

广西鑫顺项目管理有限责任公司

竞争性磋商文件

项目名称：柳州市民政局智慧养老服务平台运营

项目编号：LZZC2022-C3-000005-GXXS

采购人：柳州市民政局

采购代理机构：广西鑫顺项目管理有限责任公司

2022年2月14日

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
第二章 供应商须知	5
第三章 采购需求	24
第四章 评审程序、评审方法和评审标准.....	35
第五章 响应文件格式	44
第六章 合同文本	66

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

柳州市民政局智慧养老服务平台运营 采购项目的潜在供应商应在政采云平台 (<https://www.zcygov.cn/>) 获取竞争性磋商文件, 并于 2022 年 2 月 28 日 9 时 30 分 (北京时间) 前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号: LZZC2022-C3-000005-GXXS

2. 项目名称: 柳州市民政局智慧养老服务平台运营

3. 采购方式: 竞争性磋商

4. 预算金额: 人民币捌拾万元整 (¥800000.00)

5. 最高限价: /

6. 采购需求: 柳州市民政局智慧养老服务平台运营 1 项; 如需进一步了解详细内容, 详见竞争性磋商采购文件。

7. 合同履行期限: 1 年。

8. 本项目 (否) 接受联合体

二、供应商的资格条件:

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 无。

3. 本项目的特定资格要求: 无。

三、获取竞争性磋商文件

时间: 2022 年 2 月 14 日至 2022 年 2 月 21 日, 每天上午 9 时至 12 时, 下午 12 时至 17 时 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 政采云平台 (<https://www.zcygov.cn/>)

方式: 线上获取。登录政采云平台 (<https://www.zcygov.cn/>), 在“应用中心” — “项目采购” — “获取采购文件” 选择本项目, 点击“申请获取采购文件” 进行申请提交后, 在已申请栏中选择下载本项目招标文件。已获取招标文件的投标人不等于符合本项目的投标人资格。

售价: 免费获取。

四、响应文件提交

1. 首次响应文件提交截止时间：2022年2月28日9时30分（北京时间）

2. 首次响应文件提交地点：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）（供应商应当在提交投标文件截止时间前完成电子响应文件的传输提交，提交截止时间前可以补充、修改或者撤回电子响应文件。补充或者修改电子响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。提交响应文件截止时间前未完成传输的，视为撤回电子响应文件。提交响应文件截止时间后提交的电子响应文件，及未按规定编制并加密的电子响应文件，将被政采云平台拒收。）

五、开启

1. 时间：2022年2月28日9时30分（北京时间）后

2. 地点：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

1. 磋商保证金：

磋商保证金人民币壹万贰仟元整（¥12,000.00）。

磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保险、保函、电子保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账（开户银行：柳州银行跃进路支行，开户名称：广西鑫顺项目管理有限责任公司，银行账号：7020150000000002271）；采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保险、保函、电子保函等方式的，在首次响应文件提交截止时间前，供应商必须提交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。

2. 网上查询地址

www.ccgp.gov.cn（中国政府采购网）、zfcg.gxzf.gov.cn（广西壮族自治区政府采购网）、zfcg.lzscz.liuzhou.gov.cn（柳州市政府采购网）、ggzy.liuzhou.gov.cn（柳州市公共资源交易平台）

3. 本项目需要落实的政府采购政策

- (1) 政府采购促进中小企业发展。
- (2) 政府采购支持采用本国产品的政策。
- (3) 强制采购节能产品；优先采购节能产品、环境标志产品。
- (4) 政府采购促进残疾人就业政策。
- (5) 政府采购支持监狱企业发展。

4. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

5. 对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

6. 供应商参与电子投标特别说明

(1) 本项目实行电子竞标，应按照本项目竞标文件和政采云平台的要求编制、加密并提交竞标文件。供应商在使用系统参与竞标过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，联系方式：400-881-7190。

(2) 供应商应在电子投标前完成 CA 数字证书办理。CA 申请流程及登陆指南详见以下链接：
<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/UgcbC3EBiyELHE-opz1b/lwV6GXABiyELHE-oVMj3>。

(3) 供应商通过政采云投标客户端软件制作投标文件，政采云投标客户端软件请投标人自行前往下载并安装（建议使用 WIN7 及以上操作系统），政采云投标客户端软件下载网址：
<https://customer.zcygov.cn/CA-driver-download?utm=web-permission-front.43ec66b7.0.0.03da045082e611ea92d56b556e835c50>。

(4) 供应商操作指南：

政府采购项目电子交易管理操作视频 - 供应商网址：
<https://edu.zcygov.cn/live/hall/detail?id=d60e598afb6d428d83124d26e0d14f48&type=vod>。

7. 电子标项目不要求参与竞标的供应商到现场，但供应商应派法定代表人（负责人、自然人）或委托代理人准时在线出席电子开评标会议，随时关注开评标进度，如在开评标过程中有电子询标，应在规定的时间内对电子询标函进行澄清回复。

8. 因未注册政采云平台、未办理 CA 证书、CA 证书故障、操作不当等原因造成无法竞标或竞标失败等后果由供应商自行承担。

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：柳州市民政局

地址：柳州市柳北区八一路 90 号

项目联系人：林主任

联系方式：0772-2815641

2. 采购代理机构信息

名称：广西鑫顺项目管理有限责任公司

地址：广西柳州市潭中中路6号4栋1单元2楼

项目联系人：姜工

联系方式：0772-2620289

广西鑫顺项目管理有限责任公司

2022年2月14日

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	内 容
3	供应商的资格条件：详见竞争性磋商公告
5.1	是否接受联合体竞标：详见竞争性磋商公告
5.2	如接受联合体竞标，联合体竞标要求如下：无
6.2	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许分包 <input type="checkbox"/> 允许分包 分包内容：_____。 分包金额或者比例：_____。
12.1.1	<p>资格证明文件</p> <p>1. 供应商为法人或者其他组织的提供其营业执照等证明文件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等），供应商为自然人的提供其身份证复印件；（分支机构或分公司投标时，需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书，授权书须加盖总公司的公章。总公司可就本项目在一定范围及时间内出具授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分支机构或分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>2. 供应商依法缴纳税收的相关材料（2021年10月至今任意一个月的依法缴纳税收的凭据复印件；依法免税的供应商，必须提供相应文件证明其依法免税。从取得营业执照时间起到响应文件提交截止时间为止不足要求月数的，只需提供从取得营业执照起的依法缴纳税收相应证明文件）；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>3. 供应商依法缴纳社会保障资金的相关材料[2021年10月至今任意一个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证（专用收据或者社会保险缴纳清单）复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从取得营业执照时间起到响应文件提交截止时间为止不足要求月数的只需提供从取得营业执照起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件]；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>4. 供应商财务状况报告财务状况报告复印件（或2021年10月至2021年12月财务报表或银行出具的资信证明或2020年度第三方审计报告等证明材料），从取得营业执</p>

	<p>照时间起到响应截止时间为止不足要求月数的只需提供从取得营业执照起的证明材料；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>5. 供应商直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>6. 竞标声明（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）；</p> <p>7. 除磋商文件规定必须提供以外，供应商认为需要提供的其他证明材料；</p> <p>注：</p> <p>1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖供应商 CA 电子签章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>2. 竞标声明必须由法定代表人在规定签章处签字（或加盖 CA 电子签字章）并加盖供应商 CA 电子签章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>3. 供应商直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处签字（或加盖 CA 电子签字章）并加盖供应商 CA 电子签章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>4. 供应商所上传的材料必须为 PDF 格式。</p>
12.1.2	<p>报价商务技术文件</p> <p>报价响应文件</p> <p>1. 竞标报价表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>商务技术响应文件</p> <p>1. 无串通竞标行为的承诺函（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>2. 法定代表人身份证明书及法定代表人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（除自然人竞标外必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>3. 法定代表人授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（委托时必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>4. 磋商保证金提交凭证；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>5. 商务条款偏离表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>6. 服务承诺书（格式自拟）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>7. 服务需求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>8. 项目实施（服务）方案（格式自拟）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>9. 项目实施人员一览表（格式自拟）；</p> <p>10. 对应采购需求的技术需求、商务条款提供的其他文件资料；</p>

	<p>11. 供应商认为需要提供的其他有关资料。</p> <p>注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法定代表人授权委托书必须由法定代表人及委托代理人签字（或加盖 CA 电子签字章），并加盖供应商 CA 电子签章，否则响应文件按无效响应处理。 2. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖供应商 CA 电子签章，否则响应文件按无效响应处理。 3. 以上材料未附格式的，由供应商自行拟定。 4. 供应商所上传的材料必须为 PDF 格式。
15.2	<p>竞标报价必须包含满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含竞标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 竞标报价包含验收费用</p> <p><input type="checkbox"/> 竞标报价不包含验收费用</p>
16.2	<p>竞标有效期：自首次响应文件提交截止之日起 <u>60</u> 日。</p>
17.1	<p>磋商保证金的交纳方式：详见竞争性磋商公告。</p> <p>磋商保证金的金额：详见竞争性磋商公告。</p> <p>相关要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 磋商保证金采用银行转账交纳方式的，在首次响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账，供应商应将银行转账底单的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，否则响应文件按无效响应处理。 2. 磋商保证金采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函或电子保函交纳方式的，供应商应将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函或电子保函的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，否则响应无效。供应商必须于递交竞标文件时将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函或者电子保函原件提交给采购人或者采购代理机构，由采购人或者采购代理机构向供应商出具回执，并妥善保管。 3. 磋商保证金指定帐户：详见竞争性磋商公告。 <p>备注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 磋商保证金在首次响应文件提交截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函额度不足的），视为无效磋商保证金。 2. 供应商采用现钞方式或者从个人账户（自然人竞标除外）转出的磋商保证金，视为无效磋商保证金。 3. 支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的，视为无效磋商保证金。

	<p>付标的物、价款或者报酬，履行劳务、完成工作的时间界限)的，视为未按规定提交履约保证金。</p> <p>3. 采用金融、担保机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为未按规定提交履约保证金。</p> <p>4. 供应商为联合体的，可由联合体任意一方或者联合体各方共同提交的履约保证金，视为有效履约保证金。</p>
29.1	<p>签订合同携带的证明材料： 电子采购合同需要供应商通过有效 CA 证书进行电子签名与签章。</p>
30	<p>政府采购合同公告。</p> <p>根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。</p>
31.2	<p>接收质疑函方式：以书面形式。</p> <p>质疑联系部门及联系方式：<u>广西鑫顺项目管理有限责任公司</u>，联系电话：0772-2620289，通讯地址：广西柳州市潭中中路6号4栋1单元2楼</p> <p>业务时间：上午9时00分到12时00分，下午12时00分到17时00分，业务时间以外、双休日和法定节假日不办理业务。</p>
32.1	<p>1. 采购代理费支付方式： <input checked="" type="checkbox"/> 本项目代理服务费由成交供应商领取成交通知书前，一次性向采购代理机构支付。 <input type="checkbox"/> 采购人支付。</p> <p>2. 采购代理费收取标准： <input checked="" type="checkbox"/> 以分标（<input checked="" type="checkbox"/> 成交金额/<input type="checkbox"/> 采购预算/<input type="checkbox"/> 暂定成交金额/<input type="checkbox"/> 其他___）为计费额，按本须知正文第31.2条规定的收费计算标准（<input type="checkbox"/> 货物类/<input checked="" type="checkbox"/> 服务类/<input type="checkbox"/> 工程类）采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理收费以（<input checked="" type="checkbox"/> 收费基准价格/<input type="checkbox"/> 收费基准价格下浮___%/<input type="checkbox"/> 收费基准价格上浮___%）收取。 <input type="checkbox"/> 固定采购代理收费_____。</p> <p>3. 采购代理费收取银行账户 开户名称：广西鑫顺项目管理有限责任公司 开户银行：柳州银行跃进路支行 银行账号：70201500000000003594</p>
33.1	<p>解释：构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除磋商文件中有特别规定外，仅适用于竞标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、竞争性磋商公告、供应商须知、采购需求、评审程序、评审方法和评审标准、响应文件格式、合同文本的</p>

	<p>先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的磋商文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。</p> <p>法律责任：</p> <p>1. 本采购文件根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》；《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》等有关法律、法规编制，参与本项目的各政府采购当事人依法享有上述法律法规所赋予的权利与义务。</p> <p>2. 本项目采购代理机构应严格按照“政采云”平台项目采购全流程电子化电子开评标规程执行项目采购活动，代理机构在“政采云”平台的“项目管理”—“采购文件管理”内开评标规则设置作为本采购文件的组成部分，截标之后不可更改，因代理机构开评标规则设置错误导致采购活动无法开展下去的情况，由代理机构负责解释并承担其后果。</p>
33.2	<p>1. 本磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、竞标/投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。</p> <p>3. 本磋商文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人或者委托代理人亲自在文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为（或加盖按规定办理的 CA 电子签字章），私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>4. 自然人竞标的，磋商文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。</p> <p>5. 本磋商文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。</p>

供应商须知正文

一、总则

1. 适用范围

1.1 本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《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》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.2 本竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “采购人”是指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”是指政府采购代理机构（以下简称采购代理机构）是指集中采购机构以外、受采购人委托从事政府采购代理业务的社会中介机构。

2.3 “供应商”是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。

2.4 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.5 “竞标”是指供应商按照本项目竞争性磋商公告或者邀请函规定的方式获取磋商文件、提交响应文件并希望获得标的的行为。

2.6 “响应文件”是指：供应商根据本磋商文件要求，编制包含资格证明、报价商务技术等所有内容的文件。

2.7 “实质性要求”是指磋商文件中已经指明不满足则响应文件按无效响应处理的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.8 “正偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.9 “负偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.10 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

2.11 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.12 “首次报价”是指供应商提交的首次响应文件中的报价。

2.13 “评审价”是指供应商提交的最后报价并经修正（如有）和政策功能价格扣除（如有）后的价格。

3. 供应商的资格条件

供应商的资格条件详见“供应商须知前附表”。

4. 竞标费用

供应商应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取磋商文件、勘查现场、编制和提交响应文件、参加磋商与应答、签订合同等，不论竞标结果如何，均应自行承担。

5. 联合体竞标

5.1 本项目是否接受联合体竞标，详见“供应商须知前附表”。

5.2 如接受联合体竞标，联合体竞标要求详见“供应商须知前附表”。

5.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第九条规定，“接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 2%-3%（工程项目为 1%-2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购 工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%-2%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。”

6. 转包与分包

6.1 本项目不允许转包。

6.2 本项目是否允许分包详见“供应商须知前附表”，本项目不允许违法分包。

7. 特别说明

7.1 如果本磋商文件要求供应商提供资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，则供应商所提供的以上材料必须为供应商所拥有。

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

7.3 供应商在竞标活动中提供任何疑似虚假材料，将报监管部门查处；签订合同后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

7.4 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；

- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

7.5 有下列情形之一的视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

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

7.6 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

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

二、磋商文件

8. 磋商文件的构成

- (1) 竞争性磋商公告或者邀请函；
- (2) 供应商须知；
- (3) 采购需求；
- (4) 评审程序、评审方法和评审标准；
- (5) 响应文件格式；
- (6) 合同文本。

9. 供应商的询问

供应商应认真阅读磋商文件的采购需求，如供应商对磋商文件有疑问的，如要求采购人作出澄清或者修改的，供应商尽可能在提交首次响应文件截止之日前，以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

10. 磋商文件的澄清和修改

提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组在提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商，不足 5 日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

三、响应文件的编制

11. 响应文件的编制原则

供应商必须按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件必须对磋商文件作出实质性响应。

12. 响应文件的组成

12.1 响应文件由资格证明文件、报价商务技术文件两部分组成。

12.1.1 资格证明文件：详见须知前附表

12.1.2 报价商务技术文件：详见须知前附表

13. 计量单位

磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

14. 竞标的风险

供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面作出实质性响应可

能导致其响应无效，是供应商应当考虑的风险。

15. 竞标报价要求和构成

15.1 竞标报价应按磋商文件中“竞标报价表”格式填写。

15.2 竞标报价的价格构成见“供应商须知前附表”。

15.3 竞标报价要求

15.3.1 供应商的竞标报价应符合以下要求，否则响应文件按无效响应处理：

(1) 供应商必须就“采购需求”中所竞标的每个分标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；

(2) 供应商必须就所竞标的分标的单项内容作唯一报价。

15.3.2 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将作无效处理。

15.3.3 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将作无效处理。

16. 竞标有效期

16.1 竞标有效期是指为保证采购人有足够的时间在提交响应文件后完成评审、确定成交供应商、合同签订等工作而要求供应商提交的响应文件在一定时间内保持有效的期限。

16.2 竞标有效期应由供应商按“供应商须知前附表”规定的期限作出响应。

16.3 供应商的响应文件在竞标有效期内均保持有效。

17. 磋商保证金

17.1 供应商须按“供应商须知前附表”的规定提交磋商保证金。

17.2 磋商保证金的退还

17.2.1 未成交供应商的磋商保证金自成交通知书发出之日起5个工作日内退还，退还方式如下：

(1) 采用银行转账方式的，以转账方式退回到供应商银行账户。

(2) 采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函或电子保函方式的，由供应商代表持相关授权证明材料至采购人或者采购代理机构办理支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函或电子保函原件退还手续。

17.2.2 成交供应商的磋商保证金自签订合同之日起5个工作日内退还，退还方式同未成交供应商的磋商保证金的退还方式。

17.3 磋商保证金不计息。

17.4 供应商有下列情形之一的，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) 除因不可抗力或者磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

18. 响应文件编制、加密要求

18.1 供应商应按本招标文件规定的格式、顺序和政采云平台“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”的有关要求编制电子投标文件并进行关联定位，以便评标委员会在评审时，点击评审项可直接定位到该评审项内容；如电子投标文件因内容不完整、供应商未设置或设置关联点错误导致电子投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容，导致评标委员会在评审时做出对供应商不利的评审，所引起的后果由供应商自行承担。

18.2 磋商文件中规定须由供应商在规定处盖章的，供应商应加盖 CA 电子签章，否则视为竞标无效。

18.3 磋商文件中规定须由法定代表人或授权委托代理人签字的，若政采云电子投标客户端的 CA 证书无法实现法定代表人或授权委托代理人线上亲笔签字，供应商应在线下完成亲笔签字后以 PDF 格式上传，否则视为竞标无效。

18.4 电子响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖供应商 CA 电子签章或者法定代表人或授权委托代理人签字（或加盖 CA 电子签字章）。电子响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

18.5 电子响应文件所提供的相关材料的尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断。

18.6 电子响应文件内容无法阅读、识别和判断的，视为未提供。

18.7 电子响应文件的容量大小须符合政采云电子投标客户端规定。

18.8 电子响应文件的加密要求

电子响应文件应按政采云电子投标客户端软件有关规定加密，否则政采云平台将拒收，由此造成的风险由供应商承担。

19. 备份响应文件

详见在“投标人须知前附表”。

20. 电子投标文件的提交

21.1 本项目实行“网上投标、电子评标”，供应商应于提交响应文件截止时间前在政采云平台上提交已经加密的电子响应文件。

21.2 未按规定上传的电子响应文件将被政采云平台拒收，由此造成电子响应文件解密失败或被误投的风险由供应商自行承担。

21. 电子响应文件修改、撤回和解密

21.1 本项目实行“网上投标、电子评标”，供应商应于提交响应文件截止时间前在政采云平台上提交已经加密的电子响应文件。

21.2 未按规定上传的电子响应文件将被政采云平台拒收，由此造成电子响应文件解密失败或被误投的风险由供应商自行承担。

21.3 供应商应当在提交截止时间前完成电子响应文件的提交，提交截止时间前可以补充、修改或者撤回电子响应文件。补充或者修改电子响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改、加密后重新传输提交。提交截止时间前未完成传输的，视为放弃竞标。提交截止时间后上传的文件，将被政采云平台拒收。

21.4 电子响应文件成功提交后，供应商可自行打印响应文件接收回执。

21.5 截标后，政采云电子交易平台自动提取所有供应商的电子响应文件，采购代理机构向各供应商发出解密通知，供应商须在采购代理机构开启解密标书后 30 分钟内对上传政采云平台的响应文件进行解密。

非政采云技术原因或非采购代理机构操作原因造成的供应商超过解密时限未完成解密的，或响应文件无法解密或解密失败，视为供应商放弃竞标。

四、评审及磋商

24. 磋商小组成立

24.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，具体人数见“供应商须知前附表”，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或者本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到公开招标规模标准的政府采购工程，经批准采用竞争性磋商方式采购的，磋商小组由 5 人以上单数组成。

24.2 评审专家应当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。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含 1 名法律专家。

25. 首次响应文件的开启

首次响应文件由磋商小组或者采购代理机构在“供应商须知前附表”规定的时间开启。

26. 评审程序、评审方法和评审标准

26.1 本项目的评审方法为综合评分法。

26.2 磋商小组按照“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。

26.3 电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

- (1) 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- (2) 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
- (3) 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- (4) 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- (5) 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

26.4 出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，经采购代理机构确认后，应当重新采购。采购代理机构必须对原有的资料及信息作出妥善保密处理，并报财政部门备案。

26.5 特别说明

(1) 政采云公司如对电子化开评标程序有调整的，按调整后的程序操作。

(2) 评审在严格保密的情况下进行，任何一方不得透露与评审有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

(3) 电子评审过程中需要供应商在线确认的所有内容，供应商不予确认的应说明理由，超过规定时间未确认的，将被视为放弃确认或者无异议。

27. 确定成交供应商及结果公告

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

27.2 采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。采购人或者采购代理机构发出成交通知书前，应当对成交供应商信用进行查询，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，取消其成交资格，并确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因上述规定的同样原因被取消成交资格的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。以上信息查询记录及相关证据与磋商文件一并保存。

27.3 采购人、采购代理机构认为供应商对采购过程、成交结果提出的质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

27.4 排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。

28. 履约保证金

28.1 履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“供应商须知前附表”。成交供应商未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

28.2 签订合同后，如成交供应商不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

28.3 在履约保证金退还日期前，若成交供应商的开户名称、开户银行、帐号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由成交供应商自行承担。

29. 签订合同

29.1 成交供应商在收到成交通知书后，应当在签订合同时向采购人出示相关证明材料，具体内容详见“供应商须知前附表”，经采购人核验合格后方可签订合同。

29.2 签订合同时间：按成交通知书规定的时间与采购人签订政府采购合同。

29.3 成交供应商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成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该合同项重新开展的采购活动。

30. 政府采购合同公告

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

31. 询问、质疑和投诉

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

31.2 供应商认为磋商文件、采购过程或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，接收质疑函的方

式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“供应商须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

- (1) 对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者竞争性磋商公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

31.3 供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

31.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函格式后附）：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

31.5 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

（一）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（二）对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

31.6 投诉的权利。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时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉（投诉书格式后附）。

32. 其他内容

32.1 代理服务收费标准及缴费账户详见“供应商须知前附表”，供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳代理服务费。

32.2 代理服务费收费计算标准：

费率 金额	货物类	服务类	工程类
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：

(1) 按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；

(2) 采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某服务采购代理业务成交金额或者暂定价为 150 万元，计算采购代理收费额如下：

100 万元 \times 1.5 % = 1.5 万元

(150 - 100) 万元 \times 0.8% = 0.4 万元

合计收费 = 1.5 + 0.4 = 1.9 万元

33. 需要补充的其他内容

33.1 本磋商文件解释规则详见“供应商须知前附表”。

33.2 其他事项详见“供应商须知前附表”。

附件 1：

广西壮族自治区政府采购项目合同验收书（格式）

根据政府采购项目（采购合同编号： ）的约定，我单位对（项目名称）政府采购项目成交供应商（公司名称）提供的货物（或者工程、服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		<input type="checkbox"/> 自行验收 <input type="checkbox"/> 委托验收		
序号	名称	货物型号规格、标准及配置等 (或者服务内容、标准)	数量	金额
合 计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
实际供货日期			合同交货验收日期	
验收具体内容	（应按采购合同、磋商文件、竞标响应文件及验收方案等进行验收；并核对成交供应商在安装调试等方面是否违反合同约定或者服务规范要求、提供的质量保证证明材料是否齐全、应有的配件及附件是否达到合同约定等。可附件）			
验收小组意见	验收结论性意见：			
	有异议的意见和说明理由： 签字：			
验收小组成员签字：				
监督人员或者其他相关人员签字：				
或者受邀机构的意见（盖章）：				
成交供应商负责人签字或者盖章：			采购人或者受托机构的意见（盖章）：	
联系电话：		年 月 日	联系电话：	
				年 月 日

附件 2：

政府采购项目履约保证金退付意见书

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	<p>该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金</p> <p>_____（大写）¥_____（小写）</p> <p>退付到达以下帐户。</p> <p>单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">供应商签章： 年 月 日</p>
采 购 单 位 意 见	<p>退付意见：是否同意退付履约保证金及退付金额：</p> <p>联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">采购人签章： 年 月 日</p>
备 注	

注：供应商凭经采购人审批的退付意见书到履约保证金收取单位财务部门办理履约保证金退付事宜。

第三章 采购需求

一、基本情况

柳州市智慧养老管理中心（简称管理中心），是一所由政府出资举办和管理的综合性的养老服务管理平台，位于柳州市东环路 21 号柳州市老年综合服务中心大楼 9 楼，占用建筑面积约 750 平方米。在管理中心内设置有养老监管平台控制室、智慧养老健康管理展示厅、智慧居家养老服务中心示范区及智慧养老平台培训区等功能区域。养老监管平台控制室配套数据大屏座席、座席电脑、座席 IP 话机+话务耳麦、智能平板（服务中心视频端）；智慧养老健康管理展示厅配套健康一体机、一键电话呼叫器、一键呼叫健康监测手环、智慧腕表（心率）、老年定位腕表（心率、血压）、4G 智能手机、家庭生理参数检测仪、血糖仪、血压计、智能床垫、一卡通设备设备、智能终端机；智慧居家养老服务中心示范区配套智能终端机、可穿戴设备、4G 智能手机。

二、发展目标

据统计，2020 年柳州市 60 周岁以上户籍老年人口达 71.48 万人，占全市总户籍人口的 17.19%，柳州市老年人口规模呈现增长迅速、高龄化、空巢化、失能化等特点。一方面是严峻的老龄化形势，另一方面是居民养老现有的社会环境和服务基础也存在一定的不足和局限，本地养老服务行业规模较小，缺乏市场竞争机制，社会服务资源条块分割，无法形成合力；服务质量监督评估体系缺少量化标准，政府部门难以对养老服务的全过程进行监督和管理，制约了现行的养老服务行业规模化、高效益的发展。针对柳州养老服务行业的实际情况，政府希望通过管理中心，在政府和社会企业之间形成一个连接点，双方角色定位清晰、各司其职、发挥所长，深入推行普惠型养老服务，以创新模式推进我市养老服务行业发展，突破养老服务事业的难题和瓶颈。

三、功能定位

管理中心通过智慧养老服务平台运用互联网、移动互联网、物联网“三网”融合技术，对养老服务机构开展综合监管和服务质量评价，建立全市老年人的健康信息档案，实现居家老人、社区及养老机构的互联，同时连通各部门实现多维度流程化管理，使服务走向移动信息时代，动态掌握老人生活起居、膳食、健康、安全、活动等状况，是一个集政府监管、服务应用、养老管理、智能系统于一体的管理机构。管理

中心根据功能进行划分内设有养老监管平台控制室、智慧养老健康管理展示厅、智慧居家养老服务中心示范区及智慧养老平台培训区等功能区域。

（一）养老监管平台控制室

养老监管平台控制室使用高清数字大屏与专用控制软件对接，对全市养老服务体系包括养老服务机构、街道为老服务中心和社区为老服务站进行监管，实时了解掌握机构的基本运营、床位使用、从业人员管理等情况，街道和社区为老服务中心的厨房规范操作、服务质量管理等情况，同时，对居家上门服务进行系统监管，内设呼叫中心，承接居家上门服务派单、服务监控、服务回访、投诉处理和话务接访等工作，承接 12345 政府热线转办的居民养老服务需求。

（二）智慧养老服务展示厅

1. 智慧健康管理展示

根据健康一体机采集到的数据，为老人提供健康监测、健康预警、健康评估、健康干预服务，建立个人健康档案库、生命数据库、慢病管理库，并形成县（区）、街道乡镇、社村区域健康数据化分析统计，为科学制定适合老人的营养计划、护理计划、康复计划提供数据化支撑。

2. 智慧居家养老服务管理展示

以整合服务为基础、以居家老人为对象、以智慧服务为根本，将智慧养老服务平台中的软件系统与各类智能终端硬件产品，如：可穿戴设备和老年一键呼叫及定位终端设备，将政府、社会、老人、子女、养老服务企业、服务商、助老管家连接起来，形成一体化智慧服务体系，主要功能包括老人信息管理、健康管理、评估管理、服务项目管理、服务商管理、服务工单管理、呼叫中心管理、老人定位管理等功能。

（三）智慧养老平台培训

智慧养老服务平台是一个大型的管理系统，涉及的功能众多，为保证全系统软、硬件良好的工作，使得建设的平台是集实用，便捷、智能为一体的实用性系统。根据系统功能对接所有相关智能硬件，培训一批对居家养老、社区养老和机构养老的高水平养老服务工作人员。

四、运营管理

（一）运营模式

采用“政府购买服务”模式，通过竞争性磋商方式引入具备智慧养老平台行业管理经验，具有专业客服团队和计算机系统维护团队，具备资本实力的企业或社会团体开展投入和运营，政府不再配套建设资金。

（二）运营费用

由柳州市民政局每年向市级财政申请专项经费支付智慧养老管理中心运营费用，其他业务费用由运营商自行解决，2021年已申请运营费用捌拾万元（¥800000.00）。

（三）运营要求

1. 平台监理

- （1）养老机构监督：整合养老机构在床位使用情况、从业人员、基本运营情况等数据开展监管。
- （2）服务人员监督：主要是政府购买上门服务人员的动态数据监督，包括服务人次、服务轨迹等。
- （3）服务质量监督：平台指派专人针对上门服务质量进行定期抽查，并按照服务质量标准及要求进行检查，如发现未达标或未按标准服务的，应及时上报处理。
- （4）结算审核：对各城区开展居家上门服务的工单进行结算审核。
- （5）服务情况评估分析汇报：针对养老机构、民政相关部门和单位的投诉，上门服务出现严重事件，每月上报数据汇总分析报告等。

2. 数据维护

开展老年人需求评估，建立智慧养老服务平台数据库，包括全市老年人数据库、社区养老设施数据库、养老机构数据库、为老服务数据库、政府补贴数据库、养老政策信息库、服务商信息等，做好基本数据通过导入或录入的方式接入平台，并且运营期间做好数据的备份工作。同时通过数据比对与逻辑分析，定期上报数据汇总分析结果，并筛选错误数据。保证各部门、单位和机构的养老信息内容正常发布与更新，并将内容接入各相关门户网站，平台技术工程师定期做好接入检查工作。

3. 流程维护

- （1）规范平台与相关部门对接及上报的流程和机制；
- （2）标准化服务质量监督上报流程；
- （3）标准化呼叫中心接线、回访、订单跟踪流程和话术；

- (4) 制定各类投诉、建议和个案处理流程和机制；
- (5) 规范平台系统技术维护制度，制定系统平台应急处理预案；
- (6) 规范平台解说流程并做好参观登记工作。

4. 呼叫中心

主要包括政策咨询、投诉举报、应急处理等，同时包括向其他相关热线、相关单位和组织的转介服务、跟踪回访服务、宣传服务。

5. 设备维护

负责市智慧管理中心所有设备的维修和保养。

五、第三方运营主体资格及服务要求

- (一) 企业商业信誉及财务状况良好，无违法违规和失信等不良记录。
- (二) 具有履行合同所必要的专业技术能力，具有与承接运营的智慧养老服务管理内容和规模相适应的经济实力。
- (三) 专业度和敬业度高，能够针对柳州进行需求分析，提出针对性强的建设运营方案，具有可行性。
- (四) 智慧养老服务平台根据实际需求升级或新增相关服务功能模块，运营方应根据升级或新增功能内容提供相应的运营服务。
- (五) 完成市民政局交办的各项工作，推动养老服务事业全面发展。

六、人员安排计划

(一) 人员岗位分工、职责

客服席位：

支持接警处警、电话咨询、待完结工单管理、查看历史工单详情、查看历史短信详情、通过地图查找老人当前位置、对老人设定虚拟电子围栏等功能应用，须包含以下内容：

1. 电话咨询席位：接收到老人或亲属的电话咨询时，要能通过平台软件记录通话沟通的内容，查看历史通话记录；能一键拨打老人和亲属电话，为老人选择服务提供商及服务项目下发服务工单。
2. 待完结工单管理：未完成工单在执行过程中，需能实时监控，了解处理进程，包含已耗时长、坐席响应时间、需求调度、服务安排、完结时间；也可根据进度情况，重新安排服务或关闭工单。
3. 历史工单详细：要能查看历史工单处理详情，包括通话录音、追加处理记录、服务点评记录、服务进程及进程对应的时间。
4. 历史短信详情：能查看已发送短信的接收人姓名、手机号、是否发送成功、短信详情等，便于上级部门监督检查。

<p>5. 实时查找老人：为保障老人安全，老人无论是否在家或外出走亲访友，要能通过地图查找老人当前所处的位置及设备电量、设备是否佩戴等。</p> <p>6. 老人电子围栏：为防止老人走失，可对失智等特殊老人群体设定虚拟电子围栏，当老人进入或离开围栏区域，智能手表要能自动推送求助报警和定位信息，定位方式需包括：北斗、GPS、WiFi、LBS 等。</p>
<p>投诉管理：</p> <p>当老人和亲属对服务人员或服务内容不满意进行投诉时，客服人员要能完整记录投诉内容，包含投诉人姓名、投诉时间、通话录音、投诉事件状态、回访记录等。</p>
<p>服务团队管理：</p> <p>支持管理整个服务团队，包括服务提供商、应急人员、志愿者以及服务提供商资格认证，须包含以下内容：</p> <p>1. 服务提供商：能登记商家名称、主要负责人、手机号、服务时间段、服务区域、商家照片、营业执照等信息，并能添加该服务商家的具体服务人员的详细信息。服务提供商登记注册后，需要管理人员认证通过后生效。</p> <p>2. 应急人员：能登记应急人员姓名、身份证号、手机号、服务区域、居住地址、应急人员照片上传等信息。</p> <p>3. 志愿者：能登记志愿者姓名、身份证号、手机号、服务区域、居住地址、志愿者照片上传等信息。</p>
<p>业务统计管理：</p> <p>支持统计运营数据，供后期改善服务和决策，须包含以下内容：</p> <p>1. 综合大屏展示：能通过大屏展示当日业务统计、待办事项、呼叫量统计、报警量统计、服务项目热度及实时动态等数据。</p> <p>2. 能统计历史报警和咨询信息，以及三年内的咨询排名和咨询内容统计。</p> <p>3. 能统计老人年龄及性别信息，含不同性别老人统计、不同年龄段老人统计、历史入驻增长情况。</p>
<p>运维管理：</p> <p>支持对平台进行运维管理，须包含以下内容：</p> <p>1. 数据字典：可选项名称要能自定义设置，能增加、删除、修改。</p> <p>2. 监护设置：可对老人的守护设备设置报警阈值和报警时间段。</p> <p>3. 操作日志：可查看登录时间、登录人姓名、登录账号信息等。</p>

1、组织架构

为满足柳州市智慧养老管理中心的正常运营，成交人提供不少 5 人（其中不少于 4 人客服坐席）的专职派驻运营管理团队，并根据实际工作量适当增加服务人员，其服务费包含在项目费中，不另行计算支付。

2、部门职责

行政部职责

1. 协助业主组织智慧养老服务中心日常办公及有关活动安排，向智慧养老服务中心领导和各部门提供后勤保障，为智慧养老服务中心的正常运营做好服务；

2. 督促检查智慧养老服务中心有关决策、工作部署及重要事项的办理落实情况，及时反馈工作进展和

办理结果，协调智慧养老服务中心各部门有关工作运行；

3. 负责智慧养老服务中心各项制度及重要工作信息的收集、汇总、上报，各类文件、合同、协议、会议纪要的归档和管理；

4. 负责智慧养老服务中心各类会议、重要活动的组织筹备，编写《会议纪要》；

5. 负责智慧养老服务中心与上级业主部门和相关单位的公关联络、文电收发、文电处理、公文核稿和印章管理；

6. 负责智慧养老服务中心人事劳资综合统计及人事信息、档案管理，按规定上报各类人事劳资统计报表；制订智慧养老服务中心人事、劳动工资、考核等管理制度、规章和办法并组织实施；

7. 负责智慧养老服务中心实物资产管理；

8. 完成业主交办的其他事务。

业务部职责

1. 热爱客服工作、努力钻研业务，不断提高自己的业务水平，提供优质的客服服务；

2. 根据客服材料提炼、编写客服话术，文字流畅、词汇丰富、实事求是，在实际客服接线中找到适合自己的风格；

3. 做好咨询解答工作，认真解答提出的书面或口头问询，虚心听取意见，善于学习；

4. 具有高尚的职业道德，加强品德修养，微笑服务，文明服务，工作时间使用普通话；

5. 积极反映客服接待工作中出现的新情况、新问题，并提出合理建议；

6. 严格执行交接班制度；

7. 完成智慧养老服务中心安排的其它工作。

8. 认真做好智慧养老服务中心业务推广工作，积极向社区、社会养老机构做好市场调研、宣传推广、宣传物料制作、媒体公关等。

9. 认真做好智慧养老服务中心与社区、社会养老机构信息数据对接工作，确保信息准确，责任到人。

运维部职责

1. 负责智慧养老服务中心设备的管辖和调配；

2. 负责维护信息系统及平台的安全运转；

3. 保障设备的安全运行与日常设施完好，以最经济的设备寿命周期费用取得最佳的设备综合效能，确保设备经常处于良好的技术状态和组织状态；

4. 制定岗位规范、操作规程及设备检修保养制度；

5. 编制培训计划，定期对相关人员进行培训，提高管理水平；

6. 完成智慧养老服务中心安排的其它工作。

岗位职责

行政管理员岗位职责

1. 协助业主组织智慧养老服务中心日常办公及有关活动安排，向智慧养老服务中心领导和各部门提供后勤保障，为智慧养老服务中心的正常运维做好服务；
2. 督促检查智慧养老服务中心有关决策、工作部署及重要事项的办理落实情况，及时反馈工作进展和办理结果，协调智慧养老服务中心各部门有关工作运行；
3. 负责智慧养老服务中心各项制度及重要工作信息的收集、汇总、上报，各类文件、合同、协议、会议纪要的归档和管理；
4. 负责智慧养老服务中心各类会议、重要活动的组织筹备，编写《会议纪要》；
5. 负责智慧养老服务中心与上级业主部门和相关单位的公关联络、文电收发、文电处理、公文核稿和印章管理；
6. 负责智慧养老服务中心人事劳资综合统计及人事信息、档案管理，按规定上报各类人事劳资统计报表；制订智慧养老服务中心人事、劳动工资、考核等管理制度、规章和办法并组织实施；
7. 负责智慧养老服务中心实物资产管理；
8. 负责平台相关的信息搜集、编辑、审校等工作；
9. 完成信息内容的策划和日常更新及维护；
10. 收集、研究和处理网络读者的意见和反馈信息；
11. 认真做好智慧养老服务中心与社区、社会养老机构信息数据对接工作，确保信息准确，责任到人。
12. 完成智慧养老服务中心安排的其它工作。
13. 完成业主交办的其他事务。

客服岗位职责

- 1、负责智慧养老服务平台电话客服呼入呼出工作；
- 2、爱岗爱业，接听电话热情耐心，表达内容准确。
3. 热爱客服工作、努力钻研业务，不断提高自己的业务水平，提供优质的客服服务；
4. 根据客服材料提炼、编写客服话术，文字流畅、词汇丰富、实事求是，在实际客服接线中找到适合自己的风格；
5. 做好咨询解答工作，认真解答提出的书面或口头问询，虚心听取意见，善于学习；
6. 具有高尚的职业道德，加强品德修养，微笑服务，文明服务，工作时间使用普通话；
7. 积极反映客服接待工作中出现的新情况、新问题，并提出合理建议；
8. 严格执行交接班制度；

9. 完成智慧养老服务中心安排的其它工作。

10. 完成领导交办的其他工作。

信息管理员岗位职责

1. 负责平台相关的信息搜集、编辑、审校等工作；

2. 完成信息内容的策划和日常更新及维护；

3. 收集、研究和处理网络读者的意见和反馈信息；

4. 认真做好智慧养老服务中心与社区、社会养老机构信息数据对接工作，确保信息准确，责任到人。

5. 完成智慧养老服务中心安排的其它工作。

设备维护员岗位职责

1. 贯彻执行智慧养老服务中心设备管理各项规章制度。

2. 掌握、宣传和贯彻上级领导有关管理智慧养老服务中心设备和固定资产管理的法规制度，依照操作手册开展工作。

3. 对智慧养老服务中心内所属区域的电气、自动化设备等设备进行规范化管理的具体实施工作。

4. 负责建立设备、维修台账统一编号，对日常设备、配件进行维修管理。并对设备零配件等易耗配件进行储备计划。

5. 跟进供应商技术培训，完善设备运行、维护、维修的先进管理模式和制度，达到管好、用好、养好设备的目的。

6. 负责建立设备技术资料档案，完善设备资料（包括图纸、说明书、合格证）。并定期对操作工进行正确使用设备的宣传指导和培训。

7. 对提高设备利用率、降低设备能耗负有统筹、监控和提出改进方案的责任。

8. 对设备的正常、安全使用负有督导责任，勤查勤看现场，对操作设备进行指导帮助。

9. 负责设备设施技术资料的收集及存档工作，做好贵重设备的技术档案建档、归档和存档工作，逐台建立贵重仪器设备的使用与维护记录。

10. 参与设备的验收、安装与调试等工作，负责及时安排和协调仪器设备的维护、维修、保养、标定、检验等工作，使设备完好率在 95%以上。

11. 智慧养老服务中心设备管理员要负责设备运行环境的卫生及安全工作，及时处理不安全隐患。认真做好特种设备（如含有毒、有害、放射性、危险性类设备，信息网络设备等）的管理工作，要根据设备性能，做好安全防范（防盗、防火、防爆、防腐、防漏、防潮、防晒、防污染等）工作，做到定位合理，防范措施到位，做好定期检查和测试工作并做好记录。

12. 积极配合业主抓好设备管理方面的相关工作，完成有关设备状况和使用情况记录，做好分析、汇

总、统计等工作，按时完成有关统计报表的填报工作。

13、在完成本职工作的同时，加强专业与管理知识学习，积极参加设备供应商开展的业务培训，不断提高业务水平和技能，积极协助智慧养老服务中心的建设与发展工作。

14、坚守工作岗位，完成领导交办的其他工作。

（二）基本工作要求

鉴于养老服务工作的特殊性，所有工作人员都务必全力以赴，兢兢业业，加强自我约束，注重个人形象风貌，做到接待稳重大方，服务热情周到，管理有利、有理、有节，工作作风细致严谨，谈吐得体，举止庄重。各岗位工作人员在完成本职工作的同时尽量相互协作、相互配合和支持，要服从管理和工作调派、群策群力，共同完成各项工作。

工作时间

- 1、工作日(全年制):执行 7*8 小时制，日后调休；
- 2、上班时间：8：30-18:00。

七、考核要求

采购人依据竞争性磋商文件制定的附件以及供应商针对该附件所响应的内容（响应表）均作为合同附件。其他未尽事宜，由双方协商后再制订相应补充协议。

1、考核标准

客服服务工作标准考核表

序号	工作标准	分值	得分	备注
1	A、文明礼貌，语言行为规范； B、不迟到不早退，工作时间坚守岗位，严禁脱岗、离岗，不做与工作无关的事； C、服从管理，工作不推诿，不拖沓，认真负责； D、不允许在公共场合内进餐；不准谈笑聊天；不准会客； E、不准侵犯他人合法权益； F、不以个人行为引起任何投诉； G、按规范服务，用语文明礼貌，服务态度主动热情，耐心细致； 每人每次违反一项扣 4 分，直至扣完本项分。	28		
2	A、熟悉业务，掌握基本话术及注意事项； B、服从安排，积极准备接听与呼出； C、热情大方，主动耐心，详细全面的解答内容； D、能快速有效处理突发事件，及时上报事态发展给上级领导； E、接听过程有始有终，统筹安排。	20		

	每人每次违反一项扣 4 分，直至扣完本项分。			
3	A、内容准确完整，重点突出，延伸内容丰富合理； B、沟通技巧专业，通俗易懂； C、依据对象需求，互动合理，解答专业。 每人每次违反一项扣 5 分，直至扣完本项分。	15		
4	A、普通话合格，咬字清晰、发音标准； B、语速节奏与声音大小适中，语调抑扬顿挫； C、语言组织能力良好，逻辑紧密，有层次性。 每人每次违反一项扣 4 分，直至扣完本项分。	12		
5	A、做好设备保护工作，避免错误操作损坏设备； B、发现问题果断采取有效措施或报告主管部门，消除一切隐患； 每人每次违反一项扣 3 分，直至扣完本项分。	9		
6	A、定期参加技能及常规训练，增强业务能力，丰富技巧， 处置事件能力； B、掌握火警等突发事件应急措施、救护知识。 每人每次违反一项扣 3.5 分，直至扣完本项分。	7		
7	A、正确操作设备，并妥善保管； B、出现人为损坏设施应及时上报； C、发现设备故障要及时报请修复，保持正常使用。 未按要求操作每人每次每一项扣 3 分，直至扣完本项分。	9		
合计		100		
总体评价：				
考评部门：考评人：日期：				

2、考核形式

(1) 服务质量考核按月度进行，如有变动，以采购人通知的时间进行；考核内容为考核标准内表中规定的服务范围、要求和质量标准。

(2) 每个表格考核实行 100 分制。考核评分时，考核人员按表格内容逐项进行打分，打分结果累计相加分数为此表考评总得分；考评过程中出现扣分的，应在“备注栏”中注明所扣分项目的事由，扣分标准按《工作标准考核表》中所定的标准执行。

(3) 考核结果经双方考核人员签字认可。

(4) 考核平均分数（六个表格考评总得分的算术平均分，下同）在 90 分以上的为优良，采购人全额支付运营费，低于 90 分，需要成交人按考核标准进行整改，整改后再进行考核。成交人如有两次考核不合格，则视为成交人未按合同提供服务，采购人有权终止合同。

八、服务期限

服务期限为1年，具体服务起止时间以合同约定日期为准。

九、报价要求

报价必须包含以下部分，包括：

1、供应商须就第三章《采购需求》中的所有服务内容作完整唯一报价，本项目响应报价、利润及风险由供应商自行考虑（包括按实际情况增加人工费及相应保险费用）；

2、须按照国家及省市的相关规定为投入本项目人员统一缴纳社会保险和人员意外伤害等各种保险；

3、供应商报价必须包含本项目人员工资、保险费、福利费、加班费、管理费、服装费、税费、招标代理服务费等以及供应商实施项目过程发生的交通费、差旅费、住宿费、伙食费等所有费用；

4、供应商须自行承担本项目服务所有的专用工具、日常办公用品、物业费、水电费等相关费用；

5、供应商实施项目工作期间如出现工作人员人身、财产安全事故损失等由供应商全部负责，采购人不承担任何责任。

6、本项目采用总包干制。

十、付款方式：

自合同签订之日起 20 个工作日，为成交人试运营期，试运营期后经采购人对柳州市智慧养老管理中心的运行方案、资源管理、人员配备等进行初期评估。评估合格，支付 50% 的合同首付款，评估不合格，采购人有权要求成交人进行整改，整改后重新评估合格后支付首付款；6 个月后中期评估，合格后拨付 40%，评估不合格，采购人有权要求成交人进行整改，整改后重新评估合格则支付款项；终期评估合格后拨付 10%，评估不合格，采购方有权要求成交人进行整改，整改后重新评估合格后支付余款。

第四章 评审程序、评审方法和评审标准

一、评审程序和评审方法

1. 资格审查

1.1 响应文件开启后，磋商小组依法对供应商的资格证明文件进行审查。

注：采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对供应商进行信用查询。

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

(2) 信用查询截止时点：资格审查结束前。

查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为评审资料保存。

(3) 信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，资格审查不通过，不得参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

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

1.3 供应商有下列情形之一的，资格审查不通过，其响应文件按无效响应处理：

(1) 不具备磋商文件中规定的资格要求的；

(2) 响应文件未提供任一项“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料的；

(3) 响应文件提供的资格证明文件出现任一项不符合“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

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

2. 符合性审查

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

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

更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2.3 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当以书面形式按照磋商小组的要求作出明确的澄清、说明或者更正，未按磋商小组的要求作出明确澄清、说明或者更正的供应商的响应文件将按照有利于采购人的原则由磋商小组进行判定。供应商的澄清、说明或者更正必须由法定代表人或者其授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的法定代表人授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。

2.4 首次响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

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

2.5 商务技术报价评审

在评审时，如发现下列情形之一的，将被视为响应文件无效处理：

（1）商务技术评审

- 1) 提供响应文件正、副本数量不足；
- 2) 响应文件未按磋商文件要求签署、盖章；
- 3) 委托代理人未能出具有效身份证明或者出具的身份证明与授权委托书中的信息不符；
- 4) 提交的磋商保证金无效的或者未按照磋商文件的规定提交磋商保证金；
- 5) 响应文件未提供任一项“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供” 或者 “委托时必须提供” 的文件资料；响应文件提供的报价商务技术文件出现任一项不符合“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供” 或者 “委托时必须提供” 文件资料要求的规定或者提供的报价商务技术文件无效。

6) 商务条款中标“▲”的条款发生负偏离的或者允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数的或者标明实质性的要求发生负偏离；

7) 未对竞标有效期作出响应或者响应文件承诺的竞标有效期不满足磋商文件要求；

8) 响应文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合磋商文件要求；

9) 响应文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；

- 10) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 11) 属于“供应商须知正文”第 7.5 条情形；
- 12) 明显不满足磋商文件要求的技术规格、安全、质量标准，或者与磋商文件中“▲”的技术需求或者标明实质性的要求发生负偏离；
- 13) 技术需求允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数；
- 14) 虚假竞标，或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；
- 15) 竞标技术方案不明确，磋商文件未允许但响应文件中存在一个或者一个以上备选（替代）竞标方案；
- 16) 未响应磋商文件实质性要求；
- 17) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

(2) 报价评审

- 1) 响应文件未提供“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中规定的“竞标报价表”；
- 2) 未采用人民币报价或者未按照磋商文件标明的币种报价；
- 3) 供应商未就所竞标分标进行报价或者存在漏项报价；供应商未就所竞标分标的单项内容作唯一报价；供应商未就所竞标分标的全部内容作唯一总价报价；供应商响应文件中存在有选择、有条件报价的（磋商文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；
- 4) 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；
- 5) 修正后的报价，供应商不确认的；或者经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价（如本项目公布了最高限价）；或者经供应商确认修正后竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

2.6 磋商小组对响应文件进行评审，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，由磋商小组告知有关供应商。磋商小组从符合磋商文件规定的相应资格条件的供应商名单中确定不少于 3 家的供应商参加磋商。

2.7 通过符合性审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入磋商环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

3. 磋商

3. 磋商的程序

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

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

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

3.4 供应商必须按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或者授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的法定代表人授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。参加磋商的供应商未在规定时间内重新提交响应文件的，视同退出磋商，其响应文件作无效处理。

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

3.6 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。

3.7 磋商过程中重新提交的响应文件，供应商可以在开启前补充、修改。

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

3.9 对磋商过程提交的响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查，通过审查的合格供应商不足3家的，除本章第3.8条的情形外，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

4. 最后报价

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

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

4.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》

（财库〔2014〕214号）第三条第四项“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”和本章第3.8条情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

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

4.5 供应商未在规定时间内提交最后报价的，视为退出磋商，其响应文件作无效处理。

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

4.7 响应文件最后报价出现前后不一致的，按照本章第2.4条的规定修正。

4.8 修正后的报价出现下列情形的，按无效响应处理：

（1）供应商不确认的；

（2）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

（3）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

4.9 经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

4.10 最后报价结束后，磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

5. 比较与评价

5.1 评审方法：综合评分法。

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

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

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

（2）各供应商的得分为磋商小组所有成员的有效评分的算术平均数。

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

5.5 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第4.3条情形的，可以推荐2家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

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

二、评审标准

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

序号	评审因素	评标标准
1	<p>价格分 (满分 10 分)</p>	<p>投标报价</p> <p>(1) 评标报价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标报价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额等于投标报价。</p> <p>(2) 按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号) 的规定，投标人为小型和微型企业，并在其投标文件中提供《中小企业声明函》，且其所投标产品全部为小型和微型企业产品的，对其投标价格给予 10%的扣除。</p> <p>(3) 按照《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) 的规定，监狱企业视同小型、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。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。不重复享受政策。</p> <p>(4) 按照《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。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>(5) 政策性扣除计算方法。</p> <p>投标人被评定为监狱企业或者残疾人福利性单位或者小型和微型企业且其所投标全部产品为小型和微型企业产品的，该投标人的投标报价给予 10%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评</p>

			<p>标报价=投标报价×(1-10%)；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投标，且联合体协议中约定小型、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，联合体投标价给予<u>2</u>%的扣除，扣除后的价格为评标价，即评标报价=投标报价×(1-<u>2</u>%)；除上述情况外，评标报价=投标报价。</p> <p>(6) 满足招标文件要求且评标报价最低的评标报价为评标基准价，基准价报价得分为<u>10</u>分。</p> <p>(7) 价格分计算公式： 价格分=(评标基准价 / 评标报价) × <u>10</u>分</p>
<p>2</p>	<p>技术分 (满分 73 分)</p>	<p>项目服务方案分 (30 分)</p>	<p>磋商小组成员根据各供应商提供的《项目服务方案》(如针对本项目保安保洁工作、设施设备操作管理、保养工作、展厅管理工作、基地对外开放工作、宣传推广工作的服务方案等内容)进行比较，集体讨论各供应商所属档次，各评委在相应的档次内独立打分。</p> <p>一档 (10 分)：服务方案满足采购需求；</p> <p>二档 (20 分)：供应商提供的方案略优于采购需求，内容规范齐全、结构完整，具有可实施性，内部管理质量保障措施完整且可行性强，针对工作特点制定一套有切实可行的服务标准、安全防范措施；</p> <p>三档 (30 分)：供应商提供的方案优于二档的前提下，方案符合实际并有具体的相应的落实措施，内容详细，操作性强，有相应详细的企业内部管理架构及管理措施，保密制度严密，突发事件处理预案全面，季节性服务的保障措施完整。</p>
		<p>拟投入人员配置分 (19 分)</p>	<p>磋商小组成员根据各供应商提供的《拟投入本项目人员一览表》中人员配置情况进行比较，集体讨论各供应商所属档次，各评委在相应的档次内独立打分。</p> <p>(1) 人员素质 (满分 4 分)</p> <p>①安排一名成员作为运营主管，要求此人：具备工信部或同类级别部门颁发的数据分析师证书，得 2 分；</p>

			<p>②拟投入计算机系统维护人员持有信息系统项目管理师的，得 2 分；</p> <p>(2) 团队人员组织安排 (满分 15 分)</p> <p>一档 (5 分)：人员配置满足采购需求中“六、人员安排计划”；</p> <p>二档 (10 分)：供应商拟投入本项目人员配置合理 (如人员基本情况、岗位设置安排、作息安排等)，略优于采购需求中“六、人员安排计划”。</p> <p>三档 (15 分)：在优于二档的基础上，供应商拟投入本项目人员配置的科学性和合理性强，各个服务流程中均有专人负责，权责落实到位；服务人员经验丰富，对本项目需求具有针对性。</p>
		<p>服务方案分 (24 分)</p>	<p>磋商小组成员根据各供应商提供的《服务承诺书》进行比较，集体讨论供应商所属档次，各评委在相应的档次内独立打分。</p> <p>一档 (8 分)：服务承诺满足采购需求；</p> <p>二档 (16 分)：服务承诺内容比较全面，略优于采购需求，对服务承诺有较详细描述，承诺内容可行，针对性较强；</p> <p>三档 (24 分)：在优于二档的基础上，有相应的详细的服务流程、质量服务保障措施等，响应时间优于采购需求，针对本项目提供专门的服务支持，针对采购人交办的临时工作，具有相应的服务承诺和措施。</p>
3	<p>商务分 (满分 17 分)</p>	<p>荣誉信誉分 (满分 15 分)</p>	<p>(1) 供应商具备信息技术服务运行维护标准符合性证书 (业务范围：信息技术服务运行维护) 一级证书的，得 3 分，满分 3 分。</p> <p>(2) 供应商具备售后服务认证证书的，得 3 分；满分 3 分。</p> <p>(3) 供应商具备有效的 ISO22301 业务连续性管理体系认证证书、企业诚信管理体系认证证书，每个得 3 分，满分 6 分。</p> <p>(4) 供应商具备 ISO27701 隐私安全管理体系认证证书的，得 3 分；满分 3 分。</p>
		<p>业绩</p>	<p>供应商近四年至今承接过类似热线类服务外包项目同类有效业</p>

		(满分 2 分)	绩，每有一项得 1 分，满分为 2 分。
总得分=1+2+3。			

7. 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价（不计算价格折扣）由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价（不计算价格折扣）相同的，按照技术指标优劣顺序推荐（按技术得分由高到低排序，技术得分相同的按照技术需求偏离分由高到低排序）。评审得分、最后报价（不计算价格折扣）、技术得分、技术需求偏离分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。

第五章 响应文件格式

（响应文件封面格式）

响 应 文 件 （封面）

项目编号：

项目名称：

供应商名称：

年 月 日

一、资格证明文件格式

1. 资格证明文件封面格式：

正本/副本

资 格 证 明 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日

2. 资格证明文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。

供应商直接控股、管理关系信息表

供应商直接控股股东信息表

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

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人签字：_____

供应商（盖公章）：_____

年 月 日

供应商直接管理关系信息表

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

注：

1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3. 供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人签字：_____

供应商（盖公章）：_____

年 月 日

竞标声明

致：（采购代理机构名称）：

（供应商名称）系中华人民共和国合法供应商，经营地址_____。

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

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是采购人的附属机构；不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 在此，我方宣布同意如下：

- （1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；
- （2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；
- （3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；
- （4）响应磋商文件规定的竞标有效期。

4. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （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）参加政府采购活动前三年内，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。

5. 我方在此声明，我方在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），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，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

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

我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有：_____；

7. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：_____ 邮政编号：_____

电话/传真：_____ 电子函件：_____

开户银行：_____ 帐号：_____

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

特此承诺。

注：如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体各方公章并由联合体各方法定代表人签署，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人（签字）：_____

供应商（盖公章）：_____

年 月 日

二、报价商务技术文件格式

1. 报价商务技术文件封面格式

正本/副本

报 价 商 务 技 术 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日

2. 报价商务技术文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。

无串通竞标行为的承诺函

一、我方承诺无下列相互串通竞标的情形：

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

二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

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

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

供应商（盖公章）：

年 月 日

竞 标 报 价 表

项目名称：_____项目编号：_____

供应商名称：_____

单位：元

序号	服务名称	数量	单位	总价	备注
1		1	项		
合计金额大写：人民币_____（¥_____）					

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者委托代理人签字，**否则其响应文件按无效响应处理。**
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，**否则其响应文件按无效响应处理。**

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

法定代表人证明书

供应商名称：_____

地 址：_____

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

身份证号码：_____

系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

供应商（盖公章）：

_____年____月____日

注：1. 自然人竞标的无需提供，联合体竞标的只需牵头人出具。

2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

商务条款偏离表格式

项目	磋商文件商务条款要求	供应商的承诺	偏离说明
服务期限			
交付或者实施时间及地点			
付款方式、时间和条件			
...			

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务条款逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

服务需求偏离表

采购项目编号：_____

采购项目名称：_____

分标号：_____

序号	名称	磋商文件技术需求	竞标响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
...				

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术需求逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

项目实施人员一览表格式

项目实施人员一览表

姓名	职务	专业技术资格（职称）或者职业资格或者执业资格证或者其他证书	证书编号	参加本单位 工作时间	劳动合同编号

注：在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

法定代表人或者委托代理人签字： _____

供应商（盖公章）： _____

日期： _____

其他文书、文件格式

中小企业声明函（工程、服务）

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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）；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¹，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）；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：

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

注：请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

质疑函（格式）

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：_____

质疑事项：

采购文件 采购文件获取日期：_____

采购过程

成交结果

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：

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。
4. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
5. 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。

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况：

供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人 1：

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人 2：

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称：_____

采购项目的编号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

招标文件公告：是/否公告期限：_____

采购结果公告：是/否公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年__月__日，向_____提出质疑，质疑事项为：

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求:

请求: _____

签字（签章）:

公章:

日期:

说明:

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。
2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。
4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。
6. 投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

第六章 合同文本

柳州市政府采购合同

合同编号：

采购单位（甲方）_____

采购计划单编号：_____

供应商（乙方）_____

项目名称和编号：_____

签订地点_____

签订时间_____

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照招标文件（采购文件）规定条款和中标（成交）供应商承诺，就甲方委托乙方提供服务之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

第一条 合同标的

序号	服务名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1						
人民币合计金额（大写）			（小写）¥			
服务期限：						

合同合计金额包括为了实施和完成服务所需的各种费用及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。如竞争性磋商文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 服务基本情况：

（一）具体管理范围及构成详见本项目采购文件中第三章《采购需求》的相关内容。

（二）乙方提供的管理服务包括以下内容：

1. _____
2. _____
3. 具体服务内容包含乙方响应文件承诺服务内容。

第三条 服务期限、服务人数及工作时间

（一）服务期限：服务期限为1年，自 年 月 日起至 年 月 日止

（二）服务人数：乙方向甲方服务人员____名。

第四条 质量保证

乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的服务质量要求及乙方在响应文件中的承诺执行。

第五条 服务费及支付

(一) 资金性质：_____。

(二) 合同总金额：（大写）_____（小写）¥_____；

(三) 支付办法：自合同签订之日起 20 个工作日，为成交人试运营期，试运营期后经采购人对柳州市智慧养老管理中心的运行方案、资源管理、人员配备等进行初期评估。评估合格，支付 50% 的合同首付款，评估不合格，采购人有权要求成交人进行整改，整改后重新评估合格后支付首付款；6 个月后中期评估，合格后拨付 40%，评估不合格，采购人有权要求成交人进行整改，整改后重新评估合格则支付款项；终期评估合格后拨付 10%，评估不合格，采购方有权要求成交人进行整改，整改后重新评估合格后支付余款；

(四) 支付方式：转账或电汇形式

(五) 甲方将服务费付至乙方指定的以下银行账号：

开户名：_____

开户银行：_____

帐号：_____

第六条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第七条 甲方的权利和义务

(一) 审议和决定乙方提交的服务方案及制度。

(二) 审议和决定乙方提出的服务年度计划。

(三) 监督检查乙方服务工作的实施及制度的执行。

(四) 甲方提供本项目所需的设施、场地等必要服务条件。

(五) 负责处理非乙方服务原因而产生的纠纷和协调工作。

(六) 考核合格后按合同约定及时足额支付给乙方本合同所指服务的服务费。

(七) 维护乙方权利和地位，保障乙方正常工作，不得向第三方提供服务资料。

(八) 指定一个部门或专人负责与乙方协调涉及服务的业务和关系。

(九) 承担法律法规规定由甲方承担的其他责任。

(三) 包含竞争性磋商文件的第三章《采购需求》中约定的甲方的权利和义务。

第八条 乙方的权利和义务

(一) 依照有关规定和本合同约定，制定服务制度、方案。

(二) 乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的范围和种类。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。

(三) 乙方在收到甲方或使用单位关于服务质量问题的通知后三天内，应迅速查处并书面答复。

(四) 如果乙方在收到通知三天后没有弥补缺陷，甲方或使用单位可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

(五) 乙方不得将自己应履行的全部或部分合同义务转让给第三方。

(六) 负责编制运维服务年度计划，经双方议定后，由乙方组织实施。

(七) 本合同终止乙方不再继续运维服务时，必须向甲方完好地移交全部借用的物品、设施及运维服务的全部档案资料。

(八) 遵守甲方现有的相关管理规定，接受甲方的监督，检查，接受甲方提出的合理整改意见。

(九) 乙方因自身原因对甲方造成损失的必须承担相应的赔偿责任。

(十) 包含竞争性磋商文件的第三章《采购需求》中约定的乙方的权利和义务。

第九条 违约责任

(一) 合同双方均应按约定履行，如存在逾期提供服务或逾期付款的，每逾期一日应按逾期提供服务所对应的款项或逾期应付款的____%支付违约金；逾期超过____日的，守约方有权解除合同，并要求违约方按合同总价款的____%支付违约金；

(二) 乙方未按合同约定全面提供服务的，对于未完成部分，甲方有权不予付款，并要求乙方按未完成部分价款的____%支付违约金。如未完成部分与整个合同的履行有直接影响，导致合同无法履行或无法实现合同目的的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同总价款的____%支付违约金；

(三) 1. 如乙方提供的服务不符合合同约定，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同总价款的____%支付违约金。2. 如甲方同意由乙方继续履行合同或重新提供符合合同约定服务的，乙方除继续履行外，仍需按合同总价款的____%支付违约金（此项违约金的设置比例不得高于前款所约定的违约金比例）；

(四) 若乙方违约，造成甲方的损失超过违约金额的，乙方应赔偿甲方超出违约金部分的损失；

(五) 合同一方违约，另一方为主张权利而支付的费用（该包括但不限于诉讼费、律师费、公告费等），由违约方承担。

(六) 违约金的约定支付比例按相关法律法规规定自行约定。

第十条 不可抗力事件处理

(一) 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 争议解决

(一) 因服务质量问题发生争议的，应由双方共同委托国家认可的检测部门对质量进行鉴定。服务符合标准或要求的，鉴定费由甲方承担；不符合标准或要求的，鉴定费由乙方承担。

(二) 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

(三) 诉讼期间，本合同继续履行

第十二条 合同生效及其它

(一) 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(二) 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政监督管理部门审批，并签书面补充协议报财政监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

(三) 本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行

第十三条 合同的变更、终止与转让

(一) 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

(二) 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

(一) 政府采购招标文件；

(二) 乙方提供的采购响应（或应答）文件；

(三) 响应承诺书；

(四) 中标或成交通知书。

第十五条 合同组成部分及解释顺序

下列文件作为合同的组成部分，互为补充和解释，如有不清楚或相互矛盾之处，以下面所列顺序在前的为准。

(一) 双方签订的补充协议、双方协商同意的变更、纪要、协议；

(二) 本合同书；

(三) 中标或成交通知书；

(四) 响应文件及承诺。

第十六条 本合同一式五份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）一份，采购代理机构两份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内应当将合同副本报代理机构，由代理机构统一报柳州市财政局政府采购监督管理科备案。

签订合同双方：

甲方：

代表：

乙方：

代表：

年 月 日

签订合同各方联系人及电话：

甲方联系人：

乙方联系人：

乙方单位帐户：

户 名：

开户行：

帐 号：