**海宁市长安镇政务服务中心综合受理窗口服务外包**

招标文件

**项目名称：海宁市长安镇政务服务中心综合受理窗口服务外包**

**项目编号：YSCG2023002DZ**

**采购方式：公开招标**

**采 购 人：海宁市长安镇政务服务中心**

**代理机构：海宁永圣工程管理咨询有限公司**

 **2023年10月**

目 录

[第一章 公开招标采购公告 **2**](#_bookmark1)

[第二章 招标需求  **5**](#_bookmark2)

[第三章 投标人须知 **9**](#_bookmark3)

[第四章 评标办法及评分标准  **20**](#_bookmark4)

[第五章 海宁市政府采购合同(指引)  **22**](#_bookmark5)

[第六章 投标格式及要求 **27**](#_bookmark6)

第一章 公开招标采购公告

|  |
| --- |
| 项目概况海宁市长安镇政务服务中心综合受理窗口服务外包招标项目的潜在投标人应在政采云平台 (http://zfcg.czt.zj.gov.cn) 获取 (下载) 招标文件，并于 2023年11月3日9点00分 (北京时间) 前递交 (上传) 投标文件。 |

一、项目基本情况：

项目编号：YSCG2023002DZ

政府采购计划编号：临[2023]4520号

采购组织类型：分散采购委托代理

项目名称：海宁市长安镇政务服务中心综合受理窗口服务外包

采购方式：公开招标

预算金额：1769.76万元

最高限价：1769.76万元

采购需求：海宁市长安镇政务服务中心综合受理窗口服务外包1项，共一个标项。具体采购需求详见公告所附采购文件。

合同履行期限：合同签订起3年。

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；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：标项1：供应商为中小企业。

3.本项目的特定资格要求：无

4.本项目(是)接受联合体投标，联合体成员均需为中小企业。

三、获取 (下载) 招标文件：

1.政府采购供应商注册网址

浙江政府采购网：https://middle.zcygov.cn/settle-front/#/registry

2.招标文件的获取

2.1 招标文件的获取时间：公告发布之日起至投标截止时间止；

2.2 招标文件的获取方式：投标人登录政采云平台<https://www.zcygov.cn/>在线申请获取招标文件(进 入“项目采购”应用，在获取招标文件菜单中选择项目，申请获取招标文件) 。

售价 (元) ：0。

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：2023年11月9日9点00分 (北京时间) 。

投标地点(网址)：政府采购云平台 (http://zfcg.czt.zj.gov.cn/) 。

开标时间：2023年11月9日9点00分 (北京时间) 。

开标地点(网址)：政府采购云平台 (http://zfcg.czt.zj.gov.cn/) 。

五、公告期限：自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜：

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》(浙财采监 (2022)3号) 、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》(浙财采监(2021)22号)已分别于2022年1月29日和2022年2月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》(浙财采监(2021) 22号)文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问 质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质 疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线 办理。

3.投标人认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届 满之日(公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准)起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理 机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投 诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：本项目按照《浙江省财政厅关于印发浙江省政府采购项电子交易管理暂行办法的通知》 实行电子交易。

4.1 投标文件制作注意事项

4.1.1 投标人将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标 文件制作。

注：投标人先要申领CA，拿到CA后需要在政采云平台进行绑定，CA相关操作可参考《CA申领操作指南》和《CA管理操作指南》。完成CA数字证书办理在资料齐全的情况下预计7个工作日左右，建议投标人获取招标文件后立即办理。

4.1.2 操作指南

《CA驱动和申领流程》：

<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html?utm=web-government-front>.

a2eab82.0.0.13681600dfe711eb95dfcbd682359e54

《CA管理学习专题》：[https://edu.zcygov.cn/luban/ca](https://edu.zcygov.cn/luban/ca?utm=web-government-front.43891ecc.0.0.2a5e13a0dfe711eb8393c7667c4c5b60)

注：CA证书遗失补办、延期、解锁、质保等业务可以在联连客户端上进行操作；使用政采云投标客户 端时，建议使用WIN7 及以上操作系统。

《浙江省“ 项目采购电子交易系统 / 不见面开评标 ”学习专题》： <https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding>

4.2 投标文件提交注意事项

4.2.1 投标人进行电子投标应安装客户端软件，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投 标文件。投标人未按规定加密的投标文件，采购代理机构应当拒收。

4.2.2 投标人应当在投标截止时间前完成投标文件的传输提交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后提交的投标文件，视为无效。

4.2.3为确保采购项目顺利实施，避免因解密失败导致投标无效，投标人在电子交易平台传输提交投 标文件后，将政采云平台上最后生成的具备电子签章的备份电子投标文件1份下载，在投标截止时间前发 送至**hainingyongsheng@163.com**。

4.2.4 备份电子投标文件制作为非强制性，但如遇因投标人电子投标文件解密失败等情况造成投标无

效，后果由投标人自负。

5.本项目投标人须准时在线参加，直至评审结束。开标时间起30分钟内投标人可登录“政采云”平

台，在“项目采购-开标评标”模块对投标文件进行在线解密。若在规定时间内投标文件无法解密或解密 失败且备份文件读取失败 (含未提交) ，则投标无效。

七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系：

1.采购人信息：

名称：海宁市长安镇政务服务中心

地址：海宁市长安镇仰山路与525国道交叉口往南200米

项目联系人(询问)：吕女士

联系电话(询问)：0573-87407968

质疑联系人：顾女士

联系电话：0573-87407968

2.采购代理机构信息：

名称：海宁永圣工程管理咨询有限公司

地址：海宁市海洲街道尚都银座1206室

项目联系人(询问)：朱渊飞

联系电话(询问)：0573-87229897 电子邮箱：hainingyongsheng@163.com；

邮编：314400

质疑联系人：褚女士

联系电话：0573-87229897

3.同级政府采购监督管理部门

名称：海宁市财政局

地址：海宁市海洲街道水月亭西路336号

联系人：沈先生

监督投诉电话：0573-87292037

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云 (https://www.zcygov.cn/) ，点击右侧咨询 小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线 400-881-7190 获取热线服务帮助。

CA 问题联系电话 (人工) ：汇信 CA 400-888-4636；天谷 CA 400-087-8189

第二章 招标需求

1. **项目服务期：自合同签订起3年。**

**二、 服务内容**

2.1综合受理窗口业务办理要求

2.1.1承接市政务数据办、长安镇人民政府规定纳入综合受理的事项受理工作，包括受理其他部门的委托事项且委托事项均需要直接录入各审批部门系统。综合受理涉及的内容主要为发改局、经信局、住建局、市场监管局、商务局、环保局、文旅体局、卫健局、综合执法局、烟草专卖局、农业农村局、应急管理局、交通运输局、水利局、民宗局、教育局、宣传部、税务局、不动产登记服务中心、嘉兴公积金海宁分中心等部分事项的委托办理，企业设立中关键信息的初审和会商资料的准备等工作。

2.1.2保证长安镇政务服务中心48个综合受理窗口正常运行，不能出现综合受理窗口人员脱岗、避免排队拥堵现象。如遇年检等等可预知的大量业务受理情况的，应提前与长安镇政务服务中心沟通，加派工作人员；每年有效投诉不超过3起；在上级对我镇各类考核中，不发生因综合受理窗口导致的扣分情况；确保每年星级大厅创建工作成果不低于现有星级（二星）；配合采购方完成各类岗号创建工作。

**三、综合受理窗口人员素质要求**

3.1按照政务服务标准化规范化便利化、智慧政务品质服务相关要求，提升综合受理窗口管理水平。包括办事员仪容仪表、着装规范、行为规范、礼仪规范；提升政务服务大厅办公环境现场标准化管理规范，不定期现场巡查，记录问题，反馈问题，督促整改；建立并落实早晚班会制度；制定包括服务规范类、团建类、综合素质提升类、保密安全类等内容的年度培训计划，按计划开展培训并建立档案；根据实际情况，制定完善考核管理制度，并将考核结果按季度反馈给采购人。

3.2依照《行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准》，加强对长安镇政务服务综合窗口办事员职业技能培训，每年培训不少于300人次。每年组织开展一次政务服务综合窗口办事员职业技能比拼。统一组织职业技能等级考试，鼓励取得相应的等级证书。

3.3本项目综合受理窗口人员要求持证上岗，即取得行政办事员职业技能等级证书五级（含）及以上，证书覆盖率达95%及以上。

3.4具有大专及以上学历；身体健康（应按相关规定提供医院体检证明）、仪表端庄、女身高155CM以上，男身高165CM以上；品德端正、遵章守纪，无违法违纪行为；具有较好的普通话水平及语言表达能力、良好沟通能力、心理承受能力和学习能力；工作细致、有耐心，有责任心，善于沟通，服从管理，具有良好的团队合作精神和服务意识等；言行符合《市行政服务中心标准化服务手册》标准要求。

3.5人员稳定：为保证业务工作的正常开展，投标人须承诺中标后投入本项目的服务人员的第一年人均实发货币待遇不低于71600元，此后两年实现逐年递增并有合理的递增机制。（实发货币待遇为扣除个人负担五险一金后的收入待遇，五险一金包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、公积金）。为提高工作人员积极性，保证工作人员基本福利，投标人应根据项目实际情况合理报价，低于本项目要求的实发待遇的，采购人有权按不利于投标人处理，作无效标处理。

3.6投标人须承诺中标后投入本项目的驻点服务团队人员必须在中标后10天内到位，且实际驻点服务团队人员与投标文件中的承诺驻点服务团队人员一致率不得低于80%，否则招标人有权取消其中标资格（须提供承诺函）。

**四、服务团队要求**

4.1项目管理驻点人员要求：须提供项目管理团队不少于三人，其中根据本项目服务时间须派驻一名全职项目管理人员提供驻点管理服务（不占用投入的服务人员编制），工作时间跟政务服务中心一致。

4.2项目管理团队要求：项目管理团队拥有现场标准化管理经验，为本项目提供服务大厅标准化现场辅导及星级大厅创建、提升和辅导工作。

4.3行政办事员培训要求：服务单位拥有行政办事员技能等级鉴定发证资质，可以提供相应的培训和考证服务。对于目前已经取得行政办事员五级证书的人员须完成四级培训和鉴定工作；对新入职的人员须在入职后一年内完成五级的培训和鉴定工作。

**五、培训及团队建设服务要求**

5.1服务团队具备相关政务服务提升培训相关经验，有一定专业的师资队伍，管理体系完善，培训经验丰富。根据本项目服务要求制定全年培训计划，明确培训主题、培训课程、培训内容、培训次数、培训时长、培训形式等。落实工作任务，建立执行标准、落实实践教学等，确保培训效果有效落地。

5.2建立专业培训职师资队伍，培训老师有用丰富的培训实践经验，团队成员分工明确，协调合作。

5.3通过对本项目的细致分析，定制培训落地方案，通过对工作人员的工作内容分析，帮助协调各类资源管理，优化服务流程、健全服务机制、改善办公环境的同时提升对外、对内的服务满意度。

5.4培训形式及内容：集中培训、一对一或一对多、现场辅导及线上辅导等，培训内容包括但不限于服务规范、服务礼仪、沟通技能、应急处理、现场标准化规范、现场急救常识、团队协作、办公技能类及综合素养提升类等课程。

5.5团队建设：定期举行团队活动，包括但不限于党支部活动、工会活动、员工生日会、团建拓展等。

**六、商务要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| 付款条件 | 本项目采用分期付款方式：本项目按月结算费用，不设置预付款。1. 合同生效后，服务费按月支付相应的合同款；
2. 每年最后一期服务费结算时，需根据考核办法规定扣除相应的费用（如有）后支付。

付款手续：成交供应商向采购人办理货款结算手续，采购人需审核以下结算资料：合法发票原件、《采购合同》复印件等相关资料；3.付款时间：采购人将审核后的结算资料按《海宁市政府采购资金支付管理暂行办法》提交至国库支付中心（或单位财务部门），经审核无误后，国库支付中心（或单位财务部门）在7个工作日内支付相应合同金额。 |

**七、资信要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| 企业信用要求 | 符合浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定,且未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。 |

第三章 投标人须知

前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 内 容 |
| 1 | 采购人 | 名称：海宁市长安镇政务服务中心联系人：吕女士联系电话：0573-87407968联系地址：海宁市长安镇仰山路与525国道交叉口往南200米 |
| 2 | 采购代理机构 | 名称：海宁永圣工程管理咨询有限公司地址：浙江省海宁市海洲街道尚都银座1206室联系人：朱渊飞 联系电话：0573-87229897 子邮箱：hainingyongsheng@163.com |
| 3 | 项目名称及编号 | 海宁市长安镇政务服务中心综合受理窗口服务外包(YSCG2023002DZ) |
| 4 | 预算金额 | 1769.76万元 |
| 5 | 交货（服务）时间 | 合同签订起3年 |
| 6 | 是否接受联合体 | 。是 |
| 7 | 是否允许进口产品 | 。否 |
| 8 | 现场踏勘 | 本项目如需踏勘现场的，投标人需要自行组织对现场及周围环境进 行踏勘，以便投标人获取须自己负责的有关编制投标文件和签署合 同所需的所有资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。采购人(或采购代理机构) 向投标人提供的有关现场的资料数据， 是采购人(或采购代理机构) 现有的能使投标人利用的资料。采购 人 (或采购代理机构) 对投标人由此而做出的推论、理解和结论概 不负责。投标人及其人员经过采购人(或采购代理机构) 的允许，可为踏勘 目的进入现场，但投标人及其人员不得因此使采购人及其人员承担 有关的责任和蒙受损失。投标人应对由此次踏勘现场而造成的包括 人身伤害、财产损失、损害以及任何其它损失、损害和引起的费用 和开支承担责任。 |
| 9 | 投标截止时间和开标 时间 | 2023年11月9日9点00分本项目有关投标、开标时间以北京时间为准。 |
| 10 | 递交投标文件和开 标地点 | 政府采购云平台 (http://zfcg.czt.zj.gov.cn/) 。 |
| 11 | 投标保证金额及交纳 截止时间 | 本项目不作要求 |
| 12 | 电子投标文件的制 作、加密、传输递交 | 按政采云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南及本招标文件要求制作、加密，电子投标文件中所须加盖公章部分均采用CA 签章。投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为放弃投标。 |
| 13 | 备份投标文件的制作、份数、包装和盖章签字 | 备份投标文件：电子备份投标文件。电子备份投标文件在投标截止时间前发送至hainingyongsheng@163.com。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 14 | 投标有效期 | 自投标截止日起 90 日历天。 |
| 15 | 参加开标人员 | 投标人代表无须参加现场开标。 |
| 16 | 现场演示和讲解 | 否 |
| 17 | 评标办法及评分标准 | 综合评分法，详见第四章。 |
| 18 | 履约保证金 | 不设置 |
| 19 | 采购信息发布媒体 | [zfcg.czt.zj.gov.cn](http://zfcg.czt.zj.gov.cn/)jxszwsjb.jiaxing.gov.cn/hnmain (如有变更公告，请及时了解和 变更) |
| 20 | 是否提供样品 | 否 |
| 21 | 付款手续和付款时间 | 详见第五章。 |
| 22 | 信用记录 | 根据财库[2016]125号文件，通过“ 信用中国” 网站 (www.creditchina.gov.cn) 、中国政府采购 (www.ccgp.gov.cn)， 以开标当日网页查询记录为准。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的供应商， 其作为资格审查不通过处理。 |
| 23 | 中小企业预留份额情况 | 本项目为专门面向中小企业采购的项目。 |
| 24 | 中小企业扶持政策 | 1.项目属性 (服务类) 2.中小企业划分标准所属行业 (具体根据《中小企业划型标准规定》 执行)采购标的：综合受理窗口服务所属行业：其他未列明行业3.根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。4.根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中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（格式自拟）。 |
| 25 | 政府采购节能环保产 品 (货物) | 否 |
| 26 | 政采贷 | 本项目签订的政府采购合同适用于海宁市政府采购贷款政策，简称 “政采贷”，具体各签约银行融资方案内容可参阅浙江江南要素交 易中心网站--会员专区(<http://jxszwsjb.jiaxing.gov.cn/hnmain/hyzq/subpage.html>) |
| 27 | 代理费用 | 由中标人支付，详见“八、招标代理费”。 |
| 28 | 招标文件解释权 | 属于采购人和海宁永圣工程管理咨询有限公司。 |

一 、总 则

(一) 适用范围

本招标文件适用于该项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为 (法律、法规另 有规定的，从其规定) 。

(二) 定义

1.“招标人”指组织本次招标活动的海宁永圣工程管理咨询有限公司。

2.“采购人”指海宁市长安镇政务服务中心。

3.“投标人”系指向招标人提交投标文件的单位或个人。

4.“产品”系指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其 它有关技术资料和文字材料。

5.“服务”系指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

6.“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

7.“书面形式”包括信函、传真、电报等。

(三) 招标方式

本次招标采用公开招标方式进行。

(四) 投标委托

。

无

(五) 投标费用

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用 (招标文件有相反规定除外) 。

(六) 联合体投标

本项目接受联合体投标。

(七) 转让与分包

1.本项目不允许转让。

2.本项目可以分包。

(八) 特别说明：

1.投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用、的采购项目实施人员必须为本法人员工(或必须为本法人或控股公司正式员工) 。

2.以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采 购活动。

4.投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资 料的真实性承担法律责任。

5.投标人在投标活动中提供任何虚假材料,其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,中标人须 依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投 标人的行政与刑事责任。

(九) 质疑和投诉

1.投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其 权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、招标人提出质疑。

2.质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号) 附件范本，下载网址：浙江政府采购网(http://zfcg.czt.zj.gov.cn/)，位置：“首页-下载专区-质疑投诉模板”。 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。投标人应当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。

二、招标文件

( 一) 招标文件的构成。本招标文件由以下部分组成：

1.招标公告

2.招标需求

3.投标人须知

4.评标办法及标准

5.海宁市政府采购合同 (指引)

6.投标文件格式

7.本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充的内容

(二) 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是 投标人的风险，并可能导致其投标为无效标。

(三) 招标文件的澄清与修改

1.投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，可要求采购代理机构或采购人澄 清。采购代理机构或采购人对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响 投标文件编制的，应当在招标文件要求提交投标文件截止十五日前，在财政部门指定的政府采购信息发布 媒体上发布更正公告，该公告作为书面形式通知所有投标人。

2.招标文件澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或者修改就同一内容的表 述不一致时，以最后发出的公告为准。

3.对招标文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过招标人以法定形式发布，采购人非通过招标人， 不得擅自澄清、答复、修改或补充招标文件。

(四) 现场踏勘

投标人可自行组织对现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取须自己负责的有关编制投标文件和签 署合同所需的所有资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。

采购人(或采购代理机构)向投标人提供的有关现场的资料数据，是采购人(或采购代理机构)现有的能使投标人利用的资料。采购人(或采购代理机构) 对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

投标人及其人员经过采购人 (或采购代理机构) 的允许，可为踏勘目的进入现场，但投标人及其人员 不得因此使采购人及其人员承担有关的责任和蒙受损失。投标人应对由此次踏勘现场而造成的包括人身伤 害、财产损失、损害以及任何其它损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

如果投标人认为需要再次进行现场踏勘，招标人将予以支持，费用自理。

三、投标文件的编制

本项目所涉投标文件格式请详见第六章，未给出的格式请自拟。商务技术文件中不得出现报价，否则 投标文件将被视为无效。

(一) 投标文件的组成

投标文件由资格文件、商务技术文件和报价文件三部分组成。

1.资格文件：

1.1 资格文件封面及目录(附件1) ；

1.2 投标人声明书 (附件2) ；

1.3 中小企业声明函(附件3) (或残疾人福利性单位声明函 (附件4) ；投标主体为监狱企业的，须 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。)

1.4营业(经营)执照扫描件或电子营业执照(盖单位公章)(投标主体为事业单位的提供有效的《事业单位法人证书》扫描件或电子版并加盖单位公章；投标主体为民办非企业/社会团体/基金会的提供民办 非企业登记证书扫描件并加盖单位公章；投标主体为符合浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供 应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定的投标人(金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设 立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业) ，须提供相关证明材料) ；

1.5 法定代表人、负责人、经营者 (以下统称法定代表人) 有效身份证件扫描件；

1.6 联合体投标的提供联合体各方上述1.3、1.4条内容及联合体协议书 (附件5) ；

1.7 提供采购公告中符合供应商特定资格要求 (如有) 的有效的证明材料扫描件(盖单位公章) ；

1.8 按照“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 两个网站信用信息记录查询，投标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法 失信行为记录名单情况。

1. 商务技术文件：

2.1 技术商务文件封面格式及目录（附件6）；

2.2 评分对应表 (附件7) ；

2.3 投标人基本情况表（附件8）；

2.4 投标人业绩情况一览表(附件9)，提供2019年1月以来同类项目的合同复印件及相应项目的验收报告或采购人评价（盖采购人单位公章）

2.5项目需求的理解与分析；

2.6针对本项目的服务人员安排说明；

2.7本项目的服务方案（包括人员的招录方案、人员稳定措施方案、人员基本培训方案、业务能力管理方案、员工劳动合同关系方案、与采购人的沟通方案）；

2.8针对本项目的各项管理制度[包括标准化管理制度、保密管理制度、员工工资制度（包括工资组成、发放标准、拟发工资金额等）等管理制度]；

2.9年度综合窗口办事员职业技能培训计划及职业技能竞赛安排计划；

2.10针对本项目的人员考核办法；

2.11项目团队人员简历表（附件10）；

2.12供应商各类认证证书、获奖证书、信用等级证书、荣誉等复印件；

2.13商务响应表（附件11）；

2.14服务承诺（针对本项目拟采取的特别措施）（附件12）；

2.15招标文件需要的其他资料及投标人认为需要提供的其他内容。

3．报价文件：

3.1 报价文件封面及目录 (附件13) ；

3.2 报价一览表 (附件14) ；

3.3 分包意向协议 (如有，格式自拟) 。

3.4招标文件需要的其他资料及投标人认为需要提供的其他内容。

(二) 投标文件的语言及计量

1．投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、

盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

2．投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的， 应采用中华人民共和国法定计量单位 (货币单位：人民币元) ，否则视同未响应。

(三) 投标报价

1.投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

2.投标人须对标项内的所有内容进行投标，投标报价是履行合同的最终价格，报价应包括人工费、管理费、和提供的伴随服务、招投标费用等所有含税费用（含解聘、工伤等其他支出）。

3.投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

(四) 投标文件的有效期

1. 自投标截止日起 90 天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2.在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。 3.中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

(五) 投标文件的编制及要求

投标人应在认真阅读招标文件所有内容的基础上，按照招标文件的要求编制完整的投标文件，投标文 件应按照招标文件中规定的统一格式编制。具体要求如下：

1.电子投标文件 ：按政采云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南及本招标文件要求制作、加密，电子投标文件中所须加盖公章部分均采用 CA 签章。投标人应当在投标 截止时间前完成电子投标文件的传输递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充 或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为放弃投标。

2.电子备份投标文件：投标人在电子交易平台传输提交投标文件后，将政采云平台上最后生成的具备

电子签章的备份电子投标文件 1 份下载，在投标截止时间前发送至 hainingyongsheng@163.com。

3.电子备份投标文件制作为非强制性，但如遇因投标人电子投标文件解密失败等情况造成投标无效， 后果由投标人自负。

(六) 采购过程中的异常情况及处理措施

采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和 安全时，招标人可中止电子交易活动：

1.电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

2.电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

3.电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

4.电子交易平台因病毒发作导致不能进行正常操作的；

5.其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，招标人可以待上述情形消除后继续组织电子交易活

动；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

(七) 投标无效的情形

根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

(2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(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) 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；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

1.采购人按照投标人提供的资格文件按以下原则对投标人的资格符合性进行审查，如发现下列情形之 一的，投标文件将被视为无效：

1.1 缺少招标文件中资格文件第 1.2 条至第 1.5 条所列内容之一的；

1.2 投标人提供的有关资料被确认是不真实的；

1.3 投标人的资格文件有串通投标情形之一的；

1.4 资格文件未按招标文件规定要求进行签字或盖章的；

1.5 投标人有违法、违规行为影响本次采购公平、公正的；

1.6 按照“信用中国”网站 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn/)) 、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn/))个网站信用信息记录查询，投标人有列入失信被执行人、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情况的。

2.在符合性审查和商务技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

2.1 在商务技术文件中出现报价的；

2.2 投标人未对标项内的所有内容进行投标的；

2.3 投标人提供的有关资料被确认是不真实的；

2.4 投标人的商务技术文件有串通投标情形之一的；

2.5 商务技术文件未按招标文件规定要求进行签字或盖章的；

2.6 投标人未按招标文件更正公告编制投标文件的；

2.7 经评标委员会审核，投标人所投内容不符合实质性采购要求的。

3.在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

3.1 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

3.2 投标人的报价文件有串通投标情形之一的；

3.3 报价文件缺少《报价一览表》、《报价明细表》（如有要求的）的；

 3.4《报价一览表》填写不完整；

3.5 报价文件未按招标文件规定要求进行签字或盖章的；

3.6 经评标委员会审核，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，且不能提供证明 材料说明原因的；

3.7 投标人报价超过分项预算金额或最高限价的；

3.8 经评标委员会审核，投标人所投内容不符合实质性采购要求的；

3.9 投标人拒绝按招标文件错误修正原则对投标文件进行修改的。

4.被拒绝的投标文件为无效。

四、开标

( 一) 开标准备

招标人将在规定的时间和地点进行开标，同时所有投标人均应当安排技术人员准时在线参加。

(二)招标人职责

招标人负责组织评标工作，并履行下列职责：

1．核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录， 并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

2．宣布评标纪律;

3．公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

4．组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

5．在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

6．根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

7．维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时 制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

8．核对评标结果，有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十四条规定情形的，要求评标 委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

9．评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的 其他人员支付评审劳务报酬；

10．处理与评标有关的其他事项。

(三) 开标及评审程序

1.本项目实行电子开评标，投标人无需到开标现场，但须准时在线参加，直至评审结束。 2.电子开评标及评审程序

2.1 投标截止时间后，投标人登录政采云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行 在线解密。在线解密电子投标文件时间为开标时间起30分钟内。

2.2 采购人对资格文件进行评审；

2.3 评标委员会对商务技术文件进行评审；

2.4 在系统上统一开启报价信息；

2.5 评标委员会对报价文件进行评审；

2.6 评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时起草评审报告。

五、评标

( 一) 组建评标委员会

评标委员会由五人及以上单数的采购人代表和评审专家组成。

评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

1．审查、评价投标文件是否符合招标文件的技术、商务等实质性要求；

2．要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

3．对投标文件进行比较和评价；

4．确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

5．向采购人、招标人或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评 标现场。

(二) 评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

(三) 评标程序

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招 标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

1.符合性审查

1.1 形式审查

形式审查指对投标人的投标文件的完整性、合法性等进行审查。投标文件形式审查未通过的投标人， 其投标文件将不再评审。

1.2 实质性审查

1.2.1 评标委员会审查投标文件的实质性内容是否符合招标文件的实质性要求。

2.比较与评价

2.1 评标委员会按评标办法和评分标准，对有效投标文件进行商务技术和报价综合比较与评价。

2.2 各投标人的商务技术分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算。

2.3 招标人协助评标委员会根据本项目的评分标准操作政府采购业务系统， 由系统计算各投标人的报 价得分。

2.4 评标委员会完成评标后，评委对各部分得分汇总，计算出本项目综合得分。评标委员会按评标原 则推荐中标候选人同时起草评标报告。

(四) 澄清问题

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应 当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

1.评标委员会可以在“政采云”平台在线询标或其他有效形式要求投标人对同一份投标文件含义不明 确或同类问题表述不一致的内容 (招标文件其它地方有规定处理方法的除外) 作必要的澄清或说明。投标 人应采用在线回复或其他有效形式在询标规定时间内进行澄清或说明，但不得超出投标文件的范围或改变 投标文件的实质性内容。

2.如果投标人代表拒绝或未按评标委员会要求在“政采云”平台作出在线回复且无其他有效回复方式

的，评标委员会有权作出不利于该投标人的评审意见。

(五) 错误修正

1.电子交易平台客户端里开标一览表录入的投标报价信息与扫描上传的报价文件不一致的，以扫描上 传的报价文件为准。

2.投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.1 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为 准；

2.2 大写金额和小写金额不一致的， 以大写金额为准；

2.3 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；

2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本招标文件第三章第五 (四) 条澄清问题的第二款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。

(六) 评标原则和评标办法

1.评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与 评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2.评标办法。本项目评标办法是综合评分法 ，具体评标内容及评分标准等详见《第四章：评标办法 及评分标准》。

(七) 评标过程的监控

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，招标人现场监督员进行现场监督。投标人在评标过程中所 进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

六、定标

( 一) 确定中标人。

1.评审结果经采购人确认后，招标人向中标人签发《中标通知书》，同时在指定媒体上公告采购结果， 该采购结果公告作为向投标人发出的书面通知。

如有投标人对评审结果提出质疑的，采购人可在质疑处理完毕后确定中标人；如在质疑期内查实中标 人有违反有关法律法规和本项目招标文件规定和要求的，则取消该投标人的中标资格，中标人改为排名其 后的中标候选人，或重新组织采购。

七、合同 (协议) 授予

( 一) 签订合同 (协议)

1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。同时，招标人对合 同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，将予以纠正。

2.《中标通知书》、招标文件、投标文件等采购文件将作为签订合同 (协议) 的依据。

3.中标人拒签合同或放弃中标的，将被取消中标资格并追究其法律责任，中标人改为排名其后的中标候选人，或重新组织采购。

4.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。

(二) 履约保证金

本项目不设置。

八、招标代理费

(一) 招标代理费：中标人在签订合同前，应向招标代理机构一次性支付代理服务费,代理服务收费按下表采用差额定率累进法计算后收费：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 中标金额 (万元) | 100 以下 | 100-500 | 500- 1000 | 1000-5000 | 5000- 10000 |
| 费率 (服务类) | 1.5% | 0.8% | 0.45% | 0.25% | 0.1% |

(二) 若项目中标金额较小，按收费标准计算的代理费小于 6000 元的，按代理服务费 6000 元收取。

(三) 代理费不在投标报价中单列。

第四章 评标办法及评分标准

为公正、公平、科学地选择中标人，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，并 结合本项目的实际，制定本办法。

一 、总则

本次评标采用综合评分法，总分为100分，其中价格分20分、商务技术分80分。合格投标人的评标综合得分为价格分和商务技术的总和，中标候选资格按评标综合得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术分第4、5条得分由高到低顺序排列，仍不能分出前后的，以电子投标文件完成解密先后顺序确定。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

投标人评标综合得分=价格分+商务技术分

二 、评标内容及标准

1.价格分 (20分)

1.1 价格分采用低价优先法计算，即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，报价得分按照下列公式计算：

价格分= (评标基准价/投标报价) ×20%×100

2. 商务技术分 (80分)

各投标人的商务技术得分为评标委员会各成员评分的平均值；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分类型 | 评分项目 | 分值 | 评分内容及标准 |
| 1 | 技术 | 项目需求的理解与分析 | 5 | 根据供应商对本项目的整体概况理解、工作内容分析等描述酌情评分； |
| 2 | 技术 | 针对本项目的服务人员安排说明 | 5 | 根据供应商对本项目服务人员的数量及窗口服务人员安排的合理性酌情评分； |
| 3.1 | 技术 | 本项目的服务方案 | 人员的招录方案 | 3 | 根据供应商提供的人员的招录方案酌情评分； |
| 3.2 | 技术 | 人员稳定措施方案 | 5 | 根据供应商提供的人员稳定措施方案酌情评分； |
| 3.3 | 技术 | 人员基本培训方案 | 5 | 根据供应商提供的人员基本培训方案酌情评分； |
| 3.4 | 技术 | 业务能力管理方案 | 5 | 根据供应商提供的业务能力管理方案酌情评分； |
| 3.5 | 技术 | 员工劳动合同关系方案 | 2 | 根据供应商提供的员工劳动合同关系方案酌情评分； |
| 3.6 | 技术 | 与采购人的沟通方案 | 5 | 根据供应商提供的与采购人的沟通方案酌情评分； |
| 4.1 | 技术 | 针对本项目的各项管理制度 | 标准化管理制度 | 4 | 根据供应商提供标准化管理制度酌情评分； |
| 4.2 | 技术 | 保密管理制度 | 4 | 根据供应商提供保密管理制度酌情评分； |
| 4.3 | 技术 | 员工工资制度 | 4 | 根据供应商提供的工资组成、发放标准、拟发工资金额等制度酌情评分； |
| 4.4 | 技术 | 其它管理制度 | 3 | 根据供应商提供的除上述4.1、4.2、4.3项以外的其它管理制度酌情评分； |
| 5 | 技术 | 创新、智慧服务 | 5 | 根据供应商提供的创新服务、智慧服务等情况酌情评分； |
| 6 | 技术 | 年度综合窗口办事员职业技能培训计划及职业技能竞赛安排计划 | 5 | 根据供应商提供的年度职业技能培训计划及职业技能竞赛安排计划酌情评分； |
| 7 | 技术 | 针对本项目的人员考核办法 | 5 | 根据供应商提供的人员考核办法的针对性、合理性等酌情评分； |
| 8 | 技术 | 项目团队 | 5 | 根据供应商提供的拟担任本项目团队实力配备情况，包括项目负责人、现场常驻负责人等（以社保为准）的从业经历、履历学历、资质职称、荣誉证书等情况酌情评分； |
| 9 | 资信 | 企业实力 | 2 | 根据供应商的荣誉、获得的证书等情况酌情评分； |
| 10 | 资信 | 诚信度 | 1 | 根据供应商在响应截止时间止前三年是否受到行政处罚、行政处理（含通报）、列入不良行为、经营异常或在政府采购专项检查、合同履约验收过程中的诚信情况酌情评分； |
| 11 | 资信 | 服务承诺 | 4 | 根据针对本项目拟采取的其它服务承诺酌情评分； |
| 12 | 资信 | 同类项目业绩 | 3 | 根据自2019年1月以来同类项目合同复印件及相应项目的验收资料或采购人评价（盖采购人单位公章）等资料的适配性等情况酌情评分； |

第五章 海宁市政府采购合同 (指引)

一、通用必备条款部分

合同编号：YSCG2023002DZ

政府采购计划(预算)确认号：临[2023]4520号

预算金额：1769.76万元

采购人(以下称甲方) ：海宁市长安镇政务服务中心

供应商(以下称乙方) ：

采购代理机构：海宁永圣工程管理咨询有限公司

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照

YSCG2023002DZ 项目采购结果签订本合同。

第一条 合同组成

本次政府采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

1.1 本合同文本；

1.2 采购文件与采购响应文件；

1.3 中标或成交通知书；

组成本合同的所有文件必须为书面形式。政府采购合同备案时，须提供以上 (1) 、(3) 两项，如由

社会中介机构代理，须提供代理协议，合同如有变更的，须提供变更协议。

第二条 合同标的与相关属性

2.1 本次采购的是 。

2.2 乙方是否属于中小企业：□是□否

2.3 本项目是否为中小企业预留合同：□是□否

第三条 合同价款

3.1本合同项下总价款为（大写）人民币 。

3.2本合同总价款含应包括所有人工费、管理费、和提供的伴随服务、招投标费用等所有含税费用（含解聘、工伤等其他支出）。

3.3付款方式、手续和付款时间

3.3.1付款方式

本项目按月结算费用，不设置预付款。

（1）合同生效后，服务费按月支付相应的合同款；

（2）每年最后一期服务费结算时，需根据考核办法规定扣除相应的费用（如有）后支付。

3.3.2付款手续：成交供应商向采购人办理货款结算手续，采购人需审核以下结算资料：合法发票原件、《采购合同》复印件等相关资料；

3.3.3付款时间：采购人将审核后的结算资料按《海宁市政府采购资金支付管理暂行办法》提交至国库支付中心（或单位财务部门），经审核无误后，国库支付中心（或单位财务部门）在7个工作日内支付相应合同金额。

**第四条 履约保证金**

本项目不设置履约保证金。 **第五条 合同的变更和终止**

除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，须报同级财政部门备案。

**第六条 合同的转包与分包**

乙方不得部分或全部转包其应履行的合同义务，同时也不允许分包。如乙方将项目转包或将不允许分包部分进行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**第七条 争议的解决**

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**第八条 合同备案及其他**

本合同一式六份，甲方、乙方各执二份、海宁市财政局和海宁永圣工程管理咨询有限公司各执一份。

1. **特殊专用条款部分**
2. **项目服务期：**2023年11月1日-2026年10月31日

**二、 服务内容**

2.1综合受理窗口业务办理要求

2.1.1承接市政务数据办、长安镇人民政府规定纳入综合受理的事项受理工作，包括受理其他部门的委托事项且委托事项均需要直接录入各审批部门系统。综合受理涉及的内容主要为发改局、经信局、住建局、市场监管局、商务局、环保局、文旅体局、卫健局、综合执法局、烟草专卖局、农业农村局、应急管理局、交通运输局、水利局、民宗局、教育局、宣传部、税务局、不动产登记服务中心、嘉兴公积金海宁分中心等部分事项的委托办理，企业设立中关键信息的初审和会商资料的准备等工作。

2.1.2保证长安镇政务服务中心48个综合受理窗口正常运行，不能出现综合受理窗口人员脱岗、避免排队拥堵现象。如遇年检等等可预知的大量业务受理情况的，应提前与长安镇政务服务中心沟通，加派工作人员；每年有效投诉不超过3起；在上级对我镇各类考核中，不发生因综合受理窗口导致的扣分情况；确保每年星级大厅创建工作成果不低于现有星级（二星）；配合采购方完成各类岗号创建工作。

**三、综合受理窗口人员素质要求**

3.1按照政务服务标准化规范化便利化、智慧政务品质服务相关要求，提升综合受理窗口管理水平。包括办事员仪容仪表、着装规范、行为规范、礼仪规范；提升政务服务大厅办公环境现场标准化管理规范，不定期现场巡查，记录问题，反馈问题，督促整改；建立并落实早晚班会制度；制定包括服务规范类、团建类、综合素质提升类、保密安全类等内容的年度培训计划，按计划开展培训并建立档案；根据实际情况，制定完善考核管理制度，并将考核结果按季度反馈给采购人。

3.2依照《行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准》，加强对长安镇政务服务综合窗口办事员职业技能培训，每年培训不少于300人次。每年组织开展一次政务服务综合窗口办事员职业技能比拼。统一组织职业技能等级考试，鼓励取得相应的等级证书。

3.3本项目综合受理窗口人员要求持证上岗，即取得行政办事员职业技能等级证书五级（含）及以上，证书覆盖率达95%及以上。

3.4具有大专及以上学历；身体健康（应按相关规定提供医院体检证明）、仪表端庄、女身高155CM以上，男身高165CM以上；品德端正、遵章守纪，无违法违纪行为；具有较好的普通话水平及语言表达能力、良好沟通能力、心理承受能力和学习能力；工作细致、有耐心，有责任心，善于沟通，服从管理，具有良好的团队合作精神和服务意识等；言行符合《市行政服务中心标准化服务手册》标准要求。

3.5人员稳定：为保证业务工作的正常开展，投标人须承诺中标后投入本项目的服务人员的第一年人均实发货币待遇不低于71600元，此后两年实现逐年递增并有合理的递增机制。（实发货币待遇为扣除个人负担五险一金后的收入待遇，五险一金包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、公积金）

3.6投标人须承诺中标后投入本项目的驻点服务团队人员必须在中标后10天内到位，且实际驻点服务团队人员与投标文件中的承诺驻点服务团队人员一致率不得低于80%，否则招标人有权取消其中标资格（须提供承诺函）。

**四、服务团队要求**

4.1项目管理驻点人员要求：须提供项目管理团队不少于三人，其中根据本项目服务时间须派驻一名全职项目管理人员提供驻点管理服务（不占用投入的服务人员编制），工作时间跟政务服务中心一致。

4.2项目管理团队要求：项目管理团队拥有现场标准化管理经验，为本项目提供服务大厅标准化现场辅导及星级大厅创建、提升和辅导工作。

4.3行政办事员培训要求：服务单位拥有行政办事员技能等级鉴定发证资质，可以提供相应的培训和考证服务。对于目前已经取得行政办事员五级证书的人员须完成四级培训和鉴定工作；对新入职的人员须在入职后一年内完成五级的培训和鉴定工作。

**五、培训及团队建设服务要求**

5.1服务团队具备相关政务服务提升培训相关经验，有一定专业的师资队伍，管理体系完善，培训经验丰富。根据本项目服务要求制定全年培训计划，明确培训主题、培训课程、培训内容、培训次数、培训时长、培训形式等。落实工作任务，建立执行标准、落实实践教学等，确保培训效果有效落地。

5.2建立专业培训职师资队伍，培训老师有用丰富的培训实践经验，团队成员分工明确，协调合作。

5.3通过对本项目的细致分析，定制培训落地方案，通过对工作人员的工作内容分析，帮助协调各类资源管理，优化服务流程、健全服务机制、改善办公环境的同时提升对外、对内的服务满意度。

5.4培训形式及内容：集中培训、一对一或一对多、现场辅导及线上辅导等，培训内容包括但不限于服务规范、服务礼仪、沟通技能、应急处理、现场标准化规范、现场急救常识、团队协作、办公技能类及综合素养提升类等课程。

5.5团队建设：定期举行团队活动，包括但不限于党支部活动、工会活动、员工生日会、团建拓展等。

**六、派驻服务人员管理及违约责任**

1.乙方应制定派驻服务人员管理制度，承担派驻服务人员管理责任，甲方有权监督派驻服务人员履行合同情况，接受乙方委托，以服务工作绩效考核的形式每季度向乙方反馈派驻服务人员工作情况。对派驻服务人员违反甲方工作制度和规定的，符合甲方责任追究条件的，每次甲方有权视情况严重性扣减1000-5000元的乙方服务费，单次扣减金额以甲方出具的书面扣款通知书为准。

2.在合同履行期间，派驻服务人员若发生调换，乙方应对新招用人员基本素质进行考察，新招用人员试用期满仍不能胜任的，甲方仍有权要求调换。

3.派驻服务人员有严重违反甲方规章制度或严重失职等情形，对甲方造成严重后果的，甲方有权要求乙方调换。

3.1派驻服务人员无正当理由迟到、早退，以及未办理请假手续擅离岗位的，均以旷工处理。旷工超过3天（含）的，甲方有权要求乙方调换旷工人员；

3.2派驻服务人员不遵守甲方业务规定，影响甲方正常工作开展的，甲方有权要求乙方调换该派驻服务人员；

3.3派驻服务人员未按规定要求受理资料和办理业务的，乙方承担相应法律、法规责任，并按甲方要求予以处理；

3.4派驻服务人员造成甲方固定资产及其他设备毁损，乙方按该固定资产甲方账面价值予以赔偿；派驻服务人员造成甲方电脑软件故障、系统瘫痪以及违反甲方其他信息安全管理规定的，甲方有权要求乙方调换该派驻服务人员；

3.5因乙方派驻服务人员工作期间服务态度等因素，造成甲方被服务对象投诉的，甲方有权要求乙方调换该派驻服务人员；

3.6派驻服务人员泄露在综合受理窗口工作期间知晓的服务对象秘密的，甲方有权要求乙方调换该派驻服务人员，并追究相关人员的法律责任；

3.7派驻服务人员经培训、教育辅导，不能胜任本合同约定的服务需求，甲方有权要求乙方调换该派驻服务人员；

4.乙方及派驻服务人员有本合同中未列举到的行为，给甲方造成物质上的损失和明显不良社会影响的，甲方同样有权要求乙方更换有关派驻服务人员，情节严重的，甲方有权终止合同。

5.甲方对本合同规定的义务未履行或履行不力的，乙方可依法向甲方追究违约责任。

6.乙方对本合同规定的义务未履行或履行不力的，甲方可依法向乙方追究违约责任，直至解除合同。如造成国家税款损失，情节严重的，将依法移交追究刑事责任。

**七、违约责任**

1.甲方未按合同约定向乙方支付合同金额的，每逾期1天甲方向乙方支付欠款总额的5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5% 。

2.因一方原因，造成对方不能完成合同规定目标或直接造成对方经济损失的，另一方有权要求对方限期整改，并给予一定的经济补偿。

3.因乙方原因，造成甲方名誉、形象严重损害的，或者所提供服务质量与合同要求严重不符时，甲方有权单方终止合同，不承担违约责任及经济责任，并有权向乙方索赔。

4.乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，应按合同总价款的5%向甲方承担违约责任。给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

**八、 其它**

1.如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

2.不可抗力

2.1由于地震、台风、水灾、火灾、战争等不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在15天之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延方的合同义务不能免除。

2.2受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

3.任何一方欲改变通讯地址，应提前30天以书面形式通知对方。

4.如合同双方在履行本合同过程中发生争议，并进入司法等争端解决程序，任何一方可以将生效判决提交给本市的联合征信机构。

**甲方（盖章）：海宁市长安镇政务服务中心 乙方（盖章）：**

地址： 　地址：

法定代表人（授权代表）： 　 法定代表人（授权代表）：

联系人： 　 联系人：

联系电话： 　 联系电话：

 开户银行：

账号：

日期：二○二 年 月 日 　 日期：二○二 年 月 日

第六章 投标格式及要求

地 时

址： 间：

附件 1： 资格文件封面格式及目录

项 目 名称： × × ×

项目编号：×× × ×

资

格

文

件

投标人全称 (公章) ：

资格文件目录

1.1 资格文件封面及目录 (附件 1) ；

1.2 投标人声明书 (附件 2) ；

1.3 中小企业声明函 (附件3) (或残疾人福利性单位声明函 (附件4) ；投标主体为监狱企业的，须 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。)

1.4营业(经营)执照扫描件或电子营业执照(盖单位公章)(投标主体为事业单位的提供有效的《事业单位法人证书》扫描件或电子版并加盖单位公章；投标主体为民办非企业/社会团体/基金会的提供民办 非企业登记证书扫描件并加盖单位公章；投标主体为符合浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供 应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定的投标人(金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设 立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业) ，须提供相关证明材料) ；

1.5 法定代表人、负责人、经营者 (以下统称法定代表人) 有效身份证件扫描件；

1.6 联合体投标的提供联合体各方上述1.3、1.4条内容及联合体协议书 (附件5) ；

1.7 提供采购公告中符合供应商特定资格要求 (如有) 的有效的证明材料扫描件 (盖单位公章) ；

1.8 按照“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 两个网站信用信息记录查询，投标人未列入失信被执行人、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情况。

附件 2： 投标人声明书

投标人声明书

致海宁永圣工程管理咨询有限公司：

 (投标人名称) 系中华人民共和国合法企业，经营地址 ，(姓名) 系 (投标人名称)的法定代表人。

我方愿意参加贵方组织的 (项目名称)(编号：YSCG2023002DZ) 的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提 供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5、投标文件自开标日起有效期为90天。

6、我方承诺已经具备参与政府采购活动的资格条件并且没有税收缴纳、社会保障等方 面的失信记录。

7 、我方通过 “ 信用中国 ”网站 ( www.creditchina.gov.cn ) 、 中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查询，未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。

8、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

投标人 (公章) ：

日期： 年 月 日

附件 3： 中小企业声明函

中小企业声明函

本公司 (联合体) 郑重声明，本公司参加XXXXXX( 项目名称）(项目编号：XXXX) ，属于 (所属行业) ；本公司为 (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) ；

相关企业 (含联合体中的其他企业、签订分包意向协议的企业) 的具体情况如下：

 (标的名称) ，属于 (所属行业) ；相关企业为 (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)；

……

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称 (盖章) ：

日 期：

说明：

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。

附件 4：残疾人福利性单位声明函

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，本单位参加 单位的 项目，本单位为符合条件的残疾人福利性单位。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。

投标人 (公章) ：

日 期： 年 月 日

附件 5： 联合体协议书

联合体协议书

甲方：

乙方：

(如果有的话，可按甲、乙、丙、丁……序列增加)

各方经协商，就响应海宁永圣工程管理咨询有限公司组织实施的 (项目名称及编号)招标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为主办人进行投标，并按照招标 文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内 容而对采购代理机构和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各 方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对采购代理机构和采购人 所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的货物和服务提供全部质量

保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中， 甲方承担的工作和义务为: ，报价份额 占到报价总金额 % ；是否属于小微企业：□是 □否；乙方承担的工作和义务为： ，报价份额占到报价总金额 %；是否属于小微企业：□是□否。

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交采购代理机构后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修 改或撤销。

七、本协议一式叁份，签约各方各持一份，海宁永圣工程管理咨询有限公司持一份。

甲方单位 (公章) ： 乙方单位 (公章) ：

法定代表人 (签字或盖章) ： 法定代表人 (签字或盖章) ：

日期： 年 月 日

附件 6： 商务技术文件封面格式及目录

项 目 名 称： × × ×

项目编号：×× × ×

**技**

**术**

**商**

**务**

**文**

**件**

供应商全称（公章）：

地 址：

时 间：

商务技术文件目录

1.技术商务文件封面格式及目录（附件6）；

2.评分对应表 (附件7) ；

3.投标人基本情况表（附件8）；

4.投标人业绩情况一览表(附件9)，提供2019年1月以来同类项目的合同复印件及相应项目的验收报告或采购人评价（盖采购人单位公章）

5.项目需求的理解与分析；

6.针对本项目的服务人员安排说明；

7.本项目的服务方案（包括人员的招录方案、人员稳定措施方案、人员基本培训方案、业务能力管理方案、员工劳动合同关系方案、与采购人的沟通方案）；

8.针对本项目的各项管理制度[包括标准化管理制度、保密管理制度、员工工资制度（包括工资组成、发放标准、拟发工资金额等）等管理制度]；

9.年度综合窗口办事员职业技能培训计划及职业技能竞赛安排计划；

10.针对本项目的人员考核办法；

11.项目团队人员简历表（附件10）；

12.供应商各类认证证书、获奖证书、信用等级证书、荣誉等复印件；

13.商务响应表（附件11）；

14.服务承诺（针对本项目拟采取的特别措施）（附件12）；

15.招标文件需要的其他资料及投标人认为需要提供的其他内容。

附件 7： 评分对应表

评分对应表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 投标文件对应资源 | 投标文件页码 |
| 1 | 对应第四章评标办法及评分标准(报价除外) |  |  |
| 2 | …… |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：表格不够，可按同样格式扩展，并分别填写。

投标人 (公章) ：

日期： 年 月 日

附件 8： 投标人基本情况表

投标人基本情况表

|  |  |
| --- | --- |
| 投标人名称 |  |
| 法定代表人 |  | 授权代表人 | —— | 营业 (经营) 执照号码 |  |
| 职工人数 |  | 注册时间 |  | 注册资金 | 万元 |
| 地 址 |  |
| 所获资质或认证 | 证书或证件 名称及等级 | 颁发部门 | 颁发时间 | 有效期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 所获荣誉 | 荣誉名称 | 颁发部门 | 颁发时间 | 有效期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 经营范围 |  |
| 其他 |  |

注：1 、表格内容不够,可另附页。

2 、所获认证证书、荣誉资料的扫描件附后。

投标人 (公章) ：

日期： 年 月 日

附件 9： 投标人业绩情况一览表

投标人业绩情况一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购单位名称 | 设备或项目名 称 | 合同金额 (万元) | 合同签订 日期 | 附件页码 | 采购单位 联系人及 联系电话 |
| 合同 | 验收资料或评价表 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |

注：1、表格不够，可按同样格式扩展，并分别填写；

2、提供的自2019年1月1日以来同类项目的合同扫描件及验收或评价表等资料附后。

投标人 (公章) ：

日期： 年 月 日

**附件10：项目团队人员简历表**

**项目团队人员简历表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 职务 |  | 职称 |  | 学历 |  |
| 参加工作时间 |  |
| 经验 |
| 采购人 | 项目名称 | 项目规模 | 开始、完成日期 | 进行中或已完成 | 项目质量 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：1、表格内容不够，可另附页。

2、社保证明复印件附于本表后。

3、所获学历证书、职称证书、认证证书、荣誉资料等附后。

4、每个人一张表。

投标人 (公章) ：

日期： 年 月 日

附件11： 商务响应表

商务响应表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件的规定 | 投标文件的响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：1.投标人的投标文件 (除技术部分) 与招标文件之规定存在偏离的，应在此表中如实说明。未在上表中说 明的，将被认为完全响应招标文件的规定。

2.本表不允许有负偏离，任何负偏离的行为将导致投标无效。

投标人 (公章) ：

日期： 年 月 日

附件 12： 服务承诺

服务承诺

1 、我单位承诺，一旦我方中标，我们将根据招标文件的规定，提供不低于招标文件要求的服务和相 关规定。

2 、其他服务承诺：

投标人 (公章) ：

日 期 ： 年 月 日

附件 13： 报价文件封面格式及目录

地 时

址： 间：

项 目 名称： × × ×

项目编号： × × × ×

报

价

文

件

投标人全称 (公章) ：

报价文件目录

1. 报价文件封面及目录 (附件13) ；

2. 报价一览表 (附件14) ；

3. 分包意向协议 (如有，格式自拟) 。

4. 招标文件需要的其他资料及投标人认为需要提供的其他内容。

附件 14： 报价一览表

报价一览表

 单位：人民币元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 数量（月） | 单价（元/月） | 金额 |
| 1 | 海宁市长安镇政务服务中心综合受理窗口服务外包 | 36 |  |  |
| **合计人民币（大写）： 元整 （小写） 元** |

投标人 (公章) ：

日 期： 年 月 日