

竞争性磋商采购文件

(全流程电子化采购)

项目名称：贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目

项目编号：HZZC2026-C3-990078-GXJY

采购人：贺州市行政审批局

采购代理机构：广西佳扬工程咨询有限公司

2026 年 5 月 15 日

签章页

采购人：贺州市行政审批局



采购代理机构：广西佳扬工程咨询有限公司



日期：2026年5月15日

目 录

第一章	竞争性磋商公告	2
第二章	供应商须知	5
第三章	项目采购需求	26
第四章	评审办法及评分标准	32
第五章	合同条款及格式	41
第六章	响应文件格式	46

第一章 竞争性磋商公告

广西佳扬工程咨询有限公司

关于贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目（项目编号：HZZC2026-C3-990078-GXJY）竞争性磋商公告（远程异地评标）

项目概况

贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目采购项目的潜在供应商应在广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 获取采购文件，并于 2026 年 6 月 4 日 9 时 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：HZZC2026-C3-990078-GXJY

项目名称：贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：壹佰伍拾叁万元整（¥1530000.00 元）

最高限价：壹佰伍拾叁万元整（¥1530000.00 元）

采购需求：贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目，具体要求详见第三章项目采购需求。

合同履行期限：服务期 12 个月，签订合同之日起 15 天之内配备齐人员并进场提供服务，提供 7*24 小时全天候服务。

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取采购文件

时间：2026 年 5 月 15 日至 2026 年 5 月 22 日，每天上午 00:00~12:00，下午 12:00~23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点（网址）：广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>)

方式：供应商登录广西政府采购云平台 <https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/> 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2026 年 6 月 4 日 9 时 00 分（北京时间）

地点（网址）：通过广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）在线电子投标

五、开启

时间：2026 年 6 月 4 日 9 时 00 分（北京时间）截止后为磋商小组与磋商供应商磋商时间，具体时间由采购代理机构另行通知。

地点：通过广西政府采购云平台实行在线解密开启。

六、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目不收取磋商保证金。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法（财库〔2020〕46 号）》、《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）》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕141 号）》、《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购支持中小企业发展政策的通知（桂财采〔2022〕31 号）》等文件指导精神：对小型和微型企业（监狱企业（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）、残疾人福利性单位均视为小型和微型企业）竞标价格给予 20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3. 在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，不得参与本项目政府采购活动。

4. 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。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

5. 分公司参加竞标的，须提供承诺书或总(上级)公司的授权书。

6. 网上查询地址：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、广西壮族自治区政府采购网（<http://www.ccgp-guangxi.gov.cn/site/home>）、全国公共资源交易平台（广西·贺州）（<http://ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/hzggzy/>）。

7. 监督部门：贺州市财政局政府采购监督管理科，联系电话：0774-5135553。

8. 广西政府采购云平台电子投标相关事宜说明：

（1）本项目实行全流程电子化采购，供应商通过广西政府采购云平台参与电子投标，并应做好以下相关准备工作：①在广西政府采购云平台注册成为正式供应商（操作方法详见广西政府采购网—办事服务—办事指南）；②完成 CA 证书申领和绑定（费用由供应商自行承担，办理流程详见广西政府采购网

一办事服务一下载专区，完成 CA 证书办理预计一周左右，建议供应商尽快办理)；③下载“广西壮族自治区全流程电子招投标项目管理系统—供应商客户端”（操作方法详见广西政府采购网一办事服务一下载专区，以下称“广西政府采购云平台新版客户端”）并安装成功，供应商应当在提交响应文件截止时间前在广西政府采购云平台完成的身份认证，确保能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章；④自备计算机和网络设备并确保能接入互联网（费用由供应商自行承担，设备确保可进行视频通话和读取广西政府采购云 CA 证书）。因供应商未做好相关准备工作等自身原因导致无法参加本项目电子投标或投标失败的，造成的一切后果，由供应商自行承担。

(2) 供应商应及时熟悉掌握电子标系统操作指南（见广西政府采购云电子卖场首页右上角一服务中心—帮助文档—项目采购）：<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHx1NdhY0r>。如遇平台技术问题详询 95763。

(3) 电子响应文件的制作、加密、提交、解密等相关事宜详见“第二章 供应商须知”。

9. 评标说明注意事项:本项目采用远程异地评标，评审主会场地址：贺州市公共资源交易中心【贺州市太白西路 161 号（交易大厅：贺州市政务服务中心东侧附属楼）详见现场电子评标室安排】；评审副会场地址：武宣县公共资源交易中心。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：贺州市行政审批局

地址：广西壮族自治区贺州市八步区太白西路 161 号

联系方式：刘科长 0774-5132107

2. 采购代理机构信息

名称：广西佳扬工程咨询有限公司

地址：贺州市八步区江南中路南侧 60 号、61 号

联系方式：0774-5131055

3. 项目联系方式：

项目联系人：钟亚清、张瑜

电话：0774-5131055

广西佳扬工程咨询有限公司

2026 年 5 月 15 日

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	条款号	内容
1	1.1	项目名称：贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目 项目编号：HZZC2026-C3-990078-GXJY
2	3	供应商的基本条件： 1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无； 3. 本项目的特定资格要求：无。
3	11	磋商有效期：自磋商截止之日起 60 日内。 1、未成交的响应文件磋商有效期内均应保持有效。 2、成交供应商的响应文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。
4	12	磋商保证金：无。
5	13	磋商报价要求： 1. 磋商报价：供应商必须就所磋商项目的全部内容作完整唯一报价，漏项报价的或有选择的或有条件的报价，其磋商将视为无效。 2. 成交供应商负责本项目所需服务的全部工作。 4. 竞争性磋商供应商的磋商报价（包括响应文件报价及磋商过程中的报价）均不得超过最高限价，否则其响应文件按无效处理。 5. 执行《中华人民共和国财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2 号）》，出现异常低价情形的，评审委员会（磋商小组）应当启动异常低价竞标（响应）审查程序。
6	14	响应文件的递交和解密 14.1 响应文件提交截止时间：于 2026 年 6 月 4 日 9 时 00 分之前将电子响应文件上传到广西政府采购云平台， 供应商在广西政府采购云平台提交电子版响应文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。 应按照本项目采购文件和广西政府采购云平台的要求编制、加密传输响应文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电广西政府采购云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。 14.2 响应文件解密时间：截标时间后 30 分钟内（2026 年 6 月 4 日 9 时 00 分至 9 时 30 分）供应商可以登录广西政府采购云平台，用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内无法解密或解密失败，可以以电子备份响应文件作为依据【在接到无法解密或解密失败的通知后，供应商可根据自身实际情况按通知时要求的时间到贺州市公共资源交易中心【贺州市太白西路

		<p>161 号（交易大厅：贺州市政务服务中心东侧附属楼）详见现场电子评标室安排】现场提交或以电子邮件的形式（以通知时所告知的电子邮箱地址为准）提交电子备份响应文件】，若电子备份响应文件与广西政府采购云平台上提交的电子响应文件被识别为不一致的，以电子备份响应文件作为评审依据；供应商按时在线解密响应文件的，以在线解密的响应文件作为评审依据。若供应商在规定时间内无法解密或解密失败且未提供电子备份响应文件的（包含提供的电子备份文件无效或无法解密的情况），视为无效竞标。</p> <p>14.3 除采购文件另有规定外，供应商所递交的响应文件不予退还。</p> <p>14.4 电子响应文件的相关说明</p> <p>（1）供应商进行电子投标应安装客户端软件，并按照采购文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒收。供应商应当在投标截止时间前完成响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。投标截止时间后递交的响应文件，电子交易平台将拒收。</p> <p>（2）如有特殊情况，采购代理机构延长截止时间和开标时间，采购代理机构和供应商的权利和义务将受到新的截止时间和开标时间的约束。</p>
7	15.1	<p>参与电子投标的准备工作：</p> <p>15.1.1 本项目实行全流程电子化采购，供应商通过广西政府采购云平台参与电子投标，并应做好以下相关准备工作：①在广西政府采购云平台注册成为正式供应商（操作方法详见广西政府采购网—办事服务—办事指南）；②完成 CA 证书申领和绑定（费用由供应商自行承担，办理流程详见广西政府采购网—办事服务—下载专区，完成 CA 证书办理预计一周左右，建议供应商尽快办理）；③下载“广西壮族自治区全流程电子招投标项目管理系统—供应商客户端”（操作方法详见广西政府采购网—办事服务—下载专区，以下称“广西政府采购云平台新版客户端”）并安装成功，供应商应当在提交响应文件截止时间前在广西政府采购云平台完成的身份认证，确保能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章；④自备计算机和网络设备并确保能接入互联网（费用由供应商自行承担，设备确保可进行视频通话和读取广西政府采购云 CA 证书）。因供应商未做好相关准备工作等自身原因导致无法参加本项目电子投标或投标失败的，造成的一切后果，由供应商自行承担。</p> <p>15.1.2 供应商应及时熟悉掌握电子标系统操作指南（见广西政府采购云电子卖场首页右上角—服务中心—帮助文档—项目采购）：https://service.zcygov.cn/#/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHx1NdhY0r。如遇平台技术问题详询 95763。</p>
8	15.2	<p>电子响应文件的制作、加密</p> <p>15.2.1 供应商制作电子响应文件前，必须登录广西政府采购云平台进行采购文件</p>

		<p>的获取操作。</p> <p>15.2.2 供应商下载或获取采购文件后，登录“广西政府采购云平台新版客户端”，按照本采购文件规定的响应文件格式、顺序以及广西政府采购云平台的要求，通过“广西政府采购云平台新版客户端”编制电子响应文件。</p> <p>15.2.3 供应商应按“广西政府采购云平台新版客户端”载明的“标书关联”功能进行电子响应文件相应内容的关联定位，以便磋商小组在评审时点击相应评审项可直接定位到该评审内容；如供应商的电子响应文件未能关联定位相应内容，或者关联定位的内容与该评审项不符，导致磋商小组无法查询并做出对供应商不利的评审，相关后果由供应商自行承担。</p> <p>15.2.4 电子响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须由法定代表人或授权委托代理人通过“广西政府采购云平台新版客户端”采用广西政府采购云个人 CA 证书签章，没有办理广西政府采购云个人 CA 证书签章的，在响应文件中响应位置手写签字后扫描或者拍照做成 PDF 的格式上传。因响应文件字迹潦草、表达不清、内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读，或者在按采购文件规定的部位查找不到相关内容的，其不利后果由供应商自行承担。</p> <p>15.2.5 供应商编制、生成电子响应文件后应当加密响应文件。供应商未按规定编制并加密的响应文件，广西政府采购云平台将予以拒收。</p>
9	15.3	<p>供应商公章及签字：</p> <p>15.3.1 本采购文件中描述供应商的“公章”是指供应商通过指定电子化政府采购平台办理数字证书（CA 认证证书）获得的以法定主体行为名称制作的电子印章。</p> <p>15.3.2 本采购文件中要求供应商对其电子响应文件的相关内容加盖公章的，均指采用 CA 证书签章。</p> <p>15.3.3 本采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商通过指定电子化政府采购平台办理数字证书（CA 认证证书）获得的以供应商法定代表人或者委托代理人姓名制作的个人电子印章或手写签字。没有办理个人 CA 证书的，可以为手写签字的形式。</p>
10	25	履约保证金：无
11	26.1	签订合同时间：成交通知书发出之日起15日内。
12	29	<p>本项目采购代理服务费：参照“国家发展计划委员会文件关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格[2002]1980号）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）和《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）”收费标准收取。由成交人在领取成交通知书前，向采购代理机构一次性支付。</p>
13		评标方法： 综合评分法（详见《第四章 评审办法及评分标准》）。

14	<p>在对供应商资格审查时进行信用查询</p> <p>查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)</p> <p>信用查询时间：资格审查时，由磋商小组通过广西政府采购云平台在线查询。</p> <p>信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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，资格审查不通过，不得参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。</p>
15	<p>其他要求：供应商在广西政府采购云平台提交电子版响应文件；</p> <p>纸质响应文件要求：成交供应商领取成交通知书时需向代理机构提供纸质版响应文件存档，提供的纸质版响应文件必须与广西政府采购云平台提交的电子版响应文件内容一致，不允许有篡改。如项目验收时因所提供的纸质响应文件与评标的响应文件不一致造成纠纷时，所有责任由成交供应商承担。</p> <p>纸质版响应文件份数要求：4 套。</p>
16	<p>采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：信息传输业</p>

供应商须知正文部分

一、总则

1. 适用范围

1.1 项目名称：贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目

项目编号：HZC2026-C3-990078-GXJY

本文件仅适用于本文件中所叙述的服务类采购项目。

2. 定义

2.1 “采购人”是指：贺州市行政审批局。

2.2 “采购代理机构”是指：广西佳扬工程咨询有限公司。

2.3 “供应商”是指响应本文件要求，参加磋商的法人或者其他组织。如果该供应商在本次磋商中成交，即成为“成交人”。

2.4 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

2.5 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

2.6 “响应文件”是指：供应商根据本文件要求，编制包含报价、技术和服务等所有内容的响应文件。

2.7 “实质性要求”是指：磋商文件中已经指明不满足则响应文件按无效处理（或投标无效）的条款或不能负偏离的条款或带“▲”的条款。

3. 供应商的基本条件：

见“供应商须知前附表”。

4. 磋商费用

4.1 供应商应自行承担所有与编写和提交响应文件有关的费用，不论磋商结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下无义务和责任承担此类费用。

5. 本项目不接受联合体竞标。

二、磋商文件

6. 竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）的组成

- (1) 竞争性磋商公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 项目采购需求；
- (4) 评审办法及评分标准；
- (5) 合同条款及格式；
- (6) 响应文件格式；
- (7) 其他资料。

7. 现场考察或答疑会

不组织、不召开。

8. 磋商文件的澄清与修改

8.1 供应商必须认真阅读采购文件，发现其中有误或有不合理要求的，供应商尽可能在提交首次响应文件截止之日前，以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

8.2 采购代理机构可以对已发出的采购文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构应当在响应文件递交截止时间至少 5 日前在本项目采购公告发布的同一媒体上发布更正公告；不足 5 日的，采购代理机构应当顺延提交响应文件的截止时间。

三、响应文件的编制

9. 响应文件编制基本要求

9.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构和采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容必须附有中文翻译文本，在解释响应文件时以翻译文本为主。

9.2 供应商应认真阅读、并充分理解本文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容），承诺并履行本文件中各项条款规定及要求。

9.3 响应文件必须按本文件的全部内容，包括所有的补充通知及附件进行编制。

9.4 如因供应商只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，而给评审造成困难，其可能导致的结果和责任由供应商自行承担。

9.5 响应文件的组成（由资格证明文件、商务技术文件、报价文件组成。格式见第六章响应文件格式）

9.5.1 资格证明文件：

★（1）贺州市政府采购供应商信用承诺函；

★（2）供应商直接控股、管理关系信息表（请按第六章的格式求要填写）；

（3）中小企业声明函（或监狱企业的证明文件或残疾人福利性单位声明函）；（如有，请提供）

（4）供应商认为必要提供的声明及文件资料。（如有，请提供）

9.5.2 商务技术文件：

★（1）无串通竞标行为的承诺函；

★（2）法定代表人（负责人）身份证明原件，附：法定代表人（负责人）二代居民身份证复印件；

★（3）法定代表人（负责人）授权委托书原件，附：委托代理人二代居民身份证复印件；（委托代理时必须提供）

★（4）《项目采购需求》响应表；

（5）运营管理方案；

（6）项目服务方案；

(7) 拟投入项目人员一览表；（如有，请提供）

(8) 磋商供应商完成过同类或类似项目业绩的相关证明材料；（如有，请提供）

(9) 供应商可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料。（如有，请提供）

9.5.3 报价文件：

★（1）磋商函及磋商声明函；

★（2）磋商报价表；

（3）供应商认为需要提供的其他有关资料。（如有，请提供）

注：

1) “9.5 响应文件的组成”中编号前标有“★”号的材料均为必须提供的材料；

2) 供应商提供的以上相关证明材料必须真实有效，属于“必须提供”的文件须加盖供应商 CA 证书签章，否则竞标无效；其中“必须提供”的文件“响应文件（格式）”中有要求法定代表人或相应的授权委托代理人在规定位置签字的，可使用法定代表人或授权委托代理人个人 CA 证书签章，没有办理广西政府采购云个人 CA 证书签章的可在响应文件中涉及到签字的位置手写签字后扫描或者拍照做成 PDF 的格式上传，无个人 CA 证书签章及手写签字的，响应文件按无效处理。

10. 计量单位

10.1 除技术要求中另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定计量单位。

11. 响应文件有效期

11.1 响应文件有效期按“供应商须知前附表”规定的期限，有效期不足的响应文件按无效处理。

11.2 未成交的响应文件有效期内均应保持有效。

11.3 成交供应商的响应文件自响应文件递交截止之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

12. 磋商保证金

本项目无磋商保证金。

13. 磋商报价要求

13.1 磋商报价：供应商必须就所磋商项目的全部内容作完整唯一报价，漏项报价的或有选择的或有条件的报价，其磋商将视为无效。

13.2 成交供应商负责本项目所需服务的全部工作。

14. 响应文件的递交和解密

14.1 响应文件提交截止时间：于 2026 年 6 月 4 日 9 时 00 分之前将电子响应文件上传到广西政府采购云平台，供应商在广西政府采购云平台提交电子版响应文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。应按照本项目采购文件和广西政府采购云平台的要求编制、加密传输响应文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电广西政府采购云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。

14.2 响应文件解密时间：截标时间后 30 分钟内（2026 年 6 月 4 日 9 时 00 分至 9 时 30 分）供应商可以登录广西政府采购云平台，用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内

内无法解密或解密失败，可以以电子备份响应文件作为依据【在接到无法解密或解密失败的通知后，供应商可根据自身实际情况按通知时要求的时间到贺州市公共资源交易中心【贺州市太白西路 161 号（交易大厅：贺州市政务服务中心东侧附属楼）详见现场电子评标室安排】现场提交或以电子邮件的形式（以通知时所告知的电子邮箱地址为准）提交电子备份响应文件】，若电子备份响应文件与广西政府采购云平台上传的电子响应文件被识别为不一致的，以电子备份响应文件作为评审依据；供应商按时在线解密响应文件的，以在线解密的响应文件作为评审依据。若供应商在规定时间内无法解密或解密失败且未提供电子备份响应文件的（包含提供的电子备份文件无效或无法解密的情况），视为无效竞标。

14.3 除采购文件另有规定外，供应商所递交的响应文件不予退还。

14.4 电子响应文件的相关说明

（1）供应商进行电子投标应安装客户端软件，并按照采购文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒收。供应商应当在投标截止时间前完成响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。投标截止时间后递交的响应文件，电子交易平台将拒收。

（2）如有特殊情况，采购代理机构延长截止时间和开标时间，采购代理机构和供应商的权利和义务将受到新的截止时间和开标时间的约束。

15. 电子响应文件的制作、加密、供应商公章及签字

15.1 参与电子投标的准备工作

15.1.1 本项目实行全流程电子化采购，供应商通过广西政府采购云平台参与电子投标，并应做好以下相关准备工作：①在广西政府采购云平台注册成为正式供应商（操作方法详见广西政府采购网—办事服务—办事指南）；②完成 CA 证书申领和绑定（费用由供应商自行承担，办理流程详见广西政府采购网—办事服务—下载专区，完成 CA 证书办理预计一周左右，建议供应商尽快办理）；③下载“广西壮族自治区全流程电子招投标项目管理系统—供应商客户端”（操作方法详见广西政府采购网—办事服务—下载专区，以下称“广西政府采购云平台新版客户端”）并安装成功，供应商应当在提交响应文件截止时间前在广西政府采购云平台完成的身份认证，确保能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章；④自备计算机和网络设备并确保能接入互联网（费用由供应商自行承担，设备确保可进行视频通话和读取广西政府采购云 CA 证书）。因供应商未做好相关准备工作等自身原因导致无法参加本项目电子投标或投标失败的，造成的一切后果，由供应商自行承担。

15.1.2 供应商应及时熟悉掌握电子标系统操作指南（见广西政府采购云电子卖场首页右上角—服务中心—帮助文档—项目采购）：<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHx1NdhY0r>。如遇平台技术问题详询 95763。

15.2 电子响应文件的制作、加密

15.2.1 供应商制作电子响应文件前，必须登录广西政府采购云平台进行采购文件的获取操作。

15.2.2 供应商下载或获取采购文件后，登录“广西政府采购云平台新版客户端”，按照本采购文件

规定的响应文件格式、顺序以及广西政府采购云平台的要求，通过“广西政府采购云平台新版客户端”编制电子响应文件。

15.2.3 供应商应按“广西政府采购云电子投标客户端”载明的“标书关联”功能进行电子响应文件相应内容的关联定位，以便磋商小组在评审时点击相应评审项可直接定位到该评审内容；如供应商的电子响应文件未能关联定位相应内容，或者关联定位的内容与该评审项不符，导致磋商小组无法查询并做出对供应商不利的评审，相关后果由供应商自行承担。

15.2.4 电子响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须由法定代表人或授权委托代理人通过“广西政府采购云平台新版客户端”采用广西政府采购云个人 CA 证书签章，没有办理广西政府采购云个人 CA 证书签章的，在响应文件中响应位置手写签字后扫描或者拍照做成 PDF 的格式上传。因响应文件字迹潦草、表达不清、内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读，或者在按采购文件规定的部位查找不到相关内容的，其不利后果由供应商自行承担。

15.2.5 供应商编制、生成电子响应文件后应当加密响应文件。供应商未按规定编制并加密的响应文件，广西政府采购云平台将予以拒收。

15.3 供应商公章及签字

15.3.1 本采购文件中描述供应商的“公章”是指供应商通过指定电子化政府采购平台办理数字证书（CA 认证证书）获得的以法定主体行为名称制作的电子印章。

15.3.2 本采购文件中要求供应商对其电子响应文件的相关内容加盖公章的，均指采用 CA 证书签章。

15.3.3 本采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商通过指定电子化政府采购平台办理数字证书（CA 认证证书）获得的以供应商法定代表人或者委托代理人姓名制作的个人电子印章或手写签字。没有办理个人 CA 证书的，可以为手写签字的形式。

16. 响应文件的修改及撤回

16.1 供应商应当在提交响应文件截止时间前，将生成的电子响应文件上传提交至广西政府采购云平台。响应文件提交截止时间前可以补充、修改或撤回电子响应文件，补充、修改电子响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交，响应文件提交截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。

16.2 在响应文件递交截止时间后的响应文件有效期内，供应商不得撤回其响应文件。

四、竞争性磋商（简称磋商）与评审

17. 磋商小组组成及磋商时间、地点、人员

17.1 磋商小组组成：

磋商及评审工作由采购代理机构负责组织，具体磋商、评审工作由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和有关方面的评审专家共 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。

17.2 磋商时间、地点、人员：

17.2.1 磋商时间：响应文件递交截止时间后（具体时间由本公司工作人员另行通知）。

17.2.2 磋商地点：本项目需要磋商供应商代表在截标当天截标后，按磋商小组要求及时登录广西政府采购云平台等候在线磋商。

17.2.3 磋商参加人员：供应商法定代表人或委托代理人持有效身份证原件和供应商广西政府采购云平台 CA 数字证书参加磋商。请供应商按时到达指定地点等候磋商。

17.2.4 响应文件递交截止时间后，由磋商小组在评标室内线上开启响应文件。

18. 评审程序及磋商要求

18.1 磋商小组成员的通讯工具或相关电子设备交由采购代理机构统一保管后到达评标室，采购代理机构核实磋商小组成员身份，告知回避要求，宣布评审工作纪律和程序，推选磋商小组组长。

18.2 磋商小组应当对发布公告的竞争性磋商采购文件进行确认，审查供应商的响应文件并作出评价；要求供应商解释或者澄清其响应文件；编写评审报告；告知采购人、采购代理机构在评审过程中发现的供应商的违法违规行为。

18.3 磋商小组依据竞争性磋商采购文件的规定，首先对响应文件进行资格性审查，以确定供应商是否具备本项目供应商资格；再对通过资格性审查的供应商响应文件的有效性、完整性和对竞争性磋商采购文件的响应程度进行符合性审查，以确定是否对竞争性磋商采购文件的实质性要求做出响应。

18.4 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商的澄清、说明或者更正应当通过广西政府采购云平台采用在线书面形式，并加盖公章（CA 证书签章），或者由法定代表人或其授权委托代理人个人 CA 证书签章（没有办理广西政府采购云个人 CA 证书签章的可在响应文件中涉及到签字的位置手写签字后扫描或者拍照做成 PDF 的格式上传）。根据竞争性磋商采购文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应竞争性磋商采购文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商采购文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当告知有关供应商。

18.5 磋商

磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有实质性响应竞争性谈判文件要求的供应商平等的谈判机会。

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并加盖公章（CA 证书签章），或者由法定代表人或其授权委托代理人签字（或个人 CA 证书签章）。逾时不交的，视同放弃磋商。

磋商中，磋商任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

18.6 最后报价

18.6.1 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

18.6.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

18.6.3 属于市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

18.6.4 根据财政部文件财库【2015】124 号《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 1 家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

18.6.5 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

18.6.6 已经提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的保证金。

18.6.7 供应商最后报价不得高于响应文件内报价；任意一次报价高于采购预算价的，视为报价无效。

18.6.8 响应供应商的报价均高于采购预算价的，磋商活动终止。

18.7 最终磋商结束后，磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

19. 评审与比较

19.1 经磋商确定最终采购需求（如有）和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商进行综合评分。

19.2 执行《中华人民共和国财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库（2026）2 号）》，出现异常低价情形的，评审委员会（磋商小组）应当启动异常低价竞标（响应）审查程序。

19.3 评审原则。磋商小组必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评审有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评审的正常进行。

19.4 评审办法及评分标准详见第四章。

20. 在评标过程中出现法律法规和磋商文件均没有明确规定的情形时，由磋商小组现场协商解决，协商不一致的，由全体磋商小组投票表决，以得票率二分之一以上专家的意见为准。

21. 特别说明：

21.1 供应商竞标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为其组织所拥有。

21.2 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按照竞争性磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

21.3 供应商在竞标活动中提供任何虚假材料，其响应文件无效，并报监管部门查处；成交后发现的，

成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

21.5 属于下列情况之一者，响应文件无效：

- (1) 未按竞争性磋商文件规定完整提交响应文件或未按规定要求签字、盖章的；
- (2) 超越了按照法律法规规定必须获得行政许可或者行政审批的经营范围的；
- (3) 不具备竞争性磋商文件规定的资格要求的；
- (4) 响应文件未按竞争性磋商文件的内容和要求编制，或提供虚假材料的；
- (5) 响应文件有效期、服务期限、售后服务等不能满足竞争性磋商文件要求的；
- (6) 供应商未就“项目采购需求”中所有服务内容作完整唯一报价的，或未在报价范围内的；
- (7) 磋商供应商不在规定时间内对磋商内容进行应答的；
- (8) 未满足竞争性磋商文件全部实质性要求的或者响应文件有采购人不能接受的附加条件的；
- (9) 响应文件实质性要求未做变动，供应商最终报价高于第一次报价的；
- (10) 未完全响应采购文件实质性要求的；
- (11) 不符合法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。

21.6 有下列情形之一的视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；或不同供应商报名的 IP 地址一致的；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
- (3) 不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的保证金从同一单位或者个人账户转出。

21.7 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为：

(1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件：

- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低报价，或者在采购项目中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

21.8 关联供应商不得参加同一合同项下政府采购活动，否则响应文件将被视为无效：

- (1) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同的供应商，不得参加同一合同项下的

政府采购活动；

(2) 生产厂商授权给供应商后自己不得参加同一合同项下的政府采购活动；生产厂商对同一品牌同一型号的货物，仅能委托一个代理商参加竞标。

21.9 在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，不得参与本项目政府采购活动。

21.10 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。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

22. 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除本须知 18.6.3、18.6.4 及法律法规规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未高于控制单价的供应商不足 3 家的。

23. 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

五、确定成交供应商办法及结果公告

24.1 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

24.2 采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在竞争性磋商公告发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。

六、履约保证金

25.1 本项目无履约保证金。

七、签订合同

26.1 签订合同时间：成交通知书发出之日起 15 日内。成交供应商领取成交通知书后，应按规定与采购人签订合同。

26.2 政府采购合同签订应当采用政府采购合同格式文本，合同应内容完整、盖章齐全；项目合同各要素和内容应与磋商文件、成交供应商的承诺、中标通知书等的内容一致；合同附件齐全；多页合同每页应顺序标出页码并盖骑缝章。

26.3 合同备案存档：政府采购合同双方自签订之日起 1 个工作日内将一份合同原件交给采购代理

机构，采购代理机构将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定媒体上公告并存档。

26.4 成交通知书发出后，成交供应商有下列情形之一的，成交无效，采购代理机构不予退还其交纳的磋商保证金，采购人可追究成交供应商承担相应的法律责任。如采购人无正当理由拒签合同的，采购代理机构向成交供应商退还磋商保证金；采购人给成交供应商造成损失的，成交供应商可追究采购人承担相应的法律责任。

(1) 成交后无正当理由不与采购人或者采购代理机构按规定的时间、地点签订合同的；

(2) 成交后与采购人签订对磋商文件和响应文件作了实质性修改的合同，或与采购人私下订立背离合同实质性内容的协议的；

(3) 将成交项目转让给他人，或者在响应文件中未说明，且未经采购人同意，将成交项目分包给他人的。

26.5 采购人在签订合同之前有权要求成交供应商提供本项目磋商文件要求的资料原件进行核查，成交供应商不得拒绝。如成交供应商拒绝提供，则自行承担由此产生的后果。

26.6 成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，如仍在磋商有效期内，采购人可以与排位在成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订政府采购合同，以此类推；也可以重新进行采购。

八、政府采购合同公告

27.1 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起 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，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

九、适用法律

28. 采购当事人的一切活动均适用于《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关规定。

十、其他事项

29. 招标代理服务收费：

29.1 根据本项目采购人与采购代理机构签订的采购代理合同约定，本项目的招标代理服务费由成交人在领取成交通知书时，一次性向采购代理机构支付。

29.2 招标代理服务费：参照“国家发展和改革委员会文件关于印发《招标代理服务收费暂行办法》的通知（计价格[2002]1980号）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）和《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）”收费标准收取。由成交人在领取成交通知书前，向采购代理机构一次性支付

30. 询问、质疑和投诉

30.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问。

30.2 供应商认为采购文件、采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。具体计算时间如下：

(一) 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日；

(二) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(三) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

供应商对招标采购单位的质疑答复不满意或者招标采购单位未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级采购监管部门投诉。

30.3 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述采购文件、采购过程、成交结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、明确的请求、必要的证明材料，便于有关单位调查、答复和处理。

30.4 质疑联系部门：广西佳扬工程咨询有限公司

联系电话：0774-5131055

通讯地址：贺州市八步区江南中路南侧 60 号、61 号

30.5 投诉联系部门：贺州市财政局政府采购监督管理科

电话：0774-5135553

31. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

附件 1:

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

.....

法律依据：

.....

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

附件 2:

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况：

投标人： _____

地址： _____ 邮编： _____

法定代表人/主要负责人： _____

联系电话： _____

委托代理人： _____ 联系电话： _____

地址： _____ 邮编： _____

被投诉人 1:

地址： _____ 邮编： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

被投诉人 2:

.....

相关供应商： _____

地址： _____ 邮编： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称： _____

采购项目的编号： _____ 所投分标 _____

采购人名称： _____

代理机构名称： _____

采购文件公告：是/否公告期限： _____

采购结果公告：是/否公告期限： _____

三、质疑基本情况

投诉人于 _____ 年 _____ 月 _____ 日，向 _____ 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 _____ 年 _____ 月 _____ 日，就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: _____

事实依据： _____

法律依据： _____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求：

请求： _____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“委托代理人”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。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。

3. 投诉人若对项目的某一分标进行投诉，投诉书中应列明具体所投分标。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

附件 3:

“政采贷”政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与贺州市政府采购活动！

政府采购合同融资是支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的融资政策。参与政府采购的供应商凭借包括中标（成交）通知书或政府采购合同等在内的相关材料、信息向银行业金融机构申请融资，银行业金融机构依托供应商信用和政府采购信息信誉，为其发放贷款，包括银行业金融机构以供应商的历史中标及履约情况等政府采购信息作为授信参考并发放的贷款。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同等相关材料向金融机构申请贷款，金融机构核实信息，按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

一、“政采贷”操作流程

进入“广西政府采购网”（<http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）“办事指南”专栏找到“金融融资”板块，进入“广西政府采购金融服务平台”登录，选择试点银行机构进行合同融资预申请。（详情请按照《贺州市财政局关于进一步推行“政采贷”工作的通知》（贺财采〔2024〕3号）文件执行）

二、承接银行联系方式

1. 中国建设银行贺州分行

中国建设银行贺州分行 总协调人：杨宏毅 职务：公司业务部副总经理 手机号码：18077397188					
序号	金融机构	联系人	职务	手机号码	银行地址
1	中国建设银行贺州分行营业部	刘 雍	客户经理	18778943521	贺州市八步区建设中路 1 号
2	中国建设银行贺州城东支行	刘昭勇	客户经理	18877499257	贺州市八步区平安西路 266 号贺州广场购物中心 1 号楼一层东面
3	中国建设银行贺州城西支行	于丛家	客户经理	15177666737	贺州市八步区八达西路 689 号 1 栋 11 号商铺
4	中国建设银行贺州平桂支行	邱 伟	客户经理	18007840720	贺州市平桂区平桂大道 15 号富旺小区 1 号楼 105 号商铺
5	中国建设银行钟山支行	张文韬	客户经理	13047836009	贺州市钟山县城书香西路南侧

6	中国建设银行富川支行	邓李杰	营业室总经理	18276498401	贺州市富川瑶族自治县富阳镇凤凰路汇龙华府第 13 号楼
7	中国建设银行昭平支行	贝晟延	客户经理	15676427374	贺州市昭平县昭平镇东宁中路 19 号

2. 广西北部湾银行

广西北部湾银行贺州分行 总协调人：杨政 职务：普惠金融部总经理 手机号码：18978413000					
序号	金融机构	联系人	职务	手机号码	银行地址
1	广西北部湾银行贺州分行	黄剑锐	个人金融部副经理	15507848190	贺州市八步区太白西路 153 号 8 号楼
2	广西北部湾银行贺州市平桂支行	刘乐	公司客户经理	13036871008	贺州市平桂区平桂大道 4 号 3 号楼 103 号商铺
3	广西北部湾银行钟山支行	唐振豪	公司客户经理	18878480702	贺州市钟山县广场西路南侧悦城壹号院 B 区 1#楼 B09-13 号商铺
4	广西北部湾银行富川支行	秦明龙	业务发展部经理	17776119667	贺州市富川瑶族自治县富阳镇凤凰路 121 号
5	广西北部湾银行昭平支行	邱俊豪	综合客户经理	18107842696	贺州市昭平县昭平镇河西东路（江湾一号）101-103 铺面

3. 广西贺州桂东农村合作银行

广西贺州桂东农村合作银行 总协调人：卢士强 职务：授信审批部总经理 手机号码：18077409115					
序号	金融机构	联系人	职务	手机号码	银行地址
1	广西贺州桂东农村合作银行	黄 腾	授信审批部审查员	15078333887	贺州市八步区建设东路 6 号
2	广西贺州桂东农村合作银行营业部	刘 瑜	营业部副总经理	18007843000	贺州市八步区建设东路 6 号
3	广西贺州桂东农村合作银行八步支行	谢地恩	信贷副行长	18007840168	贺州市八步区八达西路 652-1 号
4	广西贺州桂东农村合作银行平桂支行	古 睿	信贷副行长	18007840375	贺州市平桂区平桂大道财政局一楼

第三章 项目采购需求

一、项目名称

贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目

二、项目背景

根据《广西壮族自治区大数据发展局关于印发全区政府服务热线建设方案的通知》（桂数发〔2019〕9号）要求，经贺州市人民政府同意，贺州市成立了 12345 政务服务便民热线中心。为保证 12345 热线的有序接听、正常运行，贺州市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）的话务工作以“服务外包，政府监督”的方式运作。

三、贺州市 12345 热线运行机制

（一）统一接收

整合各条政务服务热线后，以统一的 12345 号码对外，通过电话、网络平台、移动终端等渠道接收经营主体和群众的咨询、投诉、求助、建议、举报等事项。

（二）按责转办

12345 热线受理的事项，按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则，分类处置，按责转办。对咨询类事项，可依据知识库直接解答的即时答复，不能解答的形成服务交办件转相关职能部门解答。对一般的投诉、求助、建议、举报类事项，转相应的职能部门在规定时限内依据职责办理；对情况复杂、涉及多个部门职责的诉求事项，从有利于工单处置的角度出发，或通过疑难工单协商等工作制度，确定主办单位和协办单位办理。

属于市直有关部门职责范围的事项，通过 12345 热线转市直有关部门办理。属于县（区）级部门职责范围的事项，通过全市 12345 热线受理并派发县（区）级工作站转本县（区）有关部门处理。

（三）限时办结

承办部门对 12345 热线转办的事项应及时办理，第一时间联系提出诉求的群众，查清事由，按时研究解决。按照“谁办理谁答复”的原则，由承办部门在规定时限内将办理结果反馈诉求群众。确因客观原因无法解决的，应认真做好沟通回访和群众解释工作。不同类型事项的具体办理时限根据自治区热线管理办法有关规定执行。

（四）统一督办

12345 热线通过多种方式跟进转办事项的办理，对诉求人办理结果评价未解决或不满意的，实行分级分类督办，具体内容遵照有关管理办法执行。

（五）评价反馈

12345 热线通过短信、智能语音或人工电话的方式获取诉求人对办理情况的评价意见，群众可对诉求是否解决、办理过程和结果是否满意、部门是否联系群众等内容进行评价。

（六）绩效管理

将 12345 热线受理事项办理情况纳入绩效考评范围，具体考评内容以考评文件为准。

（七）分析研判

依托 12345 热线形成的大数据，定期梳理、分析和研判群众反映的社情民意、社会动态以及对政府管理和服

务提出的意见、建议，为科学决策提供参考依据。

四、服务要求

（一）服务原则

采用整体服务外包的模式进行运营，服务期内中标服务方需遵循以下原则：

（1）**持续性**：贺州市 12345 政务服务便民热线工作是长效性民生服务工程，需要不间断地为群众提供服务，倾听群众诉求。外包企业应具备良好的的人力资源管控机制，建立 7*24 小时工作服务机制，保障工作不间断服务与服务的长期持续化。

（2）**稳定性**：贺州市 12345 政务服务便民热线是各部门处理与反馈群众诉求的协同平台，需要稳定的运行环境及服务。外包企业应对话务团队的稳定性负责，切实保障话务团队的总体稳定，同时确保话务团队具备一定的抗风险能力和应急处置能力，在遇到特殊情况时可以平滑过渡与紧急处理。

（3）**高效性**：贺州市 12345 政务服务便民热线工作反映了政府部门为民服务的工作效率。因此，平台服务与运行必须高效运作，服务团队在接收、整理、分拣、反馈、回访群众诉求等工作上要做到快速、精准，外包企业应建立工作考核机制及加强内部工作管理，同时给予工作必要资源支撑，保障服务效率。

（4）**专业性**：贺州市 12345 政务服务便民热线工作是面向广大群众的服务窗口，同时也是政府办事能力反映。外包企业应具备丰富的服务经验和专业能力，同时提供的服务人员应经过严格培训后再上岗，同时加强日常业务及技能培训，标准化考核，提升整体专业素质。

（5）**保密性**：贺州市 12345 政务服务便民热线工作是政府与百姓沟通桥梁，同时也会将收集到相关隐私信息、涉密信息进行汇总保留。因此，外包服务企业应具备高标准的保密措施，制定保密工作制度与日常保密工作规范，同时进行保密工作定期培训，签署保密协议，履行对数据、服务信息、群众隐私等信息的高度保密。

（二）服务内容

1. 为贺州市 12345 政务服务便民热线配备服务外包团队，实行 7*24 小时运行机制，负责贺州 12345

热线的日常运行管理，包括招聘、培训、管理座席人员，提供话务接听和全媒体渠道事项受理、转办、跟踪督促、回访检查等日常运营工作。

2. 中标服务方需保证配备的人员学历与工作性质和内容相适应。人员薪资按具体岗位可设置梯度，需符合人社部门对工资薪酬的有关规定，同时按照国家规定缴纳相应社保，保持人员稳定。

3. 在现场管理、工作考核、创先争优、数据保密等方面，中标服务方要制定完善的管理制度，确保团队的有序、和谐、稳定。

4. 开展必要的保密工作、业务知识、老带新等培训。具体内容中标服务方根据工作实际进行确定。

5. 服务团队要充分配合贺州市 12345 热线中心的工作，按时完成市热线中心交办的工作任务，必要时派遣人员配合外出的培训、出差等工作。

6. 服务外包团队要及时进行热线数据的收集、分析、整理，根据苗头性、趋势性、倾向性、热点性问题撰写有关报告。

对服务外包项目整体运营指标进行考核和验收。以下为具体指标：

序号	指标项目	具体内容或计算方法
1	坐席接通率 $\geq 98\%$	坐席接通率：坐席接通数/转坐席数*100%
2	20 秒接通率 $\geq 90\%$	20 秒接通率：20 秒接通数/转坐席次数*100%
3	成员单位及时签收率 $\geq 95\%$	成员单位及时签收率=及时签收工单数量/总服务交办工单数量
4	及时转派率 $\geq 98\%$	及时转派率=及时转派工单数量/总服务交办工单数量
5	按时办结率 $\geq 95\%$	按时办结率=按时办结工单数量/总服务交办工单数量
6	平均呼叫后处理时长 ≤ 300 秒	话务员平均话后整理时长
7	话务满意率 $\geq 95\%$	满意率：客户拨打电话后满意度调查给出满意的百分比，计算方法为：评价为非常满意、满意的通话数/参与评价量)*100%
8	话务参评率 $\geq 35\%$	参评率：客户拨打电话后参与满意度评价的百分比，计算方法为：参与评价量/坐席接通数*100%
9	话务质检评分 ≥ 60 分	质检专员每月对全体话务员的全类型工单进行抽查后进行评分
11	出勤率 $\geq 95\%$	实际出勤的人数与计划出勤的人数的百分比

12	人员流失率≤20%	员工流失率=员工流失人数/(期初员工人数+本期增加员工人数)*100%
13	记录错误率≤5%	每年度能清晰界定的存在记录错误的转办事项数与总转办事项数之比。存在的记录错误包括语法或字词错误以及记录内容与市民诉求内容不符等。
14	数据统计分析	每月根据上月运行情况汇编月报不少于 1 份；根据热点、难点事项或特定时间段（如春节、国庆等）热线运行情况汇编专报。

中标服务方还需对服务团队进行日常管理，管理要求如下：

序号	管理指标	工作要求
1	工作秩序	保持现场工作环境安静有序，不得干扰他人工作，严禁串岗、脱岗、扎堆聊天、玩游戏、在工作场所内接打手机（含发短信）、浏览网页等。
2	仪容仪表	坐姿端正，严禁出现翘脚盘腿、踩踏主机等有损话务大厅形象的行为。
3	现场管理	话务员不得在运营场地进餐或携带食物、饮料进入现场。任何时间全体员工都不允许带无关人员进入。
4	办公环境	保持工作桌面整洁。工作场所严禁吸烟。
5	公共设施	爱护桌椅、电脑等公共设施，禁止发生因个人情绪摔耳麦、大声敲击键盘鼠标等行为。
6	消防设施	严禁将场地内灭火器、防毒面具擅自移动或挪为他用。
7	工作纪律	严禁使用热线（12345）电话拨打外线进行私人通话。
8	话务管理	话务员上班应准点签入系统进行接话应答（特殊情况除外），不迟到、不早退；为保证接话质量，在上班半小时内、下班半小时前不得示忙离开坐席。
9	保密规定	话务员应严格遵守工作保密制度，对涉及个人信息、工作秘密、非敏感事项、非公开事项的，不得将有关情况泄露给无关的人员和部门。未经允许不得将内部信息资料外借或作为宣传资料。非必要不得用磁盘、光盘、U 盘、MP4 等具有储存功能的设备拷贝工作材料。
		话务大厅外网不得开通无线路由功能。

（三）服务外包团队人员规模要求

本服务期内，服务人员数量总数至少为 20 人，团队最低配置要求如下：

班长 1 人：配合贺州市热线中心、各承办单位对话务人员开展业务培训和日常业务管理协调工作。

负责话务团队人员招聘、培训、绩效考核、团队活动组织；负责协调与政府各部门的业务沟通工作。

工单专员 2 人：负责诉求分拣转办人员；负责群众诉求的分类分责转办，对承办单位退件的协调；负责根据诉求数据更新分类信息；负责诉求重点问题预警汇报等工作；负责平台话务及全媒体渠道质量监督及考核，建立工作规范和标准，协助业务标准化，并对话务员进行工作培训。

质检专员 1 人：执行话务质量管理标准，根据话务质检制度，定期抽查话务数量和核查接线质量要求；负责对话务员话务质量方面的辅导，帮助话务员了解质检标准，促进话务员标准执行力和服务能力的提升；总结服务技巧知识信息，以便话务员更快地掌握好的服务技巧；每月汇报质量监控数据，收集话务员改善建议；提出在流程、人员、绩效等质量管理规范层面的改善建议；按话务质量管理规范要求，制定质量监控计划，负责实施质量改善计划。

话务员 16 人：负责接听来电，记录诉求内容，提供咨询解答等。同时负责回访用户，记录用户反馈；能讲标准的普通话，同时兼顾安排一定数量的能讲贺州本地方言的话务人员；熟练操作电脑，熟悉 Office 等办公软件。

为提升对外形象，要求整个运营团队全部工作人员统一着装。

五、商务要求

（一）合同履行期限

服务期 12 个月，签订合同之日起 15 天之内配备齐人员并进场提供服务，提供 7*24 小时全天候服务。

（二）其他要求

- 1. 服务地点：**采购人指定地点。
- 2. 服务人员：**由中标服务方统一招聘、培训、管理服务人员。
- 3. 服务渠道：**统一通过 12345 号码提供语音服务，受理通过电话、网络平台、移动终端等渠道反映的群众诉求。
- 4. 服务内容：**受理、办理、跟进、回访群众的各类诉求，撰写分析报告。
- 5. 磋商总报价：**为完成本项目所有服务内容所需的一切费用和售后服务、税金和其它所有成本费用。
- 6. 付款方式：**合同签订后，12345 热线整体运营各项指标达到采购人要求并验收合格后，采购人收到发票 10 个工作日内向中标服务方支付合同总价的 80%；2026 年 10 月 30 日前，采购人进行第二阶段考核验收，验收合格后采购人向中标服务方支付合同总价剩余的 20%。
- 7. 在项目完成且收到中标服务方验收申请后 5 个工作日内组织开展履约验收。**

8. 验收标准：按磋商文件项目的服务内容以及国家和行业验收规范要求进行验收。中标供应商应提供服务的有效检验文件，经采购人认可后，与合同的服务内容一起作为服务验收标准，采购人可对服务内容进行调试，中标供应商应派出有经验、高水平的技术人员协助此项工作。采购人对服务验收合格后，签署验收书。

9. 合同签订时间：中标服务方需在中标（成交）通知书发出之日起 15 日内与采购人签订合同。

10. 通过竞争性磋商的方式择优选定一家供应商。

第四章 评审办法及评分标准

一、评审程序和评审方法

1. 资格审查

1.1 响应文件开启后，磋商小组依法对供应商的资格证明文件进行审查。

(1) 查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）

(2) 信用查询截止时点：资格审查结束前

(3) 查询记录和证据留存方式：通过广西政府采购云平台链接到相关查询网站进行查询及记录。

(4) 信用信息使用规则：根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定，对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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，不得参与政府采购活动。

1.2 资格审查标准为本磋商文件中载明对供应商资格要求条件。资格审查采用合格制，凡符合磋商文件规定的供应商资格要求的响应文件均通过资格审查。

1.3 资格审查内容：

供应商有下列情形之一的，资格审查不通过，其响应文件按无效响应处理：

(1) 不具备磋商文件中规定的资格要求的；

(2) 响应文件的资格证明文件缺少任一项“供应商须知正文部分”9.5.1 资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料的；

(3) 响应文件中的资格证明文件出现任一项不符合“供应商须知正文部分”9.5.1 资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料要求或者无效的；

(4) 同一合同项下的不同供应商，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动的。

1.4 通过资格审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入符合性审查环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

2. 符合性审查

2.1 由磋商小组对资格审查的合格供应商的响应文件的竞标报价、商务、技术等实质性要求进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

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

2.3 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以电子澄清函形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当以电子回函形式按照磋商小组的要求作出明确的澄清、说明或者更正，未按磋商小组的要求作出明确澄清、说明或者更正的供应商的响应文件将按照有利于采购人的原则由磋商小组进行判定。供应商的澄清、说明或者更正必须由法定代表人或者其授权代表签字或加盖供应商公章。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。

2.4 首次响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；
- (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。

同时出现两种以上不一致的，按照以上（1）-（4）规定的顺序逐条进行修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应文件按无效响应处理。

2.5 符合性审查内容：

在评审时，如发现下列情形之一的，将被视为响应文件无效响应处理：

- (1) 响应文件未按磋商文件要求签署、盖章；
- (2) 委托代理人未能出具有效身份证或者出具的身份证与授权委托书中的信息不符的；
- (3) 响应文件中的报价商务技术文件出现任一项不符合“供应商须知正文部分”中“必须提供”或者“委托时必须提供”文件资料要求的规定或者提供的报价商务技术文件无效。
- (4) 未对磋商有效期作出响应或者响应文件承诺的磋商有效期不满足磋商文件要求；
- (5) 响应文件格式不符合采购文件格式要求的；
- (6) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件；
- (7) 虚假竞标，或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；
- (8) 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过项目规定的采购预算金额或者最高限价的。

2.6 磋商小组对响应文件进行评审，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当将资格和符合性不通过的情况告知有关供应商。磋商小组从符合磋商文件规定的相应资格条件的供应商名单中确定不少于 3 家的供应商参加磋商。

2.7 非政府购买服务项目，通过符合性审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入磋商环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。政府购买服务项目，按《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124 号）规定，采购过程中通过符合性审查的供应商（社会资本）只有 2 家的，磋商采购活动可以继续进行。

3. 磋商程序

3.1 磋商小组按照“供应商须知前附表”确定的顺序，集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。符合磋商资格的供应商必须在接到磋商通知后规定时间内参加磋商，未在规定时间内参加磋商的视同放弃参加磋商权利，其响应文件按无效响应处理。

3.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。可能实质性变动的内容为采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

3.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，由磋商小组及时以电子磋商记录形式同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4 供应商必须按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求以电子回函的形式重新提交响应文件，并由其法定代表人或者授权代表签字或者加盖供应商公章。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。参加磋商的供应商未在规定时间内以电子回函的形式重新提交响应文件的，视同退出磋商。

3.5 磋商中，磋商任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

3.6 对磋商过程提交的响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查，通过审查的合格供应商不足 3 家的，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

3.7 根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕

124 号）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 1 家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

4. 最后报价

4.1 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，由磋商小组要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内以电子文件形式提交最后报价，除本章第 2.7、3.7、4.3 条外，提交最后报价的供应商不得少于 3 家，否则必须重新采购。

4.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最后设计方案或者解决方案的，磋商结束后，由磋商小组按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内以电子文件形式提交最后报价。

4.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）第三条第四项“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”和本章第 3.8 条情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

4.4 已经提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，退出磋商的供应商的响应文件按无效响应处理。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的保证金。

4.5 供应商未在规定时间内提交最后报价的，视同退出磋商。

4.6 磋商小组收齐某一分标最后报价后或达到规定时间后统一开启，磋商小组对最后报价进行有效性、完整性和响应程度的审查。

4.7 响应文件最后报价出现前后不一致的，按照本章第 2.4 条的规定修正。

4.8 经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

4.9 供应商出现最后报价按无效响应处理或者响应文件按无效响应处理时，磋商小组应当告知有关供应商。

4.10 最后报价结束后，磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

5. 比较与评价

5.1 评审方法：综合评分法。

5.2 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

5.3 贯彻响应《中华人民共和国财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2 号）》的指导精神，本采购项目评审中出现下列情形之一的，评审委员会（磋商小组）应当启动异常低价竞标（响应）审查程序：

（1）竞标报价低于全部通过符合性审查的竞争性磋商供应商竞标报价平均值 65%的，即竞标报价 < 全部通过符合性审查竞争性磋商供应商竞标报价平均值 × 65%；

（2）竞标报价低于通过符合性审查且报价次低竞争性磋商供应商竞标报价 65%的，即竞标报价 < 通过符合性审查且报价次低竞争性磋商供应商竞标报价 × 65%；

(3) 竞标报价低于采购项目最高限价 65% 的，即竞标报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 65%；

(4) 其他评审委员会（磋商小组）认为竞争性磋商供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

评审委员会（磋商小组）启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评审委员会（磋商小组）依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会（磋商小组）应当将其作为无效投标（响应）处理。

异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会（磋商小组）有关互联网浏览、查询历史一并归档。

5.4 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

(1) 磋商小组按照磋商文件中规定的评审标准计算各供应商的报价得分。项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

(2) 各供应商的得分为磋商小组所有成员的有效评分的算术平均数。

5.5 评标价为供应商的最后报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评审时使用。最终成交供应商的成交金额等于最后报价（如有修正，以确认修正后的最后报价为准）。

5.6 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 2.7、3.7、4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。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。

5.7 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

二、评审标准

6. 评审依据：磋商小组将以磋商响应文件为评审依据，对供应商的报价、技术、商务等方面内容按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

序号	评分要素		评分标准	分值
一	磋商报价 (满分 10 分)		<p>(1) 执行《中华人民共和国财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2 号）》，出现异常低价情形的，评审委员会（磋商小组）应当启动异常低价竞标（响应）审查程序。</p> <p>(2) 参与投标的小型、微型企业提供本企业服务的【供应商必须按规定提供《中小企业声明函》，或者监狱企业证明文件，或者《残疾人福利性单位声明函》】，对供应商的最后报价给予 20% 的扣除，扣除后的价格为评审价，即评审价=最后报价×（1-20%），否则，评审价=最后报价。</p> <p>(3) 价格分计算公式： 价格分=（评标基准价 / 评标报价）×10 分</p>	10 分
二	技术分 (满分 70 分)	运营管 理方案	<p>由磋商小组根据各供应商响应文件中对本项目的实运营管理方案进行评分，某供应商该评审项得分为各磋商小组成员给分之算术平均值。</p> <p>一档（7 分）：提供了项目运营管理方案，有各运营模块说明。</p> <p>二档（14 分）：在一档的基础上，有各模块的运营思路以及实现的执行方案，运营目标满足采购需求中对于运营指标的要求。</p> <p>三档（22 分）：在二档的基础上，有对项目运营总体运营框架，有完成运营目标的方向大纲及工作大纲；</p> <p>四档（30 分）：在三档的基础上，运营目标超出采购需求的要求，承诺配备齐人员时间优于采购文件要求；有运营管理制度。</p> <p>注：不提供不得分。</p>	30 分
		项目服 务方案	<p>由磋商小组根据各供应商响应文件中对本项目的项目服务方案进行评分，某供应商该评审项得分为各磋商小组成员给分之算术平均值。</p> <p>一档（3 分）：人员投入配置不合理或不满足采购需求，无针</p>	40 分

			<p>对用户具体需求的技术措施。</p> <p>二档（20分）：岗位及人员配置符合采购需求要求；有针对用户具体需求的技术措施。</p> <p>三档（30分）：在二档的基础上，有管理规章制度、操作规程、应急预案。</p> <p>四档（40分）：在三档的基础上，有日常管理方案、服务人员培训方案、培训计划安排（培训内容、培训方式、培训质量保证措施等）；针对项目实施中可能出现的话务激增、人员流失、重大生产安全、设备及系统故障等突发情况制定应急响应预案。</p> <p>注：不提供不得分。</p>	
三	商务分 （满分 20分）	业绩	<p>自 2023 年 5 月至本项目磋商截止时间，供应商承接过类似服务热线类呼叫中心服务项目，每提供一个得 10 分，满分 20 分。</p> <p>须提供中标（成交）通知书复印件（或扫描件）或合同复印件（或扫描件），否则不予计分。</p>	20分
四	总分 = 一 + 二 + 三			

三、成交候选人推荐原则

磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审总得分由高到低顺序推荐 3 家成交候选供应商，并编写评审报告。符合财库（2014）214 号《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。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，依次技术分高、商务分高优先的顺序排列并推荐成交候选供应商。

附表

大中小微企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y <$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y <$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z <$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y <$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y <$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y <$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y <$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y <$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y <$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$1000 \leq Y <$	$100 \leq Y <$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z <$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y <$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 12000$	$8000 \leq Z <$	$100 \leq Z <$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

第五章 合同条款及格式

政府采购合同书

合同名称：

项目编号：

签订合同地点：

签订合同时间：

合同书

合同编号：

采购单位（甲方）_____ 采 购 编 号：_____

供 应 商（乙方）_____ 项 目 名 称：_____

签 订 地 点 _____ 签 订 时 间：_____

甲乙双方特有按下述条款和条件签署本合同书（以下简称合同）：

1、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同基本条款；
- (2) 竞争性磋商文件项目采购需求表；
- (3) 竞争性磋商文件的澄清和修改；
- (4) 磋商报价表；
- (5) 服务技术方案；
- (6) 中标（成交）供应商澄清函；
- (7) 甲、乙双方商定经确认后的补充协议。
- (8) 其他与本合同相关的资料。

2、合同范围和条件

本合同的服务和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3、服务内容

本合同所涉及的乙方应提供的管理和服务内容应包含_____服务内容以及《合同基本条款》。

4、合同金额

根据中标（成交）通知书的中标内容，合同的总金额为（大写）：_____人民币。

5、付款方式

合同签订后，12345 热线整体运营各项指标达到采购人要求并验收合格后，采购人收到发票 10 个工作日内向中标服务方支付合同总价的 80%；2026 年 10 月 30 日前，采购人进行第二阶段考核验收，验收合格后，采购人收到发票 10 个工作日内，向中标服务方支付合同总价剩余的 20%。

6、服务周期

服务期 一个月，签订合同之日起 天之内配备齐人员并进场提供服务，提供 7*24 小时全天候服务。

7、验收标准

按磋商文件项目的服务内容以及国家和行业验收规范要求进行验收。中标供应商应提供服务的有关检验文件，经采购人认可后，与合同的服务内容一起作为服务验收标准，采购人可对服务内容进行调试，中标供应商应派出有经验、高水平的技术人员协助此项工作。采购人对服务验收合格后，签署验收书。

8、验收时间

在项目完成且收到供应商验收申请后 5 个工作日内组织开展履约验收。

9、合同生效及其它

本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执两份，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份。

甲方：_____

乙方：_____

地址：_____

地址：_____

法定代表人：_____

法定代表人：_____

委托代理人：_____

委托代理人：_____

电话：_____

电话：_____

传真：_____

传真：_____

邮政编码：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

开户名称：_____

银行账号：_____

合同签订日期：____年____月____日

合同签订时间：

合同签订地点：

合同基本条款

一、说明

1.1 合同基本条款是指买方（以下简称甲方）和中标人（以下简称乙方）应共同遵守的基本原则，并作为双方签约的依据。对于合同的其他条款，双方应本着互谅互让的精神，在谈判中协商解决。

1.2 制定《合同基本条款》的依据是：《中华人民共和国合同法》。

1.3 政府采购合同以书面方式签订。

二、服务条款

2.1 甲、乙双方应将竞争性磋商文件、响应文件及磋商小组委员会确认的贺州市 12345 政务服务便民热线服务内容等作为本条款的基础。

三、_____服务要求及乙方对质量负责条件和期限

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供_____服务。

3.2 服务期限：服务期 个月，签订合同之日起 天之内配备齐人员并进场提供服务，提供 7*24 小时全天候服务。

四、服务保证

（一）甲方的权利与义务

4.1 按成交合同约定向乙方支付承包服务费；

4.2 甲方有权定期或不定期按招标约定标准进行检查，如发现不符合要求，先以口头形式通知乙方立即整改。

4.3 甲方为乙方提供简单日常工作场所；

4.4 _____。

（二）乙方的权利与义务

4.6 乙方须严格按照甲方及采购要求完成各项工作；

4.7 乙方对服务工作认真负责，并定期征求甲方对服务工作的意见和建议；对存在的问题及时处理。

4.8 乙方可根据自身的工作特点针对甲方的服务要求自行安排工作程序和人员；

4.9 乙方应负责承担所有员工安全保险、工资、劳保福利及其它一切费用，在服务过程中，遵循安全操作，文明作业的有关规定，采取严格的安全措施，如发生自身或伤及他人的人身安全事故，责任与费用由乙方承担。

五、付款方式

5.1 本合同以人民币付款。

5.2 付款方式：合同签订后，12345 热线整体运营各项指标达到采购人要求并验收合格后，采购人收到发票 10 个工作日内向中标服务方支付合同总价的 80%；2026 年 10 月 30 日前，采购人进行第二阶段考核验收，验收合格后，采购人收到发票 10 个工作日内，向中标服务方支付合同总价剩余的 20%。

六、不可抗力事件处理

6.1 在合同有效期限内，任何一方因不可抗力事件导致不能按时履行合同，则合同履行期可延长，期延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，一方可解除合同。

6.2 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。

6.3 合同内容变更，提前终止必须提前三十天书面通知对方，否则按每月服务费的 50%承担违约责任。

6.4 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。

七、仲裁或诉讼

7.1 双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按合同事先约定的条款，向仲裁委员会申请仲裁，或向人民法院提起诉讼。

八、合同生效及其它

8.1 合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公。

8.2 合同履行中，如需修改或补充合同内容，由双方协商另签署书面修改或补充协议并作为主合同不可分割的一部分。

第六章 响应文件格式

第一节 资格证明文件格式

电子响应文件

资格证明文件

项目名称：

项目编号：

供应商 [公章(CA 签章)]： _____

日期： _____年____月____日

资格证明文件目录

- 一、贺州市政府采购供应商信用承诺函
- 二、供应商直接控股、管理关系信息表
- 三、中小企业声明函（或监狱企业的证明文件或残疾人福利性单位声明函）
- 四、供应商认为必要提供的声明及文件资料

一、贺州市政府采购供应商信用承诺函

贺州市政府采购供应商信用承诺函(格式)

致(采购人或采购代理机构)：_____

供应商名称：_____

统一社会信用代码：_____

供应商地址：_____

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺，本单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

1. 我单位具有符合采购文件资格要求独立承担民事责任的能力。
2. 我单位具有符合采购文件资格要求的财务状况报告。
3. 我单位具有符合采购文件资格要求的依法缴纳税收和社会保障记录的良好记录。
4. 我单位具有符合采购文件资格要求履行合同所必需的设备和专业技术能力。
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。

若我单位承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或授权代表(签名)：_____

日期：____年____月____日

注：1. 供应商须在投标(响应)文件中按此模板(格式)提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标(采购)文件要求，按无效投标(响应)处理。

2. 供应商的法定代表人(其他组织的为负责人)或者授权代表的签名或盖章应真实、有效，如由授权代表签名或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。

二、供应商直接控股、管理关系信息表

供应商直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
.....				

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。
3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

供应商（CA 证书签章）：_____

日期：_____年____月____日

供应商直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
3			
.....			

注：

1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。
2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。
3. 供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

供应商（CA 证书签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

三、中小企业声明函（或监狱企业的证明文件或残疾人福利性单位声明函）

1、中小企业声明函（格式）

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，提供的服务全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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）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。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、监狱企业的证明文件

备注：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，否则不予享受优惠政策。

3、残疾人福利性单位声明函（格式）

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：

四、供应商认为必要提供的声明及文件资料

分公司竞标承诺书或总（上级）公司的授权书（如有）等供应商认为必要提供的声明及文件资料

第二节 商务技术文件格式

电子响应文件

商务技术文件

项目名称：

项目编号：

供应商 [公章(CA 签章)]： _____

日期： _____年____月____日

商务技术文件目录

- 一、无串通竞标行为的承诺函
- 二、法定代表人（负责人）身份证明原件，附：法定代表人（负责人）二代居民身份证复印件
- 三、法定代表人（负责人）授权委托书原件，附：委托代理人二代居民身份证复印件（委托代理时必须提供）
- 四、《项目采购需求》响应表
- 五、运营管理方案
- 六、项目服务方案
- 七、拟投入项目人员一览表
- 八、供磋商供应商完成过同类或类似项目业绩的相关证明材料
- 九、供应商可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料

一、无串通竞标行为的承诺函

无串通竞标行为的承诺函

一、我方承诺无下列相互串通竞标的情形：

1. 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
3. 不同供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同供应商的响应文件异常一致或者竞标报价呈规律性差异；
5. 不同供应商的响应文件相互混装；
6. 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

1. 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；
2. 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；
3. 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
5. 供应商之间事先约定一致抬高或者压低竞标报价，或者在竞争性磋商项目中事先约定轮流以高价或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；
6. 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
7. 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

供应商（CA 证书签章）：_____

日期：_____年____月____日

二、法定代表人（负责人）身份证明

法定代表人（负责人）身份证明

供 应 商：_____

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：_____

身份证号：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

供应商（CA 证书签章）：_____

_____年_____月_____日

附：加盖供应商单位公章的法定代表人（负责人）二代居民身份证复印件。

三、法定代表人（负责人）授权委托书

法定代表人（负责人）授权委托书（如有委托时）

致：（采购人名称）_____

我（姓名）_____系_____（供应商名称）_____的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名及身份证号码）_____以我方的名义参加（项目名称/项目编号）_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

授权委托代理期限：从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

我方对被授权人的签字事项负全部责任。

被授权人无转委托权，特此委托。

附：委托代理人完整有效的身份证正反面扫描件

磋商供应商（CA 证书签章）：_____

法定代表人签字（或个人 CA 证书签章）：_____

_____年_____月_____日

四、《项目采购需求》响应表

《项目采购需求》响应表（格式）

项目或条款名称	采购文件要求	供应商的响应或承诺或说明	是否响应

请逐条对应本项目采购文件“第三章 项目采购需求”的内容，详细填写相应的具体内容。“是否响应”一栏应当选择“是”、“否”进行填写。

磋商供应商（CA 证书签章）：_____

日期：_____年____月____日

五、运营管理方案

(格式自拟)

六、项目服务方案

(格式自拟)

七、拟投入项目人员一览表

拟投入项目人员一览表 (格式)

序号	姓名	拟任职务	备注
1			
2			
.....			
N			

说明：1.在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

2.如有，请提供有关证明材料。

投标人（CA 证书签章）：_____

日期：_____年____月____日

八、磋商供应商完成过同类或类似项目业绩的相关证明材料

（格式自拟）

九、供应商可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料

第三节 报价文件格式

电子响应文件

报价文件

项目名称：

项目编号：

供应商 [公章(CA 签章)]： _____

日期： _____年____月____日

报价文件目录

- 一、磋商函及磋商声明函
- 二、磋商报价表
- 三、供应商认为需要提供的其他有关资料

一、磋商函及磋商声明函

磋商函（格式）

（采购人名称）：

依据贵方____（项目名称/项目编号）____项目采购的磋商邀请，我方____（姓名和职务）____经正式授权并代表供应商____（供应商名称、地址）____提交电子响应文件一份。

在此，授权代表宣布同意如下：

1. 将按竞争性磋商文件的约定履行合同责任和义务；
2. 已详细审查全部竞争性磋商文件，包括（补遗文件）（如果有的话）；我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力；

3. 同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料；

4. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____ 邮政编号：_____

电话/传真：_____ 电子函件：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

账号：_____

磋商供应商（CA 证书签章）：_____

法定代表人签字（或个人 CA 证书签章）：_____

_____年____月____日

磋商声明函（格式）

致：_____（采购人名称）_____：

_____（供应商名称）_____系中华人民共和国合法企业，经营地址：_____。

我_____（姓名）_____系_____（供应商名称）_____的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的_____（项目名称/项目编号）_____项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次响应文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有：_____；

4. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

磋商供应商（CA 证书签章）：_____

法定代表人签字（或个人 CA 证书签章）：_____

_____年____月____日

二、磋商报价表

项目名称：

项目编号：

项号	服务名称	服务内容	数量	备注
1	贺州市 12345 政务服务便民热线 2026-2027 年服务外包项目	按《项目采购需求》的要求完 成所有服务内容	1 项	
磋商报价：人民币（大写） _____（¥） _____				
合同履行期限： _____				
磋商有效期： _____				

磋商供应商（CA 证书签章）： _____

法定代表人签字（或个人 CA 证书签章）： _____

_____年____月____日

三、供应商认为需要提供的其他有关资料