

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440001-2021-40106**

采购项目编号：**GPCGD211180FG095F**

项目名称：劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目

采购人：广东省人力资源和社会保障厅

采购代理机构：广东省政府采购中心

第一章 投标邀请

广东省政府采购中心受广东省人力资源和社会保障厅的委托，采用公开招标方式组织采购劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目

采购计划编号：440001-2021-40106

采购项目编号：GPCGD211180FG095F

采购方式：公开招标

预算金额：5,000,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目):

采购包预算金额：5,000,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	其他服务	劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目	1.00(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起1年

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：供应商必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。

4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）

6) 信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府

采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

7) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件：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，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目）：

本项目不接受联合体投标，不接受合同分包。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、<http://gpcgd.gd.gov.cn/>。

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广东省人力资源和社会保障厅

地址：广州市教育路88号

联系方式：020-83336556

2.采购代理机构信息

名称：广东省政府采购中心

地址：广东省广州市越秀区越华路118号之一810

联系方式：020-62791619，020-62791666（尹小姐）

3.项目联系方式

项目联系人：肖劲翔

电话：020-62791619，020-62791666（尹小姐）

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：400-183-2999

数字证书CA技术服务热线：400-887-6133

第二章 采购需求

一、项目概况：

1、采购内容：

[1].在线调解仲裁业务运营与管理服务。

[2].专兼职劳动人事争议调解服务。

[3].劳动人事争议仲裁辅助服务。承担省劳动人事争议调解仲裁院仲裁辅助性事务。

[4].运营辅助信息系统及技术支持服务。

[5].数据统计分析及宣传培训推广服务。

2、服务期：自合同签订之日起1年。

3、项目实施地点：广东省范围内。

4、本项目不接受备选方案。

5、投标人应对所有的招标内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

6、需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等。

7、本项目为服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：商务服务业。

8、本项目不专门面向中小企业。

采购包1（劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目）：

1.主要商务要求

标的提供的时间	自合同签订之日起1年
标的提供的地点	广东省范围内
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例50%，采购人在签订合同后的15个工作日内向中标人支付合同总金额的50% 2期：支付比例30%，合同期间进行一次中期评估后支付合同总金额的30% 3期：支付比例20%，剩余的20%在项目验收后支付
验收要求	1期：中标人自行负责对其聘用人员的考核。采购人考核中标人总体服务情况，结合日常考核和服务年度结束总体验收情况给出考核验收评价结果，并以此结果为依据结算服务费用。结算费用需参考的重要参数： <input type="checkbox"/> 服务质量：服务结束总体考核验收给出服务质量的最终评价。年终（服务期限介绍）采购人将组成验收小组对中标人提供服务的质量进行总体评价，提交验收小组参考的信息主要有： <input type="checkbox"/> 在线调解平台运营和管理情况，包括制度建设、队伍建设、辅助系统建设等是否符合采购人要求。 <input type="checkbox"/> 在线调解业务运营和调解情况，包括收案情况、结案情况、调解效果等。 <input type="checkbox"/> 派驻部门对中标人派驻人员工作情况的总体评价。 <input type="checkbox"/> 中标人的服务标准化水平、组织管理水平及相关制度执行情况。 <input type="checkbox"/> 案件回访情况，当事人满意度评价。 <input type="checkbox"/> 中标人提交的服务总结报告。采购人日常监管小组对在线调解仲裁业务运营和管理进行日常考核的行为主要有： <input type="checkbox"/> 检查台账登记情况。 <input type="checkbox"/> 检查辅助系统建设及运行情况。 <input type="checkbox"/> 审核中标人提供的制度文件、相关数据报表和运营报告。 <input type="checkbox"/> 不定期到现场检查。 <input type="checkbox"/> 以群众身份进行“暗访”。
履约保证金	不收取
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品 （“△”）	品目 名称	标的名称	单 位	数 量	分项预算单 价（元）	分项预算总 价（元）	面向对 象情况	所属行 业	技术 要求
1		其他 服务	劳动人事争议调解公共服务 及仲裁辅助服务项目	项	1. 0 0	5,000,000. 00	5,000,000. 00	否	其他未 列明行 业	详见 附表 一

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目

参数性质	序 号	具体技术(参数)要求
★	1	因本项目为长期服务项目，故中标单位必须在项目所在省设有固定的自有服务机构（固定的自有服务机构认定：提供营业执照复印件或机构人员在该自有服务机构缴纳社保的证明），或承诺签订合同后设立固定的自有服务机构（投标文件中提供承诺函）。
★	2	投标人应针对本项目制定专门的解决方案，解决方案应包含需求理解、服务设计、服务交割和对接、培训及管理等内容。（投标文件中提供承诺函）
★	3	中标人应组建独立的项目运营团队进驻采购人指定办公场所提供服务。合理安排服务人员，以保证微信小程序调解业务后台的日常运转。排班、轮班安排由中标人负责。（投标文件中提供承诺函）

★	4	中标人应面向全省提供7*24小时网上调解咨询服务，包括普通话、粤语、潮汕话、客家话方言服务；承接当事人通过微信小程序递交的调解申请，并进行记录派单；转接复杂、紧急、重大的争议案件的调处。（投标文件中提供承诺函）
★	5	中标人应合理安排调解人员，保障有足够的人员及时响应和承接当事人通过粤省事等采购人指定服务平台申请调解的劳动人事争议案件，及时征求被申请人调解意愿，引导双方以调解方式解决劳动人事争议，制定调解方案，介入调解，促成双方达成和解或调解协议。（投标文件中提供承诺函）
★	6	中标人应合理安排仲裁辅助人员，保障省劳动人事争议调解仲裁院履职辅助性事务按时按质按量完成，确保仲裁活动依法进行。（投标文件中提供承诺函）
★	7	中标人应做好项目管理和培训工作，构建内部质量监控体系，确保群众服务评价的综合满意度不低于90%。（投标文件中提供承诺函）
★	8	服从采购人的指导和管理，接受采购人的监督。（投标文件中提供承诺函）
★	9	对于在调解过程中出现当事人有过激行为举止等，及时安排心理咨询师进行心理疏导。（投标文件中提供承诺函）
★	10	<p>中标人应做出如下承诺：（投标文件中提供承诺函）</p> <p>如果本项目中标人未能够在下一合同同期服务单位政府采购活动中中标，中标人须承诺配合服务的移交工作，确保法律服务的正常进行。在新一年度服务单位未签字确认移交工作完成前，本项目中标人须继续履行合同约定的全部义务。</p>
		<p>“★”号条款</p> <p>《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致报价无效。</p> <p>★因本项目为长期服务项目，故中标单位必须在项目所在省设有固定的自有服务机构（固定的自有服务机构认定：提供营业执照复印件或机构人员在该项目自有服务机构缴纳社保的证明），或承诺签订合同后设立固定的自有服务机构（投标文件中提供承诺函）。</p> <p style="text-align: center;">1 . 项 目 情 况</p> <p>1.1. 项目名称</p> <p>劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目。</p> <p>1.2. 采购预算</p> <p>预算金额：500万元/年。投标人超过预算金额报价无效。</p> <p>资金来源：政府财政资金。</p> <p>1.3. 采购范围</p>

为全面推进覆盖全省用人单位和劳动者的公共劳动人事争议调解服务体系建设，着力加强民生领域法律服务，缓解基层办案压力，提高劳动人事争议案件调解成功率，根据省委省政府的安排，省人社厅已依托粤省事推进劳动人事争议在线调解仲裁建设（以下简称在线调解仲裁）。为确保在线调解仲裁渠道畅通，满足当事人日益增长的调解仲裁公共服务需求，需要专业的运营管理和调解服务团体做支撑，单靠现有人社系统内的人力资源难以维持正常运转。本项目以政府购买服务的方式，向社会专业机构购买运营调解及仲裁辅助服务，以及时响应和调处当事人通过微信小程序申请调解案件、提供基本法律咨询、调解仲裁指引、保障省本级仲裁活动依法进行等需求为目的，在人社厅的指导下代表政府承担：

- (1) 在线调解仲裁业务运营与管理；
- (2) 专兼职劳动人事争议调解服务；
- (3) 省劳动人事争议调解仲裁院仲裁辅助服务；
- (4) 在线调解仲裁辅助信息系统及技术支持服务；
- (5) 数据分析及宣传培训推广服务。

2 . 项 目 概 述

2.1. 背景

中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，明确提出了“要坚持党委领导、政府主导、综治协调，充分发挥各部门职能作用，引导社会各方面力量积极参与矛盾纠纷化解”的目标任务。人力资源社会保障部、中央综治办、最高人民法院、司法部、财政部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会、中国企业联合会/中国企业家协会联合印发了《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》（人社部发〔2017〕26号），明确要求各地通过政府购买服务等方式，鼓励和支持社会力量参与劳动人事争议调解工作。《广东省基本公共服务均等化规划纲要（2009-2020）》（修编版）也将构建全面覆盖城乡的劳动人事争议调解服务体系纳入其中。2018年5月21日微信小程序正式上线，为当事人提供在线调解申请、在线仲裁申请、在线仲裁审查确认申请、各项预约事项以及对仲裁调解情况的全流程展示，当事人申请调解和仲裁将更加便捷，同时也从一定程度上增加了调解仲裁机构的工作量。2019年3月29日微信小程序二期在全省大部分地区上线，当事人通过微信小程序线上申请调解和仲裁的案件数量将呈逐步上升趋势，由于各地仲裁院没有足够的办案力量及时响应和调处，导致案件大量积压，直至2019年8月1日委托社会力量承接后，在线调解仲裁积案情况才逐步缓解。目前，项目已实施两年，取得了明显的社会效果。

2.2. 目标

以服务外包的方式，组建运营和管理团队，统一在线调解仲裁业务运营和管理；组建专业的劳动人事争议调解服务队伍，缓解基层办案压力，不断提高调解服务的质量。通过现场服务和网络服务的方式，提供“线上+线下”相结合的调解服务，创新调解方式，提高调解效率。具体需要实现以下目标：一是在线调解业务集中管理，推进劳动人事争议调解公共服务覆盖城乡、均等普惠、便民利民；二是规范服务运营，打造劳动人事争议调解服务维权统一标准；三是打造业务系统，有效支撑劳动人事争议调解服务运营；四是整合调度资源，促进劳动争议案件以调解方式及

时解决，保障省本级仲裁活动正常开展；五是规范服务人员聘任、管理、培训、考核，加强宣传引导劳动者和用人单位以调解方式解决双方之间的劳动人事争议，提高服务质效和服务水平。

2.3. 服务内容

本次采购的服务内容主要有：

在线调解仲裁业务运营与管理。组建运营和管理团队，建立调解服务资源库，统一管理和服标准，理顺网上及异地调解工作流程，提供法律咨询、程序指引、受理调解、进度查询、现场签约、督促履行、跟踪回访、统计报告等全方位调解服务。

专兼职劳动人事争议调解服务。组建调解员库，承接和调处粤省事等采购人指定服务平台劳动人事争议案件，及时响应当事人争议调解诉求。

劳动人事争议仲裁辅助服务。承担省劳动人事争议调解仲裁院仲裁辅助性事务，包括立案辅导、来访接待、引导分流、材料初审、案件收转、信息校对、文书收寄、立案初审、信息录入、庭前调解、排期开庭、庭审辅助、事项告知、文书制作、案卷整理、跟案送达、档案管理等事务性工作。

提供在线调解仲裁业务运营辅助信息系统及技术支持。提供工单系统、话务系统、在线视频调解系统、电子印章系统、存证系统等信息系统，以及相关软件租赁和硬件配置，平台对接开发及日常技术维护与支持。

数据统计分析及宣传培训推广服务。定期提交运营数据统计报告和咨询业务分析报告，实现数据可视化，生动、直观、准确展示案件办理情况。完善培训体系，组织开展培训研讨，编印在线调解规范指引、图册、案例等宣传资料。

服务期限：合同生效之日起1年。

3 . 服 务 要 求 与 内 容

3.1. 总体要求

★投标人应针对本项目制定专门的解决方案，解决方案应包含需求理解、服务设计、服务交割和对接、培训及管理等内容。（投标文件中提供承诺函）

★中标人应组建独立的项目运营团队进驻采购人指定办公场所提供服务。合理安排服务人员，以保证微信小程序调解业务后台的日常运转。排班、轮班安排由中标人负责。（投标文件中提供承诺函）

★中标人应面向全省提供7*24小时网上调解咨询服务，包括普通话、粤语、潮汕话、客家话方言服务；承接当事人通过微信小程序递交的调解申请，并进行记录派单；转接复杂、紧急、重大的争议案件的调处。（投标文件中提供承诺函）

★中标人应合理安排调解人员，保障有足够的人员及时响应和承接当事人通过粤省事等采购人指定服务平台申请调解的劳动人事争议案件，及时征求被申请方调解意愿，引导双方以调解方式解决劳动人事争议，制定调解方案，介入调解，促成双方达成和解或调解协议。（投标文件中提供承诺函）

★中标人应合理安排仲裁辅助人员，保障省劳动人事争议调解仲裁院履职辅助性事务按时按

质质量完成，确保仲裁活动依法进行。（投标文件中提供承诺函）

★中标人应做好项目管理和培训工作，构建内部质量监控体系，确保群众服务评价的综合满意度不低于90%。（投标文件中提供承诺函）

★服从采购人的指导和管理，接受采购人的监督。（投标文件中提供承诺函）

3.2. 在线调解业务运营与管理服务

中标人应加强在线调解业务的运用和管理，服务内容包括但不限于：（1）队伍建设。组建专业服务运营管理团队，招募专兼职调解、仲裁辅助服务人员入库，实施调解员、仲裁辅助人员聘任管理与培训考核；（2）制度建设。完善运营管理制度，理顺在线调解流程，建立服务人员管理、培训、考核制度，统一对外服务要求和标准；（3）运营服务。当事人调解意愿的征询与引导、案件的受理与分派、案件流程跟踪与回访、案卷资料归档与管理等。具体要求如下：

l 运营团队：组建独立的项目运营管理团队，服务期内派驻采购人设立的广东省劳动人事争议调解中心提供服务。运营团队至少包括运营主管1名，质检专员1名，培训专员1名，技术维护人员1名，运营专员6-11名。具有完整、规范的招募以及准入、退出制度，确保运营人员符合案件实际运营管理需要；制定科学合理的人力资源管理机制，确保用工的规范性；合作期间，采购人有权要求变更运营团队人员，中标人应在收到采购人变更要求30日内完成人员变更，并做好工作交接。

l 调解员库：（1）专职调解服务。服务期内中标人应根据需要选派符合条件的专职调解员（不少于10名）常驻争议多发（年度有效在线调解申请量达到1000件以上）地区的仲裁院及采购人指导培育的金牌调解组织和服务站点，驻点提供调解服务。（2）兼职调解服务。中标人应根据案件处理需要从政治可靠、公道正派、联系群众、热心调解的社会人士，以及具有调解员、仲裁员、劳动关系协调、劳动保障监察协管、法律职业资格等相关资质条件的基层法律工作者中招募兼职调解员，提供调解服务。兼职调解员根据地区在线调解业务量及调解员服务质量动态调整。其中，律师的比例不得低于入库调解员人数的30%。中标人保证科学合理调配专兼职调解服务资源，满足人民群众线上线下调解服务需求，并建立调解员名册向社会公布。

l 制度建设：建立在线调解仲裁业务运营和管理制度，理顺案件受理、案件分派、案件进度跟进、调解结果反馈、回访及满意度调查等工作流程，统一运营管理和服务的标准；结合在线调解业务网上受理、异地调处的特点，完善调解登记、调解处理、告知指引、回访反馈、督促履行、档案管理、统计报告、工作考评以及调裁衔接等制度并组织实施，提供专项的服务流程和工作标准，形成相应的办事指南和服务指引。

l 运营服务：（1）提供7×24小时全年无休在线服务，及时接收当事人通过微信小程序申请调解的案件，线上调解申请10分钟内响应率100%；（2）科学、合理调配调解资源，保证调解案件得到适当的调解资源处理，调解员24小时内指派率100%；（3）及时跟进案件处理进度，法定时限内调结率100%（劳动人事争议调解时限一般为收到调解申请之日起15日内，双方当事人同意可适当延长）；（4）建立常态的培训和考核机制，调解成功率达到75%以上；（5）对调解结果、调解效果、服务质量等进行回访，回访率100%；（6）加强宣传引导，法治宣传；（7）对办结的案件按照档案管理的要求和要求及时归档，并接受采购人监督。

3.3. 劳动人事争议调解公共服务

中标人应根据案件处理需要招募并指派专兼职调解员，面向公众提供调解服务。主要包括：

- (1) 核实当事人、代理人身份及调解权限，告知当事人调解规则和有关事项；
- (2) 充分听取双方当事人对争议事实和理由的陈述，根据需要要求当事人就争议事项提交相关证据材料；
- (3) 根据争议事实、争议性质等情况，向当事人阐明相关法律、法规、政策规定，耐心开展协调、疏导工作；
- (4) 帮助双方当事人自愿和解或者达成调解协议；
- (5) 经调解达成协议的，调解员一般应当制作调解协议书，并由双方当事人签名或盖章，调解员签名并加盖所属调解组织的印章；
- (6) 引导和协助双方当事人向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁审查确认。

l 服务范围限于当事人通过采购人指定在线平台申请调解的劳动人事争议案件。

l 调解员主持调解应着正装，统一持调解员证、佩戴调解员胸徽上岗，主动向双方当事人出示调解员证，亮明身份。调解员证上加贴身份识别二维码或条形码或者制发电子调解员证，以便当事人扫码识别验证。

l 调解应当遵循合法、自愿、公平、及时、保密的原则。调解员应当对调解过程中获悉的相关信息和资料保密。

l 确立调解资源调配机制，保证采购人分派的调解案件得到高质高效的处理。

l 确保每一案件的调解员在调解前制定调解方案，调解方案包括但不限于争议焦点、证据采信和需要补正情况、双方当事人的心理预期、拟采取的调解方式（现场调解、远程视频调解、电话沟通调解等）、拟使用的调解方法（面对面、背对背等）、是否召开调解会议以及调解会议时间地点等。

l 使用全省统一调解文书格式，出具调解文书须加盖所属调解组织印章；

★对于在调解过程中出现当事人有过激行为举止等，及时安排心理咨询师进行心理疏导。（投标文件中提供承诺函）

3.4. 劳动人事争议仲裁辅助服务

中标人应按照采购人要求，服务期内派驻符合条件服务人员5名，到省仲裁院承担以下仲裁辅助性事务：

l 立案诉导。主要负责接待省劳动人事争议仲裁院之来访者，根据其目的进行相应的引导和分流，初步审查当事人提交的材料是否齐全，并负责对情绪激动的来访者的前期安抚和劝离工作；

l 案件收转。主要负责收案、分案，从政务服务大厅接收案件，清点审查案件材料、核对案件信息，对省仲裁院所有来往的信件、公文的收、寄工作，以及在审案件材料的接收、转交工作，审查当事人提交材料的格式、文字准确性及份数，并及时反馈仲裁员作出判断指示，联系案件材料提交当事人领回或修改不符合接收条件的案件材料；

l 立案初审。主要负责核对当事人身份证明材料，立案材料是否齐全，对是否符合立案条件予以初审；

l 信息录入。主要负责将立案、组庭、送达、结案、归档等环节案件信息录入办案信息系统；

l 案件排期。排定案件开庭时间，排定案件仲裁庭组成人员，案件改期事务办理，核对成功开庭条件，对案件排期周期和数量制作台账，并及时通知仲裁员；

l 庭审辅助。仲裁庭设备检查与调试，坐席标识牌的规整放置；询问是否当庭提交书面答辩及

补充证据，如有则及时录入笔录；询问是否有证人出庭作证，如有则核实身份信息指引其填写保证书，并引导其在庭外等候；核对复印（收取）到庭当事人、代理人、证人及勘验鉴定人身份信息，核实旁听人员身份信息；告知到庭当事人和其他仲裁参与人、旁听人员庭审纪律；向仲裁员汇报当事人到庭情况；庭审过程记录；指引仲裁庭成员及当庭当事人签名；庭审笔录归入案卷；

l 文书制作。根据案件处理需要，协助制作受理通知书、应诉通知书、举证通知书、开庭通知书、改期通知书、送达回证等仲裁程序性文书，告知类、公告类文书以及日常办公文案文书等；

l 文印整理。资料复印并装订，打印文书及报批，案卷材料排序、补正及立卷，案卷材料扫描及录入；

l 跟案送达。送达仲裁文书，整理并登记送达回执，整理并收回回执；

l 案卷管理。主要负责检查归档材料完整性，对缺失案件材料进行补充，移交案卷材料至档案室归档，按照仲裁档案管理规定做好档案保管、借阅、调卷等工作；

l 采购人安排的其他事务性工作。

3.5. 在线调解业务运营辅助系统及技术支持服务

中标人应提供辅助信息系统，辅助调解工作的开展。相关的业务需求有：1）根据运营管理及调解需要，开发建设或租赁及维护辅助信息系统，鼓励以智能化的方式代替人工坐席；2）采集各地及当事人对在线调解仲裁服务平台的改进建议，提供解决方案。

l 辅助系统：提供在线调解仲裁业务运营辅助系统及技术支持，包括：台账系统、工单系统、话务系统、知识库系统、远程视频调解系统、电子印章系统、存证系统、大屏展示系统等，以及相关硬件资源，辅助开展调解；在采购人指定地点配置标准化视频调解室，方便当事人就近就地参与远程视频调解。协助采购人推进“互联网+调解仲裁”建设。

l 每季度收集整理群众对平台（如粤省事、全国调解平台等采购人指定平台）的改进意见及建议，分析整理需求，提出解决方案，并协调跟进督促平台开发建设方改进或完善；根据案件办理及业务管理需要提出信息化需求和建议。

3.6. 数据统计分析及宣传培训推广服务

中标人应加强数据统计分析及宣传培训推广，做好以下工作：1）数据统计分析。通过在线调解仲裁服务平台，采集调解案件信息，动态分析争议群体、主要诉求、争议原因、地域分布等内容，定期提交数据分析报告。2）开展培训研讨。加强对运营人员、调解人员、仲裁辅助人员等服务人员的培训，举办新型、典型疑难案件研讨，组织开展调解经验交流，加强团队建设，提高服务质效；3）加强宣传推广。根据项目实施需要，面向服务对象发布典型案例、举办普法宣讲、印发宣传资料等，引导群众以协商调解方式解决劳动争议。

l 每周定期报告服务人员工作安排，运营简报以及大屏动态展示。

l 每月提供一份运营数据统计报告和咨询业务分析报告。

l 每季总结运行情况，存在问题和下一步的工作建议给采购人。

l 服务期内，服务人员岗前培训率达到**100%**，培训合格率达到**95%**；举办专题培训、案例研

讨、普法宣讲各不少于2场。

4 . 组 织 管 理 及 工 作 考 核 要 求

4.1. 标准化服务

中标人应运用标准化的原理和方法，制定相关服务标准和管理规范，规范服务组织和服务行为。树立服务和管理标准化理念，对服务工作内容，制定标准、实施标准以及对标准实施情况进行评价并持续改进，不断提高服务质量。服务标准和管理规范应特别注意以下几点问题：

- l 服务人员不得做出有损政府形象和利益的行为，不得代表其个人、中标人或其执业机构为群众提供服务。
- l 服务态度：注意礼貌用语，耐心聆听群众的法律问题，用群众听得懂的语言解释法律规定，开展调解。
- l 尽可能引导群众利用调解等和缓的方式解决劳动人事争议，如确需仲裁或诉讼的，应引导其依法通过合理的渠道和程序。
- l 在服务的过程中，服务人员不得有为自己、中标人或其执业机构打广告、拉案源，或贬低、毁谤其他律师的行为。

中标人应制定或更新相关服务标准和管理规范，应及时报送采购人备案，并根据采购人的意见及时给予完善。

4.2. 保守当事人秘密

在劳动人事争议调解仲裁过程中，服务人员或多或少会知悉当事人的个人隐私，保守当事人秘密是运营人员、调解员、仲裁辅助人员最基本的职业道德。中标人与采购人签订保密协议，承担保密责任，负责对其聘用或者招募人员的管理。采购人对其聘用人员的管理最少应做好以下几方面的工作：

- l 建立保守当事人秘密相关制度，并严格执行。
- l 加强对聘用或招募人员的教育，与聘用或招募人员签订保密协议。
- l 控制相关信息系统或文档查阅的权限，严格控制可能涉及当事人秘密信息的知悉范围。

4.3. 人力资源管理

采购人通过本次招标向中标人统一购买服务，中标人按照要求自行聘用运营团队人员、专职调解员、仲裁辅助人员，采购人与上述服务人员无劳动关系。在人力资源管理方面要求如下：

- l 预审机制：中标人在与服务人员签订聘用合同前，应将服务人员的相关资料送采购人预审，否则采购人有权拒绝该人员参与提供项目服务
- l 备案机制：中标人在与服务人员签订聘用合同一周内，应将聘用合同及聘用人员资料报送采购人备案。
- l 中标人应当按照劳动法及相关法律为其聘用人员给予相应的报酬、缴纳各类保险和公积金，承担法律规定和劳动合同约定的用人单位责任。
- l 采购人授权中标人依据《广东省劳动人事争议处理办法》（广东省人民政府令第234号）第

十九条规定建立劳动人事争议调解员库，对兼职调解员实行调解员库管理。中标人可以根据在线调解仲裁服务平台案件调解的需要，从调解员库选择调解员参与调解工作，并根据案件难易程度、调解效果、当事人评价及调解的规范化程度给予适当补贴。补贴标准由中标人在综合考虑项目运行成本的基础上确定并报采购人备案。

4.4. 人员培训

中标人负责对其服务人员进行培训，培训的内容包括：法律知识、业务知识、网络调解服务平台操作、管理制度、保密制度、办事流程、服务指引等等。相关要求如下：

- l 培训前需制定培训计划和培训课件，并将计划和课件送采购人审核。（采购人可协助提供业务知识资料，课件由中标人自行制作）
- l 培训工作由中标人自行负责。
- l 培训结束应及时向采购人报送培训报告，包括：参与培训的人员、实际培训的课程、培训时间等等。
- l 如采购人认为有开展业务知识深度培训的需要，采购人自行安排授课讲师和课件，中标人应负责做好培训的组织工作并安排好培训场地。

4.5. 工作安排

中标人负责对其聘用人员的工作岗位、排班进行统筹安排。在线调解仲裁业务可能会存在服务需求量较大波动的现象，但总体上会呈现逐步增长的趋势，中标人应根据实际的服务需求变化合理安排工作。相关要求如下：

- l 须按照采购人的人员任职资格要求，给不同岗位安排相应资格的人员。
- l 提前制定排班计划并报采购人，或通过信息管理系统排班并向采购人提供监督账号。
- l 接受并积极配合采购人到现场的不定期抽查。
- l 不得有冒名顶替，用非调解员替代调解员主持调解的行为。

4.6. 组织架构

投标人应根据本项目的目标和要求，提供服务组织实施的组织架构，指派本项目总体负责人员、与采购人的联络人，并保障管理层人员和骨干人员的稳定性。相关要求如下：

- l 搭建合理的管理层组织架构、明确每个人员的工作职责。
- l 将组织架构及相关人员资料、联系方式报送采购人，组织架构变动及时通知采购人。

4.7. 工作考核与验收

中标人自行负责对其聘用人员的考核。采购人考核中标人总体服务情况，结合日常考核和服务年度结束总体验收情况给出考核验收评价结果，并以此结果为依据结算服务费用。

结算费用需参考的重要参数：

- l 服务质量：服务结束总体考核验收给出服务质量的最终评价。

年终（服务期限介绍）采购人将组成验收小组对中标人提供服务的质量进行总体评价，提交

验收小组参考的信息主要有：

- l 在线调解平台运营和管理情况，包括制度建设、队伍建设、辅助系统建设等是否符合采购人要求。
- l 在线调解业务运营和调解情况，包括收案情况、结案情况、调解效果等。
- l 派驻部门对中标人派驻人员工作情况的总体评价。
- l 中标人的服务标准化水平、组织管理水平及相关制度执行情况。
- l 案件回访情况，当事人满意度评价。
- l 中标人提交的服务总结报告。

采购人日常监管小组对在线调解仲裁业务运营和管理进行日常考核的行为主要有：

- l 检查台账登记情况。
- l 检查辅助系统建设及运行情况。
- l 审核中标人提供的制度文件、相关数据报表和运营报告。
- l 不定期到现场检查。
- l 以群众身份进行“暗访”。

5 . 服 务 要 求

5.1. 服务人员资质要求

投标人需按本项目要求，配备独立的运营团队（不能与中标人其它正在经营的类似项目团队混同），在运营方案中需对运营团队的架构及人员组成进行说明，并对人员的资质、技能和经验进行描述。为本项目提供服务的人员最低要求如下：

运营管理人员要求：大专或以上学历，有流程管理、培训、质检、排班、运营分析、人员考核等从业经历，有3年或以上的运营管理经验，具有较强的沟通和解决问题的能力。其中，运营主管应具有管理等相关专业本科或者以上学历，5年或以上服务项目运营管理工作经验，较强的计划、规划、统筹协调能力；质检专员、培训专员应具有相关专业本科或者以上学历，5年或以上服务质检或培训工作经验；技术专员应具有软件开发、互联网相关专业本科或者以上学历，5年或以上相关工作经验。

专职调解人员要求：具有法律、人力资源相关专业本科或以上学历，以及1年或以上人力资源、工会、法律、调解、仲裁、诉讼、劳动保障监察等方面工作经历，工作积极、耐心、热情，责任心强，具有较强沟通协调能力，公道正派、联系群众、热心调解工作。

兼职调解人员要求：符合《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第十一条规定，具有大专以上文化水平，熟悉人力资源社会保障法律法规政策，从事法律研究、教学、人力资源管理或者工会等专业工作满3年，或者具有人力资源社会保障行政部门颁发的调解员证、仲裁员证、劳动保障监察协管员证或者具有国家劳动关系协调、法律等相关国家职业资格的在职人员。符合上述条件的人员，可按比例逐步纳入项目调解员库管理，其中合作律师数量应不少于30人。入库程序：本人申请，取得所在单位书面同意，并经地级以上市人力资源社会保障部门推荐，中标人审核，采购人审定。

仲裁辅助人员要求：具有法律、统计、中文、人力资源、劳动保障等相关专业本科或以上学历（具有劳动人事争议仲裁员证的学历可放宽至大专），熟悉日常办公软件操作，打字速度60个

字/分钟以上，有较好的速记和归纳能力，工作积极、耐心、热情，责任心强，具有较强沟通协调能力，公道正派、联系群众、热心仲裁工作。

中标人须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。人员的招聘和培训等工作应在合同签订之后安排。

5.2. 常态培训及考核机制

中标人应按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的岗前培训、技能培训，对所有服务人员的技能提升培训，以及对新业务的培训等，根据运营的特点，定期对服务人员进行技能等考核，以有效在人员上保障和提升服务水平和质量。

5.3. 与采购人的沟通协调机制

为保障本项目有效运作，中标人应与采购人建立有效的沟通机制，投标人当月须根据双方确定的要求，提供报表等运营分析材料，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。

5.4. 案件管理要求

为保障本项目劳动人事争议案件后续程序的开展，中标人应依法建立科学的案件分类制度并组织实施。一是对当事人通过采购人指定平台申请调解的案件进行精细化分类和识别，科学安排调解员予以调处；二是对案件调解结果予以分类，根据需要依法指引当事人进行后续仲裁、诉讼等程序；三是对案件处理过程中形成的案卷资料进行规范化管理，方便当事人查询及仲裁、法院等调取案卷；四是按采购人要求做好案件管理的其他工作。

5.5. 过渡期服务要求

★中标人应做出如下承诺：（投标文件中提供承诺函）

如果本项目中标人未能够在下一合同期服务单位政府采购活动中中标，中标人须承诺配合服务的移交工作，确保法律服务的正常进行。在新一年度服务单位未签字确认移交工作完成前，本项目中标人须继续履行合同约定的全部义务。

6 . 项 目 实 施 方 案 要 求

6.1. 项目运营方案包括下列材料

- 1.项目管理、工期进度表；
- 2.人员管理（招聘渠道、方式、人员培训形式、周期及人员流动率承诺）；
- 3.运营管理（监控管理手段、工具，报表样式、考核办法）；
- 4.排班管理；
- 5.确保业务不间断的应急服务预案。

6.2. 项目实施组织架构

投标人应根据本项目的目标和要求，提供项目实施的组织架构，包括项目经理及主要实施人员的安排，详细的实施计划安排以及项目组织和人员的职责，并对项目组成人员的资质进行描述。

6.3. 项目实施计划

中标人须在签订合同后一个月内完成期初的兼职调解等人员的招募培训及运营辅助系统搭建（租赁）等准备工作，并经采购人书面确认，开始提供服务。

6.4. 项目质量保障

投标人需按照下面的服务水平要求进行维护和响应，保证稳定和服务不间断，具体指标要求如下：

项目内容	考量项	考核指标	考核周期
服务队伍	月流失率	小于等于10%	月
	岗前培训率	100%	年
服务质量	收案率	100%	年
	回访率	100%	年
	满意度	90%	年
	调解成功率	75%以上	年
	调解成功案件数	10000件以上	年

注：

月流失率=流失人数/（月初人数+月末人数）/2*100%

流失人员定义统计不含内部岗位调动人员，不含正式上岗后头三个月内离职人员。

收案率、回访率、满意度通过网络调解服务平台系统采集。

调解成功率=（调解成功案件数/调解结案数）×100%

调解成功案件标准：1）经调解，双方当事人达成书面和解或者调解协议；2）经调解，双方当事人达成口头和解或者调解协议并已经实际履行，需提供证据证明；3）经调解，双方当事人达成口头和解或者调解协议并承诺在协议约定期限内履行，需提交调解登记表，载明经调解双方已达成一致、争议已解决等内容并经申请人签字确认。

7 . 费用 结 算 及 付 款 方 式

7.1. 结算价格

本次采购采取定额结算的方式，中标人提供业务量的服务能级应匹配当月实际发生的业务量，以确保服务期间收案率、满意度、调解员月流失率、调解成功率均能达到考核指标的要求。当

中标人的服务未达到考核指标要求，相应的违约责任由合同约定。

7.2. 付款方式

根据《政府采购法》及本项目特点，付款方式如下：

采购人在签订合同后的15个工作日内向中标人支付合同总金额的50%，合同期间进行一次中期评估后支付合同总金额的30%，剩余的20%在项目验收后支付。

8 . 答 辩 及 演 示 要 求

本项目要求投标人展现对本项目的理解程度及服务方案的设计水平、对需求把握是否全面，对关键点的把握是否准确、到位。演示内容包含以下内容：

(1) 针对：3.2.在线调解运营与管理服务中“运营服务：（1）-（7）”的服务方式和服务保障。

(2) 针对：3.3.劳动人事争议调解公共服务中“（1）-（6）”的服务方式和服务保障。

(3) 针对：3.4.劳动人事争议仲裁辅助服务中的服务提供方式和服务保障。

(4) 针对：3.5.在线调解业务运营辅助系统及技术支持服务的服务方式和服务保障。

演示顺序在本项目开标唱价结束后现场抽签确定，顺序确定后投标人即可在指定地点等候。整个演示时间为每家投标人最长不超过10分钟。本过程中评委可能会打断发言并提问，投标人应注意响应。期间，不得谈及与项目或提问无关的内容，严禁以任何形式向评标委员会明示或暗示任何影响公正评审的内容，否则一经发现将依法处理。评审现场仅提供电源及投影设备，其他演示需要的设备及网络条件等请供应商自行准备。

说明

打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。
打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东省政府采购中心，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指广东省人力资源和社会保障厅，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至“云平台项目采购系统”）。</p> <p>供应商应保证该优先步骤</p> <p>（2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，供应商须在开标现场递交非加密电子版投标文件 U 盘（或光盘） 0 份。</p> <p>供应商保证该后备步骤。</p> <p>二、纸质投标文件：</p> <p>（3）纸质投标文件正本 0 份，纸质投标文件副本 0 份。</p> <p>供应商须满足上述事项“一、电子投标文件”中（1）或（2）的要求，和“二、纸质投标文件”的要求。请保证电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。</p>
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 2家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。</p>
14	项目兼投兼中规则	兼投兼中：本项目兼投兼中。

15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准：本次采购由采购人委托中标供应商支付采购代理费，中标价须包含采购代理费。该费用按照中标总金额以差额定率累进法（详见广东省政府采购中心网 http://gpcgd.gd.gov.cn/ 公告）计算
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	
19	开标解密时长	30分钟 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：否

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1 联合体各方均应当满足《政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5 联合体各方均应满足采购文件规定的资格要求。由同一资质条件的投标人组成的联合体，应当按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级。

5.6 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

5.7 联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与政府采购活

动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，应附中小微企业的《中小企业声明函》。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3 在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4 获得本招标文件者，须履行本询价项目下保密义务，不得将因本次询价获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5 由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或询价小组披露。

8.7 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标

处理。

2.7 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（如：报折扣、报优惠率等），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。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3. 投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

（2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

4. 投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5. 投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6. 投标保证金

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东省政府采购中心代收。具体要求详见广东省政府采购中心有关指引，递交事宜请自行咨询广东省政府采购中心；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东省政府采购中心，到账情况以开标时广东省政府采购中心查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2 投标保证金的退还：

(1) 投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。

(2) 未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。

(3) 中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- (3) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (4) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、 开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标

截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是编制投标文件同时生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- （1）经检查数字证书无效的；
- （2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- （3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是投标客户端编制同时生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、<http://gpcgd.gd.gov.cn/>上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、<http://gpcgd.gd.gov.cn/>上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1. 询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；

(4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：余先生

电话：020-62791628

传真：020-62791628

邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn (推荐使用)

地址：广州市越华路118号之一809室

邮编：510030

3. 投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电话：020-83188580、83188586、83188500、83188511

邮编：510030

传真：020-83357559

八、合同签订和履行

1. 合同签订

1.1 采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目): 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。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东省政府采购中心统一对外发布。

(2) 对广东省政府采购中心或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7 不同投标人的电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息均相同的(开标现场上传电子投标文件的除外);

4.8投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效,并书面报告本级财政部门。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

(1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。

(5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	6%	投标（响应）供应商报价给予C1的价格扣除（C1的取值范围见价格扣除比例），即：评标（评审）价=核实价-小微企业产品核实价×C1

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，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，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

系统抓取并记录到供应商与同项目（采购包）其他投标（响应）供应商存在使用相同MAC地址或网络IP地址的计算机设备进行响应及投标上传操作情形的，评标委员会应当要求其在评标现场合理的时间内向项目组织机构及评审专家提交有效的澄清说明文件，如不能作出合理解释的，评标委员会应认定投标（响应）无效。

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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
4	履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn/ ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。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，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。
8	联合体、合同分包	本项目不接受联合体投标，不接受合同分包。

表二符合性审查表：

采购包1（劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标价	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。如果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，将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；投标人应能证明其报价合理性的。
2	漏项	对标的服务没有报价漏项。
3	投标函	提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
4	★号条款	“★”号条款满足招标文件要求。
5	附加条件	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
6	报价修正	如有报价修正的，投标人按规定要求书面确认。
7	串标	未出现视为投标人串标投标所列的情形。
8	投标有效期	投标有效期为投标截止日起不少于90天。

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3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。

3.详细评审

表三详细评审表：

采购包1：采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

评审因素	评审标准
分值构成	商务部分45.0分 技术部分45.0分 报价得分10.0分

技术部分	演示答辩 (20.0分)	通过现场演示及答辩，展现投标单位对本项目的理解程度及服务方案的设计水平，对于需求把握是否全面，对关键点的把握是否准确、到位。演示及答辩内容如下：（1）针对：3.2.在线调解运营与管理服务中“运营服务：（1）-（7）”的服务方式和服务保障。（2）针对：3.3.劳动人事争议调解公共服务中“（1）-（6）”的服务方式和服务保障。（3）针对：3.4.劳动人事争议仲裁辅助服务中的服务提供方式和服务保障。（4）针对：3.5.在线调解业务运营辅助系统及技术支持服务的服务方式和服务保障。演示答辩过程中展现对上述各项内容的理解程度及服务方案贴合项目情况及社会状况，完全满足且优于项目需求的得20分；上述各项内容的理解程度及服务方案与项目需求基本相符，方案完全满足项目需求的得13分；上述各项内容的理解程度及服务方案与项目需求有差异，可能影响项目实施效果，方案不完全满足项目需求的得6分；未进行演示及答辩的得0分。
	服务资源1 (5.0分)	投标人建立的运营管理团队人数及结构优于3.2.在线调解业务运营与管理服务的最低要求（10人），且符合或高于5.1.服务人员相应资质要求及4.3.人力资源管理，得5分；投标人建立的运营管理团队人数及结构达不到3.2.在线调解业务运营与管理服务的最低要求（10人），或者部分服务人员达不到5.1.服务人员相应资质要求或者不符合4.3.人力资源管理，得3分；投标人建立的运营管理团队人数及结构达不到3.2.在线调解业务运营与管理服务的最低要求（10人），且部分服务人员达不到5.1.服务人员相应资质要求或者不符合4.3.人力资源管理，得1分。
	服务资源2 (5.0分)	投标人现有的服务人员数量，满足3.2.专职调解服务最低需求（10人）和3.4.仲裁辅助服务最低需求（5人），且符合或高于5.1.服务人员相应资质要求及4.3.人力资源管理，得5分；投标人现有的服务人员数量，不能完全满足3.2.专职调解服务最低需求（10人）或3.4.仲裁辅助服务最低需求（5人），或者部分服务人员达不到5.1.服务人员资质要求或者不符合4.3.人力资源管理，得3分；投标人现有的服务人员数量，不能完全满足3.2.专职调解服务最低需求（10人）和3.4.仲裁辅助服务相应最低需求（5人），且部分服务人员达不到5.1.服务人员资质要求或者不符合4.3.人力资源管理，得1分。
	服务资源3 (5.0分)	投标人对3.2.在线调解业务运营与管理服务中的“兼职调解服务”需求的实施方案，考核方案是否科学、合理。服务方案详细具体、可行性高，完全满足且优于项目需求的得5分；服务方案较完整、可行性一般，完全满足项目需求的得3分；服务方案简单、缺乏可行性，不完全满足项目需求的得1分；其他情况得0分。
	质量控制 (5.0分)	投标人针对3.2.在线调解运营与管理服务中的“制度建设”和4.1.标准化服务及4.2.保守当事人秘密制定实施方案，考核方案是否科学、合理。服务方案详细具体、可行性高，完全满足且优于项目需求的得5分；服务方案较完整、可行性一般，完全满足项目需求的得3分；服务方案简单、缺乏可行性，不完全满足项目需求的得1分；其他情况得0分。

	宣传培训 (5.0分)	投标人对3.6.数据统计分析及宣传培训推广服务的实施方案，考核方案是否科学、合理。服务方案详细具体、可行性高，完全满足且优于项目需求的得5分；服务方案较完整、可行性一般，完全满足项目需求的得3分；服务方案简单、缺乏可行性，不完全满足项目需求的得1分；其他情况得0分。
商务部分	纳税信用 (5.0分)	投标人2020年度纳税信用等级，符合下列情况之一的得5分：评定为A级；新设立企业取得M级的；经营的年限未达3年导致未能评定为A级；根据相关规定不需要进行纳税信用等级评定的非企业组织。评定为B级的3分，非新设立企业取得M级的得2分；C级的1分，D级或未提供资料的不得分。需提供证书复印件或税务系统查询截图作为证明资料。注1：“新设立企业”指从首次在税务机关办理涉税事宜之日起时间不满一个评价年度的企业。评价年度是指公历年度，即1月1日至12月31日。注2：属于不需要进行纳税信用等级评定的非企业组织，须提供相关政策规定及证明文件。
	质量管理资质 (5.0分)	具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书的得5分。注：不具备或没有提供有效期内证书复印件的，不得分，需同时提供在“全国认证认可公共服务平台”（ http://cx.cnca.cn ）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分。
	履约能力 (6.0分)	投标单位每具有一名合作律师的得0.2分，合计最高不超过6分。需提供合同复印件或第三方证明材料复印件。
	法律服务经验 (9.0分)	投标单位自2018年1月起，曾承接省级或以上国家机关相关项目，面向公众提供法律咨询或调解服务的经验，每有1个得1.8分，满分9分。需提供合同复印件或第三方证明材料复印件。
	劳动者权益维护经验 (5.0分)	投标单位具有为劳动者提供法律服务、调解服务或仲裁诉讼法律援助服务等劳动者权益维护经验的，得5分；不具有的，得0分。需提供合同复印件或第三方证明材料。
	案件管理经验 (10.0分)	投标单位具有案件管理经验，每1000件案件得1分，满分10分。需提供项目清单加盖公章或第三方证明材料复印件。
	在线服务运营管理经验 (5.0分)	投标单位具有在线服务运营管理经验，得5分；没有的，得0分。需提供合同复印件或第三方证明材料复印件。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格权值 × 100 (注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。) 最低报价不是中标的唯一依据。

4. 汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5. 中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

广东省政府采购
合 同 书

采购编号: _____
项目名称: _____

甲 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：_____ 采购编号：_____

根据 _____项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《民法典合同编》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。

合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。

服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1. _____。
2. _____。

.....

甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务
2. 乙方的权利和义务

服务期间（项目完成期限）

1. 委托服务期间自_____年_____月至_____年_____月止。

付款方式

由甲方按下列程序在_____内付款：

1. 在合同实施及服务人员到达服务地后__天内，甲方应将第一次付款总服务费的__(-%)付给乙方。
2. 第二次付款额应为总服务费的__(-%)，甲方应在乙方已经准备好，并递交了服务报告及其它相关文件，而这些报告和文件符合合同附件上的要求并被甲方验收后付给乙方。
3. 最后一次付款额应为总服务费的__(-%)，甲方应在乙方递交了服务总结报告和说明并完全履行合同完毕 日内付给乙方。
4. 根据政府采购相关规定，对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后30日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。

知识产权归属

在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有，但乙方提交的工作成果中原属于乙方所有的知识产权仍属于乙方所有。

在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归双方共同所有，除非双方另有书面特别约定。

保密

1. 保密内容（包括技术信息和经济信息）包括一方从另一方获取的有关本项目的技术文件、相关资料、技术诀窍、商业秘密及已由一方明确列为保密信息的其他信息。
2. 涉密人员范围：本项目的所有参与人员。
3. 保密期限：如保密信息提供方没有特别邀请，为保密信息提供之日起至本合同终止或提前解除后[2]年。
4. 泄密责任：依法追究相关法律责任。

违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，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。
2. 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，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；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
3. 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的5%的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的3‰向乙方偿付违约金。
4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典合同编》处理。
5. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方依照损失等价补偿的原则对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

不可抗力

1. 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。

税费

1. 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。

其它

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。
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。
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。
4. 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。

合同生效：

1. 本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。
2. 合同一式__份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日 签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开户行：

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法通则》（以下简称《民法通则》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

6.按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

(项目名称)

投标文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**440001-2021-40106**

采购项目编号：**GPCGD211180FG095F**

所投采购包：第 包

(投标人名称)

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标人业绩情况表
- 十五、技术和服务要求响应表
- 十六、商务条件响应表
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十二、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十三、附件

格式一：

投标函

致：广东省政府采购中心

你方组织的劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目项目的招标[采购项目编号为：GPCGD211180FG095F]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起**90**天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付采购代理费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未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。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前**3**年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十四）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传真：_____

代表姓名：_____ 职务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环保标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目项目采购[采购项目编号为GPCGD211180FG095F]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

详见资格性条款要求

设备及专业技术能力情况表

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目部分，（乙公司全称）负责本项目部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议正本一式份，随投标文件装订份，送采购人份，联合体成员各一份；副本一式份，联合体成员各执份。

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，
____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十五：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十六：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七:

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式十九：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵采购代理机构组织的劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目招标中获中标（采购项目编号：GPCGD211180FG095F），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对采购代理费支付方式的约定，承担本项目采购代理费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东省政府采购中心的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：_____

投标人法定地址：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

电话：_____

传真：_____

承诺日期：_____

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东省政府采购中心

我单位已登记并准备参与劳动人事争议调解公共服务及仲裁辅助服务项目项目（采购项目编

号：GPCGD211180FG095F）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、_____（事项一）

（1）_____（问题或条款内容）

（2）_____（说明疑问或无法理解原因）

（3）_____（建议）

二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告：是/否 公告期限：_____

采购结果公告：是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。授权委托书应当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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十三：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

