

竞争性磋商文件



DAWAY

项目名称：东方市 12345 综合服务平台项目

项目招标编号：HNDWZB202010115

采购人：东方市政务服务中心

代理机构：海南大为招标代理有限公司

二〇二〇年十月

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
一、项目基本情况.....	1
二、申请人的资格要求：.....	1
三、获取采购文件：.....	2
四、响应文件提交.....	2
五、开启：.....	3
六、公告期限.....	3
七、其他补充事宜.....	3
八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系.....	3
第二章 供应商须知	4
供应商须知前附表.....	4
一、总则.....	8
第三章 采购需求	29
第四章 评标办法	38
一、审查标准：.....	38
二、评标标准.....	38
三、磋商小组.....	39
第五章 拟签订的合同文本.....	47
第六章 响应文件格式	56
一、投标函.....	60
二、开标一览表.....	62
三、《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款资格条件声明函.....	64
四、政府采购活动信用记录自查承诺函.....	66
五、法定代表人/主要负责人身份证明书.....	67
六、法定代表人/主要负责人授权委托书.....	68
七、投标保证金.....	69
八、商务、技术需求响应表.....	70
九、其他证明材料.....	71
十、供应商基本情况表.....	72
十一、供应商类似项目业绩一览表.....	73
十二、服务方案.....	74
十三、中小企业（监狱企业）声明函.....	75
十四、残疾人福利性单位声明函.....	76
十五、监狱企业证明文件.....	77

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

东方市 12345 综合服务平台项目 的潜在供应商应在海口市蓝天路名门广场北区 B2 座 1707 房获取采购文件，并于2020 年 11 月 2 日 15 点 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：HNDWZB202010115
2. 项目名称：东方市 12345 综合服务平台项目
3. 采购方式：竞争性谈判 竞争性磋商 询价
4. 资金来源：财政资金
5. 预算金额：2052500.00 元（报价超过预算金额（最高限价）的按无效投标处理）；
6. 最高限价：2052500.00 元；
7. 采购需求：以政府购买服务方式进行东方分平台的坐席硬件设备、呼叫中心平台租赁服务和人员团队建设以及运维服务以支撑平台运行。（具体采购需求详见招标文件第三章“采购需求”）；
8. 项目地点：东方市
9. 合同履行期限：1 年
10. 本项目（是/否）接受联合体：否

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：
 - 1.1 具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的企业，提供有效的营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者“三证合一”营业执照或“多证合一”营业执照。（提供副本复印件加盖公章）；
 - 1.2 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供 2020 年至今任意一个月的社会保障资金缴纳证明和依法缴纳税收的证明。（提供社保缴费单、缴纳税收凭证或是银行付款单复印件加盖公章，新成立公司按实际应缴纳情况提

供，不能提供的应提供相关主管部门出具的证明材料）；

1.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供会计师事务所出具的2019年度完整财务审计报告复印件；或提供2020年至今任意一个月的财务报表复印件（包含资产负债表、现金流量表、利润表），或在工商备案的公司章程（以上均提供复印件加盖公章）；

1.4 近三年内参加过的政府采购活动中没有重大违法记录，提供投标人无违法记录声明函（提供声明函原件、供应商注册成立时间不足三年的，从注册时间起算）；

2. 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有列入失信被执行人、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的投标人。（可提供承诺函，也可提供查询结果截图加盖公章，承诺函详见招标文件格式）。

注：采购人或采购代理机构将于本项目投标截止日在“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站等渠道对供应商进行信用记录查询，凡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的，视为存在不良信用记录，参与本项目的将被拒绝。

3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无

4. 本项目的特定资格要求：无

三、获取采购文件：

时间：2020年10月21日至2020年10月28日，每天上午08:30至12:00，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）。

地点：海口市蓝天路名门广场北区B2座1707房。

方式：现场购买（投标人购买文件时应携带以下资料：营业执照副本、持单位介绍信、经办人身份证、法人身份证，以上资料提供复印件加盖公章）。

售价：招标文件每套售价：300元；

四、响应文件提交

截止时间：2020年11月2日15:00（北京时间）；

地点：海口市蓝天路名门广场北区B2座1707房会议室（如有变动，另行通知）

五、开启：

时间：2020年11月2日15:00（北京时间）；

地点：海口市蓝天路名门广场北区B2座1707房会议室（如有变动，另行通知）；

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日

七、其他补充事宜

1. 本项目采购信息指定发布媒体为：《全国公共资源交易网》（海南省）、中国海南政府采购网。

2. 有关本项目竞争性磋商文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，竞争性磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

3. 投标保证金的形式：银行转账支付、银行保函支付，保证金金额：壹万元整（¥:10000.00元）。银行转账支付的由投标人从其基本账户将保证金转账至指定账户，保证金的到账截止时间为投标截止时间前。

4. 逾期送达或者未按招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构不予接收。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息：

名称：东方市政务服务中心

地址：海南省东方市东府路13

联系方式：0898-25501899

2. 采购代理机构信息

名称：海南大为招标代理有限公司

地址：海口市蓝天路名门广场北区B2座1707房

联系方式：0898-66780669

3. 项目联系方式

项目联系人：钟宁宁

电话：0898-66780669

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	项目	内 容
1	项目名称及项目编号	东方市 12345 综合服务平台项目 项目编号：HNDWZB202010115
2	采购人	东方市政务服务中心
3	招标方式	竞争性磋商
4	采购预算	2052500.00 元（报价超过预算金额（最高限价）的按无效投标处理）
5	合同履行期限	1 年
6	评标办法	综合评分法
7	投标文件有效期	自投标文件递交截止之日起 60 天内有效。
8	供应商资格要求	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： 1.1 具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的企业，提供有效的营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者“三证合一”营业执照或“多证合一”营业执照。（提供副本复印件加盖公章）； 1.2 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供 2020 年至今任意一个月的社会保障资金缴纳证明和依法缴纳税收的证明。（提供社保缴费单、缴纳税收凭证或是银行付款单复印件加盖公章，新成立公司按实际应缴纳情况提供，不能提供的应提供相关主管部门出具的证明材料）； 1.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供会计师事务所出具的 2019 年度完整财务审计报告复印件；或提供 2020 年至今任意一个月的财务报表复印件（包含资产负债表、现金流量表、利润表），或在工商备案的公司章程（以上均提供复印件加盖公章）；

		<p>1.4 近三年内参加过的政府采购活动中没有重大违法记录，提供投标人无违法记录声明函（提供声明函原件、供应商注册成立时时间不足三年的，从注册时间起算）；</p> <p>2. 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有列入失信被执行人、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的投标人。（可提供承诺函，也可提供查询结果截图加盖公章，承诺函详见招标文件格式）。</p> <p>注：采购人或采购代理机构将于本项目投标截止日在“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站等渠道对供应商进行信用记录查询，凡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的，视为存在不良信用记录，参与本项目的将被拒绝。</p> <p>3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无</p> <p>4. 本项目的特定资格要求：无</p>
9	投标保证金	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的投标保证金金额：壹万元整（¥：10000.00 元）；</p> <p>投标保证金的形式：银行转账或银行保函（银行转账需从基本账户转出）。</p> <p>开户名称：海南大为招标代理有限公司</p> <p>开户银行：中国建设银行股份有限公司海口大英山支行</p> <p>银行账号：4605 0100 3136 0000 0168</p> <p>要求：</p> <p>1. 投标保证金以转帐形式提交的，投标保证金交纳截止时间以保证金到帐时间为准。</p> <p>2. 保证金的到账截止时间为投标截止时间前。</p> <p>3. 提交保证金的付款人名称、投标人的公司名称须一致，否则投标保证金缴纳视为不合格，投标人自行承担由此产生的风险。</p>

10	开标一览表	<p>1、“开标一览表”的格式不得自行增减内容，否则自行承担响应无效的风险</p> <p>2、如是享受评审价格优惠的投标人则须同时提供以下资料：</p> <p>（1）如是小微型企业，须提供如是中小企业声明函（详见投标文件格式附件十三）及中华人民共和国工商行政管理总局官网上“小微企业名录”查询截图（http://xwqy.gsxt.gov.cn/）；</p> <p>（2）如是监狱企业，则须提供省监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明材料复印件（提交原件核查）详见投标文件格式附件：十五）；</p> <p>（3）如是残疾人福利性单位，则须提供残疾人福利性单位声明函（详见投标文件格式附件十四）。</p>
11	开标时间及地点	<p>开标时间：2020年11月2日15时00分（北京时间）；</p> <p>开标地点：海口市蓝天路名门广场北区B2座1707房会议室（如有变动，另行通知）；</p>
12	签字或盖章要求	<p>1. 投标文件须按招标文件的要求执行，投标文件均须在封面上清楚标明“正本”、“副本”字样，投标文件正本须加盖骑缝章。</p> <p>2. 投标文件格式中明示要求签字或盖章的应由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖单位公章，不得使用签名章或其他电子制版签名。由委托代理人签字的，投标文件中应附有法定代表人授权委托书。</p> <p>3. 投标文件应用不褪色的材料书写或打印，不得涂改和增删，如要修改错漏处，必须由法定代表人或授权代表人在修改处签字或盖公章。</p>
13	响应文件份数	<p>投标文件一式肆份，固定装订，正本壹份，副本叁份。</p> <p>电子文档一份（提供PDF格式1份，PDF版格式电子文件须为投标文件正本已签字盖章的完整版，即电子版文件须与投标文件正本一致），附上光盘及U盘。</p>
14	唱标信封内含	<p>1、开标一览表</p> <p>2、中小企业（监狱企业）声明函或残疾人福利性单位声明函（如</p>

		是享受评审价格优惠的投标人则须提供)
15	响应文件封套上 注明	响应文件：正本/副本/唱标信封 项目名称： 项目编号： 供应商的名称（加盖公章）： 供应商联系人姓名、联系电话： 于在 2020 年 月 日 时 分前（开标时间）不得开启
16	评标委员会的组成	评标委员会总人数 3 人，专家成员 3 人从省综合评标专家库中随机抽取
17	唱标内容	1、“开标一览表”所载明的内容 2、供应商对响应报价若有说明应在开标一览表显著处予以注明，只有开标时唱出的响应价格、价格折扣等内容才会被考虑。供应商若有响应报价、价格折扣等未被唱出，应在唱标时及时提出。否则，采购代理机构对此不承担任何责任。
18	招标服务费	招标代理服务费参照《海南省物价局关于降低部分招标代理服务收费标准的通知》琼价费管 [2011]225 号文件的规定收取,由中标人向采购代理机构交纳招标代理服务费。
19	验收要求	按标书服务要求和国家行业标准进行验收
20	采购人补充的其他内容	1. 投标人不得低于成本的报价竞标，应保证货物与服务的质量，不得进行恶意低价竞争。根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第六十条 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，投标人应当提供书面说明及相关证明材料；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。 2. 中标人与采购人签订合同后，如果中标人无法满足采购人招标文件中的要求或对合同条款有违约行为，采购人有权解除合同。 3. 中标人应在与招标人签订合同后2个工作日内将政府采购合同送至代理机构处加盖见证章及公示。

一、总则

1. 基本要求

1.1 本磋商文件适用于本文件第二章中所述服务/货物的磋商响应。

1.2 供应商若存在任何理解上无法确定之处，均应当按照磋商文件所规定的澄清等程序提出，否则，可能导致的任何不利后果均应当由供应商自行承担。

2. 定义

2.1 “采购人”指本项目的具体采购单位，名称详见供应商须知前附表第2条；

2.2 “采购代理机构”系指组织本次采购活动的海南大为招标代理有限公司；

2.3 “服务/货物”指本竞争性磋商文件第二章所述供应商应该履行的承诺和义务；

2.4 “潜在供应商”指符合本竞争性磋商文件各项规定的合格供应商；

2.5 “供应商”指符合本竞争性磋商文件规定并参加响应的供应商；

补充说明：根据《政府采购法实施条例》及有关释义，银行、保险、石油石化、电力、电信运营商等有行业特殊情况的，其分支机构可参与本项目的政府采购活动，其分支机构可视为“具有独立承担民事责任能力的法人”（即采购文件中涉及要求提供“法定代表人”相关证明材料的，提供分支机构“负责人”的相关证明材料）。

2.6 本竞争性磋商文件规定按日计算期间的，开始当天不计入，从次日开始计算。期限的最后一日是国家法定节假日的，顺延到节假日后的次日为期限的最后一日。

3. 合格的供应商

3.1 合格供应商条件

3.1.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本竞争性磋商文件各项规定的国内供应商均可参加响应。

3.1.2 供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》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) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

3.1.3 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有列入失信被执行人、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的供应商；

3.2 关系供应商限制

3.2.1 利害关系供应商处理。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，否则，其响应文件作为无效处理。

3.2.2 前期参与供应商处理。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评标因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。

3.2.3 利害关系代理人处理：2家以上的供应商不得在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为其代理人，否则，其响应文件作为无效处理。

3.3 联合体响应

本项目不接受联合体投标。

3.4 供应商的风险

3.4.1 如供应商代表不是法定代表人，在递交响应文件时须出示身份证原件，并递交身份证复印件和法定代表人授权委托书原件或复印件（按竞争性磋商文件格式填写），否则响应文件将被拒绝；如供应商代表是法定代表人，在递交响应文件时须出示身份证原件，并递交身份证复印件，否则响应文件将被拒绝。

3.4.2 供应商没有按照竞争性磋商文件的要求编制、签署、密封、标记、递交及修正响应文件的，自行承担响应无效的风险。

3.4.3 响应文件没有对竞争性磋商文件在各方面都做出实质性响应的，视为不合格供应商。

3.4.4 供应商提交的响应文件内容有下列情形之一的，一经发现，采购代理机构或采购人在任何时候都有权依法追究供应商的责任：

- (1) 提供虚假的资料。
- (2) 在实质性方面失实。

4. 响应费用

4.1 无论响应过程中的做法和结果如何，供应商自行承担所有与参加响应活动有关的全部费用，采购代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用；

4.2 本次招标采购活动，代理服务费的交纳详见供应商须知前附表要求。

5. 采购项目需要落实的政府采购政策：

《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《节能产品政府采购实施意见》（财库【2004】185号）、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库【2006】90号）、《关于信息安全产品实施政府采购的通知》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》、《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知书》。

5.1 政策优惠条件及要求：根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库【2011】181号）的要求，政府采购项目的政策优惠条件及要求如下：

根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库【2011】181号）的要求，对于非专门面对中小企业的项目，对小型和微型企业的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

享受政策优惠的小型、微型供应商须提供合法有效的“中小企业声明函”原件；未按要求提供的，视为放弃享受小微企业价格扣除优惠政策。

5.2 参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》原件，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对残疾人福利性单位产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。未提供的，视为放弃享受小微企业价格扣除优惠政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监

督。

5.3 根据《司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）及《海南省财政厅、海南省司法厅关于政府采购支持监狱企业发展的实施意见》（琼财采[2018]611号）的规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。（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复印件，提交原件核查）。

5.4 大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动的，联合体投标协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体投标协议合同总金额30%以上的，可给予联合体2%的价格扣除。

5.5 联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受规定的扶持政策。组成联合体大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

5.6 关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的要求：

5.6.1 节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》（中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）等网站发布），且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局、财政部、认监委《信息安全产品强制性认证目录》，并获得中国国家信息安全产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》（中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）等网站发布），且经过认证的环境标志产品。

5.6.2 提供的产品属于信息安全产品的，供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标，并提供有效的中国国家信息安全产品认证证书复印件。

5.6.3 提供的产品属于政府强制采购节能产品的，供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的节能产品认证证书复印件。

5.6.4 提供的产品属于优先采购环境标志产品的，供应商应当选择《环境标志产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的环境标志产品认证证书复印件。

特别声明：对于未能按照要求填写及未能提供证明资料或提供资料不完整的视同未提供)

6. 注意事项

6.1 如果没有特别声明或要求，供应商被视为充分熟悉本招标项目所在地与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本竞争性磋商文件不再对上述情况进行描述。

6.2 对与本项目有关的通知，采购人或采购代理机构将以书面（包括书面材料、手机短信、电子邮件、信函、传真、网上公告等方式，下同）或在本次招标公告刊登的媒体上发布公告的一种或多种形式，向潜在供应商发出，手机号码、地址、传真、邮箱等以潜在供应商登记的为准。如供应商信息登记有误、手机信号故障、传真线路故障、潜在供应商手机无法接通等原因，或其他任何意外情形，导致所发出的通知延迟送达或无法到达供应商，除非有充足的证据表明采购人或采购代理机构已经明知应当通知的事项并未实际有效到达，且采购人或采购代理机构认为仍有条件和必要及时再次补发通知而故意拖延或不予补发，采购人或采购代理机构不因此承担任何责任，有关的招标活动可以继续有效地进行。

7. 竞争性磋商文件的组成

竞争性磋商文件用以阐明供应商准备响应文件所必须的信息，以及响应、开标、评标和签订合同等有关规定。竞争性磋商文件由下述部分组成：

- (1) 磋商公告
- (2) 供应商须知
- (3) 采购需求
- (4) 评标办法
- (5) 拟签订的合同文本（参考文本）
- (6) 响应文件格式及附件

8. 竞争性磋商文件的澄清和修改

8.1 在响应截止时间前，采购代理机构无论出于何种原因，可以对竞争性磋商文件进行澄清或者修改。

8.2 竞争性磋商文件的修改

(1) 在提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构无论出于何种原因，可以对竞争性磋商文件进行必要的补遗、澄清或修改；补遗、澄清或修改内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构须在首次递交响应文件截止时间至少 5 日前，发布公告或以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商；

不足 5 日的，采购代理机构应当顺延首次递交响应文件和磋商时间，在此情况下，采购当事人受首次递交响应文件截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期；

(2) 澄清或修改后的内容是磋商文件的组成部分，并对潜在供应商具有约束力。有关本项目磋商文件的澄清及变更信息以第一章指定网站公告及下载内容为准，采购代理机构不再另行通知，潜在供应商须及时关注关于本项目采购信息的更新事项，否则自行承担由此产生的风险。磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告为准。

9. 其他

9.1 标前答疑会和现场踏勘

9.1.1 供应商须知前附表规定组织答疑会或/和现场踏勘的，采购代理机构按供应商须知前附表规定的时间、地点组织答疑会或/和供应商踏勘项目现场，供应商如不参加的，其风险由供应商自行承担，采购代理机构不承担任何责任。采购代理机构不组织踏勘现场的，供应商可以自行决定是否踏勘现场。

9.1.2 答疑会上，采购代理机构或/和采购人将解答供应商的疑问。

9.1.3 采购代理机构或/和采购人在踏勘现场中口头介绍的情况（如有），供供应商在编制响应文件时参考，采购代理机构或/和采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

9.1.4 采购代理机构不单独或者分别组织只有 1 个供应商参加的现场考察。

9.1.5 供应商自行承担参加答疑或现场考察所发生的一切费用。

9.2 述标和/或产（样）品演（展）示

具体要求详见第三章“采购需求”和/或“供应商须知前附表”有关规定。

10. 响应文件的语言和计量单位

10.1 供应商提交的响应文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及供应商与采购人或采购代理机构就有关响应的所有来往函电均应使用中文简体字。原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件（可以是复印件）并加盖供应商公章。原版为外文的证书类、证明类文件，与供应商名称或其他实际情况不符的，供应商应当提供相关证明文件。

10.2 计量单位：除技术规格及要求中另有规定外，本采购项下的响应均采

用国家法定的计量单位。

10.3 货币单位：本次采购项目的响应均以人民币报价。

11. 知识产权

11.1 供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

11.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

11.3 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

11.4 如采用供应商所不拥有的知识产权，则在响应报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

12. 响应文件要求

12.1 响应文件分为商务部分和技术部分。供应商应提交供应商须知前附表要求的技术文件和商务文件，具体填写要求详见竞争性磋商文件第六章。供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的全部内容。响应文件须对竞争性磋商文件中的内容做出实质性和完整的响应，如果响应文件填报的内容资料不详，或没有提供竞争性磋商文件中所要求的全部资料及数据，将被视为响应文件完整性有缺陷。

12.2 技术部分指供应商提交的能够证明供应商提供的货物及服务符合竞争性磋商文件规定的文件，这些文件可以是但不限于文字资料、图纸和数据等。商务部分指供应商提交的证明其有资格参加响应和成交后有能力履行合同的文件，这些文件可以是但不限于文字资料、证书复印件和数据报表等。

13. 响应文件编写

13.1 按照竞争性磋商文件中第六章对响应材料格式部分规定的顺序，统一编目编码并编制目录，响应文件应装订牢固不可拆卸（如：胶订）。由于编排混乱导致响应文件被误读或查找不到，责任应当由供应商承担。

13.2 供应商根据竞争性磋商文件载明的采购项目实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在响应文件中载明分包承担主体、分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。小型、微型企业不

得分包或者转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或者转包给大型企业。

14. 响应报价

14.1 响应报价要求

14.1.1 所有响应报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由供应商自行承担。

14.1.2 总投标价包括：该项目需要从事的工作费用（如资料费以及投标人认为完成本项目所需要的其他费用）及所有价内价外税金及合理利润等，采购人不再为此次项目支付任何费用。

14.1.3 供应商应按第六章分项报价明细表的内容填写服务内容、总价及其他事项。开标一览表中价格填报处不应有空白，如无费用可填报“/”。

14.1.4 供应商对响应报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。

14.1.5 响应的报价优惠应对应开标一览表提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出竞争性磋商文件要求而额外赠送的货物、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。

14.1.6 对于有分项及特殊需求的服务内容，应由供应商自行设计相关格式。供应商按照上述要求分类报价，其目的是便于评标，但在任何情况下并不限制采购代理机构或采购人以其他条款签订合同的权利。

14.2 最低报价不能作为成交的保证。

14.3 响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件中开标一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（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；

（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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照 22.3

条的规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。

15. 投标保证金

15.1 投标保证金为响应文件的组成部分之一，投标保证金用于保护本次采购活动免受供应商的行为而引起的风险。

15.2 采购人或采购代理机构应当自成交通知书发出之日起5个工作日内退还未成交供应商的投标保证金，自签订合同之日起5个工作日内退还成交供应商的投标保证金或者转化为成交供应商的履约保证金。由于供应商的自身原因未及时办理投标保证金退还的，其责任和由此造成的后果由供应商自行承担。

15.3 投标保证金的有效期与响应有效期一致，否则视为无效响应。

15.4 供应商办理投标保证金手续时，请务必注明采购项目名称、编号（分包号），在“付款人”一栏中填写响应单位名称（须与购买竞争性磋商文件的单位名称一致，否则自行承担由此产生的风险）。

15.5 供应商在响应截止时间前撤回已提交的响应文件的，采购代理机构应当自收到供应商书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因供应商自身原因导致无法退还的除外。

15.6 发生以下情况之一的，投标保证金可以不予退还：

- (1) 在竞争性磋商文件规定的响应截止时间后撤回响应的；
- (2) 在采购人确定成交人以前放弃成交候选资格的；
- (3) 成交后放弃成交、不领取或者不接收成交通知书的；
- (4) 由于成交人的原因未能按照竞争性磋商文件的规定与采购人签订合同的；
- (5) 由于成交人的原因未能按照竞争性磋商文件的规定交纳履约保证金的；
- (6) 供应商提供虚假资料的；
- (7) 响应有效期内，供应商在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。
- (8) 响应有效期内，供应商撤销响应文件的。

上述不予退还投标保证金的情况给采购代理机构造成损失的，还要承担赔偿责任。

16. 响应文件的有效期

16.1 本项目响应文件的有效期详见供应商须知前附表第7条。有效期不足将导致其响应无效。响应截止时间后，供应商在响应有效期内不得撤销响应文件。

16.2 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，供应商答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。供应商拒绝上述要求的，其投标保证金可按规定予以退还。对于接受该要求的供应商，既不要求也不允许其修改响应文件，但将要求其相应延长投标保证金有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定在响应有效期延长期内继续有效。同意响应有效期延长的，供应商自行承担由此产生的费用；同意响应有效期延长的供应商不足三家的，予以废标。不同意延长响应有效期的，响应有效期满自动失效。

17. 响应文件的签署及其他规定

17.1 组成响应文件的各项文件均应遵守本条规定。

17.2 响应文件签署要求如下：

(1) 响应文件所使用的印章必须为单位公章，且与投标人单位名称完全一致，不能以其它业务章或附属机构印章代替，否则视为无效响应文件；

(2) 响应文件由投标人的投标代表在规定处签字，并逐页加盖公章；

(3) 响应文件如有改动，必须在改动之处加盖单位公章或投标代表签字摁手印；

(4) 正本、副本必须打印装订，副本可以用正本的完整复印件，并在封面标明“正本”、“副本”字样。正本与副本如有不一致，则以正本为准。响应文件正本所加盖的投标人公章必须为鲜章，否则投标无效。

(5) 因响应文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

17.3 投标人应按照竞争性磋商文件第六章中提供的“响应文件格式”编制响应文件，如自有格式并按其格式编制的响应文件，其内容必须包含“响应文件格式”中所有的实质性内容并受其约束。

17.4 法定代表人/负责人授权委托书须法定代表人/负责人签字及加盖公章。

18. 响应文件的密封和递交

18.1 响应文件的密封

投标文件纸质版一式肆份（正本壹份，副本叁份，固定装订（注：胶装），响应文件密封在投标专用袋（箱）中（正本 1 个包、副本 1 个包、唱标信封 1 个包）。提供电子 PDF 格式 1 份（PDF 版格式电子文件须为投标文件正本已签字盖章的完

整版，即电子版文件须与投标文件正本一致），并将 U 盘及光盘（标明公司名称）与“开标一览表一份”一起装入在“唱标信封”中，信封外注明“唱标信封”。密封封口处须加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章。响应文件封套上标示“投标人须知前附表”所规定的内容，封套上应清楚地标记“正本”、“副本”、“唱标信封”字样。封套上标示按“投标人须知前附表”所规定的内容。电子介质的投标文件与纸质投标文件具有同等的法律效力。

投标文件未按上述规定书写标记和密封者，招标代理机构、采购人有权不予接收其递交的投标文件。亦不对投标文件被错放或先期启封负责。

18.2 响应文件的递交方式

18.2.1 投标方应将响应文件按照本须知正文第 18.1 条的规定进行密封和标记后，按第一章/投标邀请注明的递交响应文件地址送至采购代理机构，不接受邮寄或传真的响应文件。如果未按上述规定进行密封和标记，或者在第一章/投标邀请中所规定的投标截止时间后送达，采购人、采购代理机构不予接收其任何文件。

18.2.2 截至投标截止时间，参加投标的投标人（以开标会场签到为准）不足三家的，予以废标，响应文件原封退还给投标人；

18.2.3 参加投标投标人数量满足三家或以上的，同一时间予以开标，开标后，响应文件一律不予退还。

19. 响应文件补充、修改和撤回

19.1 供应商在响应截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章、密封后，作为响应文件的组成部分。

19.2 响应文件的修改文件应按第 18 条规定密封和递交，还须注明“修改响应文件”和“开标前不得启封”字样。修改文件须在响应截止时间前送达规定的响应地点。上述补充或修改若涉及响应报价，必须注明“最终唯一报价”字样，否则将视为有选择的报价。

19.3 供应商不得在响应截止时间以后修改或/和撤回响应文件。

20. 供应商注意事项

20.1 供应商有下列情形之一的，评标委员会认定为供应商串通响应，其响应无效，书面报告财政部门：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜；
- (3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的投标保证金从同一个单位或者个人账户转出。

20.2 供应商存在下列情形之一的，响应无效：

- (1) 未按照竞争性磋商文件的规定提交投标保证金的；
- (2) 响应文件未按照竞争性磋商文件要求签署、盖章的；
- (3) 不具备竞争性磋商文件规定的资格要求的；
- (4) 报价超过竞争性磋商文件规定的预算金额或者最高限价的；
- (5) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (6) 法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。

20.3 在评标期间，供应商企图影响采购人、采购代理机构或评标委员会评审公正性的任何活动，将导致响应无效，并由其承担相应的法律责任。

21. 开标

21.1 采购代理机构按照相关规定，在磋商文件确定的时间、地点主持开标，并邀请供应商代表参加。如果不参加开标的，则视同该供应商承认开标记录，且不得事后对开标记录提出任何异议，否则，其响应将作无效响应论处。

21.2 开标时按规定查验纸质响应文件密封情况。对密封等情形确认后响应文件当众拆封。

21.3 评审小组按照磋商文件的要求，对供应商提供的资格审查文件进行审查。供应商的资格审查一般包括有效的营业执照、良好的商业信誉和健全的财务会计制度、依法纳税及社保资金的良好记录等（详见符合性审查表）。资格审查应按照磋商文件要求，以确认承诺、现场查询等方式进行。

21.4 审查合格供应商进行磋商提交最终报价。

21.5 唱标环节由评审工作人员当众宣读供应商名称、投标报价等“开标一览表”所载明的内容及最终报价。供应商若有报价和优惠未被唱出，或对开标过程、开标记录有异议，以及认为相关人员有需要回避情形的，应及时声明。

21.6 评审工作人员做开标记录，并在开标后要求供应商法定代表人或供应

商代表签字确认。供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

22. 评审

22.1 评审步骤与要求

22.1.1 组建磋商小组

22.1.1.1 代理机构根据有关法律法规和本磋商文件的规定，结合本磋商项目的特点组建磋商小组，对具备实质性响应的响应文件进行评估和比较。磋商小组由三人以上单数组成，其中评审专家人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

22.1.1.2 采购人或代理机构就磋商文件征询过意见的专家，不作为评审专家参加评审，采购人代表不能以专家身份参与评审，代理机构工作人员不得参加评审。

22.1.1.3 评审专家应当从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。符合财政部关于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的通知（财库〔2014〕214号）第三条第四项规定情形的项目，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

22.2 磋商准备与符合性评审

22.2.1 响应截止时间后，磋商小组将审查响应文件是否符合磋商文件的基本要求：内容是否完整、资格证明文件是否齐全、有无计算错误、文件签署是否齐全。

22.2.2 磋商小组所有成员应当集中与单一响应人分别进行磋商，并给予所有参加磋商的响应人平等的磋商机会。

22.2.3 在详细评审之前，磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。

(1) 实质上响应的响应是指与磋商文件的主要条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留。

(2) 重大偏离或保留系指响应产品的质量、数量和交货期限等明显不能满足磋商文件的要求，或者实质上与磋商文件不一致，而且限制了采购人的权利或响应人的义务，纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的响应人的竞争地位产生不公正的影响。包括但不限于：

- ①应当交纳投标保证金的响应人未提交投标保证金或金额不足的；
- ②资格证明文件不全或无效的；
- ③响应文件未按磋商文件的规定密封、签署、盖章的；
- ④响应有效期不足的；
- ⑤响应产品性能、规格、数量、交货时间、货物包装方式、检验标准和方法、售后服务承诺等不满足磋商文件中的相关要求和超出采购人可接受的偏差范围的；
- ⑥未按照磋商文件规定报价的；
- ⑦不符合磋商文件有关分包、转包规定的；
- ⑧联合体响应文件未附联合体响应协议书的；
- ⑨响应文件附有采购人不能接受的条件；
- ⑩不符合磋商文件中规定的其他实质性要求。

(3) 重大偏离不允许在响应截止时间后修正，但磋商小组将允许修正响应中不构成重大偏离的地方，这些修正不会对其他实质上响应磋商文件要求的响应人的竞争地位产生不公正的影响。

(4) 如果响应文件实质上没有响应磋商文件的要求，磋商小组将予以拒绝，响应人不得再对响应文件进行任何修正从而使其响应成为实质上响应的响应。

22.2.4 响应文件的细微偏差是指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响应人造成不公平的结果。细微偏差不影响响应文件的有效性。

22.3 响应的澄清

22.3.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求响应人对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。响应人的澄清、说明或者更正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。磋商小组要求响应人澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出，并由磋商小组专家签字。响应人的澄清、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，应当附法定代表人授权书。响应人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

22.3.2 响应人必须按照磋商小组通知的内容和时间做出书面答复，该答复经法定代表人或响应人代表的签字认可，将作为响应文件内容的一部分。澄清、说明或者补正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。响应人拒不按照要求对响应文件进行澄清、说明或者补正的，磋商小组可拒绝该响应。

22.3.3 如磋商小组一致认为某个响应人的报价与各响应人报价的平均报价价差较大，存在明显不合理，有低于成本价或降低质量、不能诚信履行的可能，影响公平竞争时，磋商小组有权决定是否通知响应人限期进行书面解释或提供相关证明材料。若已要求，而该响应人在规定期限内未做出解释、作出的解释不合理或不能提供证明材料的，磋商小组可拒绝该响应。

22.4 对响应文件的详细评审

22.4.1 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、服务要求以及合同草案条款，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响应人。响应人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字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。响应人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

22.4.2 符合财政部关于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的通知(财库〔2014〕214号)第三条第四项情形的，提交最后报价的响应人可以为2家。

22.4.3 已提交响应文件的响应人，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的响应人的投标保证金。

22.4.4 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的响应人后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的响应人的响应文件和最后报价进行综合评分。

22.4.5 综合评分法，是指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响应人为成交候选响应人的评审方法。综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应。磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

22.4.6 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个响应人每项评分因素的得分。

22.4.7 综合评分法货物项目的价格分值占总分值的比重(即权值)为30%至60%，服务项目的价格分值占总分值的比重(即权值)为10%至30%。采购项目中含不同采购对象的，以占项目资金比例最高的采购对象确定其项目属性。符合财政部关于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的通知(财库〔2014〕214号)第三条第三项的规定和执行统一价格标准的项目，其价格不列为评分因素。

22.4.8 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的响应人的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他响应人的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×价格权值×100。

22.4.9 磋商小组只对实质上响应磋商文件的响应进行评价和比较；评审应严格按照磋商文件的要求和条件进行；具体评审原则、方法和成交条件详见磋商文件第四章“评标办法”。

22.5 确定成交供应商

22.5.1 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选响应人，并编写评审报告。符合财政部关于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的通知(财库〔2014〕214号)第二十一条第三款情形的，可以推荐2家成交候选响应人。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

22.5.2 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选响应人，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

22.5.3 采购人将确定排名第一的成交候选人为成交供应商并向其授予合同。排名第一的成交候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同，或者本文件规定应当提交投标保证金而在规定期限未能提交的，采购人可以按照财政部关于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的通知(财库〔2014〕214号)第二十八条第二款规定的原则确定其他响应人作为成交供应商并签订政府采购合同。

22.5.4 采购代理机构将在评标结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人。采购人自收到评审报告之日起 5 个工作日内，在评审报告确定的成交供应商候选人名单中按规定确定成交供应商，否则视同按评审报告推荐顺序确定排名第一的成交供应商候选人为成交供应商。采购人也可授权磋商小组按本条规定直接确定成交供应商。

22.5.5 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。采购人、采购代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告本级财政部门。

22.5.6 采购人或者采购代理机构不得通过对样品进行检测、对响应人进行考察等方式改变评审结果。

23. 定标准则

根据磋商小组推荐的中标候选供应商名单，按顺序确定中标供应商

24. 成交通知

24.1 由采购代理机构在省级及以上财政部门指定媒体上公布成交结果，向成交供应商发送《成交通知书》，并向未成交的供应商发送《评审结果告知书》，但该成交结果的有效性不依赖于未成交的供应商是否已经收到该通知；

24.2 成交通知书是合同的有效组成部分；

24.3 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商无正当理由放弃成交的，应当承担相应的法律责任；出现争议的，报财政部门处理。

24.4 成交供应商的响应文件如属于本应作为无效投标处理或者有政府采购法律法规规章制度规定成交无效情形的，采购代理机构在取得有权主体的认定以后，应当宣布发出的成交通知书无效，依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

25. 合同签订

25.1 成交人在收到《成交通知书》后，应在规定的时间内与采购人签订采购合同。由于成交人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃成交，取消其成交资格并将按相关规定进行处理。

25.2 采购人不得向成交人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对竞争性磋商文件和成交人响应文件作实质性修改。

25.3 采购人如需追加与合同标的相同的货物，在不改变合同其他条款的前提下，成交供应商可与采购人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的 10%。

25.4 供应商成交及签订合同后，不得擅自转包。

26. 合同履行

26.1 成交人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

26.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《合同法》的有关规定进行处理。

27. 验收：

由采购人组织，供应商配合，根据对本项目采购需求响应情况及国家行业标准进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。

28. 质疑提出

28.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的，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、采购代理机构提出质疑。

28.2 供应商在法定质疑期内须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，采购人、采购代理机构在任何情况下有权拒绝接受供应商在法定质疑期多次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

28.3 供应商可以委托代理人进行质疑和投诉。其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。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/主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书。

29. 质疑函

29.1 质疑函须使用财政部制定的政府采购供应商质疑函范本进行编写。

29.2 质疑函包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

按照“谁主张、谁举证”的原则，质疑书应当附上相关证明材料，否则质疑将视为无有效证据支持，将被予以驳回。

29.3 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，或者其响应代表签字或者盖章，并加盖单位公章，不得加盖合同专用章、投标专用章等各种形式的专用章。

30. 质疑受理

30.1 质疑书原件可采取当面递交或邮寄、快递的方式送达代理机构。以邮寄、快递方式递交的，质疑提起日期以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期或非邮政快递件上的签注之日计算，受理日期则以代理机构收到质疑函原件之日计算。

以邮寄、快递方式递交质疑函的，质疑人可以在质疑有效期内以清晰扫描及时将质疑事项告知代理机构，并提供邮寄件、快递件的有效查询方式。

30.2 质疑函接收信息

联系部门：海南大为招标代理有限公司

联系电话及联系人：0898-66780669

通讯地址：海南省海口市蓝天路名门广场北区 B2 1707

30.3 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购人或采购代理机构可不予受理：

- (1) 未在有效期限内提出质疑的；
- (2) 质疑未以书面形式提出的；
- (3) 所提交材料未明示属于质疑材料的；
- (4) 质疑事项已经进入投诉或者诉讼程序的；
- (5) 其它不符合受理条件的情形。

30.4 质疑函的形式有下列情形之一的，采购人或采购代理机构应当一次性告知质疑人在法定质疑期内修改后重新提交。法定质疑期内质疑人未重新提交，或者重新提交的质疑仍不符合形式规定的，代理机构不予受理：

- (1) 质疑函未按照磋商须知正本 29.2 条要求提供的；
- (2) 质疑函未按照磋商须知正本 29.3 条要求签署和盖章的；
- (3) 质疑函未使用财政部制定的政府采购供应商质疑函范本进行编写的；
- (4) 质疑函内容不全的。

30.5 代理机构应于收到质疑函后一个工作日内对质疑函的形式进行审查，符合条件的质疑，应当受理并向质疑人发出质疑签收单。收到质疑函原件并向质疑人发出质疑签收单之日，为质疑正式受理之日。

质疑函在质疑有效期内需要修改、补充的，以提交修改或补充的质疑函原件并发出质疑签收单之日作为质疑正式受理之日。

31. 采购项目终止

31.1 在磋商过程中，磋商小组发现有下列情形之一的，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：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》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。

竞争性磋商采购活动终止后，磋商小组应作出书面报告。

31.2 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响应人，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。

31.3. 终止采购活动后，采购代理机构应当将终止采购活动原因通知所有响应人。

32. 保密和披露

32.1 供应商自领取磋商文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

32.2 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门

或评审委员会披露。

32.3 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

33. 法律法规适用

采购人、政府采购代理机构及供应商的一切招标投标活动均适用《政府采购法》、《政府采购法实施条例》及其配套的法规、规章、政策。

第三章 采购需求

一、项目名称

项目名称：东方市 12345 综合服务平台项目

二、项目概况

- 1、项目实施地点：海南省东方市。
- 2、采购用途：东方市人民政府政务服务中心工作需要；
- 3、合同履行期限：一年。
- 4、预算金额：2052500.00 元。
- 5、资金来源：政府投资。
- 6、付款方式：采购双方签订合同时另行约定。
- 7、质量要求：符合国家现行有关规范标准合格。
- 8、服务质量：优。
- 9、验收要求：按招标文件要求和国家行业标准进行验收。

三、采购需求

序号	项目名称	技术规格及服务描述	数量	备注
一、话务硬件设备				
1	机房接入交换机	华三三层层交换机配置规格：三层交换机，24*SFP 接口、4 个 SFP+万兆光口、支持 GE/10GE 端口聚合、支持动态聚合、支持跨设备聚合、配置 12 个千兆单模光模块；配置 12 个千兆多模光模块；2 个万兆单模光模块；2 个万兆多模光模块。	2 台	
2	机柜	网络机柜配置规格：42U 标准网络机柜、2000*600*1000（高*宽*深）。	1 个	
3	话务电脑	电脑配置规格：CPU*1/内存:16GB/声卡/光驱:无光驱/显示器:17 寸正屏（1280*1024、配双显示器）、网卡、键盘鼠标。	10 台	
4	话务耳机	配置规格：呼叫中心专用耳麦，宽频耳机 呼叫中心客服专用电话耳麦 头戴式 2*3.5MM 双插头连接线。	20 个	
5	桌面电话机	配置规格：普通电话机	10 台	
6	激光打印机	配置规格：黑白激光打印机	1 台	
7	投影仪	配置规格：3000 流明	1 台	
8	大屏电视机	配置规格：60 寸	1 台	
9	集成费用	设备安装及调试	1 项	

二、分平台呼叫中心平台部分				
1	分平台呼叫中心平台使用费	一年呼叫中心语音网关平台资源租用	1 项	
三、坐席人员人工服务部分				
1	管理人员	平台管理人员一年的费用支出，含：税、社保、公积金等费用。 计算方式：3500 元/月/人*3 人*12 月	3 人	
2	客服代表	客服代表人员一年的费用支出，含：税、社保、公积金等费用。 计算方式：3500 元/月/人*18 人*12 月	18 人	
3	人员工作服	团队制服制作费用（2 套夏装、2 套秋冬装）	21 人	
4	人员管理费	包含业务培训（服务用语、应答、知识培训，系统流程操作等岗前培训）、团队建设、差旅费用、劳务关系管理费、招聘管理费用。	1 项	
四、设备运行维护部分				
1	链路及维护服务费	针对市县二级分平台，提供平台维护服务、技术支撑、话务设备维保等，包括：话务设备维保、日常巡检、程序 BUG、故障处理及技术咨询等服务	1 项	
		10 兆专线一年费用，用于二级分中心接入呼叫中心语音网关平台	1 条	
		10 兆专线一年费用，用于二级分中心接入省 12345 业务平台（省政务云）	1 条	
		30 兆互联网专线一年费用，用于二级分中心接入互联网	1 条	
		电话租金一年费用	10 部	

（二）项目需求

1、建设目标

为建设人民满意的服务型政府，进一步加快海南省人民政府 12345 综合服务热线东方分平台呼叫中心建设，理顺管理体制，规范运行机制，提高平台运行效率，对 12345 热线运行模式进行优化和完善。

2、建设内容

本项目主要建设内容是：以政府购买服务方式进行东方分平台的坐席硬件设备、呼叫中心平台租赁服务和人员团队建设以及运维服务以支撑平台运行。

本项目服务期一年。

3、总体建设方案

3.1 按照《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》对市县政府的工作要求，对方案进行解读，东方市人民政府政务服务中心在省政务服务中

心指导下，主要负责贯彻落实省委、省政府关于政府热线服务工作的相关政策、方案、措施等；租用并健全本级 12345 平台的工作制度和工作机制，对本地热线工作进行协调、检查、监督。

经过和省级 12345 热线、海口、三亚等市县 12345 的热线的沟通和调研，结合东方市的实际情况，对东方市 12345 热线建设提出以下呼叫中心平台架构及建设模式：

海南省 12345 热线平台按照业务管理、职责分工角度可分为省平台、市县分平台、省直单位子平台三类，示意图如下：

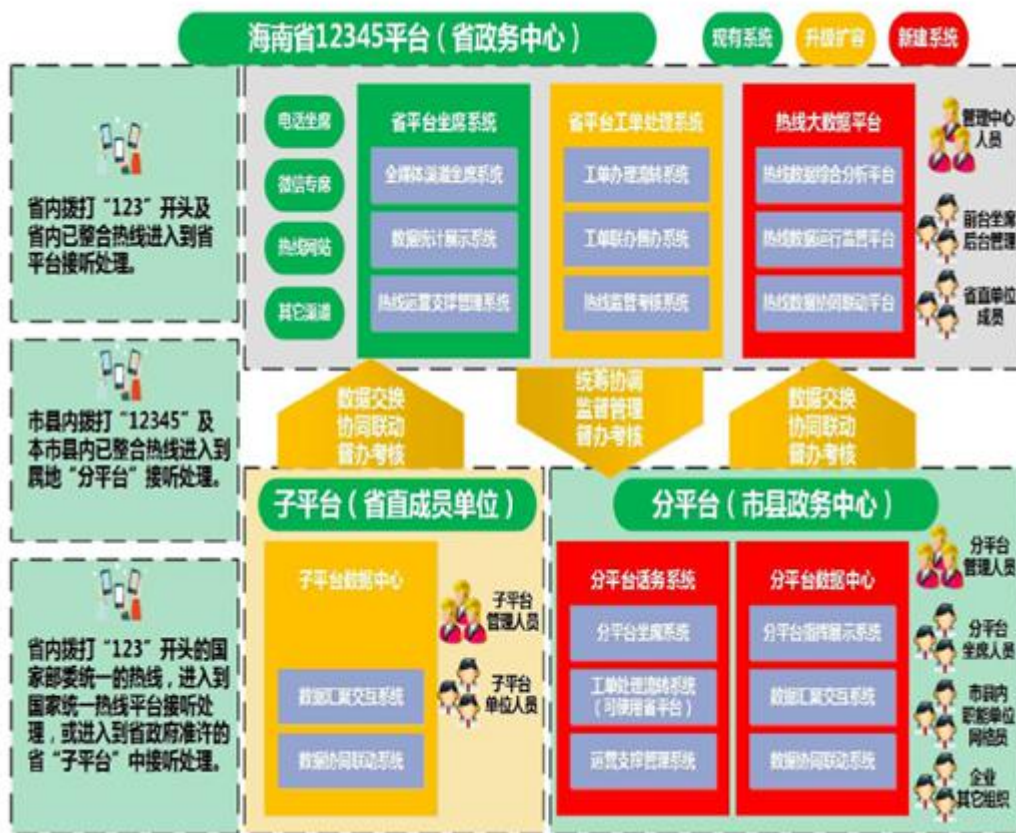


图 0- 1：平台架构

在海南省级 12345 平台的整体统筹及管理下，各市县分别建设分平台呼叫中心架构，主要实现根据呼叫发生归属地将呼叫话路分配至相应的属地座席，为热线平台的呼叫控制核心模块。话务区域设置在指定地点，可分布式部署，也可集中式部署，根据话务情况配置若干人工话务座席终端及接入交换机、路由器、防火墙及出口设备。实现座席网络的汇聚接入后，通过专线访问统一的语音网关。

东方 12345 热线平台建设模式可采用业务平台统一利用省 12345 建设的业务

平台进行工单流转，呼叫中心平台、网络线路、坐席场地、坐席设备和接话、处理工单人员进行服务全外包的方式进行建设。

3.2 平台建设和互联电路

采用统一平台（海南省 12345 呼叫中心平台）；每个市县分平台，是省 12345 平台中的一个分户；市县台席人员、通过专线访问呼叫中心平台进行话务接话、工单处理等工作；

1、提供呼叫中心平台专用主备链路上联至运营商核心通信交换网，满足 12345 呼叫中心语音平台与公众通信网络的互联互通，确保服务呼叫畅通稳定。

2、提供呼叫中心平台专用主备链路下联至政务外网，满足 12345 呼叫中心语音平台与省 12345 热线业务平台的互联互通，使用政务云平台上配备的网络安全运维区，提高整体网络的主动监测能力和安全防护能力。

3、提供专用主备链路用于 12345 热线呼叫坐席与 12345 呼叫中心平台做对接，确保坐席话务呼叫的高效稳定接续。

4、提供专用主备链路用于 12345 热线呼叫坐席与 12345 热线业务平台互联互通，确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

3.3 12345 话务承建

根据《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》的通知（琼政务办〔2019〕3 号）的文件，承接本地 12345 呼叫中心建设，需要建设本地的职场、话务坐席及相应的语音资源。

（一）IVR 自动语音服务

群众拨打 12345 后进入 IVR 流程播放热线欢迎语，并播放接入工号等信息，根据客户提供的常用问题解答，预先录制和设置好答复语音，在人工非服务时间通过 IVR 流程按键选择相关问题答案播放相关问题答案的录音。

（二）坐席工作台

客服人员登录坐席后，首先显示坐席首页。在首页上显示该客服人员的相关信息。信息内容包括：

- 客服人员基本信息，同时客服人员可以编辑修改自己的姓名等信息。

- 客服人员当日、历史工作量，包括日电话量、月电话量信息等。可以让客服人员第一时间了解自己的绩效。
- 待办任务，在显眼位置显示需要客服人员处理及关注的事务。

（三）来视图

来电进入坐席页面后，系统会将来电人的历史来电记录，来电信息，历史诉求的内容显示在坐席界面。客服人员对群众历史的来电情况，诉求情况，诉求处理情况、详情处理情况等信息。

（四）语音接续

在坐席左侧显示进入坐席的语音来电信息，来电号码、来电时间。系统根据渠道特点不同，提供了不同的功能。具体包括：

1. 语音渠道：

基础功能有签入、签出、会话交互、语音接听、语音挂断、示忙、示闲、小休、会话转发、会议、外拨、业务弹屏、状态显示，状态时长显示、排队数等功能。

2. 签入/签出

对于话务员而言，其本职工作就是登入坐席接受群众咨询，话务员上班后，可以登入普通坐席，通过签入操作可以使公众会话分配到该话务坐席上。同样，选择签出操作，会话将停止分配到该坐席。

3. 示忙/示闲

对于话务员而言，必然存在休息的问题，而此时公众会话进入的话，就会造成无人服务的恶劣结果，因此可利用系统的示闲、示忙功能，由路由排队队列进行相应处理，从而排除上述情况。

4. 整理状态

对于话务员而言，当前会话结束，立刻会有新的会话分配进入该坐席队列。考虑到话务员在服务结束后，能够有时间填写会话小结，语音坐席系统提供整理状态功能。设置该状态功能后，当前会话结束时，下一个会话将不会被分配进入该话务员坐席，直到话务员手动点击示闲。

5. 小休状态

话务员由于临时有事离开时，可以选择此小休状态，一般为较短的休息时间，

此时会话将不会被分配到该坐席。

6. 状态设置

除了在会话时根据即时需求进行坐席状态变更，话务员也可以根据自己的日常工作情况进行个性化状态设置。包括：忙闲状态设置（可选服务后自动示忙或服务后自动示闲），会话进入设置（可设置为自动进入会话或手动进入会话），设置完成后状态会在该坐席账号持续生效。

7. 状态显示

语音坐席系统界面上会实时显示当前坐席账号的会话状态、会话状态时长，便于话务员及时掌握自己的坐席状态。

8. 会话转移/升级

语音坐席支持会话转移功能，话务员在无法解答，或该群众有其他的首问负责话务员时，可将群众在当前渠道的当前会话整体转移给其他在线的话务员进行接待，或升级到班长坐席进行接待。会话下接坐席可看到之前群众的所有会话内容以及上发坐席做出的会话小结。

会话转移/升级过程中，会在相应渠道发送会话转移提醒给群众，说明当前服务话务员的变更。

9. 电话接听/挂断

群众电话被分配到话务坐席上时，话务坐席会提示客服人员有电话进入，客服人员可以通过电话接听操作接听群众呼叫；在电话结束后，客服人员可以使用挂断操作挂断当前群众呼叫。

10. 班长监控

班长坐席除可具有普通坐席功能进行一般电话接听外，还具有强插监听及业务指导功能、坐席话务状态显示等功能。

班长坐席，负责对中心坐席进行现场实时监控以及接待升级会话，协同接待等工作。语音坐席系统支持班长坐席权限以及相应功能。

11. 强制示忙

当中心经理发现话务员有客服违规或个人状态不适合继续接待会话时，可强制将其转化为示忙，从而让该坐席停止接听正在排队中的会话。

12. 强制示闲

当中心经理发现处于示忙状态话务员，实际情况可增加会话接入时，可强制

将其示闲，从而让该坐席继续接听正在排队中的会话。

13. 强拆

当发现话务员在接待会话中服务态度出现问题，或话务员在进行违规交谈时，可强行将话务员从会话中拆除，从而避免情况的进一步恶化。

14. 强插

当发现话务员与群众的沟通会话出现问题时，可强行插入应答会话，进行多方沟通，协同服务群众。

15. 强退

当发现话务员坐席在系统上进行违规操作时，可强制其退出系统，从而确保对外服务的有序进行。

3.4 话务坐席及话务团队设置

初期座席容量考虑建设 10 个坐席；考虑 7*24 小时轮班制因素，配置 21 名工作人员。

（一）坐席数测算

1. 关于平均处理时长

平均处理时长是衡量单通电话处理速度的重要指标，在关注平均处理时长时，要分开分析话务时长和后处理时长。商业化呼叫业务行业标准为 210-330 秒（即 3.5-5.5 分钟）。

在 100%接通率的情况下，参照省 12345 话务统计咨询类话务占比 54%；一次性解决率行业标准 75%，期望值 12345 咨询类一次性解决率 80%以上，咨询类一次性解决话务时长 5.5 分钟（接话、查询、解答、登记、归档等）；转工单的咨询类或其他话务，转工单的处理时长测算：话务时长 3.5 分钟，12345 热线平台话务坐席对每个电话予以记录、分类、登记、转工单及工单回访需要将坐席挂起等后处理时长，该过程大约需要 5 分钟，完成转工单办理需要时间约 8.5 分钟。综上所述，结合人口基数及初期话务量情况，初期座席容量考虑建设 10 个，其中包含：5 个接话坐席、5 个管理坐席，需整体配套电脑、耳麦、网络设备、专线组网等工作资源。

2. 人员配置

配置满足 7×24 小时轮岗值班的工作人员 21 名，确保甲方热线 7×24 小时正常运行，保证电话、微信、APP、微博、短信、邮件、网站等渠道的诉求能

够正常接入，保持与各热线成员单位办件流转的正常处理。

3. 招聘要求

3.1. 遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为；

3.2. 全日制大专以上学历及以上，40周岁以下（含），男女不限、专业不限，能使用标准流利的普通话，具备计算机操作能力，打字速度 40 字/分钟，优先聘请掌握少数民族方言人员。

3.3 身高女性 1.56m（含）以上，男性 1.65m（含）以上

4. 人员培训

投标人须制定完善的人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位，考核通过方可上岗工作。

5. 人员考核

制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度，投标人应根据采购人要求对话务员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果、绩效工资扣减、待岗处理、下岗处理。

6. 人员管理

6.1. 投标人须制定完善的坐席管理制度、高峰期预警策略和应急预案，分组管理坐席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配。

6.2. 投标人需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

5、薪资和绩效需求

（一）薪资待遇

投标人负责聘用工作人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金。提供有竞争力的薪资待遇，以提高队伍稳定性，提供员工激励。

投标人须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平。

（二）置装要求

投标人须提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。定制服装包括冬装 2 套，夏装 2 套。

（三）不可竞争单价

为保障 12345 服务热线话务人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致热线服务不能正常运行，要求话务人员的基本工资、五险一金、各项福利待遇为不可竞争单价。

12345 服务热线话务人员按照 21 名热线人员配置。以上费用的报价总和为 73500.00 元/月（3500 元/人），该费用不可竞争（如有变动以政府说明或批复为准）。

6、项目衔接

新老服务商交接业务，需制定相应的项目衔接方案，并说明交接业务和交接时间安排等，确保过渡期 12345 热线平稳运行

备注：在合同期满前半年，双方可协商下一期的合作等事宜，如双方协商能达成一致，可以继续合作。如不能达成一致，采购人可选择其他供应商进行合作。

第四章 评标办法

一、审查标准：

（一）符合性审查或评标内容凡涉及到提供合同、资质证书或认证等证明材料的，须提供清晰的复印件加盖供应商单位公章。如有与原件不一致的，无论是在评审过程中乃至成交后，其响应将以无效响应或取消成交资格论处。

（二）无论是评审过程中或成交以后，采购人将视实际需要组织有关人员对成交候选供应商或成交供应商的响应文件进行现场核实，如实际情况与响应文件所载内容不符，则取消其成交候选供应商或成交供应商资格，同时按照评标结果顺序替补成交候选供应商或成交供应商。

二、评标标准

2.1 评标方法及评标结果排列顺序规定如下：

2.1.1 本项目采用综合评分法，本次综合评分的因素是：价格、技术、业绩、服务、对采购文件的响应程度以及环保、节能、自主创新产品等。

2.2.2 磋商小组成员应当根据自身专业情况对每个有效投标供应商的投标文件进行独立评分，加权汇总每项评分因素的得分，得出每个有效投标供应商的总分。技术类评分因素由技术方面磋商小组成员独立评分。经济类评分因素由经济方面磋商小组成员独立评分。政策合同类的评分因素由法律方面磋商小组成员独立评分。采购人代表原则上对技术类评分因素独立评分。价格和其他不能明确区分的评分因素由磋商小组成员共同评分。

2.2.3 每一供应商的最终得分为所有磋商小组评分的算数平均值。磋商小组共同认定的客观分评审部分，需磋商小组共同讨论、独立打分，存在不同意见的，磋商小组分别作出书面说明。根据综合评审结果从高到低排序，磋商小组推荐前3名候选供应商。

2.2.4 定标原则：本项目根据磋商小组推荐的中标候选人名单，按顺序确定中标供应商。

2.2.5 定标程序：

磋商小组将评标情况写出书面报告，推荐中标候选人。

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，投标文件满足采购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供应商为中标候选人；报价相同且满足采购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也相同的并列，由采购人自主采取公平、择优的方式选择中标供应商。

三、磋商小组

评标工作由采购代理机构负责组织，具体评标事务由采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济、法律等方面的专家组成。评标委员会磋商小组根据财库〔2012〕69号《财政部关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》，判断投标文件资格性、符合性是否响应采购文件的要求，须以本采购文件的明确规定作为依据，而不寻求外部证据。否则，不能对投标文件作为无效处理。

3.1 本项目投标人或者其投标文件有下列情形之一的，作为无效投标处理：

（一）投标文件正副本数量不足的；

（二）投标文件的格式、语言、计量单位、报价货币、知识产权、投标有效期等不符合采购文件的规定，影响评标委员会评判的；

（三）投标报价不符合采购文件规定的价格标底和其他报价规定的；

3.2 通过符合性检查后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，进行第二轮报价即最后报价（见附表3）。

3.3 比较与评价。按采购文件中规定的评标方法和标准，对未作无效投标处理的投标文件进行技术、服务、商务等方面评估，综合比较与评价（详见综合评分详细表）。

3.3 复核。评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，特别要对拟推荐为中标候选供应商的、报价最低的、投标文件被认定为无效的的进行重点复核。

3.4 采购人、采购代理机构要对评审数据进行核对，核对，对畸高、畸低的重大差异评分提示评委复核，保证公平公正评分。

3.5 出具评标报告。磋商小组推荐中标候选供应商后，应当向招标采购单位出具评标报告。评标报告应当包括下列内容：

（一）邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；

（二）响应文件开启日期和地点；

（三）获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；

（四）评审情况记录和说明，包括对供应商的符合性审查情况、供应商响应文件评审情况、磋商情况、报价情况等；

（五）提出的成交候选供应商的排序名单及理由；

磋商小组成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

3.7 评标争议处理规则。磋商小组在评审过程中，对于符合性审查、对供应商投标文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和采购文件规定。有不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者采购文件规定的，应当及时向招标采购单位书面反映。招标采购单位收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

3.8 供应商应当书面澄清、说明或者更正。

在评标过程中，供应商投标文件实质性符合采购文件要求的前提下，磋商小组对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，应当以书面形式（须由磋商小组全体成员签字）要求供应商作出必要的书面澄清、说明或者更正，并给予供应商必要的反馈时间。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正，不得超出采购文件的范围，不得以此让供应商实质改变投标文件的内容，不得影响供应商公平竞争。本项目下列内容不得澄清：

- （一）按财政部规定应当在评标时不予承认的投标文件内容事项；
- （二）投标文件中已经明确的内容事项；
- （三）投标文件未提供的材料。

3.9 采购人现场复核评标结果。

评标结果汇总完成后，磋商小组拟出具评标报告前，招标采购单位应当组织 2 名以上的本单位工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和采购文件对评标结果进行复核，出具复核报告。存在下列情形之一的，招标采购单位应当根据情况书面建议评标委员会现场修改评标结果或者重新评标：

- （一）资格性审查认定错误的；
- （二）分值汇总计算错误的；
- （三）分项评分超出评分标准范围的；
- （四）客观评分不一致的。

存在本条上述规定情形的，由磋商小组自主决定是否采纳招标采购单位的书面建议，并承担独立评审责任。磋商小组采纳招标采购单位书面建议的，应当按照规定现场修改评标结果或者重新评标，并在评标报告中详细记载有关事宜；不采纳招标采购单位书面建议的，应当书面说明理由。招标采购单位书面建议未被评标委员会采纳的，应当按照规定程序要求继续组织实施采购活动，不得擅自中止采购活动。招标采购单位认为磋商小组评标结果不合法的，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

3.10 废标

3.10.1 本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足二家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应在发布公告媒介上公告，并公告废标的情形。投标人需要知晓导致废标情形的具体原因和理由的，可以通过书面形式询问招标采购单位。

3.10.2 对于评标过程中废标的采购项目，磋商小组应当对采购文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

3.11 定标

3.11.1 采购代理机构在自采购人确定中标供应商之日起2个工作日内，向成交供应商发出成交通知书，并在发布招标公告的的发布媒体上公告中标结果，采购文件同时公告。

3.11.2 招标采购单位不退回供应商递交的响应文件和其他投标资料。

3.12 磋商小组专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

(一) 遵行《政府采购法》第十二条和《政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

(二) 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

(三) 评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

(四) 评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化采购文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

(五) 在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

(六) 服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

(七) 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

3.13 磋商小组按照采购文件规定的评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- (一) 熟悉和理解采购文件；
- (二) 审查供应商响应文件等是否满足采购文件要求，并作出评价；
- (三) 根据需要要求招标采购单位对采购文件作出解释；根据需要要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- (四) 推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；
- (五) 起草评标报告并进行签署；
- (六) 向招标采购单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评标工作的行为；
- (七) 法律、法规和规章规定的其他职责。

3.14 评标过程独立、保密。投标人非法干预评标过程的行为将导致其投标文件作为无效处理。

3.15 磋商小组根据《中华人民共和国政府采购法》、财政部《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，评标按照下列工作程序进行：

- (1) 投标文件初审（详见附表1）；
- (2) 澄清有关问题；
- (3) 比较与评价（详见附表2）；
- (4) 推荐中标投标人名单；
- (5) 编写评标报告。

附表 1：符合性评审表

项目名称：

项目编号：

序号	评审项目	评审内容（无效投标认定条件）	投标人 1	投标人 2	投标人 3
1	供应商资格	是否符合磋商文件要求			
1	响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
2	服务承诺	是否对本项目内所要求服务的内容进行承诺，不响应将被拒绝			
3	磋商保证金	是否提交磋商保证金的			
4	投标有效期	是否满足磋商文件要求			
5	合同履行期限	是否满足磋商文件要求			
6	其它	无其他符合磋商文件中无效投标认定条件或符合法律、行政法规规定无效投标的其他条件			
结 论					

- 1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

磋商小组：

日期：2020 年 月 日

附表 2：综合评分详细表

序号	评审类型	评审项目	评审标准
1	报价评审	磋商报价 (10分)	<p>综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100</p>
2	服务方案 (50分)	需求实施方案 (10分)	<p>投标实施方案与用户需求的吻合度，包括对用户项目建设的需求是否能够满足，对项目需求分析是否合理，理解是否透彻的程度进行比较赋分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 方案适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，满足采购人的需要，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得7分（不含）-10分（含）； 2. 方案基本能够满足采购需要，操作性一般的得5分（不含）-7分（含）； 3. 方案基本合理的得3分（不含）-5分（含）； 4. 方案差得0-3分（含）。
		团队建设方案 (10分)	<p>根据供应商提供的人员管理制度进行比较赋分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人员管理制度科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得7分（不含）-10分（含）； 2. 人员管理制度基本能够满足采购需要，操作性一般的得5分（不含）-7分（含）； 3. 人员管理制度基本合理的得3分（不含）-5分（含）； 4. 人员管理制度不合理的得0-3分（含）。
		薪资和绩效方案 (10分)	<p>供应商拟投入本项目的人员薪资体系和绩效考核办法，根据五险一金、福利待遇、工资水平等进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 薪资体系和绩效考核办法科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得7分（不含）-10分（含）； 2. 薪资体系和绩效考核办法基本能够满足采购需要，操作性一般的得5分（不含）-7分（含）； 3. 薪资体系和绩效考核办法基本合理的得3分（不含）-5分（含）； 4. 薪资体系和绩效考核办法不合理的得0-3分（含）。

		<p>热线运营方案 (10分)</p>	<p>提供各类工作规范，包括但不限于服务用语规范、应答流程规范、设备维护规范、知识库建设规范等运行规范，保证满足采购人要求的服务指标，根据方案优劣程度评分：</p> <p>1. 方案考虑周全完整、详细，表述清晰完整的得7分（不含）-10分（含）；</p> <p>2. 方案基本合理可行，表述完整的得5分（不含）-7分（含）；</p> <p>3. 方案存在漏洞，表述简单的得3分（不含）-5分（含）；</p> <p>4. 方案存在漏洞，表述差的得0-3分（含）。</p>
		<p>项目衔接方案 (10分)</p>	<p>投标人提供项目衔接方案，要确保合同签订之日起15天内保证人员到位，保障人员过渡期平稳过渡，项目履行结束后与新服务单位的交接，根据方案优劣程度进行评分：</p> <p>1. 方案具体明确，有具体时间安排、方式和保障措施，可操作性一般的得7分（不含）-10分（含）；</p> <p>2. 方案较具体明确，有具体时间安排、方式，可操作性一般的得5分（不含）-7分（含）；</p> <p>3. 方案一般，可操作性差的得3分（不含）-5分（含）；</p> <p>4. 方案存在漏洞，可操作性差的得0-3分（含）；</p>
3	履约能力	<p>企业荣誉 (12分)</p>	<p>投标人2017年1月1日所运营类似项目、团队获得政府相关部门或呼叫中心行业奖项的，每一个奖项得3分，最高12分；</p> <p>证明材料：投标文件中提供相关证书复印件加盖公章。</p>
		<p>同类业绩 (28分)</p>	<p>投标人2017年1月1日至今承接过类似项目业绩，每个得4分，本项满分28分。</p> <p>证明材料：投标文件中提供合同协议书复印件加盖公章。</p>

根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予一定的扣除，用扣除后的价格参与评审，折扣比例参见供应商须知正文5.采购项目需要落实的政府采购政策要求。

附表 3：竞争性磋商结果（最后报价）

项目名称：

项目编号：

本项目投标报价	大写（人民币）：
	小写：¥
合同履行期限	
是否为小微企业：	是（ ）
	否（ ）
是否监狱企业参加 采购活动：	是（ ）
	否（ ）
是否残疾人福利性 单位参加采购活 动：	是（ ）
	否（ ）

注：

1. 报价中必须包含应当包括人工、机械设备、管理、保险、利润、税金等费用，以及合同包含的所有风险、责任等，合同的执行以交付时间为准；
2. 在报价表内未有明确列述的项目费用应视为包括在报价之内。
3. 是否小微企业产品栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非小微企业产品投标。
4. 是否监狱企业栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非监狱企业参与投标。
5. 是否残疾人福利性单位栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非残疾人福利性单位参与投标。

6. 该最后报价表单独准备 1 份，现场填写

响应代表（签字或盖名章）：

供应商名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

第五章 拟签订的合同文本

(本合同为样本，仅供甲乙双方参考，具体以双方签订的合同为准)

_____项目

合 同

合同编号：_____

甲 方：_____ (采购人名称)

乙 方：_____ (中标供应商名称)

日 期：_____年_____月_____日

_____ (采购人名称) (以下简称：“甲方”)通过_____ 采购(采购方式)确定_____ (中标供应商名称) (以下简称：“乙方”)为_____ 项目(项目名称)的_____ 供应商。甲乙双方同意签署《_____ 项目(项目名称)合同》(合同编号：_____, 以下简称：“合同”)。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标文件技术部分；
- (4) 其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 采购内容及数量

根据实际情况填写

4. 合同总金额

本合同总金额为人民币_____元(¥_____)。

5. 服务时间及地点

5.1 服务时间

5.2 服务地点

6. 履约保证金

根据实际情况填写。

7. 付款方式

根据实际情况填写。

8. 合同有效期

根据实际情况填写。

9. 合同纠纷的解决方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：

提请仲裁委员会(根据实际情况填写)仲裁

向人民法院提起诉讼

10. 合同生效

本合同一式_____份，经甲乙双方法定代表人或被授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方：(采购人名称) 乙方：

(中标供应商名称)

签字：_____

签字：_____

盖章：_____

盖章：_____

日期：____年____月____日

日期：____年____月____日

政府采购代理机构：海南大为招标代理有限公司（盖章）

日期： 年 月 日

合同前附表

序号	内 容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称：
	甲方地址：
	甲方联系人： 电话：
3	乙方名称：
	乙方地址：
	乙方联系人： 电话：
	乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	付款方式：
6	履约保证金及其返还：
7	合同期限：

合同条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “货物”是指根据本合同规定，乙方须向甲方提供的全部产品。

1.5 “服务”是指根据本合同规定，乙方承担与货物有关的相关服务，包括但不限于运输、保险、安装、调试、技术支持、售后服务、培训和合同中规定乙方应承担的其他义务。

1.6 除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准和质量保证

2.1 标准

2.1.1 乙方为甲方交付的货物及服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.1.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.1.3 货物还应符合国家有关安全、环保、卫生的相关规定。

2.2 质量保证

(1) 乙方应保证所供货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具有满意的性能，或者没有因乙方的行为或疏忽而产生的缺陷。在货物最终交付验收后不少于合同规定或乙方承诺(两者以较长的为准)的质量保证期内，本保证保持有效。

(2) 在质量保证期内所发现的缺陷，甲方应尽快以书面形式通知乙方。

(3) 乙方收到通知后应在合同规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(4) 在质量保证期内，如果货物的质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 15.1 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承

担，甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。

3. 包装要求

3.1 乙方应提供本项目所需备品备件运至项目现场所需要的包装，这类包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保备品备件安全无损运抵指定现场。

3.2 乙方应承担由于其包装或防护措施不当而引起的货物损坏和丢失的任何损失责任和费用。

4. 知识产权

4.1 如果各采购人在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方提出货物生产过程侵犯其专利权、工业产权、使用权等知识产权，乙方应当修正以避免侵权。

4.2 如果各采购人在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方指控货物生产过侵犯其专利权、工业产权、使用权等知识产权，乙方将自费为甲方、各采购人答辩，并支付法院最终判决的甲方应支付第三方的一切费用。

4.3 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5. 权利瑕疵担保

5.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

5.2 乙方保证在其出售的货物上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

5.3 如甲方使用该货物构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

6. 保密义务

6.1 甲乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，双方均有保密义务。

7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同的同时，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的其他义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8. 货物的验收

8.1 甲方在收到乙方交付的货物后应当及时组织验收。

8.2 货物的表面瑕疵，甲方应在验收时当面提出；对质量问题有异议的应在安装调试时进行记录。

8.3 在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，乙方应按照合同要求采取补足、更换或

退货等处理措施，并承担由此发生的一切费用和损失。

8.4 甲方对货物进行检查验收合格后，应当及时履行验收手续。

8.5 大型或者复杂的货物采购项目，甲方可以邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作，并由其出具验收报告。

9. 合同修改或变更

9.1 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

9.2 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10% 的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

10. 违约责任

10.1 质量缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的产品不符合质量标准或存在产品质量缺陷，而甲方在合同条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内，根据法定质量检测部门出具的检验证书向乙方提出了索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意退货并将货款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。

②根据货物的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低货物的价格。

③乙方应在接到甲方通知后 7 日内负责采用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。同时，乙方应在约定的质量保证期基础上相应延长修补和更换件的质量保证期。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收质量保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 迟延交货的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意迟延交货时间或延期提供服务。

(2) 除本合同规定情况外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周(一周按 7 天计算，不足 7 日按一周计算)赔偿迟交货物的交货价或延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%) (根据实际情况设定) 计收，

直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%) (根据实际情况设定)。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可以终止合同。

(3)如果乙方迟延交货，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

11. 不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

12. 合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

13. 合同中止与终止

13.1 合同的中止

合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

13.2 合同的终止

13.2.1 若出现如下情形，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

(1)如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供货物或服务；

(2)如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务；

(3)如果甲方认为乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。

13.2.2 如果甲方根据上述第 13.2.1 条第一款的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的货物或服务，乙方应对甲方购买类似货物或服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

13.2.3 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2.4 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

14. 合同转让和分包

14.1 乙方不得以任何形式将合同转包。

14.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

15. 适用法律

15.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

16. 合同语言

16.1 本合同语言为中文。

16.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

第六章 响应文件格式

政 府 采 购 项 目
响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

（正本/副本）

供应商名称（加盖公章）：

法定代表人/主要负责人（签字或盖名章）：

地址：

电话：

邮箱：

响应代表（签字或盖名章）： 手机：

日期：2020年 月 日

初步评审标表各项页码索引表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码（第页）
1			
2			
3			
.....			

综合评分表各项页码索引表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码（第页）
1			
2			
3			
.....			

一、 投标函

投 标 函

致：海南大为招标代理有限公司

根据贵公司 _____（项目名称）项目（项目编号：_____）的采购邀请，本响应代表 _____（全名、职务：）代表本公司 _____（供应商单位名称）提交下述文件正本壹份、副本叁份、电子版壹份。

据此函，签字代表承诺如下内容（本承诺内容为响应基本要求，如不满足或有缺漏项的，视为响应无效）：

1、同意在本项目竞争性磋商文件中规定的投标文件递交截止之日起 60 天内遵守本响应文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、提供竞争性磋商文件规定的全部响应文件，包括响应文件、开标一览表、资格审查材料等。

3、完全理解投标报价超过预算金额或最高限价时，投标无效。

4、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

5、完全理解竞争性磋商文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在响应文件商务条款偏离表中予以明确特别说明。

6、我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的供应商的行为。

7、愿意向贵公司提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵公司需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

8、我方已详细研究了竞争性磋商文件的所有内容包括修改文件(如果有)、所有已提供的参考资料以及有关附件，并完全明白此竞争性磋商文件没有倾向性及排斥潜在供应商的内容，以及谈判文件关于实质性要求的内容，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力。

9、采购人若需追加采购本项目磋商文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的价格保证供货。

10、接受磋商文件中《中标合同》的全部条款且无任何异议。

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

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 未经采购代理机构同意，在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

12、本项目中如获成交, 保证在收到贵公司发出的成交通知书的同时，向贵公司交纳采购代理服务费。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本响应有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：

电话：

响应代表（签字或盖名章）：

邮箱：

供应商名称（加盖公章）：

二、开标一览表

竞争性磋商首轮报价

项目名称：

项目编号：

本项目投标报价	大写（人民币）：
	小写：¥
合同履行期限	
磋商保证金（元）	
是否为小微企业：	是（ ）
	否（ ）
是否监狱企业参加采购活动：	是（ ）
	否（ ）
是否残疾人福利性单位参加采购活动：	是（ ）
	否（ ）

注：

1. 报价中必须包含应当包括人工、机械设备、管理、保险、利润、税金等费用，以及合同包含的所有风险、责任等，合同的执行以交付时间为准；
2. 在报价表内未有明确列述的项目费用应视为包括在报价之内。
3. 是否小微企业产品栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非小微企业产品投标。
4. 是否监狱企业栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非监狱企业参与投标。
5. 是否残疾人福利性单位栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非残疾人福利性单位参与投标。

响应代表（签字或盖名章）：

供应商名称（加盖公章）：

日期：2020 年 月 日

1.1 分项报价明细表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	服务内容	数量/单位	单价	单项总价	备注
.....					
	总价				

投标单位：_____（加盖公章）

法定代表人（或授权代理人）：_____（签字或盖章）

日期：_____年____月____日

注：

①投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价，否则作无效投标处理。

②“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”报价合计相等。

三、《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款资格条件声明函

海南大为招标代理有限公司：

关于贵公司 2020 年 月 日于中国海南政府采购网发布的 （项目名称）项目（项目编号： ）的采购公告，本公司（企业）愿意参与响应，并声明：

1、本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款资格条件并按要求提供相关证明材料：

1.1 具有独立承担民事责任的能力；

1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

1.5 参加政府采购活动前三年（2017 年至今）内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中没有重大违法记录；

1.6 法律、行政法规规定的其他条件。

本次采购活动中，本公司（企业）保证全部响应文件和问题的回答是真是有效的，并对所提供资料的真实性负责。如有违法、违规、弄虚作假的行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

响应代表（签字或盖名章）：

供应商名称（加盖公章）：

日 期：2020 年 月 日

表1：具备履行合同所必需专业技术能力人员表：

序号	姓名	岗位	出生年月	工作年限	学历	岗位证书

备注：如我公司获取成交单位资格，保证提供履行合同所必需的设备和具有专业技术能力的人员。

响应代表（签字或盖名章）：

供应商名称（加盖公章）：

日期：2020 年 月 日

四、政府采购活动信用记录自查承诺函

海南大为招标代理有限公司：

关于本公司（企业）信用情况，经对“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中企业信用信息、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的网上查询，截至规定的投标截止时间，我公司（企业）没有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中。采购人或采购代理机构有权在本项目评审活动结束前对我公司（企业）的信用记录的真实性和有效性进行审查、验证，如我公司（企业）有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中，将作不合格供应商处理。

特此承诺！

相关资格证明材料如下（均提供网站截图加盖公章）：

附件 1：“信用中国”网站没有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中截图证明；

附件 2：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）中“政府采购严重违法失信行为信息记录”没有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中截图证明。

响应代表（签字或盖名章）：

供应商名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

五、法定代表人/主要负责人身份证明书

供应商名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （ 供应商名称 ） 的法定代表人/主要负责人。

特此证明。

附：法定代表人/主要负责人身份证正反面复印件（加盖公章）。

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

六、法定代表人/主要负责人授权委托书

海南大为招标代理有限公司：

本授权声明：____（供应商名称）____法定代表人/主要负责人：____（姓名）授权（被授权人姓名、职务）为我方“____（项目名称）____”项目（项目编号）____响应活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关响应、签订合同以及执行合同等一切事宜。

本授权书于____年____月____日签字生效，特此声明。

附：1. 法定代表人/主要负责人身份证正反面复印件（加盖公章）

2. 响应代表身份证正反面复印件（加盖公章）

法定代表人/主要负责人：

响应代表（签字或盖名章）：

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

七、投标保证金

提供投标保证金交纳凭证（复印件加盖公章）

八、商务、技术需求响应表

说明：供应商必须根据自身实际情况如实填写，磋商小组如发现有虚假描述的，该响应文件无效，该供应商列入黑名单，并报政府采购主管部门严肃处理。

项目编号：

序号	磋商文件要求	响应文件响应	偏离（正偏离/负偏离）	页码索引
1				
2				
3				
...				

注：

1. 此表为表样，行数可自行添加，但格式不变。
2. 供应商须把“第三章：采购需求”中所列商务、技术要求进行比较和响应。
3. 供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其响应或成交资格。
4. 根据投标文件响应情况，分别注明“正偏离”、“完全响应”、“负偏离”，分别表示优于要求、满足要求、不满足要求。
5. “页码索引”指“投标人技术参数/功能描述”所对应证明材料在供应商响应文件中的页码。
6. 对采购文件无偏离，视为对未列入本表的条款全部接受，注明“完全响应”

响应代表（签字或盖名章）：

供应商名称（加盖公章）：

日期：2020 年 月 日

九、其他证明材料

供应商根据竞争性磋商文件要求认为需提供的其他材料

十、供应商基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
项目负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质等级			其中	注册人员		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技工		
经营范围备注						
备注						

供应商名称（加盖公章）：

日期：2020 年 月 日

十一、供应商类似项目业绩一览表

序号	项目名称	业主名称	完成情况	合同金额	签订日期	联系方式	备注

注：供应商以上业绩需提供有关书面证明材料：提供合同复印件,并加盖公章。

供应商名称（加盖公章）：

日期：2020 年 月 日

十二、服务方案

格式自定

十三、中小企业（监狱企业）声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）或《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，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型或监狱）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型或监狱）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物及服务，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型或监狱）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（加盖公章）：

日 期：

注：

1、供应商符合《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准为中小型企业或监狱企业适用。

2、在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。（监狱企业参加政府采购活动时，还应当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。）

3、供应商为非企业单位的，可不提供此声明。

十四、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_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（加盖公章）：

日期：

注：

残疾人福利性单位视同小型、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。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

供应商为非残疾人福利性单位的，可不提供此声明。

十五、监狱企业证明文件

监狱企业参加政府采购活动时，应当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为准。

注：如不是监狱企业则不需提供此项