

项目编号：SSZ-2021G06

狮山镇行政服务中心增 配综合窗口岗位项目

公开招标文件

采 购 人 ： 佛山市南海区狮山镇行政服务中心

采购代理机构 ： 佛山市伟源招标代理有限公司

2021 年 3 月 15 日

温馨提示

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致的地方，以采购文件为准）

- 一、 如无另行说明，投标文件递交时间为投标截止时间前 30 分钟内。
- 二、 为避免因迟到而失去投标资格，请适当提前到达。
- 三、 各投标人请注意区分投标保证金、购买采购文件以及招标代理服务费收款账号的区别，务必将投标保证金按采购文件的要求存入指定的投标保证金账号，招标代理服务费存入招标代理服务费用账号。切勿将款项转错账户，以免影响保证金退还的速度及投标的资格。
- 四、 投标保证金必须于第二章《投标人须知前附表》中规定的时间内到达指定账号（账号信息详见第二章《投标人须知前附表》）。由于转账当天不一定能够达账，为避免因投标保证金未达账而导致投标被拒绝，建议至少提前 2 个工作日转账。
- 五、 投标文件应按顺序编制页码。
- 六、 请仔细检查投标文件是否已按采购文件要求盖章、签名、签署日期。
- 七、 请正确填写《开标一览表（报价表）》。多包组项目请仔细检查包组号，包组号与包组采购内容必须对应。
- 八、 如投标产品属于许可证管理范围内的，须提交相应的许可证复印件。
- 九、 投标人为中型、小型、微型企业的，请提交《中小企业声明函》，并明确企业类型。
- 十、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，希望购买了采购文件而决定不参加本次投标的供应商，在投标文件递交截止时间的 3 日前，按《投标邀请函》中的联系方式，以书面形式告知我公司。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 十一、 首次参与政府采购项目投标的供应商，应在报名成功后最迟必须于开标前一日登录广东省政府采购网进行注册，办事指南连接：<http://www.gdgpo.com/workEnchiridion.html>
- 十二、 投标人如需对项目提出询问或质疑，应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。

关键信息

项目信息

项目编号：SSZ-2021G06

项目名称：狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目

包 号：1

项目类型：服务类

采购方式：公开招标

货币类型：人民币

评标方法：综合评分法

投标文件初审表

资格性审查表

序号	评 审 内 容
1	投标人资格声明函已提交并符合招标文件要求的
2	具备《政府采购法》第二十二条规定的条件
3	为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动
4	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，不得参加同一合同项下的政府采购活动
5	供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。查询记录以采购代理机构于投标截止当日在相关网站的查询结果为准。
6	非联合体投标
备注：投标人必须严格按照资格评审条款的要求如实提供证明材料，对缺漏和不符合项将直接导致无效投标。	

符合性审查表

序号	评审内容
1	投标人按招标文件要求缴纳投标保证金的；
2	按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字，或签字人有法定代表人有效授权书的；
3	投标函已提交并符合招标文件要求的
4	投标报价未超过本项目最高限价的；
5	投标文件完全满足招标文件的实质性条款（即标注★号条款）无负偏离的；
6	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款的；
7	按有关法律、法规、规章不属于投标无效的。
备注：投标人必须严格按照符合性评审条款的要求如实提供证明材料，对缺漏和不符合项将直接导致无效投标。	

详细评审

评分项			分值
价格			20
综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性、符合性审查）且投标价格最低的有效投标报价（指价格核准后的价格，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值×100 备注：投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数；			
技术部分			42
序号	评分因素	分值	评分准则
1	服务方案	7	根据供应商针对本项目服务方案（方案包括但不限于项目服务内容、项目的推进、服务数量、服务质量理解程度，以及各项服务管理、组织实施方案、服务工作流程）进行评价： 方案详细、合理，流程清晰、可行性高，得 7 分； 方案较详细、合理，流程较清晰、可行性较高，得 5 分； 方案基本合理，流程基本可行，得 3 分； 方案不详细，流程不清晰，得 1 分； 方案不合理、不可行或无提供方案的得 0 分。
2	对用户需求的响应程度	3	完全满足的得 3 分，每不满足一项扣 0.5 分，扣至 0 分为止。
3	安全管理	12	1、投标人需有一定的安全管理能力和经验，确保服务人员的人身安全。在提供社会服务中获得当地政府机关授予安全生产（工

			作)先进单位荣誉的,每年得4分,累计最高得8分。【提供相关证明材料扫描件】 2、投标人具有安全生产(工作)培训资质,投入项目的管理人员具有省级或以上《安全生产培训教员资格证》的,得4分。 【提供上述证书及个人2020年11月-2021年1月在投标单位参加社保凭证或缴纳个人所得税凭证复印件并加盖公章】
4	服务人员配备	8	供应商投入项目的服务人员和管理人员中,政治和业务素质好,服务业绩突出,具有较丰富的社会服务经验,具有一定的业务能力和组织管理能力,在提供社会服务工作中荣获地方政府先进工作者荣誉的,每个得2分,合计最高得8分。【提供上述荣誉证书和个人2020年11月-2021年1月在投标单位参加社保凭证复印件并加盖公章,同一个人同一年度奖以一个计算】
5	应急方案	3	根据供应商为本项目服务制定应急处理方案和发生突发事件的快速应急响应服务能力进行综合评审: 方案详细、合理,可行性高,得3分; 方案较详细、合理,可行性较高,得2分; 方案基本合理,基本可行,得1分; 方案不合理、不可行或无提供方案的得0分。
6	企业管理制度	6	根据各供应商的内部管理架构、项目服务措施、业务培训、保密制度、服务人员权益保障、合同订立、合同解除或终止、薪酬福利待遇、工作绩效考核和奖惩等制度的设立是否合理、科学进行综合评审: 制度完善、科学、可行性高,得6分; 制度较完善、较科学、可行性较高,得4分; 制度基本完善、科学性一般、基本可行,得2分; 方案差或无提供方案的,得0分。
7	服务优惠承诺	3	供应商能否针对本项目的服务人员配备及人员要求、项目的工作内容、投标人的基本职责、商务要求等服务承诺进行评价。 承诺详细、具体、全面的得3分; 承诺基本详细、具体的得2分; 承诺不具体、全面的得1分; 不提供不得分。
商务部分		38	
序号	评分因素	分值	评分准则
1	同类项目业绩	18	2020年1月1日至投标截止时间前(以合同签订时间为准),投标人具有与本项目密切相关业绩的,每提供一份合同得2分,本项最高得18分。 【提供合同书和中标(成交)通知书的复印件并加盖公章。采购人有权要求中标候选人在中标后提供原件进行核查】
2	客户好评	2	上述同类项目业绩中获得客户服务评价为良好及以上的或表扬信或嘉奖通知的,每个得1分,最高得2分。【提供客户服务评价表或表扬信或嘉奖通知复印件并加盖公章作为证明材料。同一单位以一个计算】

3	拟投入本项目的 项目管理人员水平	6	供应商在提供项目服务的过程中，负责对项目服务跟踪管理的管理人员要有较丰富的企业员工管理工作经历，以确保项目服务的正常实施。所投入的管理人员中，经过企业员工管理专业培训并具有国家中级或以上的管理师资格证书的，1个得3分，最高得6分。 【提供上述证书及个人2020年11月-2021年1月在投标单位参加社保凭证复印件并加盖公章】
4	企业实力	10	投标人内部组织架构健全，企业综合实力强： 1、能接收项目服务人员中党员的组织关系，能发展积极分子向党组织靠拢，关心他们政治学习和组织生活，充分发挥他们在项目服务中先锋作用，投标人已成立党支部并能在服务地开展支部组织活动的得3分，支部被政府评为优秀党组织的得2分； 2、能开展和关心服务人员的工会组织活动，充分发挥他们在项目服务中当家作主精神，投标人已建立工会组织并能在服务地开展组织工会活动的得3分，被政府评为优秀工会组织的得2分。 【本项累计最高得10分。提供上级相关证明文件扫描件】
5	服务机构便捷程度	2	根据供应商提供服务便利性进行评价。 1、提供的服务方便快捷的，得2分； 2、提供的服务欠缺方便快捷的，得1分。 【提供服务点的营业执照或自有房产证明或租赁合同（以及出租方的房产证明）复印件，不提供不得分】

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 技术、商务部分得分为评委评分总和（去掉一个最高分和一个最低分）/（评委人数-2）（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
3. 综合得分=技术部分得分+商务部分得分+价格得分。

价格分说明：

1. 价格核准：

- 1.1. 评标委员会详细分析、核准价格表，检查其是否存在计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则详见第五章第31条相关条款。
- 1.2. 按下列第2点小型和微型企业产品价格进行价格扣除。

2. 小型和微型企业产品价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》及《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》的规定，对符合要求的有效供应商，按照以下比例给予相应的价格扣除：

序号	情形	价格扣除比例 (编制文件时由采购人确定)	计算公式
1	非联合体供应商 (供应商须为中小企业)	对小型和微型企业产品的价格扣除6.00%	评审价格=(总报价-小型和微型企业产品的价格)+小型和微型企业产品的

2	联合体各方均为小型、微型企业	对小型和微型企业产品的价格扣除 6.00% (不再享受联合体的价格折扣)	价格 $\times (1-6.00\%)$
3	联合体一方为小型、微型企业且小型、微型企业协议合同金额占联合体协议合同总金额 30%以上的	对联合体总金额扣除 2.00%	评审价格 = 总报价 $\times (1-2.00\%)$

(注: 1、不允许联合体投标的项目, 以上第 2 项、第 3 项情形不适用; 2、小型和微型企业产品包括货物及其提供的服务与工程。3、监狱企业视同小型、微型企业, 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, 否则不予认可; 符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时, 应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》(格式见投标文件格式), 并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标公告中公告其声明函, 接受社会监督。投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的, 依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。)

目 录

第一章 投标邀请	9
第二章 投标人须知前附表	12
第三章 资格审查、评标准则	14
第四章 用户需求书.....	19
第五章 投标人须知.....	24
第六章 合同通用条款.....	41
第七章 投标文件格式.....	47

第一章 投标邀请

项目概况

狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目招标项目的潜在投标人应在佛山市南海区桂城南桂东路 38 号房地产发展大厦主楼 9 楼 3 号获取招标文件，并于 2021 年 4 月 9 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SSZ-2021G06

项目名称：狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目

预算金额：4438074.00

最高限价（如有）：4438074.00

采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

1、标的名称：狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目

2、标的数量：1 项

3、简要技术需求或服务要求：

3.1. 采购项目技术需求或服务要求：采购人对 22 个综合窗口服务岗位进行采购服务。详细要求见招标文件中的“采购项目内容”；

3.2. 需要落实的政府采购政策：促进中小企业发展政策、支持监狱企业发展政策、支持残疾人福利性单位发展政策、采购节能产品、环境标志产品相关政策等；

4、其他：无。

合同履行期限：自合同签订之日起 2 年，合同一年一签，以后年度合同根据当年度财政预算安排及供应商履约情况执行。

本项目不接受联合体投标。

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：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目

3. 本项目的特定资格要求：

（1）供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件：

1.1. 具有独立承担民事责任的能力【提供营业执照（或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书）等证明文件】；

1.2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度【财务状况，提供下列材料之一即可：(1)经审计的财务报告；(2)银行出具的有效期内的资信证明】；

1.3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供《投标人资格声明函》）；

1.4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料，如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明）；

1.5. 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（提供《投标人资格声明函》）；

1.6. 法律、行政法规规定的其他条件。

(2) 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供《投标人资格声明函》）

(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。（提供《投标人资格声明函》）

(4) 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；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。查询记录以采购代理机构于资格审查期间在相关网站的查询结果为准。

(5) 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2021年3月15日至2021年3月22日（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午9:00至12:00，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：佛山市南海区桂城南桂东路38号房地产发展大厦主楼9楼3号

方式：现场或通过电子邮箱获取采购文件，具体详见第六点“其他补充事宜”

售价（元）：300

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2021年4月9日9点30分（北京时间）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：佛山市南海区狮山镇狮城路风尚蓝湾办公区2座（二）二楼

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

获取采购文件说明：

获取采购文件时，提供如下资料（加盖单位公章）：

- 1) 报名费汇款底单复印件；
 - 2) 采购文件领购申请表（[点击下载](#)）
 - 3) 购买招标文件经办人，需提供：
 - a) 经办人如是法定代表人，需提供法定代表人证明书及法定代表人身份证复印件；
 - b) 如是响应供应商授权代表，需提供法定代表人授权委托书及授权代表身份证复印件；
- 注：1) 采购代理机构只接受办理报名及登记手续购买本采购文件的供应商投标。

2) 购买采购文件费用现金或电汇或银行转账，请汇至以下账户：

收款人名称	开户银行	账 号
佛山市伟源招标代理有限公司	中国农业银行股份有限公司 南海分行	44501001040046775 (注意与投标保证金账号不同)

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：[佛山市南海区狮山镇行政服务中心](#)

地址：[佛山市南海区狮山镇狮城路3号1楼](#)

联系方式：[0757-86682020](#)

2. 采购代理机构信息

名 称：[佛山市伟源招标代理有限公司](#)

地 址：[佛山市南海区桂城南桂东路38号房地产发展大厦主楼9楼3号](#)

联系方式：[0757-86230148](#)

3. 项目联系方式

项目联系人：[李小姐](#)

电 话：[0757-86230148](#)

发布人：佛山市伟源招标代理有限公司

发布时间：2021年3月15日

第二章 投标人须知前附表

条款项号	内 容
一、说明	
2.3	采购人名称：佛山市南海区狮山镇行政服务中心 资金来源：财政性资金
2.4	采购代理机构：佛山市伟源招标代理有限公司 地址：中国广东省佛山市南海区桂城南桂东路 38 号房地产发展大厦主楼 9 楼 3 号 电话：0757-86230148。
/	本项目相关公告在以下媒体发布： 法定媒体：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/)、佛山市公共资源交易中心南海分中心网站(www.nanhai.gov.cn/jyh/ggzy/index.html)； 其他媒体：佛山市伟源招标代理有限公司(www.fsweiyuan.com)； 相关公告在法定媒体上公布之日即视为有效送达，不再另行通知。
二、招标文件	
10.1	集中答疑会或现场考察：不举行。
三、投标文件的编制	
14.8	投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。
14.9	1) 不允许有备选方案，否则将被视为无效投标。 2) 每项报价或每项服务只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。
14.10	不允许附加条件报价，否则将被视为无效投标。
19.1	投标保证金金额：本项目无需交纳投标保证金。招标文件中涉及投标保证金的事项及有关条款不适用。
20.1	投标有效期：90 天。
21.1	投标文件份数：正本一份，副本五份，电子文件一份。
四、投标文件的递交	
23.1	投标文件递交截止日期和时间、地址：按招标文件第一章投标邀请中规定。
五、开标与评标	
27.1	评标委员会由 5 名单数组成，由采购人的代表 1 名和从政府采购专家库随机抽取的专家组成。
27.4	评标方法：采用综合评分法。
34.2	定标原则：推荐综合得分排名第一的投标人为中标候选人。
六、授予合同	

38.1	合同签订时间：自《中标通知书》发出之日起三十日内
40.1	履约保证金：无。
/	根据《佛山市南海区财政局关于印发的通知》（南财采〔2020〕6号）的有关规定，采购代理机构将在佛山市公共资源交易中心南海分中心“交易信息”网页发布中标（成交）公告的同时一并公示中标人的响应文件内容，接受社会公众监督，投标人须作出以下承诺： 1、承诺同意采购人或其委托的代理机构将投标文件中以下信息予以公开，公开内容包括：营业执照、资质证书、项目业绩、检验检测报告、履约验收报告及评价、社保证明、设备发票、职称、各种证件（身份证除外）、货物的规格型号及配置参数等。以下投标文件信息不属于公开范围：法定代表人证明书、投标文件签署授权委托书、项目实施方案、售后服务方案。 2、投标人承诺保证上述应公示的内容的真实性，且确认不涉及任何个人隐私、商业秘密和其他不可公开的内容。

本前附表的条款项号是与第五章《投标人须知》条款项号对应的条款，是对第五章《投标人须知》的补充、修改和完善，如果有矛盾的话，应以本前附表为准。

第三章 资格审查、评标准则

- 1. 本评标办法采用综合评分法。
- 2. 评审步骤：
 - 2.1 采购人或采购代理机构依据招标文件“第一章 投标邀请”中“供应商资格”的规定，对投标人的资格进行审查，只有通过资格审查的投标人方可进入评标环节。
 - 2.2 评标委员会对通过资格审查的投标文件进行符合性审查，对通过符合性审查的投标文件进行技术、商务及价格的详细评审，最后评标委员会出具评标报告。
- 3. 评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别就各个投标人的技术状况、商务状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术评分和商务评分、价格评分相加得出其综合得分。

资格性审查表

序号	评审内容
1	投标人资格声明函已提交并符合招标文件要求的
2	具备《政府采购法》第二十二条规定的条件
3	为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动
4	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，不得参加同一合同项下的政府采购活动
5	供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。查询记录以采购代理机构于投标截止当日在相关网站的查询结果为准。
6	非联合体投标
备注：投标人必须严格按照资格评审条款的要求如实提供证明材料，对缺漏和不符合项将直接导致无效投标。	

符合性审查表

序号	评审内容
1	投标人按招标文件要求缴纳投标保证金的；
2	按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字，或签字人有法定代表人有效授权书的；
3	投标函已提交并符合招标文件要求的
4	投标报价未超过本项目最高限价的；
5	投标文件完全满足招标文件的实质性条款（即标注★号条款）无负偏离的；
6	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款的；
7	按有关法律、法规、规章不属于投标无效的。
备注：投标人必须严格按照符合性评审条款的要求如实提供证明材料，对缺漏和不符合项将直接导致无效投标。	

详细评审

评分项			分值
价格			20
综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性、符合性审查）且投标价格最低的有效投标报价（指价格核准后的价格，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值×100 备注：投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数；			
技术部分			42
序号	评分因素	分值	评分准则
1	服务方案	7	根据供应商针对本项目服务方案（方案包括但不限于项目服务内容、项目的推进、服务数量、服务质量理解程度，以及各项服务管理、组织实施方案、服务工作流程）进行评价： 方案详细、合理，流程清晰、可行性高，得7分； 方案较详细、合理，流程较清晰、可行性较高，得5分； 方案基本合理，流程基本可行，得3分； 方案不详细，流程不清晰，得1分； 方案不合理、不可行或无提供方案的得0分。
2	对用户需求的响应程度	3	完全满足的得3分，每不满足一项扣0.5分，扣至0分为止。

3	安全管理	12	1、投标人需有一定的安全管理能力和经验，确保服务人员的人身安全。在提供社会服务中获得当地政府机关授予安全生产(工作)先进单位荣誉的，每年得4分，累计最高得8分。 【提供相关证明材料扫描件】 2、投标人具有安全生产(工作)培训资质，投入项目的管理人员具有省级或以上《安全生产培训教员资格证》的，得4分。 【提供上述证书及个人2020年11月-2021年1月在投标单位参加社保凭证或缴纳个人所得税凭证复印件并加盖公章】
4	服务人员配备	8	供应商投入项目的服务人员和管理人员中，政治和业务素质好，服务业绩突出，具有较丰富的社会服务经验，具有一定的业务能力和组织管理能力，在提供社会服务工作中荣获地方政府先进工作者荣誉的，每个得2分，合计最高得8分。 【提供上述荣誉证书和个人2020年11月-2021年1月在投标单位参加社保凭证复印件并加盖公章，同一个人同一个年度奖以一个计算】
5	应急方案	3	根据供应商为本项目服务制定应急处理方案和发生突发事件的快速应急响应服务能力进行综合评审： 方案详细、合理，可行性高，得3分； 方案较详细、合理，可行性较高，得2分； 方案基本合理，基本可行，得1分； 方案不合理、不可行或无提供方案的得0分。
6	企业管理制度	6	根据各供应商的内部管理架构、项目服务措施、业务培训、保密制度、服务人员权益保障、合同订立、合同解除或终止、薪酬福利待遇、工作绩效考核和奖惩等制度的设立是否合理、科学进行综合评审： 制度完善、科学、可行性高，得6分； 制度较完善、较科学、可行性较高，得4分； 制度基本完善、科学性一般、基本可行，得2分； 方案差或无提供方案的，得0分。
7	服务优惠承诺	3	供应商能否针对本项目的服务人员配备及人员要求、项目的工作内容、投标人的基本职责、商务要求等服务承诺进行评价。 承诺详细、具体、全面的得3分； 承诺基本详细、具体的得2分； 承诺不具体、全面的得1分； 不提供不得分。
商务部分			38
序号	评分因素	分值	评分准则
1	同类项目业绩	18	2020年1月1日至投标截止时间前(以合同签订时间为准)，投标人具有与本项目密切相关业绩的，每提供一份合同得2分，本项最高得18分。 【提供合同书和中标(成交)通知书的复印件并加盖公章。采购人有权要求中标候选人在中标后提供原件进行核查】

2	客户好评	2	上述同类项目业绩中获得客户服务评价为良好及以上的或表扬信或嘉奖通知的，每个得 1 分，最高得 2 分。 【提供客户服务评价表或表扬信或嘉奖通知复印件并加盖公章作为证明材料。同一单位以一个计算】
3	拟投入本项目的项目管理人员水平	6	供应商在提供项目服务的过程中，负责对项目服务跟踪管理的管理人员要有较丰富的企业员工管理工作经历，以确保项目服务的正常实施。所投入的管理人员中，经过企业员工管理专业培训并具有国家中级或以上的管理师资格证书的，1 个得 3 分，最高得 6 分。 【提供上述证书及个人 2020 年 11 月-2021 年 1 月在投标单位参加社保凭证复印件并加盖公章】
4	企业实力	10	投标人内部组织架构健全，企业综合实力强： 1、能接收项目服务人员中党员的组织关系，能发展积极分子向党组织靠拢，关心他们政治学习和组织生活，充分发挥他们在项目服务中先锋作用，投标人已成立党支部并能在服务地开展支部组织活动的得 3 分，支部被政府评为优秀党组织的得 2 分； 2、能开展和关心服务人员的工会组织活动，充分发挥他们在项目服务中当家作主精神，投标人已建立工会组织并能在服务地开展组织工会活动的得 3 分，被政府评为优秀工会组织的得 2 分。 【本项累计最高得 10 分。提供上级相关证明文件扫描件】
5	服务机构便捷程度	2	根据供应商提供服务便利性进行评价。 1、提供的服务方便快捷的，得 2 分； 2、提供的服务欠缺方便快捷的，得 1 分。 【提供服务点的营业执照或自有房产证明或租赁合同（以及出租方的房产证明）复印件，不提供不得分】

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 技术、商务部分得分为评委评分总和（去掉一个最高分和一个最低分）/（评委人数-2）（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
3. 综合得分=技术部分得分+商务部分得分+价格得分。

价格分说明：

1. 价格核准：

- 1.1. 评标委员会详细分析、核准价格表，检查其是否存在计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则详见第五章第 31 条相关条款。
- 1.2. 按下列第 2 点小型和微型企业产品价格进行价格扣除。
2. 小型和微型企业产品价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》及《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》的规定，对符合要求的有效供应商，

按照以下比例给予相应的价格扣除：

序号	情形	价格扣除比例 (编制文件时由采购人确定)	计算公式
1	非联合体供应商 (供应商须为中小企业)	对小型和微型企业产品的价格扣除 6.00%	评审价格 = (总报价 - 小型和微型企业产品的价格) + 小型和微型企业产品的价格 × (1 - 6.00%)
2	联合体各方均为小型、微型企业	对小型和微型企业产品的价格扣除 6.00% (不再享受联合体的价格折扣)	
3	联合体一方为小型、微型企业且小型、微型企业协议合同金额占联合体协议合同总金额 30%以上的	对联合体总金额扣除 2.00%	评审价格 = 总报价 × (1 - 2.00%)

(注：1、不允许联合体投标的项目，以上第 2 项、第 3 项情形不适用；2、小型和微型企业产品包括货物及其提供的服务与工程。3、监狱企业视同小型、微型企业，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，否则不予认可；符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》(格式见投标文件格式)，并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标公告中公告其声明函，接受社会监督。投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。)

第四章 用户需求书

说明：

1. 投标人须对本项目为单位的服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。
2. 用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效。
3. 用户需求书中打“▲”号条款为重要技术参数，但不作为无效投标条款。

采购内容	服务期	最高限价
狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目	自合同签订之日起 2 年，合同一年一签，以后年度合同根据当年度财政预算安排及供应商履约情况执行。	人民币 <u>4438074.00</u> 元

一、 服务需求

（一）服务内容：

采购人对 22 个综合窗口服务岗位进行采购服务，服务内容包括：

- 1、服从采购人统筹安排到各行政服务中心提供综合窗口服务。
- 2、完成采购人交代的工作内容。
- 3、严格遵守狮山镇行政服务中心的规章制度和工作纪律，按照《狮山镇行政服务中心工作绩效考核实施细则》进行考核管理。

（二）服务质量：

中标人提供的服务要满足本项目需要，服务人员综合窗口服务和业务要精准理解和掌握，做到精准服务不出差错，服务工作差错为零，保证按时按质按量完成工作任务，做到服务对象满意，采购人满意。

（三）商务要求

1、报价要求：

本项目最高限价为：人民币 4438074.00 元。项目总费用实行总包干，费用包含中标人的员工劳动报酬、五险一金、残疾人就业保障金、经济补偿金、服务管理费、税费、各类补贴、福利费、体检费、培训费、招聘费、商业人身意外保险和完成项目所需的一切费用。由中标人包干，中标人必须充分考虑市场价格的调节，统筹安排项目服务费使用。

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。

（四）资金结算方式：

由采购人按下列程序付款：

1. 服务期内，项目费用按每半年支付一次，每次支付费用为中标金额除以 4 次（24 个月除以 6

个月),采购人在每次支付费用的第一个月 5 日前收到中标人项目费用支付清单附表和有效发票后,5 日内将每半年核定的服务费以转账结算的方式支付给中标人;在支付服务期内最后 1 次项目费用时,预留该次核定服务费的 5%待考核合格后(合同终止前)才发放,采购人有权视中标人不规范的服务行为情况进行扣除,扣减后采购人将剩余的项目费用以转账方式支付给中标人,如遇节假日则顺延相应天数。

2. 每次核定服务费方法:采购人每月对中标人团队的服务质量进行考核评价,项目费用按照每月汇总的考核标准相应扣除,被扣减的服务费采购人在下次应支付中标人的费用中扣减。

3. 中标人凭以下有效文件与采购人结算:

- (1) 合同;
- (2) 中标人开具划拨款项等额的正式发票,有效发票必须遵循属地管理原则;
- (3) 成交通知书。

4. 因采购人使用的是财政资金,采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间(不含政府财政支付部门审核的时间),在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

二、中标人职责

1、按照合同约定的服务内容、服务数量、服务质量提供服务,按照合同约定向采购人收取服务款项。服务人员的组建、人员管理、业务培训、对外服务,业务安排、保密工作、人员劳动关系、绩效考核等均由中标人自行负责。在项目的实施过程中,中标人除要安排优秀的人员提供服务,还要安排有对企业员工管理工作经验或有相关资格的管理人员,对项目的服务工作进行跟踪管理,建立政府购买服务台账。服务工作地点和工作时间按采购人规定执行,服务项目不得转让其他主体。

2、建立政府购买服务台账,依照有关规定或约定记录保存并向采购人提供项目实施相关资料信息。

3、中标人应在采购人的总体指导下开展工作,严格遵守采购人相关制度,工作规范,规范各项管理,接受采购人监督检查与绩效评价。

4、服务人员要求:

从合同生效之日起 10 日内采购人的 22 个综合窗口服务岗位满员到岗。

(1) 服务人员要拥护中国共产党的领导、热爱祖国,有良好的思想政治素质和品行,具有为人民服务的热爱和精神;

(2) 遵纪守法、品行端正、无违反计划生育政策、无违纪、违法犯罪记录、无“违法用地、违法建设”记录;

(3) 年龄在 18 周岁(含)以上,35 周岁(含)以下;

(4) 佛山户籍,国家承认大专以上学历;

(5) 具有机动车驾驶证,自备上班及开展工作的交通工具;

(6) 身体健康,五官、体形端正,无残疾,无口吃,无重听,无色盲,无明显生理缺陷及特征。

5、组织管理：

(1) 中标人提供项目服务的人员政治和业务素质好，社会服务业绩突出，工作积极向上，符合采购人的服务需求条件。项目管理人员要具有社会服务管理工作经验，加强对项目服务的跟踪管理和监督，确保服务工作的正常运营。

(2) 中标人要严格执行项目服务的考勤制度，服务人员不得擅自离工作岗位，不允许缺人缺岗，如因服务人员离职造成人员不足时，中标人应及时与采购人沟通，并采取补救措施，须于 10 天内补充合格替代人选，保证项目服务的连续性。

(3) 中标人的服务体系和服务组织管理架构，必须适应本项目服务需求，必须具有提供社会服务的保障能力，法治文化建设基础好，有良好的社会服务基础，履约能力强，企业内部的组织架构健全，或应建立党支部和工会组织，加强对项目服务的领导核心和保障力量。日常的各项服务及管理应在响应文件提交的方案中体现。

(4) 中标人必须严格遵照国家有关法律、法规、规章和规定的要求，与服务人员签订劳动合同，建立劳动关系，为其缴纳各种社会保险和住房公积金。有关服务人员的工作时间和休息、休假、工资福利等按国家规定执行，保障服务人员合法权益，建立和谐的劳动关系。

(5) 项目服务工作必须贯彻执行国家“安全第一”的政策，中标人必须有一定的安全工作管理能力和经验，确保服务人员的人身安全。安排具有安全培训资质的管理人员对项目服务人员进行安全培训教育，防止和避免工伤事故发生。如在项目实施过程中发生工伤事故，由中标人依法向有关部门申报和进行善后处理。

(6) 中标人服务团队在提供服务前，需向采购人提供相关人员的信息资料（含身份证、学历等信息）备案，未经采购人同意，不得擅自进入服务场所以确保安全。如需变更或暂离岗位的，中标人应提前 5 天以书面形式告知采购人，并经采购人同意。如采购人认为服务人员不能适应工作要求的，中标人需在 10 天内进行更换。

(7) 中标人因履行服务合同与采购人以外的第三方发生的任何纠纷，由中标人承担相应责任，与采购人无关。未经采购人同意，中标人不得将服务项目发包或转包他人，否则将视为中标人违约，采购人可以单方面解除合同。

(8) 中标人应做好服务人员的组织和管理，要求派驻的服务人员坚守岗位、履行职责、依法依规、保守工作机密，维护采购人的合法权益。

(9) 采购人有权对中标人不规范的服务行为作出责令整改，中标人必须积极配合。

(10) 中标人应将每月项目服务费使用情况报采购人备案。

(11) 中标人必须完成采购人交办的有关的事项。

三、考核措施

1、考核标准

采购人每月对中标人的服务人员的服务质量进行一次考核评分，100 分满分为优秀，80 至

90 分（含 80 分）为合格，低于 80 分为不合格，具体考核评价由采购人执行。

2、考核内容（采购人可根据实际工作要求进行调整，中标人须无条件服从）

指标	考核评分标准	考核情况		
		月度扣分	月度扣钱	得分
1. 考勤和纪律	（1）迟到、早退、在岗但没有考勤的，每次扣 1 分和 50 元；因私请假每半天（不足半天的按半天计算）扣 1 分和 50 元；旷工（含无替岗）每半天（不足半天的按半天计算）扣 5 分和 100 元。			
	（2）离开岗位时间在 10 分钟以内，前台没有摆放“离开片刻”等告示牌的，每次扣 1 分和 50 元；离开岗位时间超过 10 分钟，出现空岗现象的，每次扣 1 分和 100 元。（特殊情况除外）			
	（3）上班时必须穿统一工作服，不能穿拖鞋，不能涂夸张颜色指甲油；女性必须佩戴统一的领结或丝巾；男性必须佩戴统一的领带。否则每次扣 1 分和 50 元。			
	（4）不能留怪异发型、挑染。女性头发不能过肩，长发必须盘起或扎起；男性不能留胡须，头发不能后抵领，侧盖耳。否则每次扣 1 分和 100 元。			
	（5）服务过程必须使用“您好”、“请坐”、“请”、“麻烦您”、“请慢走”等礼貌用语，否则每项扣 1 分和 50 元。必须双手接、递资料，不能出现扔、投、丢等动作，否则每次扣 1 分和 50 元（现场发现、调查问卷、暗访和随机监控录像发现均有效）。			
	（6）办公用品一律按要求摆放在指定区域内（服务评价器必须有窗口人员相片），私人物品一律要求摆放在抽屉内，否则每项扣 1 分和 50 元（现场发现、暗访、随机抽查和监控录像发现均有效）。			
	（7）有群众在前台办事时从事与工作无关事情，如剪指甲、玩手机、QQ 聊天、网购、炒股、玩游戏、吃东西、抽烟和串岗等，每次扣 1 分和 100 元。			
	（8）无故缺席中心会议或培训学习的，并且事前没有递交请假单的，每次扣 1 分和 100 元。			
	（9）上班期间不接听群众电话或接听群众电话服务态度差，经查属实的，每次扣 1 分和 100 元。			
	（10）当天没有受理完毕已取号群众，经查属实的，每次扣 1 分和 100 元。			
	（11）窗口人员被投诉，或被纪检部门、测评单位或新闻媒体等发现问题，经查属实的，一般问题每次扣 1 分和 100 元，属于服务态度问题的每次扣 3 分和 600 元。			
2. 办件规范	如有以下行政审批问题的，每宗扣 1 分和 100 元，其中第（18）点每宗扣 3 分和 600 元。该窗口单位不能参与当月的评优评先，“一窗通办”窗口人员负有同类业务窗口的连带责任：			
	（12）在行政审批系统中受理、办结和答复后没有即时向申请人出具一次性书面回执，并规范填写内容和盖章的。			
	（13）审批资料缺少审批意见、审批人签名、日期、盖章等而导致审批责任不清，存在审批漏洞的。			
	（14）审批过程中存在工作疏忽，造成行政审批系统与实际审批材料不一致的。			
	（15）对实际尚未审批完毕、实体材料未送达窗口的行政审批事项在行政审批系统进行提前办结或虚假办结的。			

指标	考核评分标准	考核情况		
		月度扣分	月度扣钱	得分
	(16) 未经申请人提出撤销申请, 在电子监察系统中按撤销件处理或撤销时未在电子监察系统中注明撤销理由的。			
	(17) 受理后不录入或事后录入行政审批系统的。			
	(18) 行政审批件存在超时办结, 造成行政审批系统“红灯件”的。			
3. 服务对象评议	(19) 当月服务对象评议数不足实际办件数的 60%的, 扣 2 分和 200 元。			
	(20) 当月服务对象评议中出现“不满意”, 经查属实的, 每次扣 2 分和 200 元。			
	(21) 如发现服务对象评议不是由群众评议, 而是窗口人员自行点击评议, 经查属实的, 每次扣 2 分和 200 元。			

3、绩效管理

服务人员考核不合格的, 由考核执行人向当事人发出限期整改通知书; 若当事人整改仍不合格或服务期内累计 2 次不合格严重违反采购人相关规章制度的, 由考核执行人向中标人提供评价依据, 由中标人更换服务人员。如中标人的服务团队整体考核累计 2 次不合格的, 采购人有权终止或解除服务合同, 取消供应商的服务资格。

四、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业

依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的, 小微企业不得将合同分包给大中型企业, 中型企业不得将合同分包给大型企业。

采购标的名称: 狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目。

采购标的对应的所属行业: 其他未列明行业。

采购标的对应的中小企业划分标准: 从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 100 人及以上的为中型企业; 从业人员 10 人及以上的为小型企业; 从业人员 10 人以下的为微型企业。

第五章 投标人须知

一、说明

1 适用范围

- 1.1. 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

2 监管部门及招标采购单位

- 2.1. 监管部门指同级或以上人民政府财政部门。
- 2.2. 招标采购单位指采购人及采购代理机构。
- 2.3. 采购人指依法进行政府采购的国家机关、事业单位和团体组织。本招标文件第二章**投标人须知前附表**中所述的采购人已拥有一笔财政性资金或资金来源已落实。采购人计划将一部分或全部资金用于支付本次采购后所签订合同项下的款项。
- 2.4. 采购代理机构指按照规定办理注册登记并通过审核的代理机构。本次采购的采购代理机构名称、地址、电话和传真见**投标人须知前附表**。

3 合格的投标人

- 3.1. 投标人是响应招标并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。
- 3.2. 合格的投标人
 - 3.2.1. 具有独立承担民事责任的能力。
 - 3.2.2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
 - 3.2.3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
 - 3.2.4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
 - 3.2.5. 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。
 - 3.2.6. 法律、行政法规规定的其他条件。
 - 3.2.7. 只有在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购代理机构的供货商才能参加投标。
 - 3.2.8. 法定代表人或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同时参与同一个项目（包组）的竞争。
 - 3.2.9. 符合第一章投标邀请“供应商资格”的特殊条款。
- 3.3. 中标人是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

4 合格的服务和货物

- 4.1. “服务”是指投标人按招标文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物，及须承担的技术支持、培训和其它伴随服务。
- 4.2. “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、

合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

- 4.3. 投标人提供的所有服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业现行法律、法规的相关标准和《中华人民共和国政府采购法》的有关规定及用户需求。
- 4.4. 采购人有权拒绝接受任何不合格的服务，由此产生的费用及相关后果均由供应商自行承担。
- 4.5. 投标人应保证本项目的投标技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在投标文件中附有相关证明文件。如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由投标人承担。

5 投标费用

- 5.1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标采购单位均无义务和责任承担这些费用。

6 其他

- 6.1. 所有时间均为 24 小时制北京时间，所有货币单位均为人民币元，所使用的计量单位均以《中华人民共和国法定计量单位》为准（特别注明除外）。

二、 招标文件

7 招标文件的编制依据与构成

- 7.1. 本招标文件的编制依据是《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、中华人民共和国财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及其配套的法规、规章、政策等。
- 7.2. 要求提供的服务、采购过程和合同条件在招标文件中均有说明。招标文件以中文文字编写。
招标文件共七章。由下列文件以及在招标过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，内容如下：
第一章 投标邀请
第二章 投标人须知前附表
第三章 资格审查、评标准则
第四章 用户需求书
第五章 投标人须知
第六章 合同通用条款
第七章 投标文件格式
- 7.3. 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容重要事项、格式、条款和服务要求等）。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

7.4. 本招标文件的解释权归“佛山市伟源招标代理有限公司”所有。

8 招标文件的澄清或修改

- 8.1. 无论出于何种原因，招标采购单位可以主动地或在解答投标人提出的疑问时对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改（更正）的，于投标截止时间的 15 日前在指定媒体上发布公告，并通知所有报名及购买招标文件的投标人，报名及购买招标文件的投标人在收到澄清或修改（更正）通知后应按要求以书面形式（传真有效）予以确认，如在 24 小时之内无书面回函则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。澄清或修改（更正）不足 15 日的，招标采购单位在征得当时已报名及购买招标文件的投标人同意并书面确认（传真有效）后，可不改变投标截止时间。
- 8.2. 招标采购单位发出的澄清或修改（更正）的内容为招标文件的组成部分，并对潜在投标人具有约束力。
- 8.3. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出澄清或疑问的，招标采购单位将视其为无异议。对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

9 招标文件的答疑或现场考察

- 9.1. 除非依本须知第 9.1 条规定的有必要时或**投标人须知前附表**中另有规定，不举行项目集中答疑会或现场考察，如举行集中答疑会或现场考察的，则按以下规定：
 - 9.1.1. 在投标人须知前附表中规定的日期、时间和地点组织公开答疑会或现场考察；
 - 9.1.2. 潜在投标人对本项目提出的疑问，需在答疑会或现场考察召开日前至少一个工作日将问题清单以书面形式（加盖公章）提交至采购代理机构，潜在投标人代表于上述的时间和地点出席答疑会或现场考察。
- 9.2. 已购买招标文件的投标人如不出席答疑会或现场考察视为对招标文件所有内容无任何异议。

三、 投标文件的编制

10 投标的语言

- 10.1. 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。投标人提交的支持资料和已印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

11 投标文件的构成

- 11.1. 投标人编写的投标文件应包括资格性文件、符合性文件、技术文件、商务文件，编排顺序参见投标文件格式。
- 11.2. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

12 投标文件的编写

- 12.1. 投标人应完整、真实、准确地填写招标文件中提供的投标函、开标一览表(报价表)、投标分项报价表(如适用)以及招标文件中规定的其它所有内容。
- 12.2. 投标人对招标文件中多个包组进行投标的,其投标文件的编制可按每个包组的要求分别装订和封装。投标人应当对投标文件进行装订,对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损,由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 12.3. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任,并无条件接受招标采购单位及监管部门等对其中任何资料进行核实的要求。
- 12.4. 如果因为投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件,或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据,由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 12.5. 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容(包括所有的补充、修改内容重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等)。投标人没有按照招标文件要求提交资料,或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险,有可能导致其投标被认定为无效投标或被确定为投标无效。

13 投标报价

- 13.1. 投标人应按照“第四章 用户需求书”中采购项目服务要求规定的内容、责任范围进行报价。并按《开标一览表(报价表)》及《投标分项报价表》(如适用)的要求报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容,否则,在评标时不予核减。投标总价中也不得遗漏招标文件所要求的内容,否则,被视为包含在投标报价中。
- 13.2. 在评标过程中,评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标人报价,使得其投标报价可能低于其个别成本的,应当要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相关证明材料的,由评标委员会认定该投标人以低于成本报价,应当否决其投标。
- 13.3. 投标分项报价表内容应包含:
 - 13.3.1. 招标文件要求全部服务所需的费用;
 - 13.3.2. 投标报价包含履行合同所有相关服务所需的费用;
 - 13.3.3. 投标报价均应包含所有的税费;
 - 13.3.4. 其他一切隐含及不可预见的费用;
- 13.4. 投标报价为本次招标内容的总价包干,投标报价即为合同价,不得在中标后提出任何增加费用要求,投标人在投标时应充分考虑相关风险性因素。
- 13.5. 投标人在中标并签署合同后,服务期限内出现的任何遗漏,均由中标人负责,采购人将不再支付任何费用。
- 13.6. 对于报价免费的内容须标明“免费”。
- 13.7. 投标人根据本须知第 14.3 条的规定将投标报价分成几部分,只是为了方便对投标文件进行比较,并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权力。

- 13.8. 除**投标人须知前附表**中另有规定，投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。
- 13.9. 除**投标人须知前附表**中允许有备选方案外，本次招标不接受选择性报价，否则将被视为无效投标。
- 13.10. 除**投标人须知前附表**另有规定外，本次招标不接受具有附加条件的报价，否则将被视为无效投标。

14 投标货币

- 14.1. 投标人所提供的服务均应以人民币报价。

15 联合体投标

- 15.1. 除非**投标邀请**中另有规定，不接受联合体投标。如果投标邀请中规定允许联合体投标的，则必须满足：
- 15.1.1. 以联合体形式参加投标的，联合体各方均必须符合本须知“合格的投标人”的一般规定，并至少有一方符合“合格的投标人”的特殊条款要求；
- 15.1.2. 联合体投标的，必须提供各方签订共同投标协议，明确约定各方承担的工作和相应的责任。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（或包组）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（或包组）投标。
- 15.1.3. 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。
- 15.1.4. 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
- 15.1.5. 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同。

16 证明投标人合格和资格的文件

- 16.1. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。如果投标人为联合体，应提交联合体各方的资格证明文件、共同投标协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则，将导致其投标无效。
- 16.2. 投标人提交的资格证明文件应证明其满足本须知定义的合格投标人。

17 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

- 17.1. 投标人应提交证明文件，证明其拟投标的服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
- 17.2. 证明服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：
- 17.2.1. 服务主要内容、方案、质量、标准指标等的详细说明；
- 17.2.2. 对照招标文件服务内容与要求，逐条说明所提供服务的对招标文件的服务内容与要求作出了实质性的响应，并申明与服务内容与要求条文的偏差和例外。特别对有具体参数要求的指标，投标人须提供所投服务的具体参数值。投标人在阐述时应注意招标文件的服务内容、要求和

标准。投标人在投标中要实质上满足或超过招标文件的要求。

18 分包

- 18.1.1. 如果投标资料表已明确允许分包且投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，投标人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。

19 投标保证金

- 19.1. 投标人应按**投标人须知前附表**中规定的金额和期限缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。
- 19.2. 如无质疑或投诉，未中标的投标人保证金，在中标通知书发出后五个工作日内不计利息原额退还；如有质疑或投诉，招标采购单位将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还。
- 19.3. 中标人的投标保证金，在中标人与采购人签订采购合同后五个工作日内不计利息原额退还。
- 19.4. 下列任一情况发生时，投标保证金将不予退还：
- 19.4.1. 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤销其投标；
- 19.4.2. 中标后无正当理由放弃中标或中标人拒绝与采购人签订合同；
- 19.4.3. 依法取消中标资格；
- 19.4.4. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，违反招标文件规定，将中标项目分包给他人的；
- 19.4.5. 中标人未按本须知规定缴纳招标代理服务费。

20 投标有效期

- 20.1. 投标应自**投标人须知前附表**中规定的投标文件递交截止时间起，并在**投标人须知前附表**中所述期限内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，视为无效投标。
- 20.2. 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝采购代理机构的这种要求，其投标保证金将予以退还，但其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求允许修正其投标，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

21 投标文件的式样和签署

- 21.1. 投标文件的式样：投标人应准备一份投标文件正本、电子文件和**投标人须知前附表**中规定数目的副本。投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。
- 21.2. 投标文件的签署：
- 21.2.1. 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，招标文件要求签名的由法定代表人或经其正式授权的代表签字，招标文件中明示盖章处应加盖投标人公章，副本可以用正本复印，与正本具有同等法律效力。授权代表须将以书面形式出具的《法定代表人授权委托书》附在投标文件

件中。

- 21.2.2. 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字才有效。

四、 投标文件的递交

22 投标文件的密封和标记

- 22.1. 为方便开标唱标，投标人应单独提交一个密封信封，并在信封上标明“开标信封”的字样，内容包括开标一览表(报价表)、投标保证金缴付凭证、法定代表人证明书或法定代表人授权委托书、电子文件和退投标保证金说明函，若本项目（或包组）接受联合体投标，则联合体投标，应将各方共同签署的《联合投标协议》和《投标联合体授权主体方协议书》一并提交。开标信封是投标文件的组成部分。

22.2. 投标文件封装：

- 22.2.1. 清楚写明投标人名称和地址。

- 22.2.2. 注明投标邀请中指定的项目名称、项目编号、包组号（如有）和“在(招标文件中规定的开标日期和时间)之前不得启封”的字样。

- 22.3. 如果未按本须知上款要求加写标记和密封，采购代理机构对误投或提前启封概不负责。

23 投标截止期

- 23.1. 投标人应在不迟于**投标人须知前附表**中规定的截止日期和时间将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是**投标人须知前附表**中指定的地址。

- 23.2. 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，招标采购单位可适当推迟投标截止期，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人。在此情况下，招标采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

- 23.3. 采购代理机构将拒收在招标文件规定的投标截止时间之后送达的投标文件。

24 投标文件的修改和撤回、撤销

- 24.1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

- 24.2. 投标人在投标截止后或在招标文件中规定的投标有效期内不可撤销其投标，否则，不予退还其投标保证金。

五、 开标与评标

25 开标

- 25.1. 采购代理机构在投标邀请中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 25.2. 宣布递交投标文件时间截止后，采购代理机构将不再接受任何投标文件。
- 25.3. 当投标截止时间到达时，如供应商不足三家的，投标文件将不予拆封并现场退还。
- 25.4. 开标时，由按签到顺序递交投标文件的前三名投标人代表作为全体投标人推选的代表就所有投标文件的密封情况进行检查，也可以由招标采购单位委托的机构检查并见证，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案，以及采购代理机构认为合适的其他内容。
- 25.5. 在开标时，未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件允许提供的备选投标方案等实质内容，评标时不予承认。
- 25.6. 采购代理机构将做开标记录，开标记录由投标人代表和有关人员共同签字确认。如记录内容与投标文件中的内容不一致时，投标人应当场提出，否则视为接受并同意开标记录。

26 资格审查

- 26.1. 开标结束后，采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查，详见《资格性审查表》。对初步被认定为资格审查不合格或无效投标者应实行及时告知，以让其核证、澄清事实。只有全部满足《资格性审查表》所列各项要求的投标人方可进入评标环节。若合格供应商不足 3 家的，项目不进入评标环节，作废标处理。

27 评标委员会和评标方法

- 27.1. 评标由依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的评标委员会负责。评标委员会成员按政府采购规定由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，采购人代表人数、专家人数构成将按照**投标人须知前附表**中确定。评标委员会成员依法从政府采购专家库中随机抽取。
- 27.2. 评标委员会名单在评审结果确定前严格保密。评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：
 - 27.2.1. 评标委员会中，同一任职单位评审专家超过二名的；
 - 27.2.2. 参与招标文件论证的；
 - 27.2.3. 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
 - 27.2.4. 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
 - 27.2.5. 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
 - 27.2.6. 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；
 - 27.2.7. 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。
- 27.3. 评标委员会和有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较以及与评标有关的其他情况。
- 27.4. 评标委员会将按照**投标人须知前附表**中确定的评标方法和本招标文件第三章中规定的评标标准进行评标。

28 投标文件的符合性审查

- 28.1. 评标委员会将依法审查投标文件是否完整、文件签署是否合格、是否按招标文件的规定密封和标记、投标人是否缴纳了投标保证金、有无计算上的错误等。
- 28.2. 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。
- 28.3. 在详细评标之前，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。实质上响应的投标文件应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符或优于，没有实质偏离的投标文件。评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。
- 28.4. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响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。
- 28.5. 实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。
 - 28.5.1. 在符合性检查时，未能通过符合性审查被认定为无效投标，只有全部满足《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足符合性条款中所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。对投标有效性认定意见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。无效投标不能进入技术、商务及价格评审。
 - 28.5.2. 评标委员会对各投标人进行符合性审查过程中，对初步被认定为符合性审查不合格或无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

29 不同投标人提供相同品牌产品参与投标的处理

- 29.1. 采用最低评标价法的采购项目：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以随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标人投标无效。
- 29.2. 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，按下列顺序比较确定：（1）节能产品；（2）环保产品；（3）投标报价（由低到高）；（4）技术部分（或技术商务部分）得分（由高到低）；（5）技术部分（或技术商务部分）评审项目中分值权重占技术部分（或技术商务部分）总分值权重由高到低的次序（得分由高到低）。若上述情况均相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会以随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。
- 29.3. 多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

30 投标文件的澄清

- 30.1. 评标期间，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，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，但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。
- 30.2. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字或盖章，并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。
- 30.3. 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31 投标文件差异修正准则

- 31.1. 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。
- 31.2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。
- 31.3. 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。
- 31.4. 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。
- 31.5. 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- 31.6. 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本须知第 29.2 款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

32 投标文件的澄清

- 32.1. 评标期间，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，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，但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。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字或盖章，并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。
- 32.2. 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

33 投标文件详细评价

- 1.1. 评标委员会将对通过资格性、符合性审查的投标文件进行详细评价和比较。具体见第三章的《详细评审》

34 授标与定标原则

- 34.1. 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，提出书面评标报告。
- 34.2. 采用综合评分法的，按评审后得分由高到低顺序排列，评标总得分相同的，按下列顺序比较确定：（1）节能产品；（2）环保产品；（3）投标报价（由低到高）；（4）技术部分（或技术商务部分）得分（由高到低）；（5）技术部分（或技术商务部分）评审项目中分值权重占技术部分（或技术商务部分）总分值权重由高到低的次序（得分由高到低）。除**投标人须知前附表**另有规定的，推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人。

- 34.3. 采用最低评标价法的，按投标报价（经价格核准后的价格）由低到高顺序排列。投标报价相同的，按下列顺序比较确定：（1）节能产品；（2）环保产品；如以上都相同的，名次由评标委员会抽签确定。评标委员会认为，排在前面的中标候选人的最低投标价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响商品质量和不能诚信履约的，应当要求其在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；否则，评标委员会可以取消该投标人的中标候选人资格，按顺序由排在后面的中标候选人递补，以此类推。
- 34.4. 评标委员会提交评标报告和推荐中标意见报采购人确认，采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。确认后采购代理机构将在刊登本项目招标公告的法定媒体上发布中标公告。不在中标名单之列者即为未中标人，采购代理机构不再以其他方式另行通知。
- 34.5. 评审结果确定后，采购人根据需要通知评标委员会推荐的第一中标候选人在2个工作日内，按投标文件中所列清单中的相关证件、证明文件、合同和其他文件的原件送采购人核对与投标人投标文件中的复印件是否一致。采购人在接到原件之日起3个工作日内，核对没有不一致的，须确认中标人；核对发现有不一致或第一中标候选人没有按约定提交原件的，报监管部门核实后按虚假应标处理。
- 34.6. 因不可抗力或自身原因不能履行政府采购合同的、不按要求与采购人签订政府采购合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，采购人可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，也可以重新开展政府采购活动。

35 废标

35.1. 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标。

- 35.1.1. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 35.1.2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 35.1.3. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 35.1.4. 因重大变故，采购任务取消的。

36 询问、质疑、投诉

36.1. 询问

- 36.1.1. 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问，询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出。
- 36.1.2. 采购人、采购代理机构在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

36.2. 质疑

36.2.1. 质疑期限：

- 36.2.1.1. 供应商认为采购文件的内容损害其权益的，应在收到采购文件之日或者采购文件公告期届满之日起七个工作日内。
- 36.2.1.2. 供应商认为采购过程损害其权益的，应在各采购程序环节结束之日起七个工作日内。

- 36.2.1.3. 供应商认为中标或者成交结果损害其权益的,应在中标或者成交结果公告期限届满之日起七个工作日内。
- 36.2.1.4. 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。
- 36.2.2. 提交要求:
 - 36.2.2.1. 以书面形式当面(加盖投标人公章,投标人以电话、传真、邮递、快递或电邮等形式提交的质疑属于无效质疑)向采购人、采购代理机构提出质疑。
 - 36.2.2.2. 联系部门:佛山市伟源招标代理有限公司;联系电话:0757-86230148;通讯地址:佛山市南海区桂城南桂东路38号房地产发展大厦主楼9楼3号。
 - 36.2.2.3. 以联合体形式参加政府采购活动的,其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。
 - 36.2.2.4. 质疑书内容:应包括具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料、明确的请求、投标人名称及地址、授权代表姓名及其联系电话、质疑时间。质疑书应当署名并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。投标人递交质疑书时需提供质疑书原件、法定代表人授权委托书(应载明委托代理的具体权限及事项)及授权代表身份证复印件。
 - 36.2.2.5. 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料,捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑的证明材料。
 - 36.2.2.6. 采购人、采购代理机构在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复,并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人,但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标人须提供相关证明材料,包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等,并对质疑内容的真实性承担责任。
- 36.2.3. 对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上,将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。

36.3. 投诉

- 36.3.1. 质疑供应商对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意,或采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的,可以在答复期满后十五个工作日内向同级监管部门提出投诉。
- 36.3.2. 投诉书范本可在财政部门门户网站和中国政府采购网下载。

37 中标通知

- 37.1. 中标人确定后,采购代理机构将在发布采购信息公告的媒体上发布中标公告,并向中标人发出《中标通知书》,《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。
- 37.2. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据,是合同的一个组成部分。中标通知书发出后,采购人或采购代理机构不得违法改变中标结果,中标人无正当理由不得放弃中标。

六、 授予合同

38 合同的订立

- 38.1. 除非**投标人须知前附表**另有规定，采购人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。
- 38.2. 招标采购单位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，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。
- 38.3. 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人应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。
- 38.4. 政府采购合同签订之日起七个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级监管部门备案和有关部门备案。

39 合同的履行

- 39.1. 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报同级监管部门备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报同级监管部门备案。
- 39.2. 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，可以与供应商签订补充合同，但所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。签订补充合同的必须按规定备案。

40 履约保证金

- 40.1. 中标人应按照**投标人须知前附表**规定的金额，采用招标文件中提供的履约保证金保函格式或采购人可以接受的其他形式向采购人提交履约保证金。

41 招标代理服务费

- 41.1. **成交人向采购代理机构按如下标准和规定缴纳采购代理服务费：**

(1) 以成交通知书中成交金额作为采购代理服务费的计算基数。

招标代理服务费收费采用差额定率累进法计算方式。按中华人民共和国国家发展计划委员会颁发的计价格[2002]1980号、国家发改委[2003]857号及发改价格[2011]534号文规定的“服务类”×95%计算。

服务费按差额定率累进法计算。

中标金额 \ 费率	货物招标	服务招标
100 万元以下	1.5%	1.5%
100～500 万元	1.1%	0.8%
500～1000 万元	0.8%	0.45%
1000～5000 万元	0.5%	0.25%
5000 万元～1 亿元	0.25%	0.1%
1～5 亿元	0.05%	0.05%

5~10 亿元	0.035%	0.035%
10~50 亿元	0.008%	0.008%
50~100 亿元	0.006%	0.006%
100 亿以上	0.004%	0.004%

例如：某货物招标成交金额为 850 万元，计算采购代理服务收费额如下：

$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$

$(500-100) \text{ 万元} \times 1.1\% = 4.4 \text{ 万元}$

$(850-500) \text{ 万元} \times 0.8\% = 2.8 \text{ 万元}$

合计收费 = $1.5 + 4.4 + 2.8 = 8.7 \text{ 万元}$

(2) 招标代理服务费的缴纳形式：可用电汇或银行转账的付款方式

41.2. 招标代理服务费账号信息如下：

收款人名称：佛山市伟源招标代理有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司南海分行

账 号：44501001040046775

41.3. 经依法取消中标资格的，招标代理服务费不予退还。

42 询问函、质疑函格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

2: 质疑函格式

质 疑 函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:
地址: 邮编:
联系人: 联系电话:
授权代表:
联系电话:
地址: 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:
质疑项目的编号: 包号:
采购人名称:
采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:
事实依据:
.....
法律依据:
.....
质疑事项 2
.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:
签字(签章): 公章:
日期:

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
7. 不按上述要求拟写的质疑函，采购代理机构将有可能不予受理。

第六章 合同通用条款

甲 方（采购人）：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

乙 方（中标人）：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：_____ 项目编号：_____

根据____（项目名称）____（项目编号：SSZ-2021G06）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）。

合同金额实行总包干，费用包含乙方的员工劳动报酬、五险一金、残疾人就业保障金、经济补偿金、服务管理费、税费、各类补贴、福利费、体检费、培训费、招聘费、商业人身意外保险和完成项目所需的一切费用。由乙方包干，乙方必须充分考虑市场价格的调节，统筹安排好项目服务费使用。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

（一）甲方对 22 个综合窗口服务岗位进行采购服务，服务内容包括：

- 1、服从甲方统筹安排到各行政服务中心提供综合窗口服务。
- 2、完成甲方交代的工作内容。

3、严格遵守狮山镇行政服务中心的规章制度和工作纪律，按照《狮山镇行政服务中心工作绩效考核实施细则》进行考核管理。

（二）服务质量：

乙方提供的服务要满足本项目需要，服务人员对综合窗口服务和业务要精准理解和掌握，做到精准服务不出差错，服务工作差错为零，保证按时按质按量完成工作任务，做到服务对象满意，甲方满意。

三、甲方乙方的权利和义务

（一） 甲方的权利和义务

1、有权对购买服务项目履约管理，开展绩效执行监控，及时掌握项目实施进度和绩效目标实现情况，督促乙方严格履行合同。

2、按照合同约定向乙方支付款项。

（二） 乙方的权利和义务

1、按照合同约定的服务内容、服务数量、服务质量提供服务，按照合同约定向甲方收取服务款项。服务人员的组建、人员管理、业务培训、对外服务，业务安排、保密工作、人员劳动关系、绩效考核等均由乙方自行负责。在项目的实施过程中，乙方除要安排优秀的人员提供服务，还要安排有对企业员工管理工作经验或有相关资格的管理人员，对项目的服务工作进行跟踪管理，建立政府购买服务台账。服务工作地点和工作时间按甲方规定执行，服务项目不得转让其他主体。

2、建立政府购买服务台账，依照有关规定或约定记录保存并向采购人提供项目实施相关资料信息。

3、乙方应在甲方的总体指导下开展工作，严格遵守采购人相关制度，工作规范，规范各项管理，接受采购人监督检查与绩效评价。

4、服务人员要求：

从合同生效之日起 10 日内甲方的 22 个综合窗口服务岗位满员到岗。

(1) 服务人员要拥护中国共产党的领导、热爱祖国，有良好的思想政治素质和品行，具有为人民服务的的热情和精神；

(2) 遵纪守法、品行端正、无违反计划生育政策、无违纪、违法犯罪记录、无“违法用地、违法建设”记录；

(3) 年龄在 18 周岁（含）以上，35 周岁（含）以下；

(4) 佛山户籍，国家承认大专以上学历；

(5) 具有机动车驾驶证，自备上班及开展工作的交通工具；

(6) 身体健康，五官、体形端正，无残疾，无口吃，无重听，无色盲，无明显生理缺陷及特征。

5、组织管理：

(1) 乙方提供项目服务的人员政治和业务素质好，社会服务工作业绩突出，工作积极向上，符合甲方的服务需求条件。项目管理人员要具有社会服务管理工作经验，加强对项目服务的跟踪管理和监督，确保服务工作的正常运营。

(2) 乙方要严格执行项目服务的考勤制度，服务人员不得擅自离工作岗位，不允许缺人缺岗，如因服务人员离职造成人员不足时，乙方应及时与采购人沟通，并采取补救措施，须于 10 天内补充合格替代人选，保证项目服务的连续性。

(3) 乙方的服务体系和服务组织管理架构，必须适应本项目服务需求，必须具有提供社会服务的保障能力，法治文化建设基础好，有良好的社会服务基础，履约能力强，企业内部的组织架构健全，或应建立党支部和工会组织，加强对项目服务的领导核心和保障力量。日常的各项服务及管理应在响应文件提交的方案中体现。

(4) 乙方必须严格遵照国家有关法律、法规、规章和规定的要求，与服务人员签订劳动合同，建立劳动关系，为其缴纳各种社会保险和住房公积金。有关服务人员的工作时间和休息、休假、工资福利等按国家规定执行，保障服务人员合法权益，建立和谐的劳动关系。

(5) 项目服务工作必须贯彻执行国家“安全第一”的政策，乙方必须有一定的安全工作管理能

力和经验，确保服务人员的人身安全。安排具有安全培训资质的管理人员对项目服务人员进行安全培训教育，防止和避免工伤事故发生。如在项目实施过程中发生工伤事故，由乙方依法向有关部门申报和进行善后处理。

(6) 乙方服务团队在提供服务前，需向甲方提供相关人员的信息资料（含身份证、学历等信息）备案，未经甲方同意，不得擅自进入服务场所以确保安全。如需变更或暂离岗位的，乙方应提前 5 天以书面形式告知甲方，并经甲方同意。如甲方认为服务人员不能适应工作要求的，乙方需在 10 天内进行更换。

(7) 乙方因履行服务合同与甲方以外的第三方发生的任何纠纷，由乙方承担相应责任，与甲方无关。未经甲方同意，乙方不得将服务项目发包或转包他人，否则将视为乙方违约，甲方可以单方面解除合同。

(8) 乙方应做好服务人员的组织和管理，要求派驻的服务人员坚守岗位、履行职责、依法依规、保守工作机密，维护甲方的合法权益。

(9) 甲方有权对乙方不规范的服务行为作出责令整改，乙方必须积极配合。

(10) 乙方应将每月项目服务费使用情况报甲方备案。

(11) 乙方必须完成甲方交办的有关的事项。

四、服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自_____年____月至_____年____月止。

五、付款方式

由甲方按下列程序付款：

1. 服务期内，项目费用按每半年支付一次，每次支付费用为中标金额除以 4 次（24 个月除以 6 个月），甲方在每次支付费用的第一个月 5 日前收到乙方项目费用支付清单附表和有效发票后，5 日内将每半年核定的服务费以转账结算的方式支付给乙方；在支付服务期内最后 1 次项目费用时，预留该次核定服务费的 5%待考核合格后（合同终止前）才发放，甲方有权视乙方不规范的服务行为情况进行扣除，扣减后甲方将剩余的项目费用以转账方式支付给乙方，如遇节假日则顺延相应天数。

2. 每次核定服务费方法：采购人每月对乙方团队的服务质量进行考核评价，项目费用按照每月汇总的考核标准相应扣除，被扣减的服务费甲方在下次应支付乙方的费用中扣减。

3. 乙方凭以下有效文件与甲方结算：

- (1) 合同；
- (2) 乙方开具划拨款项等额的正式发票，有效发票必须遵循属地管理原则；
- (3) 成交通知书。

4. 因甲方使用的是财政资金，甲方在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

六、考核措施

1、考核标准

甲方每月对乙方的服务人员的服务质量进行一次考核评分，100 分满分为优秀， 80 至 90 分（含 80 分）为合格，低于 80 分为不合格，具体考核评价由采购人执行。

2、考核内容（甲方可根据实际工作要求进行调整，乙方须无条件服从）

指标	考核评分标准	考核情况		
		月度 扣分	月度 扣钱	得分
1. 考勤和纪律	（22）迟到、早退、在岗但没有考勤的，每次扣 1 分和 50 元；因私请假每半天（不足半天的按半天计算）扣 1 分和 50 元；旷工（含无替岗）每半天（不足半天的按半天计算）扣 5 分和 100 元。			
	（23）离开岗位时间在 10 分钟以内，前台没有摆放“离开片刻”等告示牌的，每次扣 1 分和 50 元；离开岗位时间超过 10 分钟，出现空岗现象的，每次扣 1 分和 100 元。（特殊情况除外）			
	（24）上班时间必须穿统一工作服，不能穿拖鞋，不能涂夸张颜色指甲油；女性必须佩戴统一的领结或丝巾；男性必须佩戴统一的领带。否则每次扣 1 分和 50 元。			
	（25）不能留怪异发型、挑染。女性头发不能过肩，长发必须盘起或扎起；男性不能留胡须，头发不能后抵领，侧盖耳。否则每次扣 1 分和 100 元。			
	（26）服务过程必须使用“您好”、“请坐”、“请”、“麻烦您”、“请慢走”等礼貌用语，否则每项扣 1 分和 50 元。必须双手接、递资料，不能出现扔、投、丢等动作，否则每次扣 1 分和 50 元（现场发现、调查问卷、暗访和随机监控录像发现均有效）。			
	（27）办公用品一律按要求摆放在指定区域内（服务评价器必须有窗口人员相片），私人物品一律要求摆放在抽屉内，否则每项扣 1 分和 50 元（现场发现、暗访、随机抽查和监控录像发现均有效）。			
	（28）有群众在前台办事时从事与工作无关事情，如剪指甲、玩手机、QQ 聊天、网购、炒股、玩游戏、吃东西、抽烟和串岗等，每次扣 1 分和 100 元。			
	（29）无故缺席中心会议或培训学习的，并且事前没有递交请假单的，每次扣 1 分和 100 元。			
	（30）上班期间不接听群众电话或接听群众电话服务态度差，经查属实的，每次扣 1 分和 100 元。			
	（31）当天没有受理完毕已取号群众，经查属实的，每次扣 1 分和 100 元。			
	（32）窗口人员被投诉，或被纪检部门、测评单位或新闻媒体等发现问题，经查属实的，一般问题每次扣 1 分和 100 元，属于服务态度问题的每次扣 3 分和 600 元。			
2. 办件规范	如有以下行政审批问题的，每宗扣 1 分和 100 元，其中第（18）点每宗扣 3 分和 600 元。该窗口单位不能参与当月的评优评先，“一窗通办”窗口人员负有同类业务窗口的连带责任：			
	（33）在行政审批系统中受理、办结和答复后没有即时向申请人出具一次性书面回执，并规范填写内容和盖章的。			
	（34）审批资料缺少审批意见、审批人签名、日期、盖章等而导致审批责任不清，存在审批漏洞的。			
	（35）审批过程中存在工作疏忽，造成行政审批系统与实际审批材			

指标	考核评分标准	考核情况		
		月度扣分	月度扣钱	得分
	料不一致的。			
	(36) 对实际尚未审批完毕、实体材料未送达窗口的行政审批事项在行政审批系统进行提前办结或虚假办结的。			
	(37) 未经申请人提出撤销申请, 在电子监察系统中按撤销件处理或撤销时未在电子监察系统中注明撤销理由的。			
	(38) 受理后不录入或事后录入行政审批系统的。			
	(39) 行政审批件存在超时办结, 造成行政审批系统“红灯件”的。			
3. 服务对象 评议	(40) 当月服务对象评议数不足实际办件数的 60%的, 扣 2 分和 200 元。			
	(41) 当月服务对象评议中出现“不满意”, 经查属实的, 每次扣 2 分和 200 元。			
	(42) 如发现服务对象评议不是由群众评议, 而是窗口人员自行点击评议, 经查属实的, 每次扣 2 分和 200 元。			

3、绩效管理

服务人员考核不合格的, 由考核执行人向当事人发出限期整改通知书; 若当事人整改仍不合格或服务期内累计 2 次不合格严重违反甲方相关规章制度的, 由考核执行人向乙方提供评价依据, 由乙方更换服务人员。如乙方的服务团队整体考核累计 2 次不合格的, 甲方有权终止或解除服务合同, 取消供应商的服务资格。

七、违约责任与赔偿损失

- 1) 甲、乙双方在履行本协议过程中, 如因其中一方未有完全履行本合同内容而造成另一方直接或间接的经济损失的, 由过错方承担责任。
- 2) 甲方无正当理由逾期付款, 则每日按当月服务费总价 3‰向乙方偿付违约金。
- 3) 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

八、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议, 如双方不能通过友好协商解决, 甲、乙双方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时, 应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报, 以减轻可能给对方造成的损失, 在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后, 允许延期履行或修订合同, 并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十一、 其它

- 1) 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分, 与本合同具有同

等法律效力。

- 2) 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。
- 3) 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。
- 4) 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十二、 合同生效

- 1) 合同自甲乙双方代表或其授权代表签字盖章之日起生效。
- 2) 合同壹式____份，其中甲乙双方各执____份，采购代理机构执壹份，政府采购监督管理部门____份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行账号：

开 户 行：

鉴证单位：佛山市伟源招标代理有限公司

代表：

与采购文件确定的事项相符

合同生效日期： 年 月 日

第七章 投标文件格式

投标文件目录表

序号	文 件 名 称	页码范围	备注
一、初审文件			
1	投标函		
2	投标人资格声明函		
3	营业执照（或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书）复印件等证明文件或者自然人身份证正反面复印件。		
4	投标人如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件。		
5	财务状况，提供下列材料复印件之一即可：(1)经审计的财务报告；(2)银行出具的有效期内的资信证明		
6	缴纳税收的凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税		
7	缴纳社会保险的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金		
8	法定代表人授权委托书		
9	法定代表人证明书		
二、技术文件			
1	开标一览表(报价表)		
2	投标分项报价表		
3	中小企业声明函（如是）		
4	残疾人福利性单位声明函（如是）		
5	监狱企业的证明文件（如有）		
6	投标服务方案		
7	投标人认为需要提供的其它说明和资料		
三、商务文件			
1	投标人基本情况表		
2	同类业绩情况一览表		
3	拟投入本项目工作人员情况一览表		
4	用户需求响应一览表		
5	招标代理服务费承诺书		
6	投标文件公示信息承诺书		
7	投标人认为需要提供的其他商务资料		
得 分 自 评 表			

（一）技术部分评分自评表				
序号	评审项目	分值	自评分	页码范围
1	服务方案	7		
2	对用户需求的响应程度	3		
3	安全管理	12		
4	服务人员配备	8		
5	应急方案	3		
6	企业管理制度	6		
7	服务优惠承诺	3		
（二）商务部分评分自评表				
序号	评审项目	分值	自评分	页码范围
1	同类项目业绩	18		
2	客户好评	2		
3	拟投入本项目的项目管理人员水平	6		
4	企业实力	10		
5	服务机构便捷程度	2		

格式1

投 标 函

致：佛山市伟源招标代理有限公司

我方确认收到贵方____（项目名称）____采购相关服务的招标文件（项目编号：SSZ-2021G06），
（投标人名称、地址）____作为投标人已正式授权____（被投标人授权代表全名、职务）____为我方签名
代表，签名代表在此声明并同意：

1. 我们愿意遵守采购代理机构招标文件的各项规定，自愿参加投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并严格按照招标文件的规定履行全部责任和义务。
2. 我们同意本投标自投标截止之日起 90 天内有效。如果我们的投标被接受，则直至合同生效时止，本投标始终有效并不撤回已递交的投标文件。
3. 我们已经详细地阅读并完全明白了全部招标文件及附件，包括澄清（如有）及参考文件，我们完全理解本招标文件的要求，我们同意放弃对招标文件提出不明或误解的一切权力。
4. 我们同意提供招标采购单位与评标委员会要求的有关投标的一切数据或资料。
5. 我们理解招标采购单位与评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标，完全理解采购代理机构拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。
6. 如果我们未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。
7. 我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。
8. 如果我们提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。
9. 我们是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于本项目采购人、用户单位（如有）和采购代理机构。
10. 所有有关本次投标的函电请寄：____（投标人地址）____

备注：本投标函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。

单位名称（加盖单位公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期：_____

格式2

投标人资格声明函

佛山市伟源招标代理有限公司：

关于贵公司____年____月____日发布_____项目（项目编号：SSZ-2021G06）的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

一、本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定。

二、本公司（企业）的法定代表人或单位负责人与所参投的本采购项目的其他投标人的法定代表人或单位负责人不为同一人且与其他投标人之间不存在直接控股、管理关系。

三、根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，本公司（企业）如为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不再参加该采购项目的其他采购活动。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

四、本公司（企业）具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力，且本公司（企业）在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，我方在经营活动中没有以下违法记录：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。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

附件：

1. 财务状况报告复印件，其他组织或投标人新成立不足一年，提供银行出具的资信证明材料复印件。
2. 缴纳税收的凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税；
3. 缴纳社会保险的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金。

单位名称（加盖单位公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期：_____

格式3

法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）在下面签名的（法定代表人姓名、职务）在此授权（被授权人姓名、职务）作为我公司的合法代理人，就（项目名称、项目编号）的招投标活动，采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为投标人代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（投标人授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签字之日起生效，特此声明。

随附《法定代表人证明》

投标人名称（单位盖公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

签字日期： 年 月 日

被授权人（授权代表）
居民身份证复印件
（正反面）

格式4

法定代表人证明书

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

本证明书自签发之日起生效，有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。

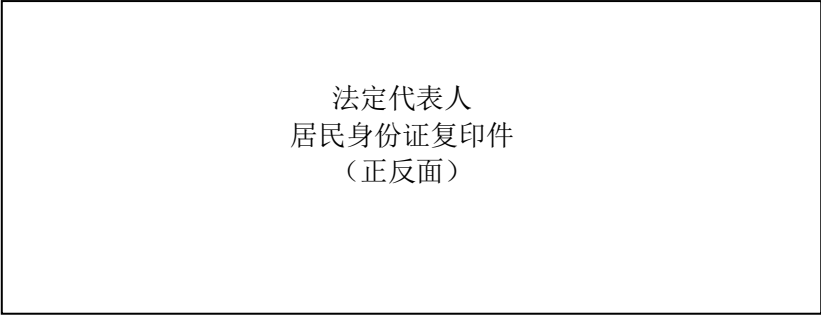
附：

营业执照（注册号）：

经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：



投标人名称：（单位盖公章）：

地址：

签发日期：

格式5

开标一览表(报价表)

采购内容	投标报价 (人民币 元)
狮山镇行政服务中心增配综合窗口 岗位项目	小写: RMB _____ 大写: _____

单位名称（加盖单位公章）: _____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）: _____

日期: _____

备注:

- 1. 中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。如：小写: RMB1230000，大写: 壹佰贰拾叁万元整。
- 2. 此表为投标文件的组成部分，须附在正、副本的投标文件中，并另封装一份于开标信封中。
- 3. 此表内投标报价为最终价，除招标文件另有规定外，开标信封或投标文件内不得含有任何对本报价进行价格折扣的说明或资料，否则为无效投标。
- 4. 投标报价要求具体见第五章“投标报价”要求。

格式6

投标分项报价表

(应包含服务人员的工资构成，格式自拟)

单位名称（加盖单位公章）： _____
法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： _____
日期： _____

- 注：
- 1. 中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。如：小写：RMB1230000，大写：壹佰贰拾叁万元整。
 - 2. 此表为《开标一览表(报价表)》的报价明细表。
 - 3. 所有价格均以人民币作为货币单位填写及计算。
 - 4. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。

格式7

中小企业声明函（如是）

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）参加佛山市南海区狮山镇行政服务中心的狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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：

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。

格式8

残疾人福利性单位声明函（如是）

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），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。

响应供应商名称：

日期：

备注：

- 1、本声明函对残疾人福利性单位参与政府采购活动时适用。
- 2、如果响应供应商不是残疾人福利性单位的，可不提供该残疾人福利性单位声明函。

说明：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。

格式9

监狱企业的证明文件（如有）

说明：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，并加盖响应供应商单位公章。

格式10

投标服务方案

主要内容应包括但不限于以下内容（格式自定）：

1. 服务方案
2. 应急方案
3. 企业管理制度
4. 服务优惠承诺
5. 服务机构便捷程度
6. 详细的合同项下提供服务的执行时间表及其实施措施，明确标注出影响合同执行的关键时间及因素；
7. 须采购人配合事项；
8. 投标人认为对投标有利的其他资料。

投标人名称（单位盖公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期_____

格式11

投标人基本情况表

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
经济类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及机构设置						
单位资质及获奖情况						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M ²		
	职工总数	人	建筑面积	M ²		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	资产负债率

注：1）文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等。

2）图片描述：经营场所、主要或关键产品介绍、生产场所及工艺流程等。

3）如投标人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

投标人名称（单位盖公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期_____

格式12

同类业绩情况一览表

序号	业主名称	项目名称	合同总价 (万元)	签约及完成时间	单位联系人及电话
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

备注：根据评分表的要求提交相应资料。

投标人名称（单位盖公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期_____

格式13

拟投入本项目工作人员情况一览表

序号	姓名	年龄	学历	职称	专业	经验年限	在本项目中的 职责分工
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

备注：根据评分表的要求提交相应资料。

投标人名称（单位盖公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期_____

格式14

用户需求响应一览表

说明：投标人必须对应招标文件的用户需求书条款逐条应答并按要求填写下表。

序号	招标文件条款描述	偏离情况说明 (正偏离/完全 响应/负偏离)	偏离描述 (如有)
1	服务内容： 采购人对 22 个综合窗口服务岗位进行采购服务,服务内容包括: 1、服从采购人统筹安排到各行政服务中心提供综合窗口服务。 2、完成采购人交代的工作内容。 3、严格遵守狮山镇行政服务中心的规章制度和工作纪律,按照《狮山镇行政服务中心工作绩效考核实施细则》进行考核管理。		
2	服务质量： 中标人提供的服务要满足本项目需要,服务人员综合窗口服务和业务要精准理解和掌握,做到精准服务不出差错,服务工作差错为零,保证按时按质按量完成工作任务,做到服务对象满意,采购人满意。		
3	商务要求： 1、报价要求： 本项目最高限价为：人民币 4438074.00 元。项目总费用实行总包干,费用包含中标人的员工劳动报酬、五险一金、残疾人就业保障金、经济补偿金、服务管理费、税费、各类补贴、福利费、体检费、培训费、招聘费、商业人身意外保险和完成项目所需的一切费用。由中标人包干,中标人必须充分考虑市场价格的调节,统筹安排好项目服务费使用。 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。		
4	资金结算方式： 由采购人按下列程序付款： 1. 服务期内,项目费用按每半年支付一次,每次支付费用为中标金额除以 4 次(24 个月除以 6 个月),采购人在每次支付费用的第一个月 5 日前收到中标人项目费用支付清单附表和有效发票后,5 日内将每半年核定的服务费以转账结算的方式支付给中标人;在支付服务期内最后 1 次项目费用时,预留该次核定服务费的 5%待考核合格后(合同终止前)才发放,采购人有权视中标人不规范的服务行为情况进行扣除,扣减后采购人将剩余的项目费用以转账方式支付给中标人,如遇节假日则顺延相应天数。 2. 每次核定服务费方法:采购人每月对中标人团队的服务质量进行考核评价,项目费用按照每月汇总的考核标准相应扣除,被扣减的服务费采购人在下次应支付中标人的费用中扣减。 3. 中标人凭以下有效文件与采购人结算: (1) 合同; (2) 中标人开具划拨款项等额的正式发票,有效发票必须遵循		

	属地管理原则； (3) 成交通知书。 4. 因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。		
5	中标人职责： 1、按照合同约定的服务内容、服务数量、服务质量提供服务，按照合同约定向采购人收取服务款项。服务人员的组建、人员管理、业务培训、对外服务，业务安排、保密工作、人员劳动关系、绩效考核等均由中标人自行负责。在项目的实施过程中，中标人除要安排优秀的人员提供服务，还要安排有对企业员工管理工作经验或有相关资格的管理人员，对项目的服务工作进行跟踪管理，建立政府购买服务台账。服务工作地点和工作时间按采购人规定执行，服务项目不得转让其他主体。 2、建立政府购买服务台账，依照有关规定或约定记录保存并向采购人提供项目实施相关重要资料信息。 3、中标人应在采购人的总体指导下开展工作，严格遵守采购人相关制度，工作规范，规范各项管理，接受采购人监督检查与绩效评价。 4、服务人员要求： 从合同生效之日起 10 日内采购人的 22 个综合窗口服务岗位满员到岗。 (1) 服务人员要拥护中国共产党的领导、热爱祖国，有良好的思想政治素质和品行，具有为人民服务的热情和精神； (2) 遵纪守法、品行端正、无违反计划生育政策、无违纪、违法犯罪记录、无“违法用地、违法建设”记录； (3) 年龄在 18 周岁（含）以上，35 周岁（含）以下； (4) 佛山户籍，国家承认大专以上学历； (5) 具有机动车驾驶证，自备上班及开展工作的交通工具； (6) 身体健康，五官、体形端正，无残疾，无口吃，无重听，无色盲，无明显生理缺陷及特征。 5、组织管理： (1) 中标人提供项目服务的人员政治和业务素质好，社会服务业绩突出，工作积极向上，符合采购人的服务需求条件。项目管理人员要具有社会服务管理工作经验，加强对项目服务的跟踪管理和监督，确保服务工作的正常运营。 (2) 中标人要严格执行项目服务的考勤制度，服务人员不得擅自离工作岗位，不允许缺人缺岗，如因服务人员离职造成人员不足时，中标人应及时与采购人沟通，并采取补救措施，须于 10 天内补充合格替代人选，保证项目服务的连续性。 (3) 中标人的服务体系和服务组织管理架构，必须适应本项目服务需求，必须具有提供社会服务的保障能力，法治文化建设基础好，有良好的社会服务基础，履约能力强，企业内部的组织架构健全，或应建立党支部和工会组织，加强对项目服务的领导核心和保障力量。日常的各项服务及管理应在响应文件提交的方案中体现。 (4) 中标人必须严格遵照国家有关法律、法规、规章和规定的要求，与服务人员签订劳动合同，建立劳动关系，为其缴纳各种社会保险和住房公积金。有关服务人员的工作时间和休息、休假、工资福利等按国家规定执行，保障服务人员合法权益，		

2. 办件规范	发不能过肩，长发必须盘起或扎起；男性不能留胡须，头发不能后抵领，侧盖耳。否则每次扣 1 分和 100 元。						
	（47）服务过程必须使用“您好”、“请坐”、“请”、“麻烦您”、“请慢走”等礼貌用语，否则每项扣 1 分和 50 元。必须双手接、递资料，不能出现扔、投、丢等动作，否则每次扣 1 分和 50 元（现场发现、调查问卷、暗访和随机监控录像发现均有效）。						
	（48）办公用品一律按要求摆放在指定区域内（服务评价器必须有窗口人员相片），私人物品一律要求摆放在抽屉内，否则每项扣 1 分和 50 元（现场发现、暗访、随机抽查和监控录像发现均有效）。						
	（49）有群众在前台办事时从事与工作无关事情，如剪指甲、玩手机、QQ 聊天、网购、炒股、玩游戏、吃东西、抽烟和串岗等，每次扣 1 分和 100 元。						
	（50）无故缺席中心会议或培训学习的，并且事前没有递交请假单的，每次扣 1 分和 100 元。						
	（51）上班期间不接听群众电话或接听群众电话服务态度差，经查属实的，每次扣 1 分和 100 元。						
	（52）当天没有受理完毕已取号群众，经查属实的，每次扣 1 分和 100 元。						
	（53）窗口人员被投诉，或被纪检部门、测评单位或新闻媒体等发现问题，经查属实的，一般问题每次扣 1 分和 100 元，属于服务态度问题的每次扣 3 分和 600 元。						
	如有以下行政审批问题的，每宗扣 1 分和 100 元，其中第（18）点每宗扣 3 分和 600 元。该窗口单位不能参与当月的评优评先，“一窗通办”窗口人员负有同类业务窗口的连带责任：						
	（54）在行政审批系统中受理、办结和答复后没有即时向申请人出具一次性书面回执，并规范填写内容和盖章的。						
	（55）审批资料缺少审批意见、审批人签名、日期、盖章等而导致审批责任不清，存在审批漏洞的。						
	（56）审批过程中存在工作疏忽，造成行政审批系统与实际审批材料不一致的。						
	（57）对实际尚未审批完毕、实体材料未送达窗口的行政审批事项在行政审批系统进行提前办结或虚假办结的。						

		(58) 未经申请人提出撤销申请，在电子监察系统中按撤销件处理或撤销时未在电子监察系统中注明撤销理由的。					
		(59) 受理后不录入或事后录入行政审批系统的。					
		(60) 行政审批件存在超时办结，造成行政审批系统“红灯件”的。					
	3. 服务对象评议	(61) 当月服务对象评议数不足实际办件数的 60%的，扣 2 分和 200 元。					
		(62) 当月服务对象评议中出现“不满意”，经查属实的，每次扣 2 分和 200 元。					
		(63) 如发现服务对象评议不是由群众评议，而是窗口人员自行点击评议，经查属实的，每次扣 2 分和 200 元。					
	3、绩效管理 服务人员考核不合格的，由考核执行人向当事人发出限期整改通知书；若当事人整改仍不合格或服务期内累计 2 次不合格严重违反采购人相关规章制度的，由考核执行人向中标人提供评价依据，由中标人更换服务人员。如中标人的服务团队整体考核累计 2 次不合格的，采购人有权终止或解除服务合同，取消供应商的服务资格。						

投标人名称（单位盖公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期_____

格式15

招标代理服务费承诺书

佛山市伟源招标代理有限公司：

本公司_____（投标人名称）_____在参加_____（项目名称）_____（项目编号：SSZ-2021G06）的招标中如获中标，我公司保证按照招标文件的规定缴纳“招标代理服务费”后，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。如采用电汇或银行转账，我公司将同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。

如我公司违反上款承诺，愿凭贵公司开出的相关通知，同意佛山市伟源招标代理有限公司办理支付手续，扣除我公司提交的全部投标保证金，并愿承担由此引起的一切法律责任。

特此承诺！

单位名称（加盖单位公章）：_____

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：_____

日期：_____

格式16

投标文件公示信息承诺书

佛山市伟源招标代理有限公司：

本公司在参加狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目 (项目编号: SSZ-2021G06) 的采购活动中如获中标，我公司承诺按照招标文件的规定同意代理机构将我司投标文件应公示内容于发布中标（成交）公告时予以公开，招标文件公示信息内容（如有）包括：营业执照、资质证书（如有）、项目业绩、检验检测报告（如有）、履约验收报告及评价（如有）、社保证明、设备发票（如有）、职称（如有）、各种证件（身份证除外）、货物的规格型号及配置参数等（中标人若不同意公示上述资料公开的内容，请书面说明原因）。我司承诺我司招标文件关于上述应公示的内容是真实的，且确认不涉及任何个人隐私、商业秘密和其他不可公开的内容。本公司对上述公示信息内容的真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。

特此承诺！

单位名称（盖章）：

日 期：

包装封面参考

项目名称：狮山镇行政服务中心增配综合窗口岗位项目

项目编号：SSZ-2021G06

投 标 文 件

开标信封☐ 正本☐ 副本☐

投标人名称：_____

投标人地址：_____

联系人：_____

联系电话：_____

在_____年_____月_____日_____时_____分之前不得启封