

# 池州市 12333 热线话务 运营服务

## 单一来源采购文件

项目名称：池州市12333热线话务运营服务

项目编号：CZB42023092

采 购 人：池州市人力资源和社会保障局

代理机构：池州市公共资源交易项目管理服务有限公司

2023年08月

---

## 目 录

第一章	单一来源采购邀请 .....	- 2 -
第二章	供应商须知 .....	- 2 -
第三章	采购需求 .....	- 14 -
第四章	协商程序和评审标准 .....	- 23 -
第五章	采购合同 .....	- 28 -
第六章	响应文件格式 .....	- 37 -

---

# 第一章 单一来源采购邀请

中国电信股份有限公司池州分公司：

池州市公共资源交易项目管理服务有限公司受池州市人力资源和社会保障局委托，现对池州市 12333 热线话务运营服务进行单一来源采购，现邀请你单位参加谈判。

## 一、项目名称及内容：

1、项目名称：池州市 12333 热线话务运营服务

2、项目编号：CZB42023092

3、预算金额：54.40 万元

4、最高限价：54.40 万元

5、采购需求：根据深入贯彻落实省委、省政府《关于创建一流营商环境的意见》（皖发[2022] 8 号）有关要求优化地方政务服务便民热线，打造政务服务总客服、企业反映诉求主渠道，提升政府公共服务水平，增强人民群众获得感，幸福感。同时参照池州市政务服务便民热线提质扩容要求，现对池州人社 12333 热线运营服务进行采购。成交供应商需为本次采购的话务员队伍提供培训服务，并且接受池州市便民服务热线中心统一管理；本次采购的配套云呼叫服务，需与现有云呼叫系统无缝衔接。

6、合同履行期限：合同签订后至 2023 年 12 月 31 日止。

7、本项目不接受联合体。

---

## 二、供应商资格条件：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

注：供应商在投标（响应）时，按照规定提供相关承诺书（格式详见第六章响应文件内容及格式池州市政府采购供应商信用承诺书），无需再提交上述证明材料。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目符合财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》第六条第2款之规定；（二）因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的；如对此项内容有疑问，可向采购单位进行质疑。

3、供应商存在以下不良信用记录情形之一的，不得推荐为成交候选供应商，不得确定为成交供应商：

3.1 供应商被人民法院列入失信被执行人的；

3.2 供应商或其法定代表人拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案的；

3.3 供应商被市场监督管理部门列入企业经营异常名录的；

3.4 供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

3.5 供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的。

## 三、获取采购文件

---

时间:2023 年 08 月 08 日至 2023 年 08 月 15 日,每天 8:00 至 12:00,  
下午 14:30 至 17:30 (北京时间,法定节假日除外)

地点:池州市公共资源交易网 (<http://ggj.chizhou.gov.cn>)

方式:网上下载

#### **四、响应文件提交:**

1、谈判时间:2023 年 8 月 16 日 08 时 30 分

2、谈判地点:池州市清风西路中央广场一号楼 3 楼开标二室。

#### **五、其他补充事宜**

1、供应商网上参与本项目后,必须在文件下载截止日期前完成文件下载,否则逾期系统自动关闭,由此造成无法参与本项目责任自负。

2、已入省主体库的企业,请直接使用办理的 CA 锁在池州市公共资源交易网“电子交易系统”模块中,选择“品茗电子交易系统”进行登陆下载文件。

3、本项目采用网上招投标方式,请供应商在池州市公共资源交易信息网中“服务指南”-“工具下载”栏目中下载最新版品茗电子响应文件制作工具进行制作电子响应文件,或直接点击该链接下载:

<http://ggj.chizhou.gov.cn/front/content/9010080000/d06a72c44a3b4073a658369071b2de1e> 软件启动时也将进行提示(需在国际互联网络通畅状态),各供应商需注意更新,以免造成标书制作错误,如因此导致无效投标,责任自负。电子响应文件制作流程操作手册下载地址:  
<http://ggj.chizhou.gov.cn/front/content/9010060010>。

---

4、本项目支持远程解密，非加密的响应文件电子版（光盘或U盘）可以采用邮递方式送达，采用邮寄方式的非加密的响应文件电子版（光盘或U盘）须密封完好且在响应文件提交截止时间前寄送至采购代理机构（以收到时间为准，未能及时送达导致的任何后果由供应商自行负责）（地址：池州市贵池区蓉城路北侧都市华庭2栋，联系人：吴雪敏，电话：13637073051）。单一来源采购可实现在线谈判的功能，无须供应商抵达开标现场。

5、潜在供应商在制作电子响应文件时，请将相应企业、人员等资料，清晰彩色扫描件或复印件添加至电子响应文件相应栏目，如有疑问请拨打技术支持电话。

6、供应商须用数字证书签章和加密响应文件，建议使用企业法人主锁。如未办理数字证书请及时到安徽省电子认证管理中心有限公司池州市公共资源管理中心综合窗口集中办理点办理，联系电话：0566-2318206。项目采用远程不见面开启方式。

7、响应文件解密、询标、报价相关事宜：供应商须在响应文件提交截止时间后 30 分钟之内完成解密，供应商未在规定时间内完成解密，视为放弃响应。供应商在项目开、评标期间应保持“不见面开标大厅”在线状态，其授权委托人随时通过电子交易系统远程等方式接受谈判小组发出的询标（如有）、二轮（或多轮）报价等信息。供应商在规定的时间内（系统发出指令后 30 分钟内进行回复）对谈判小组发出的询标（如有）信息做出答复，逾期未提交询标回复函的，视同认可谈判小组评审

---

结果；合格的供应商在规定的时间内（系统发出指令后 30 分钟之内完成报价）对谈判小组发出的二轮（或多轮）报价做出答复。

8、单一来源采购文件中有关注册的其他内容，在本项目不作要求。

9、品茗软件技术支持电话：0566-2318056。

10、如遇采购文件中的响应文件与工具中的不一致，以采购文件的为准。

## **六、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：池州市人力资源和社会保障局

地 址：池州市长江南路 398 号

联系方式：0566-2022115

### **2. 采购代理机构信息**

名 称：池州市公共资源交易项目管理服务有限公司

地 址：池州市贵池区蓉城路北侧都市华庭 2 栋

联系方式：13637073051

### **3. 项目联系方式**

项目联系人：吴雪敏

电 话：13637073051

## 第二章 供应商须知

### 一、供应商须知前附表

**注：**本表是本项目的具体要求，是对供应商须知的具体补充和修改，如有不一致，以本表为准。

条款号	条款名称	内容、说明与要求
1.1	项目类别	采购服务
/	本项目采购标的所属行业	租赁与商务服务业
3.1	采购人	池州市人力资源和社会保障局
3.2	采购代理机构	池州市公共资源交易项目管理服务有限公司
3.3	政府采购监督管理部门	池州市财政局
8.1	询问截止时间	2023年08月15日17时30分
13.1	响应文件有效期	60日历日
14.1	响应文件要求（纸质）	不需要提供纸质响应文件；成交后需提供若干份纸质响应文件（必须和上传交易电子系统响应文件一致）
14.2	协商现场提交的其他材料要求	/
22.3	随成交结果公告同时公告的成交供应商的响应文件其他内容	(1) <u>池州市政府采购供应商信用承诺书</u> ； (2) <u>主要成交标的承诺函</u> ； (3) <u>中小企业声明函</u> ； (4) <u>残疾人福利性单位声明函</u> ；（如有） (5) <u>采购文件中规定进行公示的其他内容</u> 。（如有）
23.1	成交通知书发出的形式	<input type="checkbox"/> 书面 <input checked="" type="checkbox"/> 数据电文
24.1	履约保证金	(1) 金额： <input type="checkbox"/> 免收 <input checked="" type="checkbox"/> 合同价的2% <input type="checkbox"/> 定额收取：人民币_____元 (2) 支付方式：



		<p><input checked="" type="checkbox"/>转账/电汇 <input type="checkbox"/>支票 <input type="checkbox"/>汇票 <input type="checkbox"/>本票 <input checked="" type="checkbox"/>保函</p> <p>1. 如采用金融机构出具的保函（银行保函），应为银行出具的见索即付无条件保函。</p> <p>2. 如采用担保机构出具的保函（担保机构担保），依法取得融资担保业务经营许可证的融资担保机构出具的无条件保函。</p> <p>（3）收取单位：<u>池州市人力资源和社会保障局</u></p> <p>（4）缴纳时间：<u>合同签订前</u></p> <p>（5）退还时间：<u>履约期满后 30 日</u> 日历日</p>
26.1	成交服务费	按固定金额 5000.00 元向成交供应商收取。
27.1	重要提示	<p>（1）成交供应商应在规定期限内领取《成交通知书》，若成交供应商未在规定期限内领取《成交通知书》，采购人有权取消成交供应商成交资格，并将相关违约行为报送监管部门，实施信用惩戒；</p> <p>（2）成交供应商应在规定期限内提交履约担保并与采购人签订合同，若成交供应商未能在规定期限内提交履约担保或签订合同，采购人有权取消成交供应商成交资格，并将相关违约行为报送监管部门，实施信用惩戒；</p> <p>（3）合同签订后，成交供应商存在规定时间内不组织人员进场开工，不履行供货、安装或服务义务等情况，采购人有权解除合同，并追究违约责任，同时将相关违约行为报送监管部门，记不良行为记录，实施信用惩戒；</p> <p>（4）成交供应商成交后被监管部门查实存在违法行为，不满足成交条件的，由采购人取消成交资格，并做好项目后续工作；</p> <p>（5）成交供应商在成交项目发生投诉、信访举报案件、履约存在争议时，拒绝协助配合执法部门调查案</p>

		件的，采购人可以取消其成交资格或解除合同，并追究其违约责任。
27.2	解释权	<p>（1）构成本单一来源采购文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；</p> <p>（2）同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；</p> <p>（3）如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；</p> <p>（4）除单一来源采购文件中有特别规定外，仅适用于协商和响应文件提交阶段的规定，按单一来源采购邀请、供应商须知、协商程序和评审标准、响应文件格式的先后顺序解释；</p> <p>（5）按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。</p>
27.3	其他补充说明	
27.3.1	报价扣除（非专门面向中小企业采购项目适用）	<p>非预留份额专门面向中小企业采购的采购项目或者采购包采购时，小微企业报价扣除比例：</p> <p>（1）小型和微型企业：<u>10%</u></p> <p>（2）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 <u>40%</u>时，对联合体或者大中型企业的报价的扣除比例 <u>4%</u></p> <p>注：1.价格扣除举例说明：某残疾人福利单位符合财库〔2017〕141 号规定的政策支持单位，属于小微企业，其响应报价为 100 万元，“扣除后的价格”为：100 万元-100 万元×扣除比例，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>2. 本项目将对成交供应商提供的《中小企业声明函》，随成交结果一并公布。</p>

		<p><b>一、中小企业定义：</b></p> <p>中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。</p> <p>符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）。</p> <p><b>二、监狱企业定义：</b></p> <p>根据财政部 司法部文件《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)，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。</p> <p><b>三、残疾人福利单位定义：</b></p> <p>根据财政部、民政部、中国残疾人联合会文件《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：</p> <p>1、安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%(含 25%)，并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；</p>
--	--	--

		<p>2、依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；</p> <p>3、为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；</p> <p>4、通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；</p> <p>5、提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；</p> <p>前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。</p>
27.3.2	质疑函、投诉函递交方式、接收部门、联系电话和通讯地址	<p>递交方式：在线提交或邮寄</p> <p>1. 使用 CA 锁登录电子交易系统（品茗）政府采购系统。</p> <p>2. 选择“采购业务”菜单中“在线质疑（询问）”或“发起投诉”。</p> <p>3. 点“新增”按钮选择相应的项目即可在线提交质疑、投诉。</p> <p>4. 质疑函递交至采购人或采购代理机构，投诉递交至池州市财政局（地址：池州市池阳路 29 号）。</p> <p>5. 联系方式</p> <p>①采购人：池州市人力资源和社会保障局</p>

		<p>地 址：池州市长江南路 398 号</p> <p>联系人：王昌茂</p> <p>电 话：16605665007</p> <p>②采购代理机构：池州市公共资源交易项目管理服务有限公司</p> <p>地址：池州市贵池区蓉城路北侧都市华庭 2 栋</p> <p>联系人：吴雪敏</p> <p>电话：13637073051</p> <p>③政府采购监督管理部门：池州市财政局</p> <p>地址：池州市池阳路 29 号</p> <p>电话：0566-2023027</p>
27.3.3	合同签订与备案	<p>1. 根据《安徽省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（皖财购〔2022〕556 号）文件要求，采购人应尽量缩短采购合同签订时间，不得晚于中标（成交）通知书发放之日起 7 个工作日。并自合同签订之日起 2 个工作日内，将合同在安徽政府采购网、市公共资源交易网进行公开，同时预算单位需在徽采云平台进行合同备案。</p> <p>2. 中标供应商应与采购人在中标通知书发放之日起 7 个工作日内签订采购合同，无正当理由不得拒绝或者拖延合同签订。中标后无正当理由未在 7 个工作日内签订合同的，视为放弃中标资格，采购人可按照采购文件规定，取消其中标资格，并追究其相关责任。</p>
27.3.4	在线谈判	单一来源全流程网招项目可实现在线谈判的功能，无须供应商抵达谈判现场。
27.3.5	政府采购线上合同信用融资	<p>为进一步发挥政府采购政策功能作用，优化政府采购营商环境，缓解中小企业融资难、融资贵等问题，如中标供应商需要办理“政采贷”业务，按照《池州市财政局关于转发〈安徽省财政厅中国人民银行合肥</p>

---

		中心支行关于推进政府采购线上合同信用融资工作的通知的通知》（池财购〔2022〕355 号）执行。
--	--	--

---

## 二、供应商须知正文

### 1. 适用范围

1.1 本采购文件仅适用于本次单一来源采购所述的服务项目采购。

### 2. 定义

2.1 服务：系指除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括咨询、调研、评估、规划、设计、监理、审计、保险、租赁、印刷、维修、物业管理等。

### 3. 采购人、采购代理机构及供应商

3.1 采购人：是指依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见供应商须知前附表。

3.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的采购代理机构见供应商须知前附表。

3.3 政府采购监督管理部门：各级人民政府指定的有关部门依法履行与政府采购活动有关的监督管理职责。本项目的政府采购监督管理部门见供应商须知前附表。

3.4 供应商：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、非法人组织或者自然人。

### 4. 资金来源

4.1 本项目的采购人已获得足以支付本次单一来源采购后所签订的合同项下的资金。

4.2 项目预算金额见单一来源采购邀请。

### 5. 费用

不论单一来源采购的结果如何，供应商应承担所有与准备和参加单一来源采购有关的费用。

### 6. 适用法律

本项目采购人、采购代理机构、供应商、采购人员的相关行为均受《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》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的政府采购有关规定的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

### 7. 采购文件构成

7.1 采购文件包括下列内容：

---

## 第一章 单一来源采购邀请

## 第二章 供应商须知

## 第三章 采购需求

## 第四章 协商程序和评审标准

## 第五章 政府采购合同

## 第六章 响应文件格式

### 8. 采购文件的澄清与修改

8.1 供应商如对采购文件内容有任何疑问，必须在供应商须知前附表规定的询问截止时间前以书面形式提交给采购代理机构。

8.2 采购人可主动地或在解答供应商提出的问题时对采购文件进行澄清与修改。采购代理机构对已发出的采购文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知供应商。澄清或者修改文件作为单一来源采购文件的组成部分。

8.3 任何人或任何组织向供应商提供的任何书面或口头资料，未经采购代理机构书面通知，均作无效处理，不得作为采购文件的组成部分。采购代理机构对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

8.4 对于没有提出疑问又参与了本项目的供应商将被视为完全认同本采购文件（含澄清或修改的内容）。

### 9. 采购范围及响应文件中标准和计量单位的使用

9.1 供应商应当对所参与的分包采购文件中“采购需求”所列的所有内容进行响应，如仅响应所参与包别中的部分内容，其所参与包别的响应文件将被认定为**响应无效**。

9.2 无论采购文件中是否要求，供应商所提供的服务及伴随的货物和工程均应符合国家强制性标准。

9.3 供应商与采购代理机构之间与单一来源采购有关的所有往来通知、函件和响应文件均用中文表述。供应商随响应文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料出现差异时，以中文为准。

9.4 除采购文件中有特殊要求外，响应文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

### 10. 响应文件构成



---

10.1 供应商应完整地按采购文件提供的响应文件格式及要求编写响应文件，具体内容详见本项目第六章响应文件格式的相关内容。

10.2 上述文件应按照采购文件规定的格式填写、签署和盖章。

### **11. 证明响应标的的合格性和符合采购文件规定的技术文件**

11.1 供应商应提交证明文件，证明其响应内容符合采购文件规定。该证明文件是响应文件的一部分。

11.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

11.3 本条所指证明文件不包括对采购文件相关部分的文字、图标复制。

### **12. 报价**

12.1 供应商的报价应当包括满足本次采购文件的全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程。供应商的报价均应以人民币报价，应遵守《中华人民共和国价格法》。

12.2 供应商最终报价超过采购文件规定的预算金额的**响应无效**。

12.3 供应商应在报价表上标明提供的服务、伴随的货物和工程的单价（如适用）和总价。未标明的视同包含在报价中。

12.4 报价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的响应文件，**响应无效**。

12.5 采购人不接受具有附加条件的报价。

### **13. 响应文件有效期**

13.1 响应文件有效期为从响应文件提交截止之日算起的日历天数，响应文件有效期详见供应商须知前附表。

13.2 在响应文件有效期内，供应商的响应文件保持有效，供应商不得要求撤销或修改其响应文件。响应文件有效期不满足要求的**响应无效**。

13.3 因特殊原因，采购人或采购代理机构可在原响应文件有效期截止之前，要求供应商延长响应文件的有效期限。接受该要求的供应商将不会被要求和允许修正其响应文件。供应商也可以拒绝延长响应文件有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式提交。

### **14. 响应文件的制作**

14.1 电子响应文件制作详见本项目第一章单一来源采购邀请，供应商应按照供

---

应商须知前附表的要求在成交后准备纸质响应文件，纸质响应文件应装订成册并封装，并在封面上注明“正本”和“副本”字样。响应文件正本和副本必须和上传交易系统响应文件一致。

14.2 协商现场提交的其他材料要求详见供应商须知前附表。

## **15. 响应文件的提交、修改与撤回**

15.1 供应商应在供应商须知前附表中规定的响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达采购文件指定的地点

15.2 采购人和采购代理机构有权按本采购文件的规定，延迟响应文件提交截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和供应商受响应文件提交截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的响应文件提交截止时间。

15.3 在响应文件提交截止时间前，供应商可以修改或撤回已提交的响应文件。

## **16. 采购小组**

16.1 采购人、采购代理机构按照《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》、《政府采购非招标采购方式管理办法》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的有关规定依法组建采购小组，负责对响应文件进行审查，与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

## **17. 响应文件评审与澄清**

17.1 采购代理机构将在响应文件提交截止时间后至评审结束前查询供应商的信用记录。供应商存在不良信用记录的，**响应无效**。

17.1.1 不良信用记录是指：（1）供应商被人民法院列入失信被执行人；（2）供应商或其法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案；（3）供应商被市场监督管理部门列入企业经营异常名录；（4）供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；（5）供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单，以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录。

供应商为联合体形式的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，**响应无效**。

17.1.2 信用信息查询渠道：中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、国家企业信用信息公示系统（[www.gsxt.gov.cn](http://www.gsxt.gov.cn)）。

**注：**企业经营异常名录以国家企业信用信息公示系统查询结果为准。

---

17.1.3 信用信息记录方式: 供应商不良信用记录以供应商提交的响应文件为准。  
供应商必须如实提供, 若提供虚假信息的, 责任自负。

17.2 采购小组依据采购文件的规定, 从响应文件的有效性和完整性对采购文件的响应程度进行评审, 以确定是否对采购文件的实质性要求做出响应。响应文件有下列情况之一的将导致**响应无效**, 供应商应进行补充或修改, 使之符合单一来源采购文件要求:

- (1) 未按照单一来源采购文件规定要求签署、盖章的
- (2) 响应文件有效期不足的;
- (3) 不符合法律、法规、规范性文件和单一来源采购文件规定的。

### 17.3 响应文件的澄清

17.3.1 为有助于响应文件的审查、评价和比较, 在评审过程中, 采购小组将以书面方式(询标)要求供应商对其响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。供应商的澄清、说明或补正应在采购小组规定的时间内以书面方式进行。

如有询标, 供应商授权代表(或法定代表人)应携带本人有效身份证明原件参加询标。因供应商授权代表联系不上、未到现场等情形而无法接受询标的, 供应商自行承担相关风险。

17.3.2 供应商的澄清、说明或补正将作为响应文件的一部分。

17.3.3 采购小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的, 可以要求供应商进一步澄清、说明或补正, 直至满足采购小组的要求。

## 18. 协商与确定成交供应商

18.1 在协商过程中, 采购文件若有实质性变动, 采购小组将以书面形式通知参加协商的供应商。

18.2 在协商过程中, 供应商可以进行多轮报价, 供应商的最终报价不得超过采购预算。

18.3 采购小组应与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量, 并确定成交供应商。

## 19. 采购终止

19.1 出现下列情形之一的, 采购人或者采购代理机构应当终止采购活动, 发布

---

项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 报价超过采购预算的。

## **20. 保密要求**

20.1 协商过程将在严格保密的情况下进行。

20.2 采购小组成员以及与协商工作有关的人员对协商情况以及协商过程中获悉的国家秘密、商业秘密应当保密。

## **21. 编写协商情况记录**

协商情况记录是根据单一来源采购活动的协商记录和协商结果编写的报告，应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

## **22. 成交结果公告**

22.1 自成交供应商确定之日起 2 个工作日内，采购代理机构将在池州市公共资源交易网 (<http://ggj.chizhou.gov.cn/>) 上发布成交结果公告。

22.2 成交结果公告应当包括以下内容：

- (1) 采购人和采购代理机构的名称、地址和联系方式；
- (2) 项目名称和项目编号；
- (3) 成交供应商名称、地址和成交金额；
- (4) 单一来源采购人员名单；
- (5) 供应商须知前附表中约定进行公告的其他内容。

## **23. 成交通知书**

23.1 采购代理机构发布成交结果公告的同时以供应商须知前附表规定的形式向成交供应商发出成交通知书。

23.2 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出以后，采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交，应当承担相应的法律责任。

23.3 成交通知书是合同的组成部分。

## **24. 履约保证金**

24.1 成交供应商应按照供应商须知前附表规定缴纳履约保证金。

---

24.2 如果成交供应商没有按照上述履约保证金的规定执行，将视为放弃成交资格。

## **25. 签订合同**

25.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起7个工作日内，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政府采购合同。

25.2 采购文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

25.3 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。

25.4 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政府采购合同的，应当承担相应的法律责任。

## **26. 成交服务费**

26.1 本项目成交服务费的收取按供应商须知前附表的规定执行。

## **27. 需要补充的其他内容**

需要补充的其他内容，见供应商须知前附表。

### 第三章 采购需求

#### 前注：

1、采购人、采购代理机构应当依据国务院批准的中小企业划分标准，根据采购项目具体情况，在采购文件中明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。如果一个采购项目涉及多个采购标的的，应当在采购文件中逐一明确所有采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。供应商根据采购文件中明确的行业所对应的划分标准，判断是否属于中小企业。现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，建筑业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商业服务业和其他未列明行业等十六类。（如下图所示）

#### 中小企业划分标准：

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农林牧渔业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业★	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额（Z）	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员（X）	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 20000$	$Y \geq 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业★	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业★	从业人员（X）	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$

	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 ★	从业人员 (X)	人	$Z < 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$Y < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业★	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

### 一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	1、签订履约合同后付至合同总价的 50%作为预付款； 2、其余款项根据市 12345 热线相关管理及考核办法，采购人一次性支付相应合同尾款。
2	服务地点	采购人指定地点
3	服务期限	合同签订后至 2023 年 12 月 31 日止。
4	本项目采购标的 所属行业	租赁与商务服务业

### 二、项目概况

12333 电话咨询服务作为人力资源社会保障部门面向群众提供公共服务的重要窗口，是人社部门和群众沟通的最直接桥梁和纽带，在政策解疑释惑、沟通社情民意、化解社会矛盾、提升服务能力等方面发挥了重要作用。当前，通过加强内部管理、提高服务质量，池州市 12333 咨询热线的社会影响不断扩大，社会成效更加明显，逐渐成为广大群众心目中可以信赖的政府服务窗口。

根据国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）要求，为深入贯彻落实省委、省政府《关于创建一流营商环境的意见》（皖发〔2022〕8 号）有关要求，优化地方政务服务便民热线，打造政务服务总客服、企业反映诉求主渠道，提升政府治理能力现代化水平，增强人民群众获得感。2022 年，池州人社 12333 热线已归并至池州市 12345 热线，按照“双号并行、保留座席”方式运行。

根据深入贯彻落实省委、省政府《关于创建一流营商环境的意见》（皖发〔2022〕8 号）有关要求优化地方政务服务便民热线，打造政务服务总客服、企业反映诉求主渠道，提升政府公共服务水平，增强人民群众获得感，幸福感。同时参照池州市政务服务便民热线提质扩容要求，现对池州人社 12333 热线运营服务进行采购。中标供应商需为本次采购的话务员队伍提供培训服务，并且接受池州市便民服务热线中心统一管理；本次采购的配套云呼叫服务，需与现有云呼叫系统无缝衔接。



服务内容如下：

序号	类别	数量
1	热线运营服务	1 项
2	专线及云呼叫台席服务	1 项

### 三、服务要求

#### （一）设备及通讯需求

1. 提供坐席所需的云呼叫服务，包含云呼叫服务坐席及配套办公设备、话务人员办公用品；热线电话的录音及存储；电话线路由供应商直接提供，不得通过租用等方式获得。

2. 供应商需具备与现有 12333 话务云呼叫服务平台、12333 热线服务平台无缝对接的技术。

#### （二）工作内容及考核要求

1. 包括群众来电的接听、记录、回访等业务, 以及采购方安排的其他业务。

2. 便民热线采取 24 小时接听电话方式。采购人将定期、不定期对话务人员进行考评考核，包括：接听服务态度、话务满意率、来电直接回复率、坐席接听率和话务等待时长等。对考核不合格的人员，成交供应商应及时调换；考核优秀的人员，成交供应商应给予奖励。成交供应商因管理不善未能完成 12333 热线接听任务的，采购人有权延期支付、减少支付费用，必要时可终止合同。

3. 热线接听要求。供应商应有政务热线话务服务经验。签订合同后，要即日保质保量提供所有话务坐席运行顺畅，并应具备有接听政务话务经验人员，确保 12333 话务热线 7×24 小时不间断的正常运行，确保来电接通率达到 95%以上。

4. 工作考核要求。参照池州市便民热线服务中心统一考核。

5. 每季度出具一次分析报告，含高频事件分析，并上报至办公室。

#### （三）人员需求

1. 配备经过培训的话务员，并为话务员提供统一的工作服。

2. 话务员基本要求：遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录；身体健康，能适应夜班工作岗位要求；口齿清晰、普通话标准，具有较强的沟通协调及语言组织能

---

力；具有团队合作精神，吃苦耐劳、认真细致、乐观开朗、服从管理；全日制大专以上学历，年龄 18-35 周岁（有工作经验者优先，年龄可适当放宽）。

3. 保持话务员的相对稳定。

#### **（四）服务时间及其它要求**

1. 服务时间：12333 话务服务需做到全年每天 24 小时不间断接听，成交供应商应根据工作需要，将话务员合理排定到具体的工作班次，实行双休日和节假日轮休制，非工作日的值班时间可在全年工作日内进行调剂，并根据实际情况给予适当补休，保证话务员休息权。

2. 人员试用。成交供应商按照招标文件中规定的人员标准推荐工作人员，经面试、政审后由采购人确定。人员确定后试用期 1 个月，试用合格后，留用时间 3 年。如成交供应商提供的人员不能通过试用期，成交供应商应按采购人要重新安排工作人员。

3. 采购人与成交供应商签订包干协议，人员工资及相关待遇由成交供应商负责。工作人员的日常业务由采购人统一安排，工作人员应接受采购人统一管理。

4. 若后续工作内容及时间上有调整，服务费可按照调整情况做相应调整。

## 第四章 协商程序和评审标准

### 一、总则

本项目将按照采购文件第二章 供应商须知的相关要求及本章的规定评审。

### 二、协商程序

采购小组对通过供应商的响应文件进行评审，以确定其是否满足采购文件的实质性要求。评审表如下：

评审表			
序号	评审指标	评审标准	格式及材料要求
1	营业执照	合法有效	提供有效的供应商营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的复印件，应完整的体现出营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的全部内容。已办理“三证合一”登记的，响应文件中提供营业执照（或事业单位法人登记证书）复印件即可。
2	税务登记证	合法有效	
3	无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函	格式、填写要求符合采购文件规定并加盖供应商电子签章	详见第六章响应文件格式四
4	报价	报价表格式、填写要求符合采购文件规定并加盖供应商电子签章，报价符合采购文件供应商须知正文第 12 条要求	详见第六章响应文件格式一
5	响应函	格式、填写要求符合采购文件规定并加盖供应商电子签章	详见第六章响应文件格式三
6	其他要求	符合法律、行政法规规	

---

		定的其他条件或采购文 件列明的其他要求	
--	--	------------------------	--

**评审指标通过标准：** 供应商必须通过评审表中的全部评审指标。

---

## 第五章 采购合同

### 政府采购合同参考范本 (服务类)

#### 第一部分 合同书

项目名称：某项目（分包项目须填写完整的分包号及分包名称）

项目编号：某编号

甲方（采购人）：

乙方（成交供应商）：

签订地：

签订日期：年月日

某采购单位（以下简称：甲方）通过某代理机构组织的单一来源采购方式采购活动，经谈判小组评定，（成交供应商名称）（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 单一来源采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

### 1.2 服务

- 1.2.1 服务名称：\_\_\_\_\_；
- 1.2.2 服务内容：\_\_\_\_\_；
- 1.2.3 服务质量：\_\_\_\_\_。

### 1.3 价款

本合同总价为：¥\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_人民币元）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1		
2		
3		
.....		
总价		

### 1.4 付款方式和发票开具方式

- 1.4.1 付款方式：\_\_\_\_\_；

1.4.2 发票开具方式：\_\_\_\_\_。

（备注：1、在签订合同前，供应商书面明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用本条约定。采购文件和合同中没有约定预付款的，经供应商申请，采购人可以支付预付款。

2、采购人可根据项目特点、供应商诚信等因素，要求供应商提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同、担保措施生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。）

中标（成交）供应商为大型企业的，可以降低预付款比例或者不约定预付款。以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目（主要为物业保洁项目、绿化养护项目等），此类项目可以降低预付款比例或者不约定预付款。

### 1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：\_\_\_\_\_；

1.5.2 服务地点：\_\_\_\_\_；

1.5.3 服务方式：\_\_\_\_\_。

### 1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可以要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.1%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可以要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.1%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方

---

继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

### 1.7 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 1.7.1 种方式解决：

1.7.1 将争议提交池州仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向人民法院起诉。

### 1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方：\_\_\_\_\_（单位盖章）

乙 方：\_\_\_\_\_（单位盖章）

法定代表人

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）：

或授权代表（签字或盖章）：

时间：年月日



---

## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属/。

### 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查

---

妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## **2.5 结算方式和付款条件**

详见合同专用条款。

## **2.6 技术资料和保密义务**

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## **2.7 质量保证**

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## **2.8 延迟履行**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## **2.9 合同变更**

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

---

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

## 2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照采购人的要求，定期提交服务报告，甲方按照项目进展进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质

---

量检测机构参加)对乙方履约的验收,即:按照合同约定的标准,组织对乙方履约情况的验收,并出具验收书;向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力按照有关规定、标准、以及采购人要求执行。

## **2.16 合同使用的文字和适用的法律**

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释;

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

## **2.17 履约保证金**

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的,乙方应按合同专用条款约定的方式,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,提交不超过合同价 2.5%的履约保证金;

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效,前述约定期间届满之日起个工作日内,甲方应将履约保证金退还乙方;

2.17.3 如果乙方不履行合同,履约保证金不予退还;如果乙方未能按合同约定全面履行义务,那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿,同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

## **2.18 合同份数**

合同份数按合同专用条款规定,每份均具有同等法律效力。

---

### 第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容

---

第六章 响应文件格式

某项目

响  
应  
文  
件

【第\_\_包】（不分包项目删除）

供应商：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

---

一、报价表

项目名称： 某项目

项目编号： 某编号

供应商名称	
响应范围	第__包(不分包项目填写“全部”)
报价 (详见备注说明)	人民币大写： 万元
备注说明	

供应商公章或电子签章： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_

备注：

表中报价即为优惠后报价，并作为评审依据。任何有选择或有条件的报价，或者表中某一包别填写多个报价，均为无效报价。

---

## 二、最终承诺报价

**(系统二轮或多轮报价中填写报价)**

### 说明：

1、二轮或多轮（如有）报价由谈判小组通过电子交易系统发出，供应商应当在系统发出指令后 30 分钟之内完成报价填写。



---

### 三、响应函

致：某采购单位

某代理机构

根据贵方的采购文件，我方兹宣布同意如下：

1. 按采购文件规定提供交付的货物（包括安装调试等工作）或服务的最终报价见报价表，如我方被确定为成交供应商，我方承诺愿意按采购文件规定缴纳履约保证金和代理服务费。

2. 我方根据采购文件的规定，严格履行合同的 responsibility 和义务，并保证于买方要求的日期内完成供货、安装及服务，并通过买方验收。

3. 我方承诺报价低于同类货物和服务的市场平均价格。

4. 我方已详细审核全部采购文件，包括采购文件的澄清或修改（如有），参考资料及有关附件，我方正式认可并遵守本次采购文件，并对采购文件各项条款、规定及要求均无异议。我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

5. 我方同意从采购文件规定的响应文件提交截止日期起遵循本采购文件，并在采购文件规定的响应文件有效期之前均具有约束力。

6. 我方声明响应文件所提供的一切资料均真实无误、及时、有效，企业运营正常。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，提供与响应文件有关的任何证据、数据或资料。

7. 我方完全理解贵方不一定接受最低报价的响应文件。

8. 我方接受采购文件规定的付款方式、免费质保要求。

供应商公章或电子签章：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

---

#### 四、无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函

1、本单位郑重声明，根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，参加政府采购活动前三年内，本单位在经营活动中没有重大违法记录，没有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，且未在被禁止参加政府采购活动的处罚期限内。

2、本单位郑重声明，我单位无以下不良信用记录情形

(1) 被人民法院列入失信被执行人的；

(2) 单位、其法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案的；

(3) 被市场监督管理部门列入企业经营异常名录的；

(4) 被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

(5) 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的。

我公司已就上述不良信用行为按照下列渠道进行了查询。

(1) 失信被执行人：信用中国官网 (<http://www.creditchina.gov.cn>)

(2) 行贿犯罪档案：中国裁判文书网 ([wenshu.court.gov.cn](http://wenshu.court.gov.cn))；

(3) 企业经营异常名录：信用中国官网 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))

(4) 重大税收违法案件当事人名单：信用中国官网 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))

(5) 政府采购严重违法失信行为记录名单：信用中国官网 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)) 或中国政府采购官网 (<http://www.ccgp.gov.cn>)

我公司承诺：合同签订前，若我公司具有以上不良信用记录情形之一，贵方可取消我公司成交资格或者不授予合同，所有责任由我公司自行承担。同时，我公司愿意无条件接受监管部门的调查处理。

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。

供应商电子签章：

日期： 年 月 日

池州市政府采购供应商信用承诺书

单位名称		统一社会信用代码	
法定代表人		联系人	
联系地址		联系电话	
信用承诺	<p>我公司自愿参加本次采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平公正和诚实信用的原则，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我们郑重承诺，本公司符合《政府采购法》第二十二条规定的条件，包括：具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；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；符合法律、行政法规和采购文件规定的其他条件。如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿承担一切法律责任，接受各级政府采购监管部门和有权机关的审查和处罚。</p> <p style="text-align: right;">供应商电子签章：</p> <p style="text-align: right;">日 期：            年    月    日</p>		

---

## 五、授权书

本授权书声明：\_\_\_\_\_（供应商名称）授权\_\_\_\_\_（供应商授权代表姓名、职务）代表我方参加本项目采购活动，全权代表我方处理单一来源采购过程的一切事宜，包括但不限于：提交响应文件、协商、签约等。供应商授权代表在协商过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。供应商授权代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

授权代表身份证明复印件：

授权代表联系方式：\_\_\_\_\_（请填写手机号码）

特此声明。

供应商公章或电子签章：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

注：

1. 本项目只允许有唯一的供应商授权代表，提供身份证明复印件；
2. 法定代表人参加协商的无需提供授权书，提供身份证明复印件。

---

## 六、响应表

### 6.1 商务响应表

序号	商务条款	采购文件要求	供应商承诺	偏离说明
1	付款方式			
2	服务地点			
3	合同履约期限			

供应商公章或电子签章：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

## 七、中小企业声明函

(非中小企业投标, 不需此件)

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(某采购单位)的(某项目)采购活动, 服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. (标的名称), 属于(采购文件中明确的所属行业)行业; 承接企业为(企业名称), 从业人员\_\_\_\_人, 营业收入为\_\_\_\_万元, 资产总额为\_\_\_\_万元, 属于(中型企业、小型企业、微型企业);

2. (标的名称), 属于(采购文件中明确的所属行业)行业; 承接企业为(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。

供应商电子签章: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_

注: 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年数据, 无上一年数据的新成立企业可不填报。

---

**八、残疾人福利性单位声明函**  
**(非残疾人福利性单位投标, 不需此件)**

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(某采购单位)的(某项目)采购活动由本单位提供服务。

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。

供应商电子签章: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_

---

### 九、主要成交标的承诺函

我单位同意成交结果公告中公示以下主要成交标的信息并承诺：响应文件中所提供的主要成交标的信息均真实有效。若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我单位承担由此产生的一切后果。

序号	名称	某项目
1	服务范围	
2	服务要求	
3	服务时间	
4	服务标准	

供应商公章或电子签章：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

#### 备注：

1. 表中所列内容为满足本项目要求的主要成交标的信息；
2. 成交供应商提供的以上承诺情况（含服务名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准），将按约定随成交结果公告同时公告。
3. 本页《主要成交标的承诺函》由供应商准确填写。



---

#### 十、其他相关证明材料

提供符合采购需求及协商程序和评审标准规定的相关证明文件。