

项目编号：ZY2025-ZB-GK1106

2025 年碑林区政务服务中心服务外包项目

招 标 文 件

陕西正翼项目管理咨询有限公司

2025 年 9 月

注意事项

1、投标人登记免费领取招标文件的，如不参与项目投标，须在递交投标文件截止时间至少前一日以书面形式告知采购代理机构（接收邮箱：sxzyzbgs@163.com）。否则，采购代理机构将向财政部门如实反映相关情况。投标人一年内累计出现三次该情形，将被监督部门记录为失信行为。

2、根据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，如所投本项目的供应商未在陕西省政府采购网

（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库的，应按要求及时办理注册登记，并接受财政部门监督管理。

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	投标人须知	5
第三章	合同条款及格式	28
第四章	采购内容及技术要求	32
第五章	评审方法	61
第六章	投标文件格式	71

第一章 招标公告

项目概况

2025 年碑林区政务服务中心服务外包招标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 10 月 21 日 09 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：ZY2025-ZB-GK1106

项目名称：2025 年碑林区政务服务中心服务外包

采购方式：公开招标

预算金额：4,074,052.00 元

采购需求：

合同包 1(2025 年碑林区政务服务中心服务外包项目)：

合同包预算金额：4,074,052.00 元

合同包最高限价：4,074,052.00 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）
1-1	其他服务	碑林区政务服务中心服务外包	1(批)	详见采购文件	4,074,052.00

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 11 个月。

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(2025 年碑林区政务服务中心服务外包项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目非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(2025 年碑林区政务服务中心服务外包项目)特定资格要求如下:

(1) 投标人未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人、重大税收违法失信主体”;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;

(2) 法定代表人授权委托书、被授权人身份证(法定代表人参加投标时,只需提供法定代表人身份证;被授权人参加开标时,需提供投标前三个月至少一个月的基本养老保险参保缴费证明)。

三、获取招标文件

时间: 2025 年 09 月 30 日 至 2025 年 10 月 13 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: 2025 年 10 月 21 日 09 时 00 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)网站【首页】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) 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/004003/20220701/6972feo2-f996-4928-951e-545dab02e53c.html>

(3) 获取招标文件：打开【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站（简称西安市公共资源交易平台，官网地址：<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>），从【首页·> 电子交易平台·> 陕西政府采购交易系统·> 企业端】登录后，首先在【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（*.SXS ZF）。请供应商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，否则会影响投标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) 需要落实的政府采购政策：

1. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）；2. 《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）；3. 《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）；4. 《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）；5. 《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）；6. 《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）；7. 《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）；8. 《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）；9. 陕西省财政厅关于进一步加强政府

绿色采购有关问题的通知——陕财办采〔2021〕29号；10.《财政部 农业农村部国家乡村振兴局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；11.《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）；12.《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）；13.其他需要落实的政府采购政策（如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行）。

（7）本项目以管理费费率进行报价，最高限价（管理费费率）为：人员应发工资的10%。

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：西安市碑林区行政审批服务局（本级）

地址：西安市碑林区东大街8号东门商贸中心2号楼1-3层

联系方式：唐老师 029-89625615

2. 采购代理机构信息

名称：陕西正翼项目管理咨询有限公司

地址：陕西省西安市未央区西安经济技术开发区凤城一路6号利君V时代B座901、902室

联系方式：029-86210100 转 802

3. 项目联系方式

项目联系人：冯丹、张晶、卫现

电话：029-86210100 转 802

陕西正翼项目管理咨询有限公司

2025年09月29日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款号	编列内容
1	2.1	招标代理机构：陕西正翼项目管理咨询有限公司 地址：西安经济技术开发区凤城一路 6 号利君 V 时代 B 座 9F 采购项目联系人：冯丹、张晶、卫现 电话：029-86210100 转 802 邮箱：sxzyzbgs@163.com
2	2.3	本项目不接受联合体投标。
3	10.2	不允许提供备选方案。
4	12.2	投标报价： 1、投标报价：投标报价是投标人为完成本项目要求的全部服务（含为完成服务提供的货物）内容最终价格的体现； 2、报价以人民币报价。投标人应在投标报价表中标明完成本次项目所要求的服务且验收合格的所有费用。对本文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入投标报价。投标人所报的价格应考虑到可能发生的所有与完成本项目相关服务及履行合同义务有关的一切费用，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理； 3、本项目最高限价（管理费费率）：人员应发工资的 10%。
5	13.1	投标人资质要求： 1、投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定之资格条件。须提供的证明材料有： 1.1 提供有效合格的具有统一社会信用代码的营业执照，其他组织经营的须提供合法凭证，自然人提供身份证明文件； 1.2 财务状况报告：提供 2024 年度经审计的完整财务报告或开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。（如提供资信证明，须同时提供基本存款账户开户许可证或基本账户信息表）； 1.3 税收缴纳证明：提供 2025 年 1 月至今已缴纳的至少一个月的税收

序号	条款号	编列内容
		缴纳证明，依法免税的单位应提供相关证明材料； 1.4 社会保障资金缴纳证明：提供 2025 年 1 月至今已缴存的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，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料； 1.5 具备履行合同所必须的设备和专业技术能力的书面声明； 1.6 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； 2. 特定资格条件 2.1 投标人未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人、重大税收违法失信主体”；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； 2.2 法定代表人授权委托书、被授权人身份证(法定代表人参加投标时，只需提供法定代表人身份证；被授权人参加开标时，需提供投标前三个月至少一个月的基本养老保险参保缴费证明)。 备注：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投标人，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。上述资格证明文件为必备资格，资格证明文件应加盖投标单位公章，缺项或者符合性、有效性、合法性审核不合格的，按无效投标处理。
6	15.1	投标有效期、授权有效期：递交投标文件的截止之日起 90 个日历天。
7	16	投标保证金：无
8	17.1	投标文件的制作和签章：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；需要加盖投标人公章的地方，请使用“企业 CA 锁”进行签章。
9	19.2	投标文件递交：开标当日，投标人法定代表人或其授权代表需提前登

序号	条款号	编列内容
		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，投标人无需到达开标现场，即可在线参与整个开标过程。
10	25.1	评审方法：综合评分法（详见第五章）
11	30.1	招标代理服务费： 1. 招标代理服务费：以预算金额为基数，依据国家计委颁布《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）和国家发展改革委员会办公厅颁发的《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）文件规定执行。 2. 招标代理服务费由中标人支付，在领取《中标通知书》前，由中标人一次性支付给陕西正翼项目管理咨询有限公司。 招标代理服务费缴纳账户： 开户名称：陕西正翼项目管理咨询有限公司西安分公司 开户银行：中国光大银行股份有限公司西安经济技术开发区支行 账 号：78680188000360910
12	31	履约保证金： ☒ 不要求提供 ☐ 要求提供。
13	分包、转包	未经甲方许可，乙方不得将项目内容擅自以任何形式进行分包、转包。 如经发现，将没收履约保证金，且采购人有权终止合同。同时上报财政部门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并予以通报。
14	现场踏勘	本项目不组织踏勘
15	同义词语	构成招标文件组成部分的各章节中出现的措辞“委托人”、“发包人”、和“投标人”、“承包人”，在招标投标阶段应当分别按“采购人”和“投标人”进行理解。

序号	条款号	编列内容
16	信用记录查询说明	1. 依据《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）文件中信用查询的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询投标人的信用记录，采购人、采购代理机构对各投标人信用记录情况进行查询甄别，并对查询结果以网站截图纸质版或网站截图电子版形式予以留存。 2. 查询截止时间：投标截止时间后 2 小时内网站查询，若查询结果不符合要求，按无效投标处理。 3. 在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。 4. 投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。
17	西安市公共资源交易中心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
18	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

序号	条款号	编列内容
		格式)； 2. 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！ 3. 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。 4. 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； 5. 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。 6. 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。 7. 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。
19	其他	1. 本项目所属行业：租赁和商务服务业 2. 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》（市财函〔2021〕431 号）规定：投标人免费获取招标文件后，如不参与投标，应在递交投标文件截止时间前，以书面形式（签字盖章

序号	条款号	编列内容
		后发回代理机构邮箱 sxzyzbgs@163.com）（见附件 9）告知招标代理机构。否则，招标代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。投标人一年内累计出现三次该情形，将被监管部门记录为失信行为。

一、总 则

1. 资金来源

1.1 本次公开招标所签合同使用财政资金支付，资金已落实到位。

2. 招标代理机构及合格的投标人

2.1 招标代理机构

实施本次招标的招标代理机构为陕西正翼项目管理咨询有限公司。

2.2 合格的投标人：

2.2.1 投标人应具备的资格条件：见投标人须知前附表。

2.2.2 投标人不得存在下列情形之一：

2.2.2.1 为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

2.2.2.2 为本项目前期准备提供设计或咨询服务的；

2.2.2.3 为本项目提供监理服务的；

2.2.2.4 与本项目采购代理机构同为一个法定代表人的；

2.2.2.5 被责令停业的；

2.2.2.6 被暂停或取消投标资格的；

2.2.2.7 财产被接管或冻结的；

2.2.2.8 在最近三年内有骗取中标或严重违约或重大质量问题的；

2.2.2.9 与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人；

2.2.2.10 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一项目投标或者未划分标段的同一招标项目投标。

2.2.2.11 受到刑事处罚，或者受到责令停产停业、在一至三年内禁止参加政府采购活动、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照等情形之一的行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录；

2.2.2.12 两家以上的投标人不得在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为其代理人，否则，其投标文件作为无效处理；

2.2.2.13 法律法规及相关行政规范性文件规定的其他情形。

2.2.3 关联企业投标限制

2.2.3.1 本招标文件所称关联企业是指存在关联关系的企业。

2.2.3.2 关联企业中，同一个法定代表人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，都不得参加同一采购项目投标。一经发现，将导致投标同时被拒绝。

2.2.4 关系企业投标限制

总公司、分公司不能以不同的投标人身份参加同一采购项目投标。

2.3 本项目不接受联合体投标。

如果在招标文件中接受联合体投标（见投标人须知前附表），则两个以上投标人可以组成一个联合体，以一个投标人的身份投标。以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合中华人民共和国政府采购法第二十二条规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并递交投标文件接收人。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标，否则按无效投标处理。

2.4 投标费用自理。不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与参加投标有关的费用。

3. 投标产品的合格性和合法性

3.1 投标产品应满足招标文件的要求并应符合国家法律法规、行业管理部门要求的其他强制性标准。

4. 投标文件内容的真实性

4.1 投标人应保证其投标文件中所提供的所有有关投标的资料、信息是真实的，并且来源于合法的渠道。因投标文件中所提供的投标资料、信息不真实或者其来源不合法而导致的所有法律责任，由投标人自行承担。

5. 招标过程的监督和管理

5.1 同级政府采购监督管理部门和有关部门依法履行对招标过程的监督管理职责。

二、招标文件

6. 招标文件构成

6.1 招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

6.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。未按招标文件要求提供的投标文件和资料可能导致投标被拒绝。

6.3 投标人必须从招标代理机构购买获取文件，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。

6.4 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。

6.5 本招标文件的解释权归陕西正翼项目管理咨询有限公司，如发现招标文件内容与现行法律法规不相符的情况，以现行法律法规为准。

7. 招标文件的修改和澄清

7.1 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，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

7.2 当需要澄清或修改时，采购代理机构将在提交投标文件截止之日 15 日前，在财政部门指定的“政府采购信息发布媒体”上发布变更公告；不足 15 日的，将顺延提交投标文件截止时间。

7.3 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。

7.4 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〕。

三、投标文件的编制

8. 投标语言

8.1 投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面，否则，由此带来的一切影响后果自负。

8.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。但不能故意错误翻译，否则，作为无效投标处理。必要时采购人可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。

9. 计量单位

9.1 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。

10. 投标文件的构成

10.1 投标人提交的投标文件应包括招标文件第六章“投标文件格式”所要求的所有内容：

10.2 如果在招标文件中没有允许提供备选方案，则每个投标人只允许提交一个投标方案，否则，其将按无效投标处理。

11. 投标文件格式

11.1 投标人应按照招标文件中第六章所提供的格式和要求制作投标文件，明确表达投标意愿，详细说明投标方案、承诺及价格。

11.2 按招标文件第六章提供的格式和要求编写其投标文件，投标人不得缺少任何招标文件要求填写的表格或提交的资料。否则，按无效投标处理。

12. 投标报价

12.1 本次招标项目的投标均以人民币报价。

12.2 投标报价：

12.2.1 投标报价是供应商为完成本项目要求的全部服务（含为完成服务提供的货物）内容最终价格的体现。以招标文件的内容和要求作为依据。

12.2.2 报价以人民币报价。投标人应在投标报价表中标明完成本次项目所

要求的服务且验收合格的所有费用。对本文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入投标报价。投标人所报的价格应考虑到可能发生的所有与完成本项目相关服务及履行合同义务有关的一切费用，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

12.3 本项目采购预算及最高限价已在招标公告中公布，若投标人报价超出采购预算或最高限价，作为不实质性响应招标文件处理，视为废标。

12.4 当评标委员会认为，某投标人的报价存在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和不能诚信履约的，应当要求其在评标现场规定时间内，提供必要的书面文件予以解释和说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作无效投标处理。

13. 证明投标人合格的资格证明文件

13.1 投标人应按照招标文件“投标人须知前附表”的要求，在投标文件中提交合格的资格证明文件。如果资格证明文件不全或不合格的，将按无效投标处理。

14. 证明标的物的合格性和符合招标文件规定的文件

14.1 投标人应在投标文件中提供标的物满足招标文件要求并符合国家法律法规、行业管理部门要求的其他强制性标准的证明文件。缺少证明文件或证明文件不合格的投标，与招标文件要求有重大偏离（评审中进行扣分的除外）的投标，不符合国家法律法规、行业管理部门要求的其他强制性标准的投标文件将被作无效投标处理。

15. 投标有效期

15.1 投标有效期、授权有效期：从递交投标文件的截止之日起 90 个日历天。投标有效期或授权有效期不满足招标文件要求的投标，将被视为非实质性响应性投标而予以拒绝，将按无效投标处理。投标有效期内投标人撤销投标文件的，招标代理机构不退还投标保证金。

15.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购代理机构可向投标人提出延长投标有效期的要求。这种要求与答复均应以书面的形式。

16. 投标保证金：无

17. 投标文件的制作和签章

17.1 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>

17.2 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。

17.3 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。

四、投标文件的递交

18. 投标文件的加密和提交

18.1 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。

18.2 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。

18.3 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。

19. 投标文件的修改与撤回

19.1 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。

19.2 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。

19.3 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。

19.4 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。

19.5 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、开标与评标

20. 开标

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。

[适用于不见面开标项目]（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>

[适用于见面开标项目]（二）“见面开标”基本流程

本项目电子投标文件可以在线提交，但开标当日供应商法定代表人或其授权代表仍需到达开标现场。基本流程如下：

1. 供应商签到：采购代理机构将严格按照招标文件规定的时间和地点组织

开标，供应商可派法定代表人或被授权人参加，并签名报到。

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）”在现场“专用解密机”上完成投标文件解密。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限内完成解密。

4. 唱标：对于公开招标项目，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。供应商请在开标区等待，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。

21. 评标组织及评标原则

21.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等相关法律法规，依法组建评标委员会。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。其中采购人代表须持有评审授权书。评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 招标文件和投标文件是评标的依据。在评标中，不得改变招标文件中规定的评标标准、方法和中标条件。投标人不得在开标后使用任何方式对投标文件的实质性内容做任何更改。

21.3 在评审期间，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。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。

21.4 如果投标人在澄清规定期限内，未能答复或拒绝答复评标委员会提出

的澄清要求，将由评标委员会根据其投标文件按最大风险进行评标。

21.5 投标文件的初审（含资格性审查和符合性审查）

21.5.1 采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查；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，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

21.5.2 计算错误将按以下方法更正：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。修正后的报价按照招标文件 23.3 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不同意以上修正的，其投标无效。

21.5.3 在详细评审前，根据本须知第 23.5.4 条的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。对关键条文的偏离、保留或反对将被认为是实质上的偏离，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。

21.5.4 实质上没有响应招标文件要求的投标将按无效投标处理。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质性响应的投标。如发现下列情况之一的，其投标将构成非实质性响应，按无效投标处理：

21.5.4.1 未按招标文件要求提供的投标文件或投标文件构成有重大缺项；

21.5.4.2 投标文件未按招标文件要求签署、盖章、装订的；

21.5.4.3 资格证明文件不全的或无效的，或不符合国家规定的；

21.5.4.4 投标文件无投标人公章、无法定代表人或授权人签章或签章人无法定代表人有效委托书的；

21.5.4.5 无投标有效期或有效期不满足招标文件要求的；

21.5.4.6 投标人在同一份投标文件中，对同一招标产品报有两个或多个报价的；

21.5.4.7 投标人有串通投标、以他人名义投标、弄虚作假、行贿等违法行为的；

21.5.4.8 投标总报价低于成本或者高于最高限价的；

21.5.4.9 投标文件与本项目名称不一致的；

21.5.4.10 投标文件份数不符合招标文件要求的；

21.5.4.11 法律法规或招标文件规定的其他无效情形。

21.6 投标文件的详细评审

21.6.1 评标委员会将按照本须知第 23.5.4 条规定，只对确定为实质性响应招标文件要求的投标进行详细评审。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。

21.6.2 详细评审按照第五章“评审方法”的方法进行评审。

21.7 中标候选人的确定

21.7.1 评标委员会完成评标后，向采购人提出书面评标报告，并推荐 3 名中标候选人，标明排列顺序。

22. 评标过程的保密

22.1 评标委员会全体成员和与评审活动有关的工作人员不得泄露有关投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐以及与评审有关的其他情况。

22.2 在评审过程中，如果投标人试图在投标文件的评审中比较中标候选人的推荐以及与评审有关的其他方面，向评标委员会和采购人及招标代理机构施加任何影响，应予废标。

23. 评审方法

23.1 按照《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等相关法律法规，本次评审采用**综合评分法**（详见第五章）。

23.1.1 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。

24. 评标程序

按照初审（含资格性审查和符合性审查）、详细评审、推荐中标候选人名单的工作程序进行评审。在上一步评审中，投标人被按无效投标处理的投标人，不进入下一步的评审。

六. 定标、中标通知与签约

25. 定标程序

25.1 评标委员会根据评标方法的规定对投标人进行评审排序，推荐 3 名中标候选人，作为评标结果。评标结果由评标委员会成员签字确认。

25.2 采购代理机构在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当在收到评标报告后 5 个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序和有关规定确定中标人。

25.3 确定的中标候选人放弃中标、在规定期限内未能签订合同、因不可抗力不能履行合同或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，采购人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

25.4 采购人也可以授权评标委员会评标后直接确定中标人。

25.5 中标人确定之后，中标结果将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告。

25.6 投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在法律规定的时间内提出。

26. 中标与落标通知

26.1 招标代理机构向中标人发出《中标通知书》。

26.2 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出之后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标，应当承担相应的法律责任。

27. 中标合同的签订

27.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。采购人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。

27.2 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

27.3 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

27.4 采购人自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，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。

28. 招标代理服务费

28.1 以中标金额为基数，参照国家计委颁布《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）和国家发展改革委员会办公厅颁发的《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）文件收取（本项目为服务类，按照服务类计费标准执行）。

28.2 招标代理服务费由中标人支付，在领取《中标通知书》前，由中标人一次性支付给陕西正翼项目管理咨询有限公司。

28.3 招标代理服务费缴纳账户：

开户名称：陕西正翼项目管理咨询有限公司西安分公司

开户银行：中国光大银行股份有限公司西安经济技术开发区支行

账 号：78680188000360910

29. 履约保证金：本项目不涉及。

（1）交纳履约保证金

招标文件要求供应商提交履约保证金的，供应商可通过支票、本票、汇票、网上银行支付等非现金形式交纳，也可通过履约担保函（包含纸质保函、电子保函）形式提交，其中采用纸质保函的，应当提交保函原件；采用电子保函的，可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】，登录后切换到【我的项目】模块下，即可选择电子履约保函申请（点击申请后系统将自动跳转至电子保函业务平台，选择对应金融机构后，按要求填写相应信息进行申请）。

（2）采用履约保函形式时应注意以下事项：

① 履约保函的受益人为采购人，供应商未能按合同规定履行其义务时，采购人有权从履约保证金中取得补偿。

② 履约保函的内容包括但不限于保函申请人、项目名称（如分标段，还应

写明所投标段）、担保金额、保函有效期（履约保函的有效期至少应覆盖至合同验收之日，履约保函有效期不足的，供应商应向履约保函签发机构办理担保续期手续）；

③ 担保金额不少于《投标邀请函》中规定的履约保证金交纳金额；

④ 保函申请人须与供应商名称一致。若供应商为联合体形式，原则上可由联合体任意一方或多方作为保函申请人，然而对于电子保函，目前只能由下载电子招标文件的一方作为保函申请人。

（3）退还履约保证金

在采购项目验收合格后，中标供应商持政府采购项目验收单，到履约保证金原收取人处办理退还手续，5个工作日内无息退还（针对支票、本票、汇票、网上银行等支付形式）\当场返还（针对纸质保函）\当场注销（针对电子保函）。

30. 其他

30.1 开标后，如果投标人的报价超过了采购预算，应予无效投标处理。废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织招标；需要采取其他方式采购的，应当在采购活动开始前获得设区的市、自治州以上人民政府采购监督管理部门或者政府有关部门批准。

30.2 投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家，或在评标期间，出现符合专业条件的投标人或者对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家情形的，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）、《陕西省财政厅关于政府采购有关问题的通知》陕财办采资[2016]53 号的规定，报告当地有关财政部门，由财政部门按照相关原则，做出重新组织招标或采取其他方式继续招标的决定。

31. 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。

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）相关规定向西安市财政局政府采购管理处提出投诉。

(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。

32. 信用担保及信用融资

根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》（陕财办采〔2018〕23 号）和《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）文件精神，有融资需求的投

标人可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

第三章 合同条款及格式

合同条款及格式前附表

本表是对合同条款的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

序号	内 容
1	采购人： 西安市碑林区行政审批服务局 地址： 碑林区东大街 8 号 项目名称： 2025 年碑林区政务服务中心服务外包项目 资金来源： 财政资金
2	名词解释： 本章节中出现的“投标人”，在招标投标阶段措辞为“投标人”；在项目招标结束，中标结果确定后，措辞由“投标人”转为“中标人”。
3	项目实施地点： 采购人指定地点
4	服务期： 自合同签订之日起 11 个月
5	付款： 1. 合同价款的确定及调整：以采购预算价格及管理费费率为合同价款的结算依据，如需调整将在补充协议条款中具体明确。 2. 付款方式和程序： 2.1 按月结算，根据当月实际岗位数量据实结算。 2.2 每月按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。付款前乙方应向甲方提供等额增值税发票，采购人收到发票后 15 个工作日内完成提款程序（甲方属行政单位，付款前需进行提款程序），乙方未提供等额的增值税发票或提供发票不符合要求的，甲方有权拒绝付款，且不承担违约责任。 2.3 根据下文载明的评分方法，甲方按照考核结果进行支付（详见考核表）。 (1) 得分大于等于 95 分，支付 100%当月应付金额； (2) 得分在 90 分至 95 分之间的，扣当月应付管理费金额 3%； (3) 得分在 85 分至 90 分之间的，扣当月应付管理费金额 6%； (4) 得分在 80 分至 85 分之间的，扣当月应付管理费金额 9%； (5) 得分在 70 分至 80 分之间的，扣当月应付管理费金额 15%； (6) 得分低于 70 分，扣当月应付管理费金额 25%。 2.4 支付方式：银行转账。

6	考核验收： 由采购人和中标人共同对项目进行整体验收。其内容包括是否按照采购人要求进行服务、是否在规定时间内服务完毕。 其他事项： 1、验收合格后，填写政府采购项目验收单作为对本服务的最终认可。 2、服务商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。 3、验收依据 3.1 招标文件、投标文件、澄清表（函）； 3.2 本合同及附件文本； 3.3 国家相应的标准、规范。
7	项目团队要求： 若因不可抗力因素，中标人确需更换项目负责人，新更换的项目负责人须与投标时所承诺的专业、资格等级、技术职称等内容一致或高于原资格条件；同时，要求至少提前 7 个工作日以书面形式通知采购人，并将拟更换的人员个人资料一并上报，经采购人审核同意后，方可更换。
9	违约责任： 1. 按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。 2. 未按合同或招标文件要求提供产品或供应的产品质量不能满足采购人技术要求，采购单位有权终止合同，甚至对投标人违约行为进行追究。 3. 投标人的投标文件为签订正式书面合同书不可分割的部分，供货方应履行相应的责任。
8	政府采购合同： 政府采购合同适用中华人民共和国民法典。采购人和投标人之间的权利和义务，应当按照平等、自愿的原则以合同方式约定。 采购人可以委托采购代理机构代表其与投标人签订政府采购合同。由采购代理机构以采购人名义签订合同的，应当提交采购人的授权委托书，作为合同附件。 政府采购合同应当采用书面形式。 国务院政府采购监督管理部门应当会同国务院有关部门，规定政府采购合同必须

	具备的条款。 采购人与中标人应当在中标、中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。 中标、中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标、中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。经采购人同意，中标人可以依法采取分包方式履行合同。政府采购合同分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包投标人就分包项目承担责任。 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，可以与投标人协商签订补充合同，但所有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。 政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。
--	--

2025 年碑林区政务服务中心服务外 包项目 合同书

(示范文本)

委托方（甲方）：西安市碑林区行政审批服务局

受托方（乙方）：

签订时间：

委托方（甲方）：西安市碑林区行政审批服务局

受托方（乙方）：_____

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1. 项目名称: 碑林区政务服务中心服务外包项目
2. 项目地点: 西安市碑林区政务服务中心

二、组成本合同的文件

1. 协议书;
2. 中标通知书、投标文件、招标文件、澄清、招标补充文件（或委托书）;
3. 附录;

本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

三、岗位外包服务内容及职责

（一）人员管理规定

(1) 岗位测算

根据碑林区政务服务中心实际需求和岗位测算,暂计需要外包岗位 83 个(最终以采购人确认的实际岗位数量为准),其中区政务服务中心 73 个,区医保经办中心 6 个,区民政局婚姻登记处 4 个,包括大厅管理、窗口服务、大厅引导、电话咨询、讲解、电子维修、协助踏勘等岗位。

(2) 岗位所需人员标准

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 45 岁以下(含 45 岁),女性身高不低于 155cm,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. 有政务服务工作经验者优先考虑。

(3) 岗位所需人员禁止情形

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。

(二) 岗位测算说明

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、电子设备维修服务、自助申报指导服务、两定后台服务、职工参保后台服务等方面工作(本次外包暂计 83 个工作岗位，其中政务中心 73 个，医保中心 6 个，婚姻登记处 4 个，最终以甲方确认的实际岗位数量为准)。具体岗位配置如下：

1. 管理团队(共计 1 个)

项目主管岗位:配置 1 个：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碑林区政务中心完成相关工作。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;负责与综合管理科对接人员考勤管理工作；负责处理大厅突发事件；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. 政务中心岗位（共计 72 个）

(1) 导办岗位(共计 15 个)

1. 楼层负责岗位：配置 3 个（3 个楼层各 1 个）。负责导办组班前会及班后会的召开;负责本楼层日常工作管理，解决该楼层现场投诉、综合协调、应急处置等问题；负责导办组日常管理工作。

2. 导办岗位：配置 12 个。一楼北门迎宾岗 1 个，接电话岗 1 个，抽号 1 个， 南门导办台 1 个，巡查 1 个；二楼接电话岗 1 个，抽号 1 个，巡查 1 个；三楼抽号 1 个，巡查 1 个，复印窗口 1 个，接电话岗 1 个。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、便民信息条、轮椅、雨伞等);负责所在楼层巡查工作;配合完成交办的其它各项工作;负责电脑自助区故障维修上报工作;负责区域内填单台办公用品的补给、归置等。

(2) 综合窗口受理岗位(共计 37个)

1. 窗口负责岗位: 配置 3 个(3 个科室各 1 人)。负责本组日常工作管理;负责大厅管理制度的落实及常规工作开展;负责小组人员管理;负责突发情况处理;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. 综合窗口受理岗: 配置 25 个。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;负责为办事群众、企业做好业务咨询、受理等服务;负责将窗口收取的资料进行分类、录入;负责证照发放、登记、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。

3. 电话咨询岗位: 配置 4 个(社会事务科 2 个, 经济发展科 1 个, 城市建设科 1 个);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。

4. 帮办岗位: 配置 3 个(社会事务科 2 个, 经济发展科 1 个);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;负责帮、代办企业及群众网上业务办理的操作;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。

5. 档案管理岗位: 配置 2 个;负责窗口业务资料接收、登记、归档和管理工作;负责接待群众档案查询业务、档案复印邮寄工作;负责各区县间档案提取等外勤工作。

(3) 辅助岗位及专窗受理岗位队(共计 20个)

1. 踏勘岗位: 配置 6 个。负责餐饮开办、工商、门头牌匾、砍伐树木等业务现场踏勘协助工作。

2. 专窗岗位: 配置 5 个。负责工建窗口、市政通窗口、项目代办窗口、中介超市窗口、档案查询窗口、“办不成事”窗口、新生儿“一件事”窗口、员工录用“一件事”窗口、共计 5 个专窗窗口受理工作;

3. 电子设备维修岗位：配置 2 个；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；负责大厅内电脑屏幕以及叫号屏的开启与关闭。

4. 办公室辅助岗位：配置 5 个：负责 12345 平台管理 1 个、负责工商投诉 1 个，负责进驻驿站 1 个，负责创文创卫等创建工作 1 个，负责后勤服务工作 1 个。

5. 审批辅助岗：配置 1 个：申请材料受理与初审；流程跟踪与信息录入；沟通协调与咨询服务；数据统计与报告辅助。

6. 大厅讲解员岗位：配置 1 个：讲解接待服务；参观引导与秩序维护；信息反馈与收集。

3. 医保中心岗位（共计 6 个）

（1）综合窗口岗位：配备 2 个。职责如下：

业务受理：负责受理各类医保业务，涵盖参保登记、信息变更、医保关系转移接续、缴费申报、待遇审核与支付、异地就医备案等。对参保单位和群众提交的申请材料进行初审，确保材料齐全、符合法定形式，一次性告知补充材料或不予受理的原因。

咨询解答：通过现场解答、电话咨询、网络平台回复等多种方式，及时解答参保单位和群众关于医保业务的各种疑问。对于复杂问题，做好记录，及时与相关业务部门沟通协调，确保给予准确、满意的答复。同时，积极收集整理常见问题及解答口径，不断完善咨询服务内容。

帮办代办：为有需要的群众提供必要的协助，如帮助填写业务表格、指导准备申请材料等。对于老年人、残疾人等特殊群体，提供更加贴心的服务，如优先办理、全程陪同引导等，切实解决他们在办事过程中遇到的困难。

（2）职工参保后台岗位：配备 1 个。职责如下：

贯彻落实国家、省、市职工医疗（生育）保险政策法规学习宣传及业务培训；按规定开展机关事业单位医保（生育）职级维护工作；建立和管理参保单位的档案资料；负责机关事业单位参保人员增减变动、信息维护等工作；负责参保职工在职转退休、死亡减员、跨统筹转移、死亡清退等工作；负责部分退役士兵社保

接续线上审核，线下复核、登记及达到退休条件的人员补费工作。

(3) 两定机构管理后台岗位：配备 1 个。职责如下：

月结清算接收、初审；两定机构日常稽核、专项稽核；市局打击欺诈骗保报表上报；市经办医疗生育稽核报表上报；12345 投诉工单回复；处理决定拟定及下发；两定机构银行账号维护。

(4) 财务岗位：配备 2 个。职责如下：

贯彻落实国家、省、市医疗保险财务政策法规宣传；负责维护修改参保单位的系统银行信息；负责全区离休干部费用报销、审核；负责接听咨询电话以及 12345 工单回复；负责医保基金账户的出纳、会计记账、装订及归档工作。

4. 婚姻登记处（共计 4 个岗位）

婚姻登记员岗位：配备 4 个。职责如下：

负责对当事人有关婚姻状况声明的监誓；审查当事人是否具备结婚、离婚、补发婚姻登记证件的条件；办理婚姻登记手续，签发婚姻登记证件；建立婚姻登记档案；在婚姻登记工作中发现疑似被拐卖、绑架的妇女的，应当依法及时向有关部门报告；在婚姻登记工作中发现当事人遭受家庭暴力或者面临家庭暴力的现实危险的，应当及时劝阻并告知受害人寻求救助的途径。

（三）政务服务标准

（1）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，管理医药箱、便民针线盒、婴儿车、轮椅等便民设施。
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。

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

14. 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。

15. 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。

16. 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。

(2) 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,为办事群众做好现场咨询工作。

3. 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说行规整,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。

(3) 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。

(4) 电话咨询服务标准

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。

(四) 政务礼仪标准

(1) 仪容仪表标准

1. 站姿要求

(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,呈丁字人员仪容步站立。

(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。

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。

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，统一穿着黑色鞋子。

5. 不得理奇异发型和化浓妆，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。

(2) 服务纪律标准

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。

8. 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，出色地完成工作任务。

9. 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。

10. 不计个人得失，乐于奉献。

11. 文明执勤，礼貌待人。

12. 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。

13. 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。

(3) 服务用语标准

1. 服务人员在服务群众时，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，严禁出言不逊和说脏话。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。

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。

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”。

4. 电话铃响时迅速接听，首先要讲：“您好，这里是碑林区政务服务中心，请问您有什么事”。

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。

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”。

7. 当受到服务对象表扬时，要讲：“谢谢，这是我们应该做的”。

8. 在办理有关手续、证件时，要讲：“请稍候,我马上给您办理”。

9. 本环节办完需到下一环节办理时，要讲：“下面的手续请到 xx 窗口办理”。

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 XX 材料，我现在把补办件的清单给您”等文明用语。

11. 办理完毕后，要说：“请对我的工作作出评价，谢谢!”“再见”。

（五）服装规定

碑林区政务服务中心提供统一工装，包含西装外套一件、长裤两条、衬衫两件、短袖两件、女士半裙一件、头花一件、女士丝巾一条、男士领带一条、工牌一个，工作人员需严格按照碑林区政务服务中心规定，统一着装。

四、合同价款

1. 合同金额（大写）：_____（¥ _____元）（合同金额暂定为采购预算金额。合同总价不一次性包死，若遇特殊情况根据甲方实际需求随时调整）。

2. 合同价款是完成本项目内容的全部价格体现(含税)，任何错报、漏报终由乙方自行负责。乙方所报的价格应考虑到可能发生的所有与完成本项目相关服务及履行合同义务有关的一切费用，任何有选择的报价将不予接受，其投标文件按无效投标处理。

3. 为提升碑林区政务服务中心服务品质,做好碑林区政务服务综合窗口受理及业务下沉工作,需外包岗位 83 个;若遇政策性调整(含采购预算调整)及工作任务变化等特殊情况,甲方依据实际工作需求,可随时调配部分岗位数量,最终以甲方确认的实际岗位数量为准,据实结算。

五、服务期限:

1. 本协议服务期限: 自合同签订之日起 11 个月

2. 本协议服务期满在甲方确定新的供应商之前,双方同意合同期限顺延至新供应商入场之日,在此期间乙方仍应诚信善意全面的履行合同义务。

六、付款方式:

1. 按月结算,根据当月实际岗位数量据实结算。

2. 每月按照考核标准评估得分,根据得分情况确定实际支付比例。付款前乙方应向甲方提供等额增值税发票,甲方收到发票后 15 个工作日内完成款项支付,乙方未提供等额的增值税发票或提供发票不符合要求的,甲方有权拒绝付款,且不承担违约责任。

3. 根据下文载明的评分方法,甲方按照考核结果进行支付(详见考核表)。

(1) 得分大于等于 95 分,支付 100%当月应付金额;

(2) 得分在 90 分至 95 分之间的,扣当月应付管理费金额 3%;

(3) 得分在 85 分至 90 分之间的,扣当月应付管理费金额 6%;

(4) 得分在 80 分至 85 分之间的,扣当月应付管理费金额 9%;

(5) 得分在 70 分至 80 分之间的,扣当月应付管理费金额 15%;

(6) 得分低于 70 分,扣当月应付管理费金额 25%。

4. 乙方指定收款账户如下:

户 名:

开户银行:

账 号:

如乙方的上述账户资料发生变更,须提前 10 个工作日书面通知甲方,由于变更方未及时书面通知或者提供账户信息错误,导致乙方无法收到合同费用的,由乙方自行承担承担不利后果。

七、质量保证:

1. 在服务范围内按工作内容和要求制定详细的方案，方案应科学、合理、合法、可靠。
2. 人员配备合理。有针对本项目的专项服务小组，项目负责人、工作人员分工明确，确保服务质量（应有具体成员名单，包括姓名、工作职责、联系方式等）
3. 有各类突发事件的应急预案和措施，有明确具体的承诺。
4. 供应商所拟派的工作人员，若在服务期间发生侵害第三方或被第三方侵害，采购人概不负责，由供应商自行处理并承担相应损失。

八、双方权利和义务：

（一）甲方权利和义务

1. 甲方应为乙方外包人员提供与岗位相关的办公场地、设施设备等工作保障。
2. 甲方应向乙方外包人员提供岗位工作职责说明书，并对其工作职责履行情况进行监督和考核。
3. 乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到服务对象投诉、媒体曝光并造成不良影响的，甲方可提请乙方无条件更换外包人员，乙方应在8小时内作出响应，在不影响工作的前提下，5个工作日内补充人员到位。如经甲方认定属于造成严重影响的，除要求乙方无条件限期更换人员外，乙方有权以本期应付款额为基数，按每天万分之五计算向甲方支付违约金。
4. 乙方在合同服务期内出现重大失误的，甲方有权终止合同，并向乙方追索因失误造成的直接损失和间接损失。

（二）乙方的权利和义务

1. 根据本合同约定，乙方应按甲方需求岗位安排外包人员，并维持外包人员的相对稳定；外包人员应按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作。
2. 乙方根据国家《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，与向甲方提供外包服务的外包人员建立劳动关系并签订书面劳动合同，按时足额支付其劳动报酬及缴纳社会保险，同时为外包人员建立完整的用工登记档案。
3. 乙方根据甲方委托事项及要求进行外包人员招聘、岗位培训、服务标准、目标管理、廉政教育、安全生产教育及保密培训，同时做好外包人员心理辅导、团队建设、档案管理等工作。

4. 乙方需按照中省市区工作要求，组织现有外包工作人员按照行政办事员（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，确保综合窗口人员持证上岗。

5. 乙方应根据甲方的要求，建立并完善内部考核管理制度，外包人员综合服务的对象满意度测评须达 95%以上。

6. 乙方应保证外包人员的季度超过在岗率不低于 95%；如有离职人员，乙方需在该离职者离职前的一个月开展招聘工作，确保人员离职后立即将合格的新人替补到位。

7. 乙方定期对外包岗位服务工作进行情况分析，向甲方提出意见和建议，不断改进完善服务工作。

8. 乙方负责处理外包人员的劳动争议事宜，并承担劳动稽查部门对外包人员社会保障的各项稽核责任。

9. 乙方外包人员患病，或非因公受伤，或死亡，或发生工伤事故的，由乙方按照国家《劳动合同法》、《工伤保险条例》及相关法律法规全权处理并承担单位应担的费用。

10. 乙方应对其工作人员在现场工作期间的一切行为负责，如安全事故责任及因此发生的人身损害赔偿和其它费用由乙方承担。

九、考核验收：

1. 初步验收：服务期满后，甲方根据招标文件和投标文件及相关文件，进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

2. 甲方组织乙方（必要时请有关专家）进行验收，验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

3. 乙方向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理。

4. 验收依据：

（1）招标文件、投标文件；

（2）本合同及附件文本。

十、保密要求：

1. 成交供应商应严格遵守采购单位有关保密规定，不得泄漏一切机密；

2. 在技术服务期间，成交供应商对接触到的有关采购单位商业活动、技术情

报和技术资料等文件进行保密。

十一、违约责任:

1. 除本合同另有约定的外, 乙方存在以下情形之一的, 甲方有权单方面解除合同:

(1) 因乙方或乙方外包人员重大过错或过失造成甲方重大损失的;

(2) 乙方外包人员因工作受到官方媒体曝光、上级单位通报等, 给甲方带来严重不良影响的。

(3) 甲方如已按约定的时间付款后, 乙方违反本合同约定, 拖欠外包人员薪资报酬产生劳动争议案件的。

(4) 乙方连续三个月月度考核结果不能达到 70 分 (含) 以上的。

2. 未经甲方同意, 乙方不得擅自将本服务合同转包给第三方履行, 若乙方未经甲方书面同意擅自转包的, 甲方有权单方面解除合同。并向甲方支付违约金, 同时承担甲方为实现维权而产生的全部费用 (包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保函费等)。

3. 任何一方确因不可抗力原因不能履行本合同时, 应 24 小时内向对方通知或提供不可抗力的书面证据佐证不能履行合同的事实与理由, 经双方核实确认后, 可互不承担违约责任。

4. 合同期内, 若因政府财政集中拨付原因致甲方收款滞后, 进而致使甲方在当期延迟向乙方支付的情形, 乙方对未超期 60 日内的, 应给与甲方充分的谅解和豁免责任, 不视同甲方违约。逾期超过 90 天的, 乙方有权单方面解除合同, 并要求甲方支付未结款项。

十二、合同争议的解决

合同执行中发生争议的, 当事人双方应协商解决, 协商达不成一致时, 任何一方可依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十三、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指: 双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十四、合同订立

1. 订立时间：_____年_____月_____日。
2. 订立地点： 西安市碑林区行政审批服务局。
3. 本合同一式 伍 份，具有同等法律效力，双方各执 贰 份招标代理机构存档 壹 份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

甲 方（公章）

单位名称：

地 址：

代 理 人：

联系电话：

签订日期：

乙 方（公章）

单位名称：

地 址：

代 理 人：

联系电话：

帐 号：

开户银行：

签订日期：

附表：考核表

指标考核							
序号	考核 指 表 名 称	满 分 值	指标定义及评分标准	计分标准	考核依 据	考 核 得 分	备 注
1	办公 环 境	5	保持办公区域各桌面干净整洁;工作通道物品摆放整齐,卫生秩序良好	抽检发现 每次扣 1 分	关键事 件记录 法		
2			文件柜分类放置、资料分区放置整齐,专人专管	抽检发现 每次扣 1 分	关键事 件记录 法		
3	员工 要 求	35	驻点服务人员达到岗位要求,与人员管理规定相关要求相匹配	不符合扣 1 分	员工人 事档案		
4			统一着工服,并佩戴工牌、头花、领花;服务礼仪到位,服务态度端正	每抽检发 现 1 次扣 1 分	关键事 件记录 法		
5			员工考勤正常,不无故缺岗、迟到、早退	每人每次 扣 2 分	考勤表		
6			工作过程中妥善使用办公设备、节约使用易耗消耗品	蓄意毁坏 扣 3 分	关键事 件记录 法		
7			所有员工的相关业务必须确保遵守国家的各项法律法规,并严格遵守甲方拟定的规章制度	每违规一 次扣 3 分	关键事 件记录 法		
8			具备与岗位相匹配的专业知识与技能	出错的每 人每次扣 1 分	岗位职 责、甲 方拟 定的 规章 制 度		
9			擅自提供、抄录、公布属于保密范围的档案的;窃取、倒卖相关文件牟利的;有意涂改、损毁、伪造,对外泄露保密信息内容	每违规一 次扣 7 分,并有 权追究 该责任 员工工 法律 责任	保密协 议、保 密 制 度		

10			失职导致严重影响工作质量和效率，被甲方管理层批评和投诉的	根据相关责任大小和事故等级，每次扣 3-5 分	关键事件记录法		
11			对于所从事工作，将涉及到此项工作的信息控制在参与工作的项目人员之内	根据泄露情况，每次扣 1-2 分	关键事件记录法		
12	工作 要求	40	岗位配置齐全，满足服务要求且在服务期内避免出现缺岗情况	缺岗 5 天未补齐，每天扣 1 分，五天以上每天扣 2 分	关键事件记录法		
13			对员工管理体现高效、专业、科学有效有规模，能高效完成辅助事务性工作	实际管理混乱，影响工作进度，扣 3 分	关键事件记录法		
14			对于服务中心的各项整改及意见指令快速响应及落实	落实延误每 2 天扣 1 分，落实不力扣 1 分	关键事件记录法		
15			每月依据中心各项管理办法对服务人员进行岗位职责考核并通报	未进行考核扣 1 分，未通报扣 0.5 分	岗位职责、甲方拟定的规章制度		
16			“好差评系统”群众满意度未达到 95%	扣 3 分	月末统计		
17			达到窗口服务人员标准要求，如发生投诉事件应及时处理并加以纠正	一般失误扣 0.5 分/次，重大失误扣 2 分	出错记录表		
18			准时发放项目员工标准工资	延迟 1 天扣 0.5 分(节假日及特殊	工资表		

				情 况除外)			
19			业务培训，每月至少进行一次技能提升培训	未进行培训扣 1 分/次	培训纪要		
20	恶性事件	20	服务人员在工作中斗殴、谩骂群众或与群众发生肢体冲突的，有吃、拿、卡、要等其他违规或违纪行为的，出现舆情事件的	每出现一次扣 10 分	月末统计		

第四章 采购内容及技术要求

碑林区行政审批服务局拟采取政务服务整体外包的模式,按照大厅标准化建设需求,从岗位测算、岗位工作要求、岗位说明、服务规范等方面细化采购内容。

(一) 人员管理规定

(1) 岗位测算

暂计需要外包岗位 83 个(最终以采购人确认的实际岗位数量为准),其中区政务服务中心 73 个,区医保经办中心 6 个,区民政局婚姻登记处 4 个,包括大厅管理、窗口服务、大厅引导、电话咨询、讲解、电子维修、协助踏勘等岗位。

(2) 岗位所需人员标准

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,有亲和力和力。
7. 年龄 45 岁以下(含 45 岁),女性身高不低于 155cm,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. 有政务服务工作经验者优先考虑。

(3) 岗位所需人员禁止情形

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。

(二) 岗位测算说明

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、电子设备维修服务、自助申报指导服务、两定后台服务、职工参保后台服务等方面工作(本次外包暂计 83 个工作岗位, 其中政务中心 73 个, 医保中心 6 个, 婚姻登记处 4 个, 最终以甲方确认的实际岗位数量为准)。具体岗位配置如下:

1. 管理团队(共计 1 个)

项目主管岗位:配置 1 个: 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碑林区政务中心完成相关工作。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;负责与综合管理科对接人员考勤管理工作; 负责处理大厅突发事 件; 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. 政务中心岗位(共计 72 个)

(1) 导办岗位(共计 15 个)

1. 楼层负责岗位: 配置 3 个(3 个楼层各 1 个)。负责导办组班前会及班后会的召开;负责本楼层日常工作管理, 解决该楼层现场投诉、综合协调、应急处置等问题; 负责导办组日常管理工作。

2. 导办岗位: 配置 12 个。一楼北门迎宾岗 1 个, 接电话岗 1 个, 抽号 1 个, 南门导办台 1 个, 巡查 1 个; 二楼接电话岗 1 个, 抽号 1 个, 巡查 1 个; 三楼抽号 1 个, 巡查 1 个, 复印窗口 1 个, 接电话岗 1 个。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、便民信息条、轮椅、雨伞等);负责所在楼层巡查工作;配合完成交办的其它各项工作; 负责电脑自助区故障维修上报工作; 负责区域内填单台办公用品的补给、归置等。

(2) 综合窗口受理岗位(共计 37 个)

1. 窗口负责岗位: 配置 3 个(3 个科室各 1 人)。负责本组日常工作管理; 负责大厅管理制度的落实及常规工作开展; 负责小组人员管理; 负责突发情况处理; 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. 综合窗口受理岗: 配置 25 个。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;负责为办事群众、企业做好业务咨询、受理等服务; 负责将窗口收取的资料进行分类、录入; 负责证照发放、登记、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。

3. 电话咨询岗位：配置4个（社会事务科2个，经济发展科1个，城市建设科1个）；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。

4. 帮办岗位：配置3个（社会事务科2个，经济发展科1个）；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；负责帮、代办企业及群众网上业务办理的操作；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。

5. 档案管理岗位：配置2个；负责窗口业务资料接收、登记、归档和管理工作；负责接待群众档案查询业务、档案复印邮寄工作；负责各区县间档案提取等外勤工作。

(3) 辅助岗位及专窗受理岗位队(共计20个)

1. 踏勘岗位：配置6个。负责餐饮开办、工商、门头牌匾、砍伐树木等业务现场踏勘协助工作。

2. 专窗岗位：配置5个。负责工建窗口、市政通窗口、项目代办窗口、中介超市窗口、档案查询窗口、“办不成事”窗口、新生儿“一件事”窗口、员工录用“一件事”窗口、共计5个专窗窗口受理工作；

3. 电子设备维修岗位：配置2个；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；负责大厅内电脑屏幕以及叫号屏的开启与关闭。

4. 办公室辅助岗位：配置5个：负责12345平台管理1个、负责工商投诉1个，负责进驻驿站1个，负责创文创卫等创建工作1个，负责后勤服务工作1个。

5. 审批辅助岗：配置1个：申请材料受理与初审；流程跟踪与信息录入；沟通协调与咨询服务；数据统计与报告辅助。

6. 大厅讲解员岗位：配置1个：讲解接待服务；参观引导与秩序维护；信息反馈与收集。

3. 医保中心岗位（共计 6 个）

（1）综合窗口岗位：配备 2 个。职责如下：

业务受理：负责受理各类医保业务，涵盖参保登记、信息变更、医保关系转移接续、缴费申报、待遇审核与支付、异地就医备案等。对参保单位和群众提交的申请材料进行初审，确保材料齐全、符合法定形式，一次性告知补充材料或不予受理的原因。

咨询解答：通过现场解答、电话咨询、网络平台回复等多种方式，及时解答参保单位和群众关于医保业务的各种疑问。对于复杂问题，做好记录，及时与相关业务部门沟通协调，确保给予准确、满意的答复。同时，积极收集整理常见问题及解答口径，不断完善咨询服务内容。

帮办代办：为有需要的群众提供必要的协助，如帮助填写业务表格、指导准备申请材料等。对于老年人、残疾人等特殊群体，提供更加贴心的服务，如优先办理、全程陪同引导等，切实解决他们在办事过程中遇到的困难。

（2）职工参保后台岗位：配备 1 个。职责如下：

贯彻落实国家、省、市职工医疗（生育）保险政策法规学习宣传及业务培训；按规定开展机关事业单位医保（生育）职级维护工作；建立和管理参保单位的档案资料；负责机关事业单位参保人员增减变动、信息维护等工作；负责参保职工在职转退休、死亡减员、跨统筹转移、死亡清退等工作；负责部分退役士兵社保接续线上审核，线下复核、登记及达到退休条件的人员补费工作。

（3）两定机构管理后台岗位：配备 1 个。职责如下：

月结清算接收、初审；两定机构日常稽核、专项稽核；市局打击欺诈骗保报表上报；市经办医疗生育稽核报表上报；12345 投诉工单回复；处理决定拟定及下发；两定机构银行账号维护。

（4）财务岗位：配备 2 个。职责如下：

贯彻落实国家、省、市医疗保险财务政策法规宣传；负责维护修改参保单位的系统银行信息；负责全区离休干部费用报销、审核；负责接听咨询电话以及 12345 工单回复；负责医保基金账户的出纳、会计记账、装订及归档工作。

4. 婚姻登记处（共计 4 个岗位）

婚姻登记员岗位：配备 4 个。职责如下：

负责对当事人有关婚姻状况声明的监誓；审查当事人是否具备结婚、离婚、补发婚姻登记证件的条件；办理婚姻登记手续，签发婚姻登记证件；建立婚姻登记档案；在婚姻登记工作中发现疑似被拐卖、绑架的妇女的，应当依法及时向有关部门报告；在婚姻登记工作中发现当事人遭受家庭暴力或者面临家庭暴力的现实危险的，应当及时劝阻并告知受害人寻求救助的途径。

（三）政务服务标准

（1）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，管理医药箱、便民针线盒、婴儿车、轮椅等便民设施。
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。
13. 接待群众，为群众初步答疑解惑，为其指引正确方向、抽取对心窗口的号码，坐岗在回答群众与领导的问题时必须起身服务与回答。
14. 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。
15. 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。

16. 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。

(2) 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。

3. 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说行规整，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。

(3) 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。

(4) 电话咨询服务标准

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。

(四) 政务礼仪标准

(1) 仪容仪表标准

1. 站姿要求

(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，呈丁字人员仪容步站立。

(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。

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。

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，统一穿着黑色鞋子。

5. 不得理奇异发型和化浓妆，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。

(2) 服务纪律标准

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。
8. 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，出色地完成工作任务。
9. 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。
10. 不计个人得失，乐于奉献。
11. 文明执勤，礼貌待人。
12. 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。
13. 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。

(3)服务用语标准

1. 服务人员在服务群众时，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，严禁出言不逊和说脏话。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。
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。
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”。
4. 电话铃响时迅速接听，首先要讲：“您好，这里是碑林区政务服务中心，请问您有什么事”。
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。

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”。
7. 当受到服务对象表扬时，要讲：“谢谢，这是我们应该做的”。
8. 在办理有关手续、证件时，要讲：“请稍候，我马上给您办理”。
9. 本环节办完需到下一环节办理时，要讲：“下面的手续请到 xx 窗口办理”。
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 XX 材料，我现在把补办件的清单给您”等文明用语。
11. 办理完毕后，要说：“请对我的工作作出评价，谢谢！”“再见”。

（五）服装规定

碑林区政务服务中心提供统一工装，包含西装外套一件、长裤两条、衬衫两件、短袖两件、女士半裙一件、头花一件、女士丝巾一条、男士领带一条、工牌一个，工作人员需严格按照碑林区政务服务中心规定，统一着装。

（六）付款方式

1. 按月结算，根据当月实际岗位数量据实结算。
2. 每月按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。付款前乙方应向甲方提供等额增值税发票，采购人收到发票后 15 个工作日内完成提款程序（甲方属行政单位，付款前需进行提款程序），乙方未提供等额的增值税发票或提供发票不符合要求的，甲方有权拒绝付款，且不承担违约责任。
3. 根据下文载明的评分方法，甲方按照考核结果进行支付（详见考核表）。
 - (1) 得分大于等于 95 分，支付 100% 当月应付金额；
 - (2) 得分在 90 分至 95 分之间的，扣当月应付金额 3%；
 - (3) 得分在 85 分至 90 分之间的，扣当月应付金额 6%；
 - (4) 得分在 80 分至 85 分之间的，扣当月应付金额 9%；
 - (5) 得分在 70 分至 80 分之间的，扣当月应付金额 15%；
 - (6) 得分低于 70 分，扣当月应付金额 25%。

（七）其他要求

中标单位应优先录用原运行服务单位继续留用的工作人员。

附表：考核表

指标考核							
序号	考核 指 表 名 称	满 分 值	指标定义及评分标准	计分标准	考核依 据	考 核 得 分	备 注
1	办公 环 境	5	保持办公区域各桌面干净整洁;工作通道物品摆放整齐,卫生秩序良好	抽检发现 每次扣 1 分	关键事 件记录 法		
2			文件柜分类放置、资料分区放置整齐,专人专管	抽检发现 每次扣 1 分	关键事 件记录 法		
3	员工 要 求	35	驻点服务人员达到岗位要求,与人员管理规定相关要求相匹配	不符合扣 1 分	员工人 事档案		
4			统一着工服,并佩戴工牌、头花、领花;服务礼仪到位,服务态度端正	每抽检发 现 1 次扣 1 分	关键事 件记录 法		
5			员工考勤正常,不无故缺岗、迟到、早退	每人每次 扣 2 分	考勤表		
6			工作过程中妥善使用办公设备、节约使用易耗消耗品	蓄意毁坏 扣 3 分	关键事 件记录 法		
7			所有员工的相关业务必须确保遵守国家的各项法律法规,并严格遵守甲方拟定的规章制度	每违规一 次扣 3 分	关键事 件记录 法		
8			具备与岗位相匹配的专业知识与技能	出错的每 人每次扣 1 分	岗位职 责、甲 方拟 定的 规章 制度		
9			擅自提供、抄录、公布属于保密范围的档案的;窃取、倒卖相关文件牟利的;有意涂改、损毁、伪造,对外泄露保密信息内容	每违规一 次扣 7 分,并有 权追究 该责任 员工法 律责任	保密协 议、保 密制 度		

10			失职导致严重影响工作质量和效率，被甲方管理层批评和投诉的	根据相关责任大小和事故等级，每次扣 3-5 分	关键事件记录法		
11			对于所从事工作，将涉及到此项工作的信息控制在参与工作的项目人员之内	根据泄露情况，每次扣 1-2 分	关键事件记录法		
12	工作 要求	40	岗位配置齐全，满足服务要求且在服务期内避免出现缺岗情况	缺岗 5 天未补齐，每天扣 1 分，五天以上每天扣 2 分	关键事件记录法		
13			对员工管理体现高效、专业、科学有效有规模，能高效完成辅助事务性工作	实际管理混乱，影响工作进度，扣 3 分	关键事件记录法		
14			对于服务中心的各项整改及意见指令快速响应及落实	落实延误每 2 天扣 1 分，落实不力扣 1 分	关键事件记录法		
15			每月依据中心各项管理办法对服务人员进行岗位职责考核并通报	未进行考核扣 1 分，未通报扣 0.5 分	岗位职责、甲方拟定的规章制度		
16			“好差评系统”群众满意度未达到 95%	扣 3 分	月末统计		
17			达到窗口服务人员标准要求，如发生投诉事件应及时处理并加以纠正	一般失误扣 0.5 分/次，重大失误扣 2 分	出错记录表		
18			准时发放项目员工标准工资	延迟 1 天扣 0.5 分(节假日及特殊	工资表		

				情 况除外)			
19			业务培训，每月至少进行一次技能提升培训	未进行培训扣 1 分/次	培训纪要		
20	恶性事件	20	服务人员在工作中斗殴、谩骂群众或与群众发生肢体冲突的，有吃、拿、卡、要等其他违规或违纪行为的，出现舆情事件的	每出现一次扣 10 分	月末统计		

第五章 评审方法

一、评审方法

按照《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等相关法律法规，本次评审采用**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。（最低报价不是中标的唯一标准）

二、评标程序

按照初审（含资格性审查和符合性审查）、综合评估打分、推荐中标候选人名单的工作程序进行评审。在上一步评审中投标人被按无效投标处理的投标人，不进入下一步的评审。

1、初审：资格性审查和符合性审查

1.1 资格审查：

序号	评审内容
1	投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的资格条件。 须提供证明材料有：
1.1	提供有效合格的具有统一社会信用代码的营业执照，其他组织经营的须提供合法凭证，自然人提供身份证明文件；
1.2	财务状况报告：提供 2024 年度经审计的完整财务报告或开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。（如提供资信证明，须同时提供基本存款账户开户许可证或基本账户信息表）；
1.3	税收缴纳证明：提供 2025 年 1 月至今已缴纳的至少一个月的税收缴纳证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；
1.4	社会保障资金缴纳证明：提供 2025 年 1 月至今已缴存的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，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；
1.5	具备履行合同所必须的设备和专业技术能力的书面声明；

1.6	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;
2	特定资格条件, 需要提供的资料有:
2.1	投标人未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人、重大税收违法失信主体”;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;
2.2	法定代表人授权委托书、被授权人身份证(法定代表人参加投标时,只需提供法定代表人身份证;被授权人参加开标时,需提供投标前三个月至少一个月的基本养老保险参保缴费证明);
注: 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投标人, 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。	

1.2 符合性审查:

序号	审查内容	审查细则
符合性审查	投标文件完整性	投标文件构成无重大缺项, 按照招标文件要求的格式编写投标文件;
	投标文件报价	报价唯一, 且没有低于成本价或高于最高限价的;
	投标文件有效性	投标文件的签署、盖章符合招标文件要求, 投标人递交的投标文件与本项目名称一致;
	投标有效期、授权有效期	文件递交截止之日起 90 日历日;
	投标文件响应性	服务期响应招标文件要求;
	其他	无招标文件中规定的无效情形。

2、综合评估打分:

2.1 澄清有关问题: 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。

2.2 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。

2.3 评审细则(总分 100 分)

序号	评审因素	评审标准	
1	投标报价 (10 分)	1. 经资格审查、符合性审查合格的投标文件，其投标报价为有效报价，对符合政策性扣减的投标人的有效价格进行政策性扣减，并依据扣减后的价格（评审价格）进行价格评审。 2. 投标总报价得分：满足招标文件要求且经政策性扣减后最低的投标报价为评标基准价（投标报价=本项目预算价（4074052.00 元）*管理费费率），其价格分为满分。价格分按照下列公式计算：投标总报价得分=（评标基准价/投标总报价）×10。	
2	技术部分	整体服务方案 (12 分)	区间分值 0-12 分 评审标准细化内容： 提供项目整体服务方案，包括但不限于： ①服务内容（本项满分 3 分） ②服务目标（本项满分 3 分） ③服务标准（本项满分 3 分） ④保密承诺及措施（本项满分 3 分） 评审标准量化内容： 前述要求的内容均有描述且符合本项目要求的得 12 分；每缺少一个方案扣该项方案对应分值，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处缺陷的(缺陷是指：对同一问题前后表述矛盾的，或逻辑错误的，或缺少关键节点，或涉及的规范及标准错误，或表述内容不完整，或不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形)，一处扣 0.5 分，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处

			描述不切合项目实际的，一处扣 1 分，扣完为止；本项内容不提供不得分。
		工作实施方案 (12 分)	区间分值 0-12 分 评审标准细化内容： 提供项目工作实施方案，包括但不限于： ①导办帮办（本项满分 3 分） ②窗口服务（本项满分 3 分） ③“办不成事”反映（本项满分 2 分） ④高效办成一件事（本项满分 2 分） ⑤周末不打烊等政务服务重点工作提出服务方案（本项满分 2 分） 评审标准量化内容： 前述要求的内容均有描述且符合本项目要求的得 12 分；每缺少一个方案扣该项方案对应分值，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处缺陷的(缺陷是指：对同一问题前后表述矛盾的，或逻辑错误的，或缺少关键节点，或涉及的规范及标准错误，或表述内容不完整，或不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形)，一处扣 0.5 分，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处描述不切合项目实际的，一处扣 1 分，扣完为止；本项内容不提供不得分。
		应急预案 (9 分)	区间分值 0-9 分 评审标准细化内容： 提供项目应急方案，包括但不限于： ①突发事件应急防控预案（本项满分 3 分） ②突发事件应急处置预案（本项满分 3 分） ③工作人员意外事故处理预案（本项满分 3 分） 评审标准量化内容： 前述要求的内容均有描述且符合本项目要求的得 9 分；

			每缺少一个方案扣该项方案对应分值，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处缺陷的(缺陷是指：对同一问题前后表述矛盾的，或逻辑错误的，或缺少关键节点，或涉及的规范及标准错误，或表述内容不完整，或不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形)，一处扣 0.5 分，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处描述不切合项目实际的，一处扣 1 分，扣完为止；本项内容不提供不得分。
		劳务纠纷处理方式（6 分）	区间分值 0-6 分 评审标准细化内容： 提供项目劳务纠纷处理方式，包括但不限于： ①易发生劳动纠纷的风险点及应对措施(本项满分 3 分) ②人员劳动纠纷等处理方法及具体步骤(本项满分 3 分) 评审标准量化内容： 前述要求的内容均有描述且符合本项目要求的得 6 分； 每缺少一个方案扣该项方案对应分值，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处缺陷的(缺陷是指：对同一问题前后表述矛盾的，或逻辑错误的，或缺少关键节点，或涉及的规范及标准错误，或表述内容不完整，或不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形)，一处扣 0.5 分，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处描述不切合项目实际的，一处扣 1 分，扣完为止；本项内容不提供不得分。
		服务质量保证方案（6 分）	区间分值 0-6 分 评审标准细化内容： 提供项目服务质量保证方案，包括但不限于： ①整体服务质量保障方案（本项满分 3 分） ②本次服务管理人员与采购人工作配合方案（本项满分 3 分） 评审标准量化内容：

			前述要求的内容均有描述且符合本项目要求的得 6 分；每缺少一个方案扣该项方案对应分值，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处缺陷的(缺陷是指：对同一问题前后表述矛盾的，或逻辑错误的，或缺少关键节点，或涉及的规范及标准错误，或表述内容不完整，或不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形)，一处扣 0.5 分，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处描述不切合项目实际的，一处扣 1 分，扣完为止；本项内容不提供不得分。
		人员配置方案 (13 分)	区间分值 0-13 分 评审标准细化内容： 提供项目人员配置方案，包括但不限于： ①人员储备（本项满分 4 分） ②人员招聘计划（本项满分 3 分） ③岗位安排（本项满分 3 分） ④从业经验（本项满分 3 分） 评审标准量化内容： 前述要求的内容均有描述且符合本项目要求的得 13 分；每缺少一个方案扣该项方案对应分值，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处缺陷的(缺陷是指：对同一问题前后表述矛盾的，或逻辑错误的，或缺少关键节点，或涉及的规范及标准错误，或表述内容不完整，或不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形)，一处扣 0.5 分，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处描述不切合项目实际的，一处扣 1 分，扣完为止；本项内容不提供不得分。
		项目主管 (5 分)	项目主管： 1. 具有本科及以上学历，得 3 分； 注：提供毕业证书或学信网证明资料，不提供或无效不

		得分； 2. 具有职业技能等级证书（职业为行政办事员），得 2 分； 注：提供证书复印件，不提供或无效不得分。
	培 训 方 案 (11 分)	区间分值 0-11 分 评审标准细化内容： 提供项目培训方案，包括但不限于： ①岗位针对性方案（本项满分 3 分） ②岗位培训计划（本项满分 3 分） ③岗位行为规范（本项满分 3 分） ④服务礼仪（本项满分 2 分） 评审标准量化内容： 前述要求的内容均有描述且符合本项目要求的得 11 分；每缺少一个方案扣该项方案对应分值，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处缺陷的(缺陷是指：对同一问题前后表述矛盾的，或逻辑错误的，或缺少关键节点，或涉及的规范及标准错误，或表述内容不完整，或不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形)，一处扣 0.5 分，扣完为止；每有一项要求的方案内容有一处描述不切合项目实际的，一处扣 1 分，扣完为止；本项内容不提供不得分。
3	质量管 理体系 (6 分)	投标人提供有效的质量管理体系认证证书，职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书每提供一个得 2 分，最高得 6 分。
4	业绩 (10 分)	投标人提供 2022 年 1 月至今类似项目业绩合同（以合同签订时间为准）；一个业绩得 2 分，最高得 10 分； 评审依据：提供合同复印件并加盖公章

3、推荐中标候选人名单：评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。若出

现综合得分并列时，按照投标报价由低到高的顺序推荐；评审得分且投标报价相同的，比较技术部分得分，此分项得分高者排序在前；若上述两项得分都相同，则由全体评审小组无记名投票，以得票高者排序在先。

三、需要落实的政府采购政策

根据《陕西省财政厅关于政府采购有关问题的通知》（陕财办采资〔2016〕53 号）对政府采购相关政策落实如下：

1、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）

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，符合本办法规定的参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。投标人提供的《中小企业声明函》必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

评标委员会根据《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）规定的小微企业（监狱企业视同小型、微型企业）的相关规定，**对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。**

（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

根据《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）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。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。

评标委员会对监狱企业的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3、《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

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）规定，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、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

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。

评标委员会对投标人提供的残疾人福利性单位的证明文件进行核实后，根据相关规定，对残疾人福利性单位的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

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、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。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、《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

各级政府机构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。

5、《节能产品政府采购实施意见》—财库[2004]185 号

根据《节能产品政府采购实施意见》—（财库[2004]185 号）规定，产品属于品目清单范围中实施政府强制采购的，需提供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认证证书，属于品目清单范围中实施政府优先采购的，依据提供的品目清单和认证证书实施政府优先采购。

投标人应提供有效证明材料（证明材料须加盖投标人红色公章）。（注：节能产品是指由财政部、国家发改委颁布的“节能产品政府采购清单”中的有效期内的产品）。

6、《环境标志产品政府采购实施的意见》—财库[2006]90 号

根据《环境标志产品政府采购实施的意见》—财库[2006]90 号规定，产品属于品目清单范围中实施政府强制采购的，需提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书，属于品目清单范围中实施政府优先采购的，依据提供的品目清单和认证证书实施政府优先采购。

投标人应提供有效证明材料（证明材料须加盖投标人红色公章）。（注：环境标志产品是指由财政部、国家环境保护总局颁布的“环境标志产品政府采购清

单”中的有效期内的产品）。

7、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局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

自 2021 年起，各级预算单位应当按照不低于 10%的比例预留年度食堂食材采购份额，通过脱贫地区农副产品网络销售平台（原贫困地区农副产品网络销售平台）采购脱贫地区农副产品。

第六章 投标文件格式

投标文件编制说明

1、招标文件中提供的投标文件格式，起到样式作用，编制投标文件前，请详细阅读招标文件，理解文件中的每一项要求。

2、投标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。

项目编号：ZY2025-ZB-GK1106

2025 年碑林区政务服务中心服务外包 项目

投标文件

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

时间：2025 年 月 日

目 录

（格式自拟）

一、投标函

致：西安市碑林区行政审批服务局/陕西正翼项目管理咨询有限公司

根据贵方项目名称：_____（项目编号：_____）的招标文件，签字代表（全名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称）提交投标文件。

我方承诺如下：

1. 投标报价为：详见开标一览表。
2. 如果中标，我们根据招标文件的规定，履行合同的责任和义务并将投标文件有效期延长至合同履行完毕。
3. 我们已详细阅读和审核全部招标文件（含修改部分）及有关附件，我们知道必须放弃提出含糊不清或误解的问题的权利。
4. 我们同意在投标有效期内（自递交投标文件截止之日起_____天），本投标函对我方具有约束力。
5. 我方完全理解最低报价不是中标的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结论和采购人的定标结果。
6. 我方愿意向贵方提供任何与本次招标有关的数据、情况、样品（如涉及）和技术资料，若贵方需要，我方愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。
7. 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。
- 8 与本投标有关的一切正式往来通讯为：

联系地址：_____

邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____

投标人名称（公章）：_____

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：_____

日 期：_____

二、法定代表人授权委托书

2.1 法定代表人身份证明书

陕西正翼项目管理咨询有限公司：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____（投标人名称）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。

注：自然人投标的此处只附身份证复印件。

投标人名称（公章）：

日 期：

2.2 授权委托书

致：陕西正翼项目管理咨询有限公司

_____(投标人名称)_____按中华人民共和国法律于(____年____月____日)成立。
(法定代表人姓名)_____特授权_____(被授权人姓名)_____代表我公司全权办理针对本次_____(项目名称)_____(项目编号：_____)_____的投标、签约等具体工作，
并签署全部有关的文件、协议及合同。

我公司对被授权人的签名负全部责任。

委托期限：自递交投标文件截止之日起_____天内

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此证明。

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字）：

职务：

职务：

身份证号：

身份证号：

所在部门：

联系手机号码：

附：法定代表人参加投标时，只需提供法定代表人身份证；被授权人参加开标时，需提供投标前三个月至少一个月的基本养老保险参保缴费证明（法定代表人直接参与投标的无需提供此页内容）

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

日期：

三、投标报价表

3.1 开标一览表

项目名称：

项目编号：

单位：元

投标报价	
管理费费率（%）	人员应发工资的_____ %
服务期	
备注	

注：1、投标报价=本项目预算价（4074052.00 元）*管理费费率。投标报价仅作为价格评审的依据，不作为最终结算依据，最终结算根据当月实际岗位数量据实结算。

2、管理费费率不得高于人员应发工资的 10%，否则按无效投标处理。

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

日 期：

四、资格证明材料

投标人应按照招标文件的要求编制资格证明材料，并封装至投标文件中。主要内容须包括以下几点，如果实质上没有响应招标文件要求，将按无效投标处理。

（一）资格审查文件（以下相关资料按文件要求提供，须清晰可见）

1、投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定之资格条件。须提供的证明材料有：

1.1 提供有效合格的具有统一社会信用代码的营业执照，其他组织经营的须提供合法凭证，自然人提供身份证明文件；

1.2 财务状况报告：提供 2024 年度经审计的完整财务报告或开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。（如提供资信证明，须同时提供基本存款账户开户许可证或基本账户信息表）；

1.3 税收缴纳证明：提供 2024 年 1 月至今已缴纳的至少一个月的税收缴纳证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；

1.4 社会保障资金缴纳证明：提供 2025 年 1 月至今已缴存的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，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；

1.5 具备履行合同所必须的设备和专业技术能力的书面声明（附件 1）；

1.6 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（附件 2）；

2. 特定资格条件

2.1 投标人未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人、重大税收违法失信主体”；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；

2.2 法定代表人授权委托书、被授权人身份证（法定代表人参加投标时，只需提供法定代表人身份证；被授权人参加开标时，需提供投标前三个月至少一个月的基本养老保险参保缴费证明）。

附件 1:**具备履行合同所必须的设备和专业技术能力
的书面声明**

致：陕西正翼项目管理咨询有限公司

作为参加贵公司组织的招标项目的投标人，本公司郑重申告并承诺：我公司（具备/不具备）履行合同所必须的设备和专业技术能力的书面声明，如有隐瞒或违反，同意接受业主及行政主管部门处理和处罚决定。

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：_____

日 期：

备注：投标人须根据自身实际情况作出真实声明。

附件 2:**参加政府采购活动前三年内，在经营活动中
没有重大违法记录书面声明**

致：陕西正翼项目管理咨询有限公司

作为参加贵公司组织的招标项目的投标人，本公司郑重声明：近三年未受到有关行政主管部门的行政处理、无不良行为，产生的重大违法记录为____（没有填“零”）次。如有隐瞒或违反，同意接受业主及行政主管部门处理和处罚决定。

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

日 期：

备注：1. 投标人须根据自身实际情况作出真实声明。

2. 重大违法记录，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（二）投标人资格声明

1. 投标人资格声明

1. 名称及其它情况

投标人名称：_____

地 址：_____

电 话：_____

成立和注册日期：_____

主管部门：_____

公司性质：_____

职工总人数：_____

2. 投标人最近三年法律纠纷情况

时间	案由	涉及金额	目前办理情况

3. 其他情况：_____

我们保证上述声明是真实的、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据；
如贵方要求我们同意出示进一步证明文件。

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

日 期：

2. 投标人企业关联关系声明函

说明：投标人应当如实披露与本单位存在下列关联关系的单位名称：

（1）与投标人单位法定代表人为同一人的其他单位：_____。

（2）与投标人存在直接控股、管理关系的其他单位：_____。

注：若无此情形，写“无”即可

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

日 期：

五、技术及服务要求应答表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件要求	投标文件应答

注：1. 以上表格格式行、列可增减。

2. 供应商根据招标文件第四章-“采购内容及技术要求”的要求填写此表；本表只填写投标文件中与招标文件有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件与招标文件第四章-“采购内容及技术要求”完全一致的，不用在此表中列出，但须提交签字盖章的空白表

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

日期：

六、商务要求应答表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件要求	投标文件应答

注：1. 以上表格格式行、列可增减。

2. 供应商根据招标文件第三章-“合同条款及格式”的要求填写此表；本表只填写投标文件中与招标文件有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件与招标文件第三章-“合同条款及格式”完全一致的，不用在此表中列出，但须提交签字盖章的空白表。

投标人名称（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

日 期：

七、技术部分

(格式自拟)

1. 投标人按照招标文件“第四章 采购内容及技术要求”及招标文件“第五章 评审方法中”中的评审细则表编制对应的技术要求，并封装至投标文件中。
2. 投标人需要说明的其他问题。

附件 4：本项目拟投入人员配置汇总表

附件 5：项目主管简历表

附件 4:

本项目拟投入人员配置汇总表

序号	姓 名	性别	年龄	学历	技术 职称	资格证 书种类	工作 年限	拟担任的职务

注：1. 在填写时，如本表不适合供应商实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

2. 附以上人员相关证明材料。

附件 5:

项目主管简历表

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	
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

注：附人员相关证明材料。

个人简历表

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	
拟在本项目担任职务					
工作经历					

注：按照“本项目拟投入人员配置汇总表”顺序，依次附人员相关证明材料。

八、业绩

项目名称：

项目编号：

年份	用户名称	项目名称	完成时间	合同金额	完成项目 质量	备注

注：1. 本表后附业绩证明资料加盖投标人公章，签订时间及金额以合同中的内容为准。

2. 投标人应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实将导致其投标文件被拒绝。

3. 未按上述要求提供、填写的，评审时不予以考虑。

九、陕西省政府采购投标人拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

1. 在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
2. 不向政府采购人、招标代理机构和政府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. 不向政府招标代理机构和采购人提供虚假资格文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
4. 不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
5. 不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人。
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、招标代理机构政府采购评审专家或其它投标人恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
8. 尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府招标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。

承诺单位（公章）：

法定代表人/被授权人（签字或盖章）：

地 址：

邮 编：

电 话：

日 期：

十、落实政府采购政策须提供的资料及投标人认为有必要提供的其它资料

附件 6:

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（西安市碑林区行政审批服务局）的 2025 年碑林区政务服务中心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. （2025 年碑林区政务服务中心服务外包），属于租赁和商务服务业行业；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¹，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）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（盖章）：

日期：

说明：

¹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。

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《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定对投标人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。

附件 7:

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。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：1. 投标人应仔细阅读《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》，并如实填写本表，符合条件的投标人未按上述要求提供、填写的，评审时不予以考虑。

2. 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《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定对投标人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。

附件 8:

监狱企业证明文件

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。

说明：

1. 无格式要求，由出具监狱企业证明的单位自行拟定；
2. 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《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定对投标人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。

附件 9

不参与投标告知函

陕西正翼项目管理咨询有限公司：

我公司（_____公司名称_____）于_____年_____月_____日，获取
碑林区政务服务中心服务外包项目（项目编号：ZY2025-ZB-GK1106 的招标文件。

经研究，我公司决定不参与本项目后续的采购活动。

公司名称（盖章）：_____

_____年_____月_____日

注：1. 根据《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》（市财函〔2021〕431 号）要求。供应商获取采购文件后，如不参与本项目投标，须在递交投标文件截止时间前，将《不参与投标告知函》签字盖章后，以 PDF 格式发回代理机构邮箱 sxzyzbgs@163.com，并电话告知采购代理机构。否则，招标代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。供应商一年内累计出现三次该情形，将被监管部门记录为失信行为。

2. 投标人继续参与采购活动的，投标文件内不列明《不参与投标告知函》。