

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目

公开招标文件

(项目编号: KSCP-2024-01号)

第一册

采购人: 喀什地区政务服务和公共资源管理局

联系人: 何静

联系电话: 0998-2929136



采购机构: 新疆晨鹏建设项目管理咨询有限公司

联系人: 王小慧

联系电话: 19390560326



目录

第1章	投标人须知.....	1
一	总 则.....	1
二	招标文件.....	3
三	投标文件的编制.....	4
四	投标文件的递交.....	7
五	开标及评标.....	8
六	确定中标.....	13
第2章	投标文件格式.....	23
第3章	投标邀请.....	45
一	项目基本情况.....	45
二	投标供应商资格要求：.....	45
三	获取采购文件.....	46
四	提交投标文件截止时间、开标时间和地点.....	46
五	公告期限.....	46
六	其它补充事宜.....	46
七	凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。.....	47
第4章	投标人须知资料表.....	48
资格审查表.....	52	
第5章	服务需求.....	53
综合窗口购买采购需求.....	53	
1. 总体要求.....	53	
2. 综合窗口服务需求.....	54	
3. 事项目录、办事指南编制.....	55	
5. 制度标准建设.....	57	
6. 宣传推广.....	58	
7. 安全生产与应急管理.....	58	
8. 考核办法、评优选先制度.....	58	
9. 服务人员一体化.....	58	
10. 其他需求.....	59	
第 6 章	评标方法和标准.....	61
第7章	政府采购合同.....	66

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供应商。
- 1.3.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于供应商条件的规定，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 两个以上供应商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供应商按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- 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供应商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、管理关系的不同供应商，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、检测等服务的供应商，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。**本项目不收取招标代理费。**

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》、《中华人民共和国财政部令(第87号)》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》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 投标邀请

第 4 章 投标人须知资料表

第 5 章 项目服务及建设需求

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。如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，可能导致其投标被认定为**投标无效**。

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）公告的方式告知所有潜在投标人，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 投标人应当对所投分包招标文件中“服务需求”所列的所有服务内容进行投标，如仅响应分包中的部分内容，其投标将被认定为**投标无效**。
- 8.3 无论招标文件第5章服务需求中是否要求，投标人所投服务均应符合国家强制性标准。
- 8.4 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，投标文件应包括“开标一览表及资格证明文件”和“商务及技术文件”两部分。两部分合成一册，上传至政采云平台。
- 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。若投标人未依照要求制作投标文件的，则视为不响应招标文件编制投标文件的要求，**为无效投标**。

10. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的响应文件

- 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 设备主要技术指标的详细说明；
- 10.2.2 货物从买方开始使用至招标文件规定的保质期内正常、连续地使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格；
- 10.2.3 对照招标文件技术规格，逐条说明所提供货物及伴随的工程和货物已对招标文件的技术规格做出了实质性的响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。
- 10.3 供应商在投标中可以选用替代牌号或分类号，但这些替代要实质上相当

于技术规格的要求。采购人、采购代理机构承诺不以上述参照品牌型号或分类号作为评标时判定其投标是否有效的标准。

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 投标分项报价表上的价格应按下列方式填写：

11.3.1 投标货物（包括备品备件、专用工具等）的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价），投标货物安装、调试、检验、技术服务和培训等费用；

11.3.2 货物运至最终目的地的运输费和保险费用。

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**。

11.5 每种货物只能有一个投标报价。采购人不接受具有附加条件的报价。

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 条的规定缴纳中标服务费的；
- (5) 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 中标人应在与采购人签订合同之日起 5 个工作日内，及时联系保证金收受机构办理投标保证金无息退还手续。

12.6.2 未中标投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日暨中标结果公告公布之日起 5 个工作日内无息退还。投标人及时联系保证金收受机构办理退还投标保证金手续。

12.6.3 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，准备和递交投标文件、投标报价一览表。

- 14.2 投标文件因字迹潦草、表达不清、上传的电子文档无法解密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 投标人应将投标文件第一部分和第二部分合并，并在每部分标明“第一部分开标一览表及资格证明文件”或“第二部分商务及技术文件”字样。电子版投标文件必须通过新疆 CA 数字证书编制、上传至新疆政府采购网政采云平台。
- 15.2 所有电子投标文件封皮应：
注明招标公告或投标邀请书中指定的项目名称、招标编号、投标人名称的字样。
- 15.3 如果投标人未按上述要求标记的，其投标文件将被拒绝接收。

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。
- 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送达的投标文件。

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 上传投标文件以后，如果投标人要进行修改或撤回投标，须提出书面申请并在投标截止时间前送达开标地点，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、密封、标记。
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公开开标并邀请所有投标人代表参加。
投标人不足 3 家的，不得开标。
- 18.2 投标人须按投标人须知资料表中规定的开标时间和地点，在规定的时间内上传投标文件。
- 18.3 采购代理机构在规定的时间内对投标文件进行解密，时长为 30 分钟。
- 18.4 开标时，投标人应登录新疆政府采购网政采云平台开标大厅签到并在规定的解锁电子投标文件时间内解锁其电子投标文件。由采购人或采购代理机构当众宣读投标人名称、投标价格及开标一览表规定的内容。对于投标人在投标截止期前递交（上传）的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。
未宣读投标价格、价格折扣等实质内容，评标时不予承认。
- 18.5 采购人或采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认，并存档备查。
- 18.6 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。

19.资格审查及组建评标委员会

- 19.1 采购人或采购代理机构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。未通过资格审查的投标人不进入评标；进入评标的投标人不足 3 家的，不得评标。

本项目资格审查资料表应附在投标文件中：

1. 具有独立承担民事责任的能力的投标人（合格有效的营业执照）；
2. 投标人须具备有效的《劳务派遣经营许可证》或《人力资源服务许可证》；
3. 法定代表人投标的需提供法定代表人身份证明，被授权委托人提供法人授权委托书及被授权委托人身份证明（提供近六个月任意一个月社保依法缴纳证明；注册公司不满三个月的提供成立至今的社保缴纳证明资料）；

4. 良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料（提供第三方出具的2023年度财务审计报告，成立时间未满一年的公司提供开标前三个月的银行资信证明，注册公司不满三个月的提供成立至今的银行资信证明）；
5. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（税务部门出具的近六个月任意一个月税收缴税证明或银行出具的“银行电子缴税付款凭证”）注：①若为零申报企业，需提供无欠税证明或国家税务总局电子税务局“申报结果查询截图”。②“税种”非社会保险；
6. 参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明及针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；
7. 供应商在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn/）被列入严重失信主体名单、税收违法黑名单的将拒绝其参加本次政府采购活动（须提供本条款明确的网站查询截屏及导出的信用报告，并加盖公章，查询时间为公告发布之日起至投标截止时间止）；
8. 缴纳投标保证金有效证明；
9. 提供《中小企业声明函》；
10. 本项目不接受联合体。

通过资格审查的投标人少于不足三家的，不得评标。

19.2 采购人或采购代理机构将在投标截止后 1 小时的期间内查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为投标无效。

19.2.1 不良信用记录指：投标人在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，或在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、税收违法黑名单，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。

以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为**投标无效**。

19.2.2 查询及记录方式：采购人或采购代理机构经办人将查询网页打印、签字并存档备查。投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。

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的依据。

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》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。本项目评标委员会成员5名。

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

。 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。

20.4 投标人为提供服务所伴随投标的产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录或无线局域网产品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购，具体优先采购办法见第 6 章评标方法和标准。

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**：（以下情形应当在招标文件中规定，并以醒目的方式标明）

- （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，或者与招标人串通投标；
- （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。

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，

评分方法：综合评分法。

本项目采用政采云线上电子招投标及评标。

23.3 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《投标人企业类型声明函》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10-20%后参与评审。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) 符合专业条件的供应商或者对招标文件做实质性响应的供应商不足三家；
- (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. 中标通知书和中标结果通知书

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；

29.3 中标结果通知书和中标通知书同时发出。中标结果通知书中将告知未通过资格审查的投标人未通过的原因；采用综合评分法评审的，还将告知未中标人本人的评审得分和排序。

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（如采用保函形式，格式见本章附件 1）。
- 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（格式见本章附件 2）。
- 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.中标服务费

本项目由集采机构代理，无中标服务费。

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、供应商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供应商组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者供应商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，供应商可按**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供应商有利害关系的，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 质疑供应商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，质疑供应商将依法承担不利后果。
- 36.3 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。
- 36.4 质疑的提出：一次提出全部质疑
- 36.5 本采购文件中所称质疑及答复，是指参加本次采购活动的供应商对政府采购活动中的采购文件、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。
- 36.6 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购方提出质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：
- （一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购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）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。
- 36.7 对可以质疑的采购文件提出质疑的，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采购文件（包括属于其组成部分的澄清、修改、补充文件和评审标准、合同文本等）。
- 36.8 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成交结果公告止，包括采购文件的发出、提交响应文件、响应文件开启、评审等各个采购程序环节。

36.9 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。

37. 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。

37.1 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。

37.2 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。

37.3 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。

37.4、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。

37.5 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。

37.6、质疑的处理和答复

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

37.8 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。

37.9 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。

38. 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。

38.1 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。

38.2 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。

38.3 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) 对采购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，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动，否则应当修改采购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。

38.4 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。

38.5 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、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：

公章：

日期：

质疑函制作说明：

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

附件1：履约保证金保函（格式）

（中标后开具）

致：（买方名称）

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：履约担保函格式 (采用政府采购信用担保形式时使用)

政府采购履约担保函(项目用)

编号:

_____ (采购人):

鉴于你方与_____ (以下简称供应商) 于____年__月__日签订编号为_____的《_____政府采购合同》(以下简称主合同), 且依据该合同的约定, 供应商应在____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。应供应商的申请, 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) 在供应商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供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后____日内。

如果供应商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。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商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. 你方与供应商修改主合同, 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；你方与供应商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供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商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

响 应 文 件

项目名称： _____

项目编号： _____

供应商： _____（盖单位章）

法定代表人（授权人） _____（签字或盖章）

年 月 日

第一部分 开标一览表及资格证明文件

- 1、开标一览表（见投标文件格式一）；
- 2、具有独立承担民事责任的能力的投标人（合格有效的营业执照）；
- 3、投标人须具备有效的《劳务派遣经营许可证》或《人力资源服务许可证》；
- 4、法定代表人投标的需提供法定代表人身份证明，被授权委托人提供法人授权委托书及被授权委托人身份证明（提供近六个月任意一个月社保依法缴纳证明；注册公司不满三个月的提供成立至今的社保缴纳证明资料）；
- 5、良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料（提供第三方出具的2023年度财务审计报告，成立时间未满一年的公司提供开标前三个月的银行资信证明，注册公司不满三个月的提供成立至今的银行资信证明）；
- 6、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（税务部门出具的近六个月任意一个月税收缴税证明或银行出具的“银行电子缴税付款凭证”）注：①若为零申报企业，需提供无欠税证明或国家税务总局电子税务局“申报结果查询截图”。②“税种”非社会保险；
- 7、参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明及针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；
- 8、供应商在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn/>）被列入严重失信主体名单、税收违法黑名单的将拒绝其参加本次政府采购活动（须提供本条款明确的网站查询截屏及导出的信用报告，并加盖公章，查询时间为公告发布之日起至投标截止时间止）；
- 9、缴纳投标保证金有效证明；
- 10、本项目不接受联合体。
- 11、投标人须知资料表要求的其他资格证明文件；

1、开标一览表（投标文件格式一）

开标一览表

项目名称：

招标编号：

报价单位：人民币元

项目名称	投标总价	投标保证金	服务期	服务地点	备注
	大写： 小写：				

投标人名称（单位章）： _____

法定代表人或其委托代理人(签字或签章): _____

注:此表中，每个分包的投标总价应和投标分项报价表的总价相一致。

2、具有独立承担民事责任的能力的投标人（合格有效的营业执照）

- 说明：
1. 提供有效的营业执照复印件，复印件上应加盖本单位章。
 2. 投标人为自然人的，应提供身份证明的复印件。
 3. 联合体投标应提供联合体各方满足以上要求的证明文件。

3、投标人须具备有效的《劳务派遣经营许可证》或《人力资源服务许可证》；

4、法定代表人投标的需提供法定代表人身份证明，被授权委托人提供法人授权委托书及被授权委托人身份证明（提供近六个月任意一个月社保依法缴纳证明；注册公司不满三个月的提供成立至今的社保缴纳证明资料）；

法定代表人身份证明

同志，现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明

。

签发日期： 单位：
附：代表人性别： 年龄： 身份证号码：
联系电话：
营业执照号码： 经济性质：

说明：

- 1、法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
 - 2、内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让。
- (为避免废标，请供应商务必提供本附件)

法定代表人身份证复印件正反面

供应商(签章)：_____

日期：

- 说明：
1. 提供有效的营业执照等证明文件复印件，复印件上应加盖本单位章。
 2. 供应商为自然人的，应提供身份证明的复印件。
 3. 联合体投标应提供联合体各方满足以上要求的证明文件。

法定代表人授权书格式

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（供应商）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（被授权人的姓名、职务）为我单位的合法代理人，就（项目名称）的（合同名称）投标，以我单位名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日签字生效,特此声明。

授权委托人身份证复印件正面	授权委托人身份证复印件反面
法人身份证复印件正面	法人身份证复印件反面

供应商（盖单位章）；_____

法定代表人（签字或签章）：_____

身份证号码：_____

委托代理人：_____

身份证号码：_____

详细通讯地址：_____

邮 政 编 码：_____

传 真：_____

电 话：_____

注：1、法定代表人本人作为公司代理人前来参加，可不提供此项证明文件。

2、授权书上须附有法定代表人和委托代理人的居民身份证复印，否则无效。

。

5、良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料（提供第三方出具的2023年度财务审计报告，成立时间未满一年的公司提供开标前三个月的银行资信证明，注册公司不满三个月的提供成立至今的银行资信证明）；

说明：

- 1、如提供本单位上年度经会计师事务所出具的审计报告复印件须加盖本单位章。
- 2、如提供银行出具的证明文件。银行证明文件可提供原件，也可提供银行在开标日前三个月内开具证明文件的复印件。若提供的是复印件，招标采购单位保留审核原件的权利。银行出具的证明文件应能说明该投标人与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。
- 3、如果是联合体投标，联合体各方均需提供上述证明（本项目不适用）

。

6、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（税务部门出具的近六个月任意一个月税收缴税证明或银行出具的“银行电子缴税付款凭证”）注：①若为零申报企业，需提供无欠税证明或国家税务总局电子税务局“申报结果查询截图”。②“税种”非社会保险；

说明：1. 按照投标人须知资料表中的规定提供复印件。

2. 复印件上应加盖本单位章。

3. 如果是联合体投标，联合体各方均需提供上述证明。

7、参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明及针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；注：参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明格式自拟

投标单位（供应商）反商业贿赂承诺书

我公司承诺在（项目编号、项目名称）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、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费用、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（盖单位章）；_____

法定代表人或委托代理（签字或签章）：_____

日期： 年 月 日

8、供应商在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn/>）被列入严重失信主体名单、税收违法黑名单的将拒绝其参加本次政府采购活动（须提供本条款明确的网站查询截屏及导出的信用报告，并加盖公章，查询时间为公告发布之日起至投标截止时间止）；

9、缴纳投标保证金有效证明；

10、本项目不接受联合体投标。

说明：承诺书应加盖本单位章

11、投标人须知资料表要求的其他资格证明文件；

说明：1. 应提供投标人须知资料表要求的其他资格证明文件。

2. 复印件上应加盖本单位章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

第二部分 商务及技术文件

- 1、投标书（投标文件格式三）
- 2、投标分项报价表（投标文件格式四）
- 3、技术规格偏离表（投标文件格式五）
- 4、商务条款偏离表（投标文件格式六）
- 5、符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》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》价格扣减条件的投标人须提交)
 - 5-1 《中小企业声明函》（投标文件格式七）
 - 5-2 残疾人福利性单位声明函（投标文件格式八）
 - 5-3 《监狱企业声明函》（投标文件格式九）
- 6、投标人关联单位的说明（格式自拟）
- 7、对本项目响应文件（响应文件）中资料真实性的承诺
- 8、近三年类似项目业绩

1 投标书（投标文件格式三）

致：新疆晨鹏建设项目管理咨询有限公司

根据贵方(项目名称)项目的投标邀请(招标编号),签字代表(姓名、职务)经正式授权并代表投标人(名称、地址)提交电子文档_____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详见开标一览表。
- (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) 在规定的开标时间后,遵守招标文件中有关保证金的规定。
- (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、检测等服务的供应商,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,向贵方一次性支付中标服务费。
- (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) 按照招标文件的规定履行合同责任和义务。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄:

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签章： _____

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： _____

2 投标分项报价表（投标文件格式四）

项目名称:

招标编号:

报价单位: 人民币元

序号	分项名称	分项价格	备注
总价			

法定代表人或其委托代理人签字或签章:_____

投标人(盖单位章):_____

注:1. 如果按分项报价计算的结果与总价不一致,以分项报价为准修正总价。

2. 上述各项的详细分项报价,可另页描述。

3. 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。

3 技术规格偏离表（投标文件格式五）

项目名称:

招标编号:

序号	名称	招标规格	投标规格	偏离	说明

法定代表人或其委托代理人签字或签章:_____

投标人(盖单位章):_____

4 商务条款偏离表（投标文件格式六）

项目名称:

招标编号:

序号	招标文件条款号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明

法定代表人或其委托代理人签字或签章:_____

投标人(盖单位章):_____

5-1 中小企业声明函（投标文件格式七）

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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）；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：

注：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。

5-2 残疾人福利性单位声明函（投标文件格式八）

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： _____

5-3 《监狱企业声明函》（投标文件格式九）

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，货物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），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，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： _____

6 投标人关联单位的说明

说明：投标人应当如实披露与本单位存在下列关联关系的单位名称：

- (1) 与投标人单位负责人为同一人的其他单位；
- (2) 与投标人存在直接控股、管理关系的其他单位。

7 对本项目响应文件（响应文件）中资料真实性的承诺

_____（项目名称）评标委员会：

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）招标文件的要求，我公司在参加_____（项目名称）响应文件（响应文件）中所提供资料真实性作如下承诺：

我公司将严格按招标文件要求，在编制本响应文件（响应文件）时，对响应文件中所提供的资料全部真实和正确，并对提供的所有资料（资格、其他材料等）的真实性负责！

对提供的全部资料中有存在不真实（伪造或租借等虚假资料）情形，将无条件接受任何处罚，自行承担由此引起的一切责任！

特此承诺

供应商（盖单位章）： _____

法定代表人或委托代理人（签字或签章）： _____

日期： _____年 _____月 _____日

8 近三年类似项目业绩

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口 运营服务外包项目 公开招标文件

(项目编号：KSCP-2024-01号)

第二册

采 购 人：喀什地区政务服务和公共资源管理局

采购机构：新疆晨鹏建设项目管理咨询有限公司

发出日期：2024 年 6 月

第3章 投标邀请

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目招标公告

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招标项目的潜在投标人应在政采云平台<https://www.zcygov.cn/> 线上获取招标文件，并于2024年07月04日上午 11:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：KSCP-2024-01号
2. 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
3. 采购方式：公开招标
4. 预算金额：198 万元/年
5. 最高限价（万元）：198 万元/年
6. 采购需求：喀什地区行政服务中心大厅综合窗口运营服务外包项目，本项目不分包。主要是喀什地区行政服务中心大厅综合窗口工作人员政府购买服务。详细采购内容详见招标文件。

7. 本项目不接受联合体投标。

二、投标供应商资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条要求：
 - (1) 具有独立承担民事责任的能力；
 - (2) 具有健全的财务会计制度；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
2. 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单(信用服务-重点领域严重失信主体名单查询-搜索栏输入单位全称-截图)、中国政府采购（<http://www.ccgp.gov.cn/search/cr/>）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。
3. 投标人须具备有效的《劳务派遣经营许可证》或《人力资源服务许可证》；
4. 本项目不接受联合体投标。

三、获取采购文件

获取时间：2024 年06 月 14 日至 2024 年 07 月03 日，每天上午 00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）

获取方式：供应商登陆新疆政府采购网（ccgp-xinjiang.gov.cn）见此项目公告附件下载

获取地点：供应商登陆新疆政府采购网（ccgp-xinjiang.gov.cn）见此项目公告附件下载

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：2024年07月04日11点00分（北京时间）

投标地点：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

开标时间：2024年07月04日11点00分（北京时间）

开标地点：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、其它补充事宜

1. 本项目为电子招投标，供应商需要使用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、翔晟CA联系，申请增加电子证书即可，无需重复申领。联系方式：

（1）新疆CA服务热线0991-2819290（喀什办理地点喀什东城喀什市行政审批局一楼企业服务专区数字证书窗口，联系电话15001465669）

（2）翔晟CA服务热线025-66085508（总部24小时电话）（喀什办理地点：喀什市东城行政审批局一楼28号窗口13150441724（喀什现场24小时电话）

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

3. 各供应商应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，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供应商自行承担。

4. 供应商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 400-881-7190 进行咨询。

5. 供应商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 360 浏览器或谷歌浏览器），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供应商，必须在开标前将投标保证金汇入指定账户。否则，届时其投标将被拒绝。

7. 供应商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-供应商” 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。供应商钉钉群号：政采云新疆网超供应商服务二十群： 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、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

采购人名称：喀什地区政务服务和公共资源管理局

地 址：喀什市解放北路 46 号

联 系 人：何静

联 系 电 话：0998-2929136

采购机构： 新疆晨鹏建设项目管理咨询有限公司

采购机构地址：喀什地区疏附县商贸园区疆南农批市场内

联 系 人：王小慧

联 系 电 话： 19390560326

监督单位：喀什地区财政局

地 址：喀什市解放北路 46 号喀什地区财政局办公大楼二层

联 系 电 话：0998-2597200 2597000

第4章 投标人须知资料表

本表是本招标项目的具体资料，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	<p>采购人：<u>喀什地区政务服务和公共资源管理局</u></p> <p>地 址：<u>喀什市解放北路 46 号</u></p> <p>电 话：<u>0998-2929136</u></p>
1.2	<p>采购代理机构：<u>新疆晨鹏建设项目管理咨询有限公司</u></p> <p>地址：<u>新疆喀什地区喀什经济开发区深喀大道总部经济区川渝大厦19层1907室</u></p> <p>业务联系人：<u>王小慧</u> 电话：<u>19390560326</u></p>
1.3.4	<p>合格投标人资格要求：</p> <p>1、须符合《中华人民共和国政府采购法》第22条规定：</p> <p>（1）具有独立承担民事责任的能力的投标人（合格有效的营业执照）；</p> <p>（2）投标人须具备有效的《劳务派遣经营许可证》或《人力资源服务许可证》；</p> <p>（3）法定代表人投标的需提供法定代表人身份证明，被授权委托人提供法人授权委托书及被授权委托人身份证明（提供近六个月任意一个月社保依法缴纳证明；注册公司不满三个月的提供成立至今的社保缴纳证明材料）；</p> <p>（4）良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料（提供第三方出具的2023年度财务审计报告，成立时间未满一年的公司提供开标前三个月的银行资信证明，注册公司不满三个月的提供成立至今的银行资信证明）；</p> <p>（5）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（税务部门出具的近六个月任意一个月税收缴税证明或银行出具的“银行电子缴税付款凭证”）注：①若为零申报企业，需提供无欠税证明或国家税务总局电子税务局“申报结果查询截图”。②“税种”非社会保险；</p> <p>（6）参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明及针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；</p> <p>（7）供应商在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn/）被列入严重失信主体名单、税收违法黑名单的将拒绝其参加本次政府采购活动（须提供本条款明确的网站查询截屏及导出的信用报告，并加盖公章，查询时间为公告发布之日起至投标截止时间止）；</p> <p>（8）缴纳投标保证金有效证明；</p> <p>（9）提供《中小企业声明函》；</p> <p>（10）本项目不接受联合体</p> <p>备注：投标人资格证明文件第（8）缴纳投标保证金有效证明；第（9）提供《中小企业声明函》；其中《中小企业声明函》属于采购政策，在政采云平台资格审查环节采购政策属于自动生成。</p>

1.3.5	是否为专门面向中小企业采购： <u>是</u> （是、否）（潜在投标企业属于中小微企业的，请在投标文件中提供“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）。
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：无
2.2	项目预算金额：198万元/年；本项目不分包。本项目最高限价：198万元/年。
12	<p>1、投标保证金交纳方式：投标保证金应当以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳。 投标保证金金额：35000.00元（大写：叁万伍仟元整，不超过项目最高限价的2%）</p> <p>2、投标保证金不接受现金，投标保证金以电汇、网银等转账形式提交的，应在2024年07月03日下午18:00（北京时间）前将本项目投标保证金从投标公司的基本帐户汇到指定帐户。 开户名：新疆晨鹏建设项目管理咨询有限公司 开户银行：新疆喀什农村商业银行股份有限公司帕哈太克里支行 账号：860140012010101750570 （请在汇款备注栏注明项目名称，项目编号，并注明是某某项目投标保证金）</p> <p>电汇、网银转账须知： 1.1投标保证金必须以网银、电汇、银行柜台公对公等转账的形式由投标人的企业基本账户汇出(个体工商户除外) 1.2投标保证金必须在投标截止时间（响应文件提交时间）前缴纳至采购代理机构公司账户，投标人应在投标截止时间前完成保证金缴纳工作。投标人需自行评估因异地、跨行、公休日等因素造成的投标保证金到账延迟风险，并承担相应责任。 1.3投标保证金的提交以采购代理机构公司账户到账时间为准。 本项目接受电子（商业保函、政采云电子保函）均可</p> <p>2. 政采云电子保函须知 2.1政采云电子保函形式缴纳投标保证金，在线完成保函的申请、审核、开票、出函等环节； 2.2如采用政采云电子保函形式，可按照以下形式进行在线申请，电子保函申请链接（https://jinrong.zcygov.cn/finance/letter/product/detail?id=30&source=41），如遇问题可拨打客服电话：4009039583； 2.3将保函制作到电子投标文件即可。</p>
13.1	投标有效期： <u>90</u> 日历日
14.1	<p>1. 本项目为电子招投标，供应商需要使用 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、翔晟 CA 联系，申请增加电子证书即可，无需重复申领。联系方式： （1）新疆 CA 服务热线 0991-2819290（喀什办理地点喀什东城喀什市行政审批局一楼企业服务专区数字证书窗口，联系电话 15001465669） （2）翔晟 CA 服务热线 025-66085508（总部 24 小时电话）（喀什办理地点：</p>

	<p>喀什市东城行政审批局一楼28号窗口 13150441724（喀什现场24小时电话）</p> <p>2. 本项目实行网上投标，采用电子投标文件（供应商须使用CA加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标文件）。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。</p> <p>3. 各供应商应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，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供应商自行承担。</p> <p>4. 供应商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400-881-7190进行咨询。</p> <p>5. 供应商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360浏览器或谷歌浏览器），以便开标时解锁。</p> <p>6. 投标保证金缴纳及确认时间：凡拟参加本次招标项目的供应商，必须在开标前将投标保证金汇入指定账户。否则，届时其投标将被拒绝。</p> <p>7. 供应商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-供应商”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。供应商钉钉群号：政采云新疆网超供应商服务二十群：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。</p> <p>8. 各供应商须在投标截止时间前完成在系统上递交电子投标文件。投标供应商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（即开标时间）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）</p> <p>9. 各供应商在投标截止时间前将“投标文件”上传至政采云平台。投标文件包括“开标一览表及资格证明文件”与“商务及技术文件”两部分合并成一册。投标文件应按照招标文件规定的格式填写、签署和盖章，并以PDF格式上传至政采云开评标平台（投标文件为正本扫描件）。</p> <p>10. 解密时长为30分钟。</p> <p>11. 投标人须提供备份的投标文件。</p>
15.1	投标截止时间： 2024年7月4日11:00（北京时间）
16.1	<p>开标时间：2024年7月4日11:00（北京时间）</p> <p>开标地点：政采云平台（https://www.zcygov.cn/）</p>
17	评标方法： <u>适用综合评分法</u>
18	推荐中标候选供应商的数量： <u>3</u>
19	招标人是否委托评标委员会直接确定中标人： <u>否</u> （是、否）
20	履约保证金金额： 合同总价的5% 计算向下取整至万元（不得超

	<p>过政府采购合同金额的 10%)。</p> <p>履约保证金形式： 电汇或企业账户网银汇款。</p> <p>提交履约保证金的时间： 签订合同前打入甲方指定账户</p> <p>注：双方可以通过协商另行约定其他退还时间和方式及用途。</p> <p>履约保证金收款人：喀什地区政务服务和公共资源管理局</p>
21	<p>中标服务费：按《招标代理服务收费标准按照发改价格【2015】299号文件规定》（参照计价格(2002)1980号文件）文件下浮18%；</p> <p>支付形式：对公转账</p> <p>支付时间：领取中标通知书时由中标方支付一次性支付</p>
22	<p>本项目是否属于信用担保试点范围：<u>是</u>（是、否）</p>
23	<p>反腐倡廉监督电话/邮箱：<u>0998-2597200 2597000</u></p>
24	<p>投标文件应由法定代表人或授权代表人在规定的签章处签章的，应逐一签章，在规定加盖单位公章处应加盖单位公章，未按招标文件要求签字盖章的，投标无效。</p> <p>响应文件格式文件要求盖单位章和（或）签字的地方，供应商均使用CA数字证书加盖供应商的单位电子签章和（或）法定代表人的个人电子签名或授权代表人签名。</p>
25	<p>履约期限：一年；服务地点：甲方指定地点</p>
26	<p>本项目所属行业：其他未列明行业。</p>

资格审查表

序号	审核项目	投标人1		投标人N	
		是	否	是	否
1	具有独立承担民事责任的能力的投标人（合格有效的营业执照）；				
2	投标人须具备有效的《劳务派遣经营许可证》或《人力资源服务许可证》；				
3	法定代表人投标的需提供法定代表人身份证明，被授权委托人提供法人授权委托书及被授权委托人身份证明（提供近六个月任意一个月社保依法缴纳证明；注册公司不满三个月的提供成立至今的社保缴纳证明资料）；				
4	良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料（提供第三方出具2023年度财务审计报告，成立时间未满一年的公司提供开标前三个月的银行资信证明，注册公司不满三个月的提供成立至今的银行资信证明）；				
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（税务部门出具的近六个月任意一个月税收缴税证明或银行出具的“银行电子缴税付款凭证”）注：①若为零申报企业，需提供无欠税证明或国家税务总局电子税务局“申报结果查询截图”。②“税种”非社会保险；				
6	参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明及针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；				
7	供应商在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn/）被列入严重失信主体名单、税收违法黑名单的将拒绝其参加本次政府采购活动（须提供本条款明确的网站查询截屏及导出的信用报告，并加盖公章，查询时间为公告发布之日起至投标截止时间止）；				
8	缴纳投标保证金有效证明；				
9	请根据要求单独上传《中小企业声明函》。格式以采购文件要求为准。				
10	本项目不接受联合体				
	结论				

第5章 服务需求

综合窗口购买采购需求

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 服务内容

1.2.1 中标人提供的服务应符合《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）《国务院办公厅关于加快推进“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）《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《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2名驻场项目经理，驻场时间不少于5个月，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2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。

4.2 政务服务管理人员要求

4.2.1 本科及以上学历，2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

4.3.1 学历及技能要求

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，入职一年内需考取行政办事员证书。

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

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

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。

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

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。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：投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，中标人员工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) 运营服务方案（包含①窗口布局；②规划、办件流转等）；
- (3) 对外宣传方案（包含①网上宣传；②各类媒体宣传等）；
- (4) 实施进度（包含①工作内容划分；②工作进度目标及安排等）

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

第 6 章 评标方法和标准

本项目将按照招标文件第一章投标人须知中“五 开标及评标”、“六 确定中标”及本章的规定评标。

(内容要包括**投标无效**界定和详细评标标准)

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《投标人企业类型声明函》、《残疾人福利性单位声明函》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 10 %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。如有其它政策支持因素（如鼓励创新等）需一并列出。

2.联合协议中约定，小型、微型企业和监狱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，可给予联合体_____ %的价格扣除。

联合体各方均为小型、微型企业和监狱企业的，联合体视同为小型、微型企业和监狱企业。

3.投标人为提供服务在投标中伴随投标的产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录或无线局域网产品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购，具体优惠措施为：《财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局关于优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

4.中标候选人并列时的处理方式：

如采用最低评标办法，则：随机抽取决定；

如采用综合评标法，则：评审得分相同的且投标报价不同的，按投标报价低的中标；评审得分相同且投标报价相同的，随机抽取决定。

5. 评审附表

附表一 商务符合性审查表

序号	审查标准
1	投标文件是否按招标文件要求编制、签署、盖章；内容是否全面或字迹是否模糊、辨认不清的；
2	投标文件记载的招标项目完成期限是否未超过招标文件规定的完成期限；
3	评审小组共同确定没有实质上不响应招标文件要求的。
4	投标有效期是否满足招标文件要求的；
5	投标报价是否高于采购预算价；
6	是否缴纳投标保证金并与招标文件金额一致
7	明显不符合技术规格和技术标准（技术规格、合同条款有偏离情况的）
8	商务条款是否有偏离情况的，供应商是否对招标文件所列的所有内容进行投标；
9	投标文件是否附有招标人不能接受条件的；
10	是否存在法律、法规和招标文件规定的其他无效情形；

备注：1. 如果投标文件中有一项未通过上述审查标准，评标委员会将认定整个投标文件未响应招标文件而予以废标处理。

2. 表中所述分项评审结果分两种：（1）合格用“√”表示；（2）不合格用“×”表示。

附表二、综合评分法评分标准

评分项目	评分办法	满分分值	
报价 10分	价格分应当采用低价优先法计算，满足招标文件要求且报价最低的为评标基准价，价格得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100；	10	
商务部分 49分	拟投入本 项目管理 服务人员	投标人拟投入本项目驻场专业管理服务人员达到2名且具有3年以上类似项目管理经验，提供3年工作经历（详细描述）每提供一名得2分。最多4分；不提供不得分。 注：提供上述人员名单、在本公司缴纳近4个月社保明细及聘用合同。	4
	类似业绩	投标人须提供近 3 年内的类似项目业绩，每提供一项得 2 分，最多得 4 分，（须提供中标（成交）通知书及合同复印件）； 注：须提供合同复印件（合同首页、内容页、盖章页等关键内容页），否则不予认可。	4
	体系制 度	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，并承诺不拖欠劳务人员薪酬。根据保障制度完善程度评分。 ①有完善的综窗运行管理制度，组织架构的得 6 分。不提供不得分 ②有开展服务工作的基本组织机构，有人事、财务部门的得 5 分，不提供不得分 ③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）管理制度的得5分，不提供不得分。 ④有完善的工会组织、劳动调解委员会组织架构的得 5 分。不提供不得分。	21
	服务承 诺	①服务质量管理满足招标文件要求，针对不同岗位：有比较详细的标准，质量目标明确，服务质量承诺书内容完整，职责明确的，得 5 分，否则不得分。 ②依据投标人优惠条件、合理建议等综合评判，内容完整得 5 分，不提供不得分。 ③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的得 5 分不提供不得分。 ④人员考核有明确标准和具体措施、有奖罚淘汰机制的，内容完整得 5分，不提供不得分。	20

技术部分 41分	项目实施 方案	<p>根据供应商提供的项目实施方案进行综合评分，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）运营服务方案（包含①窗口布局；②规划、办件流转等）；（3）对外宣传方案（包含①网上宣传；②各类媒体宣传等）；（4）实施进度（包含①工作内容划分；②工作进度目标及安排等）。全部提供以上内容并满足项目采购需求的得 21分，缺一子项扣1 分，每一子项内容不完整或有缺陷或与项目不匹配的扣 0.5 分。</p> <p>说明：内容不完整或有缺陷或与项目不匹配是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形。</p>	21
	应急方案	<p>根据本项目制定应急措施及方案，包括但不限于突发情况工作受限的处理方案、紧急事故处理预案、人员安全保障方案、人员异动应对解决方案等。应急方案（包含①应急处理措施；②遇突发公共事件处理情况等）。全部提供以上内容并满足项目采购需求的得 10分，缺一子项扣1 分，每一子项内容不完整或有缺陷或与项目不匹配的扣 0.5 分。</p> <p>说明：内容不完整或有缺陷或与项目不匹配是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形。</p>	10
	售后服务 方案	<p>根据供应商提供的售后服务方案进行综合评分，应包含以下内容：售后服务记录（包括①服务报告、质量考核评估、满意度调查、电话回访记录等）。全部提供以上内容并满足项目采购需求的得 10分，缺一子项扣1 分，每一子项内容不完整或有缺陷或与项目不匹配的扣 0.5 分。</p> <p>说明：内容不完整或有缺陷或与项目不匹配是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形。</p>	10

喀什地区行政服务中心大厅综合窗口

运营服务外包项目

公开招标文件

(项目编号: KSCP-2024-01号)

第三册

采 购 人: 喀什地区政务服务和公共资源管理局

采购机构: 新疆晨鹏建设项目管理咨询有限公司

发出日期: 2024 年 6 月

第7章 政府采购合同

请参照服务类政府采购合同参考范本订立采购合同。

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：_____

甲方：_____

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，____（中标供应商名称）为该项目中标供应商。现于中标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《中华人民共和国合同法》、《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____（中标供应商名称）（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 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 磋商文件（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：_____；
- 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，违约金按每延迟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_____%；延迟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在合同签订、履行过程中的行为）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：
码：

住所：

法定代表人或
授权代表（签字）：

联系人：
约定送达地址：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号

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:	邮政编码:
电话:	电话:
传真:	传真:
电子邮箱:	电子邮箱:
开户银行:	开户银行:
开户名称:	开户名称:
开户账号:	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”系指采购人和中标供应商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,中标供应商在完全履行合同义务后,采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商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”系指与中标供应商签署合同的采购人;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供应商;两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个供应商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 技术资料和保密义务

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，并与分包供应商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