

青岛市政府采购

青岛高新区 12345 政府公共服务热线服务 外包单位采购项目

第 1 包

采 购 人：青岛高新技术产业开发区管理委员会综合部

代理机构：山东中钢招标有限公司（公章）

项目编号：SDGP370287000202402000037

日 期：2024 年 4 月 23 日

目 录

第一章 竞争性磋商公告	3
第二章 供应商须知前附表	6
第三章 供应商应当提交的资格证明文件	11
第四章 采购需求	12
1. 项目说明	12
2. 服务要求（包括附件、图纸等）	12
3. 商务条件	14
第五章 评审方法	16
1. 相关要求	16
2. 评分标准	17
3. 政策加分以及计算方法	20
第六章 供应商须知	21
1. 采购依据以及原则	21
2. 合格的供应商	21
3. 保密	21
4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用	22
5. 踏勘现场	22
6. 询问及答复	22
7. 偏离	23
8. 履约担保	23
9. 采购代理服务费	23
10. 磋商文件	23
11. 响应文件的组成	24
13. 响应文件编制要求	26
14. 响应文件加密、上传	26
15. 响应文件的递交	26
16. 响应文件的修改与撤回	26
17. 质疑	26
18. 投诉	27
19. 其他需补充的内容	28
第七章 开启响应文件、资格审查、磋商、成交	29
1. 开启响应文件程序	29
2. 开启响应文件	29
3. 磋商小组	29
4. 评审程序	31
5. 评审	31

6. 澄清有关问题	32
7. 磋商、最后报价、综合评审	32
8. 成交	33
9. 成交结果公告以及成交通知书	33
10. 响应无效	34
11. 废标	34
12. 特殊情况处置程序	34
13 违法违规情形	35
14. 违规处理	36
第八章 纪律要求	37
1. 对采购人的纪律要求	37
2. 对供应商的纪律要求	37
3. 对磋商小组的纪律要求	37
4. 对与评审活动有关的工作人员的纪律要求	37
第九章 签订合同、合同范本	38
1. 签订合同	38
2. 追加合同金额	39
3. 服务质量与验收	39
4. 合同主要条款（以实际签订合同内容为准）	39
第十章 响应文件格式	44

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

青岛高新区 12345 政府公共服务热线服务外包单位采购项目的潜在供应商应在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面免费获取招标文件，并于2024 年 5 月 6 日 14 点 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：SDGP370287000202402000037

项目名称：青岛高新区 12345 政府公共服务热线服务外包单位采购项目

预算金额：标包【1】：70 万元；

最高限价（如有）：标包【1】：70 万元；

采购需求：青岛高新区 12345 政府公共服务热线服务外包，详见采购文件第四章。

合同履行期限：自合同签订之日起 1 年。

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目非专门面向中小企业采购；
3. 本项目的特定资格要求：

（1）通过信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网

(www.ccgp.gov.cn)、信用山东(credit.shandong.gov.cn)及信用青岛(<http://www.qingdao.gov.cn/credit/>)查询, 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录等名单的;

(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, 不得参加同一合同项下的政府采购活动;

(3) 本项目不接受联合体参与磋商。

三、获取采购文件

供应商须在开标前在青岛市政府采购网上注册并关注该项目。开标时间前在全国公共资源交易平台(山东省青岛市)青岛市公共资源交易电子服务系统(<http://ggzy.qingdao.gov.cn>)本项目采购公告页面免费下载电子磋商文件。代理机构不再发售纸质磋商文件。

四、响应文件提交

截止时间: 2024 年 5 月 6 日 14 时 00 分(北京时间)

地点: 青岛高新区政务服务大厅三楼(静园路 8 号)第二开标室。

五、开启截止时间、开标时间和地点

时间: 2024 年 5 月 6 日 14 时 00 分(北京时间)

地点: 青岛高新区政务服务大厅三楼(静园路 8 号)第二开标室。

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. 公告媒介: 本项目采购公告同时在中国青岛政府采购网(<http://zfcg.qingdao.gov.cn>)和全国公共资源交易平台(山东省青岛市)青岛市公共资源交易电子服务系统(<http://ggzy.qingdao.gov.cn>)上发布。预算金额在 500 万以上的项目, 同时在中国政府采购网上发布。

2. 响应文件提交方式：供应商应当在提交投标文件截止时间前，通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传响应文件。

3. 支持网上远程开标，供应商无需到现场参加开标会。

八、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：青岛高新技术产业开发区管理委员会综合部

地址：青岛高新区智力岛路1号创业大厦

联系人：郭海英

联系方式：0532-82020606

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：山东中钢招标有限公司

地址：山东省青岛市市北区山东路177号鲁邦广场A座306室

联系方式：0532-85722157

3. 项目联系方式

项目联系人：张文

电话：0532-85722157。

如有询问，请在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面在线提交。询问及答复的内容在上述公告页面查看。

第二章 供应商须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1	采购人	青岛高新技术产业开发区管理委员会综合部
2	采购代理机构	山东中钢招标有限公司
3	项目名称	青岛高新区 12345 政府公共服务热线服务外包单位采购项目
4	分包及成交规定	本项目不分包。
5	资金来源以及资金构成	预算金额：700000 元，资金来源：财政投资，出资比例：100%
6	是否接受联合体磋商、报价	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
7	响应有效期	自响应文件提交截止之日起 <u>90</u> 个日历天。
8	踏勘现场	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织，自行踏勘 <input type="checkbox"/> 组织
9	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要
10	采购代理服务费支付	<input type="checkbox"/> 招标人支付 <input checked="" type="checkbox"/> 由成交供应商支付 采购代理费金额：收费标准以成交金额作为计费基数，参照国家发展和改革委员会颁布的计价格[2002]1980 号文的规定计取。 <input type="checkbox"/> 无需支付
11	构成采购（磋商）文件的其他材料	无
12	磋商文件的澄清和修改	磋商文件的澄清和修改内容详见青岛市政府采购网（ http://zfcg.qingdao.gov.cn ）及全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（ http://ggzy.qingdao.gov.cn ）本项

		目磋商公告页面，供应商应密切关注上述公告页面的最新澄清信息。澄清和修改一经发布，视为供应商已收到。
13	是否允许递交备选投标方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
14	响应报价的范围	含税全报价。包含提供相关服务的所有费用。
15	最后报价	报价次数由磋商小组根据磋商情况确定。 最后报价前必须告知所有参加磋商的供应商，在规定的时间内提交最后报价，并以最后报价为最终报价。
16	面向中小企业预留情况及小微企业报价扣除标准	本包为非面向中小企业采购项目。小微企业报价扣除标准如下： 1. 对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 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包，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，对联合体或者大中型企业的报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
17	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	其他未列明行业
18	节能环保优先采购产品优惠标准	本项目无品目清单内的节能、环境标志产品。
19	进口产品投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
20	响应文件编制	供应商使用【青岛市公共资源投标文件制作工具】编制电子响应文件。
21	响应文件签章	在磋商文件的第十章响应文件格式的附件中标示的“公章”“印章”处，分别签单位公章、个人

		<p>印章。操作详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南> 电子签章操作说明 2019 年 7 月 10 日版”。</p> <p>特别提示：</p> <p>1、制作响应文件时，单项绑定 pdf（word）文件时无需再电子签章，单项绑定的 pdf（word）文件不再作为响应文件上传。</p> <p>2、响应文件制作完成后，系统自动合成资格审查部分、商务部分、技术部分三个 pdf 响应文件。供应商需要按照磋商文件要求，在上述三个 pdf 磋商文件上进行电子签章，并上传。（单项绑定的 pdf（word）不再上传）</p>
22	响应文件加密、上传	<p>通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传时，系统通过供应商当前使用的 CA 数字证书自动加密电子响应文件。</p> <p>电子响应文件上传成功后，系统出具上传凭证，供应商可以下载保存。</p>
23	供应商签到及电子响应文件解密	<p>支持网上远程开启响应文件，供应商无需到现场参加开启会议。若到现场开启响应文件，应携带上传响应文件的 CA 数字证书及可登陆互联网的电脑设备以确保网上开启。开启注意事项详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南> 电子投标开标注意事项”</p> <p>1. 供应商在线签到：在递交响应文件截止时间前 1 小时内通过 CA 数字证书进行在线签到，未在线签到的响应无效。</p> <p>2. 供应商接到解密提示后，应当在规定时限内通过 CA 数字证书对电子响应文件开始解密。</p>
24	开启响应文件时间及地点	<p>详见全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统本项目磋商公告页面及青岛市政府采购网。</p>

25	磋商小组	磋商小组共3人，其中： 采购人代表1人，评审专家2人
26	评审方法	综合评分法
27	是否授权磋商小组确定成交供应商	是，磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商，并按照排序由高到低的原则确定 1 名成交供应商。
28	成交公告	成交结果在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统和青岛市政府采购网公告，公告期限为 1 个工作日。 成交结果公告中，同时对成交供应商提供的中小企业声明函（若有）进行公告。
29	其他需补充的内容	
29.1	书面形式的定义	包括文字的打印或复印件、传真、信函、电传、电报、电子邮件等可以有形表现所载内容的电子文档，青岛市公共资源交易电子服务系统及青岛市政府采购网发布的磋商公告、磋商文件及发出的澄清、答疑、变更等各类公告。
29.2	相关评标标准认可要求	潜在供应商的资质、业绩、荣誉（获奖）及相关附件须在青岛市公共资源交易电子服务系统上传并公示（上传后将无法删除），制作响应文件时上述材料只能通过系统选取，否则在电子评审时不予认可。
29.3	电子签名	可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。电子签章是电子签名的一种表现形式，利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件盖章操作相同的可视效果。
29.4	分包和非主体、非关键性工作	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许 供应商根据磋商文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

29.5	监督和管理	本次竞争性磋商活动以及相关当事人应当接受青岛高新区财政金融部依法实施的监督和公共资源交易综合管理部门的管理。
29.6	关注	潜在供应商须递交响应文件截止时间前在青岛市政府采购网 (http://zfcg.qingdao.gov.cn) 上注册并关注该项目，否则无法上传电子响应文件。
29.7	采购文件是否包含可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容。	<input checked="" type="checkbox"/> 不包含 <input type="checkbox"/> 包含，详见第四章带“◆”标注内容。
29.8	其他需补充的内容	<p>1、若供应商的企业认证、证书及相关附件，供应商在制作响应文件时无法通过系统选取的，可在响应文件相应位置附 PDF 文件作为评标的依据，采购文件中对此有要求不一致的，以此为准。</p> <p>2、采购文件中要求的原件，均为原件的彩色扫描件；采购文件中要求的复印件并加盖公章，均为复印件并加盖公章（红）的彩色扫描件。</p> <p>3、潜在供应商须同时登录中国青岛政府采购网 (http://www.ccgp-qingdao.gov.cn) 青岛政采一体化平台系统进行“政府采购活动-投标报名”，未按要求注册报名的投标无效。</p>

第三章 供应商应当提交的资格证明文件

资格证明文件目录

序号	证明材料名称	提供形式	备注	必须提交
1	营业执照、登记证书、执业许可证等	电子文档	具有独立承担民事责任能力的企业或组织合法经营权的凭证（如营业执照、登记证书、执业许可证等）的原件扫描件	是
2	声明函	电子文档	按磋商文件提供声明函格式，声明在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	是
3	政府采购诚信承诺书	电子文档	按磋商文件提供政府采购诚信承诺书原件扫描件	是
4	(根据具体项目情况可添加资格证明材料)	电子文档	(根据具体项目情况可添加资格证明材料)	否

资格证明文件备注：

开标时，必须提交的证明材料未提交或提交不全的视为资格审查不合格。

供应商的资格证明材料应当真实、有效、完整，字迹、印章要清晰。

第四章 采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为 1 个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包价，包含招聘、服务人员的工资、保险、培训费、体检、节日福利、餐费、服装费、管理费用、劳动合同补偿风险金、日常办公用品、办公场所维护、税金等提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，投标人中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

注：本项目为预采购项目，可能存在因意外情况终止或变更的风险，特此提示。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

2.1 项目概况及预算安排

拟通过采购本项目，为青岛高新区提供 12345 政府公共服务热线服务，达到标准化、便利化、快捷化的便民服务，加快建设创新驱动发展示范区和高质量发展先行区，提高企业及办事群众对青岛高新区的满意度，采购预算为 70 万元/年。

2.2 具体要求

2.2.1 服务人员：供应商需提供 7 名满足采购人服务标准的专职服务人员，入职人选需经过采购人上岗考核，采购人有权要求成交供应商提供服务人员的有关资料，包括劳动合同、社会保险证明、学历证明等；

2.2.2 服务事项：服务人员负责到政务服务便民热线平台接听 12345 热线电话，倾听市民诉求，完成信息登记、分类、转办、回访等工作，完成日常工作及热线中心交办的其他工作任务。

★2.2.3 工作时间要求：供应商应提供及时周到服务，上午 08:30-下午 17:00（包含节假日）。

★2.2.4 人员配备基本要求

（1）遵纪守法，品行端正，服从调配，具有良好的敬业精神和团队合作精神，热爱并愿意从事政务服务热线工作。

（2）普通话基础好，口齿清晰，音质优，具备较强综合分析能力、语言、文字组

织表达和沟通能力、亲和力。熟练掌握计算机基本知识和技能，汉字录入速度达到 60 字/分钟以上，并能熟练使用 WORD、EXCEL 等软件。

(3) 专科及以上学历，专业不限，年龄：22-40 周岁。

(4) 具备正常履行职责的身体条件，熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织管理能力和综合调度能力。

2.2.5 人员招聘优先录用标准

- 1) 有政务服务热线工作经验；
- 2) 中文、文秘、法律、财务及经济等相关专业；
- 3) 普通话水平测试达二级乙等以上；
- 4) 熟悉高新区当地情况、风土人情。

2.2.6 其他要求

(1) 采购外包服务内容涉及呼叫中心服务、呼叫软件服务器软硬件设备租用(包括台式机 7 台、小主机 7 台、打印机 2 台、IP 话机及耳麦 7 台等及相应配套软件)、呼叫坐席系统维护(包括机器设备、软硬件设备及座机系统维护等)。

(2) 供应商拟投入本项目的服务外包人员中，须在中指派 1 名综合管理主管，协调统筹管理外包岗位的服务人员的各项服务工作。

(3) 供应商要制定符合外包岗位要求的管理制度和绩效考核办法，并有配套的应急措施。

★(4) 供应商应保证人员岗位的稳定，如有特殊原因人员需要变动的，需提前一周向采购人汇报并说明原因，提供相应的应急措施。采购人提出用人需求或退回服务人员后，在 7 日内供应商应将人员补充到位。

(5) 供应商应基于对本项目全部服务需求及服务质量的充分理解，综合考虑了运营过程的各方面的变化因素(含人员离职补充、节假日加班、各类休假替班、紧急事件应急支援等)及国家和当地劳动法规的要求提供人力配置方案；

(6) 严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动管理的法律、法规，规范劳动用工管理；应与所管理的外包服务工作人员签订劳动聘用合同。

(7) 为本项目使用需要，要求所有服务外包人员预计于 2024 年 5 月 10 日前到岗就职。

(8) 成交供应商对服务期间服务人员的违法违规行为以及安全负责。

(9) 供应商根据采购人和服务对象的特点对服务内容要有良好的认知和定位。

(10) 供应商负责本项目各岗位人员的培训工作，每季度不少于 2 次。

(11) 供应商须对服务期间产生的档案资料（包括服务热线平台事项办理资料、咨询及投诉处理、回复资料、人事档案以及采购人委托存档的其他资料等）进行妥善保管，及时归档。

(12) 供应商应具有完善的服务质量保障的措施、保密制度，可建立完整的工作台账。

(13) 供应商本身组织机构健全、职能划分清晰，规章制度规范，可为采购人提供良好的服务保障。

(14) 本项目所需办公场所由采购人提供，服务期内办公用品、办公场所日常维护等由成交供应商自行承担。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1	/	/	/
2	/	/	/
.....			

3. 商务条件

3.1 服务期限：自合同签订之日起一年。（采购人根据日常考核情况选择是否续签下一年合同）

3.2 服务地点：采购人指定的地点，青岛市/高新区。

3.3 付款方式：合同签订后 30 个工作日内支付合同价款的 50 %；剩余价款于合同结束前 10 个工作日内支付完成。

3.4 服务成果验收：

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告。

3.5 服务说明：

(1) 成交供应商应对服务人员进行入职前的岗位及安全培训，入职后进行以思想教育为主的跟踪管理，并根据采购人需求提供相应岗中培训，确保服务人员保质保量地完成工作任务。

(2) 成交供应商要加强服务人员的管理，保证聘用人员的稳定性和连续性。与录用的服务人员按规定办理就业服务手续，按照采购人要求进行工资发放、缴纳五险一金、岗前培训等符合国家规定的有关服务。

(3) 成交供应商应依法用工，自行处理与服务人员之间产生的各类劳资纠纷、工伤纠纷。根据合同约定将服务人员应得收入及时拨付给服务人员，如因服务人员与成交供应商劳资纠纷、工伤纠纷导致采购人损失和责任全部由成交供应商承担。

(4) 成交供应商需接收并负责处理采购人按相关规定退回的服务人员及其劳动关系等后续工作，避免对采购人的政策工作运营造成不利影响。

(5) 应严格执行保密制度，并对涉密工作负责。成交供应商应保证服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露采购人的工作秘密，保证采购人利益不受损失，对采购人各类资料、业务数据等应按照采购人相关文件及工作要求执行保密工作。如成交供应商服务人员泄露采购人机密造成采购人或任何第三方经济损失的，成交供应商应承担全部赔偿责任。

(6) 采购人有权根据项目的工作需要制定相应的服务规范、考评办法，并以书面形式通知成交供应商执行，服务规范、考评办法的解释权在采购人；采购人有权要求成交供应商服务人员遵照采购人的服务规范。

3.6 服务承诺及质量保证

成交供应商应安排专门管理人员负责跟进该项目各类服务管理事宜，关注选派服务人员身体、思想、生活等状态及培训管理，根据采购人的要求和通知，提供及时周到的关怀服务。

★3.7 响应时间

如遇突发事件，成交供应商在接采购人通知后 1 小时内做出响应，遇有突发状况 4 小时内提出解决方案，(突发状况严重的，12 小时内提出解决方案)，特殊紧急情况，应按照采购人通知立即到达现场进行处理。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照磋商文件的要求做出实质性响应。

第五章 评审方法

1. 相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：磋商小组成员技术评分的算术平均值。

1.2 执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

1.3 依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

1.3.1 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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

1.3.3 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。

1.3.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

1.3.5 供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

1.4 面向中小企业预留情况详见供应商须知前附表。

1.4.1 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）规定，中型、小型和微型企业参加政府采购活动的须提供《中小企业声明函》（格式见附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策；

1.4.2 企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定执行。

1.4.3 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

1.5 评分得分非整数的保留小数点后两位（小数点后第三位四舍五入）。

1.6 监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局或新疆生产建设兵团出具的属于监狱企业的证明原件的扫描件，且对上述材料的真实性负责，否则不给予价格扣除。

2. 评分标准

评分项目		分数	评分标准
商务部分	投标报价	10	评标基准价 C=所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价。 最终报价： 1、对于小型和微型企业制造的货物(服务)，给予小型和微型企业包括相互之间组成的联合体的产品 10% 的价格扣除，扣除后的价格为最终报价 2、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，联合体协议中约定，小微企业的协议合同金额占比 30% 以上的，给予 3% 的价格扣除，扣除后的价格为最终报价 报价得分 = 评标基准价 ÷ (投标报价或者最终价格) × 满分
	企业业绩	6	供应商 2020 年 1 月 1 日至今完成的同类项目业绩的，每份得 1 分，最高得 6 分。 供应商须提供同一项目中标通知书原件及合同原件电子文档，否则不得分。同类项目完成时间以合同签署时间为准（以系统公示为准）。
	企业认证	4	1、供应商通过质量管理体系认证的，得 2 分； 2、供应商通过职业健康安全管理体系认证的，得 2 分。 供应商须提供上述有效证书原件电子文档，否则不得分。
技术部分	响应情况	12	全部响应磋商文件要求的，得 12 分。对非实质性要求，每出现 1 条负偏离，扣除 2 分，扣完为止；对实质性要求，出现负偏离的，响应无效。

	服务方案	整体方案	10	<p>供应商结合地方要求、采购人实际情况、采购需求等，编制总体工作方案（包括但不限于对本项目服务工作目标、内容及要求，方案思路等）。</p> <p>整体工作方案框架十分清晰、科学，逻辑性强，内容全面，任务明确，思路符合实际，可操作性强的，得 10 分；整体工作方案框架比较清晰、科学，逻辑性较强，内容较全面，任务比较明确，思路较合理，具备可操作性的，得 7 分；整体工作方案框架基本清晰、科学，逻辑性一般，内容基本全面，任务基本明确，思路基本符合实际，可操作性一般的，得 4 分；整体工作方案内容欠缺，表述不清晰或简单的，得 1 分。未提供整体工作方案的不得分。</p>
		招聘计划	3	<p>供应商根据服务人员配备要求及到岗时间，在响应文件中具体说明拟投入人员的招聘计划（如有人员需要招聘的提供；不需要招聘的，供应商应在拟投入人员列表中注明），包括专业、学历、承担职责、上岗时间等。</p> <p>招聘、上岗计划符合采购需求，拟招聘文案具有一定吸引力、计划时间节点可保障合同工期，招聘方式安排得当，各项操作节点介绍内容详细、描述清晰、可操作性强的或者拟投入的所有服务人员不需要招聘的，得 3 分；招聘、上岗计划符合采购需求，提供了招聘文案和招聘方式、各项操作节点介绍等内容简单的得 2 分；招聘、上岗计划符合采购需求，缺少招聘文案或招聘方式或各项操作节点介绍的得 1 分；未提供招聘、上岗计划的不得分。</p>
		激励方案	3	<p>供应商针对本项目采购需求，提供保证人员稳定、激发员工积极性、创造性的激励方案。</p> <p>激励方案中激励方法（须包含具体实施措施和实现效果）得当、内容丰富得 3 分；激励方法可行、内容一般得 2 分；激励方法不适用、内容较少或激励方法较差得 1 分。未提供的不得分。</p>
		规章制度	5	<p>供应商根据采购需求，设置了适合本项目实施的规章制度、绩效考核办法。</p> <p>规章制度及绩效考核办法内容详细、有针对性，可实施性强，且部分条款有同类项目应用案例的得 5 分；规章制度及绩效考核办法内容详细、有针对性，可实施性强，无应用案例或应用案例少于 2 条的得 4 分；提供了规章制度及绩效考核办法，内容简单、表述不清晰，无应用案例的得 3 分；提供了规章制度及绩效考核办法，内容简单、表述不清晰，且存在部分内容与本项目无关的情况，得 2 分；仅提供了规章制度或绩效考核中的部分内容，内容简单，大部分内容与本项目无关的，得 1 分；未提供或全部内容与本项目无关的不得分。</p>
		合理	5	<p>供应商针对本项目采购需求提出合理化建议和管理理</p>

		化建议		念。 建议及理念先进、细致、切合实际的，得 5 分；仅提供建议或者管理理念的，条理清晰的，得 3 分；供应商提供的建议、管理理念表述不清晰、部分与本项目无关的，得 1 分；未提供或者不符合本项目实际需求的不得分。
		人员管理	5	供应商基于政务服务便民热线平台运作考虑，针对人员离职、交替班、人员更换、代班、加班等方面具有良好的管控措施和应急预案，不影响采购人正常和应急使用，且可操作性强的，得 5 分；供应商方案中至少针对人员离职、交替班、人员更换方面有基本的管理措施和应急预案，满足采购人工作时间正常使用的，得 3 分；供应商方案中有对人员调度方面的考虑，但缺少管理措施或应急预案的，得 1 分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
	服务定位	服务对象认知	2	供应商根据采购人和服务对象的特点，对项目服务定位描述精准、认识深刻的得 2 分；提供了服务定位描述，但表达欠缺或描述内容与采购人和服务对象相关性较小的得 1 分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
		服务对象满意度	3	切合服务定位，针对投诉受理、回复等工作内容以及服务对象满意度调查等方面提供适用于本项目的服务管理措施和服务原则，措施描述详细，服务原则把握准确的得 3 分；措施内容、服务原则的描述简单或表述不清晰或针对性欠缺的，得 2 分；措施、服务原则较基本要求有缺失或者与本项目相关性较小的，得 1 分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
	应急处理措施		8	供应商根据采购需求，对项目服务全过程中，预测可能出现的各种突发状况，并有针对性的逐条编制应急管理方案及措施，预测突发状况情形实际、全面、表述清晰、应急措施详细、数量多的得 8 分；预测突发状况情形比较全面、表述比较清晰、应急措施较为详细，数量较多的得 6 分；供应商预测了大量的突发状况，但未逐条编制应急管理方案及措施或者方案措施内容简单、表述不清晰的，得 4 分；供应商预测了少量的突发状况类型，提供了应对措施、方案，内容简单的，得 2 分；供应商仅预测了突发状况或者单方面提供了应急措施或者提供的突发状况及应急措施的内容过于敷衍、与本项目相关性较小的，得 1 分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
	岗位培训计划		5	供应商针对本项目所需各岗位人员具有详细的培训计划、且岗位职责定位准确、培训内容及计划时间符合本项目实际需要的，得 5 分；供应商提供了部分岗位人员培训计划、岗位职责基本符合本项目要求，有简单的培训内容和计划安排的，得 3 分；供应商提供了基本的岗位人员培训计划、内容简单、没有具体内容和时间安排、操作性不强的，得 1 分。未提供的不得分。

	档案资料管理	5	供应商对本项目服务期间可能产生的档案资料（包括各岗位职责范围内产生的资料、人事档案资料、采购人需要归档的其他资料等）具有合理的规划、保管措施，规划措施详细、管理人员充足、可操作性强的得 5 分；规划措施、档案人员基本满足需要的，得 3 分；提供的简单的规划措施但无专职档案人员安排的得 1 分；未提供的不得分。	
	服务保障措施	服务质量保障措施	4	供应商提供了服务质量保障措施，内容全面、描述全面且条理清晰的得 4 分；内容及描述一般的得 3 分；内容相对简单或表述欠缺的得 2 分；与本项目相关性较小的，得 1 分；未提供不得分。
		保密措施	4	供应商提供了保密措施，健全可靠、措施得当、描述全面且条理清晰的得 4 分；内容及描述一般的得 3 分；内容相对简单或表述欠缺的得 2 分；与本项目相关性较小的，得 1 分；未提供不得分。
		工作台账	4	针对本项目建立完整的工作台账，对工作信息收集、信息反馈客户等信息传输具有规范的管理方法，方法有效、描述全面且条理清晰的得 4 分；内容及描述一般的得 3 分；内容相对简单或表述欠缺的得 2 分；与本项目相关性较小的，得 1 分；未提供不得分。
		服务响应时间	2	服务响应时间优于采购人要求，切实可行的，得 2 分；服务响应时间基本满足采购人需要的，可行的得 1 分；未响应服务响应时间的不得分。

3. 政策加分以及计算方法

3.1 说明：

3.1.1 供应商所提供的材料或者填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标、成交的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

3.2 小微企业价格扣除优惠标准详见供应商须知前附表。

3.3 按照财政部等四部委联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（2019）9 号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库（2019）19 号、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库（2019）18 号的规定，属于节能、环境标志优先采购产品的，享受政府采购优先政策：

3.3.1 评审时，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分或价格折扣（详见评分标准）。

3.3.2 供应商必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书原件的电子文档。

第六章 供应商须知

1. 采购依据以及原则

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》;
- 1.2 《中华人民共和国民法典》;
- 1.3 《中华人民共和国政府采购法实施条例》;
- 1.4 《政府采购非招标采购方式管理办法》;
- 1.5 《政府采购质疑和投诉办法》;
- 1.6 《山东省政府采购管理办法》;
- 1.7 《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》;
- 1.8 其他有关法律、行政法规以及省市规范性文件规定。

2. 合格的供应商

- 2.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件;
 - 2.2 符合本磋商文件规定的资格要求, 且按照要求提供相关证明材料;
 - 2.3 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。
 - 2.4 供应商须知前附表规定接受联合体报价的, 应符合以下规定:
 - 2.4.1 联合体各方应按照磋商文件提供的格式签订联合体协议书, 明确联合体牵头人和各方权利义务;
 - 2.4.2 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;
 - 2.4.3 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。
 - 2.4.4 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。
 - 2.4.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同, 就合同约定的事项对采购人承担连带责任。
 - 2.4.6 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体报价, 但联合体各方均应符合上述规定。
 - 2.5 除采购人拟采购进口产品通过财政部门审核外, 供应商不得提供直接进口或者委托进口产品 (包括已进入中国境内的进口产品)。
 - 2.6 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。
 - 2.7 供应商提供的证明材料内容必须真实可靠。
- 符合上述条件的供应商即为合格供应商, 具有参与竞争性磋商的资格。

3. 保密

参与竞争性磋商活动的当事人应对磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

4. 语言文字、计量单位、时间单位、响应有效期以及投标费用

4.1 语言文字

除专用术语外，与竞争性磋商活动有关的语言均使用简体中文。必要时专用术语应附有中文注释。如供应商提交的支持文件和印刷的文献使用另一种语言，应附有相应内容的中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。

4.2 计量单位

除磋商文件另有规定外，计量均应采用中华人民共和国法定计量单位；所有报价一律使用人民币，货币单位为“元”。

4.3 时间单位

除磋商文件中另有规定外，磋商文件所使用的时间单位“天”、“日”均指日历天，时、分均为北京时间。

4.4 响应有效期

4.4.1 在供应商须知前附表规定的响应有效期内，响应文件以及其补充、承诺等部分均保持有效。

4.4.2 在磋商文件规定的响应文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或者采购代理机构可在响应有效期内要求供应商延长有效期，要求与答复均以书面通知为准并作为磋商文件和响应文件的组成部分；供应商可以拒绝上述要求，拒绝延长响应文件有效期的，其响应失效；同意上述要求的，既不能要求也不允许其修改响应文件。

4.5 参与采购活动费用

供应商应自行承担其准备和参加采购活动发生的所有费用。

5. 踏勘现场

5.1 供应商须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人必须按照规定时间、地点组织供应商踏勘项目现场，以便供应商获取有关编制响应文件和签署合同所涉及现场的资料。供应商承担踏勘现场所发生的自身费用。

5.2 采购人向供应商提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使供应商利用的资料，采购人对供应商由此而做出的推论、理解和结论不负责任。

5.3 供应商经过采购人允许，可以进入项目现场踏勘，但不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。除采购人原因外，供应商应对踏勘现场而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及其它任何损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

6. 询问及答复

6.1 供应商对竞争性磋商活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问；采购人或采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

6.2 询问在青岛市公共资源交易网本项目的公告页面在线提交。

6.3 询问及答复的内容在青岛市公共资源交易网本项目的公告页面查看。

7. 偏离

采购人允许响应文件偏离磋商文件某些非实质性要求的，偏离应当符合磋商文件规定的偏离范围和幅度。

8. 履约担保

8.1 在签订合同前，成交供应商应按照有关规定或者事先经过采购人书面认可的履约担保要求向采购人提交履约担保。除另有规定外，履约担保金额不超过成交合同金额的10%。采购人根据项目特点、供应商诚信等情况可免收履约保证金或降低收取比例。

8.2 成交供应商未按照要求提交履约担保的，视为放弃成交资格，成交供应商应当对采购人造成的损失给予赔偿。

9. 采购代理服务 fee

见供应商须知前附表

10. 磋商文件

10.1 磋商文件的组成

10.1.1 磋商文件是用以阐明所需货物以及服务、磋商程序和合同格式的规范性文件。磋商文件主要由以下部分组成：

- (1) 磋商公告；
- (2) 供应商须知前附表；
- (3) 供应商应当提交的资格证明文件；
- (4) 采购需求；
- (5) 评审办法；
- (6) 供应商须知；
- (7) 开启响应文件、磋商、成交；
- (8) 纪律要求；
- (9) 签订合同、合同主要条款；
- (10) 响应文件格式；
- (11) 供应商须知前附表规定的其他材料。

10.1.2 根据本章第10.2款对磋商文件所作的澄清和修改，构成磋商文件的组成部分。

10.1.3 除非有特殊要求，磋商文件不单独提供项目所在地的自然环境、气候条件、

公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.2 磋商文件的澄清和修改

磋商文件的澄清和修改及确认，详见供应商须知前附表。

磋商文件的澄清或者修改在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的公告为准。

11. 响应文件的组成

11.1 供应商应按照磋商文件的要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性、准确性以及完整性，并按照磋商文件要求提交全部资料并做出实质性响应。

11.2 响应文件由资格审查文件、商务文件、技术文件组成：

11.3 资格审查部分

11.3.1 营业执照或登记证书等（第三章序号1要求的内容）；

11.3.2 声明函(见附件1)

11.3.3 政府采购诚信承诺；

11.3.4 磋商文件要求的其他必须提交的资格证明材料。

11.4 商务文件

11.4.1 报价函；

11.4.2 法定代表人身份证明

11.4.3 法定代表人授权委托书（若授权）；

11.4.4 响应报价：

（1）报价一览表。是分项报价明细表的汇总表，响应报价（即响应报价总计金额）为各个分项报价金额之和。

（2）分项报价明细表。各分项报价小计名称应当与《报价一览表》中费用名称、金额对应，供应商应当对分项报价明细表中各分项逐一报价，无此项报价的不得删除、修改报价项，可用阿拉伯数字“0.00”表示，供应商认为《分项报价明细表》有漏项的，可以增加分项报价。

（3）报价需要说明的其他文件、材料。供应商认为需要对《报价一览表》、《分项报价明细表》中有关报价进一步说明或者证明其报价的文件和材料等。

11.4.5 供应商同类项目实施情况一览表（若有）；

11.4.6 企业认证（若有）；

11.4.7 商务响应表；

11.4.8 联合投标协议书（若有）；

11.4.9 联合投标授权委托书（若有）；

11.4.10 残疾人福利性单位声明函（若有）；

11.4.11 中小企业声明函（若有）；

11.4.12 监狱企业的证明（若有）；

11.4.13 磋商文件要求和供应商认为应介绍或者提交的资料 and 文件（若有）。

11.4.14 供应商认为应介绍或者提交的其他资料、文件和说明（若有）。

11.5 技术文件

11.5.1 服务响应表；

11.5.2 服务方案；

11.5.3 服务定位；

11.5.4 应急处理措施；

11.5.5 岗位培训计划；

11.5.6 档案资料管理；

11.5.7 服务保障措施；

11.5.8 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表；

11.5.9 磋商文件要求或者供应商认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件。

证明服务与采购文件要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据，主要包括内容：

（1）服务主要内容、指标要求；

（2）保证在服务期内正常使用所必须的备品备件和专用工具清单；

（3）对照采购文件服务要求，逐条说明所提供是否做出了实质性响应，并对照采购文件中服务响应表和资信以及商务响应表如实填写具体响应的参数以及要求。采购人只接受相同或者优于技术、商务条款中所规定的要求以及标准。供应商若采用欺骗手段提报虚假资料和承诺的，一经发现，其响应无效，并按照相关法律法规进行处罚。

（4）供应商在详细阐述服务主要内容、指标要求时，应注意采购文件第四章“采购需求”中的规定以及要求。

（5）供应商必须对所提供的服务等知识产权方面的一切产权关系负全部责任，由此而引起的法律纠纷以及费用供应商须全部承担。

12. 响应报价

12.1 响应报价的范围：见供应商须知前附表。

12.2 供应商应对所投包中的服务进行报价，对每一包服务的报价必须全部报齐。

12.3 响应报价的次数：见供应商须知前附表。

12.4 供应商不得以任何方式或者方法提供报价以外的任何附赠条款。

12.5 供应商应按照磋商文件中要求的内容填写报价，并由法定代表人或者被授权代表签署。

12.6 供应商须按照附件格式表中的各单项明细逐项填写，以方便磋商小组对各响应文件进行比较。

12.7 开启响应文件时，响应文件中《报价一览表》内容与《分项报价明细表》内容不一致的，以《报价一览表》为准。大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按照单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。按照以上原则对错误报价的修正，供应商应书面确认。

12.8 唱价时，采购代理机构只对按照磋商文件要求编制的响应报价进行唱价。

12.9 供应商的成交价格在合同执行中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，不得出现任何包含价格调整的要求。

12.10 采购人不接受未经中国海关报验放进入中国境内且产自关境外的货物报价。

12.11 供应商须知前附表未规定可以采购进口产品的，不允许进口产品参加报价。

13. 响应文件编制要求

13.1 响应文件应按所投包分别进行编制。

13.2 响应文件编制：见供应商须知前附表。

13.3 响应文件签章：见供应商须知前附表。

13.4 供应商可对供货现场以及其范围环境进行考察，以获取有关编制响应文件和签署实施合同所需的各项资料，供应商应承担现场考察的费用、责任和风险。

13.5 供应商编制响应文件时，应当如实在技术响应表和商务响应表中填写响应情况。

14. 响应文件加密、上传

见供应商须知前附表。

15. 响应文件的递交

15.1 供应商应在递交响应文件截止时间前递交响应文件。

15.2 供应商递交响应文件的要求：供应商完成电子响应文件制作后，通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传响应文件，系统即时向供应商发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准；逾期上传的响应文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

15.3 除供应商须知前附表另有规定外，不论采购过程和结果如何，供应商的响应文件均不退还。

16. 响应文件的修改与撤回

16.1 供应商在磋商文件要求提交响应文件截止时间前，可以补充、修改、替代或者撤回已提交的响应文件。补充、修改的内容为响应文件的组成部分。

16.2 在提交响应文件截止时间后到磋商文件规定的响应有效期终止之前，在磋商文件没有变动的情况下，供应商不得补充、修改、替代或者撤销其响应文件。

17. 质疑

17.1 参加本次政府采购活动的供应商认为磋商文件、采购过程和中标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，向采购人或者采购代理机构提出质疑。潜在供应商已依法获取其可质疑的磋商文件的，可以依法对该文件提出质疑。

17.2 供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）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磋商文件公告期限届满之日；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

17.3 供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对本项目同一采购程序环节的质疑。

17.4 质疑函内容应包括以下主要内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

17.5 代理人提出质疑的，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

17.6 采购人或者采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内做出答复，并通过系统以电子文档形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复不得涉及商业秘密。

18. 投诉

18.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、财政部《政府采购质疑和投诉办法》（第 94 号令）以及相关的法律、法规及规定，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做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级监管部门提起投诉。供应商投诉按照采购人所属预算级次，由本级财政部门处理。

18.2 投诉人提起投诉应符合下列条件：

（一）提起投诉前已依法进行质疑；

（二）投诉书内容符合财政部《政府采购质疑和投诉办法》（第 94 号令）的规定；

- (三) 在投诉有效期限内提起投诉；
- (四) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
- (五) 财政部规定的其他条件。

供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

18.3 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。

18.4 投诉书应当包括以下主要内容：

- (一) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- (二) 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- (三) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 法律依据；
- (六) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，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。

18.5 代理人提出投诉的，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

18.6 投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：

- (一) 捏造事实；
- (二) 提供虚假材料；
- (三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

19. 其他需补充的内容

其他需补充的内容：见供应商须知前附表。

第七章 开启响应文件、资格审查、磋商、成交

1. 开启响应文件程序

1.1 宣布开启响应文件纪律；

1.2 查看在线签到家数，除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和政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）等特殊规定，提交最后报价的供应商可以为2家外，少于三家开启响应文件会议结束；不少于三家开启响应文件会议继续进行；

1.3 供应商根据要求在限定时间内通过电子招标投标交易平台对已上传的电子响应文件开始解密；

1.4 供应商授权代表在开启记录上确认；在规定时限内未确认的，视为默认开启响应文件结果；

1.5 开启响应文件结束。

2. 开启响应文件

2.1 开启响应文件应当在磋商文件确定的提交响应文件截止时间的同一时间通过电子招标投标交易平台公开进行；所有供应商须在开启响应文件前规定时间内签到。

2.2 开启响应文件由采购代理机构指定专人负责，开启响应文件记录由供应商线上确认。

2.3 供应商代表对开启响应文件过程和开启响应文件记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场（在线）提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对供应商代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。供应商未参加开启响应文件的，视同认可开启响应文件结果。

2.4 供应商不足3家的，不得开启响应文件。

2.5 在评审结束前，供应商请保持在线登录电子交易平台状态。评标过程中，如果磋商小组要求供应商对响应文件进行澄清、说明或者补正，要求供应商按照磋商文件的变动情况重新提交响应文件、最终设计方案或解决方案，要求供应商提交最后报价时，供应商需要通过电子交易平台【专家问题澄清】功能，限时在线提交上述内容。系统不接受超时提交的澄清、材料和报价。

2.6 各供应商的最终评审得分和排序将在电子招标投标交易平台告知。

3. 磋商小组

3.1 磋商小组的组成

采购人按照《中华人民共和国政府采购法》以及有关规定组建磋商小组。磋商由依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人代表和评审专家共同组成，成员人数为三人

以及以上单数。达到公开招标数额标准的项目磋商小组应当由 5 人以上单数组成。

3.2 评审专家的抽取

3.2.1 采用随机抽取方式从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中确定磋商小组成员。任何单位和个人都不得指定评审专家或干预评审专家的抽取工作。

3.2.2 参加评审专家抽取的有关人员对被抽取的专家的姓名、单位和联系方式等内容负有保密的义务。磋商小组成员的名单在评审结果确定前必须严格保密。

3.3 磋商小组成员不得参加与自己有利害关系的评审活动，与自己有利害关系的应当回避，已经进入的必须更换。

3.4 磋商小组负责对各响应文件进行评审、比较、评定，并按本磋商文件的规定确定成交供应商或者推荐成交供应商。

3.5 磋商小组具有依据磋商文件进行独立评审的权力，且不受外界任何因素的干扰。磋商小组成员必须独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。对评审结果有不同意见的磋商小组成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评审报告应当注明不同意见。磋商小组成员拒绝评审或者拒绝在评审报告上签字并且又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审结果。

3.6 磋商小组的职责：

3.6.1 审查响应文件是否符合磋商文件要求，进行资格性审查和符合性审查，并做出评价；

3.6.2 要求供应商对响应文件有关事项做出解释或者澄清；

3.6.3 推荐成交供应商名单，或者受采购人委托按照事先确定的办法直接确定成交供应商；

3.6.4 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告非法干预评审工作的行为。

3.6.5 对围、串标等违法违规行为作出认定。

3.7 磋商小组的义务：

3.7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

3.7.2 提出真实、可靠的评审意见；

3.7.3 严格遵守评审纪律，不得向外界泄露评审情况；

3.7.4 发现供应商在招报价活动中有不正当竞争或者恶意串通等违规行为，应及时向监督部门报告并加以制止；

3.7.5 按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审，对评审意见承担个人责任；

3.7.6 编写评审报告；

3.7.7 配合采购人或者采购代理机构答复供应商提出的质疑；

3.7.8 对评审过程和结果，以及采购人、供应商的商业秘密保密；

3.7.9 配合监管部门处理投诉；

3.8 磋商小组成员有下列情形之一的，应当回避：

3.8.1 供应商或者供应商主要负责人的近亲属；

3.8.2 参加过采购项目前期咨询论证的；

3.8.3 自身与政府采购项目存在利害关系的；

4. 评审程序

4.1 宣布评审纪律以及回避提示；

4.2 组织推荐磋商小组组长；

4.3 资格性审查；

4.4 符合性审查；

4.5 澄清有关问题；

4.6 磋商

4.7 供应商提交最后报价

4.8 磋商小组进行综合评分；

4.9 确定成交供应商或者推荐成交候选人名单；

4.10 编写评审报告；

4.11 宣布评审结果。

5. 评审

5.1 资格性审查

5.1.1 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等进行审查。

5.1.2 采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（www.creditsd.gov.cn）及信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）查询供应商信用记录，查询时要将查询网页、内容进行截图或拍照，以作证据留存，截图或拍照内容要完整清晰，应包括网站网址、查询内容、电脑截屏时间。采购人或者采购代理机构应当对供应商信用记录进行甄别，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，应当拒绝其参加政府采购活动，其响应无效；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，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记录，其响应无效。

信用信息查询记录及相关证据应当与其他磋商文件一并保存。

5.1.3 在资格性审查时，磋商小组依据供应商提供的《声明函》（见附件 1）审查供应商及其法定代表人和项目负责人重大违法记录、行贿犯罪、依法缴纳税收和社会保障

资金的良好记录等情况。

5.2 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。符合性审查内容详见附件。

5.3 在资格性和符合性审查同时，对属于不合格或响应无效的供应商，磋商小组必须提出不合格或者响应无效的事实依据，并出具不合格或者响应无效说明。

6. 澄清有关问题

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。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。

7. 磋商、最后报价、综合评审

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。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

7.1 磋商程序

7.1.1 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。

7.1.2 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。实质性变动的内容，须经采购人代表确认，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，并要求其重新提交由法定代表人或授权代表印章的响应文件。由其授权代表印章的，应当附法定代表人授权书；供应商为自然人的，应当由本人印章并附身份证明。

7.2 供应商提交最后报价

7.2.1 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实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

7.2.2 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，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

已提交响应文件的供应商，供应商在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

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。

7.3 磋商小组进行综合评分

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。

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。

8. 成交

8.1 磋商小组根据供应商须知前附表的规定确定成交供应商候选人或直接确定成交供应商。

磋商小组确定成交供应商候选人的，成交供应商候选人数见供应商须知前附表。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。

8.2 竞争性磋商采用综合评分法，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对供应商进行排序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序排序。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序排序。

8.3 对于分包采购的项目，供应商可以选择多包响应但限制成交包数的，成交人的选择按照供应商须知前附表“分包及成交规定”确定。

8.4 磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

8.5 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。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。

8.6 磋商小组根据全体小组成员签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告。

8.7 磋商结果应通知所有参加磋商的供应商。

9. 成交结果公告以及成交通知书

9.1 采购人或者采购代理机构应当自成交人确定后立即发出成交通知书，并在全中国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统和青岛市政府采购网公告成交结果（公告期限为 1 个工作日）。

9.2 采购人或采购代理机构不按照规定发布成交结果公告或者发布成交结果公告后不签发成交通知书的，应当承担法律责任，给成交供应商造成经济损失的应承担赔偿责

任。

9.3 成交通知书对采购人和成交供应商都具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交，应当依法承担法律责任。

10. 响应无效

出现下列情形之一的，响应无效：

10.1 响应报价高于采购预算或采购最高限价的；

10.2 对“★”条款未做出实质性响应或者发生负偏离的；

10.3 对“◆”条款经磋商小组实质性变动、采购人代表确认内容不响应的。

10.4 应提供而未提供带“▲”标注的政府强制采购节能产品的；

10.5 对允许偏离的非实质性条款，偏离磋商文件规定的偏离范围和幅度的；

10.6 不按照磋商文件规定报价、没有分项报价、拒绝报价、有多个报价（磋商文件另有规定的除外）、有选择性报价、附有条件的报价或者拒绝修正报价的；

10.7 响应有效期不满足磋商文件要求的；

10.8 磋商小组判定供应商涂改证明材料或者提供虚假材料和承诺的；

10.9 响应文件未按磋商文件规定编制、签章的；

10.10 磋商文件第三章规定供应商应当提交的资格证明文件未提供、提供不齐全的；

10.11 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

10.12 响应文件存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的；

10.13 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他要求的。

对响应无效的认定，必须经磋商小组集体做出决定并出具响应无效的事实依据。

11. 废标

11.1 出现下列情形之一的，应予废标：

11.1.1 除市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目外，在报价截止时间结束后参加报价的供应商不足 3 家，符合磋商文件规定条件的供应商不足 3 家或者对磋商文件作实质性响应的供应商不足 3 家的；

11.1.2 出现影响采购公正的违法违规行为的；

11.1.3 供应商的报价均超过采购预算或采购控制价的；

11.1.4 因重大变故，采购任务取消的；

11.1.5 法律、法规以及磋商文件规定的其他废标情形。

11.2 废标后，采购人或者采购代理机构应当将废标理由通知所有供应商。

12. 特殊情况处置程序

12.1 磋商小组成员的更换

12.1.1 磋商小组应当执行连续评审的原则，按照磋商文件规定的程序、内容、方法、标准完成全部评审工作。出现评审专家临时缺席、回避等情形导致评审现场专家数量不符合法定标准的，采购人或者采购代理机构要按照有关程序及时补抽专家，继续组织评审。如无法及时补齐专家，则要立即停止评审工作，封存磋商文件和所有响应文件，择期重新组建磋商小组进行评审。

12.1.2 退出磋商小组的成员，其已完成的评审行为无效。由采购人向监督人员提出更换磋商小组成员意见并获准后，根据本磋商文件规定的磋商小组成员产生方式另行确定替代者进行评审。

12.2 记名投票

在评审过程中，磋商小组发生分歧或者评审结论有异议需表决的，按照少数服从多数的原则，由磋商小组全体成员以记名投票方式表决。

13 违法违规情形

13.1 有下列情形之一的，属于供应商相互串通报价：

13.1.1 供应商之间协商响应报价等响应文件的实质性内容；

13.1.2 供应商之间约定成交供应商；

13.1.3 供应商之间约定部分供应商放弃报价或者成交；

13.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同报价；

13.1.5 供应商之间为谋取中标或者排斥特定供应商而采取的其他联合行动。

13.2 有下列情形之一的，视为供应商相互串通报价，磋商小组应当出具违法违规认定意见并作响应无效处理：

13.2.1 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

13.2.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理报价事宜；

13.2.3 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员为同一人；

13.2.4 不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；

13.2.5 不同供应商的响应文件相互混装；

13.3 有下列情形之一的，属于采购人与供应商串通报价：

13.3.1 采购人在递交响应文件截止时间前开启响应文件并将有关信息泄露给其他供应商；

13.3.2 采购人直接或者间接向供应商泄露标底、磋商小组成员等信息；

13.3.3 采购人明示或者暗示供应商压低或者抬高响应报价；

13.3.4 采购人授意供应商撤换、修改响应文件；

13.3.5 采购人明示或者暗示供应商为特定供应商中标提供方便；

13.3.6 采购人与供应商为谋求特定供应商中标而采取的其他串通行为。

在开启响应文件、评审过程中发现以上违法违规情形的，首先由磋商小组作出认定，对认定确有以上违法违规情形的供应商，按无效报价处理，再进入正常评审程序。

14. 违规处理

供应商有下列情形之一的，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加青岛市政府采购活动：

- 14.1 提供虚假报价材料谋取中标、成交的；
- 14.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- 14.3 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- 14.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- 14.5 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 14.6 一年内累计三次以上投诉均查无实据，并带有明显故意行为的；
- 14.7 捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的；
- 14.8 法律、法规和磋商文件中规定的其他情形。

第八章 纪律要求

1. 对采购人的纪律要求

采购人应当按照行政事业单位内部控制规范要求，建立健全本单位政府采购内部控制制度，在编制政府采购预算和实施计划、确定采购需求、组织采购活动、履约验收、答复询问质疑、配合投诉处理及监督检查等重点环节加强内部控制管理。

采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

2. 对供应商的纪律要求

供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

3. 对磋商小组的纪律要求

磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交供应商的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，磋商小组成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评审程序正常进行，不得使用超出本磋商文件有关规定的评审因素和评审标准进行评审。

4. 对与评审活动有关的工作人员的纪律要求

与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交供应商的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评审程序正常进行。

第九章 签订合同、合同范本

1. 签订合同

1.1 采购人应当自成交通知书发出之日起 10 个工作日内,按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定,与成交供应商签订书面合同。所签订合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

1.2 签订的合同原则以本章第 4 条的规定为基础,并根据评审、答疑情况进行修改补充,但该款并不限制采购人以其他方式签订合同的权利。采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求,作为签订合同的条件,不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 磋商文件、响应文件、书面承诺和成交通知书均作为采购合同的一部分,且具有法律效力。成交供应商应严格履行采购合同所规定的各项义务和责任,否则将依法处理。

1.4 有关法规或者磋商文件明确不允许分包方式履行合同的,成交供应商不得分包履行合同,否则将依法承担法律责任。磋商文件明确允许分包方式履行合同的,按照磋商文件相关规定执行。

当成交供应商放弃成交结果或者因被质疑、投诉经查属实或者因不可抗力而不能履行合同的,采购人可从推荐成交候选供应商名单中按顺序重新确定成交供应商,但应符合相关规定;否则采购人应重新组织采购。

1.5 采购人应当自采购合同签订之日起 2 个工作日内,将采购合同在青岛市政府采购网上公开,并同步完成政府采购合同备案工作。

1.6 法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同,依照其规定。

1.7 甲方支持乙方按照《青岛市财政局 青岛市民营经济发展局关于进一步做好政府采购合同信用融资工作的通知》(青财采〔2019〕20 号)规定享受信用融资政策。如乙方按照文件规定向政府采购合同信用融资平台合作金融机构申请贷款,甲方承诺无条件允许乙方将本合同约定的收款账号变更为相应贷款合同约定的还款账号,为信用融资业务的顺利开展提供便利。变更账号应当在政府采购合同信用融资平台备案锁定。

1.8 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号)规定享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。

1.9 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》要求,采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的,政府采购合同应当载明对政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款,必要时要求中标、成交供应商在履约验收环节出具检测报告。

2. 追加合同金额

政府采购合同履行中，采购人需要追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%，否则采购人应重新组织采购。

采购合同双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担责任。

3. 服务质量与验收

采购文件中的服务按照国标、部标、行业标准或者双方技术协议或者采购文件、响应文件、书面承诺提供服务。如对服务以及质量有争议，采购人组织相关部门对服务和质量进行检验或者验收，未达到服务要求的，由成交供应商承担全部责任。

4. 合同主要条款（以实际签订合同内容为准）

本合同 ☐ 是 / ☐ 否 中小企业预留合同

政府采购合同（示范文本）

合同编号：

甲方（采购人）：

住所地：

乙方（成交供应商）：

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）成交供应商，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，以及采购文件要求，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

服务名称：

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的设计、制造、正版软件、检验、包装、运输、保险、税费以及安装、组织验收、

培训、技术服务（包括技术资料、图纸提供等）、质保期服务等全部价款，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青岛市政府采购网公开发布。

4、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，采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，对乙方所提供包装的履约验收要求（必要时要求乙方在履约验收环节出具检测报告）：

.....

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

1、履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行或不能完全履行合同义务而蒙受的损失。

2、乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金，提交形式： ，金额：人民币（大写）

（¥ ）

元（履约保证金不得超过政府采购合同金额的10%）。

3、在采购标的交付验收合格无质量问题后，甲方根据《青岛市政府采购项目履约保证金退付表》、《青岛市政府采购项目验收单》和资金往来收款收据等材料审核后5个工作日内退还。

.....

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、乙方负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，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。

本合同期限届满，如需续签，根据《政府采购目录》有关规定，经财政部门批准，双方可以根据法律及各项规定另行签订书面合同。

第十九条 下列文件为本合同不可分割部分

1、政府采购招标文件（包括澄清、修改）；

2、乙方投标文件；

3、中标（成交）通知书；

4、成交供应商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

第十章 响应文件格式

响应文件

包：第 包

资格审查部分

项目名称：

项目编号：

供应商名称（公章）：

二〇 年 月 日

资格审查文件目录

- 1、营业执照或登记证书等（第三章序号 1 要求的内容）；
- 2、声明函；
- 3、政府采购诚信承诺书；
- 4、磋商文件要求的其他资格证明材料。

附件1:

声明函

一、我方在参加_____（项目名称）政府采购活动前 3 年内,在经营活动中:

1、没有重大违法记录（重大违法记录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）。

2、没有行贿犯罪记录（查询内容：①供应商_____、组织机构代码证或统一社会信用代码_____；②法定代表人_____、身份证号码_____；③项目负责人_____、身份证号码_____）。

二、我方在参加本项目活动前一段时间内具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

三、我方承诺在青岛市政府采购网上传提交的资格审查材料，均合法、真实、准确、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性、准确性负责。

若以上声明不实，我方自愿承担一切法律后果。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

备注：1. 供应商没有被公开披露或查处违法违规行为的，注明“无”即可。

2. 磋商文件未要求项目负责人的，项目负责人一栏可删除。

附件2:

政府采购诚信承诺书

青岛高新区财政金融部， （采购人）， （采购代理机构）：

我公司 （供应商名称）已详细阅读了 项目（项目编号： ）磋商文件，自愿参加本次采购，现就有关事项做出郑重承诺如下：

一、诚信投标，材料真实。我公司保证所提供的全部材料、投标内容均真实、合法、有效，保证不出借或者借用其他企业资质，不以他人名义投标，不弄虚作假；

二、遵纪守法，公平竞争。不与其他供应商相互串通、哄抬价格，不排挤其他供应商，不损害采购人的合法权益；不向评标委员会、采购人提供利益以牟取中标；

三、若中标后，将按照规定及时与采购人签订政府采购合同，不与采购人订立有悖于采购结果的合同或协议；严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不得擅自变更、中止、终止合同，或者拒绝履行合同义务；

若有违反以上承诺内容的行为，我公司自愿接受取消投标资格、记入信用档案、没收投标保证金、媒体通报、1-3年内禁止参与政府采购等处罚；如已中标的，自动放弃中标资格，并承担全部法律责任；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

供应商名称(盖公章)：

法定代表人（签字或盖章）：

年 月 日

响应文件

包：第 包

商务部分

项目名称：

项目编号：

供应商名称（公章）：

二〇 年 月 日

商务文件目录

- 1、报价函(见附件3)；
- 2、法定代表人身份证明(见附件4)；
- 3、法定代表人授权委托书(见附件5)；
- 4、报价一览表(见附件6)；
- 5、分项报价明细表(见附件7)；
- 6、报价需要说明的其他文件、材料。
- 7、供应商同类项目实施情况一览表(见附件8)；
- 8、类似成功案例业绩证明（若有）；
- 9、企业认证；
- 10、商务响应表(见附件9)；
- 11、联合投标协议书（若有）(见附件10)；
- 12、联合投标授权委托书（若有）(见附件11)；
- 13、残疾人福利性单位声明函（见附件12)；
- 14、中小企业声明函（见附件13)；
- 15、监狱企业的证明（若有)；
- 16、磋商文件要求和供应商认为应介绍或者提交的资料 and 文件（若有）。
- 17、供应商认为应介绍或者提交的其他资料、文件和说明（若有）。

附件3:

报价函

(采购代理机构):

(供应商名称)系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我(姓名)系(供应商名称)的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的(采购项目名称)(编号为)的磋商采购，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

- 1、我方已详细审查全部磋商文件，同意磋商文件的各项要求。
- 2、我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
- 3、若成交，我方将按照磋商文件规定履行合同责任和义务。
- 4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司以及其附属机构没有任何联系。
- 5、响应文件自开启响应文件之日起有效期为90日历日。
- 6、以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果。

供应商名称（公章）：

法定代表人或者授权代表（印章）：

日 期： 年 月 日

备注：本报价函由授权代表印章的，应附法定代表人印章的授权委托书。

附件4:

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。

附: 法定代表人身份证复印件。

附件5:

法定代表人授权委托书

（采购代理机构）:

我（姓名）系（供应商名称）法定代表人，现授权委托我公司的（姓名）为我公司本次项目的授权代表，代表我方办理本次投标、签约等相关事宜，签署全部有关的文件、协议、合同并具有法律效力。授权代表联系方式_____。

在我方未发出撤销授权委托书的书面通知以前，本授权委托书一直有效。授权人（代表）签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权撤销而失效。

授权代表无权转让委托权。特此授权。

本授权委托书于 年 月 日签署生效，特此声明。

（附法人代表身份证以及授权代表身份证复印件）

授权代表姓名:

性别:

年龄:

单位:

部门:

职务:

供应商名称（公章）:

法定代表人（印章）:

日期: 年月日

附件6:

报价一览表

序号	服务名称	含税总报价	备注 (取费依据、收费标准等)
1			
总计		大写:	
		小写:	

注: 采购代理服务费由采购人支付的, 供应商报价中无需考虑此费用。

时间: 年 月 日

附件 7:

分项报价明细表

序号	项目名称	服务说明	报价	备注
1				
2				
3				
			
服务项目费用合计		大写:		
		小写:		

时间： 年 月 日

附件8:

供应商同类项目实施情况一览表

采购单位名称	项目名称	合同金额 (万元)	项目服务范围	采购单位联系人及 电话

时间： 年 月 日

附件9:

商务响应表

投标包: 第 包

项目	招标文件要求	是否 响应	供应商的承诺或说明
服务期限			
服务地点			
付款方式			
.....			
质量管理、企业信用要求			
能力或业绩要求			
.....			

日期: 20 年 月 日

附件10:

联合投标协议书

甲方:

乙方:

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁…序列增加)

联合体各方经协商,就响应(采购人名称)组织实施(项目名称)(项目编号)的招标活动联合进行投标之事宜,达成如下协议:

一、联合体各方一致决定,以_____为主办人进行投标,并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中,主办人的法定代表人或者授权代理人根据招标文件规定以及投标内容对采购人所作的任何合法承诺,包括书面澄清以及响应等对联合体各方均有约束力。如果中标并签订合同,则联合体各方将共同履行对采购人或者采购代理机构所负有的全部义务,并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证以及售后服务支持。

四、本次联合投标中,联合体各方承担的工作和义务:

甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为:

五、有关本次联合投标的其他事宜:

六、本协议提交采购人或者采购代理机构后,联合体各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或者撤销。

七、本协议共份,联合体各方各持一份,并作为投标文件的一部分。

甲方名称: (公章)

乙方名称: (公章)

法定代表人: (印章)

法定代表人: (印章)

日期: 年月日

日期: 年月日

附件11:

联合投标授权委托书

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁...序列增加)

本授权委托书声明:根据(甲方名称)与(乙方名称)签订的《联合投标协议书》的内容,主办人的法定代表人现授权为联合投标代理人,代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务,联合投标各方均予以认可并遵守。

特此委托。

主办人的法定代表人:(印章)

日期:年月日

联合投标代理人:(印章):

日期:年月日

甲方名称:(公章)

法定代表人:(印章)

日期:年月日

乙方名称(公章)

法定代表人:(印章)

日期:年月日

附件12:

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的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

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。

供应商名称:

日 期:

附件13:

中小企业声明函（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，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）行业；制造商为（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；制造商为（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. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。以联合体形式参加政府采购活动或者合同分包的，声明函中需填写联合体中的中小企业或签订分包意向协议的中小企业相关信息，供应商应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

投标文件

包：第 包

技术部分

项目名称：

项目编号：

供应商名称（公章）：

二〇 年 月 日

技术文件目录

- 1、服务响应表（见附件 14）；
- 2、服务方案
- 3、服务定位；
- 4、应急处理措施；
- 5、岗位培训计划；
- 6、档案资料管理；
- 7、服务保障措施；
- 8、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表（见附件15）；
- 9、磋商文件要求或者供应商认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件。
- 10、供应商需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

附件14:

服务响应表

供应商名称（公章）:

第/包

序号	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注:

1、供应商应根据磋商文件的服务要求，如实逐条一一对应填写响应情况，如有未响应服务要求，磋商小组有权视其为负偏离；

2、请供应商在“偏离情况”一栏详细描述存在正偏离或负偏离服务要求，并标明偏离情况；

3、磋商文件服务内容未做要求的，不视为正偏离。

时间： 年 月 日

附件15:

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

供应商名称（公章）:

第/包

姓名	职务	专业技 术资格	证书 编号	参加本单位工 作时间	劳动合 同编号

注：在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格式自行划表填写，后附相关人员证书复印件及社保证明材料（如有）。

时间：年月日

附件 16:

项目政府采购履约验收(服务类样本)

采购单位		项目名称		合同名称		
供应商		项目及合同编号		合同金额		
分期验收	是□ 否□	分期情况	共分 期，此为第 期验收			
验收时间		验收地点		验收组织形式	<input type="checkbox"/> 自行简易验收 <input type="checkbox"/> 验收小组验收	
验收内容	服务质量	服务进度	人员、设备 配备情况	安全标准	服务承诺实现	合同履行时间、 地点、方式
	合 格□ 不合格□	按 时□ 不按时□	合 格□ 不合格□	合 格□ 不合格□	合 格□ 不合格□	合 格□ 不合格□
专业检测机构 情况说明						
存在问题 和改进意见						
最终结论	合 格□ 不合格□					
验收小组 成员签字						
采购代理机构意见				采购单位意见		
经办人： 负责人： （采购代理机构公章）				经办人： 负责人： （采购单位公章）		
供应商确认：				（单位公章或授权代表签字）		

说明：1.该表为服务类项目履约验收的参考样表，采购人或采购代理机构可以根据工作实际进行调整。

2. “采购代理机构意见”，履约验收工作由采购人自行组织的，无需填写该内容。

附录1

通用磋商服务类（综合评分法） 评分办法

第1页 共3页

序号	标题	分值	评分标准
通用磋商服务类（综合评分法） [100.00]			
1	资格性审查 [合格制]		
1.1	营业执照、登记证书、执业许可证等	合格制	具有独立承担民事责任能力的企业或组织合法经营权的凭证（如营业执照、登记证书、执业许可证等）的原件扫描件
1.2	声明函	合格制	按磋商文件提供声明函格式，声明在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
1.3	政府采购诚信承诺书	合格制	按磋商文件提供政府采购诚信承诺书原件扫描件
2	符合性审查 [- -]		
2.1	响应文件雷同检查	合格制	响应文件不存在记录的MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的情形
2.2	对磋商文件的技术/服务要求响应情况 [合格制]		
2.2.1	对磋商文件的技术/服务要求响应情况1	合格制	响应文件响应磋商文件以下技术/服务要求（对应响应文件技术部分——技术响应表/服务响应表）
2.2.2	对磋商文件的技术/服务要求响应情况2	合格制	具体详见磋商文件技术要求中实质性要求
2.3	响应报价	合格制	按照磋商文件要求报价且不超过预算金额或最高限价（对应响应文件商务部分——报价一览表）
2.4	响应有效期	合格制	响应有效期满足磋商文件要求（对应响应文件商务部分——报价函）
2.5	对磋商文件的商务要求响应情况 [合格制]		
2.5.1	对磋商文件的商务要求响应情况1	合格制	响应文件响应磋商文件以下商务要求（对应响应文件商务部分——商务响应表）
2.5.2	对磋商文件的商务要求响应情况2	合格制	具体见磋商文件3.商务条件
2.6	对磋商文件的编制、签章要求响应情况	合格制	响应文件按照磋商文件要求编制、签章
2.7	其他1	合格制	响应文件未发现含有采购人不能接受的附加条件
2.8	其他2	合格制	未发现供应商提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形
2.9	其他3	合格制	未发现法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形
3	商务部分 [20.00]		
3.1	投标报价	10.00	<p>评标基准价C=所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价。</p> <p>最终报价:</p> <p>1、对于小型和微型企业制造的货物(服务)，给予小型和微型企业包括相互之间组成的联合体的产品 10% 的价格扣除，扣除后的价格为最终报价</p> <p>2、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，联合体协议中约定，小微企业的协议合同金额占比30% 以上的，给予 4% 的价格扣除，扣除后的价格为最终报价</p> <p>报价得分 = 评标基准价 ÷（投标报价或者最终价格）× 满分</p>
3.2	企业业绩	6.00	供应商2020年1月1日至今完成的同类项目业绩的，每份得1分，最高得6分。供应商须提供同一项目中标通知书原件及合同原件电子文档，否则不得分。同类项目完成时间以合同签署时间为准（以系统公示为准）。
3.3	企业认证	4.00	<p>1、供应商通过质量管理体系认证的，得2分；</p> <p>2、供应商通过职业健康安全管理体系认证的，得2分。供应商须提供上述有效证书原件电子文档，否则不得分。</p>
4	技术部分 [80.00]（汇总规则：去掉0个最高分、0个最低分后的算术平均值；）		
4.1	响应情况	12.00	全部响应磋商文件要求的，得12分。对非实质性要求，每出现1条负偏离，扣除2分，扣完为止；对实质性要求，出现负偏离的，响应无效。
4.2	服务方案 [31.00]		

通用竞聘服务类（综合评分法） 评分办法

第2页 共3页

序号	标题	分值	评分标准
4.2.1	整体方案	10.00	供应商结合地方要求、采购人实际情况、采购需求等，编制总体工作方案（包括但不限于对本项目服务工作目标、内容及要求，方案思路等）。整体工作方案框架十分清晰、科学，逻辑性强，内容全面，任务明确，思路符合实际，可操作性强的，得10分；整体工作方案框架比较清晰、科学，逻辑性较强，内容较全面，任务比较明确，思路较合理，具备可操作性的，得7分；整体工作方案框架基本清晰、科学，逻辑性一般，内容基本全面，任务基本明确，思路基本符合实际，可操作性一般的，得4分；整体工作方案内容欠缺，表述不清晰或简单的，得1分。未提供整体工作方案的不得分。
4.2.2	招聘计划	3.00	供应商根据服务人员配备要求及到岗时间，在响应文件中具体说明拟投入人员的招聘计划（如有人员需要招聘的提供；不需要招聘的，供应商应在拟投入人员列表中注明），包括专业、学历、承担职责、上岗时间等。招聘、上岗计划符合采购需求，拟招聘文案具有一定吸引力，计划时间节点可保障合同工期，招聘方式安排得当，各项操作节点介绍内容详细、描述清晰，可操作性强的或者拟投入的所有服务人员不需要招聘的，得3分；招聘、上岗计划符合采购需求，提供了招聘文案和招聘方式、各项操作节点介绍等内容简单的得2分；招聘、上岗计划符合采购需求，缺少招聘文案或招聘方式或各项操作节点介绍的得1分；未提供招聘、上岗计划的不得分。
4.2.3	激励方案	3.00	供应商针对本项目采购需求，提供保证人员稳定、激发员工积极性、创造性的激励方案。激励方案中激励方法（须包含具体实施措施和实现效果）得当、内容丰富得3分；激励方法可行、内容一般得2分；激励方法不适用、内容较少或激励方法较差得1分。未提供的不得分。
4.2.4	规章制度	5.00	供应商根据采购需求，设置了适合本项目实施的规章制度、绩效考核办法。规章制度及绩效考核办法内容详细、有针对性，可实施性强，且部分条款有同类项目应用案例的得5分；规章制度及绩效考核办法内容详细、有针对性，可实施性强，无应用案例或应用案例少于2条的得4分；提供了规章制度及绩效考核办法，内容简单、表述不清晰，无应用案例的得3分；提供了规章制度及绩效考核办法，内容简单、表述不清晰，且存在部分内容与本项目无关的情况，得2分；仅提供了规章制度或绩效考核中的部分内容，内容简单，大部分内容与本项目无关的，得1分；未提供或全部内容与本项目无关的不得分。
4.2.5	合理化建议	5.00	供应商针对本项目采购需求提出合理化建议和管理理念。建议及理念先进、细致、切合实际的，得5分；仅提供建议或者管理理念的，条理清晰的，得3分；供应商提供的建议、管理理念表述不清晰、部分与本项目无关的，得1分；未提供或者不符合本项目实际需求的不得分。
4.2.6	人员管理	5.00	供应商基于政务服务便民热线平台运作考虑，针对人员离职、交替班、人员更换、代班、加班等方面具有良好的管控措施和应急预案，不影响采购人正常和应急使用，且可操作性强的，得5分；供应商方案中至少针对人员离职、交替班、人员更换方面有基本的管理措施和应急预案，满足采购人工作时间正常使用的，得3分；供应商方案中有对人员调度方面的考虑，但缺少管理措施或应急预案的，得1分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
4.3	服务定位 [5.00]		
4.3.1	服务对象认知	2.00	供应商根据采购人和服务对象的特点，对项目服务定位描述精准、认识深刻的得2分；提供了服务定位描述，但表达欠缺或描述内容与采购人和服务对象相关性较小的得1分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
4.3.2	服务对象满意度	3.00	切合服务定位，针对投诉受理、回复等工作内容以及服务对象满意度调查等方面提供适用于本项目的服务管理措施和服务原则，措施描述详细，服务原则把握准确的得3分；措施内容、服务原则的描述简单或表述不清晰或针对性欠缺的，得2分；措施、服务原则较基本要求有缺失或者与本项目相关性较小的，得1分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
4.4	应急处理措施	8.00	供应商根据采购需求，对项目服务全过程中，预测可能出现的各种突发状况，并有针对性的逐条编制应急管理方案及措施，预测突发状况情形实际、全面、表述清晰、应急措施较为详细，数量较多的得8分；预测突发状况情形比较全面、表述比较清晰、应急措施较为详细，数量较多的得6分；供应商预测了大量的突发状况，但未逐条编制应急管理方案及措施或者方案措施内容简单、表述不清晰的，得4分；供应商预测了少量的突发状况类型，提供了应对措施、方案，内容简单的，得2分；供应商仅预测了突发状况或者单方面提供了应急措施或者提供的突发状况及应急措施的内容过于敷衍、与本项目相关性较小的，得1分；未提供或有严重偏离情况的不得分。
4.5	岗位培训计划	5.00	供应商针对本项目所需各岗位人员具有详细的培训计划，且岗位职责定位准确、培训内容及计划时间符合本项目实际需要的，得5分；供应商提供了部分岗位人员培训计划、岗位职责基本符合本项目要求，有简单的培训内容和计划安排的，得3分；供应商提供了基本的岗位人员培训计划、内容简单、没有具体内容和时间安排、操作性不强的，得1分。未提供的不得分。
4.6	档案资料管理	5.00	供应商对本项目服务期间可能产生的档案资料（包括各岗位职责范围内产生的资料、人事档案资料、采购人需要归档的其他资料等）具有合理的规划、保管措施，规划措施详细、管理人员充足、可操作性强的得5分；规划措施、档案人员基本满足需要的，得3分；提供的简单的规划措施但无专职档案人员安排的得1分；未提供的不得分。
4.7	服务保障措施 [14.00]		

通用竞磋服务类（综合评分法） 评分办法

第3页 共3页

序号	标题	分值	评分标准
4.7.1	服务质量保障措施	4.00	供应商提供了服务质量保障措施，内容全面、描述全面且条理清晰的得4分；内容及描述一般的得3分；内容相对简单或表述欠缺的得2分；与本项目相关性较小的，得1分；未提供不得分。
4.7.2	保密措施	4.00	供应商提供了保密措施，健全可靠、措施得当、描述全面且条理清晰的得4分；内容及描述一般的得3分；内容相对简单或表述欠缺的得2分；与本项目相关性较小的，得1分；未提供不得分。
4.7.3	工作台账	4.00	针对本项目建立完整的工作台账，对工作信息收集、信息反馈客户等信息传输具有规范的管理方法，方法有效、描述全面且条理清晰的得4分；内容及描述一般的得3分；内容相对简单或表述欠缺的得2分；与本项目相关性较小的，得1分；未提供不得分。
4.7.4	服务响应时间	2.00	服务响应时间优于采购人要求，切实可行的，得2分；服务响应时间基本满足采购人需要的，可行的得1分；未响应服务响应时间的不得分。

其他注意事项

控制价 : 700000.00

专家个数 :3

投标人报价方式 :总价（元）

定标方式 :确定中标人, 1 个。

服务明细表

第1页 共1页

序号	明细内容
1	名称：青岛高新区12345政府公共服务热线服务外包单位 采购 服务范围：为青岛高新区提供12345政府公共服务热线服务 服务要求：采购外包服务内容涉及呼叫中心服务、呼叫软件服务器软硬件设备租用、呼叫坐席系统维护等。具体详见磋商文件采购需求。