

# 平潭综合实验区市场监督管理局 自行采购项目 竞争性磋商文件

项目编号：ZXWT-2024-58

项目名称：接诉服务外包项目

采购人：平潭综合实验区市场监督管理局

采购代理机构：福建省智信招标有限公司

二〇二四年三月

地址：福建省福州市鼓楼区五四路 159 号世界金龙大厦 14 层 A 区单元

电话：0591-88318332、87530730、87616211 转 813

公司网址：<http://www.fjzzzb.com>

邮 编：350003

传 真：0591-87568219

E-mail：[zhixin02@126.com](mailto:zhixin02@126.com)

# 目 录

第一章 磋商邀请 .....	2
磋商项目一览表 .....	4
第二章 供应商须知 .....	5
供应商须知前附表 .....	5
一、说明 .....	9
二、磋商文件技术和服务要求 .....	10
三、响应文件的编写 .....	10
四、响应文件的提交 .....	12
五、磋商程序 .....	12
六、响应文件的评估和比较 .....	13
七、成交与签订合同 .....	19
第三章 磋商内容及要求 .....	21
第四章 采购合同（参考文本） .....	28
第五章 响应文件格式 .....	30

注：本磋商文件共 56 页，请供应商领取磋商文件时自行核对，如发现缺、损等情况，自领取磋商文件之日起两日内向福建省智信招标有限公司提出，否则，由此造成的一切后果由供应商自负。

## 第一章 磋商邀请

本公司受平潭综合实验区市场监督管理局委托，对接诉服务外包项目进行竞争性磋商采购，现欢迎合格的供应商前来提交密封的响应文件。

1、项目编号：ZXWT-2024-58；

2、磋商项目名称、数量、技术规格、预算：详见附后《磋商项目一览表》；

3、磋商文件获取时间：[2024年03月13日]至[2024年03月19日]（节假日除外）北京时间每天上午08:00至12:00，下午02:30至05:30。未办理报名手续的潜在供应商均无资格参加本次磋商。递交响应文件时供应商的名称要与获取磋商文件的名称相一致，除能提供相关主管部门出具的单位名称变更证明外，否则代理机构将拒绝接收响应文件。

4、磋商文件售价100元人民币（电子文档和纸质文档），如需邮寄另加50元人民币特快专递费，售后不退。

5、磋商文件领取地点：**福建省福州市鼓楼区五四路159号世界金龙大厦14层A区单元福建省智信招标有限公司财务部**。参加本项目磋商的供应商须办理报名手续：**直接至我司办理的，须至我司填写获取磋商文件登记表；其他供应商获取磋商文件者也可按公告提供的开户名、开户行、账号及本公告的要求，电汇或转账相应的金额到本公司账户，同时将电汇或转账底单复印件及获取磋商文件登记表（详见福建省智信招标有限公司网站办事指南<http://www.fjzxb.com/newshow.aspx?NewsID=7>）格式填写并加盖公章后发送至邮箱zhixin04@126.com。未办理报名手续的不予以书面变更通知及不受理参加磋商。**

6、提交响应文件截止时间及地点：响应文件应于[2024年03月25日][上午09:30]（北京时间）之前提交到**福建省福州市鼓楼区五四路159号世界金龙大厦14层A区单元福建省智信招标有限公司开标厅**，逾期收到的或不符合规定的响应文件将被拒绝。

7、磋商时间：[2024年03月25日][上午09:30]（北京时间）；磋商地点：**福建省福州市鼓楼区五四路159号世界金龙大厦14层A区单元福建省智信招标有限公司**。

8、询问规定：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。供应商提出的询问或者质疑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。

9、供应商对本次磋商活动事项提出质疑的时限及提交的书面质疑材料按照磋商文件第二章供应商须知第21条要求执行。

10、有关本项目磋商的相关信息（包括磋商文件的修改补充）及资料下载，福建省智信招标有限公司将通过下列有关网站发布，请潜在供应商随时关注相关网站，以免错漏重要信息。

A、中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）

B、福建省智信招标有限公司网站（<http://www.fjzxb.com>）

11、采购代理机构信息

采购代理 机构信息	代理名称	福建省智信招标有限公司	公司网址	http://www.fjzxcb.com	
	邮编	350003	地址	福建省福州市鼓楼区五四路159号世界金龙大厦14层A区单元	
	账户信息	开 户 名：福建省智信招标有限公司			
		开 户 行：中国光大银行福州市杨桥支行			
账 号：087739120100304037933					
项目负责 人信息	姓名	张博艺、廖丽松、都春义	电话	0591-88318332、87530730、87616211转813	
	电子信箱	zhixin02@126.com	传真	0591-87568219	
保证金负 责人信息	姓名	王小敏	电话	0591-88318332、87530730、87616211转816	

## 12、采购人信息

采购人 信息	采购人	平潭综合实验区市场监督 管理局	联系地址	平潭综合实验区管委会 7 号楼 5 层
	联系人	陈江璐	联系电话	0591-24312315

附：《磋商项目一览表》

## 磋商项目一览表

货币单位：人民币/元

合同包	项目名称	数量	主要采购需求	预算金额/ 最高限价	保证金
1	接诉服务外包项目	1项	详见第三章“磋商内容及要求”	400000	0

### 注：

- 1、供应商须按合同包报价，不得仅对一个合同包中的部分货物、服务进行报价，否则其报价将被拒绝。评标与授标以合同包为单位。
- 2、供应商的报价总价应包含本项目所涉及的有关项目费用进行报价。
- 3、成交供应商不得转包他人，若发现转包，采购人有权终止合同，并追究相应法律责任。
- 4、供应商必须由法定代表人或法定代表人正式授权的供应商代表参加磋商会，随时接受磋商小组询问，并予以解答。

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

本须知前附表的项号与磋商文件内容如有矛盾，应以本须知前附表为准。

项号	条款号	编 列 内 容
1	1.1	项目名称：接诉服务外包项目 采购人名称：平潭综合实验区市场监督管理局 项目内容：详见《磋商项目一览表》 项目编号：ZXWT-2024-58
2	3.1	<p><b>资格标准：</b></p> <p>(1) 凡在中国境内注册有能力提供本磋商文件所述货物和服务的供应商。（供应商须提供合格有效的营业执照等复印件）</p> <p>(2) 供应商应具备《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，并提供下列证明材料：</p> <p>A、财务状况报告：提供经会计师事务所审计的 2022 年度（或 2023 年度）财务报告复印件；或银行出具的资信证明文件；</p> <p>B、近期（提交响应文件截止时间前六个月任意一个月）依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料；</p> <p>C、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明；</p> <p>D、参加采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>E、被列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参加本次磋商。磋商小组分别通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询并打印相应的信用记录。查询结果存在供应商应被拒绝参与政府采购活动相关信息的，其资格审查不合格；</p> <p>(3) 供应商参加采购活动前 3 年内无行贿犯罪记录的声明；</p> <p>(4) 本项目允许银行、保险、石油石化、电力、电信等行业以分公司的名义前来投标，但必须提供总公司的授权书，否则按资格性审查不合格处理。</p> <p>(5) 本项目不接受联合体报价；</p> <p>(6) 其它要求详见本章合格的供应商。</p> <p><b>注：1、供应商必须同时满足以上所有的资格要求并提供资料，所有提供的相关资质证明文件应属法定有效期内的，若发生变更的，应按有关规定办理完变更手续后方可参加磋商，并以发证机关核准的变更为准，否则按无效文件处理。所有资格证明文件复印件应是清晰的并加盖供应商单位公章。</b></p> <p><b>2、依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。</b></p>

		<p>3、针对“合格有效的营业执照等复印件”：供应商为企业的，提供有效的营业执照复印件；供应商为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；供应商为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；供应商为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；供应商为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；供应商为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他供应商应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。</p> <p>4、单位负责人：（1）企业（银行、保险、石油石化、电力、电信等行业除外）、事业单位和社会团体法人的“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。（2）银行、保险、石油石化、电力、电信等行业：以法人身份参加磋商的，“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致；以非法人身份参加磋商的，“单位负责人”指代表单位行使职权的主要负责人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。（3）供应商（自然人除外）：若供应商代表为单位负责人授权的委托代理人，应提供单位负责人授权书；若供应商代表为单位负责人，应提交其身份证正反面复印件，可不提供单位负责人授权书。</p> <p>5、财务状况报告、依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的相关材料要求（采购文件其他地方要求与本条款要求不一致的，以本条款要求为准）：供应商在响应文件中可自行选择是否提供资格承诺函（格式详见附件），若按附件内容要求提供资格承诺函，无需在响应文件中提交财务状况、缴纳税收和社保资金缴纳证明材料。注：（1）采购人有权在签订合同前要求成交人提供相关证明材料以核实成交人承诺事项的真实性。供应商应当遵循诚实守信的原则，不得作出虚假承诺，承诺不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依法追究相关的法律责任。（2）供应商可自行选择是否提供本承诺函，若不提供本承诺函的，应按谈判文件要求提供相应的证明材料。</p>
3	9.1	<p>响应有效期：提交响应文件截止时间结束后 60 日历日。 有效期不足将导致其响应文件被拒绝。</p>
4		<p>磋商保证金：磋商保证金详见《磋商项目一览表》规定。磋商保证金须以供应商名义以电汇、转账等非现金形式提交，不直接接受支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、现金、现金存款，以提交响应文件截止时间前到达本公司账户为准。供应商未按照磋商文件上述要求提交磋商保证金的，报价无效。</p>
5		<p>响应文件递交地址：福建省福州市鼓楼区五四路 159 号世界金龙大厦 14 层 A 区单元福建省智信招标有限公司开标厅。 接收人：代理机构工作人员 提交响应文件截止时间：[2024 年 03 月 25 日] [上午 09:30]（北京时间）</p>
6		<p>评判标准和方法：磋商小组与供应商分别进行磋商，经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，并推荐三名成交候选人，具体评标标准和方法详见本磋商文件第二章“17.5”。</p>
7		<p>最高限价：本次采购项目最高限价详见《磋商项目一览表》，供应商报价超出最高限价者，按无效报价处理。</p>

8		<p>供应商须按磋商文件第二章“响应文件的编写”第8条规定编制响应文件正本一份，副本三份，电子响应文件一份，正本必须用A4幅面纸张打印装订，应编制封面、目录、页码，必须用胶装并加盖骑缝公章或每页加盖公章装订成册。副本可以用正本的完整复印件并按规定装订成册，并在封面标明“正本”、“副本”字样，在供应商名称栏加盖公章。正本与副本如有不一致，则以正本为准。未按上述要求编制或提交响应文件的，其报价将被视为无效文件。</p>
9		<p><b>采购代理服务费：</b>  (1) <b>收费标准：</b>按照成交金额的1.5%计算，向成交供应商收取采购代理服务费。  (2) <b>采购代理服务费专户：</b>  开户名：福建省智信招标有限公司  开户行：中国光大银行福州市杨桥支行  账号：087739120100304037933。</p>
10		<p>响应文件应由供应商的法定代表人或者其授权代表签名并加盖公章，如由后者签名，应提供“单位负责人授权书”。</p>
11		<p>供应商须保证采购人在使用该服务或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权等知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控与采购人无关，供应商须与第三方交涉并承担可能发生的所有责任与一切费用。如采购人因此而遭致损失的，供应商应赔偿该损失。</p>
12	<p><b>无效响应文件条款</b></p>	<p><b>无效文件条款：</b>无效文件条款详见本须知第3、10.1、10.2、10.6、11.1、11.4、13.1、13.6、15.3、17.3条款要求，请各供应商认真研读。</p>
13	<p><b>关于串通报价认定与处理</b></p>	<p><b>关于串通报价处理：</b>磋商小组在磋商过程中发现供应商存在下列情形之一的，可认定其有串通报价行为，并做出其响应文件无效的决定：  ①不同供应商的响应文件由同一单位或个人编制。  ②不同供应商委托同一单位或个人办理投标事宜。  ③不同供应商的响应文件载明的项目管理成员为同一人。  ④不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异。  ⑤不同供应商的响应文件相互混装。  ⑥不同供应商的保证金从同一单位或个人的账户转出。</p>
14		<p><b>项目终止条款：</b>出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：  (一) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购人式适用情形的；  (二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；  (三) 除《政府采购竞争性磋商采购人式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；  <b>项目取消条款：</b>在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。</p>
15		<p><b>重大偏差与细微偏差：</b></p>

	<p>以下为重大偏差与细微偏差的条款，请各供应商认真审阅。</p> <p><b>（一）重大偏差：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、响应文件未按磋商文件要求加盖公章并由法定代表人或其书面授权的代理人签名的；</li> <li>2、以联合体形式参加报价的；</li> <li>3、响应文件载明的磋商项目计划完成天数不满足磋商文件规定的；</li> <li>4、明显不符合磋商文件中规定的服务要求；</li> <li>5、响应文件中附有采购人不能接受的条件；</li> <li>6、不符合磋商文件中规定的其他实质性条款；</li> </ol> <p><b>注：供应商的响应文件若有上述情形之一的，认定为未对磋商文件作出实质性响应，作无效响应文件处理。</b></p> <p><b>（二）细微偏差：</b>响应文件在实质上响应磋商文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他供应商造成不公平的结果。细微偏差不影响响应文件的有效性。</p> <p>磋商小组应当书面要求存在细微偏差的供应商在评审结束前予以补正。补正的程序和方法按照磋商文件供应商须知第 15 条规定执行。无法补正的，可在评审时对细微偏差作不利于该供应商的认定。</p> <p><b>磋商小组判定重大偏差、细微偏差是依据响应文件，而不寻求其他的外部证据。</b></p>
16	<b>磋商项目监督部门：平潭综合实验区市场监督管理局</b>
17	<b>项目咨询其他：</b> 供应商为了解更多的项目基础资料和背景，可以与本项目的采购人进行项目咨询和交流，避免在磋商时因理解不清而影响今后项目的实施。
18	<b>现场勘查：</b> 采购单位不组织供应商对作业现场及周围环境进行踏勘，供应商需要了解现场情况的可自行到现场踏勘。踏勘现场的时间由供应商自行安排，所发生的费用由供应商自行承担。
19	本项目为非依法必须招标的项目、非依法进行的政府采购项目。采购人根据内控制度，同时参照政府采购（含相关规定）程序规范本次采购活动。采购文件中关于“政府采购”的有关表述，仅出于表述参照政府采购程序过程的目的。在适用法律上不受政府采购相关法律法规限制，遵从本采购文件有关规定。

# 一、说明

## 1. 适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于磋商邀请中所叙述项目的服务采购。

## 2. 定义

2.1 “采购人”系指平潭综合实验区市场监督管理局。

2.2 “采购单位”系指组织本次磋商活动的采购人或采购代理机构。

2.3 “采购代理机构”系指福建省智信招标有限公司。

2.4 “供应商”系指领取了本磋商文件，且已经提交或者准备提交本次响应文件的企业。

2.5 “货物”系指成交供应商按磋商文件规定向采购人提供的一切产品、手册及其它有关技术资料 and 材料。

2.6 “服务”系指磋商文件规定成交供应商须承担的服务以及其他类似的义务。

## 3. 合格的供应商

3.1 详见本章供应商须知前附表第 2 项号要求。

3.2 供应商须提交的相应资格证明文件：

1) 合格有效的营业执照等；

2) 法定代表人身份证复印件；

3) 供应商代表身份证复印件；

4) 单位负责人授权书原件(格式详见第五章“响应文件格式”，供应商代表是法定代表人则无需提供)；

5) 供应商应具备《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，并提供下列证明材料：

A、财务状况报告：提供经会计师事务所审计的 2022 年度（或 2023 年度）财务报告复印件；或银行出具的资信证明文件；

B、近期（提交响应文件截止时间前六个月任意一个月）依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料；

C、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明；

D、参加采购活动前 3 年内在经营活动中没有《政府采购法实施条例》第十九条所规定的重大违法记录的书面声明；

E、被列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参加本次磋商。磋商小组分别通过“信用中国”网站（[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)）查询并打印相应的信用记录。查询结果存在供应商应被拒绝参与政府采购活动相关信息的，其资格审查不合格；

6) 供应商参加采购活动前 3 年内无行贿犯罪记录的声明；

7) 本项目允许银行、保险、石油石化、电力、电信等行业以分公司的名义前来投标，但必须提供总公司的授权书，否则按资格性审查不合格处理。

3.3 一个供应商只能提交一个响应文件。如果供应商之间存在下列互为关联关系的情形之一的，不得同时参加本项目报价：

(1) 法定代表人为同一人的两个及两个以上法人；

(2) 母公司、直接或间接持股 50% 及以上的被投资公司；

(3) 均为同一家母公司直接或间接持股 50% 及以上的被投资公司。

3.4 供应商若为该采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的磋商活动。

**注：供应商有责任对 3.3、3.4 条规定的条款中情形做出声明，否则报价被拒绝。（格式见第五章响应文件格式）。**

3.5 报价代理人在同一个项目中只能接受一个供应商的委托参加报价。

#### 4. 采购费用

4.1 供应商自行承担其参加报价所涉及的一切费用。

## 二、磋商文件

### 5. 磋商文件的组成、澄清

5.1 磋商文件用以阐明所需货物及服务磋商程序和合同主要条款。磋商文件由下述部分组成：

- (1) 磋商邀请
- (2) 供应商须知
- (3) 磋商内容及要求
- (4) 采购合同（参考文本）
- (5) 响应文件格式

#### 5.2 磋商文件的澄清

供应商对磋商文件如有疑问，可要求澄清。要求澄清应按磋商邀请中载明的地址以书面形式（包括信函、电报或传真，下同）通知采购代理机构。采购代理机构将视情况在提交响应文件截止时 5 日（如至原定截止时间不足 5 日，则需延长提交响应文件截止时间）前将不标明查询来源的书面答复发给所有供应商，并在采购信息发布的媒体上发布更正公告。该澄清内容为磋商文件的组成部分。

5.3 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

5.4 供应商未在磋商文件规定时间内提出疑义的，视为认同本磋商文件中所有条款，今后将无权提出任何疑义。

## 三、响应文件的编写

### 6. 要求

6.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件。响应文件应对磋商文件的要求作出实质性响应，并保证所提供的全部资料的真实性，否则其响应文件将被拒绝。

6.2 除非有另外的规定，供应商可对磋商项目一览表所列的全部合同包或部分合同包进行报价。采购代理机构不接受有任何可选择性的报价，每一种服务只能有一个报价。

## 7. 响应文件语言

7.1 响应文件应用中文书写。响应文件中所附或所引用的原件不是中文时，必须提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。供应商报价时提供的中文译本、翻译机构及翻译人员资格证书可为复印件，并加盖供应商公章。应附中文译本。各种计量单位及符号应采用国际上统一使用的公制计量单位和符号。

※中文译本未按上述要求提供的，认定为该项资格或技术商务的证明文件/材料无效，即该项资格或技术商务要求不符合。

## 8. 响应文件的组成

8.1 响应文件应包括下列部分：

- (1) 承诺书
- (2) 报价一览表
- (3) 分项报价表
- (4) 中小企业声明函（若有）
- (5) 服务方案
- (6) 技术和服务要求偏离表
- (7) 商务偏离表
- (8) 技术商务部分评标内容对应表
- (9) 供应商的资格证明文件
- (10) 供应商提交的其它资料
- (11) 采购代理服务费用承诺书
- (12) 磋商保证金复印件
- (13) 退还磋商保证金函

## 9. 响应有效期

9.1 响应文件从供应商须知前附表第 4 项所规定的提交响应文件截止时间之后开始生效，在供应商须知前附表第 3 项所规定的期限内保持有效。有效期不足将导致其响应文件被拒绝。

9.2 特殊情况下采购代理机构可于响应有效期满之前书面要求供应商同意延长有效期，供应商应在采购代理机构规定的期限内以书面形式予以答复。供应商可以拒绝上述要求。供应商答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。对于接受该要求的供应商，不要求也不允许其修改响应文件。

## 10. 响应文件的格式

### 10.1 编制与装订要求

- (1) 供应商须按磋商文件第二章“响应文件的编写”第 8 条规定编制响应文件正本一份，副本三份。
- (2) 正本必须用 A4 幅面纸张（图纸除外）打印装订，应编制封面、目录、页码，均须胶装并加盖骑缝章（或每页盖章）（永久性、无破坏不可拆分）装订成册。副本可以用正本的完整复印件并胶装（永久性、无破坏不可拆分）装订成册加盖骑缝章（或每页盖章），并在封面标明“正本”、“副本”字样。
- (3) 正本与副本如有不一致，则以正本为准。

(4) 须附电子响应文件一份，电子响应文件和响应文件正本一起密封（U 盘或光盘保存，递交后概不退还）。

(5) 未按以上第（1）至（4）款规定编制装订者其响应文件将被视为无效文件。（请各供应商特别注意）

**10.2 响应文件应由供应商的法定代表人或者其授权代表签名并加盖公章，如由后者签名，应提供“单位负责人授权书”，否则将被视为无效文件。**

10.3 供应商应提交证明其拟供产品符合磋商文件要求的技术响应文件，该文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供服务主要技术性能的详细描述。

10.4 响应文件的正本和全部副本均应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印，并由法定代表人或其授权代表签署，盖供应商公章。

10.5 全套响应文件应无涂改和行间插字，除非这些改动是根据采购代理机构的指示进行的，或者是为改正供应商造成的必须修改的错误而进行的。有改动时，修改处应由授权代表签署证明或加盖校正章。

10.6 未按本须知规定的格式填写响应文件、响应文件字迹模糊不清的，其响应文件将被拒绝。

## 四、响应文件的提交

### 11. 响应文件的密封、标记和递交

**11.1 供应商应将响应文件正本和全部副本分别用信封密封，并在封口处加盖骑缝公章，标明项目编号、供应商名称、报价项目名称及“正本”或“副本”字样。响应文件未密封将导致响应文件被拒绝。**

**11.2 每一信封密封处应注明“于[ 年 月 日 ] [ 午 ] 之前（指磋商邀请中规定的磋商日期及时间）不准启封”的字样，并加盖供应商公章。**

11.3 如果未按上述规定进行密封和标记，采购代理机构将不承担由此造成的对响应文件的误投或提前拆封的责任。

11.4 响应文件应在磋商邀请中规定的截止时间前送达，迟到的响应文件为无效文件，将被拒收。

11.5 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容和撤回通知应当按本须知要求签署、盖章、密封，并作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

11.6 供应商在提交响应文件截止时间后不得修改、撤回响应文件。供应商在提交响应文件截止时间后修改响应文件的，其响应文件被拒绝。

### 11.7 要求

（1）供应商必须根据磋商文件中载明的资格要求，在响应文件中按本文件第二章第 3.2 条规定提供相应的证明材料，供应商未按磋商文件要求提供证明材料的，将认定为该项资格条件不符合。

（2）供应商必须根据磋商文件中载明的技术和商务要求，在响应文件中按规定提供相应的证明材料：属于实质性要求、不满足即为无效文件条款的，必须提供相应的证明材料，未按磋商文件要求提供证明材料的，认定为该项技术指标或商务条件不符合。

11.8 提交响应文件截止时间结束后参加报价的供应商不足三家的，本次磋商程序终止，除采购任务取消情形外，采购单位将依法重新组织磋商或者采取其他方式采购。

## 五、磋商程序

## 12. 供应商第一次提交响应文件

12.1 供应商须编制由本须知第 8 条规定文件组成的响应文件一份，文件应用中文书写，正本一份，副本三份。

12.2 响应文件应由供应商授权代表签名并加盖公章。

12.3 本次磋商服务报价使用货币为人民币。

12.4 供应商应提交证明其提供服务符合磋商文件要求的响应文件，该文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供详细描述。

12.5 第一次提交响应文件须以书面形式提交。

## 13. 磋商

13.1 在进入磋商阶段之前，磋商小组将依据供应商提交的响应文件，审查其合法资格、财务和履约能力等。如果供应商无资格履行合同，其所提交的响应文件将按无效文件处理。

13.2 磋商小组还将确定每一供应商提交的响应文件是否对磋商文件的要求做出实质性响应，没有实质性响应的文件将不进入磋商阶段。

13.3 磋商小组将邀请通过审查、且有实质性响应的供应商至磋商现场进行磋商。

13.4 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

13.5 采购代理机构根据磋商服务和 service 的特点依法组建磋商小组。磋商小组由技术、经济等方面的专家和采购人代表组成。成员为 3 人或以上单数组组成，专家不能少于三分之二。在磋商后的适当时间里由磋商小组对响应文件进行审查、质疑、评估和比较，并做出授予合同的建议。

13.6 在磋商过程中若发现供应商所提供的资料为虚假资料，该供应商的响应文件按无效文件处理。

## 14. 供应商第二次提交响应文件

14.1 按磋商文件要求，参加磋商的供应商磋商完毕后应提交最后磋商报价，确定成交候选供货商时以最终报价为准。

14.2 最后提交的报价及有关说明和资料须以书面形式（不包括电子邮件、传真等）提交，并且须供应商签名，是供应商响应文件的有效组成部分。

# 六、响应文件的评估和比较

## 15. 响应文件的初审

对所有供应商的评估，都采用相同的程序和标准。评议过程将严格按照磋商文件的要求和条件进行。

有关响应文件的审查、澄清、评估和比较以及推荐成交候选人的一切情况都不得透露给任一供应商或与上述磋商工作无关的人员。

对报价描述和证明材料不一致的，磋商小组应当要求供应商进行书面澄清，并以不利于供应商的内容为准进行评审。供应商的澄清、说明应当采用书面形式，并不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商按要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；供应商未按要求进行澄清的，采购人以报价描述、证明材料中有利于采购人的内容进行验收。

供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附单位负责人授权书。供应商若为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

供应商任何试图影响磋商小组对响应文件的评估、比较或者推荐候选人的行为，都将导致其响应文件被拒绝。

15.1 磋商小组将对响应文件进行检查，以确定响应文件是否完整、有无计算上的错误、文件是否已正确签署。评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。评审专家在评审过程中受到非法干涉的，应当及时向财政、监察等部门举报。

15.2 算术错误将按以下方法更正：

- (1) 响应文件中报价一览表内容与响应文件中明细表内容不一致的，以报价一览表为准。
- (2) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

如果供应商不接受按上述方法对响应文件中的算术错误进行更正，其响应文件将被拒绝。

15.3 资格性检查和符合性检查

15.3.1 资格性检查。依据法律法规和磋商文件的规定，在对响应文件详细评估之前，磋商小组将依据供应商提交的响应文件按供应商须知前附表第 2 项所述的资格标准对供应商进行资格审查，以确定其是否具备报价资格。如果供应商不具备报价资格，不满足磋商文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全的，其响应文件将按无效文件处理。

15.3.2 符合性检查。依据磋商文件的规定，磋商小组还将从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否符合对磋商文件的实质性要求作出响应。实质性偏离是指：（1）实质性影响合同的范围、质量和履行；（2）实质性违背磋商文件，限制了采购人的权利和成交供应商合同项下的义务；（3）不公正地影响了其它作出实质性响应的供应商的竞争地位。对没有实质性响应的响应文件将不进行评估，其响应文件将被拒绝。凡有下列情况之一者，响应文件也将被视为未实质性响应磋商文件要求，按无效文件处理：

- (1) 响应文件未按本章第 11 条规定要求进行装订、密封、标记、递交的；**
- (2) 响应文件未按规定由供应商的法定代表人或其授权代表签名的；或未加盖供应商公章的；或签名人未经法定代表人有效授权委托的；**
- (3) 响应文件有效期经磋商小组指出后仍不满足磋商文件要求的；**
- (4) 响应内容与磋商内容及要求有重大偏离或保留的；**
- (5) 供应商提交的是可选择的报价；**
- (6) 一个供应商不止报一个标的；**
- (7) 响应文件组成不符合磋商文件要求的；**
- (8) 响应文件中提供虚假或失实资料的；**
- (9) 供应商的报价超过最高限价的；**
- (10) 供应商存在串通报价行为的；**
- (11) 未按规定办理报名手续的；**
- (12) 未在提交响应文件截止时间前送达的响应文件；**

- (13) 响应文件没有正本的；
- (14) 未满足磋商文件规定资格标准的；
- (15) 供应商是为该采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商的；
- (16) 供应商的报价明显低于其他报价，使得其磋商报价可能低于其个别成本的，有可能服务商品质量或不能诚信履约的，但不能合理说明原因或不能提供相关证明材料的；
- (17) 响应内容与磋商内容及要求有重大偏离或保留的；
- (18) 不符合磋商文件中规定的其它实质性条款；

磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求其他的外部证据。

## 16. 磋商文件的修改

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同范本条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签名或者加盖公章。由授权代表签名的，应当附单位负责人授权书。

磋商结束后，所有继续参加磋商的供应商应在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于三家。

## 17. 比较与评价

17.1 供应商的响应文件符合磋商文件要求，磋商小组评估以响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的原则。

17.2 对漏（缺）报项的处理：磋商文件中要求列入报价的费用，漏（缺）报的视同已含在报价总价中。但在评估时取有效供应商该项最高报价加入评估价进行评估。对多报项及赠送项的价格评估时不予核减，全部进入评估价评议。

17.3 若供应商的报价明显低于其他报价，使得其磋商报价可能低于其个别成本的，有可能影响服务质量或不能诚信履约的，供应商应按磋商小组要求作出书面说明并提供相关证明材料，不能合理说明或不能提供相关证明材料的，可作无效文件处理。

17.4 在磋商期间，若出现符合本须知规定的所有条件的供应商不足三家情形的，本次竞争性磋商采购活动终止，发布项目终止公告，除采购任务取消情形外，重新开展采购活动。

### 17.5 具体评审标准和办法

#### 合同包 1 具体评审标准和办法

磋商小组将首先对响应供应商进行资格与符合性审查，尔后根据磋商文件的第三章磋商内容及要求进行磋商，达成一致后（即符合采购人技术服务要求后）进行报价，尔后磋商小组对通过资格及符合性检查的各合格供应商根据以下标准和方法进行评估。评分将按技术商务、报价部分分别进行，计算出各合格磋商供应商的综合得分。磋商小组按最终评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选人。若有相同的最高得分，则其中报价总价低的供应商将被排序在前；若有相同的最高得分且报价相同的，则按技术部分得分从高到低顺序进行排列。

合同包 1 总分 100 分，各部份评分分值分布如下：

A: 报价部分评分 满分 10 分  
 B: 技术部分评分 满分 69 分  
 C: 商务部分评分 满分 21 分

综合评分: A+B+C

序号	评标项目	评标权重	评价方法
一	A 报价部分评分	10	<p>(1) 按合同包对各供应商的折扣报价进行数字校核, 称为报价评标价。各供应商的价格得分按以下方式得出</p> $A = (H/H_n) \times Q \times 100$ <p>A: 供应商报价得分            H<sub>n</sub>: 各供应商报价即报价评标价            H: 评标基准价即满足磋商文件要求的最低报价            Q: 价格权值: Q=10%</p> <p>计算分数时四舍五入取小数点后两位。</p> <p>注: 各供应商报价部分评分按以下标准进行价格扣除后再按上述公式进行计算价格得分(若有)。</p> <p>1、评审时, 对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)及《福建省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(闽财规〔2022〕13号)规定的小微企业报价给予价格扣除【(1)货物和服务项目: 为15%, 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扣除比例为5%; (2)工程类项目: 3%, 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扣除比例为1%】, 用扣除后的价格参加评审。供应商须提供合格的中小企业声明函(格式详见第五章), 否则不予价格扣除。</p> <p>2、根据财政部、司法部联合印发《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库【2014】68号)文件规定, 凡监狱企业参加政府采购活动视同小型、微型企业, 享受评审价格扣除的政府采购优惠政策。此次若有监狱企业参加磋商的其报价享受小微企业同等比例的价格扣除, 但必须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件, 否则评审时不予价格扣除优惠。</p> <p>3、根据财政部、民政部、中国残联文件(财库[2017]141号)及福建省财政厅、福建省民政厅、福建省残疾人联合会联合发布的《关于进一步落实政府采购支持残疾人就业政策的通知》、福建省财政厅《关于残疾人福利性单位参加政府采购活动价格扣除的通知》, 凡符合上述文件要求条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业, 享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。此次若有参加磋商的对残疾人福利性单位报价部分给予小微企业同等比例的扣除(对残疾人福利性单位与其他组织组成联合体参与政府采购活动的, 残疾人福</p>

			<p>利性单位的协议合同金额占总合同金额 30%以上的，货物和服务项目对联合体或者大中型企业的报价扣除比例为 5%，工程项目对联合体或者大中型企业的报价扣除比例为 3%），但必须提供《残疾人福利性单位声明函》（格式详见第五章），对于残疾人福利性单位参与货物项目的，必须标明具体哪些货物是其本单位制造的货物，或者是由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），仅有标明部分的货物才能启动价格扣除，并对声明的真实性负责，否则评审时不予价格扣除优惠。</p> <p>4、上述规定与政府采购相关法律、法规、制度等有冲突的，以现行法律、法规、制度等执行。</p> <p>5、本项目服务类项目，采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为“其他未列明行业”。</p>
二	<b>技术部分评分 B（B 满分 69 分）</b>		
B1	技术和 服务要 求	45.00	<p>根据供应商对磋商文件第三章 磋商内容及要求中“二、技术和服务要求”的响应，磋商小组根据技术指标的正负偏离情况进行打分：</p> <p>（1）标注为“★”的指标如有一项不满足，视为技术评议不合格，按照无效投标处理；</p> <p>（2）未标注“★”的其他指标每负偏离一条扣 1.5 分，共计（30 项）技术条款，正偏离不加分。</p>
B2	项目实 施方案 的完整 性	3.00	<p>根据供应商项目实施方案的完整性程度进行评分：供应商本次项目实施方案充分体现本次平潭综合实验区 12315 消费者投诉举报指挥中心接诉服务外包内容：包括但不限于服务内容、服务目标、实施计划及过渡措施等。由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得 3 分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得 2 分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得 1 分，未提供方案或方案内容有明显错误与项目情况不相符的不得分。</p>
B3	应急响 应预案	3.00	<p>根据供应商提供全面完整、有针对性且科学合理的应急响应预案（包括但不限于：应急工作目标、应急组织架构、预防与预警机制、突发应急事件处置实施流程等）由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得 3 分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得 2 分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得 1 分，未提供方案或方案内容有明显错误与项目情况不相符的不得分。</p>
B4	运维保 障方案	3.00	<p>根据供应商提供的运维保障方案进行评分：包括但不限于系统的维护响应、技术支持服务能力，售后服务人员配备情况等由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得 3 分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得 2 分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得 1 分，未提供方案或方案内容有明显错误与项目情况不相符的不得分。</p>
B5	保密工	3.00	<p>根据供应商需提供保密工作方案（包括但不限于：保密工作目标、保密工</p>

	作方案		作原则、保密制度制定、保密实施保障方案等），由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容有明显错误与项目情况不相符的不得分。
B6	人员管理	3.00	根据供应商对招聘的座席人员制定相应的管理方案（包括职业发展规划、人员管理规范和日常管理制度等）由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容有明显错误与项目情况不相符的不得分。
B7	培训方案	3.00	根据供应商对招聘的座席人员制定相应的培训方案（包括培训目标、培训方式、培训内容等）由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容有明显错误与项目情况不相符的不得分。
B8	员工保障	3.00	根据供应商对招聘的座席人员的员工保障（包括但不限于人员工资、高温费、过节费等，列明具体情况）由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容有明显错误与项目情况不相符的不得分。
B9	现场演示	3.00	根据供应商对接诉服务方案的陈述情况由评委进行评分：方案完整、详细、合理、可行性强的得3.00分；方案较完整、详细、合理、可行性较强的得2.00分；方案一般的得1.00分；方案缺漏严重、不符合要求或未提供演示人员的不得分。 注：演示时间不超过5分钟，不包含提问时间。
各供应商的技术部分得分 $B=B1+B2+\dots+B8+B9$			
三	<b>商务部分评分 C（满分 21 分）注：以下评分中，供应商均需提供证明文件且在有效期内，否则不得分。</b>		
C1	坐席人员资格 1	2.00	供应商所拟定的坐席人员具有本科及以上学历的，每提供一本得1分，满分2分，未提供不得分。（须提供毕业证书复印件，加盖供应商公章）。
C2	坐席人员资格 2	3.00	供应商所拟定的坐席人员具有普通话二级及以上证书的，每提供一本得1分，满分3分，未提供不得分。（须提供证书复印件，加盖供应商公章）。
C3	坐席人员资格 3	2.00	供应商所拟定的坐席人员具有高等学校英语应用能力考试B级及以上证书的，每提供一本得1分，满分2分，未提供不得分。（须提供证书复印件，加盖供应商公章）。
C4	坐席人	2.00	供应商所拟定的坐席人员具有全国计算机考试一级及以上证书的，每提供

	员资格 4		一本得 1 分，满分 2 分，未提供不得分。（须提供证书复印件，加盖供应商公章）。
C5	坐席人员资格 5	3.00	供应商所拟定的坐席人员具有 12345、12315 等投诉举报电话 1 年及以上工作经验的，每提供一份证明材料得 1 分，同一人员的不同证明材料按照 1 份计算，满分 3 分，未提供不得分。（须提供相关证明材料，加盖供应商公章）
C6	团队人员资格 1	2.00	本项目供应商配置的项目经理同时具备系统架构设计师、网络工程师证书情况进行评分，每具备 1 项得 1 分，满分 2 分，提供材料缺项或未提供不得分。（须提供证书复印件，加盖供应商公章）。
C7	团队人员资格 2	2.00	本项目供应商配置的技术负责人同时具备软件设计师、数据库系统工程师证书情况进行评分，每具备得 1 项得 1 分，满分 2 分，提供材料缺项或未提供不得分。（须提供证书复印件，加盖供应商公章）。
C8	团队人员资格 3	3.00	供应商所拟定的项目团队成员具有软件评测师、信息系统项目管理师、系统集成项目管理工程师等资质证书的，具有 3 类人员资质证书的得 3 分，具有 2 类人员资质证书的得 2 分，具有 1 类人员资质证书的得 1 分，否则不得分。（同一个人拥有两个及以上证书的按一个计算，须提供证书复印件，加盖供应商公章）
C9	服务质量保障 2	2.00	为保证服务质量和服务的连贯性，供应商承诺在项目服务周期内考核良好的坐席人员与核心管理人员替换率低于 10%的得 2.00 分，提供相关承诺函，否则不得分。注：供应商须提供承诺函并加盖供应商公章，否则不得分。
各供应商的商务部分得分 $C=C1+C2+\dots+C7+C8+C9$			

**17.6 其他要求事项：**采购人、采购代理机构不得向磋商小组中的评审专家作倾向性、误导性的解释或者说明。磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

磋商小组成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

## 七、成交与签订合同

### 18. 成交准则

18.1 供应商的响应文件满足磋商文件全部实质性要求，磋商小组评估以符合采购要求、质量和服务均能满足磋商文件实质性响应要求且得分最高成交为原则。

### 19. 成交通知

19.1 评审结束后，评审结果经采购人确认后 2 个工作日内，采购代理机构应在刊登本采购项目采购公告的媒介上对成交结果进行公告，同时向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商放弃成交，应按相关法律、规章、规范性文件的要求承担相应的法律责任。供应商对成交结果公告有异议的，应当在知道或应当知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

19.2 《成交通知书》发出时应书面通知没有成交的其它供应商。

19.3 《成交通知书》将作为签订合同的依据。《合同》签订后，《成交通知书》成为《合同》的一部分。

## 20. 签订合同

20.1 采购人、成交供应商在《成交通知书》发出之日起 30 日内，根据磋商文件、响应文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订合同。采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件、响应文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件、响应文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。双方所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。成交供应商逾期不与采购人签订采购合同的，将视为自动放弃成交权，采购代理机构将按照有关法律规定承担相应的法律责任。若采购人逾期不与成交供应商签订合同的，按政府采购的有关规定处理。

20.2 磋商文件、磋商文件的修改文件、成交供应商的响应文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订《合同》的组成部分，并与《合同》一并作为本磋商文件所列采购项目的互补性法律文件，与《合同》具有同等法律效力。

20.3 采购人在合同履行中，需追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

20.4 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

## 21. 质疑处理时限

21.1 政府采购项目供应商在知道或者应当知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内书面向采购人、采购代理机构提出质疑并提供证明材料；采购人、采购代理机构在收到质疑后 7 个工作日内作出书面答复。

21.2 提出质疑期限的计算，依照下列规定办理：

①对磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日起 7 个工作日内。

②对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起 7 个工作日内。对磋商有异议的，必须在磋商现场提出。

③对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日起 7 个工作日内。

21.3 供应商提出质疑，应提交由法定代表人或授权代表（提供授权函）签署、加盖公章的书面原件（拒绝传真、电邮、电话形式等其它形式）并携带相关资料及营业执照等复印件送达采购代理机构。采购代理机构有权要求质疑供应商提供营业执照等复印件原件进行核查。质疑书须包含具体的质疑事项，并列明磋商文件、磋商过程、成交结果使自己的合法权益受到损害的事实依据、理由及相关证明材料，质疑事项若属于有关法律、法规和规章规定处于保密阶段的事项，质疑供应商必须提供信息来源或有效证据。

## 22. 磋商项目监督部门

22.1 磋商项目监督部门可视情况依法派员对本磋商活动的全程进行监督。

22.2 供应商如对磋商活动有异议，可以按照有关规定向供应商须知前附表第 16 项所述磋商项目监督部门投诉。

## 第三章 磋商内容及要求

### 一、项目概况

1、本项目为平潭综合实验区市场监督管理局接诉服务外包项目，采购 5 个坐席外包服务，服务期 1 年，预算金额为 40 万元。

### 二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

#### （一）服务内容和要求

##### 1. 技术要求

★1.1 为保障业务的正常运转，承接单位需在合同签订后 15 日内与现有平潭综合实验区 12315 消费者投诉举报指挥中心运营单位进行业务交接，确保实现企业和群众在平潭区域内只需拨打 12315 统一服务热线，都可统一接入到 12315 呼叫中心平台，由目前已在岗的或本次新增的坐席人员进行话务接听，确保 12315 热线统一对外服务的职责功能，所产生的交接费用由供应商承担，供应商需提供相应的承诺函，格式自拟，否则按无效文件处理。

1.2 承接单位需提供全面的售后服务方案，包括辅助故障定位服务、针对不同的故障级别所承诺采取的支持服务、售后服务质量保障方案、业务故障预案等且在投标文件中提供制订好的各种方案。

1.3 承建单位应做好安全保障方案，包括办公场所的安全管理、座席人员所用系统的安全保障、处理工单的数据信息安全等，确保不发生重大安全事故。

1.4 服务合同到期后，热线平台运营期间所产生的信息库（包括客户资料、呼叫记录及其它相关信息）和知识库的所有权归采购人所有，由承接单位移交给采购人（承建单位需清除已移交的数据、资料），由采购人交给下一个承建方承接，继续开展相关服务工作。

★1.5 为保障业务的正常运转，承接单位需承诺在现有平潭综合实验区 12315 消费者投诉举报指挥中心驻点（平潭综合实验区金井湾商务营运中心 7 号楼）3 公里范围内设立自营食堂，或者承诺为坐席人员提供每人每月 200 元的餐补补贴，供应商需提供相应的承诺函，格式自拟，否则按无效文件处理。

★1.6 为保障业务在高峰期的正常运转，承接单位需承诺在收到采购方人员申请后，3 小时内派坐席人员抵达平潭综合实验区 12315 消费者投诉举报指挥中心驻点（平潭综合实验区金井湾商务营运中心 7 号楼）进行支援，供应商需提供相应的承诺函，格式自拟，否则按无效文件处理。

1.7 承接单位应设计统一的运行服务保障体系，包括服务内容、流程、制度等，实现服务周期内全天候精细化管理。

##### 2. 服务要求

##### 2.1 座席（话务员）服务

2.1.1 服务保障：采购人负责统筹管理与考核监督，承接单位负责呼叫中心运行和服务保障相关工作。

承接单位需招聘业务运行团队（坐席人员）5名。以上运行架构采购人将根据呼叫中心运行情况实时调整，承接单位应无条件配合执行。

2.1.2 业务运行团队（坐席人员）承担 12315 热线受理登记、批转分办、报备督办、质检培训及综合协调等具体职责，提供 7x24 小时座席服务。

2.1.3 根据岗位性质，坐席人员在国务院规定的“国家实行职工每日工作 8 小时，平均每周工作 44 小时的工作制度”前提下，提供白班 5x8 小时及班务要求的其他工作制（如业务运行备岗、居家办公等制度）。

**★2.1.4 座席要求：承接单位应根据采购人需求配齐配全话务座席，根据项目实际合理配置话务座席，本批配置坐席人员数量不少于 5 个。新招聘的坐席人员原则上要求 30 岁以下，并取得大专及以上学历；如有热线话务经验者或具备岗位特殊需求的人员，可优先录用或适当放宽条件。供应商应提供承诺函，格式自拟，否则按无效文件处理。**

2.1.5 质量要求：承接单位应保障呼叫中心平稳运行，加强人员业务培训，确保 12315 热线业务水平逐步提升，各项省考指标达到省委、省政府工作要求，完成好区党工委、管委会下达的各项工作任务，否则采购人有权依据合同约定扣除相应业务费用或单方面终止合同。

2.1.6 规章制度要求：承接单位应按照建设全国一流、全省先进的热线呼叫中心要求，制定完善各项规章制度（包括 12315 热线规章制度、运行流程、管理办法等；保密管理、应急处理、环境管理等）。

2.1.7 承接单位应制定完善的质检培训方案（包括岗前、在职、专业话务、综合能力提升等），并提前向采购人备案。

2.1.8 承接单位应制定坐席人员工资福利待遇发放等标准性文件，并提前向采购人备案。

2.1.9 承接单位应及时组织工作人员进行相关知识的业务培训，制订工作人员服务规范，并选派综合素质较高、通过岗前培训并考核合格的工作人员上岗服务，确保 12315 热线有序高效运行。

**★2.1.10 承接单位须承诺至少将中标金额的 90%用于坐席人员的人工成本费用使用，不得挪作他用。**

**★2.1.11 承接单位须承诺人工费用款项全额用于坐席人员工资待遇、五险一金、团建活动、工会福利等，并于每月 20 日前准时、足额、规范发放，不得延迟发放或挪作他用。**

**★2.1.12 供应商须承诺：在成交后按照响应文件所拟定的坐席人员名单进场提供接诉服务，否则采购人有权取消成交人成交资格并终止合同。**

**★2.1.13 为顺利开展接诉服务，承接单位提供的坐席人员中，至少有 3 名人员掌握平潭当地方言，要求能够正常听、说平潭当地方言。供应商应提供承诺函，格式自拟，否则按无效文件处理。**

## 2.2 人员管理

2.2.1 承接单位项目负责人对本项目负责，统筹协调项目运行过程中产生的相关问题，确保本项目有序高效运行。

2.2.2 承接单位应明确项目运行模块、对应的公司内部职能部门、职能部门的经办人员和负责人等相关

信息，建立健全各运行模块的紧急联系人制度，上述信息应及时向采购人备案。

2.2.3 承接单位选派的业务运行团队（坐席人员）应具备以下所有条件：讲政治、懂业务、善学习、能协作、会奉献；上岗前需与承接单位签订信息安全协议；离职前，需做好工作交接，且向承接单位签订信息安全承诺书，承接单位应提前一周向采购人报备，并依法依规为其做好离职前的相关工作，服务好“最后一公里”。

2.2.4 承接单位应加强未签订劳务合同的跟班学习人员、已签订劳务合同未进行座席服务申报的坐席人员的管理工作，确保呼叫中心信息安全，确保呼叫中心运行有序有效，否则承担相关责任。

2.2.5 承接单位应做好呼叫中心坐席人员团队建设，在确保呼叫中心运行有序有效和坐席人员安全的前提下，开展相关活动，保障坐席人员的身心健康。为确保呼叫中心业务运行顺畅，在相关活动开展前，承接单位要将活动方案等信息向采购人备案。

2.2.6 承接单位应制定业务运行团队（坐席人员）的工资测算标准和综合能力考评得分办法（需向采购人备案），并将其作为坐席人员日常工资、绩效奖金等发放的唯一依据，确保公平、公正、公开等原则。

2.2.7 承接单位应做好坐席人员的人力资源管理相关工作（含招聘面试、岗前培训、跟班学习、考核录用、签订合同、入职体检、信息保密、发放工资、工会福利以及停岗劝退等），其中应在签订合同前加强考核工作，符合标准后方可签订合同。对于不适合工作岗位的坐席人员，实行停岗培训、劝退解聘等制度，承接单位应依法依规妥善处理后续工作。

2.2.8 坐席人员的病假、事假、产假、年假、调休、因公外出等需经采购人批准生效后，将相关佐证材料向采购人报备，否则视为无故旷工，采购人按规定扣除相应服务费用。

2.2.9 承接单位应营造良好的工作环境，畅通员工诉求渠道，保障员工各项权益，加强后勤保障团队与业务运行团队间的沟通协作，做好业务运行团队（坐席人员）思想政治工作。若出现任何违反组织性、纪律性的情况，承接单位应对相应人员作出处理，并将处理情况书面报送采购人，否则甲方有权终止合同。

**★2.2.10 承接单位应在合同签订后 15 日内完成与现有平潭综合实验区 12315 消费者投诉举报指挥中心运营单位的对接工作。对接整合期间，不得影响 12315 热线业务平稳有序、正常运行。若在合同签订 15 日后因承接单位原因仍无法整合成功的，则取消中标结果，供应商应承担相应责任并弥补相关损失。供应商应提供相应承诺函，格式自拟，否则按无效文件处理。**

2.2.11 本项目招标的坐席人员属于平潭 12315 热线。若由于项目服务期满等原因，项目承接单位发生变动，本着“人随事走”的原则，新旧项目承接单位应当做好坐席人员相关事项的交接工作，确保 12315 热线工作不断、业务不乱、队伍不散，确保 12315 热线有序高效运行。

2.2.12 采购人向承接单位提出服务需求时，承接单位应高效响应，或及时提供真实、准确的数据和信息。

2.2.13 承接单位坐席人员有义务在首先保障 12315 热线接续的情况下利用空余时间参加由采购人开展的与 12315 热线呼叫中心业务相关的培训等活动。

2.2.14 座席人员入职前，承建单位需对其进行系统培训。培训内容包括但不限于基本技能：沟通技巧、理解能力、座席软硬件的使用，热线工作内容、流程和要求；业务知识：基本国情、省情、市情，相关法律、法规、政策、政府职能，所在城市的地理信息、人文概况、保密制度等；标准化知识：对座席人员进行标准化相关知识的培训，熟练掌握热线现行各项标准。对完成入职培训的员工，进行入职考试，合格者方可入职。

2.2.15 承接单位及承接单位坐席人员应严格遵守国家信息网络安全和保密规定，严格保障采购人的信息安全，未经采购人授权不得浏览、下载、复制、传播该项目的系统信息资源。

2.2.16 未经采购人许可，承接单位不得在 12315 热线系统上开发和安装运行其他业务系统，不得私留接口以及开展商业应用。

2.2.17 承接单位不得将 12315 热线系统录音、随手拍、诉求件等信息泄露给第三方或用于自己的商业用途。

2.2.18 承接单位所提供的坐席人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，采购人有权要求承接单位退换人员，承接单位应无条件更换符合要求的人员上岗。

2.2.19 承接单位应承担本合同项下坐席人员的用工合法性。

#### ★（二）服务质量考核办法

1) 服务期满后，采购人将进行座席服务年度考核。

2) 采购人应将考核结果以函件形式通知成交供应商。若采购人根据业务实际需要对考核内容进行修改的，成交供应商应无条件执行新标准。成交供应商若对考核内容有异议的，需在 10 个工作日内与采购人进行协商；协商不成的，需在 10 个工作日内书面向采购人提出异议；未在规定的时间内提出异议的，视同默认该考核内容。考核结果应用于第三笔服务进度费用的核算。计算方式如下：

①考核得分 $\geq 90$ 分，第三笔服务进度费用按 100%支付；

②考核得分为  $60 \text{分} \leq \text{得分} < 90 \text{分}$ ，实付服务费用=应付服务费\*（考核得分/90\*100%）；

③若考核得分 $< 60$ 分，不支付第三笔服务进度费用。

考核得分表（试行）				
序号	类别	权重	评分办法	得分
1	服务保障	25	1. 采购人负责统筹管理与考核监督，承接单位负责呼叫中心运行和服务保障相关工作。承接单位需密切配合服从采购人的工作要求，否则该项整体不得分或直接终止合同； 2. 承接单位需至少招聘业务运行团队（坐席人员）5名。以上运行架构采购人将根据呼叫中心运行情况实时调整，承接单位应无条件配合执行。未达要求的，该项整体不得分； 3. 坐席人员承担 12315 热线受理、登记、批转、督办、质检、培训等具体职责，提供 7x24 小时座席服务。未按要求执行到位的，视情况每次扣 1-2 分； 4. 未制定完善坐席人员工资福利待遇发放等标准性文件，并提前向采购人备案的，每次扣 5 分； 5. 未及时组织后勤保障团队、业务运行团队的工作人员进行相关的业务	

			<p>培训，制订工作人员服务规范，并选派综合素质较高、通过岗前培训并考核合格的工作人员上岗服务，确保 12315 热线有序高效运行的，每次扣 1 分；</p> <p>6. 若采购人根据业务运行实际需要对考核内容进行修改的，承接单位应无条件执行新标准。承接单位若对考核内容有异议的，需在 3 个工作日内与采购人进行协商；协商不成的，需在 3 个工作日内书面向采购人提出异议；未在规定的时间内提出异议的，视同默认该考核内容。未按上述要求执行的，每次扣 1 分；</p> <p>7. 坐席人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，采购人有权要求承接单位退换人员，承接单位应无条件更换符合要求的人员上岗，否则每次扣 1 分；</p> <p>8. 承接单位承担本合同项下呼叫中心坐席人员的用工合法性。未达要求的，视情况扣 1-2 分；</p> <p>9. 承接单位应确保员工相关的规章制度、管理办法、活动方案、费用明细、请销假、调休时长增减等公开透明，未达要求的，每件次扣 1 分；</p>	
2	人员管理	25	<p>1. 承接单位项目负责人对本项目负责，统筹协调项目运行过程中产生的相关问题，确保本项目有序高效运行，未履职到位的，每次扣 1 分；</p> <p>2. 承接单位选派的坐席人员应具备以下所有条件：讲政治、懂业务、善学习、能协作、会奉献；上岗前需与承接单位签订信息安全协议；离职前，需做好工作交接，且向承接单位签订信息安全承诺书，承接单位应提前一周向采购人报备，并依法依规为其做好离职前的相关工作，服务好“最后一公里”。未达要求的，视情况每件次扣 1-2 分；</p> <p>3. 承接单位应加强未签订劳务合同的跟班学习人员、已签订劳务合同未进行座席服务申报的坐席人员的管理工作，确保平台信息安全，确保平台运行有序有效，否则视情况每次扣 1-2 分，并追究相关责任；</p> <p>4. 承接单位应制定坐席人员的工资测算标准和综合能力考评得分办法（需向采购人备案），并将其作为坐席人员日常工资等发放的唯一依据，确保公平、公正、公开等原则。发放方案应至少提前 15 天报备采购人。未达要求的，每次扣 1 分；</p> <p>5. 承接单位应做好坐席人员的人力资源管理相关工作（含招聘面试、岗前培训、跟班学习、考核录用、签订合同、信息保密、发放工资、工会福利以及停岗劝退等），其中应在签订合同前加强考核工作，符合标准后方可签订合同。对于不适合工作岗位的坐席人员，实行停岗培训、劝退解聘等制度，承接单位应依法依规妥善处理后续工作。未达要求的，视情况每次扣 1-2 分；</p> <p>6. 离职人员需提前 1 个月提出申请，补充人员需在离职前到位并保证有不低于半个月的工作交接或培养期。未达要求的，每次扣 1 分；</p>	
3	团队建设	25	<p>1. 承接单位应做好呼叫中心坐席人员团队建设，在确保呼叫中心运行有序有效和坐席人员安全的前提下，开展相关活动，保障坐席人员的身心健康。为确保呼叫中心业务运行顺畅，在相关活动开展前，承接单位要将活动方案等信息向采购人备案。未达要求的，每次扣 1 分；</p> <p>2. 承接单位应营造良好的工作环境，畅通员工诉求渠道，保障员工各项权益，加强后勤保障团队与业务运行团队间的沟通协作，做好业务运行团队（坐席人员）思想政治工作。若出现任何违反组织性、纪律性的情况，承接单位应对相应人员作出处理，并将处理情况书面报送采购人，未达要求的，每次扣 1 分；情节严重的，采购人有权终止合同；</p>	

			3. 及时发现员工心理问题并疏导, 进行谈心谈话等, 如有重大问题应及时上报采购人, 否则对于平台工作造成一定影响的, 每次扣 1 分。	
4	安全管理	15	1. 承接单位及承接单位坐席人员应严格遵守国家网络安全和保密规定, 严格保障采购人的信息数据安全和保密规定, 未经授权不得浏览、下载、复制、传播该项目的系统信息资源。违反安全保密规定, 导致采购人敏感数据泄露的, 当月考核总分减 1 分。发生后果特别严重的安全保密事件, 采购人有权取消合同并中止向承接单位支付后续服务款, 并向承接单位索赔; 2. 承接单位不得将 12315 诉求件信息泄露给第三方或用于自己的商业用途。未经采购人许可, 承接单位不得在 12315 热线系统上开发和安装运行其他业务系统, 不得私留接口以及开展商业应用。否则每次扣 1 分或直接终止合同; 3. 违反网络信息安全规定, 情节较轻的, 每件次扣 5 分; 情节较重的, 采购人有权终止合同;	
5	其他	10	1. 承接单位维护采购人的信息安全, 声誉和利益。若承接单位严重违反采购人制定的规章制度的, 或不履行、不认真履行职责造成采购人不良社会影响的, 或因泄密造成采购人不良社会影响的, 每次扣 1 分或采购人有权追究承接单位的法律责任; 2. 若因承接单位服务保障、业务运行等方面原因给平台造成严重后果的, 采购人有权单方面终止合同; 3. 承接单位未完成招投标相关要求的, 采购人视情况每件次扣 1-2 分或直接终止合同。	
合计考核得分				

### 三、商务条件（以下均为不允许偏离的实质性条款）

- 1、**交付地点：**采购人指定地点。
- 2、**服务期限：**自合同签订之日起一年。
- 3、**交付条件：**签订合同后, 提供符合磋商文件要求的服务, 按磋商文件及合同规定进行验收。
- 4、**是否收取履约保证金：**否。
- 5、**是否邀请供应商参与验收：**否。

#### 6、验收方式数据表格

验收期次	验收期次说明
1	根据磋商文件和合同条款进行验收。

#### 7、支付方式数据表格

支付期次	支付比例 (%)	支付期次说明
1	100%	①合同签订后 90 天内向成交供应商支付 50%合同款; ②合同签订之日起 8 个月后 15 天内向成交供应商支付 40%合同款; ③服务期满后采购人将进行座席服务年度考核, 按照考核结果支付

		剩余合同款。
--	--	--------

## 8、违约责任

8.1 因成交供应商原因造成采购合同无法按时签订的，视为成交供应商违约。

8.2 在签订采购合同之后，有下列情形之一的，将视为成交供应商违约：

8.2.1 成交供应商提供的服务实际情况与磋商响应文件响应不符，或未按合同规定的质量要求服务的，采购人有权拒绝支付服务款；

8.2.2 成交供应商未能按合同规定履行其义务的；

8.2.3 在签订采购合同之后，成交供应商要求解除合同的。

8.3 成交供应商履行义务不符合合同约定时，采购人有权扣减付款。

8.4 因成交供应商原因发生重大质量事故，除依约承担赔偿责任外，还将按有关质量管理办法规定执行。同时，采购人有权保留更换成交供应商的权利，并报相关行政主管部门处罚。

## 四、其他要求：

1、本项目不允许成交供应商以任何名义和理由进行转包、分包，如有发现，采购人有权单方终止合同，视为成交供应商违约，没收磋商保证金（未退回的情况下）。如磋商保证金不能弥补成交供应商违约对采购人造成的损失，成交供应商还需另行支付相应的赔偿。

2、本文所述技术和服务要求，应视为保证涉及项目所需的最低要求，如有遗漏，供应商应予以补充，否则，一旦成交将认为供应商认同遗漏部分并含在本次报价中。

3、本竞争性磋商文件未明确的其它约定事项或条款，待采购人与成交供应商签订合同时，由双方协商订立。

## 第四章 采购合同（参考文本）

注释：

本格式条款仅作为双方签订合同的参考，为阐明各方的权利和义务，经协商可增加新的条款。但不得与磋商文件、响应文件的实质性内容相背离。

甲方：（采购人全称）

乙方：（成交供应商全称）

根据项目编号为\_\_\_\_\_的（填写“项目名称”）项目（以下简称：“本项目”）的磋商结果，乙方为成交供应商。现经甲乙双方友好协商，就以下事项达成一致并签订本合同：

1、下列合同文件是构成本合同不可分割的部分：

1.1 合同条款；

1.2 磋商文件、乙方的响应文件；

1.3 其他文件或材料：无。（根据实际情况填写需要增加的内容）。

2、合同标的

（根据实际情况填写，可以是表格或文字描述）。

3、合同总金额

3.1 合同总金额为人民币大写：\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_）。

4、合同标的交付时间、地点和条件

4.1 交付时间：\_\_\_\_\_；

4.2 交付地点：\_\_\_\_\_；

4.3 交付条件：\_\_\_\_\_。

5、合同标的应符合磋商文件、乙方响应文件的规定或约定，具体如下：

（根据实际情况填写，可以是表格或文字描述）。

6、验收

6.1 验收应按照磋商文件、乙方响应文件的规定或约定进行，具体如下：

（根据实际情况填写，可以是表格或文字描述）。

7、合同款项的支付应按照磋商文件的规定进行，具体如下：

（根据实际情况填写，可以是表格或文字描述，包括一次性支付或分期支付等）。

8、履约保证金

无。有，具体如下：（按照磋商文件规定填写）。

9、合同有效期

（根据实际情况填写，可以是表格或文字描述）。

10、违约责任

（根据实际情况填写，可以是表格或文字描述）。

11、知识产权

11.1 乙方提供的采购标的应符合国家知识产权法律、法规的规定且非假冒伪劣品；乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，任何第三方如果提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而遭致损失，则乙方应赔偿该损失。

11.2 若乙方提供的采购标的不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为假冒伪劣品，则乙方中标资格将被取消；甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理，具体如下：（根据实际情况填写）。

## 12、解决争议的方法

12.1 甲、乙双方协商解决。

12.2 若协商解决不成，则通过下列途径之一解决：

提交仲裁委员会仲裁，具体如下：（根据实际情况填写）。

向人民法院提起诉讼，具体如下：（根据实际情况填写）。

## 13、不可抗力

13.1 因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关主管机关证明后的 15 日内向另一方提供不可抗力发生及持续期间的充分证据。基于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

13.2 本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、避免或控制的事件。

## 14、合同条款

（根据实际情况填写）。

## 15、其他约定

15.1 合同文件与本合同具有同等法律效力。

15.2 本合同未尽事宜，双方可另行补充。

15.3 本合同自签订之日起生效。

15.4 本合同一式（填写具体份数）份，经双方授权代表签字并盖章后生效。甲方、乙方各执（填写具体份数）份，具有同等效力。

15.5 其他： 无。 （根据实际情况填写需要增加的内容）。

（以下无正文）

甲方：

住所：

单位负责人：

委托代理人：

联系方法：

开户银行：

账号：

乙方：

住所：

单位负责人：

委托代理人：

联系方法：

开户银行：

账号：

签订地点：\_\_\_\_\_

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

# 第五章 响应文件格式

注：

- 1、需进行最终报价的供应商须将相关报价表格（空白）签名盖章后在磋商过程中按规定时间当场进行最终报价。
- 2、供应商限二人参加磋商。

# 平潭综合实验区市场监督管理 局

## 竞争性磋商项目 响应文件

项目名称： \_\_\_\_\_  
项目编号： \_\_\_\_\_  
合同包： \_\_\_\_\_

供应商名称： \_\_\_\_\_（加盖公章）  
日期： \_\_\_\_\_  
联系人： \_\_\_\_\_  
联系电话： \_\_\_\_\_  
联系地址： \_\_\_\_\_

## 目 录

- 1、承诺书
- 2、报价一览表
- 3、分项报价表
- 4、中小企业声明函（若有）
- 5、服务方案
- 6、技术和服务要求偏离表
- 7、商务偏离表
- 8、技术商务部分评标内容对应表
- 9、供应商的资格证明文件
  - 关于资格的声明函
  - 供应商的资格声明（一）
  - 供应商的资格声明（二）
  - 单位负责人授权书
  - 营业执照等复印件
  - 其他资格证明材料
- 10、供应商提交的其它资料
- 11、采购代理服务费用承诺书
- 12、磋商保证金复印件
- 13、退还磋商保证金函

# 承诺书

致：福建省智信招标有限公司

根据贵方为 \_\_\_\_\_ 项目的磋商邀请（项目编号）： \_\_\_\_\_，本签名代表 \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_（全名、职务）被正式被授权并代表供应商 \_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_（供应商名称、地址）提交下述文件正本一份和副本三份。

- (1) 承诺书
- (2) 报价一览表
- (3) 分项报价表
- (4) 中小企业声明函（若有）
- (5) 服务方案
- (6) 技术和服务要求偏离表
- (7) 商务偏离表
- (8) 技术商务部分评标内容对应表
- (9) 供应商的资格证明文件
  - 关于资格的声明函
  - 供应商的资格声明（一）
  - 供应商的资格声明（二）
  - 单位负责人授权书
  - 营业执照等复印件
  - 其他资格证明材料
- (10) 供应商提交的其它资料
- (11) 采购代理服务费用承诺书
- (12) 磋商保证金复印件
- (13) 退还磋商保证金函

据此函，签名代表宣布同意如下：

1. 所附详细报价表中规定的应提供和交付的服务报价总价详见《报价一览表（最终报价）》。
2. 供应商已详细审查全部磋商文件，包括修改文件（如有的话）和有关附件，将自行承担因对全部磋商文件理解不正确或误解而产生的相应后果。
3. 供应商保证遵守磋商文件的全部规定，供应商所提交的材料中所含的信息均为真实、准确、完整，且不具有任何误导性。所提供的相关材料的复印件均与原件一致。
4. 供应商将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。
5. 本响应文件自磋商日起报价有效期为：报价截止期结束后 60 日历日。

6. 供应商同意提供按照采购单位可能要求的与其磋商（报价）有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低的报价或收到的任何报价。

7. 与本磋商（报价）有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_

供应商开户行： \_\_\_\_\_

供应商账户： \_\_\_\_\_

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

## 报价一览表（首次报价）

供应商名称：

项目编号：

货币单位：元

合同包	项目名称	数量	报价金额	磋商保证金金额

供应商（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

供应商代表签名：\_\_\_\_\_

## 分项报价表（首次报价）

### 格式自拟

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

## 报价一览表（最终报价）

供应商名称：

项目编号：

货币单位：元

合同包	项目名称	数量	报价金额	磋商保证金金额

注：该最终报价表只须盖章签名，单独密封，不须填写具体内容，待磋商结束后供应商作最终报价及有关承诺时填写。

相 关 承 诺	
------------------	--

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

## 分项报价表（最终报价）

### 格式自拟

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

### 中小企业声明函（工程、服务）（若有）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. \_\_\_\_\_（标的名称），属于\_\_\_\_\_（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为\_\_\_\_\_（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_万元，资产总额为万元<sup>1</sup>，属于\_\_\_\_\_（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. \_\_\_\_\_（标的名称），属于\_\_\_\_\_（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为\_\_\_\_\_（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_万元，资产总额为万元，属于\_\_\_\_\_（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

<sup>1</sup>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。

附：

### 残疾人福利性单位声明函（价格扣除适用，若有）

本供应商郑重声明，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，本供应商为符合条件的残疾人福利性单位，且本供应商参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

（ ）提供本供应商制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物，

（ ）由本供应商承担的（填写“所投合同包、品目号”）工程，

（ ）由本供应商提供的（填写“所投合同包、品目号”）服务；或

（ ）提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本供应商对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

#### ★注意：

- 1、请供应商按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。
- 2、纸质响应文件正本中的本声明函（若有）应为原件。
- 3、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，**视为提供虚假材料**。
- 4、符合财政部、民政部、中国残联文件（财库[2017]141号）规定的残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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）**可享受价格扣除**。

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

# 服务方案

(格式自拟)

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

## 技术和服务要求偏离表

供应商名称：

项目编号：

合同包/ 品目号	项目名称	规格条目号	磋商文件要求	响应情况	响应文件相应页码	偏离说明

注：供应商应如实详细填写技术和服务要求偏离表，应将技术和服务要求逐条详细列在偏离表中，不得在“响应情况”栏中仅出现“响应”字样，否则磋商小组将作出不利于供应商的判断。

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

## 商务偏离表

供应商名称：

项目编号：

采购文件要求	响应情况	偏离说明

注：供应商提交的响应文件中与磋商文件的商务部分的要求有不同，应逐条列在偏离表中，否则磋商小组将作出不利于供应商的判断。

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

## 技术商务部分评标内容对应表

供应商名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

项 目		评 标 内 容	响应文件响应情况	证明材料	响应文件 对应页码
技 术 部 分					
商 务 部 分					

供应商代表签名：\_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

# 供应商的资格证明文件

## 关于资格的声明函

福建省智信招标有限公司：

关于贵方\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日第\_\_\_\_\_（项目编号）磋商邀请，本签名人愿意参加磋商（报价），提供磋商文件“磋商项目一览表”中规定的\_\_\_\_\_（合同包）\_\_\_\_\_（项目名称），并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1. 本签名人确认资格文件中的说明以及响应文件中所有提交的文件和材料是真实的、准确的，所提供的相关材料的复印件均**与原件一致**。

2. 我方的资格声明正本一份，副本三份，随响应文件一同递交。

3. 我公司承诺若响应文件技术部分相关格式、内容出现遗漏的，则均为满足磋商文件要求，由此造成的后果由我公司自行承担。

供应商（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_

电 话/传 真：\_\_\_\_\_

供应商代表签名：\_\_\_\_\_

## 供应商的资格声明（一）

### 1. 供应商概况：

- A. 供应商名称：\_\_\_\_\_
- B. 注册地址：\_\_\_\_\_
- 传真：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_
- C. 成立或注册日期：\_\_\_\_\_
- D. 单位负责人：\_\_\_\_\_（姓名、职务）
- 注册资本：\_\_\_\_\_

2. 我方在此声明，我方具备并满足下列各项条款的规定。本声明如有虚假或不实之处，我方将失去合格的供应商资格，且我方的磋商保证金将不予退还。

- （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）近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

### 3. 最近三年在国内主要用户的名称和地址：

用户名称和地址	联系人和联系电话	交付期	运行状况	备注

### 4. 营业执照等见附件。

就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、正确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据贵方要求出示文件予以证实。

供应商（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

供应商代表签字：\_\_\_\_\_

日    期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

电    传：\_\_\_\_\_

传    真：\_\_\_\_\_

电    话：\_\_\_\_\_

## 供应商的资格声明（二）

福建省智信招标有限公司：

1、本公司参加贵公司组织的\_\_\_\_\_项目磋商，没有磋商文件第二章中“合格的供应商”条款规定的第 3.3、3.4 项情形，若有虚假或不实之处，我方将失去合格的供应商资格。

2、本公司承诺参加采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），若有虚假或不实之处，我方将失去合格的供应商资格。

3、本公司承诺参加采购活动前 3 年内无行贿犯罪记录，若有虚假或不实之处，我方将失去合格的供应商资格，且我方的磋商保证金将不予以退还。

4、本公司承诺具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

供应商代表签名：\_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

# 单位负责人授权书

福建省智信招标有限公司：

（供应商全称）法定代表人\_\_\_\_\_ 授权（供应商代表姓名）为供应商代表，代表本公司参加贵司组织的\_\_\_\_\_项目（项目编号\_\_\_\_\_）磋商活动，全权代表本公司处理磋商过程的一切事宜，包括但不限于：报价、参与磋商、磋商、签约等。供应商代表在磋商过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。供应商代表无转委权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

供应商代表：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 身份证号：\_\_\_\_\_

单位：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

详细通讯地址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_

附：授权人与被授权人身份证复印件(正反两面均需提供，复印件须加盖供应商公章)

授权人身份证件复印件正面
授权人身份证件复印件反面

授权方

被授权人身份证件复印件正面
被授权人身份证件复印件反面

接受授权方

供应商：（全称并加盖公章）\_\_\_\_\_

法定代表人（签名或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

供应商代表签名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 营业执照等复印件

福建省智信招标有限公司：

现附上由\_\_\_\_\_（签发机关名称）签发的我方\_\_\_\_\_复印件，该执照真实有效。

注：针对“合格有效的营业执照等复印件”：①供应商为企业的，提供有效的营业执照复印件；供应商为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；供应商为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；供应商为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；供应商为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；供应商为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他供应商应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。

供应商代表签名：\_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

附件

## 资格承诺函

致：\_\_\_\_\_（采购人、采购代理机构）\_\_\_\_\_

我单位参与\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_）项目的政府采购活动，现承诺如下：

1. 我单位具有符合采购文件资格要求的财务状况报告。
2. 我单位具有符合采购文件资格要求的依法缴纳税收的相关证明材料。
3. 我单位具有符合采购文件资格要求的依法缴纳社会保障资金的相关证明材料。

若我单位承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

承诺供应商（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

单位负责人或授权代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

-----  
说明：1. 供应商可自行选择是否提供本承诺函，若不提供本承诺函的，应按采购文件要求提供相应的证明材料。

2. 供应商可删减承诺事项，如删去承诺第 1 项的，则应按采购文件要求提供财务状况报告。

## 其他资格证明材料

.....

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

## 供应商提交的其它资料

供应商认为应提交的其他材料，可在此附件中提交。

1、……

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

## 采购代理服务费承诺书

致：福建省智信招标有限公司

我们在贵公司组织的\_\_\_\_\_项目磋商中报价（项目编号：\_\_\_\_\_），如获成交，我们保证按采购文件的规定，以支票、汇票、电汇、现金或经贵公司认可的其他付款方式，向贵公司缴交采购代理服务费。

我方如违反上述承诺，所提交的上述项目的保证金将不予退还我方，我方对此无异议。

特此承诺！

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

邮 编： \_\_\_\_\_ 电 话： \_\_\_\_\_

传 真： \_\_\_\_\_ 日 期： \_\_\_\_\_

## 磋商保证金复印件

供应商代表签名： \_\_\_\_\_

供应商（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

## 退还磋商保证金函

致：福建省智信招标有限公司

我司于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日参与贵司组织磋商的项目编号为：\_\_\_\_\_的（项目名称：\_\_\_\_\_）磋商，我司于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日以\_\_\_\_\_（同城转账、异城电汇）形式向贵司账户缴纳磋商保证金（大写\_\_\_\_\_元）（小写¥\_\_\_\_\_元），当可退回时，请退回到我司以下账户：

开户名：\_\_\_\_\_

开户行：\_\_\_\_\_

账 号：\_\_\_\_\_

公司所在地：\_\_\_\_\_省\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_县

供应商代表：\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_（手机）\_\_\_\_\_（固话）

供应商名称（盖公司公章）：\_\_\_\_\_

附：汇款凭证

### 注意事项：

- 1、以上内容应详细填写，不可简化；
- 2、未能及时缴交本表以及填写相关信息而致未能及时退还磋商保证金的，福建省智信招标有限公司将不负法律与经济责任。
- 3、供应商若成交的，须将合同复印件和《退还保证金函》送至或传真至本公司财务部后方可退回磋商保证金，若因材料不齐全未能及时退还保证金的，福建省智信招标有限公司将不负法律与经济责任。
- 4、退还保证金联系人：财务部王小敏，电话：0591-87616211 转 816、传真号码：0591-87568219)