南通市崇川区网格化服务管理中心

智能外呼平台系统服务采购项目

竞争性磋商文件

项目编号：NTHH2025002(JC02)

采购代理机构：南通辉华企业管理咨询有限公司

二〇二五年三月十九日

**目 录**

第一章 竞争性磋商公告 3

第二章 供应商须知 5

第三章 项目需求 10

第四章 评审程序和方法 14

第五章 合同主要条款 25

第六章 合同授予 32

第七章 质疑与投诉 33

第八章 磋商响应文件组成及格式 36

**尊敬的磋商响应供应商：**

**欢迎参加本采购项目的竞争性磋商。为了保证本项目磋商顺利进行，请在制作磋商响应文件之前，仔细阅读本竞争性磋商文件的各项条款，并按要求制作和递交磋商响应文件。谢谢合作！**

**第一章 竞争性磋商公告**

**项目概况**

**南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目的潜在供应商应在“南通市崇川区人民政府网（https://www.chongchuan.gov.cn/）→我要看→公示公告”内获取采购文件，并于2025年3月31日14时（北京时间，下同。）前提交响应文件。**

南通辉华企业管理咨询有限公司**（以下称采购代理机构）**受南通市崇川区网格化服务管理中心**（以下称采购人）**的委托，就采购人所需智能外呼平台系统服务采购项目组织竞争性磋商采购，诚邀符合资格条件的潜在供应商参加磋商响应。

**一、项目基本情况：**

1.项目编号：NTHH2025002(JC02)；

2.项目名称：南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目；

3.采购方式：竞争性磋商；

4.项目预算：人民币8万元/年；

5.最高限价：人民币8万元/年；

6.采购需求：为深入推进崇川网格化服务管理工作，采购人拟对所需智能外呼平台系统服务进行采购，具体需求详见竞争性磋商文件第三章；

7.合同履行期限：本项目服务期三年，合同按年度（期限12个月）签订，单年度合同履行期满且服务评价合格的，采购人与供应商签订服务期内下一年度的服务合同；本项目服务期内，因政策性变化等原因致使下一年度采购人无需继续使用项目服务的，采购人有权不再签订服务期内剩余年度的服务合同且不承担违约责任。

8.联合体：不接受多个供应商组成联合体参与本项目的采购活动。

**二、供应商的资格要求**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳“税收”和“社会保障资金”的良好记录；参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3.本项目的特定资格要求：无。

**三、竞争性磋商文件的获取**

有意愿参与本项目竞争性磋商响应的供应商，请于本公告日起至开标截止时间前，到“南通市崇川区人民政府网（https://www.chongchuan.gov.cn/）→我要看→公示公告”内下载本项目的竞争性磋商文件。

**四、响应文件提交**

1.截止时间：**2025年3月31日14时**。

2.地点：南通市崇川区光明南路2号江城大厦3幢3层开标室（近虹桥路与梅观路路口），如有变动另行通知。

**五、开启**

1.时间：**2025年3月31日14时整。**

2.地点：南通市崇川区光明南路2号江城大厦3幢3层开标室（近虹桥路与梅观路路口），如有变动另行通知。

**六、竞争性磋商公告期限**

自本公告发布之日起3个工作日。

**七、其他补充事宜**：

1.竞争性磋商保证金：免收。

2.项目开启活动模式：现场参与。

3.项目演示、样品、答辩等：无。

4.对项目需求部分（供应商其他资格要求、项目需求、评分标准）的询问、质疑请向采购人提出，由采购人负责答复；对项目采购文件其它部分的询问请向采购人或项目联系人提出。

5.供应商应依照规定提交各类声明函、承诺函，不再同时提供原件备查或提供有关部门出具的相关证明文件。但本项目成交供应商，应做好提交声明函、承诺函相应原件的核查准备；核查后发现虚假或违背承诺的，将依照相关法律法规规定处理。

**八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名称：南通市崇川区网格化服务管理中心；

地址：南通市崇川区城港路56号；

联系人：陈女士；

电话：18021679766

2.采购代理机构信息：

名称：南通辉华企业管理咨询有限公司；

地址：南通市崇川区光明南路2号江城大厦3幢3层；

联系人：戴健秋；联系电话：0513-80100399、18806297798。

3.项目联系方式：

联系人：戴健秋；联系电话：0513-80100399、18806297798。

**第二章 磋商供应商须知**

**一、说明**

1.本磋商文件仅适用于南通辉华企业管理咨询有限公司组织的竞争性磋商采购活动。

2.本次竞争性磋商采购活动及因本次采购产生的合同受中国法律制约和保护。

3.本磋商文件的解释权属于本采购代理机构。

4.供应商在知道或应当知道本项目磋商公告及磋商文件中的所有内容：如内容或页码短缺、资格要求和技术参数出现倾向性或排他性等表述的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；未提出或是未在规定期间内提出质疑的视作供应商接受本项目磋商公告及磋商文件中的全部内容；供应商不得在招标活动期间及招标结束后针对本项目磋商公告及磋商文件中的所有内容提出质疑事项。非书面形式的不作为日后质疑提出的依据。

5.供应商应认真审阅本磋商文件中的所有事项、格式、条款和规范要求等，如果供应商没有按照磋商文件要求提交磋商响应文件，或者磋商响应文件没有对磋商文件做出实质性响应，有可能被拒绝参与磋商。

6.本采购文件内所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”、“少于”，不包括本数。

7.请供应商认真对照资格要求，如不符合要求，无意或故意参与磋商的，所产生的一切后果由供应商承担。若响应供应商提供虚假材料的，将作无效响应处理，并报财政部门将其列入政府采购黑名单，视情公布在南通市崇川区人民政府网。

8.非采购人原因，成交的供应商**（以下称成交人）**放弃成交资格的，报财政部门将其列入政府采购失信单，并视情公布在南通市公告资源交易网。

9.法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，都不得在同一采购项目相同标段中同时参加采购活动，一经发现，将视同围标处理。

10.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，不得同时参与同一采购项目相同标段的政府采购活动；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；如发现供应商递交的资格后审材料有弄虚作假行为，该供应商将记入不良记录，并上报有关部门，如已成交，采购人有权取消其成交资格，并由该供应商承担由此带来可能的一切责任和损失。

**二、词语释义**

1.竞争性磋商采购方式：是指参照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）进行的，由采购人、采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就本项目采购的安保服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

2.采购人：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

3.采购代理机构：指依法接受采购人委托，从事货物、工程和服务等政府采购业务的采购代理机构。

4.本项目采购文件内的“供应商”：指响应磋商采购、参加本项目竞争性磋商响应的法人、其他组织或自然人。

5.单位负责人：指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

6.直接控股：是指供应商的控股股东或者实际控制人。

7.管理关系：指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

8.响应：根据采购人或采购代理机构发布的竞争性磋商采购文件，编制竞争性磋商响应文件并按规定参与竞争性磋商采购活动的行为。

9.合同：采供双方根据竞争性磋商文件和成交的磋商响应文件及成交通知书规定的内容签署的以书面形式所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成协议的所有文件。

10.甲方（采购人）：合同中明确规定的实际购买服务的国家机关、事业单位、团体组织。

11.乙方（供应商）：合同中规定的向采购人提供服务的法人、其他组织或自然人。

12.伴随服务：系指本次竞争性磋商文件规定乙方应承担的与提供服务有关的辅助服务，比如运输、保险、提供技术援助、培训、配合措施及合同中规定乙方应承担的其他义务。

13.知识产权:指专利权、商标权、著作权等无形财产专有权的统称。

14.天:日历日；工作日：指排除国家法定节假日、休息日外的其余日历日；时间：除特别说明，均指北京时间。

15.服务地点:合同中明确约定的乙方提供服务的最终（到达）地点。

16.合同价款:根据合同规定,乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付乙方的价款。

17.不可抗力:不能预见、不能避免并且不能克服的客观情况。

18.实质性响应：满足有关本次采购标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、履行地点和方式、违约责任和解决争议方法等要求。

19.书面形式：指书面文字、合同书、信件等可有形地表现所载内容的形式。

20.知识产权：指专利权、商标权、著作权等无形财产专有权的统称。

21.损失：指合同一方因不履行合同义务而遭致另一方及第三方的各种损失及损害的费用，还包括但不限于守约方为减轻损害或维护权利而需支付的各种调查费用，差（车）旅费用、律师费用等。

**三、磋商文件的澄清、修改、答疑**

1.采购代理机构有权对发出的磋商文件进行必要的澄清或修改。

2.凡涉及磋商文件的补充说明、澄清或修改，均以采购代理机构在“南通市崇川区人民政府网（https://www.chongchuan.gov.cn/）→我要看→公示公告”发布的信息为准。

3.采购代理机构对磋商文件的澄清或修改，将构成本项目采购文件的一部分，对供应商具有约束力。

4.澄清或修改的内容可能影响到响应文件编制的，采购代理机构将在首次提交磋商响应文件截止日5天前，发布澄清或修改的更正公告。不足5日的，应当顺延首次提交磋商响应文件截止之日。

5.除非采购代理机构以公告的形式对磋商文件做出澄清、修改并通知到供应商，供应商对涉及磋商文件的任何推论、理解和结论所造成的结果，均由供应商自负。

6.采购人视情组织答疑会。如有产生答疑且对磋商文件内容有修改，采购代理机构将按照本须知有关规定，以公告的方式发出并通知到供应商。

**四、磋商响应文件的组成及装订**

1.竞争性磋商响应文件由：**资格审查文件、技术响应文件、价格响应文件**，共3部分组成，**具体相关内容见本竞争性磋商文件第八章**。

2.供应商按竞争性磋商响应文件组成顺序编写响应文件，其内容均需采用A4纸（图纸等除外）打印，并牢固装订成册。注：竞争性磋商响应文件不建议使用活页夹、拉杆夹、文件夹、塑料方便式书脊（插入式或穿孔式）装订。

3.竞争性磋商响应文件不得行间插字、涂改、增删。修改错漏处，须经过供应商法人代表或委托的代理人**（以下称被委托受权人）**签字（或盖章）并加盖供应商公章。

**五、磋商响应文件的份数、签署和退还**

1.磋商响应文件均为**一份“正本”和贰份“副本”。**

2.在每一份磋商响应文件上要明确标注项目名称、项目编号、磋商响应文件各自对应的名称、供应商全称、“正本”、“副本”字样，“正本”和“副本”若有差异，概以“正本”为准。

3.磋商响应文件中的所有“正本”，须为打印的，其正文内容由法定代表人或被委托受权人签字（或盖章）并加盖公章，“副本”可为“正本”的复印件。

4.磋商程序顺利进行后，所有磋商响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，采购代理机构均不退回（未拆封的除外）。

**六、磋商响应文件的密封及标记**

1.供应商须将本项目磋商响应文件：资格审查文件、技术响应文件、价格响应文件，**按三个密封件进行独立包装。**

2.密封后，应在每一部分的密封件上明确标注磋商项目名称、项目编号、磋商响应文件各自对应的名称、供应商全称及日期，同时加盖供应商公章。

【特别提醒】磋商响应文件中的资格审查文件、技术响应文件的“正本”或“副本”内，均不得含有任何“价格响应文件”中的报价表（报价单）的内容，否则作无效的磋商响应处理。

**七、磋商报价**

1.本项目不接受任何有选择的报价。

2.磋商响应报价均以人民币为报价的货币单位。

3.磋商响应报价必须加盖单位公章且必须经法定代表人或被授权人签字或盖章。

4.报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）报价内容与磋商响应文件中的相应内容不一致的，以报价表为准；

（2）小数点或者百分比有明显错位的，以报价表中的为准；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当由磋商响应供应商的法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，磋商响应供应商不确认的，其磋商响应无效。

5.磋商响应报价是完成采购文件确定的采购需求范围内全部内容的价格体现，是为完成采购文件规定的提供平台系统服务工作所涉及到的一切费用。包括但不限于如：项目从实施到最终完成服务的费用，其中包含完成本项目所需的设备、产品、软件、劳务、制作、维护、保险、利润、税金、报验、人员、交通、食宿、加班、验收、检测合格交付使用前、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任及为完成本项目所必须的其他辅助工作的相关费用及采购文件要求等的一切应有费用。

6.**本磋商项目响应报价有现场最终（二次）报价。**

7.成交人的成交价在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

8.供应商应详细阅读磋商文件的全部内容，根据采购项目需求，准确制定相关工作方案等，必须对本采购项目全部进行报价，如有漏项，视同对本项目的优惠。不按磋商文件的要求提供响应文件，导致报价无效的，按无效磋商响应处理。

**八、磋商响应文件的有效期**

1.从磋商响应文件接收截止之日算起，**45**个“日历天”内磋商响应书应保持有效。有效期短于这个规定期限的磋商响应，将被拒绝。

2.在特殊情况下，采购代理机构可与磋商响应供应商协商延长磋商响应书的有效期。这种要求和答复都应以书面、传真、或电报的形式进行。同意延长有效期的磋商响应供应商不能修改磋商响应文件。拒绝接受延期要求的磋商响应供应商的磋商响应将被拒绝。

**九、磋商费用**

1.无论磋商过程和结果如何，供应商自行承担与本项目磋商有关的全部费用。

2.本项目成交人须缴纳采购代理服务费：

（1）收取标准以成交价为基准乘以采购代理收费费率，经计算后一次性收取。

（2）采购代理收费费率标准：

| **成交金额** | **采购代理收费费率** |
| --- | --- |
| 50万元以下 | 1.5% |
| **备注** | **采购代理服务费不足2000元的，按2000元一次性计收。** |

（3）采购代理服务费收取账户信息如下：

收款单位：南通辉华企业管理咨询有限公司

银行账号：1071 6001 0400 20722

开户银行：中国农业银行南通市人民东路支行

**十、响应文件的修改和撤销**

1.供应商应当在磋商文件要求的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购代理机构应当拒收。

2.供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

3.项目开启后，供应商不得撤销竞争性磋商响应文件。

**十一、未尽事宜**

按《中华人民共和国政府采购法》及其有关法律法规的规定执行。

**第三章 项目需求**

**一、技术响应说明**

根据本项目采购需求，本次政府采购**不涉及**优先采购节能产品和环境标志产品。磋商响应供应商不能简单照搬照抄项目需求说明中的技术要求，必须作实事求是的响应：

1.照搬照抄项目需求说明中的技术要求，一旦成交，在与采购人签订合同和履约环节中不得提出异议，一切后果和损失由成交人承担。

2.磋商响应供应商提供的服务与采购人提出的项目需求说明中的技术服务要求不同，则须提供逐一逐条响应的《技术条款响应正负偏离表》，并在其上明示偏离的部分。

**二、项目概况**

1.为深入推进崇川网格化社会治理工作，采购人拟对所需智能外呼平台系统服务进行采购。

2.南通市崇川区网格化服务管理中心依据《中华人民共和国政府采购法》及其相关法律法规的规定，决定采用 **竞争性磋商** 的采购方式确定本项目的服务供应商。

**三、项目需求**

提供采购人所需智能外呼平台系统服务。

**四、服务范围**

按照客户工作内容，自动进行电话或短信服务，帮助客户完成满意度调查等日常工作任务。

**五、服务要求**

以外呼平台系统为基础，提供：30万通外呼量，AI外呼功能、成熟模板、街道月度季度报告及社区年中和年末报告。月度报告调查结果需以表格形式呈现，包含街道名称、网格信息采集数、网格信息采集的准确度、居民对网格化工作熟悉程度，居民对网格化工作实效的认可度等内容，月度报告需包含调查分析。季度报告需包含季度网格信息采集的准确度，居民对网格化工作熟悉程度，居民对网格化工作实效的认可度等曲线图以及排名一览表和网格服务数据统计表等。社区年中和年末报告需包含社区网格信息采集的准确度，居民对网格化工作熟悉程度，居民对网格化工作实效的认可度一览表，一览表需包含社区网格信息采集数、网格信息采集的准确性（排名表），居民对网格化工作熟悉程度（排名表），居民对网格化工作实效的认可度（排名表）等内容，并提供分析图表、网格核查情况总结及后期工作建议等文字报告。

中标人服务过程中外呼接通率如果不能满足采购人要求，需采取相应措施提升接通率，包括但不限于采用人工外呼等方式。

**六、外呼平台系统技术要求**

1.供应商提供的平台系统应当具有智能呼出功能，具有用智能机器人替代人工的高度拟人智能交互；话术内容可控、情绪稳定，自动批量拨打，并对结果进行智能分类。

2.智能机器人能够与用户进行多轮交互，并对被叫回复的信息进行识别、处理，支持导出外呼结果分析数据报表。

3.平台系统的技术指标和性能参数一览表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **系统功能模块** | **技术指标/性能参数** |
| 1 | 电话模板 | 运营人员预先配置智能通知模板，由用户自行登录外呼平台，自行选择标准呼出模板，或重新编辑语音通知内容，自行上传待呼号码后由AI机器人进行批量语音呼出，支持同时下发短信 |
| 2 | ▲报表导出 | 任务完成后可自行导出结果报表，包含已接听/无人接听/用户挂断等接听状态。注：竞标时，供应商需提供截图证明加盖公章。 |
| 3 | ▲线路并发管理 | 外呼速率可达到每小时3600通。注：竞标时，供应商提供相关材料加盖公章。 |
| 4 | 录音回听 | 系统需支持工作人员随时回听满意度调查音频。 |
| 5 | ▲结果可视化 | 平台可提供图形化外呼结果展示，主要展现指标包括接通人次、未接通人次、接通率，拒接人次等，轻松掌握外呼结果，同时数据支持下载查看。注：竞标时，供应商需提供截图证明加盖公章。 |
| 6 | 自动补呼 | 未接电话可设置自动补呼，也可以发送未接短信，补呼次数至少2次。 |
| 7 | 实名外呼 | 支持客户本机号码呼出，提升接通率 |
| 8 | 灵活定制 | 图形化界面配置，功能点齐全，配置逻辑自由度高，可根据用户实际需求绘制相应回答逻辑流程图，问答流程简洁明了。 |
| 9 | 自行配置 | 客户可自行配置通知类脚本，支持随时修改，图形化配置/excel上传后一键训练并生成录音，工作时间3分钟内完成审核，实现快速上线。 |
| 10 | 通讯录一键上传 | 通讯录可作为日常工作中客户信息的储存；在进行外呼任务或发送短信时，可以直接在通讯录里选择客户群体，进行消息推送，无需每次上传文档。 |
| 11 | 外呼/补呼时间自由设置 | 通知过程中用户可实时查看通知进度，支持首次通知的结果自定义工作时间段进行二次通知。 |
| 12 | 全景数据分析 | 在呼叫过程中或呼叫结束后，可导出外呼记录详情和接听情况统计表。其中外呼详情表中字段与话术逻辑文件中填写的中文字段一致。外呼报表支持一键导出，每通电话在各个流程节点的回复情况，流程节点询问的信息等等均会在报表中展示。 |
| 13 | 上行短信 | 上行短信是在普通短信基础上进行的拓展，短信发送后，接收者可以回复消息，回复的信息可在平台查看（短信下发后三天内回复的消息都可被接收），执行上行短信可直接向客户发送上行短信。 |
| 14 | 外呼未接自动触发短信 | 可针对外呼通知中，已接听人群发送，未接人群发送，并且短信模板支持参数插入，配置好后点击确认即进入审核。 |
| 15 | ▲回拨 | 外显号码支持回拨。注：竞标时，供应商需提供承诺书加盖公章。 |
| 16 | 信息管理 | 系统需支持单个新增或批量导入居民的信息，并可对居民信息进行增删改等操作。 |
| 17 | 限呼名单增删改 | 系统需支持工作人员根据需求，将添加、删除、修改限呼名单。 |
| 18 | 账号管理 | 系统需支持管理员用户对用户账号的密码进行重置，以防止用户忘记密码情况。 |

**七、合同履行期限**

1.服务期3年，合同按年度（期限12个月）签订，单年度合同履行期满且服务评价合格的，采购人与供应商签订服务期内下一年度的服务合同。

2.合同签订生效后，具体进驻服务时间以采购人单位书面通知为准。

3.本项目服务期内，因政策性变化等原因致使下一年度采购人无需继续使用项目服务的，采购人有权不再签订服务期内剩余年度的服务合同且不承担违约责任。

**八、服务标准**

1.供应商应当针对本项目服务组建服务团队，团队服务人员应具备保障本项目服务顺利实施的技术资质并对采购人使用平台系统应提供系统性的培训。

2.供应商应建立良好的售后服务管理流程，定期对平台系统和网络进行维护，随时解决用户的相关服务要求，保障服务的顺利实施，并对采购人提出的技术支持应及时响应和处理，遇有平台系统以及网络环境出现故障，应在24小时内响应排除，执行相应的事件处理程序。

**九、服务评价**

在合同履行期内，采购人有权对供应商的日常服务进行监督，并在单年度合同履行期满的当月，组织专家对供应商服务情况进行评价，主要对照服务需求评价服务工作完成情况及提交的报告质量，并根据评价意见结果，支付项目年度合同价款；若服务供应商未达服务要求，视作违约，出现该情形的，采购人将不再与供应商签订服务期内下一年度的服务合同，同时有权扣除最高不超过合同价款10%的金额作为违约金。

**十、履约保证金**

1.本项目服务实施免收履约保证金。

2.由于供应商的原因，在签订合同后出现不按合同履行或不适当履行的情况，按合同违约处理；同时采购人亦有权终止合同，供应商须依法承担相应的责任。

**十一、付款方式**

**【特别提醒】付款方式不接受负偏离及任何意图改变付款方式的意图表达，否则作无效响应处理。**

1.按照通财购[2020]39号“关于进一步促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知”文件精神，合同签订生效，采购人收到供应商提供的合格发票后的15个工作日内，支付合同价款的30%，作为本项目服务履约的预付款。

2.供应商履约服务至第6个月，采购人以收到供应商提供的合格发票为准，15个工作日内支付合同价款的60%。

3.在单年度合同履行期满的当月，采购人组织专家对供应商服务情况进行评价，并根据服务评价结果支付剩余合同价款，且以收到供应商提供的合格发票为准，15个工作日内支付。

4.采购人付款时，供应商应根据结算金额开具并提供正式发票。

5.支付方式：银行转账。

**第四章 评审程序和方法**

**一、采购人委托采购代理机构组织磋商**

1.本次竞争性磋商依据相关法规成立磋商小组。磋商小组由采购人代表和评审专家共计3人及以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。

2.采用竞争性磋商方式的政府采购项目，评审专家应当从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。

3.磋商响应供应商的法定代表人或被委托受权人须持身份证准时参加磋商评审会。

**二、开启**

1.磋商响应供应商不足3家的，不得开启。

2.开启时间：**2025年3月31日14时整**。开启地点：南通市崇川区光明南路2号江城大厦3幢3层开标室（近虹桥路与梅观路路口），如有变动另行通知。

3.采购代理机构主持开启并记录，及时处理磋商响应供应商代表提出的询问或回避申请。

4.开启后磋商响应供应商不得撤回磋商响应文件，否则将被视作失信行为而被列入“政府采购严重违法失信行为记录名单”。

5.开启后，采购人委托竞争性磋商小组根据磋商文件载明的资格审查要求，对供应商的资格进行审查（含信用信息审查），合格的磋商响应供应商进入评审，参与项目的技术、价格响应磋商评审综合环节。

6.资格审查时间：**开启后当即进行**。

7.资格审查中包含对磋商响应供应商的信用记录进行审查，具体如下

（1）磋商响应供应商存在不良信用记录的，其磋商响应将被认定为无效。

（2）不良信用记录指：磋商响应供应商在在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录。

（3）采购人或采购代理机构将在磋商响应截止后1小时的时期内查询磋商响应供应商的信用记录。

（4）查询及记录方式：采购人或采购代理机构经办人将查询涉及的如网页、相关记录文件等打印、签字并存档备查。磋商响应供应商不良信用记录以采购人或采购代理机构查证查询核实的结果为准。

（5）在本磋商采购文件规定的磋商响应截止时间之后，涉有的查询网站信息或记录文件发生的任何变更均不再作为评审依据。磋商响应供应商自行提供的与网站信息不一致的或其他证明材料亦不作为资格核对的依据。

**三、评审**

**（一）评审事项**

1.**按照财政部令第102号《政府购买服务管理办法》，本项目采购内容为政府履职所需辅助性服务，是按照“竞争性磋商”采购方式进行的政府购买服务类的采购项目。为此，按照财库〔2015〕124号《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》要求，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目，在采购过程中符合要求的供应商只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商只有1家的，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。**

2.本项目采用非招标采购方式进行，不存在唱标环节。按照政府采购法律制度规定，在磋商中任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息，因此不公开唱标。

3.评审时间：**资格审查结束后当即进行**；

4.采购代理机构负责组织评审工作，并履行下列职责：

（1）参照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第五条第一款的要求，采购代理机构将按照法律法规的规定组织开展竞争性磋商，并采取必要措施，保证磋商在严格保密的情况下进行。

（2）核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告。

（3）宣布评审纪律。

（4）公布磋商响应供应商名单，告知评审专家应当回避的情形。

（5）组织磋商小组推选评审组长，采购人代表不得担任组长。

（6）在评审期间采取必要的通讯管理措施，保证评审活动不受外界干扰；除采购人代表、评审现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评审工作无关的人员不得进入评审现场。

（7）根据磋商小组的要求介绍采购相关政策法规、采购文件。

（8）维护评审秩序，监督磋商小组依照采购文件规定的评审程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；采购人可以在评审前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出采购文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

（9）核对评审结果，除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。采购人、采购代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告本级财政部门。

（10）处理与评审有关的其他事项。

5.磋商小组负责具体的磋商评审事务，并独立履行以下职责：

（1）审查合格磋商响应供应商的技术响应文件是否实质性响应竞争性磋商文件要求，并做出评价；

（2）可以要求磋商响应供应商对磋商响应文件中的有关事项做出解释或澄清；

（3）按竞争性磋商文件载明的方法确定成交人；

（4）磋商小组发现竞争性磋商文件存在歧义、重大缺陷导致磋商评审工作无法进行，或者竞争性磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止磋商评审工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改竞争性磋商文件，重新组织采购活动。

6.磋商小组成员应当履行下列义务：

（1）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

（2）磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审并对评审意见承担个人责任。

（3）磋商小组成员应当遵守评审工作纪律，不得泄露磋商评审情况和磋商评审中获悉的商业秘密；

（4）磋商评审程序中的有关记录由磋商小组成员签名，存档备查。

（5）磋商小组成员在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向上级主管部门或监管部门报告。

（6）磋商评委在磋商评审过程中受到非法干涉的，应当及时向监管部门举报。

（7）磋商小组成员有义务及责任配合采购人答复供应商提出的质疑，配合监管部门的投诉处理和监督检查工作。

7.除采购人代表、磋商评审现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与磋商评审工作无关的人员不得进入评审现场。

8.有关人员对评审情况以及在评审过程中获悉的商业秘密负有保密责任。

9.竞争性磋商开启后，直到公告项目成交结果，发出成交通知书并授予成交人合同为止，凡属于评审、澄清、评价和比较磋商响应的所有资料及有关授予合同等的相关信息，都严禁向响应供应商或与磋商评审无关的其他人（单位）泄露。

10.在磋商响应文件的评审、澄清、评价和比较的过程中，供应商对采购人和磋商小组成员有施加影响的任何行为，都将取消其磋商资格。在授予合同的过程中，供应商对采购人和磋商小组成员有施加影响的任何行为，都将取消其成交资格。

11.**采购人在竞争性磋商小组评审结束后，按照崇财发〔2020〕93号文件规定，向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费。**

**（二）竞争性磋商程序**

1.磋商小组依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》以及有关政府采购的相关法规，遵循“公开、公平、公正、择优、信用”的原则进行磋商评审。

2.磋商小组将按照竞争性磋商文件的规定，只对资格审查合格的供应商的磋商响应文件进行评审和比较。

3.磋商小组成员对合格供应商的竞争性磋商响应文件进行符合性审查，检查合格供应商的竞争性磋商响应文件内容是否符合《符合性检查表》所列条件，对于不符合条件的将视作无效磋商响应。

符合性检查表：

| **序号** | **完全符合下列所有条款的，响应文件方有效** |
| --- | --- |
| 1 | 具备有效的竞争性磋商响应函。 |
| 2 | 竞争性磋商响应文件由法定代表人或被委托受权人签字或盖章且加盖了法人、其他组织的公章。 |
| 3 | 竞争性磋商响应文件满足45个“日历天”的有效期。 |
| 4 | 没有采购文件中规定无效磋商响应条款的情形。 |
| 备注 | （1）竞争性磋商小组分别对每一份响应文件依据上表所列条款进行检查。  （2）竞争性磋商响应文件不满足上述任意一条，将导致竞争性磋商响应无效。 |

4.磋商小组对符合性审查合格的供应商的竞争性磋商响应文件的技术响应有效性、完整性和响应程度进行实质性响应评审。未实质性响应磋商文件要求的磋商响应文件按无效处理，磋商小组应当告知提交磋商响应文件的供应商。

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对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等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更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。

| **序号** | **实质性响应评审内容** |
| --- | --- |
| 1 | 供应商提供的“数据安全保密承诺书”，是否满足采购文件要求。 |
| 2 | 供应商提供的“综合应答表”，是否满足采购文件要求。 |

**5.磋商小组根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项，结合供应商的首次报价，在实质性响应评审结束后，与实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商，且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。**

**6.在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他响应磋商的供应商的技术资料、价格及其他信息。**

7.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。

（1）对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

（2）供应商应当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。

（3）磋商小组对供应商重新提交的响应文件中的技术、服务方案进行实质性响应评审，未实质性响应的做无效响应处理。

（4）磋商小组根据磋商文件和磋商情况，针对采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款不予做出变动的，应当要求供应商提供无需重新提交技术、服务方案的书面响应。

8.在磋商过程中的最后报价

（1）本项目磋商文件能够详细列明采购标的技术、服务要求，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。**注：本章第三条（一）项第1点规定的情形除外。**

（2）供应商应当在规定的时间内提交磋商价格响应文件内的最后报价，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

（3）除因磋商小组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等，导致供应商成本增加的，供应商的最后报价不得高于第一次报价，否则做无效响应处理。

（4）供应商在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

**9.经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。**

（1）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评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

（2）评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

**（3）依据《政务信息系统政府采购管理暂行办法》（财库〔2017〕210号）第九条第二款的规定，本项目综合评分中的技术响应评分比重为90%（权重），价格响应评分比重为10%（权重），评审总分值为100分。**

（4）供应商的技术响应得分按磋商小组各评委评分算术相加后的平均值计算取得（四舍五入保留两位小数）。

（5）供应商的价格响应得分统一采用低价优先法经计算直接取得，与其技术响应得分相加为综合得分（四舍五入保留两位小数）。

10.评审结果

（1）**评审结果按响应文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审后的综合得分由高到低排序，磋商小组应当推荐排名第1至3名的供应商为本项目成交候选供应商并编写出具《评审报告》。**

（2）推荐成交候选供应商的特殊情况处理：评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

**（3）采购人以本条款授权竞争性磋商小组，确定排名第1的成交候选供应商为本项目需求服务的成交人。**

（4）当成交人放弃成交、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情形，不符合成交条件的，采购人可以按照竞争性磋商小组提出的成交候选供应商名单排序依次确定其他成交候选供应商为成交人，也可以重新开展采购活动。

**（三）落实政府采购政策**

**1.针对中小微型企业的采购政策**

（1）**本次采购项目磋商响应供应商符合：工信部联企业〔2011〕300号《关于印发中小企业划型标准规定的通知》中的中小企业划型标准规定，属于“软件和信息技术服务业”的，将享受中小企业扶持政策。**

**“软件和信息技术服务业”中小企业划型标准：**从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；**从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业**。

（2）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的第四条第（三）款“在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员”规定，符合要求的响应供应商的磋商报价将给予评审时的价格调整。

（3）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的第九条第一款规定，非专门面向中小企业采购的本采购项目，对属于**小型、微型企业**的磋商响应供应商给予评审加分，具体方法如下：

① 对符合要求的**小型、微型企业**承接本项目服务，给予报价的10%（**按照通财购[2022]23号文件规定执行。**）的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

② 参加本次采购活动，符合要求的响应供应商须严格按《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的文件要求，出具填报“中小企业声明函”**（格式见第八章第四条（三）项第3点。）**；

（4）**不符合上述要求的响应供应商，无须提供“中小企业声明函”**。

**2.****针对残疾人福利性单位的采购政策**

（1）享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

① 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

② 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

③ 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

④ 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

⑤ 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

（2）根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），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》**（****格式见第八章第四条（三）项第4点。）**，并对声明的真实性负责。

（3）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。符合要求的供应商报价将给予10%（**按照通财购[2022]23号文件规定执行。**）的价格扣除，用扣除后的价格参与竞争性磋商响应报价的评审，如果成交，则以其原竞争性磋商响应报价作为成交价。

（4）残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（5）**不符合上述要求的竞争性磋商响应供应商，无须提供“残疾人福利性单位声明函”**。

**3.针对监狱企业的采购政策**

根据本项目采购需求，本项目的供应商不涉及监狱企业，因此本项目无针对监狱企业的采购政策。

**4.针对绿色采购的采购政策**

本项目采购需求不涉及优先采购节能产品和环境标志产品，因此无针对绿色采购的采购政策。

**5.享受政府采购政策的其他约定**

（1）落实政府采购政策，享受政府采购促进中小企业发展的政府采购政策的小型、微型企业、残疾人福利性单位、监狱企业，不重复享受政策（包含针对绿色采购的采购政策）。

（2）供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，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，其成交无效。

**（四）关于报价的价格评审**

1.磋商响应价格评审内容包括分析项目需求各服务单价是否合理，价格所含范围是否完整，有无重大错漏项。如果供应商的响应价格清单中有漏项并构成未实质性响应磋商文件要求的，按无效的磋商处理。

2.磋商小组将审查每份入围最后报价的磋商响应供应商的现场“最后报价”是否实质上响应了竞争性磋商文件或经磋商后变更的技术要求。实质性响应是指与竞争性磋商文件或经磋商后变更的技术要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的服务范围、服务质量和性能，或者实质上与竞争性磋商文件或经磋商后变更的技术要求不一致。纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的磋商响应供应商的竞争地位产生不公正的影响。如未实质性响应，则按无效磋商处理。

3.**磋商小组认为入围最后报价的磋商响应供应商的“最后报价”明显低于其他入围最后报价的磋商响应供应商的“最后报价”，有可能影响本项目服务的质量或者不能诚信履约的，应当要求其“在评审现场”合理的时间内提供“书面”说明，必要时提交“相关证明”材料；入围最后报价的磋商响应供应商不能证明其“最后报价合理性”的，磋商小组应当将其作为无效磋商响应处理。**

**四、综合评分评审因素**

**1.技术响应评分：（90分）**

| **评审项目** | **评分标准** | **分值** | **主/客观分** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.企业资信（9分） | 供应商具有：ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书；每提供1份证书得3分，该项最高得9分。 | 9 | 客观分 |
| 2.业绩案例（6分） | 供应商具有2022年1月1日以来（以签订合同时间为准）承担过类似本项目的业绩证明，每提供一个得2分，本项最高得6分。注：供应商必须提供业绩合同材料。 | 6 | 客观分 |
| 3.服务人员（6分） | 为保障实施服务质量与效果，供应商为本项目配备的项目组中的：项目经理具备PMP资质的，得3分；技术负责人具备系统分析师资质的，得3分；该项最高得6分。一人具有多份证书的不重复计分。 | 6 | 客观分 |
| 4.外呼平台系统（30） | （1）平台系统具有语音外呼类似软件著作权的，提供证书复印件加盖公章，得5分。 | 5 | 客观分 |
| （2）供应商提供的外呼平台系统的功能模块、技术指标、性能参数等，全部满足采购文件要求的，得25分；每有一条▲核心参数技术要求不满足的，扣3分；每有一条其他参数技术要求不满足的，扣1分；扣完为止；该项最高得25分。 | 25 | 客观分 |
| 5.技术方案(9分) | 评委针对供应商就本项目提供的技术方案进行评审：①方案内应有系统架构设计的详细说明且内容科学合理针对性强；②方案内应有针对平台功能（话术训练、呼叫任务、通信配置、权限设定、AI话术设置、数据导入等）的详细说明，该等详细说明应当反映平台功能完全满足技术要求；③方案内应有对信息安全管控措施等服务的详细描述，该等描述应反映出信息安全管控措施周密可操作性高，信息安全管控能力强。评分项内每小项最多得3分，本项最高得9分，未提供或不贴切要求的不得分。 | 9 | 主观分 |
| 6.服务实施管理方案（12分） | 评委根据供应商提供的服务实施管理方案进行评审：①方案内应有清晰明确的组织结构及落实到岗到人的人员职责与分工；②方案内应有贴切项目且具体可供执行的实施计划；③方案内应有针对服务实施后的质量管理与控制措施的详细描述，该等描述应能够反映出质量控制针对性强且重点突出；④服务实施管理方案应完整详尽，能够结合项目需求反映出整体服务实施管理有针对性且操作性强；评分项内每小项最多得3分，该项最高得12分。 | 12 | 主观分 |
| 7.培训计划方案（9分） | 评委根据供应商提供的培训计划方案进行评审：①方案内应有清晰明确的培训项目课程；②方案内的培训项目课程均应有清晰明确的培训目标；③针对培训目标的达成，方案内应有相应实施性高的措施保障；评分项内每小项最多得3分，该项最高得9分。 | 9 | 主观分 |
| 8.售后服务（9分） | 评委根据供应商提供的售后服务方案进行评审：①方案内应有供应商售后服务体系的详细描述，该等描述应能反映出供应商售后服务技术能力强；②方案内应有对售后服务方式的详细描述，该等描述应能反映出与本项目需求相结合针对性强；③方案内应有针对本项目需求而做出的服务承诺，该等承诺应当反映出售后服务考虑充分，服务响应及时性高，完全满足项目需求；评分项内每小项最多得3分，该项最高得9分。 | 9 | 主观分 |

**2.价格响应评审：（10分）**

（1）**本项目需求服务最高限价人民币8万元/年，超过最高限价的作无效竞争性磋商响应处理。**

（2）价格分采用低价优先法计算，即供应商满足采购文件要求且最低的报价为评审基准价，其价格响应评审得满分，其他供应商的价格响应评审得分按照下列公式计算：

**价格响应得分 =（评审基准价/供应商响应报价）×10%×100**

（3）评审过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

3.磋商评审时磋商小组评委成员对磋商评审细则若有争议，由磋商小组评委成员集体讨论确定并对未尽情况有最终解释权。磋商小组评委成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的磋商小组评委成员应当在磋商评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意磋商评审报告。

4.对落标的磋商响应供应商不做落标原因的解释。

**五、出现下列情形之一的，作无效磋商处理**

1.竞争性磋商响应文件未按磋商文件要求密封、签署、盖章及主要资料不齐全的；

2.竞争性磋商响应文件的资料有虚报或者谎报的；

3.竞争性磋商响应文件中资格审查文件及技术竞争性磋商响应文件出现竞争性磋商报价内容的；

4.不具备竞争性磋商文件规定的资格要求的；

5.竞争性磋商响应文件有重大漏项或重大不合理的；

6.项目技术、方案不满足项目需求中的要求，有重大偏离或保留的；

7.竞争性磋商响应报价超出项目预算的；

8.被认定为低于成本报价而进行竞争性磋商响应的；

9.不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性响应要求的；

10.竞争性磋商小组依据法律法规可以认定为无效响应的其他情况。

**六、有下列情形之一的，视为竞争性磋商响应供应商恶意串通竞标，其磋商无效**

1.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竞争性磋商响应文件；

2.按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改竞争性磋商响应文件；

3.与其他的供应商协商报价、技术方案等竞争性磋商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；

8.不同的竞争性磋商响应供应商的竞争性磋商响应文件由同一单位或者个人编制；

9.不同的竞争性磋商响应供应商委托同一单位或者个人办理竞争性磋商响应事宜；

10.不同的竞争性磋商响应供应商的竞争性磋商响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

11.不同的竞争性磋商响应供应商的竞争性磋商响应文件异常一致或者首次、二次（最后）报价呈规律性差异；

12.不同的竞争性磋商响应供应商的竞争性磋商响应文件相互混装。

**七、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.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2家的。

**八、在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。**

**九、成交通知**

1.竞争性磋商结束后，采购单位将成交结果在“南通市崇川区人民政府网（https://www.chongchuan.gov.cn/）→我要看→公示公告”内发布；

2.成交结果公告的期限为1个工作日。

3.成交通知书发放条件和途径：成交结果公告的当日起，供应商可至代理机构领取成交通知书。领取地址：南通市崇川区光明南路2号江城大厦3幢3层，电话：0513-80100399、18806297798。

4.《成交通知书》一经发出，即具有法律效力。采购人、成交人依法承担法律责任，且《成交通知书》是本项目采购合同的组成部分。

**第五章 合同条款**

**南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目**

**合同书**

***注：本合同为草拟，采购结束后，合同项下的甲乙双方可根据项目实际需求，修订详细条款。***

采购单位（以下称甲方）：南通市崇川区网格化服务管理中心

服务供应商（以下称乙方）：

合同编号：

签订时间：年 月 日

签订地点：

根据《中华人民共和国民法典》及 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目[采购编号：NTHH2025002(JC02) ] 的采购结果、采购文件及乙方磋商响应文件和成交通知书，经双方协商一致，签订本合同。

**第一条 合同供应商的确定**

1.1乙方通过参与本合同标的计划采购活动响应成为 智能外呼平台系统服务 的供应商。

**第二条 组成本合同的有关文件**

2.1下列与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

2.1.1本合同标的计划采购活动的采购文件；

2.1.2乙方参与本合同标的计划采购活动的响应文件；

2.1.3中标（成交）通知书；

2.1.4甲方及乙方双方商定的其他文件。

**第三条 合同标的服务**

3.1乙方提供甲方所需智能外呼平台系统服务。

**第四条 合同价款和支付**

**4.1本合同标的服务的合同价款为人民币 圆（¥： 元）。**

4.2“合同价款”是完成合同确定的服务需求范围内全部内容的价格体现，是为完成合同规定的提供平台系统服务工作所涉及到的一切费用。包括但不限于如：合同标的从实施到最终完成服务的费用，其中包含完成合同标的所需的设备、产品、软件、劳务、制作、维护、保险、利润、税金、报验、人员、交通、食宿、加班、验收、检测合格交付使用前、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任及为完成合同标的所必须的其他辅助工作的相关费用等的一切应有费用。

4.3支付方式：

4.3.1按照通财购[2020]39号“关于进一步促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知”文件精神，合同签订生效，甲方收到乙方提供的合格发票后的15个工作日内，支付合同价款的30%，即人民币 圆（¥： 元），作为本合同标的服务履约的预付款。

4.3.2乙方履约服务至第6个月，甲方以收到乙方提供的合格发票为准，15个工作日内支付合同价款的60%，即人民币 圆（¥： 元）。

4.3.3在单年度合同履行期满的当月，甲方组织专家对乙方服务情况进行评价，并根据服务评价结果支付剩余合同价款，且以收到乙方提供的合格发票为准，15个工作日内支付。

4.4甲方付款时，乙方应根据结算金额开具并提供正式发票。

4.5支付方式：银行转账。

4.6每次款项转账支付到合同列明的以下乙方账户：

收款单位：

开户银行：

账号：

**第五条 服务范围**

5.1按照甲方工作内容，自动进行电话或短信服务，帮助甲方完成满意度调查等日常工作任务。

**第六条 服务要求**

6.1以外呼平台系统为基础，提供：1650通外呼量（2分钟/通），AI外呼功能、4个成熟模板、街道月度季度报告及社区年中报告。

**第七条 外呼平台系统技术要求**

7.1乙方提供的平台系统应当具有智能呼出功能，具有用智能机器人替代人工的高度拟人智能交互；话术内容可控、情绪稳定，自动批量拨打，并对结果进行智能分类。

7.2智能机器人能够与用户进行多轮交互，并对被叫回复的信息进行识别、处理，支持导出外呼结果分析数据报表。

7.3平台系统的技术指标和性能参数一览表：

| **序号** | **系统功能模块** | **技术指标/性能参数** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 电话模板 | 运营人员预先配置智能通知模板，由用户自行登录外呼平台，自行选择标准呼出模板，或重新编辑语音通知内容，自行上传待呼号码后由AI机器人进行批量语音呼出，支持同时下发短信。 |
| 2 | 报表导出 | 任务完成后可自行导出结果报表，包含已接听/无人接听/用户挂断等接听状态。 |
| 3 | 线路并发管理 | 外呼速率可达到每小时3600通。 |
| 4 | 录音回听 | 系统需支持工作人员随时回听满意度调查音频。 |
| 5 | 结果可视化 | 平台可提供图形化外呼结果展示，主要展现指标包括接通人次、未接通人次、接通率，拒接人次等，轻松掌握外呼结果，同时数据支持下载查看。 |
| 6 | 自动补呼 | 未接电话可设置自动补呼，也可以发送未接短信，补呼次数至少2次。 |
| 7 | 实名外呼 | 支持客户本机号码呼出，提升接通率。 |
| 8 | 灵活定制 | 图形化界面配置，功能点齐全，配置逻辑自由度高，可根据用户实际需求绘制相应回答逻辑流程图，问答流程简洁明了。 |
| 9 | 自行配置 | 客户可自行配置通知类脚本，支持随时修改，图形化配置/excel上传后一键训练并生成录音，工作时间3分钟内完成审核，实现快速上线。 |
| 10 | 通讯录一键上传 | 通讯录可作为日常工作中客户信息的储存；在进行外呼任务或发送短信时，可以直接在通讯录里选择客户群体，进行消息推送，无需每次上传文档。 |
| 11 | 外呼/补呼时间自由设置 | 通知过程中用户可实时查看通知进度，支持首次通知的结果自定义工作时间段进行二次通知。 |
| 12 | 全景数据分析 | 在呼叫过程中或呼叫结束后，可导出外呼记录详情和接听情况统计表。其中外呼详情表中字段与话术逻辑文件中填写的中文字段一致。外呼报表支持一键导出，每通电话在各个流程节点的回复情况，流程节点询问的信息等等均会在报表中展示。 |
| 13 | 上行短信 | 上行短信是在普通短信基础上进行的拓展，短信发送后，接收者可以回复消息，回复的信息可在平台查看（短信下发后三天内回复的消息都可被接收），执行上行短信可直接向客户发送上行短信。 |
| 14 | 外呼未接自动触发短信 | 可针对外呼通知中，已接听人群发送，未接人群发送，并且短信模板支持参数插入，配置好后点击确认即进入审核。 |
| 15 | 回拨 | 外显号码支持回拨。 |
| 16 | 信息管理 | 系统需支持单个新增或批量导入居民的信息，并可对居民信息进行增删改等操作。 |
| 17 | 限呼名单增删改 | 系统需支持工作人员根据需求，将添加、删除、修改限呼名单。 |
| 18 | 账号管理 | 系统需支持管理员用户对用户账号的密码进行重置，以防止用户忘记密码情况。 |

**第八条 合同履行期限**

8.1本合同标的服务期3年，合同按年度（期限12个月）签订。本合同为标的服务的 首 年度合同，合同履行期限为：合同签订生效，甲方单位书面通知进驻服务之日起计的1年，即2025年 月 日起，至2026年 月 日止。

8.2单年度合同履行期满且服务评价合格的，甲方与乙方签订服务期内下一年度的服务合同。

8.3本合同标的服务期内，因政策性变化等原因致使下一年度甲方无需继续使用合同标的服务的，甲方有权不再签订服务期内剩余年度的服务合同且不承担违约责任。

**第九条 服务标准**

9.1乙方应当针对本合同标的服务组建服务团队，团队服务人员应具备保障本合同标的服务顺利实施的技术资质并对甲方使用平台系统应提供系统性的培训。

9.2乙方应建立良好的售后服务管理流程，定期对平台系统和网络进行维护，随时解决用户的相关服务要求，保障服务的顺利实施，并对甲方提出的技术支持应及时响应和处理，遇有平台系统以及网络环境出现故障，应在24小时内响应排除，执行相应的事件处理程序。

**第十条 服务评价**

10.1在合同履行期内，甲方有权对乙方的日常服务进行监督，并在单年度合同履行期满的当月，组织专家对乙方服务情况进行评价，主要对照服务需求评价服务工作完成情况及提交的报告质量，并根据评价意见结果，支付项目年度合同价款；若乙方未达服务要求，视作违约，出现该情形的，甲方将不再与乙方签订服务期内下一年度的服务合同，同时有权扣除最高不超过合同价款10%的金额作为违约金。

**第十一条 其它要求**

11.1合同履约期间，如出现重大综合管理缺陷，甲方有权自缺陷出现之日起直至缺陷更正，进行处惩，如乙方对综合管理缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用可在合同价款或履约保证金中扣除。

11.2乙方在履约期间，违反下列规定将被解除合同：

11.3严禁将服务转包他人；

11.4合同履行期间由于乙方的责任，造成社会不良影响的，甲方有权根据情节轻重采取以下一项或多项措施：

11.4.1解除与乙方的合同；

11.4.2限制其在以后参与本合同标的服务的计划采购活动；

11.4.3涉及违约金、赔偿金或其他应付费用的，甲方有权从应支付乙方的合同价款等可扣款项中扣除（若上述款项不足或没有可扣除款项，乙方应当另行向甲方支付）。

**第十二条 甲乙双方的权利和义务**

12.1甲方的权利和义务

12.1.1甲方有权监督合同标的服务的质量、进度，协调实施步骤。

12.1.2甲方应及时组织相关人员对合同标的进行服务评价。

12.1.3甲方应按本合同付款条款及时支付合同价款。

12.2乙方的权利和义务

12.2.1乙方应在合同约定的期限向甲方提供并完成合同标的服务。

12.2.2乙方所提供的服务内容应与本合同标的计划采购活动的采购文件要求相一致。

12.2.3乙方完成本合同约定的标的服务，接受甲方提出的服务评价。

**第十三条 违约责任**

13.1合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

13.2甲方逾期付款的，每日按中国人民银行同期贷款利率以逾期付款部分金额为基数计算向乙方支付逾期付款违约金。

13.3如乙方未能按合同约定的期限完成合同标的服务的，乙方应当接受甲方提出的服务评价结果合惩处。

13.4乙方在承担合同约定的违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

13.5乙方有下列情形之一的，甲方有权解除本合同：

13.5.1未在合同约定的履行期限内完成本合同标的项目服务的；

13.5.2乙方违约，经甲方通知后3天内仍不改正的；

13.5.3乙方有其他违约行为和违反本合同第十一条第20、21点的，以及依照法定或约定甲方有权解除的。

**第十四 合同的变更和终止**

14.1本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同，但合同另有约定的除外。

**第十五条 不可抗力**

15.1甲、乙双方如果因不可抗力而导致合同义务的延误或不能履行，不承担误期赔偿或终止合同的责任。

15.2本条所述的“不可抗力”系指下列甲、乙双方无法控制、不可预见的事件，但不包括甲、乙双方的违约或疏忽。这些事件包括：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他甲方和乙方商定的事件。

15.3在不可抗力事件发生后，受影响的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方。除书面另行要求外，受影响的一方应尽实际可能继续履行其相应义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。

**第十六条 合同的转让**

16.1乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务，否则甲方有权立即解除合同，乙方应退还甲方已支付的费用。

**第十七条 合同的解除**

17.1甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

17.2有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

17.2.1因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

17.2.2因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

17.3有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

17.4如果乙方破产、解散、清算、停业以及其他原因无法提供服务的，甲方可在任何时间以书面形式通知取消乙方合同标的建设资格。该行为将不损害或影响甲方已经采取和将要采取的任何行动和补救措施的权力。

**第十八条 争议的解决**

18.1本合同在履行过程中发生的争议，由双方协商解决，协商不成的可依法向甲方所在地人民法院起诉。

18.2在诉讼或者仲裁期间，本合同应继续履行。

**第十九条 履约保证金**

19.1本合同标的服务实施免收履约保证金。

19.2由于乙方的原因，在签订合同后出现不按合同履行或不适当履行的情况，按合同违约处理；同时采购人亦有权终止合同，供应商须依法承担相应的责任。

**第二十条 合同的签订、生效和其他**

20.1本合同文件使用中文书写、解释和说明。

20.2本合同内任何条款的无效，不应影响本合同其他条款的效力。

**20.3合同的生效：本合同经甲乙双方法定代表人或者委托代理人签字并盖章后正式生效。**

20.4合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和本合同计划采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

20.5对本合同内容的任何修改和补充应以书面形式做出，由双方授权代表签字盖章，并视为合同不可分割的部分。

20.6本合同共陆份，其中：正本壹式贰份，由甲、乙双方各持壹份；副本壹式肆份，甲、乙双方各持贰份，每份合同均具同等法律效力。

20.7本合同未尽事宜按照《中华人民共和国民法典》等有关法律法规之条款规定解释。

**……以下无正文……**

| **甲方** | **乙方** |
| --- | --- |
| 单位名称：南通市崇川区网格化服务管理中心 | 单位名称： |
| 地址： | 地址： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 委托代理人： | 委托代理人： |
| 开户行： | 开户行： |
| 账号： | 账号 |
| 日期： | 日期： |

**第六章 合同授予**

一、成交人应当在《成交通知书》发出送达后的30日内，必须按照采购活动确定的事项和采购结果，与采购人签订采购合同。合同一式陆份，采购人、成交人各执叁份。

所签合同不得对采购文件作实质性修改。采购单位不得向成交人提出不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交人私下订立背离采购文件实质性内容的协议。

二、采购单位按合同约定积极配合成交人履约，采购单位及时进行履约服务评价。

三、采购单位故意推迟项目服务评价时间的，与成交人串通或要求成交人通过降低服务标准的，要求成交人出具虚假发票或任意更改销售发票的，谋取不正当利益的，承担相应的法律责任。

四、成交人出现违约情形，应当及时纠正或补偿；造成损失的，按合同约定追究违约责任；发现有假冒、伪劣、走私产品、商业贿赂等违法情形的，应由采购单位移交工商、质监、公安等行政执法部门依法查处。

五、按采购合同约定，采购人及时支付合同价款。

六、付款方式详见采购文件第三章第十一条与第五章第四条的内容。

七、合同价款的支付不计息。

**第七章 质疑与投诉**

**一、质疑的提出**

1.根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第94号令）第十一条规定，提出质疑的供应商（以下称质疑人）必须是直接参加本项目竞争性磋商采购活动的当事人。

2.下载磋商文件的供应商应根据第二章“磋商供应商须知”中第一条第4款的约定提出；响应文件接收截止后，供应商未进行磋商响应登记的，不能就响应文件接收截止后的采购过程、成交结果提出质疑；在磋商过程中，凡主持人或评估小组明确提出须由供应商确认的事项，供应商当场无异议的，事后不得提出质疑。

3.对采购过程、成交或者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、采购代理机构提出质疑。

**4.供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。**

5.提出质疑时，必须坚持“谁主张，谁举证”、“实事求是”的原则，不能臆测。属于须由法定部门调查、侦查或先行做出相关认定的事项，质疑人应当依法申请具有法定职权的部门查清、认定，并将相关结果提供给采购单位或采购代理机构。采购单位或采购代理机构不具有法定调查、认定权限。

6.对本次采购有质疑的，实行实名制，不得进行虚假、恶意质疑。质疑人应在质疑有效期内以书面形式提出《质疑函》，《质疑函》内容应当包括：

（1）供应商的姓名或者名称（以营业执照副本复印件为准）、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

7.供应商为自然人的，应当由本人签字并按手印；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（须提交供应商签署的授权委托书，其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。）签字或者盖章，并加盖公章。同时，质疑人应保证其提出的质疑内容及相关佐证材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。

8.与事实依据相关的佐证材料要具备客观性、关联性、合法性，无法查实的（如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）不能作为佐证材料。

9.采购人或采购代理机构不负责搜集与事实依据相关的佐证材料等工作。

10.对不能提供与事实依据相关的佐证材料的、涉及商业秘密的、非书面形式的、非送达的、匿名的《质疑函》将不予受理。

11.接收质疑函的方式：书面形式（当场送达或邮寄方式）；

12.联系方式：

（1）采购人信息

名称：南通市崇川区网格化服务管理中心；

地址：南通市崇川区城港路56号；

联系人：陈工；

电话：18021679766。

（2）采购代理机构信息：

名称：南通辉华企业管理咨询有限公司；

地址：南通市崇川区光明南路2号江城大厦3幢3层；

联系人：戴健秋；

联系电话：0513-80100399、18806297798。

**二、《质疑函》的受理和回复**

1.对符合提出质疑要求的，采购人或采购代理机构签收并出具《质疑受理通知书》。在处理过程中，发现需要质疑人进一步补充相关佐证材料的，质疑人应当在规定的时间内提供，质疑回复时间相应顺延。质疑人不能按时提供相关佐证材料的，视同放弃质疑。

2.对不符合提出质疑要求的，出具《质疑退回通知书》并提出相关补充材料要求，质疑人未在规定的时间内提供补充佐证材料的，视同放弃质疑。

3.采购人或采购代理机构有权将质疑人的质疑相关材料提供给相关专家或磋商小组审核，并将审核意见回复质疑人。

必要时，可向被质疑的供应商（以下称被质疑人）转发《质疑函》及相关佐证材料。被质疑人应当在要求的日期时间内，以书面形式做出说明，并提交相关证据。被质疑人在规定时间内，无正当理由未提交说明或相关证据的，视同放弃说明权利，认可被质疑事项。

4.因质疑情况复杂的，组织论证或审查时间较长的，采购人或采购代理机构以书面形式通知质疑人，可适当延长质疑回复处理时间。

**三、质疑处理**

1.质疑成立的处理：

采购人或采购代理机构终止采购，并建议监管部门给相关当事人予以处理。

2.质疑不成立的处理：

（1）质疑人书面《申请撤回质疑函》的，不作违约处理。

（2）质疑人在规定的时间内不配合进行质疑调查处理的，按自动撤回《质疑函》处理。

（3）质疑人虽提供了与事实依据相关的佐证材料，但不能证明其质疑成立的，采购人或采购代理机构请质疑人补充相关佐证材料，但仍不能证明其质疑成立的，依法回复质疑不成立。

（4）经采购人或采购代理机构、相关专家或磋商小组认定无事实依据的质疑，经其他供应商举证无依据的质疑，依法回复质疑不成立。

（5）质疑人明显有违事实的、使用虚假材料捏造事实的，以恶意方式质疑的，承担法律责任，采购人视情在区、市、省、国家级等相关媒体予以披露，并建议监管部门对该等质疑人依法予以处理，如列入失信名单等。

**四、关于投诉**

质疑供应商对采购人或采购代理机构的答复不满意的，采购人或代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人同级财政监督管理部门投诉。

**第八章 响应文件组成及格式**

**一、磋商响应文件组成**

响应文件由如下三部分组成：

1.资格审查文件（密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）

2.技术响应文件（密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）

3.价格响应文件（密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）

**二、磋商响应文件的内容**

**（一）资格审查文件的内容**

**【特别提醒】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，不得同时参与同一采购项目相同标段的政府采购活动；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；如发现供应商递交的资格后审材料有弄虚作假行为，该供应商将记入不良记录，并上报有关部门，如已成交，招标采购单位有权取消其成交资格，并由该供应商承担一切责任和损失。**

1.供应商须提供《资格文件的声明函》（须加盖公章）。

2.提供供应商的《营业执照》（副本）原件的复印件（须加盖公章）。

3.提供供应商的法定代表人身份证明（须加盖公章）。

4.非法定代表人而为被委托受权人参加磋商响应的，必须提供法定代表人签名或盖章的授权委托书（须加盖公章）。

5.提供供应商上一年度（即2024年度）的财务状况“负债表和利润表”（成立不满一年不需提供）（须加盖公章）。

6.提供供应商依法缴纳“税收”和“社会保障资金”的这2项证明材料原件的复印件（成立不满12个月不需提供。）（须加盖公章）。

7.提供具有针对本项目履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函（须加盖公章）。

8.供应商须提供参与本次项目政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（须加盖公章）。

**（二）技术响应文件的内容**

**【特别提醒】以下技术响应文件的内容，不得有缺项或漏项。否则将有可能被视为未实质性响应磋商文件要求而作无效磋商处理，亦可能直接影响技术磋商评审的得分。供应商应根据本磋商文件第三章“项目需求”提供的主要技术规范、要求标准等，仔细阅读并在理解的基础上结合第四章“评审程序和方法”内的评审细则，编写编制技术标文件。**

1.竞争性磋商响应函。

2.技术响应说明

（1）提供数据安全保密承诺书（格式，不得变动）。

（2）提供针对本项目须实质性响应内容的综合应答表（格式，不得变动）。

（3）提供采购文件第四章第四条“综合评分评审因素”中涉及评分标准而需提供的所有材料；

（4）采购文件中未涉及的事项，供应商认为需要提交的其他材料。

**（三）价格响应文件的内容**

**【特别说明】价格响应文件中的报价，包括本采购文件规定涵盖的所有范围及相应说明的全部内容涉及到的费用。本采购项目的付款方式要求，必须完全响应不得有任何负偏离，且不接受任何意在更改的说明，否则作无效响应处理。**

1.竞争性磋商响应报价（首次）总表。

2竞争性磋商响应报价明细表。

3.中小企业声明函（如涉有，则提供）；

4.残疾人福利性单位声明函（如涉有，则提供）。

**三、磋商响应响应文件封面范例**

南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目

竞争性磋商响应文件

对应磋商响应文件，相应填写： 资格审查文件

技术响应文件

价格响应文件

项目编号：NTHH2025002(JC02)

供应商：参加磋商响应单位全称

二〇二五年 月 日

**四、磋商响应文件内容**

**（一）资格审查文件**（密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）

**1.资格审查材料清单目录表**

| **序号** | **资格后审材料清单** | **自行检查是否提供（√）** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 供应商须提供《资格文件的声明函》（须加盖公章）。 |  |
| 2 | 提供供应商的《营业执照》（副本）原件的复印件（须加盖公章）。 |  |
| 3 | 提供供应商的法定代表人身份证明（须加盖公章）。 |  |
| 4 | 非法定代表人而为被委托受权人参加磋商响应的，必须提供法定代表人签名或盖章的授权委托书（须加盖公章）。 |  |
| 5 | 提供供应商上一年度（即2023年度）的财务状况“负债表和利润表”（成立不满一年不需提供）（须加盖公章）。 |  |
| 6 | 提供供应商依法缴纳“税收”和“社会保障资金”的这2项证明材料原件的复印件（成立不满12个月不需提供。）（须加盖公章）。 |  |
| 7 | 提供具有针对本项目履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函（须加盖公章）。 |  |
| 8 | 供应商须提供参与本次项目政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（须加盖公章）。 |  |
| **备注** | 供应商未在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单、被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，以及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记录。为确保供应商公平参加本项目采购活动，采购代理机构将通过信用中国网站对供应商信用信息进行查询查证，并将查询记录截屏打印保存在采购档案内。被查实为失信单位的，资格审查不予通过。 | |

供应商：（加盖供应商公章）

法定代表人或被委托受权人签字：

日期：2025年 月 日

**注：**

（1）以上由供应商填写，作为提供的“资格审查文件” 内的资料首页清单目录。

（2）所有资格证明复印件、相关的格式文件及表格，须加盖公章装订成册，正本1份副本2份，供审查及留存！

**2.资格审查材料相关格式文件**

**（1）****资格文件的声明函**

**资格文件的声明函**

南通市崇川区网格化服务管理中心：

本公司愿意就贵单位委托的采购代理机构组织实施的 项目编号：NTHH2025002(JC02) 的 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目 的采购活动进行磋商响应。

本公司所提交的竞争性磋商响应文件中所有关于磋商响应资格的文件、证明和陈述均是真实的、准确的。若与真实情况不符，本公司愿意承担由此而产生的一切后果。

法定代表人或被委托受权人（签字或盖章）：

供应商（须加盖公章）：

2025年 月 日

**（2）****法定代表人身份证明**

**法定代表人身份证明**

南通市崇川区网格化服务管理中心：

（先生／女士）现任我单位　　　　　　　职务，为法定代表人，特此证明。

身份证号码：

联系电话：

供应商（须加盖公章）：

2025年 月 日

**法定代表人身份证复印件**

（放置此处）

**注：**

**提供法定代表人的身份证复印件（正、反面）并加盖公章。**

**（3）****法定代表人授权委托书**

**法定代表人授权委托书**

南通市崇川区网格化服务管理中心：

本授权委托书声明：我　 （姓名）系　 （社会组织名称）的法定代表人，现授权委托　　 （姓名）为我公司为被委托受权人，以本公司的名义参加 项目编号：NTHH2025002(JC02) 的 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目 的磋商响应活动。被委托受权人在项目开启、评审、合同签订过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

被委托受权人无转委托权，特此委托。

法定代表人签字或盖章：

被委托受权人身份证号：

被委托受权人联系电话：

被委托受权人签字：

供应商（须加盖公章）

2025年 月 日

**被委托受权人身份证复印件**

（放置此处）

**注：**

**提供被委托受权人的身份证（正、反面）复印件盖公章。**

**（4）****履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺函**

**履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺函**

南通市崇川区网格化服务管理中心：

我*（填具：社会组织名称）*郑重承诺：

参加项目编号： NTHH2025002(JC02) 的 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目 的竞争性磋商采购活动，我单位 (在下划线上如实填写：有或没有）履行合同所必需的设备和专业技术能力。

法定代表人或被委托受权人（签字或盖章）：

供应商（须加盖公章）：

2025年 月 日

**（5）****无重大违法记录声明**

**无重大违法记录声明**

南通市崇川区网格化服务管理中心：

我单位（供应商名称）郑重声明：

参加项目编号： NTHH2025002(JC02) 的 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目 的政府采购活动前3年内，在经营活动中 （在下划线上如实填写：有或没有）重大违法记录。

说明：

《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款：政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，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。

《财政部关于<中华人民共和国政府采购法实施条例>第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号），明确《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“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。

声明人：（须加盖公章）

2025年 月 日

**（二）技术响应文件**（密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）

**1.****竞争性磋商响应函**

**竞争性磋商响应函**

南通市崇川区网格化服务管理中心：

依据贵单位 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目[采购编号：NTHH2025002(JC02) ] 竞争性磋商的邀请，我方授权 （姓名）（职务） 为全权代表参加该项目的磋商响应工作，全权处理本次磋商的有关事宜。同时，我公司声明如下：

（1）我方愿意按照磋商文件的一切要求，提供完成该项目的全部内容，我方的磋商响应报价是完成采购文件确定的采购需求范围内全部内容的价格体现，是为完成采购文件规定的提供平台系统服务工作所涉及到的一切费用。包括但不限于如：项目从实施到最终完成服务的费用，其中包含完成本项目所需的设备、产品、软件、劳务、制作、维护、保险、利润、税金、报验、人员、交通、食宿、加班、验收、检测合格交付使用前、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任及为完成本项目所必须的其他辅助工作的相关费用及采购文件要求等的一切应有费用。

（2）我方已经详细审查了全部磋商文件，我方已完全清晰理解磋商文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

（3）我方承诺提供的磋商响应文件的有效期，从磋商响应文件接收截止之日算起，**45**个“日历天”内保持有效。

（4）我方愿意提供采购人在磋商文件中要求的所有资料。

（5）我方承诺在本次磋商响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均真实有效，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份。否则，愿承担相应的后果和法律责任。

（6）我方尊重评审小组所作评定结果，同时也清楚理解到磋商报价最低并非意味着必定获得成交资格。

（7）我方完全同意本项目采购文件中所列的一切收费标准，并在参与本项目采购活动后，愿意遵守和执行该等条款、标准的约定。

（8）一旦我方成交，我方将根据磋商文件的规定，严格履行磋商文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同的义务。

供应商：（须加盖公章）

法定代表人或被委托受权人：（签字或盖章）

二〇二五年 月 日

**2.技术响应说明**

（1）提供数据安全保密承诺书（格式，不得变动）

**数据安全保密承诺书**

南通市崇川区网格化服务管理中心：

本单位郑重承诺遵守本承诺书，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《网络信息内容生态治理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》《公共互联网网络安全突发事件应急预案》《关键信息基础设施安全保护条例》《网络安全审查办法》及有关法律、法规、规章和政策文件规定（“相关规定”）。

二、本单位向贵单位提供产品或服务，应当符合相关规定、政府主管部门要求以及与贵单位的合同/协议（“合同”）约定，落实网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护责任。本单位承诺具备履行合同所需的全部合法必要的资质条件。

三、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

四、本单位受贵单位委托处理个人信息等数据的，或本单位与贵单位共同处理个人信息等数据的，本单位承诺按照与贵单位的合同约定处理，不得超出约定的处理目的、处理方式等。如果合同不生效、无效、被撤销或者终止的，本单位承诺按照贵单位的要求返还个人信息等数据或者予以删除（包括原件和备份），且未经贵单位同意不得以任何方式留存履行合同过程中所收集的任何个人信息等数据。未经贵单位同意,本单位不得转委托他人处理个人信息等数据。

五、对本单位在合同签订及履行过程中接触或知悉的贵单位和/或贵单位客户的数据和用户个人信息，本单位应当严格保密，不得向其他方提供、披露。本单位应当按照相关规定、政府主管部门要求和合同约定采取保密措施，防止未经授权的访问以及个人信息等数据的泄露、篡改、丢失。对于本单位在合同签订及履行过程中接触和获得的个人信息等数据，应当依法在境内存储，且不得向境外提供。

六、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据分类分级管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期对从业人员进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护责任人和管理机构，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当该等人员发生变更时及时通知贵单位。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵单位有权立即终止合同。

七、本单位承诺配合贵单位为公安机关、国家安全机关、网信部门等政府部门依法履行职责、维护国家安全和侦查犯罪等活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

供应商：（须加盖公章）

法定代表人或被委托受权人：（签字或盖章）

2025年 月 日

（2）提供针对本项目须实质性响应的内容的综合应答表（格式，不得变动）。

| **项目** | **采购文件条款要求** | **应答响应** | **说明** |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、项目需求 | 提供采购人所需智能外呼平台系统服务。 |  | 该表为格式表，必须“完全响应”，仅接受正偏离不接受任何负偏离。 |
| 二、服务范围 | 按照客户工作内容，自动进行电话或短信服务，帮助客户完成满意度调查等日常工作任务。 |  |
| 三、服务要求 | 以外呼平台系统为基础，提供：30万通外呼量，AI外呼功能、成熟模板、街道月度季度报告及社区年中报告。月度报告调查结果需以表格形式呈现，包含街道名称、电话人数、样本有效数、号码有效率、网格知晓人数、网格化工作知晓率、对网格工作满意人数、对网格工作满意率等内容。月度报告需包含调查分析，呈现有效率，知晓率及满意率等内容。季度报告需包含季度有效率、知晓率、满意率等曲线图，需包含各街道号码有效率、网格知晓率、满意率排名一览表，包含网格服务数据统计表等。年中报告需包含社区号码有效率、网格知晓率、网格满意率一览表，一览表需包含街道名称、电话人数、样本有效数、号码有效率（排名表）、网格化工作知晓人数、网格化工作知晓率（排名表）、对网格工作满意人数、对网格工作满意率（排名表）等内容，并提供分析图表、网格核查情况总结及后期工作建议等文字报告。  中标人服务过程中外呼接通率如果不能满足采购人要求，需采取相应措施提升接通率，包括但不限于采用人工外呼等方式。 |  |
| 四、合同履行期限 | 1.服务期3年，合同按年度（期限12个月）签订，单年度合同履行期满且服务评价合格的，采购人与供应商签订服务期内下一年度的服务合同。  2.合同签订生效后，具体进驻服务时间以采购人单位书面通知为准。  3.本项目服务期内，因政策性变化等原因致使下一年度采购人无需继续使用项目服务的，采购人有权不再签订服务期内剩余年度的服务合同且不承担违约责任。 |  |
| 五、服务标准 | 1.供应商应当针对本项目服务组建服务团队，团队服务人员应具备保障本项目服务顺利实施的技术资质并对采购人使用平台系统应提供系统性的培训。  2.供应商应建立良好的售后服务管理流程，定期对平台系统和网络进行维护，随时解决用户的相关服务要求，保障服务的顺利实施，并对采购人提出的技术支持应及时响应和处理，遇有平台系统以及网络环境出现故障，应在24小时内响应排除，执行相应的事件处理程序。 |  |
| 六、服务评价 | 在合同履行期内，采购人有权对供应商的日常服务进行监督，并在单年度合同履行期满的当月，组织专家对供应商服务情况进行评价，主要对照服务需求评价服务工作完成情况及提交的报告质量，并根据评价意见结果，支付项目年度合同价款；若服务供应商未达服务要求，视作违约，出现该情形的，采购人将不再与供应商签订服务期内下一年度的服务合同，同时有权扣除最高不超过合同价款10%的金额作为违约金。 |  |
| 七、履约保证金 | 1.本项目服务实施免收履约保证金。  2.由于供应商的原因，在签订合同后出现不按合同履行或不适当履行的情况，按合同违约处理；同时采购人亦有权终止合同，供应商须依法承担相应的责任。 |  |
| 八、付款方式 | 【特别提醒】付款方式不接受负偏离及任何意图改变付款方式的意图表达，否则作无效响应处理。  1.按照通财购[2020]39号“关于进一步促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知”文件精神，合同签订生效，采购人收到供应商提供的合格发票后的15个工作日内，支付合同价款的30%，作为本项目服务履约的预付款。  2.供应商履约服务至第6个月，采购人以收到供应商提供的合格发票为准，15个工作日内支付合同价款的60%。  3.在单年度合同履行期满的当月，采购人组织专家对供应商服务情况进行评价，并根据服务评价结果支付剩余合同价款，且以收到供应商提供的合格发票为准，15个工作日内支付。  4.采购人付款时，供应商应根据结算金额开具并提供正式发票。  5.支付方式：银行转账。 |  |

供应商：（须加盖公章）

法定代表人或被委托受权人：（签字或盖章）

2025年 月 日

（3）提供采购文件第四章第四条“综合评分评审因素”中涉及评分标准而需提供的所有材料；

……

（4）采购文件中未涉及的事项，供应商认为需要提交的其他材料。

……

**（三）价格响应文件**（密封包，内含：1份“正本”和2份“副本”。）

**1.磋商响应报价（首次）总表（格式表）**

**磋商响应报价（首次）总表**

项目名称：南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目

项目编号：NTHH2025002(JC02)

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称** | **竞争性磋商响应“服务费”**  **（首次）报价（元/年）** |
| **南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目** | **每年人民币大写：**  **每年人民币小写¥：** |
| **商务付款条件** | **完全接受并响应本项目竞争性磋商采购文件的要求。** |
| ***以下为竞争性磋商评审活动现场填写*** | |
| ***竞争性磋商响应“服务费”最后报价（元/年）*** | ***每年人民币大写：***  ***每年人民币小写¥：*** |

供应商：（盖章）

法定代表人或被委托受权人（签字）：

日期：2025年 月 日

**注：**

（1）**本表为格式表，不得改动，必须提供。**

（2）响应报价按本竞争性磋商文件第二章第八条规定的内容执行。

（3）竞争性磋商响应“服务费”最后报价（元/年）将在竞争性磋商评审活动现场填写，响应文件密封提交时只需填写竞争性磋商响应“服务费”（首次）报价（元/年）。

（4）除因磋商小组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等，导致供应商成本增加的，供应商的最后报价不得高于第一次报价，否则做无效响应处理。

（5）一旦成交，最后报价响应总价即为本竞争性磋商项目的成交价，竞争性磋商响应报价明细表按同比例下浮。

（6）本项目采用非招标采购方式进行，不存在唱标环节。按照政府采购法律制度规定，在磋商中任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息，因此不公开唱标。

**2.竞争性磋商响应报价明细表**

**竞争性磋商响应报价明细表**

项目名称：南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目

项目编号：NTHH2025002(JC02)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目明细内容 | 数量 | 单项综合单价（元/年） | 总价（元/年） |
| 1 | 外呼平台使用服务费 | 1 |  |  |
| 2 | 报告生成服务费 | 1 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| …… | …… |  |  |  |
| 合计 | 每年人民币大写： | | | ¥： |

法定代表人或被委托受权人（签字或盖章）：

供应商（须加盖公章）：

2025年 月 日

**注：**

（1）竞争性磋商响应供应商须自行分析项目组成后，详细报出响应报价总表内总价的组成部分的分项明细报价，且本表各分项明细报价合计应当与报价总表内的竞争性磋商响应总价（首次）相等。

（2）如果不提供详细分项报价将视为未实质性响应竞争性磋商文件要求。

（3）如果按综合单价计算的结果与总价不一致，以综合单价为准，修正总价。

**3.中小企业声明函（格式，如涉有则提供，否则无须提供。）**

**中小企业声明函**

本公司郑重声明，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，本公司参加 南通市崇川区网格化服务管理中心 的 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目[项目编号：NTHH2025002(JC02)] 采购活动，该项目 服务 全部由符合政策要求的中小企业：本公司承接。本公司具体情况如下：

1. 智能外呼平台系统服务 属于采购文件中明确规定的“软件和信息技术服务业”行业；

2.承接企业为 *（填具响应供应商名称）*；

3.本公司从业人员 人；

4.本公司营业收入为 万元，资产总额为 万元；

5.属于 *（选择填具：小型企业或微型企业）*。

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（须加盖公章）：

日期：2025年 月 日

注：

（1）依据工信部联企业〔2011〕300号《关于印发中小企业划型标准规定的通知》中的中小企业划型标准规定，本项目供应商属于“其他未列明行业”内的中小企业的，将享受中小企业扶持政策。

（2）“软件和信息技术服务业”中小企业划型标准：从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

（3）从业人员、营业收入、资产总额填报2024年度数据，无2024年度数据的新成立企业可不填报。

（4）参加本次采购活动，符合要求的响应供应商须严格按《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的文件要求，出具填报“中小企业声明函”。

**4.残疾人福利性单位声明函（格式，如涉有则提供****，否则无须提供。）**

**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 南通市崇川区网格化服务管理中心 的 南通市崇川区网格化服务管理中心智能外呼平台系统服务采购项目[项目编号：NTHH2025002(JC02)] 采购活动，针对项目需求，由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

竞争性磋商响应供应商：（须加盖公章）

法定代表人或被委托受权人：（签字或盖章）

日期：2025年 月 日

**……全文结束……**