

海南省政府采购 公开招标文件 (服务类)

项目名称：海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包

项目编号：**HFGC20242544H**



采购人：海南省营商环境建设厅

代理机构：海南菲迪克招标咨询有限公司

政府采购电子招标投标活动须知

电子招标投标活动的相关规定适用本项目电子招标投标活动。

一、电子投标文件的编制及报送要求

本项目实行电子化采购，使用海南省政府采购智慧云平台（以下简称“智慧云平台”），供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

供应商应当自行在海南省政府采购智慧云平台-下载专区查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。

1、数字证书（CA）及电子签章

1.1 投标人应当使用纳入智慧云平台数字证书范围的数字证书（CA）及电子签章（以下简称“证书及签章”），进行系统操作。使用证书及签章登录智慧云平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的数据电文资料，均属于投标人真实意思表示，由投标人对系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

1.2 投标人应当加强证书和电子签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间证书和电子签章能够正常使用；投标人应当严格管理证书和电子签章的内部授权，防止非授权操作。

1.3 投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。

1.4 投标人需确保在开标时证书或电子签章在有效期内，若投标人证书或电子签章即将到期或已过期，投标人数字证书或电子签章在续期后务必在开标前重新制作和上传电子响应文件，否则将造成电子投标文件无法进行解密。

2 投标文件制作、密封

2.1 投标人应使用海南省政府采购智慧云平台提供的投标客户端编制、标记、签章、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任何修改、压缩、解压等操作。

2.3 投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第六章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

2.4 招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、标记、签章和加密。

3、投标文件递交

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海南省政府采购智慧云平台，且取得投标回执。投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件。

3.2. 投标人应充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等影响投标文件提交的各种因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议在投标截止时间前一个工作日的工作时间内完成上传投标文件。

4、投标文件的补充、修改、撤回

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。投标人递交的投标文件撤回后，视为未成功递交投标文件。

5、关于“全称”、“投标人代表签字”及“加盖单位公章”：

5.1 在电子投标文件中，涉及“全称”和“投标人代表签字”的内容请根据采购文件要求完成签署。

5.2 电子投标文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用投标人的CA数字证书完成，否则投标无效。

5.3 在电子投标文件中，若投标人按照本增列内容第5点第5.2项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或投标人代表未签字等情形，不视为投标无效。

二、计算机辅助开标方法

1、开标

1.1 远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

开标时，投标人应当使用数字证书在解密时限内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由采购代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续开标。

1.2 现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取备用投标文件，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用数字证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续进行。

1.3 开标时出现下列情况的，采购人、代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- （1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。
- （2）投标文件损坏或格式不正确的。
- （3）投标人未按招标文件要求提供“备用标书”备用投标文件的。
- （4）投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的。
- （5）使用数字证书无法解密投标文件的。
- （6）投标人因其他自身原因造成电子投标文件未能解密的。

三、特殊情形处理

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：

- 1、智慧云平台发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；
- 2、因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过智慧云平台实施的；
- 3、其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标或者终止采购活动。

第一章 投标邀请

投标邀请公告

受海南省营商环境建设厅委托，海南菲迪克招标咨询有限公司对海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包项目进行国内公开招标采购，诚邀合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

- 1.项目编号：HFGC20242544H
- 2.项目名称：海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包
- 3.预算金额：9,570,000.00元 玖佰伍拾柒万元整
- 4.采购需求：详见“第三章 采购需求”
- 5.合同履行期限：

采购包1：

自2025年04月01日至2027年12月31日止（合同按年度签订。年度周期结束后，采购人将对中标人进行综合评估考核，合格后方可续签服务合同，若经考核不合格，采购人可不予续签并终止合同）

二、供应商资格要求

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：
 - （1）具有独立承担民事责任的能力；
 - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （3）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；
 - （4）供应商无不良信用记录；
 - （5）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （6）符合法律、行政法规规定的其他条件。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：不属于专门面向中小企业采购。

3.本项目的特定资格要求：（如项目接受联合体投标，对联合体应提出相关资格要求；如属于特定行业项目，供应商应当具备特定行业法定准入要求。）

采购包1：

1、信用查询：必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)的“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信名单”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”以及中国执行信息公开网

(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)的“失信被执行人”的供应商，提供查询截图或承诺函，并加盖公章；

2、声明函：提供参加政府采购活动前三年内无环保类行政处罚记录声明函【提供声明函并加盖公章】；

3、承诺函：提供参加本项目投标无串通投标行为的承诺函【提供承诺函并加盖公章】。

三、获取招标文件

1.招标文件获取期限：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）

2.在招标文件获取期限内，供应商应通过海南省政府采购智慧云平台注册账号（免费注册）并获取招标文件(登录海南省政府采购智慧云平台进行文件获取)，否则投标将被拒绝。

3.地点及方式：注册账号后，通过海南省政府采购智慧云平台以下载方式获取。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1.提交投标文件截止时间：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）；

2.开标时间及地点：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）

3.提交投标文件地点:投标人应在投标截止时间前按照海南省政府采购智慧云平台的操作流程将电子投标文件上传至海南省政府采购智慧云平台，否则投标将被拒绝。

五、公告期限

1.自本项目招标公告发布之日起5个工作日。

2.招标文件公告期限：招标文件随同招标公告一并发布，其公告期限与招标公告的公告期限保持一致。

六、其他补充事宜

本项目采用全流程电子化操作，供应商请在海南省政府采购智慧云平台（以下简称“智慧云平台”）办事指南查阅操作手册，在使用交易系统遇到问题可致电技术支持：0898-66220881或0898-66220882。

七、采购人、采购代理机构信息的名称、地址和联系方式

1.采购人信息： 海南省营商环境建设厅

地址： 海口市琼山区红城湖路100号

邮编： 570000

联系人： 孙莉

联系电话： 65865369

2.采购代理机构信息： 海南菲迪克招标咨询有限公司

地址： 海南省海口市琼山区椰海大道126号椰海家园8栋802房

邮编： 570000

联系人： 宋女士/杨先生

联系电话： 0898-65855160

八、采购信息发布媒体

1.本项目采购信息指定发布媒体为：

（1）中国政府采购网，网址www.ccgp.gov.cn。

（2）中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台），网址<https://ccgp-hainan.gov.cn/>。

※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台）发布的为准。

2.有关本项目招标文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，招标文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

第二章 投标人须知

一、须知前附表

| 序号 | 应知事项 | 说明和要求 (特别提示：本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。) |
|----|-----------|---|
| 1 | 采购预算及最高限价 | <p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：9,570,000.00元</p> <p>投标人报价不得超过招标文件中规定的预算金额，采购人可以在采购预算内合理设定最高限价，投标人报价不得超过最高限价。</p> |
| 2. | 评标方法 | <p>采购包1：综合评分法</p> <p>(具体规则详见第二章第八点)</p> |
| 3. | 是否接受联合体 | <p>采购包1：不接受</p> <p>如接受联合体，需符合以下要求：</p> <p>一、两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个投标人的身份参加投标。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。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。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。</p> <p>三、联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。</p> |
| 4. | 投标保证金 | 不收取保证金 |
| 5. | 履约保证金 | 采购包1：不缴纳 |
| 6. | 投标有效期 | 自开标之日起60天 |
| 7. | 代理服务费 | <p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：参照原国家计委印发《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格【2002】1980号)附件列明的标准收取，代理服务费由中标供应商支付。中标供应商应在中标公告发布之日起3个工作日内，向招标代理机构缴纳招标代理服务费。</p> |
| 8. | 中标结果公告 | <p>(1) 中国政府采购网，网址www.ccgp.gov.cn。</p> <p>(2) 中国政府采购网海南分网(海南省政府采购智慧云平台)，网址https://ccgp-hainan.gov.cn/。</p> <p>※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网(海南省政府采购智慧云平台)发布的为准。</p> |

| | | |
|-----|---------------|--|
| 9. | 是否组织潜在投标人现场考察 | 不组织 |
| 10. | 是否召开标前答疑会 | 本项目不组织标前答疑 |
| 11. | 是否允许分包 | 采购包1：不允许分包； |
| 12. | 中标人确认方式 | 采购单位应在政府采购招标投标管理办法规定的时限内确定中标人。 |
| 13. | 中标候选人数量 | 采购包1：3名 |
| 14. | 中标人数量 | 采购包1：1名 |
| 15. | 质疑方式 | 书面方式（详见第二章第10.4条） |
| 16. | 其他说明 | 1.本项目为远程不见面开标，投标人无须到达开标现场，远程按时参加在线开标解密即可。本项目不接受供应商的电子备用投标文件，以供应商成功加密后递交至海南省政府采购智慧云平台的电子投标文件为准，因投标人自身原因导致无法解密或解密失败的，自行承担不利后果。2.本项目为非专门面向中小企业，给予小微企业的价格扣除优惠为10%。3.供应商如遇技术问题自行联系海南省政府采购智慧云平台客服。 |

二、总则

2.1术语说明

2.1.1 “采购机构”指本次采购活动的执行机构。

2.1.2 “采购单位”指采购文件中所述所有货物及相关服务的甲方。

2.1.3 “货物”是指投标人制造或组织符合采购文件要求的货物等。采购文件中没有提及采购货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物，另有规定的除外。投标人所响应的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

2.1.4 “服务”是指除货物以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及其它类似附加服务的义务。投标人除按照采购文件的要求提供货物及服务外，还应提供下列服务：货物的现场安装、启动和试运行；提供货物组装和维修所需的工具；在质量保证期内对所交付货物提供运行监督、维修、保养等；并就货物的安装、启动、运行、维护等对采购单位人员进行必要的培训。以上服务的费用应包含在报价中，不单独进行支付。

2.1.5 “投标人”指响应招标、已按招标文件规定取得招标文件并参加投标竞争的法人、其他组织或自然人。

2.1.6 “中标人”是指经评标委员会评审，授予合同的投标人。

2.1.7 采购文件中涉及的时间均为北京时间。

2.1.8 标注“★”的要求和条件为不允许偏离的实质性条款。

2.2适用范围

适用于招标文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

2.3合格的供应商

2.3.1 供应商资格要求

2.3.1.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力。

投标人是企业（包括合伙企业）的，提供在工商部门注册的有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；投标人是事业单位的，提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，提供执业许可证等证明文件；投标人是个体工商户的，提供有效的“个体工商户营业执照”；投标人是自然人的，提供有效的自然人身份证明。要求提供的资料须是复印件加盖公章。

如投标人是银行、保险、石油石化、电力、电信行业的，分支机构可参与本项目的政府采购活动。采购文件中涉及要求提

供“法定代表人”相关证明材料的，提供分支机构“负责人”的相关证明材料。

只有中国公民才能以自然人的身份参加本项目的政府采购活动。

(2) 具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力。

(3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章。

(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。提供无重大违法记录声明函，加盖公章。

(5) 投标人无不良信用记录。

投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

(6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2.3.1.2满足第一章投标邀请“2、供应商资格要求”中除2.3.1.1条款外的其他资格条件，详见第四章 特定资格。

2.3.2未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。

2.4 投标费用

2.4.1 代理服务费详见第二章须知前附表。

2.4.2 不论招标结果如何，投标人应自行承担其准备和参加本次采购活动所涉及的一切费用。

2.5 现场考察、答疑会

2.5.1 现场考察（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人进行现场考察。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

2.5.2 答疑会（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人召开答疑会。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

2.5.3 潜在投标人现场考察和参加答疑会所发生的费用自理。

2.5.4 除采购单位的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的意外伤害和财产损失。

2.5.5 采购单位在现场考察和答疑会中所提供的信息，供潜在投标人在编制投标文件时参考。采购单位不对潜在投标人现场考察做出的判断和决策负责。

2.6 遵循标准

2.6.1 除专用术语外，与招标投标有关的文字语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件或印刷文献是其他语言，应附有相应的中文翻译本。

2.6.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.6.3 采购人、采购代理机构不得将投标人的注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素，也不得通过将除进口货物以外的生产厂家授权、承诺、证明、背书等作为资格要求，对投标人实行差别待遇或者歧视待遇。

三、招标文件

3.1 招标文件的组成

3.1.1 招标文件由六部分组成，包括：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 采购需求

第四章 评标办法

第五章 政府采购合同

第六章 投标文件格式要求

3.1.2 投标人被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本招标文件不再对上述情况进行描述。

3.1.3 投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交投标文件，将有可能导致投标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

3.2 招标文件的澄清和修改

3.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺项或招标文件构成要件不全，应及时向采购代理机构提出，以便获得文件补全。

3.2.2 招标文件发出后，采购代理机构和采购单位可以对招标文件进行澄清和修改。澄清和修改的内容采购代理机构将以法定网站上公告的方式通知。（网址详见投标邀请）

3.2.3 当招标文件、更正公告等内容相互矛盾时，以最后发出的为准。

3.2.4 招标文件的澄清和更正内容是招标文件的组成部分，对投标人具有约束力，投标人应及时关注并按澄清和更正文件的要求编制投标文件。

3.2.5 为了给投标人合理的时间修改和调整，采购代理机构可以延长递交投标文件的截止日期，具体时间将在更正公告中写明。

四、投标文件

4.1 投标文件的组成

4.1.1 投标人应按不同采购包包段分别编制投标文件。

4.1.2 投标文件应按“第六章、投标文件格式要求”要求编制，如有必要可增加附页，并作为投标文件的组成部分。

4.2 报价

4.2.1 报价均须以人民币为计算单位。只能有一个报价，不接受有选择的报价。

4.3 投标保证金（如有）

4.3.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，-保证金到账截止时间即提交投标文件截止时间（具体时间详见“第一章投标邀请”）。

4.3.2 投标保证金缴纳方式：

4.3.2.1 投标人以汇款形式缴纳投标保证金的，应从其银行账户（基本存款账户）按照下列方式：公对公转账方式向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金。

4.3.2.2 投标人以电子保函形式提交投标保证金的，可在招标文件载明的投标截止时间前通过海南省政府采购智慧云平台“保函服务”栏目办理电子保函并在电汇或银行转账单上注明（项目编号）；在投标截止时间之前将电子保函文件放入投标文件中，否则视为未提交投标保证金。

4.3.2.3 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体中的牵头方应按照本章第4.3.2条第4.3.2.1、4.3.2.2点规定提交投标保证金。

4.3.3 若投标人不按规定提交投标保证金，其投标文件将被拒绝接收。

4.4 投标保证金的退还

4.4.1 中标人的投标保证金在其与采购人签订了采购合同之日起5个工作日内无息退还。

4.4.2 未中标的投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还。

4.4.3 发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件的；
- （2）中标后无正当理由，在规定期限内不能或拒绝按规定签订政府采购合同的；
- （3）投标人提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （4）与采购人、其它投标人或者采购代理机构恶意串通的；

(5) 向采购人、采购机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的；

(6) 将中标项目转包给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购代理机构和采购单位同意，将中标项目分包给他人的。

4.5 投标有效期

4.5.1 投标有效期为从递交投标文件的截止之日起，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

4.5.2 在特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前，征得投标人同意延长投标有效期，要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃报价，投标保证金将在规定期限内无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其投标文件，但须相应延长投标有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

4.6 投标文件的编制及签署

4.6.1 投标文件的编制

4.6.1.1 投标文件由“资格证明材料”、“符合性证明材料及技术、商务等响应材料”和“其他投标材料（如有）”组成。

4.6.1.2 投标文件应按“第六章 投标文件格式要求”的要求及顺序组织编写，如有必要可增加附页，并作为投标文件的组成部分。

4.6.1.3 投标人须在投标文件中正确地填写相对应的页码，不准确可能造成评标委员会无法直观定位应标内容而做出不利判断，投标人需独自承担可能产生的各种不利结果。

4.6.1.4 投标人应在投标文件中提供证明其真实、合法身份和连续经营的相关证明文件。

4.6.1.5 投标人应在投标文件中提供有资格参加本次采购活动的相关证明文件。

4.6.1.6 投标人应在投标文件中提供证明其所投货物、服务的合格性和符合招标文件规定的相关证明文件。

4.6.1.7 投标人在投标文件中提供的各种证明文件必须真实可靠而且合法有效。

4.6.1.8 投标人应在投标文件中完整表达履行本采购项目的相关技术方案、方法和措施，及证明其中标后具有良好履约能力的说明材料。

4.6.1.9 电子投标文件的编制及报送要求详见《政府采购电子招标投标活动须知》。

4.6.1.10 其他投标人需要补充的材料。

4.6.2 投标文件的数量及签署

4.6.2.1 电子版投标文件，投标人应使用CA数字证书，对投标文件中须盖章的部位加盖电子印章。

4.6.2.2 本招标文件第六章“投标文件格式要求”中涉及法定代表人或授权代表签名的资料，必须使用法定代表人或授权代表的签字或盖章。投标文件中的任何行间重要插字、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名（即签字或盖章）方才有效。

4.6.3.3 投标人的电子投标文件必须逐页盖章，否则视为投标无效。

五、投标文件的递交

5.1 投标文件的递交

5.1.1 递交方式及地址：详见“第一章 投标邀请”。

5.1.2 递交要求：递交投标文件截止时间前，投标人须在海南省政府采购智慧云平台上传电子投标文件（电子标：投标书为.标书格式），未上传电子投标文件的，视为其投标无效。

5.1.3 逾期上传的或未按指定方式上传的投标文件，采购代理机构不予受理。

5.1.4 采购代理机构可根据需要调整文件递交时间，文件递交时间改变将会通过网络方式进行公告通知投标人。

5.2 修改与重投

5.2.1 投标人在递交投标文件截止时间前可修改或撤回其上传的投标文件。修改的响应内容应按规定要求上传。

5.2.2 投标人不得在递交投标文件截止时间以后修改投标文件。

六、开标

6.1 开标时间和地点

6.1.1 采购代理机构将按照招标公告或更正公告约定的时间和地点召开开标会。

6.1.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由采购代理机构派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。评标委员会成员不得参加开标活动。

6.1.3 出席开标现场的代表必须携带本人身份证。

6.1.4 本项目的开标环节，投标人可自行选择到开标现场参加开标会或者远程参加开标会。远程参与开标流程的投标人需提前在海南省政府采购智慧云平台-服务专区中下载电子交易系统操作手册，并按照操作手册的要求参与开标会。如因投标人自身原因造成无法正常参与开标过程的，不利后果由投标人自行承担。

6.1.5 投标人到现场参加开标会应派其法定代表人或其授权代表准时参加开标会，并代表投标人进行签到、文件解密、确认开标记录表等工作。

6.1.6 文件解密时间：开标时开始进行解密，由于投标人自身原因，未能及时解密或解密失败的，其投标将被视作无效。

（注：以上6.1.1、6.1.2项如更正公告有新的约定，则按最后更正公告的约定进行。）

6.2 开标程序

到递交投标文件截止时间，递交投标文件的投标人不足三家的，不开标，项目按废标处理。达到三家的按以下程序进行开标。

6.2.1 首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对电子投标文件的加密情况进行检查，经确认无误后，参加现场开标会投标人对电子投标文件进行解密。通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程解密开启后，在代理机构规定时间内使用CA数字证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。

6.2.2 唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于电子投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

6.2.3 唱标结束后，参加现场开标会的投标人代表应对开标记录进行签字确认，通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程签章开启后，在系统规定时间内对开标结果进行签章确认。

6.2.4 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情形的，应当场或通过系统提出询问或回避申请。投标人代表未按规定提出疑义又拒绝对开标记录签字或通过系统远程签章确认的，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

6.2.5 若投标人未到开标现场参加开标会，也未通过远程参加开标会的，视同认可开标结果。

※若出现本章第6.2条第6.2.3、6.2.4、6.2.5款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“电子投标文件的格式”、“电子投标文件的提交”、“电子投标文件的补充、修改或撤回”等）向采购代理机构提出任何疑义或要求（包括质疑）。

6.3 出现下列情形之一的，将导致投标人本次投标无效。

- (1) 投标文件未按规定要求上传的；
- (2) 经检查CA数字证书中的证书无效的投标文件；
- (3) 未在规定的时间内完成文件解密的；
- (4) 不满足“供应商资格要求”或未按要求提供“供应商资格要求”中的有效证明文件的；
- (5) 未按招标文件要求提交投标保证金的；
- (6) 投标文件未按招标文件规定要求及给定的格式填写、签署及盖章的；
- (7) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (8) 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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且

投标人不能按评标委员会的要求证明其报价合理性的；根据《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》，试点地区政府采购评审中出现的异常低价情形如下：（一）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价 \leq 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；（二）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价 \leq 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；（三）投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价 \leq 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；（四）其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形

评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

评审委员会应当结合同类产品的主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

- （9）不满足招标文件中规定的其他实质性要求和条件的；
- （10）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （11）属于招标文件中规定的串通投标的情形；
- （12）法律、法规和招标文件规定的其他投标无效的情形。

七、资格审查

7.1 资格审查人员

7.1.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

7.2 审查程序

7.2.1 资格审查人员对投标人所提交的投标文件进行资格审查。只有对招标文件所列各项资格性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。资格审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

7.2.2 审查人员根据招标文件中要求的“供应商资格要求”对投标人进行资格审查，只有对“供应商资格要求”所列各项所要求提供的证明材料做出有效响应的投标文件才能通过审查。对是否有效响应招标文件的要求有争议的投标，资格审查人员将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为资格审查不通过。

7.2.3 通过资格审查的投标人不足三家的，按废标处理。

7.2.4 提供相同品牌产品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。非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按一家投标人计算。核心产品详见“采购需求”。

7.2.5 采购人查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为投标无效。

7.2.6 不良信用记录指：投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，或在www.ccgp.gov.cn被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为投标无效。

7.2.7 查询时间：递交投标文件截止时间后至评标结束前。

投标人不良信用记录以资格审查小组查询结果为准。

在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。

八、评标

8.1 评标委员会

评标委员会由采购单位代表和评审专家组成，成员人数为五人以上单数。评标委员会负责具体评标事务，根据有关法律法

规和招标文件规定独立履行评标委员会职责。

8.2原则和方法

8.2.1 评标活动应遵循客观、公正、审慎的原则。

8.2.2 评标委员会将按本招标文件中规定的评标方法进行评标。

8.2.3 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。

8.2.4 评审过程分为符合性审查、澄清说明补正（如需）、详细评审、推荐中标候选人。

8.2.5 评标过程中的一些约定事项：

- (1) 计算百分数时，保留百分数小数点后两位有效数字。
- (2) 计算最终得分时，保留小数点后两位有效数字。
- (3) 所有专家评分的算术平均值加上价格得分为投标单位的最终得分。
- (4) 评标中如有未考虑到的问题，由评标委员会集体研究处理。

8.3符合性审查

8.3.1 评标委员会将依据符合性审查条款规定的评审标准，对投标人所提交的投标文件进行符合性审查。符合性审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

8.3.2 评标委员会根据招标文件中符合性审查条款对投标人的符合性进行审查，只有对招标文件所列各项符合性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标，评标委员会将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为符合性审查不通过。

8.3.3 通过符合性审查的投标人不足三家的，按废标处理。投标人数量计算见7.2.4条规定。

8.3.4 在评审过程中，评标委员会发现投标人有下列表现形式之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，具体表现形式如下：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (7) 不同投标人的标书硬件特征码一致。

8.4澄清、说明、补正

8.4.1 评标委员会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或数据，应当以书面形式要求投标人在规定的时限内做出必要的澄清、说明或者补正。

8.4.2 投标报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- (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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

8.4.3 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或者授权的代表签字。

8.4.4 澄清、说明或补正的内容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。

8.4.5 未按8.4.4条要求或未在规定时间内进行澄清、说明、补正的，其投标文件按无效投标处理。

8.5 评审要求

8.5.1评标委员会将对投标人递交的投标文件进行综合评审并打分。

8.5.2 因落实政府采购政策

8.5.2.1 对小型或微型企业投标的扶持（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业）：

本项目对小微型企业的投标报价给予价格扣除（包括成员全部为小微企业的联合体），用扣除后的价格参加评审。

若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参与采购项目的，且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30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予价格扣除，用扣除后的价格参加评审。

（注：1、中小企业应当按要求在投标文件中提供《中小企业声明函》。投标人提供的货物、工程或者服务享受中小企业扶持政策的具体要求详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部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）。2、监狱企业应当在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。3、残疾人福利性单位应当在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。）

8.5.2.2 节能产品、环境标志产品的落实

政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当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。

8.5.3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，将作为无效投标处理。

8.5.4综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值×100。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。

评标委员会对投标文件的各项评审因素进行评价、打分，经汇总各评审因素得分（价格评分除外）后取平均值，再与价格评分相加即得综合得分。

8.6 推荐中标候选人

8.6.1采用综合评分法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，按得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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排名第一的中标候选人。

8.6.1.1提供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，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，评标委员会推选投标价低的投标人获得中标人推荐资格。

8.6.2 采用最低评标价法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

8.6.2.1 提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，评标委员采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

8.7 中标人的确定

8.7.1中标人的确定方式：详见第二章须知前附表。

8.7.2采购代理机构依据确认结果，在“第一章 投标邀请”中规定的信息发布媒体上发布中标公告。

8.7.3对中标结果提出质疑的，若所公告的中标结果确实存在问题的，采购单位将按照中标候选人的推荐排序重新公告中

标结果，或按相关规定依法重新进行招标，确保公正性。

8.7.4 如确定的中标人因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购单位将按中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商（以此类推），也可以重新开展政府采购活动。

九、合同授予

9.1 中标通知

9.1.1 根据确定的中标结果，采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

9.1.2 中标通知书对采购单位和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出后，采购单位改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

9.1.3 中标通知书是政府采购合同的组成部分。

9.2 履约保证

9.2.1 在签订合同前，供应商应在收到中标通知书，根据采购人的要求履约保证金（具体帐号详见第二章须知前附表）。

9.2.2 中标供应商不能在中标通知书发出后在9.3.1条规定的签订合同时间前缴纳履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给采购单位造成的损失超过投标保证金数额的，中标供应商还应当对超过部分予以赔偿。

9.3 合同签订

9.3.1 合同签订周期：中标结果公告后5个工作日内。

9.3.2 采购单位应当自中标通知书发出后规定的时间内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订政府采购合同。所签政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件作实质性修改。

9.3.3 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购单位签订成交合同，否则投标保证金将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

9.3.4 采购单位不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

十、监督

10.1 适用法规

10.1.1 政府采购项目的招标活动受《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规的约束，以确保政府采购活动的公开、公平和公正。

10.2 信息发布

10.2.1 招标活动过程中需对外发布的信息均统一发布到“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体上，投标人可从前“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体获取信息。

10.3 纪律要求

10.3.1 采购单位不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

10.3.2 投标人不得相互串通投标或者与采购单位串通投标，不得向采购单位或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。以上行为一经发现，已经中标的，取消中标资格，未中标的，取消参评资格，并记入不良行为记录。

10.3.3 评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况；在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行；不得使用未规定的评审因素和标准进行评标；不得发表有失公正和不负责任的言论，不得相互串通和压制他人意见，不得将个人倾向性意见诱导、暗示或强加于他人认同。

10.3.4 与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标

候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，不得利用职务之便，干扰评标活动，影响评标程序正常进行。

10.4 质疑

10.4.1 投标人认为采购文件、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7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

10.4.2 投标人在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，采购人、采购代理机构不受理投标人针对同一采购程序环节的再次质疑。

10.4.3 质疑函的递交

递交方式及所需证件：质疑人根据“质疑函范本”的要求递交纸质质疑函（质疑函范本请登录海南省政府采购网下载专区下载，下载网址：<https://ccgp-hainan.gov.cn/>），并附海南省政府采购智慧云平台的“获取采购文件回执单”加盖公章。

答复主体：代理机构

联系人：宋女士/杨先生

联系电话：0898-65855160

地址：海南省海口市琼山区椰海大道126号椰海家园8栋802房

邮编：570000

10.4.4 采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内，依照政府采购法第五十一条、第五十三条的规定就采购单位委托授权范围内的事项，以书面形式向质疑人和其他有关投标人做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

10.5 投诉

10.5.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向政府采购监督管理部门投诉。

十一、其它

11.1 不良行为

11.1.1 投标人存在的以下情况，将被认定为不良行为：

- (1) 投标人在投标活动中存在违反规定提供虚假、无效证件等行为的；
- (2) 投标人有低于企业成本价，明显有恶意过高或过低报价行为的；
- (3) 投标人在参加投标活动时，有围标、串标、陪标等行为的；
- (4) 投标人不遵守投标会场纪律，扰乱招投标秩序的；
- (5) 有其他违反行业市场及政府采购管理有关规定行为的；
- (6) 有行政监督管理部门认定的其他不良行为的。

11.2 招标控制价

招标文件中规定的最高限价为招标控制价；如未规定最高限价的，则项目预算金额为招标控制价。

11.3 知识产权

构成本招标文件各个组成部分的文件，未经采购单位书面同意，投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。采购单位全部或者部分使用未中标人投标文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。

11.4 解释权

构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购代理机构和采购单位负责解释。

第三章 采购需求

一、项目概况（采购标的）

项目概况

海南省省级政务大厅位于海口市美兰区五指山南路3号，有33家省级进驻单位、211名审批工作人员，前端受理服务工位为77个(包括公积金、社保、人才、市监等)，可为社会提供1753项政务服务事项办理，2024年度办件量为7万件(不包括公积金、社保、人才、市监等窗口办件)。

为深入贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国办发〔2022〕5号）和财政部《关于做好2023年政府购买服务改革重点工作的通知》（财综〔2023〕12号），以及海南省《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（琼府办〔2022〕49号）等文件精神，加快转变政府职能、持续优化营商环境，进一步组建一支素质高、业务精、管理严的政务服务队伍，推进形成规范统一的业务受理标准、礼仪形象标准、大厅运营标准，提升省级政务大厅服务水平，并鼓励以政府购买服务形式采购公共服务。劳务派遣、设置公益性岗位用工等不列入政府购买服务范畴。

采购标的

采购包1:

采购包预算金额（元）：9,570,000.00

采购包最高限价（元）：9,570,000.00

| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 (元) | 计量 单位 | 所属行业 | 是否核 心产品 | 是否允许进 口产品 | 是否属于节 能产品 | 是否属于环境 标志产品 |
|----|--------------------|--------------|------------------|----------|--------------|------------|--------------|--------------|----------------|
| 1 | C99000000- 其他服务 | 1. 0 0 | 9,570,000 .00 | 项 | 租赁和商务 服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

报价设置

采购包1:

(1) 报价要求:

| 序号 | 报价内容 | 计量单 位 | 报价单 位 | 最高限价 | 价款形式 | 报 价 说 明 |
|----|---------------------|----------|----------|--------------|------|------------------|
| 1 | 海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包 | 项 | 元 | 9,570,000.00 | 总价 | 无 |

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1:

标的名称：C99000000-其他服务

| 序号 | 参数性质 | 技术参数与性能指标 |
|----|------|--|
| | | (一) 项目基本情况 1、项目名称：海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包 2、项目编号：HFGC20242544H |

3、采购方式：公开招标

4、采购预算：¥957万元（含税费及其他相关费用）（大写：人民币玖佰伍拾柒万元整）

5、服务地点：海口

★6、付款方式：采购人将服务费用列入本单位当年度财政预算，中标人提供付款申请、足额有效的发票等付款有效材料，合同签订生效后，每半年第一个月10日前预付当期（半年）合同款的90%，剩余10%作为年度绩效考核金额，按年度绩效考核结果依合同支付。

★7、服务期限：自2025年04月01日至2027年12月31日止（合同按年度签订。年度周期结束后，采购人将对中标人进行综合评估考核，合格后方可续签服务合同，若经考核不合格，采购人可不予续签并终止合同）。

（二）项目服务工作内容

以政府购买服务的方式开展涉及的综合接受理、出件、帮办代办等窗口业务服务以及咨询等大厅运行综合服务配套业务进行外包，以保障政务大厅正常运行。服务包括但不限于以下内容：

1、综合受理服务。负责履行对政务服务办事咨询、接件（受理）、告知、协调、催办等职责。依据办理事项的流程及受理标准，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一体化平台系统、并将所接收的材料扫描上传审批业务系统、出具接收（受理）材料证明凭证、移交材料等；负责材料整理、日常台账管理、跟踪办件审批、预警催办等；负责做好“跨省通办”、“全省通办”、“高效办成一件事”等协调服务等相关业务；负责引导办事人员进行好差评等。

2、综合出件服务。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；负责将办事结果通过网络、系统、邮寄等一次性准确反馈给申报人；负责结果物的送达；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和材料整理归档等；负责引导办事企业及群众对办事服务进行评价。

3、业务咨询服务。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“部门综合窗口”快速办理业务；提供大厅服务业务、办事指南、办事流程、资料填写、网办指导等服务，及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问等；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移动端等方式在线申报业务等导办工作；负责集中协调和处理“未办成事”协调服务窗口各类问题并做好台账登记、管理等。

4、帮办代办服务。组建大厅帮办代办专项服务队伍，为企业群众提供专项业务帮办代办、引导分流、咨询解难等服务，同时对老年人、残疾人等特殊群体提供全方位的帮办代办服务。在办事群众有需要的情况下，属于帮办、代办业务范围的，咨询人员可协助审查资料是否齐全，资料齐全的可引导去窗口办理；资料不齐全的，一次性列出缺少的材料清单及补齐材料的途径或方法。为企业免费提供政策咨询、申报指引、无偿代办、跟踪协调、项目督办等全程式保姆服务。

5、综合信息管理服务。协助采购方电子政务、审批改革部门和信息管理团队的工作，及时核对、统计政务服务事项等数据。

6、应急处置服务。负责协助省政务大厅及窗口突发事件的处理，制定应急处置措

施及预案，建立及时发现、规范上报、跟踪落实的问题投诉闭环处理机制，对大厅运行进行每日巡查，做好秩序维护，消除潜在隐患。

7、规范化管理服务。实施窗口标准化建设，制定窗口各岗位人员工作手册，明确大厅管理的各岗位职责、工作内容及工作标准，对大厅主管、业务组长、接待引导岗、综合咨询岗、综合受理岗、综合出件岗等明确具体工作职责，推动服务标准化落地。建立标准化的大厅管理制度，对大厅的日常运行、办事咨询、突发事件、环境设施、服务监督、用品消耗等数据定期统计，汇总形成各类日、周、月等统计报表。

8、综合协调服务。主要负责协调综合窗口日常工作；负责窗口人员团队建设；负责制定窗口相关培训计划并组织开展；以热情诚挚的态度，优质过硬的业务能力开展服务，落实首问负责制、限时办结制、一次性告知制、窗口无否决权、诚信激励服务制等制度。满足外籍人士、老年人、残疾人、孕妇等特殊群体办事人员的服务需求。协助采购方完成各级社会组织到省政务大厅的调研、考察、会议、检查等接待工作准备，做好大厅考察、路线规划、陪同、讲解等工作。

9、其他服务支持。按照便企利民的原则，结合窗口工作实际，及时总结服务经验，发现存在问题，提出改进举措，根据采购人工作特点提供办事环节和流程优化、数据共享等辅助配合工作、政策落地、办事指南日常维护及其他相关工作的支撑，推动审批流程优化和服务效率提升；配合做好各项检查、评比、竞赛、暗访等相关工作。对服务过程中的优秀事迹和先进做法及时进行提炼宣传。

10、积极为省政务大厅的服务工作出谋划策，落实政务服务创新措施，打造星级品牌。

11、按时完成采购人交办的其他相关任务。

（三）项目管理要求

1、对外包服务企业的基本要求

1.1、有完善的项目管理方案，按规范签订外包服务合同。

1.2、建立符合本项目服务性质的管理体系和管理制度。

1.3、应对海南省政务服务大厅的实际情况、运营模式有深入研究,具备承接该项目专业的人员团队。

1.4、管理企业在项目管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。

1.5、对无差别“一窗受理”有持续性研究,熟悉并掌握全部业务的办理流程及办理标准,针对群众的需求在合规合理的情况下迅速办理完成。

1.6、团队有政务服务大厅处置群众上访、现场矛盾冲突、急救常识等应急处理突发事件能力。

1.7、协助采购方对政务服务大厅配置的设施设备进行使用指导与维护管理工作。

2、对外包服务总体要求

外包服务企业必须做好以下几点，否则由此所引发的任何纠纷均由外包企业自行承担并负相应的经济或法律责任：

1.1、员工进入本单位工作期间，须遵守国家法律法规和采购方规章制度，切实履行相关工作制度和职责。

1.2、负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，人员必须经过培训合格后方可安排在采购方处工作。

1.3、负责办理其员工的劳动用工手续及工伤意外伤害事故处理等事宜。

1.4、在录用员工时不得招录有违法犯罪记录的或未成年的人员。

1.5、根据项目实际，开展政务服务标准、规范化管理工作。

1.6、有完善的服务管理方案，相关制度健全。

1.7、服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

1.8、根据全国文明城市和国家卫生城市的标准，做好政务服务区域内的控烟、禁烟工作。

1.9、中标方工作人员在办公区范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

1.10、中标方的工作人员须遵守采购人的有关规章制度和管理规定，落实国家信息安全管理规定和采购方信息安全制度，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权拒绝中标人违规工作人员在此工作。

1.11、采购方为中标人提供必要的办公场所。

1.12、及时完成采购方交办的其他工作任务。

3、对项目服务工作要求

3.1、人力资源保障

为保证省级政务大厅综合受理窗口服务外包项目运行服务质量，中标方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。人力资源工作要求如下：

(1) 负责制定适应本项目的招聘流程。按照采购人要求对综合窗口人员组织招聘和岗前培训，通过岗前考试，达到正式入职投入岗位工作的要求。招聘应设置笔试、面试、体检环节，所有通过笔试、面试、体检的人员均需经过采购人确认，中标供应商负责办理入职手续。

(2) 人员招聘：前期筹备充分与采购人进行沟通，制定招聘方案，多渠道发布招聘信息；自主完成招聘人员登记、初试并进行A、B、C档分类；通过笔试检验人员短期学习能力，对岗位认可度；通过复试对应聘人员进行详细沟通了解，必要时邀请采购方领导参加，选择合适人员。

(3) 管理人员岗位任职要求：

项目总监和大厅主管具有三年（含三年）以上政务服务外包管理和人力资源管理经验，本科及以上学历，工作细心，责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神。计算机能力良好，能熟练使用word、excel等软件，参与过政务服务信息系统项目管理，负责与采购人直接沟通日常管理事项。

(4) 综合受理窗口服务人员岗位任职要求：全日制本科及以上学历，专业不限，性别不限，户籍不限，形象好，沟通、协调能力强，本市户籍和常住人口优先；年龄要求35周岁以下，有政务工作、窗口工作经历者年龄、学历可适当放宽；遵守国家宪法和法律，具有良好的品行，无违法犯罪和不良社会记录及法律法规规定其他情形不能聘用的。

(5) 中标供应商为本项目提供整体服务，应具有满足省政务大厅综合受理窗口30个岗位的正常运行的优质劳务资源和管理能力，提供岗位业务能力培训提升、日常管理、薪酬管理、工作绩效考核管理、档案管理等服务，根据甲方管理要求执行本项目服务

范围以内的所有管理事项。

(6) 建议岗位需求表

| 岗位 | 职责 | 岗位数量 |
|--------------------|---|------|
| 管理岗 | 强化团队日常管理，制定培训、开会计划，做好对窗口人员业务统筹、指导和日常工作，发现第三方平台与业务相关的问题及时沟通协调、督促整改，定期统计办件并分析、反馈，负责投诉办件的处理，协助政务服务部门做好大厅个功能区的相关建设，交办的其他政务工作。 | 2 |
| 咨询引导 | 负责为企业群众提供政策法规、办事流程等问题的解答，指导填写各类申请表格，引导分流前来办事的企业和群众。 | 2 |
| 综合受理接件服务 | 负责按照收件（受理）标准和步骤进行收件（受理）服务，及时推送到后台分类审批，严格落实“办事公开、限时办结、一次性告知、首问负责、责任追究”的原则。 | 16 |
| 材料流转服务 | 负责综合窗口与后台审批办的对接工作，负责综合窗口与业务部门受理材料的整理、内部交接、登记归档等工作。 | 2 |
| 出件服务 | 负责办理结果物的接收、信息推送、自动生成取件码、短信通知、邮寄服务、登记录入和材料整理归档等。 | 2 |
| 帮办代办服务 | 负责按照申办人员线上线下需求，主动提供帮办代办、指引帮扶等多场景服务；引导、协助办事群众通过自助设备办理相关政务服务业务。 | 2 |
| 跨区域通办（全省通办、跨省通办）服务 | 对群众异地办事的“多地跑”“折返跑”等堵点难点问题，打破地域限制和部门壁垒，丰富办事渠道，拓展通办服务深度，实现“全省通办”、“跨省通办”等跨区域通办服务，受理省级高效办成一件事事项。 | 1 |
| 高效办成一件事 | 负责接待办事企业和群众申报的“高效办成一件事”的接件受理工作。 | 1 |
| “未办成事”协调服务 | 负责畅通办事群众意见建议反馈渠道，及时收集群众办事的“难点”和“堵点”，并排查整改，实现政务服务“接诉即办”“未诉先办”，破解群众办不成事的“痛点”。 | 1 |
| 自助服务岗 | 负责在自助服务区域为企业群众提供自助办理的咨询、帮办服务。 | 1 |

3.2、薪资待遇：

负责与窗口人员签订劳动（劳务）合同，建立劳动关系。按时发放工资，缴纳“五险一金”，不得无故克扣劳动报酬。

(1) 为保障窗口人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致窗口服务不能正常运行，本项目全部窗口人员人力成本不少于866.25万元（第一个年度不少于236.25万，第二个年度不少于315万，第三个年度不少于315万。包含人员薪资、绩效、五险

一金、工会会费、午餐补贴、体检费、培训费等），其中外语岗、中级工、高级工、全日制研究生学历的工资适当高于普通岗。午餐按省直机关同类人员标准据实支付。体检参照公务员体检标准。

(2) 中标方应按照采购人要求提供工作人员的统一着装，每年为工作人员安排不少于一次的健康体检，体检机构需具有《医疗机构执业许可证》，许可证副本备注栏中需有健康体检。

(3) 除全部窗口人员人力成本外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费。

(4) 人员替换要求：不符合政务服务工作要求的人员，采购人有权退回，中标方调整工作人员岗位需征得采购人书面许可。

说明：本项目采购需求中带★内容不允许负偏离，否则废标处理。

三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1:

| 商务要求性质 | 序号 | 商务要求明细 |
|--------|----|--------|
|--------|----|--------|

| | |
|---|--|
| 1 | <p>★（一）、其他要求</p> <p>1、未经采购人书面同意，中标人不得将承包项目分包或转包，否则，视为中标人违约，采购人可以解除服务合同。</p> <p>2、中标方派驻现场管理人员不少于2人（其中：项目总监1人、大厅主管1人），进驻前应将驻场项目管理人员资料情况及工作经验证明材料交采购人审核同意，项目总监、大厅主管必须驻场服务并专职服务于本项目，有调整及调动需书面征求采购人意见。</p> <p>3、为确保省政务大厅正常运转，中标人应在《中标通知书》规定的期限内与采购人签订合同，在签订合同后7个工作日内就项目交接工作提出符合项目实际和采购方同意的工作方案，安排管理人员到岗开展工作，为保证服务质量，本项目投入不少于30个岗位（其中外语岗不少于4个）。在采购方的主持、监督、协调的基础上进行工作交接，确保省政务大厅业务办理正常运行。否则因交接组织的原因影响采购方正常工作的后果由中标人负责。</p> <p>4、未经采购人同意，中标人不得随意更换服务人员。中标方应依法与员工签订劳动合同，并为其缴纳社会养老、医疗、失业、生育、工伤和住房公积金等，根据国家规定的基数缴纳，发放节假日福利，提供有竞争力的薪资待遇与员工激励措施，以提高队伍稳定性，保证用工的合法性。</p> <p>5、服务人员的考核工作，由中标人按照相关制度进行，采购人提供协助，奖惩由中标人落实。考核不合格者，中标人应更换服务人员。在服务期间，服务人员因为调走、辞职或被中标人辞退等原因导致服务缺失的，而中标人未能在15天内及时补齐符合项目要求的服务人员时，则视为中标人主动违约，采购人有权主张中标人按中标月服务费的0.5%支付违约金。</p> <p>6、采购人将按照合同约定的验收标准对项目实施情况进行验收，考核不合格，根据合同约定扣减项目管理费。</p> <p>7、中标人在服务期内因经营不善或其它原因导致无法继续正常向采购人提供服务并支付服务人员相关费用，采购人及相关服务人员将通过法律途径追究中标方责任。</p> <p>8、中标人承诺，未经采购人书面同意，不得以泄露、告知、公布、发表、出版、传授、转让或者其他任何方式使第三方知悉属于采购人或者采购人申请的技术秘密或其他秘密信息，也不得非因工作目的而使用这些秘密信息或允许他人使用；不得利用所掌握的档案电子图象资料牟取私利，不得将工作中知悉、获取的档案秘密据为己有，不得私自留存。否则，由于中标人或其他服务人员的过错导致上述信息泄密的，中标人必须承担一切责任，采购人保留追究中标人法律责任的权利。</p> <p>9、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。</p> <p>（二）综合说明</p> <p>1、供应商的投标报价应包含人员薪资、绩效、五险一金、工会会费、午餐补贴、体检费、培训费、各种税费等完成该项目全部内容的一切费用。投标人的最终报价不得超出采购预算，否则作废标处理。</p> <p>2、凡涉及招标文件的补充说明和修改，均以海南省政府采购网、海南省公共资源交易网上发布的公告为准。</p> <p>说明：本项目采购需求中带★内容不允许负偏离，否则废标处理。</p> |
|---|--|

其他商务要求

无

四、其他事项

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：

无

第四章 评标办法

初步评审标准

一般资格审查

采购包1:

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|---|--|---------------------------------|
| 1 | 具有独立承担民事责任的能力 | 具有独立承担民事责任的能力。（详见投标人须知2.3.1.1） | 具有独立承担民事责任的能力证明文件 |
| 2 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录 | 提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章（详见投标人须知2.3.1.1） | 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 资格承诺函 |
| 3 | 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。 | 提供无重大违法记录声明函，加盖公章。（详见投标人须知2.3.1.1） | 无重大违法记录声明函 |
| 4 | 投标人无不良信用记录 | 投标人无不良信用记录。（详见投标人须知2.3.1.1） | 信用查询承诺书 资格承诺函 |
| 5 | 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力声明函。（详见供应商须知2.3.1.1） | 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 |
| 6 | 符合法律、行政法规规定的其他条件 | 符合法律、行政法规规定的其他条件。 | 投标人承诺函 其他材料 供应商应提交的相关证明材料 资格承诺函 |

特定资格审查

采购包1:

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|----------|--|--------------|
| 1 | 信用查询 | 必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)的“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信名单”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”以及中国执行信息公开网 (http://zxgk.court.gov.cn/shixin/)的“失信被执行人”的供应商，提供查询截图或承诺函，并加盖公章； | 信用查询承诺书 |
| 2 | 声明函 | 提供参加政府采购活动前三年内无环保类行政处罚记录声明函【提供声明函并加盖公章】； | 环保类行政处罚记录声明函 |

| | | | |
|---|-----|---------------------------------------|-----------------------|
| 3 | 承诺函 | 提供参加本项目投标无串通投标行为的承诺函 【提供承诺函并加盖公章】。 | 投标人参加本项目投标无串通投标行为的承诺函 |
|---|-----|---------------------------------------|-----------------------|

落实政府采购政策资格审查

采购包1:

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|----------|---------|------|
| 无 | | | |

符合性审查标准

采购包1:

| 序号 | 符合审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|----------|---|--|
| 1 | 式样、签署和盖章 | 须符合招标文件的式样、签署和盖章要求且内容完整无缺漏。 | {未填写} |
| 2 | 文件要求 | 按要求提供供应商自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书、法定代表人资格证明书（或法定代表人授权委托书）、投标人承诺函。 | 商务响应表 中小企业声明函 投标人参加本项目投标无串通投标行为的承诺函 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 信用查询承诺书 封面 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 环保类行政处罚记录声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 技术响应表 投标人承诺函 其他材料 残疾人福利性单位声明函 投标人类似项目业绩一览表 供应商应提交的相关证明材料 无重大违法记录声明函 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 监狱企业的证明文件 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 资格承诺函 |

| | | | |
|---|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 3 | 交付（服务）期、交付（服务）地点 | 交付（服务）期、交付（服务）地点须满足招标文件要求。 | 投标人承诺函 商务响应表 其他材料 |
| 4 | 投标报价 | 按照招标文件要求进行报价；投标价须是唯一的；不得超出预算或最高限价。 | 投标人承诺函 商务响应表 其他材料 |
| 5 | 无认定为“投标无效”的其他情形 | 无认定为“投标无效”的其他情形。 | {未填写} |
| 6 | 无串通投标的情形 | 无串通投标的情形（详见“第二章 投标人须知中的第8.3.4条”） | 投标人参加本项目投标无串通投标行为的承诺函 |
| 7 | 投标有效期（从递交投标文件的截止之日起算） | 投标有效期须满足投标人须知4.5.1要求。 | 投标人承诺函 商务响应表 其他材料 |

详细评审标准

采购包1:

| 评审因素 | | 评审标准 | | | |
|--------|----------|---|------|-------|--------------------------------|
| 分值构成 | | 技术部分45.00分 商务部分45.00分 报价得分10.00分 | | | |
| 评审因素分类 | 评审项 | 详细描述 | 分值 | 客观/主观 | 关联格式 |
| | 团队建设服务方案 | 根据投标人提供的团队建设服务方案，包括但不限于：①招聘方案和流程②人员管理办法和薪资待遇③岗前培训和员工成长规划等内容进行自主评分，方案满分9分，每缺失一项内容扣3分；每有一项内容存在一处缺陷（缺陷是指方案内容不符合项目实际要求、描述不详细、缺乏针对性、缺乏可操作性、不合理、内容缺少关键节点、前后相互矛盾、存在无法实现预期目标的风险等）扣0.5分，扣完为止。本项最低分为0分。 | 9.00 | 主观 | 其他材料 技术响应表 供应商应提交的相关证明材料 |

| | | | | | |
|------|--------|---|-------|----|--------------------------------|
| 技术评审 | 项目实施方案 | 评委根据各投标人提供的项目实施方案，包括但不限于：①工作计划②实施计划③工作安排内容完善时间节点的设置④服务质量的保障等内容进行自主评分，方案满分14分，每缺失一项内容扣3.5分；每有一项内容存在一处缺陷(缺陷是指方案内容不符合项目实际要求、描述不详细、缺乏针对性、缺乏可操作性、不合理、内容缺少关键节点、前后相互矛盾、存在无法实现预期目标的风险等)扣1.5分，扣完为止。本项最低分为0分。 | 14.00 | 主观 | 供应商应提交的相关证明材料 其他材料 技术响应表 |
| | 管理制度 | 根据投标人提供的管理制度方案，包括但不限于：①企业和财务管理制度②人事管理制度是否健全③管理制度运行机制等方面内容进行自主评分，方案满分6分，每缺失一项内容扣2分；每有一项内容存在一处缺陷（缺陷是指方案内容不符合项目实际要求、描述不详细、缺乏针对性、缺乏可操作性、不合理、内容缺少关键节点、前后相互矛盾、存在无法实现预期目标的风险等）扣0.5分，扣完为止。本项最低分为0分。 | 6.00 | 主观 | 供应商应提交的相关证明材料 其他材料 技术响应表 |
| | 应急保障方案 | 根据投标人提供的应急保障方案，包括但不限于：①个人事故类应急预案②安全防卫③设备故障处理和媒体采访公共危机处理预案④消防安全应急预案等内容进行自主评分；方案满分6分，每缺失一项内容扣1.5分；每有一项内容存在一处缺陷（缺陷是指方案内容不符合项目实际要求、描述不详细、缺乏针对性、缺乏可操作性、不合理、内容缺少关键节点、前后相互矛盾、存在无法实现预期目标的风险等）扣0.5分，扣完为止。本项最低分为0分。 | 6.00 | 主观 | 供应商应提交的相关证明材料 其他材料 技术响应表 |

| | | | | |
|------|--|-------|----|------------------------------------|
| 现场述标 | <p>投标人结合采购需求和招标文件的内容理解，现场述标，自备笔记本电脑提供PPT演示，述标时间每家限定15分钟。包括但不限于：公司实力、服务团队和取得的成绩、同类项目经验，服务标准和流程、应对突发事件的反应和处理等述标内容：A、述标的内容全面、逻辑性及逻辑连贯性强、表达清晰、内容重点突出，对评委提问回答准确迅速性强，对本项目针对性强，得10分。B、述标的内容较全面、逻辑性及逻辑连贯性较强、表达清晰度较强、内容重点突出较强，对评委提问回答准确迅速性较强，对本项目针对性较强，得8分。C、述标的内容基本全面、逻辑性及逻辑连贯性一般、表达清晰度一般、内容重点一般，对评委提问回答准确迅速性一般，对本项目针对性一般，得6分；D、述标的内容不全面、逻辑性混乱、逻辑连贯性差、表达模糊、内容重点较差，对评委提问回答模糊或无法回答，对本项目针对性较差，得4分。E、未参与述标的此项不得分。注*（现场述标的代表需带授权委托书（加盖公章））</p> | 10.00 | 主观 | 技术响应表 |
| 业绩 | <p>1、投标人2021年1月1日（以提供的证明材料的签署日期为准）至今承接的政务服务外包类似项目业绩，每提供一项业绩得2分，满6分。 2、投标人2021年1月1日（以提供的证明材料的签署日期为准）至今承接的人力资源管理等类似项目业绩，每提供一项业绩得2分，满6分。 注：以上业绩不重复计分，提供业绩合同复印件加盖公章，不提供不得分。</p> | 12.00 | 客观 | 其他材料 供应商应提交的相关 证明材料 商务响应表 |

| | | | | | |
|------|------|--|------|----|--------------------------------|
| 商务评审 | 企业资质 | 投标人具有人力资源社会保障行政部门颁发的人力资源服务许可证的得 2分。证明材料：提供有效期内的证书复印件加盖公章，未提供不得分。 | 2.00 | 客观 | 供应商应提交的相关证明材料 其他材料 商务响应表 |
| | 企业信誉 | 1、投标人自 2021年1月1日以来在服务活动中，未发生违反项目合同、服务承诺等违约问题，得1分； 2、投标人自 2021年1月1日以来在服务活动中，未发生侵犯服务对象合法权益或致使服务对象财产遭受损失的问题，得1分； 3、投标人自2021年1月 1日以来在服务活动中，未发生违规或违法问题，得1分。证明材料：提供承诺函并加盖公章，承诺函格式自拟，未提供不得分。成立未满3年的供应商自成立之日起算。 | 3.00 | 客观 | 供应商应提交的相关证明材料 其他材料 商务响应表 |
| | 管理人员 | 1、项目总监和大厅主管各1名，并具有本科及以上学历且具有三年（含三年）以上政务服务外包管理和人力资源管理经验，在此基础上： （1）每人多具有1年从业经验的，加0.5分，满分2分；（2）每人持有人力资源和社会保障部门颁发的二级企业人力资源管理师证书的得1分，持有一级企业人力资源管理师证书的得2分，满分4分。证明材料：上述提供学历证书复印件、身份证复印件、证书复印件、工作经验（提供工作经验的证明材料）以及在投标单位缴纳社保（2024年1月至今任意连续3个月。成立不足3个月的，提供成立至今）的社保缴纳凭证，均须加盖投标人公章。 | 6.00 | 客观 | 供应商应提交的相关证明材料 其他材料 商务响应表 |

| | | | | | |
|-----|------|--|-------|----|---|
| | 团队人员 | <p>投标人团队人员（项目总监和大厅主管除外）：1、具有企业人力资源管理师的，每提供1名得2分，本项最高8分；2、具有高级礼仪培训师证书的，每提供1名得2分，本项最高6分；3、具备行政办事员证书的，每提供1名得2分，本项最高6分；4、具有国家认可的外语等级证书，每提供1名得1分，本项最高2分。以上如为同一人不重复计分。证明材料：提供身份证复印件、证书复印件以及在投标单位缴纳社保（2024年1月至今任意连续3个月。成立不足3个月的，提供成立至今）的社保缴纳凭证，均须加盖投标人公章。</p> | 22.00 | 客观 | <p>供应商应提交的相关证明材料 其他材料 商务响应表</p> |
| 价格分 | 合计 | <p>F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（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。</p> | 10.00 | 客观 | <p>开标（报价）一览表</p> |

价格扣除

| 序号 | 情形 | 适用对象 | 比例 | 说明 | 关联格式 |
|----|----|------|----|----|------|
|----|----|------|----|----|------|

| | | | | | |
|---|-----------------------|-------------------|--------|--|-----------|
| 1 | 小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位 | 投标人或者联合体均为小型、微型企业 | 10.00% | <p>1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。</p> <p>2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。</p> <p>3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。</p> | 开标（报价）一览表 |
|---|-----------------------|-------------------|--------|--|-----------|

第五章 政府采购合同

合同文本

详见附件：合同文本.docx

第六章 投标文件格式要求

投标文件格式

开标（报价）一览表

项目编号： HFGC20242544H

项目名称： 海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包

采购包： 海南省省级政务大厅综合受理窗口服务外包

投标人名称：

| 序号 | 报价内容 | 数量（计量单位） | 最高限价 | 响应报价 | 价款形式 | 服务范围 | 服务期限 |
|----|-------------------------|----------|--------------|--------------|------|---------|---------|
| 1 | 海南省省级政务大厅综合受理窗口 服务外包 | 1.00项 | 9570000 元 | {供应商响应 }元 | 总价 | {供应商响应} | {供应商响应} |

合计：

备注：无

时间： 年 月 日

签章：

详见附件：封面

详见附件：投标人承诺函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件：无重大违法记录声明函

详见附件：自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书

详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

详见附件：法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书

详见附件：供应商应提交的相关证明材料

详见附件：商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函

详见附件：其他材料

详见附件：资格承诺函

详见附件：环保类行政处罚记录声明函

详见附件：投标人参加本项目投标无串通投标行为的承诺函

详见附件：信用查询承诺书

详见附件：投标人类似项目业绩一览表

详见附件：商务响应表

详见附件：技术响应表

