附件1

服务响应表

|  |  |
| --- | --- |
| 按招标文件规定填写 | 按供应商所投内容填写 |
| 第一部分：技术部分响应 |
| 序号 | 品名 | 服务内容 | 偏离说明 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 第二部分：资信及报价部分响应 |
| 序号 | 内容 | 招标文件要求 | 响应承诺 | 偏离说明 |
| 1 | 付款响应 |  |  |  |
| 2 | 其他 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

供应商电子签章：

年 月 日

**注：1、供应商必须逐项对应描述服务要求，如不进行描述，仅在响应栏填“响应”或未填写或复制（包括全部复制或部分复制）招标文件采购需求的，包括有选择性的技术响应（例如在某一分项中出现两个及以上的或两种及两种以上的技术规格），均可能导致响应无效；**

**2、偏离说明项需注明：完全响应或正偏离或负偏离（满足用户需求）。正偏离或负偏离还需详细描述偏离情况；**

**3、响应部分可后附详细说明及技术资料。**

附件2

投标企业符合《政府采购法》第二十二条

规定声明函

根据《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38号）的规定，本公司郑重声明，本公司同时满足以下条件：

1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2.本公司参加本项目采购活动由本公司提供服务。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标供应商签章：

日 期：

附件3

无不良信用记录声明函

本公司郑重声明，我公司无以下不良信用记录情形：

1、公司被人民法院列入失信被执行人；

2、公司、法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案；

3、公司被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；

4、公司被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；

5、公司被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

我公司已就上述不良信用行为按照招标文件中投标供应商须知前附表规定进行了查询。我公司承诺：合同签订前，若我公司具有不良信用记录情形，贵方可取消我公司中标资格或者不授予合同，所有责任由我公司自行承担。同时，我公司愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标供应商签章：

日 期：

附件4

无重大违法记录声明函

本公司郑重声明，根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，参加政府采购活动前三年内，本公司在经营活动中没有重大违法记录，没有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。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标供应商签章：

日 期：

附件5

服务要求承诺函

本公司郑重声明，根据采购方要求，完成服务范围内所有工作，及时提供客观详实的评估报告；并承诺严格保护项目所涉及全部内容的保密性和安全性，不在其他任何场合以任何手段使用。

投标供应商签章：

日 期：

附件6

初步评审表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 评审因素 | 评审标准 |
| 1 | 形式评审 | 投标人名称 | 与营业执照一致。 |
| 法定代表人身份证明、委托代理人有效身份证明及其法定代表人的授权委托书 | 法定代表人身份证明、授权委托书签字并盖章。 |
| 投标文件份数 | 符合招标文件要求。 |
| 2 | 资格评审 | 营业执照 | 提供有效营业执照。 |
| 信用要求 | 到投标截止时间，投标人不得存在以下四种情形之一（提供“信用中国”网站www.creditchina.gov.cn的截图）：①投标人被人民法院列入失信被执行人的；②投标人被工商行政管理部门列入企业经营异常名录的；③投标人被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；④投标人被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的。 |
| 其他要求 | 招标文件其他实质性规定。 |
| 3 | 响应性评审 | 服务期限要求 | 不允许偏离的，应符合招标文件的要求。 |
| 书面承诺 | 提供完全响应招标技术、服务需求的书面承诺函。 |

附件7

评分标准

| 类别 | 评分内容 | 评分标准 | 分值范围 |
| --- | --- | --- | --- |
| **技术资信分****（90分）** | 项目需求理解 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的服务方案情况，进行综合评分：1.项目需求理解准确、符合项目实际需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强的得5分；2.项目需求理解基本准确，与项目实际需求较为符合，完整详细，具有可行性、实用性和针对性的得3分；3.项目需求理解有待提升，与项目实际需求有较大出入，可行性、实用性、针对性有待改善的得1分。注：未提供或未体现该项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 项目服务方法 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的服务方案情况，进行综合评分：1.项目服务方法全面、科学合理、符合项目实际情况的得5分；2.项目服务方法较为全面，具有一定科学合理性，较为符合项目实际情况的得3分；3.项目服务方法不全，缺少科学性合理性，不符合项目实际情况的得1分。注：未提供或未体现该小项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 项目服务方案 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的设计展示方案情况，进行综合评分：1.项目服务方案细致全面、设计风格创新、完全符合项目需求的得5分；2.项目服务方案较为全面、设计风格一般、基本符合项目需求的得3分；3.项目服务方案不够全面、设计风格混乱、不太符合项目需求的得1分。注：未提供或未体现以上小项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 项目问卷设计 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的设计展示方案情况，进行综合评分：1.项目问卷设计精准，内容完整详实，结构清晰明了，完全符合项目需求的得5分；2.项目问卷设计基本精准，内容较为完整详实，结构较为清晰明了，基本符合项目需求的得3分；3.项目问卷设计有待提升，内容、结构有待改善，方案与项目采购需求有所出入的得1分。注：未提供或未体现该小项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 项目质量保障 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的服务方案情况，进行综合评分：1.质量保障措施完整详实，表述清晰，利于项目实施的得5分；2.质量保障措施内容完整，表述适当，符合项目实施要求的得3分；3.质量保障措施内容有待完善，要点突出不够明显，针对性不够，具体细节有待完善的得1分。注：未提供或未体现该小项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 项目进度计划 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的服务方案情况，进行综合评分：1.项目进度计划合理、实施措施完整规范的得5分；2.项目进度计划较为合理，实施措施较为完整规范的得3分；3.项目进度计划不太合理，实施措施不够完整规范的得1分。注：未提供或未体现该小项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 服务承诺 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的服务响应承诺、保密承诺等承诺进行综合分析评分：1.承诺内容科学、合理，服务系统完善，能够充分满足采购人的需求，得5分；2.承诺内容比较科学、合理，服务系统较为完善，能够基本满足采购人的需求，得3分；3.供应商提供的服务承诺内容一般，得1分。注：未提供或未体现该小项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 售后服务方案 | 投标供应商提供总体服务方案，评标委员会根据采购文件要求及投标人提供的售后服务方案情况，进行综合评分：至少包含：售后服务管理体系、服务人员、服务机制、响应时间、应急解决方案等。1.售后服务体系齐全、售后服务全面、应急响应迅速的得5分；2.售后服务体系较完整、售后服务合理、应急响应较慢的得3分；3.售后服务体系待完善，售后服务待提升、应急响应缓慢的得1分。注：未提供或未体现以上小项内容的不得分。投标文件中提供方案，未提供方案的不得分。 | 0-5分 |
| 服务能力 | 供应商拟为本项目提供服务的CATI电话坐席至少有50个得5分，在50个电话坐席的基础上，每增加10个坐席加1分，满分 10 分。 注：响应文件中同时提供：1. CATI系统购买相关合同扫描件；2.坐席现场照片；3.坐席所在详细地址，未提供或不符合要求的不得分。如前述材料无法体现电话坐席数，需提供其他有效材料加以证明。 | 0-10分 |
| 人员配备 | 供应商项目组织构建科学合理，人员配备可靠，技术力量强，至少有10名项目工作人员：1.参与项目工作人员在10名的基础上，每增加1人得1分，最高得4分；2.项目工作人员具有中级及以上统计师职称证书的，每提供1人得2分，最高6分。注：须提供人员名单列表、人员证书复印件、投标人为其缴纳的近三个月内任意一个月的社保证明材料，加盖投标单位公章。否则不得分。 | 0-10分 |
| 资质证书 | 1.供应商具有工信部颁发的增值电信业务经营许可证，业务种类为第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务，得2分；2.供应商具有工信部颁发的电信网码号资源使用证书，得3分。注：响应文件中提供证书扫描件。 | 0-5分 |
| 体系认证 | 供应商具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发的有效期内的下列认证证书：1.质量管理体系认证，得2分；2.市场、民意和社会研究管理体系认证，得2分；3.个人信息安全管理体系认证，得3分；4.数据存储安全管理体系认证，得3分。备注：须提供上述证书的国家认证认可监督管理委员会官网可查询承诺函，以及证书扫描件或影印件，否则不得分。 | 0-10分 |
| 供应商业绩 | 自2021年1月1日以来（以合同签订时间为准），具有类似项目业绩（含正在履约）的，每提供一个业绩得3分，满分12分。注：响应文件中须提供业绩合同的扫描件，若合同中无法体现签订时间、项目类型等关键评审内容的，须同时提供业主单位（合同甲方）出具的证明材料加以明确说明，未提供或提供不全的不得分。 | 0-12分 |
| 履约反馈 | 上述经评标小组认可的业绩中，履约反馈为满意（或优秀）及以上的，每个业绩得1分，本项最高3分。备注：响应文件中提供业主单位（或合同甲方）出具的履约反馈扫描件。 | 0-3分 |
| **价格分****（10分）** | 价格分统一采用低价优先法，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分 10 分。其他投标供应商的价格分统一按照下列公式计分。投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）× 10％× 100。 |