**项目名称：重庆水资源产业股份有限公司供水客服话务中心服务外包项目**

**招　标　文　件**

**招标编号：HYZB2023-412**

**招标人：重庆水资源产业股份有限公司 （盖单位章）**

**代理机构：重庆市弘禹水利咨询有限公司 （盖单位章）**

**二〇二三年八月**

**目　　录**

**<**第一章 招标公告**>** 3

**<**1. 招标条件**>** 3

**<**2. 项目概况与招标范围**>** 3

**<**3. 投标人资格要求**>** 3

**<**4．招标文件的获取**>** 4

**<** 5．投标截止时间和开标时间及开标地点**>** 4

**<**6．发布公告的媒介**>** 4

**<**7. 联系方式**>** 5

**<**第二章 投标人须知**>** 6

**<**1　总则**>** 12

**<**2　招标文件**>** 19

**<**3　投标文件**>** 21

**<**4　投标**>** 22

**<**5　开标**>** 23

**<**6　评标**>** 23

**<**7　合同授予**>** 24

**<**8　重新招标和不再招标**>** 24

**<**9　纪律和监督**>** 25

**<**10　需要补充的其它内容**>** 26

**<**第三章 评标办法（综合评标法）**>** 22

**<**1. 评标方法**>** 26

**<**2. 评审标准**>** 26

**<**3. 评标程序**>** 26

**<**第四章 合同条款及格式**>** 29

**<**第五章 投标文件格式**>** 50

# 第一章 招标公告

**重庆水资源产业股份有限公司供水客服话务中心服务外包项目**

**招标公告**

**招标编号：HYZB2023-412**

### 1. 招标条件

本招标项目重庆水资源产业股份有限公司供水客服话务中心服务外包项目已由重庆水资源产业股份有限公司批准建设，建设资金来自业主自筹，项目出资比例为100%，项目法人为重庆水资源产业股份有限公司，招标人为重庆水资源产业股份有限公司。项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标。

### 2. 项目概况与招标范围

2.1 建设地点：重庆

2.2 项目概况与建设规模：

2.2.1.申请96码号并提供码号运行的技术支持；

2.2.2.提供呼叫中心运行所需的软件系统、硬件及网络服务；

2.2.3.提供7\*24小时且白班在岗坐席不少于3个、夜班在岗坐席至少1个的人工话务服务，提供督办工单流转过程中的工单督办、超时提醒、重难事件统筹调度、舆情预警等服务，提供数据汇总、分析服务，现场管理服务。

2.2.4.开发并开放接口，实现与所属供水公司营收系统、工单系统对接，用户可通过户号查询相关信息，相关话务工单需与我司目前在建的生产经营工单系统对接、同步。

2.3 本次招标项目服务费用估算金额：约268万元。

2.4 招标范围：本次供水客服话务中心BPO外包，包括但不限于申请96码号，提供7\*24小时且白班在岗坐席不少于3人、夜班在岗坐席至少1人的话务服务，服务平台软件租赁，软件与营收系统、工单系统接口对接服务，坐席租赁（办公设备）服务、通讯服务（语音、短信、专线）等。

2.5 服务期限：2年。

### 3. 投标人资格要求

本次招标实行资格后审，投标人应满足下列对应资格条件：

3.1投标人须具有有效的营业执照（分支机构参与投标的须具有总公司的参与本项目唯一授权函原件，总公司和分支机构不得同时参与投标，一个总公司不得授权多家分支机构参与投标）。

3.2 投标人于2020年1月1日至投标截至时间止（以合同签订时间为准），至少具有1个年度服务金额不低于 100 万元话务热线外包服务项目业绩(合同中需体现人员外包服务或人员坐席数量 )。

3.3本次招标不接受联合体投标。

### 4．招标文件的获取

4.1凡有意参加投标者， 请于2023年8月25日起登录“重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）”下载该项目的招标文件、答疑补遗等资料。

4.2如有疑问，请投标人须知前附表规定的时间前在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）上“项目答疑”专栏提出疑问，超过此时间规定，招标人不再受理投标疑问。

4.3本招标公告开始发布至投标截止时间止，各投标人应随时关注重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）上关于本招标项目相关修改或补充内容。不论投标人下载与否，招标人都视为投标人收到以上资料并全部知晓相关事宜，由此产生的一切后果由投标人自负。

### 5．投标截止时间和开标时间及开标地点

5.1投标文件递交的时间及地点

投标截止和开标时间：2023年9月15日11时00分。

投标和开标地点：重庆市公共资源交易中心（地址：重庆市渝北区青枫北路6号渝兴广场B10栋2层，具体详见开标当天交易中心大厅电子显示屏）。

5.2逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

### 6．发布公告的媒介

本次招标公告同时在重庆市公共资源交易网上发布。

### 7. 联系方式

招 标 人：重庆水资源产业股份有限公司

地 址：重庆市渝北区财富大道2号

联 系 人：胡老师

电 话：023-63012101

招标代理机构：重庆市弘禹水利咨询有限公司

地 址：重庆市江北区兴隆路22号9、10楼

联 系 人：张老师

电 话：023-88731235

# 第二章 投标人须知

## 投标人须知前附表

| 条款号 | 条款名称 | 编列内容 |
| --- | --- | --- |
| 1.1.2 | 招标人 | 重庆水资源产业股份有限公司 |
| 1.1.3 | 招标代理机构 | 重庆市弘禹水利咨询有限公司 |
| 1.1.4 | 项目名称 | 重庆水资源产业股份有限公司供水客服话务中心服务外包项目 |
| 1.1.5 | 项目地点 | 重庆市 |
| 1.2.1 | 资金来源 | 业主自筹 |
| 1.2.2 | 出资比例 | 100% |
| 1.2.3 | 资金落实情况 | 已落实 |
| 1.3.1 | 招标范围 | 见招标公告 |
| 1.3.2 | 服务期限 | 2年。 |
| 1.3.3 | 质量要求 | 符合国家现行有关规范要求。 |
| 1.4.1 | 投标人资质条件、能力和信誉 | 本次招标实行资格后审，投标人应满足下列对应资格条件：1、资质条件投标人须具有有效的营业执照（分支机构参与投标的须具有总公司的参与本项目唯一授权函原件，总公司和分支机构不得同时参与投标，一个总公司不得授权多家分支机构参与投标）。总公司参与投标的，提供营业执照；分支机构参与投标的提供总公司的授权函和分支机构营业执照。2、业绩要求：投标人于2020年1月1日至投标截至时间止（以合同签订时间为准），至少具有1个年度服务金额不低于 100 万元话务热线外包服务项目业绩(合同中需体现人员外包服务或人员坐席数量 )。提供：合同协议书复印件3、投标截止日内，有以下情况之一，将被否决投标资格：投标人自行承诺（格式自拟）不得存在下列情形之一：（1）被人民法院列入失信被执行人名单且在被执行期内；（2）被列入《重庆市工程建设领域招标投标信用管理暂行办法》规定的重点关注名单且记分达到12分且在记分有效期内；（3）被列入《重庆市工程建设领域招标投标信用管理暂行办法》规定的重庆市工程建设领域招标投标失信惩戒对象名单（以下称黑名单）且在记分有效期内；（4）被国家、重庆市（含市或任意区县）有关行政部门处以暂停投标资格行政处罚，且在处罚期限内；（5）被重庆市市级有关行业主管部门暂停在渝承揽新业务且在暂停期内。投标人须在投标文件资格审查部分提供承诺。上述第（2）、（3）款信用情况在开标现场进行查询，查询结果交由评标委员会评审，若投标人针对上述第（2）、（3）款的承诺内容与查询结果不符，由评标委员会作否决投标处理。注：投标人是否因有不良行为记分、进入重点关注名单或黑名单而被限制投标的，以开标环节信用状况查询结果为准。提供：投标人出具承诺，格式自拟。4.其他要求委托代理人：委托代理人必须为投标单位人员。提供：养老保险证明材料。特别说明：（1）上述要求须提交的相关证明材料均为复印件，复印件须清晰可辨，有一条不满足，则投标文件由评标委员会作否决投标处理。（2）招标人有权对投标人提供的资料进行核实，若发现弄虚作假，按相关规定取消其中标资格，并按相关法律法规报招标投标监督部门，其投标保证金不予退还，投标人承担因此造成的相关责任并赔偿相应损失。 |
| 1.4.2 | 是否接受联合体投标 | 不接受 |
| 1.9 | 踏勘现场 | 不组织 |
| 1.10 | 投标预备会 | 不召开 |
| 2.2.1 | 投标人提出问题的截止时间 | 2023年8月29日12时00分，由投标人在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）上提出。 |
| 2.2.2 | 招标人书面澄清的时间 | 2023年8月30日23时59分，由招标人在重庆市公共资源交易网上发出。 |
| 2.3.1 | 招标人修改招标文件的时间 | 2023年8月30日23时59分，由招标人在重庆市公共资源交易网上发出。 |
| 3.3.1 | 投标有效期 |  90 天（从提交投标文件截止日起计算） |
| 3.2 | 投标报价 | 1、投标报价为固定总价，除合同另有约定外，合同价格不做任何调整。2、本项目各投标人应根据合理报价原则，报价包含但不限于完成招标文件所确定的委托范围内所需的一切费用；由各投标人根据招标文件要求，结合自身经营模式、管理水平，服务地点差异和市场行情，自行确定投标报价。3、本项目总价最高限价为人民币268.48万元。4、投标人投标总价不得高于最高限价，否则由评标委员会按否决投标处理。 |
| 3.4.1 | 投标保证金 | 投标保证金的交纳方式：投标人可选择以下三种方式之一。方式一一、以电子投标保函形式交纳投标保证金1. 电子投标保函交纳形式及要求：投标人在投标截止时间前通过重庆市公共资源交易金融服务平台电子投标保函系统向金融机构申请开具电子投标保函，电子投标保函应至少体现如下内容：①担保项目必须为本项目；②受益人必须为本项目招标人；③保函担保金额必须满足本项目要求；④保函生效时间必须在投标截止时间前，有效期限必须至少包含整个投标有效期；⑤保函须不可撤销且见索即付。若投标截止时间延期，则电子投标保函提交的截止时间和投标截止时间应当保持一致。不满足上述要求的电子投标保函无效。2. 以电子投标保函形式担保的投标保证金的金额：4万元整（人民币），重庆市工程建设领域招标投标守信激励对象名单（以下简称红名单）中的投标人投标保证金金额为应缴纳金额的50%。投标人是否属于红名单，以开标环节信用状况查询结果为准。3. 电子投标保函以重庆市公共资源交易中心开标现场展示的电子投标保函交纳情况为准，投标人在投标时无须再提供电子投标保函的相关资料。二、电子投标保函的注销招标人应当在法定时间内确定中标人。招标人应当在中标通知书发出后2个工作日内将中标通知书和电子投标保函退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到电子投标保函退还通知后2个工作日内，将保函注销信息推送给重庆市公共资源交易金融服务平台，由保函出具机构注销除中标人和中标候选人以外的投标人电子投标保函。招标人应当在法定时间内和中标人签订合同。招标人应当在合同生效后2个工作日内将签订的合同和电子投标保函退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到电子投标保函退还通知后2个工作日内，将保函注销信息推送给重庆市公共资源交易金融服务平台，由保函出具机构注销中标人和中标候选人的电子投标保函。方式二一、以转账支票或电汇形式交纳投标保证金1、投标保证金交款形式及要求：投标人从企业的基本账户（开户行）在投标截止时间前通过转账支票直接划付或以电汇方式直接划付至下面指定的投标保证金账户。若投标截止时间延期，则投标保证金提交的截止时间和投标截止时间应当保持一致。不满足上述要求的投标保证金无效。投标人自行考虑汇入时间风险，如同城汇入、异地汇入、跨行汇入的时间要求。2、以转账支票或电汇形式提交投标保证金的金额：4 万元整（人民币），红名单中的投标人投标保证金金额为应缴纳金额的50%。投标人是否属于红名单，以开标环节信用状况查询结果为准。3、投标保证金账户及账号（任选其一）：详见重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）对应本项目招标公告信息栏中的保证金信息。投标保证金以重庆市公共资源交易中心开标现场展示的保证金交纳情况为准。投标人须在投标文件资格审查部分“其他资料”中提供企业基本账户开户证明文件。4、投标人必须在付款凭证备注栏中注明是“重庆水资源产业股份有限公司供水客服话务中心服务外包项目投标保证金”。项目名称可简写成：供水客服话务中心服务外包 。5、投标保证金有效期与投标有效期一致。6、根据重庆市公共资源交易中心《关于开展公共资源交易市场主体信息登记工作的公告》的要求，投标人在开标前需在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）办理市场主体信息登记手续。因故未能提前办理市场主体信息登记或更新的，评标过程中由评标委员会根据投标人在投标文件中提供的企业基本账户开户证明文件核实其投标保证金是否由基本账户转入，未从基本账户转入的，由评标委员会作否决投标处理。二、投标保证金的退还招标人应当在法定时间内确定中标人。招标人应当在中标通知书发出后2个工作日内将中标通知书和保证金退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到保证金退还通知后2个工作日内，向除中标人和中标候选人以外的投标人，退还投标保证金及银行同期活期存款利息。招标人应当在法定时间内和中标人签订合同。招标人应当在合同生效后2个工作日内将签订的合同和保证金退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到保证金退还通知后2个工作日内，向中标人和中标候选人退还投标保证金及银行同期活期存款利息。投标保证金专用账户由重庆市公共资源交易中心制定，关于保证金相关情况的问题请咨询重庆市公共资源交易中心，联系电话023-63626436。方式三一、以纸质投标保函形式交纳投标保证金1. 纸质投标保函交纳形式及要求：（1）缴纳形式：纸质投标保函包括银行保函、保证保险和担保保函，其示范文本详见第五章投标文件格式。投标人提交的纸质投标保函应严格执行其示范文本，不得对示范文本中的实质性内容进行修改。（2）具体要求：纸质投标保函的开立人应当是具有相应资格的银行、保险机构、融资担保公司，其信用资质、履约能力、担保能力、赔付流程、安全保密等应符合工程保函业务条件。纸质投标保函应合法合规，符合招投标行政监督部门、行业主管部门和金融监管部门的相关规定，满足招标文件约定要求。投标人应选择在渝依法设立总部或者设有分支机构的金融机构开具纸质投标保函。投标人对所提交的纸质投标保函的真实性、合法性、有效性负责。投标人须在投标文件投标保函部分提供纸质投标保函复印件，纸质投标保函原件随其他要求提供的原件一并放入原件袋中，在递交投标文件时一次性递交。退还原件袋时，纸质投标保函原件不退还，由招标人保管。若投标截止时间延期，则纸质投标保函递交的截止时间和投标截止时间保持一致。不满足上述要求的纸质投标保函无效。2. 以纸质投标保函形式担保的投标保证金的金额：4万元整（人民币），红名单中的投标人投标保证金金额为应缴纳金额的50%。投标人是否属于红名单，以开标环节信用状况查询结果为准。3. 投标人须在纸质投标保函中注明在重庆市辖区范围内的核验地址和核验方式，并确保其递交的纸质投标保函能在开立人在渝的总部或者分支机构进行核验。4. 投标人递交的纸质投标保函原件应与投标文件中提供的纸质投标保函复印件一致，否则由评标委员会作否决投标处理。5. 在发出中标通知书前，招标人应当对投标人（至少中标候选人或中标人）递交的纸质投标保函的真实性、合法性、有效性进行核验，对核验不合格或无法按纸质投标保函注明的核验地点、核验方式进行核验的，视为投标人未提交纸质投标保函，对已取得中标候选人资格或中标资格的投标人，按相关规定取消中标候选人资格或中标资格，给招标人造成损失的，投标人依法承担赔偿责任。投标人提交的纸质投标保函涉及弄虚作假或其他违法违规情形的，移送相关部门处理。二、纸质投标保函的退还、注销招标人应当在法定时间内确定中标人，向中标人发出中标通知书，同时向除中标候选人以外的其他投标人退还纸质投标保函并书面通知相关金融机构本项目准予提前注销纸质投标保函。具体注销事宜由投标人与金融机构协商。招标人应在法定时间内和中标人签订合同，并同时书面通知相关金融机构向中标人和其他中标候选人注销纸质投标保函。具体注销事宜由投标人与金融机构协商。 |
| 3.7.4 | 投标文件份数 | 投标文件正本壹份，副本贰份；副本可以为正本复印件。 提供与投标文件正本一致的PDF电子文件（光盘或U盘）2份。 |
| 3.7.5 | 装订要求 |  1、电子文件（光盘）单独装在小信封内，小信封封面上写明投标文件电子版本并加盖投标人公章（鲜章）。2、投标文件的装订（1）投标文件内容按以下顺序装订（可装订成一册，也可分别装订成册）： A、投标函部分 B、资格审查资料 C、商务部分D、技术部分1. 投标文件须装订成册，并应编制目录。

（3）招标文件中已提供了投标文件格式的部分，须按其格式填写和提供；未提供格式的部分，投标人自拟格式填写提供。 |
| 4.1.1 | 投标文件的密封 |  1、投标文件正本、副本和电子文件统一装入一个“投标文件”大袋中，一个大袋装不下的，可使用多个大袋分册封装，再密封并在大袋上按本表第4.1.2项的规定写明相应内容。加盖投标人单位公章（鲜章）。 2、如果投标文件没有按上述规定密封，招标人或代理机构应该拒收。 |
| 4.1.2 | 封套上写明 | 招标人名称： 投标人名称：  （项目名称） 投标文件在 年 月 日 时 分（投标截止时间）之前不得拆封。 |
| 4.2.2 | 递交投标文件时间和地点 | 递交时间：2023年9月15日10时30分至2023年9月15日11时00分（北京时间）投标截止时间:2023年9月15日11时00分（北京时间）递交地点：重庆市公共资源交易中心（地址：重庆市渝北区青枫北路6号渝兴广场B10栋2层，具体详见开标当天交易中心大厅电子显示屏）。 |
| 5.1 | 开标时间和地点 | 开标时间：2023年9月15日11时00分 开标地点：重庆市公共资源交易中心（地址：重庆市渝北区青枫北路6号渝兴广场B10栋2层，具体详见开标当天交易中心大厅电子显示屏）。 |
| 5.2 | 开标程序 | 主持人按下列程序进行开标：1. 招标人在规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人准时参加。投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人未参加开标会的，视为默认开标结果。2. 宣布开标纪律。3. 宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名。4. 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称。5. 投标文件的密封检查：投标人可对自己的投标文件封装情况进行检查，以确认其投标文件密封完好。6. 汇总投标保证金交纳情况6.1 展示以电子投标保函方式递交投标保证金的保证金交纳情况，应至少包含投标人名称、金额、投标保函提交时间等。电子投标保函应在投标截止时间前提交至指定系统，异常情况在开标记录表“备注”栏中记录并交由评标委员会评审。6.2 展示以电子转账方式递交投标保证金的保证金交纳情况，应至少包含投标人名称、金额、投标保证金打入指定账户的时间等，异常情况在开标记录表“备注”栏中记录并交由评标委员会评审。保证金来款账户非基本账户的，交由评标委员会作否决投标处理。6.3 开启投标保函部分袋，现场展示纸质投标保函正本复印件，并记录在“纸质投标保函递交情况一览表”中，异常情况在开标记录表“备注”栏中记录。纸质投标保函原件与纸质投标保函递交情况一览表、开标记录表一并交由评标委员会评审。6.4 打印所有投标人的投标保证金交纳情況，并由招标人代表、监标人、记录人签字确认。7. 逐单位随机开启投标文件。开启投标文件大袋及投标函部分袋、经济部分袋、技术部分袋、商务部分袋、资格审查部分袋；公布投标人名称、投标报价、质量要求、工期及其他内容并记录在案。8.在重庆市工程建设领域招标投标信用平台上查询、公布所有投标人信用情况（若遇特殊情况，可在开标现场或开标当日，采用人工方式在“重庆市公共资源交易监督网”的“信用信息”栏目查询、核实），汇总并打印所有投标人的信用查询结果，并由主持人、招标人代表、监标人、记录人签名确认。9. 投标人对开标有异议的，应当场提出，由招标人或代理机构当场答复，并记录到开标记录表中。异议处理完毕后，汇总开标情况，打印开标记录表。10. 投标人代表、招标人代表、监标人、主持人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认。因其他原因未能签字的，视为默认开标结果。11. 开标结束。 |
|  | 评标委员会的组建 | 评标委员会构成：由招标人依法组建。 |
| 7.3.1 | 履约担保 | 1、中标人是否提供履约担保：提供。2、中标人提供履约担保的形式、金额及期限：（1）履约担保的形式：现金或履约保函或现金+履约保函的组合，履约保函包括银行保函、保证保险和担保保函，其示范文本详见第四章合同条款及格式附件。中标人提交的履约保函应严格执行其示范文本，不得对示范文本中的实质性内容进行修改。（2）具体要求：履约保函的开立人应当是具有相应资格的银行、保险机构、融资担保公司，其信用资质、履约能力、担保能力、赔付流程、安全保密等应符合履约保函业务条件。履约保函应合法合规，符合招投标行政监督部门、行业主管部门和金融监管部门的相关规定，满足招标文件约定要求。中标人应选择在渝依法设立总部或者设有分支机构的金融机构开具履约保函（包括纸质保函或电子保函）。履约保函为纸质保函的，纸质保函应注明在重庆市辖区范围内的核验地址和核验方式，并确保该纸质保函能在开立人在渝的总部或者分支机构进行核验。中标人对所提交的履约保函的真实性、合法性、有效性负责。（3）履约担保的金额：中标金额10%，红名单中的中标人履约担保金额为应缴纳金额的80%。中标人是否属于红名单方式一：以开标环节信用状况查询结果为准。（4）履约担保的提交时间：收到中标通知书后且在合同签订前提交。（5）履约担保的退还时间：合同终止后，按照协议履行相关义务，未造成违约，15个工作日后无息退还保证金。 |
| 10 | 需要补充的其他内容 |
| 10.1 | 交易服务费 | 《重庆市发展和改革委员会关于重庆联合产权交易所集团股份有限公司（重庆市公共资源交易中心）交易服务收费有关事项的通知》（渝发改收费[2023]115号）文规定收取交易服务费，由中标人按规定全额缴纳。投标人将该费用纳入投标报价，但不单列。 |
| 10.2 | 招标代理服务费 | 本工程招标代理费由中标单位在领取中标通知书时一次性向招标代理公司支付，代理服务费为人民币25000.00元。招标代理服务费含在投标报价中，但不单独列出。 |

**注：投标人须知前附表与正文不一致的，以投标人须知前附表为准。**

1　总则

1.1　项目概况

1.1.1　根据《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标。

1.1.2　本招标项目招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3　本项目招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4　本招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5　本项目建设地点：见投标人须知前附表。

1.2　资金来源和落实情况

1.2.1　本招标项目的资金来源：见投标人须知前附表。

1.2.2　本招标项目的出资比例：见投标人须知前附表。

1.2.3　本招标项目的资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3　招标范围、服务期限和质量要求

1.3.1　本项目的招标范围：见投标人须知前附表。

1.3.2　本项目的服务期限：见投标人须知前附表。

1.3.3　本项目的质量要求：见投标人须知前附表。

1.4　投标人

1.4.1　投标人资质条件、能力和信誉。

 见投标人须知前附表。

1.4.2 是否接受联合体投标：不接受。

1.4.3　投标人不得存在下列情形之一：

（1）为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

（2）为本项目提供招标代理服务的；

（3）被责令停业的；

（4）被暂停或取消投标资格的；

（5）财产被接管或冻结的；

（6）在最近三年内有骗取中标或严重违约或重大质量问题的；

（7）法律法规规定的其他不宜参与投标的情况。

1.5　费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6　保密

参与招标投标活动的各方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。

1.7　语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8　计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9　踏勘现场

1.9.1　投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按照招标公告规定的时间和地点组织踏勘现场。

1.9.2　投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3　除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4　招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10　投标预备会

1.10.1　投标人须知前附表规定召开投标预备会的，招标人按照招标公告规定的时间和地点召开投标预备会。

1.10.2　在投标预备会召开前，投标人应以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形地表现所载内容的形式，下同）将需要招标人澄清的问题送达招标人。

1.10.3　在投标人须知前附表规定的投标截止时间15天前，招标人将对投标人所提问题的澄清，以书面形式通知所有购买招标文件的投标人。该澄清通知为招标文件的组成部分。

1.11　分包

不允许。

1.12　偏离

不允许。

2　招标文件

2.1　招标文件的组成

本招标文件包括：

（1）招标公告；

（2）投标人须知；

（3）评标办法；

（4）合同条款及格式；

（7）委托人需求；

（8）投标文件格式；

（9）投标人须知前附表规定的其他材料。

根据本章第1.10款、第2.2款和第2.3款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2　招标文件的澄清

2.2.1　投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容，若有疑问须在投标人须知前附表规定的时间前在“重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）”提出，超出此时间规定，招标人不作任何形式的答疑。

2.2.2　招标人的答疑或澄清通知将在投标人须知前附表规定的时间前在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）上发布，但不指明澄清问题的来源。如果澄清通知发出的时间距投标截止时间不足15天，投标截止时间应相应延长。

2.2.3　投标人不论是否下载招标文件的答疑或澄清通知，都视为投标人已知晓招标文件澄清通知的全部内容。

2.3　招标文件的修改

2.3.1　在投标人须知前附表规定的时间前，招标人可以以书面形式修改招标文件，并在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）上发布。投标人不论是否下载招标文件的修改通知，都视为投标人已知晓招标文件修改通知的全部内容。

2.3.2招标人在投标截止时间前任何时候都有可能发出必要的补充通知，投标人不得拒绝。为使投标人在编制投标文件时有充分的时间对招标文件的澄清、修改、补充等内容进行研究，招标人将相应延长提交投标文件的截止时间，具体时间将在招标文件的修改、补充通知中予以明确，在此情况下，招标人和投标人的权利和义务相应延后至新的投标截止日。

3　投标文件

3.1　投标文件的组成

投标文件应包括下列内容：

（1）投标函；

（2）法定代表人（单位负责人）身份证明或附有法定代表人（单位负责人）身份证明的授权委托书；

（3）投标报价清单表；

（4）投标保证金；

（5）投标人基本情况表；

（6）资格审查资料；

（7）投标人须知前附表规定的其他材料。

3.2　投标报价

详见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.4　投标保证金

3.4.1　投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、担保形式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

3.4.2　投标人不按本章第3.4.1项要求提交投标保证金的，其投标文件作否决投标处理。

3.4.3　招标人与中标人签订合同后5个工作日内，向未中标的投标人和中标人退还投标保证金。

3.4.4　有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件；

（2）中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同协议书或未按招标文件规定提交履约担保。

3.5　资格审查资料

投标人应保证提供的资料清晰可辨，评标委员会审查时将有可能对有关证明或证件的原件进行核查，若投标人在评标委员会规定的时间内无法提供的，其由此产生的后果由投标人自行负责。

3.6　备选投标方案

不允许。

3.7　投标文件的编制

3.7.1　投标文件应按第五章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。

3.7.2　投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、质量要求、委托人需求、招标范围等实质性内容作出响应。

3.7.3　投标文件应采用不褪色的材料书写或打印。投标文件正本除封面、封底、目录、分隔页外，其余每一页均应加盖投标人单位公章，并由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，修改之处应加盖投标人单位公章或由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字确认。

 3.7.4　投标文件正本壹份，副本贰份；副本可以为正本复印件。提供包含全部投标文件内容的电子文件（光盘）2份。当副本和正本不一致时，以正本为准。

3.7.5　见投标人须知前附表。

4　投标

4.1　投标文件的密封和标识

4.1.1 投标文件的密封见投标人须知前附表。

4.1.2 投标文件的封套上写明的内容见投标人须知前附表。

4.1.3 未按本章第 4.1.1 项或第 4.1.2 项要求密封和加写标记的投标文件，招标人不予受理。

4.2　投标文件的递交

4.2.1　投标人应在本章第2.2.2项规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2　投标人递交投标文件的地点：见投标人须知前附表。

4.2.3　除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4　招标人收到投标文件后，向投标人出具签收凭证。

4.2.5　逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

4.3　投标文件的修改与撤回

4.3.1　在规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.3.2　投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照本章第3.7.3项的要求签字或盖章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.3.3　修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第2条、第3条规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

5　开标

5.1　开标时间和地点

招标人在规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人准时参加。投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人未参加开标会的，视为默认开标结果。

5.2　开标程序

见投标人须知前附表。

6　评标

6.1　评标委员会

6.1.1　评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2　评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）招标人或投标人的主要负责人的近亲属；

（2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；

（3）与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；

（4）曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

6.2　评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3　评标

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7　合同授予

7.1　定标方式

评标委员会推荐3名中标候选人，并标明推荐顺序。招标人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人。

7.2　中标通知

在本章第3.3款规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

7.3　履约担保

7.3.1　在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的金额、担保形式和招标文件向招标人提交履约担保。

7.3.2　中标人不能按本章第7.3.1项要求提交履约担保的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.4 签订合同

7.4.1　招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起30天内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，招标人取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.4.2发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，招标人向中标人退还投标保证金，并按投标保证金双倍的金额补偿投标人损失。

8. 重新招标或经批准不招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

（1）投标截止时间止，投标人少于3个的；

（2）经评标委员会评审后否决所有投标的；

（3）评标委员会否决不合格投标或者界定为否决投标后因有效投标不足3个使得投标明显缺乏竞争，评标委员会决定否决全部投标的；

（4）需要延长时，同意延长投标有效期的投标人少于3个的；

（5）中标候选人均未与招标人签订合同的。

8.2 二次招标和不再招标

重新招标的投标人仍然少于三个的，按照招标投标法律法规规定的程序开标和评标。重新招标经评审有有效投标人的，应当依法确定中标候选人；无有效投标人的，可以不再进行招标，但是按照国家有关规定需要履行审批、核准、备案手续的依法必须进行招标的项目，应当报原项目投资主管部门审批、核准、备案。

9　纪律和监督

9.1　对招标人的纪律要求

招标人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

下列行为均属招标人与投标人串通投标：

（1）招标人在开标前开启投标文件，并将投标情况告知其它投标人，或者协助投标人撤换投标文件，更改报价；

（2）招标人向投标人泄露标底；

（3）招标人与投标人商定，投标时压低或抬高标价，中标后再给投标人或招标人额外补偿；

（4）招标人预先内定中标人；

（5）其它串通投标行为。

9.2　对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其它方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

9.2.1　下列行为均属以他人名义投标：

（1）投标人挂靠其它单位；

（2）投标人从其它单位通过转让或租借的方式获取资格或资质证书；

（3）由其它单位及法定代表人（单位负责人）在自己编制的投标文件上加盖印章或签字的行为。

9.2.2　下列行为 视为允许他人以本单位名义承揽工程

（1）投标人的法定代表人（单位负责人）的委托代理人不是投标人本单位人员；

（2）投标人拟所设项目管理机构的人员不是本单位人员。

投标人本单位人员 必须同时满足以下条件：

（1）聘任合同必须由投标人单位与之签订；

（2）与投标人单位有合法的工资关系；

（3）投标人单位为其办理社会保险关系，或具有其它有效证明其为本单位人员身份的文件。

9.2.3　下列行为均属投标人串通投标报价：

（1）投标人之间相互约定抬高或压低投标报价

（2）投标人之间相互约定，在招标项目中分别以高、中、低价位报价；

（3）投标人之间先进行内部竞价，内定中标人，然后再参加投标；

（4）投标人之间其它串通投标报价的行为。

9.3　对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对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，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第3章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4　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，不得向他人透漏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。

9.5　投诉

投标人和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

10　需要补充的其它内容

见投标人须知前附表。

**附表一：纸质投标保函递交情况一览表（如有）**

 **（项目名称）纸质投标保函递交情况一览表**

投标截止时间： 年 月 日 时 分

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投标人 | 金额（元） | 递交时间 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

招标人代表： 监标人： 记录人：

 年 月 日

**附表三：问题澄清通知**

**问题澄清通知**

编号：

 （投标人名称）：

 （项目名称）的评标委员会，对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对下列问题以书面形式予以澄清：

1.

2.

......

请将上述问题的澄清于 年 月 日 时前递交至 （详细地址）或传真至 （传真号码）。采用传真方式的，应在 年 月 日 时前将原件递交至 （详细地址）。

 评标委员会： （签名）

 年 月 日

**附表四：问题的澄清**

**问题的澄清**

编号：

 （项目名称）评标委员会：

问题澄清通知（编号： ）已收悉，现澄清如下：

1.

2.

.....

投标人： （盖单位法人章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签名或盖章）

 年 月 日

# 第三章 评标办法（综合评标法）

## 评标办法前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条款号** | **评审因素** | **评审标准** |
| 1 | 评标办法 | 本次评标采用综合评估法。评标委员会按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行评分，按得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据招标人授权直接确定中标人。综合评分相等时，以投标报价低的优先；投标报价相等的，以“投标人在红名单中优先”的原则排序，投标人是否属于红名单，以开标环节信用状况查询结果为准；投标人均在红名单中或均不在红名单中的，由评标委员会按照投票原则排序 |
| 2.1.1 | 形式评审标准 | 投标人名称 | 与营业执照一致，依法变更名称的应提交相应证明材料。 |
| 投标函签字盖章 | 有法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字并加盖单位公章。 |
| 投标文件格式 | 符合第五章“投标文件格式”的要求，字迹清晰可辨。符合第二章“投标人须知”第3.7款、4.1款规定。 |
| 报价唯一 | 只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。 |
| 投标文件的签署 | 投标文件上法定代表人（单位负责人）或其授权代理人的签字齐全,符合招标文件规定。 |
| 投标文件份数 | 符合第二章“投标人须知”第3.7.4项规定。 |
| 法定代表人（单位负责人）或委托代理人 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定。 |
| 2.1.2 | 资格评审标准 | 资质条件 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 业绩要求 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 投标截止日投标资格情况 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 其他要求 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 2.1.3 | 响应性评审标准 | 投标内容 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 服务期限 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 质量要求 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 投标有效期 | 符合第二章“投标人须知”前附表规定 |
| 投标报价 | 投标总报价不得高于招标人公布的最高限价且符合第二章投标人须知前附表3.2条规定。 |
| 权利义务 | 符合第四章“合同条款及格式”规定，投标文件不应附有招标人不能接受的条件。 |
| 实质性要求 | 符合招标文件中规定的其他实质性要求。 |
| **条款号** | **条款内容** | **编列内容** |
| 2.2.1 | 分值构成（总分100分） | 1、报价部分70分；2、商务部分10分；3、技术部分20分。 |
| 2.2.2 | 评标基准价计算方法 | 所有通过初步评审合格的投标人的投标总报价中去掉六分之一（不能整除的按小数点前整数取整，不足六家报价则不去掉）的最低价和相同家数的最高价后的算术平均值，即为本项目的投标总报价的评标基准价。评标基准价计算的最终结果取小数点后两位，第三位四舍五入。在评标基准价计算完成后（除计算错误外），在后续的评审中不得再对其做出调整。 |
| 3.2.1（1） | 投标报价（A） | 投标总报价（0-70分） |  所有通过初步评审的有效投标文件的投标总报价与评标基准价相等的得满分70分。在此基础上，投标总报价与评标基准价相比，每增加1%扣0.2分，每减少1%扣0.1分，扣完为止。按插入法计算得分。以上计算得分取小数点后两位，第三位四舍五入。 |
| 3.2.1（2） | 技术部分(B) | 项目理解方案（0-5分） | 项目理解方案：对项目的理解和建设条件的认识优（5分）：能够充分理解对项目背景、建设条件、建设模式及思路等，分析理解全面，贴合采购人实际工作需求。良（3分）：对项目背景、建设条件、建设模式及思路等理解精准完整，分析理解较全面，较符合采购人实际工作需求；差（1分）：对项目背景、建设条件、建设模式及思路等理解一般，分析理解一般，基本符合采购人实际工作需求；不提供不得分。 |
| 人员管理方案（0-5分） | 提供人员管理方案：包含人员组织架构、人员招聘、人员培训、人员管理规范、激励体系、团队文化等方面进行阐述。优（5分）：对本项目提出的人员管理方案整体结构流程清晰详实、内容专业、标准规范，与项目需求契合度高，贴合采购人实际工作需求。良（3分）：对本项目提出的人员管理方案整体结构流程正确、内容合理可行，与项目需求契合，较符合采购人实际工作需求。差（1分）：对本项目提出的人员管理方案整体结构流程基本清晰、内容合理可行，与项目需求基本契合，符合采购人实际工作需求。不提供不得分。 |
| 应急方案（0-5分） | 应急方案：日常应急、话务应急、系统应急、场地应急等方面进行阐述。优（5分）：应急方案科学合理、针对性强，完全贴合实际工作需求，能有效保障服务工作的顺利进行。良（3分）：应急方案合理可行、具有针对性，较为符合实际工作需求，可保障服务工作的顺利进行。差（1分）：应急方案基本合理、有一定针对性，基本符合实际工作需求，可保障服务工作的顺利进行。不提供不得分。 |
| 日常管理方案（0-5分） | 日常管理方案：排班管理、考勤管理、话务现场管理、环境管理、信息安全管理等方面阐述。优（5分）：日常管理方案科学合理、针对性强，完全满足实际工作需求，能有效保障服务工作的顺利进行。良（3分）：日常管理方案合理可行、具有针对性，符合实际工作需求，可保障服务工作的顺利进行。差（1分）：日常管理方案不够全面，不符合实际工作需求，针对性较差，可行性差。不提供不得分。 |
| 所有评委评分算术平均值为该投标人技术部分得分。 |
| 3.2.1（3） | 商务部分（C） | 业绩（4分） | 投标人在满足资格条件的业绩基础上，2020年1月1日起至投标截至时间止，每具有1个年度服务金额不低于 100 万元话务热线外包服务项目业绩(合同中需体现人员外包服务或人员坐席数量 )的得1分，本项最高得4分。提供合同复印件。 |
| 服务团队（3） | 拟投入本项目负责人须为本单位人员，同时具有CC-CMM证书、4PS国际标准认证协调员证书和PMP证书的得2分，其余不得分。除项目负责人外拟投入本项目其他人员须为本单位人员，且≥2人，并具备CCOM认证的得1分，其余不得分。提供相关人员身份证，2023年5月-2023年7月社保证明材料和相应证书复印件。 |
| 企业实力（3分） | 1、投标人具有质量管理体系认证证书；2.投标人具有信息安全管理体系认证证书；3.投标人具有职业健康安全管理体系认证投标人每具有以上1个认证证书的得1分，最高得3分。提供相应证书复印件。 |
| 3.2.2 | 投标人得分 | 综合得分 | 投标人得分=A+B+C |

## 1. 评标方法

本次评标采用综合评标法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行打分，按得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据招标人授权直接确定中标人。得分相等时，由评标委员会投票确定。

## 2. 评审标准

### 2.1 初步评审标准

2.1.1 形式评审标准：见评标办法前附表。

2.1.2 资格评审标准：见评标办法前附表。

2.1.3 响应性评审标准：见评标办法前附表。

### 2.2 详细评审标准

详细评审标准：见评标办法前附表。

## 3. 评标程序

### 3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会要求投标人必须提交第二章“投标人须知”第1.4.1项的有关证明和证件的复印件。评标委员会依据本章第 2.1 款规定的标准对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，作否决投标处理。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，其投标作否决投标处理：

（1）第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形的；

（2）串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；

（3）不按评标委员会要求澄清、说明或补正的。

（4）提供虚假资料（证明文件）。

3.1.3 投标报价有算术错误的，评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标作否决投标处理。

（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2）总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

### 3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第 2.2 款规定的量化因素和标准进行评分。

### 3.3 投标文件的澄清和补正

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交的投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

### 3.4 评标结果

3.4.1 除第二章“投标人须知”前附表授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告。

否决投标情况一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **招标文件章节号** | **条款名称** | **否决投标条件** |
| 第二章3.2 | 投标报价 | 投标人的投标单价及投标总价均不得高于相对应的最高限价否则按否决投标处理。 |
| 第三章3.1 | 初步评审 | 评标委员会依据本章第 2.1 款规定的标准对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，作否决投标处理。 |
| 投标人有以下情形之一的，其投标作否决投标处理：（1）第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形的；（2）串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；（3）不按评标委员会要求澄清、说明或补正的。（4）提供虚假资料（证明文件）。 |
| 投标报价有算术错误的，评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标作否决投标处理。（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；（2）总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。 |

# 第四章 合同条款及格式

**重庆水资源产业股份有限公司供水客服话务中心服务外包项目**

**合同协议书**

甲方：重庆水资源产业股份有限公司

乙方：

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供“重庆水资源产业股份有限公司供水客服话务中心服务外包项目”热线项目外包服务的有关事宜达成如下协议：

# 一、外包服务内容及要求

1. 乙方自甲、乙双方确认的启动时间起（即完成系统搭建，满足具备试运行所需的硬件、软件、人员等条件），承接甲方的“供水客服话务中心”热线项目外包服务。
2. 乙方提供“供水客服话务中心”热线运营服务（提供7\*24小时且白班在岗坐席不少于3席、夜班在岗坐席至少1席的人工话务服务，知识库、工单处理）、云呼叫中心平台服务（话务平台、工单流接口、通信服务）、坐席场地和申请96码号并提供码号运行的技术支持等。
3. 为更好地履行本协议，在项目启动前，乙方需协助甲方完成96码号申请，完成与营收系统对接、客服人员及管理人员招聘、培训等工作，满足系统试运行所需的全部条件，项目投入试运行开始，甲方按月支付相应的服务费用。

# 二、甲方的权利及义务

1、甲方有权根据项目发展需求制定调整相应的服务规范，并提前7个工作日通知乙方。乙方以及乙方服务人员应在收到甲方通知后予以配合和执行。

2、甲方有权监督记录乙方服务人员的工作情况，以确保乙方适当履行本协议中全部义务，按照合同约定适当提供合格服务。

3、甲方有权要求乙方提供乙方及其服务人员与服务相关的资料，以确保乙方提供的服务人员及服务符合本协议约定。

4、乙方服务人员有任何违反本协议要求或甲方服务规范、考评办法等规章制度的行为，甲方有权要求乙方整改或更换服务人员。乙方应在收到整改或更换要求后七日内根据甲方意见进行整改或对服务人员进行更换。

5、甲方对乙方服务支撑外包工作进行月度指标考核。

6、若乙方连续三个自然月或一年内达到六个自然月总考核得分低于**80分**，则甲方有权解除本协议。并从接解除议日起，停止支付后续服务费用。

7、甲方有权对乙方的人员到位、业务操作、安全保障等情况进行检查，如发现不符合本协议约定或对履行本协议产生不利影响的情况，甲方有权要求乙方限期整改。

# 三、乙方的权利及义务

1. 乙方负责热线运营，服务人员劳动用工管理，人员招聘，人员替换及补充服务，人员基础技能培训，突发事件管理、薪资发放、社保办理、入离职办理等等。
2. 乙方应与本项目的每位工作人员签署《保密协议》，并严格依照本协议及《保密协议》的约定执行保密措施和人员保密行为管理；乙方应建立完善可行的保密制度，加强服务人员的行为规范、保密培训教育和保密管理，定期开展服务人员的保密培训。
3. 就本协议约定的热线业务，乙方必须明确乙方项目负责人，乙方有义务及责任不断提升甲方业务的各项指标交付结果及服务质量结果。
4. 乙方需及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。
5. 乙方根据本合同进行业务运营工作时，应使用甲方的名义并积极维护甲方的市场名誉和信誉，不得做出任何有损甲方和甲方用户利益的事情或言行，不得利用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动及项目。
6. 根据“供水客服话务中心”项目业务增长及减少情况，乙方可向甲方申请扩大或减小坐席队伍规模，并提供坐席规模扩大或减小后相应的费用增减申请表，经甲方批准后，乙方应快速完成人员增减，甲方自坐席增减到位当天起，后续按实际到位坐席量进行结算。

# 四、服务期限

本合同服务期限24个月，首期合同期限自2023年X月X日起至2025年X月X日止。

# 五、合同价款及付款方式

1.首期合同含税价款总额为：

本项目不设预付款项，待项目满足试运行条件起开始按月支付服务费，每月服务费为中标金额÷24。

1. 付款方式：按月支付，每月根据考核情况支付上月费用
2. 服务费总价（按月结算）

3.1结算说明：客服座席数按月度以甲、乙双方确认数据进行核算，并按照上个月外包考核得分对应的考核系数进行结算金额计算。当月最终结算金额=月度标准结算金额80%+月度标准结算金额20%×结算系数

付费标准与考核标准相匹配，结算标准详见附表1《热线外包服务考核考核标准》。

3.2考核结果运用

运营服务按月度考核，将月度运营服务费的20%作为考核金额，考核分数≥90分，在积极整改前提下，不进行扣款处罚。考核分数在80（含）—90（不含）分之间，每低于90分1分，扣除考核金额的1%；考核分数在60（含）—80（不含）分之间，每低于80分1分，扣除考核金额的2%；完成年度考核进行扣款金额清算；考核分数在60（不含）分以下，评估为乙方不合格，则甲方有权解除本合同。

3.3支付方式：甲方与乙方之间通过 银行转账 方式进行结算。

3.4发票种类：乙方于每期生效后10日内根据双方确认的服务费用向甲方开具并送达合法有效的增值税专用发票, 发票税率为6%。

银行信息：

合同乙方：

开户名称：

开 户 行：

帐 号：

3.5 甲方自收到乙方提供的有效发票后，20 个工作日内完成付款。“

3.6本项目实施过程中，若甲方中途变更方案或社保公积金根据国家政策发的调整变化，相应费用的变化由双方另行协商一致后签订补充协议。

3.7本项目实施过程中，产生的通信类费用超出部分据实结算。

1. 履约担保

4.1、中标人是否提供履约担保：提供。

4.2、中标人提供履约担保的形式、金额及期限：

4.2.1履约担保的形式：现金或履约保函或现金+履约保函的组合，履约保函包括银行保函、保证保险和担保保函，其示范文本详见第四章合同条款及格式附件。中标人提交的履约保函应严格执行其示范文本，不得对示范文本中的实质性内容进行修改。

4.2.2具体要求：履约保函的开立人应当是具有相应资格的银行、保险机构、融资担保公司，其信用资质、履约能力、担保能力、赔付流程、安全保密等应符合履约保函业务条件。履约保函应合法合规，符合招投标行政监督部门、行业主管部门和金融监管部门的相关规定，满足招标文件约定要求。中标人应选择在渝依法设立总部或者设有分支机构的金融机构开具履约保函（包括纸质保函或电子保函）。履约保函为纸质保函的，纸质保函应注明在重庆市辖区范围内的核验地址和核验方式，并确保该纸质保函能在开立人在渝的总部或者分支机构进行核验。中标人对所提交的履约保函的真实性、合法性、有效性负责。

4.2.3履约担保的金额： 元。

4.2.4履约担保的提交时间：收到中标通知书后且在合同签订前提交。

4.2.5履约担保的退还时间：合同终止后，按照协议履行相关义务，未造成违约，15个工作日后无息退还保证金。

# 六、知识产权和保密义务

1、知识产权

甲乙双方应当对本合同所涉及的各种软件的知识产权进行约定，以保证本项目使用的软件不会侵犯对方或第三方的知识产权。

乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜，造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当明确约定甲方拥有的使用权、修改权、升级权的具体内容。甲方应当依约定使用，不得超出约定范围。除本合同另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

2、保密

保密期限为本合同履行期间及本合同终止后3年。甲乙双方可另行约定保密范围，作为附件。

乙方应对从甲方获得的个人用户信息进行脱敏处理，包括不限于用户身份证号、姓名、联系电话、用户地址等。

在保密期限内,甲乙双方均有为对方保密的义务。甲乙双方保证，因履行本合同所获得的对方商业秘密，仅用于履行本合同项下的义务，并只为履行本合同的相关人员所知悉。任何一方的相关人员违反保密义务的，由该人员所属一方承担全部法律责任；但法律另有规定的除外。

本合同履行完毕后，甲乙双方均应当按照对方要求，处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

# 七、违约责任

 本合同生效后，甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约，均应当按照约定承担违约责任，并赔偿对方由此受到的损失。其中：

1.甲方逾期付款责任

 因甲方单方面原因，未按照协议约定的期限完成付款的，每逾期一日，甲方应当向乙方支付合同应付款的0.5‰的违约金，上述违约金不解除甲方的付款责任。

2.乙方违约保密协议

 乙方须严格遵守甲方客户信息和内部管理保密工作制度，未经甲方书面授权，乙方驻场人员及其工作人员不得将甲方客户信息、电话录音、业务处理流程及其他相关资料以任何形式带离工作场所或用作其他用途。否则，金甲方有权解除合同并追究乙方责任。

# 八、不可抗力

1、“不可抗力”是指本协议双方不能合理控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据本协议履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于自然灾害、疫情、战争、火灾、暴动、罢工、英特网连接故障、计算机系统故障、通讯故障、电脑病毒、黑客入侵或任何其它类似的且依据商业惯例被视为不可抗力的事件。

2、遭受不可抗力事件的一方可暂时中止履行本协议项下的义务直至不可抗力事件的影响消除为止。该方应于出现不可抗力事件时及时、充分地向对方以书面形式发出通知，提前15日告知对方该类事件对本协议可能产生的影响，并应尽最大努力克服该事件，减轻其负面影响，并且该方并应当在合理期限内提供相关公证机关出具的书面证明。在履行上述义务后，该遭受不可抗力事件的一方可于受不可抗力影响的范围内无需为此而承担违约责任。

3、如不可抗力事件持续30日以上的，任何一方有权以书面通知的方式单方解除本协议，本协议自对方收到书面解除通知之日起解除。

# 九、其他

1. 甲、乙双方在对方未违约的情况下，因业务发展或其他原因需提前终止合作的，应提前90天告知对方。

2. 争议解决：由于本协议有关事宜引起争议，合同双方应首先力求以友好协商的方式予以解决。如协商不成，任何一方可将争议向原告所在地法院提起诉讼。

3. 通知和送达除本协议另有约定，甲方与乙方应就签署、履行、解除本协议所涉的一切通知均通过电子邮件、挂号信邮递、特快专递等书面方式送达如下地址：

甲方收件地址：

甲方联系人

联系电话：

甲方电子邮箱:

乙方收件地址：

乙方联系人

联系电话：

乙方电子邮箱

4. 本协议及附件一、附件二均一式四份，甲乙双方各二份，具有同等法律效力。

5. 本协议自双方均在落款处签字、盖章，并连同协议正文及各附件一、附件二并加盖骑缝章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| **[甲方] （盖章）：** 授权代表签字： 职务： 日期：  | **[乙方]（盖章）：**授权代表签字： 职务： 日期： |

附件一：《热线外包服务考核考核标准》

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **指标** | **实施后预估值** | **说明** |
| 接通率 | 80% | 因无实施前指标数据参考，考核指标为暂时。待数据沉淀后，双方协同指定 |
| 留单率 | 100% |
| 接话满意度评价 | 92% |
| 工单派发及时性 | 95% |

履约担保

履约保函示范文本

申请人：

地 址：

受益人：

地 址：

开立人：

地 址：

 （受益人名称）：

鉴于 （以下简称“受益人”）与 （以下简称“申请人”）就工程 （以下简称“本工程”）施工和有关事项协商一致，根据本工程中标通知书、招标文件和投标文件，了解到申请人为本工程项下之承包人、受益人为本工程项下之发包人，基于申请人的请求，我方（即“开立人”）同意就申请人履行本工程依据中标通知书、招标文件和投标文件签订的《 》（以下简称“基础合同”）约定的义务，向贵方提供不可撤销、不可转让的见索即付保函（以下简称“本保函”）。

一、本保函担保范围：承包人未按照基础合同的约定履行义务，应当向贵方承担的违约责任和赔偿因此造成的损失、利息、律师费、诉讼费用等实现债权的费用。

二、本保函担保金额最高不超过人民币（大写） 元（¥ ）。

三、本保函有效期自受益人与申请人签订的合同生效之日起至合同约定的工期截止日后 天，最迟不超过 年 月 日。

四、我方承诺，在收到受益人发来的书面索赔通知和本保函原件后的 个工作日内无条件支付至受益人指定账户，前述书面索赔通知即为付款要求之单据，且应满足以下要求：

（1）索赔通知到达的日期在本保函的有效期内；

（2）载明要求支付的金额；

（3）载明申请人违反合同义务的条款和内容；

（4）声明不存在合同文件约定或我国法律规定免除申请人或开立人支付责任的情形；

（5）索赔通知应在本保函有效期内到达的地址是： 。

受益人发出的书面索赔通知应由其为鉴明受益人法定代表人（负责人）或授权代理人签名或盖个人名章并加盖公章。

五、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。贵方未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，对我方不发生法律效力。

六、与本保函有关的基础合同不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，不影响本保函的独立有效。

七、贵方应在本保函到期后的七个工作日内将本保函正本退回我方注销，但是不论贵方是否按此要求将本保函正本退回我方，我方在本保函项下的义务和责任均在保函有效期到期后自动消灭。

八、本保函适用的法律为中华人民共和国法律，争议裁判管辖地为中华人民共和国 。

九、本保函自我方法定代表人或授权代表签名或盖个人名章并加盖公章或合同专用章之日起生效。

十、本保函在重庆市辖区范围内的核验地点： ；核验方式： 。

开 立 人： （公章）

法定代表人（或授权代表）： （签名或盖个人名章）

地 址：

邮政编码：

电 话：

传 真：

开立时间： 年 月 日

# 第五章 投标文件格式

**目 录**

**一、投标函部分**

**二、资格审查资料**

**三、技术部分**

**四、商务部分**

## 一、投标函部分

**（项目名称）**

**投标文件**

**投标函部分**

**投标人：　　　　　　（盖单位章）**

**法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：　　　（签字）**

**年 月 日**

**目 录**

（一）投标函

（二）法定代表人（单位负责人）身份证明及授权委托书

### （一）投标函

 （招标人名称）：

1．我方已仔细研究了（项目名称） 招标文件的全部内容，愿意以人民币（大写） （¥ 元）的投标总报价。服务期限为 。

 2．我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

 3．如我方中标：

（1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

（2）随同本投标函递交的投标函属于合同文件的组成部分。

（3）我方承诺按照招标文件规定支付代理服务费。

（4）我方承诺在合同约定的期限内，在甲方的配合下完成服务范围内的水表接交工作。

4.我方承诺满足招标文件第五章“委托人需求”的全部内容

5.我公司的投标文件符合第四章 合同条款及格式规定，投标文件中没有招标人不能接受的条件。

6．我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第项规定的任何一种情形。

7． （其他补充说明）。

投标人：　　　 　　（盖单位章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字）

地址：

电话：

年 月 日

###

**（二）法定代表人（单位负责人）身份证明及授权委托书**

**法定代表人（单位负责人）身份证明**

投标人名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

|  |
| --- |
| 此处粘贴：法定代表人（单位负责人）身份证复印件双面 |

投标人： （盖单位章）

 年 月 日

**授权委托书**

本人 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称） 投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限： 。

代理人无转委托权。

投标人： （盖单位章）

法定代表人（单位负责人）： （签字）

身份证号码：

委托代理人： （签字）

身份证号码：

（此处粘贴法定代表人（单位负责人）及委托代理人的身份证双面复印件）

 年 月 日

注：1、法定代表人（单位负责人）参加投标活动并签署文件的不需要授权委托书，只需提供法定代表人（单位负责人）身份证明；非法定代表人（单位负责人）参加投标活动及签署文件的除提供法定代表人（单位负责人）身份证明外还须提供授权委托书。

2、法定代表人（单位负责人）身份证明及授权委托书原件装入投标文件一并递交。另外须准备一份在开标现场出具。

## 二、资格审查资料

**（项目名称）**

**投标文件**

**资格审查资料**

**投标人：　　　　　　（盖单位章）**

**法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：　　　（签字）**

**年 月 日**

**目 录**

（一）法定代表人（单位负责人）身份证明及授权委托书

（二）投标人基本情况表

（三）营业执照

（四）业绩要求

（五）投标保证金

（六）其他资料

**（一）法定代表人（单位负责人）身份证明及授权委托书**

**法定代表人（单位负责人）身份证明**

投标人名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

|  |
| --- |
| 此处粘贴：法定代表人（单位负责人）身份证复印件双面 |

投标人： （盖单位章）

 年 月 日

**授权委托书**

本人 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称） 投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限： 。

代理人无转委托权。

投标人： （盖单位章）

法定代表人（单位负责人）： （签字）

身份证号码：

委托代理人： （签字）

身份证号码：

（此处粘贴法定代表人（单位负责人）及委托代理人的身份证双面复印件）

 年 月 日

注：1、法定代表人（单位负责人）参加投标活动并签署文件的不需要授权委托书，只需提供法定代表人（单位负责人）身份证明；非法定代表人（单位负责人）参加投标活动及签署文件的除提供法定代表人（单位负责人）身份证明外还须提供授权委托书。

2、法定代表人（单位负责人）身份证明及授权委托书原件装入投标文件一并递交。另外须准备一份在开标现场出具。

### （二）投标人基本情况表

|  |  |
| --- | --- |
| 申请人名 |  |
| 注册地址 |  | 邮政编码 |  |
| 联系方式 | 联系人 |  | 电话 |  |
| 传真 |  | 网址 |  |
| 组织结构 |  |
| 法定代表人（单位负责人） | 姓名 |  | 职务 |  | 电话 |  |
| 项目负责人 | 姓名 |  | 职务 |  | 电话 |  |
| 成立时间 |  | 员工总人数： |
| 企业主要资质 |  | 其中 | 从事抄表服务2年及以上的人员 |  |
| 营业执照号 |  | 硕士/博士 |  |
| 注册资金 |  | 本科 |  |
| 开户银行 |  | 大专 |  |
| 账号 |  | 高中 |  |
| 经营范围 |  |
| 备注 |  |

### （三）营业执照

### 须提供营业执照复印件，加盖投标人公章

### 业绩要求

须提供合同协议书复印件加盖投标人公章。

### （五）投标保证金

1. 投标保证金

*[提示：以转账支票或电汇形式交纳投标保证金的提供以下资料]*

（1）企业基本账户开户证明文件；

*[提示：以纸质投标保函形式交纳投标保证金的提供以下资料]*

（1）纸质投标保函正本；

（2）纸质投标保函的核验地点、方式和联系人；

### （六）其他资料

招标文件规定的资料及投标人认为需要提供的其他资料，加盖投标人公章。

纸质投标保函（如有）

投标保函示范文本

申请人：

地 址：

受益人：

地 址：

开立人：

地 址：

 （受益人名称）：

我方（即“开立人”）已获得通知，本保函申请人（即“投标人”）已响应贵方于 年 月 日就 （以下简称“本工程”）发出的招标文件以及后续发布的答疑补遗文件，并拟向招标人（即“受益人”）提交投标文件（即“基础交易”）。

一、我方理解根据招标条件，投标人必须提交一份投标保函（以下简称“本保函”），以担保投标人诚信履行其在上述基础交易中承担的投标人义务。鉴此，应申请人要求，我方在此同意向贵方出具此投标保函，本保函担保金额为人民币（大写） 元（¥ ）。

二、我方在投标人发生以下情形时承担保证担保责任：

（1）投标人在开标后至投标有效期满之前撤销投标的；

（2）投标人在收到中标通知后，不能或拒绝在中标通知书规定的时间内与贵方签订合同；

（3）投标人在与贵方签订合同前，未在规定的时间内提交符合招标文件要求的履约担保；

（4）投标人违反招标文件规定的其他情形。

三、本保函为不可撤销、不可转让的见索即付保函。本保函有效期自开立之日起至投标有效期届满之日后的 日止（提示：建议30日）。投标有效期延长的，本保函有效期相应顺延，最迟不超过 年 月 日（提示：建议按保函有效期不超过270日考虑）。

四、我方承诺，在收到受益人发来的书面索赔通知后的 个工作日（提示：建议10—15个工作日）内无条件支付，前述书面索赔通知即为付款要求之单据，且应满足以下要求：

（1）索赔通知到达的日期在本保函的有效期内；

（2）载明要求支付的金额；

（3）载明申请人违反招投标文件规定的义务内容和具体条款；

（4）声明不存在招标文件规定免除申请人或我方支付责任的情形；

（5）索赔通知应在本保函有效期内到达的地址是： 。

受益人发出的书面索赔通知应由其为鉴明受益人法定代表人或授权代理人签名并加盖公章。

五、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。贵方未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，对我方不发生法律效力。

六、本保函项下的基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，不影响本保函的独立有效。

七、受益人应在本保函到期后的七个工作日内将本保函正本退回我方注销，但是不论受益人是否按此要求将本保函正本退回我方，我方在本保函项下的义务和责任均在保函有效期到期后自动消灭。

八、本保函的开具是我方真实意思表示，符合法律法规规定，我方同意遵守本保函约定并无条件承担担保责任。本保函与其他规定或条款不一致时，以本保函约定为准。

九、本保函适用的法律为中华人民共和国法律，争议裁判管辖地为中华人民共和国 。

十、本保函自我方法定代表人或授权代表签名并加盖公章之日起生效。

十一、本保函在重庆市辖区范围内的核验地点： ；核验方式： 。

开 立 人： （公章）

法定代表人（或授权代表）： （签名）

地 址：

邮政编码：

电 话：

传 真：

开立时间： 年 月 日

## 三、技术部分

**（项目名称）**

**投标文件**

**技术部分**

**投标人：　　　　　　（盖单位公章）**

**法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：　　　（签字）**

**年 月 日**

**注：技术部分为响应本招标文件的技术要求的相应资料，包括但不限于合同条款、技术要求、按评标办法需提供的内容等，投标人按招标文件要求自行编制技术部分内容，加盖投标人公章。**

 **（项目名称）**

**投标文件**

**商务部分**

**投标人：　　　　　　（盖单位公章）**

**法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：　　　（签字）**

**年 月 日**

**注：商务部分为响应本招标文件的商务要求的相应资料，包括但不限于合同条款、按评标办法需提供的内容等，投标人按招标文件要求自行编制商务部分内容，加盖投标人公章**