

合同编号：12N4985210482025201

南宁市政府采购

2025 年度南宁市普通高中毕业班 3 次适应性测试 卷命题服务采购分标 2 合同

项目编号：NNZC2024-G3-991880-HDZB

计划编号：NNZC[2024]9313 号-002

采购人：南宁市教育科学研究所

中标供应商：广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司

签订日期：2025 年 1 月 23 日

合同目录

一、第一部分合同书.....	(2)
二、第二部分合同一般条款.....	(6)
三、第三部分合同专用条款.....	(11)
四、第四部分合同附件.....	(14)
4.1中标通知书.....	(14)
4.2招标文件服务需求一览表.....	(15)
4.3投标函.....	(19)
4.4开标一览表.....	(22)
4.5投标服务技术偏离表.....	(22)
4.6商务条款偏离表.....	(25)
4.7售后服务.....	(27)
4.8中小企业声明函.....	(31)

第一部分 合同书

2025 年 1 月 16 日，南宁市教育科学研究所以 公开招标方式对 项目进行了采购。经 评标委员会 评定， 广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司 为该项目分标 2 的中标人。现于中标通知书发出之日起 25 日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 南宁市教育科学研究所 (以下简称：甲方)和 广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司 (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件及“投标报价”（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的物

分标 2：2025 年度南宁市普通高中毕业班适应性测试卷命题服务 1 项。

1.3 价款

本合同总价为：人民币 188000.00 元（大写： 壹拾捌万捌仟元整人民币，含税）。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式： 本项目无预付款，中标供应商服务完毕并验收合格及待 2025 年度财政拨付本项目采购预算到位，采购人收到供应商开具本次服务款发票后十个工作日内支付相应款项给供应商。采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件；

1.4.2 发票开具方式：符合法律规定纸质发票或电子发票。

1.5 标的物提交时间、地点、方式和服务期限

1.5.1 提交服务成果时间：

分标 2：2025 年 3 月 26 日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订，于 2025 年 4 月 5 日前提交定稿并通过采购人验收合格；

1.5.2 交付地点：广西南宁市采购单位指定地点；

1.5.3 交付方式：现场交付；

1.5.4 服务及质保期限：1 年（自提交成果并验收合格之日起计，在质保期内如因中标人质量问题遇到返工和补做情况的，中标人必须在 2 个法定工作日内负责无条件、无偿地返工和修正。）

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付标的物，甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付标的物一日的应交付而未交付标的物价格的万分之五计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延超过【10】日的，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同，乙方应退回全部已收取的合同价款并按合同总金额的20%向甲方支付违约金；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的万分之五计算，最高限额为欠付金额的20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 乙方在质保期内未按承诺提供售后等服务的，每发生一次向甲方支付2000元的违约金。

1.6.5 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.6 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均应通过友好协商的方式和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以选择下列第 1.7.2 种方式解决:

1.7.1 将争议提交/仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

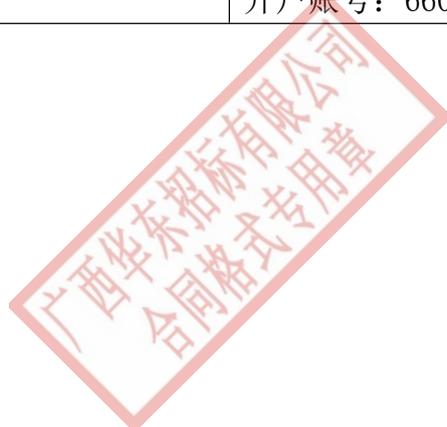
1.7.2 向 甲方所在地 有管辖权的人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人加盖有效公章时生效。

甲方: 南宁市教育科学研究所	乙方: 广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司
统一社会信用代码: 12450100498521048F	统一社会信用代码或身份证号码: 91450103071985396E
住所: 南宁市民乐路 14-3 号	住所: 梧州市长洲区红岭商贸物流园区 A-09 号五层
法定代表人或授权代表(签字或盖章):	法定代表人或授权代表(签字或盖章):
联系人: 韦晓	联系人: 易立明
约定送达地址: 南宁市民乐路 14-3 号	约定送达地址: 梧州市长洲区红岭商贸物

	流园区 A-09 号五层
邮政编码: 530011	邮政编码: 543000
电话:0771-2843491	电话:0774-3831527
开户银行: -	开户银行: 桂林银行股份有限公司梧州分行
开户名称: -	开户名称: 广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司
开户账号: -	开户账号: 660300109368100010



第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “标的物”系指中标人根据合同约定应向采购人交付的一切各种形态和种类的货物、服务和工程，包括但不限于原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、信息化系统、信息化维保、物业服务、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定交付标的物的中标人；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定标的物将要运至或者实施或者安装的地点。

2.2 技术规范

标的物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证甲方在使用该标的物或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等标的物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 包装和装运

2.4.1 除合同专用条款另有约定外,乙方交付的全部标的物,均应采用本行业通用的方式进行包装,没有通用方式的,应当采取足以保护标的物的包装方式,且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。如有必要,包装应适用于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸,确保标的物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的标的物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。

2.4.2 装运标的物的要求和通知,详见合同专用条款。

2.5 履约检查和问题反馈

2.5.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定交付标的物进行履约检查,以确保乙方所交付的标的物能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.5.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.6 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.7 技术资料和保密义务

2.7.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.7.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.7.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施及方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.8 质量保证

2.8.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.8.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求,并应接受甲方的监督检查。

2.8.3 乙方应确保项目技术人员数量和水平与投标文件一致。未经甲方书

面同意，乙方不得擅自更换投标文件中注明的项目经理和技术负责人。否则甲方有权放弃或终止合同，并没收履约保证金。

2.8.4 因乙方原因造成甲方其他系统不能正常运行，酿成重大事故（工作日系统中断一天以上）的，乙方应承担全部法律责任，并赔偿经济损失，赔偿金额为项目总价的30%。

2.9 标的物的风险负担

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担详见合同专用条款。

2.10 延迟交货/交付

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时交付标的物的情况，应及时以书面形式将不能按时交付标的物的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交货的具体时间。

2.11 合同变更

2.11.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项。如果系追加与合同标的相同的标的物的，那么需经采购监督管理部门同意，且所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的10%；

2.11.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.12 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的供应商应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.13 不可抗力

2.13.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.13.2 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门

出具的证明文件送达对方当事人。

2.13.3 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.13.4 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.14 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定执行。

2.15 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.16 合同中止、终止

2.16.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.16.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.17 检验和验收

2.17.1 标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在合同专用条款约定时间内组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.17.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.17.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.18 通知和送达

2.18.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的“约定送达地址”为收件地址的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于5个工作日内（根据项目实际情况填写）书

面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.18.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.19 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.20 合同使用的文字和适用的法律

2.20.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.20.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.21 履约保证金

本项目不收取履约保证金

2.22 中小企业政策

2.22.1 本合同（是 否）为可融资合同，关于中小企业信用融资事项见采购文件“投标人须知正文”。

2.22.2 本合同（是 否）为中小企业预留合同。

2.23 合同份数

本合同为电子合同。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

2.3.2 具有知识产权的标的物知识产权归属：

(1) 乙方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。(2) 乙方保证所交付货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如乙方所交付货物有产权瑕疵的，视为乙方违约，按照本合同约定处理。但在已经全部支付完合同款后才发现有产权瑕疵的，乙方除了支付违约金还应负担甲方由此产生的一切损失。

2.4.1 包装和装运专用条款（如果有）：

由乙方全程负责运输

2.4.2 装运标的物的要求和通知：

符合验收要求

2.6 结算方式和付款条件

本次项目合同总价为人民币 188000.00 元（大写：壹拾捌万捌仟元整人民币，含税）。

付款条件为：本项目无预付款，中标供应商服务完毕并验收合格及待 2025 年度财政拨付本项目采购预算到位，采购人收到供应商开具本次服务款发票后十个工作日内支付相应款项给供应商。采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件；

甲方无故逾期支付服务费用的，按照每逾期一日支付欠付服务费额度的万分之五承担违约责任，违约金上限按照《合同书》约定执行。

2.9 标的物的风险负担

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担：乙方。

2.13.2 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 7 日内以书面形式通知对方当事人，并在 10 日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.13.4 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 30 日内以书面形式变更合同；

2.17.1 标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在 30 日内发起验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.17.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：

验收小组对照合同中各技术参数及性能配置进行验收，与合同一致即为合格。服务需求一览表符合招标文件及投标文件要求，无任何变动，提交服务成果后验收付款。

3.1 其他：

项目验收：

1、甲方参照《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》（南财采[2019]217号）规定组织对乙方履约的验收。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，乙方须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

2、严格按照采购合同开展履约验收。甲方成立验收小组，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，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。甲方根据验收报告形成验收意见并经甲方与乙方签字盖章生效。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

3、验收合格的项目，甲方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，甲方将依法及时处理。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》，并按照《合同书》约定执行。

4、验收产生的费用首次验收费用由甲方承担，如首次验收不合格，后续验收费用由乙方支付。

5、验收内容及资料要求：

根根据采购文件确定的技术指标或者服务要求确定验收指标和标准。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。

5.1 验收内容

序号	验收内容	验收标准
1	交货产品数量	详见服务需求一览表
2	交货产品的质量文件	详见服务需求一览表、技术需求偏离表
4	交货产品技术、性能指标	详见服务需求一览表、技术需求偏离表
5	售后服务承诺	详见服务需求一览表、商务条款偏离表、售后服务方案
6	其他工作	按照招标文件的全部要求及投标文件的全部响应内容 验收

5.2 验收资料要求

验收资料要求包括（不限于）以下内容：

- (1) 采购文件；
- (2) 投标文件；
- (3) 采购合同；
- (4) 到货核验单（需采购核验人、复核人及乙方交货人三方签字盖章）、产品拍照图片、产品说明书、产品合格证、质量保证书原件、三包凭证、产品的检测报告、原厂质保承诺函等；
- (5) 其他需提供的相关材料。

南宁市政府采购

中标通知书

广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司:

广西华东招标有限公司受南宁市教育科学研究所委托，就2025年度南宁市普通高中毕业班3次适应性测试卷命题服务采购（项目编号：NNZC2024-G3-991880-HDZB）采用公开招标方式进行采购，经评审，采购人确认，贵公司为本项目分标2的中标供应商。

本项目为专门面向中小企业采购项目。

你公司未享受中小企业价格评审优惠政策。

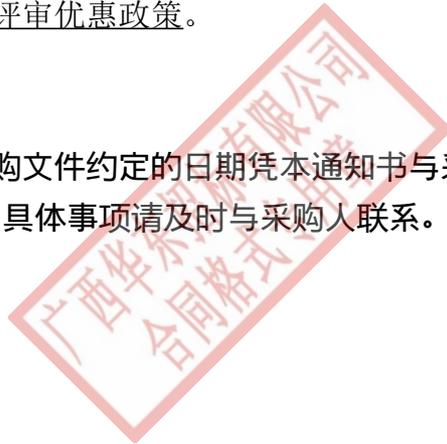
中标金额：188000元

请贵公司接此通知后，按采购文件约定的日期凭本通知书与采购人签订合同，并按采购文件要求和相应文件的承诺履行合同。具体事项请及时与采购人联系。

特此通知

采购人联系人：韦晓

联系电话：0771-2843491

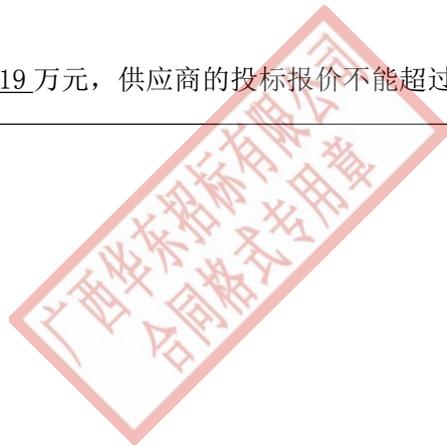


服务需求一览表

标段		分标 2					分项 预算 合计 (万 元)	中小企业划分 标准所属行业 名称(行业名 称及划分见本 章附件 1)
采购 清单 及 服 务 参 数	序号	标的名 称	单 位	数 量	服务参数			
	1	2025 年 度南 宁 市普 通 高 中 毕 业 班 适 应 性 测 试 卷 命 题 服 务	项	1	<p>一、项目概述</p> <p>2025 年 4 月南宁市高考模拟测试卷命题服务, 考试时间为 2025 年 4 月 15 日-17 日(考试时间可能根据实际工作情况进行调整)。供应商须负责提供语文、数学、外语(含英语和日语)、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理 9 个高考学科试卷命题及答题卡制作、每个学校一张外语(含英语和日语)听力光盘制作服务。本分标预算金额为 19 万元。</p> <p>二、服务要求</p> <p>(一) 供应商须具备语文、数学、外语(含英语和日语)、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理 9 个高考学科命题专家团队, 供应商每学科(语文、数学、英语/日语、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理)必须投入命题专家 3 人及以上, 须对南宁市 2025 年 4 月高三学生提供试题命制服务。主要包括:</p> <p>1. 按照 2025 年广西壮族自治区高考考查要求, 组织学科专家团队命制模拟测试试卷(采取成交供应商命制, 采购人审定的方式)。</p> <p>2. 严格按照采购人关于各次试卷命制的相应要求进行各环节的细分操作。</p>	19	其他未列明 行业	

					<p>3. 试题质量高，难度、区分度合理，效度、信度好，具有指导性价值。突出摸底诊断、水平检测、导向预测等功能。</p> <p>4. 答题卡制作。</p> <p>5. 每个学校一张外语（含英语和日语）听力光盘制作服务。</p> <p>（二）供应商有规范的试题命制工作流程；有组织国内地市级以上的高考模拟考的考试试卷命制经历。</p>		
商务条款	<p>一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内。</p> <p>▲二、提交服务成果时间：2025 年 3 月 26 日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订，于 2025 年 4 月 5 日前提交定稿并通过采购人验收合格。</p> <p>▲三、提交服务成果地点：广西南宁市采购单位指定地点。</p> <p>四、售后服务要求：</p> <p>▲1、质量保证期 1 年（自提交服务成果并验收合格之日起计）。</p> <p>▲2、中标人应在质保期内提供 5×8 小时的服务，服务响应并上门的时间为 1 个工作日。</p> <p>五、其他要求：</p> <p>1、报价必须含以下部分，包括：</p> <p>（1）服务的价格；</p> <p>（2）必要的保险费用和各项税金；</p> <p>（3）培训、技术支持、售后服务、招标代理服务费等费用。</p> <p>（4）与本项目服务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、责任等全部费用。</p> <p>2、付款方式：本项目无预付款，中标供应商服务完毕并验收合格及待 2025 年度财政拨付本项目采购预算到位，采购人收到供应商开具本次服务款发票后十个工作日内支付相应款项给供应商。采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件。</p> <p>六、采购标的的验收标准</p> <p>1、按合同文本执行，未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财</p>						

	<p>库〔2016〕205号〕《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》〔南财采〔2019〕217号〕规定执行。</p> <p>2、验收考核过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>3、中标人在服务验收时由采购单位对照投标文件及投标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，如不符合投标文件的服务承诺和其他承诺以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</p>
其他说明	<p>▲1、在签订合同后，采购人可要求中标人提供投标文件中相关材料的原件进行真假核实，中标人必须按照采购人的要求提供，否则采购人有权按照合同条款追究中标人的违约责任，并上报财政部门进行处理。</p> <p>▲2、本分标采购预算为 19 万元，供应商的投标报价不能超过预算，否则做无效投标处理。</p>



一、投标函

致：广西华东招标有限公司（采购代理机构名称）

我方已仔细阅读了贵方组织的2025年度南宁市普通高中毕业班3次适应性测试卷命题服务采购项目（项目编号：NNZC2024-G3-991880-HDZB）的招标文件的全部内容，授权易立明（全权代表姓名）总经理（职务、职称）为全权代表，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、资格文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 二、商务文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 三、技术文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 四、报价文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

1、我方愿意以（大写）人民币柒拾陆万肆仟元（¥764000.00元）的投标总报价，提交服务成果时间（无分标时填写） / ，提供本项目招标文件第二章“服务需求”中的相应的采购内容。

其中（有分标时填写）：

1分标报价为（大写）人民币叁拾捌万捌仟元（¥388000.00元），提交服务成果时间：2025年2月28日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订，于2025年3月8日前提交定稿并通过采购人验收合格；

2分标报价为（大写）人民币壹拾捌万捌仟元（¥188000.00元），提交服务成果时间：2025年3月26日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订，于2025年4月5日前提交定稿并通过采购人验收合格；

3分标报价为（大写）人民币壹拾捌万捌仟元（¥188000.00元），提交服务成果时间：2025年8月22日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订，于2025年9月8日前提交定稿并通过采购人验收合格；

2、我方同意自本项目招标文件“第三章 投标人须知”第一节 投标人须知前附表 第 21.1 项规定的投标截止时间（开标时间）起遵循本投标函，并承诺在“投标人须知前附表”第 17.2 项规定的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3、我方所递交的投标文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次投标（包括资格条件和所投产品）均符合国家有关强制规定。

5、如我方中标，我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内，根据招标文件、我方的投标文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”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。

6、我方已详细审核招标文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

7、我方同意应贵方要求提供与本投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。

8、我方完全理解贵方不一定接受投标报价最低的投标人为中标供应商的行为。

9、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) 在招标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。

10、我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被处罚的违法行为有：_____无_____

11、以上事项如有虚假或隐瞒，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。

12、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____梧州市长洲区红岭商贸物流园区 A-09 号五层_____

电话：_____0774-3831527_____

传真：_____ / _____

邮政编码：_____543000_____

开户名称：_____广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司_____

开户银行：_____桂林银行股份有限公司梧州分行_____

银行账号：_____660300109368100010_____

投标人名称(电子签章)：广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司

日期：2025 年 1 月 16 日

二、开标一览表(单位均为人民币元)

项目名称： 2025 年度南宁市普通高中毕业班 3 次适应性测试卷命题服务采购

项目编号： NNZC2024-G3-991880-HDZB 分标： 分标 2

投标人名称： 广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司

序号	标 的 名称	具体服务内容	数量 ①	单价(元) ②	单 项 合 价 (元) ③=①× ②	备注
1	2025 年 度 南 宁 市 普 通 高 中 毕 业 班 适 应 性 测 试 卷 命 题 服 务	<p>一、项目概述</p> <p>2025 年 4 月 南 宁 市 高 考 模 拟 测 试 卷 命 题 服 务， 考 试 时 间 为 2025 年 4 月 15 日-17 日（ 考 试 时 间 可 能 根 据 实 际 工 作 情 况 进 行 调 整）。 供 应 商 须 负 责 提 供 语 文、 数 学、 外 语（ 含 英 语 和 日 语）、 物 理、 化 学、 生 物 学、 思 想 政 治、 历 史、 地 理 9 个 高 考 学 科 试 卷 命 题 及 答 题 卡 制 作、 每 个 学 校 一 张 外 语（ 含 英 语 和 日 语） 听 力 光 盘 制 作 服 务。 本 分 标 预 算 金 额 为 19 万 元。</p> <p>二、服务要求</p> <p>（一） 供 应 商 须 具 备 语 文、 数 学、 外 语（ 含 英 语 和 日 语）、 物 理、 化 学、 生 物 学、 思 想 政 治、 历 史、 地 理 9 个 高 考 学 科 命 题 专 家 团 队， 供 应 商 每 学 科（ 语 文、 数 学、 英 语/日 语、 物 理、 化 学、 生 物 学、 思 想 政 治、 历 史、 地 理） 必 须 投 入 命 题 专 家 3 人 及 以 上， 须 对 南 宁 市 2025 年 4 月 高 三 学 生 提 供 试 题 命 制 服 务。 主 要 内 容 包 括：</p> <p>1. 按 照 2025 年 广 西 壮 族 自 治 区 高 考 考 查 要 求， 组 织 学 科 专 家 团 队 命 制 模 拟 测 试 试 卷（ 采 取 成 交 供 应 商 命 制， 采 购 人 审 定 的 方 式）。</p>	1 项	188000.00	188000.00	无

	<p>2. 严格按照采购人关于各次试卷命制的相应要求进行各环节的细分操作。</p> <p>3. 试题质量高，难度、区分度合理，效度、信度好，具有指导性价值。突出摸底诊断、水平检测、导向预测等功能。</p> <p>4. 答题卡制作。</p> <p>5. 每个学校一张外语（含英语和日语）听力光盘制作服务。</p> <p>（二）供应商有规范的试题命制工作流程；有组织国内地市级以上的高考模拟考的考试试卷命制经历。</p>					
报价合计（包含税费等所有费用）：（大写）人民币 壹拾捌万捌仟 元整 （¥ 188000.00 元）						
验收标准： 1、按合同文本执行，未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》[南财采（2019）217号]规定执行。 2、验收考核过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 3、中标人在服务验收时由采购单位对照投标文件及投标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，如不符合投标文件的服务承诺和其他承诺以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。						
优惠及其它：无						

注：

- 1、 投标人需按本表格式填写，不得自行更改，也不得留空，如有多分标，按分标分别提供开标一览表，必须加盖投标人有效电子公章，**否则其投标作无效标处理。**
- 2、 本表内容均不能涂改，**否则其投标作无效标处理。**
- 3、 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明**联合体各方名称**，并标注联合体牵头人名称，且盖章处须加盖联合体各方公章，**否则其投标作无效标处理。**
- 4、 以上表格要求细分项目及报价，在“具体服务内容”一栏中，填写具体服务，**否则其投标作无效标处理。**
- 5、 特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。
- 6、 符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。

三、商务条款偏离表

请逐条对应本项目招标文件第二章“服务需求一览表”中“商务条款”的要求，详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	招标文件的商务需求	投标文件承诺的商务条款	偏离说明
一	合同签订期：自中标通知书发出之日起25日内。	承诺合同签订期：自中标通知书发出之日起25日内。	无偏离
二	▲提交服务成果时间：2025年3月26日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订，于2025年4月5日前提交定稿并通过采购人验收合格。	▲承诺提交服务成果时间：2025年3月26日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订，于2025年4月5日前提交定稿并通过采购人验收合格。	无偏离
三	▲提交服务成果地点：广西南宁市采购单位指定地点。	▲承诺提交服务成果地点：广西南宁市采购单位指定地点。	无偏离
四	售后服务要求： ▲1、质量保证期1年（自提交服务成果并验收合格之日起计）。 ▲2、中标人应在质保期内提供5×8小时的服务，服务响应并上门的时间为1个工作日。	承诺售后服务要求： ▲1、质量保证期1年（自提交服务成果并验收合格之日起计）。 ▲2、我司在质保期内提供5×8小时的服务，服务响应并上门的时间为1个工作日。	无偏离
五	其他要求： 1、报价必须含以下部分，包括： （1）服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）培训、技术支持、售后服务、招标代理服务费等费用。 （4）与本项目服务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、责任等全部费用。 2、付款方式：本项目无预付款，中标供	承诺其他要求： 1、报价必须含以下部分，包括： （1）服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）培训、技术支持、售后服务、招标代理服务费等费用。 （4）与本项目服务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、责任等全部费用。 2、付款方式：本项目无预付款，中标	无偏离

	<p>应商服务完毕并验收合格及待 2025 年度财政拨款本项目采购预算到位，采购人收到供应商开具本次服务款发票后十个工作日内支付相应款项给供应商。采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件。</p>	<p>供应商服务完毕并验收合格及待 2025 年度财政拨款本项目采购预算到位，采购人收到供应商开具本次服务款发票后十个工作日内支付相应款项给供应商。采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件。</p>	
六	<p>采购标的的验收标准</p> <p>1、按合同文本执行，未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》[南财采（2019）217 号]规定执行。</p> <p>2、验收考核过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>3、中标人在服务验收时由采购单位对照投标文件及投标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，如不符合投标文件的服务承诺和其他承诺以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</p>	<p>我司承诺按以下采购标的的验收标准执行：</p> <p>1、按合同文本执行，未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》[南财采（2019）217 号]规定执行。</p> <p>2、验收考核过程中所产生的一切费用均由我司承担。报价时已考虑相关费用。</p> <p>3、我司承诺在服务验收时由采购单位对照投标文件及投标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，如不符合投标文件的服务承诺和其他承诺以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，我司承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</p>	无偏离
七	<p>其他说明</p> <p>▲1、在签订合同后，采购人可要求中标人提供投标文件中相关材料的原件进行真假核实，中标人必须按照采购人的要求提供，否则采购人有权按照合同条款追究</p>	<p>承诺其他说明</p> <p>▲1、在签订合同后，采购人可要求我司提供投标文件中相关材料的原件进行真假核实，我司必须按照采购人的要求提供，否则采购人有权按照合同</p>	无偏离

	<p>中标人的违约责任，并上报财政部门进行处理。</p> <p>▲2、本分标采购预算为 19 万元，供应商的投标报价不能超过预算，否则做无效投标处理。</p>	<p>条款追究中标人的违约责任，并上报财政部门进行处理。</p> <p>▲2、本分标采购预算为 19 万元，我司承诺投标报价不会超过预算，否则做无效投标处理。</p>	
<p>2 分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）</p>			

注：

1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。
2. 如果招标文件需求为小于或大于某个数值标准时，投标文件承诺不得直接复制招标文件需求，投标文件承诺内容应当写明投标货物具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按投标无效处理。
3. 当投标文件的商务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。
4. 采购需求中带“▲”及“★”的条款，也要分别在本表“投标文件的商务需求”、“投标文件承诺的商务条款”中标记。

投标人名称(电子签章)：广西梧州羽辰教育咨询有限责任公司

日期：2025 年 1 月 16 日



一、投标服务技术需求偏离表

请根据所投服务的实际技术参数，**逐条对应**本项目招标文件第二章“服务需求一览表”中的**采购清单及服务参数**详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	招标文件需求			投标文件承诺		偏离说明
	标的名称	分项内容	服务参数	标的名称	所提供服务的內容	
1	2025年度南宁市普通高中毕业班适应性测试卷命题服务	一、项目概述	2025年4月南宁市高考模拟测试卷命题服务，考试时间为2025年4月15日-17日（考试时间可能根据实际工作情况进行调整）。供应商须负责提供语文、数学、外语（含英语和日语）、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理9个高考学科试卷命题及答题卡制作、每个学校一张外语（含英语和日语）听力光盘制作服务。本分标预算金额为19万元。	2025年度南宁市普通高中毕业班适应性测试卷命题服务	2025年4月南宁市高考模拟测试卷命题服务，考试时间为2025年4月15日-17日（考试时间可能根据实际工作情况进行调整）。供应商须负责提供语文、数学、外语（含英语和日语）、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理9个高考学科试卷命题及答题卡制作、每个学校一张外语（含英语和日语）听力光盘制作服务。本分标预算金额为19万元。	无偏离
		二、服务要求	（一）供应商须具备语文、数学、外语（含英语和日语）、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理9个高考学科命题专家团队，供应商每学科（语文、数学、英语/日语、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理）必须投入命题专家3人及以上，须对南宁市2025年4月高三学生提供试题命制服务。主要内容包 括： 1. 按照2025年广西壮族自治区高考考查要求，组织学科专家团队命制模拟测试试卷（采取成交供应商命制，采购人审定的方式）。 2. 严格按照采购人关于各次试卷命制的相应要求进行各环节的细分操作。 3. 试题质量高，难度、区分度合理，	2025年度南宁市普通高中毕业班适应性测试卷命题服务	（一）供应商须具备语文、数学、外语（含英语和日语）、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理9个高考学科命题专家团队，供应商每学科（语文、数学、英语/日语、物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理）必须投入命题专家3人及以上，须对南宁市2025年4月高三学生提供试题命制服务。主要包括： 1. 按照2025年广西壮族自治区高考考查要求，组织学科专家团队命制模拟测试试卷（采取成交供应商命制，采购人审定的方式）。 2. 严格按照采购人关于各次试卷命制的相应要求进行各环节的细分操作。 3. 试题质量高，难度、区分度合理，效度、信度好，具有指导性价值。突	无偏离

		<p>效度、信度好，具有指导性价值。突出摸底诊断、水平检测、导向预测等功能。</p> <p>4. 答题卡制作。</p> <p>5. 每个学校一张外语（含英语和日语）听力光盘制作服务。</p> <p>（二）供应商有规范的试题命制工作流程；有组织国内地市级以上的高考模拟考的考试试卷命制经历。</p>	<p>出摸底诊断、水平检测、导向预测等功能。</p> <p>4. 答题卡制作。</p> <p>5. 每个学校一张外语（含英语和日语）听力光盘制作服务。</p> <p>（二）供应商有规范的试题命制工作流程；有组织国内地市级以上的高考模拟考的考试试卷命制经历。</p>	
<p>2 分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）</p>				

注：

1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。
2. 当投标文件的服务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。
3. 采购需求中带“▲”及“★”的条款，也要分别在本表“服务参数”、“所提供服务的內容”中标记。

投标人名称(电子签章)：广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司

日期：2025 年 1 月 16 日



三、售后服务方案

(由投标人根据采购需求及招标文件要求编制)

1、售后服务承诺

1、服务时间。

我公司承诺 2025 年 3 月 26 日前提交全部试题初稿给采购人检查审定后进行修订,于 2025 年 4 月 5 日前提交定稿并通过采购人验收合格,送达地点为广西南宁市采购单位指定地点。

本项目的质量保证期 1 年(自提交服务成果并验收合格之日起计);我司承诺在质保期内提供 5×8 小时的服务,服务响应并上门的时间为 1 个工作日。

2、服务内容。

(1) 按照 2025 年广西壮族自治区高考考查要求,组织学科专家团队命制模拟测试试卷(采取成交供应商命制,采购人审定的方式)。

(2) 严格按照采购人关于各次试卷命制的相应要求进行各环节的细分操作。

(3) 试题质量高,难度、区分度合理,效度、信度好,具有指导性价值。突出摸底诊断、水平检测、导向预测等功能。

(4) 答题卡制作。

(5) 每个学校一张外语(含英语和日语)听力光盘制作服务。

3、服务承诺。

(1) 如发现我公司存在质量问题,采购单位有权责令我公司改正,直到满意为止。

(2) 所有学科试卷命题及答题卡制作、听力光盘制作服务严格按照采购单位的要求,如验收发现与订单不符,采购人可视为不合格,由此造成的一切损失由我公司承担,并在规定时间内整改交付。

(3) 凡是印刷图文不清、污损、等质量不合格的,采购人均可退货,由此造成的一切损失由我公司承担,并在考试前将试题交齐。

(4) 我公司在发运前,对相关印制品进行防潮、防霉、防破损装卸等预防工作,如我公司不注意开展这些预防工作,导致运输过程中出现损坏的,我公司独立承担损失。

(5) 在接到学校的电话时,我公司保证在 2 小时内到达指定地点提供售后服务。

(6) 我公司如不能履行上述售后服务承诺,采购可以扣除我公司的合同费用作为采购单位的损失补偿。

4、售后服务响应时间。

我公司将按要求每日 24 小时安排人员接听电话,联系人罗顺良 13517471239,陈泳涵

13481478296，提供 5×8 小时的服务，在接到采购单位的反映情况后，了解所需的服务内容，我公司售后服务部将在 60 分钟内作出响应，在接到通知后 1 小时内电话解决。无法立即解决的问题，售后服务人员将告诉用户预计的答复时间，对于电话无法解决的问题，我公司将派出相关人员，转入现场服务，服务响应并上门的时间最长不超过 1 个工作日。

5、售后服务措施。

(1) 服务期内的保修内容与范围

所供试卷有污损、图文不清等质量不合格现象时，以及与订单不符的，一律无条件予以退换货，由此造成的损失及费用全部由我公司承担。货物到达指定地点后人为造成的损坏除外。

(2) 定期维护

我公司在当地设立办事处，派专人负责项目运营，随时准备为采购单位服务。

(3) 技术培训

我公司将根据采购单位的需求，对采购单位管理人员的培训，培训内容：

a 如果采购人需要，我公司将免费提供对采购单位管理人员的培训。

b 如果采购人需要，可以向采购人提供专业的咨询和解答，可以为采购人的组织考试人员进行培训。

c 我公司具有专业的教学业交流平台，如采购方需要，我公司可以提供平台给采购方的老师学习交流，如高考研讨会、教师培训会等等。

d 我公司具有多年从事试题命制、书籍出版，如采购方需要，可以邀请采购方的老师参与公司的试题研究。

培训时间：根据采购人具体情况，双方沟通后安排培训时间。

培训地点：根据具体情况安排具体地点。

培训目标：给采购方的老师提供专业平台学习，帮助采购方培养更专业、更优秀的教师队伍。

6、售后服务体系。

我公司将“对客户负责、对合作者负责”作为公司的基本行为准则。为用户提供量身定制的专业服务。通过规范化的服务流程、完整的售后服务体系，我公司将提供高效、优质、及时的售后服务和技术支持，保证系统正常稳定的工作。

我公司服务的质量方针：“客户的满意度是检验我们工作的唯一标准”。以客户需求为导向，发挥在联考领域专业技术服务的优势，持续为客户提供从咨询、实施到运行保障全方位的软、硬件产品和技术服务，最大限度地满足顾客需求。

7、服务原则。

(1) 规范化原则：

1) 服务规范化：严格按照国际先进的 CMMI3 级和 ISO9001 标准制定的服务管理规范。

2) 服务过程流程化：服务按照规定的流程进行，保证每个服务环节不遗漏、有效控制服务过程。

3) 主动服务原则：主动式服务，定期/不定期进行电话/现场回访，听取用户意见，完善服务内容，监督服务质量。主动提供方案、建议，超前为用户思考。

4) 服务影响最小化原则：

①环境影响：服务过程中，专业工作人员严格遵守客户的进场规定和现场操作规范，不改变用户的工作环境，服务结束后恢复现场秩序，将服务过程对工作的干扰降低到最小程度。

②业务影响：专业工作人员进行可能对业务造成影响的操作时，视事件的紧急程度事先准备完善的操作方案与用户进行沟通，并对关键的重要操作制订恢复方案，将服务过程对业务的影响降低的最小。采取闲时操作和缩小操作范围的方式，从技术上将服务影响局部化和最小化。

(2) 售后服务方式分类及具体流程：

我公司主要采用两种售后服务方式，分别为：电话支持服务与现场支持服务。

1) 支持服务流程：我公司客户服务中心设立电话、传真、信函、E-MAIL、网站等相应技术支持人员。用户可通过上述方式将有关问题反映到值守受理员处，受理员将详细询问用户有关问题的信息并记录用户联系方式。

2) 受理员负责记录问题到问题库，若问题库中有标准答案马上回答用户，否则将问题提交到客户服务中心并说明是一般响应还是紧急响应。

3) 客户服务中心把问题分派给技术支持人员，技术支持人员对问题进行分析、判断，提出解决方案(或替代方案)并将解决方案反馈到客户服务中心，客户服务中心分派到值班受理员处。

4) 值班受理员将问题解答归档到问题库中，并负责以电话方式通知用户。

5) 在规定响应时间内，如仍没有明确结果，值班员上报给客户服务中心，客户服务中心将负责定期组织相应的技术支持人员，同时向用户通报最新进展。最后，值班受理员将所有的记录文件交给文档管理员进行归档和管理。

6) 现场支持服务：如远程支持仍然无法解决问题，将启用现场支持服务。

问题解决后，技术人员将信息回发给客户服务中心，现场服务完毕；如果问题得不到解

决，现场技术人员把原因发回给客户服务中心，客户服务中心将在 2 小时内免费给客户配备不低于同配置替代品，以确保用户的正常使用。

为了使客户服务工作更好的开展，近年来公司一直注重于技术人才的培养，努力提高技术人员的专业技术服务水平和人员素质。目前，公司已制定并执行了个人定期培训计划，确保每位技术人员都能胜任自己的工作岗位、履行自己的工作职责，为公司创造更高的效益，赢得更好的声誉。

投标人名称（电子签章）：广西梧州羽辰教育咨询有限责任公司

日期：2025 年1 月16 日



七、中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或监狱企业证明

中小企业声明函

说明：

- 1、本声明函主要供参加政府采购活动的中小企业填写，非中小企业无需填写。
- 2、小型、微型企业提供中型企业提供的服务的，视同为中型企业。

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（南宁市教育科学研究所）的（2025年度南宁市普通高中毕业班3次适应性测试卷命题服务采购）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. （2025年度南宁市普通高中毕业班适应性测试卷命题服务），属于（其他未列明行业）；承接企业为（广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司），从业人员50人，营业收入为229.850153万元，资产总额为169.642986万元，属于（小型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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。

投标人名称(电子签章)：广西梧州羽宸教育咨询有限责任公司

日期：2025年1月16日

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、请根据自己的真实情况出具《中小企业声明函》。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《中小企业声明函》，接受社会监督。