

济源市行政服务中心济源市数字化城市管理
信息采集与坐席服务外包项目

竞争性磋商文件



采 购 人：济源市行政服务中心

采购代理机构：河南永正项目管理有限公司

二〇二三年十月

目 录

第一部分	竞争性磋商公告.....	1
第二部分	供应商须知.....	6
第三部分	政府采购政策要求.....	15
第四部分	磋商办法.....	17
第五部分	评审标准.....	31
第六部分	磋商项目采购需求及其他要求.....	38
第七部分	合同主要条款.....	48
第八部分	响应文件格式.....	54

第一部分

竞争性磋商公告

济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目竞争性磋商公告

项目概况

济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目的潜在供应商应在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）获取采购文件，并于2023年10月24日09:00（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1、采购计划编号：济源采购-2023-546

入场交易编号：JGZJ-采购-2023305

2、采购项目名称：济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目

3、采购方式：竞争性磋商

4、预算金额：740500元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	/	济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目	740500	740500

5、采购需求：

5.1 济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包，提供“数字城管”信息采集与坐席员外包服务，并提供相应的管理、学习培训服务。

5.2 信息采集外包服务是在“数字城管”覆盖区域内，对城市事件动态问题及部件完成、变更信息的限时采集；对热线投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核实；对发现问题结案前进行核查；对责任网格内力所能及的市容环境脏乱问题做到及时处理，以及处理“数字城管”平台其他指定任务。

5.3 坐席员外包服务是对信息采集员上报的案卷进行预立案筛选、立案、派遣；对公众举报电话呼叫受理登记；核查任务发放、处置效果核查。

6、合同履行期限（服务期限）：6个月

7、本项目是否接受联合体投报：否。

8、是否接受进口产品：否。

二、申请人资格要求

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：无。

3、本项目的特定资格要求：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，不得同时参加本项目采购活动。

三、获取采购文件

1、获取时间：2023年10月11日至2023年10月23日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59。

2、获取地点：全国公共资源交易平台（河南省·济源市）。

3、获取方式：本项目只接受网上获取，不接受其他获取方式。

凡有意参加的供应商须登录在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）交易主体账号进行获取。如果是初次参加采购活动的，需先在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）点击交易主体登录界面按要求说明进行注册。在注册时请仔细参考操作手册，根据要求对内容进行填报并上传。所填信息必须真实、完整、有效。否则《会员注册审核》不予通过，由此造成的后果由潜在供应商自行承担。

4、售价：0元。

四、响应文件提交

1、截止时间：2023年10月24日09:00；

2、地点：济源市电子招投标交易平台。

五、响应文件开启

1、开启时间：同响应文件提交截止时间；

2、地点：济源市公共资源交易中心四楼第三开标室。

六、发布公告的媒介及公告期限

本公告同时在中国政府采购网、河南省政府采购网、全国公共资源交易平台（河南省·济源市）和河南永正项目管理有限公司网发布。公告期限为3个工作日，2023年10月10日至2023年10月13日。

七、其他补充事宜

1、本项目采购文件中的申请人等同于供应商（潜在供应商）。

2、本项目执行的政府采购政策：财库〔2020〕46号文件、财库〔2014〕68号文件、财库〔2017〕141号文件及其他相关政府采购政策功能。

3、响应文件递交方式：

3.1 本项目采用“远程不见面”交易模式，供应商可自行选择采用电子营业执照或CA数字证书或标证通方式递交投标文件参与采购活动。

3.2 相关软件下载及操作手册

3.2.1 电子标操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省·济源市）网站→下载中心→招标代理投标单位操作手册→交易乙方（投标单位）操作手册。

3.2.2 投标文件制作工具请到全国公共资源交易平台（河南省·济源市）网站→下载中心→电子标相关软件下载。

3.2.3 标证通及 CA 数字证书办理方式及价格详见：<http://www.jyggjy.cn/zytz/20230601/e84f0824-4cc1-4f7c-b2f3-1b247f8e3142.html>。

3.2.4 电子营业执照办理流程及操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省·济源市）网站→下载中心→下载《电子营业执照—电子投标支撑服务相关功能使用手册》。

3.3 提醒：为防止网络拥堵等不可控因素影响响应（投标）文件的上传，各供应商尽量提前一至两天上传投标文件。

4、开标程序

本项目采用远程不见面交易的模式，开标当日，供应商无需到开标现场参加开标会议，供应商应当在响应截止时间前，登录到济源市电子招投标交易平台，点击【不见面开标大厅】按钮进入，在线准时参加开标活动并进行响应文件解密等。因供应商原因未能解密、解密失败或解密超时的将被拒绝。请参照济源市公共资源交易中心首页-下载中心-招标代理投标单位操作手册-《交易乙方（投标单位）操作手册》；除电子投标文件外，投标时不再接受非必要的纸质文件、资料等。

5、变更

本项目如有变更，将在中国政府采购网、河南省政府采购网、全国公共资源交易平台（河南省·济源市）和河南永正项目管理有限公司网相应栏目同时发布，不再另行通知，请供应商注意随时关注。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

采 购 人：济源市行政服务中心

地 址：济源市第二行政区一号楼 D 区五楼

联 系 人：许利波

联系方式：0391-6618060

2. 采购代理机构信息

名 称：河南永正项目管理有限公司

地 址：河南省济源市科教街 99 号(济源智汇城研发展示中心 B 座第 14 层)

联 系 人：卫宇飞

联系方式：0391-5593166 或 0391-6636766

3. 项目联系方式

联系人：卫宇飞

联系方式：0391-5593166 或 0391-6636766

发布人：河南永正项目管理有限公司

发布时间：2023年10月10日

第二部分

供 应 商 须 知

供 应 商 须 知 前 附 表

序号	内 容 规 定
1	<p>采 购 人：济源市行政服务中心</p> <p>联 系 人：许利波</p> <p>联系电话：0391-6618060</p>
2	<p>采购代理机构：河南永正项目管理有限公司</p> <p>联系人：卫宇飞</p> <p>电 话：0391-5593166/6636766</p> <p>E-mail：yzzbgszfcgb@163.com</p> <p>邮 编：459000</p>
3	<p>项目说明</p> <p>项目名称：济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目</p> <p>项目内容：详见“第六部分 磋商项目采购需求及其他要求”。</p> <p>合同履行期限（服务期限）：6个月。</p> <p>服务地点：采购人指定的同行政区域内的任何地点。</p>
4	<p>采购预算：740500元，磋商响应报价高于采购预算的响应文件，按无效响应处理。</p>
5	<p>资金来源：财政资金</p>
6	<p>采购方式：竞争性磋商</p>
7	<p>政府采购政策要求：详见“第三部分 政府采购政策要求”</p>
8	<p>申请人资格要求</p> <p>1、 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。</p> <p>2、 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。</p> <p>3、 本项目的特定资格要求：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，不得同时参加本项目采购活动。</p>
9	<p>供应商信用记录的查询及使用：</p>

	<p>1、信用记录的查询：采购人及采购代理机构将在政府采购合同履行前通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等信用信息平台渠道进行查询。</p> <p>2、信用记录的查询使用：</p> <p>2.1 采购人及采购代理机构郑重提醒、明确告知：拟参加本项目的供应商在提交首次响应文件截止时间前，应当通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、等信用信息平台渠道进行查询其信用记录，2020年10月01日以来，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不要参与本项目的磋商采购活动。</p> <p>2.2 在提交首次响应文件截止时间后，政府采购合同履行前，采购人及采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等信用信息平台渠道进行查询，并根据查询结果，2020年10月01日以来，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》相关规定的供应商，将取消其成交资格，已签订合同的，合同无效。</p> <p>3、工程招标投标领域串通投标处理处罚信息共享和互认，2020年10月01日以来，工程领域招标投标行政主管部门对供应商串通投标的处理处罚结果，在本项目政府采购活动中可以直接采信。</p> <p>4、如供应商有上述情形已被撤销的，应在响应文件中提供相应撤销处罚的证明材料；否则，视为因存在上述情形被禁止参加政府采购活动。</p>
10	磋商有效期：首次响应文件提交截止之日起90日历天。
11	<p>获取采购文件</p> <p>1、获取时间：2023年10月11日至2023年10月23日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59。</p> <p>2、获取地点：全国公共资源交易平台（河南省·济源市）。</p> <p>3、获取方式：本项目只接受网上获取，不接受其他获取方式。</p> <p>凡有意参加的供应商须登录在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）交易主体账</p>

	<p>号进行获取。如果是初次参加采购活动的，需先在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）点击交易主体登录界面按要求说明进行注册。在注册时请仔细参考操作手册，根据要求对内容进行填报并上传。所填信息必须真实、完整、有效。否则《会员注册审核》不予通过，由此造成的后果由潜在供应商自行承担。</p> <p>4、售价：0 元。</p>
12	<p>变更:本项目如有变更，将在中国政府采购网、河南省政府采购网、全国公共资源交易平台（河南省·济源市）和河南永正项目管理有限公司网相应栏目同时发布，不再另行通知，请供应商注意随时关注。</p>
13	<p>磋商保证金：不再收取，但应提交磋商（保证金）承诺函，具体要求详见“第四部分第二章 6 项”。</p> <p>履约保证金：不再收取。</p>
14	<p>首次响应文件份数：</p> <p>1、加密的电子响应文件壹份（*jytf 格式，在济源市电子招投标交易平台指定位置上传）；</p> <p>2、非加密的电子响应文件壹份（*njytf 格式）。（该项要求内容由供应商自备即可，如开标需要但供应商不能提供导致响应失败的责任由供应商自行承担。）</p> <p>注：根据采购人项目实施需求，需要成交供应商提供纸质投标文件的，成交供应商应按采购人要求提供纸质响应文件，纸质响应文件应与其电子成交响应文件内容一致，否则应承担相应法律责任。</p>
15	<p>现场考察：采购人、采购代理机构不组织潜在供应商现场考察和召开磋商前答疑会，各潜在供应商可自行确定进行现场考察。</p>
16	<p>响应文件的制作</p> <p>1、本项目采用电子开评标。请各供应商（投标人）提前办理 CA 证书或电子营业执照，提前学习电子投标文件制作，投标文件制作工具请到全国公共资源交易平台（河南省·济源市）网站“公共服务→下载专区”栏目下载。</p> <p>2、供应商应按照本磋商文件中要求的响应文件格式的要求制作响应文件。如有漏项或磋商小组、采购人认为其响应文件有明显缺陷的，造成的后果由供应商自己承担。</p> <p>3、电子响应文件应使用 CA 数字证书认证并加密，具体详见中心网站《投标文件制作</p>

	<p>工具操作手册》。否则，被视为无效响应文件，其响应文件将被电子交易系统拒绝。</p> <p>4、电子响应文件中的图片等资料应清晰可辨，否则因无法辨认所导致的一切后果由供应商自行承担。</p> <p>5、响应文件制作、加密、解密必须使用同一把单位 CA，不按规定操作造成的后果由供应商自己承担。</p>
17	<p>响应文件提交截止时间、开启时间、地点：</p> <p>1. 提交响应文件截止时间：2023 年 10 月 24 日 09:00；</p> <p>2. 提交响应文件地点：济源市电子招投标交易平台。</p> <p>3. 开启时间：同提交响应文件截止时间；</p> <p>4. 开启地点：济源市公共资源交易中心四楼第三开标室。</p>
18	<p>响应文件的提交方式：</p> <p>1.1 本项目采用“远程不见面”交易模式，供应商可自行选择采用电子营业执照或 CA 数字证书或标证通方式递交投标文件参与采购活动。</p> <p>1.2 相关软件下载及操作手册</p> <p>1.2.1 电子标操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省.济源市）网站→下载中心→招标代理投标单位操作手册→交易乙方（投标单位）操作手册。</p> <p>1.2.2 投标文件制作工具请到全国公共资源交易平台（河南省.济源市）网站→下载中心→电子标相关软件下载。</p> <p>1.2.3 标证通及 CA 数字证书办理方式及价格详见： http://www.jyggjy.cn/zytz/20230601/e84f0824-4cc1-4f7c-b2f3-1b247f8e3142.html。</p> <p>1.2.4 电子营业执照办理流程及操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省.济源市）网站→下载中心→下载《电子营业执照—电子投标支撑服务相关功能使用手册》。</p> <p>1.3 技术支持联系方式如下：</p> <p>1.1 标证通及 CA 数字证书技术支持请联系：4009980000；</p> <p>1.2 电子营业执照技术支持联系：</p> <p>（1）电子营业执照下载和扫码认证请联系：17269580661；</p> <p>（2）印章制作和下载客服：17269580657；</p>

	<p>(3) 标书加密、标书解密和签章：15921122887。</p> <p>1.4 提醒：为防止网络拥堵等不可控因素影响响应文件的上传，各供应商尽量提前一至两天上传响应文件。</p>
19	<p>电子开标：</p> <p>本项目采用远程不见面交易的模式，开标当日，供应商（投标人）无需到开标现场参加开标会议，投标人应当在投标截止时间前，登录到济源市电子招投标交易平台，点击【不见面开标大厅】按钮进入，在线准时参加开标活动并进行投标文件解密等。因投标人原因未能解密、解密失败或解密超时的将被拒绝。请参照济源市公共资源交易中心首页-办事指南-下载中心-操作手册-《济源市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（投标人）》；除电子投标文件外，投标时不再接受非必要的纸质文件、资料等。</p>
20	磋商评定成交的标准：综合评分法（详见第五部分）
21	<p>供应商授权代表应根据财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》和竞争性磋商文件的要求分别以书面形式提交其行使相应代理权的“授权委托书”。（授权委托书格式内容详见第八部分第四项附件二-1、2、3）。</p>
22	<p>磋商小组的组建：由采购人代表和评审专家共 3 人组成，其中：采购人代表 1 人，评审专家 2 人。</p> <p>磋商小组专家确定方式：从政府采购评审专家库中随机抽取。</p>
23	<p>结果公告：竞争性磋商结果将在中国政府采购网、河南省政府采购网、全国公共资源交易平台（河南省·济源市）和河南永正项目管理有限公司网同时公告。</p>
24	<p>相关文件的送达</p> <p>1、在磋商活动中相关文件如需送达，采购代理机构直接送达的，受送达人相关人员应当在送达回证上签字确认。</p> <p>2、如不能直接送达的，采购代理机构将相应送达文件及送达回证扫描后发送至受送达人提供的电子邮箱，其应将送达回证下载、打印、签字盖章，扫描后通过电子邮箱发送至：yzzbgszfcgb@163.com，并将该送达回执邮寄至：河南省济源市科教街 99 号（济源智汇城研发展示中心 B 座第 14 层），河南永正项目管理有限公司 卫宇飞 收，邮编：459000，电话：0391-5593166。</p>

	3、不按上述要求提交送达回证的，视为受送达人已收到并知晓上述送达文件的内容，且应当承担由此造成的对其不利的法律后果。
25	提醒：供应商成交后可以持政府采购合同向融资机构申请贷款，详见附件“河南省政府采购合同融资政策告知函”。

第一章 总则

1、适用范围

1.1 **适用范围** 本磋商文件仅适用于本次磋商采购所叙述的有关服务。

1.2 **采购方式** 竞争性磋商。

2、定义及解释

2.1 **服务**：系指供应商按磋商文件规定而为济源市行政服务中心提供的本项目采购范围内的所有服务。

2.2 **采购人**：济源市行政服务中心

2.3 **采购代理机构**：河南永正项目管理有限公司。

2.4 **供应商**：是指响应磋商、参加磋商竞争的法人、其他组织或自然人。

2.5 **日期**：指公历日。

2.6 磋商文件中所规定的“书面形式”，是指任何手写、打印、印刷等的纸质文件，合同书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。

3、保 证

供应商应保证在磋商响应文件中所提交的资料和数据等内容是真实的，否则应当承担相应的法律责任。

4、磋商风险及费用

4.1 无论磋商的过程和结果如何，供应商应当自行承担其参加本项目磋商活动的全部风险及费用，采购人或采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

4.2 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，不承担其它损失及费用。

4.3 **采购代理服务费的收取方式**：由成交供应商以银行转账、汇款或者现金交纳方式交纳，交纳后采购人或采购代理机构向成交供应商发出成交通知书。

4.4 采购代理服务费的收取标准：采购代理机构按照《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002号）的规定的采购收费标准向成交供应商收取本项目采购代理服务费13000元。

4.5 采购代理服务费交纳账户：

户 名：河南永正项目管理有限公司

账 号：411801010100001101

开户行名称：中原银行股份有限公司济源分行

5、在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

5.1 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

5.2 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

5.3 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；

5.4 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；

5.5 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。

第二章 磋商活动的构成

- 6、编制磋商文件
- 7、磋商文件的获取
- 8、磋商文件的质疑、澄清或修改
- 9、响应文件的编制
- 10、磋商（保证金）承诺函
- 11、磋商有效期
- 12、首次响应文件的提交
- 13、磋商
 - 13.1 开启首次响应文件
 - 13.2 对首次响应文件进行审查
 - 13.3 与供应商分别进行磋商
 - 13.4 供应商重新提交响应文件
 - 13.5 磋商评审
 - 13.6 推荐成交候选供应商
 - 13.7 确定成交结果并公告
 - 13.8 签订采购合同
 - 13.9 其他事项

第三部分

政府采购政策要求

第三部分 政府采购政策要求

执行国家采购政策，包括：

1. 财库〔2020〕46号文件（财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知）；
2. 财库〔2014〕68号文件（财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知）；
3. 财库〔2017〕141号文件（关于促进残疾人就业政府采购政策的通知）
4. 其他政府采购政策功能规定。

第四部分

磋商办法

第四部分 磋商办法

第一章 磋商文件编制与发售

1、总则

1.1 本磋商文件所称竞争性磋商采购方式，是指采购人、采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

1.2 本磋商办法是指供应商领取磋商文件并按磋商文件要求编制提交首次响应文件，磋商小组按《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》和磋商文件要求在明确采购需求后，对供应商重新提交的响应文件采用综合评分法进行评审的方法。

2、邀请供应商方式

采购人、采购代理机构通过发布公告的方式邀请不少于 3 家符合相应资格条件的供应商参与本项目竞争性磋商采购活动。

3、磋商文件的编制

3.1 本次磋商文件是为规范本项目竞争性磋商活动，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》等的相关规定，并结合本采购项目的特点和采购人的实际需求经采购人书面同意而制定。

3.2 磋商文件的构成

磋商文件由下述部分组成：

- (1) 竞争性磋商公告
- (2) 供应商须知
- (3) 政府采购政策要求
- (4) 磋商办法
- (5) 评审标准
- (6) 采购需求及相关要求
- (7) 合同条款
- (8) 响应文件格式

4. 澄清或修改

4.1 澄清或修改磋商文件

4.1.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

4.1.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少3个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足3个工作日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

第二章 首次响应文件的编制与提交

5、响应文件的编制

5.1 响应文件语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关磋商的所有往来函电均应使用简体中文。供应商提供的支持文件和印刷的文献可以用外国语言，但相应内容应当附有简体中文翻译内容，在解释时以简体中文翻译本为准。

5.2 计量

除磋商文件另有规定外，在响应文件中以及所有供应商与采购人、采购代理机构往来文件中的所有计量单位和规格说明都应当使用国家法定计量单位；如没有国家法定计量单位的，可以使用行业、习惯或通用的计量单位。

5.3 响应文件的真实性

供应商应当对其提交的磋商响应文件的真实性、合法性承担法律责任。

5.4 响应文件构成

5.4.1 供应商应按照磋商文件的要求编制响应文件，并说明所提供服务标准及价格。

5.4.2 供应商编写的响应文件应包括下列部分：

- (1) 磋商响应承诺函
- (2) 磋商报价表
- (3) 服务报价明细表
- (4) 资格、资信证明文件
- (5) 供应商承诺函

- (6) 磋商（保证金）承诺函
- (7) 服务方案
- (8) 工程领域投标承诺
- (9) 拟派本项目专业人员
- (10) 其他

5.4.3 供应商应将响应文件装订成册，并编制响应文件目录。

5.4.4 供应商应按照磋商响应承诺函的格式完整地填写磋商文件中的响应承诺函，详见“第八部分 响应文件格式—响应承诺函格式”。

5.4.4.1 供应商应在响应文件中的磋商响应报价表上填写本次磋商拟提供的服务的价格（包括完成本项目采购的服务及其相关的管理费、员工基本工资、岗位津贴、劳保福利、社会保险缴纳费、培训费、设备购置及维修费、消耗物资费、保险（意外保险）以及服务过程中一切可能发生的成本税金等所产生的费用及一切与之相关的所有费用。）。

5.4.4.2 本次磋商供应商应当进行二次报价，最后一次报价为最终报价。

5.4.4.3 供应商必须对本次磋商拟提供的全部服务进行报价，只就其中部分服务进行报价的，按无效响应处理。

5.4.4.4 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

为实现物有所值的采购目标，保证本项目服务质量、能诚信履约，根据政府采购法及其相关规定，按照《国务院办公厅关于西安地铁“问题电缆”事件调查处理情况及其教训的通报》国办发〔2017〕56号的要求，兼顾履约风险的有机统一和项目生命周期总支付成本最低，如采购人认为供应商报价、服务质量可能不满足采购需求的，磋商小组应当要求该供应商在规定的时间内提供成本构成等书面说明，并提交相关证明材料予以证实；否则，按无效响应处理。

5.4.4.5 磋商报价应以人民币为货币单位进行报价。

6、磋商保证金

磋商保证金：不再收取，但应提交磋商（保证金）承诺函，具体要求详见第八部分响应文件格式中磋商（保证金）承诺函，供应商没有提交磋商（保证金）承诺函或

改变磋商（保证金）承诺函事项、内容的均按无效响应处理。

6.1 如供应商有下列情况之一，采购人有权取消其成交资格，并根据其提交磋商（保证金）承诺函追究其相应责任：

- 1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- 2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- 3) 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；
- 4) 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；
- 5) 磋商文件规定的其他情形。

6.2 首次响应文件提交时间截止后供应商撤回响应文件的，应根据其提交磋商（保证金）承诺函追究其相应责任。

6.3 磋商（保证金）承诺函是为了保护采购人免遭因供应商的行为而蒙受的损失，采购人在因供应商的行为受到损害时，可根据第 6.1、6.2 条的规定，追究供应商相应责任。

7、响应文件属下列情况之一的，应当在资格性、符合性检查时按照不响应磋商文件实质性要求处理：

- （一）未按照磋商文件要求提交磋商（保证金）承诺函的；
- （二）未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；
- （三）不具备磋商文件中规定资格要求的；
- （四）供应商的报价超过采购预算的；
- （五）不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的。

8、有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其响应无效

- 8.1 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- 8.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 8.3 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 8.4 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；
- 8.5 不同供应商的响应文件相互混装。

8.6 不同供应商的电子响应文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

- 8.7 不同供应商的响应文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
- 8.8 不同供应商的响应文件由同一电子设备打印、复印；

8.9 不同供应商的响应文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

8.10 不同供应商的响应文件的内容存在两处以上细节错误一致；

8.11 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

8.12 不同供应商响应文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

8.13 其它涉嫌串通的情形。

9、磋商有效期

9.1 从首次响应文件提交截止时间之日起 90 日历天。

9.2 在特殊情况下，采购人或采购代理机构可征求供应商同意延长磋商有效期，这种要求和答复均应以书面形式提交。如双方当事人未采用书面形式但各方有明确表示和接收对方要求并履行相应义务的，视为双方同意延长磋商有效期。

9.3 同意延长磋商有效期的供应商磋商（保证金）承诺函的有效期也应相应延长，且不需要也不允许修改其已递交的响应文件。

9.4 供应商可以拒绝采购人或采购代理机构延长磋商有效期的要求，其磋商（保证金）承诺函相应撤销。

9.5 供应商在响应文件中确定了磋商有效期的，在响应文件提交截止时间后不得撤销响应文件。供应商坚持撤销的，可根据本章第 6.1、6.2 条的规定，追究供应商相应责任，且不影响评审活动和后续采购活动的进行。

10、响应文件的编制要求

10.1 响应文件份数：

10.1.1 加密的电子响应文件壹份（*jytf 格式，在济源市电子招投标交易平台指定位置上传）；

10.1.2 非加密的电子响应文件壹份（*njytf 格式）。（该项要求内容由供应商自备即可，如开标需要但供应商不能提供导致响应失败的责任由供应商自行承担。）

10.2 本项目采用电子开评标。请各供应商（投标人）提前办理 CA 证书，提前学习电子投标文件制作，投标文件制作工具请到全国公共资源交易平台（河南省·济源市）网站“公共服务→下载专区”栏目下载。

10.3 供应商应按照本磋商文件中要求的响应文件格式的要求制作响应文件。如有漏项或磋商小组、采购人认为其响应文件有明显缺陷的，造成的后果由供应商自己承担。

10.4 电子响应文件应使用 CA 数字证书认证并加密，具体详见中心网站《投标文件制作

工具操作手册》。否则，被视为无效响应文件，其响应文件将被电子交易系统拒绝。

10.5 电子响应文件中的图片等资料应清晰可辨，否则因无法辨认所导致的一切后果由供应商自行承担。

10.6 响应文件制作、加密、解密必须使用同一把单位CA，不按规定操作造成的后果由供应商自己承担。

10.7 供应商法定代表人、授权代表应按磋商文件所附的响应文件的格式签字盖章。

注：根据采购人项目实施需求，需要成交供应商提供纸质响应文件的，成交供应商应按采购人要求提供纸质响应文件，纸质响应文件应与其电子成交响应文件内容一致，否则应承担相应法律责任。

11、响应文件的提交

1、加密的电子响应文件壹份（*jytf 格式，在济源市电子招投标交易平台指定位置上传）；

2、非加密的电子响应文件壹份（*njytf 格式）。（该项要求内容由供应商自备即可，如开标需要但供应商不能提供导致响应失败的责任由供应商自行承担。）

本项目采用“远程不见面”交易模式，供应商可自行选择采用电子营业执照或 CA 数字证书或标证通方式递交投标文件参与采购活动。

相关软件下载及操作手册

电子标操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省.济源市）网站→下载中心→招标代理投标单位操作手册→交易乙方（投标单位）操作手册。

投标文件制作工具请到全国公共资源交易平台（河南省.济源市）网站→下载中心→电子标相关软件下载。

标政通及 CA 数字证书办理方式及价格详见：

<http://www.jyggjy.cn/zytz/20230601/e84f0824-4cc1-4f7c-b2f3-1b247f8e3142.html>。

电子营业执照办理流程及操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省.济源市）网站→下载中心→下载《电子营业执照—电子投标支撑服务相关功能使用手册》。

技术支持联系方式如下：

标政通及 CA 数字证书技术支持请联系：4009980000；

电子营业执照技术支持联系：

（1）电子营业执照下载和扫码认证请联系：17269580661；

（2）印章制作和下载客服：17269580657；

（3）标书加密、标书解密和签章：15921122887。

提醒：为防止网络拥堵等不可控因素影响响应（投标）文件的上传，各供应商尽量提前一至两天上传投标文件。

第三章 磋商评审程序

12、首次响应文件的开启

12.1 采购人将按磋商文件规定的时间组织在线公开开标。

12.2 本项目采用“远程不见面”开标方式。供应商无需到济源市公共资源交易中心现场参加开标会议；“远程不见面”开标方式的操作规程及要求详见《全国公共资源交易平台（河南省·济源市）》发布的《济源市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（投标人）》文件及其他相关通知公告。供应商应严格按照相关操作规程及要求参加远程开标会议，否则后果自负。远程开标时，供应商必须使用本单位制作本项目响应文件所用的 CA 数字证书对加密响应文件进行解密。

12.3 开标当天，供应商应在线准时参加开标活动并进行响应文件解密、答疑澄清等工作。远程开标期间，供应商须在规定时间内完成其响应文件的解密工作；**若因供应商自身原因导致其响应文件未在规定时间内解密成功的，其响应文件按无效投标处理，不再对其响应文件进行开标。**

12.5 开标异议

供应商如有异议，须按系统要求在规定时间内通过系统提出，否则视为该供应商认可开标过程及开标记录，不得事后提出任何异议。

13、磋商小组的组成与要求

13.1 磋商小组是指根据《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》等相关规定组建的专门负责本项目磋商评审工作的临时机构。

13.2 磋商小组构成：由采购人代表和评审专家共 3 人组成，其中：采购人代表 1 人，评审专家 2 人。

13.3 评审专家应当从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项规定情形，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强，评审专家中包含 1 名法律专家。

13.4 采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。

13.5 磋商小组应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。

13.6 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、价格及服务等其他信息。

13.7 磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，磋商小组应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。

13.8 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

14、对首次响应文件的审查

14.1 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

14.2 在对首次响应文件进行详细评估之前，磋商小组依据政府采购法及其相关规定和磋商文件的规定，对供应商提供响应文件中的资格证明文件、磋商（保证金）承诺函等进行审查，审查其是否有能力和条件有效地履行合同义务。如未达到竞争性磋商文件规定的能力和条件，其响应文件按无效响应处理。

14.3 磋商小组依据磋商文件的规定，对供应商提供响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查。

14.4 评审时，若最后磋商报价表的大写金额和小写金额不一致的，应当以大写金额为准；若首次磋商报价总价金额与按单价汇总金额不一致的，应当以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应当以总价为准，并修改单价；对不同文字文本磋商响应文件的解释发生异议的，应当以中文文本为准。若供应商拒绝接受以上确定原则的，按无效响应处理。

14.5 磋商小组可以要求供应商对其提交的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。

14.6 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。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。

14.7 对供应商磋商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前后不一致时，评审、履行合同时均以对其不利的表述内容为准。

14.8 经审查未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理的，磋商小组应当告知

该供应商。

14.9 对供应商的响应文件作出有利判断响应性的，应仅基于响应文件本身而不靠外部证据；否则对供应商响应文件作出不利响应性的，可以基于响应文件以外的外部证据。

14.10 供应商享受政府采购政策功能的应按磋商文件要求提交相关证明材料；否则，不得享受政府采购政策功能规定的相关优惠政策。

14.11 磋商小组确定为非实质性响应的供应商，供应商不得通过修正或撤回不符之处而使其响应成为实质性响应。

15、与供应商分别进行磋商

15.1 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。

15.2 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。

15.3 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。

16、供应商重新提交响应文件

16.1 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。

16.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最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。如出现下述

16.3 规定情形，重新提交设计方案或解决方案和最后报价的供应商可以为 2 家。

16.3 本次采购项目属性为服务，根据《关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124 号）“……采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目，在采购过程中符合要求的供应商只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续……”的规定，如本项目符合竞争要求的供应商只有 2 家，本采购活动可以进行。

16.4 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

16.5 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。

最后报价在济源市公共资源交易中心系统上完成，时间设置为 30 分钟，供应商的最后报价未按照磋商小组要求在济源市公共资源交易中心系统上传的，自行承担对其不利的法律后果。

17、评审过程中涉及澄清、说明或者更正，磋商等事项的按以下要求进行：

评审过程中，供应商应保持通讯工具畅通，磋商小组要求供应商作出澄清、说明或者更正，磋商等事项的，评审现场会将相应澄清、说明或者更正，磋商等事项要求通过电子邮件发送至相应供应商邮箱，并电话联系供应商授权代表，供应商应按要求作出答复，并由法定代表人或其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）后扫描发送传至本项目指定邮箱（gwkjxm2022@163.com）。如因无法联系供应商造成其无法对相应内容进行答复的，后果由供应商自负。澄清、说明或者更正，磋商等事项要求供应商在 30 分钟内完成，如无法完成的，由供应商承担对其不利的后果。

第四章 磋商评审方法

18、评审方法

18.1 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

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

18.3 综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应。磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

18.4 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。

18.5 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价经价格折扣调整后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：

最后磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商评审价）×15%×100

a、磋商小组根据政府采购法及其相关规定，对有效响应、符合价格折扣条件的供应商，按照价格调整因素及比例进行最后报价调整，以调整后的价格作为供应商的最后磋商评审价。

最后磋商评审价=供应商最后报价×(1-价格折扣幅度)

b、供应商投报服务均出自小型或微型企业(监狱企业视同小型微型企业)的,给予最后报价 12%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。

18.6 项目评审过程中,不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

18.7 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外,采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

18.8 采购人、采购代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的,应当重新开展采购活动,并同时书面报告本级财政部门。

19、推荐成交候选供应商

19.1 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,如出现上述第 16.3 规定情形的,可以推荐 2 名成交候选供应商。

19.2 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、最后报价均相同的,按照服务指标优劣顺序推荐。

19.3 采购人或者采购代理机构不得通过对供应商进行考察等方式改变评审结果。

第五章 成交结果公告与采购合同签订

20、确定成交结果并公告

20.1 根据采购人的授权,磋商小组将评审报告中推荐排名第一的成交候选供应商确定为本项目成交供应商。

20.2 采购代理机构应当在成交供应商确定后 1 个工作日内,在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告成交结果,同时向成交供应商发出成交通知书,并将磋商文件随成交结果同时公告,公告期限为 1 个工作日。

20.3 成交供应商应在接到领取《成交通知书》的通知后 1 个工作日内到政府采购代理机构领取《成交通知书》,逾期不领取的视为该供应商放弃成交项目,根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第 31 条规定处理,并根据供应商提交磋商(保证金)承诺函追究其相应责任。

20.4 采购人及采购代理机构无义务向未成交供应商解释未成交原因和退还响应文件。

21. 供应商信用记录的查询使用:

若在成交结果公告后,政府采购合同履行前成交供应商有列入失信被执行人、重大税

收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》相关规定的，采购人、采购代理机构将报财政主管部门批准后，取消成交供应商的成交资格，该供应商还应当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，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

工程招标投标领域串通投标处理处罚信息共享和互认，2020年10月01日以来，工程领域招标投标行政主管部门对供应商串通投标的处理处罚结果，在本项目政府采购活动中可以直接采信。

22、签订采购合同

22.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起1个工作日内，根据磋商文件和成交供应商的响应文件等订立书面合同。成交供应商无正当理由拒签合同的，采购人取消其成交资格，**并根据其提交磋商（保证金）承诺函追究其相应责任。**

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

23、其他事项

23.1 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，**采购人根据其提交磋商（保证金）承诺函追究其相应责任。**

23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

23.3 发出成交通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，给成交供应商造成损失的，还应当赔偿损失。

23.4 合同公告

采购人应当自政府采购合同签订之日起1个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

23.5 质疑的提出及答复

23.5.1 采购文件的质疑及答复

23.5.1.1 潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑的，应当以书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出。

采购代理机构应当在收到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供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

23.5.1.2 对采购文件提出的质疑，采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

该澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

23.5.2 采购过程、成交结果的质疑及答复

23.5.2.1 参与本项目采购活动相应采购程序环节的供应商，认为采购过程或成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出针对该采购程序环节的质疑。

23.5.2.2 采购人、采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，对采购过程、成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

23.5.3 提出质疑的供应商符合《政府采购质疑和投诉办法》财政部令第94号的相关规定（如对磋商文件提出质疑的，还须提供其在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）下载磋商文件成功的网页截图），方可提出质疑；否则，应承担对其不利的后果。

23.5.4 接收质疑函的方式：仅接收以书面纸质形式提出的质疑。

23.5.5 接收质疑函的信息：

接收人：河南永正项目管理有限公司

联系部门：公司政府采购部

联系人：卫宇飞

联系电话：0391-5593166 或 0391-6636766

通讯地址：河南省济源市科教街99号（济源智汇城研发展示中心B座第14层）

24. 本采购文件最终解释权归采购人。

第五部分 评审标准

评审方法：综合评分法

24.1 资格审查和符合性审查表

序号	评审因素	评审标准	是否符合	
1	资格评审标准	《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定 政府采购供应商信用承诺函		
	特定资格要求	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，不得同时参加本项目采购活动		
2	符合评审标准	响应文件签署、盖章	按照磋商文件规定要求签署、盖章	
		报 价	符合磋商文件规定	
		合同履行期限（服务期限）	符合磋商文件规定	
		磋商有效期	符合磋商文件规定	
		磋商（保证金）承诺函	符合磋商文件规定	
		授权委托书	法定代表人（负责人）身份证明书。法定代表人（负责人）身份证复印件、授权委托书及被委托人身份证（如有委托）	
		不存在联合体参加磋商活动	非联合体投标声明	
		其他	符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的	
审查结果（合格\不合格）				

未通过资格审查和符合性审查的，不得继续参加磋商活动。

24.2 评分标准（满分 100 分）

评分因素	评分内容	评分标准	分值
报价部分 (15分)	磋商报价	<p>综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价经价格折扣调整后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>最后磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商评审价）×15%×100</p> <p>a、磋商小组根据政府采购法及其相关规定，对有效响应、符合价格折扣条件的供应商，按照价格调整因素及比例进行最后报价调整，以调整后的价格作为供应商的最后磋商评审价。</p> <p>最后磋商评审价=供应商最后报价×（1-价格折扣幅度）</p> <p>b、供应商投报服务出自小型或微型企业（监狱企业视同小型微型企业）的，给予最后报价12%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>注：价格分计算保留小数点后二位。</p>	15分
技术部分 (75分)	(一)项目启动方案	<p>1. 项目启动实施进度表：</p> <p>a. 项目启动实施进度表完全符合项目启动要求，详细完善，周密合理，可行性较强，得6分；</p> <p>b. 项目启动实施进度表基本符合项目启动要求，较为简单，可行性一般，得3分；</p> <p>c. 项目启动实施进度表不满足项目启动要求，可行性较差，得0分；</p>	6分
		2. 项目启动措施、启动保障方案：	6分

评分因素	评分内容	评分标准	分值
		<p>a. 项目启动措施、启动保障方案针对性强，详细完善，周密合理，可行性较强，得6分；</p> <p>b. 项目启动措施、启动保障方案针对性一般，存在部分缺陷，可行性一般，得3分；</p> <p>c. 项目启动措施、启动保障方案没有针对性，可行性较差，得0分；</p>	
	(二)层级管理以及组织架构	<p>a. 层级管理体系健全，有详细层级管理图，完全符合本项目人员配置要求，对各岗位有明确的职责描述和分工，得6分；</p> <p>b. 层级管理体系有部分缺陷，层级管理图较为简单，基本符合本项目人员配置要求，对各岗位职责描述和分工较为简单，得3分；</p> <p>c. 层级管理体系不切合实际，层级管理图不合理，不符合本项目人员配置要求，没有对各岗位职责描述和分工，得1分；</p>	6分
	(三)内部管理制度和员工考核管理办法及执行制度	<p>1. 内部管理制度（包括行为规范、行政制度等）：</p> <p>a. 内部管理制度健全完善，周密合理，能够有针对性的约束本项目员工，得6分；</p> <p>b. 内部管理制度有部分缺陷，合理性一般，针对性一般，得3分；</p> <p>c. 内部管理制度有重大缺陷，合理性较差，针对性较差，得1分；</p>	6分
		<p>2. 岗位考核办法（包括信息采集员考核办法、管理人员考核办法，制定有效的奖惩激励机制等）：</p> <p>a. 岗位考核办法健全完善，周密合理，有针对性，得6分；</p> <p>b. 岗位考核办法有部分缺陷，合理性一般，</p>	6分

评分因素	评分内容	评分标准	分值
		针对性一般，得3分； c. 岗位考核办法有重大缺陷，合理性较差，针对性较差，得1分；	
		3. 考核办法执行制度： a. 考核办法执行制度健全完善，周密合理，有针对性，得5分； b. 考核办法执行制度有部分缺陷，合理性一般，针对性一般，得2分； c. 考核办法执行制度有重大缺陷，合理性较差，针对性较差，得1分；	5分
	(四)业务实施方案	1. 提供运行情况分析、数据趋势分析服务，每月提交数字城管工作运行报告以及数据收集、分析执行流程： a. 具有详细的分析报告示例，能够按照磋商文件要求定期提交各种分析报告和数据收集的，得5分； b. 分析报告示例不够详细，分析报告不透彻的，得2分； c. 无示例或者数据收集不切实际的，得1分；	5分
		2. 区域划分和巡查密度： a. 有详细的区域划分和巡查密度的设定，满足区域的全覆盖的，得5分； b. 划分不够详细或巡查密度基本满足要求的，得2分； c. 划分不切合实际或巡查密度无法满足要求，得1分；	5分
		3. 采集人员配置方案，建立信息采集员上、下班	4分

评分因素	评分内容	评分标准	分值
		以及工作流程： a. 人员配置方案符合本项目需求，有详细的采集员上、下班工作流程的，得4分； b. 人员配置方案及采集员上、下班工作流程一般的，得2分； c. 人员配置方案及采集员上、下班工作流程较差的，得1分；	
		4. 信息采集服务保障应急预案： a. 应急预案详细完善，周密合理，可行性较强，得4分； b. 应急预案较为简单，可行性一般，得2分； c. 应急预案可行性较差，得1分；	
	(五) “信息采集器”管理规定	a. “信息采集器”管理流程、管理办法、管理要求详细完善且符合本项目要求的，得5分； b. “信息采集器”管理流程、管理办法、管理要求较为完善且基本符合本项目要求的，得3分； c. “信息采集器”管理流程、管理办法、管理要求有缺陷且不符合本项目要求的，得1分；	5分
	(六) 信息采集人员信息采集、核查质量的校核机制	建立质量管理专门机构负责质量管理，有专门的质量管理机构： a. 机构设置完善，得3分； b. 机构设置不完善的，得1分； c. 机构设置不符合本项目要求的，得0分。	3分
		a. 建立质量管理制度和流程，具有完善的质量管理制度和流程的，得3分； b. 质量管理制度和流程不完善的，得1分；	3分

评分因素	评分内容	评分标准	分值
		c. 质量管理体系和流程存在重大缺陷的, 得0分;	
		建立对漏报、投诉等问题实行跟踪、反馈制度, 确保处置、回复、满意率达100%: a. 具有完善的制度, 确保处置、回复、满意率均达100%的, 得3分; b. 跟踪、反馈制度不完善的, 得1分; c. 存在重大缺陷的, 得0分。	3分
		建立质量问题处罚机制, 在机制设定上杜绝虚假信息、重大漏报等问题的发生, a. 处罚机制和虚假信息、重大漏报的杜绝机制完善可行的, 得3分; b. 处罚机制和虚假信息、重大漏报的杜绝机制一般的, 得1分; c. 处罚机制和虚假信息、重大漏报的杜绝机制较差的, 得0分;	3分
	(七) 培训方案	a. 信息采集员培训方案制度完善, 周密合理, 完全符合数字城管培训要求的得5分; b. 信息采集员培训方案制度简单, 合理性一般, 基本符合数字城管培训要求的得3分; c. 信息采集员培训方案制度较差, 不合理, 不符合数字城管培训要求的得1分; 注: 以上内容缺项或明显不符合本项目特征的, 该项为0分。	5分
综合部分 (10分)	业绩	供应商2020年1月以来具有在相关城市数字城管信息采集项目业绩的, 每提供一份业绩得2分, 最多计6分。以响应文件中中标通知书和合同扫描件为准, 否则不得分。	6分

评分因素	评分内容	评分标准	分值
	其他	<p>供应商具有信息采集、数据普查、网格化管理、地理信息系统相关软件产品或著作权证书的，每项得1分，最高得4分。以响应文件中附扫描件为准，否则不得分。</p>	4分

第六部分

磋商项目采购需求及其他要求

磋商项目采购需求及其他要求

一、项目名称

济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目

二、项目服务期限及实施时间

项目服务期限：6个月

项目实施时间：按照国家、省市相关法律法规，专职信息采集工作时间要求平均每天不少于5个小时，双休日、法定节假日正常上班；坐席工作人员工作时间由采购人根据具体工作安排。

三、服务范围

项目实施范围为济源市数字化城市管理全部覆盖范围，东至东环路，西至西环路，南至南环路(含路南虎岭高新区)，北至北环路，面积共55.07平方公里。

四、项目整体服务内容

1. 完成机构设置，专门为本项目提供服务。
2. 负责组建本项目信息采集员队伍、中心坐席员队伍，包括人员队伍的组建及日常管理、安全管理、人员培训、守法守纪教育、考核监督、佣金等各项费用发放、按时交纳人员社会保险等；
3. 制定相关标准规范，包括但不限于：数字化城市管理系统信息采集整套流程的标准规范、内部管理工作制度包括巡查上报、核实核查、专项普查、各岗位人员（包括信息采集人员、管理人员、坐席人员等）管理办法、考勤管理、绩效和奖惩考核制度等，还需分析项目在服务期间的风险，提出风险控制措施；
4. 依据国家、省、市相关城市管理标准，负责组织信息采集员以人工巡查的方式，全面对城市事件动态问题和城市部件完好、变更信息进行实时采集上报；
5. 依据国家、省、市相关城市管理标准，负责对数字化城管监督指挥中心通过热线投诉等不同途径反馈城市管理问题进行核实上报；
6. 依据国家、省、市相关城市管理标准，负责对数字化城管监督指挥中心受理立案、指挥派遣的问题，进行核查结案；
7. 供应商须具备相应的技术条件和测绘成果及资料档案保密管理条件，根据采购人的

安排，提供对采集区域内新增、消失、变更的部件地理信息以及兴趣点、门牌楼地址信息的变更进行信息采集；

8. 负责组织人员为监督指挥中心提供坐席服务，包括但不限于案件受理、筛选立案、任务派遣、结果反馈、视频监控巡视、综合考评等数据汇总统计、数据分析等；

9. 提供数字化城管热线电话呼叫、网络投诉、受理、登记、反馈等服务；

10. 对责任网格内力所能及的轻微问题能够做到“举手之劳”（或劝导），如：

（1）巡查路面存在的纸屑、树枝、废弃塑料袋等少量或小袋垃圾，应随手捡起放到路边垃圾桶或果皮箱内；

（2）容易撕揭的小广告乱张贴，应随手撕揭下来并扔至垃圾桶内；

（3）垃圾箱（或果皮箱）盖（门）打开，应随手关闭；

（4）窨井井盖轻微错位，在能力范围内能够纠偏应及时予以纠偏；

11. 服从采购人管理，接受采购人的监督、考核和业务指导，完成采购人交办的其它任务。

五、项目定量和相关要求

1. 信息采集时间要求：由采购人依据城市管理工作和季节不同进行确定，成交供应商应合理安排工作人员及工作时间，使之符合劳动法及有关规定。

2. 部件是指城市市政管理区域内的各项设施，包括公用设施类、交通设施类、市容环境设施类、园林绿化设施类、其他设施等市政项目设施和市政公用设施。

3. 部件信息包括部件丢失、损坏、维护等问题上报、核实和核查的信息，以及部件普查中丢漏，部件普查后发生增加、更新等变化的部件信息。

4. 城市管理部件分类按照城市管理功能体系划分；大类分类包括：公用设施类、交通设施类、市容环境设施类、园林绿化设施类、其他设施和扩展部件。

5. 事件指人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序受到影响或破坏，需要城市管理专业部门处理并使之恢复正常的现象和行为的统称。事件信息包括上报、核实和核查的信息。

6. 事件分类按照其性质和特点划分，城市管理事件大类分类包括市容环境、宣传广告、施工管理、街面秩序、突发事件和其他事件。

7. 有效信息指除去差错信息、模糊信息、虚假信息、同一事/部件重复上报等后的真实

可用信息，是可予立案的事件信息和部件信息。

8. 差错率计算方式：不可立案信息 / 上报信息总数 × 100%。

9. 巡查密度是指在规定的时间内巡查规定区域的覆盖率。间隔密度合格率 = (1 - 被抽查不合格采集员数 / 该采集公司采集员总数) × 100%。

10. 要求具有对少量部件移位、增删等问题快速普查地理位置的资质和能力，对采集区域内新增、消失、变更的部件地理信息以及兴趣点、门牌楼地址信息的变更进行信息采集，达到保持地理信息系统现时性、满足数字城管系统的地理信息平台更新的目的。

11. 要求定期对信息采集员负责的工作单元格进行轮换。

12. 要求定期向采购人提供阶段工作总结报告。

六、“无线采集设备”（城管通）的配置和管理

(1) 合同签订后，成交供应商提供足额的“无线采集设备”，保证信息采集人员人手一台，并保证“无线采集设备”在服务期内的正常使用。

(2) “无线采集设备”保证专职信息采集员工作需要。

(3) 成交供应商应制定“无线采集设备”管理使用办法，从制度上保证“无线采集设备”的正常使用，并同本市数字化城市管理系统无缝对接。

(4) 要按照采购人提供的“无线采集设备”设定的工作区域，落实专人使用，并按正点率和全覆盖的要求，在合同签订一个月内提供各工作单元的巡查行径路线，并定人定机上报名单。

七、采集服务要求

(一) 服务人员要求

1. 在合同签订后，按照采购人要求确定各岗位人员招聘条件。

2. 成交供应商在签定合同后 30 日内，要求按照采购人要求，完成人员队伍的组建并培训。

3. 建立培训机制，使工作人员了解数字城管相关常识，数字城管运用的相关信息技术、发展目标、组织结构和各职务作用等；熟悉我市的责任网格划分，标准化的巡查方式；熟悉数字城管理事部件标准、立结案规范；熟悉采集工作的具体流程、制度、岗位规范；牢记职业道德；熟练使用城管通。

(二) 服务内容要求

(1) 信息采集人员服务内容如下（但不限于）：

①依据相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；

②对群众或志愿者反映的问题进行核实；

③对所发现问题结案前进行核查；

④对政府关注的专项内容提供专项普查服务；

⑤针对台风、暴雨等灾害天气提供快速的紧急情况普查服务；

⑥提倡信息采集员参与城市管理，对责任网格内力所能及的市容环境脏乱问题及其他轻微问题做到“举手之劳”（包括劝导），边发现边整改。

⑦提供对采集区域内新增、消失、变更的部件地理信息以及兴趣点、门牌楼地址信息的变更进行信息采集，达到保持地理信息系统现时性、满足数字城管系统的地理信息平台更新的目的

⑧处理“数字城管”平台其他指定任务。

⑨对热线投诉、微信反映、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行核实；

(2) 坐席人员服务内容如下（但不限于）：

①提供对信息采集员上报的案卷进行预立案筛选服务；

②提供公众举报电话呼叫受理登记服务；

③提供核查任务发放、处置效果核查服务；

④定期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务。

八、工作质量要求

1.保证上传各类数据的准确性，要求上传信息（包括核查和核实）差错率（按月统计）不超过4%（含）。月计扣办法：差错率每增加1%扣2000元，其余类推。如上传产生重大差错每件扣100—200元；差错产生较大影响的，一经核实，每件扣1000—5000元。

2.每个责任网格，配置固定人员，设定固定巡查路线，保证巡查间隔时间，间隔密度合格率达85%（含）。月计扣办法：间隔密度合格率每下降1%扣500元。

3.指挥中心发出的核查、核定指令回复红区需在半小时内予以回复，黄区需在1小时内予以回复，城郊结合部核查指令需在2小时内予以回复，突发、重大事件核查指令需在30分钟内予以回复，回复及时率为95%（含）。准时率每下降1%扣500元。核查回复率

必须达到 98%以上（含），每下降 1%扣 1000 元。如因核查超时导致自动结案的，每件扣 100—200 元；

4.巡查及时准确，工作时间和区域内不发生因巡查不到位（未上传）情况的发生，即如热线受理、行业监管、社会各界反映（属巡查范围的内容）而信息采集员未做反馈的问题。月计扣办法：热线受理、社会各界反映问题失报的每件扣 500 元；行业监管、信息中心巡查失报的每件扣 100—200 元。如工作时间和区域内发生新闻曝光、社会反响较大的问题而采集员未作反馈的，每发生一次扣 1000-5000 元。

5.加强员工队伍管理，不发生与工作相关的吃、拿、要等问题，不发生有责纠纷，不发生弄虚作假的行为。月计扣办法：出现第一次，经确认视情扣 1000—5000 元，出现第二次则立即中止合同，同时不能参与下年度信息采集的招标。

6.考核方式：每月考核，按半年支付年度合同价的 50%。

7.按期提供“数字城管”数据分析、趋势分析服务。

8.如因数字城管运行实际需要，所产生的相关指标变化，成交供应商必须无条件接受。

9.发扬精神文明，提倡职业道德，轻微问题做到举手之劳（劝导）。

①不符合立案的小广告；

②垃圾箱小门打开或盖子移位；

③井盖轻微错位，在能力范围内；

④交通护拦轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；

⑤垃圾箱外的小袋装垃圾；

⑥非车位的停车（车主正准备停）单个现象，自行车停在泊车线外；

⑦绿地或主干道的小木板广告类；

⑧网络通讯交接箱门打开（设施不坏）；

⑨单个影响交通及自身安全的无证商贩；

⑩劝导违反城市管理有关规定的其他行为。

九、验收标准：

（1）采取不定次数普查、抽查、指定检查、明查、暗查等方式，采购人对成交供应商服务中存在问题及整改方向等予以书面通知。

（2）验收方法及方案

采购人应当及时对采购项目进行验收，验收时采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收，并按照采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对供应商履约情况进行验收，出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。

(3) 大型或者复杂的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。

(4) 参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

十、其他要求

1、本次采购预算为：740500 元，包含相关管理费、员工基本工资、岗位津贴、劳保福利、社会保险缴纳费、培训费、设备购置及维修费、消耗物资费、保险（意外保险）以及服务过程中一切可能发生的成本税金等所产生的费用及一切与之相关的所有费用。供应商报价高于采购预算的响应文件，按无效响应处理。

2、供应商投报的人员工资不得低于济源产城融合示范区规定的现行最低工资标准，并须承诺依法为投报人员缴纳社会保障资金；否则按无效响应处理。

3、为保证本项目服务质量，供应商须承诺成交后应优先使用采购人现有服务人员，具体事宜须与采购人协商解决，否则按无效响应处理。

4、支付方式：本项目合同签订，供应商向采购人提供本项目合同金额等额的预付款承诺函后，采购人全额付清本项目合同价款。预付款承诺函见附件 1。

5、成交供应商须承担采购人前期投入的费用。

6、成交供应商须在合同签订后的 30 日内完成服务人员队伍的组建、相关制度的制订、巡查责任网络的划分以及人员岗前培训等工作。供应商拟投入本项目服务人员在成交后必须按时到岗，严禁更换人员，确需更换的，需要经采购人同意。如发现供应商在投标时承诺人员未及时安排到岗的，采购人有权取消其成交资格并顺延排在其后的成交候选供应商为成交供应商也可以选择重新招标。

7、成交供应商应提供配套辅助办公设备用于培训、服务、管理信息采集人员和坐席人员，满足日常办公需要。

8、本项目巡区划分红、黄、绿区范围，巡查密度和巡查间隔时间：红色为一类区域，每 2 小时巡查 1 次；黄色为二类区域，每 4 小时巡查 1 次；绿色区域为三类区域，每天巡

查 1 次。在运行过程中根据采购人实际需要进行调整。

9、成交供应商必须在采集区域内成立针对本项目的服务管理机构。

10、成交供应商应加强员工队伍管理，员工不得发生与工作相关的吃、拿、卡、要等问题，不得酒后上岗、不得发生打架斗殴等违法乱纪行为，采购人有权要求成交供应商对不合格的工作人员予以辞退。

11、成交供应商必须每月 15 日前发放上月所有工作人员工资、加班等费用，足额缴纳社保五险。

12、成交供应商负责服务内容的安全作业管理，制定和落实有关规章制度；

13、成交供应商负责对作业人员进行思想教育，专业培训，安全教育，做到遵纪守法，配证上岗；

14、服务期内所发生的民事、刑事、安全事故、劳资纠纷等一切责任及后果均由成交供应商承担。

15、在服务期限内，成交供应商应密切注意气象预报，及时采取防范措施，防止暴风雨、洪水、雷电、冰冻、高温等造成人身损害。

16、成交供应商不得将本项目转包给第三方，如有违反，采购人有权单方解除合同，成交供应商需赔偿一切经济损失，并承担相应的法律责任。

17、成交供应商须与采购人签订保密协议，对于在本项目中知悉的国家秘密、采购人的商业秘密和个人隐私，负有严格的保密义务，除非获得采购人的明确授权，不得为任何目的、因任何事由向任何第三人披露。

18、在本项目实施过程中或项目验收时，如采购人发现成交供应商未能按照磋商文件规定的完成本项目或提供的服务不符合本项目磋商文件要求及其响应文件承诺的，采购人将取消其成交资格、终止或解除与其签订的政府采购合同，并报相关主管部门，将其列入不良记录，禁止其在 1-3 年内参加政府采购活动，已提供货物及服务的所有费用均不予支付；采购人有权按照评审报告推荐的成交候选供应商顺序推荐下一成交候选人为成交供应商，也可以按照政府采购法及其相关规定重新开展采购活动。

附件 1:

政府采购供应商预付款承诺函

致: 采购人名称

单位名称 (自然人姓名):

统一社会信用代码 (身份证号码):

法定代表人 (负责人):

联系地址和电话:

为维护规范、有序的政府采购市场秩序, 树立诚实守信的政府采购供应商形象, 我单位 (本人) 自愿作出以下承诺:

我单位 (本人) 在参加本次政府采购活动中, 能够认真履行合同, 严格按照招标采购文件或投标响应文件的相关要求及响应提供货物或服务。未取得采购人同意, 迟延履行合同义务超过三日或提供货物、服务合同不符合约定的, 采购人有权解除采购合同。我单位自愿返还全部预付款, 并按预付款金额的 100% 承担违约责任。

本承诺函系采购合同的组成部分, 与采购合同约定不一致的, 优先适用本承诺函。

供应商 (电子章):

法定代表人、负责人、本人、或授权代表

(签字或电子印章)

日期: 年 月 日

第七部分

合同主要条款

第七部分 采购合同

(采购人可根据采购项目的实际情况增减条款和内容)

合同编号：_____

甲方（采购人）：_____

住所地：_____

乙方（中标人）：_____

住所地：_____

乙方于____年__月__日参加了____（采购人或者代理机构）组织的“____（项目名称及项目编号）”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为____（包及包名称）中标人，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

第一条 合同标的

项目名称：

服务内容：

.....

技术标准：

.....

第二条 合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：_____（¥_____）

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了服务价格及与之配套相关管理费、员工基本工资、岗位津贴、劳保福利、社会保险缴纳费、培训费、设备购置及维修费、消耗物资费、保险（意外保险）以及服务过程中一切可能发生的成本税金等所产生的费用及一切与之相关的全部价款，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

.....

第三条 服务交付

1、交付日期：

2、交付地点：

.....

第四条 交付验收

1、甲方应当根据国家、行业验收标准，以及合同约定验收方案，明确验收时间、方式、程序和内容等事项，组成验收小组，在收到乙方项目验收建议之日起7个工作日内，对采购项目进行实质性验收（验收建议有明显不当的除外）。乙方应对提交的服务成果作出全面检

查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用技术条件依据，清单应随提交的服务成果交给甲方。

2、对大型或复杂的政府采购项目，甲方应当邀请国家认可的质量检测机构参与验收工作，并出具验收报告，相关费用负担由甲乙双方约定。

3、乙方在指定地点提交服务成果后，甲乙双方应依据招标文件、投标文件等文件材料的要求共同验收，并且出具书面验收报告，履约验收报告应当依法依规及时在中国政府采购网公开发布。

.....

第五条 所有权归属

乙方将服务成果交付甲方，并且经甲乙双方共同验收合格后所有权转移给甲方，在所有权转移之前，标的物损毁、灭失的风险归乙方，乙方保证所交付的服务成果的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

如乙方交付的服务成果有产权瑕疵的，视为乙方违约，乙方须向甲方支付20%的违约金；如果合同总金额价款已经支付完毕或者开始支付合同价款时才发现产权有瑕疵的，乙方仍须支付上述违约金并且赔偿甲方由此所遭受的一切损失。

第六条 包装、装运及运输

1、乙方负责包装、装运和运输，由于不适当的包装、装运和运输造成任何损坏均由乙方负责。

2、包装费、运费及相关费用已包含在合同总金额内。

3. 根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》规定，对乙方提出的具体包装要求：_____

.....

第七条 款项支付

1、服务成果交付甲方，经甲乙双方共同验收合格后由甲方负责办理支付手续。

2、允许并鼓励乙方提供电子发票，甲方自收到发票之日起5个工作日内支付资金，并不得附加未经约定的其他条件。

3、付款方式

3.1 预付款比例：_____%，于政府采购合同签订生效并具备实施条件后 5 个工作日内支付。

.....

第八条 履约保证金：不收取。

第九条 售后服务及承诺

1、服务质量保证期限自提交服务验收合格之日起____年，在质量保证期内，乙方应对服务出现的问题负责处理并承担一切费用，并且赔偿甲方的损失。

2、乙方有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

3、乙方负责组建本项目信息采集员队伍、中心坐席员队伍，包括人员队伍的组建及日常管理、安全管理、人员培训、守法守纪教育、考核监督、佣金等各项费用发放、按时交纳人员社会保险等，并制定详细的培训计划，使相关人员能进行正常的日常工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收后移交。

4、服务范围：负责招标文件所涉及到的所有服务。

.....

第十条 知识产权

1、乙方保证，甲方在享受服务或者服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2、乙方为执行本合同而提供的技术资料或者其他相关资料、软件等由甲方永久免费使用。

.....

第十一条 甲方责任

1、及时办理付款手续。

2、负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3、对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

.....

第十二条 乙方责任

1、保证所提供服务为投标文件承诺服务，符合相关法律法规规定并且满足甲方的需求，保证其配套项目部件为全新的未使用的且符合相关的质量要求。

2、保证所提供服务的售后服务，严格依据投标文件及相关承诺，对服务以及与之配套的项目进行保修、维护等服务。

3、保证其所供服务不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

.....

第十三条 违约责任

1、乙方所供服务成果及与之配套项目等不符合合同约定标准，甲方有权拒收。同时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

2、乙方不能交付服务成果时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

3、乙方逾期交付服务成果时，每逾1日乙方向甲方支付合同总金额3%的滞纳金。逾期交付超过30日，甲方有权决定是否继续履行合同，如甲方决定终止履行合同的，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，并且赔偿甲方因此所遭受的损失。

4、甲方逾期退还履约保证金的违约责任：采购人延迟退还供应商缴纳的履约保证金的，应当支付逾期利息。双方对逾期利息的利率有约定的，约定利率不得低于合同订立时1年期

贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

5. 甲方逾期支付资金的违约责任：_____。

6. 因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：_____。

7. 因甲方过错而给乙方造成的损失，由甲方负担。

.....

第十四条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

.....

第十五条 保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

.....

第十六条 争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签订地法院提起诉讼。

.....

第十七条 合同生效及其他

1、除招标文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2、合同由甲、乙双方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章。

3、本合同一式__份，甲方__份，乙方__份。

.....

第十八条 服务期限

本合同服务期限为__年；服务期限自 ____年__月__日起至__年__月__日止。

第十九条 下列文件为本合同不可分割部分

1、政府采购磋商文件（包括澄清、修改）；

2、乙方响应文件；

3、中标（成交）通知书；

4、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；

5、政府采购委托协议书；

甲 方：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

电 话：

年 月 日

乙 方：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

电 话：

年 月 日

第八部分

响应文件格式

济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集
与坐席服务外包项目

首次响应文件

入场交易编号：

供应商名称：_____（盖章）

二〇二三年__月__日

目 录

序号	内容	页码
1	磋商响应承诺函	
2	磋商报价表	
3	服务报价明细表	
4	资格、资信证明文件	
	附件 1 法定代表人身份证明书	
	附件 2 授权委托书	
	附件 3 政府采购供应商信用承诺函	
	附件 4 中小企业声明函	
	附件 5 残疾人福利单位声明函	
	附件 6 非联合体投标声明	
	附件 7 是否存在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，同时参加本项目采购活动情形的声明	
5	供应商承诺函	
6	磋商（保证金）承诺函	
7	服务方案	
8	工程领域投标承诺	
9	拟派本项目专业人员	
10	其他	

一、磋商响应承诺函

致：济源市行政服务中心

根据贵方_____项目的磋商文件，正式授权下述委托代理人_____（姓名和职务）代表我方_____（供应商名称），全权负责办理本次项目磋商的有关事项。出具此函承诺如下：

（1）我方磋商响应首次报价为_____，并保证服务期限为_____。

（2）我方认为本单位（人）已经具备磋商文件中规定的参加政府采购活动供应商应当具备的条件，不存在政府采购法及其相关规定的限制、禁止供应商参加采购活动的情形。我方自愿提交与本次采购活动有关的任何文件、资料、材料参与磋商活动，并对提交的文件、资料、材料的真实性、合法性承担法律责任。

（3）我方将按磋商文件的规定行使权利、履行义务。

（4）我方已详细审核全部磋商文件及其有效补充文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利；对磋商小组根据磋商文件相关规定判定我方为非实质性响应磋商无任何异议，我方完全理解贵方不一定将报价最低的供应商确定为成交供应商并接受采购人或代理机构不解释未成交原因。

（5）我方同意在磋商有效期_____日历天内遵循本项目磋商文件的规定，自愿接受磋商响应文件等相关文件的约束。

（6）我方如果在磋商文件规定的磋商有效期内撤回响应文件或成交后拒绝签订合同，我方自愿放弃主张返还的权利，并承担相应的法律责任。

（7）如我方被确定为成交供应商，愿按磋商文件第二部分“供应商须知”第一章 4.4 条款规定向采购代理机构足额交纳采购代理服务费用 13000 元。

（8）我方在本项目采购活动中如有违反政府采购法及其相关规定、磋商文件相关规定的，自愿放弃主张的权利并承担一切不利后果和法律责任。

（9）我方愿按磋商文件第二部分“供应商须知前附表”第 24 项规定办理相关收送文件材料，并承担相应的法律责任。

（10）我方与本项目采购活动有关信息为：

供应商地址：

供应商邮编：

供应商电子邮箱：

法定代表人电话：

授权代表电话：

传真：

供应商名称（加盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

授权代表（签字）：

日期：

二、（首次）磋商报价表

供应商（印章）：

项目名称	
项目编号	
磋商报价（总价）	¥ _____元整，大写：_____元整
合同履行期限（服务期限）	
磋商（保证金） 承诺函	
价格折扣	符合或视为小微企业价格折扣 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 符合残疾人福利性单位价格折扣 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
其他声明	

备注：1、磋商响应报价不得填报选择性报价；
2、请完整、正确、清晰地填写表中内容；
3、供应商认为其所投服务符合价格折扣条件的，必须在相应栏内注明，否则评审时不予承认。

供应商法人代表或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

填写说明：

- 1、首次响应文件报价表应按以上内容逐项填写制作；
- 2、重新提交响应文件中的最后报价表，除将以上（首次）磋商报价表中的“首次”改为“最后”外，其余内容不得填写、更改。

三、服务报价明细表

项目名称：济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目

价格单位：人民币（元）

序号	服务名称	单位	数量	单价	合计	备注
投报总金额（大写）：						

响应单位（盖章）：

授权代表人（签字）：

日期：

四、资格、资信证明文件

(一) 法人或其他组织的提交有效证照(复印件并加盖公章)、个体工商户或自然人的提供有效证件(复印件并签字捺印)

(二) 法定代表人身份证明书和授权委托书,后均附法定代表人、委托代理人身份证正反面复印件(授权委托书格式见附件 2-1、2-2 和 2-3)

(三) 政府采购供应商信用承诺函(附件三)、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,不得同时参加本项目采购活动的声明(见附件 7)。

(四) 供应商享受政府采购政策功能提交证明材料

小微企业声明函、视同微型企业享受价格折扣的监狱企业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、残疾人福利性单位声明。

(五) 履约能力证明

(1) 供应商基本情况

(2) 体现供应商实力、资信方面的证明材料、图片等

(3) 有关类似业绩的证明材料

(4) 与本项目相关的荣誉证书等资料

(5) 其他相关材料

附件 1

法定代表人身份证明书

_____（法定代表人姓名）在我单位任_____（职务），是我单位的法定代表人，特此证明。

单位名称（公章）：

地址：

日期：

附：法定代表人居民身份证复印件

法定代表人居民身份证**正面**复印件

法定代表人居民身份证**反面**复印件

附件 2-1

授权委托书

(本件适用于参与磋商活动)

本授权书声明：注册于_____（注册地址）的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的_____（授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，负责参加本项目的采购磋商活动及合同的协商、签订、履行等事项，被授权人没有转委托权，我单位对该代理行为承担法律责任。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

委托人（加盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

授权代表签字：

法定代表人联系电话：

授权代表联系电话：

日期： 年 月 日

附：授权代表居民身份证复印件

授权代表居民身份证正面复印件

授权代表居民身份证反面复印件

授权委托书

(本件适用于响应文件的澄清、说明或者更正)

本授权书声明：注册于_____（注册地址）的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的_____（授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，负责对我方提交的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，并按磋商小组要求制作、签署、提交相应书面文件，被授权人没有转委托权，我单位对该代理行为承担法律责任。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

委托人（加盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

授权代表签字：

法定代表人联系电话：

授权代表联系电话：

日期： 年 月 日

附：授权代表居民身份证复印件

授权代表居民身份证正面复印件

授权代表居民身份证反面复印件

授权委托书

(本件适用于重新提交响应文件)

本授权书声明：注册于_____（注册地址）的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的_____（授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，负责本项目采购活动中按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求，重新制作、签署、提交响应文件，被授权人没有转委托权，我单位对该代理行为承担法律责任。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

委托人（加盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人联系电话：

日期： 年 月 日

授权代表签字：

授权代表联系电话：

附：授权代表居民身份证复印件

授权代表居民身份证正面复印件

授权代表居民身份证反面复印件

附件 3

政府采购供应商信用承诺函

致：（采购人或采购代理机构）

单位名称（自然人姓名）：

统一社会信用代码（身份证号码）：

法定代表人（负责人）：

联系地址和电话：

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

一、我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位（本人）郑重承诺，我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本人承诺书的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）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；

（六）未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、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；

（七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；

（八）未曾作出虚假采购承诺；

（九）符合法律、行政法规规定的其他条件

二、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七、七十九条规定，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，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事

责任；给他人造成损失的，并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

供应商（电子章）：

法定代表人、负责人、本人、或授权代表

（签字或电子印章）

日期： 年 月 日

注：1. 投标人（供应商）须在响应文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应磋商文件要求，按无效响应处理。

2. 投标人（供应商）的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。

3. 采购人有权在签订合同前要求中标（成交）供应商提供上述承诺函中要求条件的相关证明材料以核实成交供应商承诺事项的真实性。

4. 不适用信用承诺的情形

（一）供应商被列入严重违法失信名单、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；

（二）被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；

（三）曾作出采购虚假承诺；

（四）其他法律、行政法规、行政规章或者各级政策文件规定的不适用信用承诺的情形。

附件 4

中小企业声明函（若是）

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（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）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。

企业名称（盖章）：

日期

注：1、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为其他未列明行业（其他服务业）。

2、供应商填写前应认真阅读《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《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号文）的相关规定。

3、供应商应严格按照本声明函要求进行声明，否则不得享受相关中小企业扶持政策。如不符合享受小微企业价格折扣条件，可以不提供该声明函。

4、评审时按照《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号文）对供应商声明所属的企业划型标准进行认定。

5、本声明函中的“标的名称”指服务名称。

附件 5

残疾人福利性单位声明函（若是）

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_____项目采购活动本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

附件 6

非联合体投标声明

济源市行政服务中心：

我公司郑重声明：我公司以非联合体形式参加本项目采购活动，如我公司为成交供应商，由我公司独立完成本项目。如出现虚假声明，我公司承担由此带来的法律后果。

供应商名称（加盖印章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 7

是否存在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，同时参加本
项目采购活动情形的声明

济源市行政服务中心：

我公司郑重声明：我公司不存在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，同时参加本项目采购活动的情形。如出现虚假声明，我公司承担由此带来的法律后果。

供应商名称（加盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

五、供应商承诺函

济源市行政服务中心：

我（姓名）系（供应商单位名称）的法定代表人，我代表我及公司对参与贵单位的济源市行政服务中心济源市数字化城市管理信息采集与坐席服务外包项目作如下承诺：

1、保证我方参与磋商所提供的资料全部真实有效，如有虚假资料情况，我公司将主动放弃成交权利，并承担由此给业主造成的法律责任及经济损失。如已签订采购合同，业主有权随时单方面提出解除合同，且不做任何经济补偿、赔偿。

2、如我方为成交供应商，我方保证严格按照磋商文件、响应文件等资料、附件内容履行相关义务，否则我方愿承担经济赔偿等相应的法律责任。

供应商名称(加盖公章)：

法定代表人（签字或盖章）：

年 月 日

六、磋商（保证金）承诺函

济源市行政服务中心：

我单位参与_____（项目名称），根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第三十三条《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》（豫财购[2019]4号）、本项目采购文件的规定，现自愿做出如下承诺：

一、承诺事项：

- 1、我单位在响应文件递交截止时间后不得补充、修改、撤销、撤回磋商响应文件；
- 2、若我单位被确定为成交供应商，保证按磋商文件规定，领取成交通知书；
- 3、若我单位被确定为成交供应商，无正当理由不得拒绝与采购人订立政府采购合同；
- 4、在签订政府采购合同时，严格按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；
- 5、在参加本项目磋商活动中，所提交的磋商响应文件等材料全部真实有效；
- 6、严格按照政府采购法及其相关规定参加本项目采购活动。

二、违背承诺的责任追究措施

1、违背以上承诺事项的任意一项的，由我单位承担违约责任，自愿向采购人或代理机构支付违约金 14500 元；

2、《中华人民共和国政府采购法》及其相关规定对以上承诺事项有规定的，除支付违约金外，并按照相关规定对我单位追究法律责任；

三、本磋商（保证金）承诺函有效期

本磋商（保证金）承诺函的有效期同磋商有效期。

授权代表签字：

授权代表联系电话：

企业公章：

法人签字或盖章：

年 月 日

七、服务方案

1、供应商根据第六部分“磋商项目采购需求及其他要求”对本项目服务内容进行响应。

2、供应商根据第五部分“评审标准”的内容提供以下方案：

2.1 项目启动方案：

2.1.1 项目启动实施进度表

2.1.2 项目启动措施

2.1.3 启动保障方案

2.2 层级管理以及组织架构

2.3 内部管理制度和员工考核管理办法及执行制度：

2.3.1 内部管理制度（包括行为规范、行政制度等）

2.3.2 岗位考核办法（包括信息采集员考核办法，管理人员考核办法，制定有效的奖惩激励机制等）

2.3.3 考核办法执行制度

2.4 业务实施方案：

2.4.1 提供运行情况分析、数据趋势分析服务，每月提交数字城管工作运行报告以及数据收集、分析执行流程

2.4.2 区域划分和巡查密度

2.4.3 采集人员配置方案，建立信息采集员上、下班以及工作流程

2.4.4 信息采集服务保障应急预案

2.5 “信息采集器”管理规定

2.6 信息采集人员信息采集、核查质量的校核机制

2.6.1 建立质量管理专门机构负责质量管理，有专门的质量管理机构

2.6.2 建立质量管理制度和流程

2.6.3 建立对漏报、投诉等问题实行跟踪、反馈制度

2.6.4 建立质量问题处罚机制

2.7 培训方案

八、工程领域投标承诺

济源市行政服务中心:

我公司郑重声明：自 2020 年 10 月 01 日以来，在工程领域招标投标活动中没有因串通投标被行政主管部门处罚，如出现虚假声明，我公司承担由此带来的法律后果。

供应商名称（加盖公章）：

法定代表人（签名或盖章）：

日 期： 年 月 日

九、拟派本项目专业人员

姓 名	职 务	职 称	资 质 证 明			已承担项目情况
			证书名称	级 别	专 业	主要项目名称

本项目一旦我单位成交，将配备上述项目管理服务班子。项目管理服务班子机构设置、职责分工、人员资质证明等情况另附资料说明。

十、其他

供应商须知前附表第 25 项（附件）

河南省政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。