**杭州市市场监督管理局**

投诉举报接收处置服务外包项目

招标文件

**（电子招投标）**

项目编号：ZJZBC-25-GK-9003

杭州市市场监督管理局

浙江省建设工程设备招标有限公司

二〇二五年二月

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2025年03月 14日](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于202%20年%20月%20日%20点%20分00秒)14:00:00（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：ZJZBC-25-GK-9003

项目名称：杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目

预算金额（元）：4910000

最高限价（元）：4910000

采购需求：

标项名称：杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目

数量：1

预算金额（元）：4910000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途： 杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目(2025年度)，包括以下内容：

（1）人员劳务服务。提供话务坐席人员、网络(书信)坐席人员、管理人员等岗位的劳务服务；工作人员负责各渠道来源的投诉举报的接收采集、来人来访接待、登记录入、分流传递、核实反馈、办结归档、联络沟通等工作，包括与上级部门的联通及同级部门的联动工作，对有关业务资料进行梳理整理，对相关知识库进行维护，对重大紧急突发信息进行接收、传递、报送和跟踪；完成采购人要求的其他业务工作需求。

（2）培训及文化。对相关岗位人员进行招募、培训，通过绩效考核、表彰奖励等手段提供工作人员劳动效率；通过组织相关文体、竞赛、交流、培训、研讨等活动提高团队凝聚力，减少人员流失；营造良好办公环境，对员工进行心理辅导和文化建设。

（3）技术及安全服务。配置全媒体坐席软件和数据录入软件,支持与市场监管总局全国12315平台保持数据互通和软件适配；配置国产电脑（8G内存、256G硬盘、23.8寸显示器）、IP电话机与坐席用配套耳麦；配置备用居家呼叫坐席，确保灾备状态下可实现部分远程办公；开设智能机器人导航与短信提醒功能等实现链接；开发智能AI语音系统；多次拨打12315热线未接通的，发送短信提醒；具备与12345话务互联互通功能，实现语音导航和一键呼转；对相关数据进行统计分析并形成报表和报告，并按照上级工作标准或根据采购人要求上报。

备注：非专门面向中小企业

项目履约期限：1年。

本项目接受联合体投标：**是；**否。

**二、申请人的资格要求**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2.以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供) ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

**🗹无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；**

🞎专门面向中小企业

🞎服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

4.本项目的特定资格要求：

**🗹**无。

☐有特定资格要求： ，该特定条件的法律法规依据： 。

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

时间：/至2025年03月14日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

地点（网址）：政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

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

售价（元）：0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

提交投标文件截止时间：2025年03月14日 14:00（北京时间）

投标地点（网址）：政采云平台（https://www.zcygov.cn/） 在线递交

开标时间：2025年03月14日 14:00（北京时间）

开标地点（网址）：政采云平台（https://www.zcygov.cn/）（线下：杭州市上城区环站东路97号云峰大厦1幢13楼开标室）

**五、采购意向公开链接**

https://zfcg.czt.zj.gov.cn/site/detail?categoryCode=ZcyAnnouncement&parentId=600007&articleId=hKXSczUJSiCCMJR44TmsPw==

**六、公告期限**

自本公告发布之日起5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））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7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.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取招标文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**八、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：杭州市市场监督管理局

地 址：杭州市拱墅区体育场路31号

传 真： /

项目联系人（询问）：盛老师

项目联系方式（询问）：0571-86987595

质疑联系人：王老师

质疑联系方式：0571-86983787

2.采购代理机构信息

名 称：浙江省建设工程设备招标有限公司

地 址：杭州市环站东路97号云峰大厦1幢13楼

传 真：0571-87631300

项目联系人（询问）：王红红、胡馨月

项目联系方式（询问）：0571-87630283

质疑联系人：胡经理

质疑联系方式：0571-87630283

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市财政局政府采购监管处 /浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区清泰街 549 号城建综合大楼 11楼（快递仅限ems或顺丰）

传 真：/

联系人：朱女士/王女士

监督投诉电话：0571-87227671,0571-87800218

政策咨询：陈先生、0571-89580460（政府采购监管部门工作人员）

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

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

**第二部分 投标人须知**

## 前附表

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| / | **采购计划文号及采购预算** | 采购计划文号：[临[2025]170号](https://pay.zcygov.cn/purchaseplan_front/" \l "/plan/list/view?id=1000000000015354730" \t "https://www.zcygov.cn/delegation-order/_procurement_/order/orderInfo/check/_blank)  **▲总报价超过或单项报价超过采购预算的投标无效。** |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | 1. 标的：杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目，属于 软件和信息技术服务业；   根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300）第四条规定对应行业划分标准：（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。  （2）本项目扶持力度：  □A专门预留中小企业份额项目；  □B适宜面向中小企业，本项目预留要求达到 %（允许联合或分包）；  **☑C对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10 % 的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4 % 的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。** |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | **🗹A本项目不允许采购进口产品；**  ☐B可以就 采购进口产品。优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品，详见评分标准。 |
| 4 | **分包** | **🗹A同意将非主体、非关键性的** 工作人员劳务服务 **工作分包；**  🞎B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | **🗹A不组织**。  ☐B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。  🞎C不统一组织，供应商在获取采购文件后，自行至项目现场考察。  地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **履约保证金** | 🞎A本项目不设履约保证金；  **🗹B中标供应商在合同签订后，须向采购人提交合同金额1% 的履约保证金。履约保证金以转账、金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳。** |
| 7 | **样品提供** | **🗹A不要求提供；**  ☐B要求提供（未提供样品或提供样品不满足采购需求实质性条件的供应商，投标无效）：  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：  样品分未超过价格分的50%；  样品分超过价格分的50%，理由 ；  详见招标文件第四部分评标办分法。  （4）是否需要随样品提交检测报告：☐否；☐是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 8 | **方案讲解演示** | 🞎A不组织。  **🗹B组织。**  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过10（编制时可根据项目情况进行调整）分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3（编制时可根据项目情况进行调整）人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：  方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。  方式二：现场讲解演示。现场讲解地点为 杭州市上城区环站东路97号云峰大厦1幢13楼评标室 ，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。  方式三：录屏讲解演示。若投标人不到现场，提供演示录屏（视频格式为非常规格式提供视频安装软件，以免无法播放），可与备份文件一起邮寄，需明确备注有演示内容。  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 9 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。  （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 10 | **节能产品、环境标志产品政府优先采购或强制采购** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。  口▲强制采购。产品:  口优先采购节能产品。产品:  口优先采购环保产品，产品:  **🗹**无 |
| 11 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **1.投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **2.投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；**  **3.报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的；**  **4.投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 12 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 13 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：杭州市上城区环站东路97号云峰大厦1幢13楼（接受邮寄，需在投标截止前寄达签收）；备份投标文件签收人员联系电话：胡馨月 17816022721。**采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 14 | **特别说明** | 🗹联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| ☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  ☐联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 招标文件第四部分评审因素对应的要求及第五部分采购合同的内容视为采购需求的一部分。 |
| **本项目推荐的中标候选人数量： 3家 。** |
| （1）中标通知书发出之日起30日（鼓励有条件的缩短至10个工作日）内，中标供应商持中标通知书与采购人签订合同；合同签订后需在2个工作日内进行备案公示。  （2）中标供应商在收到中标通知后7个工作日内提交纸质版胶装投标文件（内容同电子投标文件）一正两副或系统解密版三份，用于项目资料存档。（邮寄地址：杭州市上城区环站东路97号云峰大厦1幢13楼 胡馨月 17816022721收）  （3）本项目招标代理服务费收费标准为：以中标金额为计费基准，浙价服（2003）77号文件 服务类 收费标准收取，不足陆仟元按陆仟元计取。  由中标供应商在领取中标通知书后7个工作日内向采购代理机构一次性缴纳。  收款单位：浙江省建设工程设备招标有限公司  开户银行：中国建设银行股份有限公司杭州大关支行  帐 号：33001616383053002342 |

## 一、总则

**1.适用范围**

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

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

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

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

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

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

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“☑” 系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

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

3.2.2 纳入政府采购管理的修缮、装修类项目采购建材的，鼓励采购单位将绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入采购文件和合同，具体性能指标要求参考相关绿色建材政府采购需求标准。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

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

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

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.4.3 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。 **4. 询问、质疑、投诉、补偿救济**

4.1在线询问、质疑、投诉。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。

4.2供应商询问

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

4.3供应商质疑

4.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

4.3.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

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

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1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，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级及各区、县（市）政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区清泰街 549 号城建综合大楼 11楼，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-87227671,0571-87800218 。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.5 补偿救济

采购人（行政机关）因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人（行政机关）提起补偿申请。

## 二、招标文件的构成、澄清、修改

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

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

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

## 三、投标

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

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

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2 报价情况说明（如果有）；

11.3.3中小企业声明函（如果有）。

**注：**

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。**

**12. 投标文件的编制**

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

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

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

**13.投标文件的签署、盖章**

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

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

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

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

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

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

**15.备份投标文件**

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

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

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

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

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

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

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

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

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

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

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

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

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

**19.资格审查**

19.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**20.信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人的信用记录。

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

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## 五、评标

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

## 六、定标

**22.确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商，为提高政府采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23.中标通知与中标结果公告**

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

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

23.3公告期限为1个工作日。

**24.由于中标、成交供应商原因导致重新采购的，应当承担支付代理费和专家评审费等费用在内的赔偿责任。**

## 七、合同授予

**25.合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。**

**26.合同的签订**

26.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。

26.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

26.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

26.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

26.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**27. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线95763。

**本项目中标供应商在合同签订后，须向采购人提交合同金额1%的履约保证金。履约保证金以金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳。**

**28.预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用采购人式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务-【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线95763。

**本项目预付款比例详见第三部分采购需求，商务要求合同支付条款和第五部分合同文本。**

## 八、电子交易活动的中止

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

29.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

29.2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；

29.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

29.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

29.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

## 九、验收

**31.验收**

31.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

31.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

31.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

31.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

31.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，采购人应当按规定做好审核并完成支付。

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况**

杭州市市场监督管理局对投诉举报接收处置实施服务外包，通过市场监管投诉举报系统基本搭建了总局、省局、市局、区县局、基层科所五级联通的信息传递体系，并可以实现对各类来源渠道投诉举报的接收及与自行处理企业之间的连接。项目日常工作时间为每日8:30至17:30（人工服务时间按实际情况做调整），智能辅助工作时间为7\*24小时,全年无休。2025年，杭州市市场监督管理局将继续对该项目进行服务外包，要求项目提供工作人员劳务、培训及文化、技术服务等服务，保障话务、网络、书信、来人来访等各来源渠道投诉举报接收处理的正常运行。

**二、项目技术要求**

**（一）服务外包内容**

1. 人员劳务服务。提供话务坐席人员、网络(书信)坐席人员、管理人员等岗位的劳务服务；工作人员负责各渠道来源的投诉举报的接收采集、来人来访接待、登记录入、分流传递、核实反馈、办结归档、联络沟通等工作，包括与上级部门的联通及同级部门的联动工作，对有关业务资料进行梳理整理，对相关知识库进行维护，对重大紧急突发信息进行接收、传递、报送和跟踪；完成采购人要求的其他业务工作需求。
2. 培训及文化。对相关岗位人员进行招募、培训，通过绩效考核、表彰奖励等手段提供工作人员劳动效率；通过组织相关文体、竞赛、交流、培训、研讨等活动提高团队凝聚力，减少人员流失；营造良好办公环境，对员工进行心理辅导和文化建设。
3. 技术及安全服务。配置全媒体坐席软件和数据录入软件,支持与市场监管总局全国12315平台保持数据互通和软件适配；配置国产电脑（8G内存、256G硬盘、23.8寸显示器）、IP电话机与坐席用配套耳麦；配置备用居家呼叫坐席，确保灾备状态下可实现部分远程办公；开设智能机器人导航与短信提醒功能等实现链接；开发智能AI语音系统；多次拨打12315热线未接通的，发送短信提醒；具备与12345话务互联互通功能，实现语音导航和一键呼转；对相关数据进行统计分析并形成报表和报告，并按照上级工作标准或根据采购人要求上报。

**（二）服务外包具体要求**

**1、项目经理：具有高级职称，为供应商在职员工，负责统筹协调解决采购人、供应商、项目团队，确保项目正常运行。**

**2、团队人员需求**

**▲**本项目需配置约37名话务坐席人员及网络(书信)坐席人员或在总劳务服务工作量范围内调整，另配3名管理员，1名数据统计员。

**现有工作人员须先行接收，如有替换变动需经招标方同意。所有人员上岗前需经过采购单位确认，采购单位有权对人员提出调整要求，中标单位需积极配合。**

**▲上述内容需正面响应，投标人提供相应承诺书（格式自拟），未提供或不满足要求作无效投标处理。**

投标人对现有话务工作人员的接收，可以通过劳务派遣或直接建立劳动合同关系等方式实施，由此产生的额外费用（税金、企业管理费、原单位离职补偿金等不可预料的费用）均包含在投标报价内。

（1）薪酬要求：

为保证工作人员的稳定性和工作积极性，投标单位必须按照杭州市社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。人员费用中另请列明工资、伙食费、节假日加班费（春节、端午、国庆、中秋慰问费）等。为保持人员队伍的稳定，并考虑到物价上涨等因素，各投标单位应对人员的薪资水准给予良好待遇，**保障所有人员的应发平均薪酬达到需求清单列明的标准。**

（2）工作人员招聘要求：

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；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；年龄一般在45周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；大专及以上学历，专业不限，有工作经验的优先；

话务坐席人员特别要求：在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄;具备电脑软件使用能力适应网络渠道投诉举报接收工作。

网络(书信)坐席特别要求：熟悉办公软件和设备操作，掌握数据分析、报表制作、文字编辑等能力。

管理人员（管理员、主管）特别要求：具备团队管理能力、人际交往及协调能力，有法律相关从业经验为佳,可以招募兼职顾问辅助管理团队提高业务水平和管理水平。要求在投标文件中提供社保缴纳证明、学历证明及工作履历并加盖公章。

**2、坐席及班次需求**

1. 建议按照接通率和工作任务要求科学合理安排不同类型坐席人员数量，并根据工作日、节假日、重要时间节点等情况及时作出调整，不同类型坐席人员数量可以根据工作需要或采购人要求进行调整。
2. 重大节日和活动保障期间以及紧急情况下，中标供应商需根据采购人要求保障坐席人数，延长工作时间等。
3. 班次编排调整需由双方协商确定。

**3、业务及工作流程要求**

（1）话务坐席人员做好来电、语音等渠道来件的登记、分流、跟踪、催办、归档、回访等工作，在投诉举报系统中准确记录内容，根据业务规范做好咨询答复，按照业务规范分流操作，并做好后续跟踪，积极完善话术和问答知识库。

（2）网络(书信)坐席人员做好网络、来信、来人来访等渠道来件的登记、分流、跟踪、催办、归档、回访等工作，在投诉举报系统中准确记录内容，根据业务规范做好咨询答复，按照业务规范分流操作，并做好后续跟踪，积极完善话术和问答知识库，完成横向纵向相关方的联络，对相关数据的统计分析并形成相关报表和报告。

（3）管理员做好人员管理和班次编排等团队管理工作，编制话术和问答知识库，监控系统日常运行，实施工作人员绩效考核，负责相关方联络沟通和团队文化建设，协助解决疑难业务问题，并完成其他招标单位要求的相关工作。

**要求在投标文件中提供具体业务及工作流程方案。**

**4、业务指标需求**

（1）综合接通率：要求日平均≥90%。(人工接通率：人工接起量/进人工队列量，要求月度人工接通率≥20%。)  
 （2）用工时长：在线工作时间/上岗时间，要求月平均≥60%。  
 （3）责任投诉：因工作人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均≤受理总量1‰。  
 （4）受理单质量差错率：存在明显质量问题的登记单/总登记单，要求月平均≤2%。  
 （5）人员流失率：员工流失率平均每月不得超过2人（考上行政事业、社区单位等不计入本考核指标）。  
 （6）备岗人员（储备工作人员）需满足岗位招聘要求，并经考核通过后上岗。

具体考核指标可以在签订服务外包协议中进一步明确。

**5、需求清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **名称** | **数量** | **单位** | **参数预估** |
| 1 | 人员劳务服务 | 话务坐席人员（普通） | 30 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于7.2万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费），需另配置一定数额团队绩效奖励 |
| 2 | 网络(书信)坐席人员 | 5 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于8万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 3 | 话务坐席人员（班组长） | 2 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于8万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 4 | 数据统计员 | 1 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于9万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 5 | 管理员 | 3 | 人 | 主管级管理员2人，保证平均应发薪酬为11万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费）；普通管理员1人，保证平均应发薪酬为9.4万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 6 | 培训、文化、用餐 | 团队文化建设与业务培训 | 41 | 人 | 参照同业标准 |
| 7 | 用餐费用（含搭伙费） | 41 | 人 | 4800元/年/人（含搭伙费2400元/年/人） |
| 8 | 服装 | 41 | 人 | 统一工装：西服一套衬衫两长两短 |
| 9 | 技术  服务 | 话务坐席租赁（含软硬件）及系统对接维护 | 24 | 套 | 1. 配置全媒体坐席软件和数据录入软件,支持与市场监管总局全国12315平台保持数据互通和软件适配；与12345话务互联互通，实现语音导航和一键呼转。 2. 国产电脑（8G内存、256G硬盘、23.8寸显示器）；IP电话机与坐席用配套耳麦。 3. 做好系统对接维护工作； 4. 办公设备与耗材按实际需要添置，并及时维修维护； 5. 确保网络、电话通讯顺畅； 6. 负责办公场地的环境文化建设。 |
| 10 | 话务坐席居家灾备 | 10 | 席 | 按照全年开启10席共1个月估算 |
| 11 | 智能导航及短信提醒 | 1 | 项 | 开设1路智能导航；多次拨打12315热线未接通的，发送短信提醒 |
| 12 | 智能AI语音系统 | 1 | 项 | 开发智能AI语音系统，提供AI训练、上机训练等辅助功能，实现辅助话务接听服务；  成果知识产权归属采购人。 |
| 13 | 网络环境配置 | 1 | 套 | 配置交换机、防火墙；CN2专线两条（主备各一条），20M带宽 |
| 14 | 数据分析报表 | 1 | 项 | 上级有关部门要求的月报、季报、半年分析、年度分析等 |

**注：话务坐席人员、网络(书信)坐席人员数量及两类人员总量可根据实际情况作调整，调整范围在总劳务服务工作量范围内。**

**三、商务要求**

1.交付（实施）的时间（期限）：1年，2025年1月1日至2025年12月31日。（2025年1月1日至新合同签订完成期由原服务单位提供服务，按新年度合同价格进行结算）

供应商在收到采购人支付的本项目款项后3个工作日内支付给原服务供应商。（款项产生的税费由原服务供应商承担）

本项目实施完成后，若因采购人原因未完成下一轮项目采购和/或合同签订的，由中标供应商继续实施服务，产生费用由项目下一轮中标人/供应商按下一轮中标合同金额的相应比例支付给乙方。

2.交付（实施）的地点（范围）： 采购人指定地点

3.付款条件（进度和方式）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **付款比例（%）** | **付款方式** |
| 1 | 50% | 合同生效以及具备实施（付款）条件后，甲方收到乙方发票7个工作日内支付合同价值50%的服务款（预付款） |
| 2 | 40% | 经中期考核通过，甲方收到乙方发票7个工作日内支付合同价值40%的服务款 |
| 3 | 10% | 验收通过后，甲方收到乙方发票7个工作日内支付合同余款 |

4.售后服务要求

对通信网络故障，乙方在接到甲方通知后30分钟内响应并启动应急灾备方案，乙方原因的系统故障3小时以内解决。

5.其他商务要求（包装和运输、保险等）

无。

**四、拟采购标的的商务要求**

1.培训及团队文化建设

由中标单位组负责组织工作人员的岗前、岗中培训，采购单位有权进行业务指导。具体基本话务技能培训、业务技能培训方案计划由投标单位在投标文件中提供，如中标，经采购单位确认后实施。中标单位通过组织相关文体、竞赛、交流、培训、研讨等活动提高团队凝聚力，提升工作效率。工作开展过程中发现不能胜任相关工作的，采购人有权对人员提出调整要求，投标人需积极配合。

投标人应当有效保障话务工作人员队伍稳定，关心关爱工作人员，定期组织工作人员进行体检，高温季节、岁末年终等慰问活动，并适当组织文娱活动。

要求在投标文件中提供培训及团队文化建设方案。

2.质保方案要求

要求投标单位通过监控、抽样、评估、反馈等方式进行质保，在投标文件中提供具体长期服务和应急维护方案供评审。

3.考核和管理方案要求

要求投标单位通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面进行考核和管理，在投标文件中提供具体运营管理制度和绩效考核方案供评审。

4.中标供应商的责任和义务

（1）按照服务外包具体要求，做好工作人员劳务服务、培训及文化、智能辅助等方面的工作。

（2）成立专门的项目小组，负责与采购人的合作事务，确保该项目按照合同要求执行。

（3）完成采购人要求的与项目相关的其他未尽事宜。

5.▲项目实施进度要求：

要求：合同签订之日起15个工作日内确保热线接入畅通。

中标通知书发出之日（即采购结果公告发布之日）起7天内内确保采购要求及投标文件响应情况全部到位。其中准备期5天，交接期2天。采购人与中标供应商签订合同期间的服务空档期由原供应商继续服务，产生的相关费用在本项目签订合同后由采购人通过中标供应商支付给原供应商。中标供应商在收到采购人支付的本项目款项后7个工作日内支付给原服务供应商。（款项产生的税费由原服务供应商承担）

本项目实施完成后，若因采购人原因未完成下一轮项目采购和/或合同签订的，由中标供应商继续实施服务，产生费用由项目下一轮中标人/供应商按下一轮中标合同金额的相应比例支付给中标供应商。

若中标单位未按采购要求及投标文件响应情况全部到位的（人员按投标文件清单），则视为主动放弃中标，采购单位可以确定排名第二的中标候选人为中标人，依次类推，也可以重新开展采购活动。

如过渡涉及技术实现方案，请在投标文件中详细说明实施措施及其可行性。过渡工作需由中标单位独立实施完成，采购人不提供技术服务承诺，也不得增加本项目额外费用。

6.保密要求

采购单位、中标单位必须与其员工均对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容均承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

中标单位须采取有效措施，确保接触到的投诉举报数据、分析报告、文件资料等不泄露。中标单位应与员工、合作单位等签署保密协议。

7、知识产权归属、处理方式：项目成果及采集数据知识产权归属采购人。

8、履约验收

1. 采购人按照《杭州市政府采购履约验收暂行办法》（杭财采监[2019]10号）规定组织对投标人履约的验收。严格按照采购合同开展履约验收。如果发现与合同中要求不符，中标人须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。
2. 验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，采购人形成验收意见并经甲乙双方签字盖章。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。
3. 验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向中标人支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。
4. 验收产生的费用首次验收费用由采购人承担，如首次验收不合格，后续验收费用由中标人支付。
5. 验收内容及资料要求：

本项目采用一般流程分期验收；

根根据采购文件确定的技术指标或者服务要求确定验收指标和标准。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。

监督考核指标包含但不限于：

甲方有权对乙方工作进行全面监督，对乙方5项业务指标进行督查考核。考核视情况采取定期与不定期相结合方式。

【6项业务指标】

1. 综合接通率：日平均≥85%。
2. 用工时长：在线工作时间/上岗时间，要求月平均≥60%。
3. 责任投诉：因工作人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均≤受理总量1‰。
4. 受理单质量差错率：存在明显质量问题的登记单/总登记单，要求月平均≤2%。
5. 人员流失率：员工流失率平均每月不得超过2人（考上行政事业、社区单位等不计入本考核指标）
6. 备岗人员（储备工作人员）需满足岗位招聘要求，并经考核通过后上岗。

供应商负责制定和实施对工作人员的考核工作，并将考核结果报采购人。

1. 其他：

投标人若采用自有管线组网的需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章；

投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章。

# 第四部分 评标办法

## 评标办法前附表

| **序号** | **评标标准** | **权重** |
| --- | --- | --- |
| / | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*12］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。  因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | 12 |
| 1 | 商务资信 | / |
| 1.1 | 【客观】截止投标时间近3年以来，承担过地市级以上类似政务热线外包项目，每个项目得0.5分，最高得1分（合同复印件证明材料）。 | 1 |
| 1.2 | 【客观】截止投标时间近3年以来，取得与呼叫中心服务外包相关荣誉。每个荣誉得1分，最高得2分（合同复印件证明材料）。 | 2 |
| 1.3 | 【客观】投标人若采用自有管线组网的得4分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分；  投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得4分，未提供不得分。 | 4 |
| **2** | **投标人针对本项目的理解及完整技术解决方案**  根据项目需求内容，结合自身经验，就项目需求进行初步分析，并梳理项目对重点、难点技术环节进行描述和分析，做出合理化建议或解决措施，根据相关内容的完善程度、与项目目标定位的匹配程度等进行综合评分，最高得6分。（评分：6,5,4,3,2,1,0） | 6 |
| **3** | **工作人员劳务服务及培训文化建设方案** | / |
| 3.1 | 人员需求实施方案：  1）人员薪酬保障情况，是否有利于保持队伍稳定；根据内容的针对性、完善程度评分（1,0.5,0）；  2）工作人员的配备计划，是否有利于项目开展；根据内容的针对性、完善程度评分（1,0.5,0）；  3) 外包服务实施团队落实情况；根据团队接收/聘用服务内容的针对性、适用性、完善程度评分（1,0.5,0）。  （无法达到薪酬要求中平均薪酬的，以上三项均得0分） | 3 |
| 3.2 | 【客观】人员配置方案：  1）项目经理具备（一项或多项）高级工程师、信息系统管理师、系统分析师、系统规划与管理师、网络规划设计师或IPMA证书等，每证1分，最高得3分。项目经理须为响应人本公司在职员工（提供证书复印件、近三个月以来单位社保缴纳证明材料）  2）拟派工作人员具有政务热线话务服务工作经历（2年及以上），每5人得1分，最高得5分(需提用户证明材料，不提供不得分) | 8 |
| 3.3 | 坐席及班次组织方案：  1）坐席和班次组织方案，根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）；  2）重大保障及紧急情况应急组织方案，根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）； | 6 |
| 3.4 | 业务及工作流程方案:  1）业务内容的理解程度,根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）；  2）工作流程的理解程度：根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）；  3）业务指标要求保障措施：根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）；  4）指标项的实施措施和考核标准：根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）。 | 12 |
| 3.5 | 工作人员培训方案：  1）培训计划设计和经费保障：根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）；  2）话务技能和业务技能培训方案：根据内容的针对性、完善程度评分（3,2,1,0）。 | 6 |
| 3.6 | 项目管理方案：  1）日常管理制度，根据内容完整程度，适用性评分（2,1,0）；  2) 绩效考核办法，根据内容的合理性、适用性评分（2,1,0）。 | 4 |
| 3.7 | 团队文化建设方案：  1) 党团组织建设情况和计划：根据内容的合理性、适用性评分（1,0.5,0)；  2）心理健康辅导方案:根据内容的合理性、适用性评分（1,0.5,0)；  3）其他团队文化建设:根据内容的合理性、适用性评分（1,0.5,0)。 | 3 |
| 3.8 | 交接/过渡方案：根据交接期/过渡期方案内容的合理性、适用性评分（3,2,1,0）。 | 3 |
| 4 | 运行维护服务方案 | / |
| 4.1 | 热线接入及运行保障方案：  1）热线呼叫系统对外通信网络建设方案，根据内容的合理性、适用性评分（3,2,1,0）； 2）与12345话务互联互通方案，根据内容的合理性、适用性评分（3,2,1,0）； 3）机器人导航方案，根据内容的合理性、适用性评分（2,1,0）。  4）短信提醒方案，根据内容的合理性、适用性评分（2,1,0）。 | 10 |
| 4.2 | 通信备灾方案：  1）通信灾备和平台应急维护方案，根据内容的合理性、适用性评分（3,2,1,0）；  2）居家呼叫坐席配置方案，根据内容的合理性、适用性评分（3,2,1,0）。 | 6 |
| 4.3 | 【客观】受理中心技术平台功能介绍：包括呼叫中心基础功能等，呼叫软件能在国产化电脑部署使用以及行政单位成功案例等；满足项目需求得4分，部分满足得2分，不满足不得分。  投标文件中需提供呼叫中心、国产化电脑部署软件功能界面截图和案例合同及政府部门验收证明。 | 4 |
| 4.4 | 系统运行保障方案：  1）软硬件日常运行维护及安全维护方案，根据内容的合理性、适用性评分（2,1,0）  2）系统应急修复保障方案，内容的合理性、适用性评分（2,1,0） | 4 |
| 5 | 现场讲解或录屏讲解演示：根据讲解内容是否符合项目实际情况，内容合理性及详细程度进行评分，具体评分分值如下：  内容1：对12315热线平台的认知，以及相关业务的了解情况：评分（3,2,1,0），最高得3分。 内容2：特殊情况如何启用通信备灾方案：评分（3,2,1,0），最高得3分。 | 6 |

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

## 一、评标方法

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

## 二、评标标准

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

## 三、评标程序

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

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

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

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

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

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

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

## 四、评标中的其他事项

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

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

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

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

4.2.8报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

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

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

4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

**4.2.14《中小企业声明函》填写企业类型错误或者未填写企业类型的，投标无效。**

**4.2.15参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：（1）不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；（2）上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）人的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）人的电子印章的；（3）不同供应商的投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致，且无法合理解释的；（4）不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致，且无法合理解释的。**

4.2.16法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

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

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

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

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

# 拟签订的合同文本

甲方（需方）：杭州市市场监督管理局

地址：杭州市上城区凤起东路109号

联系人：

乙方（服务方）：

地址：

联系人：

鉴证方（招标代理机构）：浙江省建设工程设备招标有限公司

地址：杭州市上城区环站东路97号云峰大厦1座13楼

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，杭州市市场监督管理局(甲方)经过公开招标 ，确定 为服务方(乙方)。双方经协商达成以下条款：

**第一章　服务内容**

第一条　服务外包内容和期限

服务外包内容：

1. 人员劳务服务。提供话务坐席人员、网络(书信)坐席人员、管理人员等岗位的劳务服务；工作人员负责各渠道来源的投诉举报的接收采集、来人来访接待、登记录入、分流传递、核实反馈、办结归档、联络沟通等工作，包括与上级部门的联通及同级部门的联动工作，对有关业务资料进行梳理整理，对相关知识库进行维护，对重大紧急突发信息进行接收、传递、报送和跟踪；完成采购人要求的其他业务工作需求。
2. 培训及文化。对相关岗位人员进行招募、培训，通过绩效考核、表彰奖励等手段提供工作人员劳动效率；通过组织相关文体、竞赛、交流、培训、研讨等活动提高团队凝聚力，减少人员流失；营造良好办公环境，对员工进行心理辅导和文化建设。
3. 技术及安全服务。配置全媒体坐席软件和数据录入软件,支持与市场监管总局全国12315平台保持数据互通和软件适配；配置国产电脑（8G内存、256G硬盘、23.8寸显示器）、IP电话机与坐席用配套耳麦；配置备用居家呼叫坐席，确保灾备状态下可实现部分远程办公；开设智能机器人导航与短信提醒功能等实现链接；开发智能AI语音系统；多次拨打12315热线未接通的，发送短信提醒；具备与12345话务互联互通功能，实现语音导航和一键呼转；对相关数据进行统计分析并形成报表和报告，并按照上级工作标准或根据采购人要求上报。

项目服务期限：一年。

第二条 服务外包具体要求

（一）人员需求

配置约37名话务坐席人员及网络(书信)坐席人员或在总劳务服务工作量范围内调整，另配3名管理员，1名数据统计员。所有人员上岗前需经过甲方确认，甲方有权对人员提出调整要求，乙方需积极配合。

1、薪酬要求：

为保证工作人员的稳定性和工作积极性，乙方必须按照杭州市社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。人员费用中另请列明工资、伙食费、节假日加班费（春节、端午、国庆、中秋慰问费）等。为保持人员队伍的稳定，并考虑到物价上涨等因素，应对人员的薪资水准给予良好待遇，保障所有人员的应发平均薪酬达到需求清单列明的标准。

2、工作人员招聘要求：

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；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；年龄一般在45周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；大专及以上学历，专业不限，有工作经验优先；

话务坐席人员特别要求：在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；具备电脑软件使用能力适应网络渠道投诉举报接收工作。

网络(书信)坐席特别要求：熟悉办公软件和设备操作，掌握数据分析、报表制作、文字编辑等能力。

管理人员（管理员、主管）特别要求：具备团队管理能力、人际交往及协调能力，有法律相关从业经验为佳,可以招募兼职顾问辅助管理团队提高业务水平和管理水平。

（二）坐席及班次需求

1、按照接通率和工作任务要求科学合理安排不同类型坐席人员数量，并根据工作日、节假日、重要时间节点等情况及时作出调整，不同类型坐席人员数量可以根据工作需要或甲方要求进行调整。

2、重大节日和活动保障期间以及紧急情况下，乙方需根据甲方要求保障坐席人数，延长工作时间等。

3、班次编排调整需由双方协商确定。

（三）业务及工作流程要求

（1）话务坐席人员做好来电、语音等渠道来件的登记、分流、跟踪、催办、归档、回访等工作，在投诉举报系统中准确记录内容，根据业务规范做好咨询答复，按照业务规范分流操作，并做好后续跟踪，积极完善话术和问答知识库。

（2）网络(书信)坐席人员做好网络、来信、来人来访等渠道来件的登记、分流、跟踪、催办、归档、回访等工作，在投诉举报系统中准确记录内容，根据业务规范做好咨询答复，按照业务规范分流操作，并做好后续跟踪，积极完善话术和问答知识库，完成横向纵向相关方的联络，对相关数据的统计分析并形成相关报表和报告。

（3）管理员做好人员管理和班次编排等团队管理工作，编制话术和问答知识库，监控系统日常运行，实施工作人员绩效考核，负责相关方联络沟通和团队文化建设，协助解决疑难业务问题，并完成其他招标单位要求的相关工作。

**第二章　费用结算及相关内容**

第三条 服务外包费用

甲方承担本项目服务外包所产生的费用。

服务外包费用合计：￥ **万元（ 元整，含税）**。

**（五）需求清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **名称** | **数量** | **单位** | **参数预估** |
| 1 | 人员劳务服务 | 话务坐席人员（普通） | 30 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于7.2万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费），需另配置一定数额团队绩效奖励 |
| 2 | 网络(书信)坐席人员 | 5 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于8万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 3 | 话务坐席人员（班组长） | 2 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于8万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 4 | 数据统计员 | 1 | 人 | 保证平均应发薪酬不低于9万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 5 | 管理员 | 3 | 人 | 主管级管理员2人，保证平均应发薪酬为11万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费）；普通管理员1人，保证平均应发薪酬为9.4万/年/人（包括社保等，不得包含管理费、税费） |
| 6 | 培训、文化、用餐 | 团队文化建设与业务培训 | 41 | 人 | 参照同业标准 |
| 7 | 用餐费用（含搭伙费） | 41 | 人 | 4800元/年/人（含搭伙费2400元/年/人） |
| 8 | 服装 | 41 | 人 | 统一工装：西服一套衬衫两长两短 |
| 9 | 技术  服务 | 话务坐席租赁（含软硬件）及系统对接维护 | 24 | 套 | 1. 配置全媒体坐席软件和数据录入软件,支持与市场监管总局全国12315平台保持数据互通和软件适配；与12345话务互联互通，实现语音导航和一键呼转。 2. 国产电脑（8G内存、256G硬盘、23.8寸显示器）；IP电话机与坐席用配套耳麦。 3. 做好系统对接维护工作； 4. 办公设备与耗材按实际需要添置，并及时维修维护； 5. 确保网络、电话通讯顺畅； 6. 负责办公场地的环境文化建设。 |
| 10 | 话务坐席居家灾备 | 10 | 席 | 按照全年开启10席共1个月估算 |
| 11 | 智能导航及短信提醒 | 1 | 项 | 开设1路智能导航；多次拨打12315热线未接通的，发送短信提醒 |
| 12 | 智能AI语音系统 | 1 | 项 | 开发智能AI语音系统，提供AI训练、上机训练等辅助功能，实现辅助话务接听服务；  成果知识产权归属采购人。 |
| 13 | 网络环境配置 | 1 | 套 | 配置交换机、防火墙；CN2专线两条（主备各一条），20M带宽 |
| 14 | 数据分析报表 | 1 | 项 | 上级有关部门要求的月报、季报、半年分析、年度分析等 |

**注：话务坐席人员、网络(书信)坐席人员数量及两类人员总量可根据实际情况作调整，调整范围在总劳务服务工作量范围内。**

第四条 款项支付

第一期：合同生效以及具备实施（付款）条件后，甲方收到乙方发票7个工作日内支付合同价值50%的服务款（预付款），

第二期： 经中期考核通过，项目运行正常，甲方收到乙方发票7个工作日内支付合同价值40%的服务款；

第三期：验收通过后，甲方收到乙方发票7个工作日内支付合同余款。

乙方账户信息：

开户行：

银行地址：

户名：

账号：

纳税人识别号：

地址：

电话：

**第三章　双方权利和义务**

第五条 甲方的责任和义务

（一）甲方负责协调与有关部门的工作衔接，确保项目的顺利开展。

（二）甲方安排专人作为与乙方项目组的联系人。

（三）甲方承担本次外包服务所发生的费用，并根据双方约定条款进行费用支付。

（四）甲方为乙方提供相关业务流程和规范的指导，协助乙方对工作人员开展培训和团队文化建设。

（五）甲方负责提供业务内容的真实性、安全性、准确性，纯因甲方信息内容错误所引发的法律纠纷，由甲方负责解决。

第六条 乙方的责任和义务

（一）乙方负责按服务外包项目要求提供工作人员，并根据工作需要和实际情况及时调整人员和班次，现有工作人员，如愿意继续从事本工作的，乙方需无条件接收。

（二）乙方成立专门的项目小组及联系人，与甲方沟通协调处理服务外包相关的一切事务，确保该项目按照合同要求执行。

（三）乙方负责督促工作人员按照服务外包内容和要求做好相关工作，并负责工作人员的业务培训和团队文化建设。

（四）乙方负责服务外包项目经费的合法规范使用。乙方为项目运行需要购买的设备，其所有权归乙方，达到使用年限后由乙方做报废处置。

（五）乙方在完成服务外包项目内容过程中，对于数据统计分析、软硬件环境维护等工作认为需要专业支持的，可以寻求第三方协助，相关费用由乙方自行解决。

（六）乙方工作人员因工作疏忽或操作不当等造成投诉甚至法律纠纷的，由乙方负责解决。

**第四章 监督考核指标**

第七条甲方有权对乙方工作进行全面监督，对乙方5项业务指标进行督查考核。

【6项业务指标】

（1）综合接通率：要求日平均≥90%。(人工接通率：人工接起量/进人工队列量，要求月度人工接通率≥20%。)  
 （2）用工时长：在线工作时间/上岗时间，要求月平均≥60%。  
 （3）责任投诉：因工作人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均≤受理总量1‰。  
 （4）受理单质量差错率：存在明显质量问题的登记单/总登记单，要求月平均≤2%。  
 （5）人员流失率：员工流失率平均每月不得超过2人（考上行政事业、社区单位等不计入本考核指标）

(6)备岗人员（储备工作人员）需满足岗位招聘要求，并经考核通过后上岗。  
 第八条 乙方负责制定和实施对工作人员的考核工作，并将考核结果报甲方。

**第五章 保密条款**

第九条 甲、乙双方及双方员工均对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容均承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。**乙方必须与其员工签署保密协议，确保提供劳务服务过程中接触到的投诉举报数据、分析报告、文件资料等不泄露。**乙方及乙方的员工应当对服务过程中接触到的甲方的所有资料（包括举报投诉系统内的资料）进行保密，不得泄露，否则将承担相应法律后果。**乙方应当将员工违反保密协议行为将予以开除处理的条款写入劳务合同。**

**第六章 服务时间、地点**

第十条 服务地点：杭州市市场监督管理局。

第十一条 实施进度： 。

**第七章 售后服务**

第十二条 乙方必须在规定期间内完成招标文件要求和投标文件承诺的服务内容，并通过甲方的验收，否则甲方有权终止合同，由乙方承担赔偿延误的所有损失。

第十三条对通信网络故障，乙方在接到甲方通知后30分钟内响应并启动应急灾备方案，乙方原因的系统故障3小时以内解决。

**第八章 违约责任**

第十四条 乙方逾期履行合同的，自逾期之日起，向甲方每日偿付合同总价款0.05 %（计￥ 元）的违约金。

第十五条 如乙方在合同生效后30 天内未履行合同规定内容，甲方可以解除合同，并可以要求乙方承担合同总金额百分之二十的违约金。

第十六条 乙方因其技术能力、过错或疏忽所造成的甲方设备故障或数据丢失无法恢复，由乙方承担赔偿责任，赔偿额不受本合同总价的约束；对因其过错或疏忽所造成的人身伤害或财产损失，由乙方承担全部责任和一切费用。

第十七条乙方在服务期内违反本合同有关质量保证及售后服务的，甲方可以要求乙方按甲方损失进行赔偿。

**第十章 不可抗力事件处理**

第十八条 不可抗力是指双方不能预见、不能避免，并不能克服的客观情况，包括但不限于政府行为、自然灾害、战争、世界性零部件缺货等事件，且该情况妨碍、影响或延误一方根据本合同履行相关义务。

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 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。

**第十一章 争议解决**

第二十二条。履行合同中发生争议的，双方协商解决。如协商不成，可向杭州仲裁委员会申请仲裁。

**第十二章 合同生效及其它**

第二十三条 本合同经三方法定代表人或其委托人签字并加盖三方公章后生效。

第二十四条 与本合同有关的招标书、投标书作为本合同附件。

第二十五条 本合同一式拾份，甲方执伍份，乙方执肆份，鉴证方执壹份。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：杭州市市场监督管理局  （盖章）  法定代表人或委托代理人（签字）： 签署日期： 年 月 日 | 乙方： （盖章） 法定代表人或委托代理人（签字）： 签署日期： 年 月 日 |

鉴证方（盖章）：浙江省建设工程设备招标有限公司

法定代表人或委托代理人（签字）：

联系人：

签署日期： 年 月 日

# 第六部分 应提交的有关格式范例

**资格文件部分**

**目 录**

1. 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）
2. 联合协议（若有）……………………………………………………（页码）
3. 落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）
4. 本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

## **一、符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市市场监督管理局、浙江省建设工程设备招标有限公司：

我方参与贵单位杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

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

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

二、联合协议（如果有）

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

三、落实政府采购政策需满足的资格要求

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**无**

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C.**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

四、本项目的特定资格要求（如果有）

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

# 商务技术文件部分

**目 录**

1. 投标函………………………………………………………………………（页码）
2. 授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）
3. 分包意向协议………………………………………………………………（页码）
4. 符合性审查资料……………………………………………………………（页码）
5. 评标标准相应的商务技术资料……………………………………………（页码）
6. 投标标的清单………………………………………………………………（页码）
7. 商务技术偏离表……………………………………………………………（页码）
8. 政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………（页码）

一、投标函

杭州市市场监督管理局、浙江省建设工程设备招标有限公司：

我方参加你方组织的杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2报价情况说明（如果有）

2.3.3中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、我方承诺将通过政采云平台展开质疑、投诉等活动，并确认接受平台以电子送达的方式送达相关文书。我方认可电子送达与邮寄送达具有同等法律效力，以文书到达政采云平台日期为送达日期，本公司保证政采云平台账号真实有效。

6、其他补充说明： 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州市市场监督管理局、浙江省建设工程设备招标有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

杭州市市场监督管理局、浙江省建设工程设备招标有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：▲供应商委派不在本单位缴纳社保的人员作为授权代表（代理人）的，应当在投标（响应）文件中，说明具体原因、授权代表缴纳社保的单位，并附列该授权代表缴纳社保清单。

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

三、分包意向协议（如果有）

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

四、符合性审查资料

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **投标文件中的页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 见投标文件第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。（投标函） | 见投标文件第 页 |
| 3 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |
| 3.1 | **▲**本项目需配置约37名话务坐席人员及网络(书信)坐席人员或在总劳务服务工作量范围内调整，另配3名管理员，1名数据统计员。  **现有工作人员须先行接收，如有替换变动需经招标方同意。所有人员上岗前需经过采购单位确认，采购单位有权对人员提出调整要求，中标单位需积极配合。**  **（提供承诺函，格式自拟）** | 见投标文件第 页 |
| 3.2 | **▲**项目进度保障  合同签订之日起15个工作日内确保热线接入畅通。  中标通知书发出之日（即采购结果公告发布之日）起7天内内确保采购要求及投标文件响应情况全部到位。其中准备期5天，交接期2天。  **（提供承诺函，格式自拟）** | 见投标文件第 页 |
| 4 | 属于前附表列明的政府**强制**采购的节能产品品目清单范围的，提供中国节能产品认证证书或环境标志产品认证证书。（若有，详见前附表）  具体要求详见《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（http://www.ccgp.gov.cn/zcfg/bwfile/201904/t20190403\_11853998.htm） | 见投标文件第 页 |
| …… |  | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

五、评标标准相应的商务技术资料

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\*** | **投标文件中的页码位置** |
| 1 |  | P |
| 2 |  | P |
| 3 |  | P |
| 4 |  | P |
| 5 |  | P |
| 6 |  | P |
| 7 |  | P |
| …… |  | P |

**参考格式1**

**投标供应商简况表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | 成立时间 |  |
| 资质等级 |  | 经营方式 | □有限责任公司  □个人独立经营方式  □合伙经营方式  □其他 | | 企业性质 | □事业单位  □国企  □民营  □个体经营者  □自然人  □其他组织 |
| 注册资金 |  | 地 址 |  | | | |
| 经营范围 |  | | | | | |
| 单位  职工 | 人数 | | | 具有执业资格的管理人员人数 | | |
|  | | |  | | |
| 获奖情况  (荣誉) |  | | | | | |
| 单  位  简  历 |  | | | | | |

附企业、人员的相关证书复印件。如有其它补充材料，格式自拟。（文本中已提供的资料无需重复提供）

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**参考格式2**

**20 年 月 日以来主要业绩证明**

附表：相关项目业绩一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目类型 | 简要描述 | 项目投资（万元） | 合同签订日期 | 项目地址与采购单位联系电话 | 所在页码 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标供应商可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的业绩证明材料（详见评分要求）并注明所在投标商务文件页码。**

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**参考格式3**

**拟投入项目成员情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 团队  职务 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 身份证号码 | 学历/专业 | 职称/执业资格 | 证书号码 | 对应页码 | ……  自行补充 |
| 现场管理负责人 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**参考格式4**

**拟投入本项目的主要成员履历表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | | 性 别 | |  | | 年 龄 |  |
| 身份证号码 |  | | | | | | 学 历 |  |
| 拟任职务 |  | | 职 称 | |  | | 证书编号 |  |
| 执业证书 |  | | 证书编号 | |  | |  |  |
| 参加工作时间 | | | | | | | | |
| 起止时间 | | 任职单位 | | | 职务 | | | 备注 |
|  | |  | | |  | | |  |
|  | |  | | |  | | |  |
| 已成功实施的类似项目情况 | | | | | | | | |
| 项目名称 | | 采购人 | | 起止年月 | | 该项目中任职 | | 项目类型 |
|  | |  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | |  | |  |

**参考格式，可调整补充**

投标供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

六、投标标的清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

七、商务技术偏离表

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

注：1.按本格式和要求提供。

2.本表格所反映的偏离情况与“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”不一致的，以“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”为准。

3.投标人须保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部非实质性要求。

八、政府采购供应商廉洁自律承诺书

杭州市市场监督管理局、浙江省建设工程设备招标有限公司：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

# 报价文件部分

**目录**

1. 开标一览表（报价表）……………………………………………………（页码）
2. 报价明细表…………………………………………………………………（页码）
3. 报价情况说明（如果有）…………………………………………………（页码）
4. 中小企业声明函……………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市市场监督管理局、浙江省建设工程设备招标有限公司：

按你方招标文件要求，我们本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

| **序号** | **服务内容** | **数量** | **单价(元)** | **总价(元)** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  | 项目经理 |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 | **投标报价(合计)** | **小写：** | | |  |
| **大写：** | | |  |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；**

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，报价明细表中（删除）部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

4、项目经理应与商务技术文件中一致。

二、报价明细表

（对开标一览表报价组成做补充说明，格式可自拟）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **单价（元）** | **总价（元）** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |
| 投标报价（小写） | | |  | | |
| 投标报价（大写） | | |  | | |

**注：报价明细投标报价需与《开标一览表（报价表）》一致。**

三、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]**

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加(杭州市市场监督管理局)单位的杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

**附件4：业务专用章使用说明函**

杭州市市场监督管理局、浙江省建设工程设备招标有限公司：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，其中小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不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。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)： ……

注：按本格式和要求提供。 日期： 年 月 日

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目【项目编号：ZJZBC-25-GK-9003】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，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，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，其中小微企业合同金额达到 %。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

注：按本格式和要求提供。 日期： 年 月 日

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（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 杭州市市场监督管理局 的 杭州市市场监督管理局投诉举报接收处置服务外包项目 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

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

注：

1、填写要求：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《中小企业声明函》中“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引，逐一填写，不得缺漏。《中小企业声明函》填写标的、行业错误或者未填写标的、行业的，声明函无效。③《中小企业声明函》填写企业类型错误或者未填写企业类型的，投标无效。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。