

恩施“12345”政府公共服务热线
话务员第三方服务机构采购项目

竞争性磋商文件

项目编号：JHYES-SZW-2020-027

采 购 人：恩施市政务服务和大数据管理局

采购代理机构：湖北金华禹工程咨询有限公司

二〇二〇年七月

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
第二章 竞争性磋商须知	4
一、说 明	4
二、磋商文件	4
三、响应文件的编制和数量	5
四、磋商响应文件的递交	10
五、竞争性磋商程序	10
六、授予合同	12
七、询问和质疑	12
八、适用法律	13
九、磋商文件的解释权	14
第三章 采购货物技术参数、规格及要求	15
第四章 评审办法	19
一、评审权重	19
二、评审步骤	19
三、评审标准	21
第五章 合同书（参考格式）	24
第六章 磋商响应文件格式	26
附件一：报价函	28
附件二：报价一览表	29
附件三：法定代表人身份证明或法定代表人授权书	30
附件四：供应商的资格声明	32
附件五：服务方案	33
附件六：资格审查资料	34
附件七：技术响应、偏离情况说明表	41
附件八：其他材料	43

第一章 竞争性磋商公告

湖北金华禹工程咨询有限公司受恩施市政务服务和大数据管理局的委托，拟对恩施“12345”政府公共服务热线话务员第三方服务机构采购项目采用竞争性磋商方式确定服务单位，特邀请合格供应商参加。

一、项目名称：恩施“12345”政府公共服务热线话务员第三方服务机构采购项目

二、项目编号：JHYES-SZW-2020-027

三、项目内容：恩施“12345”政府公共服务热线话务员第三方服务机构采购项目，因工作需要，须配备话务员 15 人。

四、项目预算：约 90.00 万元（6 万/人/年）。最高限价：人民币 90.00 万元。

五、合格供应商条件：

5.1、供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

5.2、根据恩施州人社发【2016】23 号“关于落实《恩施州建设领域劳动者工资支付保障实施办法》相关规定的意见”及此意见的补充通知（恩施州人社发【2017】35 号）规定，本项目供应商到递交投标文件时间截止时，无因拖欠劳动者工资受到行政处理处罚且在行政处理处罚期限内的或无因拖欠劳动者工资经人民法院判决且未执行完毕的或未自觉履行完毕的情形（供应商应作出承诺，否则供应商的投标将被拒绝）。

5.3、供应商在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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，且在“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）无严重违法失信行为信息记录（通过网站查询，并附网站查询截图且加盖单位公章，查询时间须是本项目发布公告之日起，方可有效，否则供应商的投标申请将被拒绝）。

5.4、具有投资参股关系的关联企业，或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，或法定代表人为同一人的两个及两个以上法人不得同时投标，否则均按废标处理。

5.5、本项目不接受联合体投标。

六、资格审查方式：本次竞争性磋商实行资格后审，资格审查的具体要求详见竞争性磋商文件。资格后审不合格的竞争性磋商响应文件将按废标处理。

七、政府采购相关政策执行：政府采购促进中小企业发展（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）等政策。

八、是否专门面向中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位：否。

九、本项目不收取投标保证金。

十、竞争性磋商文件的获取：凡满足上述要求的供应商可自行在恩施市公共资源交易信息网(<http://es.eszggzy.cn/>)或中国硒都网(<https://www.hbenshi.com.cn/>)项目公告附件中下载招标文件。

十一、竞争性磋商公告媒体：

恩施市公共资源交易信息网：<http://es.eszggzy.cn/esweb/>；

中国硒都网：<https://www.hbenshi.com.cn/>。

十二、磋商响应文件的递交时间与地点：

1、磋商响应文件的递交时间为：2020年7月14日9时30分至10时00分，地点为：恩施市金桂大道98号恩施市民之家四楼413室。

2、逾期送达或者未送达指定地点的磋商响应文件，采购人不予受理。

十三、开标时间与地点：

1、时间：2020年7月14日10时00分；

2、地点：恩施市金桂大道98号恩施市民之家四楼413室。

十四、参与本项目磋商活动的响应供应商应根据恩施市公共资源交易中心发布的《关于恢复市级公共资源现场交易活动的通知》(http://es.eszggzy.cn)，自觉遵守并配合我司工作人员进行相关的防疫检测工作；若拒不配合，可能会导致无法进入开标场地。

十五、因疫情防控需要，降低工作区域人员密度，对进入开评标现场人员数实行限额，参与本项目的各响应供应商限派1名授权代表参加磋商活动。

十六、采购单位与采购代理机构联系方式：

采购人：恩施市政务服务和大数据管理局

地址：恩施市金桂大道华家坪综合办公大楼15楼

联系人：彭女士

电话：0718-8277315

采购代理机构：湖北金华禹工程咨询有限公司

地址：恩施市金龙大道好又多花园3号楼2单元301室

电话：0718-8299089

联系人：何女士

邮 箱： eszjhy@126.com

湖北金华禹工程咨询有限公司

2020年7月3日

第二章 竞争性磋商须知

一、说明

1. 适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于本磋商公告中所述项目的采购。

2. 定义

2.1 “采购人”是指：恩施市政务服务和大数据管理局

2.2 “监督部门”是指：恩施市政务服务和大数据管理局

2.3 “采购代理机构”是指组织本次招标活动的采购代理机构。

2.4 合格的供应商

1) 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。

2) 符合磋商文件规定的资格要求，有能力完成本项目。

2.5 “成交供应商”是指经磋商小组评审，授予合同的供应商。

3. 采购范围及要求

3.1 本次采购范围及要求等详见第三章。

4. 磋商费用

4.1 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论成交的结果如何，采购人和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本项目中标服务费：参照“国家发改委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》规定的收费标准”计取，由成交供应商在领取中标通知书时一次性支付给采购代理机构。

二、磋商文件

5. 磋商文件的构成

5.1 磋商文件由本文件以及在采购过程中发出的修正和补充文件组成。

5.2 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、参数及要求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件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，有可能导致其响应文件被拒绝，或被认定为无效响应或被确定为无效响应。

6. 磋商文件的澄清

6.1 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应以书面形式在响应文件递交截止时间五(5)日以前通知采购代理机构或采购人。采购代理机构将组织采购人对供应商所要求澄清的内容均以书面（或网上公告）的形式予以答复。必要时，采购代理机构将组织相关专家召开答疑会，并将会议内容以书面的形式发给每个报名的供应商（答复中不包括问题的来源）。

6.2 供应商在规定的时间内未对磋商文件提出异议的，采购代理机构将视作其同意，对在响应文件递交截止时间后就磋商文件内容提出的质疑将不予受理。

7. 磋商文件的修改

7.1 在响应文件递交截止时间五(5)日以前，无论出于何种原因，采购代理机构和采购人可主动地或在解答供应商提出的澄清问题时对磋商文件进行修改。

7.2 磋商文件的修改是磋商文件的组成部分，将以书面或电子邮件形式通知所有潜在供应商，并对供应商具有约束力。

7.3 为使供应商准备磋商时有充分时间对磋商文件进行研究，采购代理机构可适当推迟响应文件递交截止时间，并以书面或电子邮件通知所有报名或邀请的供应商。

三、响应文件的编制和数量

8. 响应文件的语言

8.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构或采购人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，在解释磋商响应文件的修改内容时以中文翻译本为准。

9. 磋商响应文件的构成

9.1 价格文件

- (1) 报价函（附件一）
- (2) 报价一览表（附件二）

9.2 商务技术文件（应包括但不限于下列内容）。

- (1) 报价函（附件一）
- (2) 报价一览表（附件二）
- (3) 法定代表人身份证明或授权委托书；

授权书应载明委托人对受托人的投标行为承担法律后果（附件三）：

①如是谈判供应商的法定代表人参会，则提供法定代表人身份证明原件，身份证原件携带备查；

②非谈判供应商的法定代表人参会，必须提供法定代表人授权委托书原件，身份证原件携带备查；

- (4) 供应商的资格声明（附件四）；
- (5) 服务方案（附件五）；
- (4) 资格审查资料（附件六）；
- (5) 技术响应、偏离表（附件七）；
- (6) 供应商提供的其他资料（附件八）。

10. 竞争性磋商响应文件的编制

10.1 响应文件应按第六章“磋商响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为磋商文件的组成部分。供应商应采用不可拆分方式对响应文件进行装订，如参与项目有多个分包的，应按包分别装订。

10.2 磋商响应文件正本必须每页加盖供应商的鲜章，副本全本清晰复印正本。

10.3 供应商应当对响应文件逐页标注页码并编制详细目录（制作评分索引表），对未经装订的响应文件可能发生的散落或缺损，由此产生的后果其责任由供应商承担。

10.4 供应商应完整地填写磋商文件中提供的《报价函》等磋商文件中规定的所有内容。

10.5 供应商必须保证其响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购人对其任何资料进一步核实的要求。

10.6 响应文件用纸外形尺寸应统一为 A4 纸规格（图纸、图表可除外）。

11. 磋商报价

11.1 该项目供应商应根据采购代理机构提供的竞争性磋商文件、企业各自情况进行报价的编制，报价应包括采购范围内的全部内容。供应商应充分考虑本项目的供货地点及合同实施期间可能发生的一切费用，并承担由此而带来的风险。凡供应商在报价中未列明但又为货物所必备的项目或遗漏项目，采购人将一律视为已包括在其报价中，在合同执行中将不予考虑。明显低于必要成本的报价将不予采纳。

在评审过程中，磋商小组发现供应商的报价明显低于其他投标报价或者在设有标底时明显低于标底，使得其投标报价可能低于其个别成本的，该供应商应当作出书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由磋商小组认定该供应商以低于成本报价竞标其投标应作废标处理。

11.2 报价是该项目全部实施完毕并经有关部门验收合格后的含税价，响应供应商所报的价格在合同执行过程中是固定不变的。

11.3 报价以人民币报价。

11.4 报价总金额应用阿拉伯数字和大写数字两种形式表示。阿拉伯数字和大写数字有不同的，以大写数字叙述为准。

11.5 投标限价：本项目**最高限价为：人民币玖拾万元整（小写 900000.00 元）**，超过该限价的报价为无效报价，采购人将不予接受。

11.6 非专门面向中小企业、监狱企业或残疾人福利性单位采购项目价格评议：

是否专门面向中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位：否

价格扣除比例：10%

联合协议中小型、微型企业的协议合同金额占协议合同总金额 30%以上的，价格扣除比例：2%

11.6.1 小型和微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位参加非专门面向中小企业、监狱企业或残疾人福利性单位采购项目，同时应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，不包括使用大型企业注册商标的货物。中小企业包含中型、小型和微型企业。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

11.6.2 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务的供应商，应出具《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或属于监狱企业的证明文件等原件。提供其他小型和微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位制造的产品，应出具所提供产品制造企业的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或属于监狱企业的证明文件等原件，否则，不给予价格扣除。

11.6.3 对小型、微型企业与大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动，联合协议中小型、微型企业的协议合同金额占协议合同总金额 30%以上的，给予联合体确定比例进行价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，给予联合体按确定比例进行价格扣除。

11.6.4 对于未按规定提供《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或属于监狱企业的证明文件等原件，或声明函内容不能说明所提供产品、承担的工程或者服务的企业属于小型和微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不给予价格扣除。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

12. 联合体

12.1 本项目不接受联合体投标。

13. 供应商资格证明文件

13.1 供应商竞争性磋商响应文件中须包含以下资料复印件并加盖公司公章，供磋商小组审查：

(1) “三证合一”的企业营业执照或法人证书。

(2) 近三年（2017年-2019年）财务审计报告（注：新成立公司自成立之日起按年度计算）。

(3) 具备依法纳税和缴纳社会保障资金的良好记录（纳税证明：提供税务局出具的2019年完税情况证明（加盖税务局公章）或税务局开具的2019年的完税凭证；社保证明：提供近半年内任意连续三个月的社保证明材料（不含本月）相关主管部门出具的社保明细表及缴费凭证）（注：社保明细表如为网上打印且注明等同原件并加盖

公章的视为有效))。

(4)、根据恩施州人社发【2016】23号“关于落实《恩施州建设领域劳动者工资支付保障实施办法》相关规定的意见”及此意见的补充通知(恩施州人社发【2017】35号)规定,本项目供应商到递交投标文件时间截止时,无因拖欠劳动者工资受到行政处理处罚且在行政处理处罚期限内的或无因拖欠劳动者工资经人民法院判决且未执行完毕的或未自觉履行完毕的情形(供应商应作出承诺,否则供应商的投标将被拒绝)。

(5)、供应商在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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,且在“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)无严重违法失信行为信息记录(通过网站查询,并附网站查询截图且加盖单位公章,查询时间须是本项目发布公告之日起,方可有效,否则供应商的投标申请将被拒绝)。

(6)、上述证照须在有效期内。

13.2 供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有履行能力的文件,并作为其响应文件的一部分。

13.3 资格证明文件必须真实可靠,不得变造或伪造。

14. 磋商保证金(本项目不收取保证金)

15. 磋商的有效期

15.1 磋商有效期为首次递交响应文件截止之日起60个日历日。有效期内供应商不得改变其磋商最后报价、工期及承诺的全部义务。

16. 响应文件的数量和签署

16.1 供应商应编制响应文件一式叁份,其中正本壹份和副本贰份,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。

16.2 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逐页签字并加盖公章,如为授权代表签字(或签章),其《法定代表人授权书》应附在响应文件中。未按要求签字(或签章)视为供应商放弃投标权利。

16.3 响应文件中的任何行间重要的插字、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才有效。

16.4 电话、传真形式的投标概不接受。

16.5 所有的响应文件的书脊上应标明项目名称及供应商名称。

四、磋商响应文件的递交

17. 磋商响应文件的密封和标记

17.1 **竞争性磋商响应文件正本和副本：**供应商应将正本和所有副本合封在一个包封中，包封上应标明“项目编号”、“项目名称”、“所投包号（如有）”、“供应商名称、地址、邮编”及“于某年某月某日某时（指投标截止时间）之前不准启封”字样。竞争性磋商响应文件正本必须每页加盖谈判供应商鲜章。在封口处加盖供应商鲜章。未按要求封装、未加盖谈判供应商鲜章或复印件模糊不清均视为无效。

17.2 **价格文件：**供应商应将《报价函》单独密封封装单独递交一份，封装后其封面必须注明“价格文件”、“项目编号”、“项目名称”、“所投包号（如有）”、“供应商单位名称、地址、邮编”及“于某年某月某日某时（指投标截止时间）之前不准启封”字样。**最终报价在规定时间内单独递交。**

17.3 **授权委托书或法定代表人身份证明：**此项资料不进行密封，随磋商响应文件一同递交，以便核实身份，身份证原件携带备查。

18. 磋商响应文件递交截止时间

19. 供应商应在不迟于磋商邀请书中规定的响应文件递交截止日期和时间将响应文件递交至采购代理机构规定的响应文件送达地点。

20. 迟交的磋商响应文件

20.1 采购代理机构将拒绝并原封退回在本须知第 18 条规定的磋商截止时间后收到的任何响应文件。

五、竞争性磋商程序

21. 磋商小组的组成

评审由依法组建的磋商小组负责。磋商小组由 3 人组成，其中采购人代表 1 名、评审专家 2 人。磋商小组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。

22. 文件初审

22.1 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。

22.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

注：根据财库[2015]124 号文规定“采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 1 家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。”

23. 磋商

23.1 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。

23.2 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。

23.3 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。

23.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求确认修正、补充内容，并由其法定代表人或授权代表签字（或者加盖公章）。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

23.5 磋商文件要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。

23.6 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 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

24. 成交候选人确认

24.1 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 名供应商作为候选人。

24.2 评审委员会推荐的候选人排名第 1 的为第一中選人，排名第 2 的为第二中選人，排名第 3 的为第三中選人。

24.3 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，须承担相应的法律责任。采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

六、授予合同

25. 签订合同

25.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购名称、采购金额、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

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條件，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、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

七、询问和质疑

26. 供应商有权就招标事宜提出询问和质疑。

26.1 采购程序受《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规的约束，并受到严格的内部监督，以确保授予合同过程的公平公正。

26.2 供应商对磋商文件条款或技术、商务参数有异议的，应当在磋商前通过澄清或修改程序提出。

26.3 供应商对采购事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

26.4 供应商认为其投标未获公平评审或采购过程和采购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在公示期内提出质疑。

26.5 质疑应以书面形式向采购人或采购代理机构提出，经法定代表人签字并加盖供应商鲜章。

26.6 质疑书应当包括以下主要内容：被质疑项目名称、项目编号、包号、招标公告发布时间、质疑事项、法律依据（具体条款）、质疑人全称、法定代表人签字、盖章、有效联系方式（包括手机、传真号码）。

26.7 质疑应按照“谁主张、谁举证”的原则，质疑书应当附相关证明材料。质疑材料应为简体中文，一式二份。

26.8 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购人或采购代理机构不予受理：

- (1) 未在有效期限内提出质疑的；
- (2) 质疑未以书面形式提出的；
- (3) 所提交材料未明示属于质疑材料的；
- (4) 质疑书没有法定代表人签署本人姓名或印盖本人姓名章并加盖单位公章的；质疑书由参加采购项目的授权代表签署本人姓名或印盖本人姓名章，但没有法定代表人特别授权的；
- (5) 质疑书未提供有效联系人或联系方式的；
- (6) 质疑事项已经进入投诉或者行政复议或者诉讼程序的；
- (7) 质疑书未附相关证明材料，被视为无有效证据支持的；
- (8) 供应商对招标文件条款或技术参数有异议，未在开标前通过澄清或修改程序提出，并且供应商已经参与投标，而于开标后对磋商文件提出质疑的；
- (9) 其它不符合受理条件的情形。

26.9 采购人或采购代理机构在收到书面质疑后 7 个工作日内审查质疑事项，做出答复或相关处理决定，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

26.10 质疑供应商对采购人或采购代理机构的答复不满意以及采购人或采购代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级监管部门投诉。

八、适用法律

27. 采购人、采购代理机构及供应商的一切采购活动均适用于《政府采购法》《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》及相关规定。

28. 本文件所有条款如与国家现行法律、法规相抵触，以国家现行法律、法规为准。

九、磋商文件的解释权

29. 本项目磋商文件的最终解释权为采购方即采购人、采购代理机构。

第三章 采购内容及要求

一、项目概况：

按照市十届人民政府第 19 次常务会议纪要（市政府常务会议纪要〔2017〕19 号）要求，由市政务服务和大数据管理局负责恩施 12345 政府公共服务热线建设工作；根据《市十届人民政府第 54 次常务会议纪要》（〔2019〕7 号）精神，同意采取竞争性磋商的方式，选取恩施 12345 政府公共服务热线话务人员 15 名。

12345 政府公共服务热线话务服务团队主要受理市民来电，对政府部门以及部分企事业单位在公共服务方面的咨询、投诉、求助、建议、表扬等在线解答，录入电子工单同时通过热线向市民回访工单办理情况，统计分析来电资料，上报周报、月报等工作，话务人员提供 7*24 小时热线运营服务，负责完成电子工单转办、业务数据分析、工单办理周报、月报等材料撰写、协调，对相关责任单位办理情况进行跟踪督办和综合考评等工作。

二、服务商资格要求：

详见第一章竞争性磋商公告。

三、经验要求：

近五年从事劳务服务或国内呼叫中心业务的业绩证明材料。

四、本采购项目确定服务商数量：

本项目确认服务商数量：1 家。

五、本采购项目预算：

本项目的采购预算为 90.00 万元（6 万/人/年）。**最高限价：**人民币 90.00 万元。

六、本采购项目服务内容：

本项目中标人负责提供话务受理服务、工单转办服务、热线运营服务，保证完成

话务人工接通率 90%以上，话务系统接通率 98%以上，工单日转办率达到 100%的目标。

1、服务采购清单

序号	服务采购内容
1	不少于 15 人的话务服务团队，确保人工接通率达到 90%以上,确保当日工单转办率 100%。
2	话务团队的平均工资标准（含各项保险、住房公积金等）不低于 4500 元/月。

2、话务服务要求：

话务服务团队人员主要是通过电话受理市民对政府公共服务事项的咨询、建议及投诉。本次采购至少 15 人的话务服务团队，同时本次中标的供应商要确保话务人工接通率达到 90%以上，当日工单转办率 100%，并接受采购人的考核。

(1) 话务服务团队要求：本次采购要求组建专业的话务服务机构，建设话务服务管理团队。服务团队做为供应商内部机构组成部分，人员素质高，人员工作责任心强，工作经验丰富，团体凝聚力强，服从管理。相关服务人员要求如下：

话务人员要求及标准：年龄在 40 岁及以下，具备专科及以上学历；熟悉计算机操作；具有两年以上大中型企业、政府机关工作经验优先；有话务工作经验者优先；会讲普通话，发音清晰，有一定的沟通及协调能力；适应倒班工作，具备较强的服务意识。

(2) 话务服务管理体系要求：有完善的服务管理体系，根据受话量计算话务人员工作量，多劳多得，有奖有惩；具有系统的激励体系，鼓励话务服务人员多干事，营造积极向上的工作氛围。

(3) 话务服务运营体系要求：能根据话务量周期变化，分时段安排话务人员入座接听电话；严格按照事件内容规范应答，提高工作效率。能对话务人工来电接通率、在线咨询答复满意率、服务对象满意率、便民服务拓展、制度建设、信息报送等方面进行综合考评。

(4) 话务服务质量体系要求：能充分利用话务平台质检功能，对话务人员日常工作进行抽样检查，掌握每名话务人员业务水平，跟踪服务质量。供应商承诺人工接通率达到 90%以上。

(5) 话务档案管理要求：资料档案包括周报、月报、季报、半年报、年报、每周典型案例统计分析及每月详细统计办理结果与回访结果不符工单数等。将这些资料

分类整理成册，定时上报。

(6) 工单转办服务要求：

转办服务主要是指导、协调、督办、检查、通报、考核二级承办单位办理诉求人诉求工作；交办、转办、督办需要多个单位共同办理的复杂事项、重大事项；定期编发简报，上报重要社情民意、重大信息、阶段性工作总结；指导、协调、推进“公共服务热线”服务平台知识库信息建设。确保当日工单转办率 100%。

3、其他要求

为保障恩施“12345”政府公共服务热线话务服务的服务质量，采购人将按照国家、省、市要求，制定相关规章制度，对中标人派驻采购人的话务和管理团队单独进行考核，具体考核办法另外制定。该考核结果可以作为中标人向话务和管理团队提供待遇的依据，但不得违反国家相关法律法规，不得低于恩施市最低工资标准。

中标人有义务保障话务和管理团队的人身安全、基本福利、服务水平和技术能力，并为此提供相应措施。

七、技术标准及要求：

为了保障热线正常运营，保障话务人工接通率达到 90%以上，话务系统接通率 98%以上，工单日转办率达到 100%，保持人员相关稳定，降低人员流动频率。

八、结算方式及时间：

1、本次采购的服务涉及的人员全部费用（包括工资、奖金、社保、福利、培训等）均由中标人提供。本次招标的采购预算为一年服务总额。本项目中标人的中标价为年度服务费用，该费用原则上按季度支付。为保障服务的质量，采购人将按照国家、省、市要求，制定相关规章制度，对中标人进行考核，具体考核办法另外制定。

九、其他：

1、中标人须承担本项目实施、管理及相关的一切责任，不得将本项目转包或分包。否则，一经发现，采购人有权对其作出处罚，直至终止合同及没收履约保证金。

2、如中标人违反该规定一经发现，采购人有权对其作出处罚，直至终止合同及没收履约保证金。

3、如中标人不履行服务承诺或违背服务承诺中的任何一项，采购人有权要求中标人改正，如中标人不予理会的，采购人除了可以停止支付服务费外，还可没收履约保

证金、终止合同。

4、在服务期间内，工作人员在工作期间内所发生的意外险和工伤责任险均由中标人负责，一概与采购人无关。

5、如本项目中标人自行提前结束本项目的服务期，采购人有权采取以下方式以保证日后工作不受影响以及对中标人进行处罚，对未完成的服务任务，采购人有权选择第二中标候选人完成或重新进行招标。

(1) 拒付未支付的服务费、没收履约保证金。

(2) 根据中标人未完成服务期的服务费按 3%计算向中标人追讨违约金。

十、替补候选人的设定与使用：

(1) 如果被选定的中标人不能按照竞争性磋商文件要求及磋商响应文件的承诺签订中标合同，或经核定中标人的磋商响应文件与事实不符，从而影响公平、公正及影响中标合同执行时，采购人有权取消该中标人的中标资格，确定排位在中标人之后第一位的中标候选人为中标人，以此类推或采购人将依法重新招标或更改采购形式。

(2) 如果所有中标候选人均无法签订合同，采购人将依法重新招标或更改采购形式，对受影响的供应商不承担任何责任。

十一、保密：

1、本项目所有相关的成果、资料，未经采购人同意，均不得复制、不得泄露、不得擅自修改、传送或向第三人转让或用于本合同外的项目；否则均以违法违规处理。供应商负有对成果资料保密的责任。

2、中标人有义务为采购人保守工作秘密，如因泄密而造成的后果，将有中标人承担相应的法律责任。

第四章 评审办法

根据《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》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关规定确定以下评审办法、步骤及标准。

一、评审权重

本项目采用综合评分法，其中价格评议 10 分、总体服务方案 60 分、商务部分 30 分，共 100 分。

二、评审步骤

磋商小组将按以下工作程序进行磋商及评审：

（一）响应文件初审。初审分为资格审查和符合性检查。

1. 资格审查：

本项目采用资格后审的方式即在评审环节对磋商文件中的资格证明文件进行审查以确定供应商是否具备磋商资格。资格审查资料详见第二章竞争性磋商须知“13. 供应商资格证明文件”。

资格审查时，出现不符合下列情形之一或所递交的资格证明文件不足以证明其符合下列情形之一的，将被视作**无效文件**：

- (1) 供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
- (2) 供应商满足本磋商文件的“资格审查”要求；

2. 符合性检查：

依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行检查，以确定是否对磋商文件的实质性要求做出响应。符合性检查时，出现下列情形之一的情况将被视作**无效响应**：

- (1) 磋商报价超出最高限价的；

- (2) 未按要求递交磋商保证金的（本项目不适用）；
- (3) 磋商有效期不足的；
- (4) 响应文件编制、签字盖章未响应竞争性磋商文件要求的；
- (5) 供应商代表身份核查不符合的；
- (6) 响应文件不满足磋商文件的实质性要求。

（二）磋商

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、价格和其它信息。磋商小组对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在记录上签字确认。

1. 第一轮磋商

(1) 磋商小组与通过初审的单一供应商分别就采购需求、质量和服务等进行磋商，并按是否响应磋商文件的实质性要求确定有效的供应商。

第一轮磋商小组未能确定最终需求方案或有效供应商的，对磋商文件修正、补充后进行第二轮磋商。

2. 第二轮磋商

(1) 第一轮磋商结束后，磋商小组根据第一轮磋商的情况，可以对磋商文件进行修改，确定采购内容的详细规格或具体要求，优化采购方案并以书面形式将修改后的磋商文件发给参与磋商的供应商。

(2) 供应商应在规定的时间内对修改后的磋商文件进行书面响应，否则视为放弃磋商。

(3) 磋商小组就修正、补充后的响应文件与通过初审的供应商分别进行磋商。磋商小组按磋商文件设定的方法和标准确定响应供应商。

第二轮磋商小组未能确定最后需求方案的，对磋商文件修正、补充后进行第三轮磋商，以此类推。最终采购需求方案确定后，供应商在规定时间内提交最终报价。

（三）评审

所有符合资格审查和符合性检查的供应商确定后，评审小组对其符合资格审查和符合性检查的供应商进行综合评分。

1. 比较与评价响应文件

(1) 商务评议

磋商小组只对资格审查和符合性检查合格的响应文件进行商务评议并依据本章“评审标准”中的分值进行评估，综合比较和评分。

(2) 总体服务方案评议

磋商小组只对资格审查和符合性检查合格的响应文件进行总体服务方案评议，并依据本章“评审标准”中的分值进行评估，综合比较和评分。

(3) 计分办法

1) 磋商小组主任委员负责对评分进行复核和汇总。各项统计结果均精确到小数点后两位。

2) 各供应商的最终得分为各评审专家所评定分数平均值。

(4) 说明

1) 评审标准中要求提供的复印件的必须清晰可见，若因不清晰产生的后果由供应商自行承担。

2) 磋商小组成员在评分过程中，某项得分差距过大的需要写出书面说明。

2. 推荐成交供应商排序名单

1) 磋商小组将依据对各响应文件的评审结果对评分汇总情况进行复核，根据相关规定，按各供应商的最终得分由高到低的顺序向采购人推荐成交候选供应商排序，并形成书面的评审报告。

2) 得分且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

3) 采购人将组织采购结果确认谈判工作组按照评审报告推荐的排名依次与供应商就项目合同中可变细节问题进行项目合同签署前的确认谈判。

三、评审标准

详细评审分值构成		
条款号	条款内容	编列内容
1	分值构成 (总分 100 分)	(1) 投标报价：10 分； (2) 总体服务方案：60 分； (3) 商务部分：30 分

详细评审标准				
条款号	评分因素	各评分因素细分项	分值	评分标准
1.1	投标报价 (10分)	供应商的价格分	10分	<p>满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100</p>
<p>小型和微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除：</p> <p>对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，并用扣除后的价格参与评审。</p> <p>中小企业应当提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业应当提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，并分别对声明或证明文件的真实性负责。</p>				
1.2	总体服务方案 (60分)	服务内容及服务方案	15分	根据各供应商提供的服务内容及服务方案给分，内容全面，方案合理、工作范围与目标明确，酌情评分
		事故赔偿承诺及措施	10分	比较各供应商针对安排的工作人员事故赔偿承诺及措施，酌情评分
		员工培训计划及方案	10分	比较各供应商针对员工培训计划及方案，酌情评分
		工资及福利发放	5分	比较各供应商对员工工资及福利发放的时间及承诺给分。每月定期足额发放，不拖欠、不无故扣除的，酌情评分
		纠纷处理方案及措施	5分	比较各供应商针对劳务纠纷处理方案及措施，酌情评分
		岗位调整及退回方案及承诺	5分	比较各供应商针对安排的工作人员的岗位调整及退回方案及承诺，酌情评分
		管理制度	10分	比较各供应商管理制度给分，制度完整、合理、针对性强、提供具体、可执行的奖惩制度，提供具体的保密制度的，酌情评分
1.3	商务部分 (30分)	合理化建议	7分	具有科学、合理、可行及具体措施的合理化建议的，酌情评分
		人员配备	7分	人员配备符合项目实际情况、人员搭配合

				理、数量满足项目需要、具有随时可调用的相关人员及相关设备配备，酌情评分
		安全管理体系	5分	安全管理体系健全、措施具体完善，酌情评分
		业绩	6分	近五年从事劳务服务或国内呼叫中心业务的业绩证明材料（附合同）
		标书编制	5分	竞争性磋商响应文件按竞争性磋商文件要求内容编制完整、制作规范、装订整齐，页码顺序号与内容一致，酌情评分

第五章 合同书（仅供参考）

（根据《政府采购法》和《合同法》。采购人和供应商之间的权利和义务，应当按照平等的原则以合同方式约定。此合同书仅作为签订正式合同时的参考，正式合同书应包括本参考格式之内容。）

合同书

项目名称：

合同编号：

签订日期：

签订合同地点：

本合同由（以下简称“采购人”）与（以下简称“供应商”）签订。

供应商以总金额万元人民币（用大写数字书写）向采购人提供如下服务：

经双方协商，同意按下列条文执行：

1. 本合同采购人、供应商双方必须遵守国家颁布的《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》，并各自履行应负的全部责任和义务。

2. 采购人保证按合同条款规定的时间和方式付给供应商到期应付的费用，并承担应负的责任和义务。

3. 供应商保证全部按合同条款规定的内容和服务期向采购人提供人员保障服务，并承担应负的责任和义务。

4. 合同文件

下列文件为本合同不可分割的部分：

4.1 竞争性磋商文件(编号：)；

4.2 供应商成交的响应文件（副本）；

4.3 合同书；

4.4 合同条款；

4.5（采购代理机构名称）发出的成交通知书；

4.6 在商洽本合同时，双方澄清、确认并共同签字的补充文件、技术协议。

5. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容相一致。

6. 服务内容

本合同所提供的服务内容详见磋商文件的要求及供应商响应文件中的承诺。

7. 付款条件

本合同的付款条件在磋商文件的磋商书中有明确规定。

8. 合同金额

合同总金额见合同书，分项价格在供应商的最终报价表中有明确规定。

9. 交货时间和交货地点

本合同中货物的交货时间、交货地点在竞争性磋商文件中有明确规定。

10. 合同生效

本合同经采购人、供应商双方授权代表签字和加盖公章（或合同专用章）后生效。

如申请公证的，合同需经公证机构公证后生效。

11. 合同的份数

本合同正本一式 份，采购人执 份，供应商执 份；副本一式 份，
采购人执 份，供应商执 份。

采购人：

供应商：

单位名称（盖章）：

单位名称（盖章）：

单位地址：

单位地址：

法人（负责人）代表授权人(签字)：

法人（负责人）代表授权人(签字)：

联系人：

联系人：

电 话：

电 话：

传 真：

传 真：

邮政编码：

邮政编码：

开户银行：

开户银行：

帐 号：

帐 号：

税 号：

税 号：

第六章 磋商响应文件格式

竞争性磋商响应文件

项目编号：

项目名称：

供应商名称：（盖章）_____

供应商法人代表授权代表（签字）：_____

年 月

响应文件目录

(格式自拟)

附件一：报价函

报 价 函

采 购 人：

1. 我方已仔细研究了 _____（项目名称）磋商响应文件的全部内容（含补遗书第__号至__号），在了解项目详细情况后，愿意以人民币（大写）_____元（¥_____）的投标总报价，按合同约定实施和完成承包工程。

2. 我方承诺在投标有效期内不修改、不撤销响应文件。

3. 随同本函提交投标保证金一份，金额为人民币（大写）___元（¥___）。

4. 如我方中标：

（1）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与你方签订合同。

（2）我方承诺按照磋商文件规定向你方递交履约担保。

（3）我方承诺在合同约定的期限内完成并移交全部合同工程。

5. 在合同协议书正式签署生效之前，本报价函连同你方的成交通知书将构成我们双方之间共同遵守的文件，对双方具有约束力。

6. _____（其他补充说明）。

投 标 人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字）

或其委托代理人：_____（签字）

地址：_____

电话：_____

传真：_____

邮政编码：_____

_____年_____月_____日

注：开标时本函须单独密封提交一份。

附件二：报价一览表

采购人：
项目名称：
项目编号：

我公司承诺完全响应本项目的《竞争性磋商文件》的要求			
序号	报价项目	投标报价（元）	备注
1	项目费用		
2	各种税费		
3	其他费用		
总报价		(大写)人民币 元整 (¥ 元)	
单位名称（签章）： 法定代表人或法定代表人授权代表签字： 日 期： 年 月 日			

供应商：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字）

_____年_____月_____日

附件三：法定代表人身份证明或法定代表人授权书

1. 法定代表人身份证明

采购人：

供应商名称： _____

企业类型： _____

地址： _____

成立时间： _____ 年 _____ 月 _____ 日

姓名： (法定代表人亲笔签字) 性别： _____ 年龄： _____ 职务： _____

系 _____ (供应商名称)的法定代表人。

特此证明。

供应商： _____ (盖单位章)

_____ 年 _____ 月 _____ 日

注：

1. 法定代表人的签字必须是亲笔签名，不得使用印章、签名章或其他电子制版签名代替；
2. 法定代表人参会则提供《法定代表人身份证明》，不需提供《法定代表人授权书》，身份证原件备查。

2. 法定代表人授权书

兹授权_____同志为我公司参加贵单位组织的(项目名称)采购活动的代表人,全权代表我公司处理在该项目采购活动中的一切事宜,我对受托人的投标行为承担全部法律后果和法律责任。服务期限从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

代理人无权转换代理权。

授权单位(签章):

法定代表人(签字或盖章):

签发日期:_____年_____月_____日

附:服务人工作单位:

职务:

性别:

身份证号码:

粘贴法定代表人身份证(正反面复印件)

粘贴被授权人身份证(正反面复印件)

注:授权代表参会则提供《法定代表人授权书》,不需提供《法定代表人身份证明》,身份证原件备查。

附件四：供应商的资格声明

关于资格的声明函

采购人：

关于贵方____（项目名称/项目编号）____项目竞争性磋商，本签字人愿意参加磋商活动，并承诺提交的文件、资料和说明、证明材料是准确的、真实的。若发现有虚假资料、证明等，采购人有权取消我公司投标资格，我公司并承担相关责任和后果。

投标单位名称（公章）：

授权人签字：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

附件五：服务方案

供应商应按采购文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为报价人履约能力不足或响应不全处理。服务方案的内容应包括但不限于评审办法所列的总体服务方案内容，如对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、甲方的义务及配合条件）、针对本项目的组织实施方案、进度计划和保证项目完成的具体措施、项目整体验收计划、报价人认为必要的其它内容。

供应商名称（公章）： _____

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字： _____

日期： 年 月 日

附件六：资格审查资料

(一) 供应商基本情况表

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电 话		
	传 真			电子邮件		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号						
注册资金						
基本账户开户银行						
基本账户账号						
经营范围						
资产构成情况及投资参股的关联企业情况						
备注						

注：1. 此表后附供应商认为必要的相关证明材料及第二章竞争性磋商须知“13. 供应商资格证明文件”相关的复印件。

(二) 供应商企业组织机构框图

以框图方式表示

说明

(三) 拟任本项目主要人员情况表

姓 名		性 别		出生年月	
职 称		学 历		毕业时间	
毕业院校			所学专业		
专业工作年限			从事相关工 作年限		
拟在本项目中承担的职务					
主要工作经历及业绩：					

说明：1、本表应相应附有相关人员身份证、毕业证等复印件证明材料。

(四) 近三年财务状况表

项目或指标	单位	_____年	_____年	_____年
一、注册资金	万元			
二、净资产	万元			
三、总资产	万元			
四、固定资产	万元			
五、流动资产	万元			
六、流动负债	万元			
七、负债合计	万元			
八、营业收入	万元			
九、净利润	万元			
十、现金流量净额	万元			
十一、主要财务指标				
1. 净资产收益率	%			
2. 总资产报酬率	%			
3. 主营业务利润率	%			
4. 资产负债率	%			
5. 流动比率	%			
6. 速冻比率	%			

注：1. 本表后应附近三年经会计师事务所或审计机构审计的财务会计报表，包括资产负债表、现金流量表、利润表和财务情况说明的复印件。

2. 本表所列数据必须与本表各附件中的数据相一致。

(五) 近五年完成的类似项目情况表

项目名称	
项目所在地	
采购人名称	
采购人地址	
采购人电话	
合同价格	
服务时间	
服务内容	
备注	

注：1. 每张表格只填写一个项目，并标明序号。

2. 本表后须附合同的复印件。

3. 如近年来，供应商法人机构发生合法变更或重组或法人名称变更时，应提供相关部门的合法批件或其他相关证明材料来证明其所附业绩的继承性。

(六) 近年发生的诉讼及仲裁情况

类别	序号	发生时间	情况简介	证明材料索引
诉讼情况				
仲裁情况				

注：近年发生的诉讼和仲裁情况仅限于供应商败诉的，且与履行合同有关的案件，不包括调解结案以及未裁决的仲裁或未终审判决的诉讼。

(七) 投标文件递交截止时间后仍在处罚期内的不良行为记录或处罚登记表

<p>注：</p> <ol style="list-style-type: none">1、若有不良行为记录、行政处罚等情况，且在处罚期内。相关材料复印件附在本表后。2、若没有不良行为记录、行政处罚等情况，填“无”。3、各投标企业在投标文件中应提供是否受到过不良行为记录、行政处罚等情况。凡未提供相关情况说明或承诺，被发现存在此类情况，或被举报且证明属实者，一律按废标或取消中标资格等方式进行处理。

附件七：技术响应、偏离情况说明表

项目编号（包号）：

项目名称：

磋商文件要求	响应文件响应情况	偏离说明	标注详细页码
自评结论			

说明：

1. 备注栏中应提供相关内容在响应文件中的页码。
2. 应对照磋商文件的要求，逐条说明所提供服务的对磋商文件的服务要求做出了实质性的响应，并说明响应情况。特别对有具体数量要求的指标，供应商必须提供具体数值。

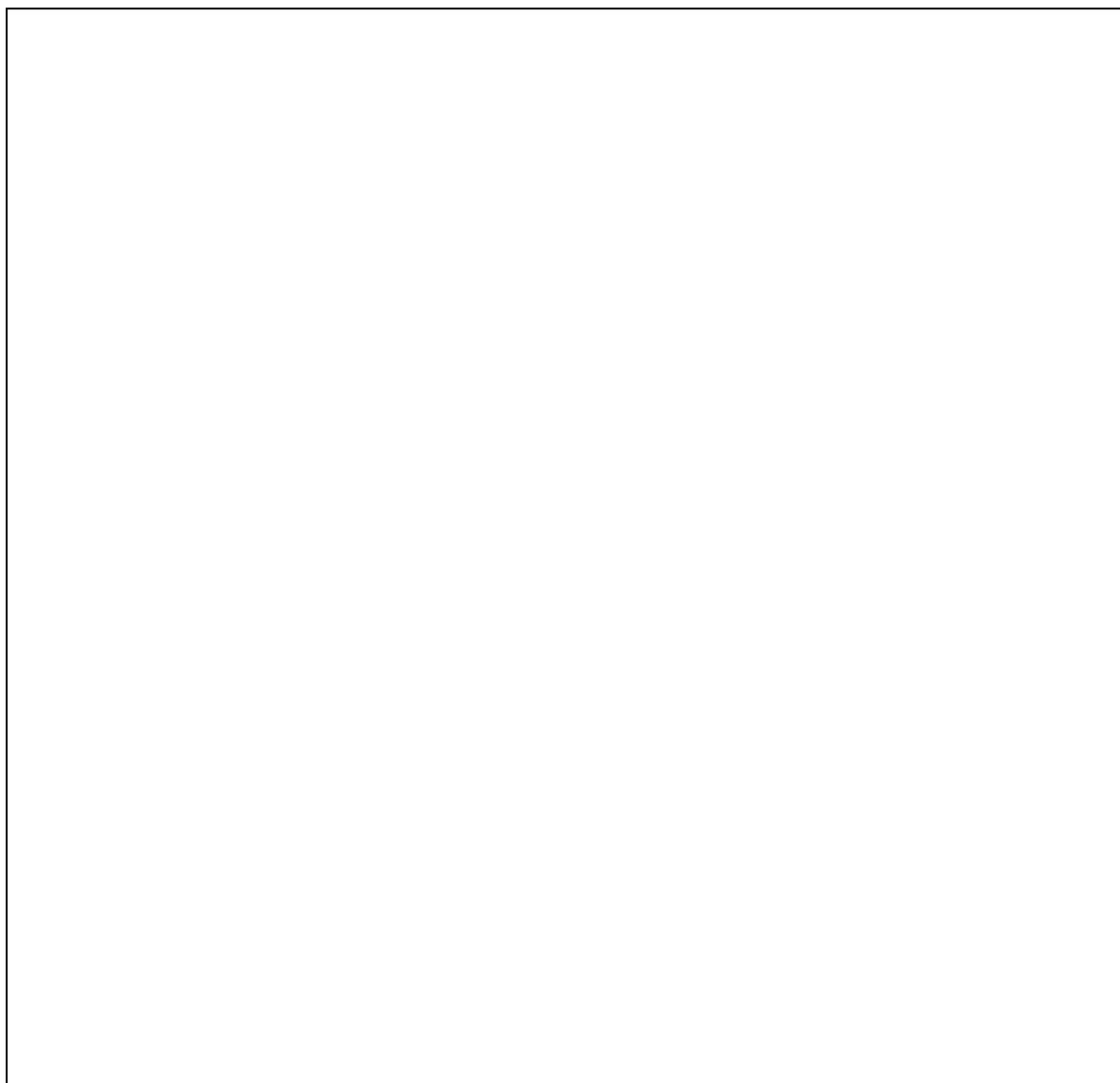
供应商名称（公章）：

法人或授权代表（签字）：

时间：

详细描述

采购内容及要求的详细描述



供应商名称（公章）：

法人或授权代表（签字）：

时间：

附件八：其他材料

- 1、磋商文件要求提供的其他材料。
- 2、供应商根据自身情况须提交的其他资料。

格式-附件 1:

不拖欠劳动者工资承诺书

我公司在参与_____项目自供应商自投标文件递交截止时，未出现因非法拖欠劳动者工资而受到行政处理处罚且在行政处理处罚期限内的或因拖欠劳动者工资经人民法院判决且未执行完毕的或未自觉履行完毕的情形。

在本项目的投标活动中，假如我公司中标，将严格执行恩施州人社发【2016】23 号及此意见的补充通知（恩施州人社发【2017】35 号）文件的所有规定。

承诺单位：-----（盖章）

法定代表人：-----（签字）

年 月 日

格式-附件 2:

承诺函（书）

湖北省公共资源招标投标事前信用承诺书

（投标单位范本）

为营造我省公开、公平、公正、诚实守信的公共资源交易环境，树立诚信守法的遴选申请人形象，本人代表本单位作出以下承诺：

（一）本单位对所提交的企（事）业单位基本信息、企（事）业负责人、项目负责人、技术负责人、从业资质和资格、业绩、财务状况、信誉等所有资料，均合法、真实、准确、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性负责；

（二）严格依照国家和湖北省关于招标投标的法律、法规、规章、规范性文件，参加公共资源招标投标活动；积极履行社会责任，促进廉政建设；

（三）严格遵守即时信息公示规定，及时维护和更新公共资源交易中心电子交易网网员库中信息；

（四）自我约束、自我管理，守合同、重信用，不参与围标串标、弄虚作假、骗取中标、干扰评标、违约毁约等行为，自觉维护公共资源招标投标的良好秩序；

（五）自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督；

（六）本单位自愿接受招标投标综合监督管理机构和有关行政监督部门的依法检查。如发生违法违规或不良行为，自愿接受招标投标综合监督管理机构和有关行政监督部门依法给予的行政处罚（处理），并依法承担赔偿责任和刑事责任；

（七）本人已认真阅读了上述承诺，并向本单位员工作了宣传教育。

法定代表人签名

企业名称（盖章）：

年 月 日

格式-附件 3:

无行贿犯罪记录承诺书

_____（采购人名称）：

我方参加了_____（项目名称）投标，我方郑重承诺：

我方自磋商响应文件递交截止时间止前 3 年，我公司_____（统一信用代码：_____）、法定代表人_____（身份证号：_____）、项目负责人_____（身份证号码：_____）未出现行贿犯罪记录。

供应商：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字）

_____年____月____日

格式-附件 4：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。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（详见《中小企业划型标准》），本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加（采购人）的_____项目（项目编号：_____）采购活动由本企业承担工程（或提供服务）。

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。

企业名称（公章）： _____

日 期： _____

格式-附件 5：中小企业划型标准

序号	行业	大型企业			中型企业			小型企业			微型企业		
		营业收入(万元)	从业人员(人)	总资产(万元)	营业收入(万元)	从业人员(人)	总资产(万元)	营业收入(万元)	从业人员(人)	总资产(万元)	营业收入(万元)	从业人员(人)	总资产(万元)
1	农、林、牧、渔业	≥20000			≥500			≥50			<50		
2	工业	≥40000	≥1000		≥2000	≥300		≥300	≥20		<300	<20	
3	建筑业	≥80000		≥80000	≥5000		≥5000	≥300		≥300	<300		<300
4	批发业	≥40000	≥200		≥5000	≥20		≥1000	≥10		<1000	<5	
5	零售业	≥20000	≥300		≥500	≥50		≥100	≥10		<100	<10	
6	交通运输业	≥30000	≥1000		≥3000	≥300		≥200	≥20		<200	<20	
7	仓储业	≥30000	≥200		≥1000	≥100		≥100	≥20		<100	<20	
8	邮政业	≥30000	≥1000		≥2000	≥300		≥100	≥20		<100	<20	
9	住宿业	≥10000	≥300		≥2000	≥100		≥100	≥10		<100	<10	
10	餐饮业	≥10000	≥300		≥2000	≥100		≥100	≥10		<100	<10	
11	信息传输业	≥100000	≥2000		≥1000	≥100		≥100	≥10		<100	<10	
12	软件和信息技术服务业	≥10000	≥300		≥1000	≥100		≥50	≥10		<50	<10	
13	房地产开发经验	≥200000		或, ≥10000	≥1000		且, ≥5000	≥100		且, ≥2000	<100		或, <2000
14	物业管理	≥5000	≥1000		≥1000	≥300		≥500	≥100		<500	<100	
15	租赁和商务服务业		≥300	或, ≥120000		≥100	且, ≥8000		≥10	且, ≥100		<10	或, <100
16	其他未列明行业		≥300			≥100			≥10			<10	

格式-附件 6：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（详见“残疾人福利性单位应当满足的条件”）。

本单位授权（供应商）参加（采购人）的_____项目（项目编号：_____）采购活动。

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。

企业名称（公章）：_____

日 期：_____

格式-附件 7：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位的标准

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的
证明文件（如有）