

济南市政府采购 招标文件

(服务类)

包号：B包

项目名称：2023年度热线服务外包项目

项目编号：SDGP370100000202301003981

济南市政府采购中心

2023年10月

目录

| | |
|-------------------------------------|----|
| 第一章 招标公告 | 5 |
| 第二章 投标人须知前附表 | 8 |
| 第三章 投标人应当提交的资格证明文件 | 12 |
| 第四章 采购需求 | 13 |
| 第五章 评标办法 | 23 |
| 1. 相关要求 | 23 |
| 2. 评分标准 | 24 |
| 3. 政策加分以及计算方法 | 25 |
| 第六章 投标人须知 | 27 |
| 1. 招标依据以及原则 | 27 |
| 2. 合格的投标人 | 27 |
| 3. 保密 | 29 |
| 4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用 | 29 |
| 5. 踏勘现场 | 29 |
| 6. 询问及答复 | 30 |
| 7. 偏离 | 30 |
| 8. 采购代理服务费 | 30 |
| 9. 招标文件 | 30 |
| 10. 投标文件的组成 | 31 |
| 11. 投标报价 | 33 |
| 12. 投标文件编制要求 | 33 |
| 13. 投标文件的修改、撤回与撤销 | 34 |
| 14. 投标文件加密、上传 | 34 |
| 15. 投标文件的递交 | 34 |
| 16. 质疑 | 34 |
| 17. 投诉 | 36 |
| 18. 其他需补充的内容 | 36 |
| 第七章 开标、资格审查、评标、定标 | 37 |

| | |
|----------------------------|----|
| 1. 开标程序..... | 37 |
| 2. 评标委员会..... | 38 |
| 3. 资格审查、评标程序..... | 40 |
| 4. 资格审查..... | 40 |
| 5. 评标..... | 41 |
| 6. 澄清有关问题..... | 43 |
| 7. 定标..... | 43 |
| 8. 中标公告以及中标通知书..... | 44 |
| 9. 不合格投标人或投标无效..... | 44 |
| 10. 废标..... | 45 |
| 11. 特殊情况处置程序..... | 46 |
| 12 违法违规情形..... | 46 |
| 13. 违规处理..... | 47 |
| 第八章 纪律要求..... | 48 |
| 1. 对采购人的纪律要求..... | 48 |
| 2. 对投标人的纪律要求..... | 48 |
| 3. 对评标委员会成员的纪律要求..... | 48 |
| 4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求..... | 48 |
| 第九章 签订合同、合同主要条款..... | 49 |
| 1、定义..... | 49 |
| 2、技术规范..... | 49 |
| 3、知识产权..... | 49 |
| 4、付款..... | 50 |
| 5、交货方式、安装时间、地点..... | 50 |
| 6、质量..... | 50 |
| 7、包装和标记..... | 51 |
| 8、技术资料..... | 51 |
| 9、风险负担..... | 52 |
| 10、验收..... | 52 |
| 11、索赔..... | 52 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| 12、违约赔偿..... | 53 |
| 13、合同修改..... | 53 |
| 14、违约终止合同..... | 53 |
| 15、破产终止合同..... | 54 |
| 16、不可抗力..... | 54 |
| 17、税费..... | 54 |
| 18、转让和分包..... | 55 |
| 19、通知..... | 55 |
| 20、争议的解决..... | 55 |
| 21、合同生效..... | 55 |
| 八、合同保存..... | 58 |
| 甲乙双方按相关规定保存（至少各一份）..... | 58 |
| 九、违约条款..... | 58 |
| 第十章 投标文件格式..... | 61 |
| 资格审查文件目录..... | 62 |
| 符合性审查目录..... | 66 |
| 商务文件目录..... | 67 |
| 技术文件目录..... | 83 |

第一章 招标公告

一、采购人：济南市人民政府办公厅

地址：济南市历下区龙鼎大道一号龙奥大厦 7 楼

联系方式：0531-86056985

集中采购机构：济南市政府采购中心

地址：济南市历城区经十路 1277 号（经十路与凤鸣路交叉口东北角）

联系方式：0531-59596652

二、项目名称：2023 年度热线服务外包项目

采购项目编号：SDGP370100000202301003981

采购项目分包情况：

| 包号 | 分包名称 | 投标人资格要求 | 本包预算金额（元） |
|----|-----------|---------|-----------|
| A | 受理及话务支撑 | 详见招标文件 | 66167800 |
| B | 业务支撑 | 详见招标文件 | 12426500 |
| C | 制度体系规划与完善 | 详见招标文件 | 800000 |
| D | 数据应用分析 | 详见招标文件 | 1380000 |

投标人资格要求：

遵守国家有关的法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

- 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、在“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”网站（<https://credit.shandong.gov.cn/>）渠道查询相关主体信用记录中，没有列入非诚信名单的，以采购人在评审现场查询结果为准
- 7、供应商获取采购文件并须通过济南公共资源交易中心网站（<http://jnggzy.jinan.gov.cn/>）上传电子投标文件；
- 8、法律、行政法规规定的其他条件。
- 9、其他资格要求

无

三、采购需求：

参见招标文件第四章。

四、公告媒介：

招标公告在中国山东政府采购网（<http://www.ccgp-shandong.gov.cn>）、济南公共资源交易中心网（<http://jnggzy.jinan.gov.cn>）上发布。

五、获取招标文件：

开标时间前在济南公共资源交易中心网站（<http://jnggzy.jinan.gov.cn>）本项目招标公告页面免费下载电子招标文件。

六、公告期限

招标公告发出之日起__5__个工作日。

七、投标文件递交：

投标人应当在投标截止时间前，通过【济南公共资源投标文件制作工具】上传投标文件。

八、投标截止时间、开标时间及地点：

投标截止时间、开标时间：2023-11-13 09:00

开标地点：济南市历城区经十路 1277 号（经十路与凤鸣路交叉口东北角）

九、招标项目联系方式：

联系人（采购人）：张老师

联系方式：0531-86056985

联系人（代理机构）：李老师

联系方式：0531-59596652

十、采购项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本概况介绍：

参见招标文件。

十一、采购项目需要落实的政府采购政策：

参见招标文件。

十二、公开电话：

- 1、CA 服务咨询电话：0531-67880028-2、18663480386、17306349888
- 2、电子投标咨询电话：0532-85871505-5
- 3、客服 qq：2881295775
- 4、标后质疑电话：59596672
- 5、政府采购中心举报电话：59596662
- 6、政府采购投诉电话：66603998

第二章 投标人须知前附表

| 序号 | 条款名称 | 编列内容 |
|----|-------------|--|
| 1 | 采购人 | 济南市人民政府办公厅 |
| 2 | 集中采购机构 | 济南市政府采购中心 |
| 3 | 项目名称 | 2023 年度热线服务外包项目 |
| 4 | 分包及中标规定 | 兼投不兼中 |
| 6 | 是否接受联合体投标 | 不接受 |
| 7 | 投标有效期 | 自报价截止之日起 90 个日历天。 |
| 8 | 演示 | 投标人须按照招标文件中的演示要求，自行录制 MP4 格式视频进行演示，制作电子投标文件时绑定该视频，视频大小不得超过 50M，演示时间不超过 10 分钟。 |
| 9 | 样品 | 不需要 |
| 10 | 演示 | 不需要 |
| 11 | 踏勘现场 | 不需要 |
| 12 | 律师见证费 | 成交人在签合同前按成交金额的 0.8% 向律师事务所缴纳律师见证费。 |
| 13 | 构成招标文件的其他材料 | |
| 14 | 招标文件的澄清和变更 | 招标文件的澄清和变更内容详见中国山东政府采购网 (http://www.ccgp-shandong.gov.cn)、济南公共资源交易中心网站 (http://jnggzy.jinan.gov.cn)、本项目招标公告页面，投标人应密切关注上述公告页面的最新澄清信息和变更公告。澄清和变更一经指定网站发布，视为各潜在投标人已收到。 |
| 15 | 投标截止时间 | 详见招标公告。 |
| 16 | 招标文件的质疑 | 招标公告的公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。 |
| 17 | 投标报价的范围 | 含税全包价。 |

| | | |
|------|--|---|
| 18 | 投标报价的次数 | 公开项目投标报价为一次不得更改报价，投标人只有一次报价的机会。投标报价（即开标报价）不得有选择性报价和附有条件的报价，且不得高于预算金额或最高限价，竞谈和磋商项目可多轮报价。 |
| 19 | 投标报价的方式 | 总价（元） |
| 20 | 面向中小企业预留情况及小微企业报价扣除标准 （根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定，采购人应加强需求管理，落实预留采购份额等措施。请根据本项目预留情况选择并在采购需求中写明要求。） | 本包为非面向中小企业预留份额的采购包。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货物类项目价格按10%比例扣除，服务类项目价格按10%例的扣除，工程类价格按5%比例扣除，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。 |
| 20.1 | 优先采购 | 采用最低评标价法的，如果最终报价一致且同为最低报价的，优先向中小企业采购；采用综合评分法的，总分相同，报价得分高的优先；报价相同，技术得分高的优先；以上均相同的，优先向中小企业采购。 |
| 21 | 节能环保优先采购产品优惠标准 | 对节能、环境标志产品分别给予5%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 |
| 22 | 投标文件编制 | 投标人使用【济南公共资源投标文件制作工具】编制电子投标文件。 |
| 23 | 投标文件签章 | 在招标文件标明的“公章”“印章”处，分别签单位公章、个人印章。 特别提示：1、制作投标文件时，单项绑定pdf（word）文件时无需再电子签章。 2、投标文件制作完成后，系统自动合成资格审查部分、符合性审查部分、商务部分、技术部分四个pdf投标文件。投标单位需要按照招标文件要求，在上述四个pdf投标文件上进行电子签章，并上传。 |
| 24 | 投标文件加密、上传 | 投标截止时间前通过【济南公共资源投标文件制作工具】上传时，系统通过投标人当前使用的CA数字证书自动加密电子投标文件。 电子投标文件上传成功后，系统出具上传凭证，投标人可以下载保存。投标人可模拟测试解密过程， |

| | | |
|----|-----------------|--|
| | | 解密必须使用制作投标文件的 CA 来解密 |
| 25 | 投标人签到及电子投标文件解密 | <p>本项目实行全流程电子化，投标人可不到现场参与开评标，但应保持通讯畅通并提前在个人电脑上进行测试确保音频、视频功能可正常使用，因通讯不畅造成的一切后果由投标人自行承担。开标注意事项：1. 投标人在线签到：在投标截止时间前 1 小时内通过 CA 数字证书进行在线签到，未在线签到的投标无效。</p> <p>2. 投标人接到解密提示后，应当在规定时限内通过 CA 数字证书对电子投标文件开始解密。</p> |
| 26 | 开标时间及开标地点 | 详见招标公告。 |
| 27 | 评标委员会 | 评标委员会共 7 人 |
| 28 | 评标方法 | 综合评分办法 |
| 29 | 是否授权评标委员会确定中标人 | 是 |
| 30 | 是否电子评标 | 是 |
| 31 | 监狱企业 | <p>监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业参加政府采购活动时，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。</p> |
| 32 | 节能环保产品优先采购和强制采购 | <p>依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当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、环境标志产品认证证书或产品截图、复印件、查询途径等有效证明材料，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。如产品属于品目清单中强制节能产品的，投标人须填写强制采购节能产品明细表，否则做无效报价处理。</p> |
| 33 | 其他需补充的内容 | |

| | | |
|------|-----------------------------|---|
| 33.1 | 书面形式的定义 | 数据电文形式与纸质形式的招标投标活动具有同等法律效力。数据电文形式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，中国山东政府采购网（ http://www.ccgp-shandong.gov.cn ）、济南公共资源交易中心网站（ http://jnggzy.jinan.gov.cn ）及济南公共资源交易中心电子交易系统发布的招标公告、招标文件及发出的澄清、答疑、变更等各类公告。 |
| 33.2 | 相关评标标准认可要求 | 潜在投标人的业绩及相关附件须在济南公共资源交易中心网站上传，制作投标文件时上述材料只能通过系统选取，否则在电子评标时不予认可。 用于投标的业绩及相关附件锁定不可修改，中标公告发布后对外公示。 |
| 33.3 | 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。 |
| 33.4 | 监督和管理 | 本次采购活动以及相关当事人应当接受财政部门依法实施的监督和公共资源交易管理部门的管理。 |
| 33.5 | 是否允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成。 | 不允许 |
| 33.6 | 其他需补充的内容 | 本项目为电子化评审,只接受网上上传的响应文件,未通过系统上传响应文件的视为无效报价。 |
| 33.7 | 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业 | 租赁和商务服务业 |
| 33.9 | 确定核心产品 | 属于单一产品采购项目 |
| 34 | 是否接受进口产品 | 不接受 |

第三章 投标人应当提交的资格证明文件

资格证明文件目录

- 1、企业或组织合法经营权凭证（格式自拟）；
- 2、财务状况报告或资信证明（格式自拟）；
- 3、在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录的承诺；
- 4、缴纳税收和社会保障资金的相关材料（格式自拟）；
- 5、不需要缴纳社会保险声明函（若有）；
- 6、其他资格证明材料（如有）（格式自拟）。

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。

（1）缴纳税收的证明材料是指提供开标前十二个月内任一个月依法缴纳税收证明文件（缴税凭证或证明）。缴纳社会保障资金的证明材料是指提供开标前十二个月内任一个月内缴纳社会保障资金的证明（缴纳社保保障资金的凭证或当地社会保障局出具的缴纳明细或投标人社保登记证）。其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭据和缴纳社会保险的凭据。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明。

（2）投标人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

一、项目介绍及要求（包含采购标的及目标、采购标的的执行标准、服务要求、服务标准、验收标准、其他要求等）

（一）基本概述

本项目采用购买外包服务的形式，承担热线的工单转办、回访等工作，负责建立热线转办、回访工作运营管理制度，负责劳务人员业务技能培训工作及日常管理，及时处理工作过程中发生的应急突发事件。

- 1.中标方负责提供工作人员 134 名（其中，管理人员不少于 6 人）。
- 2.中标方应根据热线实际工作需要派驻具有责任心、组织协调和团队管理能力强的现场运营管理人员，负责建立热线运营管理制度并做好落实，协调、处理工作过程中发生的应急突发事件及日常管理等工作，保障呼叫中心正常运行。设立工作人员职级发展规划、建立科学的管理和考核体系。
- 3.中标方负责热线的转办、回访、归档等相关工作；辅助采购人完成事项协调、督办等相关工作；协助采购人完成相关热线优化创新等工作。负责对热线相关数据进行统计、汇总、分析，完成信息发布等工作，应按招标方要求及时提供数据报表等材料；中标方应严格按照《政府热线服务规范》等标准开展相关工作，抓好后续新颁布热线标准的执行工作。

（二）详细要求

1.团队人员需求

（1）为确保热线业务人员的稳定性，保障对外服务不受影响，中标人应优先录用有热线工作经验的人员。

（2）人员素质要求

- ①中专及以上学历。
- ②口齿清晰，具备普通话达到二级乙等及以上水平。
- ③熟练操作计算机，文字录入速度每分钟 50 字以上。
- ④ 有较强的责任心和团队意识，热爱热线工作。

(3) 投标人应建立完善的招聘制度，招聘、解聘工作接受招标方监督，有下列情况之一的不予聘用：

- ① 未达到法定工作年龄的；
- ② 有犯罪记录的；
- ③ 其他不符合话务员工作要求的情形。

(4) 培训

中标方必须配备具有培训资格证书的专业培训人员，有丰富的培训工作经验，负责工作人员培训。中标方需具备培训系统、考核系统等现代化管理手段。

① 入职培训

a.培训内容：

基本技能 沟通技巧，理解能力，座席硬件、软件的使用，热线工作内容、流程及要求。

业务知识：包括基本国情、省情、市情，相关法律法规、政策、政府职能，所在城市的地理信息、人文概况，保密制度，热线承办部门或单位的工作职能、责任清单等知识。

标准化知识：对受理员进行标准化相关知识的培训，熟练掌握热线现行各项标准。

b.培训时间

入职人员培训时间不少于 30 天。其中集中授课不少于 20 天，上机操作不少于 5 天，现场实习不少于 5 天。

c.培训考核

对完成入职培训的员工，进行入职测试，合格者方可正式上岗，甲方可不定期进行抽测。

② 在职培训

a.培训内容：

相关法律法规和政策,承办单位职能,沟通技巧（案例分析等）,社会热点、难点及应急问题处置,疑难电话受理技巧,各工作岗位所需的业务知识。

b.培训时间

在职培训每人每月不少于 20 小时。

c.培训考核：

定期对工作人员进行业务考试，考试结果可纳入绩效考核，并报招标方。

（5）上岗条件

①接受培训并通过培训考试后方可上岗。

② 上岗前应现场实习半个月以上，熟悉话务工作及工作环境。

③工作人员严格遵守《中华人民共和国数据安全法》等相关规定，呼叫中心平台业务软件及业务数据（包括但不限于受理、转办、回访、质检、民意调查等过程产生的数据）等知识产权归招标方所有，未经招标方同意，不得随意转交第三方使用或用于商业用途，若发生，招标方可直接解除合同。

2.管理团队人员要求

（1）投标人须配备不少于 6 名专职管理人员组成管理团队，不得在其他项目兼职。采购人有权对投标人人员进行考核及人员更换，若投标人调整专职管理人员，须书面征询采购人意见。

（2）投标人管理人员应具备大专或以上学历，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力。

(3) 投标人须承诺项目负责人应有本科或以上学历，具备呼叫中心运营管理经验，项目负责人必须为投标人聘用的人员，且在本合同期内，不得在其他项目兼职。

3. 人力资源管理

(1) 投标人建立绩效考核激励机制、服务管理流程、服务改进流程、人员招聘体系、人员培训体系、运营管理体系、质量监控体系，保障热线转办、回访业务的高标准运行。

(2) 投标人构建专业人力资源评估考核机制和员工职业生涯发展机制，并确保热线团队人员稳定。

(3) 采购人有权要求中标人更换不能按规定履行合同的热线服务团队人员。

(4) 投标人须于次月 10 日前向采购人提交当月团队薪酬发放报告（含报表）、考勤报告、排班表、人员流失报告。

(5) 中标人应保障热线服务团队人员的人身安全，并对热线服务团队人员的人身安全负责。

4. 劳动合同及社保福利待遇。

中标方应按照《中华人民共和国劳动法》规定与工作人员签订聘用劳动合同。中标人承担合同期内所有人员的合同签订、变更、解除或终止工作，如中标人因无法继续承接本项目等原因导致出现相应的经济补偿、解约赔偿等费用，由中标人承担并结算。

投标人需提供承诺函，承诺中标后提供的热线服务团队人员薪酬和福利待遇按国家、山东省和济南市法律法规标准执行，工资不得低于济南市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定中标方必须支付的社会保险及其他应付费用）。

中标方应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

中标人须为正式上岗员工提供专用工装，为工装使用 2 年以上的员工提供不合码/破旧工

衣更换或修裁。

中标人应为工作满半年的员工提供体检，标准不低于 400 元/人，体检项目包含职业病检查（如耳、眼等）。

团队人员每年按国家相关规定享受带薪年假等法定休假；对团队人员进行节日关怀、团队文化建设、生日慰问等，并提供专业学习、能力提升培训、年终奖等措施保障项目的稳定运营。

5.更衣室、就餐室、培训室等所需设施，以及工作所需的复印机、打印机等设备并负责日常的维修更换由中标方负责；受理人员使用日常办公耗材、桶装水和办公场所设备运维（不限于灯管更换、空调及饮水机维修）等生活必需品由中标方负责。

6.中标方接受招标方对人员、工作等方面的监督、管理，应根据角色分工，分别接受招标方职能处室（中心）的领导，并根据其要求及时完成相应工作。

7.知识产权。合同执行期间，中标方不应侵犯他人知识产权，由此产生的一切后果由中标方负责。中标方未经招标方授权，无权将项目产出成果提报知识产权。项目新产生的专利、科技成果等知识产权，归招标方所有。

呼叫中心平台业务软件及业务数据（包括但不限于受理、转办、回访、质检、民意调查等过程产生的数据）等知识产权归招标方所有，未经招标方同意，不得随意转交第三方使用或用于商业用途，若发生，招标方可直接解除合同，并追究相应法律责任。

8.在重大活动期间、突发重大事件、热线重要工作开展或其他情况话务高峰应对时，接受招标方的统一领导，人员、座席统筹安排使用。

（三）考核

按照政府主导，企业参与，第三方评审的原则，由第三方（需经招标方认可）对项目进行考核、评审。中标方应定期（每月 5 日前）提供上一个月考核、评审所需各项数据，

招标方有权不定期进行抽查。

1. 回访完成率和准确性

此项指标按月考核。回访完成率是指当月实际回访量与当月应回访量的比率。每月回访完成率应达到 100%，当 $90\% \leq \text{回访完成率} < 100\%$ ，招标方扣除外包服务费 10000 元 / 月，当此指标低于 90% 时，每降低 0.1 个百分点，招标方在外包服务费中扣除 1000 元。

回访准确率测评是指对市民诉求回访准确程度进行测评。此项指标按件进行考核，经核实因回访人员原因造成的回访结果错误的， $1 \leq \text{回访人员原因造成的回访结果错误每日件数} < 10$ ，招标方应在外包服务费中扣除 1000 元/件； $10 \leq \text{回访人员原因造成的回访结果错误每日件数} < 15$ ，招标方应在外包服务费中扣除 5000 元/件；回访人员原因造成的回访结果错误每日件数 ≥ 15 ，招标方在外包服务费中扣除 10000 元/件。

2. 回访及时率

中标方应将当天需回访工单及时进行回访，并根据回访情况进行工单处置。回访要求做到日清日结，前一天 15:00 至当天 15:00 承办单位回复工单，当天应回访完毕，回访率要求 100%。回访率每低于 1%，扣除 1000 元。

3. 转办及时性和准确率

转办及时性此项指标按件考核，是指考核周期内稽核认定的受理工单转派时效性，受理工单应做到日清日结，24 小时内必须转派至承办单位和部门，经核实因受理员原因造成的超时转派，招标方应在外包服务费中扣除 500 元/件。

转办准确率此项指标按月考核，是指考核周期内稽核认定的受理直转工单准确数（质检转办总量-转办错误件数-应直转未直转件数）与质检受理转办总量的比率。月度一次转办准确率 $\geq 92\%$ 。每低于此指标 1 个百分点，招标方在外包服务费中扣除 10000 元；一次转办工单回退后，由中标方进行二次转办，需在一个工作日内将工单完成二次转办，

二次转办准确率 $\geq 95\%$ 。每低于此指标 1 个百分点，招标方在外包服务费中扣除 10000 元。

4. 工单退单审核及时率

工单退单审核及时率为 100%。严格按照要求审核承办单位提交的退单，其中每工作日必须完成当日 17:00 前承办单位提交所有退单审核，并进行及时转办。每不达标 1 日，扣款 1000 元。

5. 数据提报及时性和准确性

数据提报及时率是指中标方应严格按照招标方时间要求，提前或准时提报中标方所需数据。每晚 1 小时扣除中标方 500 元；超过 24 小时的，每晚 1 小时扣除中标方 1000 元。

数据提报准确率是指中标方应严格按照招标方工作要求，准确提报中标方所需数据。超时提报或每次提报的数据中，数据出现偏差或缺失等发生 1 次扣除中标方 500 元；数据出现偏差或缺失等超过 5 次的，每次扣除中标方 2000 元。

6. 服务行为不规范投诉

因热线受理人员在服务中确实服务态度差、推诿、解答错误等不规范的服务行为造成市民投诉。经核实准确的，招标方扣除外包服务费不低于 500 元/次，造成负面影响的，扣除外包服务费 10000 元/次。

服务外包人员应是全职，且不应从事非招标方授权的工作。发现一例，该人员不再被使用，且扣除中标方 10 万元/次。

7. 人员流失率

为保证受理人员的整体业务水平和操作熟练度，中标方应保障受理员队伍总体稳定，控制人员流失率。人员流失率需按月进行考核，月流失率是当月离职人员数量/（当月离职人数+月末实际存留人员数量）。月流失率高于 10%，每较 10% 高出 1 个百分点，招标

方应在外包服务费中扣除 15000 元。月流失率 5%-10%之间，每较 5%高出 1 个百分点，招标方应在外包服务费中扣除 10000 元。

8. 人员稳定率

即 1 月至 12 月稳定在岗的服务团队人数占月平均服务团队人数，人员稳定率 $\geq 70\%$ ，未达到指标的，扣当年服务费 5000 元，每下降 0.5%，加扣服务费 5000 元。

9. 人员到达率

中标方应保证人员到达率考核指标，该指标按月进行考核，月人员到达率=月末实际签订劳动合同人员（当月实际发放工资人员）数量/合同约定人员数量。该指标应大于 90%，每较 90%低 1 个百分点，扣除 5000 元，低于 85%，每较 85%低 1 个百分点，扣除 10000 元，低于 80%，每较 80%低 1 个百分点，扣除 15000 元。

10. 保密要求

中标方负责对来电人信息的保密工作，每人要与甲方签订保密协议，若发生中标方责任泄密事件，一经查实，每泄露一次，招标方扣除外包服务费不低于 5000 元/次，并追究相关人员的法律责任。

中标方应严格落实工作文档、工单数据、录音文件等保密工作，严格落实网络、计算机等设备接入及使用规定。若发生中标方责任泄密事件，一经查实，每泄露一次，招标方扣除外包服务费不低于 5000 元/次，并追究相关人员的法律责任。

11. 应急事件处置

对应急类事件（火灾、天气灾害和群体性事件等）需及时上报，不得延误，若延误，招标方扣除外包服务费不低于 2000 元/次。

12. 安全检查要求

中标方负责受理大厅及配套设施的安全检查工作，建立检查制度，每周检查并做好登记。

招标方不定期组织人员进行安全巡检，发现安全隐患（由第三方鉴定），扣除外包服务费 5000 元/处；造成安全事故，经相关部门批准，扣除外包服务费 10000 元/次，并追究相关人员的法律责任。

13. 卫生保洁

中标方负责受理大厅及配套设施（物业承担的公共区域除外）的卫生保洁等工作。建立卫生保洁及检查制度，每周检查并做好登记。招标方不定期组织人员进行卫生巡检，如卫生未及时清理，卫生死角较多，扣除外包服务费 500 元/处，造成负面影响的，扣除外包服务费 10000 元/次。

14. 软、硬件故障及时上报

中标方负责对自己享有使用权的系统设备维护(包括热线办公系统硬件设备、办公系统及呼叫中心软硬件系统；机房内所有设备、软件、热线工作人员使用计算机、布线系统等)，发现故障应及时上报，并及时告知运维工程师。

（四）商务要求

本项目为交钥匙工程,中标方需要确保中标后 7 日内提供具备热线服务技能的人员到岗，并做好与原服务提供方的协调对接工作，负责承担原服务方延续服务期间产生的费用。服务期满且未能确定新的服务方时，中标方应延续服务至新的服务方能够独立提供服务为止，延续服务期间产生的费用由新服务方承担。

二、服务时间

12 个月

三、服务地点

市中区站前街 9 号

四、付款方式：付款比例(%)

[第 1 批次,90%,合同签订后支付],[第 2 批次,10%,合同履行结束后，评审后支付]

第五章 评标办法

1. 相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：评标委员会成员技术评分的合计总分。

1.2 “同类项目”是指投标人已经完成的与本次采购要求相同或者类同的服务，并且签订合同一方必须是投标人。

1.3 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。

1.4 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。

1.4.1 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）。

1.4.2 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雇员人数。

1.4.3 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。

1.4.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，集中采购机构应当随中标、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。

1.4.5 投标人提供的《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。

1.5 对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，中型、小型、微型企业应当同时符合以下条件：

1.5.1 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）的规定，中型、小型和微型企业投标的须提供《中小企业声明函》（格式见附件）并对声明函的真实性负责。

1.5.2 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，投标人应符合中小企业划分标准；所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

1.5.3 提供本企业货物、服务。本项所称货物、服务不包括使用大型企业的货物、服务。

1.6 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）。

1.7 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。

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 报价得分 = 评标基准价 ÷ (投标报价或者最终价格) × 满分 |
| | 投标人业绩 | 10 | 提供自开标之日起近 3 年的与本项目同类项目业绩。每提供 1 份，得 2.5 分，最高得 10 分（以合同签订日期为准）。 |
| | 人员实力 | 4 | 项目组人员具有 CCOM 标准引导师证书的，每有 1 人得 2 分，最高得 4 分。（需提供相应成员的身份证扫描件、证书扫描件和参加政府采购活动前一段时间内缴纳社会保险凭证）。 |
| | 服务承诺及优惠措施 | 5 | 1、在充分了解现状等的情况下，提出针对性策略，考虑全面并提出优惠措施，经评审满足以上要求的每条得 1 分，最高得 2 分。2、供应商每提供一条合理化建议，得 1.5 分，最多得 3 分。 |
| 技术部分 | 服务整体方案 | 16 | 对各供应商的工作服务方案（包括但不限于工作程序、工作标准、工作方法、工作内容等）进行评审，工作程序规范、工作标准高、工作方法切实可行、工作内容全面完善得 16 分，每出现一处相对弱势项或瑕疵扣 1 分，扣完为止。 |
| | 质量控制措施 | 6 | 对各供应商的服务质量控制措施进行评审，服务质量控制措施切实可行的得 6 分，每出现一处相对弱势项或瑕疵扣 1 分，扣完为止。 |
| | 项目风险 | 6 | 对各供应商的项目风险预判、突发事件及应对措施进行评审。 |

| | | |
|----------|----|--|
| 应对 | | 风险预判应对措施内容齐全，有完善的应对措施的得6分，每出现一处相对弱势项或瑕疵扣1分，扣完为止。 |
| 项目团队配置方案 | 10 | 根据供应商拟配备的项目人员岗位职责、分工情况进行综合评审打分，人员岗位安排合理、分工明确、人员充足，切实满足项目需求的得10分，每出现一处相对弱势项或瑕疵扣1分，扣完为止。 |
| 热线服务规范性 | 6 | 对服务规范性进行评审，应熟悉政府热线服务标准规范，参与政府热线相关标准制定的，每提供1项参与国家标准制定的佐证材料得2分，每提供1项参与政府热线相关地方或行业标准制定的得1分，最高得6分。（需提供相关佐证材料扫描件） |
| 服务衔接方案 | 9 | 提供服务衔接方案，明确人员衔接、业务衔接、衔接实施程序、保障措施等，确保热线运行稳定。方案详实规范、可操作性强的得9分，每存在一处相对弱势项或瑕疵扣1分，扣完为止。 |
| 实施方案 | 8 | 为确保现有平台运行平稳，提供详尽的实施方案，包括座席人员激励机制、培训提升计划、座席人员流失控制、巡检维护等方面，方案详实、全面、操作性强的得8分。每出现一处相对弱势项或瑕疵扣1分，扣完为止。 |
| 管理制度 | 10 | 企业内部管理制度包括但不限于：质量控制制度、职业培训制度、保密制度、档案管理制度、财务管理制度等。管理制度详实、全面、规范、可实施性强得10分。每出现一处相对弱势项或瑕疵扣1分，扣完为止。 |

3. 政策加分以及计算方法

3.1 说明：

3.1.1 投标人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。

3.1.2 联合体投标的企业业绩等商务评分项，按照联合体协议约定的各成员所占合同工作量的比例，进行加权折算。

3.2 对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，给予价格扣除。

3.2.1 对小型和微型企业提供小型和微型企业制造的货物，给予小型和微型企业（包括相互之间组成的联合体）产品一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。。

3.2.2 大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额30%以上的，可给予联合体一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须

知前附表)。

残疾人福利性单位和其他单位组成联合体投标, 联合协议中约定, 残疾人福利性单位的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30%以上的, 同样按以上规定给予价格扣除。

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;《关于印发山东省节能环保产品政府采购评审办法的通知》鲁财库[2007]32号的规定, 属于节能、环境标志产品的, 享受政府采购优先政策:

3.3.1 采用最低评标价法评标的项目, 按照《转发〈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〉的通知》鲁财采(2019)39号的规定, 在评审时可以对节能、环保产品分别给予 5%的价格扣除, 用扣除后的价格参与评审(详见投标人须知前附表)。

3.3.2 投标人必须提供市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》、《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》电子文档和所投节能产品、环境标志产品经市场监管总局公布的认证机构出具的有效节能产品、环境标志产品认证证书电子文档。

第六章 投标人须知

1. 招标依据以及原则

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》；
- 1.2 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 1.3 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》；
- 1.4 《政府采购质疑和投诉办法》；
- 1.5 《山东省政府采购管理办法》；
- 1.6 《中华人民共和国民法典》；
- 1.7 其他有关法律、行政法规以及省市规范性文件规定。

2. 合格的投标人

- 2.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。
- 2.2 符合本招标文件规定的资格要求，且按照要求提供相关证明材料。
- 2.3 单位负责人为同一个人的两个以及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司或者存在管理关系的不同单位，都不得在同一包或者未划分包的同一招标项目同时投标。
- 2.4 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，应符合以下规定。
 - 2.4.1 联合体各方应按照招标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投标人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投标人确定资质等级。
 - 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投标人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投标，但联合体各方均应符合上述规定。
- 2.5 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目的招标活动。

2.6 集中采购机构及其分支机构不得在所代理的采购项目中投标或者代理投标，不得为所代理的采购项目的投标人参加本项目提供投标咨询。

2.7 投标人提供的证明材料内容必须真实可靠。

符合上述条件的投标人即为合格投标人，具有参与公开招标的资格。

2.8 本次采购是否允许由两个以上供应商组成一个联合体以一个供应商身份共同参与，如果允许，除应符合上述规定外，还应符合下列要求：

- 1) 联合体应提供“联合协议书”，该协议书对联合体各方均具有法律约束力。联合体必须确定其中一方为全权代表参加采购活动，并承担采购及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始参与，联合体各方均应当就本次采购所引起或相关的任何或所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任。申请参与本项目联合体成员各自均应具备政府有权机构核发的有效营业执照；均应是自主经营、独立核算、处于持续正常经营状态的经济实体。
- 2) 联合体各方中至少应当有一方对应满足本项目规定的相应资质条件，并且联合体供应商整体应当符合本项目的资质要求，否则，其提交的联合报价将被拒绝。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，按照资质等级较低的供应商确定资质。
- 3) 由不同专业的供应商组成的联合体，首先以报价的全权代表方的应答材料作为认定资质以及商务评审的依据；涉及行业专属的资质，按照所属行业所对应的供应商的应答材料确定。
- 4) 联合体成交后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该等签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的牵头人的签署或类似的意思表示人具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向济南市政府采购中心与采购人承担连带责任。
- 5) 联合体或其成员不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项或服务委托等须事先取得济南市政府采购中心书面同意并且须遵守相关法律、法规、本次采购的全部相关规定。
- 6) 联合体各方均不得同时再以自己独立的名义单独报价，也不得再同时参加其他

的联合体报价。若该等情形被发现，其单独的报价和与此有关的联合体的报价均将被一并拒绝。

3. 保密

参与招标投标活动的当事人应对招标文件和投标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、投标有效期以及投标费用

4.1 语言文字

除专用术语外，与招标投标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。如投标人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，在解释投标文件时以中文翻译本为准。

4.2 计量单位

除招标文件另有规定外，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

除招标文件中另有规定外，招标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 投标有效期

4.4.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标文件及其补充、承诺等部分均保持有效。

4.4.2 在招标文件规定的投标文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或者集中采购机构可在投标有效期内要求投标人延长有效期，要求与答复均以书面通知为准并作为招标文件和投标文件的组成部分；投标人可以拒绝上述要求，拒绝延长投标文件有效期的，其投标失效；同意上述要求的，既不能要求也不允许其修改投标文件。

4.5 投标费用

投标人应自行承担其准备和参加投标活动发生的所有费用。

5. 踏勘现场

5.1 踏勘现场：详见第二章投标人须知。

5.2 采购人向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使投标人利用的资料，采购人对投标人由此而做出的推论、理解和结论不负责任。

5.3 投标人可自行踏勘现场，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，投标人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 投标人对招标投标活动事项有疑问的，可以向集中采购机构提出询问；集中采购机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

6.2 询问在本项目的公告页面在线提交。

6.3 询问及答复的内容在本项目的公告页面查看。

7. 偏离

采购人允许投标文件偏离招标文件某些非实质性要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度，投标人应认真填写偏离表。

8. 采购代理服务费用

集中采购机构不收取代理服务费。

9. 招标文件

9.1 招标文件的组成

9.1.1 招标文件是用以阐明所需服务、招标程序和合同格式的规范性文件。招标文件主要由以下部分组成：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知前附表；
- (3) 投标人应当提交的资格、资信等证明文件；
- (4) 采购需求；
- (5) 评标办法；
- (6) 投标人须知；
- (7) 开标、资格审查、评标、定标；

- (8) 纪律和监督；
- (9) 签订合同、合同主要条款；
- (10) 投标文件格式；
- (11) 投标人须知前附表规定的其他材料。

9.1.2 根据本章第 10.2 款对招标文件所作的澄清和修改,构成招标文件的组成部分。

9.1.3 除非有特殊要求,招标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,投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

9.2 招标文件的澄清和修改

招标文件的澄清和修改及投标人确认,详见投标人须知前附表。

招标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。

9.3 延长投标截止时间和开标时间

采购人可以视采购具体情况,延长投标截止时间和开标时间,但至少应当在招标文件要求递交投标文件的截止时间 3 日前,在中国山东政府采购网 (<http://www.ccgp-shandong.gov.cn>)、济南公共资源交易中心网站 (<http://jnggzy.jinan.gov.cn>) 上发布更正公告,视同以书面形式通知所有投标人。

10. 投标文件的组成

10.1 投标人应按照招标文件的要求编制投标文件,并保证其真实性、准确性以及完整性,按照招标文件要求提交全部资料并做出实质性响应。

10.2 投标文件由资格文件、商务文件、技术文件组成:

10.3 资格文件

- 10.3.1 企业或组织合法经营权凭证;
- 10.3.2 财务状况报告或资信证明;
- 10.3.3 在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录的承诺;
- 10.3.4 缴纳税收和社会保障资金的相关材料;
- 10.3.5 不需要缴纳社会保险声明函(若有);
- 10.3.6 其他资格证明材料(如有)。

10.4 商务文件

- 10.4.1 投标函;
- 10.4.2 法定代表人授权委托书;
- 10.4.3 投标报价:

(1) 开标一览表。是分项报价投标明细表的汇总表,投标报价(即投标报价总计

金额)为各个分项报价金额之和。报价项不得空缺、删除或修改,也不可用“……”“—”“免费”“无”及“已包含在总价中”等表示。

(2) 投标明细表。各分项报价小计名称应当与《开标一览表》中费用名称、金额对应,投标人应当对投标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,投标人认为《投标明细表》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。投标人认为需要对《开标一览表》、《投标明细表》中有关报价进一步说明或者证明其报价的文件和材料等。

- 10.4.4 投标人情况介绍(主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等);
- 10.4.5 商务偏离表(若有);
- 10.4.6 联合投标协议书(若有);
- 10.4.7 联合投标授权委托书(若有);
- 10.4.8 残疾人福利性单位声明函;
- 10.4.9 中小企业声明函;
- 10.4.10 环境标志产品明细表(若有);
- 10.4.11 节能产品明细表(若有);
- 10.4.12 强制采购节能产品明细表(若有);
- 10.4.13 免纳税声明函(若有);
- 10.4.14 招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料(若有);
- 10.4.15 招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明(若有);
- 10.4.16 质疑函。

10.5 技术文件

- 10.5.1 对本项目服务总体要求的理解;
- 10.5.2 服务方案;
- 10.5.3 应急服务措施;
- 10.5.4 技术偏离表(若有);
- 10.5.5 项目实施人员(主要从业人员及其技术资格)一览表;
- 10.5.6 招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件。
- 10.5.7 证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料。
- 10.5.8 投标人需要说明的其他文件和说明(格式自拟)。

11. 投标报价

- 11.1 投标报价的范围:见投标人须知前附表。

11.2 投标人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。

11.3 投标报价的次数：见投标人须知前附表。

11.4 投标人不得以任何方式或者方法提供投标以外的任何附赠条款。

11.5 投标人应按照招标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。

11.6 投标人须按照附件格式表中的各单项明细逐项填写，以方便评标委员会对各投标文件进行比较。

11.7 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（四）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。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

11.8 唱标时，集中采购机构只对按照招标文件要求编制的投标报价进行唱标。

11.9 投标人的中标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. 投标文件编制要求

12.1 投标文件应按所投包分别进行编制。

12.2 投标文件编制：见投标人须知前附表。

12.3 投标文件签章：见投标人须知前附表。

12.4 投标人可对服务现场及其范围环境进行考察，以获取有关编制投标文件和签署实施合同所需的各项资料，投标人应承担现场考察的费用、责任和风险。

12.5 投标人编制投标文件时，应当如实在服务偏离表和资信以及商务偏离表中填写响应情况。

13. 投标文件的修改、撤回与撤销

13.1 投标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前，可以修改或者撤回已上传的投标文件。

13.2 在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得补充、修改或者撤销其投标文件。

14. 投标文件加密、上传

见投标人须知前附表。

15. 投标文件的递交

15.1 投标人应在投标截止时间前递交（上传）投标文件。

15.2 投标人递交投标（上传）文件的要求：投标人完成电子投标文件制作后，通过【济南公共资源投标文件编制工具】上传投标文件，系统即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准；逾期上传的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

15.3 未进入评审环节的投标文件将退回投标人，济南公共资源交易中心不再留存。除投标人须知前附表另有规定外，不论招标过程和结果如何，投标人的投标文件均不退还。

16. 质疑

投标人对采购流程、相关政策法规有疑问的，可以向济南市政府采购中心提出询问，济南市政府采购中心将依法作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密；

投标人对采购需求（采购文件第四章）有疑问的，直接向采购单位提出质疑，采购人负责供应商质疑答复；

供应商认为有以下情形之一使自己权益受到损害的，可以自知道或者应当知道其权益受到损害之日起7个工作日内，应当提交书面或者电子质疑函向采购人、济南市政府采购中心提出质疑：

（一）采购文件存在以不合理条件限制、排斥潜在供应商内容的；

（二）采购文件未落实政府采购活动的；

（三）采购人员、评审委员会成员及其他相关人员与供应商有利害关系，依法应当回避而未回避的；

（四）采购程序违反规定的；

（五）采购活动中存在串通行为的；

（六）供应商提供虚假资料谋取中标（成交）的；

（七）认为采购文件、采购过程、中标（成交）结果使自己权益受到损害的其他事项。

16.2 供应商提出质疑时，应当提交书面或者电子质疑函、授权委托书，并按照采购人、济南市政府采购中心、与质疑事项有关的供应商数量提供质疑函副本。

质疑函应当包括下列主要内容（质疑函范本见附件）：

（一）质疑供应商和采购人、采购代理机构的名称、法定代表人、住所、电话、邮编、

联系人及联系电话等；

(二) 采购项目名称、项目编号及包号；

(三) 具体、明确的质疑事项以及与质疑事项相关的诉求；

(四) 法律依据、事实与理由，并提供事实依据及相关证明材料，证明材料中有外文资料的，应当将与质疑相关的外文资料完整、客观、真实地翻译为中文，并附翻译人员签名、工作单位、联系方式等信息；

(五) 提出质疑的日期。

质疑函应当据实署名。其中，质疑供应商为自然人的，应当由本人签字，并提交本人身份证明。质疑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；同时一并提交法人或者其他组织的营业执照等身份证明文件和法定代表人或者主要负责人身份证明，无法提供证照原件的，必须提供真实有效的复印件。

质疑供应商可以委托代理人进行质疑，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，并由质疑供应商本人、法定代表人、主要负责人签字或者盖章（法人或者其他组织还应当加盖公章）。代理人应当提交质疑供应商签署的授权委托书及本人身份证明。

供应商对招标（采购）文件提出质疑的，详见第一章项目联系人联系方式。

供应商对采购过程、中标（成交结果）提出质疑的，联系方式：0531-59596672

地址：济南公共资源交易中心

(六) 质疑应当按照《山东省财政厅关于印发<山东省政府采购质疑与投诉实施办法>的通知》和《政府采购质疑和投诉办法》规定，以书面形式向采购人或济南市政府采购中心提出，并办理签收手续。

(七) 济南市政府采购中心拒接接受不符合《山东省财政厅关于印发<山东省政府采购质疑与投诉实施办法>的通知》和《政府采购质疑和投诉办法》要求的质疑文件，拒不按要求更正的视为无效质疑。

16.4 投标人不得虚假质疑和恶意质疑，并对质疑内容的真实性承担责任。投标人或者其他利害关系人通过捏造事实、伪造证明材料等方式提出异议或投诉，阻碍招标活动正常进行的，属于严重不良行为，济南市政府采购中心将提请财政部门列入不良行为记录名单，并依法予以处罚，三年内禁止参加政府采购活动。

16.5 采购人在收到投标人对采购需求（采购文件第四章）的书面或者电子质疑后将及时组织调查核实，在 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，答复的内容不涉及商业秘密；

采购中心在收到投标人对采购流程、相关政策法规的书面质疑后将及时组织调查核实，在 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，答复的内容不涉及商业秘密。

16.6 质疑投标人对采购人的答复不满意，或采购人未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向济南市财政局投诉。

质疑投标人对济南市政府采购中心的答复不满意，或济南市政府采购中心未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向济南市财政局投诉。

17. 投诉

17.1 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、集中采购机构的答复不满意或者采购人、集中采购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。投标人投诉按照采购人所属预算级次, 由本级财政部门处理。

18. 其他需补充的内容

18.1 系统故障的应急处理:

18.1.1 由投标人原因影响其参与政府采购活动的, 投标人自行承担后果。

18.1.2 由网络问题、停电、系统故障等其他不可抗力影响政府采购活动的待故障解除后继续进行, 故障解决时间超过 2 小时的, 可选择封标, 择期继续。

其他需补充的内容: 见投标人须知前附表。

第七章 开标、资格审查、评标、定标

1. 开标程序

1.1 报价供应商通过网络终端设备远程参加活动。

网上远程开标的登录“济南公共资源交易中心—企业登录—政府采购入口”系统，进入对应的开标项目，所有报价供应商须在投标截止时间前1小时内通过CA数字证书进行在线签到。

1.2 截至开标时间，济南市政府采购中心主持开标会，宣布开标。

1.3 济南市政府采购中心通过系统查看报价供应商参与家数。

1.4 开标时间到达后系统自动发起解密，报价供应商使用CA数字证书在解密倒计时内解密。

1.5 按照报价供应商签到顺序在线唱标，唱标的内容包括报价供应商名称、报价。

2. 报价供应商代表对开标过程和开标记录有异议，以及认为采购人、济南市政府采购中心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、济南市政府采购中心对报价供应商代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。报价供应商未提出异议的，视同认可开标结果。

3. 报价供应商不足3家的，不得开标。

4. 在评审结束前，报价供应商请保持在线登录状态。评审过程中，如果评审委员会要求报价供应商对响应文件进行澄清，报价供应商需要通过电子平台【专家问题澄清】功能，限时在线发送澄清。

5. 各报价供应商的评审排序将在中国山东政府采购网、济南公共资源交易中心网站告知。

6. 评审期间，请报价供应商保持通讯畅通。

※重要提示：报价供应商应在开标时间前尽早上传电子响应文件，上传成功后，开标前请务必使用系统提供的模拟开标功能，验证系统登录、CA签到和CA解密。避免因开标当天忘记CA密码，拿错CA等造成无法正常开标。

模拟开标使用步骤：①使用CA登录---->点击“模拟开标”菜单---->模拟签到与解密。

电子响应文件编制过程中如有系统操作使用方面的问题请咨询 0532-85871505-5

1. 计算机软硬件配置要求:

操作系统: win7 及以上;

浏览器: ie9 及以上, 搜狗浏览器、360 浏览器、QQ 浏览器等兼容 ie 模式的浏览器, 但要保证 ie 浏览器是 ie9 及以上;

系统软件: CA 数字证书驱动, 济南公共资源交易响应文件制作工具, 签章软件;
所有系统软件均可通过济南公共资源交易中心网站—工具下载栏目进行下载。

电脑推荐硬件要求:

| | |
|------|-----------------|
| 显卡 | 集成显卡或者更高配置 |
| cpu | 主频建议 2.4GHZ 或更高 |
| 内存 | 建议 4G 或者更高配置 |
| 储存空间 | 240GB 或者更高配置 |

2. 评标委员会

2.1 评标委员会的组成

采购人按照《中华人民共和国政府采购法》以及有关规定组建评标委员会。评标由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评标专家组成, 成员人数为 5 人以上单数, 技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标, 采购人可以自行选定相应专业领域评审专家的规定情形除外。集中采购机构在职工作人员不得以评审专家身份参与政府采购项目评审活动。

2.2 评审专家的抽取

2.2.1 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评标委员会成员。任何单位和个人都不得干预评审专家的抽取工作。

2.2.2 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。评标委员会成员的名单在中标结果确定前必须严格保密。

2.3 评标委员会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。

2.4 评标委员会负责对各投标文件进行评审、比较、评定, 并按本招标文件的规定

确定中标人候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。

2.5 评标委员会具有依据招标文件进行独立评标的权力，且不受外界任何因素的干扰。评标委员会成员必须独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明不同意见。评审委员会成员拒绝评审或者拒绝在评标报告上签字并且又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

2.6 评标委员会的职责：

2.6.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

2.6.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

2.6.3 对投标文件进行比较和评价；

2.6.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

2.6.5 向采购人、集中采购机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

2.7 评标委员会的义务：

2.7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

2.7.2 提出真实、可靠的评审意见；

2.7.3 严格遵守评标纪律，不得向外界泄露评标情况；

2.7.4 发现投标人在招投标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；

2.7.5 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标，对评标意见承担个人责任；

2.7.6 编写评标报告；

2.7.7 配合采购人或者集中采购机构答复投标人提出的质疑；

2.7.8 对评标过程和结果，以及采购人、投标人的商业秘密保密；

2.7.9 配合监管部门处理投诉；

2.8 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

2.8.1 投标人或者投标人主要负责人的近亲属；

2.8.2 参加过采购项目前期咨询论证的；

2.8.3 自身与政府采购项目存在利害关系的；

2.8.4 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关系活动中从事违法行为而受到行政处罚或者刑事处罚的；

2.9 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者集中采购机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者集中采购机构应当停止评标活动，封

存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者集中采购机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

3. 资格审查、评标程序

- 3.1 资格审查
- 3.2 宣布评标纪律以及回避提示；
- 3.3 组织推荐评标委员会组长；
- 3.4 符合性审查；
- 3.5 综合评审；
- 3.6 澄清有关问题；
- 3.7 确定中标人；
- 3.8 编写评标报告；
- 3.9 宣布评标结果。

4. 资格审查

4.1 采购人依法对投标人的资格进行审查，以确定其是否符合招标文件的资格要求。未按招标文件第三章要求提供资格证明文件的，属于不合格投标人。

4.2 采购人通过“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（<https://credit.shandong.gov.cn/>）查询投标人信用记录，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。采购人或者集中采购机构应当对投标人信用记录进行甄别，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投标人，应当拒绝其参加政府采购活动，其投标无效；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人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，其投标无效。

信用信息查询记录及相关证据应当与其他采购文件一并保存。

4.3 在资格性审查时，采购人、集中采购机构按照投标人提供的《无重大违法记录

的书面声明》审查投标人及其法定代表人和项目负责人行贿犯罪情况。

4.4 在资格性审查时，对属于不合格投标人，采购人或者集中采购机构必须提出不合格的事实依据并出具不合格说明。

5. 评标

5.1 采购人或者集中采购机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

5.1.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

5.1.2 宣布评标纪律；

5.1.3 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

5.1.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

5.1.5 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

5.1.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

5.1.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

5.1.8 核对评标结果，有以下情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

5.1.8.1 分值汇总计算错误的；

5.1.8.2 分项评分超出评分标准范围的；

5.1.8.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

5.1.8.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

5.1.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

5.1.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提前一个工作日提交书面材料并加盖单位公章，随采购文件一并存档。

5.2 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

在符合性审查时，对属于投标无效的投标人，评标委员会必须提出投标无效的事实依据，并出具投标无效说明。

5.3 技术和商务评审

5.3.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估（包括政府采购政策执行），综合比较与评价。

5.3.2 采用综合评分法的，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件商务部分和技术部分进行评价，并汇总每个投标人的得分。

5.3.3 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者集中采购机构沟通并作书面记录。采购人或者集中采购机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

5.4 对于非专门面向小微企业的项目，济南市政府采购中心根据不同类型给予价格扣除。具体扣除比例为：货物类项目扣除 10%，工程类 5%，服务类 10%。

5.5 联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受上述规定的扶持政策。

具体价格扣除公式为：评标价格=投标价-投标价×扣除比例

如果本项目的评标方式为最低评标价法，根据上述扣除比例计算各投标供应商的评标价格，按照评标价格的高低，确定最低评标报价供应商为中标供应商；评标方式为综合评分法时，在计算报价部分分值时，根据上述扣除比例计算各投标供应商的评标报价，在满足标书要求的基础上，以最低评标报价确定为评标基准价，其他按标书要求计算报价得分。

按照《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）文件规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评标中价格扣除的政府采购政策。

按照财政部《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，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评标中价格扣除的政府采购政策。

注：评标价格仅为评定价格，不作为最终的成交或中标价格。

5.6 节能产品优惠办法

① 根据《财政部国家发展改革委节能产品政府采购实施意见》的规定，本项目评标委员会在综合评标时将给予所属节能产品的评标价格 5%的价格扣除，节能产品将以扣除后的评标价格参与价格得分的计算及评标；

② 具体计算方式为：节能产品的评标价格=其投标报价—投标报价*扣除比例；

③ 如发现投标人不如实填写、列明的，如中标将取消中标资格，同时采购人及招标代理机构有权向行政监督部门申请将其列入不诚信供应商名单并停止其参与一定期限的政府采购活动。

④ 评标价格仅为评定价格，不作为最终的中标价格。

5.7 环境标志产品优惠办法

① 根据《财政部 国家环境保护总局 关于环境标志产品政府采购实施的意见》的规定,本项目评标委员会在综合评标时将给予所属环境标志产品的评标价格 5%的价格扣除;环境标志产品将以扣除后的评标价格参与价格得分的计算及评标;

② 具体计算方式为: 环境标志产品的评标价格=其投标报价—投标报价*扣除比例;

③ 如发现投标人不如实填写、列明的,如中标将取消中标资格;同时采购人及招标代理机构有权向行政监督部门申请将其列入不诚信供应商名单并停止其参与一定期限的政府采购活动。

④ 评标价格仅为评定价格,不作为最终的中标价格。

6. 澄清有关问题

6.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,评标委员会应以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应采取书面形式,由法定代表人或者被授权代表签字或盖章。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6.2 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部因素。未响应实质性条款的,评标委员会有权确定其投标无效,投标人不能通过修正、撤销或者澄清不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

6.3 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,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书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。

7. 定标

7.1 评标委员会根据投标人须知前附表的规定确定中标候选人或直接确定中标人。

评标委员会确定中标候选人的,中标候选人数量见投标人须知前附表。采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内,在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的,由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人;招标文件未规定的,采取随机抽取的方式确定。

7.2 本次招标评标办法: 见投标人须知前附表。

7.3 采用综合评分法的,评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标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投标人为排名第一的中标候选人。

7.4 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列，投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

7.5 对于分包招标的项目，投标人可以选择多包投标但限制中标包数的，中标人的选择按照投标人须知前附表“分包及中标规定”确定。

7.6 评标委员会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。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

7.7 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (一) 分值汇总计算错误的；
- (二) 分项评分超出评分标准范围的；
- (三) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (四) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

7.8 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

8. 中标公告以及中标通知书

8.1 评标结束后，不再现场宣布评标结果。采购人或者集中采购机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，发出中标通知书，并在中国山东政府采购网、济南公共资源交易中心网站公告中标结果（公告期限为1个工作日），招标文件随中标结果同时公告；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

8.2 采购人或集中采购机构不按照规定发布中标公告或者发布中标公告后不签发中标通知书的，应当承担法律责任，给中标人造成经济损失的应承担赔偿责任。

8.3 中标通知书对采购人和中标人都具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标，应当依法承担法律责任。

9. 不合格投标人或投标无效

出现下列情形之一的，为不合格投标人或投标无效：

9.1 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

- 9.2 对文件标注的实质性条款未做出实质性响应或者发生负偏离的；
- 9.3 应提供而未提供政府强制采购节能产品的；
- 9.4 对于不允许偏离的实质性要求和条件发生偏离的；
- 9.5 不按照招标文件规定报价、没有分项报价、拒绝报价、有多个报价（招标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；
- 9.6 投标有效期不满足招标文件要求的；
- 9.7 评标委员会判定投标人涂改证明材料或者提供虚假材料和承诺的；
- 9.8 投标文件未按招标文件要求编制、签章的；
- 9.9 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 9.10 参与同一标段（包）的供应商存在涉嫌串通投标其投标（响应）文件无效的情形：

（1）不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号等硬件信息相同的；

（2）不同供应商的电子投标（响应）文件由同一电子设备编制、打印加密或上传

（3）不同供应商的电子投标（响应）文件联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

（4）不同供应商的电子投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致，且无法合理解释的；

（5）不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

（6）不同供应商的电子投标（响应）文件中法定代表人或者负责人由同一人签字的；

（7）其它涉嫌串通的情形。

9.11 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

对投标无效的认定，必须经评标委员会集体做出决定并出具投标无效的事实依据。

10. 废标

10.1 出现下列情形之一的，应予废标：

10.1.1 在投标截止时间后参加投标的投标人不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的；

- 10.1.2 出现影响采购公正的违法违规行为的；
- 10.1.3 投标人的报价均超过预算金额或者最高限价的；
- 10.1.4 因重大变故，采购任务取消的；
- 10.1.5 法律、法规以及招标文件规定的其他废标情形。
- 10.2 废标后，采购人或者集中采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

11. 特殊情况处置程序

11.1 评标委员会成员的更换

11.1.1 评标委员会应当执行连续评标的原则，按照招标文件规定的程序、内容、方法、标准完成全部评标工作。

评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者集中采购机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者集中采购机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者集中采购机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

11.2 记名投票

在评标过程中，评标委员会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，由评标委员会全体成员以记名投票方式表决。

12 违法违规情形

12.1 有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

12.1.1 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

12.1.2 投标人之间约定中标人；

12.1.3 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

12.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

12.1.5 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

12.2 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标，评标委员会应当出具违法违规认定意见并作投标无效处理：

12.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

- 12.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 12.2.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 12.2.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 12.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；
- 12.3 有下列情形之一的，属于采购人与投标人串通投标：
 - 12.3.1 采购人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；
 - 12.3.2 采购人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；
 - 12.3.3 采购人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；
 - 12.3.4 采购人授意投标人撤换、修改投标文件；
 - 12.3.5 采购人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；
 - 12.3.6 采购人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

13. 违规处理

投标人有下列情形之一的，将列入不良行为记录名单，视情节在一至三年内禁止参加济南市政府采购活动：

- 13.1 提供虚假投标材料谋取中标的；
- 13.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
- 13.3 与采购人、其他投标人或者集中采购机构恶意串通的；
- 13.4 向采购人、集中采购机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- 13.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- 13.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 13.7 一年内累计三次以上投诉均查无实据的；
- 13.8 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；
- 13.9 法律、法规和招标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. 对投标人的纪律要求

投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

3. 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会及其成员不得有下列行为：

- （一）确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；
- （二）接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，法律规定允许澄清或说明的情形除外；
- （三）违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；
- （四）对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- （五）在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- （六）记录、复制或者带走任何评标资料；
- （七）其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

第九章 签订合同、合同主要条款

1、定义

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的，包括所有的附件和构成合同的其它文件。
- 1.2 “货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、备件、工具、手册和其它技术资料及材料。
- 1.3 “服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术协助、培训和其他类似的服务。
- 1.4 “甲方”系指与中标投标人签署合同的单位。
- 1.5 “乙方”系指根据合同约定提供货物和服务的中标投标人。
- 1.6 “现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。
- 1.7 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

2、技术规范

- 2.1 提交货物的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标文件的技术规格偏差表相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3、知识产权

- 3.1 乙方应保证甲方在中国境内使用货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。如果第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任、费用和经济赔偿。

4、付款

付款方式: 详见第四章需求参数

5、交货方式、安装时间、地点

交货、安装时间按招标确定的合同条款。

6、质量

- 6.1 乙方须保证货物是货物制造厂商原造的, 全新、未使用过的, 并完全符合强制性的国家技术质量规范和招标文件规定的质量、规格、性能和技术规范等要求。
- 6.2 乙方提供给甲方的货物应通过货物制造商的出厂检验, 并提供质量合格证书。
- 6.3 乙方保证提供的货物符合中华人民共和国国家及行业的安全质量标准; 若货物来源于中华人民共和国境外, 还要同时符合货物来源国的官方、行业及生产厂商的安全质量标准。上述标准为已发布的且在货物交付时有效的最新版本的标准; 当货物来源于中华人民共和国境外时, 产品必须附有原产地证明、中华人民共和国商检机构的检验证明、合法进货渠道证明及海关完税证明, 此外, 有关技术资料中须附有全文翻译的中文文本。
- 6.4 乙方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养, 在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内, 乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。
- 6.5 根据甲方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果, 发现货物的数量、质量、规格与合同不符; 或者在质量保证期内, 证实货物存在缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后五日内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。
- 6.6 如果乙方在收到通知后五日内没有弥补缺陷, 甲方可采取必要的补救措施, 但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

- 6.7 除“合同特殊条款”另有规定外，货物的质量保证期为自货物通过验收之日起 12 个月。
- 6.8 在合同货物质量保证期届满后，乙方保证继续为甲方提供货物的备品、备件及维修服务，且乙方保证在货物使用期内以不高于任何第三方的优惠价格提供上述服务。

7、包装和标记

- 7.1 乙方交付的所有货物应具有适于运输的坚固包装，并且乙方应根据货物的不同特性和要求采取防潮、防雨、防锈、防震、防腐等保护措施，以确保货物安全无损地到达指定交货地点。
- 7.2 乙方应在每件包装箱相对的二个侧面上，用不褪色的油漆印刷以下标记：
(a) 收货单位；(b) 货物名称；(c) 箱号/件号；(d) 毛重(千克)；(e) 尺码(长*宽*高)；(f) 发货单位；(g) 发货单位详细地址。
乙方应根据货物的不同特性和装卸运输上的不同要求，在包装箱相对的二个侧面上印刷“勿倒置”、“小心轻放”、“防潮”等字样和装卸搬运时应注意的通用图案。
- 7.3 每件包装箱内应附一份详细装箱单、质量合格证和产品使用说明书及其它全套的技术资料。
- 7.4 凡因乙方对货物包装不善、标记不明、防护措施不当或在货物装箱前保管不良，或因乙方其它原因，致使货物遭到损坏或丢失，由乙方承担责任。

8、技术资料

合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付：

- 8.1 合同生效后 3 日之内，乙方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套(进口货物中英文各一套)目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和 / 或服务手册和示意图等交付甲方。
- 8.2 另外一套完整的上述资料应包装好随同每批货物一起发运。
- 8.3 如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，乙方将在收

到甲方通知后 3 日内将这些资料免费交付甲方。

9、风险负担

- 9.1 货物毁损、灭失的风险在该货物通过甲乙双方联合验收交付前由乙方承担，通过联合验收交付后由甲方承担；因质量问题甲方拒收的，风险由乙方承担。

10、验收

- 10.1 乙方提交的货物由甲方或济南市政府采购中心负责组织验收。甲方指定验收人员，全权负责验收签字工作，要将验收情况在验收单中如实说明，并签字确认。甲方要对自己的验收意见负责，如果验收意见与事实不符，应承担相应的法律责任。一方如对验收意见存在异议，可向当地质检（商检）部门申请检验，并出具检验证书，检验费用由主张方支付。

11、索赔

- 11.1 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，或在质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。
- 11.2 如果乙方对甲方提出的索赔负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：
- 1) 乙方同意退货并用合同规定的货币将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其他必要费用。
 - 2) 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额，经甲乙双方商定降低货物的价格，或由有权的部门评估，以降低后的价格或评估价格为准。
 - 3) 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或 / 和修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和 risk 并负担甲方所发生的一

切直接费用。同时，乙方应相应延长修补或更换件的质量保证期。

- 11.3 如果在甲方发出索赔通知后 7 日内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后 7 日内或甲方同意的更长时间内，按照本合同的相应规定解决索赔事宜，甲方将从应付货款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

12、违约赔偿

- 12.1 乙方延迟交货，每延迟 1 日，按应交付货物总额 0.3% 支付违约金。乙方履行合同不符合规定，除应按合同约定及时调换外，在调换货物期间，应按调换货物金额每日 0.3% 向甲方支付违约金。
- 12.2 如乙方违约，甲方有权从应付货款中扣除违约金及其它费用，质保金不足部分，甲方保留追索的权利。
- 12.3 如因一方违约，双方未能就赔偿损失达成协议，引起诉讼或仲裁时，违约方除应赔偿对方经济损失外，还应承担对方因诉讼或仲裁所支付的律师代理费等相关费用。
- 12.4 按照合同规定应该偿付的违约金、赔偿金等，应当在明确责任后三日内，按银行规定或双方商定的结算办法付清，否则按逾期付款处理。

13、合同修改

- 13.1 甲方和乙方都不得擅自变更合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，双方须共同签署书面文件，并报济南市政府采购中心审核备案。

14、违约终止合同

- 14.1 在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。
- 1) 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部货物和服务。

2) 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

3) 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：

“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，弄虚作假，损害甲方的利益，包括乙方单位之间串通，人为地使供货活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

14.2 在甲方根据 15.1 规定，全部或部分终止合同之后，甲方可以全部或部分购买类似货物或服务，乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出部分终止合同的，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

15、破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，而不给乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16、不可抗力

16.1 甲乙双方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时不能遇见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的时间，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

16.2 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式通知对方，并于事件发生后 15 日内将有关部门出具的证明文件送对方审阅确认。

16.3 双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议，并以书面形式报济南市政府采购中心备案。

17、税费

17.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

18、转让和分包

未经允许，本政府采购项目不得转让。

19、通知

合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

20、争议的解决

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以提交济南仲裁委员会仲裁。

21、合同生效

本合同甲乙双方签章后，合同生效。

资金编号：

政府采购合同

(公开招标：服务类)

项目名称：_____

项目编号：_____

甲 方：_____

乙 方：_____

代理机构名称：_____

合同生成日期：

_____ (甲方) 所需 _____ (服务名称) 经 _____ (代理机构名称) 以招标文件在国内以公开招标方式进行采购。经评标委员会确定 (乙方) 为中标供应商。甲、乙双方根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》和其他法律、法规的规定, 并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则, 同意按照以下条款和条件, 签署本合同。

一、本合同由合同文本和下列文件组成

- 1、合同一般条款
- 2、合同特殊条款
- 3、采购服务内容
- 4、合同补充条款或说明

二、服务的名称、内容

(可后附详细服务内容)

三、合同金额

合同总金额: 人民币 _____ (大写)

人民币 _____ (小写)

四、付款

1、付款途径: 服务款中其他资金由甲方自行支付, 预算内直接支付资金由济南市财政局直接支付。支付时需先支付其他资金, 后支付预算内直接支付资金。

2、付款方式: 按形象进度付款, 货到付款 _____%, 验收合格后付款 _____%, 剩余 _____% 作为质保金。

3、维护（维保）费每年_____（大写：_____），由单位自行支付。

五、时间、地点、验收方式

1、服务时间：合同生效后于_____以前履行服务，维护期自__年__月__日起至__年__月__日止。

2、服务地点：甲方指定地点。

3、验收方式：_____。

六、履约保证金

质保金在验收合格_____个月无质量问题后，填写《济南市政府采购项目验收报告书》，15日内无息退还。

七、合同生效

本合同为附条件生效合同，除甲乙双方签章，同时加盖代理机构合同审核章后，合同生效。

八、合同保存

甲乙双方按相关规定保存（至少各一份）

九、违约条款

（1）合同一方违约，违约方向对方支付违约金，违约金额为成交金额的10%。中标人违约，直接从履约保证金中扣除；采购单位违约，从采购款项中扣除。

（2）乙方给用户造成的实际损失高于违约金的，乙方应给用甲方对高出违约金的部分予以赔偿。

（3）乙方迟延履行合同、不完全履行合同或提供的服务不符合谈判文件的要求，除支付违约金外，仍应实际履行合同或重新提供符合要求的服务。

（4）其他未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》规定为准。

十、合同发生纠纷时，向济南仲裁委员会提起仲裁。

甲 方（公章）：

乙 方（公章）：

法定代表人或授权代理人：（签字）

法定代表人或授权代理人：（签字）

开户单位：

开户银行：

开户银行：

帐 号：

帐 号：

地 址：

地 址：

邮政编码：

邮政编码：

电 话：

电 话：

签订时间：

签订时间：

详细服务内容

84DE490B-ECC3-1B61-B41F-B4CC561B6565

第十章 投标文件格式

84DE490B-ECC3-1B61-B41F-B4CC561B6565

资格审查文件目录

- 1、企业或组织合法经营权凭证（格式自拟）；
- 2、财务状况报告或资信证明（格式自拟）；
- 3、在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录的承诺(见附件1)；
- 4、缴纳税收和社会保障资金的相关材料(格式自拟)或承诺函(承诺函格式详见附件2)；
- 5、不需要缴纳社会保险声明函（若有）（见附件3）；
- 6、其他资格证明材料（如有）（格式自拟）。

附件1

在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录的承诺

我方在参加_____（项目名称）政府采购活动前3年内，我方被公开披露或查处的违法违规行为有：_____，但在经营活动中：

1、没有重大违法记录（重大违法记录指投标人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投标人_____、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_____）。

以上承诺若与实际情况不符，我方自愿承担一切法律后果。

投 标 人：_____（公章）

日 期：_____年__月__日

备注：1. 投标人没有被公开披露或查处违法违规行为的，注明“无”即可。

2. 采购文件未要求项目负责人的，项目负责人一栏可删除。

附件 2

依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函

致：济南市政府采购中心

我单位参加贵中心组织的_____项目（项目编号：_____），并作出如下承诺：

我方具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

如违反上述承诺，我单位将依法承担相应的法律责任。

特此承诺。

供应商名称：（单位公章）

法定代表人签字：_____

年 月 日

备注：

1. 依法免税或不需要缴纳社会保障资金的中标人，应提供相关证明材料。
2. 未在山东省内缴纳税收和社会保障资金的中标人，须按采购文件要求提供缴纳税收和社会保障资金的证明材料。
3. 2022 年 10 月 24 日，山东省财政厅发布《关于对政府采购供应商资格信用承诺制有关事项的通知》：近期因税务数据来源通道升级，政府采购供应商缴纳税收查询功能暂停，待系统升级完成后立即使用。暂停期间，供应商参与政府采购应在投标（响应）文件中提供依法缴纳税收的纸质证明材料。鉴于此，供应商参与本项目采购活动时，在投标（响应）文件中需提供依法缴纳税收的证明材料，暂停执行依法缴纳税收的承诺制。

附件 3

不需要缴纳社会保险声明函

致济南市政府采购中心：

我公司 _____（公司名称）在本项目（项目编号 _____（包号），项目名称 _____）在本项目公告发布之日前不需要缴纳社会保障资金；

原因： _____；

如有瞒报、虚报，我公司自行承担因此产生的所有法律责任。

特此声明！

供应商全称（公章）：

法定代表人签字（签章） _____

年 月 日

注：不符合的不需要提供该声明函

符合性审查目录

- 1、 投标文件雷同检查（投标文件存在记录的 MAC 地址、CPU 编码、硬盘编码中两项及以上相同的）
 - 2、 采购参数中的实质性条件（详见第四章采购需求）（若有）
- 上述内容审查不通过的视为无效报价。

商务文件目录

- 1、投标函(见附件4)；
- 2、法定代表人授权委托书(见附件5)；
- 3、开标一览表(见附件6)；
- 4、投标明细表(见附件7)；
- 5、投标人情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）（格式自拟）；
- 6、商务偏离表（若有）(见附件8)；
- 7、联合投标协议书（若有）(见附件9)；
- 8、联合投标授权委托书（若有）(见附件10)；
- 9、残疾人福利性单位声明函（见附件11)；
- 10、中小企业声明函（见附件12)；
- 11、环境标志产品明细表（若有）（见附件13)；
- 12、节能产品明细表（若有）（见附件14)；
- 13、强制采购节能产品明细表（若有）（见附件15)；
- 14、免纳税声明函（若有）（见附件16)；
- 15、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料（若有）（格式自拟）；
- 16、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明(若有)（格式自拟)；
- 17、质疑函（若有）（见附件17)。

投 标 函

济南市政府采购中心：

经研究，我们决定参加项目编号为 项目编号 的 项目名称 的投标活动并提交投标文件。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

- 1、我方提交的投标文件，电子版 1 份。
- 2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：
 - 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) 参加此项采购活动前三年内，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。
- 3、我们理解，最低报价不是中标的唯一条件，你们有选择中标人的权力。
- 4、我们同意按招标文件规定交纳律师见证费，遵守贵机构有关招标的各项规定。
- 5、我方承诺：与在本项目中设计编制技术规格的机构及其附属机构无任何直接隶属关系和利益关联。
- 6、我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。
- 7、我方承诺：如所报货物属国家强制认证产品的，均已通过认证且在有效期内，否则，由此产生的一切法律责任由我方承担。
- 8、我方承诺：保证所报货物均为原厂正品，否则，由此产生的一切法律责任由我方承担。
- 9、我方的投标文件自开标之日起有效期为 90 日。
- 10、我方若未成为中标人，贵机构有权不做任何解释。
- 11、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加

法定代表人授权书

本授权书声明：注册于_____（国家或地区的名称）的_____（公司名称）的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权_____（授权代理人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就贵方组织（项目名称）_____的项目（项目编号：_____），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

（附法定代表人身份证明复印件）

（附授权代理人身份证明复印件）

授权代理人姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____

单位：_____ 部门：_____ 职务：_____

联系电话：_____

投标人全称（公章）：_____

法定代表人签字（签章）_____

附件 6

开标一览表

项目编号：

投标人名称（公章）：_____ 法定代表人签字（签章）：_____ 单位：元（人民币）

| 包号 | 总报价 | 备注 |
|----|------------|----|
| | 大写： 小写： | |

注：1、报价一览表中“总报价”以包为单位填写。

2、此表可根据需要格式扩展。

附件 7

投标明细表

项目编号及包号：

投标人名称（盖章）：

法定代表人签字（签章）：

年 月 日

单位：元

| 服务项目内容 | 单 价 | 数 量 | 总 价 | 备注 |
|--------|-----|-----|-----|----|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 合计： | | | | |

- 注： 1. 投标人必须填写报价明细表。
2. 此表可根据需要同格式扩展。

附件9

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

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11

残疾人福利性单位声明函

济南市政府采购中心：

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（项目编号）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

日期

注：不符合的不需要提供该声明函

附件 12

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：

（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¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

（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：1 [bookmark1](#)：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：投标人希望获得《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

附件13

环境标志产品明细表（以包为单位分别填写）

项目名称：

项目编号：

包号：

价格单位：元

| 序号 | 产品名称 | 产品型号 | 中国环境标志产品认证 | 价格 | | |
|----|------|------|------------|----|----|----|
| | | | | 单价 | 数量 | 小计 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | ... | | | | | |
| | 合计 | | | | | |

说明：1、如所投产品为环保产品，必须按规定格式逐项填写，否则评审时不予加分。

投标人全称（公章）：

法定代表人签字（签章）_____

年 月 日

附件 14

节能产品明细表（以包为单位分别填写）

项目名称：

项目编号：

包号：

价格单位：元

| 序 号 | 产品名称 | 产品型号 | 节能节字标志认证 | 价格 | | |
|-----|------|------|----------|----|----|----|
| | | | | 单价 | 数量 | 小计 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | ... | | | | | |
| | 合计 | | | | | |

说明：1、如所投产品为节能产品，必须按规定格式逐项填写，否则评审时不予加分。

投标人全称（公章）：

法定代表人签字（签章）_____

年 月 日

附件 15

强制采购节能产品明细表（以包为单位分别填写）

项目名称：

项目编号：

包号：

价格单位：元

| 序号 | 产品名称 | 产品型号 | 节能节字标志认证证 |
|----|------|------|-----------|
| | | | |
| | | | |
| | ... | | |
| | 合计 | | |

说明：1、节能产品依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

报价供应商全称（公章）：

法定代表人签字（签章）_____

年 月 日

附件 16

16. 免纳税声明函

致济南市政府采购中心：

我公司 _____（公司名称）郑重声明，在本项目（项目编号 _____（包号），项目名称 _____）公告发布之日前无纳税记录；

原因： _____；

如有瞒报、虚报，我公司自行承担因此产生的所有法律责任。

特此声明！

供应商全称（公章）：

法定代表人签字（签章） _____

年 月 日

注：不符合的不需要提供该声明函

附件：17

17. 质 疑 函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：

联系人：

联系电话：

授权代表：

联系电话：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：

包号

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容：

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2：

四：与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（签章）：

公章：

日期：

技术文件目录

- 1、对本项目服务总体要求的理解（格式自拟）；
- 2、服务方案（格式自拟）；
- 3、应急服务措施（格式自拟）；
- 4、技术偏离表（若有）（见附件18）；
- 5、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表（见附件19）；
- 6、招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件（格式自拟）。
- 7、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料（格式自拟）。
- 8、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。
- 9、中小企业划型标准规定（见附件20）

附件 19:

19. 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

项目编号:

包号: _____

分包名称: _____

| 姓名 | 职务 | 专业技术资格 | 身份证号码 | 参加本单位工作时间 |
|----|----|--------|-------|-----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

注: 在填写时, 如本表格不适合投标人的实际情况, 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复印件。

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。