

黑 龙 江 省 政 府 采 购

竞争性磋商文件

项目名称：政务服务中心窗口第三方驻场服务项目

项目编号：[230124]ZSDL[CS]20230001

中晟全过程工程咨询设计有限公司

2023年03月

第一章 竞争性磋商邀请

中晟全过程工程咨询设计有限公司受方正县政务服务中心委托，依据《政府采购法》及相关法规，对政务服务中心窗口第三方驻场服务项目采购及服务进行国内竞争性磋商，现欢迎国内合格供应商前来参加。

一、项目名称：政务服务中心窗口第三方驻场服务项目

二、项目编号：[230124]ZSDL[CS]20230001

三、磋商内容

包号	货物、服务和工程名称	数量	采购需求	预算金额（元）
1	政务服务中心窗口第三方驻场服务项目	1	详见采购文件	622,000.00

四、交货期限、地点：

1.交货期：

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）：3年，合同执行1+1+1的模式（最多签3年），第一年合同期满后，采购方可根据服务和情况有权确定是否续签下一年合同。

2.交货地点：

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）：采购人指定地点。

五、参加竞争性磋商的供应商要求：

（一）必须具备《政府采购法》第二十二条规定的条件。

（二）参加本项目磋商的供应商，须在黑龙江省内政府采购网注册登记并经审核合格。

（三）本项目的特定资质要求：

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）：无

六、参与资格和竞争性磋商文件获取方式、时间及地点：

1.磋商文件获取方式：采购文件公告期为5个工作日，供应商须在公告期内凭用户名和密码，登录黑龙江省政府采购网，选择“交易执行 → 应标 → 项目投标”，在“未参与项目”列表中选择需要参与的项目，确认参与后即可获取磋商文件。获取磋商文件的供应商，方具有投标和质疑资格。逾期报名，不再受理。

2.获取磋商文件的时间：详见磋商公告。

3.获取磋商文件的地点：详见磋商公告。

七、磋商文件售价：

本次磋商文件的售价为 无 元人民币。

八、询问提起与受理：

供应商对政府采购活动有疑问或有异议的，可通过以下方式进行咨询：

（一）对采购文件的询问

采购文件处项目经办人 详见磋商公告 电话：详见磋商公告

（二）对评审过程和结果的询问

递交响应文件的投标人应在评审现场以书面形式向代理机构提出。

九、质疑提起与受理：

（一）对磋商文件的质疑：已注册供应商通过政府采购网登录系统，成功下载磋商文件后，方有资格对磋商文件提出质疑。

采购文件质疑联系人：中晟全过程工程咨询设计有限公司

采购文件质疑联系电话：15645016888

（二）对磋商过程和结果的质疑

1.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；质疑供应商应当在法定期限内一次性提交质疑材料；对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日提出；对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日起7个工作日提出；

2.质疑供应商应当以书面形式向本代理机构提交《质疑函》。

磋商过程和结果质疑：详见成交公告

十、提交竞争性磋商首次响应文件截止时间及磋商时间、地点：

递交响应文件截止时间：详见磋商公告

递交响应文件地点：详见磋商公告

响应文件开启时间：详见磋商公告

响应文件开启地点：详见磋商公告

备注：所有电子响应文件应在递交响应文件截止时间前递交至黑龙江省政府采购云平台，逾期递交的响应文件，为无效投标文件，平台将拒收。

十一、发布公告的媒介

中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），黑龙江政府采购网（<https://hljcg.hlj.gov.cn>）

十二、联系信息

1.采购人信息

采购单位：方正县政务服务中心

采购单位联系人：方正县政务服务中心

地址：哈尔滨市方正县方正镇天宝街6号

联系方式：13936027789

2.采购代理机构信息（如有）

名称：中晟全过程工程咨询设计有限公司

地址：黑龙江省哈尔滨市南岗区人和街39号

联系方式：15645016888

3.项目联系方式

项目联系人：中晟全过程工程咨询设计有限公司

联系方式：15645016888

中晟全过程工程咨询设计有限公司

2023年03月

第二章 采购人需求

一.项目概况

政务服务中心窗口第三方驻场服务项目，具体内容详见技术要求。

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	3年，合同执行1+1+1的模式（最多签3年），第一年合同期满后，采购方可根据服务和情况有权确定是否续签下一年合同。
标的提供的地点	采购人指定地点。
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例50%，第一期：合同签订后中小企业支付合同金额的50%，小微企业支付合同金额70%； 2期：支付比例50%，第二期：服务半年后支付尾款（合同金额的30%或70%）
验收要求	1期：采购人不定期进行对服务质量进行考核。
履约保证金	不收取
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品 （“△”）	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	招标技 术要求
1		其他 服务	方正县政务服务中心窗口第三 方驻场服务项目	项	1.0000	622,000.00	622,000.00	其他未列 明行业	详见附表 一

附表一：方正县政务服务中心窗口第三方驻场服务项目 是否进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>服务主要内容</p> <p>1.1.收件、咨询引导、帮办代办服务</p> <p>1.1.1.本次拟计划方正政务服务中心使用第三方人员10人。</p> <p>按照黑龙江省政务服务大厅检查共性指标配套标准，设置投诉建议窗口、“老、弱、孕”窗口、“一件事”窗口、企业开办直通车窗口、跨省通办窗口、综合出件窗口、自助填单区、自助申报区、咨询引导区等功能区域并界定其工作职责。具体人员分布如下（最低人员配备并满足人员要求）：管理员1人，项目负责人2人，综合受理人员7人，共计10人；</p> <p>1.1.2.服务规范</p> <p>一、服务理念</p> <p>热情主动、便民高效、依法行政、公正廉洁</p> <p>二、行为礼仪规范</p> <p>1.窗口人员礼仪规范</p> <p>(1) 前台工作人员应于上班前10分钟到岗并做好着装整理等上班前准备。</p> <p>(2) 坐姿：有办事人来窗口办理业务时，员工应调整座椅方向，正面对着办事人坐直（办事人临近窗口时右手手</p>

心向外，呈90度角示意），双手轻放于台面上，无业务时应保持坐姿端正，不得斜靠椅子或跷二郎腿等。

（3）表情：应发自内心、自然的微笑，正视对方的目光，眼神自然亲切，主动问明要办理哪项业务（您好，请问您办理什么业务）；与客户交谈过程中，要保持微笑，让办事人感觉到友好亲切。

（4）手势：办理业务时，应双手接送材料；对办事人进行指引时，应五指并拢手掌斜向上指明方向；在示意他人过来时用手掌（不可用手指），且手掌向下。

（5）办事人索取办事指南、申请表格等资料时，前台工作人员应当提供或者告知办事指南、申请表格等资料的摆放位置。

（6）办理业务后要给企业讲好接下来的流程，让企业少跑路。

（7）因工作需要暂停受理业务的，应当在受理窗口出示“请稍候”温馨提醒，不得离岗超过10分钟。

2.大厅人员礼仪规范

大厅人员应同样遵循窗口人员礼仪规范，除此之外还应遵循以下规范：

（1）接待办事人时应当积极热情，文明用语，微笑服务，主动举手示意走近的办事人。

（2）工作人员接受咨询时，应当耐心细致、解答准确，并出示一次性告知单。若办事人咨询事项不属于本大厅职责范围的，应当为其指办理业务所在处，或为其提供咨询电话。

（3）坐姿端正，正视办事人员；标准站姿，抬头挺胸、收腹提臀，女员工左手搭右手，男员工双臂自然下垂；行姿稳重，抬头、挺胸，摆臂自然。

三、语言规范

1.主动问候客户，文明用语，做到三声服务，禁止无声服务：

（1）来有迎声：您好

（2）问有答声：有问必答

（3）走有送声：请拿好、再见等

2.对已知姓氏的办事人，称呼其“X先生”“X女士”等，始终保持尊重办事人的态度，让办事人感到舒心。

3.解答办事人问题时，要简洁明了准确；让办事人配合自己工作时，应在具体内容前加上“请”字。

4.对待客户的表扬，用语要谦虚；对于客户的批评，要平稳心态，思考自己的问题，予以改正。

四、首问责任制度

- 凡来政务服务大厅联系公务、反映情况、咨询事项的，在政务服务大厅第一个被其询问的人，即为首问责任人。
- 首问责任人必须做到热情接待，首问必答，首问必释，首问必果。即使首问责任人不是办事者所要找的对象，也必须指引到有关窗口或者明确告知所找单位的联系方式。
- 承办者按规定对该办的事项，必须立即办理，不拖、不推、不等、更不许故意刁难。
- 对不能办的事项，应宣传有关法律、政策和规定，说明原因。
- 对资料不齐暂予缓办的事项，应说明缓办理由。
- 违反本制度，要按有关规定追究相关人员责任。

五、失职追究制度

- 窗口人员必须严格遵守失职追究制度。

违反国家和各级政府制定的法律、法规、政策、规章、制度或工作中不负责任，不履行或不正确履行工作职责，或履行职责不到位造成工作失职的，均按照本规定追究责任。

一般失职：

严重失职：

2. 责任追究视情节轻重分为一般、严重两档。

- 接待外来办事人员态度生冷，企业有反映的；
- 不执行首问负责制，引领不热情，不到位或借故推辞，引起办事人不满的；
- 发现工作中的问题不及时处理，给工作造成一定损失的；
- 违反劳动纪律，迟到、早退、中间溜号、外出办事不请假、上班时间做与工作无关的事的。
- 利用职权向办事人吃、拿、卡、要、报销各种费用的；
- 利用职权故意刁难办事人的，包括有意折腾反复奔走，受到企业举报和投诉的；
- 与外来办事人员吵架的；
- 工作不严格把关，违规操作造成损失的；
- 服务态度差，应当告知而没有履行一次性告知义务的。

六、一次性告知制度

七、窗口无否决权

服务人员到到服务大厅现场办事的群众“不说不不是我办，告知是谁办；不说不不能办，要说怎么办；不说不不知道办，要想办法办。”对于难以咨询答复的问题，要向大厅和业务主管部门快速报备报批。

1.1.3. 服务流程

一、咨询引导

1、咨询引导工作人员要主动履行《首问责任制》，为申请人提供有针对性的线上线下咨询服务，明确告知申请人所申请办理事项需提前准备的工作、所需材料清单及审批流程、时限，特别是对容缺受理、企业帮办代办等个性化事项要告知清楚办理条件，提高申报通过率。对专业性强的审批服务，窗口工作人员应及时通知相应的审批部门后台人员到前台进行咨询解答，予以指导。

2、对特殊服务对象(包括残疾人、少数民族、60岁以上老人、孕妇等人群)，导办人员可优先引导到代办区申请代办服务。

二、帮办代办

1、需要帮办代办的企业和群众，就相关政务服务事项向帮办代办窗口提出申请。

2、属于帮办、代办窗口业务范围的，帮办、代办工作人员当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务部门办理；对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成材料交接后，窗口向申请人出示代办通知单，由代办人员代替申请人完成代办事项；材料不齐全的，帮办代办工作人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人方便快捷地补齐材料；不属于帮办、代办业务范围的，为申请人提供引导服务，将申请人引导至该业务办理窗口。

3、帮办、代办窗口实行窗口导办、帮办，相关业务窗口代办的运行机制。在帮办、代办窗口受理业务后与相关业务窗口的工作人员对接，相关业务窗口要做好代办工作。

三、综合受理

根据申请人提交材料的方式分为现场申报件受理和网上申报件受理。

1、网上申报件受理

申请人（自然人、法人）通过网上申请、现场申请审批事项。综合窗口人员对网上申请的审批事项做出业务预审，初步审核申请人申请事项是否符合审批条件，对不符合审批条件的事项进行退回或暂停受理操作，预审通过后正式受理申请事项，并流转至各个部门进行行政审批。

2、现场申报件受理。现场申报件分为即办件、承诺件、并联审批件、“一件事”等。

（1）即办件、承诺件受理：申请人现场提交申报材料，前台窗口对申请材料进行形式审查，对材料齐全、符合法定形式的应当予以收件，明确办结时限。通过受理平台将电子申请材料流转至审批部门，纸质材料同步转入后台审批部门审批。同时告知申请人审批结果可免费邮寄，若申请人选择免费邮寄服务，窗口应与申请人签订邮寄协议书。因材料缺失或不规范不符合办理条件的与对应的审批部门衔接，出具《一次性告知单》，明确需补齐补正的材料；因不符合法律法规不符合办理条件的，与对应的审批部门衔接，出具《不予受理通知书》，明确不予受理理由。受理结果由综合服务窗口现场告知申请人。

（2）“一件事”、并联审批件受理：“一件事”、并联审批件要按照“一窗受理、统一流转、同步审批、限时办结、统一出证”的原则，前台窗口对申请材料进行形式审查，对材料齐全、符合法定形式的应当予以收件，明确办结时限。前台窗口通过受理平台将电子申请材料流转至审批部门，纸质材料同步转入后台审批部门审批。受理窗口全程跟踪办件过程，各审批部门在承诺时限内办结，流转回一窗综合服务平台统一出证。同时告知申请人审批结果免费邮寄政策，若申请人选择免费邮寄服务，窗口应与申请人签订邮寄协议书。因材料缺失或不规范不符合办理条件的与对应的审批部门衔接，出具《一次性告知单》，明确需补齐补正的材料；因不符合法律法规不符合办理条件的，与对应的审批部门衔接，出具《不予受理通知书》，明确不予受理理由。由前台窗口现场告知申请人。

1

四、物料流转

前台窗口工作人员受理申请人提交的材料后，应及时将电子版申请材料与纸质材料实时分发、流转至各审批部门，做到全程留痕、实时可查，原则上当天受理当天流转，收到的申请材料不可存放在窗口前台保管，要及时转交审批后台。前台窗口工作人员要跟踪督促其审批部门审查人员在承诺时间内完成受理件的办结，窗口要针对每个阶段及相关审批事项加强沟通对接，注重横向联动、纵向互动，做好组织协调工作。

五、综合出件

审批后台在承诺办理时限内应将办理结果文书或证件转交前台窗口，前台窗口核对审批结果文书所载信息与受理信息，确认无误后由前台窗口统一出件，经核对发现信息有误，应及时与审批部门做好衔接。

1.1.1.4.服务人员岗位职责

1、大厅管理员

人员管理：管理下属职员工作情况，认真考核每名员工工作指标，按时填报职工考核情况表；每天按时组织晨会、总结会，实时处置工作中出现的问题；每月按时提交员工考核记录。

大厅服务管理：认真接待来大厅办事群众，解答基本问题；可随时坐岗，补充受理岗位；处置大厅中出现的突发事件，做好应急指挥和处置工作；合理编制大厅服务内容，可配合政务服务中心主任对服务中心进行基本的大厅管理。

设备巡检维护：定期巡检大厅软硬件设备，做好巡检记录；培训、讲解、指导大厅内所有软硬件设备使用；可解决基本软、硬件故障。

2、综合引导员

在楼层入口处配备引导人员，目的为帮助群众在入门即明确办理事项具体受理位置快速帮助大厅解决人员分流。引导专员工装佩戴“引导服务”字样胸牌，为进入大厅的办事群众提供引导服务，包括取号机引导、取号分类、自助服务引导、领办帮办引导等。如遇特殊情况（办事群众行动不便），根据实际问题提供相应的服务（提供轮椅、雨伞、共享充电宝等），同时也起到基本的咨询作用，目的帮助办事群众提前了解大厅业务受理范围、材料准备方式及样表下载地址等情况，减少群众盲目排队情况。

3、综合咨询员

综合咨询专员佩戴“咨询服务”字样胸牌，为进入大厅的办事群众提供政策性咨询服务，包括手机app、微信、简单事项咨询、大厅业务受理事项咨询、样表下载等现场咨询类工作并做问题收集整理以备查用。

4、综合受理员

综合受理人员通过业务受理流程标准化、受理材料标准化、服务标准化，帮助群众和企业制作材料、审查材料（形式审查及部分内服的实质审查）、业务申请及业务收件。

统一使用政务服务网实施前台受理后台审批，对于即办件，当天办结；对于承诺事项，告知承诺日期。前台受理，纸质材料通过物流流转各个委办局，办理结束后，许可证通过物流流转回综合窗口证照窗口，并通知办理人领取（或通过自助设备自行打印）。

5、自助指导员

自助指导专员工装佩戴“引导服务”字样胸牌，目的是为自助填表、自主核名、自助申报的办事群众进行一对一咨询、填表指导、自助查询机使用指导，帮助减轻窗口压力，加快受理速度

1.1.5.大厅管家服务

大厅管家服务是为解决行政审批中心人员编制短缺、工作任务“杂”、“散”、“多”的问题，为大厅提供专业性的管家服务，主要对政务大厅的“人”、“物”、“事件”等进行统一管理，通过对政务大厅工作人员、日常事务、资产设备、行政办公等进行科学、规范、有效的协调、指导、管理和监督工作，同时背靠公司的专业考核、培训、技术等团队，形成符合该政务大厅实际情况的管理、培训、统筹管理、软硬件的维护等定制方案；针对大厅的不同属性人员定制考核、培训方案。从而提升政务大厅的整体管理水平，实现政务服务工作“由内而外、由表至里”的规范化和标准化。

1.1.6.服务人员培训服务

服务人员培训服务依托各种学习工具和交流平台，可为工作人员提供岗位职责、法律法规、行业礼仪、计算机基础、沟通与表达、心理健康、业内动态等培训。从而增强工作人员解决问题和处理问题的能力。更可利用在行业内积累的知识、经验、创意、办事方法、方式、技能等方面进行专题培训，通过不同形式为政务服务中心所有人员提供线上、线下的专业培训服务，并利用多种形式的考核来检验培训成果，以此提高工作人员的工作效率、自身的综合服务能力，每季度进行一次五星服务评比，每季度进行一次服务技能大比武（包括笔试

、场景对话、实际操作），每年与市大厅或本市特色亮点县区进行交换学习，以便更好服务群众，提升政府的形象。

1.2 新媒体内容制作服务

为贯彻落实《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号）要求，政府应以主动积极的姿态投入到政务新媒体矩阵的运营和发展中。我司会整合与企业、群众生产生活密切相关的政务信息，展示政府单位的整体形象，做好突发公共事件信息发布和政务舆情回应，提高响应速度，及时公布真相、消除误解。给公众提供“一站式”了解政务信息的渠道，树立良好的政府形象，完善政府治理体系和提升服务能力，充分发挥政务新媒体重要平台作用。

可提供的视频主题服务内容如下：。

- 1、全方位展示单位整体形象的宣传片；
- 2、用于宣传政务大厅职能、进行业务普及的宣传片；
- 3、展示特色工作亮点的工作汇报片；
- 4、业务流程类、热议问题的宣传片；
- 5、用于内部交流、学习、培训及保存的参考资料片和演示片；

1.3. 社会满意度调查服务

群众满意度测评的意义，从政务服务层面看，群众满意度直接影响，并最终影响政府形象和公信力。通过满意度指数测评，可以使政务服务意识到群众的关注焦点。

进行群众满意度测评的目的如下：

- 1、确定影响满意度的关键因素；
- 2、测定当前的群众满意水平；
- 3、发现或提升服务的机会；
- 4、从群众的意见和建议中寻找解决群众不满的方法，为管理者提供建议；
- 5、提升群众的满意水平。

驻场人员标准及服务要求

1.1 供应商需在一周内派驻成手综合窗口驻场服务人员，并负责与派驻人员签订劳动合同、发放工资、缴纳五险一金以及解决各类劳动纠纷，并提供统一工装每人4套，春夏装、秋冬装各2套及统一头花、领结、领带等。

1.2 供应商需按照采购人的要求，随时更换不能胜任工作的综合窗口驻场服务人员，并在3天之内完成人员岗位补充并培训后上岗。

1.3 如供应商派驻服务人员，出现病事假、婚假及产假等，需在1小时内提供替岗成手驻场服务人员，确保窗口的正常接待，不出现空窗口现象。

1.4 供应商需安排专职项目负责人，对所有驻场服务人员进行至少每天1次的巡检及考核，驻场工作地址

: 采购人指定地点

1.5如供应商派驻服务人员出现被投诉、与办事人员产生纠纷或被明察暗访等发现违纪行为，供应商应立即开除此派驻人员，承担相应责任，并扣除5万元处罚款。

1.6供应商确保在服务期间拍摄新媒体矩阵小视频共计10个，用于业务办理流程讲解及大厅宣传推广。

1.7供应商派驻服务人员需完成中午、晚上及节假日等延时服务及7*24小时指导服务。

3. 责任追究形式:

- 一般失职的，进行诫勉谈话，下达整改通知单，责令责任人写出书面检查和整改计划，取消当月绩效。
- 严重失职的，给予通报批评，取消责任人3个月绩效及当年评优资格并给予相应的经济处罚。
- 各窗口在受理业务或接听电话时，必须一次性告知服务对象所要办理事项的程序、时限及其需要提供的资料。
- 对服务对象要办理的事项，经办人要根据服务职能，当场审核其提供的有关资料，对符合要求的要当即受理；对资料不全或不符合要求的，应一次性告知，出具《补充资料告知单》；服务对象按要求补齐资料后，经办人应及时给予办理。
- 对服务对象所办事项涉及相关部门的，或法律法规和规范性文件不明确等特殊情况的，经办人应及时帮助其查询或请示报告，并将结果告知服务对象，不能一推了之。
- 对需一次性告知的事项，除口头一次性告知外，还要以书面形式告知服务对象。
- 对法律、法规和有关文件规定不能予以办理和其他事由不能办理的要实行否定报备制，出具《退回件通知单》。
- 违反本制度，要按有关规定追究相关人员责任。
- 派驻综合窗口驻场服务人员服务要求:

★	2	<p>★2、派驻综合窗口驻场服务人员基本要求：</p> <p>2.1 管理人员不少于1名</p> <p>①学历要求：全日制硕士及以上学历（提供毕业证、学位证及学信网证明，截图或扫描件）；</p> <p>②年龄要求：34周岁以下（即1989年1月以后出生）（提供身份证）；</p> <p>③身高要求：男175cm以上，女165cm以上。</p> <p>2.2 窗口受理人员要求7人</p> <p>①学历要求：全日制大学本科及以上学历；（提供毕业证、学位证及学信网证明，截图或扫描件）；</p> <p>②年龄要求：29周岁以下（即1994年1月以后出生）（提供身份证）；</p> <p>③身高要求：男175cm以上，女165cm以上</p> <p>2.3 项目负责人不少于2名</p> <p>①学历要求：全日制大学本科及以上学历（提供毕业证、学位证及学信网证明，截图或扫描件）；</p> <p>②年龄要求：36周岁以下（即1986年1月以后出生）（提供身份证）；</p> <p>③技术要求：具有国家承认的人力资源管理证书（提供人力资源管理证书）；</p> <p>注：上述证明材料未提供或提供不全的，视为不响应★项。</p>
		<p>3、派驻综合窗口驻场服务人员能力要求：</p> <p>3.1 具备较高的政治思想素质和服务意识，乐于为办事群众服务；</p> <p>3.2 具备良好的工作态度及团队合作精神；</p> <p>3.3 具备一定的语言表达能力、文字写作功底和沟通协调技巧；</p> <p>3.4 有一定的计算机操作水平，能使用电脑完成必要的业务操作；</p> <p>3.5 身体健康，形象气质佳，谈吐清晰，普通话标准；</p> <p>3.6 具有良好的分析判断能力、较强的组织协调能力、较高的保密应急意识，能独立完成业务沟通和办理；</p> <p>综合窗口驻场服务人员培训及考核要求</p> <p>1、对派驻综合窗口驻场服务人员培训要求</p> <p>1.1 对派驻服务人员进行专业培训，确保综合窗口人员经培训后能够独立办理行政审批及政务服务相关全部业务，培训包括业务办理标准和流程讲解、法律法规讲解、心理疏导、职场礼仪、行业动态、先进项目建设成果分享、电子设备应用及日常维护技能培训。</p> <p>1.2 培训标准</p> <p>1.2.1 要求具有丰富的政务服务培训经验，对各部门办理事项的相关法律法规、相应专业知识以及业务受理流程、准则等可清晰讲解并确保人员熟练掌握；</p> <p>1.2.2 要求具有专业的IT应用系统培训经验，对IT系统应用知识讲解、软硬件常见问题处理等方面进项详细剖析讲</p>

解并实操训练;

1.2.3要求具有专业服务礼仪知识和技能培训经验,对职场礼仪、服务意识、政务服务大厅的行为规范等方面可详细讲解及示范,并持续现场监督礼仪标准及日常行为规范。

2、对派驻综合窗口驻场服务人员考核要求

2.1供应商需根据现代人力资源管理体系,健全和完善驻场人员管理工作,及时发现员工工作中存在的问题,持续改进提高工作效率。

3

2.2对派驻综合窗口驻场服务人员考核分为月度、季度、年度考核,以政务服务中心服务理念及提高员工综合素质为主线,有针对性的进行考核,对派驻综合窗口驻场服务人员的不足及时进行培训和提升,同时针对业务等方面能力不符合的综合窗口人员实行末位淘汰管理。

综合窗口驻场服务人员工作要求

1、在规定时间内完成办理事项。熟悉相关法律法规,熟练掌握相应专业知识及具体业务办理流程。

2、严格依法办事,严格遵守政务服务大厅的各项规章制度,秉公审批和办理各类服务事项,不徇私情。

3、严格执行窗口管理各项规章制度,统一受理窗口业务。

4、协调各职能科室,合理设置窗口规范办事流程,审查受理材料,检查督促办事项。

5、热情接待群众,严格执行首问责任和一次性告知等制度。

6、为服务对象提供政策法规及有关业务咨询。

7、申请材料收件把关。

8、受理申请材料的收件登记、打印回执。

9、通知申请人补交材料和缴交税费等手续。

10、发证材料审查。

11、开具登记发证通知单。

12、证本交接、保管和发放。

13、办结材料移交相关部门归档。

14、将材料移交相关部门审批办理。

15、办理情况跟踪和督促。

16、严格执行财务管理有关规定。

17、及时完成本岗位工作任务,每天下班前做好当天业务统计,每月初将上个月窗口工作动态、存在问题及典型经验以信息形式报送上级。

18、完成领导安排的其他任务。

说明

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。

第三章 投标人须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	计划编号	方财购核字[2023]00077号
2	项目编号	[230124]ZSDL[CS]20230001
3	项目名称	政务服务中心窗口第三方驻场服务项目
4	包组情况	共1包
5	是否专门面向中小企业采购	采购包1: 面向中小企业, 采购包专门预留
6	采购资金预算金额	622,000.00
7	采购方式	竞争性磋商
8	开标方式	不见面开标
9	评标方式	现场网上评标
10	评标办法	合同包1(政务服务中心窗口第三方驻场服务项目): 综合评分法
11	现场踏勘	否
12	保证金缴纳截止时间 (同递交投标文件截止时间)	详见采购公告
13	电子响应文件递交	电子响应文件在响应截止时间前递交至黑龙江省项目采购电子交易系统
14	响应有效期	从提交投标(响应)文件的截止之日起90日历天
15	投标文件要求	(1) 加密的电子响应文件 1 份(需在投标截止时间前上传至“黑龙江省项目采购电子交易系统”)。 (2) 若现场无法使用系统进行电子开评标的, 投标供应商须开标现场递交非加密电子版响应文件U盘(或光盘) 0份。 (3) 纸质响应文件正本 0 份, 纸质响应文件副本 0 份。
16	中标候选人推荐家数	合同包1(政务服务中心窗口第三方驻场服务项目): 3
17	中标供应商确定	采购人授权磋商小组按照评审原则直接确定中标(成交)人。
18	备选方案	不允许
19	联合体投标	包1: 不接受
20	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取

21	投标保证金	<p>本项目允许投标供应商按照相关法律法规自主选择以支票、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缴纳保证金。</p> <p>政务服务中心窗口第三方驻场服务项目：保证金人民币：5,000.00元整。</p> <p>开户单位：中晟全过程工程咨询设计有限公司黑龙江分公司</p> <p>开户银行：中国农业银行股份有限公司哈尔滨平房支行</p> <p>银行账号：08057201040021913</p> <p>特别提示：</p> <p>1、响应供应商应认真核对账户信息，将响应保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。响应保证金到账（保函提交）的截止时间与响应截止时间一致，逾期不交者，响应文件将作无效处理。</p> <p>2、响应供应商在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号：***、包组：***）的响应保证金”。</p>
----	-------	--

22	电子招投标	<p>各投标人应当在投标截止时间前上传加密的电子投标文件至“黑龙江省政府采购网”未在投标截止时间前上传电子投标文件的，视为自动放弃投标。投标人因系统或网络问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间及时拨打联系电话4009985566按5转1号键。</p> <p>不见面开标（远程开标）：</p> <p>1. 项目采用不见面开标（网上开标），如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行电子开标时，将会由开标负责人视情况来决定是否允许投标人导入非加密电子投标文件继续开标。本项目采用电子评标（网上评标），只对通过开标环节验证的电子投标文件进行评审。</p> <p>2. 电子投标文件是指通过投标客户端编制，在电子投标文件中，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。加密后，成功上传至黑龙江省政府采购网的最终版指定格式电子投标文件。</p> <p>3. 使用投标客户端，经过编制、签章，在生成加密投标文件时，会同时生成非加密投标文件，投标人请自行留存。</p> <p>4. 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，在开标时间前30分钟，应当提前登录开标系统进行签到，填写联系人姓名与联系号码。</p> <p>5. 开标时，投标人应当使用 CA 证书 在开始解密后30分钟内完成投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。（请各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CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体环境要求详见操作手册）</p> <p>6. 开标时出现下列情况的，将视为逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当视为投标无效处理。</p> <p>（1） 投标人未按招标文件要求参加远程开标会的；</p> <p>（2） 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密；</p> <p>（3） 经检查数字证书无效的投标文件；</p> <p>（4） 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。</p> <p>7. 供应商必须保证在规定时间内完成已投项目的电子响应文件解密，并在规定时间内进行签章确认，未在规定时间内签章的，视同接受开标结果。</p>
23	电子响应文件签字、盖章要求	<p>应按照第六章“响应文件格式与要求”，使用CA进行签字、盖章。</p> <p>说明：若涉及到授权委托人签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子响应文件或签字处使用电脑打字输入。</p>
24	其他	<p>招标代理费收取标准：， 代理服务收费参考（计价格[2002]1980号）及《国家发展改革委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知》（发改价格[2015]299号）规定收取。不足7000元按7000元收取。</p>
25	项目兼投兼中规则	兼投兼中： -
26	报价区间	各合同包报价不超过预算总价
27	报价形式	合同包 1 （政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）:总价

二.说明

1.委托

授权代表如果不是法定代表人/单位负责人，须持有《法定代表人/单位负责人授权书》（统一格式）。

2.费用

无论磋商过程中的作法和结果如何，参加磋商的供应商须自行承担所有与参加磋商有关的全部费用。

三.响应文件

1.响应文件计量单位

响应文件中所使用的计量单位，除有特殊要求外，应采用国家法定计量单位，报价最小单位为人民币元。

2.响应文件的组成

响应文件应按照磋商文件第六章“响应文件格式”进行编写（可以增加附页），作为响应文件的组成部分。

（二）资格证明及其他文件包括：

★1、供应商具有独立承担民事责任的能力

注：①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；未换证的提供“营业执照、税务登记证、组织机构代码证或三证合一的营业执照”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书”；未换证的提交“事业法人登记证书、组织机构代码证”；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”；④若为个体工商户：提交“统一社会信用代码的营业执照”或“营业执照、税务登记证”；⑤若为自然人：提供“身份证明材料”。以上均提供复印件。

★2、法定代表人/单位负责人签字并加盖公章的法定代表人/单位负责人授权书。

注：供应商为法人单位时提供“法定代表人授权书”，供应商为其他组织时提供“单位负责人授权书”，供应商为自然人时提供“自然人身份证明材料”。

★3、法定代表人/单位负责人身份证正反两面复印件及投标代表身份证明身份证正反两面复印件。供应商为大学生创办的小微企业还应提供法定代表人的学生证或毕业证或国外学历学位认证书复印件。

（三）报价书附件的编制及编目

1、报价书附件由供应商自行编制，规格幅面应与正文一致，附于正文之后，与正文页码统一编目编码装订。

2、报价书附件必须包含以下内容：

（1）产品主要技术参数明细表及报价表；

（2）技术服务和售后服务的内容及措施。

3、报价书附件可以包含以下内容：

（1）产品详细说明书。包括：产品主要技术数据和性能的详细描述或提供产品样本；

（2）产品制造、验收标准；

（3）详细的交货清单；

（4）特殊工具及备件清单；

（5）供应商推荐的供选择的配套货物表；

（6）提供报价所有辅助性材料或资料。

3.报价

（一）所有价格均以人民币报价，所报价格为送达用户指定地点安装、调试、培训完毕价格。

（二）磋商报价分两次，即初始报价，供应商递交的响应文件中的报价及磋商结束后的最后报价，且将做为最终的成交价格。

（三）具备初始报价，方有资格做第二次报价。

（四）最低报价不能作为成交的唯一保证。

(五) 如仅发起一轮报价实质性响应供应商未按规定要求和时间递交最后报价, 将以该供应商提交的首轮报价作为其最后报价, 如发起多轮报价实质性响应供应商未按规定要求和时间递交最后报价, 将以该供应商提交的最后一轮报价作为其最后报价。

(六) 供应商应注意本文件的技术规格中指出的工艺、材料和设备型号仅起说明作用, 并没有任何限制性。供应商在报价中可以选用替代标准或型号, 但这些替代要实质上满足或超过本文件的要求。

4.响应文件的签署及规定

- (一) 组成响应文件的各项资料均应遵守本条规定。
- (二) 响应文件应按规范格式编制, 按要求签字、加盖公章。
- (三) 响应文件装订成册、编制页码且页码连续。
- (四) 响应文件的正本必须用不退色的墨水填写或打印, 注明“正本”字样, 副本可以用复印件。正本 0 份, 副本 0 份
- (五) 响应文件不得涂改和增删, 如有修改错漏处, 必须由磋商代表签字并加盖公章。
- (六) 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自行负责。
- (七) 法定代表人/单位负责人授权书应由法定代表人/单位负责人签字并加盖公章。

5.响应文件存在下列任意一条的, 则响应文件无效:

- (一) 任意一条不满足磋商文件★号条款要求的;
- (二) 单项产品五条及以上不满足非★号条款要求的;
- (三) 供应商所提报的技术参数没有如实填写, 没有与“竞争性磋商文件技术要求”一一对应, 只简单填写“响应或完全响应”的以及未逐条填写应答的;
- (四) 供应商提报的技术参数中没有明确品牌、型号、规格、配置等;
- (五) 单项商品报价超单项预算的;
- (六) 响应产品中如要求安装软件, 应提供正版软件, 否则响应无效; 台式计算机、便携式计算机必须预装正版操作系统, 该系统须有唯一的正版序列号与之对应, 一个正版序列号只能对应一台计算机, 否则响应无效;
- (七) 政府采购执行节能产品政府强制采购和优先采购政策。如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品, 供应商所投产品的品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件, 否则其响应将作为无效响应被拒绝;
- (八) 信息安全产品, 供应商所响应产品应为经国家认证的信息安全产品, 并提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书, 否则响应无效。

注: 本项目评审条款中有特殊情形的, 以评审条款中的规定为准。

6.供应商出现下列情况之一的, 响应文件无效:

- (一) 非★条款有重大偏离经磋商小组专家认定无法满足竞争性磋商文件需求的;
- (二) 未按竞争性磋商文件规定要求签字、盖章的;
- (三) 响应文件中提供虚假材料的; (提供虚假材料进行报价、应答的, 还将移交财政部门依法处理);
- (四) 提交的技术参数与所提供的技术证明文件不一致的;
- (五) 所报项目在实际运行中, 其使用成本过高、使用条件苛刻的需经磋商小组确定后不能被采购人接受的;
- (六) 法定代表人/单位负责人授权书无法定代表人/单位负责人签字或没有加盖公章的;
- (七) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中有重大违法记录的;
- (八) 供应商对采购人、代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响, 有碍公平、公正的;
- (九) 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参与本项目同一合同项下的投标的, 其相关投标将被认定为投标无效;
- (十) 属于串通投标, 或者依法被视为串通投标的;
- (十一) 磋商小组认为, 排在前面的入围候选供应商的报价明显不合理或者低于成本, 有可能影响服务质量和不能诚信履约的, 应当要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料, 否则, 磋商小组可以取消该供应商的成交候选资格, 按顺序由排在后面的成交候选供应商递补;

(十二) 按有关法律、法规、规章规定属于响应无效的;

(十三) 磋商小组在磋商过程中, 应以供应商提供的响应文件为磋商依据, 不得接受响应文件以外的任何形式的文件资料。

7. 供应商禁止行为

(一) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件;

(二) 成交人在磋商结果产生后放弃成交;

(二) 成交人在规定的时限内不签订政府采购合同。

8. 竞争性磋商文件质疑提起与受理

供应商在参加黑龙江省政府采购代理机构组织的政府采购活动中, 认为采购文件使自己的权益受到损害的, 可依法提出质疑;

(一) 潜在供应商已依法获取采购文件, 且满足参加采购活动基本条件的, 可以对该文件提出质疑; 对采购文件提出质疑的, 应当在首次获取采购文件之日起7个工作日内提出;

(二) 提出质疑的供应商应当在规定的时限内, 以书面形式一次性地向代理机构递交质疑函和必要的证明材料。

(三) 有下列情形之一的, 政府采购代理机构不予受理:

- 1、按照“谁主张、谁举证”的原则, 应由质疑供应商提供质疑事项的相关证据、依据和其他有关材料, 未能提供的;
- 2、未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的;
- 3、未在质疑有效期限内提出的;
- 4、同一质疑供应商一次性提出质疑后又提出新质疑的;

(四) 有下列情形之一的, 质疑不成立:

- 1、质疑事项缺乏事实依据的;
- 2、质疑供应商捏造事实或者提供虚假材料的;
- 3、质疑供应商以非法手段取得证明材料的。

(五) 对虚假和恶意质疑的处理。

代理机构将对虚假和恶意质疑的供应商进行网上公示, 推送省级信用平台; 报省政府采购监督管理部门依法处理, 记入政府采购不良记录; 限制参与政府采购活动;

有下列情形之一的, 属于虚假和恶意质疑:

- 1、主观臆造、无事实依据进行质疑的;
- 2、捏造事实或提供虚假材料进行质疑的;
- 3、恶意攻击、歪曲事实进行质疑的;
- 4、以非法手段取得证明材料的。

第四章 磋商及评审方法

一.磋商评审要求

1、评审方法

综合评分法，响应文件满足磋商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供应商为成交候选人的评审方法。（最低报价不是成交的唯一依据。）

2、评审原则

2.1 评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以磋商文件和响应文件为评审的基本依据，并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2 具体评审事项由磋商小组负责，并按磋商文件的规定办法进行评审。

3、磋商小组

3.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。

3.2 磋商小组成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

（2）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（3）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3 磋商小组负责具体评审事务，并独立履行下列职责：

（1）审查、评价响应文件是否符合磋商文件的商务、技术等实质性要求；

（2）要求供应商对响应文件有关事项作出澄清或者说明，与供应商进行分别磋商；

（3）对响应文件进行比较和评价；

（4）确定成交候选人名单，以及根据采购人委托直接确定成交供应商；

（5）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为；

（6）法律法规规定的其他职责。

4、澄清

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。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

4.1 磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或更正。

4.2 磋商小组对供应商提交的澄清、说明或更正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或更正。

5、有下列情形之一的，视为供应商串通投标：

（1）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；（不同供应商响应文件上传的项目内部识别码一致）；

（2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（5）不同供应商的响应文件相互混装；

（6）不同供应商的投标保证金为从同一单位或个人的账户转出；

说明：在项目评审时被认定为串通投标的供应商不得参加该合同项下的采购活动

6、有下列情形之一的，属于恶意串通投标：

（1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交、成交；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交、成交；

(7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

7、投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他投标无效条款。

8、废标（终止）的情形

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 在采购过程中符合磋商要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的，但经财政部门批准的情形除外；
- (4) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

9、定标

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定成交供应商或者推荐成交候选人。

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，具体按照本采购文件相关要求执行。

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》、《关于政府采购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，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，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）。

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
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价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

价格扣除相关要求：

(1) 所称小型和微型企业应当同时符合以下条件：

①符合中小企业划分标准；

②提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物；

中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

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。

(2) 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，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：

①在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

②在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

③在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《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。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

(3) 供应商属于小微企业的应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、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：供应商应当认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。供应商可通过“国家企业信用信息公示系统”（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>），点击“小微企业名录”（<http://xwqy.gsxt.gov.cn/>）对供应商和核心设备制造商进行搜索、查询，自行核实是否属于小微企业。

(4) 提供供应商的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》（格式后附，不可修改），未提供、未盖章或填写内容与相关材料不符的不予价格扣除。

(5) 报价供应商为大学生创办的小微企业的，对其法定代表人身份及企业性质进行核查，请报价供应商提供（A）、（B）、（C）的登录名和密码：

（A）法定代表人为在校大学生的，学生证复印件与《企业法人营业执照》上的法人代表名称应一致。查询路径：中国高等教育学生信息网(学信网)<http://www.chsi.com.cn/>。

（B）法定代表人为大学毕业生的，毕业证复印件与《企业法人营业执照》上的法人代表名称应一致。查询路径：中国高等教育学生信息网(学信网)<http://www.chsi.com.cn/>。

（C）法定代表人为留学回国人员的，国外学历学位认证书复印件与《企业法人营业执照》上的法人代表名称应一致。查询路径：教育部留学服务中心-国（境）外学历学位认证系统<http://renzheng.cscse.edu.cn/Login.aspx>。

（D）企业法定代表人必须为在校大学生、毕业五年内大学生（含留学回国），同时大学生必须为控股股东。控股情况查询：全国企业信用信息公示系统<http://gsxt.saic.gov.cn/>。

（E）各项查询结果需打印并由磋商小组签字。

三.评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。磋商小组依据法律法规和竞争性磋商文件规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备入围资格。如供应商不具备入围资格，应书面告知未入围的供应原因并要求其签字确认收到告知书。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商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、符合性审查的投标单位按无效投标处理。

2.磋商

(1) 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

(2) 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表

签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3.最后报价

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。

已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

4.政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

5.综合评分（详见后附表三详细表）

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（得分四舍五入保留两位小数）。

6.汇总、排序

评审结果按评审后总得分由高到低顺序排列。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，按照技术指标优劣顺序推荐，以上均相同的由采购人确定。

四.确定成交供应商

（一）磋商小组依据磋商方法和原则确定成交供应商，并将成交结果通知所有参加磋商的未成交供应商。

（二）如供应商对成交结果有异议，请当场以书面形式提出，由磋商小组以书面形式进行回复，其他任何形式的回复无效。

（三）成交公告和成交通知书

代理机构负责发布成交公告，同时向成交供应商发出《成交通知书》，《成交通知书》是《合同》的一个组成部分。

（四）排名第一的成交候选人不与采购人签订合同的，采购人可直接上报方正县财政部门。

五.合同的签订

（一）成交供应商应按《成交通知书》规定的时间、地点与采购人签订政府采购合同。

（二）竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件、磋商过程中的有关澄清和承诺文件均是政府采购合同的必要组成部分，与合同具有同等法律效力。

（三）采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立违背合同实质性内容的协议。

（四）合同由采购人通过黑龙江省政府采购网上传方正县财政部门备案。

（五）采购人负责合同的审核、签订、履约及验收工作，方正县财政部门负责对合同签订、合同履约及验收进行监督检查。

六.履约金

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）：本合同包不收取

七.付款及验收

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）

付款方式	1期： 50%，第一期：合同签订后中小企业支付合同金额的50%，小微企业支付合同金额70%； 2期： 50%，第二期：服务半年后支付尾款（合同金额的30%或70%）
验收要求	1期： 采购人不定期进行对服务质量进行考核。

表一资格性审查表:

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）

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。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	按照本项目附件文件《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》模板提供承诺或提供投标截止日前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。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	按照本项目附件文件《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》模板提供承诺或提供2022年度财务报表或基本开户行出具的资信证明；新成立的投标人提供企业成立至今的财务报表或基本开户行出具的资信证明。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	按照本项目附件文件《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》模板提供承诺。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	按照本项目附件文件《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》模板提供承诺。
信用记录	按照本项目附件文件《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》模板提供承诺。
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	按照本项目附件文件《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》模板提供承诺。
促进中小企业发展	采购包整体专门面向中小企业

表二符合性审查表:

合同包1（政务服务中心窗口第三方驻场服务项目）

投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响；
主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺函”，且进行“法定代表人（或授权代表）签字或盖章、单位盖章”。
联合体投标	符合关于联合体投标的相关规定。（本项目不适用）
技术部分实质性内容	1.明确所投标的服务内容； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
其他要求	是否存在招标文件要求的其他无效投标情形；是否存在围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

表三详细评审表:

政务服务中心窗口第三方驻场服务项目

评审因素	评审标准
------	------

分值构成	技术部分 88.0分 商务部分 2.0分 报价得分 10.0分
技术部分	服务方案 (40.0分) 投标人应结合本项目实际情况及特点，提供服务方案，包括但不限于： 1.配合采购单位日常工作的管理方案（8分）； 2.各人员具体工作区域及岗位职责（8分）； 3.服务工作流程及时间安排（8分）； 4.服务进度计划安排（8分）； 5.服务质量保证方案（8分）； 评标委员会根据投标人提供的服务方案进行综合评定，方案完整且适合本项目实际情况得 40分 ，其中缺少一项扣 8分 ，自身表述不一致或对比有缺陷（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失，不符合采购人需求）的每项扣 2分 ，没有不得分。
	管理制度方案 (35.0分) 投标人应结合本项目实际情况及特点，提供管理制度方案，包括但不限于： 1.综合窗口驻场服务人员考核相关制度方案（5分）； 2.组织管理相关制度方案（5分）； 3.财务管理制度方案（5分）； 4.档案管理制度方案（5分）； 5.定期培训制度方案（5分）； 6.服务人员健康及安全方案（5分）； 7.保密管理制度方案（5分）； 评标委员会根据投标人提供的管理制度方案进行综合评定，方案完整且适合本项目实际情况得 35分 ，其中缺少一项扣 5分 ，自身表述不一致或对比有缺陷（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失，不符合采购人需求）的每项扣 1分 ，没有不得分。
	突发事件处理应预案 (13.0分) 投标人应结合本项目实际情况及特点，提供突发事件处理应预案，包括但不限于： 1.突发事件处理思路及目标（6.5分）； 2.突发事件处理方案及措施（6.5分）； 评标委员会根据投标人提供的突发事件处理应预案进行综合评定，方案完整且适合本项目实际情况得 13分 ，其中缺少一项扣 6.5分 ，自身表述不一致或对比有缺陷（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失，不符合采购人需求）的每项扣 1分 ，没有不得分。
商务部分	业绩 (2.0分)) 提供类似业绩，并提供作证材料：合同及中标通知书，每提供 1份得1分 ，最多得 2分 。未提供或作证材料不全的不得分。
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。

第五章 主要合同条款及合同格式

合同编号：

《黑龙江省政府采购合同》（试行）文本

一般货物类

采购单位(甲方)
供应商(乙方)
签订地点

采购计划号
招标编号
签订时间

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标人承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	规格型号	生产厂家	数量及单位	单价（元）	金额（元）
1							
2							
3							
4							
5							
人民币合计金额（大写）				（小写）			

2、合同合计金额包括货物价款，备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料和包装、运输等全部费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的货物型号、技术规格、技术参数等质量必须与招标文件和承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。

2、乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品，且在正常安装、使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

第三条 权利保证

乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

第四条 包装和运输

1、乙方提供的货物均应按招标文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2、货物的运输方式：。

3、乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：。

第五条 交付和验收

1、交货时间：。地点：。

2、乙方提供不符合招标文件和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3、乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、备件等交付给甲方，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期交货。

4、甲方应当在到货（安装、调试完）后7个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。

5、政府代理机构组织的验收项目，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

6、甲方对验收有异议的，在验收后5个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后 日内及时予以解决。

第六条 安装和培训

- 1、甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。
- 2、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点： 。

第七条 售后服务

- 1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。
- 2、货物保修起止时间： 。
- 3、乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

第八条 付款方式和期限

- 1、资金性质： 。
 - 2、付款方式：财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理；自筹资金： 。
- 付款期限为甲方对货物验收合格后7个工作日内付款。

第九条 履约、质量保证金

- 1、乙方在签订本合同之日，按本合同合计金额 5%比例提交履约保证金。节能、环保产品提交履约保证金按本合同合计金额 2.5%比例提交，待货物验收合格无异议后5个工作日内无息返还。
- 2、乙方应在货物验收合格无异议后5个工作日内按本合同合计金额 比例向甲方提交质量保证金，质量保证期过后5个工作日内无息返还。

第十条 合同的变更、终止与转让

- 1、除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。
- 2、乙方不得擅自转让（无进口资格的投标人委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

第十一条 违约责任

- 1、乙方所提供的货物规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时按逾期交货处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。
- 2、乙方提供的货物如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。
- 3、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。
- 4、甲方无故延期接收货物、乙方逾期交货的，每天向对方偿付违约货款额3‰违约金，但违约金累计不得超过违约货款额5%，超过 天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方延期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额5%。
- 5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。
- 6、乙方提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从质量保证金中扣除，不足另补。
- 7、其它违约行为按违约货款额5%收取违约金并赔偿经济损失。

第十二条 合同争议解决

- 1、因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。
- 2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向仲裁委员会申请仲裁或向人民法院提起诉讼。
- 3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条 签订本合同依据

- 1、政府采购招标文件；
- 2、乙方提供的投标文件；

甲方（章）	乙方（章）
年 月 日	年 月 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

黑龙江省政府采购合同使用说明

（一般货物类）

《政府采购合同》是对招标文件中货物和服务要约事项的细化和补充，所签订的合同不得对招标文件和中标投标人投标文件作实质性修改；招标过程中有关项目目标的性状的重要澄清和承诺事项必须在合同相应条款中予以明确表达。采购人和中标投标人不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件；不得私下订立背离招标文件实质性内容的协议。

一、本合同适用范围

家用电器、电子产品、教学仪器设备、医疗仪器设备、广播电视仪器设备、体育器材、音响乐器、药品、服装、印刷设备和印刷品等政府采购项目（协议供货除外）适用于本合同。

二、填写说明

（一）合同标题：地市县使用时可在“黑龙江省”后再加所在地名称或将“黑龙江省”删除加所在地名称。

（二）本合同划线部分所需填写内容，除以下条款特殊要求外，按招标文件要求填写，如招标文件没有明确，按甲乙双方商定意见填写。

（三）第一条合同标的：按表中各项目要求填写，内容填写不下时可另加附页。

（四）第四条包装和运输：货物运输方式包括：汽车、火车、轮船等。

（五）货物交付和验收：时间按合同签订（或生效）后多少日（或工作日）或直接填X年X月X日前交货。

（六）第八条付款方式和期限：资金性质按财政性资金（预算内资金、预算外资金）和自筹资金填写。

三、有关要求

（一）各单位现使用的专业合同可作为本合同附件，但专业合同各条款必须符合招标文件和本合同各条款要求，如发生矛盾以本合同为准。

（二）协议供货合同应使用原文本。

（三）甲乙双方对本合同各条款均不能改动，只能在划线位置填写，如有改动视同无效合同。

（四）本合同统一用A4纸打印。

（五）本合同为试行文本，采购人和中标投标人在使用过程中如发现不当之处，请及时提出建议，以便修正。

本合同各条款由黑龙江省政府采购办公室负责解释。

电话：0451—53679987 0451—82833586

第六章 响应文件格式与要求

《响应文件格式》是参加竞争性磋商供应商的部分响应文件格式，请参照这些格式编制响应文件。

一、响应文件封面格式

政 府 采 购 响 应 文 件

项目名称：政务服务中心窗口第三方驻场服务项目

项目编号：[230124]ZSDL[CS]20230001

供应商全称：（公章）

授权代表：

电话：

磋商日期：

二、首轮报价表

注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，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（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。

三、分项报价表

注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，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（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。

四、技术偏离及详细配置明细表

项目名称：政务服务中心窗口第三方驻场服务项目

项目编号：[230124]ZSDL[CS]20230001

(第 包)

序号	服务名称	磋商文件的服务需求	响应文件响应情况	偏离情况

供应商全称：

日期： 年 月 日

五、技术服务和售后服务的内容及措施

供应商全称：

六、法定代表人/单位负责人授权书

：
（报价单位全称）法定代表人/单位负责人 授权 （授权代表姓名）为响
应供应商代表，参加贵处组织的 项目（项目编号）竞争性磋商，全权处理本活动中的一切事宜。

法定代表人/单位负责人签字：

供应商全称（公章）：

日 期：

附：

授权代表姓名： 授权代表：（签字）

职 务：

详细通讯地址：

邮 政 编 码：

传 真：

电 话：

七、法定代表人/单位负责人和授权代表身份证明

(法定代表人/单位负责人身份证正反面复印件)

(授权代表身份证正反面复印件)

供应商全称:

八、小微企业声明函

注：响应供应商及响应产品是小微企业的提供，否则无需提供

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）；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：

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。

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：

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。

九、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 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。

残疾人福利性单位（盖章）：

日期： 年 月 日

十、投标人关联单位的说明

说明：投标人应当如实披露与本单位存在下列关联关系的单位名称：

- （1）与投标人单位负责人为同一人的其他单位；
- （2）与投标人存在直接控股、管理关系的其他单位。