

单一来源采购文件

项目名称：三亚市 12345 政府服务热线和 12301
旅游服务热线并线运营外包服务（二
次采购）

项目编号：HNYS-2020-035-1

采购人：三亚市数字化城管监控中心（公章）

采购代理机构：海南亿晟工程项目管理有限公司（公章）

2020 年 08 月

目 录

第一部分 单一来源采购邀请书	1
第二部分 供应商须知	4
第三部分 用户需求书	9
第四部分 合同条款	14
第五部分 单一来源采购响应书	15

第一部分 单一来源采购邀请书

中国电信股份有限公司海南分公司：

海南亿晟工程项目管理有限公司代理受三亚市数字化城管监控中心单位委托，对三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务（二次采购）进行单一来源采购，诚邀你公司参加协商。

一、项目简介

1、项目名称： 三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务（二次采购）

2、项目登记号： HNYS-2020-035-1

3、资金来源： 政府资金

4、采购预算： 12351535.34 元

5、采购需求：

根据 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营工作需求，以及针对两个热线的话务量分析，需保证统一平台的运营，配置专属话务人员负责热线的接听、工单处理、派发、流程跟踪等事项，并进行有效管理

6、项目实施地点： 海南省三亚市

7、项目完成时间（服务期限）： 一年

8、付款方式： 按中标后签订的合同约定执行

二、供应商资格要求

1、符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；

2、在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccp.gov.cn）没有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人。

3、其它要求： 提供“政府采购供应商信用承诺书”。

4、是否允许联合体投标：

三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务(二次采购):
否

三、采购文件获取办法

1、请于 2020 年 08 月 14 日 00 时 00 分（北京时间，下同）至 2020 年 08 月 19 日 00 时 00 分，从 全国公共资源交易平台（海南省）（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>） 获取采购文件。

三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务(二次采购):
采购文件每套售价：100 元；

四、投标截止时间、开标时间及地点：

1、递交投标文件截止时间：2020 年 08 月 19 日 15 时 30 分（北京时间，下同）；

2、开标时间：2020 年 08 月 19 日 15 时 30 分；

3、递交投标文件及开标地点：

3.1 三亚市公共资源交易中心（三亚市吉阳区新风街 259 号）三亚开标室 1，如有变动另行通知；（适用于现场递交）

3.2 投标人应当通过数字身份认证锁登录 全国公共资源交易平台（海南省）（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>）上传。（适用于网络递交）

五、采购信息发布媒体

1、本项目采购信息指定发布媒体为：

全国公共资源交易平台（海南省）· 三亚市 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/sy>
ggzy。

2、有关本项目采购文件的补遗、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，采购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。

六、公告期限及保证金到账截止日期

1、本项目采购公告不少于 1 个工作日，自 2020 年 08 月 14 日 00 时 00 分 至 2020 年 08 月 19 日 00 时 00 分止。

2、无需缴纳保证金。

七、其他

1、投标人须在全国公共资源交易平台（海南省）企业信息管理系统(<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>)中登记企业信息，然后登陆招标投标交易平台(<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>)下载，查看电子版的招标文件及 其他文件；

2、电子标（招标文件后缀名.GPZ）：必须使用最新版本的电子投标工具（在 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载投标工具）制作电子版的投标文件；

非电子标（招标文件后缀名不是.GPZ）：必须使用电子签章工具（在 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载签章工具）对 PDF 格式的电子投标文件进行盖章（使用 WinRAR 对 PDF 格式的标书加密压缩）；

3、投标截止时间前，必须在网上上传电子投标书——（电子标：投标书为 GPT 格式；非电子标：投标书需上传 PDF 加密压缩的 rar 格式）；

4、开标的时候必须携带加密锁(CA 数字认证锁)和光盘、U 盘拷贝的电子版投标书。

八、采购人、代理机构名称及联系方式

采 购 人：三亚市数字化城管监控中心

地 址：三亚市天涯区育秀路海润珍珠科技工业园

联 系 人：周丽

电 话：13876590533

代理机构：海南亿晟工程项目管理有限公司

地址：海南省三亚市吉阳区新风街蓝海华庭 B 栋13AF

联系人：黄永梅

联系电话：18689501405

海南亿晟工程项目管理有限公司

2020 年 08 月 14 日

第二部分 供应商须知

一、供应商须知前附表

序号	内 容
1	项目名称: 三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务(二次采购) 项目编号: HNYS-2020-035-1
2	采购人: 三亚市数字化城管监控中心 采购人地址: 三亚市天涯区育秀路海润珍珠科技工业园 联系人: 周丽 电 话: 13876590533
3	代理机构: 海南亿晟工程项目管理有限公司 代理机构地址: 海南省三亚市吉阳区新风街蓝海华庭 B 栋 13AF 联系人: 黄永梅 电 话: 18689501405
4	投标保证金: 无需缴纳保证金。
5	投标有效期: 谈判开始后 <u>60</u> 天
6	响应文件递交时间: <u>2020 年 08 月 19 日 15:00:00 至 15:30:00</u> ; 响应文件递交地点: 三亚市公共资源交易中心(三亚市吉阳区新风街 259 号) 三亚开标室 <u>1</u> 。
7	谈判时间: <u>2020 年 08 月 19 日 15:30 时</u> 谈判地点: 三亚市公共资源交易中心(三亚市吉阳区新风街 259 号) 三亚开标室 <u>1</u> 。
8	交货或服务提供地点: <u>采购人指定地点</u>
9	正本份数: <u>1</u> 份 副本份数: <u>2</u> 份 电子版份数: <u>1</u> 份, <u>光盘或 U 盘</u>
10	招标代理服务费: 按国家有关收费标准(计价格[2002]1980 号文), 由中标人在成交通知书发出时向海南亿晟工程项目管理有限公司支付。
11	签订合同地点: <u>采购人指定地点</u>
12	采购预算: 1235.153534 万元

(一)、总 则

1、 适用范围

- 1.1 本采购是根据《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规制订。
- 1.2 本采购文件仅适用于采购人组织的本次招标活动。

2、 定义

- 2.1 服务：既是指本次采购内容三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务（二次采购）。
- 2.2 采购人：三亚市数字化城管监控中心
- 2.3 采购代理机构：海南亿晟工程项目管理有限公司

3、 供应商资格要求

- 3.1 应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并按本采购文件的要求提供相应的证明材料。

4、 供应商参与谈判活动的费用

- 4.1 供应商必须自行承担所有与参加政府采购活动有关费用。不论结果如何，采购单位在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

(二)、单一来源采购文件

5、 单一来源采购文件构成

- 5.1 单一来源采购文件包括：

第一部分 单一来源采购邀请书

第二部分 供应商须知

第三部分 用户需求书

第四部分 合同条款

第五部分 单一来源采购响应书

- 5.2 供应商应认真阅读和充分理解单一来源采购文件中所有的内容。如果其单一来源采购响应书没有满足单一来源采购文件的有关要求，其风险由供应商自行承担。

6、 单一来源采购文件的修改

- 6.1 在某些情况下，采购单位可能对单一来源采购文件进行修改，采购单位会将这些修改在与供应商磋商、谈判之前或之中以合适的方式告知供应商。

(三)、单一来源采购响应书的编制

7、单一来源采购响应书的语言及度量衡单位

- 7.1 供应商的单一来源采购响应书、以及供应商与采购单位就有关谈判事项的所有来往函电均须使用简体中文。
- 7.2 除单一来源采购文件中另有规定外，单一来源采购响应书所使用的度量衡均须采用法定计量单位。

8、单一来源采购响应书构成

- 8.1 单一来源采购响应书必须按照单一来源采购文件“第五部分单一来源采购响应书”规定的内容和顺序进行编写，标明页码，装订牢固，但供应商在谈判中形成的补充文件除外。
- 8.2 供应商所提供的单一来源采购响应书，应在其封面上清楚地标明“正本”或“副本”字样，副本的所有资料，都可以用正本复制，副本的内容应与正本内容应一致；若正本与副本不一致，以正本为准。
- 8.3 单一来源采购响应书的正、副本的正文，均应使用 A4 纸进行打印，打印字体与复印件须清晰，手工书写的单一来源采购响应书将不被接受，但在谈判中形成的补充文件除外。
- 8.4 供应商必须对其单一来源采购响应书的真实性与准确性负责。供应商一旦成为成交人，其单一来源采购响应书将作为合同的重要组成部分。
- 8.5 供应商不得在未征得采购单位许可的情况下，擅自对单一来源采购文件的格式、条款和技术要求进行修改。

9. 单一来源采购报价

- 9.1 单一来源采购响应书的货物服务报价明细表上应按照单一来源采购文件的要求进行报价。
- 9.2 报价明细表的总计应等于报价一览表中的总报价。
- 9.3 总报价应包含本项目所有服务、人工、保险、税费等所有费用。

10. 报价的货币

- 10.1 供应商谈判报价须以人民币报价。

11. 证明供应商合格的资格文件

- 11.1 供应商应按照“第五部分 单一来源采购响应书”的要求提供响应文件

12. 单一来源采购响应书的规定

12.1 如果供应商在单一来源采购响应书中附有外文资料，必须把这些外文资料翻译成中文。对于关键性的文件，供应商应该提供与英文内容相同、且由同一人签署（或盖章）的中文原件，或经国内公证部门公证的中文翻译件。

13. 单一来源采购响应书签署与密封

13.1 单一来源采购响应书应由供应商的法定代表人或其授权代表签署。**授权代表参加开标会议时须单独出具“法定代表人授权书”和身份证原件及复印件。**

13.2 **单一来源采购响应书正本的每一页，都应由供应商盖章，正本和副本均加盖封面与骑缝章。**

13.3 单一来源采购响应书不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处，必须由供应商的法定代表人或其授权代表签字。

13.4 供应商应将响应书正本和所有副本分别密封在两个报价专用袋（箱）中（正本一包，副本一包），电子版投标文件放入正本密封袋中，并在报价专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”字样，封口处应加盖骑缝章。封皮上均写明：

致：海南亿晟工程项目管理有限公司

项目名称：三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务（二次采购）

项目编号：HNYS-2020-035-1

包 号：（如有）

注明：“请勿在开标时间之前启封”

投标单位名称、联系人姓名和电话

（四）、磋商、谈判

14. 磋商、谈判

14.1 单一来源采购响应书应由供应商现场递交。

14.2 采购单位将在“供应商须知前附表”规定的时间和地点组织磋商、谈判。供应商应由其法定代表人或授权代表参与磋商、谈判。

14.3 谈判小组从海南省综合评标专家库（三亚地区）中随机抽取按规定组成的 3 名评审人员。

14.4 谈判开始前，谈判小组将首先认真审查供应商提交的单一来源采购响应书，了解其与单一来源采购文件的要求是否有偏离，包括但不限于以下内容：

- （1） 单一来源采购响应书是否照规定的要求进行编制、装订和签署；
- （2） 所提交的供应商资格证明文件是否真实、完整、合法、有效；

- (3) 供应商的报价是否满足采购要求，是否在采购预算内；
- (4) 所投产品（或服务）是否满足用户需求；
- (5) 单一来源采购响应书对法律、法规和单一来源采购文件其他明确要求的符合性。

14.5 在掌握了供应商单一来源采购响应书的基本情况 after，谈判小组将与供应商进行磋商、谈判。

14.6 谈判小组在第一轮谈判中，首先会要求供应商就单一来源采购响应书中含糊不清、错漏的地方进行澄清，并提出问题，然后与供应商就其价格构成与高低进行谈判。在其后的谈判中，谈判小组将要求供应商就之前提出的问题确认，然后报出自己能承受的最终价格。

14.7 谈判中，采购单位的采购文件如果有实质性变动的，谈判小组应以书面形式通知供应商。供应商也可以对自己响应文件中有关技术配置、售后服务和报价等方面的问题进行修改，以符合单一来源采购文件的要求。

15. 评审

15.1 谈判小组将依据供应商最终提交的确认件进行认真的审查，如满足单一来源采购文件的要求、价格合理（不超出采购预算），则推荐其为成交供应商。否则，重新组织采购或终止采购。

（五）、授予合同

16. 合同的签订

16.1 成交供应确定后，采购人可立即与成交供应商签订合同。

16.2 采购人在签订合同时，可以在不改变合同其他条款的前提下变更采购数量，但变更的金额不得超过成交供应商原来总价的 10%。

17. 履约保证金

17.1 成交供应商在签订合同前必须按单一来源采购文件的规定，及时、足额向采购单位交纳履约保证金。

17.2 履约保证金是督促成交供应商按时、按质、按量履行合同的一个经济制约手段。当采购单位因成交供应商违约而造成损失时，可在无须征得供应商同意的情况下首先从其所交纳的履约保证金中获取相应的补偿。

（六）供应商须知的补充与修改

18. 未尽事宜

18.1 无。

第三部分 用户需求书

一、运营目标

依托中国电信云呼叫中心平台建设，通过多媒体坐席及移动终端坐席接入，打造一个基于电话、微信、微博、短信、邮件等 5 个渠道融合的立体化服务平台，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业的服务。同时负责 12345 政府服务热线、12301 旅游服务热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务日常工作，保证服务质量。

二、运营内容

根据 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营工作需求，保证统一平台的高效运营。招聘和管理话务人员负责热线的接听、工单处理、派发、流程跟踪等事项，确保所有系统稳定运行。

具体要求如下：

1. 设置客户经理和 7×24 小时值班电话，提供优先、优质、优惠的通信服务，包括但不限于业务咨询、受理及障碍申告等服务。

2. 按国家电信主管部门颁布的电信服务标准确保 12301 旅游服务热线、12345 政府服务热线平台与相关设备、线路正常运行。

3. 在外包人员总额范围内，根据话务量等情况变化，适时调整坐席人员和合理安排工作时间，以保证热线电话打得进、接得起、办得好，保证要求的服务质量不因情况突变造成质量下降。

4. 依据相关规程和规范及按电信服务承诺的故障等级修复时间要求内完成故障修复。

5. 负责客服代表的人员招聘、培训、管理、薪资的支付及社会保险的缴纳。承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节日福利、年终奖金及加班费。

6. 负责制定人员选聘、培养及考核管理制度，保证所有流程合法合规。

7. 负责 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线平台的接线、协调处理、反馈等办件处理工作。

8. 负责 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线后台的办件审核、回访、复核审核、督办等工作，定期整理超时办件进行催办跟踪，及时汇总推诿扯皮谎报办件审

核上报并对提出疑问的地方应提供专人进行解答。

9. 承接热线所有文件流转、宣传文稿、公文函件等材料的撰写工作以及调研分析的数据统计工作等。

10. 解决话务现场计算机系统的故障、维护及升级工作，定期对机房设备进行巡检。

11. 对系统平台进行日常维护巡检及新需求支撑，保证系统平台良好运行，并能每周提供平台维护报告。

12. 对于软件平台的功能升级和需求变更提供专业的解决方案并能够及时完成。

三、服务期

服务期：一年

四、考核

为推进三亚 12301/12345 热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保三亚 12301/12345 热线工作高效运行，根据甲方考核标准对乙方进行考核，特制定本考核标准。

A. 考核标准

（一）接通率（所占分值：10分）

1. 目标值：接通率按合同约定达到 95%；

2. 计分方法：低于一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止，高于一个百分点加 0.5 分；

3. 数据来源：系统平台话务日报表。

（二）一次性解决率（所占分值：10分）

1. 目标值：一次性解决率达到 70%，前台话务员应对业务非常熟悉及了解，对知识库操作熟练，能快速找到业务知识回答用户，解决用户问题。

2. 计分方法：前台办结有效单量/总有效单量，比例达到 75%，每低于一个百分点扣 0.5 分，每高于一个百分点加 0.5 分。；

3. 数据来源：由工单报表统计。

（三）服务态度满意率（所占分值：10分）

1. 目标值：话务员全台服务态度满意率需达到 95%，前台话务员应以亲切语言，对市民保持热情和友好的态度积极为客户提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；

2. 计分方法：平台话务员满意度高于 95%，每低于一个百分点扣 0.5 分，每高于

一个百分点加 0.5 分。

3. 数据来源：满意度调查的数据。

（四）投诉率（所占分值：10 分）

1. 目标值：即市民对前台话务员的服务不满或谩骂市民而形成有效投诉；

2. 计分方法：客户有效投诉的次数每月累计 ≤ 3 件，超过第 3 次，每一次投诉扣 1 分，以此类推，扣完为止；如造成不良影响的，视情节轻重每次扣 2-10 分；

3. 数据来源：抽取录音证实或媒体。

（五）派单准确率（所占分值：10 分）

1. 目标值：派单准确率达 95%，工单需内容完整，语句通畅，记录规范，分类准确，填写完整性并正确派发到相应职能部门处理；

2. 计分方法：低于一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止；

3. 数据来源：由职能局反映派单错误或由三亚市数管中心监督。

（六）工单回访及时率（所占分值：10 分）

1. 目标值：工单回访环节的所有办件要求 24 小时内回访及时率达到 70%，72 小时内回访及时率达到 100%。

2. 计分方法：回访及时率=当日完成回访工单量（含改派单）/前一工作日总待回访工单量，平均工单回访率每低于一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止，挂起单，疑难单不计入考核范围；

3. 数据来源：由系统提取和三亚市数管中心监督。

（七）平台故障响应及时率（所占分值：10 分）

1、指标值：保障平台系统平稳有序运行，如系统发生故障，维护人员应在接报后 30 分钟响应，1 小时内到达现场，并及时开启应急电话。

2、计分方法：如超时不予相应措施每次扣 1 分，造成严重后果，由数管中心视情节轻重进行扣罚，扣完为止。

3、数据来源：三亚市数管中心监督

（八）需求响应及时率（所占分值：10 分）

1、因热线发展需要，乙方应按时维护平台和向甲方提交维护报告，并对甲方提出的平台改造需求进行及时响应，涉及报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，应在需求提交后一个月内实施完毕，如需求较为复杂，双方再另行协商开发时限；涉及到流程更改、其他功能改造和超出需求功能改造范围外的需求，应在 7 个工作日内提交建设方案及商务报价。

2、计分方法：不按时提供维护报告，每超时提供一次扣1分；如超时不完成功能改造或不按时提供需求功能建设方案，造成严重后果，扣5-10分，扣完为止。

3、数据来源：以甲方书面提出需求、双方确认工作时限，乙方反馈完成工作的相关资料为证据。

（九）超期工单反馈率（所占分值：10分）

1. 内容：每周三提供超期工单汇总列表。
2. 计分方法：每超期未提供超期工单数据一次扣1分，扣完为止。
3. 数据来源：三亚市数管中心监督

（十）响铃3声接起率（所占分值：10分）

1. 目标值：接通率按约定达到100%；
2. 计分方法：低于一个百分点扣0.5分；
3. 数据来源：系统平台话务报表。

B. 考评标准

按照合同约定，每年考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

1. 依据考核标准，综合得分达到90分以上为优秀；
2. 依据考核标准，综合得分达80—89分为良好；
3. 依据考核标准，综合得分达60—79分为合格；
4. 依据考核标准，综合得分达到60分以下为不合格。

C. 考核绩效标准

为推进12345热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，现将三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营服务外包合同中10%费用作为本协议的考核绩效，根据任务的量化和指标评分，可划分为四个档次进行发放。

- 1、根据考评标准，综合得分为良好以上，可支付合同中的10%费用。
- 2、根据考评标准，综合得分为合格，可支付合同中的5%费用。
- 3、根据考评标准，综合得分为不合格，不支付合同中的剩余10%费用

D. 附则

（一）呼叫中心如对考核结果存在异议，可向热线办申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线办领导申请复核。

（二）话务接通率数据以2019年下半年数据为考核依据，如果因为政策原因，或是突发事件原因导致话务量超过上年度话务量的10%以上，话务接通率不做考核；

（三）工单回访及时率数据以 2019 年下半年数据为考核依据，如果因为政策原因，或是突发事件原因导致工单量超过上年度工作量的 10%以上，工单回访及时率不做考核；

第四部分 合同条款

成交通知书下发后，由成交人按照采购文件及采购人的要求进行拟定，经采购人审查修改后最后确定具体合同条款。

第五部分 单一来源采购响应书

注：

1、为了便于评委对响应书内容的审核，供应商应编制目录。响应书中的复印件均必须加盖公章，响应书应胶装成册后加盖封面和骑缝章。

2、所提供的相关资料必须真实、一旦发现提供弄虚作假的证明材料，则取消中标资格，并按骗取中标行为通报给主管部门进行处罚。

正本/副本

单一来源采购响应书

项目编号：HNYS-2020-035-1

项目名称：_____

供应商（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字）：_____

联系电话：_____

_____年__月__日

目 录

按以下内容及顺序编制相应的目录，并有页码标注。

二、报价一览表

项目名称	三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务 (二次采购)
总报价	小写: _____元 大写: _____
服务期限	一年
交付地点	采购人指定地点

供应商: (填写名称并盖章)

法定代表人或授权委托人: (签字或盖章)

日期: 年 月 日

注: 1、总报价不得超出采购预算;

2、总报价为包干价, 包含本项目所有服务、人工、保险、税费等所有费用, 采购方不再支付二次费用。

三、报价明细表

注：格式自拟，“报价总计”数应当等于“报价一览表”中“总报价”数。

四、法定代表人授权书

法定代表人授权书

致：三亚市数字化城管监控中心

本授权书声明：_____（供应商名称）的_____（法人代表姓名、职务）授权_____（被授权人的姓名、职务）为我方就_____（项目编号）" _____ "项目采购活动的合法代理人，以我方名义全权处理与该项目采购、签订合同以及合同执行有关的一切事务。

特此声明。

附：法定代表人和代理人身份证复印件

法定代表人签字或盖章：_____

代理人（被授权人）签字：_____

供应商名称：_____（公章）

日期：_____

注：1、法定代表人出席的，请出具法定代表人证明书。

2、参加开标仪式的授权代表应单独携带法定代表人授权委托书及身份证原件签到，未携带以上证件的人员不得进入会场。供应商只能派出壹名代表进入开标会议现场。

五、用户需求书响应偏差表

说明：供应商必须仔细阅读招标文件中所有“用户需求书”中的服务内容和要求，并对服务内容和要求的条目列入下表。供应商必须根据服务的实际情况如实填写。

序号	服务内容	原用户需求书的描述	供应商响应性描述	偏离情况说明（+/-/=）	材料索引页码
1					
2					
3					
...					

注：1、此表为表样，行数可自行添加。

2、是否偏离用符号“+、=、-”分别表示正偏离、完全响应、负偏离，必须逐次对应响应。

3、响应情况如有提供相应的证明材料，应标注索引页码。

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

六、供应商资格证明材料

1、资格证明文件：

(1)在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任能力的法人，同时根据《〈政府采购法实施条例〉释义》，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，其分支机构可参与投标，招标文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”（需提供营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本或三证合一营业执照副本加盖公章）；

(2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2019 年会计师事务所出具的财务审计报告或 2020 年第一季度的财务报表）；

(3)具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2020 年任意连续三个月企业纳税凭证和社会保障金缴费凭证）；

(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，格式详见附件 1；

(5)提供“政府采购供应商信用承诺书”，格式详见附件 2；

(6)投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、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和没有列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单（提供信息查询结果界面截图，加盖公章）；

(7)投标保证金（投标保证金缴纳证明材料加盖公章）；

(8)投标人认为需要提供的其它资格证明文件。

2、供应商简介：包括投标人概况、管理组织机构、经营情况、企业信誉、人员状况等；

附件 1

无重大违法犯罪记录声明

海南亿晟工程项目管理有限公司：

本公司郑重声明，我方在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法犯罪行为记录。（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期：

附件 2

政府采购供应商信用承诺书

承诺主体名称：

统一社会信用代码：

管理部门：三亚市财政局

采购项目名称：三亚市 12345 政府服务热线和 12301 旅游服务热线并线运营外包服务（二次采购）

为维护公平竞争、规范有序的市场秩序，营造诚实守信的信用环境，共同推进社会信用体系建设完善，树立企业诚信守法形象，本企业对本次采购活动郑重承诺如下：

（一）对提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料的合法性、真实性、准确性和有效性负责；

（二）严格按照国家法律、法规和规章开展采购活动，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，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条件；

（三）严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任；

（四）自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督；

（五）自觉做到自我约束、自我管理，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益；

（六）提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则，在全国范围12个月内没有三次以上查无实据的政府采购投诉；

（七）严格遵守信用信息公示相关规定；

（八）同意将承诺内容在“信用三亚”网站公示，接受社会监督；

（九）如违反承诺，将依法依规承担相应责任，并自愿接受部门联合惩戒，纳入行业失信重点关注名单，由财政部门负责管理；

（十）本承诺书自签订之日起生效。

承诺单位（签章）：

法定代表人（负责人）：

年 月 日

注：法定代表人或负责人、主体名称发生变更的应当重新做出承诺。

七、其他

供应商认为需要提供的其他文件(项目服务方案、工作人员配备情况、管理制度等)，格式自拟。