**东莞交投集团客服呼叫中心运营**

**服务外包项目**

**招标文件**

**项目编号：JT-CG2021005**

**招标单位：东莞市交通投资集团有限公司**

**招标代理机构：广东中凯工程管理咨询有限公司**

**监督单位：****东莞市交通投资集团有限公司纪检监察部**

**2021年02月**

 目录

[第一章 投标邀请 6](#_Toc61529804)

[一、 投标邀请函 7](#_Toc61529805)

[第二章 投标人须知 9](#_Toc61529806)

[一、投标人须知前附表 10](#_Toc61529807)

[二、投标人须知 12](#_Toc61529808)

[（一）总则 12](#_Toc61529809)

[1.招标范围及资金来源 12](#_Toc61529810)

[2.定义 12](#_Toc61529811)

[3.合格的投标人 12](#_Toc61529812)

[4.合格的货物和服务及验收 13](#_Toc61529813)

[5.投标费用 14](#_Toc61529814)

[6.踏勘现场 15](#_Toc61529815)

[（二）招标文件 15](#_Toc61529816)

[7.招标文件的组成 15](#_Toc61529817)

[8.招标文件的异议 16](#_Toc61529818)

[9.招标文件的澄清及修改 16](#_Toc61529819)

[（三）投标文件编制 16](#_Toc61529820)

[10.投标文件的语言及度量衡单位 16](#_Toc61529821)

[11.投标文件构成 17](#_Toc61529822)

[12.投标文件格式 18](#_Toc61529823)

[13.投标文件的份数和签署 18](#_Toc61529824)

[14.投标报价和货币 19](#_Toc61529825)

[15.证明货物和服务的合格性和符合招标文件规定的文件 19](#_Toc61529826)

[16.投标保证金 19](#_Toc61529827)

[17.投标有效期 20](#_Toc61529828)

[（四）投标文件的递交 21](#_Toc61529829)

[18.投标文件的装订、密封和标记 21](#_Toc61529830)

[19.投标截止时间 21](#_Toc61529831)

[20.迟交的投标文件 22](#_Toc61529832)

[21.投标文件的修改与撤回 22](#_Toc61529833)

[（五）开标与评标 22](#_Toc61529834)

[22.开标 22](#_Toc61529835)

[23.评标委员会 23](#_Toc61529836)

[24.评标过程的保密性 23](#_Toc61529837)

[25.投标文件评审 24](#_Toc61529838)

[26.投标文件的澄清 24](#_Toc61529839)

[27.对投标文件的比较和评价 24](#_Toc61529840)

[28.评标原则及方法 24](#_Toc61529841)

[29.评标结果公示及异议、投诉 24](#_Toc61529842)

[30.真实性审查 25](#_Toc61529843)

[31.中标通知书 26](#_Toc61529844)

[（六）合同的授予 26](#_Toc61529845)

[32.合同授予标准 26](#_Toc61529846)

[33.接受和拒绝任何或所有投标的权利 26](#_Toc61529847)

[34.授标时更改采购数量的权利 26](#_Toc61529848)

[35.履约担保 27](#_Toc61529849)

[36.合同协议书的签订 27](#_Toc61529850)

[37.其他 28](#_Toc61529851)

[38.招标文件的解释权 28](#_Toc61529852)

[附件一 投标担保函格式 29](#_Toc61529853)

[附件二 不可撤销银行履约保函格式 31](#_Toc61529854)

[附件三 公证书格式 32](#_Toc61529855)

[附件四 退履约担保申请表格式 33](#_Toc61529856)

[第三章 评标办法 34](#_Toc61529857)

[一、评标原则和目的 35](#_Toc61529858)

[二、评标程序 35](#_Toc61529859)

[三、评分标准和细则 39](#_Toc61529860)

[第四章 用户需求书 44](#_Toc61529861)

[用户需求 45](#_Toc61529862)

[第五章 合同格式 53](#_Toc61529863)

[第六章 投标文件格式 87](#_Toc61529864)

[一、价格部分文件 88](#_Toc61529865)

[1、投标报价一览表 89](#_Toc61529866)

[2、投标分项报价表（服物类适用） 90](#_Toc61529868)

[二、商务、技术部分文件 91](#_Toc61529869)

[1、投标函 92](#_Toc61529870)

[2、承诺书 93](#_Toc61529871)

[3、法定代表人身份证明书 94](#_Toc61529872)

[4、法定代表人授权委托书 95](#_Toc61529873)

[5、资格文件声明函 96](#_Toc61529874)

[6、投标单位基本情况、简介 97](#_Toc61529875)

[7、投标人资格证明文件 98](#_Toc61529876)

[8、投标人承诺 99](#_Toc61529877)

[9、业绩情况一览表 102](#_Toc61529878)

[10、拟投入本项目的服务团队人员情况表格式 103](#_Toc61529879)

[11、投标方案 105](#_Toc61529880)

[12、用户需求偏离表 106](#_Toc61529881)

[13、★号条款响应表 107](#_Toc61529882)

[14、合同条款偏离表 108](#_Toc61529883)

[15、投标保证金汇入情况说明 109](#_Toc61529884)

[16、中标服务费承诺书 110](#_Toc61529885)

[17、投标人认为需加以说明的其他内容 111](#_Toc61529886)

[三、唱标信封 112](#_Toc61529887)

[四、无线胶装样式 113](#_Toc61529888)

# 第一章 投标邀请

## 一、 投标邀请函

广东中凯工程管理咨询有限公司（以下简称“招标代理机构”）受东莞市交通投资集团有限公司（以下简称“招标人”）委托，就以下项目进行国内公开招标采购，详情请参见招标文件。欢迎符合条件的潜在投标人参加投标,有关事项如下：

1. 项目编号：JT-CG2021005
2. 项目名称：东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目
3. 采购内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **采购内容** | **服务期限** | **采购预算金额（元）** |
| A | 客服呼叫中心运营服务外包 | 36个月，不含准备期（调试期） | 10,977,000.00 |

**注：项目要求详见《用户需求书》。**

1. 项目预算金额：10,977,000.00元。（其中东莞市交通投资集团有限公司合同部分为：9,977,000.00元；东莞发展控股股份有限公司合同部分为：1,000,000.00元）
2. 投标人资格要求：
3. 在中华人民共和国境内登记注册的、合法存续、正常经营且具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；
4. 特殊资格要求：具备国家工业和信息化部颁发**且在有效期内**的增值电信业务经营许可证；
5. 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单”记录名单；不处于中国政府采购网(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（处罚限届满的除外）。（以招标代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档）；
6. 本项目招标文件投标须知合格的投标人其他要求；
7. 本项目 不接受 联合体投标。
8. 踏勘现场：本项目不组织踏勘现场。如有需要，投标人自行踏勘现场。
9. 本项目采用“不记名网上下载”的方式发布招标文件，有意向的投标人直接在2021年02月05日至2021年02月18日止，在东莞市公共资源交易网（<http://ggzy.dg.gov.cn>）下载招标文件。
10. 投标时间：2021年03月02日09时00分至09时30分
11. 投标截止及开标时间：2021年03月02日09时30分
12. 投标及开标地点：广东省东莞市东城街道东城路561号东城街道办事处2号楼2楼（公共资源交易大厅）开标 2 室。
13. 本采购项目不举行集中答疑会，如有任何疑问以书面形式，将疑问函原件加盖公章送至采购代理机构。
14. 投标人必须向东莞市交通投资集团有限公司提交投标保证金，投标保证金须严格按“招标文件第二章投标人须知第16点投标保证金”要求提交。
15. 招标代理机构和招标人将不负责投标人准备投标文件所发生的任何成本费用。
16. 本次采购项目公告在东莞市公共资源交易网（http://ggzy.dg.gov.cn/）、东莞市交通投资集团有限公司官方网站（http://www.dgjtjt.com.cn）、广东中凯工程管理咨询有限公司门户网站（http://www.gdzkgc.com/）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。有关此次采购事宜，也可按下列地址以书面或电话形式向采购代理机构查询：

招标代理机构名称：广东中凯工程管理咨询有限公司

详细地址：广东省东莞市南城街道体育路2号鸿禧中心五层A501室

邮 编：523000

联 系 人：王小姐

电 话：0769-22331910

邮 箱：GDZK66@163.com

招标单位名称：东莞市交通投资集团有限公司

详细地址：东莞市东城区莞樟路东城段199号

邮 编：523000

联 系 人：陈小姐

电 话：0769-22083396

监督部门：东莞市交通投资集团有限公司纪检监察部

联 系 人：罗先生

联系电话：0769-22083256

招标代理机构：广东中凯工程管理咨询有限公司

2021年02月05日

# 投标人须知

## 一、投标人须知前附表

| 项目 | 内容 | 说明与要求 |
| --- | --- | --- |
| 1.2 | 资金来源 | 自筹资金，资金已落实 |
| 1.3 | 项目预算金额 | 10,977,000.00元（其中东莞市交通投资集团有限公司合同部分为：9,977,000.00元；东莞发展控股股份有限公司合同部分为：1,000,000.00元）  |
| 2.1 | 招标人 | 东莞市交通投资集团有限公司 |
| 2.2 | 招标代理机构 | 广东中凯工程管理咨询有限公司 |
| 3 | 合格的投标人 | 见第一章《投标邀请》中第5款的**投标人资格要求。** |
| 3.6 | 关于联合体投标 | 本项目**不允许**联合体投标，招标文件中与允许联合体投标有关的条款、文字表述或格式不适用于本次招标。 |
| 6 | 踏勘现场 | 招标人不集中组织，由投标人自行踏勘现场。 |
| 8 | 招标文件的异议 | 见第二章《投标须知》中第8款的**招标文件的异议**。 |
| **★**14 | 报价要求 | 1.报价应包含完成全部用户需求书内容的含税人民币价格。包括但不限于：本项目招标范围内所有服务及人员的采购、人工费、仪器仪具使用费、交通费、租赁费、运营费、通信费、线路架设费、调试费、系统开发费、智慧客服平台费、工单机器人开发使用费、项目验收费、税金、保险、利润等其他一切相关费用。2.投标报价应包括国家规定的所有税费及与项目相关的所有费用。3.投标人应以人民币为结算单位。备注：由于本项目服务合同由东莞市交通投资集团有限公司、东莞发展控股股份有限公司分别与中标人签订，故本项目预算金额涵盖此两份合同的全部服务内容。 |
| 16.1 | 投标保证金 | 投标保证金的形式：☑1、单项投标保证金；☑2、投标担保函；**投标保证金金额：200,000.00元；**投标保证金账户：开户名称：东莞市交通投资集团有限公司开户银行： 平安银行股份有限公司东莞分行 账号： 30204959000354 保证金退还时采用“网上一键原路退还”的方式处理，其余的法律责任由投标人自行承担。 |
| **★**17.1 | 投标有效期 | 递交投标文件截止日后120日内有效 |
| 19 | 投标截止时间 | 本项目投标截止时间为2021年03月02日09时30分 。 |
| 23.1 | 评标委员会 | 评标委员会成员共 5 人：其中招标人代表 1 名；技术、经济等方面的专家 4 人由广东省综合评标专家库中随机抽取确定。 |
| 28 | 评标方法 | 综合评分法 |
| 9.4 | 招标信息公告媒体 | 所有有关本次招标的招标公告会在东莞市公共资源交易网（http://ggzy.dg.gov.cn/）、东莞市交通投资集团有限公司官方网站（http://www.dgjtjt.com.cn）、广东中凯工程管理咨询有限公司门户网站（http://www.gdzkgc.com/）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。 |
| 29.1 | 招标结果公示媒体 | 所有本次招标的结果公示会在东莞市公共资源交易网（http://ggzy.dg.gov.cn/）、东莞市交通投资集团有限公司官方网站（http://www.dgjtjt.com.cn）、广东中凯工程管理咨询有限公司门户网站（http://www.gdzkgc.com/）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。 |
| 35 | 履约担保 | **本项目不收取** |

## 二、投标人须知

## （一）总则

1. **招标范围及资金来源**
2. 招标范围：详细要求见本招标文件中《用户需求书》。本次招标，投标人必须对全部内容进行报价，不得缺漏。
3. 资金来源：**详见投标人须知前附表**。
4. 项目预算金额：**详见投标人须知前附表。**
5. **定义**
6. 招标人：**详见投标人须知前附表。**
7. 招标代理机构：**详见投标人须知前附表。**
8. 评标委员会：评标委员会是依据有关规定组建的专门负责本次招标其评标工作的临时性机构。
9. 日期：指日历日。评审时，对投标中出现的“工作日”按五个工作日折合七个日历日计算，且评标委员会可能会就有关日期作出对该投标人不利的折算或量化。
10. 时间：指北京时间。
11. 合同：指由本次招标所产生的合同或合约文件。
12. 招标文件中所规定“书面形式”，是指任何手写的、打印的或印刷的方式，通讯方式包括专人递交或传真发送。
13. 服务：指投标人须向招标人提供的符合招标文件要求的服务。
14. 货物：指投标人须向招标人提供的符合招标文件要求的货物等，其来源地均应为中华人民共和国或与中华人民共和国有官方贸易关系的国家或地区。招标文件中没有提及采购货物来源地的，根据相关规定均应是本国货物，优先采购自主创新、节能、环保产品。投标的货物必须是合法生产的符合国家有关标准要求的全新原厂生产的产品，并满足采购招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。所有国内制造的货物必须具备出厂合格证和相关检测报告；所有进口货物必须均为合法正当渠道进口的且具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。在验收货物时，中标投标人必须提供上述全部相关资料及证明文件。
15. **合格的投标人**
16. 合格的投标人条件见第一章《投标邀请》中第5款的“**投标人资格要求”及本条以下3.2款至3.10款的通用要求**。
17. 未被列入“国家企业信用信息公示系统”网站（http://www.gsxt.gov.cn）严重违法失信企业名单；未被列入“中国执行信息公开网”失信执行人。
18. 不存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履约的情形。
19. 不存在投标人或其关联公司曾与东莞市交通投资集团有限公司及其下属企业签订合，且正在履约过程中因投标人或其关联公司严重违约而导致合同变更、中止、解除的情形。
20. 投标人或其关联公司未与东莞市交通投资集团有公司及其下属企业发生诉讼的。
21. 不存在院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市交通投资集团有限公司及其下属企业履约过程中存在违约或过失责任的情形的。
22. 联合体投标的投标人应当满足下列条件：

3.8.1以联合体形式进行投标的，联合体各方之间应当签订联合体协议，明确约定联合体各方承担的工作和义务，并将共同联合体协议连同投标文件一并提交。

3.8.2以联合体形式参加采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的采购活动。

3.8.3以联合体进行投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交的投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

3.8.4联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.8.5联合体各方应当共同与招标人签订采购合同，就采购合同约定的事项对招标人承担连带责任。

1. **合格的货物和服务及验收**
2. 货物是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。招标文件中没有提及招标货物来源地的，根据相关规定应当是本国货物。
3. 服务是指除货物和工程以外的其他采购对象，其中包括投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训及招标文件规定的其它服务。
4. 投标人应保证,招标人在中华人民共和国使用货物或服务的任何一部分时,招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。
5. 货物验收。
6. 验收工作由招标人（或招标人指定的单位）和中标人共同进行。
7. 在验收时，中标人应向招标人提供货物的相关资料，按招标人提出的方式验收。
8. 由招标人对货物的质量、规格和数量其他进行检验。如发现质量、规格和数量等任何一项与招标要求规定不符，招标人有权拒绝接受。
9. 投标人提供相关的服务必须符合中华人民共和国的行业标准。
10. **投标费用**
11. **不论投标结果如何，投标人应承担自身因投标文件编制、递交及其他参加本采购活动所涉及的一切费用，招标代理机构、招标人对上述费用不负任何责任**。
12. **中标服务费。**
13. 中标人在领取《中标通知书》时应向招标代理机构交纳中标服务费，中标服务费按包号中标价做为计费基数分包组计算服务费，累计单个项目服务费最高限额为30万元，中标人按各包号中标价比例支付招标代理服务费，详细收费标准参见5.2.5。
14. 中标服务费以人民币支付。
15. 中标服务费支付方式：一次性以电汇、支票或现金等形式支付。
16. **中标服务费不在投标报价中单列**。
17. 收费标准按采购人与招标代理机构签订委托协议及原国家计委《关于印发〈招标代理服务收费管理暂行办法〉的通知》（计价格［2002］1980号）和国家发展改革委《关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格［2011］534号）文件规定的80%执行，单项中标服务费最高限额30万元，具体收费标准如下表所列：

**招标代理服务收费标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  服务类型费率中标金额（万元） | 货物招标 | 服务招标 | 工程招标 |
| 100万元以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100～500万元 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |
| 500～1000万元 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |
| 1000～5000万元 | 0.5% | 0.25% | 0.35% |
| 5000万元～1亿元 | 0.25% | 0.1% | 0.2% |
| … | … | … | … |

注：1、招标代理服务收费按差额定率累进法计算；

2、本次招标为服务采购，招标代理服务收费按服务类计费标准收费，以中标金额作为计费基数。

例：某服务招标代理业务的招标代理服务费计费基数为1000万元，计算招标代理服务收费额如下：

100万元×1.5%＝1.5万元

（500－100）万元×0.8%＝3.2万元

（1000－500）万元×0.45%＝2.25万元

合计收费=（1.5＋3.2＋2.25）×80%＝5.56万元

1. **踏勘现场**
2. 投标人应按本《投标人须知前附表》所述时间和要求对工程现场及周围环境进行踏勘，投标人应充分重视和仔细地进行这种考察，以便获取那些须投标人自己负责的有关编制投标文件和签署合同所涉及现场所有的资料。一旦中标，这种考察即被认为其结果已在中标文件中得到充分反映。考察现场的费用由投标人自己承担。
3. 招标人向投标人提供的有关现场的数据和资料，是招标人现有的能被投标人利用的资料，采购人对投标人做出的任何推论、理解和结论均不负责任。
4. 经招标人允许，投标人可为踏勘目的进入招标人的项目现场。在考察过程中，投标人及其代表必须承担那些进入现场后，由于他们的行为所造成的人身伤害（不管是否致命）、财产损失或损坏，以及其他任何原因造成的损失、损坏或费用，投标人不得因此使招标人承担有关的责任和蒙受损失。

## （二）招标文件

1. **招标文件的组成**
2. 招标文件包括：

第一章 投标邀请；

第二章 投标人须知；

第三章 评标方法；

第四章 用户需求书；

第五章 合同书格式；

第六章 投标文件格式。

1. 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，没有实质性响应招标文件要求的投标将被拒绝。
2. **招标文件的异议**
3. 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间10日前以书面形式向招标代理机构提出，并将材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对招标文件所有内容无异议。异议书面材料必须加盖投标人法人公章，并注明联系人、联系电话、联系地址。超出提交接收异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。投标人必须在投标文件中提供投标承诺书（格式详见第六章投标文件格式）。
4. **招标文件的澄清及修改**
5. 招标人对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在招标文件要求提交投标文件截止时间15日前，在招标信息发布的媒体上以有编号的澄清通知予以发布。招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，具有约束作用。
6. 当招标文件、招标文件的澄清、修改、补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。
7. 为使投标人在编制投标文件时有充分的时间对招标文件的澄清、修改、补充等内容进行研究，招标代理机构将酌情延长提交投标文件的截止时间，具体时间将在招标文件的修改、补充通知中予以明确。
8. 招标文件的修改、补充通知将在《投标人须知前附表》规定的媒体公告上公布，请各投标人密切留意。

## （三）投标文件编制

1. **投标文件的语言及度量衡单位**
2. 投标人提交的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函件均应使用简体中文书写。对于任何非中文的资料，都应提供简体中文翻译本，有矛盾时以简体中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。
3. 在投标文件中以及所有投标人与招标代理机构和招标人往来文件中的所有计量单位和规格都应按国家有关规定使用公制标准。
4. 招标文件中，如标有“★”的条款均为必须完全满足指标，投标人须进行实质性响应，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。
5. 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。
6. 投标文件按规定加盖的投标人公章必须为企业法人公章，且与投标人名称一致，不能以其它业务章或附属机构章代替。需签名之处必须由当事人（投标人的法定代表人或授权委托人）签字或盖私章。
7. **投标文件构成**
8. 投标人编写的投标文件应包括下列部分：

**1、唱标信封（单独密封）**

1. 投标报价一览表；
2. 投标分项目报价表；
3. 投标保证金汇入情况说明及投标保证金复印件加盖公章；
4. 法定代表人授权委托书原件及被授权代表身份证复印件加盖公章（如法定代表人投标则附法定代表人身份证明书原件及法定代表人身份证复印件加盖公章）；
5. 电子文件。

**2、价格部分文件**

1. 投标报价一览表；
2. 投标分项报价表。

**3、商务、技术部分文件**

1. 投标函；
2. 承诺书；
3. 投标人资格证明文件：
4. 法定代表人身份证明书原件、法定代表人授权委托书原件（含法定代表人和被授权人身份证复印件，如果无委托则无需法定代表人授权委托书和被授权人身份证复印件）；
5. 多证合一营业执照的复印件（或事业单位法人证书）；
6. 特殊资质；
7. 投标人承诺。
8. 投标单位基本情况、简介；
9. 业绩情况一览表；
10. 拟投入本项目的服务团队人员情况；
11. 投标方案；
12. 用户需求偏离表；
13. ★号条款响应表；
14. 合同条款偏离表；
15. 投标保证金汇入情况说明；
16. 中标服务费承诺书；
17. 投标人认为需加以说明的其他内容。
18. **投标人应如实详细提供第11.1款所要求的全部资料，价格部分文件必须单独装订。商务、技术部分文件不能出现投标价格，且必须编制目录及注明页码。**
19. 投标人编制投标文件必须包括但不限于上述内容。
20. **投标文件格式**
21. 投标人提交的投标文件应当使用招标文件所提供的投标文件全部格式（表格可以按同样格式扩展）。
22. **投标文件的份数和签署**
23. **投标人应分包组提交 一 套正本（包括价格部分文件、商务部分文件和技术部分文件，商务与技术可装订成册也可分开装订）、 伍 套副本（包括价格部分文件、商务部分文件和技术部分文件）和一份唱标信封的投标文件及投标文件电子版 1份，限光盘或U盘，不留密码，无病毒，内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致，如有不同，以纸质投标文件为准。**
24. 投标文件正本均须用不褪色墨水书写或打印，投标文件副本的所有资料都可以用投标文件的正本复印，并应在投标文件封面的右上角清楚地注明“正本”或“副本”。正本和副本如有不一致之处，以正本为准。
25. 投标文件正本主要内容（招标文件格式中要求法定代表人或授权委托人签字的内容和要求加盖投标单位公章的内容）应由投标单位的法定代表人或授权委托人签字（或盖私章）和加盖投标人公章，否则该投标文件将被视为无效文件。
26. 除投标人对错误处修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处应由投标人加盖投标人的公章或由授权委托人签字。
27. 传真或电传的投标文件将被拒绝。
28. **投标报价和货币**
29. 投标人应按招标文件第二章中**投标人须知前附表**规定的报价要求报价。
30. 投标人必须以人民币报价，以其它货币标价的投标将予以拒绝。投标文件中投标报价一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价一览表为准；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，以投标报价一览表的总价为准，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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。
31. 投标人所报的投标价在合同执行期间是固定不变的，不得以任何理由予以变更。投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将作为非实质性响应投标而予以拒绝。
32. 国产的产品及其有关服务的报价应包括要向中华人民共和国政府缴纳的增值税和其他税。
33. 在中华人民共和国境内提供的进口产品及其有关服务的报价应包括要向中华人民共和国政府缴纳的关税、增值税和其他税。
34. 如果投标人对于招标文件或答疑文件中为满足技术要求中所提供的货物或服务有未报价或漏报、错报、缺报等情况，可以视其为投标人予以招标人的投标优惠报价，中标后不予调整。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被拒绝。
35. **证明货物和服务的合格性和符合招标文件规定的文件**
36. 投标人应提交证明文件证明其拟供的合同项下的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
37. 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据。
38. **为说明第15.2款的规定，投标人应注意本招标文件在《用户需求书》中对服务要求所说明只是概括性的，不能理解为所需要的全部服务的要求，投标人应按国家、行业相关技术标准、规范和以往的服务经验，合格优质的完成采购内容和包含的全部服务。凡标有“★”的地方均被视为重要的技术要求或商务要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“****★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理**。
39. **投标保证金**
40. 投标人应向东莞市交通投资集团有限公司提交投标保证金，并作为其投标文件的一部分。投标保证金形式、金额及账户信息：详见《投标人须知前附表》。
41. 投标人应按包号提交投标保证金，投标人必须采用银行转账、电汇形式缴交，投标人与交款人名称必须一致，非投标人或以分公司或子公司缴纳的投标保证金无效。
42. 投标保证金以银行划账形式提交，应符合下列规定：

投标保证金必须以银行转账、电汇方式提交。

（1）如项目出现分包情况的，投标人必须按所投子包分别提交投标保证金。

（2）**采用银行转账、电汇方式提交的，保证金必须在递交投标文件时间截止前，到达招标人指定的账户，否则将不具备参加投标的资格**。

1. 采用《投标担保函》（格式详见附件）提交的（单独提交，不得与投标文件一起密封），应符合下列规定：《投标担保函》必须在递交投标文件时间截止前在开标现场提交给招标代理机构,以招标代理机构收到《投标担保函》的签收时间为准。
2. 凡没有根据本须知的规定提交投标保证金的投标，将被视为非响应性投标予以拒绝。
3. 没中标的投标人，其投标保证金将在发出中标通知书五个工作日内办理退款手续（退回原账户）。
4. 中标人的投标保证金，在中标人按本须知第36条规定签订中标合同后五个工作日内办理退款手续。中标人在签订采购合同并按本须知第35条规定提交履约担保后，携带履约担保复印件（盖公章）一式五份和合同正本复印件，到招标代理机构提出退投标保证金申请，经招标人审核通过后再办理投标保证金退回手续。
5. **下列任何情况发生时，经招标人同意后，招标代理机构在书面通知投标人（或中标人）后有权没收投标保证金：**

（1）投标人在规定的投标截止时间后至投标有效期满前撤销或修改其投标文件；

（2）中标人未能在规定期限内提交履约担保；

（3）中标人在规定期限内未能根据本须知第36条规定签订合同；

（4）提供虚假投标文件或虚假补充文件的，或违反《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章及招标投标相关规定的行为。

1. **投标有效期**
2. 投标文件应根据投标人须知的规定在投标截止时间后的120天内保持有效。**投标有效期比规定期限短的将被视为非实质性响应标而予以拒绝。**
3. 特殊情况下，在原有投标有效期截止之前，招标代理机构可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，其投标保证金将不会被没收。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，根据投标人须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

## （四）投标文件的递交

1. **投标文件的装订、密封和标记**
2. **投标文件的装订要求。投标文件的商务技术文件装订方式统一要求采用无线胶装，不得采用打孔胶条装订、线装装订方式。无线胶装样式要求见招标文件无线胶装样式。投标文件中价格文件须单独装订，出现掉页或漏页的由投标人自己承担。**
3. **★为方便开标唱标，投标人应按以下要求准备投标文件（参投多个子包的投标人每个子包分别递交投标文件）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投标文件名称 | 装订 | 备注 |
| 1 | 唱标信封 | **独立**装订、合并密封 | 含《投标报价一览表》、《投标保证金汇入情况说明》及投标保证金支付凭证（银行划款单复印件，加盖投标人公章）及法定代表人授权委托书原件及被授权代表身份证复印件加盖投标人公章（如法定代表人投标则附法定代表人身份证明书原件及法定代表人身份证复印件加盖投标人公章） |
| 电子文件 | 含价格文件、商务技术文件 |
| 2 | 价格文件 | **独立**装订成册、独立密封 | 含正、副本 |
| 3 | 商务技术文件 | 商务与技术可装订成册也可分开装订、独立密封 | 含正、副本 |

1. 投标人应在密封袋上标明“价格文件”、“商务技术文件”、“唱标信封”等内容，并在密封袋的封口处加盖投标人公章。
2. 在投标文件密封袋上均应标明以下内容：

（1）项目编号： ；

（2）项目名称： ；

（3） 年 月 日 时 分开标，此时间以前不得开封；

（4）投标人名称： 。

1. 如果投标文件未按本须知第18.1～18.4款的规定装订和加写标记及密封，招标代理机构将不承担投标文件提前开封的责任。对由此造成提前开封的投标文件将予以拒绝，并退还给投标人。
2. **投标截止时间**
3. 招标代理机构在本须知第22.1条规定的地址收到投标的时间不迟于第一章投标邀请函中 所规定的时间。
4. 招标人可以按本须知第9条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止时间。在此情况下，招标代理机构、招标人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。
5. 招标代理机构于开标前**（30）**分钟开始接收投标文件。
6. **迟交的投标文件**
7. 招标代理机构将拒绝并原封退回在本须知第22.1条规定的截止时间后收到的任何投标文件。
8. **投标文件的修改与撤回**
9. 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但招标代理机构必须在第19条规定的投标截止时间之前，收到修改或撤回的书面通知。
10. 投标人的修改或撤回通知应按本须知第18条规定编制、密封、标记和发送。
11. 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。
12. 从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知第16.8条的规定被没收。

## （五）开标与评标

1. **开标**
2. 招标人和招标代理机构在第一章投标邀请函中约定的时间和地点组织公开开标。
3. 开标程序
4. 开标会由招标代理机构主持，投标人的法定代表人或其授权代表务必携带有效身份证明准时参加开标会并签名报到，以证明其出席。投标人的法定代表人或其授权代表未参加开标会的，视同认可开标结果。
5. 投标文件的密封等情况由采购人代表或招标代理机构委托的公证机构（人员）检查，或由招标人代表及投标文件第一递交登记人或投标人推选的代表检查。
6. 投标文件经检查无误后，采购代理机构当众拆封《唱标信封》，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣及投标报价一览表的其他主要内容。
7. 若采购代理机构宣读的结果与《唱标信封》内容不符，投标人有权当场提出异议，经采购人或采购代理机构委托的公证机构（人员），或采购人及采购代理机构当场核查确认有误的，可重新宣读其《唱标信封》情况。若投标人当场未提出异议，则视为投标人已确认采购代理机构人宣读的结果。
8. 投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，采购代理机构应当当场作出答复，并制作记录。
9. 采购代理机构将做开标记录，开标记录包括第22.2.5款发生的异议及答复、按第22.2.4款的规定在开标时宣读的全部内容。
10. **评标委员会**
11. 依法组成评标委员会，评标委员会由采购人和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为不少于5人以上单数，其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。
12. 评标委员会将只对确定为实质上响应招标文件要求的投标，即对资格、符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，响应的依据是招标文件本身的内容，而不寻求其它证据。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部主要条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。
13. 评标委员会依法根据招标文件的规定，进行投标文件的评审、得出评审结果，评标委员会递交评标报告并依法向招标人推荐中标候选人。
14. 所有参加评标人员必须遵守国家、地方政府以及东莞市交通投资集团有限公司制定的有关招标采购的法则、规定，遵守有关招标采购的保密制度；如有违反者，给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，由司法机关依法追究其刑事责任。
15. 全体参与评标人员：
16. 必须遵守评标纪律、不得泄密；
17. 必须公正、不得循私；
18. 必须科学、不得草率；
19. 必须客观、不得带有成见；
20. 必须平等、不得强加于人；
21. 必须严谨、不得随意马虎。
22. **评标过程的保密性**
23. 递交投标文件后，直至向中标人授予合同时止，凡与审查、澄清、评估和比较投标报价的有关资料以及授标意见等，参与评标工作的有关人员均不得向投标人及与评审无关的其他人透露，否则追究有关当事人的法律责任。
24. 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及授予合同方面向招标代理机构和招标人施加任何影响，其投标文件将被拒绝。
25. 凡参与评标工作的有关人员均应自觉接受招标人或招标人主管部门或相关招标主管部门的监督，不得向他人透露已获得招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关投标报价的其他情况。
26. **投标文件评审**
27. 评标委员会应当对投标人的投标文件进行资格、符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求（详见第三章 评标办法）。
28. 投标截止后投标人不足3家或者通过资格、符合性审查的投标人不足3家的，招标代理机构将依法重新招标；如果招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，招标人、招标代理机构改正后依法重新招标。
29. **投标文件的澄清**
30. 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会认为需要投标人作出必要澄清、说明的，应当书面通知该投标人。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
31. 除评标委员会主动要求澄清、说明或者纠正外，评标定标期间，任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与评标委员会联系。
32. 评标委员会成员均应当阅读投标人的澄清，但应独立参考澄清对投标文件进行评审。整个澄清的过程不得存在排斥潜在投标人的现象。
33. 如果投标文件实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将按照资格、符合性审查标准予以拒绝，不接受投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。
34. **对投标文件的比较和评价**
35. 评标委员会将对资格、符合性审查合格的投标文件进行比较和评价，包括技术、商务的详细评审，详见第三章《评标办法》。
36. **评标原则及方法**
37. 坚持“公开、公平、公正、科学、择优”的评标原则，严格评审。
38. 确定中标人的评标准则是：能够最大限度满足招标文件中规定的各项综合评价标准。
39. 具体评标方法**详见第三章《评标办法》**。
40. **评标结果公示及异议、投诉**
41. 招标代理机构在招标公告发布媒体公示中标候选人，公示期为3日。投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间向招标代理机构以书面的形式提出，并将完整的异议书面材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对评标结果无异议。超出提交异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。

招标代理机构将拒收未能提供完整异议书面材料的异议，完整的异议书面材料必须同时包含：异议书（加盖法人公章，注明联系人、联系电话、联系地址）、授权提交异议的法定代表人授权书原件、反映异议人主体资格的营业执照复印件（加盖法人公章）、以及合法来源的证据证明材料。

1. 结果公示后，中标候选人有义务在结果公示之日起3日内提交投标文件中所提供的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件供招标人核查，招标人如发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为骗取中标的，招标人有权取消其中标资格，没收其投标保证金。涉嫌违法犯罪的，将移交司法机关处理。

必要时，当招标人（或其委托的招标代理机构）向中标候选人发出提供上述证明资料原件进行核查的书面通知后，公示期满之日起三个工作日内中标候选人仍未能提供原件进行核查的，视为其无法提供真实的资料，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

1. 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起10日内，按程序向招标人招标活动的监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

（一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；

　 （二）异议和异议答复情况说明及相关证明材料；

　　（三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；

　　（四）事实依据；

　　（五）法律依据；

　　（六）提起投诉的日期。

 投诉人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。投诉人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，但基于异议答复内容提出的投诉事项除外。

投诉部门：东莞市交通投资集团有限公司纪检监察部，联系人：罗先生，联系电话：0769-22083256 。

1. **真实性审查**
2. 在授予合同前，招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会有权组织对投标人的真实性审查。包括对投标人的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的真实性进行核查，若发现其提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为的，或经审查确认其经营、财务状况发生较大变化（或者存在违法行为）导致无法按照投标文件的承诺履约的，或其明确表示不按照投标文件承诺履约的，等影响中标结果的行为，招标人有权取消其投标或中标候选人资格。
3. 投标人在招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会通知其提供上述证明资料原件进行核查的要求后，未能在约定的时间内提供原件进行核查的，视为投标人无法提供真实的资料， 招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。
4. **中标通知书**
5. 中标人确定后，招标代理机构将向中标人发出中标通知书。
6. 中标通知书是合同的一个组成部分。对招标人和中标人具有法律效力。中标通知书发出后，招标人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

## （六）合同的授予

1. **合同授予标准**
2. 招标人按评标委员会得出的评标结果，在评标委员会推荐的中标候选人依法确定中标人，并将合同授予之。
3. **接受和拒绝任何或所有投标的权利**
4. 招标人在确定中标人之前，有权依据评标委员会的评标报告拒绝不合格的投标。
5. 招标代理机构和招标人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任。
6. 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。
7. **授标时更改采购数量的权利**

招标人在授予合同时有权在（数量增减变更：中标价的±10%）幅度内对“用户需求书”中规定的货物或服物范围予以增加或减少，但不得对单价或其它的条款和条件做任何改变。

1. **履约担保（本项目不收取）**
2. 中标的投标人必须在发出通知后的十个日历日内交纳履约担保，其提交履约担保金额**详见《投标人须知前附表》**。
3. 履约担保可以采用下列任何一种形式：
4. 银行履约保函。银行保函必须是无条件不可撤销保函，必须由国有商业或股份制商业银行的支行或以上级别机构出具，由非东莞市境内银行出具的银行保函需经银行所在地公证机关公证。银行保函的内容，应符合招标文件、招标响应文件和采购合同的要求。银行保函从合同签订之日起到合同完成并结算完毕后28天内保持有效。如果中标人提交的银行保函的有效期届满时间先于招标文件、合同文件要求的，中标人应在原提交的银行保函有效期届满前15天内，无条件办理银行保函延期手续，否则视为中标人违约，招标人可在银行保函到期前将银行保函金额转为现金存入履约保证金专户（格式详见附件投标须知附件一）。
5. 可采用电汇、银行转帐方式提交，但不可以采用现金方式提交。中标人必须保证资金以中标人的名称在合同约定的日期前到帐（以银行收到为准）。保证金汇入履约保证金专用账户详见《投标人须知前附表》。
6. 中标人未按规定时间提交履约担保所造成的后果由中标人承担，同时招标人保留取消其中标资格的权力。
7. 履约担保的退还条件：

中标人在依法履行完毕采购合同后，中标人可向招标人提交退回履约担保的申请，招标人收到中标人的退回履约担保申请后，3个工作日内予以答复，并在申请书上加具意见和办理履约担保退回手续。

1. 下列情况履约担保将会被没收：

（1）中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意将中标项目分包给他人的；

（2）中标人在履行合同期间，违反相关法律法规的规定及合同约定条款，损害了招标人利益的。

1. **合同协议书的签订**
2. 招标人与中标人必须在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件及其澄清文件等订立书面合同，招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。合同签订之日起七个工作日内，中标人须向招标代理机构提交一份合同副本。
3. “招标文件”、中标人的“投标文件”及其澄清文件等，均为签订经济合同的依据。
4. 中标人如不按本投标须知第32.1款的规定与招标人订立合同，则招标人将废除授标，履约担保不予退还，给招标人造成的损失超过履约担保数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时依法承担相应法律责任。
5. **其他**
6. 如投标人提供虚假材料谋取中标的，或者采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的，以及与其他的投标人恶意串通的，我公司将严肃处理，并保留追究其责任的权利。
7. **招标文件的解释权**

38.1本招标文件的解释权属招标人和招标代理机构。

## 附件一 投标担保函格式

**投标担保函**

**编号：**

 (招标人或招标代理机构)：

鉴于 (以下筒称“投标人”)拟参加编号为 的

 项目(以下简称“本项目”)投标，根据本项目招标文件，供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金,且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

(一)在投标人出现下列情形之一时,，我方承担保证责任：

1.中标后投标人无正当理由不与招标人或者招标代理机构签订《合同》；

2.招标文件规定的投标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：自本保函生效之日起 个月止。

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书面索赔通知,索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号。并附有证明投标入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 个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

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贵方履行了保证责任后，自我方向你贵方支付款项(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亦终止。

五、免责条款

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

2.因你方原因致使投标入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.因不可抗力造成投断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招标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)

年 月 日

## 附件二 不可撤销银行履约保函格式

**不可撤销银行履约保函**

银行编号：

致：（下称“受益人”）

鉴于 （申请人的名称与地址） （下称“申请人”），就拟签订的 项目名称 （项目编号： 包号 ）合同（招标文件）中规定履行义务。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写） （¥ 元）的无条件、不可撤销银行履约保函，作为申请人履行上述合同的担保。

我方 （银行名称），受申请人的委托，无条件和不可撤销地在受益人出具本保函原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求承担保证责任后，在保函限额内向受益人支付不超过人民币（大写）\_\_\_\_\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_\_\_元）的款项。在向我行提出要求前，我行将不坚持要求受益人首先向申请人提出上述款项的索赔。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函的期限应自合同生效之日起至合同期限届满并完成全部合同义务后28日内保持有效。

担 保 银 行： 银行全称 (盖章)

法定代表人或其授权的代表人： (职务)

 (姓名)

 (签章)

 年 月 日

## 附件三 公证书格式

**公证书**

（ ）××字第××号

兹证明××××（银行或担保公司全称）法定代表人（或法定代表人的代理人）×××于××××年×月×日，在××（签约地点或本公证处），在我的面前，签署了前面的编号为××××的《不可撤销银行履约保函》（或担保公司履约担保书）。

经查，不可撤销银行履约保函（或担保公司履约担保书）上的签字、印章属实。

中华人民共和国××省××市（县）公证处

公证员 （签名）

××××年×月×

## 附件四 退履约担保申请表格式

**退履约担保申请表**

金额单位：人民币元

投标人名称（盖章）： 联系人： 电话：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 招标人名称 |  | 联系人： 电话： |
| 招标代理机构名称 |  |
| 招标项目名称 |  | 招标编号 |  |
| 招标金额 |  | 中标（成交）通知书编号 |  |
| 采购合同签订时间 |  | 项目验收时间 |  |
| 招标人：本项目我公司已按合同规定履约完毕，现申请将履约担保退回，请予以办理。履约保证金请退回以下账户： |
| 申请退回的履约担保金额： | 小写:￥ 元 | 大写：  |
| 账户名称： | 申请人签章 |
| 法定代表人 | 项目负责人 |
| 开户银行： |  |  |
| 账号： | 年　　月　　日 | 年　　月　　日 |
| 招标人意见 | 招标人签章 |
|  | 负责人 | 项目负责人 |
|  |  |
| 年　　月　　日 | 年　　月　　日 |

注：本格式只作参考，招标人可根据公司实际调整。

# 第三章 评标办法

## 一、评标原则和目的

1.1 本项目的招标参照《中华人民共和国招标投标法》及实施条例、东莞市交通投资集团有限公司等有关招标的相关文件规定执行。评标必须遵循公开、公平、公正、诚实信用的原则。评标按照招标文件规定的内容进行，采取综合评分法，避免纯技术或纯经济的倾向。

1.2 本办法的评标对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件，包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。

1.3 评标委员会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作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

## 二、评标程序

评标步骤：先进行资格、符合性审查，再进行商务和技术评审。按照评标程序的规定和依据评分标准，各评委就每个投标人的商务状况、技术状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务评分和技术评分。各评委的评分的算术平均值即为该投标人的商务评分和技术评分。然后，评出价格得分。将商务评分、技术评分和价格评分相加得出综合得分（保留小数点后两位数）。

1. **资格、符合性审查**

1、资格性审查是指评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格要求证明、投标保证金、投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

**2、符合性审查时，投标人存在下列情况之一的，投标无效：**

**1)投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；**

包括但不限于：

①投标文件无法定代表人或其授权代表签字，或签字人无法定代表人有效授权的；

②投标文件签字、盖章不符合招标文件要求的；

③投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的。

**2)报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；**

**3)投标文件含有招标人不能接受的附加条件的；**

**4)投标文件未满足招标文件的实质性要求的；**

包括但不限于：

①投标文件不满足招标文件中加注星号（★）的重要条款要求的；

②投标有效期未满足招标文件要求的；

③投标文件商务和技术响应与事实不符或虚假投标的；

④将一个包中的内容拆开投标的；

⑤投标人对同一服务投标时，同时提供两套或两套以上的投标方案的；

⑥投标文件份数不满足招标文件要求的；

⑦其他未实质性响应招标文件要求的。

**5)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。**

1. **资格、符合性审查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投标单位评审内容 |  |  |  |  |
| **资格性审查** | **1.符合投标人符合合格投标人的基本条件的，含合格的投标人3.1款至3.4款** |  |  |  |  |
| **2.** **未被列入“国家企业信用信息公示系统”网站（http://www.gsxt.gov.cn）严重违法失信企业名单；未被列入“中国执行信息公开网”失信执行人** |  |  |  |  |
| **3.不存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履约的情形** |  |  |  |  |
| **4.不存在投标人或其关联公司曾与东莞市交通投资集团有限公司及其下属企业签订合，且正在履约过程中因投标人或其关联公司严重违约而导致合同变更、中止、解除的情形** |  |  |  |  |
| **5.投标人或其关联公司未与东莞市交通投资集团有公司及其下属企业发生诉讼的** |  |  |  |  |
| **6.不存在院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市交通投资集团有限公司及其下属企业履约过程中存在违约或过失责任的情形的** |  |  |  |  |
| **符合性审查** | **1.投标文件按招标文件要求签署、盖章的** |  |  |  |  |
| **2.报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的** |  |  |  |  |
| **3.投标文件不含有招标人不能接受的附加条件的** |  |  |  |  |
| **4.投标文件满足招标文件的实质性要求的** |  |  |  |  |
| **5.无法律、法规和招标文件规定的其他无效情形** |  |  |  |  |

1. 以上资格、符合性审查中带部分有不合格分项的投标文件，将作废标处理。经评标委员会确认的无效投标文件，招标人和招标代理机构将予以拒绝，并且不允许通过修正或撤消其不符合要求的差异，使之成为具有符合性的投标文件。
2. 评标委员会就投标人的投标文件进行资格、符合性审查，经评标委员会确认具有有效投标文件的投标人不足三家时将重新组织招标。
3. 现场澄清：按招标文件第二章。
4. 细微偏差修正
5. 细微偏差是指经评标委员会确认为具有符合性的投标文件虽然实质上响应招标文件要求，但个别地方存在遗漏或者提供了不完整的技术信息及数据，并且修正这些遗漏或者不完整不会更改投标文件的实质性内容。
6. 经评标委员会确认为具有符合性的投标文件，若存在个别计算或累计方面的算术错误可视为投标文件存在细微偏差并按照以下原则进行修正：

投标文件中投标报价一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价一览表为准；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，以投标报价一览表的总价为准，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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

1. 按照上述修正调整后的内容经投标人确认后，对投标人起约束作用。
2. 经评标委员会确认存在细微偏差的投标文件，评标委员会可以于评标结果宣布之前要求投标人对投标文件中存在的细微偏差进行修正，若投标人拒绝修正，则其投标文件将被拒绝。
3. 得分统计及推荐中标候选人名单
4. 按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别首先就各个投标人的商务、技术状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务、技术评分，所有评委各投标人的商务、技术得分算术平均，得出平均得分，将各投标人的商务、技术得分和价格得分相加得出其综合得分，按最终综合得分由高向低排序。
5. 投标人的最终评标得分＝商务、技术得分+价格得分,评分统计的结果数据须经评委验算审核并签名确认。
6. 推荐中标候选人

评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列，并向招标人推荐最后综合得分最高的前三名投标人为中标候选人（综合得分排名第一、第二、第三的投标人分别为第一、第二、第三中标候选人），招标人将确定第一中标候选人为中标人。如果有两个或以上的投标人的综合得分相同，则在综合得分相同的投标人中按投标报价由低到高顺序排出次序。如果出现投标人的综合得分及投标报价均相同时，则按商务部分得分高低排序，商务部分得分高的排在前，商务部分得分低在排在后，若综合得分、投标报价、商务部分得分均相同，则用抽签的方式确定投标人的排名次序。如果推荐的第一中标候选人放弃中标资格，或因不可抗力无法签订合同，则招标人可按推荐的中标候选人排名顺序依次确定中标人，亦可决定组织重新招标。

1. 编制评标报告。

评标委员会根据评标结果撰写评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标成员签名的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

　　 1、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

　　 2、购买招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；

　　 3、评标方法和标准；

　　 4、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；

　　 5、评标结果和中标候选投标人排序表；

6、评标委员会的授标建议。

## 三、评分标准和细则

1. **评分因素及分值**
2. **评委考核打分的评分因素及分值:总分100分**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **分值** |
| 1 | 商务 | 25分 |
| 2 | 技术 | 55分 |
| 3 | 价格 | 20分 |
| 总 分 | 100分 |

1. **评分因素分值**
2. **商务评分标准：（总分：25分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审内容 | 评分细则 | 分值 |
| 1 | 公司实力 | （一）投标人具备以下有效期内的资质证书：①信息安全服务资质认证证书；②4PS认证证书；③由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发的质量管理体系认证证书；④由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发的信息技术服务管理体系认证证书；⑤由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发的知识产权管理体系认证证书；注：须提供有效期内证书的复印件、以及证书信息查询结果截屏图片。每满足一项得1分，不满足不得分；本项满分5分。 | 8 |
| （二）投标人具备国家工业和信息化部颁发的，范围为全国呼叫业务的增值电信业务经营许可证得3分，须提供有效期内证书的复印件，不提供或不满足不得分。 |
| 2 | 业绩 | 投标人累计近3年（2018年1月1日至投标截止时间）全国范围内同类项目的总额，同类项目指呼入型客户热线服务的相关经验。（按合同签订时间为准，须提供合同关键页复印件（包含但不限于合同首页、合同金额页、合同签字页，合同清单）或相关订单、票据、其他证明材料等；如提供的框架合同有具体合同总金额的，则须提供至少一份该框架合同下有具体金额的、双方确认的、符合本项目要求的订单为依据；如提供的框架合同无具体合同总金额的，则须提供该框架合同下有具体金额的、双方确认的、符合本项目要求的订单为依据；证明材料资料不全无法确定为投标业绩，不予认可。合同原件备查。）1、单个合同总额达5000万及以上得3分；2、单个合同总额在1000万至5000万以下得3分，最高得6分；3、单个合同总额在1000万以下得1分，最高得4分。 | 15 |
| 3 | 售后服务承诺 | 投标人承诺接到招标人通知后：2小时（含）内到达招标人指定地点的，得2分；4小时（含）内到达招标人指定地点的，得1分；其他情况不得分。注：提供承诺函加盖投标人公章。 | 2 |
| 合计 | 25分 |

备注：

（1）招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

（2）商务得分为评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

1. **技术评分标准：（总分：55 分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评分细则** | **分值** |
| 1 | 项目系统支撑能力 | ①投标人须具备提供用于搭建呼叫中心运营网络配套的数据传输电路能力，可在交投集团场地实施客服中心运作，须提供具体传输方案作为证明材料；满足得2分，不满足不得分。 | 45 |
| ②投标人须具备96字头六位数特服号的资源并且全省落地，特服号属投标人企业所有，须提供通管局颁发的使用证书及具体接入号码及显号截图作为证明材料；满足得20分，不满足不得分。 |
| ③投标人须同时具备中国电信、中国移动、中国联通的中继线路资源，可供交投客服现场话务接入，须提供中继线路号码段具体信息和截图等作为证明材料；满足得7分，不满足不得分。 |
| ④投标人须具备自主研发的智慧客服系统服务平台，需具备呼入、呼出、录音、现场监控等功能，并可提供包括交投客服知识库、投诉工单流、实时报表提取及按需二次开发等应用，须提供系统截图以及著作权证书作为证明材料；满足得3分，不满足不得分。 |
| ⑤投标人须具备自主研发的即时接入平台，可与用户进行在线的文字及语音沟通能力，具备即时通讯工具坐席设备，须包含PC、APP、微信在线客服的多触点一站式服务系统，须提供系统截图等作为证明材料；满足得3分，不满足不得分。 |
| ⑥投标人须具备自主研发的智能流程自动化软件（RPA），可提供交投客服智能场景应用，须提供的证明材料包括但不限于计算机软件著作权登记证书、系统截图等。满足得8分，不满足不得分。 |
| ⑦投标人须具备有系统安全和备份的保障，以及扩展能力和对外接口的呼叫系统和平台，能与现有的系统进行顺畅的对接，须提供系统安全和备份方案，及可扩展能力平台截图等作为证明材料满足得2分，不满足不得分。 |
| 2 | 项目需求理解及现状分析 | 考察投标人对本项目的背景和目标的理解及现状的分析，包括但不限于：1、项目业务的现状分析；2、对项目目标的理解。投标人提供的方案对项目需求理解全面及现状分析到位得1分，否则不得分。 | 1 |
| 3 | 项目开展思路、实施关键点及重点难点分析 | 考察投标人对项目进行分析，须包括但不限于：1、实施的思路分析；2、实施关键点、重点难点分析。投标人提供方案对项目开展思路准确、实施关键点精准及重点难点分析到位得1分，否则不得分。 | 1 |
| 4 | 运营管理规范 | 考察投标人的运营管理能力，须提供管理规范及运营支撑方案。包括但不限于：1、话务及现场管理；2、培训管理；3、服务质量管控。投标人能提供管理规范及运营支撑等相关方案且方案合理贴合实际，能反映投标人运营管理能力强的得1分，否则不得分。 | 1 |
| 5 | 统计分析方案 | 考察投标人的数据统计及分析能力的优劣，分析方法是否合理，报告展示是否直观，须包括但不限于：1、客服数据分析维度；2、统计分析的工具；3、分析报告的输出。投标人能准确分析客服数据，提供有效直观的报告供招标人决策的得1分，否则不得分。 | 1 |
| 6 | 应急支撑处理方案 | 考察投标人的实施质量保证措施，须包括但不限于：1、提供业务量突增应急处理方案；2、提供人员稳定性保障措施。投标人能提供贴合实际可行的应急处理方案，且具备人员稳定性保障措施的得1分，否则不得分。 | 1 |
| 7 | 项目团队要求 | ①项目负责人须全职驻点并具备5年及以上（以毕业时间起）项目经验，满足得1分，否则不得分。②项目负责人具备硕士或以上学历的1分，本科学历得0.5分，大专及以下不得分，须提供学历（或学位）证明。③项目负责人具有CC-CMM ACE资质或4PS认证，满足得1分，无提供或不满足不得分，须均须提供相关认证证书的复印件。④团队骨干成员学历（或学位）须本科或以上，全部满足得1分，否则不得分，须提供学历（或学位）证明。⑤项目团队成员须全部满足同类项目经验，全部满足得1分，否则不得分，须提供相关证明资料的复印件。 | 5 |
| **合计** | **55分** |

备注：

（1）招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

（2）技术得分为评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

1. **价格评分标准：（总分：20分）**
2. 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性、 符合性审查）且投标价格最低的有效投标报价（指修正后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。各投标人的价格分统一按照下列公式计算：

价格得分＝（评标基准价/评标价）×价格分值

评标价：按招标文件规定条款的原则校核修正后的价格；

评标基准价：各有效投标人的最低评标价。

1. 价格核准：评标委员会详细分析、核准价格表，检查其是否存在计算上或累加上的算术错误，对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。如果投标人不接受修正后的投标价格，则其投标将被拒绝。
2. 评标委员会对投标人的投标报价进行评审，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过资格、符合性审查投标人的报价，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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

# 第四章 用户需求书

用户需求

|  |  |
| --- | --- |
| 需求名称 | 需求说明 |
| ★服务期限 | 服务期为3年，自2021年4月20日至2024年4月19日止。 |
| ★验收要求 | 中标人应按照招标人招标需求按时完成各项工作任务。为确保招标人客服呼叫中心顺利衔接上线，中标人须于2021年3月20日前完成包括但不限于以下工作：客服系统平台通过招标人验收，96字头6位数客服专号投入使用，传输线路搭建完成，中标人客服运营团队人员到位；2021年3月20日-4月19日期间为项目准备调试期，客服全员完成培训并具备独立上岗能力，中标人须确保各方面具备运营上线条件。 |
| ★报价方式 | 1.投标人报价以人民币为准，投标报价应包含履行合同所有相关服务所需的费用、税金。2.不能在报价之外还有其他费用出现。3.投标人报价为合同期内固定不变金额。备注：由于本项目服务合同由东莞市交通投资集团有限公司、东莞发展控股股份有限公司分别与中标人签订，故本项目预算金额涵盖此两份合同的全部服务内容。 |
| ★付款方法和条件 | 本项目招标人对中标人进行月度考核，并根据季度月均考核情况进行服务费用兑付。招标人根据《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目月度考核评分表》（详见附件2）对中标人进行月度考核，并计算出本季度月均考核分值，季度结算款=合同总金额/12×季度考核系数。

|  |  |
| --- | --- |
| 季度月均考核分值 | 季度考核系数 |
| 考核分值≥90 | 1 |
| 90＞考核分值≥80 | 0.9 |
| 考核分值＜80 | 0 |

由招标人下属公司按季度分12期向中标人付款。1）每期款项由招标人按照季度月均考核结果和招标人制定的费用分摊方案，并经中标人和招标人下属公司核对确认后，由招标人下属公司直接向中标人付款。2）款项的季度周期以签订的合同2021年4月20日开始计算，招标人下属公司于一个季度周期后，在收到相关支付材料，经审核无误后一个月内支付上一季度的费用。付款前中标人须先提供符合招标人要求的同额有效税务发票给招标人后再付款。中标人提供发票延迟的，招标人有权延迟支付款项。 |
| ★投标有效期 | 自开标日起120个日历日。 |
| 招募与培训 | 中标人应提供免费招募咨询及培训服务，协助采购人相关人员进行培训。 |
| ★合同签署 | 本项目中标人与东莞市交通投资集团有限公司签署合同。 |
| ★合同条款 | 投标人实质响应合同各条款。 |
| ★知识产权 | 中标人应保证其在本项目投入的服务和材料设备上不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，中标人须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿，导致采购人不能使用成果的应退还全部项目费用，并承担违约责任及赔偿因此给采购人造成的全部损失。 |
| 重要说明 | 招标文件中标注“★”号的为重要要求或关键指标，对这些重要要求或关键指标的任何偏离或不满足将导致废标。 |

**一、服务范围**

招标人委托中标人承担东莞交投集团系统内客服业务的外包服务，主要包括承接处理东莞交投集团系统内各渠道的客服业务，以对外打造标准化、智能化、规范化、多样化的客服系统为目标，并适时配合招标人开展与客服相关的营销拓展业务。

**二、服务内容**

**1.1服务范围**

招标人委托中标人承担东莞交投集团系统内客服业务的外包服务，主要包括承接处理东莞交投集团系统内各渠道的客服业务，以对外打造标准化、智能化、规范化、多样化的客服系统为目标，并适时配合招标人开展与客服相关的营销拓展业务。

**1.2服务内容**

1.2.1**提供客服专号**。中标人为招标人提供安全可靠的96字头的6位数特服专号，并实现全省三网（电信、联通、移动）中继语音线路的落地；中标人须协助配合招标人进行企业所属特服号的申请，并配合做好新旧号码转换工作，确保客服号码的平稳过渡切换。

1.2.2 **派驻客服运营团队**。中标人派驻符合条件及具行业经验的专业化运营团队23人，其中包括1名项目负责人、1名现场主管、1名质检兼知识库采编员、2名班长及18名一线话务员；要求运营团队专人专职不得兼任，中标人须做好人员的招聘、培训和日常管理等工作，确保运营团队的稳定。（岗位职责及任职要求详见附件1）

1.2.3 **提供完备的客服运营**。中标人根据招标人需求提供整体客服运营及咨询服务，提供覆盖招标人相关企业运营服务时间的7×24小时全天候的人工坐席服务；配套提供保障客服呼叫中心内部有序运行的各项工作机制、培训、考核、管理规范等制度，建立项目现场运营监控体系，不断优化完善项目质量；提供现场运营办公的必要耗材，包括办公用品、饮用水、防疫物资等。

1.2.4 **提供完善的客服系统管理平台**。中标人根据招标人业务特点配建个性化、智能化的客服系统管理平台，并持续升级维护；客服系统平台可统一接入招标人各个渠道的热线事项，以实现呼入、呼出、登记、下单、分派、转派、查询、回访、办结的闭环管理；系统同时具备知识库建立和更新、备份保障、录音、现场监控、数据统计分析等功能。其余对系统配套的需求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 项目 |
| 1 | 负责提供用于搭建呼叫中心运营网络配套的数据传输电路，可在招标人场地实施客服中心运作。 |
| 2 | 负责提供三网（电信、联通、移动）语音中继线路，可供客服现场话务接入。 |
| 3 | 负责呼叫中心通讯服务所产生的通讯费。 |
| 4 | 负责开通一条500M 带宽互联网专线，用于访问政务外网和访问备份服务器等，并承担产生的相关费用。 |
| 5 | 负责呼叫中心1条10M MSTP带公网IP电路，用于访问招标人相关下属企业的白名单专用系统，并承担产生的相关费用。 |
| 6 | 负责提供呼叫中心数据备份服务器。同时充分考虑容灾备份情况，当主系统发生突然事件导致无法使用时，可以快速启动备用系统，以便服务热线工作正常。 |
| 7 | 具备拥有系统安全、备份保障、扩展能力以及对外接口的呼叫系统和平台，且能与招标人现有客服系统实现对接。 |
| 8 | 负责提供智能流程自动化软件（RPA），可提供招标人客服智能场景应用。 |
| 9 | 具备即时通讯工具设备，包含PC、APP、微信在线客服的多触点一站式服务系统。 |
| 10 | 具备报表统计、分析以及导出功能。 |
| 11 | 具备客服平台系统二次开发能力，能根据招标人要求开发应用。 |
| 12 | 在网络资源保障要求上，中标人需提供充足可靠的网络资源保障。对端口、设备和电路等资源都有预留，并根据业务的发展情况，实时进行扩容，保持网络良好的冗余能力，确保管理和技术服务。 |

**三、服务质量要求**

拓展优化东莞交投集团客服呼叫中心服务功能，把客服呼叫中心建设成为多渠道受理、多元化服务的综合服务平台，大幅提升服务质量和效能，服务质量核心量化指标包括但不限于以下要求：按规定时限回复率100%，话务接通率高于95%，服务不满意度低于5%。

附件1：

|  |
| --- |
| 东莞交投集团客服呼叫中心岗位职责及任职要求表 |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位职责** | **任职要求** |
| 1 | 客服主任 | 1.负责与交投集团确定项目运营方向；2.统筹项目运营事宜，确保项目相关指标、质量达标；3.负责对接、调研交投新增的业务板块内容，制订割接计划；4.负责总体人员绩效管理和考核；5.集团统一客服平台咨询服务项目费用管控相关工作，6.提供整理运营管理咨询服务，优化整体项目运营7.协助交投集团对项目的各项指标进行考核；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备5年以上同类项目管理经验；2.本科及以上学历（或学位）；3.具较强的文字撰写能力。 |
| 2 | 现场主管 | 1.根据客服主任要求落实工作安排，对业务流程进行梳理；2.对运营关键指标进行管控；3.按话务预测制定排班；4.现场人员整体调度；5.突发应急事件处理；6.负责数据统计、分析，按交投集团要求做好日常周报、月报、季报及年报等；7.确保客服现场有序运作；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备3年以上同类项目主管经验；2.大专及以上学历（或学位）；3.具较强的文字撰写能力。 |
| 3 | 知识库采编兼质检员 | 1.负责与下属各企业专职人员对接，及时了解知识库更新内容；2.及时更新系统知识库；3.将更新后的内容及时列入班前会议程；4.现场监听客服话务员工作用语以及服务态度；5.每月抽检录音，对客服话务员的用作用语以及服务态度进行检查；6.及时将质检结果进行通报，并进行相应辅导。7.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备2年以上同类项目支撑经验；2.大专及以上学历（或学位）。 |
| 4 | 客服班长 | 1.协助制订现场业务管理规范流程；2.对班组人员进行现场管控，保障接通率，及时将质检结果进行通报，并进行相应辅导，提升客服人员工作效率；3.负责班组人员考勤情况，制订考勤记录表；4.对突发事件进行升级，及时上报并主动协助有关企业进行处理；5.对班组人员（包括新增人员）进行业务培训（包括业务知识更新后的培训）6.召开班前会，将知识库更新内容落到实处。7.负责做好后勤保障相关事项，包括但不限于协助班组人员申请就餐卡、门禁卡，采购办公用品及其他日常事务；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备2年以上同类项目班长经验；2.大专及以上学历（或学位）；3.具较强的责任心和凝聚力。 |
| 5 | 话务员 | 1.负责接听群众来电，解答各类咨询问题；2.记录投诉问题，并及时派发工单；3.处理东莞阳光网、政府热线工单以及东莞通APP、官方微信公众号等渠道接入的投诉、咨询等问题，及时按要求做好统计表；4.对各事项进行分类归档。5.按业务职能范围下发工单；6.对工单进行督办；7.在规定的时间内回访市民。 | 1.18-35岁;2.粤语、普通话标准，声音悦耳、富有感染力、亲和力优先;3.良好的表达及沟通能力，掌握基本办公软件操作，打字速度50字/分钟以上;4.能接受夜班以及轮班安排;5.专业不限，大专及以上学历、有呼叫中心客服 经验优先。 |

附件2：

东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目月度考核评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务分类 | 服务项目 | 说明 | 目标值 | 分值 | 计分办法 |
| 话务指标 | 接通指标（二选一） | 人工接通率(%)=人工接通量/人工呼入请求量 | ≥95% | 30 | 当月指标二选一：低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 人工接通量=人工呼入请求量-未接通话务量 | ≥16000 |
| 多媒体服务接通率 | 多媒体服务接通率(%)=访客应答量/多媒体访客请求量 | ≥90% | 10 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 平均通话时长 | 话务员处理一通电话所需要的平均时长 | ≤180秒 | 5 | 按月度平均值进行考核，高于目标值起扣分，实际值每高10秒扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 客户不满意率 | 客户不满意率（%）=话后选择对服务不满意/客户评价数 | ≤5% | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 及时回复指标 | 包括但不限于上级话务、工单等处理的及时率 | 及时率（%）=按时处理归档工单量/总工单量 | ≥100% | 8 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 处理准确指标 | 包括但不限于话务、工单处理准确率 | 准确率（%）=（总量-不合格工单（话务）量）/总工单（话务）量 | ≥96% | 7 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 质量指标 | 解答问题准确率 | 准确率（%）=质检解答问题准确数量/质检月数量 | ≥95% | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 工单质检率 | 月质检率（%）=质检员对工单的质检数量/当月总工单量 | ≥5% | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 人员指标 | 人员稳定性 | 按合同要求提供人员支撑，根据甲方业务量变化安排人员，且每月离职人员不能多于2人 | ≤2人 | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1人扣减2.5分，扣完本项分数为止。 |
| 其他指标 | 知识库维护及时率 | 业务部门提供最新知识库知识点更新申请后，采编员在系统上更新效率情况 | ≤1个工作日 | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1个工作日扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 市民对客服服务投诉量 | 市民通过热线、12345、阳光网、信访等渠道的有效投诉数量 | 不高于1宗 | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1宗扣减2.5分，扣完本项分数为止。 |
| 故障响应及时率 | 故障响应及时率=承诺响应时间/实际响应时间\*100%。承诺响应时间：10分钟 | ≥95% | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 场地安全巡查平均分 | 对工作场地安全进行检查，包括但不限于用电安全、用水安全以及其他设施的安全使用等。 | ≥90分 | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 合计 | 　 | 100 | 要求达90分及以上 |

# 第五章 合同格式

**东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目**

**合同文件**

**（以实际签订为准）**

**甲方（委托方）：东莞市交通投资集团有限公司**

**乙方（受托方）：**

**二Ο二一年 月于东莞市**

甲、乙双方根据东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目公开招标结果，甲方接受乙方为本项目的供应商。经过双方平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上签署本合同，具体约定如下：

一、服务范围及内容

**1.1服务范围**

甲方委托乙方承担东莞交投集团系统内客服业务的外包服务，主要包括承接处理东莞交投集团系统内各渠道的客服业务，以对外打造标准化、智能化、规范化、多样化的客服系统为目标，并适时配合甲方开展与客服相关的营销拓展业务。

**1.2服务内容**

1.2.1**提供客服专号**。乙方为甲方提供安全可靠的96字头的6位数特服专号，并实现全省三网（电信、联通、移动）中继语音线路的落地；乙方须协助配合甲方进行企业所属特服号的申请，并配合做好新旧号码转换工作，确保客服号码的平稳过渡切换。

1.2.2 **派驻客服运营团队**。乙方派驻符合条件及具行业经验的专业化运营团队23人，其中包括1名项目负责人、1名现场主管、1名质检兼知识库采编员、2名班长及18名一线话务员；要求运营团队专人专职不得兼任，乙方须做好人员的招聘、培训和日常管理等工作，确保运营团队的稳定。（岗位职责及任职要求详见附件1）

1.2.3 **提供完备的客服运营**。乙方根据甲方需求提供整体客服运营及咨询服务，提供覆盖甲方相关企业运营服务时间的7×24小时全天候的人工坐席服务；配套提供保障客服呼叫中心内部有序运行的各项工作机制、培训、考核、管理规范等制度，建立项目现场运营监控体系，不断优化完善项目质量；提供现场运营办公的必要耗材，包括办公用品、饮用水、防疫物资等。

1.2.4 **提供完善的客服系统管理平台**。乙方根据甲方业务特点配建个性化、智能化的客服系统管理平台，并持续升级维护；客服系统平台可统一接入甲方各个渠道的热线事项，以实现呼入、呼出、登记、下单、分派、转派、查询、回访、办结的闭环管理；系统同时具备知识库建立和更新、备份保障、录音、现场监控、数据统计分析等功能。其余对系统配套的需求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 项目 |
| 1 | 负责提供用于搭建呼叫中心运营网络配套的数据传输电路，可在甲方场地实施客服中心运作。 |
| 2 | 负责提供三网（电信、联通、移动）语音中继线路，可供客服现场话务接入。 |
| 3 | 负责呼叫中心通讯服务所产生的通讯费。 |
| 4 | 负责开通一条500M 带宽互联网专线，用于访问政务外网和访问备份服务器等，并承担产生的相关费用。 |
| 5 | 负责呼叫中心1条10M MSTP带公网IP电路，用于访问甲方相关下属企业的白名单专用系统，并承担产生的相关费用。 |
| 6 | 负责提供呼叫中心数据备份服务器。同时充分考虑容灾备份情况，当主系统发生突然事件导致无法使用时，可以快速启动备用系统，以便服务热线工作正常。 |
| 7 | 具备拥有系统安全、备份保障、扩展能力以及对外接口的呼叫系统和平台，且能与甲方现有客服系统实现对接。 |
| 8 | 负责提供智能流程自动化软件（RPA），可提供甲方客服智能场景应用。 |
| 9 | 具备即时通讯工具设备，包含PC、APP、微信在线客服的多触点一站式服务系统。 |
| 10 | 具备报表统计、分析以及导出功能。 |
| 11 | 具备客服平台系统二次开发能力，能根据甲方要求开发应用。 |
| 12 | 在网络资源保障要求上，乙方需提供充足可靠的网络资源保障。对端口、设备和电路等资源都有预留，并根据业务的发展情况，实时进行扩容，保持网络良好的冗余能力，确保管理和技术服务。 |

**二、服务质量要求**

拓展优化东莞交投集团客服呼叫中心服务功能，把客服呼叫中心建设成为多渠道受理、多元化服务的综合服务平台，大幅提升服务质量和效能，服务质量核心量化指标包括但不限于以下要求：按规定时限回复率100%，话务接通率高于95%，服务不满意度低于5%。

**三、服务地点和期限**

**3.1服务地点：**由甲方决定。

**3.2服务期限：**服务期为3年，自2021年4月20日至2024年4月19日止。

四、项目验收

乙方应按照甲方招标需求按时完成各项工作任务。为确保甲方客服呼叫中心顺利衔接上线，乙方须于2021年3月20日前完成包括但不限于以下工作：客服系统平台通过甲方验收，96字头6位数客服专号投入使用，传输线路搭建完成，乙方客服运营团队人员到位；2021年3月20日-4月19日期间为项目准备调试期，客服全员完成培训并具备独立上岗能力，乙方须确保各方面具备运营上线条件。

五、双方权利与义务

**5.1甲方权利与义务**

5.1.1 甲方有权对乙方的工作进行管理，实施检查、监督、考核。

5.1.2 乙方员工在从事甲方工作岗位时，甲方有权指导其开展相关工作，乙方应予以配合。

5.1.3 为保障客服呼叫中心服务的质量和水平，提高客服人员的服务业务素质，甲方可根据业务实际情况要求乙方增加热线服务人员的业务培训或改进培训计划，乙方不得拒绝。

5.1.4 甲方有权审查乙方员工的劳动合同、身份证明、人员履历等，乙方及员工应配合甲方的审查，如审查不符合要求或实际工作能力与岗位不匹配的，甲方有权要求乙方更换人员。

5.1.5 甲方有权根据月度考核评分标准对乙方进行考核，并根据考核结果支付服务费用。

5.1.6 甲方有权开展与客服相关的营销拓展业务，乙方应给予配合实施。

5.1.7 甲方有权随时调取乙方为甲方建立的所有知识产权及数据信息。

5.1.8 甲方有义务向乙方提供本合同所涉及工作的相关资料等内容，若有更新及时补充。

5.1.9 为保障服务质量，甲方可向乙方提供业务骨干进行必要的现场支撑和培训。

5.1.10 甲方有义务统筹协调各下属企业解决客服业务存在的问题及优化提升服务质量。

**5.2乙方权利与义务**

5.2.1 乙方必须按照甲方要求完成协议规定的各项项目目标及需求。

5.2.2 乙方成立项目管理组，并提供具有相应专业能力、水平的管理人员进行管理，每季度至少对话务人员开展不低于1次的业务技术培训，对管理人员开展不低于1次的业务培训。

5.2.3 乙方保证通过甲方相关系统获取用户基本资料及信息仅用于本合同约定的业务内容或实现本合同目的用途。

5.2.4乙方负责项目有关工作人员的招聘、培训、薪酬、绩效、单项考核等人力资源管理事宜，并确保有效运营及根据甲方要求和建议不断提升服务水平。

5.2.5 乙方须与被指派的本项目服务的所有员工签订劳动合同并按照本地标准给员工缴纳社会保险（五险一金）。

5.2.6 本合同是客服热线服务外包合同，不是劳务派遣合同，甲方与乙方人员之间不存在劳务派遣用工关系。乙方向其所指派工作人员履行用人单位对劳动者的全部义务。乙方负责规范管理员工，乙方管理员工的范围包括但不仅限于人力资源、福利待遇、工伤、侵权、安全生产等一切与之有关的责任，如履行本合同过程中导致上述责任的发生均由乙方自行承担。

5.2.7乙方按甲方工作要求和项目服务内容提供相关工作业务外包服务，以及承担相关工作规划、业务保障、工作部署与具体实施工作。

5.2.8乙方应对客服人员进行相应的业务礼仪培训，确保符合甲方的上岗要求，并配合甲方开展客服呼叫中心的迎检、接待相关工作。

5.2.9乙方及其指派的服务人员应保守甲方的商业秘密。

5.2.10 乙方在经营期间内，人员自招，自主经营，自负盈亏。

5.2.11 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

六、评价考核

本项目甲方对乙方进行月度考核，并根据季度月均考核情况进行服务费用兑付。甲方根据《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目月度考核评分表》（详见附件2）对乙方进行月度考核，并计算出本季度月均考核分值，季度结算款=合同总金额/12×季度考核系数。

|  |  |
| --- | --- |
| 季度月均考核分值 | 季度考核系数 |
| 考核分值≥90 | 1 |
| 90＞考核分值≥80 | 0.9 |
| 考核分值＜80 | 0 |

七、费用

**7.1合同金额（大写）：**[ ]（ ）

**备注：此合同金额仅仅含东莞市交通投资集团有限公司与乙方签订服务合同内容。**

**7.2费用分摊方式**

经双方协商一致，乙方同意合同款项由甲方11家下属公司按甲方制定的费用分摊方案进行分摊。其中东莞市轨道交通有限公司、东莞巴士有限公司旗下5家子分公司（东莞巴士有限公司东部分公司、东莞市松山湖公共交通有限公司、东莞市滨海湾公共交通有限公司、东莞市城巴运输有限公司、东莞市小巴运输有限公司）、东莞市东莞通股份有限公司、东莞市路桥建设有限公司常虎高速公路分公司、东莞市虎门港澳客运有限公司、东莞交通实业发展有限公司分别向甲方出具委托书，授权甲方统一与乙方签订服务合同，东莞发展控股股份有限公司与乙方直接签订服务合同。乙方向甲方下属公司开具发票，各下属公司按服务合同直接向乙方支付服务费用。（项目委托书见附件3）

**八、税务及支付方式**

**8.1税费和发票**

本合同预算费用已包括甲方就乙方履行本合同所应支付的全部报酬、所需的全部费用及税费。除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。

8.1.1甲方下属公司在支付合同款前，有权要求乙方按其要求开具符合国家法律法规和标准的增值税发票。乙方承诺其开具发票的形式和内容均合法、有效、完整、准确。若乙方不开具或开具发票不合格的，甲方下属公司有权不予付款直至乙方开具合格发票之日。乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

8.1.2乙方应在具备开发票条件且接到甲方下属公司开票指令后开具发票，并应在开具发票之日起10个工作日内将增值税发票送达至甲方下属公司，甲方下属公司有权追究因乙方逾期送达发票而产生的损失。甲方下属公司签收发票的日期为发票的送达日期。若乙方提供的增值税发票不符合法律法规要求或本合同约定，或不能通过税务认证的，甲方下属公司有权拒收或于发现问题后退回，乙方应及时更换，甲方下属公司有权追究由此遭受的损失。

**8.2支付方式**

由甲方下属公司按季度分12期向乙方付款。

8.2.1每期款项由甲方按照季度月均考核结果和甲方制定的费用分摊方案，并经乙方和甲方下属公司核对确认后，由甲方下属公司直接向乙方付款。

8.2.2款项的季度周期以签订的合同2021年4月20日开始计算，甲方下属公司于一个季度周期后，在收到相关支付材料，经审核无误后一个月内支付上一季度的费用。

8.2.3本合同费用采取银行转账的支付方式。乙方银行账户信息和纳税人信息：

开户行：[ ]

银行地址：[ ]

户名：[ ]

账号：[ ]

统一社会信用代码：[ ]

地址：[ ]

电话：[ ]

九、知识产权

9.1乙方保证提供给甲方的服务或其任何一部分，甲方免受第三方侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉；甲方保证提供给乙方的相关技术和本合同项下约定项目的所有材料均具有知识产权所有权或知识产权相关使用权等，保证乙方免受第三方侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉。

9.2乙方履行本合同义务所产生的包括但不限于材料汇编、材料创作、表格编制、所有系统维护和升级、资料填充、开设新户及硬件维护和更新等知识产权均属于甲方；甲方履行本合同义务所产生的材料汇编及创作等知识产权均属于甲方。

9.3本合同期限内，甲方可在本合同约定项目范围内使用乙方提供给甲方的服务；本合同约定期限届满后，乙方应于十个工作日内将本合同约定项目服务产生的有关材料档案、数据资料等移交甲方。

十、保密要求

甲乙双方共同维护本项目的相关保密要求和义务，并共同签订《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目保密协议》（详见附件4）。

十一、违约责任与赔偿损失

11.1双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿因违约给对方造成的一切损失。

11.2乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[ 1 ]日，乙方应当按照本合同预算费用的[ 0.8 ]%向甲方支付违约金。连续或累计逾期致使违约金数额累计达到本合同预算费用的[ 30 ]%时，甲方有权解除本合同，乙方仍应支付上述违约金、退还甲方已支付款项并赔偿甲方本合同预算费用20%的作为违约金，以上违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方的赔偿以甲方损失为准。

11.3乙方提供技术服务不符合本合同要求的，乙方应当按照甲方要求更正和修改，并承担由此产生的全部费用。因此造成逾期的，甲方有权按照上述第11.2条要求乙方承担违约责任。

11.4 甲方未按合同约定支付合同费用，自逾期之日起每日按逾期金额的0.3‰向乙方支付违约金。

11.5乙方违反本合同其他条款约定的，应当按照相应条款承担责任，给甲方造成损失的，乙方承担违约金后，该违约金不足以弥补甲方损失的，还需赔偿甲方的损失。

11.6因乙方指派工作人员不符合甲方岗位的技能、身体、职业道德素质要求或不适宜在甲方从事相关岗位工作，甲方需退回的，乙方应及时调换符合要求的外包服务人员。对同一工作岗位人员退回超过三次的，或者合同期内，累计发生退回超过10次的，甲方有权解除本合同，未支付的服务费用不予支付，并有权要求乙方支付甲方合同金额20%的违约金。该违约金不足以弥补甲方损失的，还需赔偿甲方的损失。

11.7本合同履行过程中，乙方指派工作人员与乙方之间的劳动关系引发的所有争议均与甲方无关。乙方不得要求甲方对乙方指派的工作人员承担责任。

11.8 乙方对本合同中约定的违约行为及违约后果已充分认知，并承诺在违约时，不得请求减免。

十二、不可抗拒力

甲乙双方确认，不可抗力是指地震、台风、水灾、火灾、战争、法律法规变化、政府机关要求以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。发生不可抗力的处理方式如下：

12.1声称收受到不可抗力影响的一方应在发生不可抗力或知道发生不可抗力之后及时书面通知另一方并详细描述不可抗力的发生情况和可能导致的后果，包括该不可抗力发生的时间和预计停止的时间，以及对该方履行在本协议项下义务的影响，是否存在因不可抗力导致合同目的不能实现的情形，并在另一方合理要求时提供证明。

12.2.因不可抗力事件导致乙方停工的费用损失（误工损失、停工期间现场管理费、人力资源成本、材料损失费等）由乙方自行承担。

12.3.因不可抗力导致乙方需要延期提供服务的，经甲方书面认可可相应顺延相应期限。但乙方不得向甲方主张或向人民法院请求免于履行本合同项下所约定的合同义务，并不得主张解除合同。

12.4 因不可抗力导致本合同目的不能实现或无履行的必要时，甲方有权选择解除合同。

十三、争议解决

甲乙双方在合作期内，如发生分歧、争议或其他纠纷，应首先通过友好协商解决。如双方的分歧纠纷经过协商不能达成一致时，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十四、合同生效及其他

 14.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。

14.2本合同一式[柒]份，甲方执[叁]份，乙方执[叁]份，招标代理执[壹]份，具有同等法律效力。

本合同附件构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.3 关于合同调整的触发机制：

14.3.1 客服业务量大幅增长情形。合同期内如因甲方未来业务发展导致话务量大幅激增，客服月话务量（语音通话量及在线客服量总和，其中在线客服按1客户1接入量统计）达30000通及以上，并连续3个月以上，且乙方与甲方共同确认趋势为持续上升的，经科学研判并充分考虑客服话务员的工作饱和度后，甲乙双方可协商签订补充协议，增加项目金额配置更多客服人手或由乙方采取智能化手段保证合同约定运营指标。

14.3.2 客服业务量大幅减少情形。合同期内如因甲方未来业务萎缩导致话务量大幅减少，甲方可向乙方提出降低原客服人员配置，经甲乙双方协商签订补充协议，在保证合同约定运营指标的情况下降低项目合同金额。

14.3.3 甲方由于客服业务量大幅变化或考核标准发生变化时，甲乙双方可协商对《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目月度考核评分表》进行调整修订。

14.3.4 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

14.3.5 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

14.3.6 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

14.3.7 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

14.3.8 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

14.3.9 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。

14.3.10 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

14.3.10.1与本合同费用及支付事宜有关的通知；

14.3.10.2与本合同违约事宜有关的通知；

14.3.10.3与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；

14.3.10.4与本合同延续/续展有关的通知；

14.3.11 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

14.3.11.1如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

14.3.11.2如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

14.3.11.3如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

14.3.11.4如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

（签字页）

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖公章）： 东莞市交通投资集团有限公司  | 乙方（盖公章）：  |
| 法定代表人（签字）： 　　 或其授权的代理人（签字）：  | 法定代表人（签字）： 　　 或其授权的代理人（签字）：  |
| 单位地址：  | 单位地址：  |
| 电话：  | 电话：  |
| 邮箱：  | 邮箱：  |
| 传真：  | 传真：  |
| 开户银行：  | 开户银行：  |
| 帐号：  | 帐号：  |
| 签约时间地点： 年 月 日于东莞 |

附件1

|  |
| --- |
| 东莞交投集团客服呼叫中心岗位职责及任职要求表 |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位职责** | **任职要求** |
| 1 | 客服主任 | 1.负责与交投集团确定项目运营方向；2.统筹项目运营事宜，确保项目相关指标、质量达标；3.负责对接、调研交投新增的业务板块内容，制订割接计划；4.负责总体人员绩效管理和考核；5.集团统一客服平台咨询服务项目费用管控相关工作，6.提供整理运营管理咨询服务，优化整体项目运营7.协助交投集团对项目的各项指标进行考核；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备5年以上同类项目管理经验；2.本科及以上学历（或学位）；3.具较强的文字撰写能力。 |
| 2 | 现场主管 | 1.根据客服主任要求落实工作安排，对业务流程进行梳理；2.对运营关键指标进行管控；3.按话务预测制定排班；4.现场人员整体调度；5.突发应急事件处理；6.负责数据统计、分析，按交投集团要求做好日常周报、月报、季报及年报等；7.确保客服现场有序运作；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备3年以上同类项目主管经验；2.大专及以上学历（或学位）；3.具较强的文字撰写能力。 |
| 3 | 知识库采编兼质检员 | 1.负责与下属各企业专职人员对接，及时了解知识库更新内容；2.及时更新系统知识库；3.将更新后的内容及时列入班前会议程；4.现场监听客服话务员工作用语以及服务态度；5.每月抽检录音，对客服话务员的用作用语以及服务态度进行检查；6.及时将质检结果进行通报，并进行相应辅导。7.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备2年以上同类项目支撑经验；2.大专及以上学历（或学位）。 |
| 4 | 客服班长 | 1.协助制订现场业务管理规范流程；2.对班组人员进行现场管控，保障接通率，及时将质检结果进行通报，并进行相应辅导，提升客服人员工作效率；3.负责班组人员考勤情况，制订考勤记录表；4.对突发事件进行升级，及时上报并主动协助有关企业进行处理；5.对班组人员（包括新增人员）进行业务培训（包括业务知识更新后的培训）6.召开班前会，将知识库更新内容落到实处。7.负责做好后勤保障相关事项，包括但不限于协助班组人员申请就餐卡、门禁卡，采购办公用品及其他日常事务；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备2年以上同类项目班长经验；2.大专及以上学历（或学位）；3.具较强的责任心和凝聚力。 |
| 5 | 话务员 | 1.负责接听群众来电，解答各类咨询问题；2.记录投诉问题，并及时派发工单；3.处理东莞阳光网、政府热线工单以及东莞通APP、官方微信公众号等渠道接入的投诉、咨询等问题，及时按要求做好统计表；4.对各事项进行分类归档。5.按业务职能范围下发工单；6.对工单进行督办；7.在规定的时间内回访市民。 | 1.18-35岁;2.粤语、普通话标准，声音悦耳、富有感染力、亲和力优先;3.良好的表达及沟通能力，掌握基本办公软件操作，打字速度50字/分钟以上;4.能接受夜班以及轮班安排;5.专业不限，大专及以上学历、有呼叫中心客服 经验优先。 |

附件2

东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目月度考核评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务分类 | 服务项目 | 说明 | 目标值 | 分值 | 计分办法 |
| 话务指标 | 接通指标（二选一） | 人工接通率(%)=人工接通量/人工呼入请求量 | ≥95% | 30 | 当月指标二选一：低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 人工接通量=人工呼入请求量-未接通话务量 | ≥16000 |
| 多媒体服务接通率 | 多媒体服务接通率(%)=访客应答量/多媒体访客请求量 | ≥90% | 10 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 平均通话时长 | 话务员处理一通电话所需要的平均时长 | ≤180秒 | 5 | 按月度平均值进行考核，高于目标值起扣分，实际值每高10秒扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 客户不满意率 | 客户不满意率（%）=话后选择对服务不满意/客户评价数 | ≤5% | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 及时回复指标 | 包括但不限于上级话务、工单等处理的及时率 | 及时率（%）=按时处理归档工单量/总工单量 | ≥100% | 8 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 处理准确指标 | 包括但不限于话务、工单处理准确率 | 准确率（%）=（总量-不合格工单（话务）量）/总工单（话务）量 | ≥96% | 7 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 质量指标 | 解答问题准确率 | 准确率（%）=质检解答问题准确数量/质检月数量 | ≥95% | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 工单质检率 | 月质检率（%）=质检员对工单的质检数量/当月总工单量 | ≥5% | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 人员指标 | 人员稳定性 | 按合同要求提供人员支撑，根据甲方业务量变化安排人员，且每月离职人员不能多于2人 | ≤2人 | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1人扣减2.5分，扣完本项分数为止。 |
| 其他指标 | 知识库维护及时率 | 业务部门提供最新知识库知识点更新申请后，采编员在系统上更新效率情况 | ≤1个工作日 | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1个工作日扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 市民对客服服务投诉量 | 市民通过热线、12345、阳光网、信访等渠道的有效投诉数量 | 不高于1宗 | 5 | 高于目标值起扣分，实际值每高1宗扣减2.5分，扣完本项分数为止。 |
| 故障响应及时率 | 故障响应及时率=承诺响应时间/实际响应时间\*100%。承诺响应时间：10分钟 | ≥95% | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 场地安全巡查平均分 | 对工作场地安全进行检查，包括但不限于用电安全、用水安全以及其他设施的安全使用等。 | ≥90分 | 5 | 低于目标值起扣分，实际值每低1%扣减1分，扣完本项分数为止。 |
| 合计 | 　 | 100 | 要求达90分及以上 |

附件3

项目委托书

委托单位：

被委托单位：东莞市交通投资集团有限公司

为做好项目招标及项目费用支付工作，我司委托东莞市交通投资集团有限公司以公开招标的方式招1家符合条件、有经验的公司负责我司为期3年的客服业务运营，并授权东莞市交通投资集团有限公司完成合同签订等相关工作。我司产生的费用根据集团公司总办会确定的分摊原则进行摊分，由我司按合同直接向乙方支付。

特此委托。

 委托单位：（盖章）

 年 月 日

附件4

 东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目保密协议

甲方： 东莞市交通投资集团有限公司

乙方：

经甲、乙双方协商一致，乙方在完成合作项目期间，乙方人员就保守甲方的商业秘密保密事项达成如下协议：

1. 乙方在与甲方交流与合作期间必须遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》等相关规定和甲方的保密要求。

三、保密信息是指乙方从甲方及其关联公司获得的保密信息、资料，包括但不限于以下内容：业务数据、市场分析报表、用户行为分析数据、用户信息数据、工单记录、系统设计文档、程序代码、系统日志等。上述保密信息可以以数据、文字及记载上述内容的文档、光盘、软件、图书等有形介质体现，也可通过口头等视听方式传递。且不论在披露时是否以口头、图像或以书面方式表明其具有保密性。

四、不得将保密信息用于项目以外的任何用途。除为执行项目目的外，不对保密信息进行复制。未经甲方同意，不得利用保密信息进行新的研究或开发。

五、乙方必须对保密信息予以妥善保管，不得向本项目之外的任何第三方泄漏所掌握的这些保密信息。在保密期间如发生保密信息被盗、泄露，或者其他方式的泄露及/或毁损、灭失的，由乙方承担全部责任，并应当赔偿甲方及甲方关联方的一切损失。

六、除执行项目相关的工作人员（雇员、股东、董事、顾问和/或咨询人员），不得向其他人披露保密信息，乙方同时须对上述人员作出相关保密要求，并对上述人员的保密行为进行有效的监督管理。

七、项目终止后，乙方应及时将承载保密信息的介质原件及复制件全部返还甲方，最迟不得超过甲方发出交还通知之日起[三十]日。上述限制条款不适用于以下情况：

（一）在依本合同披露之时，该保密信息已经公开或能从公开领域获得。

（二）经甲方书面同意对外披露，但仅限于甲方书面同意的范围、方式且遵循书面同意中规定的其他前提条件。

（三）乙方应法律、行政法规要求披露的信息（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序披露保密信息）。

如乙方以第（三）条规定作出披露的，至少于实际作出披露行为前[五]个工作日通知甲方，说明其拟根据上述约定披露有关的保密信息，并就披露对象和披露范围、方式等作出说明，并在要求范围内进行合理披露。

八、乙方未履行或未完全履行本合同项下的条款均构成违约，应赔偿因此而给甲方造成的一切损失（包括直接和间接损失），包括但不限于甲方因调查违约行为而支付的合理费用。并且乙方还应采取各种合理方法挽回泄密造成的影响，尽可能使秘密信息继续处于保密状态；同时，本协议继续有效。

九、甲方在履行本合同的任何条款时，如有放松、放弃或迟延，均不构成对甲方在本合同下任何权利的不利影响或限制。如果甲方对某一违约行为免予追究，并不构成放弃追究乙方随后或持续违约行为的权利。

十、乙方未经甲方同意不得向第三方转让甲方招标的相关资料。不得随意向第三方披露双方合作的内容。

十一、乙方在代理招标过程中，对知悉的甲方技术和商业秘密，一定严格保密。对在代理招标过程中取得的相关资料不用于与本项目招标无关的事项，招标代理工作结束后形成的工作资料要及时交给甲方。乙方不得利用以上资料为公开报刊及其他媒体撰写稿件，完成代理工作后及时将保密资料删除。

十二、乙方未履行本协议或违反本协议的有关要求均应视为违约，应当承担违约责任。甲方可以视情要求乙方限期整改或停止与乙方的技术合作。整改期间，乙方不得承接任何工作。造成泄密后果的按《保密法》及其他有关规定处理。

十三、为更好地履行本协议的要求、双方约定，乙方违反协议，应向甲方支付违约金：第一次违反行为，乙方的违约金为《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目合同》合同金额的20%；第二次违反行为，违约金则在第一次的基础上相应加倍，以此类推。上述违约金不足以弥补甲方损失的（包括直接和间接损失），甲方还有权要求乙方赔偿损失。

十四、本协议作为《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目合同》的附件，与《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目合同》具有同等效力，经双方签署后立即生效。

十五、本保密协议书自双方签字盖章之日起生效，乙方保密义务的期限为长期，直至该等信息经甲方书面确认不再构成商业秘密时为止。

十六、本协议受中华人民共和国的法律管辖。在本协议履行中所产生的争议，由双方通过协商解决；协商不成时，任何一方均应向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方单位（盖章）：东莞市交通投资集团有限公司  | 乙方单位（盖章）： |
| 法定代表人 ：（或受权代理人）签字： | 法定代表人 ：（或受权代理人）签字： |
| 年 月 日 | 年 月 日 |

**客服呼叫中心运营服务外包项目**

**合同文件**

**甲方（委托方）：东莞发展控股股份有限公司**

**乙方（受托方）：**

**二Ο二一年 月于东莞市**

甲、乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上签署本合同，具体约定如下：

一、服务范围及内容

**1.1服务范围**

甲方委托乙方承担客服业务的外包服务，主要包括承接处理甲方各渠道的客服业务，以对外打造标准化、智能化、规范化、多样化的客服系统为目标，并适时配合甲方开展与客服相关的营销拓展业务。

**1.2服务内容**

1.2.1**提供客服专号**。乙方为甲方提供安全可靠的96字头的6位数特服专号，并实现全省三网（电信、联通、移动）中继语音线路的落地；乙方须协助配合甲方进行企业所属特服号的申请，并配合做好新旧号码转换工作，确保客服号码的平稳过渡切换。

1.2.2 **派驻客服运营团队**。乙方派驻符合条件及具行业经验的专业化运营团队承接甲方客服业务，乙方须做好人员的招聘、培训和日常管理等工作，确保运营团队的稳定。（岗位职责及任职要求详见附件1）

 1.2.3 **提供完备的客服运营**。乙方根据甲方需求提供整体客服运营及咨询服务，提供覆盖甲方运营服务时间的7×24小时全天候的人工坐席服务；配套提供保障客服呼叫中心内部有序运行的各项工作机制、培训、考核、管理规范等制度，建立项目现场运营监控体系，不断优化完善项目质量；提供现场运营办公的必要耗材，包括办公用品、饮用水、防疫物资等。

1.2.4 **提供完善的客服系统管理平台**。乙方根据甲方业务特点配建个性化、智能化的客服系统管理平台，并持续升级维护；客服系统平台可统一接入甲方各个渠道的热线事项，以实现呼入、呼出、登记、下单、分派、转派、查询、回访、办结的闭环管理；系统同时具备知识库建立和更新、备份保障、录音、现场监控、数据统计分析等功能。其余对系统配套的需求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 项目 |
| 1 | 负责提供用于搭建呼叫中心运营网络配套的数据传输电路，可在甲方场地实施客服中心运作。 |
| 2 | 负责提供三网（电信、联通、移动）语音中继线路，可供客服现场话务接入。 |
| 3 | 负责呼叫中心通讯服务所产生的通讯费。 |
| 4 | 负责开通一条500M 带宽互联网专线，用于访问政务外网和访问备份服务器等，并承担产生的相关费用。 |
| 5 | 负责呼叫中心1条10M MSTP带公网IP电路，用于访问甲方相关下属企业的白名单专用系统，并承担产生的相关费用。 |
| 6 | 负责提供呼叫中心数据备份服务器。同时充分考虑容灾备份情况，当主系统发生突然事件导致无法使用时，可以快速启动备用系统，以便服务热线工作正常。 |
| 7 | 具备拥有系统安全、备份保障、扩展能力以及对外接口的呼叫系统和平台，且能与甲方现有客服系统实现对接。 |
| 8 | 负责提供智能流程自动化软件（RPA），可提供甲方客服智能场景应用。 |
| 9 | 具备即时通讯工具设备，包含PC、APP、微信在线客服的多触点一站式服务系统。 |
| 10 | 具备报表统计、分析以及导出功能。 |
| 11 | 具备客服平台系统二次开发能力，能根据甲方要求开发应用。 |
| 12 | 在网络资源保障要求上，乙方需提供充足可靠的网络资源保障。对端口、设备和电路等资源都有预留，并根据业务的发展情况，实时进行扩容，保持网络良好的冗余能力，确保管理和技术服务。 |

二、服务质量要求

服务质量核心量化指标包括但不限于以下要求：按规定时限回复率100%，话务接通率高于95%，服务不满意度低于5%。

三、服务地点和期限

**3.1服务地点：**由甲方决定。

**3.2服务期限：**服务期为3年，自2021年4月20日至2024年4月19日止。

四、项目验收

乙方应按照甲方需求按时完成各项工作任务。为确保甲方客服呼叫中心顺利衔接上线，乙方须于2021年3月20日前完成包括但不限于以下工作：客服系统平台通过甲方验收，96字头6位数客服专号投入使用，传输线路搭建完成，乙方客服运营团队人员到位；2021年3月20日-4月19日期间为项目准备调试期，客服全员完成培训并具备独立上岗能力，乙方须确保各方面具备运营上线条件。

五、双方权利与义务

**5.1甲方权利与义务**

5.1.1 甲方有权对乙方的工作进行管理，实施检查、监督、考核。

5.1.2 乙方员工在从事甲方工作岗位时，甲方有权指导其开展相关工作，乙方应予以配合。

5.1.3 为保障客服呼叫中心服务的质量和水平，提高客服人员的服务业务素质，甲方可根据业务实际情况要求乙方增加热线服务人员的业务培训或改进培训计划，乙方不得拒绝。

5.1.4 甲方有权审查乙方员工的劳动合同、身份证明、人员履历等，乙方及员工应配合甲方的审查，如审查不符合要求或实际工作能力与岗位不匹配的，甲方有权要求乙方更换人员。

5.1.5 甲方有权根据月度考核评分标准对乙方进行考核，并根据考核结果支付服务费用。

5.1.6 甲方有权开展与客服相关的营销拓展业务，乙方应给予配合实施。

5.1.7 甲方有权随时调取乙方为甲方建立的所有知识产权及数据信息。

5.1.8 甲方有义务向乙方提供本合同所涉及工作的相关资料等内容，若有更新及时补充。

5.1.9 为保障服务质量，甲方可向乙方提供业务骨干进行必要的现场支撑和培训。

**5.2乙方权利与义务**

5.2.1 乙方必须按照甲方要求完成协议规定的各项项目目标及需求。

5.2.2 乙方成立项目管理组，并提供具有相应专业能力、水平的管理人员进行管理，每季度至少对话务人员开展不低于1次的业务技术培训，对管理人员开展不低于1次的业务培训。

5.2.3 乙方保证通过甲方相关系统获取用户基本资料及信息仅用于本合同约定的业务内容或实现本合同目的用途。

5.2.4乙方负责项目有关工作人员的招聘、培训、薪酬、绩效、单项考核等人力资源管理事宜，并确保有效运营及根据甲方要求和建议不断提升服务水平。

5.2.5 乙方须与被指派的本项目服务的所有员工签订劳动合同并按照本地标准给员工缴纳社会保险（五险一金）。

5.2.6 本合同是客服热线服务外包合同，不是劳务派遣合同，甲方与乙方人员之间不存在劳务派遣用工关系。乙方向其所指派工作人员履行用人单位对劳动者的全部义务。乙方负责规范管理员工，乙方管理员工的范围包括但不仅限于人力资源、福利待遇、工伤、侵权、安全生产等一切与之有关的责任，如履行本合同过程中导致上述责任的发生均由乙方自行承担。

5.2.7乙方按甲方工作要求和项目服务内容提供相关工作业务外包服务，以及承担相关工作规划、业务保障、工作部署与具体实施工作。

5.2.8乙方应对客服人员进行相应的业务礼仪培训，确保符合甲方的上岗要求，并配合甲方开展客服呼叫中心的迎检、接待相关工作。

5.2.9乙方及其指派的服务人员应保守甲方的商业秘密。

5.2.10 乙方在经营期间内，人员自招，自主经营，自负盈亏。

5.2.11 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

六、费用

**合同暂定金额（大写）：**[ ]

（小写）：（ 元 ）

本合同为暂定价，每季度根据实际产生的费用确定，且支付总价款之和不超过本合同暂定金额。

**备注：此合同金额仅含东莞发展控股股份有限公司与乙方签订服务合同内容。**

七、税务及支付方式

**7.1税费和发票**

本合同预算费用已包括甲方就乙方履行本合同所应支付的全部报酬、所需的全部费用及税费。除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。

7.1.1 甲方在支付合同款前，有权要求乙方按其要求开具符合国家法律法规和标准的增值税发票。乙方承诺其开具发票的形式和内容均合法、有效、完整、准确。若乙方不开具或开具发票不合格的，甲方下属公司有权不予付款直至乙方开具合格发票之日。乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

7.1.2 乙方应在具备开发票条件且接到甲方下属公司开票指令后开具发票，并应在开具发票之日起10个工作日内将增值税发票送达至甲方，甲方有权追究因乙方逾期送达发票而产生的损失。甲方签收发票的日期为发票的送达日期。若乙方提供的增值税发票不符合法律法规要求或本合同约定，或不能通过税务认证的，甲方有权拒收或于发现问题后退回，乙方应及时更换，甲方有权追究由此遭受的损失。

**7.2支付方式**

由甲方按季度分12期向乙方付款。

7.2.1 每期款项经双方核对确认后，由甲方直接向乙方付款。

7.2.2 款项的季度周期以签订的合同2021年4月20日开始计算，甲方于一个季度周期后，在收到相关支付材料，经审核无误后一个月内支付上一季度的费用。

7.2.3 本合同费用采取银行转账的支付方式。乙方银行账户信息和纳税人信息：

开户行：[ ]

银行地址：[ ]

户名：[ ]

账号：[ ]

统一社会信用代码：[ ]

地址：[ ]

电话：[ ]

八、知识产权

8.1 乙方保证提供给甲方的服务或其任何一部分，甲方免受第三方侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉；甲方保证提供给乙方的相关技术和本合同项下约定项目的所有材料均具有知识产权所有权或知识产权相关使用权等，保证乙方免受第三方侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉。

8.2 乙方履行本合同义务所产生的包括但不限于材料汇编、材料创作、表格编制、所有系统维护和升级、资料填充、开设新户及硬件维护和更新等知识产权均属于甲方；甲方履行本合同义务所产生的材料汇编及创作等知识产权均属于甲方。

8.3 本合同期限内，甲方可在本合同约定项目范围内使用乙方提供给甲方的服务；本合同约定期限届满后，乙方应于十个工作日内将本合同约定项目服务产生的有关材料档案、数据资料等移交甲方。

九、保密要求

甲乙双方共同维护本项目的相关保密要求和义务，并共同签订《东莞交投集团客服呼叫中心运营服务外包项目保密协议》（详见附件2）。

十、违约责任与赔偿损失

10.1双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿因违约给对方造成的一切损失。

10.2乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[ 1 ]日，乙方应当按照本合同预算费用的[ 0.8 ]%向甲方支付违约金。连续或累计逾期致使违约金数额累计达到本合同预算费用的[ 30 ]%时，甲方有权解除本合同，乙方仍应支付上述违约金、退还甲方已支付款项并赔偿甲方本合同预算费用20%的作为违约金，以上违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方的赔偿以甲方损失为准。

10.3乙方提供技术服务不符合本合同要求的，乙方应当按照甲方要求更正和修改，并承担由此产生的全部费用。因此造成逾期的，甲方有权按照上述第10.2条要求乙方承担违约责任。

10.4 甲方未按合同约定支付合同费用，自逾期之日起每日按逾期金额的0.3‰向乙方支付违约金。

10.5乙方违反本合同其他条款约定的，应当按照相应条款承担责任，给甲方造成损失的，乙方承担违约金后，该违约金不足以弥补甲方损失的，还需赔偿甲方的损失。

10.6因乙方指派工作人员不符合甲方岗位的技能、身体、职业道德素质要求或不适宜在甲方从事相关岗位工作，甲方需退回的，乙方应及时调换符合要求的外包服务人员。对同一工作岗位人员退回超过三次的，或者合同期内，累计发生退回超过10次的，甲方有权解除本合同，未支付的服务费用不予支付，并有权要求乙方支付甲方合同金额20%的违约金。该违约金不足以弥补甲方损失的，还需赔偿甲方的损失。

10.7本合同履行过程中，乙方指派工作人员与乙方之间的劳动关系引发的所有争议均与甲方无关。乙方不得要求甲方对乙方指派的工作人员承担责任。

10.8 乙方对本合同中约定的违约行为及违约后果已充分认知，并承诺在违约时，不得请求减免。

十一、不可抗拒力

甲乙双方确认，不可抗力是指地震、台风、水灾、火灾、战争、法律法规变化、政府机关要求以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。发生不可抗力的处理方式如下：

11.1声称收受到不可抗力影响的一方应在发生不可抗力或知道发生不可抗力之后及时书面通知另一方并详细描述不可抗力的发生情况和可能导致的后果，包括该不可抗力发生的时间和预计停止的时间，以及对该方履行在本协议项下义务的影响，是否存在因不可抗力导致合同目的不能实现的情形，并在另一方合理要求时提供证明。

11.2.因不可抗力事件导致乙方停工的费用损失（误工损失、停工期间现场管理费、人力资源成本、材料损失费等）由乙方自行承担。

11.3.因不可抗力导致乙方需要延期提供服务的，经甲方书面认可可相应顺延相应期限。但乙方不得向甲方主张或向人民法院请求免于履行本合同项下所约定的合同义务，并不得主张解除合同。

11.4 因不可抗力导致本合同目的不能实现或无履行的必要时，甲方有权选择解除合同。

十二、争议解决

甲乙双方在合作期内，如发生分歧、争议或其他纠纷，应首先通过友好协商解决。如双方的分歧纠纷经过协商不能达成一致时，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、合同生效及其他

 13.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。

13.2本合同一式[陆]份，甲方执[叁]份，乙方执[叁]份，具有同等法律效力。

本合同附件构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

13.3 关于合同调整的触发机制：

13.3.1 客服业务量大幅增长情形。合同期内如因甲方未来业务发展导致话务量大幅激增，并连续3个月以上，且乙方与甲方共同确认趋势为持续上升的，经科学研判并充分考虑客服话务员的工作饱和度后，甲乙双方可协商签订补充协议，增加项目金额配置更多客服人手或由乙方采取智能化手段保证合同约定运营指标。

13.3.2 客服业务量大幅减少情形。合同期内如因甲方未来业务萎缩导致话务量大幅减少，甲方可向乙方提出降低原客服人员配置，经甲乙双方协商签订补充协议，在保证合同约定运营指标的情况下降低项目合同金额。

13.3.3 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

13.3.4 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

13.3.5 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

13.3.6本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

13.3.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

13.3.8 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

13.3.9 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

13.3.10.1与本合同费用及支付事宜有关的通知；

13.3.10.2与本合同违约事宜有关的通知；

13.3.10.3与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；

13.3.10.4与本合同延续/续展有关的通知；

13.3.11 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

13.3.11.1如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

13.3.11.2如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

13.3.11.3如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

13.3.11.4如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

（签字页）

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖公章）： 东莞发展控股股份有限公司  | 乙方（盖公章）：  |
| 法定代表人（签字）： 　　 或其授权的代理人（签字）：  | 法定代表人（签字）： 　　 或其授权的代理人（签字）：  |
| 单位地址：  | 单位地址：  |
| 电话：  | 电话：  |
| 邮箱：  | 邮箱：  |
| 传真：  | 传真：  |
| 开户银行：  | 开户银行：  |
| 帐号：  | 帐号：  |
| 签约时间地点： 年 月 日于东莞 |

附件1

|  |
| --- |
| 客服呼叫中心岗位职责及任职要求表 |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位职责** | **任职要求** |
| 1 | 客服主任 | 1.负责与交投集团确定项目运营方向；2.统筹项目运营事宜，确保项目相关指标、质量达标；3.负责对接、调研交投新增的业务板块内容，制订割接计划；4.负责总体人员绩效管理和考核；5.集团统一客服平台咨询服务项目费用管控相关工作，6.提供整理运营管理咨询服务，优化整体项目运营7.协助交投集团对项目的各项指标进行考核；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备5年以上同类项目管理经验；2.本科及以上学历（或学位）；3.具较强的文字撰写能力。 |
| 2 | 现场主管 | 1.根据客服主任要求落实工作安排，对业务流程进行梳理；2.对运营关键指标进行管控；3.按话务预测制定排班；4.现场人员整体调度；5.突发应急事件处理；6.负责数据统计、分析，按交投集团要求做好日常周报、月报、季报及年报等；7.确保客服现场有序运作；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备3年以上同类项目主管经验；2.大专及以上学历（或学位）；3.具较强的文字撰写能力。 |
| 3 | 知识库采编兼质检员 | 1.负责与下属各企业专职人员对接，及时了解知识库更新内容；2.及时更新系统知识库；3.将更新后的内容及时列入班前会议程；4.现场监听客服话务员工作用语以及服务态度；5.每月抽检录音，对客服话务员的用作用语以及服务态度进行检查；6.及时将质检结果进行通报，并进行相应辅导。7.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备2年以上同类项目支撑经验；2.大专及以上学历（或学位）。 |
| 4 | 客服班长 | 1.协助制订现场业务管理规范流程；2.对班组人员进行现场管控，保障接通率，及时将质检结果进行通报，并进行相应辅导，提升客服人员工作效率；3.负责班组人员考勤情况，制订考勤记录表；4.对突发事件进行升级，及时上报并主动协助有关企业进行处理；5.对班组人员（包括新增人员）进行业务培训（包括业务知识更新后的培训）6.召开班前会，将知识库更新内容落到实处。7.负责做好后勤保障相关事项，包括但不限于协助班组人员申请就餐卡、门禁卡，采购办公用品及其他日常事务；8.配合交投集团做好其他临时任务。 | 1.具备2年以上同类项目班长经验；2.大专及以上学历（或学位）；3.具较强的责任心和凝聚力。 |
| 5 | 话务员 | 1.负责接听群众来电，解答各类咨询问题；2.记录投诉问题，并及时派发工单；3.处理东莞阳光网、政府热线工单以及东莞通APP、官方微信公众号等渠道接入的投诉、咨询等问题，及时按要求做好统计表；4.对各事项进行分类归档。5.按业务职能范围下发工单；6.对工单进行督办；7.在规定的时间内回访市民。 | 1.18-35岁;2.粤语、普通话标准，声音悦耳、富有感染力、亲和力优先;3.良好的表达及沟通能力，掌握基本办公软件操作，打字速度50字/分钟以上;4.能接受夜班以及轮班安排;5.专业不限，大专及以上学历、有呼叫中心客服 经验优先。 |

附件2

 客服呼叫中心运营服务外包项目保密协议

甲方：

乙方：

经甲、乙双方协商一致，乙方在完成合作项目期间，乙方人员就保守甲方的商业秘密保密事项达成如下协议：

1. 乙方在与甲方交流与合作期间必须遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》等相关规定和甲方的保密要求。

三、保密信息是指乙方从甲方及其关联公司获得的保密信息、资料，包括但不限于以下内容：业务数据、市场分析报表、用户行为分析数据、用户信息数据、工单记录、系统设计文档、程序代码、系统日志等。上述保密信息可以以数据、文字及记载上述内容的文档、光盘、软件、图书等有形介质体现，也可通过口头等视听方式传递。且不论在披露时是否以口头、图像或以书面方式表明其具有保密性。

四、不得将保密信息用于项目以外的任何用途。除为执行项目目的外，不对保密信息进行复制。未经甲方同意，不得利用保密信息进行新的研究或开发。

五、乙方必须对保密信息予以妥善保管，不得向本项目之外的任何第三方泄漏所掌握的这些保密信息。在保密期间如发生保密信息被盗、泄露，或者其他方式的泄露及/或毁损、灭失的，由乙方承担全部责任，并应当赔偿甲方及甲方关联方的一切损失。

六、除执行项目相关的工作人员（雇员、股东、董事、顾问和/或咨询人员），不得向其他人披露保密信息，乙方同时须对上述人员作出相关保密要求，并对上述人员的保密行为进行有效的监督管理。

七、项目终止后，乙方应及时将承载保密信息的介质原件及复制件全部返还甲方，最迟不得超过甲方发出交还通知之日起[三十]日。上述限制条款不适用于以下情况：

（一）在依本合同披露之时，该保密信息已经公开或能从公开领域获得。

（二）经甲方书面同意对外披露，但仅限于甲方书面同意的范围、方式且遵循书面同意中规定的其他前提条件。

（三）乙方应法律、行政法规要求披露的信息（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序披露保密信息）。

如乙方以第（三）条规定作出披露的，至少于实际作出披露行为前[五]个工作日通知甲方，说明其拟根据上述约定披露有关的保密信息，并就披露对象和披露范围、方式等作出说明，并在要求范围内进行合理披露。

八、乙方未履行或未完全履行本合同项下的条款均构成违约，应赔偿因此而给甲方造成的一切损失（包括直接和间接损失），包括但不限于甲方因调查违约行为而支付的合理费用。并且乙方还应采取各种合理方法挽回泄密造成的影响，尽可能使秘密信息继续处于保密状态；同时，本协议继续有效。

九、甲方在履行本合同的任何条款时，如有放松、放弃或迟延，均不构成对甲方在本合同下任何权利的不利影响或限制。如果甲方对某一违约行为免予追究，并不构成放弃追究乙方随后或持续违约行为的权利。

十、乙方未经甲方同意不得向第三方转让甲方招标的相关资料。不得随意向第三方披露双方合作的内容。

十一、乙方在代理招标过程中，对知悉的甲方技术和商业秘密，一定严格保密。对在代理招标过程中取得的相关资料不用于与本项目招标无关的事项，招标代理工作结束后形成的工作资料要及时交给甲方。乙方不得利用以上资料为公开报刊及其他媒体撰写稿件，完成代理工作后及时将保密资料删除。

十二、乙方未履行本协议或违反本协议的有关要求均应视为违约，应当承担违约责任。甲方可以视情要求乙方限期整改或停止与乙方的技术合作。整改期间，乙方不得承接任何工作。造成泄密后果的按《保密法》及其他有关规定处理。

十三、为更好地履行本协议的要求、双方约定，乙方违反协议，应向甲方支付违约金：第一次违反行为，乙方的违约金为《客服呼叫中心运营服务外包项目合同》合同金额的20%；第二次违反行为，违约金则在第一次的基础上相应加倍，以此类推。上述违约金不足以弥补甲方损失的（包括直接和间接损失），甲方还有权要求乙方赔偿损失。

十四、本协议作为《客服呼叫中心运营服务外包项目合同》的附件，与《客服呼叫中心运营服务外包项目合同》具有同等效力，经双方签署后立即生效。

十五、本保密协议书自双方签字盖章之日起生效，乙方保密义务的期限为长期，直至该等信息经甲方书面确认不再构成商业秘密时为止。

十六、本协议受中华人民共和国的法律管辖。在本协议履行中所产生的争议，由双方通过协商解决；协商不成时，任何一方均应向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方单位（盖章）： | 乙方单位（盖章）： |
| 法定代表人 ：（或受权代理人）签字： | 法定代表人 ：（或受权代理人）签字： |
| 年 月 日 |  |

# 第六章 投标文件格式

**一、价格部分文件**

**项目名称:**

**项目编号: 包号：**

**投 标 人（加盖公章）:**

**投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：**

**年 月** **日**

**1、投标报价一览表**

项目名称： 项目编号： 包号：

[货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **报价内容** | **分项报价** | **服务期限（月）** | **备注** |
| 1 | 东莞市交通投资集团有限公司合同部分 |  |  |  |
| 2 | 东莞发展控股股份有限公司合同部分 |  |  |
| 投标合计 |  |  |

注：

1.此表的投标总价是所有需招标人支付的本次采购标的金额总数即**投标总报价**。

2.投标总价栏用文字和数字两种方式表示投标总价。

3.投标总价的大小写不一致的，以大写为准。

4.投标报价结果以人民币元为单位，保留到小数点后两位。

5.投标总价必须准确唯一，且**投标总报价不能超过本项目项各包号预算价，否则按废标处理。**

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：

日 期： 年 月 日

**2、投标分项报价表（服物类适用）**

项目名称： 项目编号： 包号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类型** | **人数（人）** | **服务期** | **单价（元/人/月）** | **总价** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 合计总报价 |  |

**上述表格内各项费用之和必须与投标总报价相一致。**

**注：**

**1.如果单价和总价不符时，以单价为准，修正总价。**

**2.总报价应等于“开标一览表”中的投标总价。**

**3.按用户需求要求进行报价。**

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：

日 期： 年 月 日

**二、商务、技术部分文件**

**项目名称：**

**项目编号：** **包号：**

**投 标 人（加盖公章）:**

**投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：**

**年 月 日**

### 1、投标函

致：（招标代理机构名称）

我方确认收到贵方提供的　　　　　等相关服务的招标文件（项目编号: 包号： ）的全部内容，我方：（投标人名称）作为投标人正式委托　 （受委托人全名，职务）代表我方进行有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本1套，副本5套，唱标信封1份，包括如下等内容：

1．价格部分文件；

2．商务、技术部分文件；

3．唱标信封（内含电子版投标文件）；

 我方己完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

（—）我方决定参加项目编号为 的投标；

（二）全部有关服务的投标总价（详见投标报价一览表）；

（三）本投标文件的有效期自投标截止日后120天有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；

（四）我方已详细研究了招标文件的所有内容包括相关资料及修正文（如果有），对本项目招标文件的所有内容已清楚，接受本招标文件的所有条款及要求；

（五）我方明白并愿意在规定的开标时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则投标保证金将被贵方没收；

（六）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息；

（七）我方理解贵方不一定接受最低标价或任何贵方可能收到的投标；

（八）我方如果中标，将保证履行招标文件以及招标文件修改书（如果有的话）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；

（九）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地 　址：　　　　　　　　　　　 邮政编码：

联系人：

联系电话：　　　　　　　　　　 传　　真：

投标人名称（加盖公章）：

投标人地址：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：

日　　　期：　年　　月　　日

### 2、承诺书

致：（招标代理机构名称）

我方已完整阅读了 项目（项目编号： 包号： ）招标文件的所有内容（包括澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或质疑。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖章）：

日期：　　年　　月　　日

### 3、法定代表人身份证明书

致：（招标代理机构名称）

本证明书声明：注册于（国家名称）的　 （投标人名称） 　 在下面签字的　（法定代表人姓名、职务） 为本公司的合法代表人（**相关身份证复印件须附后**）。

特此证明

投标人名称（加公章）：

投标人地址：

法定代表人（签名或盖章）：

职　　　务：

### 4、法定代表人授权委托书

致：（招标代理机构名称）

本委托书声明：在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表（投标人名称）委托在下面签字的（受委托人的姓名、职务）为本公司的合法代表人，就 项目（项目编号： 包号： ）的投标及合同的执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜（**相关身份证复印件须附后**）。

本委托书于　 年　 月　 日签字生效。

投标人名称（加盖公章）：

投标人地址：

法定代表人（签名或盖章）：

职　　　务：

被授权人（签名或盖章）：

职　　　务：

**注：如法定代表人投标不需附此委托书。**

### 5、资格文件声明函

致:（招标代理机构名称）

关于贵方 年 月 日 项目（项目编号： 包号： ）的招标邀请，本签字人(法定代表人)愿意参加投标,提供招标文件中规定的货物或服务项目，并证明提交的资格文件和说明是准确、真实、有效的，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定。并承诺在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

 特此声明！

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：

日 期： 年 月 日

### 6、投标单位基本情况、简介

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投标人全称 |  | 企业性质 |  |
| 地址 |  | 电话/传真 |  |
| 成立年月 |  | 经营范围 |  |
| 营业执照号码 |  |
| 注册资金 |  | 职工人数 |  |
| 公司所获证书 | 证书名称 | 发证单位 | 证书等级 | 证书有效期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 公司财务状况 | 年 度 | 总资产（元） | 年营业额（元） | 年净利润（元） |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 企业简介 |  |

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

### 7、投标人资格证明文件

**投标人资格证明文件请按招标文件投标须知11.投标文件构成所要求文件提供。**

注：若投标人提供虚假信息的，将按省市及东莞市交通投资集团有限公司采购管理办法相关规定严肃处理。

### 8、投标人承诺

**8.1投标人资格承诺**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  事项名称 | 认定时间 | 处罚期届满/异常名录信息失效时间 | 备注 |
| 是否被列入“中国执行信息公开网”被认定为失信被执行人 |  |  |  |
| 是否被认定为重大税收违法案件当事人名单 |  |  |  |
| 是否被认定为严重违法失信行为记录名单 |  |  |  |
| 有无受各级管理部门的处罚 |  |  |  |
| 是否存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履行的情况 |  |  |  |
| 是否存在与东莞市交通投资集团有限公司及其下属企业在签订合同的履约过程中，因投标人或其关联公司严重违约而致使合同变更、中止、解除的 |  |  |  |
| 是否正在与东莞市交通投资集团有限公司及其下属企业发生诉讼 |  |  |  |
| 是否存在法院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市交通投资集团有限公司及其下属企业履约过程中存在违约责任或过失责任 |  |  |  |

注：

1.根据投标人及其不具有独立法人资格的分支机构的实际情况自行编写，无相关事项的，在 “认定时间”列填“无”；

2.若受到相关处罚的应附处罚相关材料复印件，发生经济诉讼或纠纷的应附法院判决书、仲裁决议等相关材料复印件（未完结的诉讼或纠纷除外）；

3.如相关异常名录信息已失效，投标人需提供相关证明资料；

4.投标人须按其实际情况如实填写上述承诺事宜，招标人及招标代理机构有权在开标后对投标人的上述承诺进行逐一核实，如发现投标人存在虚报、瞒报等情况，将取消其中标资格。

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

**8.2其他承诺（如有）**

**（格式由投标人自定义）**

### 9、业绩情况一览表

项目名称： 项目编号： 包号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称  | 主要服务内容 | 项目负责人 | 合同金额 | 签约日期 | 委托单位电话及联系人 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

注：1）所提供的业绩资料须按评分标准中所列要求提供证明资料，若未按上述要求提供证明材料的业绩，或所附材料无法证明符合评分要求的业绩，在评标时将不予考虑。

2）如被发现虚假将取消中标资格。

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

### 10、拟投入本项目的服务团队人员情况表格式

**10-1 拟投入本项目管理人员情况表**

项目名称： 项目编号： 包号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 资格/职称证书/退伍或复员证 | 拟任职务 | 从事本行业年限 |  备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：1）所提供的人员资料须按评分标准中所列要求提供证明资料，若未按上述要求提供证明材料的人员，或所附材料无法证明符合评分要求的人员，在评标时将不予考虑。

2）如被发现虚假将取消中标资格。

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

**10-2 拟投入本项目的服务人员情况表**

项目名称： 项目编号： 包号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 资格/职称证书/退伍或复员证 | 拟任职务 | 从事本行业年限 |  备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：1）所提供的人员资料须按评分标准中所列要求提供证明资料，若未按上述要求提供证明材料的人员，或所附材料无法证明符合评分要求的人员，在评标时将不予考虑。

2）如被发现虚假将取消中标资格。

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

### 11、投标方案

**投标人应编制详细、完整的供货或服务方案，该方案应满足或高于招标文件要求，具体内容包括不限于本项目招标文件评分标准中所列内容。投标人应尽可能提供详细说明，以便评委会对投标方案有详细了解。**

### 12、用户需求偏离表

项目名称： 项目编号： 包号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标文件内容 |
| 条款号 | 简要内容 | 偏离情况 | 具体偏离内容 | 对应证明材料页码 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

备注：

（1）**投标人应对照招标文件用户需求书的响应，逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，若发现未填写本表，或虚假填写本表，或伪造、变造证明材料的，按无效投标文件处理**。

（2）偏离情况分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的服务优于招标文件的要求；负偏离是指投标人提供的服务不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人提供的服务完全满足招标文件的要求。

（3）**“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无”或不填写。如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表注明其在投标文件中的具体页码。**

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

### 13、★号条款响应表

项目名称： 　 项目编号： 包号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标文件对应内容 | 响应情况 |
| 条款号 | 招标文件要求 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |

注：

（1）**凡标有“★”的地方均被视为实质性内容或重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。**

（2）“投标文件对应内容”填写“★”内容的响应内容，“响应情况”填写“完全响应”。

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

### 14、合同条款偏离表

项目名称： 　 项目编号： 包号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标文件内容 |
| 简要内容 | 偏离情况 | 具体偏离内容 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 备注：

（1）**投标人应对照招标文件合同格式内合同条款及附件，逐条、如实地填写“偏离情况”项。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无”或不填写。若发现虚假填写本表，或对合同及其附件响应有负偏离的，按无效投标文件处理。若发现此表未逐条填写视为完全满足招标文件要求。**

（2）偏离情况（投标文件对招标文件合同条款的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的货物或服务商务条件优于招标文件的要求；负偏离是指投标人提供的货物或服务商务条件不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人提供的货物或服务商务条件完全满足招标文件的要求。

（4）如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表“具体偏离内容”项注明其在投标文件中的具体页码。

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

### 15、投标保证金汇入情况说明

（招标代理机构名称） ：

本单位已按 项目（项目编号： 包号： ）的招标文件要求，于 年 月 日前以（付款形式）方式汇入指定帐户（帐户名称： ，帐号 ,开户银行： ）。

投标单位投标保证金的汇款情况：（详见附件－投标保证金进帐单）

汇出时间： 年 月 日；

汇款金额：（大写）人民币 元整（小写：¥元）；

汇款帐户名称： （必须是投标时使用的单位名称）

帐 号： （必须是投标时使用的帐号）

开 户 银 行： 银行 省 市 (分行/支行)

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的，如因上述证明与事实不符导致的一切损失，本单位保证承担赔偿等一切法律责任。

投标保证金退回时，请按上述资料退回。

附件：投标保证金进帐单复印件（加盖公章）

（单位公章）

年 月 日

单位名称：

单位地址：

联系人：

单位电话： 联系人手机：

### 16、中标服务费承诺书

（招标代理机构名称） ：

本公司 (投标人名称) 在参加在贵公司举行的 项目(项目编号： 包号： )采购中如获中标，我公司保证在收到“中标通知书”后3天内，按本招标文件第二章第5.2条的有关规定，向贵公司交纳“中标服务费”。

如我方违约，愿凭贵方开出的违约通知，按上述承付金额200%由采购人在支付给我司的合同金额中代为扣付。

特此承诺!

投标人名称(公章)：

单位地址：

电话：

传真：

投标人法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

签署日期：

### 17、投标人认为需加以说明的其他内容

格 式 自 定

**三、唱标信封**

唱标信封内装：

1.投标报价一览表；

2.投标分项报价表；

3.投标保证金汇入情况说明及投标保证金复印件加盖公章（或投标担保函复印件加盖公章）；

4.法定代表人授权委托书及被授权代表身份证复印件加盖公章（如法定代表人投标则附法定代表人身份证明书）；

5.电子文件。

**四、****无线胶装样式**



