

# 广东省政府采购

## 竞争性磋商文件

采购计划编号：**440111-2022-01506**

采购项目编号：**GZCQC2201FC05010**

项目名称：**广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)**

采购人：广州市白云区市场监督管理局

采购代理机构：广州程启招标代理有限公司

## 第一章 磋商邀请

广州程启招标代理有限公司受广州市白云区市场监督管理局的委托，采用竞争性磋商方式组织采购广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)。欢迎符合资格条件的供应商参加。

### 一.项目概述

#### 1.名称与编号

采购项目名称：广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)

采购计划编号：440111-2022-01506

采购项目编号：GZCQC2201FC05010

采购方式：竞争性磋商

预算金额：2,800,000.00元

#### 2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目)：

采购包预算金额：2,800,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算(元)	是否允许进口产品
1-1	其他商务服务	广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目	1.00(项)	详见第二章	2,800,000.00	否

本采购包不接受联合体响应

合同履行期限：自合同签订之日起2022年6月13日起至2023年6月12日止。

### 二.供应商的资格要求

#### 1.供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标（响应），须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供《供应商资格声明函》。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《供应商资格声明函》。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《供应商资格声明函》。

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：提供《供应商资格声明函》。

#### 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目）：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定，本项目属于“按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形”，本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

#### 3.本项目特定的资格要求：

采购包1（广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目）：

1) 供应商未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）

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。（提供《供应商资格声明函》）

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。（提供《供应商资格声明函》）

### 三.获取磋商文件

时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

售价：免费

### 四.提交响应文件截止时间、开启时间和地点：

提交响应文件截止时间和开启时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）（自响应文件开始发出之日起至响应供应商提交响应文件截止之日止，不得少于10个日历日）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

### 五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于3个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)，广州程启招标代理有限公司网（[www.gzcqc.com](http://www.gzcqc.com)）。

### 六.本项目联系方式：

#### 1.采购人信息

名称：广州市白云区市场监督管理局

地址：广州市白云区棠景南街21号

联系方式：020-26097935

#### 2.采购代理机构信息

名称：广州程启招标代理有限公司

地址：广东省广州市恒福路238号2楼218室

联系方式：020-83576900

#### 3.项目联系方式

项目联系人：吴小姐

电话：020-83576900

#### 4.技术支持联系方式

云平台联系方式：400-183-2999

数字证书CA技术服务热线：400-887-6133

采购代理机构：广州程启招标代理有限公司

## 第二章 采购需求

### 一、项目概况：

说明：

- 1、“★”号技术条款为必须响应条款，不满足则作废标处理。
- 2、供应商必须对项目进行整体响应，不允许仅对其中部分内容进行响应。
- 3、本项目属性为服务类。

#### （一）项目简要内容

序号	采购标的	数量	服务要求	品目预算(元)	最高限价(元)
1	广州市白云区市场监督管理局三证一照业务	1(项)	详见采购文件	2,800,000.00	2,800,000.00

★1、本项目最高限价：2,800,000.00元，凡超过最高限价的，一律视为无效报价。

2、本项目供应商的报价应包括：服务期限内所需的一切费用，包括人员管理、人员工资、人员社会保险、人员住房公积金、绩效奖金、人员培训等所有费用。如果供应商在成交并签署合同后，或在管理期限内出现的任何遗漏，均由成交人负责，采购人不再支付任何费用。供应商应充分了解本项目的实际及任何其它足以影响投标报价的情况，充分考虑到投标报价的风险。

#### （二）项目基本情况

本项目成交人须派驻不少于40人在广州市白云区市场监督管理局指定地点从事商事登记、两品一械和特种设备行政审批业务的窗口导办、咨询、收件、形式审查、录入、发证等工作，以及经友好协商承担采购人授权交办的其他事项。

采购包1（广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目）：

### 1.主要商务要求

标的提供的时间	自合同签订之日起2022年6月13日起至2023年6月12日止。
标的提供的地点	采购人指定地点
响应有效期	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40%，双方签署本项目合同后，成交人按要求提交请款资料之后的5个工作日内，采购人向成交人预付合同总价40%的手续； 2期：支付比例40%，2023年3月，成交人按要求提交请款资料之后的5个工作日内，采购人向成交人预付合同总价40%的手续； 3期：支付比例20%，2023年6月，采购人向成交人支付全部余款的手续，即合同总价20%的余款。成交人向采购人分别提供相对应的服务发票。成交人凭以下有效文件与采购人结算：（1）合同；（2）成交人开具的正式发票；（3）成交通知书。因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。
验收要求	1期：（1）采购人按履约中服务内容与采购需求内容一致程度、服务质量、服务态度等为依据，与成交人一同进行项目验收；（2）服务验收标准：成交人按采购人要求按时按质完成工作任务；（3）对验收不合格的部分，成交人应在采购人规定时间内整改完善直至合格。

履约保证金	不收取
其他	<p>一、成交人服务要求:1、未经采购人同意,不允许成交人分包或转包采购人服务管理事宜。2、本合同终止时,成交人必须向采购人移交全部管理、全部档案资料。3、采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系,派驻服务人员由成交人自行管理。4、采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权,对工作效率低、责任心不强、违反劳动纪律等不符合工作要求的工作人员,采购人有权要求更换。5、成交人全部工作人员应专职服务本项目,如遇特殊情况需借用本项目工作人员,要报请采购人批准,并保证本项目正常运行。6、成交人管理服务人员须遵守采购人相关规章制度规定,服从采购人指挥和合理的工作安排,如有违反或损害采购人利益的,采购人有权要求成交人予以更换,造成严重后果的,采购人有权终止合同并要求成交供应商赔偿损失。7、成交人应按广州市劳动用工相关标准执行支付人员工资;按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定,支付国家规定必须购买的社会保险费用(基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险)和缴存住房公积金;如因用工引起的劳动纠纷问题由成交人负责解决。8、承包服务期内成交人必须按承诺的实际人员投入本项目。9、合同期满或因成交人原因,采购人提前解除合同的,成交人必须按采购人的要求按时撤离,并做好服务事项交接和相关资料的移交工作。10、一般情况下,成交人应在接到采购人电话通知后,1小时到达现场处理相关工作事宜,在紧急情况下,需保证成交供应商人员能在30分钟内到达采购人现场。</p> <p>二:成交人要安排相应的项目专案小组,便于与采购人就项目情况等方面进行适时沟通联系;为使项目按质有序实施,本项目必须有一个完善且固定的组织和管理人员,应设有专门的服务热线电话和服务质量投诉电话,指定专人负责本项目的业务,供应商须在响应文件中详细列清参与本项目的人员名单、资历及在项目中所负的职责。其中须对本项目指派固定的项目负责人,该项目负责人需具有人力资源管理师,且从事人力资源管理经验5年或以上;项目管理团队人员具有本科或以上学历且具有人力资源管理师证书的不少于2人。上述人员如需更换项目的,必须经得采购人同意。</p> <p>三、保密事项:成交人应对其通过工作及其他渠道接触、得知或者取得的有关对方的文件及资料(包括依法非主动公开的政府文件、服务对象的个人身份信息、商业秘密、计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、相关数据等)严格保密,未经对方事先书面同意,不得向任何第三方泄露或进行不当使用,成交人须在职务范围内要求己方工作人员履行上述保密义务,否则,须依法承担法律责任并赔偿守约方的全部直接或间接损失。本条约定的保密义务不受合同期限限制,但基于政府信息公开规定及便民服务要求必须公开的情形除外。法律、法规、相关行业规定、政府文件,对保密期限另有规定的按照相应规定执行。</p>

## 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	技术要求
1		其他商务服务	广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目	项	1.00	2,800,000.00	2,800,000.00	租赁和 商务服 务业	详见附表一

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求																		
		<p>一、岗位设置</p> <p>(一) 本项目设人员数量为<b>40</b>人。具体人员岗位数量如下：</p> <p>1.导办、帮办服务岗<b>5</b>人、窗口受理岗<b>10</b>人、初审岗<b>12</b>人、打照岗<b>3</b>人；一窗通取岗、发照岗<b>3</b>人；开办企业印章收发岗<b>2</b>人；咨询岗<b>3</b>人；机动岗<b>2</b>人。</p> <p>2.以上人员需求，采购人有权视工作需要调整人员要求和数量。</p> <p>(二) 各岗位职责</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>岗位名称</th> <th>岗位职责</th> <th>工作量</th> <th>窗口设置</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>导办、帮办服务岗</td> <td>负责在服务大厅向企业群众宣传推广广州市企业开办一网通平台； 协助引导企业群众使用一网通平台进行申报； 解答企业群众填报过程中遇到的各类业务问题。</td> <td>日均接待量约<b>200-300</b>人次。</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>商事登记</td> <td>负责商事主体的窗口受理和系统录入工作。根据办事指南和材料规范，核实材料齐全、符合法定形式的，启动受理登记流程进行系统的录入，并出具《登记受理通知书》，针对资料不齐、不符合提交规格、后期审批不通过等情况，一次性告知办事人应补正的相关材料，或出具补证材料通知书/不受理通知书。</td> <td>日均<b>300-350</b>份，年度总量<b>8</b>万件</td> <td><b>5-10</b>个窗口</td> </tr> </tbody> </table>				序号	岗位名称	岗位职责	工作量	窗口设置	1	导办、帮办服务岗	负责在服务大厅向企业群众宣传推广广州市企业开办一网通平台； 协助引导企业群众使用一网通平台进行申报； 解答企业群众填报过程中遇到的各类业务问题。	日均接待量约 <b>200-300</b> 人次。			商事登记	负责商事主体的窗口受理和系统录入工作。根据办事指南和材料规范，核实材料齐全、符合法定形式的，启动受理登记流程进行系统的录入，并出具《登记受理通知书》，针对资料不齐、不符合提交规格、后期审批不通过等情况，一次性告知办事人应补正的相关材料，或出具补证材料通知书/不受理通知书。	日均 <b>300-350</b> 份，年度总量 <b>8</b> 万件	<b>5-10</b> 个窗口
序号	岗位名称	岗位职责	工作量	窗口设置																
1	导办、帮办服务岗	负责在服务大厅向企业群众宣传推广广州市企业开办一网通平台； 协助引导企业群众使用一网通平台进行申报； 解答企业群众填报过程中遇到的各类业务问题。	日均接待量约 <b>200-300</b> 人次。																	
	商事登记	负责商事主体的窗口受理和系统录入工作。根据办事指南和材料规范，核实材料齐全、符合法定形式的，启动受理登记流程进行系统的录入，并出具《登记受理通知书》，针对资料不齐、不符合提交规格、后期审批不通过等情况，一次性告知办事人应补正的相关材料，或出具补证材料通知书/不受理通知书。	日均 <b>300-350</b> 份，年度总量 <b>8</b> 万件	<b>5-10</b> 个窗口																

1	2	窗口受理岗	负责特种设备相关登记业务的窗口受理、录入和咨询工作。完成资料的初审，对符合《办事指南》要求的出具受理回执，针对资料不齐、不符合提交规格、后期审批不通过等情况，一次性告知办事人应补正的相关材料，或出具补证材料通知书/不受理通知书； 派发并回收《特种设备使用单位安全管理情况自查表》； 向办事人发放相关资料并做好送达记录；解答办事人相关业务咨询； 与特设科做好资料交接等业务。	日均35份，年度办理总量一万件。	1个窗口
		特种设备			
	3	初审岗	1.负责企业网上登记和企业开办一网通平台提交的资料初审和受理工作； 2.负责解答企业群众受理过程中的问题。	日均350-400份。年度办理总量约10万件。	
		两品一械	负责“两品一械”资料的初审和系统录入工作； 与各监管所沟通协调并发送现场检查通知； 负责与审评中心的协调沟通； 并负责解答企业群众受理过程中的问题。	日均30-50份，年度办理总量约一万件。	
	4	打照岗	1.负责已核准商事主体设立、变更、注销受理材料的电脑校对补录工作； 2.负责已核准商事主体营业执照及相关材料的打印工作； 3.负责已核准商事主体注销核准通知书及相关资料的打印工作； 4.负责本岗位其它有关执照打印工作； 5.按照企业设立0.5小时，变更、注销1个工作日时限完成打照工作。	日均350-400份，年度打印约10万份	3台打印机
		两品一械	负责两品一械许可证和通知书的打证工作。	日均150份，年度打印约4万份。	3台打印机



5	一窗通取 岗、发照 岗	商事 登记	<p>1.负责发放营业执照、公章、税票和税务ukey,并转归档岗位;</p> <p>2.负责营业执照、公章、税票的保管工作;</p> <p>3.负责营业执照的打包快递工作;</p> <p>4.负责做好档案移交工作。</p>	每天发出350-500个照、章、税大礼包,年度发出12万个大礼包	3-6个窗口
6	开办企业 印章收发 岗	企业 开办	负责新开办企业免费刻章工单派发、公章核验接收和发放等配套工作。	每天负责350套公章交接派发工作,年度预计7万套公章交接。	3个窗口
7	咨询岗	电话 咨询	负责商事登记、两品一械的对外咨询热线电话的咨询解答。	每日接电话约200个,年度接听回复5万多个电话。	2个人员负责接听电话
		窗口 咨询	负责服务大厅咨询窗口咨询工作; 负责表格资料的发放; 负责指导企业群众表格填写工作。	每日接待人数200人次,年度接待5万人次。	2个窗口

### (三) 各岗位基本要求

各岗位专业性较强,要求人员达到以下要求:

- 1.知识储备充分。可熟练掌握商事登记、两品一械和特种设备等各类行政审批登记制度,可以快速有效解答企业群众相关办事问题;
- 2.学习能力强。可快速学习掌握各类新政策,及时更新业务知识,熟练掌握“一网通”等各种办事平台办理流程、系统录入操作,做好平台的推广工作;
- 3.服务态度好。大厅工作以服务群众为目的,做到热情接待群众,耐心细致解答办事群众的问题,主动帮助办事群众解决问题,并严格执行首问责任和一次性告知等

	<p>制度。</p> <p>4.廉洁自律。在服务过程中，坚持廉洁自律，坚守防腐底线，杜绝有“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为。</p> <p>5.采购人可根据实际情况或岗位特殊需求，对工作人员资格条件要求进行自行调整或设定，成交人必须服从并配合，且提供的人员必须符合采购人的要求。</p> <p>6.完成领导交办的其他工作</p> <p><b>（四）各岗位人员要求</b></p> <p>1.大专或以上文化程度，年满21周岁以上、40周岁以下的中国公民，五官端庄；身体健康，肝功能正常，无传染病、无残疾等。</p> <p>2.应知法、懂法、守法，依法办事，严格遵守工作规范，模范遵守采购人各项管理规定、品行良好，无违法犯罪记录。</p>
	<p><b>二、考核标准</b></p> <p>按照对象划分，绩效考核分为个人考核与团队考核；按照时间划分，绩效考核分为月度考核、季度考核与年度考核。团队考核是目标，个人考核是基础。广州市白云区市场监督管理局负责每月以计分方式，考核成交人团队的服务质量和效率。</p> <p><b>（一）团队月度考核分数是当月个人月度考核分数的累计平均数与团队加减分项之和。</b></p> <p>公式：团队月度考核分数=（<math>\sum</math>个人月度考核分数<math>\div</math>被考核人数）+团队加减分项得分</p> <p><b>（二）团队季度考核分数和年度考核分数是团队月度考核分数的累计平均数。</b></p> <p>公式：团队季度考核分数=<math>\sum</math>团队月度考核分数<math>\div</math>3  团队年度考核分数=<math>\sum</math>团队月度考核分数<math>\div</math>12</p> <p>个人月度考核内容及评分规则：</p> <p>个人月度绩效考核，主要考核窗口受理岗位人员。每人每月总起始分为100分，从出勤、工作纪律、服务质量、帮办导办质量、收件质量等五个方面进行考核，根据个人在上述五个方面的表现，以起始分为基础，进行相应的加分或减分，加分不设上限，减分为所有的分扣完为止（含当月已明确可取得的加分）。具体考核内容及评分规则如下：</p> <p><b>1.出勤（起始分为10分）</b></p> <p>窗口人员应按照区政务中心规定的对外服务时间在岗服务，窗口到岗率应达到100%；后台人员应自觉遵守办公时间，不得随意缺勤。</p> <p>（1）窗口人员迟到或早退，每次扣1分；</p> <p>（2）工作时间内无故空岗、串岗（空岗5分钟以上），耽误服务对象办事的，每次扣1分；</p> <p>（3）缺勤一次（半个工作日为一次）扣2分。（说明：缺勤是指成交人原窗口人员无法正常上岗，且未能及时安排其他人员顶岗，导致窗口岗位空缺的情况）</p> <p><b>2.工作纪律（起始分为30分）</b></p> <p>成交人派驻人员应严格遵守广州市白云区市场监督管理局注册大厅各项规定，纪律观念强，窗口形象好。</p>

(1) 窗口纪律

1) 工作时间内在窗口玩手机、上网玩QQ、打游戏、浏览消遣性、娱乐性网页、视频和书刊等非工作活动的，每人每次扣2分；

2) 工作时间内因饮酒和其他个人原因影响工作的，每人每次扣2分；

(2) 服务规范

1) 不按规定着装的，每人每次扣0.5分；

2) 对服务对象不尊重、不礼貌的，经核属实，每人每次扣1分；

3) 因冷落、刁难、训斥或讥讽服务对象引发投诉的，经核属实，每人每次扣2分

；

4) 与服务对象发生争吵，经核查应负一定责任的，每人每次扣2分；

5) 窗口物品摆放杂乱、形象欠佳，且经提醒无改进的，每人每次扣0.5分；

6) 在窗口吸烟或工作时间内进食，影响形象的，每人每次扣1分；

7) 因不雅言行举止遭群众投诉、媒体曝光的，经核属实，视情节轻重，每人每次扣3-5分；

(3) 廉洁自律

1) 在服务过程中，有“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为，经核属实，每人每次扣5分，涉及其他民事、行政、刑事法律责任的应当由具体责任人及成交单位承担；

2) 向申请人索要书面表扬和锦旗的，经核属实，每人每次扣3分；

3) 纵容申请人提交虚假材料骗取注册登记的，经核属实，每人每次扣5分。

(4) 服务质量（起始分为10分）

窗口人员应在自觉遵守窗口服务规范的基础上，加强业务素质和工作效率，不断提高窗口服务质量。

1) 当月评价率低于70%的，扣1分；

2) 被评为不满意（仅限于未按照相关的服务规范开展服务，并经监控录像追溯情况属实的有效投诉；对因业务规范、办事流程等非窗口人员可控因素引起的投诉，不计算在内）的，每次扣2分；

3) 经培训后，由于不熟悉应知的基本业务知识与技能，严重影响工作效率的，每人每次扣0.5分；

4) 经培训后，对岗位所涉及政策法规了解不够，不能及时、准确地解答咨询并引起投诉的，每人每次扣0.5分；

5) 按照相关业务规范，应受理的申请而不受理并引起投诉的，经核查属实，每人每次扣2分；

6) 不履行首办责任制，不一次性告知审批所需材料和其他条件，导致服务对象多次往返、耽误时间并引起投诉，经核属实，每人每件扣2分；

7) 因工作不认真，办理事项有差错，造成不良影响或当事人较大损失的，经核查属实，每人每件扣2分；

8) 妥善处理突发情况，维持良好窗口形象，受到服务对象或相关领导表扬的，酌情加2-5分。

9) 每月获得区政务中心表彰的，每人每月加3分。

(5) 帮办导办质量（起始分为10分）

派驻人员应在大厅做好企业开办一网通平台的帮办导办服务。

2

- 1) 未主动向办事群众宣传推广一网通平台。(每次扣2分);
- 2) 擅自离开帮办导办岗, 导致导办区无人导办。(每次扣2分);
- 3) 帮办导办业务量打不到团队导办平均业务量的80%。(每人每次扣2分)

(6) 收件质量(起始分为30分)

窗口人员应保质保量并及时完成窗口工作, 已受理的申请材料应齐全并符合法定形式, 业务系统内录入的申请信息应保证与申请材料一致。对于新上岗的窗口人员, 在窗口工作的首月及第二、三个月, 此项最终得分为“当月实际得分×1.2”。

1) 收件量, 个人当月收件量超出团队收件平均量20%, 加0.5分; 超出40%, 加1分; 超出60%, 加1.5分; 超出80%, 加2分; 超出100%, 加2.5分。

2) 叫号量, 个人当月叫号量超出团队叫号量20%, 加0.5分; 超出40%, 加1分; 超出60%, 加1.5分; 超出80%, 加2分; 超出100%, 加2.5分。

3) 退件率, 退件标准为: (a)漏收或错收材料达一份以上(含一份); (b)文书必填项漏填或错填达3处以上(含3处)。

①个人当月退件率达到5%, 扣5分; 自5%起(不含5%), 个人当月退件率每增加1个百分点, 则扣减分数增加1分(例: 达到6%, 扣6分; 达到7%, 扣7分……依次类推); 当月个人退件率达到50%, 则当月的收件质量的分数为零;

②个人当月退件率低于团队平均退件率10%, 加1分; 低于团队平均退件率20%, 加2分; 低于团队平均退件率30%, 加3分...依次类推, 此项加分上限为5分;

③个人当月退件率高于团队平均退件率10%, 扣1分; 高于团队平均退件率20%, 扣2分; 高于团队平均退件率30%, 扣3分……依次类推, 此项扣分上限为5分;

(7) 转岗时限(起始分为5分)

窗口人员将已受理的申请材料于受理当天交于广州市白云区市场监督管理局审核人员进行审核, 审核不通过的申请材料, 按照广州市白云区市场监督管理局审核人员的要求, 联系申请人予以修正, 并于申请人修正完成当天重新计算受理日。

对因窗口人员工作拖拉, 未在规定时间内完成内部转岗, 导致后续流程无法正常运转, 影响申请人办事的, 经核查属实, 每人每件扣1分。

(8) 系统数据准确率(起始分为5分)

对相关软件信息系统内必录项的录入错误率(以广州市白云区市场监督管理局抽查结果或申请人提出纠错为准)达5%以上的, 每人每件扣0.5分。

(三) 团队加减分内容

1.窗口人员应当天完成所有的申请号, 若当天上午无法完成, 经与已取号的申请人协商, 可顺延至下午优先叫号; 但下午必须叫完当天所有的申请号。若因未叫完号, 或未妥善处理而引起投诉的, 经核查属实, 团队每次扣1分。

2.成交人派驻团队的后台管理人员、税码组人员、机动人员, 应按时限完成本职工作, 若因工作失误或拖延而引起投诉的, 团队每次扣1分;

3.成交人派驻人员在窗口自按评价器或要求服务对象办事前评价、找非服务对象代按评价器, 并被区政务办扣分、通报批评, 影响广州市白云区市场监督管理局形象的, 每人每次扣团队1分;

4.区政务办的征求意见表中有群众指明表扬成交人派驻人员的, 经核属实, 团队加1分; 办事人主动当面向广州市白云区市场监督管理局或区政务办提交表扬信、锦

		<p>旗表扬成交人派驻人员的，每人每次加团队2分；</p> <p>5.在各类检查评比及暗访中，因成交人派驻人员政务服务行为的过失，给广州市白云区市场监督管理局造成负面影响的，酌情扣团队3-5分；若被媒体曝光，酌情扣5-10分；</p> <p>6.成交人派驻人员为广州市白云区市场监督管理局提出合理化建议被采纳的，酌情加团队1-3分；</p> <p>7.成交人派驻人员在日常工作中受到表彰，且表彰内容与其窗口工作内容相关的，酌情加团队3-5分；其中受到区级表彰的加3分、市级表彰的加5分、省级表彰的加7分、国家级表彰的加10分；</p> <p>8.因成交人提供的质监、税务软件信息系统故障，导致服务业务无法正常开展，若在1天内无法修复软件信息系统，每延后1天修复扣团队1分。</p>
	3	<p><b>三、考核确认</b></p> <p>每月、每季度、年度对成交人的考核结果，需得到成交人和广州市白云区市场监督管理局双方确认后，方能生效，并作为项目验收、付款的依据。</p>
	4	<p><b>四、附则</b></p> <p>1.在每月5日前，对成交人上月绩效进行考核。</p> <p>2.在考核时，广州市白云区市场监督管理局应谨慎细致、不偏不倚、公正评价；在计算加减分项时，应以事实为基础，有理有据。</p> <p>3.在该办法实施过程中，若需修订考核条文，经双方协商同意后，可予以修订并施行。</p> <p>4.本考核办法在合同双方签订之日起生效。</p>
说明		<p>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（响应）无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。</p>

### 第三章 供应商须知

供应商必须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其响应无效或被拒绝。

请注意：供应商需在响应文件截止时间前，将加密响应文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致响应无效。

#### 一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广州程启招标代理有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布磋商文件，对磋商文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任磋商小组成员。

2.采购人：本项目是指广州市白云区市场监督管理局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.供应商：是指在云平台项目采购系统完成本项目响应登记并提交电子响应文件的供应商。

4.“磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

5.“成交供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，经采购人按照规定在磋商小组推荐的成交候选供应商中确定的或磋商小组受采购人委托直接确认的供应商。

6.磋商文件：是指包括磋商公告和磋商文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子响应文件时，同时生成的同一版本的备用响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

#### 二、须知前附表

本表与磋商文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开启方式	远程电子开标
3	评审方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评审办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	响应有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	响应保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>响应保证金有效期:与响应有效期一致。</p> <p>响应保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/), 申请办理响应担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳响应保证金。</p>
10	成交候选供应商推荐家数	采购包1：3家
11	成交供应商家数	采购包1：1家
12	有效供应商家数	<p>采购包1：3家</p> <p>此人数约定了开启与评审过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开启、不得评审或直接终止采购。</p>
13	项目兼投兼中规则	兼投兼中：本项目不适用。
14	成交供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
15	代理服务费	<p>收取。采购机构代理服务收费标准：成交人须向采购代理机构缴纳的代理服务费，根据《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号的通知实行市场调节价，本项目的代理服务费执行以下价格；（1）本项目代理服务费为20000.00元；</p> <p>（2）代理服务费币种与《成交通知书》的币种相同；（3）成交人在领取《成交通知书》时，必须按《代理服务费缴纳承诺函》向采购代理机构直接缴纳代理服务费。</p>
16	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取

17	响应文件要求	<p>(1) 加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至“云平台项目采购系统”）。</p> <p>(2) 若现场无法使用系统进行电子开启、评审的，供应商须在开启现场递交非加密电子版响应文件U盘（或光盘） 0 份。供应商保证该后备步骤。</p> <p>(3) 纸质响应文件正本 0 份，纸质响应文件副本 0 份。供应商须满足上述事项“一、电子响应文件”中（1）或（2）的要求，和“二、纸质响应文件”的要求。请保证电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。</p>
18	其他	
19	开标解密时长	说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：否

### 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》（国务院令第658号）和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）及国家和广东省有关法律、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（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），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。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

#### 2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

#### 3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

#### 4.磋商费用

不论磋商结果如何，供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

#### 5.以联合体形式磋商的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《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。

5.2联合体各方之间应签订联合体协议书并在响应文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合体协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目响应，若违反规定则其参与的所有响应将视为无效响应。

5.3联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目响应，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与联合体协议书签署方一致。对于需交响应保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4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。

5.5联合体各方均应满足磋商文件规定的资格要求。由同一资质条件的供应商组成的联合体，应当按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

5.7联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小微企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与政府采购



活动，且联合体协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，应附中小微企业的《中小微企业声明函》。

## 6.关联企业响应说明

6.1对于不接受联合体响应的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

6.2对于接受联合体响应的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

## 7.关于中小微企业响应

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业响应时，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，不再提供《中小微企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

## 8.纪律与保密事项

8.1供应商不得相互串通磋商报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

8.2供应商不得与采购人就响应价格、响应方案等实质性内容进行磋商，也不得私下接触磋商小组成员。

8.3在确定成交供应商之前，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

8.4获得本磋商文件者，须履行本磋商项目下保密义务，不得将因本次磋商获得的信息向第三人外传，不得将磋商文件用作本次响应以外的任何用途。

8.5由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开启结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或询价小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

## 9.语言文字以及度量衡单位

9.1除磋商文件另有规定外，响应文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。响应文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非磋商文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

## 10.现场踏勘（如有）

10.1磋商文件规定组织踏勘现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

10.2供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中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。

## 11.关于分支机构

对接受分支机构磋商的项目，分支机构磋商的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。（如为保险类项目则为：本项目只接受保险分公司或中心支公司以上的保险机构磋商；分公司或中心支公司的保险机构磋商的，还须提供分公司或中心支公司的保险机构的营业执照。）

## 四、磋商文件的澄清和修改

1.采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，更正公告在递交响应文件截止时间至少5日前发出；不足5日的，代理机构顺延提交响应文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：磋商文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为磋商文件的组成部分，对供应商具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有磋商文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子磋商文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子磋商文件制作响应文件。

4.供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

## 五、响应要求

### 1.响应登记

供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册并点击登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

### 2.响应文件的制作

2.1响应文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由供应商承担。

2.2供应商应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密响应文件，成功加密后将生成指定格式的电子响应文件和电子备用响应文件。所有响应文件不能进行压缩处理。关于电子磋商报价说明如下：

（1）供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价

表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总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) 磋商报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、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。

(3) 磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作电子响应文件。

2.4供应商不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开响应，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5供应商须对磋商文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6磋商文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

2.7供应商必须按磋商文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在磋商文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8响应文件以及供应商与采购人、代理机构就有关响应的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

2.9供应商应按磋商文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

### 3.响应文件的提交

3.1在响应文件提交截止时间前，供应商须将电子响应文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得响应回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，递交响应文件截止时间结束后，系统将不允许供应商上传响应文件，已上传响应文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交响应文件，按无效响应处理：

(1) 至提交响应文件截止时，响应文件未完整上传并取得响应回执的。

(2) 响应文件未按响应格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 响应文件损坏或格式不正确的。

### 4.响应文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的电子响应文件，并于提交响应文件截止时间前将修改后重新生成的电子响应文件上传至系统，到达响应文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

### 5.响应文件的解密

到达开启时间后，供应商需携带并使用制作该响应文件的同一数字证书参加开启解密，供应商须在采购代理机构规定的时间内完成响应文件解密，供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密响应文件，将作无效响应处理。

### 6.响应保证金

本项目不收取磋商保证金。

### 7.响应有效期

7.1响应有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长响应有效期的，采购人或采购代理机构可于响应有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求

与答复均以书面形式通知所有供应商。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商可以拒绝延长有效期，但其响应将会被视为无效，拒绝延长有效期的供应商有权收回其响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，响应有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示响应供应商重新开函，未获得有效保函的响应供应商其响应将会被视为无效。

## 8.样品（演示）

8.1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。

8.2递交响应文件截止时间前，供应商应将样品送达至指定地点。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）。

8.3采购结果公告发布后，成交供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未成交供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

## 9.除磋商文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：

- 9.1响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章；
- 9.2不符合磋商文件中规定的资格要求；
- 9.3磋商报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4响应文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5有关法律、法规和规章及磋商文件规定的其他无效情形。

## 六、磋商、评审和结果确定

### 1.响应文件的开启

#### 1.1开启程序

工作人员按磋商公告规定的时间进行开启，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称、解密情况和磋商文件规定的需要宣布的其他内容。开启分为现场电子开启和远程电子开启两种。

采用现场电子开启的：供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本磋商公告载明的时间和地点前往参加开启，并携带编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子响应文件的U盘前往开启现场。

采用远程电子开启的：供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本磋商公告载明的时间和模式等要求参加开启。在递交响应文件截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开启时，供应商应当使用编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子响应文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密响应文件，将作无效响应处理。（采用远程电子开启的，各供应商在参加开启以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开启过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子响应文件通道。系统将对上传的备用电子响应文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是编制响应文件同时生成的），系统将拒绝接收，视为无效响应。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子响应文件的上传，响应将被拒绝，作无效响应处理。

#### 1.2异议

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的情形的，应当场提出询问或者回避申请。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

#### 1.3开启时出现下列情况的，视为响应无效处理

- （1）经检查数字证书无效的；

(2) 因供应商自身原因, 未在规定时间内完成电子响应文件解密的;

(3) 如需使用备用电子响应文件解密时, 在规定的解密时间内无法提供备用电子响应文件或提供的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致(即两份文件不是投标客户端编制同时生成的)。

## 2. 评审(详见第四章)

## 3. 成交

### 3.1 成交结果公告:

成交供应商确定之日起2个工作日内, 采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广州程启招标代理有限公司网([www.gzcqc.com](http://www.gzcqc.com))上以公告的形式发布成交结果, 结果公告的公告期限为1个工作日。结果公告同时作为采购代理机构通知除成交供应商外的其他供应商没有成交的书面形式, 采购代理机构不再以其它方式另行通知。

### 3.2 成交通知书:

采购人或采购代理机构在发布结果公告时, 在云平台同步发送至成交供应商。成交供应商可在云平台自行下载打印《成交通知书》, 《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。成交通知书发出后, 采购人不得违法改变成交结果, 成交供应商不得放弃成交。成交供应商放弃成交的, 应当依法承担相应的法律责任。

### 3.3 终止公告:

终止磋商采购活动后, 采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广州程启招标代理有限公司网([www.gzcqc.com](http://www.gzcqc.com))上发布终止公告, 终止公告的公告期限为1个工作日。

## 七、询问、质疑与投诉

### 1. 询问

供应商对政府采购活动事项(磋商文件、采购过程和成交结果)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将及时作出答复, 但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出, 也可以书面方式提出, 书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《响应邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

### 2. 质疑

2.1 供应商认为磋商文件、采购过程和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七个工作日内, 以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑, 逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指:

- (1) 对磋商文件提出质疑的, 为获取磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日;
- (2) 对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日;
- (3) 对成交结果提出质疑的, 为成交结果公告期限届满之日。

#### 2.2 质疑函应当包括下列主要内容:

- (1) 质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等;
- (2) 质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
- (3) 认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源;
- (4) 提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的, 应当由本人签字; 质疑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。

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的, 其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：吴小姐

电话：020-83576900

传真：020-83499619

邮箱：gzcqc2006@163.com

地址：广东省广州市恒福路238号2楼218室

邮编：510095

### 3. 投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广州市白云区财政局政府采购科

地址：广州市白云区河田西路68号

电话：020-26092703

邮编：510080

传真：020-26092703

## 八、合同签订和履行

### 1. 合同签订

1.1 采购人应当自《成交通知书》发出之日起二十日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

1.2 采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.4 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

### 2. 合同的履行

2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

2.3 有融资要求的成交供应商可根据自身情况，在广东省政府采购网上自行选择金融机构及其融资产品，凭政府采购成交通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

## 第四章 评审

### 一、评审要求

#### 1.评审方法

采购包1(广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目): 综合评分法,是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为成交候选人的评标方法。(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。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方,磋商小组有权按法律法规的规定进行评判,但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

#### 3.磋商小组

3.1磋商小组由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为3人及以上单数,其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评审应遵守下列评审纪律:

- (1) 评审情况不得私自外泄,有关信息由广州程启招标代理有限公司统一对外发布。
- (2) 对广州程启招标代理有限公司或供应商提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。
- (3) 不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系,则应主动声明并回避。
- (4) 全体评委应按照磋商文件规定进行评审,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。
- (5) 磋商小组各成员应当独立对每个响应供应商的响应文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评审纪律的评委,将取消其评委资格,对评审工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

#### 4.有下列情形之一的,视为供应商串通响应,其响应无效

- 4.1不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制;
- 4.2不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜;
- 4.3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;
- 4.4不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异;
- 4.5不同供应商的响应文件相互混装;
- 4.6不同供应商的响应保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出。
- 4.7不同投标人的电子投标文件制作机器MAC地址硬件信息相同的。
- 4.8供应商上传的电子响应文件使用该项目其他响应供应商的数字证书加密的或加盖该项目的其他响应供应商的电子印章的。

说明:在评审过程中发现供应商有上述情形的,磋商小组应当认定其响应无效。同时,项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

#### 5.有下列情形之一的,属于恶意串通响应:

- (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.其他响应无效的情形

详见资格审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

## 7.终止竞争性磋商采购活动的情形

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) 除《政府采购竞争性磋商采购方式暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，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) 因重大变故，采购任务取消的。
- (5) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

对终止采购的项目，磋商小组应出具采购文件是否存在不合理条款的论证意见。

## 8.确定成交供应商

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供应商。

第一成交候选供应商无正当理由不得随意放弃成交资格。成交候选供应商放弃成交资格的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商名单排序，确定下一成交候选供应商为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

## 9.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 响应文件中首轮报价表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以首轮报价表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子响应文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。供应商澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，供应商不确认的，其响应无效。

## 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，具体按照本磋商文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。



## 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》、《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的单位，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小、微企业）。

## 3.价格扣除相关要求

采购包1（广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	10%	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时，给予10%的价格扣除C1，即：评标价=核实价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

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（响应）价为准。（2）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。

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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。提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物。

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的供应商应填写《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：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。

## 三、评审程序

### 1.资格性审查和符合性审查

磋商小组根据《资格性审查表》（附表一）和《符合性审查表》（附表二）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性审查表》和《符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按少数服从多数原则表决决定。

磋商小组对各磋商供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由

磋商小组组长或采购人代表将集体意见及时告知报价当事人。采购代理机构应在资格审查报告或评审报告中以书面形式解释其排除的具体原因。

系统抓取并记录到供应商与同项目（采购包）其他投标（响应）供应商电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址硬件信息相同（开标现场上传电子投标文件的除外）的情形，磋商小组应认定其投标（响应）无效。

表一资格性审查表：

采购包1（广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标（响应），须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供《供应商资格声明函》。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供《供应商资格声明函》。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供《供应商资格声明函》。
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	提供《供应商资格声明函》。
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）及中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn/">http://www.ccgp.gov.cn/</a> ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）
7	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。（提供《供应商资格声明函》）	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。（提供《供应商资格声明函》）
8	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。（提供《供应商资格声明函》）	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。（提供《供应商资格声明函》）
9	落实政府采购政策需满足的资格要求	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定，本项目属于“按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形”，本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

表二符合性审查表：

采购包1（广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	服务期限要求	是否满足项目的服务期限要求。
2	签署盖章要求	是否符合磋商文件的签署盖章要求。
3	响应有效期	响应有效期是否为90天。
4	法定代表人证明书/法定代表人授权书	是否按规定提交法定代表人证明书/法定代表人授权书。
5	报价合理性	磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。
6	“★”号条款	响应文件是否满足采购需求的要求，且没有重大偏离（须满足带“★”号条款）。
7	附加条件	响应文件未含有采购人不可接受的附加条件的。
8	其他无效情形	未发现响应文件存在法律、法规和磋商文件中规定的响应无效情形。

## 2.响应文件澄清

2.1对于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，磋商小组可在评审过程中发起在线澄清，要求供应商针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开启环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

供应商需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因供应商联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。供应商的澄清、说明或者补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。

2.2磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

2.3磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正。

## 3.磋商

3.1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。

3.2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。

3.3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。

3.4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。

## 4.最后报价

4.1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。

4.2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。

4.3除法规规定的特殊性情形外，提交最后报价的供应商不得少于3家。

## 5.详细评审

广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目

评审因素	评审标准
------	------

分值构成	商务部分 <b>30.0分</b> 技术部分 <b>60.0分</b> 报价得分 <b>10.0分</b>	
技术部分	整体服务方案评价（对采购需求的响应程度和承诺）（ <b>15.0分</b> ），（等次分值选择： <b>0.0; 5.0; 10.0; 15.0;</b> ）	供应商提供的整体服务方案详细包含但不限于：①执行计划；②管理模式与配套措施；③机构设置；④人员到位时间等进行评审：（1）供应商整体服务方案完全响应采购需求且整体服务方案全面、具体清晰、可行性高、操作性强，得 <b>15分</b> ；（2）供应商提供的整体服务方案较为详细，基本响应采购需求，可行性尚可，操作性较强，得 <b>10分</b> ；（3）供应商提供的整体服务方案不够详细，响应采购需求的程度较差，可行性较差，操作性较弱，得 <b>5分</b> ；（4）未提供方案或其他情况，得 <b>0分</b> 。
	服务外包人员调配能力（ <b>15.0分</b> ），（等次分值选择： <b>0.0; 5.0; 10.0; 15.0;</b> ）	服务外包人员调配能力包括但不限于：①人员储备方案；②应急调动能力等进行评审：（1）具有充分的人员储备和应急调动能力，能够保质保量高效的完成本项目服务，人员应急预案科学合理的，得 <b>15分</b> ；（2）具有一定的人员储备和应急调动能力，基本能够完成本项目服务的，人员应急预案基本合理的，得 <b>10分</b> ；（3）人员储备和应急调动能力较差，难以完成本项目服务的，人员应急预案不够合理的，得 <b>5分</b> 。（4）无或其它不得分。
	供应商综合实力（ <b>5.0分</b> ），（等次分值选择： <b>0.0; 1.0; 3.0; 5.0;</b> ）	供应商综合管理能力包含但不限于：①企业组织架构；②业务工作规范；③公司制度等进行评审：（1）企业组织架构完善，业务工作规范运作流畅，公司制度较清晰、完善，得 <b>5分</b> ；（2）企业组织架构基本完善，业务工作规范运作基本流畅，公司制度基本清晰、完善，得 <b>3分</b> ；（3）企业组织架构不够完善，业务工作规范运作不够流畅，公司制度内容不清晰、不够完善，得 <b>1分</b> ；（4）无提供不得分。
	服务人员薪酬绩效管理考核方案（ <b>10.0分</b> ），（等次分值选择： <b>0.0; 3.0; 6.0; 10.0;</b> ）	根据供应商针对本项目服务人员的薪酬及绩效考核方案内容包括但不限于：①工资发放；②福利保障；③人员管理考核；④缺额补充；⑤劳资纠纷应急处置，进行评审：（1）人员薪酬及绩效考核方案全面、合理，操作性强，得 <b>10分</b> ；（2）人力资源服务方案较全面、合理，具有一定的操作性，得 <b>6分</b> ；（3）人力资源服务方案基本全面、合理，操作性较弱，得 <b>3分</b> ；（4）人力资源服务方案基本合理但不全面，操作性较弱，得 <b>0分</b> ；
	服务人员培训考核方案（ <b>10.0分</b> ），（等次分值选择： <b>0.0; 1.0; 3.0; 6.0; 10.0;</b> ）	供应商针对本项目服务外包人员的培训考核方案包括但不限于：①岗前培训；②在岗培训；③考勤、定期考核管理等方案进行评审：（1）人员岗前、在岗培训到位，定期考核管理方案完善，可操作性高，得 <b>10分</b> ；（2）人员岗前、在岗培训基本到位，定期考核管理方案全面但不够完善，具有一定的可操作性，得 <b>6分</b> ；（3）人员岗前、在岗培训清晰但不够到位，考勤、定期考核管理方案清晰但不够全面，可操作性较高，得 <b>3分</b> ；（4）人员岗前、在岗培训描述不够清晰，定期考核管理方案清晰度一般，可操作性一般，得 <b>1分</b> ；（5）无提供不得分。
	服务亮点及特色服务（ <b>5.0分</b> ），（等次分值选择： <b>0.0; 2.0; 5.0;</b> ）	（1）供应商的服务亮点多，有特色服务，得 <b>5分</b> ；（2）供应商的服务亮点较少，且无特色服务，得 <b>2分</b> ；（3）供应商的服务无亮点也无特色服务或其他情况的，得 <b>0分</b> 。

商务部分	同类项目业绩 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; ）	供应商自2019年1月1日以来具有的同类项目业绩情况：每项得3分，最高6分。注：须提供合同复印件并加盖公章，否则无效。
	客户评价 (2.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; ）	在上述有效业绩中，供应商提供用户评价材料，评价材料必须达到90分或带有“表扬”或“满意”或“好评”或“肯定”或“专业”或“优秀”等正面评价字眼，每提供一份得1分，同一个用户不可累积计分，满分2分。注：须提供用户盖章的评价材料复印件，无提供不得分。
	项目负责人 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 3.0; 4.0; 5.0; 6.0; ）	供应商投入本项目的项目负责人情况：（1）具有企业人力资源管理师/人力资源管理师的，得3分；（2）工作经验：10年或以上的得3分，9-5年的得2分，4-1年的得1分。注：需提供资格证书、工作经验证明材料复印件和上述人员在投标截止时间前3个月内（任意一个月）在供应商单位的社保证明材料，不提供不得分。
	管理团队情况 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; ）	拟投入本项目的管理团队具备本科或以上学历，且具有企业人力资源管理师/人力资源管理师的，每人得2分，最高4分。注：需提供学历证书、资格证书等相关证明材料复印件和上述人员在投标截止时间前3个月内（任意一个月）在供应商单位的社保证明材料，不提供不得分。
	企业认证 (9.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; 5.0; 6.0; 7.0; 9.0; ）	（1）供应商具有有效期内的质量管理体系认证证书，得2分；（2）供应商具有有效期内的环境管理体系认证证书，得2分；（3）供应商具有有效期内的职业健康安全管理体系认证证书，得2分；（4）供应商具有有效期内的的人力资源外包服务认证证书，得3分。注：须提供证书复印件或有效的网络查询途径等证明文件加盖公章，不提供不得分。
	服务便利性 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 3.0; ）	根据供应商提供服务的便利性、及时性及保障性等情况进行评审：（1）供应商提供的服务便捷，响应及时，保障能力强，得3分；（2）供应商提供的服务不够便捷，响应时间较长，保障能力较差，得2分；（3）供应商提供的服务不便捷，响应时间长，保障能力差，得1分；（4）无提供，得0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。

## 6.汇总、排序

### 采购包1:

**4.1**评审结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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排名第一的成交候选人。

**4.2**磋商小组根据供应商最终得分高低排定名次。磋商小组将综合得分排名第一名的供应商推荐给采购人作为第一成交候选人，综合得分排名第二名的供应商为第二成交候选人。综合得分排名第三名的供应商为第三成交候选人，第二、第三成交候选供应商报价高于第一成交候选供应商报价20%以上的，只推荐1名成交候选供应商。**4.3**第一成交候选人无正当理由不得随意放弃成交资格。成交候选人放弃成交资格的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交人，也可以重新开展政府采购活动。

## 7.其他无效响应的情形:

(1) 评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了响应文

件的实质性内容的。

- (2) 响应文件提供虚假材料的。
- (3) 供应商以他人名义响应、串通响应、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式响应的。
- (4) 供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍公平、公正的。
- (5) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- (6) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

## 第五章 合同文本

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

# 采购合同（样本）

甲 方（采购人）：

电 话：                传 真：                住 所：

乙 方（成交人）：

电 话：                传 真：                住 所：

项目名称：  项目编号：

根据广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目（项目编号：GZCQC2201FC05010）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

### 一、合同金额

合同金额为（大写）：\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_元）；

本价款为本期项目总服务费金额，已包含服务期限内所需的一切费用，包括人员管理、人员工资、人员社会保险、人员住房公积金、绩效奖金、人员培训等所有费用。甲方无需为本项目另行支付其他费用，在服务过程中有新增工作内容的，直接纳入项目服务范围，且服务费用不做增补。

### 二、乙方服务要求

- 1.未经甲方同意，不允许乙方分包或转包甲方服务管理事宜。
- 2.本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理、全部档案资料。
- 3.甲方与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由乙方自行管理。
- 4.甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权，对工作效率低、责任心不强、违反劳动纪律等不符合工作要求的工作人员，甲方有权要求更换。
- 5.乙方全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，要报请甲方批准，并保证本项目正常运行。
- 6.乙方管理服务人员须遵守甲方相关规章制度规定，服从甲方指挥和合理的工作安排，如有违反或损害甲方利益的，甲方有权要求乙方予以更换，造成严重后果的，甲方有权终止合同并要求成交供应商赔偿损失。
- 7.乙方应按广州市劳动用工相关标准执行支付人员工资；按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）和缴存住房公积金；如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。
- 8.承包服务期内乙方必须按承诺的实际人员投入本项目。
- 9.合同期满或因乙方原因，甲方提前解除合同的，乙方必须按甲方的要求按时撤离，并做好服务事项交接和相关资料的移交工作。



10.一般情况下，乙方应在接到甲方电话通知后，1小时到达现场处理相关工作事宜，在紧急情况下，需保证成交供应商人员能在30分钟内到达甲方现场。

### 三、管理团队要求

乙方要安排相应的项目专案小组，便于与甲方就项目情况等方面进行适时沟通联系；为使项目按质有序实施，本项目必须有一个完善且固定的组织和管理人员，应设有专门的服务热线电话和服务质量投诉电话，指定专人负责本项目的业务，供应商须在响应文件中详细列清参与本项目的人员名单、资历及在项目中所负的职责。其中须对本项目指派固定的项目负责人，该项目负责人需具有人力资源管理师，且从事人力资源管理经验5年或以上；项目管理团队人员具有本科或以上学历且具有人力资源管理师证书的不少于2人。上述人员如需更换项目的，必须经得甲方同意。

### 四、岗位设置

(一) 本项目设人员数量为40人。具体人员岗位数量如下：

1.导办、帮办服务岗5人、窗口受理岗10人、初审岗12人、打照岗3人；一窗通取岗、发照岗3人；开办企业印章收发岗2人；咨询岗3人；机动岗2人。

2.以上人员需求，甲方有权视工作需要调整人员要求和数量。

(二) 各岗位职责

序号	岗位名称	岗位职责	工作量	窗口设置

(三) 各岗位基本要求

各岗位专业性较强，要求人员达到以下要求：

1.知识储备充分。可熟练掌握商事登记、两品一械和特种设备等各类行政审批登记制度，可以快速有效解答企业群众相关办事问题；

2.学习能力强。可快速学习掌握各类新政策，及时更新业务知识，熟练掌握“一网通”等各种办事平台办理流程、系统录入操作，做好平台的推广工作；

3.服务态度好。大厅工作以服务群众为目的，做到热情接待群众，耐心细致解答办事群众的问题，主动帮助办事群众解决问题，并严格执行首问责任和一次性告知等制度。

4.廉洁自律。在服务过程中，坚持廉洁自律，坚守防腐底线，杜绝有“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为。

5.甲方可根据实际情况或岗位特殊需求，对工作人员资格条件要求进行自行调整或设定，成交人必须服从并配合，且提供的人员必须符合甲方的要求。

6.完成领导交办的其他工作

(四) 各岗位人员要求

1.大专或以上文化程度，年满21周岁以上、40周岁以下的中国公民，五官端庄；身体健康，肝功能正常，无传染病、无残疾等。

2.应知法、懂法、守法，依法办事，严格遵守工作规范，模范遵守甲方各项管理规定、品行良好，无违法犯罪记录。

详见《第二章 采购需求》的项目要求及内容。

### 五、服务期限

委托服务期间自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月止。

### 六、付款方式

1期：支付比例40%，双方签署本项目合同后，乙方按要求提交请款资料之后的5个工作日内，甲方向乙方预付合同总价40%的手续

2期：支付比例40%，2023年3月，乙方按要求提交请款资料之后的5个工作日内，甲方向乙方预付合同总价40%的手

续；

3期：支付比例20%，2023年6月，甲方向乙方支付全部余款的手续，即合同总价20%的余款。乙方向甲方分别提供相对应的服务发票。

乙方凭以下有效文件与甲方结算：

- (1) 合同；
- (2) 乙方开具的正式发票；
- (3) 成交通知书。

因甲方使用的是财政资金，甲方在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

## 七、考核标准

按照对象划分，绩效考核分为个人考核与团队考核；按照时间划分，绩效考核分为月度考核、季度考核与年度考核。团队考核是目标，个人考核是基础。甲方负责每月以计分方式，考核乙方团队的服务质量和效率。

（一）团队月度考核分数是当月个人月度考核分数的累计平均数与团队加减分项之和。

公式：团队月度考核分数=（ $\sum$ 个人月度考核分数 $\div$ 被考核人数）+团队加减分项得分

（二）团队季度考核分数和年度考核分数是团队月度考核分数的累计平均数。

公式：团队季度考核分数= $\sum$ 团队月度考核分数 $\div$ 3

团队年度考核分数= $\sum$ 团队月度考核分数 $\div$ 12

个人月度考核内容及评分规则：

个人月度绩效考核，主要考核窗口受理岗位人员。每人每月总起始分为100分，从出勤、工作纪律、服务质量、帮办导办质量、收件质量等五个方面进行考核，根据个人在上述五个方面的表现，以起始分为基础，进行相应的加分或减分，加分不设上限，减分为所有的分扣完为止（含当月已明确可取得的加分）。具体考核内容及评分规则如下：

### 1.出勤（起始分为10分）

窗口人员应按照区政务中心规定的对外服务时间在岗服务，窗口到岗率应达到100%；后台人员应自觉遵守办公时间，不得随意缺勤。

- (1) 窗口人员迟到或早退，每次扣1分；
- (2) 工作时间内无故空岗、串岗（空岗5分钟以上），耽误服务对象办事的，每次扣1分；
- (3) 缺勤一次（半个工作日为一次）扣2分。（说明：缺勤是指乙方原窗口人员无法正常上岗，且未能及时安排其他人员顶岗，导致窗口岗位空缺的情况）

### 2.工作纪律（起始分为30分）

乙方派驻人员应严格遵守甲方注册大厅各项规定，纪律观念强，窗口形象好。

#### (1) 窗口纪律

1) 工作时间内在窗口玩手机、上网玩QQ、打游戏、浏览消遣性、娱乐性网页、视频和书刊等非工作活动的，每人每次扣2分；

2) 工作时间内因饮酒和其他个人原因影响工作的，每人每次扣2分；

#### (2) 服务规范

- 1) 不按规定着装的，每人每次扣0.5分；
- 2) 对服务对象不尊重、不礼貌的，经核属实，每人每次扣1分；
- 3) 因冷落、刁难、训斥或讥讽服务对象引发投诉的，经核属实，每人每次扣2分；
- 4) 与服务对象发生争吵，经核查应负一定责任的，每人每次扣2分；
- 5) 窗口物品摆放杂乱、形象欠佳，且经提醒无改进的，每人每次扣0.5分；
- 6) 在窗口吸烟或工作时间内进食，影响形象的，每人每次扣1分；

7) 因不雅言行举止遭群众投诉、媒体曝光的, 经核属实, 视情节轻重, 每人每次扣3-5分;

### (3) 廉洁自律

1) 在服务过程中, 有“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为, 经核属实, 每人每次扣5分, 涉及其他民事、行政、刑事法律责任的应当由具体责任人及成交单位承担;

2) 向申请人索要书面表扬和锦旗的, 经核属实, 每人每次扣3分;

3) 纵容申请人提交虚假材料骗取注册登记的, 经核属实, 每人每次扣5分。

### (4) 服务质量 (起始分为10分)

窗口人员应在自觉遵守窗口服务规范的基础上, 加强业务素质和工作效率, 不断提高窗口服务质量。

1) 当月评价率低于70%的, 扣1分;

2) 被评为不满意 (仅限于未按照相关的服务规范开展服务, 并经监控录像追溯情况属实的有效投诉; 对因业务规范、办事流程等非窗口人员可控因素引起的投诉, 不计算在内) 的, 每次扣2分;

3) 经培训后, 由于不熟悉应知的基本业务知识技能, 严重影响工作效率的, 每人每次扣0.5分;

4) 经培训后, 对岗位所涉及政策法规了解不够, 不能及时、准确地解答咨询并引起投诉的, 每人每次扣0.5分;

5) 按照相关业务规范, 应受理的申请而不受理并引起投诉的, 经核查属实, 每人每次扣2分;

6) 不履行首办责任制, 不一次性告知审批所需材料和其他条件, 导致服务对象多次往返、耽误时间并引起投诉, 经核属实, 每人每件扣2分;

7) 因工作不认真, 办理事项有差错, 造成不良影响或当事人较大损失的, 经核查属实, 每人每件扣2分;

8) 妥善处理突发情况, 维持良好窗口形象, 受到服务对象或相关领导表扬的, 酌情加2-5分。

9) 每月获得区政务中心表彰的, 每人每月加3分。

### (5) 帮办导办质量 (起始分为10分)

派驻人员应在大厅做好企业开办一网通平台的帮办导办服务。

1) 未主动向办事群众宣传推广一网通平台。(每次扣2分);

2) 擅自离开帮办导办岗, 导致导办区无人导办。(每次扣2分);

3) 帮办导办业务量打不到团队导办平均业务量的80%。(每人每次扣2分)

### (6) 收件质量 (起始分为30分)

窗口人员应保质保量并及时完成窗口工作, 已受理的申请材料应齐全并符合法定形式, 业务系统内录入的申请信息应保证与申请材料一致。对于新上岗的窗口人员, 在窗口工作的首月及第二、三个月, 此项最终得分为“当月实际得分×1.2”。

1) 收件量, 个人当月收件量超出团队收件平均量20%, 加0.5分; 超出40%, 加1分; 超出60%, 加1.5分; 超出80%, 加2分; 超出100%, 加2.5分。

2) 叫号量, 个人当月叫号量超出团队叫号量20%, 加0.5分; 超出40%, 加1分, 超出60%, 加1.5分, 超出80%, 加2分, 超出100%, 加2.5分。

3) 退件率, 退件标准为: (a)漏收或错收材料达一份以上 (含一份); (b) 文书必填项漏填或错填达3处以上 (含3处)。

①个人当月退件率达到5%, 扣5分; 自5%起 (不含5%), 个人当月退件率每增加1个百分点, 则扣减分数增加1分 (例: 达到6%, 扣6分; 达到7%, 扣7分……依次类推); 当月个人退件率达到50%, 则当月的收件质量的分数为零;

②个人当月退件率低于团队平均退件率10%, 加1分; 低于团队平均退件率20%, 加2分; 低于团队平均退件率30%, 加3分……依次类推, 此项加分上限为5分;

③个人当月退件率高于团队平均退件率10%, 扣1分; 高于团队平均退件率20%, 扣2分; 高于团队平均退件率30%, 扣3分……依次类推, 此项扣分上限为5分;

### (7) 转岗时限 (起始分为5分)

窗口人员将已受理的申请材料于受理当天交于甲方审核人员进行审核, 审核不通过的申请材料, 按照甲方审核人员的要

求，联系申请人予以修正，并于申请人修正完成当天重新计算受理日。

对因窗口人员工作拖拉，未在规定时间内完成内部转岗，导致后续流程无法正常运转，影响申请人办事的，经核查属实，每人每件扣1分。

#### （8）系统数据准确率（起始分为5分）

对相关软件信息系统中必录项的录入错误率（以甲方抽查结果或申请人提出纠错为准）达5%以上的，每人每件扣0.5分。

#### （三）团队加减分内容

1.窗口人员应当天完成所有的申请号，若当天上午无法完成，经与已取号的申请人协商，可顺延至下午优先叫号；但下午必须叫完当天所有的申请号。若因未叫完号，或未妥善处理而引起投诉的，经核查属实，团队每次扣1分。

2.乙方派驻团队的后台管理人员、税码组人员、机动人员，应按时限完成本职岗位工作，若因工作失误或拖延而引起投诉的，团队每次扣1分；

3.乙方派驻人员在窗口自按评价器或要求服务对象办事前评价、找非服务对象代按评价器，并被区政务办扣分、通报批评，影响甲方形象的，每人每次扣团队1分；

4.区政务办的征求意见表中有群众指明表扬乙方派驻人员的，经核属实，团队加1分；办事人主动当面向甲方或区政务办提交表扬信、锦旗表扬乙方派驻人员的，每人每次加团队2分；

5.在各类检查评比及暗访中，因乙方派驻人员政务服务行为的过失，给甲方造成负面影响的，酌情扣团队3-5分；若被媒体曝光，酌情扣5-10分；

6.乙方派驻人员为甲方提出合理化建议被采纳的，酌情加团队1-3分；

7.乙方派驻人员在日常工作中受到表彰，且表彰内容与其窗口工作内容相关的，酌情加团队3-5分；其中受到区级表彰的加3分、市级表彰的加5分、省级表彰的加7分、国家级表彰的加10分；

8.因乙方提供的质监、税务软件信息系统故障，导致服务业务无法正常开展，若在1天内无法修复软件信息系统，每延后1天修复扣团队1分。

#### 八、考核确认

每月、每季度、年度对乙方的考核结果，需得到乙方和甲方双方确认后，方能生效，并作为项目验收、付款的依据。

#### 九、附则

1.在每月5日前，对乙方上月绩效进行考核。

2.在考核时，甲方应谨慎细致、不偏不倚、公正评价；在计算加减分项时，应以事实为基础，有理有据。

3.在该办法实施过程中，若需修订考核条文，经双方协商同意后，可予以修订并施行。

4.本考核办法在合同双方签订之日起生效。

#### 十、保密事项

乙方应对其通过工作及其他渠道接触、得知或者取得的有关对方的文件及资料（包括依法非主动公开的政府文件、服务对象的个人身份信息、商业秘密、计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、相关数据等）严格保密，未经对方事先书面同意，不得向任何第三方泄露或进行不当使用，乙方须在职责范围内要求己方工作人员履行上述保密义务，否则，须依法承担法律责任并赔偿守约方的全部直接或间接损失。本条约定的保密义务不受合同期限限制，但基于政府信息公开规定及便民服务要求必须公开的情形除外。法律、法规、相关行业规定、政府文件，对保密期限另有规定的按照相应规定执行。

#### 十一、违约责任与赔偿损失

1)乙方提供的服务不符合采购文件、响应文件或本合同及其他双方认可的书面文件规定的，甲方有权解除合同、要求乙方退还已收取的全部费用，并且乙方须向甲方支付本合同总价5%的违约金。

2)乙方未能按本合同规定的时间节点提供相应服务的，从逾期之日起每日按本合同总价3‰的数额向甲方支付违约金；逾期15天以上的，甲方有权终止合同，要求乙方退还已收取尚未提供服务的费用，要求乙方支付违约金，并且给甲方造成的经济损失由乙方承担赔偿责任。且乙方应当承担甲方维权的相应费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费等费用。

3) 甲方无正当理由拒收接受服务的, 甲方向乙方偿付本合同总价**5%**的违约金。甲方无正当理由未按合同约定逾期付款或发起财务审批流程的, 则每日按本合同总价的**3‰**向乙方偿付违约金。

4) 其它违约责任依据采购文件、响应文件等约定处理。

## 十二、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议, 如双方不能通过友好协商解决, 甲、乙双方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十三、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时, 应在不可抗力事件结束后**1**日内向对方通报, 以减轻可能给对方造成的损失, 在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后, 允许延期履行或修订合同, 并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 十四、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

## 十五、其它

1) 本合同所有附件、磋商文件、响应文件、成交通知书均为合同的有效组成部分, 与本合同具有同等法律效力。

2) 在执行本合同的过程中, 所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

3) 如一方地址、电话、传真号码有变更, 应在变更当日内书面通知对方, 否则, 应承担相应责任。

4) 除甲方事先书面同意外, 乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

## 十六、合同生效

1) 合同自甲乙双方法人代表或其授权代表签字并盖章之日起生效。

2) 合同壹式  份, 其中甲乙双方各执  份, 采购代理机构执壹份。

甲方(盖章):

乙方(盖章):

代表:

代表:

签定地点:

签定日期:     年   月   日     签定日期:     年   月   日

开户名称:

银行账号:

纳税人识别号:

开户行:

## 第六章 响应文件格式与要求

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。

# 响应文件封面

(项目名称)

# 响应文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**440111-2022-01506**

采购项目编号：**GZCQC2201FC05010**

所响应采购包：第 包

(供应商名称)

年 月 日

## 响应文件目录

- 一、响应承诺函
- 二、首轮报价表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、实质性响应一览表
- 六、法定代表人证明书
- 七、法定代表人授权书
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、中小企业声明函
- 十、监狱企业
- 十一、残疾人福利性单位声明函
- 十二、联合体共同响应协议书
- 十三、供应商业绩情况表
- 十四、技术和服务要求响应表
- 十五、商务条件响应表
- 十六、履约进度计划表
- 十七、各类证明材料
- 十八、采购代理服务费用支付承诺书
- 十九、需要采购人提供的附加条件
- 二十、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十一、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十二、附件



格式一：

## 响应承诺函

致：广州程启招标代理有限公司

你方组织的广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)项目的竞争性磋商[采购项目编号为：GZCQC2201FC05010]，我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)项目的磋商文件的全部内容。

我方在参与响应前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在供应商的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权力。

(供应商名称)作为供应商正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本响应的一切事宜。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按磋商文件提供的全部货物（工程、服务）与相关服务的磋商总价详见《首轮报价表》。

（二）本响应文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如成交，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至响应截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（四）我方理解贵方不一定接受最低磋商价或任何贵方可能收到的响应。

（五）我方如果成交，将保证履行磋商文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（六）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（七）我方磋商报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物或服务时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（八）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（九）我方与其他供应商不存在法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十一）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十二）我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，磋商小组可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十三）我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十四）所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地址：\_\_\_\_\_，邮政编码：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

代表姓名： \_\_\_\_\_， 职务： \_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托人（签字）： \_\_\_\_\_

加盖公章： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

格式二：

### 首轮报价表

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应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首轮报价表，若在响应文件中出现非系统生成的首轮报价表，且与投标客户端生成的首轮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。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	响应报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

供应商签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式三：

### 分项报价表

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应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分项报价表，若在响应文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的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。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

采购包：

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

供应商签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式四：

### 政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环保标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：

1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖供应商公章）

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

格式五：

### 实质性响应一览表

序号	实质性响应条款	投标人响应情况	差异
1			
2			
3			
4			
...			
...			

说明：

- 1.实质性响应条款一览表后续内容请根据第二章采购需求★号条款详细列举
- 2.本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应填写具体的响应内容，有差异的要具体说明。
- 3.请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

格式六：

（供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

现任我单位\_\_\_\_\_职务\_\_\_\_\_为法定代表人，特此证明。

有效期限：\_\_\_\_\_

附：代表人性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_身份证号码：\_\_\_\_\_

注册号码：\_\_\_\_\_企业类型：\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

格式七:

### 法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司,可以提供响应分支机构负责人授权书)

### 法定代表人授权书

致: 广州程启招标代理有限公司

本授权书声明: \_\_\_\_\_是注册于 (国家或地区) 的 (供应商名称) 的法定代表人, 现任 \_\_\_\_\_ 职务, 有效证件号码: \_\_\_\_\_。现授权 (姓名、职务) 作为我公司的全权代理人, 就广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)项目采购[采购项目编号为GZCQC2201FC05010]的响应和合同执行, 以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日签字生效, 特此声明。

供应商(盖章): \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

法定代表人(签字或盖章): \_\_\_\_\_

职务: \_\_\_\_\_

被授权人(签字或盖章): \_\_\_\_\_

职务: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_



格式八：

### 提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

一、提供以下相关证照的扫描件之一：1.企业法人提供企业法人营业执照；2.事业法人提供事业法人登记证；3.其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；4.自然人提供居民身份证等；

二、对接受分支机构磋商的项目，分支机构磋商的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。（如为保险类项目则为：本项目只接受保险分公司或中心支公司以上的保险机构磋商；分公司或中心支公司的保险机构投标的，还须提供分公司或中心支公司的保险机构的营业执照。）

**格式九：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合磋商文件中明确的本项目所属行业）

**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（磋商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（磋商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：\_\_\_\_\_

1：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。

2：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。在实际操作中，供应商希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。



**格式十：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**监狱企业**

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。

**格式十一：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**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\_\_\_\_\_项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。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

## 联合体共同响应协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个供应商的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

### 一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若成交，联合体各方共同与签订政府采购合同。

### 二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责响应和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交响应文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3.如果本联合体成交，（甲公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分，（乙公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分。

4.如成交，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就成交项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额\_\_\_\_\_%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获成交资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议正本一式\_\_\_\_份，随响应文件装订\_\_\_\_份，送采购人\_\_\_\_份，联合体成员各一份；副本一式\_\_\_\_份，联合体成员各执\_\_\_\_份。

甲公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，乙公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，.....公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，  
\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

响应供应商业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十四：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	磋商文件规定的技术和服务要求	响应文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“磋商文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述或照搬照抄采购文件参数、不注明实际数值者的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则**响应无效**。

2.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，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。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

3.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。



格式十五：

### 《商务条件响应表》

序号	参数性质	磋商文件规定的商务条件	响应文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
……						

说明：

1.“磋商文件规定的商务条件”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2.供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则响应无效。

3.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，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。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

4.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十六：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

**格式十七：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**各类证明材料**

- 1.磋商文件要求提供的其他资料。
- 2.供应商认为需提供的其他资料。

格式十八：

（若采购人支付代理服务费，则无需出具此承诺书）

**代理服务费缴纳承诺函**

致：广州程启招标代理有限公司

我单位参加贵公司组织的广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)（采购项目编号：GZCQC2201FC05010），作出如下承诺：

1、完全响应磋商文件中要求的条款，若提供虚假资料将作为无效响应处理，并接受相关部门的处罚。

2、我单位若被选为成交供应商，承诺按照规定缴纳代理服务费。代理服务费包括组织专家对审查供应商资格、答疑、组织磋商、评审、确定成交供应商，以及提供采购前期咨询、协调合同的签订等服务，按\_\_\_\_\_支付。

3、如我公司被选为成交供应商，在成交结果公示后3日内向采购代理机构指定帐户缴付代理服务费。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：\_\_\_\_\_

供应商法定地址：\_\_\_\_\_

供应商授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

承诺日期：\_\_\_\_\_

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**询问函、质疑函、投诉书格式**

说明：本部分格式为供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

**询问函**

广州程启招标代理有限公司

我单位已登记并准备参与广州市白云区市场监督管理局三证一照业务政府购买服务采购项目(二次)项目（采购项目编号：GZCQC2201FC05010）的响应活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、\_\_\_\_\_（事项一）

（1）\_\_\_\_\_（问题或条款内容）

（2）\_\_\_\_\_（说明疑问或无法理解原因）

（3）\_\_\_\_\_（建议）

二、\_\_\_\_\_（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

日期：\_\_\_\_\_

## 质疑函

### 一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

### 二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：\_\_\_\_\_

质疑项目的编号：\_\_\_\_\_ 包号：\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_

磋商文件获取日期：\_\_\_\_\_

### 三、质疑事项具体内容

质疑事项1：\_\_\_\_\_

事实依据：\_\_\_\_\_

法律依据：\_\_\_\_\_

质疑事项2

.....

### 四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：\_\_\_\_\_ 公章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一采购包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

# 投诉书

## 一、投诉相关主体基本情况

投诉人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

法定代表人/主要负责人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

被投诉人1：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

被投诉人2：\_\_\_\_\_

.....

相关供应商：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

## 二、投诉项目基本情况

采购项目名称：\_\_\_\_\_

采购项目编号：\_\_\_\_\_ 包号：\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_

代理机构名称：\_\_\_\_\_

磋商文件公告：是/否 公告期限：

采购结果公告：是/否 公告期限：

## 三、质疑基本情况

投诉人于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,向\_\_\_\_\_提出质疑，质疑事项为：

\_\_\_\_\_  
采购人/代理机构于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

## 四、投诉事项具体内容

投诉事项1：\_\_\_\_\_

事实依据：\_\_\_\_\_

法律依据：\_\_\_\_\_

投诉事项2

.....

## 五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：\_\_\_\_\_

签字(签章)：\_\_\_\_\_ 公章\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。



2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。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。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**格式二十一：**

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十二：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

鉴于\_\_\_\_\_（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为\_\_\_\_\_的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标（响应）担保函的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标（响应）保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币\_\_\_\_\_元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保函自\_\_年\_\_月\_\_日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为\_\_\_\_\_法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：\_\_\_\_\_（公章）\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

