

项目编号：XJHW2024-006

# 新疆政府采购 竞争性磋商文件



(服务类)

项目名称：新疆维吾尔自治区残疾人联合会 12385 残疾人便民服务热线项目  
采购人：新疆维吾尔自治区残疾人联合会  
采购代理机构：新疆弘伟工程项目管理有限公司

二〇二四年四月

## 目 录

第一章 竞争性磋商公告 .....	1
第二章 供应商须知 .....	4
第三章 采购需求 .....	21
第四章 评审方法 .....	24
第五章 合同格式及合同条款 .....	29
第六章 竞争性磋商响应文件格式 .....	34

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 第一章 竞争性磋商公告

### 新疆维吾尔自治区残疾人联合会 12385 残疾人便民服务热线项目竞争性磋商公告

#### 项目概况

新疆维吾尔自治区残疾人联合会 12385 残疾人便民服务热线项目的潜在供应商应在新疆政府采购网 (<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn>) 政采云线上平台获取竞争性磋商文件, 并于 2024 年 4 月 23 日 11:00 (北京时间) 前递交响应文件。

#### 一、项目基本情况

项目编号: XJHW2024-006

项目名称: 新疆维吾尔自治区残疾人联合会 12385 残疾人便民服务热线项目

采购方式: 竞争性磋商

预算金额 (元): 600000

采购需求:

数量: 1

预算金额 (元): 600000

单位: 年

简要规格描述: 利用 12385 残疾人热线解答残疾人康复、就业、教育等方面的政策性问题。具体要求详见“第三章”服务需求

备注:

合同履行期限: 一年。

本项目 (否) 接受联合体投标。

#### 二、申请人的资格要求:

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: /

3. 本项目的特定资格要求: /

#### 三、获取采购文件

时间: 2024 年 4 月 12 日至 2024 年 4 月 19 日, 每天上午 00:00 至 12:00, 下午 12:00 至 23:59 (北京时间, 法定节假日除外)

地点：政采云线上平台

方式：供应商登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

售价（元）：0

#### 四、响应文件提交

截止时间：2024年4月23日11:00（北京时间）

地点：新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn>）政采云线上平台

#### 五、响应文件开启

开启时间：2024年4月23日11:00（北京时间）

地点：新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn>）政采云线上平台

#### 六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

#### 七、其他补充事宜

1. 本项目实行网上投标，采用加密电子投标响应文件（供应商须使用CA加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标响应文件）。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。

2. 各供应商在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书申领。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

3. 各供应商在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书申领。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

4. 供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。客户端请至政采云平台（<https://login.zcygov.cn/user-login/#/login>）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线95763进行咨询。

5. 供应商在开标时须使用制作加密电子投标响应文件所使用的CA锁及电脑，

电脑须提前配置好浏览器，以便开标时解锁。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的（如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密 CA 与解密 CA 不一致等），采购代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标。

6. 供应商对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 <https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding> 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：<https://service.zcygov.cn/#/help>，“项目采购”—“操作流程-电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。供应商钉钉群号：政采云新疆供应商服务 1 号群：30349928（如已加入 1-11 群，无需重复加入，十一个群联动直播），钉钉工具软件具有回放功能，直播培训结束后可在钉钉群中回放观看学习。

#### 八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

##### 1. 采购人信息

名称：新疆维吾尔自治区残疾人联合会

地址：乌鲁木齐市沙依巴克区克拉玛依西路 135 号

联系方式：吴老师 13579922144

##### 2. 采购代理机构信息

名称：新疆弘伟工程项目管理有限公司

地址：新疆乌鲁木齐高新区（新市区）鲤鱼山北路 298 号领世华府综合写字楼 7 层办公 4 号

联系方式：13809959953

##### 3. 项目联系方式

项目联系人：胡工

电话：13809959953

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

序列号	条款名称	编列内容规定
1	项目名称	新疆维吾尔自治区残疾人联合会 12385 残疾人便民服务热线项目
2	采购人	名称：新疆维吾尔自治区残疾人联合会 地址：乌鲁木齐市沙依巴克区克拉玛依西路 135 号
3	采购代理机构	名称：新疆弘伟工程项目管理有限公司 地址：新疆乌鲁木齐高新区（新市区）鲤鱼山北路 298 号领世华府综合写字楼 7 层办公 4 号
4	项目预算	600000 元
5	供应商资格条件	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：/ 3. 本项目的特定资格要求：/
6	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受_____
7	备选方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受_____
8	信息公告媒体	新疆政府采购网
9	响应文件递交截止时间	2024 年 4 月 23 日 11:00（北京时间）
10	磋商时间、地点	磋商时间：2024 年 4 月 23 日 11:00（北京时间） 磋商地点：新疆乌鲁木齐高新区（新市区）鲤鱼山北路 298 号领世华府综合写字楼 7 层办公 4 号
11	磋商小组的组建及评审专家的确定方式	招标采购单位依法组建磋商小组共 3 人组成。 小组确定方式： <input type="checkbox"/> 计算机随机抽取语音通知方式 <input checked="" type="checkbox"/> 其他方式：评标专家库，随机抽取。

序列号	条款名称	编列内容规定
12	磋商保证金	<p>投标保证金为：6000 元</p> <p>投标保证金缴纳方式：银行汇票、银行电汇、转账、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。</p> <p>一、电汇或网银方式：</p> <p>①投标保证金于响应文件递交截止时间（以到账时间为准）之前从供应商基本账户以银行电汇形式或网银汇至新疆弘伟工程项目管理有限公司账户，否则其投标文件将被拒绝评审，供应商提交投标保证金应充分考虑资金在途时间。</p> <p>②供应商向银行办理投标保证金汇（转）款时，应在用途栏（备注栏）准确注明“本项目招标编号投标保证金”字样（每个标段应分别汇款），由于未按要求准确注明信息而导致的一切后果由供应商承担。</p> <p>③缴纳保证金账号信息：</p> <p>账户名称：新疆弘伟工程项目管理有限公司</p> <p>银行账号：65050161603900000480</p> <p>开户银行：中国建设银行股份有限公司乌鲁木齐南湖东路支行</p> <p>二、保险或保函方式：以银行、保险公司、担保机构等金融机构出具的针对本项目的保函、保险等形式，须提供原件的扫描件于投标文件中，否则视为无效。</p>
13	评审办法	综合评分法
14	磋商有效期	磋商截止之日起 90 日历天
15	响应文件份数	<p>1. 本项目采用不见面开标、供应商需要递交电子响应文件，加密的电子响应文件，在投标截止时间前通过新疆政府采购云平台：<a href="https://www.zcygov.cn/">https://www.zcygov.cn/</a>上传到指定位置。无需递交纸质文件。</p> <p>2. 本项目采用远程不见面交易的模式。开标当日，供应商无需到达开标现场，仅需在任意地点通过新疆政府采购云平台不见面开标系统（登录地址详见网站操作手册）完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。供应商必须使用能正确解密响</p>

序列号	条款名称	编列内容规定
		<p>应文件的“CA锁”在规定的时间内完成远程解密，因供应商原因未能解密、解密失败或解密超时，视为供应商撤销其响应文件，系统内响应文件将被退回；因采购人原因或网上招投标平台发生故障，导致无法按时完成响应文件解密或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开、评标时间（友情提示：若供应商已领取副锁（含多把副锁）请注意正副锁的使用差别，务必使用生成响应文件的那把锁解密）。</p> <p>3. 远程开标前，供应商务必在新疆政府采购云平台：<a href="https://www.zcygov.cn/">https://www.zcygov.cn/</a>响应文件上传模块中使用“模拟解密”功能，验证本机远程自助解密环境。</p> <p>磋商结束后成交供应商需提交响应文件</p> <p>投标文件数量：</p> <p>正本：1份；</p> <p>副本：2份</p> <p>投标文件电子文档(仅限U盘)：Word和盖章的PDF格式1份。</p>
16	踏勘现场	自行组织
17	代理服务费	<p>招标代理服务费按照国家发展改革委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知发改价格[2015]299号文，计算方法参照“国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知”（计价格〔2002〕1980号）文件规定，根据上述文件的规定，本次招标代理服务费以中标价格为基数，由中标人向采购代理机构支付。本项目最高限价已包含代理服务费，请供应商将该费用考虑在报价之中，采购人将不另行支付。</p>
18	中小微型企业有关政策	<p>本项目为不专门面向中小企业(含中型、小型、微型企业)采购项目，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库[2022]19号文的规定，评标时将给予小微企业进行价格10%的优惠，监狱企业、残疾人福利性单位视同为小微企业；大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，</p>

序列号	条款名称	编列内容规定
		进行价格 6%的优惠，用优惠后的价格参与评审。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业大类为软件和信息技术服务业。
19	服务地点	采购人指定地址
20	服务期限	一年。
21	付款方式	按合同约定执行。
22	推荐成交候选人	磋商小组推荐成交候选人数量：3 名
23	采购人认为应该补充的其他内容	/
	备注	投标人报价明显低于市场价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会可要求其在评标现场合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。供应商书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的主营业务成本、主营业务税金及附加、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

注：1、本表内容与磋商文件其它内容不一致的，应当以本表内容为准。

1、本表中“”标示选择使用。

## 一说明

### 1.1 适用范围

1.1.1 本磋商文件仅适用于本磋商邀请函中所述项目的货物及相关服务的采购。

### 1.2 定义

1.2.1 “采购人”是指：详见供应商须知前附表。

1.2.2 “采购代理机构”是指：详见供应商须知前附表。

1.2.3 “监管部门”是指：详见供应商须知前附表。

1.2.4 “供应商”是指：响应磋商文件要求并且符合磋商文件规定资格条件和参加竞争性磋商的法人、其他组织或者自然人。

1.2.5 “成交供应商”是指：是指经磋商小组评审，授予合同的供应商。

1.2.6 采购人和采购代理机构统称为招标采购单位。

### 1.3、货物和服务

1.3.1 “货物”是指：供应商制造或组织符合磋商文件要求的货物，包括原材料、燃料、设备、产品等。磋商文件中没有提及招标货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物，另有规定的除外。提供的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并能够按照合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等履约。

1.3.2 “服务”是指：除货物和工程以外的其他政府采购对象。包括：政府自身需要的服务和政府向社会公众提供的公共服务。

### 1.4、磋商费用

1.4.1 供应商应承担所有与准备和参加竞争性磋商有关费用。不论磋商的结果如何，采购单位均无义务和责任承担这些费用。

## 二磋商文件

### 2.1. 磋商文件的构成

2.1.1 磋商文件由下列文件以及在采购过程中发出的修正和补充文件组成：

- (1) 磋商邀请函；
- (2) 供应商须知；
- (3) 采购项目技术规格、参数及相关服务要求；
- (4) 评审方法、步骤、标准；
- (5) 合同格式及合同条款；

(6) 响应文件格式；

(7) 在磋商过程中由采购单位发出的澄清和补充文件等。

2.1.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范、参数及相关要求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险，有可能导致被拒绝，或被按照无效文件处理或被确定为无效文件。

## **2.2. 磋商文件的澄清**

2.2.1 供应商对竞争性磋商文件如有疑问，可在投标截止期的五日前在政采云电子交易平台上要求澄清。招标方将视情况确定采用适当方式予以澄清形式予以答复。招标方认为有必要时，可将答复内容（包括原提出问题，但不包括问题的来源）分发给所有供应商。

2.2.2 供应商在本项目采购公告期限届满之日起七个工作日内未对磋商文件提出异议的，采购单位将视其为同意。在规定的时间内就磋商文件内容提出的质疑将不予受理。

## **2.3. 磋商文件的修改**

2.3.1 采购单位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可能影响响应文件编制的，采购单位将在响应文件递交截止时间五日前在网上发布更正公告。

2.3.2 澄清或者修改的内容是磋商文件的组成部分，并以书面形式或网上公告通知所有供应商，供应商在收到该通知后应立即以电报或传真的形式予以确认，并对供应商具有约束力。

2.3.3 供应商应注意及时浏览网上发布的澄清或修改通知，因供应商原因未及时获知澄清、修改或补充内容而导致的任何后果将由供应商自行承担。

# **三 响应文件的编制和数量**

## **3.1. 响应文件的语言**

3.1.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购单位就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件或印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件的修改内容时以中文翻译本为准。

## **3.2 响应文件的构成**

3.2.1 供应商编制的响应文件应包括但不限于下列内容：

(1) 商务文件内容（详见第六章商务文件组成）

(2)技术文件内容（详见第六章技术文件组成）

### 3.3 响应文件编制

3.3.1 响应文件分为资格审查资料、商务文件、技术文件和服务文件。

商务文件指供应商提交的证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件。技术和服务文件指供应商提交的能够证明其提供的货物及服务符合磋商文件规定的文件。本次招标，供应商须按磋商文件第六部分“响应文件格式”中规定提交资格审查资料、商务文件、技术文件和服务文件，其中加☆项目若有缺失或无效，将导致投标被拒绝且不允许在开标后补正。

3.3.2 供应商递交的响应文件及相关要求按照磋商文件第二部分“供应商须知前附表”中第14、15项的规定。

3.3.3 供应商应完整地填写磋商文件中提供的《竞争性磋商函》、《竞争性磋商报价一览表》、《竞争性磋商报价明细表》等磋商文件中规定的所有内容。

3.3.4 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购单位对其中任何资料进一步核实的要求。

### 3.4. 磋商报价要求

3.4.1 供应商所提供的货物和服务均以人民币报价。

3.4.2 商应按照“第三章 采购需求”规定的货物、服务内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按《竞争性磋商报价一览表》和《竞争性磋商报价明细表》确定的格式报出分项价格和总价。磋商报价应为优惠后的报价，任何报价上的优惠应体现在各分项报价中，国家规定的各项税费不得优惠。磋商报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。磋商报价中也不得遗漏磋商文件所要求的内容，否则，在评审时将被视为已包含在磋商报价中。

3.4.3 《竞争性磋商报价明细表》填写时应响应下列要求：

(1) 对于报价免费的项目应标明“免费”；

(2) 所有根据合同或其它原因应由供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在供应商提交的磋商总价中；

(3) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的有关费用。

3.4.5 每一种规格的货物、服务只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。

3.4.6 供应商所报的总价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

3.4.7 供应商的最后磋商报价超过项目采购预算的为无效报价。

### 3.5 备选方案

3.5.1 供应商应按照供应商须知前附表要求编制磋商备选方案，否则将被视为无效响应文件。

### 3.6 联合体投标

3.6.1 两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参与磋商。

3.6.2 采取联合体形式磋商的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少有一方符合磋商文件规定的特定条件。

3.6.3 联合体各方之间必须签订联合磋商协议，明确约定联合体主体及各方承担的工作和相应的责任，其响应文件中必须提供联合磋商协议。

3.6.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.6.5 采取联合体形式投标的，其响应文件必须由联合体所有成员或其各自正式书面授权的代表签署（盖章），以便对所有成员作为整体及作为个体均具有法律约束力。

3.6.6 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订采购合同。

3.6.7 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

### 3.7. 供应商资格证明文件

3.7.1 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文件，并作为其响应文件的一部分。

3.7.2 资格证明文件必须真实可靠、不得伪造。

3.7.3 供应商相关资格证明文件：

- (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；
- (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；
- (3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- (4) 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；
- (5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
- (6) 采购项目有特殊要求的，供应商还应当提供其符合特殊要求的证明材料

料或者情况说明；

(7) 信用信息查询记录；

(8) 磋商文件要求或供应商认为需提供的其它相关资格证明材料。

3.7.4 证明投标货物、服务的合格性和符合磋商文件规定的文件。

采取资格预审方式项目的供应商在递交响应文件时，其资格条件与资格预审时发生变化的，提交变化后的资料。

### **3.8. 磋商保证金**

3.8.1 供应商应在响应文件截止时间之前，通过信息主体库中备案的企业银行账户，将所规定数额的保证金以转账或电汇方式缴纳至该项目所对应的保证金收取账号内（不接受现金缴纳）。保证金缴纳时间以该项目所对应的保证金收取账号中显示的到账时间为准。

3.8.2 对于未能按要求提交保证金的将视为未响应磋商文件的要求，其响应文件无效。

3.8.3 未成交的供应商，其保证金在成交公告发布后 5 个工作日内，按照磋商保证金的来款渠道原路退还至供应商缴纳保证金的企业银行账户内；如有质疑或投诉，政府采购代理机构将在质疑和投诉处理完毕后 5 个工作日内，按照保证金的来款渠道原路退还至供应商缴纳保证金的企业银行账户内。

3.8.4 成交供应商的磋商保证金，在供应商与采购人签订合同，并将合同原件报采购代理机构后 5 个工作日内，按照保证金的来款渠道原路退还至供应商缴纳保证金的企业银行账户内。

3.8.5 有下列情形之一的，保证金将被没收：

(1) 供应商在响应文件中提供虚假资料的；

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

(3) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

(4) 磋商文件规定的其他情形。

### **3.9. 磋商的有效期**

3.9.1 磋商有效期详见供应商须知前附表。供应商响应文件中有效期不足的将被视为无效文件。

3.9.2 有效期内供应商未经采购结果确认谈判达成一致不得改变其磋商最后报价及承诺的全部义务。

## 四 响应文件的递交

### 4.1 响应文件的密封和标记

4.1.1 本项目响应文件的密封与标记已在供应商须知前附表第 17 条规定。

4.1.2 任何不完整或不满足磋商文件要求的响应文件将被拒绝。

4.1.2 由于不可抗拒原因或无法控制的事件而导致的丢失或损坏投标包装体内的响应文件时，招标方将不负责任。

4.1.3 如果未按要求密封和标记，采购单位不予受理。

### 4.2 响应文件的递交

4.2.1 响应文件的递交不得迟于磋商文件规定的截止时间，按供应商须知前附表要求递交响应文件。

4.2.2 所有响应文件不论派人送交还是通过邮寄的方式递交，都必须在招标方规定的投标截止时间之前送达磋商文件指定地点，在此之后送达的响应文件，为无效投标，响应文件将一律被拒绝。

4.2.3 出现因磋商文件的修改而推迟投标截止时间的情况时，供应商则需按招标方的书面修改通知重新规定的投标时间递交。

### 4.3 迟交的响应文件

4.3.1 采购单位将拒绝并原封退回在规定的响应文件递交截止期后送达的任何响应文件。

### 4.4 响应文件的修改和撤回

4.4.1 供应商在磋商文件规定的响应文件递交截止时间前，可以撤回已上传的响应文件。如要修改，必须在撤回并修改后在规定的响应文件递交截止时间之前将修改后的响应文件再重新上传。在响应文件递交截止时间之后，供应商不得对上传的响应文件撤销或修改。

4.4.2 供应商所提交的响应文件在评审结束后，无论中标与否都不退还。

## 五 竞争性磋商程序

### 5.1 磋商小组的组成

5.1.1 评审由采购单位依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成。全面负责对响应文件的审查、评审、磋商、打分等全部评审工作。磋商小组人数以及技术、经济方面的专家组成见供应商须知前附表。

### 5.2 磋商方法

5.2.1 磋商小组将按照磋商文件确定的评审方法进行评审。磋商小组对响应文件的评审分为响应文件初审、澄清有关问题、比较与评价响应文件、推荐中标候选人名单。

5.2.1 项目评审方法详见磋商文件“第四章 评审方法、步骤及标准”。

### 5.3 响应文件的初审

初审分为资格性检查和符合性检查。

#### 5.3.1 资格性检查

(1) 招标人或采购代理机构根据评审办法前附表规定的评审因素和评审标准，对供应商的响应文件进行资格评审。资格性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

(2) 招标人或采购代理机构在进行资格检查时，不得改变磋商文件中已载明的资格条件、标准和办法。资格性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

(3) 供应商在递交响应文件的同时，应逐项对照资格性检查要求提交相应的资格证明文件供招标人或采购代理机构核查，否则招标人或采购代理机构将不予采信。

(4) 招标人或采购代理机构在评审中必要时可按供应商提供的联系方式就有关问题进行查询核实，或要求供应商做出书面澄清，查询及澄清结果将作为审查的依据。

(5) 通过全部资格性检查条件合格的供应商才能通过资格检查，其响应文件方可进入下一个检查阶段。

#### 5.3.2 符合性检查

磋商小组根据评审办法前附表规定的评审因素和评审标准，对供应商的响应文件进行符合性检查。符合性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

### 5.4 违法违规行为

5.4.1 在评审过程中，磋商小组发现供应商有下列情形之一的，作无效文件处理：

(1) 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投标；

(2) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

(3) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

- (4) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员为同一人；
- (5) 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (6) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (7) 不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (8) 使用伪造、变造的行政许可证件；
- (9) 提供虚假的财务状况或者业绩；
- (10) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；
- (11) 提供虚假的信用状况；
- (12) 其他弄虚作假的行为。

5.5 磋商小组审查响应文件是否完整、有无计算上的错误等。

#### 5.5.1 响应文件的修正及澄清

(1) 磋商小组对确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行校核，看其是否有计算或表达上的错误，算术错误将按以下方法更正：

(2) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。提交最终报价（二次报价）时，如果供应商不接受对其错误的更正，其响应文件将被视为无效文件。

5.5.2 评审之前，磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。实质上响应的响应文件应该是与磋商文件要求的关键条款、条件和规格相符没有重大偏离的响应文件。对关键条款的偏离或反对将被认定为是实质上的不响应。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但响应文件有不真实不正确的内容的除外。

5.5.3 实质上没有响应磋商文件要求的响应文件将被视为无效文件。供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其成为实质上响应的文件。

5.5.4 评审期间，磋商小组有权要求供应商对其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必要的澄清、说明或者补正。供应商必须按照磋商小组要求的澄清内容和时间做出澄清。除按本磋商文件规定改正算术错误外，供应商对响应文件的澄清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。在评审期间，磋商小组可要求供应商对其响应文件进行澄清，但不得寻求、提供或允许供应商对投标报价等实质性内容做任何更改。有关澄清的答复均应由供应商的法定代表人或授权代表以书面形式作出并签字。

5.5.5 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

## 5.6 磋商

5.6.1 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。

5.6.2 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。

5.6.3 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，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

5.6.4 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。

5.6.5 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，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，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

5.6.6 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终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 2 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

5.6.7 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。其磋商保证金将予以退还。

5.6.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合本办法第三条第四项情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

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

### 5.6.10 采购结果确认

(1) 磋商小组按照采购文件确定的评标方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。按评审后得分由高到底顺序排列。得分相同的，按供应商报价由低到高的顺序排列。得分且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。磋商小组依据对各响应文件的评审结果，按各供应商的得分由高到低的顺序向采购人推荐成交候选供应商。

(2) 合同可变细节包括项目公司注册地、资金到位时间及监管方式、收费年限到期后收费收入不足以补偿建设运营成本时甲方对乙方的补偿政策、建设期项目公司与施工项目部的关系以及工程款的支付方式等。

(3) 条款是指磋商过程中确定的最终采购需求及报价。

#### 5.7. 公示或公告

5.7.1 成交供应商确定后，采购代理机构将在政府采购监管部门指定的媒体上发布成交公告，同时向成交供应商发出《成交通知书》。《成交通知书》是合同的组成部分，对成交供应商和采购人具有同等法律效力。

5.7.2 项目实施机构应当在公示期满无异议后 2 个工作日内，将成交结果在省级以上人民政府财政部门指定的政府采购信息发布媒体上进行公告，同时发出成交通知书。

### 六 授予合同

#### 6.1 签订合同

6.1.1 采购人应在成交通知书发出后 30 日内，根据成交结果和磋商文件、响应文件及有关补遗文件制定合同，未经采购人审核同意的项目合同无效。

6.1.2 采购人应按磋商文件要求和中标人的响应文件承诺订立书面合同，不得超出磋商文件和中标人响应文件的范围，也不得再另行订立背离合同实质性内容的其他协议。

6.1.3 采购人应在《中标通知书》发出之日起 30 天内与中标人签订政府采购合同。

### 七 质疑和投诉

#### 7.1 质疑

7.1.1 供应商提出质疑应当符合以下条件：

如果供应商对此次采购活动有疑问，可依据《政府采购法》等相关规定，在规定的时间内以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。质疑书应当包括下列主要内容：

- (1) 质疑人的名称、地址、电话等；
- (2) 质疑人法人签章和单位公章；
- (3) 具体的质疑事项及事实依据；
- (4) 明确的请求和必要（合法来源）的证明材料；
- (5) 以联合体形式参与资格预审的，则必须联合体各方共同签署、盖章；

(6) 提起质疑的日期。

特注：未按上述程序规定的必备内容进行质疑的，采购人或代理机构将不予受理。

7.1.2 质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖单位公章，同时一并提交营业执照和法定代表人或者主要负责人有效身份证明。无法提供证件原件的，应当提供真实有效的复印件，并签字或者盖章。

7.1.3 质疑人可以委托代理人办理质疑事项，代理人办理质疑事项时，除提交质疑书外，还应当提交质疑人的授权委托书及代理人的有效身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

7.1.4 被质疑人应当在受理质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商，答复内容仅限于供应商所质疑的内容，不得涉及国家秘密和商业秘密。

## 7.2 投诉

7.2.1 质疑人如对被质疑人的质疑回复不满意或在规定时间内未做出回复的，可在答复期满后 15 个工作日内向本项目管辖内的政府采购监督部门提起投诉。供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

7.2.2 投诉人提起投诉应符合以下条件：

- (1) 投诉人应是参与项目的供应商；
- (2) 投诉前已依法进行质疑；
- (3) 投诉书内容符合中华人民共和国财政部 20 号令《政府采购供应商投诉处理办法》的规定；
- (4) 在投诉有效期内；
- (5) 同一投诉事项未经处理的；
- (6) 相关法律、法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他条件。

7.2.3 供应商投诉时，应当当面提交投诉书，投诉书应当包括下列主要内容：

- (1) 投诉人的姓名或者名称、住所、联系方式及相关证明；
- (2) 被投诉人的名称、住所、联系方式；
- (3) 具体的投诉事项、事实根据和法律依据；
- (4) 质疑和质疑答复情况及相关证明材料；
- (5) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字。投诉人为法人的，应当由其法定代表人签字并加盖单位公章。投诉人为其他组织的，应当由其主要负责人签字盖章并加盖单位公章。

7.2.4 投诉人可以授权代理人办理投诉事务。代理人办理投诉事务时，除提交投诉书外，还应当向监督部门提交投诉人的授权委托书，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

7.2.5 投诉人不符合上述规定提起的投诉，政府采购监督部门不予受理。

## 八项目验收

8.1 采购单位按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准对供应商履约情况进行验收，并出具验收书。验收书包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。

8.2 验收标准：磋商文件、响应文件、政府采购合同规定的标准。

## 九适用法律

9.1 招标采购单位和供应商的一切招标投标活动均适用于《政府采购法》、《政府采购实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理办法》等相关规定。

## 十磋商文件的解释权

10.1 本项目磋商文件的最终解释权为采购单位所有。

## 十一其他注意事项

11.1 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。

11.2 供应商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。

11.3 政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，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。

11.4 按照财政部《关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》的规定，各级人民政府财政部门依法对参加政府采购活动的供应商作出的禁止参加政府采购活动等行政处罚决定在全国范围内生效。

11.5 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

## 第三章 采购需求

# 自治区残联 12385 热线外包项目

### 一、背景依据

为探索建立新的服务平台和机制，及时倾听残疾人心声，真实了解残疾人需求，有效帮助残疾人解决处理好小康进程中遇到的实际困难和问题，拓宽、畅通残疾人诉求渠道，提高残联系统公共服务水平和行政效率，建设便民、利民的残疾人公共服务平台，根据《中国残疾人联合会关于印发〈全国残疾人服务热线 12385 建设方案〉的通知》（残联发[2015]7号）和《中国残联办公厅关于做好 12385 全国残疾人服务热线暨全国残疾人信访信息系统开通使用工作的通知》（残联厅函[2015]105号）文件，开展自治区残联 12385 热线话务员话务员购买服务，进一步畅通自治区残联与残疾人互动渠道，有效利用政务资源、提高服务效率和水平，建设满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强残疾人的幸福感、安全感。

### 二、目标要求

按照话务员工作服务规范要求，建立一支高素质高业务高质量高效率的话务团队，提供 7\*24 小时全天候人工服务，打造高效规范智慧的残疾人服务团队。

### 三、人员岗位要求

#### 3.1 岗位规范

##### 3.1.1 基本素质

应坚持党的领导，遵守国家政策法规，做有道德、有理想、有文化、守纪律的社会公民。

应坚持“爱心、热心、诚心、耐心、精心”的五星服务标准。

应遵守残联各项规章制度和劳动纪律。

### 3.1.2 从业要求

应具备中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法。遵纪守法，具有良好的品行，有较强的敬业精神和团队合作意识。

应具备普通话标准、流利，能用本地地方语言交流。

应具备一定的计算机操作能力，中文录入速度50字/分钟以上（含50字）。

### 3.1.3 工作态度

应对自治区残联服务热线的工作职责、服务理念、工作流程有一个正确的认识、了解。

应热爱本职工作，有在平凡的岗位上，创造不平凡业绩的工作动力。

应以主人翁的态度积极应对工作。

应有团队工作精神，创建和谐、协调的工作氛围。

### 3.1.4 工作责任

工作期间应坚守工作岗位，确保话务的正常接通。不擅离岗位，不做岗位职责以外的事。

应坚持主动服务、热心服务的理念，工作中不推诿、不敷衍。

在遇到突发事件、重大事件或自然灾害时，应按照“应急预案”、“重要信息报告制度”，及时有效地处置。

应按作业操作要求，保持环境的安全、整洁。

### 3.1.5 工作技能

应不断提高业务技能，积极参加自治区残联服务热线及成员单位举办的各类培训及继续教育培训。

应积极主动参加自治区残联服务热线组织的各类业务及技能测试。

### 3.1.6 工作形象

工作时间应按自治区残联服务热线规定的工作服着装及化装要求，统一着装，并保持服装整洁。

进入工作场所，行为举止应文明文雅、得体大方，不大

声喧哗、不讲脏话粗话。

应使用准确、简洁、亲切、规范的服务用语。服务用语要亲切，表达的意思要完整，不可使用服务禁语。

与各部门、成员单位联系业务时，应热情合理地表达诉求，不卑不亢，不推诿扯皮，不冒失顶撞。

#### 四、项目清单

序号	内容	项目	备注
1	呼叫中心服务	客服人员	1、7×24小时热线服务座席2个，含4名话务员； 2、客户电话回访服务； 3、受理所有客户的咨询、投诉及处理工作；
2		计算机桌面系统及网络系统维护	1、日常办公区计算机终端、打印机和坐席设备等的日常巡检及故障处理
			2、各类终端补丁升级，病毒查杀；
			3、相关资产台账的梳理；
			4、配合完成临时交代的任务；
			5、设备日常巡检对涉及到的网络交换机进行日常巡检，记录每日巡检结果；
			6、日常故障处理，处理网络不通、硬件类故障配合用户和厂商更换设备硬件、保证网络畅通等。
3		数据库维护	1、实时政策知识库日常维护新增等， 2、人员信息数据库日常维护等。
4		业务培训	1、相关政策解读培训
			2、业务水平及职业能力培训
	3、日常工作流程培训等。		

## 第四章 评审方法

### 一、综合评分

1. 经磋商确定最终采购需求和提交二次报价的供应商后，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。

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

2. 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。

3. 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）中第三条第三项的规定和执行统一价格标准的项目，其价格不列为评分因素。有特殊情况需要在上述规定范围外设定价格分权重的，应当经本级人民政府财政部门审核同意。

### 二. 综合评分细则表

#### 初步评审

#### 资格审查表

审查内容		审查标准	投标企业名称		
			1	2	...
1	具有独立承担民事责任的能力	是否具备有效在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人的营业执照副本或事业法人登记证或执业许可证或身份证等相关证明原件扫描件			
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（审计报告须包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动（如有）及其附注（扫描件并加盖本单位电子公章）。如投标人无法提供上年度审计报告，则需提供开标日前三个月内银行出具的资信证明。银行资信证明可提供原件扫描件加盖电子公章）。			
3	具有履行合同所必需的	根据项目需求提供履行合同所必需的设备和专业技术的证明材料或加盖单位公			

	设备和专业技术能力	章的书面承诺函			
4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供近半年内任意一月依法缴纳税收证明，当月新成立公司不需提供；无需纳税或免税的也需提供相应证明材料；提供依法缴纳社会保障资金证明（近半年内任意一月缴纳社会保障资金证明，当月新成立公司不需提供）			
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	提供参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面承诺函并加盖单位章			
6	投标保证金	是否按照投标须知要求金额递交了投标保证金，并提供了投标保证金缴纳凭证			
7	参加本次招标项目的供应商须具有良好的信誉	凡拟参加本次招标项目的供应商须具有良好的信誉，未在“信用中国”网站（www.creditchina.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名单的（尚在处罚期内的）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单（尚在处罚期内的）的信用截图			
资格审查结果					
不通过理由说明					

1. 资格审查合格的打“√”，不合格的打“×”。
2. 资格审查结果，通过打“√”，不通过的打“×”。
3. 请填写不通过资格审查的供应商的原因。

## 符合性审查

评审内容		投标企业名称			
		1	2	3	...
1	按照磋商文件规定的内容、格式填写，字迹清晰可辨。				
2	提供法定代表人授权委托书或提供法定代表人身份证明。				
3	按照磋商文件规定要求编制、签署、盖章				
4	响应文件按照磋商文件规定在应由企业法人或法人授权代表在所有规定签字处逐一签章及加盖单位电子公章。				
5	磋商有效期满足磋商文件要求				
6	服务期满足磋商文件要求				
7	报价未超过采购项目预算。				
8	响应文件未附有采购人不能接受的条件或不符合磋商文件的其他要求。				
审查结果					
不通过理由说明					

1. 符合性审查审查合格的打“√”，不合格的打“×”。
2. 符合性审查审查结果，通过打“√”，不通过的打“×”。
3. 请填写不通过符合性审查审查的供应商的原因。

响应文件响应程度初步审查通过的投标企业，进入下一步详细评审阶段，未通过响应文件响应程度初步审查的企业，其投标作为无效标，不进入后期评审阶段。

评分因素	评分标准	分值
报价	价格分采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且报价最低的供应商报价为评标基准价，其价格分为满分 10 分，其它供应商的价格分统一按照以下公式计算：投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）× 10 分，小数点保留 2 位。	10
	近三年（2021 年 3 月 1 日至投标截止时间的期间）完成过类似项目业绩，每提供 1 项得 2 分，本项最多得 8 分。注：近 3 年是指 2021 年 3	8

详细评审	商务	月 1 日至投标截止时间的期间。证明材料（中标通知书或合同），未提供不得分。	
		<p>1. 项目负责人：拟委派项目负责人具备高级项目管理师证书的得 2 分，否则不得分；</p> <p>2. 团队成员（不含项目负责人）：团队成员具有高级项目管理师、通信工程师专业人员的，每有 1 个证件加 1 分，同一人持多个证件的不累计计分。（满分 5 分）</p> <p>注：人员必须提供相关证明资料（包括但不限于：身份证明、相关证书等资料）</p>	7
技术		<p>热线运营服务方案：供应商能够根据本项目的运营管理需求提供完整的运营管理服务方案。从项目实施与管理方法、质量管理组织架构、人员配备管理、进度管理、项目管理方案内容清晰明确。以上方案内容清晰明确且科学合理、可行性高具有针对性并满足采购需求的得 10 分，每缺少一项内容扣 2 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。</p>	10
		<p>项目实施方案：根据供应商提供的项目实施方案，从平台服务优化、升级、平台对接、风险管理、服务保障及措施等方面进行综合评标，针对性并满足采购需求的得 12 分，每缺少一项内容扣 2 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。</p>	12
		<p>服务计划：根据本项目拟定服务计划，包含但不仅限于：项目前期准备、服务的重点难点是否分析到位，采取的高标准高水平的管理模式及质量保障措施是否完善，服务目标、范围、人员组织安排、实施计划、流程及管理、实施方案与计划针对性强，切实可行、内容详实、条理清晰、前后逻辑一致、完全满足项目需求得 7 分；方案内容简单、条理尚可、前后逻辑基本一致的得 5 分；方案阐述粗略或无阐述、前后逻辑二处及以上不一致的得 3 分；未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	7
		<p>服务质量保证方案：供应商提供的语音服务标准应参照相关国家标准，且高于行业平均标准，供应商需提供为保证语音服务质量所采取的措施，制定的专门的服务质量保障方案，包括但不限于：质检方法、质</p>	7

	<p>检内容、抽检比例、质检结果应用等，还需提供网络安全和信息安全保障方案，并说明相关措施的具体实施方式。方案内容详细、条理清晰、前后逻辑一致的得 7 分；方案内容简单、条理尚可、前后逻辑基本一致的得 5 分；方案阐述粗略或无阐述、前后逻辑二处及以上不一致的得 3 分，未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	
	<p>管理框架及制度：供应商有完善的组织机构，清晰简练的列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制等，磋商小组根据其管理方案的明确性，制度的严谨以及保障措施是否到位进行评审，制度及保障措施严谨、明确的得 7 分；制度及保障措施基本合理、严谨的得 5 分；内容简单、措施不够完善的得 2 分，未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	7
	<p>信息安全保障措施：供应商对本项目的信息安全进行详细分析，做好信息安全计划、信息安全措施保障方案，保障信息安全及可靠。磋商小组根据信息安全保障方案的全面、针对性、可行性进行评审，方案内容详细、条理清晰、前后逻辑一致的得 7 分；方案内容简单、条理尚可、前后逻辑基本一致的得 5 分；方案阐述粗略或无阐述、前后逻辑二处及以上不一致的得 3 分，未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	7
	<p>培训方案：磋商小组根据供应商有详细人员培训内容，如岗位标准、专业知识、职业道德规范；培训的方式，理论学习和实践操作，有定期培训和考试制度等进行评审。方案内容详细、条理清晰、前后逻辑一致的得 7 分；方案内容简单、条理尚可、前后逻辑基本一致的得 5 分；方案阐述粗略或无阐述、前后逻辑二处及以上不一致的得 3 分，未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	7
	<p>薪酬管理方案：对人员的薪酬、劳动保护、福利等发放的及时性、保障性、合理性等进行评审。薪酬安排科学合理、有保障，劳动保护全面，福利优渥有保障的得 5 分；薪酬安排、劳动保护相对科学合理、有保障，福利尚可的得 3 分；薪酬、劳动保护、福利方案阐述粗略或无阐述、前后逻辑二处及以上不一致的得 1 分；未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	5

		<p>服务承诺：供应商有详细的服务承诺，磋商小组根据承诺是否对采购人的服务工作需求有切实可行和实际意义的，根据其承诺的可行性、合理性、便捷性进行评审。方案内容详细、条理清晰、前后逻辑一致的得 7 分；方案内容简单、条理尚可、前后逻辑基本一致的得 5 分；方案阐述粗略或无阐述、前后逻辑二处及以上不一致的得 3 分；未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	7
		<p>应急方案及合理化建议：供应商针对本项目有具体的应急方案（包括但不限于话务突增、断网、断电等应急情况）及合理化建议，根据方案针对本项目的实用性和可行性进行评审。方案内容详细、条理清晰、前后逻辑一致的得 6 分；方案内容简单、条理尚可、前后逻辑基本一致的得 4 分；方案阐述粗略或无阐述、前后逻辑二处及以上不一致的得 2 分；未提供或内容与本项目无关的本项不得分。</p>	6
合计			100
注：评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”			

### 三. 推荐成交供应商

1. 磋商小组应当根据综合评分情况，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《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214 号）中第二十一条第三款情形的，可以推荐 3 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。

#### 2. 评分计算方法解释

(1) 供应商的评审得分是指所有磋商小组成员对其评分的算术平均值。

(2) 计算过程中，算术平均值保留 2 位小数（百分比亦取 2 位小数），第三位小数四舍五入。

### 四. 确定成交供应商

1. 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

2. 采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定第一成交候选人为成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定第一成交候选人为成交供应商。采购人逾期未确定成

交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的第一成交候选人的供应商为成交供应商。

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 第五章 合同格式及合同条款

(以实际签订为准)

注:

本合同条款仅作为双方签订合同的参考,合同最终内容将根据中标单位的投标响应内容确定合同主要内容,阐明各方的权利和义务,必要时将增加新的条款,但不得与磋商文件、响应文件的实质性内容相背离。

新疆弘伟工程项目管理有限公司

# 政府采购项目合同书

采购项目编号：\_\_\_\_\_

采购项目名称：\_\_\_\_\_

采购合同编号：\_\_\_\_\_

合同金额（人民币）：\_\_\_\_\_

采购人（甲方）：\_\_\_\_\_（盖章）

中标服务商（乙方）：\_\_\_\_\_（盖章）

采购日期：\_\_\_\_\_

新疆弘伟工程项目管理有限公司

甲方（采购人）：

乙方（中标人）：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律，甲、乙双方就(项目名称)（政府采购计划编号），经平等协商达成合同如下：

#### 一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，组成合同的各项文件应互相解释，互为说明，解释合同文件的优先顺序如下：

- (一) 合同格式以及合同条款
- (二) 成交通知书
- (三) 中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件
- (四) 中标人响应文件
- (五) 磋商文件
- (六) 本合同附件

同一层次的合同文件规定有矛盾的以较后时间制定的为准。

#### 二、合同的范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

#### 三、服务项目

本合同所提供的服务项目内容：\_\_\_\_\_（与响应文件中一致）。

#### 四、合同金额

合同金额为人民币\_\_\_\_\_万元，大写：\_\_\_\_\_。

#### 五、付款途径

国库集中支付 甲方支付 国库与甲方共同支付 其他

国库集中支付资金\_\_\_\_\_万元，甲方支付资金\_\_\_\_\_万元，其他\_\_\_\_\_万元。

属国库集中支付的财政性资金，甲方应按照合同约定的付款期限，及时向同级财政部门报送资金支付申请，同级财政部门对支付申请审核无误后\_\_\_\_\_个工作日内将费用直接支付至乙方账户。

#### 六、付款方式

本合同签订后支付总费用的\_\_\_\_\_%，服务期满\_\_\_\_\_月后支付总费用的\_\_\_\_\_%，服务期结束后支付总费用的\_\_\_\_\_%。

## 七、服务期限、地点

1、服务期限：\_\_\_\_\_。

2、服务地点：\_\_\_\_\_。

## 八、服务质量

乙方提供的服务应符合国家（或行业）规定标准。

## 九、知识产权

乙方应保证甲方所使用的服务成果免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

## 十、违约条款

1、乙方延迟提供服务，每延迟\_\_\_\_日，按合同金额的\_\_\_\_\_支付违约金。

2、一方不按期履行合同，并经另一方提示后\_\_\_\_日内仍不履行合同的，守约方有权解除合同，违约方要承担相应的法律责任。

3、如因一方违约，双方未能就赔偿损失达成协议，引起诉讼或仲裁时，违约方除应赔偿对方经济损失外，还应承担因诉讼或仲裁所支付的律师代理费等相关费用。

4、其它应承担的违约责任，以《中华人民共和国合同法》和其它有关法律、法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

5、按照本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金等，应当在明确责任后\_\_\_\_日内，按银行规定或双方商定的结算办法付清，否则按逾期付款处理。

## 十一、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知招标代理机构及另一方，双方互不承担责任，并在\_\_\_\_天内提供有关不可抗力的相应证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方协商解决。

## 十二、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列\_\_\_\_方式解决：

1、提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁；

2、向\_\_\_\_\_人民法院诉讼。

## 十三、补充协议

合同未尽事宜，经双方协商可签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等的法律效力，补充协议的生效应符合本合同的有关规定。合同补充条款应同时报政府采购监督管理部门备案。

#### 十四、合同保存

本合同一式\_\_份，甲方\_\_份，乙方\_\_份，招标代理机构\_\_份，\_\_\_\_市（县、区）财政部门\_\_份。

#### 十五、其他需要补充的内容：

1、乙方应按磋商文件、响应文件及乙方在谈判过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的服务。

2、其他服务内容：。

甲方：

乙方：

单位名称(公章)：

单位名称(公章)：

法定代表人或其授权代表（签字）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

开户银行：

账号：

联系电话：

联系电话：

签订日期：

签订日期：

**注：本合同为简易版本，使用过程中，请结合项目特点，充实细化。**

## 第六章 竞争性磋商响应文件格式

封面

新疆维吾尔自治区残疾人联合会 12385 残疾人便民服务热线  
项目

响应文件

(正本/副本)

项目编号：

投标单位名称（盖章）：

投标单位联系人（签字或盖章）：

投标单位联系电话：

二〇 年 月

## 1、资格文件组成

按照磋商文件要求的格式和内容提供，磋商文件没有提供格式的，投标人可自行设置。

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 资格文件格式

### 附件 1-1 法定代表人资格证明书

单位名称：

单位性质：

地址：

成立时间：

经营期限：

姓名：性别：年龄：职务：

系（投标人）的法定代表人。

特此证明。

（附法定代表人身份证复印件）

投标人公章：[投标人盖章]

日期：年月日

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 附件 1-2 法定代表人授权委托书

本授权声明：注册于中华人民共和国的（投标人名称、住址）的法人代表（法定代表人姓名）代表本公司授权在下面签字的（授权代表姓名）为本公司的合法代理人，就此次项目名称项目，项目编号为（      ）的投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

授权委托代理期限：从    年    月    日起至    年    月    日止，特此声明。

法定代表人签字或盖章：

授权代表签字或盖章：

授权日期：20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

（单位公章）

20    年    月    日

此处附法定代表人身份证复印件正反面

此处附被授权人身份证复印件正反面

### 附件 1-3 授权委托书（适用于自然人委托投标）

致：\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）

我\_\_\_\_\_（姓名）系自然人，现授权委托\_\_\_\_\_（姓名）以本人名义参加\_\_\_\_\_（项目名称），项目编号为（\_\_\_\_\_）的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对授权代表的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

**附件 1-4 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；须附相关证明材料或书面声明**

书面声明格式：

本供应商郑重声明：

本公司（或单位）具备本项目履行合同所必需的设备和专业技术能力，特此声明。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 附件 1-5 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;须提供书面声明

我单位郑重声明:

我单位在参加本次政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录,即未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;如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动,期限已经届满。

如我公司声明与实际不符,我公司将承担因此引起的一切后果。

供应商法定代表人(或法定代表人授权代表)签字或盖章:

供应商名称(加盖公章):

日期: 年 月 日

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 2、商务技术文件组成

一、投标函

二、反商业贿赂承诺书

三、开标一览表、明细报价表

四、商务条款偏离表

五、中小微企业声明函

六、组织机构及人员配备情况表

七、近三年项目业绩表

八、技术参数偏离表

九、方案

注：1. 投标人制作商务技术文件，应按照商务技术文件组成顺序制作，编好始末页码且在响应文件目录中一一列明并对应。

2. 磋商文件没有提供格式的，投标人可自行设置。

## 商务技术文件格式

### 附件 2-1 投标函

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)：

根据贵方为\_\_\_\_\_项目招标的投标邀请\_项目编号\_，签字代表(姓名、职务)经正式授权并代表投标人(投标人名称、地址)对此项目进行投标。据此函，签字代表宣布并同意如下：

1. 我方同意在本项目磋商文件中规定的\_\_\_\_\_日历天(磋商有效期)遵守本响应文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。
2. 若我方中标，我方承诺按响应文件规格向甲方提供服务。
3. 已详细审阅全部磋商文件(包括磋商文件澄清函)，理解投标人须知的所有条款。
4. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。
5. 接受磋商文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。
6. 完全满足和响应磋商文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在响应文件中明确说明。
7. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。
8. 我方已详细审核全部响应文件、参考资料及有关附件，确认无误。
9. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。
10. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

投标人代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

(单位公章) 20 年 月 日

**注：除可填报项目外，对本投标函的任何修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。**

## 附件 2-2 反商业贿赂承诺书

我公司承诺在（项目名称、项目编号）招标活动中，不给予采购方工作人员以及招标代理机构工作人员及其亲属各种形式的商业贿赂（包括送礼金礼品、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费用、报销各种消费凭证、宴请、娱乐等），如有上述行为，我公司及项目参与人员愿意按照《反不正当竞争法》的有关规定接受处罚。

公司法定代表签字或盖章：

法人授权代表签字或盖章：

日期：

新疆弘伟工程项目管理有限公司

### 附件 2-3-1 开标一览表

招标项目名称：

投标单位名称：

项目编号：

投标内容	投标总报价（元）
	小写：
	大写：
服务期限	

兹声明：以上投标报价在投标有效期内一直有效。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：本表格式不得更改，投标人只能按要求填报。

新疆弘伟工程项目管理有限公司

### 附件 2-3-2 明细报价表

序号	名称	数量	单价	总价	备注
1					
2					
3					
...	...				
总 计：					

注：1、详细分项报价内容必须与实施方案中所介绍的内容相符。

2、详细服务量报价清单费用总计须与开标一览表中投标报价一致，若不一致，以开标一览表中投标报价为准。

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人代表签字或盖章： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 附件 2-4 商务条款偏离表

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	正/负偏离
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
...				

注：凡投标文件中商务条款与磋商文件有偏差的，均应在此表中列出（内容较多的可以标注见投标文件第几页，偏差包括正偏差和负偏差），未在此表中列出的视同完全满足磋商文件要求。

投标人代表签字或盖章：

日期：20 年\_\_月\_\_日

## 附件 2-5 中小微企业声明函

### 中小企业声明函（工程、服务）

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)的规定,本公司(联合体)参加\_\_\_\_(单位名称)的\_\_\_\_(项目名称)采购活动,工程的施工单位全部符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1、\_\_\_\_(标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(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);

2、\_\_\_\_(标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(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

说明:

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、若为监狱企业或残疾人企业,须提供监狱企业或残疾人企业声明函(格式自拟)

3、中标的供应商的《中小微企业声明函》将作为中标结果公告一并公示。

附件 2-6 组织机构及人员配备情况表

序号	姓名	职务	职称	年龄	职责分工

此表后由供应商根据详细评审的要求提供组织机构及人员配备的详细情况

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 附件 2-7 近三年项目业绩表

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

序号	项目名称	合同金额	业主名称	证明人	联系方式
...	...	...	...		

注：1. 在本表格之后，附供应商业绩证明材料。

2. 供应商须如实提供本企业的真实业绩情况，如发现有弄虚作假情况其投标保证金将被扣除。

新疆弘伟工程项目管理有限公司

## 附件 2-8 技术参数偏离表

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

序号	磋商文件规格	招标规格	投标规格	偏离	说明
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

注：凡投标文件中技术条款与磋商文件有偏差的，均应在此表中列出（内容较多的可以标注见投标文件第几页，偏差包括正偏差和负偏差），未在此表中列出的视同完全满足磋商文件要求。

投标人代表签字或盖章：

日期：20\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件 2-9 方案

供应商应按《磋商文件》要求的内容，对完成整个项目提出相应的项目实施方案工作的大纲内容（纲要内容），描述自身对本项目的理解等。方案编写可用文字结合图文进行编制（供应商应尽可能用表格或框图的方式编写，以便评委会的评审），必须条理清晰、突出重点、科学合理、细致周全。

新疆弘伟工程项目管理有限公司

招标文件补充材料

新疆弘伟工程项目管理有限公司