



新疆天麒

城市运维服务项目

招标文件

招标文件编号：KQWGZX(ZC)2023-01

采购人：克拉玛依市克拉玛依区城市网格化综合管理中心

招标代理：新疆天麒工程项目管理咨询有限公司

二零二三年七月

总目录

第一章	招标公告	第 2 页
第二章	投标人须知	第 5 页
第三章	项目采购需求	第 21 页
第四章	合同条款	第 31 页
第五章	投标文件格式	第 34 页
第六章	评标办法（综合评分法）	第 49 页

第一章 招标公告

项目概况：城市运维服务项目 招标项目的潜在投标人应在新疆政府采购网政采云平台 (www.zcygov.cn) 获取招标文件，并于 2023 年 8 月 1 日 10 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：KQWGZX(ZC)2023-01

项目名称：城市运维服务项目

预算金额：274 万元

最高限价（如有）：无

采购需求：详见采购文件

合同履行期限：详见采购文件。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求为：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：按照《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）的规定，落实促进中小企业发展政策。

3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2023 年 7 月 10 日至 2023 年 7 月 17 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

方式：线上获取，投标人登录政采云账户，在线申请获取采购文件（登录政府采购云平台→采购项目→获取采购文件→申请，审核通过后可下载采购文件，如有操作性问题，可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话 400-881-7190）。

售价：0 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2023 年 8 月 1 日 10 点 30 分（北京时间）

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、本项目为电子招投标项目，投标人需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目投标人可通过新疆数字证书认证中心官网（<https://www.xjca.com.cn/>）或下载“新疆政务通”APP 自行进行线上申领，或前往新疆克拉玛依市克拉玛依区迎宾路 75 号（中国银行大厦 11 楼营业部）或新疆克拉玛依市独山子区大庆东路 3039 号（市民服务中心三楼大厅）进行线下办理。如有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：400-881-7190。

2、本项目实行网上投标，采用电子投标文件，若投标人参与投标，应自行承担投标一切费用。

3、投标人应在投标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库投标人，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法递交电子版投标文件或递交电子投标文件失败等后果由投标人自行承担。

4、投标人应使用最新版本的 CA 驱动和政采云投标客户端，客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用谷歌浏览器，电脑配置满足 win7+64 位以上操作系统（不能用 mac 或者 linux 系统）。客户端请至新疆政府采购网（www.ccgp-xinjiang.gov.cn）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 400-881-7190 进行咨询。

5、投标人应当在递交电子投标文件截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”，递交电子投标文件截止时间以后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。

6. 投标人登录政采云平台，在投标截止时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若投标人在规定时间内未按时解密的，视为无效投标。解密与加密投标文件须使用同一个 CA。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：克拉玛依市克拉玛依区城市网格化综合管理中心

地址：克拉玛依市克拉玛依区油建南路 170 号

联系方式：0990-6230714

2. 采购代理机构信息

名称：新疆天麒工程项目管理咨询有限责任公司

地址：新疆克拉玛依市通讯路 44 号

联系方式：0990-6882183

3. 项目联系方式

项目联系人：马淼（采购人）、李娟、娜吉玛（采购代理机构）

电话：0990-6230714、0990-6882183

第二章 投标人须知

前附表

序号	内 容
1	项目名称：城市运维服务项目 招标文件编号：KQWGZX(ZC)2023-01
2	采购人：克拉玛依市克拉玛依区城市网格化综合管理中心 地 址：克拉玛依市克拉玛依区油建南路 170 号 邮政编码：834000 联系人：马森 联系电话：0990-6230714
3	采购代理机构：新疆天麒工程项目管理咨询有限责任公司 地址：克拉玛依市通讯路 44 号 邮政编码：834000 联系人：李娟、娜吉玛 联系电话：0990-6882183 开户行：中国工商银行股份有限公司克拉玛依石油分行 行号：102882000037 银行账号：3003020209024539038
4	投标有效期：递交投标文件截止日起 120 天（日历日）。
5	投标文件采用电子文档。投标文件应编制完整的页码、目录（编制上传投标文件与相应模块对应）。
6	采购人不统一组织考察，各投标人须自行对采购项目进行考察。 投标人如有疑问，于 2023 年 7 月 16 日 19:30 前将有关疑问以扫描件形式（必须加盖投标人公章）发至邮箱 617122271@qq.com，超过此时间所提疑问采购人或采购代理机构均不予答复，采购人将以文件补充形式予以解答，在新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）发布。 联系电话：0990-6882183 联系人：李娟 娜吉玛
7	递交投标文件截止时间：2023 年 8 月 1 日 10:30 递交投标文件时间：2023 年 8 月 1 日 10:00~10:30 地 点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）
8	开标时间：2023 年 8 月 1 日 10:30 地 点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）
9	采购项目预算：274 万元（大写：人民币贰佰柒拾肆万元整）；各投标人的投标报价如超过采购预算，则该投标人的投标文件作无效响应处理。

A 说明

1、适用范围及招标依据

1.1 适用范围

本招标文件仅针对于城市运维服务项目的招标。

1.2 招标依据

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及有关法律、法规。

2、定义

2.1 “采购人”系指克拉玛依市克拉玛依区城市网格化综合管理中心，在签订和执行合同阶段称“甲方”。

2.2 “招标代理机构”系指新疆天麒工程项目管理咨询有限公司。

2.3 “投标人”系指具备资格并按招标文件要求提交投标文件的法人，投标人若中标，在签订和执行合同阶段称“乙方”。

2.4 “招标文件”系指由采购人向投标人发出的本招标项目的全部文件（包括项目采购需求、修改文件、补充文件、答疑纪要、各种通知和附件等）。

2.5 “投标文件”系指投标人根据招标文件提交的所有文件。

2.6 “服务”系指合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件规定，在服务期内完成城市运维服务项目项目应承担的全部工作内容，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。

2.7 凡提及的“天、日期、星期、月份和年份”系指公历日历的日历天、日期、星期、月份和年份。

3、招标范围及服务期

3.1 招标范围：在服务期内完成城市运维服务项目项目应承担的全部工作内容，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。

3.2 服务期：自签订合同之日起一年整。

4、合格投标人资格要求

4.1 详见第一章“招标公告”中的投标人资格及相关要求。

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

4.3 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

4.4 在单一品目的货物采购招标中，同一品牌同一型号的产品有多家投标人参加采购，只能按照一家投标人计算。

4.5 同一分包的货物，制造商参与采购的，不得再委托代理商参与采购。

5、回避。政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

5.1 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；

5.2 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；

5.3 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；

5.4 与投标人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；

5.5 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

本项目政府采购活动中需要依法回避的采购人员是指采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及招标代理机构负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指评标小组成员。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向招标代理机构书面提出回避申请，并说明理由。招标代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

6、实地考察和费用

6.1 实地考察

采购人不统一组织投标人的实地考察。投标人须自行对招标项目的现场及招标项目所涉及的国家、自治区、克拉玛依地区、相关部门等与此相关的政策进行充分的调查、研究，参观并勘察现场及其周围环境（包括当地气候条件及自然环境等）以取得所有与准备公开招标和实施公开招标有关的必要资料及信息。实地考察所发生的任何费用均由投标人自理。

6.2 参与公开招标费用

6.2.1 投标人应承担所有与公开招标准备和公开招标有关的全部费用，不论公开招标结果如何，采购人和招标代理机构无义务和责任承担投标人所发生的一切费用。

6.2.2 投标人在公开招标准备、实地考察和公开招标的全过程中，如果发生人身伤亡、财物或其它任何损失，不论何种原因所造成，均由投标人自行承担全部责任和损失。

7、法律适用

7.1 本次公开招标活动及由本次公开招标产生的合同受中国法律制约和保护。

8、招标文件的约束力

8.1 投标人若中标，即被认为接受了本招标文件中的所有条件和规定。是采购人与中标单位签订合同的依据且是合同的组成部分。

9、费用报价内容

9.1 采购范围、本招标文件及合同约定等完成本采购项目的全部费用（包括：运输费、人工费、保管费、税费等所有相关费用）。

9.2 投标人认为需包含的其它费用。

B 招标文件

10、招标文件的组成

10.1 本招标文件是对城市运维服务项目公开招标程序、合同条款进行说明。招标文件包括下列内容：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 项目采购需求

第四章 合同条款

第五章 投标文件格式

第六章 评标办法（综合评分法）

10.2 招标文件以中文编印，以中文文本为准。

10.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述条件或若中标履行合同有关的一切情况。

10.4 采购人向投标人提供的有关数据和资料，是采购人现有的能被投标人利用的资料，投标人对此做出的推论、理解和结论自行负责。

11、招标文件的澄清

11.1 投标人对招标文件如有疑问，可要求澄清，应按招标文件“投标人须知前附表第6条”将有关疑问以扫描件形式（必须加盖投标人公章）发至邮箱 617122271@qq.com，超过此时间所提疑问采购人或采购代理机构均不予答复，采购人将以文件补充形式予以解答，在新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）发布。答复中包括所提问题，但不包括问题的来源。

11.2 澄清内容包括所有需要回答的问题和答复，各投标人需登陆新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）进行查看并下载。如果上述答复涉及对招标文件的修改或补充，则它将被视为招标文件的组成部分。凡原先所发招标文件中的内容与答复中的内容不一致之处，以最新的修改为准。任何电话或口头咨询和答复的意思解释均不具有法律约束力。

11.3 请各投标人随时关注原公告发布网站新疆政府采购网发布的澄清、变更通知等。

12、招标文件的修改和补充

12.1 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者招标代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，招标代理机构将对修改和补充的内容在新疆政府采购网予以公布并以扫描件形式发至所有获取招标文件的每位投标人申请招标文件时的指定邮箱；不足 15 日的，采购人或者招标代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。修改或补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有投标人具有约束力。

12.2 对招标文件的补充，采购代理机构将在新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）发布，补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有投标人具有约束力。

12.3 为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的修改和/或补充，采购

人可酌情推迟投标截止时间和开标时间，并在新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）发布。

12.4 投标人在投标人要求澄清招标文件的截止时间前提交疑问，如未提交疑问（疑问范围包含招标文件、招标文件附件、答疑、补遗、通知及其他资料等）则视为投标人完全接受、认可并理解招标文件、招标文件附件、答疑、补遗、通知及其他资料等的所有条款及内容的各项约定、要求及条件，项目开标后，如对招标文件、招标文件附件、答疑、补遗、通知及其他资料等提出质疑、异议、歧义、解释的，采购人及采购代理机构均不予接受、回复、答复。

C 投标文件的编写

13、投标文件的编写

13.1 投标人必须详细阅读招标文件的章、节、条款、格式等所有内容，按招标文件的要求提交投标文件，并保证所提供的全部文件及相关资料的真实性，以使其对招标文件做出实质性投标。投标人应仔细阅读并充分理解招标文件、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款后编制投标文件。

14、投标文件的语言及计量单位

14.1 投标文件及投标人和采购人及招标代理机构就有关公开的所有文件和来往函件，应以中文书写。投标人可以提交用其他语言（原文）打印的资料，但必须翻译成中文，当原文和译文（中文）之间存有差异和/或矛盾时，以中文为准。

14.2 除在招标文件的项目采购需求中另有规定外，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它计量单位）。如投标人采用其它计量单位，需事先得到采购人的同意。

15、不见面开标投标文件要求

15.1 各投标人按照招标文件的要求编制电子版投标文件，格式符合招标文件要求，应采用常用、广泛、普及的软件编制，如使用特殊软件需提供软件安装包，便于查看投标文件。投标文件全部为 PDF 加密电子版文件。

16、投标文件的组成：由资格证明文件、商务文件、技术文件组成，均须编制目录及页码。

各投标人应对照第三章“项目采购需求”及第六章“评标办法（综合评分法）”提供必要的证明资料，投标文件应包括但不限于以下内容：

16.1 资格证明文件

投标人资格证明文件应简要客观反映企业面貌，使采购人对其有感性了解，必须如实提供，如发现失实之处将影响其中标。资格证明文件包括但不限于以下内容，投标人对照第六章“1.1 资格性审查”提供必要的证明材料：

(1) 法定代表人资格证明书（详见格式1）；

(2) 法定代表人授权书（详见格式2）；

(3) 投标人资格声明（详见格式3）；

(4) 政府采购领域诚信承诺书（详见格式4）；

(5) 中小企业声明函（服务）（详见格式5）；

(6) 有效的三证合一营业执照（复印件）；

(7) 本项目管理、服务及其它人员情况表（详见格式6）；

(8) 提供经国家认监委批准的认证机构核发的有效期内的质量管理体系认证证书、企业诚信管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书（附国家认监委网站备案登记截图）；

(9) 投标人根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条相关规定（共5条）提供相应的证明材料；

(10) 投标人自2020年1月1日至今同类项目业绩表，并附业绩证明资料（复印件）（详见格式7）；

(11) 资格性/符合性自查表（详见文件格式8）；

(12) 提供上一年度的财务报表/财务报告复印件（包括资产负债表、损益表、利润表、现金流量表及财务状况说明书，新成立的公司提供情况说明）；

(13) 提供上一年度依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明材料（附复印件）；

(14) 投标人自2020年1月1日至今的获奖、荣誉证书等能够体现企业信誉及其它与本项目有关的能证明企业实力的各项证明资料；

(15) 体现企业生产能力、管理水平、技术力量、设备配备的相关证明资料；

(16) 在本行业相关的技术领域的技术创新和技术突破情况。

16.2 商务文件

(1) 投标函（详见格式9）；

(2) 开标一览表（详见格式10）；

(3) 质量保证措施（详见格式11）；

(4) 服务方案（详见格式12）；

(5) 商务条款偏离表（详见格式13）；

(6) 项目采购需求及评审、评分所需提供的其它资料。

16.3 技术文件

(1) 服务方案【包括但不限于：工作管理措施（考核制度；岗位责任制；信息反馈处理机制）、安全教育及安全作业方案、应急保障、服务档案资料管理】

(2) 质量安全保证措施：有具体可行的保证措施，有具体的违约责任；管理机构及管理制度健全；质量检测能力与手段完善；安全责任落实及体系健全；

(3) 人员安排；

(4) 招标文件要求提供的其它材料以及投标人认为需要提交的材料。

特别说明：①上述各种证件、证书复印件须加盖投标人公章。如未按要求加盖投标人公章者，可能导致其投标文件无效。

② 投标人应如实提供投标资料，并保证真实可靠，不得弄虚作假。如投标人隐瞒事实真相、弄虚作假，一经查实，取消该投标人的投标资格，若中标的，取消其中标资格。

17、投标文件格式

17.1 投标人应按招标文件提供的格式及商务报价说明完整地填写所提供的合同服务以及单价等内容。

18、商务报价

18.1 投标人的商务报价应是为采购人提供全部合同服务，并保证合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的所有费用的总和。

任何因投标人忽视或误解采购范围、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款和项目现场情况，若中标，采购人将不予批准由此而产生的索赔或服务期延长申请。

商务报价中不得包含合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件要求以外的其他内容。

18.2 商务报价总价应包括的内容和计价因素

(1) 在服务期内完成城市运维服务项目项目应承担的全部工作内容，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。

(2) 投标人根据对本招标文件、技术规范和标准、项目采购需求、合同条款的理解，应达到的技术指标、检验及验收标准等要求，结合市场情况进行商务报价。投标人应充分考虑合同执行期内各类市场风险和国家政策性调整风险等因素对商务报价的影响。

(3) 各投标人根据承包内容和具体情况，根据报价依据，结合企业自身的实力，充分考虑优惠条件，自报合理报价。

18.3 投标人应按照招标文件所附的格式完整地填写商务报价一览表。投标人应对采购范围内的全部内容进行报价。

19、商务报价货币

19.1 商务报价一览表和投标文件中的所有报价一律使用人民币（RMB）填报。

20、投标人资格证明文件

20.1 投标人必须提交证明其有资格参加招标和中标后有履行能力的文件。

21、提供的服务符合招标文件规定的技术投标文件

21.1 投标人须提交证明其拟提供服务符合招标文件、技术规范及标准、项目采购需求规定的技术投标文件，作为投标文件的一部分；

21.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据，并对所提供服务的详细说明；

21.3 投标人应逐条对招标文件、项目采购需求、合同条款等进行仔细阅读，提出自己提

供的服务是否对其做出了实质性的响应。

22、投标文件有效期

22.1 投标文件有效期为递交投标文件截止之日起 120 天（日历日）。投标人的投标文件有效期比规定的有效期短的，将被视为非响应而予以拒绝。

22.2 特殊情况下，在原有效期届满之前，采购人可征得投标人的同意延长其有效期，这种要求与答复均应以书面形式。投标人拒绝延长的，其投标文件失效，但投标人有权收回其投标保证金。同意延长有效期的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将相应延长投标保证金的有效期。有关退还和不予退还投标保证金的规定在有效期的延长期内继续有效。

23、投标文件的签署及规定

23.1 投标人应提交本须知第 16 条规定的加密 PDF 电子版投标文件（资格证明文件、商务文件、技术文件）。

23.2 投标文件由法定代表人或委托代理人签字或盖章。投标文件应加盖投标人的公章。

23.3 除投标人对错误做必要修改外，投标文件中不许有增删、涂改或改写。若确有修改必须由签署投标文件的委托代理人签字或盖章。

23.4 采购人概不接受电报、电传、电话、邮寄以及电子邮件等方式的公开投标。

D 投标文件的递交、修改和撤回

24、投标人提交的投标文件必须唯一有效，投标文件内要求有盖章及签字的必须有盖章签字，所盖章必须是红章。未加密或解锁密码有误或未将投标文件转换 PDF 格式等，导致无法正常解密的，均作无效投标文件处理。

25、递交投标文件截止时间

25.1 所有加密电子版投标文件都必须按采购人在投标人须知前附表中规定的截止时间之前上传至新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）。

25.2 出现因招标文件的修改推迟截止日期时，则按招标代理机构修改通知规定的时间上传加密电子版投标文件。在此情况下，采购人和招标代理机构与投标人之间受截止期制约的所有权利和义务应延长至新的截止期。

26、逾期递交的投标文件

27.1 采购人将拒绝接收在其规定的截止时间后上传至新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）的投标文件。

28、递交加密电子版投标文件

28.1 投标人应按本投标人须知前附表第 8 项规定的时间及地点上传加密电子版投标文件。

E 开标、评标、确定中标单位

29、开标会议

29.1 采购人在本投标人须知前附表第 9 项规定的时间和地点组织开标会议。

29.2 本次采用“不见面”网上评标系统，投标人的法定代表人或其委托代理人无需到开标现场递交投标文件。开标前投标人完成设备测试，保证摄像头及麦克风正常使用。自开标时间起至评审结束，投标人须登录新疆政府采购平台并保持网络畅通，随时答复评标委员会的疑问。若投标人未在规定时间内答复的，由此产生的后果将由投标人自行承担。

29.3 投标人登录政采云平台，在开标时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密电子投标文件。若投标人在规定时间内未按时解密的，视为无效投标文件处理。解密与加密电子版投标文件须使用同一个 CA。

29.4 开标会议由招标代理机构组织并主持。

29.5 开标结束后，采购人、招标代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。投标人未按照招标文件要求提供其相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效，不得进入评标程序。

30、评标委员会

30.1 评标委员会成员组成：按照《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及相关法律、法规规定组建，由采购人代表和评审专家组成。评标委员会将负责对投标人提交的投标文件进行公开、评审，确保公开、评审过程公正、合法、保密，并向采购人推荐中标单位。

31、重大偏离

重大偏离是指实质上影响合同的招标范围、质量和性能、服务期等，或者实质上不满足招标文件的要求，而且限制了采购人的权力或减轻了投标人的义务。纠正或承认这些偏离将会对其他实质上投标要求的投标人合理的竞争地位产生不公正的影响。

32、废标

在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

32.1 投标人的投标报价高于采购项目预算；

32.2 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

32.3 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

32.4 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

32.5 因重大变故，采购任务取消的；

32.6 投标文件未按照规定加密的；

32.7 因投标人自身原因造成投标文件无法解密的；

32.8 《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规及招标文件明确规定废标的其他情形。

33、投标人串通投标

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

33.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

- 33.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 33.3 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；
- 33.4 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；
- 33.5 不同投标人的投标文件相互混装。

34、投标无效：投标人存在下列情况之一的，其投标无效：

- 34.1 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- 34.2 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 34.3 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 34.4 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 34.5 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

34.6 《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及相关法律法规及招标文件明确规定可以作无效投标文件的其他情形。

35、评标方法

35.1 按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

35.2 本项目评审采用综合评分法，并严格按照招标文件的要求和条件进行。

35.2.1 投标文件符合性审查：由评标委员会评委对符合资格的各投标人投标文件进行符合性审查。符合性审查是从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查。未通过符合性审查的投标人其投标文件将按照无效投标处理。

35.2.1.1 澄清有关问题。对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，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。

35.2.1.2 比较与评价。评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

35.3 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。

35.4 评标分值：总分为 100 分，其中商务报价价格分值为 10 分，其余部分分值为 90 分，具体评标方法详本招标文件第六章“评标方法（综合评分法）”。

35.5 商务报价错误的修正

35.5.1 如果发现商务报价存在计算或表达上错误，则按下列原则进行修正：

- (1) 开标时，投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以

开标一览表(报价表)为准。

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的, 以大写金额为准;

(3) 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; 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的, 以中文文本为准。

35.5.2 同时出现两种以上不一致的, 按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部公布第 87 号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款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。

35.6 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, 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; 投标人不能证明其报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。

36、推荐中标候选人

36.1 各投标人的综合得分由高至低排序, 综合得分排列前 3 名的投标人被推荐为中标候选人。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。

注: 评分计算保留两位小数, 第三位小数四舍五入。

36.2 评标委员会评审专家复核。评标小组评分汇总结束后, 评标小组应当进行评审复核, 对拟推荐为中标候选人的、报价最低的、投标人资格审查未通过的、投标人投标文件作无效处理的重点复核。

36.3 确定中标人

36.3.1 招标代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人确认。

36.3.2 采购人应当在收到评标报告后 5 个工作日内, 按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人; 也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。中标候选人并列的, 由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人; 招标文件未规定的, 采取随机抽取的方式确定。

36.3.3 中标人因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的, 采购人可以与排在中标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同, 以此类推。

36.3.4 在确定中标人前, 招标采购单位不得与投标投标人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判。

37、采购人依法接受和拒绝任一或所有投标人的权力

采购人保留确定中标人之前的任何时候依法接受或拒绝任一或所有投标人的权力, 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。

38、中标通知书

38.1 采购人确定中标单位后，及时通知招标代理机构，招标代理机构将按程序公告中标结果，同时向中标单位发出中标通知书，中标通知书一经发出即发生法律效力。

38.2 《中标通知书》将是合同的组成部分。

38.3 采购人将通知其他未中标的投标人。

39、纪律与保密事项

39.1 凡参与公开招标的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的有关公开的其他情况。

39.2 领取本招标文件及其它相关资料者，应对文件进行保密，不得用作本次公开以外的任何用途。由采购人向投标人提供的技术资料 and 所有其它资料，均视为保密资料，除非得到采购人的同意，不得向第三方透露。

39.3 投标人不得与采购人串通公开，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义参与公开或者以其它任何方式弄虚作假骗取参与公开；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。如果投标人或者其他利害关系人通过捏造事实、伪造证明材料等方式提出质疑，干扰政府采购活动正常进行的，属于严重不良行为，采购人、招标代理机构将提请财政部门将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚。

39.4 投标人不得在公开采购过程中互相串通、结盟、损害公开的公正性和竞争性，或以任何方式影响其他投标人参与正当公开。扰乱公开市场，破坏公平竞争原则。如投标人在公开招标过程中互相串通，一经查实，将取消公开招标资格并不予退还其投标保证金。

39.5 公开之日起直至授予中标单位合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价、比较有关的资料和中标单位的推荐情况及与评审有关的其他任何情况均严格保密。

39.6 从公开之日起至授予合同期间，投标人试图向评标委员会、招标代理机构施加任何影响或对采购人的比较及授予合同的决定进行影响，都可能导致其投标文件被拒绝。

39.7 除投标人被要求对投标文件进行澄清外，从公开之时起至授予合同期间，投标人不得就与其投标文件有关的事项主动与评标委员会、招标代理机构以及采购人联系。

39.8 中标单位确定后，采购人不对未中标单位就评审过程以及未能中标原因作出任何解释，未中标单位不得向评标委员会或其他有关人员询问评审过程的情况和索取评审过程的资料。

F 授予合同

40、授予合同标准

40.1 本招标项目的采购合同将授予按本须知第 36.3 条所确定中标单位。

41、签订合同

41.1 中标单位应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标单位的投标文件订立书面合同。中标单位不得要求订立背离本投标文件合同条款等投标文件实质性内容的其他协议。

41.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在新疆政府采购网上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

41.3 中标通知书、中标单位的投标文件及其技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件（含修改文件或补充文件）及答疑纪要等，均为签订合同的依据。

41.4 采购人如不按本须知41.1条规定与中标单位签订合同，或者采购人、中标单位签订背离合同实质性内容的协议，由监督管理部门责令其改正。

41.5 中标单位如不按本须知41.1条规定与采购人签订合同，则按违约处理，采购人将有权取消中标单位资格，给采购人造成损失的，还应当予以赔偿，同时依法承担相应的法律责任。

42、合同的签订准则

42.1 合同签订必须由采购人、中标单位双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖法人公章后方能生效。

42.2 合同转包（实质性要求）

本采购项目严禁中标单位将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包，是指中标单位将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。

中标单位转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

43、验收

43.1 本项目采购人将严格按照政府采购相关法律法规以及《克拉玛依市政府采购项目需求论证和履约验收管理办法》（克财发〔2016〕9号）的要求进行验收。

G 询问、质疑、投诉

44、询问

44.1 投标人对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或招标代理机构应当在三个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

45、质疑

45.1 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，将质疑文件原件和必要的证明材料送达招标代理机构。

45.2 投标人如对招标文件技术指标、参数、评分标准有质疑，向采购人提出，由采购人按相关规定作出答复或委托招标代理代理机构代为答复。投标人如对采购过程和采购结果有质疑，向招标代理代理机构提出，由招标代理机构按相关规定作出答复。

45.3 上述应知其权益受到损害之日是指：

- （1）对招标文件提出质疑的，为招标文件公告期限届满之日起计算；

(2) 对采购过程提出质疑的，自采购程序环节结束之日起计算；

(3) 对中标结果提出质疑的，自中标或者中标结果公告期限届满之日起计算。

45.4 质疑投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购环节提出质疑。

45.5 质疑文件应包括以下主要内容，并按照“谁主张、谁举证”的原则，附上相关证明材料。否则，招标代理机构不予受理【财政部发布了《政府采购投标人质疑函范本》和《政府采购投标人投诉书范本》，两范本指投标人提出质疑、投诉人提起投诉时，应提交的质疑函、投诉书和必要的证明材料（下载路径：中国政府采购网→下载专区）】：

(1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话（包括座机、手机、传真号码等）；

(2) 质疑项目的名称、项目编号、包号、采购公告发布时间、递交投标文件或投标文件截止时间；

(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（具体条款，认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料。如涉及到产品功能或技术指标的，应出具相关制造商的证明文件）；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提起质疑的日期；

(7) 质疑文件应当署名，质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章；

(8) 投标人委托代理质疑的，应当提交授权委托书，并载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

45.6 质疑投标人是指直接参加本项目采购活动的投标人，未参加政府采购活动的投标人或在采购活动中自身权益未受到损害的投标人所提出的质疑不予受理。

45.7 采购人、招标代理机构在收到投标人的书面质疑后将及时组织调查核实，在七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，答复的内容不涉及商业秘密。

46、投诉

46.1 质疑投标人对采购人、招标代理机构的答复不满意，或采购人、招标代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向采购项目同级财政部门提起投诉。

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

47、诚实信用

47.1 投标人不得虚假质疑和恶意质疑，并对质疑内容的真实性承担责任。

47.2 中小企业应当按照《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）规定和《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）如实填写并提交《中小企业声明函》。中小企业对其声明内容的真实性负责，声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

H 义务、工作纪律

48、采购人或者招标代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

48.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

48.2 宣布评标纪律；

48.3 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

48.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

48.5 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

48.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

48.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

48.8 核对评标结果，有本办法第六十四条规定情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

48.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

48.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

49、评标委员会在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

49.1 不得参加与自己有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条规定的利害关系的政府采购项目的评标活动。发现参加了与自己有利害关系的评审活动，须主动提出回避，退出评审；

49.2 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由招标代理机构统一保管；

49.3 评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理；

49.4 评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示投标人在澄清时表达与其投标文件原义不同的意见，不得以招标文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；

49.5 在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容；

49.6 评审现场服从招标代理机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督；

49.7 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触投标人，不得收受投标人及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受招标代理机构的请托。

50、评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

50.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

50.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

50.3 对投标文件进行比较和评价；

50.4 确定中标单位名单，以及根据采购人委托直接确定中标单位；

50.5 向采购人、招标代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

51、采购代理服务费用：经与采购人协商，本项目采购代理服务费用由中标单位在领取中标通知书同时向采购代理机构支付，采购代理服务费用为：¥2.19 万元整（大写：人民币贰万壹仟玖佰元整）。

第三章 项目采购需求

1、总则

1.1 本章条款仅限于城市运维服务项目。

1.2 本章条款提出的是最低限度的技术要求，并未对一切技术细节做出规定，也未引述有关规范条文，投标人不得以本文件未提出要求为理由而规避国家和行业强制规范、标准的规定，投标人应保证提供符合本章条款和相关标准的服务。

1.3 如果投标人没有以书面形式对本章条款提出异议，采购人就可以认为投标人提供的成果符合本章条款的要求。

1.4 投标人在投标文件中，应对招标文件中的服务进行详细的说明。

1.5 在签订合同之后，采购人有权提出因规范标准有变化而产生的一些补充要求。

1.6 本章条款使用标准如与投标人所执行标准发生矛盾时，按较高标准执行。

2、执行的规范和标准

本项目必须遵循国家规范和标准并按最新版本执行，若标准、规范出现矛盾时，以最新、最高标准规范执行。

3、城市运维服务项目采购内容与要求

一、项目概述

克拉玛依区城市网格化管理，依托空间信息技术、 workflow 技术、计算机网络技术、无线通信技术等技术手段，实现城市部件和事件管理的数字化、网络化和空间可视化，创新城市管理模式，再造城市管理流程，建立一套科学完善的监督评价体系，并实现政府信息化建设相关资源的共享，坚持问题为导向，“精细化”解决城市管理的堵点、难点、痛点和盲点，提高城市管理水平，绣出城市品牌品质。

克拉玛依区城市网格化综合管理中心城市运维服务是以政府购买服务的方式，依据克拉玛依区现用“数字城管”系统的统一管理标准，一是通过信息采集外包服务，保证了城市管理事务问题的实时、有效监管，实现了城市管理问题的提前预防，及时、主动发现；二是通过制定《城市管理指挥手册》对城市范围内的事、部件委托给具有信息采集能力、且具有合法经营资质的法人单位，以国家城市事、部件管理为标准、结合我区工作特点巡查监管要求，综合考虑工单指标，通过坐席外包服务进行公正、及时的监管和有效信息数据汇总，夯实网格化管理。三是通过应急管理外包服务，积极应对各类突发工单，明确处置目标，提高管理水平，建立协同、高效的综合管理模式。

二、项目要求

(一) 采购内容

1. 坐席服务

负责组织人员为克拉玛依区城市网格化综合管理中心提供坐席服务，包括但不限于工单受理、筛选立单、任务派遣、结果反馈、跟踪督查、核查结单(下达核查、核实指令)、结单回访、数据汇总统计等服务。

2. 测评服务

负责组织人员对区域网格内各类事部件问题的采集管理上报工作，以及全国文明城市、市民满意率、职能部门前端管理等不和谐因素事项的测评服务。

3. 应急服务

负责组织人员对城市管理突发事件的应急现场协调、督办处置，完善预测预警机制，根据预测分析结果，对可能发生和可以预警的突发公共事件进行预警，做到早发现、早报告、早处置等应急服务。

（二）服务公司的主要职责

1. 中标方须在本项目服务合同签订前，在克拉玛依市组织项目管理队伍，专门为本项目提供前期运营管理服务。自行解决人员办公、通讯、交通、食宿以及其它必要装备配备等。

2. 负责指导监督本项目坐席、测评、应急队伍，包括人员队伍的日常管理、安全生产、人员培训、消防培训、守法守纪教育、考核监督、工资和绩效等各项费用发放、按时全额缴纳人员社保五险等，定期对人员进行培训、考核，做到对各项城市管理标准熟练掌握；提供对区、街道、职能部门、专业部门等网格相关人员培训工作。

3. 负责组织人员为克拉玛依区城市网格化综合管理中心制定相关标准规范，包括但不限于：网格化城市管理系统信息采集整套流程的标准规范、指挥手册、信息采集员工作手册、内部管理工作制度包括但不限于巡查上报、核实核查、专项普查、各岗位人员管理办法、考勤管理、绩效和奖惩考核制度（包括廉洁自律、优胜略汰、末尾淘汰、优秀人员评比等制度）等。

4. 负责依据国家、自治区、克拉玛依市相关城市管理标准，配合街道部门完成测评工作。根据所监督网格的巡查频次及固定的巡查路线设定巡更点，按照巡更点顺序约束巡查路线，保证巡查质量。上报工单的合格率需达到 99%，差错率控制在 1% 以内；收到核查（核实）指令需在 2 小时内予以回复，突发、重大事件核查（核实）指令需在 1 小时内予以回复，按时核查率达到 97%；按时核实率达到 95%。信息采集的类别分月考核，4 月 - 10 月，上报工单类别覆盖率不得低于城市管理手册全类别的 60%；11 月 - 3 月，上报工单类别覆盖率不得低于城市管理手册全类别的 50%；

5. 负责以实地考察、问卷调查、材料审核、视频监控巡视四种形式，对整个城区内各个区域、部门的文明创建工作职责履行情况进行评测。提供行业数据采集，采集工作需按时间节点完成并及时提交采集成果及分析报告；文明测评数据采集，采集工作需按时间节点完成，并及时提交采集成果及分析报告。

6. 负责对责任网格内力所能及的轻微的市容环境脏乱问题能够做到“举手之劳”，主要问题如下（但不仅限于）：（1）不符合立单的小广告；（2）垃圾箱小门打开或盖子移位；（3）井盖轻微错位（在能力范围内）；（4）交通护栏轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；（5）垃圾箱外的小袋袋装垃圾；（6）网络通讯交接箱箱门打开（设施未坏）。文明劝导内容主要包括如下（但不仅限于）：（1）非机动车进入景观河、广场、公园、小游园等处；（2）市民踩踏草

坪；(3) 市民乱扔垃圾、烟头、果壳等。

7. 负责组织人员为克拉玛依区城市网格化综合管理中心提供坐席服务，包括但不限于工单受理、筛选立单、任务派遣、结果反馈、跟踪督查、核查结单（下达核查核实指令）、结单回访、数据汇总、统计分析、维护、工作汇报等。

8. 服从采购方管理，接受采购方的监督、考核和业务指导，完成采购方交办的其它工作任务。每月定期向招标方提交分析报告等相关材料。

(三) 项目服务约定和标准

1. 坐席服务根据克拉玛依区网格化综合管理现用系统的工作流程，完成工单立单、派遣、监督、结案等工作。

工作职责：(1) 负责接收批转来的已预立单的问题，再次审核立单后，批转派遣；接收批转来的已核查完毕的问题；接收专业部门批转来的需要进行延期、回退、缓办等授权处理的工单，并进行授权处理；负责人员班组的日常管理工作。(2) 实行倒班制，负责“12345”政务服务热线转派、城管平台派遣、街道工单抽检及热线回访等工作。(3) 负责接收批转的工单，并派遣到相关专业部门处理；及时了解各责任单位工单处置情况；全面掌握工单未及时处理的原因；参与未处理工单的协调推进工作。(4) 负责接收专业部门处理完毕后转回的工单，对处置结果进行督查，然后将工单批转进行核查处理；做好各类不和谐因素问题的汇总，对各类数据进行统计分析；做好区街社三级平台工单质量抽检工作；及时催办未处置问题。

2. 测评服务

根据克拉玛依区网格化综合管理现用系统的工作流程，负责信息采集、测评核查等工作。

工作职责：(1) 负责现场人员管理、监督、检查、考核、培训、资料归档等工作；(2) 实行倒班制，负责开展网格化管理日常测评、专项测评、视频巡查、现场核实、现场核查等工作。

3. 应急服务

根据克拉玛依区网格化综合管理现用系统的工作流程，主要负责应对城市突发事件的巡查、协调及预警等工作。

工作职责：实行倒班制，负责开展城市突发事件的巡查、应急协调工作、城市管理问题视频巡查、应急信息数据上报等工作。

4. 工作基本条件

坐席、应急、测评服务应具备以下条件：

(1) 遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为，严格遵守采购方的保密制度，严守秘密；

(2) 热爱城市管理工作，能吃苦耐劳，善于做群众工作，身体健康，无其他疾病。

(3) 能使用流利的国家通用语言，表达条理清晰，具备良好协调沟通能力。

(4) 具备一定的计算机操作能力，能熟练运用 Word、Excel 等操作软件，以及熟练

使用传真机、复印机、打印机等各种办公设备；

(5) 工作人员需经过综合考评，考评合格，适用期满，方可上岗，特别优秀、经验丰富者可适当放宽条件；

(6) 管理岗应具有 2 年以上城管工作经验。

5. 人员需求

(1) 坐席服务需求：一是大专及以上学历（汉族或民考汉）35 岁以下，男女不限；二是熟练使用国家通用语言，流利对话、顺畅沟通；三是五官端正，身材匀称，具有良好的沟通交往能力、表达能力及一定的组织协调能力。

(2) 应急服务需求：一是高中（中专）及以上学历（汉族或民考汉）40 岁以下，男性优先；二是具有城市管理工作经验，具有现场协调能力；三是需持有驾驶证，具备驾驶车辆资质；四是长期稳定驻扎本地，如遇紧急、重大突发事件能做到随叫随到，及时到岗。

(3) 测评服务需求：一是高中及以上学历（汉族或民考汉）40 岁以下，男女不限；二是上岗需熟悉城市管理问题类型、市政道路分布、社区网格划分等业务技能，问题描述能条理清晰，掌握信息采集、上报流程及相关设备使用；三是具有良好的洞察力、学习能力、团队合作能力、语言表达能力、人际沟通能力以及组织协调能力；四是认真踏实、责任心强、秉公办事、工作积极主动，可以承受较大的工作压力，具备良好的敬业精神。

6. 工作出勤要求

工作时间：5 月-10 月 10:00-14:00, 16:00-19:30; 11 月-4 月 10:00-14:00, 15:30-19:30; 所有双休日和节假日均正常运行（根据实际情况为主）。中标单位应安排管理人员对所有人员进行全时段监管，不得出现监管空挡。每月针对早中晚薄弱时段以及双休日、节假日管理人员安排情况应报克拉玛依区城市网格化综合管理中心。采购方有权根据实际工作需要，随时对上述时间作适当调整。所有人员上岗前需有岗前培训，经考核合格后上岗，考核不合格的不能上岗。上述人员不得从事信息采集、坐席工作以外的其他兼职工作。

7. 工作质量要求

采取百分制评分，85 分以上（含 85 分）为合格。

(1) 基本业务考核标准

1) 考核标准：每个岗位配置固定人员，在岗率为 100%，不在岗 1 人次每日扣 1 分。

2) 采集类别考核标准：城市管理问题信息采集的类别率，4 月 - 10 月，上报工单类别覆盖率不得低于城市管理手册全类别的 60%; 11 月 - 3 月，上报工单类别覆盖率不得低于城市管理手册全类别的 50%;，每下降 1%，月考核扣 0.5 分。

3) 举手之劳考核标准：

发扬精神文明，提倡职业道德，轻微问题做到自行处理，包括但不限于：

- ①不符合立单标准的小广告；
- ②垃圾箱小门打开或盖子移位；
- ③井盖轻微错位，在能力范围内；

- ④交通护栏轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；
- ⑤垃圾箱外的小袋装垃圾；
- ⑥网络通讯交接箱箱门打开（设施未损坏）。

4) 工作任务考核标准：未按期完成合同或未按中心规章制度所确定的各项工作安排执行的，每件考核扣 1-10 分；

(2) 制度规范

1) 队伍稳定考核标准：管理层擅自变更、暂离或暂离超过期限的，每发生 1 次月考核扣 2 分。工作人员越级上访，每发生 1 次月考核扣 2 分。收到有关职业道德投诉，经核实属实的，每发生 1 次月考核扣 2 分。

2) 业务制度建设考核标准：有明确的质量管理目标、管理制度、培训制度、工作程序、工作记录、人员管理、考核奖惩办法、业务实施方案、设备管理办法和业务拓展方案，每缺 1 项月考核扣 3 分。

(3) 诚信管理

加强员工队伍管理，不发生与工作相关的吃、拿、要等问题，不发生有责纠纷，不发生重大失信行为，未经甲方允许不得泄漏甲方的任何信息，不得利用甲方的资源平台进行不当行为。出现一次，经确认视情扣 5 分。

8. 人员培训

投标人须有自身的管理体制，具有专业技术培训资源、培训计划、培训方案等举措，须制定完善的人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、讲解规范、系统操作、现场应急协调等技能培普训到位，考核通过后方可上岗。

9. 人员管理

投标人须制定完善的业务管理制度和应急预案，科学预测每一时段工作量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配。针对本项目人员需求的波动及人员流失率等情况，制订人员管理规范，保持人员队伍稳定，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

10. 人员考核

制定人员考核制度、人员晋升 / 淘汰制度。投标人应根据采购人要求对业务人员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、考试评分等考核结果，对工作人员进行评级（星）、绩效工资奖扣、待岗处理、下岗处理。

11. 薪资待遇

投标人负责聘用工作人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资，缴纳社保（五险）及公积金，所有人员社保及公积金基数均不低于当地最低基数标准。

投标人须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平，并经采购人确认后方可执行，中标后须向采购人提供服务人员每月薪酬、福利、保险等费用清单。

12. 服装要求

投标人需要提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意向，根据网格中心工作环境、应急管理、日常外出的需求配置工装。

（四）设备要求

1. 车辆配置：根据工作需求，配置3辆车辆服务，其中1辆车配置司机，中标方承担车辆油料费、保险费、维修服务费及一名司机的人工成本。（具体配置以实际情况为准）

2. 办公配置：办公电脑、打印机、碎纸机等。（具体配置以实际情况为准）

3. 通讯设备：1部应急通讯电话（含通讯费）、4部骨传式蓝牙耳机、6部测评通讯流量费、10部录音座机（具体以实际工作情况为准）。

4. 城管通设备：工作时间内必须正常开启采集器GPS功能，未开启的或未按要求正常使用的纳入日常绩效考核，每季度对城管通硬件设备进行管理、维护，定期对手机软件进行升级、更新，及时清查手机话费套餐使用情况（具体以实际工作情况为准）。

5. 网格化综合管理系统：中标单位对网格化综合管理现用系统进行相关调试时，需要给网格中心提供可行性方案，不得未经网格中心许可对各类软、硬件进行调整。

6. 提供迎接各级参观讲解工作所需设备（具体以实际工作情况为准）。

（五）考核要求

为推进克拉玛依区网格化综合管理中心坐席服务、测评服务、应急服务的制度化、规范化、合理化建设，提高工作效率和服务质量，确保我区城市管理工作高效运行，特制定本项目服务考核标准。

1. 人员保障

各岗位实有人数不得低于应有人数的95%，如未达指标，根据缺编、空编实际情况，扣除相应人员成本。

2. 热线运行（15分）

（1）及时立单率90%

计分方法：低于一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

数据来源：由系统提取

（2）热线工作人员服务态度满意率95%

热线工作人员应以亲切语言，对诉求人保持热情和友好的态度，提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；

计分方法：检查视为不合格的每次扣0.5分，扣完为止；

数据来源：录音抽查

（3）投诉率大于3件/月：诉求人对坐席服务不满或因语言过激造成矛盾形成的有效投诉每月不超过3件；

计分方法：客户有效投诉的次数每月累计超过3件后，每多1次投诉扣1-2分，以此类推，扣完为止；如造成严重不良影响的，由区城市网格化综合管理中心视情节轻重决定扣罚

分值，扣完为止。

数据来源：抽取录音证实或其他投诉

3. 平台运行（15分）

（1）立单准确率（95%）

计分方法：低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

数据来源：由系统提取。工单内容质量：工单内容需完整，语句通畅，记录规范，分类准确。

（2）及时派单率 95%

计分方法：低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

数据来源：由系统提取。

（3）派单准确率 95%

计分方法：低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

数据来源：由系统提取

（4）电话回访工作

工单回访率 100%，计分方法为回访率=回访工单量（含改派单）/总待回访工单量，工单回访率低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止，挂起单、疑难单、无法取得联系、不要求回访等不计入考核范围；

数据来源：由系统提取

（5）平台工单抽检工作

平台工单抽检率不低于 60%，计分方法为抽检率=抽检工单量/总待抽检工单量，工单抽检率低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

数据来源：抽检报表

（6）应急协调工作（10分）

现场协调及时率 98%，计分方法：低于一个百分点扣1分，以此类推，扣完为止；应急协调资料完整，资料内容需完整，语句通畅，记录规范，分类准确。应急工作交接规范，考勤管理；视频巡查，未按要求开展视频巡查扣1-2/项；数据来源：视频巡查规范。

（7）城市测评工作（10分）

1) 业务知识掌握

实行月考或抽考制度，出现人员考核不合格扣0.5分/人。

2) 业务工作

抽查城市测评人员的信息上报工单，包括照片、大小类选择、定位、问题描述等，扣0.5分/单。

3) 制度管理

各项制度执行情况，如信息上报、着装、工作纪律等。

4) 考勤管理

工作人员病假、事假、护理假、产假、婚假、丧假、临时假。

(8) 运营通报及原始资料的记录与管理 (10)

平台工单、视频巡查、应急协调等记录管理无差错;可随时查找历史热线电话和各类工单记录并迅速准确提供相关信息;按时报送日报、周报、月报等热线、平台、视频巡查、应急协调运行情况分析,计分方法:每一次不及时或未报送扣1分,扣完为止;确保热线、平台、视频巡查、应急协调数据的准确性、真实性,并做好数据保密相关工作,未经允许不得将相关数据披露给第三方;及时学习区城市网格化综合管理中心传达的业务知识。

(9) 现场管理 (15分)

1) 制定切实可行的坐席服务、应急服务、测评服务工作考核办法;

2) 坐席服务、应急服务、测评服务的考核情况按月通报,并将每月考核及工资发放情况报区城市网格化综合管理中心备案;

3) 坐席服务、应急服务、测评服务需不断提高自身的业务素质,规范工作纪律。

出现无故缺勤、旷工或擅离职守造成空岗的,扣0.5分/次;未按要求组织工作人员开展政治、业务学习,以及业务培训、考核的,扣0.5分/次;办公环境脏乱差、影响工作的扣0.5分;

4) 设备配置及队伍稳定方面;

设备未按要求配置到位的扣1-2分;出现空岗、缺岗未按要求补配到位的扣2分/人;队伍因人员流动频繁而造成运行不稳定现象的扣1分;

5) 保密制度方面

未遵守采购方的保密制度,存在泄密行为的扣2分;

(10) 管理保障 (10分)

1) 组织领导机构健全并报区城市网格化综合管理中心备案;

计分方法:如未报送扣0.5分/次,扣完为止;

2) 每月坐席服务、应急服务、测评服务的值班情况报区城市网格化综合管理中心备案;

计分方法:如错报、漏报、误报扣0.5分/次,扣完为止;

3) 每月坐席服务、应急服务、测评服务的培训计划报区城市网格化综合管理中心备案;

计分方法:如未报送扣0.5分/次,扣完为止;

4) 建立完善的内部工作制度;

计分方法:如未报送扣0.5分/次,扣完为止;不履行工作职责,工作存在弄虚作假,信息报送存在虚报、漏报、瞒报的,扣1分/次。

5) 意识形态领域方面,存在发表不当言论,造成不良影响扣2分/次;

6) 上级发现问题情况,被市、区通报或新闻媒体曝光的受到重大批评的扣2分。

(六) 其他服务要求 (加分项)

1. 志愿活动 (2分), 积极参加各级组织的志愿活动, 每次加0.5-1分。

2. 荣誉表彰 (4分)。受到各级 (自治区、市、区) 政府颁发的各类荣誉或表扬, 或其

他优异表现的，每次加 1-2 分。

3. 宣传工作（4 分）。积极通过各级（自治区、市、区）正规媒体（电视、报纸、电台、网络等），开展服务宣传和活动展示的，每次加 1-2 分。

注：单项加分项以最高级别进行加分，不累计叠加；各单项加分不得超过所设置最大分值。

（七）结算方式

根据项目服务情况采取月考核，并依据考核结果完成服务费用的结算工作。

招标方根据综合考核意见和各项评估结果，每月形成指标考核及履约情况考核报告，并以此作为考核依据，计扣款项按季从核定费用中核减。

付款时间为考核周期结束后 30 个工作日内；

（八）经费核算

项目服务费用，实际支付=年度合同报价 / 考核次数 - 考核扣分对应钱数；

（九）保证金

无

（十）项目服务期限

服务期限为一标一年，合同一年一签

（十一）其他补充说明

1. 根据克拉玛依市克拉玛依区实际情况，将“数字城管”管理区域按照国标要求划分一级区域、二级区域、车巡区域，进行精细化采集管理。

2. 投标人在投标区域内应无涉及数字城管事、部件管理、养护、作业等职责；投标书中需提供承诺书。

3. 采购人有权根据中标供应商所报综合服务单价，直接要求增减服务人员，另行签订补充合同。

4. 投标人必须充分了解克拉玛依市当地薪资水平，最低工资标准，社保福利等有关规定，拒绝恶性竞争。

5. 中标人在签定合同前，必须完成应该于签订合同前完成的所有事项，否则采购人有权按中标人借故否认已经承诺的条件而拒签合同处理。

6. 为保证数字城管业务正常运行，杜绝出现空档期，中标方需优先接收现有人员队伍。

7. 中标人在签定合同 30 日内，未能按照投标文件的承诺，完成组建足额人员上岗，采购人有权单方终止合同，并没收全部履约保证金，中标供应商应无条件退还全额合同首付款。

8. 中标公司服务质量严重不符合合同及考核办法要求，或中标公司因自身情况无法继续运行本项目时，中标公司应无条件的配合克拉玛依区城市网格化综合管理中心接管合同约定相关工作。

9. 中标公司选定办公场所应遵循就近原则，应在距离克拉玛依区城市网格化综合管理中心附近的区域选择办公场所。

10. 中标公司需要配备 3 辆巡查车辆，负责车辆的维护保养等工作，保障巡查工作的正常开展；其中 1 台车需实现智能识别采集服务。
11. 中标公司需要承担本项目通讯费用。

第四章 合同条款

1、定义

1.1 “合同”系指甲乙双方共同签署的、合同中载明的甲、乙双方所达成的协议，包括：中标通知书；合同条款；投标文件及承诺；项目采购需求；招标文件（含补充文件、修改文件）及答疑纪要；双方约定的其他所有文件等构成合同的所有文件的总称。

1.2 “甲方”系指克拉玛依市克拉玛依区城市网格化综合管理中心。

1.3 “乙方”系指取得中标资格，提供所需服务的中标单位。

1.4 “合同价款”系指根据合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件的规定，乙方在正确、完整地履行合同义务后，甲方应支付给乙方提供服务的金额。

1.5 “服务”系指合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件规定，中标单位为保证在服务期内完成城市运维服务项目项目应承担的全部工作内容，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。

1.6 “技术规范及标准”系指适用于本项目的规范及标准。当新的规范及标准颁布后以新颁布的规范及标准执行。

1.7 凡提及的“天、日期、星期、月份和年份”系指公历日历的日历天、日期、星期、月份和年份。

2、适用范围

2.1 本合同条款适用于本次城市运维服务项目的采购。

3、合同价格

3.1 合同价款为：人民币元(大写：人民币)。

3.2 合同价款：包括保证在服务期内完成城市运维服务项目项目应承担的全部工作内容，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作及责任和义务的所有费用和 risk。

4、支付条款

4.1 本合同的支付币种为人民币。

4、支付条款

4.1 本合同的支付币种为人民币。

根据项目服务情况采取月考核，并依据考核结果完成服务费用的结算工作。

甲方根据综合考核意见和各项评估结果，每月形成指标考核及履约情况考核报告，并以此作为考核依据，计扣款项按季从核定费用中核减。

付款时间为考核周期结束后 30 个工作日内。

项目服务费用，实际支付=年度合同报价 / 考核次数 - 考核扣分对应钱数

乙方提供采购合同、发票等材料，向甲方申请付款；甲方对乙方提交的付款资料审核通过后，以转账方式向乙方付款。

5、服务期：自签订合同之日起一年整。

5、技术资料

5.1 乙方应准备与服务相符的技术资料，并于合同生效后七日内送（或寄）至甲方，例如：手册、标准、服务方案等。如本条款所述资料有不完整或丢失，乙方应在收到甲方通知后3日内免费另寄（送）。

6、税费

6.1 根据国家现行税法规定对与本合同有关的一切税费，包括按税法规定应由甲方承担的税费，均已包括在合同总价款之中，甲方不再与乙方另行结算税费。

7、争端的解决

7.1 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，按相关法律法规处理（合同双方一致同意提请克拉玛依区仲裁委员会仲裁或向甲方所在地的人民法院提起诉讼）。

7.2 甲、乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成，向项目所在地人民法院提出诉讼。

7.2 相关责任：

(1) 除双方另行协商并达成一致外，因诉讼导致合同履行延误应按下列原则处理：

1) 如最终判定结果为甲方过错，则交货期或完服务期限相应延长；

2) 如最终判定结果为乙方过错，则交货期或完服务期限不予延长；

3) 如最终判定结果为双方均有过错，则应根据双方过错的大小，适当延长交货期（最长不超过实际延误的时间）。

7.3 在双方之间的争议尚未解决之前，如甲方以书面形式坚持要求乙方按其意见行事，则乙方应按甲方的意见执行，但由此产生的一切不良后果和责任均应有乙方承担。但乙方不能因此而故意采取可能导致不良后果的行为。

7.4 不可抗力

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

8 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。

9、破产终止合同

9.1 当乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同的行为将不损害或影响甲方在本合同项下已经或将要采取的任何其他行动或补救措施的权力。

10、合同修改

10.1 欲对合同条款作出任何改动，均须由甲乙双方签署书面的合同修改书。

10.2 乙方的书面承诺被甲方接受后视作合同附件，与合同具有同等法律效力。

11、适用法律

11.1 本合同的适用法律为中华人民共和国的现行法律和地方法规。

12、适用语言和计量单位

12.1 本合同的适用语言为中文，所有与本合同有关的来往函件、通知及其他文件均应使用中文。

12.2 除“项目采购需求”另有规定外，计量单位应使用国家标准规定的法定计量单位。

13、通知

13.1 本合同一方给另一方的通知均应以书面或电报、电传或传真的形式发送，而另一方应以书面形式确认并送到对方明确的地址。

13.2 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

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

14 合同生效及其它

14.1 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标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。

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

14.3 合同正本一式贰份，甲、乙双方各执壹份；副本一式壹份，以满足甲、乙双方及相关备案部门的需求。本合同经双方法定代表人或其授权的委托代理人签署并加盖法人公章后生效。

第五章 投标文件格式

- 格式 1 法定代表人资格证明书
- 格式 2 法定代表人授权委托书
- 格式 3 投标人资格声明
- 格式 4 政府采购领域诚信承诺书
- 格式 5 中小企业声明函（服务）
- 格式 6 本项目管理、服务及其它人员情况表
- 格式 7 自 2020 年 1 月 1 日至今同类项目业绩表
- 格式 8 资格性/符合性自查表
- 格式 9 投标函
- 格式 10 开标一览表
- 格式 11 质量保证措施
- 格式 12 售后服务方案
- 格式 13 商务条款偏离表

城市运维服务项目

投标文件

招标文件编号：KQWGZX(ZC)2023-01

资格证明文件/商务文件/技术文件

投标人：（单位名称）盖章

单位地址：

联系人：

联系电话：

格式1 法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系_____（单位）的法定代表人。为项目，签署上述项目的投标文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

投标人：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。

格式2 法定代表人授权书

本授权委托书声明：我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现授权委托（单位名称）的（姓名），其身份证号为，为我公司代理人，以本公司的名义参加（采购人）（招标项目名称）项目的投标活动。

代理人在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

本授权委托书期限自 ____年__月__日起至____年__月__日止。

委托代理人无转委托。特此委托。

委托代理人： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

投标人：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

委托代理人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

委托代理人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：委托代理人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容，作为本法定代表人授权书的附件。

格式 3 投标人资格声明

投标人名称					
地 址					
主管部门		法定代表		职 务	
注册时间			经济类型		
营业执照号					
近三年内（2020 年至 2022 年）经营活动中 有无重大违法纪录					
是否依法缴纳 税收			是否依法缴 纳社会保障 资金		
单 位 概 况	注册资本	万元	占地面积	平方米	
	职工总数	人	建筑面积	平方米	
	资产情况	净资产： 万元		固定资产原值： 万元	
		负 债： 万元		固定资产净值： 万元	
财务状况（最 近三年 2020 年 至 2022 年）	年份	主营收入 （万元）	收入总额 （万元）	利润总额 （万元）	净利润 （万元）
经营范围					
备注					

格式4 政府采购领域诚信承诺书

(单位名称或个人):

统一社会信用代码(个人身份证号)是具备《政府采购法》第二十二条件的投标人,本单位在参加克拉玛依地区政府采购活动时,承诺如下:

(一)严格遵守国家法律、法规和规章,全面履行应尽的责任和义务。

(二)保证参加政府采购活动时所提供资料均合法、真实、有效,并对所提供资料的真实性负责;我单位(个人)在参加政府采购活动前三年在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录。

(三)承诺本单位(个人)自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

(四)承诺本单位(个人)将按照信用管理要求,按照规定通过克拉玛依诚信网向社会公示信用信息。

(五)承诺本单位(个人)不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、价格欺诈、垄断和不正当竞争,守合同、重信用,维护经营者、消费者的合法权益。

(六)失信主体承诺本单位(个人)依法依规接受处罚、主动积极整改、不再触犯相关法律法规、今后全面做到履约守信等。

(七)承诺本单位(个人)同意将以上承诺上网公示。若违背承诺约定,经查实,愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚,承担违约责任,并依法承担相应的法律责任。自愿按照信用管理相关规定,违背承诺约定行为作为失信信息,记录到市公共信用信息管理系统平台,并予以公开。

单位名称或个人(公章或签名)

年 月 日

格式5 中小企业声明函（服务）

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

1. （标的名称），属于租赁和商务服务业；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。

企业名称（盖章）：

日期：

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、各投标人参照《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》中小企业划型标准规定中规定的行业以及划型标准对本企业进行划型。

格式6 本项目管理、服务及其它人员情况表

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明（附加盖鲜章的复印件）			
					证书名称	级别	证号	专业
管理人员								
服务人员								
其他人员								

投标人（盖章）：

法人代表人或委托代理人签字或盖章：

年 月 日

格式 8 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页

注：1、以上材料将作为招标投标人有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致投标文件无效！投标人根据自查结论在对应的打“√”。

2、各投标人按此表格式填写，表格不够时可自行添加。

格式9 投 标 函

克拉玛依市克拉玛依区城市网格化综合管理中心：

我方全面研究了“_____”项目招标文件（文件编号：_____），决定参加本项目投标。
我方授权（姓名、职务）代表我方_____（投标人的名称）全权处理本项目投标的有关事宜
并提交按招标文件所要求的加密电子版投标文件及开标后提供的纸质版投标文件。

1、我方自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需服务。商务报价为：¥_____万元（大写：人民币_____）。

2、若我方中标，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证按采购人要求及我方承诺完成所需服务及应尽义务。

3、其投标自递交投标文件截止日起有效期为120个日历日。如果我们的投标被接受，则至合同生效时止，本投标始终有效，我们将按合同条款、投标承诺及招标文件的规定履行合同责任和义务。

4、我方愿意提供采购人可能另外要求的，与公开有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

5、我方完全理解你们将不受必须接受你们所收到的最低投标价及其它任何投标文件的约束。

投标人名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字）或盖章：

通讯地址：

邮政编码：

联系电话：

传 真：

日 期：年 月 日

格式 10 开标一览表

项目名称：

币种：人民币

序号	单位	报价（万元）
一	总价	小写：¥
		大写：人民币
二	服务期	自签订合同之日起一年整。
三	投标人其它说明（由各投标人根据本采购项目要求自行列出需说明及承诺内容）	
<p>报价包含的内容：在服务期内完成城市运维服务项目项目应承担的全部工作内容，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的全部内容并配合采购人完成与此服务相关的全部工作。</p>		

投标人(盖章)：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

报价日期： 年 月 日

注：各投标人须提供各单位各岗位详细薪资待遇作为本表附件，详细对项目所需岗位需求人员薪资待遇进行分析。

格式 11 质量保证措施

投标人编制和提交的质量保证措施应包括但不限于以下内容：

- 1、质量方针和目标：
 - 1.1 质量管理方针
 - 1.2 质量管理目标
- 2、实现质量目标的具体措施
 - 2.1 组织与人力资源措施
 - 2.2 服务质量的控制措施
- 3、确保实现质量目标的相关承诺
 - 3.1 服务质量的相关承诺

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

格式 12 服务方案

投标人应详细阐述其若中标，如何提供实际、有效的售后服务保障。其中包括：

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

第六章 评标方法（综合评分法）

1、初审

1.1 资格性审查

序号	检查因素	检查内容
1	投标人须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条	符合招标文件规定
2	本项目不接受联合体投标人参加	符合招标文件规定

1.2 符合性审查

序号	评审因素	评审方法	
1	有效性审查	投标文件签署	投标文件中法定代表人或其授权代表人的签字齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，且符合招标文件规定的格式。
		投标方案	只能有一个投标方案。
		报价唯一	报价在采购项目预算额内，只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。
2	完整性审查	投标文件内容	投标文件内容齐全、无遗漏。
3	招标文件的响应程度审查	投标文件内容	对招标文件规定的内容全部做出响应。
		质量技术	满足招标文件提出的质量、技术要求。
		服务期	满足招标文件规定。
		投标文件有效期	满足招标文件规定。
		其他	满足招标文件相关规定。

注：资格性审查、符合性审查的评审内容，有一项不通过者，视为未通过资格性审查、符合性审查。未提供资格性审查、符合性审查的投标文件将按照无效投标处理。

2、评标方法（综合评分法）

序号	评审指标 (100分)	评审标准	分值
1	商务报价 (10分)	满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分，其他供应商的价格分按公式计算： $\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{最后磋商报价}) \times 10\% \times 100$ （本项目对于小型和微型企业提供的服务给予10%的价格扣除，用扣除以后的价格参与评审）。	0-10
2	综合实力 (26分)	投标人经营情况良好，得0-3分【提供上一年度经审计的财务报告或者上一年度完整的财务报表复印件并加盖投标人公章，未提供证明材料的不得分】。	0-3
		投标人获得有效的质量管理体系认证、企业诚信管理体系认证、职业健康管理体系认证、信息安全管理体系认证且认证范围与本项目有关，每提供一项认证得2分，最高得8分；不提供或没有包含的此项不得分【提供有效证书复印件并加盖投标人公章及在全国认证认可信息公共服务平台查询结果截图作为评审依据】。	0-8
		自2020年1月1日至今完成同类项目业绩【附合同复印件并加盖公章】每项得1分，最多得10分，无证明材料得0分。注：有效业绩投标文件中需提供合同复印件并加盖投标人公章，包括合同首页、金额页、显示上述内容的相关页和签字页，双方盖章且内容清晰。未提供及提供材料不全的业绩不得分。	0-10
		1、投标人具有ITSS信息技术服务运行维护证书，得2分。 2、投标人具有企业人力资源管理师资质等级证书2级及以上的得3分；2级以下的得1分。	0-5
3	对项目的理解情况 (5分)	投标人对项目的理解及重点难点分析： 1、对坐席、应急、测评服务运行现状、对分析准确清晰，得5分； 2、对坐席、应急、测评服务运行现状、对分析较为准确，得4分； 3、对坐席、应急、测评服务运行现状、对分析基本正确，得3分； 4、对坐席、应急、测评服务运行现状、对分析一般，得2分； 5、没有对坐席、应急、测评服务运行现状、对重点难点分析，得0分。	0-5
4	项目实施方案 (6分)	1、项目实施方案合理完善，可行性高的，得6分； 2、项目实施方案较为合理完善，可行性较高的，得4分； 3、项目实施方案基本合理完善，有一定可行性的，得2分； 4、项目实施方案合理性一般，内容不完整，可行性一般的，得2分； 5、没有提供运营管理方案的，得0分。	0-6
5	层级管理制度 (5分)	1、根据项目需求和业务实际情况，提出合理人员配置方案、能按项目、业务需要配置人员，实际层级管理体系，有本项目层级管理图，提出本项目管理人员配置，配置可行、合理得2分，基本合理、可行性一般的，得1分，没有方案的，得0分。 2、管理人员有相应的岗位职责描述及明确的分工，可行、合理得3分，基本合理、可行性一般的，得1分，没有方案的，得0分。	0-5
6	内部管理制度 (5分)	制定企业管理制度，包括行为规范、行政制度等，可行性高的，得5分；可行性较高的，得4分；有一定可行性的，得3分；内容不完整，可行性一般的，得2分；没有方案的，得0分。	0-5

7	员工考核管理办法 (6分)	1、制定考核办法,考核办法包括:精细化考核办法,可行、合理得3分,基本合理、可行性一般的,得2分,没有方案的,得0分。 2、制定考核办法执行制度,实行末位淘汰等奖优罚劣措施,保证人员的素质,可行、合理得3分,基本合理、可行性一般的,得2分,没有方案的,得0分。	0-6
8	坐席服务保障方案 (6分)	对质量管理有专门机构;质量管理制度和流程;对漏报、投诉等问题实行跟踪、反馈制度;质量问题处罚机制等方面进行全面评审。 1、坐席服务保障方案详尽、完善,得6分; 2、坐席服务保障方案较为详尽完整,得5分; 3、坐席服务保障方案基本详尽、基本完整,得4分; 4、坐席服务保障方案不详细、不完整,得3分; 5、没有提供服务质量保证方案,得0分。	0-6
9	应急服务保障方案 (8分)	应急工作保障方案包括但不限于:临时突击性工作人员安排服务人员离职后的人员补给及分工调整安排。 1. 应急服务保障方案详细完善,可行性高,得8分; 2. 应急服务保障方案较为详细完善,可行性较高,得6分; 3. 应急服务保障方案基本详细完善,有一定可行性,得4分; 4. 应急服务保障方案不详细,可行性一般,得2分; 5. 没有提供应急工作保障方案的,得0分。	0-8
10	测评服务保障方案 (6分)	负责城市网格化管理工作事、部件的采集及全国文明城市、市民满意率、职能部门前端管理等测评工作。 1、测评服务保障方案详尽、完善,得6分; 2、测评服务保障方案较为详尽完整,得5分; 3、测评服务保障方案基本详尽、基本完整,得4分; 4、测评服务保障方案不详细、不完整,得3分; 5、没有提供服务质量保证方案,得0分。	0-6
11	岗位人员培训方案 (5分)	1. 投标人人员入职及技能培训方案合理完善的得3分,合理性一般完整程度一般的得1分,没有提供培训方案得0分。 2. 投标人总体培训计划,计划合理完善的得2分,合理性一般、完整程度一般的得1分,没有提供培训计划得0分。	0-5
12	增值服务 (5分)	在基本服务功能的基础上延伸服务项目,提供增值服务方案,包括创新服务、特色服务等内容,每提供一项,得1分,满分得5分。	0-5
13	履约能力 (5分)	根据采购内容和要求编制履约方案,应全面、科学,能体现服务诚信力,评审专家综合评分,最高得5分。	0-5
14	投标文件的规范性 (2分)	投标文件制作规范,没有细微偏差情形的得2分;有一项细微偏差扣0.5分,直至该项分值扣完为止。	0-2
评审得分合计			100
注:评分计算结果保留两位小数,第三位小数四舍五入。			

落实的政府采购政策及相关说明:

1、按照《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》(财库〔2020〕46号)和《关于落实好政府采购支持中小企

业发展的通知》（新财购〔2022〕22号）的规定，落实促进中小企业发展政策；按照《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）的规定，落实支持监狱企业发展政策。按照《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，落实支持残疾人福利性单位发展政策。

2、关于小微企业：

2.1 按《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）和《关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（新财购〔2022〕22号）之规定，本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

2.1.1 在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

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

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

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

2.2 依照〈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）之规定，监狱企业应当符合以下条件：

2.2.1 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。

2.2.2 监狱企业参加政府采购活动时，视同小型、微型企业，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。