

**广州市网上中介服务超市日常运营管理
购买服务项目（政务服务事项标准化
梳理工作服务外包事项）**

招标文件

广州市政务服务数据管理局

2019年7月19日

目 录

招标公告.....	3
第一部分 投标须知.....	6
第二部分 采购需求.....	13
第三部分 合同格式.....	25
第四部分 样表格式.....	34

招标公告

广州市政务服务数据管理局(以下简称“采购人”)对广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目(政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项)进行公开招标采购,欢迎符合资格条件的供应商投标。

1. 项目内容及要求

项目名称:广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目(政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项)。

项目地址:广州市天河区珠江新城华利路61号。

最高限价(含税):960,048.00元。

2. **招标文件发布时间:**2019年7月19日。

3. **招标文件发布地点:**广州市政务服务数据管理局官方网站(www.gzzwb.gov.cn)“通知公告”栏目自行下载(本公告附件)。

4. **提交投标文件时间:**2019年7月19日公告之时起至2019年7月29日14:30。投标在工作日进行,节假日不接受投标。工作时间:周一至周五上午9:00—12:00,下午13:00—17:00。

5. **提交投标文件截止时间和开标时间:**2019年7月29日14:30。

6. **供应商提交投标文件的方式:**将纸质投标文件通过邮政、快递或亲自上门方式送达。需同时提供与纸质投标文件一致的电子版投标文件(用光盘刻录,投标文件纸质版与电子版不一致时,以纸质版为准)。

7. **投标文件解密时间:**2019年7月29日14:30。

8. **开标地点:**广州市天河区珠江新城华利路61号809会议室。

请投标人代表携带身份证、委托书按时抵达成交开标地点,并自行准备投标文件讲解

材料。

9. 关于采购文件

9.1. 本采购文件仅适用于本次采购活动所叙述的项目。

9.2. 本采购文件中凡标有“★”的地方均被视为实质性响应条款。投标人要特别加以注意，必须对此具体、明确响应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，将按投标无效处理。

10. 投标人资格及要求

（一）符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件；分支机构投标的，必须由总公司（总所）授权【依据《投标人资格声明函》及其附件、分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书】。

（二）投标人的单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本采购项目的采购活动。

（三）投标人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。（须提供书面声明）

（四）供应商未被列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间（以采购代理机构或采购人于资格审查时在上述网站查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据截图存档。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）。

（五）本项目不接受联合体投标。

11. 联系方式

投标文件寄送地址：广州市天河区珠江新城华利路 61 号 810 办公室

收投标文件联系人：解帅；联系电话：38920872

第一部分 投标须知

投标人必须认真阅读以下内容，以免造成投标失败。

1. 名词解释

- 1.1. 采购人：广州市政务服务数据管理局
- 1.2. 投标人：已下载招标文件并向采购人提交投标文件的供应商。

2. 项目内容

项目名称：广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）。

3. 关于招标文件

- 3.1. 本招标文件仅适用于本次采购公告中所叙述的项目。

4. 关于投标人

4.1. 投标人资格及要求

（一）符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件；分支机构投标的，必须由总公司（总所）授权【依据《投标人资格声明函》及其附件、分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书】。

（二）投标人的单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本采购项目的采购活动。

（三）投标人参加政府采购活动前三年（即 2016 年 6 月至 2019 年 6 月）内，在经营活动中没有重大违法记录。（须提供书面证明）

（四）供应商未被列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法

案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间（以采购代理机构或采购人于资格审查时在上述网站查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据截图存档。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）。

4.2. 关于联合投标

本项目不接受联合投标。

4.3. 现场考察及招标答疑会

（一）本项目不需要现场考察。

（二）本项目不需要现场招标答疑会。

5. 关于投标文件

5.1. 投标文件的组成和格式

5.1.1. 投标文件应包括下列部分：

（一）商务部分

- （1） 投标文件目录；
- （2） 投标函（格式见附件 1-1）；
- （3） 开标一览表（格式见附件 1-2）；
- （4） 投标响应与招标文件差异一览表（格式见附件 1-3）；
- （5） 投标人基本情况表（格式见附件 1-4）；
- （6） 企业营业执照副本复印件或事业单位法人证书复印件；
- （7） 企业信誉相关证明资料；
- （8） 项目主要负责人简历（格式见附件 1-5）；

(9) 承担本项目主要负责人及其他工作人员表（格式见附件 1-6）；

(10) 提供以上人员在本公司任职的外部证明材料（如加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月以内的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等）复印件；

(11) 提供《近三年以来已完成同类型项目一览表》（格式见附件 1-7）；

（二）技术部分

(1) 项目实施方案；

(2) 投标人认为有必要说明的其他技术文件资料。

5.2. 投标文件的编写

5.2.1. 投标人在投标文件中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，都将视为投标无效，并承担由此产生的法律责任。

5.2.2. 加★号的条款均被视为重要的指标要求，必须一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，将按投标无效处理。

5.2.3. 投标人对本招标文件的每一项要求所给予的响应必须是唯一的。否则将视为不响应。

5.2.4. 投标人应在投标文件中按招标文件的规定和要求附上所有的资格证明文件，要求提供的复印件必须加盖单位印章。

5.3. 投标文件的签署和印刷规定

5.3.1. 投标文件正本必须打印。投标人应按要求，在正本规定的地方加盖单位公章或由投标人法定代表人（或其委托代理人）签字，副本可通过正本复印。

5.3.2. 投标文件除签字外必须是印刷形式，其中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由签署投标文件的人进行签字。

5.3.3. 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

5.4. 投标文件的密封、标记和递交

5.4.1. 投标文件的密封和标记

5.4.1.1. 投标人应准备投标文件的正本 1 套，副本 4 套，在每一份投标文件上要明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本内容有差异，以正本为准。

5.4.1.2. 投标人应将投标文件按照本章 5.1.1 要求单独装订成册，在正本封面上加盖公章。

5.4.1.3. 投标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投标人承担。

5.4.1.4. 正本和电子文件一起封装，全部副本一起封装，在每一封口处加盖公章，并在信封上标明招标项目名称和投标人名称。

5.4.2. 投标文件的递交

5.4.2.1. 在投标截止时间之后送达的投标文件，为无效投标文件。

5.5. 投标语言及计量单位

5.5.1. 投标文件及投标人和招标采购单位就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写。投标人提供的支持文件、技术资料和印刷的文献可以用其他语言，但相应内容应附有中文翻译本（经公证处公证），以中文为准。

5.5.2. 计量单位应使用中华人民共和国法定公制计量单位。

5.6. 关于报价

5.6.1. 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

5.6.2. 投标人必须按招标文件指定格式正确填写各种价格单，价格单中相应内容的报价应计算正确。

5.6.3. 每一项目的报价必须是唯一的。报价栏中如出现数字 0，视报价为零，即免费；如出现空白，视为已响应但漏报价。

5.6.4. 漏报的单价或每单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。

5.6.5. 所有报价应包含本项目的费用（包含国家规定的所有税费）。

5.6.6. 开标时，投标文件中开标一览表的总报价与投标文件中明细表的报价不一致的，以开标一览表的总报价为准。

5.6.7. 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；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；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

5.6.8. ★投标人报价低于最高限价 80%的，必须在投标文件中说明报价理由。

6. 关于投标费用

投标人须承担与投标有关的自身的所有费用，包括但不限于本招标文件工本费、投标文件准备以及投标保证金的费用等。无论投标结果如何，招标采购单位在任何情况下不承担、不分担任何类似费用。

7. 关于开标

7.1. 投标人代表如参加开标会，必须持本人身份证参加开标会，如投标人代表非法定代表人，还应持法定代表人授权书。

7.2. 开标时，工作人员检查投标文件的密封情况，经确认无误后，当众拆封，宣

读投标人名称、投标报价等。

8. 关于开标和定标

8.1. 本次招标由采购人组织开标。

9. 关于中标通知和签订合同

9.1. 中标人须在中标通知发出之日起 15 日历天内与采购人签订合同。

10. 关于投标无效和废标

10.1. 有下列情况之一出现的投标文件，将作投标无效处理：

- (一) 投标文件未密封。
- (二) 投标函无单位盖章。
- (三) 投标文件不完整、不真实或未对招标文件做出实质的响应导致投标无效。
- (四) 投标文件载明的招标项目完成期限超过招标文件规定的期限。
- (五) 投标设备或服务明显不符合技术规格、技术标准的要求。
- (六) 投标文件载明的货物包装方式、检验标准和方法等不符合招标文件的要求。
- (七) 投标报价低于企业的成本价。
- (八) 投标报价超过最高限价。
- (九) 投标文件逾期送达。
- (十) 不满足招标文件本部分（即第一部分）和第二部分中其它重要指标。

10.2. 本项目或子项目下列情况出现将作废标处理：

- (一) 符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的。
- (二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (三) 因重大变故，采购任务取消的。

11. 知识产权

11.1. 投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由投标人承担。

11.2. 投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

11.3. 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

12. 关于保密

未经采购人和报价人许可，双方都不得将采购文件中关于采购人的项目现状及需求情况、建设情况、项目成果提供给任何第三方。

第二部分 采购需求

说明：

1. 投标人须对本项目为单位的服务内容进行整体响应，任何只对其中一部分服务内容进行的响应都被视为无效投标。
2. 用户需求书中以“★”标明的条款为实质性条款，任何一条负偏离则导致投标无效。

一、项目一览表：

采购内容	最高限价	服务期
广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）	人民币 960,048 元	2019 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日

备注：本项目最高限价最终以财政监管部门最终审批的金额为准，按年度结算。

二、服务项目概述：

1. 广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）现状

目前，不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、民生事务等办理量大、企业和群众关注的重点领域重点事项，审批环节、申请材料、办理时限、费用收取等方面仍有较大的完善空间，工作规程和办事指南的标准化程度仍需进一步提高。部分审批服务仍存在模糊条款，兜底性质的“其他材料”“有关材料”等均未加以明确，上

一个审批服务环节已收取的申报材料，让办事企业和群众重复提交的情况时有发生。企业和群众办事亟需清晰指引，包括形式直观、易看易懂的审批服务事项办理流程图（表），实现网上可查、电话可询。按照国家推进审批服务标准化的有关要求，科学细化量化审批服务标准，压减自由裁量权，完善适用规则，推进同一事项无差别受理、同标准办理势在必行。

2. 服务外包项目必要性

2.1 项目必要性

2019年2月底，中共广州市委办公厅、广州市人民政府办公厅关于印发《广州市政务服务数据管理局职能配置、内设机构和人员编制规定》的通知（穗文〔2019〕52号），审批协调处的主要职责是：组织起草全市政务服务的地方性法规、规章草案和相关规范性文件。组织拟订政务服务发展战略、中长期规划和年度计划。参与深化行政审批制度改革有关工作。统筹推进全市审批服务便民化工作，协调市级各部门和各区创新服务方式、优化审批服务。负责政务服务事项目录管理和标准化工作，拟订全市政务服务事项标准化管理制度。负责市级并指导各区开展政务服务事项（含公共服务事项）审核、管理和调整工作。协调和优化跨地域、跨部门、跨层级事项审批服务工作。

为实现政务服务事项清单标准化、办事指南标准化等，让企业和群众享受规范、透明、高效的政务服务，切实解决企业和群众反映的办事难、审批难、跑腿多、证明多等突出问题，进一步激发市场活力和社会创造力，实现政务服务事项全面公开，深化个性化网上办事和精准化服务，政务服务事项全流程、全天候、全地域办理，按照国家、省、市相关文件要求，编制政务服务事项通用目录清单，对通过目录清单中各部门的政务服务事项进行细化完善，清单要素应包含事项名称、基本编码、设定依据、

事项类型、实施编码、行使内容等近 50 个细化要素，解决政务服务内容不规范、服务不便捷，老百姓在办事过程中能看不懂的问题。同时开展办理依据/法律法规、申请材料、审批时限等事项优化工作，并梳理出公共服务事项目录，完成市本级行政许可、处罚、强制、征收、给付、检查、确认、奖励、裁决、其他 10 类行政权力事项和公共服务事项共 78564 项政务服务事项实施清单梳理工作。此外，在事项梳理工作的基础上，以用户为中心，紧扣群众需求最迫切、办理频率最高的服务事项，对进驻市级政务服务大厅“一窗”综合受理的 31 个部门，涉及的 930 项事项，开展围绕事项的关系分析，包括事项与事项间的关系、事项与部门的关系、事项与服务对象的关系等，为群众提供高效、实用的引导，让老百姓在网上办事过程中“找得到”服务事项，并对企业投资改革服务事项办事指南、办理流程、并联审批等内容进行深度优化。

2.2.2 政策依据要求

为贯彻落实省、市两级的要求，统筹开展政务服务事项标准化梳理工作，亟需通过服务外包的方式组建一支工作团队，相关依据如下：

1. 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》中“深入推进审批服务标准化”。聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、民生事务等办理量大、企业和群众关注的重点领域重点事项，按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，逐项编制标准化工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请。按照国家推进审批服务标准化的有关要求，科学细化量化审批服务标准，压减自由裁量权，完善适用规则，推进同一事项无差别受理、同标准办理。构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务事项办理流程图（表），实现网上可查、电话可询，为企业和群众办事提供清晰指引。有条件的地方可以探索制定审批服务运行评价标准，建立相应考核评价机制。消除审批服务中的模糊条款，属于兜底性质的“其他材

料”“有关材料”等，应逐一加以明确，不能明确且不会危害国家安全和公共安全的，不得要求申请人提供，上一个审批服务环节已收取的申报材料，不再要求重复提交。

2. 《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）中“规范政务服务事项”。政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。编制全国统一行政权力事项目录清单，按照统一规划、试点先行、突出重点、逐步完善的实施路径，以依申请办理的行政权力事项为重点，推动实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在国家、省、市、县四级统一。全面梳理教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生产生活密切相关的公共服务事项，编制公共服务事项清单及办事指南，逐步推进公共服务事项规范化。完善政务服务事项受理条件、申请材料、中介服务、办理流程等信息要素，实现办事要件和办事指南标准化、规范化。建设国家政务服务平台事项库，与各地区和国务院有关部门政务服务事项库联通，推动实现一库汇聚、应上尽上。建立全国联动的政务服务事项动态管理机制，逐步实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新，推动实现同一事项无差别受理、办理流程和评价标准统一。

3. 《广东省人民政府办公厅关于印发广东省深入推进审批服务便民化工作方案的通知》（粤府办〔2018〕51号）中“深入推进审批服务标准化”。开展“十统一”标准化梳理工作。各地各部门按照统一规范，基于行政权力事项和公共服务事项指导目录，编制政务服务实施清单。2018年底前，实现省、市、县三级同一事项的基本编码、实施编码规则、事项名称、子项拆分、事项类型、设定依据、办理流程、办理时限、提交材料及表单内容要素“十统一”。

4. 《广州市人民政府关于印发2019年市政府工作报告部署工作责任分工的通知》（穗府〔2019〕4号）第221项深化政务服务便民化，强化政务服务规范化标准化建

设。

2.3 服务需求

2.3.1 服务内容需求

1. 深化政务服务便民化工作，强化政务服务规范化标准化建设，协助优化办事流程，并在重点领域和常办事项基本实现“一网通办、只进一扇门、最多跑一次”。

2. 按照全省政务服务事项标准化梳理工作的统一部署，协助开展市有关部门做好政务服务事项的梳理和标准化工作。

3. 深化涉企事项审批服务标准化工作。协助制定审批服务事项标准规范，实现同一审批事项关键要素市区两级统一。

4. 协助相关部门分批推出“马上办、网上办、就近办、一次办”等利企事项清单。

5. 优化精简提升政务服务事项办理方式，深化“花城事好办”专项行动，持续发布事项清单。

2.3.2 服务规划

1. 业务项目管理要求

组建投标方和相关部门人员组成的项目团队，设置项目经理（可兼职担任）制定项目组和职责，促进团队有效沟通，管控项目范围和风险，跟踪实施过程中的问题点，管理项目需求和成果文档，监控项目实施质量；其中由招聘的一人担任项目经理助理，协助开展招聘人员的日常管理。

2. 业务标准化实施要求

梳理广州市现有的所有行政审批及公共服务事项，结合广东省权责清单、广东省政务服务事项“十统一”标准化梳理工作，对每一项要素进行标准化，以用户需求为导向，对办事依据、受理条件、申请材料、办理程序、受理部门等基本要素全面梳

理。招聘人员的具体工作服从甲方安排。

三、服务内容

3.1 外包服务内容

广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）具体外包的工作内容如下：

1. 部分外包模式：外包服务商提供办公用电脑设备及所需配套设备。由市政政务服务数据管理局提供相应办公场地及场地配套管理。

2. 业务标准化具体实现以下目标：一是对外服务的标准化。对审批服务事项和公共服务事项进行标准化梳理，编制统一、简明、通俗易懂的《办事指南》，并及时向社会公开。二是对内部审批裁量准则的标准化。按照省统一的要求和标准，结合实际对每个事项的申请材料、审查要点、裁量依据进行标准化。三是审批流程的标准化，对每个事项制定一个审批流程内部运作控制图，一般包括预审和受理、承办、审核、批准、办结五个环节，特殊事项采取一事一议另行规定。

3.2 项目运营基础环境要求

3.2.1 场地位置

由甲方提供。

3.2.2 场地面积

由甲方提供。

3.2.3 终端保障

外包服务商提供 PC，共需 6 台 PC 主机、12 台显示屏、1 台笔记本电脑。

注：终端主机配置以合同签订和实施期市场上的主流配置为准。以单套设备（1 台主机加 1 个显示器）采购时不低于 5000 元，笔记本电脑配置不低于 6000 元。设备价格

以开标当日京东报价为准。（本项目可使用已有电脑及设备，需提供两年以内购买证明，且按年度 20%折旧计算后，设备价值符合甲方要求）

采购设备型号必须经甲方同意后方可执行。

3.3 广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）外包人力资源方案

3.3.1 总体思路

通过“政府采购、服务外包”模式，有效解决机构内部编制不足与资料内容多、信息量大、业务繁杂等矛盾，实现部门职能结构优化，提升面向社会公众的服务水平；通过人力资源外包，与社会人力资源进行有效整合，既节省了大量的资源、减轻部门负担，同时实现资源优化配置。

3.3.2 岗位人员方案

3.3.2.1 岗位职能及人数

通过政务服务事项标准化梳理工作服务外包，对每一项要素进行标准化，对办事依据、受理条件、申请材料、办理程序、受理部门等基本要素全面梳理，组成 6 人的服务外包团队，岗位职能及人数如下：

序号	岗位名称	职责	岗位设置	备注
1	事项梳理员	负责市级部门行政权力事项实施清单及进行事项标准化梳理工作	1 人	高级兼任项目经理助理
2	事项梳理员	负责市级部门公共服务事项实施清单及进行事项标准化梳理工作	1 人	高级

序号	岗位名称	职 责	岗位设置	备注
3	事项梳理员	负责区级部门行政权力事项实施清单及进行事项标准化核查工作	1人	高级
4	事项梳理员	负责区级部门公共服务事项实施清单及进行事项标准化核查工作	1人	高级
5	事项梳理员	负责梳理政务服务事项办理业务流程信息化需求梳理工作，并结合用户体验梳理总结和提出政务服务平台各相关系统的功能需求	1人	初级
6	事项梳理员	负责网办事项实施清单及进行事项标准化梳理工作	1人	初级

说明：本项目是政务服务事项标准化梳理工作服务外包的初级建设阶段，岗位人数按上表数量配备，后续项目将根据实际情况进行调整。

3.3.2.2 人力资源管理

1. 培训体系建设

- (1) 完善的服务外包人员培训体系，支撑服务外包团队按时上岗。
- (2) 通过职业生涯规划降低人员流失率，保证政务服务事项标准化管理工作可持续发展。良好的职业生涯规划可以降低流失率、促进服务团队积极向上，形成和谐团队文化，也是项目良好运作的基础。通过对人员的职业生涯规划，保证长期、可持续发展。

2. 服务外包人员要求

外包服务商按照市政务服务数据管理局的规划，招聘到位、培训通过，达到正式上岗要求，详细人员素质要求如下：

- (1) 学历：本科或以上；
- (2) 不超过 35 岁；

- (3) 普通话流利，性格开朗、积极向上；
- (4) 有良好的沟通、理解、表达、归纳、逻辑分析及问题解决能力；
- (5) 熟悉 WORD、PPT 等办公软件；
- (6) 有服务意识、团队合作精神和较强的责任心；
- (7) 有法律、经济知识、政务服务工作经验者优先录用；
- (8) 做事认真、积极主动，能服从安排和指挥。

有下列情况之一的不予聘用：

- (1) 未达到法定工作年龄的；
- (2) 有犯罪记录的；
- (3) 学业在读或实习生。

具备下列工作素质的，可优先录用：

- (1) 具有事项标准化梳理的工作经验达到一年或以上的；
- (2) 精通 EXCEL 统计分析，擅长 EXCEL 复杂公式建模；
- (3) 具有政府部门工作经历，且独立办理过公文的。

3.3.2.3 服务外包人员工作时间

根据项目的建设需求，外包服务人员的工作时间与市政务服务数据管理局工作时间一致，日常工作时间为周一至周五：上午：9:00-12:00，下午：13:00-17:00，并服务甲方的管理和安排。

四、运营人员租赁及管理费用

人力成本接近年(2014年-2017年)广州市城镇非私营单位从业人员平均工资(数据源于广州统计信息网) <http://data.gzstats.gov.cn/gzStat1/chaxun/njsj.jsp> 及羊城晚报

http://www.ycwb.com/epaper/ycwb/html/2015-10/14/content_815055.htm?div=-1

，运营人员租赁及管理年均费用详见下表：

序号	岗位	人数	月均租赁费用（元/人·月）	年均租赁费用（万元/人·年）
1	事项梳理员		13334	16.0008
	小计	6		96.0048

★人工租赁费用应包含人员工资、绩效、补贴、五险一金、福利、工会费、节日补助、文化建设、学习培训、体检、员工商业险、团队建设费等费用。人均应发薪酬不低于 8500 元，其中人员实发薪酬的 8%用于绩效发放。

★外包服务商需要制定详细工资发放方案，方案中人员分四个等级（按照资深、高级、中级、初级划分），工资和绩效要有适当差距，体现等级划分。工资发放方案需经甲方同意。

★运营管理费应含人员管理费用、招聘费用、外包服务商、外出差旅费（每年不超过项目合同金额的 1%，超出部分费用甲方承担）、劳务派遣公司税金及利润。

★如有人员辞职或辞退，乙方应对离职人员设置工作交接期，同时招聘新入职人员接替相关工作，交接期原则上为一个月，交接期间甲方再不支付超额人员任何费用。

★如乙方未按照合同约定时间完成计划人数的聘用，甲方将按时合同约定的人均人工成本扣除相应金额，时间按天计算。

五、项目实施进度

5.1 项目实施工期

项目主要实施工作时间跨度预计从 2019 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日。

5.2 项目实施计划

本项目以实际需求为导向，围绕业务需求、工作机制等环节，制定切实可行的

总体方案和建设进度计划，有序的实施。

★项目总体建设工期为 12 个月。必须在合同签订之日起 1 个月内完成服务外包人员招聘、业务培训，并正常开展政务服务事项标准化管理工作。项目运转期间如有人员离职，外包服务商要做好相应预案并保证人员无缝对接。

六、验收

项目服务期限结束后，服务外包商需配合市政务服务数据管理局完成年度验收工作，验收按照相关的验收规定执行。项目验收由监理公司按市政务服务数据管理局相关要求开展。

七、付款方式

在签订项目合同后，本项目所属市财政专项资金拨款到达市政务服务数据管理局账户，根据项目具体执行进度和项目考核结果，分期结算项目服务费用。

第一次付款：2019 年 9 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第二次付款：2019 年 12 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第三次付款：2020 年 3 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第四次付款：2020 年 6 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第五次付款：项目通过市政务办主管部门组织的验收完成后 15 个工作日内，支付项目总金额的 10%。

说明：①项目所涉及经费为广州市政府财政预算，本合同款支付需在甲方收到市财

政核拨本项目经费后才能实施，乙方不得以此提出延期付款索赔要求。如当年广州市财政投资安排经费不足以支付当期全额应付款时，采购人应先告知乙方当期可支付金额，在乙方提供可支付金额发票后支付等额费用予乙方，差额部分甲方应在下一年度予以足额支付（无息），乙方不得以此提出延期付款索赔要求。

②乙方须在甲方每次办理付款手续前 10 个工作日内，向甲方提供当次应收款项等额的合法发票。

八、合同条款

详见第三部分合同格式，合同条款仅供参考，以最终签订合同为准。

第三部分 合同格式

合同通用条款

合同编号：

甲 方：

电 话： 传 真： 住 所：

乙 方：

电 话： 传 真： 住 所：

项目名称：广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）

根据广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）的招标结果，按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、采购标的、数量

序号	采购内容	服务期
1	广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）	2019年8月1日至2020年7月31日

二、合同金额

合同金额为（大写）： （¥ 元）。

1. 除国家法律法规、政策变动等不可抗力的情况外，本项目服务期为 2019 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日，共一年。甲方对乙方 2019 年至 2020 年服务期的服务质量进行考核，若考核结果为合格（于本合同服务期满后通过项目验收为合格），则甲方与

乙方签订下一财务计算时间段服务合同；若考核结果为不合格(本合同服务期满后项目验收不通过为不合格)，甲方不再与乙方签订下一年度服务合同，并有权重新组织招标活动。

2. 每年采购预算以财政局实际批复金额为准。

三、甲方权利

(一) 甲方对本项目实施监管和指导。

(二) 甲方享有未收到财政部门拨付的服务外包财政经费指标前免责行为，即不承担因拨款延迟而被乙方索赔责任。

(三) 本项目所产生的业务数据所有权属甲方所有。

四、乙方的权利和义务

(一) 乙方的权利

1. 要求甲方为本合同标的的运营工作开展提供必要的资料和便利。

2. 要求甲方按本合同约定支付合同款项。

3. 甲方提出超出本合同的服务内容，可经乙双方友好协商后，采用补充协议的形式额外增加。

4. 乙方提供的台式电脑、笔记本电脑、操作系统和相关硬件等用于提供服务的设备及系统软件等财产属乙方所有，但属于甲方所有的著作权等知识产权除外。

(二) 乙方的义务

1. 乙方在实施项目过程中，必须接受甲方委托的第三方监理机构的监理，配合甲方对合同履行情况进行监督检查。

2. 乙方不得擅自将本合同委托事项转委托/转包/分包给第三方。

3. 乙方人员的招聘入职需经甲方的同意，甲方有权对乙方人员进行更换，若乙方调整

人员，须书面向甲方征询意见。若乙方不按要求选择体系内公司、招聘及管理人员，甲方有权解除合同，所造成的损失全部由乙方负责。

4. 乙方应切实履行整体管控职责，包括对人力资源提供方、故障保障方等各方面的整体协调和管控能力。

5. 乙方按照甲方要求组建服务队伍，负责具体运营管理工作：包括人员的招聘、培训、考核（包括月度、季度、年度考核）等。由甲方提供培训场地，而培训相关费用由乙方负责。

6. 乙方须按照甲方设定的人员等级提供一套科学合理的薪酬标准、绩效考核和劳动竞赛奖励方案，且总薪酬应全部用于团队人员工资福利及业务培训、税费、劳务管理费，确保人员的收入水平(人均应发薪酬不低于 8500 元)。薪酬标准、绩效考核等须经甲方同意方可执行。

7. 乙方应对本项目设置项目经理（可兼职）负责项目管理，同时在招聘人员中安排一人担任项目经理助理，协助进行现场管理。

8. 乙方应及时掌握和归纳项目开展中存在的热点、难点问题，每月定期向甲方以书面形式反馈，遇重点敏感问题或影响较大问题须及时反馈。

9. 乙方须做好年、季度、月各个周期的数据统计分析工作并向甲方报告。

10. 乙方负责按月提供合同规定的服务考核数据，经甲方委托的第三方监理单位审核后作为支付外包服务费用的依据。

11. 乙方须按照甲方要求按时提交甲方所需的数据或文档，并确保所提交的数据或文档的及时性和准确性。

12. 乙方应支付服务人员的差旅费用，金额不超过合同总金额的 1%，超出部分由甲方承担。

13.如有人员辞职或辞退，乙方应对离职人员设置工作交接期，同时招聘新入职人员接替相关工作，交接期原则上为一个月，交接期间甲方再不支付超额人员任何费用。

14.如乙方未按照合同约定时间完成计划人数的聘用，甲方将按时合同约定的人均人工成本扣除相应金额，时间按天计算。

五、服务需求

甲方提供场地聘请乙方提供以下服务：

1. 部分外包模式：乙方按照标书中规定提供电脑设备。
2. 组成 6 人的服务外包团队，对每一项要素进行标准化，对办事依据、受理条件、申请材料、办理流程、受理部门等基本要素全面梳理。

（1）深化政务服务便民化工作，强化政务服务规范化标准化建设，协助优化办事流程，并在重点领域和常办事项基本实现“一网通办、只进一扇门、最多跑一次”。

（2）按照全省政务服务事项标准化梳理工作的统一部署，协助开展市有关部门做好政务服务事项的梳理和标准化工作。

（3）深化涉企事项审批服务标准化工作。协助制定审批服务事项标准规范，实现同一审批事项关键要素市区两级统一。

（4）协助相关部门分批推出“马上办、网上办、就近办、一次办”等利企事项清单。

（5）优化精简提升政务服务事项办理方式，深化“花城事好办”专项行动，持续发布事项清单。

六、质量要求

本项目以实际需求为导向，围绕业务需求、工作机制等环节，制定切实可行的总体方案和建设进度计划，有序的实施。

项目总体建设工期为 12 个月。必须在合同签订之日起 30 个自然日内完成服务外包人员招聘、业务培训，并正常工作。

七、履行期限及地点和方式

履行期限：委托服务期间自 2019.8.1—2020.7.31 止。

履约地点：广州市天河区珠江新城华利路 61 号。

方式：购买服务。

八、付款方式

在签订项目合同后，本项目所属市财政专项资金拨款到达市政务服务数据管理局账户，根据项目具体执行进度和项目考核结果，分期结算项目服务费用，具体支付安排如下：

第一次付款：2019 年 9 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第二次付款：2019 年 12 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第三次付款：2020 年 3 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第四次付款：2020 年 6 月底前，收到项目付款申请 15 个工作日内，支付项目总金额的 20%；

第五次付款：项目通过市政务办主管部门组织的验收完成后 15 个工作日内，支付项目总金额的 10%。

说明：①项目所涉及经费为广州市政府财政预算，本合同款支付需在甲方收到市财政核拨本项目经费后才能实施，乙方不得以此提出延期付款索赔要求。如当年广州

市财政投资安排经费不足以支付当期全额应付款时，采购人应先告知乙方当期可支付金额，在乙方提供可支付金额发票后支付等额费用予乙方，差额部分甲方应在下一年度予以足额支付（无息），乙方不得以此提出延期付款索赔要求。

②乙方须在甲方每次办理付款手续前 10 个工作日内，向甲方提供当次应收款项等额的合法发票。

九、验收要求

项目服务期限结束后，乙方需配合市政务服务数据管理局完成年度验收工作，验收按照市政务服务数据管理局的验收规定执行。

十、知识产权归属

乙方应保证本项目的投标技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

十一、保密

项目实施过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。

（一）未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方为本合同提供的条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。

（二）除了合同本身之外，上款所列举的任何物件均是甲方的财产。如果甲方有

要求，乙方在完成合同后应将这些物件及全部复制件还给甲方。

十二、违约责任与赔偿损失

(一) 乙方提供的服务不符合采购文件、投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

(二) 乙方未能按本合同规定的交货时间交付货物的/提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金；逾期 15 天以上（含 15 天）的，甲方有权终止合同，要求乙方支付违约金，并且给甲方造成的经济损失由乙方承担赔偿责任。

(三) 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 3%向乙方偿付违约金。

(四) 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

十三、争端的解决

双方就本合同发生争执的，应本着友好的态度协商解决；若协商无法解决，双方均可向甲方所在地仲裁委员会提出仲裁，并按照仲裁结果执行。

十四、不可抗力

如果由于任何天灾、自然因素、火灾、水灾、罢工、地震等原因，使得本协议无法履行，无法履行的一方应及时通知另一方，并提供有关不可抗力的书面证明。因不可抗力无法履行合同，经双方同意解除合同的，乙方的费用按乙方实际已完成的工作量进行核算；不可抗力排除后，如果双方同意继续履行合同的，则合同履行期限自动延期。

十五、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十六、其它

（一）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。

（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）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。

（四）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。

（五）本合同的签订在双方（包括但不限于乙方指派人员）之间并不产生任何雇佣、代理关系。乙方指派人员在履行本合同过程中遭受人身、财产损失或者造成他人人身财产损失的，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，应当向甲方赔偿；若甲方因此承担了责任，甲方有权从应付乙方的合同款项中直接扣减相应金额或者另行向乙方进行追偿。

十七、合同生效

（一）合同自甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章之日起生效。

（二）合同壹式柒份，其中甲乙双方各执叁份，政府采购监督管理部门壹份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定日期：

签定日期：

开户名称：

银行账号：

纳税人识别号：

开 户 行：

合 同 附 件 （ 合 同 编 号 ）

附件 1 中标通知书

附件 2 验收单

第四部分 样表格式

附件 1-1 投标函

致：（采购人）

根据贵方发布的广州市网上中介服务超市日常运营管理购买服务项目（政务服务事项标准化梳理工作服务外包事项）招标文件，本人代表投标人（投标人名称）参加投标，并提交投标文件。

据此函，我方承诺如下：

1. 项目投标总价见所附《开标一览表》的“总价格”。
2. 我方郑重承诺：除《投标响应与招标文件差异一览表》中的差异外，我方将全部满足采购文件中的各项实质性要求，如果发现投标文件中另有与采购文件中不一致的响应或没有响应，我方同意采购人有权要求按照采购文件的要求提供设备或服务。我方并同意按照采购文件的规定履行合同责任和义务。
3. 我方已详细审查全部采购文件，包括采购文件更正通知（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 我方的投标文件在投标截止日后 90 天（日历天）内保持有效，如中标，有效期将延至本项目合同执行期满日为止。
5. 如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，其投标保证金将被贵方没收。
6. 我方同意提供按照贵方可能要求的与我方投标有关的一切数据或资料，理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
7. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人代表姓名、职务（印刷体）：

移动电话：

投标人名称：（公章）

年 月 日

附件 1-2

开标一览表

[货币单位：人民币元]

分项	分项内容
投标总报价	¥

填报要求：

1. 投标总报价包含所有税费。
2. 如投标人报价低于最高限价 80%的，必须在《实质性响应条款一览表》内说明报价理由。

报价明细表

[货币单位：人民币元]

序号	报价项目	数量	单价	总价	备注
1					
2					
3					
合计	¥				

填报要求：此表为《开标一览表》的报价明细表，如有缺项、漏项（数量不符合将被视为漏项），视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

附件 1-3

投标响应与招标文件差异一览表

序号	招标文件要求	投标响应	差异	差异原因

(若无差异, 此表留空)

一、公司基本情况

1、公司名称：_____ 电话号码：_____

2、地 址：_____ 传 真：_____

3、注册资金：_____ 经济性质：_____

4、公司开户银行名称及账号：

5、营业注册执照号：

6、公司简介

（自行描述）

7、公司财务情况：

投标人需提供会计师事务所出具的 2017 年度财务审计报告并加盖单位公章；如投标人无法提供 2017 年度审计报告，则需提供银行出具的资信证明。

二、报价人获得奖项情况

三、报价人资质证书情况

附件 1-5

项目主要负责人简历表

投标人：

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
办公 电话		住宅 电话		移动电话	
参加工作时间			从事工作年限		
具有认证资质					
已完成项目情况					
建设单位	项目名称	建设规模	竣工日期	项目质量	

附件 1-6

承担本项目主要负责人及其他工作人员表

姓名	部门和职务	职责	常住地	获得认证资质证书、 最高学历及承担过的类似项目

附件 1-7

近三年以来已完成同类型项目一览表

投标人：

序号	项目名称	规模/造价	完成时间	具体内容及成果	项目单位 联系人电话

(此表可延长)