深圳市公共服务综合信息系统深汕

特别合作区驻场技术

服务采购文件

# 一、项目内容

（一）项目编号：JYCG-DECL-2025-19126

（二）项目名称: 深圳市公共服务综合信息系统深汕特别合作区驻场技术服务项目

（三）项目概况

为贯彻落实全省战略部署和省、市领导指示精神，并根据深圳电子政务自身发展的需要，结合深汕特别合作区实际情况，按照“机构人员统一、场所标识统一、流程内容统一、信息系统统一、经费保障统一”的要求，通过深圳市公共服务综合信息系统（广东政务服务网深圳市深汕分厅、深圳市权责清单系统、深圳市一窗综合服务受理平台、深圳市投资项目在线监管平台（深汕特别合作区）、深圳市公共审批平台、深圳市统一预约平台（深汕特别合作区）、深圳市好差评管理系统（深汕特别合作区）和深圳市一件事事项管理系统（深汕特别合作区））技术支持驻场服务，加强服务内容、服务质量、服务渠道和传播能力建设，保证深圳市深汕特别合作区“一门式一网式”政务服务模式改革在区、街道和村/社区三个层级的推广和深化应用。

（四）采购（服务）内容

本项目包括以下服务内容：

1.深圳市权责清单系统

深圳市权责清单事项管理系统是行政职权事项动态调整、公开发布、规范运行的基础信息平台，全面推进行政审批标准化，实现事项“一码管理”。包括但不仅限于以下内容：

（1）用户信息管理

（2）深汕特别合作区D类事项表单设计维护

（3）区大厅事项配置管理

（4）街道办事处、社区事项配置管理

（5）通用需求反馈、测试和更新

（6）事项上报申报系统

（7）事项信息统计

2.广东政务服务网深圳市深汕分厅

广东省政务服务网深圳市深汕分厅，是集深汕特别合作区所有政务事项的统一申办入口，群众可以通过广东省政务服务网深圳市深汕分厅对需要办理的业务进行网上申报。包括但不仅限于以下内容：

（1）事项办事指南信息更新

（2）事项网上申办权限维护

（3）通用需求反馈、测试和更新

3.深圳市一窗综合服务受理平台

深圳市一窗综合服务受理平台主要提供给综合窗口人员对线上线下申办业务进行统一受理，在深度与大数据库、电子证照、个人空间、企业空间的对接的条件下，利用信息化手段实现业务同城通办、提高窗口人员工作效率、降低群众的办事成本。实现业务人员与申请人即时沟通，完成事项受理工作。包括但不仅限于以下内容：

（1）用户信息管理

（2）窗口管理

（3）事项属性配置维护

（4）打印模板配置维护

（5）报表配置

（6）通用需求反馈、测试和更新

（7）信息统计

（8）短信模板配置维护

（9）协助完成窗口业务电脑外接设备（高拍仪、评价器、签批屏等）调试及信创化改造适配等

4.深圳市公共审批平台

深圳市公共审批系统是多部门多事项和权责清单事项共用的审批系统，采用可视化工作流和表单等强大的业务中间件，支持多部门事项、多业务流程、多申请材料（包括电子化材料）的定制。适用于省、市、区县、镇街主、村社各级行政服务的联网使用，适用于在其上定制并办理各类行政许可事项，每个事项从受理、承办、审核、批准直至办结出证的全过程均可利用平台在网上流转处理。包括但不仅限于以下内容：

（1）用户信息管理

（2）事项审批流程定制维护

（3）事项网办过程数据配置及维护

（4）电子证照联调测试

（5）报表配置

（6）通用需求反馈、测试和更新

（7）信息统计

5.深圳市投资项目在线监管平台（深汕特别合作区）

包括但不仅限于以下内容：

（1）用户、窗口信息管理

（2）事项审批流程定制维护

（3）申办业务的维护

（4）用户培训

（5）通用需求反馈、测试和更新

（6）信息统计

6.深圳市统一预约平台（深汕特别合作区）

深圳市统一预约平台（深汕特别合作区）是在以前单大厅业务预约的基础上延伸的全市所有业务办理大厅预约一个平台，系统不仅满足单大厅业务的预约，同时该系统主要功能包括业务预约的配置管理、业务预约时间段管理、业务预约登记、业务预约查询，同时提供预约爽约黑名单等功能，实现每一个大厅预约的特色管理系统。包括但不仅限于以下内容：

（1）用户、窗口信息管理

（2）预约大厅新增、维护

（3）预约事项新增、维护

（4）预约方案新增、维护

（5）通用需求反馈、测试和更新

（6）预约量信息统计

（7）取叫号信息统计

7.深圳市好差评管理系统（深汕特别合作区）

包括但不仅限于以下内容：

（1）大厅维护

（2）好差评上报数据日常监测

（3）通用需求反馈、测试和更新

（4）评价业务量信息统计

8.深圳市一件事事项管理系统（深汕特别合作区）

包括但不仅限于以下内容：

（1）新表单业务提交测试

（2）受理端表单展示测试、业务流转至审批系统展示监测

（3）业务量统计

（4）一件事事项纳入统计

9.结合项目需要，提供不限于以上任务的其它相关服务。

（五）服务要求

1.人员配置要求

（1）项目技术支持服务期间，安排不少于1名人员常驻深汕特别合作区，项目人员须为中标方自有员工，驻场期间人员食宿、交通等费用由中标方承担。

（2）本科及以上学历，三年相关工作经验。

（3）在项目验收前，未经采购人同意不得调换驻场技术支持人员。

2.技术支持服务要求

（1）对于服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，4 个小时内解决，对于紧急服务要求需要立即响应，在甲方要求的时间内解决。

（2）非工作时间或节假日提供 7×24 小时电话支持服务。

3.履约能力要求

具有履行该项目所必须的专业能力。近三年（自2022年2月1日起算，以合同签订时间为准）承接过企事业单位同类项目（提供项目服务合同关键页证明材料或承诺函，格式自拟加盖公章）；

（六）服务成果

包括但不限于以下内容：

1.深圳市公共技术服务综合信息系统相关操作手册。

2.深圳市公共技术服务综合信息系统相关知识库。

3.深圳市公共技术服务综合信息系统相关月度、季度、年度服务报告。

（七）商务要求

★1.服务期限

# 自合同签订之日起12个月。

# 本项目实行一年一考核一签合同的办法，首期服务期为自合同签订之日起12个月，每年合同期满后，采购人在政策合法且中标人年度服务质量考核结果为优秀的前提下，经双方协商一致可依规续签，但中标价格不予调整，最长服务期限不超36个月。

# 2.付款方式

# 合同价款由采购方分三期支付中标方，采购方付款前中标方应向采购方提供合法有效的等额普通发票，否则采购方有权延迟付款时间且不承担违约责任。因上级主管部门监管要求及事业单位付款程序导致采购方迟延付款的，不视为逾期付款。

# 具体支付方式和时间如下：

# （1）第一期款：合同签订生效后，采购方在收到中标方提交必要请款材料及合法有效的普通发票，审核无误后于10个工作日内向中标方支付合同总金额50％的款项。

# （2）第二期款：项目合同签订满3个月，中标方凭双方签署的本合同向采购方提交必要请款材料及合法有效的普通发票，采购方在收到上述材料审核无误后10个工作日内依规支付合同总金额 30％的款项。

# （3）第三期款：双方服务合同期满后，中标方按照采购方要求完成各项服务后，向采购方提出书面《服务验收申请》及服务成果，经采购方验收通过，中标方凭《服务验收申请》、服务成果、考核结果及《验收报告》向采购方提出付款申请。采购方在收到对应金额的合法有效发票及付款申请书并审核无误后于10个工作日内，根据验收考核结果，支付相应比例的款项，最高向中标方支付合同总金额 20％的款项。

# 3.质量考核验收标准及违约金

以双方合同约定为准。

# 二、报价要求

本次项目费用总价暂估价为人民币180,000元，设上限值为人民币180,000元。项目报价为含税报价。本项目询价采购完成后，以中标价签订合同。

# 三、投标人资格要求

（一）具有独立法人资格或具有独立承担民事责任的能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证等法人证明扫描件，原件备查）；如果参与投标的供应商为分公司则须提供分公司营业执照、其所属集团（或总公司）等具有独立法人资格的组织出具的授权函或承诺书及营业执照，但只接受直接授权，不接受逐级授权，并同时提供总公司营业执照。不接受同一集团（或总公司）授权两家或以上分公司同时参与本项目投标，也不接受集团（或总公司）与分公司同时参与本项目投标，如出现上述情形，该两家或以上供应商的投标文件均按无效投标处理。

（二）本项目不接受联合体投标，不接受投标人选用进口产品参与投标。

（三）参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。（提供承诺函，格式自拟）

（四）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件。（提供承诺函，格式自拟）

（五）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（提供承诺函，格式自拟）

（六）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政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供承诺函，格式自拟）

（七）本项目不允许转包、分包。

注：“信用中国”、“中国政府采购网”以及“深圳市政府采购监管网”为供应商信用信息的查询渠道。

# 四、报价文件的要求

（一）报价文件的组成**（均需加盖单位公章）**

1.报价函（本函附件）；

2.投标承诺书（本函附件）；

3.报价明细表（本函附件）；

4.法定代表人（或授权人）证明书及其身份证复印件；

5.法人授权委托证明（如有授权人则需提供）；

6.企业营业执照复印件；

7.投标人资格要求（三）-（七）的承诺函；

8.纳税人资质证明（如为一般纳税人，需提供资质证明）

9.同类项目服务能力证明材料；

10.拟安排的项目团队成员名单及成员资质情况【包括但不限于项目组成员自有员工证明（社保情况）、资质证书扫描件、同类项目实施经验证明（合同关键信息、合同关键页、投标单位出具承诺、或其他可替代证明）等】。

11.供应商基本情况表（本函附件）

12.投标供应商认为其他需要提供的材料。

（二）报价说明

1.报价币种为人民币；所报价格应包括本次项目全部费用。

2.投标人免费提供的项目应先填写该项目的实际价格并注明免费，此项不计入总价或合计价；

3.投标书应详细表述做好所投项目的措施、应达到的标准、服务承诺等内容；

4.如果报价一览表大写金额与小写金额不一致，以大写金额为准；

5.投标人应提供分项单价和总价，如果单价汇总金额与总价不符，除单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以**单价汇总金额**为准；

# 五、报价文件递交要求

符合资格的供应商**应于截标时间前将按要求密封的报价文件送达我中心**（地址：广东省汕尾市海丰县鹅埠街道深汕特别合作区创富路文贞楼2栋深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心，接收人：孙工，联系电话：18138855135）。

# 六、密封要求

1.密封封面注明项目名称及投标人名称；

2.密封袋需加盖投标人公章；

3.封口处必须用“封条”密封且密封完好；

4.盖章报价文件电子扫描件需于报价截标时间当天18：00后发送至深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心邮箱：zjzx@szss.gov.cn（或盖章电子扫描件存于USB储存设备或光盘储存设备随原件快递寄送）

# 七、截标、评审

截标时间：2025年5月28日

**（3个工作日,公布当天不算）**

评审时间：2025年5月29日

评审地点：广东省汕尾市海丰县鹅埠街道深汕特别合作区创富路文贞楼2栋深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心多功能会议室

定标方法：最低价评标法。（通过对报价文件对比，以**符合采购文件要求且单价汇总金额最低价格**确定中标候选单位。）

# 八、废标

1.未按要求密封；

2.未在截标时间前送达指定地点；

3.投标报价不符合我单位报价要求；

4.不符合本采购文件投标人资格要求；

5.不按照报价文件的组成要求编制报价文件的。

# 九、其他事项

其他条款按照双方签订的合同执行。

附件：1.报价函

2.投标承诺书

3.报价明细表

4.供应商基本情况表

深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心

2025年 月 日

附件1

深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心关于 项目

投标单位报价函

致**深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心**：

项目，我单位愿意按照采购文件中的要求，以 的价格承包该项目。最终结算价不得超过暂估价（本次 项目费用暂估价为￥ 元），增值税普票的税金由我单位承担。

投标单位： （盖章）

法定代表人或授权委托人： （签字）

年 月 日

附件2

投 标 承 诺 书

致：深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心

我方已仔细研究关于 项目的采购文件的全部内容，包括澄清或者修改文件以及有关附件，我方将严格按照招标文件要求递交符合要求的全部投标文件。

我方作出如下承诺：

1、我方根据企业自身情况，承诺理性报价，不以低于成本的报价竞标，并愿以 元人民币（含税），按照采购文件的要求承包本项目，发包人保留调整发包范围的权利，我方无异议。否则，我方愿意承担任何风险。

2、我方保证按照合同约定期限完成项目内容（具体时间要求以双方合同约定为准），因我方原因未能按期完成项目内容的，我方无条件接受贵方按招标文件约定的处罚方式进行处罚。

3、一旦我方中标，将保证在收到中标结果后10个工作日内，与贵方按照采购文件、投标报价内容签订合同，否则，视为我方自愿放弃中标资格。

4、除非另外达成协议并生效，贵方的中标结果和本投标文件将成为约束双方的合同文件的组成部分。

5、我方承诺不向第三方透露与招标相关的所有信息。

6、如果违反本承诺书中任何条款，我方愿意接受：

（1）视作我方单方面违约，并按照合同规定向贵方支付违约金或解除合同；

（2）履约评价评定为合格及以下；

（3）本项目招标人今后可拒绝我方参与投标；

（4）建设单位行政主管部门或相关主管部门的不良行为记录、行政处罚。

投标人： （盖章）

法定代表人或授权委托人： （签字）

年 月 日

附件3

# 项目报价明细表

**一、报价内容**

项目名称： 项目

采购单位：深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心

报价单位：

报价（总价）：

联系人：

电话：

邮编：

地址：

**二、报价明细**

（一）报价明细

表 1 项目报价明细表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **数量** | **单价（元）** | **合计（元）** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| 费用合计（元） | | | | 元  （大写： ） |

备注：

1.费用合计包含所有服务费用；

2.以上报价均为含税价格。

三、具体需求响应情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **需求内容** | **响应情况**  **（完全响应/部分响应/不响应）** | **备注** |
| 1 | 采购文件所有服务内容及服务要求 |  |  |
| 2 | ★1.服务期限 |  | 提供承诺函，格式自拟。（不提供或提供内容不全，按作废处理。） |

四、供应商资格条件

（是否满足本项目资格要求，完全响应/部分响应/不响应）。

投标人： （盖章）

年 月 日

附件4

供应商基本情况表

填表单位：（加盖单位公章） 填表日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购人 | |  | | 项目名称 |  | |
| 投标（响应）供应商 | |  | | 供应商统一社会信用代码 |  | |
| **投标（响应）供应商相关人员情况** | | | | | | |
| 序号 | 职务 | | 姓名 | 身份证号码 | 劳动合同  关系单位 | 缴纳社会  保险单位 |
| 1 | 法定代表人/单位负责人/主要经营负责人 | |  |  |  |  |
| 2 | 项目投标授权代表人 | |  |  |  |  |
| 3 | 项目负责人 | |  |  |  |  |
| 4 | 主要技术人员 | |  |  |  |  |
| 5 | 投标文件编制人员 | |  |  |  |  |
| **说明：同一职务有多人担任（如主要技术人员），应分行填写。** | | | | | | |
| **投标（响应）供应商关联关系情况** | | | | | | |
| 序号 | 关联关系类型 | | 关联主体名称 | 备注 | | |
| 1 | 控股股东 | |  | 指出资额（或持有股份）占投标（响应）供应商资本总额（或股本总额）50%以上的股东，以及出资额（或持有股份）的比例虽然不足50%，但依其出资额（或持有股份）所享有的表决权已足以对投标（响应）供应商股东会（或股东大会）的决议产生重要影响的股东。 | | |
| 2 | 管理关系 | |  | 指对投标（响应）供应商不具有出资持股关系，但对其存在管理关系的主体。 | | |
| **说明：同一关联关系类型有多个主体的，应分行填写。** | | | | | | |

附件5

服务绩效考核评价标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **评分指标** | **评分标准** | **分数** | **得分** |
| 1 | 服务质量 | 熟悉深圳市公共服务综合信息系统业务知识，熟练使用办公设备，能够协调办理事项，全面、及时、准确地完成各项工作任务。有下列情形者，给予扣分，扣完为止。  1.不能准确及时解答服务对象的咨询,每次扣2分；  2.不熟悉系统延误服务对象办事时间,引起服务对象不满,每次扣2分；导致服务对象投诉的,每次扣5分；  3.不熟悉业务导致办理事项出现差错，每次扣2分；引起较大社会影响的，每次扣5分；  4.办理结果没有达到服务对象的合理、合法要求，每次扣2分。  5.阶段性交付成果，如操作手册、事件工单等文件类材料需定义清晰、层次清楚、文字表述规范、流畅，若交付成果不达标，经甲方提醒后仍不改正，每次扣5分； | 40 |  |
| 2 | 出勤执勤 | 能够严格遵守出勤值勤制度，工作日上下班、节假日值班、参加会议、业务培训等积极准时。有下列情形者，给予扣分，扣完为止。  1.不按时上下班，擅自离岗，每次扣1分；  2.旷工每半天扣2分；  3.参加中心组织的会议、学习、业务培训等,须提前请假登记，否则按旷工处理；无故迟到早退，每次扣1分；无故缺席每次扣3分。 | 20 |  |
| 3 | 工作进度  管控 | 服务期内提供服务总结报告并按照合同要求按时提交成果，未按时完成1次扣2分，每延迟1天扣2分，本项扣完为止。 | 20 |  |
| 4 | 服务态度 | 是否自觉履行职责，主动完成任务。未达到1次扣1分。是否遵守理解甲方制度，服从安排、积极配合、服务态度良好。未达到1次扣1分；设置投诉机制,收到投诉1次扣1分，本项扣完为止。 | 20 |  |
| 总分 | 评价等级： | | □A□B□C□D□E | |
| 备注：因不可抗拒因素或其它突发性、意外性等因素导致的服务质量问题不计入考核。  1.A（优秀）：90<=总分<=100，支付合同总价款的100%；  2.B：80<=总分<90，支付合同总价款的85%；  3.C：70<=总分<80，支付合同总价款的70%；  4.D：60<=总分<70，支付合同总价款的50%；  5.E：总分<60，支付合同总价款的0%。  采购方有权依据本考核结果拒绝支付相应比例合同款项，已支付款项超出按考核结果应支付比例金额的，中标方应于15个工作日内返还相应比例金额。）  6.中标方对考核结果有异议的，应当在收到甲方考核结果三个工作日内提出书面意见，未在约定时间内提出意见的，视为同意考核结果；  7.以上条款的解释权归深圳市深汕特别合作区智慧城市建设管理服务中心所有。 | | | | |