海南省政府采购
竞争性磋商文件
（服务类）

项目名称：2026-2027年度消费投诉辅助处理服务项目

项目编号：HNXZ-CG2026-090

采购人：三亚市市场监督管理局

代理机构：海南宣政项目管理有限公司

政府采购电子采购活动须知

电子采购活动的相关规定适用本项目电子采购活动。

一、电子响应文件的编制及报送要求

本项目实行电子化采购，使用海南省政府采购智慧云平台（以下简称“智慧云平台”），供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

供应商应当自行在海南省政府采购智慧云平台-下载专区查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。

1、数字证书（CA）及电子签章

1.1供应商应当使用纳入智慧云平台数字证书范围的数字证书（CA）及电子签章（以下简称“证书及签章”），进行系统操作。使用证书及签章登录智慧云平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的数据电文资料，均属于供应商真实意思表示，由供应商对系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

1.2供应商应当加强证书和电子签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间证书和电子签章能够正常使用；供应商应当严格管理证书和电子签章的内部授权，防止非授权操作。

1.3供应商在参加开启以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。

1.4供应商需确保在开启时证书或电子签章在有效期内，若供应商证书或电子签章即将到期或已过期，供应商数字证书或电子签章在续期后务必在开启前重新制作和上传电子响应文件，否则将造成电子响应文件无法进行解密。

2 响应文件制作、密封

2.1供应商应使用海南省政府采购智慧云平台提供的投标客户端编制、标记、签章、加密响应文件，成功加密后将生成指定格式的电子响应文件和电子备用响应文件。所有响应文件不能进行任何修改、压缩、解压等操作。

2.3供应商完成响应文件编制后，应按照磋商文件第六章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对响应文件进行电子签章和加密。

2.4 磋商文件澄清或者修改的内容可能影响磋商文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的磋商文件，供应商应重新获取澄清或者修改后的磋商文件，按照澄清或者修改后的磋商文件进行响应文件编制、标记、签章和加密。

3、响应文件递交

3.1．在响应文件提交截止时间前，供应商须将电子响应文件成功完整上传到海南省政府采购智慧云平台，且取得投标（响应）回执。响应截止时间结束后，系统将不允许供应商上传响应文件。

3.2．供应商应充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等影响等响应文件提交的各种因素，合理安排响应文件制作、提交时间，建议在响应截止时间前一个工作日的工作时间内完成上传响应文件。

4、响应文件的补充、修改、撤回

响应文件提交截止时间前，供应商可以补充、修改或者撤回已成功提交的响应文件；对响应文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的文件响应，补充、修改后重新提交。供应商递交的响应文件撤回后，视为未成功递交响应文件。

5、关于“全称”、“供应商代表签字”及“加盖单位公章”：

5.1 在电子响应文件中，涉及“全称”和“供应商代表签字”的内容请根据采购文件要求完成签署。

5.2 电子响应文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用供应商的CA数字证书完成，否则响应无效。

5.3在电子响应文件中，若供应商按照本增列内容第5点第5.2项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或供应商代表未签字等情形，不视为响应无效。

二、计算机辅助开启方法

1、开启

1.1远程不见面方式（供应商无需到现场）

供应商使用“投标客户端”编制、签章、生成加密响应文件，同时生成（同一版的备用响应文件），供应商自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

开启时，供应商应当使用数字证书在解密时限内完成全部已响应采购包的响应文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开启过程中出现意外情况导致无法继续进行时，由采购代理机构会同采购人决定是否允许供应商导入备用响应文件继续开启。

1.2 现场网上方式（供应商需到现场）

供应商使用“投标客户端”编制、签章、生成加密响应文件，同时生成（同一版的备用响应文件），由供应商自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。供应商必须保证电子存储设备能够正常读取备用响应文件，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、响应单位名称等信息。

供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本项目采购公告载明的时间和地点参加开启。开启时，供应商应当使用数字证书完成全部已响应采购包的响应文件在线解密。如在开启过程中出现意外情况导致无法继续进行时，由采购代理机构会同采购人决定是否允许供应商导入备用响应文件继续进行。

1.3开启时出现下列情况的，采购人、代理机构应当视为供应商不再参与政府采购活动。

（1） 至提交响应文件截止时，响应文件未完整上传的。

（2） 响应文件损坏或格式不正确的。

（3） 供应商未按磋商文件要求提供备用响应文件的。

（4） 供应商未在规定时间内完成电子响应文件在线解密的。

（5） 使用数字证书无法解密响应文件的。

（6） 供应商因其他自身原因造成电子响应文件未能解密的。

三、特殊情形处理

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：

1、智慧云平台发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；

2、因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过智慧云平台实施的；

3、其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标或者终止采购活动。

第一章 政府采购磋商邀请函

受 三亚市市场监督管理局 的委托， 海南宣政项目管理有限公司 对 2026-2027年度消费投诉辅助处理服务项目 项目进行竞争性磋商采购。 现欢迎国内合格的供应商前来参加。 有关事项如下：

一、项目基本情况

1.项目编号： HNXZ-CG2026-090

2.项目名称： 2026-2027年度消费投诉辅助处理服务项目

3.采购方式：竞争性磋商

4.预算金额： 1,550,000.00元 壹佰伍拾伍万元整

5.采购需求：详见“第三章 采购需求 ”

6.合同履行期限：

采购包1：

一年（具体时间以合同签订为准）

7.是否涉及本国产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

二、供应商资格条件

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

（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）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（4）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；

（5）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（6）符合法律、行政法规规定的其他条件。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：

属于专门面向中小企业采购，预留比例为100%。

3.本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有环保类行政处罚记录：参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有环保类行政处罚记录（提供无环保类行政处罚记录承诺函）

2、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：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（提供关联企业声明函）

3、政府采购供应商信用承诺书：提供政府采购供应商信用承诺书

三、获取磋商文件

1.时间：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定（北京时间）。

2.在磋商文件获取期限内，供应商应通过海南省政府采购智慧云平台注册账号（免费注册）并获取磋商文件(登录海南省政府采购智慧云平台进行文件获取)，否则报价响应将被拒绝。

3.地点及方式：注册账号后，通过海南省政府采购智慧云平台以下载方式获取。

四、响应文件提交

1.截止时间：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定（北京时间）。供应商应在响应截止时间前按照海南省政府采购智慧云平台的操作流程将电子投标（响应）文件上传至海南省政府采购智慧云平台，否则报价响应将被拒绝。

2.地点：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。

五、开启

1.时间：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。

2.地点：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。

(注：以上提交响应文件时间和地点、响应文件开启时间及地点以发出的采购信息为准)

六、竞争性磋商公告期限

自财政部和海南省财政厅指定的政府采购信息发布媒体最先发布公告之日起3个工作日。

七、关于CA办理和使用

根据海南省政府采购智慧云平台相关规定，本平台实行CA证书办理厂商开放原则，不指定特定CA服务商。 1. 请登录海南省政府采购智慧云平台门户，在"办事指南"栏目查看《CA数字证书及电子签章办理手册》； 2. 各供应商应根据实际业务需求，结合所选CA证书的适配性要求，自主选择通过平台认证的CA厂商办理； 3. 办理完成后，请严格遵照手册指引完成证书安装及电子签章配置。

八、其他补充事宜

1、本项目采购信息指定发布媒体为海南省政府采购网（海南省政府采购智慧云平台）（网址https://ccgp-hainan.gov.cn/）。关于本项目招标文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告为准，代理机构不再另行通知，招标文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。 2、投标人（供应商）须在海南政府采购网(https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/)中的海南省政府采购电子化交易管理系统平台进行注册并完善信息，然后下载参与投标项目电子招标文件（文件集）及其他文件； 3、电子标:必须使用投标工具（下载专区下载）制作电子版的投标文件， 并使用数字证书（https://www.yuque.com/haonan123/bzzx /ugmn1f）进行签字和加密，投标截止时间前，必须登录系统上传加密的电子投标/响应文件； 4、本项目为远程不见面开标，供应商无须到达开标现场，但开标前必须进入电子开标大厅在线签到（未签到视为无效投标），远程按时参加在线开标环节。 5、注意事项：电子标采用全程电子化操作，供应商应详细阅读海南政府采购网的通知《海南省财政厅关于进一步推进政府采购全流程电子化的通知》，供应商使用交易系统遇到问题请拨打以下热线电话： 热线一：4001691288。6、根据《三亚市人民政府办公室关于印发<三亚市创建一流营商环境2021年实施方案>的通知》（三府办〔2021〕44号）和《三亚市金融发展局关于印发<创建一流营商环境“获得信贷”指标2021年专项行动方案>的通知》，三亚市在探索开展“政采贷”业务，中标或成交供应商可凭借与采购单位签订的政府采购合同向开展政府采购合同融资业务的3家银行（中信银行三亚分行、兴业银行三亚分行和浦发银行三亚分行）的公司业务部申请信用贷款。7、其他说明：本项目评审过程中如有低价说明、澄清等环节，供应商需要按照海南省政府采购智慧云平台操作要求进行线上响应，不存在人为通知供应商上述所需响应的环节. 根据《电子交易操作手册(供应商)》第四章评审中“供应商应当在项目评审过程中，在评审等候大厅关注评审委员会工作动态，及时做好响应评审有关准备”之规定，如供应商未在评审委员会设置的响应时间内进行线上响应，产生的一切后果由供应商自行承担。

九、采购人、采购代理机构信息的名称、地址和联系方式

1.采购人信息： 三亚市市场监督管理局

地址： 三亚市吉阳区迎宾路372号

邮编： 572000

联系人： 程军

联系电话： 0898-88261315

2.采购代理机构信息： 海南宣政项目管理有限公司

地址： 三亚市吉阳区津海建材城型材三区一排三楼63号

邮编： 572000

联系人： 孟雄

联系电话： 18570327702

十、采购信息发布媒体：

1.本项目采购信息指定发布媒体为：

（1）中国政府采购网，网址www.ccgp.gov.cn。

（2）中国政府采购网海南分网（海南省政府采购网），网址https://ccgp-hainan.gov.cn/。

※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网（海南省政府采购网）发布的为准。

（2）有关本项目磋商文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

第二章 供应商须知

一、须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1.	采购预算及最高限价	本项目各包采购预算金额如下： 采购包1：1,550,000.00元 供应商报价不得超过磋商文件中规定的预算金额，采购人可以在采购预算内合理设定最高限价，供应商报价不得超过最高限价。
2.	评审方法	采购包1：综合评分法 （具体规则详见第四章）

3.	是否接受联合体	采购包1：不接受 如接受联合体，需符合以下要求： 一、两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加采购活动。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。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。 二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体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。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。 三、联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
4.	磋商保证金	不收取保证金 投标保函提交方式：投标保证金可以以电子投标保函（保险）形式提供，供应商可通过"海南省政府采购智慧云平台金融服务中心(https://ccgp-hainan.gov.cn/zcdservice/zcd/)在线自行办理，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
5.	履约保证金	采购包1：不缴纳
6.	响应有效期	提交投标（响应）文件截止之日起90个日历日。
7.	代理服务费	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：按照中标金额计算，并根据琼价费管【2011】225号文件收费标准进行收取
8.	成交结果公告	（1）中国政府采购网，网址www.ccgp.gov.cn。 （2）中国政府采购网海南分网（海南省政府采购网），网址https://ccgp-hainan.gov.cn/。 ※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网（海南省政府采购网）发布的为准。
9.	是否组织潜在供应商现场考察	不组织
10.	是否召开启前答疑会	本项目不组织标前答疑
11.	是否允许分包	采购包1：不允许分包；
12.	成交人确认方式	采购单位应在政府采购招投标管理办法规定的时限内确定中标人。
13.	成交候选人数量	采购包1：3名
14.	成交人数量	采购包1：1名
15.	质疑方式	书面方式（详见第二章第9.4条）
16.	项目兼投不兼中规则	本项目仅有1包，无兼投不兼中规则。

17.	其他说明	1、本项目涉及二次磋商报价，供应商应当在项目评审过程中，在评审等候大厅关注评审委员会工作动态，及时做好响应评审有关准备”之规定，如供应商未在评审委员会设置的响应时间内进行线上响应，产生的一切后果由供应商自行承担。2、技术评审的服务方案内容编制应精简、文字宜精炼、内容具有针对性，总体控制在120页以内，如重点不突出，内容繁冗超过120页酌情扣分

二、总则

2.1术语说明

2.1.1 “采购机构” 指本次采购活动的执行机构。

2.1.2 “采购单位”指磋商文件中所述所有货物及相关服务的甲方。

2.1.3 “供应商”指按磋商文件规定取得磋商文件并参加交易活动磋商的供应商。

2.1.4 “成交人”是指经磋商小组评审，授予合同的供应商。

2.1.5 磋商文件中涉及的时间均为北京时间。

2.1.6 标注“★”的要求和条件为不允许偏离的实质性条款。

2.2适用范围

适用于磋商文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）

2.3合格的供应商

2.3.1 供应商资格条件

2.3.1.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力。

供应商是企业（包括合伙企业）的，提供在工商部门注册的有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；供应商是事业单位的，提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，如律师事务所，提供执业许可证等证明文件；供应商是个体工商户的，提供有效的“个体工商户营业执照”；供应商是自然人的，提供有效的自然人身份证明。要求提供的资料须是复印件加盖公章。

如供应商是银行、保险、石油石化、电力、电信行业的，分支机构可参与本项目的政府采购活动。磋商文件中涉及要求提供“法定代表人”相关证明材料的，提供分支机构“负责人”的相关证明材料。

只有中国公民才能以自然人的身份参加本项目的政府采购活动。

（2）具有履行政府采购合同所必需的产品和专业技术能力。

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章。

（4）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。

提供无重大违法记录声明函，加盖公章。

（5）供应商无不良信用记录。

供应商在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2.3.1.2满足第一章 政府采购磋商邀请函 “二、供应商资格条件”中除2.3.1.1条款外的其他资格条件。详见第四章特定资格审查。

2.3.2未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

2.4磋商费用

2.4.1 代理服务费详见第二章须知前附表

2.4.2不论磋商结果如何，供应商应自行承担其准备和参加本次采购活动所涉及的一切费用。

2.5现场考察、答疑会

2.5.1 现场考察(如有),采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在供应商进行现场考察。(组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。)

2.5.2 答疑会(如有),采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在供应商召开答疑会。(组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。)

2.5.3 潜在供应商现场考察和参加答疑会所发生的费用自理。

2.5.4 除采购单位的原因外，供应商自行负责在现场考察中所发生的意外伤害和财产损失。

2.5.5 采购单位在现场考察和答疑会中所提供的信息,供潜在供应商在编制响应文件时参考。采购单位不对潜在供应商现场考察做出的判断和决策负责。

2.6 遵循标准

2.6.1 除专用术语外,与招标投标有关的文字语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。如供应商提交的支持文件或印刷文献是其他语言，应附有相应的中文翻译本。

2.6.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

三、磋商文件

3.1磋商文件的组成

3.1.1磋商文件由六部分组成，包括：

第一章 政府采购磋商邀请函

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

第四章 评审方法

第五章 政府采购合同

第六章 响应文件内容及格式

3.1.2供应商被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

3.1.3 供应商必须详阅磋商文件的所有条款、文件及表格格式。供应商若未按磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件，将有可能导致响应文件被拒绝接受，所造成的负面后果由供应商负责。

3.2磋商文件的澄清和修改

3.2.1供应商应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。如发现缺项或磋商文件构成要件不全，应及时向采购代理机构提出，以便获得文件补全。

3.2.2磋商文件发出后，采购代理机构和采购单位可以对磋商文件进行澄清和修改。澄清和修改的内容将以法定网站上公告的方式通知。（网址详见政府采购磋商邀请函）

3.2.3当磋商文件、更正公告等内容相互矛盾时，以最后发出的为准。

3.2.4磋商文件的澄清和更正内容是磋商文件的组成部分,对供应商具有约束力， 供应商应及时关注并按澄清和更正文件的要求编制响应文件。

3.2.5为了给供应商合理的时间修改和调整，采购代理机构可以延长递交响应文件的截止日期，具体时间将在更正公告中写明。

四、响应文件

4.1响应文件的组成

4.1.1供应商应按不同采购包分别编制响应文件。

4.1.2响应文件应按“第六章、响应文件内容及格式”要求编制，如有必要可增加附页，并作为响应文件的组成部分。

4.2报价

4.2.1报价均须以人民币为计算单位。只能有一个报价，不接受有选择的报价。

4.3磋商保证金（如有）

4.3.1磋商保证金是参加本项目磋商的必要条件，保证金到账截止时间即提交响应文件截止时间（具体时间详见“第一章政府采购磋商邀请函”）。

4.3.2磋商保证金缴纳方式:

4.3.2.1 供应商以汇款形式缴纳磋商保证金的,应从其银行账户(基本存款账户)按照下列方式:公对公转账方式向磋商文件载明的磋商保证金账户提交磋商保证金。

4.3.2.2 供应商以电子保函形式提交磋商保证金的,可在磋商文件载明的响应截止时间前通过海南省政府采购智慧云平台“保函服务”栏目办理电子保函并在电汇或银行转账单上注明（项目编号）；在响应截止时间之前将电子保函文件放入响应文件中，否则视为未提交磋商保证金。

4.3.2.3 若本项目接受联合体参与且供应商为联合体,则联合体中的牵头方应按照本章第4.3.2条第4.3.2.1、4.3.2.2点规定提交磋商保证金。

4.3.3若供应商不按规定提交磋商保证金，其响应文件将被拒绝接收。

4.4磋商保证金的退还

4.4.1成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订了采购合同之日起5个工作日内无息退还。

4.4.2未成交的供应商的磋商保证金将在成交通知书发出之日起5个工作日内无息退还。

4.4.3发生下列情况之一，磋商保证金将不予退还:

（1）供应商在规定的磋商有效期内撤销或修改其响应文件的;

（2）成交后无正当理由，在规定期限内不能或拒绝按规定签订政府采购合同的;

（3）供应商提供虚假材料谋取中标、成交的;

（4）与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的;

（5）向采购人、采购机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益的;

（6）将成交项目转包给他人，或者在响应文件中未说明，且未经采购代理机构和采购单位同意，将成交项目分包给他人的。

4.5磋商有效期

4.5.1磋商有效期为从递交响应文件的截止之日起，详见第二章须知前附表，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。

4.5.2在特殊情况下，采购代理机构可于磋商有效期满之前，征得供应商同意延长磋商有效期，要求与答复均应以书面形式进行。供应商可以拒绝接受这一要求而放弃报价，磋商保证金将在规定期限内无息退还。同意这一要求的供应商，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长磋商有效期。受磋商有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

4.6响应文件的编制及签署

4.6.1响应文件的编制

4.6.1.1响应文件应按本文件中“响应文件内容及格式”部分的要求组织编写，如有必要可增加附页，并作为响应文件的组成部分。

4.6.1.2电子响应文件：供应商须在响应截止时间前编制电子响应文件，并通过海南省政府采购智慧云平台上传指定格式的响应文件。

4.6.1.3供应商应在响应文件中提供证明其真实、合法身份和连续经营的相关证明文件。

4.6.1.4供应商应在响应文件中提供有资格参加本次采购活动的相关证明文件。

4.6.1.5 供应商应在响应文件中提供证明其所投货物、服务的合格性和符合磋商文件规定的相关证明文件。

4.6.1.6供应商在响应文件中提供的各种证明文件必须真实可靠而且合法有效，并需加盖单位公章。

4.6.1.7 供应商应在响应文件中完整表达履行本采购项目的相关工程清单、技术方案、方法和措施,及证明其成交后具有良好履约能力的说明材料。

4.6.1.8 其他供应商需要补充的材料。

4.6.2响应文件签署

4.6.2.1响应文件中，响应文件须经法人代表或授权代表签署和使用单位公章。

4.6.3本磋商文件第六章“响应文件内容及格式”中涉及法定代表人或授权代表签名的资料，响应文件中必须签名或盖章。响应文件中的任何行间重要插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。

4.6.4磋商文件中《报价表》、《明细报价表》（若有）、《技术响应表》、《商务响应表》等要求盖章的文件需单位加盖公章。

4.6.5响应文件中的《法定代表人资格证明书》和《法定代表人授权委托书》（若有）除了需加盖单位公章外，还需法定代表人签字或盖章。

4.6.6供应商的电子响应文件必须逐页盖章,否则视为响应无效。

五、响应文件的递交

5.1响应文件的递交

5.1.1递交方式及地址：详见“第一章 政府采购磋商邀请函”。

5.1.2递交要求：递交响应文件截止时间前，供应商须在海南省政府采购采购智慧云平台上传电子响应文件（电子响应文件需上传.标书格式）。未上传电子响应文件的，视为其响应无效。

5.1.3逾期上传或未按指定方式上传的响应文件，采购代理机构不予受理。

5.1.4采购代理机构可根据需要调整文件递交时间，文件递交时间改变将会通过网络方式进行公告或书面通知已报名的供应商。

5.2修改与重投

5.2.1供应商在递交响应文件截止时间前可修改或撤回其上传的响应文件。修改的响应内容应按规定要求上传。

5.2.2供应商不得在递交响应文件截止时间以后修改响应文件。

六、磋商

6.1磋商时间和地点

6.1.1供应商须在递交响应文件截止时间前将响应文件送达采购代理机构规定的地点。

6.1.2 若采购代理机构推迟了磋商时间(即递交响应文件截止时间),应以公告的形式通知所有供应商。在这种情况下,供应商的权利和义务均应以新的截止时间为准。

6.1.3 在递交响应文件截止时间后递交的响应文件，采购代理机构将拒绝接收。

6.1.4采购代理机构 将按照竞争性磋商公告或更正公告约定的磋商形式、磋商时间组织磋商。开启会的主持人、记录人及其他工作人员(若有)均由采购代理机构 派出,现场监督人员(若有)可由有关方面派出。评标委员会成员不得参加开启活动。

6.1.5本项目的开启环节，供应商可自行选择到开启现场参加开启会或者远程参加开启会。远程参与开启流程的供应商需提前在海南省政府采购智慧云平台-服务专区中下载电子交易系统操作手册，并按照操作手册的要求参与开启会。如因供应商自身原因造成无法正常参与开启过程的，不利后果由供应商自行承担。

6.1.6供应商到现场参加磋商，供应商应派其法定代表人或其授权代表准时参加磋商会，并代表供应商进行签到、文件解密等工作，否则将导致响应无效。

6.1.7出席磋商现场的人员必须携带本人身份证。

6.1.8 文件解密时间：开启时开始进行解密，由于供应商自身原因，未能及时解密或解密失败的，其响应将被视作无效。

（注：以上6.1.1、6.1.4项如更正公告有新的约定，则按最后更正公告的约定进行。）

6.2磋商程序

到递交响应文件截止时间，递交响应文件的供应商不足三家的，按废标处理；达到三家的按以下程序进行。

（1）在竞争性磋商公告或更正公告规定的时间进行开启，由主持人宣布开启会须知，然后由供应商人代表对电子响应文件的加密情况进行检查，经确认无误后，参加现场开启会供应商对电子响应文件进行解密。通过远程参与开启流程的供应商须在系统远程解密开启后，在代理机构规定时间内使用CA数字证书进行电子响应文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃响应。

（2）参加现场开启会的供应商代表应对开启记录进行签字确认，通过远程参与开启流程的供应商须在系统远程签章开启后，在系统规定时间内对开启结果进行签章确认。

（3）供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，以及认为采购人（采购代理机构）相关工作人员有需要回避情形的，应当场或通过系统提出询问或回避申请。供应商代表未按规定提出疑义又拒绝对开启记录签字或通过系统远程签章确认的，视为供应商对开启过程和开启记录予以认可。

（4）若供应商未到开启现场参加开启会，也未通过远程参加开启会的，视同认可开启结果。

（5）采购人和采购代理机构对供应商的信用记录进行查询（详见6.4项规定）。

（6）磋商小组对供应商递交的响应文件进行初审。

（7）磋商小组与初审合格的供应商进行一对一磋商。

（8）供应商根据每轮磋商要求，修改并递交其响应文件以响应磋商。

（9）磋商小组按照磋商文件中规定的评审要求对供应商进行评审。

（10）磋商小组推荐成交顺序，提交评审报告，评审结束。

6.3出现下列情形之一的，将导致供应商本次响应无效。

（1）响应文件未按规定要求进行提交的；

（2）相关人员未按时进行磋商签到的；

（3）供应商未按要求提供“供应商资格条件”中的有效证明资料的；

（4）未按磋商文件要求提交保证金的；

（5）磋商有效期不足的；

（6）响应文件未按磋商文件规定要求及给定的格式填写、签署及盖章的；

（7）报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(8)评标委员会强化政府采购异常低价审查 ,根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》财库〔2026〕2号:(一)政府采购评审中出现下列情形之一的,评审委员会应当启动异常低价投标(响应)审查程序: 1.投标(响应)报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值×50%; 2.投标(响应)报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价50%的,即投标(响应)报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价×50%; 3.投标(响应)报价低于采购项目最高限价45%的,即投标(响应)报价<采购项目最高限价×45%; 4.评审委员会基于专业判断,认为供应商报价过低,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 采购人可以结合具体项目实际情况,提高上述第1项至第3项中启动异常低价投标(响应)审查的数值标准,但是最高不得超过65%。 相关法律法规对供应商报价有规定的,从其规定。

（二）评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标(响应)文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的,在评审现场可不再重复提交。 评审委员会依据专

业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的,评审委员会应当将其作为无效投标(响应)处理。　　采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律,不得实施影响评审公正的行为。　　异常低价投标(响应)审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

磋商小组启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

磋商小组应当结合同类产品在主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

（9）不按要求填写报价表等；

（10）不满足磋商文件中规定的其他实质性要求和条件的；

（11）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（12）属于磋商文件中规定的串通行为的情形的；

（13）法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

6.4 信用记录查询

6.4.1评审小组查询供应商的信用记录。供应商存在不良信用记录的，将被认定为响应无效。

6.4.2不良信用记录指：供应商在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，或在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

以联合体形式参加磋商的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，将被认定为响应无效。

6.4.3查询时间：递交响应文件截止时间后至评审结束前。

供应商不良信用记录以评审小组查询结果为准。

在本磋商文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。

七、评审

7.1磋商小组

磋商小组由采购人代表和有关专家共三人以上的单数组成。磋商小组负责具体评审事务，根据有关法律法规和磋商文件规定独立履行磋商小组职责。

7.2原则和方法

7.2.1 评审活动应遵循客观、公正、审慎的原则。

7.2.2评审方法：综合评分法。

7.2.3 评审过程分为文件初审、澄清说明补正（如需）、磋商、综合评审、推荐成交候选供应商。

7.2.4 评审过程中的一些约定事项:

（1）计算百分数时，保留百分数小数点后两位有效数字。

（2）计算最终得分时，保留小数点后两位有效数字。

（3）所有专家评分的算术平均值加上价格得分为供应商的最终得分。

（4）评审中如有未考虑到的问题，由评标委员会集体研究处理。

7.3初步评审

7.3.1磋商小组将根据磋商文件中要求的“供应商资格条件”以及符合性审查条款规定的评审标准对供应商递交的响应文件依次进行资格评审和符合性评审。资格审查和符合性审查的内容只要有一条不满足，则响应无效。

7.3.2磋商小组将只根据响应文件本身的内容做出独立判断，而不需寻求其他外部证据。

7.3.3提供相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下磋商的，按一家供应商计算。非单一产品采购项目，多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按一家供应商计算。核心产品详见“采购需求”。

7.3.4在评审过程中，磋商小组发现供应商有下列表现形式之一的，可以认定属于串通行为，其响应无效，具体表现形式如下：

（1）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；

（3）不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（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）不同供应商的保证金从同一单位或者个人的账户转出；

（7）不同供应商的标书硬件特征码一致。

7.4澄清、说明、补正

7.4.1 磋商小组对于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或数据，应当以书面形式要求供应商在规定的时限内做出必要的澄清、说明或者补正。

7.4.2 报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

（1）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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。

7.4.3供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或者授权的代表签字。

7.4.4澄清、说明或补正的内容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。

7.4.5未按7.4.4条要求或未在规定时间内进行澄清、说明、补正的，其响应文件按无效处理。

7.5 磋商

7.5.1磋商小组集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中磋商的任何一方不得向他人透露与磋商有关的技术资料、价格或其他信息。

7.5.2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、服务要求以及合同文本条款，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，磋商小组须以通知所有参加磋商的供应商。供应商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授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

7.5.3 最后报价

7.5.3.1磋商文件详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价,提交最后报价的供应商不得少于3家，但政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）的除外。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。

7.5.3.2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终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交

最后报价。

7.3.3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，提交最后报价的供应商可以为2家。

以上7.5.3.1条、7.5.3.2条、7.5.3.3条，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

7.6 综合评审

7.6.1磋商小组将依据磋商文件规定的评分标准，对供应商所提交的响应文件进行综合评审并打分。

7.6.2 磋商小组将只根据响应文件本身的内容做出独立判断，而不寻求其他外部证据。

7.6.3 因落实政府采购政策

7.6.3.1对小型或微型企业的扶持（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业）：

本项目对小微企业的报价给予价格扣除（包括成员全部为小微企业的联合体），用扣除后的价格参加评审。

若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型企业分包参与采购项目的，且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，对联合体或者大中型企业的报价给予价格扣除，用扣除后的价格参加评审。

（注：1、中小企业应当按要求在响应文件中提供《中小企业声明函》。供应商提供的货物、工程或者服务享受中小企业扶持政策的具体要求详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库[2022]19号）。2、监狱企业应当在响应文件中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。3、残疾人福利性单位应当在响应文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。）

7.6.3.2节能产品、环境标志产品的落实

政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

节能、环保产品须在响应文件中提供国家节能产品认证证书复印件、中国环境标志产品认证证书复印件。

7.6.4 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算,即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

磋商报价得分=(磋商基准价／最后磋商报价)×价格权值×100，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磋商基准价和最后磋商报价。

7.6.5磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，将作为无效响应处理。

7.6.6磋商报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

7.6.6.1 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

7.6.6.2 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；

7.6.6.3 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

7.6.6.4 对磋商货物的关键、主要设备，供应商报价漏项的，作非实质性响应性处理；

7.6.7磋商小组对响应文件的各项评审因素进行评价、打分，经汇总各评审因素得分（价格评分除外）后取平均值，再与价格评分相加即得综合得分。综合得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。综合得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

7.7推荐成交候选供应商

7.7.1采用综合评分法，磋商小组依据评审情况及磋商结果，按照评审得分由高到低顺序向采购单位推荐三名以上成交候选供应商及成交顺序，符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款情形或《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》规定的情形的,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。评审得分相同且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序推荐，并形成书面的评审报告。

7.7.2提供同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下响应的，评审后得分最高的同品牌供应商人获得成交人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会推选响应价低的供应商获得成交人推荐资格。

7.8成交供应商的确定

7.8.1 成交供应商的确定方式：详见第二章须知前附表。

7.8.2采购代理机构依据确认结果，在“第一章 政府采购磋商邀请函”中规定的信息发布媒体上发布成交公告。

7.8.3对成交结果提出质疑的，若所公告的成交供应商确实存在问题的，采购单位将按照成交候选供应商的推荐排序重新公告成交结果，或按相关规定依法重新组织采购，确保公正性。

7.8.4 如确定的成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购单位可以按照成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商（以此类推），也可以重新开展政府采购活动。

八、合同授予

8.1成交通知

8.1.1根据确定的成交结果，采购代理机构 将向成交供应商发出成交通知书。

8.1.2 成交通知书对采购单位和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购单位改变成交结果，或者成交供应商放弃成交的，应当承担相应的法律责任。

8.1.3成交通知书是政府采购合同的组成部分。

8.2履约保证

8.2.1 在签订合同前，供应商应在收到成交通知书，根据采购人的要求缴纳履约保证金。（具体帐号详见第二章须知前附表）

8.2.2 成交供应商不能在成交通知书发出后在8.3.1条规定的签订合同时间前缴纳履约保证金的，视为放弃成交，其磋商保证金不予退还，给采购单位造成的损失超过磋商保证金数额的，成交供应商还应当对超过部分予以赔偿。

8.3签订合同

8.3.1 合同签订周期：成交结果公告后5个工作日内。

8.3.2 采购单位应当自成交通知书发出后规定的时间内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订政府采购合同。所签政府采购合同不得对磋商文件和成交供应商的响应文件作实质性修改。

8.3.3 成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点与采购单位签订成交合同,否则磋商保证金将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

8.3.4 采购单位不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

九、监督

9.1适用法规

9.1.1 政府采购项目的采购活动受《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规的约束，以确保政府采购活动的公开、公平和公正。

9.2 信息发布

9.2.1 政府采购活动过程中需对外发布的信息均统一发布在指定的信息发布媒体上，供应商可从本磋商文件“第一章 政府采购磋商邀请函”中指定的信息发布媒体获取信息。

9.3纪律要求

9.3.1 采购单位不得泄漏政府采购活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.3.2 供应商不得相互串通报价或者与采购单位串通报价，不得向采购单位或者磋商小组成员行贿谋取成交，不得以他人名义报价或者以其他方式弄虚作假骗取成交；供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。以上行为一经发现，已经成交的，取消成交资格，未成交的，取消参评资格，并记入不良行为记录。

9.3.3 磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况；在评审活动中，磋商小组成员不得擅离职守，影响评审程序正常进行；不得使用未规定的评审因素和标准进行评审；不得发表有失公正和不负责任的言论，不得相互串通和压制他人意见，不得将个人倾向性意见诱导、暗示或强加于他人认同。

9.3.4 与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，不得利用职务之便，干扰评审活动，影响评审程序正常进行。

9.4质疑处理

9.4.1供应商认为磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以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或采购代理机构提出质疑。

9.4.2 供应商在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，采购人、采购代理机构不受理供应商针对同一采购程序环节的再次质疑。

9.4.3质疑函的递交

递交方式及所需证件：质疑人根据“质疑函范本”的要求递交纸质质疑函（质疑函范本请登录海南省政府采购网下载专区下载，下载网址：https://ccgp-hainan.gov.cn/），并附海南省政府采购智慧云平台的“获取采购文件回执单”加盖公章。

答复主体：代理机构

联系人：孟雄

联系电话：18570327702

地址：三亚市吉阳区津海建材城型材三区一排三楼63号

邮编：572000

9.4.4采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内，依照政府采购法第五十一条、第五十三条的规定就采购单位委托授权范围内的事项，以书面形式向质疑供应商和其他有关供应商做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

9.5投诉

9.5.1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的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向政府采购监督管理部门投诉。

十、其它

10.1 不良行为

10.1.1供应商存在的以下情况，将被认定为不良行为：

(1)供应商在政府采购活动中存在违反规定提供虚假、无效证件等行为的；

(2)供应商有低于企业成本价，明显有恶意过高或过低报价行为的；

(3)供应商在参加政府采购活动时，有围标、串标、陪标等行为的；

(4)供应商不遵守磋商会场纪律,扰乱政府采购秩序的；

(5)有其他违反行业市场及政府采购管理有关规定行为的。

(6)有行政监督管理部门认定的其他不良行为的；

10.2 磋商控制价

磋商文件中规定的最高限价为磋商控制价；如未规定最高限价的，则项目预算金额为磋商控制价。

10.3 知识产权

构成本磋商文件各个组成部分的文件，未经采购单位书面同意，供应商不得擅自复印和用于非本采购项目所需的其他目的。采购单位全部或者部分使用未成交供应商响应文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。

10.4 解释权

构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；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；除磋商文件中有特别规定外，仅适用于磋商阶段的规定，按竞争性磋商公告、供应商须知、评审方法、响应文件格式的先后顺序解释；同一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；同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购代理机构和采购单位负责解释。

第三章 采购需求

一、项目概况（采购标的）

项目概况

1.完成三亚市辖区内市场监管类消费纠纷【含来电、来信、来访、信访（含人民网留言）中的市场监管类消费纠纷】的调处工作；2.完成12345热线、全国12315互联网平台、智慧315平台消费投诉工单办理；3.完成对应的数据分析及报告；4.完成消费投诉信息公示；5.不定期向社会发布消费风险提示或预警；6.根据集中、新发、频发等热点投诉，向采购方提供书面监管提示及建议；7.完成采购方交办的其他工作。

采购标的

采购包1：

采购包预算金额（元）：1,550,000.00

采购包最高限价（元）：1,550,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否实施本国产品政策
1	2026-2027年度消费投诉辅助处理服务项目	1.00	1,550,000.00	项	租赁和商务服务业	否	否	否	否	否

报价设置

采购包1：

（1）报价要求：

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	C99000000-其他服务	项	元	1,550,000.00	总价	无

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1：

标的名称：2026-2027年度消费投诉辅助处理服务项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		（一）服务范围及内容 1.完成三亚市辖区内市场监管类消费纠纷【含来电、来信、来访、信访（含人民网留言）中的市场监管类消费纠纷】的调处工作； 2.完成12345热线、全国12315互联网平台、智慧315平台消费投诉工单办理； 3.完成对应的数据分析及报告；

4.完成消费投诉信息公示；

5.不定期向社会发布消费风险提示或预警；

6.根据集中、新发、频发等热点投诉，向采购方提供书面监管提示及建议；

7.完成采购方交办的其他工作。

（二）服务标准及要求

1.需组建专属调解团队，团队人员均熟练掌握、运用《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》、《市场监督管理投诉举报处理办法》等市场监管领域法律法规以及于消费纠纷调处相关的法律法规。对于涉外投诉，应确保有能力调处（提前了解不同国家的法律制度和司法实践背景、文化背景并提前准备外语专业词汇基础，确保沟通顺畅）。

2.团队成员应包括调解员、取得司法考试资格证的调处工作指导人员和调处团队统筹人员，总人数不少于12人。调处工作指导人员应为复杂纠纷调解提供专业支持，统筹人员应全面掌握项目涉及的业务知识及项目执行工作量，负责与采购方进行工作沟通，监督本项目的制度实施并负责本项目的业务流程管理，有能力应对突发、紧急情况。

3.调处团队人员工作日上班时间为08：00-12：00和15：00-19：00。团队人员上班时段着统一的工作服，现场调处时必须着工作服并佩戴工作证。定期组织团队成员参加与本合同所涉服务相关的业务培训和交流，培训内容包括政策法规更新、调解技巧提升、重点消费领域知识等。

4.确保调处工作公正、高效、专业，在服务过程中应积极维护采购方形象，确保不出现损害采购方权益的任何情形。

5.确保调处工作严格按照法律、法规的相关规定进行，不出现任何违法、违规的行为，尤其要注重严格保护消费者的个人隐私和信息安全。在服务过程中，采取一切必要措施，确保消费者的个人信息不被泄露。

6.配合采购方建立标准化的纠纷调处工作流程，确保接收投诉、审核、调处、结案、归档等每一个环节均严格按照采购方的要求执行，完成包括但不限于如下事项：

①于每月15日前从调处系统中导出上个月已完成调处的投诉工单数据，对数据进行整理，并向采购方提交上一个月的调处数据分析报告。报告中应突出关键发现，如投诉热点、调处难点、改进建议等。报告实际应载明的事项以采购方要求为准。

②根据集中、新发、频发等热点投诉和投诉量大、拒不配合、调解成功率低的经营主体，形成重点公示报告，交由采购方在商业体、车站、微信公众号发布。

③根据集中、新发、频发等热点投诉，形成消费风险提示、警示，交由采购方在商业体、车站、微信公众号发布。

④整理、归集工单信息并存档。应于服务结束后15个工作日内移交采购方。

⑤每月对不满意评价工单、终止调解工单进行抽查（按照不低于20%的比例）复盘、回访，填写复盘、回访台账，备注调解过程中的问题、难点及解决方法。

⑥必要情况下乙方要协助纠纷双方开展司法确认。

⑦做好12345数据向全国12315互联网平台同步归集。

7.收到重大涉旅、情况紧急、敏感等工单，应及时上报采购方，并第一时间（工作时间含节假日2小时内、非工作时间18小时内）联办（包括但不限于系统操作）辖区监管所，并跟踪办理进度。

8.服务期限内工单“应接尽接”，派单有误时应积极主动协调，实际办结总量不低于采购方

1

受理的消费投诉类工单总量的90%。

9.考核标准体系及惩罚措施

12345热线办件按照《海南省12345政务服务便民热线运行管理规则》及督办制度等办理。全国12315互联网平台办件按照《市场监督管理投诉举报处理办法》及督办制度等办理。智慧315平台办件按照《消协组织在线投诉处理管理规范》《消费者协会受理消费者投诉工作导则》及督办制度等办理。

（1）考核标准体系

考核维度	具体指标	考核标准	分数	统计周期
核心成效（40分）	办理工单量	实际办结总量不低于采购方投诉类工单总量的70%，每低1个百分点扣0.5分（计算结果四舍五入并保留到小数点后2位）	20	季度
	调解成功率	≥65%，每低0.1个百分点扣0.5分（计算结果四舍五入并保留到小数点后2位）	20	
服务质量（45分）	诉求响应工单	未响应工单每件扣0.5分	10	
	按时办结工单	逾期工单每件扣1分	10	
	满意工单	不满意工单每件扣0.2分	10	
	解决工单	未解决工单每件扣0.2 分	10	
	办理规范工单	办理不规范的工单每件扣0.5分	5	
服务规范（15分）	调处数据分析报告	每月编制1期调处分析报告，缺1期扣5分	5	
	每月回访度	≥20%，每低于0.1个百分点扣1分（计算结果四舍五入并保留到小数点后2位）	5	
	重点公示报告或消费风险提示	每季度至少发布1次重点公示报告或消费风险提示，少于1次扣5分	5	

（2）惩处措施

1.季度考核总分为100分，每项得分扣完为止，总分低于90分的开始扣除当季相应的服务费，计算公式为：当考核得分＜90分时，当季应扣服务费=当季合同款×（90−考核实际得分）×1%。

2.季度考核得分低于70分，除扣除相应的服务费外，采购方有权单方面解除服务合同，终止合作；依法追究第三方机构的法律责任，并将其纳入三亚市市场监管部门合作机构黑名单，3年内不得参与采购方相关服务采购项目。

（三）其他相关要求

1.成果必须符合国家行业标准强制性条文及有关的法律、法规、规章、规范、规程、标准

		和合同的要求等。 2.成交供应商须保证采购方在使用所提供的成果的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由成交供应商承担一切责任。未经采购方及申报单位的同意，不得以任何形式向任何单位或个人披露本项目有关的信息，不得对外提供、泄露有关情况，本项目所获得的一切知识产权归采购方所有。 3.成交供应商须严格管理项目文件资料和电子数据，做好保密工作，对收集的资 料严密保管，确保资料安全完整，防止丢失泄密。 4.在项目进行期间应严格遵守国家、省、市有关工作安全等有关规定，建立规章制度和防护措施。本项目所有安全及保障措施由成交供应商自行承担，在项目进行过程中所发生的一切安全事故责任由成交供应商自行承担。

三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1:

商务要求性质	序号	商务要求明细
★	1	1.服务期限：一年（具体时间以合同签订为准）。 2.付款进度和方式：（1）第一笔，为总费用的45%，供应商于合同生效后向采购人开具等额的增值税普通发票，采购人收到发票后于15个工作日完成支付； （2）第二笔，为总费用的35%，供应商于服务满6个月且已提供的服务经采购人阶段性验收合格后，向采购人开具等额的增值税普通发票，采购人收到发票后15个工作日内完成支付； （3）第三笔，为总费用的20%，供应商于服务期限届满且已提供服务经采购人整体验收合格后，向采购人开具等额的增值税普通发票，采购人收到发票后15个工作日内完成支付。 （4）具体付款时间以采购人向财政部门提出的支付申请时间（不含财政部门审查的时间）为准，供应商已充分清楚、理解财政审核所需时间。如采购人因财政资金支付受限、审批等客观原因支付延迟，不视为采购人违约，供应商不得因此追究采购人责任。 3.服务地点：海南省三亚市。 4、验收标准和验收方式：采购方组织验收或采购方委托第三方权威机构进行验收，成交供应商负责提交验收所需文件。 采购方应按照国家已出台的相关标准要求进行验收； 成交供应商须无条件全程配合验收，验收产生的相关费用在合同中具体约定。

其他商务要求

/

四. 其他事项

1、除磋商文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但磋商文件未列明的情形，则供应商应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他

/

第四章 评审方法

初步评审标准

一般资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任的能力	具有独立承担民事责任的能力。（详见投标人须知2.3.1.1）	具有独立承担民事责任的能力证明文件
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章（详见投标人须知2.3.1.1）	商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函
3	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。	提供无重大违法记录声明函，加盖公章。（详见投标人须知2.3.1.1）	无重大违法记录声明函
4	投标人无不良信用记录。	投标人无不良信用记录。（详见投标人须知2.3.1.1）	信用承诺书 资格承诺函
5	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力声明函。（详见供应商须知2.3.1.1）	具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
6	符合法律、行政法规规定的其他条件	符合法律、行政法规规定的其他条件。	资格承诺函

特定资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有环保类行政处罚记录	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有环保类行政处罚记录（提供无环保类行政处罚记录承诺函）	无环保类行政处罚记录承诺函
2	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	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（提供关联企业声明函）	关联企业声明函
3	政府采购供应商信用承诺书	提供政府采购供应商信用承诺书	政府采购供应商信用承诺书

落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	本采购包属于专门面向中小企业采购。	本采购包为专门面向中小企业采购，供应商须提供中小企业声明函。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。	中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

符合性审查标准

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	响应文件完整性	须符合磋商文件的式样、签署和盖章要求且内容完整无缺漏。	开标（报价）一览表 中小企业声明函 政府采购供应商信用承诺书 商务应答表 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 封面 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 无环保类行政处罚记录承诺函 信用承诺书 具有独立承担民事责任的能力证明文件 供应商承诺函 其他材料 残疾人福利性单位声明函 供应商应提交的相关证明材料 服务方案 无重大违法记录声明函 关联企业声明函 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 监狱企业的证明文件 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 技术参数响应表 资格承诺函

2	文件要求	按要求提供供应商自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书、供应商承诺函、法定代表人资格证明书（或法定代表人授权委托书）。	供应商承诺函 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
3	交付（服务）时间、交付（服务）地点	交付（服务）时间、交付（服务）地点须满足磋商文件要求。	商务应答表
4	响应报价	报价须是唯一的；不得超出采购预算或最高限价	开标（报价）一览表
5	无认定为“响应无效”的其他情形	无认定为“响应无效”的其他情形。	资格承诺函
6	响应有效期（从递交响应文件的截止之日起算）	响应有效期须满足供应商须知4.5.1要求。	资格承诺函
7	无串通行为的情形	无串通行为的情形（详见“第二章 供应商须知中的第7.3.4条”）	供应商承诺函

详细评审标准

采购包1：

评审内容		**评审标准**			
分值构成		技术部分50.00分 商务部分40.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	**评审内容**	**具体标准和要求**	**分值**	**客观/主观**	**关联投标（响应）文件格式文件**
	项目需求理解	根据供应商对本项目需求理解程度进行综合评比(包含但不限于 项目现状、背景解读、项目需求理解等);方案中包含以上要素 且上述内容完整、切实可行的得满分15分，每缺少一项扣5分， 一项有缺陷扣2分。 (内容缺陷是指：内容非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不够完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前 后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现 的情形等任意一种情形。)	15.0000	主观	服务方案

技术评审	项目实施方案	根据供应商提供的项目实施方案(包含但不限于：根据项目的实际情况提供完整详细的项目组织架构、所配备的岗位职责明确情况、服务开展具体工作模式、服务人员激励制度等方面)进行比较赋分：方案中包含以上要素且上述内容完整、切实可行的得满分20分，每缺少一项扣5分，一项有缺陷扣2分。(内容缺陷是指：内容非专门针对本项目或不适用项目特性的情 形、内容不够完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前 后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形。)	20.0000	主观	服务方案
	服务及质量保障措施	根据供应商提供的服务及质量保障措施(包含但不限于技术力量支持、质量控制点、服务保障措施和承诺等)进行比较赋分：方案中包含以上要素且上述内容完整、切实可行的得满分15分，每缺少一项扣5分，一项有缺陷扣2分。(内容缺陷是指：内容非专门针对本项目或不适用项目特性的情 形、内容不够完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前 后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现 的情形等任意一种情形。)	15.0000	主观	服务方案
	项目经验	供应商或服务团队主要负责人近三年具有消费投诉调处项目业绩，每提供一项得4分，最高得16分。备注：提供业绩合同或相关证明材料复印件并加盖公章，时间以签订合同时间为准，未提供不得分。	16.0000	客观	其他材料

商务评审	人员实力	根据供应商拟投入本项目的人员情况(拟投入人员持有法律执业资格证书的人数、法律相关专业背景情况)进行评审。（1）拟投入人员中持有法律职业资格证书的，每1人，得4分，本项最高得12分；（2）拟投入人员中具备法律相关专业背景的（持有法律职业资格证书的人员不重复计算在内），每1人，得1分，最高得9分。 备注：供应商为律所的，执业律师须提供相关执业证书、律师聘用合同(或合伙人 协议)及近三个月在本单位缴纳社保的证明及其他相关证明材料复印件并加盖公章，律师助理须提供学历(学位)证书、律师助理聘用合同及近二个月在本单位缴纳社保的证明及其他相关证明材料复印件并加盖公章。未提供不得分。 供应商为律所除外的其他主体的，须提交所有拟投入人员的劳动合同及近二个月在本单位缴纳社保的证明及其他相关证明材料复印件并加盖公章。未提供不得分。（3）供应商拟派的服务团队中，有人员曾成功调处过影响力较大(被市级含以上官媒报道过)的消费纠纷案例者得3分，没有不得分。 备注：提供相关证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分。	24.0000	客观	其他材料

异常低价审查	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：（1）合计响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值50%的，即合计响应报价<全部通过符合性审查供应商响应报价平均值×50%。（2）合计响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价50%的，即合计响应报价<通过符合性审查且报价次低供应商响应报价×50%。（3）合计响应报价低于最高限价45%的，即合计响应报价<最高限价×45%。（4）其他评审委员会认为供应商报价过低（数量报价过高），有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。	0.0000	客观	开标（报价）一览表
价格评审	合计	报价得分=(评审基准价／评审报价)×100×价格权重。满足采购文件要求且评审报价最低的为基准价，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基准价和评审报价。注：若报价形式为总价、单价、折扣、上浮率时，评审报价=投标报价，扣除价=评审报价×扣除比例=投标报价×扣除比例，扣除后评审报价=评审报价-扣除价=投标报价×（1-扣除比例）。	10.0000	客观	开标（报价）一览表

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例（C1）	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

第五章 政府采购合同

合同文本

详见附件：项目服务合同.docx

第六章 响应文件内容及格式

响应文件格式

开标（报价）一览表

项目编号： HNXZ-CG2026-090

项目名称： 2026-2027年度消费投诉辅助处理服务项目

采购包号： 1

采购包名称： (2026-2027年度消费投诉辅助处理服务项目)

供应商名称:

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	响应报价	价款形式	服务范围	服务期限
1	C99000000-其他服务	1.00项	1550000元	{供应商响应}元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}

合计:

低价异常风险提示：为促进项目价格充分竞争，保证项目顺利进行，建议提前准备具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料。若你公司被认定为异常低价的，将由评审委员会启动异常低价审查。评审现场无法提供上述说明及材料的，你公司将承担不利后果。

日期:

年 月 日

详见附件：封面

详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件：商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函

详见附件：无重大违法记录声明函

详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

详见附件：自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书

详见附件：供应商承诺函

详见附件：法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：供应商应提交的相关证明材料

详见附件：其他材料

详见附件：资格承诺函

详见附件：信用承诺书

详见附件：政府采购供应商信用承诺书

详见附件：服务方案

详见附件：技术参数响应表

详见附件：商务应答表

详见附件：无环保类行政处罚记录承诺函

详见附件：关联企业声明函

响应文件格式补充说明

重要提示:

1.供应商提供的证明材料，除需要供应商填报或有特殊说明外，均须提供该材料的复印件。

2．供应商在编制响应文件时，对于给定格式的文件内容，必须按照给定的标准格式进行填报；对于没有给定标准格式的文件内容，可以由供应商自行设计。