**（保密文件，请勿外传）**

**红旗出版社有限责任公司**

**竞争性磋商文件**

**项目编号：HQ202202**

**项目名称：用户服务业务外包项目**

**采购单位：红旗出版社有限责任公司**

**承办部门：红旗出版社有限责任公司**

**2022年3月**

**第一部分　竞争性磋商公告**

根据有关法律、法规的规定，对红旗出版社有限责任公司用户服务业务采购项目进行竞争性磋商，欢迎国内合格的供应商前来磋商。

一、项目编号： HQ202202

二、项目内容：红旗出版社有限责任公司用户服务业务外包项目

三、供应商资格要求:

1. 参与竞标的供应商需在中华人民共和国境内注册，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条对供应商的要求。
2. 在业内具有良好的信誉和业绩，拥有专业的从业队伍和丰富的从业经验。
3. 与企业相关负责人无经济利益及其他国家规定应当回避的关系。
4. 截至响应文件递交截止日前1日历天17:00（北京时间），供应商未被列入“信用中国”网(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。

四、供应商报名时间及地点等：

1、竞争性磋商文件领取时间：即日起至磋商响应文件递交截止时间止 (双休日及法定节假日除外)，上午：09:00-11:30，下午：14:30-16:30。

2、竞争性磋商文件领取及递交地点：杭州市体育场路178号。

五、磋商响应文件递交截止时间：3月15日上午10:00（北京时间）

六、磋商时间及地点：3月15日上午10:00（北京时间）开始，杭州市体育场路178号。

七、其他事项：领取磋商文件时应提供加盖单位公章的单位介绍信（或磋商申请书，格式自拟）、企业营业执照副本。

采购人： 红旗出版社有限责任公司

联系人及联系电话： 翁旭琪 0571-85310983

**第二部分　供应商须知表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **内 容** |
| 1 | 项目概况 | 采购人：红旗出版社有限责任公司项目名称：用户服务业务外包项目地点：杭州市体育场路178号 |
| 2 | 采购内容 | 用户服务业务外包 |
| 3 | 供应商资格要求 | 详见竞争性磋商公告中“三、供应商资格要求”。 |
| 4 | 报价 | 按“第三部分 采购内容说明和要求”的服务内容细项进行报价，按实结算付款。 |
| 5 | 响应文件份数 | 正本1份，副本2份。 |
| 6 | 资格审查 | 采用资格后审 |
| 7 | 响应文件递交地点及截止时间 | 详见竞争性磋商公告 |
| 8 | 磋商时间、地点 | 详见竞争性磋商公告 |
| 9 | 响应文件有效期 | 自首次响应文件截止时间起为90日历天。 |
| 10 | 评审办法 | 综合评分法 |
| 11 | 注意事项 | （1）供应商的法定代表人或其授权代表参加磋商[请本人带有效身份证明原件，是授权代表参加时，还应带法定代表人授权委托书原件]。（2）供应商如果发现本竞争性磋商文件中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时，请在响应文件递交截止时间前3个工作日内书面（含传真等数据电文）向采购人提出，逾期不得再对竞争性磋商文件提出质疑。（3）如果竞争性磋商文件中有文字表述与本供应商须知表内容不一致时,以本供应商须知表为准。（4）无论是否提供竞争性磋商文件的电子文档，有关本竞争性磋商文件的全部内容均以竞争性磋商文件文本为准。 |

**第三部分 采购内容说明及要求**

一、项目编号： HQ202202

二、项目名称：红旗出版社有限责任公司用户服务业务外包项目。

 三、项目内容：红旗出版社有限责任公司旗下用工业务的维护和服务。

四、服务要求：

1. 供应商需指派不少于3名员工到采购人指定场地，进行长期驻点服务。

2. 派驻人员需符合采购人要求的上岗标准，在服务过程中，采购人有权对供应商提供的不符合相应岗位服务能力的人员提出淘汰和替换要求。

3. 派驻人员根据采购人要求，执行采购人指派的工作任务，接受采购人的考核。

4. 派驻人员需严格遵守国家相关法律法规，遵循采购人各项规章制度，对工作中涉及到任何资料进行保密。

5. 供应商必须遵守国家及浙江省相关法律法规规定，与派驻员工建立合法的用工关系，为员工缴纳相关保险、福利等相关费用，及时发放员工工资或劳务报酬，合法用工。供应商负责处理各类用工纠纷、员工安全等责任。

五、服务期间：本次采购服务期为1年。如供应商的服务经采购人考评满意的，采购人可与供应商续签，续签合同期限为1年。

六、报价格式

**报价表**

项目名称：红旗出版社有限责任公司用户服务业务外包项目

项目编号：HQ202202 单位：人民币（元）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 报价内容 | 报价 | 服务期 |
| 红旗出版社有限责任公司用户服务业务外包项目 | ￥： 元 | 1年 |
| **投标报价（大写）：** |

备注：该表中“报价”应与下表 “报价明细表”中“合计金额”相一致。

供应商全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

**报价明细表**

项目名称：红旗出版社有限责任公司用户服务业务外包项目

项目编号：HQ202202 单位：人民币（元）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **数量(人)** | **人工成本****（元/人/月）** | **人工成本 （元/人/年）** | **人工成本（合计/年）** | **服务费 （元/人/年）** | **税费 （元/人/年）** | **外包费用 （元/人/年）** | **其他** | **外包总费用（合计/年）** |
| 1 | 用户服务岗 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注:1：供应商对外包人员的人工成本费、服务费、税金等费用（但不包括人员奖金、加班费等劳务费用）进行报价。**

 **2、外包总费用=人工成本费+服务费+税费+其他。**

供应商全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

**第四部分　综合说明**

1.供应商应仔细阅读竞争性磋商文件中的所有内容，应当按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。所有文件资料必须是针对本次磋商采购。

2.响应文件包括但不限于下列组成内容（以下所有响应文件需加盖单位公章）：

2.1磋商承诺函；

2.2报价单；

2.3详细的服务方案；

2.4磋商单位法人营业执照副本复印件及税务登记证复印件；

2.5附有法定代表人身份证明的授权委托书（原件）；

2.6磋商代表身份证复印件；

2.7磋商单位最近一年财务报表；

2.8可以说明业务资格的文件（复印件）；

2.9磋商单位的基本情况声明；

2.10磋商单位认为需要提供的其他资料。

3.报价

3.1磋商报价详见供应商须知表。

3.2供应商按竞争性磋商文件要求的格式填写报价供采购人评审方便，但不限制采购人以其它方式签订合同的权力。

3.3供应商在报价时可自行考虑一定的风险系数，风险因素包含在报价中，成交后不因此调整。

4.响应文件的签署和规定

4.1装订及签署

按照响应文件的组成，将各部分资料**胶装**成册。

4.1.1竞争性磋商文件中规定的须加盖供应商公章并由法定代表人或其授权代表签署或盖章的资料文件都须按要求盖章或签署。

4.1.2供应商应写全称。

4.1.3磋商响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖供应商公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。磋商响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

4.2 响应文件的份数

响应文件份数按供应商须知表。

响应文件封面须有“项目名称、项目编号、供应商名称及地址、正本或副本”等字样。

4.3包装及密封

4.3.1供应商应将响应文件封袋密封，在封袋上正确标明项目编号、项目名称、供应商单位名称，注明“磋商时间前不准启封”的字样，并加盖供应商公章。

 4.3.2响应文件应按采购文件的规定进行密封和标记，如果未按上述规定进行密封和标记致响应文件的误投或提前拆封等的责任由供应商自行承担。

4.4供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

5.磋商

5.1参加磋商的供应商法定代表人或法定代表授权人，应随带身份证件。

5.2磋商程序及评审办法详见“第五部分 磋商程序及评审办法”。

6.成交通知

招标人将以书面形式发出成交通知书，成交通知书一经发出即对双方具有约束力。

7.签订合同

中标人自接到成交通知书后按成交通知书指定的时间、地点与招标人签订合同。

**第五部分 磋商程序及评审办法**

按照相关法律法规制定本次磋商评审办法。

一、本次竞争性磋商遵循的基本原则

1、本次磋商将对根据本竞争性磋商文件递交的响应文件的所有合格供应商提供公平的竞争机会。

2、参与磋商各方对涉及本项目中的任何信息，不得透露给第三方。

3、磋商由招标人按照相关规定组织的评标委员会负责。

4、评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，评标委员会应当停止评审并向采购人说明情况。

二、评审程序

**1、本次评审采取综合评分法。**

2、评标委员会与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

3、评标委员会在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

评标委员会要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

4、在磋商过程中，评标委员会可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，评标委员会应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和评标委员会的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

5、在明确采购标的服务要求的基础上，经磋商，评标委员会应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。并以最后报价计算报价得分。

三、评审过程中响应文件无效的情形

1、评审过程中，如有下列情形之一的，响应文件将被视为无效响应文件：

（1）资格证明文件不全的，或者不符合竞争性磋商文件标明的资格要求的；

（2）响应文件无法定代表人或其授权代表签字（或盖章），或法定代表人的授权代表参加磋商而未提供法定代表人授权委托书，磋商响应承诺函未按要求签字或盖章的；

（3）法律法规或竞争性磋商文件明确规定的其他无效响应文件的情形；

（4）提供虚假材料的；采取不正当手段诋毁、排挤其他候选机构的；与其它候选机构或者采购人的工作人员恶意串通的；向采购人工作人员和评审专家行贿或者提供其他不正当利益的；违反保密承诺的。

2、被拒绝的响应文件为无效。

四、评分规则

1、评标委员会按照评标细则的规定和要求在规定的分值内打分，否则该评标专家评分无效。

（1）资信部分：评标专家对资信部分评审内容的响应情况的评分，由全体评标专家集体讨论后，按少数服从多数的原则，统一进行打分。

（2）服务方案部分：由评标专家负责，采用记名方式各自评分，此项评分为全部有效评分中的算术平均值。

（3）商务部分：商务部分评分应在报价范围口径一致的评标价基础上进行。评标价应在最终报价的基础上，按照招标文件约定的因素和方法进行计算。凡属招标文件原因造成项目范围或报价口径不一致的，应予以扣除。

以上评分保留小数点后2位，投标人的综合得分为以上三部分得分的总和。

2、由评标委员会应按综合得分从高到低进行排序，依次推荐得分高的第一名为中标候选单位。评分相同时，报价高者优先。评分、报价均相同时，以服务方案部分得分高者优先；都相同时，由评标委员会全体成员记名投票（不得弃权）决定排序。

五、评分标准

采购人组织的谈判小组对参谈单位的综合实力、项目方案、服务能力、费用报价等方面进行综合评价，其中资信部分20分、服务方案部分40分、商务部分40分（满分100分）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | 分值 | 评分内容和说明 |
|
| 资信部分 | 投标人综合实力（12分） | 评委根据资质、荣誉、财务状况、经营现状等情况横向比较，酌情打分。（0-4分） |
| 取得人力资源服务许可证，取得质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书，每提供一个得2分，本项最高得8分。提供有效证书复印件加盖公章。（0-8分） |
| 投标人经验（8分） | 2017年1月1日以来供应商完成过的市级及以上类似项目的业绩，每项计2分。需提供合同复印件（原件备查）。（0-8分） |
| 服务方案 | 服务方案（20分） | 根据服务方案的详细叙述（包括服务内容、工作流程、工作标准等）相关意见建议等由磋商小组横向比较综合打分。（0-20分） |
| 服务承诺及各项管理应急措施（13分） | 根据本项目服务承诺及各项管理应急措施的科学性、合理性以及适合本项目的特性和针对性等由磋商小组横向比较综合打分。（0-13分） |
| 本地化服务（5分） | 根据供应商的本地化服务情况由评委横向比较，酌情打分。（0-5分） |
| 投标文件编制质量（2分） | 投标方案点对点应答是否详尽、明晰，是否满足招标文件要求，投标文件编制是否完整、格式规范、内容齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求。（0-2分） |
| 商务部分 | 报价分（40分） | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按照［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）］价格权值\*100］的计算公式计算。**供应商未按规定进行报价的，则按无效标处理。** |

六、定标

招标人应根据评标委员会提供的评标报告和推荐意见以及相关法规的规定确定中标人。根据评标评委会推荐的中标候选单位名单报招标领导小组批准后确定一名最后中标人。

七、其它

1、评标委员会应认真审阅投标文件，对投标文件进行客观公正的评价。对投标文件中存在的问题和对比分析，应记录在专家评审意见表中。

2、评标在保密的情况下进行，评标委员会专家及有关人员应遵守评标纪律，不得泄露任何评标信息或收受投标人的财物。如有违反，将严肃查处。

3、投标人不得打听评标信息或干扰评标工作。

4、投标文件中如有虚假内容者将导致其投标被否决或取消中标资格。

**第五部分 磋商响应文件格式**

**附件1 磋商承诺函**

（采购人） ：

根据贵方项目（**项目编号为 ）**竞争性磋商文件的要求，签字代表(全名、职务)经正式授权并代表供应商(供应商名称)递交谈判响应文件，包括竞争性磋商文件要求递交的全部内容等。

据此函，签字代表宣布同意如下：

**1、磋商报价为：**

2、供应商将按竞争性磋商文件的规定履行合同责任和义务。

3、供应商已详细审查全部竞争性磋商文件内容，包括修改文件(如有的话)以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4、磋商响应文件及报价的有效期为递交磋商响应文件之日起90个日历天内。

5、供应商同意提供按照贵方可能要求的与本次磋商有关的一切数据或资料。

6、与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商名称（加盖单位章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商代表姓名、职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

法定代表人或其委托代理人签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件2 报价单**

致：

我们收到了贵公司关于 项目采购的竞争性磋商文件，经详细研究，我们决定参加该磋商活动。我们郑重声明以下诸点并承担相应法律责任：

**愿意按照竞争性磋商文件的条款和要求，提供相应服务。报价如下：**

磋商单位名称：（盖章）

法定代表人：（签字）

年 月 日

**附件3 法人营业执照及税务登记证**

 ：

 现附上由 （签发机关名称）签发的我方法人营业执照副本复印件以及由 （签发机关名称）签发的我方的税务登记证复印件，该证件真实有效。如属于五证合一单位仅需提供营业执照副本复印件。

 磋商单位（盖章）：

 磋商单位代表（签字）：

 日期：

**附件4 法定代表人授权书**

 ：

 （磋商单位全称）授权 为磋商单位代表，参加贵公司组织的 项目竞争性磋商活动，全权代表我方处理招标活动的一切事宜。

 另我方同时派遣 （代表名称）一同前往贵公司，协助处理与本次磋商有关的事宜。

 法定代表人签字：

 磋商单位全称（公章）：

 日期：

附：

 磋商单位代表姓名： （印刷体、签字）；

 职 务：

 详细通讯地址：

 邮政编码：

 传 真：

 电 话：

**备注：如为法定代表人直接参加磋商，可不需要此文件。**

**附件5 关于资格的声明函**

 ：

关于贵公司磋商邀请，本签字人愿意参加磋商，提供满足竞争性磋商文件中，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的，如有不实或我方提供虚假材料，愿意承担相应法律后果。

磋商单位名称： （公章）

授权签署本资格文件人签字：

**附件6 磋商单位最近一年的财务报表**

**附件7 磋商单位的基本情况声明**

就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、正确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据贵方要求出示文件予以证实。

 磋商单位名称： （加盖公章）

 磋商单位代表（姓名、职务）：

 磋商单位代表签字：

 日 期： 年 月 日

**附件8 团队服务的基本情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 团队配备人员名单 | 是否为负责人 | 团队配备人员基本履历及执业证照（复印件附后） | 对项目时间投入承诺 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

磋商单位名称： （加盖公章）

 磋商单位代表（姓名、职务）：

 磋商单位代表签字：

 日 期： 年 月 日