

质疑答复书

一、质疑人情况及项目名称

质疑人：广西天泰办公家具有限公司

地址：南宁市武鸣区双桥镇腾翔村第五组

法定代表人：田月强

联系人：倪洪强

质疑项目名称：学生宿舍家具

质疑项目编号：BHZC2024-G1-9906657-CGZX

采购人：北海职业学院

采购代理机构：北海市政府采购中心

二、质疑答复

我单位于2024年12月2日收到采购代理机构转发质疑人关于学生宿舍家具项目（项目编号：BHZC2024-G1-9906657-CGZX）的《质疑函》，经研究，现对《质疑函》中所提事项答复如下：

质疑事项 1：评分要求 2）材料性能分项的检测报告共计 20 份，我方认为有故意设定要求门槛嫌疑，现在都是支持中小型企业，我方认为本项目要求的评分标准存在以不合理的条件限制或者排斥潜在供应商。

答：家具成品质量的检验检测一般包括外观、物理、化学、结构安全等检测项目。检验检测报告是法定的产品质量证明材料，每个产品制造商都应当依法对所生产销售的产品作出质量检验检测并获得质量合格的检验检测报告证明材料供消费者查证，这是企业的正常日常经营成本，不是项目采购才增加的额外成本。本项目严格按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）有关规定，通过预留全部采购份额专门面向中小企业采购来支持中小企业政府发展，不存在限制中小企业参与投标的问题。要求提供相关检验检测报告是为了保证采购的产品质量和产品安全，目的是为学生营造一个更加安全舒适的学习生活环境。检验

检测报告作为评审因素是在中小企业投标产品中优中选优，并非限制中小企业参与投标。质疑人认定“检测报告共计20份，我方认为有故意设定要求门槛嫌疑，现在都是支持中小型企业，我方认为本项目要求的评分标准存在以不合理的条件限制或者排斥潜在供应商”不符合事实。

该质疑事项不成立。

质疑事项 2: 评分要求“(2)售后服务方案及保障能力分(满分10分)三档(8分):满足二档的基础上,实施方案的完整性、合理性高,针对性、可行性强,售后服务人员配置、售后服务专业性可充分满足本项目需求,资料真实可靠,服务内容、保障措施详细、具体。发生故障时有替代产品、提供技术支持服务、定期回访,有售后服务专用车辆、应急预案;有完善的线上售后服务报修技术系统,至少具备以下功能(或等同功能):报修功能、派单及业务流程功能、备件管理功能、满意度评价及回访功能。(提供功能截图及拥有相关软件的有效证明资料,如软件著作权、购买发票等)。能提供不少于2名的专职售后服务人员,需提供售后服务人员名单、联系电话。2)投标人在面对客户投诉时具备有效的管理体系及高透明投诉处理程序,获得 GB/T19012-2019《客户投诉管理体系认证证书》,且覆盖范围包含:公寓家具(公寓床、公寓椅、铁架床),得2分。(提交证书扫描件)”。

答: 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)第五十五条“评审因素的设定应当与投标人所提供货物服务的质量相关,包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等”《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)第二十一条“采用综合性评审方法的,评审因素应当按照采购需求和与实现项目目标相关的其他因素确定”,售后服务作为项目履约不可或缺的一部分,该事项所列评审因素与实现项目目标相关,符合上述规定。我单位在以往的采购项目中,存在一些供应商中标验收后,对于售后服务环节相当不负责任,例如:

电话不接、通讯 APP 不回消息，给使用人的正常使用造成了极大的困扰，苦不堪言；本次设定的“售后服务方案及保障能力”是总结以往采购经验以及根据市场调研得出的具体举措。线上报修大幅度提高供应商的反应速度和维修效率。因为线上报修系统不仅方便了报修方可以直接线上通报问题，而且供应商售后平台可以第一时间派单给维修人员。供应商后台同事可以对维修事项进行监控和记录，从而促使维修人员提升效率。除此以外，报修方还可以对整个维修服务进行评价，前端和终端形成闭环管理，提升了维修效率和使用人使用感受。将售后的主动权交给采购人（消费者），更加科学合理，也能使得企业不断提升其服务能力，符合社会主义市场经济规律。

客户投诉管理体系认证是根据国家标准 GB/T 19012-2019《客户投诉管理体系指南》进行的科学认证。该标准为企业提供了建立客户投诉管理体系的指导，包括建立适当的投诉处理程序、培训员工、监测投诉趋势、持续改进等方面的要求，获得该认证证书证明企业在售后环节当中建立了一套科学的服务流程，符合现代化企业基本的发展理念。**本项目的实际使用人为大学生，对产品质量要求高，且当发生产品质量问题时维权意识强、维权方式灵活多样**，当本项目使用的产品发生使用故障时，使用人如反应后供应商不作为，客户可采取投诉渠道，当收到投诉后，供应商内部立即启动投诉处理程序，监督和督促技术售后团队对使用人的诉求进行明确响应并落到实处，并需要对投诉事项进行记录和实时反馈，当投诉事项解决后，内部会就投诉事项进行诉前、诉中、诉后进行一系列的持续改进，**避免第二次投诉的发生以及不良舆情的快速扩散、发酵**。因此，此证书的认证，从客观来讲能够**更好地**保障本单位售后权益，与本次售后服务息息相关，**对保持学校教育教学工作正常开展及安全稳定具有重要作用**。另根据《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》（八）拓展质量认证覆盖面：健全质量认证激励引导机制，鼓励

企业参与自愿性认证，推行企业承诺制，接受社会监督，通过认证提升产品质量和品牌信誉，推动在市场采购、行业管理、行政监管、社会治理等领域广泛采信认证结果。支持各部门、各地区建设质量认证示范区（点）。引导各类企业尤其是中西部地区企业、服务型企业、中小微企业获得认证，帮助更多企业提升质量管理水平。本项目参照国家政策法规，结合实际的要求，综合考虑社会上家具企业的实际情况，对响应国家号召的企业实行评审鼓励加分且分值较低，未对企业构成投标门槛障碍。

该质疑事项不成立。

综上所述，质疑事项 1、2 均不能成立。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第十六条规定，本项目继续开展采购活动。

如质疑人对本质疑答复不满意，可以在答复期满后十五个工作日内向北海市财政局投诉。感谢质疑人对政府采购工作的关心和支持！

