

佛山市顺德区政府采购项目

招 标 文 件

项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

项目编号：待定

采 购 人：佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局

采购代理机构：广东华伦招标有限公司

联系人：周小姐、吴先生

联系电话：0757-22332909

传真号码：0757-22332901

E-mail：gdhlzd@126.com

2020 年__月

温馨提示

- 一、投标文件递交开始时间详见投标邀请函注释内容，为避免因迟到而失去投标资格，请**适当提前到达**。
- 二、投标人请**注意区分**“投标保证金”“中标服务费”及“购买招标文件”收款帐号的区别，务必将“投标保证金”按招标文件“第三部分 投标人须知”的要求存入指定的保证金专用账户，“中标服务费”及“购买招标文件”存入采购代理机构要求指定的服务费收费账户。切勿将款项转错账户，以免影响保证金退还的速度。
- 三、投标保证金必须于招标文件规定时间前到达收款方指定账户（开户行及账号见投标人须知前附表）。由于转账当天不一定能够到账，为避免因投标保证金未到账而导致投标被拒绝，建议**提前办理**。
- 四、投标文件应按顺序编制页码。
- 五、请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求盖章、签名、签署日期。
- 六、请**正确填写**开标一览表。
- 七、多子包（或标段，下同）项目请仔细检查子包号，子包号与子包名称必须对应。
- 八、如投标（报价）产品属于许可证管理范围内的，须提交相应的许可证复印件。
- 九、投标人若为小型、微型企业的，请提交中小企业声明或证明材料。
- 十、为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本采购代理机构希望购买了招标文件而决定不参加本次投标的投标人，**在投标截止时间的 3 日前**，按投标邀请函中的联系方式，以书面形式告知采购代理机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 十一、投标人如需对项目提出询问或质疑，应在法定时间内以(1)传真，或(2)邮件，或(3)投递原件方式告知采购代理机构。
- 十二、因场地有限，本采购代理机构无法提供停车位，不便之处敬请谅解。如有需要，请到周边的停车场停车。
- 十三、由于递交投标文件地点所处位置路段繁忙及停车紧张，**递交投标文件时务请提早到达！**
- 十四、根据广东省财政厅政府采购监管处的《关于做好供应商注册登记有关工作的通知》，有关供应商在参与广东省政府采购活动前，**请通过广东省政府采购网（www.gdgpo.com）进行注册登记**，请参与本项目的各供应商积极配合。注册过程中如有任何疑问，可咨询广东省政府采购网技术部，电话：020-83188500/83188580。
- 十五、请供应商特别注意，供应商提供虚假材料谋取成交、成交的，成交或者成交后无正当理由拒绝与采购人签订合同的行为均属于违法行为，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

注：本温馨提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒；如有不一致，以招标文件为准。

政府采购信用担保函办理指南

- 根据财政部和广东省财政厅关于进一步推广信用担保机制的精神，在政府采购活动中引入信用担保机制，有利于降低中小企业参与政府采购的成本和风险，为中小企业提供有政策保障、便利的融资渠道，有效缓解资金短缺压力，优化中小企业发展环境。
 - 供应商可以以专业担保机构出具的担保函的形式交纳投标保证金或履约保证金，供应商可自主决定是否使用信用担保方式，并选择专业担保机构提供的任何一种信用担保品种。
 - 供应商委托广东尚贤雅集政府采购信用担保有限公司办理政府采购信用担保函，可参考以下办理指南：
- 1、 扫描下方二维码，进入“尚贤雅集”小程序后按指示办理政府采购信用担保函。



- 2、 办理过程有任何疑问可联系“尚贤客服”咨询。

客服电话：18681024486

公司电话：0769-21665661

客服微信二维码：



客服微信二维码

目 录

温馨提示.....	1
政府采购信用担保函办理指南.....	2
第一部分 投标邀请函.....	4
第二部分 采购项目内容.....	8
一、采购项目商务要求.....	8
二、采购项目技术要求.....	11
第三部分 投标人须知.....	37
投标人须知前附表.....	37
一、概念释义.....	41
二、招标文件的说明.....	43
三、投标文件的说明.....	45
四、投标文件的递交.....	48
五、开标及评审程序.....	49
六、评审方法及标准.....	55
七、确定结果及后续.....	59
第四部分 合同书范本.....	66
第五部分 投标文件格式.....	98
第一章 投标索引、承诺及授权.....	101
第二章 资格证明文件.....	107
第三章 商务部分.....	120
第四章 技术部分.....	128
第五章 价格部分.....	131
其 他 格 式.....	137

第一部分 投标邀请函

广东华伦招标有限公司受佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局的委托，对 2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商投标。

一、采购项目编号：待定

二、采购项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

三、采购项目预算金额（元）：3,063,869.015/年，两年共 6,127,738.03。

四、采购数量：一项

五、采购项目内容及需求：（采购项目技术规格、参数及要求，需要落实的政府采购政策）
2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务，具体详见招标文件。

六、供应商资格：

1. 供应商在中华人民共和国境内注册，且具备独立承担民事责任能力的法人或其它组织；

2. 供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

3. 供应商未被“信用中国”网站列入“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名单”中任意一项或多项记录名单；同时，供应商未处于中国政府采购网“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间；

注：以采购人或采购代理机构于投标截止时间当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关记录信息已失效，供应商必须提供由该记录信息的执行或列入单位出具的相关证明材料。

4. 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投标。（以国家企业信用信息公示系统 www.gsxt.gov.cn 查询结果为准）

5. 为采购项目提供整体咨询、设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人及其附属机构，不得再参加本项目投标（提供相关承诺）。

6. 本项目不接受联合体投标。

七、符合资格的供应商应当在 2020 年 月 日至 2020 年 月 日期间（上午 09:00 至 12:00，下午 14:30 至 17:30，法定节假日除外，不少于 5 个工作日）到广东华伦招标有限公司（详细地址：广东省佛山市顺德区大良沿江北路 121 号龙威大厦 20 楼 CD 区，购买文件前须在“佛山市公共资源交易信息化综合平台”完成网上登记）购买招标文件，招标文件每套售价 300 元（人民币），售后不退。

八、投标截止时间：2020 年 月 日 9 时 30 分。

九、提交投标文件地点：广东省佛山市顺德区容桂街道桂新西路 22 号容桂街道公共资源交易中心交易大厅。

十、开标时间：2020 年 月 日 9 时 30 分。

十一、开标地点：广东省佛山市顺德区容桂街道桂新西路 22 号容桂街道公共资源交易中心交易大厅。

十二、本公告期限（5 个工作日）自 2020 年 月 日至 2020 年 月 日止。

十三、联系事项

（一）采购项目联系人（代理机构）：周小姐；联系电话：0757-22332909

采购项目联系人（采购人）：XXX；联系电话：0757-XXXX

（二）采购代理机构：广东华伦招标有限公司

地址：广东省佛山市顺德区大良沿江北路 121 号龙威大厦 20 楼 CD 区

联系人：周小姐；联系电话：0757-22332909

财务联系人：程小姐；联系电话：0757-22332902

购买文件联系人：陈小姐；联系电话：0757-22332900

传真：0757-22332901；邮编：528300

（三）采购人：佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局

地址：广东省佛山市顺德区容桂容奇大道中 32 号

联系人：黄先生；联系电话：0757-26381927

传真：/；邮编：528303

附件：

1、委托代理协议

2、招标文件（购买招标文件具体事项详见招标文件）

（下载详见：广东省政府采购网）

广东华伦招标有限公司

2020 年 月 日

注：

一、如招标文件与招标公告内容有差异，均以广东省政府采购网的招标公告网页内容为准。

二、投标文件递交开始时间为：投标截止时间之前 30 分钟。

三、投标人必须按照本招标文件规定的方式、时间等要求进行“网上登记”和“购买招标文件”。

四、网上登记

（一）本项目按照《佛山市电子化政府采购管理暂行办法》（佛府办〔2014〕51号）、《佛山市政务服务数据管理局关于启用佛山市公共资源交易信息化综合平台政府采购（中介）系统的通知》（佛政数函〔2019〕606号）、《佛山市发展和改革局 佛山市人民政府行政服务中心关于佛山市公共资源交易信息化综合平台政府采购供应商主体信息库上线和信息维护的通知》（佛府办〔2017〕39号）等文件要求，**所有参与本项目采购活动的供应商（投标人）均应使用数字证书登录“佛山市公共资源交易信息化综合平台—交易平台”进行网上登记。**

（二）**供应商（投标人）须先办理供应商信息入库**后，并通过登录交易系统“佛山市公共资源交易信息化综合平台”获取采购文件。（注：网上获取采购文件后，须到采购代理机构处购买采购文件，才能参与本项目的投标）

（三）**供应商信息入库**具体操作方法请浏览“佛山市公共资源交易网-监督管理-主体信息库-入库指引”栏目相关信息，入库咨询电话：0757-83281129、83281125。

（四）已办理供应商信息入库的供应商（投标人），应当在采购公告（招标公告）规定时间内，登录交易系统“佛山市公共资源交易信息化综合平台”，按照系统提示进行网上登记。

五、购买招标文件

（一）购买招标文件方式：**本项目不接受现金方式购买，仅限银行汇款方式购买。**

（二）银行汇款方式注意事项如下：

1. 供应商必须以与其名称相一致的对公账户进行汇款；
2. 汇款或转账凭证上请注明的信息：**待定**。
3. 购买标书账户（非保证金交纳账号）信息：

收 款 人：广东华伦招标有限公司顺德分公司

账 号：801101000540794240

开户银行：广东顺德农村商业银行股份有限公司大良支行

（三）购买招标文件注意事项如下：

1. 购买招标文件需提供的资料（复印件加盖公章）：

- （1）完成“佛山市公共资源交易信息化综合平台”网上登记截图或项目登记回执；
- （2）购买标书的汇款凭证；
- （3）营业执照或事业单位法人证书或其他法人证书。

（4）通过以下三个网站查询本单位信用记录的结果页面打印件（查询时间：自本招标公告公示之日起至投标报名截止时间）：

- ① “信用中国” - “失信被执行人”：

<https://www.creditchina.gov.cn/xinyongfuwu/shixinbeizhixingrenchaxun/?navPage=5>

- ② “信用中国” - “重大税收违法案件当事人名单”：

<https://www.creditchina.gov.cn/xinyongfuwu/zhongdashuishouweifaanjian/?navPage=5>

- ③ “信用中国” - “政府采购严重违法失信名单”：

<https://www.creditchina.gov.cn/xinyongfuwu/zhengfucaigouyanzhongweifashixinmingdan/?navPage=5>

④ “中国政府采购网” - “政府采购严重违法失信行为信息记录名单”：
<http://www.ccgp.gov.cn/search/cr/>

⑤国家企业信用信息公示系统 www.gsxt.gov.cn 查询结果页面。

2. 购买招标文件的形式（以下任意一项均可）：

（1）现场购买招标文件：供应商携带购买招标文件需提供的资料按上述规定的时间和地点到现场进行购买招标文件，待采购代理机构确认供应商信息后即完成购买招标文件，同时采购代理机构向供应商提供可编辑的招标文件电子文件及招标文件纸质版。

（2）网络购买招标文件：将购买招标文件需提供的资料作为邮件附件，按以下邮件主题格式发送至购买招标文件的邮箱进行购买招标文件，待采购代理机构确认供应商信息后即完成购买招标文件，同时采购代理机构向供应商提供可编辑的招标文件电子文件（不含纸质版）。

1) 邮件主题格式：“2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务购买招标文件资料”；

2) 购买招标文件的邮箱：gdhlzd@126.com。

3) 网络购买招标文件成功后，采购代理机构即向供应商发出可编辑版的招标文件电子文件（不含纸质版）；如需邮寄纸质招标文件，须另交人民币 60 元作为特快专递费用；款到指定账户后，采购代理机构即向供应商发出纸质招标文件；通过邮寄方式发出的所有资料以邮递部门送达的时间为准，采购人及采购代理机构对邮件送达延误、损坏、丢失、毁灭等情形不负任何责任。

4) 温馨提示：为确保供应商网络购买招标文件是否成功，请供应商在发出邮件后致电购买文件联系人以确认购买招标文件情况。

六、请潜在投标人随时关注以下招标信息公告网址，以免错漏重要信息：

广东省政府采购网 (<http://www.gdgpo.gov.cn>)

佛山市公共资源交易网 (<http://ggzy.foshan.gov.cn/>)

容桂政务网 (<http://www.shunde.gov.cn/ronggui/>)

华伦招标网 (<http://www.gdhualun.com.cn>)

第二部分 采购项目内容

一、采购项目商务要求

(★注：采购项目商务要求内容均为不可负偏离项)

序号	商务条款	要求
1	采购项目预算金额	¥3,063,869.015/年，两年共¥6,127,738.03。
2	报价要求	1. 本项目报价为广东省佛山市目的地交付价。 2. 投标报价指投标人为完成本项目所收取的全部费用，包括但不限于以下费用：所有人员费用、人员社保费及社保预增费、培训辅导费用、交通费用、办公场地及设备费用、管理费用、售后服务等伴随的服务、各种税费及合同实施过程中的不可预见等全部费用。采购人将不再支付其它任何费用。 3. 投标人须考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。 4. 报价不得高于本项目的各年预算金额和总预算金额，一年预算：¥3,063,869.015，两年总预算¥6,127,738.03，否则视为无效报价，作无效投标处理。 5. 报价合理性：根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十条的规定：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。
3	服务期	1. 两年，自合同签订生效之日起开始计算。 2. 服务期第二年，因国家或省市级及容桂街道相关政策造成合同终止的，采购人将提前一个月以书面方式通知中标人，中标人须无条件接受，采购人不因此承担任何法律责任。届时采购人将按照实际服务时间支付项目费用。
4	服务地点	采购人指定的容桂街道数字城管运营区域。
5	服务要求	必须符合招标文件的规定要求、国家和行业的相关标准。
6	付款办法	1. 合同款项支付阶段和比例如下： 每年按季度（每三个月）支付，每季度（每三个月）支付一年服务费的 25%，每季度（每三个月）于季度验收后 15 个工作日内向中标人支付。当出现扣罚，按扣罚后的金额支付服务费。如发生本表第 3 条第 2 点所述项目合同提前终止的，按照本表第 3 条第 2 点所述支付。

序号	商务条款	要求
		2. 合同款项的支付方式：转账结算（银行转账）。 3. 付款方：采购人；收款方：中标人。 4. 开具发票：中标人收款时必须持有效发票。收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。 5. 付款期间如因特殊情况需调整，由双方协商处理。
7	验收标准	1. 验收要求 中标人须为验收提供必需的一切条件及相关费用。 2. 项目验收依次序对照执行标准 （1）符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准、环保节能标准； （2）符合招标文件和投标承诺中各方共同认可的各项要求； （3）符合货物来源国官方颁布标准； （4）上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。
8	人员管理	1. 中标人须按其投标文件中承诺提供的项目组人员必须按要求投入到本项目中，在合同期内不得擅自更换。如无特殊原因原则上不能中途变更人员，确需变更人员的需经采购人书面同意。人员离开后，需在 7 天内作出补充。 2. 采购人有权以书面形式要求中标人更换不能按规定履行合同的人员。即使是采购人要求或同意更换的人员，其代替人员的资质仍应得到采购人的认可，且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的费用由中标人承担。 3. 如中标人未经采购人书面同意擅自更换项目组人员，采购人有权扣除中标人一定的违约金。发生本条上述情况累计达 4 次后，采购人有权终止合同，由此引致的经济损失，中标人须全额赔偿，采购人保留追究中标人相关责任的权利。 4. 中标人对其雇员的人身安全负全部责任。
9	售后服务	1. 服务时间内，中标人须提供常设每周 7 天×24 小时服务专线技术支持。 2. 对采购人的服务通知，中标人必须符合以下要求： （1）在接报后 1 小时内响应； （2）4 小时内到达现场； （3）24 小时内处理完毕。 3. 上述售后服务费用包含在服务费中。 注：上述费用报价时可不单列。
10	分包要求	本项目不允许分包，否则合同终止，并由中标人承担由此造成的经济 and 法律责任。
11	履约保证金	人民币壹拾万元，中标人须在合同签订前，通过银行转账的形式转入采购人指定的账户。否则，视作中标人拒绝与采购人签订合同，并承担相应法律责任。在中

序号	商务条款	要求
		标人无违约的情况下，服务期满后 15 个工作日内一次性无息退还。如在服务期内，自行停止合约或违反服务合同有关规定被采购人终止合约的，采购人将不予退还履约保证金。如发生本表第 3 条第 2 点所述项目合同提前终止的，不认定为中标人违约，不会因此没收履约保证金。
12	保密管理	任何与本项目数字城管运营服务工作相关的信息均属采购人内部信息，运营服务人员应尽好保密义务，未经采购人批准不得擅自通过一切途径外泄，所有参加本项目运营服务工作的工作人员必须与采购人签订保密协议，如有违反则彻底追究相关人员的责任，造成损失的，采购人保留索偿权利。
13	其他	其他未尽事宜详见“合同书范本”。

二、采购项目技术要求

1. 项目概况

为了实现普查、建库、集成、监督指挥中心、社会化运营一体化建设模式，使“数字城管”系统发挥更大的城市管理作用，使城市管理形成闭环。本项目旨在在容桂街道数字城管的建设基础上，建设社会化运营体系，通过建立具有本地化、专业化、社会化特点的信息采集与受理派遣运营体系。通过再造城市管理流程，搭建有利于城市管理的粗放、迟缓、低效方式向高效、敏捷、精确方式转变的框架体系，推动容桂街道城市管理水平的提升。通过前六期数字城管社会化运营，有力地促进了容桂街道数字城管和美城行动工作，取得较好的效果。第六期的数字城管社会化运营服务于 2020 年 7 月底即将结束，本次通过公开招标方式，择优评选出新一期数字城管社会化运营供应商。

2. 服务范围

1、容桂街道数字城管运营范围

中标人要按照市和区的数字城管考核标准在容桂街道数字城管覆盖范围合计月 11 平方公里（主要涉及容山、容新、朝阳、卫红、振华、幸福、桂洲、红星、海尾、细滘、容里等社区）辖区（见附图框选范围）内进行信息采集和核实任务，以及该范围内产生案件的办理上报、登记、立案、派遣、派核查、核查结案等流转操作。

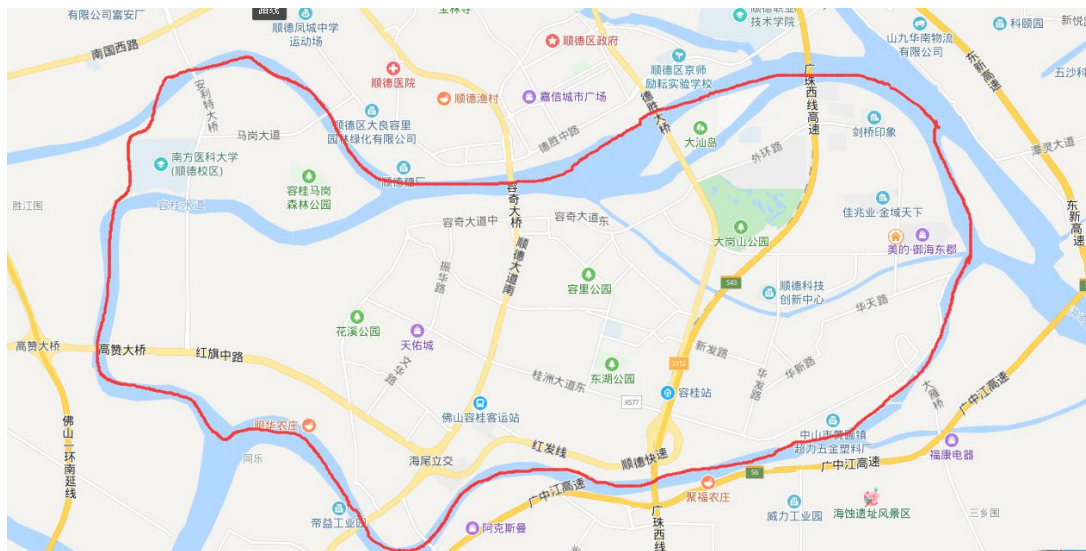
运营范围 1：主要涉及容桂街道中心城区，北至滨河路和容奇大道中，东至一零五国道（顺德大道南），南至红旗路、西至容桂大道所包围的区域。

运营范围 2：主要是容里社区，北至德胜河滨公园、东至宏丰路、南至永业路、西至红珠路和容港路所包围的区域。



2、美城巡查运营范围

中标人要根据采购人给出的标准对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）进行城市管理暗检，对案件结果整理并建档、存档，定期提交检查报告。



3. 总体要求

1、社会化运营人员应在容桂街道主管单位的总体指导下开展工作，严格遵守各项工作规范，并无条件接受采购人的日常监督和检查；

2、社会化运营队伍必须具有科学合理的组织机构体系，实行层级管理体系，保证管理、指挥、质量控制要求在组织架构上实现；

3、社会化运营队伍必须制定内部管理清退制度，实行奖优惩劣措施，保证社会化运营人员的素质；

4、社会化运营队伍必须建立严格的内部质量控制体系，落实专人或机构负责对社会化运营人员的工作质量实行实时监控；对投诉、工作失误等问题实行跟踪、反馈制度，建立质量问题处罚机制；

5、制定合理的社会化运营人员配置方案，保障人员的合理调度，根据工作时间的要求，制定合理安排交接班制度，保障人员的合理组织；

6、社会化运营队伍必须建立完善的培训制度，培训包括上岗培训、日常技能培训等，人员必须经培训合格后才上岗工作；

7、中标人必须严格遵照法律、法规、规章和规定的要求，与社会化运营人员队伍签订劳动合同，并按照相关劳动法律、法规的规定办理等，贯彻劳动法律、法规中有关工作时间和休息、休假、工资等规定；

8、中标人须具有针对服务中断的特别应急机制、方案，该方案经采购人确认后，双方保存备案；

9、社会化运营人员必须持工作证上岗，城管系统内违纪（规）被开除的人员，成交供应商不得录用从事社会化运营相关工作。

10、中标人须制定信息安全和保密管理方案，保障项目运营过程的信息不致泄漏。

11、信息采集员巡查过程中发现少量城市部件发生变化，中标人须配合采购人完成部件数据更新。

4. 主要人员配置

本项目中标人须按采购人指定的工作区域派遣数字城管运营服务人员，社会化运营服务人员的管理、培训、作业等工作均由中标人自行负责。按要求的工作时间内，员工只能在采购人指定地点从事本项目相关工作，不得兼职、兼任其他项目。容桂街道数字城管社会化运营服务人员共 36 人，包括信息采集员、信息监督员、受理派遣员、美城考评员、美城巡查专员、客运车辆监督员、视频数据处理员、组长、值班长、业务技术指导员和项目负责人，人员具体情况如下：

人员类别	人员数量（人）
信息采集员	15
信息监督员	1
受理派遣员	5
美城考评员	4
美城巡查专员	2
大气污染（扬尘）防治巡查员	1
客运车辆监督员	2
视频数据处理员	1
组长	2
值班长	1
业务技术指导员	1
项目负责人	1
合计	36

5. 人员素质要求

1、信息采集员要求：

- 1) 文化程度：中专、高中（职高）文化程度以上，下岗失业失土人员优先，复退军人优先。
- 2) 工作经验：一年（含）以上数字城管工作经验优先。
- 3) 性别：不限，男性为主。
- 4) 健康状况：身体条件能适应全天候连续户外巡查值勤，无明显身体缺陷。
- 5) 其他要求：作风正派，有吃苦精神，有为数字城管服务的职业道德，无犯罪记录和明显不良嗜好。
- 6) 组建的信息采集员队伍 60%以上为本地户口。

2、信息监督员要求：

- 1) 文化程度：大专或以上文化程度。
- 2) 工作经验：一年（含）以上数字城管工作经验优先。
- 3) 性别：不限，男性为主。
- 4) 健康状况：身体条件能适应全天候连续户外巡查值勤，无明显身体缺陷。
- 5) 其他要求：作风正派，有吃苦精神，有为数字城管服务的职业道德，无犯罪记录和明显不良嗜好。
- 6) 容桂街道本地人优先。

3、受理派遣员要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。
- 6) 能适应 24 小时三班轮班工作。
- 7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 8) 容桂街道本地人优先。

4、美城考评员要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。

- 4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。
- 6) 能适应 24 小时三班轮班工作。
- 7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。

5、美城巡查专员

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程。
- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、能适应长时间室外巡查工作。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

6、大气污染（扬尘）防治巡查员

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先、具有大气污染（扬尘）防治工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程。
- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、能适应长时间室外巡查工作。
- 6) 具有摩托车、小汽车（C1）驾驶证。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

7、客运车辆监督员要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。
- 6) 能适应 24 小时三班轮班工作。
- 7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。

8、视频数据处理员要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。
- 6) 能适应 24 小时三班轮班工作。
- 7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。

9、组长要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管组长工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程，熟悉国家、地方政府有关城市管理方面的相关法律法规，把握全局，与用户紧密协调，制定完善的工作计划，并严格贯彻执行。
- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

10、值班长要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管值班长工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程，熟悉国家、地方政府有关城市管理方面的相关法律法规，把握全局，与用户紧密协调，制定完善的工作计划，并严格贯彻执行。
- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

11、业务技术指导员要求：

- 1) 负责通过明检、暗查等方式，对信息采集员、受理派遣员工作进行现场巡查、抽

查，把控各环节的工作质量；

2) 负责根据作业质量跟踪，包括质量控制体系的本地化改良、质量问题统计与分析等；

3) 负责汇总检查数字城管各模块工作中的问题点，设计并开展针对性的业务培训、人员技能查漏补缺；

4) 负责分析工作进度需求，提供技术培训支持，包括技术标准的本地化改良、当地作业流程改进优化、现场各类技术培训及问题答疑；

5) 负责跟进数字城管系统、数据问题及优化需求，整理相关问题和优化方式，与相关人员沟通落实；

6) 根据佛山市、顺德区修订的各项考核标准进行培训和跟踪；

7) 根据采购人所提出的各项工作要求，制定相关培训材料，对信息采集及监督指挥团队进行培训和跟踪落实；

8) 收集、整理并分析信息采集和监督指挥工作存在的问题，出具相关工作报告及整改建议，并进行跟踪落实。

12、项目负责人要求：

1) 负责项目人员招聘与配置、业务培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理。

2) 负责沟通、协调，准确理解采购人对容桂街道数字城管日常工作的要求，并向信息采集团队、坐席团队宣传贯彻执行。

3) 负责容桂街道数字城管社会化运营服务团队的全面日常管理工作。

4) 根据容桂街道开展的专项整治工作任务，安排数字城管社会化运营服务团队配合执行，并提供合理化工作建议。

5) 在统计期结束后的一个月内向采购人提供容桂街道数字城管月度、季度、年度分析报告，分析数字城管在各统计期内所取得的成绩及存在的问题，并提出可行性建议供采购人参考。

6) 负责管理监督坐席员、信息采集员的日常工作质量及工作纪律，确保数字城管社会化运营服务团队高效开展各项工作。

7) 负责与容桂街道数字城管指挥中心主任或指挥长对接，并沟通协调相关数字城管运营工作。

8) 负责数字城管社会化运营服务团队的绩效考核，奖励先进、鞭策落后、淘汰不合

格的服务人员。

9) 负责研究其他数字城管运营项目的先进经验，并结合容桂街道的实际情况，为容桂街道数字城管高效运营提供合理化的工作建议。

10) 负责定期组织信息采集员和坐席员进行岗位技能提升培训及日常安全培训，为前述人员参加佛山市、顺德区数字城管指挥中心举办的各类学习、培训、会议等活动提供交通安排。

6. 人员劳动保障要求

1、社会化运营人员享有取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全卫生保护、享受社会保险和福利等劳动权利，同时应当履行完成劳动任务、遵守规章制度和职业道德等劳动义务；中标人须根据工作性质进行职位评估，从而确定薪酬等级体系。建议人员薪酬待遇（仅作参考），具体以中标人实际发放为准。

人员类别	建议人员薪酬待遇（仅作参考）
信息采集员、信息监督员	1、基本工资 2890 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、交通工具补助 150 元/月； 3、交通燃油补助 150 元/月； 4、公司按相关规定购买社保； 5、按相关规定购买住房公积金； 6、法定高温费； 7、年终绩效奖； 8、加班费（若有）。
受理派遣员、美城考评员、客运车辆监督员、视频数据处理员	1、基本工资 3578 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、公司按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）
美城巡查专员、大气污染（扬尘）防治巡查员	1、基本工资 4094 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、交通工具补助 150 元/月； 3、交通燃油补助 150 元/月； 4、按相关规定购买社保； 5、按相关规定购买住房公积金；

	6、法定高温费； 7、年终绩效奖； 8、加班费（若有）。
组长、值班长	1、基本工资 4438 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）。
业务技术指导员	1、基本工资 5298 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）。
项目负责人	1、基本工资 7018 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）。

2、中标人必须按国家规定向社会化运营队伍所有人员准时发放工资和其他各项薪酬福利；

3、中标人必须按国家规定向社会化运营队伍所有适龄人员缴纳社保、住房公积金；

4、除法定社保外，中标人还必须为外业人员购买商业意外保险，其中采集员、监督员最高保额不低于 20 万元，美城巡查员和大气污染（扬尘）防治巡查员不低于 50 万元；

5、对于员工加班，必须按照公司管理规定支付加班费；年终时，按照公司管理规定支付年终奖金；

6、 中标人必须建立员工轮休制度，保证员工能享受国家规定的劳动假期；

7、如在日常管理中，发生劳动纠纷，中标人应妥善解决，保证不影响日常的数字城管运营工作。

7. 信息采集工作要求

1、信息采集工作内容要求：

信息采集员是数字化城市管理信息采集上报的主要力量，也是数字城管流程形成闭环的关键。依据容桂街道数字城管系统现行统一的管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式，进行信息采集的社会化运营。具体工作如下（不仅限于此）：

1) 负责对城市部件、事件类问题信息的限时采集；

按照容桂街道城市部件和事件分类标准，限时采集城市管理各类问题。常见城市管理问题包括：市容市貌、环境秩序、环境卫生、园林绿化、灯光照明、垃圾运输、宣传广告、城市道路交通标志标线附属设施、城市排水设施、河道漂浮物、日常路面保洁、水体清洁、街面私搭乱建、占道经营、装饰性树挂等，共涉及 7 大类 111 小类城市部件，6 大类 55 小类城市事件。

2) 对热线投诉、视频监控、领导交办等途径反馈的城市管理问题进行核实；

3) 对责任单位处理报结的问题在结案前进行核查；

4) 对责任网格内力所能及的市容环境脏乱问题做到“举手之劳”，具体包括一些城市管理事务的自处理和现场劝阻。

自处理包括：①街面可撕掉的小广告；②绿地或主干道的小木板广告；③垃圾箱小门打开或内胆移位；④垃圾箱外的小袋装垃圾清理；⑤井盖轻微错位（在能力范围内）；⑥交通护栏轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；⑦网络通讯交接箱门打开（设施不坏）；⑧树枝折断影响交通；

现场劝阻包括：①非装饰性树挂；②沿街凉挂；③店外经营；④占道广告牌；⑤无照经营游商；⑥废弃设施占道堆放；⑦非停车位的停车（车主正准备停）单个现象，自行车停在泊车线外；⑧主干道单个流浪乞讨。

5) 对政府关注的专项内容提供专项普查服务；

6) 针对台风、暴雨等灾害天气提供快速的紧急情况普查服务；

7) 在日常巡查过程中，如发现城市部件变化，免费提供部件数据更新服务；

8) 定期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务；

9) 负责辖区数字城管监督指挥中心领导及信息采集员队伍负责人交办的其他任务。

2、信息采集工作时间要求

信息采集巡查工作时间应与数字城管运行时间同步，工作时间为 8：30—17：30，如采购人工作需要，上述运营服务人员可进行 24 小时轮班工作制。并要结合容桂街道的工作要求安排节假日值班及调整工作时间等。防汛、抗雷、防灾或重大活动、对重点区域需延长巡查时间或需进行专项普查的，应无条件服从。

3、信息采集质量要求

- 1) 月平均上报有效率达到 90%。(公式: 有效上报率=有效上报数/实际上报数×100%)。
- 2) 保证各类数据的准确性, 要求上传信息(包括核查和核实)差错率(按月统计)不超过 5%。
- 3) 控制漏报, 要求工作区域内所有事部件问题应在第一时间上报, 由指挥中心和相关部门巡查校核确认, 构成漏报事实的比率不超过 5%。

4、信息采集密度要求

- 1) 每个工作网格, 配置固定人员, 设定固定巡查路线, 保证巡查间隔时间, 间隔密度合格率达到 85%或以上。(公式: 间隔密度合格率=(1-被抽查不合格采集员数/该采集公司采集员总数)×100%)。
- 2) 巡查过程中保证繁华地区和主干道路每日巡查不少于 3 次, 次支道路和里巷道路每日巡查不少于 2 次, 居民区巡查每周不少于 2 次。

5、巡查数据传输时间要求

指挥中心发出的核查、核定指令回复需在 1 小时内予以回复, 突发、重大事件核查指令需在 30 分钟内予以回复, 其余时间段以限定时间为准, 按时核查率达到 95%或以上、核查回复率达到 98%或以上。

8. 美城巡查专员工作要求

(1) 外包单位监督

对佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局监督管理的城市管理外包单位(市政工程公司、环卫保洁公司、园林绿化公司等)的工作进行检查。

(2) 容桂街道全域城市管理问题暗检。

对容桂街道范围(包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境)进行城市管理暗检, 对案件结果整理并建档、存档, 定期提交检查报告。

(3) 城市管理黑点数据建库及数据更新维护。

对城市管理黑点、重点问题进行数据建库, 并对及时数据进行更新维护。

(4) “迎检”工作协助

配合参与各级城市管理部门的检查工作。

(5) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据采购人实际情况进行安排。

9. 大气污染(扬尘)防治巡查员

（1）扬尘源数据建库及数据更新维护

对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）所有在建工地、闲置地块、渣土场、道路施工、住宅施工等扬尘源进行数据建库并定时更新。

（2）扬尘源实地巡查

对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）所有在建工地、闲置地块、渣土场、道路施工、住宅施工等扬尘源进行实地巡查，将巡查情况进行记录。

（3）无人机巡查

对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）所有在建工地、闲置地块、渣土场、道路施工、住宅施工等扬尘源进行无人机巡查，将巡查情况进行记录。

（4）案件建立及交办、督办

对上述巡查所发现的问题进行整理，建立案件并交办到相应的职能部门。并对已交办到职能部门的案件进行跟踪、督办。

（5）档案整理

对本项目所涉及的巡查记录、巡查结果、案件等资料统一整理台账，每宗督查案件进行“一案一档”，每月更新上报。

（6）信息转办及报送

负责上级督办案件的交办并回复，及时发布上级启动的预警信息，按上级要求汇总报送大气管控信息。

10. 监督指挥工作要求

1、监督指挥工作内容要求

监督指挥涉及受理员、派遣员和值班长三种工作岗位，其中受理员负责接听、记录及整理各类投诉、问题、信息等。派遣员负责将受理员受理的各种城市管理案件分派给专业部门进行处理。值班长是监督指挥工作的主要负责人，负责对受理员、派遣员的监督管理，并负责与业主单位进行沟通，解决在受理派遣过程中遇到的各类城市管理问题。

（1）受理员工作内容如下（不仅限于此）：

- 1) 接听社会公众来电及投诉热线；
- 2) 接受各级领导及有关部门转来的城市管理问题，并做好登记；

- 3) 接收信息采集员通过信息采集器上报的所有城市管理问题信息，并做好登记；
- 4) 根据接收到的问题信息的性质进行分类，将跨区域跨部门的重大案件与其他案件区分开；
- 5) 根据属地管理原则将非重大问题及时流转 to 相应的区数字城管监督指挥中心进行受理；
- 6) 汇总整理街镇相关部门解决城市部件、事件问题的评价结果；
- 7) 完成各级领导交办的其他事项。

(2) 派遣员工作内容如下（不仅限于此）：

- 1) 接收受理员流转来的城市管理案件信息；
- 2) 对所有流转来的案件信息根据其性质进行判断分类，上报相应部门；
- 3) 对非重大问题的案件信息按归属部门进行分类，并分派到各相关专业部门并进行监督办理；
- 4) 接收专业部门发送的接受任务信息，并对该案件进行监督记时，对案件处理情况进行跟踪；
- 5) 接受专业部门的问题处理反馈信息并进行登记，将信息反馈给监督指挥中心；
- 6) 与专业部门就未处理好的重大问题案件的性质和情况进行协调，对由协调后流转过来的能解决的重大问题，监督专业部门进行办理，对不能有效解决的案件，及时上报上级部门；
- 7) 对监督指挥中心反映的未处理好的案件进行审批，是否属于重大问题，进行具体的处理协调，对非重大问题案件进行监督跟踪；
- 8) 完成各级领导交办的其他事项。

(3) 组长工作内容如下（不仅限于此）

- 1) 负责对受理员、派遣员进行考勤，填写好工作日志；
- 2) 对受理员、派遣员解决不了的疑难问题或公众提出的具有代表性的问题，进行解答；对于要求进行回复的电话，根据处理的具体情况及时给予回复；
- 3) 对由受理员流转过来并经信息采集员现场核实过的与公众反映情况不一致且不符合立案条件的案件进行注销；
- 4) 发现城市管理部件信息更新情况不属实的，及时将信息反馈给相关职能（专业）部门，并责令其重做；
- 5) 对核查结果与处理结果一致的案件进行结案；

6) 完成领导交办的其他事项。

(4) 值班长工作内容如下（不仅限于此）

1) 负责对组长进行考勤，填写好工作日志；

2) 对组长解决不了的疑难问题或公众提出的具有代表性的问题，进行解答；对于要求进行回复的电话，根据处理的具体情况及时给予回复；

3) 发现城市管理部件信息更新情况不属实的，及时将信息反馈给相关职能（专业）部门，并责令其重做；

4) 对上报的城市管理事件、部件问题进行立案审批；对由顺德区容桂环运城管局发现的问题，直接进行立案审批；判断案件是否紧急，将紧急案件交有关应急部门进行处理，将非紧急案件交派遣人员处理；

5) 对核查结果与处理结果一致的案件进行结案；

6) 完成领导交办的其他事项。

(5) 美城考评员工作要求（不仅限于此）：

每天进行手动导入案件、案件预处理、处理村居/部门反馈意见。

1) 手动导入案件

将顺德区“美城行动”中容桂的扣分问题，手动导入容桂街道美城考评系统，以便做进一步的案件预处理工作、下派村居、统计排名等工作。

2) 案件预处理

查看案件发生位置、案件图片、案件描述等信息，根据预订的规则加上自己的经验，判断该案件是否属于村居案件，属于哪个村居，哪个责任部门，哪个股室网格等信息。确认无误之后，将案件转交给村居、部门负责人的帐号。

3) 处理村居、部门反馈意见

案件转交给村居、部门，在规定反馈时间到期之后，要及时查看案件反馈。如果案件不存在异议，则归档计分；如果有异议，则按照反馈意见视情况处理。并且每周、每月向采购人提交容桂街道美城考评分析报告。

4) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据采购人实际情况进行安排。

(6) 客运车辆监督员工作要求（不仅限于此）：

1) 通过车辆监控系统实时监督客运车辆；

2) 针对涉嫌违法运输、违规载客等客运车辆做好案件记录，并整理相关证据提交采

购人；

3) 协助采购人跟进相关案件处理事宜；

4) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据采购人实际情况进行安排。

(7) 视频数据处理员工作要求：

1) 通过数字城管视频监控系统，实时监督工地、城管“黑点”、环保污染源等重点区域；

2) 针对违规、违法情况进行案件记录，并整理相关证据提交采购人；

3) 协助采购人跟进相关案件处理事宜；

4) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据采购人实际情况进行安排。

2、工作时间要求：

1) 工作时间应与数字城管运行时间同步，工作时间为 8：30—17：30，并要结合容桂街道的工作要求安排节假日值班及调整工作时间等。如采购人工作需要，上述运营服务人员可进行 24 小时轮班工作制。遇防汛、抗雷、防灾等特殊时间，需延长工作时间，中标人应无条件服从。

11. 数字城管装备要求

1、信息采集器管理要求

1) 对于信息采集人员，信息采集器为“城管通”；

2) 社会化运营人员所需的采集器由容桂街道主管单位按人员配置及工作区域的实际情况足额提供，并保证功能正常使用。合同终结时，中标人须如数返还信息采集器。每缺少一台由中标人按照采购价和使用的年限比例进行赔偿，如因使用不当造成信息采集器外观破损或影响功能正常使用的，将足额支付修理费用；

3) 采集器硬件损坏应到指定维修点修理，中标人不得对机具自行维修；

4) 中标人应加强信息采集器的日常管理，必须按照实名制登记使用，落实专人负责管理，同时要制定信息采集器管理使用制度，保障信息采集器正常的使用。

2、外业社会化运营人员装备

外业社会化运营人员（信息采集员、信息监督员）工作时每人需配备信息采集器一部，另外还须配备雨衣、工作背包、工作手册、笔、手电、卷尺、水壶等。

3、交通装备

社会化运营人员工作时，中标人可提供机动车交通工具、自行车或安排搭乘公共交通工具。中标人应充分考虑远距离作业的交通问题。

大气污染（扬尘）防治巡查所用的汽车由采购人提供，如个别巡查点汽车不能通达须使用摩托车或其它交通工具的，由中标人自行解决。

4、工作服

中标人须为本项目全体工作人员配备统一工作证，另须为监督指挥中心工作人员配备统一由采购人指定样式的工作服，其中夏装工作服每人每年 2 套，冬装工作服每人每年 2 套。

5、无人机

本项目大气污染（扬尘）防治巡查所用的无人机由采购人提供。中标人应加强无人机的日常管理，落实专人负责管理，同时要制定无人机管理使用制度，保障设备正常的使用。

12. 服务质量考核要求

1、基本要求：

为保证“数字城管”社会化运营能在公平、公正、公开的环境下执行，中标人必须严格按照采购文件及采购人制定的监管方案要求接受采购人、采购人主管单位、社会公众、媒体的全面监督，基本要求如下：

（1）中标人须建立综合及专项工作报告制度，定期书面向采购人主管单位汇报社会化运营工作，提交《工作情况及改进报告》，如实按主管单位要求提交人员信息、员工培训、员工考核、工资发放、设备器材维护等管理情况，接受采购人主管单位的工作指导，按主管单位要求按期如实报告考评情况，并落实本行业其它相关工作；

（2）制定《社会化运营服务质量考核标准》，采购人通过明查及暗查方式，按照考核标准对中标人的服务质量进行考核。考核采用扣分制，考核分数与按季度发放的社会化运营服务费挂钩，如服务质量低下，则核减该季度服务费；

（3）制定《考评舞弊行为处罚规定》，在对中标人的日常监管中，如发现中标人在考评中舞弊，经核实后，按照相关处罚条款进行处罚，中标人须无条件服从。

2、服务质量考核方法：

（1）检查考评监督机构：

由采购方有关人员组成考评监督小组。

（2）检查考评方法及方式：

检查考核采取不定期、不定次随机检查、抽样检查与普查相结合的办法。检查考核

的结果作为对数字化城市管理监督指挥中心质量评价、服务费用发放的依据。

检查程序：现场检查——数据比对——扣罚通知——公布结果。

(3) 考评采用月度检查、季度检查相结合的方式

①月度考核：考核小组每月进行不定期检查，采用累积扣分制，总分 100 分；即每月得分=100-本月累积总扣分，每扣 1 分在当月服务费用扣 1000 元，扣分不设上限。若当月，街道数字城管成绩在全区排名第一至四名的，当月月度考核扣罚可减免；若当月，街道数字城管成绩在全区第五名至第六名的（含第六名），根据月度考核得分进行扣罚，不额外增加排名扣罚；若当月，街道数字城管成绩在全区排名低于第六名（不含第六名），每递减一名次，在月度考核得分扣罚的基础上额外增加扣罚 10000 元/名次，举例：2019 年 1 月份街道数字城管排名第七，则 1 月份月度考核在每月得分扣罚的基础上，再扣 10000 元；2 月份街道数字城管排名第八，则 2 月份月度考核在每月得分扣罚的基础上，再扣 20000 元，以此类推。

②季度考核：季度考核成绩等于本季度内三个月的平均月度成绩，总 100 分，以 90 分为基准线，得分高于基准分 90 分（含 90 分）的，不进行扣罚；得分低于基准分 90 分的，每少 1 分将扣罚当季服务费 10000 元，不足 1 分的按 1 分计，扣分不设上限。

(4) 月考核分低于 80 分（不含 80 分），考评为不合格。一年服务期内，中标人出现累计 3 个月考评不合格(80 分以下)或连续 3 个月 90 分以下，或者采购人发现中标人与被考评对象勾结舞弊作假现象，其情节严重并造成严重后果的，则采购人有权无条件终止和解除服务合同，没收履约保证金，一切经济和法律费用由服务方承担。

(5) 薪酬待遇考核：采购人有权对本项目服务人员实际获得中标人发放薪酬待遇的情况进行监督和核查，若发现中标人提供虚假薪酬待遇证明材料的，或发现本项目服务人员的薪酬待遇低于承诺的薪酬待遇，或无为服务人员购买社保的，按所涉及的人员数量以每人每月 5000.00 元的标准扣罚中标人当月的服务费。

注：本项目服务人员的工资需在当月的下个月 15 号前足额发放，并将委托银行发放服务员工资的清单原件（须盖发放银行印章）、服务员工资签收确认单原件、购买社保费用单据原件及前述单据复印件（需加盖中标人公章）报送至采购人审核，审核后单据原件退还中标人，单据复印件由采购人保存。未按要求报送上述单据的，中标人当月的服务费暂不支付。

3、容桂街道数字城管运营项目考核标准：

序	考评	考评大	考评分	考 评 内 容	扣分标准
---	----	-----	-----	---------	------

号	分类	项	项		(分)
1	市考评系统	公众投诉(满分13分)	按期结案率(满分5分)	公众投诉案件按期结案率不得低于97%。	每少1%扣1分(不足1%不计算)
2	市考评系统		紧急投诉(满分3分)	紧急投诉案件未在案件处置期限内及时处理(注:1、包括超期未结案、超期结案和超期终止的案件均要扣分;2、紧急投诉案件适用类型:为处置时限4小时的无照经营游商、店外经营、噪音类案件。)	0.2分/宗
3	市考评系统		满意度(满分2分)	市民对容桂街道责任部门处理案件的满意度情况。(注:考核统计周期内应结案并已结案和终止的公众投诉案件。)	每1%“不满意”的案件扣0.1分(不足1%不计算)
4	市考评系统		重复投诉(满分3分)	当月市民就同一地点同一问题反复投诉超过15次(注:1、含15次;2、结案、终止的案件一并计算;3、在容桂街道平台公众投诉案件办理时限内,市、区级平台后立案案件不纳入计算。)	0.5分/宗
5	市考评系统	市、区级派遣(满分5分)	市、区级派遣案件处置情况	市、区级平台调度或派遣到容桂街道平台的案件处置情况。	超时完成率不得高于1%,每增加1%扣0.5分;超时未完成案件处置的,每1%扣1分。(注:不足1%按1%计算。)

6	市考评系统	规范性（满分13分）	规范性	根据佛山市数字城管业务规范要求，对容桂街道案件在办理过程中的规范性及要求进行评价。（注：考核所有案件，含不纳入考核的案件。）	13分-本项评价得分
7	市考评系统	机构及队伍建设	机构设置	容桂街道数字城管机构未达到数字城管机构设置和职责定位的要求，数字城管工作未能正常运行。	2分
8	市考评系统	设（满分2分）	专职信息采集监督员配置	当月未按照中心城区数字城管覆盖区域每平方公里配置1.5个专职信息采集监督员或非中心城区数字城管覆盖区域每平方公里配置1个专职信息采集监督员。	2分
9	市考评系统	督办事项（最高加或扣10分）	督办事项	长期得不到有效解决的重复投诉问题或超期案件，在规定期限内未按要求整改达标。	最低扣0.5分/宗，最高扣5分/宗。
10	市考评系统	加或扣10分）	项	领导交办、新闻媒体曝光或其他督办事项。（注：以相关督办事项具体的规定为准。）	最低加或扣1分/宗，最高加或扣5分/宗。
11	区考评系统	案件处理情况（满分80分）	超时完成率（满分25分）	当 $A \leq 4\%$ 时， $R = 25$ ； 当 $4\% < A < 54\%$ 时， $R = 25 - (A - 4\%) \div 1\% \times 0.5$ ； 当 $A \geq 54\%$ 时， $R = 0$ 。 （注：1、A：超时完成率，R：本项得分；2、包括超期结案、终止等流程案件；3、不足1%按1%计算。）	25分-R
12	区考评系统	案件处理情况（满分80分）	超时未完成率（满分25分）	当 $A < 25\%$ 时， $R = 25 - A \div 1\% \times 1$ ；当 $A \geq 25\%$ 时， $R = 0$ 。 （注：1、A：超时未完成率，R：本项得分；2、不足1%按1%计算。）	25分-R
13	区考评系统	案件处理情况（满分80分）	二次派遣率（满分10分）	当 $A \leq 4\%$ 时， $R = 10$ ； 当 $4\% < A < 24\%$ 时， $R = 10 - (A - 4\%) \div 1\% \times 0.5$ ； 当 $A \geq 24\%$ 时， $R = 0$ 。 （注：1、A：二次派遣数÷结案数，R：本项得分；	10分-R

				2、案件办理过程中有两次或以上派遣至最终处置的责任部门的案件为二次派遣；3、包括结案和终止的案件；4、不足 1%按 1%计算。)	
14	区考评系统		未按时操作率 (满分 10 分)	当 $A \leq 1\%$ 时, $R=10$; 当 $1\% < A < 3\%$ 时, $R = (3\% - A) \div 2\% \times 10$; 当 $A \geq 3\%$ 时, $R=0$ 。 (注: A: 容桂街道未按时操作次数 ÷ 容桂街道总操作次数, R: 本项得分。)	10 分-R
15	区考评系统		“终止”率 (满分 5 分)	当 $A \leq 3\%$ 时, $R=5$; 当 $3\% < A < 8\%$ 时, $R = 5 - (A - 3\%) \div 1\% \times 1$; 当 $A \geq 8\%$ 时, $R=0$ 。 (注: 1、A: “终止”率, R: 本项得分; 2、不足 1%按 1%计算。)	5 分-R
16	区考评系统		遗留案件 (满分 5 分)	在统计周期之前已超时,并且在考评结果出来之前仍未结案的案件 (注: 考核所有一般案件)。	1 分/宗
17	区考评系统	案件处置权重 (满分 10 分)	案件处置权重对比	当 $A \geq B$ 时, $R=10$; 当 $A < B$ 时, $R = A \div B \times 10$ 。 (注: A: 容桂街道所有已结案的案件的处置权重总和; B: 所有镇 (街道) 的 “本镇 (街道) 所有已结案的案件的处置权重总和” 的平均值; R: 本项得分。)	10 分-R
18	区考评系统	案件规范情况 (满分 10 分)	案件造假	案件存在造假行为的。	2 分/宗
19	区考评系统		责任单位回复	责任单位在回复信息中, 文字描述、拍摄视频、照片或录制的录音不符合规范的。	0.2 分/宗
20	区考评系统		立案情况	违反规定进行立案或作废的案件。	0.2 分/宗

	统				
21	区考评系统		登记信息	案件登记信息有误且未纠正的。	0.2 分/宗
22	区考评系统		办理意见	办理意见与事实不相符合或不规范的。	0.2 分/宗
23	区考评系统		监察召回	案件申请监察召回后的处理结果与申请理由不一致的。	0.2 分/宗
24	区考评系统		结案情况	未按结案标准进行结案的案件。（注：未按结案标准进行结案的案件被扣分后，召回至容桂街道再次处理。）	0.5 分/宗
25	区考评系统		镇（街道）上报	容桂街道平台将本应由本街道处理的案件上报到区级平台协调处理的。	0.5 分/宗
26	区考评系统		镇（街道）回退	区级平台调度或派遣到容桂街道平台的案件，容桂街道平台无故回退或回退理由不成立的。	0.5 分/次
27	区考评系统		延期申请	案件申请延期的条件或提交的材料不符合规定的。	0.5 分/宗
28	区考评系统	督办事项（最高加或扣 10 分）	督办事项	长期得不到有效解决的城市管理考评问题，在规定时间内未按要求整改达标的。	最低扣 0.5 分/宗，最高扣 5 分/宗。
29	区考评系统			领导交办、新闻媒体曝光或其他督办事项。（注：以相关督办事项具体的规定为准。）	最低加或扣 5 分/宗，最高加或扣

					10 分/宗。
30	容桂街道	整体组织管理能力	制度制定与执行	制定并完善容桂街道数字城管社会化运营服务项目的章程、人事管理制度、巡查值班制度、案件处理制度、设备管理制度、安全保障制度、保密管理制度。	1 分/每缺一项
31	容桂街道			制度执行不到位。	0.5 分/次
32	容桂街道		人员的编制配备	中标人须按服务项目要求配足人员,登记好人员信息,并将该人员信息整理成表格报至采购人,若有人员离职时应提前向采购人报备。报备自人员离职当日起计,项目主管离职岗位要在 3 个工作日内补充完毕,其他人员离职岗位要求 5 个工作日内补充完毕,未提前向采购人报备。	5 分/人
33	容桂街道			按要求的工作时间内,全部员工只能在采购人指定地点从事本项目相关工作,不得兼职、兼任其他项目。	5 分/人
34	容桂街道			报备后没有按时补充人员。	5 分/人
35	容桂街道		人员日常着装	不佩戴工作证或着装不规范(如穿拖鞋、奇装异服等)。	0.1 分/(人·次)
36	容桂街道		人员素质	言谈举止不规范得体,有不良行为的,单月累计超过 3 人次。	1 分
37	容桂街道		人员作业技能培训、考核及员工团建活动	作业技能培训、考核每月至少组织一次,月内未组织培训、考核。	1 分

38	容桂街道	人员工作情况	正常上班时间出现迟到、早退、离岗、脱岗 10 分钟以上。（注：正常上班时间为周一至周五的早上 8:30 时至中午 12:00 时，下午 14:00 时至 17:30 时。）	0.1 分 /(人·次)
39	容桂街道		当班期间未按规定时间登陆或退出系统的，或未在规定时间内点和地点打卡。	0.2 分 /(人·次)
40	容桂街道		非正常上班时间，需安排人员在伦敦数字城管指挥中心值班。无安排人员值班的或没人接听电话的。[值班时间为中午 12:00 时至下午 14:00 时，下午 5:30 时至次日早上 8:30 时，周六及周日全天（含法定节假日）。]	1 分/次
41	容桂街道		无故缺勤，或遇特殊情况需要延时下班、加班的，不服从采购人工作安排。	0.5 分 /(人·次)
42	容桂街道		上班时间内上网、玩游戏、看视频及从事其他与工作无关的事情。	0.2 分 /(人·次)
43	容桂街道		室外作业人员因工作手机没充电、故障及其他原因影响到案件办理或导致打卡时间延误，而没有提前向采购人作书面报备。	0.2 分 /(人·次)
44	容桂街道		未按时按要求完成采购人交办的其他工作任务。	0.5/宗
45	容桂街道	日常办公设备、经费	中标人不能保障正常办公运作所需的设备、物品。	2 分/次
46	容桂街道	按时上报考评情况、各种材料（数据）	未按时上报。	1 分/次

47	容桂街道		上报各种材料质量	上报材料出现明显疏漏、错误。	0.5 分/次
48	容桂街道		廉政纪律	应主动、如实、全部向甲方提供运营信息，包括但不限于本考核标准全部项目的情况，弄虚作假，谎报各种情况、数据、材料。	3 分/次
49	容桂街道			与考评对象进行非工作必要的、有损中立性的接触。	2 分/次
50	容桂街道			接受考评对象宴请或各种方式的馈赠、礼金等不正当利益。	5 分/宗
51	容桂街道		器材设备管理	属于采购人提供的设备出现人为损坏或滥用的，除按价作出赔偿外，还需扣罚服务费。	0.5 分/次
52	容桂街道		重大事件	未做好信息保密工作，向外界泄露各种工作信息。	2 分/次
53	容桂街道			工作人员从事与违法犯罪有关的活动。	5 分/（人·次）
54	容桂街道			各级政府部门检查工作中发现容桂街道数字城管工作存在问题并提出通报批评。	5 分/次
55	容桂街道			由于工作疏漏而造成重大、突发的城市管理问题未被及时发现处理。	5 分/次
56	容桂街道			未按时按质完成采购人安排的工作。	5 分/次
57	容桂街道	信息采集员	工作要求执行情况	未按时按要求完成案件的采集、上报工作。	0.1 分/（宗·节点）
58	容桂街道			未按时按要求完成案件的核查核实工作。	0.1 分/（宗·节

					点)
59	容桂街道			未能按照网格划分进行日常巡查。	0.2 分/次
60	容桂街道			未能配合采购人对村居进行日常考核检查。	0.5 分/次
61	容桂街道			日常巡查工作中对符合采集标准的案件没进行采集。	0.1 分/宗
62	容桂街道	信息采集员	遵守工作纪律	当班期间扎堆闲聊。	0.1 分/ (人·次)
63	容桂街道			以信息采集工作或检查的名义从事与岗位工作无关或超越岗位职责的事。	0.2 分/ (人·次)
64	容桂街道			当班期间与他人发生谩骂行为。	0.5 分/ (人·次)
65	容桂街道			当班期间饮酒或酒后上岗。	1 分/ (人·次)
66	容桂街道			当班期间与他人发生打架斗殴。	1 分/ (人·次)
67	容桂街道			当班期间无故关闭 GPS。	0.2 分/ (人·次)
68	容桂街道			当班期间 15 分内无法到达所属网格指定区域的，或无法进行联系。	0.2 分/ (人·次)
69	容桂街道	信息监督员、受理派遣员、美城考评员、美城巡	工作要求执行情况	未能按时按要求完成案件的受理、派遣、反馈审核、上报、申诉以及案件的查询、统计汇总工作。	0.1 分/ (宗·节点)
70	容桂街道			未按时按要求录入、报备、申诉、查询、统计汇总佛山市数字化城市管理系统中有关洒水车、保洁车、抑扬车、垃圾压缩车、渣土运输车等车辆的相关管理信息，未配合相关部门进行在线监督工作，	0.2 分/辆

		查专员、客 运 车		被上级发现存在问题的。	
71	容桂街道	辆 监 督		未能对案件进行跟踪督办，造成采购人被通报批评。	0.5 分/次
72	容桂街道	数 据 处			
		理员、组		不按要求接听办公电话。	0.2 分/次
		长、值班			
		长、			
73	容桂街道			未按时按要求对案件进行立案和结案的审核。	0.1 分/宗
74	容桂街道	项目主管	工作要求执行情况	在统计期结束后的一个月未向采购人提供容桂街道数字城管月度、季度、年度分析报告，分析数字城管在各统计期内所取得的成绩及存在的问题，并提出可行性建议。	0.5 分/次
75	容桂街道			未能对社会化运营服务项目中存在的问题进行及时反馈、上报，造成采购人被通报批评。	1 分/次
76	容桂街道			未能按服务项目的要求完成本职工作。	0.5 分/次

注：（1）上述考评内容经查实属中标人过错导致的，采购人有权按照上述标准进行扣罚。对于中标人已按照采购内容实施，已尽所负义务，但由于其它单位责任导致的问题不认定为中标人责任，该部分不予扣罚。

（2）采购人有权根据佛山市、顺德区城市管理委员会（办公室）和数字城管指挥中心的最新工作要求，以及容桂街道对数字城管指挥中心的最新工作要求，对以上《容桂街道数字城管运营项目考核标准》作出相应调整，中标人须无条件接受。

4、服务退出机制

（1）在每期计付服务费的三个月内，由于中标人未按照本项目采购内容实施或其它经查明属中标人的原因，而导致容桂街道数字城管综合评价总成绩在全区的排名，出现连续三个月排第八名，或累计有两个月排第九名，或累计有两个月排第十名，或没有一个月进入前七名的，采购人有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由中标人自行承担。

担。

(2) 中标人因投入的设备不足、实施的运营管理模式欠佳、聘请的服务人员素质低下等因素未能满足服务项目的需求而影响了服务项目的有效运作，在采购人提出相应整改要求后一个月内仍未采取有效措施实施整改的，采购人有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由中标人自行承担。

(3) 中标人因管理不善，引起服务人员到各级政府部门上访，在一个月内仍未能有效解决上访问题的，采购人有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由中标人自行承担。

(4) 中标人不能以任何方式将本项目的全部或部分服务转包第三方负责；如有转包，采购人有权停止对发生转包行为当月全部服务费的支付，并可终止服务合同，全额没收中标人的履约保证金，由此所产生的经济及法律责任由中标人自行承担。

(5) 在服务期内，中标人必须提供完整的应急预案，因故出现罢工、怠工等现象的，采购人有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由中标人自行承担。

第三部分 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
3.7	投标保证金	1. 投标保证金的金额：人民币陆万壹仟元。 2. 投标保证金提交形式或方式：投标人应在递交投标文件时按招标文件要求交纳投标保证金，并须在投标文件中附上保证金缴纳凭证，保证金必须以独立投标人的名义汇入，且备注为本项目投标保证金，不接受个人或其它主体单位代为缴交。保证金仅限于采用以银行转帐或者金融机构、担保机构出具的保函（保函有效期应与投标有效期一致）等非现金形式提交。投标人未按要求缴纳保证金，采购代理机构有权拒绝接收其投标文件，为无效投标。 3. 投标保证金到账截止时间：同<u>投标截止时间</u>。 注：投标保证金汇出账户必须为投标人的对公账户 4. 投标保证金银行账户信息

条款号	条款名称	编制内容
		户名：广东华伦招标有限公司顺德分公司 开户银行：中国农业银行股份有限公司广东省佛山市顺德大良分行 帐号：44463001040046847 注：此账号不是中标服务费汇入账户，请注意区别 5. 汇款或转账凭证上请注明的信息简称 “容桂数字化城管” 注：信息简称为引号内的内容 6. 应另付一份<u>投标保证金退付书</u>放在唱标信封中。 注：切勿填错信息或不提交，以免影响保证金退还的速度 7. 担保函原件送达截止时间：同<u>投标截止时间</u>。 注：如使用担保函的，担保函原件在递交投标文件时与投标文件一并提供（担保函原件不须密封）
3.8	投标有效期	投标有效期： 投标截止时间起 90 天（中标人的投标有效期延续到项目验收之日止）。
3.9	投标文件的数量和签署	1. 投标文件数量： <u>1</u> 套正本； <u>4</u> 套副本。 注：投标文件副本可为签字盖章后的投标文件正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”“副本”。若副本与正本不符，以正本为准
4.1	投标文件的密封与递交	1. 投标文件密封包类别 至少包含以下 2 类独立密封包 (1) 投标文件密封包； (2) 唱标信封密封包。 2. 投标文件密封包包含内容：投标文件正本、副本。 注：正本与副本可分开密封，也可全部密封在一包内 3. 唱标信封密封包包含内容： (1) <u>开标一览表</u>原件一份（加盖公章）；（投标文件格式如有） (2) <u>保证金退付书</u>原件一份（如有，加盖公章）； 注：如使用担保函的，担保函原件在递交投标文件时与投标文件一并提供（担保函原件不须密封） (3) 电子文件一份。 注：唱标信封须单独密封 4. 电子文件要求：

条款号	条款名称	编列内容
		(1) 介质：光盘或 U 盘； (2) 文件内容：①已报价采购清单的 excel 格式；②与投标文件纸质相一致的可编辑的 Word 文档（若有图片格式应一并附在 Word 文档内）；③不允许只采用类似 PDF 文档格式的不可编辑的电子文件；④文件内容须含有本条款“第①项”“第②项”内容，其他内容由投标人根据自身情况自行增加； (3) 安全：电子文件不留密码，无病毒，不压缩； (4) 若投标人中标，投标文件部分内容将用于公布中标结果；电子文件与纸质投标文件内容有差异的，以盖章的纸质投标文件正本为准。
5.2	评标委员会的组成	评标委员会成员共 <u>5</u> 人； 其中：评标专家 <u>4</u> 人，采购人代表 <u>1</u> 人。
5.3	评审流程与相关事项	1. 评标委员会推荐中标候选人的数量： <u>1</u> 名。 2. 评审得分相同时的处理原则 确定中标候选人排名的优先顺序如下： (1) 投标报价由低到高顺序排列； (2) 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高到低顺序排列； (3) 技术部分得分从高到低顺序排列；（如有） (4) 评标委员会按少数服从多数的原则投票（不投弃权票）决定顺序排列。
7.1	中标资格的确定	中标人数量： <u>1</u> 名。
7.4	中标服务费 (招标代理费)	1. 采购代理机构代理费用的收取标准：按国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号）及《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534 号）中的招标代理服务收费执行。 计费类别：“服务”。 2. 招标代理费计算基数：中标金额。 3. 招标代理费收取方式：银行转账，转账信息详见采购代理机构发出的通知。 4. 招标代理费支付方：中标人。
注：投标邀请函、投标人须知前附表与投标人须知正文互为补充、互为说明，若有不一致的，优先以投标邀请函为准，其次以投标人须知前附表为准		

投标人须知正文

一、概念释义

1.1 招标适用法律

《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》《广东省实施〈中华人民共和国政府采购法〉办法》及政府采购其它相关法规。

1.2 释义

1. **采购人：**是指佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局，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、履行合同义务、验收与评价等义务。
2. **监管部门：**是指政府采购管理部门。
3. **采购代理机构：**是指广东华伦招标有限公司，是整个采购活动的组织者，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。
4. **“以上”“以下”“内”“以内”：**是指包括本数。（有特别说明除外）
5. **“不足”：**是指不包括本数。（有特别说明除外）
6. **合格的投标人**
 - (1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条的要求。
 - (2) 符合招标文件规定的“供应商资格”要求及其他特殊条件要求。
 - (3) 供应商在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。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。供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。
 - (4) 按招标公告或投标邀请函的要求购买招标文件。

说明：供应商按规定购买了本项目招标文件并非意味着满足了合格、有效供应商的基本条件，一切均以评标委员会评定确认的结果为准，其中资格审查以采购人或采购代理机构确认的结果为准。
 - (5) 供应商未被“信用中国”网站列入“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名单”中任意一项或多项记录名单；同时，供应商未处于中

国政府采购网“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。查询记录以采购人或采购代理机构于提交响应文件截止时间当天在“信用中国”网站和中国政府采购网的查询结果以准。

注：(1)“信用中国”网站网页地址：www.creditchina.gov.cn

(2)中国政府采购网网页地址：www.ccgp.gov.cn

7. **中标人：**是指经法定程序确定并授予合同的投标人。
8. **实质性响应：**是指符合招标文件的所有要求、条款、条件和规定，且没有不利于项目实施质量效果和服务保障的重大偏离。招标文件中标注“★”号的条款（如有）为不可负偏离（劣于）的重要要求，在投标响应时须完全响应，若其中一项出现负偏离时将作无效投标处理。
9. **重大偏离：**是指影响到招标文件规定的范围、质量和性能或限制了采购人的权利和投标人义务的规定，而调整纠正这些偏离将直接影响到其它投标人的公平竞争地位。
10. **中小企业：**依据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号），包含中型、小型、微型企业，具体标准依据工信部联企业〔2011〕300号文件进行划分。
 - (1) 中小企业须符合财库〔2011〕181号和工信部联企业〔2011〕300号文件关于中型、小型、微型企业的要求，且提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物，但不包括使用大型企业注册商标的货物。
 - (2) 根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的有关规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。
 - (3) 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），在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。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。
11. **政府采购质押融资：**根据《佛山市人民政府办公室关于佛山市政府采购支持中小微企

业质押融资的实施意见》（佛府办〔2017〕30号），凡取得政府采购合同并在政府采购监管部门办理合同备案的广东省行政区域内中小微企业供应商（以下简称供应商），可凭借政府采购备案合同和中标通知书，向佛山市行政区域内银行申请“政府采购质押融资”。供应商在签署拟采用“政府采购质押融资”的政府采购合同时，应向采购单位提示该合同将用于贷款申请，并在合同中注明“政府采购质押融资”字样和“融资银行名称及该银行的唯一收款账号，未获得融资银行同意不得变更收款账号”内容。

12. **日期、天数、时间：**未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。
13. **计息期：**项目周期内均不计息。（有特别说明除外）
14. **政府采购的政策目标：**政府采购应当有助于实现保护环境、节能减排、支持自主创新、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等国家的经济和社会发展政策目标。

1.3 同义词语

以下词语应按相同定义进行理解：

- (1) “招标文件”与“采购文件”；
- (2) 招标阶段的“招标人”“采购人”“招标单位”“采购单位”“用户”及合同签订阶段的“甲方”“买方”“发包人”“建设单位”；
- (3) 招标阶段的“投标人”“供应商”及合同签订阶段的“乙方”“卖方”“承包人”“承包单位”；
- (4) 招标阶段的“中标人”“中标供应商”及合同签订阶段的“乙方”“卖方”“承包人”“承包单位”。

二、招标文件的说明

2.1 招标文件的构成

1. 招标文件由下列文件组成：①投标邀请函（或招标公告）；②采购项目内容；③投标人须知；④合同书范本；⑤投标文件格式；⑥在招标过程中由采购人或采购代理机构发出的修正和补充文件、答复文件等。
2. 投标人应认真阅读并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，

有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

3. 招标文件采用电子文件和纸质盖章文件形式制作，两种介质不一致时以纸质盖章文件为准。
4. 招标文件的采购技术要求内容与法律法规有冲突的，解释处理顺序为：①以官方强制性要求或行业标准规范为准；②以本招标文件约定的技术要求为准。

2.2 招标文件的澄清

1. 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间前通知采购代理机构。采购代理机构将组织采购人对投标人所要求澄清的内容均以书面形式予以答复。
2. 投标人在收到采购代理机构答复后，应于 24 小时内，在澄清（答疑、答复）文件盖章页加盖单位公章，并将该文件传真或邮件发给采购代理机构以确认答复。逾期未能确认答复的，视为已收到和确认该澄清（答疑、答复）文件。

2.3 招标文件的修改

1. 无论出于何种原因，在投标截止时间前，采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改。
2. 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究分析，采购人或采购代理机构可以视采购具体情况适当推迟投标截止时间和开标时间，并将变更时间书面通知所有招标文件收受人。
3. 修改后的内容是招标文件的组成部分，将以书面形式通知所有购买招标文件的潜在投标人，并对潜在投标人具有约束力。投标人在收到通知后，应于 24 小时内或在通知中规定的答复截止时间前，在通知中有关位置盖章页加盖单位公章，并将该文件传真或邮件发给采购代理机构以确认答复。逾期没有确认答复的，将视为已收到和确认该通知及修改文件。

2.4 其他情形

1. 本项目不举行答疑会，不组织踏勘现场。投标人踏勘现场的费用、责任及风险均自行承担。
2. 采购代理机构在招标文件的澄清或修改期间，对投标人联系信息均以购买招标文件时填报的信息为依据。

三、投标文件的说明

3.1 投标的语言

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

3.2 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

3.3 投标文件编制要求

1. 投标文件应按“第五部分 投标文件格式”的要求以 A4 版面编制（图纸可以用 A3 版面编制，折叠成 A4 尺寸）进行编写，并逐页编排不间断的连续页码。
2. 投标文件自制部分必须打印，每份内页须按序加注页码。如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。
3. 投标文件所使用的公章必须与投标人名称一致，不能以其它业务章或附属机构章代替。
4. 投标人对招标文件中多个包（组）进行投标的，其投标文件的编制应按每个包（组）的要求分别装订和封装。
5. 投标人应当对投标文件进行装订，装订应牢固可靠，对未经装订或因装订不牢固的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标人承担。
6. 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人法定代表人或全权代表在旁边签字或加盖投标人公章后方为有效。
7. 投标人应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。
8. 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，并无条件接受采购代理机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。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。投标人应保证提交的资料合法真实且准确有效，如发现自身资料被盗用或复制，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。
9. 如果因为投标人投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标人承担。
10. 凡采购人在招标文件中提出的品牌，均为参考品牌，该参考品牌后面含有“或相当于”字样（如没有，视为已包含）。投标人在投标文件中应明确所选用主要材料、设备的

品牌及其他相关信息，并且应当符合招标文件的要求。

11. 本招标文件所要求提供的证明材料、文件，如无特别说明，应为复印件或扫描件或打印件。

3.4 投标报价要求

1. 投标人所提供的服务均应以人民币报价（招标文件另有要求的除外），若同时以人民币及外币报价的，以人民币报价为准。
2. 投标人应按照“第二部分 采购项目内容”规定的内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按**开标一览表**和**投标明细报价表**（如投标文件格式要求）确定的格式报出总价和分项价格。投标报价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标报价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，其投标时视为已将缺漏内容包含在投标报价中。

3.5 备选方案

只允许投标人有一个投标方案，否则将被视为无效投标。（招标文件允许有备选方案的除外）

3.6 投标保证金

（一）投标保证金交纳方式

1. 投标人应按招标文件规定的金额和期限交纳投标保证金，投标保证金作为投标文件的组成部分。
2. 本项目投标保证金的金额：详见投标人须知前附表。
3. 投标保证金提交形式或方式：详见投标人须知前附表。
4. 以下为采用**银行汇款或转账**形式的注意事项
 - （1）投标人汇出账户名称（即银行到账名称）必须与人的对公账户名称一致。
 - （2）投标人应在投标保证金到账截止时间（详见投标人须知前附表）前（以收款方银行账户到账时间为准），将投标保证金按规定金额一次性转入或汇入到指定的投标保证金银行账户（详见投标人须知前附表），否则投标无效。
 - （3）投标保证金银行账户信息：详见投标人须知前附表。
 - （4）银行到账时间：指即以银行出具的电子回单的到账时间。到账证明以采购代理机构从银行系统中打印的投标保证金进账记录单为准。
 - （5）为确保投标保证金的顺利退回，投标人应在提交投标文件时，应提交一份投标保证金退付书（格式及内容详见招标文件第五部分投标文件格式）放在唱标信封中。采购代

理机构在法律规定的时间内按投标保证金退付书上的信息退回保证金。切勿填错信息或不提交，以免影响保证金退还的速度。

5. 以下为采用**担保函**形式的注意事项

- (1) 具体办理方式：详见政府采购信用担保函办理指南。
 - (2) 采用专业担保机构（详见政府采购信用担保函办理指南）出具的担保函方式提交投标保证金的，保证期间/时间（即担保函有效期）不得少于本项目投标有效期，诉讼管辖地法院为采购人住地所在区人民法院。
 - (3) 担保函原件送达截止时间：详见投标人须知前附表。
6. 凡没有按照本须知规定随附有效的投标保证金的投标，应按本须知有关规定视为非响应性投标予以作为无效投标处理。

(二) 投标保证金退还方式

1. 中标人的投标保证金将在其与采购人签订合同并经见证后五个工作日内予以全额无息退还。
2. 未中标的人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内予以全额无息退还。
3. 如有质疑或投诉，将在质疑和投诉处理完毕后全额无息退还。
4. 中标人的投标保证金的退还，必须同时满足以下要求：
 - (1) 中标人按投标人须知的规定签订合同，并向采购代理机构提供了已签订的合同。

(三) 不予退还投标保证金的情形

下列任何一种情况发生时，投标保证金不予退还或被没收：

1. 投标人在规定的投标有效期内撤回其投标；
2. 投标人不接受评标委员会按招标文件的规定对其投标报价的修正；
3. 投标人在规定期限内无正当理由未能根据投标人须知的规定签订合同；
4. 投标人有不真实投标或有违法违规行为的；
5. 政府采购相关法律法规规定的其他情况。

3.7 投标有效期

1. 投标有效期：详见投标人须知前附表。
2. 投标人的投标文件应在投标有效期内保持有效。投标有效期不足的将被视为实质性不响应招标文件要求。
3. 投标有效期内，投标文件的一切内容和补充承诺均为持续有效且不予改变。
4. 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人可要求投标人同意延长其投标有效期。

这种要求和答复均应以书面形式提供。投标人可拒绝或同意采购人的这种要求。接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应的延长其投标保证金的有效期，在这种情况下，本须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

5. 投标有效期比规定时间短的将被视为非响应性投标而予以拒绝。

3.8 投标文件的数量和签署、盖章

1. 投标人应编制投标文件资料，投标文件数量：详见投标人须知前附表。
2. 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，招标文件提供的投标文件格式中规定要求签字、盖章的地方均须由投标人的相应人员签名或签章、加盖投标人公章（不得使用其他代章）。授权代表须出具书面授权证明，其投标人授权书应附在投标文件中。
3. 若副本存在缺漏页、无签字或盖章页，不作为无效投标条件。
4. 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字才有效。

3.9 投标人应当提交的资格、资信证明文件

1. 详见“第五部分 投标文件格式”的“第二章 资格证明文件”部分及符合“供应商资格”要求的文件。

四、投标文件的递交

4.1 投标文件的密封、标记和递交

1. 投标人须按招标文件投标邀请函及招标公告规定的时间、地点递交投标文件，逾期送达或者未送达指定地点的投标文件，采购代理机构将拒收。若时间地点已按法定程序变更，则以变更后的时间地点为准。
2. 投标人须以密封包装形式当面现场递交，拒绝接受邮寄、电报或电话传真形式递交的投标文件。
3. 投标人应将投标文件密封包装，投标文件密封包包含内容、唱标信封密封包包含内容详见投标人须知前附表。文件密封完毕并在外包装上清晰标明“正本”“副本”字样。信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（投标截止时间）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标人公章。格式详见“第五部分 投标文件格式 文件包装袋封面标贴格式”。
4. 如果未按要求密封和标记，对因错放或密封不牢靠而造成的提前开封的投标文件将予

以拒绝，并退还给投标人，采购人或采购代理机构不承担由此造成的投标文件提前开封的责任。

5. 投标人在递交投标文件时，须同时递交电子文件。电子文件要求：详见投标人须知前附表。
6. 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否均不予退还。
7. 投标人自行承担因参加本次投标而发生的一切费用，采购人或采购代理机构对投标人及其他当事人不承担任何形式的赔偿或补偿。

4.2 投标文件的修改和撤回

1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。
2. 投标人在递交投标文件后，可以撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间前以书面形式告知采购代理机构。

五、开标及评审程序

5.1 开标会

1. 采购代理机构按招标文件约定的时间和地点组织开标。开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。
2. 采购代理机构按招标文件约定的时间和地点组织开标，投标人须派员出席开标会全过程，否则视为接受开标结果。
3. 宣布递交投标文件时间截止后，采购代理机构将不再接收任何投标文件。
4. 开标前，由递交投标文件顺序的前三名投标人代表全体投标人对全部投标文件的密封情况进行当众检查。经检查未按要求密封的投标文件不予启封并现场退还。
5. 采购代理机构对经检查密封完好的投标文件进行启封唱标，在开标时没有启封和读出的投标文件（包括按照投标人须知投标文件的修改与撤回递交的修改书），在评标时将不予考虑。
6. 当投标截止时间到达时，如投标人不足三家的，不得开标，投标文件将不予启封并现场退还。
7. 采购代理机构将记录唱标内容，并当场公布。开标记录由唱标人、投标人代表和有关

人员共同签字确认。投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，否则视为接受并同意开标记录。投标人未参加开标的，视同认可或接受开标结果。

8. 采购人或采购代理机构不向投标人退还开标拆封后的投标文件。

5.2 评标委员会的组成及工作要求

1. 采购代理机构依法组建评标委员会，评标委员会的组成详见投标人须知前附表，其中专家成员在广东省政府采购专家库中随机抽取产生。
2. 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合法规规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。
3. 评标委员会将本着公平、公正、科学、择优的原则，按照招标文件确定的评审程序和评审方法进行评审。不得对招标文件中一些涉及竞争的公平、公正性重要内容（包括带“★”项）进行现场临时修改调整，也不得单独与投标人进行联系接触。
4. 如对招标文件、投标文件及相关补充文件的理解存有歧义时，评标委员会可对这些文件或向有关方面进行查证了解质询，并通过集体讨论或表决达成一致处理意见，对同一条款的处理意见应适用于每个投标人。任何形式的决定，须以合法公正和有利于项目的安全顺利实施为前提。
5. 评审过程中涉及和产生的所有程序文件、打分表格及评审综合意见（授标建议），均须由评标委员会成员签名确认。
6. 评审结果未公布前，投标人均不得主动与评标委员会、采购人、主办机构联系以探取评审信息。

5.3 评审流程与相关事项

（一）资格审查

1. 采购人或采购代理机构依据招标文件的投标邀请函中“供应商资格”的规定，对投标文件中的资格证明材料等进行审查，合格投标人不足 3 家的，项目不进入评标环节，作废标处理。
2. 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，资格审查时将进行信用记录查询：

(1) 信用记录查询

- 1) 查询渠道：通过“信用中国”网站、中国政府采购网查询投标人的信用记录。
- 2) 截止时点：投标截止时间当天，在进行资格审查时查询，截止时点以查询页面显示的查询时间为准。
- 3) 结果留存：采取保留纸质网络打印件、网页查询截图或其相关复印件的方式做好信用信息查询记录和证据留存，信用信息查询记录及相关证据与其他采购文件一并保存。

(2) 信用记录的使用

- 1) 对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，拒绝其参与政府采购活动。
- 2) 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，对所有联合体成员进行信用记录查询，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。

3. 资格审查内容

序号	评审因素	评审内容
1	投标人资格	详见投标邀请函“供应商资格”内容

(二) 评标委员会评审

1. 确认《评审细则》

- (1) 签署通过《评审细则》。
- (2) 《评审细则》的内容包括评审纪律、评审方法、评审程序与评审细则等。

2. 符合性审查

- (3) 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，没有出现重大偏离。

(4) 符合性审查内容

序号	评审因素	评审内容
1	投标文件有效性	招标文件规定签字、盖章的地方须签字、盖章
2	商务要求	实质性响应招标文件中的商务要求
3	技术要求	实质性响应招标文件中的技术要求
4	合同响应	实质性响应招标文件中的合同要求
5	投标报价要求	投标报价方案是唯一的，符合招标文件的其他投标报价相关要求

序号	评审因素	评审内容
6	不可负偏离的重要项响应	实质性响应招标文件中的不可负偏离的重要项（带“★”项）要求；投标文件未含有采购人不能接受的附加条款
7	其他	未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形

3. 质询与澄清（如有）

- (1) 评标委员会在评审过程中，对投标人的投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容，评标委员会认为有必要时，就投标文件存在的问题可向投标人进行质询。
- (2) 投标人授权代表须按照被通知的时间、地点进行应答，其一切答复均应以书面形式澄清补充，经授权代表签署后将作为投标文件不可分割的内容。补充文件不得对投标方案中一些重要的涉及竞争性和实质性内容进行修改。

4. 符合性审查结论

- (1) 符合性审查结论以记名方式独立表决，评审过程中对初步认定为“符合性审查不合格”或“无效投标”或“不通过”者，评标委员会可通知投标人授权代表亲自到达现场，由当事人对被列举的事实加以核证和确认。
- (2) 对有过半数评委审定为“符合性审查不合格”或“无效投标”或“不通过”者将不进入下列程序的评审。

5. 比较与评价

- (1) 评标委员会对通过符合性审查的有效投标人的投标文件进行细化评审和综合比较，对照所公布的量化评分内容进行独立评分。评分按四舍五入的原则精确至小数点后两位。评分内容详见“评审方法及标准”。

6. 价格评审

- (1) 评标委员会认为人的报价明显低于其他通过符合性审查人的报价，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。

7. 政策性价格折扣

- (1) 对符合政策要求的中小企业投标人提供的小型 and 微型企业产品给予相应的价格扣除，按照扣除后的价格参与评审计分，具体扣除比例详见“评审方法及标准”。

8. 综合汇总及推荐结果

- (1) 将各评标委员会成员的评分进行汇总，评审得分从高到低顺序排列，以评审得分最高者推荐为第一中标候选人。
- (2) 评标委员会推荐中标候选人的数量：详见投标人须知前附表。
- (3) 评审得分相同时的处理原则：详见投标人须知前附表。

9. 相同品牌产品（核心产品）投标处理

- (1) 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同人参加同一合同项下投标的，按一家人计算，评审后得分最高的同品牌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按照招标文件规定的方式确定一个人获得中标人推荐资格，其他同品牌人不作为中标候选人。多家人提供的核心产品品牌相同的，按相同品牌产品处理。

5.4 投标文件差异修正准则

1. 开标内容与投标文件中对应内容不一致，均以开标唱读所列举的内容为准；
2. 投标报价中文大写金额和小写金额不一致的，以中文大写金额为准；
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，以单价汇总金额为准；
5. 投标文件描述内容与原始材料引述内容不一致时，以原始材料内容为准；
6. 如出现明显笔误或其他情况，由评标委员会裁定通过方为有效；
7. 正本和副本之间内容有差异，以正本为准；
8. 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

5.5 废标条件与处理

本项目或独立分包出现下列条件之一则对应定作废标：

1. 符合资格条件的投标人，或对招标文件实质性条款做出响应的投标人不足三家；
2. 投标人的报价均超过了采购预算控制范围且采购人不能接受或不符合招标文件要求；
3. 采购过程出现影响公平公正竞争的违法、违规行为；
4. 因重大变故，接财政部门通知本项目采购活动须即中止或取消。

符合第 1-3 条其中之一废标条件时，将择日重新组织招标，同时将废标理由和处理决定知会各相关投标人。

5.6 无效投标行为的认定（投标无效情形）

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

1. 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
2. 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的（指招标文件明示盖公章处未加盖公章的；招标文件明示需签字或签章处未有法定代表人或全权代表签字或签章的；招标文件明示需填写日期处未有填写的，或填写日期在招标公告发布之日至投标截止时间之外的）；（注：投标文件格式不要求签字的，制作投标文件时可不签字）
3. 不具备招标文件中规定的“供应商资格”要求的；
4. 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价或招标控制价的；投标报价不符合招标文件要求的；
5. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
6. 投标主体不明确的；不符合招标文件中合格投标人的相关规定的；货物或服务不符合法定和约定的合格性标准要求的；
7. 以假借、挂靠他人名义或用串谋勾结等形式参与投标，在独立投标人之间构成非法互惠利益和同盟关系的；
8. 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，同时参与本项目或分包的投标；
9. 投标人的主要成员同时出任其它投标人的重要职位，包括：法定代表人、董事成员、监事成员、高级经理或有可能影响公平竞争的关键岗位；
10. 同一家投标人递交两套或以上不同的投标文件（正本）；（注：分册属同一套文件）
11. 未能有效通过资格审查或符合性审查，对约定必备的合格条件和重要关键内容出现实质性偏离的；
12. 提供的中小企业声明与承诺等证明材料经认定后存在虚假或与事实不符的情形；提供虚假材料谋取中标的；
13. 投标有效期不响应招标文件要求的；
14. 投标文件编制和装订严重不符合招标文件要求的；（注：装订不牢固或活页装订，或递交的投标文件份数与投标人须知前附表要求不符的，不属于无效投标行为）
15. 拒绝、对抗评标委员会所作的决定或合理要求的；
16. 投标方案、投标报价表述不清晰或无法确定的；
17. 符合“投标人串通投标的情形”所述情况的；
18. 符合招标文件中载明会导致无效投标的其它规定和要求的。

5.7 投标人串通投标的情形

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
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. 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；
5. 不同投标人的投标文件相互混装；
6. 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

5.8 对投标人全权代表的要求

1. 投标人全权代表必须持身份证原件响应评标委员会的临时召唤，其现场所签署确认的文件均代表投标人的决定，并作为投标文件的补充内容具有不可撤销更改的法律效力。
2. 投标人全权代表在现场所签署确认的文件均代表投标人的决定，并作为投标文件的补充内容具有不可撤销更改的同等效力。如有以下情形之一的，该投标人将被视为自动放弃投标资格并作无效投标处理：
 - (1) 投标人全权代表未携带有效身份证明到达评审现场的；
 - (2) 投标人全权代表未能在规定时间内到达评审现场的。

六、评审方法及标准

6.1 评审方法

1. 评审方法：综合评分法。
2. 评标委员会将严格按照本招标文件的评审标准与方法，在符合有效投标范畴且最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，对投标人进行综合评审和独立评分。评审因素评分以该项“满分值”或“分值”为上限，“0”分为下限。如投标人未能按评审标准中的要求提供相关证明材料的，不能获取相应分值。
3. 本项目的分值构成：

评审部分	分值
商务部分	30 分
技术部分	55 分
价格部分	15 分

4. 评审部分得分及评分汇总：

评审部分得分	得分计算方式
--------	--------

商务部分得分	各评委评分总和÷评委人数
技术部分得分	各评委评分总和÷评委人数
价格部分得分	按统一公式计算得分
综合得分（评审得分）	商务部分得分+技术部分得分+价格部分得分
注：评委评分时可打至小数后第二位，汇总计算时将按四舍五入的原则精确至小数点后两位，如 9.99	

6.2 评审标准

1. 商务部分评审标准

评审因素		评分标准	满分值
1	企业认证	投标人具有以下有效期内的认证证书的： 1. 质量管理体系认证证书； 2. 职业健康安全管理体系认证证书； 3. 环境管理体系认证证书； 4. 信息安全管理体系统认证证书； 5. 完全拥有的监督考评系统软件认证证书。 每提供一个证书得 2 分，本项最高可得 10 分。 注：须提供相关证书扫描件及在中国国家认证认可监督管理委员会（www.cnca.gov.cn）、中国版权保护中心官方网站查证为有效状态方可计分方能得分，否则不得分。	10 分
2	服务经验	投标人近五年来独立完成的数字城管运营服务类项目，并得到用户正面评价的，每个得 3 分，最高得 9 分。具体为合同签订时间在 2015 年 1 月 1 日之后，且在本项目开标日之前已运作至少一年。 备注：1、须提供合同复印件、中标通知书及用户评价证明（或最终验收报告）（须为正面评价）扫描件方能得分，否则不得分。 2、数字城管运营服务类项目包括：数字城管信息采集、数字城管受理派遣（或称数字城管坐席）、或同时包含上述两种业务的数字城管运营；	9 分
4	拟参与本项目人员素质	拟投入到本项目的服务人员具有人力资源管理专业的 1 人得 2 分；工商管理类专业的 1 人得 0.5 分；法律专业的 1 人得 1 分；审计或会计类专业的 1 人得 0.5 分；计算机技术类或软件技术类专业的 1 人得 1 分。本项最高得 7 分。 备注：须提供学历证书或国家人力资源和社会保障部颁发的相关证书及近一年（扣除发布招标公告当月（不含该月份）往前推算一年）内连续三个月在投标单位购买社会保险的证明材料扫描件。	7 分
5	综合服务能力	投标人近十年来服务于城市环境保护类处理服务的项目业绩，每 1 项得 1 分，最高得 4 分。 备注：须提供合同及用户评价证明复印件（须为正面评价），不能同时提供以上两项证明资料的，否则不得分	4 分
注：（1）证明材料均为复印件或扫描件或打印件，并加盖投标人单位公章。 （2）上述评审标准中要求提供规定时间段的“社保证明材料”，投标人因所在地区社保查询的不同规定，如只能查询至查询日的上上月，不能提供规定社保区间的社保证明的，投标人如提供了政府部门的社保管理相应文件，其所提供的社保可以按当地的文件要求相应顺推，否则，不			

评审因素	评分标准	满分值
予认可。		

2. 技术部分评审标准

评审因素	评分标准	满分值
1 数字城管的 理解及分析	综合评价各投标人对数字城管的理解及分析（包括对数字城管软件的建设、数字城管典型案件处理方式、客运车辆的监督工作、数字城管视频监控工作的理解分析）： （1）对数字城管的理解及分析深入、全面，得 9 分； （2）对数字城管的理解及分析较深入、较全面，得 6 分； （3）对数字城管的理解及分析不够深入、不够全面，得 4 分； （4）对数字城管的理解及分析不深入、不全面，得 0 分； （5）未提供方案不得分。	9 分
2 数字城管社 会化运营工 作方案	综合评价各投标人的针对本项目制订的数字城管社会化运营工作方案（包括但不限于工作计划、工作流程、工作质量控制方案、信息安全和保密方案） （1）工作计划操作性强、工作流程清晰、质量控制方案、信息安全和保密方案科学，得 9 分； （2）工作计划操作性较强、工作流程较清晰、质量控制方案、信息安全和保密方案较科学，得 6 分； （3）工作计划操作性一般、工作流程不够清晰、质量控制方案、信息安全和保密方案不够科学，得 4 分； （4）工作计划操作性差、工作流程混乱、质量控制方案、信息安全和保密方案欠科学，得 0 分； （5）未提供方案不得分。	9 分
3 数字城管监 督巡查方案	综合评价各投标人的针对本项目制订数字城管监督网格划分和巡查线路的设计方案： （1）监督网格划分和巡查线路的设计科学、合理、操作性强，得 8 分； （2）监督网格划分和巡查线路的设计较科学、合理、操作性较强，得 4 分； （3）监督网格划分和巡查线路的设计一般、操作性不强，得 2 分； （4）监督网格划分和巡查线路的设计欠科学、操作性强差，得 0 分； （5）未提供方案不得分。	8 分
4 美城考评、 客运车辆监 控及视频数 据处理工作 方案	1、综合评价各投标人的针对本项目制订的美城考评、客运车辆监控及视频数据处理工作方案： （1）工作流程清晰、操作性强，得 3 分； （2）工作流程较清晰、操作性较强，得 2 分； （3）工作流程一般、操作性一般，得 1 分； （4）工作流程混乱、操作性差，得 0 分；	3 分

评审因素		评分标准	满分值
		(5) 未提供方案不得分。 2、具有客运从业资格或对环境有害物质（固态、液态）处置或运输资格，得 3 分。 注：须提供相关的资质证件。如为投标人属下控股公司，提供控股关联公司股权大于或等于 51%的有效证明文件。	
5	社会化运营队伍建设及稳定性的保障方案	综合评价各投标人社会化运营队伍建设及稳定性的保障方案（包括员工工资薪酬待遇、员工奖罚考核、各岗位工作培训、防止人员流失的保障方案） (1) 员工工资高福利好，员工奖罚考核方案科学，岗位培训方案操作性强，防止人员流失的保障方案完善，得 8 分； (2) 员工工资福利较高，员工奖罚考核方案较科学，岗位培训方案操作性较强，防止人员流失的保障方案较完善，得 5 分； (3) 员工工资福利一般，员工奖罚考核方案不够科学，岗位培训方案操作性一般，防止人员流失的保障方案一般，得 3 分； (4) 员工工资福利差，员工奖罚考核方案欠科学，岗位培训方案操作性差，防止人员流失的保障方案差，得 0 分； (5) 未提供方案不得分。	8 分
6	服务人员的交接方案	综合评价各投标人对现有服务人员的交接方案： (1) 对现有服务人员的交接方案科学合理、衔接性好，得 6 分； (2) 对现有服务人员的交接方案科学较合理、衔接性较好，得 4 分； (3) 对现有服务人员的交接方案一般、衔接性一般，得 2 分； (4) 对现有服务人员的交接方案欠科学、衔接性差，得 0 分； (5) 未提供方案不得分。	6 分
7	应急处理措施及方案	综合评价各投标人的应急处理措施及方案（针对台风暴雨、洪涝水浸等各类城市管理突发问题、重要检查、大型活动、采购人特别委派任务及其它情况的应急措施及方案） (1) 应急处理措施及方案合理，操作性强，得 6 分； (2) 应急处理措施及方案较合理，操作性较强，得 4 分 (3) 应急处理措施及方案不够合理，操作性一般，得 2 分 (4) 应急处理措施及方案欠合理，操作性差，得 0 分； (5) 未提供方案不得分。	6 分
8	服务支持方案	综合评价各投标人的服务支持方案： (1) 服务响应时间迅速，承诺可供本项目调配的应急人员充足的，得 6 分； (2) 服务响应时间较快，承诺可供本项目调配的应急人员较充足的，得 4 分； (3) 服务响应时间一般，承诺可供本项目调配的应急人员较少的，得 2 分； (4) 服务响应时间较慢，承诺可供本项目调配的应急人员较少的，	6 分

评审因素	评分标准	满分值
	得 0 分； (5) 未提供方案不得分。	
注：证明材料均为复印件或扫描件或打印件，并加盖投标人单位公章。		

3. 价格部分评审标准

- (1) 依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的规定，对符合要求的有效投标人，按照以下比例给予相应的价格扣除：

序号	情形	价格扣除比例	计算公式
1	非联合体投标人 (投标人须为小型、微型企业)	对小型和微型企业产品的价格扣除 6%	评审价格=(总投标报价-小型和微型企业产品的价格)+小型和微型企业产品的价格×(1-6%)

【注：

- (1) 本表“情形”中所指情形应同时符合以下两种条件：①该投标人（或联合体一方）为小型、微型企业；②该产品为小型、微型企业生产的；
- (2) 中型企业不享受上述价格折扣，中型或以上企业生产的产品不享受上述价格折扣；
- (3) 小型和微型企业产品包括货物及其提供的服务；
- (4) 符合要求的投标人须提供中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或其他小型和微型企业的相关证明(详见“一、概念释义”的相关说明)，投标人如不能完整提供上述资料的将不能享受相应的价格折扣；

- (2) 经评标委员会审核，满足招标文件要求且进行了政策性价格扣除后，以评审价格的最低价者定为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按下列公式折算递减。即：

其他投标报价得分 = (评标基准价 ÷ 评审价格) × 价格部分分值

注：评审价格、评标基准价均精确到小数点后 2 位，如 1.23 元、4.00 元

七、确定结果及后续

7.1 中标资格的确定

1. 采购人在法定时间内对评审推荐结果进行确认。采购代理机构将在评审结束后，向采购人提交评审推荐意见，采购人依法确定中标人。
2. 中标人数量：详见投标人须知前附表。

7.2 替补候选人的适用情形

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。

7.3 中标通知

1. 中标结果将发布在招标公告对应的媒体，同时，采购代理机构将向中标人签发中标通知书。
2. 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，中标人无正当理由不得放弃中标。
3. 在未取得合法理由而获批复前，中标人擅自放弃中标资格，则须承担相应的违约处罚责任，并赔偿采购人由此所造成的一切经济损失。

7.4 中标服务费（招标代理费）

1. 采购人按收费标准，在领取中标通知书前以银行转账方式一次性向采购代理机构缴纳相应的中标服务费。
2. 招标代理费支付方：详见投标人须知前附表。
3. 若无规定，中标服务费应含在投标报价范畴中，但不单列，投标人报价时应考虑此项费用。中标服务费交纳后即为固定金额，中标额（或合同价）的增减，将不影响中标服务费的增减。
4. 采购代理机构代理费用的收取标准和方式：详见投标人须知前附表。

7.5 合同签订、争议与跟踪

1. 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。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。
2. 招标文件、投标文件、相关澄清材料及来往确认文件，均作为合同订立和裁定争议的依据，对这些文件个别条款要约的理解存有歧义、偏差、含糊、疏漏等情形时，一切以能够实现项目的功能效果和设计目标为前提，均以采购人的理解判断为准。
3. 签订政府采购合同后 7 个工作日内，采购人应按《关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135 号）的要求，完成后续文件的公告事宜，并将政府采购合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。
4. 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。
5. 在不违背原采购方案要求和各方认可的文件内容前提下，合同当事人可对合同范本中个别非实质性条款共同协商完善补充修正。

6. 合同生效后一切行为均适用于《中华人民共和国合同法》，履约期间有违约过错的一方，须承担相应的责任。

7.6 质疑与处理

1. 投标人认为招标文件、采购过程、中标或者成交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 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。
2. 投标人应知其权益受到损害之日，是指：
 - (1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；（根据《政府采购质疑和投诉办法》规定，“潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。”）
 - (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
 - (3) 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。
3. 在法定质疑期内，投标人针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出。
4. 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有投标人共同提出。
5. 质疑人（指提出质疑的投标人，下同）提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料（加盖单位公章的复印件）。质疑函应当包括下列主要内容：
 - (1) 质疑人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
 - (2) 质疑项目的名称、编号；
 - (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
 - (4) 事实依据；
 - (5) 必要的法律依据；
 - (6) 提出质疑的日期。

质疑人为自然人的，应当由本人签字并加盖本人手指指印；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者其授权代表签字或者签章，并加盖法人公章。

（注：质疑函格式详见“附件一：质疑函格式”）

6. 质疑人提出质疑和投诉应当坚持依法依规、诚实信用原则。质疑人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事实的确切来源，其证据来

源必须合法。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。

7. 政府采购质疑答复应当坚持依法依规、权责对等、公平公正、简便高效原则。采购人、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。对中标人提出质疑时，质疑函及相关质疑内容的举证材料将转递予被质疑者，被质疑者对举证材料须给予书面澄清回复和接受质询，其投标文件可公开的内容须接受任何形式的审查核实。
8. 接收质疑函方式：现场面对面、传真、邮件（受理邮箱：gdhlzd@126.com）。
9. 接收质疑函联系方式：详见投标邀请函“联系事项”内容。
10. 采购人、采购代理机构在质疑受理之日起 7 个工作日内书面答复质疑人。答复函可以直接领取、传真、邮件或邮寄方式均视为有效送达。
11. 质疑人对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级政府采购监督管理部门提起投诉。

附件一：质疑函格式

关于（采购人）（项目名称）的质疑函

（可根据质疑内容增加或删除）

（采购人名称/采购代理机构名称）：

一、质疑人基本信息

质疑人：_____（提出质疑的投标人名称）

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 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：

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：

证据来源：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

质疑人：_____（法人公章）

质疑人联系人：_____（签字或签章）

提出质疑的日期：_____年_____月_____日

注(1)：

- (1) 投标人提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
- (2) 在法定质疑期内，投标人针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出。
- (3) 质疑函的质疑事项应具体、明确，每个质疑事项应有与之相对应的必要事实依据和法律依据。质疑事项属于涉密的，应提供信息来源或有效证据。
- (4) 投标人质疑应当有明确的请求，质疑请求应与质疑事项相关。
- (5) 质疑人为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑人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，并加盖单位公章，多页时须同时加盖骑缝章。
- (6) 质疑人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人签署的授权委托书（格式见后）。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。递交质疑函时，需出示代理人的身份证原件，并在受理表上进行登记、确认。
- (7) 依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料；依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十三条，供应商捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止 1 至 3 年内参加政府采购活动。
- (8) 不按上述要求拟写的质疑函，采购人或采购代理机构将不予受理。

注(2)：

- (1) 本部分格式为投标人提交质疑函时使用，不属于投标（响应）文件格式的组成部分；
- (2) 投标人/报价人如需对项目提出质疑时，应按质疑函的格式提交；
- (3) 多页时须同时加盖骑缝章；
- (4) 提交质疑函时须同时提交授权委托书。

质疑函附件：

授权委托书

致 _____（采购人名称/采购代理机构名称）：

我单位特授权委任：以下人员作为我方唯一全权代表，前往贵单位办理政府采购业务（递交项目质疑函），对该代表人所提供、签署的一切文书均视为符合我方的合法利益和真实意愿，我方愿为其行为承担全部责任。

项目编号：

项目名称：

委任授权代表姓名：_____，身份证号码：

联系电话：_____；手机：_____；

单位联系电话：_____；传真：_____；邮编：_____；

注册地址：

有效期限：自本单位盖章之日起至_____年____月____日截止。

特此授权证明。

投标人名称：_____（单位公章）

法定代表人（主要负责人）：_____（签字或者盖章）

日 期： 年 月 日

注：

质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（主要负责人）签字或者盖章。

第四部分 合同书范本

（拟签订的合同文本）

注：

- (1) 本合同格式仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订；
- (2) 合同标的、数量、金额、服务承诺、履约方式等必须与招标文件和中标人的投标文件保持一致；
- (3) 在不违反原采购方案要求和各方认可的文件内容前提下，合同当事人可对合同范本中个别非招标文件规定和投标文件承诺的合同条款共同协商完善补充修订。

佛山市顺德区政府采购项目

合 同 书

项目编号： 待定

项目名称： 2020-2022 年度容桂街道数字
城管社会化运营服务

甲方： _____（采购人）

乙方： _____（中标人）

签订日期： 年 月

甲 方： （采购人）

乙 方： （中标人）

合同见证方： 广东华伦招标有限公司

根据 2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国合同法》、招标文件的要求，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、 项目名称、编号

（一）项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

（二）项目编号：待定

二、 服务范围

1、容桂街道数字城管运营范围

乙方要按照市和区的数字城管考核标准在容桂街道数字城管覆盖范围合计月 11 平方公里（主要涉及容山、容新、朝阳、卫红、振华、幸福、桂洲、红星、海尾、细滘、容里等社区）辖区（见附图框选范围）内进行信息采集和核实任务，以及该范围内产生案件的办理上报、登记、立案、派遣、派核查、核查结案等流转操作。

运营范围 1：主要涉及容桂街道中心城区，北至滨河路和容奇大道中，东至一零五国道（顺德大道南），南至红旗路、西至容桂大道所包围的区域。

运营范围 2：主要是容里社区，北至德胜河滨公园、东至宏丰路、南至永业路、西至红珠路和容港路所包围的区域。



2、美城巡查运营范围

乙方要根据甲方给出的标准对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）进行城市管理暗检，对案件结果整理并建档、存档，定期提交检查报告。



三、总体要求

1、社会化运营人员应在容桂街道主管单位的总体指导下开展工作，严格遵守各项工作规范，并无条件接受甲方的日常监督和检查；

2、社会化运营队伍必须具有科学合理的组织机构体系，实行层级管理体系，保证管理、指挥、质量控制要求在组织架构上实现；

3、社会化运营队伍必须制定内部管理清退制度，实行奖优惩劣措施，保证社会化运营人员的素质；

4、社会化运营队伍必须建立严格的内部质量控制体系，落实专人或机构负责对社会化运营人员的工作质量实行实时监控；对投诉、工作失误等问题实行跟踪、反馈制度，建立质量问题处罚机制；

5、制定合理的社会化运营人员配置方案，保障人员的合理调度，根据工作时间的要求，制定合理安排交接班制度，保障人员的合理组织；

6、社会化运营队伍必须建立完善的培训制度，培训包括上岗培训、日常技能培训等，人员必须经培训合格后才上岗工作；

7、乙方必须严格遵照法律、法规、规章和规定的要求，与社会化运营人员队伍签订劳动合同，并按照相关劳动法律、法规的规定办理等，贯彻劳动法律、法规中有关工作时间和休息、休假、工资等规定；

8、乙方须具有针对服务中断的特别应急机制、方案，该方案经甲方确认后，双方保存备案；

9、社会化运营人员必须持工作证上岗，城管系统内违纪（规）被开除的人员，成交供应商不得录用从事社会化运营相关工作。

10、乙方须制定信息安全和保密管理方案，保障项目运营过程的信息不致泄漏。

11、信息采集员巡查过程中发现少量城市部件发生变化，乙方须配合甲方完成部件数据更新。

四、主要人员配置

本项目乙方须按甲方指定的工作区域派遣数字城管运营服务人员，社会化运营服务人员的管理、培训、作业等工作均由乙方自行负责。按要求的工作时间内，员工只能在甲方指定地点从事本项目相关工作，不得兼职、兼任其他项目。容桂街道数字城管社会化运营服务人员共 36 人，包括信息采集员、信息监督员、受理派遣员、美城考评员、美城巡查专员、客运车辆监督员、视频数据处理员、组长、值班长、业务技术指导员和项目负责人，人员具体情况如下：

人员类别	人员数量（人）
信息采集员	15
信息监督员	1
受理派遣员	5
美城考评员	4
美城巡查专员	2
大气污染（扬尘）防治巡查员	1
客运车辆监督员	2
视频数据处理员	1
组长	2
值班长	1
业务技术指导员	1
项目负责人	1
合计	36

五、人员素质要求

1、信息采集员要求：

1) 文化程度：中专、高中（职高）文化程度以上，下岗失业失土人员优先，复退军人优先。

2) 工作经验：一年（含）以上数字城管工作经验优先。

3) 性别：不限，男性为主。

4) 健康状况：身体条件能适应全天候连续户外巡查值勤，无明显身体缺陷。

5) 其他要求：作风正派，有吃苦精神，有为数字城管服务的职业道德，无犯罪记录和明显不良嗜好。

6) 组建的信息采集员队伍 60%以上为本地户口。

2、信息监督员要求：

1) 文化程度：大专或以上文化程度。

2) 工作经验：一年（含）以上数字城管工作经验优先。

3) 性别：不限，男性为主。

4) 健康状况：身体条件能适应全天候连续户外巡查值勤，无明显身体缺陷。

5) 其他要求：作风正派，有吃苦精神，有为数字城管服务的职业道德，无犯罪记录和明显不良嗜好。

6) 容桂街道本地人优先。

3、受理派遣员要求：

1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。

2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。

3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。

4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。

5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。

6) 能适应 24 小时三班轮班工作。

7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。

8) 容桂街道本地人优先。

4、美城考评员要求：

1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。

2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。

3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。

- 4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。
- 6) 能适应 24 小时三班轮班工作。
- 7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。

5、美城巡查专员

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程。
- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、能适应长时间室外巡查工作。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

6、大气污染（扬尘）防治巡查员

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先、具有大气污染（扬尘）防治工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程。
- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、能适应长时间室外巡查工作。
- 6) 具有摩托车、小汽车（C1）驾驶证。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

7、客运车辆监督员要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。
- 6) 能适应 24 小时三班轮班工作。
- 7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。

8、视频数据处理员要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 4) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 5) 熟练运用常用办公软件，中文打字每分钟 50 字以上。
- 6) 能适应 24 小时三班轮班工作。
- 7) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。

9、组长要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管组长工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程，熟悉国家、地方政府有关城市管理方面的相关法律法规，把握全局，与用户紧密协调，制定完善的工作计划，并严格贯彻执行。

- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

10、值班长要求：

- 1) 一年（含）以上的数字城管值班长工作经验优先。
- 2) 全日制大专及以上学历，能熟悉计算机应用知识。
- 3) 需具备城管相关工作综合管理经验，熟悉各项城管工作流程，熟悉国家、地方政府有关城市管理方面的相关法律法规，把握全局，与用户紧密协调，制定完善的工作计划，并严格贯彻执行。

- 4) 口齿清晰、普通话和粤语流利、有较强的表达能力。
- 5) 具有良好的沟通能力、客户服务意识与工作责任心，富有团队合作精神。
- 6) 熟悉容桂街道城市建设基本情况（如行政区域划分、道路等）。
- 7) 容桂街道本地人优先。

11、业务技术指导员要求：

- 1) 负责通过明检、暗查等方式，对信息采集员、受理派遣员工作进行现场巡查、抽

查，把控各环节的工作质量；

2) 负责根据作业质量跟踪，包括质量控制体系的本地化改良、质量问题统计与分析等；

3) 负责汇总检查数字城管各模块工作中的问题点，设计并开展针对性的业务培训、人员技能查漏补缺；

4) 负责分析工作进度需求，提供技术培训支持，包括技术标准的本地化改良、当地作业流程改进优化、现场各类技术培训及问题答疑；

5) 负责跟进数字城管系统、数据问题及优化需求，整理相关问题和优化方式，与相关人员沟通落实；

6) 根据佛山市、顺德区修订的各项考核标准进行培训和跟踪；

7) 根据甲方所提出的各项工作要求，制定相关培训材料，对信息采集及监督指挥团队进行培训和跟踪落实；

8) 收集、整理并分析信息采集和监督指挥工作存在的问题，出具相关工作报告及整改建议，并进行跟踪落实。

12、项目负责人要求：

1) 负责项目人员招聘与配置、业务培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理。

2) 负责沟通、协调，准确理解甲方对容桂街道数字城管日常工作的要求，并向信息采集团队、坐席团队宣传贯彻执行。

3) 负责容桂街道数字城管社会化运营服务团队的全面日常管理工作。

4) 根据容桂街道开展的专项整治工作任务，安排数字城管社会化运营服务团队配合执行，并提供合理化工作建议。

5) 在统计期结束后的一个月内向甲方提供容桂街道数字城管月度、季度、年度分析报告，分析数字城管在各统计期内所取得的成绩及存在的问题，并提出可行性建议供甲方参考。

6) 负责管理监督坐席员、信息采集员的日常工作质量及工作纪律，确保数字城管社会化运营服务团队高效开展各项工作。

7) 负责与容桂街道数字城管指挥中心主任或指挥长对接，并沟通协调相关数字城管运营工作。

8) 负责数字城管社会化运营服务团队的绩效考核，奖励先进、鞭策落后、淘汰不合

格的服务人员。

9) 负责研究其他数字城管运营项目的先进经验，并结合容桂街道的实际情况，为容桂街道数字城管高效运营提供合理化的工作建议。

10) 负责定期组织信息采集员和坐席员进行岗位技能提升培训及日常安全培训，为前述人员参加佛山市、顺德区数字城管指挥中心举办的各类学习、培训、会议等活动提供交通安排。

六、 人员劳动保障要求

1、社会化运营人员享有取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全卫生保护、享受社会保险和福利等劳动权利，同时应当履行完成劳动任务、遵守规章制度和职业道德等劳动义务；乙方须根据工作性质进行职位评估，从而确定薪酬等级体系。建议人员薪酬待遇（仅作参考），具体以乙方实际发放为准。

人员类别	建议人员薪酬待遇（仅作参考）
信息采集员、信息监督员	1、基本工资 2890 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、交通工具补助 150 元/月； 3、交通燃油补助 150 元/月； 4、公司按相关规定购买社保； 5、按相关规定购买住房公积金； 6、法定高温费； 7、年终绩效奖； 8、加班费（若有）。
受理派遣员、美城考评员、客运车辆监督员、视频数据处理员	1、基本工资 3578 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、公司按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）
美城巡查专员、大气污染（扬尘）防治巡查员	1、基本工资 4094 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、交通工具补助 150 元/月； 3、交通燃油补助 150 元/月； 4、按相关规定购买社保； 5、按相关规定购买住房公积金；

	6、法定高温费； 7、年终绩效奖； 8、加班费（若有）。
组长、值班长	1、基本工资 4438 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）。
业务技术指导员	1、基本工资 5298 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）。
项目负责人	1、基本工资 7018 元/月（含个人应缴社保费、住房公积金）； 2、按相关规定购买社保； 3、按相关规定购买住房公积金； 4、年终绩效奖； 5、加班费（若有）。

2、乙方必须按国家规定向社会化运营队伍所有人员准时发放工资和其他各项薪酬福利；

3、乙方必须按国家规定向社会化运营队伍所有适龄人员缴纳社保、住房公积金；

4、除法定社保外，乙方还必须为外业人员购买商业意外保险，其中采集员、监督员最高保额不低于 20 万元，美城巡查员和大气污染（扬尘）防治巡查员不低于 50 万元；

5、对于员工加班，必须按照公司管理规定支付加班费；年终时，按照公司管理规定支付年终奖金；

6、乙方必须建立员工轮休制度，保证员工能享受国家规定的劳动假期；

7、如在日常管理中，发生劳动纠纷，乙方应妥善解决，保证不影响日常的数字城管运营工作。

七、信息采集工作要求

1、信息采集工作内容要求：

信息采集员是数字化城市管理信息采集上报的主要力量，也是数字城管流程形成闭环的关键。依据容桂街道数字城管系统现行统一的管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式，进行信息采集的社会化运营。具体工作如下（不仅限于此）：

1) 负责对城市部件、事件类问题信息的限时采集；

按照容桂街道城市部件和事件分类标准，限时采集城市管理各类问题。常见城市管理问题包括：市容市貌、环境秩序、环境卫生、园林绿化、灯光照明、垃圾运输、宣传广告、城市道路交通标志标线附属设施、城市排水设施、河道漂浮物、日常路面保洁、水体清洁、街面私搭乱建、占道经营、装饰性树挂等，共涉及 7 大类 111 小类城市部件，6 大类 55 小类城市事件。

2) 对热线投诉、视频监控、领导交办等途径反馈的城市管理问题进行核实；

3) 对责任单位处理报结的问题在结案前进行核查；

4) 对责任网格内力所能及的市容环境脏乱问题做到“举手之劳”，具体包括一些城市管理事务的自处理和现场劝阻。

自处理包括：①街面可撕掉的小广告；②绿地或主干道的小木板广告；③垃圾箱小门打开或内胆移位；④垃圾箱外的小袋装垃圾清理；⑤井盖轻微错位（在能力范围内）；⑥交通护栏轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；⑦网络通讯交接箱门打开（设施不坏）；⑧树枝折断影响交通；

现场劝阻包括：①非装饰性树挂；②沿街凉挂；③店外经营；④占道广告牌；⑤无照经营游商；⑥废弃设施占道堆放；⑦非停车位的停车（车主正准备停）单个现象，自行车停在泊车线外；⑧主干道单个流浪乞讨。

5) 对政府关注的专项内容提供专项普查服务；

6) 针对台风、暴雨等灾害天气提供快速的紧急情况普查服务；

7) 在日常巡查过程中，如发现城市部件变化，免费提供部件数据更新服务；

8) 定期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务；

9) 负责辖区数字城管监督指挥中心领导及信息采集员队伍负责人交办的其他任务。

2、信息采集工作时间要求

信息采集巡查工作时间应与数字城管运行时间同步，工作时间为 8：30—17：30，如甲方工作需要，上述运营服务人员可进行 24 小时轮班工作制。并要结合容桂街道的工作要求安排节假日值班及调整工作时间等。防汛、抗雷、防灾或重大活动、对重点区域需延长巡查时间或需进行专项普查的，应无条件服从。

3、信息采集质量要求

1)月平均上报有效率达到90%。(公式:有效上报率=有效上报数/实际上报数×100%)。

2) 保证各类数据的准确性,要求上传信息(包括核查和核实)差错率(按月统计)不超过5%。

3) 控制漏报,要求工作区域内所有事部件问题应在第一时间上报,由指挥中心和相关部门巡查校核确认,构成漏报事实的比率不超过5%。

4、信息采集密度要求

1) 每个工作网格,配置固定人员,设定固定巡查路线,保证巡查间隔时间,间隔密度合格率达到85%或以上。(公式:间隔密度合格率=(1-被抽查不合格采集员数/该采集公司采集员总数)×100%)。

2) 巡查过程中保证繁华地区和主干道路每日巡查不少于3次,次支道路和里巷道路每日巡查不少于2次,居民区巡查每周不少于2次。

5、巡查数据传输时间要求

指挥中心发出的核查、核定指令回复需在1小时内予以回复,突发、重大事件核查指令需在30分钟内予以回复,其余时间段以限定时间为准,按时核查率达到95%或以上、核查回复率达到98%或以上。

八、美城巡查专员工作要求

(1) 外包单位监督

对佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局监督管理的城市管理外包单位(市政工程公司、环卫保洁公司、园林绿化公司等)的工作进行检查。

(2) 容桂街道全域城市管理问题暗检。

对容桂街道范围(包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境)进行城市管理暗检,对案件结果整理并建档、存档,定期提交检查报告。

(3) 城市管理黑点数据建库及数据更新维护。

对城市管理黑点、重点问题进行数据建库,并对及时数据进行更新维护。

(4) “迎检”工作协助

配合参与各级城市管理部门的检查工作。

(5) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据甲方实际情况进行安排。

九、大气污染(扬尘)防治巡查员

（1）扬尘源数据建库及数据更新维护

对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）所有在建工地、闲置地块、渣土场、道路施工、住宅施工等扬尘源进行数据建库并定时更新。

（2）扬尘源实地巡查

对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）所有在建工地、闲置地块、渣土场、道路施工、住宅施工等扬尘源进行实地巡查，将巡查情况进行记录。

（3）无人机巡查

对容桂街道范围（包含数字城管覆盖范围及以外范围、各级考评区域范围在内的容桂街道全境）所有在建工地、闲置地块、渣土场、道路施工、住宅施工等扬尘源进行无人机巡查，将巡查情况进行记录。

（4）案件建立及交办、督办

对上述巡查所发现的问题进行整理，建立案件并交办到相应的职能部门。并对已交办到职能部门的案件进行跟踪、督办。

（5）档案整理

对本项目所涉及的巡查记录、巡查结果、案件等资料统一整理台账，每宗督查案件进行“一案一档”，每月更新上报。

（6）信息转办及报送

负责上级督办案件的交办并回复，及时发布上级启动的预警信息，按上级要求汇总报送大气管控信息。

十、监督指挥工作要求

1、监督指挥工作内容要求

监督指挥涉及受理员、派遣员和值班长三种工作岗位，其中受理员负责接听、记录及整理各类投诉、问题、信息等。派遣员负责将受理员受理的各种城市管理案件分派给专业部门进行处理。值班长是监督指挥工作的主要负责人，负责对受理员、派遣员的监督管理，并负责与业主单位进行沟通，解决在受理派遣过程中遇到的各类城市管理问题。

（1）受理员工作内容如下（不仅限于此）：

- 1）接听社会公众来电及投诉热线；
- 2）接受各级领导及有关部门转来的城市管理问题，并做好登记；

- 3) 接收信息采集员通过信息采集器上报的所有城市管理问题信息，并做好登记；
- 4) 根据接收到的问题信息的性质进行分类，将跨区域跨部门的重大案件与其他案件区分开；
- 5) 根据属地管理原则将非重大问题及时流转 to 相应的区数字城管监督指挥中心进行受理；
- 6) 汇总整理街镇相关部门解决城市部件、事件问题的评价结果；
- 7) 完成各级领导交办的其他事项。

(2) 派遣员工作内容如下（不仅限于此）：

- 1) 接收受理员流转来的城市管理案件信息；
- 2) 对所有流转来的案件信息根据其性质进行判断分类，上报相应部门；
- 3) 对非重大问题的案件信息按归属部门进行分类，并分派到各相关专业部门并进行监督办理；
- 4) 接收专业部门发送的接受任务信息，并对该案件进行监督记时，对案件处理情况进行跟踪；
- 5) 接受专业部门的问题处理反馈信息并进行登记，将信息反馈给监督指挥中心；
- 6) 与专业部门就未处理好的重大问题案件的性质和情况进行协调，对由协调后流转过来的能解决的重大问题，监督专业部门进行办理，对不能有效解决的案件，及时上报上级部门；
- 7) 对监督指挥中心反映的未处理好的案件进行审批，是否属于重大问题，进行具体的处理协调，对非重大问题案件进行监督跟踪；
- 8) 完成各级领导交办的其他事项。

(3) 组长工作内容如下（不仅限于此）

- 1) 负责对受理员、派遣员进行考勤，填写好工作日志；
- 2) 对受理员、派遣员解决不了的疑难问题或公众提出的具有代表性的问题，进行解答；对于要求进行回复的电话，根据处理的具体情况及时给予回复；
- 3) 对由受理员流转过来并经信息采集员现场核实过的与公众反映情况不一致且不符合立案条件的案件进行注销；
- 4) 发现城市管理部件信息更新情况不属实的，及时将信息反馈给相关职能（专业）部门，并责令其重做；
- 5) 对核查结果与处理结果一致的案件进行结案；

6) 完成领导交办的其他事项。

(4) 值班长工作内容如下（不仅限于此）

1) 负责对组长进行考勤，填写好工作日志；

2) 对组长解决不了的疑难问题或公众提出的具有代表性的问题，进行解答；对于要求进行回复的电话，根据处理的具体情况及时给予回复；

3) 发现城市管理部件信息更新情况不属实的，及时将信息反馈给相关职能（专业）部门，并责令其重做；

4) 对上报的城市管理事件、部件问题进行立案审批；对由顺德区容桂环运城管局发现的问题，直接进行立案审批；判断案件是否紧急，将紧急案件交有关应急部门进行处理，将非紧急案件交派遣人员处理；

5) 对核查结果与处理结果一致的案件进行结案；

6) 完成领导交办的其他事项。

(5) 美城考评员工作要求（不仅限于此）：

每天进行手动导入案件、案件预处理、处理村居/部门反馈意见。

1) 手动导入案件

将顺德区“美城行动”中容桂的扣分问题，手动导入容桂街道美城考评系统，以便做进一步的案件预处理工作、下派村居、统计排名等工作。

2) 案件预处理

查看案件发生位置、案件图片、案件描述等信息，根据预订的规则加上自己的经验，判断该案件是否属于村居案件，属于哪个村居，哪个责任部门，哪个股室网格等信息。确认无误之后，将案件转交给村居、部门负责人的帐号。

3) 处理村居、部门反馈意见

案件转交给村居、部门，在规定反馈时间到期之后，要及时查看案件反馈。如果案件不存在异议，则归档计分；如果有异议，则按照反馈意见视情况处理。并且每周、每月向甲方提交容桂街道美城考评分析报告。

4) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据甲方实际情况进行安排。

(6) 客运车辆监督员工作要求（不仅限于此）：

1) 通过车辆监控系统实时监督客运车辆；

2) 针对涉嫌违法运输、违规载客等客运车辆做好案件记录，并整理相关证据提交甲

方；

3) 协助甲方跟进相关案件处理事宜；

4) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据甲方实际情况进行安排。

(7) 视频数据处理员工作要求：

1) 通过数字城管视频监控系统，实时监督工地、城管“黑点”、环保污染源等重点区域；

2) 针对违规、违法情况进行案件记录，并整理相关证据提交甲方；

3) 协助甲方跟进相关案件处理事宜；

4) 其他相关工作

其他相关的运营工作根据甲方实际情况进行安排。

2、工作时间要求：

工作时间应与数字城管运行时间同步，工作时间为 8：30—17：30，并要结合容桂街道的工作要求安排节假日值班及调整工作时间等。如甲方工作需要，上述运营服务人员可进行 24 小时轮班工作制。遇防汛、抗雷、防灾等特殊时间，需延长工作时间，乙方应无条件服从。

十一、 数字城管装备要求

1、信息采集器管理要求

1) 对于信息采集人员，信息采集器为“城管通”；

2) 社会化运营人员所需的采集器由容桂街道主管单位按人员配置及工作区域的实际情况足额提供，并保证功能正常使用。合同终结时，乙方须如数返还信息采集器。每缺少一台由乙方按照采购价和使用的年限比例进行赔偿，如因使用不当造成信息采集器外观破损或影响功能正常使用的，将足额支付修理费用；

3) 采集器硬件损坏应到指定维修点修理，乙方不得对机具自行维修；

4) 乙方应加强信息采集器的日常管理，必须按照实名制登记使用，落实专人负责管理，同时要制定信息采集器管理使用制度，保障信息采集器正常的使用。

2、外业社会化运营人员装备

外业社会化运营人员（信息采集员、信息监督员）工作时每人需配备信息采集器一部，另外还须配备雨衣、工作背包、工作手册、笔、手电、卷尺、水壶等。

3、交通装备

社会化运营人员工作时，乙方可提供机动车交通工具、自行车或安排搭乘公共交通工具。乙方应充分考虑远距离作业的交通问题。

大气污染（扬尘）防治巡查所用的汽车由甲方提供，如个别巡查点汽车不能通达须使用摩托车或其它交通工具的，由乙方自行解决。

4、工作服

乙方须为本项目全体工作人员配备统一工作证，另须为监督指挥中心工作人员配备统一由甲方指定样式的工作服，其中夏装工作服每人每年 2 套，冬装工作服每人每年 2 套。

5、无人机

本项目大气污染（扬尘）防治巡查所用的无人机由甲方提供。乙方应加强无人机的日常管理，落实专人负责管理，同时要制定无人机管理使用制度，保障设备正常的使用。

十二、服务质量考核要求

1、基本要求：

为保证“数字城管”社会化运营能在公平、公正、公开的环境下执行，乙方必须严格按照采购文件及甲方制定的监管方案要求接受甲方、甲方主管单位、社会公众、媒体的全面监督，基本要求如下：

（1）乙方须建立综合及专项工作报告制度，定期书面向甲方主管单位汇报社会化运营工作，提交《工作情况及改进报告》，如实按主管单位要求提交人员信息、员工培训、员工考核、工资发放、设备器材维护等管理情况，接受甲方主管单位的工作指导，按主管单位要求按期如实报告考评情况，并落实本行业其它相关工作；

（2）制定《社会化运营服务质量考核标准》，甲方通过明查及暗查方式，按照考核标准对乙方的服务质量进行考核。考核采用扣分制，考核分数与按季度发放的社会化运营服务费挂钩，如服务质量低下，则核减该季度服务费；

（3）制定《考评舞弊行为处罚规定》，在对乙方的日常监管中，如发现乙方在考评中舞弊，经核实后，按照相关处罚条款进行处罚，乙方须无条件服从。

2、服务质量考核方法：

（1）检查考评监督机构：

由采购方有关人员组成考评监督小组。

（2）检查考评方法及方式：

检查考核采取不定期、不定次随机检查、抽样检查与普查相结合的办法。检查考核的结果作为对数字化城市管理监督指挥中心质量评价、服务费用发放的依据。

检查程序：现场检查——数据比对——扣罚通知——公布结果。

(3) 考评采用月度检查、季度检查相结合的方式

①月度考核：考核小组每月进行不定期检查，采用累积扣分制，总分 100 分；即每月得分=100-本月累积总扣分，每扣 1 分在当月服务费用扣 1000 元，扣分不设上限。若当月，街道数字城管成绩在全区排名第一至四名的，当月月度考核扣罚可减免；若当月，街道数字城管成绩在全区第五名至第六名的（含第六名），根据月度考核得分进行扣罚，不额外增加排名扣罚；若当月，街道数字城管成绩在全区排名低于第六名（不含第六名），每递减一名次，在月度考核得分扣罚的基础上额外增加扣罚 10000 元/名次，举例：2019 年 1 月份街道数字城管排名第七，则 1 月份月度考核在每月得分扣罚的基础上，再扣 10000 元；2 月份街道数字城管排名第八，则 2 月份月度考核在每月得分扣罚的基础上，再扣 20000 元，以此类推。

②季度考核：季度考核成绩等于本季度内三个月的平均月度成绩，总 100 分，以 90 分为基准线，得分高于基准分 90 分（含 90 分）的，不进行扣罚；得分低于基准分 90 分的，每少 1 分将扣罚当季服务费 10000 元，不足 1 分的按 1 分计，扣分不设上限。

(4) 月考核分低于 80 分（不含 80 分），考评为不合格。一年服务期内，乙方出现累计 3 个月考评不合格(80 分以下)或连续 3 个月 90 分以下，或者甲方发现乙方与被考评对象勾结舞弊作假现象，其情节严重并造成严重后果的，则甲方有权无条件终止和解除服务合同，没收履约保证金，一切经济和法律费用由服务方承担。

(5) 薪酬待遇考核：甲方有权对本项目服务人员实际获得乙方发放薪酬待遇的情况进行监督和核查，若发现乙方提供虚假薪酬待遇证明材料的，或发现本项目服务人员的薪酬待遇低于承诺的薪酬待遇，或无为服务人员购买社保的，按所涉及的人员数量以每人每月 5000.00 元的标准扣罚乙方当月的服务费。

注：本项目服务人员的工资需在当月的下个月 15 号前足额发放，并将委托银行发放服务人员工资的清单原件（须盖发放银行印章）、服务人员工资签收确认单原件、购买社保费用单据原件及前述单据复印件（需加盖乙方公章）报送至甲方审核，审核后单据原件退还乙方，单据复印件由甲方保存。未按要求报送上述单据的，乙方当月的服务费暂不支付。

3、容桂街道数字城管运营项目考核标准：

序号	考评分类	考评大项	考评分项	考 评 内 容	扣分标准（分）
----	------	------	------	---------	---------

77	市考评系统	公众投诉 (满分 13 分)	按期结案率(满分 5 分)	公众投诉案件按期结案率不得低于 97%。	每少 1%扣 1 分(不足 1%不计算)
78	市考评系统		紧急投诉(满分 3 分)	紧急投诉案件未在案件处置期限内及时处理(注: 1、包括超期未结案、超期结案和超期终止的案件均要扣分; 2、紧急投诉案件适用类型: 为处置时限 4 小时的无证经营游商、店外经营、噪音类案件。)	0.2 分/宗
79	市考评系统		满意度(满分 2 分)	市民对容桂街道责任部门处理案件的满意度情况。(注: 考核统计周期内应结案并已结案和终止的公众投诉案件。)	每 1%“不满意”的案件扣 0.1 分(不足 1%不计算)
80	市考评系统		重复投诉(满分 3 分)	当月市民就同一地点同一问题反复投诉超过 15 次(注: 1、含 15 次; 2、结案、终止的案件一并计算; 3、在容桂街道平台公众投诉案件办理时限内, 市、区级平台后立案案件不纳入计算。	0.5 分/宗
81	市考评系统	市、区级派遣(满分 5 分)	市、区级派遣案件处置情况	市、区级平台调度或派遣到容桂街道平台的案件处置情况。	超时完成率不得高于 1%, 每增加 1%扣 0.5 分; 超时未完成案件处置的, 每 1%扣 1 分。(注: 不足 1%按 1%计算。)
82	市考评系统	规范性(满分 13 分)	规范性	根据佛山市数字城管业务规范要求, 对容桂街道案件在办理过程中的规范性及要求进行评价。(注: 考核所有案件, 含不纳入考核的案件。)	13 分-本项评价得分
83	市考评系统	机构及队伍建设(满分 2 分)	机构设置	容桂街道数字城管机构未达到数字城管机构设置和职责定位的要求, 数字城管工作未能正常运行。	2 分
84	市考评系统		专职信息采集监督员配置	当月未按照中心城区数字城管覆盖区域每平方公里配置 1.5 个专职信息采集监督员或非中心城区数字城管覆盖区域每平方公里配置 1 个专职信息采集监督员。	2 分
85	市考评系统	督办事项(最高加或扣 10 分)	督办事项	长期得不到有效解决的重复投诉问题或超期案件, 在规定期限内未按要求整改达标。	最低扣 0.5 分/宗, 最高扣 5 分/宗。
86	市考评系统			领导交办、新闻媒体曝光或其他督办事项。(注: 以相关督办事项具体的规定为准。)	最低加或扣 1 分/宗, 最高加或扣 5

	统				分/宗。
87	区考评系统		超时完成率（满分 25 分）	当 $A \leq 4\%$ 时， $R=25$ ； 当 $4\% < A < 54\%$ 时， $R=25-(A-4\%) \div 1\% \times 0.5$ ； 当 $A \geq 54\%$ 时， $R=0$ 。 (注：1、A：超时完成率，R：本项得分；2、包括超期结案、终止等流程案件；3、不足 1% 按 1% 计算。)	25 分-R
88	区考评系统		超时未完成率（满分 25 分）	当 $A < 25\%$ 时， $R=25-A \div 1\% \times 1$ ；当 $A \geq 25\%$ 时， $R=0$ 。 (注：1、A：超时未完成率，R：本项得分；2、不足 1% 按 1% 计算。)	25 分-R
89	区考评系统	案件处理情况（满分 80 分）	二次派遣率（满分 10 分）	当 $A \leq 4\%$ 时， $R=10$ ； 当 $4\% < A < 24\%$ 时， $R=10-(A-4\%) \div 1\% \times 0.5$ ； 当 $A \geq 24\%$ 时， $R=0$ 。 (注：1、A：二次派遣数 ÷ 结案数，R：本项得分；2、案件办理过程中有两次或以上派遣至最终处置的责任部门的案件为二次派遣；3、包括结案和终止的案件；4、不足 1% 按 1% 计算。)	10 分-R
90	区考评系统		未按时操作率（满分 10 分）	当 $A \leq 1\%$ 时， $R=10$ ； 当 $1\% < A < 3\%$ 时， $R=(3\%-A) \div 2\% \times 10$ ； 当 $A \geq 3\%$ 时， $R=0$ 。 (注：A：容桂街道未按时操作次数 ÷ 容桂街道总操作次数，R：本项得分。)	10 分-R
91	区考评系统		“终止”率（满分 5 分）	当 $A \leq 3\%$ 时， $R=5$ ； 当 $3\% < A < 8\%$ 时， $R=5-(A-3\%) \div 1\% \times 1$ ； 当 $A \geq 8\%$ 时， $R=0$ 。 (注：1、A：“终止”率，R：本项得分；2、不足 1% 按 1% 计算。)	5 分-R
92	区考评系统		遗留案件（满分 5 分）	在统计周期之前已超时，并且在考评结果出来之前仍未结案的案件（注：考核所有一般案件）。	1 分/宗
93	区考评系统	案件处置权重（满分 10 分）	案件处置权重总和对比	当 $A \geq B$ 时， $R=10$ ；当 $A < B$ 时， $R=A \div B \times 10$ 。 (注：A：容桂街道所有已结案的案件的处置权重总和；B：所有镇（街道）的“本镇（街道）所有已结案的案件的处置权重总和”的平均值；R：本项得分。)	10 分-R
94	区考评系统	案件规范情况（满分 10 分）	案件造假	案件存在造假行为的。	2 分/宗

95	区考评系统		责任单位回复	责任单位在回复信息中，文字描述、拍摄视频、照片或录制的录音不符合规范的。	0.2 分/宗
96	区考评系统		立案情况	违反规定进行立案或作废的案件。	0.2 分/宗
97	区考评系统		登记信息	案件登记信息有误且未纠正的。	0.2 分/宗
98	区考评系统		办理意见	办理意见与事实不相符合或不规范的。	0.2 分/宗
99	区考评系统		监察召回	案件申请监察召回后的处理结果与申请理由不一致的。	0.2 分/宗
100	区考评系统		结案情况	未按结案标准进行结案的案件。（注：未按结案标准进行结案的案件被扣分后，召回至容桂街道再次处理。）	0.5 分/宗
101	区考评系统		镇（街道）上报	容桂街道平台将本应由本街道处理的案件上报到区级平台协调处理的。	0.5 分/宗
102	区考评系统		镇（街道）回退	区级平台调度或派遣到容桂街道平台的案件，容桂街道平台无故回退或回退理由不成立的。	0.5 分/次
103	区考评系统		延期申请	案件申请延期的条件或提交的材料不符合规定的。	0.5 分/宗
104	区考评系统	督办事项（最高加或扣 10 分）	督办事项	长期得不到有效解决的城市管理考评问题，在规定期限内未按要求整改达标的。	最低扣 0.5 分/宗，最高扣 5 分/宗。
105	区考评系统			领导交办、新闻媒体曝光或其他督办事项。（注：以相关督办事项具体的规定为准。）	最低加或扣 5 分/宗，最高加或扣 10 分/宗。
106	容桂街道	整体组织管理能力	制度制定与执行	制定并完善容桂街道数字城管社会化运营服务项目的章程、人事管理制度、巡查值班制度、案件处理制	1 分/每缺一项

				度、设备管理制度、安全保障制度、保密管理制度。	
107	容桂街道			制度执行不到位。	0.5 分/次
108	容桂街道	人员的编制配备		乙方须按服务项目要求配足人员，登记好人员信息，并将该人员信息整理成表格报至甲方，若有人员离职时应提前向甲方报备。报备自人员离职当日起计，项目主管离职岗位要在 3 个工作日内补充完毕，其他人员离职岗位要求 5 个工作日内补充完毕，未提前向甲方报备。	5 分/人
109	容桂街道			按要求的工作时间内，全部员工只能在甲方指定地点从事本项目相关工作，不得兼职、兼任其他项目。	5 分/人
110	容桂街道			报备后没有按时补充人员。	5 分/人
111	容桂街道	人员日常着装		不佩戴工作证或着装不规范（如穿拖鞋、奇装异服等）。	0.1 分/（人·次）
112	容桂街道	人员素质		言谈举止不规范得体，有不良行为的，单月累计超过 3 人次。	1 分
113	容桂街道	人员作业技能培训、考核及员工团建活动		作业技能培训、考核每月至少组织一次，月内未组织培训、考核。	1 分
114	容桂街道	人员工作情况		正常上班时间出现迟到、早退、离岗、脱岗 10 分钟以上。（注：正常上班时间为周一至周五的早上 8:30 时至中午 12:00 时，下午 14:00 时至 17:30 时。）	0.1 分/（人·次）
115	容桂街道			当班期间未按规定时间登陆或退出系统的，或未在规定时间内点和地点打卡。	0.2 分/（人·次）
116	容桂街道			非正常上班时间，需安排人员在伦敦数字城管指挥中心值班。无安排人员值班的或没人接听电话的。[值班时间为中午 12:00 时至下午 14:00 时，下午 5:30 时至次日早上 8:30 时，周六及周日全天（含法定节假日）。]	1 分/次
117	容桂			无故缺勤，或遇特殊情况需要延时下班、加班的，不	0.5 分/（人·次）

	街道			服从甲方工作安排。	
118	容桂街道			上班时间内上网、玩游戏、看视频及从事其他与工作无关的事情。	0.2 分/(人·次)
119	容桂街道			室外作业人员因工作手机没充电、故障及其他原因影响到案件办理或导致打卡时间延误,而没有提前向甲方作书面报备。	0.2 分/(人·次)
120	容桂街道			未按时按要求完成甲方交办的其他工作任务。	0.5/宗
121	容桂街道	日常办公设备、经费		乙方不能保障正常办公运作所需的设备、物品。	2 分/次
122	容桂街道	按时上报考评情况、各种材料(数据)		未按时上报。	1 分/次
123	容桂街道	上报各种材料质量		上报材料出现明显疏漏、错误。	0.5 分/次
124	容桂街道	廉政纪律		应主动、如实、全部向甲方提供运营信息,包括但不限于本考核标准全部项目的情况,弄虚作假,谎报各种情况、数据、材料。	3 分/次
125	容桂街道			与考评对象进行非工作必要的、有损中立性的接触。	2 分/次
126	容桂街道			接受考评对象宴请或各种方式的馈赠、礼金等不正当利益。	5 分/宗
127	容桂街道	器材设备管理		属于甲方提供的设备出现人为损坏或滥用的,除按价作出赔偿外,还需扣罚服务费。	0.5 分/次
128	容桂街道	重大事件		未做好信息保密工作, 向外界泄露各种工作信息。	2 分/次
129	容桂街道			工作人员从事与违法犯罪有关的活动。	5 分/(人·次)
130	容桂街道			各级政府部门检查工作中发现容桂街道数字城管工作存在问题并提出通报批评。	5 分/次
131	容桂街道			由于工作疏漏而造成重大、突发的城市管理问题未被及时发现处理。	5 分/次

132	容桂街道			未按时按质完成甲方安排的工作。	5 分/次
133	容桂街道	信息采集员	工作要求执行情况	未按时按要求完成案件的采集、上报工作。	0.1 分/（宗·节点）
134	容桂街道			未按时按要求完成案件的核查核实工作。	0.1 分/（宗·节点）
135	容桂街道			未能按照网格划分进行日常巡查。	0.2 分/次
136	容桂街道			未能配合甲方对村居进行日常考核检查。	0.5 分/次
137	容桂街道			日常巡查工作中对符合采集标准的案件没进行采集。	0.1 分/宗
138	容桂街道	信息采集员	遵守工作纪律	当班期间扎堆闲聊。	0.1 分/（人·次）
139	容桂街道			以信息采集工作或检查的名义从事与岗位工作无关或超越岗位职责的事。	0.2 分/（人·次）
140	容桂街道			当班期间与他人发生谩骂行为。	0.5 分/（人·次）
141	容桂街道			当班期间饮酒或酒后上岗。	1 分/（人·次）
142	容桂街道			当班期间与他人发生打架斗殴。	1 分/（人·次）
143	容桂街道			当班期间无故关闭 GPS。	0.2 分/（人·次）
144	容桂街道			当班期间 15 分钟内无法到达所属网格指定区域的，或无法进行联系。	0.2 分/（人·次）
145	容桂街道	信息监督员、受理派遣员、美城考评员、美城巡查专员、客运车辆监督	工作要求执行情况	未能按时按要求完成案件的受理、派遣、反馈审核、上报、申诉以及案件的查询、统计汇总工作。	0.1 分/（宗·节点）
146	容桂街道			未按时按要求录入、报备、申诉、查询、统计汇总佛山市数字化城市管理系统中有关洒水车、保洁车、抑扬车、垃圾压缩车、渣土运输车等车辆的相关管理信息，未配合相关部门进行在线监督工作，被上级发现存在问题的。	0.2 分/辆

147	容桂街道	员、视频数据处		未能对案件进行跟踪督办，造成甲方被通报批评。	0.5 分/次
148	容桂街道	理员、组长、值班长、		不按要求接听办公电话。	0.2 分/次
149	容桂街道	项目主管	工作要求执行情况	未按时按要求对案件进行立案和结案的审核。	0.1 分/宗
150	容桂街道			在统计期结束后的一个月未向甲方提供容桂街道数字城管月度、季度、年度分析报告，分析数字城管在各统计期内所取得的成绩及存在的问题，并提出可行性建议。	0.5 分/次
151	容桂街道			未能对社会化运营服务项目中存在的问题进行及时反馈、上报，造成甲方被通报批评。	1 分/次
152	容桂街道			未能按服务项目的要求完成本职工作。	0.5 分/次

注：（1）上述考评内容经查实属乙方过错导致的，甲方有权按照上述标准进行扣罚。对于乙方已按照采购内容实施，已尽所负义务，但由于其它单位责任导致的问题不认定为乙方责任，该部分不予扣罚。

（2）甲方有权根据佛山市、顺德区城市管理委员会（办公室）和数字城管指挥中心的最新工作要求，以及容桂街道对数字城管指挥中心的最新工作要求，对以上《容桂街道数字城管运营项目考核标准》作出相应调整，乙方须无条件接受。

4、服务退出机制

（1）在每期计付服务费的三个月内，由于乙方未按照本项目采购内容实施或其它经查明属乙方的原因，而导致容桂街道数字城管综合评价总成绩在全区的排名，出现连续三个月排第八名，或累计有两个月排第九名，或累计有两个月排第十名，或没有一个月进入前七名的，甲方有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由乙方自行承担。

（2）乙方因投入的设备不足、实施的运营管理模式欠佳、聘请的服务人员素质低下等因素未能满足服务项目的需求而影响了服务项目的有效运作，在甲方提出相应整改要求后一个月内仍未采取有效措施实施整改的，甲方有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由乙方自行承担。

（3）乙方因管理不善，引起服务人员到各级政府部门上访，在一个月内仍未能有效解决上访问题的，甲方有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由乙方自行承担。

(4) 乙方不能以任何方式将本项目的全部或部分服务转包第三方负责；如有转包，甲方有权停止对发生转包行为当月全部服务费的支付，并可终止服务合同，全额没收乙方的履约保证金，由此所产生的经济及法律责任由乙方自行承担。

(5) 在服务期内，乙方必须提供完整的应急预案，因故出现罢工、怠工等现象的，甲方有权终止服务合同，由此所产生的经济及法律责任由乙方自行承担。

十三、 合同服务费金额

(一) 合同总价：

小写：¥_____；

大写：人民币_____。

(注：其中第一年合同价为人民币_____元，第二年合同价为人民币_____元。)

(二) 合同价为广东省佛山市目的地交付价。

(三) 合同价为乙方为完成本项目所收取的全部费用，包括但不限于以下费用：

所有人员费用、人员社保费及社保预增费、培训辅导费用、交通费用、办公场地及设备费用、管理费用、售后服务等伴随的服务、各种税费及合同实施过程中的不可预见等全部费用。甲方将不再支付其它任何费用。

十四、 服务期

(一) 两年，自合同签订生效之日起开始计算。即自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

(二) 服务期第二年，因国家或省市级及容桂街道相关政策造成合同终止的，甲方将提前一个月以书面方式通知乙方，乙方须无条件接受，甲方不因此承担任何法律责任。届时甲方将按照实际服务时间支付项目费用。

十五、 服务地点

甲方指定的容桂街道数字城管运营区域。

十六、 服务要求

必须符合招标文件的规定要求、国家和行业的相关标准。

十七、 验收标准

1. 验收要求

乙方须为验收提供必需的一切条件及相关费用。

2. 项目验收依次序对照执行标准

- (1) 符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准、环保节能标准；
- (2) 符合招标文件和投标承诺中各方共同认可的各项要求；
- (3) 符合货物来源国官方颁布标准；
- (4) 上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

十八、 人员管理

1. 乙方须按其投标文件中承诺提供的项目组人员必须按要求投入到本项目中，在合同期内不得擅自更换。如无特殊原因原则上不能中途变更人员，确需变更人员的需经甲方书面同意。人员离开后，需在 7 天内作出补充。
2. 甲方有权以书面形式要求乙方更换不能按规定履行合同的人员。即使是甲方要求或同意更换的人员，其代替人员的资质仍应得到甲方的认可，且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的费用由乙方承担。
3. 如乙方未经甲方书面同意擅自更换项目组人员，甲方有权扣除乙方一定的违约金。发生本条上述情况累计达 4 次后，甲方有权终止合同，由此引致的经济损失，乙方须全额赔偿，甲方保留追究乙方相关责任的权利。
4. 乙方对其雇员的人身安全负全部责任。

序号	投入本项目人员	任职岗位	资格证书或执业证书	备注
1				
2				
3				

注：根据乙方的投标文件进行详细补充填写。

十九、 售后服务

1. 服务时间内，乙方须提供常设每周 7 天×24 小时服务专线技术支持。
2. 对甲方的服务通知，乙方必须符合以下要求：
 - (1) 在接报后 1 小时内响应；
 - (2) 4 小时内到达现场；
 - (3) 24 小时内处理完毕。
3. 上述售后服务费用包含在服务费中。

注：上述费用报价时可不单列。

二十、 分包要求

本项目不允许分包，否则立即终止合同，由此造成的经济和和法律责任由乙方承担。

二十一、 履约保证金

- (一) 人民币壹拾万元，乙方须在合同签订前，通过银行转账的形式转入甲方指定的账户。

否则，视作乙方拒绝与甲方签订合同，并承担相应法律责任。在乙方无违约的情况下，服务期满后 15 个工作日内一次性无息退还。如在服务期内，自行停止合约或违反服务合同有关规定被甲方终止合约的，甲方将不予退还履约保证金。如发生“服务期”所述项目合同提前终止的，不认定为乙方违约，不会因此没收履约保证金。

二十二、 付款办法

1. 合同款项支付阶段和比例如下：

每年按季度（每三个月）支付，每季度（每三个月）支付一年服务费的 25%，每季度（每三个月）于季度验收后 15 个工作日内向乙方支付。当出现扣罚，按扣罚后的金额支付服务费。如发生“服务期”所述项目合同提前终止的，按照“服务期”所述支付。

2. 合同款项的支付方式：转账结算（银行转账）。

3. 付款方：甲方；收款方：乙方。

4. 开具发票：乙方收款时必须持有效发票。收款方、出具发票方、合同乙方均必须与乙方名称一致。

5. 因甲方使用的是财政资金，甲方在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

6. 付款期间如因特殊情况需调整，由双方协商处理。

二十三、 保密管理

任何与本项目数字城管运营服务工作相关的信息均属甲方内部信息，运营服务人员应尽好保密义务，未经甲方批准不得擅自通过一切途径外泄，所有参加本项目运营服务工作的工作人员必须与甲方签订保密协议，如有违反则彻底追究相关人员的责任，造成损失的，甲方保留索偿权利。

二十四、 合同生效、变更与终止

（一）由于甲方的原因使本项目的工作受到阻碍或延误，以致延长了完成时间，则乙方应当将此情况与可能产生的影响及时通知甲方，经甲方书面确认后，完成时间可以相应延长。

（二）在项目实施过程中，如出现内容的变更，由当事各方协商解决。

（三）本合同有效期自生效之日起，至乙方履行完毕全部合同义务止。

（四）当事人一方要求变更或解除合同时，应当在 30 个工作日前书面通知对方，因解除合同使其他方遭受损失的，除依法可以免除的责任外，应由责任方负责赔偿。

(五) 变更或解除合同的通知或协议必须采取书面形式，协议未达成之前，原合同仍然有效。

(六) 本合同的终止并不影响各方应有的权利和应当承担的责任。

二十五、 不可抗力

(一) 由于地震、台风、水灾、战争、疫情以及其它不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的不可抗力事故，致使直接影响本合同的履行或者不能按约定的条件履行时，遇有上述不可抗力事故的一方，应在不可抗力事故发生后立即将事故情况电传通知对方，并应在 15 天内提供事故详情及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由的有效证明文件。此项证明文件应由事故发生地区的公证机构出具。按照事故对履行合同的影响程度，由合同各方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的责任，或者延期履行合同。

二十六、 争议解决

(一) 凡因履行本合同而引起的一切争议或与本合同有关的争议，应由当事各方通过友好协商解决。协商不成时，当事各方同意提交甲方所在地的人民法院进行诉讼。

二十七、 税费

(一) 中国政府根据现行税法所征收的一切税费均由各缴税责任方独立承担。在中国境外发生的与本合同相关的一切税费及不可预见费均由乙方负担。

二十八、 其它

(一) 本项目合同由下列文件组成，均为本合同不可分割的部分，下列文件的优先解释顺序如下：

1. 本合同执行期间甲、乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函及修正文件）；
2. 本采购合同；
3. 乙方针对本项目的各项制度和规定（包括在本合同签订后的各类新出台的制度和规定）；
4. 中标通知书；
5. 招标文件及答疑补遗文件（含招标文件澄清或修正内容、答疑会议纪要等）；
6. 投标文件及其相关承诺附件（含投标文件澄清）；
7. 标准、规范及有关技术文件；
8. 组成合同的其他文件。

注：如乙方在投标文件及其相关承诺附件中作出有比招标文件及答疑补遗文件和本合同更有利于甲方的响应（该是否有利于甲方的解释权双方同意最终归甲方所有），则乙方投标文件及其相关承诺附件中更有利于甲方的相关条款内容的解释顺序优于招标文件及答疑补遗文件和本合同，乙方须按这些响应承诺履行。

- (二) 所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、变更协议等）、招标文件、投标文件和响应承诺文件、合同附件及中标通知书均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。
- (三) 乙方在合同服务期内，自费办理派驻到项目所在地人员人身和自备财产的有关保险，保险时间应随服务时间的延长而顺延，并在出险后自行办理索赔。如果乙方不办理上述保险，则应对有关风险及后果自负其责。
- (四) 乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，乙方应当补偿由于该索赔所导致甲方的各种费用支出。
- (五) 未经对方的书面同意，无论甲方或乙方均不得转让本合同约定的权利和义务。
- (六) 各方都应保护对签署和履行本合同而取得的所有任何有关对方的非公开资料，任何一方均有义务限制其员工、代理人等仅在为适当履行本合同义务所必须且承诺严守保密义务时方可获得和使用上述资料。因一方未尽到此项义务而使另一方受到损失的，应赔偿另一方因此受到的损失。本合同终止后，双方仍负有上述保密义务。
- (七) 各方应保证向对方提供的资料和数据不侵犯第三方的知识产权或其他权利，因一方提供的资料虚假、错误、或侵犯第三方权利而造成误工、赔偿等损失（包括律师费）的，应当给予充分有效的赔偿。
- (八) 本合同未尽事宜，合同各方另行商定，必要时签定补充合同协议。补充协议经合同各方签字盖章后作为本合同补充文件。
- (九) 甲、乙双方法定代表人或授权代表在合同协议书签字，并分别加盖各单位的公章，并经见证单位见证后合同生效。
- (十) 本合同壹式____份，甲方执____份，乙方执____份，见证单位执 壹 份。

(完)

（以下无正文）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

地址：

地址：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

见证单位：广东华伦招标有限公司

经办人：

业务电话：0757-22332903

合同生效日期： 年 月 日

合同附件清单（如有，附后；若没有，可删除此部分内容）：

- (1) 本合同所有附件均在签订合同时编制，确立依据为招标文件和乙方的投标文件及相关确认文件；合同附件内容由甲乙双方共同协商确定；
- (2) 项目重要内容（如：经甲方审核的项目实施方案、项目标的主要内容、乙方提供的参与本项目实施的项目负责人和其他技术人员名单、项目组人员的职称证书和资格证书、项目组人员的联系方式、需求变更说明、培训方案等）可作为附件

第五部分 投标文件格式

佛山市顺德区政府采购项目

投 标 文 件

（正本/副本）

项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

项目编号：待定

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注：

- (1) 投标文件封面格式参考（投标人可自行设计编制投标文件的封面，封面上须包含但不限于上述内容，并在名称处加盖公章，及注明“正本”或“副本”字样）；
- (2) 投标文件的编制内容不包含投标文件格式中的页眉和页脚（下同）；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

投标文件目录

注：

- (1) 投标文件必须编制目录（目录格式不限，由投标人自行编制），且目录必须清晰、准确，与投标文件中的每页所加注的页码相对应；投标人须按投标文件格式内容进行排版，如属于格式外的内容，投标人可根据其内容自行排版；
- (2) 编制投标文件时此注释文字可删除

第一章 投标索引、承诺及授权

1.1 资格、符合性自查表

评审内容			招标文件要求	自查结论		证明资料 所在页码 (见投标文件)
				通过	不通过	
资格审查	1	投标人资格	详见投标邀请函“投标人资格”内容 注：见资格证明文件			第（）页
符合性审查	1	投标文件有效性	招标文件规定签字、盖章的地方须签字、盖章			/
	2	商务要求	实质性响应招标文件中的商务要求 注：见商务条款响应表			第（）页
	3	技术要求	实质性响应招标文件中的技术要求 注：见技术条款差异说明表			第（）页
	4	合同响应	实质性响应招标文件中的合同要求 注：见商务条款响应表			第（）页
	5	投标报价要求	投标报价方案是唯一的，符合招标文件的其他投标报价相关要求 注：见开标一览表			第（）页
	6	不可负偏离的重要项响应	实质性响应招标文件中的不可负偏离的重要项（带“★”项）要求；投标文件未含有采购人不能接受的附加条款 注：见商务条款响应表、技术条款差异说明表			第（）页

注：

- (1) 投标人必须严格按照其内容要求在投标文件中如实提供，并在“自查结论”栏的对应选项的“□”处打“√”；
- (2) 本表所填写内容若不属实或存在偏差，不属于无效投标条件，实际以投标人提供的材料为准；
- (3) 本表由人如实填写，以供评标委员会参考，否则可能影响投标人的得分；
- (4) 编制投标文件时此注释文字可删除

1.2 评审内容索引表

技术部分

评审内容及子项		满分值	自评分 (仅供参考)	资料所在页码
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
技术部分总分合计				/

商务部分

评审内容及子项		满分值	自评分 (仅供参考)	资料所在页码
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
				第 () 页
商务部分总分合计				/

注（填表说明及要求）：

- (1) 本表所填写内容若不属实或存在偏差，不属于无效投标条件，实际以投标人提供的材料为准；
- (2) 本表由人如实填写，以供评标委员会参考，否则可能影响投标人的得分；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除。

1.3 投标承诺函

致 **佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局：**

我方根据招标文件的要求，通过委任的全权代表，向贵方递交密封册装的全套投标文件参与下列项目的投标，现为我方的一切投标行为作郑重承诺及声明如下：

1. 投标项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务
项目编号：待定
2. 我方已认真阅读了全部招标文件及其相关文件，完全清楚理解其内容及规约，同意接受文件的要求，均没有任何异议、质疑和误解之处。
3. 我方确认自身完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条投标人资格条件要求。
4. 我方所提供的一切文件均已经过认真、严格的审核，其内容均为合法真实、准确有效且毫无遗漏和保留，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，若出现违背诚实信用和无如实告知之处，愿独自承担相应的法律责任。
5. 投标有效期为投标截止时间起 90 天，若我方获中标资格，投标有效期则相应延长至项目最终验收合格之日，不论在任何时候，定将按贵方的要求在规定时间内如实提供一切补充材料。
6. 如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，我方交纳的投标保证金将被贵方没收。
7. 完全服从和尊重评标委员会所作的评审结果，同时清楚理解到仅凭投标报价并非是决定中标资格的唯一重要依据。
8. 同意按招标文件规定向贵方缴纳中标服务费，并按中标通知书的要求，如期签订合同并履行其一切责任和义务。
9. 我方在参与本次投标活动中，不曾以任何不正当的手段影响、串通、排斥有关当事人或谋取、施予非法利益，如有行为不当，愿独自承担此行为所造成的后果和法律责任。
10. 我方承诺已知悉下列要求，并确认我方符合本项目的投标人资格要求：
 - (1) 投标人须为独立于采购人和采购代理机构且具备本项目实施能力的机构；
 - (2) 与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；
 - (3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
11. 本承诺函效力及范围均涵盖整套投标文件和一切补充文件。

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注：

- (1) 本承诺函内容不得擅自删改；
- (2) 编制投标文件时此注释文字可删除

1.4 法定代表人证明书及授权书

1.4.1 法定代表人证明书

单位名称：

地 址：

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：

姓 名：_____；身份证号码：_____；

联系电话（手机）：_____；职务：_____；

性别：_____；年龄：

系_____（投标人全称）_____的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证复印件：

法定代表人/负责人 第二代居民身份证复印件粘贴处 （正面） 可选择以下方式贴上（任意一种）： 1. 以扫描件、电子版等方式贴在此处，再打印； 2. 剪下身份证复印件，粘贴在此处； 3. 另付页（复印件或扫描件，加盖公章）。 注：粘贴时可覆盖线框	法定代表人/负责人 第二代居民身份证复印件粘贴处 （背面） 可选择以下方式贴上（任意一种）： 1. 以扫描件、电子版等方式贴在此处，再打印； 2. 剪下身份证复印件，粘贴在此处； 3. 另付页（复印件或扫描件，加盖公章）。 注：粘贴时可覆盖线框
--	--

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期：_____年_____月_____日

注：

- (1) 若营业执照或事业单位法人证书有“负责人”项的，应与“法定代表人”按相同定义进行理解；
- (2) 编制投标文件时此注释文字可删除

1.4.2 投标人授权书

致 **佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局：**

我方现授权委任以下之在职员工，作为我方唯一全权代表，亲自出席参与贵方承办的政府采购项目投标，对该代表人所提供、签署的一切文书均视为符合我方的合法利益和真实意愿，我方愿为其投标行为承担全部责任。

项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

项目编号：待定

授权权限：全权代表我方参与上述项目的投标、递交投标文件；按照采购人和评标委员会的要求现场处理投标相关事宜；负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交任何补充承诺，其签字与我方公章具有相同的法律效力。

有效期限：与本项目招标文件中标注的投标有效期相同，自我方加盖公章之日起生效。

公司名称：_____（投标人全称）

全权代表：_____ 法定代表人：_____

身份证号码：_____ 联系电话：_____

职 务：_____

联系电话：_____

全权代表身份证复印件：

全权代表 第二代居民身份证复印件粘贴处 （正面） 可选择以下方式贴上（任意一种）： 1. 以扫描件、电子版等方式贴在此处，再打印； 2. 剪下身份证复印件，粘贴在此处； 3. 另付页（复印件或扫描件，加盖公章）。 注：粘贴时可覆盖线框	全权代表 第二代居民身份证复印件粘贴处 （背面） 可选择以下方式贴上（任意一种）： 1. 以扫描件、电子版等方式贴在此处，再打印； 2. 剪下身份证复印件，粘贴在此处； 3. 另付页（复印件或扫描件，加盖公章）。 注：粘贴时可覆盖线框
---	---

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注（说明及要求）：

- (1) 若投标人“法定代表人”参加投标和签署投标文件的可不须提供该授权书；
- (2) 本授权书内容不得擅自修改；
- (3) 投标人填写的内容必须真实、清楚、无涂改，全权代表无权转委；
- (4) 本授权书中的全权代表描述不一致者，均以“全权代表身份证复印件”中的信息为准；
- (5) 编制投标文件时此注释文字可删除

第二章 资格证明文件

注：

- (1) 本章内容为须提供内容，否则评审时将导致无效投标，对此造成的后果由投标人自负。
- (2) 编制投标文件时此注释文字可删除

2.1 资格性证明材料

序号	法律法规或招标文件规定的条文	对应材料内容
一、本项为《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件所对应的证明材料；《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条规定：参加政府采购活动的投标人应当具备政府采购法第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：		
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；	营业执照或事业单位法人证书 注：本项目不接受自然人参与
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；	1. 财务状况报告。（提供以下三项材料其中之一均有效） (1) 2019 年度的经审计的财务报告； 本款要求： ①提供由第三方会计师事务所出具的审计报告，能清晰显示第三方会计师事务所的印章，并能反映审计结论； ②财务报告包括审计结论、资产负债表、利润表、现金流量表等； ③由于部分财务报表的名称在财务表述中有不同，在编制文件及评审过程中应理解为同一内容的表述 (2) 其基本开户银行出具的资信证明和基本户开户许可证； 本款要求： ①资信证明应在有效期内； ②资信证明的落款单位名称必须与开户（基本户）许可证的开户银行名称一致，如不一致的，应提供银行证明，银行无法开具证明的提供其他证明材料，有效性由采购人审核。 ③资信证明书格式有抬头的，可以写本项目的采购人或采购代理机构的单位全称。 ④开户（基本户）许可证已取消的，应提供能体现基本开户银行的“基本存款账户编号”的相关证明。 ⑤投标人为自然人的，则不需提供基本户开户许可证，仅须提供银行出具的资信证明 (3) 财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。 2. 缴纳税收的证明材料。（提供以下两项材料） (1) 税务登记证[国税或地税，若已办理多证合一的企业则不需提供税务登记证（国税或地税），或附营业执照]； (2) 缴纳税费的凭据。 本款要求： ①须提供投标截止时间前 6 个月内任意 1 个月的缴纳税费的凭据； ②如非从事生产、经营的事业单位或依法免税的投标人则本项不需提供，但需提供有关证明文件； ③如投标人在投标截止时间的当月成立并因税务机关原因而未依法缴纳税收的，应提供依法缴纳税收承诺书（格式自拟，加盖公章），该承诺书视同税收凭据 3. 依法缴纳社会保障资金的证明材料。（提供以下材料） (1) 缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）。 本款要求： ①须提供投标截止时间前 6 个月内任意 1 个月的缴纳社会保险的

序号	法律法规或招标文件规定的条文	对应材料内容
		凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）； ②如依法不需缴纳社会保障基金的投标人则本项不需提供，但需提供有关证明文件； ③如投标人在投标截止时间的当月成立并因税务机关/社会保障资金管理机关原因尚未依法缴纳社会保障资金的，应提供依法缴纳社会保障资金承诺书（格式自拟，加盖公章），该承诺书视同社会保险凭据
3	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；	《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺》 注：按投标文件格式的对应格式填写，提供原件
4	参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；	《参与采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函》 注：按投标文件格式的对应格式填写，提供原件
5	为采购项目提供整体咨询、设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人及其附属机构，不得再参加本项目投标。	《承诺函》 注：按投标文件格式的对应格式填写，提供原件
二、其他证明材料或情况说明		
1	（注：“投标人资格”要求的其他条款）	
2	（注：投标人认为须要提供的材料）（可选）	
注： (1) 以上要求提供的文件，如因地区政策已取消或变更的，则须在相应位置提交该部分的情况说明或地区政策文件复印件；是否认可以采购人或采购代理机构认定为准； (2) 以上资料内容（证明材料）若注明原件项目的须提供原件，否则为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）		

注（说明及要求）：

- (1) 按本表“对应材料内容”所述要求提供对应的证明文件；
- (2) 若投标人认为有必要附上的其他资格性证明材料，可在附完上述文件后再一并提供；
- (3) 本表附件附在本表格之后，证明材料均须加盖投标人单位公章；**
- (4) 编制投标文件时此注释文字可删除

2.1.1 营业执照

注：

- (1) 此项附营业执照或事业单位法人证书；
- (2) 证明材料为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）；
- (3) 如企业名称已变更，应再附上工商部门出具的核准变更通知书；
- (4) 编制投标文件时此注释文字可删除

2.1.2 财务状况报告

三选一：

- (1) 2019 年度的经审计的财务报告；
- (2) 其基本开户银行出具的资信证明和基本户开户许可证；
- (3) 财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。

注：

- (1) 此项附：财务状况报告（证明材料详见“资格性证明材料”的“财务状况报告”对应内容）
- (2) 证明材料为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

2.1.3 缴纳税收的证明材料

(1) 税务登记证

注：

- (1) 此项附：税务登记证（国税或地税，若已办理多证合一的企业则不需提供或附营业执照；证明材料详见“资格性证明材料”的“缴纳税收的证明材料”对应内容）
- (2) 证明材料为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

（2）缴纳税费的凭据

提供投标截止时间前 6 个月内任意 1 个月的缴纳税费的凭据

注：

- (1) 此项附：缴纳税费的凭据（证明材料详见“资格性证明材料”的“缴纳税收的证明材料”对应内容）；
- (2) 证明材料为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

2.1.4 依法缴纳社会保障资金的证明材料

（缴纳社会保险的凭据）

提供投标截止时间前 6 个月内任意 1 个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）

注：

- (1) 此项附：缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）（证明材料详见“资格性证明材料”的“依法缴纳社会保障资金的证明材料”对应内容）；
- (2) 证明材料为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

2.1.5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺

致 佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局：

我方已认真阅读了全部招标文件及其相关文件，完全清楚理解其内容及规约，我方特此承诺，我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。如有任何虚假和不实，我方自愿放弃投标资格并承担一切相关责任。

特此承诺。

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

2.1.6 参与采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函

致 佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局：

我方已认真阅读了全部招标文件及其相关文件，完全清楚理解其内容及规约，我方特此声明，我方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。如有任何虚假和不实，我方自愿放弃投标资格并承担一切相关责任。

特此声明。

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

2.3.7 承诺函

致 **佛山市顺德区环境运输和城市管理局容桂分局：**

我方已认真阅读了全部招标文件及其相关文件，完全清楚理解其内容及规约，我方特此承诺，我方不是为本采购项目提供整体咨询、设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的单位及其附属机构。如有任何虚假和不实，我方自愿放弃投标资格并承担一切相关责任。

特此承诺。

投标人：_____（公司名称）_____（盖公章）

法定代表人（或全权代表）：_____（签名或签章）

承诺日期： 年 月 日

（注释内容）¹

¹ 注：

- (1) 此项附其他证明材料或情况说明；
- (2) 证明材料为复印件或扫描件（加盖公章）；
- (3) 如因地区政策已取消或变更的，则须在相应位置提交该部分的情况说明或地区政策文件复印件，是否认可以评标委员会认定为准；
- (4) 附证明材料时此注释文字可删除。

2.1.8 其他证明材料或情况说明

注：

- (1) 此项附其他证明材料或情况说明；
- (2) 证明材料为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

2.1.10 投标人认为须要提供的材料（可选）

注：

- (1) 此项附投标人认为须要提供的材料；
- (2) 证明材料为复印件或扫描件或网络打印件（加盖公章）；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

第三章 商务部分

3.1 商务条款响应表

项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

项目编号：待定

一、商务条款响应情况		
序号	条款要求	是否响应
商务要求响应情况		
1	完全理解并接受对合格投标人、合格的产品、工程和服务要求	√
2	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务	√
3	同意接受合同范本所述的各项条款	√
4	同意按本项目要求缴付相关款项	√
5	招标文件中的全部商务条款均能完全响应	√
6	同意接受采购人发布的补充通知中各项商务要求（如有）	√
7	同意采购人以任何形式对我方提供的商务部分内容的真实性进行公开审查验证	√
8	投标有效期接受并同意招标文件的要求	√
9	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务	√
10	完全响应招标文件以上除外的全部商务条款（含“★”项）	√
二、商务条款偏离情况说明（如有）		
三、不同意公开的商务部分内容（如有）		

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注（填表说明及要求）：

- (1) 如响应，请在“是否响应”栏内打“√”视为响应；（此表默认响应，投标人可根据自身实际情况进行填写）
- (2) 如偏离，请在“是否响应”栏内打“×”视为偏离，并在“二、商务条款偏离情况说明（如有）”栏内扼要说明偏离情况；
- (3) 如未按规定填写本表或在“是否响应”栏留空，将视为负偏离，且有可能导致投标人的投标无效，最终以评标委员会确定为准；
- (4) 本文件中有“★”标注项为不可负偏离的重要项；
- (5) 此表内容必须与实施方案中所介绍的内容一致；
- (6) 本表“条款要求”内容不得擅自删除或修改；
- (7) 编制投标文件时此注释文字可删除

3.2 投标人综合概况

- 1、投标人名称：
- 2、投标人地址：
- 3、投标人邮编：
- 4、法定代表人：（1）姓名：
（2）身份证号码：
（3）联系电话：
- 5、业务联系人：（1）姓名：
（2）身份证号码：
（3）职务：
（4）座机：
（5）手机：
（6）传真：
- 6、财务联系人：（1）姓名：
（2）身份证号码：
（3）职务：
（4）座机：
（5）手机：
（6）传真：
- 7、主营业务介绍：
- 8、单位概况：（1）注册资本（万元）：
（2）职工总数（人）：
（3）占地面积（m²）：
（4）建筑面积（m²）：
- 9、服务机构：（1）机构名称：
（2）地址：
（3）负责人：
（4）服务机构性质：企业自有 / 委托 / 合作代理
（5）联系电话：

(6) 传真：

10、单位简介及机构设置：

注（说明及要求）：

- (1) 以上内容均应如实详细地填写；
- (2) “服务机构”为投标人最接近采购人所在地的服务机构信息；若除投标人总公司外没有其他服务机构的，则填写投标人自身信息；
- (3) “单位简介及机构设置”简要表述：企业性质、发展历程、组织结构及服务理念、主营业务、经营规模、技术力量、管理体系制度和监管机制等；若内容不够填写，可随表另附文字内容描述；
- (4) 相关项没有信息的，则在横线上填写“/”或“无”以作标记；
- (5) 编制投标文件时此注释文字可删除

3.3 投标人所获资质、荣誉及其他证书的情况

序号	资质、荣誉及其他证书名称	发证日期/有效期	发证单位	备注
1				
2				
3				
...				

注（填表说明及要求）：

- (1) 请在此表内填写投标人所获资质、荣誉及其他证书情况，并附上所属之证明文件；
- (2) 证明材料内容请参照本项目的评审子项要求；（如有）
- (3) 在“资格性证明材料”中已填写的项目可不需在此表中填写，若已填写可在“备注”栏中填写所在页码，不需再另行附相关证明文件；
- (4) 证书有效期要求：以上证书均须在有效期内，如证书设有有效期的，有效期要求不少于投标当日或已办理延期手续；如证书没有设置有效期要求的，视为长期有效；
- (5) **本表附件附在本表格之后，证明材料（复印件或扫描件或网页打印件）均须加盖投标人单位公章；**
- (6) 编制投标文件时此注释文字可删除

3.4 项目业绩介绍

序号	项目名称	项目内容	合同金额 (万元)	签订 时间	验收 时间	客户单位名称 联系人及电话
1						
2						
...						

注（填表说明及要求）：

- (1) 请在此表内填写投标人的业绩情况；
- (2) 所提交的证明材料内容请参照本项目的评审子项要求；（如有）
- (3) 每套业绩证明文件须按照以上列表的顺序在投标文件中提供；
- (4) **本表附件附在本表格之后，证明材料（复印件或扫描件或网页打印件）均须加盖投标人单位公章；**
- (5) 编制投标文件时此注释文字可删除

3.5 拟派项目组人员情况

职责分工	姓名	职务/职称	曾主持/参与过的 同类项目经历	联系电话 手机	备注
.....					

注（填表说明及要求）：

- (1) 请在此表内填写拟派项目组人员情况；
- (2) 所提交的证明材料内容请参照本项目的评审子项要求；（如有）
- (3) 提供上述列表所述人员的资格证书、职称证书、学历证明等；（如有）
- (4) 本表附件附在本表格之后，证明材料（复印件或扫描件或网页打印件）均须加盖投标人单位公章；
- (5) 编制投标文件时此注释文字可删除

3.6 其它事项说明

注：

- (1) 投标人根据自身情况扼要叙述，其内容由投标人自拟；
- (2) 编制投标文件时此注释文字可删除

第四章 技术部分

4.1 技术条款差异说明表

项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

项目编号：待定

序号	招标文件要求	投标文件条款	偏离情况 (正/无/负偏离)
1		我单位完全理解和响应招标文件中的技术条款及参数，不存在任何异议。	
2			
3			
.....			
技术条款承诺 1、在上述承诺基础上，若我单位对技术条款中的选择项（具有选择性的技术条款）未能提出差异说明，均响应并按照最优项提供。 2、若本表与招标文件其他内容有差异，以本表描述内容为主。 3、本表格空白则视为完全响应全部技术条款。			

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注（填表说明及要求）：

- (1) 本表对应内容为招标文件中的“采购项目技术要求”的项内容；
- (2) 本表中已填写的内容仅为参考，投标人可根据实际情况自行填写；
- (3) **完全响应情形**。若投标人完全响应，则可按表中表述内容进行填写；
- (4) **偏离情形**。若投标人存在偏离情况，则可按下述顺序进行填写：
 - 1) 在“招标文件要求”栏中填写招标文件的条款原文；
 - 2) 在“投标文件条款”栏中填写投标文件与上述第“1)”项对应内容的响应条款；
 - 3) 在“偏离情况（正/无/负偏离）”栏中填写偏离情况，如：正偏离、无偏离、负偏离；
- (5) 本表可在原有基础上增项填写；
- (6) 编制投标文件时此注释文字可删除

4.2 实施方案

注：

- (1) 请各投标人针对本项目的评审方法、评审子项或评分内容进行详细描述说明，自行编写；
- (2) 实施方案须以符合国家、行业政策法规、社会公众利益及采购人利益为前提，充分体现出自身的技术优势和特点，突出自身的扩展性、先进性、可靠性、优越性等；
- (3) 编制投标文件时此注释文字可删除

第五章 价格部分

5.1 开标一览表

项目名称：2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务

项目编号：待定

投标人名称	
投标报价（两年）	小写：¥ 元
	大写：人民币
一年投标报价	小写：¥ 元
	大写：人民币
备注	1、投标报价不得超过项目采购项目预算金额[一年预算 3063869.015 元，两年总预算 6,127,738.03 元]，否则其报价将视为无效； 2、详细报价内容见投标明细报价表； 3、如有小型、微型企业产品应在投标文件中同时提供<u>中小企业声明或证明材料</u>，否则不享受评审价格折扣。

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注（填表说明及要求）：

- (1) “投标报价”为各分项报价的总和；若开标一览表中各分项存在差异情形，则评审时按招标文件“投标文件差异修正准则”进行修正；
- (2) “投标报价”以开标唱读内容为准。
- (3) “投标报价”为必须唱读内容，其它内容均为选择性唱读内容；
- (4) “投标报价”必须为唯一报价，不接受选择性报价；
- (5) **本表除在投标文件正、副本内提供外，还须在另附在唱标信封内提交；**
- (6) 编制投标文件时此注释文字可删除。

5.2 投标明细报价表

序号	服务项目	单位	数量	单价	小计	备注
1						
2						
3						
.....						
一年报价汇总：人民币_____元。						
两年报价汇总：人民币_____元。						

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注（编制说明及要求）：

- (1) 所有价格均用人民币表示，单位为元；
- (2) 分项报价的报价汇总价格必须与开标一览表报价一致；
- (3) 如果不提供详细的投标分项报价，将被视为没有实质性响应招标文件；
- (4) 以上表格内容仅作参考，投标人可自行编制此表，并作详细说明；
- (5) 编制投标文件时此注释文字可删除

5.3 中小企业声明或证明材料

注：

(1) 本项内容为非必须提供内容，投标人根据自身情况决定是否提供此项资料；若不提供中小企业声明或证明材料的，可在制作投标文件时自行删除此部分内容；若提供声明或证明材料（指中小企业声明函、监狱企业的证明材料、残疾人福利性单位声明函）的，请自行选择其中一项提供，其余两项可自行删除；

(2) 提供中小企业声明函的，除必要的①中型、小型、微型信息、②招标人名称、③项目名称须填写外，本声明函内容不得擅自删改，否则中小企业声明函无效；格式详见“附件1：中小企业声明函格式”内容；

(3) 提供监狱企业的证明材料的，监狱企业参加政府采购活动时，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；

(4) 提供残疾人福利性单位声明函的，除必要的①招标人名称、②项目名称须填写外，本声明函内容不得擅自删改，否则残疾人福利性单位声明函无效；格式详见“附件2：残疾人福利性单位声明函格式”内容。

附件 1：中小企业声明函格式

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

附件 2：残疾人福利性单位声明函格式

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：

其 他 格 式

注：本部分内容勿装订在投标文件内

附件一：

投标保证金退付书格式（附件 1.1、附件 1.2）

附件 1.1：

投标保证金退付书

致：广东华伦招标有限公司

本公司为本项目的投标已提交了足额投标保证金，请贵司在符合退还条件时请代划入下列账户：

项目名称		2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务	
项目编号		待定	
收款单位	收款单位名称	_____(投标人名称)_____	
	收款单位地址	_____(投标人地址)_____	
	开户银行（含汇入地点）	省 市（县）	银行 支行（分理处）
	银行账号	_____(投标人对公银行账号)_____	
	总金额（投标保证金）	¥ 元	
	财务联系人		联系电话 传真

注：保证金退还账户必须为对公账户

投标保证金银行汇款单复印件（复印件盖公章，请投标人在此处贴上）

可选择以下方式贴上（任意一种）：

- 1、以扫描件、电子版等方式贴在此处，再打印；
- 2、剪下汇款单复印件，粘贴在此处；
- 3、另付页（复印件或扫描件，加盖公章）。

请勿贴上原件，若贴上原件而造成的损坏，采购代理机构不负任何责任。

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注：

- (1) 请按自身情况选择“原路退回”或“非原路退回”（二选一），开标日必须放入唱标信封；
- (2) 原路退回：填写附件 1.1 资料；非原路退回：填写附件 1.2 资料；
- (3) 切勿填错信息，以免影响保证金退还的速度；
- (4) 本退付书原件须放入唱标信封内，勿装订在投标文件内；
- (5) 编制时此注释文字可删除

附件 1.2:

投标保证金退付书

广东华伦招标有限公司:

我公司为本项目的投标已提交了足额投标保证金，因我公司资金实行收支两条线运行模式，故支出与收入账号有差异，请贵司在符合退还条件时请代划入下列账户，由此引起的一切经济责任由我公司承担。本公司具体银行账号信息如下：

项目名称		2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务	
项目编号		待定	
总金额（投标保证金）		¥	
收入户	户名	（投标人收入户名称）	
	银行账号	（投标人收入户银行账号）	
	开户银行	（投标人收入户银行名称）	
支出户	户名	（投标人支出户名称）	
	银行账号	（投标人支出户银行账号）	
	开户银行	（投标人支出户银行名称）	
财务联系人		联系电话	
		传真	

注：保证金退还账户必须为对公账户

投标保证金银行汇款单复印件（复印件盖公章，请投标人在此处贴上）

可选择以下方式贴上（任意一种）：

- 1、以扫描件、电子版等方式贴在此处，再打印；
- 2、剪下汇款单复印件，粘贴在此处；
- 3、另付页（复印件或扫描件，加盖公章）。

请勿贴上原件，若贴上原件而造成的损坏，采购代理机构不负任何责任。

投标人名称：_____（全称）_____（盖公章）

日 期： 年 月 日

注：

- (1) 本退付书原件须放入唱标信封内，勿装订在投标文件内；
- (2) 编制时此注释文字可删除

附件二：

文件包装袋封面标贴格式

唱 标 信 封	
投标人名称	
项目编号	待定
项目名称	2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务
密封内容： 1. 开标一览表 <u>原件</u> （加盖公章）；（如有） 2. 投标保证金退付书 <u>原件</u> （如有，加盖公章）； 注：如使用担保函的，担保函原件在递交投标文件时与投标文件一并提供（担保函原件不须密封） 3. 电子文件。 注： <u>唱标信封另单独封装并包含以上全部内容</u>	
说明：在 年 月 日 时 分（投标截止时间）之前不得启封 递交地点：广东省佛山市顺德区容桂街道桂新西路 22 号容桂街道公共资源交易中心交易大厅	

投 标 文 件	
投标人名称	
项目编号	待定
项目名称	2020-2022 年度容桂街道数字城管社会化运营服务
密封内容： 1. 投标文件（正本/副本）。 注： <u>正本与副本可分开密封，也可全部密封在一包内</u>	
说明：在 年 月 日 时 分（投标截止时间）之前不得启封 递交地点：广东省佛山市顺德区容桂街道桂新西路 22 号容桂街道公共资源交易中心交易大厅	

注（说明及重要提示）：

- (1) 待投标文件密封完毕后，在包装袋封面处请对应贴上上述标贴；
- (2) 开标报价内容与投标文件报价必须一致，否则，以唱标信封开标报价为准；
- (3) 由于递交投标文件地点所处位置路段繁忙及停车紧张，**递交投标文件时务请提早到达！**
- (4) 编制时此注释文字可删除