



区政务服务中心窗口工作服务 外包项目

竞争性磋商文件

竞争性磋商文件编号：KQZWZX（ZC）2024-01

采购人：克拉玛依市克拉玛依区政务服务中心

采购代理机构：新疆天麒工程项目管理咨询有限责任公司

二〇二四年十月

总目录

第一章	竞争性磋商采购公告-----	第 2 页
第二章	供应商须知-----	第 4 页
第三章	项目采购需求-----	第 21 页
第四章	合同条款-----	第 22 页
第五章	响应文件格式-----	第 26 页
第六章	评审标准（综合评分法）-----	第 41 页

第一章 竞争性磋商采购公告

项目概况：区政务服务中心窗口工作服务外包项目 采购项目的潜在供应商应在新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）获取采购文件，并于2024年10月22日16点00分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：KQZWZX（ZC）2024-01

项目名称：区政务服务中心窗口工作服务外包项目

采购方式：☐竞争性谈判 ☒竞争性磋商 ☐询价

预算金额：111.45万元

最高限价：无

采购需求：详见采购文件

合同履行期限：详见采购文件

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：供应商为中小企业。
3. 本项目的特定资格条件：无。

三、获取采购文件

时间：2024年10月12日至2024年10月18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）

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

方式：线上获取，供应商登录政采云账户，在线申请获取采购文件（登录政府采购云平台→采购项目→获取采购文件→申请，审核通过后可下载采购文件，如有操作性问题，可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话400-881-7190）

售价：0元

四、响应文件提交

截止时间：2024年10月22日16点00分（北京时间）

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

五、开启

时间：2024年10月22日16点00分（北京时间）

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目为电子招投标项目，供应商需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目供应商可通过新疆数字证书认证中心官网 (<https://www.xjca.com.cn/>) 或下载“新疆政务通”APP 自行进行线上申领，或前往新疆克拉玛依市克拉玛依区迎宾路 75 号（中国银行大厦 11 楼营业部）或新疆克拉玛依市独山子区大庆东路 3039 号（市民服务中心三楼大厅）进行线下办理。如有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：400-881-7190。

2. 本项目实行网上投标，采用电子响应文件，若供应商参与磋商，应自行承担投标一切费用。

3. 供应商应在磋商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递交电子版响应文件或递交电子响应文件失败等后果由供应商自行承担。

4. 供应商应使用最新版本的 CA 驱动和政采云投标客户端，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。在使用政采云投标客户端时，建议使用谷歌浏览器，电脑配置满足 win7+64 位以上操作系统（不能用 mac 或者 linux 系统）。客户端请至新疆政府采购网 (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. 供应商应当在递交电子响应文件截止时间前，将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”，递交电子响应文件截止时间以后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。

6. 供应商登录政采云平台，在磋商时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为无效响应。解密与加密响应文件须使用同一个 CA。

八、凡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：克拉玛依市克拉玛依区政务服务中心
地址：克拉玛依市油建路 170 号 B 座
联系方式：0990-6256114

2. 采购代理机构信息

名称：新疆天麒工程项目管理咨询有限责任公司
地址：新疆克拉玛依市通讯路 44 号
联系方式：0990-6882183

3. 项目联系方式

项目联系人：李子雯（采购人）、李娟、娜吉玛（采购代理机构）
电话：0990-6256114、0990-6882183

第二章 供应商须知

前附表

项号	内容规定
1	项目名称：区政务服务中心窗口工作服务外包项目 竞争性磋商文件编号：KQZWZX（ZC）2024-01
2	采购人：克拉玛依市克拉玛依区政务服务中心 地 址：克拉玛依市油建路 170 号 B 座 邮政编码：834000 联系人：李子雯 联系电话：0990-6256114
3	采购代理机构：新疆天麒工程项目管理咨询有限公司 地址：克拉玛依市通讯路 44 号 邮政编码：834000 开户行：中国工商银行股份有限公司克拉玛依石油分行 行号：102882000037 银行账号：3003020209024539038 联系人：李娟、娜吉玛 联系电话：0990-6882183
4	响应文件有效期：递交响应文件截止之日起 90 天（日历日）。
5	响应文件采用电子文档。响应文件应编制完整的页码、目录（编制上传响应文件与相应模块对应）。
6	递交响应文件截止时间：2024 年 10 月 22 日 16：00 递交响应文件地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）
7	磋商时间：2024 年 10 月 22 日 16：00 磋商地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）
8	采购项目预算：¥111.45 万元（大写：人民币壹佰壹拾壹万肆仟伍佰元整），供应商的商务报价如超过采购预算，则该供应商的响应文件作无效响应处理。
9	采购代理服务费：经与采购人协商，本项目采购代理服务费由成交供应商在领取成交通知书同时向采购代理机构支付，采购代理服务费为：¥0.892 万元（大写：人民币捌仟玖佰贰拾元整）。
10	本项目中小企业划分标准所属行业为：租赁和商务服务业。

A 说明

1、适用范围及磋商依据

1.1 适用范围

本竞争性磋商文件仅适用区政务服务中心窗口工作服务外包项目的采购。

1.2 磋商依据

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实施条例》、《财政部关于印发〈政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法〉的通知》（财库〔2014〕214号）及有关法律、法规。

2、定义

2.1 “采购人”系指克拉玛依市克拉玛依区政务服务中心，在签订和履行合同阶段称“甲方”。

2.2 “采购代理机构”系指新疆天麒工程项目管理咨询有限责任公司。

2.3 “供应商”系指具备资格并响应竞争性磋商文件要求提交响应文件的法人，供应商若成交，在签订和履行合同阶段称“乙方”。

2.4 “竞争性磋商文件”系指由采购人向供应商发出的本采购项目的全部文件（包括修改文件、项目采购需求、补充文件、答疑纪要、各种通知和附件等）。

2.5 “响应文件”系指供应商根据竞争性磋商文件提交的所有文件。

2.6 “服务”系指合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件规定，成交供应商为保证在服务期内完成区政务服务中心窗口工作服务外包项目应承担的所有工作，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、采购文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。

2.7 凡提及的“天、日期、星期、月份和年份”系指公历日历的日历天、日期、星期、月份和年份。

3、采购范围及服务期

3.1 采购范围：在服务期内完成区政务服务中心窗口工作服务外包项目应承担的所有工作，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、采购文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。

3.2 服务期：自 2024 年 11 月 1 日至 2025 年 10 月 31 日。

4、合格供应商资格要求

4.1 详见第一章“竞争性磋商采购公告”中的供应商资格要求。

4.2 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。

4.3 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不

得再参加该采购项目的其他采购活动。

4.4 在单一品目的货物采购中，同一品牌同一型号的产品有多家供应商参加磋商，只能按照一家供应商计算。

4.5 同一分包的货物，制造商参与磋商的，不得再委托代理商参与磋商。

5、回避。政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

5.1 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

5.2 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

5.3 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

5.4 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

5.5 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

本项目政府采购活动中需要依法回避的采购人员是指采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及采购代理机构负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指磋商小组成员。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

6、实地考察和费用

6.1 实地考察

采购人不组织统一实地考察。供应商须对采购项目的现场及采购项目所涉及的国家、自治区、克拉玛依地区、相关部门等与此相关的政策进行充分的调查、研究，参观并考察项目情况及其周围环境（包括当地气候条件及自然环境等）以取得所有与准备磋商和实施磋商有关的必要资料及信息。实地考察所发生的任何费用均由供应商自理。

6.2 参与磋商费用

6.2.1 供应商应承担所有与磋商准备和磋商有关的全部费用，不论磋商结果如何，采购人和采购代理机构无义务和责任承担供应商所发生的一切费用。

6.2.2 供应商在磋商准备、实地考察和磋商的全过程中，如果发生人身伤亡、财物或其它任何损失，不论何种原因所造成，均由供应商自行承担全部责任和损失。

7、法律适用

7.1 本次磋商活动及由本次磋商产生的合同受中国法律制约和保护。

8、竞争性磋商文件的约束力

8.1 供应商若成交，即被认为接受了本竞争性磋商文件中的所有条件和规定。是采购人与成交供应商签订合同的依据且是合同的组成部分。

8.2、技术资料

8.2.1 供应商确认采购人提供的技术资料（详见本竞争性磋商文件第三章）存在缺项、漏项或计算误差，应以书面形式（必须加盖供应商公章）送达至新疆天麒工程项目管理咨询有限责任公司招标代理部 202 办公室或以扫描件形式（必须加盖供应商公章）发送到邮箱：617122271@qq.com。供应商未对采购人提供的技术资料提出异议，视为供应商已认可采购人提供的资料包含了所需的技术资料全部内容。

8.3、磋商报价

8.3.1. 采购范围、本磋商文件及合同约定等完成本采购项目的全部费用（包括：调研、勘察、用车、差旅、税金等所有相关费用）。

8.3.12 供应商认为需包含的其它费用。

B 磋商文件

9、竞争性磋商文件的组成

9.1 本竞争性磋商文件是对区政务服务中心窗口工作服务外包项目磋商程序、合同条款进行说明。竞争性磋商文件包括下列内容：

第一章 竞争性磋商采购公告

第二章 供应商须知

第三章 项目采购需求

第四章 合同条款

第五章 响应文件格式

第六章 评审标准（综合评分法）

9.2 竞争性磋商文件以中文编印，以中文文本为准。

9.3 除非有特殊要求，竞争性磋商文件不单独提供采购项目使用地的自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述条件或若成交履行合同有关的一切情况。

9.4 采购人向供应商提供的有关数据和资料，是采购人现有的能被供应商利用的资料，供应商对此做出的推论、理解和结论自行负责。

10、竞争性磋商文件的澄清

10.1 供应商对竞争性磋商文件如有疑问，可要求澄清，应以书面形式（必须加盖供应商

公章) 送达至新疆天麒工程项目管理咨询有限责任公司招标代理部 202 办公室或以扫描件形式(必须加盖供应商公章) 发送到邮箱: 617122271@qq.com。采购人和采购代理机构将视情况以书面形式予以答复, 并发至领取竞争性磋商文件的每位供应商。答复中包括所提问题, 但不包括问题的来源。

10.2 澄清内容包括所有需要回答的问题和答复, 各供应商需登陆新疆政府采购网政采云平台(www.zcygov.cn) 进行查看并下载。如果上述答复涉及对竞争性磋商文件的修改或补充, 则它将被视为竞争性磋商文件的组成部分。凡原先所发竞争性磋商文件中的内容与答复中的内容不一致之处, 以最后书面答复为准。任何电话或口头咨询和答复的意思解释均不具有法律约束力。

10.3 各供应商随时关注新疆政府采购网发布的更正、变更通知等。

11、竞争性磋商文件的修改和补充

11.1 在递交响应文件截止日期 5 日前的任何时候, 采购人可主动地或依据供应商要求澄清的疑问而修改、补充竞争性磋商文件, 采购代理机构将对修改和补充的内容在新疆政府采购网予以公布。

11.2 为使供应商在准备响应文件时有合理的时间考虑竞争性磋商文件的修改和/或补充, 采购代理机构可延长递交响应文件截止时间和开启时间, 但至少应当在规定的递交响应文件的截止时间 5 日前, 在新疆政府采购网予以公布。

C 响应文件的编写

12、响应文件的编写

12.1 供应商必须详细阅读竞争性磋商文件的章、节、条款、格式等所有内容, 按竞争性磋商文件的要求提交响应文件, 并保证所提供的全部文件及相关资料的真实性, 以使其对竞争性磋商文件做出实质性响应。供应商应仔细阅读并充分理解竞争性磋商文件、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款后**编制响应文件**。

12.2 各供应商响应文件采用电子文档。响应文件应编制完整的页码、目录(编制上传响应文件与相应模块对应)。

13、响应文件的语言及计量单位

13.1 响应文件及供应商和采购人及采购代理机构就有关磋商的所有文件和来往函件, 应以中文书写。供应商可以提交用其他语言(原文)打印的资料, 但必须翻译成中文, 当原文和译文(中文)之间存有差异和/或矛盾时, 以中文为准。

13.2 除在竞争性磋商文件的项目采购需求中另有规定外, 计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位(国际单位制和国家选定的其它计量单位)。如供应商采用其它计量单位, 需事先

得到采购人的同意。

14、响应文件的组成：响应文件采用电子文档，响应文件应编制完整的页码、目录（编制上传响应文件与相应模块对应）。

各供应商按照采购文件的要求编制电子版（纸质版）响应文件，格式符合采购文件要求，应采用常用、广泛、普及的软件编制，如使用特殊软件需提供软件安装包，便于查看响应文件。响应文件全部为 PDF 加密电子版文件。

响应文件应包括以下内容（但不限于以下内容），各供应商应对照“第三章 项目采购需求”及“第六章 评审标准（综合评分法）”提供相关的证明资料：

- （1）响应文件封面；
- （2）响应函（详见格式 1）；
- （3）法定代表人资格证明书（详见格式 2）；
- （4）法定代表人授权书（详见格式 3）；
- （5）供应商资格声明（详见格式 4）；
- （6）政府采购领域诚信承诺书（详见格式 5）；
- （7）中小企业声明函（服务）（详见格式 6）；
- （8）有效的三证合一的营业执照（复印件）；

（9）供应商根据政府采购公告中资格要求第一条基本资格要求（共 5 条）提供相应的证明材料；

- （10）商务报价一览表（首次）（详见格式 7）；
- （11）自 2021 年 1 月 1 日至今同类项目业绩表（详见格式 8）；
- （12）项目主要管理人员表（详见格式 9）；
- （13）商务条款响应偏离表（详见格式 10）；
- （14）服务方案（详见格式 11）；
- （15）服务质量保证措施及承诺（详见格式 12）；
- （16）资格性/符合性自查表（详见文件格式 13）；
- （17）最优服务及实质性的承诺；
- （18）服务响应时间、应急措施等；
- （19）全力配合采购人完成与本服务有关的所有工作的承诺，并全程跟踪服务的承诺；
- （20）采购需求及评分所需的其它资料；
- （21）能够体现企业信誉及其它与本项目有关的能证明企业实力的各项证明资料；
- （22）磋商文件要求提供的其它材料以及供应商认为需要提交的材料。

特别说明：①上述各种证件、证书复印件须加盖供应商公章。如未按要求加盖供应商公章

者，可能导致其响应文件无效。

②供应商应如实提供资料，并保证真实可靠，不得弄虚作假。如供应商隐瞒事实真相、弄虚作假，一经查实，取消该供应商的磋商资格，若成交的，取消其成交资格。

15、响应文件格式

15.1 供应商应按竞争性磋商文件提供的格式及商务报价说明完整地填写所提供的服务以及数量、单价和合价等内容。

16、商务报价

16.1 供应商的商务报价应是为采购人提供全部服务，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件约定的所有费用的总和。

任何因供应商忽视或误解采购范围、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款和项目现场情况，若成交，采购人将不予批准由此而产生的索赔或服务期延长申请。

商务报价中不得包含合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件要求以外的其他内容。

16.2 商务报价总价应包括的内容和计价因素

(1) 在服务期内完成区政务服务中心窗口工作服务外包项目应承担的所有工作，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、采购文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。

(2) 供应商根据对本磋商文件、技术规范和标准、项目采购需求、合同条款的理解，应达到的技术指标、检验及验收标准等要求，结合市场情况进行商务报价。供应商应充分考虑合同执行期内的市场风险和国家政策性调整风险等因素对商务报价的影响。

16.3 供应商应按照磋商文件所附的格式完整地填写商务报价一览表。**供应商应对采购范围内的全部内容进行报价。**

16.4 供应商若成交，不得以任何理由在合同执行期间予以价格调整。任何包含价格调整的要求将被认为是非响应而予以拒绝。

17、商务报价货币

17.1 商务报价一览表和响应文件中的所有报价一律使用人民币（RMB）填报。

18、供应商资格证明文件

18.1 供应商必须提交证明其有资格参加磋商和成交后有能够履行合同的文件。

19、提供的服务符合竞争性磋商文件规定的技术响应文件

19.1 供应商须提交证明其拟提供服务符合竞争性磋商文件、技术规范及标准、项目采购需求规定的技术响应文件，作为响应文件的一部分；

19.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供主要技术性能的详细描述及设备清

单和所提供服务的详细说明；

19.3 供应商应逐条对竞争性磋商文件、项目采购需求、合同条款等进行仔细阅读，提出自己提供的服务是否对其做出了实质性的响应。

20、响应文件有效期

20.1 响应文件有效期为递交响应文件截止之日起 90 天（日历日）。供应商的响应文件有效期比规定的有效期短的，将被视为非响应而予以拒绝。

20.2 特殊情况下，在原有效期届满之前，采购人可征得供应商的同意延长其有效期，这种要求与答复均应以书面形式。供应商拒绝延长的，其响应文件失效。同意延长有效期的供应商，既不要求也不允许其修改响应文件。

21、响应文件的签署及规定

21.1 供应商应提交本须知第 14 条规定的加密电子版响应文件。响应文件应编制完整的页码、目录（编制上传响应文件与相应模块对应）。

21.2 加密电子版响应文件应按照采购文件“第五章响应文件格式”中规定签字、盖章的地方必须按规定签字盖章。

21.3 除供应商对错误做必要修改外，响应文件中不许有增删、涂改或改写。若确有修改必须由签署响应文件的委托代理人签字或盖章。

21.4 采购人概不接受电报、电传、电话、邮寄以及电子邮件等方式的磋商。

D 响应文件的递交、修改和撤回

22、递交响应文件截止时间

22.1 所有加密电子版响应文件都必须按采购人在供应商须知前附表中规定的截止时间之前上传至新疆政府采购云平台。

22.2 出现因竞争性磋商文件的修改推迟截止日期时，则按采购代理机构修改通知规定的时间递交加密电子版响应文件。在此情况下，采购人和采购代理机构与供应商之间受截止期制约的所有权利和义务应延长至新的截止期。

23、逾期递交的响应文件

23.1 采购人不予接收在递交响应文件截止时间后上传的加密电子版响应文件。

24、递交响应文件

24.1 供应商应按本供应商须知前附表第 6 项规定的时间及地点上传加密电子版响应文件。

E 磋商、评审、确定成交供应商

25、磋商会议

25.1 采购人在本供应商须知前附表第 7 项规定的时间和地点组织磋商会议。

25.2 本项目采用网上评审，供应商在线参加磋商（不需到现场参加磋商）。磋商前供应商完成设备测试，保证摄像头及麦克风正常使用。自磋商时间起至评审结束，供应商须登录新疆政府采购平台并保持网络畅通，随时答复评标委员会的疑问。若供应商未在规定时间内答复的，由此产生的后果将由供应商自行承担。

25.3 供应商登录政采云平台，在磋商时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为无效响应。解密与加密电子版响应文件须使用同一个 CA。

25.4 磋商会议由采购代理机构组织并主持。

25.5 在磋商过程中，工作人员如发现响应文件组成部分不齐全，由磋商小组认定其有效性。磋商小组认定的无效响应文件将不进入磋商、评审阶段。

26、磋商小组

26.1 磋商小组成员组成：按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关法律、法规规定组建，由采购人代表和评审专家组成。磋商小组将负责对供应商提交的响应文件进行磋商、评审，确保磋商、评审过程公正、合法、保密，并向采购人推荐成交供应商。

27、磋商

27.1 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。供应商应由法定代表人或法定代表人授权的供应商代表及专业技术人员参与磋商。供应商所作的重要答复均应以书面形式予以补充，并经法定代表人或授权人签署，作为响应文件的一部分，对供应商具有约束力，但不得对磋商内容进行实质性修改。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和其他信息。

27.2 在磋商小组与各供应商进行了相同轮次的磋商后，为了更好地实现采购目标，磋商小组可以修改竞争性磋商文件，但涉及实质性变动的，将以书面形式通知所有参加磋商的供应商。供应商收到修改竞争性磋商文件的通知后，可以决定是否继续参加磋商活动。

27.3 供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，应当附法定代表人授权书。

27.4 竞争性磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商小组在磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

27.5 竞争性磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终整修方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的整修方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

27.6 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

27.7 磋商小组判断响应文件的响应性仅基于响应文件本身而不依靠任何外部证据，但响应文件有不真实、不正确的内容除外。

27.8 如果响应文件实质上没有响应竞争性磋商文件的要求，磋商小组将予以拒绝，供应商不得通过修正或撤消不符合要求的偏离或保留，而使其成为实质上响应。

28、评审

28.1 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响应文件和最后报价进行综合评分。

28.2 磋商小组将对实质性响应竞争性磋商文件的响应文件进行详细评审和比较。对技术要求、价格等进行比较，并与竞争性磋商文件、项目采购需求和采购人的实际需要进行比较和评价。

28.3 商务报价错误的修正

如果发现商务报价存在计算或表达上错误，则按下列原则进行修正：

(1) 用数字表示的数额与用文字表示的数额不一致时，以文字数额为准；

(2) 单价汇总金额与总价之间不一致时，以单价金额计算结果为准。若单价有明显小数点错位，应以总价为准，并修正单价。

(3) 报价一览表总价与报价明细表汇总数不一致的，以报价一览表为准；

(4) 对不同文字响应文件的解释发生异议的，以中文为准。

28.4 磋商小组将按第 28.3 条原则修正商务报价，并要求供应商进行确认。确认后的报价和文件将对供应商具有约束力。并以修正后的报价作为评审的依据。

29、响应文件的澄清

29.1 为有助于对响应文件的审查、评价和比较，磋商小组在评审过程中有权随时请供应商对其响应文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，供应商对澄清问题的书面答复应有法定代表人或委托代理人签字或盖章，但不得寻求、提供或允许对最后报价或响应文件中的其他实质性内容做任何更改。

29.2 供应商法定代表人或委托代理人在评审过程中应保证随时接受磋商小组质询。若供应商法定代表人或委托代理人因故不能接受质询，其响应文件仍有效，但应视为供应商已默认磋商小组对缺席的质询所作出的结论。

29.3 磋商小组允许供应商通过澄清答复修正其最后报价中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规范的地方，但这些修正不能影响任何供应商的相关名次排列。

29.4 如果供应商在响应文件中未对竞争性磋商文件、技术规格及标准、项目采购需求、合同条款等提出偏离意见或澄清，将视同供应商同意上述文件的全部条款和要求。

30、重大偏离

重大偏离是指实质上影响合同的采购范围、服务期、质量和性能等，或者实质上不满足竞争性磋商文件的要求，而且限制了采购人的权力或减轻了供应商的义务。纠正或承认这些偏离将会对其他实质上响应要求的供应商合理的竞争地位产生不公正的影响。

31、无效响应文件

响应文件有下列情形之一的，由磋商小组评审后按无效响应文件处理：

31.1 供应商的商务报价高于采购项目预算；

31.2 响应文件附有采购人不能接受条件的；

31.3 出现重大偏离的；

31.4 对竞争性磋商文件提出的实质性要求和条件未能实质性响应；

31.5 《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关法律法规及竞争性磋商文件明确规定可以作无效响应的其他情形。

32、评审标准

32.1 本项目评审严格按照竞争性磋商文件的要求和条件进行。

32.2 按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

32.3 响应文件初审。初审分为资格性审查和符合性审查。

32.3.1 资格性检查。依据法律法规和竞争性磋商文件的规定，对响应文件中的资格条件等进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格。

32.3.2 符合性检查。依据竞争性磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对竞争性磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对竞争性磋商文件的实质性要求作出响应。

32.3.3 澄清有关问题。对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，磋商小组可以询标函形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用澄清函形式，由其授权的代表签字，并不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

32.3.4 比较与评价。磋商小组按磋商文件中规定的评审方法和标准，对资格性审查和符合性审查均合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

32.3.5 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。两轮（若有）以上报价的，供应商在未提高响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组应当对其响应文件按无效处理，不允许进入综合评分，并书面告知供应商，说明理由。

32.4 本项目评审采用综合评分法，严格按照竞争性磋商文件的要求和条件进行。

32.5 评审分值：总分为 100 分，具体评审评分内容详本竞争性磋商文件第六章“评审标准（综合评分法）”。

32.6 推荐成交候选供应商

32.6.1 各供应商的评审得分由高至低排序，评审得分排列前 3 名的供应商被推荐为成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

32.6.2 评分计算结果保留两位小数，第三位小数四舍五入。

32.7 磋商小组复核。磋商小组评分汇总结束后，磋商小组应当进行评审复核，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、供应商资格审查未通过的、供应商响应文件作无效处理的重点复核。

32.8 采购人根据磋商小组推荐的成交候选供应商及有关规定确定成交供应商。

33、采购人依法接受和拒绝任一或所有供应商的权力

采购人保留确定成交供应商之前的任何时候依法接受或拒绝任一或所有供应商的权力，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

34、成交通知书

34.1 采购人确定成交供应商后，及时通知采购代理机构，采购代理机构将按程序公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交通知书一经发出即发生法律效力。

34.2 《成交通知书》将是合同的组成部分。

35、纪律与保密事项

35.1 凡参与磋商工作的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的有关磋商的其他情况。

35.2 领取本竞争性磋商文件及其它相关资料者，应对文件进行保密，不得用作本次磋商以外的任何用途。由采购人向供应商提供的图纸、技术资料 and 所有其它资料，均视为保密资料，除非得到采购人的同意，不得向第三方透露。

35.3 供应商不得与采购人串通磋商，不得向采购人或者磋商小组成员行贿谋取成交，不得以他人名义参与磋商或者以其它任何方式弄虚作假骗取参与磋商；供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。如果供应商或者其他利害关系人通过捏造事实、伪造证明材料等方式提出质疑，

干扰政府采购活动正常进行的，属于严重不良行为，采购人、采购代理机构将提请财政部门将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚。

35.4 供应商不得在磋商过程中互相串通、结盟、损害磋商的公正性和竞争性，或以任何方式影响其他供应商参与正当磋商。扰乱磋商市场，破坏公平竞争原则。如供应商在磋商过程中互相串通，一经查实，将取消磋商资格。

35.5 磋商之日起直至授予成交供应商合同为止，凡属于对响应文件的审查、澄清、评价、比较有关的资料和成交供应商的推荐情况及与评审有关的其他任何情况均严格保密。

35.6 从磋商之日起至授予合同期间，供应商试图向磋商小组、采购代理机构施加任何影响或对采购人的比较及授予合同的决定进行影响，都可能导致其响应文件被拒绝。

35.7 除供应商被要求对响应文件进行澄清外，从磋商之时起至授予合同期间，供应商不得就与其响应文件有关的事项主动与磋商小组、采购代理机构以及采购人联系。

35.8 成交供应商确定后，采购人不对未成交供应商就评审过程以及未能成交原因作出任何解释，未成交供应商不得向磋商小组或其他有关人员询问评审过程的情况和索取评审过程的资料。

F 授予合同

36、授予合同标准

36.1 本采购项目的采购合同将授予按本须知第 32.6 条所确定成交供应商。

37、签订合同

37.1 成交供应商应当自成交通知书发出之日起三十日内，按照竞争性磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同。成交供应商不得要求订立背离本响应文件合同条款等响应文件实质性内容的其他协议。

37.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在新疆政府采购网上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

37.3 成交通知书、成交供应商的响应文件及其澄清文件、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件（含修改文件或补充文件）及答疑纪要等，均为签订合同的依据。

37.4 采购人如不按本须知 39.1 条规定与成交供应商签订合同，或者采购人、成交供应商签订背离合同实质性内容的协议，由监督管理部门责令其改正。

37.5 成交供应商如不按本须知 39.1 条规定与采购人签订合同，则按违约处理，采购人将有权取消成交供应商资格，给采购人造成损失，还应当予以赔偿，同时依法承担相应的法律责任。

37.6 成交供应商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成交候选供应

商名单排序，确定下一名候选供应商为成交供应商，并组织重新选定的成交供应商和采购人签订合同，也可以重新开展政府采购活动。

38、合同的签订准则

38.1 合同签订必须由采购人、成交供应商双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖法人公章后方能生效。

38.2 合同转包（实质性要求）

本采购项目严禁成交供应商将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包，是指成交供应商将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。

成交供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

39、验收

39.1 本项目采购人将严格按照政府采购相关法律法规以及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求进行验收。

G 询问、质疑、投诉

40、询问

40.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

41、质疑

41.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，将质疑文件原件和必要的证明材料书面送达采购人或采购代理机构。

41.2 供应商如对竞争性磋商文件技术指标、参数、评分标准有质疑，向采购人提出，由采购人按相关规定做出答复或委托采购代理机构代为答复。供应商如对采购过程和采购结果有质疑，向采购代理机构提出，由采购代理机构按相关规定作出答复。

41.3 上述应知其权益受到损害之日是指：

- （1）对竞争性磋商文件提出质疑的，为竞争性磋商文件公告期限届满之日起计算；
- （2）对采购过程提出质疑的，自采购程序环节结束之日起计算；
- （3）对成交结果提出质疑的，自成交结果公告期限届满之日起计算。

41.4 质疑供应商在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购环节提出质疑。

41.5 质疑文件应包括以下主要内容，并按照“谁主张、谁举证”的原则，附上相关证明材料。否则，采购代理机构不予受理【财政部发布了《政府采购供应商质疑函范本》和《政府采购供应商投诉书范本》，两范本指供应商提出质疑、投诉人提起投诉时，应提交的质疑函、投诉书和必要的证明材料（下载路径：中国政府采购网→下载专区）】：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话（包括座机、手机、传真号码等）；

（2）质疑项目的名称、项目编号、包号、采购公告发布时间、递交响应文件或响应文件截止时间；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据（具体条款，认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料。如涉及到产品功能或技术指标的，应出具相关制造商的证明文件）；

（5）必要的法律依据；

（6）提起质疑的日期；

（7）质疑文件应当署名，质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章；

（8）供应商委托代理质疑的，应当提交授权委托书，并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。

41.6 质疑供应商是指直接参加本项目采购活动的供应商，未参加政府采购活动的供应商或在采购活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

41.7 采购人、采购代理机构在收到供应商的书面质疑后将及时组织调查核实，在七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，答复的内容不涉及商业秘密。

42、投诉

42.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或采购人、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采购项目同级财政部门提起投诉。

42.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

43、诚实信用

43.1 供应商不得虚假承诺，否则，按照提供虚假材料谋取成交处理。

43.2 供应商应当按照《财政部 工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》（财库〔2020〕46号）规定和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交《中小企业声明函》。供应商对其声明内容的真实性负责，声明函内容不实的，属于

提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

H 义务、工作纪律

44、磋商小组在政府采购活动中承担以下义务：

- （一）遵守评审工作纪律；
- （二）按照客观、公正、审慎的原则，根据竞争性磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- （三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- （四）及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；
- （五）发现竞争性磋商文件内容违反国家有关强制性规定或者竞争性磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；
- （六）及时向财政、监察等部门举报在评审过程中受到非法干预的情况；
- （七）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
- （八）法律、法规和规章规定的其他义务。

45、磋商小组在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

- （一）不得参加与自己有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条规定的利害关系的政府采购项目的评标活动。发现参加了与自己有利害关系的评审活动，须主动提出回避，退出评审；
- （二）评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购代理机构统一保管；
- （三）评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理；
- （四）评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示供应商在澄清时表达与其响应文件原义不同的意见，不得以竞争性磋商文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；
- （五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容；
- （六）评审现场服从采购代理机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督；
- （七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购代理机构的请托。

第三章 项目采购需求

1、总则

1.1 本章条款仅限于区政务服务中心窗口工作服务外包项目的采购。

1.2 本章条款提出的是最低限度的技术要求，并未对一切技术细节做出规定，也未引述有关规范条文，供应商不得以本文件未提出要求为理由而规避国家和行业强制规范、标准的规定，供应商应保证提供符合本章条款和相关标准的服务。

1.3 如果供应商没有以书面形式对本章条款提出异议，采购人就可以认为供应商提供的成果符合本章条款的要求。

1.4 供应商在响应文件中，应对竞争性磋商文件中的服务进行详细的说明。

1.5 在签订合同之后，采购人有权提出因规范标准有变化而产生的一些补充要求。

1.6 本章条款使用标准如与供应商所执行标准发生矛盾时，按较高标准执行。

2、执行的规范和标准

本项目必须遵循国家规范和标准并按最新版本执行，若标准、规范出现矛盾时，以最新、最高标准规范执行。

3、区政务服务中心窗口工作服务外包项目需求

一、供应商资格条件

（一）一般资格条件

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内，未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：供应商为中小企业。

（三）联合体投标：本项目不接受联合体投标。

二、服务内容及要求

（一）项目名称、预算、服务期限

序号	项目名称	采购预算 (万元)	服务期限	备注
1	区政务服务中心窗口工作服务外包项目	111.45	自 2024 年 11 月 1 日至 2025 年 10 月 31 日	

（二）项目基本情况及服务内容

结合城建大厦一楼政务服务大厅实际需求，委托具有相应资质的专业机构，以服务外包的形式，派遣工作人员负责城建大厦一楼政务服务大厅窗口工作，运用专业化的外包服务，统一规范管理窗口职能。

城建大厦一楼政务服务大厅共计 24 个窗口，涉及住建局、医保局、社保局、市场监督管理局、农业农村局等审批服务事项 519 项，工作人员需要熟练掌握业务办理技能、遵守大厅行为规

范且具有较高的责任意识。

供应商在本合同的执行期内应保守中心的各项商业秘密，不得将有关资料透露给任何第三方。供应商应教育员工保守中心的各项商业秘密，如因供应商员工的原因（经甲方允许事宜除外）导致中心有关的商业秘密泄露，供应商应承担相应的法律责任。

供应商应遵照中心的制度进行生产管理，并且处理员工与劳动、人事相关的事宜，包括考勤制度的建立、员工离职和违纪处理等。

供应商应教导其员工严格按照中心的工作描述，生产操作规程等质量标准进行工作。意外产生的工伤、经济补偿、劳动争议等均由供应商承担。

除非征得中心许可，供应商不能随意调换其员工的工作岗位，更不得随意召回其员工（供应商员工辞职除外）。

因供应商员工所造成供应商外包工作岗位的空缺，供应商应自接到通知后 5 个工作日内补齐。

（三）服务标准及考核办法：中心根据工作完成情况按月进行考核。

（四）服务地点：城市管理中心一楼政务服务大厅。

（五）付款方式：按每月考核结果支付。

（六）履约保证金：无。

第四章 合同条款（初稿，以签订为准）

1、定义

1.1 “合同”系指甲乙双方共同签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括：中标/成交通知书；合同条款；响应文件及承诺；项目采购需求；采购文件（含补充文件、修改文件）及答疑纪要；双方约定的其他所有文件等构成合同的所有文件的总称。

1.2 “甲方”系指克拉玛依市克拉玛依区政务服务中心。

1.3 “乙方”系指取得成交资格，提供合同服务的成交供应商。

1.4 “合同价款”系指根据合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本采购文件的规定，乙方在正确、完整地履行合同义务后，甲方应支付给乙方实际所供合同服务的金额。

1.5 “合同货物”系指按合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本采购文件规定，成交供应商须向采购人提供区政务服务中心窗口工作服务外包项目验收合格并正常使用所需的全部设备、材料等（含手册、规范、标准及相关技术资料等）。

1.6 “服务”系指合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本采购文件规定，成交供应商为保证在服务期内完成区政务服务中心窗口工作服务外包项目应承担的所有工作以及配合采购人完成与此服务相关的合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、采购文件约定的全部内容及责任和义务。

1.7 凡提及的“天、日期、星期、月份和年份”系指公历日历的日历天、日期、星期、月份和年份。

2、适用范围

2.1 本合同条款适用于本次区政务服务中心窗口工作服务外包项目。

3、合同价格

3.1 合同价款为：人民币元(大写：人民币)。

3.2 合同价款：包括保证完成区政务服务中心窗口工作服务外包项目应承担的所有工作以及配合采购人完成与此服务相关的合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、采购文件约定的全部内容及责任和义务的全部风险和费用。

4、支付条款

4.1 本合同的支付币种为人民币。按每月考核结果支付，支付条款细节由甲乙双方签订合同时自行约定。

乙方提供采购合同、发票等材料，向甲方申请付款；甲方对乙方提交的付款资料审核通过后，以转账方式向乙方付款。

5、服务期：自2024年11月1日至2025年10月31日。

6、技术资料

6.1 乙方应准备与服务相符的技术资料，并于合同生效后七日内送（或寄）至甲方，例如：手册、标准和服务手册等。如本条款所述资料有不完整或丢失，乙方应在收到甲方通知后3日内免费另寄（送）。

7、乙方人员

7.1 乙方应委派有经验的技术人员完成区政务服务中心窗口工作服务外包项目服务项目。乙方应对区政务服务中心窗口工作服务外包项目项目质量负责,使其符合技术规范和相关标准的要求。

7.2 如果甲方认为乙方派遣的执行本项目的有关人员不称职,将有权要求乙方更换,乙方对于甲方的此类要求应予以满足。

8、乙方履约延误和延期赔偿

8.1 如果乙方未能按合同规定的时间按期提供服务,将加收延期赔偿或终止合同。

8.2 在履约过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和原因通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行分析,并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由乙方认可。如乙方在原定提供服务期限后7天未提供服务,则甲方有权终止合同。

8.3 如乙方未能就合理提供服务日期达成一致意见,甲方有权将服务价降低到双方同意的水平,并由乙方赔偿由此造成的所有损失。

9、违约责任

9.1 若乙方未按本项目采购需求承担相关工作,由此造成的责任和损失由乙方自行承担。

10、不可抗力

10.1 甲乙双方任一方由于受不可抗力事件的影响而不能履行合同时,履行合同的期限应予以延长,其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的,并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件,诸如战争、严重火灾、洪水、台风以及其他双方商定的事件。但不包括违约或疏忽。

10.2 在不可抗力事件发生后,受不可抗力影响的一方应尽快以书面形式(如电报、传真或电传)将不可抗力的情况和原因通知对方,并于事件发生后14天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。除对方书面另行要求外,受不可抗力影响的一方应尽实际可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的方案履行未受不可抗力影响的其他合同事项。

10.3 如果不可抗力事件的影响持续45天以上,双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

10.4 如果因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的,受不可抗力影响的一方不应承担违约责任。

11、税费

11.1 根据国家现行税法规定对与本合同有关的一切税费,包括按税法规定应由甲方承担的税费,均已包括在合同总价款之中,甲方不再与乙方另行结算税费。

12、争端的解决

12.1 甲乙双方应通过友好协商,解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成,向项目所在地人民法院提出诉讼。

12.2 在双方之间的争议尚未解决之前,如甲方以书面形式坚持要求乙方按其意见行事,则乙方应按甲方的意见执行,但由此产生的一切不良后果和责任均应有乙方承担。但乙方不能因此

而故意采取可能导致不良后果的行为。

13、违约终止合同

13.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

(1) 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。

(2) 乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

13.2 如果甲方根据上述第 13.1 条的规定，终止了部分或全部合同，乙方除应退还终止的部分或全部合同价款外，还应按本合同第 9.1 条的规定承担的违约责任。同时，乙方仍应继续执行合同中未终止的部分。

13.3 在终止合同后，甲方有权按下面方式对乙方进行处置；

(1) 赔偿设备、材料损失和因乙方违约而造成的维护管理期延期的损失；

(2) 乙方退场，并向甲方赔偿因乙方违约而造成的维护管理期延期的损失，以及甲方更换新单位所发生的一切费用。

14、破产终止合同

14.1 当乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同的行为将不损害或影响甲方在本合同项下已经或将要采取的任何其他行动或补救措施的权力。

15、合同修改

15.1 欲对合同条款作出任何改动，均须由甲乙双方签署书面的合同修改书。

15.2 乙方的书面承诺被甲方接受后视作合同附件，与合同具有同等法律效力。

16、转让和分包

16.1 本项目不允许以任何形式的转让和分包。

17、适用法律

17.1 本合同的适用法律为中华人民共和国的现行法律和地方法规。

18、适用语言和计量单位

18.1 本合同的适用语言为中文，所有与本合同有关的来往函件、通知及其他文件均应使用中文。

18.2 乙方可以提交用其他语言(原文)打印的资料，但必须翻译成中文，当原文和译文(中文)之间存有差异和/或矛盾时，以中文为准。

18.3 除“项目采购需求”另有规定外，计量单位应使用国家标准规定的法定计量单位。

19、通知

19.1 本合同一方给另一方的通知均应以书面或电报、电传或传真的形式发送，而另一方应以书面形式确认并送到对方明确的地址。

19.2 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

20、合同文件及资料的使用

20.1 除了乙方执行合同人员外，在未经甲方同意的情况下，乙方不得将合同、合同中规定、

规格、计划、或乙方为上述内容向甲方提供的资料透露给任何人。乙方须在对外保密的前提下，对其工作人员提供有关情况，所提供情况仅限于执行合同必不可少的范围内。

20.2 除非执行合同需要，在事先未得到甲方书面同意的情况下，乙方不得使用第 21.1 款所列的任何文件和资料。

20.3 除合同本身以外列明的所有资料始终为甲方财产，若甲方要求，乙方应于其合同义务履行完毕后将这些资料（包括所有副本）退还甲方。

21、合同生效及其它

21.1 合同正本一式贰份，甲乙双方各执壹份；副本一式壹份，以满足甲乙双方及相关备案部门的需求。本合同经双方法定代表人或其授权的委托代理人签署并加盖法人公章后生效。

第五章 响应文件格式

响应文件封面

格式 1 响应函

格式 2 法定代表人资格证明书

格式 3 法定代表人授权书

格式 4 供应商资格声明

格式 5 政府采购领域诚信承诺书

格式 6 中小企业声明函（服务）

格式 7 商务报价一览表（首次）

格式 8 项目主要管理人员表

格式 9 自 2021 年 1 月 1 日至今同类项目业绩表

格式 10 商务条款响应偏离表

格式 11 服务方案

格式 12 服务质量保证措施及承诺

格式 13 资格性/符合性自查表

区政务服务中心窗口工作服务 外包项目

响 应 文 件

竞争性磋商文件编号：KQZWZX（ZC）2024-01

供应商：（单位名称）盖章

单位地址：

联系人：

联系电话：

格式1 响 应 函

克拉玛依市克拉玛依区政务服务中心：

我方全面研究了 “_____” 项目磋商文件（文件编号：_____），决定参加本项目竞争性磋商。我方授权_____（姓名、职务）代表我方_____（供应商的名称）全权处理本项目磋商的有关事宜。

1、我方自愿按照竞争性磋商竞争性磋商文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，商务报价为：¥_____万元（大写：人民币_____）。

2、若我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证按采购人要求及我方承诺完成应尽义务，并交付采购人验收、使用。

3、我方同意本次采购关于响应有效期的相关要求，且承诺递交响应文件截止之日起有效期为_____天（日历日）。

4、我方愿意提供采购人可能另外要求的，与采购有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

5、我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的供应商的行为。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）或盖章：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

联系电话：_____

传 真：_____

日 期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

格式2 法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系_____（单位）的法定代表人。为_____的项目，签署上述项目的响应文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

供应商：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。

格式3 法定代表人授权书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托_____（供应商名称）的_____（姓名），其身份证号为_____为我供应商代理人，以本供应商的名义参加_____（采购人）_____（磋商项目名称）的磋商活动。

代理人在递交响应文件、磋商、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

本授权委托书期限自____年____月____日起至____年____月____日止。

委托代理人无转委托。特此委托。

委托代理人： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

 供应商：（盖章）

 法定代表人：（签字或盖章）

 委托代理人：（签字或盖章）

 日期： 年 月 日

委托代理人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：委托代理人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。

格式 4 供应商资格声明

供应商名称					
地 址					
主管部门		法定代表人		职 务	
注册时间			经济类型		
营业执照号					
近三年内（2021 年至 2023 年）在经营活动中 有无重大违法纪录					
是否依法缴纳 税收			是否依法缴 纳社会保障 资金		
单 位 概 况	注册 资本	万 元	占 地 面 积	平 方 米	
	职 工 总 数	人	建 筑 面 积	平 方 米	
	资 产 情 况	净 资 产：	万 元	固 定 资 产 原 值 ： 万 元	
		负 债：	万 元	固 定 资 产 净 值： 万 元	
财 务 状 况 （最近三年 2021 年至 2023 年）	年 份	主 营 收 入 （万元）	收 入 总 额 （万元）	利 润 总 额 （万元）	净 利 润 （万元）
经 营 范 围					
备 注					

我们保证上述声明中的资料和数据是真实的、正确的，我们同意如贵方要求，可以出示相关证明文件。

供应商（单位公章）：

授权代表签字或盖章：

电话号和传真号：

日期：_____年____月____日

格式 5 政府采购领域诚信承诺书

_____ (单位名称或个人),

统一社会信用代码(个人身份证号)是具备《政府采购法》第二十二条条件的供应商,本单位在参加克拉玛依地区政府采购活动时,承诺如下:

(一) 严格遵守国家法律、法规和规章,全面履行应尽的责任和义务。

(二) 保证参加政府采购活动时所提供资料均合法、真实、有效,并对所提供资料的真实性负责;我单位(个人)在参加政府采购活动前三年在经营活动中没有《政府采购法》第第二十二条第一款第(五项)所称重大违法记录。

(三) 承诺本单位(个人)自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

(四) 承诺本单位(个人)将按照信用管理要求,按照规定通过克拉玛依诚信网向社会公示信用信息。

(五) 承诺本单位(个人)不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、价格欺诈、垄断和不正当竞争,守合同、重信用,维护经营者、消费者的合法权益。

(六) 失信主体承诺本单位(个人)依法依规接受处罚、主动积极整改、不再触犯相关法律法规、今后全面做到履约守信等。

(七) 承诺本单位(个人)同意将以上承诺上网公示。若违背承诺约定,经查实,愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚,承担违约责任,并依法承担相应的法律责任。自愿按照信用管理相关规定,违背承诺约定行为作为失信信息,记录到市公共信用信息管理系统平台,并予以公开。

单位名称或个人(公章或签名)

年 月 日

格式 6 中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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），属于租赁和商务服务业；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¹，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：

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、各供应商参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知 工信部联企业〔2011〕300 号》中小企业划型标准规定中规定的行业以及划型标准对本企业进行划型。

格式7 商务报价一览表（首次）

项目名称：

币种：人民币

序号	名称	报价	备注
1	总价	小写： 万元	须提供详细报价书 作为本表附件
		大写：人民币	
2	服务期		
3	供应商其它说明（由各供应商 根据本采购项目要求自行列出 需说明及承诺内容）		
注：1、报价包含的内容：在服务期内完成区政务服务中心窗口工作服务外包项目应承担的所有工作，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、采购文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。			

供应商(盖章)：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

报价日期： 年 月 日

注：

1、供应商须按本商务报价一览表格式制作“最后报价表”，并签字盖章后在规定的时间内上传至政采云平台；

2、供应商须提供详细报价书作为本表附件，详细对报价进行分析。若成交，成交供应商须按其最后报价向采购人提交本项目最终详细报价书。

格式 8 项目主要管理人员表

类别	姓名	职务	职称	证书	主要资历、经验及承担过的项目
一、管理人员					
1、负责人					
二、服务人员					
1、					
2、					
.....					
三、其他人员					
1、					
2、					
3、					
.....					
注：提供人员学历证书、岗位证书、行业资格证、学历证明、工作经历、职称证等。					

供应商（盖章）：

法人代表人或委托代理人签字或盖章：

年 月 日

格式9 自2021年1月1日至今同类项目业绩表

年份	项目名称	用户名称	完成时间	合同金额	完成项目质量	用户联系电话	备注

注：供应商（仅限于供应商自身实施的）以上业绩需提供有关书面证明材料。“合同金额”需提供合同复印件；“完成项目质量”需提供合同验收合格或用户单位书面证明材料。

供应商：（盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

格式 10 商务条款响应偏离表

序号	竞争性磋商文件商务条款	响应文件商务条款	响应/偏离说明	证明文件
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页

注：供应商按此表格式列出不影响竞争性磋商实质性响应的商务偏差（原则上应优于商务条款），没有说明的其他条款将被认为完全响应竞争性磋商文件的规定。

供应商（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

格式 11 服务方案

供应商提供的方案包括但不限于以下内容：

- 1、工作的难点、重点；
- 2、项目研究目标、思路、方法；
- 3、提供服务的整体质量、安全的保障措施；
- 4、完善可行的实施计划；
- 5、.....

供应商（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

格式 12 服务质量保证承诺

各供应商根据项目采购需求的相关要求自行作出承诺，格式自拟。

供应商（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

格式 13 资格性/符合性自查表

评审内容	竞争性磋商文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件第 () 页
符合性审查		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页
		☐ 符合 ☐ 不符合	见响应文件第 () 页

注：以上材料将作为供应商有效性审核的重要内容之一，供应商必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！供应商根据自查结论在对应的□打“√”。

第六章 评审标准（综合评分法）

一、初审

1、资格性审查

序号	评审因素	
1	供应商须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条	符合磋商文件规定
2	供应商为中小企业	符合磋商文件规定
3	本项目不接受联合体供应商	符合磋商文件规定

2、符合性审查

序号	评审因素		评审标准
1	有效性审查	响应文件签署	响应文件中法定代表人或其委托代理人的签字或盖章齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，且符合磋商文件规定的格式，签字或盖章齐全。
2	完整性审查	响应文件内容	响应文件内容齐全、无遗漏。
3	磋商文件的响应程度审查	响应文件内容	对磋商文件规定的内容全部做出响应。
		质量技术	满足磋商文件提出的质量、技术要求。
		服务期	满足磋商文件规定。
		响应文件有效期	满足磋商文件规定。
		其他	满足磋商文件相关规定。

注：未通过初审的其响应文件将按照无效响应处理。

二、评审内容

序号	评审指标 (100 分)	评审标准	分值
1	商务报价 (10 分)	满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价,其价格分为满分,其他供应商的价格分按公式计算:磋商报价得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×10%×100。	0-10
2	履约能力 (34 分)	供应商经营情况良好,得 0-4 分(附相关证明材料复印件并加盖供应商公章)。	0-4
		供应商提供自 2021 年 1 月 1 日至今(以签订合同时间为准)业绩证明材料,每提供 1 项同类项目业绩得 1 分,最高得 10 分(提供业绩清单及合同等材料复印件并加盖供应商公章)。	0-10
		供应商提供 2021 年 1 月 1 日至今承担的同类项目服务工作反馈意见(回访记录单)良好,每提供 1 份得 1 分,最高得 10 分(附相关证明材料加盖供应商公章,业绩单应包括采购人名称和联系方式,同一项目一年只限提供一份。如提供虚假业绩将按相关规定处理)。	0-10
		对项目管理人员班子配备的合理完善情况,人员学历、知识背景、工作经验等横向比较进行打分。较优者得 6-10 分,一般者得 1-5 分(所有资料均要求提供盖章扫描件,未按要求提供上述证明材料的本项不得分)。	0-10
3	服务方案 (45 分)	①总体服务方案:包括项目认知、服务内容规划、技术措施等; ②项目实施计划:包括人员分工、工作流程、进度计划等; ③服务保障措施:包括服务质量控制措施、人员安全保障措施、售后服务方案等。 方案内容完整齐全,符合项目实际需求的得 27 分;每缺少一项方案内容,或一项内容存在缺陷的,每一项扣 0.5-3 分,扣完为止,未提供项目组织方案的,此项不得分。 注:内容存在缺陷是指:①该项内容描述前后不一致;②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致;③该项内容引用的规定、规范错误;④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求;⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况;⑥该项内容描述与本项目实际情况不符;⑦ 该项内容套用其他项目内容。	0-27
		供应商项目管理机构、工作职能组织运行等清晰、合理。有明确的项目负责人的管理职责、内部管理的职责分工等。较优得 3-4 分,一般得 1-2 分,不满足得 0 分。	0-4
		为确保服务队伍稳定,减少人员流动性,制定相应措施,各供应商响应文件中的承诺进行横向对比,较优得 4-6 分,一般得 1-3 分,不满足得 0 分。	0-6
		为确保服务质量,制定相关人员培训方案。较优得 3-4 分,一般得 1-2 分,不满足得 0 分。	0-4
		对服务人员有完善的日常管理制度和考核办法,考核办法合理可行的得 3-4 分,较合理可行的得 1-2 分,无日常管理制度和考核办法的此项不得分。	0-4

4	应急响应措施（6分）	供应商提供应急方案进行评审，包括：1. 应急组成人员；2. 应急措施；3. 应急响应时间等，内容齐全、描述详细、符合实际情况的得6分，若应急响应措施的上述内容缺失或有明显不足，每一项扣0.5-2分，扣完为止。	0-6
5	合理化建议与服务（5分）	供应商每提供一个有利于项目实施、内容清晰完善且被磋商小组认可的合理化建议与服务的得2.5分，最多得5分。无相关承诺或承诺不符合项目实际此项不得分。	0-5
评审得分合计			100
注：评分计算结果保留两位小数，第三位小数四舍五入。			

落实的政府采购政策及相关说明：

1、按照《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）和《关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（新财购〔2022〕22号）的规定，落实促进中小企业发展政策；按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，落实支持监狱企业发展政策。按照《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，落实支持残疾人福利性单位发展政策。

2、关于小微企业：

2.1 按《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）和《关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（新财购〔2022〕22号）之规定，本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

2.1.1 在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

2.2 依照〈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）之规定，监狱企业应当符合以下条件：

2.2.1 监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对

象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

2.2.2 监狱企业参加政府采购活动时，视同小型、微型企业，应当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。