

综合窗口服务项目

竞争性磋商文件

采购单位名称：二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局

采购代理机构名称：内蒙古中实工程招标咨询有限责任公司

项目编号：ELHTSS-C-F-260017

2026年09月

目录

第一章 磋商邀请

第二章 供应商须知

第三章 采购内容与技术要求

第四章 供应商资格证明及相关文件要求

第五章 评审

第六章 合同与验收

第七章 响应文件格式与要求

第一章 磋商邀请

内蒙古中实工程招标咨询有限责任公司 受 二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局 委托，采用竞争性磋商方式组织采购 综合窗口服务项目 。欢迎符合资格条件的供应商前来参加。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称： 综合窗口服务项目

项目编号： ELHTSS-C-F-260017

采购计划备案号： 152501[2026]00882

2.内容及划分采购包情况

采购包1： 综合窗口服务项目

采购包预算金额（元）： 3,100,000.00

采购包最高限价（元）： 3,100,000.00

报价形式： 总价

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	综合窗口服 务项目	1. 00	3,100,00 0.00	项	租赁和商务 服务业	否	否	否	否

3.是否涉及本国产品

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

二.供应商的资格要求

1.供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.资格审查时，供应商未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，相关信用情况通过“信用中国”网站、中国政府采购网等渠道查询。

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：如属于专门面向中小企业采购的项目,提供货物、工程或者服务的供应商应符合享受中小企业扶持政策，并提供《中小企业声明函》。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

4.本项目的特定资格要求：

采购包1： 综合窗口服务项目

无

三.获取磋商文件的时间、地点、方式

详见竞争性磋商公告

其他要求：

无

四.磋商文件售价

本次磋商文件的售价为0元人民币。

五.响应文件提交的截止时间、开启时间和地点

详见竞争性磋商公告

六.联系方式

采购代理机构名称： 内蒙古中实工程招标咨询有限责任公司

地址： 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区内蒙古呼和浩特市赛罕区鄂尔多斯东街12号银联大厦10层

邮编： 010010

联系人： 吴红亮 渠立伟

联系电话： 0471-5223677

采购单位名称： 二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局

地址： 二连浩特市肯特街、康宁路0088号

邮编： 012600

联系人： 赵瑞云

联系电话： 0479-7525360

第二章 供应商须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	划分采购包情况	共 1 包
2	采购方式	竞争性磋商
3	开启方式	远程开标
4	评审方式	现场网上评标
5	评审方法	采购包1：综合评分法
6	获取磋商文件时间	详见竞争性磋商公告
7	保证金缴纳截止时间 (同响应文件提交截止时间)	详见竞争性磋商公告
8	电子响应文件提交	在响应文件提交截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。
9	响应文件数量	(1) 加密的电子投标文件1份（需在投标截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”） (2) 若现场无法使用系统进行电子开评标的，投标人须开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。 (3) 纸质投标文件（正本）0份；纸质投标文件（副本）0份。
10	成交人确定	甲方按照评审报告推荐的顺序确认中标（成交）供应商。
11	联合体响应	采购包1：不接受
12	采购代理机构代理费用	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：参照原内工建协【2022】34号文件中计算标准，代理服务费为4.5万元
13	磋商保证金	不收取保证金
14	电子响应文件签字、盖章要求	应按照第七章“响应文件格式与要求”，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。 说明：若涉及到授权代表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。
15	投标客户端	投标客户端需要供应商登录“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”自行下载。下载地址：https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&systemRegion=150001
16	面向中小企业采购	采购包1： 属于专门面向中小企业采购，预留比例为100%。
17	有效供应商家数	采购包1：3家
18	中标供应商数量	采购包1：1名
19	中标候选供应商数量	采购包1：3名

20	报价形式	详见第一章，“内容及划分采购包情况”。
21	现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
22	兼投兼中规则	本项目可兼投1包，本项目可兼中1包
23	其他	本项目属于政府购买服务，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体。

二.磋商须知

1.磋商采取网上响应方式，操作流程如下：

供应商应当在内蒙古自治区政府采购云平台申请或注册账号，完善信息后，才可进行网上响应，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）进行查询。

供应商登录内蒙古自治区政府采购网页面，点击“政府采购云平台”，输入用户名、密码、验证码完成登录后，点击左侧“交易执行—应标—项目应标”，在未参与项目列表中选择要响应的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目响应信息页面，在右侧选择要响应的采购包，填写“联系人姓名”、“联系人手机号”、“联系人邮箱”等信息，点击“确认参与”按钮后，获取所响应项目磋商文件，并按照磋商文件的要求制作、上传电子响应文件。

2.磋商保证金

2.1磋商保证金缴纳（如需缴纳保证金）

本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取磋商保证金，同时允许供应商按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金。

2.1.1供应商选择“电子保函”方式缴纳保证金的，在所投项目下采购包选择电子保函模式，跳转到内蒙古自治区金融服务平台开具电子保函，供应商需要确保在响应文件开启时间之前完成电子保函的开具。

2.1.2供应商选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行信息确认后，应通过“交易执行—应标—项目应标—已参与项目”，选择缴纳银行并获取对应不同采购包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在响应文件开启时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为供应商全称，且与其响应信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与供应商须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过响应文件开启时间，将导致保证金缴纳失败。供应商应认真核对账户信息，将磋商保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错磋商保证金而产生的一切后果。供应商在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：***、采购包：***的磋商保证金”格式注明，以便核对。

2.1.3供应商选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，供应商将相关证明材料原件扫描添加至响应文件中，同时现场提供证明材料。

2.1.4缴纳保证金时间以保证金到账时间为准，由于磋商保证金到账需要一定时间，请供应商在响应文件开启时间前及早缴纳。

2.2磋商保证金的退还

2.2.1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。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。未成交供应商的磋商保证金应当在成交通知书发出后5个工作日内退还，成交供应商的磋商保证金应当在采购合同签订后5个工作日内退还。因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

2.2.2有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

- （1）供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- （2）供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- （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；
- （4）供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- （5）本文件规定的其他情形。

3.全流程电子化交易

各供应商应当在内蒙古自治区政府采购云平台开展与本项目有关的政府采购活动。

各供应商应当在响应文件开启时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网”，未在响应文件开启时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃。供应商因系统问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话400-0471-010。

各供应商应当使用数字证书或者政府采购云平台生成的账号密码登录电子交易系统进行系统操作，并对其操作行为和电子签名、电子印章确认的事项承担法律责任。

3.1远程不见面方式（供应商无需到现场）

供应商使用“投标客户端”编制、签章、生成加密响应文件，同时生成“备用标书”，供应商自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本项目磋商公告载明的时间等要求参加磋商，在响应文件开启时间前30分钟，应当提前登录电子交易系统确认联系人姓名与联系电话。

响应文件开启时，供应商应当使用CA证书在开始解密后30分钟内完成全部已响应采购包的响应文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在响应文件开启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供应商导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评审，只对开启环节验证通过的电子响应文件进行评审。供应商在响应文件开启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。具体要求请通过“内蒙古自治区政府采购网-政采业务指南”查询相关操作手册。

响应文件开启时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为供应商不再参与政府采购活动：

- （1）供应商未在规定时间内完成电子响应文件在线解密的；
- （2）CA证书无法解密响应文件的；
- （3）供应商自身原因造成电子响应文件未能解密的。

3.2现场网上方式（供应商需到现场）

供应商使用“投标客户端”编制、签章、生成加密响应文件，同时生成“备用标书”，由供应商自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。供应商必须保证电子存储设备能够正常读取“备用标书”，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、供应商名称等信息。

供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本项目磋商公告载明的时间和地点参加磋商。响应文件开启时，供应商应当使用CA证书完成全部已响应采购包的响应文件在线解密。如在响应文件开启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供应商导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评审，只对响应文件开启环节验证通过的电子响应文件进行评审。

响应文件开启时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为供应商不再参与政府采购活动：

- （1）CA证书无法解密响应文件的；
- （2）供应商未按磋商文件要求提供“备用标书”的；
- （3）供应商自身原因造成电子响应文件未能解密的。

4.供应商可以通过“交易执行-应标-项目应标-已参与项目”查看有无本项目信息。

三.说明

1.总则

本磋商文件依据《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》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括澄清或者修改），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商公告中所涉及的项目和内容。

3.相关费用

供应商应自行承担所有与准备、参加磋商有关的费用。不论磋商结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

4.各参与方

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本磋商文件的采购人特指 二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局。

4.2“采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本磋商文件的采购代理机构特指 内蒙古中实工程招标咨询有限责任公司。

4.3“供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“磋商小组”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“成交供应商”是指取得与采购人签订合同资格的供应商。

5.合格的供应商

5.1符合本磋商文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5.3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。

6.以联合体形式进行政府采购的，应符合以下规定：

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为响应文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

6.3联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

6.4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。

6.5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。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定事项对采购人承担连带责任。

6.7如要求缴纳保证金，以联合体牵头人名义缴纳，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及计量单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中华人民共和国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

8.现场考察

8.1磋商文件规定组织现场考察的，采购人或者采购代理机构按磋商文件规定的时间、地点组织供应商考察项目现场。

8.2供应商自行承担考察现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在考察现场介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

9.其他条款

无论成交与否供应商递交的响应文件均不予退还。

四.磋商文件的澄清或者修改

提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在

提交首次响应文件截止时间至少5日前，在“内蒙古自治区政府采购网”上发布更正公告进行通知；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。更正公告的内容为磋商文件的组成部分，供应商应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担供应商未及时关注相关信息的责任。

五.响应文件

1.响应文件的构成

响应文件应按照磋商文件第七章“响应文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为响应文件的组成部分。

2.报价

2.1供应商应按照磋商文件第三章“采购内容与技术要求”进行报价。报价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2报价包括本项目采购需求和投入使用、实施的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

2.4供应商应在“投标客户端”对【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“首轮报价表”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“首轮报价表”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“首轮报价表”、“分项报价表”信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

3.响应文件的递交

供应商应当在提交响应文件截止时间前递交响应文件，否则视为自动放弃。

4.响应文件的补充、修改或者撤回

供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。供应商应当在提交响应文件截止时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改或者撤回其响应文件。

5.样品

5.1磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理

5.2响应文件开启前，供应商应将样品送达至指定地点，按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

5.3采购活动结束后，对于未成交供应商提供的样品，应当及时退还或者经未成交供应商同意后自行处理；对于成交供应商提供的样品，应当按照磋商文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

六、开启、评审、结果公告、成交通知书

1.开启

1.1程序

(1) 宣布纪律；

(2) 宣布相关人员；

(3) 供应商对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称和磋商文件规定需要宣布的其他内容；

(4) 参加人员对开启情况进行确认；

(5) 开启结束。

1.2疑义

供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，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，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对供应商代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

供应商对远程不见面方式开启过程和记录有疑义，应在“政府采购云平台-远程开标大厅”中提出，采购代理机构应及时查看、回复。

1.3备注

开启时,供应商使用CA证书参与响应文件解密，供应商用于解密的CA证书应为生成、加密、上传响应文件的同一CA证书。

2.评审

详见第五章

3.结果公告

成交供应商确定后，采购代理机构在内蒙古自治区政府采购网上发布成交结果公告，同时将成交结果以公告形式通知未成交的供应商，成交结果公告期为1个工作日。

项目“废标”后，采购代理机构将在内蒙古自治区政府采购网上发布“废标公告”。

4.成交通知书

发布成交结果的同时，成交供应商可自行登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”打印成交通知书，成交通知书是合同的组成部分，成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，供应商无正当理由不得放弃成交。

七.询问、质疑与投诉

1.询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

2.质疑

2.1供应商认为采购文件、采购过程、成交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。

供应商在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

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其可质疑的采购文件的，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个工作日内提出。

2.2采购人、采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3询问或者质疑事项可能影响成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。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，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。

供应商可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑时应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的

姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

2.5 供应商提交的质疑函，应按照内蒙古自治区政府采购网中的“质疑函范本”制作。

2.6 接收质疑函的方式。为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑可以由法定代表人或授权代表亲自将质疑函递交至采购人或采购代理机构，也可以通过邮寄、快递等方式提交。质疑函以邮寄、快递方式递交的，以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期和非邮政快递件上的签注日期为质疑提起日期。

接收质疑函的联系部门、联系电话、通讯地址（详见第一章）。

3. 投诉

3.1 质疑人对采购人、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书面答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.2 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人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。

3.3 投诉人提交的投诉书，应严格按照内蒙古自治区政府采购网中的“投诉书范本”制作。

第三章 采购内容与技术要求

一.项目概况：

二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局综窗服务，结合实际工作需要，依托综合窗口改革举措，在业务办理、服务质量、现场管理、人员配置、效能纪律等多个维度开展专业化管理与培训，梳理形成统一规范的业务受理标准、服务形象标准和政务大厅运行标准，推动政务服务整体实现提质升级。

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：综合窗口服务项目

序号	参数性质	类型	要求
1	★	标的提供时间	本项目服务期1年，采用“一次招标、三年沿用”模式，实行合同一年一签。在政策延续有效、财政预算落实到位、经采购人年度履约考核合格三个条件同时满足前提下，可续签下一年度合同；第二年、第三年须严格按照采购文件及原成交合同约定完成履约验收后方可签订，最多续签2次。若任一续签条件不成立，采购人有权不予续签，且不承担任何补偿责任。
2	★	标的提供地点	二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局
3	★	合同履约期限	本项目服务期1年，采用“一次招标、三年沿用”模式，实行合同一年一签。在政策延续有效、财政预算落实到位、经采购人年度履约考核合格三个条件同时满足前提下，可续签下一年度合同；第二年、第三年须严格按照采购文件及原成交合同约定完成履约验收后方可签订，最多续签2次。若任一续签条件不成立，采购人有权不予续签，且不承担任何补偿责任。
4	★	合同履约地点	二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局
5	★	验收要求	符合国家及行业标准验收规范要求及本项目考核办法。
6		合同支付方式	1、 第一期（第一季度）：按中标金额25%作为本期应付款基数。季度考核优秀：全额支付；季度考核合格：支付本期基数的 90%；季度考核不合格：支付本期基数的70%。，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的25.0% 2、 第二期（第二季度）：按中标金额 25% 作为本期应付款基数。季度考核优秀：全额支付；季度考核合格：支付本期基数的 90%；季度考核不合格：支付本期基数的70%。，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的25.0% 3、 第三期（第三季度）：按中标金额 25% 作为本期应付款基数。季度考核优秀：全额支付；季度考核合格：支付本期基数的 90%；季度考核不合格：支付本期基数的70%。，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的25.0% 4、 第四期（第四季度）：按中标金额 25% 作为本期应付款基数。季度考核优秀：全额支付；季度考核合格：支付本期基数的 90%；季度考核不合格：支付本期基数的70%。，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的25.0%
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

2.主要技术要求

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		一、建设背景 国务院《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），以及内蒙古《关于优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（内政发〔2024〕15号）内蒙古《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（内政发〔2022〕20号）等文件明确：进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，加快转变政府职能、持续优化营商环境。设置综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。进一步优化政务服务、提升行政效能，健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制。 二、建设目标 对照行政办事员国家标准，培养新一代“政务服务综合窗口办事员”，全面提升政务服务的服务力、业务力，助力政务服务精准升级。按依法行政、规范服务、提升效率的总体要求，推进岗位设置、队伍培养、长效运营等工作，形成规范统一的业务受理标准、礼仪形象标准、大厅运营标准和政务服务品牌，进一步转变工作作风，不断推进政务服务便民化、服务事项标准化，深挖工作亮点、创新工作方法，加强工作人员业务培训和人员的管理，进一步提高服务质量。 三、建设原则 （一）坚持“最大综合”原则。推动应进必进，除涉及国家安全和保密的事项和不便进驻的事项外，实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式。 （二）坚持“依法依规”原则。运用法治思维、法治方式，规范政务服务行为，限制自由裁量权，维护群众合法权益，努力提高政务服务工作的制度化和法治化水平。 （三）坚持“统一规范”原则。积极推进政务服务标准化建设，建立统一规范的标准体系，不断提高一体化建设运行管理规范化水平。 （四）坚持“高效便民”原则。以需求为导向，强化服务意识，简化办事环节，优化工作流程，提高服务质量，让群众和企业办事更方便、更快捷、更有效率。 四、服务内容 二连浩特市行政审批政务服务与数据管理局综窗服务，结合实际工作需要，依托综合窗口改革举措，在业务办理、服务质量、现场管理、人员配置、效能纪律等多个维度开展专业化管理与培训，梳理形成统一规范的业务受理标准、服务形象标准和政务大厅运行标准，推动政务服务整体实现提质升级。 （一）科学配置服务岗位 1. 岗位设置：共40个，（★其中窗口服务岗至少31个），其余岗位由供应商根据政务大厅岗位工作实际需求自行设置。 2. 所有岗位专科以上 3. 服务成本：窗口岗位依据业务忙闲节律、受理工作量实施分级定岗，科学划分岗位等级，弹性统筹人力资源，实现人岗匹配。 （二）具体需要提供的服务内容如下 （1）综合咨询引导服务。①负责政务服务大厅综合咨询、预约、取号、网上自助服务等导办协办代办服务，指导服务对象准备资料、填写表格及办理业务，引导到相应的办事窗口，提供免费复印服务。②负责政务服务大厅取号自助机、中国（内蒙古）自由贸易试验区二连浩特片区综合服务专区、不动产线上办理区、企业开办自助办理区、“高效办成一件事”服务专区以及政务服务大厅内其他自助服务区域的导办服务，指导群众使用自助办理终端、自助电脑等自助办理设备，导读网上业务办理指南，介绍办理流程，协助群众打印资料、复印、扫描等。负责检查自助设备的耗材使用情况并将异常情况及时上报。（2）综合业务受理服务。负责政务服务大厅综合服务窗口的业务受理

，提供接件、告知、出件、送达等服务；市内收取办件、出件送件；依据办事事项流程及接件清单要求，审查办事人提交的资料，出具相关文书，对业务材料进行签收、按责分办、跟踪督办、统一出件、档案管理工作。业务受理范围包括但不限于：不动产交易登记业务、工程建设项目业务、商事登记及企业开办业务、一窗通取综合出件服务、部门委托代办、“高效办成一件事”主题集成服务、市内通办业务等业务。（3）其他特色服务。①负责协助开展重大项目政务服务专班、政务服务代办帮办工作（包括：工程建设项目审批帮办代办、老年人残障人士及行动不便群众等特殊人群帮办代办）。②负责记录、转办分派、协调处理服务对象在政务服务大厅“办不成事”反映窗口的反映的办事难点、堵点，并将处理情况反馈给服务对象。③负责提供政务服务大厅工作日延时服务、非工作日周六上午延时服务，以及为老年人、残障人士等特殊人群提供便利预约、帮办代办、上门办等无障碍服务。④负责打造一站式实体化的中国（内蒙古）自由贸易试验区二连浩特片区综合服务专区，通过建立服务制度，协调各进驻部门按照中国（内蒙古）自由贸易试验区二连浩特片区综合服务专区要求，梳理已进驻的企业服务事项，整合优化窗口服务，完善配套设施，为企业提供涵盖工建项目、商事登记、政策兑现、人才服务、税务、不动产登记等全生命周期涉企政务服务一站式咨询解答、帮办代办、线上线下办理，协调有关部门办理“高效办成一件事”主题服务。⑤负责设置专员，提供政务大厅外语服务保障。为外籍人士提供政务服务咨询引导、业务答疑、办事流程讲解等现场服务，提升综合服务窗口涉外综合服务能力，助力打造国际化营商环境。

（三）综合窗口行政管理服务

（1）负责建立能满足市政务服务中心服务需求的综窗服务队伍，设置40个综窗服务岗，包括综合引导岗、综合咨询岗、综合受理岗、综合出件岗、辅助服务岗、协调管理岗，各类岗位个数根据市政务服务中心实际工作需求灵活调度安排。对综合服务窗口人员进行管理和协调，包括综合窗口人员培训管理、考勤管理、资源调度管理、档案管理、考核等。

（四）业务辅助和监督管理服务

（1）负责政务服务大厅日常巡查和办事环境管理。日常巡查包括：对大厅运行、窗口工作人员纪律进行每日巡检，做好大厅办公秩序维护，消除潜在隐患，并形成巡检记录。协助处理大厅及窗口各种突发事件，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，协调跟踪解决退办件，与相关业务部门和窗口人员沟通，化解矛盾。办事环境管理包括：政务服务大厅各功能区的设备摆放、办事指南展示、宣传资料摆放、标识指引摆放、文具摆放等，制定统一标准并按标准执行，符合上级规范和群众需求。开展大厅窗口标准化整改工作，规划窗口物品摆放，规范窗口文件存放及资料流转。（2）负责协助开展事项管理工作。定期检查政务服务大厅窗口纸质指南、业务受理单、宣传材料等信息内容。根据政务服务大厅业务开展实际情况细化可操作的事项协助部署到市政务服务一体化平台上，推动实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。（3）负责政务服务大厅业务数据及综窗人员业务受理情况统计分析。收集、整理、汇总大厅数据及情况，定期汇编大厅运营服务月报、年报。（4）负责按照“前台综合受理，后台分类审批、综合窗口出件”的模式，协助把有条件但未纳入综窗的部门事项分批合整到综合窗口受理，提供综窗整合实施方案，对政务服务“一窗受理、集成服务”改革工作进展情况汇编专题报告，为推动大厅“综窗”改革提供决策依据。（5）按照要求检查服务窗口行为规范、纪律作风以及窗口人员办事过程存在问题，对发现的存在问题填写相关记录表，并通过截图或截取视频向市政务服务中心负责人汇报。（6）政务直播服务。常态化推进政务服务线上宣传，依托融媒体、微信公众平台开展政务直播、短视频宣传工作，每月直播不少于2次，聚焦民生办事指南、惠企政策解读、帮办代办服务、政务改革举措，实现政务服务主动推送、靠前服务。（7）业务培训工作。常态化开展政务服务礼仪、窗口标准化操作、政策法规、业务流程优化、系统操作等专项培训，全面提升窗口队伍专业素养和服务能力。（8）中标供应商推进“人工智能+政务服务”应用场景建设，落实AI智能导办、智能预审、智能客服、数据共享核验等场景落地，做好人工兜底衔接工作。（9）负责根据市政务服务中心工作安排，协助完成参观团体的接待，做好陪同讲解工作。配合做好上级部门的各项检查、评比等相关工作。对服务过程中综合窗口的优秀事迹和先进做法进行提炼，提供宣传素材。（10）负责承接自贸区政务服务综合窗口相关业务事项办理工作；完成政数局、政务服务中心交办的各项政务服务相关工作任务。

（五）服务标准要求

中标供应商在服务期内要达到以下要求：

服务岗位要求（1）服务岗位总体要求。中标供应商须综合考虑服务岗位、工作内容与业务量等因素设置服务岗位，每个岗位按要求提供相应的符合条件的服务人员，总共提供不少于40个综窗服务岗的综窗服务团队在市政务服务中心现场办公，配备的综窗服务岗位个数要能确保市政务服务中心政务服务正常运行。其中，综合引导岗、综合咨询岗、综合受理岗、综合出件岗合计不少于31个。（2）岗位设置及职责要求。中标供应商需按照综合服务窗口相关服务内容设置服务岗位应包括但不限于以下要求：

序号	岗位类别	岗位职责
1	综合引导岗	引导服务对象有序取号、业务办理； 根据服务对象的需求，引导其到相应的服务区域或位置； 提供失物招领、打印复印等便民服务，并为有特殊需求的服务对象提供爱心服务箱、应急药物包、助残设施等； 协助自助服务设备使用； 协助服务场所环境管理。
2	综合咨询岗	提供咨询、查阅、获取政策文件综合服务，对于未进驻中心的事项，帮助服务对象查询办理地点、咨询电话等； 接待、记录、上报服务对象反映的意见建议和投诉； 提供综合咨询电话的接听、转接、回复； 提供全程即时的在线咨询、在线导办； 协助提供帮办服务。
3	综合受理岗	履行咨询、受理、告知等职责，及时跟进事项办理进度； 指导服务对象填写申请材料，查看服务对象提交申请材料的完整性和一致性，做出是否受理的决定，并出具相应凭证； 将信息准确录入系统，进行收件登记、回执打印，并将材料流转至后台； 提供网办事项的网上预审对高频事项、复杂事项、批量办件提前预审材料，提前纠错、提前指导，大幅压缩现场办理时长； 落实限时办结、容缺受理、告知承诺的服务制度。
4	综合出件岗	1. 接收审批部门移交的证照、文件等，通知服务对象领取或告知服务对象从网上查询结果； 2. 核对现场领取人身份信息，填写送达回证； 3. 提供邮寄结果物服务，进行邮寄登记并保留邮寄凭证；对不能送达的结果物，应按规定退还审批部门。

5	协调管理岗	负责项目统筹管理，包括人员、业务、服务等，与负责政务服务中心沟通协调，明确服务需求，协助政务服务中心开展上级交办的重点工作任务，优化工作流程。 负责综窗人员的考勤管理、资源调度管理、培训管理、绩效考核、服务品质监督管理、投诉处理等。 负责综窗服务队伍的创新管理。制定提升综窗人员政务服务水平的措施、办法以及创新发展的思路、建议，并落实执行。 负责综窗服务队伍的思想政治教育，组织廉政教育、保密教育。
6	辅助服务岗	负责政务服务大厅运行、窗口工作人员纪律情况日常巡查。 负责政务服务大厅办事环境管理，开展窗口标准化整改。 负责协助开展事项管理工作。 负责政务服务大厅业务数据及综窗人员业务受理情况统计分析，并基于数据不断开展窗口调优、流程调优、人员调优。 按照“前台综合受理，后台分类审批、综合窗口出件”的模式，协助把有条件但未纳入综窗的部门事项分批合整到综合窗口受理。 负责综合服务窗口办公电脑软件、硬件设备、政务大厅所有信息化设备日常巡检。

（六）服务人员要求

1. 基本素质要求。综合服务窗口人员应具备以下基本素质：

- ①具备良好的政治素质；
- ②具备较强的社会服务意识、良好的工作态度及团队合作精神；
- ③具备良好的语言表达能力、公文写作能力和沟通协调技巧；
- ④具备相应的计算机操作技能。

2. 纪律要求。综合服务窗口人员应遵守以下纪律要求：

- ①坚持原则、秉公办事，不得以职务之便谋取私利；
- ②严格执行政务服务标准，保持和维护政务服务形象；
- ③严格遵守保密制度以及相关规定，不得在任何场所泄漏与工作相关的信息；
- ④工作期间应认真处理工作事务，不得从事与工作无关的活动，不得串岗闲聊、在窗口服务区域不得使用手机等通信设备，禁止网上购物、网络游戏等；
- ⑤严格遵守考勤制度、请休假制度，不擅离岗位，不得以不正当理由拒绝接待办事群众；
- ⑥具备安全意识，遵守防火、防盗及电器使用安全要求，发现重大安全隐患问题应及时上报。

3. 服务要求。综合服务窗口人员应遵守以下服务要求：

- ①履行首问责任制、首办责任制、一次性告知制、承诺办结制等制度；
- ②每次上岗前应检查各项办公设备是否处于正常运行状态，确保正常对外服务；
- ③亮证上岗，工作牌应摆放在工作桌面显著位置，不得有任何遮挡；
- ④按岗位规范及流程认真负责开展工作，为群众提供高效优质服务，避免出现工作失误；
- ⑤临时离开岗位时，应放置“暂停服务”的标牌，暂停时间一般不超过6分钟；
- ⑥做好资料的收集、分类、整理、保管、移交工作，按规定使用和保管办公电子设备、印章等；
- ⑦离岗时，关闭电子设备，办公用品摆放归位。

4. 形象礼仪要求。综合服务窗口人员应遵守以下形象礼仪要求：

- （1）态度

①与服务对象交流时，应正视对方，做到热情、友善、耐心，不得冷淡、生硬、急躁。

②对服务对象的诉求应明确答复、积极引导、耐心解释，不得搪塞、推脱。

③当服务对象出现误解、语言过激时，严禁争吵和争辩，避免发生冲突。

(2) 用语

①综窗服务人员应使用普通话，必要时提供外语服务，语调语速适当，语言简洁、准确。

②使用约定俗成的问候语、请托语、委婉语等礼貌用语，不得讲脏话、粗话、讥讽挖苦话、催促埋怨话。

(3) 着装

①综窗服务人员工作时应统一着装。

②综窗服务人员应佩戴统一的徽章或工作卡（牌）。

(4) 仪容

①综窗服务人员应保持仪容整洁。

②男士鬓角发长不过耳，颈后发长不触衣；女士长发的发型、发色应适宜，按规定束发或盘发。

③头、手、颈部、口腔保持清洁；指甲勤修剪，注意卫生。

④男士应勤剃胡须，保持面部整洁；女士宜化淡妆，不得当众化妆或补妆。

(5) 仪态

①举止文明、微笑服务，保持良好形象。

②站姿、坐姿应端正，不得斜靠在椅子上或趴在工作台上，不得有不雅举止。

③轻拿轻放文件资料，不得抛、丢给服务对象

5. 人员到岗要求。鉴于该项目是为群众提供线下政务服务的重要渠道，属于不能间断服务的项目，需要提供服务的人员有专业的服务水平能力，因此项目服务合同签订后3天内，中标供应商配备人员到位岗不得低于40个综合服务岗的80%，即不得少于31个综合服务岗；合同签订5个工作日内配备人员到位岗须达100%。并分别提供人员名单、照片、劳动合同及相关证书等证明材料。

6. 人员培养要求。

中标供应商须制定详细的年度和季度培训方案，开展的培训包括但不限于：新员工岗前培训、常规业务培训、新业务培训、重点业务培训、拓展能力培训等，★其中新员工岗前培训时间不少于30日历天，上岗后业务培训（常规业务培训、重点业务培训、拓展能力培训）每季度不少于3次。

7. 工服及团建要求。中标供应商须按照标准统一订制人员工作服装。

8. 服务岗位费用要求

(1) 中标供应商须在投标文件中提供具体、清晰、合理的服务岗和管理岗服务费用方案，建立合理的岗位服务成本调整方案，服务期内如果调整服务费用方案，须经采购人审定后实施。

(2) 为保证综合窗口服务质量，提高综合窗口服务团队稳定性，中标供应商提供的服务费用方案中，合同期限内综合窗口服务岗（包括：综合引导岗、综合咨询岗、综合受理岗、综合出件岗）。

(七) 综合管理要求

(1) 中标供应商须安排一名项目负责人驻场管理项目的全面工作。未经采购人同意，中标供应商不得更换协调管理岗人员。采购人有权以书面形式通知中标供应商更换不能胜任工作的协调管理岗人员，中标供应商须在收到书面通知后的7-10个工作日内予以更换，且新更换的人员须经采购人同意。

(2) 中标供应商须在每次接收项目款项前提供详细的服务质量自检报告作为甲方对中标供应商服务质量验收（考核）的组成部分。中标供应商须接受并配合甲方开展验收（考核），验收（考核）方案详见附件，并同意年度考核不达标情况下扣减部分项目费用的做法。

(3) 由采购人和相关单位收集、整理与本合同服务内容有关的、中标供应商在履行合同过程中所获得或接触到的所有资料及保存载体，均视为保密信息。中标供应商负有保密义务，除按照采购人要求需主动向办事企业和群众反馈或向社会公布的事项办理进展情况及受理结果相关信息外，未经采购人书面同意，中标供应商及其相关工作人员不得擅自泄漏给其他方。

★（4）中标供应商与上一服务周期中标供应商的工作交接期（自本项目合同生效之日起1个月内）须保证服务人员业务办理退件率不得超过3%。

（5）中标供应商对其雇用人员的管理须符合《中华人民共和国劳动法》有关规定。

五、预期成效

（一）标准管理，塑造政务形象

将标准化贯穿于服务中心，助力实现日常管理标准化、事项办理标准化、业务服务规范化，以标准促规范，进而促进服务质量提升，让群众办事环境更贴心，提升群众获得感和满意度。

（二）以全代专，提升服务质效

推进一体化综合窗口服务建设和大厅正规化管理，培养全科型工作人员队伍，强化服务意识和运行规范，改进工作作风，提升接待服务及业务办理能力，让群众“少跑路”，提升企业群众办事的“极优”体验。

（三）服务规范，优化营商环境

对标先进理念，通过“标准化、规范化、便利化”改革，科学优化和规范业务办理流程，极大提升政务服务质量效益，高效解决企业群众办事难点、堵点、痛点，有效改善群众办事体验，推动企业群众生产生活环境优化。

（四）便民利民，打造暖心政务

优化大厅管理，统一服务标准，改进工作作风，用“看得见”的服务拉近工作人员与办事群众的距离，为办事群众持续提供更加细致优质服务，让群众切实感受到政务服务的热情和温度。

六、服务验收（考核）标准

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	目标值	权重分值
1	服务能力 (34分)	服务质量	咨询导办接待率	通过日常巡检记录和群众投诉建议反馈进行核验。若在服务期内，未出现因“咨询导办人员未接待、推诿接待”等问题引发的有效投诉或巡检通报，则此项得满分；每出现1次经核实的未接待问题或相关有效投诉，扣1分，扣完为止。	无相关有效投诉或巡检通报	2

2	咨询导办 首次解决 率	针对咨询导办人员 职责范围内的事项 ，通过日常巡检抽 查及群众投诉反馈 进行核验。若服务 期内，未出现因“ 未一次性解决问题 导致群众再次咨询 或投诉”的情况， 则此项得满分；每 出现1次经核实未 首次解决的问题或 相关有效投诉，扣 1分，扣完为止	无相关有效 投诉或巡检 通报	2
	咨询导办 协助办理 率	通过日常巡检核查 咨询引导岗是否在 岗并主动提供协助 ，以及群众投诉建 议反馈。若服务期 内，未出现因“无 人在岗协助”或“ 拒绝协助”等问题 引发的有效投诉或 巡检通报，则此项 得满分；每出现1 次经核实未提供协 助的情况或相关有 效投诉，扣1分， 扣完为止	无相关有效 投诉或巡检 通报	2
	综合窗口 依法依规 办事率	窗口服务人员没有 履行首问、首办、 一次性告知等责任 ，没有合法合规受 理事项被群众有效 投诉数量，每发生 1次扣2分，扣完为 止	0次	2

5	综合窗口收件规范情况	综合受理窗口擅自增减收件要素被有效投诉次数。每发生1次扣2分，扣完为止	0次	2
6	大厅突发事件综合协调情况	突发事件记录及解决率。	解决率100%	2
7	服务对象有效投诉量	综合窗口每发生1宗因业务能力或服务态度引起的有效投诉，扣2分，扣完为止	0宗	2
8	服务效率	咨询群众平均等待时长 咨询群众平均等待时长业务办理高峰期（9:30-10:30, 15:00-16:00）≤5分钟，其余时段≤3分钟	平峰≤3分钟 高峰≤5分钟	3
9	咨询导办平均服务时长	咨询引导岗为服务对象提供咨询导办服务所需时间平均值	咨询导办不超过3分钟，辅导自助办不超过10分钟	3
10	政务服务大厅存在问题反馈及时率	发现政务大厅问题（设备故障、环境脏乱、指引错误等）后，10分钟内反馈给市政务服务中心及时提供全部问题反馈记录截图，未及时反馈每1次扣1分，扣完为止	不得超过10分钟	2
11	受理建议投诉及时率	能立即解决的立即解决；不能立即解决的，3个工作日内反馈处理进展或结果。每月抽查，每超期1次扣1分	及时率100%	2

12			综合受理窗口服务平均等候时长	服务对象在综窗受理窗口办事的平均等待时长	不超过20分钟	4
13			综合受理窗口收件后转交审批后台及时性	经审批部门或服务对象投诉综合受理窗口收件后未及时转交审批后台，影响审批时效耽误申请人办事，经核实为有效投诉的，每次扣2分	综合受理窗口收件后转交审批后台及时	4
14		服务效益	服务对象评价满意率	服务对象对窗口服务人员满意的事项数与窗口服务人员办理事项总数的比率	不低于95%	2
15	服务支撑 (32分)	岗位配备	配备综窗岗总数量	按月统计平均在职岗位数。（平均在职岗位数≥40个得满分；每少1个岗扣5分，扣完即止。）需提供每月人员参保记录、服务岗工作量记录等作为佐证材料	≥40个	10
16		服务团队素质	综窗服务团队学历的本科率和专科率	管理岗本科率100%；其他服务岗本科率≥60%，且全员专科及以上学历。管理岗本科率不达标扣1分，其他服务岗本科率不达标扣1分，未达到全员专科及以上学历的本项不得分	管理岗本科率100%；其他服务岗本科率≥60%，且全员专科及以上学历	4

17	业务培训	制定培训方案	制定详细的年度和季度培训方案（方案应包括培训目标、培训方式、培训时间、培训人员安排、培训内容等要素）	年度培训方案不少于1份（每年5月底前提供），季度培训方案每个季度不少于1份（每季度首月提供）。	4
18		新员工岗前培训时长	新员工线下岗前培训时长不少于1个月，并形成《新员工培训记录》	不少于1个月	2
19		岗后业务培训次数	岗后业务培训包括但不限于常规业务培训、重点（容易出错）业务培训、拓展能力培训等，需提供培训签到表和培训现场照片作为佐证材料	每季度不少于3次。	2
20	绩效考核	考核次数	每月绩效考核次数（考核内容应包括工作业绩、工作态度和工作能力结合出勤情况综合性考核）	每月≥1次	2
21	工作纪律	按时出勤率	出勤率=实际按时到岗人数/应到岗人数×100%。每月统计，低于98%此项得0分。	≥98%	2
22		通报批评情况	在上级考核或第三方检查中被发现问题而通报批评，因违纪被纪检、媒体等部门曝光的不得分	0次	2

23			保密情况	综窗人员存在私自拷贝工作数据或泄露申请人信息，违反保密要求造成严重后果的不得分	0违规	2
24			廉政情况	综窗人员违规收受服务对象礼品、礼金、有价证券等，参加可能影响公正执行公务的宴请和消费型娱乐活动的不得分	0违规	2
25	综合管理 (22分)	大厅巡检	大厅巡检次数	按照巡查规范对政务服务大厅进行巡检次数	每日不少于6次	4
26		大厅现场环境管理	发现大厅环境卫生问题及时反馈	发现大厅环境卫生问题在10分钟内及时反馈	发现后10分钟内反馈到政务服务中心办公室	4
27		大厅宣传内容检查	定期检查大厅宣传内容是否过时	定期检查大厅宣传内容是否过时	发现有过的宣传内容后10分钟内反馈到政务服务中心办公室	2
28		管理制度化	完善窗口服务相关工作制度	对照上级发布的标准规范，完善服务规范，建立窗口服务标准化体系	每年度完善窗口服务相关工作制度不少于1份	2

29		数 据 分 析	有效数据 分析报告 按时提交	定期报送数据分析 运营报告，包括年 度、季度、月度报 告。月报提交时间 为次月10号前，年 度报告自然年度1月 的15日前	按时提交	2
30			数据统计 汇总质量	月报、年报、专报 的质量要求	要有详实的 数据、难点 问题、原因 分析、意见 建议等要素 。	2
31		服 务 质 量 自 检	对服务质 量进行自 检自查情 况	对服务质量进行自 检自查，编写服务 质量自检报告份数	支付项目款 前需提供1份 自检报告， 每运营年不 少于4份	2
32		事 项 管 理	线上线 下一致性 动态更新	动态更新大厅内展 示的二维码、小册 子、宣传海报和入 屏信息	每月不少于1 次	2
33		宣 传 推 广	配合市政 务服务中 心做好大 厅业务改 革宣传工 作	每月根据大厅业务 改革情况收集宣传 信息稿（包括大厅 各进驻部门的宣传 信息）数量，政务 直播（每月直播≥2 次）	每月不少于1 篇，每月直 播≥2次	2
34	科技化 管理工 作保障 （4分 ）	人 工 智 能	人工智能 +政务服 务应用工 作	开发建议、落地新 场景的，给予加分 ；推进滞后的酌情 扣分。	有效推进	4
35	信息化 运维保 障（8分 ）	软 件 系 统	软件系统 巡检情况	登录操作系统页面 并检查运作状况。 。	每日不少于2 次	2

36		软件系统故障上报及时性	发现系统故障后5分钟内上报并在《软件系统巡检记录》中做好故障登记。	≤5分钟	2
37	硬件设备	硬件设备巡检情况	巡查自助区、填表区、信息屏等智能终端运作状况。形成《硬件设备巡检记录》。	每日不少于2次	2
38		硬件设备故障上报及时性	发现硬件故障后10分钟内上报，并粘贴故障标识。在《硬件设备巡检记录》中做好故障登记。	≤10分钟	2

注：（一）考核评定标准：季度考核、年度总考核均实行100分制，统一划分三个考核等次：优秀：85分（含）—100分；合格：70分（含）—84分；不合格：70分以下。

（二）考核结果运用：

1. 季度考核不合格（70分以下）。由我局对第三方服务企业进行约谈警示，下达书面整改通知，明确整改时限和整改要求，根据整改落实情况依规开展服务费扣减，持续跟踪督办，倒逼服务提质增效。
2. 季度、年度考核后严格按照合同约定及财政资金支付流程，正常结算对应周期综窗服务费用。

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响应无效。

第四章 供应商应当提交的资格、资信证明文件

供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如供应商是企业（包括合伙企业），要提供在市场监督管理部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构，如律师事务所、会计师事务所，要提供有效的执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

分公司不是独立法人，不具备政府采购法第二十二条规定的供应商应当具备独立承担民事责任能力的条件。分公司经总公司授权，可以以分公司的名义参加政府采购活动，但其民事责任由总公司承担。

二、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格审查表）

三、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

四、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

五、按照磋商文件要求，供应商应当提交的其他资格、资信证明文件。

第五章 评审

一.评审要求

1.评审方法

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。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。

2.评审原则

2.1磋商小组成员应当遵循客观、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。

2.2具体评审事项由磋商小组负责，并按磋商文件规定的办法进行评审。

3.磋商小组

由采购人代表和评审专家两部分共3人组成，其中由评审专家库产生的评审专家2人，由采购人派出的采购人代表1人。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

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）参加政府采购活动前3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）对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查；

（2）要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或更正；

（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；

（4）对响应文件进行比较和评价；

（5）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；

（6）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；

（7）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。

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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

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，属于恶意串通，并追究法律责任：

（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、修改响应文件；

- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等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；
- (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；
- (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或者排斥其他供应商的其他串通行为。

6. 响应无效的情形

- (1) 供应商未按照磋商文件要求提交磋商保证金的，响应无效；
- (2) 在提交响应文件截止时间后递交响应文件的，响应无效；
- (3) 未实质性响应磋商文件的，响应无效；
- (4) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

7. 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) 除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其补充规定规定的情形外，在采购过程中符合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。
- (4) 法律、法规以及磋商文件规定的其他情形。

8. 成交

评审结束后，磋商小组根据采购人书面授权直接确定成交供应商或者由采购人从评审报告提出的成交候选供应商中按顺序确定成交供应商。

二. 落实政府采购政策

1. 节约能源、保护环境

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，具体按照本磋商文件相关要求执行。

2. 促进中小企业发展

2.1 采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

2.2 《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

2.3 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。

2.4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：【相应的价格扣除磋商】

2.5在政府采购活动中，提供货物、工程或者服务符合享受中小企业扶持政策的，供应商应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应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；属于残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。供应商应当按照《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》规定格式提供（格式附后，不可修改），未按规定提供的，不得享受相关中小企业扶持政策。

供应商应当对提供材料的真实性负责，若有虚假，将追究其法律责任。

3.对本国产品的支持政策的相关要求

3.1按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）、《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）相关要求，本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

本国产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。从具体情形看，在国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域生产的产品，属于在中国境内生产的产品；对医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，属于在中国境内生产的产品；对其他产品，根据实际情况判断是否在中国境内生产。

3.2政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，使用扣除后的价格参与评审。

3.3供应商出具符合要求的《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》（格式附后，不可修改）或有关证明文件的，该产品视为本国产品，采购人、采购代理机构不得再要求供应商提供其他证明材料。供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

符合本国产品的支持政策的相关要求的，按照以下比例进行扣除：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

三.评审程序

1.资格审查

1.1磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明文件等进行审查，以确定供应商是否具备响应资格。

1.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的供应商按无效响应处理。

1.3信用记录查询

查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

查询截止时点：本项目资格审查时查询；

查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

磋商小组应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝参与政府采购活动。

资格审查表

一般资格要求

采购包1：综合窗口服务项目

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查供应商有效的营业执照或事业单位法人证书或执业许可证。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查供应商2024年度或2025年度财务报告（含财务报告附注、现金流量表、利润表、资产负债表）或其基本开户银行出具的近一年内的银行资信证明（成立不足一个月或自然人投标无需提供）或具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	1.审查供应商2025年8月至今任意一个月缴纳税收的有效凭证；（以税务机关提供的纳税凭据或银行入账单为准，依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税）。2.审查供应商2025年8月至今任意一个月缴纳社会保障资金的证明材料（专用收据或缴纳社会保险的凭证，以专用收据或社会保险缴纳清单为准）注：其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭证和缴纳社保的凭证。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查供应商提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查供应商参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
6	信用记录	资格审查时，供应商未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。
7	联合体响应（若有）	符合关于联合体响应的相关规定。

特定资格要求

采购包1：综合窗口服务项目

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

落实政府采购政策的资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

面向中小企业情况审查	提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱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。（如供应商以联合体形式参加本采购包的，联合体各方均应当符合本采购包专门面向的企业类型；如供应商合同分包的，分包意向协议中分包意向供应商应当符合本采购包专门面向的企业类型。）
------------	--

2.符合性审查

2.1磋商小组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。

2.2符合性审查中有任何一项未通过的，评审结果为未通过，未通过符合性审查的供应商按无效响应处理。

符合性审查表

采购包1：综合窗口服务项目

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	投标及保证金缴纳情况	按要求进行网上投标、进行保证金缴纳。（审查汇款凭证）
2	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。
3	投标文件规范性、符合性	响应文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合磋商文件要求；响应文件文件的格式、文字、目录等符合磋商文件要求或对投标无实质性影响。
4	主要商务条款	审查供应商出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.响应文件应当对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应并满足磋商文件全部实质性要求。
6	其他要求	磋商文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

3.磋商

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。

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，磋商小组应当及时通过政府采购云平台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。

4.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。

未在最终轮次规定时间内进行响应的，视为不再参与该政府采购活动。

5.政府采购政策功能落实

依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，对符合条件的小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

6.综合评分

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）。

采购包1：

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分70.00分 商务部分20.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

		针对本项目实际情况，根据供应商提供的项目理解分析，包括但不限于：1.项目需求的理解；2.项目实施重点与难点；3.总体工作思路；4.服务目标；5.整体运行架构，上述5项内容中每一项内容详细、切实可行得2分，5项合计最高得10分。每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。(注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。)	10.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

项目运行服务方案	根据供应商提供的运行服务方案，包含但不限于：1.实施计划；2.实施步骤；上述2项内容中每一项内容详细、切实可行得3分，2项合计最高得6分。每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。（注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。）	6.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	---	--------	----	--

窗口业务服务方案	根据供应商提供的窗口业务服务方案，包含但不限于：1.咨询服务；2.引导服务；3.综合受理；4.综合出件；5.帮办代办服务，上述5项内容中每一项内容详细、切实可行得2分，5项合计最高得10分。每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。（注：“缺陷”指以下任何一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。）	10.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	---	---------	----	--

项目实施保障管理方案	根据供应商提供的项目实施保障管理方案，包含但不限于：1.项目管理机构图；2.工作职能组织运行图；3.项目负责人管理职责；4.内部管理的职责分工；5.日常标准化管理制度；6.项目管理制度；上述6项内容中每一项内容详细、切实可行得2分，6项合计最高得12分。 每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。（注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。）	12.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
------------	---	---------	----	--

技术评审	业务培训方案	根据供应商提供的业务培训方案，包含但不限于：1.培训目标；2.培训方式；3.培训流程；4.培训内容；5.培训案例，上述5项内容中每一项内容详细、切实可行得2分，5项合计最高得10分。每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。（注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。）	10.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

延时服务方案	根据供应商提供的延时服务方案，包含但不限于：1.延时服务方案；2.长效服务提升方案，上述2项内容中每一项内容详细、切实可行得2分，2项合计最高得4分。每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。(注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。)	4.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	---	--------	----	--

绩效考核方案	根据供应商提供的绩效考核方案，包含但不限于：1.绩效考核方案；2.信息安全与保密考核方案，上述2项内容中每一项内容详细、切实可行得2分，2项合计最高得4分。每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。（注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。）	4.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	---	--------	----	--

科技化管理工作保障	(1) 根据供应商提供的科技化管理工作保障, 包括但不限于: 1.工作保障方案; 2.工作保障措施, 上述2项内容中每一项内容详细、切实可行得2.5分, 2项合计最高得5分。每项内容缺项该项不得分, 每项内容中每存在一处缺陷扣1分, 单项扣完为止。(注:“缺陷”指以下任意一种情形: 内容不切合行业实际、不符合国家法规政策; 或内容凭空编造, 与实际情况不符, 存在偏差; 或内容过于简略; 或存在与项目无关的文字内容; 或内容不适用项目实际情况; 或内容逻辑漏洞; 或原理错误; 或地点区域错误; 或套用其他项目方案; 或前后内容互相矛盾; 或专业领域知识阐述有误。) (2) 具备可用于本项目窗口科学化管理的信息化管理工具, 能够实现人员管理、办件统计、服务考核、台账管理等功能, 提供软件功能说明或系统截图或正版授权证明(自有软著或商用授权或合作授权等材料), 得3分; 未提供有效佐证材料得0分。	8.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人(供应商)应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-----------	---	--------	----	--

	应急处理方案	根据供应商提供的应急处理方案，包含但不限于：1.处理措施；2.应急预案，上述2项内容中每一项内容详细、切实可行得3分，2项合计最高得6分。每项内容缺项该项不得分，每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。(注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误。)	6.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--	--------	--	--------	----	--

	供应商业绩	供应商自2023年1月1日至今（以合同签订时间为准）承担过的类似业绩,每有一项得3分，最高得15分。 注：需提供合同关键页（内容须体现合同名称、签订双方名称、主要内容、双方签字盖章页等），如合同内容页无法体现合同工作内容则需提供由合同甲方出具的相关证明材料，以上证明材料未提供或不齐全或无法辨认，均不予计分。	15.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--	-------	---	---------	----	--

项目负责人资历	1.拟派本项目项目负责人持有企业人力资源管理师三级及以上职业技能等级证书的得3分；持有企业人力资源管理师四级及以下职业技能等级证书的得1分；未提供有效证明材料不得分。 2.项目负责人具备类似项目业绩,每有一项得2分，最高得2分，需提供合同关键页（内容须体现合同名称、签订双方名称、主要内容、双方签字盖章页等），如合同内容页无法体现项目负责人姓名则需提供项目负责人人名文件等相关证明材料，以上证明材料未提供或不齐全或无法辨认，均不予计分。 注：1.须提供证书扫描件及投标单位为该人员缴纳的社保证明材料（本单位2026年1月至投标截止日任意一个月依法缴纳社会保险的证明文件；退休人员和1个月内新入职人员可不提供，但需提供合法有效的劳动合同，并承诺中标后按规定足额缴纳社保。）； 2.证书信息可在技能人才评价证书全国联网查询系统（https://osta.org.cn）核验，可附系统查询截图作为佐证； 3. 2020年职业技能等级改革前，企业人力资源管理师国家职业资格证书，与现行职业技能等级数字等级一一对应、同等认可：原一级（高级人力资源管理师）对应现行一级（高级技师）、原二级（人力资源管理师）对应现行二级（技师）、原三级（助理人力资源管理师）对应现行三级（高级工）、原四级（人力资源管理员）对应现行四级（中级工），符合条件的旧版国家职业资格证书均可正常参评分。	5.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
---------	---	--------	----	--

价格评审	价格评审	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。	10.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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的书面声明 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
------	------	---	---------	----	--

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

异常低价审查：

采购包1：

序号	评审点要求概况	异常低价的情形
1	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： （1）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65%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×65%。 （2）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65%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×65%。 （3）投标（响应）报价低于最高限价65%的，即投标（响应）报价<最高限价×65%。 （4）评审委员会基于专业判断，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其他情形。 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对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、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，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

7.汇总、排序

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3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》相关规定的，可以推荐2家成交候选供应商。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。

第六章 合同与验收

一.合同

1.合同要求

1.1采购人应当自中标（成交）通知书发出之日起30日内，按照招标（磋商、谈判）文件或询价通知书和中标（成交）供应商投标（响应）文件的规定，与中标（成交）供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标（磋商、谈判）文件或询价通知书确定的事项作实质性修改。采购人、供应商不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.2政府采购合同应当包括采购人与中标（成交）供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、争议解决的方法等内容。

1.3采购人与中标（成交）供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典》。政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/>）公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将合同副本向同级财政部门 and 有关部门备案。

2.合同格式及内容

政府采购合同

(货物类合同参考文本)

合同编号：

甲方：*** (填写采购单位名称)

地址：*** (填写详细地址)

乙方：*** (填写中标、成交供应商名称)

地址：*** (填写详细地址)

根据《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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 _____ 项目(填写项目名称) _____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书、投标(响应)文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、甲方向乙方采购的货物基本情况

(一)根据招标(磋商、谈判)文件或询价通知书及中标(成交)结果公告,甲方所采购的货物、服务(如有)基本情况如下: _____。

(二)货物名称、数量、规格型号、生产厂家、品牌、单价、与货物相关的服务等详细内容,见合同附件-货物清单。

二、乙方交付货物的时间及地点

(一)交付时间: _____

(二)交付地点: _____ (填写详细地址)

(三)交付货物的名称及数量: _____

(四)乙方交付货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方接收货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

注:货物为多批次交付的,应详细列明每批次交付的内容、数量、交付时间、交付地点等。

三、乙方交付货物的质量

(一)乙方交付的货物应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对货物的质量要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对货物质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方货物质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的货物质量证明文件。

四、乙方交付货物的包装及标识

(一)乙方交付货物的包装和标识应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对产品包装及标识的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物包装及标识的要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中对货物包装及标识作出的承诺、声明或保证;4.符合绿色环保、运输及安全性等要求。

(二)货物的包装费用由乙方承担。

五、货物的运输要求

(一)运输方式及运输线路: _____。

(二)运输、保险及其他相关费用由乙方承担。

六、甲方对货物的验收

(一)乙方将货物送达至甲方指定的地点,应及时通知甲方。在甲方收到到货通知并在货物到达指定地点后 _____ 日

内，由甲乙双方及第三方（如有）对货物的数量、规格型号、生产厂家、品牌、外观进行验收，在条件允许的情况下，可以同步对货物质量进行初步验收，甲乙双方应签署书面验收记录，作为本项目的履行文件留存。

（二）在甲方收到货物_____日内，如发现质量问题，甲方应在_____日内向乙方提出书面异议，甲方逾期提出的，视为乙方所交付的货物质量符合合同的约定。乙方在收到甲方关于质量问题的书面异议后，应当在_____日内负责解决处理。

（三）乙方提交的货物数量、规格型号及质量不符合本合同要求的，甲方应在验收记录中作出明确记载，保留相关的证据，并有权拒绝接受货物，解除合同且不承担任何法律责任。

七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的货物的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）

八、付款时间、金额及条件

（一）付款时间及付款金额：_____

（二）付款条件：_____

（三）乙方账户信息

乙方名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

九、货物质量保证及售后服务

招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对货物质量保证期及售后服务作出明确要求的，适用招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对保证期和售后服务的规定，如乙方在投标（响应）文件及磋商、谈判过程中对货物质量保证期和售后服务作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

十、知识产权

乙方保证其提供的货物的全部及部分，均不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

十一、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付货物的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分货物的相应货款，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的货物不符合质量约定或乙方未履行相应的质量保证责任及售后服务义务、或存在侵权行为的，甲方有权退货，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十二、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

十三、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十四、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十五、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，其内容与本合同具有同等的法律效力：

- 1、货物清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件或询价通知书
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十六、双方约定的其他条款

_____。

十七、本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(服务类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

甲乙双方根据《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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件、投标(响应)文件等文件的相关内容,经平等自愿协商一致,就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

(一)根据招标(磋商、谈判)文件及中标(成交)结果公告,乙方向甲方提供的服务、货物(如有)内容如下:_____

_____。

(二)服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容,见合同附件—服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

(一)服务期限:_____

(二)服务成果的交付时间和交付要求(如有):_____

(三)服务地点:_____ (填写详细地址)

(四)乙方代表及联系电话:_____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方代表及联系电话:_____ (填写姓名和联系电话)

注:服务成果分阶段交付的,应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

三、乙方提供服务成果的质量

(一)乙方提供的服务应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件对服务的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求,并符合甲方招标(磋商、谈判)文件的要求、乙方在投标(响应)文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督,当乙方服务质量、服务内容不符合约定时,甲方有权要求乙方及时进行整改,对乙方拒不改正或整改不到位的,甲方有权随时解除合同,并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的 service 的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

七、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二) 付款条件: _____

(三) 乙方账户信息

乙方名称: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分, 均不存在侵犯第三方知识产权的情形, 其服务成果的所有权由甲方享有。否则, 乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的, 每延期一日, 甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日, 乙方有权解除合同, 并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(二) 甲方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿乙方损失的, 乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(三) 乙方逾期提供服务成果的, 每延期一日, 乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日, 甲方有权解除合同, 拒付延期部分的相应服务款项, 并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求, 或其服务成果存在侵权行为的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中, 如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为, 除承担相应的行政责任外, 甲方有权解除合同, 并要求乙方承担合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的, 应及时通知另一方, 双方互不承担责任, 并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时, 双方应协商解决, 协商不成, 可以采用下列方式解决:

(一) 提交_____仲裁委员会仲裁。

(二) 向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份, 采购单位、中标(成交) 供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分, 与本合同具有同等法律效力:

- 1、服务清单(双方应盖章确认)
- 2、乙方出具的报价单(函)
- 3、中标(成交) 结果公告及中标(成交) 通知书
- 4、甲方招标(磋商、谈判) 文件
- 5、乙方投标(响应) 文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。
十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(工程类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

根据《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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____填写政府采购项目编号)的成交结果、磋商(谈判)文件、响应文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、工程项目的的基本情况

(一)根据磋商(谈判)文件及成交结果公告,乙方向甲方提供的工程项目及设施设备(如有)、服务(如有)基本情况如下:_____。

(二)工程项目的名称、建设地点、工程技术规范及要求、工程量等具体内容,乙方提供的材料及设备名称、规格型号、品牌、单价、产地以及与工程、材料、设施设备相关的服务等详细内容,见合同附件—工程清单

二、工程建设计划及相应的工期要求

_____。

注:如工程建设分阶段,应详细列明各阶段工程建设内容及工期要求。

三、工程质量要求

(一)乙方建设工程应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对工程的质量要求;2.符合甲方磋商(谈判)文件对工程的质量要求;3.符合乙方在响应文件中或磋商、谈判过程中对工程质量作出的书面承诺、声明或保证。上述工程质量要求作为甲方对乙方工程质量的验收依据

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、磋商(谈判)文件的相关要求、响应文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的工程质量满足要求的证明文件。

四、对工程验收的约定

(一)甲乙双方对工程建设过程中的各阶段验收、总验收及乙方提供的材料设备验收的条件和时间约定如下:

_____。

注:根据项目具体情况填写。

(二)如乙方未通过甲方组织的各阶段验收,甲方有权要求乙方在限定期限内整改,如整改不合格,甲方有权追究乙方违约责任,解除合同并要求乙方赔偿经济损失。

五、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的工程、材料、设施设备、服务的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

六、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二)付款条件:_____

(三)乙方账户信息

乙方名称:_____

开户银行：_____

银行账号：_____

七、甲方对乙方工程的监督

甲方及甲方委派的代表有权对乙方工程、材料及设施设备、服务等质量及管理进行监督，当乙方工程质量、材料及设施设备、服务内容不符合约定时，甲方及授权代表有权要求乙方及时进行整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部工程费用。

八、质量保证及售后服务

磋商（谈判）文件对工程质量保证期、材料设施设备质保期和售后、服务质量作出明确要求的，适用磋商（谈判）文件对工程质量保证期及材料设施设备质保期和售后、服务质量的规定，如乙方在响应文件及磋商（谈判）过程中对工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务质量作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

九、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付工程的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应工程款，并要求乙方赔偿甲方经济损失。

（四）乙方交付的工程及设施设备、服务质量不符合质量规定或乙方未履行相应的工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务义务的，甲方有权拒付相应的工程款，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金。违约金不足以赔偿损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式_____解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1.工程清单（双方应盖章确认）
- 2.乙方出具的报价单（函）
- 3.成交结果公告及成交通知书
- 4.甲方磋商（谈判）文件

5.乙方响应文件

6.甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。

十五、本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

二.验收

严格按照采购合同开展履约验收。采购人或者采购代理机构应当成立验收小组，按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时，应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书（参考格式附后），列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

政府采购货物履约验收书

（参考格式）

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购服务履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的服务内容、服务要求、服务质量、人员配置、服务成果、服务成果的交付等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购工程履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.成交公告及成交通知书 3.磋商、谈判文件 4.响应文件 5.供应商的承诺及保证（如有） 6.国家关于工程建设的相关法律法规及规范性文件 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的工程内容、工程质量、工程进度、工程各阶段验收、安全管理、材料及设施设备等进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

第七章 响应文件格式与要求

采购包1：综合窗口服务项目

通用分册：

详见附件：封面

详见附件：目录

详见附件：技术偏离表

详见附件：缴纳投标保证金证明材料

详见附件：投标人业绩情况表

详见附件：项目组成人员一览表

详见附件：投标人（供应商）应提交的相关证明

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：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的书面声明

详见附件：依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

详见附件：具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料

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：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件：投标人基本情况表

详见附件：联合体协议

详见附件：主要商务要求承诺书

详见附件：投标人承诺函

详见附件：其他材料

详见附件：中小企业声明函

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：监狱企业证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

报价分册：

详见附件：分项报价表

详见附件：开标一览表