广西大德项目管理有限公司

**竞争性磋商文件**

|  |
| --- |
| **项目名称：“12328”服务监督电话运行服务** |
| **项目编号：LZZC2025-C3-990219-GXDD** |
| **采购人：柳州市交通运输局** |
| **采购代理机构：广西大德项目管理有限公司** |

**2025年05月**

**目 录**

[**第一章 竞争性磋商公告 1**](#_Toc153444873)

[**第二章 供应商须知 5**](#_Toc153444881)

[**第三章 采购需求** **20**](#_Toc153444882)

[**第四章 评审程序、评审方法和评审标准 27**](#_Toc153444883)

[**第五章 响应文件格式 36**](#_Toc153444884)

[**第六章 合同 55**](#_Toc153444886)

## 第一章 竞争性磋商公告

项目概况

“12328”服务监督电话运行服务采购项目的潜在供应商应在广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）获取采购文件，并于2025年05月21日09：20（北京时间）前提交响应文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：LZZC2025-C3-990219-GXDD

项目名称：“12328”服务监督电话运行服务

采购方式：竞争性磋商

预算总金额（元）：1094100

采购需求：

标项名称：“12328”服务监督电话运行服务

数量：1

预算金额（元）：1094100

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：拟采购“12328”服务监督电话运行服务，如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件。

最高限价（如有）：1094100

合同履约期限：12个月（具体服务起止时间以合同签订日期为准）。

本标项（否）接受联合体投标

备注：本项目为全流程电子化采购项目，采用远程异地评标，有意向参与本项目竞标的潜在供应商应当做好参与全流程电子招投标交易的充分准备。

**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；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：分标1：本项目为专门面向中小企业采购项目，提供的服务须全部由符合政策要求的中小企业承接；监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业；中小企业须符合本项目采购标的所属行业对应的中小企业划分标准。响应文件中必须提供中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或供应商属于监狱企业的证明材料[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]，否则响应文件按无效响应处理。

3.本项目的特定资格要求：无。

**三、获取采购文件**

时间：2025年05月07日至2025年05月14日，每天上午00：00至12：00，下午12：00至23：59（北京时间，法定节假日除外）

地点（网址）：广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）

方式：**在获取采购文件截止时间前登录广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）在线办理报名：“项目采购”**→**“获取采购文件”。**（注意事项：**1.潜在供应商应当在获取采购文件截止时间前通过广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）注册登记后再获取采购文件，未通过政府采购云平台注册登记获取采购文件的供应商，采购代理机构将拒绝接收其响应文件。**2.已获取采购文件的供应商不等于符合本项目的供应商资格。3.如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电政府采购云平台客服热线：95763。）

售价（元）：0

**四、响应文件提交**

截止时间：2025年05月21日09：20（北京时间）

地点（网址）：广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）

**五、响应文件开启**

开启时间：2025年05月21日09：20（北京时间）

地点：通过广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）在线解密开启响应文件。

**六、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**七、其他补充事宜**

1.供应商竞标注意事项

（1）本项目为全流程电子化采购项目，通过广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）实行在线电子竞标，供应商应先安装“广西政府采购云平台新版客户端”[请自行前往“广西政府采购网（访问地址http://zfcg.gxzf.gov.cn/）进行下载，下载路径：办事服务-下载专区]，并按照本项目竞争性磋商文件和广西政府采购云平台的要求编制、加密后在提交响应文件截止时间前通过网络上传至广西政府采购云平台（加密的电子响应文件是指后缀名为“jmbs”的文件），**供应商在广西政府采购云平台提交电子响应文件时，请填写参加远程采购活动经办人联系方式。**供应商可登录广西政府采购云平台查看电子竞标具体操作流程。

（2）未进行网上注册并办理数字证书（CA认证）的供应商将无法参与本项目政府采购活动，供应商应当在提交响应文件截止时间前，完成电子交易平台上的CA数字证书办理及响应文件的提交（供应商可登录“广西政府采购网”，依次进入“办事服务-下载专区”或者登陆广西政府采购云平台，依次进入“服务中心-入驻与配置”中查看CA数字证书办理操作流程。如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电政采云客服热线：95763）。

（3）CA证书在线解密：首次响应文件开启时，需携带制作响应文件时用来加密的有效数字证书（CA认证）登录广西政府采购云平台电子开标大厅现场按规定时间对加密的响应文件进行解密，否则后果自负。

注：①为确保网上操作合法、有效和安全，请供应商确保在电子竞标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章，妥善保管CA数字证书并使用有效的CA数字证书参与整个采购活动。②供应商应当在提交响应文件截止时间前完成电子响应文件的提交（上传），提交响应文件截止时间前可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原响应文件，补充、修改后重新提交（上传），提交响应文件截止时间前未完成提交（上传）的，视为撤回响应文件。提交响应文件截止时间以后提交（上传）的响应文件，广西政府采购云平台将予以拒收。

（4）供应商需要在具备有摄像头及语音功能且互联网网络状况良好的电脑登录广西政府采购云平台远程开标大厅参与本次磋商，否则后果自负。

2.磋商保证金：0元（本项目不收取磋商保证金）。磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险（含电子保函，下同）等，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在首次响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账【开户名称：广西大德项目管理有限公司，开户银行：柳州银行股份有限公司五星支行，银行账号：70601500000000022053，联行号：313614006011】；采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险等形式的，在首次响应文件提交截止时间前，供应商应当提交单独密封的支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险原件[提交地点：柳州市公共资源交易中心（柳州市龙湖路13号柳州市民服务中心北楼4楼）对应开标室，采用电子保函方式交纳磋商保证金的，不需提交]；否则视为无效磋商保证金。

3.供应商有以下情形之一的不得参加政府采购活动：（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动；（2）对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体 、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，不得参与政府采购活动。

4.网上查询地址：www.ccgp.gov.cn（中国政府采购网）、zfcg.gxzf.gov.cn（广西壮族自治区政府采购网）、zfcg.lzscz.liuzhou.gov.cn（广西柳州政府采购网）。

5.本项目需要落实的政府采购政策：（1）政府采购促进中小企业发展；（2）政府采购支持采用本国产品的政策；（3）强制采购节能产品；优先采购节能产品、环境标志产品；（4）政府采购促进残疾人就业政策；（5）政府采购支持监狱企业发展。

**八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名称：柳州市交通运输局

地址：柳州市鱼峰区新柳大道91号启元广场B座9层

项目联系人：陈晓璐

项目联系方式：0772-2832368

2.采购代理机构信息

名称：广西大德项目管理有限公司

地址：柳州市潭中东路17号华信国际B座910

项目联系人：曾珺、韦华艳、覃炳、余明华

项目联系方式：0772-2120191

广西大德项目管理有限公司

2025年05月07日

## 第二章 供应商须知

**供应商须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **条款号** | **内 容** |
| 1 | 3 | 供应商的资格条件：详见竞争性磋商公告 |
| 2 | 5.1 | 是否接受联合体竞标：详见竞争性磋商公告 |
| 3 | 6.2 | ☑不允许分包□允许分包 |
| 4 | 12.1.1 | **资格证明文件【第1至8项必须提供（注明不需提供的情形除外）且均要由法定代表人或委托代理人在规定签章处签字（或者电子签名或加盖电子印章）并加盖供应商电子公章，证明文件有附件的须提供相应附件，否则响应文件按竞标无效处理，其他如有请提供】**：1. 供应商合法的主体资格证明（如营业执照、事业单位法人证书、执业许可证、个体工商户营业执照、自然人身份证等）复印件；
2. 法定代表人身份证明（按第五章响应文件格式要求填写，自然人竞标的不需提供）；
3. 法定代表人授权委托书【委托代理时，按第五章响应文件格式要求填写，法定代表人参加的不需提供】；
4. 政府采购供应商资格信用承诺函（按第五章响应文件格式要求填写）；
5. 供应商直接控股股东信息表（按第五章响应文件格式要求填写）；
6. 供应商直接管理关系信息表（按第五章响应文件格式要求填写）；
7. 竞标声明（按第五章响应文件格式要求填写）；
8. 中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或供应商属于监狱企业的证明材料[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]；
9. 除竞争性磋商文件规定必须提供以外，供应商认为需要提供的其他证明材料。

**注：****分公司参加竞标的，应当取得总公司授权（授权书附在主体资格证明之后），并认可以总公司名义获得的获奖证书或证明材料作为评审依据及评审要素得分项。** |
| 5 | 12.1.2 | **报价****商务技术文件【第1至6项必须提供且均要由法定代表人或委托代理人在规定签章处签字（或者电子签名或加盖电子印章）并加盖供应商电子公章，否则响应文件按竞标无效处理；其他如有请提供】：**1. 报价表（按第五章响应文件格式要求填写）；
2. 无串通竞标行为的承诺函（按第五章响应文件格式要求填写）；
3. 商务条款偏离表（按第五章响应文件格式要求填写）；
4. 服务需求偏离表（按第五章响应文件格式要求填写）；
5. 项目拟投入人员一览表（按第五章响应文件格式要求填写）；
6. 技术方案（按第五章响应文件格式要求填写）；
7. 对应采购需求的服务需求、商务条款提供的其他文件资料（如有，格式自拟）；
8. 供应商认为需要提供的其他有关资料（如有，格式自拟）。
 |
| 6 | 15.2 | 竞标报价是履行合同的最终价格，应包括但不限于满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含竞标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试（如有）、检验、技术服务（如有）、培训（如有）、税费等所有费用。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。**（采购需求另有约定的，从其约定）** |
| 7 | 16.2 | 竞标有效期：自首次响应文件提交截止之日起120日。 |
| 8 | 17.1 | 磋商保证金金额：应按第一章“竞争性磋商公告”规定交纳（如有），**否则竞标无效**。磋商保证金应在竞标有效期内保持有效。磋商保证金交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险（含电子保函，下同）等非现金形式交提交，禁止采用现钞交纳方式。磋商保证金交纳截止时间：首次响应文件提交截止时间前。相关要求：1.磋商保证金采用银行转账交纳方式的，在响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账，供应商应将银行转账底单的复印件作为磋商保证金交纳证明，放置于报价商务技术文件中，**否则响应文件按无效响应处理**。2.磋商保证金采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险交纳方式的，供应商应将支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险的复印件作为磋商保证金交纳证明，放置于报价商务技术文件中，**否则竞标无效**。**在首次响应文件提交截止时间前，供应商应当提交单独密封的支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险原件给采购人或者采购代理机构[提交地点：柳州市公共资源交易中心（柳州市龙湖路13号柳州市民服务中心北楼4楼）对应开标室，采用电子保函方式交纳磋商保证金的，不需提交]。支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险无效的或未能在首次响应文件提交截止时间前提交的，其竞标无效。支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险必须为无条件的，否则其竞标无效。**3.供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。**备注：****1.磋商保证金在响应文件提交截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函、保险额度不足的），视为无效磋商保证金。****2.供应商采用现钞方式或者从个人账户（自然人竞标除外）转出的磋商保证金，视为无效磋商保证金。****3.支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的，视为无效磋商保证金。****4.保函、保险有效期低于竞标有效期的，视为无效磋商保证金。****5.采用金融机构、担保机构出具保函、保险的，必须为无条件保函、保险，否则视为无效磋商保证金。****6.采用磋商保证保险的，保单确定的受益人（本项目采购人）的权益应与采用银行保函形式同等，否则视为无效磋商保证金。** |
| 9 | 18.2 | 响应文件份数：按政府采购云平台在线编制要求。 |
| 10 | 20.1 | 首次响应文件提交截止时间：详见竞争性磋商公告。首次响应文件提交地点：详见竞争性磋商公告。**供应商应当在首次响应文件提交截止时间前，将响应文件加密并上传至广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）；并在首次响应文件提交截止时间后30分钟内对上传政府采购云平台的响应文件进行解密。供应商超过解密时限的，系统默认自动放弃，响应文件按无效响应处理。** |
| 11 | 24.1 | 磋商小组的人数： 3 人。 |
| 12 | 25 | 首次响应文件的开启：由采购代理机构工作人员对在规定时间内按要求上传至政府采购云平台的响应文件点击“开始解密”，如未能在规定时间在解密的响应文件，则**响应文件按无效响应处理**。  |
| 13 | 26.2 | **商务条款评审中允许负偏离的条款数为 0 项。****服务需求评审中允许负偏离的条款数为 0 项。** |
| 磋商的顺序：由磋商小组随机确定磋商的顺序，并对供应商进行磋商。符合磋商资格的供应商应当在接到磋商通知后规定时间内参加磋商，并在广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）上点击开始最后报价环节。 |
| 14 | 28.1 | **本项目不收取履约保证金。****□本项目收取履约保证金，具体规定如下**：履约保证金金额：1.成交供应商为大型企业，须缴纳履约保证金金额：**合同金额的5%；**2.成交供应商为中型企业，须缴纳履约保证金金额：**合同金额的2%；**3.成交供应商为小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位：**免收履约保证金。**履约保证金提交及退付方式、时间及条件：合同签订前2日内，成交供应商必须以银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保险、保函（含电子保函，下同）等非现金方式向采购人提交履约保证金。履约保证金在服务期满并验收合格后，采购人在5个工作日内退还全部履约保证金（不计利息，如在合同执行过程中违反合同规定或违约，则扣除相应履约保证金后退还剩下履约保证金）。若因成交供应商的原因未在规定时限内缴纳履约保证金的，则视为违约，采购人有权取消其成交资格、拒绝签订合同。若因成交供应商的原因不能签订合同的，不退还履约保证金。在履约保证金退还日期前，若成交供应商的开户名称、开户银行、账号有变动的，请以书面形式通知采购人，否则由此产生的后果由成交供应商自负。履约保证金账户：名 称： /开户行： /账 号：/转账时注明：××××项目，项目编号××××履约保证金转账的持银行回执复印件（非转账的出具其他保证金递交证明文件）、成交通知书及合同到柳州市交通运输局签订合同。备注：**（1）履约保证金不足额缴纳的，或金融机构、担保机构出具的保险、保函额度不足的或者保险、保函有效期低于合同履行期限（即签订采购合同之日起至履行完合同约定的权利及义务之日止）的，不予签订合同。****（2）采用金融机构、担保机构出具的保险、保函的，必须为无条件保险、保函，否则不予签订合同。****（3）供应商为联合体的，由联合体任意一方按规定提交的履约保证金，视为有效履约保证金。** |
| 15 | 29.1 | 签订合同携带的证明材料： 委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件。法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件。 |
| 16 | 31.2 | 接收质疑函方式：以书面形式。质疑联系部门及联系方式：广西大德项目管理有限公司招标部，联系电话：0772-2120191，通讯地址：柳州市潭中东路17号华信国际B座910。业务时间：8时00分到12时00分，15时00分到18时00分，业务时间以外、双休日和法定节假日不办理业务。 |
| 17 | 32.1 | 代理服务收费标准：本项目的代理服务费按本须知第32.2款规定的标准采用差额定率累进计费方式计算（取整到元），由成交供应商在领取成交通知书时，一次性向采购代理机构支付。 |
| 18 | 33.1 | 解释：构成本竞争性磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除竞争性磋商文件中有特别规定外，仅适用于竞标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、竞争性磋商公告、供应商须知、采购需求、评审程序、评审方法和评审标准、响应文件格式、合同文本的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的竞争性磋商文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。 |
| 19 | 33.2 | 1.本竞争性磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本竞争性磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、竞标/投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。2.本磋商文件所称的“电子签章”、“电子公章”、“电子印章”、“电子签名”，是指经政府采购云平台认可的CA认证的电子签名数据为表现形式的印章，可用于签署电子响应文件，电子印章与实物印章具有同等法律效力，不因其采用电子化表现形式而否定其法律效力。3.供应商为其他组织或者自然人时，本竞争性磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本竞争性磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本竞争性磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人，且应具备独立承担民事责任能力，自然人应当为年满18岁以上成年人（十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人）。4.本竞争性磋商文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人或者委托代理人亲自在文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。5.本竞争性磋商文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。 |

**供应商须知正文**

**一、总则**

**1.适用范围**

1.1本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《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》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.2本竞争性磋商文件适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2“采购代理机构”是广西大德项目管理有限公司。

2.3“供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4“货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

2.5“服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.6“竞标”是指供应商按照本项目竞争性磋商公告规定的方式获取磋商文件、提交响应文件并希望获得标的的行为。

2.7“书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.8“响应文件”是指：供应商根据本竞争性磋商文件要求，编制包含资格证明、报价商务技术等所有内容的文件。

2.9“实质性要求”是指竞争性磋商文件中已经指明不满足则响应文件按无效响应处理的条款，或者不允许负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.10“正偏离”，是指响应文件对竞争性磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.11“负偏离”，是指响应文件对竞争性磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.12“允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

2.13“首次报价”是指供应商提交的首次响应文件中的报价。

2.14“评审价”是指供应商提交的最后报价并经修正和政策功能价格扣除后的价格。

**3.供应商的资格条件**

供应商的资格条件详见“供应商须知前附表”。

**4.竞标费用**

供应商应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取竞争性磋商文件、勘查现场、编制和提交响应文件、参加磋商与应答、签订合同等，不论竞标结果如何，均应自行承担。

**5.联合体竞标**

5.1本项目是否接受联合体竞标，详见“供应商须知前附表”。

5.2如接受联合体竞标，联合体竞标要求详见“供应商须知前附表”。

5.3根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条第二款的规定，接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

**6.转包与分包**

6.1本项目不允许转包。

6.2本项目是否允许分包详见“供应商须知前附表”，本项目不允许违法分包。允许分包的非主体、非关键性工作，根据法律法规规定承担该工作需要行政许可的，如该工作由供应商自行承担，供应商应具备相应的行政许可，如供应商不具备相应的行政许可必须采用分包的方式，但分包供应商应具备相应行政许可。

 6.3供应商根据竞争性磋商文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，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。

**7.特别说明**

7.1使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下竞标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组按照竞争性磋商文件规定的方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，竞争性磋商文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

非单一产品采购项目，多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

7.2服务类项目不设置核心产品，不执行本须知正文第7.1条的规定。

7.3如果本竞争性磋商文件要求提供供应商或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为供应商或者制造商所拥有或自身获得。

7.4供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按照竞争性磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

7.5供应商在竞标活动中提供任何疑似虚假材料，将报监管部门查处；签订合同后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

7.6在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

（2）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

（3）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

（4）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（5）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

7.7有下列情形之一的视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

（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竞标事宜；

（3）不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；

（4）不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；

（5）不同供应商的响应文件相互混装；

（6）不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

7.8供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

（1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；

（2）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

（3）供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

（5）供应商之间事先约定一致抬高或者压低报价，或者在政府采购活动中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；

（6）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；

（7）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

7.9关联供应商不得参加同一合同项下政府采购活动，否则响应文件将被视为无效：

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

（2）生产厂商授权给供应商后自己不得参加同一合同项下的政府采购活动。

**二、磋商文件**

**8.磋商文件的构成**

（1）竞争性磋商公告；

（2）供应商须知；

（3）采购需求；

（4）评审程序、评审方法和评审标准；

（5）响应文件格式；

（6）合同文本。

**9.供应商的询问**

供应商应认真阅读竞争性磋商文件的采购需求，如供应商对竞争性磋商文件有疑问的，如要求采购人作出澄清或者修改的，供应商尽可能在提交首次响应文件截止之日前，以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

**10.磋商文件的澄清和修改**

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竞争性磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为竞争性磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的供应商，不足3个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

**三、响应文件的编制**

**11.响应文件的编制原则**

供应商必须按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件必须对竞争性磋商文件作出实质性响应。

**12.响应文件的组成**

12.1响应文件由资格证明文件、报价商务技术文件两部分组成。

12.1.1资格证明文件：详见须知前附表

12.1.2报价商务技术文件：详见须知前附表

**13.计量单位**

竞争性磋商文件已有明确规定的，使用竞争性磋商文件规定的计量单位；竞争性磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

**14.竞标的风险**

供应商没有按照竞争性磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对竞争性磋商文件在各方面作出实质性响应可能导致其响应无效，是供应商应当考虑的风险。

**15.竞标报价**

15.1竞标报价应按竞争性磋商文件中“报价表”格式填写。

15.2竞标报价的内容见“供应商须知前附表”。

15.3竞标报价要求

15.3.1供应商的竞标报价应符合以下要求，否则响应文件按无效响应处理：

（1）供应商必须就“采购需求”中所竞标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；

（2）供应商必须就所竞标的标项的单项内容作唯一报价。

15.3.2竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标项（分标）规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价），其响应文件将作无效处理。

15.3.3竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价），其响应文件将作无效处理。

**16.竞标有效期**

16.1竞标有效期是指为保证采购人有足够的时间在提交响应文件后完成评审、确定成交供应商、合同签订等工作而要求供应商提交的响应文件在一定时间内保持有效的期限。

16.2 竞标有效期应由供应商按“供应商须知前附表”规定的期限作出响应。

16.3供应商的响应文件在竞标有效期内均保持有效。

**17.磋商保证金**

17.1供应商须按“供应商须知前附表”的规定提交磋商保证金。

17.2磋商保证金的退还。

未成交供应商的竞标保证金自成交通知书发出之日起5个工作日内退还；成交供应商的磋商保证金自签订合同之日起5个工作日内退还。

（1）采用银行转账支付方式的，均以转账方式退回到供应商银行账户。

（2）采用支票、汇票或本票方式的，以转账方式退回到供应商银行账户或由供应商代表持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理支票、汇票或本票原件退还手续。

（3）采用金融机构、担保机构出具的保函、保险方式的，由供应商代表持相关授权证明材料至采购人或采购代理机构办理保函、保险原件退还手续。

17.3磋商保证金不计息。

17.4供应商有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

（1）供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

（2）未按规定提交履约保证金的；

（3）供应商在响应文件中提供虚假材料的；

（4）除因不可抗力或者磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

（5）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；

（6）法律法规规定的其他情形。

**18.响应文件编制的要求**

18.1供应商应先安装“政采云投标客户端”[请自行前往“广西政府采购网（访问地址http://zfcg.gxzf.gov.cn/）”进行下载，下载路径：办事服务-下载专区]），并按照本项目竞争性磋商文件规定的格式和顺序和广西政府采购云平台的要求编制并加密。响应文件内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由供应商承担。

18.2确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在提交响应文件截止时间前完成在广西政府采购云平台的身份认证，确保在电子竞标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。

18.3**响应文件须由供应商在规定位置签字、盖章（具体以供应商须知前附表或响应文件格式规定为准），否则按无效响应处理。**

**18.4供应商应准确设置评审关联点。未设置或设置错误导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任。**

18.5**响应文件所提供的相关材料清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断**。

18.6响应文件中标注的供应商名称应与营业执照（事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证）及公章一致，否则其响应文件按无效响应处理。

18.7响应文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字（或者电子签名或加盖电子印章）或者加盖电子公章。响应文件因涂改、行间插字或者删除导致字迹潦草或者表达不清所引起的后果由供应商承担。

19.响应文件应在规定的时间内加密并上传至广西政府采购云平台（https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/）。

**20.响应文件的提交**

20.1供应商必须在“供应商须知前附表”规定的时间和地点提交响应文件。电子响应文件应在制作完成后，在提交响应文件截止时间前通过有效数字证书（CA认证锁）进行电子签章、加密，然后通过网络将加密的电子响应文件提交至广西政府采购云平台。

20.2**未在规定时间内提交或者未按照磋商文件要求加密的电子响应文件，广西政府采购云平台将拒收。**

**21.首次响应文件的补充、修改与撤回**

21.1供应商应当在提交响应文件截止时间前完成电子响应文件的提交（上传），提交响应文件截止时间前可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原响应文件，补充、修改后重新提交（上传），提交响应文件截止时间前未完成提交（上传）的，视为撤回响应文件。提交响应文件截止时间以后提交（上传）的响应文件，广西政府采购云平台将予以拒收。（补充、修改或者撤回方式可登陆广西政府采购云平台，进入“服务中心”中查看“电子响应文件制作与投送教程”）。

21.2在提交响应文件截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回响应文件外，任何单位和个人不得解密或提取响应文件

**22.响应文件的退回**

采购人和采购代理机构对已提交的响应文件概不退回。

**23.截止时间后的撤回**

供应商在响应文件提交截止时间后向采购人、采购代理机构书面申请撤回响应文件的，将根据本须知正文17.4的规定不予退还其磋商保证金。

**四、评审及磋商**

**24.磋商小组成立及响应文件的开启**

24.1磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，具体人数见“供应商须知前附表”，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或者本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到公开招标规模标准的政府采购工程，经批准采用竞争性磋商方式采购的，磋商小组由5人以上单数组成。

24.2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。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，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。

24.3采购代理机构应当基于广西政府采购云平台抽（选）取评审专家。

**25.首次响应文件的开启：**具体详见“供应商须知前附表”。

**26.评审程序、评审方法和评审标准**

26.1本项目的评审方法为综合评分法。

26.2磋商小组按照“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。

**27.确定成交供应商及结果公告**

27.1采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

27.2采购代理机构应当在成交供应商确定后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，同时向成交供应商发出成交通知书。采购人或者采购代理机构发出成交通知书前，应当对成交供应商信用进行查询，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体 、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，取消其成交资格，并确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因上述规定的同样原因被取消成交资格的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。以上信息查询记录及相关证据与竞争性磋商文件一并保存。成交供应商享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。

27.3采购人、采购代理机构认为供应商对采购过程、成交结果提出的质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

27.4排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。

**28.履约保证金**

28.1履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“供应商须知前附表”。成交供应商未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

28.2签订合同后，如成交供应商不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

28.3在履约保证金退还日期前，若成交供应商的开户名称、开户银行、帐号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由成交供应商自行承担。

**29.签订合同**

29.1成交供应商在收到成交通知书后，应当在签订合同时向采购人出示相关证明材料，具体内容详见 “供应商须知前附表”，经采购人核验合格后方可签订合同。

29.2签订合同时间：按成交通知书规定的时间与采购人签订政府采购合同。

29.3成交供应商拒绝签订政府采购和或者放弃成交或者因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该合同项重新开展的采购活动。

**30.政府采购合同公告**

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

**31.询问、质疑和投诉**

31.1供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

31.2供应商认为竞争性磋商文件、采购过程或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“供应商须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

（1）对可以质疑的竞争性磋商文件提出质疑的，为收到竞争性磋商文件之日或者竞争性磋商公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

31.3供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

31.4供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容：

（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。

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，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

31.5采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

（1）对竞争性磋商文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改竞争性磋商文件后继续开展采购活动；否则应当修改竞争性磋商文件后重新开展采购活动。

（2）对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

31.6投诉的权利。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第六条规定的财政部门提起投诉。

**32.其他内容**

32.1代理服务收费标准详见“供应商须知前附表”，供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳代理服务费。

32.2代理服务费收费计算标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  费率金额 | 货物类 | 服务类 | 工程类 |
| 100万元以下 | 1.5%  | 1.5% | 1.0%  |
| 100～500万元 | 1.1% | 0.8% | 0.7%  |
| 500～1000万元 | 0.8%  | 0.45% | 0.55% |
| 1000～5000万元 | 0.5% | 0.25% | 0.35%  |
| 5000万元～1亿元 | 0.25% | 0.1% | 0.2% |
| 1～5亿元 | 0.05% | 0.05% | 0.05% |
| 5～10亿元 | 0.035% | 0.035% | 0.035% |
| 10～50亿元 | 0.008% | 0.008% | 0.008% |
| 50～100亿元 | 0.006% | 0.006% | 0.006% |
| 100亿以上 | 0.004% | 0.004% | 0.004% |

注：

（1）按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；

（2）采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某服务采购代理业务成交金额或者暂定价为200万元，计算采购代理收费额如下：

100万元×l.5%＝1.5万元

（200－100）万元×0.8%＝0.8万元

合计收费＝1.5＋0.8＝2.3万元

**33.需要补充的其他内容**

33.1本竞争性磋商文件解释规则详见“供应商须知前附表”。

33.2其他事项详见“供应商须知前附表”。

33.3本文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本文件规定的中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本文件规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

依据本文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

## 第三章 采购需求

**说明：**

1.本竞争性磋商文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。按照《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》（财库〔2014〕68号）之规定，监狱企业视同小型、微型企业。按照《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）之规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

2.本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与供应商所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。

**3.本采购项目所属行业：软件和信息技术服务业。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **标的名称** | **数量及单位** | **服务需求** |
| 1 | “12328”服务监督电话运行服务 | 1项 | **一、总体需求**根据《交通运输部关于印发<12328交通运输服务监督热线管理办法>的通知》（交运发〔2021〕89号）、《交通运输部办公厅关于印发<12328交通运输服务监督热线评分办法>的通知》（交办运〔2021〕60号）、《广西壮族自治区大数据发展局关于印发广西壮族自治区12345政务服务便民热线管理办法的通知》(桂数发〔2021〕13 号)和《广西壮族自治区交通运输厅关于印发广西壮族自治区12328交通运输服务监督热线管理办法（试行）的通知》（桂交科教发〔2022〕20号）和《广西壮族自治区交通运输厅关于印发广西壮族自治区12328交通运输服务监督热线评分办法（试行）的通知》（桂交科教发〔2022〕19号）等文件精神，在服务期内通过12328交通运输服务监督热线（以下简称12328热线）、12345热线、市长信箱、数字城管等渠道受理公路、水路、道路运输（含城市客运）等业务领域的投诉举报、信息咨询、意见建议，做好业务的受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访等工作。严格按照考核要求，做好自治区12328、柳州市12345、柳州市城市管理委员会办公室对采购人的考核。按照月度、季度、年度报送统计分析报告，并视情况报送专项报告，对12328热线产生的大量数据进行分析，将行业产生的热点、难点、焦点问题及时传输到承办单位。年内配合完成12328热线人工智能应用场景建设工作。上级对12328业务相关政策有调整的，须按采购人相关要求根据政策进行服务调整。**二、运营服务**（一）成交供应商承接柳州12328服务中心（以下简称12328服务中心）的运营服务工作，对12328服务中心提供7×24小时不间断服务（包括节假日），提供10人以上运营服务团队，成交供应商应确保与相关人员劳动关系合法、且培训管理到位。按国家相关法律法规，保障人员合法权益，保证人员稳定。（服务期间，若出现业务流程变更或工作场地变更，采购人可结合实际情况与成交供应商协商人员、岗位的调整方案）（二）成交供应商做好柳州市12328热线的运营服务衔接工作，安排的工作人员必须从服务期开始立即到岗，要有强烈的责任心及熟练的相关业务处理、对接技能，能够迅速处理工作中出现的紧急情况，发现问题必须向行业管理部门和部门领导汇报并处理。（三）成交供应商必须保证平台24小时不间断服务，并派驻柳州市12345热线系统平台专家座席人员，指导开展行业内话务受理、业务领域分类、工单填写及工单分派等工作。（四）采购人发现工作人员不能胜任的或者服务考核不合格的，成交供应商必须在接到采购人通知后2个工作日内更换原采购要求标准的工作人员，否则视为违约。（五）成交供应商须按交通运输部、自治区交通运输厅、广西12328交通运输服务监督电话对柳州市12328热线平台有关规定和采购人要求，高质量的完成柳州市12328服务中心工作。保障柳州市12328交通运输服务监督电话正常运行，完成柳州市12328服务中心的业务受理、工单转办、业务对接协调、业务培训、监督管理等服务，开展服务物流保通保畅等重大事项的热线保障，指导12345热线受理、分类、转办交通运输行业业务，按需求做好与自治区12328热线，柳州市12345热线、柳州市城市管理委员会办公室和其他采购人需要的业务，平台及数据对接工作。（六）成交供应商须配合采购人做好柳州市12328热线对外业务协调工作，与柳州市政府12345热线等地方政务服务便民热线管理部门开展系统对接，实现向同级12328热线管理系统实时推送受理信息、工单记录、回访评价等数据。（七）成交供应商须做好数据核对工作，定期与相关单位核对平台相关基础数据，核对周期不低于每月一次。（八）成交供应商须按每个月更新知识库，做好柳州市12345热线的知识库信息采集、校验、录入工作，做好与本级政务服务便民热线专业知识库系统开放对接工作，实现互联共享和同步更新。（九）成交供应商须配合采购人完成柳州市12328热线数据专业备份及演练、12328热线自建系统升级工作。（十）成交供应商须按月度、季度、年度对运营工作进行分析、整理后形成报告定期上报，内容包含但不限于柳州市12328热线业务受理、业务办理、运行管理情况、数据统计分析、工作动态。（十一）成交供应商须组织工作人员按采购人要求到指定地点办公，专职从事柳州市12328热线相关工作。服务期间，成交供应商须承担12328热线相关的办公耗材费用、设备硬件更新维护费用、12328电话语音中继线服务年费；应在新入职员工试用期满后配置统一的工作服装，工作服装包括冬装、夏装和春秋装。（十二）成交供应商须按采购人要求完成上级部门的考核内容。（十三）采购人根据交通运输部、广西壮族自治区交通运输厅、广西12328区级平台以及柳州市12345、柳州市城市管理委员会办公室有关文件要求考核成交供应商对柳州市12328热线的运营工作。以广西壮族自治区交通运输厅月度、年度对柳州市12328热线运行管理公示、通报评分结果为准。通报结果排名在前5名则视为合格。（十四）成交供应商须根据采购人每月的整改意见进行整改，采购人次月对整改情况进行考评。连续3个月整改不合格的或运营期内超过4个月（含4个月）整改不合格的，采购人可解除合同并向成交供应商主张违约责任。（十五）合同期内，成交供应商不能无故中断运行服务，因故需中断服务必须提前3个月以书面形式通知采购人，经采购人签字同意后方可移交退出，成交供应商退出运行服务时，必须确保12328热线系统运行正常，移交服务中心工作中全部软、硬件设备及所有资料完整，确保系统及运行服务平稳过渡。成交供应商无故中断管理服务，应全额赔偿给采购人造成的损失。（十六）成交供应商须建立柳州市12328热线管理、监督和信息安全制度，制定完善本级业务处置流程和服务规范，建立健全责任清晰、运转高效、全程追溯和闭环管理的机制体系。（十七）由于成交供应商监管原因对12328热线业务办理不力且造成不良社会影响的，将由成交供应商承担相应法律责任。（十八）为保证12328热线的不间断服务，本项目服务期满后，如财政预算下达或采购计划申报等原因导致采购人无法确定新一期运营服务供应商的，成交供应商应继续为采购人提供相关服务，服务费用另行结算。（十九）服务期内配合完成12328热线人工智能应用场景建设工作，强化工单分派正确率，对12328热线产生的大量数据进行分析，将行业产生的热点、难点、焦点问题及时传输到承办单位。（二十）配合采购人完成其他相关工作。上级对12328业务相关政策有调整的，须按采购人相关要求根据政策进行服务调整。（二十一）为确保运行服务无缝对接，平稳过渡，成交供应商须与原服务方做好延续交接工作。 |
| **商务条款** |
| **服务期限及地点** | 1.服务期限：12个月（具体服务起止时间以合同签订日期为准）。2.服务地点：柳州市采购人指定地点。 |
| **报价要求** | 竞标报价是履行合同的最终价格，即完成本服务项目所有工作所需求的合同价格，包括但不限于：劳务费、技术服务费、人工工资费、交通、通讯、保险、税费和利润等与业务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。成交价不因任何因素而调整。磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求供应商在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效竞标处理。 |
| **付款方式** | 1.合同签订后，采购人按财政拔款进度向成交供应商支付合同金额的90%；经年度服务质量考核合格后，采购人按财政拔款进度向成交供应商支付合同金额10%，如服务质量考核不合格，将扣除相应款项后支付。合同款项支付考核办法详见附件“12328”服务监督电话运行服务质量考核办法。2.为确保运行服务无缝对接，平稳过渡，对本项目存在上一年度原提供服务方（简称“原服务方”）在本年度延续服务至成交供应商完成工作交接的情形，由成交供应商在本项目服务费中予以支付，成交供应商应在收到第一笔合同款项之日起7日内，向原服务方支付已实际发生的服务费用。 |
| **签订合同日期** | 自成交通知书发出之日起25日内。 |
| **采购标的验收标准** | 1.验收方式：书面验收。2.验收标准：①符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；②符合采购文件要求和响应文件承诺。3.验收方式和程序：由采购人组织验收小组检查服务需求的落实情况。**4**.**采购人有权委托第三方进行履约验收，履约验收费用由成交供应商支付。供应商在竞标报价时自行考虑。** |

附件1：

**“12328”服务监督电话运行服务质量**

**考核办法**

一、考核内容

广西12328交通运输服务监督热线系统（以下简称12328热线）月度、年度运行情况。

二、考核对象

“12328”服务监督电话运营单位

三、考核要求

（一）根据自治区交通运输厅每月及年度《12328热线系统运行情况的通报》柳州排名在前五（包括第五名），如排名在第6-9名扣除500元/次，第10-14名扣除1000元/次。

（二）12328服务中心或工作人员受到上级点名通报批评，视为考核不合格，扣除200元/人/次。

（三）12328服务中心或工作人员被新闻媒体、网络媒体曝光并核查属实，视为考核不合格，扣除1000元/次。

（四）12328服务中心或工作人员未按要求完成上级督办事项，视为考核不合格，扣除1000元/次。

（五）造成社会不良影响，引发重大舆情，视为考核不合格，扣除1000元/次。

（六）荣誉奖励：12328服务中心或工作人员获得市级以上荣誉或省部级以上新闻媒体正面宣传报道，可减免所扣除的金额3000元。

四、年度服务质量考核中，以上服务质量考核不合格项，将扣除相应款项后支付。

附件2：

**中小企业划型标准规定**

工信部联企业〔2011〕300号

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

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

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

四、各行业划型标准为：

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

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

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

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

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

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

（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

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

（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

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

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

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

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

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

## 第四章 评审程序、评审方法和评审标准

1. **评审程序和评审方法**

**1.资格审查**

1.1响应文件开启后，磋商小组依法对供应商的资格证明文件进行审查。

注：磋商小组在资格审查结束前，对供应商进行信用查询。

（1）查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)。

（2）信用查询截止时点：资格审查结束前。

（3）查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为评审资料保存。

（4）信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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，资格审查不通过，不得参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

1.2资格审查标准为本竞争性磋商文件中载明对供应商资格要求的条件。资格审查采用合格制，凡符合竞争性磋商文件规定的供应商资格要求的响应文件均通过资格审查。

1.3供应商有下列情形之一的，资格审查不通过，其响应文件按无效响应处理：

（1）不具备竞争性磋商文件中规定的资格要求的；

（2）响应文件未提供任一项“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供（符合不需提供的情形除外）”的文件资料的；

（3）响应文件提供的资格证明文件出现任一项不符合“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供（符合不需提供的情形除外）”的文件资料要求或者无效的。

1.4通过资格审查的合格供应商不足3家的，不得进入符合性审查环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

**2.符合性审查**

2.1由磋商小组对通过资格审查的合格供应商的响应文件的竞标报价、商务、技术等实质性要求进行符合性审查，以确定其是否满足竞争性磋商文件的实质性要求。

2.2磋商小组在对响应文件进行符合性审查时，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内容等作出必要的澄清、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。

2.3磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以电子澄清函形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当已电子回函形式按照磋商小组的要求作出明确的澄清、说明或者更正，未按磋商小组的要求作出明确澄清、说明或者更正的供应商的响应文件将按照有利于采购人的原则由磋商小组进行判定。供应商的澄清、说明或者更正必须加盖电子公章。

异常情况处理：如遇无法正常使用线上发送澄清函的情况，将启动书面形式办理。启动书面形式办理的情况下，磋商小组以书面形式要求供应商在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。供应商的澄清、说明或者补正必须采用书面形式，并加盖电子公章，或者由法定代表人或者其授权的代表签字或者电子签名或加盖电子印章。

2.4首次响应文件报价修正

2.4.1首次响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；

（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，以报价表的总价为准，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，按照以上（1）-（4）规定的顺序逐条进行修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应文件按无效响应处理。

2.4.2开标记录（报价金额）与解密后“电子加密响应文件”中《报价表》填写的金额不一致的，以解密后“电子加密响应文件”中《报价表》填写的金额为准，供应商拒绝接受此调整的，按无效响应处理。

2.5商务技术报价评审

在评审时，如发现下列情形之一的，将被视为响应文件无效处理：

（1）商务技术评审

1）提供响应文件正、副本数量不足；

2）响应文件未按竞争性磋商文件要求签署、盖章；

3）委托代理人未能出具有效身份证明或者出具的身份证明与授权委托书中的信息不符；

4）提交的磋商保证金无效的或者未按照竞争性磋商文件的规定提交磋商保证金；

5）响应文件未提供任一项“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供”或者“委托时必须提供”的文件资料；响应文件提供的报价商务技术文件出现任一项不符合“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供”文件资料要求的规定或者提供的报价商务技术文件无效。

6）商务条款中标“▲”的条款发生负偏离的或者允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数的或者标明实质性的要求发生负偏离；

7）未对竞标有效期作出响应或者响应文件承诺的竞标有效期不满足竞争性磋商文件要求；

8）响应文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合竞争性磋商文件要求；

9）响应文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；

10）响应文件含有采购人不能接受的附加条件；

11）属于“供应商须知正文”第7.7条情形；

12）技术需求允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数；

13）虚假竞标，或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；

14）竞争性磋商文件未载明允许提供备选（替代）竞标方案或明确不允许提供备选（替代）竞标方案时，供应商提供了备选（替代）竞标方案的；

15）响应文件标注的项目名称或者项目编号与竞争性磋商文件标注的项目名称或者项目编号不一致的；

16）未响应合同条款要求的；

17）未响应竞争性磋商文件实质性要求；

18）法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。

（2）报价评审

1) 响应文件未提供“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中规定的“报价表”；

2）未采用人民币报价或者未按照竞争性磋商文件标明的币种报价；

3）供应商未就所竞标项（分标）进行报价或者存在漏项报价；供应商未就所竞标项（分标）的单项内容作唯一报价；供应商未就所竞标项（分标）的全部内容作唯一总价报价；供应商响应文件中存在有选择、有条件报价的（竞争性磋商文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；

4）竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标项（分标）规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过竞争性磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

5）修正后的报价，供应商不确认的；或者经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标项（分标）规定的采购预算金额或者最高限价（如本项目公布了最高限价）；或者经供应商确认修正后竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过竞争性磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

6）响应文件响应的标的数量及单位与竞争性磋商文件要求实质性不一致的。

2.6磋商小组对响应文件进行评审，未实质性响应竞争性磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当将资格和符合性不通过的情况告知有关供应商。磋商小组从符合竞争性磋商文件规定的相应资格条件的供应商名单中确定不少于3家的供应商参加磋商。

2.7通过符合性审查的合格供应商不足3家的，不得进入磋商环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

**3.磋商程序**

3.1磋商小组按照“供应商须知前附表” 确定的顺序，集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。符合磋商资格的供应商必须在接到磋商通知后规定时间内参加磋商，未在规定时间内参加磋商的视同放弃参加磋商权利，其响应文件按无效响应处理。

3.2在磋商过程中，磋商小组可以根据竞争性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。可能实质性变动的内容为采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

3.3对竞争性磋商文件作出的实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，由磋商小组及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4 供应商必须按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求以回函的形式重新提交响应文件，并加盖电子公章。参加磋商的供应商未在规定时间内重新提交响应文件的，视同退出磋商，其响应文件按无效处理。

3.5磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

3.6采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录。

3.7根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有1家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

3.8对磋商过程提交的响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查，通过审查的合格供应商不足3家的，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

**4.最后报价**

4.1竞争性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，由磋商小组要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价，除本章第4.3条外，提交最后报价的供应商不得少于3家，否则必须重新采购。

4.2竞争性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后设计方案或者解决方案的，磋商结束后，由磋商小组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。

4.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购人式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第三条第四项“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”的，提交最后报价的供应商可以为2家。

4.4已经提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，退出磋商的供应商的响应文件按无效响应处理。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的保证金。

4.5供应商未在规定时间内提交最后报价的，视同退出磋商。

4.6最后报价开启后，磋商小组对最后报价进行有效性、完整性和响应程度的审查。

4.7响应文件最后报价出现前后不一致的，按照本章第2.4条的规定修正。

4.8修正后的报价出现下列情形的，按无效响应处理：

（1）供应商不确认的；

（2）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标项（分标）规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

（3）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

4.9经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

4.10供应商出现最后报价按无效响应处理或者响应文件按无效处理时，磋商小组应当告知有关供应商。

4.11最后报价结束后，磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

**5.比较与评价**

5.1评审方法：综合评分法。

5.2经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

5.3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，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

（1）磋商小组按照竞争性磋商文件中规定的评审标准计算各供应商的报价得分。项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

（2）各供应商的得分为磋商小组所有成员的有效评分的算术平均数。

5.4评审价为供应商的最后报价进行政策性扣除后的价格，评审价只是作为评审时使用。最终成交供应商的成交金额等于最后报价（如有修正，以确认修正后的最后报价为准）。

5.5由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名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第4.3条情形的，可以推荐2家成交候选供应商。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（按技术得分由高到低排序）。评审得分、最后报价、技术得分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。

5.6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。

**二、评审标准**

6.评审依据：磋商小组将以竞争性磋商文件为评审依据，对供应商的响应文件按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **评分标准** |
| 1 | 价格分（满分20分） | 竞标报价 | （1）满足响应文件要求且竞标报价最低的竞标报价为评标基准价，其价格分为满分20分。（2）价格分计算公式：某供应商价格分=评标基准价/某供应商竞标报价×20分。注：竞标报价是指供应商的最后竞标总报价。 |
| 2 | 技术分（满分68分） | 项目技术服务方案（满分24分） | 一档（0分）：未提供技术服务方案或提供的技术服务方案与项目不符，无法保证项目实施。二档（6分）：提供的运营服务、日常管理方案等基本满足本项目要求，技术服务方案简单；三档（12分）：提供的运营服务、日常管理方案、应急处理服务方案具备可行性，提供切实可行和原工作人员的交接方案；对柳州市12328电话监督服务系统应用技术路线表述清楚，提供准确的技术服务方案； 四档（18分）：提供的运营服务、日常管理方案、应急处理服务方案具体、可行性强，提供切实可行和原工作人员的交接方案；对柳州市12328电话监督服务系统应用技术路线表述清楚，提供准确的技术服务方案； 能够根据行业监管要求，具备应用12328热线服务监督分析系统的能力；五档（24分）：提供的运营服务、日常管理方案、应急处理服务方案、系统业务操作方案详细、可行性强；提供切实可行和原工作人员的交接方案；对柳州市12328电话监督服务系统的部署、操作、系统数据库运行管理熟悉，能够提供准确的技术服务方案；能够根据行业监管要求，解决政府热线“12345”整合12328后行业咨询、诉求和监督等信息与管理部门脱节问题，以精准的管理和服务，为采购人解决痛点和难题，为群众提供优质服务。 |
| 项目实施管理方案（满分24分） | 一档（0分）：未提供项目实施管理方案或提供的项目实施管理方案与项目不符，无法保证项目实施。二档（6分）：项目实施管理方案内容简单，缺乏针对性；项目实施小组成员满足采购文件要求；三档（12分）：项目实施管理方案较详细，项目实施团队组织架构清晰、工作职责清晰、监管流程清晰、日常管理制度和工作纪律明确。能根据国家交通运输部12328交通运输服务监督热线管理办法，结合实际提供切实可行的日常运行管理机制方案。四档（18分）：项目实施管理方案详细、具备可行性，项目实施团队组织架构清晰、工作职责清晰、监管流程清晰、日常管理制度和工作纪律明确。能根据国家交通运输部12328交通运输服务监督热线管理办法，结合实际提供切实可行的日常运行管理机制方案。提供可供采购人应用参考的12328知识库数据治理方案。五档（24分）：项目实施管理方案详实、全面、可行性强。项目实施团队组织架构清晰、工作职责清晰、监管流程清晰、日常管理制度和工作纪律明确。能根据国家交通运输部12328交通运输服务监督热线管理办法，结合实际提供切实可行的日常运行管理机制方案。提供可供采购人应用落地执行推广的12328知识库数据治理方案。能根据国家交通运输部12328电话系统运行服务质量考评指标，制定专业高效的运营管理制度和绩效考核方案。项目实施小组成员熟悉交通运输行业各领域政策文件，具有丰富的行业知识；能较好的协调及处理各种业务；具有热线运营及客服管理工作经验。 |
| 服务承诺方案（满分20分） | 一档（0分）：未提供服务承诺方案或提供的服务承诺方案与项目不符，无法保证项目实施。二档（5分）：服务承诺方案简单，能满足采购人的服务需求，并能及时有效地为采购人提供可靠的服务及支持。三档（10分）：服务承诺方案较详细，提供有技术培训方案和培训材料，服务承诺能完全满足采购人的服务需求，并能及时有效地为采购人提供可靠的服务及支持。四档（15分）：服务承诺方案详细，提供有技术培训方案和培训材料，培训方案能够体现强化人员责任意识，提高业务素质和能力，提供文明优质的服务等内容；且培训材料贴合本项目培训要求；承诺每月开展至少一次业务培训。服务承诺优于采购人的服务需求，并能及时有效地为采购人提供可靠的服务及支持并提供贴切项目的相关承诺。五档（20分）：服务承诺方案详实、全面、考虑周全，提供有技术培训方案和培训材料，培训方案能够体现强化人员责任意识，提高业务素质和能力，提供文明优质的服务等内容；且培训材料贴合本项目培训要求，针对性强；承诺每月开展至少一次业务培训；服务承诺完全满足采购人的工单（业务）处理响应时间，能即时答复的转办工单，即接即办；对于转办的突发类办件，及时转办至对应承办单位，并按规定时限答复办结；对于不能即时答复的转办工单，承诺在工单签收后的24小时内转办至对应的承办单位，并指导其即接即办，按时、按质办理工单，及时反馈处理结果。 |
| 3 | 商务分（满分12分） | 信誉分（满分3分） | 供应商通过ISO9001质量管理体系认证得3分，满分3分。**（响应文件中提供有效的证书原件扫描件，否则不予计分）** |
| 业绩分（满分9分） | 供应商自2022年1月1日以来有同类服务项目业绩（**以响应文件中提供的合同书原件扫描件并加盖供应商公章为准**，并能清晰反映合同中的同类服务项目名称及内容，否则视为无效不予计分），每提供一份业绩合同得3分，满分9分。**注：合同期包含2022年1月1日及之后的业绩均认可。** |
| **总得分=1+2+3。** |

7.由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名成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第4.3条情形的，可以推荐2家成交候选供应商。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（按技术得分由高到低排序）。评审得分、最后报价、技术得分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。

## 第五章 响应文件格式

**响 应 文 件**

采购项目名称：

采购项目编号：

分标号（如有）：

供应商名称：

供应商地址：

 （供应商名称）

年 月 日

**附件**

**法定代表人身份证明（格式）**

供 应 商：

地 址：

姓 名： 性 别：

年 龄： 职 务：

系 （供应商单位名称） 的法定代表人。

特此证明。

**附件：法定代表人有效身份证正反面复印件**

供应商名称（加盖电子公章）：

年 月 日

**注：自然人竞标的无需提供**

**附件**

**法定代表人授权委托书（格式）**

致： （采购人、代理机构名称）：

我 （姓名）系 （供应商名称）的法定代表人，现授权委托 （姓名）以我方的名义参加 项目的磋商活动，并代表我方全权办理针对上述项目的递交文件、磋商、澄清、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签字或者电子签名或加盖电子印章事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

**附件：委托代理人有效身份证正反面复印件**

法定代表人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

委托代理人身份证号码：

供应商名称（加盖电子公章）：

 年 月 日

**附件**

**政府采购供应商资格信用承诺函（格式）**

致：（采购人名称）、（代理机构名称）：

我方自愿参加 项目（项目编号： ）的政府采购活动，并郑重承诺我方符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）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；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

我方保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

**特此声明！**

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**供应商直接控股股东信息表（格式）**

| **序号** | **直接控股股东名称** | **出资比例** | **身份证号码或统一社会信用代码** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

注：

1.直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2.本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

3.供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**供应商直接管理关系信息表（格式）**

| **序号** | **直接管理关系单位名称** | **统一社会信用代码** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

注：

1.管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

2.本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3.供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**竞标声明（格式）**

致：（采购人名称）：

（供应商名称）系中华人民共和国合法供应商，经营地址 。

我方愿意参加贵方组织的（项目名称）项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1.我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2.我方不是采购人的附属机构；不是为本次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；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3.在此，我方宣布同意如下：

（1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；

（2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；

（3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；

（4）响应磋商文件规定的竞标有效期。

4.我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

（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。

5.我方在此声明，我方在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

6.根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次响应文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

□我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

□我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有： ；

7.与本磋商有关的一切正式往来信函请寄： 邮政编号：

电话/传真： 电子函件：

开户银行： 帐号：

8.以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

注：如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体各方电子公章并由联合体各方法定代表人签署，否则其响应文件按无效响应处理。

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）的规定，本公司（联合体）参加 柳州市交通运输局 的“12328”服务监督电话运行服务采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. “12328”服务监督电话运行服务 （标的名称），属于软件和信息技术服务业；承接企业为 （企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业/小型企业/微型企业）。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（加盖电子公章）：

日 期：

**注：**

1.从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

**2.供应商提供的《中小企业声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。**

**3.中小企业划型标准详见《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）。**

**4.为方便供应商识别企业规模类型，供应商可使用工业和信息化部组织开发的中小企业规模类型自测小程序生成企业规模类型测试结果。自测小程序链接：https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest。**

**5.成交供应商依法享受中小企业扶持政策的，采购代理机构将在成交结果公告中公告其《中小企业声明函》。**

**附件**

**残疾人福利性单位声明函（格式）**

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。

单位名称（加盖电子公章）：

 日 期：

**注：**

**随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。供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。**

**附件**

**报 价 表（格式）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **服务内容** | **数量及单位** | **报价（元）** | **备注** |
| 1 | “12328”服务监督电话运行服务 | 1项 |  |  |
| 报价合计金额（包含税费等所有费用）：（大写）人民币 （¥ 元） |

**注：**

1.上述所有报价一经涂改，应在涂改处加盖单位电子公章或者由法定代表人（负责人或自然人）或委托代理人签字或者电子签名或加盖电子印章，否则作竞标无效处理。

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**磋商保证金证明（格式）**

**供应商应在此按“供应商须知”的相应要求提供磋商保证金证明材料复印件并加盖供应商电子公章。**采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险等形式的，**在首次响应文件提交截止时间前，供应商应当提交单独密封的支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函、保险原件给采购人或者采购代理机构[提交地点：柳州市公共资源交易中心（柳州市龙湖路13号柳州市民服务中心北楼4楼）对应开标室，采用电子保函方式交纳磋商保证金的，不需提交]。**

（如项目不收取磋商保证金的，不需提供）

**附件**

**无串通竞标行为的承诺函（格式）**

**一、我方承诺无下列相互串通竞标的情形：**

1.不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；或不同供应商报名的IP地址一致的；

2.不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；

3.不同供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；

4.不同供应商的响应文件异常一致或竞标报价呈规律性差异；

5.不同供应商的响应文件相互混装；

6.不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

**二、我方承诺无下列恶意串通的情形：**

1.供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；

2.供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

3.供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；

4.属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

5.供应商之间事先约定一致抬高或者压低竞标报价，或者在竞争性磋商项目中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；

6.供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；

7.供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

**以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。**

供应商名称（加盖电子公章）：

 年 月 日

**附件**

**商务条款偏离表（格式）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **竞争性磋商文件商务条款****要求** | **供应商的响应** | **偏离说明** |
| 1 | 服务期限及地点 |  |  |  |
| 2 | 报价要求 |  |  |  |
| 3 | 付款方式 |  |  |  |
| 4 | 签订合同日期 |  |  |  |
| 5 | 采购标的验收标准 |  |  |  |
| 6 | 合同条款 | 具体内容详见竞争性磋商文件“第六章 合同”内容 |  |  |
| … | … |  |  |  |

注：

1.说明：应对照竞争性磋商文件“第三章 采购需求”中的“商务条款”及“第六章 合同”中的“合同条款”作出明确响应，并作出偏离说明。

2.供应商应根据自身的承诺，对照竞争性磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**服务需求偏离表（格式）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **竞争性磋商文件服务需求** | **竞标响应** | **偏离****说明** |
| 1 | 总体需求 |  |  |  |
| 2 | 运营服务 |  |  |  |
| … | … |  |  |  |

**注：**

1.应对照竞争性磋商文件“第三章 采购需求”中的“服务需求”作出明确响应，并作出偏离说明。

2.供应商应根据自身的承诺，对照竞争性磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**项目拟投入人员一览表（格式）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 拟投入岗位 | 专业技术资格（职称）或者职业资格或者执业资格证或者其他证书 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

**附件**

**技术方案（格式）**

说明：由供应商按“第三章 采购需求”及“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”中的评分点自行编制。

一、项目技术服务方案

……

二、项目实施管理方案

……

三、服务承诺方案

……

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

 **附件**

**同类项目实施情况一览表（格式）**

**（附合同原件扫描件）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购单位名称 | 采购名称 | 采购数量 | 合同金额（万元） | 采购单位联系人及联系电话 |
|
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

供应商名称（加盖电子公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名或加盖电子印章）：

 年 月 日

## 第六章 合同

**说明：**

**1.以下合同仅供签订正式合同时参考用，正式合同书应包括此参考格式的内容。**

**2.合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但合同条款不得与竞争性磋商文件和成交供应商响应文件有实质性偏离。**

**合同书（格式）**

 合同编号：

采购单位（甲方）： 采购计划文号：

供应商（乙方）： 项目名称及编号：

签订地点： 签订时间： 年 月 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定条款和成交供应商（乙方）承诺，就甲方委托乙方提供服务之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

**第一条** **合同标的**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 服务内容 | 数量及单位 | 合同金额 |
| “12328”服务监督电话运行服务 |  | 1项 |  |
| 合计金额：人民币（大写）： |
| 服务期限：12个月，自 年 月 日至 年 月 日。 |

**第二条 合同服务内容**

承接柳州12328服务中心（以下简称12328服务中心）的运营服务工作，对12328服务中心提供7×24小时不间断服务（包括节假日），提供10人以上运营服务团队，乙方应确保与相关人员劳动关系合法、且培训管理到位。按国家相关法律法规，保障人员合法权益，保证人员稳定。（服务期间，若出现业务流程变更或工作场地变更，甲方可结合实际情况与乙方协商人员、岗位的调整方案）

**第三条 合同服务要求**

1.乙方做好柳州市12328热线的运营服务衔接工作，安排的工作人员必须从服务期开始立即到岗，要有强烈的责任心及熟练的相关业务处理、对接技能，能够迅速处理工作中出现的紧急情况，发现问题必须向行业管理部门和部门领导汇报并处理。

2.乙方必须保证平台24小时不间断服务，并派驻柳州市12345热线系统平台专家座席人员，指导开展行业内话务受理、业务领域分类、工单填写及工单分派等工作。

3.甲方发现工作人员不能胜任的或者服务考核不合格的，乙方必须在接到甲方通知后2个工作日内更换原采购要求标准的工作人员，否则视为违约。

4.乙方须按交通运输部、自治区交通运输厅、广西12328交通运输服务监督电话对柳州市12328热线平台有关规定和甲方要求，高质量的完成柳州市12328服务中心工作。保障柳州市12328交通运输服务监督电话正常运行，完成柳州市12328服务中心的业务受理、工单转办、业务对接协调、业务培训、监督管理等服务，开展服务物流保通保畅等重大事项的热线保障，指导12345热线受理、分类、转办交通运输行业业务，按需求做好与自治区12328热线，柳州市12345热线、柳州市城市管理委员会办公室和其他甲方需要的业务，平台及数据对接工作。

5.乙方须配合甲方做好柳州市12328热线对外业务协调工作，与柳州市政府12345热线等地方政务服务便民热线管理部门开展系统对接，实现向同级12328热线管理系统实时推送受理信息、工单记录、回访评价等数据。

6.乙方须做好数据核对工作，定期与相关单位核对平台相关基础数据，核对周期不低于每月一次。

7.乙方须按每个月更新知识库，做好柳州市12345热线的知识库信息采集、校验、录入工作，做好与本级政务服务便民热线专业知识库系统开放对接工作，实现互联共享和同步更新。

8.乙方须配合甲方完成柳州市12328热线数据专业备份及演练、12328热线自建系统升级工作。

9.乙方须按月度、季度、年度对运营工作进行分析、整理后形成报告定期上报，内容包含但不限于柳州市12328热线业务受理、业务办理、运行管理情况、数据统计分析、工作动态。

10.乙方须组织工作人员按甲方要求到指定地点办公，专职从事柳州市12328热线相关工作。服务期间，乙方须承担12328热线相关的办公耗材费用、设备硬件更新维护费用、12328电话语音中继线服务年费；应在新入职员工试用期满后配置统一的工作服装，工作服装包括冬装、夏装和春秋装。

11.乙方须按甲方要求完成上级部门的考核内容。

12.甲方根据交通运输部、广西壮族自治区交通运输厅、广西12328区级平台以及柳州市12345、柳州市城市管理委员会办公室有关文件要求考核乙方对柳州市12328热线的运营工作。以广西壮族自治区交通运输厅月度、年度对柳州市12328热线运行管理公示、通报评分结果为准。通报结果排名在前5名则视为合格。

13.乙方须根据甲方每月的整改意见进行整改，甲方次月对整改情况进行考评。连续3个月整改不合格的或运营期内超过4个月（含4个月）整改不合格的，甲方可解除合同并向乙方主张违约责任。

14.合同期内，乙方不能无故中断运行服务，因故需中断服务必须提前3个月以书面形式通知甲方，经甲方签字同意后方可移交退出，乙方退出运行服务时，必须确保12328热线系统运行正常，移交服务中心工作中全部软、硬件设备及所有资料完整，确保系统及运行服务平稳过渡。乙方无故中断管理服务，应全额赔偿给甲方造成的损失。

15.乙方须建立柳州市12328热线管理、监督和信息安全制度，制定完善本级业务处置流程和服务规范，建立健全责任清晰、运转高效、全程追溯和闭环管理的机制体系。

16.由于乙方监管原因对12328热线业务办理不力且造成不良社会影响的，将由乙方承担相应法律责任。

17.为保证12328热线的不间断服务，本项目服务期满后，如财政预算下达或采购计划申报等原因导致甲方无法确定新一期运营服务供应商的，乙方应继续为甲方提供相关服务，服务费用另行结算。

18.服务期内配合完成12328热线人工智能应用场景建设工作，强化工单分派正确率，对12328热线产生的大量数据进行分析，将行业产生的热点、难点、焦点问题及时传输到承办单位。

19.配合甲方完成其他相关工作。上级对12328业务相关政策有调整的，须按甲方相关要求根据政策进行服务调整。

20.为确保运行服务无缝对接，平稳过渡，乙方须与原服务方做好延续交接工作。

**第四条 项目变更**

为了维护和兼顾各方的利益，确保服务质量，在本合同签署后，甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中合理地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分的请求，包括增加或减少服务内容和要求。为此，双方同意：

1.若甲方提出部分项目的变更建议，甲方应该将变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应当在7个工作日内对此作出书面回复，其内容包括该变更对合同价格、项目服务期、项目服务内容、项目服务要求的影响和变化以及对合同条款的影响等。

2.甲方在收到乙方的上述回复后，应在7工作日内以书面形式通知乙方是否接受上述回复。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方应对此变更以书面形式确认，并按变更后的约定履行本合同。

3.乙方提出部分项目的变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、项目服务期、项目服务内容、项目服务要求的影响以及对合同条款的影响等情况。

4.甲方在收到乙方的上述变更建议后，应在7工作日内以书面形式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方对此变更建议以书面形式确认，双方按变更后的约定履行本合同。

如甲方不同意乙方的上述建议，双方仍按原合同执行。

**第五条 价格与付款方式**

1.本项目总价款：人民币（¥）。

2.付款方式：合同签订后，甲方按财政拔款进度向乙方支付合同金额的90%；经年度服务质量考核合格后，甲方按财政拔款进度向乙方支付合同金额10%，如服务质量考核不合格，将扣除相应款项后支付。合同款项支付考核办法详见附件“12328”服务监督电话运行服务质量考核办法。

3.为确保运行服务无缝对接，平稳过渡，对本项目存在上一年度原提供服务方（简称“原服务方”）在本年度延续服务至乙方完成工作交接的情形，由乙方在本项目服务费中予以支付，乙方应在收到第一笔合同款项之日起7日内，向原服务方支付已实际发生的服务费用。

4.如遇市财政资金批付困难等原因，影响甲方部分合同金额支付的，视为不可抗力，按本合同第九条第2点处理。甲方可根据实际资金到位情况调整付款计划，顺延付款期限且不承担违约责任，并应及时通知乙方，在困难消除后尽快支付未付款项。

**第六条 保证与免责**

1.乙方保证

（1）法人地位：乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营并具有良好信誉的公司，具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

（2）利益冲突：乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

①与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；

②与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

2.甲方保证

（1）甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

（2）利益冲突：甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

①与甲方的章程或其他适用于甲方的法律法规或判决等相冲突；

②与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等中的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

**第七条 保密**

1.保密要求：涉及交通运输行业的信息及秘密，未经行业管理部门及甲方同意，乙方及其工作人员不得向外披露。保密信息包括但不限于甲方的商业秘密、技术资料、客户信息、业务数据等。

2.保密期限：保密义务不因合同终止而免除，即提供服务期间且在提供服务终止或解除之后仍需永久履行。

3.乙方违反上述保密义务及其他义务时，甲方有权要求乙方：

（1）立即停止侵害，及时采取一切必要和有效措施防止保密信息继续扩散，并尽最大可能消除影响；

（2）承担甲方因信息泄露导致的所有损失，包括但不限于对甲方所造成的直接损失、可得利益损失、支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用；

（3）按合同价款总金额 5% 向甲方支付违约金。

**第八条 违约与赔偿责任**

1.乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

2.违约方的全部赔偿责任，因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿，累计不超过本合同总价款的5%（造成甲方损失超过合同总价款5%的，不受该限制）。

3.服务期间，如因乙方原因出现不良影响和后果的事件，视情节严重，甲方可扣除本合同总价款的1-3%作为违约赔偿金，乙方同时应按甲方要求，立即对问题整改，消除影响，合同期内总计出现三次的，由甲方扣除本合同总价款的5%作为违约赔偿金，并解除合同。造成责任事故的，由乙方承担相应的法律责任。给甲方造成损失的，乙方应承担全额的赔偿责任。

4.乙方未按时向第三方履行义务，从应当履行之日起至实际履行之日以应付款项为基数，按每日万分之五的标准向甲方支付违约金。

5.甲方发现工作人员不能胜任的或者服务考核不合格的，乙方未在接到甲方更换人员通知后2个工作日内更换为原采购要求标准的工作人员的，或乙方未按要求维持10人以上团队且未在24小时日内补足的，每缺岗1人一天按 1000 元计收违约金。

**第九条 综合条款**

1.如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

2.不可抗力

（1）由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在15天之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延方的合同义务不能免除。

（2）受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

**第十条 争议解决**

1.如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应首先采取友好协商的方式解决该争议。如协商不成，双方同意向柳州仲裁委员会提起仲裁，并按其仲裁规则进行仲裁；

2.除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

3.若双方因履行本协议而产生仲裁或诉讼的，违约方应当承担守约方为诉讼而支出的所有费用，包括但不限于仲裁费/诉讼费、律师费、保险费、交通费、差旅费、鉴定费、调查费等。

**第十一条 通知**

1.为享有本合同所规定的权利及履行本合同所规定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，通知方应采取书面形式送达被通知方，送达生效。

2.通知地址为：

甲方：柳州市鱼峰区新柳大道91号启元广场B座9层

乙方：

如一方欲改变通知地址，应提前以书面方式通知另一方。

**第十二条 合同的生效、变更与终止**

1.本合同书经甲乙双方法定代表人（负责人）或委托代理人签字并加盖公章后生效。

2.如发生以下情况，任何一方有权终止合同，但须以书面方式通知对方：

（1）一方进入破产、撤销或已进入清算阶段，或被解散、被依法关闭；

（2）一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；

（3）出现了合同规定的或法定解除事由。

除本合同和法律法规另有规定外，任何一方发生上述情况，将被视作违约，另一方有权依照本合同的规定，追究该方的违约责任。

3.本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改本合同。本合同所列的附件经双方签字后为本合同的组成部分。其它任何口头或未包含在本合同内的，或未依据本合同制定的书面文件，均不对双方发生拘束力。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改，双方应另行签订书面协议。

4.本合同一式六份，具有同等法律效力，甲乙双方各两份、财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份（可根据需要另增加）。

5.未尽事宜参照采购文件有关要求执行。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（章）年 月 日 | 乙方（章）年 月 日 |
| 单位地址： | 单位地址： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 委托代理人： | 委托代理人 |
| 电话： | 电话： |
| 电子邮箱： | 电子邮箱： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |
| 邮政编码： | 邮政编码： |

**附件：**

**“12328”服务监督电话运行服务质量**

**考核办法**

一、考核内容

广西12328交通运输服务监督热线系统（以下简称12328热线）月度、年度运行情况。

二、考核对象

“12328”服务监督电话运营单位

三、考核要求

（一）根据自治区交通运输厅每月及年度《12328热线系统运行情况的通报》柳州排名在前五（包括第五名），如排名在第6-9名扣除500元/次，第10-14名扣除1000元/次。

（二）12328服务中心或工作人员受到上级点名通报批评，视为考核不合格，扣除200元/人/次。

（三）12328服务中心或工作人员被新闻媒体、网络媒体曝光并核查属实，视为考核不合格，扣除1000元/次。

（四）12328服务中心或工作人员未按要求完成上级督办事项，视为考核不合格，扣除1000元/次。

（五）造成社会不良影响，引发重大舆情，视为考核不合格，扣除1000元/次。

（六）荣誉奖励：12328服务中心或工作人员获得市级以上荣誉或省部级以上新闻媒体正面宣传报道，可减免所扣除的金额3000元。

四、年度服务质量考核中，以上服务质量考核不合格项，将扣除相应款项后支付。