

福建省政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：福州市 12345 便民（惠企）服务平台新增
坐席服务外包项目

备案编号：A-126-JC-201912-B1595-IDN

项目编号：[350100]HM[CS]2019005

福建华闽招标有限公司

2019 年 12 月

第一章 采购邀请书

竞争性磋商采购公告

福州市“智慧福州”管理服务中心已根据政府采购相关法律法规，经相应程序确定采用竞争性磋商方式组织福州市 12345 便民（惠企）服务平台新增坐席服务外包项目项目（以下简称：“本项目”）的政府采购活动，现欢迎国内合格的供应商前来参加。本项目由采购人委托福建华闽招标有限公司开展竞争性磋商活动。

- 1.项目名称：福州市 12345 便民（惠企）服务平台新增坐席服务外包项目。
- 2.备案编号：A-126-JC-201912-B1595-IDN。
- 3.项目编号：[350100]HM[CS]2019005。
- 4.采购内容及要求：

金额单位：人民币元

合同包	品目号	采购标的	数量	品目号 预算	允许进 口	合同包 预算	磋商保 证金
1	1-1	呼叫中心服务	1(项)	2136000	否	2136000	42720

5.采购项目需要落实的政府采购政策：进口产品，不适用于合同包 1。节能产品，不适用于合同包 1。环境标志产品，不适用于合同包 1。信息安全产品，不适用于合同包 1。小型、微型企业，不适用于合同包 1。监狱企业，不适用于合同包 1。促进残疾人就业，适用于合同包 1。信用记录，适用于合同包 1，按照下列规定执行：（1）响应人应在招标公告发布之后投标截至时间之前分别通过“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（以下简称：“投标人提供的查询结果”），响应人提供的查询结果应为其通过上述网站获取的信用信息查询结果原始页面的打印件（或截图）。（2）查询结果的审查：①由资格审查小组通过上述网站查询并打印响应人信用记录（以下简称：“资格审查小组的查询结果”）。②响应人提供的查询结果与资格审查小组的查询结果不一致的，以资格审查小组的查询结果为准。③因上述网站原因导致资格审查小组无法查询响应人信用记录的（资格审查小组应将通过上述网站查询响应人信用记录时的原始页面打印后随采购文件一并存

档)，以响应人提供的查询结果为准。④查询结果存在响应人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. 供应商的资格要求：

6.1 法定条件：符合《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。

6.2 特定条件：

包：1

无

6.3 是否接受联合体形式的响应磋商：不接受

※根据上述资格要求，供应商响应文件中应提交的“资格证明文件”相关规定和资料要求，详见竞争性磋商须知前附表和磋商文件第五章。

7. 供应商报名期限：详见磋商公告或更正公告（若有）。

7.1 如果采购过程中有发出更正公告，采购人将根据实际情况确定是否延长报名期限，则报名截止时间以更正公告中的约定为准。

7.2 报名期限内，供应商应通过福建省政府采购网上公开信息系统的注册账号（免费注册）对本项目进行报名(请根据项目所在地，登录对应的福建省政府采购网上公开信息系统报名(即省本级网址/地市分网))。未报名将导致其不能下载采购文件且响应文件被拒收。

8. 获取采购文件时间、地点、方式：

8.1 采购文件的提供期限：详见磋商公告或更正公告（若有），若不一致，以更正公告（若有）为准。采购文件的提供期限与磋商公告的公告期限保持一致。

8.2 获取地点及方式：从福建省政府采购网上公开信息系统以下载方式获取。

9. 采购文件售价：0 元。

10. 首次响应文件递交截止时间及地点：详见磋商公告或更正公告（若有），若不一致，以更正公告（若有）为准。供应商应在此之前将密封的首次响应文件送达本章第 11 条载明的地点，逾期送达的或不符合规定的响应文件将被拒绝接收。

11. 磋商时间及地点：详见磋商公告或更正公告（若有），若不一致，以更正公告（若有）为准。

12.竞争性磋商公告期限：自财政部和福建省财政厅指定的政府采购信息发布媒体最先发布公告之日起3个工作日。

13.采购人：福州市“智慧福州”管理服务中心

地 址：仓山区南江滨西大道 199 号海峡国际会展中心东侧福州规划馆四层

联系人：叶冬

联系方式：13600889951；周一至周五，上午 9:00-11:30，下午 14:30-16:30

代理机构：福建华闽招标有限公司

地 址：福州市鼓楼区华林路 128 号屏东写字楼 19 层

联系人：林艳霏

联系方式：0591-87905329；周一至周五，上午 8:30-12:00，下午 14:30-17:30

附 1：购买采购文件和提交磋商保证金的银行账户信息

银行账户
开户名称： <u>福建华闽招标有限公司</u>
开户银行： <u>由供应商在福建省政府采购网上公开信息系统报名成功后根据系统的提示，自行选择要缴交的保证金托管银行</u>
银行账号： <u>福建省政府采购网上公开信息系统根据供应商选择的保证金托管银行，自动生成供应商所投合同包的缴交银行账号。若投多个合同包将生成多个对应缴交账号。请分别根据所投合同包的保证金要求，进行保证金缴交。</u>
特别提示
1、请供应商务必认真核对账户信息，将磋商保证金款项汇入对应账户，并自行承担因款项汇错而产生的一切后果。
2、请供应商在转账或电汇的凭证上务必按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号： ***、合同包：***）的磋商保证金”。

第二章 竞争性磋商须知

第 1 节 竞争性磋商须知前附表

竞争性磋商须知前附表是对竞争性磋商须知的补充和细化，二者如有矛盾，以前附表中的要求和规定为准

项号	条款号	编列内容																		
1	3.2.1	<p>供应商的资格要求：见磋商文件第一章“采购公告/采购邀请书”</p> <p>资格证明文件资料要求：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>明细</th> <th>描述</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a1 投标函</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a2 单位负责人授权书</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a3 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明</td> <td>投标人是企业或个体工商户的，则提供工商部门注册的有效营业执照复印件；投标人是事业单位的，则提供有效的“事业单位法人证书”复印件；投标人是非企业专业服务机构的，则提供执业许可等证明材料；投标人是自然人的，则提供自然人的身份证明复印件</td> </tr> <tr> <td>a4 财务状况报告</td> <td>提供会计师事务所出具的上一年度或上一季度财务审计报告，至少包括“资产负债表、利润表、现金流量表”；或者提供开户许可证和投标截止时间前六个月内基本开户银行出具的资信证明；或者提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函</td> </tr> <tr> <td>a5 依法缴纳税收的相关材料</td> <td>提供投标截止时间前六个月任一个月的依法缴纳税收的凭据；或者提供依法免税的相应证明文件</td> </tr> <tr> <td>a6 依法缴纳社会保障资金的相关材料</td> <td>提供投标截止时间前六个月任一个月的依法缴纳社会保障资金的凭据；或者提供依法不需要缴纳社会保障资金的相应证明文件</td> </tr> <tr> <td>a7 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的材料</td> <td>由招标人根据采购需求在第一章“资格要求特定条件”中详细列明</td> </tr> <tr> <td>a8 参加政府采购活动前3年内经营活动中没有重大违法记录的书面声明</td> <td>1、“重大违法记录”指竞争性磋商供应商因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。2、无法提供有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，也应对近三年无行贿犯罪记录进行声明。3、纸质响</td> </tr> </tbody> </table>	明细	描述	a1 投标函		a2 单位负责人授权书		a3 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明	投标人是企业或个体工商户的，则提供工商部门注册的有效营业执照复印件；投标人是事业单位的，则提供有效的“事业单位法人证书”复印件；投标人是非企业专业服务机构的，则提供执业许可等证明材料；投标人是自然人的，则提供自然人的身份证明复印件	a4 财务状况报告	提供会计师事务所出具的上一年度或上一季度财务审计报告，至少包括“资产负债表、利润表、现金流量表”；或者提供开户许可证和投标截止时间前六个月内基本开户银行出具的资信证明；或者提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函	a5 依法缴纳税收的相关材料	提供投标截止时间前六个月任一个月的依法缴纳税收的凭据；或者提供依法免税的相应证明文件	a6 依法缴纳社会保障资金的相关材料	提供投标截止时间前六个月任一个月的依法缴纳社会保障资金的凭据；或者提供依法不需要缴纳社会保障资金的相应证明文件	a7 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的材料	由招标人根据采购需求在第一章“资格要求特定条件”中详细列明	a8 参加政府采购活动前3年内经营活动中没有重大违法记录的书面声明	1、“重大违法记录”指竞争性磋商供应商因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。2、无法提供有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，也应对近三年无行贿犯罪记录进行声明。3、纸质响
		明细	描述																	
		a1 投标函																		
		a2 单位负责人授权书																		
		a3 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明	投标人是企业或个体工商户的，则提供工商部门注册的有效营业执照复印件；投标人是事业单位的，则提供有效的“事业单位法人证书”复印件；投标人是非企业专业服务机构的，则提供执业许可等证明材料；投标人是自然人的，则提供自然人的身份证明复印件																	
		a4 财务状况报告	提供会计师事务所出具的上一年度或上一季度财务审计报告，至少包括“资产负债表、利润表、现金流量表”；或者提供开户许可证和投标截止时间前六个月内基本开户银行出具的资信证明；或者提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函																	
		a5 依法缴纳税收的相关材料	提供投标截止时间前六个月任一个月的依法缴纳税收的凭据；或者提供依法免税的相应证明文件																	
		a6 依法缴纳社会保障资金的相关材料	提供投标截止时间前六个月任一个月的依法缴纳社会保障资金的凭据；或者提供依法不需要缴纳社会保障资金的相应证明文件																	
		a7 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的材料	由招标人根据采购需求在第一章“资格要求特定条件”中详细列明																	
a8 参加政府采购活动前3年内经营活动中没有重大违法记录的书面声明	1、“重大违法记录”指竞争性磋商供应商因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。2、无法提供有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，也应对近三年无行贿犯罪记录进行声明。3、纸质响																			

			应文件正本中的本声明应为原件。*竞争性磋商供应商应按照磋商文件第五章规定提供。
		a9 检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函(若有)	1、未提供行贿犯罪档案查询结果或查询结果表明竞争性磋商供应商有行贿犯罪记录的，响应无效。2、无法提供有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，也应对近三年无行贿犯罪记录进行声明。3、告知函应在有效期内且内容完整、清晰、整洁，否则响应无效。4、有效期内的告知函复印件（含扫描件）及符合磋商文件第五章规定的打印件（或截图），无论内容中是否注明“复印件无效”，均视同有效。5、无法获取有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，应在 a8《参加采购活动前三年内在经营活动中没有严重违法记录书面声明》中对近三年无行贿犯罪记录进行声明。*竞争性磋商供应商应按照磋商文件第五章规定提供。
		a10 信用信息查询结果	
		a11 投标保证金	
		特定资格条件： 包：1 无	
2	3.2.2	是否接受联合体形式的响应磋商： 不接受	
3	6.3	是否组织现场考察或召开磋商前答疑会： 否	
4	9.1	响应文件有效期： 首次响应文件提交截止时间起 90 个日历日。	
5	10.1	提交磋商保证金： 本项目的磋商保证金详见《采购标的一览表》，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，提交方式为转账或电汇，须于提交响应文件截止时间前到达指定账户为准，是否到达以接收方银行收到时间为准； 其他：无。	

6	10.3.1	磋商保证金退还的其它要求： 无。
7	11.1	响应文件的份数 (1) 纸质响应文件 ①响应文件正本 1 份、副本 3 份。 ②可读介质（光盘或 U 盘）1 份：将上传至福建省政府采购网上公开信息系统的电子响应文件在可读介质中另存 1 份。 (2) 电子响应文件：详见表 2《关于电子竞争性磋商活动的专门规定》
8	14.4	磋商过程中可能发生实质性变动的内容： 无。
9	14.9	评审的标准和方法：具体内容详见竞争性磋商须知前附表专项附件“评审的标准和方法”。
10		根据采购项目的特点和需要，需要加以详细说明的其他磋商程序规定、要求等内容： 无。
11	22.2	信息公告指定媒体（以下简称：“指定媒体”）： (1)中国政府采购网，网址 www.ccgp.gov.cn。 (2)中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网），网址 zfcg.czt.fujian.gov.cn。 ※上述指定媒体的有关信息若不一致，应以中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网）发布的为准。
12	23.1	本项目监督管理部门： 福州市财政局。
13	24.1	履约保证金： 不收取履约保证金
14	25	根据采购项目特点或政策需要补充的其他新增内容： 1、组织本项目竞争性磋商活动的机构全称为采购人，本项目不收取代理服务费；组织本项目竞争性磋商活动的机构全称为集中采购机构，本项目不收取代理服务费；组织本项目竞争性磋商活动的机构全称为集中采购机构以外的采购代理机构，本项目由成交方支付代理服务费。

	<p>2、其他：</p> <p>成交金额 (万元人民币) 收费费率标准 100 万以下 1.50% ；100~500 万 0.8% 。代理服务费缴纳开户名：福建华闽招标有限公司 开户行：兴业银行福州华林支行 帐 号：117130100100040362。② 招标代理服务费缴纳金额=成交金额*收费费率*2 年 ※若有与电子竞争性磋商活动有关的规定及内容应在表 2 中填写，不在此处填写。</p>
--	---

表 2

关于电子竞争性磋商活动的专门规定	
序 号	编列内容
1	<p>(1) 磋商文件中除下述第 (2) 、 (3) 款所述之外的内容及其规定适用本项目的电子竞争性磋商活动。</p> <p>(2) 将磋商文件<u>无</u>的内容修正为下列内容：<u>无</u>。后适用本项目的电子竞争性磋商活动。</p> <p>(3) 将下列内容增列为磋商文件的组成部分 (以下简称：“增列内容”) 适用本项目的电子竞争性磋商活动，若增列内容与磋商文件其他章节内容不一致，应以增列内容为准：</p> <p>①电子竞争性磋商活动的具体操作流程以福建省政府采购网上公开信息系统设定的为准。</p> <p>②供应商应在首次响应文件递交截止时间前按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的操作流程将电子响应文件 <u>1</u>份上传至福建省政府采购网上公开信息系统，电子响应文件应与纸质响应文件保持一致，并以电子响应文件为准。电子响应文件的分项报价一览表、纸质响应文件的分项报价一览表、投标客户端的分项报价一览表应保持一致，并以投标客户端的分项报价一览表为准。</p> <p>③若出现福建省政府采购网上公开信息系统设定的意外情形 (如：系统故障等) ，经本项目监督管理部门同意使用纸质响应文件的，应以纸质响应文件为准。</p> <p>④供应商根据磋商小组的要求，在磋商过程中以纸质方式签署确认并提交的澄清或说明、解决方案、图纸图表以及最后报价等资料均为补充响应文件，磋商小组将此部分内容通过扫描或拍照或数据录入或附件上传等形式提交到电子平台系统，应保持两者内容一致，并作为补充电子响应文件进行评审。相关纸质响应文件应当存档保留，做为监督或核验时判定内容是</p>

否一致的标准。

⑤供应商应按照福建省政府采购网上公开信息系统要求的评审节点编制电子响应文件，否则磋商小组将按照不利于供应商的内容进行认定。

⑥关于证明材料或资料：

a.磋商文件要求原件的，供应商在电子响应文件中可提供复印件或扫描件，但在纸质响应文件正本中应提供原件（磋商小组将核对纸质响应文件正本，未提供原件的证明材料或资料将被视为无效）；磋商文件要求复印件的，供应商在纸质响应文件中提供原件、复印件、扫描件皆可；磋商文件对原件、复印件未作要求的，供应商在纸质响应文件中提供原件、复印件、扫描件皆可。

b.除本增列内容第⑥点第c项规定情形外，若供应商提供注明“复印件无效”的证明材料或资料，其纸质响应文件正本中应提供原件（磋商小组将核对纸质响应文件正本，未提供原件的证明材料或资料将被视为无效）。

c.有效期内的《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》复印件，无论内容中是否注明“复印件无效”，均视同有效。

d.供应商为非自然人的，应在纸质响应文件正本中提供“单位负责人授权书”原件；联合体形式的供应商，应在纸质响应文件正本中提供“联合体协议”原件，否则视为未按照磋商文件规定提交供应商的资格及资信文件。此项审查磋商小组将核对纸质响应文件正本，并以纸质响应文件为准。

⑦关于“全称”、“供应商代表签字”及“加盖单位公章”：

a.在电子响应文件中，涉及“全称”和“供应商代表签字”的内容可使用打字录入方式完成。

b.在电子响应文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用供应商的CA证书完成加盖电子印章，否则该响应文件无效，相应供应商的谈判将被否决。

c.在电子响应文件中，若供应商按照本增列内容第⑦点第b项规定加盖其单位电子印章，则出现无全称、供应商代表未签字等情形，不视为该响应文件无效。

⑧磋商文件接受联合体方式且供应商为联合体的，供应商应以“联合体牵头方”完成电子响应的有关操作（包括但不限于：报名、提交磋商保证金、编制电子响应文件等）。

⑨参加磋商活动的供应商代表务必携带供应商的CA证书。因未携带CA证书或者福建省政府采购网上公开信息系统平台显示相关供应商未提交磋商保证金或者供应商仅提交电子响应文件但未提交相对应纸质响应文件的，均视为该供应商未按照要求提交响应文件，其相应的响应文件将被视为无效且被拒绝。

⑩参加磋商活动的供应商代表应当在规定的磋商地点等待，并根据磋商小组的要求和安排配合相应磋商工作直至结束。提交最后报价程序结束前，如果在场的合格供应商委派的“供应商代表”不是其响应文件中约定的供应商（为法人或其他组织的）的单位负责人或由其授权的委托代理人或者供应商代表无故中途退场或者自身通讯中断无法联系或者其他原因离场等造

<p>成不能按照磋商小组要求参加磋商的，均视同为该供应商自动放弃相应权利并完全认可磋商小组在磋商活动中公布的各项数据、意见和结论，且该供应商将被退出本项目磋商，其提交的响应文件和报价将被否决。供应商的上述行为后果由供应商自行承担且不影响磋商小组依法开展后续相应电子竞争性磋商活动</p> <p>(11)关于首次响应文件递交截止时间过后</p> <p>a.被福建省政府采购网上公开信息系统判定为磋商保证金未提交（即未于首次响应文件递交截止时间前到磋商文件载明的报价保证金账户）的供应商，该响应文件无效，相应供应商的将被否决。</p> <p>b.有下列情形之一的，该响应文件无效，相应供应商的报价将被否决，其保证金不予退还：</p> <p>b1 不同供应商的电子响应文件被福建省政府采购网上公开信息系统判定为具有相同内部识别码；</p> <p>b2 不同供应商的磋商保证金被福建省政府采购网上公开信息系统判定为从同一单位或个人的账户转出；</p> <p>b3 供应商的磋商保证金被福建省政府采购网上公开信息系统判定为同一合同项下有其他供应商提交的磋商保证金。</p> <p>(12)其他：无。。</p> <p>（与电子竞争性磋商活动有关的其他规定或补充内容可在此处填写）。</p>
--

专项附件： 评审的标准和方法

一、磋商小组

1.1 采购人根据项目的特点依法组建磋商小组。

1.2 磋商小组由采购人代表和评审专家两部分（以下简称“评委”）共 5 人组成，其中：采购人代表 1 人由采购人派出，评审专家 4 人由福建省政府采购评审专家库产生。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。

1.3 磋商小组负责具体磋商和评审事务，并按照下列原则依法独立履行有关职责：

1.3.1 评审应保护国家利益、社会公共利益和各方当事人合法权益，提高采购效益，保证项目质量。

1.3.2 评审应遵循公平、公正、科学、严谨和择优原则。

1.3.3 评审的依据是磋商文件和响应文件,磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

1.3.4 磋商小组应按照磋商文件规定推荐成交候选供应商或根据采购人的授权确定成交人。

1.3.5 评审应遵守下列评审纪律:

①评审情况不得私自外泄,有关信息由采购人或其委托的代理机构统一对外发布。

②对采购人或供应商提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

③不得收受供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系,则应主动声明并回避。

④全体磋商小组成员应按照磋商文件规定进行评审,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

⑤评审中应充分发扬民主,推荐成交人候选人或根据采购人授权确定成交人后要服从评审报告。

※对违反评审纪律的评委,将取消其评委资格,对评审工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

二、磋商程序

2.1 磋商程序按照磋商文件第二章第 2 节“竞争性磋商须知”第 14 条“磋商程序以及评审标准和方法”的相关条款规定执行。

2.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案,并要求其在规定时间内提交最后报价。属于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律法规及财政部门颁布的规范性文件允许的两家供应商进行竞争性磋商采购情形,则提交最后报价的供应商可以为两家。

无。

2.3 只有资格审查和实质性响应审查均合格且按规定提交最后报价的合格供应商才能参加综合评分。

三、综合评分的标准和方法

3.1 磋商小组将采用综合评分法对提交最后报价的合格供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。如果磋商项目有多个合同包，则按相应合同包分别进行，具体综合评分的标准和方法如下：

3.3.1 磋商小组将对相应合同包提交最后报价的合格供应商从技术、商务及报价部分分别进行评议并评分，并汇总出技术、商务及报价部分的综合得分。各合同包综合得分最高的供应商将被推荐为第一成交候选供应商，综合得分第二高的供应商将被推荐为第二成交候选供应商，综合得分第三高的供应商将被推荐为第三成交候选供应商（属于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律法规及财政部门颁布的规范性文件允许的两家供应商进行竞争性磋商采购情形，则不推荐第三成交候选供应商）。如果出现相同的综合得分，则最后报价低的供应商排序在前优先推荐；如果最后报价仍相同，则技术部分得分高的供应商优先排序在前推荐。

3.3.2 具体评审标准和方法：

(1) 响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标综合评审总得分从高到低顺序推荐 3 名以上成交候选人供应商，其中评审总得分最高的供应商为第一成交候选供应商。

(2) 每个供应商的评审总得分 $FA = F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 + F4 \times A4$ (若有)，其中：F1 指价格项评审因素得分、F2 指技术项评审因素得分、F3 指商务项评审因素得分，A1 指价格项评审因素所占的权重、A2 指技术项评审因素所占的权重、A3 指商务项评审因素所占的权重， $A1 + A2 + A3 = 1$ 、 $F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 = 100$ 分（满分）， $F4 \times A4$ 为加分项（即优先类节能产品、环境标志产品在采购活动中可享有的加分优惠）。

(3) 各项评审因素的设置如下：

包 1

(一) 技术部分评分 PT 满分 72 分

评标项目	评标分值	评标方法描述

评标项目	评标分值	评标方法描述
所投产品技术的响应情况	12	评委根据各响应人所投货物对招标文件规定的技术参数及要求逐项响应的情况，由评委进行评议打分。完全满足招标文件要求的得 12 分 (1)技术参数负偏离的每负偏离一项扣 2.4 分。(2)技术参数标注“★”号的如有偏离，按无效标处理。
人员岗位管理预案	3	根据响应人所提供的员工招聘方案以及由于员工辞退、离职、脱岗等原因导致缺编时的管理预案，并对缺编员工临时顶替人员到岗时限、重新招聘员工到岗时限作出承诺的阐述情况进行评分，描述详尽、预案合理的得 3 分，描述基本到位、预案基本合理的得 1.5 分，其余不得分。
坐席员培训方案	3	根据响应人提供的坐席员培训方案（分不同岗位），对培训的内容、理论学习和实践操作及对培训测试不合格员工不予聘用等情况进行评分，方案合理详尽的得 3 分，方案基本合理可行的得 1.5 分，其余不得分。
员工奖惩机制	2	根据响应人所提供的员工奖惩机制的阐述情况进行评分，机制安排合理的得 2 分，基本合理的得 1 分，其余不得分。
质量考核	3	根据响应人所提供的对质量考核的内容分解至全体员工、制定内部管理清退制度的情况进行评分，描述合理详尽的得 3 分，描述基本合理的得 1.5 分，其余不得分。
内部质量管理控制体系	2	根据响应人提供的内部质量管理控制体系，对坐席上岗、业务处理如何考核等情况进行评分，方案合理详实的得 2 分，描述基本到位的得 1 分，其余不得分。
组织架构与管理	3	根据响应人提供的层级管理以及组织架构进行评分，层级管理以及组织架构能保证管理落实到位，实行层级管理体系，保证管理、指挥、质量控制要求均能在组织架构上实现，且能满足各岗位具有明确的分工和职责要求的得 3 分，基本落实的得 1.5 分，其余不得分。
工作进度计划	3	根据响应人针对本项目制定的整体工作进度计划进行评分，工作进度计划能满足采购人需求且可行的得 3 分，基本满足且可操作的得 1.5 分，其余不得分。
档案管理方案	3	根据响应人针对本项目服务内容和项目特点，提出各项服务质量管理目标，制定主要管理措施(具体包括人员管理制度、档案管理制度、服务质量监控措施和服务预期效果等)，列出管理难点、重点，提出相应措施和解决办法的情况进行评分，方案完整清晰的得 3 分，基本完整的得 1.5 分，其余不得分。
保密制度	3	根据响应人建立的严禁坐席员擅自泄露 12345 便民服务平台以及数字城管系统消息的各项管理规章制度进行评分。规章制度描述合理详尽且可实施性强的得 3 分，基本合理可行的得 1.5 分，其余不得分。
队伍管理考核方案	3	根据响应人制定队伍管理考核方案，包括对采购人造成不利影响程度情况、队伍管理考核情况等评分，计划与方案详实合理且能最大程度贴合本项目需求的得 3 分，基本合理且适用于本项目的得 1.5 分，

评标项目	评分分值	评标方法描述
		其余不得分。
保障方案	3	根据响应人提供的对各项重要活动、突发事件的保障完成方案进行评分。保障方案描述合理详尽的得 3 分，基本合理的得 1.5 分，其余不得分。
现代企业管理体制①	3	根据响应人建立的现代企业管理体制中应对日常工作危机公关的方案以及工作规范和质量管理制等进行评分。具有完备的项目实施专门组织部门且工作规范、管理制度合理可操作的得 3 分，工作规范、管理制度可行的得 1.5 分，其余不得分。
现代企业管理体制②	3	根据响应人对新增人员和原有 12345 人员指标体系的关联作出的说明进行评分，描述合理详尽的得 3 分，基本合理的得 1.5 分，其余不得分。
交接制度与编排	3	响应人须根据节假日、双休日、工作日及一天不同时间段的 12345 话务量，提供的话务坐席员交接班制度和合理编排班次等情况进行评分，工作衔接编排得当、交接制度得当、班次合理的得 3 分，工作编排交接基本合理可行的得 1.5 分，其余不得分。
班次编排	3	响应人须根据每天的 12345 诉求件批转量、报备审阅量、评价审阅量，提供合理的 12345 批转人员（从事批转、报备审阅、评价审阅等工作）编排班次方案，班次编排合理，方案详实，可操作性强的得 3 分，班次编排与方案实施基本可行的得 1.5 分，其余不得分。
跟踪反馈制度	3	根据响应人对受理、批转、投诉等问题实行跟踪、反馈制度的情况进行评分，制度合理详尽，能确保处置、回复及满意率情况的得 3 分，制度基本完整能确保一定的满意率的得 1.5 分，其余不得分。
现场讲解①	3	根据投标人现场进行项目 PPT 介绍时，提供的对坐席人员安排方案的合理性是否符合福州实际情况，说明合理详尽的得 3 分，说明存在较明显缺漏的得 1.5 分，未提供现场讲解的不得分。
现场讲解②	3	根据投标人现场进行项目 PPT 介绍时，对本项目的后勤保障计划措施的说明是否符合福州实际情况，说明合理详尽的得 3 分，说明存在较明显缺漏的得 1.5 分，未提供现场讲解的不得分。
现场讲解③	3	根据投标人现场进行项目 PPT 介绍时，对本项目的过渡交接计划安排说明是否符合福州当地实际情况进行评分，说明合理详尽的得 3 分，基本合理的得 1.5 分，其余不得分。
现场讲解④	3	根据投标人现场进行项目 PPT 介绍时，对当平台日常运行出现纰漏需要危机公关或存在重要活动需要专项支撑等特殊时期的预案保障的说明是否符合福州当地实际情况进行评分，说明合理详尽的得 3 分，基本合理的得 1.5 分，其余不得分。
现场讲解⑤	2	根据投标人现场进行项目 PPT 介绍时，提供的总体服务方案介绍是否符合福州当地实际情况，说明合理详尽的得 2 分，说明存在部分缺漏的得 1 分，其余不得分。

(二) 商务部分评分 PB 满分 18 分

评标项目	评分分值	评标方法描述
业绩	3	投标人自 2016 年以来参与过同类型采购项目的每提供一份业绩得 1 分，最高得 3 分。无业绩或业绩证明资料不全的本项得 0 分。注：投标人须同时提供中标公告（提供相关网站中标公告的下载网页并注明网址）、中标通知书复印件、采购合同文本复印件，以及能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件复印件，提供不全的本项不得分。
累计坐席数量	3	根据投标人自 2016 年 1 月 1 日至投标截止期前（以合同签订时间为准）已签约的热线项目的累计坐席数量进行评分，30≤累计签约坐席数量<50 的得 1 分，50≤签约坐席累计数量<70 的得 2 分，签约坐席累计数量≥70 的得 3 分。（需提供相关证明材料复印件，未提供不得分。）
服务周期	3	根据响应人自 2016 年 1 月 1 日至投标截止期前（以合同签订时间为准）响应人独立承担热线项目，提供的每个案例服务周期连续两年得 0.5 分，提供的每个案例服务周期连续两年（不含）以上得 1 分；满分为 3 分。（需提供相关证明材料复印件，未提供不得分。）
项目经理①	3	根据响应人提供的拟担任本项目经理的专业情况（专业素质、技术能力、经验等）进行评分。须提供履历表、学历证书复印件、近半年社保和相关项目建设经验；提供完全的得 3 分，缺项或未提供的不得分。
本地化服务	3	为了沟通交流应急处理方便，响应人应熟悉本地环境且在项目所在地设有办事机构（含公司、分公司），须提供合法营业执照证明材料、办事机构地点、联系人、联系电话等。提供完全的得 3 分，缺项或未提供的不得分。
证书	1	投标人或其总公司具有中华人民共和国增值电信业务经营许可证（含呼叫中心业务）的得 1 分，未提供不得分。
项目经理②	2	根据响应人自 2016 年 1 月 1 日至投标截止期前（以合同签订时间为准）项目经理参与过 12345 热线服务项目数量达 1 个（含 1 个）以上的得 2 分（需提供相关证明材料复印件，未提供不得分。）

（三）报价部分评分 PF 满分 10 分

a. 价格分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：磋商报价得分=（磋商基准价 / 最后磋商报价）×价格权值×100。因落实政府采购优惠政策需进行价格扣除的，以扣除后的价格计算磋商基准价和最后磋商报价。

(四) 根据政府采购政策可享有的加分优惠评分 PE

无

(五) 价格扣除部分

评标项目	评标方法描述
小型、微型企业, 监狱企业, 残疾人	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), 对相应货物、工程或服务的价格给予 10%的扣除。符合条件的残疾人福利性单位参加采购活动时, 应提供《残疾人福利性单位声明函》, 并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的, 不重复享受政策

(4) 成交候选供应商排列规则顺序和并列相同时的处理约定如下:

- a. 成交候选供应商按照综合评审总得分 (FA) 由高到低顺序排列推荐。
- b. 综合评审总得分 (FA) 相同的, 按照经评审最后磋商报价 (即经政府采购优惠政策进行价格扣除后的最后报价) 由低到高顺序推荐。
- c. 综合评审总得分 (FA) 且经评审最后磋商报价 (即经政府采购优惠政策进行价格扣除后的最后报价) 仍然相同的, 按照技术指标优劣顺序推荐。
- d. 经前述顺序处理仍然并列相同的, 则通过随机抽取方式确定优先顺序推荐。

四、评审报告

4.1 磋商小组完成评审后, 应当编写评审报告并提交给采购人。

4.2 评审报告应当包括以下主要内容:

- (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, 包括对供应商的资格审查情况、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。

4.3 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供应商，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。

五、其他规定

5.1 其他规定

5.1.1 评审应全程保密且不得透露给任一供应商或与评审工作无关的人员。

5.1.2 评审将进行全程实时录音录像，录音录像资料随采购文件一并存档。

5.1.3 若供应商有任何试图干扰具体评审事务，影响磋商小组独立履行职责的行为，其响应无效且不予退还磋商保证金。情节严重的，由财政部门列入不良行为记录。

5.1.4 根据采购项目的特点和需要，需要加以详细规定的其他磋商程序规定、要求等内容：

无。

第 2 节 竞争性磋商须知

一、总则

1.适用范围：

1.1 适用于磋商文件载明项目的采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

2.定义及要求：

2.1“采购标的”指磋商文件载明的需要采购的货物、服务、工程。

2.2“采购人”指本次采购项目的买方、或业主方、或甲方，具体见磋商文件第一章；“采购代理机构”系指接受采购人委托，组织开展竞争性磋商采购活动的代理机构，具体见磋商文件第一章。

2.3“潜在供应商”按照磋商文件第一章规定进行报名，且有意向参加本项目响应磋商的供应商。

2.4“供应商”指按照磋商文件第一章规定进行报名，且已经提交响应文件的法人或其他组织或自然人。只有适合自然人参与和承接的政府采购项目，供应商可以是自然人。

2.5“单位负责人”指单位法定代表人（供应商为法人的）或法律、法规规定代表单位行使职权的主要负责人（供应商为其他组织的）。

2.6“供应商代表”指供应商（为法人或其他组织的）的单位负责人或由其授权的委托代理人，即单位负责人授权书中载明的接受授权方。供应商为自然人的，由本人签字并附身份证明。

3.合格的供应商：

3.1 一般规定

3.1.1 供应商应当遵守中国的有关法律、法规和规章的规定，参加政府采购活动时已经自觉检查并按照政府采购相关法律规定，主动回避相应利害关系。

3.1.2 为采购项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目除整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务之外的其他采购活动。

3.1.3 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，不得参加政府采购活动。

供应商有责任检查自身情况，在响应文件中对是否违反以上一般规定做出如实声明，否则其响应文件将被否决。

3.2 特别规定

3.2.1 供应商的资格要求：详见竞争性磋商须知前附表第 1 项。

3.2.2 是否接受联合体形式的响应磋商：详见竞争性磋商须知前附表第 2 项。若接受联合体形式且供应商为联合体，则联合体各方除了应遵守本章第 3.1 条规定外，还应遵守下列规定：

(1) 联合体各方应提交联合体协议，联合体协议应符合磋商文件规定。

(2) 联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的响应磋商。

(3) 联合体各方应共同与采购人签订政府采购合同，就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.3 若接受联合体形式，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可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加政府采购活动。若不接受联合体形式，则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。

4.参与竞争性磋商费用：

4.1 除法律法规或采购文件另有规定之外，供应商应自行承担其准备与参加竞争性磋商所涉及的一切费用。

二、竞争性磋商文件

5.竞争性磋商文件的组成：

5.1 竞争性磋商文件由下述部分组成：

第一章 采购公告（或采购邀请书）

第二章 竞争性磋商须知

第三章 采购内容及要求

第四章 合同主要条款及格式

第五章 首次响应文件格式

5.2 除上述内容以外，采购人、采购代理机构或者磋商小组在采购过程期间对磋商文件所作的澄清、修改或补充，均构成磋商文件的组成部分，对采购人和供应商具有约束力。

6.竞争性磋商文件的澄清、补充、修改及现场考察等：

6.1 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、补充或者修改，澄清、补充或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清、补充或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组将在提交首次响应文件截止时间 5 个日历日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的潜在供应商，不足 5 个日历日的，采购人、采购代理机构或磋商小组将顺延提交首次响应文件的截止时间。

6.2 提交首次响应文件截止时间前，若采购人发布更正公告，则更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于竞争性磋商文件的澄清、补充或修改等）作为磋商文件组成部分，对采购人和供应商具有约束力。更正公告作为采购人、采购代理机构或磋商小组通知所有潜在供应商的书面形式，潜在供应商务必随时关注磋商文件中载明的指定媒体，以免遗漏。

6.3 采购人、采购代理机构可以视采购项目的具体情况，组织供应商进行现场考察或召开磋商前答疑会，是否组织现场考察或召开磋商前答疑会详见竞争性磋商须知前附表第 3 项。

三、响应文件编制

7.应标要求

7.1 供应商可按照合同包号，对竞争性磋商文件中载明的全部或部分合同包进行响应。对于能够详细列明采购标的技术、服务要求的采购项目，供应商响应时，对同一个合同包内所有的采购内容和要求必须进行完整响应，否则其相应合同包的响应文件将被否决。

7.2 供应商代表在同一个合同项下只能接受一个供应商的委托参加响应磋商，否则其响应文件将被否决。

7.3 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容和要求，按磋商文件的规定提供响应文件，并对其所提供的全部资料、承诺和声明的真实性、合法性和准确性负责。

7.4 除非竞争性磋商须知前附表另有规定外，供应商提供的响应文件应使用中文文本，若有不同文字文本，以中文文本为准。

7.5 响应文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述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。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

7.6 除非竞争性磋商须知前附表另有规定外，供应商承诺的报价应以人民币进行报价，合同实施结算时亦以人民币支付；所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

8.首次响应文件的组成：

8.1 首次响应文件包括但不限于下列部分：

- (1) 响应函
- (2) 报价一览表（含详细报价书）
- (3) 资格证明文件
- (4) 磋商保证金凭证
- (5) 技术和商务偏离表
- (6) 相关技术、商务、服务响应承诺及资料
- (7) 供应商提交的其他资料
- (8) 要求作为响应文件组成部分的其他内容（若有）

9.响应文件有效期：

9.1 响应文件有效期见竞争性磋商须知前附表第 4 项，响应文件承诺的有效期限不得少于磋商文件载明的有效期，**否则其响应文件将被否决。**

9.2 特殊情况下采购人可于响应文件有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。供应商可以拒绝延长有效期，且其磋商保证金可以退还，但其供应商资格将被取消。同意延长有效期的供应商，不需要也不允许修改其响应文件及磋商承诺，但将要求其相应延长磋商保证金有效期，有关退还和不予退还磋商保证金的规定在有效期延长期内继续有效。

10.磋商保证金：

10.1 供应商应在参加竞争性磋商之前按竞争性磋商须知前附表第 5 项规定的金额、形式等要求提交磋商保证金。磋商文件若接受联合体形式且供应商为联合体

的，则可以由联合体中的牵头方提交磋商保证金，其提交的磋商保证金对联合体各方均具有约束力。

10.2 磋商保证金为响应文件的重要组成部分之一。磋商保证金用于保护本次磋商活动免受供应商的违约或失信行为而引起的风险。未按规定提交磋商保证金的，其响应文件将被否决。

10.3 磋商保证金退还：

10.3.1 采购人或者采购代理机构将在采购活动结束后及时退还供应商的保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外（比如：采购人委托代理机构组织磋商采购，成交的供应商未向采购代理机构出具已签订合同证明材料，造成磋商保证金退还时间延误的结果，由成交的供应商自行承担和谅解等）。未成交人的保证金将在成交通知书发出后5个工作日内退还，成交人的保证金将在采购合同签订后5个工作日内退还。关于磋商保证金退还的其它要求见竞争性磋商须知前附表第6项。

10.3.2 质疑或投诉涉及的供应商，若其磋商保证金尚未退还，则待质疑或投诉处理完毕后，且没有发生法律法规或者磋商文件规定的不予退还磋商保证金情形，则由采购人或采购代理机构给予及时退还。

10.4 如果供应商发生以下任何一种情况时，其磋商保证金将被不予退还：

- (1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交人不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 供应商在提交最后报价后要求退出磋商的；
- (6) 供应商假借以他人名义参加磋商或者以其他方式弄虚作假，骗取成交；
- (7) 国家法律法规以及磋商文件中规定的其他磋商保证金不予退还的情形。

上述不予退还磋商保证金的情况不能抵偿给采购人或采购代理机构造成损失的，供应商还要承担赔偿责任。

11.响应文件基本编制要求：

11.1 供应商须编制由本须知规定组成的响应文件正副本份数详见竞争性磋商须知前附表第 7 项。响应文件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，副本可以用正本的完整复印件。响应文件封面上应标明“正本”、“副本”字样。正本与副本内容如有不一致，则以正本为准。

11.2 响应文件应由供应商代表签字并加盖公章。供应商代表如果不是竞争性磋商须知中定义的“单位负责人”，则其响应文件中还必须提供“单位负责人授权书”。

11.3 响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖供应商单位公章或由供应商代表签字确认。

11.4 供应商应提交证明其拟提供货物、服务或工程符合磋商文件要求的技术和商务响应文件，该文件可以是文字资料、图纸和数据，并对拟提供的货物、服务或工程的主要内容进行详细描述。

12.纸质响应文件的密封、标识、签署和提交（除磋商文件相应章节已有规定之外，电子竞争性磋商活动的具体操作流程以福建省政府采购网上公开信息系统设定的为准。）

12.1 供应商应当将响应文件密封包装提交，并在外封套上标识项目名称、项目编号、供应商单位名称以及“于 ____ 之前（指首次响应文件递交截止日期及时间）不准启封响应文件”的字样；采用邮寄方式提交响应文件的，其外包装上也必须按前文要求做好标识内容和字样，且供应商还应当主动向采购人或采购代理机构确认邮件收递情况。由于供应商未按照要求对其提交的响应文件进行密封、标识、邮寄确认等，由此可能产生的后果（包括拒收、误放、遗漏或提前拆封等情形），将由供应商自行承担相应结果，采购人或采购代理机构不承担责任。

12.2 供应商应当在磋商文件规定的提交响应文件截止时间前，将首次响应文件密封送达磋商文件规定的指定地点。在截止时间后送达的首次响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构或者磋商小组将不予接收。

12.3 供应商在首次响应文件递交截止时间前，可以对其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、采购代理机构或磋商小组。补充、修改的内容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。供应商在提交响应文件截止时间前提交的补充、修改或者撤回申请要求，应当以原件书面形式并由供应商代表签署（供应商代表如果

不是竞争性磋商须知中定义的“单位负责人”，则还必须提供“单位负责人授权书”)，或者加盖供应商单位公章方可生效，否则采购人、采购代理机构或磋商小组将视为无效补充、修改或者撤回。采购人、采购代理机构或磋商小组不接受供应商口头、电话、传真或电子邮件形式提交的补充、修改或者撤回。

12.4 供应商在磋商过程中根据磋商小组要求，提交的有关澄清、说明、补充、更正响应文件以及最后报价响应文件等资料，均应由供应商代表签署（供应商代表如果不是竞争性磋商须知中定义的“单位负责人”，则还必须提供“单位负责人授权书”)，或者加盖供应商单位公章。

12.5 除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律法规及财政部门颁布的规范性文件允许的两家供应商进行竞争性磋商采购情形外，首次响应文件递交截止时间后，提交响应文件的供应商不足三家的，本次竞争性磋商活动终止，除采购任务取消情形外，采购人将依法重新组织采购或者采取其他方式采购。

四、竞争性磋商

13. 评审和磋商基本准则

13.1 对所有供应商的评审和磋商，都采用相同的程序和标准。

13.2 磋商及评审过程将严格按照磋商文件的要求和条件进行，磋商小组将根据供应商的响应文件，按磋商文件规定的磋商程序及评审的标准和方法进行评审、磋商，并推荐成交候选人。

14. 磋商程序以及评审标准和方法

14.1 采购人将根据项目的特点依法组建磋商小组。磋商小组将根据磋商文件规定的程序、评审标准和方法等内容对供应商进行评审、磋商。

14.2 在进入磋商阶段之前，磋商小组将对供应商提交的首次响应文件中资格证明文件以及其他响应文件是否对磋商文件的要求作出实质性响应进行审查。如果供应商资格审查和实质性响应审查不合格，则其响应文件将被磋商小组否决，按无效处理，不进入磋商阶段，磋商小组将告知有关供应商。

14.2.1 供应商有下列情况之一者，其提交的响应文件将被视为未实质性响应磋商文件要求，磋商小组将否决其响应文件，按无效处理：

- (1)响应文件中提供的资格证明文件不全的；
- (2)响应文件未按磋商文件规定由供应商代表签字,或未按磋商文件规定加盖供应商单位公章的；或供应商代表未获得有效授权的；
- (3)供应商未按磋商文件规定提交磋商保证金的；
- (4)响应文件有效期不满足磋商文件要求的；
- (5)响应内容与磋商采购内容及要求有重大偏离或保留的,限制了采购人的权利或者减少成交人合同项下的义务；（由于磋商项目本身特点,不能详细列明采购标的的技术、服务要求的除外）；
- (6)响应文件中附有采购人无法接受的条件的；
- (7)不符合磋商文件中规定的其它实质性条款（比如：报价超过了磋商文件规定的最高限价）。

14.2.2 其他情形

包：1

包一般情形

无

技术符合性

明细
响应人技术部分的实际得分少于竞争性磋商文件设定的技术部分总分 50%的。
不满足招标文件第三章“技术和服务要求”中带★号的条款。
响应文件中提供虚假或失实资料的。
不符合竞争性磋商文件中规定的其它实质性要求条款的。

商务符合性

明细
交付地点、交付时间、交付条件、支付方式不满足竞争性磋商文件要求的。
响应文件中提供虚假或失实资料的。
不符合竞争性磋商文件中规定的其它实质性要求条款的。

附加符合性

无

价格符合性

磋商小组决定供应商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。

14.3 磋商小组在对供应商进行响应文件资格审查、实质响应性审查时，可以要求供应商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等内容作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、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。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。

14.4 只有资格审查和实质性响应审查合格的供应商才能进入磋商阶段。磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的合格供应商平等的磋商机会。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动竞争性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。磋商过程中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，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。根据采购项目的特点和需要，在磋商过程中可能发生实质性变动的内容详见竞争性磋商须知前附表第 8 项。

14.5 合格供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求提交补充响应文件（首次响应文件中已经提交过的如资格证明文件等资料，不用重新提供），并由供应商代表签字或加盖供应商单位公章。供应商代表如果不是竞争性磋商须知中定义的“单位负责人”，则还必须提供“单位负责人授权书”。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

14.6 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的合格供应商在规定时间内提交最后报价。属于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律法规及财政部门颁布的规范性文件允许的两家供应商进行竞争性磋商采购情形，则提交最后报价的供应商可以为 2 家。

14.7 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家及以上供应商的设计方案或者解决方案，具体推荐数量和投票细则等内容按照“竞争性磋商须知前附表”中专项附件：“评审的标准和方法”的相关条款规定执行，并要求其在规定时间内提交最后报价。属于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律法规及财政部门颁布的规范性文件允许的两家供应商进行竞争性磋商采购情形，则提交最后报价的供应商可以为 2 家。

14.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如果供应商的最后报价明显

低于其他最后报价, 使得其最后报价有可能影响商品或服务的质量或者不能诚信履约的, 供应商应当按照磋商小组要求, 在规定时间内作出书面说明, 必要时提交相关证明材料; 供应商不能合理说明其报价合理性的, 磋商小组可以做无效响应文件和无效报价处理。

14.9 磋商小组将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, 具体评审的标准和方法详见竞争性磋商须知前附表第 9 项。磋商小组根据综合评分情况, 按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名及以上成交候选供应商, 并编写评审报告。属于《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律法规及财政部门颁布的规范性文件允许的两家供应商进行竞争性磋商采购情形, 则可以按照评审得分由高到低顺序推荐 2 名成交候选供应商。如果成交候选供应商出现并列相同的评审得分, 则相应处理方式按照“竞争性磋商须知前附表”中专项附件: “评审的标准和方法”的相关条款规定执行。

14.10 供应商提交的响应文件和资料将给予保密, 但不退回 (有关证件或证照的原件除外)。

五、合同授予

15. 授予合同的准则:

15.1 除不可抗力等因素外, 合同将授予响应文件符合竞争性磋商文件要求, 能够圆满地履行合同, 且被磋商小组推荐为第一成交候选人的供应商。

15.2 政府采购合同履行中, 采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的, 在不改变合同其他条款的前提下, 可以与成交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采购金额的百分之十。

15.3 为维护国家利益和社会公共利益, 最低报价不是被授予合同的绝对保证。

16. 确定成交供应商:

16.1 采购人委托代理机构组织竞争性磋商采购活动的, 采购代理机构在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

16.2 采购人在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选人中，按照综合评分得分排序由高到低的原则确定成交人，也可以书面授权磋商小组直接确定成交人。采购人逾期未确定成交人且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交人。

17.成交通知:

17.1 采购人或者采购代理机构在成交人确定后 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告成交结果，同时向成交人发出成交通知书。采用书面推荐供应商参加采购活动的，还将公告采购人和评审专家的推荐意见。

17.2 成交通知书对采购人和成交人具有同等法律效力。除不可抗力因素或政策原因外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交人拒绝签订政府采购合同的，均应当承担相应的法律责任。未成交人对成交结果公告如果有异议的，应当自成交结果公告刊登之日起 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，有关质疑、投诉的相关规定和要求，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、有关财政部规章等法律文件规定执行。

18.签订合同:

18.1 采购人与成交人应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照采购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政府采购合同。根据项目的特点和需要，采购人如果对签订合同的时间期限、地点有特别要求的，可以在成交通知书中进一步明确，成交人应当按照成交通知书的规定和要求，及时与采购人签订合同。

18.2 竞争性磋商文件、成交人的响应文件及其有关澄清承诺文件等，均为签订政府采购合同的依据和组成部分。

18.3 采购人不得向成交人提出超出竞争性磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交人订立背离竞争性磋商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。

六、询问、质疑与投诉

19.询问

19.1 潜在供应商或供应商对本次采购活动的有关事项如有疑问，可向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将按照政府采购法及实施条例的有关规定进行答复。

20. 质疑

20.1 质疑应在政府采购法及实施条例规定的时效内提出，并符合下列条件：

20.1.1 对磋商文件提出质疑的，质疑人应为潜在供应商，且两者的身份、名称等均应保持一致。对采购过程、结果提出质疑的，质疑人应为供应商，且两者的身份、名称等均应保持一致。提出质疑的供应商应当是直接参与所质疑项目采购活动的供应商。

20.1.2 质疑人应提交质疑函原件。

20.1.3 质疑函应包括下列主要内容：

① 质疑人的基本信息，至少包括：全称、地址、邮政编码、联系人及联系电话等；适合自然人参加磋商的政府采购项目且质疑人为自然人的，质疑人提供本人的身份证复印件。质疑人为法人或其他组织的，提供统一社会信用代码营业执照或者组织机构代码登记证件复印件、单位负责人的身份证复印件；质疑人代表为委托代理人的，还应同时提供单位负责人授权书和委托代理人的身份证复印件。

② 所质疑项目的基本信息，至少包括：项目编号、项目名称等；

③ 所质疑的具体事项（以下简称：“质疑事项”）；

④ 质疑人自身权益受到损害的事实依据和证明材料，至少包括：

a1 所质疑的具体事项事实存在的证明材料；

a2 所质疑的具体事项事实导致质疑人自身权益受到损害的证明材料，如：采购文件、采购过程或成交结果违法违规，损害自己合法权益等证明材料；

备注：若质疑的具体事项按照有关法律、法规和规章规定处于应当保密阶段，则应提供信息或证明材料为合法或公开渠道获得的有效证据（若证据无法有效表明信息或证明材料为合法或公开渠道获得，则前述信息或证明材料视为无效）。

⑤ 针对质疑事项提出的明确请求和法律依据，

前述明确请求指质疑人提出质疑的目的、希望采购人或采购代理机构对其质疑作出的处理结果，如：暂停采购活动、修改磋商文件、停止或纠正违法违规行为、成交结果无效、废标、重新采购等，质疑人提出质疑请求还应当对相应的法律依据进行说明。

⑥提出质疑的日期以及质疑人代表联系方式，至少包括：姓名、手机、电子信箱、邮寄地址等。

20.2 对不符合前文第 20.1 条规定的质疑，采购人或采购代理机构将按照下列规定进行处理：

20.2.1 超过质疑时效提交的或者质疑人不是直接参与所质疑项目采购活动的供应商，书面告知质疑人其质疑不成立的原因和理由。

20.2.2 质疑函内容不符合规定的，告知质疑人修改、补充后在政府采购法及实施条例规定的时效内重新提交质疑函原件。质疑人拒不修改或补充的，则采购人或采购代理机构应当在质疑答复期内书面告知对方质疑不成立的原因和理由。

20.2.3 质疑人修改、补充质疑函超过质疑时效提交的按 20.2.1 款处理。供应商提交质疑函时，要认真阅读本章第 20 条关于质疑的相关规定，以免内容或资料不齐，需要修改补充而延误时间。

20.3 对符合前文第 20.1 条规定的质疑，采购人或采购代理机构将按照政府采购法及实施条例的有关规定进行答复。

21.投诉

21.1 若对质疑答复不满意或质疑答复未在答复期限内作出，质疑人可在答复期限届满之日起 15 个工作日内向磋商文件中载明的监督管理部门投诉。

21.2 投诉应有明确的请求和必要的证明材料，投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

七、有关信息公告和监督部门

22.政府采购信息公告媒体

22.1 本项目的有关信息，包括但不限于采购公告、更正公告（若有）、磋商文件、磋商文件的澄清或修改（若有）、成交公告、终止公告（若有）、废标公告（若有）等都将在磋商文件载明的指定媒体发布。潜在供应商或供应商务必随时关注，以免遗漏。

22.2 信息公告指定媒体：详见竞争性磋商须知前附表第 11 项。

23.监督管理部门

23.1 磋商采购活动的监督管理部门详见竞争性磋商须知前附表第 12 项。

八、根据采购项目特点或政策需要补充的其他内容

24.履约保证金

24.1 采购人可以根据项目特点和需要，确定是否要求成交人在合同签订前，按照磋商文件规定的时间、形式、金额提交履约保证金，履约保证金的数额不超过中标合同金额的 10%，具体详见磋商须知前附表第 13 项规定。

24.2 磋商文件要求在合同签订前提交履约保证金，如果成交人无故拖延或者拒不提交履约保证金的，则视为成交人拒绝与采购人签订合同，该成交人将承担违法行为的法律责任。

25.其他新增内容：

根据采购项目特点或政策需要补充的其他新增内容详见竞争性磋商须知前附表第 14 项。

第三章 采购内容及要求

一、（根据本项目实际情况，填写“采购标的”或“项目概况”）

福州市 12345 便民服务平台是利用现代信息技术搭建而成的监督指挥平台，平台通过网站、热线电话、电子邮件、微博、微信、手机 APP 等受理渠道解决市民“咨询、投诉、建议、求助”四类诉求问题，为广大市民提供 365 天，7*24 小时、全天候的热线服务。平台还开通“政企直通车”、“即问即答”、“三方通话”等功能，并与省 12345 平台、市网格化平台、e 福州等进行了对接，实现了数据互联互通、共享、业务协同办理。

福州市“智慧福州”管理服务中心（以下简称“市智慧中心”）现有坐席员工作场地在仓山区南江滨西大道 199 号福州规划馆 4 楼，根据业务管理需要，12345 便民服务平台 12345 话务坐席人员实行三班倒（早班 18 人、中班 20 人、晚班 6 人），为市民提供 24 小时全天候的热线服务。坐席员平均年薪 5.34 万元（含五险一金），薪酬结构包括基本工资、绩效工资、车辆补贴、餐费补贴、考勤奖、节假日补贴、夜班补贴。坐席员年终绩效奖金，由市智慧中心根据实际情况另行报市政府审批。应项目需求，本次增补招录坐席人员控制数为 40 人。

二、技术要求

(一) 项目建设内容

本次招录新增的坐席人员控制数为 40 人，负责队伍建设（包括招聘、培训、薪资核算与发放等）和日常业务管理；

(二) 项目服务期限

本次服务期限为两年，合同按年度分两期签订，每期一年，合同期每满一期后，甲方将对乙方的履约情况进行考核评估，并结合坐席服务实际开展情况决定是否续签下一年度合同。

(三) 坐席岗位人员配置及工作要求

坐席员主要工作包括：12345 诉求件受理(包括电话接听等)、批转、报备审阅、评论审阅等工作。

(四) 坐席员要求

1、普通坐席员

- 1.1.男女不限，年龄 20-35 周岁；
- 1.2.具有大专以上学历及以上文化程度；
- 1.3.掌握计算机办公系统操作及运用；
- 1.4.有从事电话客服工作经验者优先；
- 1.5.作风正派，有吃苦精神，无犯罪记录和明显不良嗜好。

2、管理员

- 2.1.男女不限，年龄 25-35 周岁；
- 2.2.具有本科学历及以上文化程度；
- 2.3.掌握计算机办公系统操作及运用；
- 2.4.有从事电话客服工作经验者优先；
- 2.5.有较强的文字功底和写作能力者优先；
- 2.6.具有坐席客服管理经验；
- 2.7.作风正派、管理有方、有吃苦精神、有团队精神和质量意识和职业道德。无犯罪记录和明显不良嗜好。

(五) 考核办法

1、考核内容包括业务指标、设备养护、劳动保障、系统运维等。

2、市智慧中心对坐席外包服务单位实行月考核，采取扣分与罚款相结合的方式进行考核计扣，总分 100 分。具体计扣细则如下：

(1) 业务考核（70 分）

1.1、12345 平台部分

1.1.1、12345 批转员必须在 1 个工作日内对诉求件进行首次批转，在 1 个工作日内对市直承办单位的报备情况和诉求人的评价情况进行审阅，首次批转、报备审

阅、评价审阅及时率均应达到 100%。首次批转、报备审阅、评价审阅未及时办理的，每件次扣 1 分，同时对坐席服务外包单位扣罚 500 元（大面积故障（含平台中断）或不可抗力等外部因素影响及时率的情况除外），以此类推。

1.1.2、12345 批转员必须对诉求件进行准确首次批转、报备审阅、评价审阅，要求首次批转的准确率不低于 96%，确保事事有着落。首次批转准确率不能低于 96%，每降低 1%扣 1 分，每提高 1%加 1 分，以此类推。低于 95%的，每降低 1%，扣分的同时，对坐席服务外包单位扣罚 3000 元（大面积故障（含平台中断）或不可抗力等外部因素影响接通率的情况除外），以此类推。

1.1.3、案件批转、报备审阅、评价审阅等每出现 1 次明显差错件，扣 0.5 分，同时对坐席服务外包单位扣罚 1000 元。因乙方原因造成事无着落的，每件扣 10 分，同时对坐席服务外包单位扣罚 10000 元。

1.1.4、每月即时接通率不低于 96%。根据全国政府热线服务规范要求，电话坐席在 15s 内接听群众诉求的，视为即时接通，每降低 1%扣 1 分，每提高 1%加 1 分，以此类推。低于 95%的，每降低 1%，扣分的同时，对坐席服务外包单位扣罚 3000 元（大面积故障（含平台中断）或不可抗力等外部因素影响接通率的情况除外），以此类推。

1.1.5、每月即时解答率不低于 90%。要求电话坐席即时解答件占电话咨询件的 90%以上，每降低 1%扣 1 分，同时对坐席服务外包单位扣罚 3000 元（大面积故障（含平台中断）或不可抗力等外部因素影响接通率的情况除外），以此类推。

1.2、数字城管系统部分

1.2.1、数字城管批转员必须在 1 小时内完成立案、批转、结案等操作，立案、批转、结案及时率在 98%以上，及时率每降低 1%扣 1 分，同时对坐席外包服务单位扣罚 1000 元，以此类推。

1.2.2、数字城管批转员必须对信息采集单位上报的等各类案件予以审核立案，要求准确立案率在 98%上。准确立案率每降低 1%扣 1 分，同时对坐席外包服务单位扣罚 1000 元，依此类推。

1.2.3、数字城管批转员必须将已立案案件准确批转到各处置单位或各区指挥中心，要求准确批转率不低于 98%。准确批转率每降低 1%扣 1 分，同时对坐席外包服务单位扣罚 1000 元，依此类推。

(2) 设备养护考核 (5 分)

2.1、坐席员应规范操作使用电脑、电话等设备，如因操作不当造成设备损坏故障的，设备照价赔偿，扣 2.5 分，并对坐席外包服务单位扣罚 500 元。

2.2、坐席员不得擅自改变坐席员办公设备的使用区域，或将设备私自拆解、私自送修、擅自修改功能配置、挪作他用。每发现一人次对坐席外包服务单位扣 2.5 分，扣罚 500 元。

(3) 劳动保障考核 (5 分)

3.1、坐席员工资应不低于福州市最低工资标准,如发现未按规定执行,对坐席外包服务单位每人次扣 1 分，并扣罚 1000 元。

3.2、坐席员社保缴纳应符合福州市本地社保缴纳要求，如发现未按规定执行，对坐席外包服务单位每人次扣 1 分，并扣罚 1000 元。

(4) 其它考核 (10 分)

4.1、坐席外包服务单位应遵守保密规定，严禁擅自泄露 12345 便民服务平台以及数字城管系统信息。要求保密而未按规定采取保密措施的，每次扣 1 分，并对坐席外包服务单位扣罚 500 元；造成不良后果的，每次扣 3 分，同时对坐席外包服务单位扣罚 1000 元。

4.2、坐席员应严格遵守各项管理规章制度。如发现未按规定执行，每次扣 1 分，并对坐席外包服务单位扣罚 200 元。

4.3、市智慧中心对坐席外包服务单位每月的考核结果，坐席外包服务单位应签字确认。坐席外包服务单位应及时确认，一周内未签字确认的视为默许确认，扣 2 分，并扣罚 500 元。

4.4、因坐席员工作失误、服务质量存在问题等引起市民和承办单位投诉、领导批示查办、省、市效能办警告或媒体曝光等社会各界反映的问题，视其严重程度，每次扣 1 到 5 分，同时对坐席外包服务单位扣罚 500-3000 元。

4.5、坐席外包服务单位应于每月 5 日前向考核评价小组上报以下资料：坐席员上月出勤表及本月排班表；员工教育学习培训签到单及学习记录；上月工作总结；坐席外包服务单位月度自查结果报告。未按要求提供相关资料的，每次扣 2 分，同时对坐席外包服务单位扣罚 1000 元。

4.6、除做好 12345 话务员、批转员、以及数字系统批转员日常工作和系统运维工作外，坐席外包服务单位还应积极配合市智慧中心开展相关工作，如参观接待、提供相关数据材料、协调督促辅助性工作等，未积极配合且造成负面影响的，每次扣 2 分，同时对坐席外包服务单位扣罚 1000 元。

(5) 考核结果应用

考核达标分数为 90 分。在每个合同周期内，如果月考核成绩未达标，第一次市智慧中心对坐席外包专业单位进行警告，第二次约谈坐席外包服务单位负责人，第三次终止合同。同时，如发现坐席外包服务单位在执行合同中存在以上违约行为，坐席外包服务单位应支付给市智慧中心的违约金（扣款金），市智慧中心均可在相应季度应支付的合同价款中予以抵扣。

三、商务条件

包：1

1、交付地点：福建省福州市仓山区南江滨西大道 199 号

2、交付时间：合同签订后 7 天内交货

3、交付条件：现场交付

4、是否收取履约保证金：否

5、是否邀请投标人参与验收：否

6、验收方式数据表格

验收期次	验收期次说明
1	按磋商文件要求

7、支付方式数据表格

支付期次	支付比例(%)	支付期次说明
1	25	合同签订后，服务期满三个月，支付合同总金额的 25%。
2	25	合同签订后，服务期满六个月，支付合同总金额的 25%。
3	25	合同签订后，服务期满九个月，支付合同总金额的 25%。
4	25	合同签订后，服务期满十二个月，支付合同总金额的 25%。

(一)、其他要求

1、电脑、电话、打印机、空调、办公桌椅、坐席员服装费、更衣柜等设备日常维修、更新、添置的费用，坐席员办公场所水电费、以及办公用品如纸、笔、墨水、打印机墨粉等费用均由甲方负责承担，并提供办公场所。

2、在本项目合同服务期开始时，乙方原则上应接纳甲方现有聘用的坐席员，并保证其工资待遇不低于现有水平，如人员和待遇有调整应征得甲方同意，确保坐席工作有序衔接。

3、签订合同后 10 个工作日内，乙方以支票、银行保函或银行汇票方式须向甲方交纳相当于合同总额 5%的履约保证金。合同履行结束后，提交全部报告材料，无质量和服务问题，原额（无息）归还履约保证金。如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

4、该项目的数据成果最终所有权归甲方所有，未经同意，乙方不得擅自扩散或提供给第三方使用。

5、在合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。双方不愿协商、调解解决或者协商、调解不成的，双方商定，申请福州仲裁委员会仲裁。

6、乙方应遵守甲方制定的相关规章、制度等，乙方对在合同履行期间所获得的甲方的情报和资料有保密义务，泄漏秘密应承担的责任。不论合同是否变更、解除、终止，本条款均有效。

7、甲、乙任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传、传真、电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

8、不可抗力：如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，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事故所影响的时间。

9、受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以书面形式通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件送给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

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)。

6.2 本项目是否邀请其他供应商参与验收:

不邀请。 邀请,具体如下: (按照磋商文件规定填写)。

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

第五章 首次响应文件格式

编制说明

1、本附件所有格式为响应文件的组成部分，供采购人或代理机构编制磋商文件时参考使用。由于新增政策、行业管理规定或者不同项目实际特点需要,则采购人或代理机构可以对有关表格进行必要的补充或修改，以满足实际项目的使用。

2、除磋商文件另有规定外，磋商文件要求原件的，供应商在纸质响应文件正本中应提供原件；磋商文件要求复印件的，供应商在纸质响应文件中可提供原件、复印件或扫描件；磋商文件对原件、复印件未作要求的，供应商可自行确定在纸质响应文件中提供原件、复印件或扫描件（若供应商提供注明“复印件无效”的材料或资料，供应商在纸质响应文件正本中应提供原件）。

福建省政府采购项目竞争性磋商

响应文件
(首次)

项目名称：_____

项目编号：_____

合同包：_____

供应商名称：_____

日期：_____

目 录

附件 1：响应函

附件 2：报价一览表（含详细报价书）

附件 3：资格证明文件

附件 4：磋商保证金凭证

附件 5：技术和商务偏离表

附件 6：相关技术、商务、服务响应承诺及资料

附件 7：供应商提交的其他资料

附件 8：要求作为响应文件组成部分的其他内容（若有）

磋商响应声明

致：_____(采购人或采购代理机构)_____

1.根据贵方为_____项目(项目编号:_____)的采购公告(或采购邀请书),我方签字代表_____(全名、职务)_____经正式授权并代表的供应商_____(供应商名称、地址)_____提交包含下述内容的首次响应文件纸质文本正本____套,副本____套及电子文档____套。

- (1) 响应函
- (2) 报价一览表(含详细报价书)
- (3) 资格证明文件
- (4) 磋商保证金凭证
- (5) 技术和商务偏离表
- (6) 相关技术、商务、服务响应承诺及资料
- (7) 供应商提交的其他资料
- (8) 按照磋商文件规定,要求作为响应文件组成部分的其他内容(若有)

2.据此函,我方宣布响应承诺如下:

2.1 我方已详细审查全部竞争性磋商文件,包括澄清、修改、补充或更正文件(如有的话)和有关附件,我方完全熟悉和理解其中的要求、条款和条件,且无任何异议。除了我方已在技术和商务偏离表中列出的负偏差和不响应外,我方承诺将按竞争性磋商文件的各项规定履行合同责任和义务。竞争性磋商文件及其附件资料如果有涉及应当保密的内容,我方将严格遵守规定,不将应当保密的内容泄密给第三方或另作它用,如有违反,采购人可依法追究我方的法律责任。

2.2 一旦我方获得成交,我方将按照竞争性磋商文件的要求和我方提交的响应文件(包括首次响应文件、补充澄清、最后报价等响应文件)中的承诺,投入项目所需相关资源,并在合同约定的期限内组织有经验的人员做好项目的实施和服务工作。贵方向我方发出成交通知书后,我方承诺遵守国家相关法律和竞争性磋商文件的要求,并在规定的期限内与采购人签订合同。

2.3 我方承诺:递交的所有响应文件(包括首次响应文件、补充澄清、最后报价等响应文件)在竞争性磋商须知前附表第3项规定的响应文件有效期内始终保

持有效，我方将受此约束。我方对响应文件中的所有承诺、声明、数据和资料的真实性、准确性、合法性、有效性负责；我方响应文件中有关复印件或扫描件资料均与原件一致。如有违反，我方将承担法律责任和后果。

2.4 我方已经按照磋商文件要求提交磋商保证金。我方如果发生任何竞争性磋商文件中所述不予退还磋商保证金的情况，则我方的磋商保证金将被贵方不予退还，我方对此无异议。

2.5 我方愿意向贵方提供任何与本项磋商采购有关的数据或资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

2.6 我方联系方式、电子信箱和通信地址等信息如下，用于接受贵方发出的与本次磋商活动有关的一切往来信息或通知（包括补充、澄清和成交通知等），我方自行承担信息错误、通讯设备故障或延误查收信息给我方带来的后果和责任。贵方按我方写明的下述联系方式、电子信箱或通信地址发出任何信息或通知，均视同为我方已收悉并知晓，我方均予以认可。

通信地址: _____.

邮编: _____ 传真号: _____.

联系电话（固定电话和移动电话）: _____.

供应商代表: _____ (签字)

供应商代表电子信箱: _____.

供应商: _____ (全称并加盖公章)

日期: __年__月__日

附件 2 报价一览表

供应商名称: _____ (全称加盖单位公章) 项目编号: _____ 货币单位: 元人民币

合同包	首次报价	交货期/工期/项目完成时间/服务时间	磋商保证金	备注
*				
...				
...				
...				
...				

备注：详细报价书另纸详列，格式自拟。

供应商代表：_____ (签字)

附件 2-1 详细报价书

说明：

1.各供应商应根据竞争性磋商文件的要求，在响应文件中提出为完成本项目相应合同包工作所必需包含的详细工作内容（如：详细具体货物或服务或工程量清单内容），并以此做出详细的报价书。详细报价书应做出详细完整的报价单价和合价，并汇总计算出报价总价。采购人或采购代理机构如果对详细报价书有统一格式要求的，可以进行规定或附表。如果没有特别要求的，则格式由供应商根据项目特点自行拟制。

2.为完成相应合同包项下的全部工作所涉及的费用都应包含在详细报价书的各个单项中，供应商应充分考虑和评估。供应商未做详细分析或理解偏差错漏

或不认真严谨等原因造成其未将本合同项下相关项目和费用列入详细报价书的，均视同相关项目和费用为已包含在详细报价书的其他单价或合价中，采购人在合同执行过程中，不再多还少补。

3.对于不能详细列明采购标的的技术、服务要求的磋商采购项目或者如优惠率磋商、单价磋商等特殊类型的磋商采购项目，由供应商根据磋商文件的具体规定和项目特点提交详细报价书，采购人或采购代理机构如果对详细报价书有统一格式要求的，可以进行规定或附表。如果没有特别要求的，则格式由供应商根据项目特点自行拟制。

供应商代表：_____ (签字)

供应商名称：_____ (全称并加盖公章)

日期：__年__月__日

附件 3 资格证明文件

附件 3-1 参加竞争性磋商的声明函

致：_____(采购人或采购代理机构)

1、关于贵方_____年_____月_____日_____项目（项目编号：_____）的采购公告（或采购邀请），本签字人代表供应商参加竞争性磋商，我方提供竞争性磋商文件中规定的相应资料和说明。本签字人确认响应文件中所有提交的文件、声明或资料（包括但不限于资格证明文件）是真实的、合法的、准确的、有效的。

2、供应商的基本概况：

2.1 供应商单位名称：_____

2.2 注册地址：_____

2.3 单位负责人姓名：____性别：__年龄：__职务：__。

备注：“单位负责人”指单位法定代表人（供应商为法人的）或法律、法规规定代表单位行使职权的主要负责人（供应商为其他组织的）。

对于接受联合体形式的磋商且供应商是联合体的，则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

供应商代表：_____（签字）

供应商名称：_____（全称并加盖公章）

日期：__年__月__日

附件 3-2 供应商的资格声明

致：_____（采购人或采购代理机构）

1、我方已知晓竞争性磋商文件要求并认真审核自身情况，在此郑重声明，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，我方将失去合格供应商资格且我方的磋商保证金将不予退还。

《中华人民共和国政府采购法》第二十二条对供应商的要求 **供应商对是否符合要求做如实声明**

- (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) 法律、行政法规规定的其他条件。

磋商文件对合格供应商的一般规定

供应商对是否违反一般规定做如实声明

供应商应当遵守中国的有关法律、法规和规章的规定,参加政府采购活动时已经自觉检查并按照政府采购相关法律规定,主动回避相应利害关系。

为采购项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目除整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务之外的其他采购活动。

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,不得参加政府采购活动。

2、我方对上述声明的真实性、合法性、准确性、有效性负责,并愿意根据磋商文件和磋商过程中贵方要求提供全部现有资料、数据、文件等予以证实。

备注:对于接受联合体形式的磋商且供应商是联合体的,则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

供应商代表: _____ (签字)

供应商名称: _____ (全称并加盖公章)

日期: __年__月__日

附件 3-3 单位负责人授权书

致: _____ (采购人或采购代理机构)

我方的单位负责人(填写“单位负责人全名”)授权(填写“供应商代表全名”)为我方的供应商代表,代表我方参加(填写“项目名称”)项目(项目编号:____)的响应磋商,全权代表我方处理响应磋商过程的一切事宜,包括但不限于:递交响应文件、参与磋商、澄清、签约等工作。供应商代表在响应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,我方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。

(以下无正文)

单位负责人: _____ 身份证号: _____ 手机: _____

供应商代表: _____ 身份证号: _____ 手机: _____

社会团体适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、业务活动表、现金流量表，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（）供应商提供资信证明的

非自然人适用：现附上我方开户（基本户）许可证复印件及我方银行：（填写“基本户的开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

自然人适用：现附上我方银行：（填写自然人的“个人账户的开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（）供应商提供投标担保函的

现附上由财政部门认可的政府采购专业担保机构：（填写“担保机构全称”）出具的投标担保函复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

★注意事项：

1、上文提供财务报告、资信证明、担保函共三大类型，请供应商按照自身实际情况编制填写，在其中相应的（）中打“√”并选择相应的“”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件即可。即供应商符合上述三大类型其中一种，并按要求提供相应证明资料即为满足。

2、供应商提供的财务报告复印件（成立年限按照首次响应文件递交截止时间推算）应符合下列规定：

2.1 成立年限满1年及以上的供应商，提供经审计的上一年度的年度财务报告。

2.2 成立年限满半年但不足1年的供应商，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。

※无法按照本格式注意事项第2.1、2.2条规定提供财务报告复印件的供应商，应按照本格式注意事项的要求选择提供资信证明复印件或投标担保函复印件，其中：非自然人的供应商选择提供资信证明的，还应附上其开户（基本户）许可证复印件。

3、“财政部门认可的政府采购专业担保机构”应符合《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库[2012]124号）的规定。

4、供应商提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由供应商加盖其单位公章。

5、对于接受联合体形式的磋商且供应商是联合体的，则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

供应商代表：_____ (签字)

供应商名称：_____ (全称并加盖公章)

日期：__年__月__日

附件 3-6 依法缴纳税收证明材料

致：_____ (采购人或采购代理机构)

1、依法缴纳税收的供应商

() 法人 (包括企业、事业单位和社会团体) 的

现附上自__年__月__日至__年__月__日期间我方缴纳的(按照供应商实际缴纳的税种名称填写, 如: 增值税、所得税等) 税收凭据复印件, 上述证明材料真实有效, 否则我方负全部责任。

() 非法人 (包括其他组织、自然人) 的

现附上自__年__月__日至__年__月__日期间我方缴纳的(按照供应商实际缴纳的税种名称填写) 税收凭据复印件, 上述证明材料真实有效, 否则我方负全部责任。

2、依法免税的供应商

() 现附上我方依法免税证明材料复印件, 上述证明材料真实有效, 否则我方负全部责任。

★注意:

1、请供应商根据实际情况填写, 在相应的 () 中打“√”, 并按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、供应商提供的税收凭据复印件应符合下列规定:

2.1 首次响应文件递交截止时间前 (不含截止时间的当月) 已依法缴纳税收的供应商, 提供首次响应文件递交截止时间前六个月 (不含截止时间的当月) 中任一月份的税收凭据复印件。

2.2 首次响应文件递交截止时间的当月成立且已依法缴纳税收的供应商, 提供截止时间当月的税收凭据复印件。

2.3 首次响应文件递交截止时间的当月成立但因税务机关原因而尚未依法缴纳税收的供应商，提供依法缴纳税收承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同税收凭据。

3、供应商提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由供应商加盖其单位公章。

4、“依法缴纳税收证明材料”有欠缴记录的，视为未依法缴纳税收。

5、对于接受联合体形式的磋商且供应商是联合体的，则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

供应商代表：_____（签字）

供应商名称：_____（全称并加盖公章）

日期：__年__月__日

附件 3-7 依法缴纳社会保障资金证明材料

致：_____（采购人或采购代理机构）

1、依法缴纳社会保障资金的供应商

（）法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自__年__月__日至__年__月__日我方缴纳的社会保险凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（）非法人（包括其他组织、自然人）的

自__年__月__日至__年__月__日我方缴纳的社会保险凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法不需要缴纳社会保障资金的供应商

（）现附上我方依法不需要缴纳社会保障资金证明材料复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

★注意：

1、请供应商根据实际情况填写，在相应的（）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、供应商提供的社会保险凭据复印件应符合下列规定：

2.1 首次响应文件递交截止时间前（不含截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投供应商，提供首次响应文件递交截止时间前六个月（不含截止时间的当月）中任一月份的社会保险凭据复印件。

2.2 首次响应文件递交截止时间的当月成立且已依法缴纳社会保障资金的供应商，提供首次响应文件递交截止时间当月的社会保险凭据复印件。

2.3 首次响应文件递交截止时间的当月成立但因税务机关/社会保障资金管理机关原因而尚未依法缴纳社会保障资金的供应商，提供依法缴纳社会保障资金承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同社会保险凭据。

3、供应商提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由供应商加盖其单位公章。

4、“依法缴纳社会保障资金证明材料”有欠缴记录的，视为未依法缴纳社会保障资金。

5、对于接受联合体形式的磋商且供应商是联合体的，则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

供应商代表：_____（签字）

供应商名称：_____（全称并加盖公章）

日期：__年__月__日

附件 3-8 具备履行合同所必需设备和专业技术能力证明材料

声明函

致：_____（采购人或采购代理机构）

我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，并对本声明承诺的真实性负责，否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

★注意：

1.磋商文件“供应商的资格”中特定资格条件如果没有特别规定，则由供应商在响应文件中按上述格式提供其具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明即可，声明函应加盖供应商单位公章。

2.如果根据项目的特点和需要，对履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料有特别专项要求的，则采购人或采购代理机构应当在磋商文件“供应商的资格”中特定资格条件进行明确约定，供应商可以不用提供上述格式要求的声明函，但必须按特定资格条件的规定提供相应专项证明材料，并对相应证明材料的真实性负责。

3.对于接受联合体形式的磋商且供应商是联合体的，则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

供应商代表：_____ (签字)

供应商名称：_____ (全称并加盖公章)

日期：__年__月__日

附件 3-9 参加采购活动前三年内在经营活动中

没有重大违法记录书面声明

致：_____ (采购人或采购代理机构)

参加采购活动前三年内，我方在经营活动中没有重大违法记录，也无行贿犯罪记录。

特此声明。

★注意：

- 1、“重大违法记录”指供应商因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。
- 2、请供应商根据实际情况进行声明，若声明不真实，视为提供虚假材料。
- 3、对于接受联合体形式的磋商且供应商是联合体的，则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

供应商代表：_____ (签字)

供应商名称：_____ (全称并加盖公章)

日期：__年__月__日

附件 3-10 信用记录查询结果

致：_____ (采购人或采购代理机构)

现附上截至__年__月__日__时我方通过“信用中国”网站
(www.creditchina.gov.cn) 获取的我方信用信息查询结果(填写具体份数)份、
通过中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 获取的我方信用信息查询结果(填写具
体份数)份，上述信用信息查询结果真实有效，否则我方负全部责任。

★注意：

- 1、供应商应**同时提供**在磋商文件要求的首次响应文件递交截止时点前通过上述 2 个网站获取的信用信息查询结果，信用信息查询结果应为从上述网站获取的查询结果原始页面的打印件或完整截图，**否则其响应文件将被否决。**
- 2、若本项目接受联合体响应磋商且供应商为联合体，则联合体各成员均应**同时提供**在磋商文件要求的首次响应文件截止时点前通过上述 2 个网站获取的联合体各方的信用信息查询结果，信用信息查询结果应为从上述网站获取的查询结果原始页面的完整截图或打印件，**否则其响应文件将被否决。**
- 3、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，**其响应文件将被否决。**

※除上述规定外，信用记录的其他有关规定（包括但不限于：信用信息的查询渠道及截止时点、查询记录和证据留存的具体方式、使用规则等内容）详见磋商文件第一章。

供应商代表：_____（签字）

供应商名称：_____（全称并加盖公章）

日期：__年__月__日

附件 3-11 检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函（如果需要）

1.检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函（以下简称：“告知函”）由报价人向住所地或业务发生地检察院申请查询，具体以检察院出具的为准。

2.采购人在磋商文件中约定是否需要提供“告知函”。

★磋商文件有要求提交“告知函”时注意：

1、报价人未提供行贿犯罪档案查询结果或查询结果有行贿犯罪记录的，**则报价人的响应文件将被否决。**

2、告知函应在有效期内，**否则其响应文件将被否决。**有效期内的告知函复印件，无论内容中是否注明“复印件无效”，均视同有效。

3、若从检察机关指定网站下载打印或截图告知函，则告知函应为从前述指定网站获取的查询结果原始页面的打印件或完整截图，**否则其响应文件将被否决。**

4、若告知函未注明“复印件无效”，报价人可提供原件或复印件。

5、对于接受联合体形式的磋商且报价人是联合体的，则联合体各成员都应当提交本资格证明文件。

6、无法获取有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，应在《参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明》中对近三年无行贿犯罪记录进行声明。

附件 3-12 联合体协议

(接受联合体的项目使用)

致：_____(采购人或采购代理机构)_____

兹有（填写“联合体中各方的全称”，各方的全称之间请用“、”分割）自愿组成联合体，共同参加（填写_____“项目名称”_____）项目（项目编号：_____）的响应磋商。现就联合体参加本项目响应磋商的有关事宜达成下列协议：

一、联合体各方应承担的工作和义务具体如下：

1 联合体牵头方单位名称：

_____（填写“工作及义务的具体内容”）_____；

2、联合体成员方单位名称：

2.1（成员一的全称）：_____（填写“工作及义务的具体内容”）_____；

……

……。

★注意:

- 1、若磋商文件规定接受联合体形式且供应商为联合体的，则供应商应提供本协议；否则无须提供。
- 2、本协议中的供应商代表如果不是竞争性磋商须知中定义的“单位负责人”，则还必须提供“单位负责人授权书”。
- 3、若磋商文件规定接受联合体形式且供应商为联合体的，纸质响应文件正本中的本协议应为原件。

附件 3-13 其它资格证明文件

(如果有的话)

说明: 1、采购人或采购代理机构可以根据项目的特点和需要, 在磋商文件“供应商的资格”中特定资格条件, 对其它资格证明文件进行具体规定, 供应商应严格按照磋商文件要求, 在此项下提供相关证明材料, 并加盖供应商单位公章。

2、若磋商文件规定接受联合体形式且供应商为联合体的, 涉及联合体成员的其它资格证明文件在此处提供相关证明材料, 并加盖供应商单位公章。

供应商代表: _____ (签字)

供应商名称: _____ (全称并加盖公章)

日期: __年__月__日

注：（1）竞争性磋商文件（含技术和服务要求等）规定的各相关条款要求，如果供应商在响应文件中没有以书面方式对竞争性磋商文件规定的各项要求和条款提出不满足或不响应或负偏离，则视为供应商能够完全理解并满足本竞争性磋商文件规定的各相关条款要求。如有不满足或不响应或负偏离，不管是多么微小，供应商都应在响应文件中按上表格式加以如实详细说明，否则，供应商成交后才提出或者被采购人发现的任何负偏离或不响应或不满足均视为成交供应商违约，按供应商虚假承诺骗取成交处理，采购人将取消其成交供应商资格，其磋商保证金（如果未签订合同）将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，还必须进行赔偿并负相关责任。

（2）磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的；或者供应商需要说明的内容需要通过图片、视频等特殊表达；无法适用上表格式文字说明的，则供应商可在本表中进行相应说明和页码索引，再另页具体提交应答。

供应商代表签字：_____

附件 5-2 商务条件和其它事项响应表

供应商名称：____（全称加盖单位公章） 项目编号：____

合同包	章节条目号	竞争性磋商文件规定的商务条件要求	响应文件响应承诺	是否偏离及说明
-----	-------	------------------	----------	---------

注：（1）竞争性磋商文件（含技术和服务要求等）规定的各相关条款要求，如果供应商在响应文件中没有以书面方式对竞争性磋商文件规定的各项要求和条款提出不满足或不响应或负偏离，则视为供应商能够完全理解并满足本竞争性磋商文件规定的各相关条款要求。如有不满足或不响应或负偏离，不管是多么微小，供应商都应在响应文件中按上表格式加以如实详细说明，否则，供应商成交后才提出或者被采购人发现的任何负偏离或不响应或不满足均视为成交供应商违约，按供应商虚假承诺骗取成交处理，采购人将取消其成交供应商资格，其磋商保证金（如果未签订合同）将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，还必须进行赔偿并负相关责任。

（2）磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的；或者供应商需要说明的内容需要通过图片、视频等特殊表达；无法适用上表格式文字说明的，则供应商可在本表中进行相应说明和页码索引，再另页具体提交应答。

供应商代表签字： _____

附件 6 相关技术、商务、服务响应承诺及资料

说明：

1.采购人或采购代理机构可以根据项目的特点和需要，在磋商文件中对供应商需要提供的相关技术、商务、服务响应承诺及资料进行具体规定或附表格式，供应商应按照磋商文件要求提供相关承诺及材料，并加盖供应商单位公章。

2.如果没有特别要求的，供应商根据磋商文件的要求以及特点，提供相关技术、商务、服务响应承诺及资料，格式自拟。

供应商代表：_____ (签字)

供应商名称：_____ (全称并加盖公章)

日期：__年__月__日

附件 7 供应商提交符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1-1 中小企业声明函 (如果有的话)

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)的规定，本公司为_____ (请填写：中型、小型、微型) 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)规定的划分标准,本公司为_____ (请填写:中型、小型、微型)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,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)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。

供应商代表: _____ (签字)

供应商名称: _____ (全称并加盖公章)

日期: __年__月__日

注:需另附下表

合同包/ 品目号	响应 产品 名称	品牌 型号	数量	最后 报价 单价	最后 报价 总价	响应产 品的生 产或供 应企业	生产供应企业的规模类型
所报价产品的生产或供应企业类型 为: _____ (请填写中型、小型、微型 企业)							

备注: (1) 供应商不符合小型、微型企业认定标准或者供应商提供的产品不是小型、微型企业的产品的, 不享受价格扣除的优惠政策, 不用提供本声明函, 否则视为提供虚假材料。供应商在提交最后报价时, 如果没有同时向磋商小组提交上述声明函并附相应证明资料, 视同为供应商及其提供的产品不是小型、微型企业生产的产品的, 不享受价格扣除的优惠政策。

(2) 供应商应认真对照《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)规定的划分标准, 并按照国家统计局现行的关于统计上大中小微型企业划分办法的有关规定准确划分企业类型。

(3) 供应商为监狱企业的, 可不填写本声明函。根据其提供的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进行认定, 监狱企业视同小型、微型企业。

(4) 供应商为残疾人福利性单位的, 可不填写本声明函, 根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》(格式附后)进行认定, 残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

附件 7-1-2

残疾人福利性单位声明函（如果有的话）

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。

供应商代表：_____（签字）

供应商名称：_____（全称并加盖公章）

日期：__年__月__日

备注：（1）若供应商不符合残疾人福利性单位，不用提供本声明函，否则视为提供虚假材料。供应商在提交最后报价时，如果没有同时向磋商小组提交上述声明函，视同为供应商不符合残疾人福利性单位，不享受价格扣除的优惠政策。

- （2）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“√”。
- （3）纸质响应文件正本中的本声明函（若有）应为原件。
- （4）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。

附件 7-2 优先类节能产品、环境标志产品价格扣除证明材料（如果有的话）

本合同包内属于节能、环境标志产品的情况

合同包	品目号	产品名称	最后报价		最后报价		认证种类
			单价 (现场)	数量	总价 (现场)		

* * -1

...

备注 a.本合同包内属于节能、环境标志产品的合计最后报价总金额： ；
 b.本合同包最后报价总价： ；
 c.本合同包内属于节能、环境标志产品的合计最后报价总金额占本合同包最后报价总价的比例（以%列示）： 。

★注意：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政策采购清单》，应提供产品所在最新一期《节能产品政府采购清单》所在页复印件，并划线注明对应的产品，以利磋商小组审阅。未按要求提供证明资料并划线注明的，磋商小组将不予认定，不享受价格扣除的优惠政策。

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购清单》，应提供产品所在最新一期《环境标志产品政府采购清单》所在页复印件，并划线注明对应的产品，以利磋商小组审阅。未按要求提供证明资料并划线注明的，磋商小组将不予认定，不享受价格扣除的优惠政策。

3、具体统计、计算：

3.1 若同一合同包内的单个或多个货物取得或同时取得节能、环境标志产品等两项或多项认证的，均按照单个货物对应一项认证的原则统计、计算 1 次。

3.2 计算结果若除不尽，可四舍五入保留到小数点后两位。

3.3 供应商应按照磋商文件上表要求认真统计、计算，否则磋商小组可不予认定。

3.4 若无节能、环境标志产品，不填写本表，否则，视为提供虚假材料。

3.5 强制类节能产品不享受价格扣除。

4、本表以合同包为单位，不同合同包请分别填写；同一合同包请按照顺序分别填写，以方便磋商小组审阅。供应商在提交最后报价时，如果没有同时向磋商小组提交上表内容并附相应证明资料，视同为供应商的产品不属于节能、环境标志产品，不享受价格扣除的优惠政策。

5、纸质响应文件正本中的本表（若有）应为原件。

供应商代表： _____ (签字)

日期： __年__月__日

附件 8 要求作为响应文件组成部分的其他内容（若有）

说明：

1、采购人或采购代理机构可以根据项目的特点和需要，在磋商文件中对要求作为响应文件组成部分的其他内容进行具体规定或附表格式，供应商应按照磋商文件要求提供相关承诺及材料，并加盖供应商单位公章。

2、供应商根据自身实际情况编写有关资料包括如供应商单位简介、竞争性磋商文件要求提供或供应商自己认为体现自身优势，需要补充说明的其它资料，格式自拟。

供应商代表：_____（签字）

供应商名称：_____（全称并加盖公章）

日期：__年__月__日

采购文件相关附件