

深圳市南山区招商街道办事处行政窗口服务采购（1 年）

招标文件信息

项目编号： NSDL2021196559

项目名称： 深圳市南山区招商街道办事处行政窗口
服务采购（1 年）

包 号： A

项目类型： 服务类

采购方式： 公开招标

货币类型： 人民币

评标方法： 综合评分法（新价格分算法）

资格性审查表

序号	内容
1	在中华人民共和国境内注册、具有合法经营资格的法人单位或其他组织（提供营业执照或法人证书或登记证书扫描件）。
2	参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。
3	参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。
4	具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

5	参与政府采购项目投标的投标人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（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。
6	提供法定代表人证明书。
7	提供法定代表人授权委托书。
8	本项目不接受联合体投标，不接受转包、分包。（无须提供证明材料）

符合性审查表

序号	内容
1	将一个包或一个标段的内容拆开投标；
2	对同一项目投标时，提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）；
3	分项报价或投标总价高于预算金额（最高投标限价）的；
4	评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，投标人不能在合理的时间内提供书面说明，或无法提交相关证明材料，投标人不能证明其报价合理性的；（评审委员会成员对投标人提供的说明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）；
5	所投产品、工程、服务在商务、技术等方面没有实质性满足招标文件要求的（是否实质性满足招标文件要求，由评标委员会根据《实质性条款响应情况表》做出评判）；
6	未按招标文件所提供的样式填写《投标函》；未按招标文件所提供的《政府采购投标及履约承诺函》进行承诺；未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件的（投标文件组成不完整）；
7	投标报价有缺漏项目或对招标文件规定的服务清单项目及数量进行修改；
8	投标文件存在列放位置错误，导致属于信息公开情形的没有被公开；
9	投标文件电子文档带病毒；
10	投标文件用不属于本公司的电子密钥进行加密的；
11	误选了非本项目的最新加密规则文件，导致投标文件不能在开标时解密；
12	法律、法规规定的其他情形。

评标信息

评标方法：综合评分法（新价格分算法）

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

价格分计算方法：

采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+……+Fn×An

F1、F2……Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重(A1+A2+……+An=1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

此方法适用于货物类、服务类、工程类项目。

序号	评分项			权重(%)
1	价格			20
2	综合实力部分			60
	序号	评分因素	权重(%)	评分准则
	1	年度工作绩效	10	在 2019 年度深圳市社会工作服务机构绩效评估排名 1 至 10 名的得 100%分；排名第 11 至 15 名的得 80%分，排名第 16 至 20 名的得 60%分，其余不得分。（以《深圳市民政局关于公布 2019 年度深圳市社会工作服务机构绩效评估结果的通知》深民〔2020〕59 号文件公布的排名为准。）
	2	相关经验	30	提供近三年内（自 2018 年 1 月 1 日至投标截止日前）类似行政窗口服务项目案例，提供 3 项合同得 100%分；提供 2 项合同得 60%分；提供 1 项合同得 30%分，未提供合同不得分。（以提供合同关键页的扫描件为准，加盖投标人公章，原件备查）
	3	投标人获得荣誉	15	近三年内（自 2018 年 1 月 1 日至投标截止日前，以奖项颁发时间为准），（1）投标人获得市级及以上政府相关部门或行业协会颁发奖励的，每个得 20%分，最高 60%分；获得区级政府相关部门或行业协会颁发奖励的，每个得 10%分，最高 30%分；其余不得分。本项累计最高得 60%分；（2）投标人有员工荣获市级及以上的政府相关部门或行业协会颁发奖励的，每名得 20%分，最高 40%分。荣获区级及以上的政府相关部门或行业协会颁发奖励的，每名得 10%分，最高 20%分，本项累计最高得 40%分；如获奖为投标人员工，需提供获奖人在本单位三个月的社保证明文件，否则不得分；以上（1）、（2）项得分累计，满分 100%分。（提供相关证明扫描件，原件备查，否则不得分。）
	4	企业社会诚信加分	5	投标人在参与政府采购活动中存在诚信相关问题且在主管部门相关处理措施实施期限内的，本项不得分，否则得满分。投标人无需提供任何证明材料，由本项目评审委员会在评标时通过深圳市政府采购网系统查

				询。
3	技术部分			20
	序号	评分因素	权重 (%)	评分准则
	1	项目工作方案	10	对投标人根据项目需求制定的项目工作方案进行评价，方案内容至少包括项目工作背景、项目工作目标、项目实施制度标准、项目重难点分析、项目服务内容、对机构项目和个人廉洁的要求，教育和惩罚方案。评价为优的得 100%分，评价为良的得 80%分，评价为中的得 60%分，评价为差的得 0 分。
	2	项目负责人情况	5	1. 负责人具有中级及以上社工证书的，得 20%分； 2. 负责人具有本科及以上学历得 40%分，其余得 0 分； 3. 项目负责人拥有满 5 年及以上行政窗口管理工作经历的得 40%分，满 3 年但不足 5 年的得 30%分，不满 1 年的得 0 分。（提供相关证书的扫描件；项目负责人劳动合同关键页及合同对应的服务单位开具的行政窗口管理工作经验证明扫描件，原件备查）
	3	项目团队人员情况	5	项目拟派人员： 1. 有 5 人及以上具有初级及以上社工证书的，得 20%分； 2. 具有本科学历人数 6 人及以上的得 40%分，其余得 0 分。 3. 项目团队成员有行政窗口服务经验的，项目团队成员 100%有行政窗口服务经验的得 40%分，9 人至 10 人有行政窗口服务经验的得 30%分，6 人至 8 人有行政窗口服务经验的得 20%分，不足 6 人有行政窗口服务经验的得 0 分。（提供相关证书的扫描件；项目团队人员劳动合同关键页及合同对应的服务单位开具的行政窗口服务经验证明扫描件，原件备查）

投标书目录

- 投标函
- 政府采购投标及履约承诺函
- 投标人情况介绍及资格要求
- 投标人资质及相关认证情况（格式自定）
- 年度工作绩效（格式自定）
- 相关经验（格式自定）
- 投标人获得荣誉（格式自定）
- 项目负责人情况（格式自定）
- 项目团队人员情况（格式自定）

政府招标文件

(通用服务类)

中国·深圳

(2021 年修订版)

警示条款

一、《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）在采购活动中应当回避而未回避的；
- （二）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- （三）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- （四）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- （五）与其他采购参加人串通投标的；
- （六）恶意投诉的；
- （七）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- （八）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- （九）其他违反本条例规定的行为。

二、根据《深圳市财政局关于明确政府采购保证金管理工作的通知》（深财购[2019]42 号）的要求，供应商在政府采购活动中出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》以下情形的，采购人或招标机构可将有关情况报同级财政部门，由财政部门根据实际情况记入供应商诚信档案，予以通报：

- （一）投标截止后，撤销投标的；
- （二）中标后无正当理由未在规定期限内签订合同的；
- （三）将中标项目转让给他人、或者在投标文件中未说明且未经采购人、采购招标机构同意，将中标项目分包给他人的；
- （四）拒绝履行合同义务的。

深圳市南山区招商街道办事处行政窗口服务采购（1 年）

招标文件信息

项目编号：NSDL2021196559

项目名称：深圳市南山区招商街道办事处行政窗口服务采购（1 年）

包 号： A 包

项目类型：服务类

采购方式：公开招标

货币类型：人民币

资格性审查表

序号	内容
1	在中华人民共和国境内注册、具有合法经营资格的法人单位或其他组织（提供营业执照或法人证书或登记证书扫描件）。
2	参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。
3	参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。
4	具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。
5	参与政府采购项目投标的投标人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（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。
6	提供法定代表人证明书。
7	提供法定代表人授权委托书。
8	本项目不接受联合体投标，不接受转包、分包。（无须提供证明材料）

符合性审查表

序号	内容
1	将一个包或一个标段的内容拆开投标；
2	对同一项目投标时，提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）；
3	分项报价或投标总价高于预算金额（最高投标限价）的；
4	评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，投标人不能在合理的时间内提供书面说明，或无法提交相关证明材料，投标人不能证明其报价合理性的；（评审委员会成员对投标人提供的说明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）；
5	所投产品、工程、服务在商务、技术等方面没有实质性满足招标文件要求的（是否实质性满足招标文件要求，由评标委员会根据《实质性条款响应情况表》做出评判）；
6	未按招标文件所提供的样式填写《投标函》；未按招标文件所提供的《政府采购投标及履约承诺函》进行承诺；未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件的（投标文件组成不完整）；
7	投标报价有缺漏项目或对招标文件规定的服务清单项目及数量进行修改；
8	投标文件存在列放位置错误，导致属于信息公开情形的没有被公开；
9	投标文件电子文档带病毒；
10	投标文件用不属于本公司的电子密钥进行加密的；
11	误选了非本项目的最新加密规则文件，导致投标文件不能在开标时解密；
12	法律、法规规定的其他情形。

《资格性审查表》和《符合性审查表》初审不通过，按投标无效处理。

综合评分法评标信息

一、评标方法：综合评分法（新价格分算法）

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

价格分计算方法：

采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+……+Fn×An

F1、F2……Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重(A1+A2+……+An=1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

此方法适用于货物类、服务类、工程类项目。

序号	评分项			权重(%)
1	价格			20
2	综合实力部分			60
	序号	评分因素	权重(%)	评分准则
	1	年度工作绩效	10	在 2019 年度深圳市社会工作服务机构绩效评估排名 1 至 10 名的得 100%分；排名第 11 至 15 名的得 80%分，排名第 16 至 20 名的得 60%分，其余不得分。（以《深圳市民政局关于公布 2019 年度深圳市社会工作服务机构绩效评估结果的通知》深民〔2020〕59 号文件公布的排名为准。）
	2	相关经验	30	提供近三年内（自 2018 年 1 月 1 日至投标截止日前）类似行政窗口服务项目案例，提供 3 项合同得 100%分；提供 2 项合同得 60%分；提供 1 项合同得 30%分，未提供合同不得分。（以提供合同关键页的扫描件为准，加盖投标人公章，原件备查）
	3	投标人获得荣誉	15	近三年内（自 2018 年 1 月 1 日至投标截止日前，以奖项颁发时间为准），（1）投标人获得市级及以上政府相关部门或行业协会颁发奖励的，每个得 20%分，最高 60%分；获得区级政府相关部门或行业协会颁发奖励的，每个得 10%分，最高 30%分；其余不得分。本项累计最高得 60%分；（2）投标人有

				员工荣获市级及以上的政府相关部门或行业协会颁发奖励的, 每名得 20%分, 最高 40%分。荣获区级及以上的政府相关部门或行业协会颁发奖励的, 每名得 10%分, 最高 20%分, 本项累计最高得 40%分; 如获奖为投标人员工, 需提供获奖人在本单位三个月的社保证明文件, 否则不得分; 以上 (1)、(2) 项得分累计, 满分 100%分。(提供相关证明扫描件, 原件备查, 否则不得分。)
	4	企业社会诚信加分	5	投标人在参与政府采购活动中存在诚信相关问题且在主管部门相关处理措施实施期限内的, 本项不得分, 否则得满分。投标人无需提供任何证明材料, 由本项目评审委员会在评标时通过深圳市政府采购网系统查询。
3	技术部分			20
	序号	评分因素	权重 (%)	评分准则
	1	项目工作方案	10	对投标人根据项目需求制定的项目工作方案进行评价, 方案内容至少包括项目工作背景、项目工作目标、项目实施制度标准、项目重难点分析、项目服务内容、对机构项目和个人廉洁的要求, 教育和惩罚方案。评价为优的得 100%分, 评价为良的得 80%分, 评价为中的得 60%分, 评价为差的得 0 分。
	2	项目负责人情况	5	1. 负责人具有中级及以上社工证书的, 得 20%分; 2. 负责人具有本科及以上学历得 40%分, 其余得 0 分; 3. 项目负责人拥有满 5 年及以上行政窗口管理工作经历的得 40%分, 满 3 年但不足 5 年的得 30%分, 不满 1 年的得 0 分。(提供相关证书的扫描件; 项目负责人劳动合同关键页及合同对应的服务单位开具的行政窗口管理工作经验证明扫描件, 原件备查)
	3	项目团队人员情况	5	项目拟派人员: 1. 有 5 人及以上具有初级及以上社工证书的, 得 20%分; 2. 具有本科学历人数 6 人及以上的得 40%分, 其余得 0 分。 3. 项目团队成员有行政窗口服务经验的, 项目团队成员 100%有行政窗口服务经验的得 40%分, 9 人至 10 人有行政窗口服务经验的得 30%分, 6 人至 8 人有行政窗口服务经验的得 20%分, 不足 6 人有行政窗口服务经验的得 0 分。(提供相关证书的扫描件; 项目团队人员劳动合同关键页及合同对应的服务单位开具的行政窗口服务经验证明扫

				描件，原件备查)
--	--	--	--	----------

其它关键信息

一、评标定标信息

评标方法	综合评分法
中标供应商家数	1

二、关于享受优惠政策的主体及价格扣除比例

1. 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181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》（财库〔2014〕68号）和《三部门联合发布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，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《投标人企业类型声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或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的投标人，其投标报价扣除6%后参与评审。投标人组成联合体投标的，如须享受以上价格扣除政策，联合体各方须均为小微企业。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。如有其它政策支持因素（如鼓励创新等）需一并列出。

2. 联合协议中约定，**小型、微型企业**和监狱企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上且不足100%的，可给予联合体2%的价格扣除。

联合体各方均为**小型、微型企业**和监狱企业的，联合体视同为小型、微型企业和监狱企业，均享受**评标优惠政策**第一款的优惠政策。

三、关于失信供应商的价格上浮

根据《深圳市财政委员会关于印发〈深圳市政府采购供应商诚信管理暂行办法实施细则〉的通知》（深财购〔2017〕42号）的规定，采取价格评比法（比如最低价法）的项目，因违法违规行为被记入诚信档案的失信供应商最终报价在该企业最后一轮报价的基础上上浮10%。失信供应商符合优惠主体资格的，价格扣除和价格上浮一并执行。

四、其他说明

采购人拟采购的服务（工程）中，如涉及《关于调整优化节能产品环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）中的产品，要依据该通知要求执行。

五、中标服务费

中标人在领取中标通知书前，采购人应以银行转账的方式向采购实施机构（深圳市国信招标有限公司）交纳中标服务费（注：**本项目招标代理服务费由采购方支付**）。中标服务费收费标准参照《深圳市财政委员会关于规范深圳市社会采购代理机构管理有关事项的补充通知》（深财购〔2018〕27号）的标准，以中标金额为计算基数，按照差额定率累进法计算。详见下表：

中标金额（万元）	服务类项目收费费率
100 及以下的部分	1.50%
100~500 的部分（不包含 100）	0.80%

目 录

第一册 专用条款

关键信息

第一章 招标公告

第二章 招标项目需求

第三章 投标文件格式、附件

第四章 政府采购合同的签订、履行及验收

第二册 通用条款

通用条款内容可在深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司网站（<http://www.szzfcg.cn>）以下栏目中查看（两处均可）：

① “业务服务” — “面向供应商” — “采购文件模板”；

② “业务服务” — “面向采购人” — “采购文件模板”。

备注：

1. 本招标文件分为第一册“专用条款”和第二册“通用条款”。
2. “专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含招标公告、招标项目需求、投标文件格式、合同条款及格式、附件等内容。
3. “通用条款”是通用于政府采购项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。
4. 当出现“专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。

第一册 专用条款

第一章 招标公告

投标人资格要求：

（1）在中华人民共和国境内注册、具有合法经营资格的法人单位或其他组织（提供营业执照或法人证书或登记证书扫描件）。

（2）参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

（3）参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

（4）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

（5）参与政府采购项目投标的投标人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（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

注：“信用中国”、“中国政府采购网”以及“深圳市政府采购监管网”为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以中标通知书发出前的查询结果为准。

（6）本项目不接受联合体投标，不接受转包、分包。（无须提供证明材料）

备注：如联合体投标，投标人还必须提供《联合体投标协议》（格式自定），《联合体投标协议》须明确牵头人，并载明联合体各方承担的工作和义务。

完整公告内容详见：<http://www.szzfcg.cn>

第二章 招标项目需求

一、对通用条款的补充内容

序号	内 容	规 定
1	联合体投标	见《招标公告》中“投标人资格要求”部分的相关内容
2	投标有效期	120 日历天（从投标截止之日算起）
3	投标人的替代方案	不允许
4	投标文件的投递	本项目实行网上投标，投标人必须在招标文件规定的投标截止时间前登录“深圳市政府采购网”，使用“应标管理->上传投标文件”功能点，将编制好的电子投标文件上传，投标文件大小不得超过 100MB

备注：本表为通用条款相关内容的补充和明确，如与通用条款相冲突的以本表为准。

二、实质性条款

序号	具体内容
1	服务期限： 本项目的服务期限为 1 年（即 365 天或者 12 个月）。合同期满后，如该项目通过主管部门或采购单位相关评估和验收，效果良好，可按相关规定延长合同期，最长不超过 3 年。
2	付款方式： 1、根据深圳市南山区财政局相关规定付款； 2、支付方式： 1) 合同签订后的 1 个月内，采购单位向供应商支付合同金额的 50%。 2) 采购单位于合同签订之日起第 7 个月，采购单位对供应商运营项目进行评估考核，如评估为合格及以上等级，将于评估结果公布之日（15 个工作日内公布评估结果）起第 5 个工作日内，向供应商再行支付购买服务经费的 40%。 3) 合同金额的 10%作为供应商的履约保证金，对于符合履约保证金返还约定的，采购单位在合同期满后的第 10 个工作日内将履约保证金支付给供应商。
3	中标后，优先接收原有窗口工作人员（原有窗口工作人员需通过用人单位考核）。 提供承诺函（承诺函格式详见招标文件实质性条款响应情况表“承诺函 1”），否则视为没有实质性满足招标文件要求。
4	不同投标人的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人，不得属同一单位，不得在同一单位缴纳社会保险。 提供承诺函（承诺函格式详见招标文件实质性条款响应情况表“承诺函 1”），

	否则视为没有实质性满足招标文件要求。
--	--------------------

注：上表所列内容为不可负偏离条款

三、项目概况

（一）预算金额：人民币壹佰伍拾陆万元整（¥1,560,000.00 元）

最高投标限价：人民币壹佰伍拾陆万元整（¥1,560,000.00 元）

（二）项目背景：

行政审批改革是行政管理体制改革中的核心环节，放管服改革是行政审批制度改革的关键，是推进政府管理改革的重要内容，同时是打造“有限政府、责任政府、高效政府、法治政府、廉洁政府、切实加强行政执行力”的重要抓手。为继续深化行政审批制度改革，加快政府职能转变，推进审批流程再造,创新政府公共服务方式和完善监管机制，根据深圳市人民政府职能转变和机构改革关于深化行政审批工作的相关要求，积极贯彻落实区委区政府的重点改革事项，招商街道始终坚持精简、统一、效能为原则，以改革创新为动力，以便民高效为重点，以群众满意为目的，积极调整内设机构设置，归并行政审批职能，构建“审管分离、权责挂钩”、“审批一条龙，服务一站式”的行政审批新机制，在实施“前台社会化项目服务，后台集中式业务审批”的基础上成功实现了“进一家门，办百家事”的服务效果，街道行政窗口服务质量得以全面提升。

（三）项目目的

为贯彻落实《中共深圳市委深圳市人民政府关于加强社会建设的决定》、《深圳经济特区社会建设促进条例》和《政府向社会组织购买服务暂行办法》的有关要求，积极参与和推动深圳市“十四五”发展规划蓝图，招商街道将继续深化行政审批改革，进一步以科学发展的行政理念和行政方式，以打造南山国际化工作先行示范点为契机，通过创新性改革发展措施，切实提升行政窗口服务的项目化、专业化、社会化发展水平，进而将街道行政服务大厅打造成与国际化示范街区匹配的政务服务示范窗口，提高政务服务办事效率，最大化地满足新时期辖区居民的办事服务需要。

四、项目技术要求

一、服务范围

项目服务内容：

运营机构必须遵守街道制定的各项规章制度，为居民提供最好最优的服务，但随着大厅服务、功

能不断的增加和完善，项目服务内容不仅仅限于以下服务内容。

（一）人口计划生育服务

1、服务对象：辖区有计划生育方面业务需求的居民。

2、服务内容：

- （1）《深圳市计划生育证明》（收养子女）；（2）流动人口婚育证明；
- （3）独生子女父母计划生育奖励金；（4）再生育一胎子女审批；
- （5）入学信息比对；（6）户籍人员二级婚育证明；
- （7）病残儿医学鉴定；（8）计划生育家庭特别扶助金；
- （9）无业人员独生子女保健费发放；（10）其他计生证明类业务；
- （11）做好各类《计划生育证明》的整理、分类、保存和归档工作；
- （12）在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他计划生育服务相关事项。

（二）残联服务

1、服务群体：街道辖区有残联服务需求的居民。

2、服务内容：

- （1）残疾人证；（2）残疾人辅助器具适配服务；
- （3）残疾人失业登记；（4）残疾人灵活就业认定；
- （5）残疾人自主创业经营场地租金补贴；（6）残疾人自主创业启动扶持资金；
- （7）残疾人自主创业其他补贴服务；（8）在岗残疾人养老保险和医疗保险补贴；
- （9）就业困难残疾人灵活就业补贴及社会保险补贴服务；
- （10）伤残一级未就业未享受低保金的残疾人养老保险；（11）南山区精神残疾人服药补贴；
- （12）南山区残疾人教育扶助金；（13）残疾人特殊困难救助补助；
- （14）南山区残疾少年儿童康复救助服务；（15）残疾人托养服务；
- （16）在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他残联服务相关事项。

（三）民政服务

1、服务群体：街道辖区有民政服务需求的居民。

2、服务内容：

- （1）城市居民最低生活保障待遇；（2）居民低保边缘生活保障待遇；
- （3）低收入居民养育扶助金待遇；（4）残疾人护理补助；
- （5）低保残疾人生活补助；（6）低收入家庭学生学费资助核；
- （7）原基建工程兵特殊困难救助；（8）低收入居民临时困难救助；
- （9）高龄老人津贴待遇；（10）社区居家养老服务补助；
- （11）生活不能自理户籍老人生活补助；（12）优抚对象生活（医疗）困难补助；

(13) 在乡复员军人定期定量补助发放；(14) 特困人员救助供养；

(15) 参战涉核退役人员身份认定；

(16) 在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加其他由街道交办的其他民政服务相关事项。

(四) 劳动保障服务

1、服务群体：街道辖区有劳动就业需求且符合要求的群众和退休人员的生存认定。

2、服务内容：

(1) 失业登记、失业登记报到、注销和失业保险金申领和当月申请的当月撤销；

(2) 青年见习、实训补贴及录用奖励；

(3) 自主创业补贴；

(4) 高校毕业生招用、社保补贴；

(5) 就业困难人员及零就业家庭认定、身份取消和身份恢复；

(6) 基层就业补贴；

(7) 用人单位招用就业困难人员空缺岗位信息申报、备案及备案变更；

(8) 单位招用就业困难人员岗位、社保及奖励金补贴；

(9) 创业培训补贴；

(10) 就业困难人员灵活就业补贴申领、终止、恢复和灵活就业反馈；

(11) 求职登记；

(12) 辖区退休人员退休金指纹验证和异地退休人员生存认定；

(13) 负责制作劳保各项业务台账以及原始资料的归档；

(14) 在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他劳动保障服务相关事项。

(五) 房屋租赁服务

1、服务对象：街道辖区需要房屋租赁合同的居民和企业。

2、服务内容：

(1) 辖区房屋租赁合同；

(2) 对已审核通过的房屋租赁合同信息录入《深圳市出租屋管理系统》；

(3) 打印和发放《房屋租赁凭证》；

(4) 对房屋租赁合同资料进行分类立卷归档；

(5) 统计上报租赁业务相关数据；

(6) 在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他房屋租赁服务相关事项。

(六) 税务服务

1、服务对象：街道辖区需要代缴房屋租赁税务的居民

2、服务内容：

（1）代征个人私房税；

（2）对已缴纳个人私房税且需要开具发票的居民代开房屋租赁发票。

（3）在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他税务服务相关事项。

（七）个体工商户登记服务

1、服务对象：街道辖区居民个体工商户。

2、服务内容：

（1）个体工商户设立、变更、注销、备案登记等事项的以及相关业务的咨询。

（2）在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他个体工商户登记服务相关事项。

（八）社保服务

1、服务对象：街道辖区需要办理社保服务的居民。

2、服务内容：

（1）居民养老资格认证。

（2）在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他社保服务相关事项。

（九）窗口其它服务

1、服务对象：街道辖区有办事需要的居民、企业。

2、服务内容：

（1）负责向居民宣传行政服务大厅窗口各类业务的服务内容和办事指南；

（2）接待居民关于窗口业务的来电、来访和咨询，并收集居民的意见和建议；

（3）养犬登记；

（4）负责转介法律援助服务；

（5）在服务期限内，根据街道要求，运营机构须负责上级政府部门要求行政服务大厅窗口协助或承办的临时性、非常规性、救急性及其他应急性的所有窗口服务。

（十）其他行政辅助服务

主要包括：

（1）负责对社区窗口进行业务沟通、协调、培训和指导，及时反馈处理社区窗口的各类业务信息；

（2）配合街道做好各项迎检、参观等接待工作；

（3）负责网上办事的初核、流转等服务，配合街道启动相关业务网上审批程序；

（4）在服务期限内，根据街道要求，提供其他关于窗口服务的行政辅助性工作；

（5）上级部门或领导交办的其它工作；

二、服务要求及标准

（一）服务要求

- 1、运营机构对申请人申请办理的事项，查验其所提供的手续或材料，务必及时办理，能当场办理的要当场办理，且应在规定时间内办结，做到服务优质、高效。
- 2、对手续、材料不齐全或不符合规定的，运营机构应一次性告知服务对象其所需补充的全部材料和手续，或者不予受理的法律依据。
- 3、运营机构应定期对窗口服务人员开展在职培训，培训内容至少包括廉洁教育、信息安全、工作制度、职责要求、仪容礼仪、服务用语与投诉应对处理等方面。
- 4、运营机构应当及时整理受理的各类台账，做到各类资料的整理、分类、保存和归档有序，随时接受检查。
- 5、运营机构每日必须开放 10 个服务窗口，另配备值班长一名，服务时间为每周一至周五的 9 时至 18 时（法定节假日除外）。
- 6、窗口实现首办负责制，运营机构应第一时间妥善处理业务办理时发生的纠纷，不得互相推诿。
- 7、运营机构工作人员必须遵守区、街道制定的相关制度，如《南山区行政服务大厅窗口工作人员行为规范》、《招商街道综合服务窗口工作指南》等。若因严重违反相关工作制度和纪律被辞退的人员，也不能被本街道其他部门录用。
- 8、因员工工作地点由甲方提供，原则上其请休假以甲方批复为准；在不违反乙方人事管理制度的前提下，员工经甲方批复即可请假，但应同时告知乙方进行备案。

（二）项目人员配置要求

投标人必须承诺满足下列要求：

- 1、中标后必须按照项目需求配备至少 12 名工作人员。其中项目负责人 1 名，项目负责人须是取得中级及以上社会工作师职业资格的注册社工，且具有至少 3 年以上的行政窗口管理工作经验。
- 2、中标后保证投入本项目的人员必须为大专及以上学历，本科以上学历人数占比不低于 50%。
- 3、中标后，优先接收原有窗口工作人员（原有窗口工作人员需通过用人单位考核）。提供承诺函（承诺函格式详见招标文件实质性条款响应情况表“承诺函 1”），否则视为没有实质性满足招标文件要求。
- 4、不同投标人的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人，不得属同一单位，不得在同一单位缴纳社会保险。提供承诺函（承诺函格式详见招标文件实质性条款响应情况表“承诺函 1”），否则视为没有实质性满足招标文件要求。

（三）项目技术要求

- 1、运用科学、合理的方法，全面、深入了解招商街道行政窗口服务开展的实际情况，熟悉行政窗口服务的工作机制、服务内容及要求等。
- 2、根据项目需求，结合自身对项目的理解与认识，制定项目工作方案，方案内容包括项目工作背景、项目工作目标、项目服务内容、项目人员分工、合理化建议等。

- 3、组织符合项目需求的项目工作人员，开展行政窗口服务。积极采取各种措施，保障项目工作人员的稳定性。
- 4、定期为项目工作人员提供督导、培训等服务，加强对项目工作人员的支持力度，提升项目工作人员的专业服务水平。
- 5、合理使用项目经费，确保项目经费专款专用。
- 6、制定配套的项目财务管理制度、项目档案管理制度、项目质量控制制度、项目风险管理制度、项目沟通联络制度等，以保障项目有效运作。
- 7、妥善保管项目运营过程中的所有文件资料，遵循保密原则，不得向外泄露相关文件资料。
- 8、项目工作结束后，及时提交工作总结，全方位检视自身工作开展情况。
- 9、结合实际工作，加强政策和理论研究，合同期满时至少提出 3 条合理化建议。合理化建议须符合实际情况，有理有据。

（四）项目管理要求

1、为规范管理，合同金额的 10%作为供应商的履约保证金。合同期内，采购单位和相关主管部门均可对中标单位的项目人员配置情况进行监督和不定期抽查；合同期结束后，采购单位可成立验收工作组或委托第三方评估机构依照《招商街道行政窗口服务绩效评估办法》对中标单位运营的行政窗口服务项目进行评估（采购单位有权根据市、区有关文件和实际情况，适度调整完善评估办法和评估指标体系）。中标单位存在以下任一情况时，采购单位有权采取以下相应处罚措施：

- 1) 合同期内，中标单位应确保项目工作人员按投标承诺及时配置到位，发现中标单位所运营的项目工作人员缺岗率为 1 人次，采购单位可扣除履约保证金的 50%, 项目工作人员缺岗率累计达到 2 人次，履约保证金不予返还，缺岗率累计达到 3 人次/个，终止合同，另行招标。（“缺岗”指项目未按岗位要求配置相应工作人员或因工作人员离职或调出后的空岗缺人状态，如某岗位缺岗连续超过 15 天，则缺岗率计为 1 人次）
- 2) 合同期结束后，采购单位可根据《招商街道行政窗口服务绩效评估办法》自行组织或委托第三方评估机构对中标单位合同期内的项目运营情况进行评估，采购单位有权追回相应未支出的经费，且履约保证金不予返还；评估结果为基本合格的，采购单位向供应商发出《整改通知》，如整改后仍基本合格或连续两年被评为基本合格的，终止合同，另行招标，履约保证金不予返还；评估结果为不合格的，终止合同，另行招标，履约保证金不予返还；合同期内实际服务指标量如低于投标承诺，履约保证金不予返还。

2、中标单位须为所派遣的本项目全部服务人员按我市有关规定缴纳“五险一金”。

3、中标单位派遣的本项目服务人员不得有聘请离退休人员及在校学生。

（五）注意事项

- 1、中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。
- 2、投标人若认为招标文件的技术要求或其他要求有倾向性或不公正性，可在招标答疑阶段提出，以

维护招标行为的公平、公正。

3、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准，评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

4、投标人需书面承诺中标后根据项目实际情况，在中标后 1 个月内继续完善项目工作方案，并经采购单位确定后予以实施。

（六）考核标准

绩效评估办法：

为了进一步规范和明确运营机构在行政窗口服务项目中的职责和内容，加强对招商街道行政窗口服务项目的运营管理，有效提升行政窗口服务水平，最大化满足新时期辖区居民的办事需要，特制定本办法。

一、绩效评估对象：本办法所指的绩效评估对象为运营机构承接实施的招商街道行政窗口服务项目。

二、绩效评估主体：由街道党工委和办事处相关领导、街道行政服务大厅相关负责人组成成立招商街道“行政窗口服务绩效评估委员会”（街道可根据需要邀请第三方评估机构代表加入），负责监督、审核、验收、运用绩效评估结果等。行政窗口服务绩效评估委员会可委托第三方评估机构开展项目绩效评估工作，并负责绩效评估工作的组织、推进、协调管理和监督审核等工作。

三、绩效评估时间

（一）绩效评估时间以季度为单位。分别安排在项目合同期内的第 4 个月，第 7 个月，第 10 个月，第 13 个月；

（二）每个绩效评估月的月初公布上一季度评估情况，并作为项目经费拨付款重要参考依据，具体绩效评估时间可根据实际情况进行适当调整。

（三）第一、二季度评估结果的平均值即为项目中期评估结果；第一、二、三、四季度评估结果的平均值即为项目末期评估结果。

四、绩效评估原则

（一）坚持客观科学、公平公开、实事求是和奖惩结合的原则。

（二）坚持以市、区、街道行政服务的各项指标为指针,主要数据取自《深圳市计划生育管理信息系统》、《深圳市人力资源和社会保障局公共就业服务系统》、《深圳经济特区居住证管理系统》、《深圳市流动人口和出租屋综合管理系统》、《私房出租税务代征管理系统（H）》和各业务指标的评估结果。

（三）评估标准将根据市、区行政服务评估指标及街道行政服务工作要求适时调整。

五、绩效评估方法：本项目评估采取百分制绩效评估办法，具体分值分布如下：

（一）工作基础及过程绩效评估（80 分）

（二）服务满意度评定（10 分）

（三）项目负责人测评（10 分）

（四）附加指标（作为加减分用）

具体评估指标与分值详见下表<招商街道行政窗口服务项目绩效评估表>。

六、绩效评估结果等级及运用

(一) 行政窗口服务项目的绩效评估等级分为四个等级，具体为：优秀（90 以上）、合格（80-89 分）、基本合格（65-79 分）、不合格（65 分以下）。

(二) 绩效评估结果作为街道行政窗口服务项目经费拨款重要依据。

(三) 机构承接的行政窗口服务项目在以下情况直接评定为不合格：一是经街道委托的第三方绩效评估机构年度绩效评估核查，查实机构提取的年度机构管理费和人力成本有违投标文件的，直接评定为不合格；二是因机构不适当履行合同造成街道工作被上级部门“一票否决”等情形的，直接评定为不合格；三是缺岗率累计达 2 人次/个，直接评定为不合格。

七、评估惩罚细则

(一) 惩罚对象：项目运营机构

(二) 惩罚办法：评估为不合格的，终止合同，履约保证金不予返还。

(三) 其它：项目负责人测评分为 6 分以下，建议调换该项目负责人。

招商街道行政窗口服务项目绩效评估表

1	工作基础及过程（80 分）	<p>1、机构述职，运营机构总结本季度的工作情况</p> <p>2、街道行政窗口服务评估委员会通过质询、查看资料等方式，同时根据日常不定期抽查结果对机构的运营情况进行评分。（每位委员对应评估 1-3 项目内容）</p> <p>1、服务项目的完整性（6 分）：运营机构需提供 6 大类共 83 项目完成情况。符合的，得 6 分，不符合的，视情况扣分，最高扣 6 分。</p> <p>2、服务供给的专业性（4 分）：行政窗口服务的开展符合社工工作标准化体系专业要求，符合的，得 4 分，不符合的，视情况扣分，最高扣 4 分。</p> <p>3、人口计划生育服务（15 分）：每办错一例证明扣 1 分，其中：每办错一例出生入户 信息加扣 2 分；每漏收一份材料扣 1 分；证明因错误办理而注销，比率超过 3%，扣 1 分；未按照政府服务办事指南程序办理的，扣 1 分。私自违规为不符合规定人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；伪造材料为办事人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；擅自改动以及销毁办事人员材料的，经查实每例扣 5 分；中心窗口为综合性服务窗口，业务按叫号随机分配，发现有推诿给其他窗口人员办理的，经查实每例扣 1 分。</p> <p>4、残联服务（15 分）：可作收件处理而未收件，经查实每例扣 1 分；不可作收件处理而擅自收件，经查实每例扣 1 分；未在规定时间内收件而擅自收件，不上报也不办理退件的，每例扣 1 分；收件件不按规定按时录入审批系统的，每例扣 1 分；不按规定向服务对象出具一次性告知单、受理通知单、补件通知单、退件通知单的，每例扣 1 分；收退件手续不规范，报送不及时，每例扣 1 分；工作不负责任，造成办事结果差错的，每例扣 1 分。造成投诉的，每例扣 3 分；擅自更改收费标准、增设收费项目或“搭车”收费，经查实每例扣 5 分；办件超过规定时限的每例扣 1 分；收件件不按要求做好台账并整理归档的，每例扣 1 分；中心窗口为综合性服务窗口，业务按叫号随机分配，发现有推诿给其他窗口人员办理的，经查实每例扣 1 分。</p> <p>5、租赁服务（15 分）：私自违规为不符合规定人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；伪造材料为办事人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；擅自改动以及销毁办事人员材料的，经查实每例扣 5 分；收取登记（备案）资料不规范、不完整每发现一例扣 1 分；信息录入系统不规范、不完整每发现一例扣 1 分。错开税务完税凭证或租金发票内容，每发现一例扣 1 分；房屋信息档案管理不规范的扣 1 分；未规范使用信息系统，每发现一次扣 1 分；系统帐号管理不规范，每次扣 1 分；发现数据造假扣 2 分，最高扣 15 分。中心窗口为综合性服务窗口，业务按叫号随机分配，发现有推诿给其他窗口人员办理的，经查实每例扣 1 分。</p> <p>6、民政服务（15 分）：私自违规为不符合规定人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；伪造材料为办事人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；擅自改动以及销毁办事人员材料的，经查实每例扣 5 分；可作收件处理而未收件，经查实每例扣 1 分；不可作收件处理而擅自收件，经查实每例扣 1 分；未在规定时间内收件而擅自收件，不上报也不办理退件的，每例扣 1 分；收件件不按规定按时录入审批系统的，每例扣 1 分；不按规定向服务对象出具一次性告知单、受理通知单、补件通知单、退件通知单的，每例扣 1 分；收退件手续不规范，报送不及时，每例扣 1 分；工作不负责任，造成办事结果差错的，每例扣 1 分。造成投诉的，每例扣 3 分；擅自更改收费标准、增设收费项目或“搭车”收费，经查实每例扣 5 分；办件超过规定时限的每例扣 1 分；收件件不按要求做好台账并整理归档的，每例扣 1 分；中心窗口为综合性服务窗口，业务按叫号随机分配，发现有推诿给其他窗口人员办理的，经查实每例扣 1 分。</p> <p>7、劳动保障服务（15 分）：私自违规为不符合要求人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；伪造材料为办事人员办理业务的，经查实每例扣 5 分；擅自改动以及销毁办事人员材料的，经查实每例扣 5 分；可作收件处理而未收件，经查实每例扣 1 分；不可作收件处理而擅自收件的，经查实每例扣 1 分；未在规定时间内收件而擅自收件的，不上报也不办理退件的，每例扣 1 分；收件件不按规定按时</p>
---	---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>录入审批系统的，每例扣 1 分； 不按规定向服务对象出具一次性告知单、受理通知单、补件通知单、退件通知单的，每例扣 1 分；收退件手续不规范，报送不及时，每例扣 1 分；因工作不负责任造成办事结果差错的，每例扣 1 分。造成投诉的，每例扣 3 分；擅自更改收费标准、增设收费项目或“搭车”收费的，经查实每例扣 5 分；办件超过规定时限的每例扣 1 分；收办件不按要求做好台账并整理归档的，每例扣 1 分；中心窗口为综合性服务窗口，业务按叫号随机分配，发现有推诿给其他窗口人员办理的，经查实每例扣 1 分。</p> <p>8、其他类服务（15 分）：根据合同规定按照政府服务办事指南程序办理，符合的得 15 分，不符合的，视情况扣分，最高扣 15 分。未公布办事指南，扣 1 分，未张贴或摆放相关业务宣传单张，扣 1 分，未按时完成中心临时交办工作，一例扣 1 分；未做好窗口工作纪律监管，每发现一例扣 1 分；未保持服务环境整洁有序，每发现一例扣 1 分；未接待居民关于窗口业务办理的来电、来访和咨询，发现一例扣 1 分，居民有意见和建议未收集扣 1 分，未对社区窗口进行业务沟通、协调、培训和指导，未及时反馈处理社区窗口的各类业务信息，发现 1 例扣 1 分；未配合街道做好迎检、参观等接待工作，扣 1 分；未配合做好网上办事的审核、流转等服务，未配合街道启动相关业务网上审批程序扣 1 分；窗口出现临时岗位空缺，未及时安排人员补充顶岗或未做好相关衔接业务工作，发现一例扣 1 分；在服务期限内，不得对外泄露因工作所获得的一切信息，发现一例扣 5 分，相关业务档案未按时归档，发现一例扣 1 分；</p>
2	居民满意（10 分）	1、窗口满意度调查仪器数据结果	<p>1、根据满意度调查结果，非常满意 60%以上，此项得 10 分。</p> <p>2、根据满意度调查结果，非常满意 60%以下，满意 60%以上，此项得 8 分。</p> <p>3、根据满意度调查结果，满意 60%以下，一般 60%以上，此项得 6 分</p> <p>4、根据满意度调查结果，一般 60%以下，不满意 60%以下，此项得 4 分。</p> <p>5、根据满意度调查结果，不满意 60%以上，此项得 0 分</p>
3	项目负责人（10 分）	1、机构负责人述职。 2、街道行政窗口服务评估委员会通过质询、查看资料等方式，对项目负责人的实际工作情况进行评分。	<p>1、管理运营的规范性（4 分）：工作人员具有合同约定专业服务能力，制定并严格执行工作规范和管理制度。符合的，得 4 分，不符合的，视情况扣分，最高扣 4 分。</p> <p>2、管理窗口的专业性（4 分）：工作人员具有指导、协调和管理窗口人员的能力。符合的，得 4 分，不符合的，视情况扣分，最高扣 4 分。</p> <p>3、工作配合度（2 分）：能主动配合街道的工作安排。符合的，得 2 分，不符合的，视情况扣分，最高扣 2 分。</p>
4	附加指标（作为加分、减分项）	1、机构述职，总结合理化建议情况。 2、省、市、区、街道的各项专项督查检查结果。 3、投诉调查结果	<p>1、合理化建议（加分）：根据项目服务情况提出有效的服务建议，一经采纳，每次加 2 分。可累计加分。</p> <p>2、上级检查（减分）：省、市、区、街道的各项专项督查、明察暗访检查中，出现窗口原因而被责任倒查属实的，每例扣 5 分；可累计减分。</p> <p>3、群众投诉（减分）：在服务意识、服务态度等方面存在的问题，受群众投诉，查证属实，有效投诉 1 次扣 5 分。可累计减分。</p>

五、项目商务要求

（一）服务期限：本项目的服务期限为 1 年（即 365 天或者 12 个月）。合同期满后，如该项目通过主管部门或采购单位相关评估和验收，效果良好，可按相关规定延长合同期，最长不超过 3 年。

（二）付款方式：

- 1、根据深圳市南山区财政局相关规定付款；
- 2、支付方式：

- 1) 合同签订后的 1 个月内，采购单位向供应商支付合同金额的 50%。
- 2) 采购单位于合同签订之日起第 7 个月，采购单位对供应商运营项目进行评估考核，如评估为合格及以上等级，将于评估结果公布之日（15 个工作日内公布评估结果）起第 5 个工作日内，向供应商再行支付购买服务经费的 40%。
- 3) 合同金额的 10%作为供应商的履约保证金，对于符合履约保证金返还约定的，采购单位在合同期满后的第 10 个工作日内将履约保证金支付给供应商。

六、投标报价

- 1、本项目财政控制总金额为人民币 156 万元, 投标人的投标总价不得高于该项目的财政控制金额，否则视为无效投标。
- 2、本项目投标人报价部分，人员工资必须保证不低于深圳最低工资，，建议参考深圳市行政事业单位的雇员工资的 90%，其他费用投标人投标报价不得低于相关法规政策规定的最低标准，否则视为没有实质性满足招标文件要求。
- 3、本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费等。由各投标人按招标文件的服务内容、要求自主报价。以人民币为结算单位，报价应包含但不限于以下全部费用，主要包含：各项管理费、工作人员工资、福利、医疗保险费、社保费、津贴、加班费、服务项目运作费、税金等本采购项目所发生的一切费用。一经中标，中标价作为中标单位与采购单位签定的合同金额，合同期限内不做调整。
- 4、其他所有费用均计于投标总价中，不再单独计费。中标人不得在合同履行期间向采购单位提出任何额外收费要求。投标人报价必须预计并承担深圳市年度最低工资标准提高带来的风险，应根据本机构的成本自行决定报价，但不得以低于其机构成本的报价竞标。投标人的报价低于其成本，且不能做出合理说明视为无效投标。
- 5、投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部。

第三章 投标文件格式、附件

特别提醒：

投标文件正文将对外公开，投标文件附件不公开。投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致投标无效，一切后果由供应商自行承担。

投标文件正文（信息公开部分）必须编制于“投标书目录”，投标文件附件（非信

息公开部分）必须编制于“投标书附件”，如下图所示。



公布投标文件正文（信息公开部分）时为计算机截取信息自动公布，如投标人误将涉及个人隐私的信息放入投标文件正文，相关后果由投标人自负；如投标人将必须放于投标文件正文（信息公开部分）的内容放入投标文件附件（非信息公开部分）以回避信息公开，将作投标无效处理。

各投标供应商：
根据《中华人民共和国政府采购法》及《深圳经济特区政府采购条例》有关规定，为增强各供应商诚信守法、公平竞争意识，规范各供应商投标行为，有效遏制投标供应商在政府采购活动中的串通

投标、造假等不诚信行为，促进深圳市政府采购市场诚信体系建设，确保深圳市政府采购工作公开、公平和公正，采购实施机构将依法依规对如下投标信息予以公示，望各投标供应商给予配合，履行好自身的权益和义务。

1. 公示的内容。公示的内容为投标文件信息公开部分的内容，如营业执照、资质证书、项目业绩、履约验收报告及评价、社保证明、设备发票、职称、货物的规格型号及配置参数等。

2. 公示时间。从 2014 年 9 月 10 日起，所有新公告的政府采购项目的投标供应商的投标文件都进行公示。公示时间有两次，具体是：

第一次公示时间：评标环节。当项目开标评审开始后，所有投标供应商的投标文件有关信息将随开标一览表向所有参与的投标供应商进行公开；

第二次公示时间：中标结果公布环节。当发布中标结果时，同时向社会公布参加该政府采购项目的投标供应商（包括中标和未中标供应商）的投标文件。

3. 履行职责并及时指出有造假的行为。各投标人有权对公示内容进行监督，在第一次信息公开后的 90 分钟内，向采购实施机构反馈质疑和举报有造假行为的供应商，具体操作：

点击“我要举报”按键，系统即显示所有投标人相关内容，选择有造假的供应商，在公示内容上点击。该内容下框会有“√”显示，当选择完后，确认提交至深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司辅助评标系统。评标委员会将于开标后的 90 分钟后打开该系统，如显示有被举报的供应商，评标委员会即启动取证环节的相关工作，当取证完成，经确认该投标人有造假，则该供应商投标无效，同时将依规定予以处罚。反之，如该项目无任何举报信息，评标继续进行。

本项目各投标供应商，应在开标后始终保持本项目联系人手机畅通。当开标时间超过 90 分钟后，采购实施机构（深圳市国信招标有限公司）将视举报信息反馈情况会与您通话（所有通话内容将会录音），如有要求提交公示内容正本（原件）的，务必在通话后的 120 分钟内送达至采购实施机构（深圳市国信招标有限公司），以便评委现场查验。如不按时送达或拒送原件的，您的投标将视为投标响应不足，评标委员会将终止对该企业的标书评审，投标文件将视为弃标，评标中止；如查验确为造假，则投标无效，并视情况再作进一步处理。

第二次中标供应商信息公示的质疑，按现规定和做法执行。

望各供应商要珍惜本次投标机会，诚实、守信、依法、依规投标。

投标文件组成：

1. 投标文件正文（信息公开部分），主要包括以下内容：

- （1）投标函
- （2）政府采购投标及履约承诺函
- （3）投标人情况介绍及资格要求
- （4）投标人资质及相关认证情况（格式自定）

- (5) 年度工作绩效（格式自定）
- (6) 相关经验（格式自定）
- (7) 投标人获得荣誉（格式自定）
- (8) 项目负责人情况（格式自定）
- (9) 项目团队人员情况（格式自定）

其它招标文件要求的内容及投标人认为需要补充的内容（格式自定）

注：具体按评分信息设置标书节点

2. 投标文件附件（**非信息公开部分**），主要包括以下内容：

- (1) 法定代表人证明书
- (2) 投标文件签署授权委托书
- (3) 实质性条款响应情况表
- (4) 详细分项报价清单
- (5) 项目工作方案（格式自定）

备注：

1. 本项目为网上电子投标项目，投标文件不需法人或授权委托人另行签字，无需加盖单位公章，招标文件专用条款另有规定的除外。

2. 关于“开标一览表”的评标说明：“开标一览表”中除“投标总价”外，其他信息不作评审依据。

3. 关于投标书编制软件中“开标一览表”的填写说明：“开标一览表”中“完工期”一栏的填写内容不作任何要求，由投标人自行填写。

温馨提示

投标文件中存在以下情况的，将会导致投标无效：

- 1. 未按投标人资格要求提供有效的营业执照或事业单位法人证扫描件、《政府采购投标及履约承诺函》声明等证明文件；
- 2. 投标报价不符合要求，包括但不限于：投标总价或项目报价表中单个采购预算条目报价超过对应的财政预算限额、投标文件报价出现前后不一致

且按照法定程序进行修正后投标人不确认的；

3. 未对实质性条款响应情况表进行响应；

4. 投标文件正文（信息公开部分）内容缺漏，包括但不限于：《投标函》中未填写项目编号或名称、《政府采购投标及履约承诺函》未署名投标人名称；

5. 投标文件附件（信息不公开部分）内容缺漏，包括但不限于：未提供完整的法定代表人证明书（含法定代表人身份证正反两面扫描件）、投标文件签署授权委托书（含授权委托代理人身份证正反两面扫描件）；

6. 投标文件正文（信息公开部分）内容未放置于投标文件信息公开部分。

投标文件正文（信息公开部分）：

一、投标函

致：深圳市国信招标有限公司

1.根据已收到贵方的项目编号为_____的_____项目的招标文件，遵照《深圳经济特区政府采购条例》和《深圳网上政府采购管理暂行办法》等有关规定，我单位经研究上述招标文件的专用条款及通用条款后，我方愿以投标书编制软件中《开标一览表》中填写的投标报价并按招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2.我方已认真核实了投标文件的全部资料，所有资料均为真实资料。我方对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我方的投标文件中存在虚假资料的，则视为我方隐瞒真实情况、提供虚假资料，我方愿意接受主管部门作出的行政处罚。

3.我方同意所递交的投标文件在“对通用条款的补充内容”中的投标有效期内有效，在此期间内我方的投标有可能中标，我方将受此约束。

4.除非另外达成协议并生效，贵方的中标通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同。

5.我方理解贵方将不受必须接受你们所收到的最低标价或其它任何投标文件的约束。

投标人：_____ 单位地址：_____

法定代表人或其委托代理人：_____

邮政编码：_____ 电话：_____ 传真：_____

开户银行名称：_____ 开户银行帐号：_____

开户银行地址：_____ 开户银行电话：_____

日期：_____年____月____日

（备注：如联合体投标，投标人一栏仅需填写牵头人的名称）

二、政府采购投标及履约承诺函

致：深圳市国信招标有限公司

我公司承诺：

1. 我公司本招标项目所提供的货物或服务未侵犯知识产权。
 2. 我公司参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
 3. 我公司参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。
 4. 我公司具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。
 5. 我公司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。
 6. 我公司参与该项目投标，严格遵循公平竞争的原则，不恶意串通，不妨碍其他投标人的竞争行为，不损害采购人或者其他投标人的合法权益。我公司已清楚，如违反上述要求，将作投标无效处理。
 7. 我公司如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本公司在投标中所作的一切承诺履约。
 8. 我公司承诺本项目的报价不低于我公司的成本价，否则，我公司清楚将面临投标无效的风险；我公司承诺不恶意低价谋取中标；我公司对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我公司在投标中所作的全部承诺履行。我公司清楚，若我公司以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我公司中标本项目，我公司的报价明显低于其他投标人的报价时，我公司清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我公司将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我公司未按上述要求履约，我公司愿意接受主管部门的处理处罚。
 9. 我公司已认真核对了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我公司对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我公司的投标文件中存在虚假资料的，则视为我公司隐瞒真实情况、提供虚假资料，我公司愿意接受主管部门作出的行政处罚。
 10. 我公司承诺不非法转包、分包。
- 以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人：_____

日期：____年____月____日

（备注：如联合体投标，投标人一栏需填写联合体双方的名称）

三、投标人情况介绍及资格要求

1. 投标人情况介绍：（投标人自拟）

2. 资格证明材料：

注意：资格证明材料必须至少包含招标公告中“投标人资格要求”中的相关证明材料（均要求提供证明材料扫描件，原件备查）。如联合体投标，联合体双方均须提供招标公告中“投标人资格要求”中的相关证明材料（均要求提供证明材料扫描件，原件备查）

3. 如联合体投标，投标人还必须提供《联合体投标协议》（可选项）。

4. 如投标人为中小微企业或残疾人福利性单位投标，投标人可提供中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函（或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）（可选项）

备注：该部分内容由供应商根据自身情况填写相关声明，不符合要求的供应商可以不填写或删除相应的声明函。投标人对声明函的真实性负责。如提供虚假声明，将报送主管部门给予行政处罚。

（一）中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加____（单位名称）的____（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

____（标的名称），属于____商务服务及其他行业；承接企业为____（企业名称），从业人员，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）；

本公司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。

本公司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。

（二）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。

（三）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（仅限监狱企业，格式自定）

其它内容格式自定

投标文件附件（非信息公开部分）：

一、法定代表人（负责人）资格证明书

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人（负责人），特此证明。

说明：1、法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要负责人。

2、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

附：要求必须提供法定代表人（负责人）身份证（境外人员无法提供身份证的，可提供护照）扫描件（正反两面）。

二、投标文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（投标供应商名称）的法定代表人（负责人），现授权委托_____（姓名）为我公司签署本项目已递交的投标文件的法定代表人（负责人）的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

代理人：_____

联系电话：_____ 手机：_____

身份证号码：_____ 职务：_____

授权委托日期：_____年____月____日

附：要求必须提供代理人身份证（境外人员无法提供身份证的，可提供护照）扫描件（正反两面）。

三、实质性条款响应情况表

序号	采购人要求内容	投标人响应情况
1		
2		
3		
4		

注：1. 上表所列内容为不可负偏离条款。

2. “投标人响应情况”一栏应如实填写“响应”或“不响应”。

3. “实质性响应条款响应情况”与投标文件其它内容冲突的，以“实质性响应条款响应情况”为准。

4. 承诺函格式如下：

承诺函 1

致：_____

我公司承诺：

1、对本招标项目所提供的货物、工程或服务未侵犯知识产权。

2、在本项目投标过程中不弄虚作假，不隐瞒真实情况，不围标串标，不恶意质疑投诉。在本项目投标过程中所使用的相关证明文件真实有效。

3、本机构承诺中标后，实际人员投入数量、工作时间等方面满足招标文件要求。严格按照招标文件要求派驻人员，未经采购单位同意不得更换人员。具体如下：（1）中标后必须按照项目需求配备至少 12 名工作人员。其中项目负责人 1 名，项目负责人须是取得中级及以上社会工作者职业资格的注册社工，且具有至少 3 年以上的行政窗口管理工作经验。（2）中标后保证投入本项目的人员必须是取得大专及以上学历，其中本科以上学历人数占比不低于 50%（3）中标后，优先接收原有窗口工作人员（原有窗口工作人员需通过用人单位考核），但同时也应充分尊重窗口工作人员本人意愿。

4、本机构的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员与本项目其他投标人不为同一人，不属同一单位，不在同一单位缴纳社会保险。

5、本机构承诺中标后，合同期内定期对员工进行廉洁教育，一旦发现员工有廉洁方面问题，用人单位可要求立刻调整人员，如对用人单位产生不良影响的，可按情况扣除机构绩效以及终止合同并追究法律责任。

6、本机构承诺中标后，严格履行合同，确保管理区域的消防安全和治安管理安全，否则将接受政府相关部门的处罚。

7、本机构承诺中标后，同意接受采购方和主管部门对中标业务进行的监管、检查、考核及处罚，如被发现有违规问题，自愿接受有关部门的调查和处罚。

8、本机构承诺中标后，接受每年由采购方委托的会计师事务所审计（重点审计本项目范围内的员工工资发放、社保购买、商业险购买、加班工资发放、依法纳税等内容）。

9、本机构承诺不低于成本价参与投标。

10、本机构承诺近三年内无重大违法记录，并承诺在本项目合同履行期间不发生违法行为。

11、本机构承诺中标后根据项目实际情况，在中标后 1 个月内继续完善项目工作方案，并经采购单位确定后予以实施。

上述承诺事项以及投标文件所有内容均为本机构真实意愿表达，若有提供虚假资料等任何弄虚作假及违反本承诺内容的行为，本机构同意取消中标资格、终止合同、没收全部投标保证金及履约保证金，以及接受政府采购主管部门依法依规处罚；给采购方造成损失的，依法承担赔偿责任。

四、详细分项报价

项目名称：		项目编号：		投标报价：人民币元
序号	服务内容	简介	数量	单价
...				
投标总金额（合计）		(大写) (小写)		

注：本表格式仅供参考，如不能满足需要，投标人可自行制表或增加内容。

其它内容格式自定

第四章 合同及履约情况反馈格式

深圳市南山区招商街道办事处行政窗口服务采购（1 年）合同

甲方（项目实施及管理方）：深圳市南山区招商街道办事处

乙方（项目服务提供方）：

为全面提升街道行政窗口服务质量，进一步满足新时期辖区居民的办事需要，根据《中华人民共和国合同法》等相关规定，为保证服务质量，明确双方权利义务，甲乙双方协商一致，在平等、自愿的基础上，就街道行政窗口服务项目签定本合同：

一、服务期限：本合同所述服务期限为以__个月，自 2021 年 X 月 X 日至 2022 年 X 月 X 日止。

二、工作人员配置要求

招商街道行政窗口服务项目配置 12 名工作人员，其中 1 人为项目负责人，11 人为窗口服务人员（须指定其中 1 人为现场值班长），具体要求详见下表：

岗位类别	人员数量	资质要求
项目负责人	1	项目负责人须是取得本科及以上学历、中级及以上社会工作师职业资格的注册社工，且具有至少 3 年以上的行政窗口管理工作经验。项目工作人员（含项目负责人）必须是取得大专及以上学历，其中本科以上学历人数占比不低于 50%。
窗口服务人员	11	

（一）人口计划生育服务

1、服务对象：辖区有计划生育方面业务需求的居民。

2、服务内容：

- （1）《深圳市计划生育证明》（收养子女）；
- （2）流动人口婚育证明；
- （3）独生子女父母计划生育奖励金；
- （4）再生育一胎子女审批；
- （5）入学信息比对；
- （6）户籍人员二级婚育证明；
- （7）病残儿医学鉴定；
- （8）计划生育家庭特别扶助金；
- （9）无业人员独生子女保健费发放；
- （10）其他计生证明类业务；
- （11）做好各类《计划生育证明》的整理、分类、保存和归档工作；

（12）在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他计划生育服务相关事项。

（二）残联服务

1、服务群体：街道辖区有残联服务需求的居民。

2、服务内容：

- (1) 残疾人证；
- (2) 残疾人辅助器具适配服务；
- (3) 残疾人失业登记；
- (4) 残疾人灵活就业认定；
- (5) 残疾人自主创业经营场地租金补贴；
- (6) 残疾人自主创业启动扶持资金；
- (7) 残疾人自主创业其他补贴服务；
- (8) 在岗残疾人养老保险和医疗保险补贴；
- (9) 就业困难残疾人灵活就业补贴及社会保险补贴服务；
- (10) 伤残一级未就业未享受低保金的残疾人养老保险；
- (11) 南山区精神残疾人服药补贴；
- (12) 南山区残疾人教育扶助金；
- (13) 残疾人特殊困难救助补助；
- (14) 南山区残疾少年儿童康复救助服务；
- (15) 残疾人托养服务；

(16) 在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他残联服务相关事项。

(三) 民政服务

1、服务群体：街道辖区有民政服务需求的居民。

2、服务内容：

- (1) 城市居民最低生活保障待遇；
- (2) 居民低保边缘生活保障待遇；
- (3) 低收入居民养育扶助金待遇；
- (4) 残疾人护理补助；
- (5) 低保残疾人生活补助；
- (6) 低收入家庭学生学费资助核；
- (7) 原基建工程兵特殊困难救助；
- (8) 低收入居民临时困难救助；
- (9) 高龄老人津贴待遇；
- (10) 社区居家养老服务补助；
- (11) 生活不能自理户籍老人生活补助；
- (12) 优抚对象生活（医疗）困难补助；
- (13) 在乡复员军人定期定量补助发放；
- (14) 特困人员救助供养；
- (15) 参战涉核退役人员身份认定；

(16) 在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加其他由街道交办的其他民政服务相关事项。

(四) 劳动保障服务

1、服务群体：街道辖区有劳动就业需求且符合要求的群众和退休人员的生存认定。

2、服务内容：

- (1) 失业登记、失业登记报到、注销和失业保险金申领和当月申请的当月撤销；
- (2) 青年见习、实训补贴及录用奖励；
- (3) 自主创业补贴；
- (4) 高校毕业生招用、社保补贴；
- (5) 就业困难人员及零就业家庭认定、身份取消和身份恢复；
- (6) 基层就业补贴；
- (7) 用人单位招用就业困难人员空缺岗位信息申报、备案及备案变更；
- (8) 单位招用就业困难人员岗位、社保及奖励金补贴；

(9) 创业培训补贴;

(10) 就业困难人员灵活就业补贴申领、终止、恢复和灵活就业反馈;

(11) 求职登记;

(12) 辖区退休人员退休金指纹验证和异地退休人员生存认定;

(13) 负责制作劳保各项业务台账以及原始资料的归档;

(14) 在服务期限内, 根据街道要求, 运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他劳动保障服务相关事项。

(五) 房屋租赁服务

1、服务对象: 街道辖区需要房屋租赁合同的居民和企业。

2、服务内容:

(1) 辖区房屋租赁合同;

(2) 对已审核通过的房屋租赁合同信息录入《深圳市出租屋管理系统》;

(3) 打印和发放《房屋租赁凭证》;

(4) 对房屋租赁合同资料进行分类立卷归档;

(5) 统计上报租赁业务相关数据;

(6) 在服务期限内, 根据街道要求, 运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他房屋租赁服务相关事项。

(六) 税务服务

1、服务对象: 街道辖区需要代缴房屋租赁税务的居民

2、服务内容:

(1) 代征个人私房税;

(2) 对已缴纳个人私房税且需要开具发票的居民代开房屋租赁发票。

(3) 在服务期限内, 根据街道要求, 运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他税务服务相关事项。

(七) 个体工商户登记服务

1、服务对象: 街道辖区居民个体工商户。

2、服务内容:

(1) 个体工商户设立、变更、注销、备案登记等事项的以及相关业务的咨询。

(2) 在服务期限内, 根据街道要求, 运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他个体工商户登记服务相关事项。

(八) 社保服务

1、服务对象: 街道辖区需要办理社保服务的居民。

2、服务内容:

(1) 居民养老资格认证。

(2) 在服务期限内，根据街道要求，运营机构必须及时调整或增加由街道交办的其他社保服务服务相关事项。

(九) 窗口其它服务

1、服务对象：街道辖区有办事需要的居民、企业。

2、服务内容：

(1) 负责向居民宣传行政服务大厅窗口各类业务的服务内容和办事指南；

(2) 接待居民关于窗口业务的来电、来访和咨询，并收集居民的意见和建议；

(3) 养犬登记；

(4) 负责转介法律援助服务；

(5) 在服务期限内，根据街道要求，运营机构须负责上级政府部门要求行政服务大厅窗口协助或承办的临时性、非常规性、救急性及其他应急性的所有窗口服务。

(十) 其他行政辅助服务

主要包括：

(1) 负责对社区窗口进行业务沟通、协调、培训和指导，及时反馈处理社区窗口的各类业务信息；

(2) 配合街道做好各项迎检、参观等接待工作；

(3) 负责网上办事的初核、流转等服务，配合街道启动相关业务网上审批程序；

(4) 在服务期限内，根据街道要求，提供其他关于窗口服务的行政辅助性工作；

(5) 上级部门或领导交办的其它工作；

四、项目服务要求

(一) 乙方对申请人申请办理的事项，查验其所提供的手续或材料，务必及时办理，能当场办理的要当场办理，且应在规定时间内办结，做到服务优质、高效。

(二) 对手续、材料不齐全或不符合规定的，乙方应一次性告知服务对象其所需补充的全部材料和手续，或者不予受理的法律依据。

(三) 乙方负责员工业务管理、教育、培训，并配合甲方对员工进行日常管理、考核等；乙方对窗口服务人员开展在职培训的内容至少包括廉洁教育、信息安全、工作制度、职责要求、仪容礼仪、服务用语与投诉应对处理等方面，以促进员工能力的不断提升。

(四) 乙方应当及时整理受理的各类台账，做到各类资料的整理、分类、保存和归档有序，随时接受检查。

(五) 乙方每日必须开放 10 个服务窗口，服务时间为每周一至周五的 9 时至 18 时（法定节假日除外）。

(六) 窗口实现首办负责制，乙方应第一时间妥善处理业务办理时发生的纠纷，不得互相推诿。

(七) 乙方工作人员必须遵守甲方规定的相关制度，如《南山区行政服务大厅窗口工作人员行为规范》、《招商街道综合服务窗口工作指南》等。若因严重违反相关工作制度和纪律被辞退的人员，

也不能被本街道其他部门录用。

（八）因员工工作地点由甲方提供，原则上其请休假以甲方批复为准；在不违反乙方人事管理制度的前提下，员工经甲方批复即可请假，但应同时告知乙方进行备案。

五、服务评估

（一）评估类型：季度评估。

（二）评估标准：甲方将依据本合同约定的“服务内容和要求”，以及《招商街道行政窗口服务绩效评估办法》，对乙方运营本服务项目提供的员工及开展的服务进行评估考核。

（三）评估结果等级划分：行政窗口服务项目的评估等级分为四个等级，具体为：优秀、合格、基本合格、不合格。乙方承接的行政窗口服务项目在以下情况直接评定为不合格：一是因乙方不适当履行合同造成甲方工作被上级部门“一票否决”等情形的，直接评定为不合格；二是缺岗率累计达3人次/个，直接评定为不合格。在甲方或者甲方委托的第三方评估机构进行的考核评估中，如乙方提供员工或开展的服务未能通过相关工作考核，甲方有权要求乙方调换员工或提出终止项目服务、解除协议的要求。

六、合同金额及支付方式

（一）合同金额

该项目12个月的运营经费为：大写人民币壹佰伍拾陆万元整（¥156万元），该经费作为开展项目运营经费，需专款专用，不得用作其他用途。

（二）拨付方式

1、合同签订后的1个月内，甲方向乙方支付合同金额的50%，即人民币大写柒拾捌万元整（¥78万元）。

2、甲方于合同签订之日起第7个月，对乙方运营项目开展中期评估，如评估为合格及以上等级，将于评估结果公布之日（15个工作日内公布评估结果）起第5个工作日内，向乙方再行支付购买服务经费的40%，即人民币大写陆拾贰万肆仟元整（¥62.4万元）。

3、合同金额的10%作为供应商的履约保证金，对于符合履约保证金返还约定的，甲方在合同期满后的第10个工作日内将履约保证金支付给乙方。

七、各方的权利与义务

（一）甲方的权利和义务

1、在履行合同过程中，甲方发现乙方不符合服务供应方（社会组织）应具备的条件，甲方有权随时终止合同。

2、甲方负责在乙方运营项目前无偿提供办公场所及一次性提供必要的办公硬件设备。

3、合同期内，甲方有权对乙方行政窗口服务项目的运营情况进行业务指导、服务监督及综合评估工作。

4、为开展绩效评估，甲方有权制定相应评估考评办法。

5、乙方在合同期内终止服务关系，甲方有权即时终止服务费的拨付。

6、甲方须在约定的时间内进行拨款。非因乙方原因，甲方在约定时间内未能按时拨款，造成重大影响的由甲方承担责任。

7、乙方若未按照协议将款项正确使用，甲方有权停止拨款，乙方应返还未按规定使用的款项；同时，甲方有权单方终止本协议，甲方终止本协议时，乙方应返还甲方已拨付的全部服务款项。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方可要求甲方按本合同规定按时足额拨付项目服务经费

2、乙方在履行合同过程中，不得将合同服务项目转包或再委托，并按本合同如实向甲方报告服务项目运行情况，按时，按标准完成项目的服务内容。

3、乙方应定期向甲方如实反映本项目的执行情况及成效；在项目实施中期及期末，及时对本项目进行自评并提供详实的自评报告，并配合甲方及其所委托的机构开展的例行检查、评估考核。

4、乙方要严格按照要求使用经费。如不按要求使用的，乙方应返还甲方所拨的款项。

5、乙方应每季度对项目工作人员及服务质量进行一次考评并对服务对象满意度进行调查，并将考评和调查结果报甲方案案。

6、乙方派遣到行政服务大厅服务的人员需符合甲方对于窗口人员的要求，确保甲方窗口业务便民、优质、高效的完成，如果窗口服务员因服务态度差、业务不熟等原因，多次受到居民有效投诉，乙方应及时更换该名窗口服务员；如果窗口服务员违规操作业务，给甲方造成了严重后果，甲方有权对乙方做出不给予合同价款 10%的处罚，并可直接与乙方解除合同。

7、乙方招用人员无犯罪记录，须提供廉洁从业规定，要有详细的对机构项目和个人廉洁的要求，教育和惩罚方案。合同期内应定期对员工进行廉洁教育，一旦有发现员工有廉洁方面问题，甲方可要求立刻调整人员，如对甲方产生不良影响的，甲方有权对乙方做出不给予合同价款 10%的处罚，以及终止合同并追究法律责任。

8、乙方与聘请的员工发生的劳务纠纷，由乙方自行承担，由此给甲方造成损失的，甲方有权向乙方追偿。

八、违约责任

在合同履行过程中，如果因乙方故意或重大过失违反合同约定造成损失的，或在合同期限内收到居民的有效投诉达 12 件以上，或在上级检查行政服务大厅工作时因窗口原因造成不达标的，或合同期满后由第三方评估乙方服务项目不合格的，或因乙方工作人员违规操作业务，如不该办理即“开绿灯”为他人办理导致甲方造成不良后果的，甲方有权不支付合同价款的 10%作为处罚；在合同期限内如果因甲方增加乙方无法接收的服务内容，造成合同无法履行而给乙方造成经济损失的，乙方有权收取甲方合同价款的 10%作为处罚。

九、争议解决

因履行本合同所发生的争议，甲乙双方应友好协商解决。如协商不成，任何一方可向深圳市南山区人民法院提起诉讼。

十、其他事项

1、经甲乙双方协商一致可提前解除本合同。

2、本合同未尽事宜经甲乙双方协商一致可另行以书面形式进行补充。

3、《招商街道行政窗口服务绩效评估办法》作为本合同的附件，与本合同具有相同的法律效力。

4、本合同与 X 号招标文件、乙方投标文件如有抵触之处，以本合同条款为准。

5、下列文件均为本合同的组成部分：X 号招标文件、答疑及补充通知；投标文件；本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

6、本合同一式叁份，甲方执贰份、乙方执壹份，具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

法定代表人：

年 月 日

乙方（盖章）：法定代表人： 年 月 日

二、政府采购履约情况反馈表

采购人名称：

联系人及电话：

采购项目名称			项目编号	
中标供应商名称			供应商 联系人及电话	
中标金额			合同履约时间	自 至
履约 情况 评价	总体评价		<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差	
	分项 评价	质量 方面	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差	
		价格 方面	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差	
		服务	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差	

		方面	
		时间 方面	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差
		环境 保护	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差
		其他	评价内容为: _____ 评价等级为: <input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差
具体情况说明			
采购人意见 (公章)		<div style="text-align: right;">日期: 年 月 日</div>	

说明:

- 1、本表为采购人向履约评价工作实施机构反映政府采购项目履约情况时所用;
- 2、履约情况评价分为优、良、中、差四个等级,请在对应的框前打“√”,然后在“具体情况说明”一栏详细说明有关情况。

第二册 通用条款（公开招标）

第一章 总则

1. 通用条款说明

1.1 采购实施机构发出招标文件通用条款版本，列出深圳市政府采购项目进行招标采购所适用的通用条款内容。如有需要，采购实施机构可以对通用条款增加附录或补充内容。

1.2 招标文件分为第一册“专用条款”和第二册“通用条款”。

1.3 “专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含投标人资格要求、招标项目需求、投标文件格式、附件等内容。

1.4 “通用条款”是适用于政府采购项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。

1.5 “专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。

2. 招标说明

本项目按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等规定，并参考有关法规，通过招标方式确定中标供应商。

3. 定义

招标文件中下列术语应解释为：

3.1 “采购实施机构”是指依法取得招标资格、从事招标代理业务并提供相关服务的专门机构；本文中特指：深圳市国信招标有限公司。

3.2 “采购人”或“招标人”：指利用财政性资金依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织；本文中特指：深圳市南山区招商街道办事处。

3.3 “投标人”或“投标方”，即供应商，指参加投标竞争并愿意按照招标文件要求向采购人提供货物、工程或者服务的依法成立的法人、其他组织或者自然人；

3.4 “评审委员会”和“谈判小组”是依据《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等有关规定组建的专门负责本次招标其评标（谈判）工作的临时性机构；

3.5 “日期”指公历日；

3.6 “合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；

3.7 “电子投标文件”指利用深圳市政府采购网提供的投标书加密软件加密的投标文件，适用于网上投标；（此投标书加密软件可从 <http://www.szzfcg.cn> 网站“相关软件”栏目中下载）；

3.8 “网上投标”指通过深圳市政府采购网上传电子投标文件；

3.9 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对招标文件内容的理解和解释。

4. 政府采购供应商责任

4.1 欢迎诚信、有实力和有社会责任心的供应商参与政府采购事业。

4.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。如违反上述要求，经核实后，供应商的投标无效。

5. 投标人参加政府采购的条件

5.1 投标人应在投标前到政府集中采购机构进行注册。《供应商注册及电子密钥新申请指引》详见 <http://www.szzfcg.cn>。

5.2 投标人的资格要求

参加本项目的投标人应具备的资格条件详见本项目招标公告中“投标人资格要求”的内容。

5.3 联合体投标

5.3.1 以下有关联合体投标的条款仅适用于允许投标人组成联合体投标的项目。

5.3.2 由两个或两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同投标时，应符合以下原则：

(1) 投标联合体各方参加政府采购活动应当具备下列条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、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；
- 6、法律、行政法规规定的其他条件。

(2) 投标联合体各方必须有一方先行注册成政府集中采购机构供应商；

(3) 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。

(4) 是否允许联合体参加投标，应当由采购人和采购代理机构根据项目的实际情况和潜在供应商的数量自主决定，如果决定接受联合体投标则应当在采购公告中明示。

(5) 投标人的投标文件及中标后签署的合同协议对联合体各方均具法律约束力；

(6) 联合体各方应当签订共同投标协议，明确约定各方拟承担的工作和责任，并将该共同投标协议随投标文件一并递交给采购实施机构；

(7) 联合体中标后，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任；

(8) 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，出现上述情况者，其投标和与此有关联合体、总包单位的投标将被拒绝；

(9) 本通用条款中“投标人”一词亦指联合体各方，专用条款另有规定或说明的除外。

6. 政策导向

6.1 2014 年起，政府部门、国有企业在进行设备或工程采购时，应在招标文件中明确要求工程机

械、装卸机械满足国家现阶段非道路移动机械用柴油机排放标准，并鼓励使用 LNG 或电动工程机械、装卸机械。2015 年起，政府部门、国有企业采购设备或工程项目中选用 LNG 或电动工程机械、装卸机械的比例不低于 30%。

6.2 根据《深圳市人民政府关于印发深圳市贯彻落实守信联合激励和失信联合惩戒制度实施方案的通知》（深府〔2017〕57 号）、《深圳市政府采购供应商诚信管理暂行办法》（深财规〔2017〕8 号）以及《深圳市财政委员会关于印发〈深圳市政府采购供应商诚信管理暂行办法操作细则〉的通知》的要求，对列入失信“黑名单”的供应商限制参与政府采购。

7. 本项目若涉及采购货物，则合格的货物及相应服务应满足以下要求：

7.1 必须是全新、未使用过的原装合格正品（包括零部件），如安装或配置了软件的，须为正版软件。

7.2 国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.3 进口货物及其有关服务必须符合原产地和中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。进口的货物必须具有合法的进口手续和途径，并通过中华人民共和国商检部门检验。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.4 投标人应保证，其所提供的货物在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷。如有纠纷，投标人应承担全部责任。

7.5 投标人应保证，其所提供的货物应具有行政主管部门颁发的资质证书或国家质量监督部门的产品《检验报告》。设备到货验收时，还必须提供设备的产品合格证、质量保证文件。若中标后，除非另有约定，投标人必须按合同规定完成设备的安装，并达到验收标准。

7.6 对工期的要求：投标人在投标时对其所投项目应提交交货进度、交货计划等，在合同规定的时间内完工验收。

7.7 投标人必须承担的设备运输、安装调试、验收检测和提供设备操作说明书、图纸等其他相关及类似的义务。

8. 投标费用

不论投标结果如何，投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。

9. 踏勘现场

9.1 如有需要（详见专用条款），采购实施机构或采购人将组织投标人对项目现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取有关编制投标文件和签署合同所需的资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自行承担。投标人应按招标公告所约定的时间、地点踏勘现场。

9.2 投标人及其人员经过采购人的允许，可以进入采购人的项目现场踏勘。若招标文件要求投标人于统一时间地点踏勘现场的，投标人应当按时前往。

9.3 采购人必须通过采购实施机构向投标人提供有关现场的资料和数据。

9.4 任何人或任何组织在踏勘现场时向投标人提交的任何书面资料或口头承诺，未经采购实施机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

10. 招标答疑

10.1 招标答疑的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后或现场踏勘中可能提出的与投标有关的疑问或询问。

10.2 投标人如对招标文件内容有疑问，必须在招标文件规定的答疑截止时间前以网上提问形式提交采购实施机构。

10.3 采购实施机构对疑问所做出的澄清和解答，以书面答复（包括网站发布信息）为准。答疑纪要的有效性规定按照本通用条款第 13.3、13.4 款规定执行。

10.4 如采购实施机构认为有必要组织现场答疑会，投标人应按照招标文件规定的时间或采购实施机构另行书面通知（包括网站发布的通知）的时间和地点，参与现场答疑会。

10.5 未参与招标答疑不作为否定投标人资格的理由。

第二章 招标文件

11. 招标文件的编制与组成

11.1 招标文件除以下内容外，采购实施机构在招标（或谈判）期间发出的答疑、澄清或修改等相关公告或通知内容，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用；

招标文件包括下列内容：

第一册 专用条款

关键信息

第一章 招标公告

第二章 招标项目需求

第三章 投标文件格式、附件

第四章 合同及履约情况反馈格式

第二册 通用条款

第一章 总则

第二章 招标文件

第三章 投标文件的编制

第四章 投标文件的递交

第五章 开标

第六章 评标要求

第七章 评标程序及评标方法

第八章 定标及公示

第九章 公开招标失败的后续处理

第十章 合同的授予与备案

第十一章 质疑处理

11.2 投标人下载招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有疑问应在答疑截止时间之前向采购实施机构提出，否则，由此引起的投标损失自负；投标人同时应认真审阅招标文件所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果投标人的投标文件未按招标文件要求提交全部资料或者投标文件未对招标文件做出实质性响应，其风险由投标人自行承担。

11.3 任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经采购实施机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。采购实施机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

12. 招标文件的澄清

12.1 投标人如对招标文件内容有任何疑问，必须在招标文件规定的答疑截止时间前以网上提问形式提交给采购实施机构。不论是采购实施机构根据需要主动对招标文件进行必要的澄清或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，采购实施机构都将在投标截止日期前以书面形式（包括采购实施机构网站公开发布方式）答复或发送给所有投标人。澄清纪要作为招标文件的组成部分，对投标人起约束作用；

12.2 对于没有提出澄清又参与了该项目投标的供应商将被视为完全认同该招标文件（含澄清纪要），投标截止期后不再受理针对招标文件的相关质疑或投诉。

12.3 对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评审委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

13. 招标文件的修改

13.1 招标文件发出后，在投标截止日期前任何时候，确需要变更招标内容的，采购实施机构可主动或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改；

13.2 招标文件的修改以书面形式（包括网站公开发布方式）发送给所有投标人，招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，并具有约束力。

13.3 招标文件、招标文件澄清（答疑）纪要、招标文件修改补充通知内容均以书面（包括网站公开发布方式）明确的内容为准。当招标文件、修改补充通知、澄清（答疑）纪要内容相互矛盾时，以最后发出的内容为准；

13.4 采购实施机构保证招标文件澄清（答疑）纪要和招标文件修改补充通知在投标截止时间前以网站公开发布形式或书面形式发送给所有投标人。为使投标人在编写投标文件时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，采购实施机构可以酌情延长递交投标文件的截止日期，具体时间将在修改补充通知中明确。

第三章 投标文件的编制

14. 投标文件的语言及度量单位

14.1 投标人与采购实施机构之间与投标有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准，但翻译错误的除外。

14.2 除技术规范另有规定外，投标文件使用的度量单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件的组成

具体内容请详见本项目招标文件第一册“专用条款”的相关内容。

16. 投标文件格式

投标文件包括本通用条款第 15 条中规定的内容。如招标文件提供了投标文件格式，则**投标人提交的投标文件应毫无例外地使用招标文件所提供的相应格式**（表格可以按同样格式扩展）。

17. 投标货币

本项目的投标应以人民币计。

18. 证明投标文件投标技术方案的合格性和符合招标文件规定的文件要求

18.1 投标人应提交证明文件证明其投标技术方案项下的货物、工程和服务的合格性符合招标文件规定。该投标技术方案及其证明文件作为投标文件的一部分。

18.2 投标人提供证明投标技术方案与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸、数据或数码照片、制造商公布的产品说明书、产品彩页和我国政府机构出具的产品检验和核准证件等，提供的文件应符合以下要求：

18.2.1 主要技术指标和性能的详细说明。

18.2.2 投标产品从采购人开始使用至招标文件中规定的周期内正常、连续地使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格。

18.2.3 对照招标文件技术规格，逐条说明投标技术方案已对采购人的技术规格做出了实质性的响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。投标人应详细说明投标技术方案中产品的具体参数，不得照搬照抄招标文件的技术要求。

18.2.4 产品说明书或彩页应为制造商公布或出具的中文产品说明书或彩页；提供外文说明书或彩页的，必须同时提供加盖制造商公章的对应中文翻译说明，评标依据以中文翻译内容为准，外文说明书或彩页仅供参考；产品说明书或彩页的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断；

18.2.5 我国政府机构出具的产品检验和核准证件应为证件正面、背面和附件标注的全部具体内容；产品检验和核准证件的尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断，提供原件扫描件。

18.3 相关资料不符合 18.2 款要求的，评审委员会有权认定为投标技术方案不合格响应，其相关

分数予以扣减或作投标无效处理。

18.4 投标人在阐述上述第 18.2 时应注意采购人在技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的牌号或分类号仅起说明作用，并没有任何限制性。投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号，但这些替代要实质上满足招标文件中技术规格的要求，是否满足要求，由评审委员会来评判。

18.5 为保证公平公正，除非另有规定或说明，投标人对同一项目投标时，不得同时提供两套或两套以上的投标方案。

19. 投标文件其他证明文件的要求

19.1 对项目招标文件《评标信息》评分项中涉及的相关业绩、社保情况等内容以及《资格性审查表》和《符合性审查表》中涉及的证明材料，投标人应提供相关部门出具的证明材料扫描件或照片，原件备查。有关扫描件（或照片）的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断。若投标人未按要求提供证明材料或提供的是部分证明材料或提供不清晰的扫描件（或照片）的，评审委员会有权认定其投标文件未对招标文件有关需求进行响应，涉及资格性检查或符合性检查的予以投标无效处理，涉及《评标信息》打分项的则该项评分予以 0 分处理。评审委员会对供应商投标资料是否异常、是否有效问题进行核查和判定，如认为供应商投标资料有异常或无效的，若涉及资格审查或符合性审查条款的，则应作投标无效处理；若涉及评分的，则作不得分处理。投标资料异常核查范围为：质疑函、被质疑供应商投标文件资料、被质疑供应商答辩说明、被质疑资料原件、被质疑资料相应官方查询渠道查询到的信息等。以下情形可由评审委员会判定投标资料无效：

- （1）被质疑供应商未能在合理时间内提供资料原件核对，且不能合理说明的；
- （2）被质疑供应商提供的资料原件与投标文件资料不一致的；
- （3）被质疑供应商投标文件资料信息与在相应官方查询渠道查询到的信息不一致，且不能合理说明的。

19.2 本项目涉及提供的有关资质证书，若原有资质证书处于年审期间，须提供证书颁发部门提供的回执，并且回执须证明该证书依然有效（若在法规范围不需提供的，供应商应做书面说明并提供证明文件，否则该证书无效），则该投标人提供年审证明的可按原资质投标；若投标人正在申报上一级别资质，在未获批准之前，仍按原级别资质投标。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为从投标截止之日算起的日历天数，具体见专用条款中投标有效期的天数要求。在此期限内，所有投标文件均保持有效；

20.2 在特殊的情况下，采购实施机构在原定的投标有效期满之前，采购实施机构可以根据需要以书面形式（包括网站公开发布方式）向投标人提出延长投标有效期的要求，对此要求投标人须以书面形式予以答复，投标人可以拒绝采购实施机构此项要求，其投标在原投标有效期满后不再有效。同意延长投标有效期的投标人不能要求也不允许修改其投标文件，但应当相应的延长投标担保有效期；

20.3 中标单位的投标书有效期，截止于完成本招标文件规定的全部项目内容，并通过竣工验收

及保修结束。

21. 关于投标保证金

21.1 根据《深圳市财政局关于明确政府采购保证金管理工作的通知》（深财购[2019]42 号）文的规定，本项目不收取投标保证金。

22. 投标人的替代方案

22.1 投标人所提交的投标文件应完全满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）的要求。除非招标的项目明确允许投标人提交替代方案，否则投标人有关替代方案的条款将初审不通过，投标无效。

22.2 如果允许投标人提交替代方案，则准备提交替代方案的投标人除应提交一份满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）要求的投标文件外，还应提交需评审其替代方案所需的全部资料，包括项目方案书、技术规范、替代方案报价书、所建议的项目方案及有关的其它详细资料。

23. 投标文件的制作要求

23.1 投标人应准备所投项目的电子投标文件一份。此电子投标文件须由投标人根据采购实施机构提供的后缀名为 .zbs 的电子招标文件、《投标书编制软件》编制【要求下载安装《投标书编辑软件》及其配套软件，使用电子密钥登录深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司网站（<http://www.szzfcg.cn>），然后在右侧的“相关链接”栏目中下载。在安装此软件之前，须先安装 Adobe Reader 7.0 以上版本】。

23.2 投标人在使用《投标书编制软件》编制投标书时须注意：

23.2.1 导入《投标书编制软件》的招标文件项目编号、包号应与以此制作的投标文件项目编号、包号一致。例如，不能将甲项目 A 包的招标书导入《投标书编制软件》，制作乙项目 B 包的投标书。

23.2.2 不能用非本公司的电子密钥加密本公司的投标文件，或者用其它公司的登录用户上传本公司的投标文件。

23.2.3 要求用《投标书编制软件》编制投标书的包，不能用其它方式编制投标书。编制投标文件时，电脑须连通互联网。

23.2.4 投标文件不能带病毒。采购实施机构将用专业杀毒软件对投标文件进行病毒检测，如果这两种软件均报告发现病毒，则采购实施机构认为该投标文件带病毒。

23.2.5 完整填写“投标关键信息”，如下图所示：

（1）货物类



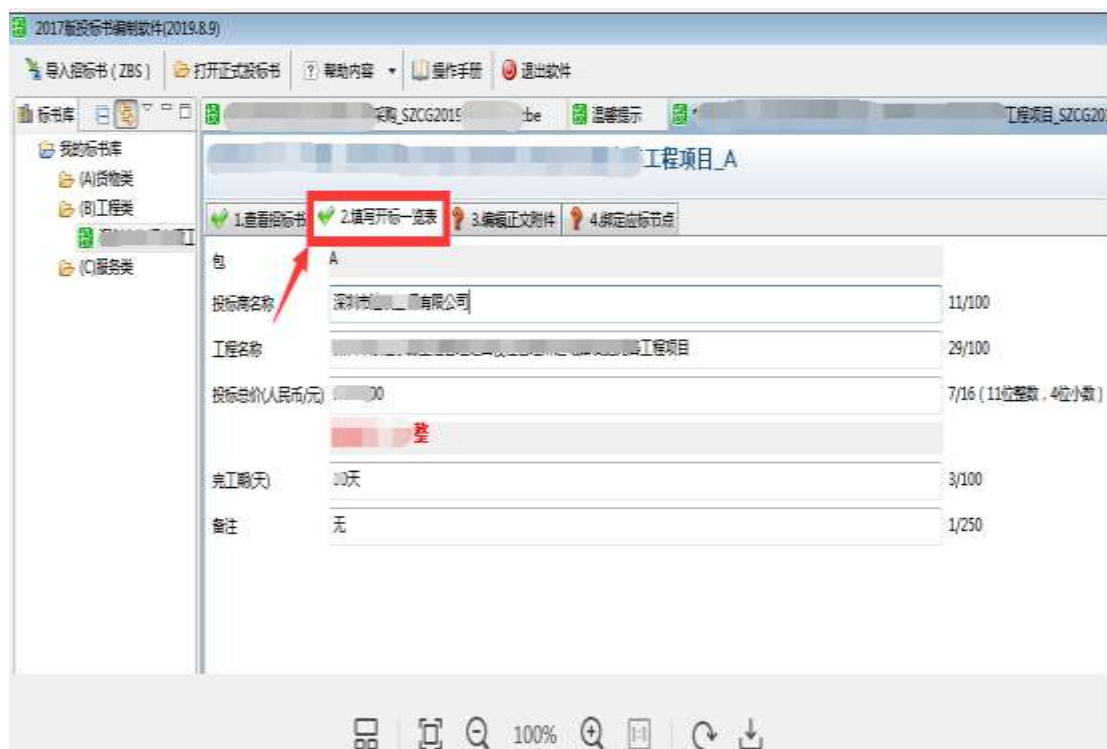
备注：上述“开标一览表”中的“投标总价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据。

(2) 服务类



备注：上述“开标一览表”中的“投标总价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据。

(3) 工程类



备注：上述“开标一览表”中的“投标总价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据。

23.2.6 投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件，一切后果由供应商自行承担。

23.2.7 投标书编写完成后，必须用属于投标人的电子密钥进行加密，否则视同未盖公章，将导致投标文件无效。

23.2.8 采购实施机构不接受投标截止时间后递交的纸质、电子、传真等所有形式的投标文件。由于对网上招投标操作不熟悉或自身电脑、网络等原因导致不能在投标截止时间之前上传投标文件，采购实施机构概不负责。建议于开标前一个工作日完成投标文件的制作与上传，如上传确有困难，请及时咨询。

23.2.9 如果开标时出现网络故障、技术故障，影响了招投标活动，采购实施机构有权采取措施如延期、接受无法从网上上传的投标书等，以保障招投标活动的公开、公平和公正。

23.3 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

23.4 经投标人电子密钥加密的投标文件无须盖章或签字，专用条款另有要求的除外。

23.5 资格证明文件提供扫描件，专用条款另有要求的除外。

第四章 投标文件的递交

24. 投标书的保密

24.1 在投标文件制作完成后，在投标书编制软件点击“加密投标书”按钮进入加密界面，对投标书进行加密，也可单独使用“深圳政府标书加密软件”（一般是与投标书编制软件捆绑下载）进入加密界面进行加密，无需用其它加密方式。此加密程序确保投标文件在到达投标截止时间后才能解密查看。在加密过程中，请按照软件提示进行操作。加密界面如下图所示：



24.2 若采购项目出现延期情况:

如果供下载的招标文件(后缀名为.ZBS)有更新,投标人必须重新下载招标文件、重新制作投标文件、重新加密投标文件、重新上传投标文件;如果供下载的招标文件(后缀名为.ZBS)没有更新,投标人必须重新加密投标文件、重新上传投标文件(是否重新制作投标文件根据项目实际情况定)。否则,投标人自行承担投标文件无法解密导致投标无效的后果。

25. 投标截止日期

25.1 实行网上投标,投标人必须在招标文件规定的投标截止时间前用电子密钥登录“深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司网站”(http://www.szzfcg.cn),使用“应标管理”—“上传投标文件”功能点上传投标文件。如果没有该功能点,请用本公司的机构管理员在“系统维护”—

“修改用户权限”中增加该功能点，如果增加不成功，请在工作日与深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司网站联系。如果确有困难，多次上传均告失败，请在投标截止时间之前携带加密后的电子投标文件送达至深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司网站 501 政府采购技术支持服务室。

25.2 采购实施机构可以按本通用条款第 13 条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，采购实施机构、采购人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

25.3 投标截止时间以后不得上传投标文件。

26. 样品的递交

26.1 一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。如确有必要，采购人可以要求投标人提供能反映货物材质或关键部分的尺寸、价值不大的样品，具体见第一册专用条款相关内容。

26.2 投标样品上必须标注“项目名称及项目编号、样品编号、样品名称”等信息，但不得显示指向任何投标供应商的信息、生产厂家的商标，或者其他的标记标识。需要安装的投标样品必须为安装完整的成品，由投标供应商自行组织安装。

26.2.1 样品递交签到：

投标供应商授权人需在本项目投标截止时间前，提供法定代表人证明书（盖公章）、法定代表人授权委托书（盖公章）、授权委托人身份证原件和复印件、样品清单（加盖公章），到采购实施机构，按工作人员指引进行样品递交签到。

特别注意事项：（1）上述资料提供不齐全的，不予签到；（2）本项目投标截止时间后，不再受理签到；（3）未进行签到的，样品不予接收。

26.2.2 样品接收

本项目投标截止时间后进行投标样品接收。投标样品接收必须进行身份核对、样品核对、登记确认、顺序编号。

（1）身份核对。采购实施机构核对投标供应商授权委托人提供的“法定代表人证明书（盖公章）、法定代表人授权委托书（盖公章）、授权委托人身份证原件和复印件”。资料不齐全的，不得接收投标样品。

（2）样品核对。采购实施机构工作人员将投标样品与投标供应商提供的《样品清单》（盖公章）进行一一核对。有不一致的或损坏情况的，将要求供应商授权委托人在《样品清单》上注明。

（3）登记确认。在完成身份核对及样品核对后，投标供应商授权委托人必须在《样品接收登记表》上登记确认。

（4）顺序编号。采购实施机构工作人员按投标样品接收的先后顺序进行编号。

26.3 采购实施机构负责组织投标样品摆样，指引供应商授权委托人将投标样品搬运到指定地点摆放、拆除包装，按要求摆放整齐。完成样品摆样后，供应商授权委托人应及时离场，不得在摆样现场滞留。

26.4 样品的退回：（1）未中标的供应商投标样品，采购实施机构工作人员将按规定进行通知，并要求供应商授权委托人在项目完成评审后的三个工作日内凭身份证及样品受理回执原件办理退回手续。（2）中标的供应商投标样品，采购实施机构工作人员将按规定进行通知，并要求采购人代表在中标通知书发放后三个工作日内凭中标通知书复印件及身份证原件办理领取手续。

投标样品移交时，采购实施机构工作人员将再次核对供应商授权委托人或采购人代表身份、核对《样品清单》，签字确认后并取走样品。

26.5 未能及时退回的样品的处理：

（1）未中标供应商未在规定时间内（项目完成评审后三个工作日）内取回投标样品的，视为放弃取回，采购实施机构将定期清理。

（2）采购人未在规定时间内（中标通知书发放后三个工作日内）内领取中标供应商投标样品的，采购实施机构工作人员将发函或电话敦促。

27. 投标文件的修改和撤销

27.1 投标方在提交投标文件后可对其投标文件进行修改并重新上传投标文件或在网上进行撤销投标的操作。

27.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

27.3 从投标截止期至投标人在投标书中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标。

27.4 采购实施机构不退还投标文件，专用条款另有规定的除外。

第五章 开标

28. 开标

28.1 采购实施机构将在投标截止时间后，对投标文件进行解密，开标，并在网上公布开标结果。

28.2 网上投标的，当采购实施机构开标后，投标人即可登录“深圳市政府采购网”，使用“应标管理→浏览开标一览表”功能点查看开标一览表。

第六章 评标要求

29. 评审委员会组成

29.1 网上开标结束后召开评标会议，评审委员会由采购实施机构依法组建，负责评标活动。

评审委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为五人以上的单数。评定分离项目评审专家均由评审专家组成。

为保证评委人选的专业性，以及评标中的公平公正性，评审专家从深圳市财政局评标专家库中随机抽取。

采购人代表须持本单位签发的《评标授权书》参加评标。

注：《评标授权书》模板可以从“政府集中采购机构网站”（[http:// cgzx. sz. gov. cn/](http://cgzx.sz.gov.cn/)）采购人页面下“采购”环节“通用表格”处下载。

29.2 评标定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。

29.3 评标活动依法进行，任何单位和个人不得非法干预评标过程和结果。

29.4 评标过程中不允许违背评标程序或采用招标文件未载明的评标方法或评标因素进行评标。

29.5 开标后，直到签订合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况、与评标有关的其他任何情况均严格保密（信息公开的内容除外）。

30. 向评审委员会提供的资料

30.1 公开发布的招标文件，包括图纸、服务清单、答疑文件等；

30.2 其他评标必须的资料。

30.3 评审委员会应当认真研究招标文件，至少应了解熟悉以下内容：

- （1）招标的目的；
- （2）招标项目需求的范围和性质；
- （3）招标文件规定的投标人的资格、财政预算限额、商务条款；
- （4）招标文件规定的评标程序、评标方法和评标因素；
- （5）招标文件所列示的资格性审查表及符合性审查表。

31. 独立评标

30.1 评审委员会成员的评标活动应当独立进行，并应遵循投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、确定中标供应商、编写评标报告的工作程序。

第七章 评标程序及评标方法

32. 投标文件初审

32.1 投标文件初审包括资格性审查和符合性审查。资格性审查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。符合性审查：依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足符合性审查的要求。

32.2 投标文件初审内容请详见《资格性审查表》和《符合性审查表》部分。投标人若有一条审查不通过则按投标无效处理。评审委员会对投标单位打√为通过审查，打×为未通过审查。

32.3 投标文件初审中关于供应商家数的计算：

32.3.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取

方式确定，其他投标无效。

32.3.2 采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

32.3.3 非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

32.4 投标人投标文件作无效处理的情形，具体包括但不限于以下：

32.4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者同一个人编制，或者由同一个人分阶段参与编制；

32.4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

32.4.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

32.4.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

32.4.5 不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装；

32.4.6 投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿；

32.4.7 不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者同一单位缴纳社会保险；

32.4.8 不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致；

32.4.9 在同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动；

32.4.10 主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

32.5 对不属于《资格性审查表》和《符合性审查表》所列的其他情形，除专用条款另有规定和32.4条款所列情形外，不得作为投标无效的理由。

33. 澄清有关问题

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评审委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

根据本通用条款第34条，凡属于评审委员会在评审中发现的算术错误进行核实的修改不在此列。

34. 错误的修正

投标文件报价出现前后不一致的，除专用条款另有规定外，按照下列规定修正：

34.1 投标文件中开标一览表投标报价内容与投标文件中投标报价相应内容不一致的，以开标一览表为准；

34.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

34.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

34.4 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。

34.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本通用条款 33 条的规定，经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35. 投标文件的比较与评价

评审委员会将按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》及《深圳市政府采购评审委员会）和评标方法暂行规定》，参照相关法律、法规、规定，仅对通过资格性审查和符合性审查的投标文件进行综合比较与评价。

评审委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评审委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

36. 实地考察、演示或设备测试

36.1 在招标过程中，评审委员会有权决定是否对本项目投标人进行现场勘察或实地考察或检验有关证明材料的原件。投标人应随时做好接受检查的准备。

36.2 若招标文件要求进行现场演示或设备测试的，投标人应做好相应准备。

37. 评标方法

37.1.1 最低价法

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，按报价进行排序且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法（排名第二的投标人为第一递补中标候选人、排名第三的投标人为第二递补中标候选人）。

37.1.2 综合评分法

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法（排名第二的投标人为第一递补中标候选人、排名第三的投标人为第二递补中标候选人）。

37.1.3 定性评审法

定性评审法，是指按照招标文件规定的各项因素进行技术商务定性评审，对各投标文件是否满足招标文件实质性要求提出意见，指出投标文件的优点、缺陷、问题以及签订合同前应注意和澄清的事项，并形成评审报告。所有递交的投标文件不被判定为废标或者无效标的投标人，均推荐为候选中标供应商。

37.2 本项目采用的评标方法见本项目招标文件第一册“专用条款”的相关内容。

37.3 重新评审的情形

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

37.3.1 分值汇总计算错误的；

37.3.2 分项评分超出评分标准范围的；

37.3.3 评审委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

37.3.4 经评审委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评审委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，应当书面报告本级财政部门。

37.4 重新组建评审委员会的情形

评审委员会或者其成员存在下列情形导致评标结果无效的，重新组建评审委员会进行评标，并书面报告本级财政部门：

37.4.1 评审委员会组成不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的；

37.4.2 有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十二条第一至五项情形的；

37.4.3 评审委员会及其成员独立评标受到非法干预的；

37.4.4 有政府采购法实施条例第七十五条规定的违法行为的。

有违法违规行为的原评审委员会成员不得参加重新组建的评审委员会。

第八章 定标及公示

38. 定标方法

38.1 非评定分离项目定标方法

38.1.1 评审委员会依据本项目招标文件所约定的评标方法进行评审和比较，向采购实施机构提交书面评标报告，并根据评标方法比较评价结果从优到劣进行排序，确定中标供应商及中标候选人。

38.1.2 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人（排名第二的投标人为第一递补中标候选人、排名第三的投标人为第二递补中标候选人）。

38.1.3 采用综合评分法的，评标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。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人（排名第二的投标人为第一递补中标候选人、排名第三的投标人为第二递补中标候选人）。出现得分且投标报价相同的并列情况时，采取随机抽取的方式确定，具体操作办法及流程由评审委员会确定。

38.2 评定分离项目定标方法

38.2.1 根据《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等有关规定，本项目采用评标和定标分离办法，即评审委员会按照本项目规定的评审方法对投标文件进行评审、推荐候选中标供应商并出具书面评审报告，由采购人根据评审委员会出具的评审报告和推荐的候选中标供应商确定中标供应商。具体所采用的评审方法和定标方法（定标规则）详见招标文件第一册关键信息的内容。

38.2.2 采用“综合评分法”评审方法的项目，评审委员会按照评审结果，依照招标文件第一册关

键信息的内容推荐相应数量的候选中标供应商。

38.2.3 采购人应当按照自定法确定中标供应商：自定法是指采购人组织定标委员会，由定标委员会在候选中标供应商中确定中标供应商。

38.2.3.1 自定法。

操作程序：

①采购实施机构自评审结束之日起2个工作日内通过系统将评审报告送交采购人。

②采购人应当自收到评审报告之日起3个工作日内，组成定标委员会，召开定标会并确定中标供应商（中标供应商的具体数量由采购人在项目申报时确定并在招标文件中体现）。重大项目的定标委员会应当由采购人领导班子组成；特定品目项目（非重大项目）的定标委员会可以由单位中层以上管理人员、具有与所采购项目专业领域中级以上职称人员、采购责任机构负责人等人员组成。在充分讨论的基础上，定标委员会可采取口头表决、举手表决或者无记名投票等方式进行表决。候选中标供应商的得票数超过成员半数的，方可确定为中标供应商。

③采购人应当自定标会召开后的3个工作日内，将定标书面记录、定标报告在采购人内部网站或者内部办公区域公示，公示日期不少于3个工作日。公示内容包括定标委员会候选人员名单、正式成员名单、定标程序、定标环节及定标结果等内容。

④采购人应当在公示结束后3个工作日内，通过系统将定标报告送采购实施机构备案。定标报告包括但不限于定标委员会候选人员名单、正式成员名单、定标委员会的产生过程、定标程序及定标结果等内容。

⑤采购人逾期不确定的，采购实施机构将报主管部门处理，处理期间不计入采购期间。

说明：采购人及投标供应商应按照上述方法提前做好相关准备。

38.3 专用条款另有规定的，按专用条款相关要求定标。

39. 编写评标报告

评标报告是评审委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，评标报告由评审委员会全体成员签字。对评标结论持有异议的评审委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评审委员会成员拒绝在评标报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论。评审委员会应当对此作出书面说明并记录存档。

40. 中标公告

40.1 为体现“公开、公平、公正”的原则，评标结束后，采购实施机构将在“深圳政府采购网”（<http://www.szdfcg.cn>）及“深圳市国信招标有限公司网站”（<http://www.szgxcb.com/>）上发布中标结果公告。供应商如对评标结果有异议，可在发布公示日期起七个工作日内向采购实施机构提出。监督电话：0755-23908094。若在公示期内未提出质疑，则视为认同该评标结果。

40.2 质疑投诉人应保证质疑投诉内容的真实性和可靠性，并承担相应的法律责任。

41. 中标通知书

41.1 中标公告公布以后，公示期内无有效质疑投诉，采购实施机构将向中标供应商和采购人发布

《中标通知书》（咨询电话：0755—23908094）。

41.2 中标通知书是合同的重要组成部分。

41.3 因质疑投诉或其它原因导致项目结果变更或采购终止的，采购实施机构有权吊销中标通知书或终止采购合同。

第九章 公开招标失败的后续处理

42. 公开招标失败的处理

42.1 本项目公开招标过程中若由于投标截止后实际递交投标文件的供应商数量不足、经评审委员会评审对招标文件作实质响应的供应商不足等原因造成公开招标失败，可由采购实施机构重新组织采购。

42.2 对公开招标失败的项目，评审委员会在出具该项目招标失败结论的同时，提出重新采购组织形式的建议，以及进一步完善招标文件的资格、技术、商务要求的修改建议。

42.3 重新组织采购有以下两种组织形式：

（1）由采购实施机构重新组织公开招标；

（2）根据实际情况需要向政府采购监督管理部门提出非公开招标方式申请，经政府采购监督管理部门批准，公开招标失败采购项目可转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购。

42.4 公开招标失败的采购项目重新组织公开招标，由采购实施机构重新按公开招标流程组织采购活动。

42.5 公开招标失败的采购项目经政府采购监督管理部门批准转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购的，按规定要求组织政府采购工作。

第十章 合同的授予与备案

43. 合同授予标准

本项目的合同将授予按本招标文件规定评审确定的中标人。

44. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

采购实施机构和采购人保留在投标之前任何时候接受或拒绝任何投标或所有投标，以及宣布招标无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

45. 合同协议书的签订

45.1 中标人将于中标通知书发出之日起十个工作日内，按照采购文件（招标文件和投标文件等）内容与采购人签订政府采购合同；合同的实质性内容应当符合招标文件的规定；

45.2 中标人如不按本通用条款第 45.1 款的规定与采购人签订合同，情节严重的，并由主管部门

记入供应商诚信档案，予以通报；

45.3 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让（转包）给他人。

46. 履约担保

46.1 在签订项目合同的同时，中标人应按“对通用条款的补充内容”中规定的金额向采购人提交履约保证金（除现金方式外，允许供应商自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金方式缴纳或提交保证金）；

46.2 如果中标人不能按“对通用条款的补充内容”中规定的金额向采购人提交履约保证金，采购人将有充分的理由通过政府采购监督管理部门废除中标，给采购人造成的损失应当予以赔偿；

46.3 项目服务期满之后，经验收合格后，采购人在七日内办理解除履约担保手续。

47. 合同的备案

采购人与中标人应于合同签订之日起十日内，由采购人或委托中标人将采购合同副本抄送政府集中采购机构备案。

48. 合同的变更

合同变更事宜按《深圳市财政局 深圳市政府采购中心关于进一步加强市本级政府采购合同备案管理工作的通知》（深财购〔2019〕43号）相关规定执行。

49. 履约抽检及情况的反馈

49.1 供应商必须诚信履约，采购人必须对采购项目实施组织履约验收。必要时，履约评价工作实施机构将对采购项目进行履约抽检评价。如未按合同履行，将按《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条有关规定、《深圳市政府采购供应商诚信管理暂行办法》及其操作细则进行处理。

49.2 采购人和供应商应当在采购合同履行完毕三十日之内将政府采购合同履行情况和相关政府采购建议等反馈至政府集中采购机构。

50. 宣传

凡与政府采购活动有关的宣传或广告，若当中提及政府采购，必须事先将具体对外宣传方案报市财政委和政府集中采购机构，并征得其同意。对外市场宣传包括但不限于以下形式：

- a. 名片、宣传册、广告标语等；
- b. 案例介绍、推广等；
- c. 工作人员向其他消费群体宣传。

51. 供应商违法责任

《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 在采购活动中应当回避而未回避的；
- (2) 未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- (3) 隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- (4) 以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- (5) 与其他采购参加人串通投标的；
- (6) 恶意投诉的；
- (7) 向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- (8) 阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- (9) 其他违反本条例规定的行为。

第十一章 质疑处理

52. 质疑提出与答复

52.1 提出质疑

参与政府采购活动的供应商认为自己的权益在采购活动中受到损害的，应当自知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内向采购人、采购实施机构以书面形式提出质疑。

52.2 法律依据

《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》、《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）和其他有关法律法规规定。

52.3 质疑条件

52.3.1 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商；

52.3.2 应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期为自知道或应当知道权益受到损害之日起7个工作日内。应当知道其权益受到损害之日是指：对采购文件的质疑，为采购文件公布之日；对采购过程的质疑，为各采购程序环节结束之日；对中标或者成交结果以及评审委员会、谈判小组、竞价小组组成人员的质疑，为中标或者成交结果公示之日；

52.3.3 应提交书面质疑函，质疑函应当包括以下内容：（1）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（2）合理的事实和依据；（3）必要的证明材料和法律依据。注：质疑函范本可在政府集中采购机构网站下载。

52.4 提交材料

质疑函、营业执照复印件、法定代表人证明。如委托代理人提交的，还需提交授权委托书及代理人身份证明。

52.5 收文部门

采购实施机构联系电话：0755-23908094，地址：深圳市福田区福田街道福安社区民田路178号

华融大厦 1007、1008。

52.6 收文办理程序

52.6.1 供应商提交的质疑材料符合质疑条件的办理收文，出具收文回执；

52.6.2 供应商提交的质疑材料不符合质疑条件的，视情况处理：（1）质疑主体、时限不符合的，不予收文；（2）质疑函内容、提交人身份证明不符合的，开具补正告知书，供应商可在质疑期内补正后重新提交。

52.7 质疑答复时限

自收文之日起七个工作日内。

52.8 投诉

对质疑答复不满意或者未在规定时间内答复的，提出质疑的供应商可以在答复期满后 15 个工作日内向深圳市财政局投诉。

53. 质疑后续处理

53.1 供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动。

53.2 供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：（1）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。（2）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，如果合格供应商符合法定数量，依法从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商；如果合格供应商不符合法定数量，应当重新开展采购活动。