并编纂实际服务人员的工资报酬等费用明细供甲方核对，甲方核对无误后在收到财政拨款后____个工作日内支付费用；

4、乙方收取的劳务派遣费包含劳务派遣而产生的税费。根据国家及地方有关法律、法规和规章等规定的各项费用；

5、甲方须在规定时间内支付乙方劳务派遣费；乙方依据甲方支付的劳务派遣费，按时足额为派遣员工发放工资，及时缴纳社会保险费；如因甲方劳务派遣费支付不及时造成的一切损失，由甲方承担；因乙方未按时发放工资、及时缴纳社会保险费造成的一切损失，由乙方承担。

三、甲、乙双方的权利和义务：

1、根据本合同，甲、乙双方建立劳务派遣关系；乙方与派遣员工建立劳动合同关

系；甲方与派遣员工建立用工关系。

2、根据甲方的用工需要，乙方负责为甲方派遣员工并与派遣员工签订书面劳动合同。乙方派遣的员工必须能胜任工作要求，否则甲方有权不予用工并要求乙方重新安排人员，如因退回人员解除用工关系给甲方带来经济损失的，甲方可向乙方追偿。

3、乙方建立培训制度，负责对派遣员工进行上岗知识、安全教育培训；督促甲方依法为派遣员工提供劳动保护和劳动安全卫生条件。教育派遣员工遵守国家的法律、法规和规章，以及甲方依法制定的各项规章制度，服从甲方的管理，确保派遣员工完成甲方所交给的工作任务，并及时了解派遣员工有关情况。

4、乙方负责派遣员工的人事档案管理、学历职称报考、党团员关系的转移等相关工作；依法出具解除或者终止劳动合同的证明。乙方应留存派遣人员的身份证复印件，以备甲方核查，乙方应负责检查派遣员工相关证件的真实性。

5、乙方负责处理派遣员工与甲方的纠纷，如派遣员工与甲方产生纠纷，致使甲方最终承担了经济赔偿的，不管是何种纠纷，甲方都有权向乙方追偿，乙方自愿弥补甲方损失。

6、乙方按照国家规定和约定，依法支付派遣员工的劳动报酬和相关待遇，工资于为每月____日发放，遇休息日或法定节假日，应顺延至工作日发放。

7、乙方按照国家规定和约定，依法为派遣员工缴纳社会保险费，并办理社会保险相关手续。

8、本合同履行期间，甲乙双方不得单方擅自解除或终止协议；经甲乙双方协商一致可以解除，但应提前30日以书面形式通知对方，并妥善解决劳动报酬等待遇。本协议期限届满后，即行终止。经双方协商一致，可以续签协议。

9、甲乙双方如变更法人名称、法定代表人、主要负责人或者投资人等事项，不影响本协议的履行。

四、保密

甲乙双方对本协议履行期间所知悉的对方商业秘密负有保密的义务。

五、不可抗力

由于不可抗力的发生，致使本协议无法履行或者不能按照约定的条件履行，不可抗力发生的一方可以暂时中止本协议的履行，但应及时通知另一方。

六、违反劳务派遣协议的责任

甲乙双方中的任何一方违约，对方有权要求违约方及时纠正并承担违约责任，对方

可以根据实际损失要求违约赔偿，具体赔偿办法由双方协商确定。

七、其他

1、甲乙双方因履行本协议发生争议，可友好协商解决。双方不愿协商或者协商未果的，也可选择向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、本协议如与国家法律法规和规章以及地方有关规定不一致的，从其规定。其他未尽事宜，凡国家法律法规和规章以及地方有规定的，遵照其规定执行。未有规定的，甲乙双方可协商具体解决办法。

3、本协议一式___份，甲方执___份，乙方执___份，具有同等法律效力，并自双方签字盖章之日起生效。

甲方：

（盖章）

法定代表人：

或委托代理人：

地址：

电话：

开户行：

银行帐号：

日期：

乙方：

（盖章）

法定代表人：

或委托代理人：

地址：

电话：

开户行：

银行帐号：

日期：

附件一

政务人员岗位明细表

岗位/职务	人员类别	数量（人）	岗位要求及说明

附件二

政务人员服务费用明细表

序号	费用类别	人数（人）	每月费用（元）	年费用（元）	备注
1	人员薪资				
2	人员社保				
3	工装费用				
4	防暑降温费				
5	工会费用				
6	教育费用				
7	管理服务费				
8	税费				
合计					

第五章 投标文件构成及格式

西安市未央区政务服务中心第三方政务服务外包项目

投标文件

项目编号：_____

供 应 商：_____

法定代表人或委托代理人：_____

日 期：_____年_____月_____日

目 录

第一部分 投标函

第二部分 开标一览表

第三部分 资格证明文件

第四部分 供应商概况

第五部分 供应商参加政府采购活动承诺书

第六部分 投标方案

第一部分 投标函

致：（采购人、采购代理机构）

我方收到贵单位发布的（项目名称）（项目编号）招标文件，经详细研究，我方决定参加该项目的招标活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

1. 我方已详细阅读了招标文件，完全理解并同意招标文件的所有事项及内容。
2. 我方已悉知并及时关注了贵单位在陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对招标文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。
3. 我方同意向贵单位提供与本次招标有关的全部证明材料，并保证所提交的证明材料真实、合法、有效。
4. 我理解最低价不是成交的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。
5. 我方投标文件在开启之日起___个日历日（应不少于 90 个日历日）有效。
6. 若我方成交，我方承诺：（1）将投标文件有效期延长至合同执行完毕；（2）收到中标通知书后提交纸质投标文件一正两副；（3）遵照招标文件中的要求，完成本项目的合同责任和义务。

7. 所有关于此次招标活动的函电，请按下列方式联系：

供应商：（供应商全称并加盖公章）

法定代表人（主要负责人）或委托代理人：（签字或盖章）

联系电话：

通讯地址：

邮 编：

电子邮箱：

日 期： 年 月 日

第二部分 开标一览表

项目名称：

项目编号：

报价内容 供应商名称	投标总报价（元）	服务期限	备注
	大写： _____ 小写： _____		

供应商： _____（盖单位公章）

法定代表人或委托代理人： _____（签字或盖章）

日期： _____年_____月_____日

注：

1. 投标总报价精确到小数点后两位，大小写不一致时，以大写为准；
2. 投标报价是供应商为完成本次投标所要求的服务过程中产生的所有费用；
3. 本表所列各项数据与投标文件其他地方表述不一致时，以本表为准；
4. “大写”栏按银行大写金额样式进行填写。样式参考：壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元（圆）、角、分、零、整（正）。

分项报价表

项目名称：

项目编号：

序号	费用类别	人数（人）	每月费用（元）	年费用（元）	备注
1	人员薪资				
2	人员社保				
3	工装费用				
4	防暑降温费				
5	工会费用				
6	教育费用				
7	管理服务费				
8	税费				
合计					

注：本表各分项报价合计应当与“开标一览表”总报价相等；如果按单价计算的结果与报价不一致时，以单价为准修正报价与合计报价；

供应商：（供应商全称并加盖公章）_____

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）_____

日期：___年___月___日

第三部分 资格证明文件

按照招标文件第二章《供应商须知》“资格审查”要求进行提供，资格审查文件缺一项或某项不符合要求，按无效投标处理。

（一）有效的登记注册证

在中华人民共和国境内注册，依法取得并有效存续的营业执照（含电子营业执照）\事业单位法人证书\民办非企业单位登记证书\非企业专业服务机构执业许可证等。

注：以上资料需提供复印件或扫描件并加盖供应商公章。

（二）财务状况报告

说明：两种形式任选一种，其中采用第二种形式的须按下方给定格式（详见《中国人民银行关于取消企业银行账户许可的通知》银发〔2019〕41号附件1）填写基本存款账户信息。

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人：（签字或盖章）

基本存款账户编号：向开户银行进行询问

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

(三) 社会保障资金缴纳证明

注：以上资料需提供复印件或扫描件并加盖供应商公章。

(四) 税收缴纳证明

注：以上资料需提供复印件或扫描件并加盖供应商公章。

(五) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺 (按下方给定格式进行填写)

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺

致: 〈采购人、采购代理机构〉

（供应商名称） 于 ____ 年 ____ 月 ____ 日在中华人民共和国境内 （详细注册地址） 合法注册并经营, 公司主营业务为 _____, 营业（生产经营）面积为 _____。现有员工数量为 _____, 其中与履行本合同相关的专业技术人员有 _____（专业能力、数量）, 本公司郑重承诺, 具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力。

供应商: _____ (盖单位公章)

法定代表人或委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

(六) 无重大违法记录声明（按下方给定格式进行填写）

提示：

1. 供应商可通过【信用中国】（www.creditchina.gov.cn）、【中国政府采购网】（www.ccgp.gov.cn）网站对自身信用记录进行自查，并按查询结果填写下述声明。
2. 供应商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

无重大违法记录声明

致：〈采购人、采购代理机构〉

我方作为〈项目名称〉（项目编号：）合同包_____的投标供应商，在此郑重声明：

1. 在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中____（填“没有”或“有”）重大违法记录。

2. 我方____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3. 我方____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法失信主体。

4. 我方____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

(七) 招标公告中要求的其他资格证明文件

(1) 法定代表人授权书（附法定代表人、被授权人身份证复印件），法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及身份证复印件；

(2) 供应商未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人和重大税收违法失信主体，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

(3) 供应商须具有行业行政主管部门颁发的《人力资源服务许可证》及《劳务派遣经营许可证》；

(4) 控股管理关系：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，不得参加同一合同下的政府采购活动；

(5) 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。

(6) 本项目不接受联合体投标。（提供非联合体投标声明）

(1) 法定代表人（主要负责人）委托代理人参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）委托授权书；法定代表人（主要负责人）亲自参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）身份证明书；

法定代表人（主要负责人）身份证明（格式）

致： 〈采购人、采购代理机构〉

〈法定代表人（主要负责人）姓名〉系〈供应商全称〉的法定代表人（主要负责人），特此证明。

法定代表人（主要负责人） 身份证正反面（扫描件）

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

说明：仅限法定代表人参加时提供。

法定代表人（主要负责人）委托授权书（格式）

致：〈采购人、采购代理机构〉

现委派〈代理人姓名〉代表我方参加贵公司组织的〈项目名称〉（项目编号）政府采购活动，以我方名义签署、澄清、确认、递交、撤回、修改投标文件，签订合同和全权处理一切与之有关的事宜，其法律后果由我方承担。

本授权有效期与投标文件有效期一致。代理人无转委托权。

代理人姓名：_____ 联系电话：_____

身份证号码：_____ 职务：_____

通 讯 地 址 :

<p>法定代表人（主要负责人） 身份证正反面（扫描件）</p>	<p>委托代理人 身份证正反面（扫描件）</p>
-------------------------------------	------------------------------

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人（主要负责人）：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

注：法定代表人参加时无需提供。

(2) 供应商不得为“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

(供应商无需提供，资格审查人员于资格审查环节查询相关信用记录，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商，将拒绝其参与政府采购活动，查询结果以电子或纸质方式留存。)

(3) 供应商须具有行业行政主管部门颁发的《人力资源服务许可证》及《劳务派遣经营许可证》；

(4) 控股管理关系：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，不得参加同一合同下的政府采购活动；

供应商控股管理关系承诺书

1、供应商在本项目中，不存在与其它供应商负责人为同一人，有控股、管理等关联关系承诺：

1.1 管理关系说明：

我单位管理的具有独立法人的下属单位有：_____。

我单位的上级管理单位有_____。

1.2 股权关系说明：

我单位控股的单位有_____。

我单位被_____单位控股。

1.3 单位负责人：_____

2、其他与本项目有关的利害关系说明：_____

我单位承诺以上说明真实有效，无虚假内容或隐瞒。

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

(5) 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。

书面声明

致：(采购人名称)

我方作为_____项目名称_____（项目编号：_____）的投标供应商，
在此郑重声明：

我方_____（属于/不属于）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：（供应商全称并加盖公章）_____

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）__

日期：____年__月__日

(6) 本项目不接受联合体投标。（提供非联合体投标声明）

格式自拟

第四部分 供应商概况

(一) 供应商基本信息

单位基本情况				
供应商全称				
注册地址		成立时间		
统一社会信用代码		单位性质		
法定代表人 (主要负责人)		所属行业		
基本存款账户 开户银行		基本存款 账户账号		
上年度 营业收入		资产总额		
经营范围				
从业人员情况				
从业人员总数		管理人员 数量		专业技术 人员数量
		残疾人 数量		少数民族 数量
存在直接控股、管理关系的相关供应商				
关系	供应商名称			
说明	1. 成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可不填写“上年度营业收入”； 2. 招标文件接受联合体的，联合体各方均应提供； 3. 表格空间不足时，请自行扩展。			

（二）供应商性质

1. 中小企业声明函

说明：供应商在填报前请认真阅读《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）和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）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（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：1、中小企业参加政府采购活动，应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），如实填写并提交本《中小企业声明函》。

2、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。

2. 残疾人福利性单位声明函

说明：当且仅当供应商为残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函。未提供或未按给定格式提供声明函的，将不能享受招标文件规定的价格优惠政策，但不影响投标文件的有效性。

供应商在填报前请认真阅读《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）相关规定。

残疾人福利性单位声明函（格式）

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（单位名称）的（项目名称）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。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

3. 监狱企业证明文件

说明：当且仅当供应商为监狱企业的，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函（格式不限）。未提供证明函的，将不能享受招标文件规定的价格优惠政策，但不影响投标文件的有效性。

监狱企业证明函

根据财政部、司法部《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）的规定，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。

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。

第五部分 供应商参加政府采购活动承诺书

未签署下列承诺书的，将被视为无效投标，其责任由供应商自行承担。

（一）质量安全责任承诺书

为保证本采购项目顺利进行，作为投标供应商，现郑重承诺：

1. 我方所投产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2. 我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3. 对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4. 我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

（二）参加政府采购活动行为自律承诺书

作为参加本次政府采购项目的供应商，我方郑重承诺在参与政府采购活动中遵纪守法、公平竞争、诚实守信，如有违反愿承担一切责任及后果：

1. 不与采购人、采购代理机构、政府采购评审专家恶意串通，不向其行贿或提供其他不正当利益；

2. 不与其他供应商恶意串通，采取“围标、串标、陪标”等商业欺诈手段谋取中标、成交；

3. 不提供虚假或无效证明文件（包括但不限于资格证明文件、合同及验收文件、检验检测报告、从业人员资格证书、机构或所投产品的各类认证证书等）或虚假材料谋取中标、成交；

4. 不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

5. 不以不正当理由拒不与采购人签订政府采购合同，或逾期签订政府采购合同，或不按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；

6. 不以不正当理由拒绝履行合同义务，不会擅自变更、中止或者终止政府采购合同或将政府采购合同转包；

7. 不在提供商品、服务或工程施工过程中提供假冒伪劣产品，损害采购人的合法权益或公共利益；

8. 不采取捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑和投诉；

9. 不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

10. 尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和采购人、采购代理机构的政府采购工作要求，愿意承担因违约行为给采购人造成的损失。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

(三) 供应商参与投标的承诺函

致：采购人、采购代理机构

我公司郑重承诺，在投标有效期内不随意撤回、撤销投标，在中标后按照招标文件和投标文件与采购人签订合同。如果违反以上承诺，给采购人造成损失的，我公司自愿按照政府采购法等法律法规规定承担相应的责任。

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

第六部分 投标方案

供应商按招标文件的要求，依据“第三章 招标内容及要求”及第二章“评审要素及分值一览表”相关内容编写，格式自拟，评标因素及权重分值表要求内容，在投标方案说明书中必须逐项对应编制。

(一) 技术(服务) 偏离表

序号	名称	招标文件要求	投标文件内容	响应/偏离	响应说明
备注	1. 供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消投标资格，并按有关规定进处罚。 2. 响应说明按实际响应情况填写“优于”、“不响应”，投标文件中技术响应与招标文件技术要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。				

供应商：_____ (盖单位公章)

法定代表人或委托代理人：_____ (签字或盖章)

日期：_____年_____月_____日

(二) 商务条款偏离表

序号	名称	招标文件要求	投标文件内容	响应/偏离	响应说明
备注	1. 供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消投标资格，并按有关规定进处罚。 2. 响应说明按实际响应情况填写“优于”、“不响应”，投标文件中商务响应与招标文件要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。				

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

(四) 项目负责人简历表

姓 名		性 别		年 龄	
职 称		身份证号		专业/年限	
毕业时间		毕业学校		学历/专业	
资格证书		注册时间		从业时间	
是否属供应商固定雇员			为供应商服务时间		
拟在本项目担任职务					
工作经历					
时 间	参加过的项目名称 及当时所在单位		担任何职	主要工作内容	备 注

(六) 其他（根据招标文件要求自行补充）