**2022年网络投诉件辅助处理劳务**

**外包项目**

招 标 文 件

 **（电子招投标）**

编号:YHZFCG2022-127

 招标人：杭州市余杭区市场监督管理局

招标代理机构：耀华建设管理有限公司

二〇二二 年 五 月 十七 日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

（2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目）招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2022年06月06日14点 分00秒](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%EF%BC%88%E4%B8%8B%E8%BD%BD%EF%BC%89%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2021%E5%B9%B4)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

 **项目编号：YHZFCG2022-127**

  **项目名称：**2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目

  **预算金额（元）：13000000.00**

**最高限价（元）：13000000.00**

**采购需求：**2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目，详见招标文件第三部分采购需求。

**合同履约期限：详见招标文件第三部分采购需求。**

**本项目接受联合体投标：🞎是，🗹否。**

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

🞎无；

🗹专门面向中小企业

🞎货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；

☐货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；

🗹服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

3.本项目的特定资格要求：无；

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、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2022年06月06日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2022 年06月06日14点00 分 00秒（北京时间）；

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）；

**开标时间：**2022 年06月06日14点00 分 00秒 ；

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）。

##  线下组织机构**开标**地点：杭州市临平区南苑街道华元欢乐城-华元大厦20层2027会议室。

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

2.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

 **1.采购人信息**

名称：杭州市余杭区市场监督管理局

地址：杭州市余杭区溪沁路8号中国电信浙江创新产业园1号楼4楼。

项目联系人（询问）：陈先生 联系电话：0571-86167063

质疑联系人：王先生 联系电话：0571-86167127

**2.采购代理机构信息**

名称：耀华建设管理有限公司

临平地址：杭州市临平区南苑街道华元欢乐城-华元大厦20层2022办公室。

项目联系人（询问）：周聪聪 联系电话：0571-86320706

质疑联系人：单成燕 联系电话：0571-86320727 18072887619

**3.同级政府采购监督管理部门**

名称：杭州市余杭区财政局

地址：杭州市余杭区五常街道溪沁路8号中国电信浙江创新园1号楼。

联系人：杜国强 联系电话：0571-88728858

监督投诉电话：0571-88728858

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400-881-7190获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| 1 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**投标报价出现下列情形的，投标无效：****投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;****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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;****投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 2 | **分包** | ☐ A同意将非主体、非关键性的 工作分包。🗹 B不同意分包。 |
| 3 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 4 | **开标前答疑会或现场考察** | 🗹A不组织。☐B组织，时间： / ,地点： / ，联系人： / ，联系方式： / 。 |
| 5 | **样品提供** | 🗹A不要求提供。🞎B要求提供。 |
| 6 | **方案讲解演示** | 🞎A不组织。🗹B组织，具体详见评标办法。 |
| 7 | **是否允许采购进口产品（服务项目不采用）** | 🗹本项目不允许采购进口产品。☐可以采购进口产品，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品；但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人及其委托的采购代理机构不对其加以限制，将按照公平竞争原则实施采购。 |
| 8 | **项目属性与核心产品** | 🞎A货物类，单一产品或核心产品为： 。🗹B服务类。 |
| 9 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | (1)根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）要求，本次采购为**专门面向中小企业预留采购份额的采购项目**,投标单位应为中小微企业或监狱企业和残疾人福利性单位。其中供应商为小微（含监狱企业和残疾人福利性单位）企业的，其报价评审时不予扣除。（2）本采购文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人， 或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。（3）本次采购标的为 **2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目**，对应的中小企业划分标准所属行业是：**租赁和商务服务业**；**说明： 　　 1.大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。 　　 2.附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。****3.企业划分指标以现行统计制度为准。 1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。 2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。 3）资产总额，采用资产总计代替。**(4)符合小微企业划分标准的个体工商户，视同小微企业。(5)中小微企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》。(6)监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业， 按《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)、《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）的规定执行。 |
| 10 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 11 | **中小企业信用融资** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市地方金融监督管理局、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点： 密封包装后（建议顺丰邮寄形式）投标截止时间前递交、一份（邮寄地址：杭州市临平区南苑街道华元欢乐城-华元大厦20层2022办公室；备份投标文件签收人员联系电话：周聪聪13067902529 。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 本项目的招标代理费用由中标单位支付，参照《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格[2002]1980号）文件直接支付给分散采购招标代理单位，投标人在报价时应综合考虑该笔费用，但不单列进投标总价。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

 **2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购机构”系指招标公告中载明的本项目的采购机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“★”系产品采购项目中单一产品或核心产品，“” 系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。▲**采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

3.3.2.1在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

3.3.2.2在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3.3.2.3在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业（本项目不采用）。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

**本项目为专门面向中小企业，小微企业价格评审不扣减。**

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。本项目专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，对小型和微型企业的投标报价不予扣除。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《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）规定的监狱企业并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证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起2年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5中小企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.2供应商质疑

4.2.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.2.2供应商认为招标文件、采购过程和中标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七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购机构提出质疑，否则，采购人或者采购机构不予受理：

4.2.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

4.2.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.2.3.4事实依据；

　　4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.2.4采购人或者采购机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.2.5询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.3供应商投诉

4.3.1质疑供应商对采购人、采购机构的答复不满意或者采购人、采购机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.3.5 以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

 **二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购机构提出。

6.2 采购机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

1. **开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

1. **投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

**▲**11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

**▲**11.1.2落实政府采购政策需满足的资格要求: **本项目为专门面向中小企业采购的项目,投标单位应为中小企业或监狱企业和残疾人福利性单位，出具《中小企业声明函》，否则作无效投标。**

11.1.3本项目的特定资格要求:无。

**注：上述资格条件审查材料有一项不提供的，视为资格审查不通过。上述内容部分格式及内容详见“**第六部分 应提交的有关格式范例”。

**11.2 商务技术文件：**

**▲11.2.1投标函（格式内容见“第六部分 应提交的有关格式范例”）；**

**▲11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；（格式内容见“第六部分 应提交的有关格式范例”）**

11.2.3符合性审查资料；（格式内容见“第六部分 应提交的有关格式范例”）

**11.2.4评标标准相应的商务技术资料；**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料）**

**11.2.5商务技术偏离表；**

**11.2.6政府采购供应商廉洁自律承诺书；**

11.2.7关于对招标文件中有关条款的拒绝声明（如果有的话）；

11.2.8投标人认为需要提供的与本项目有关的其他文件和说明。

 注：本项目无须提供联合协议和分包意向协议。

**11.3 报价文件：**

**▲**11.3.1**开标一览表（报价表）；**（格式内容见“第六部分 应提交的有关格式范例”）

**注：投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

1. **投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15. 备份投标文件**

 15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购机构，采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

1. **投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分第13项规定的情形之一的，投标无效：

1. **投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18. 开标**

18.1采购机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19. 资格审查**

19.1开标后，采购人或采购机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2采购人或采购机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购机构告知其未通过的原因。

19.5合格投标人不足3家的，不再评标。

**20. 信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当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。

**五、评标**

**21.** 评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

采购人将自收到评审报告之日起5个工作日内通过电子交易平台在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标供应商。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在合同签订之日起2个工作日内依法发布合同公告。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标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供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的2.5%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。**采购人不得拒收履约保函。**

政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位应当免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金不得高于合同金额2%；评价总分在90分以下或者暂无评分的，收取履约保证金不得高于合同金额2.5%。

## 供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**27. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

1. 出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**29. 验收**

29.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

29.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

29.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

29.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

# 一、项目概况

数字经济时代不断衍生出新模式新业态，消费内容和场景随之快速变化。近几年来，尤其受疫情影响以来，消费行为加速转向线上，与此同时，网络交易及其引起的消费投诉举报事件呈几何级增加，余杭作为天猫、淘宝等多家网络交易平台的属地监管单位，承担大量的网络消费投诉举报处理、协查、移送工作。2020年度余杭区市场监督管理局共登记受理各类来信、来电、来访和网上信访网络消费投诉举报共计31.2万件，2021年度已超44.3万件，比2020年度总量增长42%以上，预计2022年度将超50万件。余杭区市场监督管理局对以上工作辅助处理部分进行服务外包，要求提供涉及网络投诉举报相关工作辅助处理服务，保障网络投诉举报及有关案件妥善处理。

# 二、服务外包内容

**1、投诉举报件记录、分流、处理及后续的整理、分析工作（主要是网络投诉举报件辅助处理）**。具体包括电话、网络、信件等途径收到的待处理信息登记、系统录入、协查、辅助办案处理、调解、分流交办、移送、寄递、反馈、告知，和后续信息公开、效能投诉、行政复议、行政诉讼、行政反馈等过程中收集整理、反馈、报告等工作，以及对上述各项工作数据和内容的分析。

**2、其他相关性辅助处理工作。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **辅助工作类型** | **主要工作内容** |
| 1 | 投诉件调解 | 资料查询、还原消费纠纷、责任判断、电话调解辅助、普法宣传等。 |
| 2 | 举报件处置 | 查阅资料、联系举报人被举报人辅助、移送辅助、协查辅助、不予立案判定辅助。 |
| 3 | 书信举报件处置 | 查阅资料、联系举报人被举报人辅助、移送辅助、协查辅助、立案不予立案判定辅助、告知辅助。 |
| 4 | 其他重要件处置 | 上级交办件、舆情件等查阅资料、联系举报人被举报人辅助、移送辅助、协查辅助、立案不予立案判定辅助。 |
| 5 | 监管宝立案调查 | 查阅资料、联系举报人被举报人辅助、立案辅助、调查取证辅助、行政处罚不予行政处罚销案辅助。 |
| 6 | 监管宝不予立案 | 查阅资料、联系举报人被举报人辅助、不予立案辅助。 |
| 7 | 商家地址责改 | 责改辅助、信息反馈辅助。 |
| 8 | 外地案件移送 | 查阅资料、协查辅助、移送辅助、办案辅助、反馈辅助。 |
| 9 | 外地协查调查 | 查阅资料、协查辅助、反馈辅助。 |
| 10 | 商品处置 | 商品处置辅助。 |
| 11 | 其他系统处置 | 五级分发系统、广告监测系统等上级系统件查阅资料、协查辅助、移送辅助、反馈辅助。 |
| 12 | 复议、诉讼答复 | 查询资料、收集证据材料辅助、复议诉讼答复辅助。 |
| 13 | 复议、诉讼调解 | 查询资料、收集证据材料辅助、调解辅助。 |
| 14 | 信息公开辅助 | 查询资料、反馈辅助、告知辅助。 |

1. **宣传辅助服务工作**

根据甲方（采购人）要求，配合做好内部材料汇总、相关信息材料撰写发布和宣传服务工作，与市级（含）以上主流融媒体机构对接并开展合作，加强对外宣传质量。

**三、服务外包具体要求**

**（一）总要求**

各处理过程时限要求须符合规范，各处理过程及结果均须如实记录并归档，所有记录应可供方便查阅，需要告知有关部门、人员的，应通过适当途径告知，并记录告知情况，告知应在相应处理过程当天完成；部分需书面回复上级交办部门的交办件，需要按照上级部门的要求及时回复；余杭区市场监督管理局认为有关处理不当的，应在规定的不超过24小时内重新处理。

**（二）投诉辅助处理**

1、认真耐心地开展上级交办、系统交办、来访接待、函件拆解扫描，记录各类来源信息并在系统中统一录入数据，并分流至相应处理部门或人员；

2、辅助开展投诉调解工作并记录、告知有关情况；

**（三）举报辅助处理**

1、认真耐心地开展上级交办、系统交办、来访接待、函件拆解扫描，记录各类来源信息并在系统中统一录入数据，并分流至相应处理部门或人员；

2、收集整理相关证据材料；

3、辅助移送或转办；

4、跟踪并辅助处理转办、移送的违法线索并做好相应记录。

5、辅助开展网络违法案件处理。

**（四）协查处理**

1、认真耐心地开展上级交办、系统交办、来访接待、函件拆解扫描，记录各类来源信息并在系统中统一录入数据，并分流至相应处理部门或人员；

2、以可作为证据的方式向有关经营者或有关单位获取信息并反馈协查发起部门；

**（五）数据统计分析**

辅助甲方对网络投诉举报原始数据进行统计分析，对投诉举报内容及处理、咨询等相关工作形成日常处理报告（分为周报、月报、季报、年报等）和专项报告。

**（六）其他与网络投诉举报相关的辅助性工作。**

1、根据行政救济内容，收集、整理、分析相关材料；

2、其他与网络投诉举报相关的辅助性工作。

**（七）质检要求：**

合同周期前三个月，质检专员须每半月对经办人员处理的案件进行抽查复盘，合同周期三个月之后可根据案件质量调整为每月对经办人员处理的案件进行抽查复盘，质检结果出来后一周内通晒相关问题。每月安排专项质检会议。

**（八）专业人员要求：**

具备法律专业背景及一定行政案件处理经验的人员不少于2人，对日常质检问题件、疑难件、舆情件进行把控审核，指导普通业务人员合法合规展开工作。

**（九）宣传辅助工作：**

提供固定2名人员配合甲方结合实际工作，进行新闻信息撰写和报送，其中1名人员全流程跟踪配合甲方跟进日常及全年工作。

1、根据甲方各项实际工作，高效完成相关工作信息材料撰写和报送，要求完成全年信息报道任务。

2、人员全年跟进甲方日常会议、大型活动、调研接待等工作，完成文字资料、图片、视频素材收集与PPT制作；

3、根据甲方工作实绩、典型内容整合价值题材形成新闻报道进行报送，并在市级或以上主要媒体上发表；

4、根据甲方要求在主要媒体推出专题版面1个；

5、全年跟进完成在主要媒体的客户端、app、相关微信发布宣传信息；

6、完成中央级媒体稿件报送及稿件撰写，全年供稿2篇；

7、结合甲方工作提供宣传活动创意、咨询、策划和执行等事宜。并提供3篇宣传报道（通栏）。

**四、考核要求**

**（一）项目目标**

根据规范妥善完成项目期内收到的网络投诉举报等有关处理工作和历史件的后续辅助处理。

**（二）质量要求**

1、按照规范程序和时限要求，按时完成受理、分流、告知、移交/移送、反馈后处理等各环节处理工作，不得逾期；

2、向外发送的文书差错率不得超过千分之一；

**3、投标方须在投标文件中提供保障工作时效和质量的具体方案**。

**（三）考核指标**

项目考核将按月考核，如中标单位在合同签订后第一个月考核即不通过相关指标，则采购人有权中止合同，采购人可以与顺延第二中标候选人签约，也可重新组织招标。

1、团队驻场人员不少于90人；每月每少一人需提供1万元的消费保障资金；

2、行政复议中杭集复被纠错最多1件；因中标方责任导致杭集复被纠错的每增加1件需提供10万元的消费保障资金；

3、行政复议中其他复议件纠错率不高于5%；因中标方责任导致行政复议中其他复议件纠错率每高2个百分比需提供2万元的消费保障资金；

4、行政诉讼败诉最多1件；因中标方责任导致行政诉讼败诉的每增加1件需提供10万元的消费保障资金；

5、投诉按时初查率不低于99.99%；因中标方责任投诉按时初查率下降1个百分比需提供5万元的消费保障资金；

6、举报按时核查率不低于99%；因中标方责任举报按时核查率下降1个百分比需提供5万元的消费保障资金；

7、投诉按时办结率不低于99.99%；因中标方责任投诉按时办结率下降1个百分比需提供5万元的消费保障资金；

8、投诉件化解成功率不低于全省平均水平；每低全省平均水平1个百分比的需提供1万元的消费保障资金。

以上消费保障资金需缴至采购方制定账户，使用用途由采购人确认。

**五、各项服务保障**

1、中标人应保证按照有关国家或行业技术标准规范，对项目外包等各个环节进行严格的质量把关。

2、在外包服务期内乙方应严格遵守在甲方的各项工作纪律和规章制度，不得对外泄露甲方业务相关的数据信息。

3、项目运行过程中应严格做好安全防范措施，加强安全教育和管理，如中标人人员在实施中违反操作规定或实施现场防范措施设置不明造成人员伤害和财产损失事故的，一切责任均由乙方负责。

4、中标人应按规定与从事该项目的工作人员签订劳动用工合同，遵守有关劳动用工的法律法规，中标人聘用人员在用工期间与乙方发生劳资纠纷和工伤事故的，均由中标人负责，不得影响采购单位项目的正常开展，造成影响项目正常实施或出现差错件达到采购人考核下限数的，采购人有权立即终止合同，并视为中标单位违约。

5、合同期间，中标人应达到甲方项目实施所需的人员数量要求，合计驻场人员不少于90名，包括管理人员3名，协助甲方做好业务管理，具体工作由甲方安排；1名专职质量抽查人员，负责定期的质量监督抽查，质量抽查情况列入对中标人的考核，上述管理、抽查岗位人员不纳入中标人的绩效考核；宣传辅助人员2名，负责收集日常工作素材、定期总结工作成效，制作、更新宣传PPT与视频；其他日常事务辅助人员若干。

中标人需采取措施保障合同期间的人员稳定，全年人员流失率不超过总人数的20%（中标人内部因为岗位调整、办公地址搬迁和人员升迁，造成人员变化的，需事先征得采购人同意，不计入人员流失率）。中标人需具备一定的人员储备能力,在关键岗位人员流失时，可及时补充，确保外包服务的连续性。对中标人人员的岗位设置方案，应征得采购人同意后实施，合同期内，采购人认为中标人人员岗位设置存在不合理或者工作要求调整需调整部分人员岗位的，中标人应在7日内调整到位，中标人需进行岗位调整的，应征得采购人同意后方可调整，人员调整期间应保障各项工作的有序衔接；对合同期间违反采购人工作纪律、不服从管理或工作不符合采购人要求的人员，采购人有权要求中标人予以更换，中标人应在7个工作日内更换相关人员，该被更换人员不得从事与采购人业务有直接关联的工作。

1. 中标人须保障服务团队的专业能力，要求投入本项目的团队人数不少于90人，其中本科及以上学历人数不少于60人，本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人。

中标后提供拟投入本项目的团队人员名单以及学历、专业能力证明。

7、中标人应采取措施保障业务质量，加强对员工的业务培训，培训应制定计划，并征得采购人审核同意，业务培训应该严格按计划执行，并围绕采购人的业务需求开展，注重业务培训质量，不得开展与合同业务基本无关的培训，也不得让该项目服务人员从事其他非采购人业务，影响采购人业务的正常开展。服务期间造成业务量积压和超期情况的，中标人应根据甲方要求增加人员配备。

8、为保障人员相对稳定，中标人员工平均待遇建议不低于采购单位编外人员待遇，中标人对员工开展工作业务绩效考核的，由采购人和中标人共同制定考核标准。

**9、▲**中标方须确保工作按时完成，维持一定的工作人员数量，中标后最少配备90名工作人员入场提供服务。合同签订后7天内完成招募培训工作，**投标文件需提供各岗位人员到位承诺书。**

10、中标后项目组核心岗位（管理、技术、法律）须驻场。

11、中标后需安排驻场人员中具有两年以上管理经验的管理人员不少于3人，其中1人为服务管理负责人，负责外包服务团队的人员管理；1人为技术服务人员，负责技术支撑平台的运维服务工作；1人为甲方需求对接人。

12、须严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国社会保障法》等法律法规要求，做到合法用工，应当保持合理的薪酬待遇。

13、项目组成员须签订保密协议。

**六、服务人员能力要求**

供应商须保证驻场服务人员对网络交易投诉举报辅助处理服务工作熟悉熟练，服务人员业务能力能够满足相关性辅助处理工作要求，供应商需提供对投诉调解处理、诉转案处置、责改办案、协查移送等各环节辅助工作具体服务方案。

**七、其他要求**

1. 招标方保留项目运行过程中涉及的所有数据所有权和使用权，未经招标方同意，中标方不得泄露、使用、复制有关数据；
2. A4纸张、硒粉由招标方提供。其他与工作相关的办公设备及耗材由中标方自行解决，包括但不限于开展工作必须的电脑、扫描仪、打印机等相关工作所需要的软硬件设施设备及其维护。
3. 办公场地及桌椅由招标方提供。

**八、服务期限**

工作期限为365天，计划时间2022年6月9日起至2023年6月8日止。

**九、履约保证金**

1、合同签订后三日内由中标单位支付合同总金额的2.5%作为履约保证金。项目期满后，服务良好、考核合格、交接验收完毕、且无廉政问题，履约保证金于项目期满后30个工作日（如有处罚则扣除）归还。

2、中标单位如未按时交纳履约保证金，采购人有权解除本合同。

3、履约保证金交纳至甲方指定账户。

**十、结算和支付方式**

1、若本项目周期实际处理量结算额超出乙方中标总额在5%（含）以内的，不另行申请财政预算；若实际处理量结算额超出乙方中标总额5%以上的，可由甲方向财政申请追加预算，经财政审批同意后可签订项目补充合同，否则不予签订。

2、采购人分三次支付费用（凭正规发票）：首次支付为合同签订后15天内支付本合同总价的30%，第二次支付为2022年11月20日前，支付金额为本合同总价的30%；第三次支付为项目期满全部完成且经考核合格通过，甲方在三十个工作日内根据项目整体考核指标及已完成工作量进行全部清算。在合同期内发现考核不合格的或出现应当终止合同的情形的，合同终止，甲方在合同终止后不再支付合同余款，还有权要求乙方支付合同违约金，违约金的比例为合同结算金额的20%；合同终止后7日内，乙方应将所有相关数据、资料按照甲方要求提供给甲方后，乙方不得擅自留存与甲方业务相关的任何数据，乙方为承担该项目通过开发软件系统留存数据的，应将数据做成结构化数据库形式转交，并提供数据库结构文档，方便甲方对数据检索查询、下载、打印等。

3、付款按财政政策执行，因不符合财政资金支付时间要求等原因造成不能及时付款的，甲方不承担责任。

4、2022年度项目周期结算清单明细由甲方核定。

5、乙方不得以达到或超出结算金额擅自停止服务，也不得降低服务质量或减少人员，否则将直接视为考核不合格。

**十一、其他说明**

1、其他未明事项按采购人要求和合同条款内容执行。

## 2、本项目根据投标综合单价限价见下表，投标时结合最高限价进行单价报价，结算时根据投标单价结合实际完成数量进行计算。投标综合单价限价分别为：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **辅助工作类型** | **单件限价** |
| 1 | 投诉件调解 | 33元 |
| 2 | 举报件处置 | 70元 |
| 3 | 书信举报件处置 | 220元 |
| 4 | 其他重要件处置 | 220元 |
| 5 | 监管宝立案调查 | 450元 |
| 6 | 监管宝不予立案 | 100元 |
| 7 | 商家地址责改 | 30元 |
| 8 | 外地案件移送 | 55元 |
| 9 | 外地协查调查 | 55元 |
| 10 | 商品处置 | 22元 |
| 11 | 其他系统处置 | 25元 |
| 12 | 复议、诉讼答复 | 400元 |
| 13 | 复议、诉讼调解 | 200元 |
| 14 | 信息公开辅助 | 120元 |

**注：上述服务包括不限于未明列上表已在采购需求中体现的内容，由投标单位综合考量计入上述综合单价中。**

**第四部分** **评标办法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 基本要求 | 投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。 | 4分 |
| 2 | 服务方案 | 投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。1）根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；2）根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；3）投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。 | 9分 |
|
|
|
| 3 | 内部管理 | 1）对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 2）根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。 | 6分 |
|
| 4 | 项目团队要求 | 1）项目总负责人：① 项目总负责人通过国家统一法律职业资格考试并已获取法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分；② 项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。2） 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）：① 服务团队驻场服务人员不少于90人;② 其中本科学历人数不少于60人;③ 本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人;上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。3）投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分）4）投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分） | 16分 |
|
|
|
|
|
| 5 | 项目实施安排 | 投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括：1）项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）；2）保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）；3）项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。 | 6分 |
|
|
|
| 6 | 技术支撑能力 | 1）投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。2）投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。 | 8分 |
|
| 7 | 系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。 | 投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审：1） 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分）2） 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作：① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分）② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分）③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分）上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。3） 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分）② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分）③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分）上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。 | 15分 |
|
|
|
|
| 8 | 质量保障措施 | 1）投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。2）投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。 | 6分 |
|
|
| 9 | 售后服务 | 1）根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性（0-3分）和符合性（0-2分）进行打分。2）考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。 | 5分 |
|
|
|
| 10 | 应急预案 | 根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性（0-2分）和符合性（0-2分）进行打分。 | 4分 |
| 11 | 投标人相关业绩 | 投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件（包括合同首页、合同主要内容、合同落章页）并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。 | 3分 |
| 12 | 投标人能力评价 | 1)投标人具备在有效期内的CMMI（软件能力成熟度集成模型）认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。2)投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。3)投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。 | 5分 |
|
|
|
| 13 | 优惠条件 | 投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行（0-2分）、合理（0-1分）进行打分。 | 3分 |
| 注：招标文件要求提供的资质证书，发证日期需在本项目发标日期之前。 |

**1、评标办法前附表**

 **备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**2、商务分+技术分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数（精确到小数点后二位）；**

**3、价格分（10分）**采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其他投标人的价格分按照下列公式计算：

**价格分=（评标基准价/投标报价）×10%×100（精确到小数点后二位）；**

报价是中标的一个重要因素，但最低报价不是中标的唯一依据。

**4、各投标人的综合得分为：技术商务得分+投标价格得分之和，总和为100分，其中：商务技术得分90分，投标价格得分10分。**

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指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最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3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;

3.4.1.4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。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4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。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

本项目专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，对小型和微型企业的投标报价不予扣除。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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最高的投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

 4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

 4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购机构沟通并作书面记录。采购人、采购机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标、成交结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标或者中标人但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

**（以最终合同为准）**

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目

招标编号：YHZFCG2022-127

甲方：杭州市余杭区市场监督管理局

乙方：

甲、乙双方根据2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（招标编号：YHZFCG2022-127）政府采购公开招标的结果，签署本合同。

**一、服务内容**

具体内容和相关要求详见招标文件“第三部分——项目技术规范和服务要求”

**二、服务时间要求**

按招标文件约定。

**三、合同金额**

合同金额为（大写） 元（￥ 元）人民币。

**四、技术资料**

1、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**五、知识产权**

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

**六、履约保证金**

按招标文件约定。

**七、转包或分包**

1、本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

2、除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；

3、如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**八、合同履行时间、履行方式及履行地点**

1、履行时间： ；

2、履行地点： 。

**九、款项支付**

按招标文件约定执行。

**十、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十一、质量保证及后续服务**

1、乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。

2、乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）重做：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）解除合同。

3、在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

**十二、违约责任**

1、甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

2、甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金，赔付上线为合同总额的百分之五。

3、乙方未能如期提供服务的，每逾期一日向甲方支付合同款项的万分之五作为违约金，赔付上线为合同总额的百分之五。

4、乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值的百分之五违约金。

**十三、不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十四、诉讼**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**十五、合同生效及其它**

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字或盖章并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须签书面补充协议，方可作为主合同不可分割的一部分并备案。

3、招标文件、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。本合同未尽事宜，依据《中华人民共和国民法典》（第三编合同）和《中华人民共和国政府釆购法》的有关规定，双方经协商。

4、本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执叁份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

 法定代表人： 法定代表人：

或受委托人（签字或盖章）： 或受委托人（签字或盖章）：

联系人： 联系人：

地址： 地址：

电话： 电话：

传真： 传真：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

签订时间： 签订时间：

签订地点：

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**一、投标人提交投标文件须知：**

1、投标人应严格按照以下顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

2、所附表格中要求回答的全部问题和/或信息都必须正面回答。

3、本声明书的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4、评标委员会将应用投标人提交的资料作出自己的判断。

5、投标人提交的材料将在一定期限内被保密保存，但不退还。

6、全部文件应按投标人须知中规定的语言和份数提交。投标文件组成漏项或未按规定的格式编制，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的情况，**将有可能被评标委员会认定为投标无效。**

**资格文件部分(封面）**

**（项目名称）**

**资 格 文 件**

**（线上电子招投标）**

**招标编号：YHZFCG2022-**

投

标

文

件

投标人全称：（单位公章或电子公章）

投标人地址：

年 月 日

**目 录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（3）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目【招标编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

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、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

（三）不存在以下情况：

1、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参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**二、落实政府采购政策需满足的资格要求**

落实政府采购政策需满足的资格要求: **本项目为专门面向中小企业采购的项目,投标单位应为中小企业或监狱企业和残疾人福利性单位，出具《中小企业声明函》，否则作无效投标。**

**专门面向中小企业，货物全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）制造或者服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件5）**。

**三、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分（封面）**

**（项目名称）**

**商 务 技 术 文 件**

**（线上电子招投标）**

 **招标编号：YHZFCG2022-**

投

标

文

件

投标人全称：（单位公章或电子公章）

投标人地址：

年 月 日

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（4）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）

（5）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（6）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

（7）关于对招标文件中有关条款的拒绝声明（如果有的话）……………………（页码）

（8）投标人认为需要提供的与本项目有关的其他文件和说明…………………（页码）

**一、投标函**

（杭州市余杭区市场监督管理局）、（耀华建设管理有限公司）：

我方参加你方组织的2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目【招标编号：（采购编号）】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.3本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3联合协议（如果有）；

2.2.4分包意向协议（如果有）；

2.2.5符合性审查资料；

2.2.6评标标准相应的商务技术资料；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授 权 委 托 书**

（杭州市余杭区市场监督管理局）、（耀华建设管理有限公司）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称(公章或电子公章)：

 签发日期： 年 月 日

**注：另提供-法人或者其他组织机构的营业执照（扫描件或复印件加盖公章）或事业法人登记证书或其他工商等登记证明材料；**

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料；

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 投标人名称(公章或电子公章)：

 日期： 年 月 日

**三、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的****页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 详见投标文件所有内容。 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

**四、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 自评分值 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 \* |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| …… |  |  |  |
|   |  |  |  |

**五、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求。全部响应的可统一填写“完全响应招标文件条款”即可。

 投标人名称(公章或电子公章)：

 日期： 年 月 日

**六、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（杭州市余杭区市场监督管理局）、（耀华建设管理有限公司）：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称(公章或电子公章)：

日期： 年 月 日

**报价文件部分（封面）**

 **（项目名称）**

**报 价 文 件**

**（线上电子招投标）**

 **招标编号：YHZFCG2022-**

投

标

文

件

投标人全称：（单位公章或电子公章）

投标人地址：

年 月 日

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市余杭区市场监督管理局：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目【招标编号：（采购编号）】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **具体服务** | **综合单价（元/件）** | **备注** |
| 1 | 投诉件调解 |  |  |  |
| 2 | 举报件处置 |  |  |  |
| 3 | 书信举报件处置 |  |  |  |
| 4 | 其他重要件处置 |  |  |  |
| 5 | 监管宝立案调查 |  |  |  |
| 6 | 监管宝不予立案 |  |  |  |
| 7 | 商家地址责改 |  |  |  |
| 8 | 外地案件移送 |  |  |  |
| 9 | 外地协查调查 |  |  |  |
| 10 | 商品处置 |  |  |  |
| 11 | 其他系统处置 |  |  |  |
| 12 | 复议、诉讼答复 |  |  |  |
| 13 | 复议、诉讼调解 |  |  |  |
| 14 | 信息公开辅助 |  |  |  |
| **综合单价投标报价合计（小写）** |  |
| **综合单价投标报价合计（大写）** |  |

**注：**1、投标人需按本表格式填写，不得自行更改。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、以上表格要求细分项目及报价，在“具体服务”一栏中，服务类项目填写具体服务。

4、特别提示：

4.1**上述服务包括不限于未明列上表已在采购需求中体现的内容，由投标单位综合考量计入上述综合单价中。**

4.2采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

 4.3最高单价限价详见采购需求。超过最高限价作无效投标处理。

投标人名称(公章或电子公章)：

签发日期： 年 月 日

**政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知**

为贯彻落实中央、省、市关于支持民营经济健康发展有关精神，发挥政府采购在促进中小企业发展中的政策引导作用，缓解中小企业融资难、融资贵问题，杭州市财政局、

中国银保监会浙江监管局、杭州市地方金融监督管理局、杭州市经济和信息化局制定《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》。相关事项通知如下：

**一、适用对象**

凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得杭州市政府采购合同的中小企业供应商（以下简称“供应商”），均可申请政府采购信用融资。

**二、相关信息获取方式**

市财政局在杭州市政府采购网上建设信用融资模块，并与“浙里办”浙江政务服务平台对接，推进政府采购中标成交信息、合同信息等信息资源共享，鼓励各银行采用线上融资模式，将银行业务系统与信用融资模块对接，实现供应商“一次也不跑”，同时提供相关的服务支持，做好协调工作。

**三、　政府采购信用融资操作流程：**

（一）线上融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，并办理开户等手续；

　　2.供应商中标后，可通过杭州市政府采购网或“浙里办”测算授信额度；

　　3.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　4.审批通过后，在线办理放贷手续。

　　（二）线下融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，向合作银行提出信用资格预审，并办理开户等手续；

　　2.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　3.合作银行在信用融资模块受理申请后，供应商提供审批材料。合作银行应对申请信用融资的供应商及备案的政府采购合同信息进行核对和审查；

　　4.审批通过后，合作银行应按照合作备忘录中约定的审批放款期限和优惠利率及时予以放款。

## （三）杭州e融平台申请融资

## 供应商通过杭州e融平台政采贷专区，自行选择金融产品，按规定手续办理贷款流程。

**四、注意事项**

1、对拟用于信用融资的政府采购合同，供应商在签订合同时应当在合同中注明融资银行名称及账号，作为在该银行的唯一收款账号。

2、供应商弄虚作假或以伪造政府采购合同等方式违规获取政府采购信用融资，或不及时还款，或出现其他违反本办法规定情形的，按融资合同约定承担违约责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

# 附件

**附件1：**

**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。

 投标人名称（电子签名）：

 日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

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： 包号：

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：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商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供应商签署的授权委托书。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。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商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，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购2022年餐饮服务外包项目：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目【招标编号：（YHZFCG2022-127）】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

 日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：中小企业声明函**

**中小企业声明函（货物）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （单位名称） 的 （2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目） 采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称） ，属于 （采购文件中明确的所属行业）行业 ；制造商为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. （标的名称） ，属于 （采购文件中明确的所属行业）行业 ；制造商为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

注：符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《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）的规定，投标人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证明文件的，视同为小型和微型企业。

**中小企业声明函（工程、服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （单位名称） 的 （2022年餐饮服务外包项目） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

 注：符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《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）的规定，投标人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证明文件的，视同为小型和微型企业。

|  |
| --- |
| **中小微行业划型标准规定（根据工信部联企业〔2011〕300号制定）** |
| **行业** | **中型企业** | **小型企业** | **微型企业** |
| 从业人员X　　　（人） | 营业收入 Y （万元） | 资产总额 Z　 （万元） | 从业人员X（人） | 营业收入Y　　（万元） | 资产总额Z　　（万元） | 从业人员X（人） | 营业收入Y（万元） | 资产总额Z（万元） |
|  1、农林牧渔业 |  |  500≤Y＜20000 |  |  |  50≤Y＜500 |  |  | Y＜50 |  |
|  2、工业 | 300≤X＜1000 | 2000≤Y＜40000 |  | 20≤X＜300 | 300≤Y＜2000 |  | X＜20 | Y＜300 |  |
|  3、建筑业 |  | 6000≤Y＜80000 | 5000≤Z＜80000 |  | 300≤Y＜6000 |  300≤Z＜5000 |  | Y＜300 | Z＜300 |
|  4、批发业 |  20≤X＜200 | 5000≤Y＜40000 |  |  5≤X＜20 | 1000≤Y＜5000 |  | X＜5 | Y＜1000 |  |
|  5、零售业 |  50≤X＜300 |  500≤Y＜20000 |  | 10≤X＜50 | 100≤Y＜500 |  | X＜10 | Y＜100 |  |
|  6、交通运输业 | 300≤X＜1000 | 3000≤Y＜30000 |  | 20≤X＜300 | 200≤Y＜3000 |  | X＜20 | V＜200 |  |
|  7、仓储业 | 100≤X＜200 | 1000≤Y＜30000 |  | 20≤X＜100 | 100≤Y＜1000 |  | X＜20 | Y＜100 |  |
|  8、邮政业 | 300≤X＜1000 | 2000≤Y＜30000 |  | 20≤X＜300 | 100≤Y＜2000 |  | X＜20 | Y＜100 |  |
|  9、住宿业 | 100≤X＜300 | 2000≤Y＜10000 |  | 10≤X＜100 | 100≤Y＜2000 |  | X＜10 | Y＜100 |  |
| 10、餐饮业 | 100≤X＜300 | 2000≤Y＜10000 |  | 10≤X＜100 | 100≤Y＜2000 |  | X＜10 | V＜100 |  |
| 11、信息传输业 | 100≤X＜2000 | 1000≤Y＜100000 |  | 10≤X＜100 | 100≤Y＜1000 |  | X＜10 | Y＜100 |  |
| 12、软件和信息技术服务业 | 100≤X＜300 | 1000≤Y＜10000 |  | 10≤X＜100 |  50≤Y＜1000 |  | X＜10 | Y＜50 |  |
| 13、房地产开发经营 |  | 1000≤Y＜200000 | 5000≤Z＜10000 |  | 100≤Y＜1000 | 2000≤Z＜5000 |  | Y＜100 | Z＜2000 |
| 14、物业管理 | 300≤X＜1000 | 1000≤Y＜5000 |  | 100≤X＜300 | 500≤Y＜1000 |  | X＜100 | Y＜500 |  |
| 15、租赁和商务服务业 | 100≤X＜300 |  | 8000≤Z＜120000 | 10≤X＜100 |  |  100≤Z＜8000 | X＜10 |  | Z＜100 |
| 16、其他未列明行业 | 100≤X＜300 |  |  | 10≤X＜100 |  |  | X＜10 |  |  |
| 说明　1、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。2、个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。3、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限。 |

附件（中标后提供）：

**承 诺 书**

耀华建设管理有限公司 ：

我单位参与投标的 （项目名称） 有幸中标，考虑本项目备案事宜，故由我单位再提供纸质版电子投标文件一式三份（正本一份红章版，副本二份，可为正本复印件）递交给招标代理机构备案，本公司承诺：

本单位提交给招标代理机构备案的投标文件纸质版与电子投标文件内容均一致，如不一致导致的任何法律责任自付。特此承诺！

投标人名称（盖公章）：

2022年 月 日

**确认声明书（将以下表格填写完成后，与投标文件同步制作递交）**

**（要求在电子投标文件解密后，自行核实下述承诺内容，如有不符，重新联系代理公司重新按新的内容邮箱递交）**

**政府采购活动现场确认声明书**

 ：

本人经由 （单位）负责人 （姓名）合法授权参加 项目（编号： ）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

1. 本单位与采购人之间 □不存在利害关系 □存在下列利害关系 ：

 A.投资关系 B.行政隶属关系 C.业务指导关系

 D.其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明） 。

 二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 □与其他所有供应商之间均不存在利害关系 □与 （供应商名称）之间存在下列利害关系 ：

 A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

 B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

 C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

 D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

 E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

 F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

 G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

 H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

 I.其他利害关系情况 。

1. 现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。
2. 我发现 供应商之间存在或可能存在上述第二条第 项利害关系。

 供应商盖章：

授权委托代表签名：

 年 月 日