

海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服  
务外包

# 竞争性磋商文件

项目编号：HNCG2022081

项目名称：海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服  
务外包

采 购 人：海宁市公共服务中心

采购机构：海宁市政府采购中心

2022 年 12 月 7 日

# 目 录

第一部分 竞争性磋商公告 .....	2
第二部分 采购需求 .....	5
第三部分 磋商须知 .....	7
第四部分 响应文件的编制 .....	10
第五部分 程序及成交原则 .....	14
第六部分 成交及履约保证金 .....	18
第七部分 海宁市政府采购合同指引（服务） .....	19
第八部分 响应文件格式 .....	23
附件 1：资格文件封面格式及目录 .....	23
附件 2：供应商声明书 .....	25
附件 3：法定代表人授权委托书 .....	26
附件 4：联合体协议书 .....	27
附件 5：中小企业声明函 .....	29
附件 6：残疾人福利性单位声明函 .....	30
附件 7：技术商务文件封面格式及目录 .....	31
附件 8：评分对应表 .....	33
附件 9：服务承诺 .....	34
附件 10：商务响应表 .....	35
附件 11：供应商业绩情况一览表 .....	36
附件 12：报价文件封面格式及目录 .....	37
附件 13：首次报价一览表 .....	39

## 第一部分 竞争性磋商公告

### 项目概况

海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服务外包项目的潜在投标人应在浙江政府采购网 (<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>) 获取招标文件，并于 2022 年 12 月 21 日 09 点 30 分（北京时间）前提交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：HNCG2022081

项目名称：海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服务外包

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：128 万元

最高限价（元）：无

采购需求：

采购内容	单位	数量	技术要求及用途	备注
海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服务外包	月	31	详见磋商文件	无

合同履行期限：2023 年 1 月 1 日-2025 年 7 月 31 日

本项目允许联合体参与磋商。

### 二、申请人的资格要求

1. 符合政府采购法第二十二条（1 具有独立承担民事责任的能力；2 具有良好的商业信誉和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，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。）之供应商资格规定；

2. 符合浙财采监【2013】24 号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定，且未被“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3. 申请人为中小企业；

4. 本项目的特定资格要求：无

### 三、获取磋商文件

磋商文件的获取时间：公告发布之日起至响应截止时间止；

获取磋商文件网址：浙江政府采购网 <https://login.zcygov.cn/login>；

磋商文件的获取方式：采购公告发布后，在政采云平台已完成注册的供应商登陆系统，申请获取采购文件，待审核通过后，可下载采购文件。如果“已申请”标签页显示状态为“审核通过”即为成功。

路径：用户中心——项目采购——获取采购文件管理。

售价（元）：0。

#### 四、提交响应文件截止时间、开标时间和地点

提交响应文件截止时间：2022年12月21日09时30分（北京时间）

磋商地点（网址）：政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn/>）在线磋商

磋商时间：2022年12月21日09时30分

磋商地点（网址）：政府采购云平台（<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>），海宁市文苑南路138号浙江江南要素交易中心。

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

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

##### 2.1 响应文件制作注意事项

2.1.1 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登录客户端进行响应文件制作。

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

##### 2.1.2 操作指南

本项目采用“电子交易/不见面开评标”，供应商可进入电子卖场服务中心采云学院

（<https://edu.zcygov.cn/live?utm=a0018.2ef5001f.0.0.1939d340e5db11ea867fb57c149ddb61>）自行提前学习。

CA驱动和申领流程：

<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html>

CA证书办理操作视频：

<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/UgcbC3EBiyELHE-opz1b/EWqqyXEBYnNj3A2CPyDI>

CA绑定登录操作视频：

<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/UgcbC3EBiyELHE-opz1b/nAkmyXEBiyELHE-o-983>

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

##### 2.2 响应文件提交注意事项

2.2.1 供应商进行电子投标应安装客户端软件，并按照磋商文件和电子交易平台的要求编制并加密响

应文件。供应商未按规定加密的响应文件，集中采购机构应当拒收。

2.2.2 供应商应当在响应截止时间前完成响应文件的传输提交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。响应截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。响应截止时间后提交的响应文件，视为无效。

2.2.3 为确保采购项目顺利实施，避免因解密失败导致响应无效，供应商在电子交易平台传输提交响应文件后，将政采云平台上最后生成的具备电子签章的备份电子响应文件 1 份下载至 U 盘等介质，可以在响应截止时间前密封送达或邮寄至海宁市文苑南路 138 号浙江江南要素交易中心底楼大厅政府采购窗口，联系人：邓先生，电话：0573-87657733，以签收时间为准。快递寄出同时，供应商的授权代表须以邮件方式将快递单号、项目名称、公司名称、被授权代表姓名及联系方式等内容（邮件格式为：项目编号+快递单号+公司名称+被授权代表姓名及联系方式）发送至集中采购机构联系人邮箱(719510388@qq.com)，以便集中采购机构查收快递。如供应商选择快递费到付，集中采购机构将拒签。

2.2.4 备份电子响应文件制作为非强制性，但如遇因供应商电子响应文件解密失败等情况造成响应无效，后果由供应商自负。

3. 本项目供应商须准时在线参加，直至评审结束。开标时间起 30 分钟内供应商可登录“政采云”平台，在“项目采购-开标评标”模块对响应文件进行在线解密。若在规定时间内响应文件无法解密或解密失败且备份文件读取失败（含未提交），则响应无效。

## 六、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：海宁市公共服务中心

地址：海宁市海州西路 226 号市行政中心 3 号楼

联系人：段先生

联系电话：0573-87289157

### 2. 采购代理机构信息

名称：海宁市政府采购中心

地址：海宁市文苑南路 138 号

联系人：邓先生

联系电话：0573-87657733；传真：0573-87657722；邮编：314400

### 3. 同级政府采购监督管理部门

名称：海宁市财政局

地址：海宁市水月亭西路 336 号

联系人：沈先生

监督投诉电话：0573-87292037

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（<https://www.zcygov.cn/>），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线 95763 获取热线服务帮助。

CA 问题联系电话（人工）：汇信 CA 400-888-4636；天谷 CA 400-087-8198。

## 第二部分 采购需求

一、项目服务期：2023 年 1 月 1 日-2025 年 7 月 31 日

### 二、服务内容

#### 2.1 导服岗业务办理要求

2.1.1 熟悉市政务服务中心各受理区域业务事项，涉及的内容主要为公安局、市场监管局、不动产登记服务中心等进驻部门办理事项以及公用事业综合窗口办理事项。

2.1.2 配合市政务服务中心综合受理窗口工作，掌握并办理简单掌办、网办业务事项。

2.1.3 负责市政务服务中心各导服岗接待、咨询、引导、取号、电话接听、志愿服务等服务工作；做好“潮晓云”在线服务工作；做好周六值班和中午值班服务；完成中心交办的窗口申领物品登记和分发、报刊杂志分发等相关服务工作；做好服务区域标准化现场管理。

2.1.4 完成放管服改革和数字化改革需要完成的其他工作。

2.1.5 导服人员不少于 6 人（含“潮晓云”在线客服岗 1 个）；导服台需要站立式服务；不能出现导服岗人员脱岗现象；每年有效投诉不超过 2 起；在上级对我市各类考核中，不发生因导服岗导致的扣分情况。

### 三、导服人员素质要求

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

3.2 人员稳定：为保证业务工作的正常开展，现有人员本人愿意继续留用的，由成交供应商继续全部聘用，工资不能低于原有工资水平（原合同规定扣除个人负担五险一金后人均实发不少于 50000 元/年，五险一金包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、公积金）。

### 四、导服岗管理服务要求

4.1 按照政务服务标准化规范化便利化、智慧政务品质服务相关要求，提升导服岗管理水平。包括工作人员仪容仪表、着装规范、行为规范、礼仪规范；提升市政务服务大厅办公环境现场标准化管理规范，不定期现场巡查，记录问题，反馈问题，督促整改；建立并落实早晚班会制度；制定包括服务规范类、团建类、综合素质提升类、保密安全类等内容的年度培训计划，按计划开展培训并建立档案；根据实际情况，制定完善考核管理制度。

4.2 参照《行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准》，加强对导服岗人员职业技能培训，每年培训不少于 12 次。

### 五、商务要求表

付款条件	<p>本项目采用分期付款方式：</p> <p>1. 预付款：每年预算下达后预付年度合同金额的 40%作为预付款。</p> <p>2. 服务费用分三次支付，2023 年 12 月 31 日前支付 2023 年度服务费用余款（扣除 2023 年度预付款），2024 年 12 月 31 日前支付当年度服务费用余款（扣除 2024 年度预付款），2025 年 8 月 31 日前支付当年度服务费用（扣除 2025 年度预付款）。</p> <p>3. 付款手续：成交供应商向采购人办理货款结算手续，采购人需审核以下结算资料：合法发票、</p>
------	---

	<p>盖有政府采购备案专用章的《采购合同》复印件、银行或保险公司等金融机构出具的预付款保函&lt;或其他担保措施&gt;（预付时需提供）、采购人签收的“海宁市政府采购项目验收单”（预付时无需提供）等相关资料；</p> <p>4. 付款时间：采购人将审核后的结算资料按《海宁市政府采购资金支付管理暂行办法》提交至国库支付中心（或单位财务部门），经审核无误后，国库支付中心（或单位财务部门）在7个工作日内支付相应合同金额。</p>
--	---

#### 六、资信要求表

企业信用要求	符合浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定,且未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
--------	--

## 第三部分 磋商须知

## 供应商须知前附表

序号	名称	内容
1	采购人	名称：海宁市公共服务中心 联系人：段先生 联系电话：0573-87289157
2	集中采购机构	名称：海宁市政府采购中心 地址：浙江省海宁市文苑南路 138 号； 联系人：邓先生 联系电话：0573-87657733
3	项目名称及编号	海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服务外包（HNCG2022081）
4	采购预算	128 万元
5	服务期限	2023 年 1 月 1 日-2025 年 7 月 31 日
6	是否接受联合体	接受
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否。
8	现场踏勘	否
9	响应文件提交截止时间和开标时间	2022 年 12 月 21 日 上午 09:30 本项目有关响应文件提交截止时间、开标时间以北京时间为准。
10	递交响应文件和磋商地点	政府采购云平台 ( <a href="http://zfcg.czt.zj.gov.cn/">http://zfcg.czt.zj.gov.cn/</a> )，海宁市文苑南路 138 号浙江江南要素交易中心。
11	磋商保证金额及交纳截止时间	无
12	电子响应文件的制作、加密、传输递交	按政采云平台供应商项目采购-电子响应文件提交操作指南（网址： <a href="https://help.zcygov.cn/web/site_2/2018/12-28/2573.html">https://help.zcygov.cn/web/site_2/2018/12-28/2573.html</a> ）及本磋商文件要求制作、加密，电子响应文件中所需加盖公章部分均采用 CA 签章。供应商应当在响应文件提交截止时间前完成电子响应文件的传输提交，响应文件提交截止时间前可以补充、修改或者撤回电子响应文件。补充或者修改电子响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。响应文件提交截止时间前未完成传输的，视为放弃响应文件提交。
13	响应有效期	自响应截止日起 90 日历天
14	参加磋商人员	供应商代表无须参加现场磋商
15	现场演示和讲解	无
16	程序及成交原则	详见第五部分
17	履约保证金	中标金额的 1%，本项目服务期满后，无质量和售后服务问题的，由采购人凭成交供应商的合法收据不计息退还履约保证金。
18	采购信息发布媒体	<a href="http://www.zjzfcg.gov.cn">www.zjzfcg.gov.cn</a> <a href="http://jxszwsjb.jiaxing.gov.cn/hnmain/">http://jxszwsjb.jiaxing.gov.cn/hnmain/</a> （如有变更公告，请及时了解和变更）

19	付款手续和付款时间	详见商务要求表。
20	信用记录	根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其作为资格审查不通过处理。
21	中小企业预留份额情况	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号文件的规定，本项目为 <u>是</u> 预留份额专门面向中小企业采购的项目。
22	中小企业说明	1. 项目属性（服务类） 2. 中小企业划分标准所属行业（具体根据《中小企业划型标准规定》执行） 采购标的：导购人员服务 所属行业：其他未列明行业 3. 根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。 4. 根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（格式自拟）。
23	政采贷	本项目签订的政府采购合同适用于海宁市政府采购贷款政策，简称“政采贷”，具体各签约银行融资方案内容可参阅浙江江南要素交易中心网站—会员专区（ <a href="http://hn.jxzbttb.cn/hyzq/subpage.html">http://hn.jxzbttb.cn/hyzq/subpage.html</a> ）
24	代理费用	0元
25	磋商文件解释权	属于海宁市政府采购中心。

## 1 总则

### 1.1 适用范围

本磋商文件仅适用于本次采购项目中所叙述的货物、工程或服务的采购。

### 1.2 定义

1.2.1 “供应商”指参与本次政府采购活动的供应商；

1.2.2 “采购人”指海宁市公共服务中心；

### 1.3 采购方式

本次采购采用竞争性磋商方式进行。

### 1.4 磋商费用

不论磋商结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用（磋商文件有相关规定除外）。

### 1.5 联合体参与磋商

本项目接受联合体参与磋商。

### 1.6 转包与分包

1.6.1 本项目不允许转包。

1.6.2 本项目不可以分包。

### 1.7 特别说明

1.7.1 供应商参加本次磋商所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。

1.7.2 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

1.7.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

1.7.4 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

1.7.5 供应商在响应活动中提供任何虚假材料，其响应无效，并报监管部门查处；成交后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法，成交供应商的行政与刑事责任。

### 1.8 质疑和投诉

1.8.1 供应商认为磋商文件、磋商过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。供应商对招标采购单位的质疑答复不满意或者招标采购单位未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向海宁市财政局投诉。

1.8.2 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述磋商文件、磋商过程或成交结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。质疑处理详见《浙江省政府采购供应商质疑处理办法》。

## 2 磋商文件的释疑

供应商对本磋商文件存在疑问、要求进行解释的，请以书面形式（盖单位公章）在响应文件提交截止时间前5日通知海宁市政府采购中心。海宁市政府采购中心将视情况做统一答复。供应商未在规定时间内提出疑问的，则视为对磋商文件无异议。

## 3 踏勘现场

本项目如需踏勘现场的，供应商需要自行组织对现场及周围环境进行踏勘，以便供应商获取须自己负责的有关编制响应文件和签署合同所需的所有资料。踏勘现场所发生的费用由供应商自己承担。

采购人向供应商提供的有关现场的资料数据，是采购人现有的能使供应商利用的资料。采购人对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

供应商及其人员经过采购人的允许，可为踏勘目的进入现场，但供应商及其人员不得因此使采购人及其人员承担有关的责任和蒙受损失。供应商应对由此次踏勘现场而造成的包括人身伤害、财产损失、损害以及任何其它损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

如果供应商认为需要再次进行现场踏勘，海宁市政府采购中心将予以支持，费用自理。

## 第四部分 响应文件的编制

### 4 响应文件的组成及报价要求

响应文件由资格文件、技术商务文件和报价文件组成。供应商应认真阅读和理解文件，并按磋商文件的要求编制响应文件；响应文件应对文件作实质性响应，并保证所提供资料的真实性。

#### 4.1 资格文件：

4.1.1 资格文件封面格式及目录（附件 1）；

4.1.2 供应商声明书（附件 2）；

4.1.3 营业(经营)执照复印件或电子营业执照（盖单位公章）（响应主体为事业单位的提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件或电子版并加盖单位公章；响应主体为符合浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定的供应商，须提供相关证明材料）；

4.1.4 法定代表人、负责人、经营者（以下统称法定代表人）有效身份证件复印件；

4.1.5 法定代表人授权委托书（附件 3）及授权代表有效身份证件复印件（如授权）；

4.1.6 联合体参与磋商的提供联合体各方上述 4.1.3、4.1.4 条内容及联合投标协议、联合投标授权委托书（附件 4）（若需要）；

4.1.7 提供中小企业声明函（附件 5）或残疾人福利性单位声明函（附件 6）或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；

#### 4.2 技术商务文件：

4.2.1 技术商务文件封面格式及目录（附件 7）；

4.2.2 评分对应表（附件 8）；

4.2.3 项目需求的理解与分析；

4.2.4 针对本项目的服务人员安排说明；

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

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

4.2.7 年度导服岗人员职业技能培训计划；

4.2.8 针对本项目的人员考核办法；

4.2.9 供应商各类认证证书、获奖证书、信用等级证书、荣誉等复印件；

4.2.10 服务承诺（针对本项目拟采取的特别措施）（附件 9）；

4.2.11 商务响应表（附件 10）；

4.2.12 供应商业绩情况一览表（附件 11），提供 2020 年 1 月以来同类项目的合同复印件及相应项目的验收报告或采购人评价（盖采购人单位公章）；

4.2.13 磋商文件需要的其他资料及供应商认为需要提供的其他内容。

#### 4.3 报价文件：

4.3.1 报价文件封面格式及目录（附件 12）；

4.3.2 首次报价一览表（附件 13）；

4.3.3 供应商针对报价需要说明的其他文件和说明。

4.4 报价要求

4.4.1 报价以人民币为结算货币，并按《首次报价一览表》提供详细报价。文件如有更正，《首次报价一览表》须按更正要求作相应修改。

4.4.2 本次采购项目共一个标项，供应商须响应标项内的所有内容，报价是履行合同的最终价格，报价应包括人工费、管理费、和提供的伴随服务等所有含税费用（含解聘、工伤等其他支出）。

4.4.3 响应文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

4.5 响应文件的语言及计量

4.5.1 响应文件以及响应人与采购人就有关响应事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的响应文件视同未提供。

4.5.2 响应计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

## 5 响应文件的有效期

5.1 自响应截止日起 90 天响应文件应保持有效。有效期不足的响应文件将被拒绝。

5.2 在特殊情况下，采购人可与供应商协商延长响应文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

5.3 成交供应商的响应文件自磋商之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

## 6 响应文件的编制及要求

供应商应在认真阅读磋商文件所有内容的基础上，按照磋商文件的要求编制完整的响应文件，响应文件应按照磋商文件中规定的统一格式编制。具体要求如下：

6.1 电子响应文件：按政采云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南（网址：[https://help.zcygov.cn/web/site\\_2/2018/12-28/2573.html](https://help.zcygov.cn/web/site_2/2018/12-28/2573.html)）及本磋商文件要求制作、加密，电子响应文件中所需加盖公章部分均采用 CA 签章。供应商应当在响应截止时间前完成电子响应文件的传输递交，响应截止时间前可以补充、修改或者撤回电子响应文件。补充或者修改电子响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。响应截止时间前未完成传输的，视为放弃响应。

6.2 电子备份响应文件：以 U 盘等形式存储的政采云平台生成的电子响应文件 1 份，并在介质上标明项目编号、供应商简称。供应商可以在响应截止时间前密封送达或邮寄至海宁市文苑南路 138 号浙江江南要素交易中心底楼大厅政府采购窗口，联系人：邓先生，电话：0573-87657733，以签收时间为准。快递寄出同时，供应商的授权代表须以邮件方式将快递单号、项目名称、公司名称、被授权代表姓名及联系方式等内容（邮件格式为：项目编号+快递单号+公司名称+被授权代表姓名及联系方式）发送至集中采购机构联系人邮箱(719510388@qq.com)，以便集中采购机构查收快递。如供应商选择快递费到付，集中采购机构将拒签。

6.3 电子备份响应文件制作为非强制性，但如遇因供应商电子响应文件解密失败等情况造成响应无效，后果由供应商自负。

## 7 采购过程中的异常情况处理措施

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

1. 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
2. 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
3. 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
4. 电子交易平台因病毒发作导致不能进行正常操作的；
5. 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，招标人可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

## 8 无效响应文件原则

**8.1 根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有下列情形之一的，视为供应商串通投标：**

- 8.1.1 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- 8.1.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 8.1.3 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 8.1.4 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 8.1.5 不同供应商的响应文件相互混装；
- 8.1.6 不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

**8.2 采购人按照供应商提供的资格文件按以下原则对供应商的资格符合性进行审查，如发现下列情形之一的，响应文件将被视为无效：**

- 8.2.1 缺少磋商文件中资格文件第 4.1.2 条至第 4.1.7 条所列内容之一的；
- 8.2.2 供应商提供的有关资料被确认是不真实的；
- 8.2.3 供应商的资格文件有串通投标情形之一的；
- 8.2.4 资格文件未按磋商文件规定要求进行签字或盖章的；
- 8.2.5 供应商有违法、违规行为影响本次采购公平、公正的；

8.2.6 按照“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）两个网站信用信息记录查询，供应商有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单情况的。

**8.3 在符合性审查和技术商务评审时，如发现下列情形之一的，响应文件将被视为无效：**

- 8.3.1 供应商提供的有关资料被确认是不真实的；
- 8.3.2 供应商的技术商务文件有串通投标情形之一的；
- 8.3.3 技术商务文件未按磋商文件规定要求签字或盖章的；
- 8.3.4 经评标委员会审核，供应商所投内容不符合实质性采购要求的。

**8.4 在报价评审时，如发现下列情形之一的，响应文件将被视为无效：**

- 8.4.1 供应商的报价文件有串通投标情形之一的；
- 8.4.2 报价文件缺少《首次报价一览表》的；
- 8.4.3 报价文件未按磋商文件规定要求进行签字或盖章的；

- 8.4.4 供应商最后报价超过预算金额或最高限价的；
- 8.4.5 供应商未对所投内容进行最后报价的。
- 8.5 被拒绝的响应文件为无效。

## 第五部分 程序及成交原则

### 9 磋商小组的组建

磋商小组由三人及以上单数的采购人代表和评审专家组成。

### 10 磋商准备

10.1 海宁市政府采购中心按文件规定的时间、地点组织活动。

10.2 海宁市政府采购中心将在规定的时间和地点进行开标，供应商的法定代表人或其授权代表须准备好可上网的电脑及 CA。

### 11 磋商及评审程序

11.1 本项目实行电子开评标，供应商须准时在线参加，直至评审结束。

11.2. 电子开评标及评审程序

11.2.1 响应截止时间后，供应商登录政采云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子响应文件进行在线解密。在线解密电子响应文件时间为开标时间起 30 分钟内。

11.2.2 磋商小组对资格文件进行在线评审；

11.2.3 磋商小组对技术商务文件、报价文件进行在线符合性评审；

11.2.4 磋商小组与各供应商分别进行磋商；

11.2.5 磋商小组对技术商务文件、报价文件在线进行评审；

11.2.6 磋商小组按评审方法则推荐成交候选人同时起草评审报告。

### 12 澄清有关问题

对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

1、磋商小组可以在“政采云”平台在线询标或其他有效形式要求供应商对同一份响应文件含义不明确或同类问题表述不一致的内容（磋商文件其他地方有规定处理方法的除外）作必要的澄清或说明。供应商应采用在线回复或其他有效形式在询标规定时间内进行澄清或说明，但不得超出响应文件的范围或改变响应文件的实质性内容。

2、如果供应商代表拒绝或未按磋商小组要求在“政采云”平台作出在线回复且无其他有效回复方式的，磋商小组有权作出不利于该供应商的评审意见。

### 13 磋商方法

磋商小组所有成员与各单一供应商分别就采购服务的技术指标、质量及售后服务等方面内容进行磋商，在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。

满足本项目采购需求、质量和服务的供应商进入最后报价程序，不满足本项目采购需求、质量和服务的供应商予以淘汰。

磋商小组与进入最后报价程序的供应商在统一采购需求的前提下就价格进行磋商，要求进入最后报价程序的供应商在规定的时间内提交最后报价。

13.1 在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

13.2 磋商时间及磋商次数视磋商情况而定。

13.3 磋商小组接受政府采购监督管理部门的现场监督，并对评审意见及磋商报告负责。

13.4 磋商小组应对供应商的商业、技术秘密以及评审过程中所涉事项予以保密。

13.5. 可视化磋商注意事项

本项目评审过程中需要供应商在政采云平台进行线上磋商。

13.5.1 磋商次序：以政采云平台中响应文件解密先后顺序为准。供应商未能在规定时间内完成设备调试的或磋商过程中出现视频中断、无法连接视频的，则由下一顺位的供应商进行磋商，同时可再给予该供应商一次重新磋商的机会，但磋商顺序排至所有磋商供应商的最末位，出现同类问题的其他供应商亦按此方法处理。

13.5.2 磋商途径：本项目使用政采云平台不见面开标系统，请供应商确保网络、摄像头、麦克风、演示环境等正常稳定。因供应商自身原因导致线上磋商无法进行的，由此产生的后果由供应商自行承担。

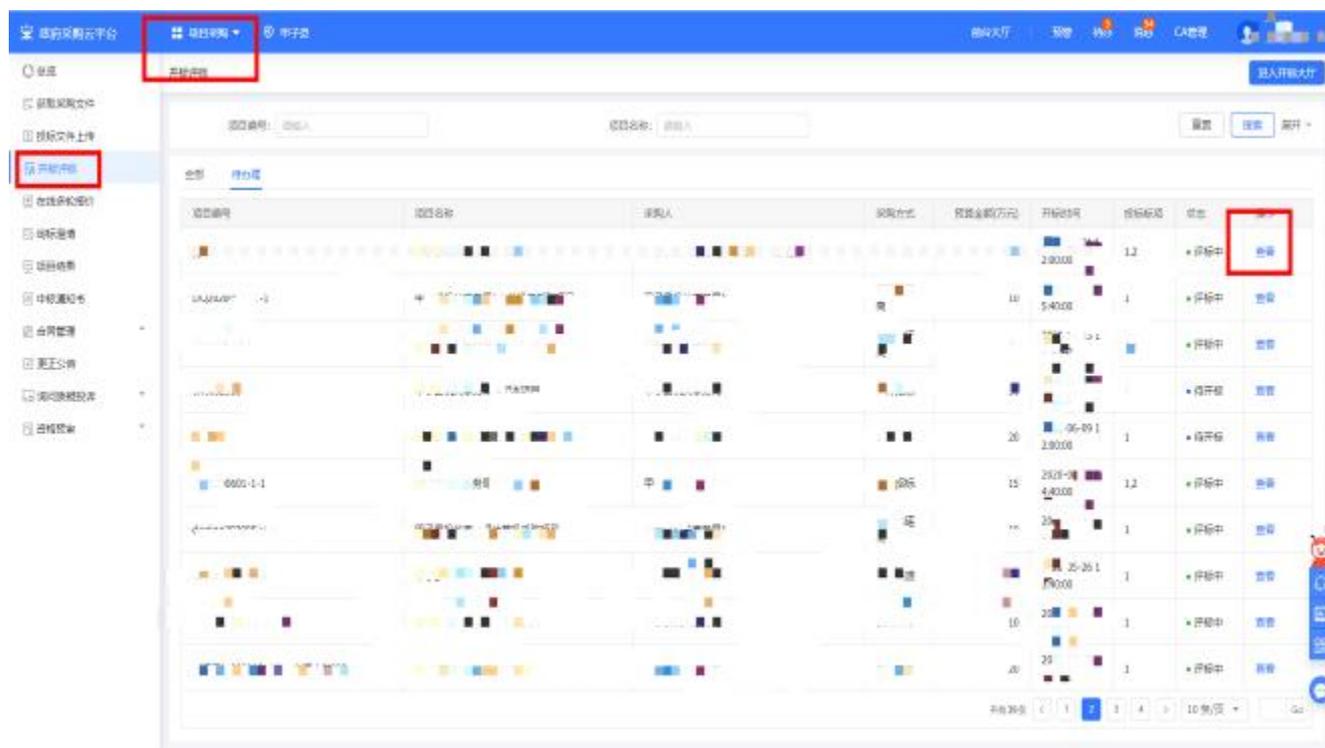
13.5.3 操作手册

**【提示】**为了避免页面存在兼容性问题，建议供应商使用谷歌 Chrome 浏览器操作。

检查保证视频音频带宽等硬件正常运行。

操作流程：

项目采购——开标评标——点击进入项目——等待磋商邀请——进入之后根据实际情况解除静音、开启屏幕共享、同时点击关闭视频（关闭自己的电脑前置摄像头人像视频）





### 14 评审方法

14.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。即以供应商完全响应本项目采购需求、质量和服务要求为前提。由磋商小组按磋商文件中规定的各项因素进行综合评审，成交候选资格按综合得分由高到低顺序排列，得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列；得分且最后报价相同的，按技术分得分由高到低顺序排列，仍不能分出前后的，以电子响应文件解密先后顺序确定。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

#### 14.2 评审标准

各供应商的综合得分为报价得分、技术得分和资信商务得分之和，总分为 100 分，其中：报价分 20 分，技术和资信商务分 80 分。

各供应商的技术分和资信商务分为磋商小组各成员评分的平均值；各供应商的报价得分按低价优先法计算。

##### 14.2.1 价格分（0~20分）：

14.2.1.1 报价分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的最后报价为评标基准价，报价得分按照下列公式计算：

$$\text{价格分} = (\text{评标基准价} / \text{最后报价}) \times 20\% \times 100$$

##### 14.2.2 技术、商务资信分（0~80分）：

序号	评分类型	评分项目	分值	评分内容及标准
1	技术	项目需求的理解与分析	5	根据供应商对本项目的整体概况理解、工作内容分析等描述酌情评分；

2	技术	针对本项目的服务人员安排说明	5	根据供应商对本项目服务人员的数量及导服人员安排的合理性酌情评分；	
3.1	技术	本项目的服务方案	人员的招录方案	5	根据供应商提供的人员的招录方案酌情评分；
3.2	技术		人员稳定措施方案	5	根据供应商提供的人员稳定措施方案酌情评分；
3.3	技术		人员基本上岗培训方案	5	根据供应商提供的人员基本上岗培训方案酌情评分；
3.4	技术		业务能力管理方案	5	根据供应商提供的业务能力管理方案酌情评分；
3.5	技术		员工劳动合同关系方案	5	根据供应商提供的员工劳动合同关系方案酌情评分；
3.6	技术		与采购人的沟通方案	5	根据供应商提供的与采购人的沟通方案酌情评分；
4.1	技术	针对本项目的各项管理制度	标准化管理制度	5	根据供应商提供的标准化管理制度酌情评分；
4.2	技术		保密安全制度	5	根据供应商提供保的密安全制度制度酌情评分；
4.3	技术		员工工资制度	5	根据供应商提供的工资组成、发放标准、拟发工资金额等制度酌情评分；
4.4	技术		其它管理制度	3	根据供应商提供的除上述 4.1、4.2、4.3 项以外的其它管理制度酌情评分；
5	技术	年度导服岗人员职业技能培训计划	5	根据供应商提供的年度导服岗人员职业技能培训计划酌情评分；	
6	技术	针对本项目的人员考核办法	5	根据供应商提供的人员考核办法的针对性、合理性等酌情评分；	
7	资信	企业实力	3	根据供应商的荣誉、获得的证书等情况酌情评分；	
8	资信	诚信度	3	根据供应商在响应截止时间止前三年是否受到行政处罚、行政处理（含通报）、列入不良行为、经营异常或在政府采购专项检查、合同履行验收过程中的诚信情况酌情评分；	
9	资信	服务承诺	4	根据针对本项目拟采取的其它服务承诺酌情评分；	
10	资信	同类项目业绩	2	根据自 2020 年 1 月以来同类项目合同复印件及相应项目的验收报告或采购人评价（盖采购人单位公章）等资料进行评分，合同和验收证明材料齐全的每个得 1 分，最高得 2 分；	

## 第六部分 成交及履约保证金

### 15 成交

15.1 采购结果经采购人确认后，海宁市政府采购中心向成交供应商签发《中标（成交）通知书》，同时在指定媒体上公告采购结果，该采购结果公告作为向供应商发出的书面通知。

15.2 在质疑期内查实成交供应商有违反有关法律法规和本项目磋商文件规定和要求的，则取消该供应商的成交资格，成交供应商改为排名其后的成交候选人，或重新组织采购。

15.3 采购人与成交供应商应当在《中标（成交）通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同（协议）。同时，招标人对合同内容进行审查，如发现与采购结果和磋商承诺内容不一致的，将予以纠正。

15.4 《中标（成交）通知书》、磋商文件、响应文件等采购文件将作为签订合同（协议）的依据。

15.5 成交供应商在接到《中标（成交）通知书》后，违反采购文件有关规定和要求，不履行磋商承诺，拒签合同或放弃成交的，则取消该供应商的成交资格，成交供应商改为排名其后的成交候选人，或重新组织采购。

15.6 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合投标形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合投标形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

### 16 履约保证金

16.1 本项目设置履约保证金，成交供应商按《中标（成交）通知书》要求以支票、汇票、本票或保函等非现金形式向采购人交纳中标金额 1% 的履约保证金。

16.2 本项目服务期满后，无质量和售后服务问题的，由采购人凭中标人的合法收据不计息退还履约保证金。

16.3 成交供应商必须严格按照《合同（协议）》规定履行义务，为采购人提供优质服务。发现下列情况之一的，将依法没收履约保证金，情节严重的，采购人有权提前终止合同，并追究违约成交供应商的经济责任：

16.3.1 违反《合同（协议）》和招标文件规定，违章操作，损害采购人利益的；

16.3.2 采购人二次以上投诉，经查实责任在于成交供应商的；

16.3.3 成交供应商提供货物(服务)不符合国家规定和招标文件要求及投标文件承诺标准的。

## 第七部分 海宁市政府采购合同指引（服务）

### 一、通用必备条款部分

合同编号：HNCG2022081-H22

政府采购计划（预算）确认号：临[2022]4487号

预算金额：128万元

采购人（以下称甲方）：

供应商（以下称乙方）：

采购代理机构：海宁市政府采购中心

采购方式：竞争性磋商

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照HNCG2022081项目采购结果签订本合同。

#### 第一条 合同组成

本次政府采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

- 1.1 本合同文本；
- 1.2 采购文件与采购响应文件；
- 1.3 中标或成交通知书；

组成本合同的所有文件必须为书面形式。政府采购合同备案时，须提供以上（1）、（3）两项，如由社会中介机构代理，须提供代理协议，合同如有变更的，须提供变更协议。

#### 第二条 合同标的与相关属性

2.1 本次采购的是海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服务外包。

#### 第三条 合同价款

3.1 本合同项下总价款为（大写）人民币\_\_\_\_\_。

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

3.3 付款方式、手续和付款时间

3.3.1 付款方式

本项目采用分期付款方式：

（1）预付款：每年预算下达后预付年度合同金额的40%作为预付款。

（2）服务费用分三次支付，2023年12月31日前支付2023年度服务费用余款（扣除2023年度预付款），2024年12月31日前支付当年度服务费用余款（扣除2024年度预付款），2025年8月31日前支付当年度服务费用余款（扣除2025年度预付款）。

3.3.2 付款手续：乙方向甲方办理货款结算手续，乙方需审核以下结算资料：合法发票、盖有政府采购备案专用章的《采购合同》复印件、银行或保险公司等金融机构出具的预付款保函<或其他担保措施>（预付时需提供）、甲方签收的“海宁市政府采购项目验收单”（预付时无需提供）等相关资料；

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

应合同金额。

#### **第四条 履约保证金**

本项目设置履约保证金，乙方应于收到中标（成交）通知书后按《中标（成交）通知书》要求以支票、汇票、本票或保函等非现金形式向甲方交纳中标金额 1%的履约保证金。本项目服务期满后，无质量和售后服务问题的，由甲方凭乙方的合法收据不计息退还履约保证金。

#### **第五条 合同的变更和终止**

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

#### **第六条 合同的转包与分包**

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

#### **第七条 争议的解决**

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

#### **第八条 合同备案及其他**

8.1 本合同一式四份，甲方、乙方、海宁市财政局和海宁市政府采购中心各执一份。

8.2 本合同为中小企业预留合同。

## **二、特殊专用条款部分**

**第一条 项目服务期：**2023 年 1 月 1 日-2025 年 7 月 31 日。

#### **第二条 服务内容**

##### **2.1 导服岗业务办理要求**

2.1.1 熟悉市政务服务中心各受理区域业务事项，涉及的内容主要为公安局、市场监管局、不动产登记服务中心等进驻部门办理事项以及公用事业综合窗口办理事项。

2.1.2 配合市政务服务中心综合受理窗口工作，掌握并办理简单掌办、网办业务事项。

2.1.3 负责市政务服务中心各导服岗接待、咨询、引导、取号、电话接听、志愿服务等服务工作；做好“潮晓云”在线服务工作；做好周六值班和中午值班服务；完成中心交办的窗口申领物品登记和分发、报刊杂志分发等相关服务工作；做好服务区域标准化现场管理。

2.1.4 完成放管服改革和数字化改革需要完成的其他工作。

2.1.5 导服人员不少于 6 人（含“潮晓云”在线客服岗 1 个）；导服台需要站立式服务；不能出现导服岗人员脱岗现象；每年有效投诉不超过 2 起；在上级对我市各类考核中，不发生因导服岗导致的扣分情况。

#### **第三条 导服人员素质要求**

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

3.2 人员稳定：为保证业务工作的正常开展，现有人员本人愿意继续留用的，由乙方继续全部聘用，工资不能低于原有工资水平（原合同规定扣除个人负担五险一金后人均实发不少于 50000 元/年，五险一金

金包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、公积金)。

#### **第四条 导服岗管理服务要求**

4.1 按照政务服务标准化规范化便利化、智慧政务品质服务相关要求，提升导服岗管理水平。包括工作人员仪容仪表、着装规范、行为规范、礼仪规范；提升市政务服务大厅办公环境现场标准化管理规范，不定期现场巡查，记录问题，反馈问题，督促整改；建立并落实早晚班会制度；制定包括服务规范类、团建类、综合素质提升类、保密安全类等内容的年度培训计划，按计划开展培训并建立档案；根据实际情况，制定完善考核管理制度。

4.2 参照《行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准》，加强对导服岗人员职业技能培训，每年培训不少于12次。

#### **第五条 派驻服务人员管理及违约责任**

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

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

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

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

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

5.3.3 派驻服务人员受理资料的，乙方承担相应法律、法规责任，并按甲方要求予以处理；

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

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

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

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

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

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

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

#### **第六条 违约责任**

6.1 甲方未按合同约定向乙方支付合同金额的，每逾期1天甲方向乙方支付欠款总额的5%滞纳金，

但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

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

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

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

### 第七条 其它

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

#### 7.2 不可抗力

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

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

7.3 任何一方欲改变通讯地址，应提前 30 天以书面形式通知对方。

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

甲方（盖章）：海宁市公共服务中心

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

法定代表人（授权代表）：\_\_\_\_\_

法定代表人（授权代表）：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

账号：\_\_\_\_\_

日期：二〇二\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

日期：二〇二\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 第八部分 响应文件格式

附件 1：资格文件封面格式及目录

项目名称：×××

项目编号：HNCG202 ××××

# 资 格 文 件

供应商全称（公章）：

地 址：

时 间：

## 资格文件目录

1 供应商声明书（附件 2）；

2 营业(经营)执照复印件或电子营业执照（盖单位公章）（响应主体为事业单位的提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件或电子版并加盖单位公章；响应主体为符合浙财采监【2013】24 号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定的供应商，须提供相关证明材料）；

3 法定代表人、负责人、经营者（以下统称法定代表人）有效身份证件复印件；

4 法定代表人授权委托书（附件 3）及授权代表有效身份证件复印件（如授权）；

5 联合参与磋商的提供联合体各方上述 2、3 条内容及联合投标协议、联合投标授权委托书（附件 4）（若需要）；

6 提供中小企业声明函（附件 5）或残疾人福利性单位声明函（附件 6）或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；

## 附件 2：供应商声明书

## 供 应 商 声 明 书

致海宁市政府采购中心：

\_\_\_\_\_（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址\_\_\_\_\_。

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的\_\_\_\_\_（项目名称）（编号：HNCG2022081）的磋商，为此，我方就本次磋商有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部磋商文件，同意磋商文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按磋商文件规定履行合同责任和义务。

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

5、响应文件自开标日起有效期为 90 天。

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

7、我方通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

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

供应商（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 3：法定代表人授权委托书

### 法定代表人授权委托书

致海宁市政府采购中心：

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_（姓名）以我方的名义参加\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_（项目编号）的磋商活动，并代表我方全权办理针对上述项目的开标、磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

职务：

被授权人身份证号码：

手机：

供应商（公章）：

日期：      年      月      日

## 附件 4：联合体协议书

## 联合投标协议书

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应海宁市政府采购中心组织实施的 \_\_\_\_\_

（项目名称）\_\_\_\_\_（项目编号）磋商活动联合进行响应之事宜，达成如下协议：

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

二、在本次响应过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据磋商文件规定及响应内容而对招标人和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合磋商各方产生约束力。如果成交并签订合同，则联合响应各方将共同履行对招标人和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合响应其余各方保证对主办人为响应本次磋商而提供的货物和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合磋商中，甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交招标人后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议一式两份，签约各方各持一份，并作为投标文件的一部分。

甲方单位（公章）：

乙方单位（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

## 联合投标授权委托书

本授权委托书声明：根据联合体双方签订的《联合投标协议书》的内容，主办人的法定代表人现授权\_\_\_\_\_为联合投标代理人，代理人在响应、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务，联合体各方均予以认可并遵守。

特此委托。

授权人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

甲方单位（公章）：

乙方单位（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

## 附件 5：中小企业声明函

## 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

注：1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、采购标的：导服服务

所属行业：其他未列明行业

根据《中小企业划型标准规定》（十六）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。

**附件 6：残疾人福利性单位声明函****残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

附件 7：技术商务文件封面格式及目录

项目名称：×××

项目编号：HNCG202 ××××

# 技 术 商 务 文 件

供应商全称（公章）：

地 址：

时 间：

## 技术商务文件目录

- 1 评分对应表（附件 8）；
- 2 项目需求的理解与分析；
- 3 针对本项目的服务人员安排说明；
- 4 本项目的服务方案（包括人员的招录方案、人员稳定措施方案、人员基本上岗培训方案、业务能力管理方案、员工劳动合同关系方案、与采购人的沟通方案）；
- 5 针对本项目的各项管理制度[包括标准化管理制度、保密安全制度、员工工资制度（包括工资组成、发放标准、拟发工资金额等）等管理制度]；
- 6 年度导购岗人员职业技能培训计划；
- 7 针对本项目的人员考核办法；
- 8 供应商各类认证证书、获奖证书、信用等级证书、荣誉等复印件；
- 9 服务承诺（针对本项目拟采取的特别措施）（附件 9）；
- 10 商务响应表（附件 10）；
- 11 供应商业绩情况一览表（附件 11），提供 2019 年 1 月以来同类项目的合同复印件及相应项目的验收报告或采购人评价（盖采购人单位公章）；
- 12 磋商文件需要的其他资料及供应商认为需要提供的其他内容。

附件 8：评分对应表

### 评分对应表

序号	评分项目	响应文件对应资料	响应文件页码
1	对应第五部分中评标办法及评分标准（报价除外）		
2	.....		
3			
4			
5			
6			
.....			

注：表格不够，可按同样格式扩展，并分别填写。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 9：服务承诺

## 服务承诺

- 1、我单位承诺，一旦我方中标，我们将根据磋商文件的规定，提供不低于磋商文件要求的服务和相关规定。
- 2、其他服务承诺：

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 附件 10：商务响应表

## 商务响应表

序号	磋商文件的规定	响应文件的响应	偏离说明

注：1. 供应商的响应文件（除技术部分）与采购文件之规定存在偏离的，应在此表中如实说明。未在上表中说明的，将被认为完全响应磋商文件的规定。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 附件 11：供应商业绩情况一览表

## 供应商业绩情况一览表

序号	采购单位名称	项目名称	项目时间	合同金额 (万元)	附件页码		采购单位联系人及 联系电话
					合同	验收报告或采 购人评价	
1							
2							
3							
4							
.....							

注：1、表格不够，可按同样格式扩展，并分别填写；

2、提供 2020 年 1 月 1 日以来同类项目的业绩证明及验收证明等材料复印件附后。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 12：报价文件封面格式及目录

项目名称：×××

项目编号：HNCG202 ××××

# 报 价 文 件

供应商全称（公章）：

地 址：

时 间：

## 报价文件目录

- 1 报价一览表（见附件 13）；
- 2 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明。

附件 13：首次报价一览表

### 首次报价一览表

单位：人民币元

序号	名 称	数量 (月)	单价 (元/月)	金额
1	海宁市公共服务中心 2023—2025 年导服人员服务外包	31		
合计人民币（大写）：_____元整 （小写）_____元				

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日