

横琴粤澳深度合作区

竞争性磋商文件

项目名称：横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目

项目编号：HXD2403070010

采购人：广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室

采购代理机构：珠海华信达工程顾问有限公司

日期：2024 年 8 月

目录

第一章 磋商邀请

第二章 磋商资料表

第三章 响应人须知

第四章 合同条款资料表

第五章 用户需求书

第六章 合同条款

第七章 响应文件格式

第一章

磋商邀请

磋商邀请

珠海华信达工程顾问有限公司（以下简称“采购代理机构”）受广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室（以下简称“采购人”）的委托，对横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目（项目编号：HXD2403070010）进行竞争性磋商采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、基本情况

项目编号：HXD2403070010

项目名称：横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：人民币玖拾柒万捌仟元整（¥978000 元）

最高报价限价：人民币玖拾柒万捌仟元整（¥978000 元）（报价高于最高上限的，将作为无效响应文件处理）

采购需求：

- 1、标的名称：横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目
- 2、标的数量：一项
- 3、服务内容：成交人对横琴粤澳深度合作区应承办网格内 647 个（城管类 197 个、劳动类 76 个、三防类 98 个、市政类 116 个、消防类 72 个、治安类 88 个）巡防点位进行巡防工作。

完成巡查任务 2 万次以上，完成周期性巡检任务达 2 万次以上，完成临时交办任务 500 次以上，任务完成度达 90%以上；承办合作区人口（流动人口约 43948 人）、建筑物（住宅约 2000 栋）、商家单位（商铺约 2000 家）等“一标三实”数据采集工作；成交人应确保安排足够的服务，确保服务时间、响应时间、确保服务质量，要求工作全区覆盖、条块相结合。

4、服务期限：服务期限为 132 天。

5、具体采购需求详见第五章用户需求书。

二、响应人资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件加盖公章，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：响应文件中提供《资格条件承诺函》。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：响应文件中提供《资格条件承诺函》。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：响应文件中提供《资格条件承诺函》。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：响应文件中提供《资格条件承诺函》。重大违法记录，是指响应人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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

2、落实采购政策需满足的资格要求：无。

3、本项目的特定资格要求：

1) 响应人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任意记录名单之一：①失信被执行人；②税收违法黑名单；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。说明：①由负责资格审查人员于资格审查时在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准。上述网站查询页面不能显示响应人相关查询信息的，视为响应人满足上述要求。响应人分支机构不满足信用信息相关要求的，也视为响应人不满足要求。②采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档。

2) 响应人必须符合法律、行政法规规定的其他条件：为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的响应人，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。响应人符合法律、行政法规规定的其他条件。提供《磋商函》。

本项目不接受联合体投标，不允许违法分包、转包。

三、磋商文件公告期限、获取磋商文件时间、地点、方式及磋商文件售价

1、本公告期限（5 个工作日）：自 2024 年 8 月 2 日至 2024 年 8 月 8 日止。

2、获取磋商文件时间：2024 年 8 月 2 日至 2024 年 8 月 8 日 9:00-12:00, 14:00-18:00（工作时间）。

3、获取磋商文件地点：珠海市香洲区梅华东路 284 号 9 栋珠海地质大厦 6 楼

4、获取磋商文件方式：现场获取或者网上获取。售价（元）：300 元，售后不退。

（1）现场获取：供应商从网上自行下载并填写《登记表》后至磋商文件获取地点递交《登记表》，获取磋商文件。

（2）网上获取：供应商从网上（网址：中国政府采购(<http://www.ccgp.gov.cn/>))自行下载并填写《登记表》，扫描发至采购代理机构邮箱(bap@hxdgcgw.com)，并致电：0756-2297373-813、13326682365。采购代理机构收到上述资料后，向供应商提供磋商文件。

（3）购买汇款账号信息：

开户银行：中信银行股份有限公司横琴粤澳深度合作区分行

户名：珠海华信达工程顾问有限公司

银行账号：8110901012301702951

标书款若需要开具增值税专用发票或普通发票的，需同时在登记表中提供开票信息。

四、递交响应文件截止时间、地点及开标时间、地点

1、递交响应文件截止时间：2024 年 8 月 9 日 15 时 00 分（北京时间）。于截止时间前 30 分钟开始接收响应文件，提前、逾期递交或不符合规定的响应文件恕不接受。

2、递交响应文件地点：珠海市香洲区梅华东路 284 号 9 栋珠海地质大厦 6 楼会议室。

3、开标时间：2024 年 8 月 9 日 15 时 00 分。

4、开标地点：珠海市香洲区梅华东路 284 号 9 栋珠海地质大厦 6 楼会议室。

五、法定媒体：

中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）相关公告在法定媒体上公布之日即视为有效送达，不再另行通知。

六、采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式

1、采购人联系方式：

名称：广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室

地址：广东省珠海市香洲区港澳大道 868 号横琴粤澳深度合作区市民服务中心。

联系方式：0756-8813815

2、采购代理机构联系方式：

机构名称：珠海华信达工程顾问有限公司

联系地址：珠海市香洲区梅华东路 284 号 9 栋珠海地质大厦 6 楼

联系人：郑群玲

联系电话：0756-2297373-813、13326682365

电子邮件：bap@hxdgcgw.com

邮编：519000

广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室

珠海华信达工程顾问有限公司

2024 年 8 月 1 日

第二章

磋商资料表

该资料表的条款项号是与第三章响应人须知条款项号对应的，或增加的条款，是对第三章响应人须知的补充、修改和完善，如果有矛盾的话，应以本资料表为准。

条款 项号	内 容
一、说明	
2.3	采购人名称：广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室 采购人地址：广东省珠海市香洲区港澳大道 868 号横琴粤澳深度合作区市民服务中心。 资金来源：财政性资金
2.4	代理机构：珠海华信达工程顾问有限公司 地址：珠海市香洲区梅华东路 284 号 9 栋珠海地质大厦 6 楼 电话：0756-2297373 转 0756-2297373-813、13326682365
3.2	响应人资格要求：详见第一章磋商邀请“响应人资格要求”
4	合格的货物和服务的要求：能够提供与本项目相关的货物和服务，符合并履行本磋商文件中的各项规定和要求。具体要求详见第五章用户需求书。
二、竞争性磋商文件	
10.1	集中答疑会或现场考察：不举行。
三、响应文件的编制	
12.1	响应报价：本项目采用包干制，该报价包含为实施并完成本项目的人力成本、设备成本、管理费、利润、税金等其他费用，即完成本项目并提交最终成果的全部费用。响应人漏报或不报，采购人视为该漏报或不报部分的费用已包括在已报的分项报价中，不予另行支付。
14.9	响应人所报的响应价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变

条款 项号	内 容
	更。
14.10	不允许有备选方案。
14.11	不允许附加条件报价。
20.1	磋商有效期：开标之日起 90 日历天。
21.1	正本一份，副本二份，单独密封在一个密封袋中；电子文件一份，单独密封在一个密封袋中；首次报价信封一份，单独密封在一个密封袋中。 说明：1、电子文件：响应人将所有响应文件签章完毕后扫描正本文件并制作成 pdf 格式，存储在 U 盘中，单独密封在一个密封袋中。2、副本可用正本的复印件。
四、响应文件的递交	
23.1	响应文件递交截止日期、时间和地点：按竞争性磋商文件第一章规定。
五、竞争性磋商流程	
26.1	本项目磋商由依法组建的磋商小组负责，其成员由技术、经济等方面的专家 3 人组成。其中采购人代表 1 人，技术、经济方面专家 2 人。专家在代理机构政府采购专家库中随机抽取，采购代理机构工作人员不作为磋商小组成员。
28.1	如在磋商中磋商小组没有对磋商文件作实质性变动增加新的需求，后一轮报价不得高于前一轮报价，否则视为无效报价，该供应商不再参与下轮磋商和报价，也不被推荐为成交候选人。
28.2	<p>一、本评标办法采用综合评分法。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的响应人后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的响应人的响应文件和最后报价进行综合评分。</p> <p>二、通过资格和符合性审查的有效供应商方有资格提交最后报价及进行技术商务及价格的详细评审，最后磋商小组出具评标报告。</p> <p>三、评分及其统计：按照评标程序、评审标准以及权重分配的规定，磋商小组各成员分别就各个有效响应人的技术状况、商务状况及其对磋商文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术评分和商务评分、价格评分相加得出其综合得分。</p> <p>说明：评审标准、具体评审因素及权重分配详见本章“资格和符合性审查表”、“评分细则”。</p> <p>四、价格扣除</p> <p>（一）小型和微型企业产品价格扣除</p> <p>1、根据财政部、工业和信息化部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《广东省财政厅广东省工业和信息化厅关于进一步加</p>

条款 项号	内 容
	<p>强政府采购促进中小企业发展的通知》（粤财采购〔2022〕6号）的规定及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号的规定，对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，各预算单位应当对符合《办法》规定的小微企业报价按20%（工程项目为5%）的扣除，用扣除后的价格参与评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上，原则上按5%增加其价格得分。</p> <p>2、如允许联合体投标或允许分包：</p> <p>（1）如联合体各方均为小微企业的，联合体视同为小微企业享受上述（第1条）规定的价格扣除。</p> <p>（2）如允许大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额40%以上的，采购人应当对联合体或者大中型企业的报价按6%（工程项目2%）予以扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上，按2%增加其价格得分。</p> <p>3、组成联合体（如允许）或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。</p> <p>4、参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》（格式见第七章格式文件）。</p> <p>（二）监狱企业产品价格扣除</p> <p>1、监狱企业视同微型企业，按上述第1条享受评审中价格扣除。</p> <p>2、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。</p> <p>3、监狱企业参加政府采购活动时，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，否则不予认可。</p> <p>（三）残疾人福利性单位产品价格扣除</p> <p>1、残疾人福利性单位视同小型企业，按上述第1条享受评审中价格扣除。</p> <p>2、根据财政部、民政部、中国残疾人联合会印发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2018〕141号）的规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章格式文件），并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标公告中公告其声明函，接受社会监督。响应人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。</p>

条款 项号	内 容
	<p>(四) 响应人同时为小型企业、监狱企业、残疾人福利性单位任两种或以上情况的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。</p> <p>(五) 节能产品、环境标志产品价格扣除：</p> <p>1、响应产品(针对非政府强制采购产品)纳入财政部国家发展改革委颁布最新一期节能产品清单的，节能产品响应报价占总响应报价比例在 30%或以上的，对节能产品的价格给予 2%的扣除，在 30%以下的，对节能产品的价格给予 1%的扣除，用扣除后的价格参与评审。（提供响应产品所在清单页加盖响应人公章）。</p> <p>2、响应产品纳入国家行业主管部门颁布的最新一期环境标志产品清单的，环境标志产品响应报价占总响应报价比例在 30%或以上的，对环境标志产品的价格给予 2%的扣除，在 30%以下的，对环境标志产品的价格给予 1%的扣除，用扣除后的价格参与评审。（提供响应产品所在清单页加盖响应人公章）。</p> <p>(六) 国家级贫困地区农副产品价格扣除</p> <p>1、供应商注册地在 832 个国家级贫困县域内，且所投农副产品属于《国家级贫困县重点扶贫产品供应商名录》的供应商，对所投农副产品的价格给予 1 %的价格扣除。</p> <p>2、提供供应商属于《国家级贫困县重点扶贫产品供应商名录》的证明材料，并加盖供应商单位公章。如所提供产品属于《国家级贫困县重点扶贫产品供应商名录》中供应商的产品，应同时提供合作协议（或授权函）和该供应商属于《国家级贫困县重点扶贫产品供应商名录》的证明材料并加盖响应人单位公章。</p> <p>(七) 国家级贫困地区物业服务价格扣除：</p> <p>1、供应商注册地在 832 个国家级贫困县域内，且聘用建档立卡贫困人员，对供应商的响应报价给予 1 %的价格扣除。</p> <p>2、贫困县域物业公司参与物业服务政府采购,享受上述优惠政策时，应提供以下佐证材料：（1）供应商注册所在地县扶贫部门出具的本公司聘用建档立卡贫困人员具体数量证明，并加盖供应商单位公章。（2）劳动合同或保险缴纳凭证、工资发放凭证等证实本公司聘用建档立卡贫困人员的材料，并加盖供应商单位公章。（3）如公司通过服务外包工方式聘用了建档立卡贫困人员，还应提供公司与服务外包公司签订的合同或协议，以及扶贫部门出具的该服务外包聘用建档立卡贫困人员具体数量证明，并加盖供应商单位公章。</p> <p>3、如允许联合体投标，联合体各方均为贫困地区物业企业或联合体协议中约定贫困地区物业企业的协议合同金额（必须为本企业承担的内容）占到联合体协议合同总金额 50%以上的，联合体视同为贫困地区物业企业享受上述价格扣除。</p> <p>4、如允许联合体投标，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与贫困地区物业企业之间存在投资关系的，不享受上述价格扣除。</p> <p>六、评委根据以上规定，对参加本项目且符合以上规定的企业给予价格扣除或上浮，用扣除或上浮后的报价参与评审。</p> <p>七、商品包装和快递包装</p>

条款 项号	内 容
	<p>本项目如涉及商品包装、快递包装，应当满足以下要求：</p> <p>（一）商品包装环保要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、商品包装层数不得超过 3 层，空隙率不大于 40%； 2、商品包装尽可能使用单一材质的包装材料，如因功能需求必须使用不同材质，不同材质间应便于分离； 3、商品包装中铅、汞、镉、六价铬的总含量应不大于 100mg/kg；（必要时，采购人可要求履约验收时提供第三方检测机构出具的检测报告复印件） 4、商品包装印刷使用的油墨中挥发性有机化合物(VOCs)含量应不大于 5%（以重量计）； （必要时，采购人可要求履约验收时提供第三方检测机构出具的检测报告复印件） 5、塑料材质商品包装上呈现的印刷颜色不得超过 6 色； 6、纸质商品包装应使用 75%以上的可再生纤维原料生产； 7、木质商品包装的原料应来源于可持续性森林。 <p>（二）商品包装检测方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、商品包装中重金属（铅、汞、镉、六价铬）总量的检测按照 GB/T10004-2008《包装用塑料复合膜、袋干法复合、挤出复合》规定的方法进行。 2、商品包装印刷使用的油墨中挥发性有机化合物(VOCs)的检测按照 GB/T23986-2009《色漆和清漆挥发性有机化合物(VOC)含量的测定气相色谱法》规定的方法进行。 <p>（三）快递包装环保要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、快递包装中重金属（铅、汞、镉、六价铬）总量应不大于 100mg/kg；（必要时，采购人可要求履约验收时提供第三方检测机构出具的检测报告复印件） 2、快递包装印刷使用的油墨中不应添加邻苯二甲酸酯，其挥发性有机化合物(VOCs)含量应不大于 5%（以重量计）；（必要时，采购人可要求履约验收时提供第三方检测机构出具的检测报告复印件） 3、快递包装中使用纸基材的包装材料，纸基材中的有机氯的含量应不大于 150mg/kg；（必要时，采购人可要求履约验收时提供第三方检测机构出具的检测报告复印件） 4、快递包装中使用塑料基材的包装材料不得使用邻苯二甲酸二异壬酯、邻苯二甲酸二正辛酯、邻苯二甲酸二(2-乙基)己酯、邻苯二甲酸二异癸酯、邻苯二甲酸丁基苄基酯、邻苯二甲酸二丁酯等作为增塑剂； 5、快递中使用的塑料包装袋不得使用聚氯乙烯作为原料，且原料应为单一材质制成，生物分解率大于 60%；（必要时，采购人可要求履约验收时提供第三方检测机构出具的检测报告复印件） 6、快递中使用的充气类填充物不得使用聚氯乙烯作为原料，且原料为单一材质制成，生物分解率大于 60%；

条款 项号	内 容
	<p>7、快递中使用的集装袋应为单一材质制成，其重复使用次数应不小于 80 次；</p> <p>8、快递中应使用幅宽不大于 45mm 的生物降解胶带；（必要时，采购人可要求履约验收时提供第三方检测机构出具的检测报告复印件）</p> <p>9、快递包装中不得使用溶剂型胶粘剂；</p> <p>10、快递应使用电子面单；</p> <p>11、直接使用商品包装作为快递包装的商品，其商品包装满足《商品包装政府采购需求标准（试行）》即可。</p> <p>（四） 快递包装检测方法</p> <p>1、快递包装产品质量和封装方式应符合相关国家或行业标准技术指标要求。</p> <p>2、快递包装中重金属（铅、汞、镉、六价铬）总量的检测按照 GB/T10004-2008《包装用塑料复合膜、袋干法复合、挤出复合》规定的方法进行。</p> <p>3、快递包装印刷使用的油墨中挥发性有机化合物(VOCs)的检测按照 GB/T23986-2009《色漆和清漆挥发性有机化合物(VOC)含量的测定气相色谱法》规定的方法进行。</p> <p>4、快递包装所使用的塑料包装的生物降解率的检测按照 GB/T20197-2006《降解塑料的定义、分类、标识和降解性能要求》规定的方法进行。</p> <p>5、快递包装使用纸基材的包装材料中有机氯的检测按照 GB/T22904-2008《纸浆、纸和纸板总氯和有机氯的检定》规定的方法进行。</p> <p>6、快递包装中使用的生物降解胶带的生物降解率的检测按照 GB/T19277.1《受控堆肥条件下材料最终需氧生物分解能力的测定采用测定释放的二氧化碳的方法第 1 部分：通用方法》规定的方法进行。</p> <p>（五）项目验收时，采购人将根据上述要求对商品包装和快递包装组织验收工作。</p> <p>八、本项目参考执行政府采购政策,采购本国货物和服务、技术引进和转让等。不允许以进口产品投标。</p>
28.3	<p>根据综合评分情况按照评审得分由高到低推荐三名成交候选人。</p> <p>推荐综合得分排名第一的响应人为第一成交候选人，排名第二、第三的响应人为成交候选人。</p>
30	<p>1、响应人认为采购文件、采购过程、中标或者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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。</p> <p> 响应人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。</p> <p> 质疑函书面形式是指以纸质形式向采购人、采购代理机构当面递交，质疑函包括供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话等信息，格式详见响应人须知。</p> <p>2、响应人对采购单位的质疑答复不满意，或者采购单位未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后 15 个工作日内依照《政府采购质疑和投诉办法》</p>

条款 项号	内 容
	<p>向同级财政部门（政府采购监管部门）提起投诉，各级财政部门（政府采购监管部门）投诉受理电话如下：</p> <p>（1）珠海市政府采购监管部门，电话：0756-2602078、0756-2653852；</p> <p>（2）珠海市香洲区政府采购监管部门，电话：0756-2663712、0756-2525301；</p> <p>（3）珠海市金湾区政府采购监管部门，电话：0756-7799631、0756-7263993；</p> <p>（4）珠海市斗门区政府采购监管部门，电话：0756-2782356、0756-2782351；</p> <p>（5）横琴粤澳深度合作区财政局，电话：0756-8937663；</p> <p>（6）珠海市高新区政府采购监管部门，电话：0756-3629027。</p>
六、授予合同	
31.1	合同签订时间：自《成交通知书》发出之日起三十日内。
33.1	履约保证金：无。
34.1	<p>1、成交人须向采购代理机构按如下标准和规定缴纳代理服务费：</p> <p>1.1 以成交通知书中的成交金额作为代理服务费的计算基数。代理服务费参考计价格[2002]1980号、发改办价格[2003]857号、发改价格[2011]534号标准规定的“服务”类计算，收费按差额定率累进法计算，低于伍仟元的，按伍仟元收取。由本项目成交人领取《成交通知书》前一次性支付给招标代理机构。</p> <p>1.2 代理服务费的缴纳形式：向采购代理机构直接缴纳代理服务费。以银行转账方式将代理服务费付至：</p> <p>收款人名称：珠海华信达工程顾问有限公司</p> <p>开户银行：中信银行股份有限公司横琴粤澳深度合作区分行</p> <p>账号：8110901012301702951</p>

一、资格和符合性审查表

审查项目	要求（与公告中响应人资格要求一致）
具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件加盖响应人公章。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件加盖响应人公章，总公司出具给分支机构的授权书。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	响应文件中提供《资格条件承诺函》。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	响应文件中提供《资格条件承诺函》。
履行合同所必需的设备和专业技术能力	响应文件中提供《资格条件承诺函》。
参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录	响应文件中提供《资格条件承诺函》。重大违法记录，是指响应人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。（根据财库〔2022〕3 号文，“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定）。
信用记录	1) 响应人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任意记录名单之一：①失信被执行人；②税收违法黑名单；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。说明：①由负责资格审查人员于资格审查时在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准。上述网站查询页面不能显示响应人相关查询信息的，视为响应人满足上述要求。响应人分支机构不满足信用信息相关要求的，也视为响应人不满足要求。②采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档。
响应人必须符合法律、行政法规规定的其他条件	为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的响应人，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

	响应人符合法律、行政法规规定的其他条件。提供《磋商函》。
不能通过资格性审查的响应人，不需进行以下内容的审查。	
符合性审查	1、最后报价未超过本项目的最高限价。
	2、磋商函已提交并符合竞争性磋商文件要求的。
	3、磋商有效期为开标之日起 90 日历天。
	4、商务文本已提交（无重大偏离或保留）。
	5、《★条款响应一览表》完全满足招标文件的实质性条款（即标注★号条款）无负偏离的。
	6、没有其他未实质性响应文件要求的。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效磋商。

3. 汇总时出现不同意见的，磋商小组按简单多数原则表决决定。

4. 如果磋商小组发现响应人的报价明显低于其他响应报价，使得其响应报价可能低于其个别成本的，将要求该响应人作书面说明并提供相关证明材料。

评分细则

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分 38.0 分 技术部分 52.0 分 报价得分 10.0 分	
技术部分	项目服务方案 (12.0 分)，（等次分值选择：0.0; 1.0; 4.0; 8.0; 12.0;）	<p>根据响应人提供的针对本项目整体服务方案(包括但不限于①对项目需求的理解②重点难点的分析③总体设计构思④团队组织架构⑤管理措施和制度等)进行评审：</p> <p>12 分：方案包含以上 5 内容，且内容详细完整，项目整体服务方案对需求理解深入，对重点难点的分析突出全面，总体设计完善、科学、严密、合理、可行性和操作性强，团队组织架构科学合理，管理措施和制度完善严密；</p> <p>8 分：方案包含以上 5 内容，且内容较完整，项目整体服务方案对需求理解较深入，对重点难点的分析比较全面，总体设计完善比较完善、合理，但可行性和操作性不够强，团队组织架构比较合理，管理措施和制度比较完善；</p> <p>4 分：方案包含以上 5 内容，但内容不完整，项目整体服务方案对需求理解不清晰，无重点难点分析或非专门针对本项目，总体设计不合理且操作性不强，团队组织架构不合理，管理措施和制度不完整、不严密；</p> <p>1 分：提供的项目整体服务方案不全或者不适用本项目；</p> <p>0 分：未提供整体服务方案不得分。</p>
	标有“●”的服务要求响应情况 (20.0 分)	<p>根据响应人拟对本项目招标文件用户需求书中标有“●”的服务要求（共 10 项）提出的可行性方案或计划进行评分：上述所涉每一项内容最高得 2 分：提供可行性方案或计划能充分满足用户需求，能根据项目性质或用户需求将任务目标梳理清晰有条理，专业力量投入充足、组织安排及处理流程规范合理，计划内容具体详细、可行性较强，保障措施严谨规范的得 2 分；只提供了基本的方案或计划的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>
	对拟投入本项目人员的培训方案	<p>根据响应人对拟投入本项目人员的培训方案（包括但不限于①培训目标②培训计划③培训方式和内</p>

	<p>(10.0分), (等次分值选择: 0.0;1.0;2.0;.6.0;10.0;)</p>	<p>容④培训考评制度)进行评审:</p> <p>10分: 方案包含以上4项内容, 且内容详细完整, 培训目标明确, 培训计划清晰明确, 培训方式和内容科学合理, 培训考评制度项目与项目服务内容贴合。</p> <p>6分: 方案包含以上4项内容, 且内容较完整, 培训目标较明确, 培训计划较清晰明确, 培训方式和内容较合理, 培训考评制度项目与项目服务内容较贴合。</p> <p>2分: 方案包含以上4项内容, 但且内容不完整, 培训目标不明确, 培训计划不清晰明确, 培训方式和内容不合理, 培训考评制度项目与项目服务内容不贴合。</p> <p>1分: 提供的项目培训方案不全或者不适用本项目;</p> <p>0分: 未提供整体服务方案不得分。</p>
	<p>项目岗位服务需求的管理制度 (10.0分), (等次分值选择: 0.0;1.0;2.0;6.0;10.0;)</p>	<p>根据响应人针对项目岗位服务需求的管理制度(包括但不限于①对服务岗位的理解说明②技能专业性③服务团队匹配④薪资福利体系⑤激励措施)进行评审:</p> <p>10分: 方案包含以上5项内容, 且内容详细完整, 对服务岗位的理解说明清晰, 技能专业性强, 服务团队匹配度高, 薪资福利体系科学合理, 激励措施激励性强。</p> <p>6分: 方案包含以上5项内容, 且内容较完整, 对服务岗位的理解说明较清晰, 技能专业性较强, 服务团队匹配度较高, 薪资福利体系较合理, 激励措施激励性较强。</p> <p>2分: 方案包含以上5项内容, 但内容不完整, 对服务岗位的理解说明不清晰, 技能专业性不强, 服务团队匹配度不高, 薪资福利体系不合理, 激励措施激励性不强。</p> <p>1分: 提供的项目岗位服务需求的管理制度不全或者不适用本项目;</p> <p>0分: 未提供整体服务方案不得分。</p>
商务部分	<p>业绩 (20.0分)</p>	<p>1. 根据响应人自2020年1月1日(以合同签订时间为准)已签订的同类合同业绩(是指合同内容包含辅助综治网格管理服务或者城市管理服务相关的内容)进行评分, 每个业绩得4分, 最多计取5项, 本项满分20分。</p> <p>注: 1. 投标文件中需提供相关合同关键页(包含</p>

		<p>但不限于合同甲乙双方信息、项目具体内容、合同签订时间、合同落款签字盖章页等) 加盖响应人公章, 未提供或者提供的资料不符合要求的则不得分;</p> <p>2. 同一采购人不同年份的合同, 可重复计分。</p>
	项目负责人经验 (7.0 分)	<p>拟派项目负责人作为项目负责人承接过 1 项辅助综治网格管理服务或者城市管理服务相关的项目业绩的项目负责人得 3.5 分, 最多计 2 项, 本项满分得 7 分。</p> <p>注: 须提供合同关键页或验收关键页加盖响应人公章, 提供的资料须体现出拟派项目负责人担任的职务, 若无体现, 可提供业主的证明文件复印件加盖响应人公章。</p>
	企业履约能力 (6.0 分)	<p>响应人具有有效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, 每个得 2 分, 每项只计取 1 次, 本项满分 6 分。</p> <p>注: 提供有效的认证证书复印件加盖响应人公章, 以上认证提供上述认证在中国国家认证认可监督管理委员会认证信息查询系统< http://cx.cnca.cn>上的查询</p>
	诚信记录 (5.0 分)	<p>根据《关于加强珠海市政府采购供应商诚信管理有关事项的通知》(珠财采通(2022) 20 号)要求, 对供应商的诚信状况(普通失信行为)进行评分, 具体计算公式如下: 诚信记录评审得分=供应商上一年度诚信记录得分×5%。 注: 1. 采购代理机构于投标截止时间后, 在评审活动开始前, 通过广东政府采购网“其他监管检查公告”栏和珠海市财政局网站“信用财政”栏查询投标(响应)供应商的诚信状况(即供应商上一年度的诚信记录得分), 提供给评标委员会, 由评标委员会根据上述公式进行评审打分。2. 首次参加珠海市政府采购活动的供应商诚信管理基础得分为 100 分, 在广东政府采购网“其他监管检查公告”栏和珠海市财政局网站“信用财政”栏查询不到相关供应商扣分记录的, 视为该供应商上一年度诚信记录得分为 100 分。</p>
投标 报价	投标报价得分 (10.0 分)	<p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注: 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。】最低报价不是中标的唯一依据。因参考落实政府采购政策进行价格调整的, 以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>

第三章

响应人须知

一、说明

1 适用范围

1.1 本竞争性磋商文件适用于本磋商邀请中所述项目的采购。

2 监管部门及采购单位

2.1 监管部门指同级人民政府财政部门。

2.2 采购单位指采购人及采购代理机构。

2.3 采购人指依法进行采购的国家机关、事业单位和团体组织。本竞争性磋商文件第二章**磋商资料表**中所述的采购人已拥有一笔财政性资金或资金来源已落实。采购人计划将一部分或全部资金用于支付本次采购后所签订合同项下的款项。

2.4 采购代理机构指按照规定办理注册登记并通过审核的代理机构。本次采购的采购代理机构名称、地址、电话和传真见**磋商资料表**。

3 关于响应供应商及成交人

3.1 是响应磋商并且符合竞争性磋商文件规定资格条件和参加磋商竞争的法人、其他组织或者自然人，简称：响应人。

3.2 合格的响应人

3.2.1 具有独立承担民事责任的能力。

3.2.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

3.2.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

3.2.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

3.2.5 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。

- 3.2.6 法律、行政法规规定的其他条件。
- 3.2.7 只有在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购代理机构的响应供货商才能参加磋商。
- 3.2.8 法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位不得同时参与同一个项目（包组）的竞争。
- 3.2.9 符合第一章磋商邀请“响应人资格要求”的特殊条款。
- 3.3 成交供应商是指经法定程序确定并授予合同的响应人，简称：成交人。

4 合格的货物和服务

- 4.1 “货物”是指响应人制造或组织符合竞争性磋商文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足竞争性磋商文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
- 4.2 “服务”是指响应人按竞争性磋商文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物，及须承担的技术支持、培训和其它伴随服务。
- 4.3 响应人提供的所有货物或服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业现行法律、法规的相关标准。
- 4.4 采购人有权拒绝接受任何不合格的服务，由此产生的费用及相关后果均由成交人自行承担。
- 4.5 响应人应保证本项目的服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如果响应人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在响应文件中附有相关证明文件。如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由响应人承担。

5 响应费用

- 5.1 响应人应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论磋商的结果如何，采购单位均无义务和责任承担这些费用。

6 政府采购信用担保

- 6.1 根据《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库〔2011〕124

号)和广东省政府采购信用担保试点实施方案粤财采购〔2011〕15号的有关精神和要求,除非磋商资料表中另有规定,本项目实施采购信用担保。

6.2 投标担保,是指由专业担保机构为响应人履行支付磋商保证金的义务向采购人或采购代理机构提供的保证担保。响应人在磋商有效期内发生的撤回响应文件,或中标后因自身原因不签署采购合同等行为而应实际支付保证金的,由专业担保机构按照担保函的约定履行担保责任。响应人可以自愿选择是否采取投标担保函的形式交纳磋商保证金。

6.3 履约担保,是指由专业担保机构为响应人支付履约保证金的义务向采购人提供的保证担保。成交人未按采购合同履行约定义务而应实际支付保证金的,由专业担保机构按照担保函约定履行担保责任。响应人可以自行选择是否采取履约担保函的形式交纳履约保证金。

6.4 融资担保,是指由专业担保机构为响应人向银行融资提供的保证担保。响应人可以自愿选择是否采取融资担保的形式为采购履约进行融资。

6.5 专业担保机构的选择。除非磋商资料表中另有规定,响应人必须选定中国投资担保有限公司、广东省融资再担保公司、东莞市金鼎融资担保公司任一家作为专业担保机构。

6.6 响应人可以以投标担保函的形式交纳磋商保证金,并以《采购投标担保函》作为响应文件的附件。

6.7 响应人可以以履约担保函的形式交纳履约保证金。

7 其他

7.1 所有时间均为24小时制北京时间,所有货币单位均为人民币元,所使用的计量单位均以《中华人民共和国法定计量单位》为准(特别注明除外)。

二、竞争性磋商文件

8 竞争性磋商文件的编制依据与构成

8.1 本竞争性磋商文件的编制参考《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政

府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其配套的法规、规章、政策。

- 8.2 要求提供的货物或服务、采购过程和合同条件在竞争性磋商文件中均有说明。竞争性磋商文件以中文文字编写。

竞争性磋商文件共七章，由下列文件以及在采购过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，内容如下：

第一章 磋商邀请

第二章 磋商资料表

第三章 响应人须知

第四章 合同资料表

第五章 用户需求书

第六章 合同条款

第七章 响应文件格式

- 8.3 响应人应认真阅读、并充分理解竞争性磋商文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。响应人没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性磋商文件在各方面都作出实质性响应是响应人的风险，有可能导致其磋商响应被拒绝，或被认定为无效响应或被确定为响应无效。

- 8.4 本竞争性磋商文件的解释权归“广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室及珠海华信达工程顾问有限公司”所有。

9 竞争性磋商文件的澄清及修改

- 9.1 无论出于何种原因，采购单位可以主动地或在解答响应人提出的疑问时对已发出的竞争性磋商文件进行必要的澄清或修改（更正）的，在提交首次响应文件截止时间至少5日前在指定媒体上发布公告，并通知所有报名及购买竞争性磋商文件的响应人，报名及购买竞争性磋商文件的响应人在收到澄清或修改（更正）通知后应按要求以书面形式（传真有效）予以确认，如在24小时之内无书面回函则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。澄清或修改（更正）不足5日的，但可能不影响响应文件编制的，采购单位在征得当时已报名及购买竞争性磋商文件的

响应人同意并书面确认（传真有效）后，可不改变响应截止时间。

9.2 采购单位发出的澄清或修改（更正）的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对潜在响应人具有约束力。

9.3 响应人在规定的时间内未对竞争性磋商文件澄清或提出疑问的，采购单位将视其为无异议。对竞争性磋商文件中描述有歧意或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个响应人。

10 竞争性磋商文件的答疑或现场考察

10.1 除非依本须知9.1规定的有必要时或**磋商资料表**中另有规定，不举行项目集中答疑会或现场考察，如举行集中答疑会或现场考察的，则按以下规定：

10.1.1 在**磋商资料表**中规定的日期、时间和地点组织公开答疑会或现场考察；

10.1.2 响应人对本项目提出的疑问，需在答疑会或现场考察召开日前至少一个工作日将问题清单以书面形式（加盖公章）提交至采购代理机构，响应人代表于上述的时间和地点出席答疑会或现场考察；

10.1.3 已购买竞争性磋商文件的响应人如不出席答疑会或现场考察视为对竞争性磋商文件所有内容无任何异议。

三、响应文件的编制

11 磋商的语言

11.1 响应人提交的响应文件以及响应人与采购单位就有关磋商的所有来往函电均应使用中文书写。响应人提交的支持资料和已印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

12 响应文件的构成

12.1 响应人编写的响应文件应包括初审文件、技术文件、商务文件，编排顺序参见响应文件格式。

12.2 响应文件的构成应符合法律法规及竞争性磋商文件的要求。

13 响应文件的编写

- 13.1 响应人应完整、真实、准确地填写竞争性磋商文件中提供的磋商函、报价表以及竞争性磋商文件中规定的其它所有内容。
- 13.2 响应人对竞争性磋商文件中多个包组进行磋商的，其响应文件的编制可按每个包组的要求分别装订和封装。响应人应当对响应文件进行装订，对未经装订的响应文件可能发生的文件散落或缺损，由此造成的后果和责任由响应人承担。
- 13.3 响应人必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购单位及采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
- 13.4 如果因为响应人的响应文件只填写和提供了本竞争性磋商文件要求的部分内容和附件，或没有提供竞争性磋商文件中所要求的全部资料及数据，而给磋商造成困难的，其可能导致的结果和责任由响应人自行承担。

14 磋商报价

- 14.1 响应人应按照“第五章 用户需求书”中采购项目技术或服务要求规定的内容、责任范围进行报价。并按报价表的要求报出价格。报价总价中不得包含竞争性磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。报价总价中不得缺漏竞争性磋商文件所要求的内容，否则，被视为包含在报价总价中。
- 14.2 在磋商过程中，磋商小组发现响应人的报价明显低于其他响应人报价，使得其响应报价可能低于其个别成本的，应当要求该响应人作出书面说明并提供相关证明材料。响应人不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由磋商小组认定该响应人以低于成本报价，应当否决其响应。
- 14.3 投标分项报价表内容应包含：（适用货物类项目）
 - 14.3.1 从中华人民共和国境内提供的货物须包含：
 - 14.3.1.1 响应产品价；
 - 14.3.1.2 除应包括要向中华人民共和国政府缴纳的增值税和其它税，还应包括对以下
 - ①、②两项已缴纳或应缴纳的全部关税、增值税和其它税：
 - ① 报价的货物在制造或组装时使用的部件和原材料是从境外进口的；或
 - ② 报货架交货价的货物是从境外进口的。

- 14.3.1.3 报**磋商资料表**中列出的其他伴随服务的费用和标准附件价、备品备件及专用工具价(如有)。
- 14.3.2 从中华人民共和国境外提供的货物须包含：
- 14.3.2.1 响应产品价；
- 14.3.2.2 除应包括要向中华人民共和国政府缴纳的增值税和其它税，如果**磋商资料表**中另有规定，还应包括货物从境外进口已缴纳或应缴纳的全部关税、增值税和其它税；
- 14.3.2.3 报货物境外离岸价格、国外运输费、国外运输保险费；
- 14.3.2.4 **磋商资料表**中列出的其他伴随服务费用和标准附件价、备品备件及专用工具价(如有)。
- 14.4 报价表内容应包含：（适用服务类项目）
- 14.4.1 竞争性磋商文件要求完成全部服务所需的费用；
- 14.4.2 磋商报价包含履行合同所有相关服务所需的费用；
- 14.4.3 磋商报价均应包含所有的税费；
- 14.4.4 其他一切隐含及不可预见的费用；
- 14.5 响应报价为本次磋商内容的费用，即为合同价款，不得在成交后提出任何增加费用要求，响应人在投标时应充分考虑相关风险性因素。
- 14.6 响应人在成交并签署合同后，服务期限内出现的任何遗漏，均由成交人负责，采购人将不再支付任何费用。
- 14.7 未报价或报价为零的视为响应人已包含在响应报价总价中。
- 14.8 响应人根据本须知“报价表内容应包含”规定将报价分成几部分，只是为了方便对响应文件进行比较，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权力。
- 14.9 除**磋商资料表**中另有规定，响应人所报的磋商价在合同执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磋商被认为是非实质性响应磋商而予以拒绝。
- 14.10 除**磋商资料表**中允许有备选方案外，本次磋商不接受选择性报价，否则将被视为无效报价。

14.11 除磋商资料表另有规定外，本次磋商不接受具有附加条件的报价，否则将被视为无效报价。

15 响应货币

15.1 响应人所提供的货物或服务均应以人民币报价。

16 联合体投标

16.1 除非磋商邀请中另有规定，不接受联合体投标。如果磋商邀请中规定允许联合体投标的，则必须满足：

16.1.1 以联合体形式参加磋商的，联合体各方均必须符合本须知“合格的响应人”的一般规定，并至少有一方符合满足“合格的响应人”的特殊条款要求；

16.1.2 以联合体形式参加采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他响应人另外组成联合体参加同一合同项下的采购活动。

16.1.3 联合体投标的，必须提供各方签订的共同联合体协议，明确约定各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同联合体协议后，不得再以自己名义单独在同一项目（或包组）中磋商，也不得组成新的联合体参加同一项目（或包组）磋商；

16.1.4 联合体中有同类资质的响应人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的响应人确定资质等级。

16.1.5 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交磋商保证金，以一方名义提交磋商保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.1.6 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同。

17 证明响应人合格和资格的文件

17.1 响应人应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。如果响应人为联合体，应提交联合体各方的资格证明文件、共同联合体协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则，将导致其磋商报价无效。

17.2 响应人提交的资格证明文件应证明其满足本须知定义的合格响应人。

18 证明货物或服务的合格性和符合竞争性磋商文件规定的文件

- 18.1 响应人应提交证明文件，证明其磋商的货物或服务的合格性符合竞争性磋商文件规定。该证明文件作为响应文件的一部分。
- 18.2 证明货物或服务与竞争性磋商文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：
 - 18.2.1 货物主要技术指标和性能的详细说明；服务主要内容、方案、质量、标准指标等的详细说明；
 - 18.2.2 货物正常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；（适用货物类项目）
 - 18.2.3 对照竞争性磋商文件货物或服务内容与要求，逐条说明所提供货物或服务已对竞争性磋商文件的采购内容与要求作出了实质性的响应，并申明与采购内容与要求条文的偏差和例外。特别对有具体参数要求的指标，响应人须提供所投服务的具体参数值。响应人在阐述时应注意竞争性磋商文件的采购内容、要求和标准，响应人在磋商中要实质上满足或优于竞争性磋商文件的要求。

19 磋商保证金

- 19.1 响应人应按**磋商资料表**中规定的金额、期限缴纳磋商保证金，并作为其响应文件的组成部分。
- 19.2 如无质疑或投诉，未成交的响应人保证金，在成交通知书发出后五个工作日内不计利息原额退还；如有质疑或投诉，采购单位将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还，因响应人自身原因导致无法及时退还的除外。
- 19.3 成交人的磋商保证金，在成交人与采购人签订采购合同后五个工作日内不计利息原额退还，因响应人自身原因导致无法及时退还的除外。
- 19.4 有下列情形之一的，磋商保证金不予退还：
 - 19.4.1 响应人在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
 - 19.4.2 响应人在响应文件中提供虚假材料的；
 - 19.4.3 除因不可抗力或竞争性磋商文件认可的情形以外，成交人不与采购人签订合同的；
 - 19.4.4 响应人与采购人、其他响应人或者采购代理机构恶意串通的；

- 19.4.5 成交人未按本须知规定缴纳代理服务费；
- 19.4.6 依法取消成交资格；
- 19.4.7 将成交项目转让给他人，或者在竞争性磋商文件中未说明，且未经采购人同意，违反竞争性磋商文件规定，将成交项目分包给他人的；
- 19.4.8 竞争性磋商文件规定的其他情形。

20 磋商有效期

- 20.1 磋商应自**磋商资料表**中规定的响应文件递交截止时间起，并在**磋商资料表**中所述期限内保持有效。磋商有效期不足的磋商将被视为非实质性响应，视为无效响应。
- 20.2 特殊情况下，在原磋商有效期截止之前，采购代理机构可要求响应人延长磋商有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。响应人可拒绝采购代理机构的这种要求，其磋商保证金将予以退还，但其磋商在原磋商有效期期满后将不再有效。同意延长磋商有效期的响应人将不会被要求和允许修正其磋商，而只会被要求相应地延长其磋商保证金的有效期。在这种情况下，本须知有关磋商保证金的退还和不予退还的规定将在延长了的有效期内继续有效。

21 响应文件的式样和签署

- 21.1 响应人应准备一份响应文件正本、电子文件和**磋商资料表**中规定数目的副本，响应文件的副本可采用正本的复印件。每套响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。
- 21.2 响应文件的签署
 - 21.2.1 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，竞争性磋商文件要求签名的由法定代表人或经其正式授权的代表签名或盖章，副本可以复印，与正本具有同等法律效力。授权代表须将以书面形式出具的《法定代表人授权委托书》附在响应文件中。
 - 21.2.2 响应文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字才有效。

四、响应文件的递交

22 响应文件的密封和标记

22.1 响应人应单独提交一个密封信封，并在信封上标明“报价信封”的字样，内容包括报价表（首次）、磋商保证金缴纳凭证、电子文件和退磋商保证金说明，若本项目（或包组）接受联合体投标，则联合体投标，应将各方共同签署的《联合投标协议》和《投标联合体授权主体方协议书》一并提交。“报价信封”是响应文件的组成部分。

22.2 响应文件封装：

22.2.1 清楚写明响应人名称和地址。

22.2.2 注明磋商邀请中指定的项目名称、项目编号、包组号（如有）和“在（竞争性磋商文件中规定的响应文件递交截止日期和时间）之前不得启封”的字样。

22.3 如果未按本须知上款要求加写标记和密封，采购代理机构对误投或提前启封概不负责。

23 响应文件递交截止期

23.1 响应人应在磋商资料表中规定的截止日期和时间前，将响应文件递交至磋商资料表中指定的地点。在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购单位或者磋商小组应当拒绝。

24 响应文件的修改和撤回、撤销

24.1 响应人在响应文件递交截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购单位。补充、修改的内容应当按竞争性磋商文件要求签署、盖章，并作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容和响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。在响应文件递交截止期时点之后，响应人不得对其响应文件做任何修改和补充。

24.2 除响应人提交最后报价之前根据磋商情况退出磋商的情形外，响应人在递交响应文件截止时间后或在竞争性磋商文件中规定的磋商有效期内不可撤销其响应。否则，不予退还其磋商保证金。

五、竞争性磋商流程

25 响应文件的拆封

- 25.1 采购代理机构在磋商邀请中规定的日期、时间和地点组织磋商。
- 25.2 响应文件拆封在竞争性磋商文件规定的开标时间进行，拆封地点为竞争性磋商文件中预先确定的开标地点。
- 25.3 响应文件递交截止时间后，由全体响应人推选的代表就所有响应文件的密封情况进行检查。

26 磋商小组

- 26.1 磋商由参考政府采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的磋商小组负责。磋商小组按采购规定由采购人代表和相关专业的专家组成，采购人代表人数、专家人数构成将按照磋商资料表中确定。磋商小组成员依法从采购评审专家库中随机抽取。
- 26.2 磋商小组名单在磋商结果确定前严格保密。评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：
 - 26.2.1 磋商小组中，同一任职单位评审专家超过二名的；
 - 26.2.2 参与竞争性磋商文件论证的；
 - 26.2.3 参加采购活动前3年内与响应人存在劳动关系；
 - 26.2.4 参加采购活动前3年内担任响应人的董事、监事；
 - 26.2.5 参加采购活动前3年内是响应人的控股股东或者实际控制人；
 - 26.2.6 与响应人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；
 - 26.2.7 与响应人有其他可能影响采购活动公平、公正进行的关系。

27 磋商过程

- 27.1 磋商小组应当对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行评审。磋商小组可以要求响应人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等作出必要的澄清、说明或者更正。响应人的澄清、说明或

者更正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。磋商小组要求响应人澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。响应人的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

- 27.2 资格、符合性评审详见竞争性磋商文件第二章的《资格和符合性审查表》，未能通过资格和符合性审查被认定为无效响应，磋商小组应当现场告知有关响应人。只有全部满足《资格和符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足资格和符合性条款中所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。对投标有效性认定意见不一致的，磋商小组按照少数服从多数的原则确定。
- 27.3 磋商小组所有成员应当集中与单一响应人（以响应人签到顺序为准）分别进行磋商，并给予所有参加磋商的响应人平等的磋商机会。
- 27.4 在磋商过程中，磋商小组可以根据竞争性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，但不得变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对竞争性磋商文件作出实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的响应人。响应人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授权代表签字或者加盖公章。
- 27.5 在磋商中，磋商小组及有关当事人应当严格遵守保密原则，任何人不得透露与磋商有关的其他响应人的技术资料、价格和其他信息。
- 27.6 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，磋商结束后，磋商小组要求所有作出实质性响应的有效响应人应在规定的时间内提交最后报价。
- 27.7 如出现竞争性磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由响应人最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组按照少数服从多数的原则，投票推荐3家以上响应人的设计方案或者解决方案在规定的时间内提交最后报价（最后报价时间由磋商小组视磋商进程决定）。
- 27.8 最后报价是响应人响应文件的有效组成部分。

- 27.9 对成交人的价格出现明显低于或高于同业同期市场平均价的情形时，磋商小组应当在评审意见中详细说明推荐理由。
- 27.10 报价修正误差的原则如下：
- 27.10.1 响应文件中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 27.10.2 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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
- 27.10.3 对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；
- 27.11 磋商小组按上述修正误差的原则调整的价格对其响应人具有约束力。如果响应人不接受修正后的价格，其报价将被拒绝。
- 27.12 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选人，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。
- 27.13 出现下列情形之一的，采购单位终止竞争性磋商采购活动：
- 27.13.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 27.13.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 27.13.3 除法律法规规定的情形外，在采购过程中符合要求的响应人或者报价未超过采购预算的响应人不足3家的。
- 27.14 最后报价是响应人响应文件的有效组成部分。符合“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”情形的，提交最后报价的响应人可以为2家。
- 27.15 政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的响应人（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

28 评审方法和标准

- 28.1 磋商结束后，所有作出实质性响应的有效响应人应在规定的时间内集中密封提交最后报价（最后报价时间视磋商进程由磋商小组决定），最后报价是响应人

响应文件的有效组成部分。如在磋商中磋商小组没有对磋商文件作实质性变动增加新的需求,除非磋商资料表中另有规定,后一轮报价不得高于前一轮报价,否则视为无效报价,该响应人不再参与下轮谈判和报价,也不被推荐为成交候选人。对成交人的价格出现明显低于或高于同业同期市场平均价的情形时,磋商小组应当在评审报告中详细说明推荐理由。

- 28.2 磋商小组将按照**磋商资料表**中确定的评标方法和本竞争性磋商文件第二章中的**评分细则**进行评标。
- 28.3 除**磋商资料表**另有规定的,磋商小组根据综合评分情况按照评审得分由高到低推荐3名成交候选人。评标总得分相同的,按下列顺序比较确定:(1)节能产品;(2)环保产品;(3)响应报价(由低到高);(4)技术部分(或技术商务部分)得分(由高到低);(5)技术部分(或技术商务部分)评审项目中分值权重占技术部分(或技术商务部分)总分值权重由高到低的次序(得分由高到低)。除**磋商资料表**另有规定的,推荐综合得分排名第一的响应人为第一成交候选人,排名第二的响应人为第二成交候选人,排名第三的响应人为第三成交候选人。
- 28.4 磋商小组提交评审报告和推荐成交意见报采购人确认,采购人在收到评审报告后在规定时间内,按照评审报告中推荐的成交候选人顺序确定成交人,也可以事先授权磋商小组直接确定成交人。
- 28.5 评审结果确定后,采购人根据需要通知磋商小组推荐的第一中标候选人在2个工作日内,按响应文件中所列清单中的相关证件、证明文件、合同和其他文件的原件送采购人核对与响应人响应文件中的复印件是否一致。采购人在接到原件之日起3个工作日内,核对没有不一致的,须确认成交人;核对发现有不一致或第一中标候选人没有按约定提交原件的,报监管部门核实后按虚假应标处理。

29 确定成交结果

- 29.1 成交人确定后,采购代理机构将发布采购信息公告的媒体上发布成交结果公告。不在成交名单之列者即为未成交人,采购代理机构不再以其他方式另行通知。

29.2 成交结果公告后，采购代理机构同时向成交人发出《成交通知书》，向采购人及未成交人发出《成交结果通知书》，《成交通知书》对成交人和采购人具有同等法律效力。

29.3 《成交通知书》将作为授予合同资格的合法依据，是合同的一个组成部分。

30 询问、质疑、投诉

30.1 询问

30.1.1 响应人对采购活动事项有疑问的，可以向采购单位提出询问，询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出。

30.1.2 采购单位在三个工作日内对响应人依法提出的询问作出答复。

30.2 质疑

30.2.1 质疑期限：

30.2.2 响应人认为采购文件的内容损害其权益的，应在收到采购文件之日或者采购文件公告期届满之日起七个工作日内。

30.2.3 响应人认为采购过程损害其权益的，应在各采购程序环节结束之日起七个工作日内。

30.2.4 响应人认为中标或者成交结果损害其权益的，应在中标或者成交结果公告期限届满之日起七个工作日内。

30.2.5 提交要求：

30.2.5.1 以书面形式（加盖响应人公章，响应人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑）向采购单位提出质疑。

30.2.5.2 质疑书内容：应包括具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料、明确的请求、响应人名称及地址、授权代表姓名及其联系电话、质疑时间。质疑书应当署名并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。响应人递交质疑书时需提供质疑书原件、法定代表人授权委托书（应载明委托代理的具体权限及事项）及授权代表身份证复印件。

30.2.5.3 响应人质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑的证明材料。

- 30.2.5.4 采购单位在收到响应人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑响应人和其他有关响应人，但答复内容不涉及商业秘密。质疑响应人须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。
- 30.2.6 对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。
- 30.3 投诉
- 30.3.1 质疑响应人对采购单位的质疑答复不满意，或采购单位未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级监管部门提出投诉。

六、授予合同

31 合同的订立

- 31.1 除非磋商资料表另有规定，采购人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要求和成交人响应文件承诺签订采购合同，但不得超出竞争性磋商文件和成交人响应文件的范围、也不得再行订立背离竞争性磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。
- ~~31.2~~ 因不可抗力或自身原因不能履行采购合同的、不按要求与采购人签订采购合同、成交人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，采购人可以与排在成交人之后第一位的成交候选人签订采购合同，也可以重新开展采购活动。

32 合同的履行

- 32.1 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与响应人签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。

33 履约保证金

33.1 成交人应按照磋商资料表规定的金额，采用竞争性磋商文件中要求的形式向采购人提交履约保证金。

34 代理服务费

34.1 成交人应按照竞争性磋商文件磋商资料表中的规定缴纳代理服务费。否则，将不予退还其磋商保证金。

34.2 服务费按差额定率累进法计算。

中标金额	货物招标	服务招标	工程招标
100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%

例如：某货物招标中标金额为600万元，计算代理服务收费额如下：

100万元×1.5%=1.5万元

（500-100）万元×1.1%=4.4万元

（600-500）万元×0.8%=0.8万元

合计收费=1.5+4.4+0.8=6.7（万元）

34.3 经依法取消成交资格的，代理服务费不予退还。

35 附件

说明：本部分格式为响应人提交询问函、质疑函、投诉书时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

35.1 询问函格式

询问函

珠海华信达工程顾问有限公司：

我单位已报名并准备参与（项目名称、项目编号、标段号：）的磋商（或报价）活动，
现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、（事项一）

（1）（问题或条款内容）

（2）（说明疑问或无法理解原因）

（3）（建议）

二、（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话：

日期：

35.2 质疑函范本

质疑函范本

一、质疑人基本信息

质疑人：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 标段号：

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. 质疑人提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑唇揭齿寒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人签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑人若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑人为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑人为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

35.3 投诉书范本

投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人 1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人 2

.....

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 标段号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告：是/否 公告期限：

采购结果公告：是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于.....年.....月.....日,向.....提出质疑, 质疑事项为:

.....

采购人/代理机构于.....年.....月.....日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据：-----

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：-----

签字(签章)：

公章：

日期：

投诉书制作说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的响应人数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当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. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

第四章 合同条款资料表

序号	内 容
1	响应报价：本项目采用包干制，该报价包含为实施并完成本项目的人力成本、设备成本、管理费、利润、税金等其他费用，即完成本项目并提交最终成果的全部费用，甲方无需就本项目另行向乙方支付任何费用。
2	服务期限：服务期限为 132 天。
3	<p>验收方式：（一）根据相关管理要求见《横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务考核评价工作手册》进行评价验收。甲方对乙方实施考核验收制度，服务费用支付与服务质量挂钩。在服务期限内，如果乙方所提供服务的质​​量未达标准，甲方有权酌情扣减服务费用；情况严重的，甲方有权终止服务合同并追究乙方的违约责任。</p> <p>（二）乙方应确保提供的综治网格服务项目按质按量落实到位，最迟不得超过项目约定服务期开始之日后的 5 个工作日。乙方对其服务团队的住宿、工作餐、高温补贴等事宜负责，且其应承诺按照国家法律法规的规定，确保工作人员的工作时间及保障其休息权利，工作人员的社会保险、人身意外保险等费用由乙方负责（商业保险合同需报甲方备案），且工作人员享有国家规定的假期（包括法定节假日、休息日、年休假、婚假、产假等），工作人员因事请假、因病请假等由乙方负责协调完成相关服务。</p> <p>（三）乙方须建立安全责任人制度，需安排有专业资质的人定期进行各重点区域的安全防范检查，各类管理事务日常辅助核查，发现隐患及时报告，并定期开展安全生产相关培训。</p> <p>（四）乙方依据合同所开展的活动，均为甲方采购的活动。在对外宣传及展示，应具有广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室署名。</p> <p>（五）甲方有权督促乙方按照招标文件、投标文件中的服务内容及实施工作计划等开展相关服务活动。甲方有权了解掌握项目工作进度。甲方可要求乙方提供项目服务相关文字材料和图片信息。</p> <p>（六）乙方在履约过程中，应妥善保管好甲方提供的固定资产并协助甲方做好相关服务、维护等工作。</p> <p>（七）乙方与甲方双方共同确认，提供服务的工作人员与甲方不存在劳动或雇佣关系，与乙方或乙方委托的其他单位之间存在劳动关系。乙方应按照或督促其他单位按照国家规定办理工作人员的劳动及社保关系。工作人员在工作期间发生人身伤害的，均由乙方负责处理，相应法律责任由乙方承担，甲方若因此遭受损失的，有权在服务费用中扣减，服务费用不足扣减的，乙方还应补足不足部分。乙方应做好服务期间组织的各项活动及自身管理的安全保障工作，如由于乙方管理不到位造成的安全事故，后果由乙方负责。</p>

	<p>（八）提供服务的工作人员与乙方所产生的劳动争议纠纷均与甲方无关。但是，工作人员在参与本项目工作期间，因违反本项目管理规定或甲方各项规章制度而被甲方要求更换，致使乙方据此与该严重违纪违规工作人员因解除劳动合同关系引起劳动争议纠纷的，甲方可配合乙方出具该工作人员违纪违规相关证明文件，若甲方因此遭受损失的，有权在服务费用中扣减，服务费用不足扣减的，乙方还应补足不足部分。</p> <p>（九）因本项目向社会公众提供服务与辅助管理，在开展重要活动或解决重要事件时，乙方及其服务团队应听从甲方相关业务主管部门的要求及行动部署（含因工作需要安排的24小时值班及加班任务），及时报告问题，不得擅自行动，如有违背，甲方有权给予乙方严重警告，并视负面影响程度，要求乙方整改并扣除一定合同金额，严重者可据此终止合同。</p> <p>（十）因本项目向社会公众提供服务，除上述服务要求外，履约中可能需提供相关联的临时性服务内容，乙方应及时支持配合甲方需求，依照同等服务标准提供相应服务。原则上该类服务的费用应包含在中标合同金额内，甲方不再另行支付。</p>
4	<p>支付条件：合同分为首付款、结算款支付：</p> <p>1期：首付款：合同签订后【5】个工作日内支付合同总金额的20%作为首付款。</p> <p>2期：结算款：剩余80%作为当期服务费，合同服务结束后，甲方依照《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务考核评价工作手册》对乙方的服务完成情况质量【7】日内进行评价验收，经验收或考核评估通过后【20】个日历日内完成支付当期费用。</p> <p>注：每次付款前乙方向甲方出具收取服务费汇总单及等额、合法、有效发票，否则甲方有权拒绝支付而不承担逾期付款的违约责任。</p> <p>因甲方使用的是财政资金，甲方在前款约定的付款时间内向政府支付部门提出支付申请手续，即视为甲方已经按期支付。乙方提交申请付款的材料不符合甲方或财政审核要求的，甲方无需对延迟审核及付款承担任何责任。</p>
5	<p>违约责任：（一）乙方提供的服务未能满足合同、磋商文件或甲方要求，甲方据此三次书面通知要求整改而乙方未按要求整改或整改后仍达不到要求的，甲方有权解除合同，乙方应退还甲方支付的全部款项，同时按本合同总金额20%的标准支付违约金并赔偿甲方的全部损失。</p> <p>（二）未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的任何权利或义务转让给第三方，否则，甲方有权终止合同，乙方应退还甲方支付的全部款项，同时按本合同总金额20%的标准支付违约金并赔偿甲方的全部损失。</p> <p>（三）乙方违反保密义务的，甲方有权终止合同，乙方应退还甲方支付的全部款项，同时按本合同总金额20%的标准支付违约金并赔偿甲方的全部损失。</p> <p>（四）本合同中甲方的损失包括但不限于：甲方的实际损失，甲方因乙方的违约行为而向第三方承担的损害赔偿金、违约金等，甲方向乙方追索以及甲方被第三方追索而支付的律师费、仲裁费/诉讼费、保全费、保全保险费、拍卖费评估费、鉴定费等相关合理费用。</p>

第五章 用户需求书

一、项目背景

为深入贯彻党的二十大精神，特别是习近平总书记关于基层治理的重要论述精神，根据《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》、中央政法委《关于推进市域社会治理现代化的意见（试行）》要求，进一步落实省委横琴工委、省政府横琴办决策部署，努力推进横琴粤澳深度合作区（以下简称“合作区”）基层治理体系和治理能力现代化建设，打造中国式现代化基层治理示范区。

根据当前工作部署，网格化管理服务职责已逐步由社会事务服务中心承接。鉴于目前该中心正处于紧张筹备阶段，计划近期挂牌，为保持业务工作不断档，保障能力不降级，确保合作区在新中国成立 75 周年、澳门回归 25 周年、横琴粤澳深度合作区成立 3 周年等重大纪念活动期间，社会大局保持平安稳定，充实中国式现代化基层治理示范区建设的综治力量，确保第一批三级综治中心能够正常运作，拟开展辅助网格化管理服务项目。

二、工作目标

（一）促进横琴粤澳深度合作区特色社会治理工作体系构

建。一是加强社会协同，凝聚多方联动发展合力，协同企业、社会组织（含澳门社团）积极参与社会治理，主动加强与澳门横琴两地的社会组织和相关社团的合作，参与社会组织有效服务应超 1000 小时以上，发挥多种社会组织的服务和专业优势，共同开展社会治理日常工作。二是推动公众参与，通过在横琴粤澳深度合作区范围内广泛开展相关宣传活动，做好打击整治养老诈骗、防范电信诈骗、FXJ 等平安宣传类，涉澳人士、商家等社会治理类宣传及民情民意收集工作，收集问卷数量不少于 1000 份，收集民生建议数量不少于 200 条。推动居民积极参与，促进琴澳两地文化交流。三是践行民主协商，通过每个月开展一场居民沙龙、座谈分享会，协助搭建居民交流沟通平台，吸纳社会各界人士的建议和智慧，为琴澳一体化发展建言献策。四是提供科技支撑，充分发挥信息化作用，配合实现工作数据可追溯、可统计、可分析，辅助完成网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据信息采集 1 万条，并按要求配合完成数据的审查与校验工作，提升综治网格服务质量与效率。

（二）在广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室的统筹下，在横琴粤澳深度合作区加强多级网格辅助巡查。一是横琴粤澳深度合作区全区域网格化管理与服务，辅助网格巡查实现横琴粤澳深度合作区 100%覆盖，网格化巡查辅助应急性

社会治理工作任务按时完成率 100%。**二是**着力营造趋同澳门的宜居宜业生活环境，群众服务满意率达 90%以上。

（三）提高工作响应及应急处置效率。网格员上报案件达到实时查看要求，上报案件限时 30 分钟内回复，紧急案件限时 0.5 天内完成办结，网格员自处置案件上报后立即归档；应急突发类事件，派发任务后要求立即响应，并在 30 分钟内达到指定地点处理；按事件处置时限要求完成事件处置工作，按时响应率达 90%以上。

（四）提升网格化管理服务水平。树立并优化一流服务团队标准。根据实际情况，通过组织开展总次数不少于 5 次，总时长不少于 100 小时各类专题培训、主题会议等培训，加强安全、防汛、防台风等专题演练、应急演练，提高服务人员工作能力、应急处置能力。

三、项目需求

（一）服务内容及服务范围

成交人应承办网格内包含 647 个（城管类 197 个、劳动类 76 个、三防类 98 个、市政类 116 个、消防类 72 个、治安类 88 个）巡防点位的巡防工作。

●完成巡查任务 2 万次以上，完成周期性巡检任务达 2 万次以上，完成临时交办任务 500 次以上，任务完成度达 90%以上；承办合作区人口（流动人口约 43948 人）、建筑物（住宅约 2000 栋）、商家单位（商铺约 2000 家）等“一标三实”数据采集工

作；成交人应确保安排足够的服务，确保服务时间、响应时间、确保服务质量，要求工作全区覆盖、条块相结合。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

（二）服务需求

成交人应通过科技支撑，实现横琴粤澳深度合作区社会治理综合服务的数字化、网络化、智能化相融合，同时配合采购人整合多部门信息资源，建立共享机制。根据横琴网格划分情况，构建“指挥高效、多元联动、智能防控、保障有力”的社会治理综合服务新体系，形成“统一指挥、反应迅速、协调有序、运行高效”的工作机制。网格服务主要围绕发现上报、宣传发动、信息采集共3大类21小类36项内容开展，36项内容如下：

1. 协助发现、收集涉及国家政治、经济、文化、社会、科技、网络、资源、金融生态、生物等领域的风险隐患；
2. 协助做好人民防线工作；
3. 辅助开展出租屋巡查，及时报告安全隐患；
4. 协助发现搜集报告劳资纠纷、劳动合同、集体合同纠纷；
5. 社会保险纠纷问题；
6. 女职工及未成年工特殊保护纠纷问题；
7. 工作时间及休息休假纠纷问题；
8. 劳务派遣纠纷问题；

9. 职业培训纠纷问题；
10. 非法使用童工线索等；
11. 从居民当中了解收集社情民意；
12. 上报涉澳人员和群体（涉澳涉港学生、澳门在横琴置业人士、涉澳企业等）等重点人群的重点情况；
13. 辅助排查、发现、报告三非人员（非法入境、非法居留、非法就业的外国人）；
14. 辅助排查发现复杂人员（居住人员长期无正当职业且居住人员长期交往复杂）；
15. 发现、报告疑似流浪乞讨人员；
16. 排查、发现、报告涉嫌邪教人员或行为（包含印制、储存、传播、发放疑似邪教宣传资料等）；
17. 辅助排查、发现、报告疑似违法传销场所和人员；
18. 辅助排查、发现、报告疑似精神病患者（发现胡言乱语、行为古怪等一般人难以理解或具有自杀、攻击、伤害他人等倾向的异常行为的人）；
19. 发现、报告涉及民族与宗教等方面的矛盾纠纷；
20. 协助宣传涉及国家安全、政治安全等在内的国家政策法规、村规民约，引导群众（含涉澳人员）遵纪守法，倡导文明社会风尚；
21. 协助开展社会治安综合治理、扫黑除恶工作知识和政策法规宣传，发动群众参与平安创建；

22. 协助开展消防安全知识和政策法规宣传，发动群众参与平安创建；

23. 协助开展道路交通安全知识和政策法规宣传，发动群众参与平安创建；

24. 协助开展环境保护相关法律法规宣传；

25. 协助开展人力资源社会保障相关法律法规；

26. 协助开展城市管理相关政策法规宣传；

27. 协助宣传、发动群众参与“扫黄打非”工作；

28. 协助开展安全生产科普知识和法律法规宣传；

29. 协助开展食品药品安全科普知识和法律法规宣传；

30. 协助宣传消防法律法规、消防安全常识、疏散逃生技能等；

31. 协助开展教育监管相关法律法规和政策宣传；

32. 协助开展消费者权益保护相关法律法规和政策宣传；

33. 协助开展健康教育宣传，向居民宣讲健康知识；

34. 协助采集、更新、维护“一标三实”基础信息和户籍人口信息清理登记工作，协助落实出租房屋信息公示，协助督促相关单位落实“一牌一簿”制度，确保网格内实有房屋、实有单位、实有人口、从业人员等基础信息全面、准确、鲜活。协助有关部门开展流动人口、出租房屋和特殊人群服务管理，及时报告特殊人群异常信息；

35. 协助采集网格内单位基本信息、用工信息、劳动关系信息等；

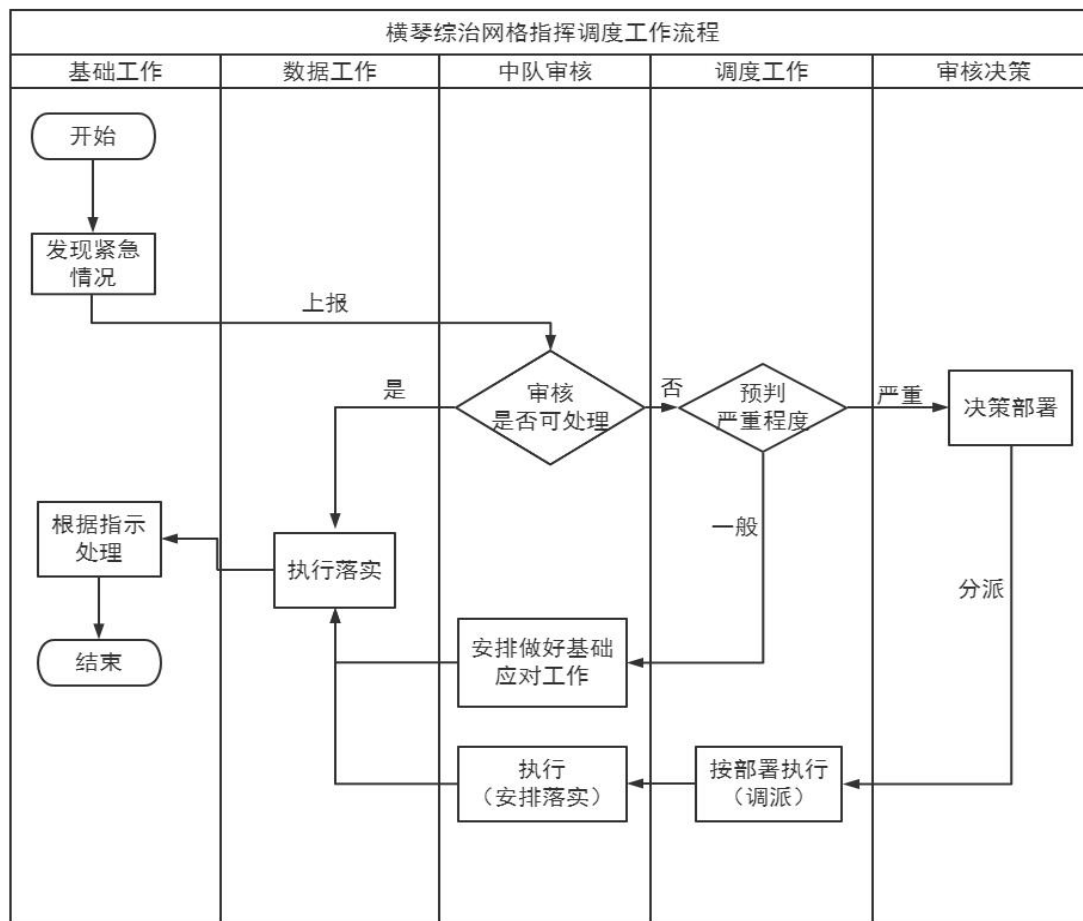
36. 协助采集经济组织、社会组织信息和公共安全重点场所信息。

（三）服务数量及质量要求

1. 综治指挥中心

（1）综治指挥中心负责任务分配与跟踪督办，积极收集民情民意并及时回复，在紧急情况下迅速响应，确保应急事件得到有效处理，辅助网格在指挥中心统一调度下高效执行各项任务指令，通过精细化管理确保工作流程的闭环，以保障服务的质量和效率，从而全面提升社会治理的效能和应急管理的能力。

（2）工作流程



2. 辅助巡查工作

(1) 日常辅助巡查职责。

●网格员通过手持移动设备接收日常巡防任务、重点地区排查整治任务、临时交办任务，根据执行任务内容、执行线路完成任务并做记录。巡防过程中，能实时记录巡防的轨迹，并会在地图上进行轨迹显示，巡防工作留痕。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

根据合作区划分为4个一级网格，51个二级网格，作为补充辅助，完成至少16个基础网格日常工作及临时性工作，按照整体工作要求并结合各自网格特点有针对性的开展不同特色的网格工作。

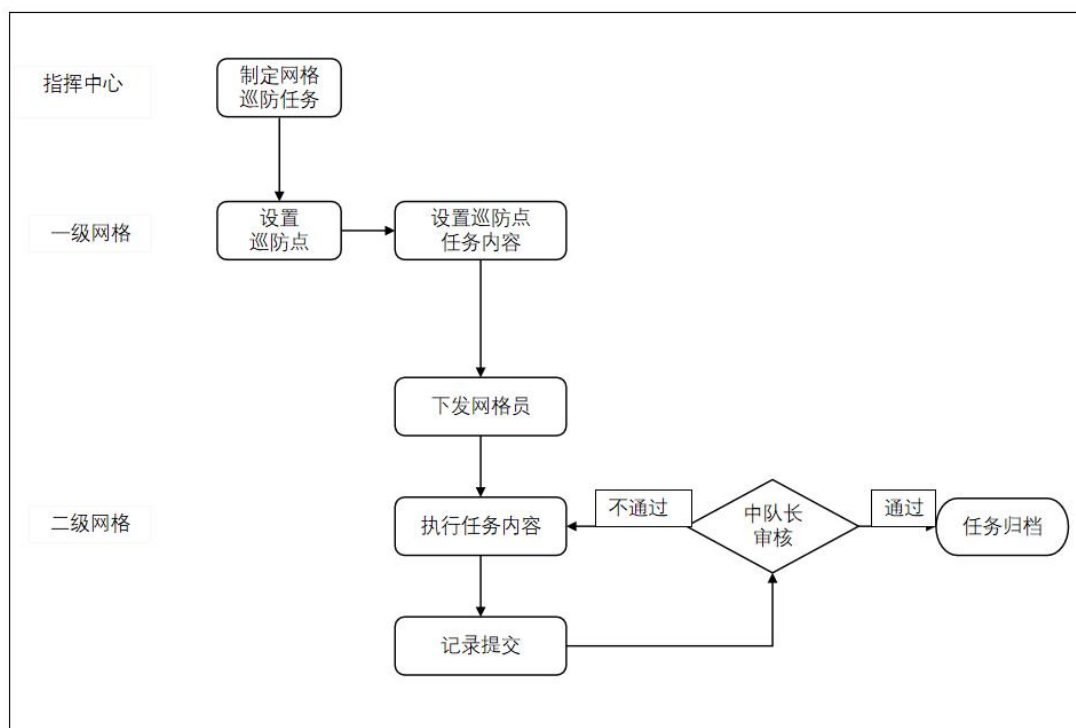
●要求每个二级网格每日完成日常网格辅助巡查达到1-3次，能根据网格巡防路线和不同巡防节点类型配置网格员完成巡防等工作任务。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

二级网格基础服务。以51个二级网格为独立单元，进行日常辅助巡查。开展违法犯罪防控、社会矛盾和社会治安隐患辅助巡查（《广东省平安建设条例》第十七条），重点加强对事件多发区、要害部位、人员密集场所、出租屋、“三小场所”等安全隐患点辅助巡查；巡查上报。报告所发现的网格内政治安全、公共安全、社会稳定、社会治安、出租屋隐患、环境污染等案事件线索；信息采集。执行网格信息采集任务，保质保量完成；宣传教育。上门入户开展党的政策、精神文明、普法等宣传教育，执行网格宣传任务；矛盾化解。化解网格内的家庭、邻里、劳资等纠纷中的小微矛盾纠纷；专项活动配合。积极配合相关单位的专项活动开展，包括活动申请、确认、现场检查跟进、活动后总结等，确保各类活动的顺利开展；应急处置。遇火灾事故、抗洪抢险、地震和地质灾害救援、生产安全

事故、重大公共卫生安全、重大环境污染等严重危害人民群众生命财产安全的紧急情况立即报告，视情协同处置；协助做好特殊人群帮扶及监督。

（2）日常辅助巡查工作流程图



（3）阶段辅助巡查

年度配合采购人做好阶段性辅助巡查工作。阶段性开展护校安园工作。要求及早发现、及早整改、有效化解、妥善处置各类影响校园安全稳定的风险隐患。与校园建立紧密联系，定期开展校内走访问询。要牢固树立家校的安全意识，掌握校内不稳定因素信息，汇集潜在安全风险及隐患，形成不安全因素清单，理清重点难点，有针对性地开展相关工作。将横琴粤澳深度合作

作区中小学幼儿园列入到日常辅助巡查工作清单中，根据实际需要，制定排查工作时间表，与公安部门、教育部门等单位联动，主动开展“高峰执勤”工作，定期开展滚动式排查，并将排查工作形成工作报告，对应巡查周期进行定期上报。摸排、管控校园及周边重点人群。逐一摸排校园及周边肇事肇祸严重精神障碍患者、扬言报复社会人员、刑满释放人员、吸毒人员、涉访滋事等重点人员以及性格偏执、生活失意师生员工，逐一开展风险评估，加强重点关注和动态管控。摸排关注重点人员，分级分类动态管控，走访跟进有效处理。做好数据信息监控研判与汇报。

阶段性平安宣传辅助巡查工作。按照要求，坚持人民至上、生命至上，坚持统筹发展和安全，坚持安全第一、预防为主，坚持树牢安全红线意识，广泛开展安全宣传“五进”活动，营造横琴粤澳深度合作区全社会防范化解重大安全风险的浓厚氛围，推动安全生产责任落实，切实提高风险隐患排查整改质量，切实提升发现问题和解决问题的强烈意愿和能力水平，以线上线下活动相结合的形式协助开展平安宣传活动，进一步提升合作区民众安全意识和安全知识水平。通过宣传摊位发放宣传彩页、讲解安全知识、开展互动游戏等形式，协助宣传法律法规知识及有关规定，提高居民法治意识和法制观念。面向学生、家长和教师开展问卷调查。

（4）长期辅助巡查

劳资纠纷辅助巡查工作。为了强化源头化解、精准施策、全面布控、齐抓共管工作要求，以横琴粤澳深度合作区社会治理的网格架构为基础，将合作区建筑领域的在建项目以辖区内项目数量、地理位置为依据划分到4个一级网格、51个二级网格片区开展治理工作。合作区建筑领域在建项目进行分级分类管理。网格员主动摸排全区在建项目劳资纠纷隐患并向上级上报数据。在摸排过程中发现欠薪、围堵、爬塔吊等隐患情况，应及时上报专班工作组。

●要求对横琴粤澳深度合作区的工地进行全覆盖辅助巡查，年度至少完成1轮辅助巡查，并按采购人要求每月完成劳动辅助巡查工作。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

创文辅助巡查工作。对要求巡查的创文巡查点位每天开展2-3次辅助巡查工作，并按巡查检查事项上报、反馈情况。

序号	创文巡查点位检查事项工作
1	有文明旅游提示宣传栏，并公开文明旅游相关规定、要求。
2	运用多种形式开展文明告知、文明提醒、文明规劝；
3	建有学雷锋志愿服务站点，能够正常提供服务，有活动记录；
4	至少有1处公益广告，有公益广告景观小品；（广泛刊播社会主义核心价值观等公益广告。）
5	公益广告有统一规划设计，内容、色调与周围的城市景观风貌相融合

6	有与城市历史文化相承接、与市民接受方式和欣赏习惯相契合的自创公益广告作品；
7	环境卫生干净整洁，无乱扔杂物现象，垃圾清运及时，按可回收物、有机易腐物、有害垃圾和其他垃圾等类别投放和收集
8	公厕内文明如厕提示和温馨提示、有无障碍卫生间；无明显异味或脏乱差现象；保洁有记录；
9	无随地吐痰现象
10	无躺卧公共座椅现象
11	无争吵谩骂现象、使用低俗语言现象
12	无损坏古迹、花草树木现象，
13	植被完好，无裸露现象；
14	已设公共设施（如垃圾箱、厕所、公用电话、标示牌、宣传栏、座椅等）功能完好、无破损；
15	消防设施完好，有专业人员进行定期检查维护；
16	公共活动场所无被侵占、挪用现象；
17	无占道经营现象。（城市管理部门在商铺门前统一划线，商铺在线内出店摆摊经营，且不影响居民日常生活和正常交通，这种情况不算作占道经营）
18	每隔 500 米至少能看到 1 处公共卫生间的指示牌；
19	无违章停车（机动车、非机动车）现象（城市管理部门在人行道、非机动车道、机动车道旁统一划线，机动车、非机动车在线内停放，且不影响正常交通，这种情况不算作违章停车）；
20	无停车乱收费现象；
21	无小广告乱张贴现象；
22	无不文明养宠现象，养犬人携犬出户，要使用束犬链/绳牵领，做到及时清理宠物的排泄物。

23	周边无黑臭水体。
24	无流浪乞讨人员滋扰他人、扰乱社会秩序现象。
25	园区显著位置有园区管理规定。

（5）应急辅助巡查

要求对应急突发类工作做到立即响应，按照采购人要求，在接到任务后 30 分钟内组织人员到达指定地点开展辅助巡查工作，记录并能实时反馈现场情况。

3. 案件上报

●（1）案件数量要求。根据实际工作情况，工作日每日巡查报告网格内的事件不少于 5 单，包括但不限于社会治安、环境保护、劳动保障、城市管理、文化出版、安全生产、食品药品安全、教育监管、卫生监管、房屋安全、消防安全、其它公共安全、社情民意、文明城市整改类，其中网格内部背街小巷、毗连部位及网格重点部位等不少于 2 单。要求网格员上报案件有效率达 98%以上，网格员自处置案件回复率达 100%、结案率达 100%，成交人自处置及协调社会力量处理案件率达到 85%以上，案件回复与结案率达到 90%以上。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

（2）案件上报文字规范性要求。案件地址描述要求。需要包含区域+路名（方向），大型标志物、参照物（如：公交站亭、大厦、酒店、道路交汇处、公司、工厂、商场、店铺、路灯杆

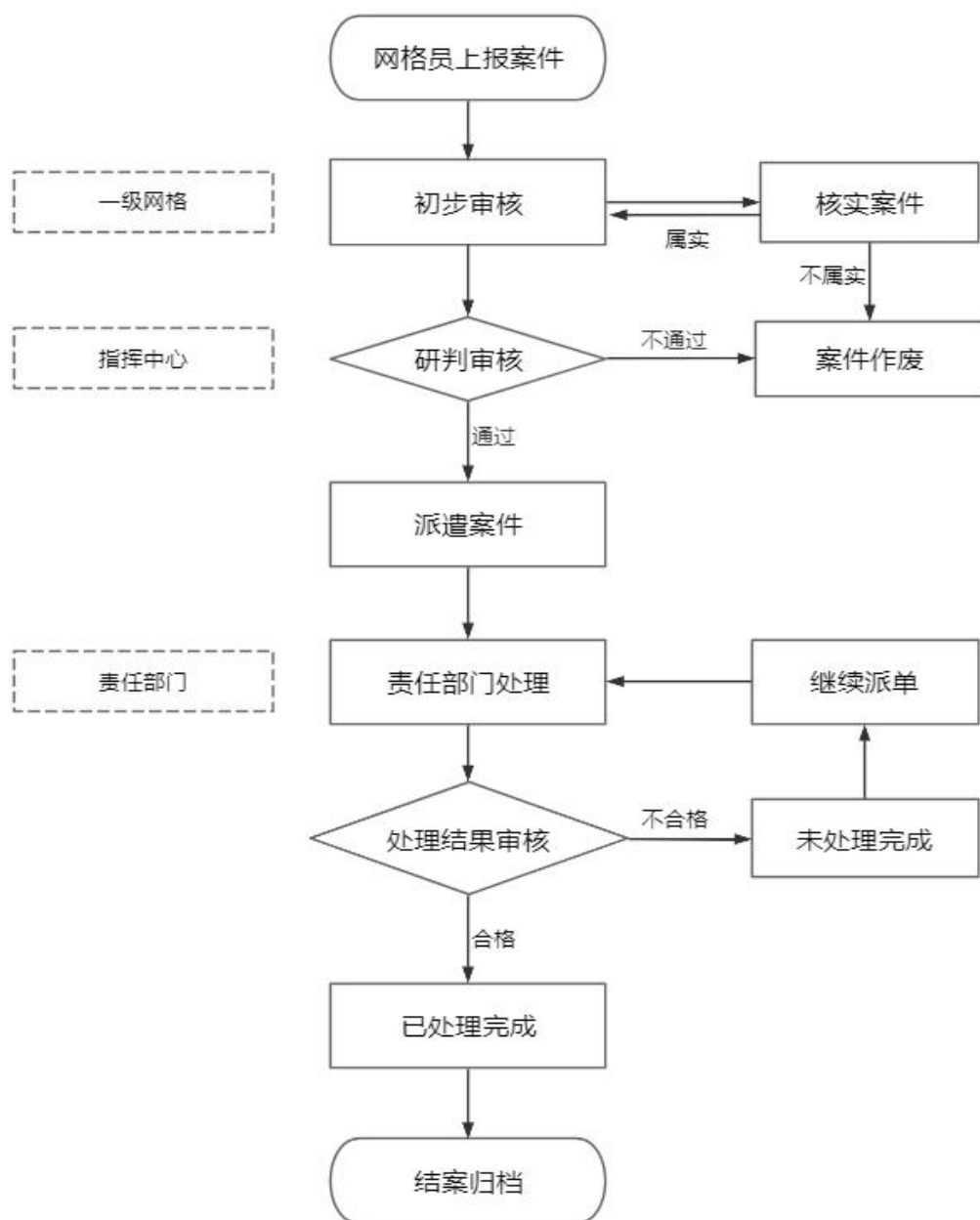
号等等），具体地址（具体到人行道、机动车道、绿地或空地等等）。

案件问题描述要求。巡查发现的问题应当在问题描述中详细说明，包括责任方、面积、数量、设施编号等信息。案件描述的书面化表达，必须注意使用标准的文字表达，不要过于简略或口语化。单个案件中存在多处相同问题的，需具体描述。

（3）案件上报的视频、图片规范性要求。拍摄案件图片，既要有反映城市管理问题地域方位（指事发位置）信息，也要有问题细目（指案件的具体情况）信息。因此对上报案件拍摄构图有以下要求：所有案件（除自查自纠案件）图片张数必须 5 张（含）以上；第一张图片要求反映出案件的问题细目；第二张图片要求反映问题细目与标志物的关联信息；第三张图片要求反映问题细目与路面方位信息；第四张图片要求清晰拍摄反映出标志物名称或整体的图片。自查自纠案件图片要求：处理前的图片张数至少 2 张，第一张图片需拍摄清楚问题细目，第二张图片需拍摄问题细目的具体位置/方位；处理后的图片张数至少 2 张，第一张图片需拍摄到对问题细目进行清理、处理的动作，如：小广告需拍摄到撕毁或铲除的动作，乱摆卖需拍摄引导后离开的过程等，第二张图片需拍摄与处理前同一的具体位置/方位，形成对比关系。视频要求。要根据实际工作挑选好拍摄视线、角度。

（4）案件上报审核管理。案件管理为事件上报人与事件处理人提供了一个上报联动渠道。基层人员通过手机端完成对发现事件的上报、登记、跟踪处理、记录等一系列业务。能对网格员上报案件的位置、文字、图片、视频等内容描述的准确性、真实性、合法性进行审核通过、退回处理，并提供响应的图文依据，能对案件进行溯源式管理，能实现历史案件进行修改追溯、详情核实。

（5）案件上报流程



(6) 案件处理时限要求。要求成交人的服务人员上报案件后能按照立案标准、处理案件时限、案件结案条件要求协助完成闭环处理工作。

序号	大类名称	小类名称	立案标准	处置时限 (工作日/小时)	结案条件
1	市容市貌	毁绿占绿	非法占用绿地、毁坏绿化植被	13 天	恢复、制止
2		暴露垃圾	公共场所成堆成片的生活垃圾未倒入垃圾容器（正在违法处置生活垃圾）	2 天	清除、查处
3		积存垃圾渣土	未按规定及时清理的非生活垃圾和渣土（含覆盖部分生活垃圾）	5 天	清除、查处
4		道路保洁	未按规定及时处理的道路保洁问题	0.5 天	清除
5		绿地保洁	绿地中存在垃圾、杂物等	0.5 天	清除
6		废弃车辆	长期占道停放、无人使用的车辆	3 天	清除
7		废弃家具设备	长期占道摆放、无人使用的家具设备	3 天	清除
8		非装饰性吊挂	在主、次道路旁擅自悬挂、捆绑物品（市政道路设施悬挂、捆绑其他挂浮物）	1 天	清除、查处
9		沿街立面缺损	临街建筑立面外墙面脱落、破损	2 天	责改
10		道路破损	道路及其附属设施损坏、下陷、坑洼等影响通行的现象	4 天	修复
11		道路遗撒	车辆运输或装卸过程中发生遗撒现象	2 天	清除
12		焚烧垃圾、树叶	在公共场所焚烧垃圾、树叶等现象	2 小时	制止

13		油烟污染	餐饮业油烟影响环境和居民生活的现象	5 天	制止
14		乱排污水	单位或个人不按规定倾倒或排放污水的行为	0.5 天	制止
15		违法设置伸缩棚	在主、次干道两侧设置影响市容市貌、违章占道的各类伸缩棚（雨、阳）、构筑物（根据自然村具体情况，经村委同意查处）	3 天	查处
16	市容市貌	擅自饲养家禽家畜	违反相关法规擅自饲养家禽家畜（根据自然村具体情况，经村委同意查处）	5 天	制止
17		乱摆卖	无营业执照，未经许可在城市道路、公共场所从事流动性经营行为	2 小时	清除、取缔
18		沿街乞讨	沿街流浪乞讨、卖唱	0.5 天	清除、取缔
19		占道废品收购	未经许可在城市道路、公共场所从事收购废品的占道行为	2 小时	制止、清除
20		占道经营	经营物品占道摆放，或有跨门占道经营行为	2 小时	制止
21		车辆乱停放	在未经许可，未合法设置停车泊位的地点停放车辆	0.5 天	清除、查处
22		乱堆物堆料	在公共场所堆放物料的现象	3 天	清除
23		露天烧烤	无证在道路及公众场所烧烤食物	2 小时	取缔、清除
24		沿街晾晒	在主要道路及公共场所的树木和护栏、路牌、电线、电杆等设施上吊挂、晾晒物品的行为	2 小时	制止、清除

25		乱吐乱丢	随地吐痰、便溺、乱扔果皮、纸屑、烟头等行为	2 小时	查处、清除
26	宣传广告	乱张贴	未经批准张贴广告、标语、字画、气球等	0.5 天	清除、查处
27		乱涂乱画	擅自在建（构）筑物、市政公用设施、树木等公共设施上涂写、张贴、刻画广告、标语、字画	2 天	清除、查处
28		乱拉挂	未经批准悬挂广告、标语、字画、气球等	3 天	清除
29		违规设置户外广告设施	未经批准或未按批准要求设置户外广告设施的行为	5 天	责改
30		占道广告牌	超出店家立面违法设置的移动广告牌	1 天	清除
31		广告招牌破损	门头广告、招牌破损、临时性标语宣传品损毁、广告牌倾倒等，存在安全隐患	5 天	清除、恢复
32		街头擅自散发小广告	在公共场所散发广告的现象	2 小时	制止
33	施工管理	施工扰民	施工噪音、灯光等扰民现象	0.5 天	制止
34		工地扬尘	施工过程中或者施工堆料未采取有效防尘措施造成扬尘现象	0.5 天	责改
35		施工废弃料	在公共场所未按规定时间和地点堆放的建筑垃圾、工程渣土的现象	3 天	清除

36		施工占道	施工过程中未经审批擅自占道的现象；存在安全隐患、施工无围护、严重破损不洁、物料乱堆、存在大量生活垃圾等	1 天	整改
37	突发事件	路面塌陷	1. 施工人员未赶到，问题现场尚未围护； 2. 现场已围护尚未修复； 3. 道路恢复畅通，但路面不平整	7 天	修复
38		自来水管破裂		1 天	修复
39		燃气管道破裂		0.5 天	修复
40		下水管道堵塞或破损		10 天	修复
41		道路积水	指道路(桥涵)大面积积水,影响通行的现象	15 天	恢复
42		架空线缆损坏	在道路、小区和其他室外公共空间架空的线缆破损下坠,危害公共安全现象	0.5 天	修复
43		路灯树木倒下	灯杆、整棵树木倒压在人行道、非机动车道或机动车道上的，以此分类上报	5 天	恢复、清除
44	扩展事件	行道树倒压占路	树木较大体积的树干倒压在人行道、非机动车道或机动车道的，以此分类上报	1.5 天	恢复、清除
45		道路拥堵	车行道车多拥挤且车速缓慢的现象；人行道上，人群围堵，阻碍交通的行为	0.5 天	恢复
46		车行道内兜售	在车行道内兜售货物	2 小时	制止、清除
47		其它园林绿化管理问题	1. 树木枝干垂下,未脱离树木整体； 2. 棕榈叶掉落在机动车道、非机动车道、人行道；	2 天	恢复、清除

			3. 树枝掉落在机动车道、非机动车道、人行道		
48		超范围经营	超出核准登记的经营范围、擅自从事应当取得许可证或者其他批准文件方可从事的经营活动的违法经营行为。	5 天	责改、取缔
49		无照经营	未依法取得营业执照，擅自从事经营活动的无照经营行为	5 天	清理、取缔
50		非法出版物销售	销售非法报纸、期刊、图书、音像制品、电子出版物等出版物	7 天	责改
51	扩展事件	霸占停车位	设置路障霸占停车位	4 天	整改
52		道路标线模糊	道路标线不清晰	4 天	修复、更换、拆除
53		减速带破损	减速带损坏、移位、缺失	4 天	修复、更换、拆除
54	劳动保障	劳动保障	违反劳动保障管理相关规定的问题	10 天	介入调查

4. 宣传发动工作

配合采购人做好打击整治养老诈骗、防范电信诈骗、FXJ 等平安宣传类，涉澳人士、商家等社会治理类宣传及民情民意收集工作。要求供应方收集问卷数量不少于 1250 份，收集民生建议数量不少于 200 条。问卷包含但不限于以下类型：

- (1) 平安建设类。
- (2) 护校安园类。
- (3) 平安旅游类。
- (4) 社会治理满意度类。
- (5) 涉澳人士类。
- (6) 开展民情民意收集处理工作。

5. 信息采集工作

(1) 全面掌握网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据，确保信息全面、详实、准确。应实现实时录入、查找、存储、查找、修改、导入、导出操作，可通过姓名、身份证号、人员类别、所属网格等来综合查询人员信息，根据姓名进行列表展示，点击姓名对应“查看详情”可以查看人口的详细信息。

(2) 信息数据库建立。数据库类型主要包括人口信息、社会组织信息、建筑房屋信息等。标准地址信息库包括但不限于：街、路、巷、乡镇村组，房屋门牌及楼栋户号的标准地址等信息。人员基本信息包含但不限于：所属网格名称、姓名、性别、民族、政治面貌、居民身份证号码、出生日期、级别、职务、专业特长、学历、手机号码、固定电话等信息。企业的基本信息包含但不限于：工商执照注册号、企业名称、企业类别（内资企业、外资企业、农民专业合作社、其他企业）、所属网格、企业地址、企业联系方式、企业员工数、法定代表人证件代码、

法定代表人证件号码、法定代表人姓名、法定代表人联系方式、行业信息等。企业的基本信息包含但不限于：工商执照注册号、商户名称、商户类别（便利店、餐饮、五金、建材等）、所属网格、商户地址、商户联系方式、负责人证件号码、负责人姓名等。建筑信息的包括但不限于：建筑物名称、地址、类型、功能等属性信息和建筑物编码（19 位）信息，及建筑物内每一套房屋的用途、使用情况等属性信息和房屋编码（25 位）信息。

●（3）数量要求。服务期内完成网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据信息采集不少于 1 万条，并按要求完成数据的审查与校验工作。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

●（4）数据更新频次。服务期内完成至少 1 次数据采集更新工作。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

（四）服务规范要求

1. 工作规范要求。成交人安排的服务应符合安全生产等相关规范，成交人应提供符合法律法规的相关培训实施方案并在中标后按计划落实，加强对服务从业者的管理，成交人需对服务的规范性。

2. 人员素质要求。因网格服务需大量面对基层群众提供服务，故成交人所安排服务的从业者应该具备完成上述服务内容的基本素质和必要技能，主要应符合以下几点要求：遵纪守法、形象端正、身体健康，注重礼节、表达得体、善于沟通，具备基本的听说读写文化素质，能树立良好服务形象。

（五）服务管理要求

★成交人应为整体服务投入服务人员不少于 16 人（含项目负责人 1 名）。

1. 服务时间要求。网格服务时间一般为工作日 9-18 点，特殊情况采购人可根据实际需求，成立临时应急备勤小组，进行应急值班工作。

2. 人员学历要求。成交人提供的辅助综治网格管理服务人员中具有大专及以上学历的人数占比达 98%以上，具有本科及以上学历人数占比达 30%以上。

3. 工作响应要求。网格员上报案件达到实时查看要求，上报案件限时 30 分钟内回复，紧急案件限时 0.5 天内完成办结，网格员自处置案件上报后立即归档；应急突发类事件，派发任务后要求立即响应，并在 30 分钟内达到指定地点处理；原则上，成交人要按照事件处置时限要求完成事件处置工作，按时响应率达 90%以上。

4. 应急备勤工作。因突发事件、自然灾害等因素需要安排应急工作时，能按应急要求落实好应急响应、值班、人力、物力等工作。

●5. 培训学习要求。根据采购人要求开展专题培训、主题会议等培训，总培训次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

●6. 演练要求。根据采购人要求并结合业务开展实际，组织开展安全、防汛、防台风等专题演练、应急演练，总演练次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

7. 定期和不定期在大型训练场进行反恐、应急日常训练，提高网格工作人员应急能力。

8. 相关管理要求见《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务考核评价工作手册》。

注：★条款必须响应为正偏离或完全响应，若为负偏离则响应文件无效。

（六）其他要求

1. 线上工作要求。成交人应在中标后 5 个工作日内提供具备招标文件提出的功能并形成工作闭环的网格管理系统以供在

服务期限内使用，系统功能包括但不限于网格划分、网格图层、人员轨迹、人员行程节点、指挥调度、网格员工作情况统计汇总、事件工单及流转、可视化等。指派有资质的专人统筹做好系统的维护及运营。

2. 线上平台业务对接要求。成交人所有涉及社会治理和城市治理类的业务系统需与线上信息化平台对接，在合同签订后两周内，完成相关业务系统数据的传输工作，做好相关数据“一张图”演示页面，并打通工单系统，逐步实现合作区社会治理闭环运行和管理。

●3. 主动加强与澳门横琴两地的社会组织和相关社团的合作，统筹社会组织有效服务应超 1000 小时以上，发挥多种社会组织的服务和专业优势，共同开展社会治理日常工作。

注：标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

4. 结合线上线下资源优势，全面强化服务群众工作，深入到人民群众之间，掌握人民实情，了解人民群众诉求，帮助群众解决难题，为群众提供优质服务，不断提升人民群众满意度。

★5. 为保证工作需求响应的快速及时高效，响应人须在接到应急案件处置通知后 30 分钟内到达现场，响应人应据此科学配备性能优良的交通工具，用于覆盖全域 51 个二级网格区域。按工作要求提供包括但不限于商务车、皮卡车或多用途货车电动自行车等交通工具服务。

注：★条款必须响应为正偏离或完全响应，若为负偏离则响应文件无效。

6. 响应人应为项目开展配置对应的办公后勤保障用品，包括但不限于巡查记录仪、各类办公用品、日杂用品、劳动保障用品等。该类费用应包含在中标合同金额内，采购人不再另行支付。

四、考核验收及支付

（一）根据相关管理要求见《横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务考核评价工作手册》进行评价验收。采购人对成交人实施考核验收制度，服务费用支付与服务质量挂钩。在服务期限内，如果成交人所提供服务的质量未达标准，采购人有权酌情扣减服务费用；情况严重的，采购人有权终止服务合同并追究成交人的违约责任。

（二）成交人应确保提供的综治网格服务项目按质按量落实到位，最迟不得超过项目约定服务期开始之日后的5个工作日。成交人对其服务团队的住宿、工作餐、高温补贴等事宜负责，且其应承诺按照国家法律法规的规定，确保工作人员的工作时间及保障其休息权利，工作人员的社会保险、人身意外保险等费用由成交人负责（商业保险合同需报采购人备案），且工作人员享有国家规定的假期（包括法定节假日、休息日、年休假、婚假、产假等），工作人员若因事请假、因病请假等由成交人负责协调完成相关服务。

（三）成交人须建立安全责任人制度，需安排有专业资质的人定期进行各重点区域的安全防范检查，各类管理事务日常辅助核查，发现隐患及时报告，并定期开展安全生产相关培训。

（四）成交人依据合同所开展的活动，均为采购人采购的活动。在对外宣传及展示，应具有广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室署名。

（五）采购人有权督促成交人按照招标文件、投标文件中的服务内容及实施工作计划等开展相关服务活动。采购人有权了解掌握项目工作进度。采购人可要求成交人提供项目服务相关文字材料和图片信息。

（六）成交人在履约过程中，应妥善保管好采购人提供的固定资产并协助采购人做好相关服务、维护等工作。

（七）成交人与采购人双方共同确认，提供服务的工作人员与采购人不存在劳动或雇佣关系，与成交人或成交人委托的其他单位之间存在劳动关系。成交人应按照或督促其他单位按照国家规定办理工作人员的劳动及社保关系。工作人员在工作期间发生人身伤害的，均由成交人负责处理，相应法律责任由成交人承担，采购人若因此遭受损失的，有权在服务费用中扣减，服务费用不足扣减的，成交人还应补足不足部分。成交人应做好服务期间组织的各项活动及自身管理的安全保障工作，如由于成交人管理不到位造成的安全事故，后果由成交人负责。

（八）提供服务的工作人员与成交人所产生的劳动争议纠纷均与采购人无关。但是，工作人员在参与本项目工作期间，因违反本项目管理规定或采购人各项规章制度而被采购人要求更换，致使成交人据此与该严重违纪违规工作人员因解除劳动合同关系引起劳动争议纠纷的，采购人可配合成交人出具该工作人员违纪违规相关证明文件，若采购人因此遭受损失的，有权在服务费用中扣减，服务费用不足扣减的，成交人还应补足不足部分。

（九）因本项目向社会公众提供服务与辅助管理，在开展重要活动或解决重要事件时，成交人及其服务团队应听从采购人相关业务主管部门的要求及行动部署（含因工作需要安排的24小时值班及加班任务），及时报告问题，不得擅自行动，如有违背，采购人有权给予成交人严重警告，并视负面影响程度，要求成交人整改并扣除一定合同金额，严重者可据此终止合同。

（十）因本项目向社会公众提供服务，除上述服务要求外，履约中可能需提供相关联的临时性服务内容，成交人应及时支持配合采购人需求，依照同等服务标准提供相应服务。原则上该类服务的费用应包含在中标合同金额内，采购人不再另行支付。

五、数据及信息安全

（一）数据隐私保护。成交人应以合法的方式采集信息数据并不得随意泄露。未经采购人批准，不得将信息数据用于本

项目之外的其他用途。成交人应妥善保管采购人的所有数据，并采取必要的安全措施，以防止未经授权的访问、使用、披露或损失。

（二）安全事件通知。成交人在发现或有合理理由相信存在与采购人数据相关的安全事件时，应立即通知采购人，并采取适当的措施以应对和解决该安全事件。

（三）数据销毁与归还。在服务期满或合同终止后，采购人可以要求成交人归还采购人所有数据或进行销毁。数据销毁应符合相关法律法规的规定，并严格按照数据安全的标准进行。

六、采购预算金额

本项目的采购预算金额为¥978000 元，大写：人民币玖拾柒万捌仟元整。

★七、服务时间和地点

服务期限为 132 天。

服务地点为横琴粤澳深度合作区。

注：★条款必须响应为正偏离或完全响应，若为负偏离则响应文件无效。

★八、支付条件

合同分为首付款、结算款支付：

1 期：首付款：合同签订后【5】个工作日内支付合同总金额的 20%作为首付款。

2 期：结算款：剩余 80%作为当期服务费，合同服务结束后，采购人依照《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务考核评价工作手册》对成交人的服务完成情况及质量【7】日内进行评价验收，经验收或考核评估通过后【20】个日历日内完成支付当期费用。

注：

（1）每次付款前，成交人须向采购人出具收取服务费汇总单及等额、合法、有效发票，否则采购人有权拒绝支付而不承担责任。

（2）因采购人使用的是财政资金，采购人在前款约定的付款时间内向政府支付部门提出支付申请手续，即视为采购人已经按期支付。成交人提交申请付款的材料不符合采购人或财政审核要求的，采购人无需对延迟审核及付款承担任何责任。

（3）★条款必须响应为正偏离或完全响应，若为负偏离则响应文件无效。

九、违约责任

（一）成交人提供的服务未能满足合同、磋商文件或采购人要求，采购人据此三次书面通知要求整改而成交人未按要求整改或整改后仍达不到要求的，采购人有权解除合同，成交人应退还采购人支付的全部款项，同时按本合同总金额 20%的标准支付违约金并赔偿采购人的全部损失。

（二）未经采购人书面同意，成交人不得将本合同项下的任何权利或义务转让给第三方，否则，采购人有权终止合同，成交人应退还采购人支付的全部款项，同时按本合同总金额 20% 的标准支付违约金并赔偿采购人的全部损失。

（三）成交人违反保密义务的，采购人有权终止合同，成交人应退还采购人支付的全部款项，同时按本合同总金额 20% 的标准支付违约金并赔偿采购人的全部损失。

（四）本合同中采购人的损失包括但不限于：采购人的实际损失，采购人因成交人的违约行为而向第三方承担的损害赔偿金、违约金等，采购人向成交人追索以及采购人被第三方追索而支付的律师费、仲裁费/诉讼费、保全费、保全保险费、拍卖费评估费、鉴定费等相关合理费用。

十、双方权利义务

（一）采购人的权利义务

1. 有权委托成交人办理合同服务范围内事项，并要求成交人在该规定时限内完成工作内容。

2. 与成交人诚信合作，为成交人开展工作提供便利，及时、全面、客观、合法地提供成交人为履行本合同义务所必需的有关文件、资料、信息，并保证其真实、合法、有效。

3. 在合同履行期间，采购人有权对合同履行情况进行监督。若成交人提供的服务达不到约定的要求，采购人可以要求成交人整改，若成交人整改后仍未达到约定的要求，采购人有权要求成交人承担违约责任及相应的赔偿责任或经催告后解除合同。

4. 如委托事项有关的情况和事实发生变化，应及时告知成交人。

5. 按照约定支付服务费。

6. 向成交人提出的要求不应与法律规定相冲突。

（二）成交人的权利义务

1. 接受采购人的项目委托，并根据项目需求的内容和采购人要求按时按质按量完成委托。

2. 在本合同履行过程中遇到需要采购人配合的，有权要求采购人提供必要的配合和帮助。

3. 成交人必须积极配合采购人开展委托的项目的相关工作，接受采购人的监督。

4. 成交人在本合同期限内，应当遵守职业道德和执业纪律，应尽足够的勤勉和谨慎，为采购人提供准确、全面、充分的专业意见和建议，保证其提供的服务人员及所申报资料及实施方案具有合法性、完整性、有效性和可操作性。

5. 成交人应对在服务过程中知悉或收到的采购人所有的信息承担严格的保密义务，不得将其用于除履行本合同义务之外的任何其他目的。未经采购人书面同意，成交人不得向任何第三方披露，或以任何形式复制、摘录、传播或公开上述信息。本条款所约定的保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

6. 应当勤勉尽职，利用专业经验和应有的职业审慎，依法在合同约定范围内维护采购人的最大利益。

十一、

横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务 考核评价工作手册

1.0 目的

为建立健全横琴粤澳深度合作区社会治理工作体系，提升治理水平，建立有效的激励约束机制，保障社会治理工作的有效实施，实现社会治理工作品质的全面提升。

2.0 适用范围

2.1 适用于横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务单位的合同履行情况的考核评价。

2.2 适用于横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理工作质量的考核评价。

3.0 定义

3.1 横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务：是指由广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室购买的辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目。

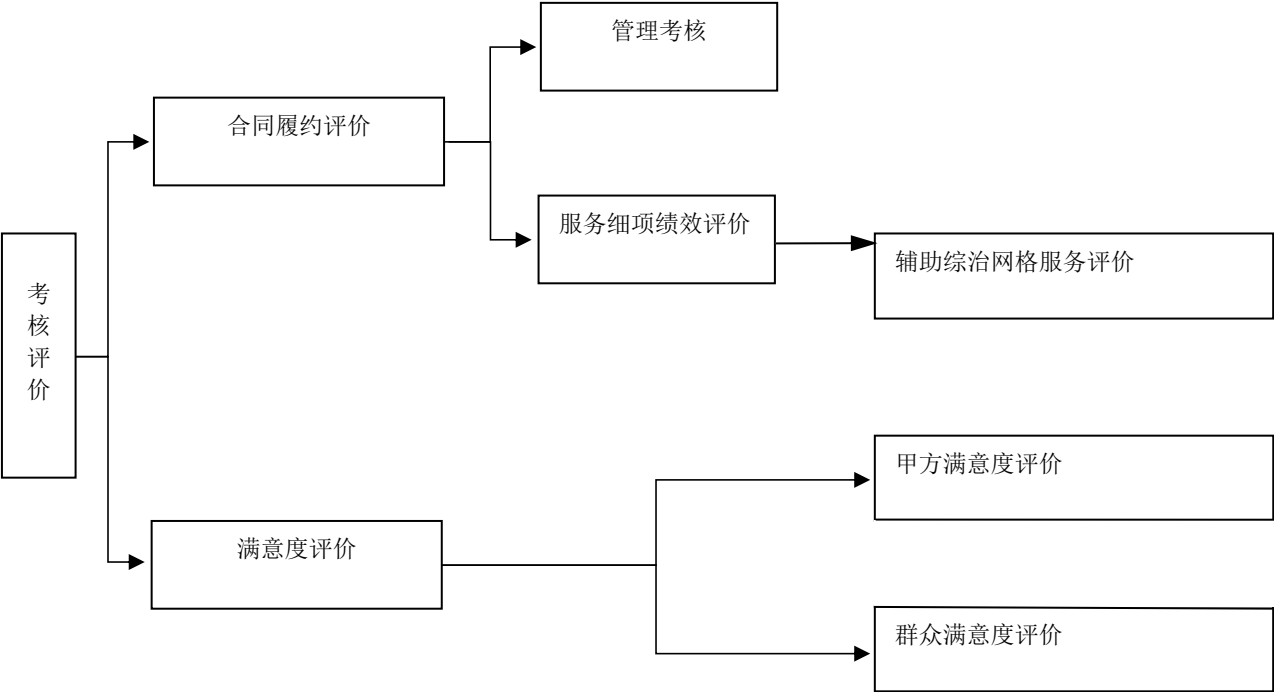
- 3.2 考核评价：是指基于《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务项目合同》要求，由合同甲方——广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室作为考核单位，对合同乙方——被考核单位进行的合同履行评价及服务细项绩效评价的过程。
- 3.3 合同履行评价：是指甲方基于《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理项目合同》，对乙方履行合同要求、项目服务质量等开展的考核评价，包括满意度评价和管理审核。
- （1）满意度评价：是指由甲方内部工作人员及乙方服务过程中所关联的相关部门和商户、出租屋、社区、写字楼等群众，对乙方单位的服务进行的满意情况评价。
- （2）管理审核：是指基于《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务项目合同》实施的管理评价工作，包括对乙方合同条款响应落实、工作流程和标准执行、工作记录及工单反馈等全面、系统性的审核评价。
- 3.4 服务细项绩效评价：是指甲方基于《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务项目合同》，组织乙方对项目服务细项绩效情况开展的考核评价。

4.0 职责

- 4.1 甲方全面负责组织考核评价工作实施，具体包括：
- 4.1.1 组织开展合同履行评价。如有必要，可选聘专业的第三方评估单位负责合同履行评价的具体实施；
- 4.1.2 对合同履行评价结果进行审核、确认；
- 4.1.3 对合同履行评价结果运用绩效管理，结算应付服务费用；
- 4.1.4 监督乙方实施项目服务细项绩效评价工作，审核、确认服务细项绩效评价结果。
- 4.2 乙方负责配合考核评价工作的实施，具体包括：
- 4.2.1 如甲方聘请第三方评估单位开展的合同履行评价工作，乙方应积极配合；
- 4.2.2 组织实施项目服务细项绩效评价，评价结果及时报送甲方审核、确认；
- 4.2.3 按甲方审核、确认的服务细项绩效评价结果，开展服务细项绩效管理，实施绩效奖罚。

5.0 过程与方法

5.1 考核评价体系



5.2 考核评价频次、具体时间要求

5.2.1 合同履行评价：

评价类别	服务期内评价		评价单位		评价对象	抽样对象	抽样标准	评价方式	评价内容
	评价节点	评价周期							
管理考核			甲方		乙方	乙方	评价周期内的服务内容相关资料等。	现场评价、资料及系统查阅、人员访谈询问等方式进行考核评价	详见相关附件
	合同到期后	对合同签订第三个月至合同到期的服务情况开展评价							
满意度评价	甲方满意度评价	合同到期后	对合同签订至合同到期的服务情况开展评价	甲方	乙方	甲方工作人员	不少于3份/次	甲方工作人员填写满意度调查问卷进行评价	详见相关附件
	群众满意度评价	合同到期后	对合同签订至合同到期的服务情况开展评价	甲方	乙方	群众	①针对商铺、出租屋、社区、写字楼等场所人员 ②抽样总量不	对群众、相关单位、调解案件当事人进行问卷调查、电话调查方式进行评价	详见相关附件

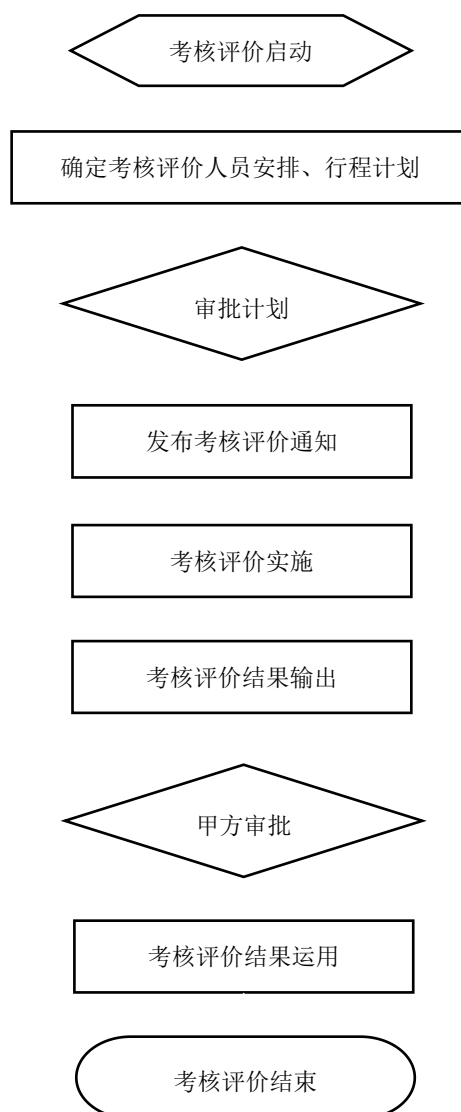
评价类别	服务期内评价		评价单位		评价对象	抽样对象	抽样标准	评价方式	评价内容
	评价节点	评价周期							
							低 于 100 份		
						相关 单位	总 量 不 低 于 10 份, 每单 位 至 少 1 份		详见相关附件
						当事 人	周 期 内 的 案 件 当 事 人 抽 样 不 少 于 10 份(针对 辅 助 人 民 调 解 服 务 人 员)		详见相关附件

5.2.2 服务细项绩效评价：

评价类别	服务期内评价		评价人	评价对象	确认人	评价方式	评价内容
	评价节点	评价周期					

评价类别	服务期内评价		评价人	评价对象	确认人	评价方式	评价内容
	评价节点	评价周期					
辅助社会事务服务中心 网格化管理 服务评价			乙方	网格服务	甲方	根据服务细项呈现、面谈、群众及甲方反馈结果进行评价	详见相关附件
	合同到期后	对合同签订至合同到期的服务情况开展评价					

5.3 考核评价实施流程



5.4 考核评价实施要求

- 5.4.1 考核评价前准备：明确考核评价基本事项，包括但不限于搜集整理项目基础资料、更新考核评价标准、开展服务标准培训及检查注意事项。
- 5.4.2 确定考核方案：依据考核评价需求制定方案，包括但不限于制定考核评价工作的总体安排，包含服务分工、时间安排、输出成果，确定考核评价方法和途径、进度把控等内容。
- 5.4.3 实施现场考核评价：依据合同要求及考核表实施考核评价，具体考核表详见 6.0 支持文件。
- 5.4.4 现场考核评价要求：考核评价过程中应保留好现场图片等资料，考核评价过程发现的不符合情况，按合同约定要求乙方制定纠正措施和预防措施，督促乙方按措施开展整改并组织验证。
- 5.4.5 输出考核评价结果：现场考核评价完成一周内，输出考核评价结果，报

告经甲方审核、确认后发布，结果应符合相关法律、法规、技术标准和合同约定，不得具有虚假内容、误导性陈述或者重大遗漏。

5.4.6 考核评价资料归档：考核评价单位应保持考核评价档案资料的齐全、完整，考核评价结果及相关考核评价资料保管期限不得低于3年。

5.5 考核评价结果

5.5.1 合同履行评价

(1) 合同履行评价结果由“管理审核”与“满意度评价”两部分组成，两者比例关系为70：30。

(2) 公式为：合同履行评价结果=“管理审核表得分”×70%+“满意度评价表得分”×30%。

(3) 管理审核表详见相关附件。

(4) 满意度评价表：

① 满意度评价表得分由“单位满意度评价表得分”与“群众满意度评价表得分”两部分组成，两者比例各为50%。其中，合同履行期内（两个月）的考核评价中，满意度评价仅由“单位满意度评价表得分”得出。

② 公式为：满意度评价得分=“单位满意度评价得分”×50%+“群众满意度评价得分”×50%。

③ 单位满意度评价表得分为该项样本量评价结果的均值，评价表详见相关附件。

④ 群众满意度评价表得分为该项样本量评价结果的均值，评价表详见相关附件。

(5) 合同履行评价结果类别：

得分	90分（不含） 以上	80分（不含） -90分（含）	70分（不含） -80分（含）	70分（含） 以下
结果	优秀	良好	合格	不合格
备注	考核结果为不合格的，需说明理由			

(6) 合同履行评价结果经甲方审核、确认后，将作为对乙方单位实施绩效考核的依据，具体见5.6考核评价结果应用。

5.5.2 服务细项绩效评价

(1) 服务细项绩效评价结果由“服务细项绩效评价表得分”确定。

(2) 服务细项绩效评价表详见相关附件。

(3) 服务细项绩效评价结果类别：

得分	90分（不含）	80分（不含）	70分（不含）	70分（含） 以下
----	---------	---------	---------	--------------

	以上	-90 分 (含)	-80 分(含)	
结果	优秀	良好	合格	不合格
备注	考核结果为不合格的, 需说明理由			

(4) 服务细项绩效评价结果呈报甲方审核、确认后, 将作为对乙方项目服务实施绩效考核的依据, 具体见 5.6 考核评价结果应用。

5.6 考核评价结果应用

5.6.1 合同履行评价结果应用:

周期 考核			
结果	应用	结果	应用
优秀	当期应付服务费用按 100%比例支付	优秀	对应的项目进度款或结算款按 100%比例支付
良好	当期应付服务费用按 98%比例支付	良好	对应的项目进度款或结算款按 98%比例支付
合格	当期应付服务费用按 70%比例支付	合格	对应的项目进度款或结算款按 70%比例支付
不合格	当期应付服务费用按 20%比例支付	不合格	对应的项目进度款或结算款按 20%比例支付
考核分数 低于 60 (含) 分 以下	甲方有权直接解除合同并追究乙方单位的违约责任	/	/

5.7 申诉与反馈

5.7.1 申诉内容: 乙方和乙方项目服务可对以下考核评价内容提出申诉:

- (1) 考核评价开具不符合项的合理性;
- (2) 扣分客观性, 是否符合考核评价标准;
- (3) 考核评价服务评判的客观、公正性;
- (4) 考核评价服务的专业性;
- (5) 考核评价服务的廉洁、自律性;
- (6) 其他违反合同约定的行为。

5.7.2 申诉机制

- (1) 对于考核评价内容的申诉: 对于申诉中涉及考核评价过程中开具不符合项合理性的申诉, 由乙方项目负责人通过请示批示流程, 将申诉的不符合项及申诉理由附上, 报甲方核准批复。

(2) 对于考核评价服务的投诉：对于申诉中涉及考核评价服务的投诉，针对投诉内容提交书面反馈意见反馈至甲方。

5.7.3 申诉时限及结果应用

考核评价结果确认后三个日内，对于有疑义情况提出申诉（书面递交），甲方在受理后七个日内进行调查核实，经查证属实或甲方批复确认的合理申诉，给予调整考核评价扣分、考核评价人员处罚等处理，并反馈给申诉方。经核查属于无效申诉的，维持原有考核评价结果。对于查实属于恶意申诉的，给予申诉人及相关人员进行处理。

7.0 支持文件

6.1 附件一：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价总表》

6.2 附件二：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——工作考核表》

6.3 附件三：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——网格服务绩效评价表》

6.4 附件四：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——甲方单位满意度评价表》

6.5 附件五：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——甲方单位满意度评价汇总表》

6.6 附件六：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——群众满意度评价表（群众版）》

6.7 附件七：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——群众满意度评价表（相关单位版）》

6.8 附件八：《辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——群众满意度评价汇总表》

附件一：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务

——合同履行评价总表

项目名称		辅助社会事务服务中心网格化管理服务
考核单位（甲方）		广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室
被考核单位（乙方）		
考核周期		20 年 月 日至 20 年 月 日
考核类型		<input type="checkbox"/> 周期考核
合同履行评价		考核得分
服务质量考核（70%）	《服务质量考核表》（70%）	
满意度评价（30%）	《甲方满意度评价表》（15%）	
	《群众满意度评价表》（15%）	
考核结果	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	总得分：

考核单位意见	考核经办人签字：	考核审批人签字（盖章）：
	考核审核人签字：	
被考核单位确认	代表人签字(盖公章)：	
备注		

附件二：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务合同履行评价——工作考核表

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	细则说明	分值	实际得分	扣分原因
服务标准	1	服务管理：服务管理人员由经过甲方面试审批同意后方可入职，如有异动应至少提前 30 日，以书面形式报甲方知晓；网格服务需指定服务岗位方案，明确设定每项网格服务的工作轨迹和行程节点，覆盖网格内的重点部位，按要求完成服务，方案经甲方审批。	服务管理人员未经甲方面试的扣 1 分，未经甲方审批同意后入职的扣 2 分，异动未提前书面报甲方的扣 1 分；网格服务方案未经甲方审批扣 3 分，如发现存在未按要求完成服务每次扣 6 分（每发现一次，同时在当期应付服务费中扣除 50000 元）；服务方案对重点部位覆盖存在缺失的每处扣 2 分。	7		
	2	考勤管理：人员考勤采取信息化管理，包括电子工牌、巡查记录仪、钉钉考勤、手持电子设备等方式；检查人员在岗率达 100%；检查人员电子考勤率达 95%以上/月。	考勤未采取信息化管理的扣 6 分，检查考勤在岗率未达 100%，每低 1%的扣 1 分（同时在当期应付服务费中扣除缺编的人员费用）；检查人员考勤率，每月不低于 95%，每低 1%扣 1 分（每低 1%，同时在当期应付服务费用中扣除 50000 元，不足 1%的按 1%标准扣除）；	7		
	3	人员素质： ①网格化管理服务人员学历要求。服务人员中具有大专及以上学历的占比达 98%以上，具有本科及以上学历人数达到 30%以上。	人员学历比例不达标的每低 1%及每项扣 1 分（不足 1%的按 1%标准扣除）。	7		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核		考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日				考核时间：	
考核事项	序号	考核细则		细则说明	分值	实际得分	扣分原因
	4	服务细项考核：考核期 15 日前，根据考核细则表对网格化管理服务的周期工作质量进行考核，并于考核期 5 日前将书面考核结果及考核细则表提交至甲方审核、确认，按甲方审核确认的结果实施人员绩效管理。		人员考核实施或提交甲方审核的，每延迟一日扣 1 分，未按甲方审批结果实施绩效管理的扣 1 分。	4		
	小计分				25		
工作成效	5	综合管理	制度建设：制定有完善、有效的项目人事管理、薪酬管理、考核管理、分包管理、安全生产管理制度，制度需符合项目运作实际要求，报甲方审批后、严格按制度实施。	制度每缺失一项扣 1 分，制度内容不符合项目运作实际每发现一项扣 1 分，未经甲方审批扣 2 分，未按制度实施的每发现一项扣 1 分。	4		
	6		服务规范：网格化管理服务等均严格按照岗位要求穿着工装或职业装，佩戴工作标志，文明执勤，接访礼貌，行为举止符合规范要求。	未按规范要求着装、佩戴标志的每次扣 1 分，执勤不符合礼仪要求的，每次扣 1 分，与群众发生争吵及肢体冲突的每次扣 3 分（同时将服务人员调离本项目，在当期应付服务费用中扣除 5000 元/次）	5		
	7		信息报送：乙方严格按时间节点向甲方提交各类报告、资料文件，包括但不限于人员基本信息、考勤、绩效考核、薪酬、物资配置、工作计划及总结、培训及会议记录、工作方案等，并保证资料的真实、有效。	未按时间节点提交各类报告、资料文件的，每项扣 1 分，提交的信息和数据不真实、无效的每项扣 2 分。	5		

考核类别：□周期考核		考核周期：20 年 月 日至 20 年 月 日				考核时间：	
考核事项	序号	考核细则		细则说明	分值	实际得分	扣分原因
	8		负面事件管理：考核周期内无因乙方管理原因产生的工作人员、分包单位、群众等提起的劳动或经济纠纷、舆情或上访事件、安全生产事件、刑事案件等，由此导致项目服务中断、延迟、服务质量明显下滑等。	每出现一次扣 6 分。	6		
	9		网格巡查：每日至少对网格区域开展 2 次例行巡查，工作轨迹和行程节点严格按岗位方案执行，完成率达 98%以上；台风及暴雨天气至少增加 1 次重点巡查。	每日巡查缺少 1 次扣 5 分，根据岗位方案，工作轨迹及行程节点完成率每低 1%且未提前报备的扣 1 分/次。	7		
	10	网格化管理服务	工单报告：每日巡查报告 APP 系统工单不少于 5 单，包括但不限于社会治安、环境保护、劳动保障、城市管理、文化出版、安全生产、食品药品安全、教育监管、卫生监管、房屋安全、消防安全、其它公共安全、社情民意、文明城市整改类问题，其中网格内部背街小巷、毗连部位及网格重点部位等不少于 2 单。	网格化管理服务每日报告工单数量每少 1 单扣 1 分，网格内部背街小巷、毗连部位及网格重点部位每少 1 单扣 2 分。	5		
	11		网格关系维护：建立良好的网格群众关系，包括建立村居、小区或写字楼、园区等业主或经营主体的通讯沟通群，及时发布网格管理及服务信息，接收并处	建立业主或经营主体的通讯沟通群，每缺少 1 个村居、小区或写字楼、园区的扣 0.5 分；群众反馈信息未在 24 小时内回复的扣 1 分/次；未在网格区域公示网格化管理服务联系方式的	5		

考核类别：□周期考核		考核周期：20 年 月 日至 20 年 月 日				考核时间：	
考核事项	序号	考核细则		细则说明	分值	实际得分	扣分原因
			理群众反馈的问题，24 小时内及时给予回复；在网格区域宣传栏、围合区域的主要出入口公示网格化管理服务联系方式；无网格群众（含游客）的实名投诉事件。	扣 1 分，出现针对网格化管理服务的实名投诉事件，每起扣 3 分。			
	12		应急处理：接到应急事件处置通知后 30 分钟内能到达现场；非工作事件保持通讯畅通。	应急事件处置未在 30 分钟内到场的每次扣 2 分；非工作时间通讯不畅通的每次扣 1 分。	5		
	13		网格工作配合：甲方下达的网格化管理服务任务，包括但不限于巡查发现报告事项、宣传及采集事项、专项活动配合、应急事件处置等，乙方应积极配合，按任务要求、目标和时限，保质、保量、按时完成。	未按甲方下达的任务要求、目标和时限等完成工作任务的每项扣 5 分，完成质量、工作量等不达标的每项扣 3 分。	6		
	14		应急管理：至少进行 2 次反恐、应急日常训练，具有现场应急维稳能力。	未按频次开展反恐、应急日常训练的，扣 1 分。	2		
	小计分				50		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	细则说明	分值	实际得分	扣分原因
合同关键 条款响应		充分发挥信息化作用，配合实现工作数据可追溯、可统计、可分析，辅助完成网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据信息采集 1 万条。	信息采集数量不达标的扣 1 分/100 条，不足 100 条的按 100 条标准扣除	5		
	15	社会协同：主动加强与横琴社会组织和澳门相关社团的合作，相关服务时长不少于 1000 小时，发挥社会组织的服务和专业优势，共同开展社会治理日常工作。	服务时长不达标的扣 2 分/100 小时，不足 100 小时的按 100 小时标准扣除，服务需提供有效记录佐证，记录缺失或无效的，视为未开展。	5		
	16	公众参与和法治保障：组织在社区、村居、小区等社会治理单元开展法治宣传和公众参与相关活动，包括但不限于融合粤港澳融合、普法、平安建设、综治、维稳、人民建议收集、社区矫正、防范邪教、法律咨询服务等类型，不少于 3 场。	活动场次不达标的扣 2 分/场，活动记录缺失及不规范的扣 1 分/场。	5		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核		考核周期：20 年 月 日至 20 年 月 日		考核时间：		
考核事项	序号	考核细则	细则说明	分值	实际得分	扣分原因
	17	装备管理：妥善使用甲方配置的各类装备物资或设施设备，按合同约定配置交通工具、巡查记录仪等各类装备物资、工具、设施设备，配置数量、规格及型号、功能等符合要求，并保持使用状态的有效性，建立装备清单账册，至少每季度盘点且账实相符。	未妥善使用甲方配置的各类装备物资或设施设备的每项扣 0.5 分，未按要求配置车辆及执法记录仪的每项扣 2 分，其它每项扣 1 分，未建立装备清单账册的扣 1 分，检查账实不相符每项扣 1 分。	5		
	18	指挥区域环境维护： 桌面、台面整洁，无异物，不乱堆放杂物。地面干净，无垃圾，无水迹，无明显灰尘。及时清理区域垃圾，办公环境无异味。用品摆放整齐，管理有序。	服务表现良好，未因环境管理不到位造成不良影响。出现不符合该规定行为，每次扣 1 分，3 次以上扣 2 分。	5		
	小计分			25		
合计总分				100		
考核结果	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格			总得分：		
被考核单位意见	<div style="text-align: right;">代表人签字：</div>					

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	细则说明	分值	实际得分	扣分原因
考核单位意见	<p style="text-align: right;">经办人签字：</p> <p style="text-align: right;">审批人签字：</p>					

附件三：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务—— 网格服务绩效评价表

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	考核细则	分值	实际得分	扣分原因
基础管理 (40分)	1	服务规范：按网格化管理服务制服着装规范 要求穿戴整齐，佩戴标志；人员面部、发饰等	着装、佩戴标志、面容、发饰、精神状态、行为举止等不规范的扣1分/人次。	5		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	考核细则	分值	实际得分	扣分原因
		符合规范；精神状态良好，行为举止符合服务礼仪规范要求。				
	2	装备使用：正确佩戴、使用、操作岗位配发的装备物资，妥善、合理使用、保管，共用装备物资使用有登记，及时归还。	装饰佩戴、使用、操作、保管、登记、交还不规范的扣 1 分/次。	5		
	3	网格关系维护：建立良好的网格群众关系，包括建立村居、小区或写字楼业主通讯沟通群，及时发布网格管理及服务信息，收取并处理群众反映的问题，24 小时内及时给予回复；在网格区域宣传栏、主要出入口公示网格化管理服务联系方式；无网格群众（含游客）的实名投诉事件。	未建立网格业主通讯沟通群的扣 10 分，每缺少一个村落、小区或写字楼的扣 2 分，群众反映信息未在 24 小时内回复的扣 2 分/次，未在网格区域公示网格化管理服务联系方式的扣 2 分，出现一起投诉事件扣 5 分。	10		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	考核细则	分值	实际得分	扣分原因
	4	网格区域辅助管理：每日至少对网格区域开展例行巡查不少于 2 次，在重要部位签到或打点（行程轨迹合格率不低于 98%，特殊情况有提前报备记录），台风及暴雨天气至少增加一次重点巡查。	每日巡查缺少一次扣 10 分，巡查部位不足、轨迹合格率每低 1% 且无报备的扣 3 分/次。	10		
	5	夜间及节假日安排值班服务：非正常工作时间保持 24 小时通讯电话畅通，即时响应工作需求事项、回复并处理相关单位交办及群众反映的事项。	非正常工作时间通讯不畅通超过 30 分钟的每次扣 10 分，30 分钟内每次扣 5 分。	10		
	小计分			40		
服务标准 (40 分)	6	巡查报告：工作日每日巡查报告网格内的事件不少于 5 单，包括但不限于社会治安、环境保护、劳动保障、城市	巡查报告公共区域工单每少一单扣 3 分，网格内部背街小巷、毗连部位及网格重点部位工单每少一单扣	10		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	考核细则	分值	实际得分	扣分原因
		管理、文化出版、安全生产、食品药品安全、教育监管、卫生监管、房屋安全、消防安全、其它公共安全、社情民意、文明城市整改类，其中网格内部背街小巷、毗连部位及网格重点部位等不少于 2 单。	5 分。			
	7	信息采集：积极执行网格信息采集任务，保质保量完成。	按时、保质、保量完成信息采集、宣传任务，每超时、少量、不达标扣 1 分/次。	3		
	8	网格宣传：积极执行网格宣传任务，保质保量完成。	按时、保质、保量完成信息采集、宣传任务，每超时、少量、不达标扣 1 分/次。	3		
	9	劳资纠纷巡查:服务期内建筑工地全覆盖巡查两轮。	劳资纠纷巡查未全覆盖或未达到相应频次扣 3 分/轮。	6		
	10	专项活动配合：积极配合相关单位的活动开	配合不及时、检查缺失、记录不全等扣 1	5		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期： 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间：						
考核事项	序号	考核细则	考核细则	分值	实际得分	扣分原因
		展，包括活动申请、确认、现场检查跟进、活动后总结等，确保各类活动的顺利开展。	分/项。			
	11	创文巡查：对要求巡查的创文巡查点位每天开展 2-3 次巡查工作，并按巡查检查事项上报、反馈情况。	创文巡查每少一次扣 2 分，创文重点巡查点位每少一次扣 4 分	4		
	12	应急处置：收到应急事件通知，应在 30 分钟内响应并到达现场，积极配合应急管理部门进行现场处置。	应急处置到场不及时扣 3 分/次，到达现场未根据应急处理职责开展处置工作扣 2 分/次。	5		
	13	案件处置：供应商自处置及协调社会力量处置要求占比 85%。	案件处置占比未达到扣 4 分	4		
	小计分			40		
服务纪律 (20 分)	14	队伍管理：乙方应对于服务人员进行相应管理，甲方对于工作提出任务及要求时乙方应	乙方对于服务人员管理不当扣 2 分，不服从工作任务及要求扣 3 分。	5		

考核类别: <input type="checkbox"/> 周期考核 考核周期: 20 年 月 日至 20 年 月 日 考核时间:						
考核事项	序号	考核细则	考核细则	分值	实际得分	扣分原因
		积极响应并配合, 确保网格工作顺利开展。				
	15	文明执勤: 文明、礼貌执勤、待人, 注重网格服务形象, 严格依据岗位职责执行工作规定, 越职事项及时上报。	执勤有不文明、礼貌现象的, 扣 2 分/次, 存在越职行事的扣 5 分/项 (涉及违规的另行按合同约定处理)。	5		
	16	遵纪守法: 切实做到学法、守法、用法, 严格遵守工作纪律, 不得利用职务之便, 收受他人财务或好处等, 无违纪行为, 禁止出现违纪不管、不报、有包庇和隐瞒等现象。	存在违法违规现象的每发现一次扣 10 分, 另按合同及有关法律法规处理。	10		
	小计分			20		
合计总分				100		
考核结果	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格			总得分:		

考核类别： <input type="checkbox"/> 周期考核							考核周期：20 年 月 日至 20 年 月 日			考核时间：		
考核事项	序号	考核细则	考核细则	分值	实际得分	扣分原因						
经办人 签字			考核人 签字									

备注：其余网格服务工作绩效考核标准与此工作考核标准一致，但仍需单独列出考核。

附件四：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务

——合同履行评价——甲方单位满意度评价表

序号	评价内容		评价标准（5分到1分，依次为满意、较满意、一般、不满意、非常不满意）				
	评价维度	评级标准	5分	4分	3分	2分	1分
1	受托单位	受托单位积极配合社会治理工作					
2		受托单位选派人员及时、稳定，综合素质满足工作要求					
3		受托单位能按时、保质、保量完成下达的工作任务					
4	网格化管理服务	工作态度积极、负责，文明执勤					
5		积极巡查、发现、报告问题，高效完成工作任务					
6		工作细心、热心，为群众或相关单位解决问题					
7	对受托单位提供的服务整体满意度						
评价人/日期：							

附件五：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——甲方单位满意度评价汇总表

序号	评价维度	评价标准	5分/ 份数	4分/ 份数	3分/ 份数	2分/ 份数	1分/ 份数	满意度
1	受托单位	受托单位积极配合社会治理工作						
2		受托单位选派人员及时、稳定，综合素质满足工作要求						
3		受托单位能按时、保质、保量完成下达的工作任务						
6	网格管理服务	工作态度积极、负责，文明执勤						
7		积极巡查、发现、报告问题，高效完成工作任务						
8		工作细心、热心，为群众或相关单位解决问题						
9	对受托单位提供的服务整体满意度							
总计								

附件六：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务

——合同履行评价——群众满意度评价表（群众版）

<p>尊敬的居民/游客朋友，您好：</p> <p>欢迎来到横琴粤澳深度合作区。</p> <p>为促进横琴粤澳深度合作区建设，提升社会治理水平，逐步将横琴粤澳深度合作区打造成为“五星级城市”，广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室就社会治理开展了网格化管理服务。</p> <p>现就社会治理的网格化管理服务工作情况开展群众满意度评价，我们非常期望得到您的评价和意见，这有助于为粤澳深度合作区的发展与繁荣提供积极的影响。</p> <p>我们承诺：本次填写的个人信息和评价意见仅用于网格化管理服务工作的评价和考核，我们将严格为您的个人信息和评价意见保密，再次感谢您为横琴粤澳深度合作区的建设贡献积极的力量，祝您生活愉快，工作顺利。</p>							
<p>您的姓名：</p> <p>您的身份：<input type="checkbox"/>岛内住户 <input type="checkbox"/>岛内商户 <input type="checkbox"/>澳门留住居民 <input type="checkbox"/>澳门来岛政商务人士 <input type="checkbox"/>岛内政企事业单位人员 <input type="checkbox"/>游客 <input type="checkbox"/>其它：_____</p> <p>您的联系方式：</p> <p>您是否了解网格化管理服务的工作情况：<input type="checkbox"/>了解 <input type="checkbox"/>不了解</p> <p>您是否与网格化管理服务有过业务接触：<input type="checkbox"/>有接触 <input type="checkbox"/>没有接触</p>							
序号	评价内容		评价标准				
	评价维度	评价细则	5分	4分	3分	2分	1分
1	网格服务规范	网格化管理服务着装及服务行为举止规范，文明执勤					
2		热心、负责的为群众提供社区巡查、信息采集、宣传等服务					
3		巡查、信息采集、宣传工作流程规范					
4		建立有效的网格化管理服务沟通渠道、联系方式等，能及时回复群众反映和咨询的问题，提供专业的解答					
5		您对网格化管理服务的整体满意度					
6	其它建议						

附件七：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——群众满意度评价表（相关单位版）

<p>您好：</p> <p>为促进横琴粤澳深度合作区建设，提升社会治理水平，逐步将横琴粤澳深度合作区打造成为“五星级城市”，广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作委员会就社会治理开展了网格化管理服务工作。</p> <p>现就网格化管理服务工作情况开展相关单位满意度评价，我们非常期望得到您的评价和意见，这有助于为粤澳深度合作区社会治理工作的不断改进和提升。</p> <p>我们承诺：本次填写的个人信息和评价意见仅用于网格化管理服务工作的评价和考核，我们将严格为您的个人信息和评价意见保密，再次感谢您对我们工作的支持与配合，祝您生活愉快，工作顺利。</p>							
<p>您的姓名：</p> <p>您的单位及职务：</p> <p>您的联系方式：</p>							
序号	评价内容		评价标准				
	评价维度	评价细则	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分
1	网格 服务规范	网格巡查发现问题细致、严谨、积极					
2		网格报告问题及时、专业、信息完整					
3		网格化管理服务积极配合本部门工作的开展，如信息采集、宣传的落实，专项活动的实施等					
4		网格化管理服务积极配合本部门维护好群众关系，积极组织、发送群总参与本部门组织的相关活动等					
5		您对网格化管理服务工作的整体满意度					

6	其它建议	
---	------	--

附件八：

辅助社会事务服务中心网格化管理服务——合同履行评价——群众满意度评价汇总表

序号	类别	评价维度	评价细则	5分/份数	4分/份数	3分/份数	2分/份数	1分/份数	满意度
1	群众版 (问卷调查)	网格服务规范	网格化管理服务着装及服务行为举止规范，文明执勤						
2			热心、负责的为群众提供社区巡查、信息采集、宣传等服务						
3			巡查、信息采集、宣传工作流程规范						
4			建立有效的网格化管理服务沟通渠道、联系方式等，能及时回复群众反映和咨询的问题，提供专业的解答						
5			您对网格化管理服务的整体满意度						
6	相关单位版 (问卷调查)	网格服务规范	网格巡查发现问题细致、严谨、积极						
7			网格报告问题及时、专业、信息完整						
8			网格化管理服务积极配合本部门工作的开展，如信息采集、宣传的落实，专项活动的实施等						
9			网格化管理服务积极配合本部门维护好群众关系，积极组织、发送群总参与本部门组织的相关活动等						
10			您对网格化管理服务工作的整体满意度						
总计									

第六章 合同条款

合 同 书

项目编号： HXD2403070010

项目名称： 横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服
务项目

甲方：_____

电话：_____ 传真：_____ 地址：_____

乙方：_____

电话：_____ 传真：_____ 地址：_____

甲、乙双方根据____年____月____日横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目（项目编号：HXD2403070010）招标结果、《中华人民共和国民法典》及有关法律法规的规定，本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方协商一致，订立本合同，以资共同遵守。

一、项目名称

横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目

二、合同金额

大写：人民币_____，小写¥_____元。

三、服务期限

服务期限为 132 天。自____年____月____日至____年____月____日

四、工作目标

（一）促进横琴粤澳深度合作区特色社会治理工作体系构建。**一是**加强社会协同，凝聚多方联动发展合力，协同企业、社会组织（含澳门社团）积极参与社会治理，主动加强与澳门横琴两地的社会组织和相关社团的合作，参与社会组织有效服务应超 1000 小时以上，发挥多种社会组织的服务和专业优势，共同开展社会治理日常工作。**二是**推动公众参与，通过在横琴粤澳深度合作区范围内广泛开展相关宣传活动，做好打击整治养老诈骗、防范电信诈骗、FXJ 等平安宣传类，涉澳人士、商家等社会治理类宣传及民情民意收集工作，收集问卷数量不少于 1000 份，收集民生建议数量不少于 200 条。推动居民积极参与，促进琴澳两地文化交流。**三是**践行民主协商，通过每个月开展一场居民沙龙、座谈分享会，协助搭建居民交流沟通平台，吸纳社会各界人士的建议和智慧，为琴澳一体化发展建言献策。**四是**提供科技支撑，充分发挥信息化作用，配合实现工作数据可追溯、可统计、可分析，辅助完成网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据信息采集 1 万条，并按要求配合完成数据的审查与校验工作，提升综治网格服务质量与效率。

（二）在广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室的统筹下，在横琴粤澳深度合作区加强多级网格辅助巡查。**一是**横琴粤澳深度合作区全区域网格化管理与服务，辅助网格巡查实现横琴粤澳深度合作区 100%覆盖，网格化巡查辅助应急性社会治理工作任务按时完成率 100%。**二是**着力营造趋同澳门的宜居宜业生活环境，群众服务满意率达 90%以上。

（三）提高工作响应及应急处置效率。网格员上报案件达到实时查看要求，上报案件限时 30 分钟内回复，紧急案件限时 0.5 天内完成办结，网格员自处置案件上报后立即归档；应急突发类事件，派发任务后要求立即响应，并在 30 分钟内达到指定地点处理；按事件处置时限要求完成事件处置工作，按时响应率达 90%以上。

（四）提升网格化管理服务水平。树立并优化一流服务团队标准。根据实际情况，通过组织开展总次数不少于 5 次，总时长不少于 100 小时各类专题培训、主题会议等培训，加强安全、防汛、防台风等专题演练、应急演练，提高服务人员工作能力、应急处置能力。

五、项目需求

（一）服务内容及服务范围

乙方应承办网格内包含 647 个（城管类 197 个、劳动类 76 个、三防类 98 个、市政类 116 个、消防类 72 个、治安类 88 个）巡防点位的巡防工作。

完成巡查任务 2 万次以上，完成周期性巡检任务达 2 万次以上，完成临时交办任务 500 次以上，任务完成度达 90%以上；承办合作区人口（流动人口约 43948 人）、建筑物（住宅约 2000 栋）、商家单位（商铺约 2000 家）等“一标三实”数据采集工作；乙方应确保安排足够的服务，确保服务时间、响应时间、确保服务质量，要求工作全区覆盖、条块相结合。

（三）服务需求

乙方应通过科技支撑，实现横琴粤澳深度合作区社会治理综合服务的数字化、网络化、智能化相融合，同时配合甲方整合多部门信息资源，建立共享机制。根据横琴网格划分情况，构建“指挥高效、多元联动、智能防控、保障有力”的社会治理综合服务新体系，形成“统一指挥、反应迅速、协调有序、运行高效”的工作机制。网格服务主要围绕发现上报、宣传发动、信息采集共 3 大类 21 小类 36 项内容开展，36 项内容如下：

1. 协助发现、收集涉及国家政治、经济、文化、社会、科技、网络、资源、金融生态、生物等领域的风险隐患；
2. 协助做好人民防线工作；
3. 辅助开展出租屋巡查，及时报告安全隐患；
4. 协助发现搜集报告劳资纠纷、劳动合同、集体合同纠纷；
5. 社会保险纠纷问题；
6. 女职工及未成年工特殊保护纠纷问题；
7. 工作时间及休息休假纠纷问题；
8. 劳务派遣纠纷问题；
9. 职业培训纠纷问题；
10. 非法使用童工线索等；

11. 从居民当中了解收集社情民意；
12. 上报涉澳人员和群体（涉澳涉港学生、澳门在横琴置业人士、涉澳企业等）等重点人群的重点情况；
13. 辅助排查、发现、报告三非人员（非法入境、非法居留、非法就业的外国人）；
14. 辅助排查发现复杂人员（居住人员长期无正当职业且居住人员长期交往复杂）；
15. 发现、报告疑似流浪乞讨人员；
16. 排查、发现、报告涉嫌邪教人员或行为（包含印制、储存、传播、发放疑似邪教宣传资料等）；
17. 辅助排查、发现、报告疑似违法传销场所和人员；
18. 辅助排查、发现、报告疑似精神病患者（发现胡言乱语、行为古怪等一般人难以理解或具有自杀、攻击、伤害他人等倾向的异常行为的人）；
19. 发现、报告涉及民族与宗教等方面的矛盾纠纷；
20. 协助宣传涉及国家安全、政治安全等在内的国家政策法律法规、村规民约，引导群众（含涉澳人员）遵纪守法，倡导文明社会风尚；
21. 协助开展社会治安综合治理、扫黑除恶工作知识和政策法规宣传，发动群众参与平安创建；
22. 协助开展消防安全知识和政策法规宣传，发动群众参与平安创建；
23. 协助开展道路交通安全知识和政策法规宣传，发动群众参与平安创建；
24. 协助开展环境保护相关法律法规宣传；
25. 协助开展人力资源社会保障相关法律法规；
26. 协助开展城市管理相关政策法规宣传；
27. 协助宣传、发动群众参与“扫黄打非”工作；
28. 协助开展安全生产科普知识和法律法规宣传；
29. 协助开展食品药品安全科普知识和法律法规宣传；
30. 协助宣传消防法律法规、消防安全常识、疏散逃生技能等；
31. 协助开展教育监管相关法律法规和政策宣传；
32. 协助开展消费者权益保护相关法律法规和政策宣传；
33. 协助开展健康教育宣传，向居民宣讲健康知识；
34. 协助采集、更新、维护“一标三实”基础信息和户籍人口信息清理登记工作，协助落实出租房屋信息公示，协助督促相关单位落实“一牌一簿”制度，确保网格内实有房屋、实有单位、实有人口、从业人员等基础信息全面、准确、鲜活。协助有关部门开展流动人口、出租房屋和特殊人群服务管理，及时报告特殊人群异常信息；
35. 协助采集网格内单位基本信息、用工信息、劳动关系信息等；

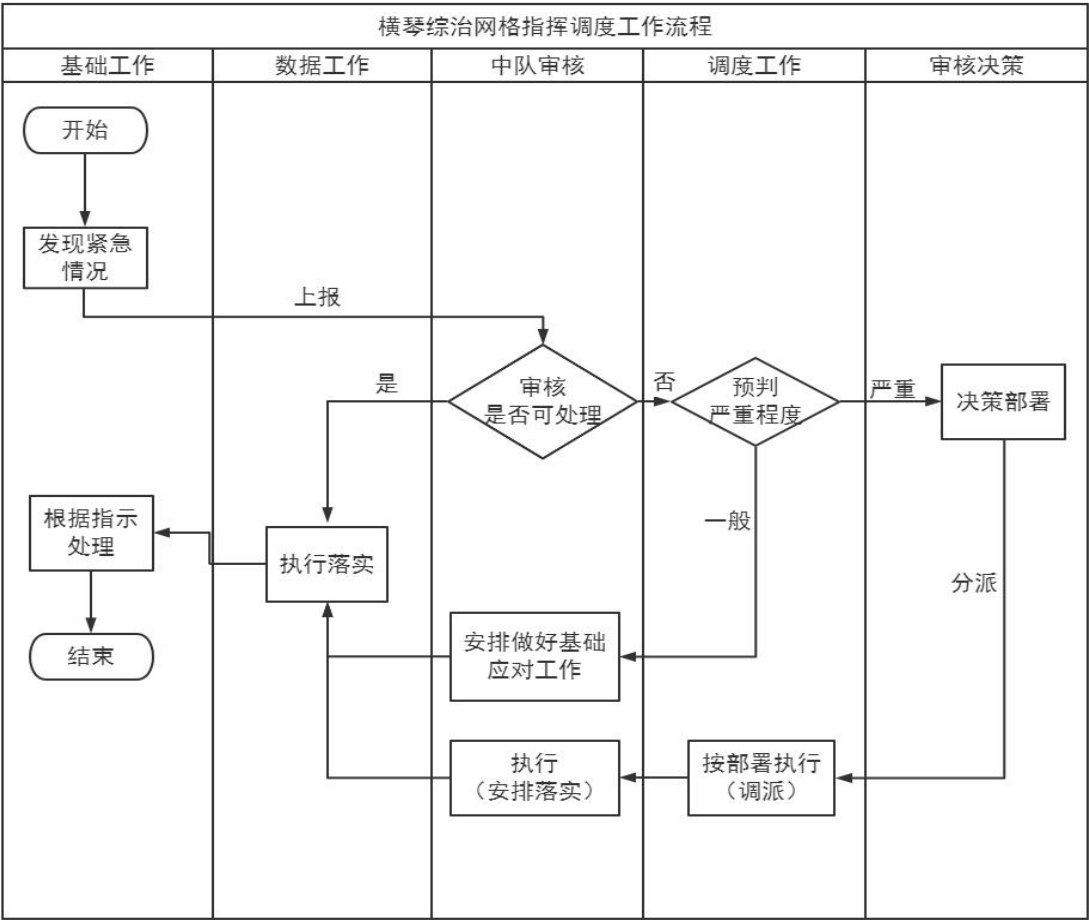
36. 协助采集经济组织、社会组织信息和公共安全重点场所信息。

(三) 服务数量及质量要求

1. 综治指挥中心

(1) 综治指挥中心负责任务分配与跟踪督办，积极收集民情民意并及时回复，在紧急情况下迅速响应，确保应急事件得到有效处理，辅助网格在指挥中心统一调度下高效执行各项任务指令，通过精细化管理确保工作流程的闭环，以保障服务的质量和效率，从而全面提升社会治理的效能和应急管理的能力。

(2) 工作流程



2. 辅助巡查工作

(1) 日常辅助巡查职责。

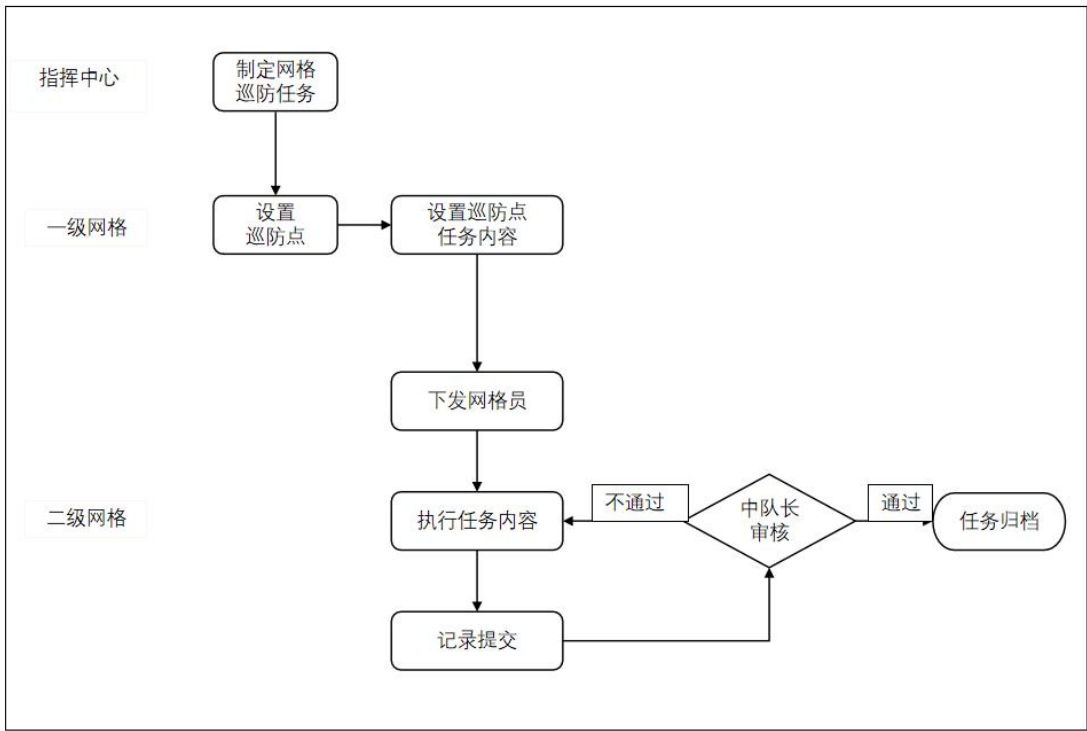
网格员通过手持移动设备接收日常巡防任务、重点地区排查整治任务、临时交办任务，根据执行任务内容、执行线路完成任务并做记录。巡防过程中，能实时记录巡防的轨迹，并会在地图上进行轨迹显示，巡防工作留痕。

根据合作区划分为4个一级网格，51个二级网格，作为补充辅助，完成至少16个基础网格日常工作及临时性工作，按照整体工作要求并结合各自网格特点有针对性的开展不同特色的网格工作。

要求每个二级网格每日完成日常网格辅助巡查达到 1-3 次，能根据网格巡防路线和不同巡防节点类型配置网格员完成巡防等工作任务。

二级网格基础服务。以 51 个二级网格为独立单元，进行日常辅助巡查。开展违法犯罪防控、社会矛盾和社会治安隐患辅助巡查（《广东省平安建设条例》第十七条），重点加强对事件多发区、要害部位、人员密集场所、出租屋、“三小场所”等安全隐患点辅助巡查；巡查上报。报告所发现的网格内政治安全、公共安全、社会稳定、社会治安、出租屋隐患、环境污染等案事件线索；信息采集。执行网格信息采集任务，保质保量完成；宣传教育。上门入户开展党的政策、精神文明、普法等宣传教育，执行网格宣传任务；矛盾化解。化解网格内的家庭、邻里、劳资等纠纷中的小微矛盾纠纷；专项活动配合。积极配合相关单位的专项活动开展，包括活动申请、确认、现场检查跟进、活动后总结等，确保各类活动的顺利开展；应急处置。遇火灾事故、抗洪抢险、地震和地质灾害救援、生产安全事故、重大公共卫生安全、重大环境污染等严重危害人民群众生命财产安全的紧急情况立即报告，视情协同处置；协助做好特殊人群帮扶及监督。

（2）日常辅助巡查工作流程图



（4）阶段辅助巡查

年度配合甲方做好阶段性辅助巡查工作。阶段性开展护校安园工作。要求及早发现、及早整改、有效化解、妥善处置各类影响校园安全稳定的风险隐患。与校园建立紧密联系，定期开展校内走访问询。要牢固树立家校的安全意识，掌握校内不稳定因素信息，汇集潜在安全风险及隐患，形成不安全因素清单，理清重点难点，有

针对性地开展工作。将横琴粤澳深度合作区中小学幼儿园列入到日常辅助巡查工作清单中，根据实际工作需要，制定排查工作时间表，与公安部门、教育部门等单位联动，主动开展“高峰执勤”工作，定期开展滚动式排查，并将排查工作形成工作报告，对应巡查周期进行定期上报。摸排、管控校园及周边重点人群。逐一摸排校园及周边肇事肇祸严重精神障碍患者、扬言报复社会人员、刑满释放人员、吸毒人员、涉访滋事等重点人员以及性格偏执、生活失意师生员工，逐一开展风险评估，加强重点关注和动态管控。摸排关注重点人员，分级分类动态管控，走访跟进有效处理。做好数据信息监控研判与汇报。

阶段性平安宣传辅助巡查工作。按照要求，坚持人民至上、生命至上，坚持统筹发展和安全，坚持安全第一、预防为主，坚持树牢安全红线意识，广泛开展安全宣传“五进”活动，营造横琴粤澳深度合作区全社会防范化解重大安全风险的浓厚氛围，推动安全生产责任落实，切实提高风险隐患排查整改质量，切实提升发现问题和解决问题的强烈意愿和能力水平，以线上线下活动相结合的形式协助开展平安宣传活动，进一步提升合作区民众安全意识和安全知识水平。通过宣传摊位发放宣传彩页、讲解安全知识、开展互动游戏等形式，协助宣传法律法规知识及有关规定，提高居民法治意识和法制观念。面向学生、家长和教师开展问卷调查。

（4）长期辅助巡查

劳资纠纷辅助巡查工作。为了强化源头化解、精准施策、全面布控、齐抓共管工作要求，以横琴粤澳深度合作区社会治理的网格架构为基础，将合作区建筑领域的在建项目以辖区内项目数量、地理位置为依据划分到4个一级网格、51个二级网格片区开展治理工作。合作区建筑领域在建项目进行分级分类管理。网格员主动摸排全区在建项目劳资纠纷隐患并向上级上报数据。在摸排过程中发现欠薪、围堵、爬塔吊等隐患情况，应及时上报专班工作组。

要求对横琴粤澳深度合作区的工地进行全覆盖辅助巡查，年度至少完成1轮辅助巡查，并按甲方要求每月完成劳动辅助巡查工作。

创文辅助巡查工作。对要求巡查的创文巡查点位每天开展2-3次辅助巡查工作，并按巡查检查事项上报、反馈情况。

序号	创文巡查点位检查事项工作
1	有文明旅游提示宣传栏，并公开文明旅游相关规定、要求。
2	运用多种形式开展文明告知、文明提醒、文明规劝；
3	建有学雷锋志愿服务站点，能够正常提供服务，有活动记录；
4	至少有1处公益广告，有公益广告景观小品；（广泛刊播社会主义核心价值观等公益广告。）
5	公益广告有统一规划设计，内容、色调与周围的城市景观风貌相融合

6	有与城市历史文化相承接、与市民接受方式和欣赏习惯相契合的自创公益广告作品；
7	环境卫生干净整洁，无乱扔杂物现象，垃圾清运及时，按可回收物、有机易腐物、有害垃圾和其他垃圾等类别投放和收集
8	公厕内文明如厕提示和温馨提示、有无障碍卫生间；无明显异味或脏乱差现象；保洁有记录；
9	无随地吐痰现象
10	无躺卧公共座椅现象
11	无争吵谩骂现象、使用低俗语言现象
12	无损坏古迹、花草树木现象，
13	植被完好，无裸露现象；
14	已设公共设施（如垃圾箱、厕所、公用电话、标示牌、宣传栏、座椅等）功能完好、无破损；
15	消防设施完好，有专业人员进行定期检查维护；
16	公共活动场所无被侵占、挪用现象；
17	无占道经营现象。（城市管理部门在商铺门前统一划线，商铺在线内出店摆摊经营，且不影响居民日常生活和正常交通，这种情况不算作占道经营）
18	每隔 500 米至少能看到 1 处公共卫生间的指示牌；
19	无违章停车（机动车、非机动车）现象（城市管理部门在人行道、非机动车道、机动车道旁统一划线，机动车、非机动车在线内停放，且不影响正常交通，这种情况不算作违章停车）；
20	无停车乱收费现象；
21	无小广告乱张贴现象；
22	无不文明养宠现象，养犬人携犬出户，要使用束犬链/绳率领，做到及时清理宠物的排泄物。
23	周边无黑臭水体。
24	无流浪乞讨人员滋扰他人、扰乱社会秩序现象。
25	园区显著位置有园区管理规定。

（5）应急辅助巡查

要求对应急突发类工作做到立即响应，按照甲方要求，在接到任务后 30 分钟内组织人员到达指定地点开展辅助巡查工作，记录并能实时反馈现场情况。

4. 案件上报

(1) 案件数量要求。根据实际工作情况，工作日每日巡查报告网格内的事件不少于 5 单，包括但不限于社会治安、环境保护、劳动保障、城市管理、文化出版、安全生产、食品药品安全、教育监管、卫生监管、房屋安全、消防安全、其它公共安全、社情民意、文明城市整改类，其中网格内部背街小巷、毗连部位及网格重点部位等不少于 2 单。要求网格员上报案件有效率达 98%以上，网格员自处置案件回复率达 100%、结案率达 100%，乙方自处置及协调社会力量处理案件率达到 85%以上，案件回复与结案率达到 90%以上。

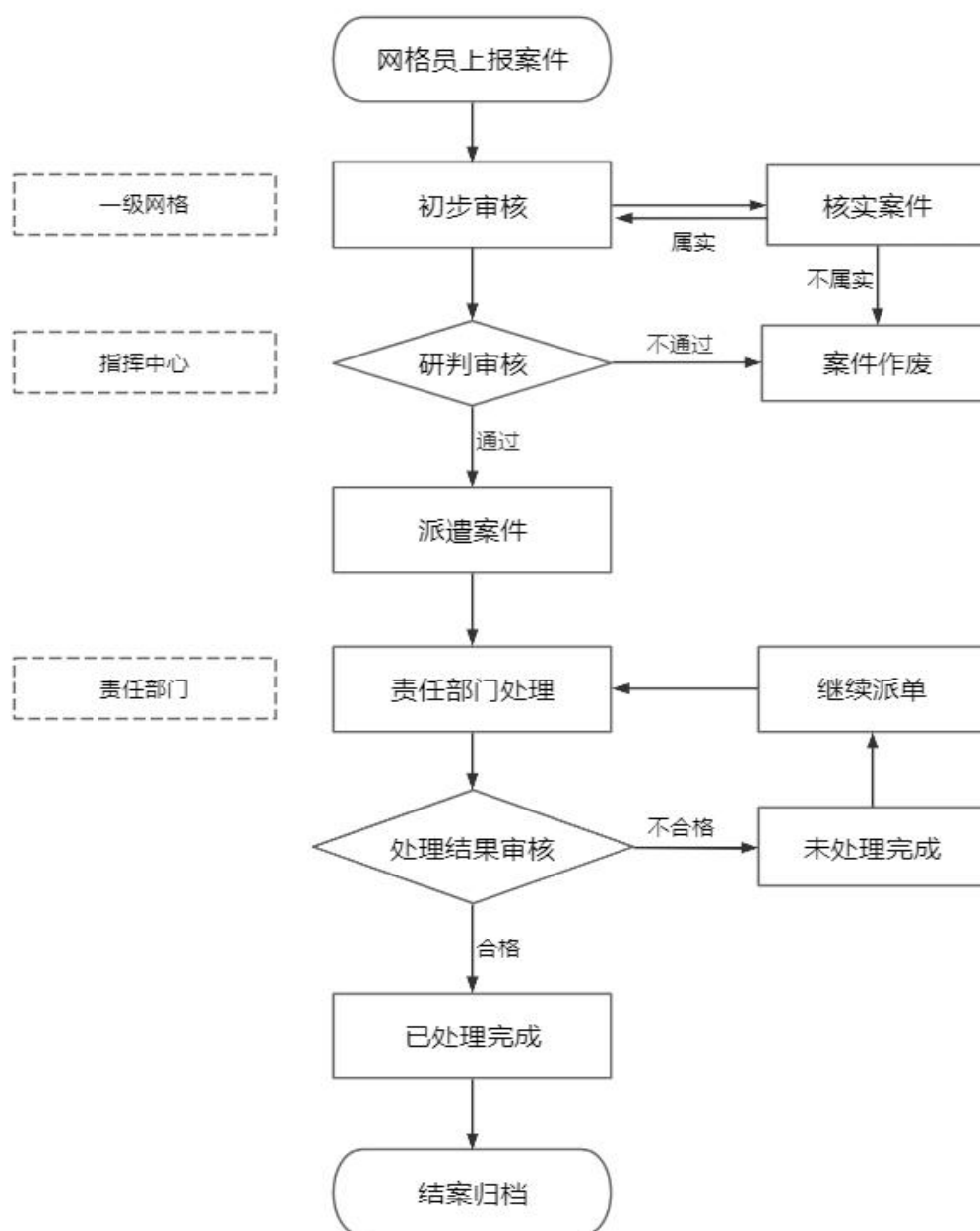
(2) 案件上报文字规范性要求。案件地址描述要求。需要包含区域+路名（方向），大型标志物、参照物（如：公交站亭、大厦、酒店、道路交汇处、公司、工厂、商场、店铺、路灯杆号等等），具体地址（具体到人行道、机动车道、绿地或空地等等）。

案件问题描述要求。巡查发现的问题应当在问题描述中详细说明，包括责任方、面积、数量、设施编号等信息。案件描述的书面化表达，必须注意使用标准的文字表达，不要过于简略或口语化。单个案件中存在多处相同问题的，需具体描述。

(3) 案件上报的视频、图片规范性要求。拍摄案件图片，既要有反映城市管理问题地域方位（指事发位置）信息，也要有问题细目（指案件的具体情况）信息。因此对上报案件拍摄构图有以下要求：所有案件（除自查自纠案件）图片张数必须 5 张（含）以上；第一张图片要求反映出案件的问题细目；第二张图片要求反映问题细目与标志物的关联信息；第三张图片要求反映问题细目与路面方位信息；第四张图片要求清晰拍摄反映出标志物名称或整体的图片。自查自纠案件图片要求：处理前的图片张数至少 2 张，第一张图片需拍摄清楚问题细目，第二张图片需拍摄问题细目的具体位置/方位；处理后的图片张数至少 2 张，第一张图片需拍摄到对问题细目进行清理、处理的动作，如：小广告需拍摄到撕毁或铲除的动作，乱摆卖需拍摄引导后离开的过程等，第二张图片需拍摄与处理前同一的具体位置/方位，形成对比关系。视频要求。要根据实际工作挑选好拍摄视线、角度。

(4) 案件上报审核管理。案件管理为事件上报人与事件处理人提供了一个上报联动渠道。基层人员通过手机端完成对发现事件的上报、登记、跟踪处理、记录等一系列业务。能对网格员上报案件的位置、文字、图片、视频等内容描述的准确性、真实性、合法性进行审核通过、退回处理，并提供响应的图文依据，能对案件进行溯源式管理，能实现历史案件进行修改追溯、详情核实。

(5) 案件上报流程



(5) 案件处理时限要求。要求乙方的服务人员上报案件后能按照立案标准、处理案件时限、案件结案条件要求协助完成闭环处理工作。

序号	大类名称	小类名称	立案标准	处置时限 (工作日/小时)	结案条件

1	市容市貌	毁绿 占绿	非法占用绿地、毁坏绿化植被	13 天	恢复、制止
2		暴露 垃圾	公共场所成堆成片的生活垃圾未倒入 垃圾容器（正在违法处置生活垃圾）	2 天	清除、查处
3		积存 垃圾 渣土	未按规定及时清理的非生活垃圾和渣 土（含覆盖部分生活垃圾）	5 天	清除、查处
4		道路 保洁	未按规定及时处理的道路保洁问题	0.5 天	清除
5		绿地 保洁	绿地中存在垃圾、杂物等	0.5 天	清除
6		废弃 车辆	长期占道停放、无人使用的车辆	3 天	清除
7		废弃 家具 设备	长期占道摆放、无人使用的家具 设备	3 天	清除
8		非装 饰性 吊挂	在主、次道路旁擅自悬挂、捆绑物品 （市政道路设施悬挂、捆绑其他挂浮 物）	1 天	清除、查处
9		沿街 立面 缺损	临街建筑立面外墙面脱落、破损	2 天	责改
10		道路 破损	道路及其附属设施损坏、下陷、坑洼 等影响通行的现象	4 天	修复
11		道路 遗撒	车辆运输或装卸过程中发生遗撒 现象	2 天	清除
12		焚烧 垃圾、 树叶	在公共场所焚烧垃圾、树叶等现象	2 小时	制止
13		油烟 污染	餐饮业油烟影响环境和居民生活的现 象	5 天	制止
14		乱排 污水	单位或个人不按规定倾倒或排放污水 的行为	0.5 天	制止

15		违法设置伸缩棚	在主、次干道两侧设置影响市容市貌、违章占道的各类伸缩棚（雨、阳）、构筑物(根据自然村具体情况，经村委同意查处)	3 天	查处
16	市容市貌	擅自饲养家禽家畜	违反相关法规擅自饲养家禽家畜(根据自然村具体情况，经村委同意查处)	5 天	制止
17		乱摆卖	无营业执照, 未经许可在城市道路、公共场所从事流动性经营行为	2 小时	清除、取缔
18		沿街乞讨	沿街流浪乞讨、卖唱	0.5 天	清除、取缔
19		占道废品收购	未经许可在城市道路、公共场所从事收购废品的占道行为	2 小时	制止、清除
20		占道经营	经营物品占道摆放, 或有跨门占道经营行为	2 小时	制止
21		车辆乱停放	在未经许可, 未合法设置停车泊位的地点停放车辆	0.5 天	清除、查处
22		乱堆物堆料	在公共场所堆放物料的现象	3 天	清除
23		露天烧烤	无证在道路及公众场所烧烤食物	2 小时	取缔、清除
24		沿街晾挂	在主要道路及公共场所的树木和护栏、路牌、电线、电杆等设施上吊挂、晾晒物品的行为	2 小时	制止、清除
25		乱吐乱丢	随地吐痰、便溺、乱扔果皮、纸屑、烟头等行为	2 小时	查处、清除
26	宣传广告	乱张贴	未经批准张贴广告、标语、字画、气球等	0.5 天	清除、查处

27		乱涂乱画	擅自在建（构）筑物、市政公用设施、树木等公共设施上涂写、张贴、刻画广告、标语、字画	2 天	清除、查处
28		乱拉挂	未经批准悬挂广告、标语、字画、气球等	3 天	清除
29		违规设置户外广告设施	未经批准或未按批准要求设置户外广告设施的行为	5 天	责改
30		占道广告牌	超出店家立面违法设置的移动广告牌	1 天	清除
31		广告招牌破损	门头广告、招牌破损、临时性标语宣传品损毁、广告牌倾倒等，存在安全隐患	5 天	清除、恢复
32		街头擅自散发小广告	在公共场所散发广告的现象	2 小时	制止
33	施工管理	施工扰民	施工噪音、灯光等扰民现象	0.5 天	制止
34		工地扬尘	施工过程中或者施工堆料未采取有效防尘措施造成扬尘现象	0.5 天	责改
35		施工废弃料	在公共场所未按规定时间和地点堆放的建筑垃圾、工程渣土的现象	3 天	清除
36		施工占道	施工过程中未经审批擅自占道的现象；存在安全隐患、施工无围护、严重破损不洁、物料乱堆、存在大量生活垃圾等	1 天	整改
37	事发	路面	1. 施工人员未赶到，问题现场尚未围	7 天	修复

		塌陷	护；		
38		自来水管破裂	2. 现场已围护尚未修复； 3. 道路恢复畅通，但路面不平整	1 天	修复
39		燃气管道破裂		0.5 天	修复
40		下水管道堵塞或破损		10 天	修复
41		道路积水	指道路(桥涵)大面积积水,影响通行的现象	15 天	恢复
42		架空线缆损坏	在道路、小区和其他室外公共空间架空的线缆破损下坠,危害公共安全现象	0.5 天	修复
43		路灯树木倒下	灯杆、整棵树木倒压在人行道、非机动车道或机动车道上的，以此分类上报	5 天	恢复、清除
44	扩展事件	行道树倒压占路	树木较大体积的树干倒压在人行道、非机动车道或机动车道的，以此分类上报	1.5 天	恢复、清除
45		道路拥堵	车行道车多拥挤且车速缓慢的现象；人行道上，人群围堵，阻碍交通的行为	0.5 天	恢复
46		车行道内兜售	在车行道内兜售货物	2 小时	制止、清除
47		其它园林绿化管理问题	1. 树木枝干垂下，未脱离树木整体； 2. 棕榈叶掉落在机动车道、非机动车道、人行道； 3. 树枝掉落在机动车道、非机动车道、人行道	2 天	恢复、清除

48		超范围经营	超出核准登记的经营范围、擅自从事应当取得许可证或者其他批准文件方可从事的经营活动的违法经营行为。	5 天	责改、取缔
49		无照经营	未依法取得营业执照，擅自从事经营活动的无照经营行为	5 天	清理、取缔
50		非法出版物销售	销售非法报纸、期刊、图书、音像制品、电子出版物等出版物	7 天	责改
51	扩展事件	霸占停车位	设置路障霸占停车位	4 天	整改
52		道路标线模糊	道路标线不清晰	4 天	修复、更换、拆除
53		减速带破损	减速带损坏、移位、缺失	4 天	修复、更换、拆除
54	劳动保障	劳动保障	违反劳动保障管理相关规定的问题	10 天	介入调查

4. 宣传发动工作

配合甲方做好打击整治养老诈骗、防范电信诈骗、FXJ 等平安宣传类，涉澳人士、商家等社会治理类宣传及民情民意收集工作。要求供应方收集问卷数量不少于 1250 份，收集民生建议数量不少于 200 条。问卷包含但不限于以下类型：

- (1) 平安建设类。
- (2) 护校安园类。
- (3) 平安旅游类。
- (4) 社会治理满意度类。
- (5) 涉澳人士类。
- (6) 开展民情民意收集处理工作。

5. 信息采集工作

(1) 全面掌握网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据，确保信息全面、详实、准确。应实现实时录入、查找、存储、

查找、修改、导入、导出操作，可通过姓名、身份证号、人员类别、所属网格等来综合查询人员信息，根据姓名进行列表展示，点击姓名对应“查看详情”可以查看人口的详细信息。

(2) 信息数据库建立。数据库类型主要包括人口信息、社会组织信息、建筑房屋信息等。标准地址信息库包括但不限于：街、路、巷、乡镇村组，房屋门牌及楼栋户号的标准地址等信息。人员基本信息包含但不限于：所属网格名称、姓名、性别、民族、政治面貌、居民身份证号码、出生日期、级别、职务、专业特长、学历、手机号码、固定电话等信息。企业的基本信息包含但不限于：工商执照注册号、企业名称、企业类别（内资企业、外资企业、农民专业合作社、其他企业）、所属网格、企业地址、企业联系方式、企业员工数、法定代表人证件代码、法定代表人证件号码、法定代表人姓名、法定代表人联系方式、行业信息等。企业的基本信息包含但不限于：工商执照注册号、商户名称、商户类别（便利店、餐饮、五金、建材等）、所属网格、商户地址、商户联系方式、负责人证件号码、负责人姓名等。建筑信息的包括但不限于：建筑物名称、地址、类型、功能等属性信息和建筑物编码（19 位）信息，及建筑物内每一套房屋的用途、使用情况等属性信息和房屋编码（25 位）信息。

(3) 数量要求。服务期内完成网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据信息采集不少于 1 万条，并按要求完成数据的审查与校验工作。

(4) 数据更新频次。服务期内完成至少 1 次数据采集更新工作。

(四) 服务规范要求

1. 工作规范要求。乙方安排的服务应符合安全生产等相关规范，乙方应提供符合法律法规的相关培训实施方案并在中标后按计划落实，加强对服务从业者的管理，乙方需对服务的规范性。

2. 人员素质要求。因网格服务需大量面对基层群众提供服务，故乙方所安排服务的从业者应该具备完成上述服务内容的基本素质和必要技能，主要应符合以下几点要求：遵纪守法、形象端正、身体健康，注重礼节、表达得体、善于沟通，具备基本的听说读写文化素质，能树立良好服务形象。

(五) 服务管理要求

乙方应为整体服务投入服务人员不少于 16 人（含项目负责人 1 名）。

1. 服务时间要求。网格服务时间一般为工作日 9-18 点，特殊情况甲方可根据实际需求，成立临时应急备勤小组，进行应急值班工作。

2. 人员学历要求。乙方提供的辅助综治网格管理服务人员中具有大专及以上学历的人数占比达 98%以上，具有本科及以上学历人数占比达 30%以上。

3. 工作响应要求。网格员上报案件达到实时查看要求，上报案件限时 30 分钟内回复，紧急案件限时 0.5 天内完成办结，网格员自处置案件上报后立即归

档；应急突发类事件，派发任务后要求立即响应，并在 30 分钟内达到指定地点处理；原则上，乙方要按照事件处置时限要求完成事件处置工作，按时响应率达 90%以上。

4. 应急备勤工作。因突发事件、自然灾害等因素需要安排应急工作时，能按应急要求落实好应急响应、值班、人力、物力等工作。

5. 培训学习要求。根据甲方要求开展专题培训、专题会议等培训，总培训次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。

6. 演练要求。根据甲方要求并结合业务开展实际，组织开展安全、防汛、防台风等专题演练、应急演练，总演练次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。

7. 定期和不定期在大型训练场进行反恐、应急日常训练，提高网格工作人员应急能力。

8. 相关管理要求见《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务考核评价工作手册》。

（六）其他要求

1. 线上工作要求。乙方应在中标后 5 个工作日内提供具备招标文件提出的功能并形成工作闭环的网格管理系统以供在服务期限内使用，系统功能包括但不限于网格划分、网格图层、人员轨迹、人员行程节点、指挥调度、网格员工作情况统计汇总、事件工单及流转、可视化等。指派有资质的专人统筹做好系统的维护及运营。

2. 线上平台业务对接要求。乙方所有涉及社会治理和城市治理类的业务系统需与线上信息化平台对接，在合同签订后两周内，完成相关业务系统数据的传输工作，做好相关数据“一张图”演示页面，并打通工单系统，逐步实现合作区社会治理闭环运行和管理。

3. 主动加强与澳门横琴两地的社会组织和相关社团的合作，统筹社会组织有效服务应超 1000 小时以上，发挥多种社会组织的服务和专业优势，共同开展社会治理日常工作。

4. 结合线上线下资源优势，全面强化服务群众工作，深入到人民群众之间，掌握人民实情，了解人民群众诉求，帮助群众解决难题，为群众提供优质服务，不断提升人民群众满意度。

5. 为保证工作需求响应的快速及时高效，乙方须在接到应急案件处置通知后 30 分钟内到达现场，乙方应据此科学配备性能优良的交通工具，用于覆盖全域 51 个二级网格区域。按工作要求提供包括但不限于商务车、皮卡车或多用途货车电动自行车等交通工具服务。

6. 乙方应为项目开展配置对应的办公后勤保障用品，包括但不限于巡查记录仪、各类办公用品、日杂用品、劳动保障用品等。

六、考核验收及支付

（一）根据相关管理要求见《横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务考核评价工作手册》进行评价验收。甲方对乙方实施考核验收制度，服务费用支付与服务质量挂钩。在服务期限内，如果乙方所提供服务质量未达标准，甲方有权酌情扣减服务费用；情况严重的，甲方有权终止服务合同并追究乙方的违约责任。

（二）乙方应确保提供的综治网格服务项目按质按量落实到位，最迟不得超过项目约定服务期开始之日后的5个工作日。乙方对其服务团队的住宿、工作餐、高温补贴等事宜负责，且其应承诺按照国家法律法规的规定，确保工作人员的工作时间及保障其休息权利，工作人员的社会保险、人身意外保险等费用由乙方负责（商业保险合同需报甲方备案），且工作人员享有国家规定的假期（包括法定节假日、休息日、年休假、婚假、产假等），工作人员若因事请假、因病请假等由乙方负责协调完成相关服务。

（三）乙方须建立安全责任人制度，需安排有专业资质的人定期进行各重点区域的安全防范检查，各类管理事务日常辅助核查，发现隐患及时报告，并定期开展安全生产相关培训。

（四）乙方依据合同所开展的活动，均为甲方采购的活动。在对外宣传及展示，应具有广东省人民政府横琴粤澳深度合作区工作办公室署名。

（五）甲方有权督促乙方按照招标文件、投标文件中的服务内容及实施工作计划等开展相关服务活动。甲方有权了解掌握项目工作进度。甲方可要求乙方提供项目服务相关文字材料和图片信息。

（六）乙方在履约过程中，应妥善保管好甲方提供的固定资产并协助甲方做好相关服务、维护等工作。

（七）乙方与甲方双方共同确认，提供服务的工作人员与甲方不存在劳动或雇佣关系，与乙方或乙方委托的其他单位之间存在劳动关系。乙方应按照或督促其他单位按照国家规定办理工作人员的劳动及社保关系。工作人员在工作期间发生人身伤害的，均由乙方负责处理，相应法律责任由乙方承担，甲方若因此遭受损失的，有权在服务费用中扣减，服务费用不足扣减的，乙方还应补足不足部分。乙方应做好服务期间组织的各项活动及自身管理的安全保障工作，如由于乙方管理不到位造成的安全事故，后果由乙方负责。

（八）提供服务的工作人员与乙方所产生的劳动争议纠纷均与甲方无关。但是，工作人员在参与本项目工作期间，因违反本项目管理规定或甲方各项规章制度而被甲方要求更换，致使乙方据此与该严重违纪违规工作人员因解除劳动合同关系引起劳动争议纠纷的，甲方可配合乙方出具该工作人员违纪违规相关证明文件，若甲方因此遭受损失的，有权在服务费用中扣减，服务费用不足扣减的，乙方还应补足不足部分。

(九) 因本项目向社会公众提供服务与辅助管理, 在开展重要活动或解决重要事件时, 乙方及其服务团队应听从甲方相关业务主管部门的要求及行动部署(含因工作需要安排的 24 小时值班及加班任务), 及时报告问题, 不得擅自行动, 如有违背, 甲方有权给予乙方严重警告, 并视负面影响程度, 要求乙方整改并扣除一定合同金额, 严重者可据此终止合同。

(十) 因本项目向社会公众提供服务, 除上述服务要求外, 履约中可能需提供相关联的临时性服务内容, 乙方应及时支持配合甲方需求, 依照同等服务标准提供相应服务。原则上该类服务的费用应包含在中标合同金额内, 甲方不再另行支付。

七、数据及信息安全

(一) 数据隐私保护。乙方应以合法的方式采集信息数据并不得随意泄露。未经甲方批准, 不得将信息数据用于本项目之外的其他用途。乙方应妥善保管甲方的所有数据, 并采取必要的安全措施, 以防止未经授权的访问、使用、披露或损失。

(二) 安全事件通知。乙方在发现或有合理理由相信存在与甲方数据相关的安全事件时, 应立即通知甲方, 并采取适当的措施以应对和解决该安全事件。

(三) 数据销毁与归还。在服务期满或合同终止后, 甲方可以要求乙方归还甲方所有数据或进行销毁。数据销毁应符合相关法律法规的规定, 并严格按照数据安全的标准进行。

八、支付条件

合同分为首付款、结算款支付:

1 期: 首付款: 合同签订后【5】个工作日内支付合同总金额的 20% 作为首付款。

2 期: 结算款: 剩余 80% 作为当期服务费, 合同服务结束后, 甲方依照《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务考核评价工作手册》对乙方的服务完成情况及质量【7】日内进行评价验收, 经验收或考核评估通过后【20】个日历日内完成支付当期费用。

注:

(1) 每次付款前, 乙方须向甲方出具收取服务费汇总单及等额、合法、有效发票, 否则甲方有权拒绝支付而不承担责任。

(2) 因甲方使用的是财政资金, 甲方在前款约定的付款时间内向政府支付部门提出支付申请手续, 即视为甲方已经按期支付。乙方提交申请付款的材料不符合甲方或财政审核要求的, 甲方无需对延迟审核及付款承担任何责任。

九、违约责任

(一) 乙方提供的服务未能满足合同、磋商文件或甲方要求, 甲方据此三次书面通知要求整改而乙方未按要求整改或整改后仍达不到要求的, 甲方有权解除合同, 乙方应退还甲方支付的全部款项, 同时按本合同总金额 20% 的标准支付违约金并赔偿甲方的全部损失。

(二) 未经甲方书面同意,乙方不得将本合同项下的任何权利或义务转让给第三方,否则,甲方有权终止合同,乙方应退还甲方支付的全部款项,同时按本合同总金额 20%的标准支付违约金并赔偿甲方的全部损失。

(三) 乙方违反保密义务的,甲方有权终止合同,乙方应退还甲方支付的全部款项,同时按本合同总金额 20%的标准支付违约金并赔偿甲方的全部损失。

(四) 本合同中甲方的损失包括但不限于:甲方的实际损失,甲方因乙方的违约行为而向第三方承担的损害赔偿金、违约金等,甲方向乙方追索以及甲方被第三方追索而支付的律师费、仲裁费/诉讼费、保全费、保全保险费、拍卖费评估费、鉴定费等相关合理费用。

十、双方权利义务

(一) 甲方的权利义务

1. 有权委托乙方办理合同服务范围内事项,并要求乙方在该规定时限内完成工作内容。

2. 与乙方诚信合作,为乙方开展工作提供便利,及时、全面、客观、合法地提供乙方为履行本合同义务所必需的有关文件、资料、信息,并保证其真实、合法、有效。

3. 在合同履行期间,甲方有权对合同履行情况进行监督。若乙方提供的服务达不到约定的要求,甲方可以要求乙方整改,若乙方整改后仍未达到约定的要求,甲方有权要求乙方承担违约责任及相应的赔偿责任或经催告后解除合同。

4. 如委托事项有关的情况和事实发生变化,应及时告知乙方。

5. 按照约定支付服务费。

6. 向乙方提出的要求不应与法律规定相冲突。

(二) 乙方的权利义务

1. 接受甲方的项目委托,并根据项目需求的内容和甲方要求按时按质按量完成委托。

2. 在本合同履行过程中遇到需要甲方配合的,有权要求甲方提供必要的配合和帮助。

3. 乙方必须积极配合甲方开展委托的项目的相关工作,接受甲方的监督。

4. 乙方在本合同期限内,应当遵守职业道德和执业纪律,应尽足够的勤勉和谨慎,为甲方提供准确、全面、充分的专业意见和建议,保证其提供的服务人员及所申报资料及实施方案具有合法性、完整性、有效性和可操作性。

5. 乙方应对在服务过程中知悉或收到的甲方所有的信息承担严格的保密义务,不得将其用于除履行本合同义务之外的任何其他目的。未经甲方书面同意,乙方不得向任何第三方披露,或以任何形式复制、摘录、传播或公开上述信息。本条款所约定的保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

6. 应当勤勉尽职,利用专业经验和应有的职业审慎,依法在合同约定范围内维

护甲方的最大利益。

十一、合同变更或解除

（一）经双方协商一致可以变更本合同，双方应另行签订补充协议以明确变更内容。若补充协议中的条款与本合同存在不一致之处的，以补充协议的约定为准。

（二）经双方协商一致可以解除本合同，双方应签订书面协议明确解除合同的日期及相关事宜。

（三）甲方有权单方解除本合同，甲方提前解除本合同时，以乙方实际产生费用进行结算，除此之外甲方无需承担任何责任和费用。

十二、不可抗力

一方由于水灾、火灾、地震、干旱、战争、疫情、政策调整等无法预见、控制、避免和克服的其他事件导致不能或暂时不能全部或部分履行本协议，该方可以免责。但是，受不可抗力事件影响的一方应在不可抗力事件结束后及时向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，并在不可抗力事件影响消除之日起 15 日内将有关机构出具的不可抗力事件的证明寄交对方。在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十三、解决纠纷方式

（一）项目期间，甲乙双方因履行合同发生权利和义务争议，双方应当首选共同协商友好解决，互谅互让，及时化解纷争，协商不成的可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

（二）因仲裁发生的费用包括但不限于案件受理费、鉴定费、评估费、保全费、保全保险费、执行费、律师费、聘请专家及翻译人员的费用等相关合理费用，由败诉方全部承担。

（三）甲方与乙方任何一方，对合同部分条款存在异议而提出诉讼，应当对无争议条款继续履行；任何一方认为有争议合同条款未解决前，将会影响到其他条款难以履行，双方可以就中止合同的履行达成协商一致后，合同中止履行。

十四、合同生效

本合同一式 份，甲方执 份，乙方执 份，自双方授权代表签字并盖章（加盖骑缝章）之日起生效，具有同等法律效力。

十五、附件

《横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务考核评价工作手册》

甲方（盖章）：广东省人民政府横琴 粤澳深度合作区工作办公室 法定代表人或授权代表（签字）：	乙方（盖章）： 法定代表人或授权代表（签字）： 开户名称： 银行账号：
---	--

	开户行：
签约地点：	
签订日期：____年__月__日	

注：上述合同书格式仅供参考，具体条款内容由甲方和乙方单位协商确定，但不得对招标文件、乙方响应文件的实质性条款作出变更。

第七章

响应文件格式

(响应文件须编页码，且页码必须连续)

响应文件目录表

项目名称：

项目编号：

文件类型	序号	文 件 名 称	提交情况		页码 范围	备注
			有	无		
一、资格及符合性文件	1.1	磋商函				
	1.2	法定代表人证明书及授权委托书				
	1.3	具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。				
	1.4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：响应文件中提供《资格条件承诺函》。				
	1.5	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：响应文件中提供《资格条件承诺函》。				
	1.6	履行合同所必需的设备和专业技术能力：响应文件中提供《资格条件承诺函》。				
	1.7	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：响应文件中提供《资格条件承诺函》。重大违法记录，是指响应人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。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。				
	1.8	信用信息：响应人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）以下任意记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法案件当事人名单；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）				

		“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。				
	1.10	响应人必须符合法律、行政法规规定的其他条件：为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的响应人，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。响应人符合法律、行政法规规定的其他条件。提供《磋商函》。				
	1.11	★条款响应一览表				
	1.12	服务人员清单				
二、商务文件	2.1	响应人基本情况表				
	2.2	业绩				
	2.3	项目负责人经验				
	2.4	企业履约能力				
	2.5	商务条款响应一览表				
三、技术文件	3.1	项目服务方案				
	3.2	标有“●”的服务要求响应情况				
	3.3	对拟投入本项目人员的培训方案				
	3.4	项目岗位服务需求的管理制度				
四、经济价格文件	4.1	报价表（首次报价）				
	4.2	报价表（最终报价）				磋商时提供
五、其他文件	5.1	中小企业声明函（如是）				
	5.2	监狱企业的证明文件（如是）				
	5.3	残疾人福利性单位声明函（如是）				
	5.4	政策功能情况（如是）				
	5.5	国家级贫困地区农副产品情况（如是）				
	5.6	国家级贫困地区物业服务情况（如是）				

一、资格文件

1.1 磋商函

磋商函

致：珠海华信达工程顾问有限公司

你方组织的“横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目”项目的招标[采购项目编号为：HXD2403070010]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目”项目的磋商文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在响应人的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权力。

（响应人）作为响应人正式授权（授权代表全名，职务）代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按磋商文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价表》。

（二）本响应文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行磋商文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的响应人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为成交人，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他响应人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

(十一) 我方承诺未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。

(十二) 我方未被列入法院失信被执行人名单中。

(十三) 我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十四) 我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十五) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

响应人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

响应人（盖章）：_____

日期： 年 月 日

1.2 法定代表人证明书及授权委托书

法定代表人证明书

致：珠海华信达工程顾问有限公司

姓名：_____性别：____年龄：____职务：_____身份证号码：_____系
(响应人)_____的法定代表人。为 项目名称_____竞争性磋商（项目编
号：_____）项目签署响应文件、进行合同签署和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：此处所述“法定代表人”须与响应人的“营业执照”上的内容一致。
附：法定代表人的身份证复印件：

附：法定代表人身份证正反两面（护照）复印件

法定代表人授权委托书

致：珠海华信达工程顾问有限公司

本授权委托书声明：注册于（响应人地址）的（响应人）在下面签名的（法定代表人姓名、职务）在此授权（被授权人姓名、职务）作为我公司的合法代理人，就（项目名称、项目编号）的采购活动，提交响应文件及采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为响应人代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（响应人授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签字之日起生效，特此声明。

法定代表人（签字或盖章）：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

响应人：_____（公章）

日 期：_____年_____月_____日

注：响应人法定代表人参加磋商的无须提供该委托书。

附：被授权人的身份证复印件：

附：粘贴被授权委托人身份证正反两面（护照）复印件

1.3-1.7 资格条件承诺函格式

资格条件承诺函

我方（响应人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（三）项、第（四）项、第（五）项规定条件，具体包括：

1. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
4. 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。

我方对上述承诺的真实性负责，在评审环节结束后，自愿接受采购单位（采购代理机构）的检查核验，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本资格条件。如有虚假，将依法承担相应法律责任。

特此承诺。

响应人（公章）

日期：

1.11★条款响应一览表

★条款响应一览表

说明：响应人必须对应招标文件的★条款（用户需求书）逐条应答并按要求填写下表。

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	原条款描述	响应人响应描述	偏离情况说明（正偏离/完全响应/负偏离）	证明材料页码	备注
1	<p>成交人应为整体服务投入服务人员不少于 16 人（含项目负责人 1 名）。</p> <p>1. 服务时间要求。网格服务时间一般为工作日 9-18 点，特殊情况采购人可根据实际需求，成立临时应急备勤小组，进行应急值班工作。</p> <p>2. 人员学历要求。成交人提供的辅助综治网格管理服务人员中具有大专及以上学历的人数占比达 98%以上，具有本科及以上学历人数占比达 30%以上。须提供《服务人员清单》。</p> <p>3. 工作响应要求。网格员上报案件达到实时查看要求，上报案件限时 30 分钟内回复，紧急案件限时 0.5 天内完成办结，网格员自处置案件上报后立即归档；应急突发事件，派发任务后要求立即响应，并在 30 分钟内达到指定地点处理；原则上，成交人要按照事件处置时限要求完成事件处置工作，按时响应率达 90%以上。</p> <p>4. 应急备勤工作。因突发事件、自然灾害等因素需要安排应急工作时，能按应急要求落实好应急响应、值班、人力、物力等工作。</p> <p>5. 培训学习要求。根据采购人要求开展专题培训、主题会议等培训，总培训次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。</p> <p>6. 演练要求。根据采购人要求并结合业务开展实际，组织开展安全、防汛、防台风</p>				除提供《服务人员清单》外，还须在“响应人响应描述”进行响应描述

	<p>等专题演练、应急演练，总演练次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。</p> <p>7. 定期和不定期在大型训练场进行反恐、应急日常训练，提高网格工作人员应急能力。</p> <p>8. 相关管理要求见《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务考核评价工作手册》。</p>				
2	<p>为保证工作需求响应的快速及时高效，响应人须在接到应急案件处置通知后 30 分钟内到达现场，响应人应据此科学配备性能优良的交通工具，用于覆盖全域 51 个二级网格区域。按工作要求提供包括但不限于商务车、皮卡车或多用途货车电动自行车等交通工具服务。</p>				在“响应人响应描述”进行响应描述
3	<p>服务时间和地点</p> <p>服务期限为 132 天。</p> <p>服务地点为横琴粤澳深度合作区。</p>				在“响应人响应描述”进行响应描述
4	<p>支付条件：合同分为首付款、结算款支付：</p> <p>1 期：首付款：合同签订后【5】个工作日内支付合同总金额的 20%作为首付款。</p> <p>2 期：结算款：剩余 80%作为当期服务费，合同服务结束后，采购人依照《横琴粤澳深度合作区辅助网格化管理服务考核评价工作手册》对成交人的服务完成情况及质量【7】日内进行评价验收，经验收或考核评估通过后【20】个日历日内完成支付当期费用。</p> <p>注：</p> <p>（1）每次付款前，成交人须向采购人出具收取服务费汇总单及等额、合法、有效发票，否则采购人有权拒绝支付而不承担责任。</p> <p>（2）因采购人使用的是财政资金，采购人在前款约定的付款时间内向政府支付部门提出支付申请手续，即视为采购人已经按期支付。成交人提交申请付款的材料不符合采购人或财政审核要求的，采购人</p>				在“响应人响应描述”进行响应描述

	无需对延迟审核及付款承担任何责任。				
--	-------------------	--	--	--	--

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：★条款必须响应为正偏离或完全响应，若为负偏离则响应文件无效。

1.12 服务人员清单

服务人员清单

项目名称：

项目编号：

序号	姓名	学历	专业	备注

总结：具有大专及以上学历的人数占比达____%，具有本科及以上学历人数占比达____%。

注：行数自行增减，附学历证书复印件

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

二、商务文件

2.1 响应人基本情况表

响应人基本情况表

项目名称：_____

项目编号：_____

一、公司基本情况

1. 公司名称：_____

2. 地 址：_____

3. 电话号码：_____ 传 真：_____

4. 注册资金：_____ 经济性质：_____

5. 公司开户银行名称及账号：_____

6. 营业执照注册号（统一社会信用代码）：_____

7. 公司简介：

（企业规模、技术力量、财务状况、管理水平等方面进行阐述）。

二、响应人认为必要的其它介绍：

注：响应人按磋商文件评分细则中的相关要求提供证明材料。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2.2-2.4 其他商务文件

项目名称：_____

项目编号：_____

包括但不限于以下内容。格式自拟，根据评分细则的要求提交相应资料。

2.2 业绩

2.3 项目负责人经验

2.4 企业履约能力

2.5 诚信情况

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2.5 商务条款响应一览表

商务条款响应一览表

说明：响应人必须对应磋商文件的商务条款逐条应答并按要求填写下表。

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	原条款描述	响应人响应描述	偏离情况说明（正偏离/完全响应/负偏离）
1	响应报价		
2	服务期限		
3	验收方式		
4	支付条件		
5	违约责任		

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

三、技术文件

项目名称：_____

项目编号：_____

- 3.1 项目服务方案
- 3.2 标有“●”的服务要求响应情况
- 3.3 对拟投入本项目人员的培训方案
- 3.4 项目岗位服务需求的管理制度

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

3.2 标有“●”的服务要求响应情况

标有“●”的服务要求响应情况

序号	原条款描述	是否承诺（填写“是”或否）	详细的可行性方案或计划页码	备注
1	完成巡查任务 2 万次以上，完成周期性巡检任务达 2 万次以上，完成临时交办任务 500 次以上，任务完成度达 90%以上；承办合作区人口（流动人口约 43948 人）、建筑物（住宅约 2000 栋）、商家单位（商铺约 2000 家）等“一标三实”数据采集工作；成交人应确保安排足够的服务，确保服务时间、响应时间、确保服务质量，要求工作全区覆盖、条块相结合。			
2	网格员通过手持移动设备接收日常巡防任务、重点地区排查整治任务、临时交办任务，根据执行任务内容、执行线路完成任务并做记录。巡防过程中，能实时记录巡防的轨迹，并会在地图上进行轨迹显示，巡防工作留痕。			
3	要求每个二级网格每日完成日常网格辅助巡查达到 1-3 次，能根据网格巡防路线和不同巡防节点类型配置网格员完成巡防等工作任务。			
4	要求对横琴粤澳深度合作区的工地进行全覆盖辅助巡查，年度至少完成 1 轮辅助巡查，并按采购人要求每月完成劳动辅助巡查工作。			

5	(1) 案件数量要求。根据实际工作情况，工作日每日巡查报告网格内的事件不少于 5 单，包括但不限于社会治安、环境保护、劳动保障、城市管理、文化出版、安全生产、食品药品安全、教育监管、卫生监督、房屋安全、消防安全、其它公共安全、社情民意、文明城市整改类，其中网格内部背街小巷、毗连部位及网格重点部位等不少于 2 单。要求网格员上报案件有效率达 98%以上，网格员自处置案件回复率达 100%、结案率达 100%，成交人自处置及协调社会力量处理案件率达到 85%以上，案件回复与结案率达到 90%以上。			
6	(3) 数量要求。服务期内完成网格内实有人口信息、实有社会组织信息、实有建筑房屋信息“一标三实”等数据信息采集不少于 1 万条，并按要求完成数据的审查与校验工作。			
7	(4) 数据更新频次。服务期内完成至少 1 次数据采集更新工作。			
8	5. 培训学习要求。根据采购人要求开展专题培训、主题会议等培训，总培训次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。			
9	6. 演练要求。根据采购人要求并结合业务开展实际，组织开展安全、防汛、防台风等专题演练、应急演练，总演练次数不得少于 5 次，培训时长不得少于 100 小时。			
10	主动加强与澳门横琴两地的社会组织和相关社团的合作，统筹社会组织有效服务应超 1000 小时以上，发挥多种社会组织的服务和专业优势，共同开展社会治理日常工作。			

注：1. 标“●”处段落不仅需要响应人承诺完成此项需求内容，还须就如何实现该目标提供单独详细的可行性方案或计划。

2. “是否承诺”填写“是”或“否”，若填写“否”此项不得分。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

四、经济价格文件

4.1 报价表（首次报价）

项目名称：

项目编号：

采购内容	数量	报 价 (人民币 元)	服务期限	备注
横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目	一项	小写： 大写：		

响应人（盖公章）：_____

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

日 期：_____

备注：

- 1. 响应报价的小数点后保留两位有效数。
- 2. 此表须附在正、副本的响应文件中。
- 3. 未报价或报价为零的视为响应人已包含在磋商总报价中。

4.2 报价表（最终报价）

项目名称：

项目编号：

采购内容	数量	报 价 (人民币 元)	服务期限	备注
横琴粤澳深度合作区辅助社会事务服务中心网格化管理服务项目	一项	小写： 大写：		

响应人（盖公章）：_____

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

日 期：_____

备注：

1. 响应报价的小数点后保留两位有效数。

2. 未报价或报价为零的视为响应人已包含在磋商总报价中，并以首次报价作为最终报价。

五、其他文件

5.1 中小企业声明函

中小企业声明函

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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 行业；制造商为（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）行业；制造商为（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： 年 月 日

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：响应人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，响应人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，响应人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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)，属于其他未列明行业；承建（承接）企业为(企业名称)，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. (标的名称)，属于(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。

企业名称（盖章）：

日期： 年 月 日

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: 响应人应当自行核实是否属于小微企业, 并认真填写声明函, 若有虚假将追究其责任。

5.2 监狱企业的证明文件（如是）

监狱企业的证明文件（如是）

说明：监狱企业参加采购活动时，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。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

5.3 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函（如是）

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。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

5.4 政策功能情况

政策功能情况（如是）

类别	响应产品（规格型号）	制造商	认证证书号	金额	金额占总报价比重（累计%）
节能产品					
	合计				
环保标志产品					
	合计				
说明					

注：1、节能产品是纳入财政部 国家发展改革委颁布最新一期节能产品清单的，须填写认证证书编号，并提供响应产品所属清单页加盖响应人公章。

2、环保标志产品是纳入财政部 环境保护部颁布最新一期环保标志产品清单的，须填写认证证书编号，并提供响应产品所属清单页加盖响应人公章。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5.5 国家级贫困地区农副产品情况

国家级贫困地区农副产品情况（如是）

类别	省	市	县	供应商名称	产品品类	产品名称	所投农副产品金额
农副产品							
	农副产品 总金额： 农副产品金额占总响应报价比重：_____%						

说明：提供供应商属于《国家级贫困县重点扶贫产品供应商名录》的证明材料，并加盖供应商单位公章。如所提供产品属于《国家级贫困县重点扶贫产品供应商名录》中供应商的产品，应同时提供合作协议（或授权函）和该供应商属于《国家级贫困县重点扶贫产品供应商名录》的证明材料并加盖响应人单位公章。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5.5 国家级贫困地区物业服务情况（如是）

国家级贫困地区物业服务情况（如有）

物业公司名称	省	市	县	贫困人员数量	外包用工	证实材料	合同或协议
					<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 劳动合同 <input type="checkbox"/> 保险缴纳凭证 <input type="checkbox"/> 工资发放凭证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 否

说明：贫困县域物业公司参与物业服务政府采购,享受上述优惠政策时，应提供以下佐证材料：

1. 供应商注册所在地县扶贫部门出具的本公司聘用建档立卡贫困人员具体数量证明,并加盖 供应商单位公章。
2. 劳动合同或保险缴纳凭证、工资发放凭证等证实本公司聘用建档立卡贫困人员的材料，并加盖供应商单位公章。
3. 如公司通过服务外包工方式聘用了建档立卡贫困人员，还应提供公司与服务外包公司签订的合同或协议，以及扶贫部门出具的该服务外包聘用建档立卡贫困人员具体数量证明，并加盖供应商单位公章。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

六、报价信封

说明：唱标信封应包括但不限于以下内容：

1、报价表（首次报价）原件（一份）。

响应人（盖公章）：_____

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

日 期：_____

七、通知函格式

通知函

_____：

我单位已完全理解（项目名称、编号）磋商文件的各项规定，经充分考虑决定：

1、按磋商文件的各项规定参加本次采购活动。_____。

2、放弃本次采购活动。_____。

请各响应人在上述 1 或 2 选择“√”并签章完毕后于开标前 2 日扫描发电子邮件至
bap@hxdgcgw.com。

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

八、响应文件封装格式

响应文件包装封面

_____年____月____日____时____分之前不得开启。

包装内容：☐ 响应文件 ☐ 唱标信封 ☐ 电子文件

项目名称：_____

项目编号：_____

响应人（法人公章）：_____

法定代表人或响应人授权代表（签名或盖章）：_____

住所/地址：_____

联系人：_____办公电话：_____移动电话：_____

说明：标书名称应当与所包装的标书相同。

标书封面

响 应 文 件

(☐ 正 本 ☐ 副 本)

项 目 名 称： _____

项 目 编 号： _____

响 应 人 （ 法 人 公 章 ）： _____

法 定 代 表 人 或 响 应 人 授 权 代 表 （ 签 名 或 盖 章 ）： _____

住 所 / 地 址： _____

联 系 人： _____ 办 公 电 话： _____ 移 动 电 话： _____