
2023 年坪山区民生热线服务

招标文件信息

项目编号：PSCG2023000047

项目名称：2023 年坪山区民生热线服务

包 号：A

项目类型：服务类

采购方式：公开招标

货币类型：人民币

评标方法：综合评分法（新价格分算法）

资格性审查表

序号	内容
1	投标人不符合资格要求，或未提交相应的资格证明资料（详见招标公告投标人资格要求，即申请人的资格要求）

符合性审查表

序号	内容
1	将一个包或一个标段的内容拆开投标；
2	对同一项目投标时，提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）；
3	分项报价或投标总价高于相应财政预算金额（或设定的财政预算金额下的最高限价）；
4	评审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，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；在此情况下，投标人仍不能证明其报价合理性的（评审委员会成员对投标人提供的说明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）；
5	所投货物、服务在技术、商务等方面没有实质性满足招标文件要求的（是否实质性满足招标文件要求，由评审委员会根据《实质性条款响应情况表》做出评判）；
6	未按招标文件所提供的样式填写《投标函》；未按招标文件所提供的《政府采购投标及履约承诺函》进行承诺；未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件；
7	投标报价有缺漏项目,或者对招标文件规定的项目需求内容或者需求数量进行修改，评审委员会判定投标响应不满足采购需求；
8	投标文件存在列放位置错误，导致属于信息公开情形的没有被公开；
9	投标文件电子文档带病毒；
10	投标文件用不属于本公司的电子密钥进行加密的；
11	误选了非本项目的最新加密规则文件，导致投标文件不能在开标时解密；
12	供应商上传投标文件的电脑机器码或 IP 地址相同（由采购代理机构为供应商提供辅助上传同一 IP 地址的情形除外）；
13	法律、法规、规章、规范性文件规定的其他情形。

评标信息

评标方法：综合评分法（新价格分算法）

综合评分法，是指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中标候选人的评标方法。

得分且投标报价相同的按照技术部分评审因素中量化指标的评审得分由高到低顺序排列。再次相同的，根据《深圳市经济特区政府采购条例实施细则》（深圳市人民政府令第 249 号）第四十一条第一款第（二）项规定的“抽签法”的方式确定。

排名第二的投标人为第一递补中标候选人、排名第三的投标人为第二递补中标候选人。

价格分计算方法：

采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 100

评标总得分 = F1 × A1 + F2 × A2 + + Fn × An

F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重 (A1 + A2 + + An = 1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

此方法适用于货物类、服务类、工程类项目。

序号	评分项			权重 (%)
1	价格			10
2	技术部分			53
	序号	评分因素	权重 (%)	评分准则
	1	服务方案	10	（一）评分内容： 考察投标人提供的服务方案，方案需包含： ①工作标准； ②服务内容； ③服务方式； ④服务资源（包含项目人员、应急措施、人员稳定性等配置情况）。 1. 考察以上内容，每满足上述任意一点得 20 分，本小项最高得 80 分。 2. 在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容按照量化的评审因素指标进一步评审： （1）对投标人方案的详细程度、对项目需求的理解、服务资源（项目人员、应急措施、人员稳定性等）配置情况、方案有针对性分析，实施方案详细且贴切项目实际的评审为优加 20 分； （2）对投标人方案的详细程度、对项目需求的理解、服务资源（如项目人员、应急措施、人员稳定性等）配置情况、方案不够全面，实施方案详细但针对性不强评审为良加 15 分； （3）对投标人方案的详细程度、对项目

				需求的理解、服务资源（如项目人员、应急措施、人员稳定性等）配置情况、方案不全面，实施方案简要且针对性不强的评审为中加 10 分； （4）对投标人方案的详细程度、对项目需求的理解、服务资源（如项目人员、应急措施、人员稳定性等）配置情况、方案没有针对考察内容进行分析，缺少实施方案的评审为差不加分。 （二）评分依据： 根据投标人的服务方案进行打分。
	2	服务质量保障实施方案	10	（一）评分内容： 考察投标人提供的服务质量保障实施方案，方案需包含： ①项目整体的运维服务质量情况； ②技术保障实施方案（包括但不限于工单、话务、事件受理、坐席服务）； 1. 考察以上内容，每满足上述任意一点得 40 分，本小项最高得 80 分。 2. 在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容按照量化的评审因素指标进一步评审： （1）对投标人整体的运维服务质量和技术保障实施方案情况、方案有针对性合理性分析，保障实施方案详细且贴切项目实际评审为优加 20 分； （2）对投标人整体的运维服务质量和技术保障实施方案情况、方案不够全面合理，保障实施方案详细但针对性不强评审为良加 15 分； （3）中评分标准：对投标人整体的运维服务质量和技术保障实施方案情况、方案不全面合理，保障实施方案简要且针对性不强的评审为中加 10 分； （4）差评分标准：对投标人整体的运维服务质量和技术保障实施方案情况、方案没有针对考察内容进行分析，缺少保障实施方案的评审为差不加分。 （二）评分依据： 根据投标人的服务质量保障实施方案进行打分。

	3	售后服务承诺	6	（一）评分内容： 确保合同期前后的民生诉求服务平台的服务连贯、平台稳定，包括但不限于： ①人员（如人员储备、培训方案等）； ②工作交接。 1. 售后服务承诺方案每满足上述任意一点得 40 分，本小项最高得 80 分；未满足不得分； 2. 在此基础上，专家根据投标人的具体响应内容进一步评审： （1）优评分标准：方案内容全面具体，完备合理，且针对性和可操作性的加 20 分； （2）良评分标准：方案内容较全面具体、较科学合理，且针对性和可操作性较好的加 15 分； （3）中评分标准：方案内容一般，且针对性和可操作性一般的加 10 分； （4）差评分标准：方案内容不全面、不具体，且完全无针对性和可操作性的不得分。 （二）评分依据： 根据投标人的售后服务承诺进行打分。
	4	保密措施	5	（一）评分内容： 考察投标人提供完整详细的保密措施，方案需包含： ①个人层面②公司层面③保密培训； 1. 保密措施方案每满足上述任意一点得 20 分，本小项最高得 60 分，未满足不得分； 2. 在此基础上，专家根据投标人的具体响应内容进一步评审： （1）需求理解非常透彻，保密措施非常合理，可行性很强，评价为优，得 40 分； （2）需求理解透彻，保密措施合理，可行性较强，评价为良，得 20 分； （3）需求理解较清晰，保密措施较合理，可行性一般，评价为中，得 10 分； （4）需求理解不清晰，保密措施不合理，可行性差，评价为差，不得分。 （二）评分依据： 根据投标人的保密措施进行打分。
	5	拟安排的项目负责人情况 （仅限 1 人）	10	（一）评分内容： 1. 须是投标单位员工。 2. 自从 2020 年 1 月 1 日至投标截止日担任过政府部门或事业单位呼叫中心运营类服务项目负责人。 3. 具备本科或以上学历的。 以上任意一项不满足要求本项不得分。

			在此基础上进行以下评审： （1）具备呼叫中心类认证资质（包括 CC-CMM ACE 认证分析师证书、COPC 注册协调员证书、4PS 国际标准认证协调员证书、CCOM 标准引导师证书、CCSO 注册协调员证书），一个得 10 分，两个得 20 分，三个及以上得 60 分。 （2）具有高级大数据分析师认证证书的，得 20 分。 （3）具有由国家认证认可监督管理委员会批准的机构所颁发的人工智能训练师证书的，得 20 分。 以上可累计得分，最高得 100 分。 （二）评分依据： 1. 要求提供投标截止日前投标人缴纳的最近 3 个月（由于社保部门原因最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月）的社保证明作为自有员工的证明依据；如供应商为新成立企业且成立时间不足 3 个月可提供情况说明或证明材料亦视为符合。 2. 工作经验：提供甲方出具的工作证明。 3. 学历证书：提供学历证书以及学信网查询记录。学信网无法查询的，可提供其他佐证材料：如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明；留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书扫描件（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站（http://zwfw.cscse.edu.cn/）在线查询截图】也予以认可。 4. ①提供相关证书扫描件及证书官网（或权威机构等合法查询渠道）的查询截图，原件备查。②相关证书在公开渠道无法查询的，需提供颁发部门或者监管机构的证明材料。③若证书为协会颁发的，则还需要提供该协会在全国社会组织信用信息公示平台（网址 https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn）的查询“正常”页面截图。 5. 以上资料均原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
6	现场值班成员要求（除项目负责人以外其他人员）	10	（一）评分内容：现场值班成员（除项目负责人以外其他人员） 1. 总值班长（50 分） （1）本科或以上学历，且同时具有 4 年或以上政府热线服务类团队管理经验得

			10 分； (2) 具备 CC-CMM ACE 认证分析师证书或 COPC 注册协调员证书或 4PS 国际标准认证协调员证书或 CCOM 标准引导师证书或 CCSO 注册协调员五个证书中任意两个,得 20 分； (3) 具备高级客服联络咨询师证书, 得 10 分； (4) 具备高级大数据分析师认证证书, 得 10 分。 2. 其他值班长及值班员 (50 分) 每增加一个本科或以上学历得 10 分, 本小项最高得 50 分。 以上可累计得分, 最高得 100 分。 (二) 评分依据: 1. 学历证书: 提供学历证书以及学信网查询记录。学信网无法查询的, 可提供其他佐证材料: 如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明; 留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图, 提供国(境)外学历证书扫描件(以及中文翻译件)和教育部留学服务中心出具的国外学历认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站 (http://zwfw.cscse.edu.cn/) 在线查询截图】也予以认可。 2. ①提供相关证书扫描件及证书官网(或权威机构等合法查询渠道)的查询截图, 原件备查。②相关证书在公开渠道无法查询的, 需提供颁发部门或者监管机构的证明材料。③若证书为协会颁发的, 则还需要提供该协会在全国社会组织信用信息公示平台(网址 https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn/) 的查询“正常”页面截图。 3. 工作经验: 要求提供项目合同关键页(合同关键页须包括但不限于合同首页、落款页、项目人员页)(经验年限可累计计算)。合同关键页无法显示人员信息的, 同时需提供甲方出具的工作经验证明。 3. 以上资料均原件备查。评分中出现无证明材料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况, 一律作不得分处理。
	7	服务网点	2 (一) 评分内容: 1. 在深圳市本地有固定服务网点的得 100 分； 2. 承诺中标后、签订合同前在深圳市本地设立服务网点以便响应采购人服务的, 得 100 分。 (二) 评分依据:

				1.（评分事项 1）投标人如果是自有的办公场所，需提供自有产权证明；投标人如果是租赁的办公场所，需提供租赁合同。 2.（评分事项 2）提供承诺函（格式自拟）。
3	综合实力			32
	序号	评分因素	权重(%)	评分准则
	1	投标人相关资质认证情况	15	（一）评分内容： 1. 投标人具备信息技术服务管理体系证书或相关证书（认证标准为 ISO27001）； 2. 投标人具备电讯业质量管理体系认证证书或相关证书（认证标准为 TL9000）； 3. 投标人具备售后服务评价认证证书或相关证书（认证标准为 GB/T 27922）； 4. 投标人具备职业健康安全管理体系认证或相关证书（认证体系标准号为 GB/T 45001 或 ISO45001）； 5. 投标人具备知识产权管理体系认证证书或相关证书（认证标准为 GB/T29490）（认证范围需为基础电信业务和增值电信业务，通信和信息系统，云和大数据相关的）。 注：投标人提供证书名称与上述 1-5 项不完全一致，但认证体系标准号一致的，亦可得分。以上认证每满足一项得 20 分，最高得 100 分。 （二）评分依据： 1. 要求同时提供：①有效的认证证书②在全国认证认可信息公共服务平台（认 e 云）查询有效且编号一致的截图（http://cx.cnca.cn）。 2. 以上资料均原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。

	2	投标人同类项目业绩情况	8	（一）评分内容： 投标人 2020 年 1 月 1 日至本项目投标截止之日止（以合同签订时间为准）有政务热线服务类或政务服务平台建设项目经验,每提供一个得 20 分，最高得 100 分。一年一签的长期服务续签合同只计算一个业绩。 （二）评分依据： 要求提供合同关键信息（需包含服务内容、双方签字盖章页、签订日期），原件备查。通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件等。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
	3	投标人获奖情况	6	（一）评分内容： 投标人 2020 年 1 月 1 日至本项目投标截止之日（以荣誉奖项颁发时间为准）投标人获得过政府部门或事业单位或行业协会颁发的通信或呼叫中心类的服务奖项： 1. 每获得一个省级或以上（含副省级）政府部门或事业单位或全国性行业协会颁发的通信或呼叫中心类奖项得 25 分； 2. 每获得一个市级政府部门或事业单位或地方性行业协会颁发的通信或呼叫中心类奖项得 15 分； 以上可累计得分，同一奖项不累计得分，最高得 100 分。 （二）评分依据： 1. 要求提供奖项获奖（荣誉）证书，原件备查。 2. 若由行业协会颁发的证书，还需同时提供该行业协会在全国社会组织信用信息公示平台 (https://chinanpo.mca.gov.cn/) 已合法登记且状态正常的截图，否则不予认可，视为无效证书。 3. 评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
	4	投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况	3	（一）评分内容： 1. 投标人语音服务相关的软件著作权，每提供 1 个得 25 分，最高得 100 分。 （二）评分依据： 1. 自主开发：提供证书扫描件（专利权人或著作权人须为投标人），原件备查； 2. 购买或租赁：同时提供证书扫描件（专利权人或著作权人须为出售/出租方）和

				购买合同（或租赁合同）。 3. 分公司投标的，总公司证书也认可。
4	诚信情况			5
	序号	评分因素	权重 (%)	评分准则
	1	诚信情况	5	投标人在参与政府采购活动中存在诚信相关问题且在主管部门相关处理措施实施期限内的，本项不得分，否则得满分。投标人无需提供任何证明材料，由工作人员向评审委员会提供相关信息。

政府采购 招标文件 (服务类)

深圳公共资源交易中心
(2023)

警示条款

一、《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）在采购活动中应当回避而未回避的；
- （二）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- （三）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- （四）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- （五）与其他采购参加人串通投标的；
- （六）恶意投诉的；
- （七）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- （八）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- （九）其他违反本条例规定的行为。

二、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条 供应商有下列情形的，属于采购条例所称的串通投标行为，按照采购条例第五十七条有关规定处理：（一）投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿；（二）不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；（三）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的；（四）不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装；（五）不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致；（六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的；（七）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

三、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十七条 供应商有下列情形之一的，属于隐瞒真实情况，提供虚假资料，按照采购条例第五十七条的有关规定处理：（一）通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书投标的；（二）由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的；（三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的；（四）投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的；（五）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

投标供应商不能提供项目负责人或者主要技术人员的劳动合同、社会保险等劳动关系证明材料的，视为存在前款第（三）项规定的情形。

目 录

第一册 专用条款

关键信息

- 第一章 招标公告
- 第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息
- 第三章 用户需求书
- 第四章 投标文件组成要求及格式
- 第五章 合同条款及格式
- 第六章 政府采购履约异常情况反馈表

第二册 通用条款

- 第一章 总则
- 第二章 招标文件
- 第三章 投标文件的编制
- 第四章 投标文件的递交
- 第五章 开标
- 第六章 评审要求
- 第七章 评审程序及评审方法
- 第八章 定标及公示
- 第九章 公开招标失败的后续处理
- 第十章 合同的授予与备案
- 第十一章 质疑处理

第一册专用条款

第一章 招标公告

一、项目基本情况

1. 项目编号：PSCG2023000047
2. 项目名称：2023 年坪山区民生热线服务
3. 预算金额：3185600.00 元
4. 最高限价：无

二、申请人的资格要求：

1. 具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证书等证明资料扫描件，原件备查）；总公司或者分公司只允许一家投标，不允许同时参与本项目投标，以分公司名义参与投标的，须提供总公司或具有独立法人的上一级公司出具的愿为其参与本项目投标的行为以及履约等行为承担民事责任的加盖总公司或上一级具有独立法人资格公司公章的授权函，以及提供总公司或具有独立法人的上一级公司的营业执照扫描件，原件备查；

2. 本项目不接受联合体投标，不允许分包；

3. 参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

4. 参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况；与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；未对本次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。（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

5. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

6. 未被列入失信被执行人、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（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

7. 落实政府采购政策需满足的资格要求：否

注：（1）“信用中国”、“中国政府采购网”、“深圳信用网”以及“深圳市政府采购监管网”为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准；

（2）供应商投标（上传投标文件）必须先行办理注册手续，具体请按照本公告“六、其他补充事宜”相关内容指引办理。

（3）投标人如提供外文资料须同时提供对应的中文翻译资料。

完整公告内容详见：<http://zfcg.szggzy.com:8081>

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

一、对通用条款的补充内容

通用条款序号	涉及事项	具体补充内容
3.1	采购人	深圳市坪山区政务服务数据管理局
3.2	政府集中采购机构	深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司坪山分公司）
5.3	联合体投标	招标公告中详见申请人的资格要求
9	踏勘现场	不组织
10	标前会议	不组织
12/13	招标文件的澄清和修改	不晚于投标截止日三日前，投标人有义务在招标期间在政府集中采购机构网站浏览与本项目有关的澄清和修改信息
20	投标有效期	120 个日历日
21	关于投标保证金	不需要
22	投标人的替代方案	不接受
25	投标文件的大小	投标文件大小不得超过 100MB
26	样品、现场演示、方案讲解	无
37	评审方法	综合评分法
38	定标方法	非评定分离
46	履约担保	不需要

备注：本表是通用条款相关条款的补充和明确，如与通用条款内容相冲突的，以本表为准。

二、其他关键信息

（一）与“对通用条款的补充内容”章节相关的事项

中标供应商数量信息

中标供应商数量	1
候选中标供应商数量	3

（二）其他事项

1.关于享受优惠政策的主体及价格扣除比例

（1）投标人提供的服务全部均由优惠主体承接，则对其投标总价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。满足多项优惠政策的企业，不重复享受多项价格扣除政策。

备注：（a）优惠主体包括小型企业、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位；中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业、微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外；符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业；（b）优惠主体承接是指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。

（2）根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号），本项目采购标的（服务需求）对应的中小企业划分标准所属行业为其他未列明行业。

（3）小型企业、微型企业、残疾人福利性单位作为优惠主体的认定资料为《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》；监狱企业作为优惠主体的认定资料为省级以上监狱管理局、戒毒管理局出具的监狱企业证明文件。声明函样式见本招标文件第一册专用条款“第四章 投标文件组成要求及格式”中“四、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函

及监狱企业声明函”章节提供的格式)。

(4) 享受价格扣除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。

2. 中标供应商在领取《中标通知书》之前须向深圳公共资源交易中心(深圳交易集团有限公司坪山分公司) 交纳代理服务费。若因中标供应商交纳代理服务费所产生的时间影响到合同签订, 由中标供应商自行承担责任。代理服务费标准参照深财购(2018) 27 号、深交易(2020) 123 号文所列标准收取。本项目类型为**服务类**;

(一) 代理服务费以《中标通知书》确定的中标金额作为计算基数, 按差额定率累进法计算。

(二) 中标金额的各部分费率如下表:

类别 金额(万元)	工程采购	货物采购	服务采购
100 以下	1.00%	1.50%	1.50%
100-500	0.70%	1.10%	0.80%
500-1000	0.55%	0.80%	0.45%
1000-5000	0.35%	0.50%	0.25%
5000-10000	0.20%	0.25%	0.10%
10000-50000	0.05%	0.05%	0.05%
50000-100000	0.035%	0.035%	0.035%
100000-500000	0.008%	0.008%	0.008%
500000-1000000	0.006%	0.006%	0.006%
1000000 以上	0.004%	0.004%	0.004%

如某货物采购项目, 中标金额为 600 万元, 总共缴纳的代理服务费的计算过程如下:

标准代理服务费 = (100 万以下部分的代理服务费) + (100 万~500 万部分的代理服务费) + (500 万~600 万部分的代理服务费) = 100 万元 × 1.5% + (500-100) 万元 × 1.1% + (600-500) 万元 × 0.8% = 1.5 万元 + 4.4 万元 + 0.8 万元 = 6.7 万元

每宗交易代理服务费不低于 8000 元。

(三) 中标供应商中标后, 必须按规定采用银行对公转账方式向深圳交易集团有限公司直接交纳代理服务费, 交纳信息及要求按以下规定执行:

经营性账户信息如下:

账户名称: 深圳交易集团有限公司

银行名称: 中国民生银行

开户行: 民生银行深圳五洲支行

银行账号: 632766208

备注: 项目编号+项目名称+中标金额+中标供应商名称。

第三章 用户需求书

一、项目基本信息

序号	采购计划编号	采购项目名称	财政预算限额 (元)
1	PLAN-2023-440310000-119001-01664	2023 年坪山区民生热线服 务	2,389,200.00
2	PLAN-2023-440310000-119001-01663		796,400.00

二、项目概况

1. 背景及整体情况：坪山区已通过关停、迁移、合并等方式，陆续将 163 个微信公众号、邮箱、App 等民生诉求受理渠道整合为“@坪山-民意速办”、“12345”、“政府信箱”三个渠道，主推“@坪山-民意速办”。并已全面对接市 12345 热线平台、市民生诉求一体化平台、区舆情系统、区人大联络函平台等，借助信息化、大数据等技术手段，实现了 24 小时受理、分拨民生诉求和城市管理事件，进一步提升了诉求处置效率及市民体验感。坪山区民生诉求改革进一步深化，在又快又好地分拨和答复市民的同时，下一步将重点提升办理质量，解决民众实际诉求，改善民生福祉、提高市民获得感。

2. 项目目标：利用社会资源和标准化服务体系，进一步提高各类诉求渠道的处理速度及分拨人员工作能力。快速响应民生诉求，向公众明确统一诉求渠道，畅通受理、处置、反馈机制，提升行政效能，打造“民有所呼、我有所应”的服务型政府。

3. 项目所依据及参考的标准：深圳市电子政务项目建设管理暂行办法。

4. 项目采购范围：本次采购范围为为期一年的坪山区民生诉求 24 小时民生诉求运营服务，具体如下：

(1) 24 小时民生诉求平台服务及管理：负责坪山区民生诉求所有渠道的 7x24 小时受理、分拨、协调、督办与回访；确保平台事件受理及时率、回访完成率、办结率等均为 100%，积极开展沟通协调，确保事事有回应；结合日常民生诉求事件，发现及跟进隐患苗头事件，提醒相关单位；结合市级、区级相关考核指标，确保我区相关考核达标；配合开展日常数据统计分析工作。

(2) 团队的运营管理：包括但不限于服务人员的招聘、培训、薪酬发放、员工福利等人力资源和民生诉求平台的应急管理、日常运营等，保障项目顺利运行，确保项目合约期前后连续平稳。

采购范围具体为：

序号	项目	具体项目	内容
1	24 小时民生诉求服务及管理	诉求处理服务	负责坪山区民生诉求所有渠道的 7x24 小时受理、分拨、协调、督办与回访。
		诉求管理服务	确保平台事件受理及时率、回访完成率、办结率等均为 100%，积极开展沟通协调，确保事事有回应，配合开展系统智能立案、智能分拨、智能回访、智能标签等智能化训练工作。
			结合日常民生诉求事件，发现及跟进隐患苗头事件，提醒相关单位。
			结合市级、区级相关考核指标，确保我区相关考核达标。
			配合开展日常数据统计分析工作。
		综合协调服务	民生诉求事件日常协调、督办管理等综合服务。
		办公设备	为民生诉求服务中心配备至少 14 台台式电脑、5 台应急笔记本电脑（含网络）、2 台高性能笔记本电脑

			及必要的办公软件服务，确保平台的正常办公及运转。
2	运营管理	人员招聘及管理	负责服务人员的招聘、绩效管理及精神面貌建设等事宜，为民生诉求服务中心所有人员配备统一制服。需保证 19 人满员在岗，另需制定人员储备方案，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率。一年内人员流失不得高于 5 人，达到项目连续平稳要求。
		排班管理	根据劳动法工作时长要求对人员进行排班，其中工作日白班不低于 8 人，非工作日白班不低于 3 人，晚班不低于 2 人。每人每月工作时长需符合国家法律规定（每个月 167 小时），并满足采购人民生诉求平台应急情况要求，每个月调班不得超过 4 人次。
		人员培训	负责日常业务培训、入职培训及与业务相关的其他培训。
		薪资发放	按规定发放服务人员薪酬，包括工资、绩效、第十三薪、社会保险、医疗保险、住房公积金、加班费等。
		员工福利	重大疾病补贴、过节费、体检、带薪年假、团建活动等。

三、服务需求明细

序号	采购计划编号	服务需求名称（标的名称）	数量	单位
1	PLAN-2023-440310000-119001-01664	2023 年坪山区民生热线服务	1	项
2	PLAN-2023-440310000-119001-01663			

四、实质性条款

序号	实质性条款具体内容
1	★（一）服务期限：2023 年 7 月 1 日-2024 年 6 月 30 日。本次项目合同期满后，采购人可依据对中标人的考核情况以及《深圳经济特区政府采购条例》第三十八条的规定续签合同，但整个合同的履行期限不得超过 36 个月，合同一年一签，协议期内所有合同实质性条款不得改变。双方每签一年协议后需到财政局备案，并以此作为向国库中心申请付款的依据。
2	★项目运行期间需保证 19 人满员在岗，另需制定人员储备方案。
3	★中标后需提供至少 14 台台式电脑、5 台应急笔记本电脑（含网络）、2 台高性能笔记本电脑及必要的办公软件服务，保障坪山区民生诉求 7x24 小时服务，完成事件的受理、分拨、协调、督办、考核与回访等。
4	★中标后需制定详细保密工作计划。
5	★中标后确保项目连续性，人员平稳过渡。

注：上表所列内容为不可负偏离条款，负偏离将视为未实质性满足招标文件要求作投标无效处理。

五、项目人力资源要求

（一）驻场服务人员

要求至少：1 名项目负责人，1 名总值班长，4 名值班长（至少涵盖 1 名具有数据统计分析经验的工作人员），13 名值班员，具体如下：

1. 项目负责人

主要职责：①负责组织编制本项目工作计划，并组织落实；②进行项目运营管理工作，如内部工作安排、指导下属完成各项工作，帮助下属提高工作效率；③负责项目整体协调和沟通；④负责人力资源管理工作，如人员招聘、续约、工资发放、团建等；⑤负责项目内资产调配工作⑥配合开展系统智能立案、智能分拨、智能回访、智能标签等智能化训练工作。

人员要求：大学本科及以上学历，具有政府部门或事业单位项目管理经验，具备较好的沟通能力和责任心，工作态度积极，做事细致耐心、严格自律。

2. 总值班长

主要职责：①统筹平台日常运转，主要有每日事件分拨指导，热点事件、敏感事件、典型事件、疑难事件、超期未办结、差评申诉事件沟通协调及上报领导，标签体系的维护及拓展，日常数据统计安排，市局督办件跟进等；②管理平台团队，负责平台人员日常管理、排班、考勤与绩效、内勤、团建等，统筹编制平台各类日志及台账；③负责与上级考核部门、区内各处置部门的沟通和联系，做好与市工单下发平台、来源渠道平台与分拨平台的日常交流和沟通；④跟进开展业务培训，培养值班长，负责新人业务培训；⑤负责平台的应急管理，跟进民生诉求流程、系统的问题，提出修改需求、故障等；⑥协助完成人力资源管理工作，如人员管理、绩效管理及工资福利等日常事项；⑦协助民生诉求业务讲解工作。

人员要求：大学本科及以上学历，具备政府服务类团队经验且项目团队人数不低于 10 人，具备良好的团队精神，逻辑清晰，普通话标准，计算机操作熟练，具备较好的沟通能力和责任心，工作态度积极，做事细致耐心、自律能力强。

3. 值班长

主要职责：①负责每日值班员工作安排；②负责统筹每日事件分拨、疑难、高频、超期、典型事件跟进及上报；③负责每月事件回访安排；审核值班员标签补打、阶段性办结、差评申诉事件；④负责工作台账及日常材料整理、存档，日常数据统计，协助月、季度、年度考核事宜；⑤协助民生诉求服务中心开展业务讲解工作；⑥配合开展日常数据统计分析工作。

人员要求：大专及以上学历，具备政府服务类项目工作经验，普通话标准、口齿伶俐，计算机操作熟练，具备较好的沟通能力和责任心，良好的团队精神，做事细致耐心、自律能力强，能够胜任较大压力情况下良好完成工作。

4. 值班员

主要职责：①负责智慧管理指挥平台系统每日事件分拨、派遣、督办、补打标签、审核办结等；②负责每月事件回访、电话征询市民意见等；③定期负责超期事件跟踪督办及早报、周报事件通知、沟通协调及跟进工作等；④互联网热搜登记、分拨、派遣、督办、审核办结等；⑤12345 及特殊考核来源每日事件跟踪督办等；⑥简单的数据统计及值班长要求的其他工作。

人员要求：大专以上学历，具备服务类项目工作经验，普通话标准、口齿清晰，计算机操作熟练，具备灵敏的反应能力，具备良好的沟通能力，较强的责任心，良好的团队精神，做事细致耐心、自律能力强，能够胜任较大压力情况下良好完成工作。

其中，总值班长正常上班，值班长、值班员参与轮流值班，每班次配备值班长一名，值班长负责指导、监督当班值班员事件受理、分拨等业务工作。

（二）排班要求

值班员、值班长排班、轮班安排由中标人负责，其中工作日白班至少 8 人、非工作日白班至少 3 人，晚班至少 2 人，每人每月工作时长需符合国家法律规定（每个月 167 小时），并满足采购人民生诉求平台应急情况要求，每个月调班不得超过 4 人次。中标人需按本项目要求，针对本项目人员波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

（三）薪资及福利要求

制定合理的员工工资构成、完善的福利体系和劳动竞赛奖励方案和奖金标准，中标人需依法支付驻场人员社会保险、医疗保险、住房公积金等。薪资体系包括工资、绩效、第十三薪、社会保险、医疗保险、住房公积金、加班费等。员工福利包括重大疾病补贴、过节费、体检、带薪年假、团建活动等。其中每个人员 20% 的工资与绩效考核结果挂钩，其他事项参照国家相关标准。

（四）招聘管理

人员经中标人招聘后必须经过采购人面试同意方可上岗，面试人员与招聘人员人数比例需为 3: 1，新招聘人员需在离职人员离职前一周到岗，上岗前提供公司盖章的个人简历和体检报告。

中标人需保障人员顺利到位，采购人有权对人员素质进行把关，并在日常运用中做好人员招聘管理，及时补充，确保在职员工满足项目业务需要。

★项目运行期间需保证 19 人满员在岗，另需制定人员储备方案。

中标人不能随意增加或变动岗位，如需增加或变动岗位，须经采购人书面确认同意。新人员到场后变动人员方可离场。

（五）考核管理

根据采购人要求，制定全员分级开展绩效考核管理方案，总值班长、值班长和值班员分别考核，绩效考核方案需结合运行情况和采购人要求一个合同期内修订一次。

（六）培训管理

建立常态的培训和考核机制，主要为：

1. 业务培训：结合民生诉求分拨实际，每年协助配合一次对区业务责任单位民生诉求工作人员、区民生诉求分拨中心分拨人员、各街道分拨员、各社区民生诉求受理分拨人员的业务培训。

2. 人员培训：包括对新增人员的技能培训、对所有驻场人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据窗口服务运营的特点，定期对驻场人员进行技能等考核，有效保障和提升服务水平和质量，保障全年培训时长不低于 80 小时/年/人。

（1）新员工培训——培训对象：新招聘员工。

（2）在职员工培训——每月安排业务培训，如需安排特殊培训，按采购人要求开展。

（七）形象管理

中标人开展团队标准化建设，确保民生诉求服务中心运行规范。开展必要的礼仪及心理培训，确保驻场服务人员精神面貌良好。为坪山区民生诉求服务中心统一着装，规范服务形象，树立良好的形象，展现良好的民生诉求服务形象。

（八）应急管理及设备

★中标后需提供至少 14 台台式电脑、5 台应急笔记本电脑（含网络）、2 台高性能笔记本电脑及必要的办公软件服务，保障坪山区民生诉求 7x24 小时服务，完成事件的受理、分拨、协调、督办、考核与回访等。

中标人保障 24 小时民生诉求服务运营，如遇突发停电、断网情况，需有应急设备能保证十分钟内恢复正常且应急设备能保持 24 小时以上服务。

（九）质量管理

采购人建立质量管理流程和考核方案，不定期抽查、现场监听业务内容，中标后，采购人制定具体实施细则，如发现服务中存在问题，按照以下方式处理：

1. 因中标人的原因，导致案件超时、每次扣除合同总金额的 1000 元；案件未及时回访、每宗扣 1000 元；案件漏登记、每宗扣 1000 元；挂账的案件超过 24 小时未处理，每宗扣 1000 元。

2. 中标人必须保证案件分拨准确率为 99%以上，因中标人的原因导致案件派错，每宗扣 2000 元。

3. 因中标人原因导致民生诉求事件未处理好，被采购人领导点名批评的，每次扣除 5000 元。

4. 发现驻场人员工作期间从事与民生诉求服务无关工作的，每次扣除 200 元。

5. 对于采购人组织的培训，中标人无故缺席的，一人一次扣 1000 元。

中标人存在上述情形的，采购人有权于支付相关阶段款项时扣除上述款项。

（十）人员稳定性要求

服务期内，非采购人要求的人员变更，超过 5 人的，视为人员稳定性没有达到要求，采购人可对中标人进行扣款。扣款规则为：变更第 6 人时，由中标人按合同总额的 0.5%进行扣款，变更第 7 人时，由中标人按合同总额的 1%进行扣款，变更第 8 人时，由中标人按合同总额的 1.5%进行扣款，以此类推。

六、项目管理要求

(一) 中标人必须完成排班试运行及人员试岗,完成驻场人员的招聘、培训、制服配备,经采购人认可后于6月30日起人员进场开展服务,并保障坪山区民生诉求服务中心平台业务不中断运行。

(二) 事件管理: 中标人24小时受理、分拨微信、热线、邮箱等渠道民生诉求事件并督办协调事件处置。

(三) 回访管理: 中标人每月对各种渠道受理的已经处理完毕的民生诉求事件按比例进行回访和管理,确保回访完成率为100%。

★中标后需制定详细保密工作计划。

★中标后确保项目连续性,人员平稳过渡。

七、项目商务要求

★(一) 服务期限: 2023年7月1日-2024年6月30日。本次项目合同期满后,采购人可依据对中标人的考核情况以及《深圳经济特区政府采购条例》第三十八条的规定续签合同,但整个合同的履行期限不得超过36个月,合同一年一签,协议期内所有合同实质性条款不得改变。双方每签一年协议后需到财政局备案,并以此作为向国库中心申请付款的依据。

(二) 付款方式

1. 第一次付款: 合同签字并盖章生效且驻场服务人员全部进场后,采购人在收到中标人提供的等额发票后在10个工作日内启动支付申请,向区财政部门申请支付合同金额的25%。

2. 第二次付款: 合同执行六个月后,经采购人确认中标人已履行了合同义务并收到中标人提供的等额发票后10个工作日内,采购人向区财政部门申请支付合同金额的25%。

3. 第三次付款: 合同执行九个月后,经采购人确认中标人已履行了合同义务并收到中标人提供的等额发票后10个工作日内,采购人向区财政部门申请支付合同金额的25%。

4. 第四次付款: 合同约定的服务期满后,经采购人确认中标人已全面履行了合同义务,在收到中标人提供的等额发票后10个工作日内向区财政部门申请支付合同剩余款项。

具体付款方式按深圳市坪山区财政局有关规定执行,甲方向财政局申请支付即视为履行付款义务,具体以合同为准。因政策、财政拨款或对方原因等导致延迟支付的,甲方不承担违约责任,乙方应继续履行合同义务。采购人申请付款前,中标人应提供合法、等额的发票。

(三) 违约条款

1. 如因中标人的原因未按项目阶段进度要求完成工作,每延期1个工作日,由中标人按合同总额的1%向采购人支付违约金,采购人在支付相关阶段款项时扣除。延期10个工作日后,采购人有权终止或单方解除合同。采购人解除合同后,中标人应向采购人支付合同总额10%的违约金并赔偿采购人的一切损失(包括但不限于第三方索赔、诉讼费、律师费、财产保全费、调查费、鉴定费、执行费等,下同)。

2. 因中标人运营不力,采购人有权终止并解除合同,中标人应支付合同总额10%的违约金并赔偿采购人的一切损失。

3. 中标人不积极响应和配合工作、不服从工作安排、不满足工作要求等的,每次扣除合同金额的1%,中标人履行本项目过程中相关扣款达到合同金额10%的,采购人有权单方解除合同并要求中标人支付合同总额10%的违约金并赔偿采购人的一切损失。

4. 中标人的服务质量没有达到要求,对采购人造成严重负面影响的,采购人有权要求中标人终止项目工作并有权单方解除合同,采购人有权拒付终止日以后的全部费用,中标人应向采购人支付合同款总额10%的违约金并赔偿采购人的一切损失。

5. 中标人承诺中标人及其工作人员具备履行本项目所需的相关有效资质(包括但不限于招标文件、投标文件所载明的资质或法律法规明确规定履行合同所涉项目需具备的资质)且相关资质的有效期应覆盖合同履行的全过程。因中标人或其工作人员缺少资质、资质丧失或资质到期无法延续等与资质有关之一切问题所引发的任何影响,中标人应按合同金额20%向采购人支付违约金;因前述资质问题致使采购人或第三方因此产生损失的,中标人应赔偿相关损失;因前述资质问题导致项目无法通过验收的,采购人有权单方解除合同,解除通知自发往项目合同约定中标人的地址即发生合同解除的效力,且采购人无需再支付中标人任何费用,并有权要求中标人赔偿采购人的一切损失。

6. 中标人不履行合同其他义务或履行合同其他义务不符合约定,采购人可要求中标人改正,未按采购人要求时间改正的,中标人应支付合同总额 10%的违约金,违约金不足以弥补采购人损失的,还应赔偿采购人的损失。

八、投标报价

(一) 本项目服务费采用包干制,应包括服务成本、法定税费和企业的利润。由企业根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价;一经中标,投标报价总价作为中标单位与采购人签定的合同金额,合同期限内不做调整。合同最终金额以坪山区财政部门的评审结果作为结算支付的依据。

(二) 中标方应根据本企业的成本自行决定报价,但不得以低于其企业成本的报价投标;评标时,评标委员会认为中标方的报价明显低于其他通过符合性审查中标方的报价,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;中标方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。

(三) 中标方的投标报价,应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部,不得以任何理由予以重复,并以中标方在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。

(四) 除非政府集中采购机构通过修改招标文件予以更正,否则,中标方应毫无例外地按招标文件所列的清单中项目和数量填报综合单价或总价。中标方未填综合单价或总价的项目,在实施后,将不得以支付,并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或总价内。

(五) 中标方应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况,任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

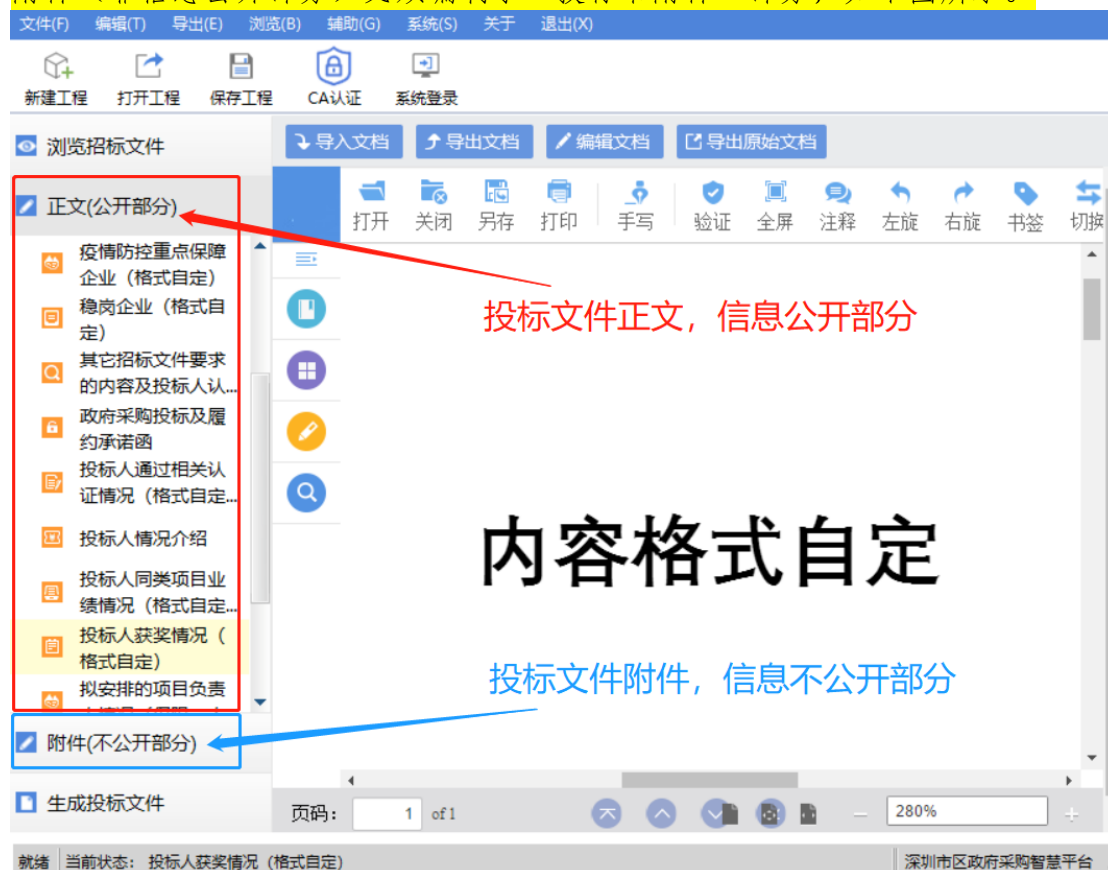
(六) 中标方不得期望通过索赔等方式获取补偿,否则,除可能遭到拒绝外,还可能将被作为不良行为记录在案,并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各中标方在投标报价时,应充分考虑投标报价的风险。

第四章 投标文件组成要求及格式

特别提醒：

投标文件正文将对外公开，投标文件附件不公开。投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致投标无效，一切后果由供应商自行承担。

投标文件正文（信息公开部分）必须编制于“投标书目录”部分，投标文件附件（非信息公开部分）必须编制于“投标书附件”部分，如下图所示。



注：投标文件编制操作指引请各投标人关注

https://www.szggzy.com/xxgk/tzgg/content_201792.html

政府集中采购机构公布投标文件正文（信息公开部分）时为计算机截取信息自动公布，如投标人误将涉及个人隐私的信息放入投标文件正文，相关后果由投标人自负；如投标人将必须放于投标文件正文（信息公开部分）的内容放入投标文件附件（非信息公开部分），将作投标无效处理。

投标文件组成:

1. 投标文件正文（信息公开部分），主要包括以下内容：

- (1) 投标函
- (2) 政府采购投标及履约承诺函
- (3) 投标人情况及资格证明文件
- (4) 中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函
- (5) 项目详细报价
- (6) 投标人相关资质认证情况
- (7) 投标人同类项目业绩情况
- (8) 投标人获奖情况
- (9) 投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况
- (10) 投标人认为需要加以说明的其他内容(公开部分)

2. 投标文件附件（信息不公开部分）：主要包括以下内容：

- (1) 法定代表人（负责人）证明书
- (2) 投标文件签署授权委托书
- (3) 实质性条款响应情况表
- (4) 服务方案
- (5) 服务质量保障措施方案
- (6) 售后服务承诺
- (7) 保密措施
- (8) 拟安排的项目负责人情况（仅限 1 人）
- (9) 现场值班成员要求（除项目负责人以外其他人员）
- (10) 服务网点
- (11) 投标人认为需要加以说明的其他内容(非公开部分)

备注：

1. 本项目为网上电子投标项目，投标文件不需法人或授权委托人另行签字，无需加盖单位公章，招标文件专用条款另有规定的除外。

2. 关于填写“开标一览表”的说明：“开标一览表”中除“投标总价”外，其他信息不作评审依据。

投标文件正文（信息公开部分）

一、投标函

致：深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司坪山分公司）

1、根据已收到贵单位的项目编号为_____的_____项目的招标文件，遵照《深圳经济特区政府采购条例》和《深圳网上政府采购管理暂行办法》等有关规定，我单位经研究上述招标文件的专用条款及通用条款后，愿意按照招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2、投标价格见投标书编制软件中《开标一览表》中填写的投标总价。

3、如果我单位中标，我单位将按照招标文件的要求足额提交履约担保。

4、我单位同意所递交的投标文件在“对通用条款的补充内容”中明确的投标有效期内有效，在此期间内我单位的投标有可能中标，我方将受此约束。

5、除非另外达成协议并生效，贵单位的中标通知书和本投标文件将构成合同的重要内容。

6、我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

投标人：_____ 单位地址：_____

法定代表人（负责人）或其委托代理人：_____

邮政编码：_____ 电话：_____ 传真：_____

开户银行名称：_____ 开户银行账号：_____

开户银行地址：_____ 开户银行电话：_____

日期：_____年_____月_____日

二、政府采购投标及履约承诺函

致：深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司坪山分公司）

我单位承诺：

1. 我单位本招标项目所提供的货物或服务不存在侵犯知识产权情况，知悉并同意中标（成交）结果信息公示（公开）的内容。
2. 我单位参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
3. 我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。
4. 我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。
5. 我单位不存在违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的情形。
6. 我单位未被列入失信被执行人、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。
7. 我单位参与该项目投标，严格遵守政府采购相关法律，不造假，不围标、串标、陪标。我单位已清楚，如违反上述要求，投标将作无效处理，被列入不良记录名单并在网上曝光，同时将被提请政府采购主管部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。
8. 我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。
- 我单位清楚，若以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。
9. 我单位已认真核对了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。
10. 我单位承诺中标后项目不转包，未经招标文件允许或采购人同意不进行分包。
11. 我单位保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷；如有纠纷，我单位承担全部责任。
12. 我单位保证，若所投货物涉及《财政部生态环境部关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）列明的政府采购强制产品，则所投该产品符合节能产品的认证要求。

以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律法规处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人：_____

日期：____年__月__日

三、投标人情况及资格证明文件

（一）投标人资格证明文件

（特别提示：投标人须按本招标文件第一册第一章招标公告“申请人的资格要求”（即投标人资格要求）提供相关的资格证明资料，未提供或提供不完整、不符合要求的，将作投标无效处理。）

四、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函

填写指引：

1、该部分内容由投标人根据自身实际情况填写，不符合要求的投标人可以不填写或直接删除相应的声明函。投标人提供的声明函不属实的，属于提供虚假资料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

2、该部分内容填写需要参考的相关文件：（1）财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（2）《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号，以下简称300号文）。

3、请依照提供的格式和内容填写声明函，不要随意变更格式；声明函不需要盖章或签字；满足多项优惠政策的投标人，不重复享受多项价格扣除政策。

4、声明函具体填写要求：

（1）声明是中小企业须填写《中小企业声明函》的以下内容：

第一处，在“采购人名称”下划线处如实填写采购人名称（深圳公共资源交易中心不是本项目的采购人，而是组织实施机构）；

第二处，在“项目名称”下划线处如实填写采购项目名称；

第三处，在“标的名称”下划线处填写所采购服务（标的）的具体名称（以招标文件第一册第三章用户需求书“项目基本信息”的“采购项目名称”一栏为准）；如果涉及多个服务需求（标的）由同一企业承接，“标的名称”下划线处可以如实填写多个服务需求（标的）；

第四处，在“招标文件中明确的所属行业”下划线处填写采购标的对应的中小企业划分标准所属行业（所属行业可在招标文件第一册第二章“对通用条款的补充内容及其他关键信息”章节查看）；

第五处，在“企业名称”下划线处如实填写承接企业名称；在“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”下划线处如实填写从业人员、营业收入、资产总额；在“中型企业、小型企业、微型企业”下划线处如实依照300号文填写相应的企业类型；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以不填报。

（2）声明是残疾人福利性单位须填写《残疾人福利性单位声明函》的相关内容（填写位置的字体已加粗），具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

（3）声明是监狱企业须填写《监狱企业声明函》的相关内容（填写位置的字体已加粗），具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

5、声明函的有效性最终由评审委员会判定；如评审委员会判定声明函无效，相关供应商不享受价格扣除（但不作投标无效处理）。

1、中小企业声明函（服务）

本投标人郑重声明，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，本投标人参加（采购人名称）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。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（招标文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. (标的名称) , 属于(招标文件中明确的所属行业) 行业; 承接企业为(企业名称), 从业人员 人, 营业收入为 万元, 资产总额为 万元 , 属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业, 不属于大企业的分支机构, 不存在控股股东为大企业的情形, 也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本投标人已知悉《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《中小企业划型标准规定》(工信部联企〔2011〕300号)、《统计上大中小微型企业划分办法(2017)》等规定, 承诺提供的声明函内容是真实的, 并知悉根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)第二十条规定, 投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的, 属于提供虚假材料谋取中标, 依照《政府采购法》等政府采购有关法律法规规定追究相应责任。

2、残疾人福利性单位声明函(服务类)

本投标人郑重声明, 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, 本投标人参加(采购人名称)的(项目名称)采购活动, 服务全部由符合政策要求的残疾人福利性单位承接。相关残疾人福利性单位的具体情况如下:

1. (标的名称) , 承接企业为(单位名称) , 属于残疾人福利性单位;
2. (标的名称) , 承接企业为(单位名称) , 属于残疾人福利性单位。

.....

本投标人已知悉《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, 承诺提供的声明函内容是真实的, 如提供声明函内容不实, 则依法追究相关法律责任。

3、监狱企业声明函【服务类, 监狱企业如需享受优惠政策, 还须另行提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的监狱企业证明文件】

本投标人郑重声明, 根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)的规定, 本投标人参加(采购人名称)的(项目名称)采购活动, 服务全部由符合政策要求的监狱企业承接。相关监狱企业的具体情况如下:

1. (标的名称) , 承接单位为(企业名称) , 属于监狱企业;
2. (标的名称) , 承接单位为(企业名称) , 属于监狱企业。

.....

本投标人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。

附: 省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的监狱企业证明文件。

4、含有优惠主体的联合体声明函

(供应商名称、供应商名称) 共同组成联合体(详见联合体协议)。本联合体参加(采购人名称)的(项目名称)采购活动, 郑重声明:

1. (标的名称) , 属于(招标文件中明确的所属行业) 行业; 承接企业为(企业名称) , 从业人员 人, 营业收入为 万元, 资产总额为 万元 , 属于(小型企业、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位);

2. (标的名称) , 属于(招标文件中明确的所属行业) 行业; 承接企业为(企业名称) , 从业人员 人, 营业收入为 万元, 资产总额为 万元 , 属于(小型企业、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位);

.....

上述优惠主体均符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）或《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）或《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等文件的规定，且优惠主体的协议合同金额占到联合体协议总金额比例为_____%。

本联合体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：

供应商名称：

日期：

日期：

供应商名称：

日期：

说明：本声明函仅针对允许联合体投标的项目（联合体数量上限以资格要求为准），非联合体投标的供应商或不符合优惠政策的供应商无需提供。符合条件的供应商，请填写声明函中需填写内容，供应商可根据自身联合体数量及优惠主体类型进行调整本声明函格式，如内容填写不全，评委会认定该声明函无效，并做出对供应商不予享受优惠政策的决定。

五、项目详细报价

（一）分项报价表

序号	需求名称		金额（元）	说明
一	*****			
二	**费用			
	**费用小计			
三	其他费用	**		
	其他费用小计			
四	税金			
				
	合计(元)			以上各项之和

注：本表格仅为指导性范本，供应商应根据项目具体情况对各分项内容进行调整提供详细分项报价。

（二）投标人认为需要涉及的其他内容报价清单

六、投标人相关资质认证情况

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“投标人相关资质认证情况”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

七、投标人同类项目业绩情况

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“投标人同类项目业绩情况”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

八、投标人获奖情况

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“投标人获奖情况”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

九、投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

十、投标人认为需要加以说明的其他内容（公开部分）

（信息公开部分的内容到此为止！以下为信息不公开部分。）

投标文件附件（信息不公开部分）

一、法定代表人（负责人）证明书

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人（负责人），特此证明。

说明：1、法定代表人为投标人（企业事业单位、国家机关、社会团体）的主要行政负责人。

2、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

附：请提供身份证扫描件（正反两面）；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。

二、投标文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（负责人），现授权委托_____（姓名）为我单位签署本项目已递交的投标文件的法定代表人（负责人）的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

代理人：_____

联系电话：_____ 手机：_____

身份证号码：_____ 职务：_____

授权委托书日期：_____年____月____日

附： 请提供代理人身份证扫描件（正反两面）；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。

三、实质性条款响应情况表

序号	实质性条款具体内容	投标响应	偏离情况	说明
1	★（一）服务期限：2023年7月1日-2024年6月30日。本次项目合同期满后，采购人可依据对中标人的考核情况以及《深圳经济特区政府采购条例》第三十八条的规定续签合同，但整个合同的履行期限不得超过36个月，合同一年一签，协议期内所有合同实质性条款不得改变。双方每签一年协议后需到财政局备案，并以此作为向国库中心申请付款的依据。			
2	★项目运行期间需保证19人满员在岗，另需制定人员储备方案。			
3	★中标后需提供至少14台台式电脑、5台应急笔记本电脑（含网络）、2台高性能笔记本电脑及必要的办公软件服务，保障坪山区民生诉求7x24小时服务，完成事件的受理、分拨、协调、督办、考核与回访等。			
4	★中标后需制定详细保密工作计划。			
5	★中标后确保项目连续性，人员平稳过渡。			

注：1. 上表所列各项均为不可负偏离条款。

2.“投标响应”一栏应当详细填写投标人自身响应情况，而不能不合理照搬照抄招（是否属于“不合理照搬照抄”由评审委员会作出判断）实质性条款具体内容。

3.“偏离情况”一栏应填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”，“正偏离”表示“投标响应优于实质性条款具体内容要求”，“负偏离”表示“投标响应不满足实质性条款具体内容要求”，“无偏离”表示“投标响应与实质性条款具体内容要求一致”。

4.评审委员会有权对投标响应情况作出判断（作出评审结论）。

5.实质性响应条款“投标响应情况”与投标文件其它内容冲突的，以实质性响应条款“投标响应情况”为准。

四、服务方案

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“服务方案”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

五、服务质量保障措施方案

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“服务质量保障措施方案”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

六、售后服务承诺

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“售后服务承诺”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

七、保密措施

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“保密措施”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

八、拟安排的项目负责人情况（仅限1人）

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“拟安排的项目负责人情况（仅限1人）”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

类别	职务	姓名	职称	上岗资格证明			
				证书名称	级别	证号	专业
技术人员							

九、现场值班成员要求（除项目负责人以外其他人员）

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“现场值班成员要求（除项目负责人以外其他人员）”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

十、服务网点

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“服务网点”这一评审因素要求，提供详细的证明资料）

十一、投标人认为需要加以说明的其他内容（非公开部分）

政府采购违法行为风险知悉确认书

本公司在投标前已充分知悉以下情形为参与政府采购活动时的重大风险事项，并承诺已对下述风险提示事项重点排查，做到严谨、诚信、依法依规参与政府采购活动。

一、本公司已充分知悉“隐瞒真实情况，提供虚假资料”的法定情形，相关情形包括但不限于：

- （一）通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书投标的。
- （二）由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的。
- （三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的。
- （四）投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的。
- （五）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

二、本公司已充分知悉“与其他采购参加人串通投标”的法定情形，相关情形包括但不限于：

- （一）投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿。
- （二）不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。
- （三）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的。
- （四）不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装。
- （五）不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致。
- （六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的。
- （七）不同投标人的投标报价呈规律性差异。
- （八）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。
- （九）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

三、本公司已充分知悉下列情形所对应的法律风险，并在投标前已对相关风险事项进行排查。

（一）对于从其他主体获取的投标资料，供应商应审慎核查，确保投标资料的真实性。如主管部门查实投标文件中存在虚假资料的，无论相关资料是否由第三方或本公司员工提供，均不影响主管部门对供应商存在“隐瞒真实情况，提供虚假资料”违法行为的认定。

（二）对于涉及国家机关出具的公文、证件、证明材料等文件，一旦涉嫌虚假，经查实，主管部门将依法从严处理，并移送有关部门追究法律责任；涉嫌犯罪的，主管部门将一并移送司法机关追究法律责任。

（三）对于涉及安全生产、特种作业、抢险救灾、防疫等政府采购项目，供应商实施提供虚假资料、串通投标等违法行为的，主管部门将依法从严处理。

（四）供应商应严格规范项目授权代表、员工参与招标投标的行为，加强对投标文件的审核。项目授权代表、员工编制、上传投标文件等行为违反政府采购法律法规或招标文件要求的，投标供应商应当依法承担相应法律责任。

（五）供应商对投标电子密钥负有妥善保管、及时变更和续期等主体责任。供应商使用电子密钥在深圳政府采购网站进行的活动，均具有法律效力，须承担相应的法律后果。供应商擅自将投标密钥出借他人使用所造成的法律后果，由供应商自行承担。

（六）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。相关情形如查实，依法作投标无效处理；涉嫌串通投标等违法行为的，主管部门将依法调查处理。

四、本公司已充分知悉政府采购违法、违规行为的法律后果。

经查实，若投标供应商存在政府采购违法、违规行为，主管部门将依据《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条的规定，处以至三年内禁止参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处采购金额千分之十以上千分之二十以下罚款；情节严重的，取消参与本市政府采购资格，处采购金额千分之二十以上千分之三十以下罚款，并由市场监管部门依法吊销营业执照。

以下文字请投标供应商抄写并确认：“本公司已仔细阅读《政府采购违法行为风险知悉确认书》，充分知悉违法行为的法律后果，并承诺将严谨、诚信、依法依规参与政府采购活动”。

负责人/投标授权代表签名：

知悉人（公章）：

日期：

各投标供应商负责人或投标授权代表签字并加盖单位公章后，扫描上传至投标文件一并提交。（风险知悉确认书用于对供应商违法行为的警示，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件）

第五章 合同条款及格式

(仅供参考, 具体以项目需求及采购结果为准)

甲方:
地址:
联系人:
联系电话:

乙方:
地址:
联系人:
联系电话:

根据深圳公共资源交易中心(深圳交易集团有限公司坪山分公司)***号项目结果,***单位为中标人。按照《中华人民共和国民法典》(第三编 合同)》和《深圳经济特区政府采购条例》,经深圳市(以下简称甲方)和单位(以下简称乙方)协商,就甲方委托乙方承担 **2023 年坪山区民生热线服务**,达成以下合同条款:

第一条 项目概况

项目名称: 2023 年坪山区民生热线服务

项目内容:

坪山区已通过关停、迁移、合并等方式,陆续将 163 个微信公众号、邮箱、App 等民生诉求受理渠道整合为“@坪山-民意速办”、“12345”、“政府信箱”三个渠道,主推“@坪山-民意速办”。并已全面对接市 12345 热线平台、市民生诉求一体化平台、区舆情系统、区人大联络函平台等,借助信息化、大数据等技术手段,实现了 24 小时受理、分拨民生诉求和城市管理事件,进一步提升了诉求处置效率及市民体验感。坪山区民生诉求改革进一步深化,在又快又好地分拨和答复市民的同时,下一步将重点提升办理质量,解决民众实际诉求,改善民生福祉、提高市民获得感。

为有效贯彻省、市有关民生热线建设、管理的总体部署,进一步做好热线业务受理、分拨、协调、督办与回访等工作,及时向有关单位报告重大、紧急、突发情况,做好民生诉求热线话务平台日常运行及管理工作,聘请乙方承担民生热线服务工作。

第二条 服务内容

本次采购范围为为期一年的坪山区民生诉求 24 小时民生诉求运营服务,具体如下:

(一) 24 小时民生诉求平台服务及管理:负责坪山区民生诉求所有渠道的 7x24 小时受理、分拨、协调、督办与回访;确保平台事件受理及时率、回访完成率、办结率等均为 100%,积极开展沟通协调,确保事事有回应;结合日常民生诉求事件,发现及跟进隐患苗头事件,提醒相关单位;结合市级、区级相关考核指标,确保我区相关考核达标;配合开展日常数据统计分析工作。

(二) 团队的运营管理:包括但不限于服务人员的招聘、培训、薪酬发放、员工福利等人力资源和民生诉求平台的应急管理、日常运营等,保障项目顺利运行,确保项目合约期前后连续平稳。

第三条 服务方式、期限及地点

(一) 服务方式:乙方派驻 19 人组成项目团队常驻坪山区政务服务数据管理局提供民生热线服务工作,驻场服务团队须有清晰的层次化管理架构,包括项目负责人,总值班长,值班长,值班员。

(二) 服务期限:服务期一年,2023 年 7 月 1 日-2024 年 6 月 30 日。

本合同服务期为一年，自合同签订之日起算，合同服务期满后，甲方可依据对乙方的考核情况以及《深圳经济特区政府采购条例》第三十八条的规定并结合乙方的服务质量决定是否续签合同，但整个合同的履行期限不得超过 36 个月，合同一年一签，协议期内所有合同实质性条款不得改变。双方每签一年协议后需到坪山区财政局备案，并以此作为向国库中心申请付款的依据。乙方在合同服务期最后一个月提出验收申请，经甲方书面同意后，根据甲方标准对乙方进行履约评价与验收。全部服务内容均达到要求或整改后达到要求，方通过验收，履约评价作为本合同到期后是否续签的重要参考。如因乙方的原因导致本项目未按时续签的，由乙方承担过渡期所产生的全部费用并承担所有后果。

（三）服务地点：深圳市坪山区

第四条 服务费用

（一）本合同总价款：_____

（二）付款方式：

1. 第一次付款：合同签字并盖章生效且驻场服务人员全部进场后，甲方在收到乙方提供的等额发票后在 10 个工作日内启动支付申请，向区财政部门申请支付合同金额的 25%。
2. 第二次付款：合同执行六个月后，经甲方确认乙方已履行了合同义务并收到乙方提供的等额发票后 10 个工作日内，甲方向区财政部门申请支付合同金额的 25%。
3. 第三次付款：合同执行九个月后，经甲方确认乙方已履行了合同义务并收到乙方提供的等额发票后 10 个工作日内，甲方向区财政部门申请支付合同金额的 25%。
4. 第四次付款：合同约定的服务期满后，经甲方确认乙方已全面履行了合同义务，在收到乙方提供的等额发票后 10 个工作日内向区财政部门申请支付合同剩余款项。

第五条 权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权依照合同决定服务范围、服务级别，要求乙方按本合同约定提供相关服务。
2. 甲方应负责协调各相关内部及外部人员，确保服务工作顺利进行。
3. 在乙方完成相应阶段工作并满足付款条件时，甲方应按照本合同的约定及时支付合同价款。
4. 若合同签订 10 个工作日内，因乙方原因未能按合同要求派驻项目团队，甲方有权提出终止合同，乙方应支付合同总额 10% 的违约金并赔偿甲方的损失。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方按照本合同服务内容、服务期限、地点及人员等关于项目服务的要求，为甲方提供项目管理服务。
2. 根据本合同的约定提供服务，按期完成工作任务。
3. 乙方应配合甲方完成验收工作，并支付完成验收产生的相关费用。验收期间乙方需安排派驻人员随时准备包括但不限于考勤表、周报、半年工作总结、年度工作总结、年度服务工作总结等相关验收材料。
4. 乙方在项目实施过程中，应严格遵守甲方的规章制度。

第六条 保密、知识产权、所有权及数据安全责任

（一）本合同所指秘密、需保密的信息及资料是指不为公众所知悉、能为权利人或其他相关方带来相关利益、具有实用性的技术信息和经营信息；或由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为秘密的、法律所认可的任何信息；或乙方及乙方工作人员在履行本合同过程中所获得或接触到的任何甲方及其他行政机关的内部数据资料及信息（包括但不限于由甲方提供的或乙方及乙方工作人员在本项目实施过程中偶然知晓的有关合同或任何合同条文、计划、图纸、资料、会议文件、会议内容、会议纪要、决策信息、其他单位商业信息等）；或乙方提交给甲方的咨询服务文件及相关的资料；或乙方工作人员未经同意私自获取的甲方与其他行政机关的全部信息、资料；或乙方工作人员所签署的《保密承诺书》所载明的其他内容等。乙方及其工作人员应严格按照党和国家有关保密的法律、法规，采取有效的保护措施，以防止秘密未经授权而被使用、传播或公开。

（二）任何一方在本合同项下之保密义务不适用于以下情形

1. 在接受一方提供之秘密前已拥有该等信息；
2. 一方提供之秘密已公开成为公众领域可以获取之信息；
3. 根据秘密提供方之书面授权由另一方向第三方披露；
4. 根据适用之法律、法规规定而披露保密信息。

(三) 获取对方或第三方秘密的一方仅可以将该秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关项目人员使用。未经对方许可，甲乙双方不得向第三方（有关法律、法规、政府部门要求和双方的法律、会计、商业及其他顾问、负责履行本项目的雇员等因履行本合同必须要接触秘密的人员除外）泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订及履行情况，以及通过签订和履行本合同而获知的任何信息。乙方向其法律、会计、商业及其他顾问、负责履行本项目的雇员泄露后应确保前述人员不再对外泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订及履行情况，以及通过签订和履行本合同而获知的任何信息，否则视为乙方违反了保密义务。

(四) 乙方及乙方工作人员签订保密承诺函以保障上述保密条款所规定义务的有效履行（保密承诺函详见附件），保密期限为无限期。本合同保密条款及保密承诺函的效力及有效期不受本合同效力及有效期的限制。乙方未履行保密义务，应赔偿甲方因此产生的全部损失。

(五) 乙方保证本合同产品不侵犯任何第三人的知识产权和所有权。

(六) 除双方另有约定外，对于本合同签署前双方已拥有或已存在的所有知识产权仍归原有方所有，以及本合同有效期内，一方独立取得、开发、产生的除本合同约定开发内容之外的技术成果及知识产权均归该方独有，不因本合同的签订或履行而使另一方对之享有任何知识产权（包括但不限于著作权、商标、商业秘密、专有技术等）。基于履行本合同需要或甲方需求产生的数据、图纸等过程性材料或成果的知识产权及所有权归甲方所有，乙方保证交付件（包括但不限于数据、图纸、成果文件）不会侵犯第三方的合法权益，甲方有权自行或委托他人以任何方式使用、修改和处置乙方提交的工作成果。未经甲方事先书面许可，乙方不得对上述工作成果做任何复制、修改、转让、自行或提供给他人做任何方式的使用。

(七) 乙方应严格落实数据安全各项要求和操作规范，加强对政务信息系统及网络安全的防护，及时进行安全升级加固，修复安全漏洞，防范数据被窃取、泄露等。

(八) 乙方应配合做好政务信息系统安全检查、评测、审计等监督管理工作，如实、完整提供政务信息系统运营、维护和政务数据安全管理相关情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

(九) 乙方应按照甲方要求共同做好安全评价机制的建立健全工作，通过安全检查、安全审查等多种手段加强安全管理。

第七条 争议解决和违约责任

（一）不可抗力

1. 发生诸如自然灾害、战争、地震突发事件等人力不可抗拒的情况时，乙方应积极采取措施，减少损失，并及时报告受害情况，甲乙双方承担各自的损失。由于其中一方迟延履行合同义务后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 由于不可抗力，造成本合同不能正常履行，则由合同双方协商决定是否继续履行合同。

（二）争议解决

1. 甲乙双方就合同条款的解释或履行以及与项目密切相关的事项发生争议，应在 7 个工作日内友好协商解决，协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2. 因质量服务问题发生的争议，由甲乙双方共同指定的国家权威技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，甲乙双方应当接受，若鉴定存在质量问题的，鉴定费用由乙方承担。鉴定未存在问题的，鉴定费用由双方共同承担，若因乙方导致的质量争议由乙方承担。

（三）违约责任

1. 如因乙方的原因未按项目阶段进度要求完成工作，每延期 1 个工作日，由乙方按合同总额的 1% 向甲方支付违约金，甲方在支付相关阶段款项时扣除。延期 10 个工作日后，甲方有权终止或单方解除合同。甲方解除合同后，乙方应向甲方支付合同总额 10% 的违约金并赔偿甲方的一切损失（包括但不限于第三方索赔、诉讼费、律师费、财产保全费、调查费、鉴定费、执行费等，下同）。

2. 因乙方运营不力，甲方有权终止并解除合同，乙方应支付合同总额 10% 的违约金并赔偿甲方的一切损失。

3. 乙方不积极响应和配合工作、不服从工作安排、不满足工作要求等的，每次扣除合同金额的 1%，乙方履行本项目过程中相关扣款达到合同金额 10%的，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总额 10%的违约金并赔偿甲方的一切损失。

4. 乙方的服务质量没有达到要求，对甲方造成严重负面影响的，甲方有权要求乙方终止项目工作并有权单方解除合同，甲方有权拒付终止日以后的全部费用，乙方应向甲方支付合同款总额 10%的违约金并赔偿甲方的一切损失。

5. 乙方承诺乙方及其工作人员具备履行本项目所需的相关有效资质（包括但不限于招标文件、投标文件所载明的资质或法律法规明确规定履行合同所涉项目需具备的资质）且相关资质的有效期应覆盖合同履行的全过程。因乙方或其工作人员缺少资质、资质丧失或资质到期无法延续等与资质有关之一切问题所引发的任何影响，乙方应按合同金额 20%向甲方支付违约金；因前述资质问题致使甲方或第三方因此产生损失的，乙方应赔偿相关损失；因前述资质问题导致项目无法通过验收的，甲方有权单方解除合同，解除通知自发往项目合同约定乙方的地址即发生合同解除的效力，且甲方无需再支付乙方任何费用，并有权要求乙方赔偿甲方的一切损失。

6. 乙方不履行合同其他义务或履行合同其他义务不符合约定，甲方可要求乙方改正，未按甲方要求时间改正的，甲方有权单方解除合同，乙方应支付合同总额 10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应赔偿甲方的损失。

第八条 其他

（一）本合同不允许转让转包。

（二）甲方有权监督乙方的工作进度及服务质量，并提出合理建议。

（三）乙方有义务在 5 个工作日内响应和反馈甲方书面提出的要求和问题。

（四）本合同未尽事宜，由双方协商解决，形成书面约定作为本合同组成部分。

（五）本合同（包括相关附件）以及本项目招标文件、投标文件和中标通知书共同作为本项目履行的依据，乙方应按前述文件履行全部义务。若本合同的实质性条款的约定与本项目招标文件、投标文件有抵触之处的，以本项目招标文件为准；若投标文件响应内容优于本项目招标文件，则以投标文件为准。

关于人员资历要求，服务人数、派驻人数、服务质量、软硬件的质量标准、保障标准、安全标准等与本合同履行有关之要素，如在本合同中未详尽约定则以招标文件为准，“相关要素”以及各要素的概念即外延与内涵的解释权与界定权归甲方所有。如本项所列之要素在本合同中与招标文件不一致的，以性能或标准高者为准。

（六）当本合同及组成部分的各文件条款之间发生冲突时，以签署日期最近的文件为准。

（七）本合同约定的权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同约定的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立后成立的单位。

（八）本合同在国家法律、法规和规章规定的范围内执行。当国家法律、法规和规章发生变化导致本合同有关条款与之抵触时，双方协商变更或废止该条款，在此情况下，双方互不承担责任。

（九）本合同产生的所有扣罚，均在支付款项时扣除。

甲方（采购人）： （盖章） 乙方（供应商）： （盖章）

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

第六章 政府采购履约异常情况反馈表

采购人名称：

联系人及电话：

采购项目名称			项目编号		
中标供应商名称			供应商 联系人及电话		
中标金额			合同履行时间		自 至
履约情况评价	总体评价		☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差		
	分项评价	质量方面	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差		
		价格方面	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差		
		服务方面	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差		
		时间方面	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差		
		环境保护	☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差		
	其他	评价内容为： _____ 评价等级为： ☐ 优 ☐ 良 ☐ 中 ☐ 差			
具体情况说明					
采购人意见 (公章)		日期： 年 月 日			

说明：

1、本表为采购人向深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司坪山分公司）反映政府采购项目履约情况时所用；

2、履约情况评价分为优、良、中、差四个等级，请在对应的框前打“√”，然后在“具体情况说明”一栏详细说明有关情况。

第二册 通用条款（公开招标）

第一章 总则

1. 通用条款说明

1.1 政府集中采购机构发出招标文件通用条款版本，列出深圳市政府采购项目进行招标采购所适用的通用条款内容。如有需要，政府集中采购机构可以对通用条款的内容进行补充。

1.2 招标文件分为第一册“专用条款”和第二册“通用条款”。

1.3 “专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含招标公告、对通用条款的补充内容及其他关键信息、用户需求书、投标文件格式及附件、合同条款及格式等内容。

1.4 “通用条款”是适用于政府采购公开招标项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。

1.5 “专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。通用条款涉及电子投标相关操作事项，以深圳政府采购网（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）发布的最新系统操作说明为准。项目相关信息均以深圳政府采购网（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）发布为准。

2. 招标说明

本项目按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》及政府采购其他法律法规，通过公开招标方式确定中标供应商。

3. 定义

招标文件中下列术语应解释为：

3.1 “采购人”：指利用财政性资金依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织；

3.2 “政府集中采购机构”是指市政府设立的，组织实施政府采购项目，并对政府采购活动提供服务的专门机构；本文件所述的“政府集中采购机构”指**深圳公共资源交易中心**；

3.3 “投标人”，即供应商，指参加投标竞争并愿意按照招标文件要求向采购人提供货物、工程或者服务的依法成立的法人、其他组织或者自然人；

3.4 “评审委员会”是依据《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等有关规定组建的专门负责本次招标其评审工作的临时性机构；

3.5 “日期”指公历日；

3.6 “合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；

3.7 “电子投标文件”指利用深圳政府采购智慧平台投标文件制作专用软件编辑投标文件，并对投标文件加密，适用于网上投标；（投标文件制作软件可从“下载地址：<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin> 中工具下载-深圳市智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip”下载）

3.8 “网上投标”指通过 <http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin> 网站上传电子投标文件；

3.9 投标人登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统（<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin>）”，使用本单位制作电子投标文件同一个电子密钥，在“【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】”进行在线解密。

4.0 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对招标文件内容的理解和解释。

4. 政府采购供应商责任

4.1 欢迎诚信、有实力和有社会责任心的供应商参与政府采购事业。

4.2 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。如违反上述要求，经核实后，供应商的投标无效。

5. 投标人参加政府采购的条件

5.1 投标人应在投标前到**深圳公共资源交易中心（具体在深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司进行办理）**进行注册并办理电子密钥。《供应商注册及电子密钥新申请指引》

详 见
<http://zfcg.szggzy.com:8081/cgxy/20210823/2df8c4bd-73df-4cf1-9646-f784111f24b8.html>。

5.2 投标人资格要求

参加本项目的投标人应具备的资格条件详见本项目招标公告中“投标人资格要求”（即申请人的资格要求）的内容。

5.3 联合体投标

5.3.1 以下有关联合体投标的条款仅适用于允许投标人组成联合体投标的项目。

5.3.2 由两个或两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同投标时，应符合以下原则：

（1）投标联合体各方参加政府采购活动应当具备下列条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6、法律、行政法规规定的其他条件。

（2）在投标截止前，投标联合体各方均应注册成政府集中采购机构供应商；

（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；

（4）是否允许联合体参加投标，应当由采购人和采购代理机构根据项目的实际情况和潜在供应商的数量自主决定，如果决定接受联合体投标则应当在招标公告中明示；

（5）投标人的投标文件及中标后签署的合同协议对联合体各方均具法律约束力；

（6）联合体各方应当签订联合体投标协议，明确约定各方拟承担的工作和责任，并将该协议随投标文件一并递交给政府集中采购机构；

（7）联合体中标后，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任；

（8）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，出现上述情况者，其投标和与此有关联合体、总包单位的投标将被拒绝；

（9）本通用条款中“投标人”一词亦指联合体各方，专用条款另有规定或说明的除外。

6. 政策导向

6.1 政府采购扶持贫困地区、中小企业、监狱企业和残疾人福利性单位发展，支持节能减排、环境保护。

6.2 本项目落实深圳市政府采购供应商诚信管理政策要求。

7. 本项目若涉及采购货物，则合格的货物及相应服务应满足以下要求：

7.1 必须是全新、未使用过的原装合格正品（包括零部件），如安装或配置了软件的，须为正版软件。

7.2 国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.3 进口货物及其有关服务必须符合原产地和中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。进口的货物必须具有合法的进口手续和途径，并通过中华人民共和国商检部门检验。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.4 投标人应保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷。如有纠纷，投标人应承担全部责任。

7.5 投标人应保证，其所提供的货物符合国家强制性标准要求；符合相关行业标准（如具备行政主管部门颁发的资质证书或国家质量监督部门的产品《检验报告》等）。设备到货验收时，还必须提供设备的产品合格证、质量保证文件。若中标后，除非另有约定，投标人

必须按合同规定完成设备的安装，并达到验收标准。

7.6 工期要求：投标人在投标时对其所投项目应提交交货进度、交货计划等，在合同规定的时间内完成项目实施工作。

7.7 投标人必须承担的设备运输、安装调试、验收检测和提供设备操作说明书、图纸等其他相关及类似的义务。

8. 投标费用

不论投标结果如何，投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。

9. 踏勘现场

9.1 如有需要（详见专用条款），采购人或政府集中采购机构将组织投标人对项目现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取有关编制投标文件和签署合同所需的资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自行承担。投标人应按招标文件所约定的时间、地点踏勘现场。

9.2 投标人及其人员经过采购人的允许，可以进入采购人的项目现场踏勘。若招标文件要求投标人于统一时间地点踏勘现场的，投标人应当按时前往。

9.3 采购人应当通过政府集中采购机构向投标人提供有关现场的书面资料和数据。

9.4 任何人或任何组织在踏勘现场时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

9.5 未参与踏勘现场不作为否定投标人资格的理由。

10. 标前会议

10.1 如采购人或政府集中采购机构认为有必要组织标前会议，投标人应按照招标文件规定的时间或政府集中采购机构另行书面通知（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）的时间和地点，参与标前会议。

10.2 任何人或任何组织在标前会议时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

10.3 未参与标前会议不作为否定投标人资格的理由。

第二章 招标文件

11. 招标文件的编制与组成

11.1 招标文件除以下内容外，政府集中采购机构在招标期间发出的澄清或修改等相关公告或通知内容，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用；

招标文件包括下列内容：

第一册 专用条款

关键信息

第一章 招标公告

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

第三章 用户需求书

第四章 投标文件格式及附件

第五章 合同条款及格式

第二册 通用条款

第一章 总则

第二章 招标文件

第三章 投标文件的编制

第四章 投标文件的递交

第五章 开标

第六章 评审要求

第七章 评审程序及评审方法

第八章 定标及公示

第九章 公开招标失败的后续处理

第十章 合同的授予与备案

第十一章 质疑处理

11.2 投标人下载招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有疑问应在答疑截止时间之前向政府集中采购机构提出，否则，由此引起的投标损失自负；投标人同时应认真审阅招标文件所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果投标人的投标文件未按招标文件要求提交全部资料或者投标文件未对招标文件做出实质性响应，其风险由投标人自行承担。

11.3 任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。政府集中采购机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

12. 招标文件的澄清

12.1 招标文件澄清的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后或现场踏勘中可能提出的与投标有关的疑问或询问。

12.2 投标人如对招标文件内容有任何疑问，应当在招标公告规定的澄清（提问）截止时间前以网上提问的形式通过网上政府采购系统提交政府集中采购机构。

12.3 不论是政府集中采购机构根据需要主动对招标文件进行必要的澄清或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，政府集中采购机构都将在投标截止日期前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式）答复或发送给所有投标人。答复内容是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用，其有效性按照本通用条款第 13.3、13.4 款规定执行。

13. 招标文件的修改

13.1 招标文件发出后，在投标截止日期前任何时候，确需要变更招标文件内容的，政府集中采购机构可主动或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

13.2 招标文件的修改以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人，招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，并具有约束力。

13.3 招标文件、招标文件澄清答复内容、招标文件修改补充内容均以书面形式（包括政府集中采购机构网站公开发布方式，如更正公告等）明确的内容为准。当招标文件、修改补充通知、招标文件澄清答复内容相互矛盾时，以最后发出的内容为准。

13.4 政府集中采购机构保证招标文件澄清答复内容和招标文件修改补充内容在投标截止时间前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人。为使投标人在编制投标文件时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，政府集中采购机构可以酌情延长递交投标文件的截止日期。

第三章 投标文件的编制

14. 投标文件的语言及度量单位

14.1 投标人与政府集中采购机构之间与投标有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准，但翻译错误的除外。

14.2 除技术规范另有规定外，投标文件使用的度量单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件的组成

具体内容在招标文件专用条款中进行规定。

16. 投标文件格式

投标文件包括本通用条款第 15 条中规定的内容。如招标文件提供了投标文件格式，则**投标人提交的投标文件应毫无例外地使用招标文件所提供的相应格式**（表格均可按同样格式扩展）。

17. 投标货币

本项目的投标报价应以人民币计。

18. 证明投标文件投标技术方案的合格性和符合招标文件规定的文件要求

18.1 投标人应提交证明文件，证明其投标技术方案项下的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该投标技术方案及其证明文件均作为投标文件组成部分。

18.2 投标人提供证明投标技术方案与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸、数据或数码照片、制造商公布的产品说明书、产品彩页和我国政府机构出具的产品检

验和核准证件等，提供的文件应符合以下要求：

18.2.1 主要技术指标和性能的详细说明。

18.2.2 投标产品从采购人开始使用至招标文件中规定的周期内正常、连续地使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格。

18.2.3 对照招标文件技术规格，逐条说明投标技术方案已对采购人的技术规格做出了实质性的响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。投标人应详细说明投标技术方案中产品的具体参数，不得不合理照搬照抄招标文件的技术要求。

18.2.4 产品说明书或彩页应为制造商公布或出具的中文产品说明书或彩页；提供外文说明书或彩页的，必须同时提供加盖制造商公章的对应中文翻译说明，评标依据以中文翻译内容为准，外文说明书或彩页仅供参考；产品说明书或彩页的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断；

18.2.5 我国政府机构出具的产品检验和核准证件应为证件正面、背面和附件标注的全部具体内容；产品检验和核准证件的尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断，提供原件扫描件。

18.3 相关资料不符合 18.2 款要求的，评审委员会有权认定为投标技术方案不合格响应，其相关分数予以扣减或作投标无效处理。

18.4 投标人在阐述上述第 18.2 时应注意采购人在技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的牌号或分类号仅起说明作用，并没有任何限制性。投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号，但这些替代要实质上满足招标文件中技术规格的要求，是否满足要求，由评审委员会来评判。

18.5 除非另有规定或说明，投标人对同一项目投标时，不得同时提供两套或两套以上的投标方案。

19. 投标文件其他证明文件的要求

19.1 采用综合评分法的项目，对项目招标文件《评标信息》评分项中涉及的相关业绩、社保情况等内容以及《资格性审查表》和《符合性审查表》中涉及的证明材料，投标人应提供相关部门出具的证明材料扫描件或照片，原件备查。有关扫描件（或照片）的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断。若投标人未按要求提供证明材料或提供的是部分证明材料或提供不清晰的扫描件（或照片）的，评审委员会有权认定其投标文件未对招标文件有关需求进行响应，涉及资格性检查或符合性检查的予以投标无效处理，涉及《评标信息》打分项的则该项评分予以 0 分处理。评审委员会对供应商投标资料是否异常、是否有效问题进行核查和判定，如认为供应商投标资料有异常或无效的，若涉及资格性审查或符合性审查条款的，则应作投标无效处理；若涉及评分的，则作不得分处理。

19.2 本项目涉及提供的有关资质（资格）证书，若原有资质（资格）证书处于年审期间，须提供证书颁发部门提供的回执，并且回执须证明该证书依然有效（若在法规范围不需提供的，供应商应做书面说明并提供证明文件，否则该证书无效），则该投标人提供年审证明的可按原资质（资格）投标；若投标人正在申报上一级别资质（资格），在未获批准之前，仍按原级别资质（资格）投标。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为从投标截止之日算起的日历天数。在此期限内，所有投标文件均保持有效。

20.2 在特殊情况下，政府集中采购机构在原定的投标有效期满之前，政府集中采购机构可以根据需要以书面形式（包括政府集中采购机构网站公开发布方式）向投标人提出延长投标有效期的要求，对此要求投标人须以书面形式予以答复，投标人可以拒绝政府集中采购机构此项要求，其投标在原投标有效期满后不再有效。同意延长投标有效期的投标人不能要求也不允许修改其投标文件。

20.3 中标供应商的投标文件有效期，截止于完成本招标文件规定的全部项目内容，并通过竣工验收及保修期结束。

21. 关于投标保证金

21.1 根据《深圳市财政局关于调整政府采购投标（响应）保证金管理政策的通知》（深财购〔2021〕51 号）文的规定。

22. 投标人的替代方案

22.1 投标人所提交的投标文件应完全满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）的要求。除非项目明确允许投标人提交替代方案，否则投标人有关替代方案的条款将初审不通过，作投标无效处理。

22.2 如果允许投标人提交替代方案，则准备提交替代方案的投标人除应提交一份满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）要求的投标文件外，还应提交需评审其替代方案所需的全部资料，包括项目方案书、技术规范、替代方案报价书、所建议的项目方案及有关的其它详细资料。

23. 投标文件的制作要求

23.1 投标人应准备所投项目的电子投标文件一份。此电子投标文件须由投标人根据政府集中采购机构提供的后缀名为 .szczf 的电子招标文件，下载并使用相应的深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件打开招标文件（.szczf 格式）【下载地址：<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/Download/深圳市智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip>】。

23.2 投标人在使用《投标文件制作软件》编制投标书时须注意：

23.2.1 导入《投标文件制作软件》的招标文件项目编号、包号应与以此制作的投标文件项目编号、包号一致。例如，不能将甲项目 A 包的招标书导入《投标文件制作软件》，制作乙项目 B 包的投标书。

23.2.2 不能用非本公司的电子密钥加密本公司的投标文件，或者用其它公司的登录用户上传本公司的投标文件。

23.2.3 要求用《投标文件制作软件》编制投标书的包，不能用其它方式编制投标书。编制投标文件时，电脑须连通互联网。

23.2.4 投标文件不能带病毒。政府集中采购机构将用专业杀毒软件对投标文件进行病毒检测，如果这两种软件均报告发现病毒，则政府集中采购机构认为该投标文件带病毒。

23.2.5 完整填写“投标关键信息”，如下图所示：

备注：上述“开标一览表”中的“投标报价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据。若本项目的“开标一览表”栏目格式填写有其他要求的，将在招标文件第一册专用条款第二章“对通用条款的补充内容”予以说明。

23.2.6 投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件，一切后果由供应商自行承担。

23.2.7 投标文件编写完成后，必须用属于投标人的电子密钥进行加密，否则视同未盖公章，将导致投标文件无效。

23.2.8 政府集中采购机构不接受投标截止时间后递交的纸质、电子、传真等所有形式的投标文件。由于对网上政府采购系统操作不熟悉或自身电脑、网络等原因导致不能在投标

截止时间之前上传投标文件，政府集中采购机构概不负责。建议于开标前一个工作日完成投标文件的制作与上传，如上传确有困难，请及时咨询。

23.2.9 如果开标时出现网络故障、技术故障，影响了政府采购活动，政府集中采购机构有权采取措施如延期、接受无法从网上上传的投标书等，以保障政府采购活动的公开、公平和公正。

23.3 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

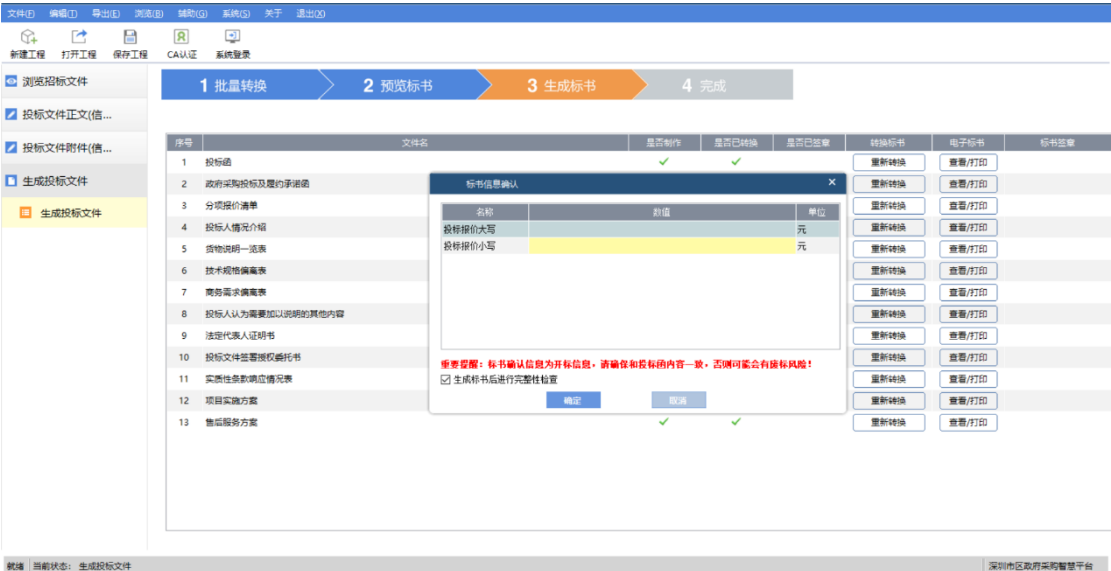
23.4 经投标人电子密钥加密的投标文件无须盖章或签字，专用条款另有要求的除外。

23.5 各类资格（资质）文件提供扫描件，专用条款另有要求的除外。

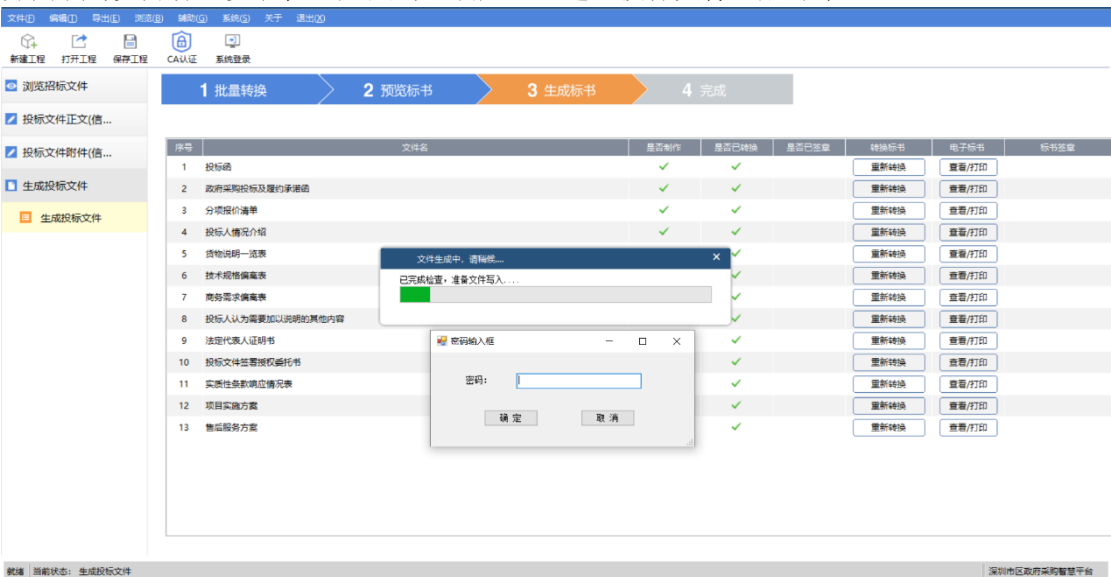
第四章 投标文件的递交

24. 投标文件的保密

24.1在投标文件制作完成后，在投标文件制作软件点击【生成标书】按钮进入【填写开标一览表界面】界面，在该界面填写完开标一览表信息后点击【确定】，进入投标文件生成环节。投标文件制作软件会在投标文件生成过程中，提示用户输入密码，输入密码后对文件自动进行加密，此加密程序确保投标文件在到达开标时间后才能解密查看。在加密过程中，请按照软件提示进行操作。加密操作界面如下图所示：



在投标文件制作软件点击【生成标书】按钮进入【填写开标一览表界面】界面，在该界面填写完开标一览表信息后点击【确定】，进入投标文件生成环节。



投标文件制作软件会在投标文件生成过程中，提示用户输入密码，输入密码后对标文件自动进行加密。

24.2 若采购项目出现延期情况：

如果供下载的招标文件（后缀名为.szczf）有更新，投标人必须重新下载招标文件、重新制作投标文件、重新加密投标文件、重新上传投标文件；如果供下载的招标文件（后缀名为.szczf）没有更新，投标人必须重新加密投标文件、重新上传投标文件（是否重新制作投标文件根据项目实际情况定）。否则，投标人自行承担投标文件无法解密导致投标无效的后果。

25. 上传投标文件及投标截止日期

25.1 实行网上投标，投标人必须在招标文件规定的投标截止时间前用电子密钥登录“深圳政府采购智慧平台系统（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）”后，用“【我的项目】→【项目流程】→【递交投标(应答)文件】”功能点上传投标文件。如果确有困难，多次上传均告失败，请在投标截止时间之前 咨 询 热线电话:0755-83938599, 83948100, 83938584。

25.2 深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司坪山分公司）可以按本通用条款第13条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司坪山分公司）、采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。在项目延期后，出于投标文件的保密考虑，建议投标人重新加密投标文件，重新上传。

25.3 投标截止时间以后不得上传投标文件。

26. 样品、现场演示、方案讲解

26.1 样品、现场演示、方案讲解等事项在招标文件专用条款中进行规定。

27. 投标文件的修改和撤销

27.1 投标方在提交投标文件后可对其投标文件进行修改并重新上传投标文件或在网上进行撤销投标的操作。

27.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

27.3 从投标截止期至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标。

27.4 政府集中采购机构不退还投标文件，专用条款另有规定的除外。

第五章 开标

28. 开标

28.1 投标人须在开标当日的开标时间至解密截止时间内进行解密，逾期未解密的作无效处理。解密方法：登录“深圳政府采购智慧平台系统（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）”，使用本单位制作电子投标文件同一个电子密钥，在“【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】”进行在线解密、查询开标情况。

28.2 政府集中采购机构将在满足开标条件（①解密时间结束，解密后的投标供应商数量满足开标要求或②解密时间结束前所有投标供应商均完成投标文件解密）后，对投标文件进行开标，并在网上公布开标结果。

第六章 评审要求

29. 评审委员会组成

29.1 网上开标结束后召开评审会议，评审委员会由政府集中采购机构依法组建，负责评审活动。

评审委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数（部分条件下为7人以上单数），其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评定分离项目评审专家均由评审专家组成。评审专家一般是从深圳市政府采购评审专家库中随机抽取。采购人代表须

持本单位签发的《评审授权书》参加评审。

29.2 评审定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。

29.3 评审活动依法进行，任何单位和个人不得非法干预评标过程和结果。

29.4 评审过程中不允许违背评标程序或采用招标文件未载明的评标方法或评标因素进行评标。

29.5 开标后，直到签订合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况、与评审有关的其他任何情况均严格保密（信息公开的内容除外）。

30. 向评审委员会提供的资料

30.1 公开发布的招标文件，包括图纸、服务清单、答疑文件等；

30.2 其他评标必须的资料。

30.3 评审委员会应当认真研究招标文件，至少应了解熟悉以下内容：

- （1）招标的目的；
- （2）招标项目需求的范围和性质；
- （3）招标文件规定的投标人的资格、财政预算限额、商务条款；
- （4）招标文件规定的评标程序、评标方法和评标因素；
- （5）招标文件所列示的资格性审查表及符合性审查表。

31. 独立评审

31.1 评审委员会成员的评标活动应当独立进行，并应遵循投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、确定中标供应商、编写评审报告的工作程序。

第七章 评审程序及评审方法

32. 投标文件初审

32.1 投标文件初审包括资格性审查和符合性审查。

资格性审查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

符合性审查：依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足符合性审查的要求。

32.2 投标文件初审内容请详见《资格性审查表》和《符合性审查表》部分。投标人若有一条审查不通过则按投标无效处理。

32.3 投标文件初审中关于供应商家数的计算：

32.3.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评审的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

32.3.2 采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

32.3.3 非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

32.4 投标人投标文件作无效处理的情形，具体包括但不限于以下：

32.4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者同一个人编制，或者由同一个人分阶段参与编制；

32.4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

32.4.3 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；

32.4.4 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；

- 32.4.5 不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装；
- 32.4.6 投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿；
- 32.4.7 不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者同一单位缴纳社会保险；
- 32.4.8 不同投标供应商存在单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的情况。
- 32.4.9 不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致；
- 32.4.10 在同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动；
- 32.4.11 主管部门依照法律、法规认定的其他情形。
- 32.5 对不属于《资格性审查表》和《符合性审查表》所列的其他情形，除专用条款另有规定和 32.4 条款所列情形外，不得作为投标无效的理由。

33. 澄清有关问题

33.1 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方（不含招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行的情况），评审委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

33.2 评审委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评审工作，与政府集中采购机构沟通并作书面记录。经确认后，项目应当修改招标文件，重新组织采购活动。

33.3 对于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，评审委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式【书面形式是指文书、信件（含电子邮件）、电报、电传、传真等形式】，并加盖公章（或者由法定代表人或其授权的代表签字）。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。

根据本通用条款第 34 条，凡属于评审委员会在评审中发现的算术错误进行核实的修改不在此列。

34. 错误的修正

投标文件报价出现前后不一致的，除专用条款另有规定外，按照下列规定修正：

34.1 投标文件中开标一览表投标报价内容与投标文件中投标报价相应内容不一致的，以开标一览表为准；

34.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

34.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

34.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本通用条款 33 条的规定，经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35. 投标文件的比较与评价

评审委员会将按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《深圳市政府采购评标定标分离管理办法》及政府采购其他法律法规，仅对通过资格性审查和符合性审查的投标文件进行综合比较与评价。

评审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。持不同意见的评审委员会成员应当书面作出说明，否则视为无异议。

36. 实地考察或资料查验

36.1 在评审过程中，评审委员会有权决定是否对本项目投标人进行实地考察或资料查验（原件）。投标人应随时做好接受实地考察或资料查验的准备。

37. 评审方法

37.1.1 最低价法

最低价法，是指完全满足招标文件实质性要求，按照报价由低到高的顺序，依据招标文件中规定的数量或者比例推荐候选中标供应商。

37.1.2 综合评分法

综合评分法，是指在满足招标文件全部实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，评审总得分排名前列的投标人，作为推荐的候选中标供应商。

37.2 本项目采用的评审方法见本项目招标文件第一册“专用条款”的相关内容。

37.3 重新评审的情形

评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

37.3.1 分值汇总计算错误的；

37.3.2 分项评分超出评分标准范围的；

37.3.3 评审委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

37.3.4 经评审委员会认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评审委员会应当当场修改评审结果，并进行书面记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，应当书面报告本级财政部门。

37.4 重新组建评审委员会的情形

评审委员会或者其成员存在下列情形导致评审结果无效的，重新组建评审委员会进行评标，并书面报告本级财政部门：

37.4.1 评审委员会组成不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的；

37.4.2 有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十二条第一至五项情形的；

37.4.3 评审委员会及其成员独立评标受到非法干预的；

37.4.4 有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十五条规定的违法行为的。

有违法违规行为的原评审委员会成员不得参加重新组建的评审委员会。

第八章 定标及公示

38. 定标方法

38.1 非评定分离项目定标方法

38.1.1 评审委员会依据本项目招标文件所约定的评审方法进行评审和比较，向政府集中采购机构提交书面评审报告，并根据评审方法比较评价结果从优到劣进行排序，确定候选中标供应商。

38.1.2 采用最低价法的，评审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中标供应商（排名第二的投标人为第一替补中标候选人、排名第三的投标人为第二替补中标候选人）。

38.1.3 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中标供应商（排名第二的投标人为第一替补中标候选人、排名第三的投标人为第二替补中标候选人）。出现得分且投标报价相同的并列情况时，采取随机抽取的方式确定，具体操作办法及流程由评审委员会确定。

38.2 评定分离项目定标方法

38.2.1 评定分离是指在政府集中采购程序中，以公开招标方式执行采购，评审委员会负责对投标文件进行评审、推荐候选中标供应商并出具书面评审报告，由采购人根据评审委员会出具的评审报告从推荐的候选中标供应商中确定中标供应商。单个项目需要确定多家中标供应商的，不适用评定分离。

38.2.2 适用评定分离的政府采购项目，采用综合评分法评审。评审委员会按照评审结果，推荐三个合格的候选中标供应商。

38.2.3 适用评定分离的政府采购项目，按照自定法确定中标供应商：自定法是指采购人组织定标委员会，由定标委员会在三家候选中标供应商中确定中标供应商。

38.2.4 政府集中采购机构应当自评审结束之日起两个工作日内将候选中标供应商名单及其投标文件、评审报告送交采购人。采购人应当安排专人对定标过程进行书面记录，形成定标报告，作为采购文件的组成部分存档，并及时将定标结果反馈政府集中采购机构。具体定标程序及相关要求以按照《深圳市财政局关于印发〈深圳市政府采购评标定标分离管理办法〉的通知》（深财规【2020】1号）执行。

说明：采购人及投标供应商应按照上述方法提前做好相关准备。

38.3 专用条款另有规定的，按专用条款相关要求定标。

39. 编写评审报告

评审报告是评审委员会根据全体评标成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，评审报告由评审委员会全体成员签字。对评审结论持有异议的评审委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评审委员会成员拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评审结论。评审委员会应当对此作出书面说明并记录存档。

40. 中标公告

40.1 为体现“公开、公平、公正”的原则，评审结束后经采购人确认（确定）评审结果，政府集中采购机构将在深圳政府采购智慧平台（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）上发布中标结果公告。供应商如对评审结果有异议，可在发布公示日期起七个工作日内向政府集中采购机构提出。若在公示期内未提出质疑，则视为认同该评审结果。

40.2 质疑、投诉供应商应保证质疑、投诉内容的真实性和可靠性，并承担相应的法律责任。

41. 中标通知书

41.1 中标公告公布以后无异常的情况下，中标供应商和采购人可自行在深圳政府采购智慧平台（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）上打印《数字中标通知书》。

41.2 中标通知书是合同的重要组成部分。

41.3 因质疑投诉或其它原因导致项目结果变更或采购终止的，政府集中采购机构有权吊销中标通知书。

第九章 公开招标失败的后续处理

42. 公开招标失败的处理

42.1 本项目公开招标过程中若由于投标截止后实际递交投标文件的供应商数量不足、经评审委员会评审对招标文件作实质响应的供应商不足等原因造成公开招标失败，可由政府集中采购机构重新组织采购。

42.2 对公开招标失败的项目，评审委员会在出具该项目招标失败结论的同时，可以提出重新采购组织形式的建议，以及进一步完善招标文件的资格、技术、商务要求的修改建议。

42.3 重新组织采购有以下两种组织形式：

（1）由政府集中采购机构重新组织公开招标；

（2）根据实际情况需要向同级财政部门提出非公开招标方式申请，经同级财政部门批准，公开招标失败采购项目可转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购。

42.4 公开招标失败的采购项目重新组织公开招标，由政府集中采购机构重新按公开招标流程组织采购活动。

42.5 公开招标失败的采购项目经同级财政部门批准转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购的，按规定要求组织政府采购工作。

第十章 合同的授予与备案

43. 合同授予标准

本项目的合同将授予经本招标文件规定评审确定的中标供应商。

44. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

政府集中采购机构和采购人保留在投标之前任何时候接受或拒绝任何投标或所有投标，以及宣布招标无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

45. 合同的签订

45.1 中标人将于中标通知书发出之日起十个工作日内，按照采购文件（招标文件和投标文件等）内容与采购人签订政府采购合同；合同的实质性内容应当符合招标文件的规定；

45.2 中标人如不按本通用条款第 45.1 款的规定与采购人签订合同，情节严重的，由同

级财政部门记入供应商诚信档案，予以通报；

45.3 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让（转包）给他人。

46. 履约担保

46.1 在签订项目合同的同时，中标人应按“对通用条款的补充内容”中规定的金额向采购人提交履约担保；

46.2，允许供应商自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金方式提交履约担保；中标人提交履约担保不是合同签订的前提条件，不要求中标人提供除法律、法规明确规定外的其他担保。

47. 合同备案

采购人与成交供应商应自中标通知书发出之日起 10 个工作日内签订政府采购合同，并于合同签订之日起 2 个工作日内，由采购人或委托成交供应商将采购合同副本抄送合同备案工作实施机构备案。

48. 合同变更

合同变更事宜按《深圳市财政局关于优化政府采购合同备案的通知》（深财发保〔2022〕2 号）相关规定执行。

49. 项目验收

49.1 采购人应当按照招标文件和合同规定的标准和方法，及时组织验收。

50. 宣传

凡与政府采购活动有关的宣传或广告，若当中提及政府采购，必须事先将具体对外宣传方案报同级财政部门和政府集中采购机构，并征得其同意。对外市场宣传包括但不限于以下形式：

- a. 名片、宣传册、广告标语等；
- b. 案例介绍、推广等；
- c. 工作人员向其他消费群体宣传。

51. 供应商违法责任

51.1 《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （1）在采购活动中应当回避而未回避的；
- （2）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- （3）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- （4）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- （5）与其他采购参加人串通投标的；
- （6）恶意投诉的；
- （7）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- （8）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- （9）其他违反本条例规定的行为。

51.2 根据《深圳市财政局关于明确政府采购保证金管理工作的通知》（深财购〔2019〕42 号）的要求，供应商在政府采购活动中出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第八十条所列情形的，采购人或政府集中采购机构可将有关情况报同级财政部门，由财政部门根据实际情况记入供应商诚信档案，予以通报：

- （1）投标截止后，撤销投标的；
- （2）中标后无正当理由未在规定期限内签订合同的；
- （3）将中标项目转让给他人、或者在投标文件中未说明且未经采购人、采购招标机构同意，将中标项目分包给他人的；
- （4）拒绝履行合同义务的。

第十一章 质疑处理

52. 质疑提出与答复

52.1 提出质疑

参与政府采购活动的供应商认为自己的权益在采购活动中受到损害的,应当自知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内向采购人、政府集中采购机构以书面形式提出质疑。

52.2 法律依据

《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)和其他有关法律法规规定。

52.3 质疑条件

52.3.1 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商;以联合体形式参与的,质疑应当由组成联合体的所有成员共同提出;

52.3.2 应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑,法定质疑期为自知道或应当知道权益受到损害之日起7个工作日内。应当知道其权益受到损害之日是指:对招标文件的质疑,为招标文件公布之日;对采购过程的质疑,为各采购程序环节结束之日;对中标结果以及评审委员会组成人员的质疑,为中标结果公示之日;

52.3.3 应提交书面质疑函,质疑函应当包括以下内容:

- (1) 供应商的名称(或者姓名)、地址、邮编、邮箱、联系人及联系电话;
- (2) 质疑项目的名称、编号;
- (3) 具体、明确的质疑对象、质疑事项和质疑请求;
- (4) 因质疑事项而受损害的权益;
- (5) 事实依据;
- (6) 必要的法律依据;
- (7) 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(负责人),或者其授权代理人签字或者盖章,并加盖公章。

52.4 提交材料

供应商质疑实行实名制。供应商为自然人的,应当提交本人身份证复印件;供应商为法人或者其他组织的,应当根据自身性质提交营业执照复印件或者其他证明文件(如事业单位法人证书等)复印件。

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。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。

52.5 收文地点

地址:深圳公共资源交易中心(深圳交易集团有限公司坪山分公司)深圳市坪山区龙田街道金牛西路11号益科大厦A座12层,质疑咨询电话:0755-28413245。

52.6 收文办理程序

52.6.1 供应商提交的质疑符合受理条件的,政府集中采购机构自收到质疑材料之日起即为受理,应当向供应商出具质疑函收文回执并可以要求其递交质疑的法定代表人(负责人)或者授权代理人签署质疑文书送达地址确认书。

52.6.2 供应商提交的质疑材料不符合质疑条件的,视情况处理:

供应商提交的质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的,政府集中采购机构应当一次性告知供应商需补正的内容和补正期限。

供应商提交的质疑存在下列情形之一的,不予受理:

- (1) 质疑主体不满足要求的;
- (2) 供应商自身权益未受到损害的;
- (3) 供应商未在法定质疑期限内提出质疑的;
- (4) 质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的情况下,要求补正后,逾期未补正或者补正后仍不符合规定的;

(5) 其他不符合受理条件情形的。

质疑事项不予受理的，政府集中采购机构应当向供应商出具不符合质疑条件告知书。

52.7 质疑答复时限

自收文之日起七个工作日内。

52.8 投诉

对质疑答复不满意或者未在规定时间内答复的，提出质疑的供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门投诉。

53. 质疑后续处理

53.1 供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动。

53.2 供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：（1）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。（2）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，如果合格供应商符合法定数量，依法从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商；如果合格供应商不符合法定数量，应当重新开展采购活动。

---- END ----