



竞争性磋商采购文件

项目编号： HBCZ-21120131-210657

项目名称： 湖北省体育彩票管理中心客服服务采购

采购内容： 客服服务采购

采 购 人 ： 湖北省体育彩票管理中心

代 理 机 构 ： 湖北省成套招标股份有限公司

编 制 时 间 ： 2 0 2 1 年 0 3 月

目 录

第一章 竞争性磋商采购公告（代采购邀请函）	1
一、项目基本情况.....	1
二、资格要求.....	1
三、获取采购文件.....	错误！未定义书签。
四、响应文件提交.....	错误！未定义书签。
五、开启.....	错误！未定义书签。
六、公告期限.....	错误！未定义书签。
七、其他补充事宜.....	错误！未定义书签。
八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。	错误！未定义书签。
十、信息发布媒体及发布时间.....	错误！未定义书签。
第二章 供应商须知.....	5
《供应商须知前附表》	5
供应商须知.....	9
一、 总则.....	9
1、 适用法律及范围.....	9
2、 定义.....	9
3、 工程、货物及服务.....	9
4、 费用.....	9
二、 竞争性磋商采购文件.....	10
5、 竞争性磋商采购文件的构成.....	10
6、 竞争性磋商采购文件的澄清.....	10
7、 竞争性磋商采购文件的修改.....	11
三、 竞争性磋商响应文件.....	11
8、 语言和计量单位.....	11
9、 竞争性磋商响应文件的构成.....	11
10、 竞争性磋商响应文件的编制.....	11
11、 磋商报价.....	12
12、 备选方案.....	12
13、 联合体.....	12
14、 供应商资格证明文件.....	12
15、 证明报价内容、服务合格性和符合竞争性磋商采购文件规定的文件.....	13
16、 磋商保证金.....	13
17、 磋商有效期.....	14
18、 竞争性磋商响应文件的装订、签署和数量.....	14
四、 竞争性磋商响应文件的递交.....	14
19、 竞争性磋商响应文件的密封和标记.....	14
20、 竞争性磋商响应文件的送达地点及截止时间.....	15
21、 迟交的竞争性磋商响应文件.....	15
22、 竞争性磋商响应文件的补充、修改或者撤回.....	15
五、 磋商程序及步骤.....	15
23、 竞争性磋商小组.....	15
24、 磋商代表.....	15

25、 资格审查和符合性审查.....	16
26、 磋商.....	16
27、 保密.....	17
六、 成交与签订合同.....	17
28、 合同授予标准.....	17
29、 签订合同.....	17
七、 其他要求.....	17
八、 适用法律.....	17
第三章 采购需求.....	19
一、 客服中心的条件.....	19
二、 技术要求技术规格、参数及要求.....	19
三、 商务需求.....	23
评定办法.....	25
评定办法前附表.....	25
计算办法.....	25
评分细则.....	27
评定办法.....	28
第四章 合同书.....	30
第五章 竞争性磋商响应文件格式.....	33
响应文件目录.....	34
第一部分 价格部分.....	35
1. 磋商书.....	36
2. 报价一览表.....	37
3. 分项报价表.....	38
4. 法定代表人授权书.....	39
5. 法定代表人身份证明书.....	40
第二部分 资格部分.....	41
资格部分导读表.....	41
1. 供应商的资格声明.....	42
2. 资格审查和符合性审查证明文件.....	43
3. 无重大违法记录声明.....	44
第三部分 需求响应部分.....	46
采购需求响应、偏离说明表/导读表.....	46
1. 技术文件（自拟）.....	47
2. 供应商认为需提供的其他相关技术资料.....	48
第四部分 评分部分.....	49
评分响应导读表.....	49
1. 评分项一.....	50
2. 评分项二.....	50
3. 类似业绩一览表（参考格式）.....	51
3. 拟投入项目组人员一览表.....	52
第五部分 其他.....	53
1. 磋商供应商认为应该提交的其它文件（格式自拟）.....	54

第一章 竞争性磋商采购公告（代采购邀请函）

项目概况

湖北省体育彩票管理中心客服服务采购项目的潜在供应商应在湖北省武汉市武昌区东湖西路特2号平安财富中心（东湖大厦正对面）B座7楼湖北省成套招标股份有限公司服务大厅获取；或在线上领取、邮寄送达方式获取采购文件，并于2021年4月12日14点30分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：HBCZ-21120131-210657

项目名称：湖北省体育彩票管理中心客服服务采购

采购人式：竞争性磋商

预算金额：25万元（人民币）

最高限价：25万元（人民币）

采购需求：本次采购共1个包。采购内容如下，具体技术及商务要求详见本项目采购文件第三章内容。

包号	采购内容	预算金额 (万元)	服务期	备注
1	客服服务	25	成交供应商应在采购合同签订后履行服务，服务期一年	其他详见第三章采购需求

供应商投标报价超过上述预算金额的，其该包投标为无效投标。

其他要求：无。

供应商如需查询技术要求，请将您的单位名称及联系方式发送邮件至3357441256@qq.com获取，邮件需注明项目名称和项目编号。

本项目（不接受）联合体投标。

二、资格要求

1、满足以下规定：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2、落实采购政策需满足的资格要求：无；

3、本项目的特定资格要求：

1) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、严重违法失信行为记录名单（以磋商当天代理机构查询结果为准）；

2) 提供参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式要求详见本项目采购文件第六章相关格式要求）；

3) 支持中国电信、中国移动和中国联通三大运营商的标准短信接口；

4) 具有《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》呼叫中心业务经营资质。

三、获取采购文件

1. **获取时间：**2021年3月29日至2021年4月02日，每天上午8:30至12:00，下午14:00至16:30。（北京时间，法定节假日除外）。

2. **地点：**湖北省武汉市武昌区东湖西路特2号平安财富中心（东湖大厦正对面）B座7楼湖北省成套招标股份有限公司服务大厅获取；或在线上领取、邮寄送达方式

3. **方式：**现场领取、线上领取或邮寄送达方式，详见“其他补充事宜”

4. **售价：**人民币200元/本，售后不退。

四、响应文件提交

截止时间：2021年4月12日14:30时（北京时间）

地点：湖北省成套招标股份有限公司10楼1009号会议室（（武汉市武昌区东湖西路特2号平安财富中心（东湖大厦正对面）B座））

代理机构接收文件的时间：截止时间前1小时内接受文件。

五、开启

时间：2021年4月12日14:30时（北京时间）

地点：湖北省成套招标股份有限公司10楼1009号会议室（（武汉市武昌区东湖西路特2号平安财富中心（东湖大厦正对面）B座））

参加要求：届时请参加磋商的授权代表携本人二代身份证原件及响应文件出席磋商会议

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

获取磋商文件方式：

1. 领取招标/采购文件需提供的资料：

- (1) 法定代表人身份证明书原件及法定代表人身份证原件。
- (2) 法定代表人授权书原件及被授权人身份证原件
- (3) 文件获取登记表
- (4) 开票信息：①开票单位名称、②纳税人识别号（或统一社会信用代码）、③营业执照或税务登记证地址、④单位联系电话、⑤开户行及账号、⑥请注明开具增值税专用发票或普票。

2. 现场领取：

(1) 法定代表人自己领取的，请在获取时间内携带上述（1）、（3）、（4）资料到获取地点进行领取招标/采购文件。

(2) 法定代表人委托他人领取的，请在获取时间内携带上述（2）、（3）、（4）资料到获取地点进行领取招标/采购文件。

3. 线上领取：

请按提供的汇款账户信息将标书费以单位或经单位授权的个人账户电汇或转账方式办理汇款（该款项递交截止时间为获取文件截止时间，以采购代理公司银行到账信息为准）。

汇款账户信息：开户行：中国银行武汉中南路支行；收款人：湖北省成套招标股份有限公司；帐号：572976591978；行号：840085。

汇款办理后将汇款凭证及上述资料（2）、（3）、（4）的扫描件在获取文件截止时间之前发送邮件至项目联系人邮箱（以项目负责人收到邮件的时间为准），并在汇款附注（备注、附言）中注明项目编号后六位和所投包号以及“报名”字样，邮件正文中附上报名单位的收件信息，并注明标书费发票开具为专票或普票。本项目招标/采购文件及发票将按照文件获取登记表中的地址及授权代表信息以顺丰到付快递至供应商。

4. 邮寄送达：

汇款方式同线上领取的汇款方式，汇款办理后将汇款凭证及上述资料（2）的原件及资料（3）、（4）在获取文件截止时间之前快递至项目联系人（以项目负责人收到快递资料的时间为准），并在汇款附注（备注、附言）中注明项目编号后六位和所投包号以及“报名”字样，快递资料中注明标书费发票开具为专票或普票。本项目招标/采购文件及发票将按照文件获取登记表中的地址及授权代表信息以顺丰到付快递至供应商。

请采用线上领取或邮寄送达方式的供应商在邮件或快递发出后联系招标代理机构。供应商报名

后如需招标/采购文件电子版可发送邮件至 3357441256@qq.com 邮箱，提供单位名称及购买标书发票扫描件获取。

文件获取登记表

项目名称			
项目编号		包号	
供应商/供应商名称			
纳税人识别号/统一社会信用代码			
开户银行		行号	
账号		发票类型	(增值税专用发票或普票)
授权代表		联系电话	
地址		邮箱	

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：湖北省体育彩票管理中心

地址：中北路东信资本大厦 23 楼

联系方式：黄卓 027-87320596

2. 采购代理机构信息

名称：湖北省成套招标股份有限公司

地址：武汉市武昌区东湖西路特 2 号平安财富中心 B 座 7-10 楼（东湖大厦正对面）

联系方式：程浩、叶凡、徐沫、18502713922，3357441256@qq.com

3. 项目联系方式

项目联系人：程浩

电话：18502713922/3357441256@qq.com

第二章 供应商须知

《供应商须知前附表》

磋商供应商应仔细阅读竞争性磋商采购文件的第二章“供应商须知”，下面所列资料是对“供应商须知”的具体补充和说明。如有矛盾，应以本表为准。

条款号	条款名称	编列内容																																												
2.1	采购人	湖北省体育彩票管理中心																																												
2.2	监管部门	湖北省体育彩票管理中心																																												
2.3	采购代理机构	湖北省成套招标股份有限公司																																												
2.5	磋商供应商	详见第一章第二款相关要求																																												
4.2	成交服务费	<p>根据国家发展与改革委员会办公厅发改办价格【2003】857号文的规定，经协商由成交供应商按国家发展和改革委员会发改价格【2011】534号文规定服务类取费标准的90%向采购代理机构支付招标代理服务费，如本项目各包服务费不足叁仟元则供应商按叁仟元支付服务费。</p> <p style="text-align: center;">招标代理服务收费标准</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">费率类型 中标金额(单位:元)</th> <th style="text-align: center;">货物招标</th> <th style="text-align: center;">服务招标</th> <th style="text-align: center;">工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100万以下</td><td style="text-align: center;">1.5%</td><td style="text-align: center;">1.5%</td><td style="text-align: center;">1.0%</td></tr> <tr><td>100万-500万</td><td style="text-align: center;">1.1%</td><td style="text-align: center;">0.8%</td><td style="text-align: center;">0.7%</td></tr> <tr><td>500万-1000万</td><td style="text-align: center;">0.8%</td><td style="text-align: center;">0.45%</td><td style="text-align: center;">0.55%</td></tr> <tr><td>1000万-5000万</td><td style="text-align: center;">0.5%</td><td style="text-align: center;">0.25%</td><td style="text-align: center;">0.35%</td></tr> <tr><td>5000万-10000万</td><td style="text-align: center;">0.25%</td><td style="text-align: center;">0.1%</td><td style="text-align: center;">0.2%</td></tr> <tr><td>1亿~5亿</td><td style="text-align: center;">0.05%</td><td style="text-align: center;">0.05%</td><td style="text-align: center;">0.05%</td></tr> <tr><td>5亿~10亿</td><td style="text-align: center;">0.035%</td><td style="text-align: center;">0.035%</td><td style="text-align: center;">0.035%</td></tr> <tr><td>10亿~50亿</td><td style="text-align: center;">0.008%</td><td style="text-align: center;">0.008%</td><td style="text-align: center;">0.008%</td></tr> <tr><td>50亿~100亿</td><td style="text-align: center;">0.006%</td><td style="text-align: center;">0.006%</td><td style="text-align: center;">0.006%</td></tr> <tr><td>100亿以上</td><td style="text-align: center;">0.004%</td><td style="text-align: center;">0.004%</td><td style="text-align: center;">0.004%</td></tr> </tbody> </table> <p>递交方式：成交服务费由成交供应商在领取成交通知书的同时向代理机构支付，并同时开具发票，成交供应商在看到网上公布的结果公告时，请携带开票信息到湖北省成套招标股份有限公司7楼财务窗口缴费开具发票后领取成交通知书。</p> <p>如需邮寄中标通知书，请以单位电汇或转账中标服务费后，将项目名称、项目编号、转账凭证、开票资料（注明开具增值税专票或普票）、收件信息等相关信息发送至3357441256@qq.com，我司工作人员在收到邮件后尽快核实办理，并将中标通知书及发票以顺丰到付寄予贵公司。</p> <p>中标服务费可使用现金或电汇办理，汇款账户信息如下： 收款人：湖北省成套招标股份有限公司 账 号：572976591978</p>	费率类型 中标金额(单位:元)	货物招标	服务招标	工程招标	100万以下	1.5%	1.5%	1.0%	100万-500万	1.1%	0.8%	0.7%	500万-1000万	0.8%	0.45%	0.55%	1000万-5000万	0.5%	0.25%	0.35%	5000万-10000万	0.25%	0.1%	0.2%	1亿~5亿	0.05%	0.05%	0.05%	5亿~10亿	0.035%	0.035%	0.035%	10亿~50亿	0.008%	0.008%	0.008%	50亿~100亿	0.006%	0.006%	0.006%	100亿以上	0.004%	0.004%	0.004%
费率类型 中标金额(单位:元)	货物招标	服务招标	工程招标																																											
100万以下	1.5%	1.5%	1.0%																																											
100万-500万	1.1%	0.8%	0.7%																																											
500万-1000万	0.8%	0.45%	0.55%																																											
1000万-5000万	0.5%	0.25%	0.35%																																											
5000万-10000万	0.25%	0.1%	0.2%																																											
1亿~5亿	0.05%	0.05%	0.05%																																											
5亿~10亿	0.035%	0.035%	0.035%																																											
10亿~50亿	0.008%	0.008%	0.008%																																											
50亿~100亿	0.006%	0.006%	0.006%																																											
100亿以上	0.004%	0.004%	0.004%																																											

		<p>开户行：中国银行武汉中南路支行 财务查询电话：027-87311206</p>
6.2	提疑截止时间	<p>提疑截止时间：采购文件获取截止时间次日上午10:00前 提疑方式：请将单位名称、项目负责人联系人及电话、项目名称、项目编号、提疑内容PDF及Word版本发送至3357441256@qq.com。 提疑回复：我司将在提疑截止时间次日上午10:00前予以回复，如有特殊情况我司将提前电话及邮件告知。 如提疑回复内容涉及采购文件内容的修改，我公司将在回复提疑邮件同时在指定网站发布澄清修改公告并通知所有已获取采购文件的供应商。</p>
7.1	答疑	答疑会：不组织
10.4	对多包采购的规定	无
12.1	备选方案	本次采购不接受备选方案。
13.1	联合体磋商	本次采购不接受联合体报价。
14.1	应提交的其它资格证明文件	<p>资格证明文件（未提供完整视为无效投标）：</p> <p>1. 营业执照等证明文件或自然人的身份证明（如供应商是企业（包括合伙企业），应提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，应提供有效的自然人身份证明）。</p> <p>2. 财务状况报告（供应商是法人的，应提供2019年经审计的财务报告（若供应商新成立的，暂无完整的2019年经审计的财务报表的，应提供已有经审计的财务报表和组建、改制或重组等证明材料），或其基本开户银行近三个月出具的资信证明（银行资信证明应能说明该供应商与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。银行出具的单纯的存款证明不能视作银行资信证明。下同），其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，提供银行出具的资信证明。由财政部门认可的采购专业担保机构对供应商进行资信审查后出具投标担保函的，可以不用提供经审计的财务报告和银行资信证明文件。）</p> <p>3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录： （1）供应商依法缴纳税收的证明材料：项目公告发布时间前6个月内（至少提供1个月）缴纳税收的凭据（完税证、缴款书、印花税票、银行代扣（代缴）转账凭证等均可）； （2）供应商依法缴纳社会保障资金的证明材料：项目公告发布时间前6个月内（至少提供1个月）缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险交纳清单）； （3）供应商为其他组织或自然人的，也需要按此项规定提供缴纳税收的凭据和交纳社会保险的凭据；</p>

		<p>(4) 递交响应文件截止时间的当月成立但因税务机关原因导致其尚未依法缴纳税收的供应商,提供依法缴纳税收承诺书原件(格式自拟),该承诺书视同税收缴纳凭据。</p> <p>(5) 递交响应文件截止时间的当月成立但因社会保障资金管理机构原因导致其尚未依法缴纳社会保障资金的供应商,提供依法缴纳社会保障资金承诺书原件(格式自拟),该承诺书视同社会保险凭据。</p> <p>(6) 依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商,应提供相应文件证明其依法免税或不需要交纳社会保障资金。</p> <p>4. 参加采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(格式要求详见第六章《响应文件格式》)。</p> <p>5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(自拟)</p> <p>6. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p> <p>7. 符合本文件第一章第二条第(二)款要求的证明资料。</p> <p>8. 除上述要求的资格证明文件外,如国家法律法规对市场准入有要求的还应提交相关资格证明文件。</p> <p>所有证书、证明文件包括按要求提供的官网截图必须是真实可查证的,须注明资料来源。资格证明文件应为原件的扫描件(要求提供复印件的提供复印件),响应文件正本中须清晰的扫描件(要求提供复印件的提供复印件),副本可用正本的复印件。所有证明材料须清晰可辨认,如因证明材料模糊无法辨认,缺页、漏页导致无法进行评审认定的,责任由供应商自负。如发现弄虚作假将按照有关规定严肃处理。</p>
15.1	证明响应内容符合竞争性磋商采购文件要求的文件和竞争性磋商采购文件规定的其他资料	详见第六章中《与本次磋商有关的技术文件》相关内容
16.1	磋商保证金	本项目不收取磋商保证金
17.1	磋商结果有效期	90 日历天
18.1	竞争性磋商响应文件正、副本数量	本次采购项目响应文件正本一份,副本二份,电子文档一份(应为响应文件盖章正本的扫描件及Word版本),所有响应文件概不退还。
19.4	样品	提交及退还样品的相关规定:1、本项目不需要提交样品。
20.1	竞争性磋商响应文件送达地点及递交截止时间	详见第一章第四款相关要求 详见第一章第五款相关要求
23.1	磋商小组人数	3人或3人以上单数组成,其中采购人评委数量不超过评审委员会成员总数的三分之一。外聘技术和经济专家在湖北省成套招标股份有限公司采购评审专家库中抽取。

26.4	提交最后报价供应商的确定方式	采购代理机构将已确定条件的最后报价书发放至所有通过了资格审查及符合性审查的磋商供应商，磋商供应商应在指定的时间内提交满足要求的最后报价，密封递交磋商小组。
27.1	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 无，本项目无履约保证金要求。 <input type="checkbox"/> 有。
七	接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址	接收质疑函的方式: 加盖公章的纸质文件（如时间较紧张，可以先将质疑函Word版本及盖章PDF版文件发至3357441256@qq.com,并将其纸质文件随后送达，代理机构接收质疑文件时间以纸质文件或PDF版文件先送达时间为准）。 联系部门及联系人: 湖北省成套招标股份有限公司总工办王保东 联系电话: 027-87316021。 通讯地址: 湖北省武汉市武昌区东湖西路特2号平安财富中心B座7-10楼。 供应商在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
八	其他要求	无

供应商须知

一、总则

1、适用法律及范围

1.1 本竞争性磋商采购文件仅适用于本次竞争性磋商中所述的项目的采购。

2、定义

2.1 “采购人”：本次磋商的采购人见《供应商须知前附表》。

2.2 “监管部门”：本次磋商的监管部门见《供应商须知前附表》。

2.3 “采购代理机构”：本次磋商的采购代理机构见《供应商须知前附表》。

2.4 “供应商”是指获取本竞争性磋商采购文件的法人、其他组织或者自然人。

2.5 “磋商供应商”是指

- 1) 符合第一章第二款规定的资格条件；
- 2) 符合《供应商须知前附表》的相应条件；
- 3) 通过竞争性磋商采购评定办法中初步审核的供应商。

2.6 “成交供应商”是指经评审委员会评审推荐，采购人授予合同的供应商。

3、工程、货物及服务

3.1 “工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等。

3.2 “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。

3.3 “服务”是指除货物（指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等）和工程（指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等）以外的其他采购对象。

4、费用

4.1 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用，不论磋商的结果如何，采购人和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

4.2 成交服务费：成交供应商须在收到成交通知书时向采购代理机构支付成交服务费。服务费支付标准和方法详见《供应商须知前附表》，服务费计算方法参考如下：

招标代理服务收费标准

中标金额(单位:元)	货物招标	服务招标	工程招标
100万以下	1.5%	1.5%	1.0%
100万-500万	1.1%	0.8%	0.7%
500万-1000万	0.8%	0.45%	0.55%
1000万-5000万	0.5%	0.25%	0.35%
5000万-10000万	0.25%	0.1%	0.2%
1亿~5亿	0.05%	0.05%	0.05%
5亿~10亿	0.035%	0.035%	0.035%
10亿~50亿	0.008%	0.008%	0.008%
50亿~100亿	0.006%	0.006%	0.006%
100亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某货物招标代理业务中标金额为1000万元，按照标准收费的80%收取服务费，计算招标代理服务收费额如下：

$$100 \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(500 - 100) \times 1.1\% = 4.4 \text{ 万元}$$

$$(1000 - 500) \times 0.8\% = 4 \text{ 万元}$$

$$\text{收费金额} = (1.5 + 4.4 + 4) \times 80\% = 7.92 \text{ 万元 (收费金额四舍五入保留整数，整数单位：元)}$$

二、竞争性磋商采购文件

5、竞争性磋商采购文件的构成

5.1本竞争性磋商采购文件包括：

- 1) 磋商公告（代磋商邀请函）
- 2) 供应商须知
- 3) 采购需求
- 4) 竞争性磋商采购评定办法
- 5) 合同书格式
- 6) 竞争性磋商响应文件格式
- 7) 采购过程中由采购代理机构发出的澄清和修正文件
- 8) 评审委员会在磋商过程中发出的对本磋商文件的实质性变动

6、竞争性磋商采购文件的澄清

6.1供应商获取竞争性磋商采购文件后，应认真检查，如发现页数不全、附件缺失、印刷模糊等，应通知采购代理机构补全或更换，否则风险自负。

6.2供应商要求对本竞争性磋商采购文件进行澄清的，应以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形地表现所载内容的形式，下同）在提疑截止时间以前向采购代理机构或采购人提出，提疑截止

时间见《供应商须知前附表》。

采购代理机构对于符合澄清要求的，将以书面形式给所有接收磋商文件的供应商予以答复(答复中不包括问题的来源)，供应商收到答复后应在24小时内以书面形式向采购代理机构予以确认。

6.3 供应商在规定的时间内未对竞争性磋商采购文件澄清或提出疑问的，采购代理机构将视其为同意。

6.4 澄清的内容是本竞争性磋商采购文件的组成部分，当竞争性磋商采购文件、澄清文件对同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

7、竞争性磋商采购文件的修改

7.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构可以对本竞争性磋商采购文件进行必要的修改，修改的内容是磋商文件的组成部分，采购代理机构将以书面形式通知所有接受磋商文件的供应商，供应商在收到上述通知后，应在24小时内以书面形式向采购代理机构予以确认。

7.2 当磋商文件、修改文件对同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

7.3 修改的内容可能影响响应文件编制的，修改文件应当在提交首次响应文件截止之日3个工作日前发出，不足3个工作日的，采购人、采购代理机构将顺延提交首次响应文件截止之日。

三、竞争性磋商响应文件

8、语言和计量单位

8.1 供应商提交的竞争性磋商响应文件以及供应商与采购代理机构或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或印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释竞争性磋商响应文件时以中文翻译本为准。

8.2 除非竞争性磋商采购文件中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定的计量单位。

9、竞争性磋商响应文件的构成

9.1 供应商编制的竞争性磋商响应文件应包括的内容详见本文件第六章要求。

注：响应文件目录及内容每页须顺序编写页码。

10、竞争性磋商响应文件的编制

10.1 供应商应当按照本采购文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件及全部资料的真实性、合法性承担法律责任，并接受采购代理机构对其中任何资料进一步核实的要求。

10.2 供应商应认真阅读本采购文件中的所有内容，并对本采购文件提出的要求和条件作出实质性响应。如供应商没有对本采购文件在各方面都做出实质性响应的，其响应文件将被视为无效文件。

10.3 供应商应完整地按本采购文件的要求提交所有资料并按要求的格式填写规定的所有内容，无相应内容可填项的，应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。如未规定格

式的，相关格式由供应商自定。

10.4 供应商在编制响应文件时应注意本次采购对多包采购的规定，多包采购的规定见《供应商须知前附表》。

11、磋商报价

11.1 磋商报价包括磋商供应商在首次提交的响应文件中的报价、磋商过程中的报价和最后报价。磋商供应商的报价均应以人民币报价。

11.2 供应商应按照本采购文件规定的采购需求及合同条款进行报价，并按竞争性磋商采购文件确定的格式报出。报价中不得包含竞争性磋商采购文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。报价中也不得缺漏竞争性磋商采购文件所要求的内容，否则，其响应文件将被视为无效文件。

11.3 供应商应根据本磋商文件的规定和要求、市场价格水平及其走势、磋商供应商的管理水平、磋商供应商的方案和由这些因素决定的磋商供应商之于本项目的成本水平等提出自己的报价。报价应包含完成本采购文件采购需求全部内容的所有费用，所有根据本采购文件或其它原因应由磋商供应商支付的税款和其他应交纳的费用都应包括在报价中。但磋商供应商不得以低于其成本的价格进行报价。

11.4 供应商在响应文件中注明免费的项目将视为包含在报价中。

11.5 每一种采购内容只允许有一个报价，否则其响应文件将被视为无效文件。

11.6 成交供应商的报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

12、备选方案

12.1 是否允许备选方案见《供应商须知前附表》。不允许有备选方案的，若在响应文件中提交了备选方案，其响应文件将被视为无效文件。

13、联合体

13.1 本次采购是否允许联合体参加详见《供应商须知前附表》。

13.2 参照相关规定：两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加采购。以联合体形式进行采购的，参加联合体的供应商均应当具备本法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

13.3 参照相关规定：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。以联合体形式参加采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的采购活动。

14、供应商资格证明文件

14.1 供应商应在响应文件提交证明其有资格参加磋商的证明文件，证明文件应包括下列文件：

1) 营业执照（复印件）；

2) 采购文件要求供应商应提交的其它资格证明文件，应提交的其它资格证明文件见《供应商须知前附表》。

14.2 除本须知14.1要求的资格证明文件外，如国家法律法规对市场准入有要求的还应提交相关资格证明文件。

14.3 证明材料仅限于磋商供应商单位本身，母公司、股东单位和子公司的材料不能作为证明材料，但磋商供应商单位兼并的企业材料可作为证明材料。采用复印件的必须加盖单位印章。

15、证明报价内容、服务合格性和符合竞争性磋商采购文件规定的文件

15.1 证明报价内容符合竞争性磋商采购文件要求的文件和竞争性磋商采购文件规定的其他资料，具体要求见《供应商须知前附表》。

16、磋商保证金

16.1 本采购文件是否要求递交磋商保证金及保证金金额、递交方式、递交时间、接受保证金的帐户信息等详见《供应商须知前附表》。

16.2 本采购文件要求递交磋商保证金的，磋商保证金作为竞争性磋商响应文件的组成部分，以到账为准。凡未按规定递交磋商保证金的报价，其响应文件将被视为无效文件。

16.3 磋商保证金有效时间：磋商保证金的有效期与本次磋商有效期一致。

16.4 供应商为联合体的，应由联合体中牵头人交纳保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

16.5 保证金的退还：供应商在提交响应文件时，应同时向本公司提交磋商保证金退还时的银行信息（收款人、账号、行号、开户银行）。因供应商自身原因导致保证金无法及时退还的，本公司不承担退款延期所产生的超期资金占用费。终止招标并已经收取磋商保证金的项目，我公司在终止公告发布后5个工作日内，退还所收取的磋商保证金及其在银行产生的利息。我公司在成交通知书发出之日起5个工作日内退还未成交供应商的磋商保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还成交供应商的磋商保证金或者转为成交供应商的履约保证金，具体办理流程详见供应商须知前附表规定。

16.6 有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

1) 供应商在提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) 本采购文件规定的其他情形。

17、磋商有效期

17.1磋商有效期从磋商结束之日起计算，本次采购磋商有效期见《供应商须知前附表》，磋商供应商承诺的磋商有效期不足的，其响应文件将被视为无效文件。

17.2特殊情况下，在原磋商有效期截止之前，采购代理机构或采购人可要求供应商延长磋商有效期。需要延长磋商有效期时，采购代理机构或采购人将以书面形式通知所有磋商供应商，供应商应以书面形式答复是否同意延长磋商有效期。供应商同意延长的，其磋商保证金有效期相应延长，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商拒绝延长的，其响应文件在原磋商有效期满后将不再有效，供应商有权收回其投标保证金。

17.3供应商同意延长磋商有效期的，不得要求或被允许修改或撤销其竞争性磋商响应文件；供应商拒绝延长的，其响应文件失效，但供应商有权收回其磋商保证金。

18、竞争性磋商响应文件的装订、签署和数量

18.1供应商提交的响应文件应包括正本、副本、完整的电子文档及单独提供的法定代表人授权委托书（或法定代表人身份证明书）、报价一览表、磋商书。本次磋商供应商提交响应文件正、副本和电子文档的数量见《供应商须知前附表》。

每套响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”，响应文件的副本可采用正本的复印件，若副本与正本不符，以正本为准；如单独提供的法定代表人授权委托书（或法定代表人身份证明书）、报价一览表、磋商书与响应文件正本不符，以正本为准。电子文档与纸质文件不符，以纸质文件为准。

18.2正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。由授权代表签字的，响应文件中应提交《法定代表人授权书》。供应商为自然人的，由供应商本人签字并附身份证明。

18.3竞争性磋商响应文件中的任何行间插字、涂改和增删，必须由法定代表人或授权代表在旁边签字才有效。

18.4响应文件应当采用不可拆卸的方法的装订，对未经装订的竞争性磋商响应文件可能发生的文件散落或缺损及由此产生的后果由磋商供应商承担。

四、竞争性磋商响应文件的递交

19、竞争性磋商响应文件的密封和标记

19.1响应文件的正本、所有副本必须密封和加盖供应商公章后递交，包装上应注明项目编号、项目名称、包号、供应商名称及“（磋商时间）前不得启封”的字样。

19.2为方便磋商记录，供应商还应将一份《报价一览表》（原件）与一份《法定代表人授权书》（原件）、一份磋商书（原件）单独密封提交，除需按上款要求注明外还应在信封上标明“报价一览表”字样。

19.3未按要求密封响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构将拒收。未按要求盖章或加写标记的响应文件，采购代理机构将拒收并对误投或提前启封概不负责。

19.4要求在磋商时提交样品的，应在样品上标明磋商供应商名称。有关提交及退还样品的相关规定见《供应商须知前附表》。

20、竞争性磋商响应文件的送达地点及截止时间

20.1截止时间是**竞争性磋商文件**中规定的首次送达、提交响应文件的最后时间。本次磋商响应文件的送达地点及截止时间见《供应商须知前附表》。

21、迟交的竞争性磋商响应文件

21.1在本次磋商递交响应文件的截止时间以后送达的响应文件，不论何种原因，采购代理机构将拒收。

22、竞争性磋商响应文件的补充、修改或者撤回

22.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以对已提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。供应商需要补充、修改或者撤回响应文件时，应以书面形式通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容是响应文件的组成部分，补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

22.2从提交响应文件截止时间至磋商有效期期满这段时间，供应商不得修改或撤销其响应文件，否则其磋商保证金将不予以退还。

22.3供应商所提交的响应文件在磋商结束后，无论成交与否都不退还。

五、磋商程序及步骤

23、竞争性磋商小组

23.1 采购人参照相关规定组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共3人及3人以上单数组成。磋商小组人数详见《供应商须知前附表》。

23.2 磋商小组中的评审专家人数不少于磋商小组成员总数的2/3。除本采购文件另有规定，评审专家将从湖北省成套招标股份有限公司评审专家库中随机抽取。

23.3 磋商小组所有成员按磋商前确认的磋商顺序，集中与磋商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。

24、磋商代表

24.1 磋商供应商法定代表人或授权代表应携带本人身份证明参加磋商，授权代表参加磋商的，还应

携带法定代表人授权书原件。磋商代表经磋商小组核对身份后，方可参加磋商。

25、资格审查和符合性审查

25.1 在正式磋商前，本磋商文件第四章规定的程序和方法，对供应商进行资格性审查和符合性审查，通过资格性审查和符合性审查，实质性响应磋商文件的供应商方可进入磋商程序。

26、磋商

26.1 磋商小组将根据本磋商文件第四章规定的程序和方法与进行磋商。在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他磋商供应商的技术资料、价格和其他信息。

26.2 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。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，磋商小组将以书面形式同时通知所有磋商供应商，并提供必要的修正时间。

26.3 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，对原响应文件进行技术、商务、价格修正，重新提交的响应文件应实质性响应本磋商文件及对磋商文件作出的实质性变动，并按本采购文件的规定进行签署。重新提交的响应文件与原响应文件不一致的，以重新提交的响应文件为准。不按要求签署或逾时不提交响应文件的，视同放弃磋商，放弃磋商的供应商的磋商保证金将在成交通知书发放后的五个工作日内退还。

26.4 最后报价

采购代理机构将已确定条件的最后报价书发放至所有磋商供应商，要求磋商供应商在指定的时间内提交满足要求的最后报价，密封递交磋商小组。最后报价为本次竞争性磋商不可变动的最终价格。

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。

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。

本采购项目提交最后报价供应商的确定方式详见《供应商须知前附表》。

26.5 如有需要，磋商小组可进行多轮磋商，直至最终确定竞争性磋商采购文件采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。如竞争性磋商采购文件无需修改，可直接要求磋商供应商提交最后报价。

26.6 磋商小组审核完最终报价后，根据竞争性磋商采购文件规定的评定办法推荐成交候选人或根据

采购人的书面授权直接确定成交供应商。

26.7 采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在记录上签字确认。

27、保密

27.1 凡是属于审查、澄清、评价和比较的有关资料以及授标意向等，采购人、采购代理机构、监管人员、磋商小组及有关工作人员均不得向供应商或其它无关的人员透露。

六、成交与签订合同

28、合同授予标准

28.1 采购人将把合同授予排名第一的供应商，特殊情况按本须知29.3的规定执行。

29、签订合同

29.1 竞争性磋商采购文件对履约保证金有规定的，成交供应商应按规定在签订合同前缴纳履约保证金。有关履约保证金的规定《供应商须知前附表》。

29.2 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订采购合同。

采购人不得向成交供应商提出超出采购文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

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

29.5 采购代理机构将配合采购人与成交供应商签订采购合同。采购人与成交供应商应按竞争性磋商采购文件要求和成交供应商的竞争性磋商响应文件承诺订立书面合同，不得超出竞争性磋商采购文件和成交供应商竞争性磋商响应文件的范围，也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

29.6 除不可抗力等因素外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商拒绝签订采购合同的，应当承担相应的法律责任。

成交供应商拒绝签订采购合同的，采购人可以参照相关规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

七、其他要求

见《供应商须知前附表》。

本采购文件的最终解释权归采购人和采购代理机构所有。

八、适用法律

采购人、采购代理机构及供应商的一切招标投标活动均参照相关采购规定。

第三章 采购需求

一、客服中心的条件

- 1、支持中国电信、中国移动和中国联通三大运营商的标准短信接口；
- 2、具有对外开展客户服务的专用号码（96759675）；
- 3、在武汉设有服务机构，或投标人承诺在中标之后 10 天内 在武汉设服务机构；

二、技术要求技术规格、参数及要求

一）对客服中心的总体要求

- 1、接受省体彩中心对该项目的监督指导，并按要求实施改进。
- 2、依法从事运营活动，确保运管安全。
- 3、客服人员熟悉体彩相关法律、法规，精通体彩各类玩法规则及熟悉各时节促销活动，确保客服中心正常、高效运行。
- 4、严格按照省体彩中心制定的服务流程和服务标准提供优质服务，维护湖北省体彩中心良好形象。
- 5、依法办理客服人员的招聘、异动手续，并支付薪酬。

二）客服中心的服务内容

- 1、为彩民提供体育彩票各类玩法的开奖结果查询、故障申报、活动咨询、投诉受理、电话抽查、顾客回访等服务及围绕客服中心拓展的服务内容。
- 2、负责客服中心运营管理及服务支撑，安排 3 个服务（坐席）点，每日人工坐席服务时间为：8：00-20：00，7*12 小时（春节休市除外）。
- 3、提供客服中心运营环境所需的必备条件：包括但不限于以下硬环境：客服系统能与全国体彩客服热线 95086 进行电话呼叫转接、呼叫中心 IVR 平台、坐席、远端录音质检工号、接入电路、光纤、宽带、数据库等系统资源。

包括但不限于以下软环境：配套设施，客服人员、技术维护、运营管理等。

定期向省体彩中心提供日常数据报表、录音文件及运营分析报告。

三）客服中心的工作要求

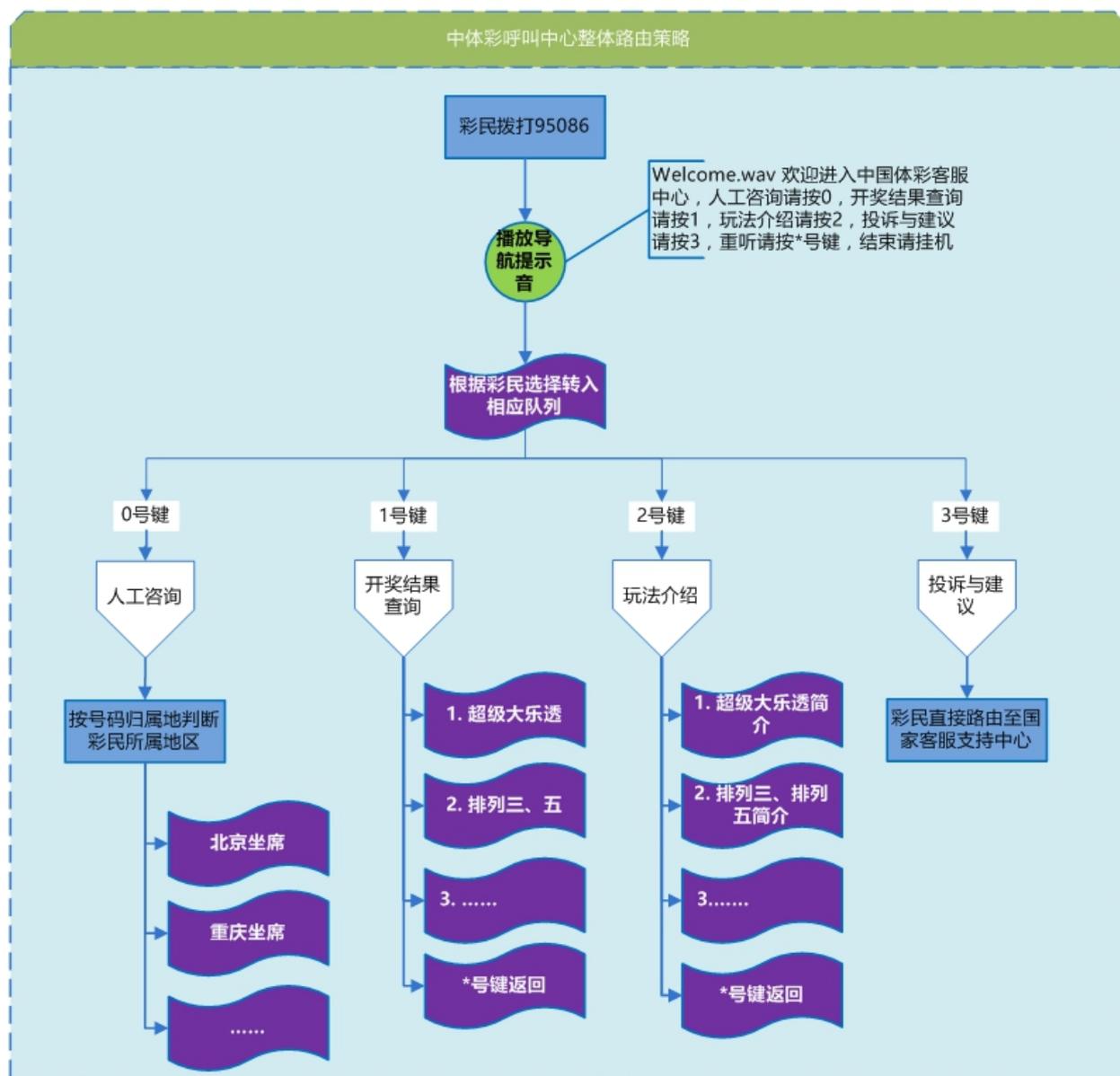
- 1、工作地点固定，有一定从业经历的、固定的专职客服人员不少于 3 名。
- 2、对开展的合作要有较强的保密意识。
- 3、要建立体彩客服知识库。充分利用呼叫中心平台知识库功能，建立详细的体彩客服知识库，统一、规范体彩客服业务知识解释以及客服用语。

4、开通远端质检功能，接受国家体育总局体彩中心对客服工作的抽检。

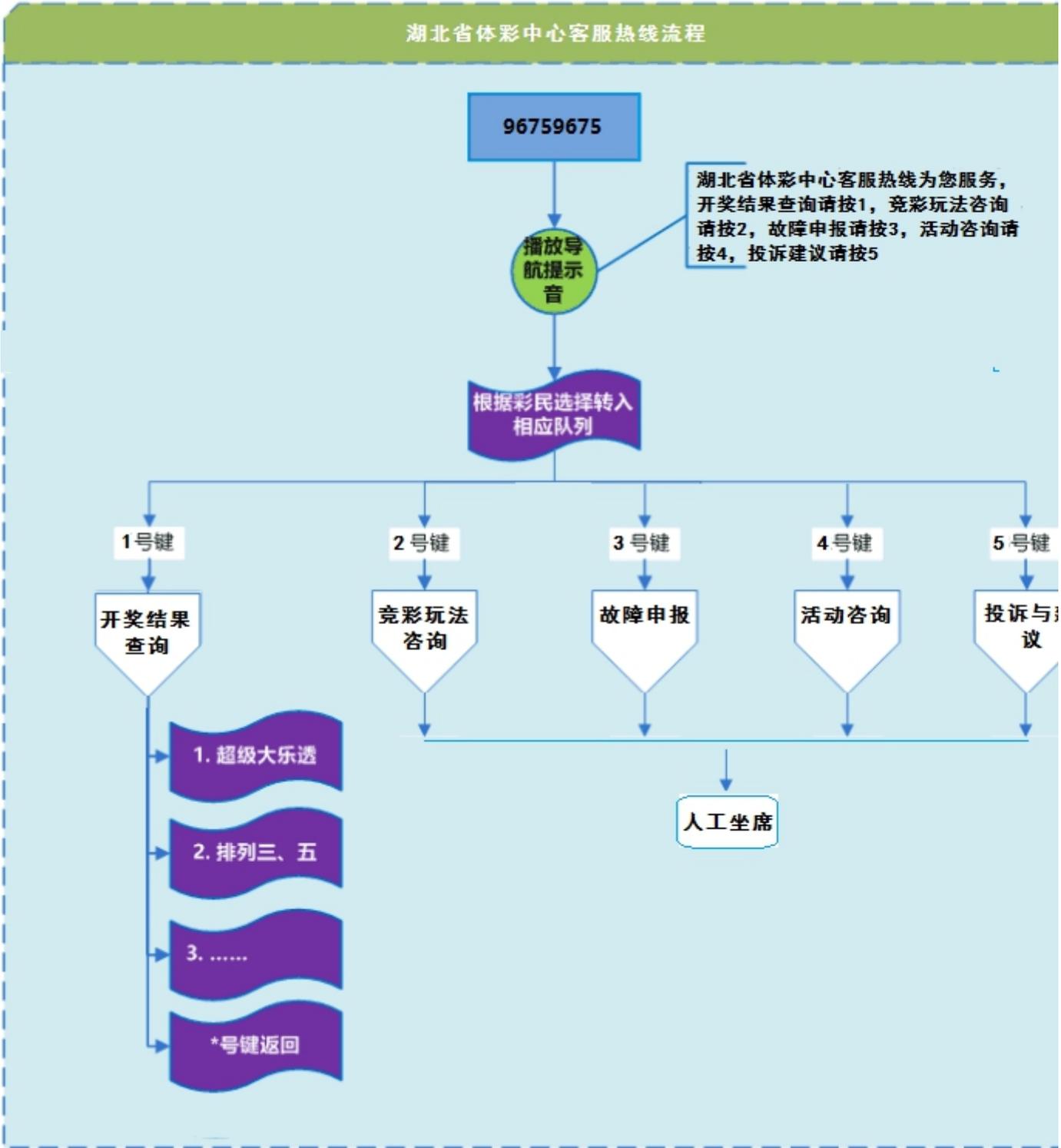
四) 湖北体彩客服工作服务流程

(一) 客户服务热线处理流程

1、服务流程图



上图为全国体彩客服热线 95086 流程图，已 2012 年底与湖北省体彩客服热线并联使用。



上图为湖北体彩客服热线 96759675 流程图

2、客户服务热线流程说明：

- (1) 业务受理登记：接到客户来电，客服人员按照来电内容（开奖结果、竞彩玩法咨询、投诉建议、故障申报）并做好登记。
- (2) 业务处理：客服人员根据客户要求，以及受理业务类别，属于本岗位本部门职能范围内业

务进行业务处理，可即时回复客户者，即时解决。如果当时不能即时解决则可留下客户的联系方式，在承诺的时间内回复给客户。

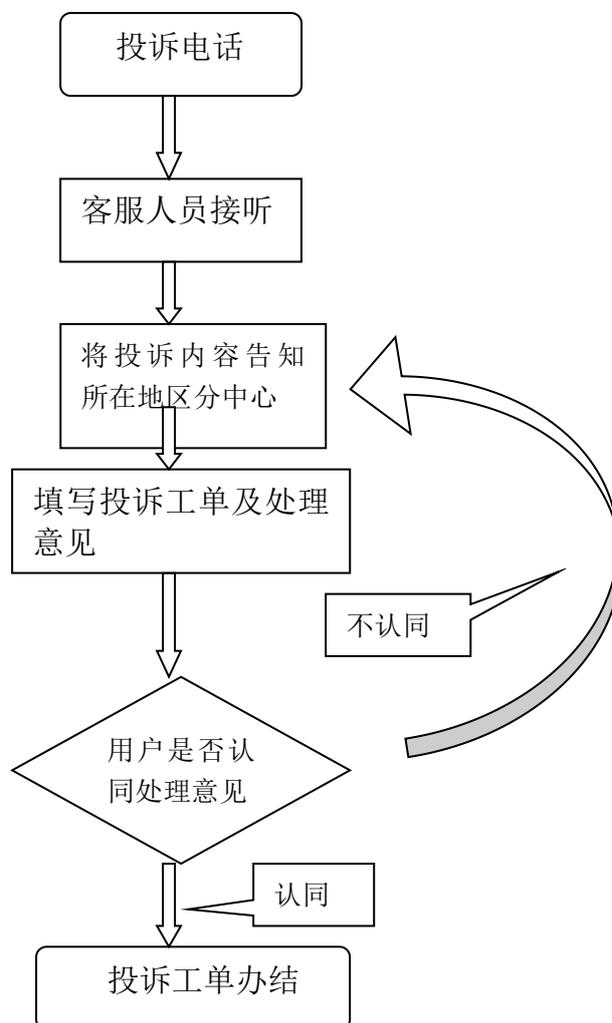
(3) 业务派转相关部门：客服人员根据客户要求，以及受理业务类别，涉及其它部门职能范围业务，派转相关部门进行业务处理。

(4) 跟踪处理：客服人员负责业务跟踪与处理，并做好相关记录。

(5) 反馈客户：客服专员按规定业务处理时间，负责将业务处理结果及意见反馈客户，获取客户满意。

(6) 记录备案：完成全部记录，形成系统化客户来电业务受理资料。

(二) 彩民、业主投诉处理流程



1、彩民或业主通过客服电话进行的投诉，客服人员在应答时限内接听并认真记录投诉内容。

2、挂机后要在第一时间将投诉内容告知所在地区分中心处理，要按规定填写《彩民业主投诉登记表》。

3、投诉处理在 24 小时内电话回访彩民，彩民若不认同处理意见，客服人员将继续与分中心沟通，如需要将上报给省中心，直至问题得到解决。

（三）彩民信息收集及处理流程

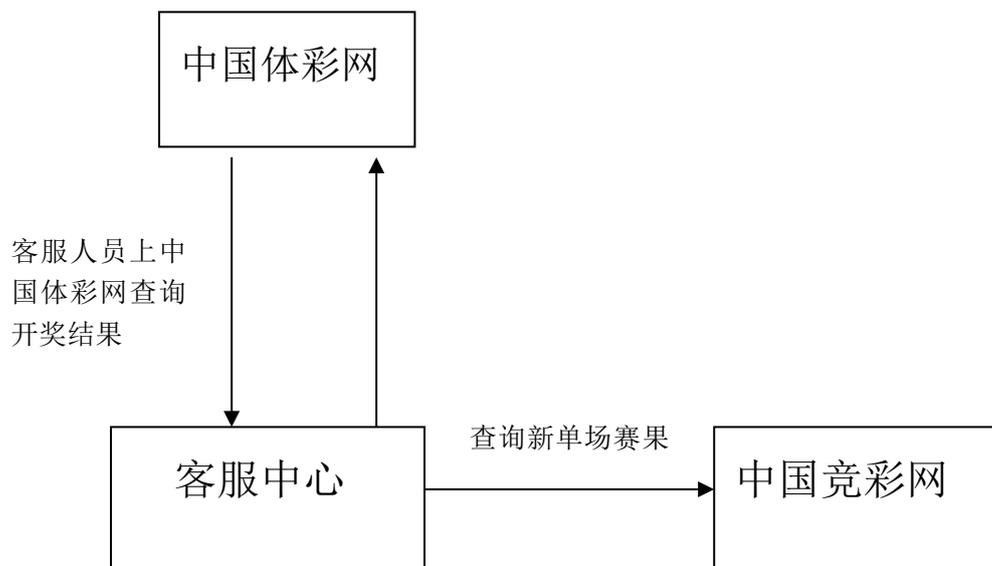
1、所有客服人员在坐席服务期间必须认真、如实填写工作报表。

2、所有客服人员从现场反馈问题时，必须做到对所反馈的问题负责，反馈内容要真实、全面、具体，细致。

3、客服主管要每月对客服工作进行总结，汇总成《月份统计报表》，以便统计分析；每月 3 日前向湖北省体育彩票管理中心市场监察部汇总提交上月的《湖北省体彩客服运营报告》。

（四）、各玩法开奖结果及相关信息更新

1、流程图



2、流程说明

各玩法当期开奖结果及相关数据，由当天上班客服人员通过中国体彩网和中国竞彩网查询开奖结果，并及时输入开奖数据导入 IVR（自动语音）系统。

三、商务需求

（一）服务期：成交供应商应在采购合同签订后履行服务，服务期一年。

（二）付款方式：按财政资金付款流程付款，具体由中标人与采购人协商确定。

（三）验收：由采购方组织审查验收。

（四）报价范围报价方式

供应商投标报价应包含以上全部工作所需的一切费用，报价一览表后必须提供项目详细投入成

本清单及报价明细。

对于本采购文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入投标总报价。

评定办法

评定办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
1.1	资格性审查标准	资格要求	符合本采购文件第一章第二款要求，并提供合格有效的证明材料。
		其他要求	符合竞争性磋商文件规定的其他要求
1.2	符合性审查标准	报价	是否超过预算金额
		磋商书签字盖章	是否有法定代表人或其委托代理人签字或加盖单位公章
		投标有效期	投标有效期是否满足采购文件要求
		信誉情况	是否有不良经济纠纷记录和违法行为
		竞标响应	是否实质性响应采购文件★条款内容 是否有提出采购人不能接受的合同条件的
1.3	确定磋商供应商进行最后报价	磋商文件能完整、明确列明采购需求，无需要供应商提供最终设计方案或者解决方案的	在磋商结束后，磋商小组向所有通过初步审核的磋商供应商发出报价书，并要求其在规定时间内提交最后报价。
		磋商文件不能完整、明确列明采购需求，需要由供应商提供最终设计方案或者解决方案的	在磋商结束后，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。
2.	评定办法	综合评分法	各供应商的最终得分为各评委所评定分数的算术平均值。磋商小组将根据供应商最终得分由高到低的照顺序推荐3名成交候选人。

计算办法

条款内容	编列内容
分值构成(总分 100 分)	详见评分细则
评标基准价计算方法	详见评分细则
评分因素	评分标准
技术部分评分标准	详见评分细则
商务部分评分标准	详见评分细则
竞标报价评分标准	详见评分细则
条款内容	编列内容

各供应商的最终得分计算办法	所有评委评分的算术平均值
供应商最后得分相同时对供应商进行排序的方法	得分相同的供应商,按竞标报价由低到高顺序排列。得分且报价相同的,按技术指标优劣顺序排列。

评分细则

条款号	评分因素	分值	评分标准
2.2.3 (1)	技术部分 66分	人员配备	12 根据本项目的服务要求，各供应商应针对项目岗位人员要求，进行人员配置。合理为10分，较合理为6分，基本合理2分。
		技术参数	10 主要技术参数任意一条参数不满足扣1分扣完为止。
		客服专业性	10 投标方提供已服务单位数据分析报告，报告内容包含但不限于：话务接通情况、话务量分析、人员建议等根据分析报告内容，合理为10分，较合理为6分，基本合理2分。
		服务方案	16 方案先进、科学，扩展性、可靠性、安全性、关联及协作性强，系统的体系架构、实现思路和关键技术等准确详实情况。合理为16分，较合理为12分，基本合理8分。
		实施方案	10 项目实施总体方案的完整性、合理性。应包含需要的环境、完善可行的实施计划、人员组成、质量保证、工期管理，风险预防及控制措施、突发事件处置方案，方案情况。合理为10分，较合理为6分，基本合理2分。
		服务支撑	8 人员工作时间方案最合理得4分，基本合理2分。 24小时故障应急处理方案最合理得4分，基本合理2分。
2.2.3 (2)	商务部分 评分 24分	类似业绩	10 投标人近三年以来，具有类似项目业绩的每个得2分，最高得10分，要求提供合同复印件和用户证明(原件备查)
		售后服务人员情况	4 供应商在本地具有稳定的本地化售后服务人员团队，需提供本地化售后服务人员的相关证明材料(提供最近连续6个月社保证明及相关技术资质证明)。少于4

				人得 0 分；4 人以上每增加 1 人得 1 分，最多得 4 分。
		本地化服务	10	供应商具有本地化服务能力、在本地有常驻服务机构的(提供相关资料证明材料)得 10 分，否则不得分。
2.2.3 (3)	投标 报价 10 分		10	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(10 分)；其它合格供应商的投标报价得分按如下公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10%×100

评审委员会认为投标供应商的报价明显低于其他通过符合性审查投标供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；投标供应商不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

评定办法

1. 初步审查标准

- 1.1 资格性审查标准：见评定办法前附表。
- 1.2 符合性审查标准：见评定办法前附表。
- 1.3 确定磋商供应商进行最后报价：见评定方法前附表。

2. 评定方法：见评定办法前附表。

2.2.1 分值构成

- (1) 技术部分：见评标办法前附表；
- (2) 商务部分：见评标办法前附表；
- (3) 竞标报价：见评标办法前附表。

2.2.2 评标基准价计算

- (1) 评标基准价计算方法：见评标办法前附表。

2.2.3 评分标准

- (1) 技术部分评分标准：见评标办法前附表；
- (2) 商务部分评分标准：见评标办法前附表；
- (3) 竞标报价评分标准：见评标办法前附表。

2.2.4 清标及澄清程序

(1) 在不改变供应商响应文件实质性内容的前提下，磋商小组应当对响应文件进行基础性数据分析和整理(本章中简称为“清标”)，从而发现并提取其中可能存在的对招标范围理解的偏差、投标报价的算术错误、错漏项、投标报价构成不合理、不平衡报价等存在明显异常的问题，并就这些问题整理形成清标报告。磋商小组对清标成果审议后，决定需要供应商进行书面澄清、说明或修正的问题，形成质疑问卷，向供应商发出问题澄清通知(包括质疑问卷)。

(2) 供应商接到磋商小组发出的问题澄清通知后，应按磋商小组的要求提供书面澄清资料并按要求在规定的时间内递交到指定地点。供应商递交的书面澄清资料由磋商小组评定。

(3) 评审委员会认为投标供应商的报价明显低于其他通过符合性审查投标供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其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，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

3. 评定结果

3.1 磋商小组严格按照本章要求对最终报价进行评定。

3.2 完成评定后，磋商小组须在评审结果推荐意见上共同签字。

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人，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。

4. 其它

磋商供应商的最终报价均超过了采购预算，采购人不能支付的，磋商活动终止；终止后，采购人需要采取调整采购预算或项目配置标准等，或采取其他采购人式的，应当在采购活动开始前获得采购管理部门批准。

第四章 合同书

（此合同书仅供签订正式合同时参考用，正式合同书应包括此参考格式之内容。）

合 同 书

项目名称：

合同编号：

签订日期：

签订合同地点：

本合同由 _____（以下简称“需方”）与 _____（以下简称“供方”）签订。

供方以总金额 _____ 万元人民币（用大写数字书写）向需方提供如下 _____（工程/货物/服务）：

经双方协商，同意按下列条文执行：

1. 本合同供、需双方必须遵守国家颁布的“合同法”，并各自履行应负的全部责任和义务。
2. 需方保证按合同条款规定的时间和方式付给供方到期应付的货款，并承担应负的责任和义务。
3. 供方保证全部按合同条款规定的内容和交货期向需方提供合格的 _____（工程/货物/服务），并承担应负的责任和义务。

4. 合同文件

下列文件为本合同不可分割的部分。

- 4.1 本竞争性磋商采购文件；
- 4.2 供方成交的竞争性磋商响应文件；
- 4.3 合同书；
- 4.4 合同条款；
- 4.5 _____（采购代理机构）发出的成交通知书；
- 4.6 附件：
 - 4.6.1 采购人在采购期间发布的所有补充通知；
 - 4.6.2 供方在磋商期内补充的所有书面文件；
 - 4.6.3 供方在磋商时随同竞争性磋商响应文件一起递送的资料及附图；
 - 4.6.4 在商洽本合同时，双方澄清、确认并共同签字的补充文件、技术协议。

5. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容相一致。

6. 货物及数量

本合同所提供的（工程/货物/服务）及数量详见竞争性磋商采购文件的要求及供方竞争性磋商响应文件中的承诺。

7. 付款条件

本合同的付款条件在竞争性磋商采购文件中有明确规定。

8. 合同金额

合同总金额见合同书，分项价格在供方的竞争性磋商响应文件中有明确规定。

9. 交货时间和交货地点

本合同中（工程/货物/服务）的（交货时间/服务完成时间）、（交货地点/服务地点）在竞争性磋商采购文件中有明确规定。

10. 合同生效

本合同经供、需双方授权代表签字和加盖公章（或合同专用章）后生效。如采购申请公证的，合同需经公证机构公证后生效。

11. 合同的份数

本合同正本一式 份，需方执 份，供方执 份；副本一式 份，需方执 份，供方执 份，主管部门执 份。

12. 合同的失效

本合同在合同价款结清后失效。

需 方

单位名称（盖章）：

单位地址：

法人代表授权人（签字）：

联系人：

电 话：

供 方

单位名称（盖章）：

单位地址：

法人代表授权人（签字）：

联系人：

电 话：

传 真:

邮政编码:

开户银行:

帐 号:

税 号:

日 期:

合同签订地址:

传 真:

邮政编码:

开户银行:

帐 号:

税 号:

日 期:

第五章 竞争性磋商响应文件格式

封面：

项目

响 应 文 件

（正本/副本）

项目编号：

项目名称：

报价内容：

磋商供应商名称：

日 期： 年 月 日

响应文件目录

根据磋商文件第六章提供的格式编写目录，目录须标注页码，目录和导读表便于评委在评审时有效查找响应文件的响应情况，请各供应商认真编写填报。

第一部分 价格部分

1. 磋商书

(采购代理机构)：

依据贵方_____(项目名称/项目编号)_____项目采购货物及服务的磋商邀请，我方代表_____(姓名、职务)_____经正式授权并代表供应商_____(供应商的名称、地址)_____提交下述文件正本一份，副本份。

1. 竞争性磋商响应文件；
2. 资格证明文件；

并进行如下承诺声明：

1. 我公司在参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录；
2. 不存在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，不得参加本项目同一合同项下的采购活动。
3. 不存在为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的情形；
4. 我公司在本响应文件中所提供的全部资格证明文件均真实有效，我方承诺对其真实性负责并承担相应后果；
5. 我公司在本响应文件中所响应的内容均将成为签订合同的依据，并承诺按响应内容提供相应服务；

其它承诺：如有的话，可自行填写；

在此，我方宣布同意如下：

1. 所附《报价一览表》中规定的应提交和交付的服务报价为_____。
2. 将按竞争性磋商采购文件的约定履行合同责任和义务。
3. 已详细审查全部竞争性磋商采购文件，包括（补充文件等），对此无异议。
4. 本竞争性磋商响应文件的有效期自开标之日起共90个日历日。
5. 同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料。
6. 与本报价有关的一切正式往来信函请寄：。

供 应 商：（签章）

通 讯 地 址：

传 真：

电 话：

电 子 邮 件：

法定代表人或授权代表（签字或签章）：

日 期：

2. 报价一览表

项目名称：

项目编号：

供应商单位名称	
供应商单位详细地址	
总报价	大写： 小写：
服务期	
备注	

说明：（1）人民币报价。

（2）价格应按照“供应商须知”的要求报价。

（3）此表除保留在竞争性磋商响应文件中外，另复制一份与磋商书（原件）、法定代表人授权委托书（原件）一起另外密封装在一个小信封中，作为记录之用。

磋商供应商法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

磋商供应商名称（签章）：

时 间： 年 月 日

3. 分项报价表

项目名称:

项目编号:

格式自拟

磋商供应商法定代表人或授权代表（签字或盖章）:

磋商供应商名称（签章）:

时 间: 年 月 日

4. 法定代表人授权书

兹授权 同志为我公司参加贵单位组织的 （项目名称） 采购活动的供应商代表人，全权代表我公司处理在该项目采购活动中的一切事宜。代理期限从 年 月 日起至 年 月 日止。

授权单位（签章）：

法定代表人（签字或盖章）：

签发日期： 年 月 日

附：

代理人工作单位：

职务： ： 性别：

电话： 邮箱：

身份证号码：

粘贴授权人和被授权人身份证（正反页复印件）：

5. 法定代表人身份证明书

兹证明 （姓名） 在我单位任职务，系 （供应商） 的法定代表人。

供应商（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

性别： 年龄：

身份证号码：

年 月 日

法定代表人身份证（正反页复印件）：

注：

- 1、本表适用于供应商不授权代理人，而由法定代表人直接参加磋商并签署响应文件的情况；
- 2、如供应商具有企业法人代表证书，则还应在本证明书后附上企业法人代表证书复印件。

第二部分 资格部分

资格部分导读表

资格要求		
对照采购文件第一章第二款供应商资格要求填写	填写具体响应情况	填写证明响应文件响应采购文件要求的证明材料所在页码
1、		
2、		
3、		
.....		
符合性审查		
1、		
2、		
3、		
.....		

备注：1、本导读表请按第一章第二款资格要求内容逐条响应填写，第一章第二款资格要求具体解释详见第二章《供应商须知前附表》第14.1应提交的其它资格证明文件。

2、符合性审查内容详见第四章《评标办法前附表》。

1. 供应商的资格声明

1. 名称及基本情况:

- (1) 供应商名称:
- (2) 地址: 邮箱:
- 电话: 传真:
- (3) 成立或注册日期:
- (4) 公司性质:
- (5) 法定代表人或主要负责人:
- (6) 员工人数:
- (7) 注册资本:
- (8) 实收资本:
- (9) 上年末资产负债表:

1) 固定资产

原值: 净值:

2) 流动资产:

3) 长期负债:

4) 短期负债:

2. 与报价服务内容有关的情况:

- (1) 供应商提供此响应服务内容的经验 (包括年限、项目业主、商业运营的起始日期等);
- (2) 服务网点分布 (可另行附表):

服务网点名称和地址	主要服务范围	服务人员数	备注

3. 供应商认为需要声明的其他情况:

兹证明上述声明是真实的、正确的, 并提供了全部能提供的资料和数据, 我们同意遵照采购代理机构要求出示的有关证明文件。

供应商名称 (签章):

法定代表人或授权代表 (签字或盖章):

电 话:

传 真:

日 期: 年 月 日

2. 资格审查和符合性审查证明文件

(1)

(2)

3. 无重大违法记录声明

采购人和采购代理机构：

我方在此声明，我方在参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有以下重大违法记录：

1. 我方因违法经营被追究过刑事责任；
2. 我方因违法经营被责令停产停业、吊销许可证或者执照；
3. 我方因违法经营被处以较大数额罚款等行政处罚。

随本声明附上我方参加本次采购活动前 3 年内发生的诉讼及仲裁情况表以及相关的法律证明文件供贵方核验。我方保证上述信息的完整、客观、真实、准确，并愿意承担我方因提供虚假材料骗取中标、成交所引起的一切法律后果。

特此声明！

供应商法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

供应商名称（签章）：

时 间： 年 月 日

参加本次采购活动前 3 年内发生诉讼及仲裁情况表

类别	序号	发生时间	情况简介	证明材料索引
诉讼情况				
仲裁情况				

注：发生的诉讼和仲裁情况仅限于供应商败诉的，且与经营活动有关的案件，不包括调解结案的案件。与经营活动有关，但尚未裁决或终审判决的案件请单独另附《情况说明》（说明内容：案件当事人、基本案情）。

第三部分 需求响应部分

采购需求响应、偏离说明表/导读表

技术部分				
序号	采购文件要求部分	响应文件响应部分	偏离说明	填写相应技术文件/ 说明所在页码
1				
2				
3				
...				
商务部分				
序号	采购文件要求部分	响应文件响应部分	偏离说明	填写相应商务响应文件 所在页码
1				
2				
3				
...				

说明：1、供应商应对采购文件第三章“采购需求”第一节“技术要求”及第二节“商务要求”，逐条说明所提供货物/服务已对采购文件的技术规格做出了明确响应，并申明与技术规格条文的偏离和例外。特别对有具体参数要求的指标，供应商必须提供所投货物/服务的具体参数值。如果仅注明“符合”，“满足”或简单复制采购文件要求，将可能导致投标被拒绝。

2、技术要求中有证明材料要求的请按要求提供相关证明材料，并表示具体页码以便于评审。

供应商法定代表人或委托代理人（签字或签章）：

供应商名称（签章）：

时 间： 年 月 日

1. 技术文件（自拟）

2. 供应商认为需提供其他相关技术资料

第四部分 评分部分

评分响应导读表

按照采购文件第四章评分细则填写评分因素	填写具体响应情况	填写证明材料所在页码
1、		
2、		
3、		
.....		

备注：1、请按采购文件第四章评分细则逐条填写响应内容、相关证明材料及所在页码；
2、如本部分内容与需求响应或其他部分内容有重复，可不重复提供证明材料，清晰填写证明材料所在章节及页码，便于评审即可。

1. 评分项一

2. 评分项二

.....

备注：此部分内容提供评分标准对应要求的相关材料。

3. 类似业绩一览表（参考格式）

合同签订时间	业主单位	项目概况	合同金额	项目经理	业主单位联系人及电话	备注

说明：

- 1、响应供应商应按本文件第四章评分细则中对应业绩打分项的要求将符合的业绩情况填入本表中；
- 2、项目概况包括：项目名称及合同内容等；
- 3、必须按本文件第四章评分细则中对应业绩打分项的要求附相关证明材料。

3. 拟投入项目组人员一览表

序号	姓名	联系电话	职责	……	备注

说明：（1）后附相关人员简介及证明材料等。（2）此表为参考格式，请根据项目需求内容要求自行调整以符合要求。

第五部分 其他

1. 磋商供应商认为应该提交的其它文件（格式自拟）