

特别警示条款

参与本项目政府采购活动的供应商应认真阅读以下特别警示条款，不得存在以下所列禁止情形，一旦发现，将被处以记入供应商诚信档案、罚款、取消参与政府采购资格、吊销营业执照等处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

序号	供应商参与投标禁止情形
1	与其他投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。
2	参与本项目政府采购活动时，与其他投标供应商存在单位负责人为同一人或直接控股、管理关系。
3	与其他投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装或存在非正常一致。
4	与其他投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者使用同一设备编制（“文件制作机器码”“文件创建标识码”一致）。
5	提供未经出具机构核实的虚假的检验检测报告、业绩材料、社保缴纳证明、学历学位证书、职称认证证书等材料。
6	擅自将投标密钥或电子营业执照出借他人使用或未妥善保管。

一、《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）在采购活动中应当回避而未回避的；
- （二）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- （三）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- （四）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- （五）与其他采购参加人串通投标的；
- （六）恶意投诉的；
- （七）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- （八）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- （九）其他违反本条例规定的行为。

二、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条 供应商有下列情形之一的，属于采购条例所称的串通投标行为，按照采购条例第五十七条有关规定处理：（一）投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿。（二）不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。（三）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的。（四）不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装。（五）不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致。（六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的。（七）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

三、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十七条 供应商有下列情形之一的，属于隐瞒真实情况，提供虚假资料，按照采购条例第五十七条的有关规定处理：（一）通过转让或者租借等方式从其

他单位获取资格或者资质证书投标的。（二）由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的。（三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的。（四）投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的。（五）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

投标供应商不能提供项目负责人或者主要技术人员的劳动合同、社会保险等劳动关系证明材料的，视为存在前款第（三）项规定的情形。

四、供应商在使用深圳政府采购智慧平台的投标文件制作工具创建投标文件时，该工具将自动在投标文件中记录文件创建标识码，同时提取投标文件制作电脑的网卡 MAC 地址、硬盘序列号、CPU 序列号、主板序列号和工具标识号，经加密生成文件制作机器码并在投标文件中记录。文件制作机器码一致表明不同供应商使用了同一设备编制投标文件，文件创建标识码一致表明不同供应商的投标文件为同一份文件，IP 地址一致表明上传投标文件时使用了相同的网络。

为避免出现不同供应商投标文件的文件制作机器码、文件创建标识码、IP 地址一致的异常情况，建议各供应商编制、上传投标文件时不要使用公共电脑设备或公共网络。

根据《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条规定，不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的，或者由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的，属于串通投标行为。一经查实，供应商将面临罚款、一定年限内禁止参与政府采购活动、取消参与本市政府采购资格、依法吊销其营业执照等行政处罚，构成犯罪的，依法追究刑事责任，请各供应商独立编制、上传投标文件，妥善保管和使用电子密钥。

五、请投标供应商阅读《政府采购违法行为风险知悉确认书》（内容详见“投标文件附件（信息不公开部分）”中节点“投标人认为需要加以说明的其他内容（格式自定）”），并经各投标供应商负责人签字并加盖单位公章后，扫描上传至投标文件一并提交。

注：“特别警示条款”和《政府采购违法行为风险知悉确认书》用于对供应商违法行为的提醒，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件。

招标文件信息

项目编号：LGCG2025000182

项目名称：龙岗区政务服务智能客服项目

包 号：A

项目类型：服务类

采购方式：公开招标

货币类型：人民币

评标方法：综合评分法

资格性审查表

序号	内容
1	投标人不符合资格要求，或未提交相应的资格证明材料（详见招标公告投标人资格要求，即申请人的资格要求）

符合性审查表

序号	内容
1	不得将一个包的内容拆开投标；
2	对同一项目投标时，不得提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）；
3	分项报价或投标总价不得高于相应预算金额（或设定的预算金额下的最高限价）；
4	评审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，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；在此情况下，投标人仍不能证明其报价合理性的（评审委员会成员对投标人提供的说明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）；
5	所投货物、服务在技术、商务等方面没有实质性满足招标文件要求的（是否实质性满足招标文件要求，由评审委员会根据实质性条款响应情况做出评判；若招标文件未设置实质性条款，不得据此做投标无效处理）；
6	未按招标文件所提供的样式填写《投标函》；未按招标文件所提供的《政府采购投标及履约承诺函》进行承诺；未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件；
7	采购标的/服务清单/报价等任意一类有缺漏项或响应不全，或者对招标文件规定的项目需求内容或者需求数量进行修改，评审委员会判定投标响应不满足采购需求；
8	投标文件存在列放位置错误，导致属于信息公开情形的没有被公开；
9	投标文件电子文档不得带病毒；
10	投标文件用不属于本公司的电子密钥或电子营业执照进行加密的；
11	不同投标供应商投标文件“文件制作机器码”一致；
12	不同投标供应商投标文件“文件创建标识码”一致；
13	法律、法规、规章、规范性文件规定的其他情形。

评标信息

评标方法：综合评分法

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照招标文件规定的各项因素进行综合评审，评标总得分排名前列的投标人为中标候选人的评标方法。

价格分计算方法：
采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：
投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×100
评标总得分=F1×A1+F2×A2+ +Fn×An
F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分；
A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重(A1+A2+ +An=1)。
评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。
因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

序号	评分项			权重(%)
1	价格			10
2	技术部分			54
	序号	评分因素	权重(%)	评分准则
	1	项目的理解与分析	8	<p>（一）评分内容： 根据投标人投标文件的响应情况，对本项目的理解与分析进行评分：</p> <p>1. 对本项目建设背景的理解情况； 2. 对本项目建设目标的理解情况； 3. 对本项目建设内容的理解情况； 4. 对龙岗区政务服务信息化建设面临的痛点分析。</p> <p>（二）评分依据： 1. 每提供上述一项内容的得 15 分；提供上述四项完整内容的得 60 分。 2. 在此基础上，专家根据各供应商的具体响应打分。 （1）评审为优：整体对项目的理解与分析科学合理、针对性强、可操作性强，加 40 分； （2）评审为良：整体对项目的理解与分析较合理、有一定针对性、一定可操作性，加 30 分； （3）评审为中：整体对项目的理解与分析不尽合理、针对性一般、可操作性一般，加 20 分； （4）评审为差：整体对项目的理解与分析不合理、无针对性、无可操作性，不加分。</p>
	2	项目总体实施方案	10	<p>（一）评分内容： 根据投标人投标文件的响应情况，对项目实施方案进行评分：</p> <p>1. 项目总体实施计划； 2. 实施方案的重难点分析； 3. 实施方案的合理性建议； 4. 项目实施具体流程。</p>

				<p>（二）评分依据：</p> <p>1. 每提供上述一项内容的得 20 分；提供上述四项完整内容的得 80 分。</p> <p>2. 在此基础上，专家根据各供应商的具体响应打分。</p> <p>（1）评审为优：实施方案完善，涵盖上述内容，针对性强，可操作性强，对每项内容有详细的分析与把握，加 20 分；</p> <p>（2）评审为良：实施方案较完善，涵盖上述内容，针对性较强，可操作性较强，对每项内容有比较详细的分析与把握，加 10 分；</p> <p>（3）评审为中：实施方案一般，涵盖上述内容，针对性一般，可操作性一般，对每项内容分析与把握一般，加 5 分；</p> <p>（4）评审为差：实施方案不完善，未涵盖上述内容，没有针对性与可操作性，对每项内容分析与把握不足，不加分。</p>
	3	项目服务质量保障措施	9	<p>（一）评分内容：</p> <p>根据投标人投标文件的响应情况，对项目服务质量保障措施进行评分：</p> <p>服务质量保障措施包含：</p> <p>1. 现场工作管理制度保障</p> <p>2. 员工培训制度保障。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>1. 每提供上述一项内容的得 30 分；提供上述二项完整内容的得 60 分。</p> <p>2. 在此基础上，专家根据各供应商的具体响应打分。</p> <p>（1）评审为优：服务质量保障措施完善，涵盖上述内容，针对性强，工作管理制度合理，培训方案完善，加 40 分；</p> <p>（2）评审为良：服务质量保障措施较为完善，涵盖上述内容，针对性较强，工作管理制度较为合理，培训方案较为完善，加 30 分；</p> <p>（3）评审为中：服务质量保障措施一般，涵盖上述内容，针对性一般，工作管理制度一般，培训方案一般，加 20 分；</p> <p>（4）评审为差：实施方案不完善，未涵盖上述内容，没有针对性，对每项内容分析与把握不足，不加分。</p>
	4	项目运营服务方案及驻场人员工作方案	9	<p>（一）评分内容：</p> <p>根据投标人投标文件的响应情况，对项目方案进行评分：</p> <p>1. 项目运营方案；</p> <p>2. 项目驻场人员工作方案。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>1. 提供项目运营方案的得 40 分，提供项目驻场人员工作方案得 20 分；提供上述二项完整内容的得 60 分。</p> <p>2. 在此基础上，专家根据各供应商的具体响应打分。</p> <p>（1）评审为优：项目服务运营方案及驻场人员工作方案针对性强，科学合理，可操作性强，对每项内容有详细的分析与把握，加 40 分；</p> <p>（2）评审为良：项目服务方案及驻场人员工作方案</p>

				<p>针对性较强，对每项内容有较为详细的分析与把握，加 30 分；</p> <p>（3）评审为中：项目服务方案及驻场人员工作方案针对性一般，项目服务承诺一般，对每项内容的分析与把握一般，加 20 分；</p> <p>（4）评审为差：项目服务方案及驻场人员工作方案没有针对性，对每项内容的分析与把握不足，不加分。</p>
	5	拟安排的项目负责人（仅限一名）情况	6	<p>（一）评分内容：</p> <p>拟安排的项目负责人（仅限一名）为投标人自有员工，在此基础上进行以下评审：</p> <p>（1）具有研究生学历得 10 分，具有本科学历得 5 分，本小项最高得分 10 分；</p> <p>（2）具有政府部门颁发的信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格）得 20 分；</p> <p>（3）具有注册信息安全工程师(CISE)资质证书得 20 分；</p> <p>（4）具有信息安全保障人员 CISA（安全运维）认证证书得 20 分；</p> <p>（5）具有政府部门颁发的信息通信网络运行管理员职业资格证书得 20 分；</p> <p>（6）具有政府部门委托的呼叫服务类项目经验的得 10 分；</p> <p>以上累计最高得 100 分。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>1. 自有员工证明：提供通过投标人缴纳的投标截止日近 1 个月的社保证明。近 1 个月的社保证明无法提供的，则可以往前顺延一个月；如供应商为新成立企业且成立时间不足 1 个月，提供情况说明或者证明材料亦视为符合，无需提供相关人员社保，亦可得分。</p> <p>2. 工作经验证明：提供带有项目负责人姓名的与工作相关的合同关键页（关键信息包括但不限于合同的项目名称、服务内容、合同服务的起止时间、签订日期、合同签字盖章页），若合同关键页无法体现有关人员，需同时提供加盖合同采购方或被服务单位的公章或业务章的证明资料。</p> <p>3. 学历证明：提供学历证书，还需提供学历认证报告或学信网（https://www.chsi.com.cn/）查询截图。学信网无法查询的，可提供其他佐证材料（如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明），留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书扫描件（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站（http://zwfw.cscse.edu.cn/）在线查询截图】也予以认可。</p> <p>4. 相关证书：提供上述相关证书。</p> <p>原件备查，未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。</p>
	6		12	<p>（一）评分内容：</p> <p>拟安排的项目技术支撑团队人员（项目负责人除外）</p>

		拟安排的项目 技术支撑团队 人员（项目负 责人除外）情 况	<p>为投标人自有员工，在此基础上进行以下评审：</p> <p>1、运营管理负责人（1人）</p> <p>（1）具有信息技术基础架构库 ITIL 管理从业者（ITIL 4 Managing Professional 或以上等级）证书，得 12 分；</p> <p>（2）具有政府部门颁发的大数据分析师（高级）证书，得 8 分；</p> <p>（3）具有政府部门颁发的信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 8 分；</p> <p>（4）具有政府部门颁发的数据安全管理员师（高级）证书，得 8 分；</p> <p>本小项最高得 36 分。</p> <p>2、技术管理负责人（1人）</p> <p>（1）具有网络安全架构师（高级）证书，得 14 分；</p> <p>（2）具有中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心颁发的信息安全保障人员认证（认证方向：应急服务）证书，得 14 分；</p> <p>本小项最高得 28 分。</p> <p>3、信息安全负责人（1人）</p> <p>（1）具有注册渗透测试工程师 CISP-PTE 证书，得 14 分；</p> <p>（2）具有政府部门颁发的信息安全工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格），得 11 分；</p> <p>（3）具有政府部门颁发的通信专业技术人员职业资格证书（方向：互联网技术），得 11 分；</p> <p>本小项最高得 36 分。</p> <p>上述累计最高得 100 分。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>1. 自有员工证明：提供通过投标人缴纳的投标截止日近 1 个月的社保证明。近 1 个月的社保证明无法提供的，则可以往前顺延一个月；如供应商为新成立企业且成立时间不足 1 个月，提供情况说明或者证明材料亦视为符合，无需提供相关人员社保，亦可得分。</p> <p>2. 相关证书：提供相关证书或官方网站截图。</p> <p>原件备查，未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。</p>
3	综合实力部分		31
	序号	评分因素	权重 (%)
	1	投标人具有相关认证或证书情况	12
			<p>（一）评分内容：</p> <p>投标人具有认证或证书情况：</p> <p>1. 具有企业履约能力评价体系认证证书（认证证书覆盖范围至少包含：应用软件技术开发，网络信息安全服务，政务信息化服务），得 20 分；</p> <p>2. 具有数据存储安全管理体系认证（认证证书覆盖范围至少包含：应用软件技术开发，网络信息安全服务，政务信息化服务），得 30 分；</p> <p>3. 具有软件能力成熟度等级证书（SJ/T11235）5 级得 30 分，4 级得 15 分，3 级或以下得 10 分。最高得 30</p>

				分； 4. 具有呼叫中心服务质量和运营管理规范证书，得 20 分； 以上 4 项累计得分，最高得 100 分。 注：如投标人距本项目开标之日的注册成立时间不足 3 个月，且未取得以上认证证书的，可提供承诺函【格式自拟，至少包含中标（成交）后 4 个月内取得评审因素相关认证证书等内容】。评审委员会根据承诺内容中的认证证书情况评分。 （二）评分依据： 1. 评分内容 1-3 项： 同时提供认证证书及“全国认证认可信息公共服务平台（认 e 云）（ http://cx.cnca.cn ）”的查询截图。 2. 评分内容 4 项： 提供在有效期内相关证书原件备查，未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。
	2	投标人同类项目业绩情况	4	（一）评分内容： 投标人自 2022 年 1 月 1 日至本项目投标截止时间，以合同签订日期为准：具有政府单位或事业单位的热线服务类或服务类平台建设项目类业绩进行评分，每提供一项有效业绩的得 35 分，最高得 100 分。 （二）评分依据： 1. 投标人提供同类项目合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、项目服务内容与含签订合同双方的落款盖章、签订日期等），如通过合同关键信息无法判断是否得分的，需同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件（加盖公章或业务章）等；同一项目不同年份的合同按一次业绩计算，不重复计算业绩分数；同一采购方续签不重复计分； 原件备查，未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。
	3	投标人获奖情况	3	（一）评分内容： 投标人自 2022 年 1 月 1 日至投标截止之日（以奖项落款时间为准），获得省级或以上（含副省级）政府部门颁发的信息化（含通信网络或大数据或人工智能或呼叫服务）相关的奖项，每获得一个奖项得 50 分，本项累计最高得 100 分。 （二）评分依据： 提供相关获奖证明材料（需体现投标人名称）。原件备查，未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。
	4	投标人自主开发能力	10	（一）评分内容： 投标人具有的国家版权局颁发的计算机软件著作权登记证书或国家知识产权局颁发的专利证书情况： 1. 具有呼叫中心人工服务类专利或计算机软件著作权证书，得 15 分； 2. 具有呼叫切换方法类专利或计算机软件著作权证书，得 15 分；

				<p>3. 具有数据采集治理分析管理及应用平台类专利或计算机软件著作权证书，得 15 分；</p> <p>4. 具有数据 AI 分析系统类专利或计算机软件著作权证书，得 15 分；</p> <p>5. 具有智能在线应答系统类专利或计算机软件著作权证书，得 20 分；</p> <p>6. 具有智能知识库管理平台类专利或计算机软件著作权证书，得 20 分。</p> <p>以上累计得分，最高得 100 分。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>1. 提供有效的产权（专利）证书等证明材料的扫描件，自有的：提供计算机软件著作权登记证书或专利证书（产权人为投标人）；继受取得的：提供计算机软件著作权登记证书或专利证书及产权转让合同（或许可使用合同）及购买发票，原件备查。未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。</p> <p>原件备查，未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。</p>
	5	项目本地化服务能力	2	<p>（一）评分内容：</p> <p>投标人提供承诺函，承诺中标后在本地（深圳市）范围内设立服务场地，得100分。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>投标人提供承诺函（格式自拟），原件备查，未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。</p>
4	诚信情况			5
	1	诚信情况	5	<p>投标人存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的一般行政处罚信息、一般违法失信记录信息的，本项不得分，不存在上述情形的本项得 100 分。投标人无需提供任何证明材料，评标过程中由工作人员向评审委员会提供有关供应商诚信查询结果。</p> <p>查询渠道：通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn，下载信用信息报告）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）、以及“深圳市政府采购监管网”（http://zfcg.sz.gov.cn）查询供应商信用信息，信用信息以开标当日的查询结果为准。</p>

政府采购 招标文件

(服务类)

深圳公共资源交易中心
(2025)

目 录

第一册 专用条款

关键信息

- 第一章 招标公告
- 第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息
- 第三章 用户需求书
- 第四章 投标文件组成要求及格式
- 第五章 合同条款及格式

第二册 通用条款

- 第一章 总则
- 第二章 招标文件
- 第三章 投标文件的编制
- 第四章 投标文件的递交
- 第五章 开标
- 第六章 评审要求
- 第七章 评审程序及评审方法
- 第八章 定标及公示
- 第九章 公开招标失败的后续处理
- 第十章 合同的授予与备案
- 第十一章 质疑处理

第一册 专用条款

第一章 招标公告

申请人的资格要求：

1. 投标人必须具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织，或者是经总公司（分支机构所属的独立法人）出具愿为其参与投标以及履约等行为承担民事责任承诺书（或授权书）的分支机构（同一家总公司只能授权一家分支机构参与投标，且总公司不能与下属的分支机构同时参与投标）【提供营业执照或事业单位法人证书等证明资料扫描件；若投标人为分支机构的，提供总、分公司营业执照以及总公司出具的承诺书（或授权书）扫描件】；

2. 本项目不接受联合体投标，不接受投标人选用进口产品参与投标，详见招标文件“第三章 用户需求书”，不允许分包；

3. 参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

4. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

5. 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（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

6. 不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

7. 为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，不得再参加该采购项目的其他采购活动（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

8. 不同供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；不同投标供应商的投标文件不得由同一单位或者同一人编制；单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目政府采购活动（由供应商填写《供应商基本情况表》相关信息）；

9. 本项目全部专门面向中小企业采购：否；

注：（1）“信用中国”（www.creditchina.gov.cn，查询“信用服务”栏的“重大税收违法失信主体”“失信被执行人”或者下载信用信息报告），“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，以及“深圳市政府采购监管网”（<http://zfcg.sz.gov.cn>）为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准；

（2）供应商投标（上传投标文件）必须先行办理注册手续，具体请按照本公告“六、其他补充事宜”相关内容指引办理。

完整公告内容详见：深圳公共资源交易网（<https://www.szggzy.com>）

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

一、对通用条款的补充内容

通用条款序号	涉及事项	具体补充内容
3.1	采购人	深圳市龙岗区政务服务和数据管理局
3.2	政府集中采购机构	深圳公共资源交易中心(深圳交易集团有限公司龙岗分公司)
9	踏勘现场	不组织
10	标前会议	不组织
12/13	招标文件的澄清和修改	不晚于投标截止日三日前,投标人有义务在招标期间在政府集中采购机构网站浏览与本项目有关的澄清和修改信息
20	投标有效期	120 个日历日
22	投标人的替代方案	不接受
25	投标文件的大小	投标文件大小不得超过 100MB
26	样品、现场演示、方案讲解	无
37	评审方法	综合评分法
38	定标方法	非评定分离
46	履约担保	不需要

备注: 本表是通用条款相关条款的补充和明确, 如与通用条款内容相冲突的, 以本表为准。

二、其他关键信息

(一) 与“对通用条款的补充内容”章节相关的事项

1、评标定标信息

非评定分离项目

评标方法	综合评分法
推荐候选中标供应商家数	3
中标供应商家数	1

(二) 其他事项

1、关于享受优惠政策的主体及价格扣除比例

(1) 非专门面向中小企业采购的项目, 应执行价格扣除比例: 供应商提供的服务全部由优惠主体承接, 则对其投标总价给予 10% 的扣除, 用扣除后的价格参与评审。满足多项优惠政策的企业, 不重复享受多项价格扣除政策。

备注: (a) 享受价格扣除优惠主体包括小型企业、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位; 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、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; 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; (b) 优惠主体承接是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

(2) 中小企业参加政府采购活动, 应当按照国务院批准的《中小企业划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300 号)、《金融业企业划型标准规定》(银发〔2015〕309 号) 和《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》(财库〔2020〕46 号) 的规定, 出具《中小企业声明函》, **《中小企业声明函》中相关企业(服务承接商) 所属行业应当与采购标的所属行业相一致, 标的所属行业以招标文件第一册第三章用户需求书“服务需求明细”的“标的所属行业”一栏为准。**

(3) 小型企业、微型企业、残疾人福利性单位作为优惠主体的认定资料为《中小企业

声明函》、《残疾人福利性单位声明函》；监狱企业作为优惠主体的认定资料为省级以上监狱管理局、戒毒管理局出具的监狱企业证明文件。声明函样式见本招标文件第一册专用条款第四章“投标文件组成要求及格式”中“投标人情况及资格证明文件”章节提供的格式）。

（4）享受价格扣除获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业。

2、本项目不向中标供应商收取代理服务费。

第三章 用户需求书

一、项目基本信息

序号	采购计划编号	采购项目名称	预算金额（元）
1	PLAN-2025-440307000-03 0001-09471、 PLAN-2025-440307000-03 0001-09472	龙岗区政务服务智能客服 项目采购	1350000.00

二、项目概况

1、项目背景介绍

2022 年 6 月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号）文件要求，打造泛在可及的服务体系，构建全时在线服务方式，提高主动服务、精准服务、协同服务、智慧服务能力。

2023 年 6 月，国务院办公厅秘书局下发了《关于依托全国一体化政务服务平台开展政务服务线上线下融合和向基层延伸试点工作的通知》，龙岗区被国务院办公厅秘书局确定为“全国政务服务线上线下融合和向基层延伸试点单位”（全国 3 家县区级试点单位之一）。

2、项目建设目标

为不断深化政务服务线上线下全面融合发展，提升线上线下服务咨询引导智能化水平。龙岗区政务服务和数据管理局通过信息化手段建设智能客服，打造集精准服务、智能导办、咨询搜索、投诉建议、数据分析于一体的智能导办服务热线，不断优化智能检索、用户意图识别、多轮会话和答案精准推送能力，解决线上服务支撑能力不足问题，满足辖区企业和群众咨询需求，进一步提升群众线上线下办事的体验感。

三、服务需求明细

序号	采购计划编号	服务需求名称（标的名称）	数量	单位	是否专门面向中小企业	标的所属行业
1	PLAN-2025-440307000-030001-09471、 PLAN-2025-440307000-030001-09472	龙岗区政务服务智能客服项目采购	1	项	否	软件和信息技术服务业

四、实质性条款

序号	实质性条款具体内容
1	项目团队成员一览表：★人员类别★数量★人员必须具备条件
2	<p>★项目服务期限：</p> <p>①投标人若中标，在合同签订之日起 10 个工作日内，完成系统配置且项目中所约定的驻场服务人员按时到场，开展项目服务。</p> <p>②服务期限：1 年，自完成系统配置且项目中所约定的所有驻场服务人员到场后起算，该项目为长期服务项目，合同期满且履约评价为优秀的，可以续签。中标人可在合同到期前三个月向采购人提出续签申请，但合同履行期限最长不得超过三十六个月（一年一签），第一年为本次招标的中标服务期限，合同最多续签 2 次。</p> <p>③在服务期满后主动交接项目相关资料，并协助后续新服务公司对接服务。同时，在后续新服务公司未到位的情况下，合同到期后按原合同要求继续提供服务，并且不额外收费，服务期最长不超过 30 天。</p>
3	<p>★违约处罚措施</p> <p>①投标人若中标，在合同签订之日起 10 个工作日内，完成系统配置且项目中所约定的驻场服务人员按时到场，开展项目服务，如中标方延误超过 10 个工作日未能按时开展服务，将视为根本违约，采购方有权立即解除与其签订的采购合同，且中标方还需向采购方支付中标价的 20%作为违约金并赔偿其他损失。</p> <p>②因中标方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，采购方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。</p> <p>③中标方在服务过程中，按制定的服务考核指标体系及标准进行考核，未达标的</p>

	<p>按规定扣除相应服务款。</p> <p>④若采购方发现中标方派出的服务人员不符合合同要求，中标方应在 5 个工作日之内按采购方要求派出人员，否则采购方有权终止合同，并保留追究中标方责任及要求赔偿损失的权利。</p>
4	<p>★投标供应商需提供承诺函（格式自拟），确保现场驻点服务团队成员满足人员必须具备条件，承诺现场驻点服务团队成员中至少一名（或以上）为投标单位自有员工，参与项目现场驻点服务，保障项目运行。现场驻点服务人员需经采购人同意且符合项目对人员能力的要求方可上岗。</p>

注：上表所列内容为不可负偏离条款，负偏离将视为未实质性满足招标文件要求作投标无效处理。

五、技术要求

（一）服务要求

根据项目要求为采购方提供政务服务智能导办服务环境建设、提供办公配套设备、提供培训等辅助服务。

1. 龙岗区政务服务智能导办服务环境建设

为现场驻点服务团队提供相应的服务工具，包括如下：

（1）服务环境搭建包括平台服务及定制化服务和办公环境配备。

①平台服务包含：为现场驻点服务团队提供支撑服务的平台工具，包括但不限于：电话呼叫和接听管理、人员管理、服务工单管理、服务质检管理、知识管理、数据分析等基础平台工具以及必要的定制化服务。

②办公环境配备：为本项目提供会议桌、办公桌、办公椅等内容，配套提供网络办公环境，并为本项目提供电脑、话机及耳麦、网关等配套办公设备配套服务。

序号	硬件设备		单位	数量
1	电脑、话机及耳麦	IP 话机+配套耳麦	套	4
2		桌面台式一体机	台	4
3	语音网关		台	2

（2）项目现场驻点服务团队组建：为满足项目运营需求，组建专项驻点团队，共 4 人。

团队人员要求及工作职责：1 人本科及以上学历，3 人大专及以上学历。工作内容包括但不限于在采购方办公所在地提供驻点服务，为群众提供线上和线下的政务服务咨询导办服务及项目常态化运营管理工作，如：线上接听政务服务热线，线下提供政务服务咨询帮办服务；政务服务业务知识梳理、补齐、管理和政务服务知识库建设及维护；项目的整体运营管理，包括但不限于服务目标对齐，服务质量提升、数据分析总结、团队建设。

2. 辅助服务

依据要求，对相关部门人员开展系统培训，指导其完成服务上线运营，并对服务过程中存在的疑问，提供线上和线下咨询导办服务。

3. 服务培训与考核

（1）按规定参加采购人开展的各项业务培训，及时更新知识储备提高业务素质。

（2）按规定参加采购人组织的业务考试，及时巩固日常培训成效，保证业务专业性和准确性。

（3）按规定接受采购人开展的服务质量日常监测，及时对质检发现问题进行跟踪培训，促进质量提升。

（4）按规定接受上级单位或其他部门开展的相关服务质量抽查。

4. 服务考核指标体系及标准

根据项目情况设定 1 个月的试运营保护期，保护期内按照《表 1：考核指标及标准明细》

各评分项目的目标值及考核标准分别降低 10 分。

(1) 采购人按月对中标人服务接通率、服务质量、群众挂机满意度、服务投诉和舆情等进行考核,按照《表 1:考核指标及标准明细》对服务情况进行评分和计算服务款项,如有扣款,于项目通过终验后,合并扣除再支付尾款。考核指标及标准明细见下表 1:

表 1:考核指标及标准明细表						
序号	监督考核指标	内容定义	基础分值	赋分标准	目标值	考核标准
1	人工接通率	人工接通率=人工接听量÷转接人工量;	100 分	接通率得分=100*当月实际接通率	每月≥80 分	达到 80 分,不扣服务款。未达标准的,每少 1 分,扣除当月服务款 500 元,以此类推。
2	服务质量	根据质检标准(表 2 至表 4)对服务人员的服务过程进行质检评分	100 分	按当月实际服务质量分数赋分	每月≥90 分	按负偏离数扣除当月服务款,每少 1 分扣除当月服务款 500 元,以此类推。
3	挂机满意率	定义:(非常满意+满意+基本满意)/(非常满意+满意+基本满意+不满意)	100 分	挂机满意率得分=100*当月实际满意率	每月≥90 分	达到 90%,得当月基础分 100 分,不扣服务款。未达标准的,每少 1 个百分点扣除当月服务款 500 元,以此类推。
4	服务投诉和舆情	因中标方及接听人员业务差错、服务态度问题等原因引起的有效投诉和负面舆情	100 分	当月未出现有效投诉得 100 分,如出现有效投诉不得分。	每月=100 分	每出现 1 单有效投诉,扣除当月服务款 1000 元,以此类推;造成不良影响的,扣除当月服务款 2000 元;造成重大不良影响的扣除当月服务款 4000 元。

(2) 现场驻点服务团队日常工作考核指标明细详见表 2-表 4。

答复准确性及考核标准详见表 2:答复准确性考核标准表

附:日常服务质量监测标准。因服务要求可能发生变化,以下标准仅供参考。

表 2:答复准确性考核标准表			
考核项目	考核档次	考核标准	分值
答复准确 (65 分)	完全准确	答复结论准确、完整(理解准确、具有良好的沟通、指引能力,并能一次性解决群众问题,答复结论准确完整。	65
	基本准确	答复基本准确,但未能一次性解决群众问题。	60
	答复有瑕疵或部分	答复结论基本准确,但出现以下情形的,酌情扣分。	60 分起评(扣完为)

	准确	1. 非重要信息、非关键步骤遗漏或答复不准确，但不影响最终结论，一项扣 9 分；	止)
		2. 答复有误后经群众纠正或提醒后才更正答复的，一次扣 5 分；	
		3. 服务短信超过规定期限发送或未按照规定的格式发送，扣 5 分；	
		4. 未按规定提供其他部门服务电话号码，扣 5 分；	
		5. 承诺群众回复时间，但超过了规定时限的，一次扣 5 分；	
		6. 答复不完整或答复结论错误，能在对群众办理业务产生影响前回拨更正的，扣 5 分；	
	错误	答复结论错误或答复不准确。	0
		1. 问题答复错误（含少答资料）；	
		2. 答非所问；	
		3. 答复不属于咨询业务范围的问题；	
	严重违规	4. 接听过程中答应以短信方式给群众发送相关答复内容，但是未发送短信或虽有发送但是内容不准确等。	
		出现以下情形的，除了电话断线或抢先挂机未按规定回复或备案情形外，采取一票否决制，答复准确性为 0 分。	
		1. 违反首问责任制，推诿不答；	
		2. 答应登记工单或承诺回复群众电话，截止考核时间未回复或备案的；	

服务规范性考核标准详见表 3：服务规范性考核标准表

表 3：服务规范性考核标准			
考核项目		考核标准	得分值
完全规范		用语规范，服务真诚热情，语气亲和，表达流畅。	25 分
基本规范		行为、语言、语气和态度基本符合规范的。	20 分
服 务 规 范 性（25 分）	用 语 规 范	语言规范出现以下情形一次扣 5 分，扣完为止。	20 分起评（扣完为止）
		1. 未遵守热线用语规范，使用服务禁忌语等不文明用语的；	
		2. 未遵循特定场景的基本用语规则的；	
		3. 批判政府机关做法或政策不合理等不符合政府机关工作人员身份的语言；	
		4. 口齿不清或语速过快的；	
		5. 使用多余语气助词、口头禅严重、表达过于口语化的；	
		6. 电话接通后未及时使用开场语的。	
	服 务	服务态度出现以下情形的，一次扣 10 分，扣完为止。	20 分起

	态度	1. 在与群众通话过程中，与他人闲谈，或出现其他影响热线服务质量和形象的非工作杂音；	评（扣完为止）
		2. 态度冷漠、语气强硬、明显不耐烦、心不在焉、明显的叹气等；	
		3. 通话期间未征求群众意见，让群众在线等待超过 2 分钟；	
		4. 解答时用反诘方式与群众沟通；	
		5. 简单粗暴地打断群众说话、抢话（或并行不让）、抢先挂机（特殊情形除外）；	
		6. 确认问题已结束，电话未挂机，持续 2 分钟以上。	
	严重违规	出现以下情形的，采取一票否决制，服务规范性为 0 分。	0
		1. 责问、训斥、谩骂群众，与群众发生争吵；	
		2. 违反首问责任制，推诿不答；	
		3. 答应登记工单或承诺回复群众电话，未在规定的时限内回复的；	
		4. 电话断线或抢先挂机未在规定时间内回电的；	
		5. 呼叫无应答且未在规定时间内回电。	

资料填录规范性测评标准详见表 4：资料填录规范性测评标准表

表 4：资料填录规范性测评标准表		
考核项目	考核标准	得分值（满分 10 分）
及时办结	未在规定时间内（2 小时内）进行服务内容填录的，不得分，包含来电原因填录、工单填录、政务系统要求的信息填录。	2
问题类型	问题类型准确选择；	2
	1. 问题类型选择错误，不得分；	
	2. 部分错误或明显多选或少选，扣 1 分。	
反映内容	反映内容记录应完整、规范；	4
	1. 反映内容完全错误，或者类别和行为不全导致录音与反映内容不匹配的，不得分；	
	2. 漏记部分内容扣 2 分；	
	3. 语句不通顺，出现错别字的，扣 1 分。	
答复内容	完全准确	2
	1. 部分准确，扣 1 分；	
	2. 错误，不得分。	

（4）考核结果应由采购人项目负责人、中标人项目负责人签字确认。

（二）功能配置要求

根据采购人需求提供相应的功能配置服务。

- （1）提供客户资料管理，合并客户画像服务；
- （2）提供 5G 消息和短信服务；
- （3）提供政务知识库搭建及运维服务；
- （4）提供行政电话融合服务；
- （5）提供录音文本分析服务；
- （6）提供热词推送功能服务；
- （7）提供大屏监控服务；
- （8）提供投屏监控服务；

- (9) 提供服务数据分析服务；
(10) 根据采购人需求持续提供优化调整服务。

(三) 项目团队成员一览表

1、远程技术支撑团队人员需求一览表

序号	★ 人员类别	★ 数量	★ 人员必须具备条件	人员可偏离条件
1	项目负责人	1	投标单位自有员工	1、具有本科以上学历； 2、具有政府部门颁发的信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格）； 3、具有注册信息安全工程师(CISE)资质证书； 4、具有信息安全保障人员 CISA/CISA（安全运维）认证证书； 5、具有政府部门颁发的信息通信网络运行管理员职业资格证书； 6、具有政府部门呼叫服务类项目经验。
2	运营管理负责人	1		1、具有信息技术基础架构库 ITIL 管理从业者（ITIL 4 Managing Professional 或以上等级）证书； 2、具有政府部门颁发的大数据分析师（高级）证书； 3、具有政府部门颁发的信息系统项目管理师证书（计算机技术与软件专业技术资格）； 4、具有政府部门颁发的数据安全管理员（高级）证书。
3	技术管理负责人	1		1、具有网络安全架构师（高级）证书； 2、具有中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心颁发的信息安全保障人员认证（认证方向：应急服务）证书。
4	信息安全负责人	1		1、具有注册渗透测试工程师 CISP-PTE 证书； 2、具有政府部门颁发的信息安全工程师证书（计算机技术与软件专业技术资格）； 3、具有政府部门颁发的通信专业技术人员职业资格证书（方向：互联网技术）。
5	其他项目团队成员	2		1、CDA 数据分析师证书； 2、网络安全技术（高级）证书。
	合计	6	/	/

2、现场驻点服务团队成员一览表

序号	★人员类别	★数量	★人员必须具备条件	人员可偏离条件
1	运营管理人员	1	1. 运营管理人员需具有本科及以上学历； 2. 导办咨询服务人员需具有大专及以上学历； 3. 至少一名（或以上）为投标单位自有员工。	/
2	导办咨询服务人员	3		/
	合计	4	/	/

备注：★投标供应商需提供承诺函（格式自拟），确保现场驻点服务团队成员满足人员必须具备条件，承诺现场驻点服务团队成员中至少一名（或以上）为投标单位自有员工，参与项目现场驻点服务，保障项目运行。现场驻点服务人员需经采购人同意且符合项目对人员能力的要求方可上岗。

六、商务要求

★1. 项目服务期限：

①投标人若中标，在合同签订之日起 10 个工作日内，完成系统配置且项目中所约定的驻场服务人员按时到场，开展项目服务。

②服务期限：1 年，自完成系统配置且项目中所约定的所有驻场服务人员到场后起算，该项目为长期服务项目，合同期满且履约评价为优秀的，可以续签。中标人可在合同到期前三个月向采购人提出续签申请，但合同履行期限最长不得超过三十六个月（一年一签），第一年为本次招标的中标服务期限，合同最多续签 2 次。

③在服务期满后主动交接项目相关资料，并协助后续新服务公司对接服务。同时，在后续新服务公司未到位的情况下，合同到期后按原合同要求继续提供服务，并且不额外收费，服务期最长不超过 30 天。

2. 履约时间和地点：

自完成系统配置且项目中所约定的所有驻场服务人员到场后起算，12 个月内完成。履约地点为采购人指定地点。

3. 付款期限和方式：

第一部分为预付款部分：自完成系统配置且项目中所约定的所有驻场服务人员到场后，采购人将按合同总金额的 50% 支付给中标（成交）供应商。第二部分为进度款部分：采购人根据项目完成进度将合同总金额的 50% 分次支付给中标（成交）供应商。具体情况以合同约定内容为准。

4. 服务验收要求

（1）项目试运行

依据项目采购文件、项目实施合同，以及经双方同意增加的约定文件（如有）确定试运行方案：

系统投入试运行，全面考察系统功能的完整性，可靠性与稳定性；

收集试运行阶段产生的各种问题，及时进行跟进处理，调整优化；

根据项目情况输出相关项目材料，如：试运行方案、试运行报告、系统运行维护手册、系统常见故障处理手册、系统操作手册。

（2）验收依据

主要依据项目采购文件、项目服务合同，以及经双方同意增加的约定文件（如有），如经过签署的补充合同、会议纪要或者备忘录等。

（3）服务验收标准

服务内容应符合本项目的有关要求和国家相关标准，并按法定程序完成相关工作。成果内容应清晰完整。采购人按国家有关规定、规范进行验收。

（4）验收形式

采取项目成果验收的方式。

（5）验收流程

验收由中标人提出验收申请，准备验收材料，采购人在收到中标人验收申请后 10 个工作日内组织验收。验收完成后答复中标人。由于中标人原因，工作成果验收达不到验收标准及约定要求的，中标人应按采购人的要求进行补救或返工，并承担重新验收和返工的费用。

（6）版权要求

本项目的知识产权（包括但不限于项目服务过程中所有数据所产生的知识成果）归采购人所有。

★（7）违约处罚措施

①投标人若中标，在合同签订之日起 10 个工作日内，完成系统配置且项目中所约定的驻场服务人员按时到场，开展项目服务，如中标方延误超过 10 个工作日未能按时开展服务，将视为根本违约，采购方有权立即解除与其签订的采购合同，且中标方还需向采购方支付中标价的 20%作为违约金并赔偿其他损失。

②因中标方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，采购方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。

③中标方在服务过程中，按制定的服务考核指标体系及标准进行考核，未达标的按规定扣除相应服务款。

④若采购方发现中标方派出的服务人员不符合合同要求，中标方应在 5 个工作日之内按采购方要求派出人员，否则采购方有权终止合同，并保留追究中标方责任及要求赔偿损失的权利。

七、其他重要条款

1、本项目投标报价采用包干制，应包括成本、法定税费和相应的利润，应涵盖本项目招标范围和招标文件所列的各项内容中所述的全部。由投标人根据招标需求自行测算投标报价；一经中标，投标报价即作为中标单位与采购人签订的合同金额。

2、投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

3、投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

4、除政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益外，双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

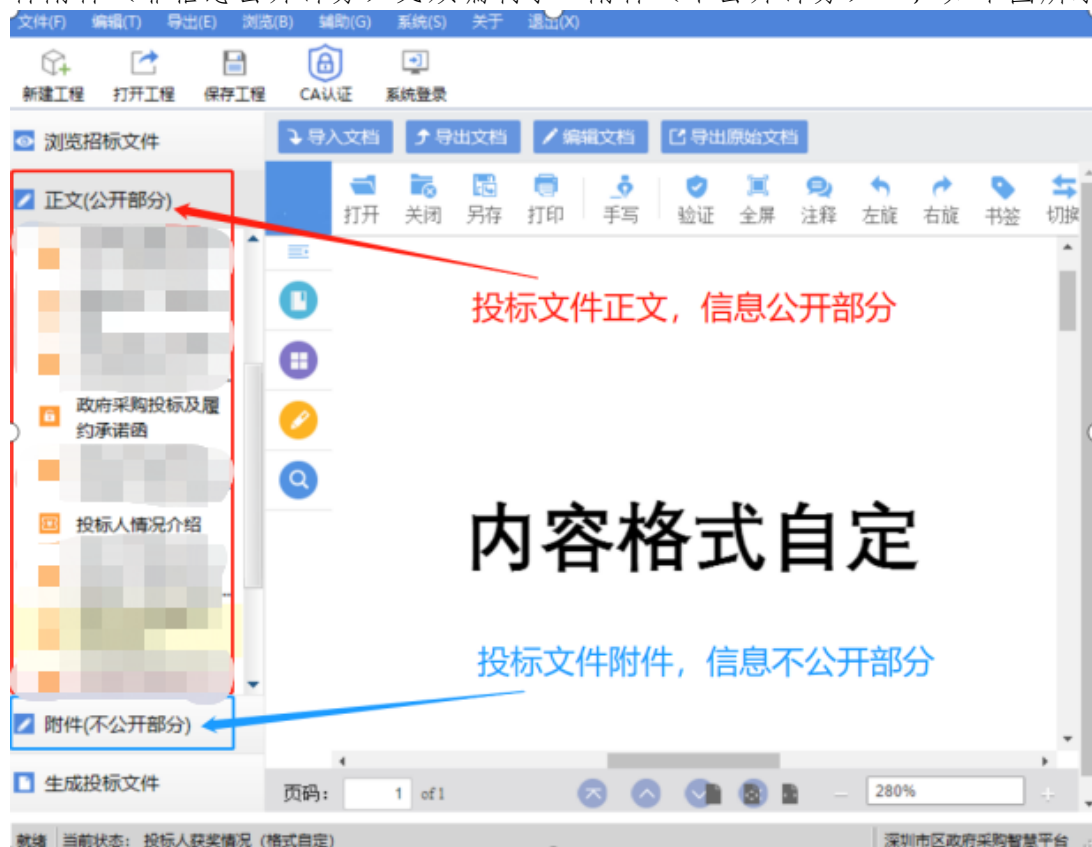
5、“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法失信主体”“失信被执行人”，“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，以及“深圳市政府采购监管网”为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准。

第四章 投标文件组成要求及格式

特别提醒：

投标文件正文将对外公开，投标文件附件不公开。投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致投标无效，一切后果由供应商自行承担。

投标文件正文（信息公开部分）必须编制于“正文（公开部分）”，投标文件附件（非信息公开部分）必须编制于“附件（不公开部分）”，如下图所示。



政府集中采购机构公布投标文件正文（信息公开部分）时为计算机截取信息自动公布，如投标人误将涉及个人隐私的信息放入投标文件正文，相关后果由投标人自负；如投标人将必须放于投标文件正文（信息公开部分）的内容放入投标文件附件（非信息公开部分），将作投标无效处理。

投标文件组成：

1. 投标文件正文（信息公开部分），主要包括以下内容：

- (1) 投标函
- (2) 政府采购投标及履约承诺函
- (3) 投标人情况及资格证明文件
- (4) 中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函
- (5) 项目详细报价
- (6) 投标人具有相关认证或证书情况
- (7) 投标人同类项目业绩情况
- (8) 投标人获奖情况
- (9) 投标人自主开发能力

- (10) 项目本地化服务能力
- (11) 投标人认为需要加以说明的其他内容

2. 投标文件附件（**信息不公开部分**）：主要包括以下内容：

- (1) 供应商基本情况表
- (2) 法定代表人（负责人）证明书
- (3) 投标文件签署授权委托书
- (4) 实质性条款响应情况表
- (5) 项目的理解与分析
- (6) 项目总体实施方案
- (7) 项目服务质量保障措施
- (8) 项目运营服务方案及驻场人员工作方案
- (9) 拟安排的项目负责人（仅限一名）情况
- (10) 拟安排的项目技术支撑团队人员（项目负责人除外）情况
- (11) 政府采购违法行为风险知悉确认书
- (12) 投标人认为需要加以说明的其他内容

备注：

1. 本项目为网上电子投标项目，投标文件不需法人或授权委托人另行签字，无需加盖单位公章，招标文件另有规定的除外。
2. 关于填写“开标一览表”的说明：“开标一览表”中除“投标总价”外，其他信息不作评审依据。

投标文件正文（信息公开部分）

一、投标函

致：深圳公共资源交易中心

1、根据已收到贵单位的项目编号为_____的_____（项目名称）_____项目的招标文件，遵照《深圳经济特区政府采购条例》和《深圳网上政府采购管理暂行办法》等有关规定，我单位经研究上述招标文件的专用条款及通用条款后，愿意按照招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2、投标价格见投标书编制软件中《开标一览表》中填写的投标总价。

3、如果我单位中标，我单位将按照招标文件的要求足额提交履约担保。

4、我单位同意所递交的投标文件在“对通用条款的补充内容”中明确的投标有效期内有效，在此期间内我单位的投标有可能中标，我方将受此约束。

5、除非另外达成协议并生效，贵单位的中标通知书和本投标文件将构成合同的重要内容。

6、我单位理解贵单位将不受必须接受所收到的最低报价或其它任何投标文件的约束。

7、如我单位提交样品，且未在规定时间内取回样品的，视同放弃取回，同意深圳公共资源交易中心对我单位提交的样品进行清理。

投标人：_____； 单位地址：_____；

法定代表人（负责人）或其授权委托代理人：_____；

电话：_____；

日期：_____年_____月_____日

二、政府采购投标及履约承诺函

致：深圳公共资源交易中心

我单位承诺：

1. 我单位参与本项目所投标（响应）的货物、工程或服务，不存在侵犯知识产权的情况。

2. 我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。

3. 我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。

4. 我单位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。

5. 我单位不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为。

6. 我单位参与该项目投标，严格遵守政府采购相关法律，不造假，不围标、串标、陪标。我单位已清楚，如违反上述要求，投标将作无效处理，被列入不良记录名单并在网上曝光，同时将被提请政府采购主管部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。

7. 我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。

我单位清楚，若以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。

8. 我单位已认真核实了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文

件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。

9. 我单位承诺中标后项目不转包，未经采购人同意不进行分包。

10. 我单位保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷；如有纠纷，我单位承担全部责任。

11. 我单位保证，若所投货物涉及《财政部生态环境部关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）列明的政府采购强制产品，则所投该产品符合节能产品的认证要求。若所投产品包括数据中心相关设备的，应满足《财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发〈绿色数据中心政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财库〔2023〕7号）要求。若所投产品涉及国家强制性标准的，所投产品应符合国家强制性标准相关要求。

12. 我单位已知悉并同意中标（成交）结果信息公示（公开）的内容。

13. 我单位保证，符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定，与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；不存在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、检测等服务的情形。若存在“不同供应商的董事、股东或其他高级管理人员为同一人的”情形的，我单位保证不存在串通投标、恶意串通或者视为串通投标的情形。

14. 我单位清楚，如存在违反投标承诺行为情节严重的，将根据《深圳市财政局关于印发〈深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法〉的通知》，依法被列入失信信息。

以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律法规处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人：_____

日期：____年__月__日

三、投标人情况及资格证明文件

（一）投标人资格证明文件

（特别提示：投标人须按本招标文件第一册第一章招标公告“申请人的资格要求”（即投标人资格要求）提供相关的资格证明资料，未提供或提供不完整、不符合要求的，将作投标无效处理，其中要求提供《政府采购投标及履约承诺函》《供应商基本情况表》且已在规定章节中提供的，此处不重复提供。）

（二）中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函

填写指引：

1、该部分内容由投标人根据自身实际情况填写，不符合要求的投标人可以不填写或直接删除相应的声明函。投标人提供的声明函不属实的，属于提供虚假资料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

2、该部分内容填写需要参考的相关文件：

(1) 财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）

(2) 《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）

(3) 《统计上大中小微型企业划分办法(2017)》（国统字〔2017〕213号）

(4) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）

(5)《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）

3、请依照提供的格式和内容填写声明函，不要随意变更格式；声明函不需要盖章或签字；满足多项优惠政策的投标人，不重复享受多项价格扣除政策。

4、声明函具体填写要求：

(1)声明是中小企业须填写《中小企业声明函》的以下内容：

第一处，在“单位名称”下划线处如实填写采购人名称（深圳公共资源交易中心不是本项目的采购人，而是组织实施机构）；

第二处，在“项目名称”下划线处如实填写采购文件中确定的项目名称。对于分包方式面向中小企业采购的项目，应标明中小企业的具体分包内容；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，应标明联合体中中小企业所承担的具体内容；

第三处，在“标的名称”下划线处填写所采购标的的具体名称（以招标文件第一册第三章用户需求书“服务需求明细”的“服务需求名称（标的名称）”一栏为准）；如果涉及多项服务（标的）为同一企业承接的，“标的名称”下划线处可以如实填写多项服务；对于分包方式面向中小企业采购的项目，“标的名称”应填写采购文件中注明的分包给中小企业的采购标的名称；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目“标的名称”应填写采购文件中注明的联合体中中小企业承担的采购标的名称。

第四处，在“采购文件中明确的所属行业”下划线处填写采购标的对应的中小企业划分标准所属行业（所属行业以招标文件第一册第三章用户需求书“服务需求明细”的“标的所属行业”一栏为准），并确保与采购标的涉及的服务承接商本身的所属行业保持一致。对于分包方式面向中小企业采购的项目，“采购文件中明确的所属行业”应按照采购文件中注明的分包给中小企业的采购标的所属行业填写，并确保与该分包部分采购标的涉及的服务承接商本身的所属行业保持一致；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，“采购文件中明确的所属行业”应按照采购文件中注明的联合体中中小企业承担的采购标的所属行业填写，并确保与该分包部分采购标的涉及的服务承接商本身的所属行业保持一致；

第五处，在“企业名称”下划线处如实填写**服务承接商名称**。对于分包方式面向中小企业采购的项目，“企业名称”应填写分包部分采购标的对应的服务承接商；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，“企业名称”应填写联合体中中小企业承担采购标的对应的服务承接商；

第六、七、八处，在“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”下划线处如实填写从业人员、营业收入、资产总额。从业人员、资产总额指标以上年度末数据为依据，营业收入指标以上年度累计数据为依据。无上年度数据的新成立企业可不填报。

第九处，在“中型企业、小型企业、微型企业”下划线处应依据企业上年度从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号），判断《中小企业声明函》载明的服务承接商是否属于采购文件所属行业的中型企业/小型企业/微型企业。

(2)对于已纳入统计部门统计范围的企业，所属行业、从业人员、营业收入、资产总额、规模类型应与统计部门报表保持一致。对于未纳入统计部门统计范围的企业，应对照《国民经济行业分类》确定所属行业，当企业从事两种以上的经济活动时，按照企业从事的主要活动确定所属行业；从业人员、营业收入、资产总额应按照上年度末实际情况填报，并确保在争议纠纷处理时，可提供相关数据的来源依据。

(3)事业单位、社会组织等非企业主体不享受中小企业扶持政策。

(4)声明是残疾人福利性单位须填写《残疾人福利性单位声明函》的相关内容，具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

(5)声明是监狱企业须填写《监狱企业声明函》的三项内容（填写位置的字体已加粗），具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

5、本项目属于服务类项目，相关服务承接商应当为中小企业或残疾人福利性单位或监狱企业，如包含硬件设备、产品等货物采购的，不再对其中涉及的货物制造商作出要求。

6、若本项目属于专门面向中小企业、残疾人福利性单位或监狱企业，则声明函有效性由采购人或代理机构判定，如判定声明函无效的，相关供应商将作资格审查不通过处理；若本项目非专门面向中小企业、残疾人福利性单位或监狱企业，声明函的有效性由评审委员会判定，如评审委员会判定声明函无效，相关供应商不享受价格扣除（但不作投标无效处理）。

7、采购人、代理机构、评审委员会在依法进行资格审查、评审过程中，发现《中小企业声明函》存在明显笔误或含义不明确的，应按规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清修改后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。

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

1. _____（标的名称），属于_____（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为_____（企业名称，要求承接企业本身所属行业应当与招标文件要求的行业相一致），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，要求承接企业本身所属行业应当与招标文件要求的行业相一致），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。

本投标人已知悉《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《中小企业划型标准规定》（工信部联企〔2011〕300号）、《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等规定，承诺提供的声明函内容是真实的，并知悉根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二十条规定，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《政府采购法》等政府采购有关法律法规规定追究相应责任。

2、残疾人福利性单位声明函（服务类）

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_____（单位名称）单位的_____（项目名称）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。

本投标人已知悉《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，承诺提供的声明函内容是真实的，如提供声明函内容不实，则依法追究相关法律责任。

3、监狱企业声明函【服务类，监狱企业如需享受优惠政策，还须另行提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的监狱企业证明文件】

本投标人郑重声明，根据《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，本投标人参加（采购人名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的监狱企业承接。相关监狱企业的具体情况如下：

1. （标的名称），承接单位为（企业名称），属于监狱企业；

2. （标的名称），承接单位为（企业名称），属于监狱企业。

.....

本投标人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。

附：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。

四、项目详细报价

（一）分项报价表

项目名称	项目编号	投标总报价	备注

注：参照以上格式填写报价

（二）投标人认为需要涉及的其他内容报价清单

五、投标人具有相关认证或证书情况

六、投标人同类项目业绩情况

七、投标人获奖情况

八、投标人自主开发能力

九、项目本地化服务能力

十、投标人认为需要加以说明的其他内容

（信息公开部分的内容到此为止！以下为信息不公开部分。）

投标文件附件（信息不公开部分）

一、供应商基本情况表

投标（响应） 供应商			项目名称及编号		
投标（响应）供应商相关人员情况					
序号	职务	姓名	身份证号码	劳动合同 关系单位	缴纳社会 保险单位
1	法定代表人/单位负责人/主要经营负责人				
2	项目投标授权代表人				
3	项目负责人				
4	主要技术人员				
5	投标文件编制人员				
说明：同一职务有多人担任（如主要技术人员），应分行填写。					
投标（响应）供应商关联关系情况					
序号	关联关系类型	关联主体名称	备注		
1	控股股东		指出资额（或持有股份）占投标（响应）供应商资本总额（或股本总额）50%以上的股东，以及出资额（或持有股份）的比例虽然不足 50%，但依其出资额（或持有股份）所享有的表决权已足以对投标（响应）供应商股东会（或股东大会）的决议产生重要影响的股东。		
2	管理关系		指对投标（响应）供应商不具有出资持股关系，但对其存在管理关系的主体。		
说明：同一关联关系类型有多个主体的，应分行填写。					

二、法定代表人（负责人）证明书

_____（姓名），现任我单位_____职务，为法定代表人（负责人），
 身份证件号为：_____，联系电话：_____。
 特此证明。

说明：1、法定代表人为投标人（企业事业单位、国家机关、社会团体）的主要行政负责人。

2、本证明书要供法定代表人（负责人）相关身份证明文件：身份证扫描件（正反两面）；港澳台居民可提供来往通行证扫描件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。

3、本项目投标授权代表为法定代表人（负责人）的，无需提供《投标文件签署授权委托书》。

4、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

证件扫描件正面	证件扫描件反面

温馨提示：为避免出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条第二项所列情形，请投标供应商核实贵单位法定代表人、本项目投标授权代表人、项目负责人（如有）、主要技术人员（如有）等是否在贵单位缴纳社会保险。

三、投标文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（负责人），现授权委托_____（姓名）为我单位签署本项目已递交的投标文件的法定代表人（负责人）的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

代理人：_____；
身份证件号：_____，职务：_____；
联系电话：_____，手机：_____，电子邮箱：_____；
授权委托日期：_____年____月____日。

附：请提供代理人身份证扫描件（正反两面）；港澳台居民可提供来往通行证扫描件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。

证件扫描件正面	证件扫描件反面

--	--

温馨提示：为避免出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条第二项所列情形，请投标供应商核实贵单位法定代表人、本项目投标授权代表人、项目负责人（如有）、主要技术人员（如有）等是否在贵单位缴纳社会保险。

四、实质性条款响应情况表

序号	实质性条款具体内容	投标响应	偏离情况	说明
1	项目团队成员一览表：★人员类别★数量★人员必须具备条件			
2	★项目服务期限： ①投标人若中标，在合同签订之日起 10 个工作日内，完成系统配置且项目中所约定的驻场服务人员按时到场，开展项目服务。 ②服务期限：1 年，自完成系统配置且项目中所约定的所有驻场服务人员到场后起算，该项目为长期服务项目，合同期满且履约评价为优秀的，可以续签。中标人可在合同到期前三个月向采购人提出续签申请，但合同履行期限最长不得超过三十六个月（一年一签），第一年为本本次招标的中标服务期限，合同最多续签 2 次。 ③在服务期满后主动交接项目相关资料，并协助后续新服务公司对接服务。同时，在后续新服务公司未到位的情况下，合同到期后按原合同要求继续提供服务，并且不额外收费，服务期最长不超过 30 天。			
3	★违约处罚措施 ①投标人若中标，在合同签订之日起 10 个工作日内，完成系统配置且项目中所约定的驻场服务人员按时到场，开展项目服务，如中标方延误超过 10 个工作日未能按时开展服务，将视为			

	<p>根本违约，采购方有权立即解除与其签订的采购合同，且中标方还需向采购方支付中标价的20%作为违约金并赔偿其他损失。</p> <p>②因中标方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，采购方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。</p> <p>③中标方在服务过程中，按制定的服务考核指标体系及标准进行考核，未达标的按规定扣除相应服务款。</p> <p>④若采购方发现中标方派出的服务人员不符合合同要求，中标方应在5个工作日之内按采购方要求派出人员，否则采购方有权终止合同，并保留追究中标方责任及要求赔偿损失的权利。</p>			
4	<p>★投标供应商需提供承诺函（格式自拟），确保现场驻点服务团队成员满足人员必须具备条件，承诺现场驻点服务团队成员中至少一名（或以上）为投标单位自有员工，参与项目现场驻点服务，保障项目运行。现场驻点服务人员需经采购人同意且符合项目对人员能力的要求方可上岗。</p>			

注：1.上表所列各项均为不可负偏离条款。

2.“投标响应”一栏应当详细填写投标人自身响应情况，而不能不合理照搬照抄招实质性条款具体内容。

3.“偏离情况”一栏应填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”，“正偏离”表示“投标响应优于实质性条款具体内容要求”，“负偏离”表示“投标响应不满足实质性条款具体内容要求”，“无偏离”表示“投标响应与实质性条款具体内容要求一致”。

4.评审委员会有权对投标响应情况作出判断（作出评审结论）。

5.实质性响应条款“投标响应情况”与投标文件其它内容冲突的，以实质性响应条款“投标响应情况”为准。

6.要求提供证明资料，在“说明”一栏中列明证明资料的位置,以便评审；未

要求提供证明材料的，投标人可以不提供。

六、项目的理解与分析

七、项目总体实施方案

八、项目服务质量保障措施

九、项目运营服务方案及驻场人员工作方案

十、拟安排的项目负责人（仅限一名）情况

十一、拟安排的项目技术支撑团队人员（项目负责人除外）情况

十二、投标人认为需要加以说明的其他内容

（一）政府采购违法行为风险知悉确认书

我单位在投标前已充分知悉以下情形为参与政府采购活动时的重大风险事项，并承诺已对下述风险提示事项重点排查，若存在下述情况，我单位愿意依法承担被记入供应商诚信档案、罚款、取消参与政府采购资格、吊销营业执照等处罚；构成犯罪的，依法承担刑事责任。

序号	供应商参与投标禁止情形
1	与其他投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。
2	参与本项目政府采购活动时，与其他投标供应商存在单位负责人为同一人或直接控股、管理关系。
3	与其他投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装或存在非正常一致。
4	与其他投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者使用同一设备编制（“文件制作机器码”“文件创建标识码”一致）。
5	提供未经出具机构核实的虚假的检验检测报告、业绩材料、社保缴纳证明、学历学位证书、职称认证证书等材料。
6	擅自将投标密钥或电子营业执照出借他人使用或未妥善保管。

一、我单位已充分知悉“隐瞒真实情况，提供虚假资料”的法定情形，包括但不限于：

- (一) 通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书投标的。
- (二) 由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的。
- (三) 项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的。
- (四) 投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的。
- (五) 其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

二、我单位已充分知悉“与其他采购参加人串通投标”的法定情形，包括但不限于：

- (一) 投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿。
- (二) 不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。
- (三) 不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的。
- (四) 不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装。
- (五) 不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致。
- (六) 由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的。
- (七) 不同投标人的投标报价呈规律性差异。
- (八) 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。
- (九) 主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

三、我单位已充分知悉下列情形存在法律风险，在投标前已对相关风险事项进行排查。

(一) 对于从其他主体获取的投标资料，我单位应审慎核查，确保其真实性。**如主管部门查实投标文件中存在虚假资料的，无论相关资料是否由第三方或本公司员工提供，均不影响主管部门对供应商存在“隐瞒真实情况，提供虚假资料”违法行为的认定。**

(二) 对于涉及国家机关出具的公文、证件、证明材料等文件，一旦涉嫌虚假，经查实，主管部门将依法从严处理，并移送有关部门追究法律责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

(三) 我单位对投标电子密钥或电子营业执照负有妥善保管、及时变更和续期等主体责任；使用电子密钥或电子营业执照在深圳政府采购网站进行的活动，均具有法律效力，须承担相应的法律后果。若擅自将投标密钥或电子营业执照出借他人使用所造成的法律后果，由我单位自行承担。

四、我单位已充分知悉政府采购违法、违规行为的法律后果。

经查实，若我单位存在政府采购违法、违规行为，主管部门将依据《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条的规定，处以至三年内禁止参与本市政府采购，并记入供应商诚信档案，处采购金额千分之十以上千分之二十以下罚款；情节严重的，取消参与本市政府采购资格，处采购金额千分之二十以上千分之三十以下罚款，由市场监管部门依法吊销营业执照。

以下文字请投标供应商抄写并确认：“我单位已仔细阅读《政府采购违法行为风险知悉确认书》，充分知悉违法行为的法律后果，并承诺将严谨、诚信、依法依规参与政府采购活动”。

单位负责人签名：_____

（加盖公章）

日期：_____

注：1. 《政府采购违法行为风险知悉确认书》需由投标供应商负责人签字并加盖单位公章后，扫描上传至投标文件一并提交。

2. 根据《深圳市财政局关于在采购文件及深圳政府采购智慧平台增设供应商投标特别警示条款等事宜的通知》（深财购〔2025〕7号）的要求，《政府采购违法行为风险知悉确认书》用于对供应商违法行为的提醒，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件。

（二）订单融资情况

1、关于政府采购订单融资政策

为深入贯彻落实国家深化政府采购制度改革精神，充分发挥政府采购扶持中小企业发展的政策功能，缓解中小微企业融资难、融资贵的问题，根据《深圳市财政局关于加大力度运用政府采购订单融资政策支持企业发展的通知》要求，参与深圳市政府采购活动供应商可凭借所获取的深圳市政府采购中标通知书与采购合同，向参与订单融资业务的金融机构提出融资申请，金融机构以各自信贷政策为基础，为中标（成交）供应商提供融资授信，订单融资具体流程可登录深圳要素交易金融服务平台（<https://finance.szexgrp.com/gtm/web/guarantee/#/>），相关政策法规参阅深圳市政府采购监管网（<http://zfcg.sz.gov.cn/>）信息公开栏目。

2、供应商账户信息

投标人（单位全称）：_____；

投标人单位地址：_____；

法定代表人（负责人）或其授权委托代理人：_____；

联系电话：_____；

开户银行名称：_____；

开户银行账号：_____；

开户银行地址：_____。

注：本项填写内容作为订单融资开展的参考信息，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件。

……………（根据项目具体情况增加与综合实力评审相关的节点）

（三）投标人认为需要加以说明的其他内容（格式自定）

第五章 合同条款及格式

(仅供参考, 具体以项目需求及采购结果为准)

甲方:
地址:
联系人:
联系电话:

乙方:
地址:
联系人:
联系电话:

根据深圳公共资源交易中心(深圳交易集团有限公司龙岗分公司)***号项目结果, ***单位为中标人。按照《中华人民共和国民法典》(第三编 合同)》和《深圳经济特区政府采购条例》, 经深圳市(以下简称甲方)和单位(以下简称乙方)协商, 就甲方委托乙方承担 服务项目, 达成以下合同条款:

第一条 项目概况

项目名称:
项目内容:
服务时间:

合同价款: 合同总价为元, 含一切税、费。本合同总价包括乙方为实施本项目***所需的设备仪器费、车辆租赁费、服务和技术费用等, 为固定不变价格, 且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到甲方办公室所发生的费用。

支付方式: 分期支付。

第二条 服务范围

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、 其他合同未明示的相关工作。

第三条 时间要求及阶段成果

- 1、合同签订天内完成项目实施的准备工作, 包括工作大纲和试验细则的编制;
- 2、
- 3、
- 4、

第四条 服务资料归属

1、所有提交给甲方的服务文件及相关的资料的最后文本, 包括为履行技术服务范围所编制的图纸、计划和证明资料等, 都属于甲方的财产, 乙方在提交给甲方之前应将上述资料进行整理归类 and 编制索引。

2、乙方未经甲方的书面同意, 不得将上述资料用于与本服务项目之外的任何项目。

3、合同履行完毕, 未经甲方的书面同意, 乙方不得保存在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料。

第五条 甲方的义务

- 1、负责与本服务项目有关的第三方的协调, 提供开展服务工作的外部条件。
- 2、向乙方提供与本项目服务工作有关的资料。
- 3、负责组织有关专家对项目试验成果评估报告的评审。

第六条 乙方的义务

- 1、应按照招标文件、投标文件要求按期完成本项目服务工作。
- 2、负责组织项目的实施，保证工程进度和成桥荷载试验工作质量，并满足交通部交工验收相关标准。
- 3、向甲方提交检测资料等各套，一套电子版文件。
- 4、在履行合同期间或合同规定期限内，不得泄露与本合同规定业务活动有关的保密资料。

第七条 甲方的权利

- 1、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。
- 2、有权阐述对具体问题的意见和建议。
- 3、当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

第八条 乙方的权利

- 1、乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。
- 2、乙方在本项目服务过程中，有权对第三方提出与本服务业务有关的问题进行核对或查问。
- 3、乙方在本项目服务过程中，有到工程现场勘察的权利。

第九条 甲方的责任

- 1、应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的损失。
- 2、甲方向乙方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致乙方的各种费用的支出。

第十条 乙方的责任

- 1、乙方的责任期即本合同有效期。如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误而超过约定的日期，双方应进一步约定相应延长合同有效期。
- 2、乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，应当向甲方进行赔偿。
- 3、乙方对甲方或第三方所提出的问题不能及时核对或答复，导致合同不能全部或部分履行，乙方应承担责任。
- 4、乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。

第十一条 人员要求

- 1、参加本项目试验的人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质。
- 2、参加本项目的试验人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和试验服务组织实施方案一致。
- 3、必须以直属试验人员参与本项目服务，不得使用挂靠队伍。

第十二条 乙方服务工具要求

- 1、乙方应配备中标项目所需的足够数量的仪器、仪表以及工具等设备。用户不需向乙方提供施工工具和仪器、仪表。
- 2、乙方在提供服务过程中应自备车辆。

第十三条 保密要求

- 1、由甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。
- 2、乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。
- 3、乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。
- 4、乙方参加项目的有关人员均需同甲方签订保密协议。

第十四条 验收

- 1、下列文件的验收分为_____三个阶段：
- 2、其余文件和工作由用户组织有关技术人员根据国家和行业有关规范、规程、标准和用户需求直接验收。

3、验收依据为招标文件、投标文件，国家和行业有关规范、规程和标准。

第十五条 付款方式

1、合同签订后 天内乙方向甲方开具合法有效的发票后，甲方于 天内向乙方支付合同总价%的款项。

2、检测完成并提交评估报告后 天内，乙方向甲方开具合法有效发票后 天，甲方向乙方支付合同总价%的款项。

3、报告通过专家评审后，甲方向乙方支付合同总价%的款项。

第十六条 争议解决办法

执行本合同发生的争议，由甲乙双方协商解决，如协商不成的，应提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第十七条 风险责任

1、乙方应完全地按照招标文件的要求和乙方投标文件的承诺完成本项目，出于自身财务、技术、人力等原因导致项目失败的，应承担全部责任。

2、乙方在实施荷载试验过程中应对自身的安全生产负责，若非因甲方原因发生的各种事故甲方不承担任何责任。

第十八条 违约责任

1、因乙方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。

2、由于乙方原因造成试验成果质量低劣，不能满足大纲要求时，应继续完善试验工作，其费用由乙方承担。

3、乙方交付的成果经验收不合格，应于 7 日内无条件修改，费用由乙方自行承担，在甲方要求整改后再次验收不合格的，甲方有权解除合同、要求乙方返还甲方已支付的合同款项，并有权要求乙方按合同总额 %支付违约金。

4、若甲方发现乙方派出的试验服务人员或提供的试验仪器设备不符合合同要求，乙方应在 3 天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的仪器设备，否则甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

5、乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务，甲方有权要求乙方按合同总额 %支付违约金；造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，并有权解除合同。

6、因乙方提供的服务成果受到侵权指控或者引发法律纠纷，影响甲方使用服务成果或者导致合同目的不能实现的，甲方有权要求乙方按合同总额 %支付违约金，并有权解除合同。

第十九条 其他

1、本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 政府采购合同专用条款
- (3) 政府采购合同通用条款
- (4) 中标（成交）通知书
- (5) 投标（响应）文件
- (6) 采购文件
- (7) 有关技术文件，图纸
- (8) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

2、下列文件均为本合同的组成部分：

- (1) 号招标文件、答疑及补充通知；
- (2) 投标文件；
- (3) 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

本合同一式份，甲、乙双方各执份，具有同等法律效力。本合同自双方法人代表签字（盖章）认可之日起生效。

本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字后，可作为本合同的有效附件。

甲方（采购人）：	（盖章）	乙方（供应商）：	（盖章）
法定代表人：		法定代表人：	
委托代理人：		委托代理人：	
日期： 年 月 日		日期： 年 月 日	

第二册 通用条款（公开招标）

第一章 总则

1. 通用条款说明

1.1 政府集中采购机构发出招标文件通用条款版本，列出深圳市政府采购项目进行招标采购所适用的通用条款内容。如有需要，政府集中采购机构可以对通用条款的内容进行补充。

1.2 招标文件分为第一册“专用条款”和第二册“通用条款”。

1.3 “专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含招标公告、对通用条款的补充内容及其他关键信息、用户需求书、投标文件格式及附件、合同条款及格式等内容。

1.4 “通用条款”是适用于政府采购公开招标项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。

1.5 “专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。

2. 招标说明

本项目按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》及政府采购其他法律法规，通过公开招标方式确定中标供应商。

3. 定义

招标文件中下列术语应解释为：

3.1 “采购人”：指利用财政性资金依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织；

3.2 “政府集中采购机构”是指市政府设立的，组织实施政府采购项目，并对政府采购活动提供服务的专门机构；本文件所述的“政府集中采购机构”指**深圳公共资源交易中心**；

3.3 “投标人”，即供应商，指参加投标竞争并愿意按照招标文件要求向采购人提供货物、工程或者服务的依法成立的法人、其他组织或者自然人；

3.4 “评审委员会”是依据《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等有关规定组建的专门负责本次招标其评审工作的临时性机构；

3.5 “日期”指公历日；

3.6 “合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；

3.7 “电子投标文件”指利用**深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司***分公司）**网站提供的深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件（以下简称：投标文件制作软件）制作并加密的投标文件，适用于网上投标；（投标文件制作软件可从“下载地址：<http://zfcg.szggzy.com:8081/cgxy/013002/20210923/173e0b2c-7a4c-4246-a0c7-e0ea75d84dd6.html> 深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip”下载）；

3.8 “网上投标”指通过**深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司***分公司）**网站上传电子投标文件；

3.9 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对招标文件内容的理解和解释。

4. 政府采购供应商责任

4.1 欢迎诚信、有实力和有社会责任心的供应商参与政府采购事业。

4.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。如违反上述要求，经核实后，供应商的投标无效。

5. 投标人参加政府采购的条件

5.1 投标人应在投标前到**深圳公共资源交易中心（具体在深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司进行办理）**进行注册并办理电子密钥。《供应商注册及信息变更指引》详见

www.szggzy.com 网站“交易服务指南-政府采购”。。

5.2 投标人资格要求

参加本项目的投标人应具备的资格条件详见本项目招标公告中“投标人资格要求”（即申请人的资格要求）的内容。

5.3 联合体投标

5.3.1 以下有关联合体投标的条款仅适用于允许投标人组成联合体投标的项目。

5.3.2 由两个或两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同投标时，应符合以下原则：

（1）投标联合体各方参加政府采购活动应当具备下列条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、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。

（2）在投标截止前，投标联合体各方均应注册成政府集中采购机构供应商；

（3）联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（4）是否允许联合体参加投标，应当由采购人和采购代理机构根据项目的实际情况和潜在供应商的数量自主决定，如果决定接受联合体投标则应当在招标公告中明示；

（5）投标人的投标文件及中标后签署的合同协议对联合体各方均具法律约束力；

（6）联合体各方应当签订联合体投标协议，明确约定各方拟承担的工作和责任，并将该协议随投标文件一并递交给政府集中采购机构；

（7）联合体中标后，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任；

（8）以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动，出现上述情况者，其投标和与此有关联合体、总包单位的投标将被拒绝；

（9）本通用条款中“投标人”一词亦指联合体各方，专用条款另有规定或说明的除外。

6. 政策导向

6.1 政府采购扶持贫困地区、中小企业、监狱企业和残疾人福利性单位发展，支持节能减排、环境保护。

6.2 本项目落实深圳市政府采购供应商诚信管理政策要求。

6.3 本项目支持投标人性别平等的相关政策。

7. 本项目若涉及采购货物，则合格的货物及相应服务应满足以下要求：

7.1 必须是全新、未使用过的原装合格正品（包括零部件），如安装或配置了软件的，须为正版软件。

7.2 国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.3 进口货物及其有关服务必须符合原产地和中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。进口的货物必须具有合法的进口手续和途径，并通过中华人民共和国商检部门检验。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.4 投标人应保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷。如有纠纷，投标人应承担全部责任。

7.5 投标人应保证，其所提供的货物符合国家强制性标准要求；符合相关行业标准（如具备行政主管部门颁发的资质证书或国家质量监督部门的产品《检验报告》等）。设备到货验收时，还必须提供设备的产品合格证、质量保证文件。若中标后，除非另有约定，投标人必须按合同规定完成设备的安装，并达到验收标准。

7.6 工期要求：投标人在投标时对其所投项目应提交交货进度、交货计划等，在合同规定的时间内完成项目实施工作。

7.7 投标人必须承担的设备运输、安装调试、验收检测和提供设备操作说明书、图纸等其他相关及类似的义务。

8. 投标费用

不论投标结果如何，投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。

9. 踏勘现场

9.1 如有需要（详见专用条款），采购人或政府集中采购机构将组织投标人对项目现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取有关编制投标文件和签署合同所需的资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自行承担。投标人应按招标文件所约定的时间、地点踏勘现场。

9.2 投标人及其人员经过采购人的允许，可以进入采购人的项目现场踏勘。若招标文件要求投标人于统一时间地点踏勘现场的，投标人应当按时前往。

9.3 采购人应当通过政府集中采购机构向投标人提供有关现场的书面资料和数据。

9.4 任何人或任何组织在踏勘现场时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

9.5 未参与踏勘现场不作为否定投标人资格的理由。

10. 标前会议

10.1 如采购人或政府集中采购机构认为有必要组织标前会议，投标人应按照招标文件规定的时间或政府集中采购机构另行书面通知（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）的时间和地点，参与标前会议。

10.2 任何人或任何组织在标前会议时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

10.3 未参与标前会议不作为否定投标人资格的理由。

第二章 招标文件

11. 招标文件的编制与组成

11.1 招标文件除以下内容外，政府集中采购机构在招标期间发出的澄清或修改等相关公告或通知内容，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用：

招标文件包括下列内容：

第一册 专用条款

关键信息

第一章 招标公告

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

第三章 用户需求书

第四章 投标文件格式及附件

第五章 合同条款及格式

第二册 通用条款

第一章 总则

第二章 招标文件

第三章 投标文件的编制

第四章 投标文件的递交

第五章 开标

第六章 评审要求

第七章 评审程序及评审方法

第八章 定标及公示

第九章 公开招标失败的后续处理

第十章 合同的授予与备案

第十一章 质疑处理

11.2 投标人下载招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有疑问应在答疑截

止时间之前向政府集中采购机构提出，否则，由此引起的投标损失自负；投标人同时应认真审阅招标文件所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果投标人的投标文件未按招标文件要求提交全部资料或者投标文件未对招标文件做出实质性响应，其风险由投标人自行承担。

11.3 任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。政府集中采购机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

11.4 招标文件所称“原件备查”，是指在项目产生质疑、投诉等阶段，主管部门、采购人、代理机构、评审委员会等可以要求供应商提供原件进行核查。

12. 招标文件的澄清

12.1 招标文件澄清的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后或现场踏勘中可能提出的与投标有关的疑问或询问。

12.2 投标人如对招标文件内容有任何疑问，应当在招标公告规定的澄清（提问）截止时间前以网上提问的形式通过网上政府采购系统提交政府集中采购机构。

12.3 不论是政府集中采购机构根据需要主动对招标文件进行必要的澄清或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，政府集中采购机构都将在投标截止日期前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式）答复或发送给所有投标人。答复内容是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用，其有效性按照本通用条款第 13.3、13.4 款规定执行。

13. 招标文件的修改

13.1 招标文件发出后，在投标截止日期前任何时候，确需要变更招标文件内容的，政府集中采购机构可主动或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

13.2 招标文件的修改以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人，招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，并具有约束力。

13.3 招标文件、招标文件澄清答复内容、招标文件修改补充内容均以书面形式（包括政府集中采购机构网站公开发布方式，如更正公告等）明确的内容为准。当招标文件、修改补充通知、招标文件澄清答复内容相互矛盾时，以最后发出的内容为准。

13.4 政府集中采购机构保证招标文件澄清答复内容和招标文件修改补充内容在投标截止时间前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人。为使投标人在编制投标文件时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，政府集中采购机构可以酌情延长递交投标文件的截止日期。

第三章 投标文件的编制

14. 投标文件的语言及度量单位

14.1 投标人与政府集中采购机构之间与投标有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标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如果出现差异时，以中文为准。

14.2 除技术规范另有规定外，投标文件使用的度量单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件的组成

具体内容在招标文件专用条款中进行规定。

16. 投标文件格式

投标文件包括本通用条款第 15 条中规定的内容。如招标文件提供了投标文件格式，则**投标人提交的投标文件应毫无例外地使用招标文件所提供的相应格式**（表格均可按同样格式扩展）。

17. 投标货币

本项目的投标报价应以人民币计。

18. 证明投标文件投标技术方案的合格性和符合招标文件规定的文件要求

18.1 投标人应提交证明文件，证明其投标技术方案项下的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该投标技术方案及其证明文件均作为投标文件组成部分。

18.2 投标人提供证明投标技术方案与招标文件的要求相一致的文件,可以是文字资料、图纸、数据或数码照片、制造商公布的产品说明书、产品彩页和我国政府机构出具的产品检验和核准证件等,提供的文件应符合以下要求:

18.2.1 主要技术指标和性能的详细说明。

18.2.2 投标产品从采购人开始使用至招标文件中规定的周期内正常、连续地使用所必须的备件和专用工具清单,包括备件和专用工具的货源及现行价格。

18.2.3 对照招标文件技术规格,逐条说明投标技术方案已对采购人的技术规格做出了实质性的响应,或申明与技术规格条文的偏差和例外。投标人应详细说明投标技术方案中产品的具体参数,不得不合理照搬照抄招标文件的技术要求。

18.2.4 产品说明书或彩页应为制造商公布或出具的中文产品说明书或彩页;提供外文说明书或彩页的,必须同时提供加盖制造商公章的对应中文翻译说明,评标依据以中文翻译内容为准,外文说明书或彩页仅供参考;产品说明书或彩页的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断;

18.2.5 我国政府机构出具的产品检验和核准证件应为证件正面、背面和附件标注的全部具体内容;产品检验和核准证件的尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断,提供原件扫描件。

18.3 相关资料不符合 18.2 款要求的,评审委员会有权认定为投标技术方案不合格响应,其相关分数予以扣减或作投标无效处理。

18.4 投标人在阐述上述第 18.2 时应注意采购人在技术规格中指出的工艺、材料和设备标准以及参照的牌号或分类号仅起说明作用,并没有任何限制性。投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号,但这些替代要实质上满足招标文件中技术规格的要求,是否满足要求,由评审委员会来评判。

18.5 除非另有规定或说明,投标人对同一项目投标时,不得同时提供两套或两套以上的投标方案。

19. 投标文件其他证明文件的要求

19.1 采用综合评分法的项目,对项目招标文件《评标信息》评分项中涉及的相关业绩、社保情况等内容以及《资格性审查表》和《符合性审查表》中涉及的证明材料,投标人应提供相关部门出具的证明材料扫描件或照片,原件备查。有关扫描件(或照片)的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断。若投标人未按要求提供证明材料或提供的是部分证明材料或提供不清晰的扫描件(或照片)的,采购人、代理机构以及评审委员会依据各自审查范围,有权认定其投标文件未对招标文件有关需求进行响应,涉及资格性审查或符合性审查的予以投标无效处理,涉及《评标信息》打分项的则该项评分予以 0 分处理。对供应商投标资料是否异常、是否有效问题进行核查和判定,如认为供应商投标资料有异常或无效的,若涉及资格性审查或符合性审查条款的,则应作投标无效处理;若涉及评分的,则作不得分处理。

19.2 本项目涉及提供的有关资质(资格)证书,若原有资质(资格)证书处于年审期间,须提供证书颁发部门提供的回执,并且回执须证明该证书依然有效(若在法规范围不需提供的,供应商应做书面说明并提供证明文件,否则该证书无效),则该投标人提供年审证明的可按原资质(资格)投标;若投标人正在申报上一级别资质(资格),在未获批准之前,仍按原级别资质(资格)投标。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为从投标截止之日算起的日历天数。在此期限内,所有投标文件均保持有效。

20.2 在特殊情况下,政府集中采购机构在原定的投标有效期满之前,政府集中采购机构可以根据需要以书面形式(包括政府集中采购机构网站公开发布方式)向投标人提出延长投标有效期的要求,对此要求投标人须以书面形式予以答复,投标人可以拒绝政府集中采购机构此项要求,其投标在原投标有效期满后不再有效。同意延长投标有效期的投标人不能要求也不允许修改其投标文件。

20.3 中标供应商的投标文件有效期,截止于完成本招标文件规定的全部项目内容,并通过竣工验收及保修期结束。

21. 关于投标保证金

21.1 根据《深圳市财政局关于调整政府采购投标（响应）保证金管理政策的通知》（深财购〔2021〕51号）文的规定，本项目不收取投标保证金。

22. 投标人的替代方案

22.1 投标人所提交的投标文件应完全满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）的要求。除非项目明确允许投标人提交替代方案，否则投标人有关替代方案的条款将初审不通过，作投标无效处理。

22.2 如果允许投标人提交替代方案，则准备提交替代方案的投标人除应提交一份满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）要求的投标文件外，还应提交需评审其替代方案所需的全部资料，包括项目方案书、技术规范、替代方案报价书、所建议的项目方案及有关的其它详细资料。

23. 投标文件的制作要求

23.1 投标人应准备所投项目的电子投标文件一份。此电子投标文件须由投标人根据政府集中采购机构提供的后缀名为.szcxf的电子招标文件，下载并使用相应的深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件打开招标文件（.szcxf格式）【下载地址：<http://zfcg.szggzy.com:8081/cgxy/013002/list.html> 深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip】。

23.2 投标人在使用《投标书编制软件》编制投标书时须注意：

23.2.1 导入《投标书编制软件》的招标文件项目编号、包号应与以此制作的投标文件项目编号、包号一致。例如，不能将甲项目A包的招标书导入《投标书编制软件》，制作乙项目B包的投标书。

23.2.2 不能用非本公司的电子密钥加密本公司的投标文件，或者用其它公司的登录用户上传本公司的投标文件。

23.2.3 要求用《投标书编制软件》编制投标书的包，不能用其它方式编制投标书。编制投标文件时，电脑须连通互联网。

23.2.4 投标文件不能带病毒。政府集中采购机构将用专业杀毒软件对投标文件进行病毒检测，如果这两种软件均报告发现病毒，则政府集中采购机构认为该投标文件带病毒。

23.2.5 完整填写“投标关键信息”，如下图所示：

备注：上述“开标一览表”中的“投标报价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据。

23.2.6 投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件，一切后果由供应商自行承担。

23.2.7 投标文件编写完成后，必须用属于投标人的电子密钥或电子营业执照进行加密，

否则视同未盖公章，将导致投标文件无效。

23.2.8 政府集中采购机构不接受投标截止时间后递交的纸质、电子、传真等所有形式的投标文件。由于对网上政府采购系统操作不熟悉或自身电脑、网络等原因导致不能在投标截止时间之前上传投标文件，政府集中采购机构概不负责。建议于开标前一个工作日完成投标文件的制作与上传，如上传确有困难，请及时咨询。

23.2.9 如果开标时出现网络故障、技术故障，影响了政府采购活动，政府集中采购机构有权采取措施如延期、接受无法从网上上传的投标书等，以保障政府采购活动的公开、公平和公正。

23.3 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

23.4 经投标人电子密钥或电子营业执照加密的投标文件无须盖章或签字，专用条款另有要求的除外。

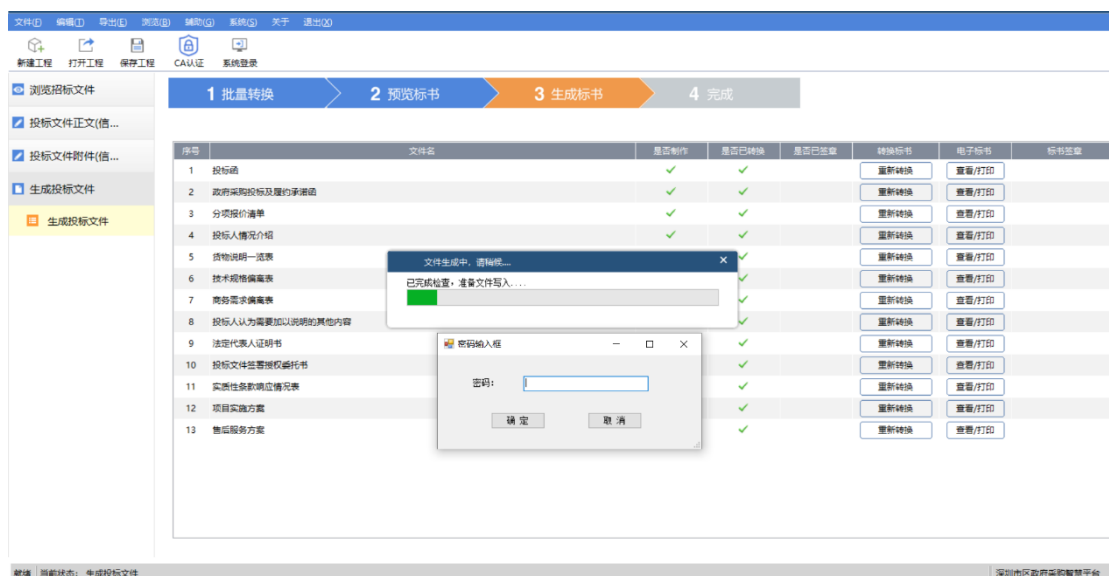
23.5 各类资格（资质）文件提供扫描件，专用条款另有要求的除外。

第四章 投标文件的递交

24. 投标文件的保密

24.1 在投标文件制作完成后，在投标书编制软件点击【生成标书】按钮进入【填写开标一览表界面】界面，在该界面填写完开标一览表信息后点击【确定】，进入投标文件生成环节。投标文件制作软件会在投标文件生成过程中，提示用户输入密码，输入密码后对投标文件自动进行加密，此加密程序确保投标文件在到达投标截止时间后才能解密查看。在加密过程中，请按照软件提示进行操作。加密界面如下图所示：





24.2 若采购项目出现延期情况:

如果供下载的招标文件(后缀名为.szczf)有更新,投标人必须重新下载招标文件、重新制作投标文件、重新加密投标文件、重新上传投标文件;如果供下载的招标文件(后缀名为.szczf)没有更新,投标人必须重新加密投标文件、重新上传投标文件(是否重新制作投标文件根据项目实际情况定)。否则,投标人自行承担投标文件无法解密导致投标无效的后果。

25. 上传投标文件及投标截止日期

25.1 实行网上投标,投标人必须在招标文件规定的投标截止时间前用电子密钥登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统”(http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin),用“【我的项目】→【项目流程】→【递交投标(应答)文件】”功能点上传投标文件。如上传过程中遇到问题,可拨打采购公告中的技术支持电话。如多次上传均告失败,请在投标截止时间之前携带加密后的电子投标文件送达至深圳公共资源交易中心(深圳交易集团有限公司***分公司)?楼?室(地址:****)协助上传,但上传过程中投标截止时间到达仍无法上传成功的,由投标人自行负责。

25.2 政府集中采购机构可以按本通用条款第13条规定,通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下,政府集中采购机构、采购人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期。

25.3 投标截止时间以后不得上传投标文件。

26. 样品、现场演示、方案讲解

26.1 样品、现场演示、方案讲解等事项在招标文件专用条款中进行规定。

27. 投标文件的修改和撤销

27.1 投标方在提交投标文件后可对其投标文件进行修改并重新上传投标文件或在网上进行撤销投标的操作。

27.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

27.3 从投标截止期至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间的这段时间内,投标人不得撤回其投标。

27.4 政府集中采购机构不退还投标文件,专用条款另有规定的除外。

第五章 开标

28. 开标

28.1 投标人须在开标当日的开标时间至解密截止时间内进行解密,逾期未解密的作无效

处理。解密方法：登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统（<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin>）”，使用本单位制作电子投标文件同一个电子密钥，在“【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】”进行在线解密、查询开标情况。

28.2 政府集中采购机构将在满足开标条件（①解密时间结束，解密后的投标供应商数量满足开标要求或②解密时间结束前所有投标供应商均完成投标文件解密）后，对投标文件进行开标，并在网上公布开标结果。

第六章 评审要求

29. 评审委员会组成

29.1 网上开标结束后召开评审会议，评审委员会由政府集中采购机构依法组建，负责评审活动。

评审委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数（部分条件下为7人以上单数），其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评定分离项目评审专家均由评审专家组成。评审专家一般是从深圳市政府采购评审专家库中随机抽取。采购人代表须持本单位签发的《评审授权书》参加评审。

根据财政部门要求，将食材、物业管理、清扫保洁、保安服务、家具、窗帘、园林绿化、社工服务、“城市管家”九类采购项目作为严管项目，实行“通用品目+专业品目”组合抽取制。严管项目的范围由市财政部门根据监管需要适时调整。上述所称专业品目是指，与项目采购标的相对应的品目，具体由采购人商采购代理机构根据项目需求自主确定。通用品目具体由会计、审计、法律、人力资源管理、资产评估、金融服务品目下的所有专家合并组成。专业品目下产生的专家人数占抽取总人数的比例不得超过50%（含本数），除此之外的专家均从通用品目库中随机抽取。注：论证专家抽取规则无需按此要求执行，具体严管项目的范围由市财政部门根据监管需要适时调整。

29.2 评审定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。

29.3 评审活动依法进行，任何单位和个人不得非法干预评标过程和结果。

29.4 评审过程中不允许违背评标程序或采用招标文件未载明的评标方法或评标因素进行评标。

29.5 开标后，直到签订合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况、与评审有关的其他任何情况均严格保密（信息公开的内容除外）。

30. 向评审委员会提供的资料

30.1 公开发布的招标文件，包括图纸、服务清单、答疑文件等；

30.2 其他评标必须的资料。

30.3 评审委员会应当认真研究招标文件，至少应了解熟悉以下内容：

- （1）招标的目的；
- （2）招标项目需求的范围和性质；
- （3）招标文件规定的投标人的资格、财政预算限额、商务条款；
- （4）招标文件规定的评标程序、评标方法和评标因素；
- （5）招标文件所列示的资格性审查表及符合性审查表。

31. 独立评审

31.1 评审委员会成员的评标活动应当独立进行，并应遵循投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、确定中标供应商、编写评审报告的工作程序。

第七章 评审程序及评审方法

32. 投标文件初审

32.1 投标文件初审包括资格性审查和符合性审查。

资格性审查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

符合性审查：依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足符合性审查的要求。

32.2 投标文件初审内容请详见《资格性审查表》和《符合性审查表》部分。投标人若有一条审查不通过则按投标无效处理。

32.3 投标文件初审中关于供应商家数的计算：

32.3.1 采用最低价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评审的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

32.3.2 采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌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，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

32.3.3 非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

32.4 投标人投标文件作无效处理的情形，具体包括但不限于以下：

32.4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者同一个人编制，或者由同一个人分阶段参与编制；

32.4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

32.4.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

32.4.4 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；

32.4.5 不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装；

32.4.6 投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿；

32.4.7 不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者同一单位缴纳社会保险；

32.4.8 不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致；

32.4.9 在同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动；

32.4.10 主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

32.5 对不属于《资格性审查表》和《符合性审查表》所列的其他情形，除专用条款另有规定和 32.4 条款所列情形外，不得作为投标无效的理由。

33. 澄清有关问题

33.1 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方（不含招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行的情况），评审委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

33.2 评审委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评审工作，与政府集中采购机构沟通并书面记录。经确认后，项目应当修改招标文件，重新组织采购活动。

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

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式【书面形式是指文书、信件（含电子邮件）、电报、电传、传真等形式】，并加盖公章（或者由法定代表人或其授权的代表签字）。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

根据本通用条款第 34 条，凡属于评审委员会在评审中发现的算术错误进行核实的修改

不在此列。

34. 错误的修正

投标文件报价出现前后不一致的，除专用条款另有规定外，按照下列规定修正：

34.1 投标文件中开标一览表投标报价内容与投标文件中投标报价相应内容不一致的，以开标一览表为准；

34.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

34.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

34.4 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。

34.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本通用条款 33 条的规定，经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35. 投标文件的比较与评价

评审委员会将按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《深圳市政府采购评标定标分离管理办法》及政府采购其他法律法规，仅对通过资格性审查和符合性审查的投标文件进行综合比较与评价。

评审委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评审委员会成员应当书面作出说明，否则视为无异议。

36. 实地考察

36.1 在评审期间，评审委员会根据招标文件规定（详见“一、对通用条款的补充内容”），有权对本项目的投标人开展实地考察，投标人需时刻做好接收实地考察的准备。

37. 评审方法

37.1.1 最低价法

最低价法，是指完全满足招标文件实质性要求，按照报价由低到高的顺序，依据招标文件中规定的数量或者比例推荐候选中标供应商。

37.1.2 综合评分法

综合评分法，是指在满足招标文件全部实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，评审总得分排名前列的投标人，作为推荐的候选中标供应商。

37.2 本项目采用的评审方法见本项目招标文件第一册“专用条款”的相关内容。

37.3 重新评审的情形

评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

37.3.1 分值汇总计算错误的；

37.3.2 分项评分超出评分标准范围的；

37.3.3 评审委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

37.3.4 经评审委员会认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评审委员会应当当场修改评审结果，并进行书面记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，应当书面报告本级财政部门。

37.4 重新组建评审委员会的情形

评审委员会或者其成员存在下列情形导致评审结果无效的，重新组建评审委员会进行评标，并书面报告本级财政部门：

37.4.1 评审委员会组成不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的；

37.4.2 有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十二条第一至五项情形的；

37.4.3 评审委员会及其成员独立评标受到非法干预的；

37.4.4 有政府采购法实施条例第七十五条规定的违法行为的。

有违法违规行为的原评审委员会成员不得参加重新组建的评审委员会。

第八章 定标及公示

38. 定标方法

38.1 非评定分离项目定标方法

38.1.1 评审委员会依据本项目招标文件所约定的评审方法进行评审和比较，向政府集中采购机构提交书面评审报告，并根据评审方法比较评价结果从优到劣进行排序，确定候选中标供应商。

38.1.2 采用最低价法的，评审结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为中标供应商（排名第二的投标人为第一替补中标候选人、排名第三的投标人为第二替补中标候选人）。

38.1.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标供应商（排名第二的投标人为第一替补中标候选人、排名第三的投标人为第二替补中标候选人）。出现得分且投标报价相同的并列情况时，采取随机抽取的方式确定，具体操作办法及流程由评审委员会确定。

38.2 评定分离项目定标方法

38.2.1 评定分离是指在政府集中采购程序中，以公开招标方式执行采购，评审委员会负责对投标文件进行评审、推荐候选中标供应商并出具书面评审报告，由采购人根据评审委员会出具的评审报告从推荐的候选中标供应商中确定中标供应商。单个项目需要确定多家中标供应商的，不适用评定分离。

38.2.2 适用评定分离的政府采购项目，采用综合评分法评审。评审委员会按照评审结果，推荐三个合格的候选中标供应商。

38.2.3 适用评定分离的政府采购项目，按照自定法确定中标供应商：自定法是指采购人组织定标委员会，由定标委员会在三家候选中标供应商中确定中标供应商。

38.2.4 政府集中采购机构应当自评审结束之日起两个工作日内将候选中标供应商名单及其投标文件、评审报告送交采购人。采购人应当安排专人对定标过程进行书面记录，形成定标报告，作为采购文件的组成部分存档，并及时将定标结果反馈政府集中采购机构。具体定标程序及相关要求以按照《深圳市财政局关于<深圳市政府采购评标定标分离管理办法>续期的通知》（深财规〔2023〕1号）执行。

说明：采购人及投标供应商应按照上述方法提前做好相关准备。

38.3 专用条款另有规定的，按专用条款相关要求定标。

39. 编写评审报告

评审报告是评审委员会根据全体评标成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，评审报告由评审委员会全体成员签字。对评审结论持有异议的评审委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评审委员会成员拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评审结论。评审委员会应当对此作出书面说明并记录存档。

40. 中标公告

40.1 为体现“公开、公平、公正”的原则，评审结束后经采购人确认（确定）评审结果，政府集中采购机构将在“深圳公共资源交易网（<https://szggzy.com/>）”上发布中标结果公告。供应商如对评审结果有异议，可在发布公示日期起七个工作日内向政府集中采购机构提出。监督电话：0755-83948143。若在公示期内未提出质疑，则视为认同该评审结果。

40.2 质疑、投诉供应商应保证质疑、投诉内容的真实性和可靠性，并承担相应的法律责任。

41. 中标通知书

41.1 中标公告公布以后无异常的情况下，中标供应商和采购人可自行在“深圳政府采购智慧平台（<http://zfcg.szggzy.com/>）”上打印《数字中标通知书》。

41.2 中标通知书是合同的重要组成部分。

41.3 因质疑投诉或其它原因导致项目结果变更或采购终止的，政府集中采购机构有权吊销中标通知书。

第九章 公开招标失败的后续处理

42. 公开招标失败的处理

42.1 本项目公开招标过程中若由于投标截止后实际递交投标文件的供应商数量不足、经评审委员会评审对招标文件作实质响应的供应商不足等原因造成公开招标失败，可由政府集中采购机构重新组织采购。

42.2 对公开招标失败的项目，评审委员会在出具该项目招标失败结论的同时，可以提出重新采购组织形式的建议，以及进一步完善招标文件的资格、技术、商务要求的修改建议。

42.3 重新组织采购有以下两种组织形式：

（1）由政府集中采购机构重新组织公开招标；

（2）根据实际情况需要向同级财政部门提出非公开招标方式申请，经同级财政部门批准，公开招标失败采购项目可转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购。

42.4 公开招标失败的采购项目重新组织公开招标，由政府集中采购机构重新按公开招标流程组织采购活动。

42.5 公开招标失败的采购项目经同级财政部门批准转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购的，按规定要求组织政府采购工作。

第十章 合同的授予与备案

43. 合同授予标准

本项目的合同将授予经本招标文件规定评审确定的中标供应商。

44. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

政府集中采购机构和采购人保留在投标之前任何时候接受或拒绝任何投标或所有投标，以及宣布招标无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

45. 合同的签订

45.1 中标人将于中标通知书发出之日起十个工作日内，按照采购文件（招标文件和投标文件等）内容与采购人签订政府采购合同；合同的实质性内容应当符合招标文件的规定；

45.2 中标人如不按本通用条款第 45.1 款的规定与采购人签订合同，情节严重的，由同级财政部门记入供应商诚信档案，予以通报；

45.3 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让（转包）给他人。

46. 履约担保

46.1 在签订项目合同的同时，中标人应按“对通用条款的补充内容”中规定的金额向采购人提交履约担保；

46.2，允许供应商自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金方式提交履约担保；中标人提交履约担保不是合同签订的前提条件，不要求中标人提供除法律、法规明确规定外的其他担保。

47. 合同备案

采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起 10 个工作日内签订政府采购合同，并按财政部门规定提交备案。

48. 合同变更

合同变更事宜按《深圳市财政局关于优化政府采购合同备案的通知》（深财发保〔2022〕2 号）相关规定执行。

49. 项目验收

49.1 采购人应当按照招标文件和合同规定的标准和方法，及时组织验收。

50. 宣传

凡与政府采购活动有关的宣传或广告，若当中提及政府采购，必须事先将具体对外宣传方案报同级财政部门和政府集中采购机构，并征得其同意。对外市场宣传包括但不限于以下形式：

a. 名片、宣传册、广告标语等；

b. 案例介绍、推广等；

c. 工作人员向其他消费群体宣传。

51. 供应商违法责任

51.1 《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 在采购活动中应当回避而未回避的；
- (2) 未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- (3) 隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- (4) 以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- (5) 与其他采购参加人串通投标的；
- (6) 恶意投诉的；
- (7) 向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- (8) 阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- (9) 其他违反本条例规定的行为。

51.2 根据《深圳市财政局关于调整政府采购投标（响应）保证金管理政策的通知》（深财购〔2021〕51号）的要求，供应商在政府采购活动中出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第八十条所列情形的，政府集中采购机构或采购人不予退还其交纳的谈判保证金，情节严重的，并由主管部门记入供应商诚信档案，予以通报：

- (1) 投标截止后，撤销投标的；
- (2) 中标后无正当理由未在规定时间内签订合同的；
- (3) 将中标项目转让给他人、或者在投标文件中未说明且未经采购人、采购招标机构同意，将中标项目分包给他人的；
- (4) 拒绝履行合同义务的。

第十一章 质疑处理

52. 质疑提出与答复

52.1 提出质疑

参与政府采购活动的供应商认为自己的权益在采购活动中受到损害的，应当自知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内向采购人、政府集中采购机构以书面形式提出质疑。

52.2 法律依据

《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》、《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）和其他有关法律法规规定。

52.3 质疑条件

52.3.1 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商；以联合体形式参与的，质疑应当由组成联合体的所有成员共同提出；

52.3.2 应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期为自知道或应当知道权益受到损害之日起7个工作日内。应当知道其权益受到损害之日是指：对采购文件的质疑，为采购文件公布之日；对采购过程的质疑，为各采购程序环节结束之日；对中标（成交）结果以及评审委员会组成人员的质疑，为中标（成交）结果公示之日；

52.3.3 应提交书面质疑函，质疑函应当包括以下内容：

- (1) 供应商的名称（或者姓名）、地址、邮编、邮箱、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑对象、质疑事项和质疑请求；
- (4) 因质疑事项而受损害的权益；
- (5) 事实依据；
- (6) 必要的法律依据；

(7) 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（负责人），或者其授权代理人签字或者盖章，并加盖公章。

52.4 提交材料

供应商质疑实行实名制。供应商为自然人的，应当提交本人身份证复印件；供应商为法人或者其他组织的，应当根据自身性质提交营业执照复印件或者其他证明文件（如事业单位法人证书等）复印件。

供应商可以委托代理人进行质疑。其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。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

52.5 收文地点

地址：深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司*分公司）*楼**室，质疑咨询电话：0755-*****。**

52.6 收文办理程序

52.6.1 供应商提交的质疑符合受理条件的，政府集中采购机构自收到质疑材料之日起即为受理，应当向供应商出具质疑函收文回执并可以要求其递交质疑的法定代表人（负责人）或者授权代理人签署质疑文书送达地址确认书。

52.6.2 供应商提交的质疑材料不符合质疑条件的，视情况处理：

供应商提交的质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的，政府集中采购机构应当一次性告知供应商需补正的内容和补正期限。

供应商提交的质疑存在下列情形之一的，不予受理：

- (1) 质疑主体不满足要求的；
- (2) 供应商自身权益未受到损害的；
- (3) 供应商未在法定质疑期限内提出质疑的；
- (4) 质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的情况下，要求补正后，逾期未补正或者补正后仍不符合规定的；

(5) 其他不符合受理条件情形的。

质疑事项不予受理的，政府集中采购机构应当向供应商出具不符合质疑条件告知书。

52.7 质疑答复时限

自收文之日起七个工作日内。

52.8 投诉

对质疑答复不满意或者未在规定时间内答复的，提出质疑的供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门投诉。

53. 质疑后续处理

53.1 供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动。

53.2 供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：（1）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。（2）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商的，应当依法另行确定中标、成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

---- END ----