

项目编号：SXWZ2025ZB-SGLJ-092

西安市市场监督管理局 12315 电话 接诉业务整体外包项目

招标文件

陕西万泽招标有限公司

2025 年 05 月

目录

第一章 投标邀请函..... 3

第二章 供应商须知..... 7

 【前附表】 7

第三章 招标内容及要求.....43

第四章 合同文本..... 48

第五章 投标文件构成及格式..... 53

 第一部分 投标函..... 55

 第二部分 开标一览表..... 57

 第三部分 资格证明文件.....59

 第四部分 供应商概况.....66

 第五部分 商务和技术响应偏离表.....67

 第六部分 投标方案..... 69

 第七部分 供应商业绩一览表..... 70

 第八部分 供应商承诺书 71

 第九部分 供应商认为有必要说明的其他问题..... 72

 附件一、中小企业声明.....73

 附件二、残疾人福利性单位声明..... 75

 附件三、监狱企业证明文件..... 75

 附件四、“节能产品”，“环境标志产品”证明材料..... 75

 附件五、质疑函样本..... 76

第一章 投标邀请函

陕西万泽招标有限公司受西安市市场监督管理局的委托，经政府采购监管部门批准，按照政府采购程序，对西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目进行公开招标，欢迎符合资格条件的、有能力提供本项目所需货物和服务的供应商参加投标。

一、项目基本信息：

项目名称：西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目

项目编号：SXWZ2025ZB-SGLJ-092

预算执行书编号：ZCBN-西安市-2025-01725

二、项目性质：专门面向中小企业的采购

三、采购内容和要求：西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目
(详见招标文件第三章〈招标内容及要求〉)

四、采购预算：2488000.00 元；最高限价：2488000.00 元

五、供应商资格要求：

1. 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。

2. 特定资格条件

2.1 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明；

2.2 社会保障资金缴纳证明：供应商提供本单位 2025 年 01 月至今已缴纳的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章。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；

2.3 税收缴纳证明：供应商提供本单位 2025 年 01 月至今已缴纳的至少一个月纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料（以税款所属时期为准）；

2.4 财务状况证明：提供经会计师事务所审计的 2023 年或 2024 年财务审计报告（报告须带有二维码可验证）或在开标日期前六个月内其基本开户银行出具的资信证明；

2.5 供应商应出具参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法违纪，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明；

2.6 非法定代表人参加投标，须提供法定代表人授权委托书（授权代表参与投标的，提供授权代表开标前三个月内至少一个月的社会保险参保缴费情况证明）；法定代表人参加投标时，须提供法定代表人身份证；

2.7 供应商须提供《劳务派遣经营许可证》和《人力资源服务许可证》或人力资源服务机构备案凭证；

2.8 本项目专门面向中小企业，须提供中小企业声明函。

2.9 本项目不接受联合体投标。

六、执行的其他政府采购政策：

1、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）《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；

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、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51 号）；

4、《财政部 环保总局关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90 号）；

5、《财政部 国家发展改革委关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185 号）；

6、《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）；

7、财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局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）；

8、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号）；

9、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）；

10、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局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；

11、《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）；

12、《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）。

七、招标文件获取方式及公告期限：

1. 获取方式：

1.1 打开【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站（简称西安市公共资源交易平台，官网地址：<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>），从【首页·>电子交易平台·>陕西政府采购交易系统·>企业端】登录后，首先在【招标公告/出让公告】模块中预览全部可供参与的项目，然后选择有意向的项目点击【我要投标】，成功后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程·>项目管理·>交易文件下载】免费获取本项目电子招标文件（*.SXSZF）。

1.2 供应商于文件发售时间内登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）系统（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>），选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动。

2. 获取时间：2025年05月29日起至2025年06月05日止，每天上午00:00:00 至 12:00:00，下午12:00:00至23:59:59（北京时间）

3. 公告期自公告发布之日起5个工作日

4. 友情提示：

（1）本项目为电子化政府采购项目，供应商初次使用电子交易平台时，请先阅读【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）网站【首页>服务指南>下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》，并按要求完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。

（2）办理CA认证：电子交易平台现已接入陕西CA、深圳CA、西部CA、北京CA四家数字证书公司，各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家CA公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/fwzn/004003/20230317/7f6bbf93-11ef-4ade-8c94-3a19514b459e.html>

（3）请供应商务必及时下载项目招标文件并做好备份，否则会影响投标文件编制及后续投标活动。

（4）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的通知》中的要求，供应商应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。

(5) 制作电子投标文件 (*.SXSTF) 需要使用专用制作工具。软件下载及操作说明详见西安市公共资源交易平台〔首页·〉服务指南·〉下载专区〕中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

(6) 提交投标文件截止时间前, 供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的, 供应商应登录企业端后, 从〔项目流程·〉项目管理·〉答疑文件下载〕获取更新后的电子招标文件 (*.SXSCF), 使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件 (*.SXSTF), 系统将拒绝接收。

八、提交投标文件方式、截止时间及开标时间、形式:

1. 提交投标文件的方式: 从西安市公共资源交易平台〔首页·〉电子交易平台·〉陕西政府采购交易系统·〉企业端〕登录, 登录后切换到〔我的项目〕模块, 依次点选〔项目流程·〉项目管理·〉上传响应文件〕上传加密后的电子投标文件 (*.SXSTF)。

2. 提交投标文件截止时间及开标时间: 2025 年 06 月 18 日 09:30, 逾期提交的, 系统将拒绝接收。

3. 开标地址: 西安市公共资源交易中心 3 楼开标室 311。

4. 开标形式: 本项目将采用“不见面开标”形式。操作说明详见平台〔首页·〉服务指南·〉下载专区〕中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

九、联系方式

1. 采购人: 西安市市场监督管理局

地址: 凤城八路 109 号 2 号楼五层

联系方式: 029-87823081

2. 采购代理机构: 陕西万泽招标有限公司

地址: 西安市高新区唐延路旺座现代城 C 座 25 楼 2502 室

总机: 029-88319689

联系人: 张刘艳 张航波 郝思思

联系电话: 029-88319689-8006/8007

陕西万泽招标有限公司

2025 年 05 月 27 日

第二章 供应商须知

〔前附表〕

序号	内容	说明和要求
1	项目名称	西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目
2	项目编号	SXWZ2025ZB-SGLJ-092
3	预算执行书编号	预算执行书编号：ZCBN-西安市-2025-01725
4	是否预留份额 专门面向中小企业采购	☒ 是 仅允许中小企业或小型、微型企业参与投标。 ☐ 否 对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库{2020}46 号)规定的小微企业(监狱企业视同小型、微型企业)的报价给予 10 % (10%-20%)的扣除,用扣除后的价格参加评审。 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》，供应商提供的《中小企业声明函》（附件一）。其划型标准严格按照国家工信部、国家统计局、国家发改委、财政部出台的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300 号）执行。供应商提供的《中小企业声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。
5	预算金额	2488000.00 元
	最高限价	2488000.00 元
6	是否接受联合体	☐ 是 ☒ 否
7	是否允许进口产品	☐ 是 ☒ 否
8	投标保证金	免交
9	履约保证金	无
10	投标文件份数	如纸质版文件与电子版文件不一致，以上传平台电子版文件为准；中标供应商需在中标

		公告发布后提供纸质版投标文件（密封一正两副）送至西安市高新区唐延路旺座现代城 C 座 25 楼 2502 办公室
11	现场踏勘和集中答疑	无
12	政府采购信息发布媒体（采购公告、采购结果公告、变更公告）	1. 陕西省政府采购网：仅提供项目公告，官网地址： http://ccgp-shaanxi.gov.cn/ 。 2. 全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）：即西安市公共资源交易平台，提供项目公告和采购文件下载。官网地址： http://sxggzyjy.xa.gov.cn/
13	询问和质疑	见投标邀请函中的“联系方式”
14	投诉受理	1. 受理单位：西安市财政局政府采购管理处 2. 联系电话：029-89821846 3. 地址：西安市未央区西北国金中心 A 座 18 层
15	信用信息查询截止时点	同提交投标文件截止时间
16	开标形式	☒ 不见面开标 ☐ 见面开标 详见本章“开标程序”有关内容。
17	是否允许递交多个备选投标方案	☐ 是 ☒ 否
18	中标通知书	1. 领取地点：西安市高新区唐延路旺座现代城 C 座 25 楼 2. 联系电话：029-88319689-8006/8007 3. 联系人：张刘艳 郝思思 张航波
19	西安市公共资源交易中心电子化政府采购系统技术支持（软件开发商）	国泰新点软件股份有限公司 1. 技术支持热线： 400-998-0000/400-928-0095 2. 驻场技术人员：029-86510166/86510167 转 80310
20	CA 业务网点	陕西省数字证书认证中心股份有限公司 网点 1：西安市高新三路信息港大厦 1 楼客服中心 客服电话：4006-369-888 网点 2：西安市长安北路 14 号省体育公寓 B

		座一楼 咨询电话：029-88661241 网点 3：西安市文景北路 16 号白桦林国际 B 座 2 楼 11#窗口 咨询电话：029-86510073 转 80211
21	本项目所属行业	租赁和商务服务业
22	代理服务费	代理服务费参照国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法的通知》（计价格[2002]1980 号）的规定收取，服务费不足 6000 元的按 6000 元收取。由中标人在领取中标通知书时向代理机构缴纳代理服务费。 供应商将招标代理服务费计入投标报价但不单独列明，中标单位在领取中标通知书前，须向采购代理机构一次性支付招标代理服务费；代理服务费以转账、电汇或现金等形式交纳
23	弃标须知	根据市财函【2021】431 号文第 16 条规定：投标人登记免费领取采购文件的，如不参与项目投标，应在递交投标（或响应）文件截止时间前一日以书面形式告知采购代理机构。投标人一年内累计出现三次该情形，将被监管部门记录为失信行为。 报名下载文件后如放弃参加项目请发送弃标函至 sxwzzb123@163.com

一、有关定义

1. 采购人：依法进行政府采购的西安市市级机关、事业单位或团体组织。
2. 供应商：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
3. 同级政府采购监管部门：西安市财政局政府采购管理处。
4. 西安市公共资源交易平台：即【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】的简称，官网地址 <http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>。
5. 企业端：指西安市公共资源交易平台【首页·> 电子交易平台·> 陕西政府采购交易系统·> 企业端】，快捷登录网址 <http://www.sxggzyjy.cn:9002/TPBidder/memberLogin>。

二、供应商注意事项

（一）供应商投标流程

使用电子交易系统的采购项目（即线上项目），将同时提供 WORD\PDF 格式（仅用于预览）和 SXSZF 格式（用于制作电子投标文件）两个版本，文件内容一致。

1. 预览采购文件：打开西安市公共资源交易平台【首页·> 交易大厅·> 政府采购】栏目，下载和阅读本项目采购文件的预览版本（WORD\PDF 格式）；

2. 办理注册登记（针对初次使用电子交易系统的用户）：

（1）办理诚信入库注册：在决定参加本项目采购活动后，供应商应先在西安市公共资源交易平台上完成“诚信入库登记”；

（2）办理数字认证（CA 锁）：一般分为法人锁（必选）、企业锁主锁（必选）及副锁（可选）。CA 锁将用于对电子投标文件进行签章、

加密、递交及开标时解密等相关操作。CA 办理及售后服务统一由第三方机构（陕西省数字证书认证中心股份有限公司）负责。

办理须知：

<http://www.snca.com.cn/channel/show/27.html>

（3）绑定和激活 CA：将数字证书与诚信库中的供应商账户进行绑定。

3. 下载电子招标文件：供应商应登录西安市公共资源交易平台【首页·> 电子交易平台·> 陕西政府采购交易系统·> 企业端】，在【招标公告/出让公告】模块中预览全部可供参与的项目，然后选择有意向的项目点击【我要投标】，成功后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程·> 项目管理·> 交易文件下载】免费获取本项目电子招标文件（*.SXSZF）。请务必在采购文件获取期限内及时下载电子招标文件并做好备份，逾期无法再下载！

4. 制作电子投标文件：需要使用专用制作软件“新点投标文件制作软件（陕西公共资源）”进行编制，编制完成后使用 CA 锁对电子投标文件进行签章、加密。详见本章中的“投标文件”相关内容。

5. 提交电子投标文件：在提交投标文件截止时间前及时提交加密后电子投标文件，逾期提交的，系统将会拒收；

6. 在线参加开标大会：开标当日，供应商法定代表人或其授权代表需提前登录“不见面开标”系统，收到主持人“开始解密”指令后，使用 CA 锁（必须与加密文件时的 CA 锁为同一把锁）在线对电子投标文件进行解密。采用“不见面开标”系统后，供应商无需到达开标现场，即可在线参与整个开标过程。相关技术问题，请咨询软件开发商。

7. 等待专家评审：评审期间，可能需要对评审专家提出的问题进行澄清或答复。在主持人宣布评审结束前，供应商请勿擅自离席，否则由此造成的不利后果，由供应商自行承担。

8. 中标供应商注册：按照陕西省政府采购监管部门的要求，采购代理机构在发布中标公告前，应由中标供应商在陕西省政府采购网上完成注册。

（二）关于询问、质疑和投诉

1. 询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或采购代理机构将在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

根据采购人和采购代理机构签订的《政府采购委托代理协议》，针对采购需求（包括采购内容、技术或服务要求、商务要求、合同条款、供应商资格条件、评审要素及分值一览表）的询问请向采购人提出。

2. 质疑

（1）供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

（2）质疑方式：

① 在线质疑：

登录西安市公共资源交易平台【首页·> 电子交易平台·> 企业端】，在【我的项目】中点击“项目流程·> 提出质疑”，填写表单并提交质疑。

② 书面质疑：

书面质疑函应按照财政部国库司制定的《政府采购供应商质疑函范本》（见下方链接）进行填写，签字、盖章后提交至采购人、采购代理机构。

质疑函范本地址：

<http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip>

（3）供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖单位公章，公章不得以合同章或其他印章代替。供应商委托代理人提出质疑的，应当同时提交供应商签署的授权委托书。

（4）在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、采购代理机构将在收到书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

（5）有下列情形之一的，属于无效质疑：

① 对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在供应商；对采购过程、中标结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商；

② 超过法定期限或未以书面形式提出的；

③ 缺乏必要的证明材料，或捏造事实、提供虚假材料，或以非法手段取得证明材料的；

④ 质疑函没有合法有效的签字、盖章或委托授权书的（代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书）；

⑤ 针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

⑥ 不符合法律法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

3. 投诉

(1) 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）相关规定向西安市财政局政府采购管理处提出投诉。

(2) 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。供应商提出投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按财政部《投诉书范本》给定的格式进行填写。

投诉书范本地址：

<http://download.ccgp.gov.cn/2018/tousushufanben.zip>

4. 恶意质疑、投诉的法律后果

(1) 对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：

《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）规定，投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、或提供虚假材料、或以非法手段取得证明材料（证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料）进行投诉的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，并禁止其一至三年内参加政府采购活动。

(2) 对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

《中华人民共和国刑法》第 243 条【诬告陷害罪】捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第 246 条【侮辱罪、诽谤罪】以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

（三）关于保证金

1. 西安市政府采购信用担保及信用融资政策

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，西安市财政局制定了《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》（市财发〔2014〕167 号，以下简称《实施方案》），为参与西安市市级政府采购项目的供应商提供政府采购信用担保和融资服务。供应商在交纳投标保证金、履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，供应商违约，开具担保函单位承担连带责任。

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，进一步做好政府采购信用担保及信用融资相关工作，2015 年西安市财政局先后发布了《关于贯彻落实〈西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）〉有关事宜的通知》和《关于进一步做好政府采购信用担保及信用融资工作有关事宜的通知》。2017 年西安市财政局对合作机构名单进行了调整，详见《2017 年西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单》（以下简称合作机构名单）。

《实施方案》链接地址：

<http://xaczj.xa.gov.cn/zfcg/cgfg/5db90552fd850863a9e4594d.html>

《合作机构名单》链接地址：

<http://xaczj.xa.gov.cn/zfcg/cgfg/5db9054565cbd804f69e97e0.html>

2. 投标保证金

按照西安市财政局《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》第三条规定，供应商参与西安市政府采购活动时，免交投标保证金。

3. 履约保证金

无

（四）关于联合体

1. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《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号鼓励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。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；联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%-6%（工程项目为 1%-2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2. 投标邀请函中载明“接受联合体”时，两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参与投标；投标邀请函未明确载明“不接受联合体”时，视同接受联合体。采购项目接受联合体时，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的。

3. 联合体各方之间应当签订《联合体协议书》，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体协议签订后，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。

4. 供应商以联合体形式参加政府采购活动时，遵循以下规则：

① 联合体各方均应当具备投标邀请函中前五项基本要求;第六项《法定代表人委托授权书》由联合体牵头人的法定代表人(法人单位)或负责人(非法人单位)代表联合体各方进行签字、盖章,并对联合体各方负责。

② 采购人根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的,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。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。

③ 采用资格预审的项目,联合体应当在提交资格预审申请文件前组成。资格预审后联合体不得增减、更换成员。

④ 资格审查阶段,采购人将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。

⑤ 招标文件要求供应商交纳保证金的,可以由联合体中的一方或者多方共同交纳保证金,其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

⑥ 招标文件要求供应商提供履约人员和设备情况的,联合体各方均应提供,以说明其作为独立供应商所具有的能有效执行合同的能力和资源。

⑦ 招标文件要求供应商提供同类或类似项目业绩的,联合体各方符合招标文件要求的同类或类似业绩可以累计,但联合体一方或多方共同参与的同一业绩不重复计算。

⑧ 投标文件中需要供应商盖章之处,联合体牵头人加盖公章即可。除联合体协议必须由各方共同签署外,投标文件中要求由法定代表人签字、盖章之处,由联合体牵头人的法定代表人(法人单位)或负责人(非法人单位)代表联合体各方进行签字、盖章,并对联合体各方负责。

⑨ 对采购项目提出投诉时,应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

(5) 联合体出现下列情形之一的, 联合体投标无效:

① 没有提交有效的联合体协议的;

② 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、微型企业之间存在投资关系的;

③ 联合体协议签订后, 联合体成员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的;

④ 资格预审后联合体增减、更换成员的;

⑤ 联合体成员因存在不良信用记录, 被拒绝其参与政府采购活动的。

(五) 关于进口产品

1. 根据《政府采购进口产品管理办法》(财库〔2007〕119号)规定, 政府采购应当采购本国产品, 确需采购进口产品的, 应当在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意后, 依法开展政府采购活动。采购人采购进口产品时, 优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

2. 根据《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》(财办库〔2008〕248号)有关规定, 财政部门审核同意购买进口产品的, 投标邀请函将明确载明“允许进口产品参与”, 此时满足招标文件要求的国产产品仍然可以参与竞争; 否则, 视为拒绝进口产品参与, 供应商以进口产品参与投标时, 将作无效投标处理。

(六) 关于政府采购政策

1. 对中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位的优惠政策

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的有关规定，提供小微企业制造的货物、承建的工程或者承接的服务（不包括使用大型、中型企业商号或者注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的报价给予 10%~20%（工程项目 3%~5%）的扣除（实际价格扣除比例以本章《评审要素及分值一览表》中的具体规定为准），用扣除后的价格参加评审。同时，依据该办法第四条第二款规定在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

(2) 根据财政部、司法部联合下发的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

(3) 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《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，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承建的工程或者承接的服务（以下简称产品），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）参与政府采购活动时，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。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

(4) 参加政府采购活动的中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位应根据企业性质分别提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》。其中，《监狱企业证明函》应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。未提供上述声明

函\证明函的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

2. 节能、环保产品采购政策

(1) 根据财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局《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)规定“对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理”。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

(2) 对于已列入品目清单的产品类别，采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求，对符合条件的获证产品给予优先待遇。对于未列入品目清单的产品类别，鼓励采购人综合考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素，参考相关国家标准、行业标准或团体标准，在采购需求中提出相关绿色采购要求，促进绿色产品推广应用。

(3) 《节能产品政府采购品目清单》见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)附件。

(4) 《环境标志产品政府采购品目清单》见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕18号)附件。

(5) “国家确定的认证机构”名单见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》(2019年第16号)。

3. 陕西省中小企业政府采购信用融资办法

为进一步贯彻落实国务院和陕西省关于支持中小企业发展的政策措施，发挥政府采购政策导向作用，充分利用信息化技术，通过搭建信息对称、相互对接的平台，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题。陕西省财政厅结合陕西省政府采购信息化建设实际，制定了《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23 号，简称融资办法）。

链接地址：

<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/article/zcdt/1390497710741917696>

（七）关于现场踏勘和集中答疑

采购人可以根据项目实际情况决定是否组织现场踏勘\标前集中答疑。投标邀请函中明确载明安排上述活动的，各供应商应派出技术、预算等相关人员，在招标文件约定的时间、地点参加现场踏勘\标前集中答疑。

供应商代表可在采购人指引下就采购内容相关数据进行实地测量，需要采购人或采购代理机构解答的问题可以以口头或书面形式做出。口头问题，口头答复；书面问题，将由采购人和采购代理机构整理后，在“政府采购信息发布媒体”上发布《答疑纪要》。答疑纪要是招标文件的组成部分，与招标文件中表述不一致的内容，以答疑纪要为准。

凡未参加现场踏勘和集中答疑的供应商，由此带来的不利后果由该供应商自行承担。

（八）关于同一品牌产品的处理

根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关规定，单一产品采购项目提供相同品牌产品或非单一产品采购项目多家供应商提供的

核心产品品牌相同的且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标候选人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照报价得分最高的方式确定一个供应商获得中标候选人推荐资格。

（九）关于知识产权和保密事项

1. 所有涉及知识产权的产品及设计，供应商必须确保委托人、采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿；否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由供应商承担。

2. 由采购人向供应商提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料，供应商获得后，应对其保密。除非采购人同意，供应商不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，若采购人有要求，供应商须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有相应的备份文件及资料。

（十）关于信用记录的查询和使用

1. 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）第二条有关要求，采购人将在资格审查阶段通过【信用中国】(<https://www.creditchina.gov.cn/>)和【中国政府采购网】(<http://www.ccgp.gov.cn/>)对供应商的信用情况进行甄别。

2. 对列入失信被执行人、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，将拒绝其参与政府采购活动。

3. 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但供应商应提供相关证明材料。

4. 信用记录查询结果打印后，将与其他采购文件一并保存。

（十一）其他重要事项

1. 招标文件内所附网络链接仅供参考，不保证其长期有效性。
2. 供应商的投标费用自理。

三、招标文件

（一）招标文件的解释权

本项目招标文件的解释权归采购代理机构，评标委员会成员应根据政府采购法律法规和招标文件所载明的评审方法、标准进行评审。

（二）招标文件主要内容

第 1 章 投标邀请函

第 2 章 供应商须知

第 3 章 招标内容及要求

第 4 章 合同文本

第 5 章 投标文件构成及格式

（三）招标文件的检查及阅读

供应商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，在投标文件中对招标文件做出全面响应，并按招标文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，采购代理机构将重新编制、发布新版招标文件，供应商应按新版招标文件重新编制投标文件。原招标文件及投标文件失效。

（四）招标文件的修改、澄清

1. 提交投标文件截止之日前，采购人或采购代理机构可能对已发出的招标文件进行澄清或者修改，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2. 当需要澄清或修改时，采购代理机构将在提交投标文件截止之日 15 日前，在财政部门指定的“政府采购信息发布媒体”上发布变更公告；不足 15 日的，将顺延提交投标文件截止时间。

3. 澄清或修改的内容可能影响投标文件编制时，采购代理机构将在发布变更公告的同时，提醒供应商下载答疑文件（*. SXSCF，即更新后的电子招标文件）。供应商应及时从西安市公共资源交易平台〔首页·〉电子交易平台·〉陕西政府采购交易系统·〉企业端〕登录，登录后切换到〔我的项目〕模块，从〔项目流程·〉项目管理·〉答疑文件下载〕获取更新后的电子招标文件（*. SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*. SXSTF），系统将拒绝接收。

4. 请各供应商在提交投标文件截止时间之前，务必随时关注“政府采购信息发布媒体”上发布的变更公告，采购代理机构不再另行通知，因供应商未及时关注所造成的一切后果由供应商自行承担：

（1）【陕西省政府采购网】（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）中的〔首页·〉信息公告·〉市级·〉西安市〕；

（2）【全国公共资源交易网（陕西省·西安市）】（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）中的〔首页·〉交易大厅·〉政府采购〕。

四、投标文件

（一）投标文件的式样

1. 组成及格式

供应商依照招标文件第五章《投标文件构成及格式》给定形式进行编制投标文件。

2. 语言

招标活动的所有文件、资料、函电文字均使用简体中文，确需提交用其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

3. 计量单位

投标文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但招标文件另有规定的除外。

（二）投标文件的有效期

投标文件有效期为自开标之日起不少于 90 个日历日。如中标，延长至合同执行完毕时止。

（三）投标报价

投标报价是供应商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的鉴定评审费用、专家费、差旅费、直接费、间接费、利润、税金及评审过程中其它相关的一切费用。

1. 供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而供应商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

2. 供应商应严格按照《投标文件构成及格式》第二部分《开标一览表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。投标报价只能提交唯一报价，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

3. 投标报价货币：人民币；单位：元。

4. 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规则修正：

(1)投标文件中开标一览表内容与投标文件中其他位置相应内容表述不一致的，以开标一览表为准；

(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，以开标一览表的总价为准，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，按照前款规定的顺序修正。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，其投标无效。

5. 因供应商对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由供应商自己负责。

(四) 投标文件的制作和签章

1. 电子投标文件 (*.SXSTF) 需要使用专用制作软件——“新点投标文件制作软件（陕西公共资源）”进行编制。软件下载地址及操作手册：见西安市公共资源交易平台〔首页〕服务指南〕下载专区〕中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

链接地址：

<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/fwzn/004003/20181115/4d59c184-e8f6-4d5a-a416-c2f6b0601e66.html>

2. 编制电子投标文件前，务必先做好电子招标文件的备份工作。然后按操作手册中给出的方法将电子招标文件 (*.SXSZF) 或答疑文件 (*.SXSCF，即更新后的电子招标文件) 导入制作软件，最后按照章节分别编制投标文件各个部分。

再次提醒：提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意“政府采购信息发布媒体”上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目伴有变更文件的，供应商应登录企业端后，从〔项目流程·〉项目管理·〉答疑文件下载〕获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

3. 电子投标文件制作过程中，需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人 CA 锁”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，请使用“企业 CA 锁”进行签章。

若导出的 PDF 文件里看不到签章，请尝试使用专用制作软件中的“查看投标文件工具”打开未加密的电子投标文件重新导出。在制作过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。

（五）投标文件的加密和提交

1. 在生成电子投标文件时，需要使用 CA 锁对投标文件进行加密。

注意：加密投标文件和开标时解密投标文件应当使用同一 CA，否则将会导致解密失败。

2. 电子投标文件可于提交投标文件截止时间前任意时段，登录西安市公共资源交易平台〔首页·〉电子交易平台·〉企业端〕，登录后切换到〔我的项目〕模块下，依次点选〔项目流程·〉项目管理·〉上传响应文件〕，上传加密后的电子投标文件（*.SXSTF）。上传成功后，西安市公共资源交易平台政府采购系统将予以记录。

3. 上传文件有误或需要重新提交的，可先撤销已经上传的文件，然后重新上传新文件。

（六）投标文件的补充、修改和撤回

1. 供应商在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容作为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2. 供应商在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的，投标保证金不予退还。

3. 对已提交的电子投标文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧文件，再重新提交新文件；中标后提交的纸质文件（备案用）应从专用制作软件中直接打印，与电子投标文件保持一致，不允许补充和修改。

（七）关于投标文件的雷同性分析

根据陕西省公共资源交易中心 2021 年 7 月 22 日印发的《关于在政府采购交易系统中开通标书雷同性分析功能的通知》，在符合性审查环节，将由评标委员会在评标系统中对供应商的电子投标文件进行雷同性分析。

雷同性分析由两项指标组成，分别是“文件制作机器码”和“文件创建标识码”。其中，前者通过验证电子投标文件制作设备的特征信息（如 MAC 地址、硬盘序列号、CPU 编号、主板号等），判断电子投标文件是否出自同一台设备。

若“文件制作机器码”一致，则表明不同投标供应商的电子投标文件出自同一台制作设备，根据《陕西省财政厅关于政府采购有关政策的

复函》（陕财办采函〔2019〕18 号），该情形可以视为投标供应商串通投标，其投标无效。

若“文件创建标识码”一致，则表示不同投标供应商使用投标文件制作软件时，使用同一源工程文件，该情形建议由评标委员会结合项目情况综合判定。

（八）投标文件被拒绝接收的情形

1. 误投的或采用旧版电子招标文件制作的；
2. 逾期提交电子投标文件的。

五、开标程序

开标工作由采购代理机构组织实施，整个过程受同级政府采购监管机构的监督、管理。

“不见面开标”是依托政府采购云平台实现的供应商在线参与开标的一种组织形式。供应商无需抵达开标现场，即可在线实现开标、解密、澄清等操作。

1. 供应商登录：开标前，请各供应商至少提前半小时登录西安市公共资源交易平台〔首页·〉不见面开标〕系统。

2. 主持人宣布开标：提交投标文件截止时间过后，系统将不再接收任何投标文件。

3. 解密投标文件：供应商在收到主持人“开始解密”指令后，应使用“加密该投标文件的 CA 锁（必须是同一把锁）”在线完成投标文件解密。除因【西安市公共资源交易中心】断电、断网、系统故障及其他不可抗力等因素，导致“不见面开标”系统无法正常运行外，供应商应在规定的解密时间内完成解密。

4. 唱标：对于公开招标项目，“不见面开标”系统将自动展示供应商名单及其投标报价。

5. 开标结束：进入评审环节。供应商请保持在线，评审期间评标委员会可能会要求供应商做相应的澄清。因供应商擅自离席造成的不利后果，由供应商自行承担。

“不见面开标”系统操作说明：详见西安市公共资源交易平台〔首页·〉服务指南·〉下载专区〕中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

链接地址：

<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/fwzn/004003/20200426/bc8b2c1e-abe2-4168-913c-68ff93345faf.html>

（一）开标环节投标文件视为无效的情形

1. 供应商放弃或拒绝对电子投标文件进行解密的；
2. 因供应商自身原因，导致未在规定的解密时限内完整解密的，如忘带 CA 锁、或携带的 CA 锁与加密文件的 CA 锁不同、或使用旧版招标文件编制投标文件等情形；
3. 上传的电子投标文件无法正常打开的；
4. 政府采购法律法规规定的其他无效情形。

（二）突发状况的应急处置

在开评标过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评标工作无法正常进行时，采购代理机构将及时汇报政府采购监管部门，并等待或中止后续活动。

六、资格审查

开标结束后，依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明文件等进行审查，以确保供应商是否具备相应资格。

供应商提供的资格证明文件缺少任何一项或有任何一项不满足，都将被视为无效投标。供应商所提供的资格证明文件应图文清晰、易于辨识，否则由此带来的不利后果由供应商自行承担。

合格供应商不足 3 家的，不得评标。

【资格性审查表】

序号	资格项	审查内容
一	基本资格条件	
1	有效的主体资格证明	具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明
2	社会保障资金缴纳证明	供应商提供本单位 2025 年 01 月至今已缴纳的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章。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；
3	税收缴纳证明	供应商提供本单位 2025 年 01 月至今已缴纳的至少一个月纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料（以税款所属时期为准）；
4	财务状况证明	提供经会计师事务所审计的 2023 年或 2024 年财务审计报告（报告须带有二维码可验证）或在开标日期前六个月内其基本开户银行出具的资信证明；
5	无重大违法记录声明	供应商应出具参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法违纪，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明；
6	法定代表人委托授权书或身份证明	非法定代表人参加投标，须提供法定代表人授权委托书（授权代表参与投标的，提供授权代表开标前三个月内至少一个月的社会保险参保缴费情况证明）；法定代表人参加投标时，须提供法定代表人身份证；
7	资质	供应商须提供《劳务派遣经营许可证》和《人力资源服务许可证》或人力资源服务机构备案凭证；
8	中小企业声明	本项目专门面向中小企业，须提供中小企业声明函
9	联合体	本项目不接受联合体投标

七、评审方法和程序

（一）评标方法

本项目采用综合评分法,即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供应商为中标候选人。

（二）评标程序

1. 组建评标委员会

为了确保评标工作的公平、公正,依据政府采购法和政府采购相关法规、规章,成立评标委员会,评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成,成员人数为5人以上单数(采购预算金额在1000万元以上、技术复杂、社会影响较大的采购项目评标委员会成员人数应当为7人以上单数)。其中,技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评标专家从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

由采购代理机构组织评标委员会推选评标组长,采购人代表不得担任组长。

2. 投标文件的符合性审查

供应商资格性审查通过后,评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查,以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

〔符合性审查表〕

序号	符合性审查项	通过条件
1	投标报价是否超过 预算或最高限价	投标报价未超过预算及最高限价
2	服务期限是否满足 招标文件要求	服务期限满足招标文件要求
3	签章	签章均符合招标文件要求，且无遗漏。
4	投标文件有效期	符合招标文件的要求
5	商务条款	与招标文件商务要求条款不一致或增加了采购人 难以接受的条款
6	法律法规和实质性 要求	是否符合法律法规和招标文件规定的其他实质性 要求

3. 综合比较与评价

评标委员会按《评审要素及分值一览表》中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

出现下列情形的，供应商投标无效：

- (1) 投标文件报价出现本章第五小节“投标报价”所列需要修正情形，但供应商对修正后的报价不予确认的；
- (2) 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，要求供应商在

评标现场合理的时间内提供书面说明（必要时提交相关证明材料），供应商不能证明其报价合理性的。

〔评审要素及分值一览表〕

评分因素		评分标准
投标 报价 (10 分)	投标 报价 (10 分)	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10
服务方案 (34 分)	内部管 理措施 (8 分)	供应商针对本项目提供规范的管理服务流程，包括但不限于：内部管理架构、工作流程、自查制度、激励机制、信息反馈渠道等方面。 管理服务流程方案细致完整、可行、描述条理清晰，内容齐全，有较高的针对性，得 8 分； 管理服务流程方案较完整，可基本实现及满足服务要求，得 5 分； 管理服务流程方案有明显缺陷，针对性较差，不能完全满足服务要求，得 3 分； 未提供的不得分。
	管理 方案 (8 分)	供应商针对本项目提供控制方案、包含不限于：服务质量、服务水平、检验检查、日常维护措施及责任范围等相关内容。 所响应方案细致完整、可行、描述条理清晰，内容齐全，有较高的针对性，得 8 分； 所响应方案较完整，可基本实现及满足服务要求，根据响应情况，得 5 分； 所响应方案有明显缺陷，针对性较差，不能完全满足服务要求，根据响应情况，得 3 分； 未提供的不得分。
	岗位培训 (8 分)	针对本项目情况及采购人要求，岗前培训、技能提升培训、新业务培训对投入本项目服务人员进行岗位培训，方案完整、可行性强，得 8 分； 有提供岗位培训方案，但方案可行性一般，得 5 分； 提供基本的岗位培训，不能保证服务人员服务水平，得 3 分；

		未提供相关内容此分项不得分。
	预案措施 (10 分)	具有可行完善的突发事件处理预案措施，措施细致可操作性强，得 10 分； 提供突发事件处理预案措施，措施没有注重细节可行性一般，得 7 分； 提供突发事件处理预案措施，措施宽泛未贴合实际可操作性不强，得 4 分； 未提供突发事件处理预案措施的不得分。
响应方案说明 (18 分)		供应商针对本项目服务响应内容进行赋分。 所响应服务内容完整、无缺漏项，得 6 分； 所响应服务内容较为完整，有缺漏项，得 3 分。
		针对本项目提供《人员管理制度》建立常态化招聘渠道、人员补充机制，提供详细的描述、清晰明了，得 6 分； 针对本项目提供《人员管理制度》建立常态化招聘渠道、健全人员补充机制，提供较为详细的描述，得 3 分； 未提供《人员管理制度》不得分。
		针对本项目提供制定符合甲方要求的《绩效考核管理办法》，提供详细的描述、清晰明了，得 6 分； 针对本项目提供制定符合甲方要求的《绩效考核管理办法》，提供较为详细的描述，得 3 分； 未提供《绩效考核管理办法》不得分。
配置方案 (20 分)	拟派人员 (8 分)	针对本项目提供项目储备人员，储备人员数量充足，人员具有丰富从业工作经验，且人员配置全面、合理，对人员的年龄、职业经历、相关证书、劳动合同、社保缴纳证明等提供详细的描述。 人员配置齐全，提供了详细完整的拟派人员名单，岗位职责分工明确、清晰，完全符合项目要求，得 8 分； 人员配置基本齐全，提供了拟派人员名单，岗位职责分工比较明确，较为符合项目要求，得 5 分； 人员配置不齐全，提供了拟派人员名单，岗位职责分工不完整，基本符合项目要求，得 3 分。 未提供不得分。
	人员管理 (12 分)	针对本项目提供项目人员管理、工资，用餐保障，《岗位考核细则》等提供详细的描述。 提供项目人员管理、工资，用餐保障，《岗位考核细则》

		等提供详细的描述明确，清晰完全符合项目要求，得 12 分； 提供项目人员管理、工资，用餐保障，《岗位考核细则》等提供详细的描述比较明确，较为符合项目要求，得 8 分； 提供项目人员管理、工资，用餐保障，《岗位考核细则》等提供详细的描述不清晰，基本符合项目要求，得 4 分； 未提供不得分。
服务承诺 (8 分)		为更好的服务于本项目，供应商对采购人的服务承诺方案完整、可行性强，得 8 分； 为更好的服务于本项目，供应商对采购人的服务承诺但方案可行性一般，得 5 分； 为更好的服务于本项目，供应商对采购人的服务承诺不能保证，服务水平较差，得 3 分。 未提供相关内容此分项不得分。
类似项目业绩 (10 分)		供应商须提供类似项目的合同或中标通知书（2022 年至今）（以合同复印件为准，时间以合同签订时间为准，且提供发票（交易凭证）或业主评价，否则不得分），每提供一份得 2 分，满分 10 分。

4. 推荐中标候选人

采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的中标候选人。

5. 编写评审报告

评审报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- （1）招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- （2）投标供应商名单和评标委员会成员名单；
- （3）评标方法；
- （4）开标记录和评标情况及说明，包括投标无效供应商名单及原因；

(5) 评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标供应商；

(6) 其他需要说明的情况，包括评标过程中投标供应商根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等。

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。

(三) 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。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持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，应当及时向采购人或本采购代理机构书面反映。采购人或采购代理机构收到书面反映后，应当书面报告同级政府采购监管部门依法处理。

(四) 评审现场人员的保密责任

在采购结果确定前，采购人、采购代理机构对评审委员会名单负有保密责任。评审委员会成员、采购人和集中采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审工作有关的人员，对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

(五) 视同供应商串通投标的情形，其投标无效：

1. 不同供应商的投标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投标事宜；
3. 不同供应商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. 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

八、中标

1. 代理机构在评标结束后 1 个工作日内将评标报告送达采购单位，采购单位在收到评标报告后 4 个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确认第一中标候选人为中标单位，同时书面复函代理机构。

2. 采购代理机构将在中标供应商确定之日起 1 个工作日内，在【陕西省政府采购网】（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）上公布中标结果。中标公告期限为 1 个工作日

3. 采用综合评分法评审的，供应商可登录【全国公共资源交易中心（陕西省·西安市）】网站【首页·> 电子交易平台·> 企业端】，登录后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程·> 项目管理·> 评标结果查看】，查看本单位的最终得分与排序。

4. 采购代理机构按照相关规定将评审报告送监管机构备案。

九、合同签订、履行及验收

招标文件、投标文件、澄清、补充合同等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（一）签订政府采购合同

1. 自中标通知书发出之日起 25 日内，采购人与中标供应商应按招标文件和中标供应商投标文件的约定，签订书面合同。

2. 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照《政府采购法实施条例》第四十九条规定，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。

3. 采购人不得向中标供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标供应商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供应商投标文件作实质性修改。

4. 质疑或者投诉事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

（二）合同公告及备案

1. 采购人应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，在陕西省政府采购网对合同进行公示，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2. 采购人应自合同签订之日起 7 个工作日内将政府采购合同报送监管机构备案。

（三）履行合同

1. 合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

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》及合同条款的有关规定进行处理。

（四）验收或考核

1. 采购人严格按照国家相关法律法规的要求及招标文件的要求组织验收或考核。

2. 采购人按《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38 号）、《保障中小企业款项支付条例》（国务院令 第 728 号）等规定及采购合同的约定进行支付合同款项。

十、废标及重新招标

1. 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购

代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

2. 根据《政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

- （1）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （2）供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- （3）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

3. 在递交投标文件阶段、密封性等形式检查阶段、资格审查阶段或评标委员会评标阶段，当出现有效投标供应商不足 3 家时，本项目将依据西安市财政局《关于进一步规范市级预算单位变更政府采购方式审批管理的通知》（市财发〔2017〕186 号）的有关规定，按政府采购监管部门事前批准的采购方式继续进行。

4. 招标文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 招标内容及要求

一、商务条款

1. 服务条款：外包项目不允许分包、转包，否则采购人有权终止合同。
2. 服务期：2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。
3. 服务地点：采购人指定地点。
4. 结算方式：据实结算，结算总金额不超过中标价。其中：

（1）乙方（成交人）管理服务费用（含招聘费、培训费、风险金、残疾人就业保障金等）不超过中标价总额的 8%，根据乙方工作完成情况（见附表），工作完成评分 ≥ 90 分全额付款，工作完成评分 < 90 分则按对应百分比进行付款（例如：工作完成评分 80 分，则乙方管理服务费用=供应商报价 $\times 80\%$ ）。

（2）其他工资、社保、节日慰问、员工关怀、配餐保障、税费、招标代理服务费、驻场管理人员费用等一切费用，在符合招标文件要求的基础上实行据实结算，乙方需提供工资流水、社保缴纳凭证、节日慰问/配餐保障员工签收表及相关票据、税务发票、招标代理服务费缴费相关凭证等资料。

（3）若(2)据实结算部分费用超过中标价报价的，则超出部分从(1)乙方管理服务费中扣除。

5. 付款方式：分期付款，合同签订后预付合同总金额的 50%；2025 年 12 月底前支付合同总价款 24%；剩余合同尾款，根据据实结算情况和乙方工作完成情况计算实际应付金额，于 2026 年 8 月底前进行支付。每次付款前，乙方需提前 30 个工作日书面提出付款申请，并提供符合甲方要求的增值税发票，申请支付尾款时，乙方还需提供据实结算需要的所有资料（包括工资发放表、社保缴纳凭证、正规发票、福利领取签字单等）。

二、服务要求

（一）项目概况

1. 外包目标：按照省政府办公厅推进政务服务便民热线归并优化工作要求和省市场监管局《关于加强西安市 12315 热线建设的通知》，为提升我市 12315 系统消费维权工作水平，做好 12315 热线“7×24 小时”全天候人工接听服务，保障 12315 热线话务承载能力和人工接通率，现将西安市市场监管局 12315 电话接诉业务整体外包。

2. 外包内容及范围：西安市市场监管局 12315 咨询投诉举报话务接收业务（含话务

（二）服务要求

1. 服务外包团队的一切管理活动均由乙方负责，因人员管理产生的不良后果均由乙方承担。乙方须安排 1 名驻场管理人员、30 名话务人员及相应支撑团队，提供 7×24 小时的 12315 热线服务，制定符合甲方（采购人）要求的“7×24 小时”班组工作表，确保满足业务运营的需要。

2. 话务人员要求

（1）话务人员数量：30 人。

（2）话务人员年龄：18 岁至 40 岁。

（3）话务人员学历：大专及以上学历，工商管理、法律专业或有相关客服工作经验者优先。

（4）能力要求：普通话标准、口齿清晰、思维敏捷、善于沟通、亲和力强；具有良好的语言组织能力，熟悉计算机操作；具有良好的服务意识、心理素质与团队协作精神，能够适应 24 小时轮班工作制。

（5）话务人员聘用：为保障 12315 接诉工作的延续性，在同等条件下，优先聘用现有话务人员。

3. 话务人员管理

(1) 30 名话务人员的管理由乙方负责。

(2) 乙方提供 1 名驻场管理人员，负责人力管理、现场管理，完成人员考勤/考核、业务管理、群众投诉话务人员相关问题的处置及甲方安排的其他话务相关工作，管理人员应在话务人员要求的基础上，且具有 1 年以上类似项目管理工作经验。

(3) 乙方应制定符合甲方要求的人员管理制度，建立常态化招聘渠道，及时有效地完成招聘，确保满足项目用人需求。

(4) 乙方应根据项目实际情况，建立常态化的绩效考核机制，制定符合甲方要求的绩效考核管理办法，定期对话务人员进行考核，以有效保障人员素质，提升服务水平和质量。

(5) 为确保话务人员能够完成甲方约定交办的各项业务和工作任务，乙方应主动接受甲方对话务人员进行业务指导，听取甲方对话务人员相关评定意见。乙方应及时按照甲方意见，对不符合岗位要求的人员进行调整或辞退。

(6) 工作时间按照甲方规定的工时制，在“3.15”等重要时间节点按照甲方要求进行排班。

(7) 乙方应按照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规规定合法用工，及时与话务人员签订劳动合同，对其进行用工管理、薪酬福利发放、社会保险缴纳、人事档案管理、户籍关系管理及劳务纠纷处理等劳动关系管理，按时足额发放工资，办理缴纳社会保险，时间从 2025 年 7 月 1 日开始至 2026 年 6 月 30 日结束。

4. 人员薪资待遇、服务期限及相关要求

(1) 话务人员工资由基础底薪、绩效工资、福利工资（冬季取暖、夏季降温、加班费、餐补等）组成（乙方管理费用不含在内）。

(2) 乙方驻场管理人员工资结算部分不高于话务人员最高工资水平。

(3) 30 名话务人员的服务期限从 2025 年 7 月 1 日开始至 2026 年 6 月 30 日截止。

- (4) 乙方负责法定节假日期间项目人员的节日慰问和配餐保障。
- (5) 本项目经费不受市场价变化的影响。

附表：工作完成情况评价表

工作完成情况评价表

序号	项目	评分内容	分值	得分
1	服务水平	话务投诉率小于千分之一，每超 0.5%扣 1 分。	5	
2		经核实确认的话务人员服务态度类投诉扣 0.03 分/件。	6	
3		12315 热线接通率≥85%，得满分；热线接通率<85%，按比例得分：（实际接通率/85%）*10 分。	10	
4	工作质量	对人员现场行为规范、文明用语、劳动纪律、卫生等进行评价，强调两次以上问题仍未改善的扣 0.5 分/次。	10	
5		因乙方管理团队不达标而引起的工作延误，每发生一次，视具体情况扣 1~3 分/次。	10	
6	稳定程度	人员离职 3 个工作日内未推荐人员试岗扣 2 分/次。	6	
7		人员离职 7 个工作日内未安排人员入职扣 4 分/次。	8	
8		人员流失率<30%，每超过 5%扣 2 分。	6	
9	业务水平	各级市场监管部门反馈的 12315 登记不规范工单，经核实确认的扣 0.01 分/件。	6	
10		经核实确认的话务人员业务类投诉扣 0.01 分/件。	6	
11		甲方根据乙方对工作人员业务能力水平等方面的管理进行评分。	7	
12	工作落实情况	根据乙方各项工作配合度进行评分，响应不及时或配合度低扣 1 分/次。	10	
13	其他扣分项	媒体曝光或上级通报的项目相关问题，根据具体情况扣 2-5 分/件。	5	
14		因乙方管理问题引发上访或造成人身安全事件，根据具体情况扣 2-5 分/起。	5	
合 计			100	

第四章 合同文本

合同编号：

（西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务
整体外包项目）

（项目编号：SXWZ2025ZB-SGLJ-092）

合同

甲 方：西安市市场监督管理局

乙 方：

2025 年 月

中国 西安

合同内容仅供参考，具体内容甲乙双方协商为准

委托方（全称）：西安市市场监督管理局

受托方（全称）：

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：12315电话接诉业务整体外包项目

2. 项目地点：采购人指定地点

3. 项目内容：西安市市场监管局12315咨询投诉举报话务接收业务（含话务人员的聘用、管理、培训和薪酬、福利、社会保险等相关内容）。

二、组成本合同的文件

1. 协议书；
2. 中标通知书、投标文件、招标文件、澄清、补充文件（或委托书）；
3. 相关服务建议书；
4. 附录，

本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

三、合同价款

3.1 据实结算，结算总金额不超过中标价。其中：

3.1.1 乙方（成交人）管理服务费用（含招聘费、培训费、风险金、残疾人就业保障金等）不超过中标价总额的 8%，根据乙方工作完成情况（见附表），工作完成评分 ≥ 90 分全额付款，工作完成评分 < 90 分则按对应百分比进行付款（例如：工作完成评分 80 分，则乙方管理服务费用=供应商报价 $\times$ 80%）。

3.1.2 其他工资、社保、节日慰问、员工关怀、配餐保障、税费、招标代理服务费、驻场管理人员费用等一切费用，在符合招标文件要求的基础上实行据实结算，乙方需提供工资流水、社保缴纳凭证、节日慰问/配餐保障员工签收表及相关票据、税务发票、招标代理服务费缴费相关凭证等资料。

3.1.3 若 2.4.2 据实结算部分费用超过中标价总额的 92%，则超出部分从 3.1.1

乙方管理服务费中扣除。

四、项目实施地点：采购人指定地点；

五、付款方式：

分期付款，合同签订后预付合同总金额的 50%；2025 年 12 月底前支付合同总价款 24%；剩余合同尾款，根据据实结算情况和乙方工作完成情况计算实际应付金额，于 2026 年 8 月底前进行支付。每次付款前，乙方需提前 30 个工作日书面提出付款申请，并提供符合甲方要求的增值税发票，申请支付尾款时，乙方还需提供据实结算需要的所有资料（包括工资发放表、社保缴纳凭证、正规发票、福利领取签字单等）。

六、质量保证：

1. 在服务范围内按工作内容和要求制定详细的方案，方案应科学、合理、合法、可靠。

2. 人员配备合理。有针对本项目的专项服务小组，项目负责人、工作人员分工明确，确保服务质量（应有具体成员名单，包括姓名、工作职责、联系方式等）

3. 有各类突发事件的应急预案和措施，有明确具体的承诺。

4. 中标人所拟派的工作人员，若在服务期间发生侵害第三方或被第三方侵害，采购人概不负责，由中标人自行处理并承担相应损失。

七、安全责任：

乙方应对其工作人员在现场工作期间的一切行为负责，如安全事故责任及因此发生的人身损害赔偿和其它费用由乙方承担。

八、考核验收：

由采购人和中标人共同对项目进行整体验收。其内容包括是否按照采购人要求进行服务、是否在规定时间内服务完毕。

九、保密要求：

1. 中标人应严格遵守采购单位有关保密规定，不得泄漏一切机密；

2. 在技术服务期间，中标人对接触到的有关采购单位商业活动、技术情报和技

术资料等文件进行保密。

十、违约责任：

按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

十一、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

十二、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十三、其他

十四、合同订立

1. 订立时间：_____年_____月_____日。
2. 订立地点：_____。
3. 本合同一式伍份，具有同等法律效力，双方各执贰份招标代理机构存档壹份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

（此页无正文）

甲 方（公章）

单位名称：

地 址：

代 理 人：

联系电话：

签订日期：

乙 方（公章）

单位名称：

地 址：

代 理 人：

联系电话：

帐 号：

开户银行：

签订日期：

见证方（盖章）

单位名称：

地 址：

代 理 人：

联系电话：

第五章 投标文件构成及格式

西安市市场监督管理局 12315 电话接诉 业务整体外包项目

投标文件

项目编号：SXWZ2025ZB-SGLJ-092

供应商（单位名称及公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期：

目 录

第一部分	投标函
第二部分	开标一览表
第三部分	资格证明文件
第四部分	供应商概况
第五部分	商务和技术响应偏离表
第六部分	投标方案
第七部分	供应商业绩一览表
第八部分	供应商承诺书
第九部分	供应商认为有必要说明的其他问题

第一部分 投标函

陕西万泽招标有限公司：

我单位收到项目名称为：_____（项目编号：_____）的招标文件，经详细研究，我公司决定参加本次招标活动。为此，我方郑重承诺以下诸点，并负法律责任。

1. 我方已详细阅读了招标文件，完全理解并同意招标文件的所有事项及内容。

2. 我方已悉知并及时关注了贵单位在陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对招标文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。

3. 我方同意向贵单位提供与本次招标有关的全部证明材料，并保证所提交的证明材料真实、合法、有效。

4. 我方理解最低价不是成交的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。

5. 我方投标文件在开启之日起 90 个日历日（应不少于 90 个日历日）内有效。

6. 若我方成交，我方承诺：（1）将投标文件有效期延长至合同执行完毕；（2）遵照招标文件中的要求，完成本项目的合同责任和义务。

7. 所有关于此次招标活动的函电，请按下列方式联系：

供应商：（供应商全称并加盖公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

联系电话：

通讯地址：

邮 编：

电子邮箱：

日 期： 年 月 日

第二部分 开标一览表

项目名称：

项目编号：

单 位：元

报价内容 投标内容	投标总报价	服务期限
西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目		
投标总报价：人民币（大写）（小写）¥ 元		
备注： 1、表内报价内容以元为单位，精确到小数点后两位。 2、服务期限要求详见第三章招标内容及要求中一、商务条款。		

供应商（单位名称及公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

分项报价表

项目名称：西安市市场监督管理局 12315 电话接诉业务整体外包项目

项目编号：SXWZ2025ZB-SGLJ-092

共 页，第 页

	序号	名称	服务/费用类型	服务商	数量/ 单位	单价 (元)	总价 (元)
服务费用	1	人员费用	工资、社保、节日慰问、员工关怀、配餐保障、驻场管理人员费用等				
	2	管理费用	招聘费、培训费、风险金、残疾人就业保障金等				
	3	其他费用	税费、招标代理服务费等				
总报价		大写：小写：元					
备注		注：1、人员费用包含：工资、社保、节日慰问、员工关怀、配餐保障、驻场管理人员费用等一切费用； 2、管理服务费用（含招聘费、培训费、风险金、残疾人就业保障金等）且不超过中标价总额的 8%； 3、其他费用：税费、招标代理服务费等； 4、人员费用与其他费用均为据实结算，若实际产生金额超出供应商报价，则优先从管理费用中扣除，超出总报价部分由供应商承担。 4、报价以元为单位，精确到小数点后两位。					
注意事项		供应商不得修改分项报价表内容					

供应商（供应商名称及公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

第三部分 资格证明文件

按照招标文件第一章《投标邀请函》所列“供应商资格要求”提供各项资格证明文件，未按要求提供的，其投标文件将被视为无效文件。

附：资质证明文件格式：

1、供应商符合《政府采购法》第二十二条规定条件的承诺函

致陕西万泽招标有限公司：

本公司（公司名称）参加的投标活动，现承诺：

我公司满足政府采购法第二十二条关于供应商的规定：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收的良好记录；
- （五）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；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

同时也满足本项目法律法规规章规定关于供应商的其他资格性条件，未参与本采购项目前期咨询论证，不属于禁止参加投标的供应商。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

供应商名称：（名称及盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：

- (一) 有效的主体资格证明
- (二) 社会保障资金缴纳证明
- (三) 税收缴纳证明
- (四) 财务状况证明

（五）无重大违法记录声明（按下方给定格式进行填写）

无重大违法记录声明

我单位参与陕西万泽招标有限公司组织的_____（项目名称）

公开招标，我单位郑重声明：我方参加本项目采购工作前三年内在经营活动中无重大违法活动记录，未被信用中国网（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

特此声明。

供应商（单位名称及公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：_____

（六）法定代表人委托授权书或身份证明（按下方给定格式进行填写）

法定代表人证明书（格式）

致：陕西万泽招标有限公司				
企 业 法 人	企业名称			
	法定地址			
	邮政编码			
	登记机关			
	统一社会信用代码			
法 定 代 表 人	姓名		性别	
	职务		联系电话	
	传真			
法 定 代 表 人 身 份 证 复 印 件	(正反面)		法定代表人（签字或盖章）	
			(公章)	

法定代表人授权委托书（格式）

陕西万泽招标有限公司：

本授权书声明：注册于（市场监督管理局名称）之（委托单位全称）的法定代表人（姓名、性别）授权（被授权人姓名、性别、职务）为本公司合法代理人，就贵方组织的有关（项目名称）（项目编号： ）的投标、洽谈、执行等具体事务，签署全部有关文件、文书、协议、合同，本公司对被授权人在本项目中的签名承担全部法律责任。

本授权书自投标文件递交截止之日起计算有效期为90日历日。

单位名称： （公章）

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字或盖章）： 性别： 职务：

联系地址：

联系电话： 传真：

法定代表人及被授权人身份证复印件

法定代表人身份证正反面复印件	被授权人身份证正反面复印件
----------------	---------------

注：授权代表参与投标的，提供授权代表开标前三个月内至少一个月的社会保险参保缴费情况证明。

（七）供应商须提供《劳务派遣经营许可证》和《人力资源服务许可证》或人力资源服务机构备案凭证；

（八）本项目专门面向中小企业，须提供中小企业声明函（格式见附件一）。

（九）本项目不接受联合体投标（格式自拟）

第四部分 供应商概况

单位基本情况					
供应商全称					
注册地址		成立时间			
统一社会信用代码		单位性质			
法定代表人 (主要负责人)		所属行业			
基本存款账户 开户银行		基本存款 账户账号			
上年度 营业收入*		资产总额			
经营范围					
资质证书名称		证书号	等级	类型	
从业人员情况					
从业人员总数		管理人员 数量		专业技术 人员数量	
		残疾人 数量		少数民族 数量	
存在直接控股、管理关系的相关供应商					
关系		供应商名称			
说明		1. 成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可不填写“上年度营业收入”； 2. 表格空间不足时，请自行扩展。			

第五部分 商务和技术响应偏离表

表 1、商务响应偏差表

序号	商务条款	商务要求内容	投标文件响应商务内容	偏离说明

1、本表须按“第三章招标内容及要求”中所列商务条款进行比较和响应；

2、该表必须按照招标文件要求逐条如实填写，根据情况在“偏离情况”项填写正偏离或负偏离或无偏离，在“说明”项填写正偏离或负偏离原因。如未填写或未填写完整，视为全部响应。

3、该表可扩展。商务条款不允许负偏离；

供应商（单位名称及公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期：年月日

表 2、服务响应偏差表

序号	招标文件服务要求	投标文件响应内容	偏差说明	备注

- 1、本表须按“第三章招标内容及要求”中所列内容、要求以及具体内容和
方法要求等进行比较和响应；
- 2、该表必须按照招标文件要求逐条如实填写，根据情况在“偏离情况”项
填写正偏离或负偏离或无偏离，在“说明”项填写正偏离或负偏离原因。
- 3、该表可扩展。

供应商（单位名称及公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期：年月日

第六部分 投标方案

供应商可根据评审办法自行编写，格式不限；

1.服务方案

1.1 内部管理措施

1.2 管理方案

1.3 岗位培训

1.4 预案措施

2.响应方案说明

3.配置方案

3.1 人员配备

3.2 人员管理

4.服务承诺

第七部分 供应商业绩一览表

年份	用户名称	项目名称	完成时间	合同金额	完成项目质量	备注

注：供应商（仅限于供应商自己实施的）以上业绩需按照『评审要素及分值一览表』类似项目业绩要求提供相关证明材料。

供应商名称：_____（全称及公章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期：

第八部分 供应商承诺书

陕西省政府采购供货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，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向政府采购人、代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购订单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其它供货商。
- 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、代理机构政府采购评审专家或其它供货商恶意串通，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政府代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其它有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

供应商（单位名称及公章）：_____

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

第九部分 供应商认为有必要说明的其他问题

供应商认为有必要提供的其他证明文件

附件一、中小企业声明

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，由供应商自行声明并对真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

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）行业；承建（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；承建（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：

附件二、残疾人福利性单位声明

根据《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）的规定，由供应商自行申明，并对申明真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

附件三、监狱企业证明文件

说明：根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，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。

附件四、“节能产品”，“环境标志产品”证明材料

1、供应商提供的产品属于下列情形，应按照磋商文件第三部分供应商须知总则第六款规定提供产品列入“节能产品品目清单”，“环境标志产品品目清单”相应产品的国家确定的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书。

2、未按照上述要求提供的，评审时不予以考虑。

附件五、质疑函样本

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： ；

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。
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。

公平

公正

公开

企业名称：陕西万泽招标有限公司

地 址：西安市高新区唐延路旺座现代城 C 座 25 楼

邮政编码：710000

电 话：029-88319689

传 真：029-88319689