



陕西中技招标有限公司  
SHAANXI ZHONGJI TENDERING CO., LTD

# 陕西省级政务服务大厅服务外包项目

## 竞争性磋商文件

项目编号：SZT2026-SN-SC-ZC-FW-0120

采购人：陕西省数据和政务服务中心

代理机构：陕西中技招标有限公司

2026年03月

# 目 录

第一部分 竞争性磋商公告 .....	3
第二部分 供应商须知前附表 .....	7
第三部分 磋商须知 .....	15
A 总则 .....	15
1. 适用范围 .....	15
2. 定义 .....	15
3. 合格的供应商 .....	15
4. 合格服务 .....	16
5. 费用 .....	16
B 磋商文件说明 .....	16
6. 磋商文件的构成 .....	16
7. 磋商文件的澄清 .....	16
8. 磋商文件的修改 .....	16
C. 响应文件的编写 .....	17
9. 响应文件编制的原则 .....	17
10. 磋商语言 .....	17
11. 计量单位 .....	17
12. 响应文件的组成 .....	17
13. 响应文件格式 .....	18
14. 磋商报价 .....	18
15. 磋商货币 .....	18
16. 证明供应商资格的证明文件 .....	18
17. 证明服务的合格性和符合磋商文件规定的文件 .....	18
18. 磋商保证金 .....	19
19. 磋商有效期 .....	19
20. 响应文件的签署及格式 .....	19
D. 响应文件的递交 .....	19
21. 响应文件的递交 .....	19
22. 磋商截止时间 .....	19
23. 响应文件的修改与撤回 .....	20
E. 磋商/评审 .....	20
24. 磋商 .....	20
25. 磋商小组 .....	20
26. 响应文件的审核 .....	21
27. 响应文件的澄清 .....	23
28. 响应文件的比较和评价 .....	23
29. 评审原则及主要方法 .....	24
29.4. 政府采购政策 .....	28
30. 与采购人、采购代理机构和磋商小组接触 .....	29
F. 授予合同 .....	29
31. 供应商确定及合同授予 .....	29
32. 合同的履约验收 .....	29
33. 履约保证金 .....	29
34. 腐败和欺诈行为 .....	29
35. 招标代理服务费 .....	30
36 融资担保 .....	30
第四部分 合同格式(仅供参考) .....	31
合同格式与主要条款 .....	31

<b>第五部分 附件—磋商响应文件格式</b> .....	<b>36</b>
附件 1 磋商响应函.....	38
附件 2 磋商报价表.....	39
附件 3 分项报价表.....	40
附件 4 商务偏离表.....	41
★承诺函.....	42
附件 5 技术偏离表.....	43
附件 6 业绩一览表.....	44
附件 7 服务承诺.....	45
供应商参加政府采购活动承诺书.....	46
拒绝商业贿赂承诺书.....	47
拒绝围标串标承诺书.....	48
附件 8 总体方案.....	49
附件 9 供应商为本项目提供的资格证明文件.....	50
附件 9-1 具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）.....	50
附件 9-2 法定代表人授权委托书.....	51
附件 9-3 供应商财务状况证明文件.....	52
附件 9-4 社会保障资金缴纳记录证明文件.....	53
附件 9-5 依法缴纳税收记录证明文件.....	54
附件 9-6 参加本次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.....	55
附件 9-7 供应商具有履行本合同所必需的专业技术能力的说明及承诺（参考格式）.....	56
附件 9-8 非联合体声明.....	57
附件 9-9 磋商文件要求的其它资格条件.....	58
附件 10 拟投入本项目经理简历表.....	59
附件 11 拟投入本项目的人员简历表.....	60
附件 12 需落实的政府采购政策.....	61
附件 13 供应商认为有必要提供的其他内容.....	64
<b>第六部分 采购内容及要求</b> .....	<b>65</b>

## 第一部分 竞争性磋商公告

### 陕西省级政务服务大厅服务外包项目

#### 竞争性磋商公告

##### 项目概况

陕西省级政务服务大厅服务外包项目采购项目的潜在供应商应在全国公共资源交易中心平台（陕西省）政府采购交易系统获取采购文件，并于 2026 年 04 月 01 日 09 时 00 分（北京时间）前提交响应文件。

##### 一、项目基本情况

项目编号：SZT2026-SN-SC-ZC-FW-0120

项目名称：陕西省级政务服务大厅服务外包项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：878,000.00 元

采购需求：

合同包 1(陕西省级政务服务大厅服务外包项目)：

合同包预算金额：878000.00 元

合同包最高限价：878000.00 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	平台运营服务	陕西省级政务服务大厅服务外包	1(项)	详见采购文件	878000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：5 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(陕西省级政务服务大厅服务外包项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

无

### 3. 本项目的特定资格要求：

合同包1(陕西省级政务服务大厅服务外包项目)特定资格要求如下：

(1) 供应商应授权合法的人员参加磋商全过程，其中法定代表人直接参加磋商的，须出具法定代表人身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人授权代表参加磋商的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证；

(2) 本项目不接受联合体参与，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，不得参加同一项下的采购活动。对列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝参与本项目采购活动。

### 三、获取采购文件

时间：2026年03月21日至2026年03月27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：全国公共资源交易中心平台（陕西省）政府采购交易系统

方式：在线获取

售价：0元

### 四、响应文件提交

截止时间：2026年04月01日09时00分00秒（北京时间）

地点：电子响应文件（\*.SXSTF）可于提交响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站进行提交，逾期系统将拒绝接收。

### 五、开启

时间：2026年04月01日09时00分00秒（北京时间）

地点：西安市碑林区长安北路14号陕西省公共资源交易中心309室（见面开标）

### 六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

### 七、其他补充事宜

1. 获取方式：供应商可登录全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面后，选择有意向的项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”免费下载电子磋商文件。

2. 供应商初次使用交易平台，须先完成诚信入库登记、数字认证证书（CA 锁）认证及企业信息绑定。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·服务指南·）下载专区】中的《陕西省省级单位电子化政府采购项目投标指南》。

3. 数字认证证书（CA 锁）办理详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·服务指南·）常见问题解答·CA 证书办理】中的《CA 办理常见问题解答》，网址：[http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004002/0040020\\_07/20250108/efdc53a2-c250-44b1-876c-c44ab6c5e66d.html](http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004002/0040020_07/20250108/efdc53a2-c250-44b1-876c-c44ab6c5e66d.html)。现场办理地址：西安市长安北路 14 号省公共资源交易中心一楼办理大厅 3、4 号窗口，咨询电话：029-88661241。

4. 本项目采用电子化投标方式。供应商须使用数字认证证书（CA 锁）对电子响应文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。开标时，供应商应在规定时间内，使用电子响应文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）在开标室的解密机上自行解密电子响应文件。如因供应商自身原因（如迟到、未携带数字认证证书等原因）未在规定时间内解密的，视为响应无效。

5. 制作电子响应文件。供应商须在“全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）”的“服务指南”栏目“下载专区”中，免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端制作电子响应文件，制作扩展名为“\*.SXSTF”的电子响应文件。”

6. 递交电子响应文件。登录全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入，进入菜单“采购业务—我的项目—项目流程—上传响应文件”，上传加密的电子响应文件。上传成功后，电子化平台将予以记录。

7. 评审过程中，磋商小组要求供应商提交多轮（最后）磋商报价时，供应商须登录全国公共资源交易平台（陕西省）在交易系统中提交多轮（最后）报价，并用数字认证证书（CA 锁）签章。

8. 落实政府采购政策：（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 （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）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 （5）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（6）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（7）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（8）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（9）财政部、农业农村部、国家乡村振兴局、中华全国供销合作总社关于印发《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（10）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-陕财办采函〔2022〕10号（11）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（12）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（13）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（14）陕西省财政厅 中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知-陕财办采〔2023〕5号（15）《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）（16）《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）（17）如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。

#### 八、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：陕西省数据和政务服务中心

地址：陕西省西安市新城区新城大院

联系方式：惠老师 029-88661371

##### 2. 采购代理机构信息

名称：陕西中技招标有限公司

地址：西安市高新区高新四路1号高科广场A座1001室

联系方式：029-88364979

##### 3. 项目联系方式

项目联系人：肖娇娇、王馨、毛冠奇、李文俊

电话：029-88364979-848

## 第二部分 供应商须知前附表

序号	条款	编列内容
1.	项目名称	陕西省级政务服务大厅服务外包项目
2.	项目编号	SZT2026-SN-SC-ZC-FW-0120
3.	资金来源	财政拨款
4.	采购人	名称：陕西省数据和政务服务中心 地址：陕西省西安市新城区新城大院 11 号楼 联系方式：惠老师 029-88661371
5.	采购代理机构	名称：陕西中技招标有限公司 地址：西安市高新区高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室 项目联系人：肖娇娇、王馨、毛冠奇、李文俊 电话：029-88364979-848 邮箱：xiaojiaojiao@sxzjtc.com
6.	采购内容	本次采购服务名称、数量具体情况详见采购文件第六部分项目概况、采购内容及要求。本次采购、磋商报价、评审和合同授予均以项目为单位，供应商必须就一个完整项目进行响应。
7.	资格要求	<p><b>一、基本资格条件：满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：</b></p> <p>1. 具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；</p> <p>2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2024 年度财务审计报告或银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的担保函）；</p> <p>3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>4. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前 12 个月</p>

		<p>内任一月份的社保和缴纳税收的证明，时间以税款所属日期为准，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件)；</p> <p>5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p><b>二、特定资格条件：</b></p> <p>(1) 供应商应授权合法的人员参加磋商全过程，其中法定代表人直接参加磋商的，须出具法定代表人身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人授权代表参加磋商的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证；</p> <p>(2) 本项目不接受联合体参与，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，不得参加同一项下的采购活动。对列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝参与本项目采购活动。</p> <p>以上为必备资格要求，缺一项或某项达不到要求，按无效磋商处理。</p>
8.	服务期限	5个月
9.	服务地点	采购人指定地点
10.	付款方式	提供运营报告后一次性付款。
11.	磋商报价	<p>磋商报价是供应商响应本项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，磋商文件未列明，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。</p> <p>(一) 供应商应按照《磋商响应文件格式》中《磋商报价表》中的相关要求填写需要响应的内容。</p> <p>(二) 磋商报价采取多轮报价的办法，最后报价作为计算价格分值的依据。供应商应在磋商当天，磋商小组规定的报价时间内，使用制作响应文件的数字认证证书(CA 锁)登录全国公共资源交易平台(陕西省)网站【首页·&gt; 电子交易平台·&gt; 供应商端】后，在【我的项目】下找到本次磋商的项目，填写最后报价表，签章并提交。</p>

		<p>(三) 如采购内容无实质性变更, 各供应商的报价应逐次降低, 本次报价超过采购预算或磋商文件规定的最高限价的, 按无效响应处理; 本次</p> <p>报价超过上次报价但未超过采购预算或磋商文件规定的最高限价的, 或在规定时间内最后报价未提交、提交不成功的均为无效报价, 按无效响应处理。</p> <p>“规定时间”由磋商小组具体确定。</p>
12.	磋商保证金	本项目不需要交纳磋商保证金, 磋商文件中与磋商保证金有关的事项可忽略。
13.	合同签订	成交供应商与采购人签订合同
14.	磋商有效期	响应文件从磋商之日起, 磋商有效期为 90 天。
15.	备选方案	本项目不接受备选方案。
16.	转包、分包	本项目不允许成交后另行转包或者再分包。
17.	质疑投诉	<p>供应商提出质疑应符合中华人民共和国财政部令第 94 号《政府采购质疑和投诉办法》的规定:</p> <p>1、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。</p> <p>2、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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, 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。</p> <p>供应商应知其权益受到损害之日, 是指:</p> <p>(1) 对可以质疑的采购文件提出质疑的, 为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日;</p> <p>(2) 对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日;</p> <p>(3) 对中标或者成交结果提出质疑的, 为中标或者成交结果公告期限届满之日。</p> <p>3、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:</p> <p>3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话;</p>

		<p>3.2 质疑项目的名称、编号；</p> <p>3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；</p> <p>3.4 事实依据；</p> <p>3.5 必要的法律依据；</p> <p>3.6 提出质疑的日期。</p> <p>质疑函应采用财政部颁布的《政府采购供应商质疑函范本》。</p> <p>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，并加盖公章。</p> <p>4、供应商可以委托代理人进行质疑。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。</p> <p>5、有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和采购人不予受理：</p> <p>5.1 质疑供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商；</p> <p>5.2 未在法定质疑期内发出质疑的；</p> <p>5.3 质疑未以书面形式提出；</p> <p>5.4 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；</p> <p>5.5 以非法手段取得证据、材料的；</p> <p>5.6 质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；</p> <p>5.7 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。</p> <p>6、质疑答复</p> <p>采购人、采购代理机构在收到质疑函后七个工作日内做出答复。</p> <p>7、质疑接收方式：供应商以书面形式将质疑函原件和必要的证明材料送至接收部门，法定代表人、主要负责人、自然人提交质疑函须提交其身份证复印件，代理人提交质疑函须提交授权委托书及授权人和被授权人身份证复印件。</p> <p>接收部门：陕西中技招标有限公司</p>
--	--	--

		<p>接收人：戴经理</p> <p>联系电话：029-87304326-856</p> <p>地址：西安市高新区高新四路1号高科广场A座1001室。</p> <p>8、投诉人在全国范围12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。</p> <p>9、投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：</p> <p>（一）捏造事实；</p> <p>（二）提供虚假材料；</p> <p>（三）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。</p>
18.	中小企业划型标准	<p>政府采购服务类中小企业说明。</p> <p>《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300号）</p> <p>一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。</p> <p>二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。</p> <p>三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。</p> <p>四、本项目划分标准：</p> <p>租赁和商务服务业。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</p>

		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。
19.	信用查询	供应商通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，采购人、采购代理机构现场对供应商信用信息进行查询。对被列入失信被执行人、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，采购代理机构将拒绝其参与政府采购活动。处罚期限届满的除外。)
20.	供应商失信行为	供应商有《陕西省政府采购领域供应商违法失信“黑名单”信息共享和联合惩戒实施办法》第四条规定的情形之一的，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，同时纳入黑名单系统。
21.	服务费	成交供应商应向招标代理机构交纳招标代理服务费。招标代理服务费的收取参照原国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和《国家发展改革委办公厅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）中服务类标准收取，在领取成交通知书时向招标代理机构一次性交纳。 开户名称：陕西中技招标有限公司 开户银行：招商银行西安分行营业部 银行账号：129916812810001 转账事由：（编号后四位）项目招标代理服务费
22.	电子响应文件	本项目采用电子响应文件的形式。 编制电子响应文件时，应使用最新发布的电子磋商文件及专用制作工具进行编制。并使用数字认证证书（CA 锁）对电子响应文件进行签署、密、递交及磋商时解密等相关操作。 1、电子磋商文件下载。供应商登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>电子交易平台·>供应商端】后，在【招标公告/出让

		<p>公告】模块中选择项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程&gt;交易文件下载”下载电子磋商文件（*.SXSZF）。</p> <p>注意：该项目如有变更文件，则应点击“项目流程&gt;答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（*.SXSCF），<b>使用旧版电子磋商文件制作的电子响应文件，系统将拒绝接收。</b></p> <p>2、电子磋商文件需要使用专用软件打开、浏览。供应商可在全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·&gt;服务指南·&gt;下载专区】免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端可以打开电子磋商文件。软件操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·&gt;服务指南·&gt;下载专区】中的《陕西省公共资源交易（政府采购类）响应文件制作软件操作手册》。</p> <p>3、制作电子响应文件。电子响应文件同样需要使用上述软件进行编制。在编制过程中，如有技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。<b>技术支持热线：4009980000。</b></p>
23.	磋商文件的修改、澄清	<p>1、在提交响应文件截止之日前，采购代理机构可对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构将在提交响应文件截止之日至少5日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上<b>发布更正公告</b>；不足5日，采购代理机构将顺延提交响应文件的截止时间。</p> <p>2、供应商对磋商文件提出质疑的，应在获取磋商文件之日起7个工作日内以书面形式提出，采购人以书面形式予以答复；在此之后提出的针对磋商文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上<b>发布更正公告</b>。</p> <p>3、各供应商在提交响应文件截止时间之前，应随时关注下列地址发布</p>

		<p>的变更公告，也可登录全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，陕西省省级单位政府采购中心<b>不再单独通知</b>，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：</p> <p>(1) 【陕西省政府采购网（<a href="http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn">www.ccgp-shaanxi.gov.cn</a>）】中的【首页·&gt; 省级公告·&gt; 更正公告】；</p> <p>(2) 【全国公共资源交易平台（陕西省）（<a href="http://www.sxggzyjy.cn/">http://www.sxggzyjy.cn/</a>）】中的【首页·&gt; 交易大厅·&gt; 政府采购】。</p>
24.	纸质响应文件	成交供应商在领取成交通知书时，需提供纸质版响应文件正本一份及副本一份，该文件须与线上电子响应文件完全一致。
25.	特殊情况处理	当供应商不足 3 家时，按照相关法律、法规及有关规定执行。
26.	其他	<p>1. 已获取磋商文件的供应商，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，通过陕西省政府采购网（<a href="http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn">http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn</a>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。</p> <p>2. 公告发布媒介：陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省）。</p> <p>3. 按照磋商文件规定的时间和地点组织开标，供应商须派法定代表人或被授权代表参加，携带 CA 锁（开标时需开在开标室的自助解密机上使用 CA 锁统一自行解密响应文件）。</p>

备注：磋商文件其他部分内容与本须知前附表内容不一致的，以本须知前附表内容为准。

## 第三部分 磋商须知

### A 总则

#### 1. 适用范围

- 1.1 本磋商文件仅适用于本磋商公告中所叙述项目的服务采购。
- 1.2 本次采购属服务类政府采购，采购人，采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、财政部规章及政府采购项目所在地有关法规、规章的约束，其权利受到上述法律法规的保护。
- 1.3 磋商文件解释权归采购代理机构所有。

#### 2. 定义

- 2.1 “采购人”系指陕西省数据和政务服务中心。  
“采购代理机构”系指陕西中技招标有限公司。
- 2.2 “供应商”系指响应采购人要求提交响应文件的服务机构。
- 2.3 “服务”系指磋商文件规定供应商须承担的相关审核、审计以及其他类似的义务。

#### 3. 合格的供应商

- 3.1 供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关条款及有关的中国法律和法规。
- 3.2 凡符合供应商资格要求且有能力提供采购货物及服务的供应商均可参与。
- 3.3 供应商必须在磋商公告载明的地点下载电子采购文件，否则均无资格参加本次采购活动。
- 3.4 只有在法律上和财务上独立，合法运作，并独立于采购代理机构和采购人的供货人才能参加磋商。
- 3.5 供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加本项目：
  - 3.5.1 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人公司；
  - 3.5.2 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；
  - 3.5.3 参加本项目的其他组织之间存在特殊的利害关系的；
  - 3.5.4 法律和行政法规规定的其他情形。

3.6 供应商在过去和现在都不应直接或间接地与采购人为采购本次的服务进行设计，编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构有任何关联。

#### **4. 合格服务**

4.1 合同中提供的所有有关的服务，均应来自国家有关政府采购规定的服务的合格来源，本合同的支付也仅限于这些服务。

#### **5. 费用**

5.1 供应商应承担所有与编写和提交响应文件有关费用，无论磋商过程中的做法和结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## **B 磋商文件说明**

#### **6. 磋商文件的构成**

6.1 磋商文件用以阐明所需提供的货物、采购、磋商程序和合同条件。磋商文件包括：

6.1.1 竞争性磋商公告；

6.1.2 磋商须知前附表；

6.1.3 磋商须知；

6.1.4 合同条款；

6.1.5 附件一磋商响应文件格式；

6.1.6 项目概况、采购内容及要求。

6.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求等。供应商没有对磋商文件全面做出实质性响应是供应商的风险。

#### **7. 磋商文件的澄清**

7.1 任何要求对磋商文件澄清的供应商，均应在下载磋商文件后规定时间内以书面形式通知采购代理机构。采购代理机构将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，涉及变更或修正内容在政府采购发布媒体上发布更正公告，并线上通知所有磋商文件收受人，且作为磋商文件的组成部分。

#### **8. 磋商文件的修改**

8.1 在磋商文件要求提交响应文件截止时间前，无论出于何种原因，采购人可主动地或

在解答供应商要求澄清的问题时对磋商文件进行修改。

8.2 澄清或者修改磋商文件可能影响响应文件编制的，在提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延提交首次响应文件截止时间。

8.3 为使供应商在准备响应文件时，有充分的时间对磋商文件的修改进行研究考虑，采购人可自行决定，酌情推迟磋商截止日期，并以线上形式通知所有已下载磋商文件的供应商。

8.4 磋商文件的修改书将构成磋商文件的一部分，对采购人和供应商都具有约束力。

## C. 响应文件的编写

### 9. 响应文件编制的原则

9.1 供应商应在认真阅读磋商文件所有内容的基础上，按照磋商文件的要求编制完整的响应文件。磋商文件中对响应文件格式有要求的，应按格式逐项填写内容，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。响应文件中留有空项的，将被视为不完整响应的响应文件，其将有可能被拒绝。

9.2 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受对其中任何资料进一步审查的要求。

9.3 响应文件须对磋商文件中的内容做出实质性和完整的响应，否则其将被拒绝。

### 10. 磋商语言

10.1 由供应商编写的响应文件和往来信件应以中文书写。

### 11. 计量单位

11.1 除在磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

### 12. 响应文件的组成

12.1 所有服务方案只允许供应商有一个磋商方案，不接受任何有选择的方案和报价（包括有条件的折扣）。供应商未按要求，提供了选择方案和/或报价的，其磋商将被拒绝。

12.2 供应商编写的响应文件应包括下列部分：

- (1) 磋商响应函、磋商报价表以及所有附件内容。

(2) 按照供应商须知出具的供应商资格证明文件。

(3) 按照供应商须知出具的报价，符合磋商文件规定的证明文件及供应商认为需加以说明的其他内容。

(4) 磋商文件要求供应商提供的其他内容。

### **13. 响应文件格式**

13.1 供应商按磋商文件中提供的响应文件格式填写“磋商响应函”、“磋商报价表”以及其他相关文件。

13.2 响应文件的编制可在磋商文件提供的格式基础上扩展加页。需供应商自行编写的内容，供应商应采用简洁、清晰的文件格式。

### **14. 磋商报价**

14.1 供应商应对项目所列的所有服务需求进行响应，不得将采购内容拆开。

14.2 供应商根据企业实际情况自主报价。

14.3 各供应商应在响应文件中的开标一览表上标明磋商报价，总价包死。任何有选择的报价，将不予接受。

14.4 供应商所报报价应是考虑了完成相关服务可能发生的一切费用。供应商报价表列明的报价，在合同执行过程中，不得以任何理由变更。

14.5 凡因供应商对磋商文件阅读不深、理解不透、误解、疏漏、或因市场行情了解不清造成的后果和风险均由供应商自负。

14.6 采购人只接受供应商提供的唯一响应方案，不接受备选方案。

### **15. 磋商货币**

15.1 采购人只接受人民币作为唯一磋商货币。

### **16. 证明供应商资格的证明文件**

16.1 供应商必须按要求提交证明文件，以证明其有资格参加磋商和成交后有履行合同的能力，并作为其响应文件的一部分。

### **17. 证明服务的合格性和符合磋商文件规定的文件**

17.1 供应商应对磋商文件中的各项条款做出清晰准确的答复。

17.2 证明服务质量与磋商文件的要求相一致的文件。

17.3 供应商应该保证所提供资料的真实性，采购人和代理机构保留核查资料真实性的权利。

## 18. 磋商保证金

无

## 19. 磋商有效期

19.1 响应文件从磋商之日起，磋商有效期为 90 天。响应文件的有效期比本须知规定的有效期短的，将被视为非响应报价，采购人有权拒绝。

19.2 特殊情况下，采购人可于磋商有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。对于同意该要求的供应商，既不要求也不允许其修改响应文件。

## 20. 响应文件的签署及格式

20.1 响应文件由供应商的法定代表人或其委托代理人签字加盖单位公章。委托代理人签字的，响应文件应附法定代表人签署的授权委托书。响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位公章或由供应商的法定代表人或其授权的代理人签字确认。字迹潦草、表达不清、未按要求填写而导致非唯一理解，造成未实质性响应磋商文件的，将会被认定为无效响应。

20.2 除供应商对错处作必要修改外，响应文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改，须由签署响应文件的授权代表在修改处签字确认。

20.3 以电话、传真、电子邮件形式的磋商响应将被拒绝。

# D. 响应文件的递交

## 21. 响应文件的递交

21.1 供应商应在递交响应文件时间截止前提交电子响应文件。如果未按上述规定进行递交响应文件，供应商的响应文件有权被拒绝

## 22. 磋商截止时间

22.1 所有响应文件都必须按“磋商公告”中规定的响应文件提交截止时间之前上传至系统中。

22.2 出现第 8.3 款因磋商文件的修改推迟磋商截止日期时，则按采购人修改通知规定的时间递交。

22.3 在响应文件递交截止时间之后的任何响应文件将被拒绝接收。

## 23. 响应文件的修改与撤回

23.1 供应商在递交响应文件后，在规定的截止时间之前，可以在全国公共资源交易平台（陕西省）撤回已提交的响应文件，并重新上传修改后的响应文件。

23.2 供应商对响应文件的补充修改，应按照响应文件的规定提交。其送达（上传）时间不得迟于响应文件提交截止时间。

23.2 供应商对响应文件的补充修改，应按照磋商文件的规定密封、标记和提交。其送达时间不得迟于磋商截止时间。

23.3 在磋商响应文件递交截止时间之后，供应商不得对其磋商做任何修改。

23.4 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

## E. 磋商/评审

### 24. 磋商

24.1 采购代理机构按磋商公告中规定的时间接受供应商上传的响应文件。

24.2 开标时，供应商在规定的时间内完成响应文件解密工作。

### 25. 磋商小组

25.1 采购人将根据本次采购项目的特点，参照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定组建磋商小组。

25.2 磋商小组成员由采购人及有关技术、经济等方面的专家组成，其中技术、经济类专家人数不少于总人数的 2/3。

25.3 磋商小组成员对各供应商响应文件进行审查、质疑、评估和比较，并推荐成交候选供应商。

25.4 磋商小组与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，应当回避：

25.4.1 参加采购活动前 3 年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

25.4.2 参加采购活动前 3 年内与供应商发生过法律纠纷；

25.4.3 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

25.4.4 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

## 25.5 磋商小组的权利与义务及监管制度：

权利：

25.5.1 对政府采购法律制度及相关情况的知情权；

25.5.2 对政府采购项目的独立评审权；

25.5.3 按照规定推荐成交候选供应商的权利；

25.5.4 按照规定获取评审劳务报酬的权利；

25.5.5 法律、法规规定的其他权利。

义务及监管制度：

25.5.6 磋商小组在评审期间应当严格遵守评审工作纪律，主动出具身份证明，将手机等通讯工具或者相关电子设备交由采购人或者采购代理机构统一保管，不得记录，复制或带走任何评审资料；

25.5.7 磋商小组应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

25.5.8 及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

25.5.9 维护国家利益、社会公共利益和当事人的合法权益；

25.5.10 参加由财政部门组织的专题学习、培训；

25.5.11 法律、法规规定的其他义务；

25.5.12 磋商小组遵从《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》的各项监督管理制度。

## 26. 响应文件的审核

26.1 响应文件的资格性审查：采购人对响应文件中的资格证明文件进行审查，以确保供应商具备相应资格。

26.2 响应文件符合性审查：依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性内容作出响应。其内容包括并不局限以下部分：

**26.2.1 强化政府采购异常低价审查：**（一）政府采购评审中出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序：1. 响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 50%的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 $\times$ 50%；2. 响应报价低于通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 50%的，即响应

报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 $\times 50\%$ ； 3. 响应报价低于采购项目最高限价 45%的，即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ； 4. 磋商小组基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。（二）磋商小组启动异常低价响应审查后，相关供应商在评审现场合理的时间内对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。磋商小组依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。响应供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

26.2.2 付款方式是否完全响应；

26.2.3 服务期限是否完全响应；

26.2.4 响应文件有效期是否完全响应；

26.2.5 响应文件★参数（提供承诺函）是否完全响应；

26.2.6 第一次磋商报价是否未超过采购预算；

26.2.6 响应文件签字盖章是否符合磋商文件要求。

26.3 经过对响应文件的评审，出现下列情况者（但不限于），按无效磋商处理。

26.3.1 供应商没有经过正常渠道下载标书或供应商的名称与登记下载磋商文件单位的名称不符；

26.3.2 响应文件没有法定代表人授权书（法人直接参加除外）或授权书的合法性或有效性不符合磋商文件规定；

26.3.3 供应商资质的有效性或符合性不符合要求的；

26.3.4 响应文件未按磋商文件规定有效签字和盖章的；

26.3.5 磋商有效期不足的；

26.3.6 磋商内容出现漏项或数量与要求不符，出现重大负偏差；

26.3.7 响应文件的主要条款响应与磋商文件要求不一致，附加了采购人难以接受的条件；

26.3.8 规定不接受选择方案和选择报价（包括交叉折扣）的，供应商提供了选择方案和/或选择报价（包括交叉折扣）；

26.3.9 磋商报价与市场价偏离较大，低于成本，形成不正当竞争；

26.3.10 磋商报价超出采购预算或最高限价的；

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

26.3.12 其他法律法规规定的无效标情况。

## 27. 响应文件的澄清

27.1 在评审期间，磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。

27.2 供应商应采用书面形式进行澄清或说明，但不得超出响应文件的范围或改变响应文件的实质性内容。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字。

## 28. 响应文件的比较和评价

28.1 磋商小组在评审过程中，发现响应文件出现下列情况之一者，按以下原则修正：

28.1.1 磋商报价表内容与响应文件中报价内容不一致的，以磋商报价表为准；

28.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

28.1.3 如果以单价计算的结果与总价不一致，则以单价为准修改总价；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

28.1.4 如果用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的值为准。

28.1.5 对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

28.1.6 正本与副本不一致的，以正本为准。

28.2 如果磋商实质上没有响应磋商文件的要求，其磋商将被拒绝，供应商不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其磋商成为实质上响应的磋商。

28.3 评审程序：采取逐项分步评审方式，每一步评审不符合者，不进入下一步评审，先进行资格性审查，再进行符合性审查。

28.4 磋商小组所有成员对实质性响应磋商文件的单一供应商分别进行磋商，并给予参加磋商的供应商平等的磋商机会。

28.5 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

28.6 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。磋商过程中所有磋商所有报价现场不对供应商公开宣读。

28.7 磋商小组认为供应商的最后报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响产品质量和不能诚信履约的，要求其在磋商小组规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料；如果其不能在磋商小组规定时间内够提供相关材料证明其报价的合理性，其最后报价为无效报价。

28.8 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

## 29. 评审原则及主要方法

29.1 磋商小组将遵循公平、公正和择优的原则，对所有提交最后报价的供应商的响应文件评审，都采用相同的程序和标准。

29.2 评审过程的保密：在响应文件的评审、比较、成交候选供应商推荐以及授予合同的过程中，供应商向采购人和磋商小组施加影响的任何行为，都将会导致其报价被拒绝；成交供应商确定后，采购人不对未成交供应商就评审过程以及未能成交原因做出任何解释。未成交供应商不得向磋商小组成员或其他相关人员索问评审过程的情况和材料。

29.3 评审办法：综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法，本项目磋商小组根据量化指标评审得分由高到低推荐成交候选单位。本项目磋商小组根据量化指标评审得分由高到低推荐 3 名成交候选单位。

评标因素	分值	评价要素
价格	10	满足磋商文件要求且磋商价格最低的最后报价为评审基准价，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：报价得分=（评审基准价/最后报价）×10。
项目理解分析	9	供应商提供项目整体服务方案。至少包括：1、针对本项目的整体理解方案；2、对外包服务过程中可能出现的重点、难点、基本性问题提

		<p>出的可行性方案；3、针对本项目的特点和需求等内容提出的增值服务方案等。</p> <p>方案所涉及的服务方案周密健全完善，具体可行，运作流程流畅，能有效保障本项目实施得9分，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣0.5分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致，套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
<p>协助配合方案</p>	<p>15</p>	<p>供应商提供项目协助配合方案。至少包括：1、配合省级部门开展业务对接的政务服务方案；2、协助完善各项便民利企服务方案；3、开展咨询、讲解、会议服务等接待服务方案；4、协助采购人探索高频政务服务事项“全省通办”方案；5、配合采购人完成的其它各项服务方案。</p> <p>方案所涉及的服务方案周密健全完善，具体可行，运作流程流畅，能有效保障本项目实施得15分，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣0.5分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致，套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
<p>项目管理机构</p>	<p>15</p>	<p>供应商提供项目管理机构。至少包括：1、组织机构及服务团队；2、岗位职责分工；3、岗位工作标准、服务质量标准、作业流程等；4、自查制度、内控制度、保密制度、廉洁敬业制度等；5、员工日常管理办法、请销假制度、奖惩措施等。</p> <p>方案所涉及的服务方案周密健全完善，具体可行，运作流程流畅，能有效保障本项目实施得15分，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣0.5分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致，套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>

<p>应急处理 方案</p>	<p>6</p>	<p>供应商提供针对本项目的应急处理方案及相关的反馈机制，至少包括：1、各类突发事件及事故投诉的应急处理方案；2、服务工作中常见问题的梳理、解决方案及向采购人提出的反馈建议。</p> <p>切合项目具体情况，能有效保障本项目实施得6分，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣0.5分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
<p>质量保证 及服务承 诺</p>	<p>9</p>	<p>供应商提供针对本项目的质量保证及服务承诺，至少包括：1、针对日常工作的质量保障措施（包括但不限于招聘方案、人员安全保障、会议保障、绩效方案等）；2、有利于提高服务质量的其他服务措施；3、针对项目提供详细具体可行的服务承诺。</p> <p>切合项目具体情况，能有效保障本项目实施得9分，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣0.5分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
<p>培训考核</p>	<p>9</p>	<p>供应商提供针对本项目全过程的培训计划，制定具体可行的培训考核方案，至少包括：1、针对不同的岗位职责、行为规范等方面制定培训考核计划；2、组织安排工作人员积极参与新受理事项的业务培训计划；3、培训后对学习成果验收和考核，具有完善的人员培训考核方案和考核管理制度等。</p> <p>切合项目具体情况，能有效保障本项目实施得9分，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣0.5分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
<p>档案管理 方案</p>	<p>6</p>	<p>供应商提供针对本项目的档案管理方案，至少包括：1、针对各岗位职责范围内产生的资料的规划、保管和移交措施；2、针对日常管理</p>

		<p>工作资料、人员考核资料、采购人需要归档的其他资料等。</p> <p>切合项目具体情况，能有效保障本项目实施得 6 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一处内容存在缺陷，扣 0.5 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
履约能力	2	<p>1、供应商具备质量管理体系认证证书，得 1 分；</p> <p>2、供应商具备职业健康安全管理体系认证证书，得 1 分。</p>
项目经理	3	<p>提供项目经理简历及服务保障承诺函。</p> <p>1、项目经理服务保障承诺函完整、详细、能有效保障项目实施，相关项目经验丰富（提供项目经理相关证书或业绩合同等证明）的得 3 分；</p> <p>2、项目经理服务保障承诺函完整、详细，具有相关经验，但未提供证明材料的得 2 分；</p> <p>3、项目经理服务保障承诺函简单、粗略，能基本满足项目实施要求得 1 分；</p> <p>4、未提供简历不得分。</p>
项目组人员	10	<p>供应商提供针对本项目拟投入的工作组成员的部署方案。至少包括：</p> <p>1、项目组织管理机构及人员安排合理、职责划分；2、详细的人员配备及材料（应有具体成员名单，包括性别、年龄、证书等）；3、人员专业能力；4、人才储备方案；5、人员仪容仪表服务方案。</p> <p>方案所涉及的拟投入的工作组成员管理组织架构清晰，人员分工和工作职责划分明确、业务管理流程详细，能有效保障本项目实施得 10 分，每有一项缺项扣 2 分，每有一处内容存在缺陷，扣 0.5 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致，套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
业绩	6	<p>提供 2020 年 1 月 1 日以来类似项目合同，每提供一个得 2 分，满分 6</p>

		分。（以合同签订日期为准，提供合同复印件）
--	--	-----------------------

#### 29.4. 政府采购政策

29.4.1 需要落实的政府采购政策（如果磋商企业符合相关需落实政府采购政策的，将按以下各标准执行，政策优惠不累计享受）

29.4.1.1 供应商满足以下文件要求中任意一条（及以上），其服务的价格给予 10% 的扣除，用扣除后价格参与评审。

29.4.1.1.1 根据财政部、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)。

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，享受本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。

29.4.1.1.2 监狱和戒毒企业应符合《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，并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，并对声明的真实性负责。

29.4.1.1.3 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供财库〔2017〕141号文规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

29.4.1.2 产品政府采购政策（所投产品满足以下文件要求中任意一条（及以上），其价格给予 3% 的扣除，用扣除后价格参与评审。

29.4.1.2.1 节能产品根据《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）的规定，以财库〔2019〕9号为准。

29.4.1.2.2 环境标志产品根据《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）的规定，以财库〔2019〕9号为准。

29.4.1.2.3 依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。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。

29.4.1.2.4 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。

### **30. 与采购人、采购代理机构和磋商小组接触**

30.1 供应商试图对采购人和磋商小组的评审、比较或授予合同的决定进行影响，都可能导致其磋商被拒绝。

## **F. 授予合同**

### **31. 供应商确定及合同授予**

31.1 采购代理机构应在评审结束后2个工作日内，将评审报告送采购人确认。

31.2 采购人在收到评审报告后5个工作日内，根据评审报告对评审过程及结果进行严格审核后确定成交供应商，复函采购代理机构。

31.3 采购代理机构在接到采购人的成交供应商复函后，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告，并向成交供应商发《成交通知书》。

31.4 《成交通知书》将作为签订合同的依据，磋商文件、成交供应商的响应文件和补充文件（如澄清、承诺等）等，均为有法律约束力的经济合同组成的一部分。

31.5 《成交通知书》发出25天内，如果已成交的供应商不能按响应文件，包括补充文件（如澄清、承诺等）中承诺的条件履行签约行为，采购人有权取消其成交资格。

31.6 成交供应商如果因不可抗力或自身原因不能履行采购合同，采购人可与排在成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订采购合同。

### **32. 合同的履约验收**

32.1 采购人应按照政府采购合同约定的技术、服务、安全标准组织对供应商每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行验收，并出具验收书。

### **33. 履约保证金**

33.1 本项目无履约保证金。

### **34. 腐败和欺诈行为**

34.1 定义

34.1.1 “腐败行为”是指提供给予接受或索取任何有价值的东西来影响采购代理机构和/或采购人在采购过程或合同实施过程中的行为。

34.1.2 “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购代理机构和/或采购人的利益，包括供应商之间相互串通（递交响应文件之前和之后），人为地使磋商丧失竞争性，剥夺采购人从自由公开竞争所能获得的权益。

34.2 如果采购代理机构和采购人认为供应商在本项目的竞争中有腐败或欺诈行为，其磋商将被拒绝。

34.3 供应商在磋商期间存在弄虚作假行为，将予以废标。

### **35. 招标代理服务费**

35.1 成交供应商应向采购代理机构交纳招标代理服务费。

### **36 融资担保**

36.1 根据《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）规定“有融资需求的供应商可根据自身情况，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。”

12、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）规定“中小企业可根据各银行提供的方案，自行选择符合自身情况的金融产品，并根据方案中列明的联系方式和要求向相关银行提出信用融资申请。银行根据中小企业的申请开展尽职调查，合理确定融资授信额度。中小企业获得政府采购合同后，凭政府采购

合同向银行提出融资申请。”（陕西省政府采购信用融资平台：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）。

## 第四部分 合同格式(仅供参考)

项目编号：

### 合同格式与主要条款

(本合同为合同样稿，最终稿由双方协商后确定)

(以下简称甲方) 采购，在 的监督管理下，由陕西中技招标有限公司组织采购，选定 (以下简称乙方) 为该项目成交供应商。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》等相关法律法规之规定，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

甲方（采购人）：

乙方（成交供应商）：

#### 一、项目内容：

#### 二、服务地点、时间、人员

2.1 乙方为甲方提供的服务为 5 个月（具体以项目实施日期为准）

2.2 服务地点：\_\_\_\_\_（根据项目的实际情况确定）

2.3 服务人员要求：人员配置要求必须满足服务要求。

#### 三、权利和义务

##### 3.1 甲方的权利和义务

3.1.1 甲方有权指派专门人员或者单位对乙方的工作进行全程监督管理；

3.1.2 甲方应按合同约定向乙方支付服务费用。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付未达到要求部分的款项；

3.1.3 甲方有权要求乙方提供与相关服务内容有关的相关信息；

3.1.4 甲方有权得到符合合同要求的所有服务；

3.1.5 乙方完成所有协议约定内容后，甲方根据项目实施情况出具的客观公正的书面用户验收意见。

##### 3.2 乙方的权利和义务

3.2.1 合作过程中乙方应指派专门的业务负责人负责合作事项的全程沟通及协调工作；

3.2.2 乙方应遵守甲方有关合作事项的各项管理规定，及时报告工作进度，在规定时间内完成相应工作；

3.2.3 甲方在工作质量、工作进度、工作内容等方面提出意见及建议，乙方应及时响应并有效改进；

3.2.4 不得转包、分包；

3.2.5 乙方工作人员为甲方提供服务过程中，个人及财产安全由乙方自行负责，与甲方无关。乙方与工作人员建立合法的劳动关系，并承担用工主体责任；

3.2.6 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担全部责任。

#### 四、合同总价及支付方式

4.1 本合同总价为¥\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）

4.2 合同总价包含项目实施费及其他费用等从项目实施至验收合格等所有其他有关各项的含税费用。

4.3 付款方式：

4.4 供应商承诺在采购人办理支付手续前，为采购人出具等额的符合国家规定的发票。

4.5 上述时间不包括采购人正常办理支付报批手续的时间（办理银行担保所需的手续费、担保费等全部由供应商承担）。

#### 五、违约责任

5.1 乙方违反其服务条款时，甲方有权要求乙方在5天内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的0.3%收取乙方违约金。当以上情况持续30天或以上时，甲方有权终止合同，乙方必须将全部服务资料移交甲方，并在合同终止之日起10天内，配合甲方做好服务交接工作，甲方有权追回未完成合同项目的款项，并有权对由此引起的损失要求乙方予以赔偿；

5.2 因乙方行为违反法律规定产生引起的民事和刑事责任由乙方承担；

5.3 因乙方行为侵害第三方权益的，责任和 Related 损失由乙方承担；

5.4 乙方违反保密规定，全部责任由乙方承担，并需赔偿甲方由此引起的损失。

5.5 乙方与其他项目中标企业之间要相互配合完成整体项目，如因不配合或配合不

当影响整体项目的，由甲方根据工作实际，认定违约企业和不配合企业的违约责任，并由违约企业和不配合企业共同承担相应的责任。

## 六、知识产权

6.1 供应商应保证本次服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商承担全部责任。任何被供应商用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由供应商承担。

6.2 供应商为履行协议所形成的资料、数据、软件开发等成果及其他任何附加成果的知识产权、所有权和使用权均属被服务方所有，供应商负有保密义务。

## 七、保密条款

7.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种文件（服务内容、资料、报告）、工作业务信息、中间过程数据、结果数据进行保密，未经甲方书面批准不得提供给任何第三方。如有违反包括故意泄露、管理不善、过失等原因造成的泄露，均视为乙方未执行好保密措施，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除；

7.2 乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责；

7.3 乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的全部资料。

## 八、不可抗力

8.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应由双方协商确定后达成书面协议；

8.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后5天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方；

8.3 不可抗力使合同的某些内容需要变更时，双方应通过协商在5天内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能继续履行的，合同终止。乙方提交已经完成的成果，并退还未完成部分的合同款项。

## 九、合同争议的解决

9.1 合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

9.2 采购人在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对招

标准、招标采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

9.3 合同争议的解决：合同在履行过程中发生的争议，当事人双方应协商解决，协商不成一致时，可向合同履行地人民法院提起诉讼。

## 十、违约解除合同

10.1 乙方未能在合同规定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务，或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的，甲方可向乙方发出书面通知，并部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为；

10.2 在甲方部分或全部解除合同之后，甲方在全部或部分获取与未交付的服务类似的服务时，乙方应承担甲方获取类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

## 十一、合同生效及其他

11.1 本合同经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字、盖章并加盖公章后生效；

11.2 本项目磋商文件、供应商响应文件、成交通知书及本合同中所带的附件，具备合同本身同样的法律效力；

11.3 本合同一式\_\_\_份，其中，甲方\_\_\_份，乙方\_\_\_份，监管单位\_\_\_份。均具有同等法律效力。

11.4 乙方收款账号信息如下：

11.4.1 开户名称：\_\_\_\_\_；

11.4.2 账 号：\_\_\_\_\_；

11.4.3 开户银行：\_\_\_\_\_；

11.5 本合同未尽事宜，双方以补充合同完善。

（以下无正文）

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人/授权代表：

法定代表人/授权代表：

地 址：

地 址：

项目名称：陕西省级政务服务大厅服务外包项目

---

开户银行：

开户银行：

账 号：

账 号：

电 话：

电 话：

传 真：

传 真：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

## 第五部分 附件一磋商响应文件格式

### (封面)

# 陕西省级政务服务大厅服务外包 项目

## 磋商响应文件

项目编号：SZT2026-SN-SC-ZC-FW-0120

供应商：\_\_\_\_\_

(盖章)

年 月

## 目 录

## 附件 1 磋商响应函

致：陕西中技招标有限公司

根据贵方为项目名称、项目编号 的竞争性磋商文件，签字代表（全名、职务）  
经正式授权并代表（供应商名称、地址）提交包含下述内容的磋商响应文件。

- (1) 磋商响应函；
- (2) 磋商报价表；
- (3) 按磋商须知要求提供的全部文件和磋商文件要求的响应文件；
- (4) 供应商资格证明文件；

据此函，签字代表宣布同意如下：

- 1、供应商将按磋商文件的规定履行合同责任和义务；
2. 供应商已详细审查全部磋商文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利；
3. 磋商报价自磋商响应文件截止之日起有效期为 90 个日历天；
4. 供应商同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的磋商报价或收到的任何磋商报价；
5. 我方承诺，若我方成交将按照磋商文件要求在领取成交通知书时向采购代理机构交纳足额的招标代理服务费用；

6. 与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

供应商代表姓名、职务、手机号码：\_\_\_\_\_

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件2 磋商报价表

项目名称	
项目编号	
供应商名称	
磋商报价（元）	大写：_____ 小写：¥_____
服务期限、付款方式是否响应	是/否

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

### 附件3 分项报价表

序号	项目内容	内容描述	单位	数量	单价（元）	总价（元）
1						
2						
...						
磋商报价：_____元						

注：1. 如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。

2. 总报价精确到元。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

### 附件4 商务偏离表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

名称	磋商文件商务要求	响应文件商务响应	偏离情况	说明
...				
...				

**声明：**1、除本商务偏离表中所列的偏离项目外，其它所有商务均完全响应“磋商文件”中的要求。

2. 如全部响应磋商文件所提服务要求，在“文件商务要求”及“文件商务响应”栏中填写“全部”字样，在“偏离情况”栏填入“无偏离”字样。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## ★承诺函

### 承诺函

我公司承诺，我公司在项目服务过程中配备满足服务标准的工作人员 26 名，含具备相应从业经验的项目经理 1 名。根据季节为工作人员统一配备工装与工作证件。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《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》中对供应商的相关处理。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：本承诺函为项目实质性要求，供应商应按磋商文件要求进行响应，若未响应或者不满足，将无法通过符合性审查。

## 附件5 技术偏离表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

内容	磋商文件技术要求	响应文件技术响应	偏离情况	说明
1				
2				
3				
...				

声明：除本商务偏离表中所列的偏离项目外，其它所有商务均完全响应“磋商文件”中的要求。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件6 业绩一览表

供应商名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	项目名称	合同金额（万元）	业主名称、联系人及电话
1			
2			
3			
4			
5			
...			

注：1. 供应商应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实将导致其投标被拒绝。

2. 后附相关证明资料。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件 7 服务承诺

致：\_\_\_\_\_

我对参加此次“\_\_\_\_\_项目”所提供的服务做如下承诺：

## 供应商参加政府采购活动承诺书

### （供应商诚信承诺书）

致：（采购人名称）

为了诚实、客观、有序地参与陕西省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加采购代理机构组织的政府采购活动时，严格按照招标文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行中标人应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《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》中对供应商的相关处理。

本承诺是采购项目响应文件的组成部分。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_\_

## 拒绝商业贿赂承诺书

为防止政府采购领域商业贿赂行为的发生，进一步规范政府采购工作，维护政府采购当事人的合法权益，加强政府采购监管工作，推动政府采购领域的廉政建设。根据陕西省财政厅下发的《关于在政府采购活动中签订拒绝商业贿赂承诺书的通知》（陕财办采管[2006]21号）的要求，签订拒绝商业贿赂承诺书。

在此，我们郑重向社会承诺：

1. 认真学习并自觉遵守党纪政纪和政府采购法律法规，不断提高法律意识和法制观念；
2. 严格执行政府采购的各项规章制度、操作规程和办事程序，主动接受相关部门和社会群众对政府采购工作人员依法、有效、持续的监督；
3. 不接受可能影响采购公正的单位和个人的宴请、休闲和旅游活动及礼品馈赠、不利用工作之便谋取不正当利益；
4. 不与招标代理机构和供应商发生不正当的经济往来、采购活动期间不在非办公场所与供应商私自单独接触；
5. 文明办公，热情服务，不断提高办事效率和服务水平，自觉维护政府采购从业人员的良好形象。

本承诺是采购项目响应文件的组成部分。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_\_

## 拒绝围标串标承诺书

为规范政府采购活动，建立公正、公平的交易环境，保护政府采购活动当事人的合法权益，维护国家利益和社会公共利益，作为本次项目的供应商、采购人、采购代理机构及其工作人员我在此郑重承诺：拒绝围标、串标行为，如有违反接受相应处罚。

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院第 658 号令）第七十四条，有下列情形之一的，属于恶意串通：

（一）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件或者响应文件；

（二）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件或者响应文件；

（三）供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；

（四）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

（五）供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

（六）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

（七）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

有上述情形之一，对供应商依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定追究法律责任：中标、成交无效，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。对采购人、采购代理机构及其工作人员依照《中华人民共和国政府采购法》第七十二条的规定追究法律责任：构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，处以罚款，有违法所得的，并处没收违法所得，属于国家机关工作人员的，依法给予行政处分。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_\_

## 附件8 总体方案

根据磋商文件“第三部分 磋商须知”和“第六部分 采购内容及要求”编辑包括但不限于以下内容：

项目理解分析

协助配合方案

项目管理机构

应急预案及反馈机制

质量保证及服务承诺

培训考核

档案管理方案

履约能力

项目经理

项目组人员

备注：评审办法中各项内容均应在响应文件目录中明确体现。

## 附件 9 供应商为本项目提供的资格证明文件

附件 9-1 具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）

### 附件 9-2 法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：我（法定代表人姓名）系注册于（供应商地址）的（供应商名称、统一社会信用代码）的法定代表人，现代表公司授权下面签字的（被授权人的姓名、职务）为我公司合法代理人，代表本公司参加（项目名称）项目编号为                    的磋商活动。代理人在本次响应中所签署的一切文件和处理的一切有关事物，我公司均予承认。

本授权有效期：自磋商截止之日起 90 日历天；特此声明。

（二代身份证需复印正面及反面）

法定代表人身份证复印件	授权代表身份证复印件
-------------	------------

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

授权代理人（被授权人）：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 附件 9-3 供应商财务状况证明文件

说明：

1、提供具有财务审计资质单位出具的完整的 2024 年度的财务报告（成立时间至响应文件递交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）或响应文件递交截止时间前十二个月内其开户银行出具的资信证明；

2、供应商提供了财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的担保函，则不需要提供上述财务状况报告。

#### 附件 9-4 社会保障资金缴纳记录证明文件

说明：

1、供应商提供磋商截止日期前 12 个月内任意时段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供应商应提供相关文件证明；

2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对社会保障资金缴纳（如免缴）有特别政策的，须提供相关政策文件复印件以及供应商满足相关政策文件的证明文件。

## 附件 9-5 依法缴纳税收记录证明文件

说明：

1、供应商提供磋商截止日期前 12 个月内任意时段的纳税证明或完税证明（时间以税款所属日期为准、税种须包含增值税或企业所得税），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章，依法免税的供应商应提供相关文件证明；

2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对企业纳税有特别规定的，须提供相关政策性文件复印件和供应商满足政策文件规定的证明文件。

项目名称：陕西省级政务服务大厅服务外包项目\_\_\_\_\_

### 附件 9-6 参加本次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

致：（采购人名称）\_\_\_\_\_

我方作为项目名称\_\_\_\_\_第\_\_包（项目编号：\_\_\_\_\_）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。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、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”）重大税收违法案件当事人名单。

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《中华人民共和国政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件 9-7 供应商具有履行本合同所必需的专业技术能力的说明及承诺（参考格式）

致：（采购人名称）

（公司）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。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件 9-8 非联合体声明

致：（采购人名称）

我方作为项目名称\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_）的供应商，在此郑重声明：

我单位参与本项目并非联合体参与，本项目由本公司独立承担。

我单位不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与本项目的政府采购活动的行为。

如在磋商过程中发现与其他供应商存在直接控股、管理关系等，我公司将及时提出回避。

我公司承诺以上说明真实有效，无虚假内容或隐瞒。

特此声明。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件 9-9 磋商文件要求的其它资格条件

## 附件 10 拟投入本项目经理简历表

供应商名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

姓 名		性 别		出生 日 期	年 月 日
毕业院校 及专业				毕业 时 间	年 月 日
从事本专业时间			为申请人服务时间		
执 业 注 册			职 称		
主 要 经 历					
时 间	参加过的项目名称及规模			该项目中任职	

注：后附资格证书等资料。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 附件 11 拟投入本项目的人员简历表

供应商名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	姓名	性别	年龄	学历	资格证书	现任职务	从事本工作年限	备注
1								
2								
3								
4								
5								
...								

注：附资格证书、履历简介等资料。

法定代表人或被授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件 12 需落实的政府采购政策

### 中小企业声明函

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日                  期：\_\_\_\_\_

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。

## 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\_\_\_\_\_项目名称\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_）第\_\_\_\_\_标段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。

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖章）

法定代表人或授权代理人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

**备注：**项目不分标段的，第\_\_\_\_\_标段空白处填写“/”。

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：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

## 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。

## 附件 13 供应商认为有必要提供的其他内容

## 第六部分 采购内容及要求

### 一、项目基本情况

本项目是陕西省政务服务大厅政务服务外包项目。采购预算：人民币 87.8 万元（5 个月服务费用），采购内容：窗口工作人员 26 名，负责省政务服务大厅窗口的日常收出件业务。

#### （一）采购内容：

陕西省政务服务中心外包服务项目主要负责省政务大厅综窗业务办理、材料流转、咨询导办、秩序维护等全流程服务，承担窗口人员招聘、管理、考核及培训工作，健全团队内控与绩效考核制度，配合推进政务改革及大厅运行、服务、标准化体系建设。

#### （二）采购目标：

实现省级 27 个厅局事项、已上线高效办成一件事事项在省政务大厅的无差别受理、同标准办理。服务要求不得低于现行通用的政务服务基础标准和服务规范，并按照《陕西省政务服务效能管理暂行办法》执行，为企业和群众提供一次性告知、精准答疑、高效办结、政务公开、文明服务、廉洁服务的规范化政务服务。

#### （三）采购要求：

政务大厅外包项目的主要目标，聚焦提升政务服务质效、优化办事体验、保障大厅规范高效运转三大核心，围绕服务质量、办理效率、群众满意度三大维度，以提升业务办理准确率、事项按时办结率、投诉处置及时率等核心指标为抓手，推动政务服务水平全面升级，为企业和群众提供标准化、便捷化、高效化的政务服务。

1. 全流程服务需求。覆盖窗口业务办理、材料流转、秩序维护、投诉受理、会务保障等大厅日常运行服务，保障“一窗受理”“周末不打烊”等便民举措持续深化推进。

2. 改革协同要求。全力配合“高效办成一件事”“跨地区通办”等政务改革工作，参与方案拟制、具体落实，助力改革举措见效。

3. 人员保障需求。按需配齐综窗受理、咨询引导、讲解接待等岗位人员，确保人员具备专业业务能力、规范服务礼仪，同时做好招聘、培训、考核、管理全流程工作。

4. 保密要求。窗口工作人员需在材料流转、设备使用、交流沟通和信息传递等方面做好安全防范，防止信息泄露

### 二、服务内容及要求

### **(一) 服务要求**

★1、供应商配备满足服务标准的工作人员 26 名, 含具备相应从业经验的项目经理 1 名。根据季节为工作人员统一配备工装与工作证件。

2、供应商的服务严格按照现行通用的政务服务规范和省级政务大厅运行规范和标准接待办事群众和企业, 收取申请资料并依序装订后移交各厅局审批, 并将审批件移交办事群众和企业, 确保群众满意度达 95%以上。

3、供应商须严格依照相关法律法规, 与派驻的窗口工作人员依法签订劳动合同或聘用协议, 规范工龄连续计算, 保障人员合法权益, 确保服务队伍稳定及各项政务服务有序开展。对无法胜任岗位要求的工作人员, 供应商应及时予以调整更换, 保障省政务服务中心工作秩序正常运行。

4、供应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。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供应商承担, 省数据和政务服务中心有权提前终止服务合同。

5、供应商需协助完成省政务服务中心要求的其他工作, 并做到及时响应。

### **(二) 服务内容**

1. 窗口综合服务。按照省政务服务大厅事项办理流程及规范, 为企业群众提供咨询解答、一次性告知、材料收件、事项转办、结果出件、秩序维护、引导分流、导办帮办等服务; 为老年人、残疾人等特殊群体提供便利化、优先式政务服务。

2. 咨询与投诉处理。负责大厅对外咨询电话接听、记录、答复及问题报送; 受理、登记、转办服务对象投诉与建议, 分析问题、提出改进措施并及时向采购人报告。

3. 物流与后勤保障。对接物流企业, 做好申请材料流转、办结件邮寄及邮寄费用结算对接, 协助采购人完成费用核对; 协助做好来宾接待、参观讲解、会议保障等工作。

4. 人员管理与运行保障。负责窗口工作人员招聘、培训、入离职、劳动合同签订等全周期管理; 妥善处置大厅运行各类问题, 配合做好与省级部门业务对接, 确保窗口服务标准化、规范化运行; 完成采购人交办的其他相关工作。

### **(三) 服务考核内容**

1. 人员管理。严格按照项目要求配齐配强符合条件的工作人员, 规范签订劳动合同, 保障队伍稳定、到岗及时、培训到位。项目经理切实履行管理职责, 人员调整更换及时规范, 确保服务队伍结构稳定、管理有序、履职到位。

2. 服务规范。工作人员严格遵守大厅工作纪律，统一着装、佩戴工作牌，使用文明用语、热情服务、举止得体。坚守岗位、履职尽责，自觉维护政务服务良好形象，杜绝态度生硬、推诿扯皮等现象。

3. 业务履职。熟练掌握窗口业务流程，规范开展咨询引导、导办帮办、材料接收、审查流转等工作。做到一次性告知、准确解答、高效办理，严控业务差错率，确保各项工作流程顺畅、运转高效。

4. 投诉处理。严格落实投诉受理、登记、转办、反馈、回访等工作机制，及时回应企业群众合理诉求，耐心做好解释沟通。做到件件有回音、事事有着落，不断提升群众满意度，维护大厅良好服务秩序。

5. 争先创优。工作人员在主动高效办理事项获申请人实名表扬、提出改进建议被采纳、获媒体 / 部门书面表彰、为集体争得荣誉，或通过特事特办获得服务对象书面肯定（经中心核实）等情形下，将纳入绩效考核加分项，作为评优评先重要依据。

6. 廉洁敬业。工作人员严禁以任何形式诱导或强制申请人消费（购买物品、订阅报刊、加入协会等），坚决杜绝“吃拿卡要”及接受宴请、礼品礼金、有价证券等违纪行为，不得违规参与有偿中介活动，确保服务过程零利益输送。

#### **（四）业务分包费用**

本购买服务为包干形式，包干费用指本项目所有业务人力配置及相关所有费用。