无锡人社一窗式服务大厅

为民服务咨询引导项目采购需求

**一、项目概述**

无锡人社一窗式服务大厅是人社局业务经办窗口，大厅整合社会保障类、人力资源服务类、社会保障卡证类等88项群众办事的高频业务，以“始于群众需求、终于群众满意”的人社服务为目标，施行“一窗受理、集成服务”的经办模式。该项目是为无锡人社一窗式服务大厅提供业务分类引导、自助机指导服务及有关业务咨询服务工作。

**二、项目需求**

1. 完成无锡人社一窗式服务大厅总台咨询服务、分类引导服务、自助机操作指导及取号机指导服务工作等工作内容：

（1）主动了解办事人员需求，为群众提供业务分类引导和自助服务机专业指导操作；

（2）熟知各部门业务，接受办事人员的咨询；

（3）以人民满意为服务标准，工作达到0投诉；

（4）保持工作场所干净整洁；

（5）完成领导交办的其他事项。

2. 最高限价：28万元。

3. 服务期限：1年

4. 派驻大厅工作人员数量不少于4名，服装穿着需要与大厅工作人员一致，要求大专以上文化，要求：

（1）拥护中国共产党的路线方针政策。遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录，身体健康。

（2）具有良好的沟通能力和敬业精神，仪表端庄，语言文明，服务周到，礼貌待人。

5. 服务时间：

与无锡人社一窗式服务大厅工作人员相同。

6. 付款方式：

合同签订后6个月内支付到合同总额50%；第二次付款时间为合同签订后6个月以后支付合同总额40%；第三次付款时间为合同到期前3个月内支付合同总额10%。

**三、投标人须知**

（一）遵循原则：

公开透明原则、公平竞争原则、公正原则和诚实信用原则。

（二）招标文件：

1. 招标文件包括本文件目录所列全部内容，投标人应仔细阅读，并在投标文件中充分响应招标文件的所有要求。

2. 招标文件中的“法定代表人”是指投标人的营业执照或相关部门的登记证明文件中的“法定代表人”或“负责人”。

3. 投标人应在无锡市人力资源和社会保障局网站下载招标文件及有关资料，按招标文件要求提交全部资料并对招标文件各项内容做出实质性响应，否则投标无效。

4. 招标文件仅作为本次招投标使用。

（三）招标文件的解释

1. 投标人如有需要对招标文件要求澄清的问题，请以书面形式提出，并于投标截止日2天前提交至无锡市人力资源和社会保障综合服务中心407办公室。

2. 本文件的最终解释权归无锡市人力资源和社会保障综合服务中心。

（四）投标文件的组成

商务文件

1. 资格证明文件：

（1）关于资格的声明函（格式见附件）；

（2）具有独立承担民事责任能力的投标人营业执照复印件；营业执照经营范围中须有人力资源服务一项；

（3）投标人法定代表人授权委托书（格式见附件，法定代表人亲自参加投标的除外）；

（4）投标人法定代表人身份证复印件；

（5）投标人法定代表人授权代表身份证复印件（法定代表人亲自参加投标的除外）；

（6）投标人近四年的年度财务状况报告（资产负债表和利润表）或由会计师事务所出具的年度的审计报告和所附已审财务报告复印件；

（7）投标人近三个月中任意一个月份（不含投标当月）的依法缴纳税收的相关材料（提供相关主管部门证明或银行代扣证明）复印件；

（8）投标人近三个月中任意一个月份（不含投标当月）的依法缴纳社会保险基金的相关材料（提供相关主管部门证明或银行代扣证明）复印件；

（9）分支机构投标的，必须由总公司授权，提供分支机构的营业执照（执业许可证）复印件及总公司出具给分支机构的授权书。

2. 投标报价书（格式见附件）

3. 明细报价表（格式见附件）

4.拟参与本项目的人员及其专业技术资格一览表（格式见附件）

5. 承诺书（格式见附件）

6. 投标偏离表（格式见附件）

7. 评分标准中对应的其它所需证明材料（如有自行添加）

8 要求采购人提供的配合（如有自拟并自行添加）

9. 其它（投标人认为有必要提供的声明和文件，如有自拟并自行添加）

上述1-6项投标人必须按要求全部提供，否则投标文件无效。如上述资格证明文件遇年检、换证，则必须提供法定年检、换证单位出具的有效证明复印件。如上述资格证明文件第6-8三项遇有国家相关政策规定可不具备的，必须提供相关政策规定或相关单位出具的有效证明复印件。投标人法定代表人或法定代表人授权代表为外籍、港、澳、台地区人士的，其身份证明须提供有效的护照或港澳同胞来往内地通行证、台湾同胞来往大陆通行证，或其它可在中国大陆有效居留的许可证明。

（五）投标文件的制作：

1. 所有文件、往来函件均应使用简体中文（规格、型号辅助符号例外）。

2. 投标文件由投标人按要求参考给定格式如实填写（编写），须有投标人（盖章）、法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章，方为有效，未尽事宜可自行补充。

3. 如无特别说明，投标人报价一律以人民币为投标结算货币，结算单位为“元”。

4. 投标文件应用不褪色的墨水书写或打印。

5. 投标文件应按照“投标文件的组成”顺序制作，并编制目录、页码，装订成册。

6. 投标文件份数为正本一份，副本两份，并注明“正本”、“副本”字样，密封，同时注明投标人名称。

7. 投标文件不应有涂改、增删和潦草之处，如有必须修改时，修改处必须有投标人盖章、法定代表人或法定代表人授权代表的签字。

8. 投标费用自理。

（六）无效投标文件的确认：

投标人有下列情况之一者，投标文件无效：

1. 投标文件未按规定的期限、地点送达的；

2. 投标文件未按要求密封、签署、盖章的；

3. 不具备招标文件中规定的资格要求或未按招标文件规定的要求提供资格证明文件的；

4. 投标文件未按招标文件规定的内容和要求填写的；

5. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜的；

6. 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人的；

7. 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的；

8. 不同投标人的投标文件相互混装的；

9. 不同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；

10. 项目（标段）投标总价超过本项目（标段）预算的；

11. 提供虚假材料的（包括工商营业执照、财务报表、资格证明文件等）；

12. 投标文件内容不全或不符合法律法规和招标文件中规定的其它实质性要求的；

13. 评标小组认定投标报价明显不合理，有可能影响商品质量和不能诚信履约的。

（七）开标、评标

1. 开标时由现场监督检验投标文件密封情况，经确认无误，由评标小组当众拆封。

2. 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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。

3. 正本与副本不符，以正本为准。

4. 评标方法

（1）资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

（2）符合性检查。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。

（3）按照综合评分方法评标。

（4）遵循公平、公正、择优原则，独立按照评分标准分别评定投标人的分值；各投标人的最终得分为各评委所评定分值的平均值，并按高低顺序排列，确定中标单位。若得分相同，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同，按技术指标优劣顺序排列。

5. 评分标准

（1）价格（10分）

采用低价优先法计算，即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，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100。

（2）投标人情况（30分）

①投标人规模（10分）：根据投标人简介，考察投标人履行项目的能力。优（8-10）分；良（5-7分）；一般（5分以下）。

②投标人财务情况（10分）：根据投标人近四年财务报表，考察投标人经营情况，每有一年经营亏损的，扣（2.5分）。

③本地化服务（10分）：本地投标人不需提供资料。投标人不在本地的，承诺提供本地化服务的方法与举措。（3）项目方案（40分）

①管理团队配置。（10分）管理人员具备相关人力资源从业资格，主要考察项目参加人员在行业内的从业经验、人员管理、突发事件协调处理能力和人力资源社会保障业务的熟悉程度。优（8-10）分；良（5-7分）；一般（5分以下）。

②人员配置。（10分）配备服务于本项目的团队人员与项目开展相匹配的专业、学历、资质、经验能满足本项目需求的。优（8-10）分；良（5-7分）；一般（5分以下）。

③人员管理（10分）针对岗位情况，制定服务场所管理制度，为员工足额缴纳社保、公积金等承诺情况。优（8-10）分；良（7-5）分；一般（5分以下）。

④响应时间。（10分）中标后人员到位的时间以及对不符合项目要求的人员进行更换的响应时间。优（8-10）分；良（7-5）分；一般（5分以下）。

（4）业绩（10分）

投标人近三年内同类项目的成功案例，每提供一份有效合同复印件得2分，最高不超过10分。

1. 其他（10分）

 投标人持有《人力资源服务许可证》，地市级（含）以上人力资源服务行业协会会员等情况，每一项荣誉得2分，最高不超过10分。

（八）有关事项

1．投标单位应承担所有与编写和提交《投标书》有关的费用，不论比选结果如何，招标方在任何情况下均无义务和责任承担以上费用；

2．不论比选结果如何，采购方将保留投标方的投标文件正本、副本；

3．严禁参与投标方采用挂靠符合资质、资格单位的形式，报名参加此次投标活动。一经发现，将取消投标方及同意被挂靠的单位的投标资格；

4．《中标通知书》发出后，中标单位放弃中标项目或拒绝签订合同的，采购方有权取消其中标资格，并要求其赔偿相应损失；

5．中标单位所提供的应答资料必须属实，如发现虚假资料，作废标处理，中标单位承担由此产生的一切后果，已经签订合同的，采购方有权单方解除合同，并有权向中标单位追讨由此产生的一切损失；

6．投标单位应按采购单位规定的时间和地点递交投标文件。

7．下列情况之一出现的采购文件，将视为作废文件处理：

（1）采购文件及报价表未密封；

（2）在采购文件必要位置无参加采购单位印鉴或法定代表人(或正式委托授权的代表)的亲笔签名；

（3）采购文件未按规定格式填写，内容不全或字迹模糊，辨认不清；

（4）逾期送达的采购文件。

四、投标文件格式附件

关于资格的声明函

无锡市人力资源和社会保障综合服务中心：

我公司（单位）参加本次项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，我公司（单位）愿针对本次项目进行投标，投标文件中所有关于投标资格的文件、证明、陈述均是真实的、准确的。若有违背，我公司（单位）愿意承担由此而产生的一切后果。

投标人（盖章）：

法定代表人或法定代表人授权代表（签字或盖章）：

日期：

授权委托书

本授权委托书申明：我（姓名）系（投标人）的法定代表人，现授权委托（单位名称）的（姓名）为我公司代理人，以本公司的名义参加投标活动。代理人在谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我们均予以承认。

代理人无转委托权。特此委托。（附身份证复印件）

代理人：

代理人身份证号码：

法定代表人（签字）：

代理人（签字）：

供应商（盖章）：

日期：年月日

投标报价书

（1）报价汇总表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 投标总报价（元） | 备注 |
| 无锡人社一窗式服务大厅为民服务咨询引导项目 |  |  |

投标人（盖单位章）:

法人代表或其授权代表人（签字）:

日期：

明细报价表

项目名称：无锡人社一窗式服务大厅为民服务咨询引导项目

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 数量 | 单报价 | 分项总报价 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | 　总计 |  |

投标人名称（盖章）:

法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章：

注：该表格填写投标人的投标报价分项情况，包括但不限于人工成本、税费等。项目表格可自行添加。

拟参与本项目的工作人员及其专业技术资格一览表

投标人名称（盖章）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 年龄 | 性别 | 学历 | 专业技术资格 | 专业特长 | 从业经历 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |

法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章：

注：1.上表如有需要请自行延长。

2.上表内容须提供人员身份复印件及相关证书复印件作为填列证明材料，证明材料请附在本表之后。

3.此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目小组成员应保持稳定。

承诺书

（投标人名称）在此承诺：

1.本公司（单位）对本项目所提供的服务均符合招标文件要求；

2.本公司（单位）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；

3.本公司未被“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）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。

如违背上述承诺，本公司（单位）将承担一切法律责任。

投标人（盖章）：

法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章：

时间：

投标偏离表

| 序号 | 招标文件页号和条款号 | 招标文件的规定 | 投标文件与招标文件规定的偏差描述 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| 编制说明：带“\*”（如有）者投标人必须进行应答，如有偏差请在本表中说明，未填写的视为默认无偏差。 |
| 投标人声明：针对本招标标的，除本表已列明偏差外，我们接受采购文件规定的其余全部条件，并承诺按照招标文件规定的条件提供对应服务。 |
| 法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_公章： |

**评分标准中对应的其它所需证明材料**

* 企业简介；
* 企业组织机构图；
* 企业营业执照有效复印件或影印件;
* 投标人资质等级证书有效复印件或影印件;
* 近三年，投标人承担类似项目的业绩情况；

以上复印件或影印件开标时请携带相关原件以备复查。

投标人认为需要附有的其它证明资料。