

项目编号：ZCSP-华县-2025-00074

行业投诉处理服务项目

竞争性磋商文件



新瑞建设有限公司
Xinrui Construction Co Ltd

采 购 人：渭南市华州区人民政府办公室

代理机构：新瑞建设有限公司

二〇二五年五月

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
第二章 竞争性磋商须知	4
第三章 评审办法	14
第四章 合同主要条款	27
第五章 采购内容及技术要求	32
第六章 磋商响应文件格式	34

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

行业投诉处理服务项目采购项目的潜在供应商应在新瑞建设有限公司南楼三楼综合办公室（渭南市临渭区解放路与五马路十字东侧 20 米路南）获取采购文件，并于 2025 年 06 月 12 日 14 时 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：ZCSP-华县-2025-00074

项目名称：行业投诉处理服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：829100.00 元

采购需求：

合同包 1(行业投诉处理服务项目)：

合同包预算金额：829100.00 元

合同包最高限价：829100.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、 参数及要求	品目预算 (元)	最高限价 (元)
1-1	行业投诉 处理服务	行业投诉 处理服务	1(项)	详见磋商 文件	829100.00	829100.00

本合同包不接受联合体磋商

合同履行期限：自合同签订之日起 12 个月。（服务期满后，服务合格，同等条件下，经双方协商可续签一年。）

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：

合同包 1(行业投诉处理服务项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目专门面向中小企业采购，供应商应为中型、小型或微型企业；本项目所属行业：租赁和商务服务业。

- 3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1(行业投诉处理服务项目)特定资格要求如下：（1）磋商保证金交纳凭证；（2）法定代表人参与磋商时需提供法定代表人资格证明书；被授权人参与磋商时需提供法定代表人授权委托书；（3）供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；（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。

三、获取采购文件

时间：2025年05月28日至2025年06月04日，每天上午 09:00:00 至 12:00:00 ，下午 14:00:00 至 17:00:00 （北京时间）

途径：新瑞建设有限公司南楼三楼综合办公室（渭南市临渭区解放路与五马路十字东侧 20 米路南）

方式：现场获取

售价：0 元

四、响应文件提交

截止时间：2025 年 06 月 12 日 14 时 30 分 00 秒 （北京时间）

地点：新瑞建设有限公司二楼开标室（渭南市解放路与五马路十字东侧路南 20 米）

五、开启

截止时间：2025 年 06 月 12 日 14 时 30 分 00 秒 （北京时间）

地点：新瑞建设有限公司二楼开标室（渭南市解放路与五马路十字东侧路南 20 米）

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 获取采购文件时间为工作日；获取采购文件时，请携带有效的单位介绍信、营业执照复印件、经办人身份证复印件，并加盖供应商公章（鲜章）。

2. 请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项通知中的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：渭南市华州区人民政府办公室

地址：渭南市华州区子仪大街 17 号

联系方式：0913-4711273

2. 采购代理机构信息

名称：新瑞建设有限公司

地址：陕西省渭南市临渭区解放路北段渭河大街东段南侧

联系方式：0913-2136088

3. 项目联系方式

项目联系人：薛晨喜

电话：0913-2136088

第二章 竞争性磋商须知

一、供应商须知前附表

项号	内 容	说明及要求
1	项目名称	行业投诉处理服务项目
2	项目概况	行业投诉处理服务，结合实际，客观公正地协调解决群众的诉求
3	服务地点	渭南市华州区
4	采购人	渭南市华州区人民政府办公室
5	采购人联系方式	0913-4711273
6	磋商内容	行业投诉处理服务项目服务范围内的全部内容。（具体要求详见磋商文件第五章采购内容及技术要求）
7	服务期限	自合同签订之日起 12 个月。（服务期满后，服务合格，同等条件下，经双方协商可续签一年。）
8	质量标准	达到合格标准及第五章“采购内容及技术服务要求”。
9	资金来源及落实情况	财政资金，已落实
10	最高限价	<u>人民币捌拾贰万玖仟壹佰元（小写：829100.00 元）</u> 备注：各供应商磋商报价不能超过最高限价，否则按无效磋商处理
11	会议现场监标人 核验原件	法定代表人参与磋商会议时需提供法定代表人身份证明书及本人身份证原件；被授权人参与磋商会议时需提供法定代表人授权委托书及本人身份证原件。 注：1. 供应商会议现场手持法人授权委托书或法人身份证明书。 2. 供应商凭法定代表人身份证明书或授权委托书及身份证原件提交磋商响应文件，未携带法定代表人身份证明书或授权委托书及身份证原件，代理机构拒绝接收其磋商响应文件。
12	供应商资格要求	详见 第三章 资格评审附表
13	磋商有效期	90 日历天（从递交竞争性磋商响应文件的截止之日起）
14	磋商保证金	交纳金额：人民币壹万元整（小写：¥10000.00 元） 交纳时间：2025 年 6 月 12 日 14:30 前

		支付方式：转账、电汇、保函、支票、汇票、本票等 缴纳要求： （1）以转账或者电汇形式提交的保证金应当从供应商账户按规定向采购文件指定的账户提交保证金； （2）以保函形式缴纳保证金的，必须是相关部门认定的具有开具保函资格的单位开具的保函或商业银行保函（供应商须在递交响应文件时将保函原件提交采购代理机构进行查验）。磋商保证金账户信息： 账户名称：新瑞建设有限公司 开户银行：中国工商银行渭南乐天花园支行（行号：102797050086） 账 号：2605041319200030511 注：供应商向银行办理投标保证金汇（转）款时，应在用途栏（备注栏）准确注明项目及标段名称（可简写），由于未按要求准确注明信息而导致的一切后果由供应商承担。
15	响应文件份数	“正本”：1 份，“副本”：3 份，“电子文档”：2 份（Word/PDF 版），每份文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若正本与副本不符，以正本为准。 注：为了节约成本，鼓励各供应商双面打印本项目竞争性磋商响应文件。
16	响应文件递交截止时间及响应文件递交地点	时间：2025 年 6 月 12 日 14:30（北京时间） 地点：新瑞建设有限公司二楼开标室（渭南市解放路与五马路十字东侧 20 米路南）
17	磋商开启时间及地点	时间：2025 年 6 月 12 日 14:30（北京时间） 地点：新瑞建设有限公司二楼开标室（渭南市解放路与五马路十字东侧 20 米路南）
18	评标方法及标准	综合评分法，详见评审标准
19	磋商轮次	2 轮（响应文件中的报价为第一轮报价） 最后一轮报价时间：磋商中通知 备注：在磋商过程中，磋商小组认为还需再次磋商时，通知各供应商进行再次磋商，若供应商拒绝再次磋商，则该供应商的二次报价即为其最终报价。
20	付款方式	按月支付服务费，采购人每月月底前以银行转账的方式支付上月服务费。
21	招标代理服务费	按照《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》（发改价格〔2015〕299 号）的要求，参照计价格〔2002〕1980 号、发改价格〔2011〕534 号文件的计费标准，以中标（成交）价为基数计算，按照标准收取。

22	现场踏勘	不组织
23	偏离	不允许重大偏离。不满足以下任何一项要求的，均视为发生重大偏离，按无效磋商处理；其余偏离视为细微偏离，响应供应商将通过澄清的方式对细微偏离进行澄清或修正。 1. 磋商响应文件的符合性： 1) 文件组成内容完整、字迹清晰可辨； 2) 法定代表人的身份证明书或其授权代理人的授权委托书及身份证明符合要求； 3) 磋商响应文件由响应供应商法定代表人或其授权代理人签字或盖章并加盖公章； 4) 一份磋商响应文件只有一个磋商报价； 5) 技术方案及报价应满足本项目的各项需求； 2. 合同条件： 1) 响应供应商接受竞争性磋商文件规定的风险划分原则，未提出新的风险划分办法； 2) 响应供应商未增加发包人的责任范围，也未减少响应供应商义务； 3) 响应供应商未提出不同的验收、计量、支付办法； 4) 响应供应商未对合同纠纷、事故处理办法提出异议； 5) 响应供应商在磋商过程中没有欺诈行为； 6) 响应供应商对合同条款没有重要保留。
24	是否专门面向中小企业采购	是，本项目专门面向中小企业采购 本项目所属行业：租赁和商务服务业
25	其他未尽事宜	按照《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规执行。

二、供应商须知

(一) 总则

1、本项目采用竞争性磋商方式

2、名词解释

(1) 采购人：渭南市华州区人民政府办公室

(2) 采购代理机构：新瑞建设有限公司

(3) 监督部门：华州区财政局

(4) 供应商：是指响应和符合竞争性磋商文件规定资格条件要求的单位。

3、磋商费用：供应商应自行承担所有与参加本次磋商有关费用。不论磋商的结果

如何，代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4、适用法律：本次采购活动及由本次采购产生的合同受中华人民共和国相关法律法规的制约和保护。

5、竞争性磋商文件的约束力：供应商一旦获取了本竞争性磋商文件并参加磋商，即被认为接受了本竞争性磋商文件中的所有条件和规定。

6、法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，都不得同时参加本项目同一项目的磋商。

7、供应商应认真阅读竞争性磋商文件中所有的章节、条款、格式、规范和附件等要求。如果没有按照竞争性磋商文件要求编制竞争性磋商响应文件及提供相关资料，其风险由供应商自行承担。

8、供应商所提供的资料（包括复印件）必须清晰，如因提供的资料难以辨认，其风险由供应商自负。

9、本次采购不接受联合体磋商。

10、分包

不允许。

11、合同要求

详见供应商须知前附表。

12、代理机构对采购人拖欠成交人合同款不承担任何连带或非连带的责任，任何情况下，成交人若主张或要求其合同款相关的民事权利均只能直接针对采购人主张或要求。

13、因本次政府采购活动产生的一切纠纷（包括合同纠纷），有关各方应友好协商解决，协商不成，则向渭南市仲裁委员会申请仲裁。

14、招标代理服务费：

按照《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》（发改价格〔2015〕299号）的要求，参照计价格〔2002〕1980号、发改价格〔2011〕534号文件的计费标准，以中标（成交）价为基数计算，按照标准收取。（具体收费金额将在成交公告中公布）

由成交供应商一次性支付招标代理费。

15、本竞争性磋商文件的解释权属采购代理机构。

（二）竞争性磋商文件的澄清、补充及修改

1、竞争性磋商文件包括下列内容：

第一章 竞争性磋商公告

第二章 竞争性磋商须知

第三章 评审办法

第四章 合同主要条款

第五章 采购内容及技术要求

第六章 磋商响应文件格式

2、采购人或者采购代理机构对已发出的竞争性磋商文件如果进行澄清或修改（澄清或者修改的内容可能影响竞争性磋商响应文件编制的），必须在响应文件递交截止时间至少 5 日前以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商，不足 5 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延递交竞争性磋商响应文件的截止时间。

3、任何要求对竞争性磋商文件进行澄清的供应商，均应按竞争性磋商文件中的通讯地址以书面形式（盖供应商公章）递交到代理机构（获取磋商文件地址）和采购单位，应在响应文件递交截止时间 3 日前提出。代理机构或采购人应收到异议之日起 3 日内将以书面形式作出答复，同时将书面答复发给每个获取竞争性磋商文件的供应商，但不说明问题的来源。

4、如果上述答复涉及对竞争性磋商文件的修改或补充，则它将被视为竞争性磋商文件的一部分。凡原先所发竞争性磋商文件中的内容与答复中的内容不一致之处，应以后形成的书面答复为准。

5、对竞争性磋商文件的修改是竞争性磋商文件的组成部分，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的供应商，并对其具有约束力。供应商在收到上述通知后，应毫不延误地以书面形式向代理机构确认；无论供应商是否及时地以书面形式向代理机构确认，代理机构都将依据发出信函、传真的相关凭据或电话记录等认定供应商已经收到上述通知。

6、为使供应商有充分时间对竞争性磋商文件的修改部分进行研究或由于其他原因，可以延长响应文件递交截止日期和磋商会议日期、改变磋商会议地点，并以书面形式通知供应商。

7、供应商任何疑问，都必须在磋商会议前 5 天提出，否则，不接受针对竞争性磋商文件提出的质疑和投诉。

（三）竞争性磋商响应文件的组成及编制

1、竞争性磋商响应文件组成部分

- （1）磋商申请书
- （2）报价表
- （3）法定代表人身份证明书
- （4）法人授权委托书
- （5）技术方案
- （6）本项目拟投入人员汇总表
- （7）供应商资格声明文件
- （8）供应商资格证明文件
- （9）供应商其它证明文件
- （10）供应商承诺书
- （11）政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书
- （12）中小企业声明函
- （13）残疾人福利性单位声明函（如有）
- （14）监狱企业相关资格证明材料（如有）

2、竞争性磋商响应文件必须使用简体中文,竞争性磋商响应文件中若有英文或其他语言文字的资料,应翻译成中文。

3、度量衡单位除竞争性磋商文件技术规格中另有规定外均采用中华人民共和国法定的计量单位。

4、竞争性磋商响应文件应以 A4 规格的纸张打印。

5、供应商应将竞争性磋商响应文件装订成册,并编排目录、标明连续页码。

6、竞争性磋商响应文件应按照竞争性磋商文件给出的竞争性磋商响应文件格式按顺序编制。

（四）磋商报价

1、磋商报价以人民币报价,供应商在填写磋商报价时,金额单位要统一,数字、文字要清晰。

2、总磋商报价等于各分项报价与各项费用之和,不得采用总价下浮的方式。

3、采购最高限价

供应商报价大于磋商最高限价: **大写: 人民币捌拾贰万玖仟壹佰元; 小写: 829100.00 元**, 作为不实质性响应竞争性磋商文件, 均为无效报价, 按无效磋商处理。

4、供应商报价中不得包含竞争性磋商文件要求以外的内容, 否则, 在评标时不予核减, 但在授予合同时, 采购人有权将这部分价格从其成交价格中扣除。

5、总报价中不得缺漏竞争性磋商文件所要求的内容, 否则, 评标时将有效磋商文件中该项内容的最高价计入其评标总价, 但在授予合同时, 缺漏项目的报价视作已含在其他项目的报价中, 这些项目将作为免费赠送而包含在合同内。

(五) 磋商保证金

1、磋商保证金: **¥10000.00 元 (大写: 人民币壹万元整)**

2、供应商须在文件递交截止时间前向采购代理机构交纳磋商保证金 (以到账时间为准), 交纳时请注明项目名称 (可简写)。

3、各供应商应按磋商文件规定的金额递交保证金, 并作为其响应文件的组成部分。

4、保证金应为人民币, 可采用下列任何一种形式支付:

转账、电汇、保函、支票、汇票、本票等。

①转账或者电汇形式提交的保证金应当从供应商账户按规定向磋商文件指定的账户提交保证金;

②以保函形式缴纳保证金的, 必须是相关部门认定的具有开具保函资格的单位开具的保函或商业银行保函。(供应商须在递交响应文件时将保证金保函原件提交采购代理机构进行查验);

5、凡没有随附保证金交纳凭证的响应文件, 视为非响应性磋商, 其响应文件无效。

6、未成交单位的保证金, 在成交通知书发出后五个工作日内退还; 成交单位的保证金, 在合同签订后五个工作日内无息退还。**(合同签订后三个工作日内, 须向采购代理机构提供一份合同原件, 以便及时退还保证金)**

7、供应商以保函形式交纳的, 保函退还时间参照上述 (6) 条款。

因供应商自身原因导致未及时退还的, 由供应商自行负责。

有下列情形之一的, 磋商保证金不予退还:

1) 供应商在递交响应文件截止时间后撤回响应文件的;

2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的;

3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外, 成交供应商不与采购人签订合同的;

- 4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的;
- 5) 磋商文件规定的其他情形。

(六) 磋商有效期

1、磋商有效期见本须知前附表第 13 项所规定的期限, 在此期限内, 凡符合本竞争性磋商文件要求的磋商响应文件均保持有效。

2、在特殊情况下, 采购人在原定磋商有效期内, 可以根据需要以书面形式向供应商提出延长磋商有效期的要求, 对此要求供应商须以书面形式予以答复。供应商可以拒绝采购人这种要求, 而不被没收磋商保证金。同意延长磋商有效期的供应商既不能要求也不允许修改其磋商响应文件, 但需要相应的延长磋商保证金的有效期, 在延长的磋商有效期内, 本须知第五项关于磋商保证金的退还与没收的规定仍然适用。

(七) 竞争性磋商响应文件的正本和副本要求

1、供应商应按要求, 准备正本 1 份, 副本 3 份, 电子文件 2 份 (WORD/PDF 版), 每份竞争性磋商响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本不符, 以正本为准。

2、竞争性磋商响应文件的正本按照要求签署和盖章后, 竞争性磋商响应文件的副本可以是正本的复印件 (不包括竞争性磋商响应文件的封面), 但正本和副本的内容必须相同。否则, 评委误读误评的风险供应商必须自行承担。

3、竞争性磋商响应文件不论是书写、打印或复制, 均应做到清晰、整洁、规范。

(八) 竞争性磋商响应文件的签署、盖章

1、在竞争性磋商文件给出的竞争性磋商响应文件格式中, 凡是标明由供应商盖章的地方, 竞争性磋商响应文件都必须加盖供应商统一对外的公章, 凡是标明由法定代表人或委托代理人签字或盖章的, 签署姓名全称或加盖私章。竞争性磋商响应文件封套上有明确规定的必须由法定代表人或委托代理人签字或盖章。

2、竞争性磋商响应文件不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处, 必须由供应商的法定代表人或其委托代理人签字或盖章并加盖供应商公章。

(九) 竞争性磋商响应文件的密封

1、供应商应将竞争性磋商响应文件正本、副本标明“正本”、“副本”的字样, 正副本分开密封包装, 不论供应商成交与否, 竞争性磋商响应文件均不退回。

①封套上注明项目名称、项目编号、供应商名称、“正本”或“副本”，法定代表人或委托代理人签字或盖章，并加盖单位公章，“于 XX 年 XX 月 XX 日 XX 时前不得开启”字样。

②竞争性磋商响应文件密封要求：电子文件密封在竞争性磋商响应文件正本内，正本、副本（一起包封）分开密封。

2、如果封袋（盒）未按上述要求密封、加写标记或标注不清，采购人对误投或过早启封概不负责。未按上述规定提交的竞争性磋商响应文件，一切后果由供应商负责。

（十）竞争性磋商响应文件的递交

1、供应商应在规定的时间和地点递交竞争性磋商响应文件。

2、代理机构将拒绝迟交的竞争性磋商响应文件并原封退回。

3、未按规定进行密封的竞争性磋商响应文件，代理机构将拒绝接受。

4、供应商在递交竞争性磋商响应文件后，如果有修改和撤回要求，必须以书面形式通知代理机构名称，使代理机构能在响应文件递交截止时间前收到。其修改书或撤回通知书，应由法定代表人或其委托代理人签署，并在信封上注明“修改”或“撤回”字样。

5、在磋商有效期内，供应商不得撤回竞争性磋商响应文件。

（十一）质疑与投诉

1、供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的，可依法首先向采购人提出质疑，对采购人的质疑答复不满意或采购人未在规定期限内作出答复的，供应商可向财政部门提起投诉，投诉人对投诉处理决定不服或者逾期未作处理的，可依法向上一级主管部门申请行政复议或向采购人当地的人民法院提起行政诉讼。质疑邮箱：xrjszbb@163.com，联系人：薛晨喜，联系电话：0913-2136088，地址：详见竞争性磋商公告。

2、质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以纸质形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

3、超出法定质疑期的、重复提出的、分次提出的或内容、形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑供应商将依法承担不利后果。

（十二）落实的政府采购政策

（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（2）《财

政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；

（3）《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（4）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（5）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；（6）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）；（7）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）；（8）其他需要落实的政府采购政策。

第三章 评审办法

（一）磋商小组职责及义务

1、磋商小组组成：由采购人代表和评审专家共 3 人组成，其中评审专家人数为 2 人，专家名单由有关人员在财政部门设立的政府采购评审专家库中抽取。

2、磋商小组职责

- （1）确认磋商文件；
- （2）确定符合资质条件的供应商参加磋商；
- （3）审查供应商的响应文件并做出评价；
- （4）要求供应商解释或者澄清其响应文件；
- （5）编写评审报告。
- （6）告知采购人或采购代理机构在评审过程中发现供应商违法违规行为。

3、磋商小组义务

- （1）遵纪守法、客观、公正、廉洁地履行职责；
- （2）根据磋商文件的规定独立进行评审，对个人的评审意见承担法律责任；
- （3）参与评审报告的起草；
- （4）配合采购人、采购代理机构答复供应商提出的质疑；
- （5）配合财政部门的投诉处理和监督检查工作。
- （6）确认磋商文件：磋商小组对磋商文件进行审阅，无异议进行签字确认；有异议进行修改，修改内容经采购人确认后，磋商小组以书面形式通知所有供应商。

（二）磋商方法及程序

1、磋商方法：综合评分法。

响应文件满足磋商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供应商为成交候选人。

2、磋商程序：磋商的全过程分为不公布第一次磋商报价，供应商符合性及有效性，磋商过程，磋商承诺，最终报价，综合评审等阶段。

- （1）第一次报价：记录各供应商的响应文件中的报价、工期等内容，报价不公开。
- （2）供应商符合性及有效性：按照采购文件中的要求对各供应商提供的竞争性磋商响应文件进行符合性及有效性审查，对于没有按采购文件要求的供应商，不进入下一步评审程序。

（3）磋商过程

磋商小组在符合性及有效性评审的基础上对各供应商的响应文件认真阅读，并对报价、商务、技术等内容进行一对一的磋商。各供应商就磋商中的技术、商务、价格等内容按要求进行补充、完善、澄清、承诺，但补充完善的内容必须在其授权范围内。磋商小组以补充、完善后的内容作为评审的依据。

（4）各供应商对磋商小组在磋商过程中的问题予以澄清说明，做出承诺，同时对报价及构成再次进行成本分析、核算，并在此基础上进行二次报价。

（5）磋商小组对各供应商磋商内容进行确认，进行二次报价，二次报价超过一次报价的，为无效报价，按无效文件处理。

A、在对所有供应商进行有效性、完整性、符合性审查时，通过必要的澄清，从质量和技术、服务均能满足磋商文件实质性响应要求的基础上，筛选出合格供应商。不合格供应商的响应文件按无效处理，磋商小组要告知有关供应商。

B、磋商小组给予所有合格供应商一次最后报价的机会。供应商要以书面形式提交最后报价（各合格供应商的最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据，并由其法定代表人或被授权人签字或盖章。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况以书面形式退出磋商。

（6）磋商小组以磋商响应文件、磋商承诺内容、最终报价为依据，按照评审办法，推荐成交候选人。

（7）磋商文件的实质性变更

A、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。

B、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，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

C、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，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

3、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递交响应文件，并由其法定代表人或被授权委托人签字或盖章。

4、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，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内递交最后报价。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解决方案，并要求其在规定时间内递交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

5、已递交磋商响应文件的供应商，在递交最后报价之前，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磋商保证金。

6、经磋商确定最终采购需求和递交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对递交最后报价的供应商的磋商响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

7、评审时，磋商小组各成员独立对每个有效磋商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。

8、磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商，并编写评审报告。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。

9、除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高畸低的情形外，采购人或采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

10、终止磋商活动条款

出现下列情形之一的，将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《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超过最高限价的供应商不足 3 家的；
- （4）采购人或采购代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告本级财政部门。

11、政策性扣减

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）文件规定，本项目专门面向中小企业采购，不再享受价格扣除。

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动民法典》订立劳动合同的从业人员。

中小企业参加政府采购活动，应当出具符合财库〔2020〕46号规定的《中小企业声明函》，否则按无效磋商处理。

(2) 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供相关证明文件。监狱企业参加政府采购活动时，视同小微企业。

(3) 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，视同小微企业；残疾人福利性单位属于小微企业的，不重复享受政策。

12、信用担保

陕西省政府采购信用担保及信用融资政策

(1) 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能作用，有效缓解中小企业融资难等问题，根据财政部财库【2011】124号文件的精神，陕西省财政厅制订了《陕西省政府采购信用担保试点工作实施方案（试行）》，为参与陕西省政府采购项目的供应商提供政府采购信用担保，并按照程序确定了合作的担保机构。供应商在缴纳投标保证金时可自愿选择通过担保机构保函的形式缴纳；中标供应商如果需要融资贷款服务的，可凭中标通知书、政府采购合同等相关资料，按照文件规定的程序申请办理，具体规定可登陆陕西省政府采购网(www.ccgp-shaanxi.gov.cn/)重要通知专栏中查询了解。

(2) 政府采购信用融资政策详见附件“温馨提示”。

(三) 磋商会议

1、在磋商文件规定的时间和地点，由采购代理机构组织磋商工作，供应商须委派代表参加，签名报到以证明其出席。

- 2、由监标人核验供应商代表的身份。（身份证及法人授权委托书或法人身份证明书）
- 3、由供应商代表与监标人共同检查响应文件的密封情况，经检查无误后，签字确认。
- 4、采购代理机构工作人员按照顺序，将各供应商首次响应文件的份数等内容公布，无异议后，送磋商小组评审。
- 5、采购代理机构工作人员对供应商磋商报价等内容进行记录，并由监标人签字确认。
- 6、磋商过程由采购代理机构指定专人记录。

（四）评审

磋商评审的全过程分为供应商资格审查，响应文件符合性审查，磋商过程，最终报价及综合评审等阶段。

1、供应商资格审查:由采购人对供应商资格进行审查，依据法律法规和响应文件的规定，对响应文件中的合格供应商证明文件进行审查，以确认合格供应商具备相应资格。由采购人依据磋商响应文件，按照磋商文件第二章“供应商须知”所述资格要求进行审核，有一项因素不符合审查标准的，供应商不能通过资格审查，其磋商无效。**有关资格证明材料的证书、证件原件备查。**

（一）供应商基本资格条件：满足《中华人民共和国政府采购法》 第二十二条规定，需提供以下证明资料：		
序号	审查内容	审查标准
1	营业执照等证明文件	合法有效，具有独立承担民事责任的能力且具备向采购人提供相关服务企业法人、其他组织或者自然人。
2	法定代表人授权书	法定代表人参与磋商时需提供法定代表人身份证明书；被授权人参与磋商时需提供法定代表人授权委托书；
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度以及有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供相关证明或承诺）	财务状况报告： 提供具有财务审计资质单位出具的 2023 或 2024 年度财务审计报告（成立时间至磋商时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）或响应文件截止时间前六个月内其基本账户银行出具的资信证明（附基本账户证明）或政府采购信用担保机构出具的磋商担保函； 税收缴纳证明： 提供响应文件递交截止时间前一年内任意一个月的缴费凭据；依法免税的应提供相关文件证明； 社会保障资金缴纳证明： 提供响应文件递交截止时间前一年内任意一个月的社保缴费凭据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明； 注： 按照陕西省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境有关事项的通知（陕财办采〔2023〕4 号）中对供应商参与政府采购活动建立“承诺+信用管理”的准入管理制度要求，

		以上三项内容可根据本磋商文件格式要求出具承诺函，成交供应商的承诺函同成交结果一并公示。
4	具有履行合同的声明	提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的说明及承诺；（承诺函格式自拟，加盖供应商公章）
5	无重大违法记录书面声明	参加政府采购活动前三年内在经营活动中无重大违法记录的书面声明；（声明函格式自拟，加盖供应商公章）
（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：		
1	中小企业声明函	供应商提供中小企业声明函（格式详见 第六章 十二、中小企业声明函）
（三）供应商特定资格要求，需提供以下资格证明资料：		
序号	审查内容	审查标准
1	磋商保证金交纳凭证	磋商保证金转账凭证或担保机构出具的保函；（复印件加盖公章）
2	信用信息	供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；
3	无控股、管理承诺	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。（承诺函格式自拟，加盖供应商公章）

2、响应文件符合性审查：磋商小组在对磋商响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对磋商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磋商响应文件的实质性内容。

序号	项目内容	审查条件
1	供应商名称	供应商名称应与营业执照及报名时相一致
2	响应文件签署、盖章	磋商响应文件按竞争性磋商文件要求进行签署、盖章
3	响应文件书写	磋商响应文件书写无潦草、字迹模糊不清难以辨认的情况
4	磋商报价	磋商报价没有超出最高限价
5	磋商有效期	满足磋商文件规定

6	服务期	满足磋商文件规定
7	其他	满足磋商文件的其他规定

3、经过对供应商及磋商响应文件的资格性和符合性审查，出现下列情况者（包括但不限于），按无效磋商处理：

（1）供应商没有经过正常渠道领取文件或供应商的名称与登记领取磋商文件的单位名称不符。

（2）供应商的报价超出最高限价的。

（3）响应文件中未提交法定代表人授权书（法定代表人直接参加磋商未按要求提交其有效身份证明书及身份证）或授权书的合法性或有效性不符合磋商文件规定。

（4）资格证明文件的有效性或符合性不符合要求的。

（5）响应文件没有盖单位公章，无有效期或有效期达不到磋商文件的要求。

（6）响应文件与磋商文件要求不一致，或附加了采购人难以接受的条件。

（7）磋商内容出现漏项或数量与要求不符，出现重大负偏差。

（8）响应文件达不到采购要求。

（9）响应报价与市场价偏离较大，低于成本，形成不正当竞争。

（10）提供虚假证明，开具虚假资质，出现虚假应答或故意隐瞒行为。

4、磋商：磋商小组所有成员集中与各供应商分别单独进行磋商，并给所有参加磋商供应商平等的磋商机会。

5、比较与评价

（1）磋商小组在评审过程中，发现响应文件出现下列情况之一者，按以下原则修正：

A、大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

B、总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

C、单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

D、对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

E、文字与图表不一致的，以文字为准；

F、正本与副本不一致的，以正本为准；

（2）按照磋商文件规定的评审方法和标准，对审查合格的文件进行商务和技术评审，综合比较和评价，最低报价不做为成交的唯一条件。

6、供应商澄清：磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或被授权委托人签字或盖章。

（五）评审标准

1、评审原则

（1）公平、公正、科学择优；

（2）质量符合国家各项规定规范标准，工期满足竞争性磋商文件要求，项目实施方案合理可行；

（3）报价为合理低价，且不低于成本价；本项目不保证最低磋商报价人成交；

2、评审内容

（1）磋商最终书面报价；

（2）商务部分；

（3）技术方案。

3、评标方法

本项目采用综合评分法。

响应性文件满足采购文件全部实质性要求，磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商，并编写评审报告。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。

4、评审标准

所有实质性响应的申请单位在规定时间内提交最终磋商书面报价，最终磋商书面报价的新报价不得高于申请文件中的第一次磋商报价，否则将导致磋商文件无效。最终磋商书面报价为最终报价，并作为计分依据，最终报价是磋商单位响应文件的有效组成部分。

磋商小组根据竞争性磋商文件所确定的评审办法计算磋商报价得分。磋商小组依据得分高低顺序进行排名，推荐前三名为成交候选人，并由采购人确定排名第一的成交候选人为成交供应商。

采购人将磋商小组书面报告和成交通知书报监督机关备案。

依法公示后向成交人发放成交通知书。

采购人向成交人发放成交通知书后，得分最高的成交人放弃成交或因不可抗力不能履行合同的，采购人可以确定得分第二的供应商为成交人。得分第二的供应商因同样原因不能签订合同的，采购人可以确定得分第三的供应商为成交人，采购人也可以依法重新进行磋商活动。

评审指标分值构成（总计 100 分）**磋商报价** 15 分**技术方案** 65 分**商务部分** 20 分

项别	评分因素	分项最高分值	评分标准
磋商 报价 15 分	磋商 报价	15 分	(1) 不高于最高限价，且经磋商小组评审不低于成本价的最终磋商报价为有效磋商报价。 (2) 满足竞争性磋商文件要求且磋商价格最低的最终磋商报价为磋商基准价，得满分 15 分； (3) 磋商报价得分=(磋商基准价 / 最终磋商报价) × 15% × 100。 备注：当磋商小组认为某个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，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，可以要求该供应商提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理的，磋商小组可以将其作为无效磋商处理。
商务 部分 20 分	商务 响应	5 分	经过有效性和符合性审核合格的供应商，对商务要求完全响应且优于采购文件要求的计 5 分。对商务要求完全响应采购文件要求的计 3 分。
	企业 实力	12 分	评审内容： 根据国家现行相关法律法规并针对本项目从①组织架构；②管理制度；③保密措施。 评审标准：提供详细、合理、科学可行的方案，方案符合本项目采购需求有针对性，以上 3 项，以序号①、②、③为项数，内容无缺项、无漏项且无缺陷的得 12 分，其中每有一项内容存在缺项或漏项的扣 4 分，每项内容中每有一处存在缺陷的扣 1 分，该项分值扣完为止，未提供不得分。 赋分说明：“缺陷”是指套用其他项目方案内容；或引用科学原理错误；或项目名称错误；或实施地点错误；或引用的法律法规、标准（方法）或其他规范性文件错误；或前后逻辑错误；或存在与本项目特点、采购需求无关内容的任一情形。

	业绩	3 分	供应商具有近三年（2022 年 5 月至今）的类似项目业绩（以合同签订时间为准）每个计 1 分，最多计 3 分。
技术服务方案 65 分	服务方案	25 分	评审内容： 供应商针对本项目制定的服务方案，包含①项目重难点分析；②整体服务模式；③内勤服务管理方案；④外勤服务管理方案；⑤运营管理规范制度。 评审标准：提供详细、合理、科学可行的方案，方案符合本项目采购需求有针对性，以上 5 项，以序号①、②、③、④、⑤为项数，内容无缺项、无漏项且无缺陷的得 25 分，其中每有一项内容存在缺项或漏项的扣 5 分，每项内容中每有一处存在缺陷的扣 1 分，该项分值扣完为止，未提供不得分。 赋分说明：“缺陷”是指套用其他项目方案内容；或引用科学原理错误；或项目名称错误；或实施地点错误；或引用的法律法规、标准（方法）或其他规范性文件错误；或前后逻辑错误；或存在与本项目特点、采购需求无关内容的任一情形。
	内部管理制度	10 分	评审内容： 供应商针对本项目制定的内部管理制度，包含①培训计划、具体措施制定；②安全保障、卫生保障；③文明服务；④质量保障。 评审标准：提供详细、合理、科学可行的方案，方案符合本项目采购需求有针对性，以上 4 项，以序号①、②、③、④为项数，内容无缺项、无漏项且无缺陷的得 10 分，其中每有一项内容存在缺项或漏项的扣 2.5 分，每项内容中每有一处存在缺陷的扣 1 分，该项分值扣完为止，未提供不得分。 赋分说明：“缺陷”是指套用其他项目方案内容；或引用科学原理错误；或项目名称错误；或实施地点错误；或引用的法律法规、标准（方法）或其他规范性文件错误；或前后逻辑错误；或存在与本项目特点、采购需求无关内容的任一情形。

	服务 培训 方案	10 分	评审内容： 供应商针对本项目制定的管理方案及保证措施，包含②培训计划；③具体措施制定；④安全培训措施；⑤培训考核措施。 评审标准：提供详细、合理、科学可行的方案，方案符合本项目采购需求有针对性，以上 5 项，以序号①、②、③、④、⑤为项数，内容无缺项、无漏项且无缺陷的得 10 分，其中每有一项内容存在缺项或漏项的扣 2 分，每项内容中每有一处存在缺陷的扣 1 分，该项分值扣完为止，未提供不得分。 赋分说明：“缺陷”是指套用其他项目方案内容；或引用科学原理错误；或项目名称错误；或实施地点错误；或引用的法律法规、标准（方法）或其他规范性文件错误；或前后逻辑错误；或存在与本项目特点、采购需求无关内容的任一情形。
	应急 保障 措施	6 分	评审内容： 供应商针对本项目制定的安全管理及应急保障措施，包含①项目服务应急突发事件应急预案；②项目服务质量保障措施；③项目服务工作问题反馈处理机制。 评审标准：提供详细、合理、科学可行的方案，方案符合本项目采购需求有针对性，以上 3 项，以序号①、②、③为项数，内容无缺项、无漏项且无缺陷的得 6 分，其中每有一项内容存在缺项或漏项的扣 2 分，每项内容中每有一处存在缺陷的扣 1 分，该项分值扣完为止，未提供不得分。 赋分说明：“缺陷”是指套用其他项目方案内容；或引用科学原理错误；或项目名称错误；或实施地点错误；或引用的法律法规、标准（方法）或其他规范性文件错误；或前后逻辑错误；或存在与本项目特点、采购需求无关内容的任一情形。

	服务流程	6 分	评审内容： 供应商针对本项目具有完善的①服务流程；②服务要求；③各岗位分工明确。 评审标准：提供详细、合理、科学可行的方案，方案符合本项目采购需求有针对性，以上 3 项，以序号①、②、③为项数，内容无缺项、无漏项且无缺陷的得 6 分，其中每有一项内容存在缺项或漏项的扣 2 分，每项内容中每有一处存在缺陷的扣 1 分，该项分值扣完为止，未提供不得分。 赋分说明：“缺陷”是指套用其他项目方案内容；或引用科学原理错误；或项目名称错误；或实施地点错误；或引用的法律法规、标准（方法）或其他规范性文件错误；或前后逻辑错误；或存在与本项目特点、采购需求无关内容的任一情形。
	人员培训	4 分	供应商定期对服务人员组织岗前业务培训、安全培训，培训方案全面、可行，培训内容切合实际得（0-4）分；未提供不得分。
	服务承诺及合理化建议	4 分	1. 供应商针对本项目作出的服务承诺、保证服务质量的具体措施及增值服务等内容，评标委员会自主赋分 0-2 分； 2. 供应商针对本项目提出的有利于采购人项目顺利实施的合理化建议，评标委员会成员按其响应程度自主赋分 0-2 分。
注：上述要求的相关证明材料以响应文件正本中提供的有关证书复印件并加盖供应商公章为依据。			

评审要素及分值一览表

（六）确定成交人及签订合同

1、确定成交人。代理机构将于采购人依法确定成交人后发布成交公告，并向成交人发出成交通知书。成交人在接到通知后，必须在 5 个工作日内领取成交通知书并支付采购代理服务费。

2、采购人在签订合同时，保留根据项目实际情况在合法范围内进行调整的权力，包括对货物数量及服务予以增加或减少。

3、签订合同。

(1) 成交人应及时与采购人签订合同，代理机构作为见证方见证。

(2) 如果成交人未能按规定领取成交通知书并签约，经监管部门同意后，采购人将取消其成交资格，并不退还其磋商保证金。在此情况下将另选成交人或重新招标。

4、竞争性磋商文件、成交人的竞争性磋商响应文件、对竞争性磋商响应文件的书面澄清、成交通知书等均作为合同的附件，是合同的组成部分。

第四章 合同主要条款

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

行业投诉处理服务项目

政府采购合同书

采购人：渭南市华州区人民政府办公室

供应商：

签订地点：

项目编号：

签订时间： 年 月 日

采 购 人：渭南市华州区人民政府办公室

供 应 商：

根据行业投诉处理服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同文件

1. 协议书条款；
2. 竞争性磋商文件；
3. 磋商响应文件；
4. 成交通知书；
5. 其他。

上述所指合同文件应认为是互相补充和解释的，但是有模棱两可或互相矛盾之处，以其所列内容顺序为准。

二、合同价款

1. 合同总价款为人民币（大写）_____（¥_____）。
2. 合同总价款是指完成本次活动包含的所有费用，包括但不限于本次项目人工费、交通费、管理费、税金、利润及本项目所有风险等一切相关费用，服务期内采购人不再增加任何费用。
3. 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

1. 合同价款的支付：**按月支付服务费**，采购人每月月底前以银行转账的方式支付上月服务费。
2. 结算方式：银行转账。
3. 支付方式：由采购人负责结算，合同签订后，供应商在接受付款前，开具等额发票给采购人。

四、服务内容

（一）服务地点：

渭南市华州区

（二）服务内容：

行业投诉处理服务，结合实际，客观公正地协调解决群众的诉求。

（三）服务期：

自合同签订之日起 12 个月。（服务期满后，服务合格，同等条件下，经双方协商可续签一年。）

（四）服务要求：

坚持全面客观、简明扼要、有理有据，针对性、实效性、时效性并重原则，受理、转办、督办、回复相关渠道群众反映的热线办理工单（含国务院“互联网+督查”平台留言、人民网留言、市长信箱留言、市“12345”便民服务热线工单、区长信箱留言等）；对于需要现场核查办理的疑难工单，对接督查部门或派员全程跟踪督办，及时向诉求人反馈办理情况和结果，并按程序向市 12345 热线服务中心回复办理结果。

五、技术资料

1. 供应商应按采购文件响应的时间向采购人提供完成项目的有关服务资料。
2. 没有采购人事先书面同意，供应商不得将由采购人提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、样品或资料提供给与履行本合同无关的其他任何人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

六、技术情报的保密

1. 甲乙双方商定，供应商取得的所有原始技术资料在工作结束后交还采购人，供应商不得对外泄露。
2. 课题研究工作所需基础资料涉及国家秘密的，供应商应严格遵守国家《保密法》及有关保密规定，履行有关保密程序，供应商涉密人员上岗应当经过保密教育培训，掌握保密知识技能，签订保密承诺书，严格遵守保密规章制度，不得泄露国家秘密。

七、转或分包

1. 本合同范围的项目服务内容，应由供应商直接服务，不得转让他人；
2. 如有转让和未经采购人同意的分包行为，采购人有权解除合同，并追究供应商的违约责任。

八、采购人的权利及义务

（一）采购人的权利

1. 采购人有权向供应商询问工作进展情况及相关的内容。
2. 采购人有权阐述对具体问题的意见和建议。
3. 采购人有权根据项目的具体情况，要求供应商按期到项目现场勘探解决争议。
4. 当采购人认定供应商专业人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给采购人造成经济损失的，采购人有权要求更换专业人员，直至终止合同并要求供应商承担相应的赔偿责任。

（二）采购人的义务

1. 服务完成后，由采购人组织评审会议，服务成果未达到采购人要求，供应商继续完善至符合采购人要求。
2. 对供应商的服务进度、阶段性成果进行监督、检查。

九、供应商的权利及义务

（一）供应商的权利

1. 供应商享有研究成果的署名权。
2. 供应商在项目实施过程中，有到项目现场勘察的权利。

（二）供应商的义务

1. 向采购人提供与本项目有关的资料，包括服务项目人员的相关证件资料及承担本业务的专业人员名单、编制工作计划等，并按合同专用条件中约定的范围实施业务。
2. 供应商在履行本合同期间，向采购人提供与本项目有关的一切服务。
3. 在服务范围内按工作内容和要求制定详细的方案，建立服务质量标准、保证项目高质量、高标准完成。
4. 在项目评审期间，供应商应按照采购人的要求保证及时到项目现场实施勘验。同时，针对项目出现较大争议的情况，供应商能有效提出解决争议的方案，获得相关主管部门批复通过。
5. 项目完成后，供应商应及时向采购人提供成果资料及相关文件。

十、服务质量标准

1. 符合国家相关规范、规程和有关技术规定。

2. 成果文件及质量满足相关部门的规定。

十一、违约责任

（一）采购人因未及时向供应商提供项目启动所需资料、协调地方关系造成服务期延误，每延误1日则本合同服务期限延长1日，以此类推；因资料真实性给供应商造成损失和产生相关连带责任时，采购人除按供应商要求进行赔偿外还需承担因连带责任产生的所有责任。

（二）因供应商原因造成服务期延误（自然灾害等不可抗力除外），采购人有权从未付款项中按每日0.5%合同价款扣除违约金，此违约以30日为限；若采购人未按约定时间付款，则供应商有权按每日0.5%合同价款收取违约金。

十二、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，其延长期与不可抗力影响期相同。

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。

十三、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向采购人所在地法院起诉。

十四、合同生效及其它

1. 本合同经采购人、供应商法定代表人或其委托人签字并加盖公章后生效。

2. 本合同一式陆份，采购人、供应商各执贰份，其余相关部门各壹份。

采购人（章）：

供应商（章）：

法定代表人

法定代表人

或委托代理人（签字或盖章）：

或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

年 月 日

第五章 采购内容及技术要求

一、基本要求

1、**功能要求：**行业投诉处理服务，结合实际，客观公正地协调解决群众的诉求。

2、**服务期限：**自合同签订之日起 12 个月。（服务期满后，服务合格，同等条件下，经双方协商可续签一年。）

3、**服务地点：**渭南市华州区（采购人指定地点）

二、需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范标准

符合国家相关标准、行业标准、地方标准或其他相关的国家现行有关设计规范、规程和地方法规、标准。

三、服务指标的具体要求

1、服务概况

行业投诉处理服务，结合实际，客观公正地协调解决群众的诉求。

2、服务人员

须至少安排符合岗位需求、综合素质合格的 15 名服务人员，服务人员办公场地、固定资产、办公用品由采购人提供，资产所有权属于采购人。

3、服务要求

坚持全面客观、简明扼要、有理有据，针对性、实效性、时效性并重原则，受理、转办、督办、回复相关渠道群众反映的热线办理工单（含国务院“互联网+督查”平台留言、人民网留言、市长信箱留言、市“12345”便民服务热线工单、区长信箱留言等）；对于需要现场核查办理的疑难工单，对接督查部门或派员全程跟踪督办，及时向诉求人反馈办理情况和结果，并按程序向市 12345 热线服务中心回复办理结果。

4. 服务安排

- (1) 服务能力强，制度健全，管理规范；
- (2) 针对本项目特点，制定科学有效的技术方案和工作方案；

四、服务质量、标准、期限、效率等要求

1、成交后，供应商派驻一名项目经理，一名技术负责人对服务过程中服务进度、服务质量、服务人员管理进行总协调，确保技术措施的落实，按时参加采购人组织的相关会议和活动，服从采购人的工作制度和work规范。

2、成交后，供应商向采购人提供项目服务计划和安全责任协议等，其内容包括管理机构的设置、各主要岗位的技术和管理员名单、资质、联系方式及各工种技术工人的安排、项目实施进度安排、技术措施等状况。

3、严格按照项目要求进行服务，服务前按项目要求筹备各项事宜等，按技术规定进行服务。

4、协助采购人及时组织召开检查验收、效果评价和服务验收工作会议。

5、成交供应商向采购人提交服务作业过程性资料和工作总结报告，按相关要求执行。

6、有各类突发事件的应急预案和措施，有明确具体的承诺。

五、付款方式

按月支付服务费，采购人每月月底前以银行转账的方式支付上月服务费。

六、验收标准

服务质量达到国家相关法律法规要求、磋商文件、磋商响应文件及采购人要求。

第六章 磋商响应文件格式

正本/副本

项目编号：ZCSP-华县-2025-00074

行业投诉处理服务项目

磋商响应文件

供 应 商：_____（盖章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

日 期：_____ 年_____ 月_____ 日

目 录

- 一、磋商申请函
- 二、报价表
- 三、法定代表人身份证明书
- 四、法人授权委托书
- 五、技术方案
- 六、本项目拟投入人员汇总表
- 七、供应商资格声明文件
- 八、供应商资格证明文件
- 九、供应商其它证明文件
- 十、供应商承诺书
- 十一、政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书
- 十二、中小企业声明函
- 十三、残疾人福利性单位声明函（如有）
- 十四、监狱企业相关资格证明材料（如有）

一、磋商 申 请 函

致：_____（采购人）

1、根据已收到的项目编号为 ZCSP-华县-2025-00074 的行业投诉处理服务项目的竞争性磋商文件，遵照《中华人民共和国政府采购法》的规定，我单位经研究竞争性磋商文件的磋商须知、合同条款、采购内容及技术要求及其他有关文件后，我方愿按上述要求提供服务。

2、我方已详细审核全部竞争性磋商文件，包括修改文件（如有时）及有关附件。

3、我方提交的磋商响应文件为：正本 1 份，副本 3 份，电子文件 2 份。

4、一旦我方成交，我方保证项目服务期_____，服务质量达到_____标准。

5、按竞争性磋商文件的规定，我公司磋商总价为人民币（大写）：_____；
（小写）¥：_____元。

6、随同本磋商申请函递交磋商保证金一份，金额为人民币（大写）_____；
（小写）¥：_____元。

7、我方同意所提交的磋商响应文件的磋商有效期 90 日历天（从递交竞争性磋商响应文件的截止之日起）内有效，在此期间内我方的磋商有可能成交，我方将受此约束。

8、除非另外达成协议并生效，你方的成交通知书和本磋商响应文件将成为约束我们双方的合同文件的组成部分。

供应商：_____（盖章）

单位地址：_____

法定代表人或被授权委托人：____（签字或盖章）

日 期：_____年____月____日

商务要求响应表

序号	名称	磋商文件商务要求	响应文件 (响应/不响应)	响应说明
1	服务期	自合同签订之日起 12 个月。（服务期满后，服务合格，同等条件下，经双方协商可续签一年。）		
2	服务要求	达到合格标准及第五章“采购内容及技术要求”		
3	服务地点	渭南市华州区		
4	付款方式	按月支付服务费，采购人每月月底前以银行转账的方式支付上月服务费。		
5	合同条款	磋商文件第四章		
6				

注：

1. 响应说明填写：若优于磋商要求的内容具体填写。
2. 表格不够用，各供应商可按此表复制。

供 应 商：_____（公章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年____月____日

二、报 价 表

2.1 第一次报价表

项目名称及编号	行业投诉处理服务项目 ZCSP-华县-2025-00074
第一次报价	人民币小写： 人民币大写：
服务期	
质量标准	
备注	

注：1、报价应是磋商文件所确定的磋商范围内的全部工作内容的价格体现。

2、报价包括但不限于本次项目调研费、人工费、交通费、管理费、税金、利润及本项目所有风险等一切相关费用，服务期内采购人不再增加任何费用。

3、供应商应充分考虑工程实施期间市场风险和政策性调整确定风险系数进行报价。

供 应 商：_____（公章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年____月____日

2.2 最终磋商书面报价表

项目名称及编号	行业投诉处理服务项目 ZCSP-华县-2025-00074
最终书面报价	人民币小写： 人民币大写：
服务期	
质量标准	
备 注	

注：

- 1、报价应包括磋商文件所确定的磋商范围内的全部费用。
- 2、本表格式不得自行改动，无需附在磋商响应文件中。
- 3、最终报价采用此表格式，名称为“最终磋商书面报价表”，无须与磋商响应文件共同装订成册，但作为磋商响应文件的组成部分。磋商时用于最终报价并加盖单位公章。
- 4、“最终磋商书面报价表”中的相关内容及日期磋商现场手填。

供 应 商：_____（公章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

三、法定代表人身份证明书

单位名称：_____

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_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商：_____（盖章）

日 期：_____年_____月_____日

附：法定代表人身份证复印件（正、反两面）

四、法人授权委托书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托_____（姓名）为我公司签署本项目的磋商响应文件的代理人，以本公司的名义参加_____（采购人名称）的_____（项目名称）的磋商活动。代理人在磋商过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

代理人无转委托权，特此委托。

委托期限：自磋商响应文件递交截止之日起 90 日历天

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字）：

职 务：

职 务：

身份证号：

身份证号：

附：1、法定代表人身份证复印件（正、反两面）

2、代理人的身份证复印件（正、反两面）

供 应 商：_____（公章）

日 期：_____年____月____日

五、技术方案

供应商应根据磋商文件要求的内容和顺序，采用文字并结合图表形式，对完成整个项目提出相应的技术方案。应包括但不限于以下内容：

1. 服务方案；
2. 内部管理制度；
3. 服务培训方案；
4. 应急保障措施；
5. 服务流程；
6. 人员培训；
7. 服务承诺及合理化建议；
8. 其他供应商认为需要补充的资料。

供应商根据本项目实际情况以及磋商文件打分要求进行编写，格式自拟。

六、本项目拟投入人员汇总表

序号	姓 名	性别	年龄	工作年限	拟担任的职务	职称

注：1. 供应商可适当调整该表格式，但不得减少信息内容。

2. 提供人员证明信息（包括但不限于职称证或执业证、身份证、毕业证等）

供 应 商：_____（公章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

项目负责人简历表

姓名		性别		年龄		学位		身份证号码	
职称		服务时间（年）				在本合同中拟任职			
学历	年毕业于（学校）（专业）								
2. 经历									
时间	负责过的主要项目（类型和金额）					该项目中任职		备注	

此表后附项目负责人的相关证书等复印件加盖供应商公章。

七、供应商资格声明文件

供应商名称					
注册地址					
成立时间					
经营范围					
基本户开户银行					
账号					
法定代表人					
近三年内在经营活动中有无 重大违法纪录					
是否依法缴纳税收					
是否依法缴纳社会保障资金					
单位概况	注册资本	万元	占地面积	平方米	
	固定资产	万元	建筑面积	平方米	
	净资产	万元	职工总数	人	
财务状况	年份	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)
其他补充说明					

我们保证上述声明中的资料和数据是真实的、正确的，我们同意如贵方要求，可以出示相关证明文件。

供 应 商：_____（公 章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

联系方式：_____

传 真：_____

日 期：_____年_____月_____日

八、供应商资格证明文件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定资格证明文件：

1、供应商应具有独立承担民事责任能力且具备向采购人提供相关服务能力的企业法人、其他组织或者自然人，企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度以及有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供相关证明或承诺）：

（1）财务状况报告：提供具有财务审计资质单位出具的 2023 或 2024 年度财务审计报告（成立时间至磋商时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）或响应文件截止时间前六个月内其基本账户银行出具的资信证明（附基本账户证明）或政府采购信用担保机构出具的磋商担保函；

（2）税收缴纳证明：提供响应文件递交截止时间前一年内任意一个月的缴费凭据；依法免税的应提供相关文件证明；

（3）社会保障资金缴纳证明：提供响应文件递交截止时间前一年内任意一个月的社保缴费凭据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明；

注：按照陕西省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境有关事项的通知（陕财办采〔2023〕4 号）中对供应商参与政府采购活动建立“承诺+信用管理”的准入管理制度要求，以上三项内容可根据本磋商文件格式要求出具承诺函，成交供应商的承诺函同成交结果一并公示。

3、提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的说明及承诺；（承诺函格式自拟，加盖供应商公章）

4、提供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的书面声明；（声明函格式自拟，加盖供应商公章）

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求，提供以下证明文件：

本项目专门面向中小企业采购，供应商应为中型、小型或微型企业，供应商提供中小企业声明函。

（三）特定资格要求，提供以下证明文件：

（1）法定代表人授权书/法定代表人身份证明书；（2）磋商保证金交纳凭证；（3）

供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；（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。

九、供应商其它证明文件

十、供应商承诺书

致_____（采购人）：

作为参加贵单位组织的_____（项目名称）的投标供应商，本公司郑重承诺：

1、我公司具有独立承担民事责任的能力；

2、我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、我公司具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、我公司有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、在参加本项目投标之前不存在被依法禁止经营行为、财产被接管或冻结的情况，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。

6、近三年受到有关行政主管部门的行政处理、不良行为记录为_____次（没有填零），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。

7、参加本次投标提交的所有资格证明文件是真实的、有效的，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。

8、我方已阅读了《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》文件，并领会了文件的精神。因违反文件规定所产生的后果由我方自行承担。

供 应 商：_____（公 章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

注：成交供应商的承诺函同成交结果一并公示。

十一、政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我单位在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向采购人、采购代理机构和政府采购磋商小组进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向采购代理机构和采购人提供虚假资格文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段低毁、排挤其他供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构、政府采购磋商小组或其它供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和采购代理机构的磋商要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

承诺单位：_____（公 章）

法定代表人或被授权委托人：_____（签字或盖章）

地 址：_____.

邮 编：_____.

电 话：_____.

十二、中小企业声明函

本公司郑重声明，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承接。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（磋商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（磋商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。

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。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

十三、残疾人福利性单位声明函（如有）

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（采购人）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：_____

十四、监狱企业相关资格证明材料（如有）

附件：

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

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

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服

务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下

的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

温馨提示

为不断深化“放管服”改革，提升行政服务效能，优化政府采购营商环境，积极不断发挥政府采购政策功能作用，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题，根据陕西省财政厅《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）、《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）等有关文件精神，渭南市政府采购项目已全面推行中小企业政府采购信用融资工作，该政策能够有效帮助政府采购中标（成交）企业依托政采项目开展融资服务，进一步解决中小微企业“融资难、融资贵”问题。

“政府采购信用融资”是指银行业金融机构（以下简称银行）以政府采购诚信考核和信用审查为基础，凭借政府采购合同，按优于一般中小企业的贷款利率直接向申请贷款的供应商发放贷款的一种融资方式。政府采购信用融资坚持“财政引导，市场运行，银企自愿，互惠共赢”的原则。银行为参与政府采购融资的中小企业提供的产品，以信用贷款为主，贷款利率优于一般中小企业的贷款利率水平，相关信息（包括贷款发放条件、利率优惠、贷款金额）等将在陕西政府采购网予以展示。中小企业可根据各银行提供的方案，自行选择符合自身情况的金融产品，并根据方案中列明的联系方式和要求向相关银行提出信用融资申请。银行根据中小企业的申请开展尽职调查，合理确定融资授信额度。中小企业获得政府采购合同后，凭政府采购合同向银行提出融资申请。

本项目中标（成交）供应商，有融资需求的供应商可根据自身情况，在“陕西政府采购信用融资平台（含各市分平台）”查询并办理相关业务。具体供应商融资申请操作手册可登录以下网址查询：

<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/article/bzsc/127>

附件：渭南市信用融资合作银行联系名单

渭南市信用融资合作银行联系名单

序 号	合作银行名称	联系人员	联系电话	备 注
1	建设银行	田 宇	17791059890 0913-2083572	信用融资
2	浦发银行	孙哲龙 蒙 波	13892383911 15249035320	信用融资
3	中信银行	杨 洋 耿 浩	18191815559 13193388328	信用融资
4	兴业银行	权奥星	15706090239	信用融资
5	工商银行	张 欢	15229730006	信用融资
6	长安银行	李 华	13335331958	信用融资
7	邮储银行	高珍珍	15309130053 18091365182	信用融资
8	交通银行	李 颖	18992316177	信用融资

注：成交供应商如需在渭南市办理融资贷款服务的，可联系以上任意一家银行申请办理相关业务。