温州市国有企业

**采 购 文 件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购编号 | ： | WGSS-GYJT-X-2024005 |
| 项目名称 | ： | 燃气客户服务外包供应商库 |
| 采购人式 | ： | 公开招标 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购人 | ： | 温州市燃气集团有限公司 |
| 采购代理机构 | ： | 浙江国际招投标有限公司 |

二〇二四年八月

**目 录**

温州市公用集团所属温州市燃气集团有限公司关于[燃气客户服务外包供应商库项目温州市燃气集团有限公司的采购公告 3](#_Toc491780521)

温州市公用集团所属温州市燃气集团有限公司关于[燃气客户服务外包供应商库项目温州市燃气集团有限公司征求意见公示](#_Toc491780522) 5

[第一部分 投标供应商须知及投标供应商须知前附表 6](#_Toc491780523)

[第二部分 合同条款 17](#_Toc491780524)

[第三部分 投标文件的编制格式](#_Toc491780525) 36

[第四部分 采购内](#_Toc491780526)[容及要求](#_Toc491780526) 50

[第五部分 评标原则及方法](#_Toc491780527) 53

**注：本采购文件中加“▲”同时加下划线的条款，为采购文件的实质性要求和条件，着重提醒各投标供应商注意（不响应加“▲”同时加下划线条款的作无效标处理），并认真查看采购文件中的每一个条款及要求，因误读采购文件而造成的后果，采购人概不负责。**

# **温州市公用集团所属温州市燃气集团有限公司关于燃气客户服务外包供应商库项目的****采购公告**

根据《温州市市属国有企业采购管理办法（试行）》等有关法律、法规的规定，浙江国际招投标有限公司受温州市燃气集团有限公司的委托，就燃气客户服务外包供应商库项目以公开招标方式进行国有企业采购，欢迎国内合格的供应商前来投标。

1. **项目编号：**WGSS-GYJT-X-2024005
2. **项目名称：**燃气客户服务外包供应商库
3. **项目性质：**国企采购（非政府采购项目）
4. **采购内容（标项内容、用途、数量、简要技术要求等）：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标项编号** | **标项名称** | **简要技术要求、用途** |
| WGSS-GYJT-X-2024005 | 燃气客户服务外包供应商库 | 燃气客户服务外包供应商库采购，在温州市燃气集团有限公司特许经营许可的经营范围内为采购人提供抄表、安检、通气等业务服务，采购预算为首年1024万元/年，服务期为1年，并采用1+1+1年模式，具体采购内容及要求详见采购文件相关部分。 |

1. **投标供应商资格要求：**

1、具有独立法人资格，符合《温州市市属国有企业采购管理办法（试行）》第十五条对投标供应商参加温州市国有企业采购活动应当具备的条件要求；

2、至本项目投标截止前未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；

3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一采购项目投标，违反该款规定的，相关投标均无效；

4、本项目不接受联合体投标。

1. **发售采购文件时间及地点：**

1、报名时间及采购文件发售时间：公告发布之日起至投标截止时间止（上午08：30-11：30，下午14：30-17：00，节假日除外，未购买采购文件的潜在投标供应商拒绝参加投标）。

2、购领采购文件地点：

（1）乐采云平台（https://www.lecaiyun.com）；

（2）供应商网上报名操作指南：“乐采云-注册-供应商注册”（https://middle-lcy.lecaiyun.com/luban/registry/promotion?utm=luban.luban-PC-55609.387-pc-self-banner-new-front.d2001.886f5af0534611efa282f378895b071f）。

3、采购文件获取方式：潜在供应商登陆乐采云平台，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。仅需浏览采购文件的供应商可点击“游客，浏览采购文件”直接下载采购文件浏览）。

4、投标供应商获取采购文件时须提交的文件资料：无。

5、提示：采购公告附件内的采购文件（或采购需求）仅供阅览使用，供应商只有在“乐采云平台”完成获取采购文件申请并下载了采购文件后才视作依法获取采购文件（法律法规所指的供应商获取采购文件时间以供应商完成获取采购文件申请后下载采购文件的时间为准）。

注：请供应商按上述要求获取采购文件，如未在“乐采云”系统内完成相关流程，引起的投标无效，责任自负。

6、采购文件售价：人民币500元整（售后不退），购买标书及注意事项：

网上报名后，请将标书购买费汇入代理公司账户（缴纳报名费后将缴费截图、可以拷贝的开票信息等资料发代理机构电子邮箱1826066763@qq.com）并马上联系采购代理公司审核，标书款汇入账户信息：

单位名称：浙江国际招投标有限公司

开户银行：工商银行杭州市武林支行

账 号：1202021209906782015

1. **投标文件递交截止时间、开标时间及地点：**

1、投标截止时间：2024年9月19日9时30分(北京时间，下同)

2、投标文件提交地点：温州市政务服务管理中心收标区 (温州市鹿城区会展路1268号温州市民中心A座3楼公共资源交易专区)（详见当天大厅大屏幕）

3、开标时间：同投标截止时间

4、开标地点：温州市政务服务管理中心收标区

1. **投标保证金及交付方式：**

投标保证金：人民币100000元整，采用银行转账形式，**投标保证金要求从投标供应商的银行账号汇出，保证金缴纳时间以到账时间为准。**保证金缴纳截止时间：与投标截止时间相同。**保证金缴纳账户信息**：

**单 位 名 称：浙江国际招投标有限公司**

**开 户 银 行：工商银行杭州市武林支行**

**账 号：1202021209906782015**

1. **其他事项：**

1、采购公告期限：5个工作日，从公告在温州国企采购平台上发布的次日起算；

2、投标供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自收到采购文件之日（采购文件公告期限届满之前收到采购文件的，以完成获取采购文件申请后下载采购文件的时间为准）或者采购文件公告期限届满之日（公告发布后的第6个工作日）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。

3、质疑投标供应商对采购人、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15个工作日内向采购人（集团）的内设监管职能部门投诉。

4、温州市公用事业发展集团有限公司负责对投标供应商反映的企业本部及所属企业在采购活动中出现的违法违规问题进行答疑回复。投标供应商认为温州市公用事业发展集团有限公司答疑回复处理结果不合法的，可以采购人或代理机构为对象依法向人民法院提起诉讼。

5、采购公告附件的采购文件仅供阅览使用，未按照本公告规定的方式获取采购文件的潜在投标供应商提起的质疑，采购人及采购组织机构将不予受理、答复。

6、投标供应商如对采购文件有疑问应按采购文件规定的询疑截止时间前提出，逾期提出的，采购组织机构可以不予受理、答复。

1. **联系方式**

采购人名称：温州市燃气集团有限公司

地 址：温州市鹿城区雪山路75弄28号

联系人：姚先生，联系电话：0577-88911933

采购代理机构：浙江国际招投标有限公司

联系人：冯先生

联系方式：13857723185 邮箱：1826066763@qq.com

质疑联系人：易先生，联系电话：15305718087

地址：温州市黎明西路342号人保财险鹿城支公司办公大楼404室

采购监督管理部门：温州市公用事业发展集团有限公司纪检监察室

联系电话：0577-88100267

温州市燃气集团有限公司

浙江国际招投标有限公司

2024年8月29日

# 

# 温州市公用集团所属温州市燃气集团有限公司关于燃气客户服务外包供应商库项目征求意见公示

浙江国际招投标有限公司受温州市燃气集团有限公司的委托，就燃气客户服务外包供应商库项目以公开招标方式进行国有企业采购。现将本项目采购文件公布如下（详见附件），并公开征求投标供应商及专家意见。

**一、征求意见范围：**

1、是否出现明显的倾向性意见和特定的性能指标；

2、投标供应商资格条件是否具有明显倾向性和歧视性；

3、影响温州市国有企业采购“公开、公平、公正”原则的其他情况。

**二、征求意见的回复：**

各投标供应商及专家提出修改理由和建议的，请于2024年9月3日17时00分前将书面材料签字（盖公章）并密封后送至温州市黎明西路342号人保财险鹿城支公司办公大楼401室采购代理公司，或先将扫描件及电子版发送至邮箱1826066763@qq.com，并同时将该原件书面寄至浙江国际招投标有限公司。

联系人：冯先生，联系电话：13857723185。

对逾期送达的意见、建议书恕不接受。

**三、附本项目采购文件**

温州市燃气集团有限公司

浙江国际招投标有限公司

2024年8月29日

# 第一部分 投标供应商须知及投标供应商须知前附表

**投标供应商须知前附表**

投标供应商须知前附表内容是对投标供应商须知的补充和说明，两者如有矛盾以投标供应商须知前附表为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 条款名称 | 编列内容 |
|  | 项目名称 | 燃气客户服务外包供应商库 |
|  | 项目编号 | WGSS-GYJT-X-2024005 |
|  | 采购人 | 采购人名称：温州市燃气集团有限公司  地 址：温州市鹿城区雪山路75弄28号  联系人：姚先生，联系电话：0577-88911933 |
|  | 采购代理机构 | 代理机构名称：浙江国际招投标有限公司  代理机构地址：温州市黎明西路342号人保财险鹿城支公司办公大楼401室  联系人：冯先生  联系方式：13857723185 邮箱：1826066763@qq.com |
|  | 采购内容 | 燃气客户服务外包供应商库采购，在温州市燃气集团有限公司特许经营许可的经营范围内为采购人提供抄表、安检、通气等业务服务，采购预算为首年1024 万元/年，服务期为1年，并采用1+1+1年模式，具体采购内容及要求详见采购文件相关部分。 |
|  | 最高投标限价 | **▲本项目仅对折扣系数进行报价，折扣系数报价最高限价为100%，折扣系数报价大于100%）的作无效标处理。** |
|  | 服务期 | 供应商入库期限3年，合同采用1+1+1年模式，一年一签，续签合同的服务内容、要求和单价不变。  在合同到期前由采购人组织相关部门、单位根据供应商服务质量、服务能力、客户满意度等进行综合考评，考评合格的，如采购人需要且供应商提出申请，可以续签下一年供货服务合同，最多续签二次。即使具备续签条件，采购人也有权不再签订下一年合同。 |
|  | 投标供应商资格要求 | **见采购公告中的要求** |
|  | 是否接受联合体投标 | **🗹**不接受 |
|  | 踏勘现场 | **🗹**不组织 |
|  | 投标预备会 | **🗹**不召开 |
|  | 投标供应商对采购文件提出澄清 | **询疑截止时间：2024年9月3 日17时00分之前**  澄清文件提交：[澄清文件加盖公章后以照片或扫描件发送至邮箱1826066763@qq.com](mailto:质疑文件加盖公章后以照片或扫描件发送至邮箱517411407@qq.com) |
|  | 是否允许递交备选投标方案 | **🗹**不允许 |
|  | 是否退还投标文件 | **🗹**否，证照、证件和证明文件原件除外 |
|  | 偏离 | 偏差允许幅度及其处理方法：允许细微偏差，不允许重大偏差。由评标委员会判断，细微偏差要求投标供应商在评标结束前予以澄清、说明或补正，不按要求进行的澄清、说明或补正的，评标委员会有权做无效标处理，详见第一部分投标供应商须知条款“23.投标文件的澄清” |
|  | 投标有效期 | 投标文件自投标文件递交截止时间起生效，有效期90天。 |
|  | 投标保证金 | 见采购公告内容 |
|  | **投标文件份数** | 1）技术资信标一式七份，正本一份，副本六份；  2）商务（报价）标一式七份，正本一份，副本六份。 |
|  | 投标文件递交截止时间及地点 | 投标文件递交截止时间：**2024年9月19日9时30分**  递交地点：温州市政务服务管理中心收标区 (温州市鹿城区会展路1268号温州市民中心A座3楼公共资源交易专区)（详见当天大厅大屏幕） |
|  | 开标时间  和地点 | 开标时间：同投标文件递交截止时间  开标地点：温州市政务服务管理中心开标区 |
|  | 开标程序 | 1.宣布开标纪律；  2.公布在投标截止时间前递交投标文件的投标供应商名称，并点名确认投标供应商是否派授权代表到场；  3.宣布唱标人、记录人、监督人员等有关人员姓名；  4.密封情况检查：由投标供应商或其推选的代表检查投标文件密封情况；  5.**开标顺序：同时开启技术资信部分投标文件、商务（报价）文件**；  6.确认开标结果：投标供应商授权代表对开标记录进行当场校核及勘误，并签字确认；并同时由记录人、监督人当场签字确认。  7.宣布开标结束。  8.投标供应商授权代表未参加开标会议；未到场签字确认的，不影响开标，开标过程，视同认可开标结果；事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。 |
|  | 评标委员会  的组建 | 评标委员会成员依法由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，人数为5人及以上单数，除采购人代表外的专家将在有关评标专家库中按规定抽取产生。 |
|  | 确定中标人 | **1、最多确定3家中标入围供应商。**  **2、第一合同年度中标入围供应商各项业务量分配原则：**  **1）如中标入围人为3家时：**  **（1）原则上综合得分排名第一的中标入围供应商业务分配量为各项业务年度总量的41%，综合得分排名第二的中标供应商业务分配量为33%，综合得分排名第三的中标供应商业务分配量为26%。**  **2）如中标入围人为2家时：**  **（1）原则上综合得分排名第一的中标入围供应商业务分配量为各项业务年度总量的60%，综合得分排名第二的中标供应商业务分配量为40%。**  **3）采购文件第三部分“投标文件的编制格式”附件五“中标折扣系数承诺函”中明确的“中标折扣系数、综合单价”为各中标入围供应商的实际合同价。** **3、第二合同年度起，根据上一年度各中标供应商年度考核排名情况，当年分配按第2条业务分配原则规定进行分配业务。** |
|  | 履约担保 | 履约担保的形式：履约保证金（采取转账形式）  **履约担保的金额：**  **各标入围供应商履约担保金额均为人民币30万元整，均须在合同签订前一次性提交给采购人。** |
|  | 中标通知书及合同备案 | （1）中标人须在收到中标通知书之日起30日历天内与采购人签订合同。  （2）合同签订后，中标人应在2天内将合同扫描件电子版发给采购代理机构，由采购代理机构负责备案。邮箱：1826066763@qq.com。 |
|  | 合同履约管理 | 合同签订后，采购人依法加强对合同履约进行管理，并在中标单位服务、项目验收等重要环节，如实填写《合同验收报告》（或考核资料），并及时向有关部门报告验收过程中遇到的问题。 |
|  | 注意事项 | 1、采购文件、采购公告中如有前后不一致的，一律以本“投标供应商须知前附表”为准；  2、本采购文件涉及的时间为“北京时间”；  3、本采购文件涉及的货币为“人民币” |

**投标供应商须知**

**一、 说明**

1. 本次采购工作是按照《温州市市属国有企业采购管理办法（试行）》等相关文件组织和实施的。本项目采购公告在浙江省政府采购网（https://zfcg.czt.zj.gov.cn/）、温州国企采购平台（https://wzgzw-cg.zhengcaiyun.cn/home.html）和温州公用事业发展集团有限公司网https://www.wzgytz.com/）（以下简称“项目采购公告发布的网站”）同时发布。
2. 采购人和采购代理机构：见投标供应商须知前附表。
3. **合格的投标供应商：以本项目采购公告及投标供应商须知前附表表述为准**。
4. 投标供应商代表

指全权代表投标供应商参加投标活动并签署投标文件的人。如果投标供应商代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

1. 现场勘察及投标费用

5.1 投标供应商须知前附表规定组织踏勘现场、召开标前会的，采购人按投标供应商须知前附表规定的时间、地点组织投标供应商踏勘项目现场、召开标前会。

5.2 为了便于编制投标文件，投标供应商自行对现场和周围环境进行现场察勘，察勘现场的费用由投标供应商自行承担。

5.3 在现场察勘中所发生的人员伤亡和财产损失应由投标供应商自行负责。

5.4 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关费用，不论投标的结果如何，采购人和采购代理机构（以下统称“采购单位”）均无义务和责任承担这些费用。

**二、 采购文件**

1. 采购文件由采购文件目录所列内容及相关资料等组成。
2. 采购文件的澄清

7.1 投标供应商对采购文件如有疑点或未尽事宜要求澄清，或认为有必要与采购人或采购代理机构进行说明或交流，应于“投标供应商须知前附表”中规定的询疑截止时间之前，将书面材料（盖章）递交或邮寄给采购人或采购代理机构，截止期后的询疑将不予受理、答复。如果采购文件询疑截止时间前未收到有关疑问，视为投标供应商完全同意采购文件所有条款，且对于采购文件相关表述以及未尽事宜如有争议，以采购人解释为准。

1. 采购文件的修改

8.1 在投标截止期前，由于各种原因，不论是自己主动提出还是答复投标供应商的澄清要求，采购人和采购机构可能会对已发出的采购文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在要求递交投标文件截止时间15日前发布更正公告，不足15日应当顺延递交投标文件截止时间。采购人可以视采购具体情况在采购文件要求提交截止时间前，依法作出延长投标文件递交截止时间和开标时间的决定，并发布更正公告。更正公告澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

8.2 采购文件的答复、澄清、修改或补充将以更正公告形式在项目采购公告发布的网站上予以公示，以通知所有获取采购文件的潜在投标供应商。

8.3 采购文件答复、澄清、修改或补充的内容为采购文件的组成部分。当采购文件与采购文件的答复、澄清、修改或补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。采购文件的答复、澄清、修改或补充都应该通过采购代理机构以法定形式发布，除此以外的发布不属于采购文件的组成部分。

8.4 本项目投标供应商均可在本项目采购公告附件下载采购文件，并按采购文件规定的时间、地点递交投标文件。投标供应商须在开标前自行在项目采购公告发布的网站上查看是否有补充更正文件，并按补充更正文件要求投标，否则责任自负。

8.5 在采购文件规定的答疑截止时间后，经采购人及采购机构同意购买采购文件的投标供应商不得对采购文件及其补充文件提出澄清或答疑。

**三、 投标文件的编制**

1. 投标供应商应认真阅读采购文件中所有事项格式、条款和技术规范等。投标供应商没有按照采购文件要求提交全部资料，或者没有对采购文件各个方面做出实质性响应，导致投标被拒绝的风险由投标供应商自行承担。
2. 投标供应商应保证所提供文件资料的真实性，所有文件资料必须是针对本次采购的。如发现投标供应商提供了虚假文件资料，其投标将被拒绝，并自行承担相应的法律责任。
3. 投标文件的构成：

11.1 投标文件由技术资信标、商务（报价）标二部分构成：

**（1）技术资信标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **备注** |
| 1 | 投标函 | 附件一 |
| 2 | 技术规格、商务条款偏离表 | 附件二 |
| 3 | **▲资格证明文件（本部分为投标供应商资格审查内容，为实质性要求）：** | 附件三 |
| （1） | 法定代表人授权书（如授权代表参加投标时提供） |  |
|  | 法定代表人资格证明书（如法定代表人参加投标时提供） |  |
| （2） | 企业法人有效营业执照（复印件加盖单位公章） |  |
| （3） | 投标声明书 | 附件四 |
|  | 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。请在投标声明书中如实填写（新成立不满三年的组织机构自成立之日起算） |  |
|  | 至本项目投标截止前未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单。请在投标声明书在如实填写，并以采购人或代理机构当天查询结果为准。 |  |
| 4 | ▲中标折扣系数承诺函 | 附件五 |
| 5 | ▲购买公众责任险承诺函 | 附件六 |
| 6 | 根据采购文件中的采购内容及要求以及技术资信评分项目逐项编制，需编制目录索引，注明评分细则项目所在投标文件页码。）  本文件《第三部分 附件》附件中未提供格式的，可自行拟定格式，并按采购文件相关规定加盖单位公章并由法定代表人(负责人)或其授权代表签署（签字或盖章），否则视为未提供。 |  |
| 7 | 投标供应商认为需要提供的其他文件和资料 |  |

**技术资信标说明：**

1）投标供应商可根据采购文件中的技术规格书以及技术资信评分表，提供投标供应商认为需要提供的文件和资料。

2）投标文件中应承诺：投标供应商所提供的服务所有权归采购人所有。如若发生侵权事件，其侵权责任与采购人及采购代理机构无关，由投标供应商承担全部责任。侵权造成的所有相关费用，均由投标供应商支付，保证不伤害采购人的利益。

3）以上所需的各种证书、证件、证明、执照若系复印件，须在复印件上加盖投标供应商有效的公章。

4）投标供应商可在采购文件中对采购服务/货物的技术规格和要求选用替代标准，但这些替代标准必须相当于或优于采购文件中提出的相应要求，并使采购人满意。同时在技术偏离表中作出详细说明。

**（2） 商务（报价）标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 备注 |
| 1） | 开标一览表 | 附件七 |
|  |  |  |

**11.2 投标文件格式**

1. 投标供应商应根据采购文件中所提供的格式，内容按顺序填写并装订成册，不允许以活页夹形式装订投标文件，**▲须将技术资信标装订成册，并密封包装于技术资信标标函袋中（标函袋数量、形式不做统一要求）；须将商务（报价）标装订成册，并密封包装于商务（报价）标标函袋中（标函袋数量、形式不做统一要求），否则其投标文件将被拒收**。
2. 投标文件应有目录以及页码，以便评委检索。
3. 投标文件尽可能简练有针对性，双面打印/复印后装订。
4. **▲投标报价**

**12.1 本次采购以优惠折扣系数方式进行报价，投标供应商在采购人提供的各项服务项目最高限价的基础上给出折扣系数报价，折扣系数报价大于100%的作无效标处理；**

**12.2 采购文件中确定的中标折扣系数报价、以及该中标折扣系数报价乘以各项服务项目最高限价得出的各项服务项目的综合单价（除采购文件或合同另有规定外）均在合同规定的服务期限内保持不变，本项目实行综合单价承包，各投标供应商报价时必须充分考虑该风险。**

**12.3 投标供应商关于本项目折扣系数报价、按采购文件中的规定确定的中标折扣系数、上述12.2条规定的各综合单价均包括在承包区域内提供服务所需的一切人员工资、奖金、节日加班费及延误加班费、餐费、各种社会保险、培训、通讯、住宿与交通、工作服、管理费用、税费、利润以及完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。**

**供应商为完成服务工作所需的日常工具设备、安全防护、车辆等交通工具使用及其折旧费用、材料搬运、安全文明等费用也包含在折扣系数报价和该各综合单价中。**

**12.4 供应商认为为完成本采购文件规定的承包内容所需发生的直接成本、间接成本、利润、税金、政策性文件规定的费用等一切费用均应计入投标报价；凡未列入的，将被认为均已包含在投标报价中，今后不得以任何理由追加或调整。**

**12.5** 投标供应商必须按附件中的开标一览表（统一格式）内容填写单价、合价和总价，并由法定代表人或投标供应商代表签署。

12.6 ▲**采购人不接受任何选择报价，采购文件规定的服务只接受一个折扣系数报价。**

12.7 ▲**投标报价报出后，投标供应商不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整的要求，将被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。**

12.8 最低报价不作为中标的保证。

1. **▲投标保证金**

13.1 **投标供应商须按投标供应商须知前附表规定交纳投标保证金，否则将作无效标处理**。

13.2**投标保证金金额及形式详见采购公告及投标须知前附表规定。**

13.3 投标供应商的投标保证金在中标人提交履约担保、与采购人签订了合同且合同经备案后无息退还，未中标供应商的投标保证金将在确定中标人后无息退还。

13.4 **如发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：**

1. 投标供应商在采购文件规定的投标有效期内撤回投标；
2. 中标人未按中标通知书中规定的时间与采购人签订合同；
3. 中标人在规定期限内未能根据采购文件要求提供履约担保；
4. 投标供应商在投标文件中提供虚假技术指标及参数，经评标委员会确认属实的；
5. 经国企采购监督管理部门审查认定投标供应商有违反《温州市市属国有企业采购管理办法（试行）》等有关法律法规的行为。
6. 投标有效期

14.1 **▲投标有效期见投标供应商须知前附表，投标文件有效期短于这个规定期限的将被拒绝。**

14.2在投标供应商须知前附表规定的投标有效期内，投标供应商不得要求撤销或修改其投标文件。

14.3 特殊情况下，在原投标有效期截止前，采购人可与投标供应商协商延长投标有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。投标供应商可拒绝接受延期要求，而不会导致投标保证金不予退还。同意延长投标有效期的投标供应商不得修改投标文件。有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

1. 投标文件的签署和规定
   1. **投标供应商应提供技术资信标、商务（报价）标各一式七份的投标文件，分别装订成册。其中正本一份、副本六份，每套投标文件的封面应清楚标明“正本”或“副本”字样，若“正本”与“副本”不符，以“正本”为准。**
   2. 投标文件的正本必须打印或用不褪色的墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签署，副本可用正本的复印件。
   3. **投标文件如有修改和增删必须由投标文件签字人在修改和增删处旁签署或盖章，方才有效。**
   4. 投标文件字迹模糊或在关键的技术、商务条款上表述不清楚，将可能导致其投标被拒绝。
2. 投标文件的密封及标记
   1. **投标供应商必须将投标文件的“技术资信标”、“商务（报价）标”分别单独密封，且在各自的密封袋上标明“技术资信标”、“商务（报价）标”字样。**封口处贴上封条，启封处加盖投标单位公章并由法定代表人或其授权代表签字。**封皮上写明投标项目名称、采购编号，并注明“开标时启封”字样。**
   2. 如果投标供应商未按上述要求密封及加写标记，采购人对投标文件的误投和提前启封不负责任。

**四、 投标文件的递交**

1. 投标文件的递交
   1. **▲投标文件必须在规定的投标文件递交截止时间前送达到投标文件递交地点；**
   2. **在递交投标文件同时递交以下证明文件，由评标委员会确认投标资格：**

* **投标保证金缴纳凭证；**
* **投标供应商代表有效身份证件；**
* **如企业/事业单位法定代表人委派投标供应商代表的，需提交法定代表人授权书（原件）（如密封在投标文件技术资信标中，在技术资信标开启后经评标委员会查验符合要求亦为有效）。**

1. 投标文件的修改和撤回
   1. 在投标文件递交截止时间前，投标供应商可以用书面形式提出修改或撤回其投标并送达到采购人，但不得影响开标活动的正常进行。
   2. “投标文件修改”或“投标文件撤回通知”都应密封并在密封袋上写明投标项目名称、编号、投标单位名称，并注明“投标文件修改”或“投标文件撤回通知”字样。
   3. 从投标文件递交截止时间起至投标有效期满这段时间内，投标供应商不得撤回其投标，否则投标保证金将被不予退还。
2. **▲发生下列情况之一的投标文件将拒收：**
   1. 在投标文件递交截止时间以后送达的投标文件；
   2. 未购买采购文件；
   3. 未按要求密封的投标文件，由于包装不妥在送达时严重破损或失散的投标文件；
   4. 以电讯形式递交的投标文件。

**五、 开标和评审**

1. 评标委员会

采购人依法组建评标委员会。评标委员会的成员在评标过程中必须严格遵守有关法律、法规的规定。

1. 评标过程的保密性

开标后直至向中标人授予合同时止，凡与评审有关的资料均不得向投标供应商及与评标无关人员透露。如果投标供应商在评标过程中试图向采购单位、评标委员会施加影响，其投标将被拒绝。

1. 开标、评标
   1. 开标程序：
2. 宣布开标纪律；
3. 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标供应商名称，并点名确认投标供应商是否派授权代表到场；
4. 宣布唱标人、记录人、监督人员等有关人员姓名；
5. 密封情况检查：由投标供应商或其推选的代表检查投标文件密封情况；
6. **开标顺序：同时开启技术资信部分投标文件、开启商务（报价）文件**；
7. 确认开标结果：投标供应商授权代表对开标书面记录进行当场校核及勘误，并签字确认；并同时由记录人、监督人当场签字确认。
8. 宣布开标结束。
9. 投标供应商授权代表未参加开标会议；未到场签字确认的，不影响开标，评标过程，视同认可开标结果；事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。
   1. **评标程序：先对各投标文件进行初审，然后对初审合格的投标文件进行技术资信标评审，技术资信标评审结束后，再对各有效标进行商务（报价）评审。**
   2. 投标文件的初审。初审分为资格性审查和符合性检查。
10. 资格性审查。依据法律、法规和采购文件的规定，评标委员会对各投标供应商进行资格性审查，资格性审查内容包括但不仅限于审查随投标文件一同提交的法定代表人授权书（原件）、投标代表人有效身份证件、投标保证金缴纳凭证，以及投标文件所提交证明材料是否能证明符合本项目对投标供应商资格的实质性要求。**▲审查不合格的投标文件将作无效标处理。**
11. 符合性检查。依据采购文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。**▲审查不合格的投标文件将作无效标处理**。

**▲通过资格性审查与符合性审查的技术资信标由评委进行综合评审，审查确认未通过的投标文件将作无效标处理，其技术资信标不予评审。**

* 1. **▲在对各投标供应商的投标文件进行综合评审时，投标文件有下列情况之一的，经评标委员会认定后该投标文件按无效标处理：**

1. 未按采购文件要求（非实质性条款除外）加盖单位公章、无法定代表人或其授权代表签字或盖章的；
2. 投标文件附有采购人不能接受的条件；
3. 授权代表参加投标没有法定代表人合法、有效委托的；
4. 投标供应商递交两份以上内容不同的投标书，未声明哪一份有效的，或同一投标文件中出现有选择性的报价，未声明以其中一个报价为准的；
5. 投标供应商未能按要求提交投标保证金的；
6. 投标供应商的投标报价（折扣系数报价）超过采购最高限价（即折扣系数报价大于100%）的；
7. 未实质性响应采购文件中“▲”同时加下划线条款的；
8. 投标供应商提交的投标文件相关证书、材料经评标委员会认定有弄虚作假情况的；
9. 评标委员会认定不符合法律、法规和采购文件中规定的其他实质性要求的。

▲**评标委员会发现投标文件有下列情形之一的属于重大偏差(评标委员会按少数服从多数原则认定),按照无效投标处理**：

1）主要内容未按采购文件要求编制、内容不全，或实质性内容字迹模糊、辨认不清的投标文件；

2）除22.4条款以外，出现其它明显不符合服务内容要求、技术服务标准要求或不满足采购文件采购内容及要求，对服务质量产生重大影响的投标文件；

3）除22.4条款以外，出现投标项目服务工作与采购文件对比出现较大偏差；或者出现商务报价明细表计算错误，出现较大差错；

4）除22.4条款以外，出现其它不符合采购文件中规定的实质性要求的投标文件，是否为偏离实质性要求由评标委员会认定。

* 1. ▲**有下列情形之一的，视为投标供应商串通投标，其投标无效**：

1）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

2）不同投标供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3）不同投标供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4）不同投标供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5）不同投标供应商的投标文件相互混装；

6）不同投标供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

* 1. “技术资信标”评审结束后，由评标委员会对各投标供应商的商务报价进行核查，核查时发现投标报价内容不清楚可要求投标供应商书面澄清，计算上的错误，可按下面方法修正：

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；
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，以开标一览表的总价为准，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。
5. 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正（前款优先顺序为1）→2）→3）→4））。

**▲评标委员会按上述规则对投标报价进行修正的，修正后的报价经投标供应商确认后产生约束力，如果投标供应商不确认的，其投标作无效标处理**。

* 1. 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了采购文件的要求。实质上响应的投标应该是与采购文件要求的全部条款、条件和规格基本相符，没有重大偏离。**评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。**
  2. 实质上没有响应采购文件要求的投标将被拒绝，投标供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。
  3. ▲**评标委员会认为投标供应商的报价明显低于其他通过符合性审查投标供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标供应商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**。
  4. 评标委员会对审查合格的投标文件按照采购文件中制订的评标方法进行综合评定打分。
  5. 评标过程中遇到特殊情况，由评标委员会遵循公开、公正原则，采取投票方式按照少数服从多数原则决定。
  6. 如投标截止时间、评审期间，出现有效投标供应商不足3家的本项目作废标处理。

1. 投标文件的澄清
   1. 在评标期间，评标委员会可以书面方式要求投标供应商对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面形式并由法定代表人或其授权代表签署，但澄清内容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。**▲拒不按要求对其投标文件进行澄清，说明或补正的投标供应商，评标委员会可以将其投标作无效标处理**。
   2. **▲经澄清后，若偏差仍存在，且不可接受，投标供应商则被认为是“没有实质性响应采购文件要求”，作无效标处理，其投标不进入下一步评审**。
2. 确定中标候选人
   1. **本次采购由评标委员会推荐中标候选人，采购人根据评标委员会的推荐结果进行最终确认。具体详见评标办法中的规定。**
   2. 采购人将把中标通知书授予最佳投标者，最低报价不是中标的保证。
   3. 采购单位对决标结果不做任何解释。
3. 评标细则详见本采购文件《评标原则及方法》。
4. 未尽事宜遵循相关法律法规及规范性文件执行。

**六、 授予合同**

1. 确定中标人

27.1采购人自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

27.2中标人确定之日起2个工作日内，在发布项目采购公告的网站上公告中标结果，中标公告期限为1个工作日。

27.3**各投标供应商对评标结果如有异议，可在中标结果公告之日起7个工作日内以书面形式向采购人署名提出质疑，但需对质疑内容的真实性承担法律责任。提出质疑的投标供应商应当是参与所质疑项目采购活动的投标供应商，投标供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑投标供应商对采购人、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15个工作日内向采购人（集团）的内设监管职能部门投诉。**

1. 签订合同

28.1中标供应商应当在收到中标通知书之日起30日历天内与采购人签订合同。中标供应商未经采购人许可，在规定时间内未到采购人处与采购人签订合同，则视为拒签合同。

28.2采购文件、中标供应商的投标文件及投标修改文件、评标过程中有关澄清文件及经双方签字的询标纪要（承诺）和中标通知书均作为合同附件。

28.3拒签合同的责任

中标供应商在规定时间内（30日历天）借故否认已经承诺的条件、拒签合同，以投标违约处理，其投标保证金不予退回，并赔偿采购人由此造成的直接经济损失；采购人重新组织采购的，所需费用由原中标供应商承担。

28.4中标人须在合同签订后二日内提交一份合同文本向采购代理机构备案，否则会影响投标保证金的退付。

1. 履约担保

29.1 中标人在收到中标通知书后，签订合同前须按投标须知前附表规定向采购人提交履约担保。

29.2 履约担保用于补偿采购人因中标人不能履行其合同义务而蒙受的损失。

29.3 履约担保自合同签订之日起至项目验收合格止有效。有效期满后，采购人应及时将履约保证金无息退还给中标人或解除履约担保。

1. 采购代理服务费

本项目采购代理服务费按固定收费人民币24900元收取，由各中标入围供应商均摊支付，并在领取中标（成交）通知书时支付，采购代理费包含在投标总价中综合考虑。由中标人在领取中标通知书之前支付给采购代理机构，不再单列，请投标供应商在投标时综合考虑。

代理服务费汇入以下账号：

开户银行：工商银行杭州市武林支行

开户名称：浙江国际招投标有限公司

开户账号：1202021209906782015

采购代理服务费可以是现金、支票或汇票。

1. **乐采云技术服务费：**

**根据乐采云（https://www.lecaiyun.com/helpcenter/document#/document/detail?siteCode=lecaiyun&manualId=2061&topicId=8625）2023年9月6日发布的乐采云国企采购平台项目采购收费标准（温州市市属国企区）规定，本项目为不涉及具体金额的采购项目，技术服务费800元/件。由各中标入围供应商支付，并于中标结果公示后支付该项目的技术服务费。各供应商投标总报价须包含该乐采云技术服务费。**

1. 解释权

采购文件的解释权均属于采购人和浙江国际招投标有限公司。

**七、 质疑与投诉**

**1、供应商质疑**

（1）提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）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采购文件的，可以对该文件提出质疑。

（2）供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交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规定的时间内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

* + - 1. 对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日（采购文件公告期限届满之前收到采购文件的，以完成获取采购文件申请后下载采购文件的时间为准）或者采购文件公告期限届满之日（公告发布后的第6个工作日）起7个工作日内提出。
      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7个工作日内提出。
      3. 对采购结果提出质疑的，质疑期限为采购结果公示期结束之日起7个工作日内提出。

（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：

* + - 1. 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
      2. 质疑项目的名称、编号；
      3. 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
      4. 事实依据；
      5. 必要的法律依据；
      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。

**（4）对同一采购程序环节的质疑时，供应商须在法定质疑期内一次性提出，已经提出过质疑的投标供应商对同一采购程序环节不能提出新的质疑。**

（5）采购人负责供应商质疑答复。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构对委托授权范围内质疑事项作出答复。委托授权范围应当在采购代理协议中明确。

（6）采购人或者采购代理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，但答复的内容不得涉及商业秘密。

（7）采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：

①对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

②对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商的，应当依法另行确定中标、成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

③质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告向采购人（集团）的内设监管职能部门。

**2、供应商投诉**

（1）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15个工作日内向采购人（集团）的内设监管职能部门投诉。

（2）采购人（集团）的内设监管职能部门负责对投诉供应商反映的企业本部及所属企业在采购活动中出现的违法违规问题进行投诉回复。投诉供应商认为采购人（集团）的内设监管职能部门投诉回复处理结果不合法的，可以采购人或采购代理机构为对象依法向人民法院提起诉讼。

（3）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）供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

（5）以联合体形式参加采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

（6）应当由投诉人承担举证责任的投诉事项，投诉人未提供相关证据、依据和其他有关材料的，视为该投诉事项不成立；被投诉人未按照投诉答复通知书要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同其放弃说明权利，依法承担不利后果。

# 第二部分 合同条款

说明：如合同双方同意，合同条款也可以适当修改。但合同条款的基本、核心内容应与本《合同条款》要求的内容相一致。该合同条款作为签订合同的条款主要内容，对乙方具有约束力。

**温州市燃气集团有限公司燃气客户服务实施合同**

发包方：温州市燃气集团有限公司 （以下简称甲方）

承包方： （以下简称乙方）

根据业务发展需要，甲方将温州市燃气集团有限公司部分区域抄表、安检、通气等业务发包给乙方，为了明确甲、乙双方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成服务内容，按照《中华人民共和国民法典》的有关规定，经甲乙双方在平等、自愿的基础上协商一致，现签订服务承包合同。

# 温州市燃气集团有限公司的 （项目名称、项目编号） 在国内以公开招标方式进行采购，经评审确定 为中标入围人，双方根据《中华人民共和国民法典》和本项目的投标文件、采购文件及其投标中的承诺，经双方协商，同意签订本合同，共同遵守。

**一、服务内容：**

甲方将部分区域抄表、安检、通气等业务发包给乙方，由乙方按照甲方对应业务工作流程、制度以及考核负责具体工作实施。工作内容包括但不限于：安排人员对甲方所辖部分范围的管道燃气居民和非居民客户开展安检、抄表、通气（不含非居民客户）、气表数据采集、气费催缴以及处理相关业务客户意见和投诉等等。具体服务内容如下：

1、安检业务：甲方将安检相关工作发包给乙方，由乙方根据甲方工作流程和制度负责具体工作实施。工作内容包括但不限于：安排人员对甲方所辖范围的管道燃气客户开展入户安检与处理安检相关客户意见和投诉等。具体工作职责详见合同附件。

2、通气业务：甲方将通气相关工作发包给乙方，由乙方根据甲方工作流程和制度负责具体工作实施。工作内容包括但不限于：通气（包含波纹管推广与安装、橱柜打孔、更换旧尖嘴阀等内容）、再通气、气表复接、气表暂停、波纹管更换，处理通气业务的客户意见和投诉。该项业务主体由甲方通气验收员负责实施，乙方仅在年底等业务暴增的特殊时期内派员开展。具体工作职责详见合同附件。

3、抄表业务：甲方将抄表相关工作发包给乙方，由乙方根据甲方工作流程和制度负责具体工作实施。工作内容包括但不限于：安排人员对普通表上门抄表、无线远传表数据采集、欠费客户催费、处理抄表方面客户意见和投诉等。具体工作职责详见合同附件。

**二、合同价格**

**1、合同价格（金额单位：元）**

| **序号** | **服务内容** | | **最高限价** | **中标折扣系数** | **综合单价（含税）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安检业务服务 | | 14（元/户·次） |  |  |  |
| 2 | 通气业务服务 | | 36（元/户·次） |  |  |
| 3 | 抄表业务服务 | 普通表 | 1.77（元/户·次） |  |  |
| 物联网表、恒芯远传表、微信自助抄表 | 0.46（元/户·次） |  |  |
| 4 | 非居民安检业务服务 | | 120（元/户·次） |  |  |
| 5 | 非居民抄表业务服务 | | 16（元/户·次） |  |  |
| **注：**  **1）某类服务项目的综合单价 = 中标折扣系数 × 该类服务项目最高限价；**  **2）中标折扣系数按照采购文件附件五“中标折扣系数承诺函”规定执行，并在中标入围通知书中明确。**  **3）本合同采用固定综合单价合同，结算以实际服务量进行结算。**  **4）甲方中标折扣系数，以及本项目实际合同价计算方法均在合同规定的期限内保持不变，结算以实际项目发生量进行结算。**  **5）任务分配：**  **（1）本项目乙方为3家，乙方业务分配量原则上为合同实际总额的 %。**  **（2）如乙方实际服务质量、用户评价一般或较差，甚至给甲方造成不良影响的，除按合同进行处罚外，甲方可以减少其后续任务分配量，直至终止合同。**  **（3）如某乙方实际服务质量、用户评价明显优于其他乙方（包括不仅限于有突出表现，给甲方带来实实在在经济效益、社会效益等好处，获得官方媒体、居民社区、政府部门正面曝光，为甲方争光的），甲方审核属实，经甲方会议批准后，有权对该乙方实行业务分配量倾斜政策，加大其后续任务分配量，包括不仅限于突破实际总额的41%的份额；**  **6）具体派单：**  **乙方（各入围单位）需无条件配合甲方任务分配，否则视为自动放弃，甲方按照本合同第六条规定对乙方进行处罚，直至取消其中标入围资格。**  **7）其他：每年服务次数要求，按采购文件及甲方要求执行。** | | | | | | |
| **1、第一合同年度乙方各项业务量分配原则：**  **（1）原则上综合得分排名第一的乙方业务分配量为各项业务年度总量的41%，综合得分排名第二的乙方业务分配量为33%，综合得分排名第三的乙方业务分配量为26%。**  **如最终中标如为人为2家时，原则上综合得分排名第一的中标入围供应商业务分配量为各项业务年度总量的60%，综合得分排名第二的中标供应商业务分配量为40%。**  **（2）各乙方的实际合同价见本表。** **2、第二合同年度起，根据上一年度各乙方年度考核排名情况，当年分配按上述业务分配原则规定进行分配业务。****3、各乙方在本合同年度执行过程中，因乙方违约或者甲方考核时，被甲方暂停业务或者减少业务量分配，因此造成该乙方当年业务分配比例的减少，甲方不承担任何责任。** | | | | | | |

2、本合同中标折扣系数、上表中规定的各综合单价均包括在承包区域内提供服务所需的一切人员工资、奖金、节日加班费及延误加班费、餐费、各种社会保险、培训、通讯、住宿与交通、工作服、管理费用、税费、利润以及完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。

乙方为完成服务工作所需的日常工具、安全防护、车辆等交通工具使用及其折旧费用、材料搬运、安全文明等费用也包含在中标折扣系数和该各综合单价中。

乙方认为为完成本合同、采购文件规定的承包内容所需发生的直接成本、间接成本、利润、税金、政策性文件规定的费用等一切费用均应计入合同价格；凡未列入的，将被认为均已包含在合同价格中，今后不得以任何理由追加或调整。

3、恒芯远传表（有线、无线）数据采集、NB-lot物联网表数据采集、上门核查、催费、客户意见工单处理、投诉处理不再另行重复计费。

4、抄表业务中估抄、物联网表、恒芯远传表、微信自助抄表用气量为0方的不再另行付费。

5、付款方式

5.1履约担保的金额：

（1）乙方在合同签订前7日内须向甲方提交人民币30万元整的履约保证金。要求以银行转账或电汇方式提交，否则甲方有权视乙方行为违约而拒签合同。

（2）履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。履约保证金自合同签订之日起至合同结束止有效。甲方按合同约定罚没（扣除）乙方履约保证金后，乙方应在7日内补齐应缴履约保证金，否则视作乙方违约。

（3）合同有效期满后，经甲方确认核实，乙方服务缺陷已经处理好，不存在其他遗留服务问题的，甲方收到乙方通知后15日内无息退还履约保证金。

5.2合同款支付：

（1）服务费由甲方按季度支付。乙方每季度开始之日起的5日内向甲方提供上季度经甲方确认的服务费全额增值税专用发票；甲方在收到发票后20日内，向乙方一次性付清上季度服务费。

（2）乙方应提供正式全额增值税专用发票（含税，税率要求为6%），在合同履行期间，如国家税率政策调整，则根据国家政策调整执行。

6、在本合同履约完成后根据实际完成的业务量一次性结清剩余服务费用。

**三、承包期限**

1、本项目合同期限1年，有效期从2024年 月 日 ～ 2025年 月 日止，气费催收顺延一个月。

2、乙方入围期限为3年，合同采用1+1+1年模式，一年一签，**续签合同的服务内容、要求和单价不变**。

3、一年合同到期后（也可视情况提前1-2月），由甲方对乙方进行履约验收（见合同附件1《考核管理办法》及本合同第六条违约条款、第八条合同终止的规定），符合要求的，如甲方需要且乙方提出申请，经甲方与乙方双方同意可以续签一年，最多续签两次**。**即使具备续签条件，甲方仍有权不续签。

4、乙方已充分考虑因续签或不续签可能存在的各种风险因素、成本支出情况等，并无条件接受甲方的最终决定。

5、项目实施过程中如因乙方履约原因造成合同终止或考核不合格导致续签合同供应商数量不能满足工作需要的；或因工作需要需另行增补维养库供应商数量的，甲方有权根据实际情况结合本次采购结果依次递补至所需数量，也可另行组织供应商选定。

6、合同结束后（也可视情况提前1-2月），甲方均根据上述第三条第3款规定，与考核合格的乙方续签下一期续约合同。

7、各分项合同供应商（各乙方）收到甲方下达的工作任务单后，2小时内到甲方处对接，具体完工时间及要求以各甲方通知为准。

**四、服务外包区域范围**

温州市燃气集团有限公司特许经营许可的部分客户抄表、安检、通气业务，通气业务主体由甲方通气验收员负责实施，乙方仅在年底等业务暴增的特殊时期内派员开展。具体明细详见附件2。

**注：在服务期内新增的居民客户全部纳入服务范围。**

**五、权利和义务**

（一）甲方的权利和义务

1、甲方应按合同约定支付服务费用。

2、甲方提供服务质量标准、作业规范及考核办法。定期对乙方工作质量进行抽查，上岗前对乙方员工进行考核，并将考核情况及时和乙方沟通，若发现乙方服务工作存在问题，甲方向乙方发出《整改通知单》，乙方须按《整改通知单》要求在规定时间内完成整改，甲方以此作为考核依据之一。若考核不达标甲方可在支付给乙方的服务费中作相应扣罚。

3、根据业务开展需要，组织对乙方工作组成员进行工作交底和培训。

4、甲方发现乙方工作组成员不服从管理、不听从指挥或工作不称职等，有权要求更换工作组成员，乙方应予以配合。

5、甲方指定的业务管理人员连同乙方管理人员对业务开展进行管理，并根据实际情况指导抄表、安检等业务工作。

6、每月组织乙方及乙方外包工作组成员召开不少于一次工作会议。发现问题随时召集乙方及乙方外包人员召开会议。

7、对乙方服务人员的管理：

1. 甲方有权向乙方提出服务的具体要求，同时有权根据服务的具体情况和工作进展的情况，提出增减服务人员的要求，乙方应无条件配合。
2. 甲方有权向乙方推荐合格服务人员，有权根据实际情况、考核情况，要求乙方剔除不符合要求的服务人员，乙方应无条件配合。
3. 甲方有权对乙方的服务人员管理提出意见和建议。
4. 甲方有权要求乙方服务人员遵守甲方的各项规章制度。在把各项规章制度告知服务人员后，有权按《劳动合同法》等规定，对违反各项规章制度的服务人员进行教育、批评、退回。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方不得将承接的项目任务转包或分包给其他单位或个人。不得以任何借口违反相关服务准则和安全、质量、进度控制标准，降低服务质量。
2. 保证工作组成员队伍的稳定性，乙方根据甲方提出的实际需求，配备合格的服务人员；乙方需保证服务人员满足甲方的实际需求并具备相应的技术能力和应有的素质要求；要求派驻工作组成员身体健康，品行良好，无不良行为，无不良嗜好，无犯罪记录，能熟练使用智能手机，有较强的工作责任感。
3. 乙方必须合法用工，乙方服务人员的劳动人事关系归属乙方，乙方应保证与服务人员签订劳动合同，建立合法规范的劳动关系，乙方负责服务人员的所有的人事、劳资、工伤保险等办理工作；并负责服务人员薪酬发放等方面的管理工作，乙方应严格按照劳动法律法规的有关规定保护服务人员的合法权益。乙方要向甲方提供服务人员真实准确的花名册，经甲方审核、考评合格后进行备案，以便双方协调管理。
4. 乙方负责处理服务人员提出的劳动争议、劳动仲裁、工伤处理、调解、诉讼等各项事宜。
5. **乙方必须配置不少于**二**名常驻管理人员负责业务的日常管理，跟进处理责任区域业务服务相关事宜，**配置一名管理人员驻点至甲方指定的办公场所，配合日常业务的管理。
6. 乙方须按甲方要求指派专人负责对与服务相关的资料进行整理、归档、上传及备案移交等工作。乙方必须根据甲方的要求及时完成项目结算，并接受甲方的日常管理。
7. 对派驻工作组成员进行上岗前培训，使其具备所需的工作能力，培训的相关资料需报甲方备案。 配合甲方安排，工作组成员考取温州地区燃气从业资格证，并支付考取证书培训、考核等相关费用。
8. 乙方和派驻工作组成员须服从甲方的相关管理和工作安排。
9. 乙方须遵守甲方相关制度和规程，服务质量标准和作业规范符合《采购文件》及甲方的各项规定。乙方须接受甲方对工作质量的抽查监督和考核，服从甲方管理，对甲方抽查发现的质量问题进行书面确认。
10. 需在温州市设置办公点（或项目部），接受甲方管理人员对管辖区域内抄表、安检、通气等所有外包业务工作进行监督和管理，及时向甲方管理人员汇报工作情况，并按甲方的要求及时调整、改善工作的质量，发现问题及时报告甲方。
11. 负责对工作组成员的安全管理，为从事工作的人员办理意外伤害保险。按照甲方要求购买温州地区保险公司销售的公众责任险，承担安全管理责任，保证安全投入，防止安全事故的发生。如工作组成员在从事合同范围内业务时出现人身安全、财产损失、民事纠纷、社会治安事件、刑事等责任事故，包括导致乙方及其他第三方一切经济损失的，乙方应积极及时处置，并承担相应安全及经济赔偿责任。
12. 乙方必须对甲方的用户资料进行保护和保密，不得出现丢失、损坏、泄露等情况，如经发现，乙方需负责承担甲方因此造成的所有损失。
13. 乙方应遵守甲方制定的有关燃气客户服务外包供应商库的各项管理规章制度，保障甲方的合法权益，维护甲方的利益和社会声誉，如发生违章、违规操作等情况导致受到上级主管部门、行业主管部门等部门处罚的，均由乙方负责，并承担全部费用。
14. 因乙方的原因造成甲方负面影响，比如投诉、媒体曝光等，视情节严重性，对乙方进行处罚：

（1）被投诉、自媒体曝光等，经调查情况属实，损害甲方声誉、造成不良影响的，视情节严重性，对乙方处以1000-10000元的罚款，同时乙方应积极消除因此造成的负面影响。

（2）情节严重（如被官方媒体曝光，造成恶劣影响、甲方因此收到相关行政部门批评、处罚）的，乙方须支付3万-5万元的罚款；因乙方的原因使甲方受到相关行政部门的处罚，则乙方还须支付2倍罚金的违约金给受损的甲方。

1. **未经甲方允许，**乙方**不得借用甲方名义开展本项目无关的业务；**不得在甲方场所从事与双方合作无关的其他事务；不得利用甲方的名义为乙方进行广告宣传；不得以任何方式发布与甲方有关的宣传广告资料。
2. 合同期满后，乙方要做好工作区域业务的交接手续。
3. 服从甲方因管理制度调整而调整的业务管理流程、制度和考核办法。

**六、违约责任**

1、乙方如出现不服从甲方分配任务、 转包或分包等违规的行为，第一次扣除5000元履约保证金，并暂停乙方三个月业务分派量；第二次扣除30000元履约保证金，并有权终止合同，甲方无需承担任何违约责任。如果违约金不能弥补乙方违约对甲方造成的损失，乙方还需另行支付相应的赔偿费用。

2、乙方获得单项项目分配任务后无故放弃承接资格、不按规定签订合同、或7个工作日内未与甲方签订分派合同的，每次扣除30000元履约保证，以上情况发生两次的，除扣除乙方履约保证金外，甲方有权终止合同，无需承担任何违约责任。如果违约金不能弥补乙方违约对甲方造成的损失，乙方还需另行支付相应的赔偿费用。

3、乙方在服务过程中达不到甲方的要求和标准（见采购文件等甲方相关规定），视为乙方违约，根据甲方的考核办法进行扣罚，并要求乙方进行整改直至符合要求为止；同一问题累计三次，甲方有权视情况终止合同并要求乙方支付违约金，如果违约金不能弥补乙方违约对甲方造成的损失，乙方还需另行支付相应的赔偿费用。

4、乙方单个考核年度出现合同附件1《考核管理办法》规定的问题时，按照合同附件1《考核管理办法》对乙方进行处罚。

5、项目负责人、常驻管理人员等主要参与人员须与乙方投标文件一致，人员更换需经过甲方书面同意。乙方须保证经甲方确认的常驻管理人员的现场到位率满足甲方要求。乙方未经甲方同意擅自更换常驻管理人员等人员，每人次扣除10000元履约保证金。

6、因乙方责任造成甲方经济损失的，乙方应对甲方作出合理赔偿或由乙方修复或甲方修复乙方支付修复费用。

7、因乙方人员因监守自盗、玩忽职守等原因，造成甲方经济或财物损失的，除由公安机关依法追究当事人刑事责任外，乙方还应向甲方赔偿所有损失。

8、非居民抄表及催费业务，普通表抄表开展率100%，月度实抄率100%，年度资金回笼率100%（恶意逃气除外）；非居民安检业务，安检开展率100%，半年非居民安检入户率100%；居民抄表及催费业务，普通表抄表和恒芯远传表数据采集开展率100%，月度入户实抄率不低于50%，月、年度资金回笼率不低于99.23%；居民安检业务，安检开展率100%，月、年度居民安检入户率不低于90.23%；以上指标未达标，每项扣罚履约保证金的25%。

9、在合同实施过程中，若乙方不能及时服务或服务质量存在缺陷，则甲方有权停止乙方的服务资格。

10、乙方以任何理由在服务期限内解除框架协议扣除全部履约保证金。

11、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

**七、争议的解决**

在履行合同过程中出现新情况，双方可以协商对本合同进行修改或补充，并达成补充协议。补充协议与本合同具有相同的法律效力。因本合同产生的纠纷，双方应友好协商，协商不成的，可向温州市鹿城区人民法院提起诉讼。

**八、不可抗力**

1、因不可抗力事件，致使一方延期或不能履行其在本协议项下的义务，则受不可抗力影响的一方应立即通知另一方，并在其后十五日内提供证明文件，说明其延期或不能履行本协议义务的原因。

2、在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。声明不可抗力的一方立即采取措施尽量减少或消除不可抗力事件的影响。

**九、税费**

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

**十、其它**

1、本合同所有附件为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3、如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4、除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

**十一、补充协议**

合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

随合同生效及终止。

**十二、合同生效：**

1、本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字并加盖双方公章后生效。

2、本合同一式六份，双方各执叁份，具有同等法律效力，自双方签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方(盖公章)：  全权代表（签字或盖章）：  日期： | 乙方(盖公章)：  全权代表（签字或盖章）：  日期 |

合同附件1：

## 温州市燃气集团有限公司上门服务考核管理办法

为进一步加强上门服务质量，保障客户抄表、安检、通气业务等上门服务工作的正常开展，充分调动中标单位的工作积极性和严谨性，强化中标单位的监督与管理，保障各项规章制度执行落实到位，根据公司考核管理办法要求，结合工作实际情况，特制定本考核管理办法。

一、考核对象

承接温州市燃气集团有限公司上门服务（抄表、安检、通气）单位。

二、适用范围

本办法适用所有参与上门（抄表、安检、通气）相关服务。

三、奖惩措施

温州市燃气集团有限公司责任部室通过书面形式将奖惩确认单发送至中标单位。经双方确认后，中标单位应在收到奖惩确认单的10日内到温州市燃气集团有限公司计划财务部缴纳处罚费用（未如期缴纳处罚费用，不予结算承包业务款），奖励可抵扣罚款。中标单位应将缴纳后的收据扫描件发送一份至温州市燃气集团有限公司责任部室留底备案。

四、考核细则

# 考核扣罚细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一次考核细则** | **罚款金额或处罚措施** | **二次考核细则** | **罚款金额或处罚措施** | **备注** |
| 1 | 安检中存在的隐患未发现或未在安检单和客服系统上做好记录 | 500元/户 | 本月内，再次发生 | 1000元/户 |  |
| 2 | 户内安检（含临时安检业务）取证照片拍照不全、拍照不清晰无法判断和表读数拍照模糊 | 50元/户 | 本月内，再次发生或督促后规定时间内未重新取证上、拖拉 | 100元/户 | 未整改，未反馈将按天数，累计扣罚，每户每迟1天扣100元 |
| 3 | 临时安检业务未在3个工作日内完成（除与客户已协商好时间的） | 200元/户 | 督促后在甲方要求时间内仍未执行、拖拉 | 500元/户 | 延迟累计扣罚，每户每迟1天500元 |
| 4 | 非居民半年度入户安检率未达到100%；居民每月入户安检率未达到90.23% | 10000元/次 | 再次发生 | 停工 | 考核指标根据甲方要求进行调整 |
| 5 | 未在规定时间内完成月度安检基准量 | 5000元/次 | 再次发生 | 10000元/次 |  |
| 6 | 月安检计划安排表临时变动未提前报备 | 100元/次 | 本月内，再次发生或经督促后仍未执行、拖拉 | 200元/次 | 延迟累计扣罚，每迟1天200元 |
| 7 | 安检、通气人员没有相关作业证或过期（户内检修工证等）仍进行作业 | 5000元/次 | 本月内，再次发生 | 10000元/次 |  |
| 8 | 通气相关费用未每天按时上交审核 | 500元/次 | 当月再次发现 | 停工 |  |
| 9 | 上门服务中如发现私自复接管道、新通气时气表读数异常等情况信息未及时如实上报 | 500元/户 | 本月内，再次发生 | 1000元/户 |  |
| 10 | 通气时（含二次通气、气表复接、波纹管更换等业务）未试压、未用肥皂水查漏或查漏不到位。 | 5000元/次 | 本月内，再次发生 | 停工 |  |
| 11 | 抄表工作中出现同一用户连续两次需要修改数据 | 100元/户 | 当月再次发现 | 200元/户 |  |
| 12 | 发现气表实际读数与气表记录明显异常、不符未上报 | 100元/户 | 当月再次发现 | 200元/户 |  |
| 13 | 每两次抄表周期未入户实抄表一次以上 | 50元/户 | \ | \ | 提供物业证明或2份不同时间段的门锁单加上联系用户的记录不作处罚 |
| 14 | 每月15日前未采集完成当月需上门采集的远传表数据 | 2000元/次 | 当月再次发现 | 5000元/次 |  |
| 15 | 每月15日前未完成粘贴《欠费催缴通知书》和《缴费提醒书》 | 1000元/次 | 本年度再次发生 | 2000元/次 | 遇到节假日顺延 |
| 16 | 非居民客户每月10日前抄表率及实抄率未达到100%；居民客户每月抄表率未达到100%，实抄率未达到50% | 5000元/次 | 再次发生 | 停工 |  |
| 17 | 非居民客户气费每月资金回笼率未达到100%（恶意逃气除外）；居民客户气费每月资金回笼率未达到99.23%以上 | 10000元/次 | 再次发生 | 停工 | 考核指标根据甲方要求进行调整 |
| 18 | 欠费停气封表资料收集、取证不完整、不及时或不准确 | 200元/次 | 当月再次发现 | 500元/次 |  |
| 19 | 未能遵守客户提出的实抄、不能估抄类等要求 | 100元/次 | 当月再次发现 | 200元/次 | 与客户沟通同意后可再重新操作估抄。 |
| 20 | 在非居民客户气价调整时，未在规定时间完成对调价客户的抄表工作 | 100元/户 | \ | \ |  |
| 21 | 安检、通气（含二次通气、气表复接、波纹管更换等业务）后三个月内发现漏气，经核实属于工作不到位 | 5000元/户 | 本月内，再次发生 | 10000元/户 |  |
| 22 | 上门服务中产生客户投诉，经核实为有效投诉（客户撤诉） | 100元/户 | 本月内，再次发生 | 500元/户 | 若政府主管单位处罚或媒体负面报道加重处罚 |
| 23 | 上门服务中产生客户投诉，经核实为有效投诉 | 1000元/户 | 本月内，再次发生 | 2000元/户 | 若政府主管单位处罚或媒体负面报道加重处罚 |
| 24 | 抄表、安检、通气工作中出现弄虚作假行为 | 5000元/次 | 当月再次发现 | 停工 |  |
| 25 | 抄表、安检、通气（含二次通气、气表复接、波纹管更换等业务）等业务未按规定流程、制度操作 | 500元/次 | 本月内，再次发生 | 1000元/次 | 未整改、未反馈将按天数，累计扣罚，每户1天扣100元 |
| 26 | 发现上门服务中出现抽烟等不安全或不文明现象 | 200元/次 | 本月内，再次发生 | 400元/次 |  |
| 27 | **未经允许，借用甲方名义开展本项目无关的业务** | 5000元/次 | 再次发生 | 10000元/次 |  |
| 28 | 拒绝或故意推脱配合抄表、安检、通气跟查等监督抽查工作 | 1000元/次 | 本月内，再次发生 | 2000元/次 | 按次数扣罚 |
| 29 | 上报的满意度回访数据因不符合规定要求导致出现不满意件 | 5000元/户 | 再次发生 | 10000元/户 |  |
| 30 | 上门服务过程中发现未及时上报停、坏表、泄漏和客户私自开通用气等信息 | 50元/户 | 当月再次发现 | 100元/户 |  |
| 31 | 上门服务完成后未按要求向客户进行安全宣传 | 50元/户 | 本月内，再次发生 | 100元/户 |  |
| 32 | 上门服务业务（除与客户已协商好时间的）未在业务承诺时间内完成 | 2000元/户 | 本月内，再次发生。督促后在甲方要求时间内仍未执行、拖拉 | 4000元/户 |  |
| 33 | 上门服务中发现泄漏未当场移交甲方110处警人员或移交前未做好现场监护和交接 | 500元/户 | 本月内，再次发生 | 1000元/户 |  |
| 34 | 上门服务中未对系统中缺失或有误的客户联系号码进行更新上传 | 50元/户 | 本月内，再次发生 | 100元/户 | 按户数扣罚 |
| 35 | 上门服务中遇到自己不确定的问题，自作主张，乱回复引起违规后果 | 300元/次 | 本月内，再次发生 | 500元/次 |  |
| 36 | 上门通气中发现用户气表读数异常而没有将信息反馈给管理班组而擅自予以开通的 | 200元/户 | 当月再次发现 | 1000元/户 |  |
| 37 | 上门业务施工中未按要求穿戴工作服、工作牌、劳动防护用品（戴鞋套、护目镜、口罩等） | 100元/次 | 本月内，再次发生 | 200元/次 |  |
| 38 | 未按规定要求及标准填写、上传及保存业务单据、报表 | 50元/户 | 督促后在甲方要求时间内仍未重新补填、拖拉 | 100元/户 | 未整改，未反馈将按天数，累计扣罚，每户每迟1天扣100元 |
| 39 | 未按要求参加甲方组织的学习、培训、会议等 | 100元/次 | 当月再次发现 | 200元/次 |  |
| 40 | 未按要求或未在规定时间内将小区物业告知函等纸质告知函送达物业社区盖章并上报 | 100元/小区 | 本月内，再次发生。督促后在甲方要求时间内仍未执行、拖拉 | 200元/小区 | 延迟累计扣罚，每迟1天1个小区200元 |
| 41 | 未按要求将当天上门服务信息实时上传甲方客服系统 | 200元/户 | 经督促后仍未在规定时间内补充上传、拖拉 | 500元/户 | 延迟累计扣罚，每迟1天500元 |
| 42 | 未按要求在规定时间内向甲方提交上门业务的纸质资料以及计划、统计、总结、汇总等报表 | 300元/次 | 本月内，再次发生。督促后在甲方要求时间内仍未执行、拖拉 | 600元/次 | 延迟累计扣罚，每迟1天600元 |
| 43 | 未在规定的时间内有效处理客户意见工单、投诉工单 | 100元/次 | 当月再次发现 | 500元/次 |  |
| 44 | 未在规定时间内，上报上门服务工作进度 | 300元/次 | 督促后在甲方要求时间内仍未反馈、拖拉 | 600元/次 | 未反馈将按天数，累计扣罚，延迟1天扣600元 |
| 45 | 未在规定时间内上报满意度回访数据信息或上报数据不符要求 | 500元/次 | 本月内，再次发生 | 1000元/次 |  |
| 46 | 未在规定时间内完成甲方交代的抄表、安检、通气相关工作任务 | 500元/次 | 本月内，再次发生或经督促后仍未执行、拖拉 | 1000元/次 |  |
| 47 | 业务执行过程中，向客户“吃、拿、卡、要” | 2000元/次 | / | / | 移交甲方监察室处理 |

备注：1、除本考核细则规定内容外，出现未按照工作流程、制度、安全操作规程、文明服务制度执行问题，根据实际情况进行处罚；

1. 工作不当造成严重后果的（含客户升级投诉、政府主管单位处罚、媒体负面报道、产生燃气事故等），甲方有权当即终止合同，乙方须承担由此对甲方造成的一切损失。

（二）考核奖励细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核奖励细则** | **奖励金额（元/户、次）** | **备注** |
| 1 | 发现气表停走 | 居民客户50元、非居民客户500元 | 以甲方检查更换气表为依据 |
| 2 | 发现私用气或因甲方原因未检查到的已用气客户 | 居民客户50元、非居民客户500元 | 须提供客户签字确认或取证照片为依据，催回气费后奖励 |
| 3 | 发现民用气私自改变用途（营业用气）并及时上报 | 50元 | 以转为公建客户为依据 |
| 4 | 系统记录与实际气表状态不符 | 居民客户50元、非居民客户500元 | 以现场核实调整客户系统记录为依据 |
| 5 | 得到客户表扬信、锦旗或客户上门表扬 | 每次50元，每月奖励上限1000元 | 以甲方接到客户表扬信、锦旗、上门表扬，经核实 |
| 6 | 得到媒体正面宣传、表扬的 | 2000元 | 以良好的形象服务大众得到主流媒体的正面宣传，如电视台，日报等 |
| 7 | 发现安全生产隐患，制止、控制危害公司利益的行为及其他优秀事迹 | 500元 | 以甲方公告为准 |
| 8 | 向甲方提供的建议，受到采纳 | 500元 | 改进流程、提升服务、消除隐患、促进甲方建设有帮助 |

# 合同附件2：

**居民安检业务中标单位工作职责**

**居民安检业务**工作内容包括但不限于：安排人员对甲方所辖范围（包含瓯江口及洞头区域）的居民管道燃气客户开展入户安检以及处理安检相关客户意见和投诉等。具体职责如下：

1、组织人员按照要求完成入户安检、现场紧急隐患应急处理，保证安检信息数据的真实性。合理制定实施安检工作计划，确保安检开展率100%，每个居民客户一年上门检查一次，月、年安检入户率达到90.23%规定指标（考核指标每年根据甲方要求进行调整）；

2、入户安检全程不涉及任何收费项目，严禁安检过程中向任何客户收取任何费用；

3、确定安检业务项目负责人，处理安检相关业务的承包事宜并提前告知甲方备案；

4、妥善处理甲方反馈的客户安检意见和投诉并及时反馈处理结果；

5、按照甲方安检相关工作要求，定期组织安检人员学习工作流程、制度等并建立台账；

6、组织安检人员参加甲方组织的各类会议、培训和活动等；

7、配合甲方对安检各项工作的检查，发现问题及时在规定时限内有效落实整改；

8、规定时限内完成甲方下派的临时安检任务和客户解释工作；

9、做好安检业务相关纸质单据的保护工作；

10、入户安检人员应持证上岗；

11、配合甲方对安检工作的管理要求和指导，遵照执行安检；

12、在规定时间内上报满意度回访数据信息；

13、安检中向客户宣传推广波纹管、燃气保险；

14、按照甲方规定时限及时上报提交各类安检统计数据报表以及安检相关总结分析报告；

15、小区安检完成后需将物业告知函以及多次未遇、拒改、拒查等客户明细清单送达物业或社区盖章确认，并将小区物业、社区盖章的回执件以季度为周期在规定时限内全部提交甲方备案审核

16、完成甲方派发的其他各类临时性工作任务；

**居民通气业务中标单位工作职责**

居民通气业务包括但不限于：安排人员对甲方所辖范围（包含瓯江口及洞头区域）的居民管道燃气客户开展通气、再通气、更换波纹管业务、气表复接、气表暂停、波纹管推广、橱柜打孔、更换旧尖嘴阀，处理通气业务的客户意见和投诉。具体职责如下：

1、组织人员按照要求完成通气、再通气、更换波纹管业务、气表复接、气表暂停、波纹管推广、橱柜打孔、更换旧尖嘴阀这几项工作，年度新增用户波纹管安装率达到100%；

2、按照甲方通气验收业务的工作要求，组织通气工作人员学习工作流程、制度等；

3、组织通气验收工作人员参加甲方组织的各类会议、培训；

4、配合甲方对通气各项工作的进行检查，发现问题及时落实整改；

5、配合甲方对通气验收工作的管理要求和指导，遵照执行通气验收各项考核内容；

6、处理甲方反馈的客户意见和投诉；

7、在规定时间内上报满意度回访数据信息。

8、通气人员应持证上岗；

9、每天将完成的业务单据和收取的波纹管现金在早上8点30分交给甲方，由甲方进行审核。

10、完成甲方派发的各类临时性工作；

**居民抄表业务中标单位工作职责**

**居民抄表业务**包括但不限于：安排人员对甲方所辖范围（包含瓯江口及洞头区域）的居民管道燃气客户开展普通表上门抄表、无线远传表数据采集、欠费客户催费、处理抄表方面客户意见和投诉等。具体职责如下：

1、组织人员按照要求完成抄表、数据采集、催费工作，保证实抄数据的真实性、确保普通表抄表开展率100%，月度入户实抄率不低于50%，月、年度资金回笼率不低于99.23%，每两次抄表周期确保至少进户实抄1次（考核指标每年根据甲方要求进行调整）；

2、处理甲方反馈的客户抄表意见和投诉；

3、按照甲方抄表的工作要求，组织抄表工作人员学习工作流程、制度等；

4、组织抄表工作人员参加甲方组织的各类会议、培训；

5、确定抄表业务项目负责人，处理抄表相关业务的承包事宜并提前告知甲方备案；

6、配合甲方对抄表各项工作的检查，发现问题及时落实整改；

7、配合甲方完成新型燃气表测试、抄表、气费催收工作；

8、完成NB物联网表或新型燃气表故障上门排查工作；

9、配合甲方对抄表工作的管理要求和指导，遵照执行抄表各项考核内容；

10、按照甲方规定时限及时上报提交各类报表。

11、在规定时间内上报满意度回访数据信息。

12、配合甲方开展居民客户气价调整工作。

13、推广宣传微信自助抄表、支付宝燃气费代扣功能，月自助抄表率达到普通表抄表计划总数3%以上。

14、完成甲方派发的各类临时性工作；

**非居民安检业务中标单位工作职责**

**非居民安检业务**包括但不限于：安排人员对甲方所辖范围（包含瓯江口及洞头区域）的非居民管道燃气客户开展入户安检以及处理安检相关客户意见和投诉等。具体职责如下：

1、组织人员按照要求完成入户安检、现场紧急隐患应急处理，保证安检信息数据的真实性、确保每个非居民客户半年上门检查一次，安检开展率100%，每半年安检入户率达到100%规定指标；

2、入户安检全程不涉及任何收费项目，严禁安检过程中向任何客户收取任何费用；

3、确定安检业务项目负责人，处理安检相关业务的承包事宜并提前告知甲方备案；

4、合理制定实施安检工作计划，确保每半年安检入户率达到100%；

5、根据甲方要求，定期开展对非居民客户计量设备的巡检工作；

6、妥善处理甲方反馈的客户安检意见和投诉并及时反馈处理结果；

7、按照甲方安检相关工作要求，定期组织安检人员学习工作流程、制度等并建立台账；

8、组织安检人员参加甲方组织的各类会议、培训等；

9、配合甲方对安检各项工作的检查，发现问题及时在规定时限内有效落实整改；

10、规定时限内完成甲方下派的临时安检任务和客户解释工作；

11、做好安检业务相关纸质单据的保护工作；

12、入户安检人员应持证上岗；

13、在规定时间内上报满意度回访数据信息。

14、配合甲方对安检工作的管理要求和指导，遵照执行安检；

15、按照甲方规定时限及时上报提交各类安检统计数据报表以及安检相关总结分析报告

16、完成甲方派发的其他各类临时性工作任务；

**非居民抄表业务中标单位工作职责**

**非居民抄表业务**包括但不限于：安排人员对甲方所辖范围（包含瓯江口及洞头区域）的非居民管道燃气客户开展普通表上门抄表、欠费客户催费、处理抄表方面客户意见和投诉等。具体职责如下（洞头区域抄表业务时间节点以属地要求为准）：

1、组织人员按照要求完成抄表、催费工作，保证实抄数据的真实性、确保普通表抄表开展率100%，月度实抄率100%，年度资金回笼率100%（恶意逃气除外）；

2、每月10日前完成对所辖非居民客户的抄表工作；

3、配合甲方开展非居民客户气价调整工作。

4、处理甲方反馈的客户抄表意见和投诉；

5、按照甲方抄表的工作要求，组织抄表工作人员学习工作流程、制度等；

6、组织抄表工作人员参加甲方组织的各类会议、培训；

7、确定抄表业务项目负责人，处理抄表相关业务的承包事宜并提前告知甲方备案；

8、配合甲方对抄表各项工作的检查，发现问题及时落实整改；

9、配合甲方完成新型燃气表测试、抄表、气费催收工作；

10、完成非居民客户计量设备故障上门排查工作；

11、配合甲方对抄表工作的管理要求和指导，遵照执行抄表各项考核内容；

12、按照甲方规定时限及时上报提交各类报表。

13、在规定时间内上报满意度回访数据信息。

14、完成甲方派发的各类临时性工作；

# 合同附件3：

**廉政责任协议书**

甲 方：温州市燃气集团有限公司

乙 方：

为加强甲乙双方项目推进中的廉政建设及规范各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，有效保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家相关法律法规和廉政建设责任制规定，特订立本阳光协议书，双方应恪守执行。

**第一条 甲乙双方义务**

（一）应严格遵守国家有关的法律、法规、相关政策，以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行双方签署的相关合同文件，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反各地规章制度。

（四）发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时如实报告相关部门或双方监督部室，并配合调查、取证工作。

（五）双方须对公司业务相关人员进行廉洁从业教育。

（六）不得向任何一方及其人员或相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费或提供、接受任何形式的有偿服务。

（七）不得在任何一方及其人员或相关单位报销任何应由对方或个人支付的费用。

（八）不准要求、暗示或接受任何一方及其人员或相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（九）不准参加有可能影响公正执行公务的任何一方及其人员或相关单位的宴请、健身、娱乐等活动。

（十）不准向任何一方及其人员或相关单位介绍或为配偶、子女、亲属参与项目合同有关的业务活动。不得以任何理由要求任何一方及其人员或相关单位在本项目中使用某种产品、材料和设备等行为。

（十一）不准提供假证明或假证据，故意隐瞒企业或个体工商户实情，蓄意欺诈等行为。

**第二条 违约责任**

任何一方工作人员有违反本协议时，按照管理权限，由主管单位，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给任何一方造成经济损失的，由其责任方予以赔偿。

**第三条** 本协议签署后，即对双方及全体相关人员产生不可撤销的约束力。

**第四条** 本协议的有效期为项目合同有效期满为止，起始时间为双方签署之日起算。

**第五条** 本协议一式贰份，甲双方各执壹份。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方(盖公章)：  全权代表（签字或盖章）：  日期： | 乙方(盖公章)：  全权代表（签字或盖章）：  日期 |

# 合同附件4：

安全生产管理协议书

为维护甲乙双方的共同利益，明确抄表、安检、通气外包业务执行过程中双方各自的安全责任，加强安全生产监督管理，保障业务实施质量和人员安全，预防事故，经双方平等协商，特签订本安全协议。

一、甲、乙双方共同职责

1.双方共同遵守国家和地方有关安全生产的法律、法规和规定，严格执行安全生产标准。

2.安全工作方针坚持“安全第一，预防为主”，落实安全防护措施，杜绝违章指挥和违章作业，制定应急救援预案，预防事故发生。

3.加强安全教育，严肃安全纪律，规范安全行为，确保作业环境安全，禁止野蛮施工，减少施工扰民。

二、甲方安全职责

1.对乙方承包业务的安全生产工作进行统一协调、管理。

2.向乙方提供安全生产相关要求和标准，对乙方安全生产实施监督管理，发现安全问题的，应当及时督促整改。。

3.对乙方安全生产措施、制度和执行情况定期或不定期检查，确保安全措施落实到位。

4.每季度至少进行一次安全生产专项大检查，包括防汛、抗台、消防等专项活动。

5.有权监督、纠正乙方人员的违章行为，对不服从管理的人员依据企业规章制度和合同进行处理。

6.发生安全事故，必须按规定上报，执行“四不放过”原则进行调查处理。

三、乙方安全职责

1.贯彻安全方针，将“安全第一，预防为主”贯穿业务全过程，确保安全目标、措施、人员到位，技术熟练。

2.严格遵守执行甲方安全生产规章制度、安全操作规程及作业流程等规定。

3.建立健全安全生产管理网络和制度，明确分工，责任到人，设置专职或兼职安全生产管理员并长驻甲方所在地开展工作。

4.向从业人员告知作业场所和岗位危险，防范措施及事故应急措施，确保100%教育培训合格率。

5.及时贯彻落实甲方安全生产的指示精神，积极组织、参与各级安全生产专项活动，保证职工参与率和受教育率达100%

6.坚持安全生产检查制度，及时发现并消除事故隐患，

7.及时上报安全生产情况，整理、保管安全生产资料，详细、认真、如实填写安全生产活动和检查记录，不发生瞒报隐患等的事件。

8.确保安全检查设备、机动车辆在安全检验周期内有效性达100%，设备设施完好率100%。

9.确保安全防护用品穿戴合格率100%，现场无违章行为。

10.完善施工、住宿、办公区安全装置、防护器具、消防器材管理，确保完好率100%。

11.严格执行“四不放过”原则进行事故调查处理。

12.落实“三级安全教育”，持证岗位人员持证率100%。

13.购买公众责任险，为从事工作的人员办理意外伤害保险，并做好台账备查。

14.发现事故、险情及时报告，全力参与救援抢修，配合事故调查。

15.完成甲方交办的其他安全生产管理有关工作。

四、违约责任

1.甲方发现乙方安全生产工作未达到约定条件，要求乙方立即改正，直至符合约定条件，同时按照合同附件一《考核管理办法》进行扣罚。

2.因乙方履职不到位造成安全事故，乙方根据事故责任书认定或者法院判决承担相应责任，并赔偿相应的经济损失。

五、解决协议纠纷的方式

1.友好协商解决争议。

2.有权向甲方上级主管部门或安全生产管理监督部门等反映进行调解。

3.向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

六、协议生效

此协议书有效期为一年并作为合同的附件，具有同等法律效力，一式肆份，双方各执贰份，经双方签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方(盖公章)：  全权代表（签字或盖章）：  日期： | 乙方(盖公章)：  全权代表（签字或盖章）：  日期 |

# 第三部分 投标文件的编制格式

**正/副本**

（技术资信标封面，供参考）

（项目名称） 投标文件

技 术 资 信 标

投标供应商： （盖单位章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

**目 录**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **备注** |
| 1 | 投标函 | 附件一 |
| 2 | 技术规格、商务条款偏离表 | 附件二 |
| 3 | **▲资格证明文件（本部分为投标供应商资格审查内容，为实质性要求）：** | 附件三 |
| （1） | 法定代表人授权书（如授权代表参加投标时提供） |  |
|  | 法定代表人资格证明书（如法定代表人参加投标时提供） |  |
| （2） | 企业法人有效营业执照（复印件加盖单位公章） |  |
| （3） | 投标声明书 | 附件四 |
|  | 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。请在投标声明书中如实填写（新成立不满三年的组织机构自成立之日起算） |  |
|  | 至本项目投标截止前未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单。请在投标声明书在如实填写，并以采购人或代理机构当天查询结果为准。 |  |
| 4 | ▲中标折扣系数承诺函 | 附件五 |
| 5 | ▲购买公众责任险承诺函 | 附件六 |
| 6 | 根据采购文件中的采购内容及要求以及技术资信评分项目逐项编制，需编制目录索引，注明评分细则项目所在投标文件页码。）  本文件《第三部分 附件》附件中未提供格式的，可自行拟定格式，并按采购文件相关规定加盖单位公章并由法定代表人(负责人)或其授权代表签署（签字或盖章），否则视为未提供。 |  |
| 7 | 投标供应商认为需要提供的其他文件和资料 |  |

**评分索引表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 查阅指引 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |

说明：

1. 建议此表放在技术资信标封面后第一页，方便评委打分时可以快速查阅到与评分项有关的内容。
2. 技术资信评分项中要求提供的技术参数投标人需做清晰标识，格式可自拟。

**附件一**

**投 标 函**

温州市燃气集团有限公司：

浙江国际招投标有限公司：

根据贵方为 （项目名称） 项目（项目编号：）的投标邀请，我方 　　（投标供应商名称）作为投标供应商正式授权　 （授权代表全名，职务）代表我方处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件中，包括如下内容，并已分别单独密封装袋：

（—）按“投标供应商须知”要求编制的投标文件技术标【正本一份，副本六份】；

（二）按“投标供应商须知”要求编制的投标文件商务（报价）标【正本一份，副本六份】

我方已完全明白采购文件的所有条款要求，并重申以下几点：

（一）本投标文件的有效期自投标截止日起 **90 天内**有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；

（二）我方已详细研究了采购文件的所有内容包括修改书（如有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全理解并同意放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力；

（三）我方明白并同意，在规定的开标时间之后，如我方出现投标供应商须知第三条第13.4款规定的情况之一的，我方投标保证金将被贵方不予退还；

（四）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料；

（五）我方理解贵方不一定接受最低报价。

（六）我方如果中标，将保证履行采购文件以及采购文件修改书（如有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务。

（七）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地址

电话

传真

电子邮件

投标供应商全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**▲不提供投标函的投标文件将被视为未实质性响应采购文件。**

**附件二**

**技术规格、商务条款偏离表**

**项目名称： 项目编号：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 采购文件要求 | | 投标文件内容 | | | 正偏离或负偏离 |
| 条款号 | 简要内容 | 条款号 | | 实际响应的具体内容 |
| 技 术 偏 离 |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |
| 内容 | 采购文件要求 | | 投标文件内容 | | |  |
| 条款号 | 简要内容 | 条款号 | 简要内容 | |  |
| 商 务 偏 离 |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  | |  |

**注：**

**1、如有偏离，必须在偏离表中进行详细对比说明并注明正偏离和负偏离，如不说明偏离情况，视为完全响应采购文件要求无偏离。**

**2、▲不提供“技术规格、商务条款偏离表”的投标文件将被视为未实质性响应采购文件。**

**3、▲如果投标文件其他地方描述与本表不一致，评标委员会评标时没有发现的，原则上以有利于采购人的解释为准。**

投标供应商全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件三**

**资格证明文件**

（1）法定代表人授权书

（如授权代表参加投标时提供）

温州市燃气集团有限公司：

浙江国际招投标有限公司：

（投标供应商全称）法定代表人 授权 （全权代表姓名）为全权代表，参加贵处组织的 （采购项目名称、项目编号） 的采购活动，全权代表我方处理采购活动中的一切事宜。

法定代表人 (签字或盖章)：

投标供应商全称（公章）：

日 期：

附：

授权代表姓名：

职务：

详细通讯地址：

电话：

传真：

邮政编码:

|  |
| --- |
| 投标供应商代表身份证复印件 |

法定代表人资格证明书

（如法定代表人参加投标时提供）

温州市燃气集团有限公司：

浙江国际招投标有限公司：

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

本人系 <投标供应商名称> 的法定代表人。为你单位组织的项目编号为的 （项目名称） 采购项目，签署上述项目的投标文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

**（※此处请粘贴法定代表人身份证复印件※）**

投标供应商全称（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

签署日期： 年 月 日

**说明：法定代表人参加本采购项目投标的，仅须提供此证明书。**

**（2）投标供应商企业法人有效营业执照（复印件加盖单位公章）**

**以上证书若为复印件，须加盖投标供应商单位公章附件四 投标声明书格式**

**（3）投标声明书**

致： ：

（投标供应商名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 。

我 （姓名）系 （投标供应商名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的 （项目名称、项目编号） 项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标产品和服务，我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

1.本投标有效期自开标日起\_\_\_\_\_\_日。

2.我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3.我方不是采购人的附属机构；

4.我方未参加本采购项目的整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务工作。

5.我方单位负责人同时为下列单位的负责人：

6.我方直接控股的单位、由我方管理的单位，没有同时参加本合同项下的投标。

7.我方委托授权人 （姓名）为我单位的正式在职职工，以我方的名义参加本采购项目的投标活动，

8.我方此次向贵方提供的服务名称为： 。

9.我方参加本次国企采购活动前三年内，在经营活动中的重大违法记录有：

至本项目投标截止前，我方被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单情况：

10.我方承诺具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，具有履行本项目合同所必需的场地、设备和专业技术能力、售后保障等能力。如有虚假，采购人可取消我方任何资格（投标/中标/签订合同），我方对此无任何异议。

11.以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人或授权代表： （签字或盖章）

投标供应商全称（公章）：

日期：

附：信用记录查询结果证明

1、投标供应商“信用中国”(www.creditchina.gov.cn) 信用记录网页查询结果页面截图

**附件五**

**中标折扣系数承诺函**

温州市燃气集团有限公司：

我单位参与贵单位组织的燃气客户服务外包供应商库项目的投标。我单位针对本项目“折扣系数报价”做出以下承诺：

如果我单位获得中标入围资格，且各中标入围供应商各自投标文件中开标一览表中的“折扣系数报价”不相同的，则我单位承诺，我单位中标折扣系数按照如下规定执行：

**1、同意以各中标入围供应商各自投标文件“开标一览表”中“折扣系数报价”中的平均值作为基准折扣系数（计算基准折扣系数、中标折扣系数时，%前（指分子部分）取整数，该分子小数部分四舍五入，下同）：**

**1）我单位“折扣系数报价”低于基准折扣系数的，则以我单位的“折扣系数报价”作为我单位的中标折扣系数；**

**2）当我单位“折扣系数报价”大于等于基准折扣系数的，则以基准折扣系数作为我单位的中标折扣系数；**

**3）该中标折扣系数乘以某项目综合单价的最高限价作为我单位实际合同综合单价。**

**2、我公司完全响应采购文件第二部分合同条款中的规定，无任何偏差。**

3、我方按照该“中标折扣系数承诺函”的规定执行后，我方没有任何附加条件，且所提交的投标文件及相关投标承诺依然有效。

我方理解，如不作此承诺，评标委员会将对我方投标作无效标处理。

特此承诺！

承诺人单位全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

**1、▲本“中标折扣系数承诺函”中的内容为实质性内容，投标供应商没有实质性响应该要求的，其投标作无效标处理。**

**2、▲投标供应商不提供此“中标折扣系数承诺函”，将被视为没有实质性响应采购文件要求, 作无效标处理。**

**附件六**

购买公众责任险承诺函

温州市燃气集团有限公司：

我单位参与贵单位组织的燃气客户服务外包供应商库项目的投标。我单位针对本项目“购买公众责任险”做出以下承诺：

如果我单位获得中标入围资格，则我单位承诺，我单位购买公众责任险按照如下规定执行：

1. 按照甲方提供的最新客户数标准与其他入围单位共同购买公众责任险；
2. 购买公众责任险所需费用按照年度各项业务量分配比例分摊；
3. 购买温州地区保险公司销售的公众责任险；

4、我方按照该“购买公众责任险”的规定执行后，我方没有任何附加条件，且所提交的投标文件及相关投标承诺依然有效。

我方理解，如不作此承诺，评标委员会将对我方投标作无效标处理。

特此承诺！

承诺人单位全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

1、▲本“购买公众责任险”中的内容为实质性内容，投标供应商没有实质性响应该要求的，其投标作无效标处理。

2、▲投标供应商不提供此“购买公众责任险”，将被视为没有实质性响应采购文件要求, 作无效标处理。

**根据采购文件中的采购内容及要求以及技术资信评分项目逐项编制，需编制目录索引，注明评分细则项目所在投标文件页码。）**

**本文件《第三部分 附件》附件中未提供格式的，可自行拟定格式，并按采购文件相关规定加盖单位公章并由法定代表人(负责人)或其授权代表签署（签字或盖章），否则视为未提供。**

**投标供应商认为需要提供的其他文件和资料。**

（商务（报价）标封面，供参考）

正/副本

（项目名称） 投标文件

商 务（报 价） 标

投标供应商： （盖单位章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

**附件七**

**开标一览表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | | 综合单价最高限价 | 投标报价  （折扣系数报价） | 备注 |
| 1 | 居民安检业务服务 | | 14（元/户·次） | % |  |
| 2 | 居民通气业务服务 | | 36（元/户·次） |  |
| 3 | 居民抄表业务服务 | 普通表 | 1.77（元/户·次） |  |
| 物联网表、恒芯远传表、微信自助抄表 | 0.46（元/户·次） |  |
| 4 | 非居民安检业务服务 | | 120（元/户·次） |  |
| 5 | 非居民抄表业务服务 | | 16（元/户·次） |  |

说明：

1. **投标报价（折扣系数报价、投标综合单价）包含的内容详见投标供应商须知第12条及合同中的规定。**
2. **▲折扣系数报价最高限价为100%，投标供应商折扣系数报价超过100%的作无效标处理。折扣系数以“%”形式填写（%前（指分子部分）要求为整数）。例如“85%”。**如投标供应商的报价值分子部分出现小数的，小数部分不论大小均不予考虑，例如折扣系数报价为85.9%的，开标记录时折扣系数报价就按85%记。计算商务（报价）得分时及合同也按85%计算。
3. **▲折扣系数报价只允许一个折扣系数报价（不允许有选择性的报价，否则作无效标处理）。**
4. **▲不提供开标一览表的投标文件将被视为未实质性响应采购文件。**
5. **▲中标折扣系数、中标合同综合单价按附件五“中标折扣系数承诺函”规定执行。**
6. **▲以上报价不得出现在技术资信标中。**

投标供应商全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

# 第四部分 采购内容及要求

**一、项目概况：**

1、项目名称：燃气客户服务外包供应商库。

2、**基本情况：**温州市燃气集团有限公司现有居民客户46.85万户（包含非居民客户、少数尚未通气客户），服务范围涵盖鹿城、瓯海、龙湾、瓯江口、空港、洞头等区域。随着公司业务发展，相关客服业务也与日俱增。2023年居民客户通气（含再通气、封表、启封、波纹管更换等）业务量为11.63万户、抄表业务量205.85万户次、安检业务量36.35万户，非居民抄表业务量15062户次、安检业务量2085户。

3、服务质量标准：服务过程和成果符合现行国家、地方和行业规定，符合采购人要求。

4、服务期限：本项目入围期限为3年，合同采用1+1+1年模式，一年一签，续签合同的服务内容、要求和单价不变。具体规定详见采购文件第二部分合同条款第三条。

5、投标前供应商自行去项目实施地进行现场勘察，充分了解现场实际情况后进行报价，自行承担报价风险。

**二、服务外包具体实施方案**

**（一）本项目采购公开招标方式**，最多选定3家入围供应商组成供应商库，开展抄检等业务。为充分发挥库内单位工作积极性，首年度各项业务量分配比例根据招投标最终得分（即技术分与商务分之和）由高到低顺序，第一、第二、第三名依次为：41%、33%、26%，次年起各项业务量根据上一年度考核排名顺序按照上述比例分配。

**（二）外包业务及主要指标考核**

1.非居民抄表及催费业务，月度实抄率100%，年度资金回笼率100%（恶意逃气除外）；

2.非居民安检业务，半年非居民安检入户率100%；

3.居民抄表及催费业务，包括普通表入户抄表、恒芯远传表数据采集以及各类表具抄表后气费催收，要求普通表抄表和恒芯远传表数据采集开展率100%，月度入户实抄率不低于50%，月、年度资金回笼率不低于99.23%；

4.居民安检业务，安检开展率100%，月、年度居民安检入户率不低于90.23%；

5.居民通气、波纹管更换业务，该项业务主体由招标单位通气验收员负责实施，库内单位仅在年底等业务暴增的特殊时期内派员开展。

除居民通气、波纹管更换业务外，以上指标未达标，每项扣罚履约保证金的25%。

6.月度实抄率计算 = 抄表见表户数/抄表计划总数



安检入户率=安检检查户数/安检计划总数

**（三）采购预算金额：**

**1.预算金额及原则：**

预计首个合同年度结算金额为1024万元，**实际结算以中标单价和实际业务发生量为准。**

**2.最高限价及相关规定：**

| **序号** | **服务内容** | | **最高限价** | **中标折扣系数** | **综合单价（含税）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 居民安检业务服务 | | 14（元/户·次） |  |  |  |
| 2 | 居民通气业务服务 | | 36（元/户·次） |  |  |
| 3 | 居民抄表业务服务 | 普通表 | 1.77（元/户·次） |  |  |
| 物联网表、恒芯远传表、微信自助抄表 | 0.46（元/户·次） |  |  |
| 4 | 非居民安检业务服务 | | 120（元/户·次） |  |  |  |
| 5 | 非居民抄表业务服务 | | 16（元/户·次） |  |  |  |
| **注：**  **1）某类服务项目的综合单价 = 中标折扣系数 × 该类服务项目最高限价；**  **2）中标折扣系数按照采购文件附件五“中标折扣系数承诺函”规定执行，并在中标入围通知书中明确。**  **3）本合同采用固定综合单价合同，结算以实际服务量进行结算。**  **4）甲方中标折扣系数，以及本项目实际合同价计算方法均在合同规定的期限内保持不变，结算以实际项目发生量进行结算。**  **5）其他：按具体合同条款执行。** | | | | | | |

**（四）外包业务服务质量要求及监管**

1.居民抄表、安检、通气等业务专门设立外包业务的监督管理班组，负责外包业务的服务技能培训、检查、考核工作。

2.公司对所有业务制定详细的《工作职责》和《考核管理办法》，并作为合同附件予以明确，按月进行考核。同时以上工作职责及考核细则，随工作开展将不断进行完善。

**（五）对外包单位的基本要求**

1、要求外包单位和项目班组人员具备：燃气燃烧器具安装、维修经验，类似承接外包服务的工作业绩、从业人员上岗证书。

**2、服务单位具有完善的管理制度和方案。**

**3、未经允许，不得借用甲方名义开展本项目无关的业务。**

**（六）对外包单位的人员要求**

**1.▲拟投入工作组人员总数不少于22人，其中：①派驻的本项目的管理人员不得少于2人（年龄要求在20-55岁），具备一年以上相关管理工作经验；②其他工作人员不少于20人。**

**必须配备安全管理人员，全面负责安全管理、负责与采购人的安全对接工作。**

**所有工作组人员均须提供人员劳动合同及本单位缴纳社保证明，从事相应工作的资格证书或工作记录。**

**2.中途人员如有更换需提前通知招标单位。**

**3.安检、通气工作人员须持有燃气行业主管部门或其认可的行业协会颁发的考核合格证书或证明材料**

**（七）业务结算时间与考核方式**

按季度根据各项业务实际发生量经双方核对后予以开票结算。结算前，中标单位需根据招标单位每月考核情况结清处罚金额。

**（八）安全责任**

1.业务服务的工作人员安全由中标单位全权负责；

2.业务安全责任，根据合同安全条款双方承担相应的责任；

以上安全责任条款，中标后在合同中予以详细表述。

**（九）客户信息保密责任**

1.中标单位必须对招标单位的客户资料进行保护和保密，不得出现丢失、损坏、泄露等情况，不得用作合同业务规定范围以外的其他任何用途。

2.如因中标单位原因出现公司的客户资料丢失、损坏、泄露等情况，或用作合同业务规定范围以外的其他任何用途，中标单位须承担由此对招标单位造成的一切损失。（此条在合同终止后仍然有效）

以上保密责任条款，中标后在合同中予以详细表述。

**（十）付款方式：详见合同条款。**

**三、采购代理服务费**

如入围供应商为3家的，则每位入围中标供应商在领取中标通知书前，向采购代理机构支付人民币￥8300元的采购代理服务费（注明：投标家数不足3家，按照总代理费24900除以实际入围家数均摊）。

**四、供应商库入围管理**

（一）管理

1、采购人依照采购文件及其合同相关规定对供应商前期服务情况进行考核，按相关规定对入围供应商进行奖惩，按规定采取减少、暂停或者取消相关供应商后续服务资格，给采购人造成损失的，采购人有权依法索赔。

（二）退出

1、发生以下任一情况的供应商退出入围：

（1）采购人与入围供应商出现合同规定的终止情形的。

（2）入围供应商符合本规则约定的退出入围条件。

2、退出入围的供应商应按采购人要求履行对实施项目的善后服务工作，移交相关资料，以便其他入围供应商顺利代为履行后续业务，拒绝履行善后服务工作的，采购人有权向燃气行业进行通报。

**五、违约条款、合同终止及其他：详见合同条款。**

# 第五部分 评标原则及方法

本项目属非政府采购项目，根据《温州市市属国有企业采购管理办法（试行）》等有关法规、规定，结合本项目的实际，按照公平、公正、科学、择优的原则选择中标单位，特制定本评标办法。

**一、总则**

评标工作遵循公平、公正、科学、择优原则和诚实、信誉、效率的服务原则。本着科学、严谨的态度，认真进行评标。择优选用，推进技术进步，确保服务质量、服务期限，节约投资，最大限度的保护当事人权益，严格按照采购文件的商务、技术要求，对投标文件进行综合评定，提出优选方案，编写评标报告。对落标单位，评委会不作任何落标解释。投标供应商不得以任何方式干扰招投标工作的进行。

**二、评标组织**

评标工作由采购人依法组建的评标委员会负责，评标全过程由有关部门进行监督。

**三、评标程序**

评标委员会对各投标供应商的投标进行初审（资格性审查和符合性审查）；然后对合格投标供应商的技术资信标进行评审；技术资信标评审结束后，再进行商务（报价）标进行评审，最终得出各有效标的评审综合得分，根据综合评审结果，提交评审报告。

1、本项目评标的依据为采购文件和投标文件。

2、先熟悉采购文件和评标办法。

3、投标文件的初审：初审分为资格性检查和符合性检查。

（1）资格性检查

依据法律法规和采购文件的规定，对投标文件中的资格条件、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

（2）符合性检查

详细评标之前，评标委员会依据采购文件的规定，对各投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应性进行全面审查，以确定其是否对采购文件的实质性要求作出响应。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部证据。

如果投标文件实质上没有响应采购文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标供应商不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。

4、澄清有关问题

在评标期间，评标委员会可以书面方式要求投标供应商对投标文件中含义不明确、对同类问题前后表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正（并非对每个投标供应商都要求做澄清、说明或补正）。澄清、说明或补正应以书面形式并由法定代表人或其授权代表签署，但澄清内容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。

投标供应商接到评标委员会或评标委员会授权的评标工作人员的澄清要求或通知的电话后,请在30分钟之内（根据项目情况，评标委员会有权适当延长时间）,赶到通知的指定地点接受澄清如未能在规定的时间内达到指定地点的，视同该投标供应商自动放弃对投标文件的澄清,评标委员会对此所作的评标结果,其风险由投标供应商自行承担。

评标委员会对各投标供应商的商务报价进行核查时，如发现投标报价内容不清楚可要求投标供应商书面澄清，计算上的错误，按本采购文件投标供应商须知22.6条规定方法进行修正。

5、比较与评价：评标委员会按采购文件中规定的评标方法和标准，对初审检查合格的投标文件分别进行技术资信和商务（报价）的综合比较与评审，并按照评标细则进行打分。

6、推荐中标候选人：评标委员会依据法律、法规及采购文件有关规定在有效标中按投标供应商的综合得分（即技术资信分与商务（报价）分之和）由高到低的顺序进行排序，推荐中标候选入围供应商，并提交书面评审报告。

7、完成评标报告。评标报告是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的报告。

**四、评标办法**

本次采购采用百分制综合评分法，即投标供应商最大限度地满足采购文件实质性要求的基础上，按照采购文件的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标供应商作为第一的中标候选人的评标方法。根据采购要求，总分设定为100分；其中技术资信分60分，商务（报价）分40分。

**五、评分细则**

**1、技术资信评审分值（满分60分）**

各评委成员按下列评分项目进行评定，每人一张评分计算表，由评标委员会成员各自评定打分并记实名。如任何一张表的一项评分内容分值超过规定的范围，则该张表无效。评标委员会成员对各投标供应商的各项评分内容评分合计值的算术平均值为该投标供应商技术资信部分的最终得分（四舍五入，保留小数点后二位）：

| 序号 | 评审项目 | 满分值 | 评分内容及标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 企业综合实力 | 3 | 综合考评投标供应商企业的综合能力：**行业技术专业**实力认可度、与行业主管单位合作成果、规模实力、安全评价、获奖情况等综合实力情况，由评委根据投标人提供的相关资料综合打分：一般0-1分，良1.1-2分，优2.1-3分。  注：提供的有关证书、文件等证明资料，以政府部门（含人民政府、工商、税务、知识产权局、专利局等部门）文件为准。提供证明材料复印件加盖单位公章，未提供不得分 |
| 2 | 2 | 投标人财务状况进行综合评分：0-2分  须提供有效的会计师事务所出具的2021年、2022年、2023年的财务审计报告（复印件加盖单位公章），对负债率、流动资金、净资产情况，从有利于采购人、减少项目风险角度进行综合评分：一般0-1分，较好1.1-2分，未提供的不得分。 |
| 3 | 5 | 1.投标供应商具备《燃气燃烧器具安装、维修企业资质》的得3分，没有不得分。  2.投标供应商具备《安全生产许可证》的得2分，没有不得分。  注：须提供相关证明材料复印件加盖投标单位公章，所提供的证书需在有效期内，否则不得分。 |
| 4 | 供应商业绩 | 10 | 投标供应商2021年1月1日以来具有类似业绩（指单个合同中至少包含燃气抄表、燃气安检或燃气通气业务中的一项内容，否则不予认可）、且合同客户数≥2万户或者合同金额≥30万元以上（符合其中之一即可））业绩的每个得1分，最高得10分。  须同时提供合同复印件、发票复印件（二者缺一不可，金额以低者为准，否则业绩不予认可。如一个项目包含多张发票的，可以按合计金额按1个项目计分，但不重复计分。  **业绩发票必须在国家税务总局全国增值税发票查验平台（https://inv-veri.chinatax.gov.cn/）可以查到，如发现（开标后至中标通知书发出前）发票查询不到、冲红、作废、或者重复的发票，一律认定为投标文件中提供虚假材料、投标文件作无效标处理，投标保证金不予退还**，时间以落款时间为准） |
| 3 | 投标人自2021年1月1日至今（以合同签订时间为准），承接过的类似项目获得过业主综合评价优或者优秀的，每个得1分，最高得3分。  注：投标文件中提供加盖业主公章的业主评价证明材料及相关项目合同复印件，并加盖投标人公章，未提供或者评价为良好及以下的不得分。 |
| 5 | 人员配备情况 | 11 | 人员配备情况：   1. 拟派项目组成员中项目负责人具有市政工程类或管理类中级及以上职称得1分； 2. 拟派项目组成员中项目负责人具有安全员证书得1分；   2.具有燃气用户检修工或燃气器具安装维修工资质证书的，每个人得0.5分，最多得9分。  拟派项目组成员须为投标人在职职工（在职职工不包括离、退休返聘人员），投标文件中须提供人员社保证明及相关证书复印件并加盖投标人公章。人员以提供的缴费期限为投标截止日前半年内至少3个月的社保证明记录为准，否则不得分。 |
| 6 | 服务方案 | 4 | 对采购人经营情况、业务需求及管理架构的了解，对燃气客户服务外包工作的关键点有清晰的认识和解读，服务目标清晰，有明确的服务方案，由评委综合打分：一般0-1分，良1.1-3分，优3.1-4分 |
| 7 | 4 | 对燃气客户服务外包服务的熟悉程度，了解项目行业背景、运营特点、业务流程，由评委综合打分：一般0-1分，良1.1-2分，优2.1-4分 |
| 8 | 9 | 项目服务方案（包括各阶段工作内容、具体服务方案分解及落实、人材机方案等），根据各投标人方案进行全面综合评价：一般0-3分，较好3.1-6分，优6.1-9分 |
| 9 | 管理制度和管理方案 | 6 | 根据投标人提供的管理制度和管理方案（包括但不限于安全管理方案、文明服务方案等）进行全面综合评分：一般0-2分，较好2.1-4分，优4.1-6分，不提供不得分。 |
| 10 | 售后服务有利性 | 3 | 投标人针对本项目的服务能力情况（包括不仅限于服务机构设置情况、机构专业实力、售后服务人员配备等情况），有利于及时响应采购人的服务需求，有利于及时处理问题、业主声誉、**可信度**等进行综合评价：一般0-1分，良1.1-2分，优2.1-3分。 |
| 11 | 合计 | 60 |  |

1)评标委员会、采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标供应商出具投标文件中的合同文本，予以确认其真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将根据有关规定以“提供虚假材料谋取中标”予以处理。

2）如果上述技术资信评审分值细则中某项评分细则在技术标中没有描述或不符合评分要求或严重离题，则此项可按零分处理。

3）投标供应商提供的相关证明资料、截图查询证明等资料模糊不清，评委无法判断或者难以辨认时，评委评审时将作未提供相关资料处理。

**2、商务（报价）评分（满分40分）：**

2.1商务（报价）指采购文件“开标一览表”中的“投标报价（折扣系数报价）”，满足采购文件要求且投标报价（折扣系数报价）最低的有效投标报价为评标基准价。

（1）投标报价等于评标基准价的得满分，即40分；

（2）投标报价在评标基准价以上的，每上升1个百分点扣0.15分；

（3）计算商务（报价）得分不足1个百分点时，使用直线插入法计算商务（报价）得分。

（4）计算商务（报价）分时四舍五入，保留小数点后二位。

**2.2▲本项目投标报价（折扣系数报价）最高限价为100%，投标供应商投标报价（折扣系数报价）报价超过100%的作无效标处理。**

3、有效投标供应商的综合得分为技术资信分和商务（报价）分的总和。

4、评标委员会依据法律、法规及采购文件有关规定在有效标中按投标供应商的综合得分（即技术资信分与商务（报价）分之和）由高到低进行排序（综合得分相同的，按投标报价由低到高进行排序；综合得分且投标报价相同的，由评标委员会抽签决定排序），**确定中标入围候选人数量**，并向采购人推荐，具体规则如下：

（1）有效投标供应商 ＜ 3家时，本项目作废标处理。

（2）有效投标供应商等于3家时，按综合得分由高到低排序取前3名投标供应商推荐为中标入围候选人。

（3）有效投标供应商 ≥ 4家时，按综合得分由高到低排序取前4名投标供应商推荐为中标入围候选人。

**5、采购人根据评标委员会的意见，按照如下原则确认中标入围人：**

（1）有效投标供应商等于3家时，按综合得分由高到低排序取前2名投标供应商为中标入围人。

（2）有效投标供应商≥4家时，按综合得分由高到低排序取前3名投标供应商为中标入围人。

**6、▲中标折扣系数、中标合同综合单价按附件五“中标折扣系数承诺函”规定执行。投标供应商不按要求提供附件五“中标折扣系数承诺函”，将被视为没有实质性响应采购文件要求, 作无效标处理。**

7、评标委员会、采购人对决标结果不做任何解释，也不保证最低价中标。

**六、定标办法**

1、采购人根据评标委员会的意见最终确认中标入围人。

2、中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标入围人无正当理由不得放弃中标。

3、若有中标入围人放弃中标；或因不可抗力提出不能履行合同；或者采购文件规定应当提交履约担保而在规定的期限内未能提交的；或未能在规定时间内与采购人签订合同的；或者经质疑，经审查后，确因中标入围人在本次采购活动中存在违法违规行为或其他原因使质疑成立的，采购人有权视具体情况决定是否由后续综合得分排名靠前的**备选**中标入围候选人替补为中标入围人。若最终中标入围人数量少于2家的，本次采购失败，重新组织采购。

**七、确定中标人**

评标结束后，采购人将在发布采购公告的网站上公示中标结果。中标公告期为1个工作日，中标公告期限结束无异议的，采购人与中标入围人按照采购文件和中标入围人投标文件的约定签订合同。

各投标供应商对评标结果如有异议，可在中标结果公告之日起7个工作日内以书面形式向采购人进行署名投诉或提出质疑，但需对投诉或质疑内容的真实性承担法律责任。

**八、投标供应商义务**

投标供应商应随时接受评标委员会的询标，解答包括有关的商务、技术问题等。评标结束，所有评标资料存采购机构备查。