

漯河市政务服务中心2026-2027年购买
综合受理咨询代办服务项目

公开招标文件

项目编号：漯采公开采购-2026-73



采 购 人：漯河市政务服务中心

采购代理机构：河南诚德工程管理有限公司

时 间：二零二六年九月



目 录

第一章 招标公告	1
第二章 投标人须知	6
第三章 评标办法	23
第四章 采购需求	31
第五章 投标文件格式	39
第六章 合同文本	65

第一章 招标公告

漯河市政务服务中心2026-2027年购买综合受理咨询代办服务项目 公开招标公告

项目概况

漯河市政务服务中心2026-2027年购买综合受理咨询代办服务项目的潜在投标人应在（漯河市公共资源电子交易平台）获取招标文件，并于2026年9月24日09时00分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：漯采公开采购-2026-73
2. 项目名称：漯河市政务服务中心2026-2027年购买综合受理咨询代办服务项目
3. 采购方式：公开招标
4. 预算金额：3456000.00元

最高限价：3456000.00元

序号	包号	包名称	包预算 (元)	包最高限价 (元)	是否专门 面向中小 企业
1	Z20260040 001	漯河市政务服务中心 2026-2027年购买综合 受理咨询代办服务项 目	3456000.00	3456000.00	是

5. 采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 采购内容：政务窗口辅助受理、大厅现场运营管理、政务服务帮办代办、咨询引导、综合内勤、资料整理、教育培训辅助、大厅秩序维护、后勤保障辅助等政务辅助性服务，具体内容详见招标文件。

5.2 服务期限：1年；

5.3 服务要求：满足采购人要求；

5.4 服务地点：采购人指定地点；

6. 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业；

7. 本项目是否接受联合体投标：否；

8. 是否接受进口产品：否。

9. 是否专门面向中小企业：是。

二、申请人资格要求

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：项目执行支持中小微企业(含监狱企业、残疾人福利性单位)发展政策，强制优化采购节能产品、环境标志产品等政府采购政策。根据财库【2020】46号《政府采购促进中小企业发展管理办法》的要求，本项目专门面向中小微企业采购，投标人应提供中小企业声明函，大型企业及未提供中小企业声明函的企业不享受中小微企业扶持政策，其投标文件将作无效响应处理。监狱企业及残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 投标人须具有有效的营业执照。

3.2 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（注：以下材料投标人无需在投标文件中提供，只需按照规定提供信用承诺函，信用承诺函格式详见第五章投标文件格式中附件3，投标人在中标后，应将上述要求由信用承诺函替代的证明材料提交采购人、代理机构核验，经核验无误后，由采购人、代理机构发出中标通知书）：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供其基本开户银行出具的资信证明或者 2025年度的财务审计报告）；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供声明函）；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供：a. 近六个月（近六个月指 2026年03月至今）内其中任意一个月依法缴纳税收的证明材料；b. 近六个月（近六个月指 2026年03月至今）内其中任意一个月依法缴纳社会保障资金的证明材料。

注：依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

(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（提供声明函）；

(6) 法律、行政法规规定的其他条件（通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的相关主体信用记录，投标人未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单）（查询时间为自公告发布之日起）；

3.3法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，不得同时投标（在投标文件中提供不存在该情形的书面声明或承诺）。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年9月4日00时00分至2026年9月10日23时59分（北京时间）；

2. 地点：漯河市公共资源电子交易平台；

3. 方式：有意参加投标者在“漯河市公共资源交易信息网”完成企业注册和CA数字证书认证办理后，持CA登录“漯河市政府采购电子交易系统”下载招标文件、图纸（如有）、工程量清单（如有）等，方可参加投标。凡未按本公告规定下载招标文件的，投标无效；

4. 售价：0元。

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2026年9月24日09时00分（北京时间）

2. 地点：通过互联网使用CA数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密电子投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收；

五、开标时间及地点

1. 时间：2026年9月24日09时00分（北京时间）

2. 地点：投标人自行选择任意地点参加远程开标会。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目采用“远程不见面”开标方式，不见面开标大厅的网址为（<https://ggzy.luohe.gov.cn/bidweb/>），投标人无需到漯河市公共资源交易中心现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。招标人或代理机构和所有投标人应当在投标文件递交截止时间前，登录远程不见面开标大厅进行在线签到，在线准时参加开标活动。

2. 投标人的投标文件中涉及营业执照、资质、业绩、获奖、人员、财务、社保、纳税、证书等内容，必须已经在企业信息库中进行了上传登记。未在企业信息库中登记的上述内容，不作为评标依据。投标人应及时对企业信息库的相关内容进行补充、更新。

3. “企业注册和CA数字证书认证办理”及“远程不见面开标”的具体事宜请查阅漯河市公共资源交易信息网“下载中心”专区的相关说明。

4. 本次招标公告在《河南省政府采购网》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》上同时发布，其他网站转载只供参考，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

5. 代理费用的收取

5.1 收费标准：按照豫招协【2023】002号文的规定计取招标代理服务费。

5.2 收取方式：由中标单位通过单位基本账户转账方式支付。

八、凡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：漯河市政务服务中心

地址：漯河市源汇区宝塔山路与长江路交叉口向北100米路西

联系人：付先生

联系方式：0395-3177077

2. 采购代理机构信息

名称：河南诚德工程管理有限公司

地址：漯河市源汇区文化路与柳江路交叉口剑桥公寓楼15楼1513号

联系人：姬先生

联系电话：17303953277

3. 项目联系方式

项目联系人：姬先生

联系电话：17303953277

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1.1.1	采购人	名称：漯河市政务服务中心 地址：漯河市源汇区宝塔山路与长江路交叉口向北100米路西 联系人：付先生 联系方式：0395-3177077
1.1.2	采购代理机构	名称：河南诚德工程管理有限公司 地址：漯河市源汇区文化路与柳江路交叉口剑桥公寓楼15楼1513号 联系人：姬先生 联系电话：17303953277
1.2.1	项目名称	漯河市政务服务中心2026-2027年购买综合受理咨询代办服务项目
1.2.2	资金来源	财政资金
1.3.1	采购内容	政务窗口辅助受理、大厅现场运营管理、政务服务帮办代办、咨询引导、综合内勤、资料整理、教育培训辅助、大厅秩序维护、后勤保障辅助等政务辅助性服务，具体内容详见招标文件。
1.3.2	服务期限	1年
1.3.3	服务要求	满足采购人要求
2.1.1	投标人资格要求	详见第一章招标公告第二条“申请人资格要求”
2.1.2	是否接受联合体投标	不接受
2.2	踏勘现场	不组织
2.2.1	投标预备会	不召开
3.1.1	投标人提出问题的截止时间	递交投标文件的截止之日10日前，在“漯河市公共资源交易信息网 (https://ggzy.luohe.gov.cn)”进行公布，不再另行通知，请各投标人及时关注交易平台，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。

3.1.2	招标人书面澄清的时间	递交投标文件的截止之日15日前在“漯河市公共资源交易信息网 (https://ggzy.luohe.gov.cn)”进行公布，不再另行通知，请各投标人及时关注交易平台，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。
3.2.1	分包	不允许
4.1.1	构成招标文件的其他材料	招标文件补充文件、澄清、修改、答疑等明确做招标文件组成部分的其他文件。
4.2.1	投标人要求澄清招标文件的截止时间	递交投标文件的截止之日10日前
4.2.2	投标文件递交截止时间	2026年9月24日09时00分（北京时间）
4.2.3	构成投标文件的其他资料	/
5.1	投标有效期	从投标截止时间算起90日历天
5.2	投标承诺函	投标承诺函按照招标文件要求的格式完成承诺，其作为投标人投标文件的组成部分。投标承诺函具有法律约束力，违背相关承诺的投标人，采购人将追究其法律责任。
6.1	是否允许递交备选投标方案	不允许
7.1	签字和盖章要求	1、投标文件相应要求盖章处用CA锁进行电子签章。 2、授权委托书应加盖单位公章，法定代表人应签字或盖章。 3、投标文件除授权委托书的其他位置，应根据招标文件中第五章投标文件格式中要求由投标人法定代表人或授权委托人签字（或盖章）并加盖单位公章。
8.1.1	投标文件递交方式	网上递交：投标人应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用CA数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。

8.1.2	是否退还投标文件	否
8.2.1	开标时间和地点	开标时间：同投标文件递交截止时间； 开标地点：投标人自行选择任意地点参加远程开标会。
8.2.2	开标程序	(1) 宣布开标纪律 (2) 宣布开标有关人员姓名 (3) 公布投标人名称 (4) 投标人远程解密其投标文件 (5) 公布唱标信息 (6) 开标结束
8.2.3	评标委员会的组建	1. 评标委员会成员人数：5人； 评标专家确定方式：所有专家开标前依法从河南省政府采购专家库中随机抽取。 2. 评标方式：根据漯发改【2020】134 号文规定，采用分散评标方式。
8.3	是否授权评标委员会确定中标人	否，推荐的中标候选人人数3名
9		需要补充的其他内容
9.1.1	最高限价	最高限价为：3456000.00元 注：若投标报价超过最高限价按无效标处理。
9.1.2	中标公告	中标公告在《河南省政府采购网》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》网站上公告，公告时间为1个工作日
9.1.3	开标方式	本项目实行远程不见面开标，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统由法人或授权委托人参加开标会议。 投标人代表还需要携带加密电子投标文件的CA数字证书（法人章、单位公章），通过不见面开标系统完成签到、投标文件解密等。

9.2	招标文件解释权	构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、采购需求、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由招标人负责解释。
10	未尽事宜	其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。
10.1	其他事项	1 招标文件的获取 1.1 本项目使用电子交易系统进行业务办理，投标人需办理 CA 锁并在漯河市电子交易系统中进行企业注册（未有 CA 锁的请到交易中心受理大厅窗口办理申请 CA 锁）后登陆该系统参与下载招标文件等业务操作，未持 CA 锁登录电子交易系统的业务操作行为一律无效。 1.2 漯河市电子交易系统操作手册请各投标人自行前往漯河市公共资源交易中心门户网站“下载中心”下载。 1.3 企业注册入库：点击“漯河市公共资源交易中心”的“交易平台入口”按钮，点击页面左侧的“主体库”进行企业信息登记入库，具体操作详见“漯河市公共资源交易中心-下载中心”的操作手册，企业注册不需要进行现场审核。 1.4 招标文件下载：点击“漯河市公共资源交易中心”上的“交易平台入口”，进入“政府采购”电子交易平台，进入该平台后即可找到对应的项目公告，在公告下方进行招标文件下载。 2 电子评标其他条款 2.1 本项目实施电子评标。 2.2 开标会议因网络、系统等不可抗力原因导致开评标系统未下载获取到投标单位上传的已加密投标文件，投标单位可以提供与上传已加密投标文件同 ID 的未加密投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用），由招标代理授权后自行导入到开评标系统，投标单位不能提供或者提供与上传已加密投标文件非同 ID 的，导致不能

		导入投标文件的，自行承担不能参与后续开评标活动的后果。 2.3 投标人在投标前应自行检查电子投标文件的有效性，由于个人保管或使用 CA 锁不当而导致投标文件无法解密或者解密失败，自行承担不能参与后续开评标活动的后果。 2.4 投标文件中发现硬盘序列号或预算软件加密锁编号（包括盗版软件）一致的，评标委员会有权否决其投标。 2.5 投标人提供的电子投标文件没有使用本系统规定的投标制作软件（投标制作工具中心网站下载）编制投标文件，由此产生的解密失败等一切后果自行承担。 2.6 注意事项： 关于 CA 锁 PIN 码，就是 CA 的个人识别密码，用来保护自己的 CA 不被他人使用，投标过程中如果输入 pin 码过多，导致当前 CA 锁被锁定，由于 pin 码的再次开通 CA 公司需要一定时间，开标过程中由于投标人自己忘记 pin 码而导致 CA 锁被锁定无法导入或解密电子投标文件的，由投标人负责。 3 电子投标文件制作相关规定（适用于电子招投标） 3.1 本项目实行电子招投标，电子投标文件将采用 CA 加密。 3.2 电子版招标文件的发放。电子版招标文件直接在漯河市政府采购电子交易系统上下载。招标文件内容含招标文件、投标工具安装程序、操作手册、注意事项。 3.3 电子投标文件的制作 （1）本项目实行电子招投标，即全部投标文件均采用电子化编制和电子评标。投标人应将编制完成后的全部投标文件导入投标工具，检查并填写好相应信息，并且用 CA 锁对招标文件要求进行电子签章的相应报表进行电子签章。检查无问题后生成“已加密投标文件”；最后将该版18本投标工具生成的《YYYY（投标人名称）.已加密投标文件》上传至漯河市政府采购电子交易系统。 （2）投标文件电子文档应包括招标文件规定的所有内容，并按招标文件要求对相应报表进行电子签章，对招标文件要求提供的证书、资料按要求上传到指定位置。
--	--	---

		4. 特别提醒： 因本项目采用远程不见面开标模式，特别说明如下： 4.1 远程开标项目的时间均以国家授时中心发布的时间为准。 4.2 本项目招标文件和投标文件必须使用经测试过的专用工具软件编制，并通过网上招投标平台完成投标过程。投标人投标文件的编制和递交，应依照招标文件的规定进行。如未按招标文件要求编制、递交电子投标文件，将可能导致废标，其后果由投标人自负。 4.3 投标人通过网上招投标平台递交的电子投标文件为评标依据，投标人使用工具制作电子投标文件时生成二个文件，一个是已加密投标文件，用于上传到网上；另一个即为未加密投标文件，作为备用投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用）。开标当日，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面开标大厅参加开标会议。 4.4 投标文件递交截止时间前，各投标人的授权委托人或法人代表应提前进入不见面开标大厅进行在线签到。 4.5 未在投标文件递交截止时间之前进行在线签到或未能在开标会议区内全程参与交互的，视为放弃交互和放弃对开评标全过程提疑的权利，投标人将无法进行解密、唱标、确认开标、评审结果查看等操作，并承担由此导致的一切后果。 4.6 投标文件递交截止时间后，主持人将在系统内公布投标人名单，然后通过开标会议区发出投标文件解密的指令，投标人在各自地点按规定时间自行实施远程解密（投标人远程解密方法详见操作手册），因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、解密锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致投标文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人放弃投标；因招标人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成投标文件解密或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开、评标时间。 4.7 若投标人已申请多把CA锁，请注意使用差别，确保制作上传加密投标文件和开标解密时使用的CA锁是一致的，否则造成解密失败的，由投标人负责。
--	--	---

		4.8投标文件唱标结束后，主持人将在系统内通过开标会议区发出确认开标的指令，投标人在各自地点按规定时间在线签章自行实施远程确认开标（投标人远程确认开标方法详见操作手册）。因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、CA锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成确认等自身原因，导致投标文件在规定时间内未确认开标的，视为投标人放弃投标；因招标人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成确认开标操作或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟确认开标时间或调整开、评标时间。 4.9开评标全过程中，各投标人参与远程交互的授权委托人或法人代表应始终为同一个人，中途不得更换，在解密、唱标、确认开标、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，投标人一端参与交互的人员均将被视为是投标人的授权委托人或法人代表，投标人不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口抵赖推脱，投标人自行承担随意更换人员所导致的一切后果。 4.10为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议投标人配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA锁等；建议投标人具备的软件设施有：IE浏览器（版本必须为11及以上），品茗驱动和VLC播放器（可到漯河市公共资源交易信息网“下载中心”下载）。为保证交互效果，建议投标人选择封闭安静的地点参与远程交互。因投标人自身软硬件配备不齐全或发生故障等问题而导致在交互过程中出现不稳定或中断等情况的，由投标人自身承担一切后果。 4.11投标单位应充分考虑到网络及系统平台可能存在的非正常情况，在投标文件编制完成后尽早完成上传。 4.12交易中心工作时间 上午9：00—12：00 下午 13:30—17：00 CA锁办理、延期相关事宜：0395-2969901 漯河平台技术服务电话：0395-2961908 漯河平台技术服务电话：13939506901 漯河平台技术服务电话：13939506152 QQ群：465366072
--	--	---

1. 总则

1.1项目概况

1.1.1根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本招标项目进行招标。

1.1.2本招标项目招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3本招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.2资金来源和落实情况

1.2.1本招标项目的资金来源：见投标人须知前附表。

1.3采购内容、服务期限和服务要求

1.3.1本招标项目的采购内容：见投标人须知前附表。

1.3.2本招标项目的服务期限：见投标人须知前附表。

1.3.3本招标项目的服务要求：见投标人须知前附表。

1.4投标人资格要求

1.4.1投标人应具备承担本招标项目的资格条件，详见第一章招标公告第二条“ 申请人资格要求 ”。

1.4.2投标人不得存在下列情形之一：

(1) 为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

(2) 被责令停业的；

(3) 被暂停或取消投标资格的；

(4) 财产被接管或冻结的；

(5) 参加招标采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；

(6) 投标人法定代表人为同一个人的两个法人及两个以上法人, 具有投资参股关系和关联企业或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，在本项目中同时递交投标文件的；

(7) 投标人对同一项目提交两份以上内容不同的投标文件的

1.5费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10投标预备会

不召开

1.11分包

不允许

2. 招标文件

2.1招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 评标办法
- (4) 采购需求

(5) 投标文件格式

(6) 合同文本

根据本章第1.10款、第2.2款和第2.3款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间10日前，在政府采购交易系统中“询问与质疑”栏目中提出。

2.2.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间15天前在“漯河市公共资源交易信息网 (<https://ggzy.luohe.gov.cn/>)”进行公布（不再另行通知），但不指明澄清问题的来源，请各投标人及时关注交易平台，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足15天，相应延长投标截止时间。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 在投标截止时间15天前，招标人可以修改招标文件，并在“漯河市公共资源交易信息网 (<https://ggzy.luohe.gov.cn/>)”进行公布，不再另行通知，请各投标人及时关注网站信息，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足15天，相应延长投标截止时间。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

- (1) 投标函及投标函附录
- (2) 法定代表人身份证明
- (3) 授权委托书
- (4) 投标承诺函
- (5) 资格审查资料

(6) 实质性条款响应承诺函 (※号条款)

(7) 技术部分

(8) 商务部分

(9) 反商业贿赂承诺书

(10) 其它材料

3.2 投标报价

3.2.1 投标人参照国家最新规定、招标文件、招标文件澄清 (答疑) 纪要、招标文件修改补充通知等, 结合本项目具体特点和技术要求、自身综合实力、市场行情等自行报价。

3.2.2 本项目投标人应充分考虑各类市场因素、风险和国家政策规定, 进行自主报价。投标人的报价为项目服务期限内所提供的全部服务所需要的一切费用。已综合包括了实施完成本项目全部工作所需的生活设施、劳务费、技术服务费、交通、通讯、保险、税费和利润以及为完成本项目所提供的专用产品、设备和设施等与项目业务有关的所有一切费用。

3.2.3 投标人在报价时应考虑建设期间的物价上涨、政策性调整等风险因素。

3.3 投标有效期

3.3.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内, 投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的, 招标人在“漯河市公共资源交易信息网 (<https://ggzy.luohe.gov.cn/>)”进行公布。投标人同意延长的, 不得要求或被允许修改或撤销其投标文件; 投标人拒绝延长的, 其投标失效。

3.4 投标承诺函

3.4.1 投标承诺函按照招标文件要求的格式完成承诺, 其作为投标人投标文件的组成部分。投标承诺函具有法律约束力, 违背相关承诺的投标人, 采购人将追究其法律责任。

3.5 资格审查资料

为使投标人在中标后具有履行合同的资格和能力，投标人应提供合法的资格文件，详见第一章招标公告第二条“ 申请人资格要求 ”。

3.6备选投标方案

除投标人须知前附表另有规定外，投标人不得递交备选投标方案。允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的各选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，招标人可以接受该备选投标方案。

3.7投标文件的编制

3.7.1投标文件应按第五章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.7.2投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、采购内容等实质性内容作出响应。

3.7.3投标文件应由投标人的法定代表人或被授权代表签字或盖章。被授权代表签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由投标人的法定代表人或被授权代表签字或盖章确认。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

3.7.4投标文件应编制目录。

4. 投标

4.1投标文件的密封和标记

投标人通过网上招投标平台递交的电子投标文件为评标依据，投标人使用工具制作电子投标文件时生成二个文件，一个是已加密投标文件，用于上传到网上；另一个即为未加密投标文件，作为备用投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用）

4.2投标文件的递交

网上递交：投标人应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用CA数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章第2.2.2项规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应通知招标人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的通知，应按照本章第3.7.3项的要求加盖电子印章。电子招标投标交易平台收到通知后，即时向投标人发出确认回执通知。

4.3.3 修改的内容为投标文件的组成部分。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

本项目实行远程不见面开标，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统由法人或授权委托人参加开标会议，投标人代表还需要携带加密电子投标文件的CA数字证书（法人章、单位公章），通过不见面开标系统完成签到、投标文件解密等。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

- （1）宣布开标纪律
- （2）宣布开标有关人员姓名
- （3）公布投标人名称
- （4）投标人远程解密其投标文件
- （5）公布唱标信息
- （6）开标结束。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由相关专家组成。评标委员会成员人数以相关专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）招标人或投标人的主要负责人的近亲属；

(2) 项目主管部门或者行政监督部门的人员；

(3) 与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；

(4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序

对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，招标人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.2 中标通知

在本章第3.3款规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

7.3 签订合同

7.3.1 招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起30日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。中标人无正当理由拒签合同的，其视为放弃，招标人取消其中标资格，给招标人造成的损失应予以赔偿。

7.3.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，给中标人造成损失的，应当赔偿其损失。

7.3.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

8. 重新招标

8.1重新招标

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

- (1) 投标截止时间止，投标人少于3个的；
- (2) 经评标委员会评审后否决所有投标的。

9. 纪律和监督

9.1对招标人的纪律要求

招标人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.2对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5投诉

投标人和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

10. 关于推动解决政府采购异常低价问题的通知

根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》：强化政府采购异常低价审查：

（一）政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

1. 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查投标人投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查投标人投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；

2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价投标人投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；

3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；

4. 评审委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。相关法律法规对投标人报价有规定的，从其规定。

（二）评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关投标人在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关投标人的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，投标人已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

11、需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 评标办法

条款号	评审因素	评审标准
2.1.1	资 格 性 评 审	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（按照规定提供信用承诺函）
	营业执照	符合第一章招标公告第二条“ 申请人资格要求 ”
	中小企业声明函	符合第一章招标公告第二条“ 申请人资格要求 ”
2.1.2	符 合 性 评 审	投标人名称
		与营业执照名称一致
		投标文件相应要求盖章处用CA锁进行电子签章。
		2. 授权委托书应加盖单位公章，法定代表人应签字或盖章。
		3. 投标文件除授权委托书的其他位置，应根据招标文件中第五章投标文件格式中要求由投标人法定代表人或授权委托人签字（或盖章）并加盖单位公章。
		投标文件签字盖章
		报价唯一
		只能有一个有效报价
		投标内容
		符合第二章“投标人须知前附表第1.3.1项”规定
		服务期限
		符合第二章“投标人须知前附表第1.3.2项”规定
		服务要求
		符合第二章“投标人须知前附表第1.3.3项”规定
		投标有效期
		符合第二章“投标人须知前附表第5.1项”规定
		投标承诺函
		符合第二章“投标人须知前附表第5.2项”规定
		投标报价
		不高于最高限价
		采购需求加※实质性要求
		符合第四章“采购需求”的要求

条款号	条款内容	编列内容
2.2.1	分值组成 (总分100分)	投标报价：15分 技术部分：75分 商务部分：10分
2.2.2 (1) 投标报价 部分 (15分)	投标报价 (15分)	评标基准值计算方法： 1. 评标基准值：满足招标文件要求，通过符合性评审且投标价为最低价格的投标价为评标基准值。 2. 投标报价得分： 投标报价得分=（评标基准值/投标价）×15分 3. 本项目支持启动政府采购异常低价审查。 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评审的投标人的报价，有可能影响服务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。
2.2.2 (2) 技术部分 (75分)	项目实施方案 (8分)	针对本项目制定整体实施计划、项目理解与重难点分析并出具相应解决方案、项目实施进度保障、服务管理流程等方面的项目实施方案的得5分； 项目实施方案全面详实，阐述清晰、切实可行、各环节衔接高效有序的得8分；提供的方案内容不完善，明显缺乏合理性的得2分；未提供此项的不得分。
	项目管理机构 (8分)	根据该项目成立专门的项目管理机构，且有完善的管理制度及监督制度等方面的得5分； 项目管理机构位职责描述清晰，各项制度框架合理可行、内容全面完善贴合实际的得8分；项目管理机构内容缺失，框架明显不合理，各项管理制度比较混乱的得2分；未提供此项的不得分。

	人员管理方案 (15分)	针对本项目制定现场人员管理(指招聘入职、考勤、轮岗、延时错时服务、离职等)、薪酬福利、绩效考核、评优方案、激励奖惩措施等方面的人员管理方案的得10分；人员管理方案内容详尽，职责分工清晰明确，各岗位人员入职、考评、奖罚措施等完善健全、合理可行，符合项目特点的得15分；提供的人员管理方案内容明显缺失或明显缺乏合理性的得5分；未提供此项的不得分。
	人员培训方案 (5分)	针对本项目制定培训时间、岗前培训及在岗培训（业务知识技能培训和礼仪仪态等）、培训实际可以达到的效果等内容的人员培训方案的得3分；培训内容全面、培训流程计划清晰、有针对性，符合项目需求的得5分；提供的人员培训方案内容明显缺失或明显缺乏合理性的得1分；未提供此项的不得分。
	外包人员薪酬保障及分级晋升实施方案 (20分)	针对本项目制定薪酬结构、明确外包人员享有法定社会保险及带薪休假等权益保障、分级晋升标准量化且透明等内容的外包人员薪酬保障及分级晋升实施方案的得14分；方案全面详实、薪酬结构设计科学合理、针对性及可操作性强，切合实际的得20分；提供的外包人员薪酬保障及分级晋升实施方案内容明显缺失或明显缺乏合理性的得8分；未提供此项的不得分。
	服务规范及质量保证措施 (7分)	针对本项目制定关于服务术语和定义（文明用语、服务忌语）、服务要求（含窗口业务服务、综合受理、引导服务、帮办代办服务、综合出件及政务专递等内容）、标准服务手册、服务质量标准、服务质量保证等内容的内容的服务

		规范及质量保证措施的得4分；服务质量保障措施完整详细，服务要求有针对性的专业技术建议或解决方案的，能够满足项目实际需要的得7分；提供的服务规范及质量保证措施内容明显缺失或明显缺乏合理性的得2分；未提供此项的不得分。
	过渡交接期 服务方案 (3分)	针对本项目制定过渡期交接计划、知识转移机制、人员稳定性保障、沟通与汇报等内容的过渡交接期服务方案的得2分；方案内容详尽，知识转移体系科学合理，人员备份机制强，沟通机制高频有效的得3分；提供的过渡交接期服务方案内容明显缺失或明显缺乏合理性的得1分；未提供此项的不得分。
	创新方案 (3分)	针对本项目提供结合漯河市政务服务工作实际进行服务流程优化、服务机制创新、服务品牌打造等内容的创新服务方案的得2分；创新方案流程详细健全、提出的流程优化或机制创新符合本地实际，合理可行，服务品牌打造有具体的核心理念及推广实施路径，贴合项目需求的得3分；创新方案内容明显缺失或明显缺乏合理性的得1分；未提供此项的不得分。
	档案管理及 信息保密方案 (3分)	针对本项目提供档案管理、保密范围、保密承诺、保密措施等内容的档案管理及信息保密方案的得2分；方案全面详尽、科学可行，档案管理能够合理运用电子化手段，具备较强的落地操作性，符合项目特点的得3分；档案管理及信息保密方案内容明显缺失或明显缺乏合理性的得1分；未提供此项的不得分。
		针对本项目实施期间关于员工流失、人员工伤、突发事件（指人员空岗、群众上访、系统

	应急处理方案 (3分)	故障、暴力事件、自然灾害、突发疾病等) 等内容的应急处理方案的得2分; 方案科学合理、内容详尽、可操作性强, 保障措施全面可靠的得3分; 应急处理方案内容明显缺失或明显缺乏合理性的得1分; 未提供此项的不得分。
商务部分 (10分)	类似业绩 (5分)	2023年1月1日至投标截止时间, 以合同签订时间为准, 投标人承担过类似服务业绩的, 须提供项目合同复印件并加盖公章; 每提供一项业绩得2.5分, 本项最高得5分。 注: 投标人需将上述证明材料在“漯河市公共资源交易信息网”企业信息库中进行上传登记以便评标委员会查询核实, 未按上述要求提供证明材料的或投标文件内复印件与所提供证明材料不一致者不得分。
	服务承诺 (5分)	在满足采购需求关于薪酬保障、岗位晋级、配套奖励政策等要求的基础上做出承诺, 内容包括: 1、承诺优于薪酬保障的最低发放标准方案的; 2、承诺在岗工作满三年且考核合格上调服务费标准的; 3、承诺参加全省政务服务技能大赛等技能比拼活动且对获奖人员予以专项奖金的。 注: 以上提供承诺书并加盖投标人公章, 格式自拟, 每有一项承诺得1分, 同时满足三项加2分, 本项最多加5分; 未提供此项不得分。
1. 评委在评分办法规定的分值范围内打分, 超出范围的, 评分无效。 2. 本办法计算过程中分值按四舍五入保留两位小数, 结果按四舍五入保留两位小数。所有评委的算术平均值即为该投标人的最终得分。		

1、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第2.2款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序确定中标候选人。综合评分相等时，按照投标报价得分由高到低的顺序推荐；以上全部相同的，通过随机抽取产生。

2、评审标准

2.1初步评审标准

2.1.1资格评审标准：见评标办法前附表；（根据《中华人民共和国财政部令第87号—政府采购货物和服务招标投标管理办法》第四十四条：公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。故本项目开标结束后由采购人或采购代理机构统一对投标人的资格进行审查）

2.1.2符合性评审标准：见评标办法前附表；

2.2分值构成与评分标准

2.2.1分值构成

详见评标办法前附表。

2.2.2评分标准

详见评标办法前附表。

3、评标程序

3.1初步评审

3.1.1评标委员会依据本章第2.1款规定的标准（资格审查由采购代理机构统一进行审查）对投标文件进行初步评审，有一项不符合评审标准的，其投标将被否决。

3.1.2投标人有以下情形之一的，其投标将被否决：

- （1）投标文件未按招标文件中规定签字或盖章的；
- （2）投标文件逾期送达的或者未送达指定地点的；
- （3）投标人的法定代表或被授权代表未按时参加会议的；
- （4）投标文件附加有招标人不能接受的条件；
- （5）投标文件不写投标报价或投标报价超过采购预算价的；

(6) 投标人以他人的名义投标、串通投标、欺诈、威胁、以行贿手段或其他弄虚作假方式谋取中标、采取可能影响评标公正性的不正当手段的；

(7) 投标行为违反招标投标法以及相关法律、法规和规定的。

3.1.3 投标报价有算术错误的，评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标将被否决。

(一) 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；

(二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 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；

(四) 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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.2详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第2.2款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

3.2.2 计算过程中分值按四舍五入保留两位小数，结果按四舍五入保留两位小数，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人综合标评审得分等于所有评委综合标打分的算术平均值。

3.2.4 投标人最终得分=投标报价评审得分+技术部分评审得分+商务部分评审得分

3.2.5 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性评审投标人的报价，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。

3.3投标文件的澄清和补正

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.3.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4评标结果

3.4.1评标委员会按照最终得分由高到低的顺序推荐中标候选人3名，综合评分相等时，按照投标报价得分由高到低的顺序推荐；以上全部相同的，通过随机抽取产生。

3.4.2评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告。

第四章 采购需求

标※号的为实质性条款，不满足视为无效投标，提供承诺函（详见第五章中实质性条款响应承诺函）并加盖投标人公章。

一、项目人员配置要求※

1. 岗位总额:项目配齐在岗人员64名，运营、管理等岗位均包含在采购人员总额之内，不得另行计列或缩减。拟派各个岗位人员均须实际到岗，执行采购人实际工作安排。

2. 薪酬保障:中标人应为外包服务人员依法缴纳社会保险，明确外包人员在扣除社保个人缴纳部分后实发最低工资标准不低于2350元/月，福利待遇按国家及地方规定执行，社保缴纳以河南省每年发布的基数为准。

3. 岗位晋级:设置人员管理晋级通道，明确晋级条件、周期及薪酬对应标准，外包人员在岗服务每满三周年，经考核胜任当前岗位的，每人每月服务费标准自动上调30元，写入合同附件。为保障各个岗位的服务质量，对前一年度考核合格，胜任当前岗位的服务外包人员，中标人中标后，承诺继续聘用，且执行关于人员晋级的规定。

4. 人员清退:对不胜任、违纪违规人员，采购人有权提出清退建议，中标人须在10个工作日内更换到位。

5. 正向激励:建立考核优秀人员激励机制，激励资金来源及标准在合同中明确。

6. 人员管控: 人员调岗、轮岗、临时换岗、解聘须提前7个工作日书面报备，经中心审核同意后方可调整。

二、服务内容与标准

1. 服务内容: 政务窗口辅助受理、大厅现场运营管理、政务服务帮办代办、咨询引导、综合内勤、资料整理、教育培训辅助、大厅秩序维护、后勤保障辅助等政务辅助性服务；

2. 服务期限: 1年；

3. 质量标准: 坚持依法合规、底线从严、分工考评、量化透明、奖惩并重、闭环管理原则，负面清单一票否决、基础分值量化扣分、激励清单择优加分，实现服务监管全覆盖、考核结果可溯源、奖惩运用可落地；

三、付款与考核挂钩※

1. 服务费支付与月度考核结果直接挂钩，考核不合格按比例扣减。
2. 连续3次考核不合格，采购人有权解除合同并追究违约责任。

四、采购人享有管理权

1. 日常运营管理权；
2. 现场人员调度权；
3. 考核结果运用权；
4. 服务费支付审核权。

五、人员薪酬保障条款 ※

1. 最低工资底线约束

中标外包服务商发放员工月度基础工资（扣除加班费、特殊津贴后）不得低于项目所在地当年最低工资标准，不得采用拆分薪资、罚款抵扣、押金扣除等方式压低实发薪酬；年度随当地最低工资标准同步上调薪资基数，调价方案提前15日报政务中心备案核验。

2. 足额发放薪酬制度

服务商每月固定日期足额转账发放工资，提供完整工资条，列明基本工资、绩效、加班费、社保个人扣除项；严禁拖欠、克扣、延迟发薪，如出现欠薪，采购人有权直接从服务费中抵扣工资发放，同时按合同约定扣罚违约金。离职员工工资须在离职当日一次性结清。

3. 社会保险完整参保

全员依法缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育五险，按照当地社保缴费基数标准足额缴纳，禁止低基数参保、断缴、漏缴；每月向政务中心提交社保台账备查，工伤事故由服务商全权申报处理，停工留薪期工资全额正常发放。

4. 其他法定劳动权益保障

严格执行8小时标准工时、双休制度，延时服务、加班、节假日值守依法支付加班费；保障带薪年假、婚假、产假、丧假等法定休假；统一配发工装、工牌、办公劳保，每年组织全员免费体检；落实高温、延时窗口专项岗位补贴，保障职业健康安全。

5. 用工合规兜底责任

因服务商欠薪、未参保、违规加班、侵害员工权益引发劳动仲裁、信访投诉，全部法律赔偿、舆情责任由服务商承担，采购人可单方面终止合同。

六、全周期专业化人员管理制度

中标人须对拟派外包人员制定全周期专业化人员管理制度，包括但不限于以下内容：

（1）人员准入管理

1. 所有派驻人员年龄18-40周岁，大专及以上学历，无犯罪记录、失信记录、政务服务不良从业史，提交背景审查材料备案；

2. 窗口、帮办、综合受理岗须熟练掌握政务一网通办系统、政策法规，岗前40学时标准化培训，考核合格持证上岗；

3. 足额配齐招标文件约定岗位人员，不得混岗、缺岗、顶岗，人员花名册、资质、档案动态更新留存。

（2）在岗日常管控

1. 服务商设立专职驻场项目负责人，全天统筹人员调度、纪律管理、问题整改，每日对接中心业务科室；

2. 落实考勤、巡查、台账制度，杜绝脱岗、空岗、玩手机、闲聊等违规行为；人员调岗、轮岗、临时换岗、解聘须提前7个工作日书面报备，经中心审核同意后方可调整；

3. 常态化分层培训：月度业务复盘、季度技能集训、年度综合轮训，内容覆盖服务礼仪、保密纪律、群众投诉处置、廉政红线，完整留存培训签到、考核试卷。

（3）人员退出与清退机制

1. 限期整改人员：业务不熟、服务态度一般、轻微差评、纪律松散，开展一对一跟班培训、约谈警示，1个月内整改达标；

2. 强制即时清退：触碰政务外包负面清单、重大办件差错、群众有效投诉、泄露办事信息、吃拿卡要、年度考核不合格人员，24小时内完成清退并更换合格人员；

3. 被清退人员纳入本地政务外包从业黑名单，3年内不得参与本区域政务窗口外包项目；服务商拒不执行清退要求，按考核情况扣除相应的服务费。

七、分级晋升激励机制（科学双通道晋升）

中标人须实行技能等级晋升+管理岗位晋升双通道，考核结果与薪资补贴、岗位权限直接挂钩，坚持能上能下、动态评级，每年3月、10月集中开展等级评定。

（1）技能等级序列（初级/中级/高级首席窗口专员）

1. 初级专员

准入条件：入职满6个月，业务考核80分以上，可独立办理单一领域业务，无有效投诉；薪酬配套：发放基础技能津贴；负责基础收件、咨询、材料录入。

2. 中级专员晋升条件：初级在岗满12个月，连续2次月度考核合格以上，熟练2个以上行业审批业务，可独立处置一般群众诉求；薪酬配套：提升技能津贴，优先安排延时服务、重点专区窗口，具备新员工带教资格。

3. 高级专员（首席）

晋升条件：中级在岗满24个月，年度考核优秀，精通多领域综合业务，能够处理疑难复杂办件、化解信访纠纷；薪酬配套：最高档技能补贴，担任班组业务导师，参与窗口流程优化、政策宣讲培训。

（2）管理岗位晋升序列（组长→驻场副主管→项目主管）

1. 窗口组长：从中级及以上专员选拔，负责小组日常考勤、办件质量自查、小组人员帮带；

2. 驻场副主管：优秀组长竞聘，统筹多窗口业务调度、投诉前置处置、月度内部考核；

3. 项目主管：优秀副主管竞聘，全面对接政务中心，统筹全体外包人员管理、培训、整改落实。

（3）晋升评定流程

1. 个人自愿申报→服务商初审资格→政务中心联合业务实操测评、服务满意度复核→综合评审小组评定→大厅公示5个工作日→兑现等级补贴与岗位权限；

2. 降级机制：年度考核连续2次基本合格、出现有效投诉、业务差错超标人员，下调技能等级、取消对应津贴，限期整改仍不达标予以调岗或清退。

（4）配套奖励政策

1. 月度评优：设立服务之星、零差错标兵，发放一次性绩效奖励，作为等级晋升加分项；

2. 年度表彰：年度首席专员、优秀班组长，给予年终专项奖励，服务商在同等条件下优先续聘；

3. 创新激励：针对“高效办成一件事”、便民改革提出优化建议并落地见效的人员，予以专项奖金、晋升优先资格。

4. 技能大赛：积极参与全省政务服务技能大赛，对于取得技能大赛奖项的人员予以专项奖金。

八、行为规范及其他要求※

（一）严守负面清单，筑牢履职红线

为压实外包服务底线要求，防范廉政风险、履职风险、舆情风险，实行清单化红线管理，中标单位及所有在岗人员严禁发生以下行为，违者从严追责。

1. 严禁越权履职：不得超出授权范围开展审批、审核、确认等行政履职行为，不得私自承诺政策结果、篡改业务流程、篡改系统数据。

2. 严禁泄密失密：严禁泄露办事群众、企业隐私信息及政务业务数据、内部流程、涉密资料，严禁私自留存、外传业务资料。

3. 严禁作风失范：窗口服务严禁生冷硬横、推诿扯皮、吃拿卡要、刁难群众；严禁工作时间脱岗、空岗、串岗、从事无关工作。

4. 严禁违规谋利：严禁利用岗位便利收受礼品礼金、接受宴请、变相谋利，严禁人为设置办事门槛、拖延办件时限。

5. 严禁转包分包：严禁将本项目转包、违法分包，严禁擅自更换核心岗位人员、缩减服务力量、降低服务标准。

6. 严禁弄虚作假：严禁台账造假、数据造假、瞒报差错、瞒报投诉、隐瞒问题隐患。

处置规则：轻微违规限期整改、约谈通报；一般违规扣除履约费用；触碰红线、重复违规、造成舆情及工作损失的，采购人有权单方终止合同、扣除服务费、列入外包失信名录，一切损失由中标单位承担。

（二）建强专业队伍，夯实服务根基

中标单位须建设稳定、规范、专业的政务服务队伍，全面满足政务窗口标准化运行管理要求。

1. 严把准入关口：所有人员无违法失信记录、无不良从业记录，政审及背景审查合格；窗口及受理岗位具备相应学历和业务能力，熟悉政务服务流程、系统操作和基础政策。

2. 配齐在岗力量：严格按招标需求足额定岗定员、分工明确，不得缺岗混岗，进场后按期完成全员岗前培训、考核备案。

3. 常态开展培训：落实岗前培训、月度复训、季度专训制度，覆盖服务礼仪、业务规范、保密纪律、廉政教育、应急处置，建立完整培训台账备查。

4. 稳定在岗人员：严禁随意调换人员，确需调整须提前报备采购人并经同意，新人员必须培训考核合格后方可上岗，保障服务连续稳定。

5. 落实驻场管理：中标单位设立专属项目负责人驻场管理，负责日常调度、问题整改、人员管理和对接协调。

（三）落实待遇保障，稳定从业队伍

中标单位必须严格遵守劳动法律法规，依法合规保障外包人员合法权益，采购人全程监督核查。

1. 规范劳动合同：与所有在岗人员依法签订劳动合同，按月足额发放工资，不得拖欠、克扣、截留薪酬，薪资标准不低于当地最低工资及行业合理水平。

2. 足额缴纳社保：全员足额缴纳社会保险，按月主动提供缴费凭证、工资发放台账，无条件接受采购人核查核验。

3. 保障合法权益：依法保障员工带薪休假、加班调休、法定节假日待遇，规范工时管理，杜绝违规超时用工。

4. 完善后勤保障：统一配备工作服装、工牌及必要劳保用品，常态化落实职业健康保障，提升队伍归属感、稳定性。

约束要求：出现欠薪、未足额参保、违规用工等问题，采购人立即责令整改、扣减相应的服务费，情节严重直接终止合同并移交主管部门处理。

（四）规范服务标准，严控服务质量

中标单位须严格执行政务服务标准化规范，建立全过程、全闭环服务质量管控体系，确保服务规范、高效、便民、有序。

1. 规范服务礼仪：严格落实首问负责、一次性告知、限时办结、延时服务、帮办代办等政务制度，统一服务话术、仪容仪表、服务流程，做到文明热情、规范高效。

2. 严控业务质量：办件录入精准无误、资料归档规范完整、系统操作合规标准，从严管控错办、漏办、超期办件，将业务差错率、有效投诉率控制在考核标准以内。

3. 严守办理时效：严格按照政务服务事项法定时限、承诺时限办结业务，杜绝无故积压、拖延办件、无理由退件，全面保障政务服务提质提速。

4. 规范现场管理：严格遵守政务大厅各项管理制度，保持岗位整洁、秩序规范、设备完好，无条件服从大厅统一调度、统一管理、统一考核。

5. 闭环问题整改：针对日常巡查、群众反馈、差评投诉、督查通报问题，做到立行立改、闭环销号，健全问题、整改、回访三类台账。

6. 稳妥处置舆情：遇突发投诉、群众纠纷、负面隐患，第一时间现场处置、第一时间上报报备，妥善化解矛盾，严防舆情升级扩散。

质量兜底条款：服务质量连续不达标、整改落实不到位、引发集中投诉或不良社会影响的，采购人可扣减服务费、约谈整改、更换服务团队，情节严重直接终止合同。

（五）健全考核机制，落实奖优罚劣

建立日常巡查、月度考评、年度总评的立体化考核体系，常态化开展考核评价，全面激发服务队伍工作活力。

1. 抓实日常考核：聚焦在岗纪律、服务规范、办件质量、投诉差评、问题整改落实情况，每日巡查、每周复盘、动态管控。

2. 做实周期考评：结合全年办件质效、群众满意度、业务差错率、培训出勤纪律、便民服务创新等内容，开展月度定级、年度总评。

3. 强化正向激励：对服务优质、全年零差错、零有效投诉、群众评价优异、主动担当攻坚、获群众锦旗及表彰的个人和团队，予以通报表扬及专项绩效奖励。

4. 严格负面惩戒：月度考核不合格的，予以服务费扣罚、限期整改、全员警示教育；年度多次考核不合格的，约谈企业负责人、责令全面提质整改。

。

（六）完善退出机制，净化服务队伍

实行服务队伍动态化、常态化管控，从严落实人员整改、调整、清退制度，持续净化政务服务队伍风貌。

1. 限期整改调整：对业务生疏、服务不规范、轻微投诉、纪律松散且未造成不良影响的人员，开展约谈教育、跟班培训、限期提质整改。

2. 即时强制清退：对触碰负面清单红线、出现重大办件失误、恶意差评扰民、引发重大群众投诉和负面舆情、隐瞒不良记录入职、屡教不改、年度考核不合格人员，实行无条件立即清退，24小时内完成合格人员替换。

3. 规范清退管理：被清退人员纳入辖区政务外包从业负面名录，严禁辖区内政务服务岗位复用；中标单位拒不落实清退要求的，持续扣罚服务费，直至单方终止合同。

第五章 投标文件格式

_____（项目名称）

投标文件

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

目 录

- 一、投标函及投标函附录
- 二、法定代表人身份证明
- 三、授权委托书
- 四、投标承诺函
- 五、资格审查资料
- 六、实质性条款响应承诺函（※号条款）
- 七、技术部分
- 八、商务部分
- 九、反商业贿赂承诺书
- 十、其它材料

一、投标函及投标函附录

(一)投标函

_____(采购人名称):

1. 我方_(投标人名称)已仔细研究了(项目名称)招标文件的全部内容,愿意以:人民币(大写)_____ (¥_____元)为投标总报价,服务期限_____,按合同约定完成该项目服务工作,服务质量达到_____。

2. 我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3. 如我方中标:

(1) 我方承诺在收到中标通知书后,在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

(2) 我单位愿意履行投标文件中的一切优惠条件和承诺措施,提供优质高效的服务,并承诺在合同约定的期限内完成并移交全部工作内容。

(3) 我方承诺在从规定的自开标之日起90日历天的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

(4) 我单位同意提供与招标有关的一切数据和资料,完全理解最低报价不是中标唯一条件。

(5) 我方承诺若我方有幸中标,在领取中标通知书前按照豫招协【2023】002号文件规定的标准向代理机构支付代理服务费。

4. 我方在此声明,所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

投标人:_(盖单位章)_

法定代表人或被授权代表:_(签字或盖章)_

地址:

电话:

邮政编码: 年 月 日

(二) 投标函附录

项目名称	
投标人	
投标报价	大写： 小写：
投标内容	
服务期限	
服务要求	
服务地点	
项目负责人	
备 注	

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

二、法定代表人身份证明

投标人名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名：

性别：

年龄：

身份证号码：

职务：

系 _____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附法定代表人身份证复印件。

投标人：（盖单位章）

年 月 日

三、授权委托书

本人（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件和被授权代表身份证复印件

投标人：（盖单位章）

法定代表人：（签字或盖章）

身份证号码：

被授权代表：（签字或盖章）

身份证号码：

年 月 日

四、投标承诺函

致（采购人名称）：

我公司作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （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）参加政府采购活动前三年内，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；
- （七）根据采购项目提出的特殊条件。

二、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他投标人参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次招标采购活动，不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的行为。

五、参加本次招标采购活动，不存在和其他投标人在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

六、投标人参加本次政府采购活动在近三年内投标人和其法定代表人没有行贿犯罪行为。

七、参加本次招标采购活动，不存在联合体投标。

八、投标文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

九、如本项目评标过程中需要提供样品，则我公司提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我公司对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合招标文件要求导致未能中标的，我公司愿意承担相应不利后果。（如提供样品）

十、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

- （一）投标有效期内撤销投标文件的；
- （二）在采购人确定中标人以前放弃中标候选人资格的；
- （三）由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同；
- （四）在投标文件中提供虚假材料谋取中标；
- （五）与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- （六）投标有效期内，投标人在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标的法律责任。

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

五、资格审查资料
(一) 投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
企业性质						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号						
注册资金						
开户银行						
账号						
经营范围						
备注						

（二）投标人资格证明材料

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（按照规定提供信用承诺函，信用承诺函格式详见附件3）。
2. 投标人须具有有效的营业执照。
3. 本项目专门面向中小微企业采购，投标人应提供中小企业声明函，大型企业及未提供中小企业声明函的企业不享受中小微企业扶持政策，其投标文件将作无效响应处理。监狱企业及残疾人福利性单位视同小型、微型企业。（中小企业声明函格式详见附件1）

附件1

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》（财库（2020）46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（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（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_____（采购文件中明确的所属行业）；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：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。

附件2

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_____（采购人名称）单位的_____（项目名称）采购活动（由本单位提供服务）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

附件3

漯河市政府采购投标人信用承诺函

致（采购人或政府采购代理机构）：

单位名称：

统一社会信用代码：

联系地址和电话：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平公正和诚实信用的原则，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺，我单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（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）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、重大税收违法失信名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，未曾作出虚假采购承诺；

（七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；

（八）符合法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

投标人名称(盖章)：

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

注：1、投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2、投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，响应文件中应提供“法定代表人授权书”。

(三) 类似业绩一览表

序号	项目名称	业主名称 及 电话	合同额	签约日期	服务地点	项目负责人	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
.....							

注：如有类似业绩，则后附合同复印件加盖公章，若无，此表可不填写。

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

(四) 项目组织机构人员一览表

本项目职务	姓名	职称	执业或职业资格证明				联系方式	备注
			级别	证书编号	专业	养老保险是否缴纳		

注：本表后附以上人员相关证书（若有）、身份证、劳动合同（必须附）等相关资料复印件。

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

六、实质性条款响应承诺函

(※号条款)

致：采购人名称/采购代理机构名称

我方_____ (投标人名称) 自愿参加贵方组织的_____ (项目名称)_____ (项目编号: _____) 的公开招标活动。经认真研读招标文件, 针对招标文件“第四章 采购需求”中标注有“※”号的实质性条款, 我方郑重作出如下承诺:

一、加※号实质性条款逐条响应清单

我方已对招标文件“第四章 采购需求”中所有“※”号条款进行了逐条核对与响应, 具体承诺如下:

(一) 项目人员配置要求※

1. 岗位总额:项目配齐在岗人员64名, 运营、管理等岗位均包含在采购人员总额之内, 不得另行计列或缩减。拟派各个岗位人员均须实际到岗, 执行采购人实际工作安排。

2. 薪酬保障:中标人应为外包服务人员依法缴纳社会保险, 明确外包人员在扣除社保个人缴纳部分后实发最低工资标准不低于2350元/月, 福利待遇按国家及地方规定执行, 社保缴纳以河南省每年发布的基数为准。

3. 岗位晋级:设置人员管理晋级通道, 明确晋级条件、周期及薪酬对应标准, 外包人员在岗服务每满三周年, 经考核胜任当前岗位的, 每人每月服务费标准自动上调30元, 写入合同附件。为保障各个岗位的服务质量, 对前一年度考核合格, 胜任当前岗位的服务外包人员, 中标人中标后, 承诺继续聘用, 且执行关于人员晋级的规定。

4. 人员清退:对不胜任、违纪违规人员, 采购人有权提出清退建议, 中标人须在10个工作日内更换到位。

5. 正向激励:建立考核优秀人员激励机制, 激励资金来源及标准在合同中明确。

6. 人员管控: 人员调岗、轮岗、临时换岗、解聘须提前7个工作日书面报备, 经中心审核同意后方可调整。

(二) 付款与考核挂钩※

1. 服务费支付与月度考核结果直接挂钩, 考核不合格按比例扣减。

2. 连续3次考核不合格, 采购人有权解除合同并追究违约责任。

(三) 人员薪酬保障条款 ※

1. 最低工资底线约束

中标外包服务商发放员工月度基础工资（扣除加班费、特殊津贴后）不得低于项目所在地当年最低工资标准，不得采用拆分薪资、罚款抵扣、押金扣除等方式压低实发薪酬；年度随当地最低工资标准同步上调薪资基数，调价方案提前15日报政务中心备案核验。

2. 足额发放薪酬制度

服务商每月固定日期足额转账发放工资，提供完整工资条，列明基本工资、绩效、加班费、社保个人扣除项；严禁拖欠、克扣、延迟发薪，如出现欠薪，采购人有权直接从服务费中抵扣工资发放，同时按合同约定扣罚违约金。离职员工工资须在离职当日一次性结清。

3. 社会保险完整参保

全员依法缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育五险，按照当地社保缴费基数标准足额缴纳，禁止低基数参保、断缴、漏缴；每月向政务中心提交社保台账备查，工伤事故由服务商全权申报处理，停工留薪期工资全额正常发放。

4. 其他法定劳动权益保障

严格执行8小时标准工时、双休制度，延时服务、加班、节假日值守依法支付加班费；保障带薪年假、婚假、产假、丧假等法定休假；统一配发工装、工牌、办公劳保，每年组织全员免费体检；落实高温、延时窗口专项岗位补贴，保障职业健康安全。

5. 用工合规兜底责任

因服务商欠薪、未参保、违规加班、侵害员工权益引发劳动仲裁、信访投诉，全部法律赔偿、舆情责任由服务商承担，采购人可单方面终止合同。

（四）行为规范及其他要求※

（1）严守负面清单，筑牢履职红线

为压实外包服务底线要求，防范廉政风险、履职风险、舆情风险，实行清单化红线管理，中标单位及所有在岗人员严禁发生以下行为，违者从严追责。

1. 严禁越权履职：不得超出授权范围开展审批、审核、确认等行政履职行为，不得私自承诺政策结果、篡改业务流程、篡改系统数据。

2. 严禁泄密失密：严禁泄露办事群众、企业隐私信息及政务业务数据、内部流程、涉密资料，严禁私自留存、外传业务资料。

3. 严禁作风失范：窗口服务严禁生冷硬横、推诿扯皮、吃拿卡要、刁难群众；严禁工作时间脱岗、空岗、串岗、从事无关工作。

4. 严禁违规谋利：严禁利用岗位便利收受礼品礼金、接受宴请、变相谋利，严禁人为设置办事门槛、拖延办件时限。

5. 严禁转包分包：严禁将本项目转包、违法分包，严禁擅自更换核心岗位人员、缩减服务力量、降低服务标准。

6. 严禁弄虚作假：严禁台账造假、数据造假、瞒报差错、瞒报投诉、隐瞒问题隐患。

处置规则：轻微违规限期整改、约谈通报；一般违规扣除履约费用；触碰红线、重复违规、造成舆情及工作损失的，采购人有权单方终止合同、扣除服务费、列入外包失信名录，一切损失由中标单位承担。

（2）建强专业队伍，夯实服务根基

中标单位须建设稳定、规范、专业的政务服务队伍，全面满足政务窗口标准化运行管理要求。

1. 严把准入关口：所有人员无违法失信记录、无不良从业记录，政审及背景审查合格；窗口及受理岗位具备相应学历和业务能力，熟悉政务服务流程、系统操作和基础政策。

2. 配齐在岗力量：严格按招标需求足额定岗定员、分工明确，不得缺岗混岗，进场后按期完成全员岗前培训、考核备案。

3. 常态开展培训：落实岗前培训、月度复训、季度专训制度，覆盖服务礼仪、业务规范、保密纪律、廉政教育、应急处置，建立完整培训台账备查。

4. 稳定在岗人员：严禁随意调换人员，确需调整须提前报备采购人并经同意，新人员必须培训考核合格后方可上岗，保障服务连续稳定。

5. 落实驻场管理：中标单位设立专属项目负责人驻场管理，负责日常调度、问题整改、人员管理和对接协调。

（3）落实待遇保障，稳定从业队伍

中标单位必须严格遵守劳动法律法规，依法合规保障外包人员合法权益，采购人全程监督核查。

1. 规范劳动合同：与所有在岗人员依法签订劳动合同，按月足额发放工资，不得拖欠、克扣、截留薪酬，薪资标准不低于当地最低工资及行业合理水平。

2. 足额缴纳社保：全员足额缴纳社会保险，按月主动提供缴费凭证、工资发放台账，无条件接受采购人核查核验。

3. 保障合法权益：依法保障员工带薪休假、加班调休、法定节假日待遇，规范工时管理，杜绝违规超时用工。

4. 完善后勤保障：统一配备工作服装、工牌及必要劳保用品，常态化落实职业健康保障，提升队伍归属感、稳定性。

约束要求：出现欠薪、未足额参保、违规用工等问题，采购人立即责令整改、扣减相应的服务费，情节严重直接终止合同并移交主管部门处理。

（4）规范服务标准，严控服务质量

中标单位须严格执行政务服务标准化规范，建立全过程、全闭环服务质量管控体系，确保服务规范、高效、便民、有序。

1. 规范服务礼仪：严格落实首问负责、一次性告知、限时办结、延时服务、帮办代办等政务制度，统一服务话术、仪容仪表、服务流程，做到文明热情、规范高效。

2. 严控业务质量：办件录入精准无误、资料归档规范完整、系统操作合规标准，从严管控错办、漏办、超期办件，将业务差错率、有效投诉率控制在考核标准以内。

3. 严守办理时效：严格按照政务服务事项法定时限、承诺时限办结业务，杜绝无故积压、拖延办件、无理由退件，全面保障政务服务提质提速。

4. 规范现场管理：严格遵守政务大厅各项管理制度，保持岗位整洁、秩序规范、设备完好，无条件服从大厅统一调度、统一管理、统一考核。

5. 闭环问题整改：针对日常巡查、群众反馈、差评投诉、督查通报问题，做到立行立改、闭环销号，健全问题、整改、回访三类台账。

6. 稳妥处置舆情：遇突发投诉、群众纠纷、负面隐患，第一时间现场处置、第一时间上报报备，妥善化解矛盾，严防舆情升级扩散。

质量兜底条款：服务质量连续不达标、整改落实不到位、引发集中投诉或不良社会影响的，采购人可扣减服务费、约谈整改、更换服务团队，情节严重直接终止合同。

（5）健全考核机制，落实奖优罚劣

建立日常巡查、月度考评、年度总评的立体化考核体系，常态化开展考核评价，全面激发服务队伍工作活力。

1. 抓实日常考核：聚焦在岗纪律、服务规范、办件质量、投诉差评、问题整改落实情况，每日巡查、每周复盘、动态管控。

2. 做实周期考评：结合全年办件质效、群众满意度、业务差错率、培训出勤纪律、便民服务创新等内容，开展月度定级、年度总评。

3. 强化正向激励：对服务优质、全年零差错、零有效投诉、群众评价优异、主动担当攻坚、获群众锦旗及表彰的个人和团队，予以通报表扬及专项绩效奖励。

4. 严格负面惩戒：月度考核不合格的，予以服务费扣罚、限期整改、全员警示教育；年度多次考核不合格的，约谈企业负责人、责令全面提质整改。

（6）完善退出机制，净化服务队伍

实行服务队伍动态化、常态化管理，从严落实人员整改、调整、清退制度，持续净化政务服务队伍风貌。

1. 限期整改调整：对业务生疏、服务不规范、轻微投诉、纪律松散且未造成不良影响的人员，开展约谈教育、跟班培训、限期提质整改。

2. 即时强制清退：对触碰负面清单红线、出现重大办件失误、恶意差评扰民、引发重大群众投诉和负面舆情、隐瞒不良记录入职、屡教不改、年度考核不合格人员，实行无条件立即清退，24小时内完成合格人员替换。

3. 规范清退管理：被清退人员纳入辖区政务外包从业负面名录，严禁辖区内政务服务岗位复用；中标单位拒不落实清退要求的，持续扣罚服务费，直至单方终止合同。

二、 真实性与无偏离承诺

我方本次投标所提供的服务，对上述所有“※”号实质性条款完全满足且无任何负偏离。我方在投标文件中提供的相关证明材料均真实、合法、有效，不存在任何伪造、变造或虚假响应的情形。

三、 违约责任承诺

若我方有幸中标，我方承诺严格按照投标文件中的承诺及所投服务标准进行履约。如在履约过程中，经核实发现我方实际提供的服务未能满足投标文件中承诺及服务，我方自愿承担以下违约责任：

1. 采购人有权单方面解除合同，不再支付后续的服务费用；
2. 我方负责赔偿由此给采购人造成的一切直接及间接经济损失；
3. 自愿接受相关行政监督部门的依法处罚。

四、 法律责任承诺

我方对上述承诺的真实性、合法性、有效性负全部法律责任。如经查实存在虚假承诺、弄虚作假等行为，我方自愿接受被列入不良行为记录名单、一至三年内禁止参加政府采购活动等处罚，并承担相应的法律后果。

特此承诺。

投标人名称（加盖单位公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

七、技术部分

格式自拟

八、商务部分

格式自拟

九、反商业贿赂承诺书

致（采购人及采购代理机构）：

我公司承诺：

在本次磋商活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次磋商活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与磋商的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

响应人名称：_____（盖单位章）

法定代表人或授权委托人：____（签字或盖章）

日 期：年 月 日

十、其它材料

1. 招标文件中要求提供的其他材料。
2. 投标人认为有必要提供的其他材料。

河南省政府采购合同融资政策告知函

各投标人：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交投标人，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购[2017]10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

关于招标投标融资政策的告知函

各投标人：

欢迎贵公司参与本次招投标活动。

中标贷是漯河市公共资源交易中心支持企业发展，针对参与我市招投标活动的投标企业融资难、融资贵推出的一项融资政策。在本次招投标活动中，贵公司中标后如若需要融资贷款支持，可在漯河市公共资源交易信息网点击申请，无需抵押、担保。融资机构将按照双方自愿原则提供便捷，优惠的贷款服务。

具体内容详见漯河市公共资源交易信息网“公共资源要素服务”版块。

第六章 合同文本

本合同为招标文件固定合同范本。除本合同、招标文件及中标人投标文件（包括澄清说明）中明确的非实质性细节内容外，合同实质性条款不得变更。中标后仅可对合同中非实质性文字、格式细节，结合项目实际情况做不改变权利义务的微调，不得修改标的、质量标准、价款、履约期限、违约责任、合同附件等核心实质性内容。

漯河市政务服务中心 2026-2027 年购买

综合受理咨询代办服务项目

服务合同

甲方（采购人）：漯河市政务服务中心

统一社会信用代码：_____

住所地：_____

法定代表人（授权委托人）：_____

联系电话：_____

乙方（成交投标人/服务承接方）：_____

统一社会信用代码：_____

住所地：_____

法定代表人（授权委托人）：_____

联系电话：_____

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）及政府采购相关管理规定，结合甲方《政务外包服务项目考核办法（含负面清单、百分考核细则、激励加分清单）》，甲乙双方本着平等自愿、公开透明、权责统一、履约从严的原则，就甲方政务外包服务项目事宜，订立本合同，以资共同信守。

第一条 服务项目概况

1. 项目名称：漯河市政务服务中心2026-2027年购买综合受理咨询代办服务项目

2. 服务地点：甲方政务服务中心指定服务区域

3. 服务内容：政务窗口辅助受理、大厅现场运营管理、政务服务帮办代办、咨询引导、综合内勤、资料整理、教育培训辅助、大厅秩序维护、后勤保障辅助等政务辅助性服务。

4. 服务性质：政府购买服务，不涉及行政审批、行政执法、行政决策等行政核心职权，严格遵守政府购买服务负面清单管理规定。

第二条 服务人员配置

1. 定员总量刚性要求：本项目固定配置服务人员共计64名，为合同必备在岗总人数。乙方在合同期内必须足额配齐、全员在岗，严禁缺编、空岗、缩编、变相减人，工作日不得兼职。

2. 岗位统筹配置：项目经理1名、大厅运营协助管理人员2名，全部纳入本次政府购买服务64人总员额内统一统筹管理、统一考勤、统一考核、统一调度，不单独外设、不体外循环。

3. 到岗时限：合同生效之日起7个工作日内，乙方须完成全部64名人员岗前到岗、背景审查、岗前培训、资料报备，向甲方提交全员花名册、身份证复印件、社保缴纳证明、劳动合同、体检报告、岗位分配表，存档备查。

4. 人员调整管控：乙方人员入职、调岗、轮岗、离职、替换，必须提前7个工作日书面报请甲方审核同意，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换、调离、撤岗人员。擅自换人、缺岗、空岗视为严重违约。

第三条 采购人日常管理权

甲乙双方明确：乙方派驻人员劳动关系归属乙方，但在岗期间日常行政管理权、工作指挥权、岗位调度权、考核监督权、现场处置权全部归属甲方，甲方拥有对全体64名外包人员的完全、独立、日常管理权限。

1. 工作调度权：甲方可根据大厅业务高峰、重点工作、专项保障、应急处置、节假日值守等工作需要，统一调整所有外包人员岗位分工、服务区域、工作内容、值守班次，乙方及派驻人员必须无条件服从。

2. 考勤纪律管理权：全体外包人员统一执行甲方考勤制度、请销假制度、仪容仪表规范、在岗纪律、大厅管理制度，甲方六部室（办公室、党建工作部、窗口管理部、业务指导部、信息化服务部、教育培训部）负责日常巡查、通报、纠偏。

3. 业务指令管理权：甲方有权对运营团队、管理辅助人员下达日常运营统筹、台账管理、数据核对、物资管理、队伍日常管控、大厅秩序调度等工作指令，乙方不得以“隶属乙方管理”为由拒绝执行。

4. 考核评价与人员处置权：甲方依据《政务外包服务项目考核办法》开展月度督查考核、年度总评，有权对履职不力、服务较差、群众投诉多、能力不达标人员，直接提出清退、替换、轮岗整改意见，乙方必须在规定时间内无条件更换合格人员。

5. 现场处置权：服务现场发生纠纷、投诉、舆情苗头、服务事故、纪律问题，由甲方统一现场处置、当场纠偏，乙方仅负责配合落实后端人事、薪资、维稳保障工作。

第四条 服务标准与制度绑定

1. 乙方全部服务行为，严格遵照甲方《政务外包服务项目考核办法》及三套附件执行：

- （1）附件1：政务外包服务负面清单（一票否决）；
- （2）附件2：六部室100分量化考核评分细则；
- （3）附件3：10分专项激励加分清单。

2. 上述考核文件为本合同不可分割的法定组成部分，与本合同条款具有同等法律效力，作为履约、扣分、整改、扣款、续约、解约的唯一依据。

3. 乙方严禁触碰政府购买服务负面清单，一经查实任一禁止情形，当期考核归零、取消全部激励分，甲方有权扣减服务费、约谈整改直至单方解除合同、列入失信黑名单。

第五条 乙方权利与义务

1. 足额配齐64名在岗人员，稳定队伍，杜绝缺编空岗，保障运营、窗口、技术、后勤各岗位人员充足。

2. 依法与所有派驻人员签订劳动合同，按月足额发放工资、缴纳社会保险，保障人员薪酬实发工资不低于本地最低工资标准，定期组织全员健康体检，建立人员晋级、绩效、激励、考评台账，按月向甲方报备薪资社保凭证。

3. 承担全部用工风险、劳资纠纷、工伤事故、劳动仲裁、诉讼赔偿责任，因乙方欠薪、断保、违规用工引发信访、舆情、投诉的，由乙方承担全部责任。

4. 严格服从甲方日常管理、工作调度、纪律约束、整改要求，配合甲方党建、文明创建、业务培训、应急演练、观摩迎检、专项改革工作。

5. 严禁转包、分包、挂靠本项目，严禁外包人员越权履职、泄露涉密信息、侵害群众利益、违规收费、吃拿卡要。

6. 负责人员政审、背景筛查、岗前培训、日常管理，确保人员政治合格、品行端正、业务合规、服务规范。

第六条 甲方权利与义务

1. 依法行使日常管理权、调度权、考核权、人员调整建议权、履约监督权。

2. 提供必要办公场地、服务窗口、系统权限、基础办公条件。

3. 组织业务培训、政策传达、纪律教育、服务规范指导。

4. 按照合同约定及月度考核结果，依规支付服务费用。

5. 对乙方违规违约、服务缺位、触碰负面清单行为，依法依规追责处置。

第七条 服务费用及结算方式

1. 合同总价：人民币（大写）：_____元整（¥_____元）。

2. 付费方式：按月服务、按月考核、按考核结果结算。

3. 结算挂钩考核结果：

（1）月度考核90分及以上（优秀）：全额拨付当期服务费；

（2）月度考核70—89分（合格）：正常拨付当期服务费，限期闭环整改问题；

（3）月度考核70分以下（不合格）：扣减当期服务费15%—30%，约谈乙方负责人，限期整改；

（4）触碰负面清单一票否决：当期考核计0分，甲方有权酌情缓付、扣减或不予拨付当期服务费。

4. 乙方申请结算须同步提供：合规发票、人员在岗台账清单、社保薪资佐证、月度考核成绩单、整改台账，资料齐全方可走拨付流程。

第八条 违约责任

1. 人员缺编违约：乙方未足额配齐64人，每缺1人，甲方据实扣减对应服务费用；逾期7日未补齐，视为严重违约，甲方有权单方解约。

2. 擅自调人违约：未经甲方审批擅自调换、离岗、撤岗人员，每次扣罚履约金、通报整改，累计3次直接终止合同。

3. 用工违规违约：乙方存在欠薪、断保、低于最低工资发放等情形，甲方有权暂缓付款、责令整改，造成舆情信访的，甲方直接解约并上报采购监管部门。

4. 拒不服从管理违约：乙方及派驻人员拒不服从甲方合理工作调度、现场管理、整改要求的，视为重大违约，甲方有权扣除服务费、更换人员、终止合同、列入失信名录。

5. 负面清单违约：发生一票否决情形，甲方可立即终止合同，乙方承担全部损失，3年内不得参与本地区政务服务类政府采购项目。

第九条 合同期限

本合同服务期限：_____年____月____日至_____年____月____日。

第十条 保密、廉洁与舆情责任

1. 乙方对工作中获取的涉密文件、业务数据、群众隐私、内部资料严格保密，泄密造成损失的全额赔偿并承担法律责任。

2. 乙方不得发生任何损害营商环境、损害政务形象的服务行为。

3. 凡因乙方人员服务不当、违规违纪、用工问题引发负面舆情、信访举报、上级通报的，全部责任由乙方承担。

第十一条 争议解决

本合同履行过程中发生争议，双方优先协商解决；协商不成，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第十二条 附则

1. 甲方《政务外包服务项目考核办法（含三项附件）》为本合同有效组成文件，与本合同条款效力等同。

2. 招标文件、中标人投标响应内容为本合同有效组成部分。

3. 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

4. 本合同一式肆分，甲方执贰份、乙方执贰份、政府采购监管备案壹份，自双方签字盖章之日起生效。

（以下无正文，为签字盖章页）

甲方（盖章）：

法定代表人/授权委托人（签字）：

日期：_____年____月____日

乙方（盖章）：

法定代表人/授权委托人（签字）：

日期：_____年____月____日

漯河市政务服务中心政务外包服务项目

监督考核办法

第一章 总则

第一条 制定目的

为进一步规范我中心政务服务外包服务项目管理，健全“负面清单底线约束、百分考核常态监管、正向激励提质增效”的全链条管控体系，压实外包服务单位主体责任，杜绝违规外包、越权履职、服务松散等问题，全面提升政务服务标准化、精细化、优质化水平，结合中心各部室监管职责，特制定本办法。

第二条 适用范围

本办法适用于我中心所有政府购买服务引入的外包服务项目及外包派驻全体工作人员，涵盖窗口辅助受理、咨询引导、帮办代办、大厅日常运维、信息化技术保障、辅助教育培训等全部外包服务岗位。

第三条 考核原则

坚持依法合规、底线从严、分工考评、量化透明、奖惩并重、闭环管理原则，负面清单一票否决、基础分值量化扣分、激励清单择优加分，实现服务监管全覆盖、考核结果可溯源、奖惩运用可落地。

第四条 考核方式

实行日常督查、月度综合考核、年度总评。月度综合考核以 100 分基础扣分为核心，另设 10 分专项激励加分（单独核算、可冲抵基础扣分）、负面清单（一票否决）。年度总评结合月度综合考核情况综合评定。月度考核每月 25 号启动，由业务指导部牵头，与其他部室共同完成。

第五条 考核内容

办公室负责合同签订履约、人员管理、薪资保障、保密教育等工作的监督

考核；党建工作部负责廉洁自律、意识风险防控、大局工作配合等工作的监督考核；窗口管理部负责政务外包人员的服务规范、工作纪律、群众投诉等工作的监督考核；业务指导部负责政务外包人员的业务办理、政策落实、问题整改等工作的监督考核；信息技术服务部负责政务外包人员的系统操作、运维保障、网络安全等工作的监督考核；教育培训部负责政务外包人员的教育培训实效、培训管理、岗位技能等工作的监督考核。

第二章 考核分值及部室分工

第一条 总分构成

考核总分 110 分：基础考核分 100 分和专项激励分 10 分。

第二条 分值分配（基础 100 分）

结合部室职责，办公室 15 分，党建工作部 10 分，窗口管理部 25 分，业务指导部 20 分，信息技术服务部 15 分，教育培训部 15 分。

第三章 基础考核百分制评分细则（附件 1）

第一条 办公室（15 分）

1. 合同签订履约与人员定员管理（6 分）。严格按合同配齐在岗人员；存在缺编、私自换人，每次扣 2 分，缺编超 3 人直接扣完本项分值（缺岗人员报备办公室后 10 个工作日内配齐的不扣分，超期未配齐的扣除本项得分）。

2. 人员权益与社保薪酬管理（5 分）。按月足额发放工资、缴纳社保，留存薪资、社保台账备查；出现欠薪、断缴、薪资不达标，每次扣 5 分。建立人员晋级、绩效、晋升台账，台账不完善、更新不及时酌情扣分。

3. 保密管理与重大事项报备（4 分）。严格落实保密制度，无资料外泄、违规传阅；重大问题、突发情况及时上报，迟报、漏报、瞒报每次扣 1-2 分，发生泄密直接扣完本项分值。

第二条 党建工作部（10 分）

1. 廉洁自律履职（4 分）。存在收受礼品礼物、接受服务对象宴请等行
为，查实一次扣 4 分。

2. 廉政防控履职（3 分）。做好廉政风险排查、教育、防控及意识形态教
育有关工作，廉政风险、意识形态教育工作落实不到位的扣 2 分，发生廉政风
险、意识形态问题的扣 3 分。

3. 大局工作配合（3 分）。积极配合落实中心专项教育、专项行动、党建
重点工作开展，消极抵触、拒不配合每次扣 1-3 分。

第三条 窗口管理部（25 分）

1. 仪容仪表（4 分）。上班期间不按规定着装、仪容不整洁、举止不端庄
等，每发现一次扣 0.5 分。

2. 服务规范（7 分）。接待不主动热情，用语不规范，解答不耐心细致，
存在推诿、刁难、训斥等行为；对服务对象闹情绪、耍态度等；对服务对象提
出意见、建议和批评时，不虚心听取意见，与人争辩；未落实首问负责制、一
次性告知制、延时服务制，造成群众有意见。每发现一次扣 2 分。

3. 工作纪律（7 分）。工作时间办私事、擅离岗位、空岗等；存在扎堆聊
天、玩手机等与工作无关的其他事情；存在吃拿卡要等行为。每发现一次扣 2
分。

4. 群众投诉（7 分）。引起服务对象投诉，每发现一次有效投诉扣 2 分；
造成严重后果的扣 7 分。

第四条 业务指导部（20 分）

1. 业务办理质量（8 分）。熟练掌握事项流程、申报材料、审批规范，业
务初审错误、指引偏差造成群众重复跑腿，每次扣 3-5 分，造成重大失误扣 8
分。

2. 政务改革政策落实（6分）。严格落实“高效办成一件事”、一窗受理、集成服务等改革举措，政策执行打折扣、落实不到位每项扣2分。

3. 问题整改闭环管理（6分）。对督查、巡检、通报问题按期整改、闭环销号，整改滞后、虚假整改、屡改屡犯第一次扣3分，第二次扣6分。

第五条 信息技术服务部（15分）

1. 系统规范操作（5分）。规范录入业务数据、上传资料，错录、漏录、误操作，每次扣2分。

2. 信息化设备运维保障（5分）。每日巡检责任区内电脑、评价器、显示屏、排队系统等设备，上报故障不及时，每次扣2分。

3. 网络与数据安全（5分）。严禁违规插U盘、违规联网、私自导出数据，出现安全隐患每次扣3分，发生数据风险问题扣5分。

第六条 教育培训部（15分）

1. 教育培训实效（5分）。教育培训内容贴合工作实际，突出实效性和针对性，培训信息及时宣传，培训资料归档有序，发现一次未落实的扣2分，扣完为止。

2. 教育培训管理（5分）。按时参加业务、礼仪、安全应急等各类培训，迟到早退每次扣1分，无故缺训每次扣2分。

3. 岗位技能考核（5分）。月度技能测试、业务考核达标，考核不合格、业务生疏、实操不熟练扣2-5分。

第四章 专项激励

按照《政务外包服务项目专项激励加分清单》（附件2），对政务外包团队在政务服务工作中取得突出成效的进行加分，最高累计加10分。

第五章 服务问责

按照《政务外包服务项目负面清单（一票否决清单）》（附件3），对发

生负面清单任意一条，当期月度考核直接记 0 分、取消全部激励加分、视为重大违约，采购人有权扣减服务费、约谈整改、终止合同并列入失信黑名单。

第六章 考核等次与结果运用

第一条 考核等次（基础 100 分）

分为优秀、合格、不合格三个等次。90 分及以上（含本数，以下分值下限均含本数，上限不含本数）为优秀，70 分—90 分为合格，70 分以下为不合格。

第二条 结果运用

1. 费用结算：月度优秀、月度合格正常拨付服务费，月度发现的问题限期闭环整改；月度不合格扣除 15%—30%服务费，月度发现的问题限期整改。

2. 人员管理：单次不合格约谈服务商负责人；连续两个月不合格，强制更换低效在岗人员。

3. 合同管理：全年三次及以上月度考核不合格，终止外包服务合同，列入失信名单。

4. 评优激励：年度综合得分（基础分+激励分）优秀以上的服务商，纳入优质服务商库，优秀外包个人由中心通报表彰。

第七章 考核工作纪律

1. 各部室考核坚持客观公正、有据可依，所有扣分、加分均留存台账、截图、工单、照片等佐证资料。

2. 外包服务单位对考核结果有异议的，可在 3 个工作日内提交书面复核申请，中心 3 个工作日内完成复核反馈。

3. 严禁考核人情打分、随意打分，严禁服务商弄虚作假、伪造资料应付考核。

第八章 附则

1. 本办法自印发之日起施行，原《漯河市政务服务中心政务外包服务项目

监督考核办法》（漯政服〔2024〕17号）同时废止。

2. 本办法未尽事宜，按照《政府购买服务管理办法》及上级政务服务外包管理相关规定执行。

3. 本办法实施细则最终解释权归中心所有。

附件：1. 政务外包服务项目百分制考核评分细则

2. 政务外包服务项目专项激励加分清单

3. 政务外包服务项目负面清单（一票否决）

政务外包服务项目月度考核评分表

部室名称	科室 分 值	考核项	评分要求	扣分原因	综合得分
办公室	15 分	1. 合同履行与人员定员管理（6分）	严格按合同配齐在岗人员；存在缺编、私自换人，每次扣2分，缺编超3人直接扣完本项分值（缺岗人员报备办公室后10个工作日内配齐的不扣分，超期未配齐的扣除本项得分）。		
		2. 人员权益与社保薪酬管理（5分）	按月足额发放工资、缴纳社保，留存薪资、社保台账备查；出现欠薪、断缴、薪资不达标，每次扣5分。建立人员晋级、绩效、晋升台账，台账不完善、更新不及时酌情扣分。		
		3. 保密管理与重大事项报备（4分）	严格落实保密制度，无资料外泄、违规传阅；重大问题、突发情况及时上报，迟报、漏报、瞒报每次扣1-2分，发生泄密直接扣完本项分值。		
党建工作部	10 分	1. 廉洁自律履职（4分）	存在收受礼品礼物、接受服务对象宴请等行为，查实一次扣4分。		
		2. 廉政防控履职（3分）	做好廉政风险排查、教育、防控及意识形态教育有关工作，廉政风险、意识形态教育工作落实不到位的扣2分，发生廉政风险、意识形态问题的扣3分		

			。		
		3. 大局工作配合（3分）	积极配合落实中心专项教育、专项行动、党建重点工作开展，消极抵触、拒不配合每次扣1-3分。		
窗口管理部	25分	1. 仪容仪表（4分）	上班期间不按规定着装、仪容不整洁、举止不端庄等，每发现一次扣0.5分。		
		2. 服务规范（7分）	接待不主动热情，用语不规范，解答不耐心细致，存在推诿、刁难、训斥等行为；对服务对象闹情绪、耍态度等；对服务对象提出意见、建议和批评时，不虚心听取意见，与人争辩；未落实首问负责制、一次性告知制、延时服务制，造成群众有意见。每发现一次扣2分。		
		3. 工作纪律（7分）	工作时间办私事、擅离岗位、空岗等；存在扎堆聊天、玩手机等与工作无关的其他事情；存在吃拿卡要等行为。每发现一次扣2分。		
		4. 群众投诉（7分）	引起服务对象投诉，每发现一次有效投诉扣2分；造成严重后果的扣7分。		
业务指导部	20分	1. 业务办理质量（8分）	熟练掌握事项流程、申报材料、审批规范，业务初审错误、指引偏差造成群众重复跑腿，每次扣3-5分，造成重大失误扣8分。		

		2. 政务改革政策落实（6分）	严格落实“高效办成一件事”、一窗受理、集成服务等改革举措，政策执行打折扣、落实不到位每项扣2分。		
		3. 问题整改闭环管理（6分）	对督查、巡检、通报问题按期整改、闭环销号，整改滞后、虚假整改、屡改屡犯第一次扣3分，第二次扣6分。		
信息技术服务部	15分	1. 系统规范操作（5分）	规范录入业务数据、上传资料，错录、漏录、误操作，每次扣2分。		
		2. 信息化设备运维（5分）	每日巡检责任区内电脑、评价器、显示屏、排队系统等设备，上报故障不及时，每次扣2分。		
		3. 网络与数据安全（5分）	严禁违规插U盘、违规联网、私自导出数据，出现安全隐患每次扣3分，发生数据风险问题扣5分。		
教育培训部	15分	1. 教育培训实效（5分）	教育培训内容贴合工作实际，突出实效性和针对性，培训信息及时宣传，培训资料归档有序，发现一次未落实的扣2分，扣完为止。		
		2. 教育培训管理（5分）	按时参加业务、礼仪、安全应急等各类培训，迟到早退每次扣1分，无故缺训每次扣2分。		
		3. 岗位技能考核（5分）	月度技能测试、业务考核达标，考核不合格、业务生疏、实操不熟练扣2-5分。		

加分项	10分	1. 优质服务表彰（最高2分）	考核周期内获得群众实名锦旗、书面感谢信、中心表彰表扬，每起加0.5-1分，累计最高加2分。		
		2. 工作创新提质（最高1分）	主动优化服务流程、提出便民举措、总结先进工作法、报送信息简报、创新建议被中心采纳落地，每项加0.5分，累计最高加1分。		
		3. 重点工作保障（最高6分）	积极配合重大观摩、上级检查、专项改革、节假日值守、突发事件保障等局及中心重点工作，表现突出的，各部室根据牵头工作落实情况，每次加1-2分。		
		4. 技能竞赛争先（1分）	参加中心及上级政务服务技能比武、礼仪竞赛、业务测评并获奖或获评先进的，一次性加1分。		
总 分					

附件 2

政务外包服务项目专项激励加分清单

本加分清单为独立评优分值，可抵扣基础扣分，仅用于月度评优、年度评优、优秀个人表彰、信用加分，最高累计加 10 分。

1. 优质服务表彰（最高 2 分）

考核周期内获得群众实名锦旗、书面感谢信、中心表彰表扬，每起加 0.5-1 分，累计最高加 2 分。负责部室：窗口管理部。

2. 工作创新提质（最高 1 分）

主动优化服务流程、提出便民举措、总结先进工作法、报送信息简报、创新建议被中心采纳落地，每项加 0.5 分，累计最高加 1 分。负责部室：业务指导部。

3. 重点工作保障（最高 6 分）

积极配合重大观摩、上级检查、专项改革、节假日值守、突发事件保障等局及中心重点工作，表现突出的，各部室根据牵头工作落实情况，每次加 1-2 分。负责部室：各部室。

4. 技能竞赛争先（1 分）

参加中心及上级政务服务技能比武、礼仪竞赛、业务测评并获奖或获评先进的，一次性加 1 分。负责部室：教育培训部。

政务外包服务项目负面清单

（一票否决清单）

为严格落实政府购买服务管理规定，规范外包服务履职边界，杜绝越权履职、违规服务、用工乱象，本清单为合同刚性底线，触碰任意一条，当期月度考核直接记 0 分、取消全部激励加分、视为重大违约，采购人有权扣减服务费、约谈整改、终止合同并列入失信黑名单。

1. 外包人员行使行政审批终审、行政决策、行政执法、行政强制、内部执纪督查、考核评定等法定行政职权，私自更改业务办理结果、干预审批流程。
2. 外包人员摘抄、留存、传播政务涉密文件、内部工作资料、业务涉密数据、群众身份证、隐私信息、办事档案，发生信息泄露、外传、私自拷贝行为。
3. 中标服务商转包、分包、拆分本政务外包项目，挂靠经营、变相转让项目服务权。
4. 未经采购人书面审批，擅自大批量调换、替换、辞退在岗派驻人员，擅自空岗、撤岗、缩编人员。
5. 外包人员存在吃拿卡要、索要礼品礼金、违规收费、暗示群众线下跑腿、私自增设办事材料、刁难推诿群众等损害营商环境行为。
6. 服务商拖欠 64 名外包人员工资、低于本地最低工资标准发放薪酬、断缴漏缴社会保险，引发劳资纠纷、信访投诉、舆情事件。
7. 外包人员出现违法违纪、参与聚众滋事、造谣传谣、恶意抹黑政务服务中心形象等行为。
8. 发生重大大厅安全事故、群体性服务纠纷、重大网络数据安全事故，造成上级通报、媒体曝光、负面舆情。
9. 外包人员弄虚作假、伪造台账、伪造培训记录、隐瞒服务问题、对抗甲方日常督查整改。