

陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”  
外包服务项目

竞争性磋商文件

项目编号：HNZS-2022-CG014

采购人：陵水黎族自治县行政审批服务局

采购招标代理：海南振昇项目咨询管理有限公司

2022年06月

## 目 录

第一部分	竞争性磋商公告 .....	2
第二部分	供应商须知 .....	5
第三部分	合同条款及格式 .....	21
第四部分	响应文件内容及格式 .....	24
第五部分	用户需求书 .....	37

# 第一部分 竞争性磋商公告

陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目的潜在供应商在海口市琼山区大英山西三路八一小区3栋302房获取采购文件，并于2022年06月13日15时30分（北京时间）前提交响应文件。

## 一、项目基本情况

1. 项目编号：HNZS-2022-CG014

2. 项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目。

3. 采购方式：竞争性磋商

4. 项目预算金额：2776700.00 元/年

5. 最高投标限价：2776700.00 元/年

6. 采购需求：详见用户需求书。

7. 合同履行期限：投标人按一年服务费用进行报价，在采购人年度预算能保障的前提下，本项目最多服务期限为三年，同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。

8. 本项目不接受联合体。

9. 付款方式：以采购双方商定的付款方式结算。

## 二、申请人的资格要求

1. 符合《政府采购法》第二十二条的规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）、《节能产品政府采购实施意见》（财库【2004】185号）、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库【2006】90号）、《关于信息安全产品实施政府采购的通知》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》、《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》等相关法律、法规。

3. 本项目的特定资格要求：

（1）在中华人民共和国境内注册的、具有独立承担民事责任的能力（①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照副本”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书副本”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照副本”；④若为自然人：提供“身份证明文件”。以上提供复印件加盖公章）；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2022年1月至今任意1个月的财务报表或2020年度经会计事务所出具的财务审计报告）；

(3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2022 年 1 月至今任意 1 个月的社会保障缴费记录和企业纳税证明）；

(4) 参加政府采购活动前三年内（成立时间不足三年的从成立之日起算），在经营活动中没有重大违法记录（供应商提供声明函）；

(5) 不接受联合体形式的投标。

(6) 单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参与同一合同项下的政府采购活动。

(7) 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

(8) 参加本项目竞争性磋商的供应商须提交保证金；

(9) 未被列入信用中国网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))的“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信名单”和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商（提供网页截图加盖公章，截图时间节点须在发布公告之日起至投标截止时间前）。

### 三、获取磋商文件

1、时间：2022 年 6 月 01 日至 2022 年 6 月 09 日，每天上午 08:30 至 12:00，下午 14:30 至 17:30（北京时间，法定节假日除外），供应商应在规定的时间内到指定地点领取本招标文件，并登记备案，如在规定时间内未领取招标文件并登记备案的供应商均无资格参加该项目的招标采购活动。

#### 2、按以下步骤报名并获取文件

(1) 网上注册：供应商须在海南省政府采购网

<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan> 中的海南省政府采购电子化交易管理系统平台进行注册。

(2) 现场提交报名材料：提交报名材料至海南振昇项目咨询管理有限公司（海口市琼山区大英山西三路八一小区 3 栋 302 房）现场审核。（本次报名接受投标单位远程报名，远程报名须把以上资料发送至邮箱：[3104765606@qq.com](mailto:3104765606@qq.com)，审核通过后方可报名，报名材料须邮寄，报名费须转账）。

(3) 现场报名材料：单位营业执照、法人授权委托书、身份证复印件加盖鲜章留底。

(4) 本项目报名费：人民币 300.00 元（报名费用不退，报名资格不可转让）。

(5) 下载电子版采购文件

(6) 未按时在系统平台注册报名的视为无效报名。

#### 四、 提交响应文件截止时间和地点

截止时间： 2022 年 06 月 13 日 15 时 30 分（北京时间）

地点：海口市海秀东路鸿泰大厦 14 层开标室 1

#### 五、 开启

时间： 2022 年 06 月 13 日 15 时 30 分（北京时间）

地点：海口市海秀东路鸿泰大厦 14 层开标室 1

#### 六、 公告期限及发布媒介

公告期限：自本公告发布之日起 5 个工作日。

发布媒介：中国海南政府采购网，中国招标投标公共服务平台网、陵水黎族自治县人民政府网、中国采购与招标网。

#### 七、 其他补充事宜

无

#### 八、 凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

##### 1. 采购人信息

名 称： 陵水黎族自治县行政审批服务局

地 址： 陵水县椰林镇椰林南干道政务综合楼 4 楼

联系方式： 0898-83323012

##### 2. 采购代理机构信息

名 称： 海南振昇项目咨询管理有限公司

地 址： 海口市琼山区大英山西三路八一小区 3 栋 302 房

联系方式： 0898-65861026

##### 3. 项目联系方式

项目联系人： 符工

电 话： 0898-65861026

## 第二部分 供应商须知

### （一）总则

#### 1、适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于本次磋商邀请中所叙述项目的服务性磋商。

#### 2、有关定义及相应职责

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次竞争性磋商的采购人是**陵水黎族自治县行政审批服务局**。

2.2 “采购代理机构”系指受采购人的委托依法办理采购事宜的机构。本次竞争性磋商的采购代理机构是**海南振昇项目咨询管理有限公司**。

2.3 “供应商”系指实名购买竞争性磋商文件拟参加竞争性磋商和拟向采购人提供服务的供应商。其职责如下：

2.3.1 对竞争性磋商文件错、漏之处提出澄清、说明要求或质疑；

2.3.2 按要求缴纳磋商保证金；

2.3.3 按要求编制响应文件；

2.3.4 派磋商代表递交响应文件，参加磋商活动，对评审小组就响应文件提出的问题行澄清；“磋商代表”系指在磋商过程中代表提交响应文件单位处理磋商事宜的人员，包括单位法定代表人或负责人及取得授权的单位人员；

2.3.5 配合相关职能部门就竞争性磋商采购项目的质疑、投诉和举报的处理工作；

2.3.6 与采购人签订采购合同，按照合同规定向采购人提供服务；

2.3.7 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。违反该规定的，相关投标均无效，由此产生的一切后果均由相关供应商承担。

2.3.8 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

2.3.9 供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、或存在其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况的供应商不得参与投标。

#### 2.4 合格的供应商

2.4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2.4.2 符合竞争性磋商文件规定的资格要求，有能力提供满足竞争性磋商文件要求的相

关服务的法人实体。

2.5 “成交供应商”按照磋商文件确定的评审标准和方法，对响应文件进行评审，推荐合格的成交候选人，采购人根据磋商小组提出的书面评审报告和推荐的成交候选人确定成交供应商。

### 3、合格的货物和服务

3.1 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

4、本磋商文件由采购人及采购代理机构负责解释。

### 5、磋商费用

5.1 供应商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，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

5.2 采购代理机构按国家相关部门规定的标准向采购人收取代理服务费。

## （二）竞争性磋商文件

### 6、竞争性磋商文件的构成

6.1 竞争性磋商文件由下列文件以及在磋商过程中发出的修正和补充文件组成：

第一部分 竞争性磋商公告

第二部分 供应商须知

第三部分 合同内容及条款

第四部分 响应文件内容及格式

第五部分 用户需求书

**注：请仔细检查竞争性磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理联系解决。**

6.2 供应商须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应，可能导致其响应被拒绝或无效响应等风险均由供应商承担。

### 7、竞争性磋商文件的澄清

应于递交响应文件截止时间前（逾期不受理）以书面形式向代理机构提出，采购代理机构将以书面形式进行答复，同时采购代理机构有权将答复内容分发给所有购买了本磋商文件的供应商。否则视为完全接受磋商文件所有条款及规定。

### 8、竞争性磋商文件的修改

8.1 在响应文件提交截止时间 5 天前，采购代理机构和采购人可主动或在解答供应商提出的澄清问题同时对磋商文件进行修改。

8.2 竞争性磋商文件的修改是竞争性磋商文件的组成部分，采购代理机构将以书面或网上公告的形式通知所有购买本竞争性磋商文件的供应商，并对供应商具有约束力。供应商在收到上述通知后，应立即以书面形式向采购代理机构和采购人确认。

8.3 为使供应商准备响应文件时有充分的时间对磋商文件修改部分进行研究，采购代理机构和采购人可适当推迟响应文件提交截止时间。

### **（三）竞争性磋商文件的编制和数量**

#### **9、响应文件的语言**

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构和采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件和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，在解释响应文件时以翻译本为准。

#### **10、响应文件的构成**

10.1 响应文件应包括资质部分、商务部分、技术部分、第一次报价等内容（**凡有具体要求详见竞争性磋商文件“第四章 响应文件内容及格式”，本竞争性磋商文件没有具体规定和要求的文件格式不限，由供应商自拟**）。

10.2 若供应商未按竞争性磋商文件的要求提供资料，或未对竞争性磋商文件做出实质性响应，将作为无效响应文件。

#### **10.3 资格的证明文件**

响应文件由供应商的法定代表人或其授权代表（以下统称磋商申请人代表）递交，并出示本人有效身份证（或港澳台通行证、护照，下同）的原件，和授权书原件（或说明磋商授权书原件装订在响应文件内），以证明授权代表的身份和被授权范围，并由采购人验证确认。

**10.4 编制在响应文件中的以上所需的各种证书、证件、证明等若系复印件，须在复印件上加盖供应商单位公章，原件不要求与响应文件同时递交。**

#### **11、响应文件编制**

11.1 供应商应完整地填写磋商文件中提供的《响应承诺函》、《报价一览表》等磋商文件中规定的所有内容。

11.2 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 如果响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，使磋商小组无法正常评审的，由此产生的结果由供应商承担。

11.4 响应文件外形尺寸应统一为 A4 纸规格，文件所使用的印章必须为企业公章，且与

供应商名称完全一致，不能以其它业务章或附属机构印章代替。需签名之处必须由当事人亲笔签署。

11.5 响应文件自制部分必须打印，每页须按顺序加注页码，装订牢固且不会轻易脱落（注 如胶装）。如因装订问题而出现漏页或缺页，由此产生的一切后果由供应商自行承担。

11.6 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商授权代表在旁边签字或盖章后方可有效。

## 12、报价

12.1 本项目的采购预算金额为**¥2776700.00 元**。

12.2 供应商应按报价一览表的要求报价。

12.3 候选成交供应商的报价如超过预算且采购人不能支付的，采购人有权拒绝而递选下一个顺位的候选成交供应商。

## 13、备选方案

本次竞争性磋商只允许供应商有一个响应方案，否则视其响应文件无效。

## 14、磋商保证金

14.1 磋商保证金是参加本项目磋商的必要条件，每个参与响应的供应商**¥10000.00 元**。

14.2 磋商保证金应在 2022 年 6 月 13 日 15：30 分前划入或存入采购代理机构指定的账户并注明汇款单位及项目编号（或项目名称）。磋商保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式从其公户提交。任何以个人账户或个人名义汇入（自然人投标的情形除外）的保证金，视为提交无效，导致其投标无效或被拒收响应文件所产生的一切后果均由供应商承担。

**开户名称：海南振昇项目咨询管理有限公司**

**银行账号：46050100233600000580**

**开户银行：中国建设银行股份有限公司海口金盘支行**

14.3 磋商保证金的退还

14.3.1 成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订合同后 5 个工作日内无息退还。

14.3.2 落选的供应商的磋商保证金将在采购代理机构发出中标通知书后 5 个工作日内无息退还。

14.4 发生下列情况之一者，磋商保证金将不予退还：

- （1）供应商在有效期内撤回其响应文件的；
- （2）供应商不按本章规定签订合同的；
- （3）供应商提供虚假材料谋取成交的；
- （4）与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；

- (5) 向采购人、采购代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益的。
- (6) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (7) 逾期未支付招标代理服务费的。

## 15、响应文件的数量和签署

15.1 响应文件一式三份（正本一份，副本两份），固定装订（注：胶装）。报价一览表一份，独立信封密封，信封外注明“报价一览表”。提供 PDF 格式或 WORD 格式电子文档 1 份，并将 U 盘或光盘（标明公司名称）密封在“报价一览表”中，电子介质的投标文件与纸质投标文件具有同等的法律效力。

15.2 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以“正本”为准。

15.3 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。投标文件的正本须经法定代表人或授权代表签署和加盖投标人公章，不符合以上签署要求的将视为无效投标。

## （四）响应文件的递交

### 16、响应文件的密封及标记

16.1 供应商应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个专用袋（箱）中（正本一份共一袋，副本两份共一袋）及报价一览表（独立信封另密封一份），并在专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”、“报价一览表”字样，封口处应加盖骑缝章。封皮上均应写明：

致：海南振昇项目咨询管理有限公司

项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目

项目编号：HNZS-2022-CG014

注明：“请勿在开标时间之前启封”

投标单位名称、联系人姓名和电话

16.2 响应文件未按上述规定书写标记和密封者，采购代理机构将有权拒收其响应文件。

### 17、响应文件提交截止时间

17.1 供应商须在响应文件提交截止时间前将响应文件送达采购代理机构规定的地点。

17.2 供应商的授权代表须携带营业执照、法定代表人身份证复印件、《法定代表人授权书》及保证金转账、汇款的银行回单（均要求复印件加盖公章）及个人身份证原件亲临磋商活动现场以备查验。其现场所签署确认的文件均代表供应商的决定，并作为响应文件的补充内容，具有同等法律效力。

17.3 若采购代理机构推迟了响应文件提交截止时间，应以公告的形式通知所有供应商。

在这种情况下，采购代理机构、采购人和供应商的权利和义务均应以新的响应文件提交截止时间为准。

17.4 在响应文件提交截止时间后递交的响应文件，采购代理机构将拒绝接收。

## **（五）响应文件的开启**

### **18、响应文件的开启**

18.1 采购代理机构按“磋商公告”或“磋商邀请函”中规定的时间和地点组织开标，采购人代表、采购代理机构有关工作人员参加。供应商应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证及相关授权证明材料签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，采购代理机构对响应文件的处理不承担责任。

18.2 政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

18.3 响应文件开启前，供应商授权代表将查验响应文件的密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份响应文件中“报价一览表”的内容，以及采购代理机构认为合适的其他内容，采购代理机构将作开标记录。

18.4 若响应文件未密封，采购代理机构将拒绝接收该供应商的响应文件。

18.5 根据财库〔2015〕124号《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》在采购过程中符合要求的供应商（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。

## **（六）磋商、评审及成交**

### **19、磋商小组的组成**

磋商小组由采购人代表和从海南共建电子招标投标交易平台中随机抽取的相关专家共3人以上单数组成，其中，技术、经济等方面的专家人数不得少于成员总数的2/3。磋商小组成员将按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

### **20、评审方法及评审程序**

20.1 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《节能产品政府采购实施意见》（财库【2004】185号）、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库【2006】90号）、《关于信息安全产品实施政府采购的通知》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》、《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书》。

20.2 政策优惠条件及要求:根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库【2011】181号)的要求,政府采购项目的政策优惠条件及要求如下:

1、根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)的要求,对于非专门面对中小企业的项目,对小型和微型企业的价格给予6%(工程项目3%)的扣除,用扣除后的价格参与评审。

享受政策优惠的小型、微型供应商须提供合法有效的“中小企业声明函”原件;未按要求提供的,视为放弃享受小微企业价格扣除优惠政策。

2、参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》原件,残疾人福利性单位视同小型、微型企业,对残疾人福利性单位产品的价格给予6%的扣除,用扣除后的价格参与评审。未提供的,视为放弃享受小微企业价格扣除优惠政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的,采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》,接受社会监督。

3、根据《司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库[2014]68号)及《海南省财政厅、海南省司法厅关于政府采购支持监狱企业发展的实施意见》(琼财采[2018]611号)的规定,在政府采购活动中,监狱企业视同小型、微型企业。(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复印件,提交原件核查)。

4、关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的要求:

4.1 节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》(中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)等网站发布),且经过认定的节能产品;信息安全产品是指列入国家质检总局、财政部、认监委《信息安全产品强制性认证目录》,并获得中国国家信息安全产品认证证书的产品;环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》(中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)等网站发布),且经过认证的环境标志产品。

4.2 提供的产品属于信息安全产品的,供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标,并提供有效的中国国家信息安全产品认证证书复印件。

4.3 提供的产品属于政府强制采购节能产品的,供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标,并提供有效的节能产品认证证书复印件。

4.4 提供的产品属于优先采购环境标志产品的,供应商应当选择《环境标志产品政府采

购清单》中的产品投标，并提供有效的环境标志产品认证证书复印件。

20.3 本次评审采用综合评分法。

20.4 综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。综合评分法评审标准中的分值设置与评审因素的量化指标相对应。

20.5 评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

20.6 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商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。供应商的澄清、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。

20.7 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、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。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

20.8 资格审查：评审小组根据国家相关法律法规和磋商文件的规定，对供应商的资格证明文件进行资格性和符合性审查，如供应商不具备磋商资格，评审小组可按投票方式决定是否作无效响应处理（详见附表1）。

(附表 1)

## 资格审查表

项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目

项目编号：HNZS-2022-CG014

序号	审查项目	评议内容(无效响应认定条件)	供应商1	供应商2	供应商3
1	供应商的资格	是否符合供应商资格要求			
2	响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商文件的样式和签署要求且内容完整无缺漏			
3	报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行投标，漏报其投标将被拒绝			
4	投标有效期	是否满足磋商文件要求			
5	服务期限	是否满足磋商文件要求			
6	响应文件数量	是否满足磋商文件要求			
7	其它	是否有其它无效响应认定条件			
结 论					

注：

1、表中只需填写“√”通过或“×”不通过；

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是“√”通过的，填写“合格”；只要其中有一项是“×”不通过的，填写“不合格”；

3、结论是合格的，才能进入下一轮，不合格的被淘汰。

20.8.1 磋商小组根据《资格审查表》对响应文件的资格性和符合性进行审查，只有对《资格审查表》所列各项作出实质性响应的响应文件才能通过初步评审。对是否实质性响应磋商文件的要求有争议的内容，磋商小组将以记名方式表决，得票超过半数的供应商有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。有以下情况的将不能通过初步评审：

(1) 供应商未能满足供应商资格要求的；

(2) 供应商未提交法人授权委托书的；

- (3) 供应商未按磋商文件要求的金额提交磋商保证金的；
- (4) 响应文件未按磋商文件规定要求填写响应内容及签名盖章的；
- (5) 交付时间或服务期限不满足要求的；
- (6) 响应文件未按磋商文件规定要求填写响应内容及签名盖章的；
- (7) 报价不是固定价或者报价不是唯一的；
- (8) 不符合磋商文件规定的其它条件。

21.8.3 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下报价的，按一家供应商计算；非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在磋商文件中载明。多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按前上述规定处理。

21.8.4 磋商小组在初审中响应文件报价出现前后不一致的，除磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (1) 响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表（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，以报价一览表的总价为准，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。
- (5) 若供应商不同意以上修正，其响应文件将视为无效。

21.9 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

21.10 磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

**20.11 磋商小组对响应文件进行审核后，与各家供应商进行单独磋商。经磋商后确定最终采购需求，供应商可选择是否提交最终报价，不提交最终报价视为放弃本次磋商。**

#### 20.12 量化评审

20.12.1 磋商小组根据评审办法对通过初步评审的响应文件进行详细评审，并进行技术和商务的评审打分。

20.12.2 技术、商务评分：具体评审的内容详见（附表2）。

20.12.3 价格分统一采用低价优先法计算，将通过初步评审的所有供应商的报价，即满足磋商文件要求且价格最低的报价为磋商基准价，其价格分为满分（10分）。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：价格分=（基准价 / 报价）× 价格权值 × 100

20.12.4 技术、商务及价格权重分配

评分项目	技术项及商务项	价格项
权重	90%	10%

20.13 提交最终报价后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐2名以上成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照服务方案优劣顺序推荐。

**注：**

- 1、技术项得分=（ $\Sigma$ 各评委所审技术参数得分）/（评委人数）；
- 2、商务项得分=（ $\Sigma$ 各评委所审商务参数得分）/（评委人数）；
- 3、价格项得分=（基准价 / 报价）× 价格权值 × 100%；
- 4、供应商综合得分=技术项得分+商务项得分+价格项得分（保留二位小数）。

(附表 2)

## 评分细则表

条款号	评审内容	评分标准	
<b>价格部分（10分）</b>			
1	磋商 报价 (10分)	1、磋商报价不得高于该采购预算价，磋商实行两次报价，第一次报价供应商必须按照磋商文件的报价格式填报磋商报价，第二次报价为磋商文件通过评审合格后由磋商委员会分别组织供应商进行的最后一次报价，即为最终报价，磋商结果以供应商的最终报价为准。 2、以第二次采购报价最低的为磋商基准价。 3、磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100% 4、评审委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响不能诚信履约的，应当要求其在磋商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；供应商不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。	10分
<b>技术、商务部分（90分）</b>			
条款号	评审内容	评分标准	满分
2	服务管理方案 (25分)	根据各供应商提供的服务管理方案进行评审（方案制定详细、有针对性且操作性强，包括服务人员各项管理制度、管理运行机制、服务衔接方案等）： （1）服务管理方案完善，操作流程规范度高，贴近工作岗位实际，针对性强，得 19-25 分； （2）服务管理方案较好，实施流程较规范，较贴近工作岗位实际，针对性一般，得 10-18 分； （3）服务管理方案较差，实施流程较有欠缺，没有贴近工作岗位实际，针对性差，得 1-9 分；不提供不得分。	25分

3	人员薪资和绩效考核管理 (15分)	<p>根据各供应商制定的人员薪资体系、绩效考核办法等进行评审：</p> <p>(1) 薪资体系和绩效考核办法科学合理，具备完善的人员绩效考核管理制度等；考虑周全，可操作性强，得 10-15 分；</p> <p>(2) 薪资体系和绩效考核办法基本能够满足服务需求，可操作性一般，5-9 分；</p> <p>(3) 薪资体系和绩效考核办法很难满足服务需求，可操作性差，得 1-4 分；不提供者不得分。</p>	15分
4	人员配备方案 (15分)	<p>根据各供应商提供的服务人员配备方案进行评审：</p> <p>(1) 人员配备方案完善，实施流程规范度高，贴近工作岗位实际，针对性强，得 10-15 分；</p> <p>(2) 人员配备方案较好，实施流程规范度一般，较贴近工作岗位实际，针对性一般，得 5-9 分；</p> <p>(3) 人员配备方案较差，实施流程规范有欠缺，没有贴近工作岗位实际，针对性差，得 1-4 分；方案不提供不得分。</p>	15分
5	服务人员培训与日常学习计划(15分)	<p>根据各供应商提供的服务人员培训计划与日常学习计划进行评审：</p> <p>(1) 培训与日常学习计划完善，可操作性强，贴合岗位实际，体现差异化，针对性强，设定业务测试计划，得 10-15 分；</p> <p>(2) 培训与日常学习计划较好，可操作一般，较贴合岗位实际，体现差异化一般，针对性一般，设定业务测试计划，得 5-9 分；</p> <p>(3) 培训与日常学习计划较差，可操作有欠缺，不贴合岗位实际，不能差异化，针对性一般，没有业务测试计划，得 1-4 分；</p>	15分
6	人员权益保障 (5分)	<p>根据各供应商制定的服务人员权益保障相关管理制度等内容进行评审：</p> <p>(1) 该保障制度内容制定详细、有针对性、可操作性强、分类明确，能够很好的保障服务人员的相关权益，得 4-5 分。</p> <p>(2) 该保障制度内容制定一般、针对性一般、可操作一般、分类较明确，能够基本保障服务人员的各项权益，得 2-3 分；</p> <p>(3) 该保障制度内容不清晰，没有针对性，操作性差，不能够保障服务人员的各项权益，得 1 分；不提供者不得分。</p>	5分

7	劳动纠纷 管理方案 (5分)	<p>根据各供应商制定的劳务纠纷处理方案进行评审（该方案制定详细、有针对性、处理及时，确保不影响日常运行等）：</p> <p>（1）处理方案完善，处理流程简便快捷，贴近工作岗位实际，针对性强，得 4-5 分；</p> <p>（2）处理方案较好，处理流程尚可，较贴近工作岗位实际，针对性一般，得 2-3 分；</p> <p>（3）处理方案较差，处理流程有欠缺，没有贴近工作岗位实际，不具有针对性，得 1 分；不提供不得分。</p>	5分
8	应急管理 方案 (5分)	<p>根据各供应商为本项目制定应急管理方案进行评审（包括人员流失和补充等其他意外情况的处理）：</p> <p>（1）应急方案完善，操作流程简便快捷，贴近工作岗位实际，针对性强，得 4-5 分；</p> <p>（2）应急方案较好，操作流程尚可，较贴近工作岗位实际，针对性一般，得 2-3 分；</p> <p>（3）服务方案较差，操作流程有欠缺，没有贴近工作岗位实际，不具有针对性，得 1 分；不提供不得分。</p>	5分
9	业绩 (5分)	2018 年至今, 供应商每拥有一个人力资源服务类的业绩得 2.5 分, 最高得 5 分。（供应商须提供合同复印件，加盖公章）	5分

## 21、确定成交供应商的标准

21.1 磋商小组依据对各响应文件的评审结果，提出书面评审报告，并根据磋商文件的规定，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，最终按照综合得分由高到低的顺序向采购人推荐前三名为成交候选供应商，排名第一的为成交候选供应商，排名靠后的前 2 名为备选成交候选供应商。

21.2 成交候选供应商因特殊原因放弃成交或因不可抗力提出不能履行合同，才可依评标排名次序的备选成交候选供应商依次递补为成交供应商。

21.3 成交供应商确定后，采购代理机构将在政府采购指定媒体上公示成交结果。

21.4 凡是属于审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及成交意向等，磋商小组及有关工作人员自始至终均不得向供应商或其它无关的人员透露。

21.5 在评审期间，供应商企图影响采购人、采购代理机构和磋商小组而获得评审信息

的任何活动，都将导致其响应文件被拒绝，并承担相应的法律责任。

## 22、公告

代理机构将在指定的网站（中国海南政府采购网，中国招标投标公共服务平台网、陵水黎族自治县人民政府网、中国采购与招标网）上发布磋商公告、更正公告、通知、成交公告等磋商采购过程中的所有信息，请务必关注网上公告。成交结果公示期为1个工作日。

### 23.1 提出质疑

23.1.1 如果供应商认为采购文件、采购过程、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。供应商应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事项。

23.1.2 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，潜在供应商已依法获取采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内以书面形式向招标代理机构或采购人提出。

23.1.3 供应商提出质疑应当提交以下材料：质疑供应商的营业执照复印件、法定代表人身份证明及身份证复印件、授权委托书、代理人的身份证复印件、已参与所质疑项目采购活动的证明材料、质疑函和质疑证明材料。（身份证复印件及相关证明材料均加盖公章）

23.1.4 质疑函应当包括下列内容：（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；（二）质疑项目的名称、编号；（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（四）事实依据；（五）必要的法律依据；（六）提出质疑的日期。

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

23.1.5 提出质疑的供应商应按23.1.3规定的材料及23.1.4规定的质疑函一次性向代理机构或采购人提交，提交的材料及质疑函不符合以上规定或有遗漏的，质疑供应商须在法定质疑期限内一次性向招标代理机构补齐或修正。超过法定质疑期限提交的质疑函或补充材料，代理机构或采购人有权拒收。

23.2 招标代理机构在《中华人民共和国政府采购法》规定的时间内没有对供应商的质疑进行回复，或供应商对招标代理机构的回复不满意时，可以在答复期满后15个工作日内可向政府采购财政部门投诉。供应商投诉的事项不得超过已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

23.3 供应商任何匿名、非书面形式、超过质疑期的质疑均不予受理。

## （八）合同

### 24、合同授予标准

除本须知第14.4条的规定之外，采购人将与成交供应商签订供货合同。

## 25、接受和拒绝任何或所有响应文件的权力

在特殊情况下，磋商小组、采购代理机构和采购人在报经监管部门同意后，保留在授予合同之前拒绝任何报价以及宣布磋商程序无效或拒绝所有响应的权力。

## 26、签订合同

26.1 采购人应按磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同，不得超出磋商文件和成交供应商响应文件的范围，也不得另行订立背离合同实质性内容的其他协议。

26.2 采购人应在成交通知书发出之日起30天内与成交供应商签订政府采购合同。

## 27、付款

按照政府采购有关规定办理。

## 28、适用法律

采购人、采购代理机构及供应商的一切磋商活动均适用于《中华人民共和国政府采购法》及相关规定。

### 第三部分 合同条款及格式

#### 陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目 采购合同（仅供参考）

项目编号：\_\_\_\_\_

项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目

合同编号：\_\_\_\_\_

甲方：陵水黎族自治县行政审批服务局

乙方：成交供应商

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

甲方：陵水黎族自治县行政审批服务局

乙方：成交供应商

甲乙双方根据\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目（项目编号：\_\_\_\_\_）竞争性磋商采购结果及采购文件的要求，经协商一致，达成以下协议。

（条款内容自拟）

### 一、合同纠纷处理

本合同执行过程中如发生纠纷，作如下处理：

- 1、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

### 二、合同生效

本合同由甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

### 三、合同鉴证

采购代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与采购文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

### 四、组成本合同的文件包括：

- 1、合同条款；
- 2、招标文件、乙方的响应文件和评标时的澄清函（如有）；
- 3、中标通知书；
- 4、甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

### 五、合同备案

本合同一式伍份，中文书写。甲方、乙方各执贰份，壹份由采购代理机构备案。

## 六、合同转让和分包

乙方不得全部或部分转让合同。除非甲方事先书面同意外，不得分包其应履行的合同义务。

甲方： \_\_\_\_\_（盖章）

地址： \_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托人： \_\_\_\_\_（签章）

签订日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

乙方： \_\_\_\_\_（盖章）

地址： \_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托人： \_\_\_\_\_（签章）

银行户名： \_\_\_\_\_

开户银行： \_\_\_\_\_

银行账号： \_\_\_\_\_

签订日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

采购代理机构声明：本合同标的经海南振昇项目咨询管理有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招响应文件的内容一致。

采购代理机构： 海南振昇项目咨询管理有限公司（盖章）

法定代表人或授权委托人： \_\_\_\_\_（签章）

签订日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 第四部分 响应文件内容及格式

\_\_\_\_\_（项目名称）

# 响 应 文 件

供应商：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

年 月 日

请供应商按照以下文件要求的格式、内容制作响应文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则将影响对响应文件的评价：

- 1、响应承诺函
- 2、法定代表人授权委托书
- 3、资格声明函
- 4、报价一览表
- 5、服务要求响应情况表
- 6、供应商项目业绩一览表
- 7、中小企业声明函
- 8、供应商基本信息表
- 9、供应商认为需要的其它材料

**注：以上复印件均需要加盖公章。**

# 1、响应承诺函

致：海南振昇项目咨询管理有限公司

根据贵单位陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目（项目编号：\_\_\_\_\_）的磋商邀请函，正式授权下述签字人姓名：\_\_\_\_\_职务：\_\_\_\_\_代表供应商（供应商名称），提交纸质响应文件正本一式一份，副本一式两份。

本公司谨此承诺并声明：

1、同意并接受磋商文件的各项条款要求，遵守文件中的各项规定，按磋商文件的要求投标。

2、本响应文件的有效期为从投标截止日期起计算的60天，在此期间，本响应文件将始终对我们具有约束力，并可随时被接受澄清。如果我们成交，本响应文件在此期间之后将继续保持有效。

3、我方已经详细地阅读了全部磋商文件及其附件，包括澄清及参考文件。我方已完全清晰理解磋商文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4、我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。不论在任何时候，将按贵方要求如实提供一切补充材料。

5、我方承诺在本次报价中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6、我方完全服从和尊重评审小组所作的评审结果，同时清楚理解到投标报价最低并不一定获得成交资格。

7、我方同意按磋商文件规定向贵司缴纳磋商保证金，如果获得成交并按《成交通知书》的要求，如期签订合同并履行其一切责任和义务。

8、我方在参与本次竞争性磋商采购活动中，不以任何不当手段影响、串通、排斥有关当事人或谋取、施予非法利益，如有不当行为，愿承担此行为所造成的不利后果和法律责任。

9、我公司与参加该项目报价的其它供应商未存在单位负责人为同一人、未存在直接控股或管理关系。

我公司若有违反以上承诺和声明的行为，将无条件接受取消投标资格及成交资格、接受列入不良行为名单的处罚，对此造成的一切损失及法律责任，均由我公司承担。

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章） 法定代表人：\_\_\_\_\_（亲笔签名）

被授权人：\_\_\_\_\_（亲笔签名） 职务：\_\_\_\_\_

承诺日期：\_\_\_\_\_年 月 日



### 3、资格声明函

致：海南振昇项目咨询管理有限公司

为响应贵公司组织的陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目（项目编号：        ）服务的磋商采购活动，我公司愿意参与响应。

我公司在法律、财务和运作上符合磋商文件对供应商的资格要求，提供“用户需求书”中全部服务，提交的所有文件和全部说明是真实有效的和正确的。

我公司理解贵公司可能还要求提供更进一步的资格资料，并愿意应贵公司的要求提交。

我公司在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中未有重大事故、违法记录。

特此声明

注：附“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）查询，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商，依法拒绝其参与政府采购活动。（打印网站查询结果，并加盖公章）

供应商名称： \_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权人： \_\_\_\_\_（亲笔签名）

申明日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 4、报价一览表

(独立信封另密封一份)

项目名称	陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目
报价总计	(小写)： _____ (大写)： _____
服务期限	
备注	

供应商名称： \_\_\_\_\_ (公章)

被授权人： \_\_\_\_\_ (亲笔签名)

注：

- 1、报价一览表应准确填写，若报价一览表与响应文件不符时，以报价一览表为准；
- 2、报价中必须包含全部服务项目、全额含税发票、雇员费用等，合同的执行以交付时间为准；
- 3、在报价表内未有明确列述的项目费用应视为包括在报价之内。

## 5、服务要求响应情况表

项目名称&项目编号：

供应商应逐条对应竞争性磋商文件第五部分“用户需求书”内容，并根据实际情况如实填写本表格。

A、 我公司已详细阅读竞争性磋商文件中各项服务要求，所有服务要求均无偏离，成交后我公司将严格遵照执行。

B、 我公司已详细阅读竞争性磋商文件中各项服务要求，除下述条款有偏离外，其余条款我公司均予以认可，成交后将严格遵照执行。

序号	竞争性磋商文件的服务条款	响应文件的服务条款

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

被授权人：\_\_\_\_\_（亲笔签名）

### 表格填写说明：

1、投标人应根据实际情况，填写本表格，若无偏离，则勾选 A 项，签字盖章即可。若有偏离，则勾选 B 项，按表格要求及实际情况填写后，签字盖章。

2、表格中“投标文件的服务条款”请投标人根据实际情况如实、完整、准确的填写。

（表 4）

## 6、供应商项目业绩一览表

项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目

项目编号：

序号	项目名称	项目地址	合同总价	完成时间	服务质量	项目单位
1						
2						
3						
...						

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

被授权人：\_\_\_\_\_（亲笔签名）

附：合同资料复印件。

## 7、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）参加陵水黎族自治县行政审批服务局的陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目采购活动，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）；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）；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：

注：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。

## 8、供应商基本信息表

公司名称		法定代表人	
股东名单持股比例		单位负责人	
公司所有制	私企（ ） 国企（ ） 外企（ ） 个体（ ） 其他（ ）		
地 址		联系电话	
成立日期		注册资本	
营业执照代码			
联系人		联系人电话	
供应商性质	总代理（ ） 经销商（ ） 制造厂商（ ） 其他（ ）		
经营范围			
银行账号		开户银行	

注：1、以上基本信息真实、有效、合法，若否，将承担一切法律责任；

2、若与参加本项目报价的其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股关系、管理关系的情形，视为无效响应并承担因此产生的一切法律责任。

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

年 月 日

## 9、供应商认为需要的其它材料

## 10、保证金退还申请书

致：海南振昇项目咨询管理有限公司

我司于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日为陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目  
(项目编号\_\_\_\_)所提交的保证金人民币¥20000.00元，请贵司退还时划到以下账户：

开 户 名 称			
开户银行全称		联 系 人	
银 行 账 号		联系电话	

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

被授权人：\_\_\_\_\_（亲笔签名）

日 期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：请将此申请书在递交响应文件时，提交至海南振昇项目咨询管理有限公司财务部。  
(递交响应文件时需单独提交此文，勿放入响应文件中)

## 11、陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目

供应商名称（盖章）：

供应商承诺（最终报价）：

人民币大写：\_\_\_\_\_

小写：¥\_\_\_\_\_元

供应商承诺的其他条件：

法定代表人或其委托代理人：

日期： 年 月 日

注：此表无须附在响应文件中，进行最终报价时现场提供。

## 第五部分 用户需求书

### 用户需求书

#### 一、项目概况

(一) 项目名称：陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目

(二) 项目编号：HNZS-2022-CG014

(三) 项目预算：2776700.00 元/年

(四) 付款方式：采购双方共同协商

#### 二、项目内容及要求

(一) 外包服务工作内容。以政府购买服务的方式将 34 个“综合窗口”业务开展涉及的综合接件、出件、工程建设项目帮办代办、跨省通办、“一件事一次办”等窗口岗位业务服务以及综合咨询导办、业务系统信息技术管理等相关运行配套服务内容进行外包,以保障该项工作的正常运行。服务内容包括但不限于:

1、综合接件服务。主要负责综合接收材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料录入海南省政务服务网“综合窗口受理”模块、并将所受理的材料扫描上传审批业务系统、出具接收材料证明凭证、移交材料等;负责通过海南省行政审批系统等方式推送(做好相应的交接手续)给相关审批部门进行受理、审核、审批;负责材料整理、日常台账管理、办件跟踪审批、预警催办等;负责做好“一件事一次办”、“跨省通办”“政策咨询”等相关业务;负责引导办事人员进行评价等。

2、综合出件服务。主要负责制证、出证;负责核对审批服务结果或有关材料、办事人员信息等,通过电话、系统、短信等方式通知申请人领取办理结果;负责将结果以“单件”或“打包”的形式,通过网络、系统、邮政寄递等一次性准确反馈给申报人,实现“一窗出结果”;负责移交材料,建立和管理出件相关台账登记,暂时保管相关证照材料等;负责引导办事企业及群众对办事服务进行评价。

3、综合咨询导办服务。主要负责依据综合窗口办理事项的流程及要求,耐心解答来电咨询、现场咨询、网上咨询,主动引导群众或企业到“综合窗口”或“专业窗口”等快速办理业务;对于需要自助服务的办事群众,主动靠前积极引导和帮助其使用自助服务设备或“码上办事”APP等方式在线申报业务等导办工作;负责集中协调和处理“办不成事”反映窗口各类问题并做好台账登记、管理等;负责为老年人等特殊人群提供代

办、帮办服务。

4、工程建设项目帮办代办服务。负责梳理和公布帮办代办事项目录清单；提供主动靠前服务，对于项目开展前期材料提前进行预审，指导企业群众准备申报材料，通过海南省行政审批系统工改模块进行受理；负责对审批过程进行跟踪，及时向申报人反馈进展情况，做好相关沟通协调等；负责做好其他帮办代办事项目相关资料的整理、保管和移交等。

5、综合信息系统技术管理服务。负责及时协助进驻单位核对、更新进驻事项等数据；负责网上办件数据的分析汇总；负责海南政务服务网云管理平台办件的跟踪督办；负责对接省关于海南政务服务一体化平台各项功能的应用、解决综合窗口不同业务系统兼容等工作；负责海南省一体化平台系统“综合窗口”模块功能配置的新增、调整等；负责协调解决制证遇到的各类系统技术问题；负责海南政务服务网系统业务操作培训等工作。

6、综合协调服务。主要负责协调综合窗口日常工作；负责综合窗口人员团队建设；负责制定综合窗口相关培训计划并组织开展；负责协调大厅投诉处理、业务讲解等工作。

（二）外包服务要求。为保证陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”外包服务项目运行服务质量，供应商需按照采购人要求配备一支综合素质好、责任心强、服务意识高、业务能力强的服务队伍。服务人员队伍建设主要包括人员配置、岗位任职要求、业务培训、建立完善人员管理制度、薪资保障等内容，主要内容为：

### 1、人员配置

为能够顺利开展本项目所涉及的工作，服务期内供应商必须按照采购人需求配置身体健康、业务素质过硬、工作能力强、形象良好、无任何犯罪记录、能正常履职的工作人员，提供标准化、规范化、便利化的办事服务。共需配置 34 名人员提供相应服务，其中需配置综合接件 20 人、综合出件 2 人、综合咨询导办 6 人、工程建设项目帮办代办 3 人、综合信息系统技术管理 2 人、综合协调服务 1 人。必要时应设置岗位后备人员替补，不得影响采购人业务的正常开展。

### 2、岗位任职要求

“综合窗口”外包服务中各岗位人员应具备以下基本条件：一是遵守国家宪法和法律、爱岗敬业，无违法违纪行为；二是具有良好的政治素质、道德修养和敬业精神，具有较强的事业心和责任感，具备团队协作精神，能服从统一管理和调度，服务意识强，服务态度好，心理素质好，善于学习；三是身心健康，具备良好的语言表达能力、沟通协调能力、业务学习能力，待人热情亲和等。同时，针对不同的服务内容，岗位要求包括但不

限于：

(1) 综合接件、综合出件、综合协调服务岗位要求：

- ①学历及专业要求。全日制大专及以上学历，专业不限。
- ②具备海南自由贸易港政务服务窗口工作岗位所需履职条件和能力素质，年龄 35 周岁以下（1987 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，户籍地区不限，其中女士身高 158CM 及以上，男士身高 170CM 及以上；形象良好；具有政务服务行业工作经验者优先考虑。
- ③普通话标准流利，计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。

(2) 综合咨询导办服务岗位要求：

- ①学历及专业要求。全日制本科及以上学历；专业不限。
- ②年龄 35 周岁以下（1987 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，户籍地区不限，其中女士身高 160CM 及以上，男士身高 172CM 及以上，形象良好。
- ③普通话标准流利，计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。

(3) 工程建设项目帮办代办服务岗位要求：

- ①学历及专业要求。全日制大专及以上学历；专业不限。
- ②年龄 35 周岁以下（1987 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，户籍地区不限，其中女士身高 158CM 及以上，男士身高 170CM 及以上；形象良好；具有政务服务行业工作经验者优先考虑。
- ③普通话标准流利，计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。

(4) 综合信息系统技术管理服务岗位要求：

- ①学历及专业要求。全日制本科及以上学历；计算机类相关专业，能力突出的可适当放宽学历要求。
- ②年龄 35 周岁以下（1987 年 6 月以后出生），身体健康，性别不限，形象良好，户籍地区不限。
- ③计算机操作熟练，能熟练使用电脑日常办公等软件。
- ④熟悉海南政务服务信息系统业务、具有政务服务相关工作经验者可优先考虑。

(5) 采购人可根据实际工作需要调整对服务岗位人员进行调整，对于不符合岗位服务要求的人员，采购人有权退回。各岗位工作人员应遵守采购人各项工作管理制度，若存在日常表现不佳、影响工作、无法满足服务要求的，供应商应在采购人提出退回该人员要求 5 个工作日内无条件更换合格人员上岗，保证在岗人数满足采购人需求。

### 3. 业务培训

供应商应按要求对各岗位人员进行服务礼仪、职业形象塑造、服务人

员职业素养等政务礼仪培训，从仪容仪表、行为举止和服务语言等方面规范服务的各个环节，不断提高服务队伍的凝聚力、战斗力，更好地为广大群众提供优质、高效、便捷的服务。各岗位人员要经过严格的服务规范、业务知识、岗前技能、职业道德等培训，方可上（在）岗工作，其中政务服务具体业务流程等方面的培训可由采购人进行协助。

#### 4.建立完善管理制度

供应商需建立和完善日常管理制度、服务人员管理规范，如出勤管理制度、业务学习制度、考评考核制度等，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足采购人需求，进一步全面提升窗口服务形象、服务环境、服务标准、服务质量等水平。

#### 5.薪资保障

为保障陵水黎族自治县政务大厅“综合窗口”服务人员素质和薪资待遇，一是供应商须制定但不限于《工作人员薪酬管理》《绩效考核办法》等制度，明确各岗位人员的具体薪酬明细。二是供应商负责与所聘用工作人员签订劳动合同，按规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金等，提供体检、生日等员工激励：

为保障服务人员素质要求和薪资待遇，以及防止人员流失导致影响服务正常运行等，34名服务人员的薪资福利支出总额不得低于2380014.00元。

（含高温、月绩效及年终绩效等）

（1）34名人员中最低基本工资不低于3000.00元。（不含高温、月绩效及年终绩效等。）

（2）除人员薪资福利支出总额费用外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费。（含外包服务项目的运营、日常管理、考评考核、管理税费等相关费用。）

#### 三、外包服务时间：

外包服务期限：投标人按一年服务费用进行报价，在采购人年度预算能保障的前提下，本项目最多服务期限为三年，同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。

#### 四、日常运营服务管理及其他要求

##### （一）日常运营服务管理

1、日常管理。供应商要做好对人员的招聘服务、背景调查、岗前培训、劳动关系管理、日常运行管理等工作。

2、考评考核管理。供应商需设定清晰、合理的岗位薪酬体系和业务考核标准，每月对所有服务人员进行绩效考核，按标准进行打分，并做好考核结果的运用。

3、信息保密。供应商及所配置的人员对窗口业务所涉及的信息负有保密义务，包括个人信息、单位信息，严禁向任何无关的个人或其他组织以任何形式透露。

(二) 其他要求

1、供应商所提供的服务方案清晰，服务内容详尽，并有应急工作人员配备，并针对服务延续和对接等问题制定相应方案，确保服务不断档，人员不空窗。

2、一是供应商不得将项目进行转包。

3、供应商需签订《网络信息安全承诺书》，承诺按照国家相关法律法规做好信息安全、建立健全各项网络安全管理制度。

4、供应商需按照采购人的考核要求，保质保量完成服务内容，确保本项目高效率、高质量的运行。

5、如有突发事件等成交供应商及时请示报告，各岗位人员严格遵守规章制度和操作规程。

6、供应商不得利用平台系统与网络从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动；不得从事损害国家利益、集体利益和公民合法权益的活动；不得制作、查阅、复制和传播有碍社会治安和不健康的、有伤风化的信息。未经采购人批准，严禁非授权人员在系统与相关设备上进行试验和其他无关操作。

7、在本项目实施过程中，供应商对所获得的有关本项目的政务信息数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不得向第三方泄露。

8、采购双方属于合同承揽关系，采购方不涉及劳动合同关系。

9、工作时间内因不可控因素导致的突发事件由供应商全权负责。

10、若次年中标方年度考核为“合格”及以上，且中标方无任何违约行为，服务内容无调整，在采购人年度预算能保障的前提下，双方以中标价格续签本合同，续签期限为一年度；若中标方年度考核为“不合格”，次年不再续签合同；若次年服务内容调整或采购人年度预算金额有变动，由采购方和中标方协商重新续签合同。本项目最多服务期限为三年，合同分年度进行续签。