

# 武汉市政府采购

## 竞争性磋商文件

项目编号：HBZC-CG-2023-Z1007

采购人：武汉市水务执法总队

采购内容：水务投诉诉求处理服务

采购方式：竞争性磋商

代理机构：湖北中楚建设工程咨询有限公司

二〇二三年三月

## 温馨提示：供应商特别注意事项

一、 一律不接受纸质投标文件，只接受具备法律效力的电子投标文件。供应商参加投标前，应当到依法设立的电子认证服务机构（市民之家四楼大厅办理点）办理 CA 数字证书和电子签章。

二、 供应商应依法妥善保管和使用 CA 数字证书（账号密码）、电子签章，依《中华人民共和国电子签名法》，本项目使用 CA 数字证书（供应商的账号密码）、电子签章等形成的数据电文、电子签名等内容，将被视为具备法律效力且得到了供应商确认。

三、 供应商应于投标截止前上传电子投标文件，同时供应商应充分考虑上传电子投标文件时的不可预见因素。逾期或错误投递的投标文件恕不接收。

四、 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，评标委员会认为有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，供应商应当按评标委员会的要求，在评标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，将被作为无效投标处理。

五、 供应商应按照武汉市政府采购交易系统客户端的要求，对客户端中每一项的要求上传对应的证明文件或投标内容。如未按照客户端要求对应上传的，采购代理机构、评标委员会可视为其未提供该项的证明文件或投标内容。

六、 供应商一旦依法被确认为中标人，其投标文件中的相关内容（主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等），将会随中标结果公告一并发布在采购信息发布会上，接受社会监督。

（本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以招标文件为准。）

# 目录

第一章 磋商公告（代采购邀请） .....	1
一、项目基本情况 .....	1
二、申请人的资格要求 .....	1
三、获取采购文件 .....	2
四、响应文件提交 .....	2
五、开启 .....	2
六、公告期限 .....	2
七、其他补充事宜 .....	3
八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。 .....	3
第二章 供应商须知 .....	4
供应商须知前附表 .....	4
供应商须知 .....	8
一、总则 .....	8
1. 概况 .....	8
2. 资金来源和落实情况 .....	8
3. 供应商资格要求 .....	8
4. 磋商费用 .....	8
5. 现场考察 .....	9
6. 磋商前答疑会 .....	9
7. 政府采购政策 .....	9
8. 保密 .....	10
二、磋商文件 .....	11
9. 磋商文件的构成 .....	11
10. 磋商文件的澄清、修改 .....	11
11. 通知 .....	12
三、响应文件的编制、装订、密封和标记 .....	12
12. 响应文件的语言及计量 .....	12
13. 响应文件的构成 .....	12
14. 磋商报价 .....	12
15. 响应文件有效期 .....	13
16. 磋商保证金 .....	13
17. 备选磋商方案 .....	14
18. 响应文件格式、份数和签署 .....	14
19. 响应文件的装订、密封和标记 .....	14
四、磋商 .....	14
20. 响应文件的提交 .....	14
21. 响应文件的拒收 .....	15
22. 响应文件的补充、修改或撤回 .....	15
23. 磋商时间和地点 .....	15
24. 磋商小组的组成和评审办法 .....	15
25. 磋商程序 .....	16
五、确定成交供应商、结果通知和签订合同 .....	18
26. 确定成交供应商 .....	18
27. 结果通知 .....	18
28. 签订合同 .....	18
29. 履约保证金 .....	18
六、询问、质疑与投诉 .....	19
30. 询问 .....	19
31. 质疑 .....	19
32. 投诉 .....	20
七、代理服务费 .....	21
33. 代理服务费 .....	21
八、法律适用 .....	22
34. 法律适用 .....	22

九、其他 .....	22
35. 供应商所提供材料的要求 .....	22
36. 其他需要说明的事项 .....	22
第三章 采购需求 .....	23
第四章 评审办法 .....	23
一、评审方法 .....	29
二、评审步骤 .....	29
(一) 资格审查 .....	29
(二) 符合性审查 .....	29
(三) 澄清有关问题 (如有) .....	29
(四) 评价与计分 .....	29
(五) 推荐成交候选供应商 .....	30
(六) 编写评审报告 .....	30
三、附表 .....	30
附表 1: 资格审查表 .....	30
附表 2: 符合性审查表 .....	33
附表 3: 评分标准表 .....	35
第五章 合同主要条款 .....	38
第六章 响应文件格式 .....	44
一、磋商函及价格部分 .....	47
(一) 法定代表人授权委托书 .....	47
(二) 磋商响应函 .....	49
(三) 磋商一览表 .....	51
(四) 磋商分项报价表 .....	52
(五) 执行政府采购政策证明材料 .....	53
二、商务部分 .....	56
(一) 供应商基本情况 .....	56
(二) 资格证明材料 .....	57
(三) 信誉情况证明材料 .....	61
(四) 业绩情况证明材料 .....	61
(五) 商务要求偏离说明表 .....	62
(六) 其他 .....	63
三、技术部分 .....	64
(一) 技术方案 .....	64
(二) 项目人员配备 .....	65
(三) 其他 .....	67

## 第一章 磋商公告（代采购邀请）

### 项目概况

水务投诉诉求处理服务采购项目的潜在供应商应在网上获取采购文件，并于2023年04月17日 14时30分（北京时间）前递交响应文件。

#### 一、项目基本情况

1. 项目编号：HBZC-CG-2023-Z1007
2. 采购计划备案号：420100-2023-02161
3. 项目名称：水务投诉诉求处理服务
4. 采购方式：竞争性磋商
5. 预算金额（万元）：110
6. 最高限价（如有）：110.0万元
7. 采购需求：水务投诉诉求处理服务，详见磋商文件
8. 合同履行期限：服务期1年，自合同签订之日起后1年止
9. 本项目（是/否）接受联合体投标：否
10. 是否可采购进口产品：否
11. 本项目（是/否）接受合同分包：否
12. 本项目（是/否）专门面向中小微企业：是
13. 面向中小微企业的类型为：中小微企业

#### 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，即：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （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；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3、为本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，不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4、未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5、落实政府采购政策需满足的资格要求：**本项目专门面向中小微企业采购。**

6、本项目的特定资格要求：/。

### 三、获取采购文件

时间：2023年04月03日至2023年04月10日，每天上午 09:00至11:30，下午13:30至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

1. 地点：网上获取，获取服务联系电话：4006398178

2. 方式：供应商获取招标文件可通过登录武汉市政府采购电子交易系统（分散采购）(<http://fscg.whszfcg.com:9090/>)直接获取，流程如下：

（1）未注册账号的供应商，请先完成系统账号注册，再办理CA锁。方式为：打开武汉市政府采购电子交易系统（分散采购）首页，点击“供应商注册”进入网上信息注册填写。供应商注册时应诚信、客观、真实和准确地填写相关信息，不能弄虚作假或假冒他人名义。否则，一经发现，将按国家有关规定进行处理，并在有关网站上公示，由此产生的后果由供应商自己承担。注册完成后由可进行CA锁办理，办理细则及操作流程可在武汉市政府采购电子交易系统（分散采购）首页-下载中心，下载《供应商一次性告知书》

（2）已有登录账号但未办理CA的用户可在获取文件有效时间内登录“武汉市政府采购电子交易系统（分散采购）”，明确所申请具体项目标段，直接从网上下载招标文件（注：未办理CA锁的供应商无法网上投标，请潜在供应商合理安排时间及时下载《供应商一次性告知书》进行办理，否则，由此产生的后果由供应商自行承担）

3、售 价（元）：0元

### 四、响应文件提交

1. 开始时间：2023年04月03日 09:00（北京时间）

2. 截至时间：2023年04月17日 14:30（北京时间）

3. 地点：网上（本项目将在武汉市政府采购电子交易系统(分散采购)进行投标文件解密，投标人无需到开标现场）

### 五、开启

1. 时间：2023年04月17日 14:30

2. 地点：网上（本项目将在武汉市政府采购电子交易系统(分散采购)进行投标文件解密，投标人无需到开标现场）

## 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. 投标人无需提交纸质投标文件，需于截止时间前在武汉市政府采购电子交易系统上传电子投标文件一份；投标过程中如遇系统操作问题可咨询4006398178。 2. 落实政府采购相关政策：本项目需落实的节能环保、中小微型企业扶持(含支持监狱企业发展、促进残疾人就业)等相关政府采购政策，具体详见磋商文件。

## 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

名 称：武汉市水务执法总队

地 址：武汉市江岸区六合路28号

联系方式：027-82918966

### 2. 采购代理机构信息

名 称：湖北中楚建设工程咨询有限公司

地 址：湖北省-武汉市-市辖区 武汉市江汉区发展大道176号兴城大厦A座

10F联系方式：027-85883144

### 3. 项目联系方式

项目联系人：葛工

电 话：027-85883144

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

供应商应仔细阅读本磋商文件的第二章“供应商须知”，下面所列资料是对“供应商须知”的具体补充和说明。如有矛盾，应以本表为准。

条款号	项目	内 容	
1.1	采购人	武汉市水务执法总队	
1.2	采购代理机构	湖北中楚建设工程咨询有限公司	
1.3	监督管理部门	武汉市财政局	
1.4	项目名称	水务投诉诉求处理服务	
1.5	项目地点	武汉市水务执法总队	
1.6	项目内容	水务投诉诉求处理服务，详见磋商文件第三章。	
2.1	资金来源	财政性资金	
2.2	资金落实情况	已落实	
3.1	供应商资格要求	详见第一章采购邀请“二、供应商资格要求”	
3.2	是否接受联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受，基本要求：提供联合体协议。	
5.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织，供应商自行踏勘 <input type="checkbox"/> 组织 考察时间：20XX年XX月XX日9：00时 考察集中地点：	
6.1	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织 答疑会时间：20XX年XX月XX日9：00时 答疑会地点：	
7	政府 采购 政策	是否允许进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，需提供的证明材料详见磋商文件第三章
		小型和微型企业政策	<p>本项目属于未列明行业（其他服务业），执行的小型 and 微型企业政策如下：本项目专门面向中小微企业采购不适用下述两项扣减政策。</p> <p>1. 对符合规定的小微企业报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>2. 接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%的价格扣除，用扣除后的</p>

		<b>价格参与评审。</b>
	采购节能产品政策	<input checked="" type="checkbox"/> 不适用 <input type="checkbox"/> 适用 依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，在评审时给予该项产品价格1%的扣除，用扣除后的价格参与评审。供应商未按要求提供证书的，不享受该项政策。
	采购环境标志产品政策	<input checked="" type="checkbox"/> 不适用 <input type="checkbox"/> 适用 依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书，在评审时给予该项产品价格1%的扣除，用扣除后的价格参与评审。供应商未按要求提供证书的，不享受该项政策。
15.1	响应文件有效期	从开标之日起九十（90）日历天
16.1	磋商保证金	不收取
17.1	是否允许备选方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
18.3	响应文件份数	供应商无需提交纸质响应文件，需于截止时间前在武汉市政府采购电子交易系统上传电子响应文件一份，中标人须提供纸质版加盖公章的响应文件正本、副本各一套。
19.1	响应文件装订要求	按照供应商须知第14.2款规定的响应文件组成内容，响应文件应按以下要求装订： <b>1. 响应文件采用胶粘方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。</b> 2. 多包响应文件装订要求： <input type="checkbox"/> 装订成一册。 <input type="checkbox"/> 分包装订，每包各自成册。
19.2	响应文件密封要求	响应文件应密封完好，封口处及骑缝处加盖供应商公章。
19.3	响应文件封装的封面标记要求	无
20.1	响应文件提交截止时间、地点	详见第一章《采购邀请》
23.1	磋商时间、地点	详见第一章《采购邀请》
24.1	磋商小组组成	磋商小组由3人组成，其中从省级财政部门设立的政府专家库中随机抽取的专家不少于2/3。
25.7.3	确定提交最后报价供应商的方式	<input checked="" type="checkbox"/> 按照第1种情形规定确定提交最后报价供应商 <input type="checkbox"/> 按照第2种情形规定确定提交最后报价供应商
25.8.1	成交候选供应商数量	由磋商小组推荐3名。
27.1	成交供应商确定原则	采购人从评审报告提出的成交候选供应商，按照排序由高到底的原则确定成交供应商。

27.1	信息公告媒体	<input checked="" type="checkbox"/> 湖北省政府采购网 (网址: <a href="http://www.ccgp-hubei.gov.cn">http://www.ccgp-hubei.gov.cn</a> ) <input checked="" type="checkbox"/> 武汉政府采购信息发布系统 (网址: <a href="http://27.17.40.162:8000/">http://27.17.40.162:8000/</a> ) <input type="checkbox"/> 其他媒体: _____
28.3	成交后分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许, 分包内容要求: _____ 分包金额要求: 分包人资质要求:
29	履约保证金	<input type="checkbox"/> 不需提交 <input checked="" type="checkbox"/> 需提交 履约保证金标准: 甲乙双方自行约定。 履约保证金提交时间: 甲乙双方自行约定。 履约保证金退还: 甲乙双方自行约定。
33	代理服务费	根据采购人和采购代理机构签署的委托代理协议书约定: 1. 招标代理服务费: <input checked="" type="checkbox"/> 由成交供应商支付 <input type="checkbox"/> 由采购人支付 2. 支付标准: 参照原国家计委计价格[2002]1980号和发改办[2003]857号文件规定的收费标准计取。 3. 支付时间: 招标代理服务费由成交供应商在领取成交通知书的同时, 向代理机构支付。 4. 支付方式: 银行转账。 5. 银行账户信息 收款单位: 湖北中楚建设工程咨询有限公司 开户名称: 湖北中楚建设工程咨询有限公司 开户银行: 武汉市农行新火车站支行 (行号 833248) 银行账号: 1700 9101 0400 11071
35	供应商所提供的材料的要求	通用要求 1. 响应文件中所提供材料应响应磋商文件要求, 材料有效完整 (包括有关变更、年检、附注等); 有关证件在变更、年审中的, 提交管理部门的正式结果文件, 变更申请书 (报告)、受理通知书 (单) 等非正式结果文件不予认可。 2. 响应文件中所提供材料须清晰可辨认, 如因证明材料模糊无法辨认, 缺页、漏页导致无法进行评审认定的责任由供应商自负。如发现弄虚作假将按照有关规定处理。 3. 材料仅限于磋商供应商本身, 参股或控股单位及独立法人子公司的材料不能作为证明材料, 但磋商供应商兼并的企业的材料可作为证明材料。 4. 除非磋商文件另有说明, 不接受供应商以自身官网或产品制造商官网的网页截图作为证明材料, 以证明其资格、能力和信誉; 或证明其磋商产品的质量、性能; 或用于质疑举证。
	原件	<input checked="" type="checkbox"/> 不需提交

		提交要求	<p><input type="checkbox"/>需提交</p> <p>磋商文件要求提供证明材料原件的，除遵守通用要求外，供应商应将要求的证明材料原件单独密封后随响应文件一起递交。磋商截止时间后，供应商不得对其证明材料原件作任何补充、更正。评审结束后，由供应商领回。磋商文件另有要求的除外。</p>
36	其他需要说明的事项		<p>1. 除本磋商文件另有规定外，磋商文件中出现的类似于“近三年”或“前三年”、“近五年”或“前五年”均指递交响应文件截止时间以前3年或前5年，以此类推。如：递交响应文件截止时间为2018年10月1日，则“近三年”是指2015年9月30日至2018年9月30日。</p> <p>2. 关于提交财务审计报告的年份要求：递交响应文件截止时间如在当年6月30日以前，则近三年指上上个年度往前推算的三年，如递交响应文件截止时间为2018年3月1日，则“近三年”是指2014年度、2015年度、2016年度。递交响应文件截止时间如在当年6月30日以后，则近三年是指上个年度往前推算的3年，如递交响应文件截止时间为2018年7月1日，则“近三年”是指2015年度、2016年度、2017年度。</p> <p>3. 本磋商文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。</p> <p>4. 响应文件印章：盖标明供应商法定名称的公章，不得用如“投标专用章”、“业务专用章”、“合同专用章”、“财务专用章”代替。不得为电子公章、扫描章，否则为无效磋商。</p> <p>联合体投标的，联合体各方均应按上述要求盖章，否则为无效磋商。</p> <p><b>5. 本表中，<input type="checkbox"/>表示不选中，本项目不适用；<input checked="" type="checkbox"/>表示选中，本项目适用。</b></p>
37	信用信息查询渠道		<p>中国裁判文书网 (<a href="https://wenshu.court.gov.cn/">https://wenshu.court.gov.cn/</a>)</p> <p>信用中国 (<a href="http://www.creditchina.gov.cn">http://www.creditchina.gov.cn</a>)</p> <p>中国政府采购网 (<a href="http://www.ccgp.gov.cn/cr/list">http://www.ccgp.gov.cn/cr/list</a>)</p> <p>全国企业信用信息公示系统 (<a href="http://www.gsxt.gov.cn/corp-query-homepage.html">http://www.gsxt.gov.cn/corp-query-homepage.html</a>)</p>
38	信用融资		<p>为缓解中小企业融资困难、助力中小企业健康发展，政府采购中标（成交）供应商可根据自身经营情况自行决定是否融资，自愿选择试点金融机构、融资方式。具体政策要求可登录武汉政府采购信息发布系统 (<a href="http://27.17.40.162:8000">http://27.17.40.162:8000</a>) 查看《关于印发〈武汉市政府采购合同线上信用融资业务实施意见（试行）〉的通知》（武银营[2019]55号）。相关金融机构融资方案，供应商可登录武汉政府采购信息发布系统的“合同信用融资”板块查询。</p>

## 供应商须知

### 一、总则

#### 1. 概况

- 1.1. 采购人：见供应商须知前附表。
- 1.2. 采购代理机构：见供应商须知前附表。
- 1.3. 监督管理部门：见供应商须知前附表。
- 1.4. 项目名称：见供应商须知前附表。
- 1.5. 项目地点：见供应商须知前附表。
- 1.6. 项目内容：见供应商须知前附表。

#### 2. 资金来源和落实情况

- 2.1. 资金来源：见供应商须知前附表。
- 2.2. 资金落实情况：见供应商须知前附表。

#### 3. 供应商资格要求

- 3.1. 供应商资格要求：见供应商须知前附表。
- 3.2. 供应商须知前附表规定接受联合体磋商的，联合体各方均应符合政府采购法第二十二条和本章第3.1项的要求，此外还应遵守以下规定：
  - 3.2.1 联合体各方应按磋商文件提供的格式签订联合体协议书（参考格式见第六章“响应文件格式”），明确联合体牵头人和各方权利义务；
  - 3.2.2 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；
  - 3.2.3 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；
  - 3.2.4 联合体磋商保证金可以由联合体中的一方或者共同提交，以一方名义提交磋商保证金的，对联合体各方均具有约束力；

#### 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，不论磋商的结果如何，采购人

和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

## 5. 现场考察

- 5.1. 是否组织现场考察见供应商须知前附表。组织现场考察的，采购人、采购代理机构将通知所有已领取磋商文件的供应商。
- 5.2. 供应商现场考察发生的费用自理。
- 5.3. 除采购人和采购代理机构的原因外，供应商自行承担在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。
- 5.4. 供应商现场考察所获取的数据和资料等，由供应商在编制响应文件时自行参考使用，采购人和采购代理机构不对此负责。

## 6. 磋商前答疑会

- 6.1. 是否组织答疑会见供应商须知前附表。组织答疑会的，采购人、采购代理机构将通知所有已领取磋商文件的供应商。
- 6.2. 答疑会由采购人和采购代理机构澄清供应商提出的问题。

## 7. 政府采购政策

- 7.1. **进口产品：**是否允许进口产品磋商见供应商须知前附表。允许进口产品磋商的，具体要求详见磋商文件第三章。
- 7.2. 对**小型和微型企业**（含监狱企业、残疾人福利企业），评审时将对其所投产品的价格给予一定比例的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除比例见《供应商须知前附表》，要求提供的证明材料如下：
  - 7.2.1 依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），符合工信部联企业〔2011〕300号文中小企业划型标准的，需提供《中小企业声明函》（格式见第六章《响应文件格式》）。
  - 7.2.2 依据财政部 司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，但应当提供由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。

7.2.3 依据财政部 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），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，但应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章《响应文件格式》）。

7.3. **节能产品政策。**依据财政部、国家发展改革委《关于印发节能产品政府采购实施意见》的通知（财库【2004】185号），磋商产品如属于政府优先采购节能产品范围的，需提供最新一期“节能产品政府采购清单”相应页面复印件（加盖供应商公章）和相应产品的单独分项报价（格式详见本磋商文件第六章）。评审时对该项产品的价格给予一定比例的扣除，用扣除后的价格参与评审。具体扣除比例见供应商须知前附表。

7.4. **环保产品政策。**依据财政部、国家环保总局《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库【2006】90号）。磋商产品如属于政府优先采购环保产品范围的，须提供最新一期“环保产品政府采购清单”相应页面复印件（加盖供应商公章）和相应产品的单独分项报价（格式详见本磋商文件第六章）。评审时对该项产品的价格给予一定比例的扣除，用扣除后的价格参与评审。具体扣除比例见供应商须知前附表。

## 8. 保密

8.1. 磋商截止时间前，采购人、采购代理机构和有关人员不得向他人透露已获取磋商文件的潜在供应商的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关磋商的其他情况。

8.2. 磋商小组成员名单在评审结果公告前应当保密。

8.3. 在磋商过程中，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、价格和其他信息。

## 二、磋商文件

### 9. 磋商文件的构成

9.1. 磋商文件用以阐明所需货物及服务、磋商程序和合同条款。磋商文件共六章。具体内容如下：

第一章 磋商公告（代采购邀请）

第二章 供应商须知及前附表

第三章 项目采购需求

第四章 评审办法

第五章 合同格式及合同主要条款

第六章 响应文件格式

9.2. 除9.1内容外，采购人以书面形式发出的对磋商文件的澄清或修改内容，均为磋商文件的组成部分，对采购人和供应商起约束作用。

9.3. 供应商获取磋商文件后，应仔细检查磋商文件的所有内容，如发现缺页或附件不全，应在获得磋商文件1日内向采购代理机构提出，以便补齐。否则，由此引起的损失由供应商自己承担。

### 10. 磋商文件的澄清、修改

10.1. 采购人或者采购代理机构在答复供应商提出的询问或质疑时，或提交首次响应文件截止之日前，可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，磋商文件的澄清或修改内容作为磋商文件的组成部分，具有约束作用。当磋商文件、磋商文件的澄清或修改等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的书面文件为准。

10.2. 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足3个工作日的，应当顺延提交首次响应文件的截止时间。

## 11. 通知

- 11.1. 对本项目有关的通知，采购代理机构将以书面或电子邮件或在本磋商公告刊登的媒体上发布公告的形式，送达所有领取了磋商文件的供应商，电子邮箱地址和传真号码以供应商的登记为准。收到通知的供应商应以同等方式立即予以回复确认。因登记有误或邮箱服务器、传真线路故障导致通知延迟送达或无法送达，采购代理机构不承担责任。

### 三、响应文件的编制、装订、密封和标记

## 12. 响应文件的语言及计量

- 12.1. 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人和采购代理机构就有关磋商的所有往来函电均应使用中文书写。供应商提交的材料可以用另一种语言，但相应内容应附中文翻译本，存在差异和矛盾时以中文翻译本为准。
- 12.2. 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和采购代理机构往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

## 13. 响应文件的构成

- 13.1. 供应商应严格按照磋商文件中的有关要求如实编制响应文件，并提供证明材料，对资料和填写的内容的真实性和正确性负责。
- 13.2. 供应商所递交的响应文件主要包括：
- 13.2.1 磋商函及价格部分
- 13.2.2 商务部分
- 13.2.3 技术部分

## 14. 磋商报价

- 14.1. 供应商一律用人民币报价。
- 14.2. 供应商的磋商报价应包括完成本项目的全部费用，供应商对报价的准确性和完整性负责，任何漏报、错报等均是供应商的风险。
- 14.3. 磋商报价只允许一个报价，任何有可供选择的报价将不予接受。

14. 4. 供应商应当按照磋商文件规定的采购需求以及合同条款进行报价，并按照规定格式报出。供应商进行最后报价的，应当按照“武汉市政府采购电子交易系统（分散采购）”中最后报价的规定格式报出。供应商报价中不得包含磋商文件要求之外的内容，否则评审时不予核减，同时，报价中磋商文件规定内容不得漏项，否则其响应文件将被视为无效文件。供应商应当按照磋商文件规定、市场价格水平及其走势、供应商管理水平、方案以及由这些因素决定的项目成本水平等提出自己的报价，包含满足采购需求的所有费用、由磋商文件规定的或者其它原因应当由磋商供应商支付的税款和交纳的费用。但是不得以低于成本的价格进行报价。报价应包含本采购内容全部工作所需的一切费用，即报价为“交钥匙”价。对在合同实施过程中可能发生的其它费用（如：增加耗材、材料涨价、人工、运输成本增加等因素），采购人不予支付。对于磋商文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入其报价。在合同实施时，采购人将不予支付供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在其报价中。

#### 15. 响应文件有效期

15. 1. 响应文件有效期见供应商须知前附表。响应文件有效期不满足要求的磋商将被视为非实质响应性磋商而按无效磋商处理。

15. 2. 在响应文件有效期内，供应商撤销或修改其响应文件的，应承担法律和磋商文件规定的责任。

15. 3. 需要延长响应文件有效期的，采购代理机构将以书面形式通知所有供应商延长响应文件有效期。供应商同意延长的，应相应延长其磋商保证金的有效期，但不得要求修改或撤销其响应文件；供应商拒绝延长的，其磋商失效。

#### 16. 磋商保证金

16. 1. 磋商保证金见供应商须知前附表。

**17. 备选磋商方案**

17.1. 是否允许备选磋商方案见供应商须知前附表。允许提供备选方案的，只有成交供应商所递交的备选磋商方案方可予以考虑。磋商小组认为成交供应商的备选磋商方案优于其按照磋商文件要求编制的磋商方案的，采购人可以接受该备选磋商方案。

**18. 响应文件格式、份数和签署**

18.1. 响应文件应当按照本磋商须知规定和要求的内容进行编写，供应商提交的响应文件必须毫无例外地使用磋商文件所提供的响应文件格式（表格可以按同样格式扩展）。

18.2. 响应文件纸张为A4，图纸（如有）可为A3或其他格式纸张。

18.3. 响应文件份数见供应商须知前附表。响应文件正、副本都应编排目录，每份响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。响应文件副本可以是正本的复印件。

18.4. 供应商应根据磋商文件的要求，在响应文件的适当位置填写供应商全称、加盖供应商公章、签署法定代表人或法定代表人授权代表的全名。

18.5. 响应文件如有涂改之处，应由供应商的法定代表人或法定代表人授权代表签字。

**19. 响应文件的装订、密封和标记**

19.1. 响应文件的装订要求见供应商须知前附表。

19.2. 响应文件的密封要求见供应商须知前附表。

19.3. 响应文件的封面标记要求见供应商须知前附表。

**四、磋商**

**20. 响应文件的提交**

20.1. 响应文件提交截止时间和地点详见供应商须知前附表，供应商应当按规定时间将密封的响应文件正本和所有副本送达至磋商地点。

20.2. 如果采购人和采购代理机构决定更改磋商截止时间，采购代理机构、采购人和供应商受磋商截止时间制约的所有权利和义务均应以新的截止时间为准。

## **21. 响应文件的拒收**

21.1. 在截止时间后送达的响应文件，采购人、采购代理机构将拒收。

21.2. 供应商参加磋商的，递交响应文件的代表应同时提供以下身份证明材料，未提交或未按要求提交的，采购人、采购代理机构将拒收。

21.2.1 法定代表人递交的，持个人有效身份证明（居民身份证、护照、社会保障卡、驾驶证等其中之一）和法定代表人证明书（格式见本磋商文件第六章）。

21.2.2 法定代表人授权代表递交的，持个人有效身份证明（居民身份证、护照、社会保障卡、驾驶证等其中之一）和法定代表人授权委托书（格式见本磋商文件第六章）。

21.2.3 身份证明原件应当与复印件完全保持一致。

## **22. 响应文件的补充、修改或撤回**

22.1. 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或撤回，并书面通知采购人、采购代理机构；补充、修改的内容应当按照磋商文件要求签署、盖章、密封后，作为响应文件的组成部分。

22.2. 除法律规定情形外，供应商不得修改其响应文件，或退出磋商。

22.3. 供应商所提交的响应文件在磋商结束后，无论成交与否都不退还。

## **23. 磋商时间和地点**

23.1. 采购代理机构按供应商须知前附表规定的日期、时间和地点组织磋商。

## **24. 磋商小组的组成和评审办法**

24.1. 磋商小组的组成见供应商须知前附表。采购人若参加磋商小组的，应当委派代表并出具授权函。

- 24. 2. 磋商小组设组长1名，由磋商小组成员选举确定（但采购人代表不得担任），组长与其他成员有同等评审权，仅负责组织评审活动，不得干预磋商小组其他成员的评审。
- 24. 3. 磋商小组全体成员必须遵守评审纪律。
- 24. 4. 本项目评审采用综合评分法，满分为100分，详见第四章《评审办法》。磋商文件没有规定的评审办法及评分标准不得作为评审的依据。

## 25. 磋商程序

- 25. 1. 宣布磋商会纪律。
- 25. 2. 介绍磋商项目情况。
- 25. 3. 介绍参加磋商会的单位和人员，供应商认为采购人、采购代理机构、磋商小组成员及相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出回避申请。采购人、采购代理机构对供应商代表提出的回避申请应当及时处理。
- 25. 4. 由供应商或其推选的代表查验响应文件密封情况。
- 25. 5. 供应商通过抽签确定磋商顺序。
- 25. 6. 启封响应文件，由磋商小组按照本磋商文件第四章规定的资格审查和符合性审查程序、办法和标准，对供应商进行资格性审查和符合性审查，通过资格审查和符合性审查的供应商方可进入正式磋商。
- 25. 7. 正式磋商：
  - 25. 7. 1 按抽签顺序，每一供应商单独进入磋商会场，由磋商小组所有成员集中与之进行磋商；上一供应商未离开磋商会场时，下一供应商不得入场。
  - 25. 7. 2 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。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，磋商小组将以书面形式同时通知所有供应商。  
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。如有需要，磋商小组可进行多轮磋商，直至最终确定磋商文件中的技术、服务要求以及合同草案条款，但应当给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

### 25.7.3 最后报价

第1种情形：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继续参加磋商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。

第2种情形：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。

本采购项目提交最后报价供应商的确定方式详见《供应商须知前附表》。

25.7.4 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。

25.7.5 供应商提交最后报价采取密封形式。依据抽签顺序依次单独进入磋商现场向磋商小组公布其最后报价，最后报价将作为供应商综合评审的价格依据。

25.8. 采购代理机构对磋商过程进行记录，最后报价后由供应商和相关各方在记录上签字确认，随后供应商离场。

25.8.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组根据第四章《评审办法》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，成交候选供应商数量详见供应商须知前附表。

## 五、确定成交供应商、结果通知和签订合同

### 26. 确定成交供应商

- 26.1. 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。
- 26.2. 采购人应当自收到评审报告之日起5个工作日内按照供应商须知前附表规定的原则确定成交供应商。

### 27. 结果通知

- 27.1. 信息公告媒体详见供应商须知前附表。公告同时以书面形式向成交供应商发出《成交通知书》，《成交通知书》一经发出即产生法律效力。

### 28. 签订合同

- 28.1. 成交供应商在收到《成交通知书》后，应在三十天内按照指定的地点，派遣其授权在合同上签字的代表（该代表需有成交供应商正式授权证明）进行合同谈判，并签订合同。
- 28.2. 磋商文件、成交供应商的响应文件及其有关的澄清、说明或补正、报价的修正、成交通知书等文件均为签订合同的依据。
- 28.3. 供应商拟在成交后将项目的非主体、非关键性工作分包的，应符合供应商须知前附表规定的分包内容、分包金额和接受分包的第三人资质要求等限制性条件，分包承担主体不得再次分包。
- 28.4. 如果成交供应商没有按照上述规定签订合同，采购人和采购代理机构将取消其成交资格，并追究其相应的法律责任；供应商一旦成交，通过商务谈判签订合同后，不得将政府采购合同义务私自转包，否则将视为违约并自动中止合同。
- 28.5. 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商名单排序，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。

### 29. 履约保证金

- 29.1. 履约保证金规定见供应商须知前附表。

29. 2. 在政府采购合同履行中，若成交供应商有违约行为，履约保证金将被没收，给采购人造成损失超过履约保证金额度的，应按法律规定予以赔偿。

## 六、询问、质疑与投诉

### 30. 询问

30. 1. 供应商对政府采购活动的询问，可以信函、电子邮件、传真、电话、面谈等方式向采购人或采购代理机构依法提出，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问做出答复，但答复内容不得涉及商业秘密。

### 31. 质疑

#### 31. 1. 质疑人

31. 1. 1 提出质疑的应当是参与了所质疑项目的政府采购活动的供应商。  
31. 1. 2 供应商未参加某一环节政府采购活动的，不得对该环节提出质疑。

#### 31. 2. 可质疑的环节及提出质疑的时效

31. 2. 1 供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以在收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。  
31. 2. 2 供应商认为采购过程使自己的权益受到损害的，可以在各采购程序环节结束之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。  
31. 2. 3 供应商认为成交结果使自己的权益受到损害的，可以在成交结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

#### 31. 3. 质疑要求

31. 3. 1 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的而质疑的，必须在上述规定的时效内以书面形式向代理机构提出，质疑函的内容应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的要求。  
31. 3. 2 质疑事项应当有必要的书面证明材料。

31.3.3 质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

31.3.4 质疑人针对同一环节的质疑必须一次性提出。

#### **31.4. 质疑受理和答复**

31.4.1 质疑函应采取法律认可的方式送达采购人或采购代理机构。

31.4.2 对收到的质疑函，采购人或采购代理机构将进行审查，符合要求的，采购人或采购代理机构将予以受理，并在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，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。

31.4.3 下列情形为不符合要求的质疑函，采购人或采购代理机构将作出不予受理的答复：

质疑人未参加某一环节的政府采购活动，对该环节提出的质疑。

未在时效期限内提出的质疑。

质疑函未加盖质疑人公章（或未签字）。

质疑事项未提供书面证明材料的，或提供的书面证明材料不充分。

采购人或采购代理机构已受理质疑人针对某一环节的第一次质疑并予以了答复，质疑人又对同一环节反复质疑的。

### **32. 投诉**

32.1. 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）向同级政府采购监督管理部门投诉。

## 七、代理服务费

### 33. 代理服务费

33.1. 采购代理机构按供应商须知前附表规定的标准和方式向成交供应商收取招标代理服务费。

33.2. 原国家计委计价格[2002]1980号规定标准收费：

费率 成交金额	货物招标	服务招标	工程招标
100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某货物类项目招标代理业务成交金额为6000万元，计算招标代理服务收费额如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(500-100) \text{ 万元} \times 1.1\% = 4.4 \text{ 万元}$$

$$(1000-500) \text{ 万元} \times 0.8\% = 4 \text{ 万元}$$

$$(5000-1000) \text{ 万元} \times 0.5\% = 20 \text{ 万元}$$

$$(6000-5000) \text{ 万元} \times 0.25\% = 2.5 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = 1.5 + 4.4 + 4 + 20 + 2.5 = 32.4 \text{ (万元)}$$

## 八、法律适用

### 34. 法律适用

- 34.1. 采购人、采购代理机构及供应商的一切政府采购活动、磋商小组的评审活动均适用《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》及相关法律法规。
- 34.2. 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《民法典》及相关法律法规。

## 九、其他

### 35. 供应商所提供材料的要求

- 35.1. 磋商文件对供应商所提供材料的要求见供应商须知前附表。
- 35.2. 磋商文件对供应商所提供材料原件的提交要求见供应商须知前附表。

### 36. 其他需要说明的事项

- 36.1. 其他需要说明的事项见供应商须知前附表。

## 第三章 采购需求

### （一）项目概况

1. 项目名称：水务投诉诉求处理服务
2. 项目服务期：服务期1年，自合同签订之日起后1年止。
3. 项目预算：人民币110万元，最高限价：人民币110万元
4. 付款方式：按照合同约定支付

### （二）采购内容及要求

本次采购范围为为武汉市水务执法总队提供水务投诉诉求处理服务，具体内容如下：

#### 1. 工作内容

（1）供应商在市水务执法总队指导下组建项目服务运营团队，以在线办理各平台投诉咨询和数据统计分析报送为主要服务渠道，根据采购需求及合同内容提供相应服务。

（2）提供水务市民热线日常的经营管理及服务支撑，包括服务人员的招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等，安排服务专席提供全年7×24小时不间断服务。

（3）服务专席通过电话、网络平台，处理水务市民热线全来源诉求，做好受理、甄别、交（转）办、催办、审核、回复、回访，确保及时办结率100%，回复回访率100%，工作满意度不低于90%。

（4）协助采购人做好投诉处置协调，跟踪督办热点难点问题，检查经办部门诉求办理效果，定期挂牌督办反复投诉问题等工作。

（5）收集分析诉求数据，形成日报、周报、月报、年报，对积水投诉、群体性投诉等综合信息及时形成专报，为领导科学决策提供依据。汇总整理各经办部门诉求办理工作情况，分析存在问题，为季度考核，月度、年度通报提供依据。

（6）负责水务市民热线110联动办公系统维护和升级建设，推进与“智慧水务”的融合，做好与市水务局机关相关处室、市水务局相关属单位、有关区水行政主管部门等经办部门，武汉市民热线服务平台，以及其他单位的沟通对接。

(7) 对水务市民热线服务人员的服务质量进行量化考核评估，在投标文件中明确考核标准并制定相应的奖罚措施，如不能达到考核标准，应给予相应处罚。

(8) 做好现场人员管理，对市民投诉及坐席来话录音与业务工单、业务流程进行质量检测，并通过质量监控提升业务服务能力。

(9) 建立各项管理制度，包括考勤制度、交接班制度、学习培训制度、应急报告制度、坐席设备使用要求、安全生产要求等，并根据各项制度进行现场管理。

(10) 提供服务环境所需的其他必备条件。

## 2. 服务事项及人员配备

(1) 服务事项：提供水务投诉诉求处理服务。

(2) 人员配备及要求：总共9人，按照1个项目班长，8个服务人员配置。

①项目班长须为本科或以上学历，个人综合素质良好，具有较强的沟通协调组织能力，较好的统计、分析、文字功底，熟练应用办公软件，有呼叫中心或政务客服运营管理经验者优先。

项目班长负责管理8人服务小组，并带领团队完成预定的服务指标；完成预定的KPI；训练服务人员，保证所有员工适岗；协助编写工作日报、周报、月报、年报，以及工作专报等信息，并做出相应分析、总结提出工作改进方案；审核办理情况和回复内容，完成服务人员的质量监控工作，发现问题并及时解决问题；每月按质按量完成话务录音的质量抽查监控工作，严格按照质检标准对服务人员进行监控评分，并对服务质量情况形成《月度质检报告》；管理服务人员对于工作规范和纪律的执行情况；记录服务人员的出勤状况，并上报上级主管；根据工作安排，制作时段报表；接受上级指示，服从工作分配，立足本职，完成领导交办的工作任务。

②服务人员5人以上(含)须具有大专或以上学历，其他人员须具有高中及中专(含)以上学历；须遵纪守法、品行端正，无违法犯罪记录，爱岗敬业、细心耐心、责任心强，身体健康，无传染病史，能正常履行工作职责；具备较强的沟通能力、应变能力、团队协作精神，亲和力强，普通话良好；有较好文字功底，具备信息化办公能力。

服务人员负责：

接听来电、签收武汉市民热线工作服务平台派件，对来电、派件反映诉求，能够通过知识库进行解答的，直接向投诉人解答，或以自办形式在线办结回复，努力实现优质高效的服务；

对武汉市民热线工作服务平台受理的因描述不清无法交办的诉求进行核实甄别，确认经办部门；

对诉求件进行交办、跟踪、督办，协调，及时向项目班长和领导反馈办理问题；

对经办部门提交的退件、延期、二次办理、提交第三方评价申请进行审核，配合向市级平台提交申请，向经办部门反馈、解释申请结果；

对经办部门反馈的办理结果进行审核，回访回复诉求人，向市级平台提交办理结果；

加强水务知识及政策业务的学习，不断提高系统操作水平和咨询解答问题的能力；

配合项目班长完成诉求处置交办工作，及时报告遇到疑难问题，逐级请示，并适时实施转接。

### 3. 采购标的服务要求

(1) 着装要求：所有服务人员配备统一的服务着装，工作人员上岗时必须着工作服装。

(2) 工作时间要求：

水务投诉处置工作为7×24小时全天候服务，实行轮班制。

排班、轮班安排由供应商负责，人员配备应能满足日常服务的要求。供应商可根据采购人的需求，以及高峰期的要求，灵活进行调整。根据天气、社会热点事件等情况对服务量进行适当预测，并能根据服务指标要求对班务进行灵活调整。当遇突发情况时，可根据实际情况对班务进行及时调整。

工作日白天保证项目班长和至少5名服务人员在岗，夜间至少1名服务人员在岗；

节假日原则上保证至少2名服务人员在岗，项目班长根据工作实际需求到岗；

汛期（三级、二级、一级响应期间）、强降雨天气夜间实行双岗值守，项目班长根

据工作需求到岗。

(3) 管理要求:

①按照采购人制定的服务流程和服务标准提供服务,接受采购人对该项目的监督指导,并按照上级工作要求及采购人意见,不断改进工作,确保服务效果。

②在武汉市水务执法总队办公,依法从事运营活动,确保经营安全,服务跟踪及时、到位,负责整个服务运营的技术和运营支撑,保障系统的安全和稳定运行。

③为确保服务的质量、服务人员的稳定性,供应商应遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规,建立科学合理的薪酬管理办法。项目人员薪酬除基本工资、绩效考核工资外,还应包括其他津贴及社保费用,不得低于上一年武汉市主城区最低工资标准。

④供应商应与项目人员签订劳动合同,按时根据采购人每月考核意见支付劳动报酬。依据武汉市劳动部门的相关要求和缴纳标准为项目人员发放劳动报酬,缴纳社会保险,办理意外伤害商业保险,承担劳动合同期内项目人员的日常管理、安全生产、意外伤害等责任。

⑤供应商应具备较强的数据处理分析和报告撰写能力,能高质高效的完成数据分析服务报告及数据图表展现,为领导提供科学决策依据。

⑥供应商应每年组织武汉市市民服务热线平台专家来现场培训1次,内部水务相关工作及政策培训至少1次;每月组织项目人员进行管理培训,提升办理能力,加强对服务意识、服务能力、工作效率等方面的培养。确保服务人员及经办部门工作人员熟练掌握工单分类原则及办理规范,热线系统常见问题处理技巧,并形成相关文档留痕。

⑦受理诉求电话接通率达到100%、及时办结率达到100%、回访回复率达到100%、工作满意度不低于90%;月均人员流失率不大于20%。供应商应提供书面承诺,承诺达到各项指标要求。

⑧对所开展的服务工作要严格保密,确保项目业务知识及数据的保密安全性,与员工签订保密协议,确保工作相关信息不外泄,维护我市水务部门权益及良好形象。

(4) 技术要求:

负责做好水务市民热线现有办公系统的日常维护,并能根据武汉市民热线工作服务平台、“智慧水务”等对接平台的建设和技术要求,及时完成水务市民热线办公系统的升级建设,进行端口数据对接,实现水务市民热线全流程在线办理,电话自动录音存储,工单资料储存导出等功能需求,满足信息化、智能化办公要求。

#### 4. 特别要求

(1) 采购人负责提供办公场所和电脑、电话、打印机等基本办公设备,供应商应负责做好相关管理维护和损坏赔偿。项目服务人员统一着装、项目通勤、午餐、日常办公耗材等费用,均由供应商自行负责承担。供应商应在投标时对此费用一并考虑并包括在总报价中,确保服务正常开展。

(2) 供应商应有专门从事劳务纠纷、劳动仲裁方面资质的法律顾问,能及时提供专业意见、规避风险。出现劳务纠纷时,由供应商全面负责。

(3) 具有呼叫中心、政务客服运营管理等相关类似项目经历。

(4) 供应商应对采购人现有工作岗位上的服务人员,应依法依规、择优接收。

#### 5. 其他要求

(1) 供应商必须就采购人提供的全部服务内容和要求做出回应,提供切合该服务项目的整体服务方案,并在采购范围内完成指定的工作和负责解决相关的业务问题。供应商承担服务项目具体的实施工作,受到采购人全过程监督、检查和管理。

(2) 供应商应对所有项目人员进行无犯罪证明等信息审查,提供项目服务人员的身份证、学历证、个人简历等资料信息,上岗前在采购人处备案。

(3) 供应商负责项目人员的档案管理、党团组织关系管理以及专业技术人员的职称申报、评定等。

(4) 在劳务服务过程中,采购人具有向供应商提出劳务服务具体要求、劳务人员素质要求,有权要求供应商更换不能胜任或不符合业务要求的工作人员。

#### 6. 法律责任

(1) 在服务期间,供应商调走项目人员、项目人员不符合服务要求、项目人员辞

职或被供应商辞退等，而供应商在15日内未能及时补齐符合项目要求的人员时，则视为响应供应商主动违约，采购人有权终止合同，并有权拒绝支付当月项目服务费。

(2) 因供应商派出的项目人员失误造成采购人重大损失或资料泄密事件的，一经查证，则视作供应商根本违约，采购人有权终止合同，扣除半年项目服务费作为违约金，并追究其承担损害赔偿等法律责任。

(3) 若供应商在单月内违反其服务承诺，则视为供应商违约，采购人有权拒绝支付当月项目服务费。

(4) 采购人有权对供应商的服务进行监督。供应商没有为派出项目人员办理人身意外伤害保险或者配置统一服装的，视为供应商违约，采购人有权从服务费用中扣减3万元作为违约金。

(5) 供应商没有为派出项目人员办理社会保险、人身意外伤害保险的，由供应商承担由此产生的一切法律责任。

(6) 若供应商出现重大责任事故，应依法追究法律责任，并且采购人有权解除合同。

(7) 因服务人员的原因造成工作上重大投诉，带来较大负面影响，且态度恶劣、不服从管理，采购人有权终止合同。

## 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》（财库[2014]214号）等有关法律、法规和规章的规定，确定以下评审办法。

### 一、评审方法

本次评审采用综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按照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。

### 二、评审步骤

#### （一）资格审查

磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明材料进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格，**具体审查因素详见《资格审查表》（附表1）**。

#### （二）符合性审查

磋商小组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审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应，**具体审查因素详见《符合性审查表》（附表2）**。

#### （三）澄清有关问题（如有）

磋商小组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，以书面形式（应当由磋商小组专家签字）要求供应商做出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，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。

#### （四）评价与计分

1、磋商小组成员按磋商文件中规定的评标办法和标准，独立对资格审查和符合性审查合格的响应文件进行评价，并按**《评分标准表》（附表3）**给各响应文件打分，商务、技术、价格三部分的总分为供应商的评定分数。

## 2、计分办法

- (1) 各供应商的最终得分为各评委所评定分数的算术平均值。
- (2) 最终评分结果按四舍五入方法精确到小数点后两位。

### (五) 推荐成交候选供应商

成交候选供应商数量详见《供应商须知前附表》。磋商小组按评审后得分由高到低顺序推荐。评审得分相同的，按最后报价由低到高顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序推荐。

### (六) 编写评审报告

磋商小组根据全体评审成员签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告。

## 三、附表

附表1：资格审查表

序号	审查项目	需提供的资料	投标单位
1	具有独立承担民事责任的能力	营业执照或事业单位法人证书或个体工商户营业执照等证明文件。	
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	1. 投标截止时间前成立已满三年的，提交近三年经审计的财务报告。 2. 投标截止时间前成立不足三年的，提交自成立以来的财务审计报告。 3. 投标截止时间前成立不足一年的，提交验资报告或银行资金存款证明。 4. 财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。 5. 投标人也可根据自身实际情况进行承诺满足本条要求。	
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	1. 本项目投标截止时间前12个月内（至少提供1个月）缴纳增值税（完税证、缴款书、印花税票、银行代扣（代缴）转账凭证等均可） 供应商为其他组织或自然人的，也需要按此项规定提供缴纳税收的凭据； 依法免交增值税的供应商，应提供相应依法免税的证明。 2. 本项目投标截止时间前12个月内（至少提供1个月）缴纳企业所得税的凭据（完税证、缴款书、印花税票、	

			<p>银行代扣（代缴）转账凭证等均可）                  供应商为其他组织或自然人的，也需要按此项规定提供交纳税收的凭据；                  依法免交企业所得税的供应商，应提供相应依法免税的证明。</p> <p>3. 本项目投标截止时间前12个月内（至少提供1个月）交纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单或银行代扣（代缴）转账凭证）；供应商为其他组织或自然人的，也需要按此项规定提供交纳社会保险的凭据；                  不需要交纳社会保障资金的供应商，应提供依法不需要交纳社会保障资金的证明。</p> <p>4. 投标人也可根据自身实际情况进行承诺满足本条要求。</p>	
		具备履行合同所必须的设备和专业技术能力	供应商自行提供材料或根据自身实际情况进行承诺满足本条要求。	
		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	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的书面声明	
		法律、行政法规规定的其他条件	供应商自行提供材料或根据自身实际情况进行承诺满足本条要求。	
2	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，没有同时参加本项目的政府采购活动。		书面声明（供应商须提供加盖公章和签字的承诺函，格式自拟。）	
3	未为本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。		书面声明（供应商须提供加盖公章和签字的承诺函，格式自拟。）	
4	未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。		<p>1. “信用信息查询渠道”失信被执行人记录。</p> <p>2. “信用中国”：失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购不良行为记录。</p> <p>3. “中国政府采购网”：政府采购严重违法失信行为记录名单。</p>	

水务投诉诉求处理服务-竞争性磋商文件

5	落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购。	提供《中小企业声明函》	
6	本项目的特定资格要求	/	
7	审核结论	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 不合格原因：	

**特别说明：**

- (1) 供应商所提供材料的要求详见供应商须知前附表。
- (2) 对于响应文件中有任何一条不满足上表要求的将导致其磋商无效，不进入下一项评审。

**附表2：符合性审查表**

序号	审核内容	投标单位
1	响应文件未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的	
2	响应文件相关条款符合磋商文件中商务、技术实质性条款（“★”号条款）要求。	
3	投标人的资格的声明函有效性及相关资格证明文件是否符合磋商文件要求；	
4	供应商未按磋商文件要求进行报价。	
5	投标有效期不足的。	
6	响应文件中附有采购人不能接受条件的。	
7	响应文件中的内容出现重大偏离、明显不符合磋商文件的技术规格、技术标准的；或不符合磋商文件规定的其他实质性要求的。	
8	供应商在投标过程中使用不真实材料的。	
9	供应商提供服务实质性不满足磋商文件要求的。	
10	符合磋商文件中规定无效投标的其它条款。	
审核结论： <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 不合格原因：		

说明：

- 磋商小组分别对每一响应文件依据上表进行检查。
- 磋商小组评审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时除外。
- 满足要求的条款打“√”，否则为“×”。
- 对于响应文件中有任何一条不满足要求将导致其响应无效，不进入下一项评审。

说明：

- 磋商小组分别对每一响应文件依据上表进行审查。
- 磋商小组决定磋商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时除外。
- 满足要求的条款打“√”，否则为“×”。
- 对于响应文件中有任何一条不满足要求将导致其磋商无效，不能进入评审。



附表3：评分标准表

评标项目	评分内容	子项目及分值
价格评分 10分	报价得分 (10分)	价格分应当采用低价优先法计算，满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。其他投标人的价格分按照下列公式计算： $投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) \times 10\% \times 100$
商务评审 30分	管理人员 (5分)	拟派本项目管理人员具备呼叫中心管理经验并取得客服联络咨询师（高级）证书的，得3分。（需提供劳动合同、任职证明（例如工牌）、相关证书等证明材料并加盖公章，未提供不得分。） 拟派本项目管理人员获得过相关管理奖项或荣誉的，得2分。（提供相关证件材料）
	软件著作权 (3分)	（1）投标人具有综合数据管理或类似软件著作权证书，得1分； （2）投标人具有客户数据分析或类似软件著作权证书，得1分； （3）投标人具有多媒体客服或类似软件著作权证书，得1分。 证明材料：提供有效证书复印件并加盖投标人公章（同类多个著作权证书得不重复计分，仅得分一次）。未提供不得分。
	类似业绩 (10分)	投标人2020年1月1日至今（以合同签订时间为准）从事过类似服务项目，一个项目得2分，最多得10分。 证明材料：须提供项目合同、成交通知书、公告查询网址及查询截图等证明材料。未提供不得分。
	客户好评 (8分)	投标人提供2020年1月1日至今（以合同签订时间为准）完成的类似项目，甲方服务满意好评（“优秀”或者“满意”或正面评价），每提供一个得2分，最多得8分。须提供类似项目合同、甲方好评等证明材料，未提供不得分。
	投标人实力 (4分)	投标人通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证，ISO27001信息安全管理体认证且在有效期内的，每项得1分，最多得4分。（提供相关证件材料）
技术评审 60分	总体服务方案 (8分)	针对本项目需求编制总体服务方案，方案包含并不限于对采购人现有人员接管的工作方案、工作目标、工作内容、工作计划、相关承诺、系统操作水平和咨询解答问题的能力、工作重难点分析等。评审点如下： （1）科学性、合理性不高，可行性欠完备的得3分； （2）科学、合理性高、可行性欠完备的得5分； （3）科学、合理，可行性高的得8分。 未提供不得分。
	现场管理制度及要求 (6分)	投标人应提供现场管理制度及要求，至少包括考勤制度、考核制度、坐席设备使用要求、职场信息安全制度等。综合评分如下： （1）科学性、合理性不高，可行性欠完备的得2分； （2）科学、合理性高、可行性欠完备的得4分； （3）科学、合理，可行性高的得6分； 未提供不得分。

评标项目	评分内容	子项目及分值
	<p>人员保障方案 (6分)</p>	<p>对投标人针对外包服务人员的稳定保障性方案进行综合评审： 针对服务人员薪资有明确保障方案（至少包含：基本工资、绩效工资、岗位工资、工龄工资、津补贴）；2、针对服务人员福利待遇方面有明确保障方案（至少包含：奖励工资、节假日福利待遇、满勤奖励、年终考核表彰奖励）。</p> <p>(1) 科学性、合理性不高, 可行性欠完备的得2分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得4分； (3) 科学、合理，可行性高的得6分； 未提供不得分。</p>
	<p>培训计划及内容 (6分)</p>	<p>投标人提供对服务人员的培训方案，包括但不限于：培训大纲、培训内容（至少包括对工作人员进行业务知识、沟通技巧及操作系统等方面的培训）、培训计划。评审点如下： (1) 科学性、合理性不高, 可行性欠完备的得2分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得4分； (3) 科学、合理，可行性高的得6分； 未提供不得分。</p>
	<p>质量保障措施 (6分)</p>	<p>根据投标人提供的质量保障措施，包括但不限于：管理规章制度、管理人员安排、诉求电话接通率指标率、相关处罚措施等方案评分。 (1) 科学性、合理性不高, 可行性欠完备的得2分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得4分； (3) 科学、合理，可行性高的得6分； 未提供不得分。</p>
	<p>数据分析能力 (6分)</p>	<p>投标人拟投入本项目服务的数据分析人员需熟练掌握不少于一门数据处理工具，具备大批量数据处理和分析能力。须提供该人员过往完成的数据分析报告及数据图表展现方案以供评审，评审点如下： (1) 科学性、合理性不高, 可行性欠完备的得2分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得4分； (3) 科学、合理，可行性高的得6分； 未提供不得分。</p>
	<p>系统维护和升级建设 (6分)</p>	<p>针对本项目，投标人提供系统维护及智能化升级建设、热线服务沟通协调等方案进行评分。 (1) 科学性、合理性不高, 可行性欠完备的得 2 分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得 4分； (3) 科学、合理，可行性高的得 6分； 未提供不得分。</p>
	<p>信息保密 (4分)</p>	<p>针对本项目，投标人应制定完善的信息安全保密制度及保密措施，并设立保密小组负责信息安全保密工作。内容需包含：信息安全保密制度、保密措施及保密人员工作安排。评审点如下： (1) 科学性、合理性不高, 可行性欠完备的得1分； (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得2分； (3) 科学、合理，可行性高的得4分； 未提供不得分。</p>

水务投诉诉求处理服务-竞争性磋商文件

评标项目	评分内容	子项目及分值
	突发事件 应急保障 措施 (5分)	根据各供应商针对水务投诉诉求处理服务中可能发生的紧急情况提出的相应方案评分。 (1) 科学性、合理性不高,可行性欠完备的得 1 分; (2) 科学、合理性高、可行性欠完备的得 2分; (3) 科学、合理,可行性高的得 5分; 未提供不得分。
	职场灾备 (5分)	投标人需具备第二职场作为本项目的应急灾备中心并进行全天候响应。评审点如下: (1) 提供符合条件的职场照片及租赁合同, 得2分; (2) 提供符合条件的机房及照片, 得2分; (3) 提供符合条件的自有客服系统证明及系统截图, 得1分; (4) 未提供或不符合要求的得0分。
	增值服务 (2分)	根据投标人提供的增值服务进行评分。服务内容实用操作性强得2分;内容操作性或可实施性有欠缺的得1分, 没有不得分。
总分	100分	

## 第五章 合同主要条款

### 武汉市水务执法总队

### 水务投诉诉求处理服务合同

甲方： 武汉市水务执法总队

社会统一信用代码证号： 124201004413534347

地址： 武汉市江岸区六合路 28 号水务综合大楼

电话： 027-82732466

乙方：

社会统一信用代码证号：

地址：

电话：

甲、乙双方本着平等自愿原则，经协商一致，就甲方委托乙方提供水务投诉诉求处理服务事宜订立本合同：

#### 一、双方法律关系

（一）甲乙双方确认各自具备履行本合同所要求的合法主体法人资格。乙方依照法律规定及本合同约定为甲方提供水务投诉诉求处理服务，甲方接受乙方的服务。

（二）甲乙双方确认：甲、乙双方为经济合同关系；乙方应与派往甲方提供水务投诉诉求处理服务的人员（以下简称项目人员）建立劳动关系，并有义务告知项目人员其与甲方没有任何劳动关系。乙方派出的项目人员应遵守甲方的相关规章制度，保守工作秘密及不得从事其他兼职服务。

乙方承诺为派出的符合条件的项目人员依法办理社保，签订劳动合同。

（三）甲乙双方各明确 1 名联络人员进行工作对接。任何一方联络人员及其电话发

生变动，应当及时通知对方。

## 二、服务范围、服务人员及服务时间

(一) 服务范围：乙方向甲方提供水务投诉诉求处理服务，依据甲方的服务标准和服务要求完成服务工作及其他甲方指定的协调回访服务工作。

(二) 项目人员基本要求：

(三) 服务工作时间要求：

## 三、合同履行期限

合作期限为1年，自合同签订之日起后1年止。(2023年 月 日起至2024年月日)

## 四、服务费用

(一) 服务包干费用共计：人民币XXX万元

(二) 付款方式

服务费用分3期支付。合同签订后5个工作日内，甲方支付服务费总额的50%，共人民币XXX万元；2023年10月31日前，支付服务费总额的30%，共人民币XXX万元；2023年12月15日前，乙方出具履约保函后，甲方支付剩余20%合同款，共人民币XX万元。

## 五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 指导监督考核水务投诉诉求处理服务，明确服务需求与标准，并及时向乙方说明和澄清（解释）。

2. 协助乙方做好乙方项目人员在水务投诉诉求处理事务的管理及上岗后的培训，向乙方提供所掌握的法规政策、工作要求、操作流程等有关培训资料。

3. 制定符合相关法律规定和工作要求的诉求联动办理工作办法，并指导乙方执行。

4. 指导乙方建立服务项目及人员规章制度，包括但不限于岗位职责、行为规范、服务规则等，并向乙方进行公示；

5. 有权按本单位依法制定的相关管理制度对违纪项目人员进行批评教育，对严重违纪违规的项目人员，甲方可根据相关规定停止其工作，交由乙方进行处理，情节严重造成甲方经济损失的，甲方有权向乙方主张赔偿或追究责任人责任。

6. 有权对乙方的服务质量、效率、安全进行监督检查，有权要求乙方更换不能胜任或不符合业务要求的项目人员。

7. 对乙方服务过程进行监督并提出指导意见，同时向乙方提供服务常见问题的处理方案（意见），有权随时要求乙方报备履行《劳动合同法》情况；

8. 指定项目负责人，由其与乙方对接及协调项目执行；

9. 在收到乙方开具的合法有效发票后，按照本合同相关规定及时向乙方支付服务费；

10. 根据服务需要与乙方协商签订补充协议。

11. 对乙方不履行合同的，甲方有权追究其违约责任。

## （二）乙方的权利和义务

1. 指定项目负责人，由其承担监督本合同执行状况的总体管理职责。

2. 有权知悉甲方水务投诉诉求处置工作任务的服务范围。

3. 组建相关的内部管理机构，制定完善的管理制度，配备专职的管理人员。

4. 服从甲方因服务需求而做出的工作指示和安排，并按照甲方服务外包需求和服务的管理规章制度、岗位职责、服务操作规程作业，提供高效优质服务，完成相应的服务指标，服从工作调配。每季度完结后 10 日内提供服务工作报告。

5. 负责按国家相关法律法规及甲方要求完成人员录用，核查人员签约资料的真实性，遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，应依法与项目人员建立劳动关系，签订劳动合同，办理用人手续，对本项目实行定员定岗服务，确保完成项目工作任务及甲方考核要求，按时支付人员工资，做好员工管理。

6. 承诺派出项目人员工资不得低于上一年武汉市主城区最低工资标准，乙方应依照

有关规定，为符合条件的项目人员办理基本养老、医疗、工伤、失业、生育等社会保险，补发超时、加班工资等，并购买人身意外伤害险。

7. 双方明确，乙方的人员与甲方不形成任何劳动、劳务、雇佣、借用、劳务派遣等法律关系，乙方自行解决其与聘用人员间的劳资纠纷、收入分配等，如给甲方造成损失，由乙方全额赔偿。

8. 按照国家、省、市的法律、法规及有关规定，独立履行对乙方服务人员的工会、计划生育、安全、社会治安综合治理等工作的管理职责，并承担由此而引起的法律及经济社会责任。

9. 对甲方权属的固定资产及软件需妥善维护、保管，如因乙方原因造成上述资产损坏的，乙方应自行承担修复、更换费用，如给甲方造成损失的，乙方需全额赔偿。

10. 乙方未履行本款第 5、6 项义务的，应承担由此产生的一切法律责任；由此给甲方所造成的一切损失，均由乙方全额赔偿。

11. 未经甲方书面同意，不得将本协议下服务转包或分包给第三方。

## 六、项目人员的日常管理

(一)项目人员必须遵守统一着装管理规定和要求，项目人员着装费用由乙方负责。

(二)项目人员必须遵守甲方的规章制度、劳动纪律和考核制度，服从工作安排。对违反规章制度和劳动纪律或考核不符合工作要求的项目人员，甲方有权随时要求乙方更换项目人员，由乙方负责退回人员的所有后续工作。

(三)项目人员因个人原因需要提前结束服务期的，应提前 30 日向乙方提出书面申请，待批准并办理工作移交手续后方可离职，其相关手续由乙方负责办理。

(四)项目人员在甲方工作期间，因病或非因工受伤在医疗期内请假 5 个工作日以上的，甲方有权要求乙方补充调派其他同等条件项目人员。

(五)项目人员在工作岗位上因公受伤、致残、死亡等，由乙方按照为项目人员买的社会保险和雇主责任保险程序办理。

(六)项目人员工作期满或因各种原因终止在甲方的工作，乙方应办理项目人员的

工作移交手续。

## 七、安全条款

## 八、违约责任

(1) 在服务期间，乙方擅自调走项目人员、项目人员不符合服务要求、项目人员辞职或被乙方辞退等，而乙方未在 15 日内补齐符合项目要求的人员时，则视为乙方违约，甲方有权终止合同，并有权拒绝支付当月项目服务费。

(2) 因乙方派出的项目人员失误造成甲方重大损失或资料泄密事件的，一经查证，则视作乙方根本违约，甲方有权终止合同，扣除半年项目服务费作为违约金，并追究乙方承担损害赔偿等法律责任。

(3) 若乙方在单月内违反其服务承诺，则视为乙方违约，甲方有权拒绝支付当月项目服务费。

(4) 甲方有权对乙方的服务进行监督。乙方没有为派出项目人员办理人身意外伤害保险或者配置统一服装的，视为乙方违约，甲方有权从服务费用中扣减 3 万元作为违约金。

(5) 乙方没有为派出项目人员办理社会保险、人身意外伤害保险的，由乙方承担由此产生的一切法律责任。

(6) 若乙方出现重大责任事故，甲方有权解除合同，并有权依法追究乙方法律责任。

(7) 因乙方项目人员的原因造成工作上重大投诉，带来较大负面影响，且态度恶劣、不服从管理，甲方有权终止合同。

## 九、附则

(一) 本合同适用中华人民共和国法律法规，因本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应当协商解决。协商不成的，任何一方可向甲方所在地人民法院起诉。其他未尽事宜双方可以协商达成补充合同。

(二) 本合同一式\_\_\_\_份，甲、乙双方各执\_\_\_\_份，具有同等效力。

(三) 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托代理人签字并加盖单位印章生效。

甲方（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签名）：

乙方（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签名）：

年 月 日签订于武汉市水务执法总队

## 第六章 响应文件格式

响应文件封面、目录（格式自拟）

## 湖北省政府采购供应商信用承诺书

市场主体名称：

证件类型：统一社会信用代码

证件号码：

行政区划代码：

主管部门：

承诺内容：

为维护公开、公平、公正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，本单位自愿做出以下承诺：

一、承诺本单位严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件。

二、承诺本单位提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料均合法、真实、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；

三、承诺本单位严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任；

四、承诺本单位自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督；

五、承诺本单位将按照《湖北省社会信用信息管理条例》要求，向社会公示信用信息；

六、承诺本单位自我约束、自我管理，重合同、守信用，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、价格欺诈、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益；

七、承诺本单位在信用中国（湖北）网站中无违法违规、较重或严重失信记录；

八、承诺本单位提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则，在全国范围12个月内没有三次以上查无实据的政府采购投诉；

九、根据政府采购相关法律法规的规定需要作出的其他承诺：\_\_\_\_\_

十、承诺本单位若违背承诺约定，经查实，愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任。自愿按照《湖北省社会信用信息管理条例》规定，违背承诺约定行为作为失信信息，记录到省社会信用信息服务平台，并予公开。

十一、承诺本单位同意将以上承诺事项上网公示。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（负责人）：

承诺日期：

注：法定代表人或负责人、主体名称发生变更的应当重新做出承诺。

## 一、磋商函及价格部分

### (一) 法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：我\_\_\_\_\_（法定代表人姓名），系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，现授权委托\_\_\_\_\_（授权代理人姓名）为我公司代理人，以本公司的名义参加\_\_\_\_\_（项目名称）的磋商活动，授权代表在本项目政府采购活动过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予承认。

该授权代表无转委托权。

特此授权。

供应商（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

授权代表姓名：                    性别：                    年龄：

职务：

授权委托日期：            年            月            日

附：授权代表人有效身份证件复印件



(二) 磋商响应函

致：（采购代理机构和采购人）

根据贵方为（项目名称） 磋商采购的采购邀请 （项目编号：\_\_\_\_\_），签字代表 （姓名、职务） 经正式授权并代表供应商 （供应商名称、地址） 提交下述文件正本   份及副本   份：

1. 磋商函；
2. 磋商一览表；
3. 按磋商文件要求提供的所有文件；

根据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附磋商报价表中规定的应提交和交付的货物和服务的磋商报价为磋商文件约定取费标准的   计费   。
2. 供应商接受本磋商文件合同书格式及合同条款，并将按磋商文件的规定履行合  
同责任和义务。
3. 供应商已详细审查全部磋商文件，包括澄清、修改通知等（如果有的话）。  
我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
4. 我方同意所提交的响应文件在“供应商须知”第16条规定的响应文件有效期内有效，在此期间内如果成交，我方将受此约束。
5. 供应商同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的磋商或收到的任何磋商。
6. 与本磋商有关的一切正式往来函件、通讯请发往：

地址 \_\_\_\_\_

传    真 \_\_\_\_\_

电话 \_\_\_\_\_

电子函件 \_\_\_\_\_

供应商名称 \_\_\_\_\_

供应商授权代表 姓名、职务（印刷

体）

公章 \_\_\_\_\_

供应商授权代表签字 \_\_\_\_\_

日期 \_\_\_\_\_



(三) 磋商一览表

项目名称:

供应商名称	
项目名称	
项目负责人姓名及身份证号	
本项目拟投入总人数	
磋商报价（首次）	
服务期	
承诺及处罚措施	
备注	

特别说明:

1. 供应商的磋商总价应包括完成本项目的全部费用。供应商对报价的准确性负责，任何漏报、错报等均是供应商的风险。
2. 供应商磋商报价一律用人民币报价。

供应商(盖章):

供应商授权代表(签字):

日期:

(四) 磋商分项报价表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	服务项目 (服务具体内容、服务标准等)	服务费用	备注
合计金额：_____元人民币			

注：

- 1、投标人应按“分项报价表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价。
- 2、同一合同包中，全部品目号的合计金额应与《开标一览表》中相应合同包列示的“投标总价”保持一致。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

时 间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

(五) 执行政府采购政策证明材料

(供应商应当如实填写)

5.1 中小企业证明格式

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为符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策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: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。

## 5.2 残疾人福利性企业证明格式

### 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

### 5.3 节能环保产品清单及证明材料（如有）

#### 5.3.1 节能产品

序号	设备名称	制造商名称	品牌	型号	数量	单价 (万元)	总价 (万元)	节能产品 品目类别
1								
2								
3								
...								

供应商(盖章):

日期:

#### 5.3.2 环保产品

序号	设备名称	制造商名称	品牌	型号	数量	单价 (万元)	总价 (万元)	环境标志产 品品目类别
1								
2								
3								
...								

供应商(盖章):

日期:

#### 5.3.3 节能、环保产品证明材料

供应商应按本磋商文件第二章“供应商须知”7.3款和7.4款相应规定提供相关认证证书，未提供证书的在价格评审中不享受相关优惠政策。

## 二、商务部分

### (一) 供应商基本情况

供应商名称						
统一性用代码						
注册地址				邮政编 码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
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			其中	高级职称人员		
资质				中级职称人员		
注册资金				初级职称人员		
基本账户信息				其他人员		
经营范围	(按营业执照填写)					
关联企业	与本单位负责人为同一人的单位： 与本单位存在控股关系的单位： 与本单位存在管理关系的单位： <b>说明：</b> 1、“单位负责人”是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。 2、本条所规定的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。					
备注						

供应商名称(盖章)：

日期：

## (二) 资格证明材料

供应商按磋商文件第四章附件1《资格审查表》中列明的内容、顺序提供资格证明材料，其中以下各项按所附格式及要求提供，其他材料由供应商自行提供。

### 2.1 资格条件承诺函

#### 资格条件承诺函

(供应商应根据本单位实际情况进行承诺)

致：           (采购人)          

我单位参加          (项目名称、项目编号、包号)          招标采购的投标，现承诺我单位满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

- (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且无纳税、社保的失信记录；
- (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) 法律、行政法规规定的其他条件。

若有虚假，一经查实，我单位承担一切责任，并承担由此造成的一切损失。

特此承诺。

供应商（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 2.2 无政府采购回避事项和重大违法记录的书面声明

我单位参加（项目名称、项目编号、包号）招标采购的投标，现声明：

一、我单位与其他参加该项目同一合同项下政府采购的供应商负责人不是同一人，且与其他参加该项目同一合同项下政府采购的供应商不存在直接控股关系或管理关系；

二、我单位未参与该项目的整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

三、我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有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。

我方保证上述声明信息的完整、客观、真实、准确，并愿意承担我方因提供虚假声明所引起的一切法律后果。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

## 2.3 联合体协议书(仅适用于联合体投标)

### 联合体协议书

甲方：（甲公司全称）

乙方：（乙公司全称）

丙方：（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿组成联合体，以一个供应商的身份共同参加（采购项目名称） （采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

#### 一、联合体各方关系

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

#### 二、联合体内部有关事项约定如下：

1. 甲方作为联合体的主办方，代表联合体各方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上在承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分，（乙公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分，（……公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分。

4. 如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额\_\_\_\_\_%的工作内容（**联合体成员中有小型、微型企业时适用**）。

三、投标活动以及联合体在中标后项目实施过程中的有关费用按各自承担的工作量分摊。

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

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

六、联合体中标后，本联合体协议是合同的附件，对联合体各成员单位有合同约束力。

七、本协议在自签署之日起生效，联合体未中标或者中标时合同履行完毕后自动失效。

八、本协议书正本一式\_\_份，随投标文件装订\_\_份，送采购人\_\_份，联合体成员各一份；副本一式\_\_份，联合体成员各执\_\_份。

甲公司全称：（盖章）      乙公司全称：（盖章）      ……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）      法定代表人（签字或盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年    月    日                      年    月    日                      年    月    日

**特别说明：**

1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。
2. 本协议内容为参考格式，供应商组成联合体投标时可以细化，但不得低于本参考格式要求。

### (三) 信誉情况证明材料

供应商根据评分标准要求提供相关证明材料，未提供证明材料的在评审中不予计分。

### (四) 业绩情况证明材料

#### 4.1 业绩情况一览表

近三年类似项目业绩情况表

序号	完成时间	项目名称	服务内容	合同总额	委托方	联系人	联系电话
已实施项目							
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
...							

供应商(盖章):

日期:

#### 4.2 业绩证明材料:

供应商应按照磋商文件评分标准要求提供业绩证明材料，未提供证明材料的业绩在评审中不予计分。

(五) 商务要求偏离说明表

序号	项目	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离说明或解决方案	投标文件对应的页码
1					
2					
3					
4					
5					
...					

1. 供应商应对照招标文件商务要求，在本表中**列出不能符合**的商务要求，并提出偏离说明或解决方案；若供应商认为其投标全部响应招标文件商务要求，应填写“无偏离”。
2. 如果供应商的投标文件中反映某项指标不满足招标要求，而本表中又未列出，或表明为无偏离的，评标委员会可依据投标文件中的资料直接判定该项指标为负偏离。
3. 供应商提供的相关证明文件对应的页码填写到上表“投标文件对应的页码”中。未提供页码或内容页码完全不一致的，导致的后果由供应商自行承担。

供应商(盖章):

日期:

### (六) 其他

本文件应包括如下内容：

1. 招标文件要求提交的其它资料；
2. 供应商认为需要提交的其他资料。

### 三、技术部分

#### (一) 技术方案

供应商根据采购要求及评分标准内容编制技术方案书

(二) 项目人员配备

2.1 项目负责人简历表

姓 名		性 别		年 龄	
职 务		职 称		学 历	
参加工作 时间		从事本行业 工作年限		个人专业资 质及证书	
个人简介					
类似项目经验					
项目单位	项目名称	项目内容	项目金额	项目时间	

供应商(盖章):

日期:

## 2.2项目班子成员情况表

序号	姓名	专业	年龄	从事本行业 工作年限	在本项目中承 担的工作	个人专业资质 及证书
1						
2						
3						
...						

供应商(盖章):

日期:

## 2.3项目人员相关证明材料

供应商应按照磋商文件评分标准要求提供人员证明材料，未提供证明材料的在评审中不予计分。

### (三) 其他

本文件应包括如下内容：

1. 供应商须提交的其它资料；
2. 供应商认为需加以说明的其它技术内容。

附件：《工业和信息化部 统计局 发展改革委 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）

工业和信息化部 统计局 发展改革委 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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部

统 计 局

发 展 改 革 委

财 政 部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营

业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人

员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企

业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。