

海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等服务外包项目采购

招标文件

项目编号：HNCG2025023

项目名称：海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年
综合受理窗口等服务外包

采 购 人：海宁市政务服务管理办公室

集中采购机构：海宁市政府采购中心

2025 年 6 月 24 日

目 录

第一章 公开招标采购公告..... 2

第二章 招标需求..... 6

第三章 投标人须知..... 10

第四章 评标办法及评分标准..... 21

第五章 海宁市政府采购合同（指引） 24

第六章 投标格式及要求..... 30

附件 1：资格文件封面格式及目录..... 30

附件 2：投标人声明书..... 32

附件 3：法定代表人授权委托书..... 33

附件 4：联合体协议书..... 34

附件 5：中小企业声明函..... 36

附件 6：残疾人福利性单位声明函..... 37

附件 7：技术商务文件封面格式及目录..... 38

附件 8：评分对应表..... 40

附件 9：拟投入项目负责团队配置情况表..... 41

附件 10：商务响应表..... 42

附件 11：服务承诺..... 43

附件 12：投标人业绩情况一览表..... 44

附件 13：报价文件封面格式及目录..... 45

附件 14：报价一览表..... 47

第一章 公开招标采购公告

项目概况

海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等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 2025 年 7 月 15 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：HNCG2025023

项目名称：海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等服务外包

采购方式：公开招标

预算金额（元）：15963750.00 元

最高限价（元）：无

采购需求：

采购内容	单位	数量	服务范围及服务内容	备注
海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等服务外包	项	1	详见公告所附招标文件	

本项目共一个标项。

服务期限：2025 年 8 月 1 日-2028 年 7 月 31 日

本项目不允许联合体投标。

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）、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；

3. 申请人为中小企业。

三、获取招标文件

招标文件的获取时间：公告发布之日起至投标截止时间止；

获取招标文件网址：浙江政府采购网 <https://login.zcygov.cn/login>；

招标文件的获取方式：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 7 月 15 日 09 时 30 分（北京时间）

投标地点（网址）：政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn/>）在线投标

开标时间：2025 年 7 月 15 日 09 时 30 分

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

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

3. 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提出质疑。质疑供应商对采购人的答复不满意或者采购人未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

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

4.1 投标文件制作注意事项

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

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

4.1.2 操作指南

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。

4.2 投标文件提交注意事项

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

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

4.2.3 为确保采购项目顺利实施，避免因解密失败导致投标无效，投标人在电子交易平台传输提交投标文件后，将政采云平台上最后生成的具备电子签章的备份电子投标文件 1 份下载至 U 盘等介质，可以在投标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：顾女士，电话：0573-87657732，以签收时间为准。快递寄出同时，投标人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(429885395@qq.com)，以便集中采购机构查收快递。如投标人选择快递费到付，集中采购机构将拒签。

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

5. 本项目投标人无需到开标现场，但须准时在线参加，直至评审结束。开标时间起 30 分钟内投标人可登录“政采云”平台，在“项目采购-开标评标”模块对投标文件进行在线解密。若在规定时间内投标文件无法解密或解密失败且备份文件读取失败（含未提交），则投标无效。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：海宁市政务服务管理办公室

地址：海宁市海州西路 226 号市行政中心 3 号楼

项目联系人（询问）：沈女士

项目联系方式（询问）：0573-87289015

质疑联系人：沈女士

质疑联系方式：0573-87289015

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

项目联系人（询问）：顾女士

项目联系方式（询问）：0573-87657732

质疑联系人：段先生

质疑联系方式：0573-87657733

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。

第二章 招标需求

一、项目服务期：2025 年 8 月 1 日-2028 年 7 月 31 日

二、项目设置岗位数

2.1 2025 年 8 月 1 日-2025 年 12 月 31 日，业务主管岗位 1 个，综合受理窗口岗位 39 个，导服岗位 6 个。

2.2 2026 年 1 月 1 日-2028 年 7 月 31 日，业务主管岗位 1 个，综合受理窗口岗位 41 个，导服岗位 12 个（含大厅经理），标准化建设岗位 1 个。

注：以上时间为大概时间，岗位数量设置调整具体以整体搬迁时间为准（即以采购人通知为准），并按实结算。

三、服务内容

中标人及其工作人员必须严格遵守各级部门对服务窗口的法律法规规范性文件规定及采购人规章制度，严格遵守工作纪律、廉洁纪律、服务纪律、岗位职责，保护数据信息安全及保守保密责任等，勤勉尽职维护采购人服务窗口荣誉，自觉接受采购人（含其上级部门）监督检查考核及整改整顿要求。

3.1 业务主管岗工作要求

3.1.1 负责本项目整体的日常运营工作，每月组织不少于 1 次的月度总结会，结合月度总结合理调配岗位人员。

3.1.2 根据公司规章制度，加强员工管理，公平、公正考核员工，准确做出奖罚处理。

3.1.3 定期对员工进行培训，提高员工的业务能力，对员工进行安全教育，采取有效防范措施，杜绝安全事故的发生。

3.1.4 及时处理各类投诉，超越管辖范围的及时报告有关部门予以妥善处理。

3.1.5 负责本项目员工执业能力的整体管控，包括业务能力、服务礼仪和服务规范。

3.1.6 负责日常巡检、音视频监控、电话抽问以及组织不定时明察暗访，出具业务通报并抄送采购人。

3.1.7 负责建立专业题库，编写各类试卷，定期组织业务考试。

3.1.8 负责根据每月考核情况，制定并实施有针对性的业务培训。

3.2 综合受理窗口岗工作要求

3.2.1 承接采购人规定纳入综合受理的事项受理工作，包括受理其他部门的委托事项。综合受理涉及的内容主要为市发展和改革委员会、市经济和信息化局、市教育局、市公安局、市民政局、市自然资源和规划局（不动产登记中心）、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市水利局、市农业农村局、市商务局（市粮食和物资储备局）、市卫生健康局、市应急管理局、市市场监督管理局、市综合行政执法局、嘉兴市生态环境局海宁分局、嘉兴市住房公积金管理中心海宁市分中心、市税务局、市消防救援大队、市人社局、市文旅体局、市烟草专卖局、市宣传部、市医保局、市科技局、市司法局、市府办（金融）等部分政务服务及增值服务事项的综合受理、帮办服务。

3.2.2 保证市政务服务中心所有综合受理窗口岗位正常运行，不能出现综合受理窗口人员脱岗，避免排队拥堵现象（企业群众办事排队等候时间原则上不超过半小时）。如遇年检等可预知的大量业务受理情况的，应根据采购人的要求加派工作人员。

3.2.3 做好周六值班和中午延时服务。

- 3.2.4 做好服务区域标准化现场管理。
- 3.2.5 配合完成政务服务改革相关工作。
- 3.3 导服岗业务工作要求
 - 3.3.1 熟悉市政务服务中心各受理区域业务事项。
 - 3.3.2 配合市政务服务中心综合受理窗口工作，帮办简单事项。
 - 3.3.3 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。
 - 3.3.4 做好周六值班和中午延时服务。
 - 3.3.5 做好服务区域标准化现场管理。
 - 3.3.6 做好线上掌办服务工作。
 - 3.3.7 配合完成政务服务改革相关工作。
 - 3.3.8 导服台需要站立式服务；不能出现导服岗人员脱岗现象。
- 3.4 大厅经理岗工作要求
 - 3.4.1 服务管理。
 - 3.4.2 定时巡查。
 - 3.4.3 收集需求。
 - 3.4.4 引导分流。
 - 3.4.5 受理意见。
 - 3.4.6 记录日志。
 - 3.4.7 提出建议。
 - 3.4.8 事件处置。
 - 3.4.9 设备巡查。
 - 3.4.10 环境维护。
 - 3.4.11 活动协助。
 - 3.4.12 文明引导。
- 3.5 标准化建设岗工作要求
 - 3.5.1 整体要求：

了解海宁市政务服务大厅建设现状，找准服务大厅建设上的优化需求，为服务大厅建设提升提供顶层规划思路，重点聚焦大厅在场所建设、现场管理、服务标识、服务环境、服务物品、服务形象、安全管理和绩效等模块提供专业落地指导及现场贯标服务，健全适宜政务服务大厅的运行标准体系，并确保标准体系充分符合国家、省级对于政务服务大厅建设的最新要求。

- 3.5.1.1 对大厅“安全标志的使用”的标准把控
- 3.5.1.2 对大厅“导视公共信息图形”的标准把控
- 3.5.1.3 对“大厅公共信息导向系统”的标准把控
- 3.5.1.4 对“大厅功能区域”的优化指导
- 3.5.1.5 对“大厅服务环境”的标准化指导
- 3.5.1.6 对“大厅人员服务管理”的指导培训
- 3.5.1.7 标准化建设中所涉及的人工及物料服务
- 3.5.2 服务方式

通过对工作流程的细致分析，定制专项落地方案，优化服务流程、健全服务机制、改善办公环境，提升对外、对内的服务满意度。

3.5.3 培训服务

导入服务标准化意识，6S 标准导入、服务形象塑造、服务基本礼仪纠正、服务素养及危机公关意识培训。

四、服务人员素质要求

4.1 需熟练掌握综合受理、帮办服务所需的各类业务操作系统。

4.2 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（且能听懂海宁本地方言）及语言表达能力、良好沟通能力、心理承受能力和学习能力；工作细致、有耐心，有责任心，善于沟通，服从管理，具有良好的团队合作精神和服务意识等。

4.3 本项目工作人员要求持证上岗，即取得政务服务办事员职业技能等级证书五级（含）及以上，新入职的人员须在入职后一年内取得政务服务办事员职业技能等级证书。

4.4 所有服务人员工作期间须按采购人提供的工作服规范着装。

五、服务团队及培训要求

5.1 项目管理服务团队要求：须提供项目管理团队不少于三人，其中包括一名全职驻点的业务主管，工作时间跟政务服务中心一致。项目管理团队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，提升窗口管理水平。建立并落实早晚班会制度；根据实际情况，制定完善考核管理制度，并将考核结果按季度反馈给采购人。

5.2 服务团队具备相关政务服务提升培训相关经验，有一定专业的师资队伍，管理体系完善，培训经验丰富。根据本项目服务要求制定包括服务规范类、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。

5.3 依照政务服务办事员国家职业技能标准，加强窗口工作人员职业技能培训。根据采购人要求组织开展政务服务办事员职业技能竞赛。统一组织职业技能等级考试，鼓励取得相应的等级证书。

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

六、其他

6.1 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，由中标人继续全部聘用，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 58000 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）。为提高工作人员积极性，保证工作人员基本福利，投标人应根据项目实际情况合理报价，低于本项目要求的实发待遇的，采购人有权按不利于投标人处理，作无效标处理。

6.2 中标人须在签订合同前提供投入本项目的所有服务团队人员清单。在服务期限内，中标人应每月提供所有服务人员考勤记录和工资清单。

6.3 人身意外保险：为保障员工人身安全，中标人必须为所有聘用员工投保团体人身意外伤害保险和附加意外费用补偿团体医疗保险。在合同签订后 1 个月内提供保单原件报采购人（复印件备案）。

6.4 中标人签订合同后，应及时与入职所有服务人员签订保密协议，防止经办的业务信息外泄。

6.5 为保障大厅正常运转，服务团队组织例会、培训和周六值班等统一按劳动法规定发放加班费，不做调休处理。

6.6 每年有责投诉不超过 2 起，超过 1 起扣 1000 元，超过 2 起扣 2000 元，以此类推；在上级对我市各类考核中，不发生因本项目服务人员导致的扣分和通报情况，每发生一起扣 1000 元。

七、商务要求表

付款条件	1、本项目金额按月支付，按照每月实际服务人数和履约结果产生的当月实际金额支付。每满一月的次月上旬中标人向采购人办理结算手续，采购人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、采购人签收的“海宁市政府采购项目验收单”、每月实际服务人员清单，履约有扣款情况的附说明等相关资料。 2、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金额。
------	---

八、资信要求表

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

第三章 投标人须知

前附表

序号	名 称	内 容
1	采购人	名称：海宁市政务服务管理办公室 联系人：沈女士 联系电话：0573-87289015
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：顾女士 联系电话：0573-87657732
3	项目名称及编号	海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等服务外包（HNCG2025023）
4	预算金额	15963750.00 元
5	服务期限	2025 年 8 月 1 日-2028 年 7 月 31 日
6	是否接受联合体	否。
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：是。
8	现场踏勘	否
9	投标截止时间和开标时间	2025 年 7 月 15 日 09 时 30 分 本项目有关投标、开标时间以北京时间为准。
10	递交投标文件和开标地点	政府采购云平台（ http://zfcg.czt.zj.gov.cn/ ），海宁市文苑南路 138 号浙江江南要素交易中心。
11	投标保证金额及交纳截止时间	投标保证金：无
12	电子投标文件的制作、加密、传输递交	按政采云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南（网址： https://service.zcygov.cn/#/knowledges/CW1EtGwBFdiHx1Nd6I3m/6IMVAG0BFdiHx1NdQ8Na?keyword ）及本招标文件要求制作、加密，电子投标文件中所须加盖公章部分均采用 CA 签章。投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为放弃投标。
13	投标有效期	自投标截止日起 90 日历天
14	参加开标人员	投标人代表无须参加现场开标。
15	现场演示和讲解	无
16	评标办法及评分标准	综合评分法，详见第四章

17	履约保证金	无
18	采购信息发布媒体	https://zfcg.czt.zj.gov.cn/ https://jxszwsjb.jiaxing.gov.cn/col/col1229743950/index.html （如有变更公告，请及时了解和变更）
19	付款手续和付款时间	详见第五章。
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：综合受理窗口等服务外包 所属行业：租赁和商务服务业。 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浙江省政府采购贷款政策，简称“政采贷”，具体各签约银行融资方案内容可参阅政府采购云平台—融资贷款专区（ https://jinrong.zcygov.cn/luban/loan ）
24	代理费用	0 元
25	招标文件解释权	属于海宁市政府采购中心。

一、总 则

（一）适用范围

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

（二）定义

1. “招标人”指组织本次招标活动的海宁市政府采购中心。
2. “采购人”指海宁市政务服务管理办公室。
3. “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。
4. “产品”系指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料 and 文字材料。

5. “服务”系指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。
6. “项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。
7. “书面形式”包括信函、传真、电报等。

（三）招标方式

本次招标采用公开招标方式进行。

（四）投标委托

投标人代表须提供有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（格式详见第六章）。

（五）投标费用

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

（六）联合体投标

本项目不允许联合体投标。

（七）转包与分包

1. 本项目不允许转包。
2. 本项目允许分包。

（八）特别说明：

1. 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工（或必须为本法人或控股公司正式员工）。
2. 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他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。
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。
4. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。
5. 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标（入围）后发现的，中标（入围）人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 49 条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

（九）质疑

1. 供应商认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。
2. 质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）附件范本，下载网址：浙江政府采购网(<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>)，位置：“首页-下载专区-质疑投诉模板”。供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

质疑函应当包括下列内容：

- a. 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- b. 质疑项目的名称、编号；
- c. 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- d. 事实依据；
- e. 必要的法律依据；
- f. 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。质疑应明确阐述招标过程或中标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，质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，招标人自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

二、招标文件

（一）招标文件的构成。本招标文件由以下部分组成：

1. 招标公告
2. 招标需求
3. 投标人须知
4. 评标办法及标准
5. 合同主要条款
6. 投标文件格式
7. 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充的内容

（二）投标人的风险

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

（三）招标文件的澄清与修改

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

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

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

（四）踏勘现场

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

招标人向投标人提供的有关现场的资料数据，是招标人现有的能使投标人利用的资料。招标人对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

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

如果投标人认为需要再次进行现场踏勘，招标人将予以支持，费用自理。

三、投标文件的编制

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

（一）投标文件的组成

投标文件由资格文件、技术商务文件和报价文件三部分组成。

1. 资格文件：

1.1 资格文件封面格式及目录（附件 1）；

1.2 投标人声明书（附件 2）；

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

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；

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（如授权）；

1.6 联合体投标的提供联合体各方上述 1.3、1.4 条内容及联合投标协议、联合投标授权委托书（附件 4）（若需要）；

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；

2. 技术商务文件：

2.1 技术商务文件封面及目录（附件 7）；

2.2 评分对应表（附件 8）；

2.3 项目需求的理解与分析；

2.4 针对本项目的服务人员安排说明；

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、业务能力管理方案、员工劳动合同关系方案、与采购人的沟通方案）；

2.6 针对本项目的各项管理制度[包括但不限于员工管理制度、保密管理制度、员工工资制度（包括工资组成、发放标准、拟发工资金额等）等管理制度]；

2.7 标准化建设管理制度、标准化建设方案（包括但不限于标准化建设目标、进度计划、物料配置、

保证措施、同类建设业绩等)

2.8 培训团队介绍(包括但不限于培训师资、培训资质、培训规模、培训案例等)、年度职业技能培训计划及职业技能竞赛安排计划(包括人员基本培训流程、频次、培训方式等);

2.9 针对本项目的人员考核办法;

2.10 拟投入项目负责团队配置情况表(附件9);

2.11 供应商针对本项目的创新服务、智慧政务的信息化系统, 创意创新、智能化等方面先进经验介绍或建议;

2.12 供应商各类认证证书、荣誉、获得的证书等;

2.13 商务响应表(附件10);

2.14 服务承诺(针对本项目拟采取的特别措施)(附件11);

2.15 投标人业绩情况一览表(附件12), 提供2022年1月以来同类项目的合同及相应项目的验收报告或评价(盖单位公章);

2.16 招标文件需要的其他资料及投标人认为需要提供的其他内容。

3. 报价文件:

3.1 报价文件封面格式及目录(附件13);

3.2 报价一览表(附件14)。

(二) 投标文件的语言及计量

1. 投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往函电, 均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外, 以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

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

(三) 投标报价

1. 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

2. 投标人须对标项内的所有内容进行投标, 报价是履行合同的最终价格, 报价应包括人工费、管理费、标准化建设部分物料费和提供的伴随服务等所有含税费用。

3. 投标文件只允许有一个报价, 有选择的或有条件的报价将不予接受。

(四) 投标文件的有效期

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

2. 在特殊情况下, 招标人可与投标人协商延长投标书的有效期, 这种要求和答复均以书面形式进行。

3. 中标(入围)人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

(五) 投标文件的编制及要求

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

1. 电子投标文件: 按政采云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南(网址: <https://service.zcygov.cn/#/knowledges/CW1EtGwBFdiHx1Nd6I3m/6IMVAG0BFdiHx1NdQ8Na?keyword>)

及本招标文件要求制作、加密，电子投标文件中所须加盖公章部分均采用 CA 签章。投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为放弃投标。

2. 电子备份投标文件：以 U 盘等形式存储的政采云平台生成的电子投标文件 1 份，并在介质上标明项目编号、投标人简称。投标人可以在投标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：顾女士，电话：0573-87657732，以签收时间为准。快递寄出同时，投标人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(429885395@qq.com)，以便集中采购机构查收快递。如投标人选择快递费到付，集中采购机构将拒签。

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

（六）采购过程中的异常情况处理措施

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

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

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

（七）投标无效的情形

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

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制（存在 IP 地址或 Mac 地址或硬件号相同等情形）；
- （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （5）不同投标人的投标文件相互混装；
- （6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

1. 采购人按照投标人提供的资格文件按以下原则对投标人的资格符合性进行审查，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- 1.1 缺少招标文件中资格文件第 1.2 条至第 1.7 条所列内容之一的；
- 1.2 投标人提供的有关资料被确认是不真实的；

1.3 投标人的资格文件有串通投标情形之一的；

1.4 资格文件未按招标文件规定要求进行签字或盖章的；

1.5 投标人有违法、违规行为影响本次采购公平、公正的；

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

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

2.1 在技术商务文件中出现报价的；

2.2 投标人未对标项内的所有内容进行投标的；

2.3 投标人提供的有关资料被确认是不真实的；

2.4 投标人的技术商务文件有串通投标情形之一的；

2.5 技术商务文件未按招标文件规定要求进行签字或盖章的；

2.6 投标人未按招标文件更正公告编制投标文件的；

2.7 经评标委员会审核，投标人所投内容不符合实质性采购要求的。

3. 在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

3.1 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

3.2 投标人的报价文件有串通投标情形之一的；

3.3 报价文件缺少《报价一览表》的；

3.4 《报价一览表》填写不完整的；

3.5 报价文件未按招标文件规定要求进行签字或盖章的；

3.6 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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的；

3.7 投标人报价超过预算金额或最高限价的

3.8 经评标委员会审核，投标人所投内容不符合实质性采购要求的；

3.9 投标人拒绝按招标文件错误修正原则对投标文件进行修改的。

4. 被拒绝的投标文件为无效。

四、开标

（一）开标准备

招标人将在规定的时间和地点进行开标，投标人的法定代表人或其授权代表须准备好可上网的电脑及CA（无须到现场）。

（二）招标人职责

招标人负责组织评标工作，并履行下列职责：

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

2. 宣布评标纪律；
3. 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；
4. 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；
5. 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；
6. 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

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

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

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

10. 处理与评标有关的其他事项。

（三）开标程序

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

2. 电子开评标及评审程序

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

2.2 采购人对资格文件进行评审；

2.3 评标委员会对技术商务文件进行评审；

2.4 在系统上统一开启报价信息；

2.5 评标委员会对报价文件进行评审；

2.6 评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时起草评审报告。

五、评标

（一）组建评标委员会

评标委员会由五人及以上单数的采购人代表和评审专家组成。

评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的技术、商务等实质性要求；
2. 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
3. 对投标文件进行比较和评价；
4. 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标（入围）人；
5. 向采购人、招标人或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

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

（二）评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

（三）评标程序

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

1. 符合性审查

1.1 形式审查

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

1.2 实质性审查

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

2. 比较与评价

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

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

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

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

（四）澄清问题

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

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

2. 如果投标人代表拒绝或未按评标委员会要求在“政采云”平台作出在线回复且无其他有效回复方式的，评标委员会有权作出不利于该投标人的评审意见。

（五）错误修正

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

2. 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

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

2.2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

2.4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本招标文件第三章第五

（四）条澄清问题的第二款规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

（六）评标原则和评标办法

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

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

（七）评标过程的监控

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

六、定标

（一）确定中标人。

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

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

七、合同（协议）授予

（一）签订合同（协议）

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

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

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

4. 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。

（二）履约保证金

本项目不设置履约保证金。

第四章 评标办法及评分标准

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

一、总则

本次评标采用综合评分法，总分为 100 分，其中价格分 10 分、技术分和商务资信分 90 分。合格投标人的评标综合得分为价格分、技术分和商务资信分的总和，中标候选人资格按评标综合得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术分得分总分由高到低顺序排列，仍不能分出前后的，以电子投标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。

投标人评标综合得分=价格分+技术分+商务资信分

二、评标内容及标准

（一）价格分（0~10 分）

1. 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，报价得分按照下列公式计算：

价格分=（评标基准价/投标报价）×10%×100

（二）技术、商务资信分（0~90 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	根据对本项目的整体概况理解、工作内容分析等描述评分；（评分范围：5，4，3，2，1，0.5，0）
2	技术	针对本项目的服务人员安排说明		5	根据对本项目服务人员的数量及窗口服务人员安排的合理性评分；（评分范围：5，4，3，2，1，0.5，0）
3.1	技术	本项目的服务方案	人员的招录方案	4	根据提供的人员的招录方案是否合理、科学评分；（评分范围：4，3，2，1，0.5，0）
3.2	技术		人员稳定措施方案	4	根据提供的人员稳定措施方案是否切实、有效评分；（评分范围：4，3，2，1，0.5，0）
3.3	技术		业务能力管理方案	5	根据提供的业务能力管理方案的有效性、合理性评分；（评分范围：5，4，3，2，1，0.5，0）
3.4	技术		员工劳动合同关系方案	3	根据提供的员工劳动合同关系方案是否合理、合规评分；（评分范围：3，2，1，0.5，0）
3.5	技术		与采购人的沟通方案	3	根据提供的与采购人的沟通方案是否切实有效评分；（评分范围：3，2，1，0.5，0）
4.1	技术	针对本项目的各项管理	员工管理制度	4	根据提供的员工管理制度是否完善、合理评分；（评分范围：4，3，2，1，0.5，0）

4.2	技术	制度	保密管理制度	4	根据提供的保密管理制度是否完善、严密评分；（评分范围：4，3，2，1，0.5，0）
4.3	技术		员工工资制度	4	根据提供的工资组成、发放标准、拟发工资金额等制度评分；（评分范围：4，3，2，1，0.5，0）
4.4	技术		其它管理制度	5	根据提供的除上述 4.1、4.2、4.3 项以外的其它管理制度是否完备、规范评分；（评分范围：5，4，3，2，1，0.5，0）
5.1	技术	标准化建设	标准化建设管理制度	4	根据提供的标准化建设管理制度是否科学、完善评分；（评分范围：4，3，2，1，0.5，0）
5.2	技术		标准化建设方案	4	根据提供的标准化建设方案，包括但不限于标准化建设目标、进度计划、物料配置、保障措施、同类建设业绩是否科学、完善评分；（评分范围：5，4，3，2，1，0.5，0）
6.1	技术	培训	培训团队	3	根据提供的培训师资、培训资质、培训规模、培训案例等情况评分。（评分范围：3，2，1，0.5，0）
6.2	技术		培训计划	4	根据提供的年度职业技能培训计划及职业技能竞赛安排计划（包括人员基本培训流程、频次、培训方式）是否科学、有效评分；（评分范围：4，3，2，1，0.5，0）
7	技术	针对本项目的人员考核办法		5	根据提供的人员考核办法的针对性、合理性等评分；（评分范围：5，4，3，2，1，0.5，0）
8.1	技术	项目负责团队	资质证书	3	根据提供的拟担任本项目负责团队（以社保为准）的各类与本项目有关的资质证书情况评分；（评分范围：3，2，1，0.5，0）
8.2	技术		综合实力	3	根据提供的拟担任本项目负责团队（以社保为准）的数量、履历学历、职称、荣誉证书等情况评分；（评分范围：3，2，1，0.5，0）
9	技术	创新服务、智慧政务		5	根据提供的有助于推进创新服务、智慧政务的信息化系统，创新创业、智能化等情况评分；（评分范围：5，4，3，2，1，0.5，0）
10.1	商务资信	企业实力	认证证书	3	投标人具有与本项目服务相关的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书的，每张证书得 1 分，最高得 3 分（以上材料提供证书。）
10.2	商务资信		荣誉、获得的证书	3	根据投标人提供的荣誉、获得的证书等情况评分。（评分范围：3，2，1，0.5，0）
11	商务资信	诚信度		2	根据投标人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评分；（评分范围：2，1，0.5，0）

12	商务资信	服务承诺	4	根据针对本项目拟采取的其它服务承诺评分： （评分范围：4，3，2，1，0.5，0）
13	商务资信	同类项目业绩	1	根据自 2022 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 0.5 分，最高得 1 分；（注： 同一业主不同合同不重复计分。）

第五章 海宁市政府采购合同（指引）

一、通用必备条款部分

合同编号：HNCG2025023-H25
政府采购计划（预算）确认号：
预算金额：15963750.00 元
采购人（以下称甲方）：海宁市政务服务管理办公室
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：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照HNCG2025023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政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等服务外包。
- 2.2 乙方是否属于小微企业：☐是☐否
- 2.3 本合同项下产品属于（可多选）：☐环保产品；☐节能产品；☐进口产品

第三条 合同价款

3.1 本合同项下总价款为人民币（大写）_____，（小写）_____分项价款详见下表。

序号	名称	岗位数量	数量（月）	单价（元/岗位/月）	金额
1	海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等 服务外包	46	36		
2		9	31		

注：岗位数量设置调整具体以整体搬迁时间为准（即以采购人通知为准），按实结算。

3.2 本合同总价款含所有的人工费、管理费、标准化建设部分物料费和提供的伴随服务等所有含税费用。

3.3 付款手续和付款时间

3.3.1 付款手续

本项目按月支付，按照每月实际服务人数和履约结果产生的当月实际金额支付。每满一月的次月上旬

乙方向采购人办理结算手续，采购人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、采购人签收的“海宁市政府采购项目验收单”、每月实际服务人员清单，履约有扣款情况的附说明等相关资料。

3.3.2 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金额。

第四条 履约保证金

本项目不设履约保证金。

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，但允许分包给其当地的子公司。如乙方将项目转包，甲方有权解除合同，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 合同期限 2025年8月1日-2028年7月31日

第二条 项目设置岗位数

2.1 2025年8月1日-2025年12月31日，业务主管岗位1个，综合受理窗口岗位39个，导服岗位6个。

2.2 2026年1月1日-2028年7月31日，业务主管岗位1个，综合受理窗口岗位41个，导服岗位12个（含大厅经理），标准化建设岗位1个。

注：以上时间为大概时间，岗位数量设置调整具体以整体搬迁时间为准（即以采购人通知为准），并按实结算。

第三条 服务内容

乙方及其工作人员必须严格遵守各级部门对甲方服务窗口的法律法规规范性文件规定及甲方规章制度，严格遵守工作纪律、廉洁纪律、服务纪律、岗位职责，保护数据信息安全及保守保密责任等，勤勉尽职维护甲方服务窗口荣誉，自觉接受甲方（含其上级部门）监督检查考核及整改整顿要求。

3.1 业务主管岗工作要求

3.1.1 负责本项目整体的日常运营工作，每月组织不少于1次的月度总结会，结合月度总结合理调配岗位人员。

3.1.2 根据公司规章制度，加强员工管理，公平、公正考核员工，准确做出奖罚处理。

3.1.3 定期对员工进行培训，提高员工的业务能力，对员工进行安全教育，采取有效防范措施，杜绝安全事故的发生。

3.1.4 及时处理各类投诉，超越管辖范围的及时报告有关部门予以妥善处置。

3.1.5 负责本项目员工执业能力的整体管控，包括业务能力、服务礼仪和服务规范。

- 3.1.6 负责日常巡检、音视频监控、电话抽问以及组织不定时明察暗访，出具业务通报并抄送采购人。
- 3.1.7 负责建立专业题库，编写各类试卷，定期组织业务考试。
- 3.1.8 负责根据每月考核情况，制定并实施有针对性的业务培训。

3.2 综合受理窗口岗工作要求

3.2.1 承接采购人规定纳入综合受理的事项受理工作，包括受理其他部门的委托事项。综合受理涉及的内容主要为市发展和改革局、市经济和信息化局、市教育局、市公安局、市民政局、市自然资源和规划局（不动产登记中心）、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市水利局、市农业农村局、市商务局（市粮食和物资储备局）、市卫生健康局、市应急管理局、市市场监督管理局、市综合行政执法局、嘉兴市生态环境局海宁分局、嘉兴市住房公积金管理中心海宁市分中心、市税务局、市消防救援大队、市人社局、市文旅体局、市烟草专卖局、市宣传部、市医保局、市科技局、市司法局、市府办（金融）等部分政务服务及增值服务事项的综合受理、帮办服务。

3.2.2 保证市政务服务中心所有综合受理窗口岗位正常运行，不能出现综合受理窗口人员脱岗，避免排队拥堵现象（企业群众办事排队等候时间原则上不超过半小时）。如遇年检等可预知的大量业务受理情况的，应根据采购人的要求加派工作人员。

3.2.3 做好周六值班和中午延时服务。

3.2.4 做好服务区域标准化现场管理。

3.2.5 配合完成政务服务改革相关工作。

3.3 导服岗业务工作要求

3.3.1 熟悉市政务服务中心各受理区域业务事项。

3.3.2 配合市政务服务中心综合受理窗口工作，帮办简单事项。

3.3.3 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。

3.3.4 做好周六值班和中午延时服务。

3.3.5 做好服务区域标准化现场管理。

3.3.6 做好线上掌办服务工作。

3.3.7 配合完成政务服务改革相关工作。

3.3.8 导服台需要站立式服务；不能出现导服岗人员脱岗现象。

3.4 大厅经理岗工作要求

3.4.1 服务管理。

3.4.2 定时巡查。

3.4.3 收集需求。

3.4.4 引导分流。

3.4.5 受理意见。

3.4.6 记录日志。

3.4.7 提出建议。

3.4.8 事件处置。

3.4.9 设备巡查。

3.4.10 环境维护。

3.4.11 活动协助。

3.4.12 文明引导。

3.5 标准化建设岗工作要求

3.5.1 整体要求：

了解海宁市政务服务大厅建设现状，找准服务大厅建设上的优化需求，为服务大厅建设提升提供顶层

规划思路，重点聚焦大厅在场所建设、现场管理、服务标识、服务环境、服务物品、服务形象、安全管理和绩效管理模块提供专业落地指导及现场贯标服务，健全适宜政务服务大厅的运行标准体系，并确保标准体系充分符合国家、省级对于政务服务大厅建设的最新要求。

- 3.5.1.1 对大厅“安全标志的使用”的标准把控
- 3.5.1.2 对大厅“导视公共信息图形”的标准把控
- 3.5.1.3 对“大厅公共信息导向系统”的标准把控
- 3.5.1.4 对“大厅功能区域”的优化指导
- 3.5.1.5 对“大厅服务环境”的标准化指导
- 3.5.1.6 对“大厅人员服务管理”的指导培训
- 3.5.1.7 标准化建设中所涉及的人工及物料服务

3.5.2 服务方式

通过对工作流程的细致分析，定制专项落地方案，优化服务流程、健全服务机制、改善办公环境，提升对外、对内的服务满意度。

3.5.3 培训服务

导入服务标准化意识，6S 标准导入、服务形象塑造、服务基本礼仪纠正、服务素养及危机公关意识培训。

第四条 服务人员素质要求

4.1 需熟练掌握综合受理、帮办服务所需的各类业务操作系统。

4.2 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（且能听懂海宁本地方言）及语言表达能力、良好沟通能力、心理承受能力和学习能力；工作细致、有耐心，有责任心，善于沟通，服从管理，具有良好的团队合作精神和服务意识等。

4.3 本项目工作人员要求持证上岗，即取得政务服务办事员职业技能等级证书五级（含）及以上，新入职的人员须在入职后一年内取得政务服务办事员职业技能等级证书。

4.4 所有服务人员工作期间须按甲方提供的工作服规范着装。

第五条 服务团队及培训要求

5.1 项目管理服务团队要求：须提供项目管理团队不少于三人，其中包括一名全职驻点的业务主管，工作时间跟政务服务中心一致。项目管理团队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，提升窗口管理水平。建立并落实早晚班会制度；根据实际情况，制定完善考核管理制度，并将考核结果按季度反馈给采购人。

5.2 服务团队具备相关政务服务提升培训相关经验，有一定专业的师资队伍，管理体系完善，培训经验丰富。根据本项目服务要求制定包括服务规范类、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。

5.3 依照政务服务办事员国家职业技能标准，加强窗口工作人员职业技能培训。根据采购人要求组织开展政务服务办事员职业技能竞赛。统一组织职业技能等级考试，鼓励取得相应的等级证书。

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

第六条 其他要求

6.1 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 58000 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）。

6.2 乙方须在签订合同前提供投入本项目的服务团队人员清单。在服务期限内，乙方应每月提供所有服务人员考勤记录和工资清单。

6.3 人身意外保险：为保障员工人身安全，乙方必须为所有聘用员工投保团体人身意外伤害保险和附加意外费用补偿团体医疗保险。在合同签订后1个月内提供保单原件报甲方（复印件备案）。

6.4 乙方签订合同后，应及时与入职所有服务人员签订保密协议，防止经办的业务信息外泄。

6.5 为保障大厅正常运转，服务团队组织例会、培训和周六值班等统一按劳动法规定发放加班费，不做调休处理。

6.6 每年有责投诉不超过2起，超过1起扣1000元，超过2起扣2000元，以此类推；在上级对我市各类考核中，不发生因本项目服务人员导致的扣分和通报情况，每发生一起扣1000元。

6.7 乙方及其所有工作人员必须履行安全审查、数据信息安全保护及保密等义务：

①乙方（含及其工作人员，下同）自愿承担对甲方系统（含信息及数据）安全保护及保密等法定服务义务，自愿按甲方（含法律法规政策性文件及其各级主管部门）要求接受安全审查（包括但不限于安全背景调查），自愿签署安全保护及保密责任等有关协议或承诺或附件；自愿接受甲方监督管理。

②乙方保证不以任何方法破坏甲方系统（含信息及数据）安全保护措施，不以任何方法减低甲方系统（含信息及数据）安全保护措施等级；保证每日巡检甲方系统（含信息及数据）安全保护措施是否受到攻击或侵害或损害，积极向甲方提供维护甲方系统（含信息及数据）安全保护的各类措施建议意见。

③除甲方主动公开或披露外，乙方对因履行本合同所知悉的甲方所有信息及数据，始终负有保密义务；乙方必须遵守甲方系统（含信息及数据）安全保护各项规则制度及措施，未经甲方批准，不得以登录、点击、阅看、复制、修改、传递、下载等任何方式非法知悉、使用、传递、披露甲方信息及数据。如乙方违反甲方系统（含信息及数据）安全保护及保密等法定服务义务的，自愿承担民事、行政、刑事等法律责任，并赔偿甲方所遭受的全部损失及违约金（违约金不低于本合同价款30%）。

④乙方保证其单位及其派驻服务工作人员符合《浙江省公共数据条例》第四十三条及各级主管部门规范性文件等相关规定的安全审查条件，并承担不符合安全审查条件的全部责任后果；如发现乙方或其工作人员不符合安全审查条件的，乙方主动整改并主动申请更换调派符合安全审查条件的同等技术服务能力（包括但不限于资质、职称、学历、业务业绩、业务能力等）人员，是否准许更换由甲方依法依规处理决定。

第七条 派驻服务人员管理及违约责任

7.1 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。

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

7.3 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。

7.3.1 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；

7.3.2 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；

7.3.3 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；

7.3.4 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；

7.3.5 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；

7.3.6 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；

7.3.7 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；

7.4 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。

7.5 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。

7.6 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%。

7.7 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。

7.8 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和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。

7.9 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。

7.10 全年出现二次不合格，一律终止合同，并承担违约责任的赔偿。

第八条 不可抗力

8.1 在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明，则合同履行期可相应延长，延长期与不可抗力影响期相同。出现上述情况不受合同有关逾期责任制约。

8.2 不可抗力影响时间持续30日以上时，甲乙双方应及时解除合同。

8.3 本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

甲方（盖章）：_____

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

第六章 投标格式及要求

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

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

资格文件目录

1 投标人声明书（附件 2）；

2 营业(经营)执照或电子营业执照（盖单位公章）（投标主体为事业单位的提供有效的《事业单位法人证书》或电子版并加盖单位公章；投标主体为符合浙财采监【2013】24 号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定的投标人，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；

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（如授权）；

5 联合体投标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：投标人声明书

投 标 人 声 明 书

致海宁市政府采购中心：

_____（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的_____（项目名称）（编号：HNCG2025023）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

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

5、投标文件自开标日起有效期为 90 天。

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

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

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

投标人（公章）：

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_____（投标人名称）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_____（项目编号）_____（项目名称）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、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：

投标人（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)招标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

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

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对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投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对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、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的货物和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的工作和义务为：

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，代理人在投标、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¹，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：综合受理窗口等服务外包

所属行业：租赁和商务服务业。

根据《中小企业划型标准规定》（十五）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。

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

投标人全称（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、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[包括但不限于员工管理制度、保密管理制度、员工工资制度（包括工资组成、发放标准、拟发工资金额等）等管理制度]；
- 6 标准化建设管理制度、标准化建设方案（包括但不限于标准化建设目标、进度计划、物料配置、保证措施、同类建设业绩等）
- 7 培训团队介绍（包括但不限于培训师资、培训资质、培训规模、培训案例等）、年度职业技能培训计划及职业技能竞赛安排计划（包括人员基本培训流程、频次、培训方式等）；
- 8 针对本项目的人员考核办法；
- 9 拟投入项目负责团队配置情况表（附件 9）；
- 10 供应商针对本项目的创新服务、智慧政务的信息化系统，创意创新、智能化等方面先进经验介绍或建议；
- 11 供应商各类认证证书、荣誉、获得的证书等；
- 12 商务响应表（附件 10）；
- 13 服务承诺（针对本项目拟采取的特别措施）（附件 11）；
- 14 投标人业绩情况一览表（附件 12），提供 2022 年 1 月以来同类项目的合同及相应项目的验收报告或评价（盖单位公章）；
- 15 招标文件需要的其他资料及投标人认为需要提供的其他内容。

附件 8：评分对应表

评分对应表

序号	评分项目	投标文件对应资料	投标文件页码
1	对应第四章评标办法及评分标准 (报价除外)		
2			
3			
4			
5			
6			
.....			

注：表格不够，可按同样格式扩展，并分别填写。

投标人（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：拟投入项目负责团队配置情况表

拟投入项目负责团队配置情况表

姓名	本项目拟任岗位	年龄	性别	上岗资格证明	专业	专业年限	职务和职称	安排上岗起止时间

注：1、表格如不够,可按同样格式扩展。
2、项目管理团队提供相应有效身份证件、学历证书、资格证书、职称证书、所获证书、履历、业绩附于本表后。
3、表中人员须提供相应的社保证明或退休人员聘用合同，社保证明或退休人员聘用合同附于本表后。

投标人（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	招标文件的规定	投标文件的响应	偏离说明

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

投标人（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：服务承诺

服务承诺

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

2、本地化承诺：

3、其他服务承诺：

投标人（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：投标人业绩情况一览表

投标人业绩情况一览表

序号	采购单位名称	项目名称	合同金额 (万元)	合同签订日期	附件页码		采购单位联系人及 联系电话
					合同	验收 报告	
1							
2							
3							
4							
.....							

注：1、表格不够，可按同样格式扩展，并分别填写；
2、提供的自 2022 年 1 月以来同类项目的合同及相应项目的验收报告或采购评价等资料附后。

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 13：报价文件封面格式及目录

项目名称：×××

项目编号：HNCG202 ××××

报
价
文
件

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

报价文件目录

1 报价一览表（附件 14）；

附件 14：报价一览表

报价一览表

单位：人民币元

序号	名称	岗位数量	数量（月）	单价（元/岗位/月）	金额
1	海宁市政务服务管理办公室 2025-2028 年综合受理窗口等服务外包	46	36		
2		9	31		
合计人民币（大写）：_____（小写）：_____元					

注：1、金额=单价*岗位数量*数量(月)；
2、岗位数量设置调整具体以整体搬迁时间为准（即以采购人通知为准），按实结算。

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日