

武汉市市场监督管理局服务外包采购 采购需求及实施计划 (服务类)

项目名称：武汉市市场监督管理局服务外包采购

采 购 人：武汉市市场监督管理局

编制单位：武汉市市场监督管理局

编制时间：二〇二五年四月

目录

第一章	项目基本情况.....	1
第二章	采购需求.....	2
第三章	采购实施计划.....	12
第四章	审查意见.....	32

第一章 项目基本情况

一、项目概况

（一）采购项目的目标

武汉市市场监督管理局驻武汉市民之家、武汉市特检院窗口服务，承担咨询、导办帮办、业务受理、制证、发证、档案整理、信息上报、投诉处理、邮寄送达等窗口服务工作。共 26 名工作人员，分布于 17 个窗口。

（二）服务期

服务期限：合同签订后 1 年，合同期满后经采购人考核合格，可续签 1 年，最多可续签 2 次。

（三）项目联系人及联系方式

采购人项目负责人：聂忠

联系方式：18062546203

（四）采购项目预算金额（最高限价）

项目总预算金额：215 万元

最高限价为：215 万元

二、需求调查情况

本项目采购预算未达到 1000 万元无需组织市场调查。

三、公开征求意见情况

本项目不适用

第二章 采购需求

一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求；

（一）采购标的物

序号	采购内容	所属行业	包号
1	服务外包采购	其他未列明行业	/

（二）采购标的物需实现的功能或目标

服务人员派驻武汉市民之家窗口（部分岗位在武汉市特检院），承担咨询、导办帮办、业务受理、制证、发证、档案整理、信息上报、投诉处理、邮寄送达等窗口服务工作。

（三）采购标的物为落实政府采购政策需满足的要求

为落实政府采购强制、优先采购节能产品政策的要求，本项目采购标的物中，需实施政府强制采购的节能品目清单产品类别为无。

根据《湖北省行政事业单位通用办公设备及家具配置标准》鄂财绩发〔2017〕4号文件的要求：本项目采购标的物中，执行相应的政策的产品及价格上限为：无。

二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；

按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范执行

三、采购标的需满足的技术规范和要求；

（一）武汉市民之家服务外包

1、服务范围

（1）服务地点：武汉市民之家（部分岗位在武汉市特检院）

（2）服务内容：武汉市市场监督管理局驻武汉市民之家、武汉市特检院窗口服务，承担咨询、导办帮办、业务受理、制证、发证、档案整理、信息上报、投诉处理、邮寄送达等窗口服务工作。共 26 名工作人员，分布于 17 个窗口。

（3）服务时间：上午 9:00-12:00 下午 13:30-17:00（法定节假日除外）。

2、服务要求

序号	岗位名称	岗位要求	人数
1	企业登记注册前台	负责受理内外资经营主体设立、变更、注销等；负责受理各类股权出质设立、变更、登记等；负责电话咨询、制照归档、双评议统计、办件统计等。	6人
2	商标窗口前台	负责商标注册申请及后续业务申请窗口收件；发证；票据收发；电话咨询；办件统计。	2人
3	食品、药品、医疗器械、化妆品窗口前台	负责医疗器械、食品生产、执业药师、特殊药品、保健食品广告审批等相关业务受理；电话咨询；电子证书制作、发放、证件邮寄、办件统计等。	6人
4	特种设备、工业生产许可、计量窗口前台	负责工业产品生产许可的咨询、受理、制证、归档等工作；负责特种设备作业数据收集汇总工作。	2人
5	驻市民之家窗口综合导办	负责初步业务咨询、解释；引导办事企业、群众；指导、帮助资料填写；双评议引导；窗口秩序维护等工作。	1人
6	特检院窗口	负责特种设备使用登记、特种设备安全管理和作业人员资格认定（电梯、起重、叉车、大型游乐设备、索道、锅炉、管道）电话咨询、受理等相关工作。	8人
7	综合窗口前台	负责转办12315/12345相关投诉件，汇总整理各回复件等。	1人

四、采购需求编制依据

- （一）《中华人民共和国政府采购法》
- （二）《中华人民共和国政府采购法实施条例》
- （三）《中华人民共和国预算法》
- （四）《政府采购货物和服务招标投标管理办法》
- （五）《政府采购非招标采购方式管理办法》
- （六）《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》

- (七) 《政府购买服务管理办法》
- (八) 《政府采购需求管理办法》
- (九) 《政府采购信息公告管理办法》
- (十) 《政府采购质疑和投诉办法》
- (十一) 《政府采购进口产品管理办法》
- (十二) 《关于政府采购进口产品管理有关问题的规定》
- (十三) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》
- (十四) 《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》
- (十五) 《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》
- (十六) 《财政部关于加强政府采购活动内部控制管理的指导意见》
- (十七) 《政府采购评审专家管理办法》
- (十八) 《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》
- (十九) 《武汉市市直部门单位政府采购工作规程》的通知
- (二十) 《市财政局关于转发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》

五、采购标的服务要求

(一) 法律遵从性

1. 遵守国家及本地区的劳动法及相关法律法规；
2. 具有劳务派遣资质；
3. 禁止在本项目中使用 18 周岁以下未成年工。
4. 与服务采购的服务人员签订有效的《劳动合同》。

(二) 保险要求

1. 供应商须依照国家法律法规及行业规范提供相关福利及购买相关保险保障。

2. 根据国家及当地标准为项目全体员工购买五险一金。
3. 供应商不得将报价中的社保、福利作为公司利润，否则采购人对其按不诚信处罚，并有权要求供应商补缴社保并补发福利。因员工个人已在异地购买社保或无法向当地缴纳社保的，需将未缴纳的相应社保金额发放到员工个人手上；供应商定期提供社保缴纳证明、福利、缴纳及发放凭证供采购人审核。
4. 供应商如未按本条约定购买相关保险，发生任何意外或员工伤亡，供应商应承担相应的赔偿责任和法律责任。采购人对供应商员工发生的任何意外和伤亡事故不承担任何赔偿责任。

（三）人员要求

1、人员配置要求

供应商应基于对本项目服务需求及服务质量标准的充分理解，综合考虑运营过程的各方面变化因素（含人员离职补充、紧急事件应急支援等）。在实际运营中若出现人力配置不能满足采购人要求的情况（被证明不符合录用条件，人员工作失职、不服从管理或有其他重大变故等情况），供应商须在 5 个工作日内安排补岗候选人参加用人部门的补录考核，并安排考核合格人员立即上岗（供应商须出具承诺函）。

2、服务采购的服务人员素质要求

供应商为本项目配备的人员必须准守我国宪法和法律，具有良好的品行和职业道德，身体健康，具有良好的服务意识和交流沟通能力、专业能力、主动性。供应商在响应文件中应该明确岗位要求。

3、人员管理要求

（1）行为规范

- ① 仪容仪表：自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕、充满活力，着装干净整洁。
- ② 微笑服务：在接待对外服务中，应注视对方，微笑应答，切不可冒犯冲撞服务对象。
- ③ 礼貌用语：在任何场合应文明礼貌，语气温和，音量适中。

④ 电话接听：接听电话应及时，重要电话作好接听记录，严禁占用公用电话谈与工作无关的事情。

(2) 工作纪律

① 工作时间内不得无故离岗、串岗，不得闲聊，不得吃零食、玩手机，不得大声喧哗，不得做与工作无关的事情，确保工作环境的安静有序。

② 每天的工作时间开始前和工作时间结束后，做好个人工作区内的卫生保洁工作，保持物品整齐，桌面清洁。

③ 发现办公设备(包括通讯、照明、影音、电脑、建筑等)损坏或发生故障时，应立即报告，以便及时解决问题。

④ 办公室内严禁使用计算机玩游戏或与工作无关的聊天。

以上对服务采购服务人员的管理要求，供应商要保证员工知晓、并写入员工手册。

(3) 人员基本权利、义务

① 基本权利

享有国家法律法规赋予的各项权利；

享有对采购人管理服务的建议权；

享有对直接领导不公平待遇或人身伤害的投诉权利；

享有参加民主管理的权利；

享有对一切违纪行为有投诉权利。

② 基本义务

遵守中华人民共和国宪法和法律法规，维护国家形象和尊严；

遵守《劳动合同法》及手册中的各项管理规定；

在代表采购人组织开展的各项活动中，自觉维护集体荣誉与利益；

在工作中积极进取、严于律己，不断提升能力素质；

员工之间、干部同事之间应该相互尊敬、团结友爱、相互信任；

积极参加采购人组织的各项集体活动及培训学习。

驻场人员不得利用工作之便，泄露与采购人有关的信息。

(4) 人员责任

① 职责权限

服务采购员工除本职业务(工作)外, 未经上级领导、部门负责人授权或批准, 不得从事下列活动:

以采购人的名义考察、谈判、签约;

以采购人的名义提供担保、证明;

以采购人的名义对新闻媒介发表意见、消息;

利用职务之便向除采购人以外的任何团体或者个人提供任何内部资料和信息;

以采购人名义出席各种公众活动;

在外兼职或干私活;

其他有损甲方的利益、形象的行为。

(5) 工作守则

严格遵守采购人制定的各项管理规定;

牢固树立讲纪律、讲责任、讲奉献的精神, 努力、高效工作; 服从领导的指挥管理, 工作调度;

按时上下班, 不得无故迟到、早退、旷工, 请休假必须办理相关手续;

工作期间热情服务, 礼貌待人, 文明办公;

个人利益必须服从采购人整体利益, 积极维护集体荣誉;

工作时间和工作场所不做与工作无关的事;

积极参加采购人组织的学习培训, 努力钻研业务, 不断提高理论水平和业务技能。

(四) 其他管理要求

1. 成交后, 采购人与成交供应商签合同, 试用期为一个月, 试用期后服务采购的服务人员合格, 即通知成交供应商。不合格则通知成交供应商更换服务采购的服务人员。
2. 供应商须在合同签订后 15 日内将全部人员配齐、上岗;
3. 供应商对本项目有应急保障预案, 有突发事件及时反应处理的措施。
4. 供应商如出现下列情况之一的, 采购人有权解除与成交供应商的合同:
 - (1) 在管理过程中, 发现成交供应商转包的。

- (2) 因成交供应商的原因造成工作上重大投诉，带来较大负面影响。
 - (3) 成交供应商不与服务采购的服务人员签订《劳动合同》，服务采购的服务人员不服从管理且态度恶劣的。
5. 合同金额的调整应基于以下因素：
- (1) 国家或地方政府公布的最低工资标准、社会福利或其它福利、津贴的调整，采购人 在合同期内的标准明显与政策规定不符的；
 - (2) 根据采购人需求，所需服务人员数量增加。
 - (3) 成交供应商在本次服务开始和结束时均应在工作上与采购人作好交接，并平稳过渡，避免影响采购人工作安排。
 - (4) 如采购人认为成交供应商提供的服务在服务人员数量、业务水平、专业配置等方面不能满足本项目实际工作需要时，除应急事件外，有权要求成交供应商及时调配或增加符合资格要求的服务人员。
 - (5) 供应商须按规定及时足额发放工资、绩效、公积金、社会保险费用及所产生的税金等。并均由采购人按照国家法律法规所规定的标准及合同签订时约定的考核办法为依据，代为发放及缴纳。
 - (6) 成交供应商在服务采购的服务人员前及服务期内须组织员工健康体检各一次。

六、服务采购服务管理要求（采购标的验收标准）

（一）实行每月一次检查考核，考核工作由采购人定期或不定期进行检查、抽查、记录、确认等方式进行，检查记录由成交供应商负责人现场确认。

（二）有下列情形之一的，扣发成交供应商年度酬金的 5%：

1. 未按编制人数履行服务承诺，定编人数缺岗达三个以上，缺岗时间达十个工作日以上的；
2. 设施设备运行中未及时发现设施设备缺陷，导致设施设备运行中断等责任故障的；以及设备本体外表装饰脱落、破损、影响环境美观的；
3. 单个服务项目的服务质量当月内 5 次以上受到采购人批评，服务质量仍不达标的；以及业主下发书面整改通知书的；

4. 成交供应商对岗位人员的调整未经采购人确认，充实的人员又不符合采购人要求，该岗位缺岗 7 天以上的；以及采购人要求及时调整不适应当前岗位的服务人员，而未满足采购人需求的；

（三）成交供应商负责服务采购服务人员的劳动合同签订及员工劳动关系管理工作并严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动管理的法律、法规，规范劳动用工管理；应与所管理的服务采购服务工作人员签订劳动聘用合同。服务采购服务执行过程中出现的劳务纠纷、工伤医疗等引起的事件均由成交供应商承担。成交供应商还须负责处理好服务采购服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜；

（四）成交供应商需要提供符合服务采购服务岗位工作要求的管理制度、员工管理服务规范要求及确保服务质量达标的具体措施，供应商需建立完善工作响应机制和响应时限，对特殊事件和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案。

（五）供应商必须就采购人提供的全部服务内容和 service 要求做出回应，提供切合该服务项目的整体服务方案，并在采购范围内完成指定的工作和负责解决相关的业务问题。供应商承担服务项目具体的实施工作，受到采购人全过程监督、检查和管理。

（六）所有拟派人员均应进行严格审查，上岗前在采购人处备案。

（七）供应商派出的助理规划师应严格按照规定要求进行服务工作，如供应商人员有违反国家的法律、法令等，车辆保管及驾驶等责任均由供应商负责，与采购人无关。供应商派出的人员的福利、工资、医疗、保险均由供应商与员工商定。如果发生劳资纠纷，由供应商自行解决，采购人不承担任何责任。

（八）若成交供应商提供人员发生重大责任事故，应赔偿损失追究法律责任，并且采购人有权撤除合同。

七、商务要求

序号	服务要求项目	要求标准
1	合同履行期限	合同签订后 1 年，合同期满后经采购人考核合格，可续签 1 年，最多可续签 2 次。
2	服务地点	武汉市民之家（部分岗位在武汉市特检院）。
3	付款方式	第一阶段：在合同签署生效后10个工作日内，支付合同金额

		的40%； 第二阶段：在合同签署当年12月31日前对供应商进行服务质量考核，考核符合要求及标准的支付合同金额的55%； 第三阶段：采购人在合同期结束后一个月内进行服务验收考核，考核符合要求及标准的支付合同金额的5%。 注：在每阶段支付合同价款前，成交供应商需开具合法合规的等额增值税发票，成交供应商未提供相关发票的，采购人有权拒绝付款。
4	报价要求	本项目采用总价包干形式进行报价，所有响应报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了项目所需所有服务内容，和所需缴纳的所有费用。由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其它任何漏项，所导致的任何不利后果均应当由供应商自行承担。
5	验收标准	（一）实行每月一次检查考核，考核工作由采购人定期或不定期进行抽查、记录、确认等方式进行，检查记录由成交供应商负责人现场确认，每月按考核情况支付服务费。 （二）有下列情形之一的，扣发成交供应商年度酬金的5%： 1) 未按编制人数履行服务承诺，定编人数缺岗达三个以上，缺岗时间达十个工作日以上的； 2) 设施设备运行中未及时发现设施设备缺陷，导致设施设备运行中断等责任故障的；以及设备本体外表装饰脱落、破损、影响环境美观的； 3) 单个服务项目的服务质量当月内5次以上受到采购人批评，服务质量仍不达标的；以及被采购人下发书面整改通知书的； 4) 成交供应商对岗位人员的调整未经采购人确认，充实的人员又不符合采购人要求，该岗位缺岗 7 天以上的；以及采购人要求及时调整不适当当前岗位的服务人员，而未满足采购人需求的；
6	服务标准	（一）成交供应商负责服务采购服务人员的劳动合同签订及员工劳动关系管理工作并严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动管理的法律、法规，规范劳动用工管理；应与所管理的服务工作人员签订劳动聘用合同。服务执行过程中出现的劳务纠纷、工伤医疗等引起的事件均由成交供应商承担。成交供应商还须负责处理好服务采购服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜； （二）成交供应商需要提供符合服务采购服务岗位工作要求的管理制度、员工管理服务规范要求及确保服务质量

		达标的具体措施，供应商需建立完善工作响应机制和响应时限，对特殊事件和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案。 （三）供应商必须就采购人提供的全部服务内容和 service 要求做出响应，提供切合该服务项目的整体服务方案，并在采购范围内完成指定的工作和负责解决相关的业务问题。供应商承担服务项目具体的实施工作，受到采购人全过程监督、检查和管理。 （四）所有拟派人员均应进行严格审查，上岗前在采购人处备案。 （五）供应商派出的助理规划师应严格按照规定要求进行服务工作，如供应商人员有违反国家的法律法规、个人人身财产受到损害等其他意外，责任均由供应商负责，与采购人无关。 （六）若成交供应商提供的得服务人员发生重大责任事故，应赔偿一切损失并追究法律责任，并且采购人有权撤除合同。
--	--	--

第三章 采购实施计划

一、合同订立安排

（一）采购项目预（概）算、最高限价

项目总预算金额： 215 万元

最高限价为：215 万元

（二）开展采购活动的时间安排

序号	任务内容	实施周期
1	采购意向公开时间	30 个日历天
2	采购公告计划发布时间	5 个工作日
3	竞争性磋商时间	公告发布后 10 个日历天
4	磋商结果确定时间	最长不超过 5 个工作日
5	磋商结果公告及通知书发布	1 个工作日
6	合同签订	最长 30 个日历天

（三）采购组织形式和委托代理安排

组织形式：分散采购

委托代理机构：湖北国睿项目管理咨询有限公司

（四）采购包划分与合同分包

应按照有利于采购项目实施的原则，明确采购包或者合同分包要求。

包号	标的名称	品目 分类编码	计量 单位	数量	是否 进口	分包要求
1	武汉市市场监督管理局服务外包 采购	C99 其他服 务	/	详见 采购 清单	否	不允许

（五）供应商资格条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，即：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 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，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3. 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他政府采购活动。

4. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

6. 本项目的特定资格要求：（无）。

(六) 本项目采购方式

☐ 公开招标

☐ 邀请招标

☐ 竞争性谈判

☒ 竞争性磋商

☐ 询价

☐ 单一来源采购

☐ 其他采购方式：_____ / _____

选择采购方式的理由：本项目属于市级政府采购，采购预算不超过 400 万元，应选择竞争性磋商采购方式

采购方式是否需要财政部门批准：

☒ 不需要，备案制

☐需要，报批安排：_____ / _____

(七) 评审规则

☐最低评标价法，选择该评审规则的理由：_____ / _____

☒综合评分法，选择该评审规则的理由：本项目特点为技术、服务标准不统一，无法仅评价格因素进行判断，需要通过价格、技术服务水平、履约能力、售后服务等方面进行综合判断。

包 1：综合评分法

评审因素	分值（分）	权 重（%）	乘权重后分值
价格部分	100	<u>10%</u>	<u>10</u> （分）
技术部分	100	<u>65%</u>	<u>65</u> （分）
商务部分	100	<u>25%</u>	<u>25</u> （分）

《评分细则表》

评审因素	评审项目	评分标准及细则	分值
响应报价 (10 分)	价格	满足磋商文件要求且响应价格最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： $\text{响应报价得分} = (\text{评审基准价} / \text{响应报价}) \times \text{价格权值} \times 100$ 价格权值=10% 备注：对符合供应商须知中价格扣除规定的，在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审。	10
技术部分 (65 分)	总体服务方案	一、评审内容： 供应商根据采购需求，制定总体服务方案，内容包括但不限于： (1) 项目服务标准（4 分）； (2) 工作内容（4 分）； (3) 人员配备及考核（4 分）； (4) 岗位投诉、监督等（4 分）。 二、评审标准： (1) 符合度：是否进行充分响应，是否提供与本评审项无关内容； (2) 完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，是否缺项； (3) 合理性：需依据本项目阐述，具有可执行性； (4) 针对性：针对性强的方案或建议，完全响应项目的实际需求。 每项评审内容满足 4 项评审标准的得 4 分；每项评审内容满足 3 项评审标准的得 3 分；每项评审内容满足 2 项评审标准的得 2 分；每项评审内容满足 1 项评审标准的得 1 分。 本项最高得 16 分，未提供不得分。	16
	服务人员管理方案	一、评审内容： 供应商根据采购需求，制定服务人员管理方案，内容包括但不限于： (1) 人员（在职、离职）档案管理方案（4 分）； (2) 行为规范方案（仪容仪表、服务态度、遵纪守法、廉洁勤政等）（4 分）； (3) 人员补充方案（4 分）。 二、评审标准： (1) 符合度：是否进行充分响应，是否提供与本评审项无关内容； (2) 完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，是否缺	12

		项； (3) 合理性：需依据本项目阐述，具有可执行性； (4) 针对性：针对性强的方案或建议，完全响应项目的实际需求。 每项评审内容满足 4 项评审标准的得 4 分；每项评审内容满足 3 项评审标准的得 3 分；每项评审内容满足 2 项评审标准的得 2 分；每项评审内容满足 1 项评审标准的得 1 分。 本项最高得 12 分，未提供不得分。	
	劳务纠纷 处置方案	一、评审内容： 供应商根据采购需求，制定劳务纠纷处置方案，内容包括但不限于： (1) 劳务纠纷处置流程（4 分）； (2) 劳务纠纷处置法务支撑（4 分）。 二、评审标准： (1) 符合度：是否进行充分响应，是否提供与本评审项无关内容； (2) 完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，是否缺项； (3) 合理性：需依据本项目阐述，具有可执行性； (4) 针对性：针对性强的方案或建议，完全响应项目的实际需求。 每项评审内容满足 4 项评审标准的得 4 分；每项评审内容满足 3 项评审标准的得 3 分；每项评审内容满足 2 项评审标准的得 2 分；每项评审内容满足 1 项评审标准的得 1 分。 本项最高得 8 分，未提供不得分。	8

	人员考勤制度	一、评审内容： 供应商根据采购需求，制定人员考勤制度，内容包括但不限于： （1）请假制度（3分）； （2）顶岗、轮岗制度（3分）； （3）迟到早退、无故旷工制度（3分）； （4）人员奖罚措施（3分）。 二、评审标准： （1）符合度：是否进行充分响应，是否提供与本评审项无关内容； （2）完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，是否缺项； （3）合理性：需依据本项目阐述，具有可执行性； （4）针对性：针对性强的方案或建议，完全响应项目的实际需求。 每项评审内容满足3项及以上评审标准的得3分；每项评审内容满足2项评审标准的得2分；每项评审内容满足1项评审标准的得1分。 本项最高得12分，未提供不得分。	12
	培训方案	一、评审内容： 供应商根据采购需求，制定人员培训方案，内容包括但不限于： （1）培训目标（4分）； （2）培训流程（4分）。 二、评审标准： （1）符合度：是否进行充分响应，是否提供与本评审项无关内容； （2）完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，是否缺项； （3）合理性：需依据本项目阐述，具有可执行性； （4）针对性：针对性强的方案或建议，完全响应项目的实际需求。 每项评审内容满足4项评审标准的得4分；每项评审内容满足3项评审标准的得3分；每项评审内容满足2项评审标准的得2分；每项评审内容满足1项评审标准的得1分。 本项最高得8分，未提供不得分。	8
	服务质量保障措施	一、评审内容： 供应商根据采购需求，制定服务质量保障措施，内容包括但不限于： （1）服务质量控制措施（3分）；	6

		(2) 人员素质保障措施 (3 分)。 二、评审标准： (1) 符合度：是否进行充分响应，是否提供与本评审项无关内容； (2) 完整性：需结合整体需求，进行全方面的描述，是否缺项； (3) 合理性：需依据本项目阐述，具有可执行性； (4) 针对性：针对性强的方案或建议，完全响应项目的实际需求。 每项评审内容满足 3 项及以上评审标准的得 4 分；每项评审内容满足 2 项评审标准的得 2 分；每项评审内容满足 1 项评审标准的得 1 分。 本项最高得 6 分，未提供不得分。	
	服务承诺	1. 供应商承诺在合同签订后15日内将全部人员配齐并培训合格到岗，如违约有具体的经济处罚的得1.5分； 2. 供应商承诺如有服务人员迟到早退、无顾缺岗等行为的，愿接受具体的经济处罚的得 1.5 分。 以上承诺函格式自拟。	3
商务部分 (25 分)	类似业绩	供应商提供 2022 年 4 月 1 日至响应文件递交截止日期前承接过类似服务外包项目业绩的, 每提供一个得 3 分, 最高得 9 分。 (供应商须提供项目合同复印件或中标/成交通知书, 证明材料须清晰可辨, 否则不得分)	9
	用户评价	供应商根据上述业绩提供用户单位出具的正面评价(好或满意或优秀等), 每提供一份正面评价得 1 分, 最高得 3 分。 (供应商须提供用户单位出具的评价证明材料, 证明材料须有用户单位盖章, 内容须清晰可辨, 否则不得分)	3
	认证体系	供应商具有有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书及职业健康管理体系认证证书, 每有 1 个得 1 分, 最高 3 分。 (提供证书清晰扫描件及全国认证认可信息公共服务平台 http://cx.cnca.cn/ 查询截图, 并加盖公章, 未按要求提供的不得分。)	3
	项目经理	项目经理具有本科或以上学历, 同时具备人力资源管理师证书(中级或以上)的得 3 分。 (供应商须提供项目经理身份证明、学历证明、相关资质证书、劳动合同或近三个月内任意一个月社保缴纳证明等材料)	3

	项目团队	根据供应商拟投入本项目团队人员（项目经理除外）配备情况进行评审。 1、团队人员具有普通话二级甲等及以上证书，提供 8 个及以上的得 5 分，提供 5-7 个的得 3 分，少于 5 个的得 1 分。 2、团队人员有专业法律咨询和服务能力，具备法学专业且持有法律职业资格证的得 2 分。 本项最高得 7 分。 （供应商须提供人员身份证明、相关资质证书、劳动合同或近三个月内任意一个月社保缴纳证明等材料，第 2 项也可提供法律顾问合同）。	7
--	------	---	---

二、合同管理安排

(一) 合同类型：合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。

☐ 买卖合同

☐ 建设工程合同

☐ 技术合同

☐ 物业服务合同

☒ 委托合同

☐ 其他：_____

选择合同类型的理由：本项目性质为购买货物并提供相关服务，选择委托合同

(二) 定价方式：固定总价。

(三) 合同文本的主要条款：详见附件

(四) 履约验收方案：

按照采购合同规定的技术、服务等要求组织对投标人履约的验收，并出具《政府采购项目验收单》。

三、风险管控措施

采购环节	适用主体	风险点	相关政策规定	防范措施
政府采购计划备案	采购人	未明确代理采购的范围、权限和期限等具体事项，权责不清	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号）第二十九条 采购人应当根据集中采购目录、采购限额标准和已批复的部门预算编制政府采购实施计划，报本级人民政府财政部门备案。	采购人准确编制政府采购预算； 根据批复的部门预算完整编制政府采购实施计划； 通过多种方式警示采购人未编制政府采购实施计划需承担的法律后果。

		将采购项目化整为零，规避公开招标	《政府采购法》 第二十八条 采购人不得将应当以公开招标方式采购的货物或者服务化整为零或者以其他方式规避公开招标采购。	采购人根据批复的预算准确、完整编制政府采购实施计划并按规定进行计划备案； 通过武汉市政府采购计划合同管理系统“系统”“大数据分析”板块对政府采购预算执行中异常情况对主管预算单位提醒警示； 通过多种方式警示采购人化整为零规避公开招标需承担的法律后果。
		经“他人介绍”或“自我推荐”选择代理机构，选择的代理机构可能与代理的采购项目不相适应	《政府采购法》 第十九条第二款 采购人有权自行选择采购代理机构，任何单位和个人不得以任何方式为采购人指定采购代理机构。 《财政部关于加强政府采购活动内部控制管理的指导意见》（财库〔2016〕99号）规定采购人应当按照有关法律法规及业务流程规定，明确政府采购重点环节的控制措施。	采购人应按规定建立政府采购内部控制制度； 建立代理机构代理情况采购人评价制度； 采购人根据项目特点、代理机构诚信度、职业能力等，按照内控制度的规定，从名录库中自主择优选择代理机构。
签订委托协议	采购人采购代理机构	集采项目委托社会代理机构代理	《政府采购法》 第十八条 采购人采购纳入集中采购目录的政府采购项目，必须委托集中采购机构代理采购	采购人采购纳入集中采购目录的政府采购项目，按照必须委托集中采购机构代理采购； 集采机构发出通知，对代理的范围按规定进行了明确划定。
		未明确代	《政府采购法》	采购人与采购代理机构应

		理采购的范围、权限和期限等具体事项，权责不清	第二十条 采购人依法委托采购代理机构办理采购事宜的，应当由采购人与采购代理机构签订委托代理协议，依法确定委托代理的事项，约定双方的权利义务。 《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号） 第十六条 政府采购法第二十条规定的委托代理协议，应当明确代理采购的范围、权限和期限等具体事项。 采购人和采购代理机构应当按照委托代理协议履行各自义务，采购代理机构不得超越代理权限。 《财政部关于加强政府采购活动内部控制管理的指导意见》（财库〔2016〕99 号三、主要措施 明确委托代理权利义务。委托采购代理机构采购的，采购人应当和采购代理机构依法签订政府采购委托代理协议，明确代理采购的范围、权限和期限等具体事项。采购代理机构应当严格按照委托代理协议开展采购活动，不得超越代理权限。	签订委托代理协议，明确约定双方权利义务。
编制采购	采购人采	采购需求的编制未	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658	采购人切实加强采购需求研究，结合工作实际，建

文件	购代理机构	遵循合规、完整、明确的原则	号) 第十五条 采购人、采购代理机构应当根据政府采购政策、采购预算、采购需求编制采购文件。采购需求应当符合法律法规以及政府采购政策规定的技术、服务、安全等要求。政府向社会公众提供的公共服务项目，应当就确定采购需求征求社会公众的意见。除因技术复杂或者性质特殊，不能确定详细规格或者具体要求外，采购需求应当完整、明确。必要时，应当就确定采购需求征求相关供应商、专家的意见。 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号） 第十一条 采购需求应当完整、明确。 《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号） 第七条 采购需求应当符合法律法规、政府采购政策和国家有关规定，符合国家强制性标准，遵循预算、资产和财务等相关管理制度规定，符合采购项目特点和实际需要。	立健全市场调查、专业论证（咨询）、征求意见和内部会商等程序，合规、完整、明确地确定采购需求； 认真落实采购项目的功能目标、行业标准、技术规格、质量安全、验收条件等采购要求； 不得有限制、排斥潜在供应商的行为； 严格执行经费预算和资产配置标准，不得超标准采购，不得超出办公和业务需要采购。 举办政府采购培训会，邀请业内知名专家对采购人如何按照《政府采购需求管理办法》的规定，合法、合规、合理地编制采购需求和实施计划进行了详细解读。
		对供应商实行差别或者歧视待遇	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第 658 号） 第二十条 采购人或者采购代	结合优化营商环境相关工作，广泛宣传有关政策规定； 畅通投诉渠道，及时处理

			理机构有下列情形之一的，属于以不合理 的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号） 第十七条 采购人、采购代理机构不得将供应商的注册资本、资产总额、营业收入从业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素，也不得通过将除进口货物以外的生产厂家授权、承诺、证明、背书等作为资格要求，对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。	供应商反映的问题； 规定除协议采购定点外，不得通过入围方式设置名录、库、资格库、备选库作为参与政府采购活动的资格条件妨碍供应商进入市场。
		只选取一家供应商对采购标的的市场技术或者服务水平、供应、价格等情况进行市场调查	《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第十条 采购人应当对采购标的的市场技术或者服务水平、供应、价格等情况进行市场调查，根据调查情况、资产配置标准等科学、合理地确定采购需求，进行价格测算。 《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号） 第十条 面向市场主体开展需求调查时，选择的调查对象一般不少于 3 个，并应当具有代表性。	举办政府采购培训会，邀请业内知名专家对采购人如何按照《政府采购需求管理办法》的规定，合法、合规、合理地编制采购需求和实施计划进行了详细解读，特别提醒警示对采购标的的市场技术或者服务水平、供应、价格等情况进行市场调查，不能只选取一家供应商，按规定应选取三家以上。
		合同文本要素不全	《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87	在年度政府采购培训和对部门单位的专门培训中，

			号) 第七十二条 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。 《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205 号)	将合同文本签订环节纳入培训内容，有针对性的进行讲解， 提醒警示
		履约验收方案不完善	《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第 87 号) 第七十四条 采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。 《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205 号)	对如何履约验收做出清晰明确的规定
发布政府采购信息公告	采购人采购代理机构	未按照规定发布政府采购信息	《政府采购信息发布管理办法》(财政部令第 101 号) 《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》(财库〔2015〕135 号) 《财政部关于进一步做好政府采购信息公开工作有关事项的通知》(财库〔2017〕86 号)	采购人切实履行政府采购信息公开的主体责任，建立健全政府采购信息公开机制，确保政府采购信息发布的及时、完整、准确。规定采购人依托武汉政府采购信息发布系统在湖北政府采购网和本单位门户

				网站，同步向社会全面公开采购项目公告、采购文件、采购项目预算金额、采购结果以及采购合同等政府采购信息，实现政府采购项目的全过程信息公开透明； 武汉市政府采购计划合同管理系统“系统”“大数据分析”板块对信息发布中异常情况对主管预算单位提醒警示； 建立网上公告信息巡查制度，对发现的异常情况提醒警示。
		未公布中小企业预留份额和采购具体情况。	《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)第十八条 主管预算单位应当自 2022 年起向同级财政部门报告本部门上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况，并在中国政府采购网公开预留项目执行情况。未达到本办法规定的预留份额比例的，应当作出说明。	从 2022 年起，采购人应将上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况向同级财政部门报告，并在规定网站公开预留项目执行情况； 武汉市政府采购计划合同管理系统“系统”“大数据分析”板块对政府采购信息发布中异常情况提醒警示； 建立网上公告信息巡查制度，对发现的异常情况提醒警示。
抽取 评审	采购人采	未按照规定抽取评	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第 658	采购人、代理机构应按规定抽取评审专家；

专家	采购代理机构	审专家。	号) 第三十九条 除国务院财政部门规定的情形外，采购人或者采购代理机构应当从政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。 《政府采购评审专家管理办法》（财库〔2016〕198 号） 第十二条 采购人或者采购代理机构应当从省级以上人民政府财政部门设立的评审专家库中随机抽取评审专家。	通过培训、政策解释等多种方式，告知违反规定的法律后果。
开标 评标	评标委员会	采购人代表向评审委员会作倾向性、误导性的解释说明，影响采购结果。	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号） 第四十条 政府采购评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密。 第四十二条 采购人、采购代理机构不得向评标委员会、竞争性谈判小组或者询价小组的评审专家作倾向性、误导性的解释或者说明。	
		评标委员会未根据招标文件进行评审。	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号）第四十一条 评标委员会、竞争性谈判小组或者询价小组成员应当按照客观、公正审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标	

			准进行独立评审。采购文件内容违反国家有关强制性规定的，评标委员会、竞争性谈判小组或者询价小组应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。 《政府采购评审专家管理办法》（财库〔2016〕198号）第十八条 评审专家应当严格遵守评审工作纪律，按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。	
		“专家不专”，评审质量得不到保障。	《政府采购评审专家管理办法》（财库〔2016〕198号）第五条 省级以上人民政府财政部门通过公开征集、单位推荐和自我推荐相结合的方式选聘评审专家。	
定标和公告	采购人供应商	未按照规定时间发布中标、成交结果公告	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第658号）第四十三条 采购代理机构应当自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。采购人应当自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标或者成交候选人中按顺序确定中标或者成交供应商。 采购人或者采购代理机构应当	采购人应当在规定时间内发布中标、成交公告； 武汉市政府采购计划合同管理系统“系统”“大数据分析板块对信息发布中异常情况提醒警示； 建立网上公告信息巡查制度，对发现的异常情况提醒警示。

			自中标、成交供应商确定之日起 2 个工作日内，发出中标、成交通知书，并在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告中标、成交结果，招标文件、竞争性谈判文件、询价通知书随中标、成交结果同时公告。中标、成交结果公告内容应当包括采购人和采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标或者成交供应商名称、地址和中标或者成交金额主要中标或者成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求以及评审专家名单。	
签订合同	采购人 供应商	采购人不按照采购文件确定的事项签订合同	《政府采购法》 第四十六条 采购人与中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。 中标、成交通知书对采购人和中标、成交供应商均具有法律效力。中标、成交通知书发出后，采购人改变中标、成交结果的，或者中标、成交供应商放弃中标、成交项目的，应当依法承担法律责任。	采购人应当在中标、成交通知书发出之日起 30 日内应与中标、成交供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，无正当理由不得拒绝或者拖延合同签订； 告知采购人无正当理由不予供应商签订合同的法律后果。
		成交供应商拒绝与	《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658	联合相关部门开展供应商参与政府采购活动的专题

		采购人签订合同	号) 第四十九条 中标或者成交供应商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或者成交候选人名单排序, 确定下一候选人为中标或者成交供应商, 也可以重新开展政府采购活动。	培训, 宣传政府采购政策规定, 告知供应商在政府采购活动中权利与义务及违法后果。
履约验收	采购人	采购人未制定科学、合理的验收方案, 缺乏专业验收人员, 验收组织不得力, 甚至不重视验收。	《中华人民共和国政府采购法实施条例》(国务院令 第 658 号) 第四十五条 采购人或者采购代理机构应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对供应商履约情况进行验收, 并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。 政府向社会公众提供的公共服务项目, 验收时应当邀请服务对象参与并出具意见, 验收结果应当向社会公告。	通过发文、培训、编印资料汇编、政策解答等多种方式广泛宣传包括履约验收在内的采购人应尽的主体责任, 提醒其应履职尽责, 警示履职不到位的法律后果。
内控制度建设	采购人	归口管理不明确。 岗位设置未分离 回避规定不到位。 制度建设不健全。	《财政部关于加强政府采购活动内部控制管理的指导意见》(财库〔2016〕99 号)	采购人贯彻落实《财政部关于加强政府采购活动内部控制管理的指导意见》(财库〔2016〕99 号), 在归口管理、岗位设置、回避规定、制度建设等方面强化采购人主体责任, 切实提高内部控制水平
档案	采购	政府采购	《政府采购法》	采购人、政府采购代理机

管理	人采 购代 理机 构	文件资料 保管管理 规定未落 实到位	第四十二条 采购人、采购代理机构对政府采购项目每项采购活动的采购文件应当妥善保管，不得伪造、变造、隐匿或者销毁。采购文件的保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。	构应按照规定，妥善保管采购文件，保存期从采购结束之日起至少保存 15 年。在保存期内，采购人、代理机构应当按有关部门的要求及时提供采购文件
----	---------------------	-----------------------------	--	---

第四章 审查情况

一、对采购需求的审查意见：

经内控小组审查，采购需求符合相关规定，审查通过。

二、对采购实施计划的审查意见：

经内控小组审查，采购实施计划符合相关规定，审查通过。

