

武汉市市级政府采购

竞争性磋商文件

项目编号：WHZC-2024-00050-CS00017

采购人：武汉市水务执法总队

项目名称：水务投诉诉求处理

武汉市政府采购中心

2024年6月

温馨提示：供应商特别注意事项

一、 一律不接受纸质响应文件，只接受具备法律效力的电子响应文件。供应商参与本项目前，应到依法设立电子认证服务机构（市民之家四楼大厅）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、 供应商应于截止时间前上传电子响应文件，应充分考虑上传时的不可预见因素。逾期或错误投递的文件恕不接收。

四、 武汉市政府采购电子交易系统客户端中内容与采购文件不一致的，以采购文件为准。

五、 供应商应按武汉市政府采购电子交易系统客户端的要求，对客户端中每项要求上传对应的证明文件或相关内容。如未按要求对应上传的，采购人、采购代理机构、评标委员会可视为未提供该项证明文件或相关内容。

六、 供应商一旦依法被确认为成交供应商，其响应文件中的相关内容（如标的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等），将会随成交结果公告一并发布在网上，接受社会监督。

七、 武汉市政府采购中心不对供应商提交的资料的真实性负责；供应商发现相关资料被盗用或复制，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。

八、 供应商应在网上全程关注磋商程序。须在发出磋商或最后报价后 20 分钟内作出相应回复。

（本内容非磋商文件组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以文件为准。）

目 录

| | |
|----------------------------|----|
| 温馨提示：供应商特别注意事项..... | 1 |
| 第一章 竞争性磋商采购公告（代采购邀请函）..... | 5 |
| 第二章 供应商须知..... | 9 |
| 供应商须知前附表..... | 9 |
| 一、说明..... | 12 |
| 二、磋商文件..... | 12 |
| 三、响应文件..... | 14 |
| 四、磋商..... | 18 |
| 五、成交与签订合同..... | 21 |
| 六、质疑及提交..... | 22 |
| 七、相关条文解读..... | 23 |
| 八、其他注意事项..... | 23 |
| 九、适用法律..... | 23 |
| 十、磋商文件的解释权..... | 23 |
| 第三章 采购需求..... | 24 |
| 一、项目概况..... | 24 |
| 二、采购内容..... | 24 |
| 四、技术服务要求..... | 25 |
| 五、商务要求..... | 28 |
| 第四章 评审办法及评分标准..... | 30 |

| | |
|---|----|
| 一、评审办法 | 30 |
| (一) 资格审查方法和标准 | 30 |
| (二) 符合性检查 | 33 |
| (三) 磋商 | 34 |
| (四) 综合比较与评价 | 35 |
| (五) 确定成交候选供应商 | 36 |
| 二、评分标准 | 36 |
| | |
| 第五章 合同书 (参考格式) | 41 |
| 第六章 响应文件格式 (参考) | 46 |
| 响应文件目录 | 47 |
| 磋商书 | 48 |
| 法定代表人身份证明 | 49 |
| 法定代表人授权书 | 50 |
| 注: 若参与本项目供应商属于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业, 该授权书中“法定 代表人(签字或盖章)”处可由分公司负责人签字或盖章。总公司授权书(如为分公司则须提供) | 50 |
| 供应商的资格声明 | 52 |
| 资格条件承诺函 | 53 |
| 报价一览表 | 54 |
| 中小企业声明函 | 55 |
| 残疾人福利性单位声明函 | 56 |
| 磋商分项报价表 | 57 |
| 设备、工具、材料明细表 | 58 |

| | |
|----------------------------|----|
| 类似项目业绩一览表及证明文件 | 59 |
| 拟派项目经理履历表 | 60 |
| 拟投入项目组人员一览表 | 61 |
| 采购需求响应、偏离说明表（不含★号条款） | 62 |
| 服务方案（供应商自拟） | 63 |
| 供应商认为需提供的相关资料（供应商自拟） | 63 |

第一章 竞争性磋商采购公告（代采购邀请函）

项目概况

水务投诉诉求处理 采购项目的潜在供应商应在网上获取，获取服务联系电话：4006398178 获取采购文件，并于 2024 年 6 月 24 日 14 点 00 分（北京时间）（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：WHZC-2024-00050-CS00017
2. 采购计划备案号：420100-2024-03225
3. 项目名称： 水务投诉诉求处理
4. 采购方式： 竞争性磋商
5. 预算金额（万元）： 130 万元
6. 最高限价（万元）： 130 万元
7. 采购需求： 详见采购文件第三章
8. 合同履行期限： 1 年（在符合政策要求的前提下，服务期满考核达标后可以续签，续签最长年限不超过 2 年）
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、税收违法黑名单，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：本项目为专门面向中小企业预留采购份额的采购项目，供应商应为中小企业或监狱企业或残疾人福利性单位。

6. 本项目的特定资格要求：无

三、获取采购文件

1. 时间：2024年6月12日至2024年6月18日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 24:00（北京时间，法定节假日除外）

2. 地点：网上获取，获取服务联系方式：4006398178。

3. 方式：登录武汉市政府采购电子交易系统 (<http://www.whszfcg.com/>) 直接获取。流程如下：

(1) 未注册账号的供应商。先完成账号注册，经审核通过后办理 CA 锁。方式：打开武汉市政府采购电子交易系统首页，点击“供应商注册”填写注册信息。供应商注册时应诚信客观、真实准确填写相关信息，不能弄虚作假或假冒他人名义。否则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行承担。注册信息审核通过后可进行 CA 锁办理（办理流程可在武汉市政府采购电子交易系统首页-下载中心，下载《武汉市政府采购电子交易系统 CA 数字证书及电子签章办理流程》）。

(2) 已有账号但未办理 CA 的供应商。登录武汉市政府采购电子交易系统，明确所参与项目标段，在获取文件有效期内直接下载采购文件（注：未办理 CA 锁无法网上投标！请潜在供应商及时前往武汉市民之家四楼大厅窗口办理 CA，否则产生的后果由供应商自行承担）。

(3) 已办理 CA 的供应商。登录武汉市政府采购电子交易系统，可在获取文件有效时间内直接下载采购文件。请原系统 CA 锁的老用户（于 2019 年 7 月 1 日前办理的 CA）及时到武汉市民之家四楼大厅 8 号窗口（中金 CA 窗口）进行 CA 签章的更新。

4. 售价：0 元。

四、响应文件提交

1. 开始时间：2024 年 6 月 12 日 00 点 00 分（北京时间）

2. 截止时间：2024 年 6 月 24 日 14 点 00 分（北京时间）

3. 地点：网上开标，供应商无需到达现场

五、开启（竞争性磋商方式必须填写）

1. 时间：2024 年 6 月 24 日 14 点 00 分（北京时间）

2. 地点：网上开标，供应商无需到达现场

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. 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。过程中如遇系统操作问题可咨询 4006398178。

2. 本项目共分 1 包，第 1 包：水务投诉诉求处理。

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：武汉市江岸区四唯街道六合路 28 号

联系方式：82918966

2. 采购代理机构信息

名 称：武汉市政府采购中心

地 址：武汉市江岸区金桥大道 117 号市民之家 5 楼

联系方式：65771366、65770435

3. 项目联系方式

项目联系人：吴家钰、汪政清

电 话： 65771366、65770435

武汉市政府采购中心

2024-6-11

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

| 序号 | 名称 | 内 容 |
|----|----------------|---|
| 1 | 项目编号 | WHZC-2024-00050-CS00017 |
| 2 | 项目名称 | 水务投诉诉求处理 |
| 3 | 项目属性 | 服务 |
| 4 | 采购人 | 武汉市水务执法总队 |
| 5 | 响应文件 | 本次采购项目响应文件需提供武汉市政府采购电子交易系统电子响应文件。 未按要求提供规定格式响应文件的，将作无效响应处理。 |
| 6 | 电子版响应文件加密及时间 | 供应商应当在首次响应文件提交截止时间前，通过互联网使用 CA 数字证书登录“武汉市政府采购电子交易系统”，选择所投包号将电子响应文件上传。供应商完成响应文件上传后，“武汉市政府采购电子交易系统”即时向供应商发出电子签收凭证，提交时间以电子签收凭证载明的传输完成时间为准。 |
| 7 | 响应文件编制 | 供应商应按照客户端的要求上传相应的响应内容，合成响应文件，并通过 CA 上传。供应商未按照客户端规定要求上传相应的响应内容，其后果及责任由供应商自行承担。 |
| 8 | 响应有效期 | 首次响应文件提交截止之日起不少于 90 日历日 |
| 9 | 备选方案 | 不允许 |
| 10 | 实物样品 | 不提交 |
| 11 | 现场考察 | 不组织集中现场考察 |
| 12 | 成交后分包 | 不允许 |
| 13 | 中小企业 | 专门面向中小微企业 |
| 14 | 中小企业定义 | 本文所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。 |
| 15 | 对应中小企业划分标准所属行业 | 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。 |
| 16 | 监狱企业 | 非专门面向 |
| 17 | 联合体磋商 | 详见第一章“竞争性磋商采购公告（代采购邀请函）”要求 |

| | | |
|----|----------------|---|
| 18 | 磋商小组人数 | 3 人以上单数 |
| 19 | 提交最后报价供应商的确定方式 | 磋商小组将对资格及符合性审查合格的供应商在武汉市政府采购电子交易系统上发出最后报价邀请。供应商应在指定时间内提交满足要求的最后报价，供应商进行最后报价应按系统规定的格式报出。未在规定的时间内提交最后报价的供应商，其响应文件将作无效响应处理。 |
| 20 | 磋商过程回复时间 | 现场供应商在规定时间内对磋商或最后报价等作出相应回复。不到达现场的供应商应在网上全程关注开标程序。须在发出磋商记录或最后报价后 20 分钟内作出相应回复。否则磋商小组可认为供应商放弃相关权利，由此产生的后果供应商自行承担。 |
| 21 | 成交供应商确定方式 | 采购人确认 |
| 22 | 履约保证金 | 本项目无需缴纳履约保证金 |
| 23 | 现场讲解或演示 | 是否要求现场讲解或演示：否 |
| 24 | 质疑及提交 | <p>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，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式或通过武汉市政府采购电子交易系统向采购人或集中采购机构提出质疑。</p> <p>针对同一采购程序环节的质疑须在法定质疑期内一次性提出。</p> <p>采购人负责受理并答复供应商提出的针对采购文件、采购结果等实质性内容的质疑。</p> <p>接收质疑函的联系单位（部门）：武汉市水务执法总队 接收质疑函的联系地址：武汉市江岸区四唯街道六合路 28 号 接收质疑函的联系电话：杨孟浩 82918966</p> <p>采购中心负责受理并答复供应商对采购流程、程序提出的质疑。</p> <p>接收质疑函的联系单位（部门）：武汉市政府采购中心 接收质疑函的联系地址：武汉市江岸区金桥大道 117 号市民之家 5 楼 接收质疑函的联系电话：吴家钰 65771366、汪政清 65770435</p> |
| 25 | 公告媒介 | 湖北政府采购网 (http://www.ccgp-hubei.gov.cn) 武汉市政府采购电子交易系统 (http://www.whszfcg.com) |
| 26 | 成交结果通知书 | 成交结果公告发布后，所有供应商可在武汉市政府采购电子交易系统上的“成交通知书下载”版块下载相应通知书。 |
| 27 | 政府采购合同线上融资服务 | 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。供应商可登录武汉市政府采购合同融资平台 (http://221.232.128.74:8888/index_wh) 查看《湖北省财政厅 中国人民银行武汉分行 湖北省经济和信息化厅关于印发《湖北省政府采购合同融资实施方案》的通知》（鄂财采发[2020]5 号）以及办理融资事宜。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。 |
| 28 | 政府采购预付款保函和履约保函 | 政府采购预付款保函和履约保函：根据《关于推进政府采购预付款保函和履约保函工作的通知》（武财采〔2022〕341号）文件要求，政府采购中标（成交）供应商可向采购单位出具预付款保函和履约保函，加快企业资金流转。供应商可登录武汉政府采购信息发布系统（ http://27.17.40.162:8000/ ）查看相关政策要求及合作金融机构信息。 |
| 29 | 其他 | 1) 除本采购文件另有规定外，采购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2021年3月1日，则“近三年”是指2018年3月1日至2021年3月1日。 2) 如无特别说明，本采购文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。采购文件另有明确说明的，以说明为准。 |

注：如有供应商须知正文条款与供应商须知前附表不一致，以供应商须知前附表为准。

一、说明

1、适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商中所述的项目的采购。

2、定义

2.1 “采购人”是指：本次磋商的采购人见第一章“竞争性磋商采购公告”。

2.2 “集中采购机构”是指：武汉市政府采购中心。

2.3 “供应商”是指：获取本磋商文件的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “合格的供应商”是指：资格审查和符合性审查合格的供应商。

2.5 “成交供应商”是指：经磋商小组推荐，采购人授予合同的供应商。

2.6 “磋商文件”是指：竞争性磋商文件

2.7 “响应文件”是指：供应商根据本文件要求编制包含价格、技术、服务和合同草案条款等所有内容的文件。

3、工程、货物及服务

3.1 “工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等。

3.2 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

3.3 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

4、费用

4.1 供应商应当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，采购人和集中采购机构均无义务和责任承担这些费用。

4.2 根据《政府采购法》的有关规定，集中采购机构不向成交供应商收取成交服务费。

二、磋商文件

5、磋商文件的构成

5.1 本磋商文件包括：

- 1) 竞争性磋商采购公告（代采购邀请函）
- 2) 供应商须知
- 3) 采购需求
- 4) 评审办法及评分标准
- 5) 合同书（参考格式）
- 6) 响应文件格式

- 7) 采购过程中由集中采购机构发出的澄清和修正文件
- 8) 磋商小组在磋商过程中发出的对本磋商文件的实质性变动

6、磋商文件疑问的提交

- 6.1 供应商获取磋商文件后，应认真检查，如果发现页数不全、附件缺失等，应当通知集中采购机构补全或更换，否则风险自负。
- 6.2 供应商对采购文件有疑问的，可以向采购人或就集中采购机构接受委托授权的范围向集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构应当及时作出答复（三个工作日内），但答复的内容不得涉及商业秘密。
- 6.3 供应商在项目采购公告期限届满之日起7个工作日内未对磋商文件提出疑问的，集中采购机构将视其认同磋商文件，在规定的时间内就磋商文件内容提出的疑问将不予受理。

7、磋商文件的澄清、修改或补充

- 7.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、集中采购机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清、修改或补充，澄清、修改或补充的内容作为磋商文件的组成部分。澄清、修改或补充的内容可能影响磋商响应文件编制的，在提交首次响应文件截止时间至少5日前（且3个工作日前），集中采购机构将通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，顺延提交首次响应文件截止时间。对磋商文件进行澄清、修改或补充的，将通过“武汉市政府采购电子交易系统”以数据电文通知及网上公告公布的形式通知所有已领磋商文件的供应商。
- 7.2 澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，并对供应商具有约束力。供应商应**实时关注**“武汉市政府采购电子交易系统”上发出的修改通知，因供应商自身原因未及时获知修改内容而导致的任何后果将由供应商自行承担。
- 7.3 因“武汉市政府采购电子交易系统”系统故障导致无法响应的，政府采购中心及时通知采购人，采购人视情况决定是否顺延响应截止时间。因供应商自身原因导致无法完成响应的，由供应商自行承担后果。
- 7.4 当磋商文件和澄清文件在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

8、现场考察（本项目不组织集中现场考察）

- 8.1 采购人可以在磋商文件提供期限截止后，组织已获取磋商文件的供应商现场考察。采购人组织现场考察的，供应商可对项目现场及周围环境进行踏勘，以便获取有关编制响应文件和签署合同所涉及现场的资料。
- 8.2 采购人向供应商提供有关现场的数据和资料，是采购人现有的能被供应商利用的客观资料，采购人对供应商依此作出的任何推论、理解和结论均不负责任。

8.3 经采购人允许，供应商可进入项目现场进行考察，但供应商不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。供应商应自行承担现场考察的全部费用、责任和风险。

三、响应文件

9、语言和计量单位

9.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人、集中采购机构有关采购事宜的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件或者印刷的文献可以使用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。

9.2 除非磋商文件中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

10、响应文件的构成

供应商编制的响应文件应包括但不限于以下内容（详见第六章“响应文件格式”组成）：

磋商书

资格证明文件

报价文件

商务文件

技术文件

供应商编制的响应文件应在“武汉市政府采购电子交易系统客户端”上完成。供应商未按照客户端规定要求上传相应的响应内容，其后果及责任由供应商自行承担。

11、响应文件的编制

11.1 供应商应当在首次响应文件提交截止时间前，下载“武汉市政府采购电子交易系统客户端”，并使用CA数字证书登录，选择所投包号进行响应。

11.2 供应商应按照客户端的要求上传相应的响应内容，合成响应文件，并通过CA上传响应文件。供应商未按照客户端规定要求上传相应的响应内容，其后果及责任由供应商自行承担。

11.3 供应商完成响应文件上传后，“武汉市政府采购电子交易系统”即时向供应商发出电子签收凭证，提交时间以电子签收凭证载明的传输完成时间为准。供应商应充分考虑上传文件时的不可预见因素，响应文件未在响应截止时间前完成上传的，视为逾期送达，采购人（“武汉市政府采购电子交易系统”）将拒收。如磋商文件有分包要求，供应商对磋商文件中多个包进行响应的，其电子响应文件的编制应按每包要求分别上传。

11.5 供应商应按照磋商文件第六章“响应文件格式”提供的格式、要求、规定来编制响应

文件。

11.6 供应商应对响应文件中所提供资料的真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商应自觉接受采购人、集中采购机构对其中任何资料进一步核实的要求。

11.7 因供应商响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据等，由此产生的后果及责任由供应商自行承担。

12、磋商报价

12.1 磋商报价包括供应商在首次提交的响应文件中的报价、磋商过程中的最后报价。磋商供应商的报价均应以人民币报价。

12.2 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”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。

12.3 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。

12.4 每一种采购内容只允许有一个报价，否则其响应文件将被视为无效文件。

12.5 成交供应商的报价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。故供应商的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。

12.6 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。

13、备选方案

13.1 只允许供应商提供一个响应方案（采购文件中要求提供备选方案的除外），否则按照无效响应处理。

14、成交后分包

14.1 磋商文件规定项目非主体、非关键性工作成交后可以分包的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同，成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

14.2 以合同分包的形式预留专门面向中小微企业份额的，应当将分包意向协议作为采购

合同的组成部分。

15、联合体磋商（本项目不接受联合体磋商）

- 15.1 两个及以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参与本项目。
- 15.2 采取联合体形式响应的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。
- 15.3 联合体各方之间应签订联合体协议，明确约定联合体主体及各方承担的工作和相应的责任，且授权联合体牵头人代表各方对其响应文件盖章及签字，联合体牵头人所盖章签署的文件联合体各方均认可，其响应文件中应提供联合体协议。
- 15.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 15.5 采取联合体形式响应的，响应文件由联合体牵头人按照要求在要求盖“公章”的地方，使用 CA 数字证书加盖供应商的单位电子印章，在“签字”的地方，使用 CA 数字证书加盖法定代表人的个人电子印章或电子签名章。
- 15.6 联合体获取成交资格的，联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 15.7 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- 15.8 以联合体形式参与响应的，其价格扣除相关规定详见第四章“评审办法及评分标准”。

16、资格证明文件

- 16.1 供应商应按本节及第四章“评审办法及评分标准”的要求，提供足以证明其符合相关要求且成交后有履行合同的文件，并作为其响应文件的组成部分。
- 16.2 资格证明文件应真实、合法，并就此承担相应法律责任。
- 16.3 电子响应文件中的证明资料的“复印件”均应为“原件的扫描件”。
- 16.4 资格证明文件内容详见第四章“评审办法及评分标准”中资格审查内容。

17、投标保证金

根据《武汉市公共资源交易管理办公室 武汉市财政局关于停止收取政府采购招标投标活动保证金有关事项的通知》（武公共资源办〔2018〕29号）和《市人民政府关于进一步优化营商环境的意见》（武政规〔2018〕23号）的规定，自2018年11月1日起，凡使用财政性资金进行政府采购招标投标活动，采购人、采购代理机构和招投标交易场所不得收取投标保证金。

18、磋商有效期

18.1 磋商有效期从首次响应文件提交截止之日起计算，本次磋商有效期见《供应商须知前附表》，磋商供应商承诺的磋商有效期不足的，其响应文件将被视为无效文件。

18.2 特殊情况下，在原磋商有效期截止之前，集中采购机构或采购人可要求供应商延长磋商有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。供应商可拒绝集中采购机构或采购人的这种要求，但其响应在原磋商有效期期满后将不再有效。同意延长磋商有效期的供应商不会被要求和允许修正其响应内容。

19、响应文件的签署

19.1 本次采购项目响应文件需提供武汉市政府采购电子交易系统电子响应文件。未按要求提供规定格式响应文件的，将作无效响应处理。

19.2 响应文件格式文件要求“盖单位章”的地方，供应商应使用CA 数字证书加盖供应商的单位电子印章；要求“签字”的地方，供应商应由法定代表人或授权委托人签字或使用CA 数字证书加盖法定代表人的个人电子印章或电子签名章。联合体参与本项目的，响应文件由联合体牵头人按上述规定在要求“盖单位章”的地方加盖联合体牵头人单位电子印章；在要求“签字”的地方由联合体牵头人法定代表人或授权委托人签字或加盖个人电子印章或电子签名章。磋商文件有特别说明的除外，否则按照无效响应处理。

19.3 武汉市政府采购电子交易系统支持响应文件一键签章功能，供应商使用一键签章功能即代表供应商认可响应文件所有盖章页面当前页的内容。**使用一键签章功能的，盖章位置不作要求。**

19.4 供应商应按照武汉市政府采购电子交易系统客户端的要求，对客户端中每一项要求上传对应的证明文件或响应内容。如未按照客户端要求对应上传的，采购代理机构、磋商小组可视为其未提供该项的证明文件或响应内容。

20、响应文件提交

20.1 截止时间是磋商文件中规定的首次送达、提交响应文件的最后时间。本次响应文件的送达地点以及截止时间见第一章“竞争性磋商采购公告（代采购邀请函）”。

20.2 供应商完成响应文件上传后，“武汉市政府采购电子交易系统”即时向供应商发出电子签收凭证，递交时间以电子签收凭证载明的传输完成时间为准。供应商应充分考虑上传文件时的不可预见因素，响应文件未在提交响应文件截止时间前完成上传的，视为逾期送达，采购人和采购代理机构（“武汉市政府采购电子交易系统”）将拒收。

21、响应文件的修改或者撤回

21.1 供应商在首次响应文件提交截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或

者撤回，供应商撤回响应文件的，在“武汉市政府采购电子交易系统”直接进行撤回操作，所有操作系统将会进行记录。

21.2 从首次响应文件提交截止时间至磋商有效期截止时间，供应商不得修改或撤销其响应文件。

21.3 供应商所提交的响应文件在评审结束后，无论成交与否都不退还。

四、磋商

22、竞争性磋商小组

22.1 采购人依照《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》及现行相关法律、法规的规定组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成。

22.2 评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。除磋商文件另有规定外，评审专家从湖北省政府采购评审专家库管理系统中随机抽取。

23、磋商代表

23.1 供应商代表可携带本人身份证明或CA证书（账号、密码）参加磋商。

24、资格性审查和符合性审查

24.1 在正式磋商前，根据政府采购相关法律法规和本磋商文件第四章规定的程序和方法，对供应商进行资格性审查和符合性审查，通过资格性审查和符合性审查，实质性响应磋商文件的供应商方可进入磋商程序。

24.2 按照《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》的要求，参与政府采购的供应商，信用记录的查询渠道为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。

24.3 两个及以上自然人、法人或者其他组织组成联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用信息。

25、磋商

25.1 磋商小组将集中与单一供应商分别进行磋商。磋商小组对照磋商文件与供应商的响应文件分别就采购需求、质量和服务等进行磋商，并了解其报价组成情况。在磋商过程中，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。

25.2 对磋商响应文件中报价的修正

电子响应文件中报价出现前后不一致的，除采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

1) 电子响应文件中报价一览表内容与电子响应文件中磋商书相应内容不一致的，以电

子响应文件报价一览表为准

- 2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以电子响应文件中报价一览表的总价为准，并修改单价；
- 4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本文件第25.3条第二款的规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。

25.3 响应文件的澄清和说明

磋商小组可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。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应以电子形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由供应商盖公章或电子签章。

供应商可以对参加竞争性磋商项目的采购需求提出优化建议，并以电子形式提交磋商小组。

25.4 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。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，磋商小组将以电子形式通知所有磋商供应商，并提供必要的修正时间。

25.5 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，对原响应文件进行技术、商务、价格修正，重新提交的响应文件应当实质性响应本磋商文件以及对磋商文件作出的实质性变动，并按磋商文件的规定进行签署。重新提交的响应文件与原响应文件不一致的，以重新提交的响应文件为准。不按要求签署或者逾期未提交响应文件的，视同放弃磋商。

25.6 最后报价

磋商小组将对资格及符合性审查合格的供应商在“武汉市政府采购电子交易系统”上以数据电文的形式发出最后报价邀请。要求磋商供应商在指定时间内提交满足要求的最后报价，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”中最后报价的规定格式报出。未在规定的时间内提交最后报价的供应商，其响应文件将作无效响应处理。最后报价为本次磋商采购活动中不可变动的最终价格。

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。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求的，需经磋商由供应商提供最终设计方案或者解决方案，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。

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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供说明，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。

根据《财政部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（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。

根据《财政部关于印发〈政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法〉的通知》（财库〔2014〕214号）第三条第四款的规定，市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家，磋商小组将根据供应商最后得分由高到低的顺序推荐2名及以上成交候选供应商。

本次磋商采购活动提交最后报价供应商的确定方式见《供应商须知前附表》。

25.7 如有需要，磋商小组可以进行多轮磋商，直至最终确定磋商文件中采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。如果磋商文件无需修改，可以直接要求磋商供应商提交最后报价。

25.8 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。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（特殊情况下2名）以上成交候选供应商，并编写评审报告。具体评审办法见第四章评审办法及评分标准，仍未有规定的采用随机抽取方式确定。

25.9 集中采购机构对磋商过程和重要磋商内容通过“武汉市政府采购电子交易系统”进行记录。

26、相同品牌的认定

货物类项目，提供相同品牌产品且通过资格性审查、符合性审查的不同供应商参加同一

合同项下采购项目的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组按照第四章评审办法及评分标准规定的方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，采购文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为成交供应商候选人。非单一产品采购项目，将根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品。

27、保密

凡是属于审查、澄清、评价和比较的有关资料以及授标意向等，采购人、集中采购机构、监管机构、磋商小组及有关工作人员均不得向供应商或其它无关的人员透露。

五、成交与签订合同

28、确定成交供应商

28.1 采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。成交供应商确定方式见《供应商须知前附表》。

28.2 成交供应商确定后，集中采购机构在政府采购监管部门指定的媒体上发布成交公告，同时向成交供应商和采购人发出《成交通知书》。《成交通知书》是政府采购合同的组成部分，对成交供应商和采购人具有同等法律效力。

28.3 成交通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，成交供应商无正当理由不得放弃成交资格。

29、合同授予标准

除本章“确定成交供应商”规定及其他法律规定的情形外，采购人把合同授予被确定为实质上响应磋商文件要求且排名第一的供应商。

30、签订合同

30.1 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，按照采购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、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。

采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府指定的媒体上公告，政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

30.2 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，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。

30.3 签订政府采购合同后7个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级政府采购监管部门备案。

六、质疑及提交

31、质疑提交

供应商认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或集中采购机构提出质疑。针对同一采购程序环节的质疑须在法定质疑期内一次性提出。

32、供应商应知其权益受到损害之日是指：

32.1 对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者竞争性磋商公告期限届满之日；

32.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

32.3 对成交结果提出质疑的，为成交公告期限届满之日。

33、质疑书应当包括下列主要内容：

33.1 质疑人的名称、地址、联系人及联系电话等；

33.2 被质疑人的名称、地址、联系人及联系电话等；

33.3 质疑项目名称及编号、质疑事项和明确的请求；

33.4 质疑事项的事实根据、法律依据及其他必要的证明材料；

33.5 提出质疑的日期；

33.6 质疑人的署名及签章（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，应当由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章）；

33.7 法人授权委托书（质疑人或法人委托代理人办理质疑事务的，应当提供授权委托书，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项）。

34、不予受理的情形

供应商未按本章“质疑及提交”规定的时限、内容及方式进行质疑的，集中采购机构不予受理。

七、相关条文解读

35、政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

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

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

38、根据财政部《政府采购法实施条例》释义中关于供应商资格条件的解释，对于银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，采购人和集中采购机构允许其分支机构参与响应。

八、其他注意事项

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

40、除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

九、适用法律

41、采购人、集中采购机构及供应商的一切采购活动均适用《政府采购法》、《政府采购法实施条例》及相关法律法规。

42、政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

十、磋商文件的解释权

43、磋商文件的最终解释权为采购人、集中采购机构所有。

第三章 采购需求

说明：1. 供应商在响应文件《采购需求响应、偏离说明表》中应对以下条款进行响应描述或偏离说明。

一、项目概况

（一）采购项目的目标

1. 拟通过本次招标，选择一家专业服务单位，将水务投诉诉求处理服务进行整体服务外包，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，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。

2. 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，确保按时办结率100%，回复回访率100%，工作满意度不低于90%，抽查不出现明显错误，年度抽查质量得分率不低于95%。

3. 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。

（二）预算绩效目标：优化服务质量，认真办理分析群众诉求，确保按时办结率100%，回复回访率100%，工作满意度不低于90%，年度抽查质量得分率不低于95%。

二、采购内容

1. 供应商在采购方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，确保按时办结率100%，回复回访率100%，工作满意度不低于90%，年度抽查质量得分率不低于95%。

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、市水务局相关局属单位、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。

四、技术服务要求

（一）服务人员要求

1、人员总体要求：总共 9 人，按照 1 名项目负责人，8 名服务人员配置服务团队。

2、项目负责人

项目负责人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并取得客服联络咨询师（高级）证书，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优先。

项目负责人负责管理项目运行，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。

3、服务人员

服务人员须具有大专（含）及以上学历；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，及时向项目负责人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；配合项目负责人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。

（二）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负责人和至少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，项目负责人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，项目负责人根据工作需求到岗。

（三）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。按时根据采购人每月考核意见支付劳动报酬。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。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。

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综合数据管理能力、数据处理分析和报告撰写能力，能高质高效的完成海量诉求数据的规划、统计、分析，并形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%、按时办结率达到100%、回访回复率达到100%、工作满意度不低于90%，年度抽查质量得分率不低于95%；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、供应商应具备良好的企业信用，对项目交付及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。

（四）技术要求

1、负责做好水务市民热线110联动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。

2、提供第二职场及成熟的多媒体客服系统，作为本项目的应急灾备中心供平台故障、应急灾备等突发状况时使用并进行全天候响应。备用中心不少于10席，应至少设有坐席区、培训区、办公区、应急指挥室、夜间休息区等功能分区，且应急指挥区与呼叫座席相邻并无需借助任何技术手段，即可对座席区进行指挥调度；多媒体客服系统应至少具备系统呼入、外呼、工单记录、录音监听等常规功能。

（五）其他要求

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、供应商应能及时提供劳务纠纷、劳动仲裁方面专业意见、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，能较好的完成项目交付并通过项目验收，服务交付得到采购方正面评价。

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、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。

6、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。

7、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。

五、商务要求

1、合同履行期限：1年（在符合政策要求的前提下，服务期满考核达标后可以续签，续签最长年限不超过2年）

2、报价要求：包干价，供应商的投标报价应包含本项目服务范围内一切费用。供应商应对报价的准确性负责，任何漏报、错报等均属供应商承担的风险。采购人拒绝恶意的低价竞争，经磋商小组认定恶意低价竞标或明显低于成本的报价，其响应文件将作无效响应处理。

3、合同付款方式：服务费用分4期付款，于合同签订后10日内支付首款30万元，于2024年8月31日前、2024年10月31日前，分别支付剩余合同款的30%，于2024年12月15日前，供应商按照合同总金额5%出具履约保函后，支付尾款。具体金额根据采购结果据实支付。

4、验收要求：成交供应商应当在每个支付节点前提交一次服务报告，采购人将根据采购需求和外包服务报告进行验收。

5、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，视为供应商违约，采购人有权从服务费用中扣减 10 万元作为违约金，并追究其相应法律责任。(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，视为供应商违约，采购人有权从服务费用中扣减 10 万元作为违约金，并追究其相应法律责任。

第四章 评审办法及评分标准

一、评审办法

磋商小组按以下工作程序进行评审：资格审查、符合性检查、磋商、综合比较和评价、确定成交候选供应商名单。

（一）资格审查方法和标准

磋商小组根据法律、法规和磋商文件的规定，对照供应商提供的资格证明文件，对供应商的资格进行审查，以确定供应商资格是否合格。

1. 资格证明文件审查

供应商所递交的资格证明文件出现不符合下列情形之一或不足以证明其符合下列情形之一的，应视为资格审查不合格，并按照无效响应处理：

1.1 应具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，应具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，需提供营业执照或事业单位法人证书或执业许可证（非企业专业服务机构）或个体工商户营业执照等证明文件（银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，总公司的分支机构不需提供总公司授权书；其他行业总公司的分支机构需提供总公司授权书；所有行业总公司的分支机构均需要提供分公司和总公司的营业执照）及盖章的《资格条件承诺函》（格式详见采购文件第六章）。

1.2 无政府采购回避事项的书面声明。（格式参见第六章附件《资格条件承诺函》）

1.3 未被列入失信被执行人、税收违法黑名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单的查询结果截图（无需供应商提供截图，以集中采购代理机构或采购人在首次递交文件截止当日查询截图为准）；

1.4 磋商文件第一章“供应商资格要求”中有特殊要求的，供应商应提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明；

1.5 符合联合体磋商相关规定和要求的；

1.6 供应商认为需提供的其它相关资格证明材料；

2. 确定资格审查合格供应商

2.1 磋商小组按照本章“资格审查方法及标准”，对各供应商资格证明文件进行审查。

磋商小组依据对各供应商资格证明文件的审查结果，确定资格审查合格的供应商，并形成书面的资格审查报告。

2.2 资格审查合格供应商不足3家的，不进行符合性检查。

附表 1：资格审查表

| 序号 | 资格要求 | 须提供的资料 |
|----|---|--|
| 1 | <p>《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定</p> <p>具有独立承担民事责任的能力</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度</p> <p>有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录</p> <p>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</p> <p>具有履行合同所必需的设备和专业技术能力</p> <p>法律、行政法规规定的其他条件</p> | <p>营业执照或事业单位法人证书或执业许可证（非企业专业服务机构）或个体工商户营业执照等证明文件（银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，总公司的分支机构不需提供总公司授权书；其他行业总公司的分支机构需提供总公司授权书；所有行业总公司的分支机构均需要提供分公司和总公司的营业执照）</p> <p>需提供盖章的《资格条件承诺函》，承诺满足条件（格式详见采购文件第六章）</p> <p>供应商履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料 供应商也可按照磋商文件第六章附件《资格条件承诺函》的格式根据自身实际情况进行承诺满足本条。</p> <p>具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。 供应商也可按照磋商文件第六章附件《资格条件承诺函》的格式根据自身实际情况进行承诺满足本条。</p> |
| 2 | <p>2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>2.2 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。</p> | <p>无政府采购回避事项的书面声明。需提供盖章的《资格条件承诺函》（格式详见采购文件第六章）</p> |
| 3 | <p>未被列入失信被执行人、税收违法黑名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。</p> | <p>“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和“中国政</p> |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| | | 府采购”网站（www.ccgp.gov.cn）查询结果截图（以首次递交响应文件截止当日查询结果为准），由采购人和集中采购机构查询并打印存档。 |
| 4 | 本项目不接受联合体磋商 | 本项目不接受联合体磋商 |
| 5 | 落实政府采购政策需满足的资格要求 本项目仅面向中小企业采购 | 需提供盖章的中小企业声明函（所填企业类型与所填“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”对应的企业类型须保持一致，否则按无效响应处理）；监狱企业应提供由省级监狱局、戒毒局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》 |

备注：

（1）所有证书、证明文件包括按要求提供的官网截图必须是真实可查证的，须注明资料来源。资格证明文件应为原件的扫描件。所有证明材料须清晰可辨认，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严肃处理。

证明材料仅限于供应商本身，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，但供应商兼并的企业的材料可作为证明材料。

（2）对于磋商文件中有任意一条不满足上表要求的将导致其响应无效，不进入下一项评审。

（二）符合性检查

磋商小组应当对符合资格的供应商的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

符合性审查合格供应商不足3家的，不进行磋商，但法律另有规定2家可以继续进行的情形除外，详见供应商须知正文。

符合性审查违反下列情形之一的按照无效响应处理：

1. 总报价不超过项目（分包）预算金额或最高限价的；
2. 合同履行期限满足磋商文件要求；
3. 磋商有效期满足采购文件要求；
4. 供应商应使用CA数字证书加盖供应商的单位电子印章或扫描上传加盖单位公章的电子响应文件；要求“签字”的地方，供应商应使用CA数字证书加盖法定代表人的个人电子印章或电子签名章或扫描上传法定代表人签字或盖章的电子响应文件（响应文件签字人非法定代表人的，提供了有效的《法定代表人授权书》）；
5. 响应文件中不含有采购人不能接受的附加条件；
6. 供应商不得存在法律、法规和磋商文件规定的其他无效响应情形。

| 序号 | 条款内容 | 审查内容 |
|----|--|--|
| 1. | 总报价不超过项目（分包）预算金额或最高限价的 | 供应商在《报价一览表》中填写的报价信息 |
| 2. | 合同履行期限满足磋商文件要求 | 供应商在《报价一览表》中填写的合同履行期限（合同履行期限的要求详见本文件第一章） |
| 3. | 磋商有效期满足磋商文件要求 | 磋商有效期不得少于90天，供应商可在《磋商书》中相应位置进行填写 |
| 4. | 供应商应使用CA数字证书加盖供应商的单位电子印章或扫描上传加盖单位公章的电子响应文件；要求“签字”的地方，供应商应使用CA数字证书加盖法定代表人的个人电子印章或电子签名章或扫描上传法定代表人签字或盖章的电子响应文件（响应文件签字人非法定代表人的，提供了有效的《法定代表人授权书》） | 供应商需要按照文件要求进行盖章。 |
| 5. | 响应文件中不含有采购人不能接受的附加条件 | 评审专家对供应商的响应文件进行审查 |
| 6. | 供应商不存在法律、法规和磋商文件规定的其他无效响应情形。 | 评审专家对供应商的响应文件进行审查 |

（三）磋商

1. 磋商小组将集中与单一供应商分别进行磋商。磋商小组对照磋商文件与供应商的响应文件分别就采购需求、质量和服务等进行磋商，并了解其报价组成情况。在磋商过程中，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。

2. 对磋商响应文件中报价的修正

电子响应文件中报价出现前后不一致的，除采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

1) 电子响应文件中报价一览表内容与电子响应文件中磋商书相应内容不一致的，以报价一览表为准

2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；

4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第3条第二款的规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。

3. 响应文件的澄清和说明

磋商小组可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。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应以电子形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由供应商盖公章或电子签章。

供应商可以对参加竞争性磋商项目的采购需求提出优化建议，并以电子形式提交磋商小组。

4. 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。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，磋商小组将以电子形式通知所有磋商供应商，并提供必要的修正时间。

5. 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，对原响应文件进行技术、商务、价格修正，重新提交的响应文件应当实质性响应本磋商文件以及对磋商文件作出的实质性变动，并按磋商文件的规定进行签署。重新提交的响应文件与原响应文件不一致的，以重新提交的响应文件为准。不按要求签署或者逾期未提交响应文件的，视同放弃磋商。

6. 最后报价

磋商小组将对资格及符合性审查合格的供应商在“武汉市政府采购电子交易系统”上以数据电文的形式发出最后报价邀请。要求磋商供应商在指定时间内提交满足要求的最后报价，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”中最后报价的规定格式报出。未在规定的时间内提交最后报价的供应商，其响应文件将作无效响应处理。最后报价为本次磋商采购活动中不可变动的最终价格。

6.1. 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。但法律规定的特殊情形除外，详见供应商须知正文。

6.2. 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求的，需经磋商由供应商提供最终设计方案或者解决方案，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。

6.3. **异常低价。**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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供说明，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。

7. **多轮磋商。**如有需要，磋商小组可以进行多轮磋商，直至最终确定磋商文件中采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。如果磋商文件无需修改，可以直接要求磋商供应商提交最后报价。

（四）综合比较与评价

磋商小组应当按照本章中规定的评分标准，对符合性审查合格且提交了最终报价的响应文件进行商务和技术、服务评估，综合比较与评价。

1. 商务评议

磋商小组对符合性审查合格且提交了最终报价的响应文件进行评议，并依据本章“评分标准”中的商务评议进行综合比较和评分。

2. 技术评议

磋商小组对符合性审查合格且提交了最终报价的响应文件进行评议，并依据本章“评分标准”中的技术服务评议进行综合比较和评分。

3. 价格评议

磋商小组对符合性审查合格且提交了最终报价的响应文件进行价格评议，价格分采用

低价优先法计算，即满足磋商文件要求，执行政府采购政策后折算的最终报价最低的供应商的价格为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分计算详见本章“评分标准”中的具体计算公式。

（五）确定成交候选供应商

1. 磋商小组依据评审结果,按各供应商的评审后得分由高到低的顺序向采购人推荐得分前三名的进入成交候选供应商名单，并形成书面的评审报告。

2. 磋商小组应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

二、评分标准

| 序号 | 评分类型 | 评分要素 | 评分标准 | 最高分 | 打分方法 |
|----|------|-------|---|-----|------|
| 1 | 商务资信 | 管理人员 | 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具备本项目相关服务管理经验，提供合同或证明材料，一个得1分，满分2分。 | 5 | 客观分 |
| 2 | 商务资信 | 软件著作权 | 投标人具有综合数据管理或类似软件著作权证书,得1分;投标人具有客户数据分析或类似软件著作权证书,得1分;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。 | 3 | 客观分 |
| 3 | 商务资信 | 类似业绩 | 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1分,最多得8分。 (1)上述业绩应经过国内公开招标(或竞争性谈判、竞争性磋商、询价等方式),中标(或成交)且网站可查询成交情况的业绩。证明材料须同时提供项目合同、验收证明、成交通知书、查询网址及查询截图复印件。 (2)未经过国内公开招标(或竞争性谈判、竞争性磋商、询价等方式)的业绩,须同时提供该业绩的合同、业主证明及与该项目对应的项目发票复印件。 | 8 | 客观分 |

| | | | | | |
|---|-----------|---------------|--|---|-----|
| 4 | 商务 资信 | 系统运维 | <p>1、系统运维服务团队技术负责人须具备信息系统项目管理师(高级)证书,得2分;(提供与投标人签订的劳动合同、相关证书、身份证明等,未提供或提供不全的得0分)</p> <p>2、除技术负责人外,系统运维服务团队人员具备相关专业中级工程师及以上职称的,每提供一个得1分,最多得4分。(提供与投标人签订的劳动合同、职称证、身份证明等材料,未提供或提供不全的得0分,一人有多个证书的最多得1分)</p> | 6 | 客观分 |
| 5 | 商务 资信 | 客户好评 | <p>投标人提供2022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1分,最多得4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。</p> | 4 | 客观分 |
| 6 | 商务 资信 | 投标人 实力 | <p>投标人具备省级及以上保密资格证书,具备得4分,未提供不得分。(提供相关证件材料)”</p> | 4 | 客观分 |
| 7 | 技术和 服务 | 总体服务 方案 | <p>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。</p> <p>评审点如下:(1)完整性:方案完整,切合本项目实际情况;(2)合理性:符合项目具体情况,提出的管理服务模式及实施措施方案合理、恰当;(3)简洁性:在不复杂、可理解的方式下,方案条理清晰,便于理解易读。</p> <p>对上述评审点进行打分,评审内容满足3项评审标准的得8分,满足2项的得5分,满足1项的得3分。未提供不得分。</p> | 8 | 主观分 |
| 8 | 技术和 服务 | 现场管理 制度及要求 | <p>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。</p> <p>综合评分如下:(1)完整性:方案完整,切合本项目实际情况;(2)合理性:符合项目具体情况,提出的管理服务模式及实施措施方案合理、恰当;(3)简洁性:在不复杂、可理解的方式下,方案条理清晰,便于理解易读。</p> <p>对上述评审点进行打分,评审内容满足3项评审标准的得6分,满足2项的得4分,满足1项的得2分。未提供不得分。</p> | 6 | 主观分 |
| 9 | 技术和 服务 | 人员保障 方案 | <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>评审点如下:(1)完整性:方案完整,切合本项目实际情况;(2)合理性:符合项目具体情况,提出的管理服务模式及实施措施方案合理、</p> | 6 | 主观分 |

| | | | | | |
|----|-----------|-------------------|--|---|-----|
| | | | 恰当；（3）简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述评审点进行打分，评审内容满足3项评审标准的得6分，满足2项的得4分，满足1项的得2分。未提供不得分。 | | |
| 10 | 技术和 服务 | 培训计划 及内容 | 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）完整性：方案完整，切合本项目实际情况；（2）合理性：符合项目具体情况，提出的管理服务模式及实施措施方案合理、恰当；（3）简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述评审点进行打分，评审内容满足3项评审标准的得6分，满足2项的得4分，满足1项的得2分。未提供不得分。 | 6 | 主观分 |
| 11 | 技术和 服务 | 质量保障 措施 | 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。 评审点如下：（1）科学性：切合采购人单位及本项目实际情况，叙述清楚、符合客观实际。（2）合理性：符合项目具体情况，提出的制度方针标准客观、严谨，实施措施方案合理、恰当。 对上述评审点进行打分，评审内容满足2项评审标准的得4分，满足1项的得2分。未提供不得分。 | 4 | 主观分 |
| 12 | 技术和 服务 | 数据分析 能力 | 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）完整性：方案完整，切合本项目实际情况；（2）合理性：符合项目具体情况，提出的管理服务模式及实施措施方案合理、恰当；（3）简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述评审点进行打分，评审内容满足3项评审标准的得6分，满足2项的得4分，满足1项的得2分。未提供不得分。 | 6 | 主观分 |
| 13 | 技术和 服务 | 系统运维 和升级建 设 | 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。 评审点如下：（1）完整性：方案完整，切合本项目实际情况；（2）合理性：符合项目具体情况，提出的管理服务模式及实施措施方案合理、恰当；（3）简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述评审点进行打分，评审内容满足3项评审标准的得6分，满足2项的得4分，满足1项的得2分。未提供不得分。 | 6 | 主观分 |

| | | | | | |
|----|-----------|--------------------|--|----|-----|
| 14 | 技术和 服务 | 信息保密 | <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。</p> <p>评审点如下：（1）完整性：方案完整，况切合本项目实际情况；（2）合理性：符合项目具体情况，提出的管理服务模式及实施措施方案合理、恰当；（3）简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。</p> <p>对上述评审点进行打分，评审内容满足3项评审标准的得6分，满足2项的得4分，满足1项的得2分。未提供不得分。</p> | 6 | 主观分 |
| 15 | 技术和 服务 | 突发事件 应急保障 措施 | <p>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应急响应时间和响应方案进行评分。</p> <p>综合评分如下：（1）完整性：方案完整，况切合本项目实际情况；（2）合理性：符合项目具体情况，提出的管理服务模式及实施措施方案合理、恰当；（3）简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。</p> <p>对上述评审点进行打分，评审内容满足3项评审标准的得5分，满足2项的得3分，满足1项的得1分。未提供不得分。</p> | 5 | 主观分 |
| 16 | 技术和 服务 | 职场灾备 | <p>投标人需具备第二职场作为本项目的应急灾备中心供平台故障、应急灾备等突发状况时使用并进行全天候响应。</p> <p>投标人为本项目提供的备用中心不少于10席，应至少设有坐席区、培训区、办公区、应急指挥室、夜间休息区等功能分区，且应急指挥区与呼叫座席相邻并无需借助任何技术手段，即可对座席区进行指挥调度。满足得3分，不满足得0分。</p> <p>提供符合条件的机房及照片，得1分；提供符合条件的客服系统证明及系统截图，得1分。未提供或不符合要求的得0分。</p> <p>证明材料：提供不动产权证书或租赁协议复印件（若为租赁场地，剩余租赁时间须不少于3年），空间区域设计图及场所配套照片，若为租赁机房/云服务器/租赁客服系统，应提供租赁合同及相应证明材料并加盖投标人公章。</p> | 5 | 主观分 |
| 17 | 技术和 服务 | 增值服务 | <p>根据投标人提供的增值服务进行评分。</p> <p>增值服务详尽具体，可切实执行并落实得2分，增值服务不具备实际操作可能或无法落实执行、内容缺项漏项的得0.5分，未提供增值服务及承诺不得分。</p> | 2 | 主观分 |
| 18 | 报价 | 价格评议 | <p>评标委员会只对符合性审查合格的响应文件进行价格评议，报价分采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且价格（落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算）最低的报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分按照下列公式计算：报价得分=(评标基</p> | 10 | 客观分 |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------|--|--|
| | | | 准价 / 响应报价) × 10 分 | | |
|--|--|--|-------------------|--|--|

第五章 合同书（参考格式）

武汉市水务执法总队水务投诉诉求处理服务合同

甲方：

社会统一信用代码证号：

地址：

电话：

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）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。

（四）如甲方因机构改革发生管理职责变更，甲方有权利指定新的机构行使本合同之甲方权利。

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：总共9人，按照1名项目负责人，8名服务人员配置服务团队。

项目负责人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优先。

服务人员须具有大专（含）及以上学历；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。

(三) 服务工作时间要求：7×24 小时全天候服务，实行轮班制。

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。（在符合政策要求的前提下，服务期满考核达标后可以续签，续签最长年限不超过 2 年）

四、服务费用

(一) 服务包干费用共计：人民币 万元

(二) 付款方式

服务费用分 4 期付款，于合同签订后 10 日内支付首款 30 万元，于 2024 年 8 月 31 日前、2024 年 10 月 31 日前，分别支付剩余合同款的 30%，于 2024 年 12 月 15 日前，供应商出具履约保函后，支付尾款。具体金额根据采购结果据实支付。

(三) 付款账户

甲方单位名称：

统一社会信用代码证：

地址：

开户账号：

开户行：

乙方单位名称：

统一社会信用代码证：

开户银行：

银行帐号：

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并要求乙方追究责任人责任。

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；甲方指定项目管理负责人：
，电话：
，邮箱：
，作为本项目的第一负责人；

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。乙方指定项目运营管理负责人：
，电话：
，邮箱：
，作为本项目的运营管理负责人；

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，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

严格按照国家相关法律法规, 保证项目的数据安全、双方的合法权益并提供符合安全标准的服务系统和服务管理方案。

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) 本合同一式肆份, 甲、乙双方各执贰份, 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: | 乙方: |
| 法定代表人或授权代表签字: | 法定代表人或授权代表签字: |

| | |
|-------|-------|
| 年 月 日 | 年 月 日 |
|-------|-------|

武汉市市级政府采购

响应文件

项目编号：_____

项目包号：_____

采购人：_____

项目名称：_____

供应商名称：_____

20 年 月

响应文件目录

由各供应商根据参考格式要求自行编写。内容详尽、易于理解和审查。下列内容仅为模板，供应商根据自身情况提供：

一、磋商书

磋商书

法定代表人身份证明

法定代表人授权书

供应商的资格声明

采购需求响应、偏离说明表

应商认为需提供的相关资料（供应商自拟）

二、资格证明文件

按照第四章自查表要求提供相应资料或提供承诺函

三、报价文件

报价一览表

中小企业声明函

残疾人福利性单位声明函

磋商分项报价表

四、商务文件

设备、工具、材料明细表

类似项目业绩一览表及证明文件

拟派项目经理履历表

拟投入项目组人员一览表

五、技术文件

服务方案（供应商自拟）

磋商书

武汉市政府采购中心：

依据贵方（项目名称/采购编号）项目采购公告，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表供应商（供应商的名称、地址）提交武汉市政府采购电子交易系统电子响应文件一份。

并进行如下承诺声明：

1. 我公司在参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录；
2. 我公司在本响应文件中所提供的全部资格证明文件均真实有效，我方承诺对其真实性负责并承担相应后果；
3. 我公司在本响应文件中所响应的内容均将成为签订合同的依据，并承诺按响应内容提供相应服务；

其它承诺：如有的话，可自行填写；

在次，我方宣布同意如下：

1. 所附《报价一览表》中规定的应提交和交付的货物/服务/工程报价总价为（注明币种，并用文字和数字表示的报价总价）。
2. 将按磋商文件的约定履行合同责任和义务。
3. 已详细审查全部磋商文件，包括（补充文件等），对此无异议。
4. 本响应文件的有效期自开标之日起共90个日历日。
5. 同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料。
6. 与本报价有关的一切正式往来信函请寄：（地址）。

供 应 商：（公章）

通 讯 地 址：

电 话：

电 子 函 件：

法 定 代 表 人 或 委 托 代 理 人 签 字 或 盖 章：

日 期：

法定代表人身份证明

供应商名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____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：_____（公章）

_____年_____月_____日

粘贴法定代表人身份证（清晰影印件）

注：若参与本项目供应商属于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业，该授权书中“法定代表人（签字或盖章）”处可由分公司负责人签字或盖章。

法定代表人授权书

武汉市政府采购中心：

兹授权_____同志为我单位参加贵方组织的_____项目（项目编号：_____）采购活动的供应商授权代表，全权代表我公司处理在项目采购活动中的一切事宜。代理期限从年___月___日起至_____年___月___日止。

被授权代表无转委托权。

供应商（公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

签发日期：_____年___月___日

附：

供应商授权代表单位名称：_____

职务：_____ 性别：_____

身份证号码：_____

电话：_____

粘贴被授权人身份证（清晰影印件）

注：若参与本项目供应商属于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业，该授权书中“法定代表人（签字或盖章）”处可由分公司负责人签字或盖章。

总公司授权书（如为分公司则须提供）

武汉市政府采购中心：

本授权书声明：注册于_____（总公司单位地址）的_____（总公司单位名称），授权_____（分公司单位名称），以本公司名义参加_____（项目名称）_____（项目编号），对于该公司在参与此项目产生的任何法律、经济后果，本公司愿意承担相应的法律责任。

授权有效期限从_____年____月____日起至_____年____月____日止。

授权总公司（公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

被授权分公司（公章）：_____

签发日期：_____年____月____日

供应商的资格声明

1. 名称及基本情况:

- (1) 单位名称:
- (2) 地址: 邮箱:
 电话: 传真:
- (3) 成立或注册日期:
- (4) 公司性质:
- (5) 法定代表人或主要负责人:
- (6) 员工人数:
- (7) 注册资本:
- (8) 实收资本:
- (9) 上年末资产负债率:
- (10) 固定资产
 原值: 净值:
- (11) 流动资产:
- (12) 长期负债:
- (13) 短期负债:

2. 与磋商内容有关的情况:

(1) 供应商提供此磋商内容的经验（包括年限、项目业主、额定能力、商业运营的起始日期等）；

(2) 服务网点分布（可另行附表）：

| 服务网点名称和地址 | 主要服务范围 | 服务人员数 | 内部等级 |
|-----------|--------|-------|------|
| | | | |
| | | | |

3. 供应商认为需要声明的其他情况:

兹证明上述声明是真实的、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照武汉市政府采购中心的要求出示有关证明文件。

供应商名称:

电 话:

传 真:

日 期: 年 月 日

资格条件承诺函

(供应商应根据本单位实际情况进行声明)

我单位满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条的规定：

- (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) 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；

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。

(七) 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。

采购人：_____

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商（公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

日期：____年__月__日

报价一览表

项目名称： _____

项目编号： _____

| | | |
|---------|--|-----|
| 总报价（万元） | | 大写： |
| 合同履行期限 | | |
| 项目经理 | | |
| 备注 | | |

说明：（1）价格应按照第二章供应商须知中 11（条）的要求报价。

供应商（盖章）：

时 间： 年 月 日

中小企业声明函

(非中小微企业请勿填写本声明函)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展办法》(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,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),属于其他未列明行业;承接为(企业名称),从业人员____人,营业收入为____万元,资产总额____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;承接为(企业名称),从业人员____人,营业收入为____万元,资产总额____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。

本公司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。

单位名称(盖章): _____

时 间: _____年____月____日

(说明:1.非中小微企业的供应商请勿填写此项声明;2.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。3、分公司的请声明总公司的具体情况。4、货物类项目请声明所有货物产品制造商的具体情况)

残疾人福利性单位声明函

(非残疾人福利性单位请勿填写本声明函)

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）：_____

时 间：_____年_____月_____日

磋商分项报价表

项目名称：_____

项目编号：_____

| 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 总价 | 备注 |
|-----|------|----|----|----|----|
| 1 | 服务 1 | | | | |
| 2 | 服务 2 | | | | |
| 3 | 服务 3 | | | | |
| 4 | 服务 4 | | | | |
| 5 | 服务 5 | | | | |
| 6 | 服务 6 | | | | |
| ... | | | | | |
| 合计 | | | | | |

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
2. 分项报价总计价格必须与《报价一览表》报价一致。

供应商名称：_____

时间：____年____月____日

设备、工具、材料明细表

| 序号 | 名称 | 品牌 型号 | 规格 参数 | 数量 | 计量 单位 | 国别/生产 企业 | 备 注 |
|----|----|----------|----------|----|----------|-------------|-----|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

说明：为满足采购人的服务要求供应商配置的主要设备、工具、材料。供应商必须详细填写此表，否则，因填写不详，给评标造成困难，由供应商自行负责。

供 应 商 名 称： _____

时 间： ____年____月____日

类似项目业绩一览表及证明文件

| 用户名称 | 用户地址 | 用户电话 | 实施日期 | 项目名称 | 合同金额 |
|------|------|------|------|------|------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注：

- 1、本表后附项目合同关键内容复印件。
- 2、供应商只填写相关标的的情况，其它无关项目不需填写。
- 3、本表如不足填写，供应商可自行添加。

供 应 商 名 称： _____

时 间： _____年_____月_____日

拟派项目经理履历表

| | | | | | |
|--------|------|----|----------|-----------------|------|
| 姓名 | | 性别 | | 年龄 | |
| 职务 | | 职称 | | 学历 | |
| 参加工作时间 | | | 担任项目经理年限 | | |
| 已完类似项目 | | | | | |
| 业主单位 | 项目名称 | 规模 | 服务起止时间 | 正在实施 或 已完 | 服务质量 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注：可附人员劳动合同、资格证书等证明资料。

拟投入项目组人员一览表

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 身份证号 | 拟派项目岗位及职务 | 持何种资格证书 | 发证时间 | 本公司工作年限 | 本公司工作岗位 | 备注 |
|-----|----|----|------|-----------|---------|------|---------|---------|----|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | |

注：可附人员的社保、劳动合同、资格证书、身份证复印件等证明资料。

采购需求响应、偏离说明表（不含★号条款）

项目编号：_____

| 序号 | 采购文件采购需求条款 | 响应内容对应简述 | 偏离说明 |
|-----|------------|----------|------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| ... | | | |

- 说明：1. 供应商应按采购文件第三章“采购需求”中条款逐项说明是否满足要求并提供证明文件，如有偏离，供应商应详细说明；偏离说明与详细说明不一致的以详细说明为准。
2. 如满足“采购需求（不含★号条款）”全部条款，可在首行填写“全部满足”；如本表仅加盖公章未填写内容，则视为全部满足，相应责任由供应商自行承担。
3. 偏离表响应内容与响应文件中其他的具体响应内容不一致的，以响应文件中的具体响应内容为准。

供 应 商 名 称：_____

时 间：_____年_____月_____日

服务方案（供应商自拟）

供应商认为需提供的相关资料（供应商自拟）