**北京科技大学后勤值班台管理服务项目**

**竞争性磋商文件**

**采购编号：BIECC－ZB9288/2**

**第一册**

**北京国际工程咨询有限公司**

**2021年3月**

**目 录**

[第一章 服务商须知 2](#_Toc529733166)

[第二章 合同一般条款及格式 19](#_Toc529733202)

[第三章 附件——磋商响应文件格式 24](#_Toc529733203)

[第四章 磋 商 邀 请 46](#_Toc529733213)

[第五章 服务商须知资料表 49](#_Toc529733214)

[第六章 服务需求一览表及技术需求 50](#_Toc529733215)

# 第一章 服务商须知

## 一 说 明

### 1. 采购单位及合格的服务商

* 1. 采购单位：系指采购人及其委托的采购代理机构。本项目的采购单位：北京科技大学；本项目的采购代理机构：北京国际工程咨询有限公司。

1.2 满足以下条件的服务商是合格的服务商，可以参加本次竞争性磋商（后简称“磋商”）：

1.2.1 中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的服务商，包括法人、其他组织或者自然人。

1.2.2 遵守国家有关法律、法规、规章和政府采购有关的规章，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，参加政府采购活动近三年内（注册时间不足三年的按实际经营时间计算），在经营活动中没有重大违法记录。

1.2.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同服务商，不得同时参加本项目同一包的磋商。为本项目某一包提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的服务商，不得再参加该包的磋商。

1.2.4 通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询信用记录（截止时点为递交磋商响应文件截止当日），被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的服务商，没有资格参加本项目的采购活动。

1.2.5 服务商必须向采购代理机构购买磋商文件并登记备案，否则没有资格参加本次磋商。

1.2.6 本项目不接受联合体。

1.3 服务商在磋商过程中不得向采购单位提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其服务商资格将被取消。

1.4 采购单位在任何时候发现服务商提交的磋商响应文件内容有下列情形之一时，有权依法追究服务商的责任：

1.4.1 提供虚假的资料。

1.4.2 在实质性方面失实。

1.5 政府采购当事人之间不得相互串通参加磋商。

### 2． 资金来源

2.1 财政性资金。

### 3． 磋商费用

3.1 服务商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用，不论磋商的结果如何，采购单位均无承担的义务和责任。

## 二 磋商文件

### 4. 磋商文件构成

4.1 要求提供所需服务的内容及详细技术需求、服务商须知和合同条件等在磋商文件中均有说明。

磋商文件共六章，其内容如下：

**第一册**

1. 服务商须知
2. 合同一般条款及格式
3. 附件——磋商文件格式

**第二册**

第四章 　磋商邀请书

第五章 服务商须知资料表

第六章　 服务需求一览表及技术需求

4.2 服务商应认真阅读磋商文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如服务商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者磋商响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应是服务商的风险，并可能导致其磋商响应被拒绝。

### 5. 服务商要求对磋商文件的澄清

5.1 任何要求对磋商文件进行澄清的服务商，均应以书面形式通知采购单位。采购单位对服务商在购买磋商文件后七个工作日内提交的澄清要求，应在收到澄清要求后七个工作日内以书面形式予以答复，必要时对磋商文件进行澄清或修改。

### 6. 采购单位对磋商文件的澄清或修改

6.1 采购单位对已发出的磋商文件进行必要澄清或者修改的，应当在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取磋商文件的潜在服务商。澄清或者修改的内容可能影响磋商响应文件编制的，应当在磋商文件要求的递交首次磋商响应文件截止时间至少3个工作日前予以发布、通知，不足3工个作日的，应当顺延递交首次磋商响应文件的截止时间。

6.2 磋商文件的澄清或修改为磋商文件的组成部分，对所有服务商均具有约束力。服务商在收到澄清或修改的书面通知后，应立即向采购代理机构回函确认，否则采购单位将视为其已完全知道并接受此澄清或修改的内容。

## 三 磋商响应文件的编制

### 7. 磋商范围及磋商响应文件中计量单位的使用

7.1 服务商对磋商文件中“技术需求”中所列的内容进行首次响应。

7.2 磋商响应文件中所使用的计量单位，除磋商文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位。

### 8. 首次磋商响应文件构成

8.1 服务商应完整地按磋商文件提供的首次磋商响应文件格式填写首次磋商响应文件，首次磋商响应文件应包括以下内容：

附件1——磋商首次响应书

附件2——首次响应一览表

附件3——分项报价表

附件4——技术参数偏离表

附件5——商务条款偏离表

附件6——资格证明文件

6-1 法人或其他组织的营业执照等证明文件

6-2 纳税证明

6-3 法定代表人授权书

6-4服务商的资格声明

6-5服务商的财务状况报告

6-6社会保障资金缴纳记录

6-7近三年经营活动中无重大违法记录声明

6-8服务商信用记录

6-9承诺书

6-10 磋商文件要求的和服务商认为必要的其他资格证明文件。

附件7——业绩证明文件及人员配备

附件8——磋商文件要求的和服务商认为必要的其他文件

8.2 除上述8.1条外，首次磋商响应文件还应包括本须知第9条的所有文件。

### 9. 证明服务的合格性和符合磋商文件规定的文件

9.1 服务商应对磋商文件第六章“服务需求一览表及技术需求”中的各项条款作出清晰准确的答复，逐条应答即点对点应答，并将偏离情况填入“技术参数偏离表”（见附件6）；

9.2 服务商应提交证明文件，证明其拟提供的合同项下的服务的合格性符合磋商文件规定。该证明文件是首次磋商响应文件的一部分。

9.3 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：

9.3.1 服务商应提供针对项目采购要求的技术服务方案，包含但不限于技术方案、项目实施方案等。

9.3.2 “技术需求”中规定的其他内容。

9.4 磋商文件第六章“服务需求一览表及技术需求”中所提出的标准、商标或样本目录号码的参考资料仅系说明，并非进行限制。服务商可以在响应文件中采用具有权威性的标准，牌号或商品目录编号替换采购人指定的相应内容，只要能表明这些替换在实质上相当于和优于采购人所提技术规范的要求，并能使采购人满意。

### 10. 磋商响应报价

10.1 所有磋商响应均以人民币进行报价。服务商的磋商响应报价应遵守“中华人民共和国价格法”。

10.2 服务商应在分项报价表（附件三）上标明所报服务的人民币分项报价的情况，并由法定代表人或其授权代表签署。

10.3 每个服务商的首次磋商响应文件只能有一个首次磋商响应方案和报价，否则其该磋商响应将被拒绝。

### 11. 磋商保证金

11.1 服务商应交纳所报包号预算的1.5％的磋商保证金，并作为其磋商响应的一部分。

11.2 磋商保证金币种：人民币。

11.3 磋商保证金是为了保护采购单位免遭因服务商的行为蒙受损失而要求的。

下列任何情况发生，磋商保证金将被不予退还：

（1）服务商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

（2）服务商在响应文件中提供虚假材料的；

（3）除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交服务商不与采购人签订合同的；

（4）服务商与采购人、其他服务商或者采购代理机构恶意串通的。

（5）服务商不按规定提交履约保证金的（如文件有规定）。

11.4 磋商保证金可采用下列形式之一：

京津地区：转账支票、电汇（或网银）、银行汇票；

其它地区：电汇（或网银）、银行汇票。

磋商保证金的接收单位为**北京国际工程咨询有限公司**。

**注：如采用电汇或网银方式提交磋商保证金，必须备注“本项目采购编号BIECC-ZBXXXX+磋商保证金”，否则不予受理。**

11.5 凡没有根据本须知11.1和第11.4条的规定，随附磋商保证金的磋商响应，将被拒收或视为非实质性响应而予以拒绝。

11.6 成交服务商的磋商保证金，在与采购人签订合同后5个工作日内，扣除成交服务费后办理无息退还手续。未成交的服务商的磋商保证金将于成交通知书发出之日起5个工作日内无息退还服务商。

### 12. 最终磋商响应文件有效期

12.1 最终磋商响应文件应在规定的递交最终报价日后的 90 天内保持有效，最终磋商响应文件有效期不满足要求的磋商响应将被视为非实质性响应而予以拒绝。

12.2 采购单位可根据实际情况，在原磋商有效期截止之前，要求服务商同意延长最终磋商响应文件的有效期。接受该要求的服务商将不会被要求和允许修正其响应文件，且本须知中有关磋商保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。服务商也可以拒绝采购单位的这种要求，其磋商保证金将会被退还。上述要求和答复都应以书面形式提交。

### 13. 磋商响应文件的签署及规定

13.1 服务商应准备首次磋商响应文件正本　一　份和副本 三 份，每份首次磋商响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。另外服务商还需提供（U盘）磋商响应文件1份（电子版内容需递交响应文件正本带签字及公章的扫描件），电子版磋商响应文件与纸质磋商响应文件内容不符的，以纸质磋商响应文件为准。

13.2 磋商响应文件的正本须打印或用不褪色墨水书写（采用A4纸），并由服务商的法定代表人或经其正式授权的代表在要求的地方签字、加盖单位印章。授权代表须有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在磋商响应文件中。磋商响应文件的副本可采用正本的复印件（采用A4纸）。

13.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由磋商响应文件签字人签字或加盖公章后才有效。

13.4 磋商响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由服务商负责。

## 四 首次磋商响应文件的递交

### 14. 首次磋商响应文件的密封和标记

* 1. 磋商时，服务商应将磋商响应文件正本密封装在单独的信封中、所有副本一起密封装在单独的信封中，且在信封正面标明“正本”“副本”字样。电子版磋商响应文件可单独密封包装，也可和正本一起封装。
  2. 为方便检查磋商保证金，服务商应将“磋商保证金”单独密封，并在信封上标明 “磋商保证金”字样，在递交首次磋商响应文件时单独递交（如以电汇形式提交磋商保证金，提供电汇底单复印件。若采用网银方式，提供转账网页打印件）。
  3. 所有信封上均应：

1）清楚标明递交至磋商公告或磋商邀请书中指明的地址。

2）注明磋商公告或磋商邀请书中指明的项目名称、采购编号和“在 年 月 日 时之前不得启封”的字样（填入规定的递交首次磋商响应文件日期和时间）。

3）在信封的封装处加盖服务商公章。

14.5 所有信封上还应写明服务商名称和地址，以便若其首次磋商响应文件递交截止时间后被宣布为“迟到”磋商响应时，能原封退回。

14.6 如果服务商未按上述要求密封及加写标记，采购单位对磋商响应文件的误投或过早启封概不负责。

### 15. 递交首次磋商响应文件截止期

15.1 服务商应在磋商邀请中规定的截止日期和时间内，将首次磋商响应文件递交采购单位，递交地点应是磋商邀请书中规定的地址。

15.2 采购单位有权按本须知的规定，通过修改磋商文件延长首次磋商响应文件递交截止期。在此情况下，采购单位和服务商受首次磋商响应文件递交截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

15.3 采购单位将拒绝并原封退回在本须知规定的首次磋商响应文件递交截止期后收到的任何磋商响应文件。

### 16. 首次磋商响应文件的修改、补充与撤回

16.1 经过磋商的服务商可根据磋商的结果提交最终磋商响应文件。最终磋商响应文件将对磋商后确定的采购变更要求进行重新响应。

17. 关于北京地区“新冠肺炎”疫情期间特殊开标现场要求：

**附件：服务商（服务商）应开标前填写、盖章完毕并携带至开标现场。**

**承 诺 书**

**（供应商使用）**

**本单位名称: ,参与投标（响应）人员姓名： ，身份证号码： ，联系方式： ，承诺严格落实党中央、国务院以及北京市委、市政府相关工作部署，遵守《中华人民共和国传染病防治法》、《北京市人民政府关于进一步明确责任加强新型冠状病毒感染的肺炎预防控制工作的通知》及相关要求。**

**本单位承诺在参与北京国际工程咨询有限公司组织的 项目的投标（响应）过程中做到以下几点：**

**1. 本单位参与投标（响应）人员近期未去过新冠疫情中、高风险地区，未与上述地区人员密切接触，未与确诊或疑似病例有过接触史，未有发热、咳嗽等症状，身体状况良好。**

**2. 本单位参与投标（响应）人员为在京身体健康人员或外埠进京（返京）的身体健康人员。**

**3.本单位承诺做好开标前的各项准备工作。**

**4.本单位参与投标（响应）人员配合工作人员进行体温检测和人员信息登记，自觉做好个人防护，按规定佩戴口罩，听从工作人员引导，投标（响应）活动完成后及时离场。**

**供 应 商（公章）：**

**参与投标（响应）人员（签字）：**

**年 月 日**

## 五 磋商

### 17. 首次磋商响应文件的递交

17.1 采购单位应当按磋商邀请书的规定，在首次磋商响应文件递交截止时间的同一时间和磋商邀请书预先确定的地点组织首次磋商响应文件的递交。

### 18. 组建磋商小组

18.1 磋商小组根据政府采购有关要求和本次采购的特点进行组建，并负责评审工作。

### 19. 首次磋商响应文件的初审和澄清

19.1 首次磋商响应文件的初审

19.1.1 首次磋商响应文件的初审分为资格性检查和符合性检查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。对关键条款，例如关于磋商保证金、适用法律、缴税等内容的偏离、保留和反对，将被认为是无效响应。采购单位/磋商小组决定首次响应文件是否实质性响应只根据首次磋商响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据（购买竞争性磋商文件信息除外）。

19.1.2 资格性检查是指采购单位依据法律、法规和磋商文件的规定，对首次磋商响应文件中的资格证明等进行审查。符合性检查是指磋商小组依据磋商文件的规定，从首次磋商响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查。如发现下列情况之一的，其首次响应为无效响应，不能通过初审：

1. 未按磋商文件规定交纳磋商保证金的；
2. 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；
3. 不具备磋商文件中规定资格要求或资格证明文件不全的；
4. 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的（合同条款和项目需求中的实质性要求除外）。

19.1.3 没有通过初审的首次磋商响应文件将按无效响应处理，采购单位/磋商小组将告知提交首次磋商响应文件的相关服务商。服务商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应成为实质上的响应。

19.2 首次磋商响应文件的澄清

19.2.1 磋商小组在对首次磋商响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求服务商对首次磋商响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者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。服务商的澄清、说明或者更正不得超出首次磋商响应文件的范围或者改变首次磋商响应文件的实质性内容。

19.2.2 磋商小组要求服务商澄清、说明或者更正首次磋商响应文件应当以书面形式作出。服务商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字，或者加盖公章。

19.2.3 该澄清文件将作为首次响应文件内容的一部分。

### 20. 磋商程序和要求

20.1 磋商

20.1.1 磋商小组所有成员将按照递交首次磋商响应文件签到的正顺序集中与单一通过初审的服务商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的服务商平等的磋商机会。

20.1.2 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。

20.1.2 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，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的服务商。

20.2 最终响应文件（不含最终报价）

20.2.1 服务商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求（包括提交最终响应文件的截止时间要求和密封要求）重新提交磋商响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章（不按规定签字或加盖公章的文件，磋商小组将不予接受）。最终响应文件不得超出磋商小组规定的响应内容（超出规定的响应内容，磋商小组将不予接受）。磋商小组接受的最终响应文件内容和首次响应内容不一致的，以最终响应文件为准。

20.2.2 服务商在规定的提交最终响应文件截止时间之后提交的最终响应文件为无效文件，磋商小组应当拒收。

20.2.3 服务商在提交最终响应文件截止时间前，可以对所提交的最终响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知磋商小组（须由法定代表人或其授权代表签字，或者加盖公章）。补充、修改的内容作为最终响应文件的组成部分，如不一致，以补充、修改的内容为准。在提交最终响应文件截止期之后，服务商不得对其最终响应文件做任何补充、修改或撤回（磋商小组要求的澄清除外）。

20.2.4 如果磋商小组未对磋商文件做任何变动，服务商无须再提交最终响应文件，服务商的首次响应文件即为其最终响应文件。磋商小组直接进入终审程序。

20.3 终审

20.3.1 磋商小组对服务商提交的最终响应文件进行终审，确定其是否进行了实质性响应：

（1）是否在规定时间内提交了经磋商小组变更后为实质性要求的最终响应文件；

（2）经磋商小组变更后为实质性要求的最终响应文件是否按规定进行签字或盖章；

（3）响应文件是否符合磋商文件的合同条款和项目需求中的实质性要求（包括磋商后的实质性变动要求）。

20.3.2 上述任何一项不满足均不能通过终审，没有通过终审的最终响应文件将按无效响应处理，磋商小组将告知相关服务商。服务商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应成为实质上的响应。

20.3.3 如果磋商文件合同条款和项目需求无任何实质性要求，磋商小组在磋商后也未作出任何实质性变更，则无需进行终审。

20.4 最终报价

20.4.1 磋商小组应当要求所有通过终审的服务商在规定时间内提交书面最终报价（包括提交最终报价的截止时间要求和密封要求），服务商的最终报价须由其法定代表人或其授权代表签字，或者加盖公章。该最终报价也是服务商最终响应文件的一部分。

20.4.2 服务商在规定时间后提交的最终报价或未按要求密封的最终报价，磋商小组应当拒收。服务商未在规定的时间内提交最终报价，或未按规定在最终报价上签字或盖章，其响应视为无效，不能进入最后的比较和评价。

20.4.3 如果无需进行终审，最终报价可和最终响应文件同时提交。

20.5 服务商在提交最终报价截止时间前，可以对所提交的最终报价进行补充、修改或者撤回，并书面通知磋商小组（须由法定代表人或其授权代表签字，或者加盖公章）。补充、修改的内容作为最终报价的组成部分，如不一致，以补充、修改的内容为准。在提交最终报价截止期之后，服务商不得对其最终报价做任何补充、修改或撤回。

20.6 已提交响应文件的服务商，在提交最终报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，向磋商小组提出书面退出声明（须由法定代表人或授权代表签字或者加盖公章），不再进入下一程序。采购单位应当退还该服务商的磋商保证金。

### 21. 比较与评价

21.1 对于按规定提交了最终报价的服务商，磋商小组根据确定的评审标准和方法对其进行进一步的比较和评价。

21.2 磋商小组在比较和评价时，可以要求服务商对最终响应文件（含最终报价）中含义不明确、同类问题表述不一致或者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。服务商的澄清、说明或者更正不得超出最终响应文件的范围或者改变最终响应文件（含最终报价）的实质性内容。磋商小组要求服务商澄清、说明或者更正最终响应文件（含最终报价）应当以书面形式作出，服务商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。该澄清文件将作为最终响应文件（含最终报价）内容的一部分。

21.3 最终报价的算术错误将按以下方法更正：大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；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。如果服务商不接受对其算术错误的更正，其响应视为无效。

21.4 评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。比较报价，同时考虑以下因素：

1. 服务商的实力、资信和信誉等；
2. 技术参数的响应情况；
3. 技术服务和技术培训方案；
4. 磋商小组认为必要的其它因素。

21.5 根据实际情况，采用下列评审方法：

综合评分法：即指在最大限度地满足磋商文件实质性要求的前提下，按照最终磋商响应文件中规定的各项因素进行综合评审后，按评审总得分高低顺序推荐前3家服务商作为该项目成交候选服务商的评审方法（符合财库〔2015〕124号文件情形提交最终报价服务商只有2家时，推荐前2家服务商）。磋商小组所有成员对各服务商进行独立打分，所有评委对同一服务商打分的算数平均值为该服务商的最终得分（全部打分保留小数点二位，第三位四舍五入）。具体评分因素、分值和评分标准如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分标准 | | 分值 |
| 商务  (30分) | 综合实力 | 服务商企业需具有质量管理体系认证证书，响应文件中提供证书复印件并加盖服务商公章，提供有效证明材料得3分，不提供不得分。 | 3 |
| 服务商具有国家认可的相关主管部门核发的在有效期内的增值电信业务经营许可证（含呼叫中心业务）。  具有在有效期内的增值电信业务经营许可证得10分；不符合上述要求或未提供得0分。 | 10 |
| 类似项目业绩 | 自2014年1月1日（含）以来，服务商承担过类似管理服务的业绩，每个得1分，最多得15分。  注：业绩须提供合同复印件或项目验收证明或用户评价等有效证明材料复印件并加盖服务商公章，未附有效证明材料的业绩在评分时将不予承认。 | 15 |
| 响应文件编制质量 | 响应文件应装订牢固、目录清楚、页码准确，打印、完全响应磋商文件要求提供相关资料、表格等，得2分；有欠缺的得0分。 | 2 |
| 服务  (45分) | 服务商管理服务方案 | 管理服务理念及目标：综合考虑管理理念是否适应本项目的实际情况，是否能够满足采购方服务管理需求，目标是否明确可操作性强。  非常完善合理且非常可行并全部满足磋商文件要求的得2分；  基本完善合理且基本可行并部分满足磋商文件要求的得1分；  上述应答较差或者有漏项的得0分。 | 2 |
| 管理服务机构运作方法及管理制度：综合考虑项目管理机构设置是否合理、岗位安排是否符合项目服务管理需求，管理制度是否健全、职责分工是否明确、监督措施是否得力，服务商项目管理程序是否流畅、高效等。  非常完善合理且非常可行并全部满足磋商文件要求的得5分；  基本完善合理且基本可行并部分满足磋商文件要求的得3分；  上述应答较差或者有漏项的得0分。 | 5 |
| 服务方案：综合考虑值班台服务管理、其他临时性工作等各项服务的内容、服务标准的细化量化程度、承诺指标、拟采取措施的可行性、以及针对服务承诺制定的细化量化的奖惩方案。  非常完善合理且非常可行并全部满足磋商文件要求的得10分；  完善合理且可行并满足磋商文件要求的得6分；  基本完善且基本可行并部分磋商文件要求的得3分；  内容不完善，不满足采购需求得1分；  未提供得0分。 | 10 |
| 项目的接管方案 | 接管方案符合项目实际情况、接管周期短、合理可行，有良好的操作性。  非常完善合理且非常可行并全部满足磋商文件要求的得3分；  基本完善合理且基本可行并部分满足磋商文件要求的得1分；  上述应答较差或者有漏项的得0分。 | 3 |
| 本项目服务团队人员的配备及培训、管理 | 管理服务人员的配备：项目管理服务人员配备合理，符合行业规范要求，满足项目服务管理需求，可以履行响应服务质量承诺保证。  非常完善合理且非常可行并全部满足磋商文件要求的得4分；  基本完善合理且基本可行并部分满足磋商文件要求的得2分；  上述应答较差或者有漏项的得0分。 | 4 |
| 主要管理人员资历：  （1）拟任本项目的项目经理：大学本科（含）以上学历、持有话务员职业资格证书，从事类似本项目服务工作且具有独立管理工作经验满3年以上，以上条件全部满足得4分，否则不得分。  （2）客服主管：大学专科（含）以上文化程度，1年以上相关同类服务工作经验，以上条件全部满足得4分，否则不得分。  注：主要管理人员资历须提供学历复印件、资格证书复印件和合同复印件等证明材料（复印件加盖公章），不提供不得分。 | 8 |
| 项目团队其他人员资质、能力：本项目涉及所有人员持有话务员职业资格证书,并提供有效资质证书复印件，以上条件全部满足得4分，否则不得分。 | 4 |
| 人员培训及管理方案和计划是否合理可行，以上条件全部满足得4分，否则不得分。 | 4 |
| 优惠条件及服务承诺 | 根据服务商提出的本项目服务承诺对采购人的有利性以及服务商可为本项目无偿提供的或优惠提供的增值服务项目（不仅限于满足采购人的服务需求）  非常完善合理且非常可行并全部满足磋商文件要求的得5分；  基本完善合理且基本可行并部分满足磋商文件要求的得3分；  上述应答较差或者有漏项的得0分。 | 5 |
| 价格  （25分） | 响应报价 | 价格分计算方法：以满足磋商文件要求且响应价格最低的响应报价为评标基准价，其价格分为满分。其他服务商的报价得分=(评标基准价／报价)×25  （详见说明1，评标价） | 25 |
| 合计 | | | 100 |

**说明1：评审价格**

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）的有关规定及划分标准，如采购的服务全部由符合政策要求的小微企业承接，则对投标人（供应商）的报价给予6%的扣除作为评标（评审）价；其它形式下，投标人（供应商）的报价即为其评标（评审）价。符合中小企业扶持政策的投标人（供应商）参加采购活动须提供文件规定的“中小企业声明函（服务）”，否则不考虑价格扣除。

注1：监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业须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复印件，否则不考虑价格扣除。

注2：残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须提供“残疾人福利性单位声明函”，否则不考虑价格扣除。

注3：如果同时为小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位或其中的两种企业（单位），不重复进行价格扣除。

注4：符合小微企业划分标准的个体工商户，视同小微企业。

注5：联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加*（单位名称）*的*（项目名称）*采购活动，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*租赁和商务服务业*；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1，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2. *（标的名称）* ，属于*租赁和商务服务业*；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：

注：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。

**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：

21.6 磋商小组应当根据综合评分结果编写评审报告并由全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，按照少数服从多数的原则推荐成交候选服务商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

21.7 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分评审范围、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，采购单位不得以任何理由组织重新评审。采购单位发现磋商小组未按照磋商文件的规定进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告财政主管部门。

### 22． 评审过程及保密原则

22.1 递交首次磋商响应文件之后，直到授予成交服务商合同止，凡与本次磋商有关人员对属于审查、澄清、核查和比较磋商响应文件的有关资料等，均不得向服务商或其他无关的人员透露。

22.2 在磋商期间，服务商试图影响采购单位和磋商小组的任何活动，将导致其响应被拒绝，并承担相应的法律责任。

## 六 确定成交

### 23． 成交候选服务商的确定原则及标准

23.1 除第25条规定外，确定实质上响应磋商文件且满足下列条件者为成交候选服务商。

采用综合评分法，按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按评审价由低到高顺序排列，得分与评审价均相同的，按技术部分得分由高到低顺序排列。按本须知21.5条的规定确定成交候选服务商。

### 24． 确定成交服务商

24.1 磋商小组将根据评审标准，推荐成交候选服务商排序，由采购人根据排名顺序确定得分最高的成交候选服务商为成交服务商。在确定成交服务商前，采购单位不得与服务商就最终报价、最终响应方案等实质性内容进行谈判。

24.2  成交服务商拒绝签订合同、因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，采购人可以与排位在成交服务商之后第一位的成交候选服务商签订采购合同，依此类推。采购人亦有权重新进行竞争性磋商。拒绝签订和履行政府采购合同的成交服务商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

### 25. 接受和拒绝任何所有响应的权利

25.1 为维护国家和社会公共利益，采购人保留在确定成交之前任何时候接受或拒绝任何服务商成交的权利，且对受影响的服务商不承担任何责任。

25.2 在采购中，出现下列情形之一的，采购单位应当终止该包磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展该包采购活动：

25.2.1 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；

25.2.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

25.2.3 在采购过程中符合要求的服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足3家的；（符合财库〔2015〕124号文件情形提交最终报价服务商不足2家的）

### 26． 成交通知书

26.1 在磋商响应有效期内，成交服务商确定后，采购单位应当在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布成交结果，并以书面形式向成交服务商发出成交通知书。

26.2 成交通知书是合同的组成部分，对采购人和成交服务商具有同等法律效力。

26.3 成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交服务商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

### 27. 签订合同

27.1 成交服务商应当自收到成交通知书之日起30日内，与采购人签订合同。

27.2 磋商文件、成交服务商的磋商响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

### 28． 履约保证金

28.1 本项目不设定履约保证金。

### 29. 质疑

29.1 服务商认为采购文件、采购过程、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**向采购代理机构（具体联系方式见本磋商文件第四章）**提出质疑（针对同一采购程序环节的质疑，服务商应在法定质疑期内一次性提出）。应知其权益受到损害之日，是指：

29.1.1 对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为按要求购买并收到磋商文件之日；

29.1.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

29.1.3 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

29.2 提出质疑的服务商应当是参与所质疑项目采购活动的服务商。潜在服务商已按要求购买磋商文件的，可以按规定对磋商文件提出质疑。

29.3 服务商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当由法定代表人（主要负责人）或者其授权代表签字（或者盖章），并加盖单位公章，服务商为自然人的，应当由本人签字。服务商可以委托代理人进行质疑，其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项，由法定代表人（主要负责人）签字（或者盖章），并加盖单位公章，服务商为自然人的，应当由本人签字。

29.4 质疑函应当包括下列内容：

　　 （1）服务商的姓名或者名称、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。

29.5 采购代理机构不得拒收质疑服务商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑服务商和其他有关服务商。质疑答复的内容不得涉及商业秘密。服务商对评审过程、成交结果提出质疑的，采购代理机构可以组织原评审委员会协助答复质疑。

29.6 采购人、采购代理机构认为服务商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为服务商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

　　 （1）对磋商文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改磋商文件后继续开展采购活动；否则应当修改磋商文件后重新开展采购活动。

　 　（2）对采购过程、成交结果提出的质疑，合格服务商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交服务商的，应当依法另行确定成交服务商；否则应当重新开展采购活动。

29.7 质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

# 第二章 合同一般条款及格式

**北京科技大学后勤值班台管理服务项目服务合同**

甲方：北京科技大学后勤服务集团

乙方：

根据《中华人民共和国合同法》及本项目招标文件的要求、乙方投标文件的承诺和成交通知书的规定，结合北京有关规定以及本服务的具体情况，在自愿、平等、协商的基础上订立本合同。

第一章 服务的范围、质量及期限

1.1 项目名称：北京科技大学后勤值班台管理服务项目。

1.2 服务地点：北京科技大学（北京市海淀区学院路30号）。

1.3 服务范围：详见招标文件服务需求。

1.4 服务质量：在满足招标文件服务需求的前提下，以投标文件提供的更优越的方案为标准。

1.5 服务期限：在乙方服务过程中，达到服务要求并获得较好的满意度的前提下，甲乙双方的意向合作期为两年，即从 年 月 日至 年 月 日。

第二章 双方权利义务

2.1 甲方权利和义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益；

2. 审定乙方拟定的管理服务制度；

3. 检查监督乙方管理服务工作的实施及制度的执行情况；

4. 审定乙方提出的管理服务年度计划、财务预算及决算；

5. 在合同生效之日起 7日内，甲方向乙方提供15平方米建筑面积管理用房（产权属甲方）；甲方负责收集、整理管理服务中所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效之日起30日内向乙方移交；

6. 协助乙方作好管理工作和宣传教育、文化活动；

7. 招标文件、乙方投标文件约定的甲方其余权利义务。

2.2 乙方权利和义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制定管理服务制度；

2. 未经甲方书面同意，乙方不得将本值班台管理服务责任转让给第三方；

3. 在日常管理过程中，对于无法解决的诉求或有关设施设备维修、保养等问题及时向甲方反反映。

4. 接受甲方监督检查，对甲方提出的意见建议及时落实执行

5. 乙方所有参与本项目的管理服务人员的安全工作均由乙方负责，出现的任何安全问题所造成的乙方人身财产损失及其他损失均由乙方自行承担全部责任。

第三章 服务要求

3.1 人员配置及工薪要求

乙方的人员配备总数不少于 5人（如因条件需要或遇重大活动导致增加人员，合同价款不作调整），其中：设置项目经理1人，客服主管至少1人，根据需要设置培训负责人、质检负责人、客服组长等岗位，执行四班三运转制度。

3.2 工薪发放要求

甲方有权定期对相关人员工资是否足额和按时发放进行核实。若发现乙方低于合同规定的最低工薪标准支付工资薪金，甲方将在支付管理服务费时，扣减合同规定的最低工薪与实际发放工薪的差额。

3.3 所有值班台管理服务人员进场前需到公安部门查询是否存在违法违纪行为，并将查询结果向甲方报备。同时出现人员增加或调整，需向甲方报备。

3.4 乙方按时向甲方报送人员排班表，报送时间根据乙方的排班规定确定报送时间（每月或每半个月或每周）。

3.5 详细服务要求请乙方参照招标文件中第七章的服务要求。

第四章 服务费用

4.1 年度服务费用总价（人民币）： 元（大写： ），月单价 元（大写： ）。

4.2 服务费用付款

4.2.1 服务期内，第一次付款时间原则上合同签订后15个工作日内，以后甲方在每自然季度初，按照上一季度乙方工作考核情况和实际工作量核算支付当季度管理服务费给乙方。

4.2.2 在每次甲方支付给乙方服务款之前，乙方应给予甲方与金额相应的发票，甲方方可与乙方办理相关付款手续。

4.3 本合同的服务费为财政性资金，相关付款应该严格遵守有关财政资金支付程序规定。如因执行该程序而使拨款未能及时到位，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务，也不得以此追究甲方任何形式的违约责任，若乙方以此为由不履行本合同规定的义务的，属于乙方违约，甲方有权按合同约定进行扣罚。

4.4 中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方负担。

4.5 中国政府根据现行税法规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方承担。

第五章 违约责任

5.1 乙方必须根据承包合同中的各项条款，履行各项职责。如在合同履行期间内，乙方对本合同的服务事项达不到要求的情况下，甲方有权随时终止合同，但需结清有关已完成服务的相应费用。

5.2 乙方无故停止工作，甲乙方双方同意此行为视为乙方违约，因违约行为给对方造成直接损失的，还应当承担赔偿责任，甲方有权视情节严重情况和损失程度扣减服务费，并每日处以乙方年度服务费用总价1%的违约金给甲方，乙方同意向甲方支付此罚金。若无故停工累计达7天，甲方有权单方面终止合同。

5.3 乙方违反本合同要求的规定，甲方投诉或乙方出现重大管理服务失误（其中含有效投诉率＞1%，有效投诉处理率＜100%，火灾责任事故、刑事案件等），未履行管理服务内容，没有达到约定的管理服务标准和要求、服务指标，甲方有权要求终止合同，并要求乙方承担相应的法律责任，因未达到管理服务目标，造成甲方的经济损失，由乙方按照相关规定给予赔偿。

5.4 乙方在服务中，被投诉或管理服务失误，视为乙方违约，经核实，每次扣减月服务费的1%，出现重大管理服务失误的，甲方双方协商扣减服务费数额，但不低于月服务费的10%。甲方经满意率调查，乙方服务的季度诉求接报满意率低于95%且高于等于90%，每低于95%一个百分点，扣减下一季度服务费用的1%；乙方服务的季度诉求接报满意率低于90%高于等于80%，每低于90%一个百分点，扣减下一季度的服务费5%；乙方服务的季度诉求接报满意率低于80%时，甲方有权终止合同。

5.5 甲乙方任何一方无法继续履行合同的，应当及时通知另一方，并由责任方承担因合同解除而造成的损失。

5.6 本合同的法律依据为中华人民共和国有关法律、法规和规章。

第六章 争议和纠纷处理

6.1 双方在履行合同时发生争议，首先本着友好态度协商解决，若经协商仍不能解决，经双方同意可选择下列一种方式解决争议：

6.1.1 要求主管部门调解；

6.1.2 向约定的仲裁委员会申请仲裁；

6.1.3 向有管辖权的人民法院起诉。

6.2 选择上述第一种方式解决争议，双方接受调查结果，应在调解结果作出后7天内执行。若对调解结果不能接受，或由于一方不执行调解结果等原因使调解结果无法执行，任何一方可在调解结果作出7天后向人民法院起诉。

第七章 附则

7.1 本合同之所有附件均为合同的有效组成部分，与合同具有同等法律效力，合同与附件之间的内容应认为是互为补充和解释的，但如有模棱两可或互相矛盾之处，以时间在后的文件为准。

7.2 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

7.3 在本项目实施过程中，甲方视实际情况可有偿解决乙方人员的食宿。

7.4 乙方对甲方的一切信息具有保密义务，未经甲方书面授权，乙方不得向第三方泄露甲方的任何信息，否则视为违约，甲方有权单方面终止合同，同时追究乙方给甲方造成的影响和由此产生的损失。

7.5 《服务需求》为合同附件，与本合同具有同样的效率。双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

7.6 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

7.7 本合同在履行中如发生争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，依法向有管辖权的人民法院起诉。

7.8 本合同一式六份，甲方执四份，乙方执二份，具有同等法律效力，自甲乙双方签字、盖章之日起生效。合同期满本合同自然终止。

附件1：服务需求

甲方（盖公章）： 乙方（盖公章）：

法定代表或授权代表（签字）： 法定代表或授权代表（签字）：

地址： 地址：

电话： 电话：

传真： 传真：

开户银行： 开户银行：

账号： 账号：

签订时间：

签订地点：

# 第三章 附件——磋商响应文件格式

**目 录**

附件1——磋商首次响应书

附件2——首次响应一览表

附件3——分项报价表

附件4——技术参数偏离表

附件5——商务条款偏离表

附件6——资格证明文件

6-1法人或其他组织的营业执照等证明文件

6-2纳税证明

6-3 法定代表人授权书

6-4服务商的资格声明

6-5服务商的财务状况报告

6-6社会保障资金缴纳记录

6-7近三年经营活动中无重大违法记录声明

6-8 服务商信用记录

6-9承诺书

6-11磋商文件要求的和服务商认为必要的其他资格证明文件。

附件7——业绩证明文件及人员配备

附件8——磋商文件要求的和服务商认为必要的其他文件

## 附件1 磋商首次响应书

致：（采购代理机构）

根据贵方为(项目名称)项目采购货物和服务的磋商邀请(采购编号)，签字代表(姓名、职务)经正式授权并代表服务商（服务商名称、地址）提交下述文件正本一份，副本\_\_\_份及电子版响应文件\_\_\_份：

1、首次响应一览表

2、分项报价表

3、技术参数偏离表

4、商务条款偏离表

5、资格证明文件

6、遵守国家有关法律、法规和规章，按磋商文件中服务商须知和技术要求提供的有关文件

7、以 形式出具的磋商保证金，金额为人民币　（金额）　元。

据此，签字代表宣布同意如下：

（1）所附磋商响应表中规定的磋商报价为人民币　　　　　　　　　　　　　　（用文字和数字表示的项目每包磋商价格）。

（2）我方如被确定为成交服务商，将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。

（3）我方已详细审查全部磋商文件，包括第 号（采购编号、补充通知）（如果有的话）。我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

（4）磋商响应文件有效期为自递交最终响应文件之日起 个日历日。

（5）在规定的递交首次磋商响应文件时间后，我方保证遵守磋商文件中有关保证金的规定。

（6）在递交首次磋商响应文件之前，我方未曾为磋商项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。也没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。我公司已经通过“信用中国”网站（[www.creditchina](http://www.creditchina).gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询，并接受贵方由此查询的结果。

（7）我方已完全理解和接受磋商文件的内容，同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料。

8、与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务商授权代表签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务商名称（全称）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务商开户银行（全称）

服务商银行帐号

服务商公章\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 附件2 首次响应一览表

项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　 采购编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 服务内容及名称 | 报价总价（元） | 磋商保证金(元) | 备注 |
|  |  |  |  |  |

服务商名称(公章)：

授权代表签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

**注: 此表中的每包首次报价总价应和附件3每包的总价一致。**

附件3 分项报价表

服务商名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 采购编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　　　　　　　　 包号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 单位：人民币元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 主要内容 | 数量 | 合同履行期 | 合同履行地点 | 分项报价 | 是否属于小型和微型企业提供的服务  （需与“小型微型企业声明函”一致） |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

服务商名称(公章)：

授权代表签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**注：1.分项单价总和必须与总价保持一致（格式自拟进行描述）。**

**2.如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应竞争性磋商文件。**

## 

**附件4 技术参数偏离表**

项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 采购编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 包号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 磋商文件条款号 | 技术要求 | 响应内容 | 偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

服务商名称（公章）：

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

## 附件5 商务条款偏离表

项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 采购编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 磋商文件条款号 | 磋商文件的商务条款 | 磋商响应文件的商务条款 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

服务商名称（公章）：

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

## 附件6 资格证明文件（格式）

**附件6-1 法人或其他组织的营业执照等证明文件**

**（复印件，加盖本单位公章）**

**附件6-2 纳税证明**

【提供开标日前六个月内任意一个月的纳税（法人单位必须为增值税或营业税或企业所得税）证明（银行缴费凭证或税务机关开具的证明）复印件，依法免税的服务商，应提供相应文件（复印件）证明其依法免税，上述材料加盖本单位公章】

**附件6-3 法定代表人授权书**

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（公司名称）的在下面签字的（法人代表姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）采购，以本公司名义处理一切与之有关的事务。　　本授权书于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。法定代表人签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被授权人签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公司盖章：

附：

被授权人姓名：

身份证号（身份证复印件须附后）：

职　　　　务：

详细通讯地址：

邮 政 编 码：

传　　　　真：

电　　　　话：

**附件6-4 　服务商的资格声明**

1、名称及概况：

(1)服务商名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(2)地址及邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(3)成立和注册日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　(4)主管部门：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(5)公司性质：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(6)法人代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(7)职员人数：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(8)近期资产负债表(到\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日止)

〈1〉固定资产：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

原值：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

净值：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈2〉流动资金：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈3〉长期负债：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈4〉短期负债：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈5〉资金来源：

自有资金：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

银行贷款：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈6〉资金类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

商业性：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

非商业性：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2、最近三年的年度总营业额：

年份　　　　　国内　　　 　　出口　 　　　　总额

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3、最近三年类似项目业绩：

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4、有关开户银行的名称和地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5、需要声明的其他情况：如公司简介、组织机构、企业管理状况、主要技术人员情况、资质和证书等。

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权代表(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权代表的职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

传真号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公 章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件6-5 　服务商的财务状况报告**

说明：

1、服务商在磋商响应文件中，必须提供本单位上年度（2019年度或2020年度）经会计师事务所出具的审计报告复印件并加盖本单位公章。

**2、如服务商无法提供上年度审计报告，则需提供银行在递交响应文件截止日前三个月内出具的资信证明。（如提供银行资信证明需授权代表签字并加盖公章）银行资信证明可提供原件，也可提供有效的复印件。若提供的是复印件，采购单位保留审核原件的权利。**

3、银行资信证明应能说明该服务商与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。银行出具的存款证明不能替代银行资信证明。

4、成立一年内的公司可提交验资证明复印件授权代表签字并加盖公章。

**附件6-6 社会保障资金缴纳记录**

## 【提供开标日前六个月内任意一个月的社会保障金缴纳记录（银行缴费单据或社保机构出具的证明）复印件，非企业化管理的事业单位无需提供，不需要缴纳社会保障资金的服务商，应提供相应文件（复印件）证明其不需要缴纳社会保障资金，上述材料加盖公章】

**附件6-7 近三年经营活动中无重大违法记录声明**

致：

我单位近三年经营活动中无重大违法记录（即未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。如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满），特此声明。

若采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年经营活动中有重大违法记录，我单位将承担因此引起的一切后果。

服务商名称（公章）：

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

**附件6-8 服务商信用记录**

在递交磋商响应文件截止时间之前，我公司没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，采购单位或评审委员会可以通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询并留存查询结果的截图，我公司完全接受由此查询的结果，特此声明。。

服务商名称（公章）：

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

说明：采购单位将于首次响应文件提交截止日当日（提交截止时间后），在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）对所有参与项目的供应商进行信用信息查询并保留网页查询结果截图。

**附件6-9 承诺书**

致：

我方郑重承诺：本响应文件中提供的所有资料是真实合法的，没有不实的描述、承诺或者伪造、变造的情形。业绩证明材料中提供的甲方联系方式可供贵方随时查证合同的真实性。如果我方在本项目响应文件中提供虚假资料，本响应文件无效，并承担由此带来的一切法律后果。

服务商名称（公章）：

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

**附件6-10 磋商文件要求的和服务商认为必要的其他资格证明文件**

**（1）其他必要的资格证明文件（如有）（提供复印件并加盖公章）。**

**（2）服务商必须提供“服务商相关单位一览表”。**

1、与采购项目的关系申明

我公司（**□ 是** **□ 否）**为本采购项目的 包提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

特此声明。

服务商(盖章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务商授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2、服务商相关单位一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 和服务商的负责人为同一人的其他单位名称 | |
| 1 | （单位名称） |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |
| 和服务商存在直接控股、管理关系的其他单位名称 | |
| 1 | （单位名称） |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |
| **…** | **……** |

注1：如服务商没有表中列示的相关单位，请填写“无”。

注2：单位负责人是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。

注3：控股关系是指单位或个人股东的控股关系，管理关系是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。

服务商名称（公章）：

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

## 附件7 业绩证明文件及人员配备

**1、请服务商自行设计表格填写，列表清晰并附注所有证明材料。**

**自2014年1月1日（含）以来，承担过类似管理服务的业绩。**

**备注：业绩须提供合同复印件或项目验收证明或用户评价等有效证明材料复印件并加盖服务商公章，未附有效证明材料的业绩在评分时将不予承认。**

**2、**人员组成应答表—项目技术负责人简历表

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | | | | 性别 |  | | | 年龄 | |  | |
| 职务 |  | | | | 工作年限 |  | | | 学历及职称 | |  | |
| 参加工作时间 | | |  | | | | 担任拟任职务年限 | | | | |  |
| 正在进行和已完项目情况 | | | | | | | | | | | | |
| 采购单位 | | 项目名称 | | 服务内容 | | | | 服务周期 | | 进行中或已完 | | 完成情况 |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |
|  | |  | |  | | | |  | |  | |  |

提供磋商文件要求提供人员证明材料和服务商认为必须提供的相关证明材料；

法定代表人或被授权人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务商名称(盖章): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

年 月 日

3.、各岗位人员配置及主要驻项目现场的管理人员一览表

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 本项目拟任岗位 | 年龄 | 性别 | 专业  学历 | 工作年限 | 职称证书/其他证书 | 现任职务 | 类似服务的经历、业绩介绍 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

提供磋商文件要求提供人员证明材料和服务商认为必须提供的相关证明材料；

**1.人员配置各单位自行评估确定。**

**2.表格依据实际情况拓展。**

法定代表人或被授权人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务商名称(盖章): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

年 月 日

## 附件8 磋商文件要求的和服务商认为必要的其他文件

其他应包括但不限于：

1.服务响应及技术方案

2.实施方案

3.售后服务方案及承诺

4.培训方案

5.磋商文件要求服务商提交的其他文件

**北京科技大学后勤值班台管理服务项目**

**竞争性磋商文件**

**采购编号：****BIECC－ZB9288/2**

**第二册**

**北京国际工程咨询有限公司**

**2021年3月**

# 第四章 磋 商 邀 请

项目概况

北京科技大学后勤值班台管理服务项目的潜在服务商应在（北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座608室）获取采购文件，并于2021年3月15日09点30分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：BIECC－ZB9288/2

项目名称：北京科技大学后勤值班台管理服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：76万元

最高限价：同预算金额

采购需求：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 名称 | 年度采购预算 | 服务期限 | 服务地点 | 采购项目性质/简要技术要求/基本概况 | 项目总预算  (万元) |
| 01 | 北京科技大学后勤值班台管理服务 | 38万元 | 2年 | 北京科技大学 | 北京科技大学占地约80.39万平方米（包括管庄校区），校舍建筑总面积97万平方米（包括管庄校区）。具体服务内容为：后勤值班台日常管理服务、全天候多渠道诉求接报、解答和问题反映的协调处理、信息搜集及汇总分析等工作。详细技术要求见服务需求。 | 76 |

本项目（□是/■否）接受联合体。

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及磋商文件第一章合格服务商第1.2项;

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：本项目不接受联合体；遵守国家有关法律、法规、规章和政府采购有关的规章；须购买磋商文件并登记备案;

**三、获取采购文件**

时间：竞争性磋商公告发布之时起至2021年3月9日，上午9:30至11:30，下午13:30至16:30（北京时间）期满后购买采购文件的潜在服务商不足3家的，采购单位可以顺延采购文件出售时间并另行公告。

地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座608室（北四环学院桥东北角）。

方式：现场购买或电汇、网银形式购买。（电汇、网银形式购买方法详见“其他补充事宜”第一条）  
**注：疫情防控期间根据物业要求：非工作人员进入大厦需要进行登记。**

售价：人民币500元，售后不退。

四、响应文件提交

截止时间：2021年3月15日09点30分（北京时间）

地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座5层511会议室。

**五、开启**

时间：2021年3月15日09点30分（北京时间）；

地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座5层511会议室。

**六、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**

电汇或网银购买采购文件，请将电汇底单（网银转账页面或银行回单）扫描件及以下表格发邮件至jowena@163.com，邮件主题请务必注明“（项目编号）购买采购文件信息”。若需快递纸质版采购文件也请在邮件中注明，须加收快递费50元。电汇或网银必须于采购文件销售截止日下午16:30前到账。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目编号 |  |
| 包号 |  |
| 单位名称 |  |
| 纳税人识别号 |  |
| 单位地址 |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |
| 电子邮箱 |  |

电汇购买采购文件/磋商保证金及成交服务费收取的信息：

公司名称：北京国际工程咨询有限公司

开 户 行：华夏银行北京学院路支行

账 号：102 420 000 00 002 546

（1）本项目本次分1个包进行磋商  
（2）服务商在购买采购文件时须明确登记并只能按磋商前所登记包号进行报价响应。服务商在购买采购文件后，如果决定变更登记的信息，应在购买文件截止时间前补交齐相关费用并书面通知项目负责人，否则变更信息将不予认可。

需要落实的政府采购政策：促进中小企业、监狱企业和残疾人福利性单位发展等。

电子版采购文件下载地址： http://www.biecc.com.cn/标书下载处下载）

有关采购文件购买、成交通知书领取及服务费发票、磋商保证金交纳及退还事宜的联系电话：010-8237 0821（财务部）。

响应文件请于提交截止日当日（截止时间之前）递交至开启地点，逾期递交文件恕不接受。

届时请服务商派代表参加磋商。

如本公告内容和采购文件内容不一致，以采购文件为准。

发布公告的媒介：中国政府采购网。

评分方法：综合评分法。

**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：北京科技大学**

采购人地址：北京市海淀区学院路30号。

采购项目联系人：何老师

采购项目联系方式：010-62332135

**2.采购代理机构信息：北京国际工程咨询有限公司**

地　　址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座611

邮政编码：100083

联系方式和联系方式：韩伯阳、柯岩、王经理 010-82376090/18600500540

电子邮箱：jowena@163.com

# 第五章 服务商须知资料表

本表是对服务商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 条款号 | 内 容 |
| 1.1 | 采购人：北京科技大学 |
| 11.1 | 磋商保证金：所报包号预算的1.5% |
| 11.6 | 成交服务费：按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）执行，按预算金额差额定率累进法计算，由成交人按成交金额支付。 |
| 12.1 | 磋商响应文件有效期：90天(日历日) |
| 13.1 | 磋商响应文件：正本：1份，副本：3份  电子版文件（U盘）：1份 |
| 15.1 | 递交首次磋商响应文件截止时间：2021年3月15日 上午9:30 （北京时间）。  竞争性磋商会议地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座5层511会议室。 |
| 21.5 | 评审方法：在最大限度地满足磋商文件实质性要求的前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行综合评审后，按评审总得分高低顺序推荐前3家服务商依次作为本项目成交候选服务商的评审方法（符合财库〔2015〕124号文件情形提交最终报价服务商只有2家时，推荐前2家服务商）。磋商小组所有成员对各服务商进行独立打分，所有评委对同一服务商打分的算数平均值为该服务商的最终得分（全部打分保留小数点二位，第三位四舍五入）。 |

# 第六章 服务需求一览表及技术需求

1、供应商应按人民币报价（报价必须包含为完成本项目所需的全部费用），否则视为对磋商文件的非实质性响应。

“★”号指标不满足的视为对磋商文件的非实质性响应。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 名称 | 年度采购预算 | 服务期限 | 服务地点 | 采购项目性质/简要技术要求/基本概况 | 项目总预算  (万元) |
| 01 | 北京科技大学后勤值班台管理服务 | 38万元 | 2年 | 北京科技大学 | 北京科技大学占地约80.39万平方米（包括管庄校区），校舍建筑总面积97万平方米（包括管庄校区）。具体服务内容为：后勤值班台日常管理服务、全天候多渠道诉求接报、解答和问题反映的协调处理、信息搜集及汇总分析等工作。详细技术要求见服务需求。 | 76 |

**01包：北京科技大学后勤值班台管理服务（预算金额：76万元）**

## 后勤值班台管理服务范围

**北京科技大学主校区及各分校区。值班台各项工作主要由投标人负责，学校设专岗，作为校方代表进行管理、指导、监督、协调。**

## 后勤值班台管理服务内容

值班台由**投标人**负责筹建和管理，使用统一客户服务电话和网络报修平台，主要服务包括：

1. 每天24小时，全年365天，全渠道诉求接报、解答和问题反映的协调处理；
2. 诉求任务分派、过程跟踪、结果汇总、效果督查；
3. 定期收集、汇总、分析后勤综合服务数据并及时反馈、传递交流；
4. 协调处理后勤综合服务的客户意见、建议及投诉；
5. 建立客户档案，包括责任区（教学区、学生公寓区和家属区）、非责任区；
6. 后勤综合服务平台的质检检查管理，报修平台的日常使用维护；
7. 后勤综合服务平台的团队建设、工作交流、劳动竞赛等活动；
8. 客户接待日活动，主动收集和处理客户意见；
9. 相关后勤服务的跟踪与回访，以及甲方分派的其他有关工作。

## 管理服务在岗人数配备

合同期内管理服务人员不少于5人,设置项目经理1人，客服主管至少1人，根据需要设置培训负责人、质检负责人、客服组长等岗位，执行四班三运转制度，并按照规范要求做好值班台工作。学校每年有寒暑两个假期，假期当中，部分学生会离校，学生宿舍留宿人员减少，服务需求量会降低；冬季供暖和夏季降水期间，有关暖气和漏雨的报修量会明显增加；为管理需要，在某些特殊时期，对数据统计量需求会显著增加，以上情况请**投标人**予以考虑。

## 管理服务标准及要求

1. 采购人属于高等院校，**投标人**应提出针对性强、切实可行的服务方案。
2. 依据有关规定,签订规范的服务合同，各方权利义务明确。
3. 根据招标文件、投标文件及国家法律法规等行业规范文件，在管理区域内做好管理服务工作，维护好值班台环境卫生。
4. 承接项目时，对该项目所有设施、设备进行认真查验，做好记录。
5. 应建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法，包括检查管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等。
6. 定期对值班台房屋共用部位及共用设施设备进行安全检查并做好记录，根据检查情况制定并提出下一年度服务计划，并按规定组织实施。
7. 应建立24小时值班制度，设立服务电话，并应建立回访制度和回访记录。
8. 建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、气、电梯、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和应急预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能立即实施。
9. 冬季、雨季、汛前以及重大节假日前进行重点值班安排。
10. 服务人员分岗位统一着装、佩戴标牌，行为规范，服务主动、细致、周到，用语文明。
11. 选派具有丰富管理工作经验，并创造过良好业绩的资深人士担任项目经理；其他管理人员应从中标人的人力资源中选拔具备专业知识和丰富管理经验的人员组成；操作层应通过岗位测评和严格选拔，形成责任心强，操作熟练，经验丰富的团队。各层次人员在投入项目管理前均需经严格的岗前培训，合格方能上岗工作。
12. 定期对工作人员进行考核，对考核不合格者进行业务培训，并根据采购人意见进行人员调整。
13. 遇采购人临时性突击任务，中标人应积极组织人员无偿给予配合。
14. 采购人可免费提供中标人所必要的办公用房。
15. 采购人提供中标人服务人员所需就餐场所。
16. 中标人应注意节能减排，合理利用采购人能源。若采购人发现中标人在服务过程中存有浪费情节的，采购人有权给予经济处罚。
17. 能熟练掌握现代化、信息化管理技术。在后勤服务中适应学校信息化建设发展需要。
18. 工作人员的基本要求

（1）拟派遣项目经理：大学本科（含）以上学历，从事类似本项目服务工作且具有独立管理工作经验满3年以上。

（2）客服主管：大学专科（含）以上文化程度，1年以上相关同类服务工作经验具有很强的安全意识，五官端正，身体健康，吃苦耐劳，能够完成本职工作的能力；

（3）根据本项目工作的特点，须选聘政治可靠、服务意识强、品质优秀、无不良记录、技术能力熟练的工作人员；项目主管及以上人员调动时，需与学校协商并经同意后方可实施。

1. 工作人员任职条件

（1）拥护党的路线、方针、政策，具有一定的思想理论和政策水平，严格执行国家法律法规和学校的各项规章制度

（2）遵纪守法，坚持原则，顾全大局，团结同志，作风正派，廉洁奉公。

（3）热爱学校后勤管理工作，具有较强的服务意识。

（4）具有较强的事业心和良好的职业道德，工作认真，吃苦耐劳。

（5）具有较强的组织、管理、协调能力。

（6）熟练掌握计算机操作原理并能进行维护或处理一般故障。

（7）身体健康，普通话标准，较强表达能力和沟通能力。

## 服务人员服务要求

1. 使用文明用语，微笑服务，协调职责内各项事宜，并定期进行业务培训。
2. 了解服务职责内的各项工作要靠求，并做好记录，定期检查办公用房安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时处理，并做好记录。
3. 挂牌服务，礼貌待客；接待咨询，有求必应；主动热情为师生解决切身问题。
4. 负责办公用房钥匙管理。
5. 协助学校了解情况，收集、整理、提供各种信息资料，为领导决策提供依据。
6. 客服接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，严格执行来访登记制度，建立电话报修记录，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。
7. 档案收集、整理及归档及时，准确反映服务内容。

## 临时性服务需求

投标人应积极配合采购人做好临时性服务工作，包括但不限于：

1. 配合学校各项检查活动。
2. 供暖和防汛等工作的配合和人员调动。
3. 配合服务部门做好值班台办公用房的清理工作。
4. 投标人响应报价时需考虑此项因素，采购人不对临时性服务另行支付费用。

## 本项目各项服务指标

1. 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件。
2. 诉求接报满意率95％及以上。
3. 有效投诉率≤1％，有效投诉处理率100％。

## 财产安全管护责任及要求

本项目中的办公用房及各类家具、服务设备等所有相关财产（以下简称“财产”）的安全和管护责任，由中标人承担。具体要求如下：

1. 中标人在接管采购人交付的办公用房及有关家具、设施设备时，要仔细验查财产的数量和质量，并由中标人项目经理在验收单上签字。
2. 中标人在接管服务期间，应加强对托管财产的管理，落实内部管理责任，确保托管财产的安全、完好和相对固定的状态。
3. 为明了托管财产的安全、完好和相对固定状态，采购人将不定期进行抽查，中标人应积极配合，不得拒绝。经抽查如发现托管财产损坏或缺失，由中标人按原样恢复或照价赔偿（或由采购人从中标人当期费用中扣除）。
4. 服务期满后，中标人应按接收时签收的托管财产数量（以验收单为准）向采购人交还托管财产。托管财产如有损坏或缺失，由中标人按原样恢复或照价赔偿（从中标人当期费用中支付）。
5. 如采购人为工作方便给中标人办理饭卡，应严禁转借使用，服务期满后需交还采购人。

## 对本项目采购内容的特别说明

1. 采购人可无偿提供相应办公用房。
2. 采购人将现有后勤人员推荐给中标人，中标人可择优录取。
3. 中标人遇采购人临时性任务，应积极组织人员无偿给予配合。
4. 招标文件中有未尽事宜，甲乙双方协商处理解决。

## 权利义务

**1.采购人（甲方）权利和义务**

* 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
* 审定乙方拟定的管理服务制度；
* 检查监督乙方管理服务工作的实施及制度的执行情况；
* 审定乙方提出的管理服务年度计划、财务预算及决算；
* 在合同生效之日起 7 日内甲方向乙方提供 15 平方米建筑面积管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用；甲方负责收集、整理管理服务中所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效之日起 30 日内向乙方移交；
* 协助乙方作好管理工作和宣传教育、文化活动；
* 招标文件、乙方投标文件约定的甲方其余权利义务。

**2.** 中标人**（乙方）权利和义务**

* 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理服务制度；
* 未经甲方书面同意，乙方不得将本值班台管理服务责任转让给第三方；
* 在日常管理过程中，对无法解决的诉求或有关设施设备维修、保养等问题及时向甲方反映。
* 接受甲方监督检查，对甲方提出的意见建议及时落实执行。
* 乙方所有参与本项目的管理服务人员的安全工作均由乙方负责，出现的任何安全问题所造成的乙方人身财产损失及其他损失均由乙方自行承担全部责任。

## 服务要求

1.人员配置及工薪要求

乙方的人员配备总数不应少于\_5\_人（如因条件需要或遇重大活动导致增加人员，合同价款不作调整），其中：设置项目经理1人，客服主管至少1人，根据需要设置培训负责人、质检负责人、客服组长等岗位，执行四班三运转制度。

2.所有值班台管理服务人员进场前需到公安部门查询是否存在违法违纪行为，并将查询结果向甲方报备。同时出现人员增加或调整，需向甲方报备。

3.乙方按时向甲方报送人员排班表，报送时间根据乙方的排班规定确定报送时间（每月或每半月或每周）。

## 违约责任

1.乙方无故停止工作,甲乙方双方同意此行为视为乙方违约，因违约行为给对方造成直接损失的，还应当承担赔偿责任，甲方有权视情节严重情况和损失程度扣减服务费,并每日处以乙方年度服务费用总价1％的违约金给甲方，乙方同意向甲方支付此罚金。若无故停工累计达7天，甲方有权单方面终止合同。

2.乙方违反本合同要求的规定，甲方投诉或乙方出现重大管理服务失误（其中含有效投诉率>1％，有效投诉处理率<100％,火灾责任事故、刑事案件等），未能履行管理服务内容，没有达到约定的管理服务标准和要求、服务指标，甲方有权要求终止合同，并要求乙方承担相应的法律责任，因未达到管理服务目标，造成甲方的经济损失，由乙方按相关规定给予赔偿。

3.乙方在服务中，被投诉或管理服务失误，视为乙方违约，经核实，每次扣减月服务费的1%，出现重大管理服务失误的，甲乙双方协商扣减服务费数额，但不低于月服务费的10%。甲方经满意率调查，乙方服务的季度诉求接报满意率低于95％且高于等于90%时，每低于95%一个百分点，扣减下一季度服务费用的1%；乙方服务的季度诉求接报满意率低于90％高于等于80%时，每低于90%一个百分点，扣减下一季度服务费用的5%；乙方服务的季度诉求接报满意率低于80%时，甲方有权终止合同。

## 其他事项

1.乙方对甲方的一切信息具有保密义务，未经甲方书面授权，乙方不得向第三方泄漏甲方的任何信息，否则视同违约，甲方有权单方面终止合同，同时追究乙方给甲方造成的影响和由此产生的损失。