

# 广东省政府采购

## 竞争性磋商文件

采购计划编号：**440101-2023-28235**

采购项目编号：**GZCQC2300FC11021**

项目名称：中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（**2023-2026**年）第三方质量（绩效）评价服务

采购人：广州市商务局

采购代理机构：广州程启招标代理有限公司

## 第一章 磋商邀请

广州程启招标代理有限公司受广州市商务局的委托，采用竞争性磋商方式组织采购中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务。欢迎符合资格条件的供应商参加。

### 一.项目概述

#### 1.名称与编号

采购项目名称：中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务

采购计划编号：440101-2023-28235

采购项目编号：GZCQC2300FC11021

采购方式：竞争性磋商

预算金额：1,500,000.00元

#### 2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务):

采购包预算金额：1,500,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	其他专业技术服务	中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务	1.00(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体响应

合同履行期限：项目质量评价工期为合同签订后至2026年12月20日。

### 二.供应商的资格要求

#### 1.供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：依据《响应承诺函》。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：依据《响应承诺函》。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：依据《响应承诺函》。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：依据《响应承诺函》。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

#### 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务）：

本项目整体专门面向中小企业采购。供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：其他未列明行业）的政策划分标

准的中小微企业。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：中小微企业以供应商填写的《中小企业声明函》（服务）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。）

### 3.本项目特定的资格要求：

采购包1（中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务）：

1) 供应商未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）

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。（依据《响应承诺函》）

3) 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。（依据《响应承诺函》）

4) 存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，不得参加政府采购活动。（提供《声明函》，格式自拟）

### 三.获取磋商文件

时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

售价：免费

### 四.提交响应文件截止时间、开启时间和地点：

提交响应文件截止时间和开启时间：详见磋商公告及其变更公告（如有）（自响应文件开始发出之日起至响应供应商提交响应文件截止之日止，不得少于10个日历日）

地点：详见磋商公告及其变更公告（如有）

### 五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于3个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)，广州程启招标代理有限公司网（[www.gzcqc.com](http://www.gzcqc.com)）。

### 六.本项目联系方式：

#### 1.采购人信息

名称：广州市商务局

地址：广州市越秀区西湖路12号广百旧翼商务楼24楼

联系方式：020-81097472

#### 2.采购代理机构信息

名称：广州程启招标代理有限公司

地址：广州市越秀区沿江中路298号江湾新城A座8楼

联系方式：020-83576900

**3.项目联系方式**

项目联系人：朱小姐

电话：020-83576900

**4.技术支持联系方式**

云平台联系方式：020-88696588

采购代理机构：广州程启招标代理有限公司

## 第二章 采购需求

### 一、项目概况：

#### （一）项目工期

中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）的服务周期为3个服务年度：

第一个服务年度周期为2023年11月8日至2024年11月7日；

第二个服务年度周期为2024年11月8日至2025年11月7日；

第三个服务年度周期为2025年11月8日至2026年11月7日。

具体服务年度时间以中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）合同签订时间为准。

项目质量评价工期为合同签订后至2026年12月20日。

#### （二）项目最高限价

本项目最高限价为人民币1,500,000.00元（大写人民币壹佰伍拾万元整），其中2024年拟安排45.00万元，2025年、2026年的预算以财政下达为准。凡超过最高限价的一律视为无效报价。

采购包1（中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务）

#### 1.主要商务要求

标的提供的时间	项目质量评价工期为合同签订后至2026年12月20日。
标的提供的地点	广州市

付款方式	<p><b>1期：支付比例15.5%,第一期款：</b>签订合同后10个工作日内，成交供应商书面提出支付申请函及拟支付金额等额的相应发票，采购人确认后启动首期款支付流程，首期款为合同总金额的15.5%。</p> <p><b>2期：支付比例30%,第二期款：</b>第一个服务年度6个月结束后（2024年5月份），成交供应商提交《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第2期）》，书面提出支付申请函及拟支付金额等额的相应发票，采购人确认后启动支付流程，支付合同总金额的30%。</p> <p><b>3期：支付比例30%,第三期款：</b>第二个服务年度6个月结束后（2025年5月份），成交供应商提交《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第6期）》，书面提出支付申请函及拟支付金额等额的相应发票，采购人确认后启动支付流程，支付合同总金额的30%。</p> <p><b>4期：支付比例20%,第四期款：</b>第三个服务年度6个月结束后（2026年5月份），成交供应商提交《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第10期）》，书面提交支付申请函及拟支付金额等额的相应发票，采购人确认后启动支付流程，支付合同总金额的20%。</p> <p><b>5期：支付比例4.5%,第五期款：</b>服务期满后采购人完成运行服务保障项目合同验收后次年1月份，成交供应商书面提交支付申请函及拟支付金额等额的相应发票，采购人确认后启动尾款支付流程，尾款占合同总金额的4.5%。注：因采购人使用的是财政资金，采购人在规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定的时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。</p>
验收要求	<p><b>1期：1. 验收依据：</b>依据本项目的采购需求、合同、双方补充协议以及备忘录等文件。<b>2. 验收要求：</b>成交供应商完成服务总结报告和相关成果文档材料准备工作，并向采购人提出验收申请，采购人组织开展本项目验收。</p>
履约保证金	不收取
其他	

## 2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	其他专业技术服务	中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务	项	1.00	1,500,000.00	1,500,000.00	其他未列明行业	详见附表一

附表一：中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务

参数性质	序号	具体技术(参数)要求

## 一、项目概述

### （一）项目背景

中国（广州）国际贸易单一窗口（简称广州“单一窗口”）平台是市政府牵头、多部门共建的公共服务平台，自2015年上线以来，为我市优化口岸营商环境、提升跨境贸易通关便利化、降本增效发挥了重要的作用，是我市促进外贸高质量发展的重要抓手。平台功能目前涵盖海、陆、空、铁、邮等口岸通关物流业务，业务涉及商务（口岸）、港务、海关、边检、海事、外汇、税务等政府职能部门，广泛服务广州、黄埔关区各类型国际贸易企业，包括进出口企业、报关代理、船公司/船代、理货公司、物流公司、码头、航空公司、机场、货站等各类企业。已同步对接国家标准版应用19大类781项服务，上线地方特色模块23大类777项服务，广州“单一窗口”平台累计注册用户近7.2万家，服务企业超37万家，累计申报单量达20.9亿单。广州“单一窗口”平台运行服务保障工作关系到广大进出口企业便捷、高效开展业务和广州口岸正常、有序运作，对持续推进贸易便利化、改善营商环境具有重要意义。

根据《海关总署关于印发《国际贸易“单一窗口”运行管理办法（暂行）》的通知（署岸发〔2017〕259号）》的要求，地方口岸主管部门负责“单一窗口”运行管理相关制度规范在本地区的落地实施，会同本地区口岸管理相关部门建立联合运行管理机制，落实本地区信息安全管理责任，指导并监督检查本地区运行服务保障工作。为建立中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行长效运维保障机制，广州市商务局围绕国家、地方政府和国际贸易“单一窗口”运行服务要求，启动了“中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）”。

为满足中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目管理的专业性与技术性需要，拟通过引入专业化第三方质量评价机构，提供专业的服务质量管理咨询，对服务质量进行评估，以评促改，整体提升单一窗口平台运行服务保障项目管理的水平。

### （二）服务目标

成交供应商须依照有关标准和法律法规以及采购人的需求，本着科学、公正、严格、守信、守纪、守法的原则，以高度的责任心、丰富的项目管理和专业技术经验，对本运营保障项目开展全面的、有重点的、精线条的质量监督评价与管理。工作目标包括但不限于以下内容：

1、质量目标：通过质量控制，促使项目实施符合有关技术标准和规范，满足项目实施合同要求，满足采购人实际应用需求，同时，质量监督过程需严谨规范，主动发现问题并提出意见建议，具有有效的项目质量控制机制、项目三方沟通协调机制、错误纠正处理机制等。

2、进度目标：促使运行服务保障项目各项具体任务在规定时间内完成。

3、投资目标：关注运行服务保障项目投资构成，协助采购人对运行服务保障项目进行年度效能评估。

4、合同和项目管理目标：对质量数据、各种文档提供可靠的审核和质量保证。

5、信息和协调管理目标：建立与采购人的信息沟通协调机制，提供各类法律、法规、政策等信息咨询和意见建议，指导采购人编制各类项目资料，妥善保管和严格保密各阶段的项目资料（文档、视频、数据、图表等）。

### （三）服务原则

参考《海关总署关于印发<国际贸易“单一窗口”运行管理办法（暂行）>的通知（署岸发[2017]259号）》《国家口岸管理办公室关于印发国际贸易“单一窗口”运维和服务请求两项管理规程的通知》（国岸发[2020]8号）》等规定，以“守法、诚信、公正、科学”的准则执业，维护各方的合法权益。成交供应商应做到：

1、成交供应商是独立的第三方，应遵守国家法律法规、行业标准、技术标准、合同、设计文件和各种约束性文件规定的内容和要求，坚持公正、公平的原则，独立开展质量监督管理工作。

2、成交供应商对国家法律、法规、行业标准、技术标准的适用性负责，应以此为依据评价和监督运营保障项目质量。

3、成交供应商负责对纳入运营保障范围的单一窗口客服服务、单一窗口宣传推广服务、管理单位关联服务、单一窗口服务支撑保障等进行质量评价和监督，在项目各有关方之间进行协调，保持关系融洽顺畅，促进项目指标符合要求。

4、不得泄漏项目各方认为需要保密的事项。

5、遵守国家的法律和政府的有关条例、规定和办法等。

## 二、服务内容

### （一）项目启动阶段服务内容

- 1、了解运行服务保障单位实施前期的人员组织、实施设备的到位情况；
- 2、审查和确认运行服务保障单位的运行服务保障项目实施方案，并提交相应审核报告；
- 3、审查和确认运行服务保障单位的质量保证计划及质量控制体系。

### （二）管理制度规范宣贯服务

1、成交供应商应负责收集整理国家、省、市相关政策变化，包括但不限于国际贸易单一窗口平台运行服务保障政策规范及与本项目相关的立项、采购、实施、验收、绩效、评价、审计等内容，结合《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目管理制度》和《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目绩效考核办法》，利用专业知识，提供管理制度规范宣贯服务。

2、成交供应商应组织相关专家培训审计、信息安全、项目管理等方面的知识。

培训次数：每年提供不少于3场培训服务。

培训对象：运行服务保障方服务团队。

培训讲师：级别应不低于副高级职称。

培训材料：包括培训计划、培训PPT、培训签到表等。

### （三）提交实施方案

根据《海关总署关于印发<国际贸易“单一窗口”运行管理办法（暂行）>的通知（署岸发〔2017〕259号）》《国家口岸管理办公室关于印发国际贸易“单一窗口”运维和服务请求两项管理规程的通知》（国岸发〔2020〕8号）、《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）招标文件》《管理制度》与《考核办法》等规范或文件，制定《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目服务质量评价实施方案》（以下简称《实施方案》），方案内容应包括但不限于评估依据、评估周期、评估流程、指标设计、指标采集、指标分析、日常监测、反馈机制、报告提交、组织保障等。

《实施方案》要求：

1、科学性：评价指标体系要从多维度、全方面考虑影响用户体验的相关指标，并考虑不同指标的层级分布和权重分布，确保评价指标体系的科学性。

2、全面性：影响服务保障项目供给能力和服务质量的因素很多，其评价指标体系既需要完善，也需要兼顾其可操作性。

3、核心性：影响中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量的因素很多，应紧抓核心指标。

4、可量化：评价指标的设定尽量使其可量化，才能确保最后的评价可量化或者半量化。

完成时限：合同签订后的1个月内完成。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务实施方案》。

#### （四）优化完善现有管理制度

根据国家、省、市相关政策变化，结合上级部门的相关最新政策，市财政的绩效考核情况等，负责对现有的《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目管理制度》（简称《管理制度》）和《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目绩效考核办法》（简称《考核办法》）进行完善优化，组织进行重新编制，形成新的《管理制度》和《考核办法》，并在实际执行过程中不断优化完善。《管理制度》必须对运行服务保障方有监督作用，达到以评促改的效果，要包含奖惩措施、应急处理措施等。《考核办法》必须贴合实际，要等于或者高于国家、省考核标准，考核指标要可量化、可操作性强。以便更好地提升广州“单一窗口”运行服务保障服务质量。

完成时限：合同签订后的2个月内完成。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目管理制度》《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目绩效考核办法》。

#### （五）平台用户回访

1.服务热线的满意度回访：每季度根据服务热线的业务量抽取一定比例（5%）用户进行回访调查，采集服务热线的用户满意度信息。

2.在线咨询满意度回访：每季度根据在线咨询服务的业务量抽取一定比例（5%）用户进行回访调查，采集在线咨询服务的用户满意度信息。

3.培训服务满意度回访：按培训签到人数和反馈比例，开展满意度调查工作。调查内容包括：一是对培训内容的满意度；二是对培训讲师的满意度；三是收集其他意见和建议。

4.重点企业回访：按企业类型和业务量，按平台用户进行分类开展满意度调查工作。调查内容包括：一是对政策规定的满意度；二是对管理工作的满意度；三是对系统使用的满意度；四是对服务人员的满意度；五是其他意见建议。

5.表扬与投诉回访：针对用户提出表扬和投诉的，按一定比例（100%）进行回访调查，验证服务真实性和用户的评价。其中，为用户解决疑难问题、挽回重大损失、树立“单一窗口”良好服务形象的，可列入评优评先案例。用户提出投诉影响恶劣或给用户造成重大损失的，采购人督促电子口岸公司对内部相关部门做出处理，并跟踪处理情况。

## （六）过程质量评价和监督

服务保障项目以每三个月为节点开展过程质量监管，每三个月提供一次服务保障项目过程质量监管服务，作为服务保障项目质量监管的主要手段，及时发现问题、提出问题解决建议。过程质量监管服务相关报告文件或意见应符合国家、广东省、广州市有关政策，达到国家或省市要求或行业标准。

- 1、依据《考核办法》与《实施方案》等，通过现场及远程等方式，全面采集原始数据；
- 2、对采集的原始数据进行统计分析，并进行评价打分；
- 3、对单一窗口数据共享的情况进行核查，检查数据共享是否规范，是否满足数据安全要求，并进行评价打分；
- 4、编制和发布初步《季度报告》，受理投诉反馈；
- 5、就投诉反馈进行处理和协商，并修正和正式发布《季度报告》。

编制季度报告：以服务保障项目季度为节点，每季度开展一次服务质量考核评估服务，总结季度运行服务保障成效，提出运行服务保障工作存在的问题以及工作建议，接受服务保障方的申诉和对评估结果进行复核，形成季度报告。

完成时限：每三个月一次（以服务保障项目周期为准），季度结束后10个工作日内提交正式报告，共计12次。

成果输出：

2

（1）过程监督材料包含：项目台账、项目归档标签等。

（2）《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第X期）》。

说明：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第1期）》 = 《季度报告（第一期）》，后面以此类推。

### 6、开展首期质量及绩效评估测评报告论证

为改进《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）年度服务质量及绩效评估测评报告（第一期）》的质量，成交供应商应在第一期报告完成后，组织相关专家论证服务，论证专家5名，类型建议包括电子口岸业务、财务审计、技术方面，专家名单应发市商务局确认。

成交供应商应编制专家论证意见响应表，对质量评估及过程监督管理工作进行持续改进。

完成时限：中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）合同开始后三个月内。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第1期）》

### 7、问题整改闭环管理

配合主管部门向服务保障单位解释发现的问题，协助服务保障方对问题进行梳理分析，提出整改建议。以服务保障项目季度为节点，对服务保障项目过程质量监管中发现问题进行闭环管理，形成问题记录台账。

对上一运行服务周期所发现的问题进行跟踪，对处理情况进行核实。

## （七）年度质量及绩效评估

中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目服务质量是指运行服务保障方所提供服务的特性能够满足《管理制度》《考核办法》、中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）招标文件、市财政局印发的绩效考核报告要求。

服务保障项目以年度为周期，对中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）每个服务年度的服务质量进行考核及绩效评估，形成年度报告。

1、依据《考核办法》与《实施方案》等，通过现场及远程等方式，全面采集原始数据；

2、对采集的原始数据进行统计分析，并进行评价打分；

3、对市财政局的绩效考核指标进行评估，并提出相关意见；

4、编制和发布初步《年度报告》，受理投诉反馈；

5、就投诉反馈进行处理和协商，并修正和正式发布《年度报告》。

编制年度报告：服务保障项目服务质量考核评估服务，以服务保障项目年度为周期，对中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）每个服务年度的服务质量进行考核评估，总结年度运行服务保障工作的成效，提出运行服务保障工作存在的问题以及工作建议，接受服务保障方的申诉和开展评估结果复核工作，最终形成年度报告。

完成时限：每服务年度一次（以服务保障项目周期为准），年度结束后10个工作日内提交正式报告。共计3次。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）年度服务质量及绩效评估测评报告（第X个服务年度）》

#### 6、问题整改闭环管理

配合主管部门向服务保障方解释发现的问题，协助服务保障方对问题进行梳理分析，提出整改建议。对服务保障项目过程中发现的问题进行闭环管理，形成问题记录台账。

对运行服务年度周期内所发现的问题进行跟踪，对处理情况进行核实。

#### （八）服务保障项目合同验收阶段服务内容

在中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）验收时，为采购人提供项目合同验收咨询服务，根据政府部门的要求，协助完成项目合同验收工作。

##### 1.合同验收的咨询顾问工作

成交供应商在验收阶段，应重点起到咨询顾问的作用，协助采购人评估项目是否达到验收条件，组织各方准备项目验收资料（特别是涉及到服务内容的调整必须具有说明文件并记录完整）。

##### 2.组织完成验收资料的准备

项目文档资料是项目合同验收的重要内容，又是项目的重要成果之一，因此必须重视做好文档资料管理工作。在项目验收阶段，成交供应商应会同项目各方确保项目主要资料是否齐全、完整、正确。

收集整理《管理制度》《考核办法》《实施方案》《季度报告》（12份）《年度

报告》（3份）等服务文件材料及其附件；

按服务保障项目合同验收的要求，协助市商务局督促和审核中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）的文件材料，提供合同验收咨询服务。

### 3.合同验收的管理咨询服务

#### (1)协助建设单位准备验收事项

1) 完成验收自查表编制：按照以上要求，编制验收自查表，按照表格内容逐项填写检查结果。

2) 完成项目文档汇总及装订检查：汇总时需要有目录，装订之前检查文档的签字、盖章是否齐全。

(2)审核承建单位准备事项的合规性。在验收现场审查开始前，应协助承建单位汇总及装订项目文档、协助收集。

(3)按需配合第三方检测机构、审计机构（如有）的检查和整改工作。

### 4.组织完成服务保障项目合同验收

协助采购人组织相关方面的专家，完成运行服务保障项目的合同验收工作。

### 5.配合完成绩效整改服务

(1) 监督服务保障单位绩效整改完成情况。

(2) 协助采购人完成服务保障项目财政绩效指标考核情况整改。

#### (九) 售后阶段服务内容

成交供应商应义务协助采购人进行的各项与本项目后期相关的活动，包括但不限于效能评价、项目审计、档案抽查等，并义务协助提供过程材料、总结报告等，协助编制必要的汇报材料等。

## 三、服务要求

### (一) 管理要求

#### 1. 服务方式

采用现场服务和线上服务相结合的服务方式。每季不少于2人月的驻场服务。

#### 2. 服务人员

##### (1)机构要求

成交供应商应组建服务机构，要求现场服务机构必须健全、专业配套，含项目总监在内所派技术人员的总数不少于5人。该机构应该满足以下要求：

1) 实行项目总监负责制，提供专家型的意见和建议。

2) 要求成交供应商单位机构有固定的工作场所和必要的软硬件设备，保证能正常地开展工程咨询工作。

3) 相关人员应该具备所从事咨询专业技术和类似工作经验。

4) 在项目服务过程中能为本项目提供包括但不限于项目启动辅助、项目过程督导、项目全生命周期闭环服务等软件（系统）。

5) 具有ISO质量认证体系。

6) 现场工程师（3人）须在成交公告日至项目周期结束前，随时按采购人要求的工作时间到项目现场开展工作。

##### (2)团队人员要求

成交供应商应设置项目总监、项目经理、工程师等3个角色。其中，项目总监1名、项目经理1名、工程师3名，各类角色的工作职责：

1) 项目总监。负责全面统筹、把控项目总体开展情况，评估项目潜在风险，对项目的重要文档质量进行把关，确保与采购人良好的沟通与协作，保证服务项目顺利进行。为项目经理提供方法指导和资源支持，指导项目关键节点和重要里程碑的管理与保障，指导和检查服务交付物的管理。

项目总监要求：

①应具有大学本科或以上学历，从事信息系统工程相关工作10年以上；

②具有高级项目管理师、系统集成项目管理工程师、建造师（通信与广电工程）等任意证书。

2) 项目经理。参与制定管理咨询工作计划和方案，统筹开展项目管理机制建设、重点工作任务管理和项目常态化管理工作，具体负责组建咨询团队，对团队进行全面管理，主持开展项目工作分解、分工与计划制定，开展进度管理、节点管理、质量控制等，与项目管理各相关方进行沟通协调，组织阶段性沟通汇报。

项目经理要求：应具有大学本科或以上学历，项目管理、建造师（通信与广电工程）、监理等方面证书。

3) 工程师。根据咨询工作的分解与分工，参与相关调研、数据收集、文件整理与分析等基本工作，参与开展咨询相关报告、文档编制与交付，承担必要的常规项目管理工作。

工程师要求：不少于3人，应具有大学本科或以上学历，会计、审计专业、计算机类、电子信息技术等相关专业，具有项目管理、建造师（通信与广电工程、机电工程等）、会计、网络工程等方面证书。

项目总监、项目经理、工程师应具备良好的沟通能力和综合素质，熟悉项目管理工作流程。成交供应商委托的专家顾问或协作单位人员应具有同级别资质，所发生费用由成交供应商承担。

### (3)人员管理要求

成交供应商须书面承诺，如在项目实际执行过程中发生项目经理不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购人有权要求更换项目经理，成交供应商须在两周内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则采购人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

成交供应商承诺的项目经理和团队人员未经用户同意不得调整；成交供应商如中途更换项目经理和团队人员，应征得用户同意，否则视为违约行为，采购人有权终止服务合同。

### 3. 进度要求

详见服务内容要求。

### 4. 文档管理要求

(1) 成交供应商须督促、检查运行服务保障单位及时完成过程文档、技术文档的整理和归档工作。

(2) 成交供应商须建立全面、准确反映运行服务保障单位状况及工作情况的各类文档，并及时向采购人提交。

(3) 成交供应商应在项目完成时，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给采购

人，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，成交供应商按国家、省以及采购人档案管理要求，向采购人提供汇集成册的纸质文档。

## 5. 质量评价报告过程服务要求

### (1)现场评估服务

1)评估数据采集：按季度和年度的服务周期，现场采集包括但不限于以下内容：服务热线数据、在线咨询数据、工单流转处置数据、退回工单数据、推广培训过程材料、数据综合服务保障、落实电子口岸管理部门用户依托国际贸易“单一窗口”的专项任务和业务关联单位服务工作台账。

2)跟踪问题处理情况：对上一运行服务周期所发现的问题进行跟踪，对处理情况进行核实。

3)模拟体验：以企业用户的角色进行服务热线体验、在线咨询体验、工单流转处置体验和技术创新应用体验。

4)推广应用培训会议体验：以服务质量评估方的角色参与单一窗口运行服务保障相关的推广培训会议。

5)数据综合服务保障工作跟踪：对口岸运行数据综合服务等工作落实情况进行跟踪。

6)落实电子口岸管理部门用户依托国际贸易“单一窗口”的专项任务：对国家、省、市以及单一窗口相关政策落实等工作情况进行跟踪。

7)业务关联单位服务：对业务关联单位服务情况进行跟踪。

8)运行服务保障相关制度落实的跟踪：对单一窗口运行服务保障相关的制度《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）实施方案》《广州电子口岸管理有限公司客服服务管理手册》《热线服务基本规范用语》《广州单一窗口平台工单处置及故障处理暂行实施方案》的落实情况等进行跟踪。

9)主动发现运行保障工作实施过程中遇到的问题：对目前运行服务保障工作中遇到的问题进行研讨，并提出意见建议。

### (2)评估数据分析

1)数据抽查核对：每季度按运行服务保障工作的业务量抽取一定比例的电话录音、在线会话数据、投诉电话、工单数据进行核对。主要核对内容包括：一是数据标签的准确性；二是企业用户问题解决情况；三是企业用户投诉情况；四是工单数据的过程回溯。

2)数据分析统计：根据评估细则，对现场采集数据、体验记录数据、回访记录数据和数据抽查核对情况进行综合分析统计，得出服务质量评估各指标的得分情况。

### (3)监督员工培训

监督员工培训。根据政策调整、行业变化、监管部门系统切换、系统优化升级等情况，服务保障方应定期组织对客服人员、业务技术人员、培训推广人员、业务支持人员开展政策法规、行业知识、业务知识、专业技能等开展培训与考核。检查培训方案制定、培训教材编写、考核题库制作等情况，通过查阅培训记录、跟听培训、监考、审查培训记录等方式，监督服务保障方落实员工培训工作。

## 6. 专家支撑团队

### (1) 组建专家支撑团队

3

成交供应商应组建专家支撑团队，由具备专业资质的会计师、审计师、项目经理、信息技术方面的专家或具备丰富的会计、审计、项目管理、信息技术经验并从事相关工作的人员组成。

#### (2) 文档审核

成交供应商提交的年度质量及绩效评估测评报告需经专家支撑团队审核通过，由相关专家签署意见后提交采购人。

#### (3) 专项培训

成交供应商每年度至少邀请1位相关方面的专家到广州电子口岸公司开展专项培训。

### (二) 其他要求

#### 1. 资产权属

(1)本项目所涉及的数据所有权归政府所有，成交供应商只能用于履行义务之目的。

(2)本项目不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

(3)成交供应商为履行义务所形成的服务成果的知识产权归采购人所有。

(4)成交供应商保证向采购人提供的服务成果不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因成交供应商提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究采购人责任的，成交供应商应负责解决并赔偿因此给采购人造成的全部损失。

#### 2. 保密要求

(1)成交供应商对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的采购人商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

(2)成交供应商不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用采购人商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露采购人的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露采购人的商业秘密和党政机关保密信息。成交供应商在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给项目以外的其他方或成交供应商内部与该项目无关的任何人员。

(3)成交供应商对于工作期间知悉采购人的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。

(4)严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

#### 3. 其他要求

(1)供应商应在投标时提供项目实施方案，包括但不限于：对项目背景及内容的理解、项目服务方案、管理制度规范宣贯思路及计划、过程质量评价服务思路及计划、问题整改闭环思路及计划，重点关注处理进度及质量、验收阶段服务思路及计划、绩效指标评估思路及计划。

(2)为保证本项目的整体服务质量，供应商需具有开展本项目的同类项目经验。

说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。

### 第三章 供应商须知

供应商必须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其响应无效或被拒绝。

请注意：供应商需在响应文件截止时间前，将加密响应文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致响应无效。

#### 一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广州程启招标代理有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布磋商文件，对磋商文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任磋商小组成员。

2.采购人：本项目是指广州市商务局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.供应商：是指在云平台项目采购系统完成本项目响应登记并提交电子响应文件的供应商。

4.“磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

5.“成交供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，经采购人按照规定在磋商小组推荐的成交候选供应商中确定的或磋商小组受采购人委托直接确认的供应商。

6.磋商文件：是指包括磋商公告和磋商文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子响应文件时，同时生成的同一版本的备用响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

#### 二、须知前附表

本表与磋商文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。
---------------------------

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开启方式	远程电子开标
3	评审方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评审办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	响应有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	响应保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>响应保证金有效期:与响应有效期一致。</p> <p>响应保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/), 申请办理响应担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳响应保证金。</p>
10	成交候选供应商推荐家数	采购包1：3家
11	成交供应商家数	采购包1：1家
12	有效供应商家数	<p>采购包1：3家</p> <p>此人数约定了开启与评审过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开启、不得评审或直接终止采购。</p>
13	项目兼投兼中规则	兼投兼中：本项目不适用。
14	成交供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
15	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准：成交供应商须向采购代理机构缴纳的代理服务费，本项目的代理服务费执行以下价格：（1）以项目的预算金额作为收费的计算基数；（2）预算金额在100万以下的，代理服务费按1.5%计算；101万到500万的，按0.8%计算.....（3）代理服务收费按差额定率累进法计算；（4）代理服务费币种与《成交通知书》的币种相同；（5）成交供应商在领取《成交通知书》时，必须按《采购代理服务费支付承诺书》向采购代理机构直接交纳代理服务费。
16	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取

17	响应文件要求	<p>一、电子响应文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子响应文件与非加密的电子响应文件必须完全一致。</p> <p><b>非加密电子版响应文件使用情形：</b>当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子响应文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版响应文件。</p>
18	其他	
19	开标解密时长	<p>具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准</p> <p>说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准</p>
20	专门面向中小企业采购	采购包1：面向中小企业，采购包专门预留

### 三、说明

#### 1.总则

本磋商文件依据《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》（国务院令第658号）和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）及国家和广东省有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加磋商。

#### 2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次磋商公告中所涉及的项目和内容。

#### 3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

#### 4.磋商费用

不论磋商结果如何，供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

#### 5.以联合体形式磋商的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2联合体各方之间应签订联合体协议书并在响应文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合体协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目响应，若违反规定则其参与的所有响应将视为无效响应。

5.3联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目响应，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与联合体协议书签署方一致。对于需交响应保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

## 6.关联企业响应说明

6.1对于不接受联合体响应的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

6.2对于接受联合体响应的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的响应。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

## 7.关于中小微企业响应

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业响应时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

## 8.纪律与保密事项

8.1供应商不得相互串通磋商报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

8.2供应商不得与采购人就响应价格、响应方案等实质性内容进行磋商，也不得私下接触磋商小组成员。

8.3在确定成交供应商之前，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

8.4获得本磋商文件者，须履行本磋商项目下保密义务，不得将因本次磋商获得的信息向第三人外传，不得将磋商文件用作本次响应以外的任何用途。

8.5由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开启结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或询价小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

## 9.语言文字以及度量衡单位

9.1除磋商文件另有规定外，响应文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。响应文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非磋商文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

## 10.现场踏勘（如有）

10.1磋商文件规定组织踏勘现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

10.2供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

## 11.关于分支机构

对接受分支机构磋商的项目，分支机构磋商的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。（如为保险类项目则为：本项目只接受保险分公司或中心支公司以上的保险机构磋商；分公司或中心支公司的保险机构磋商的，还须提供分公司或中心支公司的保险机构的营业执照。）

## 四、磋商文件的澄清和修改

1.采购代理机构对磋商文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，更正公告在递交响应文件截止时间至少5日前发出；不足5日的，代理机构顺延提交响应文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：磋商文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为磋商文件的组成部分，对供应商具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有磋商文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子磋商文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子磋商文件制作响应文件。

4.供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

## 五、响应要求

### 1.响应登记

供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册并点击登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取磋商文件（未按上述方式获取磋商文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

### 2.响应文件的制作

2.1响应文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由供应商承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排响应文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2供应商应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、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压缩处理。关于电子磋商报价说明如下：

(1) 供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“首轮报价表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。磋商总价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2) 磋商报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

(3) 磋商报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作电子响应文件。

2.4供应商不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开响应，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5供应商须对磋商文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6磋商文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

2.7供应商必须按磋商文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在磋商文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8响应文件以及供应商与采购人、代理机构就有关响应的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

2.9供应商应按磋商文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

### 3.响应文件的提交

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云平台项目采购系统，且取得响应回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，递交响应文件截止时间结束后，系统将不允许供应商上传响应文件，已上传响应文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交响应文件，按无效响应处理：

(1) 至提交响应文件截止时，响应文件未完整上传并取得响应回执的。

(2) 响应文件未按响应格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 响应文件损坏或格式不正确的。

### 4.响应文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的电子响应文件，并于提交响应文件截止时间前将修改后重新生成的电子响应文件上传至系统，到达响应文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

### 5.响应文件的解密

到达开启时间后，供应商需携带并使用制作该响应文件的同一数字证书参加开启解密，供应商须在采购代理机构规定的时间内完成响应文件解密，供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密响应文件，将作无效响应处理。

### 6.响应保证金

本项目不收取磋商保证金。

### 7.响应有效期

7.1响应有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长响应有效期的，采购人或采购代理机构可于响应有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有供应商。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商可以拒绝延长有效期，但其响应将会被视为无效，拒绝延长有效期的供应商有权收回其响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，响应有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示响应供应商重新开函，未获得有效保函的响应供应商其响应将会被视为无效。

## 8.样品（演示）

8.1磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理。

8.2递交响应文件截止时间前，供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，成交供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未成交供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

## 9.除磋商文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：

- 9.1响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章；
- 9.2不符合磋商文件中规定的资格要求；
- 9.3磋商报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4响应文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5有关法律、法规和规章及磋商文件规定的其他无效情形。

## 六、磋商、评审和结果确定

### 1.响应文件的开启

#### 1.1开启程序

工作人员按磋商公告规定的时间进行开启，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称、解密情况和磋商文件规定的需要宣布的其他内容。开启分为现场电子开启和远程电子开启两种。

采用现场电子开启的：供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本磋商公告载明的时间和地点前往参加开启，并携带编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子响应文件的U盘前往开启现场。

采用远程电子开启的：供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本磋商公告载明的时间和模式等要求参加开启。在递交响应文件截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开启时，供应商应当使用编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子响应文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密响应文件，将作无效响应处理。（采用远程电子开启的，各供应商在参加开启以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开启过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子响应文件通道。系统将对上传的备用电子响应文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效响应。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子响应文件的上传，响应将被拒绝，作无效响应处理。

#### 1.2异议

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的情形的，应当场提出询问或者回避申请。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

1.3开启时出现下列情况的，视为响应无效处理

- (1) 经检查数字证书无效的；
- (2) 因供应商自身原因，未在规定时间内完成电子响应文件解密的；
- (3) 如需使用备用电子响应文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子响应文件或提供的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

## 2.评审（详见第四章）

### 3.成交

#### 3.1成交结果公告：

成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广州程启招标代理有限公司网（[www.gzcqc.com](http://www.gzcqc.com)）上以公告的形式发布成交结果，结果公告的公告期限为1个工作日。结果公告同时作为采购代理机构通知除成交供应商外的其他供应商没有成交的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

#### 3.2成交通知书：

采购人或采购代理机构在发布结果公告时，在云平台同步发送至成交供应商。成交供应商可在云平台自行下载打印《成交通知书》，《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商不得放弃成交。成交供应商放弃成交的，应当依法承担相应的法律责任。

#### 3.3终止公告：

终止磋商采购活动后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广州程启招标代理有限公司网（[www.gzcqc.com](http://www.gzcqc.com)）上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

## 七、询问、质疑与投诉

### 1.询问

供应商对政府采购活动事项（磋商文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《响应邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

### 2.质疑

2.1供应商认为磋商文件、采购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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1) 对磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

#### 2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1) 质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2) 质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3) 认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4) 提出质疑的日期。

2.3质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表

人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：朱小姐

电话：020-83576900

传真：83499619

邮箱：gzcqc2006@163.com

地址：广州市越秀区沿江中路298号江湾新城A座8楼

邮编：510110

### 3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广州市财政局政府采购监管处

地址：广州市天河区华利路61号1506室

电话：020-38923575

邮编：510030

传真：/

## 八、合同签订和履行

### 1.合同签订

1.1采购人应当自《成交通知书》发出之日起二十日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

### 2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

2.3有融资要求的成交供应商可根据自身情况，在广东省政府采购网上自行选择金融机构及其融资产品，凭政府采购成交通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

## 第四章 评审

### 一、评审要求

#### 1.评审方法

采购包1(中国(广州)国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目(2023-2026年)第三方质量(绩效)评价服务):综合评分法,是指响应文件满足磋商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成交候选人的评标方法。(最低报价不是成交的唯一依据。)

#### 2.评审原则

2.1评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以磋商文件和响应文件为评审的基本依据,并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2具体评审事项由磋商小组负责,并按磋商文件的规定办法进行评审。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方,磋商小组有权按法律法规的规定进行评判,但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

#### 3.磋商小组

3.1磋商小组由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为3人及以上单数,其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评审应遵守下列评审纪律:

(1) 评审情况不得私自外泄,有关信息由广州程启招标代理有限公司统一对外发布。

(2) 对广州程启招标代理有限公司或供应商提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某供应商。若与供应商存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照磋商文件规定进行评审,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 磋商小组各成员应当独立对每个响应供应商的响应文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评审纪律的评委,将取消其评委资格,对评审工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

#### 4.有下列情形之一的,视为供应商串通响应,其响应无效

4.1不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜;

4.3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;

4.4不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异;

4.5不同供应商的响应文件相互混装;

4.6不同供应商的响应保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出。

4.7供应商上传的电子响应文件使用该项目其他响应供应商的数字证书加密的或加盖该项目的其他响应供应商的电子印章的。

说明:在评审过程中发现供应商有上述情形的,磋商小组应当认定其响应无效。同时,项目评审时被认定为串通响应的供应商不得参加该合同项下的采购活动。

#### 5.有下列情形之一的,属于恶意串通响应:

(1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件;

(2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件;

- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

## 6.其他响应无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他响应无效条款。

## 7.终止竞争性磋商采购活动的情形

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 除《政府采购竞争性磋商采购方式暂行办法》第二十一条第三款、《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。
- (5) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

对终止采购的项目，磋商小组应出具采购文件是否存在不合理条款的论证意见。

## 8.确定成交供应商

磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定成交供应商或者推荐成交候选供应商。

第一成交候选供应商无正当理由不得随意放弃成交资格。成交候选供应商放弃成交资格的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商名单排序，确定下一成交候选供应商为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

## 9.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 响应文件中首轮报价表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以首轮报价表（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，以首轮报价表的总价为准，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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子响应文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。供应商澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，供应商不确认的，其响应无效。

## 二.政府采购政策落实

### 1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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，具体按照本磋商文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

## 2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同小、微企业）。

## 3.价格扣除相关要求

采购包1（中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。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。提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物。

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

## 三、评审程序

### 1.资格性审查和符合性审查

磋商小组根据《资格性审查表》（附表一）和《符合性审查表》（附表二）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性审查表》和《符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按少数服从多数原则表决决定。

磋商小组对各磋商供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见及时告知报价当事人。采购代理机构应在资格审查报告或评审报告中以书面形式解释其排除的具体原因。

表一资格性审查表：

采购包1（中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务）：

序号	资格审查内容
----	--------

1	具有独立承担民事责任的能力	提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	依据《响应承诺函》。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	依据《响应承诺函》。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	依据《响应承诺函》。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	依据《响应承诺函》。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）及中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn/">http://www.ccgp.gov.cn/</a> ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）
7	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。（依据《响应承诺函》）
8	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。	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。（依据《响应承诺函》）
9	存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，不得参加政府采购活动。	存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，不得参加政府采购活动。（提供《声明函》，格式自拟）

10	本采购包专门面向中小企业采购	本项目整体专门面向中小企业采购。供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：其他未列明行业）的政策划分标准的中小微企业。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：中小微企业以供应商填写的《中小企业声明函》（服务）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。）
----	----------------	---

表二符合性审查表：

采购包1（中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	合同履行期限要求	是否满足项目的合同履行期限要求。
2	签署盖章要求	是否符合磋商文件的签署盖章要求。
3	响应有效期	响应有效期是否为90天。
4	法定代表人证明书/法定代表人授权书	是否按规定提交法定代表人证明书/法定代表人授权书。
5	报价要求	报价是否固定唯一，且报价没有超过最高限价。
6	报价合理性	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，应当要求其在评标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，磋商小组应当将其作为无效投标处理。
7	“★”号条款	响应文件是否满足采购需求的要求，且没有重大偏离（须满足带“★”号条款）。
8	附加条件	响应文件未含有采购人不可接受的附加条件的。
9	其他无效情形	未发现响应文件存在法律、法规和磋商文件中规定的投标无效情形。

## 2.响应文件澄清

2.1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，磋商小组应当在评审过程中发起在线澄清，要求供应商针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开启环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

供应商需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因供应商联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2.2磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

2.3磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正。

## 3.磋商

3.1磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

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

3.3对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，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。

## 4.最后报价

4.1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。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

4.2已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

4.3除法规规定的特殊性情形外，提交最后报价的供应商不得少于3家。

## 5.详细评审

采购包1(中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分40.0分 综合信用分5.0分 报价得分15.0分	
对项目背景及内容的理解 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 6.0;）	根据供应商提供对项目背景及内容的理解（内容包括但不限于①项目建设背景、②建设内容、③业务运营情况、④服务保障情况）进行评审：（1）提供对项目背景及内容的理解内容详细完整，充分理解和掌握项目建设背景，熟悉和了解项目建设内容、业务运营情况和服务保障情况，完全满足且优于采购需求的，得6分；（2）提供对项目背景及内容的理解内容基本完整，能理解和掌握项目建设背景，基本了解项目建设内容、业务运营情况和服务保障情况，基本满足采购需求的，得3分；（3）提供对项目背景及内容的理解内容不完整，不能完全理解和掌握项目建设背景，对项目建设内容、业务运营情况和服务保障情况部分熟悉和了解，部分满足采购需求的，得1分；（4）其他或无响应，不得分。	
项目服务方案架构 (8.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; 8.0;）	根据供应商提供的项目服务方案架构（内容包括但不限于①实施方案审核、②投入审核、③项目台账）进行评审：（1）提供的项目服务方案架构内容详细完整，实施方案审核、投入审核、项目台账方案完全满足且优于采购需求的，得8分；（2）提供的项目服务方案架构内容基本完整，实施方案审核、投入审核、项目台账方案基本满足采购需求的，得4分；（3）提供的项目服务方案架构内容不完整，实施方案审核、投入审核、项目台账方案部分满足采购需求的，得2分；（4）其他或无响应，不得分。	
单一窗口相关管理制度规范宣贯思路及计划 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 6.0;）	根据供应商提供的单一窗口相关管理制度规范宣贯思路及计划（包括但不限于①宣贯内容、②对象、③宣贯组织、④宣贯计划）进行评审：（1）提供的管理制度规范宣贯思路及计划内容详细完整，宣贯内容、对象、宣贯组织、宣贯计划完全满足且优于采购需求的，得6分；（2）提供的管理制度规范宣贯思路及计划内容基本完整，宣贯内容、对象、宣贯组织、宣贯计划基本满足采购需求的，得3分；（3）提供的管理制度规范宣贯思路及计划内容不完整，宣贯内容、对象、宣贯组织、宣贯计划部分满足采购需求的，得1分；（4）其他或无响应，不得分。	

技术部分	<p>过程质量评价服务思路及计划 (6.0分), (等次分值选择: 0.0; 1.0; 3.0; 6.0; )</p>	<p>根据供应商提供过程质量评价服务思路及计划 (内容包括但不限于①数据采集、②任务核实、③数据评估、④回访确认、⑤模拟体验、⑥报告编制、⑦申诉处理、⑧综合分析与问题建议) 进行评审: (1) 提供的过程质量评价服务思路及计划内容详细完整, 数据采集、任务核实、数据评估、回访确认、模拟体验、报告编制、申诉处理、综合分析与问题建议完全满足且优于采购需求的, 得6分; (2) 提供的过程质量评价服务思路及计划内容基本完整, 数据采集、任务核实、数据评估、回访确认、模拟体验、报告编制、申诉处理、综合分析与问题建议基本满足采购需求的, 得3分; (3) 提供的过程质量评价服务思路及计划内容不完整, 数据采集、任务核实、数据评估、回访确认、模拟体验、报告编制、申诉处理、综合分析与问题建议部分满足采购需求的, 得1分; (4) 其他或无响应, 不得分。</p>
	<p>问题整改闭环思路及计划, 重点关注处理进度及质量 (5.0分), (等次分值选择: 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; )</p>	<p>根据供应商提供问题整改闭环思路及计划, 重点关注处理进度及质量 (内容包括但不限于①问题确认、②解决方案咨询、③问题跟踪与反馈、④问题关闭、⑤问题记录) 进行评审: (1) 提供的问题整改闭环思路及计划, 重点关注处理进度及质量内容详细完整, 问题确认、解决方案咨询、问题跟踪与反馈、问题关闭、问题记录完全满足且优于采购需求的, 得5分; (2) 问题整改闭环思路及计划, 重点关注处理进度及质量内容基本完整, 问题确认、解决方案咨询、问题跟踪与反馈、问题关闭、问题记录基本满足采购需求的, 得3分; (3) 问题整改闭环思路及计划, 重点关注处理进度及质量内容不完整, 问题确认、解决方案咨询、问题跟踪与反馈、问题关闭、问题记录部分满足采购需求的, 得1分; (4) 其他或无响应, 不得分。</p>
	<p>验收阶段服务思路及计划 (4.0分), (等次分值选择: 0.0; 1.0; 2.0; 4.0; )</p>	<p>根据供应商提供验收阶段服务思路及计划 (内容包括但不限于①验收目录、②验前准备、③验收组织、④验收移交、⑤审计闭环管理) 进行评审: (1) 提供的验收阶段服务思路及计划内容详细完整, 验收目录、验前准备、验收组织、验收移交、审计闭环管理完全满足且优于采购需求的, 得4分; (2) 验收阶段服务思路及计划内容基本完整, 验收目录、验前准备、验收组织、验收移交、审计闭环管理基本满足采购需求的, 得2分; (3) 验收阶段服务思路及计划内容不完整, 验收目录、验前准备、验收组织、验收移交、审计闭环管理部分满足采购需求的, 得1分; (4) 其他或无响应, 不得分。</p>
	<p>绩效指标评估思路及计划 (5.0分), (等次分值选择: 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; )</p>	<p>根据供应商提供绩效指标评估思路及计划 (内容包括但不限于①评估路线、②工作思路、③评估方法、④改进措施) 进行评审: (1) 提供的绩效指标评估思路及计划内容详细完整, 评估路线、工作思路、评估方法、改进措施完全满足且优于采购需求的, 得5分; (2) 绩效指标评估思路及计划内容基本完整, 评估路线、工作思路、评估方法、改进措施基本满足采购需求的, 得3分; (3) 绩效指标评估思路及计划内容不完整, 评估路线、工作思路、评估方法、改进措施部分满足采购需求的, 得1分; (4) 其他或无响应, 不得分。</p>

商务部分	支撑服务能力 (4.0分)	在项目服务过程中能为本项目提供包括但不限于项目启动辅助、项目过程督导、项目全生命周期闭环服务等软件（系统），每提供一个得2分，最高得4分。注：自有的提供软件（系统）的著作权证书复印件，购买的提供购买发票及软件（系统）的说明书复印件。
	项目总监 (6.0分)	投入本项目的财务总监（实行项目总监负责制，提供专家型的意见和建议、全面统筹、把控项目总体开展情况）：①具有大学本科或以上学历，从事信息系统工程相关工作10年以上；②系统集成项目管理工程师证书；③建造师证书（专业：通信与广电工程）；④监理师证书。具备上述每个证书的得1.5分，最高6分。注：提供资质证明材料及该人员在本项目投标截止日之前在本单位任职三个月内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单或劳动合同等复印件。10年以上的工作经验以社保的缴纳年限来计算。
	项目经理 (4.0分)	投入本项目的项目经理（实行全过程管理、重点工作任务监督和项目常态化管理工作）：①大学本科或以上学历，得1分；②系统集成项目管理工程师证书，得1.5分；③建造师证书（专业：通信与广电工程），得1.5分。本项目最高4分。注：提供资质证明材料及该人员在本项目投标截止日之前在本单位任职三个月内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单或劳动合同等复印件。
	团队主要成员 (6.0分)	投入本项目的团队主要成员具有大学本科或以上学历，会计、审计专业、计算机类、电子信息技术等相关专业：①网络工程师方面的证书；②项目管理类的证书；③会计类的证书；④建造师类的证书（专业：通信与广电工程、机电工程）。团队成员具备上述一个证书得1分，最多得6分。注：提供资质证明材料及该人员在本项目投标截止日之前在本单位任职三个月内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单或劳动合同等复印件。
	专家支撑能力 (8.0分)	供应商承诺组建专家支撑团队，符合采购需求对专家的行业、专业要求（提供专家名册及专业、证书等相关证明）。1、专家人数（提供承诺函（格式自定），并加盖公章）：专家成员不低于5人（含5人），得2分；2、专家资质（提供专家名册及专业、从业经验、证书等相关证明）：专家成员中具有副高或以上职称人员，每一名成员得1分，最高得5分；3、培训频次（提供承诺函（格式自定），并加盖公章）：承诺每季度组织专家超过2次培训，得1分。本项最高得8分。

	同类项目业绩 (8.0分)	从2020年1月1日至今承接的同类项目业绩。每提供一个得2分，最高得8分。注：①提供能体现上述内容的项目合同关键页复印件和一张有效发票。合同关键页包括：合同封面、服务内容页及双方签章页），上述服务内容（内容名称相近即可）可以是一个合同同时体现，也可以是多个合同分别体现。如多个合同分别体现的上述服务内容的，供应商须对此提供书面说明。如合同无法体现服务内容的，则提供加盖业绩合同对应的甲方公章（包括合同甲方或甲方项目主（分）管部门盖章或合同专用章）的证明材料。②同一项目不同年份的合同只计一次分值，不重复计算业绩分数。同一业主在同一采购项目中续签的合同不重复计分。同一合同只计取一次分值。
	服务便利性 (2.0分)	承诺的服务响应时间：（1）接采购人通知后，在15分钟内响应，得2分；（2）接采购人通知后，在30分钟后响应，得1分；（3）其他情况得0分；注：须提供承诺函（格式自定），并加盖公章。
	对非重大违法违规记录的扣分 (2.0分)	以“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）网站为查询渠道：1、对列入行政处罚的供应商每一条记录扣1分；2、对列入经营异常的供应商每一条记录扣0.5分。以上合计最高扣2分。如查询结果显示没有相关记录，视为没有上述非重大违法违规记录，则不扣分。以磋商小组于评审时在上述网站查询结果为准，磋商小组应将上述记录查询情况截图存档。
投标报价	投标报价得分 (15.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：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。】最低报价不是中标的唯一依据。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。
综合信用分	综合信用评价 (5.0分)	综合信用评价得分=综合信用评价得分(属于商务部分的一部分)=投标人的广州公共资源交易信用评价（政府采购供应商信用评价分）×5%。投标人的信用评价分以开标当天广州交易集团有限公司网站公布的分值为准（通过“广州交易集团有限公司网站-信用信息-广州公共资源交易信用平台2.0”进行核实，未能在网站查询到供应商信用评价分的，以信用评价基准分（93.4分）计算）。供应商为联合体的，以牵头方信用评价分计算。）

## 6.汇总、排序

### 采购包1:

磋商小组根据综合评分情况，编写书面的评审报告，按综合得分高低次序排出名次，并推荐综合得分排名第一的供应商为第一成交候选人，排名第二的供应商为第二成交候选人，排名第三的供应商为第三成交候选人，第二、第三成交候选供应商报价高于第一成交候选供应商报价20%以上的，只推荐1名成交候选供应商。

## 7.其他无效响应的情形:

（1）评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了响应文件的实质性内容的。

（2）响应文件提供虚假材料的。

（3）供应商以他人名义响应、串通响应、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式响应的。

（4）供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍公平、公正的。

（5）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

## 第五章 合同文本

### 广州市政府采购合同

#### 一、总则

##### 第一条 合同当事人

甲方（采购人）：广州市商务局

乙方（成交供应商）：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及广州程启招标代理有限公司“中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务”（项目编号：GZCQC2300FC11021）采购文件的要求和采购结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的采购文件、响应文件、成交通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

**第二条** 乙方提供服务的受益人为甲方，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

#### 二、服务事项

##### 第三条 服务内容及要求

###### 一、本项目服务内容：

###### （一）项目启动阶段服务内容

- 1、了解运行服务保障单位实施前期的人员组织、实施设备的到位情况；
- 2、审查和确认运行服务保障单位的运行服务保障项目实施方案，并提交相应审核报告；
- 3、审查和确认运行服务保障单位的质量保证计划及质量控制体系。

###### （二）管理制度规范宣贯服务

1、乙方应负责收集整理国家、省、市相关政策变化，包括但不限于国际贸易单一窗口平台运行服务保障政策规范及与本项目相关的立项、采购、实施、验收、绩效、评价、审计等内容，结合《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目管理制度》和《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目绩效考核办法》，利用专业知识，提供管理制度规范宣贯服务。

2、乙方应组织相关专家培训审计、信息安全、项目管理等方面的知识。

培训次数：每年提供不少于3场培训服务。

培训对象：运行服务保障方服务团队。

培训讲师：级别应不低于副高级职称。

培训材料：包括培训计划、培训PPT、培训签到表等。

###### （三）提交实施方案

根据《海关总署关于印发<国际贸易“单一窗口”运行管理办法（暂行）>的通知（署岸发〔2017〕259号）》《国家口岸管理办公室关于印发国际贸易“单一窗口”运维和服务请求两项管理规程的通知》（国岸发〔2020〕8号）、《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）招标文件》《管理制度》与《考核办法》等规范或文件，制定《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目服务质量评价实施方案》（以下简称《实施方案》），方案内容应包括但不限于评估依据、评估周期、评估流程、指标设计、指标采集、指标分析、日常监测、反馈机制、报告提交、组织保障等。

《实施方案》要求：

1、科学性：评价指标体系要从多维度、全方面考虑影响用户体验的相关指标，并考虑不同指标的层级分布和权重分布，确保评价指标体系的科学性。

2、全面性：影响服务保障项目供给能力和服务质量的因素很多，其评价指标体系既需要完善，也需要兼顾其可操作性。

3、核心性：影响中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量的因素很多，应紧抓核心指标。

4、可量化：评价指标的设定尽量使其可量化，才能确保最后的评价可量化或者半量化。

完成时限：合同签订后的1个月内完成。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务实施方案》。

#### （四）优化完善现有管理制度

根据国家、省、市相关政策变化，结合上级部门的相关最新政策，市财政的绩效考核情况等，负责对现有的《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目管理制度》（简称《管理制度》）和《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目绩效考核办法》（简称《考核办法》）进行完善优化，组织进行重新编制，形成新的《管理制度》和《考核办法》，并在实际执行过程中不断优化完善。《管理制度》必须对运行服务保障方有监督作用，达到以评促改的效果，要包含奖惩措施、应急处理措施等。《考核办法》必须贴合实际，要等于或者高于国家、省考核标准，考核指标要可量化、可操作性强。以便更好地提升广州“单一窗口”运行服务保障服务质量。

完成时限：合同签订后的2个月内完成。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目管理制度》《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目绩效考核办法》。

#### （五）平台用户回访

1.服务热线的满意度回访：每季度根据服务热线的业务量抽取一定比例（5%）用户进行回访调查，采集服务热线的用户满意度信息。

2.在线咨询服务满意度回访：每季度根据在线咨询服务的业务量抽取一定比例（5%）用户进行回访调查，采集在线咨询服务的用户满意度信息。

3.培训服务满意度回访：按培训签到人数和反馈比例，开展满意度调查工作。调查内容包括：一是对培训内容的满意度；二是对培训讲师的满意度；三是收集其他意见和建议。

4.重点企业回访：按企业类型和业务量，按平台用户进行分类开展满意度调查工作。调查内容包括：一是对政策规定的满意度；二是对管理工作的满意度；三是对系统使用的满意度；四是对服务人员的满意度；五是其他意见建议。

5.表扬与投诉回访：针对用户提出表扬和投诉的，按一定比例（100%）进行回访调查，验证服务真实性和用户的评价。其中，为用户解决疑难问题、挽回重大损失、树立“单一窗口”良好服务形象的，可列入评优评先案例。用户提出投诉影响恶劣或给用户造成重大损失的，甲方督促电子口岸公司对内部相关部门做出处理，并跟踪处理情况。

#### （六）过程质量评价和监督

服务保障项目以每三个月为节点开展过程质量监管，每三个月提供一次服务保障项目过程质量监管服务，作为服务保障项目质量监管的主要手段，及时发现问题、提出问题解决建议。过程质量监管服务相关报告文件或意见应符合国家、广东省、广州市有关政策，达到国家或省市要求或行业标准。

1、依据《考核办法》与《实施方案》等，通过现场及远程等方式，全面采集原始数据；

2、对采集的原始数据进行统计分析，并进行评价打分；

3、对单一窗口数据共享的情况进行核查，检查数据共享是否规范，是否满足数据安全要求，并进行评价打分；

4、编制和发布初步《季度报告》，受理投诉反馈；

5、就投诉反馈进行处理和协商，并修正和正式发布《季度报告》。

编制季度报告：以服务保障项目季度为节点，每季度开展一次服务质量考核评估服务，总结季度运行服务保障成效，提出运行服务保障工作存在的问题以及工作建议，接受服务保障方的申诉和对评估结果进行复核，形成季度报告。

完成时限：每三个月一次（以服务保障项目周期为准），季度结束后10个工作日内提交正式报告，共计12次。

成果输出：

(1) 过程监督材料包含：项目台账、项目归档标签等。

(2) 《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第X期）》。

说明：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第1期）》=《季度报告（第一期）》，后面以此类推。

#### 6、开展首期质量及绩效评估测评报告论证

为改进《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年年度服务质量及绩效评估测评报告（第一期）》的质量，乙方应在第一期报告完成后，组织相关专家论证服务，论证专家5名，类型建议包括电子口岸业务、财务审计、技术方面，专家名单应发市商务局确认。

乙方应编制专家论证意见响应表，对质量评估及过程监督管理工作进行持续改进。

完成时限：中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）合同开始后三个月内。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第1期）》

#### 7、问题整改闭环管理

配合主管部门向服务保障单位解释发现的问题，协助服务保障方对问题进行梳理分析，提出整改建议。以服务保障项目季度为节点，对服务保障项目过程质量监管中发现的问题进行闭环管理，形成问题记录台账。

对上一运行服务周期所发现的问题进行跟踪，对处理情况进行核实。

#### （七）年度质量及绩效评估

中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目服务质量是指运行服务保障方所提供服务的服务特性能够满足《管理制度》《考核办法》、中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）招标文件、市财政局印发的绩效考核报告要求。

服务保障项目以年度为周期，对中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）每个服务年度的服务质量进行考核及绩效评估，形成年度报告。

1、依据《考核办法》与《实施方案》等，通过现场及远程等方式，全面采集原始数据；

2、对采集的原始数据进行统计分析，并进行评价打分；

3、对市财政局的绩效考核指标进行评估，并提出相关意见；

4、编制和发布初步《年度报告》，受理投诉反馈；

5、就投诉反馈进行处理和协商，并修正和正式发布《年度报告》。

编制年度报告：服务保障项目服务质量考核评估服务，以服务保障项目年度为周期，对中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）每个服务年度的服务质量进行考核评估，总结年度运行服务保障工作的成效，提出运行服务保障工作存在的问题以及工作建议，接受服务保障方的申诉和开展评估结果复核工作，最终形成年度报告。

完成时限：每服务年度一次（以服务保障项目周期为准），年度结束后10个工作日内提交正式报告。共计3次。

成果输出：《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）年度服务质量及绩效评估测评报告（第X个服务年度）》

#### 6、问题整改闭环管理

配合主管部门向服务保障方解释发现的问题，协助服务保障方对问题进行梳理分析，提出整改建议。对服务保障项目过程中发现的问题进行闭环管理，形成问题记录台账。

对运行服务年度周期内所发现的问题进行跟踪，对处理情况进行核实。

#### （八）服务保障项目合同验收阶段服务内容

在中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）验收时，为甲方提供项目合同验收咨询服务，根据政府部门的要求，协助完成项目合同验收工作。

#### 1. 合同验收的咨询顾问工作

乙方在验收阶段，应重点起到咨询顾问的作用，协助甲方评估项目是否达到验收条件，组织各方准备项目验收资料（特别是涉及到服务内容的调整必须具有说明文件并记录完整）。

#### 2. 组织完成验收资料的准备

项目文档资料是项目合同验收的重要内容，又是项目的重要成果之一，因此必须重视做好文档资料管理工作。在项目验收阶段，乙方应会同项目各方确保项目主要资料是否齐全、完整、正确。

收集整理《管理制度》《考核办法》《实施方案》《季度报告》（12份）《年度报告》（3份）等服务文件材料及其附件；

按服务保障项目合同验收的要求，协助市商务局督促和审核中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）的文件材料，提供合同验收咨询服务。

#### 3. 合同验收的管理咨询服务

##### (1) 协助建设单位准备验收事项

1) 完成验收自查表编制：按照以上要求，编制验收自查表，按照表格内容逐项填写检查结果。

2) 完成项目文档汇总及装订检查：汇总时需要有目录，装订之前检查文档的签字、盖章是否齐全。

(2) 审核承建单位准备事项的合规性。在验收现场审查开始前，应协助承建单位汇总及装订项目文档、协助收集。

(3) 按需配合第三方检测机构、审计机构（如有）的检查和整改工作。

#### 4. 组织完成服务保障项目合同验收

协助甲方组织相关方面的专家，完成运行服务保障项目的合同验收工作。

#### 5. 配合完成绩效整改服务

(1) 监督服务保障单位绩效整改完成情况。

(2) 协助甲方完成服务保障项目财政绩效指标考核情况整改。

#### (九) 售后阶段服务内容

乙方应义务协助甲方进行的各项与本项目后期相关的活动，包括但不限于效能评价、项目审计、档案抽查等，并义务协助提供过程材料、总结报告等，协助编制必要的汇报材料等。

## 二、本项目服务要求：

### (一) 管理要求

#### 1. 服务方式

采用现场服务和线上服务相结合的服务方式。每季不少于2人月的驻场服务。

#### 2. 服务人员

##### (1) 机构要求

乙方应组建服务机构，要求现场服务机构必须健全、专业配套，含项目总监在内所派技术人员的总数不少于5人。该机构应该满足以下要求：

1) 实行项目总监负责制，提供专家型的意见和建议。

2) 要求乙方单位机构有固定的工作场所和必要的软硬件设备，保证能正常地开展工程咨询工作。

3) 相关人员应该具备所从事咨询专业技术和类似工作经验。

4) 在项目服务过程中能为本项目提供包括但不限于项目启动辅助、项目过程督导项目项目全生命周期闭环服务等软件（系统）。

5) 具有ISO质量认证体系。

6) 现场工程师（3人）须在成交公告日至项目周期结束前，随时按甲方要求的工作时间到项目现场开展工作。

## (2)团队人员要求

乙方应设置项目总监、项目经理、工程师等3个角色。其中，项目总监1名、项目经理1名、工程师3名，各类角色的工作职责：

1) 项目总监。负责全面统筹、把控项目总体开展情况，评估项目潜在风险，对项目的重要文档质量进行把关，确保与甲方良好的沟通与协作，保证服务项目顺利进行。为项目经理提供方法指导和资源支持，指导项目关键节点和重要里程碑的管理与保障，指导和检查服务交付物的管理。

项目总监要求：

- ①应具有大学本科或以上学历，从事信息系统工程相关工作10年以上；
- ②具有高级项目管理师、系统集成项目管理工程师、建造师（通信与广电工程）等任意证书。

2) 项目经理。参与制定管理咨询工作计划和方案，统筹开展项目管理机制建设、重点工作任务管理和项目常态化管理工作，具体负责组建咨询团队，对团队进行全面管理，主持开展项目工作分解、分工与计划制定，开展进度管理、节点管理、质量控制等，与项目管理各相关方进行沟通协调，组织阶段性沟通汇报。

项目经理要求：应具有大学本科或以上学历，项目管理、建造师（通信与广电工程）、监理等方面证书。

3) 工程师。根据咨询工作的分解与分工，参与相关调研、数据收集、文件整理与分析等基本工作，参与开展咨询相关报告、文档编制与交付，承担必要的常规项目管理工作。

工程师要求：不少于3人，应具有大学本科或以上学历，会计、审计专业、计算机类、电子信息技术等相关专业，具有项目管理、建造师（通信与广电工程、机电工程等）、会计、网络工程等方面证书。

项目总监、项目经理、工程师应具备良好的沟通能力和综合素质，熟悉项目管理工作流程。乙方委托的专家顾问或协作单位人员应具有同级别资质，所发生费用由乙方承担。

## (3)人员管理要求

乙方须书面承诺，如在项目实际执行过程中发生项目经理不能按采购文件要求胜任相关工作的，甲方有权要求更换项目经理，乙方须在两周内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则甲方有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

乙方承诺的项目经理和团队人员未经用户同意不得调整；乙方如中途更换项目经理和团队人员，应征得用户同意，否则视为违约行为，甲方有权终止服务合同。

## 3. 进度要求

详见服务内容要求。

## 4. 文档管理要求

(1) 乙方须督促、检查运行服务保障单位及时完成过程文档、技术文档的整理和归档工作。

(2) 乙方须建立全面、准确反映运行服务保障单位状况及工作情况的各类文档，并及时向甲方提交。

(3) 乙方应在项目完成时，将本项目所有文档、资料汇集成册交付给甲方，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，乙方按国家、省以及甲方档案管理要求，向甲方提供汇集成册的纸质文档。

## 5.质量评价报告过程服务要求

### (1)现场评估服务

1)评估数据采集：按季度和年度的服务周期，现场采集包含但不限于以下内容：服务热线数据、在线咨询数据、工单流转处置数据、退回工单数据、推广培训过程材料、数据综合服务保障、落实电子口岸管理部门用户依托国际贸易“单一窗口”的专项任务和业务关联单位服务工作台账。

2)跟踪问题处理情况：对上一运行服务周期所发现的问题进行跟踪，对处理情况进行核实。

3)模拟体验：以企业用户的角色进行服务热线体验、在线咨询体验、工单流转处置体验和技术创新应用体验。

4)推广应用培训会议体验：以服务质量评估方的角色参与单一窗口运行服务保障相关的推广培训会议。

5)数据综合服务保障工作跟踪：对口岸运行数据综合服务等工作等落实情况进行跟踪。

6)落实电子口岸管理部门用户依托国际贸易“单一窗口”的专项任务：对国家、省、市以及单一窗口相关政策落实等工作情况进行跟踪。

7)业务关联单位服务：对业务关联单位服务情况进行跟踪。

8)运行服务保障相关制度落实的跟踪：对单一窗口运行服务保障相关的制度《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）实施方案》《广州电子口岸管理有限公司客服服务管理手册》《热线服务基本规范用语》《广州单一窗口平台工单处置及故障处理暂行实施方案》的落实情况等进行跟踪。

9)主动发现运行保障工作实施过程中遇到的问题：对目前运行服务保障工作中遇到的问题进行研讨，并提出意见建议。

#### (2)评估数据分析

1)数据抽查核对：每季度按运行服务保障工作的业务量抽取一定比例的电话录音、在线会话数据、投诉电话、工单数据进行核对。主要核对内容包括：一是数据标签的准确性；二是企业用户问题解决情况；三是企业用户投诉情况；四是工单数据的过程回溯。

2)数据分析统计：根据评估细则，对现场采集数据、体验记录数据、回访记录数据和数据抽查核对情况进行综合分析统计，得出服务质量评估各指标的得分情况。

#### (3)监督员工培训

监督员工培训。根据政策调整、行业变化、监管部门系统切换、系统优化升级等情况，服务保障方应定期组织对客服人员、业务技术人员、培训推广人员、业务支持人员开展政策法规、行业知识、业务知识、专业技能等开展培训与考核。检查培训方案制定、培训教材编写、考核题库制作等情况，通过查阅培训记录、跟听培训、监考、审查培训记录等方式，监督服务保障方落实员工培训工作。

### 6.专家支撑团队

#### (1)组建专家支撑团队。

乙方应组建专家支撑团队，由具备专业资质的会计师、审计师、项目管理师、信息技术方面的专家或具备丰富的会计、审计、项目管理、信息技术经验并从事相关工作的人员组成。

#### (2)文档审核

乙方提交的年度质量及绩效评估测评报告需经专家支撑团队审核通过，由相关专家签署意见后提交甲方。

#### (3)专项培训

乙方每年度至少邀请1位相关方面的专家到广州电子口岸公司开展专项培训。

### 三、服务期限

**第四条 服务期限：**202\_年 月 日至202\_年 月 日。

中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）的服务周期为3个服务年度：

第一个服务年度周期为202\_年 月 日至202\_年 月 日；

第二个服务年度周期为202\_年 月 日至202\_年 月 日；

第三个服务年度周期为202\_年 月 日至202\_年 月 日。

### 四、双方权利义务

#### 第五条 甲方权利义务

（一）审定乙方拟定的服务保障管理制度和服务保障指标，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等；

（二）检查监督乙方服务保障项目咨询工作的实施及执行情况；

（三）负责收集、整理服务保障管理制度和服务保障指标所需全部资料，适时提供给乙方；

（四）对乙方无法胜任相关工作岗位的工作人员，甲方可以要求乙方进行调岗；

- (五) 协助乙方做好服务保障项目服务质量指标考核等相关工作；
- (六) 按时支付服务保障项目咨询费给乙方；
- (七) 采购文件、响应文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

## 第六条 乙方权利义务

- (一) 根据有关法律法规及本合同的约定，协助甲方制订服务保障管理制度和服务保障考核标准，协助甲方进行绩效指标考核；
- (二) 负责编制服务保障项目咨询实施计划；
- (三) 在日常服务保障项目咨询过程中发生的事故应及时告知甲方；
- (四) 在日常服务保障项目咨询过程中对无法解决的事项要及时向甲方反映；
- (五) 在合同期内，乙方必须做好监督广州电子口岸管理有限公司工作人员相关台账建立，制度实施情况，指标考核情况等，保证单一窗口平台的稳定运行；
- (六) 乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合国家有关规定；
- (七) 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时向甲方提供有关档案资料；
- (八) 采购文件、响应文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

## 五、验收与投诉

### 第七条 验收

#### 1. 验收依据

依据本项目的采购需求、合同、双方补充协议以及备忘录等文件。

#### 2. 验收要求

乙方完成服务总结报告和相关成果文档材料准备工作，并向甲方提出验收申请，甲方组织开展本项目验收。

### 第八条 投诉

为了保障双方的权益，建立以下投诉制度：

- 1.甲方可就乙方的服务质量或服务问题向相应行业管理部门投诉；经核查如情况属实则该投诉有效，将记录在案；
- 2.乙方可就甲方人员或机构提出的服务以外的要求向甲方投诉；
- 3.甲方将不定期检查乙方的履约情况。

## 六、合同金额及付款方式

### 第九条 合同金额

本合同金额为人民币¥\_\_\_\_\_元，（大写）\_\_\_\_\_元整。

### 第十条 付款方式

本项目分5期支付，具体支付方式和时间如下：

（一）第一期款：签订合同后10个工作日内，乙方书面提出支付申请书及拟支付金额等额的相应发票，甲方确认后启动首期款支付流程，首期款为合同总金额的15.5%（人民币¥\_\_\_\_\_元，（大写）\_\_\_\_\_元整）。

（二）第二期款：第一个服务年度6个月结束后（2024年5月份），乙方提交《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第2期）》，书面提出支付申请书及拟支付金额等额的相应发票，甲方确认后启动支付流程，支付合同总金额的30%（人民币¥\_\_\_\_\_元，（大写）\_\_\_\_\_元整）。

（三）第三期款：第二个服务年度6个月结束后（2025年5月份），乙方提交《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第6期）》，书面提出支付申请书及拟支付金额等额的相应发票，甲方确认后启动支付流程，支付合同总金额的30%（人民币¥\_\_\_\_\_元，（大写）\_\_\_\_\_元整）。

（四）第四期款：第三个服务年度6个月结束后（2026年5月份），乙方提交《中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）服务质量及绩效评估测评报告（第10期）》，书面提交支付申请书及拟支付金额等额的相应

发票，甲方确认后启动支付流程，支付合同总金额的20%（人民币¥\_\_\_\_\_元，（大写）\_\_\_\_\_元整）。

（五）第五期款：服务期满后甲方完成运行服务保障项目合同验收后次年1月份，乙方书面提交支付申请函及拟支付金额等额的相应发票，甲方确认后启动尾款支付流程，尾款占合同总金额的4.5%。（人民币¥\_\_\_\_\_元，（大写）\_\_\_\_\_元整）。

（六）申请付款时乙方应提供如下凭证：

- 1、乙方提交的付款申请；
- 2、乙方提供的商业发票；
- 3、合同复印件一份。

甲方的支付时间期限是指甲方申请办理合同款支付的时间，甲方审查及实际支付时间不纳入支付时间期限。

（七）乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户银行：

地址：

银行账号：

注：因甲方使用的是财政资金，甲方在规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定的时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

## 七、保密条款

**第十一条** 乙方对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的甲方商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

**第十二条** 乙方不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用甲方商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露甲方的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的商业秘密和党政机关保密信息。乙方在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给项目以外的其他方或乙方内部与该项目无关的任何人员。

**第十三条** 乙方对于工作期间知悉甲方的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。

**第十四条** 严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

## 八、资产权属

**第十五条** 本项目所涉及的数据所有权归政府所有，乙方只能用于履行义务之目的。

**第十六条** 本项目不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

**第十七条** 乙方为履行义务所形成的服务成果的知识产权归甲方所有。

**第十八条** 乙方保证向甲方提供的服务成果不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

## 九、违约责任

**第十九条** 甲方应按期付清费用，每逾期一天，支付欠款总额1‰的违约金；累计违约金不超过服务费总额的5%。如因财政原因导致延迟付款的，甲方不承担相关违约责任。

**第二十条** 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到考核指标要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达三次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

## 十、不可抗力

**第二十一条** 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起15天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第二十二条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

### 十一、约定事项的变更

第二十三条 由于出现不可预见的情况，影响项目工作的如期完成，甲乙双方可要求变更约定事项，但应及时通知对方，并由双方协商解决。

### 十二、争议及解决办法

第二十四条 本合同发生争议，由双方协商或由政府采购监管部门调解解决，协商或调解不成时按以下第1种方式解决：

- 1.中国广州仲裁委员会仲裁；
- 2.向甲方所在地人民法院提起诉讼。

### 十三、其他

第二十五条 本合同一式份，具有同等效力，甲方执份、乙方执份，招标代理机构执1份。合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

第二十六条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方：广州市商务局（盖章）

乙方：（盖章）

签约代表：

签约代表：

地 址：广州市越秀区西湖路12号广百旧翼商务楼24楼

地 址：

电 话：020-81097472

电 话：

传 真：

传 真：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

## 第六章 响应文件格式与要求

供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

响应文件封面

(项目名称)

响应文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**440101-2023-28235**

采购项目编号：**GZCQC2300FC11021**

所响应采购包：第 包

(供应商名称)

年 月 日

## 响应文件目录

- 一、响应承诺函
- 二、首轮报价表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、实质性响应一览表
- 六、法定代表人证明书
- 七、法定代表人授权书
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、承诺函
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同响应协议书
- 十四、供应商业绩情况表
- 十五、技术和服务要求响应表
- 十六、商务条件响应表
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十二、附件
- 二十三、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

## 响应承诺函

致：广州程启招标代理有限公司

你方组织的“中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务”项目的竞争性磋商[采购项目编号为：GZCQC2300FC11021]，我方愿参与响应。

我方确认收到贵方提供的“中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务”项目的磋商文件的全部内容。

我方在参与响应前已详细研究了磋商文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在供应商的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权力。

(供应商名称)作为供应商正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本响应的一切事宜。

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按磋商文件提供的全部货物（工程、服务）与相关服务的磋商总价详见《首轮报价表》。

（二）本响应文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如成交，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至响应截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（四）我方理解贵方不一定接受最低磋商价或任何贵方可能收到的响应。

（五）我方如果成交，将保证履行磋商文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（六）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（七）我方磋商报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物或服务时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（八）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（九）我方与其他供应商不存在法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十）我方承诺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。

（十一）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十二）我方承诺遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，磋商小组可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十四）我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地址：\_\_\_\_\_，邮政编码：\_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_

传真: \_\_\_\_\_

代表姓名: \_\_\_\_\_, 职务: \_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托人(签字): \_\_\_\_\_

加盖公章: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

格式二：

### 首轮报价表

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成首轮报价表，若在响应文件中出现非系统生成的首轮报价表，且与投标客户端生成的首轮报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	响应报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

供应商签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注:采用电子响应的项目无需编制该表格，响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在响应文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

采购包：

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

供应商签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式四：

### 政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：

1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖供应商公章）

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

格式五：

### 实质性响应一览表

序号	实质性响应条款	投标人响应情况	差异
1			
2			
3			
4			
...			
...			

说明：

- 1.实质性响应条款一览表后续内容请根据第二章采购需求★号条款详细列举
- 2.本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应填写具体的响应内容，有差异的要具体说明。
- 3.请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

格式六：

（供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

现任我单位\_\_\_\_\_职务\_\_\_\_\_为法定代表人，特此证明。

有效期限：\_\_\_\_\_

附：代表人性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_身份证号码：\_\_\_\_\_

注册号码：\_\_\_\_\_企业类型：\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

格式七:

法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司, 可以提供响应分支机构负责人授权书)

法定代表人授权书

致: 广州程启招标代理有限公司

本授权书声明: \_\_\_\_\_是注册于\_(国家或地区)的\_(供应商名称)的法定代表人, 现任\_\_\_\_\_职务, 有效证件号码: \_\_\_\_\_。现授权\_(姓名、职务)作为我公司的全权代理人, 就“中国(广州)国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目(2023-2026年)第三方质量(绩效)评价服务”项目采购[采购项目编号为GZCQC2300FC11021]的响应和合同执行, 以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效, 特此声明。

供应商(盖章): \_\_\_\_\_

地 址: \_\_\_\_\_

法定代表人(签字或盖章): \_\_\_\_\_

职 务: \_\_\_\_\_

被授权人(签字或盖章): \_\_\_\_\_

职 务: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_

格式八：

**提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料**

一、提供以下相关证照的扫描件之一：**1.企业法人提供企业法人营业执照；2.事业法人提供事业法人登记证；3.其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；4.自然人提供居民身份证等；**

二、对接受分支机构磋商的项目，分支机构磋商的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。（如为保险类项目则为：本项目只接受保险分公司或中心支公司以上的保险机构磋商；分公司或中心支公司的保险机构投标的，还须提供分公司或中心支公司的保险机构的营业执照。）

**格式九：**

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

**承诺函**

致：广州市商务局

对于\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**格式十：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合磋商文件中明确的本项目所属行业）

**中小企业声明函（货物）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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（磋商文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（磋商文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

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

2：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。在实际操作中，供应商希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合磋商文件中明确的本项目所属行业）

### 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

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

2：供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

温馨提示：根据《广州市财政局 广州市工业和信息化局转发广东省财政厅 广东省发展和改革委员会 广东省工业和信息化厅 广东省地方金融监督管理局关于印发《广东省政府采购促进中小企业发展实施细则（试行）》的通知》、《广州市财政局关于进一步规范政府采购供应商资格审查及中小企业声明函管理的通知》的精神，投标人需根据以下要求对其出具的《中小企业声明函》的信息进行完善和规范。

（一）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。

（二）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，则按照主要活动确定其所属行业；从业人数可以社会保险参保人数为准；营业收入、资产总额可以第三方出具的报告为准。

供应商提供第三方（如生产商）书面声明、检测报告等资料作为投标文件组成部分的，供应商应保证投标所提供第三方资料内容真实、完整、准确。如相关第三方书面声明、相关检测报告等资料虚假，监管部门有权根据调查情形认定其是否属于提供虚假材料谋取中标，并严肃处理。

（三）对于采购文件确实允许非独立法人参与采购活动的，应按其所属集团公司合并财务报表数据情况予以填报。以联合体形式参加或者合同分包的，需填写联合体中的中小企业或签订分包意向协议的中小企业相关信息。

（四）《中小企业声明函》真实性由其出具的供应商负责。《中小企业声明函》中相关企业[制造商、承建（承接）企业]所属行业应当与采购标的的所属行业相一致。如为货物采购项目，《中小企业声明函》应当充分、准确反映货物制造商的信息。

（五）对于专门面向中小企业预留份额的采购项目或者采购包，《中小企业声明函》由采购人、采购代理机构在资格审查阶段审查；对于不专门面向中小企业采购的采购项目或者采购包，以及接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，《中小企业声明函》由评审委员会在评审过程中审查。

（六）经调查发现供应商提供《中小企业声明函》内容与实际不符的，政府采购监管部门有权根据《中小企业声明函》与

实际情况的差异视情形认定其是否属于虚假材料谋取中标。

（七）根据《财政部关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》（财库〔2015〕150号）规定，各级人民政府财政部门依法对供应商作出的禁止参加政府采购活动的行政处罚决定在全国范围内生效。

为落实对政府采购违法失信行为惩戒，供应商存在任一级人民政府财政部门作出“禁止参加政府采购活动”行政处罚决定且处罚期限未届满的，即使尚未在“中国政府采购网”开设的“政府采购严重违法失信行为处罚记录”和“信用中国”网站显示，也应禁止参加政府采购活动，采购人及采购代理机构应当审慎甄别供应商参与政府采购活动资格。

（八）采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）在依法进行资格审查时，应当甄别供应商是否存在“禁止参加政府采购”行政处罚决定记录，依法依规审查供应商投标资格。在资格审查、符合性审查等评审过程中，应严格依照规定审查《中小企业声明函》等文件，确保符合相关政策规定。采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）审查不到位的，监管部门将依法责令改正；拒不改正的，本机关将按照《中华人民共和国政府采购法》相关规定进行处理。

**格式十一：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**监狱企业**

提供由监狱管理局、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。

**格式十二：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同响应协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个供应商的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若成交，联合体各方共同与采购人签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责响应和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交响应文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体成交，（甲公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分，（乙公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分。

4.如成交，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就成交项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额\_\_\_\_\_%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获成交资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议正本一式\_\_\_\_份，随响应文件装订\_\_\_\_份，送采购人\_\_\_\_份，联合体成员各一份；副本一式\_\_\_\_份，联合体成员各执\_\_\_\_份。

甲公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，乙公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，.....公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，  
\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

响应供应商业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按磋商文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十五：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	磋商文件规定的技术和服务要求	响应文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“磋商文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则**响应无效**。

2.参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

3.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十六：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	磋商文件规定的商务条件	响应文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1.“磋商文件规定的商务条件”项下填写的内容应与磋商文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对磋商文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述或照搬照抄采购文件参数、不注明实际数值者的，将视为未实质性满足磋商文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则**响应无效**。

3. 参数性质栏标注“★”、“▲”号条款标志，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。

4.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七:

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

**格式十八：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**各类证明材料**

- 1.磋商文件要求提供的其他资料。
- 2.供应商认为需提供的其他资料。

**格式十九：**

（若采购人支付代理服务费，则无需出具此承诺书）

**代理服务费缴纳承诺函**

致：广州程启招标代理有限公司

我单位参加贵公司组织的中国（广州）国际贸易单一窗口平台运行服务保障项目（2023-2026年）第三方质量（绩效）评价服务（采购项目编号：GZCQC2300FC11021），作出如下承诺：

1、完全响应磋商文件中要求的条款，若提供虚假资料将作为无效响应处理，并接受相关部门的处罚。

2、我单位若被选为成交供应商，承诺按照规定缴纳代理服务费。代理服务费包括组织专家对审查供应商资格、答疑、组织磋商、评审、确定成交供应商，以及提供采购前期咨询、协调合同的签订等服务，按\_\_\_\_\_支付。

3、如我公司被选为成交供应商，在成交结果公示后3日内向采购代理机构指定账户缴付代理服务费。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：\_\_\_\_\_

供应商法定地址：\_\_\_\_\_

供应商授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

承诺日期：\_\_\_\_\_

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

**格式二十一：**

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

## 格式二十二：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

### 政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

鉴于\_\_\_\_\_（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为\_\_\_\_\_的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标（响应）担保函的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标（响应）保证金担保：

#### 一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币\_\_\_\_\_元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

#### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保函自\_\_年\_\_月\_\_日起生效，有效期至开标日后的90天内。

#### 三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

#### 四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

#### 五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为\_\_\_\_\_法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：\_\_\_\_\_（公章）\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日



格式二十三：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在\_\_\_\_\_项目（项目编号为\_\_\_\_\_以下简称“项目”）的采购中，确定\_\_\_\_\_为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的\_\_\_\_\_%，数额为\_\_\_\_\_（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

（一）索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；

（二）索赔通知文件必须同时附有：

1. 一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
2. 证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

（三）索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

\_\_\_\_\_。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效；被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第（一）种方式解决：

（一）向我方所在地的人民法院起诉。

（二）提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1. 本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2. 所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：\_\_\_\_\_（盖章）

联系地址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

开立日期：\_\_年\_\_月\_\_日

## 采购合同履行保险凭证

致被保险人\_\_\_\_\_：

鉴于你方\_\_\_\_\_（招标方/被保险人）接受投保人\_\_\_\_\_（投标方）参加\_\_\_\_\_（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履行保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时止，共计\_\_天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《\_\_\_\_\_》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：\_\_\_\_\_（盖章）

地址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

开立日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日