

招标编号：LZZB-2025-012

雁塔区政务服务中心政务服务外包项目

招 标 文 件

采购人：西安市雁塔区行政审批服务局

采购代理机构：陕西立志项目管理有限公司

二零二五年七月

目 录

第一部分	采购公告
第二部分	投标人须知
第三部分	招标内容及技术要求
第四部分	合同主要条款及拟签订的合同文本
第五部分	投标资料格式

第一部分 采购公告

项目概况

雁塔区政务服务中心政务服务外包项目的潜在投标人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 2025 年 07 月 30 日 09 时 30 分（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：LZZB-2025-012
项目名称：雁塔区政务服务中心政务服务外包项目
采购方式：公开招标
预算金额：8460000.00 元
采购需求：
合同包 1(雁塔区政务服务中心政务服务外包项目)：
合同包预算金额：8460000.00 元
合同包最高限价：8460000.00 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	其他专业技术服务	服务外包	1（项）	详见采购文件	8460000.00	8460000.00

本合同包不接受联合体投标
合同履行期限：一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。

二、申请人的资格要求：

- 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包 1(雁塔区政务服务中心政务服务外包项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

- 本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业）
- 本项目的特定资格要求：

合同包 1(雁塔区政务服务中心政务服务外包项目)特定资格要求如下：

（1）具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织或自然人；（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失信主体的供应商，

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。

三、获取招标文件

时间：2025年07月10日至2025年07月16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：免费获取

四、提交响应文件截止时间、开标时间和地点

时间：2025年07月30日 09时30分00秒（北京时间）

提交响应文件地点：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〕

开标地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）不见面开标大厅

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、注意事项

(1) 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。

(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/解密响应文件、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) 请供应商务必及时下载项目招标文件并做好备份，否则会影响响应文件编制及后续投标活动。

(4) 本项目采用“不见面开标”形式，供应商可登录全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)网站(首页)不见面开标)系统，在线参加开标过程。操作手册详见〔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》。

(5) 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，供应商应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。

(6)提交响应文件截止时间前，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响应文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

(7)其他事项见本项目招标文件。

2、需要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）、《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）；（3）、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（4）、《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）；（5）、《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）；（6）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（7）、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（8）、《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）；（9）、《关于扩大政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策实施范围的通知》（财库〔2022〕35号）

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：西安市雁塔区行政审批服务局

地址：西安市雁塔区电子正街南段与双桥一巷十字西南角

联系方式：029-81160061

2. 采购代理机构信息

名称：陕西立志项目管理有限公司

地址：陕西省西安市未央区文景路 97 号文景尚品

联系方式：029-81621880

3. 项目联系方式

项目联系人：姜涛/王辉/樊骏志

电话：029-81621880/18392956263

第二部分 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1	采购人	名称：西安市雁塔区行政审批服务局 联系地址：西安市雁塔区电子正街南段与双桥一巷十字西南角 联系电话：029-81160061
2	采购代理机构	名称：陕西立志项目管理有限公司 地址：陕西省西安市未央区文景路 97 号文景尚品 1017 室 联系人：姜涛/王辉/樊骏志 电话：029-81621880 电子邮件：2862164288@qq.com
3	项目名称	雁塔区政务服务中心政务服务外包项目
4	服务地点	采购人指定地点
5	项目周期	一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。
7	采购内容	具体详见招标文件“第三部分 招标内容及技术要求”
8	供应商资质条件	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；需提供的资料有： 1.1 供应商提供2024年度经审计的财务报告或开标前6个月基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函； 1.2 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月份供应商纳税凭证。依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税； 1.3 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月份供应商缴纳社会保险的凭证。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保证资金。 1.4 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； 1.5 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

		合同包 1(雁塔区政务服务中心政务服务外包项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业） 3. 本项目的特定资格要求： 合同包 1(雁塔区政务服务中心政务服务外包项目)特定资格要求如下：（1）具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织或自然人；（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失信主体的供应商，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。
9	是否接受联合体投标	不接受
10	招标方式	公开招标。
11	投标有效期	文件递交截止之日后 90 日历日。
12	投标保证金	无需缴纳投标保证金
13	投标替代方案	本项目不允许提交替代方案
14	投标资料份数	本项目采用不见面开标，各供应商按投标须知规定上传电子文件。
15	响应文件上传地点及截止时间	地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市） 投标截止时间：2025 年 07 月 30 日 09 时 30 分（北京时间）
16	开标	开标时间：2025 年 07 月 30 日 09 时 30 分（北京时间） 地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市） 注：本项目采用不见面方式开标， 建议投标人在开标前 1 小时内登录不见面开标大厅，并及时签到（开标前 60 分钟开始签到）。
17	其他	1、采购代理服务收费按差额定率累进法计算，具体收费标准参照计价格[2002]1980 号、发改价格[2011]534 号、发改办价格〔2003〕857 号中服务类执行。 中标人在取得中标通知书前，向采购代理机构交纳采购代理服务费用。采购代理服务费以转账形式交纳至如下指定账户：

		开户名称：陕西立志项目管理有限公司 开户行名称：中国民生银行股份有限公司西安胡家庙小微企业专营支行 账号：156917200 2、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。 划型标准为：从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。 3、本项目按照西安市公共资源交易中心的规定实行不见面开评标。不见面开评标具体规定及详细操作详见附件：西安市公共资源交易不见面开标大厅政府采购供应商操作手册。 4、本项目中标供应商须在领取中标通知书时提供纸质响应文件（与系统上传保持一致）3 套交由采购代理机构。
--	--	---

注：投标人须知前附表与招标文件正文对同一事项描述不一致的，以投标人须知前附表为准。

A、投标人

1. 投标委托

1.1 如投标人代表不是法定代表人，须随响应文件提供《法定代表人授权书》（统一格式）。

1.2 投标人为能够独立承担民事责任的法人、其他组织或自然人，不接受联合体投标。

1.3 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失信主体的供应商，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。

2. 投标费用

无论投标过程中的作法和结果如何，投标人自行承担与参加投标有关的全部费用。

B、招标文件

3. 招标文件

3.1 招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

3.2 投标人应详细阅读招标文件的全部内容，不按招标文件要求提供的响应文件和资料可能导致投标被拒绝。

3.3 投标人必须从采购代理机构购买招标文件，投标人自行转让或复制招标文件视为无效。招标文件一经售出，一律不退，仅作为本次招标使用。

3.4 投标人应仔细阅读招标文件，对招标文件中有疑义或异议的部分及时函告，否则视为同意招标文件的一切条款和要求，并承担法律责任。

3.5 招标文件的解释权归采购代理机构。

4. 招标文件的澄清

澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，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，以电子版形式上传至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〕，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响应文件的截止时间。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

5. 招标文件的修改

5.1 在投标截止时间前，采购人无论出于自己的考虑，还是出于对供应商提问的澄清，均可对招标文件用补充文件的方式进行修改。

5.2 补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有供应商有约束力。

C、响应文件

6. 投标资料计量单位

投标资料中所使用的计量单位，除有特殊要求外，均采用国家法定计量单位。

7. 响应文件的组成

7.1 响应文件应由资格证明材料、技术部分和商务部分组成。

7.2 资格证明材料应包括：

1) 供应商具备《政府采购法》第二十二条规定之资格条件。须提供证明材料有：

1.1 供应商提供 2023 年度经审计的财务报告或开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函；

1.2 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月供应商纳税凭证。依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税；

1.3 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月供应商缴纳社会保险的凭证。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保证资金。

1.4 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

1.5 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函；

2) 资格要求：

2.1 中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任的法人、其他组织或自然人；

2.2 本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业），供应商需提供《中小企业声明函》（监狱企业的证明文件或《残疾人福利性单位声明函》）

资格证明材料需在上传电子版响应文件中提供清晰、可见加盖公章的扫描件，模糊不清的按无效证明处理，若供应商资格证明文件不符合要求，将按无效投标处理，不进入下一评审环节。

2.3 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失信主体的供应商，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；（说明：①若不符合要求，按无效投标处理。②查询截止时间：投标截止时间后网站查询，若不符合要求，按无效投标处理。③查询结果保存方式：网站截图纸质版或网站截图电子版保存。）

8. 投标内容填写说明

8.1 供应商应按陕西省西安市公共资源交易平台下载的招标文件要求编制响应文件。

8.2 供应商在编制响应文件时，应依据招标文件的要求，对招标文件作出实质性的响应，内容应包括：

8.2.1 对投标函中内容的响应；

8.2.2 开标一览表（唱标报告）投标货币用人民币，单位为元，精确到小数点后两位，第三位四舍五入。

8.2.3 供应商应出具的合格的资格证明文件，证明参加供应商是响应本项目招标的合格供应商。

9. 投标人投标资料的编制及编目

9.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，严格按照招标文件的要求编制投标资料，并保证所提供的全部资料的真实性，使投标资料做出实质性响应，如未能做出实质性响应，其投标将被拒绝；

9.2 投标人投标资料内容应有投标人视需要自行编制。

9.3 本项目为电子化政府采购项目，供应商初次登录西安市公共资源交易平台前应先完成诚信入库登记、CA 认证和企业信息绑定。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《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》。

供应商须使用数字认证证书对电子化响应文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招标投标事宜。

9.4 制作电子响应文件（.SXSTF）需要使用专用制作工具。软件下载及操作说明详见西安市公共资源交易平台（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）【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》。

9.5 提交响应文件截止时间前，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响应文件（.SXSTF），系统将拒绝接收。

9.6 上传电子响应文件。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，依次点选【项目流程•〉项目管理•〉上传响应文件】上传加密后的电子响应文件（.SXSTF）。

注：供应商须在平台规定的时间内解密响应文件，若因自身原因在规定时间内未解密的响应文件，按无效投标处理。

9.7 开标形式：本项目将采用“不见面开标”形式。操作说明详见平台【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》。

9.8 响应文件的签字盖章必须按照招标文件规定的进行签字盖章。

9.9 响应文件不得行间插字、涂改和增删，如有修改错漏处，必须由供应商法定代表人（或其授权代表人）签字或盖章。

10. 投标报价

10.1 投标价格以人民币为计量币种。

10.2 投标总报价采用固定总价，为全费用固定总价。不受国家政策性调价或原材料价格变化及外汇汇率变化的影响，不受市场价格变化的影响，并作为最终结算的唯一依据。投标总报价包括：本项目所需所有产品费，以及产品达到正常使用条件下的所有费用，并包含项目实施过程中人工费、材料费、设备费、管理费、利润、税金、保险等一切费用、税费风险等能预见、不可预见的全部费用。

10.3 投标人要按分项报价表内容填写单价、总价及其他内容，并由法人代表或授权代表签署。

10.4 本项目采购预算已在招标公告中公布，若投标人报价超出采购预算，作为不实质性响应招标文件处理，视为无效投标。

10.5 采购人不接受任何有选择性的报价。

11. 投标保证金

无需缴纳投标保证金

12. 投标资料的签署及规定

12.1 投标资料的各项资料均应遵守本条规定；

12.2 投标人应填写全称，同时加盖投标人印章；

12.3 上传电子版投标资料必须由法定代表人或授权代表签字或盖章；

12.4 因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

D、响应文件的上传

13. 响应文件的上传

13.1 供应商应在招标文件要求提交响应文件的截止时间前将响应文件上传至全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）。

13.2 在招标文件要求响应文件的上传截止时间之后上传的响应文件，为无效响应文件。

13.3 供应商在投标截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、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，并作为响应文件的组成部分。

13.4 响应文件上传截止时间后，供应商不得对其响应文件做任何修改。

13.5 在响应文件上传截止时间后到招标文件规定的投标有效期满之间的这段时间内，供应商不得撤回其投标。否则，其投标按无效投标处理。

14. 投标截止时间

14.1 招标方推迟投标截止时间时，应以书面或传真的形式通知所有投标人，招标方和投标人的权利和义务将受到新的截止期的约束；

15. 响应文件有效期

15.1 响应文件有效期为文件递交截止之日后 90 日历日，在有效期内响应文件对供应商具有法律约束力，以保证采购人完成评标、定标以及合同签订事项。中标供应商的响应文件有效期自动延长至合同执行完毕。

15.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求供应商同意延长有效期，采购代理机构的要求与供应商的答复均应为书面形式。供应商拒绝延长的，其投标在原投标有效期期届满后将不再有效；供应商同意延长的，不允许修改或撤回响应文件。

E、开标及评标

16. 开标

16.1 在招标文件规定的时间和地点，由采购代理机构组织开标工作，供应商需委派代表参加本项目不见面开标，在响应文件上传截止时间前进行签到以证明其出席。

16.2 各供应商代表使用 CA 锁,解密上传响应文件。

16.3 公开开标后,直到向中标的供应商授予合同为止,凡与审查、澄清、评价和比较投标的有关资料及授标意见等内容,任何人均不得向供应商及与评标无关的其他人透露。

17. 对投标资料的评审

17.1 评审内容为投标资料是否符合招标文件的要求,内容是否完整,价格构成有无计算错误,文件签署是否齐全;

17.2 评审中,对价格的计算错误按下述原则修正:

17.2.1 单价乘数量不等于总价,以单价为准修正总价;

17.2.2 文字表示的数据与相应阿拉伯数字不符,以文字所示为准,修正数字。

17.2.3 投标人不同意以上修正,则其投标将被拒绝;

17.3 与招标文件有重大偏离的响应文件将被拒绝。重大偏离系指投标所报服务的质量、所提供的人员数量、服务期限及资格证明文件中明显不能满足招标文件的要求。这些偏离不允许在开标后修正。但允许修改不构成重大偏离的、微小的、非正规的不一致或不规则的地方;

17.4 对投标资料的判定,只依据响应文件所具内容,不依靠开标后的任何外来证明;

17.5 投标人及投标资料有效性和符合性审查,出现下列情况之一者(但不限于),按无效标处理:

17.5.1 投标资料没有法定代表人授权书(法定代表人直接投标除外)或授权书的合法性或有效性不符合招标文件规定;

17.5.2 投标资料没有盖单位公章,无投标有效期或有效期达不到招标文件的要求;

17.5.3 必备资质的有效性或符合性不符合招标文件规定;

17.5.4 投标人针对同一项目递交两份或多份内容不同的投标资料,未书面声明哪一份是有效的;出现选择性报价的;

17.5.5 商务条款响应与招标文件要求不一致;

17.5.6 提供虚假证明,开具虚假资质,除按无效标处理外,还进行相应的处罚;

17.5.7 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位同时投标的。

18. 投标的澄清

18.1 评标委员会有权就响应文件中含混之处向投标人提出询问或澄清要求。投标人必须按照评标委员会要求的时间、地点解答和澄清;

18.2 必要时评标委员会可要求投标人就澄清问题作书面回答。该书面回答应有投标全权代表人的签章,并将作为投标内容的一部分;

18.3 投标人对响应文件的澄清不得改变投标价格及实质内容。

19. 评标

19.1 招标方根据招标内容和技术要求等特点组建评标委员会,评标委员会由采购人、技术和其他有关方面专家组成。评标委员会负责对具备实质性响应的响应文件进行评估和比较;

19.2 评标委员会采用“以能够最大限度满足招标文件中规定的各项综合评价标准进行综合打分”的方法，依次对各个投标人进行评审；

19.3 评标原则：

严格按照招标文件的要求和内容进行评标。

19.4 评标办法

评标委员会按照技术、价格几个方面综合评估赋分、汇总。投标人最终的得分为评标委员会汇总的分值。评标委员会按照得分由高到低进行排序，推荐中标候选人单位。

19.4.1 评审程序：

按照资格审查，符合性审查、综合评估打分排序的顺序，分三个步骤进行评审。

19.4.1.1 资格审查

评审内容	评审因素	评审标准
资格审查	1) 供应商具备《政府采购法》第二十二条规定之资格条件。须提供证明材料有： 1.1 供应商提供 2024 年度经审计的财务报告或开标前 6 个月基本开户银行出具的资信证明或政府采购专业担保机构出具的投标担保函； 1.2 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月供应商纳税凭证。依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税； 1.3 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月供应商缴纳社会保险的凭证。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保证资金。 1.4 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； 1.5 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函；	除书面声明函外，其余资料为提供扫描件或复印件或电子证件加盖公章
	2) 资格要求： 2.1 中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任的法人、其他组织或自然人； 2.2 本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业），供应商需提供《中小企业声明函》（监狱企业的证明文件或《残疾人福利性单位声明函》）	除中小企业声明函外，其余资料需提供扫描件或复印件或电子证件加盖公章

	2.3 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失信主体的供应商，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；	（投标截止时间后查询，由采购人或者采购代理机构现场查询，查询截图以电子版或纸质形式留存，若不符合按无效投标处理）
--	---	--

在评标开始前，由采购人或采购代理机构对各供应商的资格证明材料进行审查，未提供或提供不全的或有一项因素不符合审查标准的，视为资格审查不合格。

19.4.1.2 符合性评审

符合性审查	响应文件报价	内容无重大缺漏项，报价唯一，且没有高于采购预算。
	响应文件有效性	响应文件的签署、加盖公章是否合格、有效；提供的相关证明文件、数据、资料是否齐全、有效；是否出现招标文件规定的无效响应情形；
	投标有效期	文件递交截止之日后 90 日历日。
	项目周期	符合招标文件要求。
	服务地点	符合招标文件要求。
	投标有效性	未出现招标文件规定的无效响应情形。

在评标过程中，有一项因素不符合审查标准的，视为符合性审查不合格。

19.4.1.3 综合评分打分：

按照评标标准，对通过资审及符合性评审的投标人进行综合、比较打分。

19.4.1.4 排序：按照得分由高到低的顺序，按排序推荐中标候选人。

19.5 在招标文件规定的响应文件递交截止时间后，投标人不足三家或在评标期间，出现符合条件的投标人不足三家的情形时，按废标处理。

19.6 评议内容及赋分方式（总计 100 分）

名称	最高分值	评审要素	备注
投标报价	10	采用低价优先法计算，即通过符合性审查且价格最低的有效投标报价为评标基准价，其价格分为满分。投标报价得分 = （评标基准价/投标报价）×	

		10	
服务方案	30	一、评审内容 针对本项目提出适用于本项目的总体方案，总体方案包括：①人员聘用方案②社保缴纳工作方案③对聘用人员的培训方案④处理劳务、劳资纠纷方案⑤对聘用人员的考核管理方案。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分30分） ①人员聘用方案：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分； ②社保缴纳工作方案：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分； ③对聘用人员的培训方案：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分； ④处理劳务、劳资纠纷方案：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分； ⑤对聘用人员的考核管理方案：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分	
拟投入 本项目 人员	15	一、评审内容 根据本项目拟投入的人员进行评审，内容包括：①人员数量、结构②人员专业、工作经验③人员管理制度 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分15分） ①人员数量、结构：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ②人员专业、工作经验：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分； ③人员管理制度：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分；	

档案管理	9	一、评审内容 根据本项目特点制定档案管理方案，方案包括：①建立人员档案方案②日常管理人员档案方案③服务到期后档案移交制度 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分9分） ①建立人员档案方案：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ②日常管理人员档案方案：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ③服务到期后档案移交制度：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分；	
应急预案	6	一、评审内容 针对本项目提出适用于本项目的应急预案，应急预案包括：①安全保障、突发事件、事故处理等方面应急预案②供应商根据自身过往业务经验设想可能遇见的其他紧急情形并针对此情形提出应对措施 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分6分） ①安全保障、突发事件、事故处理等方面应急预案：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分； ②供应商根据自身过往业务经验设想可能遇见的其他紧急情形并针对此情形提出应对措施：每完全满足一个评审标准得1分，满分3分；	
质量保证措施	12	一、评审内容 根据本项目提出服务质量保证措施，内容包括：①保密制度②服务质量（成果质量、关键工作节点时效等）保证措施 二、评审标准 1、完整性：内容必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的内容； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分12分） ①保密制度：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分；	

		②服务质量（成果质量、关键工作节点时效等）保证措施:每完全满足一个评审标准得2分，满分6分；	
服务承诺和建议	12	一、评审内容 根据本项目提出服务承诺和建议，内容包括：①服务承诺②合理化建议 二、评审标准 1、完整性：内容必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的内容； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分12分） ①服务承诺：每完全满足一个评审标准得2分，满分6分； ②合理化建议:每完全满足一个评审标准得2分，满分6分；	
业绩	5	供应商须提供类似项目的合同或中标通知书（2022年6月至今）（时间以合同签订时间或中标通知书发出时间为准），每提供一份得1分，满分5分。	
其他	1	供应商具有合法有效的《职业健康安全管理体系认证》、《质量管理体系认证》、《环境管理体系认证》，全部具备得1分，否则不得分。	

备注：

1) 若出现综合得分并列时，比较投标报价，投标报价低者者排序在前；若投标报价仍相同，比较服务方案得分，此分项得分高者排序在前；若服务方案仍相同，则由评标委员会无记名投票，得票高者排序在前。

2) 评委打分超过得分界限或未按本方法赋分时，该评委的打分按作废处理。

3) 各种计算采用插入法，数字均保留两位小数，第三位“四舍五入”。

4) 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，有可能影响服务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。

6) 响应文件中缺少某分项响应内容时，该分项为 0 分。

20. 评标过程保密

20.1 从开标之日到确定中标人止，评标人员不得向投标人或其他无关人员透露有关审查、澄清、评价和比较投标资料的情况或授标意向。

20.2 任何人员如发生泄密现象，将承担相应的法律责任。

20.3 投标人企图影响招标方的任何行为，将导致该投标人被拒绝，并承担相应的法律责任。

F、确定中标

21. 最终审查

21.1 采购代理机构应当在评标结束后 1 个工作日内将评标报告送采购人。采购人自收到评标报告之日起 4 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。

21.2 采购人在收到评标报告 4 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。

21.3 采购代理机构自中标人确定之日起 1 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。

22. 中标通知

22.1 采购代理机构不做未中标原因的解释。

22.2 中标通知书将是合同的一个组成部分。

23. 签订合同

23.1 中标单位应依据中标通知书与采购人在法定期限 25 天内签订供货合同；如因中标单位原因未能按时签订合同，采购人有权选择其它单位。

23.2 招标文件、中标单位的响应文件及评标过程中有关的澄清文件均作为合同附件。

24、质疑

24.1 质疑函提出

方 式：书面

联系部门：陕西立志项目管理有限公司招标一部

联 系 人：内控监督处

联系电话：029-81621880/18392956263

通讯地址：陕西省西安市未央区文景路 97 号文景尚品 1017/1218

24.2 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

24.3 供应商可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当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。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

24.4 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，可以在知道或者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、采购代理机构提出质疑。同时，提出质疑的应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

24.5 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

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，或者其授权代理人签字或者盖章，并加盖公章。

24.6 采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

24.7 供应商对评审过程、成交结果提出质疑的，采购人、采购代理机构可以组织原评标委员会协助答复质疑。

24.8 质疑答复应当包括下列内容：

- (1) 质疑供应商的姓名或者名称；
- (2) 收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；
- (3) 质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；
- (4) 告知质疑供应商依法投诉的权利；
- (5) 质疑答复人名称；
- (6) 答复质疑的日期。

质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

24.9 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

(1) 对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

(2) 对采购过程、成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

G、中标服务费

25. 中标服务费

采购代理服务收费标准详见前款

25.1 中标人应依据中标金额向采购代理交纳中标服务费。

25.2 中标单位在取得中标通知书时，向采购代理机构缴付中标服务费。

25.3 中标服务费以电汇或现金形式缴纳。

H、需要落实的政府采购政策

26. 投标企业政府采购政策

26.1、落实促进支持中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展政策(如为专门面向中小

企业的采购项目（或采购包），不执行 26.1.1、26.1.2、26.1.3 条款的价格扣除或加分。）

26.1.1 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《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）

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《办法》规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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《办法》规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

依据《办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46 号）规定，参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。供应商提供的《中小企业声明函》原件必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的相关规定，小微企业报价给予 10%（工程项目为 3%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%作为其价格分。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%（工程项目为 1%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

26.1.2 《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）

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。在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微

型企业。

26.1.3 《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；

符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额。

26.2、落实优先采购节能、环保产品的政策

26.2.1 根据《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）有关要求，“使用财政性资金进行政府采购活动时，在技术、服务等指标满足采购需求的前提下，要优先采购节能产品，对部分节能效果、性能等达到要求的产品，实行强制采购，以促进节约能源，保护环境，降低政府机构能源费用开支。”

26.2.2 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）有关要求，采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当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。

所有投标产品进入“节能产品政府采购品目清单”的，应提供相关证书复印件，相关证书的颁发机构应来自《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》。

所有投标产品进入“环境标志产品政府采购品目清单”的，应提供相关证书复印件，相关证书的颁发机构应来自《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》。

26.3、政府采购信用融资政策

政府采购信用融资是指银行业金融机构以政府采购诚信考核和信用审查为基础，凭借政府采购合同，按优于一般中小企业的贷款利率直接向申请贷款的供应商发放贷款的一种融资方式。融资金额未超过政府采购合同金额的，银行原则上不得要求供应商提供财产抵押或第三方担保或其他任何形式的担保条件。

依据《陕西省财政厅关于印发〈陕西省中小企业政府采购信用融资办法〉的通知》（陕财办采〔2018〕23号）、《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），有融资需求的供应商可根据自身情况，在“陕西政府采购信用融资平台（含各市分平台）”查询并办理相关业务。

附件一：

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：

附件二

西安公共资源交易不见面开标大厅 供应商操作手册

目 录

一、 系统登陆.....	26
二、 开标流程.....	27
我的项目.....	27
阅读开标流程.....	27
公布投标人.....	28
远程解密.....	29
开标结束.....	31
三、 其他功能介绍.....	31
互动交流.....	31
开标咨询文字咨询.....	33
咨询查看.....	33
四、 注意事项.....	34

一、系统登陆

1、打开西安公共资源交易网站（<http://xa.sxggzyjy.cn/>），点击【不见面开标】——进入不见面开标大厅登陆首页。



2、点击【登陆】---挑选投标人身份使用 CA 锁登陆系统。



备注：推荐使用 IE11 浏览器，提前安装好 ca 锁驱动

二、开标流程

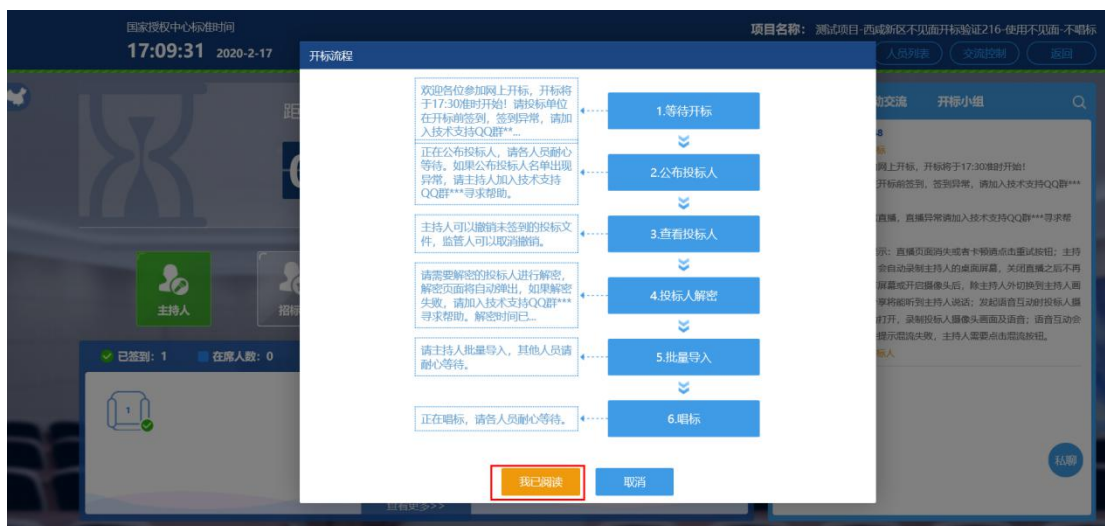
我的项目

在我的项目里面找到等待开标的项目，点击进入不见面开标会议室。

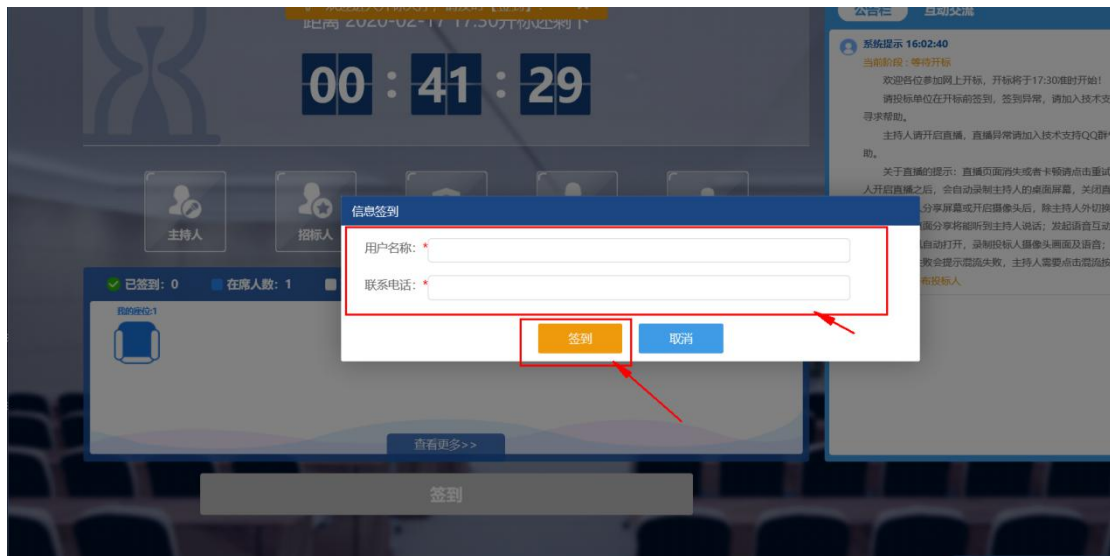


阅读开标流程

投标人阅读开标流程，并在开标倒计时结束先完成在线签到。



点击签到打开信息录入页面，完成用户名称及电话的录入后，点击签到即可完成签到。

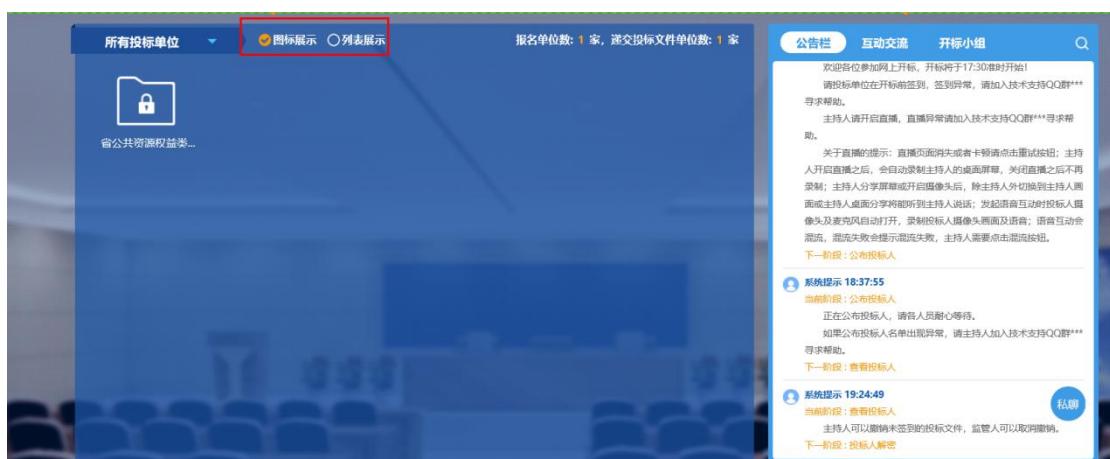


公布投标人

开标时间到了后，系统会在右侧公告栏给出提醒，等待公布投标人



投标人公布完成后，投标人名单有图标展示模式和列表展示模式，可根据自己意愿进行切换。

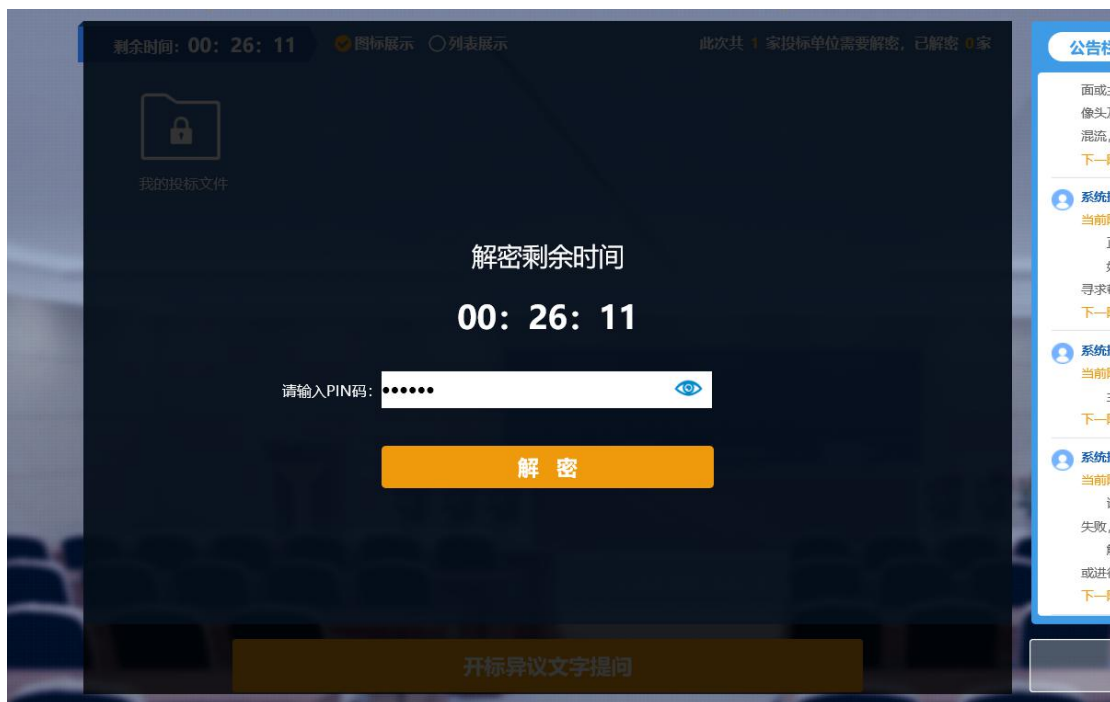




序号	投标单位名称	递交状态	文件状态	文件送达时间
1	省公共资源权益类测试KEY-9	已递交	未启封	2020-02-17 14:41:22

远程解密

进入解密阶段后，投标人需在规定时间内进行远程解密操作。



剩余时间: 00:26:11 图标展示 列表展示 此次共 1 家投标单位需要解密, 已解密 0 家

我的投标文件

解密剩余时间

00:26:11

请输入PIN码:

解密

开标异议文字提问

解密成功后图标展示页面会显示一个绿色的解锁图标，列表页面会直接显示蓝色的解密成功。

剩余时间: 00: 23: 54

图标展示

列表展示

此次共 1 家投标单位需要解密, 已解密 1 家

公告

面

像

混

下

系

当

寻

下

系

当

下

系

当

失

或

下

我的投标文件

剩余时间: 00: 22: 53

图标展示

列表展示

此次共 1 家投标单位需要解密, 已解密 1 家

序号	投标单位名称	投标单位解密状态	解密时间	最终解密状态
1	我的投标文件	解密成功	2020-02-17 19:33:58	解密成功

开标异议文字提问

公布开标结果

解密成功后投标人可在线等待，等待公布开标结果。



开标结束

开标结束后投标人可对开标过程进行评价。



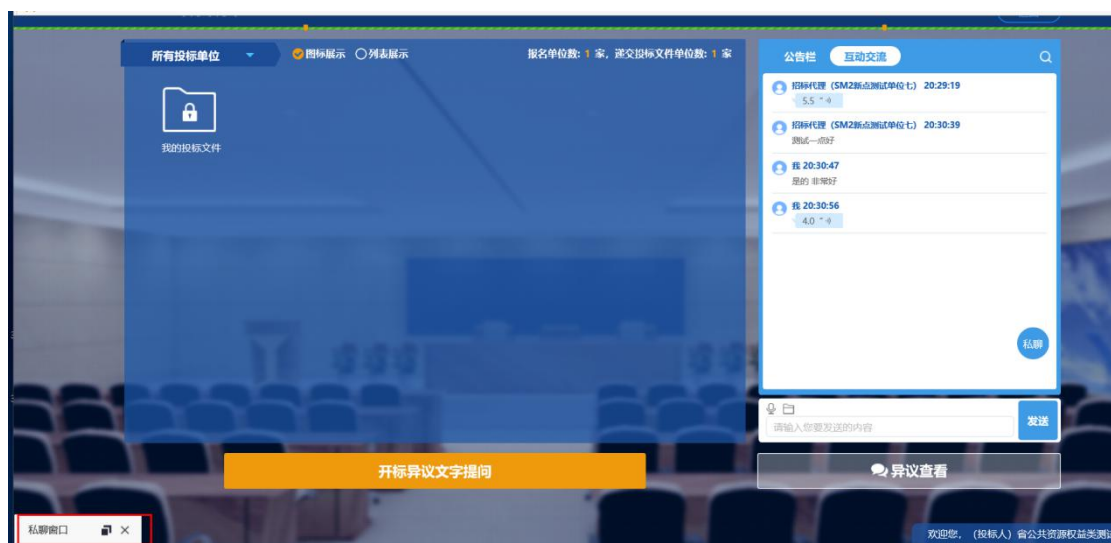
三、其他功能介绍

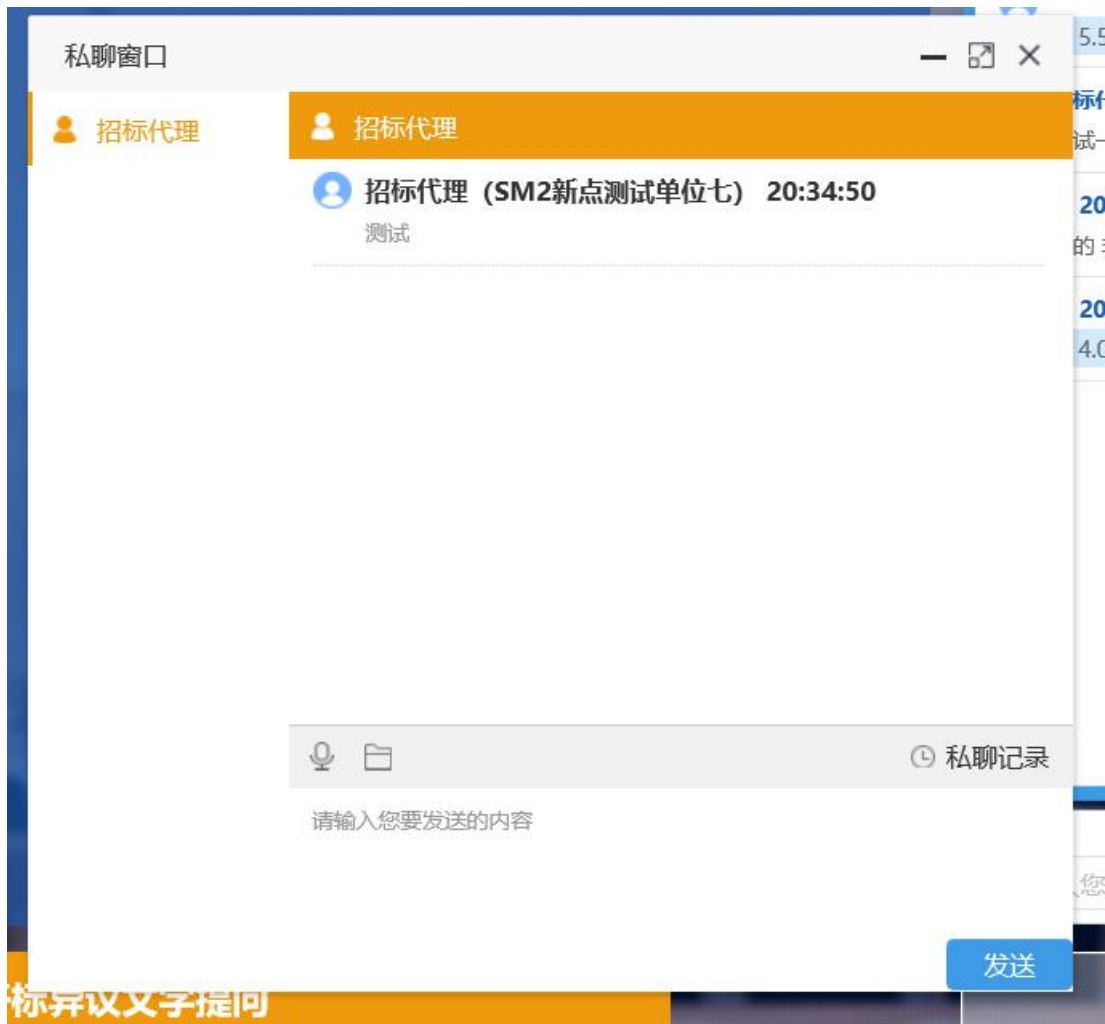
互动交流

投标人可在互动交流页面查看代理机构发出的文字、语音信息，当代理发起群聊的时候，投标人可以文字、语音方式在其中进行响应或回复。



当代理开启私聊, 并有人向投标人发送了私聊信息后, 投标人端会在左下角看到有澄清提醒, 点击即可与其进行沟通。(现阶段澄清用于投标人询标时使用。)





开标咨询文字提问

投标人可通过开标咨询文字提问向交易中心进行咨询



填写咨询内容、依据和理由，有相关附件支撑的课上传相关附件。

咨询查看

投标人可通过咨询查看功能查看自己或其他投标人提出的咨询及交易中心回复内容。



四、注意事项

- 1、为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议投标人配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA 锁、音视频设备（话筒、耳麦、高清摄像头、音响），浏览器要求使用 IE11 浏览器，且电脑已经正确安装了陕西省公共资源 CA 驱动。
- 2、建议投标人在开标前 1 小时内登录不见面开标大厅，并及时签到（开标前 60 分钟开始签到），遇到问题及时联系客服 4009980000
- 3、投标人需注意 CA 锁一定要提前准备好，并确保 CA 锁为制作响应文件的 CA 锁。
- 4、及时关注右侧公告及互动栏目信息。

第三部分 招标内容及服务要求

一、项目概况

本项目的服务内容为承担窗口业务办理、咨询引导、秩序维护、投诉受理、宣传报道、讲解接待和会务保障等方面工作，配合参与大厅日常运行管理、标准化建设、综合窗口建设、事项标准化梳理、运行数据分析和应急演练等方面工作。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，为企业群众提供无差别的业务咨询、引导、办理服务，持续提升区政务大厅政务服务标准化、规范化、便利化水平。

二、服务内容

1.负责区政务大厅综合窗口、咨询引导、考核管理、讲解接待、宣传报道和事项标准化梳理等岗位的人员招聘、管理、考核工作；

2.负责为区政务大厅提供窗口业务办理、材料流转、咨询引导、秩序维护、讲解接待、宣传报道、投诉受理和会务保障等方面服务；

3.负责做好管理范围内工作人员的岗位职责、业务受理、行为规范、服务礼仪、心理辅导、讲解接待和宣传报道等方面培训教育工作；

4.负责项目团队在区政务大厅的绩效考核、人员管理和内控等制度建设工作；

5.配合区政务中心做好区政务大厅“一窗受理、集成服务”“一件事一次办”“跨地区通办”“周末不打烊”等改革工作，包括并不限于拟制工作方案、具体落实等；

6.配合做好区政务大厅运行秩序、服务管理和标准化建设等方面制度建设工作；

7.配合做好区行政审批局开展的工青妇等相关活动；

8.配合区政务大厅为办事群众及工作人员突发疾病提供简单医疗救助和上报，以及火灾、地震等突发事件应急预案制定和演练。

9.工作时间

工作日工作时间为周一到周五：上午 8:30—12:00；下午 1:00—5:30。

“周末不打烊”工作时间为周六、周日（法定节假日除外）：上午 9:00 至 12:00，下午 1:00 至 4:00。

法定节假日按国家规定执行，享受年假。

三、技术（服务）要求

1.本项目服务地点为雁塔区政务服务中心，服务商应统筹做好大厅管理工作。

2.服务商结合雁塔区政务服务大厅的运行实际情况，大厅工作人员组成和相关要

求，根据政务大厅“一窗受理，综合服务”改革、实体大厅“一站式”服务能力以及线上线下融合工作理念，针对讲解接待、事项进驻、跨地区通办、一件事一次办、工建改革、帮办代办、“周末不打烊”等政务服务重点工作提出具体的服务方案。

3.服务商结合大厅运营工作实际情况，从考核管理、大厅服务、综窗业务、系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足大厅运维需求的管理制度，有效提升政务大厅标准化建设水平。

4.服务商结合大厅运营工作实际情况，从安全保障、突发事件、事故处理等方面制定应急处置方案，同时能积极配合采购人工作，在必要时提供应急服务。

四、商务要求

- (一) 服务期
一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。
- (二) 服务地点：采购人指定地点
- (三) 人员要求

1.人员数量及要求
政务大厅人员构成：区政务中心实习人员（雁塔区毕业2年内未就业大学生）+ 中标供应商聘用人员（141人），以上人员均由中标供应商统一进行管理。其中，区政务中心实习人员中标供应商不支付工资。

为了保证业务的无缝衔接，中标服务商应优先聘用现有的大厅服务人员。具体岗位需求如下：

一楼岗位人员配比统计表			
序号	区 域	人员配比数量	备注 1.2 倍
1	主 管	1	1
2	楼层长	2	2
3	社会事务窗口	5	8*1.2=9.6
4	一件事窗口	3	
5	总 导	2	23*1.2=27.6
6	南北导办	5	
7	自助区	4	

8	书 屋	1	
9	投诉中心	2	
10	话务室	4	
11	24 小时自助区	1	
12	填单区	1	
13	母婴室	1	
14	志愿者	1	
15	项目代办	1	
合 计		34	40

二楼岗位人员配比统计表

序号	区 域	人员配比数量	备注 1.2 倍
1	主 管	1	1
2	楼层长	2	2
3	自助区	9	13*1.2=15.6
4	导办台	4	
5	二楼综合窗口	48	52*1.2=62.4
6	分拣转办人员	4	
合 计		72	81

四楼人员配比

1	导办台	2	7*1.2=8.4
2	党群服务中心	4	
3	填单区	1	
合 计		7	8.4

注：一、二、四楼共需人员：129 人，技术保障中心辅助人员 12 人，合计 141 人。

2. 工作内容

人员承担窗口业务办理、咨询引导、秩序维护、投诉受理、宣传报道、讲解接待和会务保障等方面工作，配合参与大厅日常运行管理、标准化建设、综合窗口建设、事项标准化梳理、运行数据分析和应急演练等方面工作。

3. 招聘标准

(1) 政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守各项规章制度、保密制度、服务规范等；

(2) 普通高校全日制本科及以上学历，专业不限；

(3) 身体健康，品行端正，积极上进，形象气质佳；

(4) 熟练操作计算机和 Office 办公软件；

(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 170cm；

(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) 党员、退役军人、有政务服务工作经验者优先考虑，可适当放宽招聘标准。

(10) 人员招聘方案需报采购人审核同意后方可实施，并由采购人全程监督。

4. 不得录入情形

(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。

5. 人员管理

(1) 服务商应对招聘人员进行岗前能力培训，考核合格后方可正式上岗，并定期组织工作人员进行规章制度、形象礼仪、业务技能等方面的培训。

(2) 服务商如需更换驻场运行管理团队人员（项目经理、主管），必须提前 7 天书面征得采购人同意。

(3) 员工工资根据岗位发放，工资定岗不定人。

(4) 窗口和导办工作人员建立持证上岗激励机制，持证工作人员工资应适度上浮。

(5) 按照大厅考核管理办法，明确人员奖励和处罚办法，每月对工作人员进行考核打分，根据评分结果，参照公司绩效考核标准发放工资。同时，对于评获区政务大厅优秀称号的员工和班组予以一定的经济奖励。

6. 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，工伤事故申报、认定、赔付处理等。劳动合同应在区政务服务中心进行备份。

7. 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，或按照采购人要求辞退、调换不适合在区政务大厅工作的员工，维护区政务大厅正常工作秩序。

8. 服务商应保证大厅稳定运行，优先接收原运行服务单位自愿继续留用的人员，且不得在劳动合同中设置解约后竞业禁止或一定时间内不得从事同类行业或任何限制聘用员工再就业的条款。

9. 服务商应制定并提供完善的人员管理制度，组建具有管理区政务大厅能力的专职驻场运营管理团队对工作人员进行统一管理，运营管理团队要有具体的岗位职责。

10. 服务商应督促和监督工作人员自觉遵守采购人相关工作管理制度，包括单位规章制度和劳动纪律等，并定期向区政务服务中心报送运行报告。

11. 服务商应建立人员轮换和储备制度，在服务期间，服务商所派工作人员因个人原因离职或与服务商依法解除劳动关系，或经采购人与服务商双方确认替换服务商所派工作人员，服务商应做好工作交接，确保人员空岗期不超过 3 天，超出 3 天的，采购人有权扣除相应费用。

12. 服务商在项目执行过程中，包括日常工作过程中所涉及的采购人全部数据、资料、往来文件等承担保密义务。

13. 服务商应定期组织开展党建、团建相关活动。

14. 服务商要按照行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作。

15. 合同签订后，中标服务商应优先聘用现有的大厅服务人员，尽快完成人员招聘和培训工作，保证业务的无缝衔接。

16. 服务商应按时、足额发放工资和福利，并依法交纳五险。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五险的缴存标准和比例。因挪用相关费用所引起的一切法律责任和社会影响均由服务商承担，采购人有权提前终止服务合同并要求服务商赔偿因此给采购人带来的一切损失。

17. 中标服务商提供 141 套工服（衬衣、外套、裤子、配饰等），服务期内，中标服务商工作人员变更产生的工服费用由服务商自行承担。

第四部分 合同主要条款及拟签订的合同文本

(本合同为样稿，具体内容可根据中标人响应文件响应由双方协商后确定)

政府采购项目

合同编号：

雁塔区政务服务中心政务服务 外包项目

服务合同

(参考)

甲方：

乙方：

年 月 日

雁塔区政务服务中心政务服务外包项目(项目编号: LZZB-2025-012), 由陕西立志项目管理有限公司组织公开招标, 西安市雁塔区行政审批服务局 (以下简称“甲方”)确定_____ (以下简称“乙方”) 为该项目的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定, 经双方在平等、自愿、互利的基础上, 签订本合同, 共同信守。

一、合同价款

(一) 合同总价款为人民币(大写) _____ (¥ _____)。

(二) 合同总价包括完成本次采购项目的一切费用。

(三) 合同总价一次性包死, 不受市场价格变化因素的影响。

二、款项结算

(一) 合同款的支付:

1、合同签订后甲方30日内支付乙方服装费用。

2、前11个月服务外包费用:每月按照剩余费用(合同总价-服装费用)的8.2%支付, 中标服务商于次月5日前开具正式发票给采购人, 采购人依据开具的发票向财政部门申请资金, 最迟次月20日前通过银行转账支付上月服务外包费用。

3、服务期满, 经采购人考核验收与绩效评价合格后30天内支付剩余服务费用。通过银行转账支付。

(二) 结算方式: 银行转账。

(三) 货款支付方式: 由甲方负责结算, 合同签订后, 乙方在接受付款前, 开具全额发票给甲方。

三、服务地点及服务期限

(一) 服务地点: 采购人指定地点。

(二) 项目周期:

四、服务内容: 详见招标文件“第四章采购内容和要求”

五、双方权利和义务: 以最终甲乙双方协商确定为准

六、合同变更与终止: 以最终甲乙双方协商确定为准

七、保密义务

1、合同任何一方以书面、或者电子邮件等形式提供给另一方的信息或者数据,包括: 客户信息、财务数据、双方订立的合同等为保密信息。一方未经对方事先书面同意,不得以任何形式将保密信息的部分或者全部披露、许可给任何第三方。

2、乙方应对服务外包人员进行保密教育, 乙方及服务外包人员应遵守甲方的保密制度。对其他单位查询的资料、档案需按照甲方规定流程和程序予以公开;对其他单位查询的甲方非公开文件、资料、档案及第三方隐私、商业秘密等资料、档案、文件, 未经甲方同意不得随意公开。因外包人员或乙方有关人员违反本协议保密义务的, 由乙方承担赔偿责任。

3、保密义务不因本合同的终止而终止。

八、违约责任

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）按合同要求提供服务或服务质量不能满足采购技术要求，乙方必须无条件提高技术，完善服务质量，否则，甲方会同监督机构、采购代理机构有权终止合同并对乙方违约行为进行追究，同时按政府采购投标人管理办法进行相应的处罚。

（三）任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快通知对方，双方均设法补偿。如仍无法履约协议，可协商延缓或撤销协议，双方责任免除。

九、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

（一）提交西安仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十、合同生效

（一）本合同经双方签字盖章后生效。

（二）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（三）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（四）本合同一式___份，甲乙双方各执___份。

（五）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

甲 方：

乙 方：

授权代表：

授权代表：

日 期：

日 期：

第五部分 投标资料格式

（仅供参考）

招标编号：LZZB-2025-012

雁塔区政务服务中心政务服务外包项目

响应文件

供应商名称：_____（盖章）

时 间： 年 月 日

响应文件编制说明

1、陕西立志项目管理有限公司提供的招标文件格式，起到样式作用，编制响应文件前，请详细阅读招标文件，理解文件中的每一项要求。

2、响应文件的编制应按照样本格式提供的内容，做出逐一明确的答复；投标人认为有必要，还可以做其它补充说明。

目 录

一、投标函

二、开标一览表

报价明细表

中小企业声明函

商务响应及偏离表

三、法定代表人（负责人）身份证明

授权委托书

四、资格证明文件

五、响应情况及相关证明材料

六、其他材料

一、投标函

西安市雁塔区行政审批服务局：

我单位收到贵公司雁塔区政务服务中心政务服务外包项目招标文件（项目编号：LZZB-2025-012），我们决定参加该项目投标活动，并参与投标会议。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

1、愿意按照招标文件中的一切要求，投标总报价为：

人民币（大写）_____元；（小写）¥_____元；

项目周期：一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。

2、如果我们响应文件被接受，我们将履行招标文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量完成任务。

3、我们理解，最低报价不是中标的唯一条件。

4、我们愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。

5、我们同意按招标文件规定，遵守贵公司有关规定和收费标准。

6、我方承诺的投标有效期为投标截止之日起 90 日历天，且在投标有效期内不撤销响应文件。

7、所有关于本响应文件的函电，请按下列地址联系。

供应商（公章）：

地 址：

开 户 行：

帐 号：

电 话：

传 真：

邮 编：

法定代表人（负责人）或被授权代表（签字或盖章）：

年 月 日

二、开标一览表（唱标报告）

项目名称：_____项目编号：_____

我方已仔细研究了本项目招标文件的全部内容，决定参加本项目投标。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

项目名称	雁塔区政务服务中心政务服务外包项目
投标总报价（元）	
项目周期	一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。
服务地点	采购人指定地点
其他说明事项 （如有）	

1. 我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。
2. 我方承诺的投标有效期为投标截止之日起90日历天，且在投标有效期内不撤销响应文件。
3. 如我方中标，我方承诺：
 - （1）收到中标通知书后，在规定的期限内与采购人签订合同；
 - （2）在签订合同时不向采购人提出附加条件；
 - （3）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。
4. 我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

供应商名称：（公章）

法定代表人（负责人） / 授权代表签字或盖章：

日期： 年 月 日

报价明细表

（格式自拟）

供应商名称：（公章）

法定代表人（负责人） / 授权代表签字或盖章：

日期： 年 月 日

三、法定代表人（单位负责人/自然人）身份证明

供应商名称：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人/单位负责人。

特此证明。

附：法定代表人/单位负责人身份证复印件。

供 应 商：_____（公章）

日 期：_____年_____月_____日

注：1、法定代表人/单位负责人按以上格式提供身份证明，供应商为自然人的只需提供身份证明复印件。

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人/单位负责人，
现委托_____（姓名）为我方授权代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、
撤回、修改_____（项目名称）响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后
果由我方承担。

委托期限：同投标有效期。

授权代理人无转委托权。

附：法定代表人/单位负责人及委托代理人身份证复印件

供 应 商：_____（公章）

法定代表人/单位负责人：_____（签字或盖章）

授权代理人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

注：供应商为自然人或者供应商法定代表人/单位负责人参与投标的不需提供。

四、资格证明文件

以下相关资料需提供加盖公章的扫描件或电子件，须清晰可见，否则按无效投标处理：

1、供应商具备《政府采购法》第二十二条规定之资格条件。须提供的证明材料有：

1.1 供应商 2024 年度经审计的财务报告（提供扫描件并加盖供应商公章）或开标前 6 个月基本开户银行出具的资信证明（提供基本存款账户开户银行出具的资信证明、基本存款账户开户许可证（或基本存款账户信息））或政府采购专业担保机构出具的担保函；（提供扫描件并加盖供应商公章）。（事业单位可不提供）

1.2 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月份供应商纳税凭证。依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税；（提供扫描件并加盖供应商公章，依法免缴税收的供应商应提供相关证明文件）

1.3 供应商在本项目响应文件递交截止时间前六个月内任一月份供应商缴纳社会保险的凭证。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保证资金。（提供扫描件并加盖供应商公章，依法免缴社保的供应商应提供相关证明文件）

1.4 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（格式详见供应商书面声明函）；

1.5 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函；（格式详见供应商书面声明函）

2、其他资格要求：

2.1 供应商须提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件，或自然人的身份证明；（提供扫描件并加盖供应商公章）

2.2 本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业），供应商需提供《中小企业声明函》（监狱企业的证明文件或《残疾人福利性单位声明函》）；（格式详见中小企业声明函）

2.3 其他可以证明供应商资信、相关资质、具有服务经验的文件资料。

中小企业声明函(工程、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)参加西安市雁塔区行政审批服务局的雁塔区政务服务中心政务服务外包项目采购活动,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. 雁塔区政务服务中心政务服务外包项目,属于租赁和商务服务业;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¹,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。

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。

企业名称(盖章):

日期: 年 月 日

供应商书面声明函

陕西立志项目管理有限公司：

我方作为项目名称_____（项目编号：_____）的供应商，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。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，但应提供期限届满的证明材料。

2、在参加本次政府采购项目经营活动中_____（填“没有”或“有”）履行合同所必需的设备和专业技术能力。

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（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

五、投标方案

供应商可结合第三部分采购内容和要求及第二部分评标办法中的详细评审打分项进行编制，包括但不限于：

- 1、服务方案
- 2、拟投入本项目人员
- 3、档案管理
- 4、应急预案
- 5、质量保证措施
- 6、服务承诺和建议
- 7、业绩
- 8、供应商认为应提供的其他资料

六、商务响应及偏离表

序号	内容	招标文件要求	投标响应	偏离说明
1	拟签订的合同文本的相关内容			
2				
...				
...				

注：1、表格不够用，各供应商可按此表复制；

2、本表即为对本项目“采购内容及要求”以及拟签订的合同文本条款中所列要求进行响应。供应商应承诺是否响应招标文件中规定的实质性要求和条件，在此基础上，可做出其他有利于采购人的承诺，如供应商不承诺完全响应招标文件中规定的实质性要求和条件，应对不响应部分的内容予以具体说明。如供应商不填写本部分内容，则视为供应商承诺完全响应招标文件中规定的要求。

3、本表仅为参考，供应商可自拟格式，能说明问题即可。

供应商名称：（公章）

法定代表人（或负责人）或被授权人（签字或盖章）：

年 月 日

七、承诺书

1、政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理采购领域商业贿赂行为的号召，我公司再次承诺：

1. 在参与采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
2. 不向采购人、采购代理机构和采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
3. 不向采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与采购市场竞争并谋取中标、成交。
4. 不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获取采购订单。
5. 不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
6. 不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
7. 不与采购人、采购代理机构、采购评审专家或其他供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护采购市场秩序。
8. 尊重和接受采购监督管理部门的监督和采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
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。

供应商：（盖单位公章）

地址：

邮编：

电话：

年 月 日

2、供应商投标资格承诺书

我方承诺，不存在相关法律法规规定的禁止投标的情形。我单位的股权关系、与其他单位的管理关系和其他与本项目有关的利害关系等，作如下说明和承诺：

1. 我方在本项目投标中，不存在与其他供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

1.1 股权关系说明

1.1.1 我单位法定代表（单位负责人）姓名：_____。

1.1.2 我单位控股的单位有_____。

1.1.3 我单位被_____（单位或自然人）_____控股。

1.2 管理关系说明

1.2.1 我单位管理的下属单位有_____。

1.2.2 我单位的上级管理单位有_____。

2. 我方与采购人不存在利害关系及其他可能影响招标公正性的情形。

3. 我方没有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；

4. 其他与本项目有关的利害关系说明：_____。

5. 信用记录

5.1 我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

5.2 我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法失信主体。

5.3 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。

我方承诺以上说明如有不实，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。

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

残疾人福利性单位声明函

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。

备注：如不是该类企业则不需提供相关声明，若提供虚假材料谋取中标、成交的，将按照《政府采购法》第七十七条规定对供应商处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

单位名称（盖章）：

日 期： 年 月 日

监狱和戒毒企业证明材料

监狱和戒毒企业投标时，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