**竞争性谈判**

**邀请通知书**

**项目名称：深圳会展中心高交会2021-2023年度呼叫中心服务外包项目**

**深圳会展中心管理有限责任公司**

**2021年7月**

**目录**

[**第一部分：项目要求** 1](#_Toc77428049)

[一、单位名称 1](#_Toc77428050)

[二、单位地址 1](#_Toc77428051)

[三、项目名称 1](#_Toc77428052)

[四、项目介绍 1](#_Toc77428053)

[五、实施地点 1](#_Toc77428054)

[六、报名方式及截止时间 1](#_Toc77428055)

[七、开标时间地点、响应文件递交截止时间、编制形式、递交方式及注意事项 2](#_Toc77428056)

[八、联系人与联系方式 2](#_Toc77428057)

[九、结果通知 3](#_Toc77428058)

[十、特别说明 3](#_Toc77428059)

[十一、项目要求及数量 3](#_Toc77428060)

[十二、其他项目说明资料 9](#_Toc77428061)

[**第二部分：谈判流程** 10](#_Toc77428062)

[十三、谈判流程 10](#_Toc77428063)

[**第三部分：评审办法** 11](#_Toc77428064)

[十四、评审办法： 11](#_Toc77428065)

[（一）符合性检查 11](#_Toc77428066)

[（二）综合评议指标表 11](#_Toc77428067)

[**第四部分：响应文件说明** 15](#_Toc77428068)

[十五、 被邀请供应商参评时应递交的报价清单和响应文件 15](#_Toc77428069)

[**第五部分：参考附件** 16](#_Toc77428070)

[附件1：考察证明（本项目不适用） 16](#_Toc77428071)

[附件2：技术服务响应/偏离表 17](#_Toc77428072)

[附件3：商务条款响应/偏离表 18](#_Toc77428073)

[附件4：报价一览表（工程）（本项目不适用） 19](#_Toc77428074)

[附件5：报价一览表（货物）（本项目不适用） 20](#_Toc77428075)

[附件6：报价一览表（服务） 21](#_Toc77428076)

[附件7：法定代表人证明书 22](#_Toc77428077)

[附件8：法人授权委托证明书 23](#_Toc77428078)

[附件9：经营业绩一览表 24](#_Toc77428079)

[附件10：售后服务承诺书 25](#_Toc77428080)

[附件11：履约情况及社会信誉承诺书 26](#_Toc77428081)

**第一部分：项目要求**

1. **单位名称**

深圳会展中心管理有限责任公司（以下简称“采购人”）

1. **单位地址**

深圳市福田区福华三路深圳会展中心

1. **项目名称**

深圳会展中心高交会高交会2021-2023年度呼叫中心服务外包项目

1. **项目介绍**

高交会2021-2023年度呼叫中心服务外包项目，是由合作单位在进行呼叫平台软硬件技术支持的同时，提供一定数量座席人员招聘与管理、应答培训与督导、座席场地配置与管理、话务监控与分析等工作，在为高交会提供话务咨询服务的同时，收集观众群体的信息资料加以有效管理，最终为展会发展决策提供有力支撑。

采购人现拟采用“竞争性谈判”的方式，选定本项目合作单位，项目具体要求及内容详见本通知书**第十一、十二项**。

1. **实施地点**

深圳会展中心

1. **报名方式及截止时间**

有意向参与本项目的供应商请于2021年7月26日12:00整（北京时间）前，将报名文件（格式见附件）的盖章扫描版（PDF版）及Word版一并发送至采购联系人指定邮箱并致电确认，逾期报名的（以电子邮件送达时间为准）将不会被本项目接受。

1. **开标时间地点、响应文件递交截止时间、编制形式、递交方式及注意事项**

本项目开标时间为2021年7月30日上午9:00（北京时间），地点以邮件方式另行通知。响应文件盖章扫描版（PDF版）及Word版应在2021年7月29日17:00（北京时间），以加密文档形式发送至指定的采购联系人邮箱并致电确认。

**注意事项：**

1. 为便于开标时的解密操作，响应文件（PDF版及Word版）必须制作为一个压缩文件后再行加密，否则响应文件无效并将被拒收。建议采用winRAR或winzip等常用压缩软件进行压缩和加密。
2. 请参加单位授权代表熟记文件密码详情，并在开标时间开始后15分钟内发送密码至采购联系人邮箱（为确保开评标工作的保密性并兼顾效率，密码早发、晚发的，均可能导致废标的不利后果）。
3. 所有需要加盖公章的页面均须加盖公章，要求签名之处须有相应的亲笔手写签名或法定有效的私章。
4. 本项目实质性响应内容以盖章扫描版（PDF版）文件为准，Word版文件仅供谈判时搜索、查询文件内容之用而不作为评审依据。
5. **联系人与联系方式**

联系人:杨先生 电话：0755-82848831 电邮:2692756@qq.com

1. **结果通知**

本项目的谈判结果以采购人签发的《中选通知书》为准，在深圳阳光采购平台（[www.szygcgpt.com](https://cgpt.sotcbb.com/index.jsp)）上同步公示。

1. **特别说明**
2. 参加单位必须具备开展视频会议所需的基本网络设备及网络环境。参加单位应自行承担因不具备上述条件或网络环境不佳而导致的无法按要求正常参与本项目竞争性谈判工作的后果，亦不得因此对本项目谈判过程及结果提出异议。
3. 本项目涉及的所有往来资料文件均需通过本单位报名回函上指定的电子邮箱发送和接收，否则可能导致文件不被接受的不利后果。
4. 本通知书上载明的内容如有变动，以采购人公告或通知为准。
5. **项目要求及数量**

|  |
| --- |
| **（一）商务需求** |
| **序号** | **需求名称** | **需求说明** | **偏离选项** |
| 1 | 资质要求 | 1. 参加单位必须为中华人民共和国境内注册且合法运作的企业，在法律和财务上独立。（参加单位须提供企业营业执照复印件，并加盖参加单位公章；如参加单位为分公司的，还须同时提供总公司营业执照复印件并加盖公章）
2. 参加单位经营范围必须包括呼叫中心业务等相关内容；参加单位须在国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn)中无未改正的经营异常信息，无严重违法失信记录。（参加单位须提供全国企业信用信息公示系统上公示的企业“基础信息”及上述事项查询结果页面截图并加盖参加单位公章）
3. 参加单位需提供增值电信业务经营许可证复印件（包含呼叫中心业务），并加盖参加单位公章；参加单位如为分公司的，还须同时提供企业或集团（总）公司营业执照复印件（复印件加盖投标单位公章）及相关业务授权证明；
4. 参加谈判的代表必须是参加单位的法定代表人或持有法定代表人亲自签署的法人授权委托证明书的该单位员工。（提供法定代表人证明书、法人授权委托证明书，如单位法定代表人为本项目授权代表，则仅提供法定代表人证明书及身份证复印件，各证明书须加盖参加单位公章，身份证原件备查）。
5. 本项目不接受联合体投标，不得转包或非法分包。
 | 不可偏离 |
| 2 | 报价要求 | 1. 本项目报价以人民币为结算币种，报价单格式详见附件。
2. 总报价须包含但不仅限于该项目的座席人员工资、管理人员工资、加班费、呼叫设备与场地支持费用及维护费用、语音导航录音费用、资料库建库及更新费用、人员培训费用、税费等完成本项目全部要求所需的一切费用。
3. 最终合同服务款项按实际服务期确定并结算。
 | 不可偏离 |
| 3 | 服务期限 | 1. 本项目服务时间为2021年7月1日起至2023年6月30日，最终服务起止时间以合同条款为准。
2. 2021年12月30日、2022年12月30日，中选单位须提交阶段工作总结，采购人将根据公司相关管理制度对中选单位已开展工作进行考核评定，如未达到继续履行协议标准的将提前终止合作，具体办法以双方签订的合同为准。
 | 不可偏离 |
| 4 | 控制金额 | 本项目控制金额为人民币48万元。参加单位报价不得高于上述控制金额，否则参加单位的响应文件视同偏离并做无效处理。 | 不可偏离 |
| 5 | 付款方式 | 1. 合同签订后30天内，根据中选单位提交的付款申请及相应金额发票，采购人向中选单位支付20%；
2. 2021年12月30日，中选单位提交第一阶段工作总结，经采购人考核评定，确认相关事项执行到位并可继续履行协议后，凭付款申请及相应金额发票，采购人向中选单位支付合同金额的30%；
3. 2022年12月30日，中选单位提交第二阶段工作总结，经采购人考核评定，确认相关事项执行到位并可继续履行协议后，凭付款申请及相应金额发票，采购人向中选单位支付合同金额的30%；
4. 2023年6月30日合同期满，中选单位提交工作总结，经采购人审核并确认相关事项全部执行到位后，凭付款申请及相应金额发票，采购人向中选单位支付合同金额的20%；
5. 有关合同价格详细事宜以合同条款为准。
 | 不可偏离 |
| 6 | 时间要求 | 1. 本项目呼叫中心接线员上岗时间不得晚于双方合同签订后五个工作日；
2. 本项目语音导航（筹备期版）上线时间不得晚于当年4月15日；
3. 本项目语音导航（会期版）上线时间不得晚于当年9月15日；
4. 本项目语音导航（会后版）上线时间不得晚于当年展会结束日后第二天；如遇不可抗拒或因配合采购人经营造成的延误，经采购人签字确认后可顺延上岗时间。否则，中选单位每延期一天，采购人将按照合同金额0.5％的标准扣除相应违约金。
 | 不可偏离 |
| 7 | 保密承诺 | 1. 中选单位承诺绝不私自截留、披露或外泄与本项目相关的资料、以及运行过程中所获取或接触的任何信息及数据。
2. 中选单位必须保证在运行、管理等过程中严格遵守国家和地方相关（特别是信息安全方面）的法律法规，确保采购人使用权以及公民个人信息不受侵犯。
3. 如中选单位存在违规、侵权或泄密等行为的，中选单位须赔偿因此给采购人带来的经济损失，并承担相应的法律责任。
 | 不可偏离 |
| **（二）技术/服务需求** |
| **序号** | **需求名称** | **需求说明** | **偏离选项** |
| 1 | 项目目标 | 为高交会提供话务咨询服务的同时，收集观众群体的信息资料加以有效管理，最终为展会发展决策提供有力支撑。 | 不可偏离 |
| 2 | 服务范围 | 高交会呼叫中心的业务拟涵盖开通电话、短信及WEB浏览等多项服务；可以实现人工座席应答、自动应答、电话留言、在线录音和电话通告等多种服务指令；针对目标客户的跟踪外呼服务及展会参展需求的邀约与营销；高交会热线的问询、求助和投诉电话。 | 不可偏离 |
| 3 | 项目设备及系统需求 | 1. 固定的呼入号码：82849990、82849991；
2. 电话呼入时，有语音提示与语音导航，导航分为四层；
3. 可自动分配来电至座席，可呼叫等待，呼叫转接；
4. 可自动记录呼出电话状态，对客服人员工作量进行统计；
5. 可记录所有呼入呼出电话，并按业务需求类型进行分类统计，并以报表形式反馈给管理人员；
6. 座席人员可在系统界面操作呼叫转接、记录客户需求，并按需要呼出：
7. 座席人员可对漏接电话进行统计和记录，并进行回拨；
8. 每名座席配备专用PC一台、专业话务耳机一副、呼叫中心座席桌椅一套；座席场地提供综合布线及局域网组网；
9. 建立咨询资料库，座席可根据客户问题的关键字搜索相关答案，给客户解决问题。资料库可根据采购人需求进行资料输出，输出资料包含但不仅限于特殊客户处理方法、电话呼入呼出记录、漏接电话数等数据统计。
 | 不可偏离 |
| 4 | 项目场地及人员安排 | 1. 中选单位在深圳有固定的呼叫业务运行场地；
2. 合同签订完成后，2021年9-11月需求3个座席，2021年12月-2022年8月需求1个座席，2022年9月-11月需求3个座席，2022年12月-2023年合同结束需求1个座席；
3. 呼叫中心服务正常上班时间（工作日：上午9:00-12:00，下午13:00-18:00），总计8小时。合同期内每年11月1日-当年高交会结束，中选单位须根据采购人要求安排座席人员进行周末加班；
4. 根据工作需要，采购人可以对座席人员及管理人员进行相关的工作调整，中选单位应当配合采购人工作，但仍必须遵守本条第2款的约定；
5. 座席人员必须有呼叫客服工作经验，具备普通话技能，耐心细致，能承担一定工作压力，任职半年内不得离岗；
6. 管理人员1名，负责监听、业务统筹工作及与采购人业务部门进行工作沟通等；
7. 座席服务遵从呼入呼出相应机制、考核管理办法，接受客户投诉管理；
8. 采购人提供高交会相关资料及培训，资料将不断更新，首轮培训之后，后续培训仅面向管理人员。
 | 不可偏离 |
| 5 | 项目人员 | 1. 参加单位须提供项目团队名单，并指定项目负责人、管理人员（此两类人员均须为参加单位的正式工作人员），名单应包括成员基本信息（姓名、电话、职务）、简介及案例经历，并提供成员身份证复印件、工作证复印件、近半年连续缴纳社保的证明（所有文件均须加盖参加单位公章；按要求提供复印件的，原件备查）；
2. 管理人员应具备2年以上呼叫中心业务对接及人员管理经验，并提供由其负责主导完成的项目案例证明，包括但不限于案例介绍、应急性事务处理清单、投诉事务处理清单、合同关键页复印件等（所有文件均须加盖参加单位公章）。
 | 不可偏离 |
| 6 | 项目服务要求 | 1. 中选单位须承诺在合同签订后根据采购人的工作需要，按时完成合同项目的建设、运行、服务及维护等工作；
2. 中选单位负责完成招聘、劳动合同签订、培训、服务质量管理、流程管理、业务管理、绩效考核、薪酬发放等人力资源和运营管理工作；
3. 中选单位应按与采购人共同确认的呼叫事务处理流程、业务考核指标、岗位管理及培训要求、应急事务处理预案等规范化运行管理规则开展管理、运营工作；
4. 中选单位应按与采购人共同确认的业务沟通渠道、机制进行常态化沟通并反馈，定期提供周、月、阶段工作汇报，并接受采购人的业务抽查、后台数据查询、业务质量纠偏等监督工作。
5. 中选单位须于采购人指定时间段（2021年11月9日-11月21日、2022年高交会开展前5天至展期结束后2天），提供24小时专人技术保障；
6. 中选单位需按照采购人要求提供服务期间的数据分析报表和工作总结；
7. 中选单位须保证所提供的有关通信设备符合国家或项目属地相关主管部门规定的质量标准、安全要求和技术要求，并承诺对所提供的硬件设备及软件系统进行保修和维护。
 | 不可偏离 |
| 7 | 其他要求 | 1. 参加单位提供呼叫中心项目执行方案：包括但不限于项目的软硬件设备设施配置、场地配置、项目团队设置、项目执行进度安排、项目服务流程、服务承诺、考核KPI指标、项目团队管理规则、技术应急方案、管理应急预案等内容。
2. 参加单位服务期间可提供的各类数据报表模板。
 | 可偏离 |

1. **其他项目说明资料**

无

**第二部分：谈判流程**

1. **谈判流程**
2. **按要求提前进入视频会议室且谈判开始后所有与会人员全程不可擅离音频、视频可视范围（调试设备音、视频，会前准备）；**
3. **宣布会议开始，宣读会议注意事项、会议流程、报名顺序；**
4. 谈判小组推选组长主持谈判；
5. **按要求发送响应文件密码至2692756@qq.com（早发或晚发均将导致响应文件无效）；**
6. **参加单位进入等待状态（请勿擅离会议视频可视范围）；**
7. 响应文件的完整性检验和参加单位基本情况的符合性审查；
8. 商务及技术需求响应性评定；
9. 参加单位按**报名顺序**作项目的讲解和演示，限时10分钟；
10. 参加单位现场回答谈判小组成员的提问，限时10分钟；
11. 参加单位提供最终报价，**并按要求签名或盖章后将扫描件和WORD格式文件一同发送至2692756@qq.com**；
12. 谈判小组成员采用有记名投票方式按综合评议指标评分；
13. 综合评分的计算和排序；
14. 本项目采购第一候选供应商、备选供应商的确定及“谈判报告”的出具。

**第三部分：评审办法**

1. **评审办法：**

首先对各参加单位进行符合性审查。对通过符合性审查的单位，采用**100分制综合评分法**进行评分。

1. **符合性检查**

|  |  |
| --- | --- |
| 评议项目 | 评议标准 |
| 响应文件 | 参加单位提交的响应文件是否按要求编制目录、并按要求加密；参加单位必须提供由法人代表或其书面授权人签署并加盖参加单位公章的响应文件。 |
| 法定代表人证明书及授权委托证明书 | 是否提供法定代表人证明书、法人授权委托证明书，如单位法定代表人为本项目授权代表，则仅提供法定代表人证明书及身份证复印件（身份证原件备查，各类证明书需加盖公章）。 |
| 资格证明文件 | 参加单位是否提供以下证明文件：* + - 1. 参加单位是否提供企业或集团（总）公司营业执照复印件（复印件加盖投标单位公章）；
			2. 参加为分公司的，是否提供了全国企业信用信息公示系统上公示的企业“基础信息”及经营异常信息，无严重违法失信记录查询结果页面截图并加盖参加单位公章；
			3. 企业营业执照经营期限是否处于有效期内，是否存在异常经营行为；
			4. 是否提供企业或集团（总）公司增值电信业务经营许可证复印件（包含呼叫中心业务）并加盖了参加单位公章。
 |
| 控制金额 | 总金额是否超过人民币48万元。 |

1. **综合评议指标表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评议内容** | **分值** | **评议标准及权重** |
| **商务评议项（30分）** |
| 综合实力 | 5分 | 根据参加单位各项资质条件、财务状况等综合实力进行比较，综合实力越强得分越高，优得5分、良得3分，一般得1分。（提供相关资质证书复印件、财务报表等，并加盖参加单位公章） |
| 案例业绩 | 20分 | 对提供的2019年1月1日至本项目采购公告发布之日止所完成的呼叫中心外包案例进行评议：1. 所提供的案例内容包含但不仅限于案例名称、客户名称及联系方式、服务期限、合同金额、案例简介等内容，每个案例可得3分，最高9分。（须提供能够体现上述信息的合同关键页复印件并加盖参加单位公章）
2. 所提供的案例信息若至少包含人工接通率、人工应答及时率、中选单位责任投诉等3项以上涉及运营考核指标标准说明，相应案例可加2分，最高6分（须提供能够体现上述运营考核指标标准说明证明资料并加盖参加单位公章）。
3. 提供案例中，如包括投诉、突发应急沟通机制和相关策略的详细内容，越详实证明其经验丰富，得分越高，优得5分、良得3分，一般得1分，没有不得分。
 |
| 团队实力 | 5分 | 根据参加单位派出的项目团队成员数量与结构、项目负责人参与过的项目经历的综合评议，经验越丰富、配置越合理，得分越高，优得5分、良得3分、一般得1分。 |
| **技术服务评议项（40分）** |
| 技术评议 | 40分 | 依据参加单位提供的《呼叫中心项目执行方案》：1. 方案提供的场地配置、设备与系统配置、系统稳定性、信息安全保障等方面内容，在满足“技术服务需求”的基础上，进行综合评议，各方面越先进、越完善，得分越高，优得10分、良得6分，一般得3分；
2. 方案提供的KPI指标承诺进行综合评分，承诺满足表中要求的8分，优于评审标准的，视其具体程度给予1-2分的加分；

评审标准：

| 序号 | KPI指标 | 行业标准参考 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 人工接通率 | ≥75% |
| 2 | 人工应答及时率 | ≥80% |
| 3 | 中选单位责任投诉 | ≤1% |
| 4 | 平均事后处理时间 | ≤90秒 |
| 5 | 平均持线等待时间 | ≤60秒 |
| 6 | 呼叫放弃率 | ≤5% |
| 7 | 咨询应答率 | ≥90% |

1. 对提交业务数据报表模板的详实丰富程度、可参考可分析程度等情况进行综合评议，优得5分、良得3分，一般得1分，没有不得分。
2. 对服务流程、团队管理规则等情况进行综合评议，流程覆盖越全面完善、团队管理规则越合理，得分越高，优得5分、良得3分，一般得1分，没有不得分。
3. 对应急预案、运行监督机制等情况进行综合评议，预案措施越周全、监督机制越完善，得分越高，优得10分、良得6分，一般得3分，没有不得分。
 |
| **价格评议项（**30**分）** |
| 价格评议 | 30 | * + - 1. 基准价：当满足招标文件要求的参加单位数量大于2家时，以所有有效报价的算术平均值为基准价；当满足招标文件要求的参加单位数量仅为2家时，以其中较低的价格为基准价。
			2. 价格分的计算公式（价格分保留至小数点后两位）

价格分=（1-|投标报价-基准价|÷基准价）×价格权重 |
| 综合得分（共100分） |
| 综合得分 | 100 | 综合得分＝商务评议得分+技术评议得分+价格评议得分 |

算术错误将按以下方法更正（次序排先者优先）：

1、若分项报价与总价不一致，以总价为准。

2、若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。

如果参加单位不接受以上对其错误的更正，采购人将拒绝其参加谈判。

供应商在参加本项目谈判时，无需交纳谈判保证金。如有意参与本项目谈判，请在本邀请通知书规定的报名截止时间内回传报名回函并致电确认，采购人只接受报名成功的单位参加谈判。

在谈判开始前2天，供应商如对“邀请通知书”有疑问，请以书面形式（加盖单位公章）向采购人提出，采购人将视情况给予电话或书面解答；供应商在上述时间未提出疑问的，视为已完全理解并接受了“邀请通知书”所有内容，并不再对“邀请通知书”提出任何质疑。

谈判截止期前的任何时候，无论出于何种原因，采购人可主动地或在解答供应商提出的澄清问题时对“邀请通知书”进行修改，并有权对谈判日期进行调整。

“邀请通知书”的修改将以书面形式通知所有成功报名的单位，并对其具有约束力。供应商在收到上述通知后，应立即向采购人回函确认。如无回函确认，产生的后果由供应商自行承担。联系方式详见本通知书第八项。

**第四部分：响应文件说明**

1. 被邀请供应商参评时应递交的报价清单和响应文件

按第十一项、第十二项要求提供响应文件（含商务、技术条款响应/偏离表、报价清单），加盖参加单位公章并加密。

谈判响应文件目录（相关资料应包含但不仅限于以下内容）：

* 1. 公司情况一览表；
	2. 企业营业执照副本复印件、税务登记证复印件（加盖参加单位公章）；
	3. 注册资金证明文件（可提供体现基本信息、注册资金信息、以及许可经营信息的工商管理部门网页查询截图，打印件加盖公章）；
	4. 法定代表人证明书（加盖公章）；
	5. 法人授权委托证明书（加盖公章）（如单位法定代表人为本项目授权代表，则仅提供法定代表人证明书及身份证复印件，身份证原件备查）；
	6. 商务条款响应/偏离表；
	7. 技术/服务条款响应/偏离表；
	8. 项目报价一览表（加盖公章）；
	9. 业绩一览表及合同关键页复印件（加盖公章）；
	10. 资质证明文件（加盖公章）（根据项目需求提供）；
	11. 项目团队成员简介及认证资格证书复印件（根据项目需求提供）；
	12. 企业员工社保证明资料（根据项目需求提供）。
	13. 呼叫中心项目执行方案

**第五部分：参考附件**

附件1：考察证明（本项目不适用）

**现场考察证明**

供方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 已于**20**××**年**××**月**××**日**参加了采购人（深圳会展中心管理有限责任公司）关于**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**（项目名称）的现场考察，详细听取了采购人的讲解和要求，已经知晓采购人本次项目的所有内容以及技术要求等。

采购人签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件2：技术服务响应/偏离表

**技术服务响应/偏离表**

参加单位名称：

| 序号 | 竞争性谈判文件技术服务 | 参加单位响应 |
| --- | --- | --- |
| 条目 | 技术服务明细 | 响应内容 | 有/无偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

填报说明：

1.本表中的《竞争性谈判文件技术服务》来自于竞争性谈判邀请通知书的第十一项《项目要求及数量》中的“技术服务要求”，参加单位须逐条填写在本表中，并对《参加单位响应》下的三栏要求作出响应。

2.《响应内容》栏须参加单位填写对每条需求的具体响应内容，不得只填写“响应”、“优于”等字样。对于需要提供相关证书的响应内容，应在该栏中填写相关证书名目，并在本表后附加相关证书复印件（加盖公章）。凡在本栏出现遗漏、不填或完全复制《技术服务明细》内容，将会导致该响应文件不能通过符合性检查。

3.《有/无偏离》栏只需填“有”或“无”。如果对于“不可偏离项”的响应内容为“有”的，将会导致该响应文件不能通过符合性检查。如若该栏响应结果优于（或高于）本项目需求的（即正偏离），仍须如实填写“无”，但可在其后《说明》栏中作出具体说明。

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件3：商务条款响应/偏离表

**商务条款响应/偏离表**

参加单位名称：

| 序号 | 竞争性谈判文件商务要求 | 参加单位响应 |
| --- | --- | --- |
| 条目 | 商务要求明细 | 响应内容 | 有/无偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

填报说明：

1.本表中的《竞争性谈判文件商务要求》来自于竞争性谈判邀请通知书的第十一项《项目要求及数量》中的“商务要求”，参加单位须逐条填写在本表中，并对《参加单位响应》下的三栏要求作出响应。

2.《响应内容》栏须参加单位填写对每条需求的具体响应内容，不得只填写“响应”、“优于”等字样。对于需要提供相关证书的响应内容，应在该栏中填写相关证书名目，并在本表后附加相关证书复印件（加盖公章）。凡在本栏出现遗漏、不填或完全复制《商务要求明细》内容，将会导致该响应文件不能通过符合性检查。

3.《有/无偏离》栏只需填“有”或“无”，如果对于“不可偏离项”的响应内容为“有”的，将会导致该响应文件不能通过符合性检查。如若该栏响应结果优于（或高于）本项目需求的（即正偏离），仍须如实填写“无”，但可在其后《说明》栏中作出具体说明。

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件4：报价一览表（工程）（本项目不适用）

**报价一览表（工程）**

工程名称： \_\_

币种：人民币 税率：\_\_\_\_\_\_\_\_% 单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项项目名称 | 工期 | 计量单位 | 工程量 | 综合单价 | 小计金额 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计金额： |  |  |

注：

* 1. 参加单位如果需要对报价或其它内容加以说明，可在备注一栏中填写。
	2. 参加单位使用本表或自由报价单格式报价均可，但应能清晰体现总报价及分项报价信息。
	3. 如果分项报价与总价不一致，以总价为准。

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件5：报价一览表（货物）（本项目不适用）

**报价一览表（货物）**

项目名称： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_

交货地点： 交货期：

币种：人民币 税率： % 单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号和规格 | 制造商 | 产地 | 单位 | 数量 | 单价 | 小计金额 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计金额： |  |

注：

* 1. 参加单位如果需要对报价或其它内容加以说明，可在备注一栏中填写。
	2. 参加单位使用本表或自由报价单格式报价均可，但应能清晰体现总报价及分项报价信息。
	3. 如果分项报价与总价不一致，以总价为准。
	4. 表中“名称”为构成总价的各分项名称，如分项名称不涉及制造商、型号及产地信息等可打“—”。

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件6：报价一览表（服务）

**报价一览表（服务）**

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 座席数量 | 服务月份 | 报价单位 | 单价 | 小计金额 | 备注 |
|  | 座席费用（含所需场地、设备、工资等相关费用） |  | 3 | 6 | 元/人\*月 |  |  | 每年9-11月 |
|  | 座席费用（含所需场地、设备、工资等相关费用） |  | 1 | 18 | 元/人\*月 |  |  | 合同期内，除每年9-11月外 |
|  | 管理费用及其他 |  |  | 24 | 元/月 |  |  |  |
|  | 软件使用与维护支持、语音导航等 |  |  |  |  |  |  | 提供3个语音导航版本录音和更换；除日常软件使用与维护外，每年需要24小时保障支持服务时长不超过15天。 |
|  | 加班费 |  |  |  |  |  |  | 按4人计，单人加班时长6天，每天8小时 |
|  | …… |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 合计金额（单位:元） |  |  |

币种：人民币 税率： % 单位：元

注：

* 1. 参加单位如果需要对报价或其它内容加以说明，可在备注一栏中填写。
	2. 参加单位使用本表或自由报价单格式报价均可，但应能清晰体现总报价及分项报价信息。
	3. 如果分项报价与总价不一致，以总价为准。

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件7：法定代表人证明书

**法定代表人证明书**

参加单位名称：

参加单位地址：

营业执照号码：，经济性质：，

姓名：，性别：，年龄：，职务：，

系的法定代表人。

特此证明

说明：

1.法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

 2.内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

3.将此证明书提交对方作为合同附件。

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

法人身份证复印件（反面）

法人身份证复印件（正面）

附件8：法人授权委托证明书

**法人授权委托证明书**

本授权书声明：我 （姓名）系\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（参加单位名称）的法定代表人，现授权委托\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名）为我公司参与本项目竞争性谈判的法定代表人的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的竞争性谈判响应文件内容我均承认，并全权代表我参与本项目所有竞争性谈判过程。本委托书有效期截至\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

代理人无转委托权，特此委托。

附：

代理人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，性别：\_\_\_\_\_，年龄：\_\_\_\_\_岁，

身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

说明：1.委托书内容必须填写真实、清楚，涂改无效。

2.委托书不得转让、买卖。

3.将此委托书提交对方作为合同附件。

代理人身份证复印件（正面）

代理人身份证复印件（反面）

附件9：经营业绩一览表

**经营业绩一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 合同签订时间 | 项目名称 | 金额 | 工期 | 业主单位 | 服务/施工地点 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

（注：此表格式如不合适，参加单位可自行调整。）

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件10：售后服务承诺书

**售后服务承诺书**主要内容应包括但不仅限于如下内容：

（注：参加单位可根据项目需求及承诺书具体内容自行调整相关格式）

1. 售后服务内容及范围（含保修服务）；
2. 售后服务人员安排及联系方式；
3. 应急响应时间安排；
4. 维修服务收费标准；
5. 主要零配件价格；
6. 其它服务承诺。

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

附件11：履约情况及社会信誉承诺书

**履约情况及社会信誉承诺书**

致：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（采购人）

我司郑重承诺：

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（参加单位名称）在最近三年内（\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至报名截止时间）没有处于被责令停业，或财产被接管、冻结、破产状态；没有骗取中标或严重违约引起的合同终止、纠纷、争议、仲裁和诉讼记录，没有重大质量问题。
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（参加单位名称）及法定代表人在最近三年内（\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至报名截止时间）没有行贿犯罪记录。
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（参加单位名称）自\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至报名截止时间，提供的服务在中国大陆地区项目中无重大安全事故。

以上承诺如有虚假，你方有权取消我方中选资格，我方同意给你方造成的损失予以赔偿。

参加单位代表签字: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加单位名称及盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日