

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**441900020-2025-00452**

采购项目编号：**441900020-2025-00452**

项目名称：樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目

采购人：东莞市樟木头镇政务服务中心

采购代理机构：广东政通招标有限公司

第一章 投标邀请

广东政通招标有限公司受东莞市樟木头镇政务服务中心的委托，采用公开招标方式组织采购樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目

采购计划编号：441900020-2025-00452

采购项目编号：441900020-2025-00452

采购方式：公开招标

预算金额：4,048,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目)：

采购包预算金额：4,048,000.00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)	是否允许进口产品
1-1	其他服务	樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目	1(项)	详见第二章	4,048,000.00	否

本采购包不接受联合体投标

合同分包：不允许合同分包

合同履行期限：自合同签订之日起2年。（具体以合同签订时间为准）

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。

3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。

4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。

5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。 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。（根据财库〔2022〕3号文，“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.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目）： 本项目整体专门面向中小企业采购。供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：租赁和商务服务业）的政策划分标准。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：

中小企业以供应商填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。）

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目）：

1)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税收违法黑名单”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。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

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，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（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：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：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/>)；

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：东莞市樟木头镇政务服务中心

地址：东莞市樟木头镇南博政务服务中心二楼

联系方式：0769-87719913

2.采购代理机构信息

名称：广东政通招标有限公司

地址：广东省东莞市南城街道广东省东莞市南城街道鸿福路199号410、411室

联系方式：0769-22881803

3.项目联系方式

项目联系人：杨俊平

电话：0769-22881803

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：广东政通招标有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目。

采购包1（樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	自合同签订之日起2年。（具体以合同签订时间为准）
标的提供的地点	樟木头镇或采购人指定地点。
付款方式	第1期为(付款方式)：支付比例100%，本项目前三期每半年首月按付款依据向中标供应商支付合同款，最后一期于项目服务期限到期后的次月按付款依据向中标供应商支付合同款，合同款包含人力资源运营成本和服务费两部分。本项目共分4期支付： 第一期由采购人在合同签订之日起5个工作日内向中标供应商预付合同当年计划支付总金额的应付人力资源运营成本的50%和应付服务费的50%；第二、三期（第二、三个半年）， 每期由采购人支付总合同应付人力资源运营成本的25%和当期服务费，其中当期服务费须按上期运营服务考核结果进行核算支付，当期服务费=合同应付服务费的25%*上期运营服务考核评分表中考核系数作为结算依据进行结算支付（运营服务考核详看附表一）；第四期（第四个半年）， 由采购人支付总合同应付人力资源运营成本的25%和当期服务费，其中当期服务费须按上期和当期运营服务考核结果进行核算支付，当期服务费=合同应付服务费的25%*上期运营服务考核评分表中考核系数*当期运营服务考核评分表中考核系数作为结算依据进行结算支付（运营服务考核详看附表一）。 中标人须在采购人办理支付手续前5个工作日内提供等额的正式发票和相关请款材料给采购人，采购人在收到发票和相关材料后报送财政部门审核，15日内向中标人支付当期结算费用。因采购人使用的是财政资金，上述规定的付款时间为采购人向财政部门提出办理支付申请手续的时间（不含财政部门审核的时间）， 在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已按期支付，采购人不因此承担违约责任，中标人不得以此为由而不履行本项目规定的义务。。
如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。	
验收要求	1期：具体详见合同的约定执行。
履约保证金	不收取
其他	一，报价要求 1、报价包含（人民币报价）总价包含人力资源运营成本（含人员薪资福利、单位需承担的社保和公积金费用、残保金、办公经费、工会费、团建活动费用费等等）和服务费两部分，服务费含人员公共培训、经济赔付等项目运营费用。需要服务人员共23人，总经费合计 4048000.00元，其中人力资源运营成本（95%）3845600.00元和服务费（5%）202400.00元。

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	其他服务	樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目	项	1.00	4,048,000.00	4,048,000.00	租赁和商务服务业	详见附表一

附表一：樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>一、项目概况</p> <p>樟木头镇政务服务中心以合理的购买服务方案设计及服务实施，在综合窗口和政务热线提供综合服务，结合樟木头镇政务服务中心的服务需求，保障樟木头镇政务服务中心的正常运营；主要完成大厅群众预约核验服务、政务服务事项的咨询解答、导办、收件、资料审核、物料流转、发证、12345政务服务热线承办处理等各项工作；通过培训、日常管理、薪酬设计、考核、离职补充等服务确保项目正常运营；协助采购方进行大厅其他运营服务支撑工作。</p> <p>1、综合窗口服务内容如下：</p> <p>（1）综合业务受理服务。面向市民或企业，提供大厅政务服务事项的业务收件（证）、经办等综合业务受理工作；与职能部门建立业务协同机制，按政务服务标准要求，做好收件审核，按要求与业务主管职能部门做好资料存、取、阅等衔接，确保各类材料的严谨性、真实性及完整性，确保窗口、内审、审批及经办结果全流程的无缝衔接。</p> <p>（2）物料流转服务。负责各物料流转点的物料流转工作；与物流部门、业务受理窗口、主管部门建立高效衔接机制，做好通办政务服务事项的物料流转等工作。</p> <p>（3）综合出件（证）服务。按政务服务标准要求及取件要求，负责发放综合办事窗口办理结果。</p> <p>（4）业务咨询解答服务。负责对进入政务服务中心的市民进行资料填写和设备使用指导，根据市民的办事需求进行业务引导；耐心解答市民的咨询，为市民提供业务资料打印、复印、扫描等服务。</p> <p>（5）支撑管理服务。通过设置组长，负责服务人员的日常行为规范管理、考勤管理等；负责与市级政务大厅的业务对接及协调；负责做好综合窗口服务团队现场业务协调、突发情况和投诉事件处理及预防；负责业务满意度调研、业务管理、数据分析等协助工作。</p> <p>（6）技术支撑服务。通过设置技术支撑岗，配合处理政务服务中心大厅硬件故障及维护处理，并协助政务大厅信息化建设工作。</p> <p>（7）樟木头镇政务服务中心交办的与窗口业务有关的其他工作。</p> <p>2、政务热线服务内容如下：</p> <p>（1）负责12345政务服务热线工单转办、协调、回复、数据汇总、宣传等工作，跟进各类政务服务诉求的解决情况等。</p> <p>（2）樟木头镇政务服务中心交办的与12345政务服务热线业务有关的其他工作。</p> <p>3、中标人需按樟木头镇政务服务中心要求，安排23位专业人员，提供综合窗口服务和政务热线服务。</p> <p>4、中标人需负责服务人员职业能力管理提升建设，持续跟进服务人员工作动态，包括入离职管理、培训管理、薪酬管理、绩效管理、服务表现跟踪、突发事件处理情况等，配合樟木头镇政务服务中心做好政务服务事项专业培训等。</p>

- 5、服务人员派驻到政务服务中心前，中标人组织服务人员开展职业素养培训和公共职业培训，并组织服务人员参与采购方开展的业务知识培训；定期组织服务人员开展技能提升培训或活动。
- 6、提供完善的支撑服务，对服务人员建立科学合理的薪酬设计、激励机制、绩效考核机制、退出机制等。主要如下：
- 薪酬设计及激励机制制定。根据服务性质，合理设计完善的薪酬方案及激励机制。
- 绩效考核机制。根据服务人员职责及要求，结合采购方服务要求，制定绩效考核机制，由中标人主导，采购方参与。
- 退出机制。服务人员主动离职，中标人需提前通知采购方，并按规定补充人员；因服务不达标、市民严重投诉、违反相关规章制度等，采购方有权退回中标人，由中标人按规定时间替换人员。
- 7、中标人协助采购方的关于大厅运营、服务支撑等其他工作。

二、项目要求

投标单位服务能力要求

- 1、中标人必须按采购方要求，将符合要求的服务人员在合同签订之日起**15**日内安排到位。在服务期间，如有人员发生变动时，应提前通报采购方，且保证人员流失后**5**个工作日内补充完毕。为了确保人员质量，采购方需对中标人派驻的服务人员的执业能力进行复核。
- 2、管理能力。中标人具备机关单位服务人员管理能力；有政务服务中心同类项目管理经验。中标人须指定项目管理人员，负责服务人员的日常管理和监督。
- 3、劳动保障能力。中标人须为服务人员办理完备的劳动关系手续，包括但不限于与服务人员签订劳动合同、办理社会保险、住房公积金及残保金缴纳、办理工伤理赔相关手续、薪酬福利的发放及个人所得税代缴、服务人员人事档案的保管。如因此产生的劳动纠纷由中标人全权负责，与采购方无关。
- 4、培训能力。中标人必须负责服务人员到岗前的职业素养培训和公共执业培训；服务人员在职期间组织一年不少于**3**次的技能提升培训或活动。
- 5、应急处理能力。中标人需提供对突发事件的应急预案，并为服务人员进行培训演练。
- 6、支撑服务。中标人必须提供完善的综合窗口服务。对服务人员建立科学合理的薪酬设计方案、绩效考核机制、激励机制、退出机制等。

（二）服务人员要求

- 1、服务团队必须保持稳定，服务期内每月服务人员变更率必须低于**10%**（采购人主动提出更换及当月新增人员计入变更率）；对每次非采购方意愿的人员替换或者人员流动比例超限，将根据考核采取相应的处罚措施，以保证服务人员的稳定性。
- 2、对中标人拟派服务人员的基本要求：
- （1）综合窗口人员基本要求
- 拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识；
- 身心健康、心理成熟、品行端正，无违法犯罪记录；
- 年龄为**40**周岁以下；
- 本科及以上学历(于报名首日前取得毕业证书)；
- 使用文明规范用语、吐字清晰，普通话标准，具备良好的沟通和交流能力，热爱公众服务工作。

(2) 政务热线人员基本要求

- ①拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识；
- ②身体健康、心理成熟、品行端正，无违法犯罪记录；
- ③年龄为40周岁以下；
- ④本科及以上学历（应届生亦可）；
- ⑤语言表达能力佳、思路清晰、反应灵敏，良好的沟通能力以及良好的客户服务意识；
- ⑥具备积极的心态及较强的抗压能力，能吃苦耐劳承受工作压力；
- ⑦有服务行业工作经验者优先。

3、设立团队组长一名，负责与采购方直接沟通日常管理事项，负责对服务人员团队直接管理，并向采购方汇报工作情况。团队组长除须具备服务人员的基本要求外，团队组长须具备一年或以上团队管理经验，有政务窗口服务经验，且要求细心，责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神；计算机能力良好，能熟练使用word、excel等软件。

4、负责技术支撑工作人员，负责协助政务服务中心做好信息设备和网络设备的日常管理、调试、维护，建立完善的设备档案，定期进行保养维护，政务服务中心信息化建设应用系统的运行、维护和管理，工作人员需计算机类专业，有计算机专业技能或中级职称优先。

5、服务人员须遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

6、服务人员需要驻点办公，由采购方指定在政务服务中心的办公场地及坐席。

(三) 投标人需根据项目需求，在投标文件中提供切实可行的项目总体服务方案、管理方案、客户服务及关系维护方案、应急预案和保障实施方案等。

三、中标服务要求

1、在《中标通知书》发出之日起三十天内，中标人应安排法定代表人或授权代表与采购方按照采购文件确定的事项签订采购合同；中标人配备专门的项目管理人员，全面负责项目各项服务执行和服务人员的日常事务管理，协调处理服务人员与采购方之间的关系，向采购方提供政策法规方面的咨询；在项目实施过程中，应安排项目管理人员每月一次与采购方沟通、汇报项目进度；项目管理人员应具备一定的稳定性，如项目管理人员发生变动时，应提前通报采购方，并保持项目内容连贯性。

2、中标人根据采购方的要求委派服务人员，由中标人将拟委派人员提供给采购方复核确认；本项目服务费包括招聘费，采购方不再另行支付招聘费用。

3、中标人负责服务人员的入离职手续办理、薪酬管理、福利发放、社会保险和住房公积金办理及个税代扣代缴；按照有关法律法规与服务人员订立书面劳动合同，并根据服务人员考勤、考核、培训情况、奖惩等资料情况建立人员人事信息档案，并负责服务人员的档案管理、计生关系管理等；提供包括但不限于服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供采购方备案。

4、中标人按采购方要求，教育服务人员严格遵守采购方的规章制度和管理规范规程，忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律，服从和执行采购方做出的工作安排的调度。

5、中标人定期与采购方共同对服务人员进行考核，由采购方现场监督服务人员工作，并委托采购方进行服务人员工作考核，相关考核、考勤和奖惩资料由采购方提供，中标人根据采购方提供的资料及时足额给服务人员发放工资福利。

6、中标人负责处理服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜；负责服务人员经济赔偿的手续办理；服务人员发生工伤，由中标人以雇主身份进行调查及处理，并为员工进行工伤鉴定、工伤待遇申报；服务人员发生重大疾病、非因工死亡等事故，由供应商依照法律法规进行调查处理。

7、中标人应及时掌握国家和省有关劳动标准、劳动条件、工资福利、社会保险等方面的最新政策动态并知会采购方，积极配合采购人对新政策规定的组织实施。

8、采购方将对中标人实行动态管理，对中标人的服务承诺、服务态度等进行每半年考核和不定期监督考核，一旦发现中标人违反招标文件要求及其承诺，将要求其限期整改，整改期间整改项目暂时按最低得分计算考核分数，整改完成后达到要求则恢复正常考核，否则采购方有权取消其服务资格。

9、中标人需提供其安排的专业人员花名册及相关证件给采购人复核确认，待采购人确认后才可进场，若因中标人的人员配置未满足采购人要求或因其自身原因导致合同签订后，无法如期根据采购人要求全岗入场开始专项服务，影响运营的，视为中标人违约，中标人应按本项目合同总价的1%向采购人支付违约金，并赔偿因其违约造成的损失，逾期超过5天的，采购人有权解除合同，要求中标人支付合同价款总额10%的违约金及承担由其造成的经济损失。

四、违约责任

1、未经采购人书面同意，中标人不得将承包项目发包或转包，否则视为中标人违约，采购人可以上报监督管理部门后解除本合同，造成重大影响的，采购人将依法追究中标人责任。

2、未经采购人书面同意，中标人不得随意更换服务人员，否则视为中标人违约，采购人可以上报监督管理部门后解除本合同。

3、中标人在服务期内因经营不善或其他原因导致无法继续正常向采购人提供服务并支付服务人员相关费用，采购人及相关服务人员将通过法律途径追究中标人责任。

4、由于中标人的原因，导致采购人和中标人双方签订的合同终止，中标人因此而遭受的损失，将由中标人独立承担，采购人对此不负任何责任，也不做任何赔偿。

5、服务期届满前，中标人未经采购人同意而擅自终止/解除本合同或撤走派往采购人处提供服务的人员的，本项目项下未付之款项不予支付，且中标人应按本项目合同总价的0.1%向采购人支付违约金。

6、如因中标人的违约行为导致采购人遭受损失（包括但不限于采购人为本项目履行而发生的支出、诉讼费/仲裁费、财产保全费、财产保全担保费、公证费、评估费、鉴定费、拍卖费、查询费、律师费、差旅费、调查取证费、财务费用、向第三人支付的赔偿款/违约金/费用、向政府部门支付的罚款等）的，除支付违约金外，中标人还应当予以赔偿。

五、樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目服务人员要求

序号	类别	人数	职责要求	素质要求	供应商服务
1	综合窗口服务和	23	（1）综合业务受理服务：提供大厅政务服务事项的业务收件（证）、经办等综合业务受理工作； （2）物料流转服务：负责各物料流转点的物料流转工作，做好通办政务服务事项的	（1）拥有真实合法的身份证，良好的道德品质，具有良好的服务意识； （2）身体健康、心理成熟、品行端正，无	（1）供应商按照政务中心要求派驻服务人员到政务服务中心负责政务综合窗口服务工作。 （2）供应商负责服务人员职业能力管理提升建设，持续跟进服务人员工作动态，包括离职管理、培训管理、薪酬管理、绩效管理、服务表现跟踪、突发事件处理情况等，配合樟木头镇政务服务中心做好政务服务事项

				3	物料流转等工作；	违法犯罪记录	专业培训等。
				4	（3）综合出件（证）	；	（3）服务人员派驻到政务服务中心
				5	服务：按政务服务标	（3）年龄为4	前，供应商组织服务人员开展职业素
			政		准要求及取件要求，	0周岁以下；	养培训和公共职业培训，并组织服务
			务		负责发放综合办事窗	（4）本科及以	人员参与政务中心开展的业务知识培
			热		口办理结果；	上学历（应届	训；一年至少3次组织服务人员开展
			线		（4）业务导办服务：	生亦可）；	技能提升培训或活动。
			服		负责对进入政务服务	（5）使用文明	（4）提供完善的支撑服务，对服务
			务		中心的市民进行资料	规范用语、吐	人员建立科学合理的薪酬设计、激励
					填写和设备使用指导	字清晰，普通	机制、绩效考核机制、激励机制、退
					，根据市民的办事需	话标准，具备	出机制等。主要如下：
					求进行业务引导，耐	良好的沟通和	（4-1）薪酬设计及激励机制制定。
					心解答市民的咨询；	交流能力，热	根据服务性质，合理设计完善的薪酬
					（5）协助政务服务中	爱公众服务工	方案及激励机制。
					心有关文件办理工作	作；	（4-2）绩效考核机制。根据服务人
					；	（6）具有良好	员职责及要求，结合采购方服务要求
					（6）协助政务服务中	的沟通能力、	，制定绩效考核机制，由中标供应商
					心做好信息设备和网	文书能力，协	主导，采购方参与。
					络设备的日常管理、	调能力，及较	（4-3）退出机制。服务人员主动离
					调试、维护，建立完	强的保密意识	职，供应商需提前通知政务中心，并
					善的设备档案，定期	，服从工作安	按规定补充人员；因服务不达标、市
					进行保养维护；	排；	民严重投诉、违反相关规章制度等，
					（7）负责政务服务中	（7）熟练使用	政务中心有权退回供应商，由供应商
					心信息化建设应用系	办公软件。	按规定时间替换人员。
					统的运行、维护和管理；		（5）供应商协助采购方的关于大厅
					（8）负责12345政务		运营、服务支撑等其他工作。
					服务热线工单转办、		
					协调、回复、数据汇		
					总、宣传等工作，跟		
					进各类政务服务诉求		
					的解决情况等。		
					（9）樟木头镇政务服		
					务中心交办的与1234		
					5政务服务热线业务有		
					关的其他工作。		

附表一：运营服务考核评分表、服务费计算系数表

1.运营服务考核评分表

考核事项		考核指标	分值
		<p>服务队伍满编率</p> <p>月度平均岗位满编率高于等于90%，得满分，每低一个百分点，扣2分，扣完为止。</p> <p>合同签署之后15天招聘到岗率低于90%的，每低一个百分点，扣1分，扣完为止。</p> <p>出现人员到岗严重不足(低于总人数的比例80%)影响大厅正常运行的，樟木头镇政务服务中心可更换供应商。</p>	20分
		<p>人员离职率</p> <p>月度平均离职率低于10%，得满分，每高一个百分点，扣5分，扣完为止</p>	10分
		<p>服务人员资质</p> <p>根据樟木头镇政务服务中心服务队伍要求，服务人员资质符合要求达不到80%，每人扣2分，扣完为止。</p>	6分
		<p>服务人员薪酬、社保和公积金</p> <p>每月20日前发放工资，每拖延一天扣2分（法定节假日顺延发放工资除外）；</p> <p>工资发放出现少发的，根据主观性判断扣分，非有意截留的，每出现1例扣1分，扣完为止。如果是有意截留工资的，当月总评分为0分。</p> <p>成交供应商应提交相关证明(已按时发放工资证明文件资料)随时供采购人核对。</p> <p>社保公积金出现漏缴错缴的，每1例扣1分，扣完为止。</p>	10分
		<p>服务人员培训</p> <p>当半年未提供并实施相应的具有针对性、可行性的服务人员培训机制，扣2分，扣完为止。</p> <p>当半年服务人员培训机制缺乏针对性、可行性，涉及当半年服务人员服务的问题解决不够全面、具体，扣1分，扣完为止。</p>	12分
		<p>服务人员检查监督</p> <p>成交供应商对服务人员服务质量管理检查监督不力，每季度不按频率进行现场检查监督管理记录，扣2分，扣完为止。</p>	12分
		<p>服务队伍管理</p> <p>服务人员工作失误造成影响的，根据情况扣分，最低1分，扣完为止。</p> <p>服务人员在服务期间受到市民投诉或差评（除恶意评价外），每1例扣1分，扣完为止。</p>	20分
		<p>其他管理</p> <p>樟木头镇政务服务中心根据日常运营需求，对成交供应商提出的要求，根据供应商配合，进行评分。</p>	10分
			分

		<p>2.服务费计算系数表</p> <p>根据半年度考核评分结果，按照下表对应的考核系数结算支付，半年度服务费结算公式为：</p> <p>半年度实际服务费=半年度应付服务费*考核系数</p> <table><tr><td>考核得分</td><td>考核系数</td></tr><tr><td>大于等于90分</td><td>100%</td></tr><tr><td>80分至90分</td><td>80%</td></tr><tr><td>低于80分</td><td>60%</td></tr></table>	考核得分	考核系数	大于等于90分	100%	80分至90分	80%	低于80分	60%
考核得分	考核系数									
大于等于90分	100%									
80分至90分	80%									
低于80分	60%									
说明	<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>									

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。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做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东政通招标有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指东莞市樟木头镇政务服务中心，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 3家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家

13	有效供应商家数	采购包1：3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：本项目固定收取中标服务费金额为人民币贰万元整（¥20,000.00），向中标单位收取。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	
19	开标解密时长	60分钟 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：面向中小企业，采购包专门预留

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1 联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体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书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 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。

5.5 联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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。

5.6 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6. 关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7. 关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。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。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8. 纪律与保密事项

8.1 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3 在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4 获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5 由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保

密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义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。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式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，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。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，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

（2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东政通招标有限公司代收。具体要求详见广东政通招标有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询广东政通招标有限公司；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东政通招标有限公司，到账情况以开标时广东政通招标有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2 投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

（3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网

(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1供应商认为招标文件、采购过程和中标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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：杨俊平

电话：0769-22881803

传真：0769-22881803

邮箱：471539976@qq.com

地址：东莞市南城街道鸿福路199号（市民服务中心北门）410室

邮编：523000

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：东莞市财政局政府采购监管科

地 址：东莞市南城区鸿福路99号行政办事中心主楼12楼28室

电 话：0769-22831025、0769-22830161

邮 编：523000

传 真： -

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1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供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1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。

2.2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，可以与成交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采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东政通招标有限公司统一对外发布。

(2) 对广东政通招标有限公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3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;

4.4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;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

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。评标结束后,对投标人的评审名次进行排序,确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，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，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	投标（响应）文件中提供《资格条件承诺函》，可参考公告附件格式。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。（根据财库〔2022〕3号文，“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）
6	信用记录	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税收违法黑名单”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。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn/ ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。
8	本采购包专门面向中小企业采购	本项目整体专门面向中小企业采购。供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：租赁和商务服务业）的政策划分标准。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。）

表二符合性审查表：

采购包1（樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标函	已按规定格式编制及盖章、签署，投标有效期满足招标文件要求。
2	法定代表人证明书及授权委托书	已经盖章、签署，授权有效期。
3	投标文件内容、签署、盖章	投标文件内容完整，无重大错漏，并已按招标文件要求盖章、签署。
4	投标报价	投标人的投标报价无超出项目预算金额。
5	商务审查	商务条款满足招标文件要求。
6	技术审查	技术条款满足招标文件要求。
7	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件。
8	无效情形	投标文件中未有法律、法规和招标文件规定的其他无效情形

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包1(樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分 40.0 分 技术部分 50.0 分 报价得分 10.0 分	
	对本项目采购需求理解程度 (10.0分)	根据投标人对本项目采购需求的理解程度，重点难点的分析进行评审： ①对招标文件采购需求理解非常透彻；对项目重点难点的理解十分到位，提出的重点难点有利于项目实施，完全符合招标需求的得 10 分； ②对招标文件采购需求理解比较透彻，符合项目实际情况，对项目重点难点的理解分析比较到位，提出的重点难点利于项目实施，比较符合招标需求的得 6 分； ③对招标文件采购需求理解基本符合项目实际情况，对项目重点难点的理解分析基本到位，基本符合招标需求的得 3 分； ④对招标文件采购需求理解一般，对项目重点难点的理解分析不到位，对项目整体把握不太高，不太符合招标需求，得 1 分； ⑤未提供对应方案不得分。

技术部分	项目总体服务方案 (10.0分)	根据投标人提供的项目总体服务方案（包括不限于服务内容、服务流程、人员档案等）进行评审：①方案内容非常具体详细，服务流程非常全面、可行，对项目研究的工作思路、方法非常清晰的得10分；②方案内容比较具体详细，服务流程比较全面、可行，对项目研究的工作思路、方法比较清晰的得6分；③方案内容基本具体详细，服务流程基本全面、可行，对项目研究的工作思路、方法基本清晰的得3分；④方案内容、服务流程简单，对项目研究的工作思路、方法较差的得1分；⑤未提供对应方案不得分。
	管理方案 (10.0分)	根据投标人所提供的管理方案(包括不限于培训、管理服务架构、管理办法、管理制度等)进行评审：①方案非常明确、详尽，人员培训内容非常合理，管理服务框架、管理办法、管理制度非常具体可行的得10分；②方案比较明确、详尽，人员培训内容比较合理，管理服务框架、管理办法、管理制度比较具体可行的得6分；③方案基本明确、详尽，人员培训内容基本合理，管理服务框架、管理办法、管理制度基本具体可行的得3分；④方案一般，人员培训、管理服务框架、管理办法、管理制度简单的得1分；⑤未提供对应方案不得分。
	客户服务及关系维护方案 (10.0分)	根据投标人所提供客户服务及关系维护方案（含劳动争议处理流程及相关措施、风险防范等）进行评审：①客户服务及关系维护方案非常严谨合理、明确，针对性非常强，可行性、有效性非常高的得10分；②客户服务及关系维护方案比较合理、明确，针对性强，可行性、有效性较高的得6分；③客户服务及关系维护方案基本合理、明确，针对性一般，可行性、有效性一般的得3分；④客户服务及关系维护方案不太严谨合理、明确，针对性较差，可行性、有效性较低的得1分；⑤未提供对应方案不得分。
	应急预案和保障实施方案 (5.0分)	根据投标人提供的应急预案（包括但不限于劳务纠纷、工伤事故应急预案、对投入的服务人员发生工伤的处理的及时性，后继跟进保障措施等）突发事件的处理措施和应急预案进行评审：①方案制定非常详细、针对性强，非常科学合理且操作性非常强，处理措施和跟进保障措施完善严密，后续服务非常具有针对性和适用性的，完全满足招标文件的得5分；②方案制定较详细、针对性较强，科学合理、操作性较强，处理措施和跟进保障措施较完善严密，满足招标文件的得3分；③方案制定基本完善，具有一定针对性、基本合理、操作性一般，处理措施和跟进保障措施不太完善，基本满足招标文件要求的得2分；④方案制定一般，针对性、可操作性较差，处理措施和跟进保障措施较差，不太满足招标文件要求的得1分；⑤未提供对应方案不得分。
	拟投入人员情况 (5.0分)	具有人力资源和社会保障部门颁发的人力资源管理类的中级（或以上）职称证书的得5分，本项最高得5分。注：须提供有效证书复印件和距开标当月（不含）前六个月内任意一个月投标人为其购买的社保证明复印件加盖投标人公章，否则不得分。

商务部分	企业认证 (8.0分)	投标人具有由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发并在有效期内的以下证书进行评审：①质量管理体系认证证书的得2分，本项最高得2分；②职业健康安全管理体系认证证书的得2分，本项最高得2分；③环境管理体系认证证书的得2分，本项最高得2分；④具有社会责任管理体系认证证书的得2分，本项最高得2分。注：须提供有效证书复印件加盖投标人公章，否则不得分。
	业绩 (20.0分)	根据投标人承接的人力资源服务类项目业绩进行评审，每提供一个有效业绩得1分，最高得20分。注：须提供合同关键页复印件加盖投标人公章（关键页包括合同名称、签字及落款盖章页），未提供或提供不完整的不得分。
	投标人客户评价情况 (12.0分)	投标人承接的人力资源服务类项目业绩中，获得项目客户正面评价情况（优秀、优良、良好、满意或者相当于类似评价）或表扬信等表彰文件，每提供一份得2分，最高12分。注：必须为投标人类似项目经验中有效计分的业绩；须提供合同甲方或者甲方项目主管部门盖章的评价文件，不提供不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。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。

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形:

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目合同

项目名称：樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目

项目地点：东莞市樟木头镇

合同编号：

委托人：樟木头镇政务服务中心

签订日期：_____年____月____日

合同协议书

甲方：樟木头镇政务服务中心

乙方：_____

根据樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目（采购项目编号： ）的采购结果，根据《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》，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。

第一条 合同项目

1.项目名称：樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目；

2.项目编号： 。

第二条 合同组成

1.合同文件组成内容包括：本合同书、中标通知书、投标文件（含澄清内容）、招标文件（含招标文件澄清通知）等。

第三条 服务内容、标准及要求

一、项目概况

樟木头镇政务服务中心以合理的购买服务方案设计及服务实施，在综合窗口和政务热线提供综合服务，结合樟木头镇政务服务中心的服务需求，保障樟木头镇政务服务中心的正常运营；主要完成大厅群众预约核验服务、政务服务事项的咨询解答、导办、收件、资料审核、物料流转、发证、**12345**政务服务热线承办处理等各项工作；通过培训、日常管理、薪酬设计、考核、离职补充等服务确保项目正常运营；协助甲方进行大厅其他运营服务支撑工作。

1、综合窗口服务内容如下：

（1）综合业务受理服务。面向市民或企业，提供大厅政务服务事项的业务收件（证）、经办等综合业务受理工作；与职能部门建立业务协同机制，按政务服务标准要求，做好收件审核，按要求与业务主管职能部门做好资料存、取、阅等衔接，确保各类材料的严谨性、真实性及完整性，确保窗口、内审、审批及经办结果全流程的无缝衔接。

（2）物料流转服务。负责各物料流转点的物料流转工作；与物流部门、业务受理窗口、主管部门建立高效衔接机制，做好通办政务服务事项的物料流转等工作。

（3）综合出件（证）服务。按政务服务标准要求及取件要求，负责发放综合办事窗口办理结果。

（4）业务咨询解答服务。负责对进入政务服务中心的市民进行资料填写和设备使用指导，根据市民的办事需求进行业务引导；耐心解答市民的咨询，为市民提供业务资料打印、复印、扫描等服务。

（5）支撑管理服务。通过设置组长，负责服务人员的日常行为规范管理、考勤管理等；负责与市级政务大厅的业务对接及协调；负责做好综合窗口服务团队现场业务协调、突发情况和投诉事件处理及预防；负责业务满意度调研、业务管理、数据分析等协助工作。

（6）技术支撑服务。通过设置技术支撑岗，配合处理政务服务中心大厅硬件故障及维护处理，并协助政务大厅信息化建设工作。

（7）樟木头镇政务服务中心交办的与窗口业务有关的其他工作。

2、政务热线服务内容如下：

（1）负责**12345**政务服务热线工单转办、协调、回复、数据汇总、宣传等工作，跟进各类政务服务诉求的解决情况等。

（2）樟木头镇政务服务中心交办的与**12345**政务服务热线业务有关的其他工作。

3、乙方需按樟木头镇政务服务中心要求，安排**23**位专业人员，提供综合窗口服务和政务热线服务。

4、乙方需负责服务人员职业能力管理提升建设，持续跟进服务人员工作动态，包括入离职管理、培训管理、薪酬管理、绩效管理、服务表现跟踪、突发事件处理情况等，配合樟木头镇政务服务中心做好政务服务事项专业培训等。

5、服务人员派驻到政务服务中心前，乙方组织服务人员开展职业素养培训和公共职业培训，并组织服务人员参与甲方开展的业务知识培训；定期组织服务人员开展技能提升培训或活动。

6、提供完善的支撑服务，对服务人员建立科学合理的薪酬设计、激励机制、绩效考核机制、激励机制、退出机制等。主要如下：

薪酬设计及激励机制制定。根据服务性质，合理设计完善的薪酬方案及激励机制。

绩效考核机制。根据服务人员职责及要求，结合甲方服务要求，制定绩效考核机制，由乙方主导，甲方参与。

退出机制。服务人员主动离职，乙方需提前通知甲方，并按规定补充人员；因服务不达标、市民严重投诉、违反相关规章制度等，甲方有权退回乙方，由乙方按规定时间替换人员。

7、乙方协助甲方的关于大厅运营、服务支撑等其他工作。

二、项目要求

投标单位服务能力要求

1、乙方必须按甲方要求，将符合要求的服务人员在合同签订之日起**15**日内安排到位。在服务期间，如有人员发生变动时，应提前通报甲方，且保证人员流失后**5**个工作日内补充完毕。为了确保人员质量，甲方需对乙方派驻的服务人员的执业能力进行复核。

2、管理能力。乙方具备机关单位服务人员管理能力；有政务服务中心同类项目管理经验。乙方须指定项目管理人员，负责服务人员的日常管理和监督。

3、劳动保障能力。乙方须为服务人员办理完备的劳动关系手续，包括但不限于与服务人员签订劳动合同、办理社会保险、住房公积金及残保金缴纳、办理工伤理赔相关手续、薪酬福利的发放及个人所得税代缴、服务人员人事档案的保管。如因此产生的劳动纠纷由乙方全权负责，与甲方无关。

4、培训能力。乙方必须负责服务人员到岗前的职业素养培训和公共执业培训；服务人员在职期间组织一年不少于**3**次的技能提升培训或活动。

5、应急处理能力。乙方需提供对突发事件的应急预案，并为服务人员进行培训演练。

6、支撑服务。乙方必须提供完善的综合窗口服务。对服务人员建立科学合理的薪酬设计方案、绩效考核机制、激励机制、退出机制等。

（二）服务人员要求

1、服务团队必须保持稳定，服务期内每月服务人员变更率必须低于**10%**（甲方主动提出更换及当月新增人员计入变更率）；对每次非甲方意愿的人员替换或者人员流动比例超限，将根据考核采取相应的处罚措施，以保证服务人员的稳定性。

2、对乙方拟派服务人员的基本要求：

（1）综合窗口人员基本要求

拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识；

身心健康、心理成熟、品行端正，无违法犯罪记录；

年龄为**40**周岁以下；

本科及以上学历(于报名首日前取得毕业证书)；

使用文明规范用语、吐字清晰，普通话标准，具备良好的沟通和交流能力，热爱公众服务工作。

（2）政务热线人员基本要求

①拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识；

②身体健康、心理成熟、品行端正，无违法犯罪记录；

③年龄为**40**周岁以下；

④本科及以上学历（应届生亦可）；

⑤语言表达能力佳、思路清晰、反应灵敏，良好的沟通能力以及良好的客户服务意识；

⑥具备积极的心态及较强的抗压能力，能吃苦耐劳承受工作压力；

⑦有服务行业工作经验者优先。

3、设立团队组长一名，负责与甲方直接沟通日常管理事项，负责对服务人员团队直接管理，并向甲方汇报工作情况。团队组长除须具备服务人员的基本要求外，团队组长须具备一年或以上团队管理经验，有政务窗口服务经验，且要求细心，责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神；计算机能力良好，能熟练使用word、excel等软件。

4、负责技术支撑工作人员，负责协助政务服务中心做好信息设备和网络设备的日常管理、调试、维护，建立完善的设备档案，定期进行保养维护，政务服务中心信息化建设应用系统的运行、维护和管理，工作人员需计算机类专业，有计算机专业技能或中级职称优先。

5、服务人员须遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

6、服务人员需要驻点办公，由甲方指定在政务服务中心的办公场地及坐席。

（三）投标人需根据项目需求，在投标文件中提供切实可行的项目总体服务方案、管理方案、客户服务及关系维护方案、应急预案和保障措施方案等。

三、服务要求

1、在《中标通知书》发出之日起三十天内，乙方应安排法定代表人或授权代表与甲方按照采购文件确定的事项签订采购合同；乙方配备专门的项目管理人员，全面负责项目各项服务执行和服务人员的日常事务管理，协调处理服务人员与甲方之间的关系，向甲方提供政策法规方面的咨询；在项目实施过程中，应安排项目管理人员每月一次与甲方沟通、汇报项目进度；项目管理人员应具备一定的稳定性，如项目管理人员发生变动时，应提前通报甲方，并保持项目内容连贯性。

2、乙方根据甲方的要求委派服务人员，由乙方将拟委派人员提供给甲方复核确认；本项目服务费包括招聘费，甲方不再另行支付招聘费用。

3、乙方负责服务人员的入离职手续办理、薪酬管理、福利发放、社会保险和住房公积金办理及个税代扣代缴；按照有关法律法规与服务人员订立书面劳动合同，并根据服务人员考勤、考核、培训情况、奖惩等资料情况建立人员人事信息档案，并负责服务人员的档案管理、计生关系管理等；提供包括但不限于服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供甲方备案。

4、乙方按甲方要求，教育服务人员严格遵守甲方的规章制度和管理规范规程，忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律，服从和执行甲方做出的工作安排的调度。

5、乙方定期与甲方共同对服务人员进行考核，由甲方现场监督服务人员工作，并委托甲方进行服务人员工作考核，相关考核、考勤和奖惩资料由甲方提供，乙方根据甲方提供的资料及时足额给服务人员发放工资福利。

6、乙方负责处理服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜；负责服务人员经济赔偿的手续办理；服务人员发生工伤，由乙方以雇主身份进行调查及处理，并为员工进行工伤鉴定、工伤待遇申报；服务人员发生重大疾病、非因工死亡等事故，由供应商依照法律法规进行调查处理。

7、乙方应及时掌握国家和省有关劳动标准、劳动条件、工资福利、社会保险等方面的最新政策动态并知会甲方，积极配合甲方对新政策规定的组织实施。

8、甲方将对乙方实行动态管理，对乙方的服务承诺、服务态度等进行每半年考核和不定期监督考核，一旦发现乙方违反招标文件要求及其承诺，将要求其限期整改，整改期间整改项目暂时按最低得分计算考核分数，整改完成后达到要求则恢复正常考核，否则甲方有权取消其服务资格。

9、乙方需提供其安排的专业人员花名册及相关证件给甲方复核确认，待甲方确认后方可进场，若因乙方的人员配置未满足甲方要求或因其自身原因导致合同签订后，无法如期根据甲方要求全岗入场开始专项服务，影响运营的，视为乙方违约，乙方应按本项目合同总价的1%向甲方支付违约金，并赔偿因其违约造成的损失，逾期超过5天的，甲方有权解除合同，要求乙方支付合同价款总额10%的违约金及承担由其造成的经济损失。

四、樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目服务人员要求

序号	类别	人数	职责要求	素质要求	供应商服务
1	综合窗口服务和政务服务热线服务	23	<p>（1）综合业务受理服务：提供大厅政务服务事项的业务收件（证）、经办等综合业务受理工作；</p> <p>（2）物料流转服务：负责各物料流转点的物料流转工作，做好通办政务服务事项的物料流转等工作；</p> <p>（3）综合出件（证）服务：按政务服务标准要求及取件要求，负责发放综合办事窗口办理结果；</p> <p>（4）业务导办服务：负责对进入政务服务中心的市民进行资料填写和设备使用指导，根据市民的办事需求进行业务引导，耐心解答市民的咨询；</p> <p>（5）协助政务服务中心有关文件办理工作；</p> <p>（6）协助政务服务中心做好信息设备和网络设备的日常管理、调试、维护，建立完善的设备档案，定期进行保养维护；</p> <p>（7）负责政务服务中心信息化建设应用系统的运行、维护和管理；</p> <p>（8）负责12345政务服务热线工单转办、协调、回复、数据汇总、宣传等工作，跟进各类政务服务诉求的解决情况等。</p> <p>（9）樟木头镇政务服务中心交办的与12345政务服务热线业务有关的其他工作。</p>	<p>（1）拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识；</p> <p>（2）身体健康、心理成熟、品行端正，无违法犯罪记录；</p> <p>（3）年龄为40周岁以下；</p> <p>（4）本科及以上学历（应届生亦可）；</p> <p>（5）使用文明规范用语、吐字清晰，普通话标准，具备良好的沟通和交流能力，热爱公众服务工作；</p> <p>（6）具有良好的沟通能力、文书能力，协调能力，及较强的保密意识，服从工作安排；</p> <p>（7）熟练使用办公软件。</p>	<p>（1）供应商按照政务中心要求派驻服务人员到政务服务中心负责政务综合窗口服务工作。</p> <p>（2）供应商负责服务人员职业能力管理提升建设，持续跟进服务人员工作动态，包括入离职管理、培训管理、薪酬管理、绩效管理、服务表现跟踪、突发事件处理情况等，配合樟木头镇政务服务中心做好政务服务事项专业培训等。</p> <p>（3）服务人员派驻到政务服务中心前，供应商组织服务人员开展职业素养培训和公共职业培训，并组织服务人员参与政务中心开展的业务知识培训；一年至少3次组织服务人员开展技能提升培训或活动。</p> <p>（4）提供完善的支撑服务，对服务人员建立科学合理的薪酬设计、激励机制、绩效考核机制、激励机制、退出机制等。主要如下：</p> <p>（4-1）薪酬设计及激励机制制定。根据服务性质，合理设计完善的薪酬方案及激励机制。</p> <p>（4-2）绩效考核机制。根据服务人员职责及要求，结合甲方服务要求，制定绩效考核机制，由乙方主导，甲方参与。</p> <p>（4-3）退出机制。服务人员主动离职，供应商需提前通知政务中心，并按规定补充人员；因服务不达标、市民严重投诉、违反相关规章制度等，政务中心有权退回供应商，由供应商按规定时间替换人员。</p> <p>（5）供应商协助甲方的关于大厅运营、服务支撑等其他工作。</p>

第四条 价格

合同总价：（人民币）大写（¥）；其中包括

人力资源运营成本：（人民币）大写（¥）；

服务费：（人民币）大写（¥）。

2、合同总价包含人力资源运营成本（含人员薪资福利、单位需承担的社保和公积金费用、残保金、办公经费、工会费、团建活动费等费用）和服务费（含人员招聘、公共培训、经济赔付等费用）两部分。

第五条 服务期限及地点

1、服务期： 年 月 日至 年 月 日。

2、服务地点： 或甲方指定地点。

第六条 付款方式

本项目前三期每半年首月按付款依据向乙方支付合同款，最后一期于项目服务期限到期后的次月按付款依据向乙方支付合同款，合同款包含人力资源运营成本和服务费两部分。本项目共分4期支付：

第一期由甲方在合同签订之日起5个工作日内向乙方预付合同当年计划支付总金额的应付人力资源运营成本的50%和应付服务费的50%；

第二、三期（第二、三个半年），每期由甲方支付总合同应付人力资源运营成本的25%和当期服务费，其中当期服务费须按上期运营服务考核结果进行核算支付，当期服务费=合同应付服务费的25%*上期运营服务考核评分表中考核系数作为结算依据进行结算支付（运营服务考核详看附表一）；

第四期（第四个半年），由甲方支付总合同应付人力资源运营成本的25%和当期服务费，其中当期服务费须按上期和当期运营服务考核结果进行核算支付，当期服务费=合同应付服务费的25%*上期运营服务考核评分表中考核系数*当期运营服务考核评分表中考核系数作为结算依据进行结算支付（运营服务考核详看附表一）。

乙方须在甲方办理支付手续前5个工作日内提供等额的正式发票和相关请款材料给甲方，甲方在收到发票和相关材料后报送财政部门审核，15日内向乙方支付当期结算费用。因甲方使用的是财政资金，上述规定的付款时间为甲方向财政部门提出办理支付申请手续的时间（不含财政部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已按期支付，甲方不因此承担违约责任，乙方不得以此为由而不履行本项目规定的义务。

乙方收款银行账号如下：

开户名称：

开户银行：

银行账号：

5、乙方如需变更本合同规定的收款账户的，必须提前5个工作日以书面形式通知甲方，否则引起的一切责任由乙方承担。

第七条考核评分办法及计算承包费用方式

1、考核标准：评分考核满分为100分；

2、考核分=Σ（100—合计检查扣分）；

3、实际支付服务费按上期运营服务考核结果进行核算，考核得分90分(含)以上的，甲方全额支付当期服务费;考核得分80-90分的，甲方按当期服务费*80%进行支付；考核得分低于80分(不含)，甲方按当期服务费*60%进行支付；

4、甲方应于每月10日前对乙方进行考核并出具考核结果，逾期未出考核结果则视为乙方当月的工作合格。

5、详见《附件一考核评分暂行标准》

第八条 验收方式

1、验收应在甲乙双方共同参加下进行，依据招标文件及本合同的有关规定制定的方案进行验收，并按国家有关规定、规范进行。

2、甲方组织项目验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关专业人员或机构参与验收。

3、对验收不合格的部分，乙方应在甲方规定时间内及时整改完善直至合格。

第九条 税和关税

1、中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方承担。

2、中国政府根据现行税法规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费应由乙方承担。

3、在中国境外发生的与本合同执行有关的一切税费均应由乙方承担。

第十条 其它约定

1、乙方不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求乙方赔偿相应损失。

第十一条 违约责任

1、合同双方任何一方不履行合同条款或不按合同约定履行条款的其它情况，均属违约，由违约方承担违约责任，赔偿因其违约造成的损失，并支付合同价款总额10%的违约金。

2、未经甲方书面同意，乙方不得将承包项目发包或转包，否则视为乙方违约，甲方可以上报监督管理部门后解除本合同，造成重大影响的，甲方将依法追究乙方责任。

3、未经甲方书面同意，乙方不得随意更换服务人员，否则视为乙方违约，甲方可以上报监督管理部门后解除本合同。

4、乙方在服务期内因经营不善或其它原因导致无法继续正常向甲方提供服务并支付服务人员相关费用，甲方及相关服务人员将通过法律途径追究乙方责任。

5、由于乙方的原因，导致甲方和乙方双方签订的合同终止，乙方因此而遭受的损失，将由乙方独立承担，甲方对此不负任何责任，也不作任何赔偿。

6、服务期届满前，乙方未经甲方同意而擅自终止/解除本合同或撤走派往甲方处提供服务的人员的，本项目项下未付之款项不予支付，且乙方应按本项目合同总价的0.1%向甲方支付违约金。

7、如因乙方的违约行为导致甲方遭受损失（包括但不限于甲方为本合同履行而发生的支出、诉讼费/仲裁费、财产保全费、财产保全担保费、公证费、评估费、鉴定费、拍卖费、查询费、律师费、差旅费、调查取证费、财务费用、向第三人支付的赔偿款/违约金/费用、向政府部门支付的罚款等）的，除支付违约金外，乙方还应当予以赔偿。

8、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十二条 双方责任

（一）甲方责任

1、根据作业规范，对乙方的工作质量进行监督、考评，并指导乙方的工作；但不得影响乙方正常工作。

2、按考评标准，对乙方的工作质量进行考核评分，并根据考核评分按比例支付承包费用的规定，定期支付乙方每月的承包费用或实施其它处理。

（二）乙方责任

1、根据工作范围和作业规范，按质、按量完成工作任务。

2、无条件接受甲方对工作质量的监督、考核和工作指导；以及因服务工作出现问题受媒体曝光、群众投诉和省、市督查、明察暗访等，需要临时加强服务工作的，由乙方无条件负责处置，保证工作顺利开展并验收过关。

3、必须确保乙方及其工作人员遵守甲方有关管理规定，并按有关安全规定进行工作；如有违纪违法、发生工伤意外事故和其他安全责任事故等，由乙方负全部责任，均与甲方无关。

4、乙方除合同约定的价款外，不得另行收取任何费用。

第十三条 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十四条 合同生效

1.本合同由双方法定代表人或委托代理人签字盖章后立即生效，具有同等法律效力。

2.本合同一式 份，其中甲方 份、乙方 份，招标代理机构 壹 份，财政分局 壹 份。

第十五条 其它

1.本合同未尽事宜，双方可签订补充合同，补充合同与所有附件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，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函、合同附件等）即成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日期。

3.本合同尾部列明之当事人联系方式和联系信息适用于双方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院及/或仲裁机构的法律文书送达，人民法院及/或仲裁机构的诉讼文书（含裁判文书）向本合同任何一方的上述地址和/或工商登记公示地址送达的，视为有效送达。一方变更联系方式和联系信息的，应当在变更后 3 日内书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

本合同合计 页A4纸张，缺页之合同为无效合同。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

樟木头镇政务服务中心

法定代表(签字): 法定代表(签字):

地址: 地址:

电话: 电话:

传真：
 开户银行：
 账号：
 签约时间：
 签约地点：

备注：以上合同内容仅供参考，具体合同条款由中标供应商与甲方协商决定。

附件一、运营服务考核评分表、服务费计算系数表

1.运营服务考核评分表

考核事项	考核指标	分值
服务队伍满编率	月度平均岗位满编率高于等于 90% ，得满分，每低一个百分点，扣 2 分，扣完为止。 合同签署之后 15 天招聘到岗率低于 90% 的，每低一个百分点，扣 1 分，扣完为止。 出现人员到岗严重不足(低于总人数的比例 80%)影响大厅正常运行的，樟木头镇政务服务中心可更换供应商。	20分
人员离职率	月度平均离职率低于 10% ，得满分，每高一个百分点，扣 5 分，扣完为止	10分
服务人员资质	根据樟木头镇政务服务中心服务队伍要求，服务人员资质符合要求达不到 80% ，每人扣 2 分，扣完为止。	6分
服务人员薪酬、社保和公积金	每月 20 日前发放工资，每拖延一天扣 2 分（法定节假日顺延发放工资除外）； 工资发放出现少发的，根据主观性判断扣分，非有意截留的，每出现 1 例扣 1 分，扣完为止。如果是有意截留工资的，当月总评分为 0 分。 成交供应商应提交相关证明(已按时发放工资证明文件资料)随时供采购人核对。 社保公积金出现漏缴错缴的，每 1 例扣 1 分，扣完为止。	10分
服务人员培训	当半年未提供并实施相应的具有针对性、可行性的服务人员培训机制，扣 2 分，扣完为止。 当半年服务人员培训机制缺乏针对性、可行性，涉及当半年服务人员服务的问题解决不够全面、具体，扣 1 分，扣完为止。	12分
服务人员检查监督	成交供应商对服务人员服务质量管理检查监督不力，每季度不按频率进行现场检查监督管理记录，扣 2 分，扣完为止。	12分
服务队伍管理	服务人员工作失误造成影响的，根据情况扣分，最低 1 分，扣完为止。 服务人员在服务期间受到市民投诉或差评（除恶意评价外），每 1 例扣 1 分，扣完为止。	20分
其他管理	樟木头镇政务服务中心根据日常运营需求，对成交供应商提出的要求，根据供应商配合，进行评分。	10分

2.服务费计算系数表

根据半年度考核评分结果，按照下表对应的考核系数结算支付，半年度服务费结算公式为：半年度实际服务费=半年度应付服务费*考核系数

考核得分	考核系数
大于等于 90 分	100%
80 分至 90 分	80%
低于 80 分	60%

第六章 投标文件格式与要求

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相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.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：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、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的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：441900020-2025-00452

采购项目编号：441900020-2025-00452

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：广东政通招标有限公司

你方组织的“樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目”项目的招标[采购项目编号为：441900020-2025-00452]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未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。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十四）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十五）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十六）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东政通招标有限公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目”项目采购[采购项目编号为441900020-2025-00452]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九:

资格审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：东莞市樟木头镇政务服务中心

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：
如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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，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；制造商为（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）行业；制造商为（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： 年 月 日

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

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（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）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）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： 年 月 日

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。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，

____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东政通招标有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目招标中获中标（采购项目编号：441900020-2025-00452），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东政通招标有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）： _____
投标人法定地址： _____
投标人授权代表（签字或盖章）： _____
电 话： _____
传 真： _____
承诺日期： _____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

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

询问函

广东政通招标有限公司

我单位已登记并准备参与“樟木头镇政务服务中心综合服务采购项目”项目（采购项目编号：441900020-2025-00452）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）
- ...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）： _____
法定代表人或授权代表（签字或盖章）： _____
地址/邮编： _____
电话/传真： _____
日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 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： 年 月 日

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采购包号。
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。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

- (一)索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；
- (二)索赔通知文件必须同时附有：
 - 1.一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
 - 2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。
- (三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

- (一)向我方所在地的人民法院起诉。
- (二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

- 1.本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。
- 2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____ (盖章)
联系地址：_____
联系电话：_____
开立日期：__年__月__日

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计____天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____ (盖章)

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日