

海南政府采购文件



和正招标
HEZHENG TENDER

采购方式：竞争性磋商

项目编号：HNHZ2021-178

项目名称：购买政务服务项目

采购人：屯昌县行政审批服务局

采购代理机构：海南和正招标有限公司

二零二一年十月

目 录

第一部分	竞争性磋商邀请函·····	(1)
第二部分	供应商须知·····	(4)
第三部分	用户需求书·····	(16)
第四部分	合同条款及格式·····	(23)
第五部分	响应文件格式·····	(30)



第一部分 竞争性磋商邀请函

项目概况

购买政务服务项目的潜在供应商应在海口市大英山东一路10号国瑞城铂仕苑3栋2单元1002室获取磋商文件，并于2021年11月5日10点00分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：HNHZ2021-178
- 2、项目名称：购买政务服务项目
- 3、采购方式：竞争性磋商
- 4、预算金额：人民币182.148万元
- 5、最高限价：人民币182.148万元
- 6、采购需求：详见《用户需求书》
- 7、合同履行期限：自合同签订之日起一年止。
- 8、本项目接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：/
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1. 在中华人民共和国注册并具有独立承担民事责任能力的企业法人（提供营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本或三证合一营业执照副本）；
 - 3.2. 供应商须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度【需提供2020年审计报告或2021年任意一个季度财务报表(资产负债表、损益表、现金流量表)并加盖公章】；
 - 3.3. 供应商具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（需提供近2021年内任意3个月的企业纳税凭证及社保缴费凭证）；
 - 3.4. 供应商参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - 3.5. 供应商在“中国执行信息公开网”（<http://zxgk.court.gov.cn/>）未被列入失信被执行人名单；在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）未被列入重大税收违法案件当事人名单；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；在国家企业信用信息公示系统 (<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>) 不存在与本项目其他潜在供应商的法定代表人(单位负责人)为同一人或直接控股、管理关系的记录(查询起始日期为磋商公告发布之日起)；

3.6. 购买本项目磋商文件并缴纳磋商保证金。

3.7. 组成联合体投标的，应满足下列要求：

3.7.1 联合体家数不超过 2 家，须提供联合体协议书。

3.7.2 联合体各方中至少应当有一方符合采购文件规定的特定条件。

3.7.3 以联合体形式参加政府采购活动的，且联合体各方签订共同投标联合体协议后，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。

三、获取磋商文件

1、时间：2021 年 10 月 25 日至 2021 年 11 月 1 日，每天上午 09:00 至 11:30，下午 14:30 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）

2、地点：海口市大英山东一路 10 号国瑞城铂仕苑 3 栋 2 单元 1002 室

3、方式：现场购买

1) 法人授权委托书、法人身份证明、被授权人身份证、营业执照副本及以上申请人资格中要求的其他相关材料；

2) 以上材料验原件收盖单位公章复印件（法人授权委托书收原件）

4、售价：人民币 300 元/份（文件售后概不退）

四、响应文件提交

1、截止时间：2021 年 11 月 5 日 10 点 00 分（北京时间）；

2、地点：海口市大英山东一路 10 号国瑞城铂仕苑 3 栋 2 单元 1002 室。

五、开启

1、时间：2021 年 11 月 5 日 10 点 00 分（北京时间）；

2、地点：海口市大英山东一路 10 号国瑞城铂仕苑 3 栋 2 单元 1002 室。

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。



七、其他补充事宜

信息公布：公告、采购文件修改或澄清等信息，将在海南省政府采购网 (<https://www.ccp-gp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>) 及海南省公共资源交易服务中心 (<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>) 媒体上发布

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：屯昌县行政审批服务局
地址：屯昌县屯城镇昌盛北路 257 号
联系方式：柯先生 0898-67838366

2. 采购代理机构信息

名称：海南和正招标有限公司
地址：海口市大英山东一路 10 号国瑞城铂仕苑 3 栋 2 单元 1002 室
联系方式：杨小姐 0898-66261680

3. 项目联系方式

项目联系人：万里香
电话：13519880880



第二部分 供应商须知

一、供应商须知一览表

序号	项 目	主 要 内 容
1	采购预算金额	人民币 1,821,480.00 元。
2	磋商保证金金额	人民币 25,000.00 元。
3	磋商保证金支付	保证金须在响应文件递交截止前到账。
4	磋商保证金汇入账户	<p>开户名称：海南和正招标有限公司</p> <p>账 号：46001002537052500961</p> <p>开户银行：建设银行海口国兴大道支行</p> <p>备 注：缴付 HNHZ2021-178 磋商保证金</p> <p>注：磋商保证金须以供应商名下对公账户转账缴付，如供应商在磋商时间前未按规定方式及时足额缴纳的，均视为无效响应，且不接收其响应文件。</p>
5	采购代理服务费	<p>收费依据及标准：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格【2002】1980号）文件规定向成交人收取采购代理服务费。代理服务费以现金方式或按以下银行账户转账缴付：</p> <p>开户行：中国工商银行海口市海甸支行；</p> <p>户 名：海南和正招标有限公司；</p> <p>账 号：2201020719200317519；</p> <p>备 注：HNHZ2021-178 成交服务费</p>
6	响应有效期	响应有效期为从磋商截止之日起计算的 <u>90</u> 天，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。
7	响应文件数量	纸质响应文件三册（正本一册，副本二册、磋商一览表）。
8	评审方法	综合评分法：在最大限度地满足磋商文件实质性要求前提下，对供应商的技术、商务、价格三部分进行综合评审，综合得分前 3 名的供应商推荐为成交候选人。

二、概念释义

1. 适用法律

本次竞争性磋商适用的主要法律法规为《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》



和《海南省省级政府采购管理实施办法》及相关法律、法规和规章。

2. 释义

2.1 **采购人**:指屯昌县行政审批服务局,负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与确认,作为合同采购方(用户)的主体承担履约、验收与评价等义务。

2.2 **采购代理机构**:指海南和正招标有限公司(简称“和正公司”),组织实施政府集中采购项目的招标;制定实施集中招标活动的具体操作规程;受理供应商的询问或质疑;不以任何身份出任磋商小组成员。

2.3 **供应商**:系指在海南和正招标有限公司报名购买采购文件,响应招标、符合采购文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 **磋商小组**:是依法组建,负责本次招标的评审工作的临时性机构。

2.5 **实质性响应**:是指符合响应文件的所有要求、条款、条件和规定,且没有不利于项目实施质量效果和服务保障的重大偏离或保留。

2.6 **正偏离**:是指投标参数符合国家或行业标准,不仅能够满足采购人使用需求,且该参数超出采购人对该项指标的要求。

2.7 **负偏离**:是指投标参数不符合国家或行业标准,或不能(不完全)满足采购人提出的对该参数的需求,或该参数指标在该领域处于低下水平。

2.8 **符合(无偏离)**:是指投标参数符合国家标准或行业标准,且能够满足采购人对该项参数要求。

2.9 **日期、天数、时间**:无特别说明时是指公历日及北京时间。

3. 合格的供应商、合格的货物和服务

3.1 供应商须在中国大陆境内有合法工商登记注册,符合政府采购法规核定的必备条件,满足本项目对供应商资格及相关重要要求。

3.2 国内制造商参加竞争性磋商须满足:在中国大陆注册的生产经营性法人企业,符合相应的专业技术条件和履约供应能力,能独立承担主体设备或核心技术的合法设计与生产安装,具备品质检测技术和手段,具有完善持续可靠和最便利的售后服务保障等。

3.3 非制造商(即代理经销商)参加竞争性磋商须满足:属于其合法有效的经营范围,遵从制造商或其在中国区域或省级区域代理经销商所核定的经营范围和供货渠道,符合专业技术条件和能力,能独立承担项目实施与交付验收的一切责任义务,具有完善持续可靠和便利的售后服务保障等。

3.4 针对同一产品的投标报价具有唯一性。不接受任何供应商的选择性响应方案,否则该响应将视为无效响应。

3.5 供应商提供的所有货物,其来源地均应为中华人民共和国和(或)与中华人民共和国有官方贸易关系的国家或地区。

3.6 货物为近期内原厂制造的全新合格产品;进口产品必须具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。国内制造的产品必须具备出厂合格证。



3.7 所有涉及知识产权的产品及设计，供应商必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权索偿或诉讼，否则，由此导致采购人误侵权的损失由供应商承担。

3.8 不合格的货物将被拒绝，采购人有权不予支付任何费用并追究其责任。

三、采购文件说明

1. 采购文件是阐明采购人所需货物及服务的基本要求性文件，采购文件、响应文件、评审结果、合同书和相关承诺确认文件均作为任何一方当事人履约的重要依据。
2. 采购文件以纸质文件制作，由竞争性磋商邀请函、供应商须知、用户需求书、合同条款及响应文件格式共五部分组成。
3. 供应商必须认真阅读理解采购文件的各项要求，如有任何疑问应在磋商前 48 小时以书面或传真形式向采购代理机构提出澄清要求，采购代理机构将及时予以回复，逾期不受理。
4. 采购代理机构在采购项目过程中，有权要求供应商或相关当事人就本项目的内容按时提交澄清说明或补充材料等，被通知的当事人须认真予以配合。
5. 采购过程中的一切补充文件一旦确认后与主体源文件具有同等法律效力，确认方视为知悉无疑并依照最后确认的文件执行。一切要约承诺未经缔约方同意不得擅自变更、撤销或转让。
6. 对技术参数、商务参数等出现带“★”标志的为关键参数，如失真、缺漏和负偏离将会导致该产品赋予最低分值。对技术参数、商务参数等出现带“▲”标志的为必须满足参数，如失真、缺漏和负偏离将导致响应文件无效。
7. 需要出具产品销售授权书时，授权方必须是制造商或其在中国大陆省级或以上区域的代理经销商；任何一个授权方，均负有监督约束供货渠道、质量和售后服务保障，履行投标承诺和供货合同等相关连带责任和义务。

四、响应文件的制作

1. 原则

1.1 供应商应保证所提供的所有资料的真实性、准确性，否则采购代理机构将依法终止其投标资格，供应商需承担相应的后果及法律责任。

1.2 无论采购结果如何，供应商自行承担因参加本次竞争性磋商而发生的一切费用。

2. 响应文件的组成

2.1、按磋商文件中“第五部分 响应文件格式”的要求以 A4 版面统一编制组成响应文件。

2.2、响应文件应包含正本一册、副本二册、磋商一览表一份，正本、副本、磋商一览表文件均应分开装订并密封，封口处应加盖骑缝章，并注明：“请勿在磋商时间之前启封”加盖供应商公章，响应文件上应明确注明“正本”、“副本”“磋商一览表”字样。



如正本和副本内容不一致，以正本为准。

2.3、响应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。

2.4、**响应文件自制部分必须打印，每页须按序加注页码，装订牢固且不会轻易脱落（注：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。**

2.5、任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商授权代理人在旁边签字后方为有效。

2.6、所有密封文件封套正面须按“文件袋封面标贴”格式进行标贴（详见响应文件格式）。

3. 磋商报价

3.1. 磋商报价是供应商在可独立履行项目合同义务，通过准确核算，可满足预期实施效果、验收标准和符合自身合法利益的前提下所作出的综合性合理报价。对在响应文件和合同书中未有明确列述、响应方案设计遗漏失误、市场剧变因素、应预见和不可预见的费用等均视为已完全考虑到并包括在磋商报价之内。

3.2. 对超出常规、具有特别意义或会引起竞争非议的报价须作出特别说明。对消耗材料、常用配备件、相关伴随服务等附属内容须详列清单。

3.3. 磋商报价将作为评审的重要依据之一，如果磋商报价提出有折扣优惠者，以折扣后的最终优惠价为准。对含糊不清或不确定的报价将视为无效报价。

4. 磋商报价勘误修正准则：

4.1. 对出现以上情况或因笔误而需修正任何报价时，均以磋商小组审定通过方为有效。

5. 磋商保证金及采购代理服务费用

5.1. 供应商必须在磋商前按采购文件要求缴纳磋商保证金。磋商保证金必须采用银行转账形式缴纳，不接纳支票和其它票证，供应商未按要求缴纳磋商保证金，采购代理机构有权拒绝接收其响应文件。

5.2. 磋商保证金：成交人的磋商保证金将在领取《成交通知书》并签订《采购合同》后5个工作日内无息全额退还；未成交供应商的保证金，在成交公告发出后5个工作日内予以无息退还。

5.3. 采购代理服务费：采购代理机构按收费标准向成交人收取，服务费以现金或转账方式支付。

6. 响应有效期

6.1. 响应有效期为从磋商截止之日起计算的90天，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。在此有效期内未经采购代理机构同意，响应文件的一切内容和补充承诺均为持续有效且不予改变。

6.2. 特殊情况下采购代理机构可于响应有效期期满前，要求供应商延长其响应有效期。



供应商可以拒绝或同意上述要求，延长响应有效期的要求与答复均要求为书面形式。

五、竞争性磋商

1. 采购代理机构按竞争性磋商邀请函规定的时间和地点进行磋商，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磋商活动，参加磋商的代表须持**本人身份证原件和法人代表授权书原件**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。
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。
3. 磋商时，供应商代表将查验响应文件密封情况，确认无误后拆封，公布每份响应文件提供情况是否符合“正本一册、副本二册、报价一览表一份”的要求，以及采购代理机构认为合适的其他内容，采购代理机构将做好记录。若响应文件未密封或不符合“正本一册、副本二册、报价一览表”提供要求的，采购代理机构将拒绝接受该供应商的响应文件。

六、磋商小组的组成及工作要求

1. 磋商小组是依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》并结合采购货物的特点，组建的专门负责本次竞争性磋商工作的临时性机构，该小组独立工作，负责确定磋商文件，评审所有响应文件并确定能够进入磋商阶段的供应商，与供应商进行磋商，向采购人推荐成交候选人。磋商小组对“响应文件”进行审查、质疑、评估和比较。
2. 磋商小组将本着公开、公平、公正的原则，严格按照法律法规和响应文件要求进行评审。如发现磋商小组的工作明显偏离响应文件的要求，或明显违反国家法律法规，经监督部门同意，可以解散磋商小组，重新组织招标或者评审，并依法追究有关部门人员的法律责任。

七、磋商和评审

1. 磋商评审流程：

1.1. 项目介绍：

- 1.1.1. 主持人介绍参与磋商相关人员、项目基本情况。
- 1.1.2. 采购人陈述采购需求（不发表倾向性或排斥性言论；不涉及厂家、品牌或型号）。
- 1.1.3. 主持人宣读评审纪律、讲解评审标准。

1.2. 综合磋商评审：

- 1.2.1. 资格审查：磋商小组根据国家相关法律法规和采购文件的规定，对供应商的资格



证明文件进行资格性审查，资格审查的资料主要以下列《初步审查表》为主。

《初步审查表》					
序号	审查项目	评议内容（无效报价认定条件）	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式样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报价，漏报其报价将被拒绝			
4	磋商保证金	是否足额提交报价保证金			
5	响应有效期	是否满足磋商文件要求			
6	服务期	是否满足磋商文件要求			
7	其它	无其它无效报价认定条件			
结 论					
评委： （组长） （组员） 日期：					
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。					

1.2.2. 只有通过资格性审查的供应商才能继续进行磋商程序，通过资格性审查的供应商必须不少于 3 家，否则磋商失败。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214号）第三条第四项，以及《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》（财库[2015]124号）情形的除外。

1.2.3. 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商。

1.2.4. 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。已提交响应文件的报价人，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

1.2.5. 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

1.3. 关于政策性优惠



- 1.3.1. 所投分包(如不分包则指本项目)的所有报价产品进入当期节能清单的,其评标价=报价*(1-2%); 报价人所投产品满足此规定的, 必须提供声明函并提供相关证明文件, 且获得磋商小组成员的一致认可通过, 方为有效, 否则无效。
- 1.3.2. 所投分包(如不分包则指本项目)的所有报价产品进入当期环保清单的,其评标价=报价*(1-1%); 报价人所投产品满足此规定的, 必须提供声明函并提供相关证明文件, 且获得磋商小组成员的一致认可通过, 方为有效, 否则无效。
- 1.3.3. 报价人为小型和微型企业(含联合体及监狱企业和残疾人福利企业)的情况:
 - ① 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)第九条规定, 采购人、采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予6%(工程项目为3%)的扣除, 用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目, 采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的, 评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%作为其价格分。
 - ② 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, 采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予2%(工程项目为1%)的扣除, 用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目, 采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的, 评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%作为其价格分。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。
 - ③ 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)第十一条规定, 中小企业参加政府采购活动, 应当出具本办法规定的《中小企业声明函》, 否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2. 相关要求:

- 2.1. 供应商提供的文件必须真实、充分、全面。磋商小组仅对供应商提交的文件进行表面真实性的审核, 在磋商评审过程中乃至成交后, 如发现供应商所提供的上述材料不合法或不真实, 将取消其成交资格并追究其法律责任。
- 2.2. 磋商小组认为有必要时, 将向供应商就响应文件内容进行询问。供应商须如实应询答复, 其一切答复均应以书面形式澄清补充, 经授权代理人签署后将作为响应文件不可分割的内容。
3. 如果发现下列情况之一者, 其响应文件将被拒绝或作无效文件处理:
 - 3.1. 参加本次政府采购活动前三年内, 在参与海南省政府采购等相关活动中有不良行为记录或正处于处罚期内;
 - 3.2. 以假借、挂靠他人名义或用串通合谋等不正当手段参与报价, 违反了诚实信用、公



平竞争原则；

- 3.3. 供应商之间存有利益共享、虚假竞争的同盟关系；
- 3.4. 响应文件制作明显不符合要求：无效的印章、签字，不按要求提供重要的样板、物证和资料；
- 3.5. 不符合专业条件；
- 3.6. 没有按要求提供补充文件，或调整补充内容超出规定范围；
- 3.7. 拒绝、对抗磋商小组所作的决定或合理要求；
- 3.8. 符合采购文件中载明会导致无效报价的其它规定和要求。
- 3.9. 未缴纳购买采购文件费用及未缴纳磋商保证金；
- 3.10. 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；
- 3.11. 为采购项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商。

4. 废标条件与处理：

本项目或独立包组出现下列条件之一则定作废标：

- 4.1. 采购过程出现影响公平公正竞争的违法、违规行为；
- 4.2. 因重大变故，接采购人通知本项目采购活动须立即中止或取消。
- 4.3. 供应商的磋商报价均超过了采购预算控制范围且采购人不能接受。

以上符合第 4.1 条废标条件时，采购代理机构将情况报告采购人，经采购人同意后重新组织其他采购方式，同时将废标理由和处理决定知会各相关供应商；

5. 推荐结果

- 5.1. 采购代理机构在评审结束后 2 个工作日内将磋商小组推荐的评审结果送达采购人确认。

八、量化评审方法

1. 评审方法： 综合评分法

磋商小组成员对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。

2. 量化评审内容

评分项目	技术项	商务项	价格项
权重	60%	30%	10%

3. 评分细则表

序号	项目	评定内容及标准	满分
一、技术部分			60分



1	内部管理制度	供应商公司内部管理制度（包括但不限于公司财务制度、人事制度、薪酬制度、项目建设流程制度、服务管理制度等）完善且齐备的得6分，每有一项缺失或内容表达不完整或不详尽的扣1分，扣完为止。	6
2	协助现场管理团队方案	供应商需针对本项目提供协助现场管理团队服务方案（包括但不限于管理团队组织架构图、组织架构内容、组织架构分层管理、各岗位内容及岗位职责）且内容完整、表述准确、逻辑性强（过程清晰、环节明确、前后一致无矛盾）的、符合采购人需求的得8分，有任意一项内容缺失或者表达简略或表达不清晰的扣2分，扣完为止。	8
3	招聘管理方案	供应商针对本项目提供详细的招聘管理服务方案（内容中至少包含招聘原则、用人标准和公司人力资源部职责、招聘工作流程、招聘计划、招聘渠道、招聘者获取信息方式、应聘人员测评、笔试、面试程序、员工入职程序等）；内容充实、结构严谨、符合本项目需求得5分；有任意一项内容缺失或表达简略或表达不清晰的扣0.5分，扣完为止。	5
4	项目培训服务管理方案	①供应商针对本项目提供详细的培训管理服务方案（内容至少包含培训原则及职责、培训计划、具体措施制定、业务培训开展、培训考核、档案管理等）；内容充实、结构严谨、表述流畅、贴合项目情况的得8分；有任意一项内容缺失或表达简略或表达不清晰的扣2分，扣完为止。	8
		②供应商应提供针对本项目培训的课程教案，提供的至少包含办公软件基础使用技巧课件、政务服务公共知识培训课件、政务礼仪培训课件、政务中心应急事项处理预案培训课件、情绪管理课件、沟通技巧课件；提供的课件完整且详细得5分，每缺少一项扣1分，扣完为止。	5
5	运营管理服务方案	供应商针对本项目的服务团队制定详细的运营管理服务方案（方案包括考勤制度、绩效管理制度、仪容仪表管理制度、督查制度、劳务员工引进和退出机制、薪酬激励制度、末位淘汰制度、轮岗（班次管理）制度、保密制度、值班长制度、延时服务制度、业务考试制度、例会制度、6S管理制度等）；内容完善、结构严谨、表述流畅，贴合项目情况的得10分；有任意一项内容缺失或表达简略或表达不清晰的扣2分，扣完为止。	10
6	业务衔接方案	①供应商应具备与现有的业务流程无缝对接的能力及经验，，需提供类似服务项目的详细材料为业务衔接做保障，包括但不限于社会事务类、工程建设类、人才服务类及企业开办类业务事项操作手册。提供材料完整且符合实际得8分，有任	8



		意一项内容缺失或不符合实际的扣 2 分，扣完为止。	
		②供应商承诺发生突发事件时，管理人员在 2 小时内响应并到达现场处理的得 2 分，其它不得分。	2
7	项目应急预案	供应商针对本项目提供项目应急方案（内容包括但不限于人员应急预案、应急响应、突发事件处置、应急处理、保障措施等）；应急方案内容完善，实用性强，结构严谨、贴合项目情况的得 8 分，有任意一项内容缺失或表达简略或表达不清晰的扣 2 分，扣完为止。	8
二、商务部分			30 分
1	行业经验及业绩	2019 年 1 月 1 日以来，供应商具有类似外包服务经验的每有 1 个得 2 分，最高得 10 分，不提供不得分。 提供合同复印件或中标通知书加盖供应商公章。	10
2	资质认证及荣誉证书	供应商应当具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、人力资源服务许可证每提供一个得 3 分，最多得 6 分。 注：需提供有效期内证书扫描件并加盖供应商公章，不提供不得分。	6
3	辅助培训管理工具功能展示	供应商应建立标准化、系统化、精细化的培训模式，具有项目培训管理能力，提供拟投入的类似案例培训管理工具进行方案的功能截图进行展示，并对截图进行简单阐述。培训工具应具备以下功能展示：日常培训课程、专项业务培训课程、题库作答功能、考核评分功能。以上模板齐全的得 8 分，每一项缺失扣 2 分，扣完为止。	8
4	项目团队管理人员 资质	拟派管理团队中具有人力资源管理师一级证书的得 3 分 注：提供证书复印件及近 3 个月的社保证明材料并加盖供应商公章)	3
		拟派管理团队中具有权威机构颁发的 PMP 认证证书的得 3 分。 注：提供证书复印件及供应商单位近 3 个月的缴纳社保证明材料并加盖供应商公章	3
三、价格部分			10 分
1	报价项	满足磋商文件要求且最终报价最低的为基准价，其价格分为满分。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 / 磋商报价) × 价格权重 × 100	10
合计			100 分

注：



1. 为了便于专家对响应文件内容的审核，供应商可针对以上“评分细则表”编写响应页码索引表，即该评分项目内容在投标文件中的页码。
2. 技术项得分=（ Σ 各评委所审技术参数得分）/（评委人数）；商务项得分=（ Σ 各评委所审商务参数得分）/（评委人数）；价格项得分按公式计算得出；
3. 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）；
4. 评审结果按综合得分高低排序，排名前3名的供应商推荐为成交候选人。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款以及《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》（财库[2015]124号）情形的，可以推荐2家成交候选供应商。综合得分相同，依次序分别以投标报价、技术评价、商务评价的得分高低择优选录。
5. 有下列情况之一，供应商中标无效，上报上级主管部门，在一年内禁止参加政府采购活动：
 - 5.1 提供虚假材料谋取中标的；
 - 5.2 不实质疑，影响政府采购工作的。

九、评定成交

1. 成交

- 1.1. 磋商小组按综合评分法向采购人推荐综合得分前3名的供应商为成交候选人。
- 1.2. 采购人从磋商小组推荐的成交候选人中确定综合得分排名第一的为成交人。
- 1.3. 成交人因不可抗力或者自身原因不能按要求签订或履行本项目购销合同的，排名在该成交人之后的成交(候选)人顺位获得新的成交人资格，采购人可与新的成交人签订政府采购合同，以此类推。

2. 成交通知

- 2.1. 供应商被确定为成交人后，将在海南省政府采购网(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>)及海南省公共资源交易服务中心(<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>)媒体上公告。公告期内没有任何质疑申诉时，采购代理机构即向成交人发出《成交通知书》，不在成交人名单之列者即为落标。
- 2.2. 《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。
- 2.3. 在未取得合法理由而获批复前，成交人擅自放弃成交资格，则须承担相应的违约处罚责任，并赔偿采购人由此所造成的一切经济损失。

3. 合同签订

- 3.1. 成交人应按照《成交通知书》的要求与采购人签订合同，如对抗或拖延履行签订合同责任和义务时，没收其磋商保证金。
- 3.2. 响应文件、成交人的响应文件及相关澄清材料，均作为合同订立的依据。对响应文



件及澄清文件中出现歧义、不确定的内容等解释以采购代理机构的理解为准。

4. 质疑与投诉

- 4.1. 供应商在参与本次采购活动过程中确认自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受损之日起七个工作日内，以实名书面形式向采购代理机构提出质疑申诉，质疑内容不得含有虚假、恶意成份，且必须附送有关证据材料和注明事实的确切来源。
- 4.2. 若对响应文件中存有倾向性、排斥性等影响公平竞争的内容提出质疑的，应在上述时间内以书面形式及时直接向采购代理机构提出。
- 4.3 对成交候选人或供应商的报价行为提出质疑时，被质疑者应给予书面澄清回复，其响应文件内容应配合予以公开接受任何形式的审查核实。
- 4.4. 通过质疑仍未获得有效解决时，可依法定时间和程序提出投诉。

5. 没收磋商保证金、列入不良行为记录或违规处罚适用条件：

- 5.1. 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- 5.2. 响应文件中提供伪造、虚假的材料或信息；
- 5.3. 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- 5.4. 违反政府采购法规, 违反了诚实信用、公平竞争和如实告知原则, 扰乱了采购程序
- 5.5. 提供虚假、恶意质疑投诉材料或在一年内有三次或以上查无实据的投诉记录。



第三部分 用户需求书

一、项目概况

- 1、项目名称：购买政务服务项目
- 2、项目编号：HNHZ2021-178
- 3、采购方式：竞争性磋商
- 4、预算金额：人民币 182.148 万元；
- 5、服务期限：自合同签订之日起一年止；
- 6、服务地点：屯昌县行政审批服务局（屯县人民政府政务服务中心）
- 7、付款方式：以采购双方商订付款方式结算

二、项目基本情况

根据《中共海南省委办公厅、海南省人民政府办公厅印发〈关于深入推进市县“一枚印章管审批”改革的实施意见〉的通知》（琼办发〔2020〕21号）、琼审改办〔2020〕24号《关于市县审批事项划转行政审批服务局实行“一枚印章管审批”改革有关问题的通知》、《屯昌县推进“一枚印章管审批”改革实施方案》等工作要求，以加快推进海南自由贸易港建设为统领，围绕持续优化屯昌县营商环境的工作目标，创新服务理念，提高服务质量，要求科学细化量化审批服务标准优化权力运行流程，制定行政职权运行流程图，切实减少工作环节，规范行政裁量权，提高行政审批效率；拟通过购买服务的方式向具备条件的第三方人力资源机构购买综合窗口业务外包服务，使政务流程与人员管理服务水平规范化，助力屯昌县政府行政效能和公共服务水平的提升。

三、项目内容及服务要求

（一）外包服务内容及要求

1、外包服务工作内容：

第三方服务外包机构要根据实际业务量、业务特点进行流程优化、人员配置和培训，为采购人提供综合窗口、审批辅助、以及后勤管理等服务，并对服务质量、工作结果负责，服务内容包括但不限于：

1) 窗口服务工作：负责做好申请人的资料接收、审核（形式审查）、受理（信息录入）、业务咨询、“一次性告知”、资料中转、综合出件等与窗口工作相关的工作，并对窗口服务行为进行标准化建设和管理。

2) 审批辅助工作：负责配合审批人员做好审批材料收集、扫描上传、整理归档以及现场核查等审批辅助性工作。



3) 数据处理工作：负责将符合法定形式且齐全申请材料，在综合受理窗口业务系统中录入相关申请信息，并打印发放相关凭据给申请人。

4) 资料扫描工作：根据采购人的要求，负责行政审批部门涉及综合受理业务相关申请材料的扫描及上传。

5) 电子证照查询、核验及制作、上传：根据采购人要求和申请人授权委托，在电子证照系统中查询、核验相关电子证照信息，将新办理的证照制作电子证照并上传至电子证照系统。

6) 后勤管理工作：负责我局（政务中心）办公大楼的保安保洁、消防管理、停车场车辆秩序维护等工作。

7) 采购人提出的与政务大厅服务相关的工作。

2、外包服务要求：

1) 供应商应遵守国家法律、法规。按照合同约定及时、保质保量完成委托范围内的管理及服务工作。

2) 建立健全人员考勤制度，若因特殊情况离岗须向采购人履行请假手续，不得擅自离岗。必要时应设置岗位后备人员替补，不得影响采购人业务正常运作。

3) 建立健全岗位培训制度。负责制定培训计划、制作培训课件、组织培训；通过政治教育、岗前业务、技能提升等专项培训，使服务人员具备服务工作能力。相关培训费用由供应商承担。

4) 供应商负责服务人员管理, 服务人员要遵守采购人的内部管理及相关规章制度。

5) 供应商须按照岗位的职责要求配备所有服务人员。如有服务人员不能满足任职要求提供服务的，供应商应及时调整更换。

6) 供应商要结合采购人的外包服务项目用人计划及服务人员的具体情况，对服务人员实行动态管理，对服务人员要有完善的引进、补充、退出机制。

7) 服务人员若发生工伤等事故, 供应商要按照相关法律、法规规定办理理赔手续。

8) 供应商要按照统一规定的人员工资及差旅费标准，足额发放给服务人员工资、差旅等费用，同时还应依法建立和完善规章制度，明确服务人员工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、岗位职责、劳动纪律、奖惩奖励，为服务人员提供必要的工作条件。

(二) 外包服务运营管理要求

本项目采用整体服务外包的方式，通过第三方机构采购高素质的工作人员，培养高素质综窗服务队伍，辅助及保障行政审批服务局业务运转，促进政务服务质量和效率提



高，打造屯昌县政务服务新格局。

1. 运营管理方式：

- 1) 日常管理：采购人只负责对管理进行监督及考核, 日常管理工作全权交由供应商负责。
- 2) 人事关系：采供双方属于合同承揽关系，采购方不涉及劳动合同关系。
- 3) 考核要求：采购人只需根据外包合同考核条款对供应商外包成果进行考核, 供应商制定科学合理的考核制度以达到采购人的考核标准, 对服务项目交付和完成的效果承担责任。为更好的保证供应商提供的服务和质量，双方商定运营考核标准，并保留人民币10000元作为运营考核款项，待考核后根据运营考核结果进行支付。
- 4) 风险管控：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处理。

2. 项目实施团队成员配置

项目配备的综合窗人员人数应不少于35名。其中包含：管理人员不少于3名；综合窗口及审批辅助人员不少于27名；保安人员不少于3名以及保洁人员不少于2名。

上岗人员基本要求：

- 1) 拥护党的路线、方针、政策，遵纪守法，品行端正，作风正派，具备履行岗位职责的身体条件。
- 2) 具有中华人民共和国国籍。身体健康，具有正常履行职责的身体条件。
- 3) 具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力，品行端正，遵纪守法，无违法行为记录。
- 4) 大专及以上学历，专业不限，具备熟练的电脑操作能力。（此项要求对保安保洁人员除外）
- 5) 有以下情形者不予接受：
 - (1) 曾因犯罪受过刑事处罚的人员；
 - (2) 尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律审查的人员；
 - (3) 涉嫌违法犯罪正在接受司法调查尚未做出结论的人员。

项目管理人员要求

项目应设置一名项目经理，负责整个大厅的管理及对外协调工作，以项目经理为信息汇总点，实现项目统筹一口进一口出，保障项目运营的连续性。项目经理以行政审批服务局领导意见为基础，结合公司自身系统化的运营体系，制定大厅的运营管理方案，同时监控项目整体运营成效，并根据项目实施的具体情况进行及时调整；另派驻不少于两名专业的辅助管理团队人员，分别负责人员培训及标准化审查要素两方面工作，以着



力提升整体服务品质及效率。

辅助管理团队人员配置：根据本项目需求，建设项目运营管理团队，派驻现场管理人员驻场时间不少于 2-3 个月，进行专业化管理，具体人员配置如下：

序号	岗位名称	工作职责	工作任务
1	项目经理 (至少 1 人)	团队管理	1. 制定项目管理规章制度，搭建实施项目的合理高效管理体系；
2			2. 组建及带领团队，制定团建计划，高效履行合同约定的责任与义务；
3			3. 建立完善的培训计划,保障每一个培训节点顺利进行。
4		业务管理	1) 负责窗口服务事项办理过程的监督、业务指导及协调服务工作；
5			2) 定期巡查，了解员工工作情况关注员工心态，并及时做好员工心理辅导工作；
6			3) 定期对员工进行业务知识、沟通技巧、心态、服务及岗位操作规范等培训；
7			4) 对整个项目过程和结果负责；
8			5) 建立健全督查、投诉通报制度；
9			6) 负责值班安排、突发事件处理,综合治理等工作。
10	项目筹备 人员 (至少 2 人)	协助管理	协助项目经理进行人员的日常管理,执行项目经理日常工作安排。
11		事项梳理	1) 对事项进行调研，确认高频事项清单，对高频事项建立梳理机制；
12			2) 牵头部门进行事项梳理,组织事项梳理启动会议
13			3) 确认事项梳理的标准，制作梳理规范；
14			4) 把控梳理的进度，保障成果的展示。
15		培训开展	落地实施培训工作的开展，针对培训开展的场地、人员、课件等前期工作进行对接和准备。
17		题库建设	定期开展项目人员的考核工作，制作考试题库，下发考试任务，针对结果进行分析，并进行汇报总结。

3. 制订项目运营管理流程

1) 制定招聘管理体系：

人员招聘坚持公开招聘、平等竞争、择优录用的原则，为屯昌县行政审批服务局储备及组建优秀的工作团队。

2) 稳岗保岗制度

通过建立稳岗保岗制度，从拓宽招聘渠道到完善内部管理制度两方面，最大程度上保障岗位人员的在岗率。内部管理主要是从完善的管理制度入手，离职员工需提前递交



离职申请，以预留充足的时间来招聘合适的替岗人员，同时从多渠道来选备岗位人员，以保障岗位不脱岗断岗。

3) 制定管理规范

制定相关工作规范及制度进行人员日常管理，以保障人员的个人职业素质以及服务能力符合屯昌县政务服务大厅项目运营的要求。

4) 数据管理体系

在项目运营过程中产生的各类数据，为领导提供数据分析的重要参考依据，以“客观、真实”为原则，要求项目数据需按时、统一、规范上报。以项目工作量为基础数据，对工作内容分类统计，统计归类后报送至采购人项目办公室。

5) 运营服务提升体系

建立员工能进能出、能上能下、择优竞争上岗、充满活力的竞升机制。实现薪酬制度合理化，拉开分配差距，达到优化员工结构、提高公司整体效能、不断提升服务水平的目的。同时建立严格的考核制度，听取采购人的反馈意见，定期就全员服务态度、业务水平进行精细化测评，实行奖优罚劣制。

4. 构建标准化业务培训体系

1) 日常培训

供应商应建立全体人员的业务培训体系，由团队分管小组领导组织，定期（或根据中心需求）开展主要针对项目相关管理制度、项目本身运营情况、新颁布政策法规等，以解决问题、提升专项业务能力为目标的日常业务培训；培训内容可根据项目上阶段业务好差评及投诉汇总数据分析，持续提升员工服务意识、服务质量；并以公共技能培训为主导，同时结合采购人业务发展的即时需要，及时调整项目运营整体思路。

2) 业务培训

根据屯昌县行政审批服务局实际情况，建设标准化业务培训体系。从专项业务培训考核、大厅工作人员礼仪、大厅应急事项处理及与政务服务相关的公共知识等方面，整合出一套简单易行的业务操作培训手册，让新上岗人员通过对业务培训手册的自主学习，即可快速的了解岗位的职责、要求及业务办理流程，有效降低大厅的人力成本。

3) 培训类型

供应商采用的业务培训类型至少包括：①专业技能培训；②综合素质培训；③复合型骨干人才培养；④岗位业务培训（跟岗培训、轮岗培训）⑤专项业务培训（综窗接件流程培训、模拟接件培训、综窗涉及系统培训、高频事项审查要点培训）等。



4) 培训内容

培训类别	项目	培训对象	培训周期	培训导师
专业技能培训	普通话水平培训	在职员工	每季度 1 次	项目经理
	办公软件使用技巧培训	在职员工		
	办公现场管理培训	在职员工		
综合素质培训	政务服务礼仪培训	在职员工	每季度 1 次	组长、优秀骨干、专业讲师
	情绪管理与压力疏导培训	在职员工		
	群众投诉处理及应对技巧培训	在职员工		
	应急管理培训	在职员工		
骨干人才培养	管理能力培训	在职员工	每季度 1 次	项目经理
	培训技巧培训	在职员工		
专项业务培训	综窗接件流程培训	在职员工	每季度 1 次	组长 / 优秀骨干
	模拟接件培训	在职员工		
	综窗操作系统培训	在职员工		
	高频事项审查要点培训	在职员工	每月至少 4 次	项目经理、筹备人员、业务老师
备注	详细的培训课时，根据项目的实际情况制定，并进行调整。			

四、安全及验收标准：

符合国家、地方及行业的相关政策、法规及规定要求；

按国家相关行业标准、政策法规以及磋商文件和响应文件要求的参数指标执行。

五、项目预算及报价说明：

1. 本项目预算总价应包含(但不限于)：报价中必须包含整个项目所需的全部内容，并含培训、招聘、含税发票、雇员费用、社保、工会、体检费、采购代理服务费等及后续服务等合同实施过程中应预见和不可预见费用等。

2. 本项目全年采购服务的预算以人民币 1,821,480.00 元为限，本项目采用总价报价方式，成交供应商的磋商报价即为成交合同的总价。供应商任何超出上述预算总价的磋商报价，均视为无效报价。

3. 薪酬及综合费用测算等报价明细参照下表要素列明：

名 目	单价	数量	次数	合计
项目经理薪资+五险一金			12	
组长薪资+五险一金			12	



综窗人员薪资+五险一金			12	
保安薪资+五险一金			12	
保洁薪资+五险一金			12	
体检费			1	
生日金			1	
节日福利			3	
项目运营管理费				
税费				
总计				

六、其他要求

1. 为避免出现投标报价低于成本价或与市场价格明显偏离的削价竞争，若供应商报价低于预算金额的 80%(含)，签订合同时采购人有权要求供应商提供成交金额的 10% 作为履约保证金，并且不设合同预付款；如供应商报价低于预算金额的 70%(含)或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的供应商报价的，则供应商还须提供相关低价竞标的佐证依据，该等佐证文件应在开标现场提交或作为投标文件的组成部分。该等佐证文件需获得磋商小组评审通过，若供应商不提供或提供的佐证文件未能通过磋商小组评审，均视为无效报价。

2. 如项目实施过程中出现成交供应商不按响应文件或合同内容要求执行，无法满足于项目实施标准要求、偷工减料、降低质量标准、超过服务期等行为，采购人有权终止合同，没收履约保证金，并报政府采购管理部门严肃处理。

3. 供应商必须根据所投服务的技术参数、资质资料编写响应文件。在成交结果公示期间，采购人有权对成交人所投服务的技术指标、资质证书资料等进行任何形式的核查，如发现与其响应文件中的描述不一或所提供的材料为虚假材料，采购人有权将此情况报政府采购主管部门，并由其对此情况进行严肃处理。



第四部分 合同条款及格式

屯昌县行政审批服务局

购买政务服务项目

服务合同（参考样本）

项目编号：HNHZ2021-178

项目名称：购买政务服务项目

甲方：屯昌县行政审批服务局

乙方：（成交人）

签订日期：2021年 月 日



费用由乙方承担。

- 4) 乙方负责服务人员管理，服务人员要遵守甲方的内部管理以及相关规章制度。
- 5) 乙方须按照岗位的职责要求配备所有服务人员。如有服务人员不能满足任职要求提供服务的，乙方应及时调整更换。
- 6) 乙方要结合甲方的外包服务项目用人计划及服务人员的具体情况，对服务人员实行动态管理，对服务人员要有完善的引进、补充、退出机制。
- 7) 服务人员若发生工伤等事故,乙方要按照相关法律、法规规定办理理赔手续。
- 8) 乙方要按照统一规定的人员工资及差旅费标准，足额发放给服务人员工资、差旅等费用，同时还应依法建立和完善规章制度，明确服务人员工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、岗位职责、劳动纪律、奖惩奖励，为服务人员提供必要的工作条件。

(二) 外包服务运营管理要求

本项目采用整体服务外包的方式，通过第三方机构采购高素质的工作人员，培养高素质综窗服务队伍，辅助及保障行政审批服务局业务运转，促进政务服务质量和效率提高，打造屯昌县政务服务新格局。

1. 运营管理方式：

- 1) 日常管理：甲方只负责对管理进行监督及考核,日常管理工作全权交由乙方负责
- 2) 人事关系：甲乙双方属于合同承揽关系，甲方不涉及劳动合同关系。
- 3) 考核要求：甲方只需根据外包合同考核条款对乙方外包成果进行考核，乙方制定科学合理的考核制度以达到甲方的考核标准，对服务项目交付和完成的效果承担责任。为更好的保证乙方提供的服务和质量，双方商定运营考核标准，并保留人民币 10000 元作为运营考核款项，待考核完成后根据运营考核结果进行支付。
- 4) 风险管控：工作时间内因不可控因素导致的突发事件由乙方全权负责处理。

2. 项目实施团队成员配置

项目配备的综窗人员人数应不少于 35 名。其中包含：管理人员不少于 3 名；综合窗口及审批辅助人员不少于 27 名；保安人员不少于 3 名以及保洁人员不少于 2 名。

3. 委派上岗人员基本要求：

- 1) 拥护党的路线、方针、政策，遵纪守法，品行端正，作风正派，具备履行岗位职责的身体条件。
- 2) 具有中华人民共和国国籍。身体健康，具有正常履行职责的身体条件。
- 3) 具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力，品行端正，遵纪守法，无违法行为记录。
- 4) 大专及以上学历,专业不限,具备熟练的电脑操作能力(此项要求对保安保洁人员除外)
- 5) 有以下情形者不予接受：



- ① 曾因犯罪受过刑事处罚的人员；
- ② 尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律审查的人员；
- ③ 涉嫌违法犯罪正在接受司法调查尚未做出结论的人员。

4. 项目管理人员要求

项目应设置一名项目经理，负责整个大厅的管理及对外协调工作，以项目经理为信息汇总点，实现项目统筹一口进一口出，保障项目运营的连续性。项目经理以行政审批服务局领导意见为基础，结合公司自身系统化的运营体系，制定大厅的运营管理方案，同时监控项目整体运营成效，并根据项目实施的具体情况进行及时调整；另派驻不少于两名专业的辅助管理团队人员，分别负责人员培训及标准化审查要素两方面工作，以着力提升整体服务品质及效率。

辅助管理团队人员配置：根据本项目需求，建设项目运营管理团队，派驻现场管理人员驻场时间不少于 2-3 个月，进行专业化管理，具体人员配置如下：

序号	岗位名称	工作职责	工作任务	
1	项目经理 (至少 1 人)	团队管理	1) 制定项目管理规章制度，搭建实施项目的合理高效管理体系；	
2			2) 组建及带领团队，制定团建计划，高效履行合同约定责任与义务；	
3			3) 建立完善的培训计划,保障每一个培训节点顺利进行。	
4		业务管理		1) 负责窗口服务事项办理过程的监督、业务指导及协调服务工作；
5				2) 定期巡查，了解员工工作情况关注员工心态，并及时做好员工心理辅导工作；
6				3) 定期对员工进行业务知识、沟通技巧、心态、服务及岗位操作规范等培训；
7				4) 对整个项目过程和结果负责；
8				5) 建立健全督查、投诉通报制度；
9				6) 负责值班安排、突发事件处理,综合治理等工作。
10	项目筹备 人员 (至少 2 人)	协助管理	协助项目经理进行人员的日常管理，执行项目经理日常工作安排。	
11		事项梳理	1) 对事项进行调研，确认高频事项清单，对高频事项建立梳理机制；	
12			2) 牵头部门进行事项梳理,组织事项梳理启动会议	
13			3) 确认事项梳理的标准，制作梳理规范；	
14			4) 把控梳理的进度，保障成果的展示。	
15		培训开展	落地实施培训工作的开展，针对培训开展的场地、人员、课件等前期工作进行对接和准备。	
17		题库建设	定期开展项目人员的考核工作，制作考试题库，下发考试任务，针对结果进行分析，并进行汇报总结。	



5. 制订项目运营管理流程

- 1) 制定招聘管理体系：人员招聘坚持公开招聘、平等竞争、择优录用的原则，为屯昌县行政审批服务局储备及组建优秀的工作团队。
- 2) 稳岗保岗制度通过建立稳岗保岗制度，从拓宽招聘渠道到完善内部管理制度两方面，最大程度上保障岗位人员的在岗率。内部管理主要是从完善的管理制度入手，离职员工需提前递交离职申请，以预留充足的时间来招聘合适的替岗人员，同时从多渠道来选备岗位人员，以保障岗位不脱岗断岗。
- 3) 制定管理规范：制定相关工作规范及制度进行人员日常管理，以保障人员的个人职业素质以及服务能力符合屯昌县政务服务大厅项目运营的要求。
- 4) 数据管理体系：在项目运营过程中产生的各类数据，为领导提供数据分析的重要参考依据，以“客观、真实”为原则，要求项目数据需按时、统一、规范上报。以项目工作量为基础数据，对工作内容分类统计，统计归类后报送至甲方项目办公室。
- 5) 运营服务提升体系：建立员工能进能出、能上能下、择优竞争上岗、充满活力的竞争机制。实现薪酬制度合理化，拉开分配差距，达到优化员工结构、提高公司整体效能、不断提升服务水平的目的。同时建立严格的考核制度，听取甲方的反馈意见，定期就全员服务态度、业务水平进行精细化测评，实行奖优罚劣制。

6. 构建标准化业务培训体系

- 1) 日常培训：乙方应建立全体人员的业务培训体系，由团队分管小组领导组织，定期（或根据中心需求）开展主要针对项目相关管理制度、项目本身运营情况、新颁布政策法规等，以解决问题、提升专项业务能力为目标的日常业务培训；培训内容可根据项目上阶段业务好差评及投诉汇总数据分析，持续提升员工服务意识、服务质量；并以公共技能培训为主导，同时结合甲方业务发展的即时需要，及时调整项目运营整体思路。
- 2) 业务培训：根据屯昌县行政审批服务局实际情况，建设标准化业务培训体系。从专项业务培训考核、大厅工作人员礼仪、大厅应急事项处理及与政务服务相关的公共知识等方面，整合出一套简单易行的业务操作培训手册，让新上岗人员通过对业务培训手册的自助学习，即可快速的了解岗位的职责、要求及业务办理流程，有效降低大厅的人力成本。
- 3) 培训类型：乙方采用的业务培训类型至少包括：①专业技能培训；②综合素质培训；③复合型骨干人才培养；④岗位业务培训（跟岗培训、轮岗培训）⑤专项业务培训（综窗接件流程培训、模拟接件培训、综窗涉及系统培训、高频事项审查要点培训）等

**7. 培训内容**

培训类别	项目	培训对象	培训周期	培训导师
专业技能培训	普通话水平培训	在职员工	每季度 1 次	项目经理
	办公软件使用技巧培训	在职员工		
	办公现场管理培训	在职员工		
综合素质培训	政务服务礼仪培训	在职员工	每季度 1 次	组长、优秀骨干 专业讲师
	情绪管理与压力疏导培训	在职员工		
	群众投诉处理及应对技巧培训	在职员工		
	应急管理培训	在职员工		
骨干人才培养	管理能力培训	在职员工	每季度 1 次	项目经理
	培训技巧培训	在职员工		
专项业务培训	综窗接件流程培训	在职员工	每季度 1 次	组长 / 优秀骨干
	模拟接件培训	在职员工		
	综窗操作系统培训	在职员工		
	高频事项审查要点培训	在职员工	每月至少 4 次	项目经理、筹备人员 业务老师
备注	详细的培训课时，根据项目的实际情况制定，并进行调整。			

二、服务期限：

自本合同签订之日起 1 年止。

三、结算方式：

以甲乙双方商订付款方式结算。

四、知识产权

- 1、甲方对乙方提供的所有服务以及使用该等服务成果所需的配套软件工具等具有永久完整所有权，乙方不得以任何理由干涉甲方使用或提出索还或增加本合同总价以外的其他任何费用。
- 2、乙方应保证，甲方在中华人民共和国使用该货物或服务的任何一部分时，如受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉，由乙方承担一切责任。

五、验收标准

- 1、项目验收依次执行标准为：①符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准、环保节能标准；②符合招标文件和甲方认可的合理最佳配置、参数规格及各项要求；③货物或服务来源国官方颁布的最新标准；④甲乙双方约定的其他验收标准。



2、服务成果经考核合格、出具合格报告并经双方确认时为实际验收日期。

六、异议及处理

甲方因乙方履行本合同过程有异议时,应及时向乙方提出书面的异议和处理意见。

乙方在接到甲方书面异议后,应在___天内函复甲方。乙方不及时函复视为默认甲方提出的异议和处理意见。

七、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷,作如下处理:

由甲乙双方协商处理。协商不成则双方均有权向服务发生地人民法院提起诉讼。

八、合同生效及其他

- 1、产生争议期间,除产生争议的部分外,合同其它事项和条款仍应继续履行。如有未尽事宜双方可以协商签订补充合同,与本合同具有同等效力。
- 2、磋商过程中的会议纪要、往来信函、磋商文件和响应承诺文件、合同附件及《成交通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分,与本合同具有同等的法律效力和履约义务。
- 3、如乙方地址、电话、传真号码有变更,应在变更当日内书面通知对方。
- 4、本合同在甲乙双方法人签字盖章之日起生效。本合同一式四份,甲乙双方各执一份,当地财政监管部门一份,海南和正招标有限公司一份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表（签字）：

代表（签字）：

地址：

地址：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

采购代理机构声明：本合同标的经海南和正招标有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与磋商文件、响应文件的内容一致。

采购代理机构：（盖章）

经办人：

日期： 年 月 日

注：以上合同条款仅供参考，详细内容以采购人和成交人双方协商为准。



第五部分 响应文件格式

文件袋封面标贴格式

<p style="text-align: center;">屯昌县行政审批服务局</p> <p style="text-align: center;">购买政务服务项目</p> <p style="text-align: center;">响应文件</p> <p style="text-align: center;">内容： <input type="checkbox"/> 正本文件 / <input type="checkbox"/> 副本文件</p> <p>供应商名称：_____</p> <p>项目名称：<u>购买政务服务项目</u></p> <p>项目编号：<u>HNHZ2021-178</u></p> <p>请在此标贴格式上用打“√”的方式标志清楚正本、副本</p>
--

重要提示：

1. 响应文件递交时间：2021年11月5日上午 9:30-10:00（北京时间），逾期不再接收。
2. 响应文件递交地点：海口市大英山东一路10号国瑞城铂仕苑3栋2单元1002室。



文件袋封面标贴格式

屯昌县行政审批服务局

购买政务服务项目

响应文件

内容：磋商一览表

供应商名称：_____

项目名称：购买政务服务项目_____

项目编号：HNHZ2021-178_____

请在此标贴格式上用打“√”的方式标志清楚正本、副本

重要提示：

1. 磋商一览表递交时间：2021年11月5日上午9:30-10:00（北京时间），逾期不再接收。
2. 磋商一览表递交地点：海口市大英山东一路10号国瑞城铂仕苑3栋2单元1002室。



响应文件封面

(正本文件/副本文件)

请在此封面用打“√”的方式标志清楚正本、副本文件

供应商名称：_____

项目名称：购买政务服务项目

项目编号：HNHZ2021-178

(以上填写供应商名称并加盖公章)



响应文件制作清单及相关要求

序号	文件名称	文件属性
0	文件目录	提供即可
1	磋商承诺函	原件
2	法定代表人授权书	原件
3	无重大事故、违法记录的声明	原件
4	企业三证副本或三证合一营业执照副本	复印件
5	提供 2020 年度会计师事务所出具的审计报告或 2021 任意一个季度财务报表(资产负债表、损益表、现金流量表)并加盖公章	复印件
6	2021 年任意 3 个月的企业纳税凭证及社保缴费凭证	复印件
7	中国执行信息公开网、信用中国、中国政府采购网和国家企业信用信息公示系统的网站查询结果证明材料	复印件
8	供应商的综合概况	原件
9	磋商一览表	原件
10	磋商报价明细表	原件
11	退保证金说明	原件
12	保证金单据证明	复印件
13	供应商认为需提供的其他文件	-----



1.3 无重大事故、违法记录的声明函

致：海南和正招标有限公司

关于贵单位组织的屯昌县行政审批服务局“购买政务服务项目”（项目编号：HNHZ2021-178）的竞争性磋商采购活动，我公司愿意参加竞价，并承诺我公司有能力提供项目中的相关服务，及保证所提交的所有文件和说明是真实性和准确性。

此外， 我公司在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大事故、违法记录。

特此声明。

法定代表人或被授权人签字：_____

供应商名称：_____（公章）

_____年___月___日



1.4 联合投标协议书（联合体适用）

甲方：

乙方：

各方经协商，就响应 海南和正招标有限公司 组织实施的编号为 HNHZ2021-178 的采购活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以_____为主投方进行投标，并按照采购文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主投方的法定代表人或授权代理人根据采购文件规定及投标内容而对集中采购代理机构和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对集中采购代理机构和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主投方为响应本次采购而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、关于联合各方工作、权利和义务的约定。

五、关于联合投标授权委托书代理人的代理权限。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

七、本协议作为投标文件的一部分，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

八、本协议书于_____年____月____日起双方盖章签字生效至_____年____月____日终止，特此声明。

供应商甲：（公章） .

法定地址： .

法定代表人（或法人授权代表）： （签字或盖章）

供应商乙：（公章） .

法定地址： .

法定代表人（或法人授权代表）： （签字或盖章）

日期：



二、技术与商务部分文件

2.1 企业综合概况

基本情况与服务架构情况

	相关描述	电话/传真
供应商情况	公司名称： 注册资本： 法定代表人： 公司地址：	
供应商简介	（请在此栏里面填写企业性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等，可以附图片、其他资料描述。）	
类似项目业绩		



2.2 磋商一览表

项目名称	购买政务服务项目
磋商报价总计	(小写) : ¥ _____ 元 (大写) : 人民币 _____ 整
服务期限	自合同签订之日起 1 年止
备注	

供应商名称：（公章）_____ 授权代表签字：_____

注：

1. 磋商一览表应准确填写，若磋商一览表与响应文件不符时，以磋商一览表为准。
2. 报价中必须包含运营管理费、服务设备租赁及相关易耗品、人力资源管理、人员薪资及社保费，相关税费以及与合同实施过程中应预见和不可预见费用等；
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。



2.3 报价明细表

品目 序号	服务名称	服务内容	数量	单位	单 价 (单位：元)	总价
1						
2						
3						
4						
5						
6						
磋商报价总计		(小写)：¥_____元 (大写)：人民币_____整				

注：

1. 此表为表样，行数可自行添加，但表式不变；
2. 总价=单价*数量，数量由供应商自行计算并填表；
3. “报价明细表”中“报价总计”数应当等于“磋商一览表”中“报价总计”数。

供应商全称：（盖章）_____ 授权代表签字：_____



三、退保证金说明

致：海南和正招标有限公司

我方为屯昌县行政审批服务局“购买政务服务项目” [项目编号为：HNHZ2021-178]所提交的磋商保证金 25000.00 元,请贵公司退还时划到以下账户：

收 款 单 位	收款单位名称			
	收款单位地址			
	开户银行		联系人	
	账 号		联系电话	

供应商名称：_____（公章）_____ 日 期：_____



四、保证金单据证明

(提供银行转款账单)



五、供应商认为需提供的其他文件