

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440106-2024-05169**

采购项目编号：**HXGZ202410C631**

项目名称：天河区政务窗口服务外包项目（**2024-2026年**）

采购人：广州市天河区政务服务和数据管理局

采购代理机构：广东华信招标有限公司

第一章 投标邀请

广东华信招标有限公司受广州市天河区政务服务和数据管理局的委托，采用公开招标方式组织采购天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）
采购计划编号：440106-2024-05169
采购项目编号：HXGZ202410C631
采购方式：公开招标
预算金额：6,762,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）):
采购包预算金额：6,762,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	其他服务	其他服务	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：2024年12月14日起至2026年12月13日。

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

- 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。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止之日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。若不提供以上材料，须提供投标人有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的承诺函，格式自拟。
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：投标人提供2023年的年度财务状况报告复印件，或投标截止之日前6个月任意1个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件。若不提供以上材料，须提供投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺函，格式自拟。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明资料或声明函，格式自拟。
- 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：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指投标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.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年））： 无。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年））：

1)投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下情形之一：“①失信被执行人，②重大税收违法失信主体③政府采购严重违法失信行为记录名单”；同时，在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中查询没有处于禁止参加政府采购活动的记录名单。如分公司投标，需查询分公司及其总公司的信用情况。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)广东华信招标有限公司（<http://www.gdhxzb.cn/>）。

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广州市天河区政务服务和数据管理局

地址：广州市天河区软件路13号

联系方式：020-37699880

2.采购代理机构信息

名称：广东华信招标有限公司

地址：广州市天河区天河北路618号A栋11楼

联系方式：020-87564924

3.项目联系方式

项目联系人：德小姐

电话：020-87564924

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：广东华信招标有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

为落实天河区相对集中行政许可权改革和政务服务“三化”工作要求，天河区政务服务和数据管理局结合政务服务大厅窗口服务和相关业务工作需求，拟通过公开招标方式选出一家有资质、诚信度高、管理严格的服务供应商，提供不少于44个政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）的服务，确保政务服务相关业务正常开展。

考核标准（采购人可根据实际工作要求进行调整）

考核项目（100分）	考核指标	考核说明
岗位质量 （25分）	人员素质要求 （15分）	提供服务的人员是否符合采购需求，综合素质是否能够胜任采购人的相关岗位的能力要求。
	人员稳定性 （10分）	服务团队的人员数量是否能够满足本项目政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）实际需求，出现人员辞职、离岗等情况时，是否能够按要求补充到位；人员流动率偏高的，酌情扣分。
人员培训 （10分）	培训情况 （10分）	1.对新派驻的服务人员是否进行了岗前培训且达到岗位要求。
		2.是否定期组织服务人员进行业务、礼仪、纪律、服务标准化等方面培训。
运营服务 质量 （50分）	管理能力 （20分）	1.向服务人员提供的薪酬合理，无引起服务人员投诉或劳资纠纷，未对服务工作造成影响。
		2.服务期间，如发生任何影响本项目服务的情况，中标人项目负责人能及时与采购人协商解决方案。
		3.中标人项目负责人责任心强，具备优秀的组织协调能力，实现了对服务人员的梯度管理，对采购人工作需求响应速度较快。
	综合服务质量 （15分）	1.中标人提供的服务能较好地完成本项目咨询导办、窗口受理和相关辅助工作，服务质量高，出错情况少。
		2.服务期间遵守采购人各项规章制度，无信息泄露、失职渎职、营私舞弊、违反工作纪律等行为发生。
	服务满意情况 （15分）	1.服务人员存在因工作失误、服务态度差等原因遭服务对象投诉、媒体曝光等不良行为的，视情节严重程度酌情扣分。
		2.服务人员存在不服从采购人的合理工作安排的行为，视情节严重程度酌情扣分。
其他 （15分）	其他管理需求响应情况（15分）	采购人根据日常运营需求，对中标人提出新的要求，根据中标人的配合情况进行评分。
加分项 （10分）	表扬情况 （5分）	服务人员因服务质量好，获得服务对象的锦旗、表扬信等好评的，视当月的表扬情况给予加分。
	提出建议情况 （5分）	结合采购人日常运营管理需求，提出切实可行的工作建议，落地实施后大幅提高工作效率和群众满意度的，提出建议和实施的当月或当季给予加分。

采购包1（天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年））

1.主要商务要求

标的提供的时间	自2024年 12月14日起至2026年12月13日止
标的提供的地点	按采购人指定地点
付款方式	<p>1期：支付比例100%、1、如因不可抗力或采购实际需求减少，采购人根据中标人实际提供服务情况支付相应费用。 2、本项目服务费按季度进行支付，每笔款项均以人民币方式转账支付。在中标人提供支付资料齐全且考核验收合格的情况下，结合上季度考核情况确定上季度服务费，采购人在收到中标人合法有效发票后5个工作日内（如遇年初财政预算未批复，需等待财政预算下达后方可办理结算）办理支付手续，中标人须在采购人办理支付手续前5个工作日内，提供付款所需资料给采购人，以便采购人及时办理支付手续。（1）中标通知书；（2）合同；（3）中标人开具的正式发票；（4）季度考核表；（5）季度验收报告。 3、因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。由于财政拨款不到位、中标人未及时提供合法有效的发票或不可抗力原因导致中标人收款延误的，采购人不承担迟延付款的责任，并且此情况不能成为中标人中止或拒绝履行项目合同及协议项下义务的理由。</p> <p>如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。</p>
验收要求	<p>1期：1、验收时间：每季度第一个月，针对上季度服务情况，中标人向采购人提供书面验收申请，采购人在收到验收申请后7日内组织验收。 2、验收内容：本项目全部服务内容。验收材料应包括：验收申请书、验收报告、中标人项目执行费用清单等完成服务内容的有关证明材料。 3、验收形式：采购人根据中标人提交的验收材料和上季度服务情况对上季度服务质量按百分制进行考核评分，60分（含）以上为合格，60分以下为不合格：（1）当季度考核评分高于90分（含）的，按约定支付该季度服务费。（2）当季度考核评分高于80分（含）低于90分的，扣除该季度5%的服务费；（3）当季度考核评分低于80分（不含）的，扣除该季度10%的服务费；连续2次或年度累计3次低于80分（不含）的，采购人有权终止或解除服务合同，取消中标人的服务资格。</p>
履约保证金	不收取
其他	

其他商务需求

参 数 性 质	编 号	内 容 明 细	内 容 说 明
★	1	其他	★1、服务外包费用包括但不限于人员工资、福利、社保、公积金、加班补贴、招聘费用、中标人经营利润、税金等中标人为履行本项目所需的一切可预见与不可预见的费用。服务期内，如遇政策调整人员经费，如企业最低工资标准提高等，中标人需自行承担经营成本上涨的风险（包括因政策性调整最低工资标准后人员工资上涨和物价上涨等所有因素造成的成本上涨）。(提供书面承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章)

说明	<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。</p>
----	--

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	其他服务	其他服务	项	1.00	6,762,000.00	6,762,000.00	其他未列明行业	详见附表一

附表一：其他服务

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	项目要求
★	2	<p>★1、中标人需提供不少于44人的服务团队，满足政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）的服务，工作地点非唯一（天河区内），具体由采购人统一安排，工作时间按国家和广东省、广州市、天河区有关规定执行，并根据实际情况按照采购人的要求提供错时、延时等服务，遇国家法定节假日等按相关规定执行。（投标时需提供承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章。）</p>
★	3	<p>★2、派驻本项目的服务人员（以下简称“服务人员”）须经采购人审核通过后方可录用，中标人须及时提供包括但不限于服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供采购人审核。（投标时需提供承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章。）</p>
★	4	<p>★3、服务人员必须具备采购人的服务岗位所需要的体能素质、技能素质、工作岗位资格、工作责任心、纪律性、合作性等方面的要求，并按照采购人规章制度和业务服务管理规范规程进行作业，忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律，服从和执行采购人作出的工作安排和调度。（投标时需提供承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章。）</p>

	5	<p>4、中标人须建立服务人员管理、培训、考核等制度，按照采购人的要求和政务服务相关规定，统一对外服务标准和要求。中标人应保持服务质量的持续改进，有完善的员工培训和实施计划，包括但不限于礼仪、应急处置（包括但不限于应对前台设备故障、网络故障、停电、消防安全、群众情绪激动等方面）、危机公关、廉洁教育及其它需要的专项或综合培训，除对服务人员进行上岗前相关培训外，应根据采购人新增或修订的政务服务事项，及时组织开展相应培训熟练掌握业务规程，准确提供服务。</p> <p>5、本项目全部服务人员需要驻场办公，中标人须保证服务团队人员充足，队伍稳定，确保每一位服务人员必须经过岗前培训、岗前考核，经过培训、考核合格后方可上岗。服务团队人员应经采购人审核同意，不得随意更换服务人员，如需更换的，则必须事先征得采购人的同意，经试用符合要求方可更换，如试用不合格，应在采购人要求的期限内另行提供合适人选。服务团队每年人员流动率应不高于20%。在服务期间因服务人员辞职或被中标人辞退等原因导致人员不足的，中标人应在10个工作日内补齐符合项目要求的服务人员；因工作人员请休假一个月以上造成人员空缺的，中标人应在5个工作日内补齐符合项目要求的服务人员。</p> <p>6、采购人对服务人员服务不满意或认定不称职的有权向中标人提出更换人员的要求，中标人应在采购人提出更换人员要求之日起5个工作日内安排符合项目要求的新的服务人员上岗。</p> <p>7、中标人需从本项目服务管理团队（非驻场）中指定至少一名项目负责人与采购人对接，对本项目的服务实施综合管理，并按照采购人的要求，与服务人员协商一致进行合理的岗位调配。项目负责人（非驻场）素质要求：年龄30-45周岁，本科或以上学历，持有中华人民共和国人力资源和社会保障部门颁发的二级及以上人力资源管理师资质或中级及以上经济师职称证书。</p> <p>8、采购人若发现中标人在人员安排及管理上存在问题，可以要求中标人提出整改方案、意见，并在提出之日起10个工作日内完成整改，中标人需加强对服务人员的培训、监督和管理。</p> <p>9、中标人应参照广州市同类型同学历服务人员市场工资价位与服务人员合理约定工资待遇，并建立完善的薪酬管理制度和考核办法。按时足额发放服务人员工资福利，为服务人员代扣代缴个人所得税，建立薪酬发放台账制度；按照有关规定，为服务人员办理入离职手续、社会保险、住房公积金等各类劳动用工手续，按时足额缴交社会保险和住房公积金费用。如遇中标人拖欠工资、处于经营情况发生重大变化的特殊情况，采购人有权暂停付款。</p> <p>10、中标人负责解决安排到本项目的服务人员的一切劳动纠纷，采购人不用承担任何责任。如因中标人引起的劳动纠纷问题，影响正常工作的，中标人应在10个工作日内补齐符合项目要求的服务人员，否则采购人有权另行聘请人员确保正常工作，以上情况所产生的费用均由中标人承担。</p>
★	6	<p>★11、由于中标人工作失误的原因，造成采购人的经济损失或名誉损失及其他不良影响，所产生的损失及后果由中标人承担。（投标时需提供承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章。）</p>
	7	<p>12、中标人必须提供契合该服务项目的整体服务方案，并在项目范围内完成指定的工作和负责解决全部的业务问题，采购人对服务情况进行实时监督和随机检查，发现问题中标人及相关服务人员须及时整改。</p>
★	8	<p>★13、中标人违反以上采购服务要求超过三次的，采购人有权终止合同，中标人应当配合办理交接手续并按照已收取服务费的10%赔偿采购人的损失。（投标时需提供承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章。）</p>

	9	<p>服务内容及岗位需求</p> <p>本项目需提供不少于44个政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）的服务，确保政务服务相关业务正常开展。具体要求如下：</p> <p>岗位：政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）</p> <p>岗位数：44</p> <p>岗位要求：</p> <p>1、服务人员素质要求</p> <p>(1)具有中华人民共和国国籍，遵纪守法，品行端正，具备良好职业道德，无违法犯罪记录；</p> <p>(2)具有大专及以上学历文化程度，熟悉计算机办公软件操作，能够适应咨询导办、窗口受理和相关辅助工作要求，年龄45周岁以下，身体健康，具有正常履行职责的身体条件和工作能力；</p> <p>(3)工作责任感强，能吃苦耐劳，有较强的集体荣誉感和团队合作精神，工作耐心、细心、有责任心，廉洁自律、奉公守法、作风正派、光明磊落、服从工作调配，大局意识强；</p> <p>(4)热爱本职工作，服务意识强，能控制自我情绪，抗压能力强，有良好的沟通协调能力及应变处理能力，有窗口服务、客户服务等类似岗位工作经验者优先；</p> <p>(5)符合政府政务服务大厅的岗位要求，遵守政务服务大厅日常管理工作规范；采购人可根据实际情况或需求，对工作人员资格条件要求进行调整；</p>
★	10	<p>★ (6)中标人保密规定:采购人作为国家行政机关，存在一定涉密信息，直接关系到机关和服务对象利益，中标人须与采购人签订《保密协议》，中标人及其派驻工作人员未经采购人同意不得将相关信息资料向外传播，中标人定期由具备保密工作岗位资格的人员对全体人员进行系统保密知识培训。对违反《保密协议》相关规定的，采购人有权追究其法律责任。（投标时需提供承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章。）</p>
	11	<p>2、工作时间</p> <p>(1)服务人员工作时间按国家规定，具体工作时间由采购人统一安排；</p> <p>(2)因工作需要，在国家政策许可范围内，延长工作时间或错时工作，中标人应服从采购人安排，安排服务人员按时到岗。</p> <p>3、工作地点</p> <p>(1)本项目工作地点非唯一（天河区内），具体由采购人统一安排；</p> <p>(2)因工作需要，需变更服务人员工作地点及工作岗位的，中标人应服从采购人安排。</p>

	12	<p>服务人员管理要求及说明</p> <p>1、中标人负责与服务人员签订书面劳动合同，确立劳动关系。</p> <p>2、中标人负责服务人员的薪酬管理、社会保险、住房公积金办理及个人所得税代扣代缴。</p> <p>3、中标人负责处理服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜。</p> <p>4、中标人负责服务人员的档案管理、党团组织关系管理、工会事宜以及专业技术人员的职称申报、评定等。</p> <p>5、中标人支付给本项目服务人员的薪酬必须公开透明，采购人有权对此进行监督，如发现中标人所支付的薪金不符合标准或拖欠工资，中标人将承担一切法律责任。</p> <p>6、中标人应依法为此项目服务人员办理社会保险和住房公积金手续，为服务人员按时足额购买医疗、工伤、养老、失业保险，缴纳住房公积金。</p> <p>7、合同期间，国家、广东省、广州市对社会保险和住房公积金缴费标准有新的政策规定，则中标人须按新的规定进行调整。</p> <p>8、服务人员节假日、年休假、请假、加班等有关情况由中标人与服务人员签订合同时另行约定，按照《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规执行。</p> <p>9、中标人的报价，包括但不限于服务所需人员工资、福利费、社保费用、公积金、医疗费用、管理费用、保险费用、流动人员调配费、残疾人就业保障金、招聘费用、培训费用、技术支持、一切税费（包括增值税）、运费、资料费等全部费用，采购人不再支付除此之外的其他任何费用。</p> <p>10、中标人必须承诺本次报价包括相关的税费，不另向采购人收费。(提供书面承诺函)</p>
★	13	<p>★11、采购人如安排服务人员加班，优先安排补休，如需以支付加班费的方式解决，支付加班费按《中华人民共和国劳动法》相关规定计算，由中标人支付，包括在本次报价内，采购人不支付相关费用。(提供书面承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章)</p>
	14	<p>12、中标人按照采购人拟定的岗位条件要求统一安排符合要求的服务人员到采购人指定地点工作。</p>
		<p>中标人服务要求</p> <p>1、中标人不得将采购人委托的服务工作的整体或部分责任及利益转让给他人或其他单位，否则，视为中标人违约，采购人有权终止合同。</p> <p>2、中标人必须遵守采购人的各项规章制度，并按照整体服务方案和采购人要求在项目范围内完成指定的工作和负责解决全部的业务问题。</p> <p>3、中标人应保持服务质量的持续改进，有完善的员工培训和实施计划。除对服务人员进行上岗前相关培训，礼仪、纪律及其它需要的专项或综合培训外，应根据采购人新增或修订的政务服务事项，及时组织开展相应培训熟练掌握业务规程，准确提供服务。</p> <p>4、中标人应依照国家、广东省、广州市的规定及采购人的要求提供相应的人事、劳资管理服务。</p> <p>5、中标人应按要求与服务人员签订书面劳动合同，在规定时间内办齐所有用工手续（包括但不限于购买社会保险及住房公积金等），负责管理人员的人事、劳资、保险等事宜。</p> <p>6、中标人须向本项目服务人员提供必要的、符合法律法规规定的工作条件及劳动条件，并充分重视和保护女性服务人员依法享有的特殊保护权益。</p> <p>7、服务人员系女性的，在孕期、产期、哺乳期的待遇由中标人按国家、广东省、广州市有关规定执行。</p> <p>8、项目服务期间，服务人员发生工伤事故的，由中标人通过国家社保机构及保险公司，按照</p>

	15	<p>国家、广东省、广州市有关规定处理，社会保险赔偿金额不足以承担法律法规规定的经济责任时，超过社会保险赔偿的部分由中标人承担；服务人员患病或非因公（工）发生的伤亡事故，其医疗待遇、病假工资等相关福利待遇由中标人按照国家、广东省、广州市有关规定执行。</p> <p>9、服务人员的调整、更换和增减。</p> <p>9.1 中标人需根据采购人的服务需求情况作出人员安排计划，满足本项目的服务需求。</p> <p>9.2 服务团队人员应经采购人审核同意，不得随意更换服务人员，如需更换的，则必须先征得采购人的同意，经试用符合要求方可更换，如试用不合格，应在采购人要求的期限内另行提供合适人选。</p> <p>9.3 下列人员不得担任本项目岗位人员：</p> <p>A.曾被开除公职或辞退的；</p> <p>B.涉嫌违法违纪正在接受审查的；</p> <p>C.有较为严重不良记录或个人征信存在问题的；</p> <p>D.未取得毕业证书的在校学生；</p> <p>E.法律规定不得招聘的其他情形人员。</p> <p>9.4 在服务有效期内，服务人员有下列情况之一时，采购人可以要求中标人更换服务人员：</p> <p>A.在试用期间被证明不符合录用条件的；</p> <p>B.工作能力不符合岗位要求的；</p> <p>C.不服从采购人工作安排的；</p> <p>D.违反劳动纪律或采购人的规章制度的；</p> <p>E.失职、营私舞弊，给采购人利益造成损害的；</p> <p>F.服务人员同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本项目工作任务造成影响的；</p> <p>G.泄露采购人工作秘密的；</p> <p>H.被依法追究刑事责任的。</p> <p>9.5 有下列情形之一的，采购人不得减退服务人员，但导致的人员空缺由中标人在采购人要求的期限内补齐：</p> <p>A. 在用工单位患职业病或者因工负伤并被确认丧失或部分丧失劳动能力的；</p> <p>B. 服务人员患病或者非因工负伤，在规定的医疗期内的；</p> <p>C. 女性服务人员在孕期、产期、哺乳期的。</p> <p>9.6 在服务有效期内，采购人要求中标人更换服务人员，中标人因此需支付经济补偿或赔偿金的由中标人承担。</p> <p>9.7 因中标人原因，采购人提前终止合同的，中标人因此需支付经济补偿或赔偿金的由中标人承担。</p> <p>10、中标人必须承担一切在服务期间因中标人或中标人服务人员疏忽、大意或处理不当而引起安全事故等，并导致他人伤亡或财物损失等责任并予以赔偿。</p> <p>11、中标人应及时处理并妥善解决服务人员在服务期间的各类纠纷。</p>
★	16	<p>12、工作、资料及人员交接</p> <p>★12.1 为确保采购人业务顺利开展，采购人有权向中标人推荐该项目上一服务期的服务人员，在该服务人员自愿的前提下，中标人必须承诺继续聘用采购人推荐的服务人员。（提供书面承诺函，承诺函格式自拟，并加盖投标人公章）</p>

	17	12.2 合同期满或因中标人原因采购人提前终止合同的，中标人必须按采购人的要求按时撤离，并做好服务事项交接和相关资料的移交工作。
	18	<p>人员招聘</p> <p>中标人应当按照采购人岗位服务需求，选用符合条件的服务人员，并做好拟录用人员政治条件、学历及技能资格条件、用工条件等的审核验证。</p>
	19	<p>日常管理</p> <p>1、中标人需与每位服务人员签订劳动合同，做好劳动合同管理(包括员工资料录入、到期续签手续办理、离职手续办理，员工离职面谈等)，承担劳动合同管理风险，包括因中标人原因未及时签订、续签劳动合同导致的用工风险。</p> <p>2、中标人应为服务外包项目人员建立人员信息库，人员信息库基本内容包括:姓名、身份证号、出生日期、性别、籍贯、户口所在地、家庭住址、联系电话、学历(位)情况、婚育情况、家庭成员及主要社会关系情况、政治面貌、工作岗位和劳动合同情况。</p> <p>3、中标人应依法制定本项目服务人员的《外派员工手册》《培训实施方案》《薪酬管理制度》《考核管理办法》，对本项目服务人员进行规范化管理，并将有关情况通知采购人。</p> <p>4、中标人协助服务人员出具劳动关系相关证明。</p> <p>5、培训管理:根据采购人的工作特点，对服务人员进行廉洁从政、工作纪律、业务规程以及爱岗敬业、职业道德、服务礼仪、劳动安全等方面的岗前培训和常态化培训。服务人员发生违纪或廉洁等方面的问题，中标人应配合有关部门及采购人做好相关调查、处理。</p> <p>6、中标人每月会同采购人共同对服务人员进行考核，考核内容包括但不限于现场管理、作风纪律、服务质量、工作业绩，中标人依据考核、考勤和奖惩资料对服务人员发放工资福利及作出相应处理。</p>
说明		<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东华信招标有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指广州市天河区政务服务和数据管理局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

（温馨提示：采购人与代理机构在制定采购文件内容时应与上述条款保持一致，以避免采购文件内容前后不一致，出现歧义。）

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 1 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p>
11	中标候选人推荐家数	采购包1： 3家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。</p>
14	项目兼投兼中规则	兼投兼中： -

15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准：中标人须向采购代理机构按如下标准和规定缴纳招标代理服务费：（1）以项目总预算作为招标代理服务费的计算基数；（2）招标代理服务费采用差额定率累进法进行计算，按照以下标准计取：100万元以下的部分，按照1.5%计取；100-500万元的部分，按照1.1%计取；500-1000万元的部分，按照0.8%计取；1000-5000万元的部分，按照0.5%计取；5000-10000万元的部分，按照0.25%计取。本项目中标人需向代理机构缴纳评审专家劳务费，费用按实结算。本项目代理服务费发票只提供增值税普通发票业务，需增值税专用发票不含。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	其他，/
19	开标解密时长	具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准。 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。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《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购

代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

11.关于分支机构投标

对接受分支机构投标的项目，分支机构投标的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。（保险类项目则为：本项目只接受保险分公司或中心支公司以上的保险机构投标；分公司或中心支公司的保险机构投标的，还须提供分公司或中心支公司的保险机构的营业执照。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。）

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少**15**日前发出；不足**15**日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取

相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2 投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1) 投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2) 投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3. 投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

(1) 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

(2) 投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 投标文件损坏或格式不正确的。

4. 投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5. 投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6. 投标保证金

本项目不收取投标保证金

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- (1) 经检查数字证书无效的；
- (2) 因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- (3) 如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)广东华信招标有限公司（<http://www.gdhxzb.cn/>）上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3 项目废标处理：

根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条及招标文件的约定，本项目或分包下列情况出现将作废标处理：

- (1) 符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的（说明：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算）。
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

对废标的采购项目，评标委员会应出具采购文件是否存在不合理条款的论证意见。

3.4 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东华信招标有限公司（<http://www.gdhxzb.cn/>）上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1. 询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和中标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七

个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：德小姐

电话：020-87564924

传真：87564924

邮箱：2336672775@qq.com

地址：广州市天河区天河北路618号A栋11楼

邮编：510000

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广州市天河区财政局(政府采购事务中心)

地 址：广州市天河区建华路7号

电 话：020-85538381、020-85550609、020-85577291、020-85570876

邮 编：510630

传 真：

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起二十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内

容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起**2**个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起**2**个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起**2**个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，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，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的**10%**。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起**2**个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

2.3有融资要求的中标供应商可根据自身情况，在广东省政府采购网上自行选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(天河区政务窗口服务外包项目(2024-2026年)): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东华信招标有限公司统一对外发布。

(2) 对广东华信招标有限公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准,对投标文件进行评审。评标结束后,对投标人的评审名次进行排序,确定中标供应商或者推荐中标候选人。第二中标候选人报价高于第一中标候选人报价20%以上的,只推荐1名中标候选人

人。（下浮率报价为:设 $M = (1 - \text{下浮率})$ ，第二中标候选人的 M 值高于第一中标候选人 M 值 20% 以上的，只推荐 1 名中标候选人。）。第一中标候选人无正当理由不得随意放弃中标资格。中标候选人放弃中标资格的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年））：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	10%	本项目对属于小型和微型企业的投标人的投标报价给予相应百分比的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）组成联合体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。

- （1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。采购代理机构应在评标报告中以书面形式解释其排除的具体原因

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年））：

序号	资格审查内容	
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。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止之日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。若不提供以上材料，须提供投标人有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的承诺函，格式自拟。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	投标人提供2023年的年度财务状况报告复印件，或投标截止之日前6个月任意1个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件。若不提供以上材料，须提供投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺函，格式自拟。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明资料或声明函，格式自拟。
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	参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指投标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）。
6	信用记录	投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 以下情形之一：“①失信被执行人，②重大税收违法失信主体③政府采购严重违法失信行为记录名单”；同时，在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中查询没有处于禁止参加政府采购活动的记录名单。如分公司投标，需查询分公司及其总公司的信用情况。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn/ ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。
8	采购包1（天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年））	无。

表二符合性审查表：

采购包1（天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年））：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标有效期	符合投标有效期 90 日
2	报价要求	投标报价没有超出本项目最高限价
3	投标文件签署	投标文件签署合格
4	文件中标注“★”的条款	完全满足招标文件中标注“★”的条款
5	有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形
6	其他未实质性响应招标文件要求的	没有其他未实质性响应招标文件要求的

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包**1**(天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分 19.0 分 技术部分 66.0 分 综合信用分 5.0 分 报价得分 10.0 分	
	对本项目采购需求的理解程度（ 12.0 分），（等次分值选择： 0.0 ; 4.0 ; 8.0 ; 12.0 ; ）	根据投标人对本项目采购需求的理解程度进行评审，包括但不限于对重点难点的理解、重点把握准确程度、针对重点难点提出的解决方案等：（ 1 ）对重点难点的理解全面到位，重点把握非常准确，针对重点难点提出科学合理的解决方案，完全满足且优于项目需求的，得 12 分；（ 2 ）对重点难点的理解基本到位，重点把握较准确，针对重点难点提出较科学合理的解决方案，完全满足项目需求的，得 8 分；（ 3 ）对本项目重点难点的理解不到位，重点把握不准确，针对重点难点提出不科学合理的解决方案，不完全满足项目需求的，得 4 分；（ 4 ）不提供相关表述不得分。

技术部分	服务保障措施 (11.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 7.0; 11.0; ）	根据投标人提供的服务保障措施进行评审，包括但不限于服务保障措施、奖惩制度、服务人员流失控制方案等：（1）服务保障措施科学全面、有合理的奖惩制度、服务人员流失控制方法有效得当，完全满足且优于项目需求的，得11分；（2）服务保障措施较科学全面、有较合理的奖惩制度、服务人员流失控制方法基本可行，完全满足项目需求的，得7分；（3）服务保障措施不科学全面、奖惩制度不合理、服务人员流失控制方法不可行，不完全满足项目需求的，得3分；（4）不提供相关表述不得分。
	培训方案 (9.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; 9.0; ）	根据投标人提供的培训方案进行评审，包括但不限于工作重点、难点分析，完善的培训方案，详细有针对性的培训内容，合理的培训时间，培训后的考核计划：（1）工作重点、难点分析全面具体，培训计划方案完善、培训内容详细、针对性强，培训时间安排合理，有详细的考核举措，完全满足且优于项目需求的，得9分；（2）工作重点、难点分析较全面具体，培训计划方案较完善，培训内容较详细、针对性较强，培训时间安排较合理，有较详细的考核举措，完全满足项目需求的，得6分；（3）工作重点、难点分析不全面具体，培训计划方案不完善，培训内容不详细、针对性不强，培训时间安排不合理，考核举措不详细，不完全满足项目需求的，得3分。（4）不提供相关表述不得分。
	服务考核及薪酬管理方案 (9.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; 9.0; ）	根据投标人提供的服务考核及薪酬管理方案进行评审，包括但不限于服务人员考核方案、人员薪酬待遇管理方案等：（1）服务人员考核方案内容全面、具体，人员薪酬待遇管理科学、有效，完全满足且优于项目需求的，得9分；（2）服务人员考核方案内容较全面、具体，人员薪酬待遇管理较科学、有效，完全满足项目需求的，得6分；（3）服务人员考核方案内容不全面、具体，人员薪酬待遇管理不科学、有效，不完全满足项目需求的，得3分；（4）不提供相关表述不得分。
	劳动争议及补偿管理方案 (9.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; 9.0; ）	根据投标人提供的劳动争议及补偿管理方案进行评审，包括但不限于服务人员合同解除或终止使用关系时采取的补偿处理措施、劳动关系争议处理流程及相关措施等方面：（1）劳动争议及补偿管理方案内容全面、完善、安排合理，可行性高，有利于项目实施的，完全满足且优于项目需求的，得9分；（2）劳动争议及补偿管理方案内容较全面、完善，安排较合理、可行性一般，基本有利于项目实施的，完全满足项目需求的，得6分；（3）劳动争议及补偿管理方案内容不全面、完善，安排不太合理，可行性低，不利于项目实施的，不完全满足项目需求的，得3分；（4）不提供相关表述不得分。

	服务人员调配方案 (7.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 5.0; 7.0; ）	根据投标人提供的服务人员调配方案进行评审，包括但不限于人员储备、人员调配能力、调配响应时间、人员安排等：（1）具有充足的人员储备、人员调配能力强，调配响应时间迅速、人员安排及时妥当的，完全满足且优于项目需求的，得7分；（2）具有较充足的人员储备、人员调配能力较强，调配响应时间较快、人员安排较为及时妥当的，完全满足项目需求的，得5分；（3）具有一定的人员储备、有一定的人员调配能力，调配响应时间慢、人员安排不够及时妥当的，不完全满足项目需求的，得3分；（4）不提供相关表述不得分。
	应急服务预案 (9.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; 9.0; ）	根据投标人制定的应急服务预案进行评审，包括但不限于服务团队应对前台设备故障、网络故障、停电、消防安全、群众情绪激动等方面的突发情况的应急处置：（1）对各种紧急突发事件有预判性，并能针对紧急突发事件情况出具非常科学合理的应对措施和预案，实用性强，能够保障服务人员、服务对象安全，妥善化解矛盾纠纷，完全满足且优于项目需求的，得9分；（2）对各种紧急突发事件分析基本全面，针对紧急突发事件情况的有基本的应对措施和预案，实用性一般，完全满足项目需求的，得6分；（3）有紧急突发事件分析但不全面，对紧急突发事件情况出具的应对措施和预案不太合理，实用性较差，不完全满足项目需求的，得3分；（4）不提供相关表述不得分。
商务部分	项目负责人及项目服务管理团队资质 (7.0分)	根据投标人拟投入的项目负责人及项目服务管理团队资质进行评审：（1）项目负责人具备全日制本科及以上学历的得2分，具备二级及以上人力资源管理师资质或中级及以上经济师职称得2分，本项最高得4分。（2）项目服务管理团队人员具备全日制本科及以上学历的，每提供一个得0.5分，此项最高得3分。注：投标人须提供上述相关证书复印件及为上述人员缴纳投标截止之日近6个月内任意1个月的社保证明材料扫描件或劳动合同复印件等相关证明材料，不提供或提供材料不齐全的不得分。
	客户满意度评价 (6.0分)	根据投标人提供的客户满意度评价进行评审：每提供一项客户满意度为优秀或满意的评价得2分，最高得6分；无或其它不得分。注：投标人须提供加盖所服务单位公章且客户满意度评价为“好评、优秀、满意”等类似正面评价字眼的证明文件复印件，作为评价证明资料，不提供不得分。
	体系认证情况 (6.0分)	根据投标人的体系认证情况进行评审：质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、培训管理体系认证，每获得一项证书的得1.5分，最高得6分。注：提供有效期内的证书复印件并同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn/ ）对体系认证证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销或暂停的不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	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。

综合信用分	综合信用评价 (5.0分)	综合信用评价得分=综合信用评价得分(属于商务部分的一部分)=投标人的广州公共资源交易信用评价（政府采购供应商信用评价分）×5%。投标人的信用评价分以开标当天广州交易集团有限公司网站公布的分值为准（通过“广州交易集团有限公司网站-信用信息-广州公共资源交易信用平台3.0”进行核实，未能在网站查询到供应商信用评价分的，以当天信用评价基准分计算）。供应商为联合体的，以牵头方信用评价分计算。
-------	---------------	---

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人，排名第三的投标人为第三中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

广东省政府采购 合 同 书

采购编号：_____

项目名称：_____

注：合同格式仅作为参考，最终以双方签订的合同为准。

广州市天河区政务服务和数据管理局采购 合 同 书

采购编号：HXGZ202410C631

项目名称：天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）

甲 方：广州市天河区政务服务和数据管理局

统一社会信用代码：114401060784417387

住所：广州市天河区软件路13号

乙 方：

统一社会信用代码：

住所：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等法律法规及“天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）”（采购项目编号：HXGZ202410C631）招标文件要求及招标结果，本着平等、自愿、公平、诚信的原则，经甲乙双方友好协商一致，签订本合同，供双方共同遵守。

一、服务费用：本项目为期2年，服务费用总金额为_____（人民币大写：_____）。前述费用包括但不限于乙方服务人员工资、福利、社保、公积金、加班补贴、招聘费用、乙方经营利润、税金等乙方为履行本项目所需的一切可预见与不可预见的含税费用。服务期内，如遇政策调整人员经费，如企业最低工资标准提高等，乙方需自行承担经营成本上涨的风险（包括因政策性调整最低工资标准后人员工资上涨和物价上涨等所有因素造成的成本上涨）。

二、服务期限：自2024年12月14日至2026年12月13日止。

三、项目要求

（一）乙方需提供不少于44人的服务团队，满足政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）的服务，工作地点非唯一（天河区内），具体由甲方统一安排，工作时间按国家和广东省、广州市、天河区有关规定执行，并根据实际情况按照甲方的要求提供错时、延时等服务，遇国家法定节假日等按相关规定执行。

（二）派驻本项目的服务人员（以下简称“服务人员”）须经甲方审核通过后方可录用，乙方须及时提供包括但不限于服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供甲方审核。

（三）服务人员必须具备甲方的服务岗位所需要的体能素质、技能素质、工作岗位资格、工作责任心、纪律性、合作性等方面的要求，并按照甲方规章制度和业务服务管理规范规程进行作业，忠于职守、文明礼貌、严格遵守劳动纪律，服从和执行甲方作出的工作安排的调度。

（四）乙方须建立服务人员管理、培训、考核等制度，按照甲方的要求和政务服务相关规定，统一对外服务标准和要求。乙方应保持服务质量的持续改进，有完善的员工培训和实施计划，包括但不限于礼仪、应急处置、危机公关、廉洁教育及其它需要的专项或综合培训，除对服务人员进行上岗前相关培训外，应根据甲方新增或修订的政务服务事项，及时组织开展相应培训熟练掌握业务规程，准确提供服务。

（五）本项目全部服务人员需要驻场办公，乙方须保证服务团队人员充足，队伍稳定，确保每一位服务人员必须经过岗前培训、岗前考核，经过培训、考核合格后方可上岗。服务团队人员应经甲方审核同意，不得随意更换服务人员，如需更换的，则必须事先征得甲方的同意，经试用符合要求方可更换，如试用不合格，应在甲方要求的期限内另行提供合适人选。服务团队每年人员流动率应不高于20%。在服务期间因服务人员辞职或被乙方辞退等原因导致人员不足的，乙方应在10个工作日内补齐符合项目要求的服务人员；因工作人员请休假一个月以上造成人员空缺的，乙方应在5个工作日内补齐符合项目要求的服务人员。

（六）甲方对服务人员服务不满意或认定不称职的有权向乙方提出更换人员的要求，乙方应在甲方提出更换人员要求之日起5个工作日内安排符合项目要求的新的服务人员上岗。

（七）乙方需从本项目服务管理团队（非驻场）中指定至少一名项目负责人与甲方对接，对本项目的服务实施综合管理，

并按照甲方的要求，与服务人员协商一致进行合理的岗位调配。项目负责人（非驻场）素质要求：年龄**30-45**周岁，本科或以上学历，持有中华人民共和国人力资源和社会保障部门颁发的二级及以上人力资源管理师资质或中级及以上经济师职称证书。

（八）甲方若发现乙方在人员安排及管理上存在问题，可以要求乙方提出整改方案、意见，并在提出之日起**10**个工作日内完成整改，乙方需加强对服务人员的培训、监督和管理。

（九）乙方应参照广州市同类型同学历服务人员市场工资价位与服务人员合理约定工资待遇，并建立完善的薪酬管理制度和考核办法。按时足额发放服务人员工资福利，为服务人员代扣代缴个人所得税，建立薪酬发放台账制度；按照有关规定，为服务人员办理入离职手续、社会保险、住房公积金等各类劳动用工手续，按时足额缴交社会保险和住房公积金费用。如遇乙方拖欠工资、处于经营情况发生重大变化的特殊情况，甲方有权暂停付款。

（十）乙方负责解决安排到本项目的服务人员的一切劳动纠纷，甲方不用承担任何责任。如因乙方引起的劳动纠纷问题，影响正常工作的，乙方应在**10**个工作日内补齐符合项目要求的服务人员，否则甲方有权另行聘请人员确保正常工作，以上情况所产生的费用均由乙方承担。

（十一）由于乙方工作失误的原因，造成甲方的经济损失或名誉损失及其他不良影响，所产生的损失及后果由乙方承担。

（十二）乙方必须提供契合该服务项目的整体服务方案，并在项目范围内完成指定的工作和负责解决全部的业务问题，甲方对服务情况进行实时监督和随机检查，发现问题乙方及相关服务人员须及时整改。

（十三）乙方违反以上服务要求超过三次的，甲方有权终止合同，乙方应当配合办理交接手续并按照已收取服务费的**10%**赔偿甲方的损失。

四、服务内容及岗位要求

（一）本项目需提供不少于**44**个政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）的服务，确保政务服务相关业务正常开展。

（二）岗位要求：

1、服务人员素质要求

(1)具有中华人民共和国国籍，遵纪守法，品行端正，具备良好职业道德，无违法犯罪记录；

(2)具有大专及以上学历文化程度，熟悉计算机办公软件操作，能够适应咨询导办、窗口受理和相关辅助工作要求，年龄**45**周岁以下，身体健康，具有正常履行职责的身体条件和工作能力；

(3)工作责任感强，能吃苦耐劳，有较强的集体荣誉感和团队合作精神，工作耐心、细心、有责任心，廉洁自律、奉公守法、作风正派、光明磊落、服从工作调配，大局意识强；

(4)热爱本职工作，服务意识强，能控制自我情绪，抗压能力强，有良好的沟通协调能力及应变处理能力，有窗口服务、客户服务等类似岗位工作经验者优先；

(5)符合政府政务服务大厅的岗位要求，遵守政务服务大厅日常管理工作规范；甲方可根据实际情况或需求，对工作人员资格条件要求进行调整；

(6)乙方保密规定：甲方作为国家行政机关，存在一定涉密信息，直接关系到机关和服务对象利益，乙方须与甲方签订《保密协议》，乙方及其派驻工作人员未经甲方同意不得将相关信息资料向外传播，乙方定期由具备保密工作岗位资格的人员对全体人员进行系统保密知识培训。对违反《保密协议》相关规定的，甲方有权追究其法律责任。

2、工作时间

(1)服务人员工作时间按国家规定，具体工作时间由甲方统一安排；

(2)因工作需要，在国家政策许可范围内，延长工作时间或错时工作，乙方应服从甲方安排，安排服务人员按时到岗。

3、工作地点

(1)本项目工作地点非唯一（天河区内），具体由甲方统一安排；

(2)因工作需要，需变更服务人员工作地点及工作岗位的，乙方应服从甲方安排。

五、特别约定

（一）服务费用：本项目服务费用包括但不限于服务所需人员工资、福利费、社保费用、公积金、医疗费用、管理费用、

保险费用、流动人员调配费、残疾人就业保障金、招聘费用、培训费用、技术支持、一切税费（包括增值税）、运费、资料费等全部费用，甲方不再支付除此之外的其他任何费用。

（二）服务人员管理

1、乙方应当按照甲方岗位要求，选用符合条件的服务人员到甲方指定地点工作，并做好拟录用人员政治条件、学历及技能资格条件、用工条件等的审核验证。下列人员不得担任本项目岗位人员：

- （1）曾被开除公职或辞退的；
- （2）涉嫌违法违纪正在接受审查的；
- （3）有较为严重不良记录或个人征信存在问题的；
- （4）未取得毕业证书的在校学生；
- （5）法律规定不得招聘的其他情形人员。

2、服务团队人员应经甲方审核同意，不得随意更换服务人员，如需更换的，则必须事先征得甲方的同意，经试用符合要求方可更换，如试用不合格，应在甲方要求的期限内另行提供合适人选。

3、乙方需与每位服务人员签订劳动合同，做好劳动合同管理(包括员工资料录入、到期续签手续办理、离职手续办理，员工离职面谈等)，承担劳动合同管理风险，包括因乙方原因未及时签订、续签劳动合同导致的用工风险。

4、乙方应为服务外包项目人员建立人员信息库，人员信息库基本内容包括:姓名、身份证号、出生日期、性别、籍贯、户口所在地、家庭住址、联系电话、学历(位)情况、婚育情况、家庭成员及主要社会关系情况、政治面貌、工作岗位和劳动合同情况。

5、乙方负责服务人员的档案管理、党团组织关系管理、工会事宜以及专业技术人员的职称申报、评定等，并协助服务人员出具劳动关系相关证明。

6、乙方应依法制定本项目服务人员的《外派员工手册》《培训实施方案》《薪酬管理制度》《考核管理办法》，对本项目服务人员进行规范化管理，并将有关情况通知甲方。

7、乙方负责服务人员的薪酬管理，乙方支付给本项目服务人员的薪酬必须公开透明，甲方有权对此进行监督，如发现乙方所支付的薪金不符合标准或拖欠工资，乙方将承担一切法律责任。

8、乙方每月会同甲方共同对服务人员进行考核，考核内容包括但不限于现场管理、作风纪律、服务质量、工作业绩，乙方依据考核、考勤和奖惩资料对服务人员发放工资福利及时作出相应处理。

9、乙方负责服务人员的社会保险、住房公积金办理及个人所得税代扣代缴。乙方应依法为本项目服务人员办理社会保险和住房公积金手续，为服务人员按时足额购买医疗、工伤、养老、失业保险，缴纳住房公积金；合同期间，国家、省、市对社会保险和住房公积金缴费标准有新的政策规定，则乙方须按新的规定进行调整。

10、服务人员节假日、年休假、请假、加班等有关情况由乙方与服务人员签订合同时另行约定，按照《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规执行。甲方如安排服务人员加班，优先安排补休，如需以支付加班费的方式解决，支付加班费按《中华人民共和国劳动法》相关规定计算，加班费包含在合同费用中，由乙方支付，甲方不支付相关费用。

11、乙方应根据本项目工作特点，对服务人员进行廉洁从政、工作纪律、业务规程以及爱岗敬业、职业道德、服务礼仪、劳动安全等方面的岗前培训和常态化培训。服务人员发生违纪或廉洁等方面的问题，乙方应配合有关部门及甲方做好相关调查、处理。

12、在服务有效期内，服务人员有下列情况之一时，甲方可以要求乙方更换服务人员：

- （1）在试用期间被证明不符合录用条件的；
- （2）工作能力不符合岗位要求的；
- （3）不服从甲方工作安排的；
- （4）违反劳动纪律或甲方的规章制度的；
- （5）失职、营私舞弊，给甲方利益造成损害的；
- （6）服务人员同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本项目工作任务造成影响的；

(7) 泄露甲方工作秘密的;

(8) 被依法追究刑事责任的。

13、有下列情形之一的,甲方不得减退服务人员,但导致的人员空缺由乙方在甲方要求的限期内补齐:

(1) 在用工单位患职业病或者因工负伤并被确认丧失或部分丧失劳动能力的;

(2) 服务人员患病或者非因工负伤,在规定的医疗期内的;

(3) 女性服务人员在孕期、产期、哺乳期的。

14、在服务有效期内,甲方要求乙方更换服务人员,乙方因此需支付服务人员经济补偿或赔偿金的由乙方承担。

15、因乙方原因,甲方提前终止合同的,乙方因此需支付服务人员经济补偿或赔偿金的由乙方承担。

(二) 乙方必须承担一切在服务期间因乙方或乙方服务人员疏忽、大意或处理不当而引起的安全事故等,并导致他人伤亡或财物损失等责任并予以赔偿。

(三) 工作、资料及人员交接

(1) 为确保甲方业务顺利开展,甲方有权向乙方推荐该项目上一服务期的服务人员,在该服务人员自愿的前提下,乙方必须承诺继续聘用甲方推荐的服务人员。

(2) 合同期满或因乙方原因甲方提前终止合同的,乙方必须按甲方的要求按时撤离,并做好服务事项交接和相关资料的移交工作。

六、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、甲方指导乙方结合实际情况开展相关服务工作,甲方承担监督管理工作,监督乙方对本项目的整体运作。

2、甲方负责做好乙方履行合同及服务完成情况的考核验收,并要求乙方提供项目执行及资金使用报告。

3、甲方负责项目开展过程中的协调工作,为乙方开展服务提供必要的协助和便利。

4、甲方应按合同约定按时向乙方支付相关费用。

5、甲方有权要求乙方与服务人员就保守工作秘密或技术秘密另行签订保密协议。

6、甲方应保守乙方的工作秘密,不得将协议中涉及工作秘密的内容向甲乙双方以外的任何第三方透露。

(二) 乙方的权利和义务

1、乙方不得将甲方委托的服务工作的整体或部分责任及利益转让给他人或其他单位,否则,视为乙方违约,甲方有权终止合同。

2、乙方必须遵守甲方的各项规章制度,并按照整体服务方案和甲方要求在项目范围内完成指定的工作和负责解决全部的业务问题。

3、乙方应保持服务质量的持续改进,建立完善的员工培训和实施计划。除对服务人员进行上岗前相关培训,礼仪、纪律及其它需要的专项或综合培训外,应根据甲方新增或修订的政务服务事项,及时组织开展相应培训熟练掌握业务规程,准确提供服务。

4、乙方应依照国家、省、市的规定及甲方的要求提供相应的人事、劳资管理服务。

5、乙方负责与服务人员签订书面劳动合同,确立劳动关系,在规定时间内办齐所有用工手续(包括但不限于购买社会保险及住房公积金等),负责管理服务人员的人事、劳资、保险等事宜。

6、乙方须向本项目服务人员提供必要的、符合法律法规规定的工作条件及劳动条件,并充分重视和保护女性服务人员依法享有的特殊保护权益。服务人员系女性的,在孕期、产期、哺乳期的待遇由乙方按国家、省、市有关规定执行。

7、服务人员在用工期间发生工伤事故,或重大疾病、非因工伤亡等事故风险由乙方承担,乙方应以雇主身份参与调查及处理,并按照国家、省、市有关规定,通过国家社保机构、保险公司为服务人员办理工伤鉴定和待遇申报、经济补偿、赔偿等相应手续;社会保险赔偿金额不足以承担法律法规规定的经济责任时,超过社会保险赔偿的部分由乙方承担。服务人员的医疗待遇、病假工资等相关福利待遇由乙方按照国家、省、市有关规定执行。

8、乙方负责处理服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜,及时处理并妥善解决服务人员在服务期间的各类纠纷。

9、乙方应保守甲方的国家秘密、工作秘密、个人隐私等秘密，与甲方另行订立《保密协议》，乙方及其派驻工作人员未经甲方事先书面同意不得将本协议及本协议履行过程中知悉的前述秘密信息资料及内容向甲乙双方以外的任何第三方透露或传播，乙方须定期由具备保密工作岗位资格的人员对签订和履行本合同所涉乙方全体人员进行系统保密知识培训。

10、根据《广东省实施〈中华人民共和国残疾人保障法〉办法》（2018修订）的规定，若需缴纳残疾人就业保障金的，其费用由乙方负责。

11、为了提高本项目的服务质量，确保项目的资金用到实处，乙方投入到本项目的人力资源、标准化建设等费用不少于本项目总费用的85%。

七、付款方式

（一）本合同约定服务费用分八期以人民币方式转账支付，按季度进行拨付，每季度服务费按100%计算则为_____元（人民币大写：_____）。在乙方提供支付资料齐全且考核验收合格的情况下，结合上季度考核情况确定上季度服务费，甲方在收到乙方合法有效发票后5个工作日内（如遇年初财政预算未批复，需等待财政预算下达后方可办理结算）办理支付手续，支付上季度服务费。

（二）乙方须在甲方办理支付手续前5个工作日内向甲方提供付款所需资料，以便甲方及时办理支付手续。付款手续相关材料包括：（1）中标通知书；（2）合同；（3）乙方开具的正式发票；（4）季度考核表；（5）季度验收报告。

甲方指定的发票开具信息如下：

名称：广州市天河区政务服务和数据管理局

纳税人识别号：114401060784417387

地址、电话：广州市天河区软件路13号，020-37699880

产品或应税劳务、服务名称：天河区政务窗口服务外包项目费用

（四）乙方确认以下银行账户为其指定的唯一的收款账户。如乙方需更改银行账户信息的，须于甲方办理财政支付手续前3个工作日内以书面的方式通知甲方，否则甲方向前述账户支付合同款项到账后，视为已支付合同款项，乙方自行承担怠于通知的不利后果。

乙方指定接收本合同服务费用的银行账户信息为：

开户名称：

开户银行：

银行账号：

（五）因甲方使用的是财政资金，甲方在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。由于财政拨款不到位、乙方未及时确认或未及时提供合法有效的发票或不可抗力原因导致乙方收款延误的，甲方不承担迟延付款的责任，并且此情况不能成为乙方中止或拒绝履行本合同项下义务的理由。

八、验收

1、验收时间：每季度第一个月，针对上季度服务情况，乙方向甲方提供书面验收申请，甲方在收到验收申请后7日内组织验收。

2、验收内容：本项目全部服务内容。验收材料应包括：验收申请书、验收报告、乙方项目执行费用清单等完成服务内容的有关证明材料。

3、验收形式：甲方根据乙方提交的验收材料和上季度服务情况对上季度服务质量按百分制进行考核评分，60分（含）以上为合格，60分以下为不合格：

（1）当季度考核评分高于90分（含）的，按约定支付该季度服务费。

（2）当季度考核评分高于80分（含）低于90分的，扣除该季度5%的服务费；

（3）当季度考核评分低于80分（不含）的，扣除该季度10%的服务费；连续2次或年度累计3次低于80分（不含）的，甲方有权终止或解除服务合同，取消乙方的服务资格。

4、考核标准（甲方可根据实际工作要求进行调整）

考核项目 (100分)	考核指标	考核说明
岗位质量 (25分)	人员素质要求 (15分)	提供服务的人员是否符合采购需求，综合素质是否能够胜任甲方的相关岗位的能力要求。
	人员稳定性 (10分)	服务团队的人员数量是否能够满足本项目政务服务窗口岗位（或相关辅助岗位）实际需求，出现人员辞职、离岗等情况时，是否能够按要求补充到位；人员流动率偏高的，酌情扣分。
人员培训 (10分)	培训情况 (10分)	1.对新派驻的服务人员是否进行了岗前培训且达到岗位要求。
		2.是否定期组织服务人员进行业务、礼仪、纪律、服务标准化等方面培训。
运营服务质量 (50分)	管理能力 (20分)	1.向服务人员提供的薪酬合理，无引起服务人员投诉或劳资纠纷，未对服务工作造成影响。
		2.服务期间，如发生任何影响本项目服务的情况，乙方项目负责人能及时与甲方协商解决方案。
		3.乙方项目负责人责任心强，具备优秀的组织协调能力，实现了对服务人员的梯度管理，对甲方工作需求响应速度较快。
	综合服务质量 (15分)	1.乙方提供的服务能较好地完成本项目咨询导办、窗口受理和相关辅助工作，服务质量高，出错情况少。
		2.服务期间遵守甲方各项规章制度，无信息泄露、失职渎职、营私舞弊、违反工作纪律等行为发生。
	服务满意情况 (15分)	1.服务人员存在因工作失误、服务态度差等原因遭服务对象投诉、媒体曝光等不良行为的，视情节严重程度酌情扣分。
		2.服务人员存在不服从甲方的合理工作安排的行为，视情节严重程度酌情扣分。
其他 (15分)	其他管理需求响应情况 (15分)	甲方根据日常运营需求，对乙方提出新的要求，根据乙方的配合情况进行评分。
加分项 (10分)	表扬情况 (5分)	服务人员因服务质量好，获得服务对象的锦旗、表扬信等好评的，视当月的表扬情况给予加分。
	提出建议情况 (5分)	结合甲方日常运营管理需求，提出切实可行的工作建议，落地实施后大幅提高工作效率和群众满意度的，提出建议和实施的当月或当季给予加分。

九、违约责任

（一）本合同一经生效，甲乙双方应认真自觉遵守，全面履行本合同约定的内容，不得擅自变更、终止本合同。如任一方违反本合同或其附属、补充条款约定的其他情形，应承担违约责任，除本条另有约定外，违约方应按本合同约定2年服务费用总金额的5%向守约方支付违约金。

（二）乙方不得将本项目发包或转包，否则，视为乙方违约，甲方有权解除本合同，乙方应按本合同约定2年服务费用总金额的10%向甲方支付违约金。

（三）若乙方在2024年12月14日前未能按照招标文件及甲方要求安排服务人员到岗，则视为乙方违约，甲方有权单方解除本合同，乙方应按本合同约定2年服务费用总金额的10%向甲方支付违约金。

（四）在服务期间，未经甲方事先书面同意，乙方不得随意更换服务人员。因服务人员调走、辞职或被乙方辞退等原因导致服务人员不足的，而乙方在30天内未能及时补齐符合项目要求的服务人员时，则视为乙方违约，甲方有权单方解除本合同，乙方应按本合同约定2年服务费用总金额的10%向甲方支付违约金。

（五）由于乙方工作失误的原因，造成服务人员的经济损失，所产生的损失及后果由乙方承担。因乙方服务人员蓄意破坏甲方工作场所的设备设施、违反法律法规及甲方的管理制度造成重大事故的，一经查实，则视为乙方严重违约，甲方有权单方解除本合同，乙方应按本合同约定2年服务费用总金额的10%向甲方支付违约金，情节严重的依法追究其法律责任。

（六）若乙方在服务某阶段时期内违反其服务承诺或本合同或招标文件的要求三次或以上，则视为乙方违约，甲方有权终止合同，乙方应当配合办理交接手续并按照已收取服务费的10%赔偿甲方的损失。

（七）在本合同履行过程中，任一方依照本合同约定行使单方解除权，自解除合同的书面通知到达对方时，本合同解除。违约方应当配合办理交接手续。

（八）上述各项，如违约方支付的违约金不足以弥补守约方经济损失的，违约方须全额补足赔偿守约方因此遭受的经济损失。守约方的经济损失包括但不限于守约方遭受的直接经济损失，守约方为追究违约方违约责任，或为维护自身合法权益而支付的诉讼费、律师费、诉讼担保费、保全费、执行费、公证费、鉴定费、交通费、差旅费等。

十、保密条款

（一）双方对在本合同订立和履行过程中所知悉的、对方的商业秘密、工作秘密、技术信息、经营信息等均有保密义务。本合同履行完成或在履行的过程中，未经对方事先书面同意，任何一方均不得向第三方披露或透露有关本合同内容项下的任何信息。如发生以上情况，泄密方须承担由此产生的全部法律责任。

（二）除履行本合同义务内容所需外，未经对方事先书面同意，任一方不得擅自使用、复制对方的商标、标志、商业信息、技术及其他资料。

（三）本保密条款长期有效，本合同变更、终止或解除等均不影响本条款的效力。

十一、通知与送达

（一）任何与本合同有关的由本合同双方当事人发出的任何文件、通知及其它通讯往来，必须采取书面形式，并送达至本合同签章页注明的通讯地址或双方书面通知的其它地址。如果一方未填写本合同签章页的通讯信息或填写不明或未另行书面通知，则视该方营业执照或统一社会信用代码证书标明的住址为其有效通讯方式。

（二）本合同项下的所有通知和其它联系均须采用书面形式，各类通知送达的时间分别定为：

- 1、专人递交以收件时为准；
- 2、要求回执的挂号邮件以投寄后满七日为准；
- 3、传真以收到对方确认时为准；
- 4、电子邮件以进入对方当事人指定的邮箱并且能够检索识别为准。

（三）双方确定，在本合同有效期内，双方均不得随意变更通讯信息。一方变更通讯信息的，应当自变更当日以书面形式通知另一方，该书面通知作为本合同的附件，其载明的、变更后的地址为双方通知送达地址。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，未履行通知义务一方应承担怠于通知的不利法律后果。

十二、争议解决与法律适用

（一）本合同签订、履行过程中发生争议的，由双方友好协商解决，协商不成时任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

（二）诉讼期间，除有争议部分的事项外，双方应继续履行本合同的其他责任。在生效判决作出之前，乙方有义务按照甲方要求继续履行本合同。

（三）本合同的订立、执行、解释和争议的解决均应适用中华人民共和国（不含香港、澳门、台湾）的法律。

十三、不可抗力

（一）不可抗力是指甲乙双方在签订合同时不可预见，在合同履行过程中不可避免且不能克服的自然灾害和社会性突发事件，如地震、海啸、瘟疫、骚乱、戒严、暴动、战争等。

（二）因“不可抗力”而未能全部或者部分履行本合同时，发生不可抗力一方应自不可抗力发生之时起**24**小时内将事故书面通知另一方，以减轻另一方因此所遭受的损失，并应在**7**日内向另一方出具当地有关政府机构出具的官方证明文件以证明不可抗力的存在。在此情况下，发生不可抗力的一方仍然有责任采取必要的措施履行合同。如任一方怠于通知导致另一方遭受的损失扩大的，怠于通知方应承担另一方因此所遭受的一切损失。

（三）双方应通过友好协商尽快解决本合同的执行问题。如任何一方确因不可抗力导致无法全部或部分履行本合同的，在寻求对方的书面谅解确认或取得不可抗力证明后，允许延期履行、修订合同或不再履行，并根据具体情况，免除全部或部分违约责任。

十四、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均已包含在本合同费用中，由乙方承担。

十五、合同生效

本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签名或加盖公章之日起生效，生效时间以在后一方签署的时间为据。如由委托代理人签署的，须提供授权委托书、法定代表人与委托代理人身份及工作证明材料作为本合同的附件。

十六、其它

（一）本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。**双方确认**，若以上文件与本合同有差异的，以有利于甲方的最优条款为准。

（二）在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力，其生效日期为双方法定代表人或委托代理人签名或盖章确认的日期。

（三）除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

（四）本合同一式**伍**份，甲、乙双方各执**贰**份，采购代理机构**壹**份，均具有同等法律效力。

（以下无《广州市天河区政务服务和数据管理局采购合同》正文，为签章处）

甲方（盖章）：
法定代表人（签名）：
或委托代理人（签名）：
科室负责人（签名）：
经办人（签名）：
地址：广州市天河区软件路13号
电话：020-37699880
传真号：020-37690229
邮政编码：510000

乙方（盖章）：
法定代表人（签名）：
或委托代理人（签名）：
地址：
电话：
传真号：
电子邮箱：
邮政编码：
开户银行：
银行账号：

合同订立时间：2024年 月 日

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**440106-2024-05169**

采购项目编号：**HXGZ202410C631**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、实质性响应一览表
- 六、法定代表人证明书
- 七、法定代表人授权书
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、承诺函
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标人业绩情况表
- 十五、技术和服务要求响应表
- 十六、商务条件响应表
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十二、附件
- 二十三、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：广东华信招标有限公司

你方组织的“天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）”项目的招标[采购项目编号为：HXGZ202410C631]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，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招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标人名称)作为投标人正式授权(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。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标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。

（四）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。

（五）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、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。

（六）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，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。

（七）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或服务时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（八）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，如果被确定为中标供应商，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）

（九）我方与其他投标人不存在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。

（十）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。

（十一）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十二）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（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）我方参加本项目政府采购活动前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）我方对在本函及投标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：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

实质性响应一览表

序号	实质性响应条款	投标人响应情况	差异
1			
2			
3			
4			
...			
...			

说明：

- 1.实质性响应条款一览表后续内容请根据第二章采购需求★号条款详细列举
- 2.本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应填写具体的响应内容，有差异的要具体说明。
- 3.请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

格式六：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式七：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东华信招标有限公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）”项目采购[采购项目编号为HXGZ202410C631]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

提供以下相关证照的扫描件之一：**1.**企业法人提供企业法人营业执照；**2.**事业法人提供事业法人登记证；**3.**其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；**4.**自然人提供居民身份证等；

格式九：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广州市天河区政务服务和数据管理局

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

温馨提示：

根据《广州市财政局 广州市工业和信息化局转发广东省财政厅 广东省发展和改革委员会 广东省工业和信息化厅 广东省地方金融监督管理局关于印发《广东省政府采购促进中小企业发展实施细则（试行）》的通知》、《广州市财政局关于进一步规范政府采购供应商资格审查及中小企业声明函管理的通知》的精神，投标人需根据以下要求对其出具的《中小企业声明函》的信息进行完善和规范。

（一）对于已纳入统计部门统计范围的企业，所属行业、从业人员、营业收入、资产总额、规模类型应与统计部门报表保持一致。

（二）对于未纳入统计部门统计范围的企业，应对照《国民经济行业分类》确定所属行业，当企业从事两种以上的经济活动时，则按照主要活动确定其所属行业；从业人数以社会保险参保人数为准；营业收入、资产总额以第三方出具的报告为准。

（三）对于采购文件确实允许非独立法人参与采购活动的，应按其所属集团公司合并财务报表数据情况予以填报。以联合体形式参加或者合同分包的，需填写联合体中的中小企业或签订分包意向协议的中小企业相关信息。

（四）《中小企业声明函》真实性由其出具的供应商负责。《中小企业声明函》中相关企业[制造商、承建（承接）企业]所属行业应当与采购标的的所属行业相一致。如为货物采购项目，《中小企业声明函》应当充分、准确反映货物制造商的信息。

（五）对于专门面向中小企业预留份额的采购项目或者采购包，《中小企业声明函》由采购人、采购代理机构在资格审查阶段审查；对于不专门面向中小企业采购的采购项目或者采购包，以及接受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，《中小企业声明函》由评审委员会在评审过程中审查。

（六）经调查发现供应商提供《中小企业声明函》内容与实际不符的，政府采购监管部门有权根据《中小企业声明函》与实际情况的差异视情形认定其是否属于虚假材料谋取中标。

（七）根据《财政部关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》（财库〔2015〕150号）规定，各级人民政府财政部门依法对供应商作出的禁止参加政府采购活动的行政处罚决定在全国范围内生效。

为落实对政府采购违法失信行为惩戒，供应商存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，即使尚未在“中国政府采购网”开设的“政府采购严重违法失信行为处罚记录”和“信用中国”网站显示，也应禁止参加政府采购活动，采购人及采购代理机构应当审慎甄别供应商参与政府采购活动资格。

（八）采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）在依法进行资格审查时，应当甄别供应商是否存在“禁止参加政府采购”行政处罚决定记录，依法依规审查供应商投标资格。在资格审查、符合性审查等评审过程中，应严格依照规定审查《中小企业声明函》等文件，确保符合相关政策规定。采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）审查不到位的，监管部门将依法责令改正；拒不改正的，本机关将按照《中华人民共和国政府采购法》相关规定进行处理。

（九）供应商提供承诺函、第三方书面声明、检测报告、资质证件、业绩成果等材料作为投标文件组成部分的，供应商应保证资料内容书写正确、真实有效、完整一致。如相关第三方书面声明、相关检测报告等资料虚假，监管部门有权根据调查情形认定其是否属于提供虚假材料谋取中标，并严肃处理。

中小企业声明函（所响应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（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）；

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：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《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，投标人希望获得中小企业扶持政策支持，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（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）；

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：投标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。

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与采购人签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，

____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十五：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十六：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

- 1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
- 2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述或照搬照抄采购文件参数、不注明实际数值者 的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式十九：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东华信招标有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的天河区政务窗口服务外包项目（2024-2026年）招标中获中标（采购项目编号：HXGZ202410C631），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东华信招标有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）： _____
投标人法定地址： _____
投标人授权代表（签字或盖章）： _____
电 话： _____
传 真： _____
承诺日期： _____

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十二：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十三：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

（一）索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；

（二）索赔通知文件必须同时附有：

1. 一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；

2. 证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

（三）索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效；被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第（一）种方式解决：

（一）向我方所在地的人民法院起诉。

（二）提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1. 本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2. 所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____（盖章）

联系地址：_____

联系电话：_____

开立日期：____年____月____日

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日