青田县政府采购

竞争性磋商文件

|  |  |
| --- | --- |
| **项目编号：** | **QTFSCG2024-177** |
| **项目名称：** | **信访局2024年12345政务服务热线运行维护项目** |
| **采 购 人：** | **青田县信访局** |
|  |  |
| **采购代理机构：** | **浙江浙坤工程管理有限公司** |
| **地 址：** | **青田县龙东小区13幢一单元302室** |
|  |  |
| **二○二四年九月** |
|  |

目 录

目 录 1

第一章 竞争性磋商采购公告 1

第二章 采购需求 4

2.1 项目概况 4

2.2 服务内容 4

2.3 服务外包具体要求 4

2.4 商务要求 9

第三章 供应商须知 10

供应商须知前附表（一） 10

供应商须知前附表（二） 13

一 总则 14

二 磋商文件 20

三 磋商响应文件 21

四 磋商响应文件的编制 22

五 磋商响应文件的提交 23

六 开标、资格审查、磋商和评审 24

七 响应无效的情形 29

八 成交和合同 31

九 其他事项 33

第四章 合同主要条款 34

第五章 磋商响应文件格式 43

一 资格审查文件格式 43

二 资信商务及技术文件格式 48

三 报价文件格式 54

一 总则 60

二 评审一般规定 60

三 评审内容及标准 60

附件一 政府采购活动现场确认声明书 63

附件二 启用备份投标文件申请书 64

第一章 竞争性磋商采购公告

项目概况：

信访局2024年12345政务服务热线运行维护项目采购项目的潜在供应商应在浙江政府采购网（**zfcg.czt.zj.gov.cn**），丽水市公共资源交易网（**lssggzy.lishui.gov.cn**）采购公告附件中自行获取采购文件，并于2024年09月26日 09:00（北京时间）前递交（上传）响应文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：QTFSCG2024-177

项目名称：信访局2024年12345政务服务热线运行维护项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：500000

最高限价（元）：500000

采购需求：详见招标文件第二章招标需求

**标项1：**

项目名称：信访局2024年12345政务服务热线运行维护项目

数量: 1

预算金额（元）:500000

简要规格描述：详见招标文件第二章招标需求

备注：

合同履约期限：合同签订后一年。

本项目（否）接受联合体投标。

**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。

3.本项目的特定资格要求：无。

**三、获取采购文件**

时间：/至2024年09月26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）：浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn），丽水市公共资源交易网（**lssggzy.lishui.gov.cn**）公告附件

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、响应文件提交（上传）**

截止时间：2024年09月26日09:00（北京时间）

地点（网址）：在“政府采购云平台”上传提交，“电子加密磋商响应文件”成功上传提交后，供应商自行打印磋商响应文件接收回执。

**五、响应文件开启**

开启时间：2024年09月26日09:00（北京时间）

地点（网址）：政采云平台（https://www.zcygov.cn）、青田县瓯南街道百悦城5幢（华侨总部经济大楼）12楼1204招投标中心开标室（三）

**六、公告期限**

自本公告发布之日起3个工作日。

**七、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）已分别于2022年1月29日和2022年2月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的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。

4.其他事项：

（1）潜在供应商应当依照本公告第三条第3款规定方式获取采购文件，其他渠道获取采购文件的，不得对采购文件提起质疑投诉。

（2）备份响应文件：供应商自行确定是否提交；若提交请在响应文件截止时间前将备份响应文件打包压缩加密后（未加密造成泄密的由供应商自行承担）以电子邮件的形式发送至971977757@qq.com，备份响应文件在“电子响应文件”在线解密失败后启用，否则不予以启用。

**八、凡对本次招标提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：青田县信访局

地 址：青田县临江东路91号

项目联系人（询问）：曾钰云

项目联系方式（询问）：0578-6819197

质疑联系人：舒晓晓

质疑联系方式：13867070166

2.采购代理机构信息

名 称：浙江浙坤工程管理有限公司

地 址：青田县龙东小区13幢一单元302室

联系人：李淑

联系电话：13587132878

质疑联系人：夏琳

质疑联系方式：15057872330

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：青田县财政局政府采购监管科

地 址：浙江省青田县临江东路1号

传 真：0578-6830575

联系人 ：陈玲晓

监督投诉电话：0578-6826642

**第二章 采购需求**

2.1 项目概况

青田县12345政务服务便民热线是县委县政府联系群众的主要桥梁，是听民生、汇民意、聚民智、解民忧的重要纽带。现因工作需要向社会采购12345政务服务便民热线电话接听受理服务，本项目主要承担群众和企业通过12345热线来电反映的各类咨询、投诉、举报、建议和救助等非紧急类事项的接听、受理、登记工作，提供7\*24全天候人工服务。

2.2 服务内容

1.主要内容：热线电话接听受理、答复、登记、转送、转接等业务，4名话务人员，提供7\*24全天候人工服务，6个话务坐席，年约4万条短信，智能语音线路专线、平台维护费、管理费等。

2.服务清单：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 12345平台话务劳务服务 | 4 | 套 |  |
| 2 | 12345平台话务坐席服务 | 6 | 席 |  |
| 3 | 智能语音线路 | 1 | 条 |  |
| 4 | 配套网络及重点设备更新服务 | 1 | 项 |  |
| 5 | 短信发送费 | 1 | 项 |  |
| 6 | 平台维护费 | 1 | 项 |  |
| 7 | 管理费 | 1 | 项 |  |

3.项目包括但不限于：支撑6个坐席专业呼叫业务所需的软件设备、通讯电路、网络专线、平台短信，4名话务人员工资、社保、福利、津贴、补贴、加班、体检、奖励、企业管理、团队建设、文化建设、培训学习、服装、宣传、税费以及难以预料情况下的应急资金等。

2.3 服务外包具体要求

（一）人员需求和要求

1.话务员基本要求

①供应商提供热线话务接听需要的话务员4名，话务员由供应商负责招聘、培训。

②思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，信守职业道德，遵纪守法，具备热线话务岗位业务服务必要的知识和能力。

③普通话标准流利、口齿清晰，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和电脑文字输入能力。

④ 供应商提供话务人员和派驻管理人员上岗前需经过采购人确认，采购人有权对人员提出调整要求，供应商需积极配合。

（二）业务和工作流程要求

 供应商在采购人的指导下配合做好以下工作：

1.做好青田县12345热线电话7\*24小时全天候人工接听、受理、登记及相关业务办理工作。

2.做好重大紧急信息相关的处置工作。

3.做好信息采集、数据分析、编辑等工作。

4.做好宣传报道和职业培训工作。

5.做好采购人要求的其他相关工作。

（三）场地和系统软件要求

1.供应商提供坐席设备，以及确保话务正常开展需要的其余设备设施损坏后的维修、更换。

2.供应商应提供话务需要的呼叫系统，提供的呼叫系统应具备自动语音交互功能（IVR）、人工转接、呼叫排队、坐席排队、智能路由、智能路线、坐席软电话功能、来电提醒、短信群发、外呼通话、三方通话、AI来电分流、报表统计分析、坐席双通道录音、录音管理、人员分组管理、实时分组监控警示、工时配置、黑白名单、满意度调查（评分）等功能，同时应确保相应功能持续升级。呼叫系统要与现运行系统一致或匹配，与话务数据等原有一切在用系统的互联互通，无缝对接。

3.供应商需配合采购人完成原有系统及后续系统的登记保护测评备案工作。

4.供应商提供符合12345热线项目正常运营所需的专线线路。

（四）工作指标要求

1.群众来电有效接通率每月≥90%，未达到指标的，扣服务费1000元，每下降1%加扣500元。

2.直接答复率：来电咨询件直接答复率要求每月≥80%，未达到指标的，扣服务费1000元，每下降1%加扣500元。

3.及时处理率：对来电预处理事项2个工作小时内完成转派，上级转送事项、按规定时间及时处理率要求100%，每发现1件未在规定时间内完成扣服务费500元。

4.话务满意率：来电群众对话务员的服务态度、服务质量进行评价，要求满意率每月≥99%以上，未达到指标的，扣服务费500元，每下降1%加扣500元。

5.受理单质检：按各级工作要求和平台单位责任清单进行处理。12345政务服务中心抽查发现存在错登、漏登、应判重未判重以及其他质量问题、答复明显错误、应受理未受理、工单记录与通话内容严重不符、工单处置不规范等质量问题的，每发现1件扣服务费100元。

6.责任投诉：按12345热线服务规范接听群众来电。不得出现因话务员业务差错等原因引起的有责投诉。每出现1件扣服务费200元。发生被上级通报批评或舆情事件等影响12345政务服务热线形象的情况，每起扣服务费2000元。

7.紧急类事项处理及时率：指电话受理完成后10分钟内，必须及时电话或短信或浙政钉通知相关事权单位并报告采购人，涉及群众人身、财产安全的应同时报告给县应急管理局或110指挥中心，及时处理率要求100%。未及时提交、报送、漏报、瞒报的，每发现1件扣200元。未及时联系责任单位处理、造成一定后果的每起扣服务费1000元。

8.信息安全：平台信息为政府重要信息，供应商必须保证通信网络的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。因工作不当造成信息泄露的，经查实每起扣服务费1000元，造成群众投诉的加倍扣款。

9.技术保障：供应商至少确定1名技术人员负责12345热线平台的运行和维护，并确保线路畅通。日常线路畅通率达到100%。供应商应建立并完善应急机制，确保突发事件下政务热线线路畅通率≥70%（畅通率=实际畅通线路数/该时段排定线路数\*100%）。因供应商原因造成系统故障未妥善处理造成负面影响的，扣考核款2000元/次；故障结束后，要形成书面情况和整改报告提交采购人备案，未提交的，每次扣考核款500元。

10. 队伍建设：供应商在采购人指导下进行团队建设及人员管理，保持人员稳定，及时补员，并在采购人的指导下做好人员调配工作。年人员流失不超过3人，每超过1人扣服务费1000元；单月最高流失人数不超过2人，每超过1人，扣除1000元。参军、通过考试进入公务员、事业编制、国有企业正式编制的除外。

11.数据资产：供应商应确保使用其提供的系统、软件和服务等产生的政务热线相关数据产权属于采购人，供应商应确保上述数据可随时按要求完整转移到采购人指定的存储设施、数据云或系统，且保障数据的正常调用，并做好数据保密工作。

12.达到省市新实施的有关工作指标要求。

13.每月进行服务质量达标考核，对以上1-10项工作指标要求进行达标考核，未达标项按相应的扣款原则计扣服务费用，服务费按月计扣，按合同付款方式条款支付服务费时扣除。

（五）系统的对外通信网络建设技术要求

供应商应配备1名网络和系统维护技术人员，负责12345政务服务便民热线智能化和数字化建设推进，话务台席和联网设备的网络维护和维修，对外网络通信的技术协调，负责话务台席计算机设备的维护和管理，应急通讯设备的切换管控，负责智能签到系统、信息系统及其软件的维护维修。

（六）平台短信提醒业务要求

1.当用户拨打12345后，系统能自动发送满意度测评短信给主叫用户，用户可以回复相应数字或内容进行评价（或其他方式回复评价）；

2.系统有自动统计用户回复结果的功能。

（七）人员培训要求

由供应商组织人员进行话务员岗前培训，并配合采购人做好岗中培训，根据要求参加丽水市热线服务中心组织的培训。采购人有权进行业务指导，不符合要求的，不予录用。具体基本话务技能培训、业务技能培训方案由供应商在投标文件中提供，中标后经采购人确认后实施。

（八）供应商的责任和义务

1.负责提供“12345”政务热线全职话务人员，并承担话务人员的基础接话技能培训，同时提供管理人员，协助采购人现场管理。

2.负责提供外包呼叫中心接话系统与采购人信息化系统的接口，配合采购人软件开发商的调试工作。

3.成立专门的项目小组，负责采购人的一切合作事务，确保该项目按照合同要求执行。

4.完成12345政务热线系统的对外通信网络建设等其他未尽事宜。

5.负责提供12345热线中心所需要的话机耳麦日常补缺、中继线路、灾备。

6.呼叫中心坐席连选。应急固话应急接话启用情况：①话务大厅掉电；②话务大厅网络故障；③机房主机故障。在以上三类情况下，12345热线平台无法正常工作，需要倒换成应急固话（移动通讯）连选接话。

7.为确保政府热线工作平稳有序开展，供应商应配合采购人做好交接工作，包括人员、设备、系统软件、数据资源等的整体交接，供应商与原服务提供单位由于交接产生的费用由供应商负责（如服务费等）。

（九）进度要求

中标签订采购服务合同之日起两周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%，全面完成交接工作。若投标人未按采购要求及投标文件响应情况全部到位的，则视为主动放弃中标，招标人可重新开展政府采购活动。

（十）保密要求

1.平台信息为政府重要信息，投标人必须保证通信网络的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。不得泄露热线来电内容敏感信息。坐席必须屏蔽U盘接口，防止人为拷贝数据。

2.所有服务人员均须接受保密教育、签订保密承诺书。

3.电脑在报废后，将电脑内信息进行彻底删除，必要时将存储的介质，如硬盘进行拆除，并妥善处理。信息删除时，可通过安装专用处理软件，清除掉计算机硬盘上的信息，确保其无法再被恢复。

（十一）工作交接要求

▲1.服务期限结束后，为保证工作的连续性和平稳过渡，供应商应当在投标文件中承诺配合采购人做好项目相关的交接工作。

2.服务期限结束后，供应商应无条件协助新的供应商做好包括但不限于系统、人员、通信线路、数据等移交工作，不得设置任何障碍。供应商撤走时，所有话务数据均需无条件移交给采购人，不得私自留存。

3.服务期满前一个月，供应商需制定移交方案或项目实施总结给采购人。

4.供应商要根据采购人的要求，配合供应商进场的相关工作，并确保该时间段话务正常运行。如出现有不配合的情况，由采购人酌情进行扣罚合同总额的0.5-1％。

2.4 商务要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **要求** | **备注** |
| 1 | 服务期 | 1.本项目服务期限为一年。2.在合同期内如果供应商因管理不善或投诉产生严重不良影响，采购人责令供应商整改仍未改善的，采购人有权单方终止合同。 |  |
| 2 | 付款方式 | 1.合同签订后7个工作日内，支付合同金额的40%；服务期满验收合格支付余款。2.中标人在收款之前，应向采购人提供发票以及清单，采购人凭此付款。如中标人未按约定提供资料的，采购人有权拒绝付款，直至收到中标人提交的相应资料为止，在此情况下，采购人不承担逾期付款违约责任。3.采购人向中标人支付预付款前，中标人需向其提供银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函，因中标人未及时向采购人提供预付款保函而导致采购人未及时支付款项的，由此产生的责任及风险均由中标人自行承担。4.签订合同时中标人明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，可按其要求执行。 |  |
| 4 | 售后服务要求 | 服务响应要求：设备出现故障后30分钟内响应，4小时内到达现场解决问题。不能在规定时间内解决故障的，要提供应急解决方案或提供备用设备替换。 |  |
| 5 | 其他 | 本项目所涉及的报价，应包括本次项目实施所需的专业呼叫业务所涉及的软件、通讯电路、网络专线、坐席、平台短信、文化建设、企业管理和人工工资（含节假日加班费）、通信、五险一金、团队建设、福利、服装费、人员招录、培训及第三方质量评估利润、税金、奖罚措施、政策性收费以及实施本项目所需的其他一切费用，供应商应列入而未列入其中的费用，均视为已包含在内，风险由供应商承担。 |  |

第三章 供应商须知

供应商须知前附表（一）

| **条款号** | **条款名称** | **编列内容** |
| --- | --- | --- |
| 1.2.1 | 采购人 | 见第一章竞争性磋商采购公告 |
| 1.2.2 | 采购代理机构 | 见第一章竞争性磋商采购公告 |
| 1.4.1 | 联合体 | ☑ 不接受；* 接受。
 |
| 1.6 | 磋商费用 | **本项目采购咨询服务费由成交供应商支付，按照发改价格[2011]534号文件服务类费率标准计取，采购代理服务费经计算后少于6000元的按6000元收取。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **类型** **费率****成交金额** | 货物 | 服务 | 工程 |
| 100万元以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100-500万元 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |
| 500-1000万元 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |

**代理机构出具税务普通发票。成交供应商应在领取成交通知书前以转账形式支付给采购代理机构。****户名：浙江浙坤工程管理有限公司丽水分公司****账号：19845801040001828****开户银行：农业银行青田县江南支行** |
| 1.7.1 | 现场踏勘 | ☑ 不组织。□ 组织，详见第二章采购需求。  |
| 1.8.1 | 答疑会 | ☑不召开；□召开。时间： 年 月 日 时 分；地点：  |
| 1.9.1 | 分包 | ☑ 1.不允许。□ 2.允许，但主体部分不得分包，详见第二章采购需求 |
| 1.11.1 | 节能环保产品认证 | / |
| 1.11.2 | 强制采购的节能产品 | 详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）文件  |
| 1.11.4 | 小型、微型企业的价格扣除 | 1.本项目为 服务采购项目 ，本项目所属行业： **租赁和商务服务业 。**2.**本项目 否 专门面向中小企业采购项目**3.非专门面向中小企业采购项目，小微企业享受以下价格扣除优惠政策**。**（1）对小型和微型企业产品给予10%的价格扣除。（2）小型、微型企业的协议合同金额占到联合协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除。 |
| 1.12.2 | 核心产品 | 无 |
| 1.14.6 | 质疑联系人 | 1. 采购需求及供应商资格条件质疑：单 位： 青田县信访局质疑联系人：舒晓晓 质疑联系方式：138670701662. 其他事项质疑：单 位：浙江浙坤工程管理有限公司质疑联系人：夏琳 质疑联系方式：15057872330 |
| 1.14.11 | 同级政府采购监督管理部门 | 见第一章竞争性磋商采购公告 |
| 2.2.2 | 澄清、修改发布网址 | 1. 浙江政府采购网（[zfcg.czt.zj.gov.cn](http://www.zjzfcg.gov.cn)/）

2.丽水市公共资源交易网（http://lssggzy.lishui.gov.cn/） |
| 3.3 | **资格审查文件组成** | ▲1.有效的营业执照电子文档；▲2.负责人身份证电子文档；若有委托代理人的，则还应当提供授权委托书及委托代理人的身份证电子文档；▲3.关于《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺函；4.其他。注：编制格式要求见第五章磋商响应文件格式，无格式的自行设计。 |
| 3.4 | 资信商务及技术文件组成 | ▲1.磋商响应函；2.类似案例成功的业绩（若有）；▲3.商务响应表；4.项目实施方案；5.拟投入的项目班子；6.售后服务方案；7.供应商需要说明的其他文件和证明。注：结合“第二章采购需求”和“第六章评审办法和细则”进行编制，编制格式要求见第五章磋商响应文件格式，无格式的自行设计。 |
| 3.5 | 报价文件组成 | 1.磋商报价一览表； 2.报价明细表； 3.供应商类型声明函格式4.供应商针对报价需要说明的其他文件和说明  |
| 4.3.1 | 磋商有效期 |  90 天 |
| 4.5.1 | 磋商响应文件份数 | **1. 电子加密磋商响应文件：政府采购云平台在线提交、上传一份；****2. 备份磋商响应文件：电子邮件提交一份，由供应商自行确定是否提交；若提交请将备份响应文件打包压缩加密后以电子邮件的形式发送至（971977757@qq.com）。****注：供应商在线解密失败后，启用备份磋商响应文件，否则不启用备份磋商响应文件。** |
| 5.2.1 | 磋商响应文件提交截止时间 | 同磋商响应截止时间，见第一章竞争性磋商采购公告 |
| 5.2.2 | 磋商响应文件提交地点 | 见第一章竞争性磋商采购公告 |
| 6.1.1 | 开标时间和地点 | 见第一章竞争性磋商采购公告，**供应商可以远程在线参加，不需现场参加开标** |
| 6.3.1 | 评审方法 | 综合评分法 |
| 7.3 | 非实质性条款允许偏离项数 |  **/** 项 |
| 8.2.1 | 成交公告发布网址 | 1. 浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）

2.丽水市公共资源交易网（http://lssggzy.lishui.gov.cn/） |
| 8.3.1 | 履约保证金 | / |

供应商须知前附表（二）

**采购活动日程安排表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作内容 | 时间安排 | 备注 |
| 1 | 发布竞争性磋商采购公告 | 2024年09月06日 | 1.浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）2.丽水市公共资源交易网（http://lssggzy.lishui.gov.cn/） |
| 2 | 发放磋商文件 | 2024年09月06日起 | 获取方式：竞争性磋商采购公告附件自行下载 |
| 3 | 现场踏勘和地点 | ☑ 无□ XXXX年XX月XX日XX时，地点：  |  |
| 4 | 更正公告 | 澄清或修改内容可能影响磋商响应文件编制的，磋商响应截止时间5日前，不足5日的，顺延磋商响应截止时间； | 澄清或修改内容获取方式：更正公告 |
| 5 | 磋商响应文件提交截止时间 | 同供应商须知前附表（一） |  |
| 6 | 开标时间 | 同磋商响应截止时间 |  |
| 7 | 成交公告及成交通知书 | 成交人确定之日起2个工作日内 |  |
| 8 | 成交结果质疑期限 | 成交结果公告期限届满之日起7个工作日内 |  |
| 9 | 成交结果投诉期限 | 质疑答复期满后15个工作日 |  |
| 10 | 签订合同 | 成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件和成交人磋商响应文件的规定，与成交人签订书面合同。 |  |

一 总则

1.1 适用范围

磋商文件适用于本次采购项目的采购行为，法律、法规另有规定的，从其规定。

1.2 定义

1.2.1 “采购人”是指：详见供应商须知前附表（一）；

1.2.2 “采购代理机构”系指竞争性磋商采购公告中载明的本项目的采购代理机构，详见供应商须知前附表（一）；

1.2.3 “供应商”系指按照本磋商文件的规定参加并递交磋商响应文件的自然人、法人或其他组织；

1.2.4 “负责人”系指法人企业的法定代表人，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；

1.2.5 “供应商代表”系指负责人或其授权的委托代理人；

1.2.6 “合同”系指采购人与成交人双方签署的规定双方权利与义务的协议，以及所有附件、附录、磋商文件和磋商响应文件所提到的构成合同的所有文件；

1.2.7 “产品”系指供应商按磋商文件规定，须向采购人提供的一切产品（包括：虚拟产品），以及产品相关的保险、税金、备品备件、附件、耗材、工具、手册及其它有关技术资料和材料等；

1.2.8 “服务”系指供应商按磋商文件规定应承担的送货上门、安装、调试、技术协助、维修、产品三包制度、校准、培训、技术指导以及其他类似的附随义务；

1.2.9 “项目”系指供应商按磋商文件规定向采购人提供的产品和服务；

1.2.10 标有“▲”符号均属于“实质性条款”，不允许负偏离；

1.2.11 标有“★”系指项目关键核心产品，作为判断同品牌产品的依据。

**1.2.12 “电子磋商响应文件”系指供应商通过“政采云电子交易客户端”编制的数据电文形式的“电子加密磋商响应文件”。**

**1.2.13 “备份磋商响应文件”系指与“电子磋商响应文件”同时生成的数据电文形式的电子文件。**

1.2.14 “磋商响应文件”系指供应商提交的首次响应文件。

1.3 供应商应具备资格条件

1.3.1 符合本文件第一章“第二条”的规定；

1.3.2 **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（在响应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。**

1.4 联合体

1.4.1 联合体：见供应商须知前附表（一）；

1.4.2 联合体各方均符合政府采购法第二十二条第一款规定；

1.4.3 联合体中至少有一方符合本文件规定的特定资质要求。但联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

1.4.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动；

1.4.5 联合体参与的，必须提供《联合体协议书》。

1.5 磋商响应文件的语言及计量

1.5.1 磋商响应文件以及供应商、采购人与采购代理机构就有关磋商事宜的所有来往函电，均应以简体中文书写，除签名、盖章、专用名称等特殊情形外；

1.5.2 磋商响应资料提供外文证书或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名；

1.5.3 计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应当采用中华人民共和国法定计量单位。

1.6 磋商费用

不论磋商的结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用。

1.7 现场踏勘

1.7.1 采购人按供应商须知前附表（一）规定的时间、地点组织供应商现场踏勘；

1.7.2 供应商踏勘现场发生的费用自理；

1.7.3 除采购人的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失；

1.7.4 采购人在现场踏勘中介绍的场地和相关的周边环境情况，供供应商在编制磋商响应文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责；

1.7.5 供应商自身原因不参与现场踏勘的，不得就此提出质疑。

1.8 答疑会

1.8.1 采购人或采购代理机构按供应商须知前附表（一）规定的时间和地点召开答疑会；

1.8.2 答疑会后，采购人或采购代理机构按本章第2.2款规定对供应商所提问题进行澄清答复；

1.8.3 供应商自身原因不参与答疑会的，不得就此提出质疑。

1.9 分包

1.9.1 分包：见供应商须知前附表（一）；

1.9.2 供应商根据磋商文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在磋商响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

1.10 保密

参与磋商响应活动的各方当事人应当对评审情况以及在评审过程中的获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.11 政府采购政策

1.11.1 节能环保产品认证：见供应商须知前附表（一）；有效的节能、环境标志产品认证系指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，并且认证证书的认证标准必须符合国家规定的；

1.11.2 ▲政府强制采购的节能产品品目：见供应商须知前附表。各供应商拟投产品属于政府强制采购的，必须提供符合第1.11.1条规定的认证证书；

1.11.3 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，享受规定的中小企业扶持政策：

（一）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；

（二）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；

（三）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，不享受本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。**

**组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内 其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。**

1.11.4 对于非专门面向中小企业的项目，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）文件要求，在政府采购活动按下列情形之一给予价格扣除：

⑴对小型和微型企业产品的价格给予扣除，用扣除后的价格参与评审，价格扣除比例见供应商须知前附表（一）；

⑵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采购项目，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价格扣除，用扣除后的价格参与评审。价格扣除比例见供应商须知前附表（一）；

⑶参加政府采购活动的中小企业应当提供相应的《中小企业声明函》。

1.11.5 供应商符合《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）文件要求，并提供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，则视同小型、微型企业，享受第1.11.3条和第1.11.4条的扶持政策；

1.11.6 供应商符合《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》（财库〔2017〕141号）文件要求，并提供《残疾人福利性单位声明函》的，则视同小型、微型企业，享受第1.11.3条和第1.11.4条的扶持政策。

1.11.7 ▲采购进口产品：采购需求中未注明进口产品或允许进口产品，不得提供进口产品。

1.12 相同品牌产品

1.12.1 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一项目响应的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标人推荐资格；得分相同时，取报价最低者；均相同时，随机抽取方式确定。其他同品牌供应商不作为中标候选人；

非单一产品采购项目中，采购需求中标注“★”的核心产品，多家供应商提供的核心产品品牌均相同的，按前款规定处理；

1.12.2 核心产品：见供应商须知前附表（一）。非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合同确定核心产品，并在采购文件中标明“★”标志的产品；

1.12.3 因相同品牌产品原因造成多家供应商按一家有效认定后，造成项目有效供应商不足三家的，项目应予以废标处理。

1.13 信用信息记录查询

1.13.1 查询渠道：信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）；

1.13.2 信用信息记录查询截止时间：同资格审查结束时间，网站显示的信用信息记录将作为供应商资格审查的依据；

1.13.3 查询内容：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；

1.13.4 信用信息留存方式：信用信息查询记录和证据以网页页面打印（或截图）等方式进行留存；

1.13.5 联合体成员存在不良信用信息记录的，视同联合体存在不良信用记录。

1.14 质疑和投诉

1.14.1 供应商认为磋商文件、采购过程、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7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

1.14.2 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磋商文件的，可以对该文件提出质疑。对磋商文件提出质疑的，应当在获取磋商文件或者磋商文件公告期限届满之日起7个工作日内提出，未提交磋商响应文件视同未获取磋商文件；

1.14.3 同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出，否则不予以答复；

1.14.4 质疑主要内容应符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）和《浙江政府采购供应商质疑处理管理办法》（浙财采监〔2012〕18号）规定，质疑内容涉及保密事项，质疑人应提供有效的信息来源或有效证据；

1.14.5 质疑人可直接提交、传真或邮寄方式提交质疑函（一式三份以上）。以其他方式提出的质疑，采购人或采购代理机构可不予接受、答复。

⑴邮寄方式送达质疑函的，以采购人或采购代理机构实际收到邮件之日作为收到质疑的日期。

⑵传真方式送达质疑函的，质疑人应当取得采购人或采购代理机构确认收到传真的意见，并及时将质疑函原件送达采购人或采购代理机构。采购人或采购代理机构以实际收到原件之日作为收到质疑的日期。

⑶在质疑期限届满前，质疑函已经邮寄或传真成功的，质疑不视为过期。

1.14.6 质疑联系人：见供应商须知前附表（一）

1.14.7 相关当事人提供外文证书或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。

1.14.8 采购人或采购代理机构在收到质疑人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式答复质疑人；

1.14.9 质疑人捏造事实、提供虚假材料进行质疑的，采购人或采购代理机构报告同级政府采购监督管理部门，由同级政府采购监督管理部门审查，情况属实的，应列入不良行为记录，并在指定的媒体上公告；

1.14.10 质疑人对采购人或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时间内答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级政府采购监督管理部门提起投诉；

1.14.11 同级政府采购监督管理部门：见供应商须知前附表（一）

1.14.12 质疑函、投诉书范本在浙江政府采购网（zfcg.czt.zj.gov.cn）-下载专区中下载。

1.15 特别声明

1.15.1 ▲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，以及属于同一母公司或集团的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动；

1.15.2 ▲为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

1.15.3 本项目排名第一的成交候选人未注册成为浙江省政府采购网“正式供应商”的，将会影响该项目合同备案及付款，由此造成的不利影响由供应商自行承担。

二 磋商文件

2.1 磋商文件的组成

2.1.1 第一章 竞争性磋商采购公告；

2.1.2 第二章 采购需求；

2.1.3 第三章 供应商须知；

2.1.4 第四章 政府采购合同格式；

2.1.5 第五章 磋商响应文件格式；

2.1.6 第六章 评审办法及标准；

2.1.7 本项目磋商文件的澄清、修改的内容。

2.2 磋商文件的澄清、修改

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。发现其中有误或有不合理要求的，应当在磋商文件的澄清、修改截止时间前以书面形式要求采购人或采购代理机构对磋商文件予以澄清、修改；

2.2.2 澄清或修改内容可能影响磋商响应文件编制的，采购代理机构在提交磋商响应截止时间5日前，将以发布更正公告的形式通知各潜在的供应商。不足5日的，采购代理机构有权顺延磋商响应截止时间；

2.2.3 磋商响应截止时间前，采购代理机构可以对发出的磋商文件进行必要的澄清或修改，澄清或修改后的补充文件，作为磋商文件的组成部分，对各供应商起同等约束作用；

2.2.4 澄清、修改等更正内容发布网址：见供应商须知前附表（一）；

2.2.5 当磋商文件与澄清或修改文件就同一内容的表述不一致时，以最后发出的澄清或修改文件为准。

三 磋商响应文件

3.1 磋商响应文件的形式和效力

3.1.1 磋商响应文件形式：电子磋商响应文件（包括“电子加密磋商响应文件”和“备份磋商响应文件”，“电子加密磋商响应文件”和“备份磋商响应文件”在磋商响应文件编制完成后同时生成）。

3.1.2 磋商响应文件的效力：“电子加密磋商响应文件”和“备份磋商响应文件”具有同等效力，数据电文内容应完全一致。

3.1.3 ▲电子加密磋商响应文件按时解密成功的，备份磋商响应文件自动失效；电子加密磋商响应文件解密失败，按时启动备份磋商响应文件电子且有效的，以备份磋商响应文件为准；电子加密磋商响应文件解密失败，又未提交备份磋商响应文件（包括提交备份磋商响应文件未按时提供解密密码或密码错误的），视同放弃磋商；

3.2 磋商响应文件组成

磋商响应文件由资格审查文件、资信商务及技术文件、报价文件三部分组成。

3.3 资格审查文件的组成

资格审查文件的组成：见供应商须知前附表（一）。

3.4 资信商务及技术文件的组成

资信商务及技术文件的组成：见供应商须知前附表（一）。

3.5 报价文件的组成

报价文件的组成：见供应商须知前附表（一）。

四 磋商响应文件的编制

4.1 磋商响应文件编制

4.1.1 ▲本磋商文件中若有多标项的，若参与多标项磋商的，则按每个标项分别独立编制磋商响应文件；

4.1.2 电子磋商响应文件编制请按政府采购云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南（网址：[https://service.zcygov.cn/#/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/6IMVAG0BFdiHxlNdQ8Na](https://service.zcygov.cn/%22%20%5Cl%20%22/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/6IMVAG0BFdiHxlNdQ8Na)）和本磋商文件要求编制并进行关联定位。

4.1.3 供应商应按磋商文件的要求提供相关资料，并对磋商文件中提出的所有内容要求给予明确响应，须保证磋商响应文件的准确、真实、明确。磋商响应文件响应内容对磋商文件要求如有偏离均应填写偏离表，如不填写，磋商小组有权视作磋商响应文件不完全响应磋商文件要求；

4.1.4 磋商响应文件编制时应有正确的索引目录及连续页码标注；

4.1.5 磋商响应文件须清晰可辨，因模糊不清所引起的后果由供应商自行负责。

4.2 磋商报价要求

4.2.1 ▲磋商报价是履行合同的最终价格，为实施本项目所需的一切费用；

4.2.2 ▲每轮磋商只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

4.3 磋商有效期

4.3.1 ▲磋商有效期：见供应商须知前附表（一）。磋商响应有效期从提交磋商响应文件的截止之日起算。磋商响应文件中承诺的磋商有效期应当不少于磋商文件中载明的磋商有效期；

4.3.2 在特殊情况下，采购人可与供应商协商延长磋商的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

4.4 磋商响应文件格式

磋商响应文件格式见磋商文件“第五章磋商响应文件格式”，磋商响应文件应当按照磋商文件已提供的格式填写，无格式的可自行设计。

4.5 磋商响应文件份数及签署

4.5.1 ▲磋商响应文件份数：见供应商须知前附表（一）；

4.5.2 磋商响应文件中所须加盖公章部分均采用CA签章。

五 磋商响应文件的提交

5.1 磋商响应文件导入和加密

5.1.1 供应商应当按照资格审查文件、资信商务及技术文件和报价文件三部分分别导入相应位置，各文件之间不得导错位置；

5.1.2 磋商响应文件编制好后应当生成电子加密磋商响应文件，生成电子加密磋商响应文件具体操作详见（电子招投标操作指南网址：[https://service.zcygov.cn/#/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/6IMVAG0BFdiHxlNdQ](https://service.zcygov.cn/%22%20%5Cl%20%22/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/6IMVAG0BFdiHxlNdQ8Na)[8Na](https://service.zcygov.cn/%22%20%5Cl%20%22/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/6IMVAG0BFdiHxlNdQ8Na)）。

5.2 磋商响应文件的提交

5.2.1 磋商响应文件提交截止时间：见供应商须知前附表（一）

5.2.2 磋商响应文件提交地点：见供应商须知前附表（一）

5.2.3 不予接收的磋商响应文件情形

▲⑴磋商响应截止时间前未完成传输的磋商响应文件；

▲⑵未生成加密的磋商响应文件；

5.2.4 供应商所提交的磋商响应文件不予退还。

5.3 磋商响应文件修改和撤回

5.3.1 在磋商响应截止时间前，供应商可对已提交的磋商响应文件进行补充、修改或撤回。补充、修改磋商响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新生成加密的磋商响应文件并重新上传提交；

5.3.2 补充、修改后重新提交的磋商响应文件应按磋商文件的规定编制、加密、导入和提交；

5.3.3 在磋商响应截止时间后，供应商不得撤回已提交的磋商响应文件。

5.4 备选磋商方案

 本项目不接受备选磋商方案。与“电子磋商响应文件”同时生成的“备份磋商响应文件”不是磋商备选（替代）磋商方案。

**5.5 磋商诚实信用**

5.5.1 供应商应当遵守诚实信用原则。

5.5.2 供应商有下列情形之一的，将会报告财政部门并按照相关规定处理：

⑴供应商在磋商有效期内撤销磋商响应文件的；

⑵未按规定提交履约保证金的；

⑶供应商在磋商过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

⑷成交人无正当理由不与采购人签订合同的；

⑸供应商有串通磋商行为的；

⑹严重扰乱政府采购程序的；

⑺违反其他法律法规规定的情形。

5.5.3 因供应商有第5.6.2条情形之一造成采购人和采购代理机构损失的，采购人和采购代理机构有权追究供应商赔偿责任。

六 开标、资格审查、磋商和评审

**本项目通过政府采购云平台进行开标、资格审查、评审、询标，供应商应当准时在线参加，否则产生的风险由供应商自行承担（供应商务必不要离开电脑太久，并留意手机短信，建议供应商提前做好检查“政府采购云平台”内，关于“项目采购”的岗位权限是否勾选。如有问题，请致电400-881-7190）。**

6.1 开标

6.1.1 开标时间和地点：见供应商须知前附表（一）

6.1.2 供应商的供应商代表应当在线参加，否则视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出质疑；

6.1.3 开标程序

 （1）主持人宣布项目开标会开始，介绍参加本次开标会的相关人员；

 （2）介绍采购项目采购情况，包括采购方式，发布媒体，提交磋商响应文件的供应商家数、供应商名称；

（3）宣布开标纪律；

（4）供应商进行在线解密（解密时间为磋商响应截止时间后30分钟内）；解密未成功的，供应商应当在解密时间内向采购代理机构通过电子邮箱**（971977757@qq.com），**提供备份磋商响应文件压缩解密密码（格式见附件2）；否则视为放弃磋商；

（5）供应商根据解密后交易平台公布的供应商名单及信息，通过现场或邮件方式提交《政府采购活动现场确认声明书》，（格式见附件1）；提交时间在“开启标书信息”后的20分钟内，未提交的视为放弃提出相关事项质疑的权利。

(6)采购代理机构开启标书信息，在线公布供应商名称、磋商报价及相关内容，同时开启签字时段，供应商确认无疑义后进行在线签字确认。未及时签字的，视为认可开标结果，放弃提出相关事项质疑的权利。

（7）采购代理机构做好开标记录，供应商在解密完成后点击【查看开标记录】查看开标记录，并在线确认开标结果；

6.1.4 供应商代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形，应通过电子邮件、传真等形式向采购代理机构提出询问或回避申请；

6.1.5 开标会议结束。

6.2 资格审查

6.2.1 资格审查内容：

采购人或采购代理机构按竞争性磋商采购公告内供应商资格要求及本章第3.3条资格审查文件的组成内容进行审查；

6.2.2 ▲资格审查：全部满足磋商文件资格要求的供应商为合格供应商，否则资格审查不予以通过；

6.2.3 供应商家数要求

⑴因市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目提交最后报价的供应商可以为2家；

⑵政府购买服务项目（含政府和社会资格合作项目）在采购过程中，符合要求的供应商只有2家的，采购活动可以继续进行；

⑶上述2种情形除外，采购过程中有效供应商均不得少于3家，否则不得进入评审，并按相关规定重新组织采购。

6.3 磋商和评审

6.3.1 评审办法：见供应商须知前附表（一）；

6.3.2 磋商小组由采购代理机构组建：磋商小组由评审专家或采购人代表和评审专家组成，成员人数为3人以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。评审专家按规定从评审专家库中随机抽取。如有特殊情况的，按相关规定组建磋商小组；

6.3.3 磋商和评审由磋商小组负责，磋商小组应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定磋商和评审程序、评审办法和评审细则进行磋商、独立评审；

6.3.4 磋商期间，磋商供应商代表必须在线等待，负责解答有关事宜；

6.3.5 磋商和评审程序

**⑴符合性审查**

磋商小组对磋商响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行符合性审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应，实质性响应是指磋商响应文件符合磋商文件规定的实质性内容、条件和规定；

 **⑵磋商**

磋商小组对磋商响应文件进行评审，并根据磋商文件规定的程序、采购需求中的技术、服务要求以及合同格式条款等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商进行多轮磋商。

磋商小组按政采云平台系统自动生成的顺序分别与供应商进行磋商（若有演示内容，演示顺序同磋商顺序）。磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同格式条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组采用政府采购云平台交换数据电文通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交磋商响应文件。

经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的磋商响应文件和最后报价进行综合评分。

 **⑶评审**

**资信商务及技术文件评审**

磋商小组依据磋商文件的规定，对各供应商的资信商务及技术文件进行评审，其中客观部分应统一意见后统一给分，其他技术部分由评委委员会对各磋商响应文件进行比较和必要的澄清，并根据澄清、演示、样品等情况按评审细则进行独立打分；

各供应商的资信商务及技术得分，为各评审专家对该供应商的评审得分结果汇总后的算术平均数。

**报价文件评审**

磋商小组依据磋商文件的规定，对各供应商提交的最后报价的完整性、合理性进行审查，必要时可要求供应商对其报价做出澄清、说明；

报价修正；

政府采购政策价格扣除；

磋商小组根据供应商的最后报价和评审标准，计算各供应商的报价得分。

**6.3.6**  **报价**

（1）采购代理机构根据磋商进展情况，开启在线多轮报价，供应商应当在在线多轮报价截止时间前进行报价，否则以上一轮有效报价为准（不包括最终报价未报价的情形）；

（2）最终报价，供应商应当在最终报价截止时间前进行报价，否则将视为自动退出磋商。

（3）磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最终报价的供应商不得少于3家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最终报价。最终报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目和政府购买服务项目（含政府和社会资格合作项目）情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

（4）评审时磋商小组认为供应商的最后报价明显低于其他供应商的最后报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内说明原因和提供证明材料；

6.4 磋商响应文件的澄清、说明或补正

6.4.1 ⑴对磋商响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组通过政府采购云平台要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。电子磋商响应文件的澄清、说明或者补正采用政府采购云平台交换数据电文，供应商提交的澄清、说明或补正的时间为30分钟（供应商务必在线等待，留意手机短信，及时在线澄清、说明或补正）。供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容；

 ⑵供应商的的澄清、说明或更正将作为磋商响应文件的一部分；

6.4.2 评审时磋商小组认为供应商的最后报价明显低于其他供应商的最后报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内说明原因和提供证明材料；

6.4.3 不接受供应商主动对磋商响应文件的澄清、说明或者补正。

6.5 报价错误修正

6.5.1 磋商小组对确定磋商响应文件为实质上响应磋商文件要求的，磋商响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

⑴正本与副本不一致时，以正本为准；

⑵报价文件中开标一览表（报价表）内容与报价明细表相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

⑶报价文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

⑷单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价；

⑸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；

⑹同时出现两种以上不一致的，按上述顺序修正；

⑺对不同文字文本磋商响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

⑻修正错误的响应报价，经供应商负责人（或委托代理人）同意签字确认后产生约束力。调整后的响应报价对供应商具有约束作用。若供应商不接受修正后的响应报价，则其响应无效。

6.6 评审报告

6.6.1 评审结果汇总，同品牌供应商的确定，供应商结果排序；

6.6.2 磋商小组根据全体评审成员签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告，并推荐成交候选人；

6.6.3 评审报告由磋商小组成员签字确认生效，持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告；

6.6.4 评标结束后，采购代理机构通过成交公告的形式宣布评标结果。

七 响应无效的情形

7.1 在开标时，如发现有以下情形之一的，其响应无效

⑴未按要求提交电子加密磋商响应文件的；

⑵在规定时间内未解密电子加密磋商响应文件或提交电子加密磋商响应文件无法解密，且未提交备份磋商响应文件（包括提交备份磋商响应文件未按规定时间内提供解密密码或密码错误的）。

7.2 在符合性审查时，如发现下列情形之一的，其响应无效

⑴未按磋商文件规定进行盖章、签字的；

⑵未实质响应磋商文件中带“”条款要求的磋商响应文件；

⑶存在一个或一个以上备选（替代）响应方案的；

⑷供应商提交两份或两份以上内容不同的磋商响应文件，未声明哪一份有效的。

7.3 在资信商务技术评审时，如发现下列情形之一的，其响应无效

⑴磋商响应文件含有采购人不能接受的附加条款的；

⑵磋商响应文件中提供赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务的；

⑶磋商小组评定有非实质性条款负偏离超过磋商文件规定项数的，项数要求见供应商须知前附表（一）；

⑷供应商已明知采购期间或之后企业将发生兼并改制，或提供的产品将停产、淘汰，或必须有偿使用专供的备品备件和试剂耗材的，及其他应当告知采购人可能影响采购项目实施或损害采购人利益的信息，不在磋商响应文件中予以特别说明的；

⑸采购产品为政府强制采购的节能产品，供应商未提供节能产品认证证书的；

⑹磋商响应文件内容不全或内容字迹模糊辨认不清的而导致评审无法正常进行（经磋商小组认定并允许其当场更正的笔误除外的）；

⑺违反国家及政府部门相关法律、法规、文件规定或经评审委员认定的其他属于重大偏离的。

### 7.4 在报价评审时，如发现下列情形之一的，其响应无效

⑴报价超过磋商文件中规定的最高限价的；

⑵响应报价存在漏项或报价数量少于采购要求的，报价文件内容与对应资信商务及技术文件内容不一致的；

⑶磋商小组评定其响应的报价明显不合理或低于成本，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，在评审现场合理的时间内不能合理说明原因和提供证明材料的来证明其报价合理性的；

⑷拒不接受报价错误修正或报价错误修正后在线确认的。

### 7.5 如有下列情形之一的，其响应无效

⑴供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其磋商响应文件；

⑵供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改磋商响应文件；

⑶供应商之间协商磋商响应文件的实质性内容；

⑷属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

⑸供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

⑹供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

⑺供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为；

⑻不同供应商的磋商响应文件由同一单位或者个人编制；

⑼不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；

⑽不同供应商的磋商响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

⑾不同供应商的磋商响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；

⑿提供虚假材料谋取成交的。

### 7.6 如有下列情形之一的，可中止电子交易活动的情形

 招标过程中出现以下情形，导致政府采购云平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构将中止电子交易活动：

 ⑴电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

⑵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；

⑶电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

⑷病毒发作导致不能进行正常操作的；

⑸其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况

出现上述规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新组织采购。

八 成交和合同

8.1 成交

8.1.1 采购代理机构在评审结束后2个工作日内将评审报告提交采购人确认；

8.1.2 采购人应当自收到评审报告之日起5个工作日内，在评审报告确定的成交候选人名单中按顺序确定成交人；

8.1.3 采购人在收到评审报告5个工作日内未按评审报告推荐的成交候选人顺序确定成交人，又不能说明合法理由的，视同按评审报告推荐的顺序确定排名第一的成交候选人为成交人；

8.1.4 成交人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成交人名单排序，确定下一候选人为成交人，也可以重新开展政府采购活动。

8.2 成交公告和成交通知书

8.2.1 采购代理机构应当自成交人确定之日起2个工作日内，在供应商须知前附表（一）规定的网址发布成交结果；

8.2.2 成交结果公告内容包括采购人和采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，成交人名称、地址和成交金额，主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，成交公告期限以及评审专家名单，但不包括国家秘密或商业秘密；

8.2.3 成交公告期限为1个工作日；

8.2.4 采购代理机构将线下向成交人发出成交通知书，同时成交人应在中标结果公告发布后30日内签订合同；

8.2.5 成交通知书发出后，采购人不得改变成交结果，成交人无正当理由不得放弃成交。否则将作为不良行为记录上报财政部门，由财政部门按相关法律法规给予处理。

8.3 履约保证金

8.3.1 履约保证金：见供应商须知前附表（一）。

8.3.2 成交人提供的货物质量和服务符合合同约定并经验收合格的，其履约保证金按规定要求由采购人无息退还。

8.4 合同

8.4.1 采购人应当自成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件和成交人磋商响应文件的规定，与成交人签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件确定的事项和成交人磋商响应文件作实质性修改。

8.4.2 询问或者质疑事项可能影响中标（成交）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。

8.4.3 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在浙江省政府采购网（zfcg.czt.zj.gov.cn）上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

九 其他事项

9.1 解释权

9.1.1 本磋商文件解释权属采购代理机构；

9.1.2 采购代理机构对决标结果不负责解释。

第四章 合同主要条款

 合同格式（仅供参考）

***本合同仅作示范文本，具体以双方签定的正式合同为准，合同内容不得违背本招标文件实质性要求。***

项目名称：信访局2024年12345政务服务热线运行维护项目

甲方：

乙方：

签署地点：

甲方：

乙方：

甲、乙双方根据关于青田县**信访局2024年12345政务服务热线运行维护项目** **竞争性磋商** 结果，签署本合同。

**一、服务内容及要求**

**1.服务内容：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 12345平台话务劳务服务 | 4 | 套 |  |
| 2 | 12345平台话务坐席服务 | 6 | 席 |  |
| 3 | 智能语音线路 | 1 | 条 |  |
| 4 | 配套网络及重点设备更新服务 | 1 | 项 |  |
| 5 | 短信发送费 | 1 | 项 |  |
| 6 | 平台维护费 | 1 | 项 |  |
| 7 | 管理费 | 1 | 项 |  |

1. **服务要求：**

（一）人员需求和要求

1.话务员基本要求

①供应商提供热线话务接听需要的话务员4名，话务员由供应商负责招聘、培训。

②思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，信守职业道德，遵纪守法，具备热线话务岗位业务服务必要的知识和能力。

③普通话标准流利、口齿清晰，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和电脑文字输入能力。

④ 供应商提供话务人员和派驻管理人员上岗前需经过采购人确认，采购人有权对人员提出调整要求，供应商需积极配合。

（二）业务和工作流程要求

 供应商在采购人的指导下配合做好以下工作：

1.做好青田县12345热线电话7\*24小时全天候人工接听、受理、登记及相关业务办理工作。

2.做好重大紧急信息相关的处置工作。

3.做好信息采集、数据分析、编辑等工作。

4.做好宣传报道和职业培训工作。

5.做好采购人要求的其他相关工作。

（三）场地和系统软件要求

1.供应商提供坐席设备，以及确保话务正常开展需要的其余设备设施损坏后的维修、更换。

2.供应商应提供话务需要的呼叫系统，提供的呼叫系统应具备自动语音交互功能（IVR）、人工转接、呼叫排队、坐席排队、智能路由、智能路线、坐席软电话功能、来电提醒、短信群发、外呼通话、三方通话、AI来电分流、报表统计分析、坐席双通道录音、录音管理、人员分组管理、实时分组监控警示、工时配置、黑白名单、满意度调查（评分）等功能，同时应确保相应功能持续升级。呼叫系统要与现运行系统一致或匹配，与话务数据等原有一切在用系统的互联互通，无缝对接。

3.供应商需配合采购人完成原有系统及后续系统的登记保护测评备案工作。

4.供应商提供符合12345热线项目正常运营所需的专线线路。

（四）工作指标要求

1.群众来电有效接通率每月≥90%，未达到指标的，扣服务费1000元，每下降1%加扣500元。

2.直接答复率：来电咨询件直接答复率要求每月≥80%，未达到指标的，扣服务费1000元，每下降1%加扣500元。

3.及时处理率：对来电预处理事项2个工作小时内完成转派，上级转送事项、按规定时间及时处理率要求100%，每发现1件未在规定时间内完成扣服务费500元。

4.话务满意率：来电群众对话务员的服务态度、服务质量进行评价，要求满意率每月≥99%以上，未达到指标的，扣服务费500元，每下降1%加扣500元。

5.受理单质检：按各级工作要求和平台单位责任清单进行处理。12345政务服务中心抽查发现存在错登、漏登、应判重未判重以及其他质量问题、答复明显错误、应受理未受理、工单记录与通话内容严重不符、工单处置不规范等质量问题的，每发现1件扣服务费100元。

6.责任投诉：按12345热线服务规范接听群众来电。不得出现因话务员业务差错等原因引起的有责投诉。每出现1件扣服务费200元。发生被上级通报批评或舆情事件等影响12345政务服务热线形象的情况，每起扣服务费2000元。

7.紧急类事项处理及时率：指电话受理完成后10分钟内，必须及时电话或短信或浙政钉通知相关事权单位并报告采购人，涉及群众人身、财产安全的应同时报告给县应急管理局或110指挥中心，及时处理率要求100%。未及时提交、报送、漏报、瞒报的，每发现1件扣200元。未及时联系责任单位处理、造成一定后果的每起扣服务费1000元。

8.信息安全：平台信息为政府重要信息，供应商必须保证通信网络的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。因工作不当造成信息泄露的，经查实每起扣服务费1000元，造成群众投诉的加倍扣款。

9.技术保障：供应商至少确定1名技术人员负责12345热线平台的运行和维护，并确保线路畅通。日常线路畅通率达到100%。供应商应建立并完善应急机制，确保突发事件下政务热线线路畅通率≥70%（畅通率=实际畅通线路数/该时段排定线路数\*100%）。因供应商原因造成系统故障未妥善处理造成负面影响的，扣考核款2000元/次；故障结束后，要形成书面情况和整改报告提交采购人备案，未提交的，每次扣考核款500元。

10. 队伍建设：供应商在采购人指导下进行团队建设及人员管理，保持人员稳定，及时补员，并在采购人的指导下做好人员调配工作。年人员流失不超过3人，每超过1人扣服务费1000元；单月最高流失人数不超过2人，每超过1人，扣除1000元。参军、通过考试进入公务员、事业编制、国有企业正式编制的除外。

11.数据资产：供应商应确保使用其提供的系统、软件和服务等产生的政务热线相关数据产权属于采购人，供应商应确保上述数据可随时按要求完整转移到采购人指定的存储设施、数据云或系统，且保障数据的正常调用，并做好数据保密工作。

12.达到省市新实施的有关工作指标要求。

13.每月进行服务质量达标考核，对以上1-10项工作指标要求进行达标考核，未达标项按相应的扣款原则计扣服务费用，服务费按月计扣，按合同付款方式条款支付服务费时扣除。

（五）系统的对外通信网络建设技术要求

供应商应配备1名网络和系统维护技术人员，负责12345政务服务便民热线智能化和数字化建设推进，话务台席和联网设备的网络维护和维修，对外网络通信的技术协调，负责话务台席计算机设备的维护和管理，应急通讯设备的切换管控，负责智能签到系统、信息系统及其软件的维护维修。

（六）平台短信提醒业务要求

1.当用户拨打12345后，系统能自动发送满意度测评短信给主叫用户，用户可以回复相应数字或内容进行评价（或其他方式回复评价）；

2.系统有自动统计用户回复结果的功能。

（七）人员培训要求

由供应商组织人员进行话务员岗前培训，并配合采购人做好岗中培训，根据要求参加丽水市热线服务中心组织的培训。采购人有权进行业务指导，不符合要求的，不予录用。具体基本话务技能培训、业务技能培训方案由供应商在投标文件中提供，中标后经采购人确认后实施。

（八）供应商的责任和义务

1.负责提供“12345”政务热线全职话务人员，并承担话务人员的基础接话技能培训，同时提供管理人员，协助采购人现场管理。

2.负责提供外包呼叫中心接话系统与采购人信息化系统的接口，配合采购人软件开发商的调试工作。

3.成立专门的项目小组，负责采购人的一切合作事务，确保该项目按照合同要求执行。

4.完成12345政务热线系统的对外通信网络建设等其他未尽事宜。

5.负责提供12345热线中心所需要的话机耳麦日常补缺、中继线路、灾备。

6.呼叫中心坐席连选。应急固话应急接话启用情况：①话务大厅掉电；②话务大厅网络故障；③机房主机故障。在以上三类情况下，12345热线平台无法正常工作，需要倒换成应急固话（移动通讯）连选接话。

7.为确保政府热线工作平稳有序开展，供应商应配合采购人做好交接工作，包括人员、设备、系统软件、数据资源等的整体交接，供应商与原服务提供单位由于交接产生的费用由供应商负责（如服务费等）。

（九）进度要求

中标签订采购服务合同之日起两周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%，全面完成交接工作。若投标人未按采购要求及投标文件响应情况全部到位的，则视为主动放弃中标，招标人可重新开展政府采购活动。

（十）保密要求

1.平台信息为政府重要信息，投标人必须保证通信网络的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。不得泄露热线来电内容敏感信息。坐席必须屏蔽U盘接口，防止人为拷贝数据。

2.所有服务人员均须接受保密教育、签订保密承诺书。

3.电脑在报废后，将电脑内信息进行彻底删除，必要时将存储的介质，如硬盘进行拆除，并妥善处理。信息删除时，可通过安装专用处理软件，清除掉计算机硬盘上的信息，确保其无法再被恢复。

（十一）工作交接要求

1.服务期限结束后，为保证工作的连续性和平稳过渡，供应商应当在投标文件中承诺配合采购人做好项目相关的交接工作。

2.服务期限结束后，供应商应无条件协助新的供应商做好包括但不限于系统、人员、通信线路、数据等移交工作，不得设置任何障碍。供应商撤走时，所有话务数据均需无条件移交给采购人，不得私自留存。

3.服务期满前一个月，供应商需制定移交方案或项目实施总结给采购人。

4.供应商要根据采购人的要求，配合供应商进场的相关工作，并确保该时间段话务正常运行。如出现有不配合的情况，由采购人酌情进行扣罚合同总额的0.5-1％。

 **二、合同金额**

本合同金额为： （¥ ）。

**三、技术资料**

1.乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供有关技术资料等。

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。

**四、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。

**五、履约保证金：**无须提交

**六、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，甲方有权单方解除合同。

**七、合同履行时间、履行地点**

1.履行时间：

2.履行地点：

**八、款项支付**

1.款项支付：合同签订后 个工作日内，供应商开具发票，采购人分两期支付，第一期支付 万元，剩余费用于 一次性支付。

**九、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十、质量保证及后续服务**

1．乙方应按采购文件规定向甲方提供服务。

2．乙方提供的服务达不到甲方要求的，根据实际情况，经双方协商，可按以下 **1** 办法处理：

⑴重做：由乙方承担所发生的全部费用。

⑵贬值处理：由甲乙双方合议定价。

⑶解除合同。

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

**十一、违约责任**

1甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项的千分之一作为违约金。

2甲方无故逾期办理款项支付手续的,甲方应每日向乙方支付合同款项的万分之五的违约金，但累计违约金总额不超过合同款项的1%。

3乙方未能如期提供服务的，乙方超过约定日期10个工作日仍不能提供服务的，甲方可单方面解除本合同，造成甲方损失的由乙方承担相应责任。

4乙方未能按投标时承诺在项目成果提交并通过验收后对提交的成果质量免费服务的期限的或乙方在接到甲方通知后，未能按承诺的要求时间内到达甲方现场， 造成甲方损失的由乙方承担相应责任。

5.任何一方有其他违反本合同情形的，应赔偿守约方全部损失。本合同中的全部损失包括但不限于对守约方所造成的直接损失、可得利益损失、守约方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用。

**十二、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。

**十三、争端的解决**

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下 2 种方式解决争议：

1. 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

2. 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，向 丽水 仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

**十四、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，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3．本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4．本合同一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份。

甲　方： 乙　方：

名　称：(印章)　　　 名　称：(印章)

年　 月　 日　　　　　　 年　 月 　日

负责人 (签字或盖章)： 负责人(签字或盖章)：

委托代理人(签字或盖章)： 委托代理人(签字或盖章)：

地　　址： 地　　址：

开户银行： 开户银行：

账　　号： 账　　号：

***本合同仅作示范文本，具体以双方签定的正式合同为准，合同内容不得违背本招标文件实质性要求。***

第五章 磋商响应文件格式

一 资格审查文件格式

**1.1 资格审查文件封面格式**

**磋商响应文件**

|  |  |
| --- | --- |
| 磋商响应文件名称： |  资格审查文件  |
| 采 购 编 号： |   |
| 项 目 名 称： |   |
| 标 项： | （若有）  |
|  |  |
| 供应商全称（盖章）： |   |
| 供应商地址： |   |
|  |
| 年 月 日 |

**1.2 资格审查文件目录**

（格式自行设计）

**1.3 有效营业执照电子文档**

内容要求：

提供有效的营业执照电子文档并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本电子文档并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证电子文档。

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（在响应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。

**1.4 负责人身份证电子文档**

内容要求：

1、负责人身份证正、反面电子文档；

2、若有委托代理人的，则还应当提供授权委托书及委托代理人的身份证电子文档。

**1.5 授权委托书格式**

**授权委托书**

 （采购人名称） ：

 我 （负责人姓名）系 （供应商全称）的法定代表人（或负责人），现授权委托本单位在职职工 （姓名）以我方的名义参加就贵方组织的 （采购项目名称） （采购编号：　　　　）项目的竞争性磋商活动，并代表我方全权办理针对上述项目的磋商、评审、签约等具体事务和签署相关文件。

 我方对委托代理人的签字或盖章事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知送达贵方以前，本授权委托书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此声明。

供应商盖章：

日 期：



附：1、委托代理人身份证正、反面电子文档：

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**注：**1. 供应商为法人企业的，其负责人为其法定代表人；供应商为其他组织的，其负责人为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人；供应商为自然人的，其负责人为自然人本人。

 2. 若是负责人参会的，不需要提供此授权委托书。

**1.6** **关于《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺函格式**

**关于《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺函**

我单位参与 采购项目 标项 （项目编号： ）磋商，郑重承诺具备下列条件：

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（包括行贿犯罪记录）。

6.未被信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法件当事人名单，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：以采购代理机构在开标当日查询记录为准。

**如有虚假，采购人可取消我单位任何资格（磋商/成交/签订合同），我单位对此无任何异议。**

**特此承诺！**

注：（1）参加政府采购活动的时间是指供应商参加本项目的政府采购活动时间为准（具体以磋商截止时间为准）。

（2）本承诺函必须提供。

供应商盖章：

日 期：

### 1.9 其他

（格式自行设计）

（供应商认为有利于其本次响应的其它资格证明材料等。）

二 资信商务及技术文件格式

**2.1 资信商务及技术文件封面格式**

**磋商响应文件**

|  |  |
| --- | --- |
| 磋商响应文件名称： |  资信商务及技术文件  |
| 采 购 编 号： |   |
| 项 目 名 称： |   |
| 标 项： | （若有）  |
|  |  |
| 供应商全称（盖章）： |   |
| 供应商地址： |   |
|  |
| 年 月 日 |

**2.2 资信商务及技术文件目录**

（格式自行设计）

**2.3 磋商响应函格式**

**磋商响应函**

致：（采购人名称）：

根据贵方（项目名称）（项目编号）（标项） 的磋商文件要求，正式授权下述签字人（姓名和职务）全权代表供应商（供应商全称）参加贵方组织的有关采购活动，并提交下述文件：

政府采购云系统提交电子加密磋商响应文件 份；

通过电子邮件提交备份电子磋商响应文件（打包压缩加密） 份；

据此函我方就本次响应有关事项郑重承诺如下：

1、我方向贵方提交的所有磋商响应文件、资料都是准确的和真实的。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件，并真实提供相关材料。

3、如果我方成交，将派出（姓名及身份证号码），作为本项目与采购单位联系的项目实施负责人，联系手机号码： 。在项目实施过程中，并承诺项目实施负责人不更换，若确需要更换的，书面征得采购人同意后才准予更换。

4、我方的磋商有效期自在开标日起 天内有效。如果在开标后规定的磋商有效期内撤回响应，贵方可按相关规定处理我方。

5、我方在响应之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

我方愿意向贵方提供真实完整的任何与该项响应有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

6、我方已详细审核全部磋商文件，包括磋商文件的澄清或修改文件（如有的话）、参考资料及有关附件，已经了解我方对于磋商文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

7、我方不是采购人的附属机构，并未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、监测等服务。

8、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定：供应商有下列情形之一的，处以采购金额5‰以上10‰以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）提供虚假材料谋取中标、成交的；

（二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（三）与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；

（四）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

（五）在采购采购过程中与采购人进行协商谈判的；

（六）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

9、如成交，本磋商响应文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

10、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切不利后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任。

与本次响应有关的一切正式往来信函请寄：

地址： 邮编：

电话： 传真：

供应商盖章：

日 期：

注：按照本声明书要求填报。

**2.4 类似案例成功的业绩格式**

**类似案例成功的业绩（若有）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购人名称 | 产品或项目名称 | 采购数量 | 合同金额（万元） | 签约及完成日期 | 附件页码 | 采购人联系人及联系电话 |
| 合同 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |

此表后附合同电子文档等相关证明材料。

供应商盖章：

日 期：

### 2.5 商务响应表格式

**商务响应表**

项目编号：

项目名称： 标项（若有）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 招标文件要求 | 供应商承诺 | 备注 |
| 1 | 质保期 |  |  |  |
| 2 | 工期 |  |  |  |
| 3 | 售后技术服务 |  |  |  |
| 4 | 付款方式 |  |  |  |
| 5 | …… |  |  |  |

注：商务响应表留空或未提供视为完全响应采购文件要求。

供应商盖章：

日 期：

**2.6 项目实施方案**

（格式自行设计）

供应商盖章：

日 期：

**2.7 拟投入的项目班子**

（格式自行设计）

供应商盖章：

日 期：

**2.8 售后服务方案**

（格式自行设计）

供应商盖章：

日 期：

**2.9 供应商需要说明的其他文件和证明**

（格式自行设计）

供应商盖章：

日 期：

三 报价文件格式

**3.1 报价文件封面格式**

**磋商响应文件**

|  |  |
| --- | --- |
| 磋商响应文件名称： |  报价文件  |
| 采 购 编 号： |   |
| 项 目 名 称： |   |
| 标 项： | （若有）  |
|  |  |
| 供应商全称（盖章）： |   |
| 供应商地址： |   |
|  |
| 年 月 日 |

**3.2 报价文件目录**

（格式自行设计）

**3.3 磋商报价一览表**

项目编号：

项目名称： 标项：（若有）

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 总报价（元） |
| 项目总报价 | 大写 （￥ ） |

注：1. 总报价应与“开标一览表”中总报价相一致。

2. 报价包括在承包区域内提供标准化创建、观测、保洁、维养管理服务所需的人工费、设施维修费、福利、劳保用品、工作服装、保洁工具费及其维修、迎检加班和突发处置费用等作业成本以及适当的管理费用、控运计划等有关物业管理文件材料打印费用（具体以采购人要求为准）、利润、风险（有关工伤人身意外保险、第三者责任险、处理一切伤亡事故等费用）、以及实施本项目所需的其他一切费用。

供应商盖章：

日 期：

**3.4 报价明细表**

（格式仅供参考，可以根据实际情况自行设计）

项目名称： 项目编号： 【价格单位：元】

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 合价（元） |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 | 其他 |  |  |  |  |
| 4 | 税费 | 税费率： % |  |
| 总报价 |  |

注：（1）供应商对产生的总报价进行分析并结合采购需求的情况详细分项列表说明，报价明细表中的合计应等于“磋商一览表”中的总报价。

（2）**如磋商只对总价进行报价的，各分项报价按总价针对前一轮报价总价下浮比例下浮。**

（3） 以上核算需符合国家相关法律、法规及采购人所在地、企业注册地有关劳动、税务、社会保险等方面的规定。特别是员工工资和社保，必须严格按国家有关规定和本招标文件规定执行。

（4）以上各项费用如已包含在价格中请注明“含”，若没有请注明“无”。

（5）表所列费用为本项目的全部费用，除此外，不允许增加任何费用。

（6）不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

（7）本表可在不改变格式的情况下根据具体需要自行增减。

供应商盖章：

日 期：

### 3.5 供应商类型声明函格式

**中小企业声明函**

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，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）；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）；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。

供应商盖章：

日 期：

注：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、标的名称请填写投标产品名称。

**监狱企业证明**

根据《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）的规定，监狱企业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。

**残疾人福利性企业声明函**

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\_\_\_\_ \_\_项目采购活动由本单位提供服务。

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。

供应商盖章：

日 期：

注意：

1.符合小微企业或监狱企业或残疾人福利性企业政策的供应商应提供以上相关材料，否则视为供应商放弃相关政策优惠处理。

2.中小微型企业划分标准参照国家统计局印发的《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。

3.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。

 **3.5 供应商针对报价需要说明的其他文件和说明**

供应商盖章：

日 期：

第六章 评标办法和细则

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，特制定本办法，本办法只适用于本项目政府采购的评标。

**一 总则**

1.1 评审工作遵循公正、公平、科学、择优的原则确定成交候选人。磋商小组应严格按照磋商文件的资信商务及技术和报价要求，对磋商响应文件综合分析评价并编制评审报告。评审专家必须严格遵守保密规定，不得泄漏评审有关的情况，不得索贿受贿，不得参加影响评审的任何活动。

1.2 本次评审采用综合评分法，按最终得分由高到低顺序排列。最终得分相同的，按磋商最后报价由低到高顺序排列；最终得分且磋商最后报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列；均相同的抽签确定。磋商小组按顺序推荐成交候选人。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

**二 评审一般规定**

2.1 本次评审采用综合评分法，总分100分。

2.2 资信商务及技术分的权重为90%，评审分值为90分。评审专家对各供应商的资信商务及技术文件经充分审核，讨论后，其中客观部分（即资信商务部分）应统一意见后统一给分，其他部分（即技术部分）由评审专家独立评定打分。各有效供应商的资信商务及技术得分为各评审专家对该供应商的评审得分结果汇总后的算术平均值。

2.2 报价分的权重为10%，评审分值为10分，由评审小组按各供应商报价统一计算。

2.3 供应商总得分=资信商务及技术得分+报价得分。

2.3 评审专家在规定的分值范围内打分，评分保留两位小数。

**三 评审内容及标准**

3.1 报价分（10分）

3.1.1 报价得分采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且投标价格最低的报价为评审基准价，其他供应商的价格分按照下列公式计算：

价格分=（评审基准价/磋商最后报价）×10%×100。（四舍五入，保留两位小数）。

3.3.1 价格扣除：因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评审基准价和磋商最后报价。

调整后的磋商报价（评审价）＝调整前的磋商报价×(1-扣除率)

3.2 资信商务及技术分90分，详细评分见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评标要点及说明** | **分值** |
| 1 | 业绩 | 类似业绩：供应商自2021年1月1日以来拥有类似话务服务项目业绩，一个项目业绩得0.5分，最高得1分。响应文件中须提供上述业绩合同扫描件，否则不得分。 | 1 |
| 2 | 资质 | 投标人具有有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、业务连续性管理体系认证证书ISO22301、信息技术服务管理体系认证证书ISO20000，每提供一本认证证书得1分，本项最高可得5分。响应文件中须提供上述供应商的证书扫描件，否则不得分。 | 5 |
| 3 | 热线接听措施、重大紧急突发信息预处理措施 | 根据供应商对本项目提供的热线接听措施、重大紧急突发信息预处理措施的科学合理性进行评分，分别得(0，2，4，6)分。 | 6 |
| 4 | 数据分析措施、知识库维护更新措施 | 根据供应商对本项目提供的数据分析措施、知识库维护更新措施的科学合理性进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 5 | 工作交接措施 | 根据供应商针对本项目提供的工作交接措施的科学合理性进行评分，分别得(0，2，4，6)分。 | 6 |
| 6 | 坐席及班次划分方案、呼叫系统、绩效考核方案 | 评委根据供应商对本项目提供的坐席及班次划分方案、呼叫系统、绩效考核方案的科学合理性进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 7 | 文化建设方案、通讯线路保障方案 | 根据供应商对本项目文化建设方案、通讯线路保障方案的科学合理性，进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 8 | 热线接听有效接通率、直接答复率、及时处理率的管理措施 | 根据供应商本项目提供的热线接听有效接通率、直接答复率、及时处理率的管理措施的科学合理性进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 9 | 紧急类事项处理及时率、话务满意率、人员年流失率的管理措施 | 根据供应商对本项目提供的紧急类事项处理及时率、话务满意率、人员年流失率的措施的科学合理性进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 10 | 保密措施 | 根据供应商对本项目提供的保密措施的方案的科学合理性进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 11 | 培训方案 | 根据供应商对本项目提供的培训方案是否详细、明确、合理的进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 12 | 服务质量保障措施 | 根据供应商对本项目提供的服务质量保障措施，从有利于项目实施角度进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 13 | 热线接听严重质量问题件解决措施、责任投诉事件解决措施、业务考核措施 | 根据供应商对本项目提供的热线接听严重质量问题件解决措施、责任投诉事件解决措施、业务考核措施等进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 14 | 网络信息安全解决措施、技术保障措施 | 根据供应商对本项目提供的网络信息安全解决措施、技术保障措施进行评分，分别得(0，1，3，5)分。 | 5 |
| 15 | 售后服务要求 | 设备出现故障后30分钟内响应，4小时内到达现场解决问题的得1分。设备出现故障后20分钟内响应，3小时内到达现场解决问题的得3分。设备出现故障后10分钟内响应，2小时内到达现场解决问题的得5分。 | 5 |
| 16 | 项目团队 | 拟派项目负责人具备人社部门颁发的高级管理类职称的得5分，具备人社部门颁发的中级管理类职称得3分，具备人社部门颁发的初级管理类职称得1分，不具备或不提供不得分。注：同一个人只计一次分。响应文件中须提供人员对应的证书扫描件，以及其在投标单位缴纳的近3个月社保证明扫描件。 | 5 |
| 项目相关的4名话务员工作经历、专业素质、技术能力、工作经验等情况分别进行评分，提供相关有效证明材料。1、话务组长1人：分别得(0，1，2，3)分。2、话务组员3名分别评分：分别得(0，1，2，3)分。本项三人累计最高9分。注：提供的话务员清单必须和成交后上岗话务员名单一致，否则视为虚假应标。 | 12 |

## 附件一 政府采购活动现场确认声明书

浙江浙坤工程管理有限公司（采购代理机构名称）：

本人 （授权代表姓名），经由 （单位） 负责人 （法定代表人）合法授权参加 （项目编号： ）标项： 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。

 供应商代表签名：

年 月 日

## 附件二 启用备份投标文件申请书

浙江浙坤工程管理有限公司：

 （采购人名称） ：

我公司参与 （项目名称） （标项： ） （项目编号： ）投标，已按本项目采购文件要求提供备份投标文件。我方电子加密投标文件解密失败，现申请贵方启用备份投标文件上传至政采云平台，备份投标文件解压缩密码： 。

如备份投标文件上传失败，我方愿意承担一切风险和责任。

供应商盖章：

日 期：