

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）

招标文件

项目编号：KSMYCG2025-066-02

采 购 人： 喀什地区数字化发展局

联 系 人： 张伟、何静

联系电话： 13709982253、15299538777

代理机构： 喀什铭远建设工程项目管理咨询有限公司

联 系 人： 钱国虎

联系电话： 15739489796

二〇二五年七月

目 录

第 1 章 投标人须知	1
一、总 则	2
1.采购人、采购代理机构及投标人	2
2.资金来源	3
3.投标费用	3
4.适用法律	3
二、招标文件	3
5.招标文件构成	3
6.招标文件的澄清与修改	4
7.投标截止时间的顺延	4
三、投标文件的编制	4
8.投标范围及投标文件中标准和计量单位的使用	4
9.投标文件构成	5
10.证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的投标文件	5
11.投标报价	5
12.投标保证金	6
13.投标有效期	7
14.投标文件的签署及规定	7
四、投标文件的递交	7
15.投标文件的密封和标记	7
16.投标截止	7
17.投标文件的接收、修改与撤回	8
五、开标及评标	8
18.开标	8
19.资格审查及组建评标委员会	8
20.投标文件的符合性审查与澄清	10
21.投标偏离	11
22.投标无效	11
23.比较与评价	12

24.废标	13
25.保密原则	13
六、确定中标	13
26.中标候选人的确定原则及标准	13
27.确定中标候选人和中标人	13
28.采购任务取消	13
29.中标通知书和招标结果通知书	14
30.签订合同	14
31.履约保证金	14
32.招标代理费	14
33.政府采购信用担保	14
34.廉洁自律规定	15
35.人员回避	15
36.质疑与接收	15
质疑函范本	19
附件 1：履约保证金保函	20
附件 2：政府采购履约担保函	21
第 2 章 投标文件格式	23
第一部分 开标一览表及资格证明文件	24
第二部分 商务及技术文件	35
第 3 章 招标公告	56
喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目的公开招标公告	56
第 4 章 投标人须知资料表	59
第 5 章 采购需求	65
第 6 章 评标方法和标准	88
第 7 章 政府采购合同	93

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）

招标文件

项目编号：KSMYCG2025-066-02

第一册

第1章 投标人须知

一、总 则

1.采购人、采购代理机构及投标人

- 1.1 采购人：是指依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见投标人须知资料表。
- 1.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的采购代理机构见投标人须知资料表。
- 1.3 投标人：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、非法人组织或者自然人。本项目的投标人须满足以下条件：
 - 1.3.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国投标人。
 - 1.3.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于投标人条件的规定，遵守本项目采购人本级和上级财政部门政府采购的有关规定。
 - 1.3.3 以采购代理机构认可的方式获得了本项目的招标文件。
 - 1.3.4 符合投标人须知资料表中规定的其他要求。
 - 1.3.5 若投标人须知资料表中写明专门面向中小企业采购的，如投标人为非中小企业，其投标将被认定为**投标无效**。
- 1.4 如投标人须知资料表中允许联合体投标，对联合体规定如下：
 - 1.4.1 两个以上投标人可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。
 - 1.4.2 联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。
 - 1.4.3 采购人根据采购项目对投标人的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定。
 - 1.4.4 联合体各方应签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交招标采购单位。
 - 1.4.5 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标，共同投标协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到共同投标协议投标总金额的比例。
 - 1.4.6 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

- 1.4.7 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本项目投标, 否则相关投标将被认定为**投标无效**。
- 1.4.8 对联合体投标的其他资格要求见**投标人须知资料表**。
- 1.5 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, 其相关投标将被认定为**投标无效**。
- 1.6 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人, 不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其投标将被认定为**投标无效**。
- 1.7 投标人在投标过程中不得向采购人提供或给予影响其正常决策行为的任何有价值物品或服务。一经发现, 其投标将被认定为**投标无效**。

2.资金来源

- 2.1 本项目的采购人已获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的资金（包括财政性资金和本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金）。
- 2.2 项目预算金额和分项或分包最高限价见**投标人须知资料表**。
- 2.3 投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价的, 其投标将被认定为**投标无效**。

3.投标费用

不论投标的结果如何, 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。

4.适用法律

本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、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》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束, 其权利受到上述法律法规的保护。

二、招标文件

5.招标文件构成

- 5.1 招标文件分为三册共 7 章, 内容如下:

第一册

第 1 章 投标人须知

第 2 章 投标文件格式

第二册

第 3 章 招标公告

第 4 章 投标人须知资料表

第 5 章 采购需求

第 6 章 评标方法和标准

第三册

第 7 章 政府采购合同格式

5.2 如本文件的前后内容不一致，以最后描述为准。

5.3 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。

6.招标文件的澄清与修改

6.1 为了保证对招标文件的澄清和修改满足法律的时限要求，任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期十五日前，以书面形式将澄清要求通知采购人或采购代理机构。

6.2 采购人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件澄清或修改。采购代理机构将以发布澄清（更正）公告的方式，澄清或修改招标文件，澄清或修改内容作为招标文件的组成部分。

6.3 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将以发布澄清（更正）公告的方式通知所有领取招标文件的潜在投标人，并对其具有约束力。

7.投标截止时间的顺延

为使投标人准备投标时有足够的时间对招标文件的澄清或者修改部分进行研究，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

三、投标文件的编制

8.投标范围及投标文件中标准和计量单位的使用

8.1 项目有分包的，投标人可对招标文件其中一个或几个分包进行投标，除非在投标人须知资料表中另有规定。

- 8.2 无论招标文件第 5 章采购需求中是否要求，投标人所投服务均应符合相关标准。
- 8.3 除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.投标文件构成

- 9.1 **投标单位应完整地按采购文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件，投标单位须在投标截止时间前完成在系统上递交电子投标文件。投标单位的电子投标文件是经过 CA 证书加密后上传提交的，任何单位或个人均无法在投标截止时间(即投标时间)之前查看或篡改，不存在泄密风险。（严格按照政采云电子投标流程制作并上传电子投标文件，投标人应承担上传失误产生的任何后果。）**
- 9.2 上述文件应按照招标文件规定的格式填写、签署和盖章。

10. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的投标文件

- 10.1 投标人应提交证明文件，证明其投标内容符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。
- 10.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。
- 10.2.1 服务主要技术指标的详细说明；
- 10.2.2 对照招标文件技术要求，逐条说明所提供服务及伴随的履约服务已对招标文件的技术要求做出了实质性的响应，或申明与技术要求条文的偏差和例外。

11.投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币报价。投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。同时，根据《中华人民共和国政府采购法》第二条的规定，为保证公平竞争，如有主体投标标的的赠与行为，其投标将被认定为**投标无效**。
- 11.2 投标人应在投标分项报价表上标明分项服务的价格（如适用）和总价，并由法定代表人或其委托代理人签署。
- 11.3 采购人不接受具有附加条件的报价。
- 11.4 投标人所报的各分项投标报价在合同履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，将被认定为**投标无效**。

12.投标保证金

- 12.1 投标人应提交投标人须知资料表中规定的投标保证金，并作为其投标的一部分。
- 12.2 投标人存在下列情形的，投标保证金不予退还：
- (1) 在投标有效期内，撤销投标的；
 - (2) 中标后不按本须知第 30 条的规定与采购人签订合同的；
 - (3) 中标后不按本须知第 31 条的规定提交履约保证金的；
 - (4) 中标后不按本须知第 32 条的规定缴纳招标代理费的；
 - (5) 投标人在投标文件中提供虚假材料的；
 - (6) 投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
 - (7) 存在其他违法违规行为的。
- 12.3 政府采购信用担保试点范围内的项目，接受符合财政部门规定的政府采购投标担保函原件。
- 12.4 投标人未按本须知第 12.1 和 12.3 条规定提交投标保证金的，其投标将被认定为**投标无效**。
- 12.4.1 采用电汇形式的，一般可以实时入账；
- 12.4.2 采用支票形式的，投标人则应充分考虑支票入账时间，以确保投标保证金能按时进入指定账户。根据银行信息交换和付款时间，支票从递交至实际入账一般需要 4-5 个工作日。如投标人未及时提交支票或支票不符合银行委托收款要求（如污损、折叠、胶装等），导致投标保证金不能按时进入指定账户的，将按照招标文件的第 22.2 条相关规定处理。
- 12.5 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。
- 12.6 投标保证金的退还
- 12.6.1 《中华人民共和国政府采购法实施条例》第三十三条第二款规定：“采购人或者采购代理机构应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标供应商的投标保证金。”
- 12.6.2 政府采购投标担保函不予退回。
- 12.7 因投标人自身原因导致无法及时退还的，采购人或采购代理机构将不承担相应责任。

13.投标有效期

- 13.1 投标应在投标人须知资料表中规定时间内保持有效。投标有效期不满足要求的投标，其投标将被认定为**投标无效**。
- 13.2 为保证有充分时间签订合同，采购人或采购代理机构可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求须在延长的有效期内继续有效。投标人可以拒绝延长投标有效期的要求，其投标保证金将及时按规定无息退还。上述要求和答复都应以书面形式提交。

14.投标文件的签署及规定

- 14.1 投标人应按投标人须知资料表中的规定，准备和递交（加密上传）电子投标文件。
- 14.2 所有投标文件应按照招标文件规定的格式填写、签署、盖章。
- 14.3 投标文件因字迹潦草、表达不清或未按照招标文件规定的格式填写、签署、盖章所引起的后果由投标人负责。

四、投标文件的递交

15.投标文件的密封和标记

- 15.1 **投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件，投标人须在投标截止时间前完成在系统上传递交电子投标文件。投标人的电子投标文件是经过 CA 证书加密后上传提交的，任何单位或个人均无法在投标截止时间(即投标截止时间)之前查看或篡改，不存在泄密风险。（投标人须严格按照政采云电子投标流程制作并上传电子投标文件，投标人应承担上传失误产生的任何后果。）**
- 15.2 投标人因自身原因导致电子投标文件无法导入电子评标系统的，该投标文件视为无效文件。
- 15.3 电子投标文件具有法律效力,与其他形式的投标文件在内容和格式上等同，若投标文件与招标文件要求不一致，其内容影响成交结果时，责任由投标单位自行承担。

16.投标截止

- 16.1 **投标人应在投标人须知资料表中规定的截止时间前，将投标文件递交到招标公告中规定的地点。解密时间 30 分钟，逾期未解密的视为投标无效。**

16.2 采购人和采购代理机构有权按本须知的规定，延迟投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

16.3 采购人和采购代理机构将拒绝接收在投标截止时间后上传的投标文件。

17.投标文件的接收、修改与撤回

17.1 在投标截止时间后上传投标文件的，采购人和采购代理机构将**拒绝接收**。

17.2 递交投标文件以后，如果投标人要进行修改或撤回投标，投标人对投标文件的修改或撤回通知应按本须知规定编制。采购人和采购代理机构将予以接收，并视为投标文件的组成部分。

17.3 在投标截止期之后，采购人和采购代理机构不接受投标人主动对其投标文件做任何修改。

17.4 采购人和采购代理机构对所接收投标文件概不退回。

五、开标及评标

18.开标

18.1 采购人和采购代理机构将按**投标人须知资料表**中规定的开标时间和地点组织开标。

18.2 **本项目实行电子投标文件，电子投标文件的有关要求按投标人须知资料表要求，投标人应该使用投标人 CA 锁对电子投标文件加密，否则，其投标文件将被拒绝评审。开标时，投标人必须使用加密该文件的 CA 锁，以便开标时对其电子投标文件进行解密，由于投标人自身原因未能成功导入评标系统的，均视为不响应招标文件，其投标文件将被拒绝评审。未按规定时间在招标文件要求的开评标系统解密成功的电子投标文件无效。**

18.3 **投标人在规定时间内对投标文件进行解密，时长为 30 分钟。投标人解密失败或未在规定时间内解密，将无法参加下一阶段的投标，请投标人提前调试 CA 锁，确保开标过程中正常使用。**

18.4 **由采购代理机构开启开标记录，投标人须使用 CA 锁在政采云平台对开标记录进行签章确认。**

18.5 **采购人登录政采云平台对投标人的资格证明材料进行审查。**

19.资格审查及组建评标委员会

资格审查内容：

1. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件；

2. 法定代表人（单位负责人）投标需提供法定代表人（单位负责人）身份证明；代理人投标需提供法定代表人(单位负责人)身份证明及授权书；

3.提供 2023 年和 2024 年两年财务审计报告（成立未满十二个月的新公司可提供近三个月内任意一个月的银行资信证明）；

4.提供依法缴纳近六个月任意一个月社会保险的凭据；

5.提供税务部门出具的近六个月任意一个月的完税证明,或银行出具的“银行电子交税付款凭证”。

6.根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，凡拟参加本次招标项目的投标人，如在“信用中国”网站被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体(信用中国首页-点击信用服务-查询)、“中国政府采购网”严重违法失信行为记录名单的（尚在处罚期内的）将拒绝其参加本次招标活动；（开标现场查询核实）

7.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书；

8.提供针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；

9.参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明；

10.投标保证金缴纳凭证；

11.中小企业声明函；

12.投标人须具备有效的《人力资源服务许可证》；

13 投标人提供 1 个近三年类似项目业绩。

19.1 采购人依据法律法规和招标文件中规定的内容，对投标人的资格进行审查。未按要求提供资格审查资料的投标人或其中一项未通过的投标人，将视为资格审查不合格，未能通过资格审查的投标人不进入下一阶段的评审，将被认定为**无效投标**。

通过资格审查的投标单位不足三家的，不得评标。

19.2 采购人在资格审查期间查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为**无效投标**。

19.2.1 不良信用记录指：投标人参加采购活动前三年内，被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的投标人；以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录。

19.2.2 投标人不良信用记录以采购人现场查询结果为准。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。

19.3 按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及本项目本级和上级财政部门的有关规定依法组建的评标委员会，负责本项目评标工作。**本项目评标委员会由 5 人组成（依法从政采云平台专家库随机抽取专家 5 名）。**

19.4 本项目不接受联合体。

20.投标文件的符合性审查与澄清

20.1 符合性审查是指依据招标文件的规定，从投标文件的有效性和完整性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做出响应。

20.2 投标文件的澄清

20.2.1 在评标期间，评标委员会将以书面方式要求投标人对其投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，以及评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性检查投标人的报价，有可能影响履约的情况作必要的澄清、说明或补正。投标人澄清、说明或补正。应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。

20.2.2 投标人的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分。评标委员会要求投标人澄清、说明或者更正投标文件应当以书面形式作出。投标人的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。投标人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

20.3 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

（四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第 20.2 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，将被认定为**投标无效**。

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。

21. 投标偏离

评标委员会可以接受投标文件中不构成实质性偏离的不正规或不一致。

22. 投标无效

- 22.1 在比较与评价之前，根据本须知的规定，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。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。对关键条款的偏离，将被认定为**投标无效**。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。

评标委员会决定投标的响应性只根据招标文件要求、投标文件内容及财政主管部门指定相关信息发布媒体。

- 22.2 如发现下列情况之一的，其投标将被认定为**投标无效**：

- (1) 未按招标文件规定的形式和金额提交投标保证金的；
- (2) 未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (3) 未满足招标文件中技术条款的实质性要求；
- (4) 与其他投标人串通投标，或者与采购人串通投标；
- (5) 属于招标文件规定的其他投标无效情形；
- (6) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性检查投标人的报价，有可能影响履约的，且投标人未按照规定证明其报价合理性的；
- (7) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (8) 不符合法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

- 22.3 有下列情形之一的，属于恶意串通，对投标人依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究法律责任，对采购人、采购代理机构及其工作人员依照政府采购法第七十二条的规定追究法律责任：

- (1) 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投

标文件或者投标文件；

- (2) 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者投标文件；**
- (3) 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者投标文件的实质性内容；**
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；**
- (5) 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；**
- (6) 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；**
- (7) 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。**

23.比较与评价

- 23.1 经符合性审查合格的投标文件，评标委员会将根据招标文件确定的评标方法和标准，对其技术部分和商务部分作进一步的比较和评价。
- 23.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。根据实际情况，在投标人须知资料表中规定采用下列一种评标方法，详细评标标准见招标文件第六章：
 - (1) 最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。
 - (2) 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。

本项目采用招标方式：公开招标，评标方法：综合评分法。

- 23.3 **本项目专门面向中小企业采购。**根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知财库〔2022〕19号，《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《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》（财库〔2017〕141号）的规定，对满足价格扣除条件且在响应文件中提交了《中小企业声明函》或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的投标人，其投标报价扣除 / 后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。具体办法详见招标文件第6章。

24.废标

出现下列情形之一，将导致项目废标：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件做实质性响应的投标人不足三家；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

25.保密原则

25.1 评标将在严格保密的情况下进行。

25.2 政府采购评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密。

六、确定中标

26.中标候选人的确定原则及标准

除第 28 条规定外，对实质上响应招标文件的投标人按下列方法进行排序，确定中标候选人：

(1) 采用最低评标价法的，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不对投标人的投标价格进行任何调整。评标结果按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。报价相同的处理方式详见招标文件第 6 章。

(2) 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。得分与投标报价均相同的处理方式详见招标文件第 6 章。

27.确定中标候选人和中标人

评标委员会将根据评标标准，按投标人须知资料表中规定数量推荐中标候选人；或根据采购人的委托，直接确定中标人。

28.采购任务取消

因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何投标人中标，且对受影响的投标人不承担任何责任。

29.中标通知书和招标结果通知书

- 29.1 在投标有效期内，中标人确定后，采购人或者采购代理机构发布中标公告，同时以书面形式向中标人发出中标通知书；
- 29.2 中标通知书是合同的组成部分；

30.签订合同

- 30.1 中标人应当自发出中标通知书之日起 30 日内，与采购人签订合同。
- 30.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。
- 30.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 30.4 当出现法规规定的**中标无效或中标结果无效**情形时，采购人可与排名下一位的中标候选人另行签订合同，或依法重新开展采购活动。

31.履约保证金

- 31.1 中标人应按照投标人须知资料表规定向采购人缴纳履约保证金。
- 31.2 政府采购利用担保试点范围内的项目，除 31.1 规定的情形外，中标人也可以按照财政部门的规定，向采购人提供合格的履约担保函。
- 31.3 如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将视为放弃中标资格，中标人的投标保证金将不予退还。在此情况下，采购人可确定下一候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

32.招标代理费

中标人须按照投标须知资料表规定，向采购代理机构支付招标代理费。

33.政府采购信用担保

- 33.1 本项目是否属于信用担保试点范围见投标人须知资料表。
- 33.2 如属于政府采购信用担保试点范围内，中小型企业投标人可以自由按照财政部门的规定，采用投标担保、履约担保和融资担保。
 - 33.2.1 投标人递交的投标担保函和履约担保函应符合本招标文件的规定。
 - 33.2.2 中标人可以采取融资担保的形式为政府采购项目履约进行融资。
 - 33.2.3 合格的政府采购专业信用担保机构见投标人须知资料表。

34.廉洁自律规定

- 34.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务，不得与采购人、投标人恶意串通操纵政府采购活动。
- 34.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者投标人组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者投标人报销应当由个人承担的费用。
- 34.3 为强化采购代理机构内部监督机制，投标人可按投标人须知资料表中的监督电话和信箱，反映采购代理机构的廉洁自律等问题。

35.人员回避

投标人认为采购人员及其相关人员有法律法规所列与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。

36.质疑与接收

- 36.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。
- 36.2 投标人对本项目提出质疑，必须按照相关法律法规的要求和程序，提供的质疑材料必须具备事实依据和法律依据。质疑函应当包含具体的质疑事项及事实依据，不得进行虚假及恶意质疑，如所提供的质疑材料出现恶意诋毁或与事实不符等现象，我公司将该企业的行为上报相应主管部门。
- 36.3 投诉的事项应当包含投诉的请求和法律依据，投诉的事项不得超出所质疑事项的范围。投诉人有捏造事实、提供虚假材料、以非法手段取得证明材料的行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。
- 36.4 质疑投标人应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以纸质形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。超出法定质疑期的、重复提出的、分次提出的或内容、形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑投标人将依法承担不利后果。

- 36.5 采购代理机构质疑函接收部门、联系电话和通讯地址, 见投标人须知资料表。
- 36.6 投标人认为招标文件、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 7 个工作日内, 以书面形式向采购方提出质疑。投标人应知其权益受到损害之日, 是指:
- (一)对可以质疑的招标文件提出质疑的, 为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日。
 - (二)对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日;
 - (三)对中标结果提出质疑的, 为中标结果公告期限届满之日。
- 36.7 本招标文件中所称质疑及答复, 是指参加本次采购活动的投标人对政府采购活动中的招标文件、采购过程和成交结果向采购方提出质疑, 采购方答复质疑的行为。
- 36.8 对可以质疑的招标文件提出质疑的, 质疑人为参与本项目的报价方或潜在报价方。可质疑的文件为采购公告以及招标文件 (包括属于其组成部分的澄清、修改、补充文件和评审标准等) 。
- 36.9 对采购过程和成交结果提出质疑的, 质疑人为直接参与本项目的报价方。采购过程, 即从采购项目信息公告发布起到中标结果公告止, 包括招标文件的发出、提交投标文件、投标文件开启、评审等各个采购程序环节。
- 36.10 提出质疑应当符合下列条件:
- (一) 质疑主体应当符合有关规定;
 - (二) 在质疑法定期限内提出;
 - (三) 属于可以提出质疑的政府采购事项受理范围和本项目采购人的管辖权范围;
 - (四) 政府采购法律、法规、规章规定的其他条件。
- 36.11 提出质疑应当具有明确的请求和提供必要的证明材料。明确的请求, 即质疑人在质疑函中提出的, 要求采购方对其予以支持的主张。必要的证明材料, 即能够证明质疑人的质疑请求成立的必要材料, 包括相关证据、依据和其他有关材料。
- 36.12 质疑人所提供的证明材料应当具有真实性、合法性以及与质疑事项的关联性和证明力, 否则不能作为认定该质疑事项成立的依据。
- 36.13 质疑人提出质疑时应当提交质疑函。质疑函包括下列内容:
- (一) 提出质疑的质疑人的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等;

(二) 质疑项目的名称、编号；

(三) 质疑事项；

(四) 事实依据和证明材料；

(五) 法律依据；

(六) 提出质疑的日期。

质疑函采用实名制。质疑人为自然人的应当由本人签字，并附有效身份证明文件；质疑人为法人或者非法人组织的应当由法定代表人或者负责人签字并加盖公章，并附有效身份证明文件。

36.14 质疑人可以委托代理人进行质疑。代理人应当提交授权委托书。授权委托书应当载明委托代理的具体权限、期限和相关事项。

36.15 质疑的审查和受理

采购方在收到质疑函后应当及时审查是否符合质疑受理条件，对符合质疑受理条件的，及时予以受理。

36.16 对不符合质疑受理条件的，分别按照下列不同情形予以处理：

(一) 质疑函内容不符合规定的，告知质疑人进行修改并重新提出质疑。修改后质疑事项仍不具体、不明确或者最终递交质疑函的时间超过质疑法定期限的，不予受理；

(二) 质疑主体不符合有关规定的，告知质疑人不予受理；

(三) 超过质疑法定期限提出质疑的，告知质疑人不予受理；

(四) 对不属于可以提出质疑的政府采购事项提出质疑的，告知质疑人不予受理；

(五) 质疑不属于本项目采购方管辖的，告知质疑人向有管辖权的采购人提出质疑；

(六) 质疑不符合其他条件的，告知质疑人不予受理。

37.质疑的处理和答复

37.1 采购方受理质疑后，将及时把质疑函发送给被质疑人，并要求其在一定限期人提交书面答复，同时提供有关证据、依据和相关材料。

37.2 对于质疑事项中涉及的问题较多、情况比较复杂的，为了全面查清事实、取得充分的证据，采购方认为有必要时，可以进行调查取证或者组织质证。

37.3 对评审过程、成交结果提出质疑的，采购方可以组织原评审委员会协助答复质疑。

- 37.4 质疑处理过程中，质疑人书面申请撤回质疑的，将终止质疑处理程序。
- 37.5 质疑人拒绝配合采购方依法对质疑进行调查处理的，采购方将按质疑人自动撤回质疑处理；被质疑人拒绝配合采购方依法对质疑进行调查处理的，采购方将视同其认可质疑事项。
- 37.6 采购方将在正式受理质疑后 7 个工作日内作出答复，但处理质疑需要进行调查取证、组织专家评审、质疑人及被质疑人提交或补正材料等所需时间，不计算在质疑处理期限内。
- 37.7 采购方经调查、论证、核实，认定质疑不能成立的，继续开展采购活动；认定质疑成立的，按照以下情况处理：
- （一）对招标文件提出的质疑未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；对成交结果构成影响但依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动，否则应当修改招标文件后重新开展采购活动。
- （二）对采购过程、成交结果提出的质疑未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；对成交结果构成影响但合格报价方仍不少于 3 家时，依法从合格的成交候选人中另行确定成交报价方，否则将重新开展采购活动。
- 37.8 采购方将书面答复质疑，质疑答复包括下列内容：
- （一）质疑人名称；
- （二）收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；
- （三）质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；
- （四）告知质疑人依法投诉的权利；
- （五）质疑答复日期。
- 41.5 质疑人有下列行为之一的，属于虚假、恶意质疑，将由采购方建议财政部门将其列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：
- （一）捏造事实；
- （二）提供虚假材料；
- （三）以非法手段取得证明材料或者无法提供证据的合法来源；
- （四）法律法规规定的其他违法情形。

质疑函范本

一、质疑投标人基本信息

质疑投标人：

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：

招标文件获取日期：

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.投标人提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑投标人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投标人签署的授权委托书。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.质疑投标人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.质疑投标人为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑投标人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。

附件1：履约保证金保函

(中标后开具)

致: (采购人)

_____号合同履约保函

本保函作为贵方与(卖方名称)(以下简称卖方)于_____年_____月_____日就项目(以下简称项目)项下提供(服务名称)(以下简称服务)签订的(合同号)号合同的履约保函。

(出具保函的银行名称)(以下简称银行)无条件地、不可撤销地具结保证本行、其继承人和受让人无追索地向贵方以(货币名称)支付总额不超过(货币数量),即相当于合同价格的_____% ,并以此约定如下:

- 1.只要贵方确定卖方未能忠实地履行所有合同文件的规定和双方此后一致同意的修改、补充和变动,包括更改和/或修补贵方认为有缺陷的服务(以下简称违约),无论卖方有任何反对,本行将凭贵方关于卖方违约说明的书面通知,立即按贵方提出的累计总额不超过上述金额的款项和按贵方通知规定的方式付给贵方。
- 2.本保函项下的任何支付应为免税和净值。对于现有或将来的税收、关税、收费、费用扣减或预提税款,不论这些款项是何种性质和由谁征收,都不应从本保函项下的支付中扣除。
- 3.本保函的条款构成本行无条件的、不可撤销的直接责任。对即将履行的合同条款的任何变更、贵方在时间上的宽限、或由贵方采取的如果没有本款可能免除本行责任的任何其它行为,均不能解除或免除本行在本保函项下的责任。
- 4.本保函在本合同规定的保证期期满前完全有效。

谨启

出具保函银行名称: _____

签字人姓名和职务: _____

签字人签名: _____

公章: _____

附件2：政府采购履约担保函
(采用政府采购信用担保形式时使用)

编号：

_____ (采购人)：

鉴于你方与_____ (以下简称投标人) 于____年__月__日签定编号为_____ 的《_____ 政府采购合同》(以下简称主合同)，且依据该合同的约定，投标人应在____年____月__日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应投标人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

(一) 在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构人同意，将中标项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

(1) 未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

(2) _____。

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

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。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至投标人按照主合同约定的供货/完工期限届满后____日内。

如果投标人未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

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书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的帐号。并附有证明投标人违约事实的证明材料。

如果你方与投标人因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供_____部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的裁决书、调解书，本保证人即按照检测结果或裁决书、调解书决

定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料, 在____个工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

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。保证期间届满前, 主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的, 自验收合格日起, 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, 保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的, 我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与投标人修改主合同, 加重我方保证责任的, 我方对加重部分不承担保证责任, 但该等修改事先经我方书面同意的除外; 你方与投标人修改主合同履行期限, 我方保证期间仍依修改前的履行期限计算, 但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使投标人不能履行义务的, 我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与投标人的另行约定, 全部或者部分免除投标人应缴纳的保证金义务的, 我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成投标人不能履行供货义务的, 我方不承担保证责任。

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)

年 月 日

第2章 投标文件格式

***** ** 项目名称

项目编号*****

投标文件

投标单位：（公章）

地址：

联系人：

电话：

注：在 xxx 年 xx 月 xx 日 xx: xx 之前不得启封

第一部分 开标一览表及资格证明文件

(资格证明文件扫描件均加盖投标人公章)

- 1、开标一览表；
- 2、法人或者其他组织的营业执照等证明文件；
- 3、法定代表人（单位负责人）投标需提供法定代表人（单位负责人）身份证明；代理人投标需提供法定代表人(单位负责人)身份证明及授权书；
- 4、提供 2023 年和 2024 年两年财务审计报告（成立未满十二个月的新公司可提供近三个月内任意一个月的银行资信证明）；
- 5、提供依法缴纳近六个月任意一个月社会保险的凭据；
- 6、提供税务部门出具的近六个月任意一个月的税收证明；
- 7、根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，凡拟参加本次招标项目的投标人，如在“信用中国”网站被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体(信用中国首页-点击信用服务-查询)、“中国政府采购网”严重违法失信行为记录名单的（尚在处罚期内的）将拒绝其参加本次招标活动；（开标现场查询核实）；
- 8、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书；
- 9、提供针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；
- 10、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明；
- 11、投标保证金缴纳凭证；
- 12、中小企业声明函；
- 13、投标人须具备有效的《人力资源服务许可证》；
- 14、投标人提供 1 个近三年类似项目业绩。

1、开标一览表

项目名称:

项目编号:

报价单位：元/年

标项名称	
总报价（元）	小写： 元/年 大写： 元/年
投标保证金缴纳金额及缴纳方式	
服务期限	
服务地点	
备注	

投标人名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理人(签字或盖章):_____

日期: _____

注: 1、如投标报价超过本项目最高限价, 其报价无效。不能进入下一阶段评审。

2、此表中，每包的报价总价应和投标分项报价表的总价相一致。

3、此报价包含本项目相关所有费用。

2、法人或者其他组织的营业执照等证明文件

说明：如供应商是企业的，应提供其在工商部门注册的有效“营业执照”扫描件；供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”扫描件；供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的“执业许可证”扫描件；供应商是民办非企业单位的，应提供其有效的“登记证书”扫描件；扫描件上应加盖本单位公章。

3.法定代表人（单位负责人）投标需提供法定代表人（单位负责人）身份证明；代理人投标需提供法定代表人(单位负责人)身份证明及授权书；

3.1、法定代表人（单位负责人）身份证明

投标人名称：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

附：法定代表人（单位负责人）身份证正反面扫描件。

注：本身份证明需由投标人加盖单位公章。

投标人名称（单位盖章）： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

日期： _____

3.2、法定代表人（单位负责人）授权委托书（如有代理人须提供）

致：_____（采购人）

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（投标人）的在下面签字的（法人代表姓名、职务）

代表我单位授权（单位名称）的在下面签字的（被代理人的姓名、职务）为我单位的合法代理人，参

加（项目名称）投标，以我单位名义处理一切与之有关的事务。

本授权委托书于_____年____月____日签字生效，代理人无转委托权，特此声明。

附：委托人和被委托人身份证正反面扫描件，如有代理人必须提供授权委托书。

投标人名称（单位盖章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

身份证号码：_____

委托代理人（签字或盖章）：_____

身份证号码：_____

详细通讯地址：_____

邮政编码：_____

传 真：_____

电 话：_____

4、提供 2023 年和 2024 年两年财务审计报告（成立未满十二个月的新公司可提供近三个月内任意一个月的银行资信证明）；

说明：投标人须提供 2023 年和 2024 年两年财务审计报告（成立未满十二个月的新公司可提供近三个月内任意一个月的银行资信证明）；**（财务审计报告中须包括资资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表、财务报表附注及财务审计公司营业执照和会计师证件）**，成立未满十二个月的新公司可提供近三个月内任意一个月的银行资信证明；扫描件上应加盖本单位公章。

5、提供依法缴纳近六个月任意一个月社会保险的凭据；

说明：提供依法缴纳近六个月任意一个月社会保险的凭据；扫描件上应加盖本单位公章。

6、提供税务部门出具的近六个月任意一个月的税收证明；

说明：提供税务部门出具的近六个月任意一个月的税收证明；扫描件上应加盖本单位公章。

注：“提供税务部门出具的近六个月内任意一个月的完税证明”：若投标人某月税收为零申报，须提供加盖税务局公章的无欠税证明或申报成功网页截图(投标人可自主登录“国家税务总局电子税务局”12366.chinatax.gov.cn/bsfw/onlinetaxation/main--税费申报及缴纳--申报结果查询)。②税务局代收的社保缴费证明不可作为本项目的完税证明(“税种”不可为养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险)。请各投标人注意！

7、根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125号)的要求，凡拟参加本次招标项目的投标人，如在“信用中国”网站被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体(信用中国首页-点击信用服务-查询)、“中国政府采购网”严重违法失信行为记录名单的(尚在处罚期内的)将拒绝其参加本次招标活动；(开标现场查询核实)

说明：查询时间为：自公告发布之日起至响应文件递交截止时间止（该时间段内任一时间）。

投标人附查询后的网页截图。

8、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书；

致：采购人

我公司自愿参加由贵公司组织的 (项目名称) 项目采购活动，在此郑重承诺：

我公司完全理解本项目招标的技术要求、商务条款及其他内容，决定参与该项目的投标活动。并承诺，如中标我公司将提供足够的产品和专业技术能力保证本合同履行。

本公司对以上承诺的真实性负责。如有虚假，我公司同意按我方合同违约处理，并依法承担相应的法律责任。

投标人名称（单位盖公章）：_____

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：_____

日期： 年 月 日

9、针对本次项目的《反商业贿赂承诺书》

致：采购人

我公司承诺在____(项目名称)____公开采购招标活动中，不给予国家工作人员以及中介机构工作人员及其亲属各种形式的商业贿赂（包括送礼金礼品、有偿证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费、报销各种消费凭证、宴请、娱乐等），如有上述行为，我公司及项目参与人员愿意按照《反不正当竞争法》的有关规定接受处罚。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

10、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明

(格式自拟)

说明：投标人应按照相关法规规定如实作出说明；按照招标文件的规定加盖单位章。

11、 投标保证金有效缴纳凭证

说明：若采用电汇、转账、支票、汇票、本票等形式，投标保证金须于投标截止前转入以上指定账户（资格审查以指定账户实际收到为准），投标保证金付款凭证（或收据）扫描件制作在投标文件中；若采用政采云电子保函形式：按照政采云电子投标流程制作并将电子保函制作在投标文件中；若采用银行保函或者金融机构、担保机构保函等形式，应将保函扫描件装订在本部分；扫描件上应加盖本单位公章；

12-1、《中小企业声明函》（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（标项名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本投标人已知悉《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《中小企业划型标准规定》（工信部联企〔2011〕300号）、《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等规定，承诺提供的声明函内容是真实的，并知悉根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二十条规定，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《政府采购法》等政府采购有关法律法规规定追究相应责任。

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。

投标人名称（单位盖章）：_____

日 期：_____

说明：对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务投标人注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。如因投标人提供的《中小企业声明函》引起的质疑、投诉、信访或其他方式情况反映等，投标人须自行澄清，并提供由中小企业主管部门出具的企业划型证明。对于不能出具企业划型证明的投标人，自行承担由此产生的一切后果，包括声明内容视为无效、不享受相关政府采购优惠政策等。

中小企业划型标准规定

2011 年 6 月 18 日，工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部联合印发了《关于印发中小企业划型标准规定的通知》，规定各行业划型标准为：

(一)农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(二)工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

(三)建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

(四)批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

(五)交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(六)零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(七)住宿业和餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10

人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(八)信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。

注：(六)、(七)、(八)3 条，从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九)软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十)仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 3000 万元以下的为中小微型企业。

注：(八)、(九)、(十)3 条，其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业。

(十一)邮政业。营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；

注：(十)、(十一)2 条，从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

交通运输业和邮政业从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上。

(十二)房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十三)物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十四)租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人

员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十五)其他未列明行业。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。

说明：本招标文件所称中小企业，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。在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本招标文件规定的中小企业扶持政策：

(1)在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求；

(2)在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求；

(3)在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动民法典》订立劳动合同的从业人员，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求。在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本招标文件规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。依据本招标文件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。

12-2、《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服务，或者提供其他残疾人福利性单位服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标服务）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

残疾人福利性单位名称（公章）：_____

日 期：_____

说明：根据财库〔2017〕141号文件的规定，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。

12-3、《监狱企业声明函》

本单位郑重声明，根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，本单位为符合条件的监狱企业福利性单位，本单位参加_____单位的_____项目采购活动，货物/施工/服务全部由符合政策要求的监狱企业承接。相关监狱企业的具体情况如下：

1. (标的名称)，承接单位为(企业名称)，属于监狱企业；

2. (标的名称)，承接单位为(企业名称)，属于监狱企业。

.....

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。

附：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。

投标人（单位盖章）：_____

日 期：_____

13.投标人须具备有效的《人力资源服务许可证》

说明：投标人提供有效的《人力资源服务许可证》；扫描件应加盖投标单位公章。

14.投标人提供1个近三年类似项目业绩

说明：投标人提供 1 个近三年类似项目业绩，扫描件应加盖投标单位公章。

第二部分 商务及技术文件

- 1、投标书
- 2、投标分项报价表
- 3、服务说明一览表
- 4、服务要求偏离表
- 5、商务条款偏离表
- 6、投标人关联单位的说明
- 7、其他有利于投标人的文件或证明材料
- 8、关于对本投标文件（投标文件）中资料真实性的承诺
- 9、招标文件规定的其他文件

1.投标书

致：采购人

根据贵方(项目名称)项目的投标邀请(项目编号),签字代表(姓名、职务)经正式授权并代表投标人(名称、地址)提交加密电子投标文件_____份,并以_____形式出具的金额为人民币元的投标保证金。

据此, 签字代表宣布同意如下:

(1) 附投标价格表中规定的应提供服务的投标总价为_____ (用文字和数字表示)。

(2) 本投标有效期为自投标截止之日起_____个日历日。

(3) 联合体中的大中型企业和其他自然人、法人或者非法人组织, 与联合体中的小型、微型企业之间_____ (存在、不存在) 投资关系 (如果联合体的话)。

(4) 已详细审查全部招标文件, 包括所有补充通知 (如果有的话), 完全理解并同意放弃对这方面有不明、误解和质疑的权力。

(5) 如果我方中标, 我方将在招标文件规定的时间内签订委托合同并按采购要求提供履约保证金。如果我方违约, 除投标保证金不予退还外, 贵方有权终止我方中标并选择其它中标单位。

(6) 根据投标人须知第 1 条规定, 我方不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人, 我方不是采购代理机构的附属机构。

(7) 在领取中标通知书的同时按招标文件规定的形式, 向代理机构一次性支付招标代理费。

(8) 按照贵方可能要求, 提供与其投标有关的一切数据或资料, 完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

(9) 投标人同意与采购方签署安全协议书, 并按民法典履行自己的全部责任。

(10) 按照招标文件的规定履行责任和义务。

地址_____ 传真_____

电话_____ 电子函件_____

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章): _____

投标人名称 (全称): _____

投标人开户银行 (全称): _____

投标人银行帐号: _____

投标人单位章: _____

日期: _____年____月____日

2、投标分项报价表

项目名称:

项目编号:

报价单位: 人民币/元

序号	标的名称	服务内容	服务时间	数量	单价	合价	备注
1							
2							
3							
4							
5							
...							
总价:							

投标人名称(单位盖章): _____

法定代表人或委托代理人(签字或盖章): _____

日期: ____年____月____日

注: 1. 如果开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的,以开标一览表(报价表)内容为准。

2. 上述各项的详细分项报价,可另页描述。

3、服务说明一览表

项目名称:

项目编号:

序号	标的名称	服务内容	服务期限	服务地点	备注

投标人名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理人(签字或盖章): _____

日期：____年____月____日

注: 各项服务详细技术性能应另页描述。

4、服务要求偏离表

项目名称:

项目编号:

序号	标的名称	招标文件 条款号	招标文件要求	响应内容	偏离情况	说明

投标人名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理(签字或盖章):_____

日期：_____年_____月_____日

5、商务条款偏离表

项目名称:

项目编号:

序号	招标文件		投标文件	偏离情况	说明
	条款号	招标文件条款	投标文件商务条款		

投标人名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理(签字或盖章):_____

日期：_____年_____月_____日

6、投标人关联单位的说明

致：（采购人名称）

我方参加_____（项目名称）的申请，根据法律法规维护投标公正性的相关规定，特就本单位控股及管理关系情况申报如下，并承担申报不实责任。

申报人名称		
法定代表人/单位负责人	姓 名	
	身份证号	
控股股东/投资人名称 及出资比例		
非控股股东/投资人名称 及出资比例		
管理关系单位名称	管理关系单位名称	
	被管理关系单位名称	
备注		

注：1.控股股东/投资人是指出资比例在 50%以上，或者出资比例不足 50%，但享有公司股东会/董事会控制权的投资方（含单位或者个人）；

2.管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他单位之间存在管理与被管理关系的单位；

3.如未有相关情况，请在相应栏填写“无”。

投标人名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理人(签字或盖章)：_____

日期： 年 月 日

7、其他有利于投标人的文件或证明材料

参照“第五章采购需求”“第六章评分方法和标准”，提供有利于投标人的其他证明文件。

8、关于对本投标文件中资料真实性的承诺

致： （采购人名称）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规的规定和（项目名称）的招标文件的要求，我公司在（项目名称）投标文件中所提供资料真实性作如下承诺：

我方所提供的有关本项目的任何资料，可经得起任何查实，保证所有资料的真实性、准确性，不存在弄虚作假现象。无论我方中标与否，若经查实存在弄虚作假现象，愿接受招标人做出的取消投标资格、中标资格、没收投标保证金、履约保证金等的决定，同时愿意接受有关行业主管部门作出的其他处罚决定。

特此承诺！

投标人名称（单位盖章）：_____

法定代表人或委托代理(签字或盖章):_____

日期： 年 月 日

9、招标文件规定的其他文件

附件 9.1

投标人基本情况表

投标人名称				法定代表人				
组织机构代码				邮政编码				
委托代理人				电子邮箱				
上年营业收入				员工总人数				
固定电话								
营业 执照	注册号码				注册地址			
	发证机关				发证日期			
	营业范围（主营）							
	营业范围（兼营）							
基本账户开户行及帐号								
税务登记机关								
资质名称			等级	发证机关	有效期			
备注								

附件 9.2

拟投入本项目的人员一览表

职责分工	姓名	年龄	专业	岗位	执业 资格证	证件 种类	职称	备注
项目负责人								
其他人员								

投标人名称(单位公章):_____

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章):_____

日期: ____年____月____日

附件 9.3

拟投入本项目的项目负责人简历表

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间			从事项目 负责年限		
已完项目情况					
项目名称	项目规模	服务期限	签约合同金额	备注	
目前正在服务项目情况					

投标人名称(单位公章):_____

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章):_____

日期: ____年____月____日

附件 9.4

投标人类似项目业绩一览表

项目名称	采购人	采购人联系人及联系电话	服务期限	项目地点	规模	签约合同金额	合同服务内容

说明：投标人提供近三年（投标截止之日往前推算，以合同签订日期为准）类似项目业绩，须提供中标（成交）通知书及项目合同（项目合同扫描件包含但不限于合同首页、关键信息页、双方签章页，否则不予认可）。

注：各投标人应对其业绩的真实性负责，评审结束后采购人有权核实其业绩的真实性，如有不实其后果由投标人自行承担，成交投标人将取消其成交资格并上报相关部门。

投标人名称(单位公章):_____

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章):_____

日期：_____年_____月_____日

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）

招标文件

项目编号：KSMYCG2025-066-02

第二册

第3章 招标公告

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）的公开招标公告

项目概况

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）的潜在投标人应在 政采云平台 获取招标文件，并于 2025 年 08 月 08 日 11:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：KSMYCG2025-066-02

项目名称：喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）

采购方式：公开招标

预算金额（元）：1959900 元/年

最高限价（元）：1959900 元/年

采购需求：

标项一

标项名称:喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）

数量:1 批

预算金额（元）:1959900 元/年

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目，对喀什地区行政服务中心大厅综合窗口工作运营服务；详细采购内容详见招标文件。

备注：/

合同履行期限：本项目服务期限为三年（36 个月）（注：本项目合同签订为一年一签，最多签 3 年，期满后采购人将对中标方总体服务质量进行满意度测评，测评满意率小于 90%的终止合同；测评满意率大于等于 90%的，可续签服务合同，合同期满后，是否续签，由采购人决定。）

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：本项目专门面向中小企业采购
- 3.本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间:2025 年 07 月 19 日至 2025 年 08 月 07 日,每天上午 00:00 至 14:00,下午 14:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台线上

方式：投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>在线申请获取采购文件（进入“项目采

购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件），或者点击采购公告底部潜在投标人“获取采购文件”，页面跳转后登陆，直接获取采购文件。

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：2025 年 08 月 08 日 11: 00（北京时间）

投标地点：请登录政采云投标客户端投标

开标时间：2025 年 08 月 08 日 11: 00（北京时间）

开标地点：投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>，进入“项目采购-开标评标-右边选择对应项目点击“进入项目”进入开标大厅。

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.本项目为电子招投标，投标人需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目必须可自主通过新疆 CA 申领渠道“新疆政务通”申请政采云平台可使用的 CA 设备，如原有兵团或公共资源使用的 CA，可与新疆 CA 联系，申请增加电子证书即可，无需重复申领。

2.本项目实行网上投标，采用电子投标文件(投标人须使用 CA 加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标文件)。若投标人参与投标，自行承担投标一切费用。

3.各投标人应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库投标人，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。

4.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。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网 (<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>) 下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。

5.投标人在开标时须使用制作加密电子投标文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器（建议使用谷歌浏览器），以便开标时解锁。

6.投标保证金缴纳及确认时间：凡拟参加本次招标项目的投标人，必须在开标前将投标保证金汇入指定账户。投标保证金汇款凭证上用途栏应注明:项目名称+投标保证金。否则，届时其投标将被拒绝。

7. 投标人对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 <https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding> 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：<https://service.zcygov.cn/#/help>，“项目采购”——“操作流程-电子招投标”——“政府采购项目电子交易管理操作指南-投标人”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。投标人钉钉群号：政采云新疆投标人钉钉群号：政采云新疆网超投标人服务二十群：35547618（如已加入 1-19 群，无需重复加入），钉钉工具软件具有回放功能，直播培训结束后可在钉钉群中回放观看学习。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名 称：喀什地区数字化发展局
地 址：新疆喀什市深喀大道 8 号大数据中心 2 楼
联 系 人：张伟、何静
联系方式：13709982253、15299538777

2.采购代理机构信息

名 称：喀什铭远建设工程项目管理咨询有限公司
地 址：喀什市新城南路 5 号院金洋芋大厦 11 楼
联 系 人：钱国虎
电 话：15739489796

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：喀什地区财政局政府采购管理办公室
地 址：喀什地区财政局
监督投诉电话：0998-2597000 /0998-2597200

第4章 投标人须知资料表

此表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

条款号	内 容
1.1	采 购 人：喀什地区数字化发展局 地 址：新疆喀什市深喀大道 8 号大数据中心 2 楼 联 系 人：张伟、何静 联系方式：13709982253、15299538777
1.2	代理机构：喀什铭远建设工程项目管理咨询有限公司 地 址：喀什市新城南路 5 号院金洋芋大厦 11 楼 联 系 人：钱国虎 联系方式：15739489796
1.3.4	合格投标人资格要求：投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条。 申请人的资格要求： 1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件； 2.法定代表人（单位负责人）投标需提供法定代表人（单位负责人）身份证明；代理人投标需提供法定代表人(单位负责人)身份证明及授权书； 3.提供 2023 年和 2024 年两年财务审计报告(成立未满十二个月的新公司可提供近三个月内任意一个月的银行资信证明) ； 4.提供依法缴纳近六个月任意一个月社会保险的凭据； 5.提供税务部门出具的近六个月任意一个月的完税证明； 6.根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，凡拟参加本次招标项目的投标人，如在“信用中国”网站被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体(信用中国首页-点击信用服务-查询)、“中国政府采购网”严重违法失信行为记录名单的（尚在处罚期内的）将拒绝其参加本次招标活动；（开标现场查询核实）； 7、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书； 8、提供针对本次项目《反商业贿赂承诺书》； 9、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明；

	10、投标保证金缴纳凭证； 11、中小企业声明函； 12、投标人须具备有效的《人力资源服务许可证》； 13、投标人提供 1 个近三年类似项目业绩。 注：“提供税务部门出具的近六个月内任意一个月的完税证明”：若投标人某月税收为零申报，须提供加盖税务局公章的无欠税证明或申报成功网页截图(投标人可自主登录“国家税务总局电子税务局”12366.chinatax.gov.cn/bsfw/onlinetaxation/main--税费申报及缴纳--申报结果查询)。②税务局代收的社保缴费证明不可作为本项目的完税证明(“税种”不可为养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险)。请各投标人注意！
1.3.5	1.是否为专门面向中小企业采购：<u>是</u>（是、否），<u>本项目行业属于：其他未列明行业</u>。 2.本项目根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）、关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知财库〔2022〕19 号，《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）和《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》（财库〔2017〕141 号）的规定，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》或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的投标人，其投标报价扣除 <u> / </u> 后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。 3.投标企业属于中小企业的，请根据所投标项标的具体情况在投标文件中提供“中小企业声明函”，如果未提供或提供虚假的《中小企业声明函》，投标企业将承担由此造成的一切不利后果；投标人应提供合格的《中小企业声明函》，如投标人提供的《中小企业声明函》不合格或未提供《中小企业声明函》的，不得享受相关中小微企业扶持政策。 4.残疾人福利性单位、监狱和戒毒企业（简称监狱企业）视同小型、微型企业；残疾人福利单位、监狱企业同时属于小型、微型企业的，不重复享受财政政策。 5.根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68 号）和本招标文件要求，投标人应提供合格的监狱企业的证明文件，如投标人提供的监狱企业的证明文件不合格或未提供监狱企业的证明文件的，不得享受相关中小微企业扶持政策。 6.根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141 号）要求，投标人应提供合格的《残疾人福利性单位声明函》，如投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》不合

	格或未提供《残疾人福利性单位声明函》的，不得享受相关中小微企业扶持政策。
1.4	是否允许联合体投标： <u>否</u> (是、否)
1.4.8	联合体的其他资格要求： <u>本项目不接受联合体投标</u>
2.2	预算金额：1959900 元/年；最高限价：1959900 元/年； 投标报价不可超最高限价，否则投标无效。
8.1	投标人可对招标文件其中一个或几个分包进行投标，最多可中标 <u>1</u> 个标项。
12	保证金形式：☒电汇 ☒转账 ☒银行保函 ☒电子保函、☒支票、☒汇票、☒本票等非现金形式提交 保证金数额：35000 元；（汇款备注栏：项目名称+投标保证金） 账 户 名 称：喀什铭远建设工程项目管理咨询有限公司 开 户 行：农行喀什克孜都维路(兵团)第二支行 账 号：30783501040003048 开户行行号：103894078359 备注： 1、电汇或转账时请在汇款备注栏：项目名称+投标保证金；如填写字数有要求可简写项目名称，由于未按要求注明信息而导致的一切后果由投标人自行承担。 2、若采用电汇或转账形式，投标保证金须于投标截止前转入以上指定账户（资格审查以代理机构实际收到为准），投标保证金付款凭证（或收据）扫描件制作在投标文件中；若采用电子保函形式：按照政采云电子投标流程制作并上传电子保函；若采用支票、汇票、本票、银行保函或者金融机构、担保机构出具的保函等形式：应将扫描件制作在投标文件中；投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，投标无效。 3、退投标保证金时，请各投标人提供银行开户许可证扫描件、投标人出具的收到我公司（喀什铭远建设工程项目管理咨询有限公司）退还该项目名称投标保证金的收据原件（盖公章或财务章）。开标完成后，将以上资料交至喀什铭远建设工程项目管理咨询有限公司，财务联系人：霍会计 联系电话：15739190875；（根据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》第 38 条：投标保证金应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人的投标保证金，采购人自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人的投标保证金。）
13.1	投标有效期：自投标截止之日起 <u>90</u> 日历日

14.1	(1)本项目为电子招投标，投标人需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目必须可自主通过新疆 CA 申领渠道“新疆政务通”申请政采云平台可使用的 CA 设备，如原有兵团或公共资源使用的 CA，可与新疆 CA 联系，申请增加电子证书即可，无需重复申领。 (2)本项目实行网上投标，采用电子投标文件(投标人须使用 CA 加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标文件)。若投标人参与投标，自行承担投标一切费用。 (3)各投标人应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库投标人，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。 (4)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。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网(http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/) 下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。 (5)投标人在开标时须使用制作加密电子投标文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器(建议使用谷歌浏览器)，以便开标时解锁。 (6) 投 标 人 对 不 见 面 开 评 标 系 统 的 技 术 操 作 咨 询 ， 可 通 过 https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding 自助查询，也可在政 采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为： https://service.zcygov.cn/#/help，“项目采购” — “操作流程-电子招投标” — “政府采购项目电子交易管理操作指南-投标人” 版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服 务支持。投标人钉钉群号：政采云新疆网超投标人服务二十群：35547618（如已加入 1-19 群，无需重复加入），钉钉工具软件具有回放功能，直播培训结束后可在钉钉群中回放观看学习。 (7)投标单位应完整地按招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件，根据平台关联点上传对应佐证资料。（投标人须严格按照政采云电子投标流程制作并上传电子投标文件，投标人应承担上传失误产生的任何后果。） (8)各投标人在投标截止时间前将“jmbs”格式“投标文件”上传至政采云平台。投标文件应按照招标文件规定的格式填写、签署和盖章。 (9)解密时长为 30 分钟，超出解密时长，作无效投标处理。
16.1	投标截止时间：2025 年 08 月 08 日 11: 00（北京时间） 投标地点：请登录政采云投标客户端投标

18.1	开标时间：2025 年 08 月 08 日 11: 00（北京时间） 开标地点：投标人登录政采云平台 https://www.zcygov.cn/，进入“项目采购-开标评标-右边选择对应项目点击“进入项目”进入开标大厅。
23.2	评标方法：适用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第五十五条综合评分法：<u>根据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原则确定中标候选人。</u>
27	推荐候选中标候选人数量为 3 家。
27	采购人是否委托评标委员会直接确定中标人： <u>否</u> （是、否）
31.1	履约保证金金额：中标金额的8% 履约保证金形式：☒保函☒电汇☒支票、汇票、本票☒对公转账等非现金形式提交 提交履约保证金的时间：签订合同前 备注：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》第五章第四十八条 采购文件要求中标或者成交投标人提交履约保证金的，投标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。
32	招标代理费：根据《国家发展改革委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知》发改价格(2015)299 号经与采购人协商确定，招标代理费以中标价为基准，采用差额定率累进计法计取：100 万元以下，费率为 1.5%；100-500 万元，费率为 0.8%；由中标单位领取中标通知书时一次性支付。 支付形式：<u>转账</u> 支付时间：<u>领取中标通知书时</u>
34.3	接收部门：喀什地区财政局政府采购管理办公室 联系电话：09982597000/09982597200 通讯地址：喀什地区财政局
36.5	接收部门：招标项目部 联系电话：15739489796 通讯地址：喀什市新城南路 5 号院金洋芋大厦 11 楼
低于成本价不正当	1.在评标过程中，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

竞争预防措施	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。 2.投标人书面说明应当签字确认并且加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，投标人为法人的，由其法定代表人或者代理人签字确认；投标人为其他组织的，由其主要负责人或者代理人签字确认；投标人为自然人的，由其本人或者代理人签字确认。 3.投标人提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、投标人财务状况报告、与其他投标人比较情况等就投标人书面说明进行审查评价。投标人拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。
补充	注意事项： 1.电子标书加盖法人章的两种方式:一种为法人（企业负责人）电子章；另一种为纸质手写版盖章后扫描，两种方式的任意一种在评审时均予认可。 2.投标人操作指南详见（新疆政府采购网（ccgp-xinjiang.gov.cn））—办事指南—操作指南。 3.系统操作问题请咨询技术支持电话 400-881-7190，CA 办理问题请咨询新疆 CA 服务热线 4000921999；翔晟 CA 服务热线 025-66085508。 4.开标注意事项： (1)开标时推荐使用 Chrome 浏览器或 360 浏览器，且使用的电脑已经安装最新的 CA 驱动； (2) 开标时请使用您本次加密使用的 CA 进行解密；开标及电子保函解密时需使用 CA 的密码，并确开标人员已知晓正确的密码。 (3) 推荐使用制作生成电子标书的电脑进行解密。 (4) 开标解密路径：登录政采云平台，进入【项目采购】应用—【开标评标】菜单—【进入开标大厅】页面，找到当天开标的项目。 本项目服务期限为三年（36 个月）（注：本项目合同签订为一年一签，最多签 3 年，期满后采购人将对中标方总体服务质量进行满意度测评，测评满意率小于 90%的终止合同；测评满意率大于等于 90%的，可续签服务合同，合同期满后，是否续签，由采购人决定。）

第5章 采购需求

一、综合窗口购买采购需求（中标人中标后提供的服务内容）

1.总体要求

1.1 服务方式

1.1.1 中标人应按照采购人要求，使用采购人提供场地，组建并运营管理喀什地区行政服务中心综合窗口，向采购人提供综合窗口运营服务。

1.1.2 综合窗口软件系统和相关硬件设备由采购人提供；综合窗口运营由中标人负责。中标人负责综合窗口政务服务事项梳理、工作人员的招录、培训和日常管理，并在采购人的指导和监督下为群众提供服务。

1.1.3 中标单位为采购方提供具备人力资源专业背景的顾问，协助采购方制定和实施人力资源策略，包括组织架构设计、岗位职责描述、员工绩效评估等方面的支持。

1.1.4 招聘服务:招聘流程管理，包括岗位需求分析、招聘计划制定、候选人筛选等环节，并提供专业的招聘咨询和服务。

1.1.5 员工培训和发展:制定员工培训计划，并提供培训课程的设计、组织和评估以提升员工的综合素质和职业技能。

1.1.6 薪酬福利管理:提供薪酬福利方案的设计和管理支持，包括薪资测算、社保福利方案的制定和执行等。

1.1.7 绩效管理:协助采购方建立和完善绩效管理体系，包括目标设定、绩效评估、奖励制度设计等，并提供相应的绩效管理工具与咨询服务。

1.2 中标后提供的服务内容

1.2.1 中标人提供的服务应符合《国务院于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）《国务院办公厅于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）《国务院于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《新疆维吾尔自治区促进政务服务便利化条例》（新疆维吾尔自治区第十三届人民代表大会常务委员会公告第54号）《印发自治区关于推进政务服务标准化规范化便利化的实施方案的通知》（新政发〔2022〕64号）等国家、自治区、地区相关要求。

1.2.2 中标人应提供整个政务服务大厅综合窗口运营服务，负责全流程政务服务事项梳理、大厅日常咨询引导、综合受理、材料流转、出件、自助服务、帮办代办、电话咨询、一体化平台系统信息维护等工作；并辅助采购人完成事项协调、督办、考核、数据分析、材料起草、信息撰写、知识梳理等相关工作；协助采购人完成政务大厅窗口优化整合工作。

1.3 服务保障

1.3.1 中标人必须具备优秀的团队合作能力和工作规划能力，服从采购单位的指挥和管理，按采购单位要求提供优质服务。

1.3.2 中标人要保障解决综合窗口运营中出现的各种问题并进行现场处理，如解决办事人的投诉问题，并与相关部门进行沟通协调。

1.3.3 中标人要负责与业务部门对接的相关部门的关系维护工作。按时制作月报、季报，对政务大厅的阶段性情况作书面记录。对综合窗口事项相关数据做整理、统计，

并以文字材料形式呈报相关负责人，为管理者提供决策依据。

1.3.4 中标人要负责组织开展大厅综合窗口新员工培训（业务知识培训、服务礼仪培训、规章制度培训等），并定期开展业务拓展培训（与知识库维护专业协作将更新知识点实时培训）；及时反馈窗口问题，并就依据质检岗提供考核情况反馈表开展窗口培训，强化业务知识。同时承担对全地区政务服务综合窗口业务培训和指导工作。

1.3.5 要按照质检考核标准对窗口工作人员进行周考核及不定期考核，制定考核评分表并进行月度排名。依据考核结果形成文字性报告，为培训岗制定员工培训计划作依据（招标人有权根据工作需求调整服务内容）。汇总综合窗口办件问题，与综合窗口部门负责人协调解答，并对综合窗口工作人员传达、培训。

1.3.6 中标人应建立综合窗口项目财务会计专门账簿，须制定成本、费用使用进度计划、汇总统计记录（报表明细）等管理措施，并配合采购人做好审计、项目验收等相关工作。

1.3.7 中标人应爱护办公环境公共设施，如发生人为损坏公共物品（电脑、叫号系统、桌椅、空调等）造成无法使用的，中标人应及时修复或更换，并承担其费用。

1.3.8 中标人须积极配合采购人开展政务服务相关工作，如参观接待、提供相关数据和检查材料、协调督促等辅助性工作。

1.4 售后服务要求

中标人须具有长期服务能力。服务期满后，中标人应协助做好综合窗口运营的交接，保障综窗运营的平稳过渡，不影响持续服务；交接期间，中标人应协助后续中标人开展正常运营服务。综窗运营期间所产生的所有数据的所有权归采购人所有，交接期间，

中标人必须完整移交给采购人（中标人需清除已移交的数据、资料），不影响后续服务开展；中标人应根据采购人要求按时交接工作，交接期间不得随意散播不利于采购人的信息，影响项目的顺利实施。

2.综合窗口服务需求

业务分为咨询业务、现场办理业务。中标人提供服务时，能当场答复或者办理的，应当直接答复或者办理；不能当场答复或者办理的，应当按照业务规范，及时将材料流转至承办单位限时办理。

2.1 服务效率

中标人应严格按综合窗口业务规范对办理结果评价为不满意（包括“不满意”、“非常不满意”）的业务进行回访，确保回访及时率不低于 99%。

2.2 服务质量

中标人须按采购人实施的综合窗口业务规范要求进行事项受理、解答、转派及回访等各流程工作，并制定具体落实措施，保障规范有效执行。综合窗口业务规范应国家和自治区要求调整的，中标人须相应调整实施。

2.2.1 中标人应建立绩效考核激励机制、服务管理流程、人员招聘体系、人员培训体系、运营管理体系、质量监控体系，保障综合窗口高标准运行，并按采购人管理需要提交相关服务质量数据。

中标人应按采购人管理要求制定质检考核指标，质检每月违规违纪现象，严重违规率小于 1%，一般违规率小于 5%。

严重违规：综合窗口工作人员服务态度恶劣、与群众发生争吵、未做到一次性告知、事项应受理未受理、事项记录与实际严重不符、解答错误、违规处理事项等严重影响群众办事体验或者事项办理的差错。

一般违规：业务处理效率低、离岗未按暂停服务、随意离岗、串岗聊天、接打电话等不影响诉求人利益或者事项办理的差错。

2.2.2 中标人须确保综合窗口服务质量达到国家、自治区的相关考核要求。

3.事项目录、办事指南编制

中标人应按业务规范协助采购人协调各部门做好事项目录、办事指南电子化及二维码编制工作。

4.人员需求

4.1 人员配备需求

4.1.1 服务前期, 中标人需组建 30 人(人员数量可上下浮动 1.5%,具体由采购人决定)的综合窗口服务团队, 围绕综合窗口工作目标, 合理设置综合咨询窗口、综合办事窗口、帮办代办窗口、“办不成事”反映窗口、“跨省通办”、“疆内通办”、“兵地通办”“一件事一次办”综合受理窗口、招商引资专窗、自由贸易试验区服务专窗等窗口, 并做好事项梳理、方案拟定、业务流转、信息撰写等。

4.1.2 中标人需配备不少于 2 名驻场项目负责人(有 2 年以上政务服务实操管理经验, 并做出真实性承诺), 驻场时间根据现场运行情况由采购人评估后确定, 并按月提供投标单位项目经理社保缴纳证明, 专职配合采购人综合窗口管理协调考核等工作。

4.1.3 中标人应明确 1 名人员负责材料工作的审核把关，任何由中标人提交的材料均应由该名人员审核通过。该岗位人员变动需经采购人书面同意。

4.1.4 中标人在保证综合窗口运营各项指标均达标的前提下，可在采购人的建议下对服务团队岗位配置按照实际需求进行调整，相关调整情况应书面提交采购人。

4.1.5 本项目中标企业须确保 80%的原有员工稳定性。

4.2 政务服务管理人员要求（中标后的对服务人员的要求）

4.2.1 中标后提供的服务中本科及以上学历，1 年以上政务服务领域工作经验，有较强的文字材料撰写能力，负责综合窗口服务有关文字材料起草、审核。对国家、自治区政务服务能力评估考核指标深度了解，熟悉自治区和喀什地区政务服务现状，了解自治区各地州及内地先进地区的综窗改革方案，能完成政务服务能力评估报告、各类提升优化建议。

4.2.2 需对政务服务网上办事、政务服务移动端、政务服务事项管理、政务服务好差评系统有一定理解，并能熟练使用自治区统一受理系统，培训、指导综合窗口服务岗人员熟练使用自治区统一受理系统，能够现场解答相关问题。

4.2.3 具备优秀的文字功底，能高质量完成各类宣传文案和 PPT 的编制工作。

4.2.4 熟悉日常办公软件使用；熟练掌握各类办公软件操作；具备基础网络知识。

4.2.5 需工作责任心强，态度良好，沟通交流能力优秀，服从上级管理。

4.2.6 严格遵守驻场考勤要求及各项单位制度。

4.2.7 驻场人员需在工作地点衣着及发型保持整洁，举止得体。

4.3 综合窗口服务岗人员要求（中标后的对服务人员的要求）

4.3.1 学历及技能要求（中标后的对服务人员的要求）

人员应为全日制大专及以上学历，需持有二乙及以上普通话证书。

4.3.2 服务要求

综合窗口工作人员注重仪容仪表，仪容清爽整洁，讲究卫生，仪表端庄大方，自然得体；精神饱满、坐姿端庄，举止文雅大方，工作规范得体，服务对象提出意见、建议时，应冷静倾听、耐心解释，不予争辩，不应与服务对象争吵；应使用国家通用语言，要文明用语、条理清晰，言简意赅，音量适中、语速得当，对特殊需求的服务对象，宜使用与之相适应的语言进行沟通。

4.3.3 纪律要求

应严格按照规定时间上班，按时到岗，做好业务受理准备；应正确摆放工作名牌；应妥善保管收取的申请资料，并及时按照规定移交或者存档；在工作期间不得从事与工作无关的活动，如吃东西、吸烟等；不得擅自代班代岗，不迟到早退，不串岗、离岗、空岗。

4.3.4 业务受理要求

应耐心细致，解答全面；服务对象咨询事项不属于本窗口职责范围的，应为其指引办事窗口所在位置或者协助其咨询；服务对象索取办事指南、申请表格等资料时，应提供或者告知办事指南、申请表格等资料的摆放位置；应使用行政服务大厅业务办理回执单或告知单；服务对象对政策理解有分歧的，应耐心做好解释工作，必要时应及时报告窗口负责人；对服务对象提出的意见、建议和批评等应虚心听取；因工作需要暂

停受理业务的，应在受理窗口按暂停服务键。

4.3.5 其他

发生重大、紧急事件时，应采取适当应急措施，并按规定及时报告相关负责人；应按操作规程使用行政服务大厅信息管理系统；妥善保管信息管理系统密码，防止泄露或被窃取，不得使用他人用户名和密码进入信息系统。

4.4 人员管理（中标后的对服务人员的要求）

4.4.1 中标人负责开展项目成效内控制度建设工作、值班制度管理、现场秩序管理。

4.4.2 中标人负责人员招聘工作，应根据业务需要做好人员储备。包括人员需求预测、新员工招聘、新员工培训工作。新员工经上岗考核合格后方可转为正式上岗员工。培训期、试用期长短及期间员工待遇按照法律法规相关规定执行。

4.4.3 中标人应保障综合窗口服务团队人员工作期间的人身安全。

4.4.4 采购人有权要求中标人更换不能达到履行合同标准的综合窗口服务团队人员。

4.5 人员保障（中标后的对服务人员的要求）

4.5.1 投标人需书面承诺中标后需为团队人员按《中华人民共和国劳动法》缴纳社会保险、医疗保险，一线员工实发平均工资不得低于 3300 元/月/人，中标人应妥善处理与服务团队人员的劳资纠纷。（提供承诺，否则投标无效）

4.5.2 中标人须于每月 7 日前向采购人提交上月薪酬发放报告（含报表）、考勤、排班表、人员流失情况等书面材料。

4.5.3 中标人应按国家相关规定保障员工享受带薪年假、团队文化建设，并提供专业学习、能力提升培训。

4.5.4 中标人应为工作满半年的员工提供体检，标准不低于 400 元/人/年，体检项需包含职业病检查（如耳、眼等）。

4.5.5 中标人须为上岗满 3 个月的在职员工配备工装。中标人承担相关费用，不得转嫁于员工个人。

4.5.5 中标人负责合同期内员工的合同签订、变更、解除或终止工作，如中标人因无法继续承接本项目等原因导致出现相应的经济补偿、解约赔偿等费用，由中标人承担并结算。

5.制度标准建设（中标后的对服务人员的要求）

5.1 综合窗口管理制度

中标人应协助采购人进行综合窗口管理规范的制定工作；完善内控制度、业务办理、知识库等业务制度。

5.2 国家和地方标准建设

5.2.1 中标人应梳理窗口设置、咨询导办、事项全流程办理、监督考核等方面的规则，协助采购人制定具有喀什地区特色、领先全疆的综合窗口服务运营标准。

5.2.2 中标人应协助采购人积极参与国家和自治区综合窗口业务标准建设。

6.宣传推广

6.1 中标人应按采购人的要求，结合综合窗口服务特色，组织综合窗口宣传推广活动，并配合采购人的相关宣传工作。

6.2 中标人应做好综合窗口场地内的文化宣传工作。场地布置、设立宣传栏等需由专业公司负责，并根据采购人要求定期更新。

6.3 中标人应按采购人的要求，制作全面介绍综合窗口的宣传视频，并定期更新。

7.安全生产与应急管理

7.1 中标人应制定场地用电管理、消防管理、应急管理等各项安全生产制度，全体工作人员须签订安全责任书。

7.2 中标人应对综合窗口新入职员工开展三级安全生产教育，培训合格后持证上岗。

7.3 中标人应编制各类应急预案，包括但不限于地震、火灾、停电、断网、公共危机、舆论、紧急事项、安全生产等方面；一旦发生安全事件，执行应急响应措施。中标人应每年对《应急预案》进行风险评估，并根据评估结果更新《应急响应方案》。中标人应按照《应急预案》每月至少组织开展 1 次应急响应演练活动。

7.4 中标人应严格遵守国家保密法律及数据安全、个人信息保护等方面的法律法规和相关规定，制定严格的信息安全管理制度，确保业务数据安全。

8.考核办法、评优选先制度

中标人应对综合窗口的运行制定相应的考核办法、评优选先制度等，经采购人审定同意后实施。

9.服务人员一体化

9.1 为全面贯彻《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕28号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）等文件要求，聚焦企业和群众所思所盼，持续优化政务服务，深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，提升喀什地区政务服务标准化、规范化、便利化水平，实现政务服务从“能办”向“好办”转变；同时创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，常态化开展政务服务培训交流，持续提升服务队伍数字思维、数字技能和数字素养，为持续提升政务服务效能提供坚实保障。现根据喀什地区政务服务现状编制服务人员一体化运营方案，通过整体运营，统筹线上线下服务，持续提升行政效能，为企业群众提供更加优质高效的政务服务。

9.2 服务流程规范化：以受理环节为切入点，梳理相关服务标准要求，并延伸至全流程，为综合受理工作提供颗粒化引导、亲切性用语、系统使用说明等方面的规范化支撑提交一份详细方案供甲方使用。

9.3 服务过程便利化：中标人编辑具体如何通过综窗改革深化实现分领域综窗设置再优化、综合受理服务再升级提交一份详细方案供甲方使用。

10.其他需求

10.1 中标人应配合采购人根据国务院、自治区相关工作要求，继续整合政府部门业务事项；积极配合采购人开展地委、行署交办的其他工作。

10.2 中标人应积极配合采购人做好业务办理全流程协调督办，推动承办单位重视群众诉求，提高办件效能。

10.3 中标人应积极配合采购人在制度建设、提升服务和新技术应用等方面的创新探索。

10.4 中标人应协助做好与综合窗口项目相关的后勤保障、文件处理、档案材料整理、应急管理工作对接、会议会务组织、接听政务服务咨询电话等工作。

10.5 中标人年度合同期内应安排不少于 1 次的国内重点城市综合窗口业务交流活动，参加人员为运营团队业务骨干人员。

10.6 中标人应接受采购人的业务指导及考核要求进行月考核，对采购人提出的服务缺陷按照改进意见积极更正，采购人按考核情况以月为单位支付相关费用。

10.7 应国家、自治区要求，综合窗口在服务周期内出现新增业务，中标人应配合采购人开展相应工作。

10.8 中标人应积极配合采购人开展年度审计工作。

10.9 中标人应与采购人签订保密协议；中标人应与员工签订保密协议，中标人员泄密视作中标人泄密。中标人违反保密义务造成影响的，根据后果严重程度，采购人可给予中标人最高合同金额 20% 的违约处罚，有权按照本项目合同约定解除合同，并追究中标人及相关人员的法律责任。

10.10 中标人如发现所持有的信息被非法泄漏，无论该信息泄漏是否由中标人造成，均需第一时间向采购人报告，并配合采购人阻止进一步的信息泄漏和非法使用。

11、项目实施方案

项目实施方案应包含以下内容：

- (1) 综窗培训计划与方案（包含①人员配备、职能、责任划分；②人员管理制度等）
- (2) 对外宣传方案(包含①网上宣传；②各类媒体宣传等)；

12、应急方案

应急方案应包含以下内容：

- (1) 应急处理措施；
- (2) 遇突发公共事件处理情况等

13、售后服务

售后服务应包含以下内容：

服务报告、质量考核评估、满意度调查、电话回访记录等

二、服务要求

1.服务地点：采购人指定地点。

2.服务期限：本项目服务期限为三年（36 个月）（注：本项目合同签订为一年一签，最多签 3 年，期满后采购人将对中标方总体服务质量进行满意度测评，测评满意率小于 90%的终止合同；测评满意率大于等于 90%的，可续签服务合同，合同期满后，是否续签，由采购人决定。）

3.中标人应组建专业运营团队，专职负责项目日常管理、实施推进、内外部资源协调、外部对接服务等具体事务工作。至少包括项目负责人 1 名、管理人员 2 名、综合窗口服务团队共计 30 名，（人员数量可上下浮动 1.5%,具体由采购人决定）提供人员身份证、联系电话、岗位职责表、劳动合同或聘书。（中标后的对服务人员的要求）

4.中标人须按其投标文件中承诺提供的项目组人员必须按要求投入到本项目中，在合同期内不得擅自更换。中标人如因工作安排或其它原因，需要更换项目组人员时，应提前向采购人提出书面申请，并经采购人同意才能更换项目组人员；未经采购人同意，不得更换项目组人员。如有人员变动（如人员辞职、调派或晋升等），中标人须及时告知采购人并在取得采购人的书面同意后在 1 周内补齐人员，并将新补人员的相关资料（如人员身份证、毕业证等）交由采购人备案，其代替人员的资质仍应得到采购人的认可，且其资历和经验均不低于

被更换人员。

5.中标人将建立专门项目档案，保留项目全过程资料，活动结束后，投标人需严格按照要求提交全过程资料。

三、知识产权

1.采购人在中华人民共和国境内使用中标人提供的服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

2.若涉及的知识产权归采购人所有。

四、经费标准

经费为含税价，包括调研费、差旅费、保险费、交通费、劳务费（咨询费）、初评费、现场评估费、专家评审费、讲课费、市内租车费、专家评审、代理服务费、管理费、其他费用等所有接待期间的必要支出。未经采购单位同意，中标单位在活动期间不得另行向采购单位收取任何其他费用。

五、付款方式

付款方式：按月支付，根据采购人对服务质量考核结果进行支付，具体以合同签订为准。

注：①采购单位与中标单位双方确认本合同约定费用按照每月支付方式予以结算。双方在签订合同后按照采购人要求进场服务；②因采购人使用的是财政资金，采购单位在前款规定的付款时间为向拨款单位提出办理财政拨款申请手续的时间（不含拨款单位审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购单位已经按期支付，中间可能存在财政拨款申请手续的时间较长情况，中标单位须具备一定的资金实力。③结算时以符合采购人相关规定的实际发票为准。

六、报价要求

1.投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；评

标时，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。

2.投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。

3.除非采购代理机构通过修改招标文件予以更正，否则，投标人应完全按招标文件所列的服务内容填报综合单价或总价。投标人未填综合单价或总价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或总价内。

4.投标人应充分了解项目的任何足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

5.投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

第6章 评标方法和标准

本次评标采用综合评分法，即评委会在符合有效投标范畴且最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，对投标人的价格、技术、商务三部分进行综合评审和独立评分。

1. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知财库〔2022〕19号，《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《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》（财库〔2017〕141号）的规定，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》或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的投标人，其投标报价扣除__/_后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。具体办法详见招标文件第6章。

2.如发现下列情况之一的，其投标将被认定为**投标无效**：

（1）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，其相关投标将被认定为**投标无效**。

（2）为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其投标将被认定为**投标无效**。

（3）投标人在投标过程中不得向采购人提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其将被认定为**投标无效**。

（4）投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价的，其投标将被认定为**投标无效**。

（5）投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。

（6）投标人未按本须知第12.1和12.3条规定提交投标保证金的，其投标将被认定为**投标无效**。

（7）所有投标均以人民币报价。投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。同时，根据《中华人民共和国政府采购法》第二条的规定，为保证公平竞争，如有货物主体部分的赠与行为，其投标将被认定为**投标无效**。

（8）投标人所报的各分项投标单价在合同履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，其投标将被认定为**投标无效**。

（9）投标应在投标人须知资料表中规定时间内保持有效。投标有效期不满足要求的投标，其投标将被认定为**投标无效**。

(10) 投标文件标明的响应或偏离与事实不符或伪造证明文件等虚假投标的，其投标将被认定为**投标无效**。

(11) 投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为**投标无效**。

(12) 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。修正后的报价按照第 20.2 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标将被认定为**投标无效**。

(13) 在比较与评价之前，根据本须知的规定，评审小组要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。对关键条款的偏离，将被认定为**投标无效**。

(14) 如发现下列情况之一的，其投标将被认定为**投标无效**：

未按招标文件规定的形式和金额提交投标保证金的；未按照招标文件规定要求签署、盖章的；未满足招标文件中技术条款的实质性要求；与其他投标人串通投标，或者与采购人串通投标；属于招标文件规定的其他投标无效情形；评审小组认为投标人的报价明显低于其他通过符合性检查投标人的报价，有可能影响履约的，且投标人未按照规定证明其报价合理性的；投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；不符合法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

5.开评标过程

(一) 开标

(1) 开标准备：本项目开标的准备工作由采购组织机构负责落实，开标过程由采购组织机构负责记录；

(2) 开标主持：本项目开标由采购人或者采购代理机构主持；

(3) 开标邀请：本项目采用电子交易，采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“新疆政府采购云平台，网址：www.zcygov.cn”组织开标、开启投标响应文件，所有投标人均应当准时在线参加。

(4) 投标人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，应当场提出询问或回避申请。投标人未参加开标的视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标投标人因未在线参加开标而导致响应文件无法按时解密等一切后果由投标人自行承担。

(5) 开标程序

①开标时间到后，主持人宣布开标会议开始。

②投标文件解密（解密规定见《投标人须知资料表》）。

③投标文件解密异常情况处理（处理办法见《投标人须知资料表》）。

④公布投标文件解密情况（响应文件成功解密的投标人名单等信息）

⑤开启投标人的报价，公布投标人的名称、总报价、投标保证金缴纳方式、服务期限、服务地点。
各投标单位对投标报价有无疑异，如果没有疑异，请签章确认。

⑥开启标书信息（资格证明文件、商务技术文件）。标书信息开启后，首先由资格审查小组（采购人）依法对投标人的资格证明文件进行审查，审查结束公布投标投标人的资格符合情况。资格审查未获通过的投标人，其商务技术文件及报价文件不再进入评审。

（二）评标

（1）本项目评标委员会由 5 人组成（依法从政采云平台专家库随机抽取专家 5 名），按照招标文件要求，评审专家按时到达指定评标会议室进行签到，由专家评委推荐评标委员会组长，并宣读评标纪律、统一保管评委手机、签署《政府采购评审专家承诺书》。

（2）专家评审小组在政府采购活动中承担以下义务：

①遵守评审工作纪律；

②按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

③不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

④及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、招标代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及投标人行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

⑤发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购人或者招标代理机构书面说明情况；

⑥及时向财政、监察等部门举报在评审过程中受到非法干预的情况；

⑦配合答复处理投标人的询问、质疑和投诉等事项；

⑧法律、法规和规章规定的其他义务。

（3）评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

①评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由招标代理机构统一保管；

②现清楚知道参加本项目的所有投标人情况，不得参加与自己有《中华人民共和国政府采购法实

施条例》第九条规定的利害关系的政府采购项目的评标活动，之前也未参加过与本项目采购需求和招标文件等的咨询、论证工作。发现参加与自己有利害关系的评审活动，须主动提出回避，退出评审；

（利害关系包括：参加评审活动前 3 年内曾是响应投标人的控股股东或实际控制人，曾在其中担任董事、监事，或者曾与其存在劳动关系；与响应投标人法定代表人或负责人或实际控制人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲、近姻亲关系；本人近三年内与响应投标人发生过法律纠纷；个人及家庭与响应投标人存在投资或入股关系；所在单位与响应投标人存在股份控制或实际控制关系、共同直接或间接投资设立子公司（联营企业和合营企业）情况关系分级代理或代销关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入 50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系；配偶或直系亲属在响应投标人中担任高级职务或与采购业务相关的职务或担任顾问）。

③评审现场接受现场监督人员的合法监督，在评审活动过程中不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理；

④在评审活动过程中严格遵守政府采购法律、法规和政策的规定，遵循公平、公正、诚实信用原则，依据招标文件规定的办法、标准和要求，客观独立地开展评审工作。

⑤评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示投标人在澄清时表达与其投标文件原义不同的意见，不得以招标文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；

⑥在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容；

（4）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对所有投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

（5）答疑澄清：若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。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

（6）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。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。

（7）中标候选人并列式时的处理方式：采用综合评标法，则：评标结果按评审后得分由高到低

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并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

(8) 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

(三) 确定中标人

(1) 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

(2) 采购人不委托评审小组直接确定中标人。评审小组推荐中标候选人的数量为 3 家。采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

(3) 本项目采用的采购方式为公开招标，评分方法：综合评分法，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，评审小组将根据评标标准进行评审，最终推荐综合得分最高的三名投标单位作为三名中标候选人，评审后得分最高的投标人获得中标人推荐资格；评标结果按评审后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并列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

(4) 采购人依据评审小组推荐的中标候选人确定中标人。采购人根据评审小组的评标报告，应以排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标或因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。

资格审查表

审查内容		投标人及审查情况		
1	法人或者其他组织的营业执照等证明文件；			
2	法定代表人（单位负责人）投标需提供法定代表人（单位负责人）身份证明；代理人投标需提供法定代表人(单位负责人)身份证明及授权书；			
3	提供 2023 年和 2024 年两年财务审计报告(成立未满十二个月的新公司可提供近三个月内任意一个月的银行资信证明) ；			
4	提供依法缴纳近六个月任意一个月社会保险的凭据；			
5	提供税务部门出具的近六个月任意一个月的完税证明；			
6	根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，凡拟参加本次招标项目的投标人，如在“信用中国”网站被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体(信用中国首页-点击信用服务-查询)、“中国政府采购网”严重违法失信行为记录名单的（尚在处罚期内的）将拒绝其参加本次招标活动；（开标现场查询核实）			
7	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书；			
8	提供针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；			
9	参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明；			
10	投标保证金缴纳凭证；			
11	中小企业声明函；			
12	投标人须具备有效的《人力资源服务许可证》；			
13	投标人提供 1 个近三年类似项目业绩。			
结论：是否通过审查（填写通过或不通过） 未通过资格审查的，为无效投标。				

说明：（1）上述各项中用“√”表示通过，“×”表示不通过；（2）上述各项中如有一项为“×”，则结论为“×”，表示该投标文件中存在重大偏差，不能通过资格审查；资格审查小组对某一分项审查认为不合格时，必须要写明原因。（3）审查意见中少数服从多数为原则定论。（4）未通过资格审查的投标人不进入评标；通过资格审查的投标人不足三家的，不得评标。

符合性审查表

序号	审查事项	投标单位名称及 审查情况		
1	投标人的报价未超过投标标项最高限价；			
2	评标委员会认为投标人的报价无明显低于其他通过符合性审查投标人的报价的，投标人的报价不存在异常一致并成规律性的，其报价合理；			
3	在评标过程中，未发现投标人之间或者投标人与采购人串通投标的；			
4	投标文件按照招标文件的规定编制、标记及签署盖章的；			
5	投标文件的实质性条款与招标文件要求的条款相符，且没有重大偏离的；			
6	投标有效期自提交投标文件截止之日起 90 日历日；			
7	评标委员会共同确定没有实质上不响应招标文件要求的；			
8	法律、法规和招标文件规定的其他无效情形；			
9	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件。			
	结论			

说明：（1）上述各项中用“√”表示通过，“×”表示不通过；（2）上述各项中如有一项为“×”，则结论为“×”，表示该投标文件中存在重大偏差，不能通过初步评审；评委对某一分项评审认为不合格时，必须要写明原因。（3）投标文件最终合格与否，以所有评委的评审意见中少数服从多数为原则定论。（4）本项目符合性审查事项仅限于本招标文件的明确规定。投标文件是否满足招标文件的实质性要求，必须以本招标文件的明确规定作为依据，否则，不能对投标文件作为无效处理，评标委员会不得臆测符合性审查事项。

评分办法（综合评分法）及评分标准

评审部分	评审因素	评分细则	分值
一	价格部分（10分）		
1	投标报价	价格分应当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，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) × 10 × 权重 备注：投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数。	10分
二	商务部分（9分）		
1	企业类似业绩	投标人提供近三年（投标截止之日往前推算，以合同签订日期为准）类似项目业绩，须提供中标（成交）通知书及项目合同（项目合同扫描件包括但不限于合同首页、关键信息页、双方签章页，否则不予认可）；每提供1项得1分，最多得6分，未提供的不得分。	6分
2	拟派项目团队成员	项目负责人：拟投入的项目负责人具备同类项目服务经验的，得3分。须提供含项目负责人姓名等信息的合同关键页扫描件等证明材料并加盖投标人公章。注：合同或证明材料关键页扫描件应清晰可辨，不得模糊，需体现合同名称，签订双方名称、签订时间、主要服务内容、项目负责人姓名以及双方盖章页。	3分
三	技术部分（81分）		
3	体系制度	投标人体系制度应包含管理组织架构，人员分工，管理制度等，有完善的服务劳务人员资薪酬管理体系和财务管理等制度保障，能保证薪酬安全可靠，及时发放，并承诺不拖欠服务人员薪酬。根据保障制度完善程度评分。 ①具有完善的综合窗口运行管理制度，组织架构； ②具有开展服务工作的基本组织机构，有人事、财务部门； ③具有人事（含招聘、薪酬、考勤、奖惩、辞退等主要内容）、培训（含礼仪、技能、应急、等主要内容）管理制度； ④具有完善的工会组织、自有或协议签署的法律顾问或法务部门； ⑤具有政务服务创新和流程优化方案。 进行评定，以上内容均提供的得20分；每缺少一项内容扣4分，虽有项但内容存在缺陷的每项扣2分，扣完为止，未提供不得分。 注：内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目	20分

		实际情况不符。	
4	运营服务方案	开展运营服务，服务方案包括但不限于：①服务方案策划及工作指南；②实时跟踪，提升规范化经营程度等； 以上方案内容完整清晰明确且科学合理、可行性高具有针对性并满足采购需求的得6分，每缺少一项内容扣3分，每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣1.5分；扣完为止。	6分
5	服务承诺	投标人提供服务承诺：①服务质量承诺满足招标文件要求，针对不同岗位有详细的服务标准，质量目标明确，服务质量承诺书内容完整，职责明确；②承诺提供本项目服务人员按照响应文件要求完全满足并确保服务工作质量；③承诺具有完备的服务档案资料管理制度，建立、收集、保存等流程健全、规范，有完善档案移交步骤；④承诺人员考核有明确标准和具体措施、有奖励淘汰机制。进行评定，以上内容均提供的得12分；每缺少一项内容扣3分，虽有项但内容存在缺陷的每项扣1.5分，扣完为止，未提供不得分。 注：内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符。	12分
6	项目实施方案	根据投标人提供的项目实施方案进行评审： (1) 综窗培训计划与方案（包含①人员配备、职能、责任划分；②人员管理制度等） (2) 对外宣传方案(包含①网上宣传；②各类媒体宣传等)； 进行评定，以上内容均提供的得8分；每缺少一项内容扣4分，虽有项但内容存在缺陷的每项扣2分，扣完为止，未提供不得分。 注：内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符。	8分

7	进度保障方案	时间安排科学合理、有详细、完善的时间进度安排，充分考虑了项目执行过程风险，方案具有响应时效性，完全满足项目实际需要得 3 分；时间安排基本合理、有明确的时间进度安排，基本考虑了项目执行过程风险，方案基本具有响应时效性，基本满足项目实际需要得 2 分；时间安排不够合理，时间进度安排有缺失，对项目执行过程中的风险考虑不全面，不具有响应时效性，与项目实际需求存在偏差得 1 分；未提供方案得 0 分。	3 分
8	质量保证及安全保密措施	根据投标人提供的质量保证及安全保密措施进行评审： ①质量管理体系建立健全，各专业各阶段质量控制及安全保密措施具体可行、内容完整，针对本项目实施性强得 3 分； ②质量管理体系基本建立，质量控制及安全保密措施基本完整、专业不够全面，具有一定的局限性且针对性不强得 1 分； ③质量管理体系未建立或不合理、无质量控制及安全保密措施不得分；	3 分
9	应急预案	根据本项目制定应急措施及方案，包括但不限于：①突发情况工作受限的处理方案、②紧急事故处理预案③人员安全保障方案④人员异动应对解决方案等。以上方案包括且不限于地震、火灾、停电、断网、公共危机、舆论、紧急事项、安全生产等方面；一旦发生安全事件，执行应急响应措施进行评定，以上内容均提供的得 12 分；每缺少一项内容扣 3 分，虽有项但内容存在缺陷的每项扣 1.5 分，扣完为止，未提供不得分。 注：内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符。	12 分
10	售后服务方案	根据投标人提供的售后服务方案进行评审，包含但不仅限于以下内容：①售后服务报告②质量考核评估③满意度调查④电话回访记录等）。进行评定，以上内容均提供的得 8 分；每缺少一项内容扣 2 分，虽有项但内容存在缺陷的每项扣 1 分，扣完为止，未提供不得分。 注：内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符。	8 分

11	培 训 方 案	根据投标人提供的培训方案进行评审，包括但不限于以下内容：①岗前培训。②业务培训。以上内容均提供的得 4 分；每缺少一项内容扣 2 分，虽有项但内容存在缺陷的每项扣 1 分，扣完为止，未提供不得分。 注：内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符。	4
12	考 核 方 案	根据投标人提供的考核方案进行评审： ①考核体系建立健全，考核内容全面，考核制度严谨，内容完整，可行性强得 5 分； ②考核体系基本建立，考核内容合理，具备考核制度，可行性较强得 3 分； ③考核制度及内容基本合理得 1 分； ④未提供不得分。	5

注：（1）评分如出现小数点，则保留小数点后两位。

（2）投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

（3）为防止恶意低价竞标，如投标人投标报价大幅度低于采购预算价的，评标委员会有权要求投标人现场在合理的时间内对其报价进行说明澄清并提供相关证明材料，如投标人不能对其报价的合理性进行说明，作否决投标处理。

**喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次）
招标文件**

项目编号：KSMYCG2025-066-02

第三册

第7章 政府采购合同

合同编号：_____

政府采购合同参考范本

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目（三次） 甲
方：喀什地区数字化发展局

乙方：_____

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

____年____月____日，(采购人名称)以(政府采购方式)对(同前页项目名称)项目进行了采购。经(相关评定主体名称)评定，(中标投标人名称)为该项目中标投标人。现于成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经(采购人名称)(以下简称：甲方)和(中标投标人名称)(以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

- 1.2.1 标的名称：；
- 1.2.2 标的数量：；
- 1.2.3 标的质量：_____。

1.3 价款

本合同总价为：¥元（大写：元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
----	------	------

总价		

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：；

1.4.2 发票开具方式：

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：；

1.5.2 履行地点：喀什市；

1.5.3 履行方式：_____。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方
可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的%计算，最高
限额为本合同总价的%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要
求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲
方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的%计算，最高限额为本合同总价
的%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金
的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期
限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐

败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第种方式解决：

1.7.1 将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向 （被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点中选出的人民法院名称） 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号码：

住所：

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

第二部分合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标投标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标投标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标投标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标投标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标投标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标投标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见**合同专用条款**。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工

作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更

合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包投标人就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约

定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见**合同专用条款**。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按**合同专用条款**约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 10% 的履约保证金；

2.18.2 履约保证金在**合同专用条款**约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.19 合同份数

合同份数按**合同专用条款**规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容