

项目编号：N5100012023000182

招标文件

采购项目名称：2023 年度天府科技云客服服务项目

采 购 方 式：公开招标

采 购 人：四川省科学技术协会

采购代理机构：四川公众项目咨询管理有限公司

中国·四川

四川省科学技术协会 四川公众项目咨询管理有限公司

共同编制

二〇二三年三月

目录

第一章 投标邀请	- 3 -
第二章 投标人须知	- 6 -
一、投标人须知附表.....	- 6 -
二、总 则.....	- 10 -
三、招标文件.....	- 12 -
四、投标文件.....	- 14 -
五、开标和中标.....	- 19 -
六、签订及履行合同和验收.....	- 21 -
七、投标纪律要求.....	- 23 -
八、询问、质疑和投诉.....	- 24 -
九、其他.....	- 25 -
第三章 投标文件格式	- 26 -
第一部分“资格性投标文件”格式.....	- 27 -
一、法定代表人/单位负责人授权书.....	- 28 -
二、承诺函.....	- 29 -
三、具有独立承担民事责任的能力.....	- 30 -
四、提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料（根据第五章要求提供）.....	- 31 -
五、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料.....	- 32 -
六、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录.....	- 33 -
七、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的证明材料.....	- 34 -
八、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料.....	- 35 -
十、投标人其他资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料.....	- 37 -
第二部分“其他响应性投标文件”格式.....	- 38 -
一、投 标 函.....	- 42 -
二、承诺函.....	- 43 -
三、开标一览表.....	- 44 -
四、分项报价明细表.....	- 45 -
五、商务应答表.....	- 46 -
六、投标人基本情况表.....	- 47 -
七、类似项目业绩一览表.....	- 48 -
八、技术、服务应答表.....	- 49 -
九、投标人本项目管理、技术、服务人员情况表.....	- 50 -
十、供应商诚信情况承诺函.....	- 52 -
十一、中小企业声明函.....	- 53 -
十二、残疾人福利性单位声明函.....	- 54 -
十三、监狱企业相关证明材料.....	- 55 -
十四、其他证明材料.....	- 56 -
第四章 投标人的资格、资质性及其他类似效力要求	- 57 -
第五章 投标人应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料 ...	- 58 -
第六章 招标项目服务、商务及其他要求	60
第七章 评标办法	66

第一章 投标邀请

四川公众项目咨询管理有限公司（采购代理机构）受四川省科学技术协会（采购人）委托，拟对 2023 年度天府科技云客服服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

- 一、项目编号：N5100012023000182
- 二、招标项目：2023 年度天府科技云客服服务项目。
- 三、资金来源：财政性资金，预算：人民币 98.40 万元。
- 四、备案编号：51000023210200021420[2023]02170
- 五、所属行业：其他未列明行业
- 六、招标项目简介：

采购预算	最高限价	交付期限
人民币 98.40 万元	人民币 98.40 万元	合同签订之日起一年

项目技术服务和其他要求（详见招标文件第六章）。

七、供应商参加本次政府采购活动应具备下列条件：

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- 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. 法律、行政法规规定的其他条件。
- 7. 本项目不接受联合体投标；
- 8. 根据采购项目提出的特殊条件：无。
- 9. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业。（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）。

八、招标文件发售时间、途径、方式：

时间：2023年03月28日至2023年04月03日，每天上午00:00:00至12:00:00，下午12:00:00至23:59:59（北京时间）

途径：项目电子化交易系统-投标（响应）管理-未获取采购文件中选择本项目获取招标文件

方式：在线获取

售价：0元

九、投标截止时间和开标时间：2023年04月18日10:30（北京时间）。

投标文件必须在投标截止时间前送达开标地点。逾期送达的投标文件恕不接收。

十、开标地点：四川省成都市高新区府城大道西段399号天府新谷6号楼9楼四川公众项目咨询管理有限公司第一开标室。

十一、本投标邀请在四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）、四川省科学技术协会官网（www.sckx.org.cn）、天府科技云平台（www.tfkjy.cn）上以公告形式发布，公告期限为发布之日起5个工作日。

十二、联系方式

采购人：四川省科学技术协会

地 址：成都市人民南路四段11号

联系人：孙老师

联系电话：028-86609329

采购代理机构：四川公众项目咨询管理有限公司

地 址：四川省成都市高新区府城大道西段399号天府新谷6号楼9楼

邮 编：610000

开户名称：四川公众项目咨询管理有限公司

账 号：51001865436051501413

开户银行：中国建设银行股份有限公司成都桐梓林支行

联系人：刘先生/张引

联系电话：15196680248/15002802832

邮 箱：373048497@qq.com

十三、本项目支持中小企业信用融资

1、根据《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）文件要求，为助力解决政府采购中标、成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商

可根据四川政府采购网公示的银行及其“政采贷”产品，自行选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭中标（成交）通知书向银行提出贷款意向申请。

第二章 投标人须知

一、投标人须知附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购预算 (实质性要求)	采购预算：人民币 98.40 万元； 超过采购预算的投标为无效投标。
	最高限价 (实质性要求)	最高限价：人民币 98.40 万元； 超过最高限价的报价为无效投标。
2	是否专门面向中小企业的 项目或专门面向监狱企业、 残疾人福利单位采购的项目	是
3	低于成本价不正当竞争 预防措施 (实质性要求)	<p>按照川财采〔2017〕63 号的规定供应商在参加政府采购活动过程中，不得无偿或以低于所提供的货物、工程、服务的成本价格报价，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，评审委员会应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，并提交相关证明材料。书面说明及相关证明材料应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。供应商的相关证明材料应当签字确认或者加盖公章，否则无效。</p> <p>关于签字确认，供应商为法人的，由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，由其本人或者代理人签字确认。</p> <p>供应商提供书面说明及证明材料后，评审委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝（含未在约定的时间内提供书面说明及相关证明材料）或者相关证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效处理。</p>
4	联合体（实质性要求）	不允许联合体

序号	条款名称	说明和要求
5	小微企业(监狱企业视同小微企业)、残疾人福利性单位价格扣除和失信企业报价加成或者扣分(实质性要求)	<p>一、小微企业(监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业)价格扣除。</p> <p>1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定,对小型和微型企业产品或服务的价格给予 15%的价格扣除,用扣除后的价格参与评标。</p> <p>2、参加政府采购活动的中小企业(监狱企业)应当提供《中小企业(监狱企业)声明函》原件。</p> <p>3、参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》原件。</p> <p>4、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项目,对于联合体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,采购人、采购代理机构应当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。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不享受价格扣除优惠政策。</p> <p>5、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。</p> <p>6、投标人若同时为小微企业、残疾人福利性单位、监狱企业或其中之一,仅享受一次价格扣除</p> <p>注:专门面向中小小微企业的政府采购项目不再进行价格扣除。</p>
6	评标情况公告	所有供应商投标文件资格性、符合性检查情况、采用综合评分法时的总得分和分项汇总得分情况、评标结果等将在四川政府采购网上采购结果公告栏中予以公告。
7	投标保证金	本项目不作要求。
8	履约保证金(实质性要求)	本项目不作要求。
9	招标文件咨询	联系人:刘先生。 联系电话:15196680248;
10	开标、评标工作咨询	联系人:刘先生。 联系电话:15196680248;
11	中标通知书领取	<p>中标公告在四川政府采购网上公告后,请中标供应商凭有效身份证明证件到四川公众项目咨询管理有限公司领取中标通知书。</p> <p>联系人:刘先生。</p> <p>联系电话:15196680248。</p> <p>地址:四川省成都市高新区府城大道西段 399 号天府新谷 6</p>

序号	条款名称	说明和要求
		号楼 9 楼
12	供应商询问	根据委托代理协议约定，供应商询问由四川公众项目咨询管理有限公司负责答复。 联系人：刘先生。 联系电话：15196680248。 地址：四川省成都市高新区府城大道西段 399 号天府新谷 6 号楼 9 楼
13	供应商质疑	根据委托代理协议约定，对于采购文件的质疑由四川公众项目咨询管理有限公司负责答复；对于采购过程由四川公众项目咨询管理有限公司负责答复；对于采购结果由四川公众项目咨询管理有限公司负责答复。 联系人：刘先生。 联系电话：15196680248。 地址：四川省成都市高新区府城大道西段 399 号天府新谷 6 号楼 9 楼注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出采购文件、采购过程、采购结果的范围。 供应商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。
14	供应商投诉	投诉受理单位：本采购项目同级财政部门，即四川省财政厅。 联系电话：028 - 86725932、86723190。 地址：成都市南新街 37 号。
15	政府采购合同公告备案	政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，采购人应将政府采购合同在四川政府采购网公告；政府采购合同签订之日起七个工作日内，政府采购合同将向本采购项目同级财政部门备案。
16	招标服务费	中标单位支付，按照成本加合理利润原则，参照中华人民共和国国家发展计划委员会价格（2002）1980 号《招标代理服务收费管理暂行办法》和发改办价格（2003）857 号文件以及国家发展改革委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知（发改法规（2015）299 号）文件等规定下浮 10%向成交人收取代理服务费。由中标单位在领取成交通知书前一次性向采购代理机构支付。 开户名称：四川公众项目咨询管理有限公司 账号：51001865436051501413 开户银行：中国建设银行股份有限公司成都桐梓林支行

序号	条款名称	说明和要求
17	节能、环保及无线局域网产品政府采购政策（实质性要求）	<p>一、根据财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局联合发布《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》（财库〔2019〕9号），对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理，本项目如涉及政府强制采购产品（节能产品政府采购品目清单中★号产品），供应商在投标时须按照《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）要求提供认证机构名录内单位出具的节能产品认证证书，否则其投标文件将被视为无效投标处理。认证机构名录详见《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》。对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。（如涉及）</p> <p>二、无线局域网产品政府采购政策： 中国政府采购网公布的《无线局域网认证产品政府采购清单》（如涉及）</p>
18	进口产品（实质性要求）	本项目不适用。
19	现场踏勘	本项目不组织，由投标人自行现场踏勘，费用自行承担。
20	答疑会	本项目采购人不组织答疑会。
21	扶持不发达地区和少数民族地区	优先推荐不发达地区或少数民族地区的投标人作为中标候选人（详见评标办法）。
22	信用融资	本项目可开展政府采购信用融资。相关要求详见《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）、《成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法》（成财采〔2019〕17号）等有关规定，上述文件请在四川政府采购网查询。
23	履约验收标准和要求	本项目严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》财库〔2016〕205号文件的要求及招标文件的要求、中标单位的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。
24	备注	若招标文件中其他内容与须知附表内容不一致的，以须知附表为准。

二、总 则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

2. 有关定义

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是四川省科学技术协会。

2.2 “采购代理机构”系指根据采购人的委托依法办理招标事宜的采购机构。本次招标的采购代理机构是四川公众项目咨询管理有限公司（简称“招标人”）。

2.3 “招标采购单位”系指“采购人”和“采购代理机构”的统称。

2.4 “投标人”系指购买了招标文件拟参加投标和向采购人提供服务的供应商。

3. 合格的投标人（实质性要求）

合格的投标人应具备以下条件：

（1）本招标文件“投标邀请”第五条规定的条件；

（2）遵守国家有关的法律、法规、规章和其他政策制度；

（3）**不属于为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。**（提供承诺。有前述供应商的，采购人应当在发售采购文件前或者开标、评审前，将供应商名称书面告知采购代理机构或者评审委员会。告知采购代理机构的，采购代理机构应当在评审前书面告知评审委员会。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评审因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。）

（4）**单位（自然人）及其现任法定代表人、主要负责人近三年内没有行贿犯罪记录。**（提供承诺）

（5）**单位（自然人）没有列入失信被执行人、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。**（注：采购代理机构开标后将通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询供应商在投标截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图。查询时以输入供应商全称搜索后的结果截图为准，如有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝其参与政府采购活动。以联合体形式参加本项目采购活动，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。）

4. 投标费用（实质性要求）

投标人参加投标的有关费用由投标人自行承担。

5. 充分、公平竞争保障措施（实质性要求）

5.1 利害关系供应商处理。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。采购项目实行资格预审的，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可以参加资格预审，但只能由供应商确定其中一家符合条件的供应商参加后续的政府采购活动，否则，其投标文件作为无效处理。（提供承诺函原件）

5.2 前期参与供应商处理。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评标因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。（提供承诺函原件）

5.3 利害关系代理人处理。两家以上的供应商不得在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为其代理人，否则，其投标文件作为无效处理。（提供承诺函原件）

5.4 回避。政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- （3）参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- （4）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

本项目政府采购活动中需要依法回避的采购人员是指采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及采购代理机构负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指评标小组成员。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

三、招标文件

6. 招标文件的构成

6.1 招标文件是供应商准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据，具有准法律文件性质。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- （一）投标邀请；
- （二）投标人须知；
- （三）投标文件格式；
- （四）投标人和投标产品（如涉及）的资格、资质性及其他类似效力要求；
- （五）投标人应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料；
- （六）招标项目服务、商务及其他要求；
- （七）评标办法；
- （八）合同主要条款。

6.2 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应是投标人的风险。没有按照招标文件要求作出实质性响应的投标文件将被拒绝。

7. 招标文件的澄清和修改

7.1 招标采购单位可以依法对招标文件进行澄清或者修改。

7.2 招标采购单位对已发出的招标文件进行澄清或者修改，在四川政府采购网上发布更正公告。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，澄清或者修改的内容可能影响投标文件、资格预审申请文件编制的，采购人或者采购代理机构发布公告并书面通知供应商的时间，应当在投标截止时间至少 15 日前、提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前；不足上述时间的，应当顺延提交投标文件、资格预审申请文件的截止时间。

7.3 供应商应于投标文件递交截止时间之前在《四川政府采购网》查询本项目有无更正公告，以保证其对招标文件做出正确的响应。供应商未按要求下载相关文件，或由于未及时关注更正公告的信息造成的后果，其责任由供应商自行负责。

7.4 投标人认为需要对招标文件进行澄清或者修改的，可以以书面形式向招标采购单位提出申请，但招标采购单位可以决定是否采纳投标人的申请事项。

8. 答疑会和现场考察

8.1 根据采购项目和具体情况，招标采购单位认为有必要，可以在招标文件提供期限截止后，组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会。组

织现场考察或者召开答疑会的，应当以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

现场考察或标前答疑会时间：本项目不组织。

现场考察或标前答疑会地点：本项目不组织。

8.2 供应商考察现场所发生的一切费用由供应商自己承担。

四、投标文件

9. 投标文件的语言（实质性要求）

9.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面。（供应商的法定代表人为外籍人士的，法定代表人的签字和护照除外。）

9.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌虚假响应的按照相关法律法规处理。若投标人投标文件中提供的外文资料未翻译成中文，则视为无效材料。

9.3 如有因未翻译部份而造成的结果，由投标人承担。

10. 计量单位（实质性要求）

除技术规格及要求中另有规定外，本采购项下的投标均采用国家法定的计量单位。

11. 投标货币（实质性要求）

本次招标项目的投标均以人民币报价。

12. 联合体投标（仅适用于允许联合体参与的项目）

12.1 两个以上供应商可以组成一个联合体投标，以一个投标人的身份投标。以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

12.2 联合体各方之间应当签订联合体投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同联合体投标协议连同投标文件一并提交招标采购单位。

12.3 联合体应当确定其中一个单位为投标的全权代表，负责参加投标的一切事务，并承担投标及履约中应承担的全部责任与义务。

12.4 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

12.5 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。

12.6 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。

13. 知识产权（实质性要求）

13.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责

任。

13.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

13.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

13.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

14. 投标文件的组成

投标人应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。投标人编写的投标文件应至少包括下列两部分文件：

文件一：资格性投标文件（用于资格审查）

严格按照第四、五章要求提供相关资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料。

文件二：其他响应性投标文件（用于资格审查以外的评标）

严格按照招标文件要求提供以下五个方面的相关材料：

（一）报价部分（实质性要求）。投标人按照招标文件要求填写的“开标一览表”及“报价明细表”。本次招标报价要求：

（1）投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

（2）投标人每种服务只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

（3）在本次投标之前一周年内，投标人本次投标中对同一品牌同一型号相同配置的产品报价与其在中国境内其他地方的最低报价比例不得高于 20%。

（二）技术或服务部分。投标人按照招标文件要求做出的技术应答，主要是针对招标项目的技术指标、参数和技术要求做出的实质性响应和满足。投标人的技术应答包括下列内容（如涉及）：

（1）技术或服务方案、项目实施方案；

（2）验收标准和验收方法；

（3）技术或服务应答表；

（4）投标人认为需要提供的文件和资料。

（三）商务部分。投标人按照招标文件要求提供的有关文件及优惠承诺。包括以下内容（如涉及）：

（1）投标函；

（2）投标人承诺给予招标采购单位的各种优惠条件（优惠条件事项不能包括采购

项目本身所包括涉及的采购事项。投标人不能以“赠送、赠予”等任何名义提供货物和服务以规避招标文件的约束。否则，投标人提供的投标文件将作为无效投标处理，即使中标也将取消中标资格）；

- (3) 证明投标人荣誉的有关材料复印件；
- (4) 商务应答表；
- (5) 其他投标人认为需要提供的文件和资料。

(四) 售后服务。投标人按照招标文件中售后服务要求作出的积极响应和承诺。

(五) 其他部分。投标人按照招标文件要求作出的其他应答和承诺。

注：如出现投标人两部分文件内容混装的情况，评标委员会应进行核实，如确实存在的资料应予以认定。

15. 投标文件格式

15.1 投标人应执行招标文件第三章的规定要求。第三章格式中“注”的内容，投标人可自行决定是否保留在投标文件中，未保留的视为投标人默认接受“注”的内容。

15.2 对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

16. 投标保证金（不涉及）

16.1 投标人投标时，必须以人民币提交招标文件规定数额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

16.2 未按招标文件要求在规定时间内交纳规定数额投标保证金的投标将被拒绝。

16.3 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内全额退还。中标人的投标保证金，在合同签订生效后 5 个工作日内全额退还（注：①因投标人自身原因造成的保证金延迟退还或者投标人和采购代理机构书面协商可以延迟退还的，采购代理机构不承担相应责任；②供应商因涉嫌违法违规，按照规定应当不予退还保证金的，有关部门处理认定违法违规行为期间不计入退还保证金时限之内）。

16.4 发生下列情形之一的，采购代理机构可以不予退还投标保证金：

- (1) 在招标文件规定的投标截止时间后撤回投标的；
- (2) 在采购人确定中标人以前放弃中标候选资格的；
- (3) 中标后放弃中标、不领取或者不接收中标通知书的；
- (4) 由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同的；
- (5) 由于中标人的原因未能按照招标文件的规定交纳履约保证金的；（不要求缴纳履约保证金的除外）
- (6) 投标人提供虚假资料的；
- (7) 投标有效期内，投标人在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。
- (8) 投标有效期内，投标人撤销投标文件的。

17. 投标有效期（实质性要求）

17.1 本项目投标有效期为投标截止时间届满后 90 天（投标有效期从提交投标文件的截至之日起算）。投标人投标文件中必须载明投标有效期，投标文件中载明的投标有效期可以长于招标文件规定的期限，但不得短于招标文件规定的期限。否则，其投标文件将作为无效投标处理。

17.2 因不可抗力事件，采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的，不得再参与该项目后续采购活动，但由此给投标人造成的损失，采购人可以自主决定是否可以给予适当补偿。投标人同意延长投标有效期的，不能修改投标文件。

17.3 因采购人采购需求作出必要调整，采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的，不得再参与该项目后续采购活动，但由此给投标人造成的损失，采购人应当予以赔偿或者合理补偿。投标人同意延长投标有效期的，不能修改投标文件。

18. 投标文件的印制和签署

18.1 投标文件分为“资格性投标文件”和“其他响应性投标文件”两部分，且该两部分应分册装订。“资格性投标文件”用于采购人或采购代理机构对本项目的资格审查，“其它响应性投标文件”用于评标委员会针对本项目资格审查以外的评审。投标人应当准备两部分投标文件其中：“资格性投标文件”正本 1 份、副本 2 份，电子档 1 份（采用 U 盘制作）；其他响应性投标文件正本 1 份、副本 2 份、电子档（采用 U 盘制作）1 份，以及用于开标唱标单独提交的“开标一览表”（壹份）。投标文件的正本和副本应在其封面右上角清楚地标明“正本”或“副本”字样。若正本和副本有不一致的内容，以正本书面投标文件为准。

18.2 投标文件的正本和副本均需打印或用不褪色、不变质的墨水书写，并由投标人的法定代表人或其授权代表在规定签章处签字和盖章。投标文件副本可采用正本的复印件，用于开标唱标单独提交的“开标一览表”应为原件。

18.3 “开标一览表”除单独密封提交外，还应编制于其他响应性投标文件正副本内。

18.4 投标文件的打印和书写应清楚工整，任何行间插字、涂改或增删，必须由投标人的法定代表人或其授权代表签字或盖个人印鉴。

18.5 投标文件正本和副本必须采用胶装方式装订成册，不得散装或者合页装订。

18.6 投标文件应根据招标文件的要求制作，签署、盖章和内容应完整。

18.7 投标文件统一用 A4 幅面纸印制。

18.8 本次招标要求的复印件是指对图文进行复制后的文件，包括扫描、复印、影印等方式复制的材料。

19. 投标文件的密封和标注

19.1 投标人应在投标文件正本和所有副本的封面上注明“资格性投标文件/其他响应性投标文件、正本/副本、投标人名称、招标编号、项目名称”。

19.2 投标文件包括资格性投标文件正本及副本、其他响应性投标文件正本及副本和用于开标唱标单独提交的“开标一览表”。投标文件应当密封，其中，资格性投标文件正本及副本、其他响应性投标文件正本及副本、“开标一览表”、电子档应分别封装于不同的密封袋内，密封袋上应当注明资格性投标文件/其他响应性投标文件/开标一览表、投标人名称、招标编号、项目名称。

19.3 所有外层密封袋的封口处应粘贴牢固，并加盖密封章（投标人印章）。

19.4 未按以上要求进行密封和标注的投标文件将被拒绝。

20. 投标文件的递交

20.1 投标人应在招标文件规定的投标截止时间前，将投标文件按投标须知第 18 条规定密封后送达开标地点。投标截止时间以后送达的投标文件将被拒绝。

20.2 递交投标文件时，报名供应商名称和招标文件的文号应当与投标供应商名称和招标文件的文号一致。但是，投标文件实质内容报名供应商名称和招标文件的文号一致，只是封面文字错误的，可以在评标过程中当面予以澄清，以有效的澄清材料作为认定投标文件是否有效的依据。

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人在递交了投标文件后，可以修改或撤回其投标文件，但必须在规定的投标截止时间前，以书面形式通知采购代理机构。

21.2 投标人的修改书或撤回通知书，应由其法定代表人或授权代表签署并盖单位印章。修改书应按投标须知第 19 条规定进行密封和标注，并在密封袋上标注“修改”字样。

21.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其递交的投标文件做任何修改或撤回投标。

五、开标和中标

22. 开标

22.1 开标在招标文件规定的时间和地点公开进行，投标人应派代表参加并签到以证明其出席。开标由采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不参加开标活动。

22.2 开标时，采购代理机构可以邀请有关监督管理部门对开标进行现场监督。

22.3 开标时，采购代理机构应让投标人对其投标文件的密封情况进行检查。经确认无误后，由招标工作人员将投标人单独递交的“开标一览表”当众拆封，并由唱标人员按照招标文件规定的内容进行宣读。

投标人或者其推选的代表对其他投标人的投标文件密封情况有异议的，应当当场反映开标主持人或者现场监督人员，要求开标现场记录人员予以记录，并在评标时予以认定处理，但不得干扰、阻挠开标工作的正常进行。

22.4 开标时，“开标一览表”中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算的汇总金额不一致的，以单价计算的汇总金额为准；单价金额有明显小数点错误的，以总价为准，并修改单价。

22.5 投标文件中有关明细表内容与“开标一览表”不一致的，以“开标一览表”为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

22.6 所有投标唱标完毕，如投标人代表对宣读的“开标一览表”上的内容有异议的，应在获得开标会主持人同意后当场提出。如确实属于唱标人员宣读错了的，经现场监督人员核实后，当场予以更正。

23. 开标程序

开标会主持人按照招标文件规定的开标时间宣布开标，按照规定要求主持开标会。开标将按以下程序进行：

(1) 宣布开标会开始。开标时间到，主持人宣布开标会开始并致辞，当众宣布参加开标会主持人、唱标人、会议记录人以及根据情况邀请的现场监督人等工作人员，根据“供应商签到表”宣布参加投标的供应商名单。

(2) 宣布会场纪律和有关注意事项。

(3) 根据投标人或者其推选的代表对投标文件密封的检查结果，当众宣布投标文件的密封情况。

(4) 开标唱标。主持人宣布开标后，由现场工作人员按任意顺序对投标人的投标文件当众进行拆封，由唱标人员宣读投标人名称、投标价格（价格折扣）、或招标文件允许提供的备选投标方案和投标文件的其他主要内容。未宣读的投标价格（价格折扣）或招标文件允许提供的备选投标方案等实质内容，评标时不予承认。同时，做好

开标记录。唱标人员在唱标过程中，如遇有字迹不清楚或有明显错误的，应即刻报告主持人，经现场核实后，主持人立即请投标人代表现场进行澄清或确认。唱标完毕后投标人或者其推选的代表需现场对开标记录进行签字确认，投标人或者其推选的代表对唱标内容有异议的，应当当场提出，并要求会议记录人在开标记录中予以记录，或者另行提供书面异议资料，不签字又不提出异议的，视同认可唱标内容和结果，且不得干扰、阻挠开（唱）标、评标工作。

(5) 宣布开标会结束。主持人宣布开标会结束。所有投标人代表应立即退场（招标文件要求有演示、介绍等的除外）。同时所有投标人应保持通讯设备的畅通，以方便在评标过程中评标委员会要求投标人对投标文件的必要澄清、说明和纠正。评标结果投标人在四川政府采购网上查询。

24. 开评标过程存档

开标和评标过程进行全过程电子监控，并将电子监控资料存储介质留存归档。

25. 评标情况公告

所有供应商投标文件资格性、符合性检查情况、采用综合评分法时的总得分和分项汇总得分情况、评标结果等将在四川政府采购网上采购结果公告栏中予以公告。

26. 中标通知书

26.1 中标通知书为签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。

26.2 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

26.3 中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有政府采购法律法规规章制度规定的中标无效情形的，采购代理机构在取得有权主体的认定以后，应当宣布发出的中标通知书无效，并收回发出的中标通知书（中标人也应当缴回），依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

26.4 中标公告发出后，中标供应商自行领取中标通知书的，可凭有效身份证明证件到采购代理机构办理。（详见须知附表中联系方式）

六、签订及履行合同和验收

27. 签订合同

27.1 中标人应在中标通知书发出之日起三十日内与采购人签订采购合同。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

27.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件确定的事项进行实质性修改。

27.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

27.4 中标人在合同签订之后三个工作日内，将签订的合同（一式壹份）送采购代理机构。中标人应及时到采购代理机构办理。（详见须知附表中联系方式）

28. 合同分包（实质性要求）

28.1 本项目中标人可以依法采取分包方式履行合同。但分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等，必须与中标的一致。

分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

28.2 采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

28.3 中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。

29. 合同转包（实质性要求）

本采购项目严禁中标人将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包，是指中标人将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。

中标人转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

30. 补充合同

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商协商签订补充合同，但所有补充合同

的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十，该补充合同应当在原政府采购合同履行过程中，不得在原政府采购合同履行结束后，且采购货物、工程和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原政府采购合同一致。

31. 履约保证金（不涉及）

31.1 中标人应在合同签订之前交纳招标文件规定数额的履约保证金。

31.2 如果中标人在规定的合同签订时间内，没有按照招标文件的规定交纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃中标，其交纳的投标保证金将不与退还。

32. 合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已签字盖章）之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告（四川政府采购网），但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

33. 合同备案

采购人应当将政府采购合同副本自签订（双方当事人均已签字盖章）之日起七个工作日内通过四川政府采购网报同级财政部门备案。

34. 履行合同

34.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

34.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》的有关规定进行处理。

35. 验收

35.1 严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》财库〔2016〕205 号文件的要求及招标文件的要求、中标单位的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

36. 资金支付

采购人将按照政府采购合同规定，及时向中标供应商支付采购资金。本项目采购资金付款详见第六章商务要求中付款方式。

七、投标纪律要求

37. 投标人不得具有的情形

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。

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。

37.1 投标人参加本项目投标不得有下列情形：

- (1) 提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- (3) 与招标采购单位、其他投标人恶意串通；
- (4) 向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判；
- (6) 中标或者成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- (7) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；
- (8) 将政府采购合同转包或者违规分包；
- (9) 提供假冒伪劣产品；
- (10) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- (11) 拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；
- (12) 法律法规规定的其他情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备（1）-（10）条情形之一的，同时将取消中标资格或者认定中标无效。

37.2 投标人有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (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；
- (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；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 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。

37.3 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- (1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

八、询问、质疑和投诉

38. 询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》、《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》和《四川省政府采购供应商投诉处理工作规程》的规定办理（详细规定请在四川政府采购网政策法规模块查询）。

九、其他

39. 行贿犯罪

39.1 根据《最高人民法院关于行贿犯罪档案查询工作的规定》和《关于在政府采购活动中全面开展行贿犯罪档案查询的通知》（川检会[2016]5号）的要求，采购人确定成交供应商期间，采购人/采购代理机构将通过相关渠道查询中标候选供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人是否存在行贿犯罪记录。

39.2 中标供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人存在行贿犯罪记录的，成交后未签订政府采购合同的，将认定成交无效；成交后签订政府采购合同未履行的，将认定成交无效，同时撤销政府采购合同；成交后签订政府采购合同且已经履行的，将认定采购活动违法，由相关当事人承担赔偿责任。

40. 其他

本招标文件中所引相关法律制度规定，在政府采购中有变化的，按照变化后的相关法律制度规定执行。本章和第七章中“1. 总则、2. 评标方法、3. 评标程序”规定的内容条款，在本项目投标截止时间届满后，因相关法律制度规定的变化导致不符合相关法律制度规定的，直接按照变化后的相关法律制度规定执行，本招标文件不再做调整。

第三章 投标文件格式

一、本章所制投标文件格式，除格式中明确将该格式作为实质性要求的，一律不具有强制性。

二、本章所制投标文件格式有关表格中的备注栏，由投标人根据自身投标情况作解释性说明，不作为必填项。

三、本章所制投标文件格式中需要填写的相关内容事项，可能会与本采购项目无关，在不改变投标文件原义、不影响本项目采购需求的情况下，投标人可以不予填写，但应当注明。

第一部分“资格性投标文件”格式

封面：

(正本/副本)

_____项目

资格性投标文件

投标人名称：_____

采购项目编号：_____

投标时间：____年__月__日

一、法定代表人/单位负责人授权书

_____（采购代理机构名称）：

本授权声明：_____（投标人名称）_____（法定代表人/单位负责人姓名、职务）授权_____（被授权人姓名、职务）为我方“_____”项目（项目编号：_____）投标活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人/单位负责人（委托人）签字或者加盖个人名章：_____。

授权代表（被授权人）签字：_____。

投标人名称：_____（单位盖章）。

日期：_____。

注：

- 1、供应商为法人单位时提供“法定代表人授权书”，供应商为其他组织时提供“单位负责人授权书”，供应商为自然人时提供“自然人身份证明材料”。
- 2、应附法定代表人/单位负责人身份证明材料复印件和授权代表身份证明材料复印件。
- 3、身份证明材料包括居民身份证或户口本或军官证或护照等。
- 4、身份证明材料应同时提供其在有效期的材料，如居民身份证正、反面复印件。

二、承诺函

_____（采购代理机构名称）：

我单位作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （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）法律、行政法规规定的其他条件；
- （7）根据采购项目提出的特定条件。

（8）我单位没有为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。（并认同我单位如在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评审因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。）

（9）我单位（自然人）及其现任法定代表人、主要负责人近三年内没有行贿犯罪记录。

（10）我单位（自然人）没有列入失信被执行人、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。

本单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人名称：_____（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：_____。

三、具有独立承担民事责任的能力

①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；未换证的提供“营业执照、税务登记证、组织机构代码证或三证合一的营业执照”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书”；未换证的提交“事业法人登记证书、组织机构代码证”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④若为自然人：提供“身份证明材料”。以上均提供复印件加盖公章

四、提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料

(根据第五章要求提供)

五、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

(根据第五章要求提供)

六、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

(根据第五章要求提供)

七、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的证明材料

(根据第五章要求提供)

八、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

(根据第五章要求提供)

九、根据本项目要求提出的特殊资格条件的证明材料
(根据第五章要求提供)

十、投标人其他资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

注：投标人应按招标文件第五章相关要求提供佐证材料，有格式要求的从其要求，无格式要求的格式自拟。

十一、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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（采购文件中明确的所属行业）；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、投标人符合《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）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准为中小型企业或监狱企业适用。

2、在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。（监狱企业参加政府采购活动时，还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。）

3、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及监狱企业可不填报。

十二、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____

注：

1、在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

2、供应商为非残疾人福利性单位的，可不提供此声明。

十三、监狱企业相关证明材料

说明：

1、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。

2、如未提供监狱企业相关证明材料的，则其评审中的监狱企业不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响供应投标文件的有效性。

3、非监狱企业不提供。

4. 投标人参加政府采购活动时，提供虚假证明材料的，以提供虚假材料谋取中标处理。

第二部分“其他响应性投标文件”格式

封面：

(正本/副本)

_____项目

其他响应性投标文件

投 标 人 名 称： _____

采 购 项 目 编 号： _____

投 标 时 间： ____年__月__日

一、投 标 函

_____（采购代理机构名称）：

我方全面研究了“_____”项目（项目编号：_____）招标文件，决定参加贵单位组织的本项目投标。我方授权_____（姓名、职务）代表我方_____（投标单位的名称）全权处理本项目投标的有关事宜。

一、我方自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，总投标价为人民币_____万元（大写：_____）。

二、一旦我方中标，我方将严格履行政府采购合同规定的责任和义务。

三、我方为本项目提交的投标文件正本_____份，副本_____份，电子档_____份用于开标唱标的“开标一览表”一份。

四、我方同意本次招标的投标有效期为投标截止时间届满后_____天。

五、我方愿意提供贵单位可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

六、我单位如存在失信行为且在有效期内的情形，关于记录情况及次数我单位将在投标文件中如实反映。

投标人名称：_____（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

通讯地址：_____。

邮政编码：_____。

联系电话：_____。

传 真：_____。

日 期：____年____月____日。

二、承诺函

_____（采购代理机构名称）：

我单位作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

二、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

三、参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

四、如果有失信行为，将在投标文件中全面如实反映。

五、投标文件中提供的能够给予我单位带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务、响应产品等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

六、如本项目评标过程中需要提供样品，则我单位提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我单位对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合招标文件要求导致未能中标的，我单位愿意承担相应不利后果。

七、我单位未对本次采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

八、知识产权承诺：保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由本单位承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。我单位如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，会在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，我单位需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。如采用我单位所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

九、我方完全响应本项目关于分包、转包的要求。

本单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人名称：_____（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：_____。

三、开标一览表

项目名称				
项目编号				
序号	服务内容	服务期限	报价（万元）	备注
1	2023 年度天府科技云 客服服务项目			
投标总价		人民币小写： 人民币大写：		

注：

1. 报价应是最终用户验收合格后的总价，包括人工、保险、代理、培训、税费等实施本次采购项目的全部费用。

2. “开标一览表”为多页的，每页均需加盖投标人公章。（实质性要求）

3. “开标一览表”以包为单位填写，除了单独密封递交外，投标文件（正副本）也应当提供。

（我公司同时承诺满足：（1）投标人的报价是投标人响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。（2）投标人每种服务只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。）

投标人名称：_____（盖章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____

投标日期：_____

五、商务应答表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明

注明：

1. 供应商须把招标文件第六章全部商务要求列入此表，并针对要求回答是否响应。

2. 供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其投标或中标资格。

3. 以上表格格式行、列可增减。

投标人名称：_____（盖章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____

投标日期：_____

六、投标人基本情况表

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称						
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	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质等级			其中	项目经理		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技工		
经营范围						
备注						

投标人名称：_____（盖章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____

投标日期：_____

八、技术、服务应答表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标文件应 答

注：

1. 供应商须把招标文件第六章技术服务要求内容全部列入此表，并针对要求回答是否响应。
2. 供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其投标或中标资格。
3. 以上表格格式行、列可增减。

投标人名称：_____（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

投标日期：_____。

九、供应商本项目团队人员情况表

项目名称：_____

项目编号：_____

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明	
					证书名称	专业
项目主管						
项目成员						

附表：人员简历表

姓名		年龄		学历	
职称		职务		拟在本合同任职	
毕业学校	年毕业于 学校专业				
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目	担任职务		采购人、联系人及联系电话	

注：表格不够自行添加

供应商名称：_____（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：_____。

十、供应商诚信情况承诺函

_____：（采购代理机构名称）

本单位_____（供应商名称）参加_____（项目名称及采购项目编号）的政府采购活动，现根据相关规定，针对本单位的诚信情况作出以下承诺：

我单位具有失信行为_____次（填写失信行为的次数时，建议使用大写数字，如零、壹、贰、叁、肆等。）；（仅限投标截止当日仍在有效期的次数）

我单位对以上填写信息的真实性负责。如有不实，本单位愿承担由此产生的一切法律责任和后果。

投标人名称：_____（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

投标日期：_____。

注：

1、本表格式及内容仅供参考，投标人也可提供自己的格式；

十一、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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（采购文件中明确的所属行业）；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、投标人符合《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）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准为中小企业或监狱企业适用。

2、在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。（监狱企业参加政府采购活动时，还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。）

3、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及监狱企业可不填报。

十二、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日 期：_____

注：

1、在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

2、供应商为非残疾人福利性单位的，可不提供此声明。

十三、监狱企业相关证明材料

说明：

- 1、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。
- 2、如未提供监狱企业相关证明材料的，则其评审中的监狱企业不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响供应投标文件的有效性。
- 3、非监狱企业不提供。
4. 投标人参加政府采购活动时，提供虚假证明材料的，以提供虚假材料谋取中标处理。

十四、其他证明材料

投标人认为应当提供的其他证明材料

第四章 投标人的资格、资质性及其他类似效力要求

一、投标人资格、资质性及其他类似效力要求

(一) 资格要求：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
6. 法律、行政法规规定的其他条件；
7. 本项目不接受联合体投标；
8. 根据采购项目提出的特殊条件：无。
9. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业。（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）

(四) 其他类似效力要求：

1. 法定代表人授权委托书及授权代表有效身份证明材料复印件（注：①法定代表人授权委托书原件需加盖公章；②投标文件均由其法定代表人签字的且法定代表人本人参与投标的，则无需提供授权书）；

注：

- 1、本项目确定供应商重大违法记录中较大数额罚款的金额标准是指：按照《财政部关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号）执行。
- 2、供应商在参加政府采购活动前，被纳入法院、工商行政管理部门、税务部门、银行认定的失信名单且在有效期内，或者在前三年政府采购合同履行过程中及其他经营活动履约过程中未依法履约被有关行政部门处罚（处理）的，本项目不认定其具有良好的商业信誉。

第五章 投标人应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

一、应当提供的投标人资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

(一) 资格要求相关证明材料:

(1) 具有独立承担民事责任的能力。(注:①供应商若为企业法人:提供“统一社会信用代码营业执照”;未换证的提供“营业执照、税务登记证、组织机构代码证或三证合一的营业执照”;②若为事业法人:提供“统一社会信用代码法人登记证书”;未换证的提交“事业法人登记证书、组织机构代码证”;③若为其他组织:提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”;④若为自然人:提供“身份证明材料”。以上均提供复印件加盖公章);

(2) 具备良好商业信誉的证明材料(可提供承诺函,格式详见第三章);

(3) 具备健全的财务会计制度的证明材料[注:①可提供2021年度或2022年度投标人内部财务报表(至少包含资产负债表),也可提供经审计的财务报告复印件(出具审计报告的应当包含报告及所涉及的报告附注。)]②投标人为自然人的须出具银行机构开具的资信证明。③供应商注册时间截至投标文件递交截止日不足一年的,也可提供在工商备案的公司章程(复印件)。④非盈利性单位或其他机关事业单位以符合财务会计制度为准。

(4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(可提供承诺函,格式详见第三章);

(5) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录[提供2022年1月到至今任意1个月的依法缴纳税收及社会保障资金证明或承诺函(注:可以提供主管部门出具的专用发票、银行转账凭证或主管部门出具的证明文件,所提供的证明材料内容必须清晰、可辨别,否则视为无效证明材料。另成立日期距离开标时间不足1个月或确实存在提供困难的法人、自然人或其他组织,对税收和社会保障资金均可提供承诺,格式自拟)];

(6) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的证明材料(可提供承诺函,格式详见第三章);

(7) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料(可提供承诺函,格式详见第三章);

(二) **落实政府采购政策需满足的资格要求:**本项目专门面向中小企业。(监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业)。

(三) 根据采购项目提出的特殊条件:无。

(四) 其他类似效力要求相关证明材料:

(1) 法定代表人/单位负责人身份证明材料复印件。

(2) 法定代表人/单位负责人授权代理书原件及代理人身份证明材料复印件

(注: ①法定代表人/单位负责人授权代理书原件需加盖公章; ②如投标文件均由投标人法定代表人/单位负责人签字的且法定代表人/单位负责人本人参与投标的, 则可不提供。)

注:

1. 以上由投标人提供的文件必须加盖投标人公章, 否则作无效响应处理。

2. 投标人若未将用于资格审查的证明材料放入其他响应性投标文件的, 视为未提供相应资格证明材料, 资格审查将不予通过。

第六章 招标项目服务、商务及其他要求

一、项目背景

“天府科技云”是四川省委、省政府和中国科协强力支持，39个省级部门协同推进，四川省科协系统倾力打造的“统一开放、公平竞争、安全有序、智能便捷”的互联网科技交易市场。其主要功能包括：科技服务智能精准供给、科技成果智能精准转化、科研项目智能精准承接、高新技术智能精准推广、智慧科普智能精准直达以及科技“智库”服务精准高效。“天府科技云”服务就是依托“天府科技云”，开展的“一人一策”“一企一策”“一单一策”的常态“保姆式”服务。是全省各级科协组织和每一位干部职工为注册使用“天府科技云”平台的每一位用户以全程、精准、完整的服务标准，按照促成供需双方对接洽谈为基本要求，提供宣传推介、主动联系、引导注册、发布科技供需信息、匹配撮合、对接洽谈、促成合作等服务内容，以助力平台用户便捷、高效开展或获取科技服务、推广或转化科技成果、委托或承接科研项目、提供或获取科普服务的服务机制。“科创会”是“科创中国·天府科技云服务大会”的简称，是专为重大科创项目推介、对接、洽谈举办的促进科技、经济、金融合作发展的盛会，能将单靠“保姆式”服务不能解决的重大科创项目遴选到“科创会”集中推介，并组织潜在供需方线上现场对接洽谈，以此推动一批重大科技成果加速转化、一批重大高新技术加速推广、一批重大科研难题加速攻克，搭建高层次“政产学研用金”协同融合发展平台。全省科协系统及全体干部职工依托天府科技云，通过全员常态“保姆式”服务和永不落幕的“科创会”，不断实现为科技工作者（团队）创造财富，为企事业单位创造效益，为人民群众创造幸福，为各地高质量发展赋能，以创新驱动发展的服务宗旨。

平台上线近3年以来，影响力不断扩大，得到用户广泛认可和肯定。截至目前，“天府科技云”平台注册用户352.34万，其中有146.71万注册科技工作者，14.74万家企事业单位，用户在平台发布科技供需信息56.58万条，达成科技服务交易订单8.10万笔，总交易额237.85亿，帮助企事业单位解决服务需求7.88万项、转化科技成果1325项、攻克科技难题710项；平台汇聚的科普资源突破了11万条，建设的科普共享基地1000家，已为全省城乡群众提供精准科

普服务 9.2 亿人次；平台目前注册的科服保姆2000余人，累计为平台用户提供了29.59万单保姆式服务，两届科创会共发布8000余项科创项目，创造了巨大的经济效益和社会效益，切实有效精准发挥科技人才第一资源作用和科学技术“第一生产力”作用。

为了满足平台庞大的用户群体和内容信息的支撑需求，天府科技云建立了线上客服系统、后台工单系统以及“962658”专线系统，全方位多角度服务平台用户。2022年度，客服系统为用户提供咨询服务2万余次，解决问题2.2万余项，处理工单1000余条，回访用户4000余位，巡检平台内容超1万项，订单审核8000余笔，为平台各项服务提供强大的支撑。为深入贯彻落实党的习近平总书记对科协“四服务”重要指示和省委十二届二次全会关于“深化天府科技云服务”的重要部署，保障天府科技云平稳有序运行，为平台用户提供专业、优质的客服服务，四川省科学技术协会决定开展2023年度天府科技云客服服务项目采购工作。

二、采购需求概况

为保障“天府科技云”平台各项功能平稳运行，满足开展全员常态“保姆式”服务的需求，保障“科创会”的顺利进行，四川省科学技术协会通过采购服务的方式，购买专业能力强、管理规范、响应及时的第三方开展天府科技云客服服务项目，利用平台现有线上客服系统、后台工单系统以及“962658”专线系统等实现包括客服中心运营、在线及语音客服服务、平台内容巡检及工单处理、用户举报及投诉受理、平台知识库及用户手册维护，以及用户回访调研等运营需求，保证平台客服服务质量最优、规范有序，达到平台管理要求。

标的名称	所属行业
2023 年度天府科技云客服服务项目	其他未列明行业

三、服务内容及要求

（一）服务内容

1、“天府科技云”平台客服中心运营

提供标准化客服中心场地，配备项目运营所需硬件设备和支撑设施，搭建

项目运营团队，团队成员需具有相关工作经验；建立健全“天府科技云”平台客服中心运营体系，为项目运营制定标准化管理制度及工作流程，确保项目平稳有序进行；

2、提供7×13小时的平台配套在线人工座席服务及962658语音热线服务

通过平台客服系统，为天府科技云平台持续提供7×13小时的平台配套在线人工座席服务及“962658”语音热线服务（需含国家法定节假日、工休日）；建立人员轮岗轮休制度，保证提供客服服务的连续性和稳定性；

3、平台内容日常维护、违规信息处理业务

通过人工巡检的方式，为平台提供内容信息及订单维护服务，包括但不限于：对平台内容进行人工巡检，参照平台规则，对平台用户发布的不规范或违规内容进行记录反馈，并作出下架处理；对平台用户产生的订单进行人工巡查，配合省云服务中心反虚假交易调查小组的工作，对不规范订单以及涉嫌弄虚作假的订单进行筛查；

4、平台用户投诉、举报及建议受理业务

利用平台后台工单系统对需要客服处理的工单进行及时处理，对在客服服务中受理的用户投诉、举报和建议，及时录入工单系统，业务包括但不限于对客户的答复、工单转派、工单完结等操作；

5、平台知识库及平台用户手册维护

建立健全平台知识库及平台用户手册管理制度，对平台知识库及平台用户手册原有内容定期更新和维护；对平台新增功能及流程，及时汇总至平台知识库及平台用户手册；

6、平台用户工单回访业务，用户问卷调查业务。

对工单系统内处理过的工单进行用户回访，并对用户反馈的情况进行记录汇总；为省科协全员“保姆式”服务提供用户问卷调查业务，按比例抽样调查“保姆式”服务用户满意度，记录用户反馈的问题，汇总统计分析数据并形成报告，对平台“保姆式”服务工作质量提出评估建议。

（二）服务要求

为满足项目运营要求，供应商需具备以下业务服务能力：

1、建立客服团队提供客服服务，要求团队客服人员不少于9名；

2、全年累计服务用户超25000人·次(其中专线电话接待超1000人·次, 在线坐席接待超24000人·次)、解决用户问题超25000个;

3、全年电话回访共回访用户超5000人·次;

4、全年日常巡检平台发布类信息超15000项;

5、全年抽查订单超9000笔。

四、商务要求

★1、服务期限: 自合同签订之日起一年。

★2、服务地点: 成都市。

★3、付款方式: (1) 首付款: 在双方合同签订并生效, 且收到成交供应商下述全部文件后[30] 日内, 向成交供应商支付合同费用总额的[50] %: ①成交供应商组建完成的服务团队及启动驻场服务的证明材料; ②成交供应商开具的相应金额的、符合国家规定的增值税专用发票。(2) 中期验收款: 甲方于项目服务期执行至一半时组织项目中期验收, 对乙方提供的服务进行当期服务质量进行考核, 验收通过后, 且收到成交供应商下述全部文件后 [30]日内, 向成交供应商支付合同费用总额的[30] %: ①双方确认的项目执行报告、付款通知书等验收材料。②成交供应商开具的相应金额的、符合国家规定的增值税专用发票。(3) 终验款: 甲方于项目服务执行完成时组织项目终验, 对乙方提供的服务进行当期服务质量进行考核, 验收通过后, 且收到成交供应商下述全部文件后[30]日内, 向成交供应商支付合同费用总额的[20] %: ①双方确认的项目执行报告、付款通知书等验收材料。②成交供应商开具的相应金额的、符合国家规定的增值税专用发票。

★4、绩效要求:

指标	指标解释	考核标准
客服中心运营情况	建立及完善客服服务流程、天府科技云客服中心管理制度、天府科技云平台客服培训及考核制度。 项目考核期内对天府科技云平台客服的服务质量进行考核, 同时, 不出现客户因客服人员服务态度的有理由投	考核期内每出现一起服务质量不合格, 扣1分。 每出现一起客服服务态度相关的投诉, 扣0.5分。

	诉。	
在线语音客服 应答及时率	客服电话 20 秒之内接起 90%的来电， 20 秒之内应答。	考核期内每低于标准 1 个百分点，扣 0.5 分。
在线 IM 客服应 答及时率	在线消息智能客服在 90 秒内应答及 时率应大于 90%（含 90%）。	考核期内每低于标准 1 个百分点，扣 0.5 分。
平台内容日常 维护	对平台内容进行人工巡检，参照平台 规则，对平台用户发布的不规范或违 规内容信息进行记录反馈，并作出下 架处理；对平台用户发布的优质内容 进行记录汇总并以周报方式反馈省云 服务中心，由中心推介至首页展示。	考核期内每发现一起 对违规信息漏检情况 扣 0.2 分；考核期优 质内容周报每漏报一 次扣 0.2 分。
工单处理及时 率	对需要客服处理的工单，应及时处理， 包括对客户的答复、工单转派、工单 完结等操作，只要对客户提出的咨询、 投诉等工单及时在系统中进行上述处 理动作之一即视为对工单进行了处 理。工单 24 小时处理及时率应大于 95%（含 95%）	考核期内每低于标准 1 个百分点，扣 0.5 分。
用户回访	对“保姆式”服务订单进行问卷调查， 记录并统计抽查数据，按照要求，以 月报形式汇总汇报回访情况	考核期内每出现一次 报告缺失，扣 1 分
平台合理化建 议	通过客服服务及用户回访调查工作， 对平台提出相关功能优化建议，每季 度至少提出 1 条合理化建议	考核期内每低于标准 一条扣 1 分
		满分 100 分

考核期内扣款金额=当期应付合同款*当期扣分总和/100

当期应付款=当期应付合同款-考核期内扣款金额

★5、业务衔接要求：由于客服支撑项目的特殊性，供应商须承诺中标后与项目原服务商进行业务转交和衔接工作，期间需保证项目的正常稳定运转。在业

务转交和衔接工作期间，供应商须承诺承担原服务商产生的运营费用和人工成本；在服务期满后，供应商需承诺与下一阶段项目服务商进行业务转交和衔接工作。（以上要求须提供承诺函）

6、人员要求：项目团队人员不少于9人（包含项目主管一名），其中至少派遣1人（可轮岗）在四川省云服务中心进行现场办公，其余人员通过线上支撑方式参与客服服务，其中配置的项目团队人员均需具呼叫中心或客服中心工作经验。

★7、场地要求：项目要求供应商需具备建设标准化客服中心场地的能力，配备项目运营所需硬件设备和支撑设施。工作场地及设备设施由供应商自行解决，工作地点限定为成都。（需提供场地相关证明材料或承诺函）。

★8、保密要求：项目团队提供成员名单在省云服务中心备案。供应商应确保服务人员管理的相对稳定和绝对独立性，以保障系统安全和保密，并做好服务人员对于甲方业务相关信息安全与保密工作要求。

★9、履约验收：

①履约验收主体：四川省科学技术协会

②履约验收时间：供应商提出验收申请之日起20日内组织验收

③验收组织方式：委托验收

④履约验收程序：分段验收

⑤技术履约验收内容：按照本项目招标文件中“技术、服务要求”及中标单位投标文件进行验收。

⑥商务履约验收内容：按照本项目招标文件中“商务要求”及中标单位投标文件进行验收。

⑦履约验收标准：严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》财库〔2016〕205号文件的要求及招标文件的要求、中标单位的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

注：本章标注“★”（若有）条款为本项目实质性要求，供应商须完全满足否则做无效响应处理。

第七章 评标办法

1. 总则

1.1 根据《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律制度，结合采购项目特点制定本评标办法。

1.2 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。依据法律法规和本招标文件的规定，对投标文件是否按照规定要求提供资格性证明材料、是否按照规定交纳投标保证金，以确定投标供应商是否具备投标资格。

合格投标人不足三家的，不得评标。

评标工作由采购代理机构负责组织，具体评标事务由采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济、法律等方面的专家组成。

1.3 评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

1.4 评标委员会按照招标文件规定的评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

（一）熟悉和理解招标文件；

（二）审查供应商（已通过资格审查）的投标文件是否满足招标文件要求，并作出评价；

（三）根据需要要求招标采购单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

（四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；

（五）起草评标报告并进行签署；

（六）向招标采购单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评标工作的行为；

（七）法律、法规和规章规定的其他职责。

1.5 评标过程独立、保密。投标人非法干预评标过程的行为将导致其投标文件作为无效处理。

1.6 评标委员会评价投标文件的响应性，对于投标人而言，除评标委员会要求其澄清、说明或者更正而提供的资料外，仅依据投标文件本身的内容，不寻求其他外部证据。

2. 评标方法

本项目评标方法为：综合评分法。

3. 评标程序

3.1 熟悉和理解招标文件和停止评标。

3.1.1 评标委员会正式评标前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中投标人资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、评标方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

3.1.2 评标委员会熟悉和理解招标文件以及评标过程中，发现本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- (1) 招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- (2) 招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- (3) 采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- (4) 采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- (5) 招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- (6) 招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- (7) 招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

3.1.3 出现本条 3.1.2 规定应当停止评标情形的，评标委员会成员应当向招标采购单位书面说明情况。除本条规定和评标委员会无法依法组建的情形外，评标委员会成员不得以任何方式和理由停止评标。

3.2 符合性检查。

3.2.1 评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项仅限于本招标文件的明确规定。投标文件是否满足招标文件的实质性要求，必须以本招标文件的明确规定作为依据，否则，不能对投标文件作为无效处理，评标委员会不得臆测符合性审查事项。

3.2.2 投标文件（包括单独递交的开标一览表）有下列情形的，本项目不作为实质性要求进行规定，即不作为符合性审查事项，不得作为无效投标处理：

（一）正副本数量齐全、密封完好，只是未按照招标文件要求进行分装或者统装的；

（二）存在个别地方（不超过 2 个）没有法定代表人/单位负责人签字，但有法定代表人/单位负责人的私人印章或者有效授权代理人签字的；

(三)除招标文件明确要求加盖单位(法人)公章的以外,其他地方以相关专用章加盖的;

(四)以骑缝章的形式代替投标文件内容逐页盖章的(但是骑缝章模糊不清,印章名称无法辨认的除外);

(五)其他不影响采购项目实质性要求的情形。

3.2.3除政府采购法律制度规定的情形外,本项目投标人或者其投标文件有下列情形之一的,作为无效投标处理:

(一)投标文件正副本数量不足的;

(二)投标文件组成明显不符合招标文件的规定要求,影响评标委员会评判的;

(三)投标文件的格式、语言、计量单位、报价货币、知识产权、投标有效期等不符合招标文件的规定,影响评标委员会评判的;

(四)投标报价不符合招标文件规定的采购预算或限价或其他报价规定的;

(五)商务、技术、服务应答内容没有完全响应招标文件的实质性要求的;

(六)未载明或者载明的招标项目履约时间、方式、数量及其他政府采购合同实质性内容与招标文件要求不一致,且招标采购单位无法接受的。

(七)没有完全响应招标文件的其他实质性要求或属于招标文件中投标无效情形的。

3.3比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准,对未作无效投标处理的投标文件进行技术、服务、商务等方面评估,综合比较与评价。

3.4复核。评分汇总结束后,评标委员会应当进行复核,特别要对拟推荐为中标候选供应商的、报价最低的、投标文件被认定为无效的进行重点复核。

3.5推荐中标候选供应商。中标候选供应商应当排序。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。报价相同且满足招标文件全部实质性要求的并列,由采购人自主采取随机抽取的方式选择中标供应商。采用综合评分法的,按评审后得分由高到低顺序排列。评审得分相同的,按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的,按照技术指标优劣顺序推荐。评审得分且最后报价且技术指标分项得分均相同的,不发达地区或少数民族地区的供应商推荐顺序在非不发达地区或少数民族地区的供应商之前;评审得分且最后报价且技术指标分项得分均相同的,且均为不发达地区或少数民族地区的供应商并列;评审得分且最后报价且技术指标分项得分均相同的,且不能判定为不发达地区或少数民族地区的供应商并列。(不发达地区或少数民族地区的供应商需提供属于不发达地区或少数民族地区企业的相关

证明材料，或供应商注册地为少数民族地区。)

评标委员会可推荐的中标候选人数量不能满足招标文件规定的数量的，只有在获得采购人书面同意后，可以根据实际情况推荐中标候选人。未获得采购人的书面同意，评标委员会不得在招标文件规定之外推荐中标候选人，否则，采购人可以不予认可。

3.6 出具评标报告。评标委员会推荐中标候选人后，应当向招标采购单位出具评标报告。评标报告应当包括下列内容：

- (一) 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- (二) 获取招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；
- (三) 评标方法和标准；
- (四) 开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；
- (五) 评标结果和中标候选人排序表；
- (六) 评标委员会授标建议；

(七) 报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

3.7 评标争议处理规则。评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对供应商投标文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。有不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向招标采购单位书面反映。招标采购单位收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

3.8 供应商应当书面澄清、说明或者更正。

3.8.1 在评标过程中，供应商投标文件实质性符合招标文件要求的前提下，评标委员会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，应当以书面形式（须由评标委员会全体成员签字）要求供应商作出必要的书面澄清、说明或者更正，并给予供应商必要的反馈时间。

3.8.2 供应商应当书面澄清、说明或者更正，并加盖公章或签字确认（供应商为法人的，应当由其法定代表人/单位负责人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者代理人签字确认），否则无效。澄清、说明或者更正不影响投标

文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料，是投标文件的组成部分。

3.8.3 评标委员会要求供应商澄清、说明或者更正，不得超出招标文件的范围，不得以此让供应商实质改变投标文件的内容，不得影响供应商公平竞争。本项目下列内容不得澄清：

- （一）按财政部规定应当在评标时不予承认的投标文件内容事项；
- （二）投标文件中已经明确的内容事项；

3.8.4 本项目采购过程中，投标文件报价出现前后不一致的，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。修正后的报价按照本章 3.8.1-3.8.3 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。

注：评标委员会当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。供应商的投标文件应当要求澄清、说明或者更正的，不得未经澄清、说明或者更正而直接作无效投标处理。

3.9 低于成本价投标处理。评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当按第二章投标人须知附表 2 处理。

供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，供应商为法人的，由其法定代表人/单位负责人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，由其本人或者代理人签字确认。

供应商提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件、投标文件作为无效处理。

3.10 招标采购单位现场复核评标结果。

3.10.1 评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，招标采购单位应当组织 2 名以上的本单位工作人员，出具复核报告。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) 客观评分不一致的；
- (四) 经评标委员会认定评分畸高畸低的。

存在本条上述规定情形的，由评标委员会自主决定是否采纳招标采购单位的书面建议，并承担独立评审责任。评标委员会采纳招标采购单位书面建议的，应当按照规定现场修改评标结果或者重新评审，并在评标报告中详细记载有关事宜；不采纳招标采购单位书面建议的，应当书面说明理由。招标采购单位书面建议未被评标委员会采纳的，应当按照规定程序要求继续组织实施采购活动，不得擅自中止采购活动。招标采购单位认为评标委员会评标结果不合法的，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

3.10.2 有下列情形之一的，不得修改评标结果或者重新评审：

- (一) 招标采购单位现场复核时，复核工作人员数量不足的；
- (二) 招标采购单位现场复核时，没有采购监督人员现场监督的；
- (三) 招标采购单位现场复核内容超出规定范围的；
- (四) 招标采购单位未提供书面建议的。

4. 评标细则及标准

4.1 本项目采用综合评分法，评分因素详见综合评分明细表。

4.2 评标委员会成员应当根据自身专业情况对每个有效投标供应商的投标文件进行独立评分，加权汇总每项评分因素的得分，得出每个有效投标供应商的总分。技术类评分因素由技术方面评标委员会成员独立评分。经济类评分因素由经济方面评标委员会成员独立评分。政策合同类的评分因素由法律方面评标委员会成员独立评分。采购人代表原则上对技术类评分因素独立评分。价格和其他不能明确区分的评分因素由评标委员会成员共同评分。

4.3 综合评分明细表

4.3.1 综合评分明细表的制定以科学合理、降低评委会自由裁量权为原则。

4.3.2 综合评分明细表按须知表中的相关要求进行调整，再参与价格分评审。

4.3.3 综合评分明细表

序号	评分因素及权重	分值	评分标准	备注
----	---------	----	------	----

1	报价	10分	<p>满足招标文件要求且报价最低的最终报价为评审基准价，报价得分=(评审基准价 / 最终报价) × 10。</p> <p>注：一、小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除说明。</p> <p>1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定，对小型和微型企业产品或服务的价格给予 15% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。</p> <p>2、参加政府采购活动的中小企业（监狱企业）应当提供《中小企业（监狱企业）声明函》原件，未提供的视为放弃价格扣除优惠政策。</p> <p>3、参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》原件，未提供的视为放弃价格扣除优惠政策。</p> <p>4、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共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动的，联合体报价协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体报价协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 3%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受规定的扶持政策。组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。</p>	共同评审因素
2	技术、服务及其他要求	11分	<p>完全满足招标文件“第六章三、服务内容及要求” 11项要求的，本项得满分，如有一项不满足的，扣 1 分，直至本项分值扣完为止。</p> <p>注：服务内容及要求以“三、服务内容及要求”中的 1、2、3、…序号为准计算。</p>	技术类评审因素

3	实施方案	30分	<p>1. 根据本项目工作内容、特点编制项目服务方案，项目服务方案内容应包括以下子项：包括①在线人工座席服务及语音热线服务②平台客服中心运营③投诉、举报及建议受理业务④日常维护、违规信息处理业务⑤知识库及平台用户手册维护⑥回访业务，用户问卷调查业务等内容，以上方案内容齐全的得 30 分，每缺失一项扣 5 分，每有一项内容有缺陷的扣 2.5 分，直至本项分值扣完为止。</p> <p>注：内容缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形。</p>	技术类评审因素
4	案例	16分	<p>供应商自 2019 年 1 月 1 日以来，具有以下项目运维经验及成果：</p> <p>1. 案例经验：提供类似项目服务证明材料，每提供一个计 4 分，最多计 16 分，提供证明材料至少包含服务合同的甲乙双方、服务内容、签章等关键页面。注：需提供合同复印件，加盖投标人公章。</p>	共同评分因素
5	项目支撑响应保障	15	<p>供应商须针对本项目提供支撑响应方案,保障服务的时效性、连贯性,包括但不限于:①人员岗前培训方案;②客服中心场地应急预案;③设备设施故障应急预案④系统软件故障应急预案;⑤项目人员流失等事件的应急预案。以上方案内容齐全的得 15 分，每缺失一项扣 3 分，每有一项内容有缺陷的扣 1.5 分，直至本项分值扣完为止。</p> <p>注：内容缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、</p>	技术类评审因素

			不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形。	
6	人员配置	18	完全满足招标文件“第六章四、商务要求”规定的“6、人员要求”的，得18分。（人员相关工作经验需按照“第三章其他响应性文件格式“九”供应商本项目团队人员情况表-人员简历表”条款要求至少填写一个主要工作经历，否则视为无效人员，不计入评分范围） 提供有效人员不足的，每少1人扣2分，扣完为止。	共同 评审 因素

注：1) 评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位。

4.3.4 本次综合评分法由评标委员会各成员独立对通过资格检查和符合性检查的投标人的投标文件进行评审和打分，

评标得分 = $(A1 + A2 + \dots + An) / NA + (B1 + B2 + \dots + Bn) / NB + (C1 + C2 + \dots + Cn) / NC + (D1 + D2 + \dots + Dn) / ND$

A1、A2……An 分别为每个经济类评委（经济类专家）的打分，NA 为经济类评委（经济类专家）人数；B1、B2+……Bn 分别为每个技术类评委（技术类专家和采购人代表）的打分，NB 为技术类评委（技术类专家和采购人代表）人数；C1、C2……Cn 分别为每个政策合同类评委（法律类专家）的打分，NC 为政策合同类评委（法律类专家）人数；D1、D2……Dn 分别为评审委员会每个成员的打分（共同评分类），ND 为评标委员会人数。

5. 废标

5.1 本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

(1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应在四川政府采购网上公告，并公告废标的情形。投标人需要知晓导致废标情形的具体原因和理由的，可以通过书面形式询问招标采购单位。

5.2 对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

6. 定标

6.1. 定标原则：本项目根据评标委员会推荐的中标候选供应商名单，按顺序确定中标供应商。

6.2. 定标程序

6.2.1 评标委员会将评标情况写出书面报告，推荐中标候选人，采用综合评分法的，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。

6.2.2 采购代理机构在评标结束后两个工作日内将评标报告送采购人。

6.2.3 采购人在收到评标报告后五个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

注意，采购人按照推荐的中标候选人顺序确定中标人，不能认为采购人只能确定第一中标候选人为中标人，采购人有正当理由的，可以确定后一顺序中标候选人为中标人，依次类推。

6.2.4 根据采购人确定的中标人，招标人在四川政府采购网上发布中标公告，同时向中标人发出中标通知书。

6.2.5 招标采购单位不解释中标或落标原因，不退回投标文件和其他投标资料。

7. 评标专家在政府采购活动中承担以下义务：

7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责。

7.2 按照政府采购法律法规和采购文件的规定要求对供应商的资格条件和供应商提供的产品价格、技术、服务等方面严格进行评判，提供科学合理、公平公正的评审意见，参与起草评审报告，并予签字确认。

7.3 保守秘密。不得透露采购文件咨询情况，不得泄露供应商的投标文件及知悉的商业秘密，不得向供应商透露评审情况。

7.4 发现供应商在政府采购活动中有不正当竞争或恶意串通等违规行为，及时向政府采购评审工作的组织者或财政部门报告并加以制止。

发现采购人、政府采购代理机构及其工作人员在政府采购活动中有干预评审、发表倾向性和歧视性言论、受贿或者接受供应商的其他好处及其他违法违规

行为，及时向财政部门报告。

7.5 解答有关方面对政府采购评审工作中有关问题的询问，配合采购人或者政府采购代理机构答复供应商质疑，配合财政部门的投诉处理工作等事宜。

7.6 法律、法规和规章规定的其他义务。

8. 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

8.1 应邀按时参加评审和咨询活动。遇特殊情况不能出席或途中遇阻不能按时参加评审或咨询的，应及时告知财政部门或者采购人或者政府采购代理机构，不得私自转托他人。

8.2 不得参加与自己有利害关系的政府采购项目的评审活动。对与自己有利害关系的评审项目，如受到邀请，应主动提出回避。财政部门、采购人或政府采购代理机构也可要求该评审专家回避。

有利害关系主要是指三年内曾在参加该采购项目供应商中任职(包括一般工作)或担任顾问，配偶或直系亲属在参加该采购项目的供应商中任职或担任顾问，与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷，以及其他可能影响公正评审的情况。

8.3 评审或咨询过程中关闭通讯设备，不得与外界联系。因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当有在场工作人员陪同。

8.4 评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论；不得征询或者接受采购人的倾向性意见；不得以任何明示或暗示的方式要求参加该采购项目的供应商以澄清、说明或补正为借口，表达与其原投标文件原意不同的新意见；不得以采购文件没有规定的方法和标准作为评审的依据；不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见；不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

8.5 在咨询工作中，严格执行国家产业政策和产品标准，认真听取咨询方的合理要求，提出科学合理的、无倾向性和歧视性的咨询方案，并对所提出的意见和建议承担个人责任。

8.6 有关部门（机构）制定的其他评审工作纪律。

第八章 合同主要条款（草案）

（以实际签订合同为准）

合同编号：_____

签订地点：_____

签订时间：_____

采购人（甲方）：_____

供应商（乙方）：_____

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及项目（项目编号：）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

一、项目基本情况：

进一步支撑天府科技云平台项目，提供更优质的服务，拟将天府科技云客服服务项目，交由专业能力强、管理规范、响应及时的第三方进行服务，实现包括客服中心运营、在线及语音客服服务、平台内容巡检及工单处理、受理用户举报及投诉、平台知识库及用户手册维护，以及用户回访调研等运营需求，保证平台客服服务质量最优、规范有序，达到平台管理要求。

二、服务内容：

1、“天府科技云”平台客服中心运营：建设标准化客服中心场地，配备项目运营所需硬件设备和支撑设施；建立健全“天府科技云”平台客服中心运营体系，为项目运营制定标准化管理制度及工作流程，确保项目平稳有序进行；

2、提供7×13小时的平台配套在线人工座席服务及962658语音热线服务：搭建项目运营团队，团队成员需具有相关工作经验；通过平台客服系统，为天府科技云平台持续提供7×13小时的平台配套在线人工座席服务及“962658”语音热线服务（需含国家法定节假日、工休日）；建立人员轮岗轮休制度，保证提供客服服务的连续性和稳定性；

3、平台内容日常维护、违规信息处理业务：通过人工巡检的方式，为平台提供内容信息及订单维护服务，包括但不限于：对平台内容进行人工巡检，参照平台规则，对平台用户发布的不规范或违规内容信息进行记录反馈，并作出下架处理；对平台用户产生的订单进行人工巡查，配合省云服务中心反虚假交易小组的工作，对不规范订单以及涉嫌弄虚作假的订单进行筛查；

4、平台用户投诉、举报及建议受理业务：利用平台后台工单系统对需要客服处理的工单进行及时处理，对在客服服务中受理的用户投诉、举报和建议，及时录入工单系统，业务包括但不限于对客户的答复、工单转派、工单完结等操作；

5、平台知识库及平台用户手册维护：建立健全平台知识库及平台用户手册管理制度，对平台知识库及平台用户手册原有内容定期更新和维护；对平台新增功能及流程，及时汇总至平台知识库及平台用户手册；

6、平台用户工单回访业务，用户问卷调查业务：对工单系统内处理过的工单进行用户回访，并对用户反馈的情况进行记录汇总；为省科协全员“保姆”式服务提供用户问卷调查业务，按比例抽样调查“保姆”式服务用户满意度，记录用户反馈的问题，汇总统计分析数据并形成报告，对平台“保姆式”服务工作质量提出评估建议。

三、合同期限：自合同签订之日起一年。

四、服务地点：成都市。

五、履约验收：

①履约验收主体：四川省科学技术协会

②履约验收时间：供应商提出验收申请之日起 20 日内组织验收

③验收组织方式：委托验收

④履约验收程序：分段验收

⑤技术履约验收内容：按照本项目招标文件中“技术、服务要求”及中标单位投标文件进行验收。

⑥商务履约验收内容：按照本项目招标文件中“商务要求”及中标单位投标文件进行验收。

⑦履约验收标准：严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验

收管理的指导意见》财库〔2016〕205号文件的要求及招标文件的要求、中标单位的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

六、服务费用及支付方式：（1）首付款：在双方合同签订并生效，且收到成交供应商下述全部文件后[30]日内，向成交供应商支付合同费用总额的[50]%：①成交供应商组建完成的服务团队及启动驻场服务的证明材料；②成交供应商开具的相应金额的、符合国家规定的增值税专用发票。（2）中期验收款：甲方于项目服务期执行至一半时组织项目中期验收，对乙方提供的服务进行当期服务质量进行考核，验收通过后，且收到成交供应商下述全部文件后[30]日内，向成交供应商支付合同费用总额的[30]%：①双方确认的项目执行报告、付款通知书等验收材料。②成交供应商开具的相应金额的、符合国家规定的增值税专用发票。（3）终验款：甲方于项目服务执行完成时组织项目终验，对乙方提供的服务进行当期服务质量进行考核，验收通过后，且收到成交供应商下述全部文件后[30]日内，向成交供应商支付合同费用总额的[20]%：①双方确认的项目执行报告、付款通知书等验收材料。②成交供应商开具的相应金额的、符合国家规定的增值税专用发票。

七、履约保证金：本项目不缴纳。

八、甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的条款执行。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、甲方有义务向乙方提供项目运行必要的技术支持，包括但不限于：平台管理系统账号、客服系统账号、专线系统账号以及平台相关数据等。

5、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

6、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

九、乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、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。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十、 违约责任

1、乙方应按时保质保量完成服务内容。出现以下任一情形，甲方有权解除合同,且乙方应按合同总额的 10%支付违约金。

1) 若乙方提供服务不满足要求，经甲方提出后整改仍不满足要求，甲方有权解除合同。

2) 绩效考核期内，扣分达到【 】分以上；

2、合同解除后，甲乙双方根据乙方实际提供服务期限、内容和考核情况核算服务费。若乙方需退还的费用，乙方应在接到甲方通知后 15 日内退还，否则应按应退还金额的万分之三/日支付违约金。

3、违约方除按合同约定支付违约金和赔偿费，还应承担守约方为主张权利支付的诉讼仲裁费、律师费、公证费、评估费、保全费、保全手续费等全部费用。

十一、 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长或合同终止。若合同延长，则合同延长期与不可抗力影响期相同。若合同终止，甲方不承担违约责任。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、 解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 60 天内不能达成协议时，应提交甲方所在地有管辖权的人民法院

诉讼解决。

2、除另有裁决外，诉讼费、律师费及因主张权利产生的一切费用应由违约方方负担。

3、在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。

十三、合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式____份，甲方____份，乙方____份，政府采购代理机构____份，同级财政部门备案____份，具有同等法律效力。

附：考核办法

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

法定代表人（授权代表）：

地址：

地址：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

电话：

电话：

传真：

传真：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

以上合同仅为模板，最终由采购人和中标人根据招标文件、相应文件确认的内容完善合同相应内容。