

广东省政府采购 服务类项目

竞争性磋商文件

采购计划编号：440001-2021-01935

项目编号：HX27800121SZSCZ

项目名称：广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目

代理机构：广东华鑫招标采购有限公司

第一章 磋商邀请

广东华鑫招标采购有限公司受广东省市场监督管理局举报投诉中心委托，采用竞争性磋商方式组织采购广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加响应。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目

采购计划编号：440001-2021-01935

项目编号：HX27800121SZSCZ

采购方式：竞争性磋商

预算金额：1,800,000.00元

2.内容及包组情况（技术规格、参数及要求）

包组1(广东省举报处置智慧监管平台座席服务):

包组预算金额：1,800,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算(元)	是否允许进口产品
1-1	其他系统集成实施服务	广东省举报处置智慧监管平台座席服务	1(项)	详见第二章	1,800,000.00	否

本包组不接受联合体投标

合同履行期限：2021年1月1日-2021年12月31日

二.供应商的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，提供下列材料：

1) 供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，响应时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。

2) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按响应文件格式填报设备及专业技术能力情况）。

4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

5) 供应商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（可参照响应(报价)函相关承诺格式内容）。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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）。

6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（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，不得同时参加本采购项目（包组）响应。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目响应。供应商可参考响应（报价）函相关承诺要求内容。）。

2. 参与响应的供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，参与响应的供应商需提供相关证明材料）。

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

4.本项目特定的要求：

合同包1（广东省举报处置智慧监管平台座席服务）：

本项目不接受联合体响应

三.响应参与方式

本项目采用网上报名，供应商访问并登录广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）的广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”），进入项目采购电子交易系统进行报名。

四.获取磋商文件：

时间：详见磋商公告

地点：详见磋商公告

获取方式：在线获取。响应供应商登录广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）的云平台，进入项目采购电子交易系统完成报名后，获取招标文件。

五.磋商文件售价

本次磋商文件的售价为0元人民币。

六.提交磋商文件截止时间、磋商时间和地点：

时间：详见磋商公告

地点：详见磋商公告

七.发布公告的媒介：

中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(www.gdgpo.gov.cn)，。

八.对本次磋商提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名称：广东省市场监督管理局举报投诉中心

地址：广东省广州市天河区黄埔大道西363号

联系方式：38835373

2.采购代理机构信息

名称：广东华鑫招标采购有限公司

地址：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼

联系方式：020-87300828

3.项目联系方式

项目联系人：华鑫招标

电话：020-87300828

云平台技术支持电话：4001832999

代理机构：广东华鑫招标采购有限公司

第二章 用户需求书

一. 项目概况：

说明：

1. 供应商须对所响应项目/包组进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。
2. 标有“★”的条款为实质性响应条款，供应商如有任何一条未完全响应，则将导致其响应无效。
3. 标有“▲”的条款为重要条款，如不满足将被严重扣分。

包号	包组内容	数量 (单位)	服务期限	类别	最高限价 (人民币/万元)
包一	广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目	一项	2021年1月1日-2021年12月31日	服务	180

1、服务项目基本情况

1.1 服务项目实施目标

依托96315举报处置智慧管理平台，提供广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目,对电话、传真、电子邮箱、QQ、微信、微博等渠道的举报线索进行处理，按照“统一受理、按责转办、限时办结、督查督办”的要求开展运营；并按照《广东省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为奖励办法》相关要求，进行工单登记和预审，同时做好预审工单流程处理优化，预审业务知识点整理。

1.2 服务项目实施依据

- (1) 《广东省市场监督管理局贯彻落实<广东省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为奖励办法>工作方案》
- (2) 《2018年省级政府网上政务服务能力评估工作方案》“一号对外、渠道联动、分类处置”的要求
- (3) 《国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》（国办发〔2016〕23号）
- (4) 《国务院办公厅关于印发2016年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2016〕19号）
- (5) 《国务院关于印发2016年推进简政放权放管结合优化服务改革工作要点的通知》（国发〔2016〕30号）
- (6) 《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）
- (7) 《中共中央办公厅国务院办公厅关于印发<2006—2020年国家信息化发展战略>的通知》（中办发〔2006〕11号）
- (8) 《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》国办函〔2016〕108号文
- (9) 《加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》国发〔2016〕55号文件
- (10) 《广东“数字政府”改革建设方案》（粤府〔2017〕133号）
- (11) 《广东省人民政府关于印发广东省电子政务综合试点实施方案的函》（粤府函〔2018〕60号）
- (12) 《广东省人民政府关于印发广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020）的通知》（粤府【2018】105号）

1.3 服务项目实施原则

- (1) 规范性原则。系统维护人员严格按照规定的维护流程进行维护、升级、改造等工作，严格遵守各项规章制度、管理流程以及操作规范的工作要求，并做好维护记录和工作总结。
- (2) 安全性原则。系统维护要以保证系统数据安全、系统运行安全为前提，严格遵守保密协定，尊重用户利益。
- (3) 高效原则。建立系统维护的快速响应机制，保证业务问题解答、系统故障排除、重大故障的现场处理、系统升级改造、紧急工作任务处理等在用户要求的时间内完成。

1.4 服务项目实施内容

采购广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目，服务团队人员不少于15名，服务时间7*9小时，必要时提供7*24小时服务，客服团队负责受理电话、传真、电子邮箱、QQ、微信等渠道的有效线索工单，通过与举报人实时的互动，引导举报人提供举报案件受理必备的信息，并告知举报奖励金发放及可选择接受或放弃举报奖励金等政策。其中，线索内容含有投诉及投诉倾向的，归属市级业务由各地12345热线平台承载，纯属举报内容的则由广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目进行承载。预计服务期内（2021年1月-2021年12月）预计月均线索处理量1000宗。项目预算按当月提供的话务人员数量乘以话务人员单价进行计算，预算含96315电话举报专线相关的客服人员成本、管理成本等服务费用。合同费用按季度分四期在合同年度内支付，合同约定履行期间，若因政府相关政策调整、采购人职能变更或所承担的该项工作任务变化而需终止合同的，合同应予终止，有关费用按实际提供服务的时间支付。

1.5 服务项目实施周期

本服务项目实施周期为2021年1月1日-2021年12月31日，共计12个月。

1.6 项目过渡期项目交接与结算：

本项目服务期限自2021年1月1日至2021年12月31日，为期12个月。在中标单位进驻提供服务前，由上一年度的服务商提供过渡期服务。过渡期为2021年1月1日至中标单位与原服务商完成工作交接并开始提供服务为止。中标单位需与原服务商做好过渡期的服务交接与结算。结算标准按照本招标需求月均服务费用（15万元/月）执行，不足15天按照半个月费用计算，超过15天按照1个月计算。

★中标单位必须在签订合同后10个工作日内完成与原服务商的工作交接，并完成所有本项目建设工作。

2、服务项目需求

2.1 项目现状

由于目前针对侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为的举报，省内及至全国均未有专门的举报受理专线，我省群众对于制售假冒伪劣商品违法行为问题的举报，只能通过各地12345服务热线进行举报，缺少全渠道、系统化、专业化的举报反馈渠道。

原有的举报工作流程未能覆盖举报处置的全工作流程，也未能联通政府各工作部门，举报处置工作的难点、痛点与堵点有待解决。同时各地举报信息也需要集中统筹与综合管理运用，并通过实时统计分析、预警等方式，发挥智慧监管的作用，从而促进市场监管业务工作和营商环境改善服务。

2.2 业务需求

2.2.1 打击侵权和制售假冒伪劣商品违法行的政策需求

省政府发布了《广东省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为奖励办法》，该办法于2019年7月1日起正式实

施。为配合这一政策的实施，有力的打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为，做好全省侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为，在各渠道的线索收集，亟需建立一支专业高效的服务队伍，支撑省局举报线索工作的日常运营，并完善线索预审转派运营机制。

2.2.2 深化运营能力需求

目前举报工作迫切需要建立全省统一的工作机制，建立由各级人民政府负责查处侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为的行政部门参加的各级奖励管理委员会,并建立综合协调、监督检查、重大奖励金核定等工作制度。建立全省统一的“统一受理、按责转办、限时办结、督查督办”工作机制,以及举报奖励金的管理、审核、发放等工作制度。制定全省统一的举报处置话务规范和工作指南,建立全省统一的知识库。督促各级有关行政部门建立健全举报奖励金的计算、初核、批等内部管理制度。

2.3 信息安全需求

由于本项目涉及举报案件线索和举报人重要资料信息，这些信息对于案件的办理和以及举报人的生命财产安全都至关重要，因此从事该项目的工作人员不得对外披露举报人身份信息及线索相关的工作信息。

3、服务项目组织实施

3.1 运营管理服务

3.1.1 客服团队要求

根据业务运营需求，需提供专业的客服团队，包括前台服务、质量监控、话务现场管理、人员招聘、业务培训、运营管理等。此服务满足如下具体要求：

(1) 提供7×9小时服务，必要时提供7×24小时服务。

★(2) 团队人员配置不少于15名，预计月均线索预审处理量1000宗，要求在当前预计承载线索工单量的情况下，线索工单处理及时率不低于95%。

(3) 人员岗位应包括一线服务和二线支撑和管理，如话务员、工单员、班长、业务专员、培训师、质检员、数据系统分析员、管理人员等。

岗位职责如下：

岗位名称	岗位职责
主管	负责对接客户需求，商务、项目和团队整体管理，统筹建设现场、培训、质检等运营管理体系。
班长	班长按15:1配比,实施班组管理、现场管理、人事管理
业务专员	按30:1配比。负责业务流程的优化，进行业务抽查，监管业务规范及相关流程
数据系统专员	按30:1配比。负责收集整理日常数据信息，制作日报、周报，负现对话务、工单、知识库、各业务系统的功能需求提出合理化建议，测试及评估系统改善效果，向技术维护部门进行系统故障报障、跟踪、通报等工作等
培训师	按30:1配比，负责岗前、在岗和素质类培训
质检员	按20:1配比。对话务、工单进行质量检查、投诉处理
工单处理员	工单审核、转派和工作回访等
话务员	负责通过语音、网站、微信、传真、邮件、微博等渠道，记录市民举报线索。

3.1.2人力资源管理服务

3.1.2.1人力资源保障服务

提供人力资源保障服务，具体服务要求及内容如下：

- (1) 要求配备自有的人力资源库与多方面人力资源招聘渠道的资源，确保为热线提供人力资源保证。
- (2) 要求构建专业的呼叫中心管理框架、人力资源评估考核机制和富有生命力的员工职业生涯发展机制。通过对服务人员的职业生涯规划，保障团队稳定，促使热线运营可持续发展。
- (3) 要求通过提供具有行业竞争力的员工薪酬，降低人员流失率。

3.1.2.2业务培训服务

提供业务培训服务，建立完善的培训机制，提供坐席专员话务礼仪、技巧及操作系统知识的培训、基本业务知识的培训。并根据业务发展的需求，定期外请各职能部门的专家为呼叫中心工作人员提供相关业务知识的培训。

针对坐席专员提供如下培训，相关人员必须通过培训考核方可上岗。

- (1) 新员工培训——课程培训对象:新招聘员工。
- (2) 在职员工培训——课程培训对象:正式入职一个月以上的业务代表。
- (3) 基层管理人员培训——课程培训对象:班长、运营管理及业务支撑员工。

3.1.3质量管理

(1) 遵循PDCA原则，建立热线服务管理流程。将热线的服务流程设计为：受理、审核、分发，以相关呼叫中心行业规范标准要求，全面提升热线的服务水平。

(2) 多维度质量管理体系，确保热线服务质量不断提高，由项目团队拟定服务热线的服务管理体系，全面遵循PDCA质量管理要求原则。

3.2★实施工期要求

必须在合同签订之日起10天内完成系统需求调研、个性化定制、实施部署、测试和培训，运营期间，按要求优化补充需求文件和合同范围内的服务条款。

4、服务质量标准

服务质量主要从业务受理服务质量、服务管理成效三部分进行规范和提升。指标标准主要如下：

一级指标	二级指标	指标说明	要求
服务质量	工单处理及时率	1-超时处理工单量/工单总量*100%	95%及以上
	有理投诉率	人工语音服务中有理投诉量/人工语音服务总量	1‰及以下
	服务质检覆盖率	服务质检样本总量/服务总量	0.8%及以上
服务管理成效	例行报告	是否按时提交业入要求提交项目相关工作报告,例如日报,以及汇报的质量是否良好。	是
	客服团队考勤	客服团队整体出勤率和考勤合格率	95%及以上
	问题跟进	问题处理是否按照计划进行,对上月要求整改的内容是否有完成或良好的进度。	是

以上为正常业务量情况下的标准,如出现业务量突发增长,可不按照以上标准考核,具体考核标准由业主另行制定。

5、验收要求

服务期间,中标人需要满足客服管理人员和客服坐席人员的数量要求,提交的日报、等例行文档和服务绩效考核标准满足采购人的质量要求;服务期满后,中标人需要提供整体的广东省举报处置智慧监管平台座席服务总结报告,作为最后验收的依据。

合同包1(广东省举报处置智慧监管平台座席服务)

1.主要商务要求

标的提供的时间	2021年1月1日-2021年12月31日
标的提供的地点	广州市天河区体育西路57号26楼
付款方式	1期:支付比例25%,每季度支付 2期:支付比例25%,每季度支付 3期:支付比例25%,每季度支付 4期:支付比例25%,每季度支付
验收要求	1期:服务期间,中标人需要满足客服管理人员和客服坐席人员的数量要求,提交的日报、等例行文档和服务绩效考核标准满足采购人的质量要求;服务期满后,中标人需要提供整体的广东省举报处置智慧监管平台座席服务总结报告,作为最后验收的依据。 2期:服务期间,中标人需要满足客服管理人员和客服坐席人员的数量要求,提交的日报、等例行文档和服务绩效考核标准满足采购人的质量要求;服务期满后,中标人需要提供整体的广东省举报处置智慧监管平台座席服务总结报告,作为最后验收的依据。 3期:服务期间,中标人需要满足客服管理人员和客服坐席人员的数量要求,提交的日报、等例行文档和服务绩效考核标准满足采购人的质量要求;服务期满后,中标人需要提供整体的广东省举报处置智慧监管平台座席服务总结报告,作为最后验收的依据。 4期:服务期间,中标人需要满足客服管理人员和客服坐席人员的数量要求,提交的日报、等例行文档和服务绩效考核标准满足采购人的质量要求;服务期满后,中标人需要提供整体的广东省举报处置智慧监管平台座席服务总结报告,作为最后验收的依据。
履约保证金	不收取履约保证金
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品要求 （“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 （元）	分项预算总价 （元）	权重 %	招标技术要求
1		其他系统集成 实施服务	广东省举报处置智慧监管 平台座席服务	项	1.00	1,800,000.00	1,800,000.00		详见附表一

备注：最终综合总报价=（各产品报价×各项产品权重）的相加值

附表一：广东省举报处置智慧监管平台座席服务

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
★	1	★中标单位必须在签订合同后10个工作日内完成与原服务商的工作交接，并完成所有本项目建设工作。
★	2	★（2）团队人员配置不少于15名，预计月均线索预审处理量1000宗，要求在当前预计承载线索工单量的情况下，线索工单处理及时率不低于95%。
★	3	3.2★实施工期要求 必须在合同签订之日起10天内完成系统需求调研、个性化定制、实施部署、测试和培训，运营期间，按要求优化补充需求文件和合同范围内的服务条款。
说明		对于不允许偏离的实质性要求和条件，在上表中以“★”的方式标明。

第三章 供应商须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	采购计划编号	440001-2021-01935
2	项目编号	HX27800121SZSCZ
3	项目名称	广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目
4	包组情况	共1包
5	采购资金预算金额	1,800,000.00元
6	采购方式	竞争性磋商
7	磋商方式	网上开标
8	评标方式	网上评标
9	评标办法	合同包1（广东省举报处置智慧监管平台座席服务）：综合评分法
10	报价形式	合同包1（广东省举报处置智慧监管平台座席服务）：总价
11	报价要求	各合同包报价不超过预算总价
12	现场踏勘	否
13	报价有效期	从提交投标文件的截止之日起60日历天

14	响应保证金	<p>包1: 要求提交响应保证金。响应保证金金额: 3.600000万元。</p> <p>响应保证金有效期:与响应有效期一致。</p> <p>1、响应保证金可采用现金、支票、响应保函或响应保证保险的形式,须在递交响应文件截止时间前完成缴纳。</p> <p>2、如采用现金或者支票形式提交的,响应保证金从响应人基本账户递交,由广东华鑫招标采购有限公司代收。具体操作要求详见广东华鑫招标采购有限公司有关指引,递交事宜请自行咨询广东华鑫招标采购有限公司;请各响应人在响应文件递交截止时间前按上述金额递交至广东华鑫招标采购有限公司,到账情况以开标时广东华鑫招标采购有限公司查询的信息为准。</p> <p>广东省举报处置智慧监管平台座席服务: 保证金人民币: 36,000.00元整。</p> <p>开户单位: 广东华鑫招标采购有限公司</p> <p>开户银行: 招商银行股份有限公司广州珠江新城支行</p> <p>开户账号: 120905636310201</p> <p>支票提交方式: 非现金形式</p> <p>汇票、本票提交方式: 非现金形式</p> <p>3、如采用金融机构、担保公司或保险机构开具的响应担保函、响应保证保险函等形式提交响应保证金的,响应担保函或响应保证保险函须开具给招标人(保险受益人须为招标人),并与响应文件一同递交。</p> <p>4、响应人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/),申请办理电子保函,电子保函与纸质保函具有同样效力。</p>
----	-------	---

15	电子招响应	<p>请响应人在响应前仔细阅读以下网址中的供应商操作手册，网址：https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/freecms/site/guangdong/861/index.html。响应人在使用过程中遇到涉及系统使用的任何问题，可致电技术支持热线400-1832-9 99进行咨询。</p> <p>标书制作及响应：</p> <p>（1）供应商通过投标客户端编制电子响应文件，若涉及到授权委托人签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子响应文件，涉及“加盖单位公章”的内容应使用单位电子签章完成加密后，生成指定格式的电子响应文件并上传至广东省项目采购电子交易系统；在生成加密响应文件时，会同时生成非加密响应文件，供供应商自行刻录、存储于U盘上，供应商必须保证U盘设备能够正常读取。U盘表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、单位名称等信息。</p> <p>（2）各供应商须在递交响应文件截止时间前上传加密的电子响应文件至“广东省项目采购电子交易系统”。各供应商未在递交响应文件截止时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃响应。供应商所编制的电子响应文件、开标时递交的U盘存储的非加密响应文件内容应一致。</p> <p>电子开标与评审：</p> <p>1、本项目采用电子开标（网上开标），供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点参加开标，并携带编制本项目响应文件时加密所用C A-key、存储有非加密标书文件的U盘及纸质标书前往开标现场，在采购代理机构设置的时间内完成响应文件在线解密。如在电子开标过程中出现加密标书文件无法正常解密的，可使用非加密标书文件继续电子开标；因其他异常情况无法正常开标的，可调整为线下开标。</p> <p>2、开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构视其为无效响应：</p> <p>（1）经检查数字证书无效的响应文件；</p> <p>（2）供应商应在采购代理机构设置的时间内完成解密，因自身原因造成电子响应文件未能解密的且不能提供非加密标书或非加密标书与所上传加密文件不符的；</p> <p>（3）开标现场无法使用系统进行电子磋商及评审时，供应商未提供纸质响应文件的；</p> <p>（4）逾期送达或者未按照招标文件要求密封的响应文件。</p> <p>3、如在电子评审过程中出现异常情况导致无法继续进行的，可调整为线下评审。</p>
----	-------	--

16	响应文件要求	<p>(1) 加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前上传至“广东省项目采购电子交易系统”）；</p> <p>(2) 若现场无法使用系统进行电子磋商及电子评审的，供应商须磋商现场递交非加密电子版响应文件U盘（或光盘）1。</p> <p>(3) 纸质响应文件正本1份，纸质响应文件副本1份。</p> <p>备注：</p> <p>1、响应供应商应认真阅读、并充分理解磋商文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写磋商文件中规定的所有内容。响应供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应没有对磋商文件在各方面都作出实质性响应是响应供应商的风险，有可能导致其响应被拒绝，或被认定为无效响应或被确定为响应无效。</p> <p>2、响应供应商必须对磋商文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或采购代理机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。</p> <p>3、如果因为响应供应商响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由响应供应商承担。</p>
17	联合体响应	包1： 不接受
18	成交候选供应商推荐家数	包组1： 2家
19	成交供应商确定	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
20	备选方案	不允许
21	代理服务费	收取。
22	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取

二.说明

1.总则

本磋商文件依据《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》（国务院令第658号）和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）及国家和广东省有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

3.磋商费用

供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论磋商结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

4.当事人

4.1 “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。本磋商文件的采购人特指本项目采购单位。

4.2“采购代理机构”是指本次采购项目活动组织方。本采购文件的采购代理机构特指广东华鑫招标采购有限公司。

4.3 “供应商”是指向采购人及采购代理机构提交响应文件、参加竞争性磋商的法人、其他组织或者自然人。

4.4 “磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供

应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

4.5“成交供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，经采购人按照规定在磋商推荐的成交候选供应商中确定的或受采购人委托直接确认的，与采购人签订合同资格的供应商。

5.以联合体形式参与磋商的，应符合以下规定：

5.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为响应文件组成部分。

5.2联合体各方均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并在磋商文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.3联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.4联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的其他资格要求。由同一资质条件的供应商组成的联合体，应当按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级。

5.5联合体各方不得再以自己名义单独在同一项目下同一包组响应，也不得组成新的联合体参加同一项目下同一包组响应。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

5.7递交磋商文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义递交，以主体方名义缴纳响应保证金，对联合体各方均具有约束力。

6.语言文字以及度量衡单位

6.1 所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

6.2 所有计量均采用中国法定的计量单位。

6.3 所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

7. 现场踏勘

7.1磋商文件规定组织踏勘（考察）现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点要求供应商不集中自行前往项目踏勘（考察）现场。

7.2供应商自行承担踏勘（考察）现场发生的责任、风险和自身费用。

7.3采购人在踏勘（考察）现场中介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

8.其他条款

无论是否被确定为成交供应商递交的响应文件均不予退还。

三.磋商文件的澄清或者修改

1.采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，于响应截止时间的5天前在指定媒体上发布公告，并通知所有登记及购买磋商文件的响应供应商，登记及购买磋商文件的响应供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为磋商文件的组成部分；根据采购的具体情况，采购代理机构可延长响应文件递交截止时间和谈判时间，并将变更时间在指定媒体上发布公告及通知所有登记及购买采购文件的磋商供应商。

2.响应供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。

四.响应文件

1.响应文件的构成

响应文件应按照磋商文件第六章“响应文件格式与要求”进行编写（可以增加附页），作为响应文件的组成部分。

2.磋商报价

2.1供应商应按照“第二章用户需求书”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价明细表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2磋商报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

3.报价有效期

3.1报价有效期从提交响应文件的截止之日起算。响应文件中承诺的报价有效期应当不少于磋商文件中载明的报价有效期。报价有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金。

3.2出现特殊情况需要延长报价有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长报价有效期。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商拒绝延长的，其响应失效，但供应商有权收回其响应保证金。

4.响应保证金

4.1响应保证金的缴纳

响应供应商在提交响应文件的同时，应按响应供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳响应保证金，并作为其响应文件的组成部分

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

4.2响应保证金的退还：

- （1）响应供应商在响应截止时间前放弃响应的，自所投包组结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标供应商响应保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；
- （3）中标供应商响应保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因响应供应商自身原因导致无法及时退还的除外；

4.3有下列情形之一的，响应保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）提交响应文件截止时间后，在响应有效期内撤回响应文件的
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

备注：但因响应供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

5.响应文件的数量和签署

5.1 响应供应商应编制响应文件正本和副本按照前附表要求的数量编制，响应文件的副本可采用正本的复印件。每套响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

5.2 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章（本项目如允许联合体响应且响应人是联合体的，联合体牵头单位应盖章，并签署联合体牵头单位法定代表人或经其正式授权的代表的姓名）。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在响应文件中。

5.3响应文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。

6.响应文件的密封和标记（若有提交纸质响应文件，需按此条处理）

6.1磋商供应商应将响应文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

6.2磋商供应商应按照《响应文件格式》的要求制作《报价信封》并独立封装。

6.3信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（采购文件中规定的谈判日期和时间）之前不得启封”的字样，封口处应加盖磋商供应商印章。

6.4不足以造成响应文件可从外包装内散出而导致响应文件泄密的，不认定为响应文件未密封。

7.响应文件的递交

在磋商文件要求提交响应文件的截止时间之后送达的响应文件，以及纸质响应文件未密封的，为无效响应文件，采购人或采购代理机构拒收。采购人、采购代理机构对误投或未按规定时间、地点和模式进行递交的概不负责。

8.响应文件的修改和撤回

供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容旁签署（法人或授权委托人签署）、盖章后生效，并作为响应文件的组成部分，补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准；

在提交响应文件截止时间后到磋商文件规定的报价有效期终止之前，供应商不得补充、修改、替代或者撤回其响应文

件。

9.样品（演示）

9.1磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理。

9.2递交响应文件截止时间前，供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

9.3采购结果公告发布后，成交供应商的样品由采购人封存，并作为履约验收的依据之一。未成交供应商将样品自行取回。如未成交供应商未按规定时间内自行取回的，视同为同意其样品由采购代理机构自行处理。

五.磋商、评审、结果公告、成交通知书发放

1.磋商程序

1.1主持人按下列程序进行磋商：

（1）宣布磋商纪律；

（2）宣布代理机构工作人员姓名；

（3）供应商对已提交的加密文件进行磋商现场解密，由采购人或者采购代理机构工作人员当众宣布供应商名称和磋商文件规定的需要宣布的其他内容（以首轮报价表要求为准）；

（4）参加磋商会议人员对磋商情况确认；

（5）磋商结束，响应文件移交磋商小组。

1.2磋商异议

供应商代表对磋商过程和磋商记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当当场提出询问或者回避申请，磋商会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

2.评审（详见第四章）

3.结果公告

成交供应商确定后，采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(www.gdgpo.gov.cn)，上发布成交结果公告，同时将成交结果以公告形式通知未成交的供应商，成交结果公告期为 1 个工作日。成交通知书在发布结果公告的同时，在广东省政府采购智慧监管平台同步发放。

终止磋商采购活动后，采购代理机构将在广东省政府采购网、上发布终止公告，终止公告期为 1 个工作日。

4.成交通知书发放

发布成交结果的同时，成交供应商可自行登录广东省项目采购电子交易系统打印成交通知书，成交通知书是合同的组成部分，成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商无正当理由不得放弃成交。

六.询问、质疑与投诉

1.询问

响应供应商对政府采购活动事项（磋商文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《响应邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1响应供应商认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，以书面形式一次性向采购人或采购代理机构书面提出质疑：

1）采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少3个工作日；登记本项目的响应供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自登记成功之日起7个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；

2）响应供应商认为采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑；对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料)；

采购人或采购代理机构在收到响应供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑响应供应商和其他有关响应供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑响应供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

2.2接收质疑与投诉的联系方式：

质疑联系人：姜女士。

电话：020-87300828-898。

传真：020-87302980。

邮箱：cs@gdhuaxin.cn。

地址：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼。

邮编：510000。

3.投诉

3.1响应供应商对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

3.2政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电话：020-83188580、83188586、83188500、83188511

邮编：510030 传真：020-83357559

七、合同的订立和履行

1.合同的订立

1.1采购人与成交供应商自成交通知书发出之日起三十日内，按磋商文件要求和成交供应商响应文件承诺签订政府采购合同，但不得超出磋商文件和成交供应商响应文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

1.2采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。广东省政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间，作为通报的依据。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆广东省政府采购网上传备案。

八、保密和披露

1.响应人自获取磋商文件之日起，须履行本谈判项目下保密义务，不得将因本次谈判获得的信息向第三人外传。

2.采购人或采购代理机构有权将响应人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

3.在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求响应人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、响应人的名称及地址、磋商文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及响应人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四章 评审

一、评审要求

1. 评审方法

包组1(广东省举报处置智慧监管平台座席服务): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2. 评审原则

2.1 评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以磋商文件和响应文件为评审的基本依据,并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2 具体评审事项由评审委员会负责,并按磋商文件的规定办法进行评审。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方,磋商小组有权按法律法规的规定进行评判,但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

3. 磋商小组

3.1 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。

3.2 磋商小组成员有下列情形之一的,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。

3.3 磋商小组负责具体评审事务,并独立履行下列职责:

- (1) 审查、评价响应文件是否符合磋商文件的商务、技术等实质性要求;
- (2) 要求供应商对响应文件有关事项作出澄清或者说明,与供应商进行分别磋商;
- (3) 对响应文件进行比较和评价;
- (4) 确定成交候选供应商名单,以及根据采购人委托直接确定成交供应商;
- (5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为;
- (6) 法律法规规定的其他职责。

4. 有下列情形之一的,视为响应人串通响应,其响应无效:

- (1) 不同响应人的响应文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同响应人委托同一单位或者个人办理响应事宜;
- (3) 不同响应人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (4) 不同响应人的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异;
- (5) 不同响应人的响应文件相互混装;
- (6) 不同响应人的响应保证金(或支付担保函费用)从同一单位或者个人的账户转出。

说明:在评审过程中发现供应商有上述情形的,磋商小组应当认定其响应无效,并书面报告本级财政部门。同时,项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

5. 有下列情形之一的,属于恶意串通响应:

- (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情况并修改其响应文件;
- (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由某一特定供应商成交；
- (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。

6.其他响应无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

7.终止竞争性磋商采购活动的情形

出现下列情形之一的，采购人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：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 在采购过程中符合磋商要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的，但经财政部门批准的情形除外；
- (4) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

8.确定成交供应商

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定成交供应商或者推荐成交候选供应商。

9.价格评审

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 响应文件中首轮报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表为准；
- (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，以首轮报价表的总价为准，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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理。
- (5) 实行电子响应的项目，若响应客户端上传的电子报价数据与响应文件（电子或纸质）价格不一致的，以电子报价数据为准。电子响应文件应与纸质响应文件（如有）一致，如不一致时以电子响应文件为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价响应供应商应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但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，响应供应商不确认的，其响应无效。

评审价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格为评审价。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本采购文件相关要求执行。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）

合同包1（广东省举报处置智慧监管平台座席服务）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人	非联合体	6%	本项目对属于小型和微型企业的投标人的投标报价给予相应百分比的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

价格扣除相关要求。

（1）所称小型和微型企业应当同时符合以下条件：

①符合中小企业划分标准；

②提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

（2）供应商属于小微企业的应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：供应商应当认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。供应商可通过“国家企业信用信息公示系统”（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>），点击“小微企业名录”（<http://xwqy.gsxt.gov.cn/>）对供应商和核心设备制造商进行搜索、查询，自行核实是否属于小微企业。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

磋商小组根据《资格性审查表》（附表一）和《符合性审查表》（附表二）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性审查表》和《符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按简单多数原则表决决定。

磋商小组对各磋商供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见及时该供应商，以让其核证、澄清事实。

表一资格性审查表：

合同包1（广东省举报处置智慧监管平台座席服务）

具有独立承担民事责任的能力	提供在中华人民共和国境内注册的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、如非“多证合一”证照，同时提供组织机构代码证和税务登记证复印件；如响应人为自然人的需提供自然人身份证明。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	（1）提供2020年至今任意一个月的依法缴纳税收的证明（纳税凭证）复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税；（2）提供2020年至今任意一个月的依法缴纳社会保险的证明（缴费凭证）复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2018年或2019年的年度财务状况报告复印件，或2020年至今任意1个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
信用记录	在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）没有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规定条件的供应商。
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	（1）为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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（2）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。
联合体	本项目不接受联合体响应
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

表二符合性审查表：

合同包1（广东省举报处置智慧监管平台座席服务）

磋商有效期	为响应文件提交截止之日起60日内有效
签署、盖章	按附件一“响应文件格式”中各类文件格式要求编制、签署、盖章
首次报价	是固定唯一价，未超出磋商文件中规定的采购预算金额或最高限价
实质性响应	满足磋商文件中的★条款
响应文件的完整性	根据磋商文件规定，半数以上磋商小组认定为完整的
响应文件的有效性	根据磋商文件规定，半数以上磋商小组认定为有效的

2.响应文件澄清

2.1磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，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。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

2.2磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或更正。

2.3磋商小组对供应商提交的澄清、说明或更正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或更正。

3.磋商

3.1磋商小组所有成员应当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。

3.2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。

3.3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，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4.最后报价

4.1磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

4.2已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。

5.详细评审

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。

表三详细评审表：

广东省举报处置智慧监管平台座席服务

评审因素	评审标准	
分值构成	1、技术部分55.0分 2、商务部分35.0分 3、报价得分10.0分	
技术部分	采购需求响应程度 (10.0分)	完全响应用户需求书的有关要求且有优于用户需求书要求的，得10分 完全响应用户需求书要求的，得5分 无或其它不得分。
	热线运营维护服务方案 (10.0分)	根据热线维护服务方案合理可行性程度进行比较评价：（1）方案全面、具体、合理、操作性强，得10分 （2）方案不全面、具体、基本合理、操作性较强，得7分 （3）方案不全面、欠具体、不够合理，操作性不强，得5分 （4）方案不全面、不具体、完全不合理，无操作性，得1分
	管理规范 (15.0分)	（1）承诺按采购人业务流程及运营管理规范执行，提供具有内部运营特色的管理规范文档并针对本项目的现场管理方案及培训管理方案提出的建议全面、具体、合理，得15分； （2）承诺按采购人业务流程及运营管理规范执行，提供的管理规范文档技术一般并针对本项目的业务及营销管理方案、现场管理方案、服务及培训管理方案提出的建议基本合理及较全面，得9分； （3）不能承诺按采购人业务流程及运营管理规范执行，提供的管理规范文档技术一般并针对本项目的业务及营销管理方案、现场管理方案、服务及培训管理方案提出的建议不够合理，操作性不强，得2分； （4）不能承诺按采购人业务流程及运营管理规范执行，不提供的管理规范文档技术:并没有针对本项目的业务及营销管理方案、现场管理方案、服务及培训管理方案提出的建议，得0分。
	信息安全及应急方案 (10.0分)	（1）方案清晰详细，可行性强，得10分 （2）方案基本详细，具有一定可行性，得5分 （3）方案简单，可行性一般，得3分 （4）方案含糊不清，可行性差，得1分

	人力资源配置 (10.0分)	(1) 人力资源配置方案中组织结构配置合理, 人员调配合理并保障团队稳定,得10分; (2) 人力资源配置方案中组织结构和人员配备一般, 得5分; (3) 人力资源配置方案中组织结构和人员配备脱离实际, 得1分。
商务部分	综合实力 (10.0分)	投标人需获得呼叫中心建设相关资质, 根据投标人综合实力进行评分: ①具备基础电信业务经营许可证的, 得3分; ②具备增值电信业务经营许可证, 且包含呼叫中心经营资格的, 得3分; ③2016年以来有获得省级或以上质量协会和用户委员会联合颁发的“用户满意企业”证书的, 得2分; ④曾获得过省级或以上协会颁发的最佳诚信企业证书的, 得2分; (需提供以上相关证书复印件)
	公司资质 (8.0分)	资质证书 (提供ISO9001、ISO27001、ISO14001、职业健康管理体系, 认证证书复印件), 每个2分, 最高得8分。
	呼叫中心同类项目服务经验 (8.0分)	投标人 (含其下属分支机构) 2016年1月1日至今具备在热线呼叫中心项目服务经验, 单个项目合同每提供一份, 得1分, 共8分。注: 须提供合同关键页证明材料复印件加盖公章 (签字盖章页、合同采购内容页及合同金额页等), 时间以合同签订时间为准, 未提供者或提供不全者不得分。
	投标人拟派项目经理经验及资质能力水平情况 (9.0分)	要求投标人拟派项目经理具备以下资质: 1、具有国家人社部颁发的高级工程师或人力资源和社会保障部的高级技师认证证书, 得3分 2、具有ITIL expert资质认证, 得2分; 3、具有PMP项目管理资质证书, 得2分; 4、具有硕士或以上学位, 得2分; 须提供以上证书复印件。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分= (评标基准价/投标报价) × 价格权值 × 100%

6. 汇总、排序

评审结果按评审后总得分由高到低顺序排列。评审得分相同的, 按最终报价由低到高顺序排列。得分且最终报价相同的, 由磋商小组采取随机抽取的方式确定。排名第一的磋商供应商为第一成交候选人, 排名第二的磋商供应商为第二成交候选人 (提供相同品牌产品 (非单一产品采购, 以核心产品为准。多个核心产品的, 有一种产品品牌相同, 即视为提供相同品牌产品), 评审后得分最高的同品牌磋商供应商获得成交候选人推荐资格; 评审得分相同的, 由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定, 其他同品牌磋商供应商不作为成交候选人)。

第五章 合同与验收

广东省政府采购

合 同 书

采购计划编号: _____

项目编号: _____

项目名称: _____

甲方： _____

电话： _____ 传真： _____ 地址： _____

乙方： _____

电话： _____ 传真： _____ 地址： _____

根据 _____ 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）： _____ 元（¥ _____ 元）人民币。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1. _____。

2. _____

.....

三、甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

2. 乙方的权利和义务

四、服务期间（项目完成期限）

1. 委托服务期间自 _____ 年 _____ 月至 _____ 年 _____ 月止。

五、付款方式

由甲方按下列程序在 _____ 内付款：

1. 在合同实施及服务人员到达服务地后 _____ 天内，甲方应将第一次付款总服务费的 _____ (-%) 付给乙方。

2. 第二次付款额应为总服务费的 _____ (-%)，甲方应在乙方已经准备好，并递交了服务报告及其它相关文件，而这些报告和文件符合合同附件上的要求并被甲方验收后付给乙方。

3. 最后一次付款额应为总服务费的 _____ (-%)，甲方应在乙方递交了服务总结报告和说明并完全履行合同完毕 _____ 日内付给乙方。

4. 对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后30日内将资金支付到合同约定的乙方账户，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乙方付款的条件。

六、知识产权归属

七、保密

八、违约责任与赔偿损失

1.乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价5%的违约金。

2.乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3.甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的5%的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的3‰向乙方偿付违约金。

4.对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照以下合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：

5.其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

九、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十一、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十二、其它

1.本合同所有附件、招标文件、响应文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3.如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4.除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十三、合同生效

1.本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2.合同一式__份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

代表： 代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日 签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

第六章 供应商资格证明及相关文件要求

供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法通则》（以下简称《民法通则》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如供应商是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.供应商参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：递交响应文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示供应商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的供应商作无效响应处理。

6.按照磋商文件要求，供应商应当提交的资格、资信证明文件。

格式一：

响应文件封面

(项目名称)

响应文件

(正本/副本)

采购计划编号：440001-2021-01935

项目编号：HX27800121SZSCZ

包号：第 包（若项目包组时使用）

(响应供应商名称)

年月日

格式二：

响应文件目录

- 一、报价函
- 二、首轮报价表
- 三、分项报价明细表
- 四、政策适应性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、响应保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同响应协议书
- 十四、响应供应商业绩情况表
- 十五、自查表
- 十六、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、成交服务费缴纳承诺函
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十二、报价信封（独立封装）
- 二十三、附件

(十二) 我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十三) 所有与本采购有关的函件请发往下列地址：

地址：_____

邮政编码：_____

电话：_____

传真：_____

代表姓名：_____ 职务：_____

报价供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

报价供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

格式四：

首轮报价表

供应商名称：

项目名称：广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目 包号：

采购计划编号：440001-2021-01935

谈判总报价（元）
大写：
小写：

- 说明：
1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元。
 2. 价格应按照“响应供应商须知”的要求报价。
 3. 格式、内容和签署、盖章必须完整。
 4. 《首轮报价表》中所填写内容与响应文件中内容不一致的，以首轮报价表为准。

法定代表人或授权委托人（签字）：

加盖公章：

年 月 日

格式五：

分项报价明细表

序号	标的名称	品牌、规格型号/主要服务内容	制造商名称	产地	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1								
2								
3								
...								

说明：

- 1.“标的”为货物的：上述表格应全部填写。
- 2.“标的”为服务的：如服务内容涉及品牌、规格型号的，上述表格应全部填写；如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。
- 3.“标的”为工程的：如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。
- 4.如填写内容不符合采购要求将做无效响应处理。

格式六：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称 (规格型号、注册商标)	制造商 (开发商)	制造商 企业类型	节能 产品	环保标志 产品	认证证书编 号	该产品报价 在总报价中占 比(%)

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖参与供应商公章）。

参与供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

格式七：

（响应供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：

附：代表人性别： 年龄： 身份证号码： _____

注册号码： 企业类型： _____

经营范围：

供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务:

日期:

格式八：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司，可以提供响应分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东华鑫招标采购有限公司

本授权书声明：是注册于（国家或地区）的（响应供应商名称）的法定代表人，现任职务，有效证件号码： 。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目项目采购[采购项目编号为440001-2021-01935]的响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

响应供应商（盖章）：

地址：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

被授权人（签字或盖章）：

职务：

日期：

格式九：

响应保证金

磋商文件要求递交响应保证金的，响应供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式十：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式十一：

资格性审查要求的其他资质证明文件

- 1、营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件
- 2、2019年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明
- 3、响应截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）
- 4、设备及专业技术能力情况表

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

格式十二：小企业声明函（供应商为小型或微型企业，且响应产品均为小型或微型企业产品时提交本函，《声明函》须明确企业类型）

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2.本公司参加____广东省市场监督管理局举报投诉中心____的____广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目____采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司属于____行业，有从业人员____人，最近一年营业收入为____元。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月

日

注：请在以下十六个行业中，根据供应商自身经营范围选择填写“供应商人所属行业”，如未按规定填写或未根据供应商自身经营范围填写，本声明函将被认定为无效声明。

（一）农、林、牧、渔业。（二）工业。（三）建筑业。（四）批发业。（五）零售业。（六）交通运输业。（七）仓储业。（八）邮政业。（九）住宿业。（十）餐饮业。（十一）信息传输业。（十二）软件和信息技术服务业。（十三）房地产开发经营。（十四）物业管理。（十五）租赁和商务服务业。（十六）其他未列明行业。

格式十三：（不属于可不填写内容或不提供）

监狱企业

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

格式十四：（不属于可不填写内容或不提供）

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（盖章）：

日期：

格式十五：（不属于可不填写内容或不提供）

联合体共同响应协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个响应供应商的身份共同参加广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目440001-2021-01935的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个响应供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若成交，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1. _____ 作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责响应和合同实施阶段的主办、协调工作。
2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交响应文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。
3. 如果本联合体成交，（甲公司全称）负责本项目 _____ 部分，（乙公司全称）负责本项目 _____ 部分。
4. 如成交，联合体各方共同与广东省市场监督管理局举报投诉中心签订合同书，并就成交项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；
5. 联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获成交资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_份，随响应文件装订_份，送采购人_份，联合体成员各一份；副本一式_份，联合体成员各执_份。

甲公司全称：（盖章） 乙公司全称：（盖章）公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十六：

响应供应商业绩情况表

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十七

自查表

1.1 资格性/符合性自查表

包1(广东省举报处置智慧监管平台座席服务):

资格性审查表

具有独立承担民事责任的能力	提供在中华人民共和国境内注册的营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、如非“多证合一”证照，同时提供组织机构代码证和税务登记证复印件；如响应人为自然人的需提供自然人身份证明。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	（1）提供2020年至今任意一个月的依法缴纳税收的证明（纳税凭证）复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税；（2）提供2020年至今任意一个月的依法缴纳社会保险的证明（缴费凭证）复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2018年或2019年的年度财务状况报告复印件，或2020年至今任意1个月的财务状况报告复印件；或银行出具的资信证明材料复印件。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
信用记录	在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）没有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规定条件的供应商。
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	（1）为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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（2）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。
联合体	本项目不接受联合体响应
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

符合性审查表

磋商有效期	为响应文件提交截止之日起60日内有效
签署、盖章	按附件一“响应文件格式”中各类文件格式要求编制、签署、盖章
首次报价	是固定唯一价，未超出磋商文件中规定的采购预算金额或最高限价
实质性响应	满足磋商文件中的★条款
响应文件的完整性	根据磋商文件规定，半数以上磋商小组认定为完整的
响应文件的有效性	根据磋商文件规定，半数以上磋商小组认定为有效的

注：以上材料将作为供应商有效性审核的重要内容之一，供应商必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效响应！供应商根据自查结论在对应的□打“√”。

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	是否响应	偏离说明	证明文件（如有）
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
				见响应文件（）页
.....				见响应文件（）页

注：1.对于上述要求，如供应商完全响应（或优于），则在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为负偏离，并请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2.此表内容必须与响应文件中所介绍的内容一致。

1.2 技术评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见响应文件（）页
2			见响应文件（）页
3			见响应文件（）页
4			见响应文件（）页
5			见响应文件（）页
6			见响应文件（）页
7			见响应文件（）页
8			见响应文件（）页
9			见响应文件（）页
...			

注：报价供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评审委员会将有可能做出对报价人不利的评定。

1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见响应文件（）页
2			见响应文件（）页
3			见响应文件（）页
4			见响应文件（）页
5			见响应文件（）页
6			见响应文件（）页
7			见响应文件（）页
8			见响应文件（）页
9			见响应文件（）页
...			

注：报价供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评审委员会将有可能做出对报价人不利的评定。

格式十八：（不属于可不填写内容或不提供）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式十九：履约进度计划表

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

格式二十：

各类证明材料

- 1.磋商文件要求提供的其他资料。
- 2.供应商认为需提供其他资料。

格式二十一：

成交服务费缴纳承诺函

致：

我单位参加贵公司组织的项目采购（项目编号：440001-2021-01935），作出如下承诺：

- 1、完全响应磋商文件中要求的条款，若提供虚假资料将作为无效响应处理，并接受相关部门的处罚。
- 2、我单位若被选为成交供应商，承诺按照规定缴纳成交服务费。成交服务费包括组织专家对审查供应商资格、答疑、组织谈判、评审、确定成交供应商，以及提供采购前期咨询、协调合同的签订等服务，按__支付。
- 3、如我公司被选为成交供应商，在成交公示后3日内向采购代理机构指定帐户缴付成交服务费。

特此承诺！

承诺方法定名称（盖章）：

地址：

邮编：

电话：

传真：

承诺方授权代表人（签字）：

承诺日期： 年 月 日

注：供应商须作出如上承诺，否则导致其响应被拒绝。

格式二十二：

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

格式二十三：

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

询问函

广东华鑫招标采购有限公司

我单位已登记并准备参与广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目项目（项目编号：440001-2021-01935）的响应活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
（1）_____（问题或条款内容）
（2）_____（说明疑问或无法理解原因）
（3）_____（建议）
二、_____（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

日期：年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系 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： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

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：

质疑函制作说明：

- 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.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
- 4.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。
- 5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
- 6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；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

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

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

采购项目名称：

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告: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:

投诉书制作说明:

- 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.投诉人若对项目的某一分包进行投诉,投诉书应列明具体分包号。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关
- 7.投诉人为自然人的,投诉书应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,投诉书应当由法定代表人、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。

格式二十四：

报价信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“报价信封”。

1.1《报价一览表》(从响应文件正本中复印并盖章)。

1.2《报价保函》原件，或《政府采购报价担保函》原件或交付报价保证金（非保函形式）的银行回单复印件。

备注：若有提交纸质响应文件，需提供。

格式二十五：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

响应保函

（不符合谈判文件要求的保函有被拒收的风险）

开具日期： 年 月 日

不可撤销保函第 号

致：广东华鑫招标采购有限公司

本保函作为_____（供应商名称）（以下简称供应商）响应采购项目编号440001-2021-01935的广东省举报处置智慧监管平台座席服务项目采购项目的响应邀请提供的响应保证金，（开具银行名称）在此无条件及不可撤销地具结保证并承诺，本行或其后继者或受让人一旦收到贵方提出的下述任何一种情况的书面通知（贵方不需要说明理由，不需要提供证明），立即无条件地向贵方支付人民币（大写） 元整【保证金金额】（（小写）¥ 元）：

1. 从截止响应文件递交时间起到响应有效期满前，响应供应商撤回响应文件；
2. 响应供应商未能按成交通知书的要求与采购人签订合同；
3. 成交供应商未能按《响应供应商须知》的要求在规定期限内提交履约保证金。

本保函自出具之日起至该响应项目有效期满后30天内持续有效，除非贵方提前终止或解除本保函。如果贵方和响应供应商同意需延长本保函有效期，只需在到期日前书面通知本行，本保函在任何延长的有效期内保持有效。本保函适用于中华人民共和国法律并按其进行解释。

银行名称（打印）（公章）：

银行地址： 邮政编码：

联系电话： 传真号：

法定代表人或其授权的代理人亲笔签字：

法定代表人或其授权的代理人姓名和职务（打印）： 姓名 职务

响应保证保险凭证

编号：【】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“响应人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）响应，根据本项目采购文件，响应人参加响应时应向你方交纳响应保证金，且可以响应保险凭证的形式交纳响应保证金。应响应人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下响应保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在响应人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后响应人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的响应人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）<即本项目的响应保证金金额。

二、保险的方式及保证期间

我方保险的方式为：按保险合同的约定。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保险责任的程序

- 1.你方要求我方承担保险责任的，应在本保险凭证有效期内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明响应人发生我方应承担保险责任情形的事实材料。
- 2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保险责任情形的，我方按照你方的要求代响应人向你方支付相应的索赔款项。

四、保险责任的终止

- 1.保险期间届满，你方未向我方书面主张保险责任的，自保证期间届满次日起，我方保险责任自动终止。
- 2.我方按照本保险凭证向你方履行了保险责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保险责任终止。
- 3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保险凭证项下的保险责任终止。

五、免责条款

责任免除以保险条款规定为准。

六、本保险凭证适用的保险条款为

七、争议的解决

因本保险凭证发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

八、保险凭证的生效

本保险凭证自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

联系人：联系电话：

年 月 日