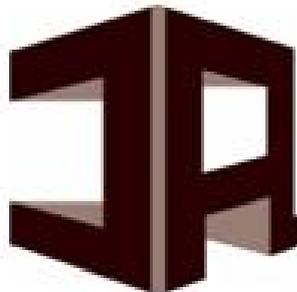


广西建荣工程项目管理有限公司



竞争性磋商采购文件

项目编号：HCZC2025-C3-990040-GXJR

项目名称：2025 年河池市 12345 政务服务便民热线运营服务外包

采 购 人：河池市大数据发展局

采购代理机构：广西建荣工程项目管理有限公司

2025 年 4 月

广西建荣工程项目管理有限公司



竞争性磋商采购文件

项目编号：HCZC2025-C3-990040-GXJR

项目名称：2025年河池市12345政务服务便民热线运营服务外包

采购人：河池市大数据发展局（盖章）

采购代理机构：广西建荣工程项目管理有限公司（盖章）

2025年4月

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
第二章 采购需求	4
第三章 供应商须知	16
第一节 供应商须知前附表	16
第二节 供应商须知正文	20
一、总则	20
二、磋商文件	22
三、响应文件的编制	23
四、评审及磋商	25
五、成交及合同	26
六、验收	28
七、其他事项	28
第四章 评审程序、评审方法和评审标准	30
第一节 评审程序和评审方法	30
第二节 评审报告	39
第三节 评审过程的保密与录像	39
第五章 响应文件格式	40
第一节 封面格式	41
第二节 资格证明文件格式	42
第三节 商务技术文件格式	50
第四节 报价文件格式	61
第五节 其他文书、文件格式	67
第六章 合同文本	68
第七章 质疑、投诉材料格式	78
质疑函（格式）	78

第一章 竞争性磋商公告

广西建荣工程项目管理有限公司关于2025年河池市12345政务服务便民热线运营服务外包（项目编号：HCZC2025-C3-990040-GXJR）竞争性磋商公告

项目概况：

2025年河池市12345政务服务便民热线运营服务外包的潜在投标人应在广西政府采购云平台（<http://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）获取招标文件，并于2025年5月12日10时00分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：HCZC2025-C3-990040-GXJR
2. 项目名称：2025年河池市12345政务服务便民热线运营服务外包
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 预算金额人民币：贰佰零叁万捌仟元整（¥2038000.00）
5. 最高限价人民币：贰佰零叁万捌仟元整（¥2038000.00）
6. 采购需求：

序号	项目名称	数量 单位	简要服务要求或者技术需求
1	2025年河池市12345政务服务便民热线运营服务外包	1项	河池市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）以“政府主导，服务外包”的方式组建运作。服务外包公司需向12345热线提供不少于32人话务团队，提供7×24小时全天候人工服务。负责12345热线的日常运行管理，包括招聘、培训、管理座席人员，提供话务接听和全媒体渠道事项受理、转办、跟踪督促、回访检查等日常运营工作。配合做好人工智能与12345热线融合发展，构建“人机协同”与“一号快办”服务升级。

合同履行期限：2025年7月1日至2026年6月30日（本项目“一次招标两年沿用”。如因财政资金调整，经双方协商一致，以实际服务时限作为结算依据。

8. 本项目是否接受联合体：不接受联合体投标

二、供应商的资格条件

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：非专门面向中小企业采购的项目
3. 本项目的特定资格要求：无

三、获取竞争性磋商文件

时间：自公告发布之日起至竞标截止时间前。

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

方式：潜在供应商登陆广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>），并在系统上自行下载获取竞争性磋商文件，逾期无效；未注册的供应商可在广西政府采购云平台完成注册后再进行报名下载竞争性磋商文件。如在操作过程中遇到问题或需技术支持，请致电 95763。

售价：0 元。

四、响应文件提交

1. 响应文件提交截止时间：2025 年 5 月 12 日 10 时 00 分（北京时间）；

2. 电子响应文件递交方式：通过网络上传至广西政府采购云平台。

注：本项目为全流程电子化项目，供应商需提交电子响应文件，电子响应文件必须用数字证书 CA 锁加密后在响应文件提交截止时间前，通过网络上传至广西政府采购云平台。

五、开启（首次响应文件开启时间）

1. 时间（北京时间）：2025 年 5 月 12 日 10 时 00 分后；

2. 地点：广西政府采购云平台开标大厅

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. 其他资质要求

（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，不得参与政府采购活动。

2. 磋商保证金金额：本项目不需要提交磋商保证金。

3. 网上查询地址

中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西壮族自治区政府采购网（<http://www.ccgp-guangxi.gov.cn/>）、全国公共资源交易平台（广西·河池）（<http://ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/hcggzy/>）。

4. 在线竞标响应（电子竞标）说明

（1）本项目通过广西政府采购云平台实行在线竞标响应（电子竞标），供应商需要先安装“政府采购云电子交易客户端”，并按照本竞争性磋商文件和广西政府采购云平台的要求，通过“广西政府采购云电子交易客户端”编制并加密响应文件。供应商未按规定编制并加密的响应文件，广西政府采购云平台将予以拒收。下载投标客户端即“广西壮族自治区全流程电子招投标项目管理系统-供应商客户端”，下载地址：广西政府采购网（网址为“<http://lzfcg.gxzf.gov.cn>”）首页-[办事服务]-[下载专区]；电子竞标具体操作流程参考《政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商》，指南可在“广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）服务中心-帮助文档-最新指南”下载；通过广西政府采购云平

台参与在线竞标时如遇平台技术问题详询 95763。

(2) 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在响应文件递交截止时间前完成在“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。使用“政府采购云电子交易客户端”需要提前申领 CA 数字证书，申领流程请自行前往广西政府采购云平台网站进行查阅（完成 CA 数字证书办理预计 5 个工作日，建议供应商获取竞争性磋商文件后立即办理）；

(3) 供应商应当在响应文件递交截止时间前，将生成的“电子加密响应文件”上传递交至广西政府采购云平台。响应文件递交截止时间前可以补充、修改或者撤回电子响应文件。补充或者修改电子响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交，响应文件递交截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。

(4) 通过“广西政府采购云平台”上传递交的“电子加密响应文件”无法按时解密，代理机构向采购监督部门备案后，供应商可以在接到通知后 30 分钟内以电子邮件或者其他方式提交电子备份响应文件。供应商按时递交了电子备份响应文件的，以电子备份响应文件为依据，否则视为撤回响应文件。

(5) 本项目开标时只需供应商按时登陆广西政府采购云平台进行操作即可，无需到达河池市公共资源交易中心进行开标。

(6) 本项目需要磋商供应商代表在截标当天截标后，按磋商小组要求及时登陆广西政府采购云平台等候在线磋商及提交最后报价。

本采购项目为政府采购云全流程电子化操作，参与磋商的供应商需自备计算机和网络设备（设备需可视频通话和读取政府采购云 CA 数字证书），确保磋商过程顺利进行；因供应商自身设备或网络原因造成的一切后果，由供应商自行承担。

(7) 监督部门：河池市财政局政府采购监督管理科 联系电话：0778-2270025

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：河池市大数据发展局

项目联系人：陆工

联系电话：0778-2303828

地址：河池市宜州区宜州发展大厦市直属机关办公区二楼 208-2 室

2. 采购代理机构信息

名称：广西建荣工程项目管理有限公司

地址：河池市宜州区庆远镇金瀚宇物流中心北安置区 25 栋 12 号

联系人：罗丹 联系电话：0778-3180698

采购代理机构：广西建荣工程项目管理有限公司

2025 年 4 月 22 日

第二章 采购需求

说明:

1.为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本竞争性磋商采购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)及《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购支持中小企业发展政策的通知》(桂财采〔2022〕31号)的规定。

(2) 根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)的规定,如采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的,供应商必须在响应文件中提供所竞标产品的节能产品认证证书复印件(加盖供应商公章),否则响应文件作无效处理。如本项目包含的配套货物属于品目清单内非标注“★”的产品时,应优先采购,具体详见“第四章 评审程序和评定成交的标准”。

2. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件作无效处理的条款。

3. 采购需求中出现的品牌、型号或者生产供应商仅起参考作用,不属于指定品牌、型号或者生产供应商的情形。供应商可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产供应商替代。

4. 供应商应根据自身实际情况如实响应竞争性磋商文件,否则将作无效响应处理(定制采购项目不适用本条款)。

5. 供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

6. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业:信息传输业。

项号	标的名称	数量	服务要求
1	2025 年河池市 12345 政务服务便民热线运营服务外包	1 项	<p>一、工作目标</p> <p>本着专业人员干专业事的原则，组建一流的 12345 热线运营团队，提供“7×24 小时”全天候人工服务，实现 12345 热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使 12345 热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。</p> <p>二、运营模式</p> <p>12345 热线以“政府主导、服务外包”的方式组建运作。市数据局负责对 12345 热线建设运行情况和成交人（服务外包公司）履约情况进行监督；成交人（服务外包公司）负责 12345 热线的日常运营管理，包括招聘、培训、管理座席人员，提供话务接听和全媒体渠道事项受理、转办、跟踪督促、回访检查等日常运营工作。</p> <p>三、服务需求</p> <p>（一）运营服务要求</p> <p>以建设全区一流的 12345 热线为目标，提供专业化、规范化、标准化服务，实现 12345 热线接得更快、分得更准、办得更实。成交人（服务外包公司）全面负责热线人员的招聘、培训、管理及运营工作，配合热线主管部门落实好市委市政府有关工作部署。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人员数量：满足热线现行和发展需要的话务运营团队服务，年度月均队伍人数应不少于 32 人。 2. 运营时间：提供 7×24 小时人工服务。 3. 做好话务团队日常管理、人员管理、薪酬管理、文化建设、团队建设、培训管理、业务管理、服务质量管理等。 4. 负责做好 12345 热线全渠道诉求受理，做好政务服务好差评事项甄别和回访工作。重点按自治区对设区市热线工作考核指标要求对人工接通率、7×24 小时人工服务、及时转派率、满意率等指标进行运营服务评价，各项指标均应达到自治区对设区市的考核要求。 5. 负责对不满意、未解决的诉求工单开展人工回访工作；负责抽

查承办单位工单答复是否规范并做好相关台账;负责协助 12345 热线主管部门审核各承办单位提交的工单申诉。

6. 做好热线数据统计和民生热点分析工作。在运行期内应提供日报、周报、月报、季报和年报，从群众来电中提炼集中性、建议性、倾向性、苗头性、突发性事项内容，定期形成综合性信息或单条信息推送热线管理部门。

7. 归并短号维护服务。对割接至 12345 平台的所有政务热线进行管理维护，包含专席设置、数据统计、故障排查等。

8. 话务室现场网络维护服务。如出现网络卡顿、断线、掉线等故障，应在 2 个小时内修复正常。

9. 配合做好人工智能与 12345 热线融合发展，构建“人机协同”和“一号快办”服务体系，实现热线服务效率与群众满意度的双提升。开展社会宣传、媒体宣传活动，拍摄 12345 热线宣传视频，通过网络直播等形式，宣传工作成效。

10. 外包服务公司需为外包服务人员全员提供基于团队管理和团队建设所需要的日常用品、办公用品、办公耗材和必要的设施设备。

(二) 运营人员要求

1. 成交人（服务外包公司）应准备必要的人员储备，服务外包人员若因辞退或离职等原因撤出外包服务的，应当即时补员。

2. 成交人（服务外包公司）应当根据采购方的要求统一和规范外包服务座席的四季着装（含夏装、春秋装与冬装），费用由服务外包公司自理。

3. 成交人（服务外包公司）应当严格执行有关的人力资源保密和采购方的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若服务外包公司人员违反保密相关规定，对采购方和服务对象造成利益损害的，服务外包公司应承担相关法律责任。

4. 成交人（服务外包公司）不得以采购方的名义对外发生与委托业务无关的业务往来，并应当对提供的外包服务座席实行严格管理，对于成交人（服务外包公司）座席给采购方造成利益损害的，成交人（服务外包公司）应当承担相关法律责任。

		<p>5. 话务人员上岗培训：12345 热线新招录话务人员必须经过岗前培训，培训期不少于 7 天，经考核合格方可上岗。</p> <p>6. 外包服务人员任职条件：</p> <p>①拥护党的路线方针和政策，具有良好的政治思想素质和职业道德，有较强的沟通、协调及应变能力。</p> <p>②年龄满 20 周岁-45 岁之间，大专以上学历(具有相关经验、优秀人才可适当放宽)。身体健康状况良好，无不良嗜好，具有正常履行职责的身体条件。</p> <p>③普通话标准流利、口齿清晰，具有良好的沟通能力。</p> <p>④具备团队合作精神和胜任热线工作，服从安排和指挥，无不良记录。</p> <p>⑤口齿清楚，普通话标准，品行端正修养好，熟练掌握计算机文字录入：中文不低于 60 字/分钟。</p> <p>⑥适应轮班制，并接受工作时间，必要时可加班。</p> <p>⑦同等条件下，具有政务服务经验者优先。</p> <p>7. 人员工资福利</p> <p>服务人员的工资福利包括但不限于基础工资、月度绩效、年度绩效、全勤奖、五险一金、加班费用、综合补贴、夜班补贴、过节福利、服装费等，确保服务人员人均薪酬税后不低于 2800 元/月（不含五险一金和服装费等）。</p> <p>（三）考评办法</p> <p>参照河池市 12345 政务服务便民热线工作考核办法制定我市服务外包团队考评细则。对服务外包团队的考核，主要考核服务质量、团队建设、奖励惩罚等方面的情况（详见附件）。</p>
▲商务条款		
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 15 日内。	
服务期限	2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日（本项目“一次招标两年沿用）。如因财政资金调整，经双方协商一致，以实际服务时限作为结算依据。	

服务地点	采购人指定地点。
付款方式	<p>(1) 签订合同后，待财政资金拨付后 15 个工作日内支付成交人（服务外包公司）合同价总额的 60%，合同到期后（2026 年 6 月 30 日）服务年度考核合格后支付合同余款。</p> <p>(2) 续签合同后，参考第一服务年支付方式支付。</p>
验收要求	成交人派遣的服务人员必须有相应的工作技能，能完成相应的工作，并经最终验收合格。
其他要求	<p>1. 续签要求：为保证项目顺利运行，根据《河池市 12345 政务服务便民热线服务外包公司考评办法》，2026 年 3 月底前完成预考核，即 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日考评结果月平均分达到 95 分（包含 95 分）以上，即考核合格，继续签订第二服务年合同，合同金额与第一服务年合同金额一致。若预考核月平均分低于 95 分，合同到期终止，不再顺延。</p> <p>2. 供应商须在响应文件中提供详细的项目服务承诺及保障方案。</p> <p>3. 供应商要严格遵守采购人提出的各项保密制度。</p>

附件

河池市 12345 政务服务便民热线服务外包公司考评办法

为加强 12345 政务服务便民热线规范化管理，结合热线管理工作实际，制定本办法。

一、考评主体及被考评对象

考评主体是河池市大数据发展局，被考评方是 12345 政务服务便民热线服务外包公司（以下简称“外包公司”）。

二、考评周期

按月、按服务年度考核，每月 10 日前完成上月的考评，次年 7 月底前完成服务年考评。

三、考评内容

（详见附件月度运营考核指标）。

四、考评结果及运用

每服务年考评一次，以 12 个月考评结果平均值为支付依据，月平均分达到 95 分（包含 95 分）以上，即考核合格，按合同约定足额支付款项，月平均分低于 95 分的每低于 1 分扣除合同约定金额的 3000 元。若 12345 热线工作列入设区市绩效考评的，本合同期内，因工作不到位，导致被扣分的，按照河池市委、市政府关于机关绩效考评激励干部担当作为文件规定的惩罚金额标准对应扣除合同约定金额。如热线承担设区市绩效考评指标，排名全区前三，在年度平均值上加 1 分，排名后三，在年度平均值扣 1 分。

月度运营考核指标

指标名称	指标值	权重分值	指标定义	评分办法	考核方式	备注
工作纪律		10	遵守热线各项规章制度、服从管理，不迟到早退，不影响12345热线整体形象，严格遵守保密制度。	迟到、早退每人每次扣1分；违反热线现场行为规范的，每件扣1分；着装不整齐，每人每次扣0.5分；违反保密规定，泄露诉求人相关信息或造成其他有关信息不当公开的，每件扣2分；违反热线相关管理制度造成不良影响的每次扣5分，扣完为止。	日常监管	
请求人工接通率 (20s接通率)	≥98%	10	保证热线请求人工接通率(20s接通率)达到98%及以上。(如遇疫情、自然灾害、重要公共政策调整、重大公共事件、系统故障等不可抗力因素造成的话务丢失除外。)	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点(不足一个百分点的按一个百分点计算)扣1分，扣完为止。	系统统计	
工单及时签收率	100%	5	自治区热线中心转派的突发工单，应在30分钟内签收；转派的常规工单，应在24小时内签收。 1. 突发类工单及时签收率=及时签收的突发类工单量/突发类工单办理总量×100% 2. 常规工单及时签收率=及时签收的常规工单量/常规工单办理总量×100%	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点(不足一个百分点的按一个百分点计算)扣1分，扣完为止。	系统统计	

工单转派及时率	100%	5	12345 热线受理的诉求事项，应在 24 小时之内转派。 工单转派及时率=及时转派的工单量/转派的工单总量×100%	达到或超过指标值得满分； 实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。	系统统计	
退单及时率	100%	5	对于自治区热线中心派发的不属于河池市辖区内受理工单，签收后 8 个小时内（工作时）退回。突发类工单在签收后 30 分钟内退回。 退单及时率=及时退单量/回退工单总量×100%	达到或超过指标值得满分； 实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。	系统统计	
工单派发退单率	≤ 10%	5	工单派发退单率=被退工单量/派发工单总量×100%	等于或低于指标值得满分； 实际完成值高于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。	系统统计	
直接答复率	≥ 80%	5	直接答复率=直接答复的咨询单量/咨询单总量	达到或超过指标值得满分； 实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。	系统统计	
服务参评率	≥ 45%	10	话务员应在服务结束时邀请诉求人对本次服务进行评价。 服务参评率=参与评价量/坐席接通数×100%	达到或超过指标值得满分； 实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。	系统统计	

坐席满意率	≥97%	10	<p>群众拨打电话后满意度调查给出满意的百分比。</p> <p>坐席满意率=评价为非常满意、满意的通话数/参与评价量*100%（不包括因话务坐席人员非服务态度引起的不满意事项，不包括承办环节满意率）</p>	<p>达到或超过指标值得满分；</p> <p>实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。</p>	系统统计	
服务质量		10	<p>抽取录音质检或模拟群众对12345热线提出诉求，并从服务态度、服务规范等方面进行评分。</p>	<p>每月随机抽查。按以下标准核查并累计扣分，扣完为止：</p> <p>1.语音语调：语气激烈，表现出明显粗鲁和不耐烦的态度，扣2分。</p> <p>2.服务态度：①不够耐心或不认真倾听，互动欠缺，扣2分。②存在明显侮辱、对骂、非正常服务引导内容，每次扣5分。③属于服务内容范围内，却让群众另行拨打其他电话咨询的（群众要求转接或提供的除外）每次扣2分。④服务完毕后未邀请对本次服务评价的，每次扣1分。⑤急于或强行结束服务，每次扣1分。</p> <p>3.礼貌用语运用。相关语境下未运用服务用语（包括但不限于您好、请、对不起、谢谢、再见、请稍等、很抱歉），每次扣2分。</p> <p>4.未按热线管理服务标准提供服务的情形，视情况扣0.1—2分。</p>	热线测拨录音记录	

常规质检		10	随机抽查当月工单总量的 1%，并从工单书写内容、归口类型、与群众录音对话等方面进行质检评分。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 归口类型选择错误，每件扣 0.1 分； 2. 工单书写出现错别字，每件扣 0.5 分； 3. 工单书写存在语句不通顺，书写不规范的，每件扣 0.2 分； 4. 地址书写错误，每件扣 0.5 分； 5. 受理诉求工单在知识库中可查询答复的，未使用知识引用或引用知识库内容错误，每件扣 0.5 分； 6. 属于服务内容范围内不受理的，或非受理范围受理的，每件扣 1 分。 7. 存在其他不符合热线管理办法要求，视情况而定扣 0.1-2 分 	台账记录 录音记录 系统审核	
人员流失率	≤10%	5	<p>人员流失率=流失人数/(月初人数+月末人数)/2*100%。</p> <p>签约满半年的员工流失（不包含已待岗或呼叫中心主动辞退、开除的员工）</p>	<p>等于或低于指标值得满分；</p> <p>实际完成值高于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣 1 分，扣完为止。</p>	材料审核 日常考核	
投诉		10	群众来电投诉话务员业务技能、服务态度等问题。	经核实，造成不良影响的，按件扣分，每件扣 2 分，扣完为止。	台账记录 录音记录 系统审核	
工作加分			根据热线人员工作表现额外奖励分值	<ol style="list-style-type: none"> 1. 热线人员在工作中收到群众来电表扬热线服务态度好，每件加 0.5 分。 2. 热线收到群众赠送锦旗或感谢信等，每件加 1 分； 3. 参与社会组织的各类活动，热线运营团队获得奖项，每件加 2 分； 4. 为热线运营发展建言献策在自治区级得到嘉奖，每项加 3 分。 <p>月度加分不超过 3 分。</p>	台账记录 录音记录 系统审核	

附表 1：统计上大中小微型企业划分标准

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；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，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

第三章 供应商须知

第一节 供应商须知前附表

条款号	条款内容	具体要求
3.1	供应商资格条件	供应商资格条件要求详见公告。
5.1	是否接受联合体竞标	不接受联合体投标
5.2	联合体竞标要求	无
6.1	是否允许分包	不允许分包
11.2	媒体发布渠道	与本项目相关的政府采购业务澄清、更正及与之相关的事项将在采购公告中“七、其他补充事宜”中网上查询地址上发布。
12.1.1	资格证明文件组成	<p>1. 供应商为法人或者其他组织的提供其营业执照等证明文件(如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等)，供应商为自然人的提供其身份证复印件；(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)</p> <p>2. 供应商依法缴纳税收的相关材料(磋商截止前半年内任意连续三个月(一般为三个月)的依法缴纳税收的凭据复印件)或无欠税证明复印件；依法免税的供应商，必须提供相应文件证明其依法免税。从取得营业执照时间起到响应文件提交截止时间为止不足要求月数的，只需提供从取得营业执照起的依法缴纳税收相应证明文件)；(必须提供，否则作无效竞标处理)</p> <p>3. 供应商依法缴纳社会保障资金的相关材料[磋商截止前半年内任意连续三个月(一般为三个月)的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证(专用收据或者社会保险缴纳清单)复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从取得营业执照时间起到响应文件提交截止时间为止不足要求月数的只需提供从取得营业执照起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件]；(必须提供，否则作无效竞标处理)</p> <p>4. 供应商人财务状况报告(或财务报表)[供应商是法人的，应提供2023或2024年财务报告或者银行出具的资信证明或财务报表等，资信证明能够清晰反映供应商的商业信誉情况(注明有效期的，应在有效期内；未注明有效期的，出具时间至磋商截止时间不超过一年)；供应商是其他组织或者自然人的，应提供的2023或2024年财务报表或者资信证明能够清晰反映供应商的商业信誉情况(注明有效期的，应在有效期内；未注明有效期的，出具时间至磋商截止时间不超过一年)]从取得营业执照时间起到首次响应文件提交截止时间为止不足要求的，只需提供从取得营业执照起的相应证明文</p>

		<p>件；上述财务报表至少包含：资产负债表、利润表、现金流量表。（必须提供，否则作无效竞标处理）</p> <p>5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术服务能力的承诺书；（格式见附件，必须提供；如有，请附相关证明材料）</p> <p>6. 供应商直接控股、管理关系信息表；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>7. 资格声明；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>8. 除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；</p> <p>注：</p> <p> 以上标明“必须提供”的材料属于原件或复印件的扫描件的，必须加盖供应商电子公章，否则响应文件按无效响应处理。</p>
12.1.2	商务文件组成	<p>1. 无串通竞标行为的承诺函；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>2. 法定代表人（负责人）身份证明书及法定代表人（负责人）有效身份证正反面复印件；（除自然人竞标外必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>3. 法定代表人（负责人）授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件；（委托时必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>4. 商务条款偏离表；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>5. 竞标人情况介绍；</p> <p>6. 供应商类似业绩的证明文件（如有要求）。</p> <p>注：1. 法定代表人（负责人）授权委托书必须由法定代表人（负责人）及委托代理人签字，并加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p> 2. 以上标明“必须提供”的材料属于原件或复印件的扫描件的，必须加盖供应商电子公章，否则响应文件按无效响应处理。</p>
	技术文件组成	<p>1. 服务需求偏离表；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>2. 服务方案；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>3. 售后服务方案；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>4. 项目实施人员一览表；</p> <p>5. 服务需求、商务条款要求提供的其他材料；</p> <p>6. 供应商认为需要提供的其他有关资料。</p> <p>注：以上标明“必须提供”的材料属于原件或复印件的扫描件的，必须加盖供应商电子公章，否则响应文件按无效响应处理。</p>
12.1.3	报价文件组成	<p>1. 响应函；（必须提供，否则作无效响应处理）</p> <p>2. 响应报价表；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>3. 中小企业声明函。</p>
12.2	响应文件电子版要求	<p>1. 响应文件电子版要求：按照本采购文件“第五章 响应文件格式”编写（第</p>

		五章未附格式的，由供应商自行拟定），不可涂改并在规定加盖公章处加盖电子公章，否则响应文件按无效响应处理。 2. 响应文件电子版密封方式：电子响应文件通过平台有效 CA 加密后在“广西政府采购云”平台投送。
15.2	响应报价要求	响应报价必须包含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、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。
16.2	竞标有效期	1. 自首次响应文件提交截止之日起 <u>60</u> 日。
17.1	磋商保证金	本项目不收取磋商保证金。
18.1	竞标文件份数	竞标文件份数：正本一份、副本 3 份。（项目结束后由成交单位提供存档）
20.1	首次响应文件提交起止时间	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。
20.6	备份响应文件	本项目不接受备份响应文件。
21	首次响应文件的退回	详见竞争性磋商公告。
26.2	负偏离要求	商务条款评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。 采购需求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。
	磋商的顺序	<input type="checkbox"/> 按照提交首次响应文件的顺序，通知磋商时，若某供应商不在通知现场时，该供应商排序到最后磋商，按照签到的顺序由其下一位供应商先参与磋商。 <input checked="" type="checkbox"/> 随机排序。
28	履约保证金	本项目不收取履约保证金
29.5	签订合同携带的材料	使用的有效 CA 证书加盖单位电子公章
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	<u>(1) 广西建荣工程项目管理有限公司</u> 联系电话：0778-3180698 通讯地址： <u>河池市宜州区庆远镇金瀚宇物流中心北安置区 25 栋 12 号</u> <u>(2) 河池市大数据发展局</u> 联系电话：0778-2303828 通讯地址： <u>河池市宜州区宜州发展大厦市直属机关办公区二楼 208-2 室</u>
	现场提交质疑办理业务时间	质疑期内每个工作日 <u>08</u> 时 <u>30</u> 分到 <u>12</u> 时 <u>00</u> 分， <u>15</u> 时 <u>00</u> 分到 <u>18</u> 时 <u>00</u> 分
31.6	受理投诉方式	1、受理方式：纸质方式受理，投诉书正、副本（经过质疑的事项才可投诉）。 2、邮寄地址： 名称：河池市财政局

		地址：河池市宜州区中山路6号市行政办公中心F区；
33	采购代理费	<p>1. 是否收取采购代理费： <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>2. 采购代理费支付方式： 本项目代理服务为人民币7500元，由成交供应商领取成交通知书前，一次性向采购代理机构支付。</p> <p>3. 采购代理费收取银行账户 开户名：广西建荣工程项目管理有限公司宜州分公司 开户银行：中国银行股份有限公司宜州支行 银行账号：619787420856</p>
34.1	解释	<p>解释权：构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除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。</p> <p>法律责任：本采购文件根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》；《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》等有关法律、法规编制，参与本项目的各政府采购当事人依法享有上述法律法规所赋予的权利与义务。</p>
34.2	其他	<p>1. 本磋商文件中描述供应商的“电子签章”是指经“广西政府采购云平台”认可的CA认证的电子签名数据为表现形式的印章，可用于签署电子投标文件，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。</p> <p>2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本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，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。</p> <p>3. 本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。</p> <p>4. 自然人竞标的，磋商文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。</p> <p>5. 本磋商文件所称的“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。</p>

第二节 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（以下简称磋商文件）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”是指政府采购集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

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，本项目允许电信行业分支机构的身份参加竞标。

2.4 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.5 “竞标”是指供应商按照本项目竞争性磋商公告或者邀请函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。

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

2.7 “实质性要求”是指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，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.8 “正偏离”，是指响应文件对磋商文件“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。

2.9 “负偏离”，是指响应文件对磋商文件“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。

2.10 “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。

2.11 “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。

2.12 “首次报价”是指供应商提交的首次响应文件中的报价。

2.13 “评审报价”是指供应商提交的最后报价并经修正（如有）和政策功能价格扣除（如有）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. 磋商费用

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、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”。

6. 转包与分包

6.1 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。

6.2 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2020]46号）第九条规定，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大中型企业的报价给予2%-3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。接受分包的小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

7. 特别说明

7.1 如果本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其上级公司或者制造商所拥有或自身获得。

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

7.3 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。

7.4 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。

7.5 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；

7.6 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。

二、磋商文件

8. 磋商文件的构成

- 第一章 竞争性磋商公告；
- 第二章 采购需求；
- 第三章 供应商须知；
- 第四章 评审程序、评审方法和评审标准；
- 第五章 响应文件格式；
- 第六章 合同文本；
- 第七章 质疑、投诉材料格式。

9. 供应商的询问

供应商应认真阅读磋商文件的采购需求，如供应商对磋商文件有疑问的，如要求采购人作出澄清或者修改的，供应商尽应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

10.1 已获取磋商文件的潜在供应商，若有问题需要澄清，应于应标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出，采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，按照本章 10.3 的内容处理。

10.2 采购人或者采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

10.3 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组在提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式（目前为网上公告和系统短信等形式）通知所有获取磋商文件的供应商，不足 5 日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

10.4 采购信息更正公告的内容应当包括采购人和采购代理机构名称、地址、联系方式，原公告的采购项目名称及首次公告日期，更正事项、内容及日期，采购项目联系人和电话。

10.5 采购人和采购代理机构可以视采购具体情况，变更提交首次响应文件截止时间和竞谈时间，将变更时间将在“采购文件公告”中“七、其他补充事宜 3. 网上查询地址”规定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告。

▲响应文件未按磋商文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的，其响应文件作无效处理。

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、商务和技术文件、报价文件三部分组成。

12.1.1 资格证明文件：详见须知前附表

12.1.2 商务和技术文件：详见须知前附表

12.1.3 报价文件：详见须知前附表

12.2 响应文件电子版：详见须知前附表

13. 计量单位

磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；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. 竞标风险

供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对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. 响应报价要求和构成

15.1 响应报价应按“第五章 响应文件格式”中“响应报价表”格式填写。

15.2 响应报价的价格构成见“供应商须知前附表”。

15.3 响应报价要求

15.3.1 供应商的响应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”中所竞标的每个分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分标的单项内容作唯一报价。

15.3.2 响应报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将作无效处理。

15.3.3 响应报价（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，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

详见“供应商须知前附表”。

18. 响应文件编制的要求

18.1 各供应商在编制响应文件时请按照磋商文件“第五章 响应文件格式”规定的格式进行，混乱的编排导致响应文件被误读或磋商小组查找不到有效文件是供应商的风险。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 响应文件应按资格证明、报价分别编制，商务和技术文件合并编制，本磋商只接受电子版响应文件，要求见本章“12.2 响应文件电子版要求”。

18.3 响应文件须由供应商在“第五章 响应文件格式”规定位置进行签署、盖章，否则其响应文件按无效响应处理。骑缝盖公章不视为在规定位置盖章。

18.4 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）及电子公章一致，否则其响应文件按无效响应处理。

18.5 响应文件应避免涂改、行间插字或者删除，否则其响应文件按无效响应处理。

19. 响应文件的密封和标记

19.1 供应商进行电子交易应安装客户端软件—“广西政府采购云电子交易客户端”，并按照磋商文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒收并提示。

19.2 使用“广西政府采购云电子交易客户端”需要提前申领 CA 数字证书，申领流程见该项目采购公告。

19.3 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在响应文件提交截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子交易过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

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。

20.2 在响应文件提交截止时间以后，不能补充、修改响应文件。

20.3 在提交“最后报价”后，供应商不能退出谈判。

20.4 电子交易平台收到响应文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在响应文件提交截止时间前，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。

20.5 采购机构不可视情况延长提交响应文件的截止时间。

20.6 备份响应文件。详见在“供应商须知前附表”。

21. 首次响应文件的补充、修改与撤回

详见“供应商须知前附表”。

22. 首次响应文件的退回

在首次响应文件提交截止时间止提交响应文件的供应商不足 3 家时电子响应文件由代理机构在“政府采购云”平台操作退回，除此之外采购人和采购代理机构对已提交的电子响应文件概不退回。

23. 截止时间后的撤回

本项目不收取磋商保证金，供应商在首次响应文件提交截止时间后可向采购人、采购代理机构书面申请撤回电子响应文件。

四、评审及磋商

24. 磋商小组成立

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，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。

25. 首次响应文件的开启

25.1 首次响应文件由磋商小组或者采购代理机构在“供应商须知前附表”规定的时间开启。

25.2 响应文件解密

采购代理机构将在“供应商须知前附表”规定的时间通过电子交易平台组织响应文件开启，采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商的法定代表人或其委托代理人须携带加密时所用的 CA 锁按平台提示和采购文件的规定登录到“广西政府采购云”平台电子开标大厅签到并在发起解密指令之时起 30 分钟内完成对电子响应文件在线解密。发起解密指令之时起 5 分钟内供应商还未进行解密的，代理机构要通知供应商，供应商没预留联系方式或预留联系方式无效，导致代理机构无法联系到供应商进行解密的，视为响应文件无效。（解密异常情况处理：详见本章 26.3 电子交易活动的中止。）

如供应商成功解密响应文件，但未在“政府采购云”电子开标大厅参加谈判的，视同认可谈判过程和结果，由此产生的后果由供应商自行负责。参与谈判的供应商不足 3 家的，不得谈判。

26. 评审程序、评审方法和评审标准

26.1 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。

26.2 采购需求负偏离要求及磋商顺序详见“供应商须知前附表”。

26.3 电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

- (1) 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

- (2) 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
- (3) 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- (4) 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- (5) 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

26.4 出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，经采购代理机构确认后，应当重新采购。采购代理机构必须对原有的资料及信息作出妥善保密处理，并报财政部门备案。

五、成交及合同

27. 确定成交供应商及结果公告

27.1 确定成交供应商。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。

27.2 成交通知及成交结果公告。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（成交通知及成交结果公告应使用模板进行公告，公告内容除包含《政府采购公告和公示信息格式规范（2020 年版）》要求内容外，还应包含采购人专门面向中小企业预留份额情况及成交供应商评审价格、优惠率等内容），同时向成交供应商发出成交通知书，成交通知书规定签订合同的时间不得超过 15 日。

27.3 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核实，对列入失信被执行人、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，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磋文件一并保存。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》。

27.4 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。

27.5 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。

28. 履约保证金

详见“供应商须知前附表”

29. 签订合同

29.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 15 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、服务技术、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。

29.2 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、服务技术、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

29.3 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，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，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

29.4 如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录，并给予通报。

29.5 采购合同由采购人与成交供应商根据磋商文件、响应文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案，在线签订须携带的材料见“ 供应商须知前附表”。

30. 政府采购合同公告

采购人或者受托采购代理机构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“广西政府采购网”（<http://zfcg.gxzf.gov.cn>）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”。**具体质疑起算时间及处理方式如下：**

（1）潜在供应商依法获取采购文件后，认为采购文件使自己的权益受到损害的，应当在竞争性磋商采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑。委托代理协议无特殊约定的，对竞争性磋商文件中采购需求（含资格要求、采购预算和评分办法）的质疑由采购人受理并负责答复；对竞争性磋商文件中的采购执行程序的质疑由采购代理机构受理并负责答复。

（2）供应商认为采购过程使自己的权益受到损害的，应当在各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑。对采购过程中资格审查、符合性审查等具体评审情况的质疑应向采购人或代理机构提出，由采购人或代理机构受理并负责答复；对采购过程中采购执行程序的质疑由采购代理机构受理并负责答复。

（3）供应商认为成交结果使自己的权益受到损害的，应当在成交结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑，由采购人受理并负责答复。

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（质疑函格式后附）：

（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：

(一) 对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

(二) 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（投诉书格式后附），受理投诉方式见“供应商须知前附表”。

六、验收

32. 验收

32.1 采购人会同实际使用人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

32.2 采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

32.3 严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

32.4 验收合格的项目，实际使用人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

七、其他事项

33. 代理服务费

代理服务收费标准详见“供应商须知前附表”。

34. 需要补充的其他内容

34.1 本磋商文件解释规则详见“供应商须知前附表”。

34.2 其他事项详见“供应商须知前附表”。

34.3 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民法典》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的，享受本文件规定的中小企业扶持政策。

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。

第四章 评审程序、评审方法和评审标准

第一节 评审程序和评审方法

1. 确认磋商文件

由磋商小组确认磋商文件。

2. 资格审查

2.1 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：采购人代表或者采购代理机构在资格审查结束前，对供应商进行信用查询。

(1) 查询渠道：“政府采购云”平台“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgd.gov.cn)链接入口。

(2) 信用查询截止时点：资格审查结束前。

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，截图另存为电子文档作为评审资料保存。

(3) 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.ccgd.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，资格审查不通过，不得参与政府采购活动。

2.2 资格审查标准为本磋商文件中载明对供应商资格要求条件。资格审查采用合格制，凡符合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。

2.3 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”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”的文件资料要求或者无效的。

(4) 同一合同项下的不同供应商，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；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。

2.4 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。

3. 符合性审查

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

3.2 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。

3.3 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、说明或者更正应当以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。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。

3.4 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。

3.5 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) 响应文件未按磋商文件要求签署、盖章；
- 2) 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；
- 3) 响应文件未提供任一项“供应商须知前附表”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；响应文件提供的商务技术文件出现任何一项不符合“供应商须知前附表”商务技术文件中“必须提供”或者“委托时必须提供”文件资料要求的规定或者提供的商务技术文件无效。

4) 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；

5) 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磋商文件要求；

6) 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磋商文件要求；

7) 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；

8) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件；

9) 属于“供应商须知正文”第7.5条情形；

10) 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；

11) 虚假竞标，或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；

12) 竞标技术方案不明确，磋商文件未允许但响应文件中存在一个或者一个以上备选（替代）竞标方案；

- 13) 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;
- 14) 未响应磋商文件实质性要求;
- 15) 法律、法规和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” 报价文件中规定的“响应报价表”;
- 2) 未采用人民币报价或者未按照磋商文件标明的币种报价;
- 3) 供应商未就所竞标分标进行报价或者存在漏项报价; 供应商未就所竞标分标的单项内容作唯一报价; 供应商未就所竞标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(磋商文件允许有备选方案或者其他约定的除外);
- 4) 响应报价(包含首次报价、最后报价)超过所竞标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); 响应报价(包含首次报价、最后报价)超过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响应报价(包含首次报价、最后报价)超过所竞标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响应报价(包含首次报价、最后报价)超过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采购文件要求实质性不一致的。

3.6 磋商小组对响应文件进行评审, 未实质性响应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。

3.7 非政府购买服务项目, 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。政府购买服务项目, 按《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)规定, 采购过程中通过符合性审查的供应商(社会资本)只有 2 家的, 磋商采购活动可以继续进行。

4. 磋商程序

4.1 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。

4.2 在磋商过程中, 磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款, 但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容, 须经采购人代表确认。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。

4.3 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, 由磋商小组及时以电子澄清函形式同时通知所有参加磋商的供应商。

4.4 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。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。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。

4.5 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。

4.6 磋商小组应对磋商过程和重要磋商内容进行记录，作为评审报告一部分，磋商小组在记录上签字确认。**主要内容包括：**

(1) 按照相关规定进行公示的，公示情况说明；

(2) 磋商日期和地点，磋商人员名单；

(3) 合同主要条款及价格商定情况。

4.7 磋商过程中重新提交的响应文件，供应商可以在开启前补充、修改。

4.8 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。

5. 最后报价

5.1 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密封提交最后报价，除本章第 5.3 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。

5.2 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密封提交最后报价。

5.3 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方式管理暂行办法》（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。

5.4 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。

5.5 供应商未在规定时间内提交最后报价的，视同退出磋商。

5.6 磋商小组收齐某一分标最后报价后统一开启，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。

5.7 最终响应文件的报价出现前后不一致的，按照本章第 3.4 条的规定修正。

5.8 修正后的最终报价出现下列情形的，按无效响应处理：

(1) 供应商不确认的（全流程电子化评标采取在线确认）；

(2) 经供应商确认修正后的响应报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标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响应报价（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）。

5.9 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。

5.10 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。

5.11 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。

6. 比较与评价

6.1 评审方法：综合评分法。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 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）。

6.5 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 5.3 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。

6.6 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。

7. 评审标准

7.1 评审依据：磋商小组将以磋商响应文件为评审依据，对供应商的报价、技术、商务等方面内容按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

序号	评分因素	分值	评分标准
（一）价格分（满分 10 分）			
1	价格分 (满分 10 分)	10	<p>(1) 评标价为供应商的最终竞标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终成交人的成交金额=竞标报价。</p> <p>(2) 按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46 号文之规定，对小型和微型服务企业承接的价格给予 20%的扣除。</p> <p>(3) 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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。</p> <p>(4) 按照《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，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>(5) 政策性扣除计算方法。</p> <p>承接服务企业被认定为监狱企业或残疾人福利性单位或小型或微型企业的，其竞标报价给予 20%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=竞标报价×（1-20%）；除上述情况外，评标报价=最终竞标报价。</p> <p>(6) 以进入综合评分环节的最低的评标报价为基准价，基准价报价得分为 10 分。</p> <p>(7) 价格分计算公式：</p> $\text{某供应商报价分} = \frac{\text{供应商最低评标报价金额}}{\text{某供应商评标报价金额}} \times 10$
2、技术分（满分 82 分）			
2.1	项目整体实施 服务方案分(满 分 18 分)	18	<p>一档（3 分）：项目整体实施服务方案描述简单、不完整，对项目背景及热线运行状况的了解不足，无法确保整体项目的顺利实施。未提供项目优化提升举措和预计效果，项目组织结构不清晰，缺少项目进度计划和管理方案。</p>

			<p>二档(8分):对项目背景及热线运行状况有初步了解,简单描述了12345热线现状及需求,提供的项目整体实施服务方案基本满足磋商文件的需求,但缺乏深度和细节。项目优化提升举措和预计效果不够明确,项目组织结构基本清晰,项目进度计划和管理方案较为简单。</p> <p>三档(13分):对项目背景及热线运行状况有比较具体的了解,能围绕12345热线现状及需求设计方案,需求分析与方案思路清晰可信。提供明确的项目优化提升举措和预计效果,项目整体方案完善、内容全面,项目组织结构清晰,项目进度计划和管理方案完善,有详细的实施节点时间安排。</p> <p>四档(18分):对项目背景及热线运行状况配合人工智能系统有细致深入的了解,能围绕12345热线运转需求和人工智能与12345热线融合发展,构建“人机协同”和“一号快办”服务详细方案。需求分析基于政务服务类热线特点,围绕12345热线的运行规则、工作要求、工作特性等设计方案,方案与需求契合度高。明确运营实施节点时间安排,能顺利完成服务交接和过渡。对项目整体目标、发展规划、项目管理、优化措施等描述非常详细,服务衔接措施符合工作实际。</p>
2.2	运营及人员培训方案分(满分24分)	24	<p>一档(6分):运营方案描述简单、不完整,对项目运营及运营过程中的突发情况应对处置指导性较差。人员培训计划粗糙、实时性不强,岗前培训少于7天,无法保障工作的顺利实施。</p> <p>二档(12分):运营方案对工作需求有一定理解,重点难点分析内容简单,有岗前培训计划,内容包括业务知识、热线系统操作、人工智能系统相关操作,岗前培训不少于7天且少于10天。有在岗人员的言行规范及业绩考核,每年开展业务培训不少于6次,基本满足采购需求。能提供热线运营日报、周报、月报、季报、年报模板,有制定管理人员的能力提升培训方案。</p> <p>三档(18分):运营方案对工作需求理解、重点难点分析内容详细完整;服务思路及服务方法论述详细完整,能提供热线运营日报、周报、月报、季报、年报模板,能提供12345热线新媒体宣传,每年不少于2次。制定详细的岗前培训计划,包括业务知识、服务礼仪、热线系统操作、人工智能相关系统操作,岗前培训不少于10天且少于13天。在岗人员的言行规范、业绩考核,每年开展业务培训不少于9次,有管理人员的能力提升培训方案,每年不少于1次,项目方案满足采购需求。</p> <p>四档(24分):运营方案能够基于政务服务类热线特点,围绕12345</p>

			<p>热线工作的特性、需求、重点难点、发展思路等进行分析和设计方案，内容完整，服务思路及服务方法能够围绕热线工作实际进行论述。运营管理制度健全完整，质量管控措施保障有力，应急预案完整详实，能提供热线运营日报、周报、月报、季报、年报模板，能提供 12345 热线新媒体宣传，每年不少于 4 次。制订完整的岗前培训计划，包括业务知识、服务礼仪、热线系统操作、人工智能相关系统操作，岗前培训不少于 15 天。在岗人员的言行规范、业绩考核，每年开展业务培训不少于 12 次，有管理人员的能力提升培训方案，每年不少于 2 次。培训方案全面、培训方式科学合理，能有效提升项目人员的专业能力和服务水平，项目方案优于采购需求。</p>
2.3	话务人员薪酬体系制度(满分 6 分)	6	<p>一档(2分): 有薪酬体系设计, 有助于吸引和保留人才, 维护服务团队的稳定性, 薪酬体系的构成基本完整、基本合理;</p> <p>二档(4分): 有比较合理的薪酬体系设计, 有助于吸引和保留人才, 维护服务团队的稳定性, 薪酬体系的构成完整、合理、规范、具有可行性, 且有完善的绩效考核办法、奖惩制度;</p> <p>三档(6分): 有合理的薪酬体系设计, 有助于吸引和保留人才, 维护服务团队的稳定性, 薪酬体系的构成完整、合理、规范、具有可行性、且有利于团队稳定、有利于激发员工主观能动性、有利于团队人才培养、有利于对本项目服务质量的提升, 能结合项目需求设计针对本项目的薪酬体系(内容包括支付形式、配置比例、绩效等级和分配方式等), 轮班薪酬制度, 有完善的绩效考核办法、奖惩制度、人员考核制度、人员晋升/淘汰制度且具有科学性、合理性、针对性。</p>
2.4	人员管理规章制度(满分 10 分)	10	<p>一档(3分): 为本项目建立人员管理规章制度, 内容简单, 仅涵盖基本的人员管理要求, 缺乏针对性和可操作性, 基本满足要求。</p> <p>二档(6分): 为本项目建立基本完善的人员管理规章制度, 制度、管理相对详细, 可操作性较强, 满足要求。</p> <p>三档(10分): 为本项目建立规章制度条款内容完整详细的人员管理规章制度, 其中各部门管理制度齐全, 各岗位职责分工明确, 内容合理科学、针对性强。</p>
2.5	售后服务方案分(满分 18 分)	18	<p>一档(6分): 售后服务方案简单, 能及时应对突发事件, 如出现网络断线、掉线、现场停电等故障, 在 2 小时内到达现场处理并恢复正常。</p> <p>二档(12分): 售后服务方案可行, 能及时应对突发事件, 如出现</p>

			<p>网络断线、掉线、现场停电等故障，有故障处理流程和应急预案，在 1 小时内到达现场处理并恢复正常。</p> <p>三档（18 分）：售后服务方案完善，能及时应对突发事件，如出现网络断线、掉线、现场停电等故障，有详细的故障处理流程和应急预案，在 0.5 小时内到达现场处理并恢复正常。能有效保障售后服务的及时性和稳定性，提供 7×24 小时的售后支持服务。</p>
2.6	智能化服务分 (满分 6 分)	6	<p>探索增设智能化服务功能，包括但不限于智能转派工单服务、智能统计分析以及 AI 话务员服务等。</p> <p>一档（2 分）：提供上述智能化服务实施方案，至少实现一个功能，且具有可行性，并承诺在约定的服务期限内实现；</p> <p>二档（4 分）：提供上述智能化服务实施方案，至少实现两个功能，且具有可行性，并承诺在约定的服务期限内实现；</p> <p>三档（6 分）：提供上述智能化服务实施方案，至少实现三个或更多功能，且具有可行性，并承诺在约定的服务期限内实现。</p>
3、商务分（满分 8 分）			
3.1	企业资质 (满分 4 分)	4	<p>① IS09001 质量管理体系认证；</p> <p>② IS045001 职业健康与安全管理体系认证。</p> <p>注：每提供 1 个证书得 2 分，满分 4 分，不提供不得分，需在投标文件提供上述有效证书复印件并加盖供应商公章（或电子公章）。</p>
3.2	业绩分 (满分 4 分)	4	<p>供应商自 2021 年 1 月 1 日以来至竞标截止时间止，具有类似业绩[以中标（成交）通知书或采购合同复印件为准，并能清晰反映服务名称、服务内容，否则将不予评审，同一个编号的项目有两个或两个以上的分标中标的只算一次)，每具备 1 个得 1 分，本项最多得 4 分。</p>
总得分=1+2+3			

7.2. 终止竞争性磋商采购活动

磋商小组发现竞争性磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者竞争性磋商文件内容违反国家有关规定的，要停止评审工作并向采购人或采购代理机构书面说明情况，采购人或采购代理机构应当修改竞争性磋商文件后重新组织采购活动；发现供应商提供虚假材料、串通等违法违规行为的，要及时向采购人或采购代理机构报告。

第二节 评审报告

1. 成交标准

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，并在线编写电子评审报告。符合本章第一节第 5.3 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（不计算价格折扣）由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价（不计算价格折扣）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，技术得分相同的按照服务需求偏离分由高到低排序）。评审得分、最后报价（不计算价格折扣）、技术得分、服务需求偏离分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。

2. 评标争议事项处理

磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

第三节 评审过程的保密与录像

1. 保密。

评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标成交供应商推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评审委员会成员、采购人和采购机构工作人员、相关监督人员等与评审有关的人员应当予以保密。

2. 录音录像。

采购代理机构对评审工作现场及操作屏幕进行全过程录音录像，录音录像资料作为采购项目文件随其他文件一并存档。

第五章 响应文件格式

第一节 封面格式

(响应文件外层包装封面格式)

响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

首次响应文件提交截止时间前不得解密

年 月 日

第二节 资格证明文件格式

全流程电子文件

资 格 证 明 文 件（封面）

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日

资格证明文件目录

- 一、营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件（供应商为自然人的，须提供自然人的身份证明）……………（页码）
 - 二、供应商依法缴纳税收的相关材料……………（页码）
 - 三、供应商依法缴纳社会保障资金的相关材料……………（页码）
 - 四、供应商财务状况报告……………（页码）
 - 五、具备履行合同所必需的设备和专业技术服务能力的承诺书……………（页码）
 - 六、供应商直接控股、管理关系信息表……………（页码）
 - 七、资格声明函……………（页码）
 - 八、除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（页码）
- 注：以上目录是编制供应商响应文件的基本格式要求，各供应商可根据自身情况进行进一步细化。**

**一、营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)
复印件(供应商为自然人的,提供自然人的身份证明)**

供应商名称(电子签章):

日期: 年 月 日

二、供应商依法缴纳税收的相关材料

供应商名称(电子签章):

日期: 年 月 日

三、供应商依法缴纳社会保障资金的相关材料

供应商名称(电子签章):

日期: 年 月 日

四、供应商财务状况报告

供应商名称(电子签章):

日期: 年 月 日

五、具备履行合同所必需的设备和专业技术服务能力的承诺书

具备履行合同所必需的设备和专业技术服务能力的承诺书

致：____（采购人或代理机构）

我单位参加贵公司组织的____（项目名称）____（项目编号：____）政府

采购活动。我单位在此郑重承诺：我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术服务能力，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，按照采购文件的要求提交投标文件（响应文件），并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

特此承诺。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

六、供应商直接控股、管理关系信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	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（电子签章）：

日期： 年 月 日

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（电子签章）：

日期： 年 月 日

七、资格声明函

资格声明函

致：（采购代理机构名称）：

（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谈判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、重大税收违法案件当事人名单、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。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

八、除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

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

第三节 商务技术文件格式

全流程电子文件

商 务 技 术 文 件（封面）

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日

商务技术文件目录

一、无串标行为承诺函·····	(页码)
二、法定代表人身份证明及法定代表人有效身份证正反面复印件·····	(页码)
三、法定代表人授权委托书（如有委托时）·····	(页码)
四、商务条款偏离表·····	(页码)
五、竞标人情况介绍·····	(页码)
六、供应商类似业绩的证明文件（如有要求）·····	(页码)
七、服务需求偏离表·····	(页码)
八、服务方案·····	(页码)
九、售后服务方案·····	(页码)
十、项目实施人员一览表·····	(页码)
十一、服务需求、商务条款要求提供的其他材料·····	(页码)
十二、供应商认为需要提供的其他有关资料（如有）·····	(页码)

注：以上目录是基本格式要求，各供应商可根据自身情况进一步向下增加内容或细化。

一、无串标行为承诺函

无串通竞标行为的承诺函

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；
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者响应报价呈规律性差异；
5. 不同供应商的响应文件相互混装；
6. 不同供应商的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响应报价，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者免除法律责任的辩解。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

二、法定代表人身份证明及法定代表人有效身份证正反面复印件

法定代表人证明书

供应商名称： _____

地 址： _____

姓 名： _____ 性 别： _____

年 龄： _____ 职 务： _____

身份证号码： _____

系（供应商名称）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（电子签章）：

日期： 年 月 日

注：1. 自然人竞标的无需提供。

2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本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，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

附件：

法定代表身份证复印件粘贴处（正、反面）

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

采购项目编号： _____

采购项目名称： _____

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	1 2 3	1 2 3	
二	1 2 3	1 2 3	
...	1 2 3	1 2 3	

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第二章 采购需求”中的商务条款逐条作出明确响应，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”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标
3. 表格内容均需按要求填写，不得留空，否则按竞标无效处理。
4. 如果采购需求为小于、小于等于、大于或大于等于某个数值标准时，响应文件承诺不得直接复制采购需求，响应文件承诺内容应当写明竞标货物具体参数或商务响应承诺的具体数值。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

五、竞标人情况介绍

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

六、供应商类似的业绩证明文件

采购人名称	项目名称	合同 金额 (万元)	备注

附表：相关项目业绩一览表（供应商同类项目合同复印件格式自拟）

供应商名称(电子签章)：

日期： 年 月 日

七、服务需求偏离表

竞标产品服务需求偏离表 (注：按采购需求具体条款修改)

项号	竞争性磋商采购文件需求	响应文件承诺	偏离说明
1			
2			
3			
...			

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第二章”中“采购需求表”的采购清单及技术参数条款逐条作出明确响应，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”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标
3. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按竞标无效处理。
4. 如果采购需求为小于、小于等于、大于或大于等于某个数值标准时，响应文件承诺不得直接复制采购需求，响应文件承诺内容应当写明竞标服务具体参数或商务响应承诺的具体数值。
5. 如技术偏离表中的竞标响应与佐证材料不一致的，以佐证材料为准。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

八、服务方案

(由供应商根据采购需求及采购文件要求编制)

供应商名称(电子签章):

日期: 年 月 日

九、售后服务方案

(由供应商根据采购需求及采购文件要求,自行编制服务承诺)

供应商名称(电子签章):

日期: 年 月 日

十、项目实施人员一览表

(由供应商根据采购需求及采购文件要求编制)

姓名	职务	专业技术资格	证书编号	备注

注:

1. 供应商可按上述的格式自行编制。
2. 提供以上人员近 3 个月交纳社保记录情况表 (以社保局缴纳凭证作附件)。

供应商名称 (电子签章):

日期: 年 月 日

十一、服务需求、商务条款要求提供的其他材料

供应商名称 (电子签章):

日期: 年 月 日

十二、供应商认为需要提供的其他有关资料 (如有)

供应商名称 (电子签章):

日期: 年 月 日

第四节 报价文件格式

全流程电子文件

报 价 文 件（封面）

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日

报价文件目录

一、响应函.....	(页码)
二、响应报价表.....	(页码)
三、中小企业声明函.....	(页码)

一、响应函

响应函

致：_____（采购代理机构名称）

我方已仔细阅读了贵方组织的_____项目（项目编号：_____）的竞争性磋商采购文件的全部内容，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

一、首次报价文件电子版___份（包含按“第三章 供应商须知”提交的全部文件）；

二、技术文件电子版___份（包含按“第三章 供应商须知”提交的全部文件）；
商务文件电子版___份（包含按“第三章 供应商须知”提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

1. 我方愿意以（大写）人民币_____（¥_____元）的竞标总报价，提供合同履行期限为：_____，提供本项目竞争性磋商采购文件第二章“服务需求一览表”中相应的采购内容。

2. 我方同意自本项目竞争性磋商采购文件采购公告规定的递交响应文件截止时间起遵循本响应函，并承诺在“第三章 供应商须知”规定的响应有效期内不修改、撤销响应文件。

3. 我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

4. 如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次竞标均符合国家有关强制规定。

5. 我方承诺未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，并已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加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。

6. 如我方成交，我方承诺在收到成交通知书后，在成交通知书规定的期限内，根据竞争性磋商采购文件、我方的响应文件及有关澄清承诺书的要求按第六章“合同文本”与采购人订立书面合同，并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

7. 我方已详细审核竞争性磋商采购文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

8. 我方承诺满足竞争性磋商采购文件第六章“合同文本”的条款，承担完成合同的责任和义务。

9. 我方同意应贵方要求提供与本竞标有关的任何数据或资料。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。

10. 我方完全理解贵方不一定接受响应报价最低的竞标人为成交供应商的行为。

11. 我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

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

12. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____

电话：_____

传真：_____

邮政编码：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

特此承诺。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

二、响应报价表

项目名称：_____ 项目编号：_____

供应商名称：_____

序号	服务名称	数量	单位	单价	总价	备注
1	2025年河池市12345政务服务便民热线运营服务外包	1	项			
报价合计（包含税费等所有费用）： （大写）人民币：_____（¥_____元）						
合同履行期限：						

注：

1. 供应商需按本表格式填写，不得自行更改，也不得留空，如有多分标，按分标分别提供响应报价表。

2. 以上表格要求细分项目及报价，在“服务名称”一栏中，填写服务名称，**否则其响应作无效响应处理。**

3. 特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，成交供应商名称、地址和成交金额，主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

4. 符合采购文件中列明的可享受中小企业扶持政策的供应商，请填写中小企业声明函。

注：供应商提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

三、中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接商为（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）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接商为（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。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

注：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》。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。

第五节 其他文书、文件格式

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

注：请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

第六章 合同文本

“政府采购云”平台合同编号：

政 府 采 购

_____ (项目名称) _____ 合同

采购项目编号： _____

采购计划编号： _____

采购人： _____

成交供应商： _____

2. 甲方有权对坐席数量、人员数量和排班、接入电路的数量、相应软件的功能升级、工作时间、业务流程、系统设备等方面进行调整；

3. 甲方对乙方的服务质量、系统数据、人员招聘、管理、业务培训、工资发放等方面有知情权、监督权；

4. 甲方与乙方招聘的话务员不存在劳动用工关系，话务员的相关权益受到损害，责任全部由乙方承担，与甲方无关；

5. 甲方有权对不符合工作规范和要求的乙方派遣或聘用人员提出退换要求，乙方应及时作出相应并负责处理由于人员退换带来的法律问题；

6. 甲方负责按月、按服务期对河池市 12345 政务服务便民热线运行情况开展考评、每月 10 日前完成上月的考评，次年 7 月底前完成服务年考评（考评指标内容详见第二章采购需求附件）；

7. 甲方根据服务期考评结果支付合同价的余款。每服务年考评一次，以 12 个月考评结果平均值为支付依据，月平均分达到 95 分（包含 95 分）以上，即考核合格，按合同约定足额支付款项，月平均分低于 95 分的每低于 1 分扣除合同约定金额的 3000 元。若 12345 热线工作列入设区市绩效考评的，本合同期内，因工作不到位，导致被扣分的，按照河池市委、市政府关于机关绩效考评激励干部担当作为文件规定的惩罚金额标准对应扣除合同约定金额。如热线承担设区市绩效考评指标，排名全区前三，在年度平均值上加 1 分，排名后三，在年度平均值扣 1 分。

（二）乙方的权利和义务。

1. 乙方负责组建满足热线现行和发展需要的话务运营团队服务，年度月均队伍人数应不少于 32 人，运营过程中根据话务量实际需要可动态调整值班人员，同时向甲方报备；

2. 乙方按河池市 12345 政务服务便民热线服务外包考核指标完成工作，做好话务团队日常管理、人员管理、薪酬管理、文化建设、团队建设、培训管理、业务管理、服务质量管理等。

3. 乙方负责做好 12345 热线全渠道诉求受理，做好政务服务好差评事项甄别和回访工作。重点按自治区设区市热线工作考核指标要求对人工接通率、7×24 小时人工服务、及时转派率、满意率等指标进行运营服务评价，各项指标均应达到自治区对设区市的考核要求。

4. 乙方负责对不满意、未解决的诉求工单开展人工回访工作；负责抽查承办单位工单答复是否规范并做好相关台账；负责协助 12345 热线主管部门审核各工单承办单位提交的工单申诉。

5. 乙方负责做好热线数据统计和民生热点分析工作。在运行期内应提供日报、周报、月

报、季报和年报，从群众来电中提炼集中性、建议性、倾向性、苗头性、突发性事项内容，定期形成综合性信息或单条信息推送热线管理部门。

6. 乙方需配合市大数据发展局做好归并短号维护服务。对割接至 12345 平台的所有政务热线进行管理及维护，包含专席设置、数据统计、故障排查等。

8. 乙方负责话务室现场网络维护服务。如出现网络卡顿、断线、掉线等故障，应在 2 个小时内修复正常。

9. 乙方需配合市大数据发展局做好人工智能与 12345 热线融合发展，构建“人机协同”和“一号快办”服务体系，实现热线服务效率与群众满意度的双提升。开展社会宣传、媒体宣传活动，拍摄 12345 热线宣传视频，通过网络直播等形式，宣传工作成效。

10. 乙方需为服务人员全员提供基于团队管理和团队建设所需要的日常用品、办公用品、办公耗材和必要的设施设备。

11. 乙方应准备必要的人员储备，乙方服务人员若因辞退或离职等原因撤出外包服务的，应当即时补员；

12. 乙方人员以甲方的名义为甲方服务，有责任维护和提高甲方的信誉和形象，话务员在工作时间内应当着工作服，确保工作现场着装统一。话务员的着装（含夏装、春秋装与冬装）费用由乙方承担。

13. 乙方应当严格执行有关的人力资源保密和甲方的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若服务人员违反保密相关规定，对甲方和服务对象造成利益损害的，乙方应承担相关法律责任。

14. 乙方不得以甲方的名义对外发生与委托业务无关的业务往来，并应当对提供服务的人员实行严格管理，对于服务人员给甲方造成利益损害的，乙方应承担相关法律责任。

15. 乙方负责话务人员上岗培训：12345 热线新招录话务人员必须经过岗前培训，培训期不少于 7 天，经考核合格方可上岗。

16. 乙方话务人员任职条件：

①拥护党的路线方针和政策，具有良好的政治思想素质和职业道德，有较强的沟通、协调及应变能力。

②年龄满 20 周岁-45 岁之间，大专以上学历(具相关经验优秀人才可适当放宽)。

③普通话标准流利、口齿清晰，具有良好的沟通能力。

④具备团队合作精神和胜任热线工作，服从安排和指挥，无不良记录。

⑤口齿清楚，普通话标准，品行端正修养好，熟练掌握计算机文字录入：中文不低于60字/分钟。

⑥适应轮班制，并接受工作时间，必要时可加班。

⑦同等条件下，具有政务服务经验者优先。

17. 人员工资福利

乙方负责发放服务人员的工资福利包括但不限于基本工资、月度绩效、年度绩效、全勤奖、五险一金（其他地市都缴纳一金）、加班费用、综合补贴、夜班补贴、过节福利、服装费等，确保服务人员人均薪酬税后不低于2800元/月（不含五险一金和服装费等）。

18. 服务期满后，乙方应积极配合做好热线运营的交接与转签。交接期间不得随意散播不利于甲方的信息，影响项目的顺利实施。

15. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1. 服务期限：____年__月__日至____年__月__日；

服务地点：甲方指定地点。

2. 总服务期限满后，本项目重新招标。考虑到项目工作的连续性，乙方须与下一阶段成交人进行工作交接。如总服务期限到期，甲方还未招到下一阶段成交人时，在这期间乙方应继续为甲方提供服务，直到确定下一阶段成交人时为止。在这期间产生的服务费由下一阶段成交人支付给乙方。支付标准： $[\text{当年度服务费金额} \div 365] \times (\text{提供服务的天数})$ 。

3. 乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

4. 乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

5. 乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

6. 甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。

7. 甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及

本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

8. 甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1. 乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2. 甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3. 乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：_____。

第六条 付款方式

（1）签订合同后，待财政资金拨付后 15 个工作日内支付乙方合同价总额的 60%，合同到期后（2026 年 6 月 30 日）服务年度考核合格后支付合同余款。

（2）续签合同后，参考第一服务年支付方式支付。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务成果的，甲方向乙方偿付拒收服务费总值的 5%违约金。

2. 甲方无故逾期接收和办理服务费支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日 0.5%向乙方支付违约金。

3. 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务总额每日 6%向甲方支付违约金，由甲方从待付服务费中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

第十条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

4. 乙方话务人员在甲方服务期间所产生的与甲方有关的劳动争议和纠纷，由甲方、乙方、话务人员之间三方协商解决。三方不能解决的，任何一方可向自治区劳动行政管理部门劳动仲裁机构申诉，申请仲裁。

第十二条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人（负责人）或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人（负责人）授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4. 双方合作之具体内容，以及合作过程中涉及对方的应当保密的信息皆为保密的范围，双方共同承诺保守秘密。若因此而给对方造成负面影响或损失的，双方约定按本协议中标金额的15%，由泄密方给蒙受损失的一方进行赔偿。

5. 本协议期满前30天，双方应就是否续签采购合同进行协调；续签的，应及时办理签约手续。双方未以书面通知终止或未结清费用或继续使用甲方服务人员的，则视为按原条件续订同一期限的采购合同。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1. 成交通知书；
2. 竞标报价表；
3. 商务条款偏离表和服务需求偏离表；
4. 服务方案；
5. 响应文件中的其他相关文件。

合 同 附 件

1. 供应商承诺具体事项:	
2. 售后服务具体事项:	
3. 保修期责任:	
4. 其他具体事项:	
甲方(章)	乙方(章)
年 月 日	年 月 日

注: 售后服务事项填不下时可另加附页

第七章 质疑、投诉材料格式

质疑函（格式）

一、质疑供应商基本信息：

质疑供应商： _____

地址： _____ 邮编： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

授权代表： _____

联系电话： _____

地址： _____ 邮编： _____

二、质疑项目基本情况：

质疑项目的名称： _____

质疑项目的编号： _____

采购人名称： _____

质疑事项：

采购文件 采购文件获取日期： _____

采购过程

成交结果

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1： _____

事实依据： _____

法律依据： _____

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求：

请求： _____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
4. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
5. 质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况：

供应商： _____

地址： _____ 邮编： _____

法定代表人/主要负责人： _____

联系电话： _____

授权代表： _____ 联系电话： _____

地址： _____

邮编： _____

被投诉人 1：

地址： _____

邮编： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

被投诉人 2：

.....

相关供应商： _____

地址： _____ 邮编： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称： _____

采购项目的编号： _____

采购人名称： _____

代理机构名称： _____

招标文件公告：是/否公告期限： _____

采购结果公告：是/否公告期限： _____

三、质疑基本情况

投诉人于_____年__月__日，向_____提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于_____年__月__日，就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1： _____

事实依据： _____

法律依据： _____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求：

请求： _____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

6. 投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。