

2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服

务外包项目

(电子招投标)

# 招 标 文 件

项目编号:QTCG-GK-2024-205

采 购 人 : 杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处

采购代理机构 : 浙江国际招投标有限公司

2024 年 09 月

# 目 录

第一部分 招标公告	2
第二部分 投标人须知	7
一、总则	12
二、招标文件的构成、澄清、修改	17
三、投标	17
四、开标、资格审查与信用信息查询	21
五、评标	22
六、定 标	22
七、合同授予	23
八、电子交易活动的中止	25
九、验收	25
第三部分 采购需求	27
一、采购内容一览表	27
二、服务内容及要求	27
三、项目团队要求	32
四、考核	32
五、服务期限	33
六、商务要求	34
七、验收	35
八、演示	36
九、投标要求	37
第四部分 评标办法	39
评标办法前附表	39
一、 评标方法	44
二、 评标标准	44
三、 评标程序	44
四、 评标中的其他事项	45
第五部分 拟签订的合同文本	48
第一部分 合同书	48
第二部分 合同一般条款	54
第三部分 合同专用条款	58
第六部分 应提交的有关格式范例	60
资格文件部分	60
商务技术文件部分	64
报价文件部分	77

# 第一部分 招标公告

## 项目概况

2024-2027年大数据基层治理市场监管平台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 2024年10月12日09:30 (北京时间) 前递交 (上传) 投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号: QTCG-GK-2024-205

项目名称: 2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目

预算金额 (元): 1440000

最高限价 (元): 1440000

采购需求:

标项名称: 2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目

数量: 1

预算金额 (元): 1440000

简要规格描述或项目基本情况介绍、用途: 2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包, 预算金额48万元/年。具体以招标文件第三部分采购需求为准, 供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

备注: /

合同履行期限: 三年。

本项目 (是) 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](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://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: 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;

3. 本项目的特定资格要求: 无。

### 三、获取招标文件

**时间：** /至 2024年10月12日，每天上午 00:00 至 12:00 ，下午 12:00 至 23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

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

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

**售价（元）：** 0

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

**提交投标文件截止时间：** 2024年10月12日 09:30（北京时间）

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

**开标时间：** 2024年10月12日 09:30

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

**开标地点（线下）：** 浙江省杭州市钱塘区下沙街道金沙大道 600 号东楼 6 楼 3 号开标室。

### 五、采购意向公开链接

<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/site/detail?parentId=600007&articleId=7CGG22kXng7PK1QgutNnLw%3D%3D>

### 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：浙江政务服务网-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）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。

（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号—点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书——申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”——前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购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，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。

(3) 钱塘区政府采购支持中小企业信用融资：

A. 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市钱塘区财政局发布了《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资有关事项的通知》，供应商若有融资意向，详见《关于钱塘区政府采购支持中小企业信用融资有关事项通知》，或登录杭州钱塘新区管理委员会官网 (<https://www.qiantang.gov.cn>) “重要公告”-“政府采购”专栏，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

B. 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。

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

(5) 本项目招标文件公告期限为本公告发布之日起5个工作日。

## 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：杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处

地址：杭州市钱塘区白杨街道4号大街17-6号

传真：/

项目联系人（询问）：张青青

项目联系方式（询问）：0571-82981776

质疑联系人：陈栋

质疑联系方式：0571-86751658（请通过以下路径在线提起质疑：政采云-项

目采购-询问质疑投诉-质疑列表)

2. 采购代理机构信息

名 称：浙江国际招标投标有限公司

地 址：杭州市文三路 90 号东部软件园 1 号楼 3 楼

传 真：0571-88473411

项目联系人（询问）：李丹

项目联系方式（询问）：0571-81061827

质疑联系人：赵娟

质疑联系方式：0571-81061819（请通过以下路径在线提起质疑：政采云-项

目采购-询问质疑投诉-质疑列表)

3. 同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市钱塘区财政局、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家 G03 办公室（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：0571-85252453

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
1	项目属性	服务类
2	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	标的： <u>2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包</u> ，属于 <u>其他未列明行业</u>
3	是否允许采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不允许采购进口产品。 <input type="checkbox"/> 可以就____采购进口产品。
4	分包	<input checked="" type="checkbox"/> A 同意将非主体、非关键性的 <u>相关驻点人员培训</u> 工作分包。 <input checked="" type="checkbox"/> B 同意中型企业向小微企业、小微企业向小微企业合理分包。 <input type="checkbox"/> C 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	<input checked="" type="checkbox"/> A 不组织。 <input type="checkbox"/> B 组织，时间：____，地点：____，联系人：____，联系方式：____。
6	样品提供	<input checked="" type="checkbox"/> A 不要求提供。 <input type="checkbox"/> 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：____； 样品的评审方法以及评审标准： <input type="checkbox"/> 样品分未超过价格分的 50%； <input type="checkbox"/> 样品分超过价格分的 50%，理由____； 详见招标文件第四部分 <u>评标办法</u> ； (3) 是否需要随样品提交检测报告： <input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，检测机构的要求：____；检测内容：____。 (4) 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

序号	事项	本项目的特别规定
		<p>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。</p> <p>(5) 采购活动结束后，对于未中标供应商提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标供应商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；对于中标供应商提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。</p> <p>(6) 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。</p>
7	方案讲解演示	<p><input type="checkbox"/>A 不组织。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>B 组织。</p> <p>采用“不见面”形式演示。投标人在投标截止时间前，递交自行录制的“音视频文件”，评标委员会在评审现场对其进行播放并以此作为与方案演示有关评审内容的评分依据。各投标人递交的音视频文件U盘中应有确保文件正常打开的播放器。（详见招标文件第三部分“演示要求”）</p> <p>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。</p>
8	投标人应当提供的资格、资信证明文件	<p>(1) 资格证明文件：见招标文件第二部分 11.1。</p> <p>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。</p> <p>(2) 资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。</p>
9	节能产品、环境标志产品	<p>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。</p>
10	报价要求	<p>有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。</p> <p>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</p>

序号	事项	本项目的特别规定
		<p>文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。<b>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：</b></p> <p>(1) 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(4) 投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。</p>
11	中小企业信用融资	<p>为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市钱塘区财政局发布了《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资有关事项的通知》，供应商若有融资意向，详见《关于钱塘区政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州钱塘新区管理委员会官网（<a href="https://www.qiantang.gov.cn">https://www.qiantang.gov.cn</a>）“重要公告”-“政府采购”专栏，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。</p> <p>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。</p>
12	备份投标文件送达地点和签收人员	<p>备份投标文件送达地点：<u>杭州市文三路 90 号东部软件园 1 号楼 319 室（注：由于开标地点与代理机构办公地点不同，供应商务必在投标截止日期的前一天）；或在投标截止时间前（开标当天）送至浙江省杭州市钱塘区下沙街道金沙大道 600 号东楼 6 楼 3 号开标室；</u></p> <p>备份投标文件签收联系人：<u>李丹</u>；联系电话：<u>0571-81061827</u>。</p> <p>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。</p>

序号	事项	本项目的特别规定								
13	采购代理服务费用	<p>本项目的采购代理服务费用由中标供应商支付。</p> <p>1. 计费标准： 采购代理服务费以中标金额为计费基准，计费标准按原《计价格[2002]1980号》及《发改办价格[2003]857号》规定的服务类收费标准计取。</p> <table border="1" data-bbox="584 521 1297 707"> <thead> <tr> <th>中标金额</th> <th>标准费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤100 万元</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.45%</td> </tr> </tbody> </table> <p>采购代理费收费按照差额定率累进法计取。</p> <p>2. 结算方式及时间为：中标结果公示之日起5个工作日内。</p> <p>3. 付款账号： 账户名称：浙江国际招标投标有限公司 开户银行：工商银行杭州武林支行 账号：1202021209906782015</p> <p><b>特别说明：中标、成交供应商放弃中标、成交资格导致重新采购的，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。</b></p>	中标金额	标准费率	≤100 万元	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%
中标金额	标准费率									
≤100 万元	1.5%									
100-500	0.8%									
500-1000	0.45%									
14	联合体投标说明	<p>业绩证明材料</p> <p><input type="checkbox"/> 联合体投标的，按联合体协议约定的分工内容出具相应的业绩证明材料。承担相同工作的各方或工作内容存在部分相同的，业绩数量以提供材料较少的一方为准。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 联合体投标的，由联合体牵头方出具相应的业绩证明材料。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他规定：_____</p> <p>其他资信证明材料</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 联合体投标的，联合体牵头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。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他规定：_____</p>								

序号	事项	本项目的特别规定
15	特别说明	<input type="checkbox"/> 有， _____ <input checked="" type="checkbox"/> 无。

## 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”系指响应招标、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字；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。
- 2.6. “电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn/>）。
- 2.7. “▲”系指实质性要求条款，“☑”系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，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2. 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%** 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。
- 3.3.4. 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

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：浙江政务服务网-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. 采购人负责供应商质疑答复。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构对委托授权范围内质疑事项作出答复。委托授权范围应当在采购代理协议中明确。
- 4.3.6. 采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，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。
- 4.3.7. 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. 浙江省本级、杭州市本级、拱墅区、滨江区、钱塘区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家 G03 办公室，收件人：朱女士，电话：15121014815。（注意：本项目以公告中的联系方式为准。）

投诉书范本及制作说明详见附件 3。

## 二、招标文件的构成、澄清、修改

### 5. 招标文件的构成

5.1. 招标文件包括下列文件及附件：

- 5.1.1. 招标公告；
- 5.1.2. 投标人须知；
- 5.1.3. 采购需求；
- 5.1.4. 评标办法；
- 5.1.5. 拟签订的合同文本；
- 5.1.6. 应提交的有关格式范例。

5.2. 与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

### 6. 招标文件的澄清、修改

- 6.1. 已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。
- 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；（中小企业声明函，格式以采购文件要求为准）；

11.1.4. 本项目的特定资格要求。（本项目不适用）

### 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；（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。）

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. 拟派项目团队配备情况表；

11.2.7. 投标标的清单；

11.2.8. 商务技术偏离表；

11.2.9. 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. 投标报价明细表；

11.3.3. 报价情况说明（如供应商报价低于项目预算 50%的，应当提交本文档，详

细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因)。

**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。供应商撤回投标不得损害国家利益、社会公共利益、采购人利益、代理机构利益、其他供应商利益，否则，供应商撤销（撤回）投标无效。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U盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**
- 15.3. 直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，**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第4.2项规定的情形之一的，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。
- 17.4. 自投标截止时间起至投标有效期届满，供应商投标文件不可撤销。

## 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. 开标后，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。
- 19.5. 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，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。

### 20. 信用信息查询

- 20.1. 信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。
- 20.2. 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。
- 20.3. 信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。
- 20.4. 联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## 五、评标

### 21. 评标

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。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。在采购结果确认环节，中标候选人撤销投标文件不能成为采购人不确认采购结果的正当理由。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、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。  
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. 合同授予

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三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起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下，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购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。如中标供应商为联合体的，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

27.1. 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 1.0%。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。

27.2. 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：

27.2.1. 供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击【保函推荐】。

27.2.2. 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】。

27.2.3. 在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线 400-903-9583。

## 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，采用招标方式采购的，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 400-903-9583。

## 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、采购内容一览表

序号	项目名称	服务要求	数量	单位	备注
1	2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目	详见第二条“服务内容及要求”	3	年	

### 二、服务内容及要求

#### (一) 服务内容

##### 1、投诉举报处理服务

投标人需安排专业业务办理人员，协助市场监管部门完成群众消费投诉、举报、调解等事宜。人员需具备较强的沟通协调能力和一定的行业法规知识，有较强的服从性与纪律性，能较好完成纠纷调解、数据归类、文书处理、宣传通知等一系列工作。具体工作要求如下：

##### (1) 及时有效完成辖区投诉举报案件的处理

要求在时效范围内，确保群众满意的情况下完成各类举报案件，并对投诉举报案件的处理过程进行全周期的记录，保证事件处理的完整、准确和合理。

##### (2) 案件处理公开公平

通过自身技术，实现企业和消费者对投诉举报案件办理进度的全流程查询，提高办事透明度，确保投诉举报处理实时可查、实时可诉、实时可办，充分体现现代治理体系公平、公开的要求。

##### (3) 形成无纸化保密流程

帮助街道市场监管部门建立全程无纸化、数据化服务流程，服务流程包括但不限于文书文档处理、业务数据保存，办案过程与结果的电子化输出，相关业务数据需脱敏后保存在云端业务数据库，随时可查询，随时可出证，数据所有权属于政府，投标人应履行保密义务，不得泄露或者非法使用。

##### (4) 协助街道市场监管部门提高政务服务满意度

投标人需建设一套完整的服务监管体系，确保履职人员服务态度礼貌端正，处理案件客观公正，工作形象端庄大方。投标人需通过体系化考核制度落实到每一个业务人员身上，要求在监管部门对该项目所提供的服务检查中达到工作要求。同时投标人要通过自身渠道，采取有效措施提升政务服务满意度。

## 2、企业（群众）便利服务

投标人需要有相应的业务平台提供技术支持保障，技术服务渗透在服务的各个环节，保证服务准确及时，为白杨辖区内商家和消费者提供便利市场监管服务通道，群众和消费者可以通过微信小程序（或其他类似方式）第一时间接收投诉举报的办理进度，具体功能要求如下：

（1）投诉举报当事人可以通过短信或微信查询处理进度；

（2）投诉举报当事人可以通过微信远程参与视频调解会议，快速处理消费纠纷；

（3）投诉举报当事人通过通过短信或者微信入口查询调解文书具体内容，并通过电子签名完成调解协议书的签署；

（4）投诉举报当事人可以从短信或者微信入口打开相关证据递交入口，上传和补充相关证据材料；

（5）投诉举报当事人可以远程递交相关服务申请或者其他诉求。

## 3、信息展示服务

通过数字化技术，在市场监管所授权下将街道辖区内市场主体的所有互联网经营信息和政府管理信息进行收集与汇总，按要求制作成白杨街道市场主体经营情况展示大屏，使得市场监管部门能够快速有效的掌握辖区内市场主体的实际情况，主要反映指标包含但不限于以下内容：

（1）街道辖区内所有市场主体的注册情况分析，主体质量发展趋势和重要企业的地图位置展示。

（2）投诉举报的每日受理数量，处理数量，被高频投诉的主体，被高频投诉的网络平台，投诉发展趋势分析和近期投诉内容。

（3）通过智能信息化显示技术BI集成平台，将街道辖区内经营主体的所有互联网经营信息和主管信息进行采集和收集，根据实际的业务需求制作成白杨街道智能主体经营情况驾驶仓等数据大屏，供街道各部门及市场主管部门实时了解辖区企业经营状况。

## 4、诉调一体疑难投诉案件处置服务

投标人派遣的工作人员需要具备通过共享法庭处理疑难投诉件的能力，以及使用共享法庭的法治宣传和诉讼服务能力，斜街诉调对接工作，具体要求包括：

（1）矛盾纠纷的快速导入共享法庭进行多元化解；

(2) 通过共享法庭提供远程法官连线指导服务，提升疑难纠纷的调解能力；

(3) 通过共享法庭的普法中心，对投诉涉及的消费者和商家进行相应的普法宣传工作。

(4) 涉及到确实需要起诉的消费纠纷，可以引导和辅助当事人快速使用共享法庭进行在线起诉立案。

## 5、提供配套的业务处理智能化赋能能力

投标人需提供相应的智能化服务赋能平台，帮助业务处理人员完成处理业务的各类统计和分析能力，以及基于人工智能大模型的智能化业务处理赋能等系统服务能力。具体的服务能力需求如下

### (1) 大数据案件分析服务

在系统自动接收到投诉举报内容的文字信息后，该模块会立即启动，对文本内容进行智能分析。通过自然语言处理技术，挖掘关键信息，并完成以下分析内容：是否为包含投诉举报相关需求；投诉人是否为职业投诉人；是否为信访件；对于案件的详细分类进行打标；对于被投诉主体进行分析；给案件进行难度系统分类（例如多次投诉件、类型投诉调解成功率较低且投诉人为重点关注户或者被投诉企业存在实际经营问题）

### (2) 智能派单模块

分析完投诉或举报信息后，该模块将根据预设的方式和规则，对案件进行智能分流，分发给具备处理能力且合适的处理人员。

### (3) 智能追踪与监控模块

在案件处理过程中，该模块会持续关注案件进度，并通过大数据分析技术对处理结果进行智能评估。并提供以下处理：

A、时间效率跟踪：实时对案件的处理阶段进行跟踪，对临期件、疑难件及时预警。

B、流程和质量监督，若发现处理过程中存在问题，模块会自动调整派单策略，确保案件得到妥善处理。

C、用户反馈跟踪：该模块还会将处理进度实时反馈给用户，并且和用户进行互动，提高投诉人的满意度。

D、流程自动提醒：体系工作人员下一步工作流程，避免出现业务缺失。特别是职业投诉人进行流程区别处理。

E、智能语音回复模块：在案件处理结束后，该模块会通过先进的语音合成技术，以人工智能助手的身份向用户发出语音回复，告知处理结果。这样既能确保用户及时了解案件处理情况，也能提升用户体验。

#### **(4) 人工智能类案和法律法规查询**

为业务人员在日常工作中，提供类案和法律法规查询是一项非常重要的任务。类案是指具有相似事实和法律问题的案例，通过对这些案例的分析和研究，我们可以更好地理解法律规定，为我们的案件提供有力的法律依据。法律法规查询则是对我国法律法规的检索和理解，提供操作人员相关法规的自动查询。

#### **(5) 动态分析预警系统**

##### **A、投诉接收与分类统计**

投诉渠道多样性：评估来自不同渠道的投诉数量，确保各种渠道的畅通和有效性。投诉分类准确性：确保投诉被正确分类，以便快速识别问题和分配资源。

##### **B、投诉处理效率指标分析**

平均首次响应时间：测量从投诉接收到首次与消费者联系的平均时间，确保快速响应。

平均处理时长：从投诉接收到最终解决方案的平均时间，以评估处理速度。  
超时处理率：超过预定处理时长的投诉所占的比例，用于识别和改进流程瓶颈。

平均处理成功率：评估成功解决投诉的比例，以及解决方案的可持续性和消费者满意度。

人均处理时效、时长、成功率排名

##### **C、进度管理与人员绩效分析**

投诉处理进度追踪：整体处理中、临期、超期、以及按照人员分工不同的案件数据统计和分析。

进度透明度：通过仪表盘或报告向相关人员展示投诉处理的当前状态和预计完成时间。

#### **7、其他工作任务**

完成市场监管部门或上级要求的其他工作任务。

#### **(二) 业务完成数量需求**

经测算 2024 年预计投诉、举报及线索辅助处理数量将达 13000 件以上。要

求投标人提供服务具备每年处理 1.3 万件以上相关业务的能力。

### **(三) 服务职责范围要求**

#### **1、总要求**

各项工作的处理过程需按时合规完成，服务岗位不得出现无人在岗现象。案件处理过程及结果均须如实记录并归档，且便于查阅。相关资料需要告知其它部门或人员的，应通过规定途径告知，并记录告知情况。市场监管部门认为有关处理不当的，应在规定的不超过 24 小时内重新处理，处理的所有投诉举报件被再次投诉的不能超过千分之五。

投标人提供的服务方案必须有书面的工作时效和质量保障方案。

#### **2、具体岗位要求**

##### **(1) 投诉辅助处理**

1) 认真耐心地开展热线接听、来访接待、函件拆解扫描，记录各类来源信息并在相应系统中录入数据，并分流至相应处理部门或人员；

2) 辅助开展投诉调解工作并记录、告知有关情况。

##### **(2) 举报辅助处理**

1) 认真耐心地开展热线接听、来访接待、函件拆解扫描，记录各类来源信息并在相应系统中录入数据，并分流至相应处理部门或人员；

2) 收集整理相关证据材料；

3) 辅助移送或转办；

4) 跟踪并辅助处理转办、移送的违法线索并做好相应记录；

5) 辅助开展网络违法案件处理；

6) 处理完毕业务数据需要回填指定案件办理系统。

##### **(3) 案件协查辅助处理**

1) 认真耐心地开展热线接听、来访接待、函件拆解扫描，记录各类来源信息并在相应系统中录入数据，并分流至相应处理部门或人员；

2) 以可作为证据的方式向有关经营者或有关单位获取信息并反馈协查发起部门。

##### **(4) 咨询处理**

1) 认真耐心地开展热线接听、来访接待、函件拆解扫描，记录各类来源信息并在相应系统中录入数据；

2) 通过提供的服务软件或者电话、短信等方式将有关反馈给咨询人。

#### **(5) 其他与投诉举报相关的辅助性工作**

- 1) 根据行政救济内容，收集、整理、分析相关材料；
- 2) 其他与投诉举报相关的辅助性工作。

#### **(四) 服务保密要求**

1、服务期内投标人应严格遵守市场监管机构的各项工作纪律和规章制度，不得对外泄露市场监管机构业务相关的数据信息。

2、项目服务过程中应严格做好安全防范措施，加强安全教育和管理工作。

3、所有的业务及项目组成员须签订保密协议。

4、如有数据泄露，所造成的损失由投标人承担。

#### **(五) 服务时效要求**

1、投标人须在合同签订后7天内派遣合格的工作人员上岗服务。

2、投标人须在合同签订后7天内完成相关技术支持的部署。

3、投标人须在合同签订后7天内递交所有项目组核心岗位（管理、技术、安全、法律）的服务承诺书。

#### **(六) 服务考核标准**

投标人应制定相应的员工绩效考核制度，与人员工资挂钩，确保人员积极主动完成本项目服务工作。其中投标人制定的考核制度，绩效奖励总额不得低于3万元，考核方案需通过采购人认可后方可实施。

### **三、项目团队要求**

1. 项目实施过程中，设项目负责人1名，应具有3年以上同类工作实践经验，保持与采购人联系和沟通，要求具有较高的政治思想素质和服务水平，有良好的团队精神和沟通技巧，语言交流能力和文字表达能力较好，负责做好人员调配及其他工作。中标人不得随意更换项目负责人，如有特殊情况需要更换，须经采购人同意确认。

2. 除项目负责人外，组建4人的专业项目团队开展驻点服务，且具备以下要求：

- 1) 具有较强的沟通协调能力和矛盾处理能力；
- 2) 无不良记录，接受培训并且通过考核；
- 3) 具有较好的政治思想品质和道德修养；

4) 人员具备一定的计算机操作能力，会使用基本的办公软件；

5) 人员学历不低于大专。

驻点人员上岗前须进行相关培训。投标人应为驻点人员制定全面、完善的培训计划，包括：岗前培训、培训内容、培训目标、培训形式等。

3. 投标文件中应提供团队成员名单，分别明确社会治理中心驻场线上人员、社会治理中心驻场线下协办人员的情况和数量，每个参加项目人员提供履历介绍，主要内容包括人员姓名、身份证号码、学历、工作特长、经验与业绩、资质情况等，该人员参与的时间以及在项目中的责任。项目团队人员应具有相应资质或经验，可以满足项目需求。

4. 保密性要求：投标人在中标后必须和采购人签订保密协议和非侵害性协议；中标人必须要与参加此次服务项目的所有项目组成员签订保密协议，在合同签订时一并提供给采购人。

5. 投标文件中明确的人员在项目开展过程中不得擅自更换，如需更换应提前 10 个工作日以书面形式通知采购人，经采购人同意后方可更换。更换后的人员资质及经验不得低于更换前。

6. 投标人应按规定与从事该项目的工作人员签订劳动用工合同，遵守有关劳动用工的法律法规，如项目服务人员在用工期间发生包括但不限于劳资纠纷、工伤事故等事件的，法律责任均由投标人负责，不得影响采购单位项目的正常开展，如造成不良影响的，由投标人承担相应赔偿义务。

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

8. 服务期间，项目采购方如果对服务人员不满意，有权要求投标人更换人员，直到满意为止。

#### 四、考核

1、采购人组织对中标人服务质量进行年度考核（详见附件）。

2、在合同服务期满 7 个工作日内，中标人按照采购人要求，将服务内容涉及的相关工作及档案进行移交。具体包括但不限于各类报表、会议记录、统计报告及其他采购人要求的证明材料。

3、中标人完成合同内所有服务内容，以年度考核情况作为合同继续执行的依据，年度考核 80 分（不含）以下的，采购人有权终止合同并重新招标。采购

人因政策或上级部门要求等原因，可提前终止协议的执行。

## 五、服务期限

三年

## 六、商务要求

### （一）报价要求

1、本次报价方式为总价包干，全部采用人民币报价。

此报价应充分考虑合同实施过程中可能涉及的全部内容，包含但不仅限于完成本项目各项服务可能发生的全部费用及投标人的利润和应缴纳的税金等（包括人员工资、《劳动合同法》规定的各种社会保险费、人员食宿与交通、工具等）。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。

完成本项目服务所涉及的一切费用由供应商承担。费用清单需详细列明，不详细的部分采购人有权按最好效果、最高标准执行。

▲2、本项目服务团队各成员基本工资最低不得低于当年杭州市最低工资标准（最低工资不包括下列四项收入：延长工作时间的工资；中班、夜班、高温、低温、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；贴补伙食、住房等支付给劳动者的非货币性收入；法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等）。

3、根据浙江省与杭州市相关文件规定，并结合本项目具体情况缴纳基本社会保险企业承担部分（基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）。

▲注：各投标人须为本项目拟派人员正常缴纳社保，相关费用需含在报价中。

4、投标人应认真计算可能发生的各相关费用并计入报价内，在项目实施过程中不得借此要求增加任何费用，并不得出现选择性的报价。

5、招标代理费由中标人支付，计取标准详见前附表，相关成本支出由各投标人自行考虑。

### ▲（二）采购预算

本项目采购预算为人民币1440000元，投标报价不得超过采购预算，否则其投标文件将作无效标处理。

### （三）履约保证金

本项目不收取履约保证金。

#### （四）付款方式

1、按年度支付，每年付款总金额=投标总价（中标金额）÷3年（服务期限），

2、第一年付款方式如下：

（1）合同生效以及具备实施条件后7个工作日内，采购人支付中标人年度合同金额的40%作为预付款，预付款在后续合同款中作相应抵扣。

（2）完成当年合同内所有服务内容后，经采购人验收确认无质量和服务问题后7个工作日内，将剩余年度合同款项支付给中标人。

3、第二年、第三年付款方式如下：

（1）当年服务期开始后7个工作日内，采购人支付中标人年度合同金额的40%。

（2）完成当年合同内所有服务内容后，经采购人验收确认无质量和服务问题后7个工作日内，将剩余年度合同款项支付给中标人。

中标人必须提供给采购人相应款项一致的全额、正规、合法、有效的发票，采购人自收到中标人发票后7个工作日内支付相应款项。否则采购人有权延期付款，直至收到中标人相应发票为止。

#### 七、验收

1. 验收主体：杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处。

2. 采购人在中标人提供服务的过程中，有权不定期对服务内容和质量进行考核。中标人应当配合进行。

3. 最终验收时间：服务内容执行完毕、服务期截止后。

4. 验收程序：中标人向采购人提出申请验收，采购人按验收方案组织履约验收。中标人应将项目执行过程及时记录、收集、整理，向采购人递交验收申请资料。

5. 验收内容：中标人实际完成的情况是否符合采购文件要求和中标人在投标响应文件中的商务、技术承诺。

6. 验收标准：中标人已经按采购文件要求和中标人在投标响应文件中的商务、技术承诺完成项目执行。

7. 验收时中标人应在现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收产生的费用，由采购人承担。

8. 经验收后，中标人服务成果不合格的（或未通过评审的），采购人有权

要求中标人进行整改，相关费用由中标人承担；如整改后仍不合格的，采购人有权解除合同，并可以拒绝支付未支付的款项，中标人已经收取的款项应退还给采购人。

## 八、演示

本项目设演示环节，要求如下：

1、采用“不见面”形式演示。投标人在投标截止时间前，递交自行录制的“音视频文件”，评标委员会在评审现场对其进行播放并以此作为与方案演示有关评审内容的评分依据。各投标人递交的音视频文件U盘中应有确保文件正常打开的播放器。不提供演示视频的演示分为0分。

音视频文件制作内容包括：投标人提供的智能化服务赋能平台相关功能的响应情况：（1）大数据案件分析服务：在系统自动接收到投诉举报内容的文字信息后，可以针对案件内容进行智能分析。投诉人是否为职业投诉人；是否为信访件；涉及的相关法律解释；（2）智能派单服务：通过系统预设的方式和规则，对案件进行智能分流，分发给具备处理能力且合适的处理人员；（3）智能追踪与监控服务：时间效率跟踪：实时对案件的处理阶段进行跟踪，对临期件、疑难件及时预警。（4）人工智能类案和法律法规查询：为业务人员在日常工作中，提供类案和法律法规查询是一项非常重要的任务。类案是指具有相似事实和法律问题的案例；（5）动态分析预警系统：投诉处理进度追踪：整体处理中、临期、超期、以及按照人员分工不同的案件数据统计和分析。

### 2、音视频文递交要求

① 音视频文件数量：1份；

② 音视频文件总时长：10分钟以内；

③ 音视频文件存储、密封及标识：使用U盘存储，并进行密封和标识（项目名称、供应商名称（加盖公章））。未按规定进行密封和标识的音视频文件不予接收；

**特别提醒：为保证正常播放，建议各投标人递交的音频文件U盘中有可正常使用的播放器。**

3、音视频文件的提交：投标截止时间前通过邮递等方式送达杭州市西湖区文三路90号东部软件园1号楼3楼319室（注：由于开标地点与代理机构办公地点不同，投标人务必在投标截止日期的前一天送达）；或在开标当天投标

截止时间前送至浙江省杭州市钱塘区下沙街道金沙大道600号东楼6楼3号开标室。投标截止时间之后递交的音视频文件不予接收。联系人：李丹，联系电话：0571-81061827。

## 九、投标要求

### （一）投标人履约能力

- 1、为确保项目的顺利实施，投标人应有大数据基层综合治理服务项目经验。
- 2、投标人应能提供快速的服务响应，具有较强的项目管理、技术服务和组织实施能力。

### （二）投标时对方案的要求

1、投标人参与本项目应有完整的、可行的服务方案，对招标文件提出的服务要求予以响应。结合自身资源与项目特点，投标时需根据自身经验针对本需求编制响应方案。

2、投标文件内容在涵盖对本项目采购内容及需求中列明全部内容的响应之外，还应包括但不限于以下内容：

① 针对本需求“二、服务内容及要求”制定内容全面、有针对性且符合采购需求的服务响应方案；

② 投标人需结合对本项目采购需求的理解，针对本项目服务存在的重点、难点进行分析并提出相应解决措施。

③ 针对本项目制定保密方案，要求所有参与项目的人员并在工作中应坚持保密原则，严格规范执行各项保密制度，对在项目各阶段信息进行保密管理，杜绝任何泄密事件的发生。

④ 投标人需针对本项目的实际情况与需求，为驻点人员制定全面、完善的培训方案，包括：培训内容、培训目标、培训形式等。

⑤ 投标人需提供人员保障方案，方案具有详细可行的实施内容，包括管理教育保障、人员供应保障、人员稳定保障、监督检查等几方面。

⑥ 投标人需针对本项目的实际情况与需求，制定完善的管理制度。包括A、值守人员职责、例会制度等；B、建立和完善档案管理制度等，体现标准化服务；C、建立激励机制；D、建立监督机制；E、建立自我约束机制；F、财务管理制度；G、来电来访投诉制度；且相关制度需能体现标准化服务，并满足国家和行业相关标准要求。

## 附件：

项目	标准内容和要求	评分标准	分值
工作纪律	是否存在迟到早退或工作期间做与工作无关事务的现象。	发现一起扣 1 分	10 分
投诉、纠纷的处理和协办	是否存在未能解决或超时办结的情况。	未能解决扣 1 分，超时办结扣 0.5 分	20 分
企业、群众便民服务	根据便利服务的落实情况进行打分，主要由使用单位从技术使用情况、使用的便利性及群众反映三个维度进行评分。	该项技术使用中经常出现技术故障扣 2 分，便利性较差的扣 1 分，群众反映较差的扣 2 分。	5 分
信息分析与展示	展示以下信息内容：市场主体注册情况及分析、企业发展情况、重点企业地图位置、高频投诉情况、投诉受理情况五项。此外如有其它展示内容增加且符合使用单位需求可加分。	五项指标每缺少一项扣 1 分，如有增加项，则每增加一项加 1 分，加分可超过单项总分。	5 分
数据扩展服务	由使用单位评定，对数据扩展服务的内容与时效进行评价。	满意不扣分，略有不足扣 1 分，一般扣 2 分，较差扣 3 分，非常差不得分	5 分
诉调一体服务	由使用单位评定，对人员使用共享法庭处理疑难投诉件的能力或效果进行评价。	人员仅能操作共享法庭，但无调节能力的扣 3 分，仅会操作与调节的扣 1 分，即能操作又能有效调节且开展普法宣传的得满分。	5 分
其它工作	根据完成市场监管部门和街道办事处交派的其他工作情况评分。	满意不扣分，略有不足扣 2 分，一般扣 5 分，较差扣 10 分，非常差不得分	20 分
业务培训	乙方选派人员，是否完成业务培训。	未完成 0 分，部分完成 5 分，完成 10 分	10 分
人员福利	乙方对选派人员是否按照用人单位福利标准给予选派人员福利待遇。	未完成 0 分，部分完成 5 分，完成 10 分	10 分
重大事故	乙方在服务期间发生的因乙方工作失误原因造成的重大事故产生恶劣影响的，包括但不限于以下类型：在上级检查中被通报或批评、与办事群众企业发生冲突造成恶劣影响的、在办公期间造成重大安全事故等。	按照每发生一起扣 5 分，未发生重大事故的得 10 分。	10 分

## 第四部分 评标办法

### 评标办法前附表

#### (一) 技术商务资信部分（权重为 90）

序号	评标标准	权重	主观分/ 客观分 属性	投标文件 中评标标 准相应的 商务技术 资料目录*
1	类似业绩	/	/	
1.1	自 2021 年 1 月 1 日以来投标人承担过的大数据基层综合治理服务项目业绩情况，每个业绩得 0.5 分，最高得 1 分。 证明材料：提供合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准。	1	客观分	
2	“投诉举报处理服务”响应方案	/	/	
2.1	满足“投诉举报处理服务”所述全部服务的得 8 分，服务响应内容缺失的，每缺失一项扣 2 分，扣完为止。	8	客观分	
2.2	针对“投诉举报处理服务”的工作方案。根据方案编制内容的全面性、针对性以及符合采购需求情况等打分。方案全面，针对性强的得 4 分；方案全面，针对性较强的得 3 分；方案一般，基本满足采购需求的得 2 分；有方案但针对性不足得 1 分；其余不得分。	4	主观分	
3	企业（群众）便利服务业务平台功能响应情况。满足“企业（群众）便利服务”平台中相关功能模块内容要求及数量情况，全部满足得 5 分，每缺少一项模块类型或功能不满足扣 1 分，扣完为止 证明材料：以投标文件中出具的能证明满足相关模块具体功能要求的软件界面截图为评分依据。	5	客观分	
4	针对“信息展示”服务内容的响应方案。根据方案编制内容的全面性、针对性以及符合采购需求情况等打分。方案全面，针对性强的得 4 分；方案全面，针对性较强的得 3 分；方案一般，基本满足采购需求的得 2 分；有方案但针对性不足得	4	主观分	

序号	评标标准	权重	主观分/ 客观分 属性	投标文件 中评标标 准相应的 商务技术 资料目录*
	1分；其余不得分。			
5	针对“诉调一体疑难投诉案件处置服务”内容的响应方案。根据方案编制内容的全面性、针对性以及符合采购需求情况进行打分。方案全面，针对性强的得4分；方案全面，针对性较强的得3分；方案一般，基本满足采购需求的得2分；有方案但针对性不足得1分；其余不得分。	4	主观分	
6	承诺按要求完成市场监管部门或上级要求的其他工作任务的得5分，不承诺不得分。	5	客观分	
7	“业务完成数量需求”保障方案。根据各投标人针对本项目编制的确保达到“业务完成数量需求”的保障方案。根据方案内容的全面性、针对性以及符合采购需求情况进行打分。方案全面，针对性强的得4分；方案全面，针对性较强的得3分；方案一般，基本满足采购需求的得2分；有方案但针对性不足得1分；方案不完整、与项目不匹配的不得分。	4	主观分	
8	“服务职责范围要求”响应情况	/	/	
8.1	“总要求”服务内容的响应方案。承诺满足“总要求”所述各项要求的得5分，响应内容缺失或存在部分不满足均不得分。	5	客观分	
8.2	“具体岗位要求”响应方案。承诺满足“具体岗位要求”所述各项要求的得14分，有一项无法达到或未承诺响应的扣1分，扣完为止。	14	客观分	
9	“服务时效要求”实施计划。根据各投标人制定的实施计划（中标后确保满足服务时效要求的时间安排等。）情况进行评分。实施计划详细、合理、满足采购需求的得4分；实施计划可行、基本满足采购需求的得3分；实施计划一般、部分满足得2分；有实施计划但针对性不足的得1分；其余不得分。	4	主观分	

序号	评标标准	权重	主观分/ 客观分 属性	投标文件 中评标标 准相应的 商务技术 资料目录*
10	拟派项目团队情况	/	/	
10.1	拟派的项目负责人情况。根据拟派项目负责人的资历、经验、职责等进行评分。（参考履历表或工作证明等）。完全满足采购需求的得3分，不满足不得分。	3	客观分	
10.2	承诺提供驻点人员4人（含）及以上的得5分。不承诺或承诺不满足不得分。	5	客观分	
11	管理制度。投标人具有①完善的管理制度（包括值守人员职责、例会制度等）；②完善档案管理制度；③有激励机制、监督机制、约束机制；④健全完善的财务管理制度；⑤来电来访投诉制度。完全满足的得5分，有一项不满足或缺失的扣1分，扣完为止。	5	客观分	
12	培训方案。根据各投标人针对本项目驻点人员制定的培训方案（包括培训内容、培训目标、培训形式等）方案的可行性、针对性进行评分。方案全面，针对性强的得3分；方案一般，基本满足采购需求的得2分；有方案但针对性不足得1分；方案不完整、与项目不匹配的不得分。	3	主观分	
13	保密方案。根据方案编制内容的全面性、针对性以及符合采购需求情况等打进行评分。方案全面，针对性强的得3分；方案一般，基本满足采购需求的得2分；有方案但针对性不足得1分；方案不完整、与项目不匹配的不得分。	3	主观分	
14	人员保障方案。方案具有详细可行的实施内容，包括管理教育保障、人员供应保障、人员稳定保障等。方案全面，针对性强的得4分；方案全面，针对性较强的得3分；方案一般，基本满足采购需求的得2分；有方案但针对性不足得1分；其余不得分。	4	主观分	
15	针对本项目重点、难点及相应解决措施。投标人结合对本项目采购需求的理解，对服务存在的难点、要点问题分析及解决措	4	主观分	

序号	评标标准	权重	主观分/ 客观分 属性	投标文件 中评标标 准相应的 商务技术 资料目录*
	施。对服务存在的难点、要点问题分析到位，解决措施合理可行的得4分；分析内容基本到位，解决措施方案基本可行得3分；分析内容、解决措施方案一般的得2分；有方案但针对性不足得1分；其余不得分。			
16	演示。注：如果采用PPT、图片形式演示或没有演示的不得分。	/	/	
16.1	<p>投标人提供的智能化服务赋能平台相关功能的响应情况：</p> <p>（1）大数据案件分析服务：在系统自动接收到投诉举报内容的文字信息后，可以针对案件内容进行智能分析。投诉人是否为职业投诉人；是否为信访件；涉及的相关法律解释；</p> <p>（2）智能派单服务：通过系统预设的方式和规则，对案件进行智能分流，分发给具备处理能力且合适的处理人员；</p> <p>（3）智能追踪与监控服务：时间效率跟踪：实时对案件的处理阶段进行跟踪，对临期件、疑难件及时预警。</p> <p>（4）人工智能类案和法律法规查询：为业务人员在日常工作中，提供类案和法律法规查询是一项非常重要的任务。类案是指具有相似事实和法律问题的案例；</p> <p>（5）动态分析预警系统：投诉处理进度追踪：整体处理中、临期、超期、以及按照人员分工不同的案件数据统计和分析。上述功能要求实现效果优秀、操作流畅、人性化程度高的得5分；实现效果好、操作流畅、人性化程度较高的得4分；实现效果、操作流畅度一般、能满足功能需求的得3分；实现效果不足、操作不够流程、基本满足功能需求的得2分；实现效果有严重欠缺、操作不流畅、不人性化的得1分；无法提供不得分。</p>	5	主观分	

## （二）报价部分（权重为10）

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）\*权重] 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。

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    % 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    % 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

（本项目不适用）

**\*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。

评标委员会各成员每人一份评分表，进行独自打分并签名。在统计得分时，如发现某一单项评分超过评分细则规定的分值范围，则该张评分表无效。投标人商务技术部分的得分为评标委员会各成员的有效评分的算术平均值。

### 3.4. 报价评审。

#### 3.4.1. 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- 3.4.1.1. 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；
- 3.4.1.2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3.4.1.3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 3.4.1.4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
- 3.4.1.5. 同时出现两种以上不一致的，按照 3.4.1 规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第 87 号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

- 3.4.2. 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。
- 3.4.3. 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。
- 3.4.4. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
- 3.4.5. 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 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。
- 3.5. 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。

采购文件中未特别说明的，评标委员会推荐的中标候选人数量为 1 名。

- 3.6. 评分时保留小数点后 1 位小数，计算评分值时保留小数点后 2 位小数。
- 3.7. 编写评标报告。评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

#### 四、评标中的其他事项

- 4.1. 投标人澄清、说明或者补正。对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投

标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.2. 投标无效。有下列情况之一的，投标无效：

- 4.2.1. 投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；
- 4.2.2. 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；
- 4.2.3. 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；
- 4.2.4. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 4.2.5. 投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；
- 4.2.6. 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；
- 4.2.7. 投标报价超过招标文件中规定的预算金额（含分项预算）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（如投标人之间 IP 地址、MAC 地址或设备硬件号信息相同的）；
- 4.2.12. 投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；
- 4.2.13. 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；
- 4.2.14. 法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

5. 废标。根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，

出现下列情形之一的，应予废标：

- 5.1. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足 3 家的；
- 5.2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 5.3. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 5.4. 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购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、成交结果的，依照下列规定处理：
  - 7.1. 未确定中标或者中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。
  - 7.2. 已确定中标或者中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标供应商；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。
  - 7.3. 政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标供应商；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。
  - 7.4. 政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。
  - 7.5. 政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照 7.1-7.4 规定处理。

## 第五部分 拟签订的合同文本

合同编号：\_\_\_\_\_

### 政府采购合同参考范本 (服务类)

#### 第一部分 合同书

项目名称：2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目

甲方：杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处

乙方：\_\_\_\_\_

签订地：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处以公开招标方式对2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目进行了采购。经评审小组评定，\_\_\_\_\_（中标供应商名称）为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处（以下简称：甲方）和\_\_\_\_\_（中标供应商名称）（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

### 2.17 合同使用的文字和适用的法律

- 2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；
- 2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

### 1.2 标的

- 1.2.1 服务内容：\_\_\_\_\_；
- 1.2.2 服务标准：\_\_\_\_\_；
- 1.2.3 技术保障：\_\_\_\_\_；
- 1.2.4 服务人员组成：\_\_\_\_\_；
- 1.2.5 合同否（是/否）涉及货物。若涉及货物的，则：
  - 1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色：\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_；
  - 1.2.5.2 货物数量：\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_；

1.2.5.3 货物质量：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

### 1.3 价款

本项目采用以下第 1.3.1 条款规定的计价方式计价。

1.3.1 总价合同，本合同总价（含税）为：¥ \_\_\_\_\_ 元（大写：\_\_\_\_\_ 元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
总价		

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。服务工作量的计量方式为：\_\_\_\_\_ 合同专用条款 \_\_\_\_\_。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额 ¥ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 元（大写：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 元人民币）。

1.3.3 其他计价方式：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

### 1.4 履约保证金

乙方 否（是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的     /     %；

1.4.2 履约保证金支付方式详见     合同专用条款 \_\_\_\_\_；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起     /     个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改） % 计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

### 1.5 预付款

甲方是（是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见合同专用条款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见合同专用条款；

1.5.3 预付款的担保措施详见合同专用条款。

## 1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见合同专用条款。

## 1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：合同专用条款；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：合同专用条款；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见合同专用条款；

1.7.4.2 交付地点：合同专用条款；

1.7.4.3 交付方式：合同专用条款。

## 1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05%计算（可根据情况修改），最高限额为本合同总价的20%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的0.05%（可根据情况修改）计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%（可根据情况修改）计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.5 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任合同专用条款另有约定的，从其约定。

## 1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第1.9.2条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交合同专用条款仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向合同专用条款人民法院起诉。

## 2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

统一社会信用代码：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号码：

住所：  
法定代表人或  
授权代表（签字）：  
联系人：  
约定送达地址：  
邮政编码：  
电话：  
传真：  
电子邮箱：  
开户银行：  
开户名称：  
开户账号：

住所：  
法定代表人  
或授权代表（签字）：  
联系人：  
约定送达地址：  
邮政编码：  
电话：  
传真：  
电子邮箱：  
开户银行：  
开户名称：  
开户账号：

## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

### 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## 2.5 结算方式和付款条件

详见 合同专用条款；

## 2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## 2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## 2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

## 2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

## 2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件

发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

## 2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

## 2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

### 第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3.2	/
1.4.2	本项目不收取履约保证金
1.5.1	合同生效以及具备实施条件后7个工作日内,甲方支付乙方年度合同金额的40%作为预付款,预付款在后续合同款中作相应抵扣。
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	1、按年度支付,每年付款总金额=投标总价(中标金额)÷3年(服务期限), 2、第一年付款方式如下: (1)合同生效以及具备实施条件后7个工作日内,甲方支付乙方年度合同金额的40%作为预付款,预付款在后续合同款中作相应抵扣。 (2)完成当年合同内所有服务内容后,经甲方验收确认无质量和服务问题后7个工作日内,将剩余年度合同款项支付给乙方。 3、第二年、第三年付款方式如下: (1)当年服务期开始后7个工作日内,甲方支付乙方年度合同金额的40%。 (2)完成当年合同内所有服务内容后,经甲方验收确认无质量和服务问题后7个工作日内,将剩余年度合同款项支付给乙方。 乙方必须提供给甲方相应款项一致的全额、正规、合法、有效的发票,甲方自收到乙方发票后7个工作日内支付相应款项。否则甲方有权延期付款,直至收到乙方相应发票为止。
1.7.1	三年。乙方完成合同内所有服务内容,以年度考核情况作为合同继续执行的依据,年度考核80分(不含)以下的,甲方有权终止合同并重新招标。甲方因政策或上级部门要求等原因,可提前终止协议的执行。
1.7.2	甲方指定地点
1.7.3	详见采购需求
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	/
1.9.1	/
1.9.2	甲方所在地人民法院
2.3.2	均归属甲方所有
2.5	同1.6.2

2.11.3	7 个工作日
2.11.4	3 个工作日, 2 个工作日
2.15.1	双方协商一致后
2.15.3	<p>1. 验收主体: 甲方。</p> <p>2. 甲方在乙方提供服务的过程中, 有权不定期对服务内容和质量进行考核。乙方应当配合进行。</p> <p>3. 最终验收时间: 服务内容执行完毕、服务期截止后。</p> <p>4. 验收程序: 乙方向甲方提出申请验收, 甲方按验收方案组织履约验收。乙方应将项目执行过程及时记录、收集、整理, 向甲方递交验收申请资料。</p> <p>5. 验收内容: 乙方实际完成的情况是否符合采购文件要求和乙方在投标响应文件中的商务、技术承诺。</p> <p>6. 验收标准: 乙方已经按采购文件要求和乙方在投标响应文件中的商务、技术承诺完成项目执行。</p> <p>7. 验收时乙方应在现场, 验收完毕后作出验收结果报告; 验收产生的费用, 由甲方承担。</p> <p>8. 经验收后, 乙方服务成果不合格的 (或未通过评审的), 甲方有权要求乙方进行整改, 相关费用由乙方承担; 如整改后仍不合格的, 甲方有权解除合同, 并可以拒绝支付未支付的款项, 乙方已经收取的款项应退还给甲方。</p>
2.19	本合同一式【肆】份, 甲方执【贰】份, 乙方执【贰】份

## 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…………… (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

杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处、浙江国际招标投标有限公司：

我方参与 2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

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

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

投标人名称(电子签名)：

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：1. 根据《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）的相关规定，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，参与政府采购活动，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，除提供上述《符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函》外，还需提供下列材料：总公司（总机构）的授权书或提供房产证或其他有效财产证明材料，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。

**2. ▲投标人为联合体的，联合体各方均须签署并提供本承诺函，否则投标无效。**

## 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）

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

(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) 拟派项目团队配备情况表..... (页码)
- (7) 投标标的清单..... (页码)
- (8) 商务技术偏离表..... (页码)
- (9) 政府采购供应商廉洁自律承诺书..... (页码)

## 一、投标函

杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处、浙江国际招标投标有限公司：

我方参加你方组织的 2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】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；

2.1.4 本项目的特定资格要求。（本项目不适用）

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；（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。）

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 拟派项目团队配备情况表；

2.2.7 投标标的清单；

2.2.8 商务技术偏离表；

2.2.9 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 投标报价明细表；

2.3.3 报价情况说明（如供应商报价低于项目预算 50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）；

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、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）

杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处、浙江国际招标投标有限公司：

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 2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】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）

杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处、浙江国际招标投标有限公司：

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 2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】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

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

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。

### 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	需要提供的符合性审查资料	投标文件中的页码位置
1	投标文件按照招标文件要求签署、盖章。	需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分	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	投标文件满足招标文件的其它实质性要求。	招标文件其它实质性要求相应的材料(“▲”系指实质性要求条款,招标文件无其它实质性要求的,无需提供)	见投标文件第__页

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）



## (2) 项目负责人简历表

姓 名		年 龄		身份证号码	
专 业		职 务		拟在本合同 项目担任职务	
毕业学校	_____年_____月毕业于_____学校_____系(科), 学制_____年				
经 历					
年 月	工作经历		担 任 何 职		备 注

注：与评分有关的证明材料附后。

投标人名称（电子签名）：

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：按本格式和要求提供。

## 七、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。

## 八、商务技术偏离表

序号	招标文件章节及具体内容	投标文件章节及具体内容	偏离说明
1			
2			
.....			

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

## 九、政府采购供应商廉洁自律承诺书

杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处、浙江国际招标投标有限公司：

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，并通报区财政局。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) 投标报价明细表 .....	（页码）
(3) 报价情况说明 .....	（页码）

### 一、开标一览表（报价表）

杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处、浙江国际招投标有限公司：

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 2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】 的实施。

#### 开标一览表（报价表）（单位均为人民币元）

投标报价	_____元（大写：_____）
------	------------------

注：

- 1、投标人需按本表格式填写，不得自行更改。
- 2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 3、上表所述“报价”应与“投标报价明细表”中的报价一致，如有矛盾，以“开标一览表”中的为准。
- 4、特别说明：供应商报价低于项目预算 50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。

投标人名称（电子签名）：

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 二、投标报价明细表(单位均为人民币元)

序号	名称	服务要求	服务时间	服务标准	单位	数量	单价(元)	合计(元)	备注(如果有)
1									
2									
...									
投标报价(小写)									
投标报价(大写)									

注:

1、投标人需按本表格式填写,不得自行更改。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。合同总价不为零,报价明细表中部分产品、服务单价为零的,视作已包含在总价中。采购人将以合同形式有偿取得货物或服务,不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务;采购内容未包含在《投标报价明细表》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。

究相应责任。

4、上表所述“报价”应与“投标总价形成表”中的报价一致，如有矛盾，以“投标总价形成表”中的为准。

**5、特别说明：供应商报价低于项目预算 50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。**

投标人(电子签章)

日 期：

### 三、报价情况说明（如果有）

[如供应商报价低于项目预算 50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因]

#### 四、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 杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处 单位的 2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目 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

杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处、浙江国际招投标有限公司

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 2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】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2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】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，包括书面澄清及相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\_\_%，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):

.....

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

## 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 2024-2027 年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目【项目编号：QTCG-GK-2024-205】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    %，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):

.....

日期: 年 月 日

注: 按本格式和要求提供。

## 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 杭州市钱塘区人民政府白杨街道办事处 的 2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包项目 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：

2024-2027年大数据基层治理市场监管平台服务外包，属于 其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员    人，营业收入为    万元，资产总额为    万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） **（特别提醒：选择其中一种企业类型填写，不要全部写上。）**；

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：

**注：1、填写要求：①“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“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”填写，不得缺漏；②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；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定。**

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。

## 附件8

## 关于钱塘区政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知

为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，根据《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资有关事项的通知》，现将相关事项通知如下：

## 一、适用对象

在浙江“政采云”平台注册入库，并取得钱塘区政府采购合同的中小企业供应商。

## 二、相关信息获取方式

请登陆杭州钱塘新区管理委员会官网（<https://www.qiantang.gov.cn>）“重要公告”-“政府采购”专栏，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

## 三、申请方式和步骤

- 1、供应商若有融资意向，需先与钱塘区财政局合作的银行对接，办理相关融资前期手续；
- 2、中标后，供应商应与采购单位或者采购代理机构及时联系，告知融资需求；
- 3、相关合作银行联系并审核供应商及相关中标信息，办理相关融资事宜；
- 4、采购单位应及时将信用融资合同提交备案。

## 四、注意事项

请各采购单位和采购代理机构积极支持和配合政府采购信用融资工作，在合同备案环节务必请仔细核对收款银行、账号信息等内容。

## 五、合作银行及联系方式

序号	银行	联系人	电话
1	建设银行钱塘支行	张苏航	13065710830
2	中信银行开发支行	左劼	13777889798
3	民生银行下沙支行	吕刚	13906811832
4	杭州银行钱塘支行	费莎 严培蓓	13388617781 13858023883
5	兴业银行开发区支行	丁萍	13777421564

6	中国银行钱塘支行	沈振华	13957168926
7	工商银行开发区支行	李燕珍	13735710338
8	宁波银行开发区支行	贾磊	13575745232
9	杭州联合银行下沙支行	王宁	18906520030
10	农业银行钱塘支行	王安东 方若愚	15158025713 15067483470
11	浙商银行杭州钱塘支行	徐伟刚	82921293, 18258888258
12	浦发银行	林云鹏	18805812679

## 附件9

工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，并于2020年2月27日上线运行，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接

(<http://202.106.120.146/baosong/appweb/orgScale.html>)，广大中小企业和各类社会机构填写企业所属的行业和指标数据自动生成企业规模类型测试结果。

### 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，

从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 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 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。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 2000 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。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 2000 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（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。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 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 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》国经贸中小企[2003]143 号同时废止。

## 中小企业划型标准规定（工信部联企业[2011]300号）

行业	中小微型企业（或）			中型企业（且）			小型企业（且）			微型企业（或）		
	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额
农、林、牧、渔业		20000万元以下			500万元及以上			50万元及以上			50万元以下	
工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业）	1000人以下	40000万元以下		300人及以上	2000万元及以上		20人及以上	300万元及以上		20人以下	300万元以下	
建筑业		80000万元以下	80000万元以下		6000万元及以上	5000万元及以上		300万元及以上	300万元及以上		300万元以下	300万元以下
批发业	200人以下	40000万元以下		20人及以上	5000万元及以上		5人及以上	1000万元及以上		5人以下	1000万元以下	
零售业	300人以下	20000万元以下		50人及以上	500万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
交通运输业（不含铁路运输业）	1000人以下	30000万元以下		300人及以上	3000万元及以上		20人及以上	200万元及以上		20人以下	200万元以下	
仓储业	200人以下	30000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		20人及以上	100万元及以上		20人以下	100万元以下	
邮政业	1000人以下	30000万元以下		300人及以上	2000万元及以上		20人及以上	100万元及以上		20人以下	100万元以下	
住宿业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	2000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
餐饮业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	2000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
信息传输业（包括电信、互联网和相关服务）	2000人以下	100000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
软件和信息技术服务业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		10人及以上	50万元及以上		10人以下	50万元以下	
房地产开发经营		200000万元以下	10000万元以下		1000万元及以上	5000万元及以上		100万元及以上	2000万元及以上		100万元以下	2000万元以下
物业管理	1000人以下	5000万元以下		300人及以上	1000万元及以上		100人及以上	500万元及以上		100人以下	500万元以下	
租赁和商务服务业	300人以下		120000万元以下	100人及以上		8000万元及以上	10人及以上		100万元及以上	10人以下		100万元以下
其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）	300人以下			100人及以上			10人及以上			10人以下		

本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各种所有制和各种组织形式的企业。**个体工商户**和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。