**海南省交通投资控股有限公司**

**公路建设项目费用控制标准编制单位**

**比选文件**

海南省交通投资控股有限公司

2023年4月

**目 录**

[第一章 项目公告 2](#_Toc342654806)

[第二章 项目需求 5](#_Toc342654807)

[第三章 比选须知 6](#_Toc342654808)

[第四章 评审办法 1](#_Toc342654809)4

[第五章 响应文件格式 1](#_Toc342654810)7

**第一章 项目公告**

一、项目名称

海南省交通投资控股有限公司公路建设项目费用控制标准编制。

二、服务内容

（一）海南省交通投资控股有限公司公路建设项目费用控制标准编制工作范围与内容包括（但不限于）：

1.编制海南省交通投资控股有限公司公路建设项目费用控制标准并根据上会情况及反馈意见修编完善；

2.根据公路工程基本建设程序和海南省交通投资控股有限公司所辖项目实际情况，制定费用控制标准范围主要包括用林、用地、环评、水保、防洪等前期要素专题、工程造价咨询、勘察设计服务、工程量清单及控制价、监理服务、施工服务、技术咨询服务、试验检测服务、招标代理服务等各项工作取费；

3.结合国家、行业、我省和其他省市标准及市场调研实际开展编制工作；

4.其他相关事宜。

（二）服务期限：合同签订之日起至完成制度上会定稿。

三、资格要求

（一）资格条件：具备中华人民共和国境内工商管理部门注册的独立企业法人营业执照（或事业单位或社会团体法人证书）（申请人为独立企业法人的，提供企业法人营业执照副本和组织机构代码证副本）（按照“三证合一”或“五证合一”登记制度进行登记的，可仅提供营业执照副本复印件并加盖单位章:申请人为依法允许经营的事业单位的，提供国家事业单位登记管理局核发的事业单位法人证书复印件并加盖单位章;申请人为社会团体的，提供社会团体法人登记证书复印件并加盖单位章）；

（二）业绩要求:自2020年1月1日至递交申请文件截止时间止（以签订合同时间为准），至少完成过1项公路建设项目造价咨询服务工作业绩（提供合同协议书复印件并加盖单位章）；

（三）项目负责人要求：申请人正式员工（需提供2022年6月至2022年12月的社会保障缴费记录复印件），具备一级造价工程师执业资格(交通运输工程专业，注册在本单位)，自2020年1月1日至递交申请文件截止时间止（以签订合同时间为准），至少完成过1项公路建设项目造价咨询服务工作业绩（提供合同协议书复印件并加盖单位章）；

（四）财务要求: 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）信誉要求:

1.未被列入信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）的“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”；

2.未被列入全国企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn）的严重违法失信企业名单；

3.企业或其法定代表人、拟委任的项目负责人在近三年（2020年1月1日至交申请文件截止时间止）内无行贿犯罪行为；

4.申请人不存在《工程造价咨询企业信用评价标准》规定的不良行为。（尚未列入“工程造价咨询企业信用评价系统”（http://www.ccea.pro/）的企业不作上述要求）

四、项目最高限价

本项目最高限价为人民币90715元（大写：人民币玖万零柒佰壹拾伍元整）。申请人最终报价超过最高限价的，其报价为无效报价。

五、比选文件的获取

（一）文件获取时间：2023年5月10日至2023年5月14日，在海南省交通投资控股有限公司(https://www.hainanjk.com/Index.aspx)下载比选文件。

六、响应文件递交

（一）密封：申请文件及相关文件确保密封性完好，并加盖单位公章。

（二）申请文件份数：2份（正本1份，副本1份），申请封套上写明项目名称。

（三）电子版文件：正本签字盖章扫描件1份（U盘，同正本纸质版文件一同包封）。

（四）申请文件递交地点及截止时间：

1.递交地点：海南省海口市国兴大道5号海南大厦农信楼6楼；

2.递交截止时间：2023年5月15日10:00时（北京时间）

3.递交申请文件须提供：授权委托人持法人授权委托书和营业执照副本（以上资料复印件加盖公章）。

逾期送达的或未送达指定地点的申请文件，我公司将不予受理。

七、联系方式

公 司：海南省交通投资控股有限公司

地 址：海南省海口市国兴大道5号海南大厦农信楼6楼

联系人：符工 17733112161

**第二章 项目需求**

海南省交通投资控股有限公司公路建设项目费用控制标准编制工作范围与内容包括（但不限于）：

1.编制海南省交通投资控股有限公司公路建设项目费用控制标准并根据上会情况及反馈意见修编完善；

2.根据公路工程基本建设程序和海南省交通投资控股有限公司所辖项目实际情况，制定费用控制标准范围主要包括用林、用地、环评、水保、防洪等前期要素专题、工程造价咨询、勘察设计服务、工程量清单及控制价、监理服务、施工服务、技术咨询服务、试验检测服务、招标代理服务等各项工作取费；

3.结合国家、行业、我省和其他省市标准及市场调研实际开展编制工作；

4.其他相关事宜。

**第三章 比选须知**

**一、说明**

（一）适用范围

本须知适用于本比选文件所述的招标项目。

（二）定义

1.“采购人”是指：海南省交通投资控股有限公司。

2.“响应人”是指：响应本文件要求，参加比选的法人、其他组织或者自然人。

3.合格的响应人

（1）符合比选文件规定的资格要求及特殊条款要求。

（2） 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应人，不得参加同一合同项下的比选活动。

（三）报价费用

响应人应承担所有与准备和参加比选有关的费用。不论比选的结果如何，采购人均无义务和责任承担这些费用。

**二、比选文件**

（一）比选文件的编制依据及构成

1.比选文件由下列文件以及在比选过程中发出的澄清、修正和补充文件组成：

（1）项目公告

（2）项目需求

（3）比选须知

（4）响应文件格式

（5）在比选过程中发出的澄清、修正和补充文件等。

2.响应人应认真阅读、并充分理解比选文件的全部内容（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）。响应人没有按照比选文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对比选文件在各方面都做出实质性响应是响应人的风险，有可能导致其响应被拒绝，或被认定为无效响应或被确定为响应无效。

（二）比选文件的澄清和修改

澄清或者修改的内容作为比选文件的组成部分。潜在响应人在收到澄清或者修改内容的通知后，应立即以书面形式向采购人确认。

**三、响应文件的编制和数量**

（一）响应文件的语言

响应人提交的响应文件均应使用中文书写。响应人提交的支持文件资料或已印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应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。

（二）响应文件的构成应符合法律法规及比选文件的要求。

（三）响应文件的编制

1.响应人对比选文件进行报价的，其响应文件的编制应按要求装订和封装。响应人应当对响应文件进行装订，对未经装订的响应文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果和责任由响应人承担。

2.响应人应完整、真实、准确的填写比选文件中规定的所有内容。

3.响应人必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人对其中任何资料进行核实的要求。

4.如果因为响应人响应文件填报的内容不详，或没有提供比选文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由响应人承担。

（四）报价

1.响应人应按照“第二章 项目需求”中规定的内容、审计范围进行报价，投标总价中不得包含比选文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。投标总价中也不得缺漏比选文件所要求的内容，否则，被视为包含在投标总价中。

2.响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（五）备选方案

只允许响应人有一个响应方案，否则将被视为无效响应，比选文件允许有备选方案的除外。

（六）响应人资格证明文件

1.响应人提交证明其有资格参加比选和成交后有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

2.资格证明文件必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

（七）响应文件递交截止时间

响应文件递交截止时间详见比选公告，在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人或者评审小组将拒收。

（八）响应文件的数量、签署及盖章

**1.响应人应编制响应文件一式贰份，其中正本壹份、副本壹份。**

2.响应文件的正本需打印，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在响应文件中。

3.比选文件中已明示需要盖章（含公章或私章）、签名的，均必须由响应人法定代表人或其授权代表签名和盖章（含公章或私章），并要求在响应文件的封面和骑缝加盖公章；响应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盖章或签字才有效。

4.电报、电话、传真形式的响应文件概不接受。

**四、响应文件的递交**

（一）响应文件的密封和标记

1.响应文件的正本和所有的副本分别密封包装，每套响应文件清楚地标明“正本”、“副本”，副本可采用正本的复印件，与正本具有同等法律效力，若副本与正本不符，以正本为准，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

2.响应文件外包装上应当注明比选项目名称、和“于（比选文件中规定的响应文件递交截止时间）之前不得启封”的字样，封口处应加盖响应人印章。

（二）响应文件的修改、撤回及有效期

1.响应人在响应文件递交截止时间前，可以对所递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、修改的内容应当按比选文件要求签署、盖章，并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。在响应文件递交截止时间之后，响应人不得对其响应文件做任何修改和补充。

2.响应文件应在响应文件递交截止日起90天内有效。

3.响应人所提交的响应文件在评标结束后，无论成交与否都不退还。

**五、评审**

（一）开标

1.采购人在比选公告中规定的日期、时间和地点组织比选评审。开标时由采购人主持。

（二）评审

1.评审小组：评审小组从海南省交通投资控股有限公司委派，由3人以上单数组成。评审小组成员将按照客观、公正、审慎的原则，根据比选文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

2.响应人有下列情形之一的，将被视为无效响应：

（1）响应文件未按比选文件要求签署、盖章的；

（2）不具备比选文件中规定的资格要求的；

（3）报价超过比选文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（4）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（5）法律、法规和比选文件规定的其他无效情形。

（三）响应人有下列情形之一的，视为串通投标，其响应无效：

1.不同响应人的响应文件由同一单位或者个人编制；

2.不同响应人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3.不同响应人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4.不同响应人的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5.不同响应人的响应文件相互混装；

（四）如发生下列情形之一的，本项目废标：

1.出现影响比选公正的违法、违规行为的；

2.响应人的报价均超过了比选预算，采购人不能支付的；

3.因重大变故，比选任务取消的。

**六、评审方法、评审程序和评审标准**

（一）评审方法

本次评审采用综合评分法，是指响应文件满足比选文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的响应人为成交中选候选人的评审方法。

（二）评审程序和评审标准

1.响应文件的初审

（1）评审小组将依法审查响应文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、是否按比选文件的规定密封和标记等。

（2）在详细评审之前，评审小组要审查每份响应文件是否实质上响应了比选文件的要求。实质上响应的响应文件应该是与比选文件要求的关键条款、条件和规格相符没有实质偏离的响应文件。评审小组决定响应文件的响应程度只依据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但响应文件有不真实、不正确内容的除外。

（3）评审小组将对响应人的响应文件进行初步评审（详见《资格审查表》）。无效报价的认定条件根据资格审查表所列各项内容。

（4）经评审资格审查合格仅有一家的，评审小组推荐其为中选候选人。

2.商务、技术和价格的评审

（1）商务、技术评价：评审小组各成员独立对通过初审的每个有效响应的文件对照招标需求各项商务、技术要求进行评价、打分，然后汇总每个响应人每项评分因素的得分（详见《综合评审表》），取评审小组各成员的算术平均值作为该响应人的商务、技术评审得分（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

（2）综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足评审文件要求且报价最低的响应人的价格为评标基准价，其价格分为满分。其他响应人的价格分统一按照下列公式计算：

报价得分=（评标基准价/响应人报价）×价格权值

（3）响应人不得以低于成本的报价竞标。如果评审小组认为响应人的报价明显低于其他通过初步审查响应人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求该响应人在评标现场合理的时间内提供书面说明并提交相关证明材料。响应人不能证明其报价合理性的，评审小组将认定该响应人以低于成本报价竞标，其响应无效。

（4）综合比较与评价

商务、技术及价格权重分配

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评分项目 | 商务评分 | 技术评分 | 报价评分 |
| 权重 | 45% | 40% | 15% |
| 分值 | 45分 | 40分 | 15分 |

评审小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人。综合得分相同的优先排列顺序如下：1）投标报价低者；2)技术得分高者；3)商务得分高者。综合评分相同，且评标价和商务、技术评分均相同的，名次由评审小组投票决定。综合得分最高的响应人为第一成交中选候选人，以此类推。

（三）保密

凡是属于审查、澄清、评价和比较的有关资料以及授予意向等，采购人、监督人员、评审小组及有关工作人员均不得向响应人或其它无关的人员透露。

**七、比选文件的解释权**

本比选文件的解释权归海南省交通投资控股有限公司所有。

**第四章 评审办法**

**资格审查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评审内容 | | 响应人A | 响应人B | 响应人C |
| 资格性审查 | 资质是否符合比选文件资格审查要求 |  |  |  |
| 业绩是否符合比选文件资格审查要求 |  |  |  |
| 信誉是否符合比选文件资格审查要求 |  |  |  |
| 项目负责人是否符合比选文件资格审查要求 |  |  |  |
| 符合性审查 | 响应文件份数符合比选文件要求（正副本各一份） |  |  |  |
| 响应文件密封性符合比选文件要求 |  |  |  |
| 商务和服务内容无明显偏离比选文件的服务要求 |  |  |  |
| 报价是固定唯一价 |  |  |  |
| 报价没有超出最高限价 |  |  |  |
| 响应文件实质性响应比选文件要求，且无经评委认定为无效标的 |  |  |  |
| 结论 | |  |  |  |
| 不通过理由说明 | |  |  |  |

1．评委在表中填写“√（通过）”或“X（不通过）”；

2．在结论栏中按“一票否决”填写“通过”或“不通过”；

**综合评审表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审大类** | **评审项目** | **评分标准** |
| **报价 （15分）** | 价格 （15分） | 满足比选文件要求且响应报价最低的报价为基准价，其价格分为满分。其他响应人的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（评标基准价/响应报价）×15%×100 |
| **综合实力 （45分）** | 响应人同类项目业绩（30分） | 响应人业绩满足资格审查要求得基本分15分，在满足资格审查要求的基础上，自2020年1月1日至递交申请文件截止时间止每增加1项公路建设项目造价咨询服务工作业绩加5分，本项最多加15分。  证明材料：须提供加盖单位章的合同协议书复印件；认定时间以合同签订时间为准。  注：单个合同覆盖服务于一家企事业旗下多个子、分单位的，认定为1个业绩。 |
| 项目团队 （15分） | **项目负责人（9分）：**  拟派的项目负责人自2020年1月1日至今，承担过公路建设项目造价咨询服务业绩项目负责人，每增加1个公路建设项目造价咨询服务业绩，每承担1项得3分，最多得9分。  证明材料：须提供项目负责人在响应人本单位的社保缴费证明、合同协议书复印件并加盖单位章，未提供不得分；认定时间以合同签订时间为准。 注：单个委托合同覆盖服务于一家企、事业旗下多个子、分单位的，认定为1个业绩。 |
| **项目组成员（6分）：**  拟派项目组成员（除项目负责人外）不得少于2人，项目组成员（除项目负责人外）具备中级及以上职称或注册造价工程师的每名成员得3分，最高得6分。  证明材料：须提供项目组成员在响应人本单位的社保缴费证明、资格证书，未提供不得分。 |
| **项目实施 （40分）** | 服务方案 （40分） | **总体工作方案与思路（15分）**  根据响应人工作方案，总体工作思路考虑，包括检查范围、检查重点、步骤和程序等；  工作方案完整详实，针对性强，合理可行，得12-15分；  工作方案较完整，针对较强，可行性较好，得8-11分；  工作方案基本完整，有一定针对性，可行性一般，得4-7分；  工作方案不够完整，缺乏针对性，可行性差，得1-3分；  未提供不得分。 |
| **服务工作承诺及保障措施（10分）**  根据响应人拟安排项目组人员配置、岗位职责分工、进度质量承诺及措施、现场组织协调措施等方面进行评价：  服务承诺及保障措施详实且操作性强，得9-10分；  服务承诺及保障措施较详实且操作性较强，得6-8分；  服务承诺及保障措施基本详实且基本具备可操作性，得3-5分；  服务承诺及保障措施不够详实且可操作性差，得1-2分；  未提供不得分。 |
| **工作质量控制方法及措施（10分）** 根据响应人拟派项目团队资质和类似项目经验进行评价：  项目团队综合实力强、人员资历优质、项目经验丰富，得9-10分；  项目团队综合实力较强、人员资历良好、项目经验较为丰富，得6-8分；  项目团队综合实力称职、人员资历普通、项目经验适中，得3-5分；  项目团队综合实力一般、人员资历普通、项目经验欠缺，得1-2分；  未提供不得分。 |
| **申请材料质量（5分）：**对申请材料完整性、规范性、逻辑性等方面进行评价：材料质量优秀4-5分； 材料质量一般2-3分； 材料质量较差0-1分。 |

**注：**1.评委按分项的规定分数范围内给各响应人进行打分，并统计总分。

2.比选文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，响应人如未按要求提交的，该项评分为零分。

**第五章 响应文件格式**

**一、资格审查各项页码索引表**

**二、综合评审各项页码索引表**

附件1：承诺书

附件2：负责人授权书

附件3：无重大违法记录声明

附件4：报价表

附件5：项目业绩情况

**商务、技术响应表**

1、响应人情况介绍表

2、响应人项目业绩情况

3、项目负责人情况

4、其他主要人员情况

5、工作方案

（注：自行标注页码）

## **一、资格审查各项页码索引表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项 | 材料所在页码  （第 页） |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| ... |  |  |

## **二、综合评审各项页码索引表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项 | 材料所在页码  （第 页） |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| **...** |  |  |

**附件1：承 诺 书**

海南省交通投资控股有限公司 ：

我方已仔细研究海南省交通投资控股有限公司公路建设项目费用控制标准编制单位比选文件，我方愿意参加本次比选活动，并提供比选文件要求的合法资格、履约能力证明文件和方案。现就有关事项作以下承诺：

1.我方提供的合法资格及履约能力证明文件真实准确；

2.我方成交后，对公路建设项目费用控制标准编制费用保证不超过项目文件的报价；

3.我方成交后，向贵公司提供公路建设项目费用控制标准编制服务，保证不低于项目文件中陈述的服务标准。此外，对贵公司提出的合理要求应给予及时满足；

4.我方不论成交与否，对贵公司所提供的一切资料和信息，都将给予严格保密，否则，将承担因此而带来的法律责任。

5.响应文件自提交截止之日起有效期为 90个日历天。

响应人（公章）：

负责人或授权代理人签字：

日期： 年 月 日

**附件2：负责人授权书**

本授权委托书声明：我 （姓名）系 （响应人）的负责人，现授权委托 （姓名）为我的代理人，以本单位的名义参加 （采购人）的 (项目名称) 的比选事宜。授权委托人在比选过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

代理人无转委托权，特此委托。

响应人（盖章）：

负责人（签字）：

代理人（签字）：

授权委托日期： 年 月 日

|  |
| --- |
| 负责人身份证（复印件）：  被授权人身份证（复印件）： |

**附件3：报价函**

海南省交通投资控股有限公司：

我方已仔细研究海南省交通投资控股有限公司公路建设项目费用控制标准编制单位比选文件的全部内容，愿意以人民币（大写） 元（¥ ）的总报价,按相关法规规定圆满完成本项目。

1.我方承诺在合同协议书签署前不撤销报价文件。

2.如我方中选，我方承诺：

（1）在签订合同时不向你方提出附加条件；

（2）我方承诺在合同约定的期限内完成公路建设项目费用控制标准编制工作。

3.我方在此声明，所递交的报价文件及有关资料内容完整、真实和准确。

4.在合同协议书正式签署生效之前，本报价函将构成我们双方之间共同遵守的文件，对双方具有约束力。

负责人或授权代表签字：

响应人名称（签章）：

时 间： 年 月 日

## **附件4：无重大违法违规记录声明**

海南省交通投资控股有限公司：

我方在此声明，我方在参加本次比选活动近三年内，在项目所在地经营活动中没有以下重大违法违规记录：

1.我方因违法经营被追究过刑事责任；

2.我方因违法经营被责令停产停业、吊销许可证或者执照；

3.我方因违法经营被处以较大数额罚款等行政处罚。

我方保证上述信息的完整、客观、真实、准确，并愿意承担我方因提供虚假材料谋骗取中标、成交所引起的一切法律后果。

特此声明！

响应人 ： （盖单位章）

负责人或其委托代理人： （签字）

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_\_日

## **商务、技术响应表**

**1、响应人情况介绍表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | 成立时间 |  |
| 注册地址 |  | | |
| 负责人 |  | | |
| 经营范围 |  | | |
| 单位简介、机构设置 |  | | |
| 备注 |  | | |

负责人或授权代表签字或盖章：

响应人名称（盖章）：

## **2、响应人项目业绩情况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 客户名称 | 项目名称及实施内容 | 时间 | 联系人及电话 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |

注：根据评审表内容提供相关证明材料。

## **3、项目负责人情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 拟派项目负责人姓名 | 现职务 | 资格（质）证书 | 承做类似项目业绩名称 |
|  |  |  |  |

注：根据评审表内容提供相关证明材料（缴纳社保单据、资格证书复印件、项目业绩证明材料等资料）。

## **4、其他主要人员情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 拟派其他项目成员姓名 | 资格（质）证书 | 类似项目业绩名称 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：根据评审表内容提供相关证明材料（需后附人员缴纳社保单据、资格证书复印件、项目经验证明材料等资料）。

**5、服务方案**

主要内容包括但不限于：

（一）总体工作方案与思路；

（二）服务工作承诺及保障措施；

（三）工作质量控制方法及措施。

（不超过2万字）