

河南省食品药品监督管理局话务服务项目外包重招

# 招 标 文 件

招标编号：豫财招标采购-2018-134-CZ

 河南招标采购服务有限公司

HENAN TENDER-PURCHASE SERVICE CO., LTD.

# 投标文件制作特别提示

## 1、投标人注册

投标人首先通过“河南省公共资源交易中心（www.hnggzy.com）”网站进行注册，然后按网站公共服务（办事指南及下载专区）公共资源项目 CA 办理流程准备齐注册资料，最后到河南省公共资源交易中心受理大厅（郑州市郑东新区正光北街与东风南路交叉口西北角中原银行一楼西，联系电话：0371-86095915, 86095916）CA 窗口办理 CA 密钥，完成注册。

## 2、招标文件获取、投标文件制作

2.1、投标人使用 CA 密钥登录河南省公共资源交易中心网站会员专区并按网上提示自行下载投标项目所含格式(.hntf)的招标文件。

2.2、获取招标文件后，投标人请到河南省公共资源交易中心网站—公共服务—下载专区栏目下载最新版本的投标文件制作工具安装包和签章软件 iSignature，并使用安装后的最新版本投标文件制作工具制作电子投标文件。

### 2.3、投标文件的上传/提交：

(1) 加密电子投标文件（.hntf 格式）须在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（www.hnggzy.com）”电子交易平台加密上传；

(2) 未加密电子投标文件（.nhntf 格式）一份（U 盘介质）须在投标截止时间前密封提交。

(3) 纸质投标文件正本一份，副本贰份（A4 纸打印并胶装），密封提交。

2.4、加密的电子投标文件为“河南省公共资源交易中心（www.hnggzy.com）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。未加密的电子投标文件应与加密的电子投标文件为同时生成的版本。

2.5、投标人在制作电子投标文件时，“投标文件制作工具”左侧栏目“封面”、“开标一览表”制作完成后须加盖电子签章（包括企业电子签章和个人电子签章）；左侧栏目“投标正文”中的要求签字盖章的格式内容，投标人须按格式内容要求进行电子签章（包括企业电子签章、个人电子签章）。

2.6、招标文件格式所要求包含的全部资料应全部制作在投标文件内，严格按照本项目招标文件所有格式如实填写（不涉及的内容除外），不应存在漏项或缺项，否则将存在投标文件被拒绝的风险。开标一览表，须严格按照格式编辑，并作为电子开评标系统上传的依据。

2.7、投标文件以外的任何资料采购人和招标代理机构将拒收。

2.8、投标人编辑电子投标文件时，根据招标文件要求用法人 CA 密钥和企业 CA 密钥进行签章制作；最后一步生成电子投标文件（\*.hntf 格式和\*.nhntf 格式）时，只能用本单

位的企业 CA 密钥。

### 3、招标文件的澄清与变更

招标人、招标代理机构对已发出的招标文件进行的澄清、更正或更改，澄清、更正或更改的内容将作为招标文件的组成部分。招标代理机构将通过网站“变更公告”和系统内部“答疑文件”告知投标人，对于各项目中已经成功报名并下载招标文件的项目投标人，系统将通过第三方短信群发方式提醒投标人进行查询。各投标人须重新下载最新的招标文件和答疑文件，以此编制投标文件。投标人注册时所留手机联系方式要保持畅通，因联系方式变更而未及时更新系统内联系方式的，将会造成收不到短信。此短信仅系友情提示，并不具有任何约束性和必要性，招标代理机构不承担投标人未收到短信而引起的一切后果和法律责任。

4、因河南省公共资源交易中心平台在开标前具有保密性，投标人在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因投标人未及时查看而造成的后果自负。

注：若因系统原因或不可抗力导致无法使用电子投标文件评标，将采用纸质投标文件评标。

### 5. 投标文件的效力和文件签署

#### 5.1 投标文件如不一致时，按下顺序确定其投标文件效力：

加密电子投标文件、未加密电子投标文件 U 盘、纸质投标文件应一致，不一致时以加密电子投标文件为准。如加密电子投标文件出现问题，以未加密电子投标文件 U 盘为准。加密电子投标文件、未加密电子投标文件 U 盘均出现问题，以纸质投标文件为准。

#### 5.2 纸质投标文件正本一份，副本贰份。当副本和正本不一致时，以正本为准。

#### 5.3 纸质投标文件的正本与副本应分别装订成册，并编制目录。

#### 5.4 投标人应按照投标人须知的要求准备投标文件。

- (1) 加密的电子投标文件壹份（\*.hntf 格式，在会员系统指定位置上传）；
- (2) 未加密的电子投标文件 U 盘壹份（\*.nhntf 格式一份）；
- (3) 纸质投标文件正本一份、副本贰份，纸质投标文件需 A4 纸打印、胶装并密封。

注：①电子投标文件须按招标文件格式要求对“投标函”“开标一览表”进行电子签章；其他要求签字盖章的招标文件格式，投标人须将盖章签字后的扫描图片替换到相应格式中。

②纸质投标文件须按招标文件格式要求加盖投标人的公章并经法定代表人或授权代表签字。

### 6. 投标文件的密封和标记

#### 6.1 纸质投标文件的密封和标记：

投标人应将投标文件正本、所有副本应分开包装成两个包封，并在信袋上标明“正本”或“副本”字样，并标明“招标人名称、招标编号、（项目名称）投标文件、投标人名称”字样。封套的封口处加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位章及法定代表人章。

#### 6.2 电子投标文件的密封和标记：

投标人应将未加密的电子投标文件 U 盘密封装在单独的信袋中，并在信袋上标明“投标人名称、招标编号、电子投标文件”字样。封套的封口处加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位章及法定代表人章。

#### 6.3 未按要求密封和标记的投标文件，招标人及招标代理机构不予受理。

#### 6.4 投标文件的递交

##### 6.4.1 电子投标文件的递交：

（1）投标人应在投标截止时间前上传加密的电子投标文件（\*.hntf）到会员系统的指定位置。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认。请投标人在上传时认真检查上传投标文件是否完整、正确。

（2）投标人因河南省公共资源交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与交易中心联系，联系电话：0371-86095903。

（3）现场递交电子投标文件 U 盘壹份和纸质投标文件正本壹份、副本贰份，应在投标截止时间前递交到规定地点。

##### 6.4.2 纸质投标文件的递交：

纸质投标文件正本一份、副本贰份，应在投标截止时间前递交到“投标人须知前附表”中的指定地点。

### 7. 开标

7.1 代理机构将在“投标人须知前附表”规定的时间和地点组织公开招标。投标人授权代表应携带法人授权书、身份证明、CA 密钥、未加密的电子投标文件（密封）纸质投标文件（密封）参加开标并签到。

7.2 开标前，招标代理机构将会同相关人员进行验标（检查网上招标系统正常与否，检查纸质版投标文件密封情况、检查未加密的电子投标文件密封情况），确认无误后开标。开标时，各投标人应在规定时间内对本单位的投标文件现场解密，项目负责人在监督员监督下解密所有投标文件。

**如投标人现场解密失败，投标人应使用未加密的电子投标文件；如网上招标系统故障，投标人应使用纸质版投标文件。**

7.3 因加密电子投标文件未能成功上传或误传而导致的解密失败，投标将被拒绝。开标时，招标代理机构将通过网上开标系统公布投标人名称、投标价格，以及招标代理机构认为合适的其它详细内容。

# 目 录

第一卷.....	7
第一章 投标人须知.....	7
第二章 合同通用条款.....	24
第三章 合同基本格式.....	37
第四章 投标文件通用格式.....	37
第二卷.....	67
第五章 招标邀请函.....	68
第六章 招标项目资料表.....	71
第七章 有关合同条款资料表.....	76
第八章 项目需求及技术规格要求.....	77
第九章 评分标准.....	81

# 第一卷

## 第一章 投标人须知

### 一. 说明

#### 1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次招标采购中所述服务。

#### 2. 定义

2.1 采购人：“招标项目资料表”中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2 采购代理机构：取得政府采购招标代理资质，受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

#### 2.3 合格投标人

2.3.1 注册于中华人民共和国境内的投标人且符合以下要求：

1) 具有独立承担民事责任的能力；

2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供投标人 2016 年度或 2017 年度财务审计报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明）；

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（提供 2017 年 1 月 1 日以来任意三个月纳税凭证和社保缴费凭证）；

5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）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；

6) 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。

- 2.3.2 本次招标不接受联合体投标。
- 2.3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 2.3.4 提供政府采购反商业贿赂承诺书。
- 2.4 中标人：接到并接受中标通知，最终被授予合同的投标人。
- 2.5 投标文件：指投标人根据招标文件要求提交的所有文件(包括澄清及答疑函)。
- 2.6 供应商：有能力向采购人提供货物及伴随服务的法人、其他组织或者自然人。
- 2.7 货物：指除了咨询服务以外的所有的物品、设备、装置和/或包括附件、备品备件、图纸、技术文件、用于运输和安装的包装、培训、维修和其他类似服务的供应。

### **3 投标费用**

- 3.1 无论投标过程中的作法和结果如何, 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的全部费用，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

### **4 投标签章**

- 4.1 电子投标文件的签章：投标人通过河南省公共资源交易中心受理大厅 CA 密钥窗口办理电子认证，且招标文件中明确要求投标文件 (\*.hntf 格式或\*.nhntf 格式) 须加盖电子签章的，投标人必须加盖投标人电子签章。
- 4.2 纸质投标文件的签章：投标人按招标文件要求格式制作纸质投标文件，并按要求加盖投标人公章及法定代表人或授权代表签章（签字）。

### **5 会员信息库**

- 5.1 河南省公共资源交易中心面向全国征集注册投标人会员。
- 5.2 入库资料的真实性、有效性、完整性、准确性、合法性及清晰度由投标人负责、河南省公共资源交易中心只负责对投标人所提供的入库资料原件与上传扫描件进行比对；本项目所需会员库资料有效性由本项目评标委员会负责审核。为确保投标文件通过评审，投标人应及时对入库资料进行补充、更新。如因前款原因未通过本项目评标委员会评审，由投标人承担全部责任。
- 5.3 网上会员库中文字资料与扫描件资料不一致时，以扫描件资料为准。
- 5.4 有关会员库的更多信息，请登录河南省公共资源交易中心网查询。

## 6 采购信息的发布

6.1 与本次采购活动相关的信息，将在河南省政府采购指定网站上及时发布，包括河南省政府采购网（<http://www.hngp.gov.cn>）和河南省公共资源交易网（[www.hnggzy.com](http://www.hnggzy.com)）。

## 二. 招标文件

### 7 招标文件的构成

7.1 招标文件用以阐明本次招标的货物和服务要求、招标投标程序和合同条件。

招标文件由下述部分组成：

#### 第一卷

- 第一章 投标人须知
- 第二章 合同通用条款
- 第三章 合同基本格式
- 第四章 投标文件通用格式

#### 第二卷

- 第五章 招标邀请函
- 第六章 招标项目资料表
- 第七章 合同条款资料表
- 第八章 招标项目需求及技术规格要求
- 第九章 评分标准

（以实际内容为准）

7.2 投标人应仔细阅读招标文件中投标人须知、条款、格式和技术规范等所有事项，按招标文件的要求制作并提交投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性、有效性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝的风险。

7.3 投标文件应字迹清楚、内容齐全、不得涂改或增删；如有修改和增删，必须有投标人公章及法定代表人或其授权的投标人代表签字。

7.4 招标文件包含第一卷和第二卷，投标人制作投标文件时应充分完整理解招标文件的整体要求。如果第一卷和第二卷对同一事项的描述有冲突或矛盾，除非采购人或采购代理机构另有解释，均以第二卷为准。

7.5本次招标文件若电子招标文件和纸质招标文件有不一致的地方,均以电子招标文件为准。

## **8 招标文件的澄清**

8.1投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如有疑问,应在投标截止 10 天前在交易平台上进行提问,要求采购人对招标文件予以澄清。

8.2招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间前在交易平台上公布给投标人,但不指明澄清问题的来源。

8.3投标人在收到澄清后,应在投标人须知前附表规定的时间内在交易平台上回复确认已收到该澄清。

8.4因河南省公共资源交易平台在开标前具有保密性,投标人在投标截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复,因投标人未及时查看而造成的后果自负。

## **9 招标文件的修改**

9.1在投标邀请函中所述的投标截止日期前,采购代理机构和采购人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时,在核对后并确认不影响采购人重要需求的情况下,对招标文件进行修改。

9.2采购人、采购代理机构对已发出的招标文件进行的澄清、更正或更改,澄清、更正或更改的内容将作为招标文件的组成部分。采购代理机构将通过河南省政府采购网 (<http://www.hngp.gov.cn>) 和河南省公共资源交易网 ([www.hnggzy.com](http://www.hnggzy.com)) 网站“变更公告”和系统内部“答疑文件”告知投标人,对于各项目中已经成功报名并下载招标文件的投标人,系统将通过第三方短信群发方式提醒投标人进行查询。各投标人须重新下载最新的答疑文件,以此编制投标文件。

9.3投标人注册时所留手机联系方式要保持畅通,因联系方式变更而未及时更新系统内联系方式的,将会造成收不到短信。此短信仅系友情提示,并不具有任何约束性和必要性,采购代理机构不承担投标人未收到短信而引起的一切后果和法律责任。

## **三. 投标文件的编写**

### **10 投标的语言**

10.1 投标文件以及投标人与采购人和采购代理机构就有关投标的所有往来函电均应使用中文。投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。

## 11 投标文件计量单位

11.1 除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中国公制计量单位。

## 12 投标文件的组成

12.1 投标文件包括下列部分：

投标文件须包括但不限于招标文件“第四章 投标文件通用格式”中所要求的内容。

12.2 投标文件应与招标文件的次序一一对应。

12.3 本次招标项目共计一个包。投标人必须独立对完整的包进行投标，拆包投标将视为漏项或非实质性响应予以废标。

## 13 投标格式

13.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地制作投标文件，按招标文件提供的资格证明格式（见第四章）提交招标文件要求的资格证明文件。

## 14 投标报价

14.1 投标人应按照招标文件提供的投标报价表格式填写提供各项货物及服务的单价、分项总价和总投标价。如果单价、分项总价和总投标价之间有差异，评标以单价为准。投标人必须无条件接受以其所报单价为基准的价格调整，否则其投标文件将被拒绝。

14.2 投标人的投标报价为交货地点交货价格，包括货物、随配附件、备品备件、工具、厂家赠品、运抵指定交货地点费用、保险费、安装调试费、服务费、售后服务、税金及其他所有费用的总和。投标人的报价超过采购预算，按无效标处理。

14.3 投标人根据上述规定所作分项报价的目的只是为了评标时对投标文件进行比较的方便，但并不限制采购人订立合同的权力。

14.4 投标报价应完全包括招标文件规定的货物和服务范围，不得任意分割或合并所规定的分项。

- 14.5 投标人对每种货物和服务只允许有一个报价，采购人和采购代理机构不接受有任何选择性报价的投标。
- 14.6 投标人不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应而予以拒绝。
- 14.7 根据招标文件第八章技术规格和要求规定的服务、供货和责任范围，投标人应对项目进行总报价。

## **15 投标货币**

- 15.1 除非另有规定，投标人提供的所有货物和服务均应用人民币报价。

## **16 投标人资格的证明文件**

- 16.1 依据第六章“招标项目资料表”中的要求按第四章投标文件通用格式提交相应的资格证明文件，作为投标文件的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。如果投标人是联合体，则联合体各方应分别提交资格文件、以及联合体协议，联合体协议应标明主办人。
- 16.2 若投标人提供的货物及服务不是投标人自己制造的，从中华人民共和国境外取得的货物，除招标文件另有规定外，必须有货物制造商或其指定总代出具响应本次招标的投标货物的正式授权书。
- 16.3 投标人具有履行合同所需的财务、技术和生产能力的证明文件。

## **17 证明投标货物和服务符合招标文件技术要求的文件**

- 17.1 投标人应提交证明其拟供货物和服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。
- 17.2 在主要设备（产品）规格一览表中应说明货物的品牌型号、规格参数、制造商及原产地等，交货时出具原产地证明及合格出厂证明。
- 17.3 招标文件中为简述货物品质、基本性能而标示的品牌或型号仅供投标人选择货物在质量、水平上的比照参考，不具有限制性。投标人可提供品质相同或优于同类产品的货物。
- 17.4 证明文件可以是文字资料、图纸和数据，并提供：
- 17.4.1 货物主要技术指标和性能的详细描述；
- 17.4.2 保证货物正常和连续运转期间所需的所有备件和专用工具的详细清

单，包括其价格和供货来源资料；

17.4.3 投标人应对招标文件技术要求逐条应答，并标明与招标文件条文的偏差和例外。对招标文件有具体规格、参数的指标，投标人必须提供其所投货物的具体数值。

## **18 投标保证金**

18.1 投标人应按“招标项目资料表”中规定的数额向河南省公共资源交易中心提交投标保证金。

18.2 投标保证金是为了保护采购人及采购代理机构避免因投标人的行为带来的损失。采购人及采购代理机构因投标人的行为受到损害时，可根据第 18.7 条的规定没收投标人的投标保证金。

18.3 投标保证金应以人民币计，应当以非现金形式提交。

18.4 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为非实质性响应的投标予以拒绝。

18.5 未中标的投标人的保证金，将在中标通知书发出后五（5）个工作日内无息退还。

18.6 中标的投标人的投标保证金，在采购人和中标人签订合同后五（5）个工作日内无息退还，或按照招标文件的规定转为履约保证金，或扣除采购代理机构中标服务费后无息退还差额。

18.7 下列任何一种情形发生时，投标保证金将不予退还：

- 1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
- 2) 投标人在投标文件中故意提供虚假材料；
- 3) 中标人拒绝在中标通知书规定的时间内签订政府采购合同；
- 4) 中标人未能按招标文件规定提交履约保证金；
- 5) 中标人未按招标文件规定按时向采购代理机构交纳足额中标服务费。

## **19 投标有效期**

19.1 投标文件应自投标规定的开标之日起，在“招标项目资料表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，并予以拒绝。

19.2 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可要求投标人延长其投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可

以拒绝这种要求，其投标保证金不会被没收，但其投标在原投标有效期期满后不再有效。同意延期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知第 18 条有关退还和没收投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

## 20 投标文件的式样和文件签署

20.1 投标人应将加密电子投标文件上传至河南省公共资源交易中心，并准备一份投标文件正本和“招标项目资料表”规定数目的副本，每套投标文件应清楚地标明“正本”或“副本”。副本应与正本内容一致，若副本与正本存在文字或表述的不符之处，以正本为准。

20.2 投标文件如不一致时，按下顺序确定其投标文件效力：

- (1) 加密的电子投标文件；
- (2) 未加密电子投标文件（U 盘）；
- (3) 纸质投标文件。

20.3 投标文件纸质文件必须胶装成册，不得采用可拆卸的活页装订，并由投标人或经正式授权的代表签字，授权代表必须将以书面形式出具的“法定代表人授权书”附在投标文件中。没有装订成册或签署的，给投标带来的计算、缺页、少页、模糊不清、废标等风险有该投标人自己承担。投标文件副本可为正本完整的复印件。

20.4 投标人须在投标文件递交截止时间前制作并提交投标文件。

- (1) 加密的电子投标文件（\*.hntf 格式），应在投标文件截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（www.hnngzy.com）”电子交易平台内上传；
- (2) 未加密的电子投标文件（\*.nhntf 格式）1 份（U 盘介质），密封提交；
- (3) 纸质投标文件正本一份，副本贰份（A4 纸打印并胶装），密封提交。

20.5 加密的电子投标文件为“河南省公共资源交易中心（www.hnngzy.com）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。未加密的电子投标文件应与加密的电子投标文件为同时生成的版本。

20.6 投标人在制作电子投标文件时，“投标文件制作工具”左侧栏目“投标函”、“开标一览表”制作完成后须加盖电子签章；左侧栏目“投标正文”中的“投标函”和“开标一览表”须盖章或签字后扫描替换到“投标正文”中的相应

位置。其他要求签字盖章的招标文件格式内容，投标人须将盖章签字后的扫描图片替换到相应格式中。纸质投标文件须按招标文件格式要求加盖投标人的公章并经法定代表人或授权代表签字。

20.7 投标文件格式所要求包含的全部资料应全部制作在投标文件内，严格按照本项目招标文件所有格式如实填写（不涉及的内容除外），不应存在漏项或缺项，否则将存在投标文件被拒绝的风险。**投标函及开标一览表，须严格按照格式编辑，并作为电子开评标系统上传的依据。**

20.8 投标文件以外的任何资料采购人和采购代理机构将拒收。

20.9 投标人编辑电子投标文件时，根据招标文件要求用法人 CA 密钥和企业 CA 密钥进行签章制作；最后一步生成电子投标文件(\*.hntf 格式和\*.nhntf 格式)时，只能用本单位的企业 CA 密钥。

20.10 电报、电传和传真投标文件一律不接受。

20.11 **纸质投标文件须以胶装形式递交,活页夹形式不接受。**

#### 四. 投标文件的递交

##### 21 投标文件的密封和标记

21.1 纸质投标文件的密封和标记：投标人应将投标文件正本、所有副本应分开包装成两个包封，并在信袋上标明“正本”或“副本”字样，并标明“招标人名称、招标编号、（项目名称）投标文件、投标人名称”字样。封套的封口处加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位章及法定代表人章。

21.2 电子投标文件的密封和标记：投标人应将未加密的电子投标文件 U 盘密封装在单独的信袋中，并在信袋上标明“投标人名称、招标编号、电子投标文件”字样。封套的封口处加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位章及法定代表人章。

21.3 未按要求密封和标记的投标文件，采购人及采购代理机构不予受理。

##### 22 投标文件的递交

22.1 电子投标文件的递交：

(1) 投标人应在投标截止时间前上传加密的电子投标文件 (\*.hntf) 到会员系统的指定位置。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认。请投标人在上传时认真检查上传投标文件是否完整、正确。

(2) 投标人因河南省公共资源交易平台投标系统问题无法上传电子投标文件

时,请在工作时间与河南省公共资源交易中心联系,联系电话:0371-86095957。

(3)现场递交电子投标文件 U 盘壹份,应在投标截止时间前递交到规定地点。

#### 22.2 纸质投标文件的递交:

纸质投标文件应在投标截止时间前递交到“招标项目资料表”中的指定地点。

### 23 投标截止期

23.1 投标人应在不迟于“招标项目资料表”中规定的截止日期和时间将投标文件按照“招标项目资料表”中载明的地址递交至采购代理机构,迟交或误交到其它地方的,其投标文件将被拒收。

23.2 采购人和采购代理机构可以按第 6 条规定,修改招标文件并自行决定酌情延长投标截止期限。在此情况下,采购人、采购代理机构和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

### 24 迟交的投标文件

24.1 采购代理机构将拒绝接收在第 19 条规定的投标截止期后递交的任何投标文件。

### 25 投标文件的修改和撤回

25.1 投标人在递交投标文件后,在投标截止时间之前可以修改或撤回其投标文件,但投标人必须在投标截止时间之前将修改或撤回的书面通知递交至采购代理机构。

25.2 投标人的修改或撤回通知书应按第 18 条规定编制、密封、标记和递交。

25.3 在投标截止期之后,投标人不得对其投标做任何修改。

25.4 从投标截止期至投标人在投标文件中载明的投标有效期满期间,投标人不得撤回其投标,否则其投标保证金将被没收。

## 五. 开标与评标

### 26 开标

26.1 采购代理机构在“招标项目资料表”中规定的时间和地点组织公开开标。投标人授权代表应携带法人授权书、身份证明、CA 密钥、未加密的电子投标文件(用信封密封)、纸质投标文件(密封)参加并签到。

26.2 开标前,采购代理机构将会同相关人员进行验标(检查网上招标系统正常与否,检查纸质版投标文件密封情况、检查未加密的电子投标文件密封情

况)，确认无误后开标。开标时，各投标人应在规定时间内对本单位的加密投标文件现场解密，项目负责人在监督员监督下解密所有投标文件。如投标人现场解密失败，投标人应使用未加密的电子投标文件；如网上招标系统故障，投标人应使用纸质版投标文件。

26.3 未加密的电子投标文件和纸质投标文件仅作为网上提交的加密的电子投标文件在特殊情况下才启用的备份资料。正常情况下，仅提交纸质投标文件，未提交网上加密电子投标文件的，投标无效。

26.4 开标时没有提交未加密的电子投标文件，视同放弃使用未加密的电子投标文件投标；未提交纸质投标文件的，视同放弃使用纸质投标文件的投标。

26.5 投标人如未在招标文件规定的投标文件递交截止时间前成功上传或误传加密的投标文件，而导致的解密失败，将被拒绝。

26.6 开标时，采购代理机构将通过网上开标系统默认的顺序唱标，唱标内容包括投标人名称、投标报价，以及采购代理机构认为合适的其它详细内容。

## **27. 资格审查**

27.1 开标结束后，采购人构对投标人的资格进行审查。

27.2 合格投标人不足 3 家的，不得评标。

27.3 依据招标项目资料表对投标人的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，该投标人资格为不合格。

27.4 资格审查结束后，出具资格审查报告并递交评标委员会。

## **28. 评标工作**

28.1 评标工作由评标委员会（下称评委会）主持对所有投标人的投标文件进行评审，并依综合评分由高到低的顺序推荐出“招标项目资料表”中载明数量的中标候选人。

28.2 评委会成员为 5 人及以上单数经济、技术专家和采购人代表组成，其中除采购人代表以外的外聘专家不少于三分之二，从相关部门组建的专家库中随机抽取。

## **29. 投标文件的澄清**

29.1 为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评委会 有权向投标人质疑，请投标人澄清其投标内容。投标人有责任按照采购代理机构通知的时间、地

点、方式由投标人或其授权代表进行答疑和澄清。

29.2 重要澄清的答复应是书面的，并由投标人法定代表人或其委托代理人签字。

29.3 投标人的澄清文件是投标文件的组成部分，并取代投标文件中被澄清的部分。

29.4 投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

### **30. 投标文件的符合性检查**

30.1 评委会将审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、投标人是否提交了投标保证金、有无计算上的错误等。

30.2 算术错误将按以下方法更正：若单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修改总价；若文字表示的数值与数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。若投标人不接受对其错误的更正，其投标将被拒绝。

30.3 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。

30.4 在对投标文件进行详细评估之前，评委会将确定每一投标是否对招标文件的要求做出实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离和保留是指对招标文件规定的范围、质量和性能产生重大或不可接受的偏差，或限制了采购代理机构、采购人的权力和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到任何提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

30.5 评委会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身内容而不靠外部证据。

30.6 投标报价超出采购人预算的投标将会被拒绝。

30.7 评委会将依据投标人提供的资格证明文件审查投标人的财务、技术和生产能力。如果确定投标人无资格和能力履行合同，其投标将被拒绝。

30.8 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝，投标人不得通过修正或撤消不符之处而使其投标成为实质上响应投标。

30.9 评标中有下列情形之一的，其投标将会被拒绝：

- 1) 投标人未提交投标保证金或金额不足、投标保证金形式不符合招标文件要求的；

- 2) 企业电子签章或个人电子签章不符合招标文件要求的；
- 3) 投标有效期不足的；
- 4) 明显不符合技术规格、技术标准要求的；
- 5) 投标报价超出采购预算的；
- 6) 投标文件附有采购人不能接受的条件；
- 7) 不符合招标文件中规定的其他实质性要求。

30.10 投标人有下列行为之一的，投标无效；给采购人或其他投标人造成损失的，应当承担赔偿责任。

- (1) 提供虚假材料谋取中标或故意进行无效投标的；
- (2) 与其他投标人恶意串通投标的；
- (3) 采用不正当手段妨碍、抑制其他投标人的；
- (4) 向招标方行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 其他严重违反招标程序的行为。

30.11 有下列情况之一的，视为投标人相互串通投标，其投标做废标处理。

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

## **31. 投标的评价**

**31.1** 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (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。修正后的报价经投标人

确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

31.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

31.3 提供相同品牌全部产品或核心产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

31.4 评标委员会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

31.5 计算投标总价时，以货物到达采购人指定的目的地交货价为标准，其中已包含各种税费、运费及保险费、运杂费、以及伴随的其它服务费。

31.6 评标委员会在评标时，根据招标文件中列出评标因素，规定量化方法，并以此作为计算评标价或综合评分的依据。

## **32. 评标价的确定**

32.1 本项目落实中小微型企业扶持等相关政府采购政策。

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库[2011]181号)的规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审，评标价不作为成交价和合同签约价，成交价和合同签约价仍以其投标文件中的报价为准。监狱企业视同小型、微型企业，中小微企业产品和监狱企业产品只给予一次价格扣除，不重复给予价格扣除。中小企业的认定标准按《中小企业划型标准规定》工信部联企业〔2011〕300号文件执行，供应商应提供由企业所在地县级以上中小企业主管部门出具的中小企业认定证明和《中小企业声明函》等有效证明材料，否则不予认可。

监狱企业视同小型、微型企业，需提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认可。

(2) 根据财政部、国家发改委关于印发《节能产品政府采购实施意见》的通知(财库〔2004〕185号)要求，优先采购政府部门公布的节能清单中所列的节

能产品，。供应商应提供本项目中所供的产品在财政部和国家发展改革委联合下发的最新一期节能产品政府采购清单之内的有效证明材料，否则不予认可。

(3) 根据财政部、国家环保总局关于印发《环境标志产品政府采购实施意见》的通知((财库(2006)90号)要求，优先采购政府部门公布的环境标志产品政府采购清单中所列产品, 供应商应提供本项目中所供的产品在财政部和环境保护部联合下发的最新一期环境标志产品政府采购清单之内的有效证明材料，否则不予认可。

(4) 对于同时列入环保清单和节能产品政府采购清单的产品，只给予其中一个清单的产品给予评标优惠，不重复优惠。

### **33. 保密及其它注意事项**

33.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行。

33.2 评委会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

33.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则，其投标可能被拒绝。

33.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

33.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

33.6 评标结束后，概不退还投标文件。

## **六. 中标结果**

### **34. 确定中标人**

34.1 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人组织并列的中标候选人当面按照随机抽取的方式确定中标人。

采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

34.2 采购人按规定确定中标人后，采购代理机构应将中标结果以中标公告形式在政府采购管理部门指定的媒体上予以发布，中标公告期限为1个工作日。

34.3 各有关当事人对中标结果有异议的，可以在中标公告发布之日起七个工作日内，以书面形式同时向采购人和采购代理机构提出质疑(加盖单位公章且法定代表人(负责人)签字)，由法定代表人(负责人)或其授权代表携带企业营业执照复印件(加盖公章)及本人身份证原件(原件)一并提交(邮寄、传真件不予受理)，并以质疑函接受确认日期作为受理时间。逾期未提交或未按照要求提交或不符合法律法规规定的质疑函不予受理。

### **35. 中标通知书**

35.1 在中标公告发布后，采购代理机构向中标人发出中标通知书。

35.2 未中标的投标人有权被告知资格审查未通过原因及评审得分与排序。

35.3 中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

35.4 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

### **36. 接受和拒绝任何或所有投标的权利**

如出现重大变故，采购任务取消情况，采购代理机构和采购人保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标、以及宣布招标无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任。

## **七. 授予合同**

### **37 . 合同授予标准**

除第 36 条、第 42.1 条的规定之外，采购人将把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的评标综合得分最高的投标人。

### **38 . 合同授予时更改采购货物数量的权力**

38.1 采购人和采购代理机构在授予合同时有权在“招标项目资料表”规定的范围内，对“项目需求一览表”中规定的设备和服务的数量予以增加或减少，但不得对货物、单价或其它的条款和条件做任何改变，且增减数量不得超过招标文件规定数量的百分之十。

### **39 签订合同**

39.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

39.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

39.3 如采购人对中标人拒签合同，依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定承担相应的违约责任。

40 如中标人不按第 39.2 条约定谈签合同，采购人和采购代理机构将报请取消其中标决定，并没收其投标保证金。采购人和采购代理机构可在候选中标单位中按顺序重新选定中标人或重新开展政府采购活动。

#### 41 履约保证金

41.1 中标人应按照招标文件或合同条款的规定，采用招标文件中提供的履约保函格式、政府采购履约担保函格式或采购人可以接受的其他形式向采购人提交履约保证金。

#### 42 其他

42.1 如果中标人未按上述第 39 条规定签订合同，在此情况下，采购代理机构和采购人可将该标授予下一个合格的投标人，或重新招标。

42.2 中标人应在领取中标通知书的同时，按第二卷第六章“招标项目资料表”中的规定向招标代理机构支付中标服务费。

42.3 本招标文件第一卷由河南招标采购服务有限公司负责解释。

## 第二章 合同通用条款

### 1. 适用性

1.1 本合同条款适用于没有被本合同其他部分的条款所取代的范围。

### 2. 定义

本文件和附件中所用下列名词的含义在此予以确定。

- 2.1 “需方”是指“合同专用条款资料表”中指定的采购需要货物和服务的单位，包括该法人的法定代表人、法人的继任方和法人的受让方。
- 2.2 “供方”是指提供本合同项下货物和服务的公司或其他实体，包括该法人的法定代表人、法人的继任方和法人的受让方。
- 2.3 “付款人”是指在本合同项下向供方支付合同货物资金款的票据台头单位或部门。
- 2.4 “合同”是指供需双方签署的、合同格式中载明的供需双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件中提到的构成合同的所有文件。
- 2.5 “合同价格”是指根据本合同规定供方在正确地完全履行合同义务后需方应支付给供方的价款。合同价格在合同有效期内为固定价格。
- 2.6 “货物”系指供方按合同要求，须向需方提供的所有设备、材料、机械、仪表、备品备件、工具、手册及其他技术资料和/或其他材料。
- 2.7 “服务”是指根据本合同规定由供方提供的与本合同货物有关的辅助服务，包括运输、保险以及其它伴随服务，如安装、调试、验收、试验、运行、检修时相应的技术指导、技术配合、技术培训和合同中规定供方应承担的其它义务。
- 2.8 “技术资料”是指合同货物及其相关的设计、制造、监造、检验、安装、调试、验收、性能验收试验和技术指导及合格证、产品质量证明书等文件(包括图纸、各种文字说明、标准、各种软件)，和用于合同项目正确运行和维护的文件。
- 2.9 “监造”是指在合同设备的制造过程中，由需方委托有资质的监造单位派出代表对供方提供的合同设备的关键部位进行质量监督，实行文件见证和现场

见证。此种质量监造不解除供方对合同设备质量所负的责任。

- 2.10 “初步验收”是指当性能验收试验的结果表明已达到了合同附件 1 规定的保证值后，需方对每台合同货物的验收。
- 2.11 “最终验收”是指由法定的检验部门或需方对的合同货物保证期满后的验收。
- 2.12 “备品备件”是指根据本合同提供的合同货物备用部件，包括随机备品备件和足够按“合同专用条款资料表”中要求保证所提供设备正常运行使用的备品备件。
- 2.13 “试运行”是指单机、整机或各系统和/或设备在调试和项目试运行阶段进行的运行。
- 2.14 “书面文件”是指任何手稿、打字或印刷的有签字和/或印章及日期的文件。
- 2.15 “分包商”或“分供货商”是指由供方将合同供货范围内任何部分的供货分包给其他的法人及该法人的继任方和该法人允许的受让方。
- 2.16 “最后一批交货”是指该批货物交付后，使得合同设备的已交付的货物总价值达到合同设备价格 98%以上，并且余下未交的货物不影响合同货物的安装、调试和性能验收试验。
- 2.17 “设备缺陷”是指供方因设计、制造错误或疏忽所引起的本合同设备（包括部件、原材料、铸锻件、原器件等）达不到本合同规定的性能、质量标准要求的情形。
- 2.18 “运杂费”是指合同货物从供方始发站（车上）/码头（船上）到需方指定地点所发生的公路、水路、铁路、航空运费，保险费及运输过程中发生的各种费用。
- 2.19 “合同条款”是指本合同条款。
- 2.20 “项目现场”是指本合同项下货物的安装、运行的现场，其名称在合同条款资料表中指明。
- 2.21 “日、月、年”是指公历的日、月、年；“天”是指 24 小时；“周”是指 7 天。

### **3. 原产地**

- 3.1 本合同项下所提供的货物及服务均应来自于中华人民共和国或是与中

华人民共和国有正常贸易往来的国家和地区(以下简称“合格来源国”)。

3. 2 本款所述的“原产地”是指货物开采、生长或生产或提供有关服务的来源地。所述的“货物”是指通过制造、加工或用重要的和主要元部件装配而成的，其基本特性、功能或效用应是商业上公认的与元部件有着实质性区别的产品。

3. 3 货物和服务的原产地有别于供方的法定注册地或国籍。

#### **4. 标准**

4. 1 本合同项下交付的货物应符合技术规格所述的标准。如果没有提及适用标准，则应符合货物来源国适用的官方标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

4. 2 除非技术规格中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

#### **5. 使用合同文件和资料**

5. 1 没有需方事先书面同意，供方不得将由需方或代表需方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向与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必须的范围。

5. 2 没有需方事先书面同意，除了履行本合同之外，供方不应使用合同条款第 5.1 条所列举的任何文件和资料。

5. 3 除了合同本身以外，合同条款第 5.1 条所列举的任何文件是需方的财产。如果需方有要求，供方在完成合同后应将这些文件及全部复制件还给需方。

#### **6. 专利权**

6. 1 供方应保证，需方在使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。

#### **7. 履约保证金**

7. 1 供方应在收到中标通知书后二十(20)天内，向付款人提交“合同专用条款资料表”中所规定金额的履约保证金。

7. 2 履约保证金用于补偿需方因供方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7. 3 履约保证金应采用本合同货币,或付款人可以接受的其它货币并采用下述方式之一提交:
- 7.3.1 银行保函或不可撤销的信用证
  - 7.3.2 由需方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行,或外国银行通过在中华人民共和国注册和营业的银行提交。其格式采用招标文件提供的格式或其他需方可接受的格式;
  - 7.3.3 银行本票、保兑支票或现金;
  - 7.3.4 由投标保证金转换为履约保证金;
  - 7.3.5 政府采购履约担保函。
7. 4 在供方完成其合同义务包括任何保证义务后三十(30)天内,付款人将把履约保证金退还供方。

## **8. 检验和测试**

- 8. 1 需方或其代表应有权检验和 / 或测试货物,以确认货物是否符合合同规格的要求。“合同专用条款资料表”中和货物技术规格将说明需方要求进行的检验和测试,以及在何处进行这些检验和测试。需方将及时以书面形式把进行检验和 / 或需方测试代表的身份通知供方。
- 8. 2 检验和测试可以在供方或其分包人的驻地、交货地点和 / 或货物的最终目的地进行。如果在供方或其分包人的驻地进行,检测人员应能得到全部合理的设施和协助。
- 8. 3 如果任何被检验或测试的货物不能满足规格的要求,需方可以拒绝接受该货物,供方应更换被拒绝的货物,或者在需方认同下免费进行必要的修改以满足规格的要求。
- 8. 4 需方在货物到达目的港和 / 或现场后对货物进行检验、测试及必要时拒绝接受货物的权力将不会因为货物在从来源地(国)启运前通过了需方或其代表的检验、测试和认可而受到限制或放弃。
- 8. 5 在交货前,供方应让制造商对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验,并出具一份证明货物符合合同规定的检验证书,检验证书是付款时提交文件的一个组成部分,但不能作为有关质量、规格、性能、数量或重量的最终检验。制造商检验的结果和细节应附在质量检验

证书后面。

8. 6 货物抵达目的港和 / 或现场后, 由需方或政府管理机构指定检验部门 (第三方) 对货物的质量、规格、数量和重量进行检验, 如果发现规格、数量或两者有与合同规定不一致的地方, 需方有权在货物到达现场后九十 (90) 天内向供方提出索赔。货物运至合同规定交货地或工程设备安装调试完毕, 并接到供货方货物清单和验收申请后的 5 个工作日内, 需方应组织初验, 逾期视为初验合格, 初验合格满 30 天后的 5 个工作日内, 需方应组织正式验收, 逾期视为正式验收合格。
8. 7 如果在合同条款第 18 条规定的保证期内, 发现货物的质量或规格与合同要求不符, 或货物被证实有缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不合适的材料, 需方有权随时向供方提出索赔。
8. 8 所有上述的检验和测试不论在何处发生, 一切费用均由供方承担。对第三方参与的检验所发生的费用, 从合同总额中扣除直接支付检验部门。检验和测试的相关内容和要求见“合同专用条款资料表”。
8. 9 合同条款第 8 条的规定不能免除供方在本合同项下的保证义务或其他义务。

## 9. 包装

9. 1 供方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装, 以防止货物在转运中损坏或变质。这类包装应采取防潮、防晒、防锈、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施, 从而保护货物能够经受多次搬运、装卸及海运、水运和陆地的长途运输。供方应承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失的责任或费用。

## 10. 装运标记

10. 1 供方应在每一包装箱相邻的四面用不可擦除的油漆和明显的约定的字样做出以下标记:
  10. 1. 1 收货人
  10. 1. 2 合同号
  10. 1. 3 发货标记 (唛头)
  10. 1. 4 收货人编号

- 10.1.5 目的地（港）
- 10.1.6 货物名称、品目号和箱号
- 10.1.7 毛重 / 净重(用 kg 表示)
- 10.1.8 尺寸(长×宽×高用 cm 表示)
- 10.2 如果单件包装箱的重量在 2 吨或 2 吨以上，供方应在包装箱两侧用文字和国际贸易通用的运输标记（适用进口货物）标注“重心”和“起吊点”以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求，供方应在包装箱上清楚地标注“小心轻放”、“此端朝上，请勿倒置”、“保持干燥”等字样和其他国际贸易中使用的适当标记（适用进口货物）。

## 11. 装运条件

### 11.1 合同货物的：

- 11.1.1 运输条件和保险、运费支付；
- 11.1.2 交货日期认定；
- 11.1.3 目的港 / 项目现场；

按“合同专用条款资料表”中规定。

- 11.2 供方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则，需方对由此产生的一切费用和后果不承担责任。

## 12. 装运通知

- 12.1 供方应在预计的装运日期之前，即海运前三十(30)天或铁路 / 公路 / 水运前二十一(21)天或空运前七(7)天以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、箱数、总毛重、总体积(用 m<sup>3</sup>表示)和在装运地备妥待运日期通知需方，同时，供方把详细的货物清单一式三(3)份，包括货物合同号、名称、规格、数量、总体积(用 m<sup>3</sup>表示)、每箱尺寸(长×宽×高)、单价、总金额、启运地（或口岸）、备妥待运日期和货物在储存中的特殊要求和注意事项等寄给需方。
- 12.2 供方应在货物装运完成后二十四(24)小时之内以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、毛重、体积(用 m<sup>3</sup>表示)、发票金额、运输工具名称及启运日期通知需方。如果每个包装箱的重量超过 20 吨(t)或体积达到或超过长 12 米(m)、宽 2.7 米(m)和高 3 米(m)，供方应将每个

包装箱的重量和体积通知需方，易燃品或危险品的细节还应另行注明。

12. 3 如果是因为供方延误不能将上述内容通知需方，使需方不能及时做好有关准备或办理相关手续，由此而造成的全部损失应由供方负责。

此条款的适用对象见“合同专用条款资料表”。

### 13. 交货和单据

13. 1 供方应按照“招标项目需求及技术规格要求”规定的条件交货。供方应提供的装运细节和 / 或要求见合同条款第 9、10、11、12 条规定。

13. 2 为合同支付的需要，供方还应根据本合同条款第 20 条的规定，向需方寄交或通过供方银行转交该条款规定的相关“支付单据”。

### 14. 保险

14. 1 供方在本合同下提供的货物应对其在制造、购置、运输、存放及交货过程中的丢失或损坏按本条款规定的方式，进行全面保险。

14. 2 根据需方在“招标项目资料表”中要求的报价条件交货，如由供方负责办理、支付货物保险，供方应用一种可以自由兑换的货币办理以发票金额百分之一百一十(110%)投保的一切险和战争险，并以需方为受益人。

### 15. 运输

15. 1 根据需方在“招标项目资料表”中要求的报价条件交货，供方应负责办理相应的运输、仓储、保管等事项，相关费用包括在合同价中。

15. 2 如果合同中有进口货物，供方所选择承运人事先应获需方同意或使用需方指定的承运人。

### 16. 伴随服务

16. 1 供方可能被要求提供下列服务中的任一项或所有服务，包括“合同专用条款资料表”与技术规格规定的附加服务(如果有的话)：

16. 1. 1 实施或监督所供货物的现场组装和 / 或试运行；

16. 1. 2 提供货物组装和 / 或维修所需的工具；

16. 1. 3 为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册；

16. 1. 4 在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行或监督或维护或修理，但前提条件是该服务并不能免除供方在合同保证期内所承担的义务；

16. 1. 5 在供方厂家和 / 或在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维

护和 / 或修理对需方人员进行培训。

16. 2 供方应提供“合同专用条款资料表” / 技术规格中规定的所有服务。为履行要求的伴随服务的报价或双方商定的费用均应包括在合同价中。

## 17. 备件

17. 1 供方可能被要求提供下列与备件有关材料、通知和资料：

17. 1. 1 需方从供方选购备件，但前提条件是该选择并不能免除供方在合同保证期内所承担的义务；

17. 1. 2 在备件停止生产的情况下，供方应事先将要停止生产的计划通知需方，以便需方有足够的时间采购所需的备件；

17. 1. 3 在备件停止生产后，如果需方要求，供方应免费向需方提供备件的蓝图、图纸和规格。

17. 2 供方应按照“合同专用条款资料表” / 技术规格中的规定提供所需的备件。

## 18. 保证

18. 1 供方应保证合同下所供货物的全部组成是全新的、未使用过的一级正品，除非合同另有规定，货物应含有设计上和材料上的全部最新改进。供方还应保证，合同项下提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷(由于按需方的要求设计或按需方的规格提供的材料所产生的缺陷除外)，或者没有因供方的行为或疏忽而产生的缺陷，这些缺陷项目是工作现场现行条件下正常使用可能产生的。

18. 2 本保证应在合同货物最终验收后的一定期限内保持有效，或在最后一批合同货物到达目的地后的一定期限内保持有效(上述期限见“合同专用条款资料表”)，以先发生的为准。

18. 3 需方应尽快以书面形式通知供方保证期内所发现的货物的缺陷。

18. 4 供方收到通知后应在“合同专用条款资料表”规定的时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

18. 5 如果供方收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷，需方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由供方承担，需方根据合同规定对供方行使的其他权力不受影响。

## 19. 索赔

19. 1 如果供方对货物的偏差负有责任,而需方在合同条款第 18 条或合同的其他条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内提出了索赔,供方应按照需方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜:
19. 1. 1 供方同意退货并用合同规定的货币将货款退还给需方,并承担由此发生的一切损失和费用,包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为看管和保护退回货物所需的其它必要费用。
19. 1. 2 根据货物的偏差情况、损坏程度以及需方所遭受损失的金额,经需供双方商定降低货物的价格。
19. 1. 3 用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和 / 或设备来更换有缺陷的部分和 / 或修补缺陷部分,供方应承担一切费用和风险并负担需方蒙受的全部直接损失费用。同时,供方应按合同条款第 18 条规定,相应延长所更换货物的质量保证期。
19. 2 如果在需方发出索赔通知后三十(30)天内,供方未作答复,上述索赔应视为已被供方接受。如供方未能在需方发出索赔通知后三十(30)天内或需方同意的延长期限内,按照需方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜,需方将从合同货款或从供方开具的履约保证金中扣回索赔金额。

## 20. 付款

20. 1 本合同项下的付款方法和条件在“合同专用条款资料表”中规定。

## 21. 价格

21. 1 供方在本合同项下提交货物和履行服务的价格在合同中给出。

## 22. 变更指令

22. 1 根据合同条款第 35 条的规定,需方可以在任何时候书面向供方发出指令,在本合同的一般范围内变更下述一项或几项:
22. 1. 1 本合同项下提供的货物是专为需方制造时,变更图纸、设计或规格;
22. 1. 2 运输或包装的方法;
22. 1. 3 交货地点;
22. 1. 4 供方提供的服务。

22. 2 如果上述变更使供方履行合同义务的费用或时间增加或减少，将对合同价或交货时间或两者进行公平的调整，同时相应修改合同。供方根据本条进行调整的要求必须在收到需方的变更指令后三十(30)天内提出。

### **23. 合同修改**

23. 1 除了合同条款第 22 条的情况，任何一方不应对合同条款进行任何变更或修改，除非双方协商同意并签订书面的合同修改书。

### **24. 转让**

24. 1 除特殊情况下并经需方事先书面同意外，供方所应履行的合同义务的任何一部分均不得向其他方转让。

### **25. 分包**

25. 1 由需方确认的分包货物，供方应书面通知需方其在本合同中所分包的全部分包合同，但此分包通知并不能解除供方履行本合同的责任和义务。

25. 2 分包必须符合合同条款第 3 条的规定。

### **26. 供方履约延误**

26. 1 供方应按照“招标项目需求及技术规格要求”中需方规定的时间表交货和提供服务。

在履行合同过程中，如果供方及其分包人遇到妨碍按时交货和提供的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知需方。需方在收到供方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方认可。

26. 2 除了合同条款第 29 条的情况外，除非拖延是根据合同条款第 26.2 条的规定取得同意而不收取误期赔偿费之外，供方延误交货，将按合同条款第 27 条的规定被收取误期赔偿费。

### **27. 误期赔偿费**

27. 1 除合同条款第 29 条规定的情况外，如果供方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，需方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按迟交货物交货价或未提供的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收，直至交货或提供服

务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五(5%)。一旦达到误期赔偿最高限额，需方可考虑根据合同条款第 28 条的规定终止合同。

## **28. 违约终止合同**

28. 1 在需方对供方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，需方可向供方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同：

28. 1. 1 如果供方未能在合同规定的期限内或需方根据合同条款第 26 条的规定同意延长的期限内提供部分或全部货物；

28. 1. 2 如果供方未能履行合同规定的其它任何项义务。

28. 1. 3 如果需方认为供方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。其定义如下：

1) 腐败行为：是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响需方在采购过程或合同实施过程中的行为。

2) 欺诈行为：是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实，提供不满足合同要求的货物，损害需方利益的行为。

28. 2 如果需方根据上述第 28. 1 条的规定，终止了全部或部分合同，需方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物或服务，供方应承担需方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，供方应继续执行合同中未终止的部分。

## **29. 不可抗力**

29. 1 签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指需供双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

29. 2 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快以书面形式通知对方，并于时间发生后十四(14)天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天(120)天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

### **30. 因破产而终止合同**

30. 1 如果供方破产或无清偿能力，需方可在任何时候以书面形式通知供方，提出终止合同而不给供方补偿。该合同的终止将不损害或影响需方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

### **31. 因需方的便利而终止合同**

31. 1 需方可在任何时候出于自身的便利向供方发出书面通知全部或部分终止合同，终止通知应明确该终止合同是出于需方的便利，并明确合同终止的程度，以及终止的生效日期。
31. 2 对供方在收到终止通知后二十(20)天内已完成并准备装运的货物，需方应按原合同价格和条款予以接收，对于剩下的货物，需方可：
- 1) 仅对部分货物按照原来的合同价格和条款予以接受；或
  - 2) 取消对所剩货物的采购，并按双方商定的金额向供方支付部分完成的货物和服务以及供方以前已采购的材料和部件的费用。

### **32. 争端的解决**

32. 1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商开始后三十(30)天还不能解决，争端应提请有管辖权的政府采购管理机构按有关规则进行裁解或提交需方当地仲裁机关按有关规则和程序仲裁。
32. 2 仲裁机关裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。
32. 3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外均应由败诉方负担。
32. 4 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其它部分应继续执行。

### **33. 合同语言**

33. 1 除非双方另行同意，本合同语言为汉语。双方交换的与合同有关的信函应用合同语言书写。

### **34. 适用法律**

34. 1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

### **35. 通知**

35. 1 本合同一方给对方的通知应用书面形式送到“合同专用条款资料表”中规定的对方的地址。
35. 2 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日

期为准。

### **36. 税和关税**

36. 1 在本合同项下提供的货物及实施与本合同有关的伴随服务，则根据中华人民共和国现行税法对供方征收的与本合同有关的一切税费均应由供方负担。
36. 2 对于进口货物在中国境外发生的与本合同执行有关的一切税费均应由供方负担。

### **37. 合同生效及其他**

37. 1 本合同应在双方签字和需方收到供方提交的履约保证金后生效。
37. 2 如果本合同中的非中华人民共和国境内生产的货物需要进出口许可证，应由供方负责办理，费用自理。
37. 3 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：
  - 1) 供货范围及分项价格表
  - 2) 技术规格
  - 3) 交货计划
  - 4) 合同资料表中规定的其他附件

## 第三章 合同基本格式

甲方：（发包方）

乙方：（承包方）

双方根据《中华人民共和国合同法》及招标文件的有关要求，经双方平等协商，就\_\_\_\_\_项目，签订如下协议：

### 一、工程概况

工程名称：

工程地点：

工程内容：

承包方式：

投标总价：

资金来源：财政拨款

工程工期：

### 二、合同文件及解释顺序

合同条款及附件应能相互解释、互为说明，且双方认识一致，除合同另有约定外，其组成和解释顺序如下：

- 1、补充合同协议书；
- 2、本合同协议书及附件；
- 3、招标文件、附件，投标文件及其它优惠条件承诺书；
- 4、技术规范；

合同履行中甲、乙双方有关工程洽商、变更等书面协议或文件均视为本合同的组成部分。

### 三、合同文件适用的法律及标准

#### 1、适用法律法规

本合同约定为国家、河南省、现行的法律、行政法规。

#### 2、适用的标准规范

双方约定本工程适用国家现行的国家、行业标准、规范、规程。没有国家和

行业标准、规范的，双方协商标准。

#### 四、本合同工程内容及范围

#### 五、双方的权利和义务

##### 1、 双方的权利和义务

- 1) 双方有责任在合作过程中，自觉遵守国家的有关法律、法规。
- 2) 双方应共同遵守合同中的各项条款。
- 3) 双方应精诚合作、共同配合完成合同各项内容。

##### 2、 甲方的权利和义务

- 1) 指派专人成立项目工作组，负责对本项目实施质量监督和办理本合同中协商的事宜。
- 2) 负责协调乙方和相关部门的关系，做好本项目实施中需要协调的工作。
- 3) 对乙方在项目建设过程中呈报的有关文档和报告及时批复。

##### 3、 乙方的权利和义务

- 1) 指派专人成立项目工作组，负责对本项目实施需求调研、开发、测试、运行、培训、工期等控制和办理本合同中协商事宜。
- 2) 按本合同确定的工程进度认真、按时、保质完成各项工作，并及时向甲方和监理汇报与确认。
- 3) 及时响应甲方的服务要求，并配合好监理方的工作。提交工程中所需的各项文档和相关方案。接受甲方和监理的检查、监督和统一安排等。

#### 六、系统试运行和验收

甲、 乙双方及监理三方共同组织验收。

- 1、 标准：本合同、招标文件及国家有关规范、法律。
- 2、 在项目具备初验和终验条件时，乙方先进行系统自检、系统测试（压力、性能、功能等综合测试）在自检通过后向甲方和监理出具自检和测试报告，得到甲方和监理确认七天后安排验收。
- 3、 本平台所有系统初验合格后方可进入试运行，试运行为3个月。
- 4、 试运行期满后，乙方提出试运行报告和验收申请。

5、项目验收时，乙方需向甲方和监理提交招标文件中提到的竣工文档和相关资料等。

七、工程款支付

八、技术培训及售后服务

九、争议

十、违约责任

十一、索赔

十二、附件

十三、合同生效与终止

甲方（盖章）：

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

地 址：

地 址：

联系电话：

联系电话：

开 户 行：

开 户 行：

帐 号：

帐 号：

## 第四章 投标文件通用格式

### 【封面】

项目名称

# 投标文件

招标编号：豫财招标采购-2018-134-CZ

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

2018 年 月 日

## 目 录

- 1、法定代表人授权书
- 2、投标函
- 3、资格证明文件
  - (1) 投标人资格申明信
  - (2) 投标人资格申明
  - (3) 证书
- 4、投标报价表格
  - (1) 开标一览表
  - (2) 分项报价一览表
  - (3) 技术规格/商务条款偏差表
- 5、售后服务计划
- 6、投标人及投标产品简介
- 7、反商业贿赂承诺书
- 8、政府采购活动声明函
- 9、财务状况报告, 依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明材料
- 10、投标保证金退还声明
- 11、中小企业声明函
- 12、企业信用查询结果页（信用中国、中国政府采购网）
13. 投标人承诺函
14. 营业执照（加盖公章）
15. 投标保证金（附相关证明材料）
- 16: 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证（业务范围包含呼叫中心业务）”

17: 服务内容保密承诺书

18: 针对本项目需求的技术及服务方案

## 1. 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于（注册地址名称）的（投标人全名）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务、身份证号）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务、身份证号）为本公司的合法代理人，就招标编号为（项目名称）的投标及合同执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日签字生效至投标一切事宜处理完毕之日，特此声明。

**附：法定代表人、委托代理人身份证正反面扫描件**

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

地址：

**附：法定代表人、委托代理人身份证扫描件**

法定代表人身份证扫描件（正面）	法定代表人身份证扫描件（反面）
-----------------	-----------------

委托代理人身份证扫描件（正面）	委托代理人身份证扫描件（反面）
-----------------	-----------------

## 2. 投 标 函

致：\_\_\_\_\_（采购人名称）\_\_\_\_\_

我们收到了招标编号为豫财招标采购-2018-的\_\_\_\_\_【项目名称】\_\_\_\_\_采购文件，经详细研究，我们决定参加该项目的投标活动并按要求提交投标文件。我们郑重声明以下诸点并负法律责任：

（1）愿按照招标文件中规定的条款和要求，提供完成招标文件规定的全部工作，投标总报价为（大写）\_\_\_\_\_元人民币（RMB¥：\_\_\_\_\_元）。

（2）如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。

（3）我们同意本招标文件中有关投标有效期的规定。如果中标，有效期延长至合同终止日止。

（4）我们愿提供招标文件中要求的所有文件资料。

（5）我们已经详细审核了全部招标文件，如有需要澄清的问题，我们同意按招标文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我公司同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

（6）我们承诺，与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、集中采购机构、以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。

（7）我公司同意提供按照采购人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解采购人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

（8）如果我们的投标文件被接受，我们将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务。

与本投标有关的正式通讯地址：

地 址：

邮 编：

电 话：

传 真：

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：\_\_\_\_\_年 月 日

### 3. 资格证明文件

#### 填写须知

- 1) 投标人应如实填写和提交下述规定表格以及其他有关资料。
- 2) 所附格式中要求填写的全部问题和/或信息都必须填写。
- 3) 本资格声明的签字人应保证全部声明和填写的内容是真实的和正确的。
- 4) 评标将根据投标人提交的资料判断其履行合同的合格性及能力。
- 5) 投标人提交的材料将被保密，但并不退还。
- 6) 全部文件应按“招标项目资料表”规定的语言和份数提交。

### 3.1 投标人资格申明信

致： （采购代理机构名称）

为响应你方于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日发出的（招标编号）投标邀请，下述签字人愿意参加投标，提供招标文件中货物/服务报价表规定的（项目/货物名称），递交下述文件并保证所有陈述是正确的和真实的。

1. 由（制造商/指定代理名称）为（项目/货物名称）开立的授权书，正本一份，副本\_\_份。写明我方有权代表制造厂家的货物投标。（当投标人为代理贸易公司时填写）。

2. 我方的资格申明，正本一份，副本\_\_份。

3. 签署人保证资格文件的陈述真实正确的证明。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

### 3.2 投标人资格申明

#### 一 基本情况

- 1) 投标人名称
- 2) 地址  
联系电话、传真
- 3) 成立或/注册日期（提供其营业执照副本复印件）
- 4) 法定代表人
- 5) 制造商名称和地址（如有）
- 6) 投标人所属的集团/财团公司
- 7) 投标人员工总人数：  
其中：高级职称人数：                      中级职称人数：  
管理人员人数：                      技术人员人数：
- 8) 投标联系人  
联络方式及电话：

#### 二 财务状况

- 1) 固定资产
- 2) 流动资产
- 3) 长期负债
- 4) 流动负债
- 5) 资产净值
- 6) 有关开户银行的名称、地址
- 7) 最近三年每年的营业总额

年份	业务总额	国内	出口

8) 最新资产负债表：由会计事务所审核的最近一年的财务报表。

### 3.3 证书

下述签字人证明本资格文件和要求的格式中的说明是真实的和正确的。

下述签字人在此授权并要求任何被征询的机构向招标公司提供招标文件所要求的资料，以证明本声明及本公司实力和信誉。

下述签字人理解并同意提交对其他有关资格材料的进一步要求。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

主要内容：企业信誉等需要证明的内容

## 4. 投标报价表格

### 4.1 开标一览表

投标人（企业电子签章）：

单位：人民币元

投标人名称	
投标总报价	大写：
投标总报价	小写：
服务期限	
服务质量	
投标保证金	
投标有效期	
其他声明	

法定代表人（个人电子签章）：

说明：

- 1、本表投标总价应与投标文件中报价表的总报价一致，否则投标人承担被拒标的风险。
- 2、与本表同时公开唱标的内容包括对其投标文件的修改或撤回通知、投标价折扣声明、其他采购人认为应该宣读的内容等。

## 4.2 分项报价一览表

投标人（企业电子签章）

项目：（此处填包号）

本表中的人力成本单价为：            元/人月

序号	工 作 内 容	工作量	单价（元）	小计（元）
1				
2				
3				
合计：				

法定代表人（个人电子签章）：

说明：该表中工作内容可自行扩展，内容可自行细化，工作量可按平均人月计算。

### 4.3 技术规格/商务条款偏差表

投标人（企业电子签章）

项目：（此处填包号）

序号	项目名称	招标要求	投标规格	偏差描述	结论

法定代表人（个人电子签章）：

说明：

1. “偏差描述”栏中详细注明所投产品参数与招标文件中要求有何不同，并说明其符合性。
2. 投标人可根据需要自行增减表格行数。

## 5. 售后服务计划

- 1、详细说明售后服务的内容、形式，含免费维护时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间、地点。
- 2、维护技术人员情况。
- 3、应急维护时间安排。
- 4、技术培训、质量保证措施。
- 5、该项目所提供的其他免费物品或服务。
- 6、投标人认为需要说明的其他服务承诺。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：        年        月        日

## 6. 投标人及投标产品简介

投标人必须但不限于提供以下内容：

- 1、投标人简介：包括公司概况、组织机构、近三年经营情况、技术设备、人员状况等；
- 2、质量保证体系和质量认证证明；
- 3、投标产品详细介绍（需提供详细、有效证明文件）；
- 4、其他投标人认为需要提供的。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：        年     月     日

## 7. 反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（投标项目名称）招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

投标人（企业电子签章）：

年 月 日

\*注：各投标人无此承诺书者，按无效投标处理。

## 8. 政府采购活动声明函

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声明函

我公司承诺：

我公司(公司名称) 在参加本次项目(项目名称、招标编号) 采购活动前三年内在经营活动中无重大违法记录。

特此声明。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：

9. 财务状况报告,依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明材料

## 10. 投标保证金退还声明

项目名称： \_\_\_\_\_

项目编号： \_\_\_\_\_

投标保证金金额： \_\_\_\_\_

我单位投标保证金到期后请汇至如下账号：

收款单位： \_\_\_\_\_

基本户开户行： \_\_\_\_\_

银行账号： \_\_\_\_\_

联系人： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

投标人名称：（企业电子签章）

备注：

**\*1、本表后须附投标单位基本户开户证明和投标保证金付款凭证（包括底单或网上转账截图复印件）。**

2、投标保证金只退还至投标人基本账户，因收款单位与投标人名称不一致（分公司或子公司代收投标保证金，视同名称不一致）造成的投标保证金无法退还或延迟退还，采购代理机构概不负责。

## 11. 中小企业声明函

(投标人属于中小企业的填写，不属于的无需填写此项内容)

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）

日期：

说明：

- 1、该声明函是针对小微企业的，非小型、微型企业投标时不用提供该声明。
- 2、根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 3、供应商可向所在地县级以上(工业和信息化部门\统计局\发展和改革委员会\财政部门)办理大\中\小\微企业证明，并将证明原件附到本次投标文件中，作为评审依据，同时提供《中小企业声明函》，否则不予认可。代理中小企业产品的还应提供生产企业中小企业声明和证明材料。
- 4、监狱企业视同小型、微型企业，需提供省级及以上监狱管理局、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。

## 12. 企业信用查询结果页（信用中国、中国政府采购网）

对列入失信被执行人(必须独立显示查询页)、重大税收违法案件当事人名单(必须独立显示查询页), 查询渠道: “信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn); 政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商(必须独立显示查询页), 查询渠道: 中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn); 附以上两个网站的3项查询结果, 如未提供拒绝参与本项目政府采购活动。

### 信用声明函

我公司信誉良好, 近3年内在经营活动中没有重大违法记录、在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)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。

我方保证上述信息的真实和准确, 并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此声明!

投标人(企业电子签章):

日期: 年 月 日

### 特别声明函

我公司承诺, 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构、以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联; 我公司独立参加投标, 未组成联合体参加投标。

我方保证上述信息的真实和准确, 并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此声明!

投标人(企业电子签章):

日期: 年 月 日

### 13. 投标人承诺函

项目名称：

日 期： 年 月 日

致： (招标代理机构名称)

(需方名称)

很荣幸能参与上述项目的投标。

我代表 (投标人名称)，在此作如下承诺：

- 1、完全理解和接受招标文件的一切规定和要求。
- 2、投标报价（综合单价）为闭口价。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。
- 3、若中标，我方完全接受招标文件的各项具体规定，完全接受合同的各项具体条款，我方将按照招标文件的具体规定与项目法人签订合同，并且严格履行合同内容，按时完工。如果在合同执行过程中，发现系统开发有问题我方一定尽快修复/重新设计开发，并承担相应的经济责任。
- 4、在整个招标过程中，我方若有违规行为，贵方可按招标文件和《中华人民共和国招标投标法》之规定给予惩罚，我方完全接受。
- 5、若中标，本承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

投标人（企业电子签章）：

日期： 年 月 日

#### 14. 营业执照（加盖公章）

## 15. 投标保证金（附相关证明材料）

16: 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证（业务范围包含呼叫中心业务）”

## 17：服务内容保密承诺书

（公司名称）承诺：

河南省食品药品监督管理局话务服务项目外包重招。做到服务内容保密，如有泄露相关服务内容，后果自负。

投标人（企业电子签章）：

日期：        年    月    日

## 18: 针对本项目需求的技术及服务方案

## 第二卷

# 商务及技术部分

第五章 招标邀请函

第六章 招标项目资料表

第七章 合同条款资料表

第八章 项目需求和技术规格及要求

第九章 评标标准

## 第五章 招标邀请函

河南省食品药品监督管理局话务服务项目外包重招招标公告  
招标编号：豫财招标采购-2018-134-CZ

河南招标采购服务有限公司受河南省食品药品监督管理局的委托，就河南省食品药品监督管理局话务服务项目外包废标后进行重新公开招标，现欢迎符合相关条件的供应商参加投标。

### 一、招标项目简要说明

项目名称：河南省食品药品监督管理局话务服务项目外包重招

招标编号：豫财招标采购-2018-134-CZ

本项目预算价：427.68 万元/三年

招标项目内容：负责接听全省 12331 投诉举报话务服务

本项目落实中小微型企业扶持政府采购政策

### 二、投标人资格要求

1. 注册于中华人民共和国境内的投标人且符合以下要求：

1) 具有独立承担民事责任的能力；

2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供投标人 2016 年度或 2017 年度财务审计报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明）；

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（提供 2017 年 1 月 1 日以来任意三个月纳税凭证和社保缴费凭证）；

5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）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；

6) 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以

及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。

2. 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证（业务范围包含呼叫中心业务）”。

3. 本次招标不接受联合体投标。

4. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5. 提供政府采购反商业贿赂承诺书。

### **三、投标报名：**

1. 凡有意参加投标者，请于 2018 年 5 月 17 日至 2018 年 5 月 31 日（北京时间），登录“河南省公共资源交易中心（<http://www.hnggzy.com>）”网上，凭领取的企业身份认证锁（CA 密钥）进行网上投标报名。

2. 标书售价：人民币 300 元/本，售后不退。

### **四、招标文件的获取：**

1. 投标人（供应商）应首先完成诚信库入库登记（具体办理事宜请查询河南省公共资源交易中心网站-办事指南-《河南省公共资源电子交易平台诚信库入库登记指南（工程建设、政府采购）》）；诚信库入库登记通过后，方可办理 CA 数字证书及电子签章（具体办理事宜请查询河南省公共资源交易中心网站-办事指南-《公共资源项目 CA 办理流程》）。

2. 投标报名及招标文件下载时间为 2018 年 5 月 17 日至 2018 年 5 月 31 日（北京时间），投标人未按规定在网上下载招标文件的，其投标将被拒绝。

3. 获取招标文件后，投标人请到河南省公共资源交易中心网站—公共服务—下载专区栏目下载最新版本的投标文件制作工具安装包，并使用安装后的最新版本投标文件制作工具制作电子投标文件。

### **五、投标文件上传和递交**

1. 投标文件递交的截止时间及开标时间：2018 年 6 月 6 日上午 9 时 00 分（北京时间）。

2. 投标文件递交地点及开标地点：河南省公共资源交易中心（郑州市农业路东 41 号投资大厦 A 座）第 2 开标室。

3. 加密电子投标文件须在河南省公共资源交易中心交易系统中加密上传；未加密的电子投标文件及纸质投标文件须在投标截止时间前一同递交至：河南省公共资源交易中心（郑州市农业路东 41 号投资大厦 A 座）第 2 开标室。

4. 加密电子投标文件逾期上传、未加密的电子投标文件逾期送达的或者未送达指定地点的，采购人不予受理。

## 六、发布公告的媒介

本公告同时在《河南省政府采购网》、《河南省公共资源交易中心门户网》发布

## 七、联系方式：

招标人：河南省食品药品监督管理局

地址：郑州市熊儿河路 79 号

联系人：王老师

联系电话：0371-65566779

代理机构：河南招标采购服务有限公司

联系人：王女士

联系电话：0371-65958908

联系地址：郑州市纬四路 13 号（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）

河南招标采购服务有限公司

2018 年 5 月 16 日



	<p>2. 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证（业务范围包含呼叫中心业务）”。</p> <p>3. 本次招标不接受联合体投标。</p> <p>4. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>5. 提供政府采购反商业贿赂承诺书。</p>
4	投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本
<b>投 标 报 价 和 货 币</b>	
5	<p><b>本项目预算价三年 427.68 万元，投标人报价超过预算价将导致投标无效。</b></p> <p>(1) 投标报价为：目的地交货价，服务成本、税费、企业的利润、运保费、伴随服务费、验收费、培训费和中标服务费、履行合同期间发生的其他费用及一切完成本项目所需的相关费用等。</p> <p>(2) 相关费用：由中标人承担的费用，包括中标服务费、税费、安装、调试、运保、装卸费、培训、售后服务等相关费用。</p> <p>中标服务费由中标人在领取中标通知书前向招标代理机构缴纳。</p> <p>根据国家计委计价格【2002】1980 号文件和国家发展改革委办公厅发改办价格【2003】857 号文件规定标准，按中标金额的 1.5%向中标人收取。</p>
6	投标货币：人民币
<b>投 标 书 的 编 制 和 递 交</b>	

7	<p>资格证明文件：</p> <p>*1. 法定代表人授权书（原件装订入投标文件）；</p> <p>*2. 营业执照复印件（投标人为企业），事业单位法人证书复印件加盖公章（装订入投标文件）；</p> <p>*3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2017 年 1 月 1 日以来任意三个月纳税证明材料和社保缴费证明材料）；</p> <p>*4. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供投标人 2016 年度或 2017 年度财务审计报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明）；</p> <p>*5. 反商业贿赂承诺书（原件装订入投标文件）；</p> <p>*6. 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（原件装订入投标文件）；</p> <p>*7. 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125 号）的规定，对列入失信被执行人、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供应商，拒绝参与本项目政府采购活动；【查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】。提供以上两个网站的查询结果。附以上两个网站的 3 项查询结果；</p> <p>*8. 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证（业务范围包含呼叫中心业务）”。</p> <p>9、其他。</p>
8	<p>*投标保证金金额：捌万元人民币；</p> <p>（投标保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。投标截止时间前必须到达河南省公共资源交易中心指定账户。</p> <p>（电汇备注：项目名称，豫财招标采购-2018-134-CZ，投标保证金）</p> <p>收款单位（户名）：河南省公共资源交易中心</p> <p>中信银行：中信银行股份有限公司郑州分行营业部：3111110015994621999</p> <p>供应商可以以投标担保函的形式交纳投标保证金、以履约担保函的形式交纳履约保证金。政府采购投标担保函样本、履约担保函的样本以及试点专业担保机构的联系方式见招标文件第一卷。</p>

	投标保证金应在投标有效期截止日后(20)天内有效。
9	*投标有效期：从开标之日起 90 天
10	投标人必须在投标截止时间前提供：（1）加密的电子投标文件壹份（*.hntf 格式，在会员系统指定位置上传）；（2）未加密的电子投标文件 U 盘壹份（*.nhntf 格式一份）；（3）纸质投标文件正本壹份、副本贰份，纸质投标文件需 A4 纸打印、胶装并密封。
11	未加密的电子投标文件递交地点：河南省公共资源交易中心(郑州市农业路 41 号投资大厦 A 座)第 2 开标室 投标文件递交截止时间：2018 年 6 月 6 日上午 9:00（北京时间）
12	开标时间：2018 年 6 月 6 日 9:00（北京时间） 开标地点：河南省公共资源交易中心(郑州市农业路 41 号投资大厦 A 座)第 2 开标室
<b>评 标</b>	
13	<p>一、评标原则</p> <p>1、按照“公正、公平”的原则对待所有投标人。 2、坚持招标文件的所有相关规定，公平评标。 3、验证：投标人在评标委员会决定验证时，提供合同原件或合同复印件并加盖公章，现场未提供或提供的不符合的，均视为未提供。</p> <p>二、信用记录： 根据财库【2016】125 号文的要求，采购人将在开标截止后在“信用中国”网站查询供应商“失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”，在“中国政府采购”网站查询供应商“政府采购严重违法失信行为记录名单”；供应商存在不良信用记录的，其投标文件将被作为无效响应文件被拒绝。</p> <p>三、评标方法 （详见第九章评分标准）</p> <p>评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。</p> <p>投标人的评审得分为所有评委评审得分的算术平均值，评审得分取至小数点后两位（第三位四舍五入）。</p> <p>按评标委员会评审后得分由高到低顺序排列，推荐排名在前三名的为中标候选人（如评审得分相同的，投标报价低的优先）。</p>
14	投标人若为中小企业，须对照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300 号）文件规定，提供由企业所在地县级以上中小企业主管部门出具的中小企业认定证明和《中小企业声明函》等有效证明材料，否则不予认可。

	监狱企业视同小型、微型企业，需提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认可。
15	其它必要的评标因素和标准： (1) 投标人所提交的投标文件应包含招标文件中要求提交的材料，并按照招标文件的要求完整地填写资格证明文件及各项表格。 (2) 在评标过程中，凡遇到招标文件中无界定或界定不清、前后不一致，使评委会意见有分歧且又难以协调一致的问题，均由评委会予以表决，获半数以上同意的即为通过，否则即为否决。
<b>授 予 合 同</b>	
16	授标原则：合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的评分最高的投标人。 中标人应在中标通知书发出之日起三十日内（具体时间、地点见中标通知书）与采购人签订合同。
17	数量增减范围：≤10%
适用于本投标人须知的额外增加的变动：无	

## 第七章 有关合同条款资料表

序号	内 容
1	需方名称：采购人指定地点
2	<b>*服务周期：三年，以签订合同日期为准。</b>
3	<p>项目验收:项目交付后由甲方根据合同、招标文件、投标文件组织验收，验收合格后签署验收报告（验收单）；</p> <p>付款方式:乙方与甲方签订合同后，每三个月为考核周期，根据考核结果予以付款。每个考核周期结束前 10 日内，甲方对乙方服务外包进行考核，考核结束后 7 日内根据考核结果予以付款。合同最后一个考核周期，待合同规定服务日期结束后，甲方对乙方合同期服务外包进行全面考核，考核结束后 10 日内根据考核结果予以支付剩余费用。乙方应按甲方要求提供合法有效发票。</p>

注：本表为样式表，使用时应重新打印，并可增加特殊的条款要求。

# 第八章 项目需求及技术规格要求

## 一、项目概述

河南省食品药品监督管理局 12331 投诉举报电话是河南省各级食品药品监督管理局统一热线电话，主要负责受理食品（食品添加剂）生产、经营环节中有关食品安全方面，药品、医疗器械、化妆品研制、生产、经营、使用等环节中有关产品质量安全方面存在涉嫌违法行为的投诉举报。

河南省食品药品监督管理局 12331 投诉举报电话中心服务外包项目是指由乙方按约定人数向甲方提供支撑全省 12331 投诉举报工作的坐席团队，从事话务、在线咨询等相关业务工作，并负责 12331 投诉举报电话中心座席人员的聘用、服务、辞退、培训、日常管理等相关工作。

## 二、服务要求

针对本项目，乙方提供支撑 12331 投诉举报工作的座席团队和服务。按约定人数向甲方提供符合条件的话务中心座席人员，从事话务、在线咨询及相关投诉举报业务工作；乙方负责座席人员的聘用、辞退、岗位培训及日常管理等工作。

（一）乙方提供运营服务的时间为每周 7\*24 小时（时间不间断式服务）。

（二）座席团队负责来自电话、网络（网站）、信件、传真、短信、来人来访等渠道的食品药品投诉举报工单登记（录入）、研判、分派、回复、审核、回访调查等日常工作，实现 12331 号码的落地、电话 IVR(互动式语音应答)导航、人工接听、投诉举报处理、网络在线咨询、转接等方面的服务。

（三）座席团队应成立专门的组织机构，指定项目负责人，负责对座席人员日常管理以及投诉举报接收技能相关培训和技术指导。该人员应具备以下素质和能力：

1. 具有一定的食品药品业务知识；
2. 具有一定计算机知识，并能熟练运用；
3. 具有良好的沟通、协调和管理能力，有一定的普通话水平，具备强烈的服务意识和坚定的耐心毅力，热情服务、善于倾听；
4. 具有高度的责任心及保密意识，工作积极主动，以及良好的团队协作能力，自觉遵守保密规定。

（四）乙方按本项目要求，配合甲方编制 12331 投诉举报工作相应政策、培训教材等，配合甲方组织开展全省性的 12331 政策宣贯、技术培训、业务培训等。乙方负责对 12331 热线座席人员进行管理，座席人员话务接听应做到文明、规范、高效、热诚，保证服务质量。建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，且每月培训不少于 1 次。根据话务中心日常工作的特点，定期对话务人员进行技能考核，保障服务水平和质量。

（五）甲方有权向乙方了解 12331 坐席人员实发工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况，乙方应按要求报送 12331 坐席人员工资表，及时提供甲方要求的其他相关资料。

（六）乙方所提供座席团队人员应符合以下要求：

1. 素质要求：热爱食品药品监管事业，具有较高的政治素质、保密素质，较强的责任心、组织纪律性、服务公众意识、以及心理抗压力，能够严格遵守话务中心各项规章制度，工作认真负责，吃苦耐劳；

2. 能力要求：经过培训，能够熟知食品药品监管相关政策法规及工作流程，能够熟练使用基本办公软件，普通话标准，具备胜任岗位工作的基本能力，具有良好的沟通和协调能力，及良好的团队协作能力；

3. 年龄及学历要求：35 岁以下全日制学校毕业的大专以上毕业生；

4. 专业要求：食品、药学、医疗器械专业及甲方认可的相关专业；
5. 形象要求：相貌端庄大方，行为举止文明，服饰整洁规范；
6. 健康要求：体检标准参照执行现行的《公务员录用体检通用标准》，每年体检结果合格。
7. 具有各类话务中心电话接听工作经验者优先。

(七)乙方提供的座席团队人员流失率（因乙方原因）每年小于 10%，保障业务熟练座席人员稳得住。乙方对甲方认为不胜任 12331 热线的座席人员予以退换，乙方应在甲方提出调换要求之日起 10 日内完成调换。合同期间有座席人员离职的，乙方应在 10 日内补充胜任工作的座席人员。新招录座席人员试用期为一个月，对试用期间不能胜任工作的，由乙方负责调换。试用期间工资标准按国家规定由乙方执行。

(八)座席代表人数。座席代表 18 人，其中运营总监 1 人，督导 2 人。座席人员需与乙方签有长期正规劳动合同，并报甲方一份备案。

#### 四、其他要求

- (一)投标报价:本项目预算为 427.68 万元(6600 元/人/月\*18 人\*36 个月)；
- (二)服务期限:服务期限为三年，以签订合同日期为准；
- (三)项目实施地点:甲方指定。
- (四)服务方式:多渠道受理投诉举报，如现场、电话、网络（网站）、传真、短信、信件等。要求话务人员统一制服；
- (五)项目验收:项目交付后由甲方根据合同、招标文件、投标文件组织验收，验收合格后签署验收报告（验收单）；
- (六)付款方式:乙方与甲方签订合同后，每三个月为考核周期，根据考核结果予以付款。每个考核周期结束前 10 日内，甲方对乙方服务外包进行考核，考核结束后 7 日内根据考核结果予以付款。合同最后一个考核周期，待合同规定

服务日期结束后，甲方对乙方合同期服务外包进行全面考核，考核结束后 10 日内根据考核结果予以支付剩余费用。乙方应按甲方要求提供合法有效发票。

## 第九章 评分标准

评标办法采用综合评分法：

类别	评审项目	标准分	评分标准说明
报价	报价分	10	投标人报价得分 = (有效最低投标报价 / 该投标人报价) × 10
商务部分	同类业绩	10	投标人每提供一份 2015 年 1 月 1 日以来类似呼叫中心项目建设、服务等合同得 2 分，此项最多 10 分。(验证是需提供合同原件，投标文件里装订复印件，未提供原件不得分)
商务部分	培训	10	按照项目培训安排的优劣进行比较评价：  第一档，培训计划及培训内容方面安排合理可行，满足用户要求，得 8-10 分；  第二档，培训计划及培训内容方面安排合理可行，满足用户要求，但有不足之处，得 4-7 分；  第三档，无培训计划或培训内容方面安排有缺陷，得 0-3 分。
商务部分	组织结构及项目团队	20	根据投标人项目实施团队的组织结构和人员配备优劣（话务人员情况、政府行业热线运营经验、质量管理体系认证等）进行比较打分：  第一档，组织管理机构完善、合理，团队人员构成专业性强、经验丰富符合项目特点的，得 16-20 分；  第二档，组织管理机构健全、合理，团队人员构成和专业性较好，相关经验较丰富，符合项目需求的，得 9-15 分；  第三档，组织管理机构和人员构成基本合理，专业性和相关经验有欠缺或低于其他档次投标人，得 0-8 分。
技术部分	服务内容及服务指	30	根据投标人服务内容及服务指标响应程度（相关规章管理制度，如人员管理制度、安全保密

	标响应程度		<p>制度、应急处理制度、质量管理制度等) 优劣进行分档打分:</p> <p>第一档, 响应完善, 服务内容详细、合理, 符合相关标准和规范, 完全满足采购需求且优于其他档次投标人, 得 21-30 分;</p> <p>第二档, 响应完备, 服务内容较详细和合理, 符合相关标准和规范, 满足采购需求, 得 11-20 分;</p> <p>第三档, 服务内容基本响应, 但欠完备、欠合理, 得 0-10 分。</p>
技术部分	实施方案综合评价	20	<p>根据投标人服务实施方案(质量保证、安全保密、后勤保障、服务完备程度、人员配备和团队情况、响应程度) 进行综合比较打分:</p> <p>第一档, 方案合理, 内容详细, 措施完善, 可行性强, 完全满足或优于招标要求, 得 14-20 分;</p> <p>第二档, 方案较合理, 内容较详细, 措施合理, 可行性较好, 达到招标要求, 得 7-13 分;</p> <p>第三档, 方案内容、措施欠合理, 可行性较差或低于其他档次投标人, 得 1-6 分。</p>