版本号：SXZCZB2026-ZCGK-102620261029001

招 标 文 件

（服务类）

采购项目名称：市政务大厅政务外包项目

采购项目编号：SXZCZB2026-ZCGK-1026

采 购 人 ： 西安市行政审批服务局

采购代理机构：陕西至诚项目管理集团有限公司

2026年10月29日

第一章 投标邀请

陕西至诚项目管理集团有限公司 （以下简称“代理机构”）受 西安市行政审批服务局 委托，拟对 市政务大厅政务外包项目 进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号： SXZCZB2026-ZCGK-1026

二、采购项目名称： 市政务大厅政务外包项目

三、招标项目简介

本项目是贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《西安市人民政府办公厅关于进一步推进政务服务事项进驻市级大厅工作有关事项的通知》（市政办函〔2020〕177号）相关要求，通过政府购买服务方式,加强政务服务窗口从业人员配备、管理、培训和考核，对外提供电话咨询、导办服务、业务办理、讲解接待、投诉受理等政务服务工作，持续增强企业群众办事的获得感和满意度。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

1.落实政府采购促进中小企业发展的相关政策

采购包1：不属于专门面向中小企业采购。

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、营业执照：提供合格有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；

2、法定代表人授权书：提供法定代表人授权书(附法定代表人、被授权人身份证复印件及授权代表本单位证明(养老保险缴纳证明)，(法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及身份证复印件)；

3、财务审计报告：提供2025年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台（http://acc.mof.gov.cn）赋予的验证码；或提供其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明；

4、税收缴纳证明：提供自递交投标文件截止日前近一年内至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；

5、社会保障资金缴纳证明：提供自递交投标文件截止日前近一年内至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，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；

6、供应商信用记录书面声明函：提供《供应商信用记录书面声明函》供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或 “重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间；

7、具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明：提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明；

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

9、直接控股和管理关系清单：提供直接控股和管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控

股、管理关系的，则投标无效；

10、非联合体承诺：本项目不接受联合体投标（提供承诺书）。

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（https://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章在政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线服务：通过陕西省政府采购网-在线服务进行咨询。

技术服务电话：029-96702。

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务查看CA办理流程。

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告。

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

注：获取的招标文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告。

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

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）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23 号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的问题，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（https://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人： 西安市行政审批服务局

地址： 西安市凤城八路95号

邮编： 710000

联系人： 王昊

联系电话： 13572228133

代理机构： 陕西至诚项目管理集团有限公司

地址： 陕西省西安市未央区陕西省西安市经济技术开发区未央路171-1号银池道拉斯财富中心21楼03号

邮编： 710000

联系人： 孙洋、康乐、常瑛

联系电话： 029-88219779

采购监督机构： 西安市财政局政府采购管理处

联系人：杜新星

联系电话：029-89821846

第二章 投标人须知

2.1投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	本项目各包采购预算金额如下: 采购包1：5,100,000.00元 投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。
2	最高限价（实质性要求）	详见第三章。 投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。
3	评标方法	（详见第五章）
4	是否接受联合体	采购包1：不接受 如以联合体投标的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。 1.两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加采购活动。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 2.参加联合体的供应商均应当具备本法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 3.联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
5	落实节能、环保产品政策	1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。 2.本项目采购的 无 产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供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，否则作无效投标处理。 3.本项目采购的 无 产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购的 无 产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。

6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。
7	本国产品价格扣除（若采购项目适用本国产品标准）	本项目应执行《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）及《关于贯彻落实<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>的意见》（财库〔2025〕30号）的要求，本项目采购包中执行本国产品价格扣除情况，具体扣除比例及规则见招标文件第五章。
8	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。 核心产品清单详见第三章。 在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。
9	不正当竞争预防措施（实质性要求）	在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。
10	异常低价审查	本项目应执行财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）的要求，具体内容见招标文件第五章。
11	投标保证金	缴交方式：否 注：电子保函可通过陕西省政府采购金融服务平台申请办理。
12	标书费信息	免费获取
13	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
14	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于 90 天。

15	招标代理服务费（实质性要求）	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：以中标金额为基数，依据国家计委颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和国家发展和改革委员会办公厅颁发的《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）文件有关规定下浮10%执行。
16	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
17	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
18	政府采购合同公告、备案	政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在“陕西省政府采购网”予以公告；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将本项目采购合同通过政府采购平台进行备案。
19	进口产品	不允许
20	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
21	特殊情况	出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： （一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。
22	其他说明	本招标文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2总则

2.2.1适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由西安市行政审批服务局和陕西至诚项目管理集团有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由西安市行政审批服务局负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由陕西至诚项目管理集团有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是西安市行政审批服务局。

二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是陕西至诚项目管理集团有限公司。

四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。

五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评

价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容:

（一）投标邀请;

（二）投标人须知;

（三）招标项目技术、服务、商务及其他要求;

（四）资格审查;

（五）评标办法;

（六）投标文件格式;

（七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4投标文件

2.4.1投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或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，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、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。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，采购项目涉及采购标的的知识产权相关事宜由采购人结合项目实际自主确认或协商约定，具体如下:

无

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子签章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5开标、资格审查、评标和中标

2.5.1开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为 30 分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化采购系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《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）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4评标

详见招标文件第五章。

2.5.5中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6签订及履行合同和验收

2.6.1签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等，必须与中标的品牌、规格型号及技术要求一致。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小

型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包；

2.6.2.2合同转包

一、严禁中标人将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标人转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起2个工作日内，在陕西省政府采购网公告本项目采购合同，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.6.4合同备案

采购人自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起7个工作日内，将本项目采购合同报同级财政部门备案。

2.6.5采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中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。

2.6.6履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.7履约验收方案

采购包1：

满足采购需求

2.6.8资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标:

（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（五）不同投标人的投标文件相互混装。

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备一至十一条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；

（2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；

（3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；

（4）与投标人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；

（5）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《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》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 陕西至诚项目管理集团有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的招标文件的询问、质疑由 陕西至诚项目管理集团有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西至诚项目管理集团有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为招标文件、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、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。供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）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。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑书正本1份（政府采购供应商质疑函范本详见附件）；

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

（四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）

。

答复主体：代理机构

联系人：孙洋

联系电话：13636736761

地址：陕西省西安市经济技术开发区未央路171-1号银池道拉斯财富中心21楼03号

邮编：710000

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门（政府采购供应商投诉书范本详见附件）。

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

3.1采购项目概况

本项目是贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《西安市人民政府办公厅关于进一步推进政务服务事项进驻市级大厅工作有关事项的通知》（市政办函〔2020〕177号）相关要求，通过政府购买服务方式,加强政务服务窗口从业人员配备、管理、培训和考核，对外提供电话咨询、导办服务、业务办理、讲解接待、投诉受理等政务服务工作，持续增强企业群众办事的获得感和满意度。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1:

采购包预算金额（元）: 5,100,000.00

采购包最高限价（元）: 5,100,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否实施本国产品政策
1	市政务大厅政务外包项目	1.00	5,100,000.00	年	租赁和商务服务业	否	否	否	否	否

是否涉及本国产品:

采购包1:

采购包1:

（1）报价要求:

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	市政务大厅政务外包项目	年	元	5,100,000.00	总价	无

（2）报价明细要求:

市政务大厅政务外包项目

序号	报价明细内容	报价要求	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	市政务大厅政务外包项目	市政务大厅政务外包项目	年	元	5,100,000.00	总价	无

3.2.2服务要求

采购包1:

标的名称：市政务大厅政务外包项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		一、项目概况 本项目是贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《西安市人民政府办公厅关于进一步推进政务服务事项进驻市级大厅工作有关事项的通知》（市政办函〔2020〕177号）相关要求，通过政府购买服务方式,加强政务服务窗口从业人员配备、管理、培训和考核，对外提供电话咨询、导办服务、业务办理、讲解接待、投诉受理等政务服务工作，持续增强企业群众办事的获得感和满意度。 二、服务内容 1.负责市政务大厅电话咨询、导办服务、业务办理、讲解接待、投诉受理等方面工作。 2.负责综合收件、统一出件、“办不成事”反映、跨地区通办、“高效办成一件事”专区、企业综合服务专区、不动产交易服务区、惠企政策咨询、审前辅导等窗口服务工作以及收件、受理、审批过程中各类档案资料的整理和归档。 3.提供“周末不打烊”“下班延时办”和“中午不间断”延时服务。 4.配合做好市政务大厅运行管理、标准化建设、窗口优化调整、特色区域设置、改革落地实施、运行数据分析、应急处置演练等方面工作。配合做好市政务大厅突发事件的应急处置及上报工作。 5.负责服务团队各类活动的策划、组织和实施。 6.配合市政务中心做好综合窗口、导办服务、讲解接待等岗位人员招聘工作。 7.负责新招聘人员的岗前培训和上岗前考核工作，做好聘用人员工作纪律、服务礼仪、业务知识、应急处置等方面日常培训工作。 8.配合市政务中心制定工作人员绩效考核办法，按照日常考核和业务考核两个方面对工作人员进行绩效考核。 9.配合市政务中心做好组长、班长等业务骨干的选拔以及工作人员的调配工作。 10.配合市政务中心做好其他工作。 三、商务要求 （一）服务期 服务期一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。 （二）服务时间 **1.工作日工作时间** 周一到周五（法定节假日除外）：上午8:30—12:00，下午1:00—5:30。 **2.“周末不打烊”工作时间**

周六、周日（法定节假日除外）：上午9:00—12:00，下午1:00—4:00（**所有工作人员轮流值班，视为正常工作时间，不予调休**）。

（三）服务地点

本项目服务地点为市政务大厅东厅和西厅，供应商应统筹做好服务工作。

（四）合同价款

1.本项目为固定总价合同，费用包含人员工资（基本工资、岗位津贴、绩效工资）、五险一金、培训费、管理费、利润和税金等项目所需的一切费用。

2.合同签订后支付合同款35%;服务期满4个月根据项目考核情况,支付合同款20%；服务期满8个月根据项目考核情况,支付合同款30%；服务期届满后，根据项目总体验收情况，支付剩余合同款15%。

（五）服务人员

1.人员配置要求。本项目服务期为一年。市政务服务中心东、西两厅共设置服务区域8个。为确保各窗口业务正常有序运转，其中5个服务区域53个服务窗口按照实际情况需采取政府购买服务方式向企业和群众提供窗口服务。根据多年大厅运行情况岗位人员配置情况具体为：市场准入和民生保障区窗口数量18个，对应服务人员22名；不动产交易服务区窗口数量6个，对应服务人员8名；工程建设区窗口数量7个，对应服务人员9名；导办服务区窗口数量12个，对应服务人员16名；企业综合服务专区窗口数量10个，对应服务人员11名。详细岗位需求见下表：

区域	岗位名称	窗口数量	对应人数	人员要求

1			管理团队	项目经理	/	1	项目经理： 1.四年以上管理70人以上规模政务服务窗口的管理经验，具有有效的管理措施和手段。 2.取得行政办事员国家职业技能证书。 经理助理： 1.两年以上管理60人以上规模政务服务窗口的管理经验及较强的业务能力水平，具有有效的管理措施和方法。 2.取得行政办事员国家职业技能证书。 组长： 1.一年以上政务服务工作经验。 2.半年以上政务服务管理岗位经验。 3.取得行政办事员国家职业技能证书。 班长及骨干： 1.一年以上政务服务工作经验。 2.工作能力突出、表现良好。 3.取得行政办事员国家职业技能证书。 工作人员： 1.工作能力突出、表现良好。 2.取得行政办事员国家职业技能证书。 原则上取得行政办事员国家职业技能证书人员不少于95%。
				经理助理	/	1	
			市场准入和民生保障区	综合窗口	16	20	
				优待证窗口	2	2	
			不动产交易服务区	综合窗口	6	8	
			工程建设区	综合窗口	6	8	
				审前辅导	1	1	
			导办服务区（东、西厅）	抽号岗	5	7	
				导办台	3	4	
				自助服务区	4	5	
			企业综合服务专区	接听电话及办不成事	4	5	
				网报辅导	1	1	
				视频咨询解答	5	5	
			合计		53	68	备注：因部分高频窗口业务量较大，人员配比按照1：1.3匹配。

2.人员招聘标准（新入职）

（1）政治素养良好，无犯罪记录、行政处罚记录及违反党纪记录，严格遵守各项规章制度、保密制度、服务规范等；

（2）全日制普通本科及以上学历，专业不限；

（3）年龄30岁以下，女性身高不低于160cm，男性身高不低于173cm，有政务服务工作经验的年龄可放宽至32岁；

（4）身体健康，品行端正，积极上进，形象气质佳；

（5）熟练操作计算机和Office办公软件；

（6）有事业心和责任心，有团队合作意识，服从管理；

（7）掌握窗口服务基础知识，普通话标准，口齿清晰，表达能力强，有亲和力；

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

（9）党员、退役军人、有政务服务工作经验者、有政务服务相关专业技能者优先考虑。

3.不得录入情形

（1）违反国家法律法规且受过刑事处罚的人员；

（2）受到党纪政纪处分且影响期未结束的人员；

（3）组织和参与宗教、邪教、封建迷信活动的人员；

（4）政治素质和道德品质差，不履行法定义务，公益观念淡薄；

（5）患有严重疾病、无法正常工作的人员。

4.人员工资

（1）项目经理和经理助理的薪酬按职级结合公司人资标准进行确定，其他工作人员统一实行基本工资+岗位津贴+绩效工资三部分组成,五险一金缴纳标准基数及比例不得低于西安市最低标准。

（2）基本工资不低于当年陕西省一类区月最低工资标准（包含个人五险一金缴纳部分）。

（3）岗位津贴按照工作人员实际岗位进行发放，组长岗位津贴每月不低于400元，班长、业务骨干岗位津贴每月不低于200元。

（4）供应商按照工作人员考核等次发放绩效工资。市政务中心按照考核管理办法，每月开展工作人员绩效考核，考核等次分为优秀、称职、基本称职三个层次,分别按照总人数的30%、50%、20%左右掌握。优秀、称职、基本称职等次对应的绩效工资分别不低于2200元、2000元、1800元。

（5）供应商应按时、足额发放员工工资，并依法缴纳五险一金。不得随意扣发员工工资，不得随意缩减或变更员工五险一金的缴存标准和比例。

（6）供应商每年应预留不少于3万元培训教育经费，专项用于日常工作人员服务礼仪、业务知识、综合能力、拓展训练等方面的培训开支，培训形式应灵活多样，可以结合团建活动一并组织，切实增强服务团队综合能力素质。

（7）市政务中心提供68套工服（衬衣、外套、裤子、配饰等），服务期内，工作人员变更产生的工服费用由供应商自行承担。

四、管理要求

1.人员招聘由市政务中心会同供应商一起组织，采取集中公开的方式进行。

2.供应商应优先录用原运行服务单位继续留用的工作人员（至少录用90%原有工作人员）；下一个服务期若未中标，也不得将市政务中心确定留用的90%工作人员撤离（含所有组长、班长等业务骨干）。

3.供应商负责为本项目聘用员工办理人事档案，签订劳动合同，开展工伤事故申报、认定、赔付处理等。劳动合同应在市政务中心进行备案。

4.供应商如需更换驻场项目经理，必须提前7天书面征得市政务中心同意。

5.供应商管理团队原则上不负责本项目以外的公司其他工作，全身心投入到服务一线，全面做好窗口和导办各项管理工作。

6.供应商负责处理合同期内发生的包括但不限于劳务纠纷、劳动争议纠纷及人事争议纠纷等，及时更换不能胜任工作的员工，或按照市政务中心要求辞退、调换不适合在市政务大厅工作的员工。

7.供应商应制定并提供完善的人员管理制度，组建专职驻场运营管理团队对工作人员进行统一管理。同时，供应商应积极推进信息化系统在人员管理、办件数量等方面应用，实时掌握人员工作情况以及工作量，合理调配人员，提升窗口服务效能。

8.供应商应督促和监督工作人员自觉遵守市政务大厅相关工作管理制度，以及公司规章制度和劳动纪律，每月向市政务中心报送项目运行报告，主要包括人员、培训、现场服务、运行管理等内容。

9.供应商应建立人员轮换和储备制度，每日人员到岗率不低于95%。当工作人员请假5日以上（包含产假、病假、事假等）超过2人时，应另行安排熟悉业务的人员进行补充，确保市政务大厅平稳运行，否则应在合同总价款中扣除相应款项。

10.供应商在项目执行过程中应严格落实保密要求，对工作过程中接触的全部数据、资料、往来文件等承担保密义务。

11.供应商应加强政务服务专业化队伍建设，组织入职半年以上的工作人员参加政务服务办事员职业技能等级认证，未通过职业技能考试人员原则上一律辞退。

12.签订合同时，供应商应将人员工资发放方案（包含但并不限于基本工资、岗位津贴、绩效工资、五险一金等）报市政务中心，经同意后方可执行，人员工资不得挪作他用。每月向市政务中心报送人员工资发放明细，并自觉接受监督。

13.供应商应在市政务中心指导下制定员工培训计划，并将培训教育经费专项用于日常工作人员服务礼仪、业务知识、综合能力、拓展训练等方面的培训开支。培训如期开展后应留存相关资料，如未开展，合同总价款将扣除相应费用。

附件：市政务大厅政务服务外包项目考核办法

附件

市政务大厅政务服务外包项目考核办法

一、考核方法

1.市政务大厅政务服务外包项目考核由市政务中心组织，坚持公平公正、实事求是的原则。

2.考核采用扣分制，市政务中心每月对供应商进行考核打分，发现问题及时记录并通知供应商整改，每季度将扣分情况汇总后书面通报供应商。

二、考核标准

1.供应商未按时、足额发放员工工资，或因未遵守本项目相关文件和合同其他规定导致劳务、劳资纠纷影响市政务大厅正常工作秩序的，每次扣1分。未足额发放部分无法补发的，在合同金额中进行相应扣减。

2.因供应商疏于管理导致工作人员违反市政务大厅相关工作管理制度的，每人次扣1分；被上级和媒体曝光的，扣5分；影响恶劣的，扣10分。

3.供应商未做好工作交接，导致人员空岗期超过3天的，每超出一天扣1分*空岗数量。

4.供应商工作人员在岗率低于95%的（每天请假人员不超过3人），每天扣0.5分*超出请假人数数量。

5.供应商在项目执行过程中，未尽到保密义务，导致市政务大厅相关工作资料等遗失、泄露的，每次扣5分。

		6.供应商在人员招聘中未经市政务中心同意选用不符合招聘条件的工作人员，或供应商未及时更换、辞退不适合在市政务大厅工作的工作人员，每人次扣2分。 7.供应商无正当理由拒不配合市政务大厅党建、志愿者服务、应急演练等活动的，每次扣2分。 8.供应商工作人员由于业务水平、服务态度等原因，造成企业群众投诉的，每次扣2分。 9.供应商工作人员由于疏忽、懈怠影响市政务大厅重要工作、活动开展的，每次扣5分。 三、结果运用 市政务大厅政务服务外包项目考核情况与项目合同款支付直接挂钩，每扣1分，扣减供应商合同总价的万分之一，在项目进度款支付时扣除。

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

服务期一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。

3.3.2服务地点

采购包1:

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

1、所验服务最终验收达不到招标文件要求和投标文件承诺及国家或行业标准的，或在使用中发现甲方不能容忍的缺陷等，将视为验收不合格，乙方应在甲方要求的时间内无条件完善或要求赔付甲方损失。 2、若发现乙方有弄虚作假的，及在项目实施阶段故意或随意夸大服务，本合同解除，乙方赔偿甲方相应的损失。 3、验收标准：按招标文件、投标文件等技术指标进行逐项验收。各项指标均应符合验收标准及要求。

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5支付约定

采购包1:

1、 进度款，合同签订后，达到付款条件起10个工作日内，支付合同总金额的35.0%

2、 进度款，服务期满4个月根据项目考核情况，达到付款条件起10个工作日内，支付合同总金额的20.0%

3、 进度款，服务期满8个月根据项目考核情况，达到付款条件起10个工作日内，支付合同总金额的30.0%

4、 进度款，服务期届满后，根据项目总体验收情况，达到付款条件起10个工作日内，支付合同总金额的15.0%

3.3.6违约责任与解决争议的办法

采购包1:

1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。 2、未按合同要求提供服务或服务不能满足合同要求，采购人应当将服务商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求服务商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规对服务商的违法行为进行相应的处罚。 3、由于“疫情”等不可抗力因素造成无法按照原计划提供服务，双方互不追究违约责任。 4、如有异议另行协商。5、因不可控因素后期裁员，后期违约金由中标单位自行承担。

3.4其他要求

采购代理机构开户名称: 陕西至诚项目管理集团有限公司； 开户行名称：中国建设银行股份有限公司西安高新技术产业开发区支行； 账号：61050192090000002152

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下:

4.1一般资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料;	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。	特定资格证明文件
3	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动； 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函

4.2特殊资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	营业执照	提供合格有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明;	特定资格证明文件
2	法定代表人授权书	提供法定代表人授权书(附法定代表人、被授权人身份证复印件及授权代表本单位证明(养老保险缴纳证明)，(法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及身份证复印件);	特定资格证明文件

3	财务审计报告	提供2025年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台（http://acc.mof.gov.cn）赋予的验证码；或提供其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明；	特定资格证明文件
4	税收缴纳证明	提供自递交投标文件截止日前近一年内至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；	特定资格证明文件
5	社会保障资金缴纳证明	提供自递交投标文件截止日前近一年内至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，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；	特定资格证明文件
6	供应商信用记录书面声明函	提供《供应商信用记录书面声明函》供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间；	特定资格证明文件
7	具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明	提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明；	特定资格证明文件
8	书面声明	参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；	特定资格证明文件
9	直接控股和管理关系清单	提供直接控股和管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效；	特定资格证明文件
10	非联合体承诺	本项目不接受联合体投标（提供承诺书）。	特定资格证明文件

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	**审查内容**	**具体标准和要求**	**关联投标（响应）文件格式文件**
无			

第五章 评标办法

5.1总则

一、根据《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》《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》等法律规章，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评标，通过项目电子化交易系统完成评标工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2评标委员会

采购包1： 共5人， 其中评审专家4人， 采购人代表1人。

一、评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

（一）熟悉和理解招标文件；

（二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；

（三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

（四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；

（五）起草评标报告并进行签署；

（六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；

（七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3评标方法

采购包1：综合评分法

5.4评标程序

5.4.1熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

（一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；

（二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；

（三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；

（四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；

（五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；

（六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；

（七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件

1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他实质性响应的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。	类似项目业绩 分项报价表 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 服务要求及商务要求偏离表 服务方案 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 投标文件封面 特定资格证明文件 其他 监狱企业的证明文件
2	报价唯一	只能有一个有效报价，不得提交选择性报价，且报价不超过采购预算金额或最高限价	类似项目业绩 分项报价表 投标函 残疾人福利性单位声明函 中小企业声明函 服务要求及商务要求偏离表 服务方案 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 特定资格证明文件 其他 投标文件封面 监狱企业的证明文件
3	投标文件的签署盖章	投标文件上法定代表人或负责人或其授权代表人的签字齐全并加盖公章	类似项目业绩 分项报价表 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 服务要求及商务要求偏离表 服务方案 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 其他 投标文件封面 特定资格证明文件 监狱企业的证明文件

4	投标文件格式	应符合“投标文件格式”要求	类似项目业绩 分项报价表 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 服务方案 服务要求及商务要求偏离表 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 其他 投标文件封面 特定资格证明文件 监狱企业的证明文件
5	投标文件内容	投标文件内容齐全、无遗漏	类似项目业绩 分项报价表 投标函 残疾人福利性单位声明函 中小企业声明函 服务要求及商务要求偏离表 服务方案 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 特定资格证明文件 投标文件封面 其他 监狱企业的证明文件
6	对招标文件响应程度	要求全面响应，不能有任何采购人不能接受的附加条件	类似项目业绩 分项报价表 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 服务要求及商务要求偏离表 服务方案 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 其他 投标文件封面 特定资格证明文件 监狱企业的证明文件

7	服务期	应满足招标文件中要求的服务期	类似项目业绩 分项报价表 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 服务要求及商务要求偏离表 服务方案 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 投标文件封面 特定资格证明文件 其他 监狱企业的证明文件
8	服务地点	应满足招标文件中要求的地点	类似项目业绩 分项报价表 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 服务方案 服务要求及商务要求偏离表 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 投标文件封面 其他 特定资格证明文件 监狱企业的证明文件
9	投标有效期	应满足招标文件中的规定	类似项目业绩 分项报价表 投标函 残疾人福利性单位声明函 中小企业声明函 服务方案 服务要求及商务要求偏离表 陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 特定资格证明文件 其他 投标文件封面 监狱企业的证明文件

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对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，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人

的澄清、说明或者更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。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

（一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；

（二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料；

（三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

（一）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；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；

（四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评标结果汇总完成后、评审报告签署前，采购人及代理机构应严格依照《财政部关于印发<政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法>的通知》《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令第87号）》《政府采购非招标采购方式管理办法（财政部令第74号）》及《陕西省财政厅关于规范政府采购项目评审主观分赋分有关事项的通知》（陕财办函〔2026〕10号）等文件要求，对评审数据进行全面校对与核对，重点核查各评审专家主观分项评分与全体评委对应分项平均分的偏离情况，确保评审数据准确无误、流程合规。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1： 按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

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

一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

二、投标人名单和评标委员会成员名单；

三、评审方法和标准；

四、开标记录和评审情况及说明，包括投标无效供应商名单及原因；

五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；

六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等；

七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

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

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

若采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。 投标报价得分=（评标基准价／投标报价）×100

评标总得分＝F1×A1＋F2×A2＋……＋Fn×An

F1、F2……Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重（A1＋A2＋……＋An＝1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分85.00分 报价得分15.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	总体服务方案	一、评审内容 供应商提出针对于本项目的总体服务方案，方案内容包含但不限于：①项目组织架构及各岗位工作制度②各岗位工作职能③总体服务标准。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 9 分） ①项目组织架构及各岗位工作制度：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分； ②各岗位工作职能: 每完全满足一项评审标准得 1 分，满分3 分; ③总体服务标准：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。	9.0000	主观	服务方案

	分项服务方案	一、评审内容 供应商针对西安市政务服务中心东厅和西厅两个大厅的实际运行情况、政务服务重点工作、大厅工作人员组成和相关要求，提出提出服务方案，方案内容包含但不限于：①导办帮办②窗口服务③“办不成事”反映④跨地区通办⑤高效办成一件事⑥周末不打烊等延时服务⑦企业综合服务专区⑧东西厅通办⑨审前辅导⑩绿色通道。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分12分） ①导办帮办：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分； ②窗口服务：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分； ③“办不成事”反映：每完全满足一项评审标准得 0.4分，满分 1.2 分； ④跨地区通办：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分1.2 分； ⑤高效办成一件事：每完全满足一项评审标准得 0.4分，满分 1.2 分； ⑥周末不打烊等延时服务：每完全满足一项评审标准得 0.4分，满分 1.2 分； ⑦企业综合服务专区：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2 分； ⑧东西厅通办：每完全满足一项评审标准得 0.4分，满分1.2 分； ⑨审前辅导：每完全满足一项评审标准得 0.4分，满分 1.2分； ⑩绿色通道：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分。	12.0000	主观	服务方案

技术评审	管理制度	一、评审内容 供应商结合西安市政务服务中心东厅和西厅两个大厅实际工作，制定满足两个大厅运维需求的方案制度框架和主要制度方案，方案内容包括但不限于：①考核管理②大厅服务③ 综窗业务④系统应用⑤保密制度。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 6 分） ①考核管理：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分; ②大厅服务：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分; ③综窗业务：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分; ④系统应用：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分; ⑤保密制度：每完全满足一项评审标准得 0.4 分，满分 1.2分。	6.0000	主观	服务方案
	人员配置计划	一、评审内容 供应商应提供拟投入本项目的团队人员配置方案，包括但不限于：人员储备、岗位安排、从业经验等。（以投标方案中《拟派项目团队及人员情况表》为依据） 二、评审标准 （1）完整性：组织机构的运行配备完善、各岗位人员分工明确合理。 （2）针对性：人员数量充足，人员资格/年龄等符合采购需求。 （3）专业性：人员相关岗位经验丰富，切合本项目实际情况。 三、赋分标准（满分3分） 每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。	3.0000	主观	服务方案

招聘计划	一、评审内容 结合招标文件要求和招聘标准，制定满足本项目时限要求的初步招聘计划。 二、评审标准 （1）完整性：计划须全面，对评审内容中的要求有详细描 述及说明； （2）可实施性：切合本项目实际情况，步骤清晰、合理； （3）针对性：计划能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 3 分） 每完全满足一项评审标准得1分，满分3 分。	3.0000	主观	服务方案
培训计划	一、评审内容 供应商根据对本项目培训需求的理解，提供培训方案，内容包括但不限于：①培训目标；②培训计划；③培训组织方式；④培训课程；⑤培训质量保证措施等。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 6 分） ①培训目标：每完全满足一项评审标准得 0.4分，满分1.2分; ②培训计划：每完全满足一项评审标准得0.4分，满分1.2分; ③培训组织方式：每完全满足一项评审标准得0.4分，满分1.2分; ④培训课程：每完全满足一项评审标准得0.4分，满分 1.2分; ⑤培训质量保证措施：每完全满足一项评审标准得 0.4分，满分1.2分。6	6.0000	主观	服务方案

管理团队	一、拟派项目经理（共6 分）： 具有四年及以上政务服务窗口的管理经验（提供第三方服务单位工作证明材料）；具有本科及以上学历（提供学信网证明资料）；取得人社部门备案的评价机构颁发的政务服务办事员职业技能等级证书（提供证书扫描件）；投标人为其连续缴纳社保一年及以上的证明文件。全部提供得 6 分，缺一项不得分。 二、拟派经理助理（共 4分）： 具有两年及以上政务服务窗口管理经验（提供第三方服务单位工作证明材料）；具有本科及以上学历（提供学信网证明资料）；取得人社部门备案的评价机构颁发的政务服务办事员职业技能等级证书（提供证书扫描件）；投标人为其连续缴纳社保一年及以上的证明文件，全部提供得 4 分，缺一项不得分。	10.0000	客观	服务方案
管理体系	供应商具有有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书。提供证书扫描件加盖公章，全部符合计 6 分，不提供或者提供不全计 0 分。	6.0000	客观	服务方案
合理化建议	对本项目服务工作中的常见问题进行梳理，具有良好的解决方案并及时向采购人提出合理化建议，每提供一条得2分，满分10分。不提供不得分。	10.0000	客观	服务方案
服务承诺	1.承诺在岗服务人数满足招标文件最低要求； 2.承诺严格落实培训计划，提高服务团队能力素质； 3.承诺每月向采购人报送员工工资发放明细，并自觉接受采购人监督； 4.承诺大厅员工的管理制度经采购人同意后严格执行。 每提供一条得2分，满分8分。	8.0000	客观	服务方案

	业绩	提供2023年1月以后（以合同签订时间或中标通知书时间为准）类似项目业绩，每提供一个得3分，满分12分。（业绩以合同复印件或中标通知书加盖供应商公章为准）。	12.0000	客观	类似项目业绩
异常低价审查	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：（1）合计报价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，即合计报价响应报价<全部通过符合性审查供应商响应报价平均值×50%。（2）合计报价响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价50%的，即合计报价响应报价<通过符合性审查且报价次低供应商响应报价×50%。（3）合计报价响应报价低于最高限价45%的，即合计报价响应报价<最高限价×45%。（4）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价（数量报价下，投标人的报价明显高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。评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（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，给	0.0000	客观	投标（响应）报价明细表 开标（报价）一览表

		予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。			
价格评审	价格评审	报价得分=(评审基准价／评审报价)×100×价格权重。满足采购文件要求且评审报价最低的为基准价，因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算基准价和评审报价。注：若报价形式为总价、单价、折扣、上浮率时，评审报价=投标报价，扣除价=评审报价×扣除比例=投标报价×扣除比例，扣除后评审报价=评审报价-扣除价=投标报价×（1-扣除比例）。	15.0000	客观	开标（报价）一览表 投标（响应）报价明细表

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	10.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	开标（报价）一览表 投标（响应）报价明细表

说明：

1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；

2、评分标准中要求提供复印件的证明材料须清晰可辨。

若采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

四、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，代理机构将在“陕西省政府采购网”上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

一、评审结束后，代理机构在评标（评审）结束之日起2个工作日内将评标（评审）报告及有关资料送交采购人。

二、采购人在收到评标（评审）报告后5个工作日内，在评标（评审）报告确定的中标（成交）候选供应商名单中按顺序确定中标（成交）供应商。中标（成交）成交候选供应商并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标（成交）供应商。

三、采购人逾期未确定中标（成交）供应商且不提出异议的，视为确定评标（评审）报告提出的排序第一的供应商为中标（成交）供应商。

四、根据采购人确定的中标（成交）供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标（成交）结果公告，同时向中标（成交）供应商发出成交通知书。

5.9评标专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评标专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项外，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商， 不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第六章 投标文件格式

采购包1:

详见附件：投标（响应）报价明细表

详见附件：开标（报价）一览表

详见附件：投标文件封面

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：投标函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

详见附件：类似项目业绩

详见附件：服务要求及商务要求偏离表

详见附件：分项报价表

详见附件：特定资格证明文件

详见附件：其他

详见附件：服务方案

第七章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同.docx

投标（响应）报价明细表

项目编号： SXZCZB2026-ZCGK-1026

项目名称： 市政务大厅政务外包项目

采购包： 市政务大厅政务外包项目

投标人名称：

市政务大厅政务外包项目

序号	报价内容	服务范围	服务标准	计量单位	服务要求	报价形式	服务时间	最高限价	单价	数量	响应报价
1	市政务大厅政务外包项目	{供应商响应}	{供应商响应}	年	{供应商响应}	总价	{供应商响应}	5100000元	{=响应报价/数量}元	1.0000	{供应商响应}元
										合计：	
备注：_____											

时间： 年 月 日

签章：

开标（报价）一览表

项目编号： SXZCZB2026-ZCGK-1026

项目名称： 市政务大厅政务外包项目

采购包： 1(市政务大厅政务外包项目)

投标人（供应商）名称:

序号	报价内容	报价形式	最高限价	响应报价
1	市政务大厅政务外包项目	总价	5100000 元	「汇总引用」 元
				合计报价： 0 （零元整）
备注：_____				

时间： 年 月 日

签章:

投标文件
采购项目名称：{项目名称}
采购项目编号：{项目编码}
采购包号：{包号}
投标人名称：{供应商名称}
日期:{当前日期}

监狱企业的证明文件

注：1、根据《司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》财库〔2014〕68号，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

投标（响应）函

致：{代理机构名称}

我单位作为{项目名称}（项目编号：{项目编码}）的投标（响应）供应商，自愿参与本项目政府采购活动，充分理解采购文件的要求，在此郑重声明及承诺：

一、我单位具有独立承担民事责任的能力；

二、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

三、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

四、我单位具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

五、我单位参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

六、我单位满足采购文件规定的特定条件；

七、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同一合同项下的政府采购活动的行为；

八、我单位不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；

九、我单位不存在与其他供应商委托同一单位或者个人编制投标（响应）文件、办理投标（响应）事宜的情形；

十、如本项目采购过程中需要提供样品，我单位提供的样品即为中标（成交）后将要提供的产品，我单位对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合采购文件要求导致未能中标（成交）的，我单位愿意承担相应不利后果；

十一、我单位一旦中标（成交），将严格按照采购文件规定交纳代理服务费、履约保证金，在约定期限内签订采购合同，并严格履行采购合同规定的责任和义务；

十二、我单位在本项目使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由我单位承担所有相关责任；

十三、我单位为本项目实施涉及的商品包装和快递包装，均符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》的要求，包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损运抵指定地点。

十四、我单位完全接受和理解本项目采购文件规定的实质性要求；

十五、我单位承诺，响应有效期为提交响应文件截止之日起{投标（响应）有效期天数}天；

根据采购文件规定，以上承诺事项如需提供相关证明材料的，以投标（响应）文件中提供的证明材料为准。本函发出后，即对我单位产生约束力，我单位保证严格遵守本响应函的各项承诺，并对本次提交的投标（响应）文件全部内容真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取入围、成交的法律责任。

特此声明。

供应商名称：{供应商名称}（签章）

日 期: {当前日期}

说明：
1.重大违法记录，是指供应商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。根据《财政部关于<中华人民共和国政府采购法实施条例>第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号）规定，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。
2.需供应商提供的财务状况证明、履行合同所必需的设备和专业技术能力等证明材料的，按照本项目采购文件的规定提供。

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{采购单位名称}的{项目名称}采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.{标的名称}，属 于 {采购文件中明确的所属行业}行业；承接企业为，从业人员 人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于；

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(签章)：{供应商名称}

日 期: {当前日期}

注：

1、供应商根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定，结合自身实际，确定对应的中小企业划型。

2、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业从业人员、营业收入、资产总额均填0，根据提交投标（响应）文件时的实际情况填写企业类型。

3、供应商不属于中小企业的，无需提供此声明。

标的名称	
所属行业	请选择
制造商/承接（承建）企业名称	
是否为新成立企业	否
从业人员（人）	
营业收入（万元）	
资产总额（万元）	
企业规模	请选择一个企业

确定 取消

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{采购单位名称}单位的{项目名称}采购活动由本单位承接服务。

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（签章）：{供应商名称}

日 期: {当前日期}

注:
1.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。残疾人福利性单位本身属于小型、微型企业或者监狱企业的，不重复享受政策。
2.供应商不属于残疾人福利性单位的，不提供此声明。

陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理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、采购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、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与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订单。

5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。

6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。

7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其他供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。

8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。

9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

承诺单位（盖章）：

全权代表（签字或盖章）：

地　址：

邮　编：

电　话：

年　月　日

类似项目业绩

服务要求及商务要求偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的服务要求及商务要求	投标文件的服务要求及商务要求	偏离	说明

说明：

1.参照招标文件中第 3 章内容进行响应。

2.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，投标文件中服务要求及商务要求响应与招标文件要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。

3.供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其中标资格，并按有

关规定进行处罚。

投标人名称：　　（单位公章）

法定代表人或委托代理人：　　（签字或盖章）

分项报价表

格式自拟

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日　期：

特定资格证明文件

1、营业执照：提供合格有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；

2、法定代表人授权书：提供法定代表人授权书(附法定代表人、被授权人身份证复印件及授权代表本单位证明(养老保险缴纳证明)，(法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及身份证复印件)；

3、财务审计报告：提供 2025 年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台（http://acc.mof.gov.cn）赋予的验证码；或提供其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明；

4、税收缴纳证明：提供自递交投标文件截止日前近一年内至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；

5、社会保障资金缴纳证明：提供自递交投标文件截止日前近一年内至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，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；

6、供应商信用记录书面声明函：提供《供应商信用记录书面声明函》供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或 “重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间；

7、具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明：提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明；

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

9、直接控股和管理关系清单：提供直接控股和管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效；

10、非联合体承诺：本项目不接受联合体投标（提供承诺书）。

附件 1：

法定代表人身份证明/法定代表人授权书

法定代表人身份证明

投标人名称：

统一社会信用代码：

注册地址：

成立时间：__年 _月_日

经营期限：

姓名：____ 性别：_ 年龄：_ 系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

法定代表人身份证复印件粘贴处 （正反面）

投标人名称（公章）：

日期：　年　月　日

法定代表人授权书

致：陕西至诚项目管理集团有限公司

(供应商名称)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（ 授权代表姓名 ）代表我公司全权办理针对本次 （项目编号 ）项目的磋商、签约等具体工作，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我公司对授权代表的签名负全部责任。

委托期限：自开标之日起 90 天。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此证明。

被授权人签字或盖章：	法定代表人签字或盖章：
职务：	职务：
身份证号：	身份证号：
所在部门：	

附：法定代表人、被授权人身份证复印件

法定代表人身份证复印件粘贴处 （正反面）	授权代表身份证复印件粘贴处 （正反面）

投标人名称：（加盖单位公章）

日期：

附件 2：

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式）

_____（采购人）_____：

我方作为项目名称_____（项目编号：_____）的供应商，在此郑重声明：

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。

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！

投标人名称：_____（盖章）

日　　期：____年___月___日

附件 3：

具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

（格式）

（采购人）：

（供应商名称）于___年___月__日在中华人民共和国境内（详细注册地址）合法注册并经营，公司主营业务为_____。

我公司郑重承诺，我公司具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力，合同履约中将无条件增加相关设备、人员，直至满足项目需求。

投标人名称：_____（盖章）

日　　期：___年___月___日

附件 4：

供应商信用记录书面声明函（格式）

陕西至诚项目管理集团有限公司：

我方作为《项目名称:_____》（项目编号：___）第__标段的投标人，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。**投标人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。

投标人名称：_____（加盖公章）

日期：___年__月__日

备注：项目不分标段的，第___标段空白处填写“/”。

附件 5：

投标人提供直接控股和管理关系清单，格式不限。

控股管理关系（样表）

陕西至诚项目管理集团有限公司：

我方与以下投标人存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关投标人			
序号	**直接控股股东名称及出资比例**	**直接管理关系单位名称**	**备注**
1			
2			
3			
……			

投标人名称：_____（加盖公章）

日期：___年__月__日

备注：

1.直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2.管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3.本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

4.投标人如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

附件 6：

非联合体投标承诺书

（格式）

____（采购人）____：

我公司郑重承诺，我公司在本项目投标中非联合投标。

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。

投标人名称：_____（盖章）

日　　期：____年___月___日

其他

1、依据招标文件要求，投标人认为有必要说明的其他内容

2、其他可以证明投标人实力的文件。

服务方案

投标人根据本项目制定服务方案，格式自拟。