**2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目**

**项目编号：GDWCFFC2312121**

**竞争性**

**磋**

**商**

**文**

**件**

**采 购 人：广州市南沙区政务服务数据管理局**

**采购代理机构：广东为诚招标代理有限公司**

**2023年12月**

**温馨提示：供应商特别注意事项**

（本提示内容非磋商文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以磋商文件为准）

1. 请供应商特别留意磋商文件上注明的首次响应文件提交截止时间，逾期送达或邮寄送达的响应文件我司恕不接收。如无另行说明，响应文件递交时间为报价截止时间之前30分钟内。为避免因迟到而失去投标资格，建议适当提前到达。
2. 磋商文件中如标注“★”的条款，供应商必须一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，其响应文件作无效处理。
3. 响应文件应按顺序编制页码。
4. 请仔细检查响应文件是否已按磋商文件要求盖章、签名、签署日期。
5. 分公司参与磋商的，需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具唯一的授权书。
6. 请正确填写《报价一览表》。如项目有多个子包，请仔细检查子包号，包号与包组名称必须对应。制作响应文件时可分开装订也可统一装订，但都必须密封。
7. 如报价产品属于许可证管理范围内的，须提交相应的许可证复印件。
8. 响应供应商如需对项目提出询问或质疑，可向我司提交询问函或质疑函。
9. 我司为采购代理机构，不对供应商购买磋商文件时提交的相关资料的真伪做出判断，如供应商发现相关资料被盗用或复制，建议遵循法律途径解决，追究侵权者责任。对一家供应商提交两份不同磋商响应方案的，磋商小组将按磋商文件中有关响应文件无效的规定处理（如有特殊要求的除外）。

**目 录**

第一部分 竞争性磋商公告 1

第二部分 磋商须知 5

第三部分 用户需求书 18

第四部分 评审办法 26

第五部分 合同草案 38

第六部分 响应文件格式 49

响应文件格式参考 49

响应文件目录表 50

一、资格、符合性文件 52

格式1 磋商函 52

格式2 响应供应商资格声明函 53

格式3 公平竞争承诺书 54

格式4 法定代表人证明书 55

格式5 法定代表人授权委托书 56

格式6 用户需求书响应差异表（同样作用于商务部分“需求响应程度”） 57

格式7 招标代理服务费承诺书 58

格式8 中小企业声明函（如需） 59

格式9 残疾人福利性单位声明函（如需） 60

格式10 监狱企业的证明文件（如需） 61

二、技术部分 62

格式11 项目方案（格式自拟） 62

三、商务部分 63

格式12 同类项目业绩一览表 63

格式13 履约能力 64

格式14 拟投入本项目的项目负责人情况 65

格式15 拟投入本项目的项目团队情况 65

四、价格部分 66

格式16 报价一览表（首次报价） 66

格式17 报价明细表 67

# 第一部分 竞争性磋商公告

**2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目**的潜在响应供应商应在**广州市天河区高唐路239号时代E-PARK1期1栋503房**获取采购文件，并于2023年12月25日14点30分（北京时间）前递交响应文件。

**一、项目基本情况：**

（一）项目编号：GDWCFFC2312121

（二）项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

（三）预算金额：¥792,800.00元

（四）最高限价：¥792,800.00元，凡超过最高限价的，一律视为无效报价。

（五）采购需求：（包括但不限于目标的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

1.目标名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

2.目标数量：1项

3.简要技术需求或服务要求：

（1）采购类型：服务类

（2）采购项目内容：服务公众考核满意度调查。

（3）采购项目内容及需求详见竞争性磋商文件---用户需求书。

（4）响应供应商必须对项目进行整体投标，不允许仅对项目内其中部分内容进行投标。

（六）合同履行期限：2024年1月1日至2024年12月31日。

**二、申请人的资格要求：**

1.落实采购政策需满足的资格要求：

采购包整体专门面向中小企业，货物类采购项目供应商所投产品制造商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小微企业，工程类、服务类采购项目供应商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小微企业，残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业。专门面向中小企业采购的项目不再执行价格评审优惠的扶持政策（提供中小企业声明函）。需落实政府采购政策为：促进中小企业发展政策、支持监狱企业发展政策、支持残疾人福利性单位发展政策、采购节能产品、环境标志产品、支持脱贫攻坚相关政策等。本项目采购标的根据《国家统计局关于印发<统计上大中小微型企业划分办法(2017)>的通知》（国统字〔2017〕213号）对应的大中小微型企业划分标准，划分为租赁和商务服务业，请按该行业划分标准进行中小企业声明。

2.响应供应商须符合以下资格要求：

（1）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，或执业许可证）复印件，分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司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，如响应供应商为自然人的提供自然人身份证明复印件。

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

（3）具有履行合同所必需的专业技术能力。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

（4）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

（5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明函。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

（6）存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，不得参加政府采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

（7）提供《公平竞争承诺书》。

（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，不得再参加同一采购项目的其他采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

（9）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采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

（10）响应供应商未被列入“中国执行信息公开网”（ http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）“记录失信被执行人”名单；“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“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”。如查询结果未显示存在失信记录，视为不存在上述不良信用记录。（①由采购代理机构于投标截止日当天在上述网站进行查询，同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档；②响应供应商为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同响应供应商存在不良信用记录；③如相关失信记录已失效，响应供应商必须提供相关证明资料。）

（11）本项目不接受联合体投标。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式）

**三、获取采购文件**

时间：2023年12月13日至2023年12月20日（磋商文件的发售期限自开始之日起不得少于5个工作日），每天上午 09:00 至 12:00，下午 14:00 至 18:00 （北京时间，法定节假日除外）

地点：广州市天河区高唐路239号时代E-PARK1期1栋503房

方式：线上或线下报名，售后不退。（具体详见其他补充事宜）

售价（元）：300（现金支付，若为其他方式，须提交手续费用）

**四、响应文件提交**

**响应文件截止时间：**2023年12月25日14点30分（北京时间）

地点：广州市天河区高唐路239号时代E-PARK1期1栋503房

**五、开启**

时间：2023年12月25日14点30分（北京时间）

地点：广州市天河区高唐路239号时代E-PARK1期1栋503房

**六、公告期限**

自本公告发布之日起3个工作日。

**七、其他补充事宜**

（一）报名流程

1.线下报名：各潜在供应商凭《文件发售登记表》和法定代表人证明/法定代表人授权委托书（加盖单位公章）到采购代理机构处办理报名登记，并领购磋商文件；

2.线上报名：各潜在供应商将办理报名登记资料（文件发售登记表、法定代表人证明/法定代表人授权委托书（加盖单位公章）的彩色扫描件及报名费转账回单）发至采购代理机构邮箱（gdwczb01@163.com），以收到邮箱邮件时间为准，采购代理机构工作人员确认无误后办理报名登记手续。并以电子邮件方式发送电子版招标文件和报名费收据。(如两个工作日没收到代理机构回复请致电查询：020-85515579）

注：（1）为确保领购行为属于供应商行为而非其他个人行为，各潜在供应商的法定代表人或其授权代表在领购招标文件时，领购人员应附上必要的法定代表人证明/法定代表人授权委托书并加盖单位公章。纸质版招标文件可至采购代理机构现场领取，也可通过邮寄方式获得（需额外收取人民币60元快递费，在任何情况下采购代理机构对邮寄过程中发生的迟交或遗失均不承担责任）

（2）《文件发售登记表》请登录http://www.gdwczb.com/网站进行下载。

3.报名费用采用现金支付或公账汇款，若为其他方式，须提交手续费用。

4.公账汇款账号信息：

开户银行名称：中国农业银行股份有限公司广州天府支行

单位名称：广东为诚招标代理有限公司

账号：4405 7701 0400 17100（采用公账汇款只接受以潜在供应商名义的汇款，不接受个人的汇款及其它款项）

（二）提交响应文件时间：2023年12月25日14点30分

（三）采购代理机构只接受办理报名及登记手续购买本磋商文件的供应商的投标。

（四）已办理报名并成功购买磋商文件的供应商参加投标的，不代表通过资格性审查。

（五）供应商资格文件参与正式投标时须放入响应文件中，否则将可能导致资格性审查不通过。

**八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系**

1.采购人信息

采购人名称：广州市南沙区政务服务数据管理局

采购人地址：广州市南沙区黄阁镇华梦街6号

采购联系人：谭小姐

联系电话：020-39053090

2.采购代理机构信息

名称：广东为诚招标代理有限公司

地址：广州市天河区高唐路239号时代E-PARK1期1栋503房

项目联系人：刘先生

联系方式：020-85515579

# 第二部分 磋商须知

**磋商须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **内容** |
|  | 采购人名称 | 广州市南沙区政务服务数据管理局 |
|  | 资金来源 | 本项目资金性质为财政资金，但本项目的采购内容不在集中采购目录以内且采购金额在限额标准以下，不纳入政府采购管理范围。 |
|  | 采购方式 | 竞争性磋商（非政府采购），文件中政府采购法规的描述均为参照形式。 |
|  | 最高限价 | ¥792,800.00元，凡超过最高限价的，一律视为无效报价。 |
|  | 答疑及踏勘现场等 | 本项目不举行集中答疑会。本项目不举行集中现场考察。 |
|  | 磋商有效期 | 自提交首次响应文件截止之日起90日。 |
|  | 响应文件份数 | 1.正本壹份、副本三份和不作任何加密的电子文件壹份。2.电子文件：1 份（要求光盘或者 U 盘介质，采用 Word 和 PDF 格式，Word 内容应与响应供应商打印产生的纸质响应文件内容一致，PDF 内容必须是盖章、签署的纸质响应文件正本扫描件，电子文件封面注明公司名称和项目编号，不留密码，无病毒，不压缩）。 |
| 正本和电子文件一起封装，副本一起封装，并在每一个封套上标明项目名称、项目编号、供应商名称、地址及“正本/副本”等字样。 |
|  | 样品要求 | 无。 |
| 1.
 | 磋商小组组成 | 本项目评审工作由依法组建的磋商小组负责完成，磋商小组由3人组成。 |
|  | 评审方法 | 本次磋商采用一轮磋商，两次报价形式进行。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选人的评审方法。 |
|  | 成交候选人的推荐 | 磋商小组根据综合评分情况，编写书面的评审报告，按综合得分高低次序排出名次，并推荐综合得分排名第一的供应商为第一成交候选人，排名第二的供应商为第二成交候选人，排名第三的供应商为第三成交候选人。若排名第二的供应商的报价高于第一成交候选人报价20%以上的，只推荐1名成交候选人。排名第三的供应商报价高于排名第二的供应商报价 20％（含）以上的，只推荐 2 名成交候选人。综合得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。综合得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。综合得分相同、评审价和技术评分均相同的，名次由磋商小组抽签确定。法律法规有明确规定的，以法律法规规定为准。 |
|  | 招标代理服务费 | 成交供应商在领取《成交通知书》前，向采购代理机构交纳的招标服务费，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，本次招标代理服务费以本项目预算金额作为收费的计算基数，按差额定率累进法并下浮20%计算：金额在100万元（含）以下按1.5%计算；注：若本项目代理服务费按上述方式计算不足¥7,000.00按¥7,000.00收取。 |
| 招标代理服务费由成交供应商支付。收款单位：广东为诚招标代理有限公司开户银行：中国农业银行股份有限公司广州天府支行银行账号：4405 7701 0400 17100（交纳招标代理服务费账号）注明项目编号。 |

**供应商必须认真阅读以下内容，以免造成响应失败。**

## （一）总 则

1. **项目说明**

1.1 资金性质、资金来源，详见磋商须知前附表。

1.2 最高限价，详见磋商须知前附表。

1.3 磋商内容（详细内容请参阅磋商文件中的相关内容）

1. **概念释义**

2.1采购人：指依法进行采购的国家机关、事业单位和团体组织。在采购阶段称为采购人，在合同阶段称为甲方或买方。为便于磋商文件及附件直接转化为合同条款，在磋商文件中有时称采购人为买方、甲方或业主。

2.2采购代理机构：依法设立、从事招标代理业务并提供相关服务的社会中介组织-广东为诚招标代理有限公司。

2.3供应商：指参加采购市场的合法供应主体，具体是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4招标采购单位：指采购人和采购代理机构。

2.5磋商小组：磋商小组是依法组建的专门负责本次评审工作的临时性机构。

2.6响应供应商：符合资格要求，响应磋商、参加磋商竞争的依法成立的供应商。

2.7成交供应商：经合法招、磋商程序评选出来并经采购人确认的获得本项目成交资格的供应商。

2.8货物：供应商按磋商文件及采购合同的规定，须向采购人提供的货物、备件、工具、手册及其它技术资料和材料。

2.9服务：磋商文件规定供应商须承担的服务。

2.10履约保证金：是指采购人为防止成交供应商在合同执行过程中违反合同规定或违约，并弥补给采购人造成的经济损失，既不同于定金，也不同于预付款。

2.11日期：指公历日。

2.12时间：指北京时间，特殊说明除外。

2.13磋商文件中的标题或题名仅起引导作用，不应视为对磋商文件内容的理解和解释。

1. **合格的供应商**

3.1响应供应商是响应招标、已在采购人或采购代理机构处领购磋商文件并参加报价竞争的法人或其他组织。

3.2任何未在采购人或采购代理机构处领购磋商文件的法人或其他组织均不得参加报价。

3.3除非另有规定，凡是来自中华人民共和国的法人或其他组织，符合**竞争性磋商公告中“申请人的资格要求”部分规定的条件均可报价。**

3.4与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的法人或其他组织不得参加报价。

3.5单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一采购项目（或包组）的报价，共同组成联合体报价的除外。

3.6 联合体各方不得在同一招标项目（或包组）中以自己名义单独报价或者参加其他联合体报价。

3.7只有在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购代理机构的供应商才能参加报价。

3.8 磋商文件要求的其他条款。

3.9供应商必须由法定代表人（负责人）或其委托代理人（具有法定代表人签署的授权书）**携带身份证原件或其它法定可证明其个人身份证明的原件证件照（如车辆驾驶证）**参加磋商，在评审过程中随时接受磋商小组就响应文件的内容提出的质询，并予以解答。

1. **合格的货物和服务**

4.1供应商提供的所有货物和服务，必须是合法生产、合法来源，符合国家有关标准要求，并满足磋商文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务及供应商须承担的运输、安装、技术支持、培训和磋商文件规定的其它伴随服务等要求。

4.2采购人有权拒绝接受任何不合格的货物和服务，由此产生的费用及相关后果均由供应商自行承担。

4.3政府采购若需采购进口产品的，依据《政府采购进口产品管理办法》执行。

4.4进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

1. **本磋商文件及磋商过程中发生的澄清、修改和补充文件，凡标有“★”的地方，响应供应商要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求。否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将对其响应文件作无效处理。**
2. **关于分公司磋商**

分公司磋商的，需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具唯一的授权书。已由总公司授权的，总公司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。

1. **关于联合体磋商**

本项目不接受联合体投标。

1. **关于关联企业**

8.1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，不得参加同一包组磋商或者未划分包组的同一采购项目的采购活动。如同时参加，评审时均作无效响应处理。

8.2彼此存在投资与被投资关系的，不得参与同一采购项目竞争。如同时参加，评审时均作无效响应处理。

8.3彼此的经营者、董事会（或同类管理机构）成员属于直系亲属或配偶关系的，不得参与同一采购项目竞争。如同时参加，评审时均作无效响应处理。

1. **关于提供前期服务的供应商**

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。

1. **参考的政府采购政策**

10.1中小微企业报价是指符合《中小企业划型标准规定》的供应商，通过报价提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小微企业制造的货物。本项所指货物不包括使用大型企业注册商标的货物。中小微企业报价应提供《中小企业声明函》。

10.2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。监狱企业报价时，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。

10.3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。

10.4响应供应商同时为小型、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位任两种或以上情况的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。

1. **磋商文件的解释权**

**本磋商文件的解释权归“广东为诚招标代理有限公司”所有。**

## （二）磋商文件

1. **磋商文件构成**

要求提供的服务、磋商过程和合同条件在磋商文件中均有说明。磋商文件包括：

* 竞争性磋商公告；
* 磋商须知；
* 用户需求书；
* 评审办法；
* 合同草案；
* 响应文件格式；
* 磋商过程中发生的澄清、修改和补充文件（如有）。
1. 供应商应认真阅读、并充分理解磋商文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。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作出实质性响应是供应商的风险，有可能导致其磋商响应被拒绝，或被确定为响应无效。
2. **磋商文件的澄清和修改**

14.1提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。潜在供应商在收到上述通知后，应立即以书面形式向招标采购单位确认。如在24小时之内无书面回复则视为同意澄清或者修改的内容，并有责任履行相应的义务。如采购代理机构在征得所有已购买磋商文件的潜在供应商同意并书面确认后，可以不改变首次响应文件提交截止时间和磋商时间。

14.2磋商文件的修改内容是磋商文件的组成部分。

14.3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。

14.4响应供应商在规定的时间内未对磋商文件提出澄清或疑问的，采购人或采购代理机构将视为对磋商文件无异议。

1. **答疑会或现场考察**

详见磋商须知前附表。

## （三）响应文件的编制

1. **响应文件的构成**

供应商编写的响应文件应包括资格证明文件、商务文件和技术文件，编排顺序参见响应文件格式。资格证明文件、商务文件部分指供应商提交的证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的文件。技术方案说明部分是能够证明供应商提供的货物及服务符合磋商文件规定的文件。供应商应按规定提交资格证明文件、商务文件部分和技术文件。

1. **磋商费用**

供应商应承担所有与编写和提交响应文件有关的费用，不论磋商的结果如何，采购代理机构、采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

1. **报价函**

供应商应完整地填写磋商文件格式中规定的报价函。

1. **报价说明**

19.1供应商应以人民币报价，并保留小数点后两位。

19.2供应商应按磋商文件格式要求填写报价明细表。

19.3供应商所报的价格在合同执行期间是固定不变的，不得以任何理由予以变更。报价不是固定价的，将作为非响应性报价而予以拒绝。

19.4供应商所报的最后价格应为所投项目的最终报价，包含一切税费；供应商应自行增加正常运行及使用所必需但磋商文件没有包含的所有部件、工具、版权、专利等一切费用，如果供应商在成交并签署合同后，在项目实施等工作中出现任何遗漏，均由成交供应商免费提供，采购人将不再支付任何费用。

1. **响应文件的编写原则**

20.1磋商语言：响应文件、供应商与采购代理机构就磋商交换的文件和来往信件，应以中文书写。供应商提供的支持文件、技术资料和印刷的文献可以用其他语言，但相应实质性内容须附有中文翻译本，并以中文为准。

20.2计量单位：除在磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位(国际单位制和国家选定的其他计量单位)。

20.3供应商应保证所提供的所有资料的真实性、准确性、完整性。

20.4供应商应当对响应文件进行装订，对未经装订的响应文件可能发生的文件散落或缺损，由此造成的后果和责任由供应商承担。若项目含有多个包组，且供应商参与对多个包组磋商的，建议其响应文件的编制按每个包组的要求分别装订和封装。

20.5供应商在采购过程中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，采购人均有权拒绝，并取消供应商的成交资格，供应商需承担相应的后果及法律责任。

21.6本项目概不接受电报、电话、电子邮件、邮寄或传真形式提交的响应文件。

1. **证明供应商合格的资格文件**

21.1供应商应提交证明其有资格参加磋商和被确定为成交供应商后有能力履行合同的文件，以及证明其提供的合同项下，服务的合格性符合磋商文件规定的文件，并作为响应文件的一部分。如果供应商为联合体，应提交联合体各方的资格证明文件、共同磋商协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则，将导致其磋商响应无效。

21.2供应商提交的资格证明文件应证明其来自本须知定义的合格的供应商。

1. **响应文件的式样和签署**

22.1供应商应按磋商须知前附表准备响应文件正本、副本和电子文件标书（刻录光盘），电子文件要求光盘或者 U 盘介质，采用 Word 和 PDF 格式，Word 内容应与响应供应商打印产生的纸质响应文件内容一致，PDF 内容必须是盖章、签署的纸质响应文件正本扫描件，电子文件封面注明公司名称和项目编号，每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”。一旦正本和副本不符，以正本为准。纸质响应文件与电子介质响应文件具有同等法律效力，除另有约定外，两者出现不一致时，以纸质响应文件为准。

22.2供应商应将按照响应文件格式的目录要求顺序装订成册。响应文件应装订牢固不可拆卸（如：胶订），如因装订不牢固导致的任何损失由供应商承担。各册独立装订的响应文件封面必须加盖响应供应商单位公章。响应文件应封面骑缝及磋商文件格式中明示盖公章处加盖响应供应商单位公章或逐页加盖响应供应商单位公章。响应供应商代表可由法定代表人或其委托代理人担任。由委托代理人签署的响应文件中，须同时提交由法定代表人签署的有效的授权委托书。

22.3响应文件除签字外必须是印刷形式，一般不许有加行、涂抹或改写；如有加行、涂抹或改写，必须由供应商法定代表人或其授权代表在修改处签名或加盖供应商公章。

22.4响应文件正本须打印并由供应商的法定代表人或其委托代理人（具有法定代表人签署的授权书）在响应文件上要求的地方签字，副本可通过正本复印。

## （四）响应文件的提交

1. **响应文件的密封和标记**

23.1正本和电子文件单独封装，副本全部一起封装，并在每一个封套上标明项目名称、项目编号、供应商名称、地址及“正本/副本”等字样。

23.2封套上应注明：

**正本/副本**

**收件人：广东为诚招标代理有限公司**

**项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目**

**项目编号:GDWCFFC2312121**

**供应商名称：**

**供应商地址：**

**在规定 响应文件提交截止时间 之前不得启封**

1. **迟交的响应文件**

24.1采购代理机构将拒绝并原封退回在其规定的响应文件提交截止时间后收到的任何响应文件。

24.2磋商响应截止时间后如供应商少于3名，采购代理机构将宣布本次采购失败，并原封退回收到的任何响应文件，对受影响的供应商不承担任何责任。

24.3如果推迟响应文件提交截止时间，采购代理机构、采购人和供应商受响应文件提交截止时间制约的所有权利和义务均应相应延长至新的截止时间。

1. **响应文件的修改和撤回**

25.1 供应商在响应文件提交截止期前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按磋商文件要求签署、盖章，并作为响应文件的组成部分。

25.2 在磋商截止时间之后，响应供应商不得对其响应文件做任何修改。

25.3 除非磋商文件另有规定或说明，响应文件一律不予退还。

1. **响应文件的接收**

26.1 采购代理机构在磋商邀请中规定的日期、时间和地点接收供应商递交的响应文件。

26.2 供应商必须由法定代表人或其授权代表（具有法定代表人签署的授权书）携带身份证原件或其它法定可证明其个人身份证明的原件证件照（如车辆驾驶证）参加，签到证明其出席本次会议。若法定代表人或其授权代表未出席开标会，视为认可开标结果。

26.3 响应文件接收过程应当由采购代理机构负责记录，由各响应供应商代表和相关工作人员签字确认。

26.4 响应文件递交截止时间后，由全体响应供应商或者其推选的代表对全部响应文件的密封情况进行检查。

## （五）关于评审

1. **磋商小组**

27.1磋商小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成，其中专家在专家库中随机抽取，如采购人不派代表参加评审，则磋商小组全部由专家组成。磋商小组本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和磋商文件的要求推荐评审结果。磋商小组在磋商及评审过程中出现意见不一致时，应遵循少数服从多数原则。

27.2磋商小组所有成员集中对响应文件进行审查，与每个供应商分别进行先商务技术条件后价格的磋商，本次磋商采用一轮磋商，两次报价形式进行。磋商小组也可视实际情况确定磋商轮次（报价最多不超过3轮），并提交评审报告及推荐成交供应商。

27.3磋商小组名单在磋商结果确定前严格保密。磋商专家（不含采购人代表）有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该磋商专家回避：

①本人、配偶或直系亲属3年内曾在参加该采购项目的供应商中任职（包括一般工作）或担任顾问、董事、监事或与参加该采购项目的供应商发生过法律纠纷；

②参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

③与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

④任职单位与采购人或参加该采购项目供应商存在行政隶属关系；

⑤曾经参加过该采购项目的进口产品或磋商文件、采购需求、采购方式的论证和咨询服务工作；

⑥为参加该采购项目供应商的上级主管部门、控股或参股单位的工作人员，或与该供应商存在其他经济利益关系；

⑦磋商小组成员之间具有配偶、近亲属关系；

⑧同一单位的评审专家在同一项目磋商小组成员中超过两名；

⑨法律、法规、规章规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。

1. **磋商的原则**

28.1磋商小组将依据采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、科学、择优”的原则进行磋商和评审工作。磋商小组将按照规定只对通过资格性、符合性评审的响应文件进行最终评审和比较。如各评委结论不一致时，磋商小组的结论以少数服从多数原则确定。

28.2在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。磋商小组和参与磋商的有关工作人员不得透露对响应文件的评审和比较以及与磋商有关的其他情况。

28.3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。

1. **响应文件差异修正准则**

响应文件出现差异时，磋商小组按以下修正原则及顺序对响应文件的差异进行修正：

①响应文件中报价一览表（首次报价）内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表（首次报价）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，以开标一览表的总价为准，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，修正对应的该项合计价；

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：响应供应商的澄清、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。响应供应商的澄清、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。响应供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分规定经响应供应商确认后产生约束力，响应供应商不确认的，其投标无效。

⑥响应文件描述内容与原始材料引述内容不一致的，以原始材料内容为准；

⑦对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

⑧对出现以上情况或因明显笔误而需修正任何内容时，均以磋商小组审定通过方为有效；

⑨对采购项目的关键、主要内容，报价供应商报价漏项的，作非实质性响应处理；

⑩磋商小组认定为表述不清晰或无法确定的报价均不予修正。

1. **响应文件的澄清**

30.1对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组可以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。

30.2供应商的澄清、说明或者补正应当**采用书面形式**，并不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

30.3磋商小组均应当阅读供应商的澄清，但应独立参考澄清对响应文件进行评审，整个澄清的过程不得存在排斥供应商的现象。

30.4除上述规定的情形之外，磋商小组在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

1. **参与磋商的供应商数量要求**

31.1磋商文件能够详细列明采购目标的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有通过了资格性审查和符合性审查，继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价及有关承诺，提交最后报价的供应商不得少于3家。

31.2磋商文件不能详细列明采购目标的技术、服务要求的，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

31.3供应商在提交最后报价之前可以根据磋商情况退出磋商，提交最后报价的供应商不得少于3家，如少于3家时，磋商小组宣布项目采购失败。

1. **评审办法**

**本项目评审办法详见本磋商文件第四部分。**

## （六）关于成交供应商

1. **成交供应商的确定**

采购代理机构自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选人中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以事先授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的成交候选人为成交供应商。

1. **磋商结果公告**

采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在指定媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出《成交通知书》。成交结果的发布视为有效送达，不再另行通知未成交供应商。《成交通知书》对成交供应商和采购人具有同等法律效力。

## （七）采购代理服务费

1. **招标代理服务费**

35.1本次招标代理服务费按磋商须知前附表规定收取。

35.2招标代理服务费由成交供应商支付的，成交供应商应在《缴费通知》发出五个工作日内一次性将招标代理服务费存入采购代理机构指定帐户。

收款单位：广东为诚招标代理有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司广州天府支行

银行账号：4405 7701 0400 17100（交纳招标代理服务费账号）

注明项目编号。

## （八）授予合同

1. **合同的订立**

36.1采购人自成交通知书发出之日起三十日内，按磋商文件要求和成交供应商响应文件及承诺与成交供应商签订书面合同，所签订的合同不得偏离磋商文件确定的事项和成交供应商响应文件的范围和实质性内容。

1. **合同的履行**

37.1成交候选人采购人若遇排名第一的供应商放弃成交资格、不按要求与采购人签订采购合同、因不可抗拒力或自身原因不能履行采购合同、不按磋商文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情况，不符合成交条件的，采购人可按顺序确定综合得分排名第二的成交候选人为成交供应商，以此类推，或者重新组织采购。

37.2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。

37.3除不可抗力等因素外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商拒绝签订采购合同的，应当承担相应的法律责任。

## （九）关于询问、质疑

1. **关于询问**

供应商对采购活动事项（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在3个工作日内对响应供应商询问的内容作出答复，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。联系方式详见《竞争性磋商公告》。

1. **关于质疑**

39.1供应商认为采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面原件形式按照财政部要求格式一次性向采购人、采购代理机构提出质疑，逾期质疑无效。

39.2提出质疑的响应供应商应当是参与所质疑项目采购活动的响应供应商。

39.3供应商须携带正确版本的纸质版质疑函及相关授权书和有效证件到采购代理机构现场办理，潜在供应商以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。若所携带资料信息有误，采购人或采购代理机构有权拒收。

39.4质疑函应当包括下列内容：（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；（2）质疑项目的名称和项目编号，若对项目的某一分包进行质疑，应列明具体的包组号；（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（4）事实依据；（5）必要的法律依据；（6）提出质疑的日期。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。质疑材料应当包括下列内容：（1）纸质版质疑函一份或以上；（2）质疑书提交的经办人是法定代表人，需提供加盖单位公章的法定代表人证明书、身份证及营业执照复印件；若经办人是单位授权代表，需提供加盖单位公章的法定代表人证明书及其身份证复印件和法定代表人授权委托书、授权代表身份证及营业执照复印件。

39.5采购人或采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复。

39.6质疑内容不得含有虚假、恶意成分。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或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并上报监督管理部门依法处理。

1. **联系方式**

受理机构：广东为诚招标代理有限公司

质疑地址：广州市天河区高唐路239号时代E-PARK1期1栋503房

质疑电话：020-85515579

传真：020-85515579

e-mail：gdwczb01@163.com

联系人：刘先生

# 第三部分 用户需求书

**一、项目概况：**

（一）项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

（二）项目预算金额：¥792,800.00元

（三）合同履行期限：2024年1月1日至2024年12月31日。

（四）现通过竞争性磋商的方式选取确定一家有资质、有实力、诚信度高、管理严格的服务企业，为采购人提供相关服务。

（五）本项目采用总价包干的报价方式，凡超过最高限价的投标报价均视为无效投标。响应供应商的报价应包括：服务工作的人员费用、意外保险费、税费、管理费等一切相关的费用。如果响应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，均由成交供应商负责，成交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、服务内容**

（一）项目目的

为全面贯彻落实党的二十大精神，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案》《广州市加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》等文件精神，结合我区工作实际及我局《广州市南沙区政务服务三年发展规划（2023年-2025年）》（以下简称《规划》），将立足新发展阶段，顺应数字化发展趋势，力争政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，集约化办事、智慧化服务实现新的突破，建成方便、快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。

通过成交供应商调查为主，科学、客观对南沙区政务服务中心进驻窗口单位及各镇（街）（包括但不限于镇（街）政务服务中心、村（居）公共服务站、专业大厅）（以下简称镇（街））的政务服务效能状况进行调查。充分听取企业和群众对南沙政务工作的意见建议，研究分析政务工作亮点和服务短板，并查找、挖掘服务短板的深层次原因，提出具体有效的对策建议。推动全区政务服务水平突破提升，持续增强企业和群众的获得感和满意度，助力南沙打造成为立足湾区、协同港澳、面向世界的重大战略性平台，打造政务服务高质量发展“南沙样本”。

（二）项目目标

**1.深挖政务服务窗口单位工作短板。**从成交供应商视角，深度查找、挖掘窗口服务单位在各业务领域全流程政务服务的短板问题，研究分析深层次原因，并针对所发现问题提出具体有效的对策建议，聚焦政务服务优化、效能提升的薄弱环节精准发力，倒逼各窗口服务单位积极推进自身政务管理和服务创新。

**2.优化提升镇（街）政务服务水平。**2024年继续优化镇（街）政务服务效能常态化监测与考评体系，针对目前镇（街）政务服务标准化规范化便利化推进现状，聚焦办事企业和群众需求，深挖各镇（街）政务服务成效和存在问题，提出可行性的建议或意见，突破提升镇（街）的整体政务服务水平与服务能力。

（三）工作原则

**1.结果导向性**

以成交供应商独立、客观视角为主，坚持问题导向、需求导向、目标导向、结果导向，以办事企业和群众“获得感”为第一评估标准，重点评估各进驻部门、各镇（街）的政务服务实效，挖掘工作中存在的问题和服务短板，深入研究分析原因，针对问题提出具体有效的改进措施和优化建议，引导南沙政务服务向高质量发展。

**2.量化可比性**

坚持指标可量化、结果可比较原则，以定量数据作为反映指标的核心依据，以信息化平台作为获取数据的关键支撑，采用座谈会、深度访问、深度模拟体验、实地调研、暗访调查、网上抽查、拦截访问、电话调查等多元化数据采集方式，确保调查结果真实、准确。

**3.客观公正性**

委托成交供应商开展调查研究，避免传统“内评估”的不足，增强调查工作的透明度和公信力，客观、科学评估南沙区政务服务建设情况。

（四）评估方法

对标政务服务三年规划的重点工作任务，调查采用定性和定量相结合的评估方法。创新评估方式，挖掘考评内容，成交供应商主要通过座谈会、深度访问、深度模拟体验、实地调研、暗访调查、实地走访、网上抽查、办事大厅拦截访问、电话调查、电话回访、文献分析法、内部系统采集等多种调查方式和手段，采集政务服务考评数据，使用国家通用的统计法及结合专家评估法进行评分。重点突出以下考评内容：

**1.窗口服务单位考评**。

**（1）以用户视角为主查找短板弱项，“政务服务体验官”深度模拟体验。**每季度对业务量大的部门单位选取高频服务事项来进行全流程深度模拟体验（原则上按照该期业务总受理量的一定比例来判定该部门单位业务量的大小）。具体选取的全流程模拟体验服务事项的样本量根据后续确定比例而定。

通过“我陪群众走流程”“政务服务体验官”等方式，聚焦与企业和群众生产生活密切相关的高频政务服务事项，深度模拟体验各业务领域全流程办事服务，走进政务大厅、登录办事平台，看政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”等，深入体验监督南沙政务服务工作，全流程感受办事流程，及时查找、发现前端、中端、后端存在问题和服务短板，以用户“小切口”撬动政务服务能力“大提升”充分发挥“政务服务体验官”“问计把脉”的作用，推动各职能部门服务流程优化、体验提升及政务工作创新，加快推进南沙政务服务工作开创新局面。

**（2）分类组织政府端（职能部门）、公众端（办事企业和群众）召开座谈会。**每季度分类对公众端（办事企业和群众）、政府端（职能部门）召开1次座谈会，全年共4次座谈会，剖析深层次问题原因。

根据座谈提纲，紧扣南沙政务工作中存在的短板弱项，深入交流讨论问题根源，挖掘深层次形成原因，着力破解痛点难点堵点。政府端座谈会：结合拟定座谈提纲和各职能部门工作实际，与各职能部门具体业务经办人员进行面对面座谈交流，对各业务领域高频服务事项的办理全流程进行深度了解，对各职能部门政务服务标准化规范化便利化的推进情况、存在困难和不足及实施效果、创新经验做法等进行详细交流。公众端座谈会：根据拟定座谈提纲与办事企业和群众零距离座谈交流政务办事前端、中端、后端等全过程的痛点堵点难点，听取群众对政务工作的意见和建议。

**2.镇（街）考评**。

**（1）优化镇（街）政务服务效能常态化监测与考评体系，**进一步深入村（社区）政务大厅，充分听取基层企业和群众的意见建议，摸清基层政务办事实际需求，查找办事全流程的痛点堵点难点，探究具体导致原因，并挖掘各村（居）公共服务站在创新政务工作的典型经验和亮点做法，形成可复制可推广的基层经验，以便推广到其他村（居）服务站甚至市、省及全国学习借鉴。

**（2）持续拓展村（居）公共服务站的考评覆盖度和深度。**通过以暗访调查、实地核查、拦截访问调查方式为主，以电话调查、电话回访、网上抽查为辅，每期对各镇（街）（包括但不限于镇（街）政务服务中心、村（居）公共服务站、专业大厅）原则上完成调查样本180份、开展1次暗访调查，共完成81个暗访样本，其中，每个镇（街）每期至少抽取8个所辖村（居）公共服务站。

**（三）考评工作内容**

2024年南沙区政务服务考评工作，主要围绕国家、省、市政务服务工作重点，并结合南沙区政务服务实际情况进行组织开展，考评内容包含但不限于以下几个方面：

1.针对政务服务标准化、规范化、便利化情况的调查；了解各考评对象的工作管理情况、受理服务规范、大厅标识标牌、服务功能区等场所设置的落实，是否有开展便利服务、跨域通办服务、延时错时服务、无障碍服务等便捷服务情况等；

2.针对政务服务数字化情况的调查，了解各考评对象加快推进政务服务数字化建设工作的情况，聚焦电子证照应用、市一体化在线政务服务平台运营等方面的难点堵点，探究具体导致原因，并针对问题列出问题清单，提出优化建议；

3.针对“政务服务创新及优化体验”情况的调查；了解各考评对象落实线上线下服务事项办事指南要素内容是否准确全面，做到“十公开”（事项名称、法律依据、办理主体、办理流程、申报材料、承诺时限、收费标准及依据、办理地点、电话），以及线上标准与线下办理收取材料匹配度的情况；

4.针对窗口智能导办、后台智能审批情况的调查；了解各考评对象以新技术、新理念、新流程，加快推进政务服务智能导办、智能审批等情况；

5.针对政务服务政策兑现情况的调查；了解各考评对象落实惠企政策兑现，实现惠企政策“免申即享、在线兑付、直达快享”的推进情况；

6.针对“全域通办”情况的调查；了解各考评对象瞄准群众对政务服务的新期待和新需求，推进高频政务服务事项“全域通办”，真正实现企业和群众异地事项“就近办”“马上办”的落实情况；

7.针对“好差评”工作情况的数据分析调查；了解各考评对象关于“好差评”工作落实情况（包括大厅推广度、办件评价覆盖度与好评度、“好差评”评价引导、差评工单处理效率等）；

8.针对统一预约工作情况的数据分析调查。了解办事企业或群众对统一预约、智能预约的使用及便捷率反馈情况；

9.针对业务系统对接工作情况的调查，了解各考评对象使用统一申办受理平台，以及区一体化平台与市一体化在线政务服务平台对接的情况。

（四）调查考评对象

**1.区政务服务中心进驻单位**。

**表1 区政务服务中心进驻单位调查名单**

| **序号** | **单位** |
| --- | --- |
| 1 | 区住房和城乡建设局 |
| 2 | 区卫生健康局 |
| 3 | 区农业农村局 |
| 4 | 规划和自然资源局南沙区分局 |
| 5 | 区文化广电旅游体育局 |
| 6 | 区城市管理局 |
| 7 | 区水务局 |
| 8 | 区教育局 |
| 9 | 区新闻出版局 |
| 10 | 区行政审批局 |
| 11 | 区应急管理局 |
| 12 | 区金融工作局 |
| 13 | 区委机构编制委员会办公室 |
| 14 | 区民政局 |
| 15 | 生态环境局南沙区分局 |
| 16 | 区气象局 |
| 17 | 区发展和改革局 |
| 18 | 区消防救援大队 |
| 19 | 区工业和信息化局 |
| 20 | 区商务局 |
| 21 | 区统计局 |
| 22 | 区人力资源和社会保障局 |
| 23 | 粤海水务有限公司 |
| 24 | 区残疾人联合会 |
| 25 | 广州南沙发展燃气有限公司 |
| 26 | 明珠湾开发建设管理局 |
| 27 | 区市场监管局 |
| 28 | 区公安局 |
| 29 | 区科学技术局 |
| 30 | 区退役军人事务局 |
| 31 | 区司法局 |
| 32 | 国家档案馆、区档案局 |
| 33 | 区委统一战线工作部（区侨务局、区民族宗教事务局） |
| 34 | 区税务局 |
| 35 | 南沙海关 |
| 36 | 区公安消防大队 |
| 37 | 市医疗保险服务中心南沙分中心 |

**2.10个镇（街），包含镇（街）政务服务中心及村（居）公共服务站。**

**表2 各镇（街）调查名单**

| **序号** | **镇（街）** |
| --- | --- |
| 1 | 万顷沙镇 |
| 2 | 黄阁镇 |
| 3 | 横沥镇 |
| 4 | 东涌镇 |
| 5 | 大岗镇 |
| 6 | 榄核镇 |
| 7 | 南沙街 |
| 8 | 珠江街 |
| 9 | 龙穴街 |
| 10 | 港湾街 |

（五）工作计划

**1.考评周期及工作进度**

根据对各考评对象在不同考评指标领域的工作表现进行评分，所有指标得分之和则为该考评对象最终政务服务考评得分，项目分为上半年和下半年两个周期进行调查，每季度覆盖考评范围，提交上半年和全年度调研报告成果，共两期。

**第一期调查工作进度如下：**

（1）2024年2月下旬前，做好调查前期工作，确定项目调查方案，组建课题组。借鉴广东省、市及其他地区政务服务考评调查指标体系，结合南沙区实际情况，设计及优化完善2024年南沙区政务服务公众考评满意度考评指标体系。

（2） 2024年6月下旬前，完成座谈会、深度模拟体验、暗访调查、问卷调查等发放和回收，审核、复核、编码、录入、整理和统计分析等实施执行。

（3）2024年7月下旬前，完成对座谈会、深度模拟体验材料收集梳理、核查和分析整合。

（4）2024年8月中旬前，按照国家通用统计法，结合专家评估，对各考评对象的政务服务情况进行评分核实后作相应的修改完善，提交上半年调查考评成果。

**第二期调查工作进度如下：**

（1）2024年7月中旬前，完成下半年项目的启动工作。

（2）2024年12月下旬前，完成座谈会、深度模拟体验、暗访调查、问卷调查等发放和回收，审核、复核、编码、录入、整理和统计分析等实施执行。

（3）2025年1月下旬前，完成对座谈会、深度模拟体验材料收集梳理、核查和分析整合。

（4）2025年2月中旬前，按照国家通用统计法，结合专家评估，对各考评对象的政务服务情况进行评分核实后作相应的修改完善，提交下半年及年度调查报告成果。

**2.驻点体验研究分析及运用**

根据项目需要，委派2名研究工作人员在项目执行期间，与区政数局的工作时间一致，驻点区政数局协助有关处室的日常工作开展，以更好地对接和理解政务服务考评项目的工作决策意图，做好前期的调研工作；并通过驻点工作的方式，客观的对区政务服务工作存在的情况进行分析，提出改善措施。督促各职能部门对政务服务考评过程中存在的问题进行立行整改，并将整改落实工作情况反馈区政数局。

**3.对标学习先进经验，擦亮南沙政务品牌**

由成交供应商统筹组织，以对标学习、查找差距为目的，组建一次考评对象团队实地调研别的区域或城市学习优化营商环境、政务服务改革经验做法和先进理念，参考先进城市政务服务平台建设运营、政务成效和特色亮点，分类梳理总结好经验。对标学习、搜集整理、运用调研成果，形成可复制推广的南沙经验，为南沙政务服务工作提出更多新思路、新点子，推动南沙政务服务水平再上新台阶。

**三、验收要求**

（一）验收标准：完成项目所有工作的调研报告成果。

（二）检查督导：采购人对服务项目进行不定期检查和督导，各成交供应商有义务按采购人要求进行规范化作业。

（三）验收的时间和地点：工作调研报告成果工作完成后，由成交供应商提出验收申请；地点为广州市。

（四）验收方法： 由采购人按照国家有关法律法规和行业标准及采购人相关管理办法组织进行审核验收，验收合格后出具验收意见书，不合格由成交供应商进行整改，整改后再申请验收。

**四、付款方式**

1期：支付比例30%,在签订合同的15个工作日内，成交供应商提供正式发票后采购人5个工作日内申请支付成交供应商合同总费用的30%作为启动资金；

2期：支付比例30%,在合同生效8个月后，成交供应商提供正式发票后采购人5个工作日内申请支付成交供应商合同总费用的30%作为项目款项；

3期：支付比例40%,成交供应商提交下半年度工作调研报告成果，采购人对该项目工作报告成果验收合格后，成交供应商提供正式发票后采购人5个工作日内申请支付合同总费用的40%剩余款项。

（一）成交供应商凭以下有效文件与采购人结算： 1.合同； 2.成交供应商开具的正式发票； 3.成交通知书； 4.其他证明材料。

（二）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。

# 第四部分 评审办法

1. **磋商小组**

1.1本次磋商按照磋商须知前附表规定依法组建磋商小组。

1.2磋商小组所有成员集中对响应文件进行审查，与每个供应商分别进行先商务技术条件后价格的磋商，本次磋商采用一轮磋商，两次报价形式进行。磋商小组也可视实际情况确定磋商轮次（报价最多不超过3轮），并提交评审报告及推荐成交供应商。

1.3磋商小组名单在磋商结果确定前严格保密。

1. **评审方法：综合评分法。**
2. **评审程序**

**3.1确定磋商次序**

按照供应商签到的先后顺序作为磋商的先后顺序。

**3.2磋商小组确认磋商文件**

**3.3资格、符合性评审**

磋商小组对每个供应商的响应文件进行资格、符合性审查。资格、符合性审查是审查响应文件是否对磋商文件作出实质性条款的响应，评审细则详见“附表一：资格性审查表；附表二：符合性审查表”。对资格性或符合性检查不通过的供应商，由磋商小组将集体意见现场及时告知该供应商，其响应文件作无效处理，不参与磋商。

**3.4磋商**

**3.4.1磋商文件未发生实质性变动的：**

磋商小组集中与每个供应商分别进行磋商，磋商的内容主要是对响应文件的澄清、修正、补充、确认等。供应商磋商结束后，在最终报价表上填上最后报价及有关承诺，并签字确认。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动增加新的需求，后一轮报价不得高于前一轮报价，否则将按响应无效处理。

**3.4.2磋商文件发生实质性变动的：**

**（1）书面通知变更内容**

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，经采购人代表确认后，由磋商小组书面通知所有供应商。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。

**（2）磋商**

磋商小组集中与接受磋商文件变更的每个供应商分别进行磋商，并形成磋商纪要。磋商的内容主要是对响应文件的澄清、修正、补充、确认等。不接受磋商文件变更的供应商，视为自动退出磋商，其响应文件作无效处理。

**（3）重新提交响应文件（含报价）**

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件（指磋商结束后，在规定时间内填写《磋商纪要》，在该文件上注明最后报价及有关承诺，并提交）。最终报价时间视磋商进程由磋商小组决定。《磋商纪要》是响应文件的有效组成部分，须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。

若供应商未按《磋商纪要》的要求对相关问题进行响应的，视为非实质性响应磋商文件。

**3.2最终报价**

除非在磋商中磋商小组调整或修改采购需求内容，否则采购人不接受高于前面轮次磋商报价的最终报价。

**3.3最终方案评审**

**3.3.1**综合评分法评审步骤

经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。**先进行资格性、符合性检查，再进行技术、商务及价格、综合信用分的详细评审。**只有通过资格性、符合性评审的供应商才能进入下一步的详细评审。

* + 资格性审查表（详见附表一）
	+ 符合性审查表（详见附表二）
	+ 技术评审表（详见附表三）
	+ 商务评审表（详见附表四）

**3.3.2比较与评价**

磋商小组按磋商文件中规定的评审方法和标准，对资格性审查和符合性审查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。技术、商务、价格、综合信用分部分分值分配如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **评分项目** | **技术评分** | **商务评分** | **价格评分** | **综合信用分** | **合计** |
| **权重** | **50%** | **35%** | **10%** | **5%** | **100%** |
| **分值** | **50分** | **35分** | **10分** | **5分** | **100分** |

具体量化打分标准如下：

**（1）技术、商务评分**

磋商小组分别对各供应商的技术、商务响应文件中的各项内容进行评议比较，详细对比其技术、商务方案等各种因素方面是否满足磋商文件的要求。在技术、商务评审表的相应项各自记名打分。

**（2）技术商务得分统计**

将所有磋商小组的技术评分的算术平均值即为每个有效供应商的技术得分（四舍五入后，精确到0.01）。

将所有磋商小组的商务评分的算术平均值即为每个有效供应商的商务得分（四舍五入后，精确到0.01）。

将技术得分、商务得分相加乘于对应权重得出商务技术得分。

**（3）价格分计算**

计算价格评分：价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求（通过资格性审查及符合性审查）且报价价格最低的响应报价（指修正后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他响应供应商的价格分统一按照下列公式计算（四舍五入保留两位小数）：

磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权值×100

**（4）价格核准和评分**

1. **价格的核准**

供应商不得以低于成本的报价竞争(若报价明显低于其成本，供应商应能作出合理说明)。如果磋商小组发现供应商的报价明显低于其他供应商的，使得其报价可能低于其个别成本的，将要求该供应商作书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明或不能提供相关证明材料的，磋商小组将认定该供应商以低于成本报价竞争，其响应文件作无效处理。

磋商小组先对入围供应商的最后报价进行复核，审查其是否有计算上的错误，修正错误的原则如下

响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

按上述修正错误的方法调整后的最后报价，对供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，则其响应文件作无效处理。

1. **政策价格扣除**

a）小型和微型企业产品价格扣除

供应商为小型或微型企业（包括成员均为小型或微型企业的联合体）且报价产品/服务含小型或微型企业产品/服务时，报价给予K1的价格扣除（K1的取值为10%），即：评审价＝核实价-小微企业产品核实价×K1；

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额（必须为本企业承担的服务）占到联合体协议合同总金额30%以上的，对联合体报价给予K2的价格扣除（K2的取值为6%），即：评审价＝核实价-小微企业产品核实价×K2；

本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的对小型或微型企业的划分标准，并且提供本企业承担的服务；

组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与联合体中的小型、微型企业之间不得存在投资关系；

参加采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》（详见响应文件格式）。

b)监狱企业产品价格扣除

监狱企业视同小型、微型企业，按上述a)条款享受评审中价格扣除。

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。

监狱企业参加采购活动时，应当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，否则不予认可。

c）残疾人福利性单位产品价格扣除

残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按上述a)条款享受评审中价格扣除。

参考财政部、民政部、中国残疾人联合会印发的《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，符合条件的残疾人福利性单位在参加采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。一旦成交将在成交公告中公告其声明函，接受社会监督。

d）供应商同时为小型、微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位任两种或以上情况的，评审中只享受一次价格扣除。不重复进行价格扣除。

e）节能产品、环保产品价格扣除：对获得节能产品认证证书或环境标志产品认证证书的产品给予3%的价格扣除。

1. **价格评分**

磋商小组对入围的供应商的最后价格进行修正得出评审价。综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求（通过资格性、符合性审查）且价格最低的有效最后报价（指修正后的价格，下同）为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权值×100

**（5）综合信用分**

综合信用评价得分(属于商务部分的一部分)=响应供应商的广州公共资源交易信用评价（政府采购供应商信用评价分）×5%。 响应供应商的信用评价分以开标当天广州交易集团有限公司网站公布的分值为准（通过“广州交易集团有限公司网站-信用信息-广州公共资源交易信用平台2.0” 进行核实，未能在网站查询到供应商信用评价分的，以信用评价基准分（93.4分）计算）

1. **推荐成交候选人名单**

详见磋商须知前附表。

1. **确定成交供应商**

采购人将根据评审结果，确定成交供应商。采购代理机构受采购人委托在规定的媒体上发布成交公告，同时向成交供应商发出书面《成交通知书》。成交结果的发布视为有效送达，不再另行通知未成交供应商。《成交通知书》对成交供应商和采购人具有同等法律效力。

### 附表一：资格性审查表

项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

项目编号：GDWCFFC2312121

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **审查内容** |
|
| 1 | 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，或执业许可证）复印件，分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司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，如响应供应商为自然人的提供自然人身份证明复印件。 |
| 2 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 3 | 具有履行合同所必需的专业技术能力。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 4 | 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 5 | 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明函。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 6 | 存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，不得参加政府采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 7 | 提供《公平竞争承诺书》。 |
| 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，不得再参加同一采购项目的其他采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 9 | 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采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 10 | 响应供应商未被列入“中国执行信息公开网”（ http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）“记录失信被执行人”名单；“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为”。如查询结果未显示存在失信记录，视为不存在上述不良信用记录。（①由采购代理机构于投标截止日当天在上述网站进行查询，同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档；②响应供应商为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同响应供应商存在不良信用记录；③如相关失信记录已失效，响应供应商必须提供相关证明资料。） |
| 11 | 本项目不接受联合体投标。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |
| 12 | 采购包整体专门面向中小企业，货物类采购项目供应商所投产品制造商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小微企业，工程类、服务类采购项目供应商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小微企业，残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业。专门面向中小企业采购的项目不再执行价格评审优惠的扶持政策（提供中小企业声明函）。需落实政府采购政策为：促进中小企业发展政策、支持监狱企业发展政策、支持残疾人福利性单位发展政策、采购节能产品、环境标志产品、支持脱贫攻坚相关政策等。本项目采购标的根据《国家统计局关于印发<统计上大中小微型企业划分办法(2017)>的通知》（国统字〔2017〕213号）对应的大中小微型企业划分标准，划分为租赁和商务服务业，请按该行业划分标准进行中小企业声明。 |

### 附表二：符合性评审表

项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

项目编号：GDWCFFC2312121

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **评审内容** |
| 1 | 是否满足磋商文件提出的合同履行期限 |
| 2 | 是否符合竞争性磋商文件的关于响应文件的签署盖章要求 |
| 3 | 投标有效期是否为90天 |
| 4 | 是否按规定提交法定代表人证明书/法人授权委托书 |
| 5 | 响应报价固定唯一，且响应报价没有超过最高限价 |
| 6 | 磋商小组认为响应供应商的报价明显低于其他通过符合性审查响应供应商的报价，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；响应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报价处理 |
| 7 | 未发现属无效报价的其他情形 |
| 8 | 有关法律、法规、规章是否不属于报价无效的 |

### 附表三：技术评审表

项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

项目编号：GDWCFFC2312121

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **分值** | **评审标准** |
| 1 | 项目理解程度 | 10分 | 针对响应供应商提供本项目的项目理解程度（包括但不限于对本项目的理解、项目背景、目标、内容的把握等内容）进行评审： 1.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目的理解、项目背景、目标、内容的把握等内容，项目背景了解全面且项目对接、处理经验丰富，内容描述清晰，有针对性，实施目标明确，能够充分贴合项目的实施要求：10分； 2.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目的理解、项目背景、目标、内容的把握等内容，项目背景了解全面，内容描述清晰，实施目标明确，基本贴合项目的实施要求：7分； 3.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目的理解、项目背景、目标、内容的把握等内容，项目背景了解部分全面，内容描述部分清晰，实施目标部分明确，部分贴合项目的实施要求：4分； 4.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目的理解、项目背景、目标、内容的把握等内容，项目背景了解不全面，内容描述部分不清晰，实施目标不明确，无法充分贴合项目的实施要求：1分； 5.无提供不得分。 |
| 2 | 对重点难点分析及对策 | 10分 | 针对响应供应商提供对本项目重点难点分析及对策（包括但不限于对本项目重点、难点的分析及应对措施建议等内容）进行评审： 1.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目重点、难点的分析及应对措施建议等内容，分析全面，应对措施建议有针对性，能够充分贴合项目的实施要求：10分； 2.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目重点、难点的分析及应对措施建议等内容，分析基本全面，应对措施建议基本贴合项目的实施要求：7分； 3.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目重点、难点的分析及应对措施建议等内容，分析不全面，应对措施建议仅部分贴合项目的实施要求：4分； 4.能够针对本项目的具体服务内容提供对本项目重点、难点的分析及应对措施建议等内容，无分析且不全面，应对措施不贴合项目的实施要求：1分； 5.无提供不得分。 |
| 3 | 组织方案 | 15分 | 根据响应供应商针对本项目的组织方案（包括但不限于组织架构、管理模式、实施组织方案等内容）进行评审： 1.实施组织方案内容符合采购人需求要求，组织架构、管理模式能够充分考虑到本项目实际的操作情况，研究能力符合项目实际需要，总体组织流程清晰，内容详尽有针对性，完全能有效保障项目顺利实施：15分； 2.实施组织方案内容贴合采购人需求，组织架构、管理模式基本能够考虑到本项目实际的操作情况，研究能力基本符合项目实际需要，但总体组织流程部分内容不够清晰，总体能够保障项目实施：10分； 3.实施组织方案内容不太贴合采购人需求，组织架构、管理模式对本项目实际的操作情况考虑不全，研究能力部分符合项目实际需要，总体组织流程模糊，仅有部分内容能保障项目实施：5分； 4.实施组织方案内容不贴合采购人需求，组织架构、管理模式未能考虑到本项目实际的操作情况，研究能力不符合项目实际需要，总体组织流程模糊且有欠缺，内容无有针对性，无法有效保障项目实施：1分； 5.其他或无提供不得分。 |
| 4 | 服务方案 | 10分 | 针对响应供应商提供本项目的服务方案【包括但不限于（评估及数据采集方法的多样化，每种方法应设置指标的情况）、工作时间计划表、各环节时间安排等内容】进行评审: 1.能够针对本项目的具体服务内容提供对评估及数据采集方法，方法多样化且每种方法都具有详细的指标，指标具体，内容明晰，且能结合采购需求内容出具工作时间计划表及各环节时间安排，具有针对性，符合本项目实际需求，能有效确保项目的顺利实施：10分； 2.能够针对本项目的具体服务内容提供对评估及数据采集方法，方法种类基本齐全，每种方法都有适应的指标，指标内容基本齐全，且能结合采购需求内容出具工作时间计划表及各环节时间安排，基本符合本项目实际需求，基本能确保项目的顺利实施：7分； 3.能够针对本项目的具体服务内容提供对评估及数据采集方法，方法种类基本齐全，每种方法都有适应的指标，指标内容基本齐全，根据采购需求内容出具的工作时间计划表及各环节时间安排部分不符合本项目实际需求，不能有效确保项目的顺利实施：4分； 4.能够针对本项目的具体服务内容提供对评估及数据采集方法，方法种类不完整，根据采购需求内容出具的工作时间计划表及各环节时间安排部分不符合本项目实际需求，不能有效确保项目的顺利实施：1分； 5.其他或无提供不得分。 |
| 5 | 保障措施 | 5分 | 针对响应供应商提供对本项目的保障措施（包括但不限于对本项目质量保证体系及措施、后续服务等内容）进行评审： 1.能提供详细的质量保证体系及措施，确保项目的顺利实施，后续服务流程完善，符合本项目的实际需求：5分； 2.能提供质量保证体系及措施，部分能确保项目的顺利实施，后续服务流程基本完善，基本符合本项目的实际需求：3分； 3.能提供质量保证体系及措施，内容不能确保项目的顺利实施，后续服务流程不完善，不符合本项目的实际需求：1分； 4.无提供不得分。 |
| 小计 | 50分 |  |

### 附表四：商务评审表

项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

项目编号：GDWCFFC2312121

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **分值** | **评审标准** |
| 1 | 同类项目业绩 | 5分 | 根据响应供应商成立至今承接的同类项目业绩，每提供一个得1分，满分5分。（注：提供服务合同复印件或相关课题成果的公开报道材料并加盖响应供应商公章,时间，无提供不得分。） |
| 2 | 履约能力 | 3分 | 响应供应商具有类似的评估或调查项目的研究成果被相关单位采纳或应用，每提供1个成果得1分，本项满分3分。（注：提供相应的证明材料加盖响应供应商公章，无提供不得分。） |
| 3 | 拟投入本项目的项目负责人情况 | 6分 | 拟投入本项目的项目负责人：①具有副高或以上职称的，得5分，中级职称的，得2分，初级职称或无职称不得分，满分5分。②具有主持开展或以项目负责人的身份参与过类似的调查或评估项目{包括不限于评估或调查项目【包括不限于政府绩效（行政效能）评估，或政府服务（包括不限于：公共服务、政务服务、营商环境、政务窗口服务等)满意度】等}，每提供1个项目得0.5分，满分1分。 本项最高得6分。【注：响应文件中须提供①评估或调查的委托或服务合同的复印件或相关课题成果的公开报道材料，并加盖响应供应商公章；②若合同内未显示主持人员（或项目负责人），须提供由业主单位出具的主持人员（或项目负责人）证明的复印件加盖响应供应商公章。】 |
| 4 | 拟投入本项目的项目团队情况 | 14分 | 拟投入本项目的工作团队：①具有副高或以上职称的成员，每提供一人得4分，中级职称的，每提供一人得2分，初级职称，每提供一人得1分，满分12分。②参与过类似的评估或调查项目{包括不限于评估或调查项目【包括不限于政府绩效（行政效能）评估，或政府服务（包括不限于：公共服务、政务服务、营商环境、政务窗口服务等)满意度】等}的成员，每提供一人得0.5分，满分2分。本项最高得14分。（注：响应文件中须提供①评估或调查的委托或服务合同的复印件或相关课题成果的公开报道材料，并加盖响应供应商公章；②若合同内未显示参与人员，须提供由业主单位出具的参与人员证明的复印件加盖响应供应商公章；③团队人员配置清单、职称证书的复印件等证明资料加盖响应供应商公章。） |
| 5 | 采购需求响应程度 | 7分 | 针对响应供应商用户需求书响应程度进行评审，完全响应磋商文件要求且部分条款优于磋商文件要求得7分，完全响应磋商文件要求得4分，负偏离不得分。 |
| 小计 | 35分 |  |

### 附表五：综合信用评价

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **分值** | **评审标准** |
| 1 | 综合信用评价 | 5分 | 综合信用评价得分(属于商务部分的一部分)=响应供应商的广州公共资源交易信用评价（政府采购供应商信用评价分）×5%。 响应供应商的信用评价分以开标当天广州交易集团有限公司网站公布的分值为准（通过“广州交易集团有限公司网站-信用信息-广州公共资源交易信用平台2.0” 进行核实，未能在网站查询到供应商信用评价分的，以信用评价基准分（93.4分）计算） |
| 小计 | 5分 |  |

# 第五部分 合同草案

**合同书**

**甲 方：**

**乙 方：**

**签约地点：**

**签订日期： 年 月 日**

**注：本合同条款仅供参考，最终以甲方提供的样本并经甲乙双方协商一致的合同为准。**

甲方（采购人）：广州市南沙区政务服务数据管理局

地址：

联系电话：

法定代表人：

乙方（成交供应商）：

地址：

联系电话：

法定代表人：

根据《中华人民共和国民法典》及 年 月 日2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目磋商文件和响应文件（项目编号：GDWCFFC2312121）的要求，广州市南沙区政务服务数据管理局作为2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目的甲方，委托（乙方）按磋商文件、经甲方确认的方案和响应文件要求开展工作，经双方协商一致，签订本合同。

**第一条 合同的组成**

详细价格、服务说明及其它有关合同的特定信息由合同附件说明。所有附件及本项目的磋商文件、响应文件、会议纪要、协议等均为本合同不可分割之一部分。

**第二条 合同金额**

合同总价为（大写）：人民币\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

**第三条 合同履行期限及交货地点**

合同履行期限：2024年1月1日至2024年12月31日。

交货地点：甲方指定地点

**第四条 服务内容**

（一）项目目的

为全面贯彻落实党的二十大精神，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案》《广州市加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》等文件精神，结合我区工作实际及我局《广州市南沙区政务服务三年发展规划（2023年-2025年）》（以下简称《规划》），将立足新发展阶段，顺应数字化发展趋势，力争政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，集约化办事、智慧化服务实现新的突破，建成方便、快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。

通过乙方调查为主，科学、客观对南沙区政务服务中心进驻窗口单位及各镇（街）（包括但不限于镇（街）政务服务中心、村（居）公共服务站、专业大厅）（以下简称镇（街））的政务服务效能状况进行调查。充分听取企业和群众对南沙政务工作的意见建议，研究分析政务工作亮点和服务短板，并查找、挖掘服务短板的深层次原因，提出具体有效的对策建议。推动全区政务服务水平突破提升，持续增强企业和群众的获得感和满意度，助力南沙打造成为立足湾区、协同港澳、面向世界的重大战略性平台，打造政务服务高质量发展“南沙样本”。

（二）项目目标

**1.深挖政务服务窗口单位工作短板。**从乙方视角，深度查找、挖掘窗口服务单位在各业务领域全流程政务服务的短板问题，研究分析深层次原因，并针对所发现问题提出具体有效的对策建议，聚焦政务服务优化、效能提升的薄弱环节精准发力，倒逼各窗口服务单位积极推进自身政务管理和服务创新。

**2.优化提升镇（街）政务服务水平。**2024年继续优化镇（街）政务服务效能常态化监测与考评体系，针对目前镇（街）政务服务标准化规范化便利化推进现状，聚焦办事企业和群众需求，深挖各镇（街）政务服务成效和存在问题，提出可行性的建议或意见，突破提升镇（街）的整体政务服务水平与服务能力。

（三）工作原则

**1.结果导向性**

以乙方独立、客观视角为主，坚持问题导向、需求导向、目标导向、结果导向，以办事企业和群众“获得感”为第一评估标准，重点评估各进驻部门、各镇（街）的政务服务实效，挖掘工作中存在的问题和服务短板，深入研究分析原因，针对问题提出具体有效的改进措施和优化建议，引导南沙政务服务向高质量发展。

**2.量化可比性**

坚持指标可量化、结果可比较原则，以定量数据作为反映指标的核心依据，以信息化平台作为获取数据的关键支撑，采用座谈会、深度访问、深度模拟体验、实地调研、暗访调查、网上抽查、拦截访问、电话调查等多元化数据采集方式，确保调查结果真实、准确。

**3.客观公正性**

委托乙方开展调查研究，避免传统“内评估”的不足，增强调查工作的透明度和公信力，客观、科学评估南沙区政务服务建设情况。

（四）评估方法

对标政务服务三年规划的重点工作任务，调查采用定性和定量相结合的评估方法。创新评估方式，挖掘考评内容，乙方主要通过座谈会、深度访问、深度模拟体验、实地调研、暗访调查、实地走访、网上抽查、办事大厅拦截访问、电话调查、电话回访、文献分析法、内部系统采集等多种调查方式和手段，采集政务服务考评数据，使用国家通用的统计法及结合专家评估法进行评分。重点突出以下考评内容：

**1.窗口服务单位考评**。

**（1）以用户视角为主查找短板弱项，“政务服务体验官”深度模拟体验。**每季度对业务量大的部门单位选取高频服务事项来进行全流程深度模拟体验（原则上按照该期业务总受理量的一定比例来判定该部门单位业务量的大小）。具体选取的全流程模拟体验服务事项的样本量根据后续确定比例而定。

通过“我陪群众走流程”“政务服务体验官”等方式，聚焦与企业和群众生产生活密切相关的高频政务服务事项，深度模拟体验各业务领域全流程办事服务，走进政务大厅、登录办事平台，看政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”等，深入体验监督南沙政务服务工作，全流程感受办事流程，及时查找、发现前端、中端、后端存在问题和服务短板，以用户“小切口”撬动政务服务能力“大提升”充分发挥“政务服务体验官”“问计把脉”的作用，推动各职能部门服务流程优化、体验提升及政务工作创新，加快推进南沙政务服务工作开创新局面。

**（2）分类组织政府端（职能部门）、公众端（办事企业和群众）召开座谈会。**每季度分类对公众端（办事企业和群众）、政府端（职能部门）召开1次座谈会，全年共4次座谈会，剖析深层次问题原因。

根据座谈提纲，紧扣南沙政务工作中存在的短板弱项，深入交流讨论问题根源，挖掘深层次形成原因，着力破解痛点难点堵点。政府端座谈会：结合拟定座谈提纲和各职能部门工作实际，与各职能部门具体业务经办人员进行面对面座谈交流，对各业务领域高频服务事项的办理全流程进行深度了解，对各职能部门政务服务标准化规范化便利化的推进情况、存在困难和不足及实施效果、创新经验做法等进行详细交流。公众端座谈会：根据拟定座谈提纲与办事企业和群众零距离座谈交流政务办事前端、中端、后端等全过程的痛点堵点难点，听取群众对政务工作的意见和建议。

**2.镇（街）考评**。

**（1）优化镇（街）政务服务效能常态化监测与考评体系，**进一步深入村（社区）政务大厅，充分听取基层企业和群众的意见建议，摸清基层政务办事实际需求，查找办事全流程的痛点堵点难点，探究具体导致原因，并挖掘各村（居）公共服务站在创新政务工作的典型经验和亮点做法，形成可复制可推广的基层经验，以便推广到其他村（居）服务站甚至市、省及全国学习借鉴。

**（2）持续拓展村（居）公共服务站的考评覆盖度和深度。**通过以暗访调查、实地核查、拦截访问调查方式为主，以电话调查、电话回访、网上抽查为辅，每期对各镇（街）（包括但不限于镇（街）政务服务中心、村（居）公共服务站、专业大厅）原则上完成调查样本180份、开展1次暗访调查，共完成81个暗访样本，其中，每个镇（街）每期至少抽取8个所辖村（居）公共服务站。

**（三）考评工作内容**

2024年南沙区政务服务考评工作，主要围绕国家、省、市政务服务工作重点，并结合南沙区政务服务实际情况进行组织开展，考评内容包含但不限于以下几个方面：

1.针对政务服务标准化、规范化、便利化情况的调查；了解各考评对象的工作管理情况、受理服务规范、大厅标识标牌、服务功能区等场所设置的落实，是否有开展便利服务、跨域通办服务、延时错时服务、无障碍服务等便捷服务情况等；

2.针对政务服务数字化情况的调查，了解各考评对象加快推进政务服务数字化建设工作的情况，聚焦电子证照应用、市一体化在线政务服务平台运营等方面的难点堵点，探究具体导致原因，并针对问题列出问题清单，提出优化建议；

3.针对“政务服务创新及优化体验”情况的调查；了解各考评对象落实线上线下服务事项办事指南要素内容是否准确全面，做到“十公开”（事项名称、法律依据、办理主体、办理流程、申报材料、承诺时限、收费标准及依据、办理地点、电话），以及线上标准与线下办理收取材料匹配度的情况；

4.针对窗口智能导办、后台智能审批情况的调查；了解各考评对象以新技术、新理念、新流程，加快推进政务服务智能导办、智能审批等情况；

5.针对政务服务政策兑现情况的调查；了解各考评对象落实惠企政策兑现，实现惠企政策“免申即享、在线兑付、直达快享”的推进情况；

6.针对“全域通办”情况的调查；了解各考评对象瞄准群众对政务服务的新期待和新需求，推进高频政务服务事项“全域通办”，真正实现企业和群众异地事项“就近办”“马上办”的落实情况；

7.针对“好差评”工作情况的数据分析调查；了解各考评对象关于“好差评”工作落实情况（包括大厅推广度、办件评价覆盖度与好评度、“好差评”评价引导、差评工单处理效率等）；

8.针对统一预约工作情况的数据分析调查。了解办事企业或群众对统一预约、智能预约的使用及便捷率反馈情况；

9.针对业务系统对接工作情况的调查，了解各考评对象使用统一申办受理平台，以及区一体化平台与市一体化在线政务服务平台对接的情况。

（四）调查考评对象

**1.区政务服务中心进驻单位**。

**表1 区政务服务中心进驻单位调查名单**

| **序号** | **单位** |
| --- | --- |
| 1 | 区住房和城乡建设局 |
| 2 | 区卫生健康局 |
| 3 | 区农业农村局 |
| 4 | 规划和自然资源局南沙区分局 |
| 5 | 区文化广电旅游体育局 |
| 6 | 区城市管理局 |
| 7 | 区水务局 |
| 8 | 区教育局 |
| 9 | 区新闻出版局 |
| 10 | 区行政审批局 |
| 11 | 区应急管理局 |
| 12 | 区金融工作局 |
| 13 | 区委机构编制委员会办公室 |
| 14 | 区民政局 |
| 15 | 生态环境局南沙区分局 |
| 16 | 区气象局 |
| 17 | 区发展和改革局 |
| 18 | 区消防救援大队 |
| 19 | 区工业和信息化局 |
| 20 | 区商务局 |
| 21 | 区统计局 |
| 22 | 区人力资源和社会保障局 |
| 23 | 粤海水务有限公司 |
| 24 | 区残疾人联合会 |
| 25 | 广州南沙发展燃气有限公司 |
| 26 | 明珠湾开发建设管理局 |
| 27 | 区市场监管局 |
| 28 | 区公安局 |
| 29 | 区科学技术局 |
| 30 | 区退役军人事务局 |
| 31 | 区司法局 |
| 32 | 国家档案馆、区档案局 |
| 33 | 区委统一战线工作部（区侨务局、区民族宗教事务局） |
| 34 | 区税务局 |
| 35 | 南沙海关 |
| 36 | 区公安消防大队 |
| 37 | 市医疗保险服务中心南沙分中心 |

**2.10个镇（街），包含镇（街）政务服务中心及村（居）公共服务站。**

**表2 各镇（街）调查名单**

| **序号** | **镇（街）** |
| --- | --- |
| 1 | 万顷沙镇 |
| 2 | 黄阁镇 |
| 3 | 横沥镇 |
| 4 | 东涌镇 |
| 5 | 大岗镇 |
| 6 | 榄核镇 |
| 7 | 南沙街 |
| 8 | 珠江街 |
| 9 | 龙穴街 |
| 10 | 港湾街 |

（五）工作计划

**1.考评周期及工作进度**

根据对各考评对象在不同考评指标领域的工作表现进行评分，所有指标得分之和则为该考评对象最终政务服务考评得分，项目分为上半年和下半年两个周期进行调查，每季度覆盖考评范围，提交上半年和全年度调研报告成果，共两期。

**第一期调查工作进度如下：**

（1）2024年2月下旬前，做好调查前期工作，确定项目调查方案，组建课题组。借鉴广东省、市及其他地区政务服务考评调查指标体系，结合南沙区实际情况，设计及优化完善2024年南沙区政务服务公众考评满意度考评指标体系。

（2） 2024年6月下旬前，完成座谈会、深度模拟体验、暗访调查、问卷调查等发放和回收，审核、复核、编码、录入、整理和统计分析等实施执行。

（3）2024年7月下旬前，完成对座谈会、深度模拟体验材料收集梳理、核查和分析整合。

（4）2024年8月中旬前，按照国家通用统计法，结合专家评估，对各考评对象的政务服务情况进行评分核实后作相应的修改完善，提交上半年调查考评成果。

**第二期调查工作进度如下：**

（1）2024年7月中旬前，完成下半年项目的启动工作。

（2）2024年12月下旬前，完成座谈会、深度模拟体验、暗访调查、问卷调查等发放和回收，审核、复核、编码、录入、整理和统计分析等实施执行。

（3）2025年1月下旬前，完成对座谈会、深度模拟体验材料收集梳理、核查和分析整合。

（4）2025年2月中旬前，按照国家通用统计法，结合专家评估，对各考评对象的政务服务情况进行评分核实后作相应的修改完善，提交下半年及年度调查报告成果。

**2.驻点体验研究分析及运用**

根据项目需要，委派2名研究工作人员在项目执行期间，与区政数局的工作时间一致，驻点区政数局协助有关处室的日常工作开展，以更好地对接和理解政务服务考评项目的工作决策意图，做好前期的调研工作；并通过驻点工作的方式，客观的对区政务服务工作存在的情况进行分析，提出改善措施。督促各职能部门对政务服务考评过程中存在的问题进行立行整改，并将整改落实工作情况反馈区政数局。

**3.对标学习先进经验，擦亮南沙政务品牌**

由乙方统筹组织，以对标学习、查找差距为目的，组建一次考评对象团队实地调研别的区域或城市学习优化营商环境、政务服务改革经验做法和先进理念，参考先进城市政务服务平台建设运营、政务成效和特色亮点，分类梳理总结好经验。对标学习、搜集整理、运用调研成果，形成可复制推广的南沙经验，为南沙政务服务工作提出更多新思路、新点子，推动南沙政务服务水平再上新台阶。

**第五条 验收要求**

（一）验收标准：完成项目所有工作的调研报告成果。

（二）检查督导：甲方对服务项目进行不定期检查和督导，各乙方有义务按甲方要求进行规范化作业。

（三）验收的时间和地点：工作调研报告成果工作完成后，由乙方提出验收申请；地点为广州市。

（四）验收方法： 由甲方按照国家有关法律法规和行业标准及甲方相关管理办法组织进行审核验收，验收合格后出具验收意见书，不合格由乙方进行整改，整改后再申请验收。

**第六条 付款方式**

1期：支付比例30%,在签订合同的15个工作日内，乙方提供正式发票后甲方5个工作日内申请支付乙方合同总费用的30%作为启动资金；

2期：支付比例30%,在合同生效8个月后，乙方提供正式发票后甲方5个工作日内申请支付乙方合同总费用的30%作为项目款项；

3期：支付比例40%,乙方提交下半年度工作调研报告成果，甲方对该项目工作报告成果验收合格后，乙方提供正式发票后甲方5个工作日内申请支付合同总费用的40%剩余款项。

（一）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； 4.其他证明材料。

（二）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采购人已经按期支付。

**第七条 违约责任**

（一）在合同存续期间因乙方原因未及时响应甲方服务要求，每次按合同总价3%扣除应付款。

（二）因单方变更或解除合同，责任方应向对方支付合同总价5%的违约金并承担由此导致的守约方全部损失。

（三）乙方出现以下行为之一时，甲方有权单方面终止合同，乙方应退还已收费用并向甲方支付合同总价5%的违约金：

1.未达到合同及附件要求中的任一项工作要求的；

2.在项目实施过程中，如甲方发现乙方的工作人员没有依时完成合约规定任务或服务质量达不到要求的，或经甲方2次提出书面整改意见后仍无改进的；

3.项目成果验收不合格且不能按要求进行整改，或整改后仍不能达到要求的。

4.乙方在履行合同过程中应按照国家法律规定及时支付劳动报酬，如出现劳资纠纷影响甲方经营或名誉的；

5.乙方将项目分包或转包给任何单位和个人。

（四）本条款所述甲方全部损失，包括但不限于甲方因涉诉或主张权利支出的诉讼费、律师费、财产保全费、财产保全担保费、鉴定费、公证费、差旅费等。

(五）因政府上级文件要求或执行相关政策等原因变更合同或造成项目终止的，由甲方发文通知乙方变更或终止本合同，甲方对此不承担任何责任。如项目终止的，自甲方发文终止项目之日起，根据乙方实际已完成的工作量支付服务费。

**第八条 争议的解决**

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住所地人民法院提起诉讼。

**第九条 不可抗力**

（一）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。

（二）如果一方迟延履行义务后发生不可抗力事件的，不能免除责任。

**第十条 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。

**第十一条 通知**

（一）在本合同有效期内，甲乙双方确定的项目联系人为本项目的负责人，全程跟进项目、协调项目进展、组织双方沟通交流和协调双方关系。

（二）本合同约定的项目联系人、联系地址、联系方式为甲乙双方唯一联系联系人、地址、联系方式。甲、乙双方因履行本合同而需发给对方的任何通知应以书面方式发出。该通知可以专人送达、传真、电子邮件、特快专递或挂号方式送达的方式发出。所有的通知应送达本合同项下对方当事人的地址或该方事先通知的其他地址或传真号码。该联系人、联系地址或联系方式有变动的，应至少提前三日书面通知对方。双方发生争议后，甚至进入诉讼程序，该联系人、联系地址、联系方式仍为有效。

（三）上述通知、要求或信息，以专人送达的，以受送达人在送达回执上的签收时间为送达日期；以传真方式送达的，以发送之日为送达日期；以电子邮件方式送达的，以到达受送达人特定系统的日期为送达日期；以特快专递或挂号方式送达的，以受送达人在相应邮寄凭证上签收之日为送达日期。上述联系地址或联系方式发生变动且未及时书面通知另一方的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。

**第十二条 其它**

（一）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。

（二）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。

（三）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。

**第十三条 合同的效力**

 本合同自双方签名并盖章后生效。本合同一式 份，甲方、乙方双方各执 份。

甲方： 乙方：

授权代表： 授权代表：

账号： 账号：

签约时间： 签约时间：

签约地点：

# 第六部分 响应文件格式

## 响应文件格式参考

|  |
| --- |
| **报 价 文 件****口 正本****口 副本****项目编号：GDWCFFC2312121****项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目****响应供应商名称：****响应供应商地址：****( 年 月 日 时 分)之前不得启封** |

## 响应文件目录表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **文件****类型** | **序号** | **文件名** | **提交情况** | **页码范围** | **备注** |
| **有** | **无** |
| **资格性****文件** | 1 | 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，或执业许可证）复印件，分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司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，如响应供应商为自然人的提供自然人身份证明复印件。 |  |  |  |  |
| 2 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 3 | 具有履行合同所必需的专业技术能力。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 4 | 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 5 | 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明函。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 6 | 存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，不得参加政府采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 7 | 提供《公平竞争承诺书》。 |  |  |  |  |
| 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，不得再参加同一采购项目的其他采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 9 | 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采购活动。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 10 | 响应供应商未被列入“中国执行信息公开网”（ http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）“记录失信被执行人”名单；“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为”。如查询结果未显示存在失信记录，视为不存在上述不良信用记录。（①由采购代理机构于投标截止日当天在上述网站进行查询，同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档；②响应供应商为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同响应供应商存在不良信用记录；③如相关失信记录已失效，响应供应商必须提供相关证明资料。） |  |  |  |  |
| 11 | 本项目不接受联合体投标。（提供响应供应商资格声明函，详见响应文件格式） |  |  |  |  |
| 12 | 采购包整体专门面向中小企业，货物类采购项目供应商所投产品制造商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小微企业，工程类、服务类采购项目供应商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小微企业，残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业。专门面向中小企业采购的项目不再执行价格评审优惠的扶持政策（提供中小企业声明函）。需落实政府采购政策为：促进中小企业发展政策、支持监狱企业发展政策、支持残疾人福利性单位发展政策、采购节能产品、环境标志产品、支持脱贫攻坚相关政策等。本项目采购标的根据《国家统计局关于印发<统计上大中小微型企业划分办法(2017)>的通知》（国统字〔2017〕213号）对应的大中小微型企业划分标准，划分为租赁和商务服务业，请按该行业划分标准进行中小企业声明。 |  |  |  |  |
| **符合性****文件** |  | 磋商函 |  |  |  |  |
|  | 响应供应商资格声明函 |  |  |  |  |
|  | 公平竞争承诺书 |  |  |  |  |
|  | 法定代表人证明书 |  |  |  |  |
|  | 法定代表人授权委托书 |  |  |  |  |
|  | 用户需求书响应差异表 |  |  |  |  |
|  | 招标代理服务费承诺书 |  |  |  |  |
|  | 中小企业声明函（如需） |  |  |  |  |
|  | 残疾人福利性单位声明函（如需） |  |  |  |  |
|  | 监狱企业的证明文件（如需） |  |  |  |  |
| **技术****文件** |  | 项目理解程度 |  |  |  |  |
|  | 对重点难点分析及对策 |  |  |  |  |
|  | 组织方案 |  |  |  |  |
|  | 服务方案 |  |  |  |  |
|  | 保障措施 |  |  |  |  |
|  | 响应供应商认为需要提供的其他技术资料 |  |  |  |  |
| **商务****文件** |  | 同类项目业绩 |  |  |  |  |
|  | 履约能力 |  |  |  |  |
|  | 拟投入本项目的项目负责人情况 |  |  |  |  |
|  | 拟投入本项目的项目团队情况 |  |  |  |  |
|  | 需求响应程度 |  |  |  |  |
|  | 响应供应商认为需要提供的其他商务资料 |  |  |  |  |
| **价格****文件** |  | 报价一览表（首次报价） |  |  |  |  |
|  | 报价明细表 |  |  |  |  |
|  | 响应供应商认为需要提供的其他价格资料 |  |  |  |  |

## 一、资格、符合性文件

## 格式1 磋商函

**致：广东为诚招标代理有限公司**

我方确认收到贵方2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目的竞争性磋商文件（项目编号：GDWCFFC2312121），(响应供应商名称、地址)作为响应供应商已正式授权(授权代表全名、职务)为我方签名代表，代表我方提交响应文件进行磋商。

签名代表在此声明并同意：

1. **我们愿意遵守采购代理机构发布竞争性磋商文件的各项规定，自愿参加磋商,并已清楚竞争性磋商文件的要求及有关文件规定，并严格按照竞争性磋商文件的规定履行全部责任和义务。**
2. **我们同意本磋商自磋商截止之日起90天内有效。如果我们的磋商被接受，则直至合同生效时止，本磋商始终有效。本磋商始终有效并不撤回已递交的响应文件。**
3. **我们已经详细地阅读并完全明白了全部竞争性磋商文件及附件，包括澄清（如有）及参考文件，我们完全理解本竞争性磋商文件的要求，我们同意放弃对竞争性磋商文件提出不明或误解的一切权力。**
4. **我们同意提供招标采购单位与评标委员会要求的有关磋商的一切资料或数据。**
5. **我们理解招标采购单位与磋商小组并无义务必须接受最低报价的磋商或其它任何磋商，完全理解采购代理机构拒绝迟到的任何磋商和最低磋商报价不是被授予成交的唯一条件。**
6. **如果我们未对竞争性磋商文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效磋商处理。**
7. **我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。**
8. **如果我们提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。**
9. **我们是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于本项目采购人、用户单位（如有）和采购代理机构。**
10. **所有有关本次磋商的函电请寄：（响应供应商地址）**

**备注：本磋商函内容不得擅自删改。**

响应供应商名称（盖公章）:

法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

日期： 年 月 日

## 格式2 响应供应商资格声明函

**广东为诚招标代理有限公司：**

关于贵公司　　　　年　　月　　日发布2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目（项目编号：GDWCFFC2312121）的磋商公告，本公司（企业）愿意参加磋商，并声明：

本公司（企业）具备以下要求：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

我司清楚竞争性磋商文件的要求及有关文件规定。未存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的情形。本公司（企业）的法定代表人或单位负责人与本项目其他响应供应商的法定代表人或单位负责人不为同一人且与其他响应供应商之间不存在直接控股、管理关系。并承诺在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

本公司（企业）如为采购项目（包组）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，不再参加该采购项目的其他采购活动。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

我司为非联合体投标。

特此声明！

响应供应商名称（盖公章）:

日 期： 年 月 日

## 格式3 公平竞争承诺书

本公司郑重承诺：本公司保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目（项目编号：GDWCFFC2312121）的公平竞争，不以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

响应供应商名称（盖公章）:

日 期： 年 月 日

## 格式4 法定代表人证明书

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

本证明书自签发之日起生效。

有效日期：\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_年\_\_月\_\_日

签发日期：\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

附：

营业执照（注册号）：

经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

响应供应商名称（盖公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）： 签字日期： 年 月 日

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

## 格式5 法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：注册于（响应供应商地址）的（响应供应商名称）在下面签名的（法定代表人姓名、职务）在此授权（被授权人姓名、职务）作为我公司的合法代理人，就2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目（项目编号：GDWCFFC2312121）的磋商活动，提交响应文件及采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为响应供应商代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签字之日起生效，特此声明。

**随附《法定代表人证明》**

响应供应商名称（盖公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）： 签字日期： 年 月 日

被授权人（授权代表）（签字或盖章）：

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

**说明：法定代表人亲自办理投标事宜的，则无需提交法定代表人授权委托书，此格式可删除。**

## 格式6 用户需求书响应差异表（同样作用于商务部分“需求响应程度”）

说明：1.响应供应商必须对应磋商文件的《第三部分 用户需求书》条款逐条应答并按要求填写下表。

2.对完全响应的条目在下表相应列中标注“○”。对有偏离的条目在下表相应列中标注“×”，并简述偏离内容。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **需求书条目** | **完全响应** | **有偏离** | **偏离简述** |
| 一 | 项目概况 |  |  |  |
| 二 | 服务内容 |  |  |  |
| 三 | 验收要求 |  |  |  |
| 四 | 付款方式 |  |  |  |

 **注：请响应供应商逐一响应。**

响应供应商名称（盖公章）：

日 期： 年 月 日

## 格式7 招标代理服务费承诺书

**广东为诚招标代理有限公司:**

本公司(响应供应商名称)在参加在贵公司举行的2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目(项目编号：GDWCFFC2312121)的招标中如获成交，我公司保证按照竞争性磋商文件规定缴纳"招标代理服务费"后，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《成交通知书》。如采用银行转账或银行转账，我司将同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。

如我方违反上款承诺，愿凭贵公司开出的相关通知，并愿承担全部由此引起的法律责任。

特此承诺!

响应供应商名称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

日 期： 年 月 日

## 格式8 中小企业声明函（如需）

**中小企业声明函（工程、服务）**

本公司（联合体）郑重声明，参考《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称） ，属于（租赁和商务服务业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称） ，属于（租赁和商务服务业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

响应供应商（盖公章）：

日 期： 年 月 日

**注：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.供应商根据磋商文件中明确的行业所对应的划分标准，判断承建（承接）企业是否属于中小企业。**

**3.为方便供应商识别其企业规模类型，可通过“中小企业规模类型自测小程序”进行自测。**

**4.响应供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，响应供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，响应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9 残疾人福利性单位声明函（如需）

本单位郑重声明，参考《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元制造的货物（由本单位元承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位元制造的货物（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。

响应供应商（盖公章）：

日 期： 年 月 日

## 格式10 监狱企业的证明文件（如需）

**监狱企业的证明文件**

说明：监狱企业参加采购活动时，应当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并加盖投标单位公章

## 二、技术部分

## 格式11 项目方案（格式自拟）

**响应供应商须充分响应磋商文件要求,结合项目实际情况编制详细完整的实施方案，包括但不限于下列内容：**

1.项目理解程度；

2.对重点难点分析及对策；

3.组织方案；

4.服务方案；

5.保障措施；

6.认为需要的其他方案。

## 三、商务部分

**格式12 同类项目业绩一览表**

项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

项目编号：GDWCFFC2312121

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **采购单位** | **合同金额** | **成交时间****/合同签订时间** | **服务时间** | **业主联系人及联系电话** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

**注：请根据评审标准提供相应证明材料。**

**格式13 履约能力**

**格式14 拟投入本项目的项目负责人情况**

**格式15 拟投入本项目的项目团队情况**

## 四、价格部分

## 格式16 报价一览表（首次报价）

项目名称：2024年广州市南沙政务服务公众考核满意度调查项目

项目编号：GDWCFFC2312121

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **响应供应商** | **初次报价（元）** | **合同履行期限** |
|  |  | 2024年1月1日至2024年12月31日。 |

响应供应商名称（盖公章）：

日 期： 年 月 日

**注：**

**1.预算金额（最高限价）：¥792,800.00元，凡超过最高限价的，一律视为无效报价。**

**2.上述日期均以日历日为单位，包括法定节假日。**

**3.对含糊不清或不确定的报价将视为无效报价。**

**格式17 报价明细表**

1.响应报价为所投项目的执行投标价，包括响应供应商履行本项目合同（如果成交）所必须的所有成本费用和响应供应商应承担的一切税费。如果响应供应商在成交并签署合同后，在项目实施过程中出现任何遗漏，均由成交供应商免费提供，采购人将不再支付任何费用。

2.请响应供应商进行详细的报价分析（格式自定）。