**慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目**

**招标文件**

**招 标 人：慈溪市自来水有限公司**

**代理机构：慈溪市基建审计事务所**

**编制日期：2025年1月**

**温馨提醒**

**招标人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，将以“更正公告”的形式发布在乐采云平台，投标人应及时登录乐采云平台，进行浏览并下载，未及时浏览下载的责任自负。**

**目 录**

[第一章 招标公告 1](#_Toc77691638)

[第二章 投标须知 4](#_Toc77691639)

[第三章 评标办法及标准 12](#_Toc77691649)

[第四章 合同条款 19](#_Toc77691650)

[第五章 招标内容与服务需求 23](#_Toc77691651)

[第六章 商务条款 4](#_Toc77694042)6

[第七章 附件 4](#_Toc77694043)7

**第一章 招标公告**

发布日期：2025年1月26日

根据《中华人民共和国招标投标法》、《关于规范国有企业货物和服务招标采购的指导意见（试行）》（慈国资[2014]149号）及其它有关办法，慈溪市基建审计事务所受慈溪市自来水有限公司的委托，就慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目进行公开招标，欢迎符合要求的投标人前来投标。

**一、项目编号：**QTGGZY2025022

**二、项目名称：**慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目

**三、招标方式：**公开招标

**四、项目概况：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项** | **服务名称** | **服务期限** | **服务内容** | **预算价****（万元/年）** |
| 1 | 慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包 | 服务期限为一年。一年期满后经招标人考核合格，可续签一年，最多可续签二次。 | 营业大厅及服务热线客服服务，具体见招标文件第五章 | 283 |

**五、投标人资格要求：**

1、投标人须具有合法有效的企业营业执照。

2、投标人具有有效的人力资源服务许可证或劳务派遣经营许可证。

3、未被信用中国网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

4、本项目不接受联合体投标。

**六、获取招标文件：**

1、时间：2025年1月26日至2025年2月12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）。

2、地点（网址）：乐采云平台[www.lecaiyun.com](http://www.zcygov.cn)。

3、方式：（1）投标人登录乐采云平台（www.lecaiyun.com）的注册账号后，进入乐采云系统“项目采购”模块“获取采购文件”菜单，进行网上获取招标文件；投标人只有在“浙江政府采购网”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）；投标人网上报名操作指南详见浙江省政府采购网办事指南。 通过本公告下方“游客，浏览采购文件”下载的采购文件仅供浏览，不视作依法获取招标文件，不得就采购文件提出质疑投诉，未按规定获取招标文件者的投标将被拒绝。

注：请投标人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。

4、售价：0元。

**七、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

1、提交投标文件截止时间：2025年2月20日14：30（北京时间）

2、投标地点（网址）：乐采云平台。

3、开标时间：2025年2月20日14：30

4、开标地点（网址）：慈溪市公共资源交易中心第五开标室（乐采云平台）。

**八、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**九、投标保证金截止时间：**

1、投标保证金金额（人民币）： 5万元。

2、投标保证金形式可选择：银行转账、电汇形式缴纳，不接受现金交纳形式。投标人名称应与递交保证金账户名称一致，否则不予认可。

3、投标保证金应于2025年2月19日17：00之前交纳到以下账号并到账。

收款单位：慈溪市基建审计事务所

开户银行：宁波慈溪农村商业银行白沙支行

帐 号：201000151846700

**十、联系方式：**

1、招标人名称：慈溪市自来水有限公司

地 址：慈溪市白沙路街道三北大街674号

联系人：徐老师

电 话：0574-63035635

2、代理机构名称：慈溪市基建审计事务所

联系地址：慈溪市三北大街732号4楼

联 系 人：胡冲辉

联系电话：0574-63989820

传 真：0574-63010961

3、投诉处理单位：宁波慈溪城建投资集团有限公司

联系地址：慈溪市三北大街674号

联系人：陆老师

联系电话：0574-63086539

**十一、其他事项：**

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一标项号的投标。

2、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目的投标。

3、落实的政策：《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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)。

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录乐采云（https：//www.lecaiyun.com/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打乐采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA400-888-4636；天谷CA400-087-8198。

**第二章 投标须知**

**一、适用范围**

本招标文件仅适用于本采购项目所叙述的货物和服务的招标、评标、定标、验收、合同履约、付款等（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**二、定义**

1、“招标人”系指慈溪市自来水有限公司。

2、“代理机构”系指慈溪市基建审计事务所。

3、“投标人（供应商）”系指向招标人提交投标文件的投标人。

4、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的营业大厅及服务热线客服服务以及其他类似的义务。

5、“▲”系指实质性响应条款，未响应实质性条款要求的，作无效标处理。

▲**三、投标人的资格要求**

详见招标公告。

**四、投标费用**

1、无论投标过程和结果如何，投标人自行承担与投标有关的全部费用。

2、中标人需按慈溪市公共资源交易中心的规定，缴纳中标金额0.15‰的交易费（不足200元的按200元收取）。

**五、投标报价**

1、投标报价以人民币为结算货币。**此费用包括但不仅限于**本项目的服务人员所有费用及为完成本项目服务内容所产生的相关费用均由中标人承担，包括人工工资、公积金、社保等社会福利费、企业管理费、税金等一切为完成本项目招标服务内容所需的费用及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。承担体检费、搭伙费、节日值班费、高温补贴、活动经费、服装费、培训及相关劳务支出；服务人员工资不得低于慈溪市最低工资标准及现有岗位人员工资标准，社会基本养老保险缴纳基数不得低于国家规定，若中标人未按规定发放和缴纳，招标人有权从本合同金额中扣除并发放；在履行合同过程中，合同金额不作调整。除甲方因工作需要对乙方人员做出的数量增减要求和合同条款另有约定外，合同金额在合同实施期间不因市场变化和政策因素而变动。

2、投标人应按招标文件要求认真填写《开标一览表》。开标时，投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

3、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。

**六、投标保证金**

▲1、投标保证金缴纳：

（1）投标保证金金额（人民币）：5万元。

（2）投标保证金形式可选择：银行转账、电汇形式缴纳，不接受现金交纳形式。投标人名称应与递交保证金账户名称一致，否则不予认可。

（3）投标保证金应于2025年2月19日17：00之前交纳到以下账号并到账。

收款单位：慈溪市基建审计事务所

开户银行：宁波慈溪农村商业银行白沙支行

帐 号：201000151846700

2、有下列情况之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件；

（2）中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同或未按招标文件要求提供履约担保；

（3）中标候选人因不可抗力之外的原因放弃中标权的，将没收其投标保证金。没收的投标保证金不能弥补由于其放弃中标权而给招标人造成中标价的差额损失的，由放弃中标权的中标候选人承担。

3、投标保证金的退还：未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还；中标人的投标保证金在采购合同签订后五个工作日内退还。

**七、投标有效期**

▲1、投标文件从开标之日起，投标有效期为90个日历日。投标有效期不能小于招标文件的要求。

2、特殊情况下，招标人可与供应商协商延缓投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。在这种情况下，投标保证金的有效期也相应延长。

3、供应商可拒绝接受延期要求而不会导致保证金被没收。同意延长有效期的供应商不能修改投标文件。

**八、投标文件的形式和效力**

1、投标文件分为电子投标文件以及备份投标文件，备份投标文件为以U盘或光盘存储的备份投标文件。

2、电子投标文件，按“电子招投标操作指南”及本招标文件要求制作，并加密。

3、以U盘或光盘存储的备份投标文件，按“电子招投标操作指南”制作的电子备份文件。

4、投标文件填写字迹必须清楚、工整，对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

5、投标文件的效力

投标文件的启用，按先后顺位分别为电子投标文件、以U盘或光盘存储的备份投标文件。在下一顺位的投标文件启用时，前一顺位的投标文件自动失效。

电子投标文件未能按时解密，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。电子投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。

**九、投标文件的组成、制作**

（一）投标文件的组成：

**第一册：资格文件**

1、提供营业执照副本扫描件或电子营业执照加盖投标人公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件扫描件加盖供应商公章）。

2、投标人具有有效的人力资源服务许可证或劳务派遣经营许可证扫描件加盖投标人公章。

**第二册：商务和技术文件**

1、投标书（格式见附件）；

2、法定代表人身份证明（格式见附件）；

3、法定代表人授权书（投标文件由授权代表签字或盖章的须提供）；（格式见附件）

4、投标保证金汇款凭证复印件加盖投标人公章；

5、投标人一般情况表（格式见附件）；

6、商务条款响应表（格式见附件）；

7、技术条款响应表、表B服务需求表（格式见附件）；

8、合同条款响应表（格式见附件）；

9、项目的了解情况；

10、项目具体服务方案；

11、项目服务保证措施；

12、项目绩效考核方案；

13、岗位薪资福利等保障措施；

14、应急专项预案；

15、其他特色服务承诺；

16、项目业绩表（格式见附件），提供合同和合同履行期间内任意一期的合同款支付税务发票扫描件加盖投标人公章；

17、认证证书扫描件加盖投标人公章和“全国认证认可信息公共服务平台”查询截图；

18、第三章“评标办法及标准”中“商务和技术评分表”要求提供的资料（如有需提供）；

19、投标人认为需要的其他资料（如有需提供）。

**第三册：报价文件**

1、开标一览表（格式见附件）；

2、分项报价表（格式见附件）；

3、中小企业声明函（格式见附件）；

4、残疾人福利性单位的：提供残疾人福利性单位声明函（格式见附件）（如有需提供）；

5、监狱企业（监狱和戒毒企业）提供自己企业的产品（服务）的：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的证明文件扫描件（如有需提供）。

6、投标人认为需要的其他资料（如有需提供）。

**投标人应对投标文件编制目录和评分索引表以方便查询。**

（二）投标文件制作：

（1）应按照本项目招标文件和乐采云平台的要求编制、加密并递交投标文件。投标人在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电乐采云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。

（2）投标人通过乐采云平台电子投标工具制作投标文件。电子投标工具请投标人自行前往浙江政府采购网下载并安装。

（3）以U盘或光盘存储的备份投标文件1份，即按“项目采购-电子招投标操作指南”制作的电子备份文件，以用于异常情况处理。

（4）开标前准备：各投标人应在投标截止时间前确保成为浙江政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。**完成CA数字证书办理预计一周左右，请投标人自行把握时间。**

▲**十、投标文件的签署盖章**

1、招标文件第七章“附件”中标明加盖公章或签字的，加盖公章部分采用CA签章，签字或盖章部分由法定代表人或授权代表签字或盖章（或加盖对应法定代表人或授权代表的电子签名或签章）后扫描上传。授权代表签字或盖章的，还应附法定代表人签署的法定代表人授权书。

**十一、投标文件的密封和标记**

1、电子投标文件：投标人应根据“电子招投标操作指南”及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

2、以U盘或光盘存储的备份投标文件用封袋密封后递交。

3、备份投标文件须在封袋上分别注明：

（1）注 明： “备份投标文件” ；

（2）项目编号： QTGGZY2025022 ；

（3）项目名称：慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目；

（4）在 年 月 日（规定的开标日期和时间）前不准启封；

（5）投标人的名称： 。

投标人须在包封上加盖投标人公章或由其法定代表人（或授权代表）签字或盖章。

投标人未按上述要求标记的，招标人（代理机构）不承担错放或提前开封的责任。

**十二、投标文件的递交**

▲1、电子投标文件：投标人应于提交投标文件截止时间前将电子投标文件（含资格文件、商务和技术文件、报价文件）上传到乐采云平台（[www.lecaiyun.com](http://www.zcygov.cn)）。

2、电子备份投标文件：投标人可于提交投标文件截止时间前，将以U盘或光盘存储的电子备份投标文件（含资格文件、商务和技术文件、报价文件）密封后通过EMS等邮寄送达，送达地址：慈溪市基建审计事务所（慈溪市三北大街732号中兴大厦四楼419室），联系人：陈超棋，联系电话：0574-63989820、 18969891003。投标人邮寄后须将邮件单号发送至代理机构电子邮箱（电子邮箱：849089121@qq.com），并致电采购代理机构，以便采购代理机构查询物流记录。各投标人应当确保电子备份投标文件的密封包装在邮寄过程保持完好，并在邮寄包裹上注明项目名称、项目编号。因邮寄造成电子备份投标文件密封破损而不符合招标文件对电子备份投标文件的密封要求、或邮寄过程中导致电子备份投标文件未能在投标截止时间前送达的，代理机构将拒绝其电子备份投标文件。各投标人自行考虑邮寄在途时间，电子备份投标文件送达时间以代理机构工作人员实际签收时间为准。

电子备份投标文件不强制要求提交，但因电子投标文件未能按时解密或解密失败，投标人又未提交电子备份投标文件的，将被视为投标文件撤回，投标无效。

3、逾期送达的或者未送达指定地点的电子备份投标文件，代理机构不予受理。

4、投标文件的补充、修改

投标截止时间前，投标人可以对递交的投标文件进行补充、修改，补充、修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新上传，电子备份投标文件也应重新制作。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件进行补充、修改。投标截止时间之后投标人要求撤销投标文件的，应向招标人提交正式文件。

**十三、开标**

1、本项目为不见面开评标项目，投标人可通过浙江省“电子交易/不见面开评标”学习专题提前进行专题学习，熟悉操作，避免影响采购活动（https：//edu.zcygov.cn/luban/e-biding）。其中在乐采云发起视频会议时需要投标人电脑配置有摄像头、音箱和必要的网络带宽（浏览器使用谷歌Chrome或360浏览器极速模式操作，网络带宽不少于50兆，请勿用无线，以免出现卡顿现象。摄像头建议用中档及以上摄像头，以利于演示时的画面质量；音箱请提前予以调试，以避免演示时出现没有声音现象）。乐采云视频会议目前不支持手机端.

2、代理机构在招标文件规定的时间和地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人（或授权代表）准时参加。投标人的法定代表人（或授权代表）不参加开标的或迟到参加开标的，视同该投标人默认开标记录，不得事后对开标过程提出任何异议。

3、电子投标开标及评审程序：分两阶段开标。

第一阶段开标（资格文件及商务和技术文件）：

（1）宣布开标；

（2）投标截止时间后，投标人登录乐采云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密，在线解密电子投标文件时间为开标时间后半小时内。

（3）介绍开标现场的人员情况；

（4）宣读递交投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项；

（5）投标人代表查验投标文件密封情况；确认无误后按照投标人提交投标文件的先后顺序，开启“资格文件”、“商务和技术文件”，宣读投标人名称，并做开标记录；

（6）第一阶段开标记录签字确认；

（7）告知投标人第二阶段开标的有关事宜；

（8）第一阶段开标结束。

休会，评标委员会对“资格文件”、“商务和技术文件”进行评审。

第二阶段开标（报价文件）：

（1）在乐采云平台宣告第一阶段评审无效投标人名单及理由；

（2）公布经第一阶段评审符合招标文件要求的投标人的商务和技术得分情况；

（3）按第一阶段开标顺序在乐采云平台开启除第一阶段无效标外的投标人的“报价文件”，宣读投标文件中“开标一览表”内容，以及招标人认为必要的其他内容与记录，并做开标记录；

（4）第二阶段开标记录签字确认；

休会，评标委员会对“报价文件”进行评审。

（5）在乐采云平台公布中标候选人名单及招标人最终确定中标人名单的时间和公告方式等；

（6）第二阶段开标结束。

4、特别说明：乐采云平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。

本项目原则上采用乐采云电子投标开标及评审程序，但有下情形之一的，按以下情况处理：

（1）若投标人在规定时间内无法解密或解密失败，代理机构将开启上述投标人递交的以U盘或光盘存储的电子备份投标文件，上传至乐采云平台项目采购模块，以完成开标，电子投标文件自动失效。

（2）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，招标人（或代理机构）可中止电子交易活动：

2.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

2.2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；

2.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

2.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

2.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，招标人（或代理机构）可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动。

**十四、评标**

1、招标人依据《中华人民共和国招标投标法》、《关于规范国有企业货物和服务招标采购的指导意见（试行）》等有关规定组建评标委员会。评标委员会由招标人代表和专家组成，负责本项目的评标工作。

2、评标活动遵循公开、公平、公正、科学和择优的原则。

3、评标委员会按照第三章“评标办法及标准”对投标文件进行评审。第三章“评标办法及标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

**十五、招标文件的澄清和修改**

1、**招标人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，将以“更正公告”的形式发布在乐采云平台，投标人应及时登录乐采云平台，进行浏览并下载，未及时浏览下载的责任自负。**澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人应当在投标截止时间至少15日前，不足15日的，招标人应当顺延提交投标文件的截止时间；澄清或者修改的内容不影响投标文件编制的，则不受15日的期限限制。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，对所有投标人具有约束力。

**十六、异议和投诉**

1、在招标投标过程中，投标人有权提出异议。对招标文件有异议的，应当在投标截止时间10日前提出；对开标有异议的，应当在开标现场提出；对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。超过以上期限提出的异议，招标人不予受理。

2、招标工作将公开接受社会监督。投标人或者其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权投诉，投诉处理程序依据《关于规范国有企业货物和服务招标采购的指导意见（试行）》的有关规定执行。

3、提出异议和投诉的投标人或者其他利害关系人须保证其提出的异议、投诉内容及相应证明材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。投标人或者其他利害关系人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

4、经核实，异议、投诉内容和相应证明材料与事实不符的，将被视为不良异议、投诉行为，且将有可能被限制参加后续项目的投标。

**▲十七、预算价**

1、本次公开招标设有预算价：283万元；投标报价超出预算价的，投标无效。

**十八、招标代理服务费**

1、招标代理机构参照国家发改委发改办价格[2003]857号通知和原国家计委计价格[2002]1980号文件规定的招标代理服务收费标准的70%，按照中标通知书确定的中标金额，向中标人收取招标服务费。

2、中标投标人应在代理机构发出中标通知书5个工作日内向本代理机构支付招标代理服务费。

**十九、特别说明**

1、执行财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）。政府采购活动中有关中小企业的相关规定如下：

（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。

（2）在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

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；

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，供应商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《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

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。

（3）中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的《中小企业声明函》（格式见第七章），否则不得享受相关中小企业扶持政策。

（4）采购活动过程中，对供应商的“中小企业”资格认定，以供应商提交的《中小企业声明函》为准，供应商必须实事求是地提交声明函，如有虚假，将依法承担法律责任。如果在采购活动过程中相关采购当事人对供应商“中小企业”资格有异议的，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责认定。

供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，供应商提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

（5）《中小企业声明函》由参加投标的供应商提交，如供应商为代理商，须自行采集制造商的中小企业划分类型信息填入相应栏目并对其真实性负责。

2、执行财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》。监狱企业（监狱和戒毒企业）提供自己企业的产品（服务）参加投标视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，监狱企业参加政府采购活动时，必须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的证明文件，未能提供上述证明文件的不予认可。

3、执行《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见第七章附件），并对声明的真实性负责，未能提供的不予认可。

4、本项目不组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑。

5、本文件未及事项，在签订合同时供需及使用方友好商定。

6、本招标文件解释权归招标人。

**第三章 评标办法及标准**

**一、评标办法**

1.1本项目评标采用综合评分法。

1.2综合评分法：采用百分制，总分100分。投标人的综合得分为商务和技术得分与报价得分之和。按综合得分由高到低的排序，推荐中标候选人。若投标人的综合得分相等，则投标报价低者列前；若投标报价也相同时，采取随机抽签的方式确定排序。

1.3本项目需要落实的政府采购政策：《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）。

**1.4**本次采购为非专门面向中小企业，本次采购为非专门面向中小企业，采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为**租赁和商务服务业**。本次评审将对符合第二章第十九条第1.1、1.2、1.3款的小微企业的价格给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。价格扣除只用于评审过程，如成交，成交价格仍按照其最后报价进行公示。

1.5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。

二、**评标程序**

**2.1第一阶段评审**

2.1.1资格文件、商务和技术文件初步审查：包含资格性审查和符合性审查。资格性审查是指评标委员会根据“附表1资格性审查表”的要求对投标文件逐一进行评审。符合性审查是指评标委员会根据“附表2符合性审查表”的要求对投标文件逐一进行评审。**资格性审查和符合性审查中，有任意一项审查结论不合格的，作无效标处理。**

2.1.2比较与评价：评标委员会根据“附表3商务和技术评分表”的要求，对照投标文件的应答进行比较，判定其偏差性质和程度，由评标委员会成员在分值范围内自行评分。投标人商务和技术得分为各评标委员会成员有效评分的算术平均值（小数点后保留二位数）。对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分30%以上的），评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由。

**2.2第二阶段评审**

2.2.1报价文件初步审查：报价文件初步审查是指评标委员会根据“附表4初步审查表”的要求对投标文件逐一进行评审。**初步审查中，审查结论不合格的，作无效标处理。**

2.2.2在评标过程中，发现的价格计算错误按下述原则修正：

（1）投标文件中开标一览表内容与乐采云系统“开标一览表”中录入的内容不一致的，以投标文件中开标一览表为准；

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

（3）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（4）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；

（5）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。▲修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

2.2.3评标委员会根据“附表5价格评分表”的规定，计算投标人报价得分（小数点后保留二位数）。

2.2.4综合评估：投标人的综合得分为商务和技术得分与报价得分之和。

2.2.5推荐中标候选人：按综合得分由高到低的排序，推荐中标候选人。若投标人的综合得分相等，则投标报价低者列前；若投标报价也相同时，采取随机抽签的方式确定排序。

**2.3确定中标人**

代理机构应当自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交招标人。招标人应当自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定1名中标人，并在相关媒体上公示3日。

中标人因不可抗力或者自身原因不能签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的下一中标候选人为中标人或重新招标。

**三、投标的澄清**

3.1评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求投标人对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等做出必要的澄清。投标人的澄清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。

3.2乐采云具体操作如下：

在评审过程中，如评标委员会对投标文件有疑问，由评标委员会组长将问题汇总后发函，或由采购代理机构代替发起。投标人在截止时间前，予以回复。此回复将作为投标文件内容的一部分，具有相应的法律效力。

路径：用户中心—项目采购—询标澄清

（1）乐采云平台通过待办事项和短信提醒投标人在截止时间前完成澄清。

（2）投标人在“询标澄清-待办理”标签页下选择状态为“待澄清”的项目，点击操作栏【澄清】。

（3）查看函内容，在澄清截止时间前上传澄清文件并对澄清文件进行签章。（注：澄清文件必须以PDF格式上传，文件大小：50M）

（4）签章完成，文件名称处显示“已签章”，投标人可“撤回签章”修改澄清函和“查看文件”。

（5）确认澄清文件内容后，点击右上角【提交】；（注：投标人未对澄清文件签章，提交时，弹框提醒“澄清文件未签章，请进行签章操作”，如遇CA突发情况无法签章，投标人可点击【放弃签章并提交】提交澄清文件；反之则签章后再提交。）

（6）完成状态：投标人澄清文件提交成功后，在“询标澄清-全部”标签页下显示状态为“已澄清”。

3.3投标人未在截止时间前完成澄清，将被视作自动放弃。

**四、特别声明：价格是评标的重要因素之一，但最低价不是中标的唯一依据。**

**五、重新招标**

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

5.1投标截止时间止，投标人少于3个的；

5.2评标委员会评标过程中，有效投标人少于3个的；

5.3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，应当停止评标工作，与招标人或者代理机构沟通并作书面记录。招标人或者代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织招标活动。

附表1：

**资格性审查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **审查要求** | **要求说明** |
| 1 | 投标人须具有合法有效的企业营业执照。 | 提供营业执照副本扫描件或电子营业执照加盖供应商公章（供应商如果有名称变更的，应提供由行政主管部门出具的变更证明文件扫描件加盖供应商公章）。 |
| 2 | 投标人具有人力资源服务许可证或劳务派遣经营许可证。 | 提供有效的人力资源服务许可证或劳务派遣经营许可证扫描件加盖投标人公章 |
| **资格性审查结论** |  |

**注：1、上述资格证明文件未按招标文件要求附入投标文件中的，资格性审查不合格。**

**2、上述审查项目中，任意一项不符合的，资格性审查不合格。**

3、招标人（招标代理机构）将对投标人失信信息进行查询（具体以开标当天“信用中国”网站www.creditchina.gov.cn查询为准），若为失信被执行人，评标委员会将否决其投标。若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复查询的，可在中标公示期间对中标候选人进行事后查询，若中标候选人为失信被执行人的，招标人将依法取消其中标资格。

附表2： **符合性审查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **审查要求** | **要求说明** |
| 1 | 投标有效期：符合第二章“投标须知”第七、1条的要求。 | 提供“投标书”。 |
| 2 | 法定代表人身份证明、法定代表人授权书。 | （1）投标文件由法定代表人签字或盖章的，提供“法定代表人身份证明”。（2）投标文件由授权代表签字或盖章的，提供“法定代表人身份证明”和“法定代表人授权书”。 |
| 3 | 符合第二章“投标须知”第十、1条的要求。 | 投标文件的签署盖章。 |
| 4 | 投标保证金：符合第二章“投标须知”第六、1条的要求。 | 按要求缴纳投标保证金。 |
| 5 | 对同个标项不允许提供两个投标方案。 | 是否有两个投标方案。 |
| 6 | 投标人不得在投标活动中提供任何虚假材料或从事其他违法活动的。 | 不得提供任何虚假材料或从事其他违法活动。 |
| 7 | 评标委员会经过审查，有下列情形之一的，视为投标人串通投标，投标无效：（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（3）不同投标人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）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（5）不同投标人的投标文件相互混装。 | 不得有所述情形。 |
| 8 | 符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求（实质性要求招标文件中“**▲**”标记）。 | 符合所述要求。 |
| 9 | 本项目不接受联合体投标。 | 投标人非联合体。 |
| **符合性审查结论** |  |

**注：1、上述审查项目中，任意一项不符合的，符合性审查不合格。**

 **2、序号3-序号9在乐采云上无须添加关联点。**

附表3：

**商务和技术评分表**

**项目编号：QTGGZY2025022**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审项目** | **评分内容** | **分值** |
| 技术分 | 项目的了解情况 | 根据投标人对本项目的工作内容了解、业务熟悉情况进行综合打分；对投标项目的了解情况透彻、对具体业务熟悉程度深的得6分；对项目实际情况了解较好、具体业务比较熟悉的得5分；对项目实际情况了解、具体业务熟悉程度一般的得4分；对项目实际情况了解、具体业务熟悉程度存在一定偏差的得3分；缺项不得分。 | 6 |
| 项目具体服务方案 | 根据投标人对本项目具体服务方案的工作思路、科学性和实际可操作性等进行综合打分。方案内容详实，逻辑清晰，符合项目实际情况，科学和可操作性强的得12分；方案内容详细，工作思路清楚，基本符合项目实际情况，合理可行的得10分；方案内容比较简单，虽然存在一些不足但无明显重大缺陷的得8分；方案内容简单、笼统，存在较多的不足，可行性差的得6分；提交的方案不符合项目实际且明显缺乏可行性或未提供方案的不得分。 | 12 |
| 项目服务保证措施 | 根据投标人在本项目服务过程中的管理组织、人力资源储备、岗位业务培训等保证措施能力进行综合打分。各项保证措施完整，保障力度强，符合项目实际切实可行的得10分；保证措施内容完整，有一定保障力度基本合理可行的得8分；保证措施内容比较简单，保障力度一般的得6分；保证措施内容简单、笼统，存在较多的不足，可行性差的得4分；提交的保证措施不符合项目实际且明显缺乏可行性或未提供方案的不得分。 | 10 |
| 项目绩效考核方案 | 根据投标人在本项目服务岗位的绩效考核方案进行整体打分。绩效考核方案内容思路清晰，内容完整，既突出奖优罚劣，又兼顾团队整体合作，符合项目实际切实可行的得12分；方案内容整体完整，思路清楚，实际可操作性较好的得10分；方案内容比较简单，虽然存在一些不足但无明显重大缺陷的得8分；方案内容简单、笼统，存在较多的不足，可行性差的得6分；提交的方案不符合项目实际且明显缺乏可行性或未提供方案的不得分。 | 12 |
| 岗位薪资福利等保障措施 | 根据投标人就岗位服务人员的薪资、社保、福利等发放到位的保障措施方案进行综合打分。方案内容完整、措施有力，能有效保障人员各类薪资和福利足额按时发放到位、按时缴纳社保公积金等的得10分；方案内容整体完整、措施有一定力度，基本能有效保障人员各类薪资和福利足额按时发放到位、按时缴纳社保公积金等的得8分；方案内容完整度和措施力度有欠缺，人员工资、社保、福利等发放存在缺陷，有待改进的得6分；方案内容和措施力度差，实施性差的得4分；方案内容不符合项目实际且明显缺乏可行性或未提供方案的不得分。 | 10 |
| 应急专项预案 | 根据投标人针对本项目的应急预案，包括员工关系维护、劳动纠纷处理预案等进行综合打分。方案具体合理有针对性，有应对员工关系维护、劳动纠纷处理等突发应急事件的能力得5分；方案整体合理，能应对大部分员工关系维护、劳动纠纷处理等突发应急事件的能力得4分；方案基本合理，应对员工关系维护、劳动纠纷处理等突发应急事件能力一般的得3分；应对措施不完整或过于笼统，针对性不强的得2分；提交的方案不符合项目实际且明显缺乏可行性或未提供方案的不得分。 | 5 |
| 其他特色服务承诺 | 对各投标人为本项目提供的招标文件要求以外的服务承诺、便利性条件等进行综合打分，要求条目清单式，方案字数建议控制在500字以内。服务承诺内容和便利性条件的力度大，切合采购需求实际的得6分；服务承诺内容和便利条件有一定力度，与采购需求实际基本符合的得5分；服务承诺内容和便利条件可行性一般，与采购需求实际偏差较大的得3分；服务承诺简单，不符合采购需求实际的得2分；不提供不得分。 | 6 |
| 商务资信分 | 业绩 | 投标人同类型项目业绩及经验 （3分）：投标人自2022年1月1日至今【以合同签订合同时间为准】承接过同类型服务（窗口、热线类服务）外包项目业绩，每提供一份合同得1分，本项满分3分。**投标文件中提供合同和合同履行期间内任意一期的合同款支付税务发票扫描件加盖投标人公章，缺一不得分**。同一项目同一业主不同年度的续签合同不累计得分，按一个计。 | 3 |
| 认证证书 | 投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每个得2分，最高得6分。投标文件中须提供有效期内证书扫描件并加盖投标人公章。注：以上认证证书必须在开标当天经“全国认证认可信息公共服务平台”查询证书状态为“有效”，否则不得分。 | 6 |
| 商务和技术得分 | 70 |

注：1、各评委成员自行按以上分值评分。

2、表内要求提供的资料，未按要求提供的均不得分。

评委签名： 年 月 日

附表4

**初步审查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **审查要求** | **要求说明** |
| 1 | 1、本次公开招标设有预算价：283万元；投标报价超出预算价的，投标无效。 | 提供“开标一览表”。 |
| 2 | 符合第二章“投标须知”第十、1条的要求。 | 投标文件的签署盖章。 |
| 3 | 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过第一阶段评审投标人的报价，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。 | 符合所述要求。 |
| 4 | 符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求（实质性要求招标文件中“**▲**”标记）。 | 符合所述要求。 |
| **初步审查结论** |  |

**注：1、上述审查项目中，任意一项不符合的，初步审查不合格。**

 **2、序号2-序号4在乐采云上无须添加关联点。**

附表5

**价格评分表**

**项目编号：QTGGZY2025022**

|  |  |
| --- | --- |
|  投标人分值 |  |
| 价格分30分 | 投标人价格得分（30分）参与评审的价格=评标价-小微企业价格扣除优惠值(扣除10%)评标基准价=满足招标文件要求且“参与评审的价格”中最低的价格为评标基准价基准价得分为满分30分，其他投标人报价得分计算公式如下：投标报价得分=（评标基准价/参与评审的价格）×30%×100 |  |
| **报价得分（30分）** |  |

**第四章 合同条款**

**（本合同为合同样稿，最终稿由甲乙双方协商后确定）**

**慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服**

**服务外包项目合同**

**甲方：**

**乙方：**

根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，就甲方委托乙方提供外包服务事宜，甲乙双方在平等互利和诚实守信的原则上，订立本合同。

**一、合同期限**

 承接 的营业大厅及服务热线客服服务外包项目。自 年 月 日至 年 月 日止。

**二、合同金额**

本合同金额为（大写）： （￥ 元）人民币。包括年度零星加班工资暂估金额20000元。

**三、合同不可分割的组成部分**

1、下列文件一起组成本合同文件：

（1）本服务合同及其补充协议（如有）；

（2）中标通知书；

（3）招标文件及其修改、补充文件（如有）；

（4）询标承诺、询疑答复；

（5）投标文件及其补充文件；

（6）双方来函

2、合同文件组成的所有内容是构成合同不可分割的部分，与合同具有同等法律效力。上述文件相互补充和解释，如有不明确或不一致之处，以上述顺序在先者为准。除上述合同顺序外，合同文件之间有矛盾的，以较后时间制定的为准。

**四、外包服务项目**

1、负责甲方各营业服务大厅的涉水业务受理、办理和反馈等工作。

2、负责甲方63011330客服热线正常运行，做好各政府信息平台交办件的受理、交办、反馈等工作。

3、通过甲方客服系统和报装系统，对各业务流程和处理进度进行全过程跟踪，及时做好客户回访。

4、与甲方各部门保持沟通，做好各类信息的及时汇总报送。

5、完成甲方交办的其他工作。

**五、外包服务工作规范和标准**

1、乙方根据甲方的规章制度和服务管理需要，制订切实可行的具体操作规范和细则。乙方组织外包工作人员保质、保量完成或交付受托服务工作。

2、服务内容与监督考核详见招标文件第五章“招标内容与服务要求”。

**六、外包费用结算方式**

1、乙方交纳本合同价的2%作为履约保证金。合同期满经考核合格后五个工作日内无息退还。为保证合同期内履约保证金的完整，乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除的差额。考核不合格按招标文件规定，招标人有权终止合同，并罚没其履约保证金。

2、按季支付。合同开始之日起每3个月的第3个月，甲方收到乙方有效的增值税普通发票后10个工作日内，支付扣除暂估加班工资后的实际合同金额的25%。合同最后3个月不予预付，待合同执行完毕办理完结算后15个工作日予以支付。考核总分为 100 分；季度结算费用 = 季度应支付金额 – 扣分 × 分档扣分单价。

**七、甲方权利与义务**

1、甲方根据外包服务需要，提供必要的工作场所、工作条件或设备，包括办公场地、办公电脑、电话及文具等。

2、甲方根据本合同约定，按照外包服务的完成情况向乙方结算和支付外包费用。

3、为确保服务质量和安全生产，甲方有权向乙方安排并下达工作任务，并按本合同约定检查、督促和考核乙方相关工作。若乙方工作质量或安全生产不达标，甲方有权要求乙方予以整改。

4、乙方工作人员如有损害甲方利益的行为或存在其他无法达到甲方满意要求的情况，甲方有权建议乙方进行调整、更换。

**八、乙方权利与义务**

1、乙方负责招用符合本外包服务素质和技能要求的从业人员，建立和落实项目管理相关制度，并按照甲方要求组织外包服务工作。

2、乙方另行制订本服务项目的绩效考核制度并严格实施，绩效考核制度应事先报甲方书面审核备案。

3、乙方应无条件依本合同的约定和相关法律法规接受甲方的监督检查和工作指导。

4、乙方应爱护甲方提供的办公设施设备等，并做好日常的保养、保管工作，不得丢失和损坏。

5、乙方应依据劳动法规定保证对乙方工作人员进行合法用工，依法处理与乙方工作人员之间的劳动关系，用工调整须报甲方备案。

**九、其他说明**

1、乙方要制订用工计划和加强劳动用工管理，必须符合劳动法等法律法规的要求，与员工签订正规的劳动合同；提供服务人员的个人劳动防护用品，并做好劳动安全措施；如发生劳动纠纷时甲方不承担连带责任。

2、甲方因工作需要对乙方服务人员做出的数量增减要求和合同条款另有约定除外，合同金额在合同实施期间不因市场变化和政策因素而变动。如果甲方根据实际情况提出增加或减少服务人员，乙方10天内无条件调整到位，增加或减少的服务费用按投标时同岗位报价，必要时签订补充协议。若甲方根据实际情况提出需要服务人员临时加班服务，乙方应及时安排到位。正常加班结算标准统一为15元/小时（税管费另计）。

3、乙方不得将本项目转包或分包，否则甲方视乙方单方面违约，单方面终止合同，乙方承担违约赔偿责任，并没收履约保证金。

4、下列费用已综合包含在合同总价中，具体支出明确如下：

其中体检费：组织服务人员进行年度体检，体检费人均标准500元。活动经费：组织服务人员开展集体活动，全年人均活动支出标准200元/人。搭伙费：乙方服务人员在甲方食堂用餐，根据岗位人数乙方按月向甲方统一支付早餐6元/餐，正餐13元/餐的搭伙费。其中服务人员个人自付不超过3元/餐，由乙方自行决定并收取。每轮合同期间搭伙费不作调整，续签合同根据甲方餐标调整幅度进行搭伙费补差并调整相应合同金额。

5、本次合同对拟派入本项目的服务人员所有费用及为完成本项目服务内容所产生的相关费用均由乙方承担，包括人工工资、公积金、社保等社会福利费、企业管理费、税金等一切为完成本项目招标服务内容所需的费用及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。承担体检费、搭伙费、节日值班费、高温补贴、活动经费、服装费、培训及相关劳务支出；若乙方未按规定发放和缴纳，甲方有权从本合同金额中扣除并发放；在履行合同过程中，合同金额不作调整。

6、**乙方服务人员工作服由乙方提供，数量（春秋装一年一套，第一年先发两套、夏装一年两套、冬装三年两套，第一年发放两套（外套套装+羊绒衫）包括头花和丝巾）、款式、质量需经甲方认可，人均不低于2000元/年，做到整洁大方，没有乙方标记。**

7、甲、乙双方在合同期内必须遵守国家法律、法规及保护甲、乙双方的合法权益。

**十、违约责任**

1、乙方的外包服务达不到约定的甲方标准或要求，乙方应按甲方要求进行整改或根据甲方建议更换工作人员，如再次考核仍无法达到甲方标准或要求的，甲方有权单方解除本合同，造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。

2、甲方延迟支付外包费用的，每延迟一日，向乙方支付应付金额千分之二的违约金，延迟三十日以上（含本数）未支付外包费用的，乙方有权单方解除本合同，甲方应承担相应损失。

3、由于不可抗力造成本合同一方不能履行合同，受不可抗力影响的一方不承担违约责任。

4、乙方未确保响应承诺的人员到位，或人员素质不符合招标文件要求，或与响应承诺不一致的，或人员超过合同约定最高年龄的，每发现1人次扣1000元（次月仍未调整的加倍）。

5、所有在岗服务人员的平均年龄不得超过35周岁。每季度支付合同款项前，甲方按合同款项应支付月的所有在岗服务人员计算平均年龄，平均年龄每超过合同约定年龄1周岁（精确到0.1周岁，四舍五入）扣5万元。

**十一、争议解决方式**

因履行本合同发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任何一方有权依法向慈溪市人民法院起诉。

**十二、附则**

1、本合同未尽事宜，双方可协商订立补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2、本合同正本一式陆份，双方各执三份，具有同等法律效力。

（以下为签署页）

甲 方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 乙 方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 地 址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 授权代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电 话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

账户名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 账户名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 开户银行：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

账 号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 账 号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

签约时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 签约地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**第五章 招标内容与服务需求**

**一、项目概况**

慈溪市自来水有限公司是一家以自来水生产和销售服务为主要业务的公共事业型企业，担负着全面保障慈溪全市供水重任，需要一支作风严谨、服务优良的供水营业大厅和客服服务队伍，以“客户为中心，满意为标准”，提供客户咨询、业务受理、供水投诉、水费缴纳等服务；提供24小时的全天候服务的热线平台，接受供水用户咨询、投诉和反馈服务；进一步畅通自来水公司与用户之间的沟通渠道，提高客户满意度，有效提升供水整体服务质量。

现以公开招标形式，选择经验丰富、企业信誉优良有能力承担本项目的企业。

**二、岗位设置及人员配置要求**

**1、表A岗位人员数量基本要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数要求 |
| 1 | 项目经理 | 1名 |
| 2 | 营业大厅客户服务人员（其中主管2名） | 15名 |
| 3 | 客服热线服务人员（其中主管1名） | 11名 |

**2、表B服务需求表（本表投标时须逐条应答）:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 招标需求 | 投标响应 |
| 1 | 总体要求 |  |
| 1.1 | 中标单位提供的上述岗位应当与中标单位签订劳动合同，中标单位应如实足额支付上述岗位人员的工资、奖金及各种福利待遇，并缴纳社会保险及公积金等。上述岗位的用工成本不低于采购方现有用工成本标准。 |  |
| 1.2 | 中标人合同签订后15个工作日，完成运营团队的组建，包括人员招聘、培训等相关工作，完成运营规范体系的建设。 |  |
| 1.3 | 中标单位保证在1个月内建立长效运行的岗位绩效考核方案并报经招标人审核。 |  |
| 1.4 | 中标单位由于没有达到招标文件要求的岗位人员待遇，而造成服务质量不达标的，中标单位必须采取相应的整改措施。 |  |
| 1.5 | 服务团队人员基本要求：大专及以上，熟练操作电脑和日常办公软件，身体健康，品行端正，慈溪本地人，无犯罪记录。新入岗人员年龄不得超过35周岁。团队所有人员平均年龄不超过35周岁（其中最高年龄不超过42周岁），已从事一年以上供水客户服务经历的人员占比不少于三分之二。项目经理1人要求形象端庄有一定气质，责任心、团队管理能力、沟通协调能力和亲和力强，有从事水电气一线客户服务工作经历三年以上。 |  |
| 1.6 | 中标单位优先接收符合岗位需求的招标人原有岗位人员，并保障其待遇。 |  |
| 2 | 营业大厅服务人员 |  |
| **2．1** | 基本要求 |  |
| 2**.1.1** | 团队人员配置基本要求营业大厅客户服务人员15人（其中主管2名，包括1名外派至行政服务中心人员），有较强的责任心、表达沟通能力和团队精神，能熟练操作电脑和招标人报装系统、客服系统等软件。 |  |
| **2.1.2** | 营业服务人员配置要求营业大厅8人，城北所4人，宗汉所2人，城区所1人；营业时间08：00---17：30，具体按岗位确定。 |  |
| **2.1.3** | 运营体系要求制订完善日常工作纪律、管理规定、工作台帐、应急预案和保密制度，建立服务人员绩效考核和激励制度。 |  |
| **2.1.4** | 培训管理要求针对接待礼仪、系统操作和专业业务制订培训计划，并建立培训测试制度，合格者上岗。 |  |
| **2.2** | 营业大厅客户服务人员要求 |  |
| **2.2.1** | 服务规范 |  |
| **2.2.1.1** | 必须统一着装，保持仪容仪表端正大方，女性营业员淡妆、束发、不戴夸张的饰物上岗，按规定佩戴统一的工作牌。 |  |
| **2.2.1.2** | 当客户走向台席时，应起身站立微笑问好，待客户坐下后入座，要主动、热情迎询。必须讲文明用语和普通话，文字规范化、标准化，不得使用“服务忌语”。 |  |
| **2.2.1.3** | 耐心解答客户提出的问题，做到有问必答；本岗位不能解答的问题，要积极引导，不得推诿、搪塞，对个别客户的一些失礼言行，要尽量克制忍耐，必要时请上级领导协助共同解决问题，不得以任何借口和方式顶撞客户、与之争吵。 |  |
| **2.2.1.4** | 客户咨询叙述时，应根据实际情况随时说“是”、“对”以示专心聆听，客户叙述不清时，服务人员应用客气周到的语言描述客户要求并得到确认。 |  |
| **2.2.1.5** | 工作出现差错时，应及时纠正并诚恳向客户道歉，对客户提出的批评应诚恳接受；客户提出表扬道谢时，要谦虚致词，不骄不躁。 |  |
| **2.2.1.6** | 认真落实首问责任制，对客户提出的问题严格按首问责任制流程来处理。无论办理业务是否对口，接待人员都要认真倾听，热心引导，快速衔接，并为用户提供准确的联系人、联系电话和地址。 |  |
| **2.2.2** | 行为规范 |  |
| **2.2.2.1** | 提前10分钟到岗，开机预热，检查营业系统是否正常。备足零钱和必要的业务用品、用具，做好营业前的准备工作。办公用品、单据、书写工具摆放有序，杂物不外露，工作柜台，各类电脑、设备应保持外观整洁、放置恰当。 |  |
| **2.2.2.2** | 工作时不准谈笑喧哗、聚堆聊天、吃零食、看书报、电话聊天、玩微信或干其它与工作无关的事，私人电话应长话短说，不影响工作。 |  |
| **2.2.2.3** | 在岗工作时，不得擅自串岗、脱岗或离岗；不得从事与客户服务无关的事情；不得放下手上工作拨打和接听私人电话；业务办理过程中不得与其他营业员闲聊。 |  |
| **2.2.2.4** | 严禁工作电脑与任何电子新产品相连，严禁在工作电脑听歌、看电影、炒股等做与工作无关的事情。 |  |
| **2.2.2.5** | 严格遵守保密纪律，不泄漏客户资料，不私改用户信息，不许无关人员进入营业大厅柜台内。 |  |
| **2.2.2.6** | 应熟悉电源开关、防火通道及出口位置，熟悉灭火器具体位置及使用方法，定期检查防火安全设施，如发现事故苗头必须立即查找并及时报告。 |  |
| **2.2.2.7** | 临下班时，对于正在处理中的业务应照常办理完毕后方可下班。下班时如仍有等候办理业务的用户，应继续办理，不得因下班拒绝办理业务。 |  |
| **2.2.3** | 业务规范 |  |
| **2.2.3.1** | 必须熟练掌握专业知识和业务操作，办理单笔业务时间不超过5分钟；业务繁忙时，不得流露出急躁或不满情绪，做好解释工作，请客户谅解，尽量加快工作速度。 |  |
| **2.2.3.2** | 受理业务时，应主动向客户说明该项业务需用户提供的相关资料、办理的基本流程、相关的收费项目和标准，并提供业务咨询和投诉电话号码，既要按章办事又要掌握好灵活变通。 |  |
| **2.2.3.3** | 主动告知客户用水消费情况，让客户知情，并在客户视线内点验现金，告知客户所交纳的金额，当面点清。 |  |
| **2.2.3.4** | 收取现金必须日清日结，严禁挪用或滞留。票据、钱款时时复核、汇总，出现差错责任自负。 |  |
| **2.2.3.5** | 受理客户咨询业务时应耐心，不能当即答复的，应向客户致歉，留下联系方式并按规定期限尽快答复客户。 |  |
| **2.2.3.6** | 保守自己的系统登录密码，不准泄露给其他人员，必须用自己的工号、密码登录系统，不得使用他人工号、密码。 |  |
| **2.2.3.7** | 下班后做好当日数据备份，关好电源，检查门窗安全措施。 |  |
| **3** | 供水客户服务热线服务需求 |  |
| **3.1** | 基本要求：热线服务人员11名（其中主管1名）。有较强的责任心、表达沟通能力和团队精神。能熟练操作电脑和招标人报装系统、客服系统等软件。 |  |
| **3.2** | 座席配置要求24小时服务热线（轮班制），白班不少于3人（不包括主管），晚班不少于2人。 |  |
| **3.3** | 运营体系要求制订完善日常工作纪律、管理规定、工作台帐、应急预案和保密制度，建立服务人员绩效考核和激励制度。 |  |
| **3.4** | 培训管理要求针对接电礼仪、话务系统操作和专业业务制订培训计划，并建立培训测试制度，合格者上岗。 |  |
| **3.5** | 项目服务内容：负责甲方63011330客服热线正常运行，做好各政府信息平台交办件的受理、交办、反馈等工作。通过甲方客服系统和报装系统，对各业务流程和处理进度进行全过程跟踪，及时做好客户回访。与甲方各部门保持沟通，做好动态信息的及时汇总报送。 |  |
| **3.6** | 客服热线服务要求 |  |
| **3.6.1** | 服务人员必须统一着装，保持仪容仪表端正大方，严格遵守国家法律、法规及本公司规章制度，遵守保密规定，尊重客户隐私。 |  |
| **3.6.2** | 客户服务中心24小时受理供水故障报修、用水咨询、客户投诉等业务。工作时间内电话接线员应保证计算机和电话等设备正常工作并做好详细记录。交接班手续必须完备。 |  |
| **3.6.3** | 保持电话畅通，服务人员应在电话铃响三声内接听超过三声后接听应向客户致歉。应答时应首先以普通话问候对方“您好慈溪自来水有限公司客服中心请讲”。 |  |
| **3.6.4** | 服务人员受理客户咨询业务时应耐心细致，答复不能当即答复的服务人员应向客户致歉，留下联系方式并按规定期限尽快答复客户。 |  |
| **3.6.5** | 服务人员在接听电话过程中，应根据实际情况随时说“是”、“对”以示专心聆听，重要内容要注意重复确认。 |  |
| **3.6.6** | 服务人员在核对客户资料时，对于多音字应选择褒义词，避免引用含有贬义或反面人物名字核对客户的名字。 |  |
| **3.6.7** | 客户投诉或咨询叙述不清时，服务人员应用客气周到的语言描述客户要求并得到确认。 |  |
| **3.6.8** | 对于客户投诉无论责任归于何方，服务人员都应积极、热情、认真处理，不得在处理过程中发生内部推诿、搪塞或敷衍了事的情况。 |  |
| **3.6.9** | 对客户提出批评意见，服务人员应虚心听取，在未核实的情况下不能附和，也不可不理睬，甚至顶撞客户，只能表示待调查清楚后再予答复。 |  |
| **3.6.10** | 通话过程中服务人员应等客户先挂断电话后再挂电话，不可强行挂断。 |  |
| **3.6.11** | 当客户打错电话时，服务人员应礼貌做出说明，遇到骚扰电话时应指出其错误行为后再行挂断。 |  |
| **3.6.12** | 因抢修、计划检修引起的停水，客户询问时服务人员应告知停水原因并主动致歉。 |  |
| **3.6.13** | 接到客户报修时，服务人员应详细询问故障情况并对报修的情况加以判断。如属客户内部故障，应电话引导和协助客户排除故障，如无法判断故障原因或判断确属于供水部门维修范围内的故障，服务人员应详细、准确记录客户的姓名、电话、地址，并下发至所属承询部门。 |  |
| **3.6.14** | 对于非报修类的其他业务来电，服务人员应耐心解答，如无法解答及处理的，则应说明情况并按规定转相关部门。 |  |
| **3.6.15** | 对于客户的咨询、投诉、报修等电话，服务人员应当做详细记录，对于客户的重要投诉、紧急投诉信息，应向甲方汇报后及时作出处理。 |  |
| **3.6.16** | 无法解答或及时处理的顾客来电，在转交相关部门下单处理后的24小时内，应当主动向客户去电听取顾客反馈意见。 |  |
| **4** | 其他要求： |  |
| **4.1** | 搭伙费：乙方服务人员在甲方食堂用餐，根据岗位人数乙方按月向甲方统一支付早餐6元/餐，正餐13元/餐的搭伙费。其中服务人员个人自付不超过3元/餐，由乙方自行决定并收取。每轮合同期间搭伙费不作调整，续签合同根据甲方餐标调整幅度进行搭伙费补差并调整相应合同金额。 |  |
| **4.2** | 人员体检一年一次，体检费人均标准500元/人，费用由乙方承担。 |  |
| **4.3** | 活动经费：组织服务人员开展集体活动全年人均活动经费支出标准200元，由乙方承担。 |  |
| **4.4** | 加班费：年度零星加班工资暂估总金额20000元。在合同正常工作内容外，乙方根据甲方需求安排人员及时提供外包服务，正常加班结算标准统一为15元/小时（税管费另计），按季结算。 |  |
| **4.5** | 建议项目经理的年度基本应发工资不少于9万元（不包括各类福利、加班工资等），年度绩效考核工资（含年终奖）不少于1.5万元；普通服务人员年度基本应发工资不少于4.8万元（不包括各类福利、加班工资等），年度绩效考核工资（含年终奖）不少于人均0.7万元；各岗位主管年度基本应发工资不少于5.2万元（不包括各类福利、加班工资等），年度绩效考核工资（含年终奖）不少于人均1万元；到市行政服务中心窗口工作的人员按行政服务中心规定标准另行享受窗口补贴，乙方承担。 |  |
| **4.6** | 同时每次续签年度服务采购合同时，服务人员实际应发工资比上年增长幅度不少于人均100元/月。 |  |
| **4.7** | 投标人中标后，不得以不完全了解招标内容、要求等情况为由提出额外补偿或其他要求。中标人承诺的投标报价不因市场因素和政策的变动而调整。 |  |

1. **服务考核办法**

（一）考核采用季度评分制（与合同款支付同步），由招标人相关业务管理部门组成考核组对中标人的服务情况进行季度考核评价。100分为满分，95分及以上为优秀，90分及以上为良好，85分及以上为合格，85分以下为不合格。若得分低于90分，90分以下部分每低1分扣1000元，在季度付款中扣除，且作为续签下年服务合同的重要依据，续签合同年度综合评分不应低于95分（按四次季度评分平均值）。一年连续二次考评不合格的，招标人可以无条件终止合同；一年累计超过二次考评不合格的不续签服务合同。

季度考核得分不足90分的，招标人有权向中标人提出更换项目经理；同一外包服务人员单季度考核扣分值在5分及以上的或年度累计扣分值在10分及以上的，招标人有权向中标人提出更换服务人员。

**营业大厅及服务热线客服服务外包项目的季度服务考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 主要考核内容 | 分值 | 考核评分 | 备注 |
| 项目管理 | 对中标人总体服务水平的评价 | 10 |  |  |
| 执行招标人指令要求的整体评价 | 6 |  |  |
| 对中标人项目台账的完整性评价 | 6 |  |  |
| 制度建设 | 服务规范、工作守则的制订及执行 | 15 |  |  |
| 绩效考核制度的建立及执行 | 15 |  |  |
| 队伍管理 | 仪容仪表、工作纪律和内部协调 | 15 |  |  |
| 服务质量 | 业务水平、工作时效和工作态度 | 15 |  |  |
| 业务培训 | 建立每月的工作例会和业务交流制度 | 9 |  |  |
| 建立岗位相关业务的专家季度培训制度 | 4 |  |  |
| 其他 | 支付员工薪资情况 | 3 |  |  |
| 服务团队凝聚力建设 | 2 |  |  |
| 合计 |  | 100 |  |  |

备注：1、表格主要考核内容招标人可根据实际情况作适当调整，但应提前告知中标人。

## 2、考核时中标人应提供完整台账记录，由招标人考核小组进行集体打分，起扣分最少为0.5分，且扣分值应为0.5分的整数倍，考核基本规则另有规定按规定执行。

（二）考核项目的主要内容及考核基本规则

1、项目管理（22分）。

（1）对中标人总体服务水平的评价（10分）：由考核小组对季度服务水平进行整体打分，1分起扣。因服务不规范、服务缺失等被通报批评或媒体曝光的每次扣4分起。

（2）执行招标人指令要求的整体评价（6分）：中标人要对招标人提出的合理建议、临时性业务工作的要求应积极执行，做到快速、准确。未及时有效落实的酌情扣分，造成可弥补差错的扣2分起。

（3）对中标人项目台账的完整性评价（6分）：中标人应建立专人负责、完整成册的项目管理台账。台账管理齐全成册的不扣分，台账凌乱的扣4分起，负责人不明确的扣2分起。

2、制度建设（30分）

（1）服务规范、工作守则的制订及执行（15分）：中标人要建立符合岗位实际需求的应知应会业务操作规范和日常工作守则，并向招标人审核备案。未按规定建立规范或工作守则虽已建立但整体执行差的，每项扣6分；个别人员执行不到位的酌情扣1分起。

（2）绩效考核制度的建立及执行（15分）：中标人要建立项目全员绩效考核制度并向招标人审核备案，考核制度既要体现奖优罚劣，又要兼顾团队整体合作，既要保持队伍稳定又要推行岗位人员合理退出制度。绩效考核制度未及时建立或未经招标人审核备案的扣15分，考核制度虽已建立但执行不到位的扣5分起。

3、队伍管理（15分）

仪容仪表、工作纪律和内部协调：工作场所内应服装统一，无特殊情况未按规定着装每人次扣0.5分起，中标人服装配置整体不到位的扣5分起；服务人员无故迟到、早退、旷工、脱岗，上班时间做与工作无关之事，言行举止有损招标人形象，每人次扣1分起，情节较重的加倍扣分；部门与部门、同事之间要加强工作有效沟通，因内部沟通协调造成工作失误的酌情扣分。

4、服务质量（15分）

业务水平、工作时效和工作态度：因业务水平足造成的失误影响较小的每起扣1分，影响较大失误酌情扣分；工作时效不及时造成用户投诉的每起扣2分起；工作态度原因造成纠纷或用户投诉的，根据情节程度酌情扣分，每起扣2分起，媒体曝光或上级督办的加倍扣分。

1. 业务培训（13分）

（1）建立每月的工作例会和业务交流制度（9分）:例会应邀请公司相关业务负责人参加，每缺一次扣3分，流于形式每次的扣2分。

（2）建立岗位业务季度培训制度（4分）：每季度一般由中标人邀请行业专家、业务骨干等开展培训（参加招标人组织的大型业务培训也可视作季度培训），缺项的扣4分，流于形式每次的扣3分。

6、其他（5分）

（1）支付员工薪资情况（3分）：由考核小组根据项目服务人员的整体反映情况酌情打分。

（2）服务团队凝聚力建设（2分）：由考核小组根据日常团队建设情况和服务人员的整体反映情况酌情打分。

7、以上各单项扣分以对应的各考核项目的分值为上限，扣完为止。

**第六章 商务条款**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内 容** |
| 1 | 服务期限：合同期限为一年，一年期满后经招标方考核合格，合同可续签一年，最多可续签二年。 |
| 2 | 付款方法和条件：按季支付(3个月自然月）。合同开始之日起每3个月的第3个月，采购方收到中标方有效的增值税普通发票后10个工作日内，支付扣除暂估加班工资后的实际合同金额的25%。合同最后3个月不予预付，待合同执行完毕办理完结算后15个工作日予以支付。 |
| 3 | 履约保证金金额：合同签定后三个工作日内，成交方交纳本合同金额的2%作为履约保证金。合同期满经甲方履约考核扣除应扣款项后五个工作日内无息退还；但如果存在合同履行争议且尚未解决，则履约保证金有效期等争议最终解决且理赔完毕后终止。 |
| 4 | 授予合同：①中标通知书发出之日起30天内，中标人应按照招标文件的规定、中标人的投标响应及中标通知书确定的金额签订合同。②中标人如不遵守招标文件或投标文件各项条款的邀约与要约，或在接到中标通知书后借故拖延，拒签合同的，招标人将按规定上报诚信状况。给招标人造成的损失的还应当予以赔偿。 |

**第七章 附件**

资格文件

**封面**

**慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目**

项目编号：QTGGZY2025022

（资格文件）

**投标文件**

投标人全称：（加盖单位公章）

年 月 日

商务和技术文件

封面

**慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目**

项目编号：QTGGZY2025022

（商务和技术文件）

**投标文件**

投标人全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**附件一**

**投标书**

致：慈溪市基建审计事务所

（投标人全称）　授权 （全名、职务） 为全权代表，参加贵方组织的慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目（项目编号：QTGGZY2025022）招标活动并投标，为便于招标人公正、择优地确定中标人及其服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。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。

2、我方不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。

3、我们已详细审查全部招标文件及有关的澄清/修改文件（若有），我们完全理解并同意放弃对这方面提出任何异议的权利。

4、保证遵守招标文件有关条款规定。

5、本项目的投标报价详见“开标一览表”。

6、投标文件有效期为自开标之日起 90 个日历日。

7、保证在中标后忠实地执行与招标人所签署的合同，并承担合同规定的责任义务。

8、与本投标有关的一切正式来往通讯请寄：

地址： 邮编： 。

电话： 传真： 。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件二**

**法定代表人身份证明**

投标人名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

身份证号码：

 系（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人（盖章）：

日 期：

后附：法定代表人身份证扫描件。

**附件三**

**法定代表人授权书**

**（投标文件由授权代表签字的须提供）**

致：招标人

（投标人全称）法定代表人（法定代表人姓名）授权（授权代表姓名）为授权代表，参加慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目，项目编号为QTGGZY2025022 ，其在招投标活动中的一切活动本公司均予承认。

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日 期：

附：

授权代表姓名：

授权代表身份证号码：

职务：

详细通讯地址：

电话：

传真：

后附：

1、授权代表身份证扫描件；

**附件四**

**投标人一般情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 单位名称： |
| 2 | 总部地址： |
| 3 | 当地代表处地址： |
| 4 | 电 话： | 联 系 人： |
| 5 | 传 真： | 电子信箱： |
| 6 | 注册地： | 注册年份： |
| 7 | 公司的资质等级（请附上有关证书的扫描件） |
| 8 | 公司（是否通过，何种）质量保证体系认证（如通过请附相关证书扫描件，提供认证机构年审监督报告） |
| 9 | 从业人员数量 |  |
| 10 | 营业收入 |  |
| 11 | 其他需要说明的情况 |  |

投标人（盖章）：

日 期：

**附件五**

**商务条款响应表**

项目名称：慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目

项目编号：QTGGZY2025022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：须与“第六章 商务条款”逐项比较填写。

投标人（盖章）：

日 期：

**附件六**

**技术条款响应表**

项目名称：慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目

项目编号：QTGGZY2025022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：注：须与“第五章 招标内容与服务需求”逐项比较，如有偏离的，须在本表中列明，并提供详细的偏离说明。如投标人未在本表中列出偏离说明，即使其在投标文件的其他部分说明与招标文件要求有所不同或回避不答，亦视为完全符合招标文件中所要求的最佳值并写入合同。若中标人在定标及合同签订前，以上述事项为借口而不履行合同签订手续及执行合同，则视作其放弃中标资格。

投标人（盖章）：

日 期：

**附件七**

**合同条款响应表**

项目名称：慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目项目编号：QTGGZY2025022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：须与“第四章 合同条款”逐项比较，如有偏离的，须在本表中列明，并提供详细的偏离说明。如投标人未在本表中列出偏离说明，即使其在投标文件的其他部分说明与招标文件要求有所不同或回避不答，亦视为完全符合招标文件中所要求的最佳值并写入合同。若中标人在定标及合同签订前，以上述事项为借口而不履行合同签订手续及执行合同，则视作其放弃中标资格。

投标人（盖章）：

日 期：

**附件八**

**项目业绩表**

项目名称：慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目

项目编号：QTGGZY2025022

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **合同签订时间** | **甲方单位名称** | **联系人及方式** | **服务内容** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

**注：附评分标准要求提供的相关资料。**

投标人（盖章）：

日 期：

报价文件

封面

**慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目**

项目编号：QTGGZY2025022

（报价文件）

**投标文件**

投标人全称：（加盖单位公章）

年 月 日

**附件九**

**开标一览表**

项目名称：慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目

项目编号：QTGGZY2025022

货币单位：人民币（元）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标项** | **名称** | **投标报价（元/年）** |
| 1 | 慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目 | 大写：小写： |

备注：1、报价以人民币为结算单位。

投标人（盖章）：

日 期：

**附件十**

**分项报价表**

项目名称：慈溪市自来水有限公司营业大厅及服务热线客服服务外包项目

项目编号：QTGGZY2025022

单位：元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报项目价  | 数量 | 综合单价（元） | 小计（元） | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1人 |  |  |  |
| 2 | 营业大厅 | 大厅主管 | 2人 |  |  |  |
| 客户大厅服务 | 13人 |  |  |  |
| 3 | 客服热线 | 热线主管 | 1人 |  |  |  |
| 热线人员 | 10人 |  |  |  |
| 4 | 合计 |  |  |  |  |
| 5 | 管理费+利润+风险金：序号（4）× % | / |  |  |  |
| 6 | 税金： 序号（4+5）× % | / |  |  |  |
| 7 |  零星加班费 | 1项 | 20000 | 20000 | 本项为暂定金额，报价时不作浮动，费用按实结算 |
| 8 | 总计投标总价 | / |  |  |  |

**备注：**

**1、综合单价包含服务人员基本工资、绩效考核奖金、年终奖、社保费用、公积金、体检费、福利费、高温费、服装费、培训费、节假日加班费、搭伙费、活动经费等。**

**2、投标方可根据实际情况自行填写，但必须注明具体的细目内容，栏目不够可自行添加。**

**3、分项报价表总价应和开标一览表中的报价一致。**

投标人（盖章）：

日 期：

**附件十一**

**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（项目名称）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**租赁和商务服务业**；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1，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。

企业名称（盖章）：

日 期：

**1、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。**

**2、采购文件中明确的所属行业：详见招标文件第三章。**

**附件十二**

**残疾人福利性单位声明函（如有需提供）**

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。

 单位名称（盖章）：

 日 期：

注：

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

**评分索引表（建议放在目录之前）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供应商评分内容 | 自评分 | 资料所在页码 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：1、供应商对客观分可以进行自评分，主观分可以不用自评分。

2、本表只适用**第三章评标办法及标准** 附表3“商务和技术评分表”。

|  |
| --- |
| **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。 |