**江苏省广电有线信息网络股份有限公司**

**2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目**

**竞争性谈判文件**

**采购文件编号：JSCN【2024】035**

**采购人：江苏省广电有线信息网络股份有限公司**

**二〇二四年八月**

目录

**[第一章 竞争性谈判公告](#_Toc69378615)** [3](#_Toc69378615)

**[第二章 竞争性谈判须知](#_Toc69378616)**6

**[第三章 评审办法](#_Toc69378617)** [1](#_Toc69378617)7

**[第四章 合同格式](#_Toc69378618)**20

**[第五章 技术需求书](#_Toc69378637)**36

**[第六章 竞争性谈判响应文件格式](#_Toc69378657)** [3](#_Toc69378657)8

# **第一章 竞争性谈判公告**

江苏省广电有线信息网络股份有限公司就“2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目”组织竞争性谈判采购，现欢迎符合资格条件的供应商参加报价和谈判。

**一、项目概况**

本期项目计划采购客户服务满意度第三方测评项目。

**二、资格审查方法**

资格后审。由评审委员会对供应商资格要求进行审查，以下所列供应商基本资格要求必须全部满足，才能通过资格审查；供应商资格要求有一项不满足则应判定为资格审查不合格，资格审查不合格的供应商不得参与后续评审，作无效应答处理。

**三、合格供应商的基本资格要求**

1.服务供应商须为在中华人民共和国境内合法注册的独立法人，遵守中国有关法律、法规，具有良好的商业信誉。（提供法人营业执照复印件）

2.服务供应商须具备通信行政管理部门颁发的增值电信业务经营许可证（业务种类包含呼叫中心业务，业务覆盖范围包括江苏）。

3.本项目要求服务供应商具备自2021年同类项目经验（同类项目是客户调研服务类项目）。至少提供一份合同（按合同签订时间或框架订单时间为准），须提供合同关键页复印件（包含但不限于合同首页、合同标的页、合同金额页、合同签字页）。

**四、竞争性谈判文件的获取**

发放及登记时间：2024年8月5日至2024年8月9日止，每日上午9：00-12：00，下午14：00-17：00（北京时间）。

发放方式：竞争性谈判文件在报名后自行下载，请响应供应商联系采购人进行报名登记，具体报名方式为将响应函（详见第六章 竞争性谈判响应文件格式 附件1：响应函）加盖公司公章同时发至邮箱sunxin@jscnnet.com，未在文件发放时间内完成登记的不得参与本项目。

登记方式：请响应人将该项目负责人姓名、联系电话（手机）、联系信箱发至邮箱sunxin@jscnnet.com，超过2024年8月9日下午17:00再登记的视为无效。

项目联系人：孙鑫025-87231520

**五、响应文件的递交和谈判**

递交竞争性谈判响应文件截止时间：2024年8月14日下午14:30，逾期收到或不按照竞争性谈判文件要求密封的响应文件恕不接受。

递交竞争性谈判响应文件地点：南京市玄武区运粮河西路101号1号楼4楼客户服务部。

响应文件接收人：孙鑫，电话：025-87231520。

竞争性谈判时间：2024年8月14日下午14:30。

竞争性谈判地点：南京市玄武区运粮河西路101号1号楼4楼会议室。

**六、发布公告的媒介及免责声明**

本次采购公告同时在江苏省广电有线信息网络股份有限公司官网（www.jscnnet.com）“招标采购”栏目、中国招标投标公共服务平台（http://www.cebpubservice.com/）及中国采购与招标网（https://www.chinabidding.com.cn/）上发布，除上述外，我公司不在其他任何网站、论坛等媒介上发布任何采购信息，其他任何媒介上转载的、以我公司为采购主体的采购信息均为非法转载，均为无效。

**七、其他说明事项**

有关本次谈判的事项若存在变动或修改，敬请及时关注网上发布的信息更正公告。

# **第二章 竞争性谈判须知**

供应商须知前附表

本表关于要采购的货物及服务的具体资料是对应答供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，以本前附表为准。

| **序号** | **条款号** | **内容** | **说明与要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1.1 | 采购人 | 江苏省广电有线信息网络股份有限公司，以下简称“采购人” |
| 2 |  | 代理机构 | 本项目无代理机构 |
| 3 | 1.2 | 合格的供应商 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 4 | 20.1 | 保密 | 供应商在参与本项目中，对于采购人披露和提供的所有信息应作为商业秘密对待并予以保护，未经采购人授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则采购人有权追究供应商的责任。 |
| 5 | 7.12） | 资格证明文件 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 6 | 7.13） | 响应文件的技术部分中必须包括的内容 | 对第五章《技术需求书》的逐项应答，逐项应答必须按照服务偏离表格式，对照竞争性谈判文件需求，依据供应商本身实际情况，如实逐条说明所提供产品及/或服务已对竞争性谈判文件的需求做出了实质性的响应，或申明与需求的偏差和例外。技术偏离表填报的内容必须对照报价一览表，对于可以用量化形式表示的条款，供应商必须明确回答，或以功能描述回答。 |
| 7 | 7.16） | 合同文本的提供 | 除了对竞争性谈判文件的逐项应答（包括第四章《合同格式》）外，供应商还应提供一份完整的合同文本，作为响应文件的一部分，该合同文本对于竞争性谈判文件第四章《合同格式》的任何负偏离均将导致响应文件被拒绝。 |
| 8 | 8.1 | 响应文件的式样和签署 | 响应文件纸质版本一式3份（1份正本、2份副本），电子版本一份（电子版文件内容必须可搜索，U盘形式）。响应文件采用软面胶装，并编制目录及逐页编码。特别地，供应商须对第三章《评审办法》中的评分要求逐项说明在响应文件中装订页码，并将该页装订在响应文件的首页。评审办法中要求提供的业绩按照“附件10：项目业绩及证明文件”编排目录。 |
| 9 | 8.2 | 响应文件的盖章或签字 | 本条款增加规定：1、竞争性谈判文件第六章“响应文件格式”中有单位名称和法定代表人或其委托代理人签字落款的响应文件必须加盖单位公章。2、除上述文件以外的其他响应文件组成部分必须加盖骑缝章（骑缝章必须覆盖所有响应文件），或由法定代表人或其委托代理人逐页手签。3、响应文件中所有标注“盖章”处均指单位公章，不能以“业务章”“专用章”“合同章”等代替；如确需要替代，则必须附公章对“业务章”“专用章”“合同章”等的授权（格式自制，且正本中必须附授权原件）。 |
| 10 | 9.1 | 报价 | 供应商应根据本项目实际情况，充分考虑在当前市场情况下完成采购人在“技术需求书”中所确定的所有工作内容所发生的一切费用。费用包括：直接成本（项目组成员的工资及差旅费、补助费、其他专项开支等）、间接成本（公司管理人员工资、行政办公费、业务培训费等）、税金、利润等为完成本项目所需的全部费用。供应商必须保证所提供的服务能够完全满足采购人的项目建设需求，并充分考虑到采购人的售后服务需求。 |
| 11 | 11.1 | 响应有效期 | 供应商递交的响应文件应在规定的递交响应文件截止日后的90天内保持有效。 |
| 12 | 12.1 | 递交响应文件截止时间 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 13 | 12.1 | 递交响应文件地点 | 见竞争性谈判文件第一章《竞争性谈判公告》 |
| 14 | 17.5 | 如发现下列情况之一的，其响应文件将可能被拒绝 | 1、不满足竞争性谈判文件对合格供应商的基本资质要求的；2、供应商在响应文件中提供的服务内容及质量不能实质性满足竞争性谈判文件要求或不能提供实质性满足证明的；3、供应商在响应文件中提供的产品及/或服务存在关键条款（“★”号条款）不能实质性满足采购文件要求或不能提供实质性满足证明的；4、供应商在响应文件中对于第四章《合同格式》有任何负偏离的；5、响应函、法人代表授权书不按照第六章“响应文件格式”中《附件1》《附件2》的格式提供的；6、资格证明文件不全、失效或不符合竞争性谈判文件要求的；7、响应文件无法定代表人签字，或签字人无法定代表人有效授权的；8、响应文件或响应有效期不足的；9、响应文件中提供虚假或失实资料的；10、未按照竞争性谈判文件规定的方式领取竞争性谈判文件并按要求递交响应文件的；11、评审委员会认为不能实质上满足竞争性谈判文件其它要求的。 |
| 15 | 19 | 评审 | 1、供应商的法定代表人或其授权代表应按采购人规定的时间到指定的地点，与评审委员会进行谈判并对评审委员会提出的问题作出澄清和答复；2、谈判过程中允许各供应商调整报价，各供应商拥有平等的调整报价机会，评审委员会有权根据实际情况确定调整报价的次数，报价调整必须经过供应商授权代表签字确认。供应商应将其最终报价和相关承诺一并在规定的时间内递交。3、供应商逾期递交的或不满足要求的最终报价和相关承诺将被拒绝，并将导致其竞争性谈判响应文件实质上没有响应竞争性谈判文件的要求。最终报价和相关承诺在递交后将不得更改，并将作为成交商的评审依据。4、评审委员会将对参加谈判且实质上响应竞争性谈判文件要求的各谈判供应商进行评价和比较。评审的依据为谈判供应商递交的竞争性谈判响应文件和谈判后递交的最终报价及承诺。详见第三章《评审办法》。5、评审委员会就服务、合同内容和供应商报价进行谈判，谈判后将根据综合评估结果，对供应商按综合得分从高到低排序。 |
| 16 | 21.1 | 成交供应商数量 | 采购人确定成交人，成交人数量： 1 人 |
| 17 | 24 | 签约 | 采购人与本次成交供应商按本采购文件第四章合同格式签订合同，采购人不承诺本项目成交供应商特定数量的委托项目。 |

**供应商须知**

**一、说明**

1.采购人及合格的供应商

1.1 采购人是指国内采购产品的国家机关、企业、事业单位或其它组织。本项目采购人详见《供应商须知前附表》。

1.2合格的供应商（详见《供应商须知前附表》）。

2.费用

2.1 供应商应承担所有与准备和参加竞争有关的费用。不论结果如何，采购人均无义务和责任承担这些费用。

**二、竞争性谈判文件**

3.竞争性谈判文件构成

3.1 竞争性谈判文件共六章，内容如下：

第一章竞争性谈判公告

第二章竞争性谈判须知

第三章评审办法

第四章合同格式

第五章技术需求书

第六章竞争性谈判响应文件格式

3.2 供应商应认真阅读竞争性谈判文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照竞争性谈判文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性谈判文件在各方面都作出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其响应文件被拒绝。

4.竞争性谈判文件的澄清

4.1 任何要求对竞争性谈判文件进行澄清的供应商，均应在规定的递交响应文件截止期五（5）天前以书面形式通知采购人。逾期的澄清要求将不被接受。

5.竞争性谈判文件的修改

5.1为使供应商准备响应文件时有充分时间对竞争性谈判文件的修改部分进行研究，采购人可自行决定是否延长递交响应文件截止时间。

5.2 在递交响应文件截止时间（包含延长了的递交响应文件截止时间）五（5）天以前的任何时候，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竞争性谈判文件进行修改。

5.3 竞争性谈判文件的修改将以书面形式在递交响应文件截止时间（包含延长了的递交响应文件截止时间）五（5）天前通知参与竞争性谈判的供应商，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已收到上述通知，但是供应商的回函不作为其收到上述通知的唯一证据。

**三、响应文件的编制**

6.响应文件的语言

6.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人就有关响应文件的所有来往函电均应使用中文书写。供应商提交的支持文件和印制的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文的翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。

7.响应文件构成

7.1 供应商应按下列响应文件格式要求组成响应文件（对以下所要求的响应文件如有任何一项未实质性响应，将可能导致其响应文件被拒绝）：响应文件基本文件；供应商资格证明文件，证明供应商是合格的和有能力履行合同的文件；证明供应商提供的产品及/或服务的合格性和符合竞争性谈判文件规定的文件；竞争性谈判文件要求的其它文件；供应商认为其它需提供的文件。

1）响应文件基本文件

项目方案

响应函（格式见附件）

报价表（格式见附件）

2）供应商提交的证明其合格且中选后有能力履行合同的资格证明文件（详见《竞争性谈判公告》）以及供应商认为需提供的其它文件和证书。

3）证明供应商所提供的产品及/或服务的合格性和符合竞争性谈判文件规定的文件，包括但不限于：对竞争性谈判文件第五章《技术需求书》的逐项应答，对于某项指标的数据存在证明文件内容不一致的情况，取指标较低的为准。（详见第五章《技术需求书》）

4）竞争性谈判文件要求的其它内容和文件

5）供应商认为其它需提供的文件或证书

6）合同文本的提供（详见《供应商须知前附表》）

7.2 供应商提供的以上材料必须真实有效，任何一项存在虚假将导致其响应文件被拒绝。

8.响应文件的式样和签署（详见《供应商须知前附表》）

8.1 响应文件纸质版本一式3份（1 份正本、2份副本），电子版本一份。响应文件用中文编写，A4纸胶装。其中正本必须注明“正本”字样，正、副本及电子版本内容必须保持一致，副本可以用复印件。若正本和副本或电子版本不符，以正本为准。

8.2 响应文件需由供应商法定代表人或经法定代表人正式授权并对供应商有约束力的代表在响应文件上签字。响应文件如是授权代表签字，须将“法定代表人授权书”附在响应文件中。响应文件无法定代表人签字，或签字无法定代表人有效授权，响应文件将被拒绝。

8.3 如供应商对竞争性谈判文件个别内容不能接受，应在响应文件中另做声明，否则将视为供应商接受竞争性谈判文件全部内容。

8.4 任何对响应文件行间插字、涂改和增删，必须由响应文件签字人签字或盖章后才有效。

8.5 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

9.报价

9.1 报价：人民币报价。供应商应按照竞争性谈判文件要求，在响应文件中报出本项目包含的所有产品和服务的报价（格式见附件）。

9.2 供应商的报价包括供应商为完成采购人的项目建设所发生的一切费用（包括全部产品及相关服务）且已包括与所报产品/服务相关的所有税费。供应商估算错误或漏项的风险一律由供应商承担。

9.3 中选的价格在合同执行过程中是固定不变的，未经采购人许可不得以任何理由予以变更。以可调整或可选择的价格提交的响应文件将作为非响应性文件而予以拒绝。

9.4 供应商根据本须知规定将报价分成几部分并按附件格式填写分项报价表，是为了方便采购人对响应文件进行比较，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

10. 响应有效期（详见《供应商须知前附表》）

10.1供应商递交的响应文件应在规定的递交响应文件截止日后的90天内保持有效。有效期不满足要求的响应文件将被视为非响应性文件而予以拒绝。

10.2 特殊情况下，在原响应有效期截止之前，采购人可要求供应商同意延长响应有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。供应商可拒绝采购人的这种要求。接受延长响应有效期的供应商将不会被要求和允许修正其响应文件。

**四、响应文件的递交**

11.响应文件的密封和标记

11.1 供应商应将响应文件正本和所有的副本、电子文档分开密封装在单独的信封中，且在信封上标明“正本”“副本”“电子文档”字样。

11.2内外层信封均应：

1）标明递交至“采购公告”中指明的地点。

2）注明“采购公告”中指明的项目名称、编号和“在……之前不得启封”的字样，并填入“采购公告”中规定的日期和时间。

11.3 内层信封应写明供应商名称和地址，以便若其响应文件被宣布为“迟到”响应文件时，能原封退回。

11.4 如果外层信封未按本须知第11.2条要求加写标记和密封，采购人对误投或过早启封概不负责。

11.5 供应商须由其合法的授权人在递交响应文件截止时间之前将响应文件送达采购人并签字确认。供应商须承担因未送达并签字所造成的一切责任。

12.递交响应文件截止时间

12.1 采购人收到响应文件的时间不迟于“递交竞争性谈判响应文件截止时间”。（详见《竞争性谈判公告》）

12.2 采购人可以按本须知第5条规定，通过修改竞争性谈判文件自行决定酌情延长递交响应文件截止时间。在此情况下，采购人和供应商受递交响应文件截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

13.迟交的响应文件

13.1 采购人将拒绝并原封退回在规定的递交响应文件截止时间后收到的任何响应文件。

14.响应文件的修改与撤回

14.1 供应商在递交响应文件后，可以修改或撤回其响应文件，但采购人必须在规定的递交响应文件截止时间之前，收到供应商发出的修改或撤回的书面通知。

14.2 供应商的修改或撤回通知应按本须知第11条规定编制、密封、标记和发送。

14.3 在递交响应文件截止时间之后，供应商不得对其响应文件做任何修改。

14.4 从递交响应文件截止时间至供应商在响应函格式中确定的响应有效期之间的这段时间内，供应商不得撤回其响应文件，否则将取消供应商参与本项目资格。

**五、评审**

15.评审委员会

15.1采购人根据要求组建评审委员会。评审委员会负责整个项目的评审工作。

16.响应文件的澄清

16.1 在评审期间，评审委员会可要求供应商对其响应文件的任何内容进行澄清或者说明，但是澄清或者说明不得超出响应文件的范围或者改变竞争性谈判文件的实质性内容。有关澄清的要求和答复均应以书面形式提交。

16.2接到评审委员会澄清要求的供应商应派人按评审委员会通知的时间和地点做出书面澄清，书面澄清的内容须由供应商法定代表人或授权代表签署，并作为响应文件的补充部分。

16.3 接到评审委员会澄清要求的供应商如未按规定做出澄清，其风险由供应商自行承担。

17.响应文件的初审

17.1 评审委员会将初步审查响应文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、有无计算上的错误等。只有通过初步评审的供应商才能进入资格预审的详细评审。

17.2 算术错误将按以下方法更正：若单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修改总价；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。如果供应商不接受对其错误的更正，其响应文件将被拒绝。

17.3 对于响应文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评审委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何供应商的相对排序。

17.4 在详细评审之前，评审委员会要审查每份响应文件是否实质上响应了竞争性谈判文件的要求。实质上响应的响应文件应该是与竞争性谈判文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的响应文件。对关键条文的偏离、保留或反对，例如关于适用法律、税及关税等内容的偏离将被认为是实质上的偏离。评审委员会决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

17.5 实质上没有响应竞争性谈判文件要求的响应文件将被拒绝。供应商不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应的响应文件。如发现下列情况之一的，其响应文件将可能被拒绝：详见《供应商须知前附表》。

17.6采购人保留对通过初审的供应商进行进一步审查的权利。采购人在认为必要的情况下，有权要求已通过初审的供应商提交有关资质证明文件的原件，如发现供应商提供的响应文件与资质原件有不符、伪造或涂改等情况，将取消该供应商的资格。

17.7 采购人保留对通过初审的供应商进行进一步谈判或议价的权利。

**六、谈判和成交供应商评审**

18.谈判

18.1获得谈判资格的供应商应按本须知及谈判通知要求准时参加谈判，并在谈判后按要求递交其最终报价和相关承诺，否则将视为在报价有效期内撤回竞争性谈判响应文件，其响应文件将被拒绝。

18.2谈判开始时间预计为：递交竞争性谈判响应文件截止时间后当天（包括法定节假日，具体时间以采购人的通知为准），供应商应提前做好谈判准备。

18.3进行谈判的各供应商应由其法定代表人或本项目的授权代表作为谈判代表，谈判过程中可有商务、技术及售后服务等人员（总人数不超过5人）共同参加谈判。

18.4 评审委员会将与获得谈判资格的各供应商分别进行谈判，谈判内容包括但不限于报价、技术、实施及服务等。在谈判中，谈判的任何一方不得透漏与谈判有关的其它供应商的技术资料、价格和其它信息。

18.5 谈判后，参加谈判的供应商应当在规定的时间内按评审委员会的要求递交针对本项目的最终报价和相关承诺。最终报价和相关承诺须由法定代表人或本项目的授权代表签字。

18.6 供应商应将其最终报价和相关承诺的正本一份密封装在一个信封中，信封上标明“项目名称”“供应商名称和地址”字样，并在规定的时间内递交至采购人。

18.7 供应商逾期递交的或不满足要求的最终报价和相关承诺将被拒绝，并将导致其竞争性谈判响应文件实质上没有响应竞争性谈判文件的要求。最终报价和相关承诺在递交后将不得更改，并将作为成交供应商的评审依据。

19.成交供应商的评审

19.1 评审委员会将对参加谈判且实质上响应竞争性谈判文件要求的各供应商进行成交供应商的评价和比价。评审的依据为供应商递交的竞争性谈判响应文件和谈判后递交的谈判报价、最终报价及承诺。

19.2 谈判后，评审委员会将对参加谈判的供应商进行综合评审，采用综合评审法并考虑以下因素：具体评审办法详见第三章评审办法。

19.3评审委员会将根据综合评估结果，对参加谈判且实质上响应竞争性谈判文件要求的供应商按综合得分排序向采购人推荐本项目的成交供应商候选人。

19.4评审委员会发现供应商的报价明显低于其他报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且无法在评审现场合理的时间内提供书面说明并在必要时提交相关证明材料，以证明其报价合理性的，评审委员会认定该供应商以低于成本报价竞标，其竞争性谈判响应文件应作为无效处理。

**七、保密**

20.与采购人的接触

20.1除本须知第16条和第19条规定外，从递交竞争性谈判响应文件之日起至授予合同期间，供应商不得就与其竞争性谈判响应文件有关的事项与采购人接触。

20.2 供应商试图对评审委员会的评审、比较或授予合同的决定进行影响，都可能导致其响应文件被拒绝。

**八、合同的签订**

21. 合同的签订（详见《供应商须知前附表》）

21.1评审委员会将根据供应商综合评估结果，按综合得分排序向采购人推荐本项目的成交供应商候选人。

21.2 在签订合同前，如评审委员会发现供应商存在提供虚假不实资料的，将拒绝其响应文件，并取消供应商推荐资格，同时按综合评估排序对下一个候选人能否令人满意地履行合同作类似的审查。

22. 接受和拒绝任何或所有响应文件的权力

22.1采购人保留在签订合同之前任何时候接受或拒绝任何响应文件，以及宣布本次采购无效或拒绝所有响应文件的权利，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

23.授予合同通知书

23.1 采购人确定供应商后，将向成交供应商发出授予合同通知书。

23.2 授予合同通知书是合同的一个组成部分。

24.签订合同

24.1成交供应商应按授予合同通知书规定的时间、地点与采购人签订合同（格式见第四章《合同格式》），否则按响应有效期内撤回响应文件处理。

24.2 如果成交供应商没有按照上述规定执行，采购人将有充分理由取消该中选决定。在此情况下，采购人可与下一个候选人签订合同，或重新采购。

# **第三章 评审办法**

供应商须对第三章《评审办法》中的评分要求逐项说明在响应文件中的装订页码，并将该页装订在响应文件的首页。

详细评分表

（满分100分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评标项目** | **分值** | **评分要求** |
| **价格** | **50分** | A、评审价的计算：1、供应商的响应价如有缺漏项，视为免费提供；2、不接受选择性报价或者具有附加条件的报价；3、响应文件中如果申报了非采购文件所要求的服务和产品，评审时不予以折价降低评审价；4、供应商评审价=经评审的该供应商含税总价。B、价格分的计算（保留小数点后2位）1、评审基准价：将满足采购文件要求的所有合格供应商的最低价为评审基准价。2、报价得分=（评审基准价/评审价）×50。 |
| **响应文件的完整有效性** | **2分** | 供应商响应文件完全符合采购文件的形式要求，无缺、漏项；文字清晰、描述清楚得2分；如发现不符，酌情扣分；如果发现严重不符或任何弄虚作假的行为，则直接取消参评资格。 |
| **综合实力** | **5分** | 服务供应商企业注册资金3000万以上得1分，低于3000万不得分，4000万以上的得2分，5000万以上得3分。服务供应商具备中国市场信息调查业协会会员单位，满足得1分，具备中华人民共和国涉外调查许可证，满足得1分。 |
| **技术需求应答** | **8分** | 根据供应商对采购文件第五章《技术需求书》的偏离情况打分，满分8分。关键条款（“★”号条款）不满足的视为不实质性响应；每有1条非关键条款不满足扣1分，本条分数扣完为止。 |
| **服务人员** | **5分** | 服务供应商的服务团队在1名项目经理和4名服务人员，得5分。少1人扣1分，提供的人员需要具备客户满意度测评相关经验。人员须提供学历毕业证书、自2024年1月以来任意连续三个月服务供应商的社保缴纳证明文件。不提供则不得分。 |
| **实施经验** | **20分** | 服务供应商提供2021年1月1日至文件发出之前(不包含当天)同类项目业绩（同类项目指国内客户服务满意度调查（不包含暗访，检查类）的相关经验）。提供1个单个业绩金额达到20万元及以上的类似项目业绩得4分，满分20分。注：单项合同以合同签订日期和金额为准，框架合同则以订单日期和订单金额为准。资料不全、不清晰无法辨认、无法确定业绩的不予认可。（原件备查） |
| **项目理解** | **10分** | 1、服务供应商需针对本项目提供信息安全保密措施方案。评选专家根据方案是否合理、可执行性等方面进行横向评比,评分为优秀5分；较好[3-4]分；一般[1-2]分；未提供不得分。注：需提供信息安全保密措施方案2、服务供应商提供的实施方案进行分档评分，重点考评服务供应商对本项目的内容、目的、要求、特点的理解和分析，包含提供最终满意度报告的格式与框架内容，根据执行方案的可行性，完整性、合理性进行评分。评分为优秀5分；较好[3-4]分；一般[1-2]分；未提供不得分。 |

**注：评分表中“[”、“]”表示含，“(”、“)”表示不含。**

# **第四章 合同格式**

除了对谈判文件第四章《合同格式》内容的逐项应答外，供应商还应提供一份完整的合同文本，作为响应文件的一部分。对于谈判文件第四章《合同格式》内容的任何负偏离均将视为不实质性响应。

合同格式

**江苏省广电有线信息网络股份有限公司（以下简称“甲方”）**就**2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目**的采购及相关服务组织了竞争性谈判，经评委会严格评审，本项目由  **公司（以下简称“乙方”）**中选。

甲、乙双方根据2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目竞争性谈判文件的规定、乙方响应文件及谈判时乙方做出的书面承诺，依法签订本合同。

# **一、项目标的和内容**

项目标的内容包括乙方按照甲方具体要求提供客户服务满意度第三方测评服务与测评报告。

# **二、合同总价**

* 1. 合同总价**（人民币大写）：** 。

**（人民币小写）：￥** 。

* 1. 合同总价系指按本合同的规定，乙方在完全履行了合同的义务后，甲方支付给乙方的总价款，包括但不限于外呼话费、外呼咨询费、调查报告、数据处理等费用，以及与所供产品和服务有关的一切税费，除此之外，甲方不再以任何名义、任何方式向乙方支付费用。
	2. 当国家法定增值税税率发生变更，甲乙双方约定以含税价格不变作为基准，调整增值税税额。

# **三、付款方式及期限**

1．付款方式：合同金额以电汇或转账的方式汇入乙方账号内。如收款方的账号和开户行变更，须及时以书面形式通知付款方，通知上必须同时盖有收款方的公章或财务专用章。

2．付款期限：乙方按甲方要求完成满意度样本外呼测试工作，经甲方确认后，由乙方提供的增值税专用发票，甲方收到发票后的15个工作日内支付合同总额的90%，乙方提供客户满意度第三方测评报告并且经甲方确认后支付合同剩余的10%。如乙方违反本合同第八条廉洁条款第二点，甲方有权全部扣除合同总额的10%，若此时合同总额已经全部支付或余款不足10%的，甲方有权根据此合同向乙方进一步追诉。

3．付款前，乙方必须按照国家有关发票管理规定，向甲方提供增值税专用发票，由甲方审核无误后再支付货款，否则甲方有权拒绝或迟延支付货款，且不影响乙方履行本合同项下的义务，给甲方造成的损失由乙方承担。

# **四、服务质量要求**

1.乙方所提供服务的技术指标必须完全满足甲方在“2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目”竞争性谈判文件中提出的技术要求，乙方所提供服务必须完全遵守响应文件和谈判时做出的书面承诺。

2.乙方须在合同签订之日后尽快启动满意度调研，按采购方要求进度完成满意度测评。乙方每逾期一天交付（不足一天按一天计算），按合同总价的5‰收取滞纳金，滞纳金从合同款中扣除。如逾期时间超过4周仍未能交付，在不妨碍甲方其他救济手段的情况下，甲方可以向乙方发出书面违约通知从而全部或部分地终止合同，并向乙方索赔。

乙方逾期交付，甲方接受的，不影响甲方追究乙方逾期交付的违约责任。

# **五、技术和资料的保密事项**

1.本合同所述保密信息指：a、本合同及与本合同相关的所有文件和信息；b、本合同一方(“信息披露方”)向本合同另一方(“信息接受方”)按照本合同(或就本合同)所提供的各类技术和商业信息、技术规格、图纸、文件、信息及专有技术。保密信息被视为信息披露方的专有财产。

2.除本合同授权实施的行为外，信息接受方应将信息披露方提供的保密信息作为商业秘密对待并予以保护，除非有信息披露方的书面许可或本合同另有规定，任何一方不得：(1)在任何时间向任何合同以外的第三方透露保密信息的任何部分。(2)双方进一步同意把以上信息交给任何人，(3)除非为履行本合同确有必要，对保密信息进行拷贝或抄写。

3.未经甲方的同意，乙方不得将基于本合同的执行所获悉甲方商业信息、客户信息等向任何第三方进行披露；未经乙方的同意，甲方不得将乙方提供的解决方案及相关信息披露给任何第三方或与第三方合作实施；

# **六、****双方责任**

1.若因特殊原因（如甲方系统割接、故障等）导致乙方部分评估数据与实际数据存在较大偏差，无实际参考、分析意义时，甲方可向乙方提出重新测试、分析要求，乙方需于10个工作日内反馈意见。

2.若甲方对乙方分析、拨测相关数据存在质疑时，乙方需于15个工作日内将相关分析说明以书面形式反馈甲方。

3.乙方需配合甲方做好统计、分析用相关数据保密工作，不得将相关数据泄露给甲方竞争对手。

4.甲方不得随意篡改乙方评估、分析、拨测结果并在相关渠道进行发布。

# **七、违约责任**

1. 乙方承担本合同约定事项的违约责任，且不因设备或软件是由第三方制造或开发设计等因素而受到影响。
2. 由于乙方提供的服务不符合竞争性谈判文件及本合同第四条所规定的要求时，甲方有权终止合同，乙方应支付合同总额20%的违约金给甲方。
3. 乙方未按本合同约定提供合格的服务，甲方在行使上述权利的同时，有权向第三方寻求该服务，由此产生的费用由乙方承担。
4. 因乙方违约导致甲方终止合同的，乙方应将甲方已付的所有合同价款及利息退还甲方，此后，甲方将相关系统成果及资料退还乙方，并要求乙方承担本合同约定的违约责任，乙方应支付甲方合同总价款的20%作为违约金，同时赔偿因此给甲方造成的全部损失。
5. 乙方将本项目转让给他人的，将本项目肢解后分别转让给他人的，违反规定将中标项目的部分主体、关键性工作分包给他人的，或者分包人再次分包的，转让、分包无效，并视为乙方违约，乙方应向甲方赔偿由此而给甲方造成的损失，此外，甲方有权没收乙方全部的履约保证金（即合同总价的10%）。
6. 由于乙方的原因导致甲方业务数据错误或业务数据丢失，给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方因此遭受的直接损失，如出现一次业务数据错误或业务数据丢失，甲方有权开据处罚单给乙方，并直接扣除合同总额1%作为违约金。
7. 在合同期内，如因乙方原因造成甲方其他经济损失的，乙方须承担赔偿损失的责任。
8. 如果在甲方发出索赔通知后20日内，乙方未作书面答复，视为乙方接受索赔要求，乙方应当立即支付赔偿金。
9. 无论本合同其他条款如何规定，因乙方违约（包括但不限于：违反对系统、软件性能、功能的担保等）需对甲方承担的违约责任和赔偿总额累计不超过合同总额（但此赔偿不能解除乙方相关责任、义务的继续履行，如修正、更换）；且乙方对甲方赔偿金的支付已被认为足额补偿采购人的全部损失。

# **八、廉洁条款**

1. 双方应当共同遵守国家关于企业人员廉洁从业的规定，应通过正常合法的途径开展业务工作。甲方人员不得接受乙方的礼金、有价证券、物品，不得在乙方报销任何费用，不得参加其任何的宴请和娱乐活动。如有工作人员违纪违法接受好处，双方均应及时向对方领导或对方上级部门举报，被举报的一方不得以任何借口打击报复。
2. 乙方不得以任何借口向甲方人员送以礼金、有价证券、物品，不得为甲方人员报销任何费用，不得邀请甲方人员参加其任何的宴请和娱乐活动。一经发现有上述行为，甲方有权终止本合同，并在3年内不再邀请乙方参加任何招标活动。

# **九、不可抗力**

1. 当发生不可抗拒事故时，受影响一方应于10日内以书面形式通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供公证机构出具的有效证明文件证明。
2. 当不可抗力事故终止后，受影响一方应以书面形式通知对方，双方商定合同是否继续履行。
3. 发生不可抗力情况，双方互不追究或承担违约责任。但有违约因素的除外。

# **十、解决纠纷的方式**

1. 凡由执行本合同引起或与合同有关的争议，均应通过友好协商解决；协商不成的，由甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。
2. 除争议事项待处理外，双方应继续执行合同无争议部分，除非无争议部分不可单独履行。
3. 本合同适用于中华人民共和国大陆地区现行有效的法律。

# **十一、合同生效及其他**

1. 合同的生效期：本合同一式四份（甲乙双方各二份），每份均具有同等法律效力，自甲乙双方盖章之日起生效。
2. 本合同所有附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文有同等的法律效力：

（1）甲方的竞争性谈判文件、乙方的响应文件、乙方的报价表、谈判时乙方做出的书面承诺及其它补充修改的部分；

（2）在执行本合同期间，甲乙双方的所有通知均应采用书面的方式。

1. 本合同与上述文件如对相同内容有不同约定，且约定内容有冲突的，除另有特别约定外，依下列原则处理：

（1）合同条款优先于竞争性谈判文件和响应文件条款；

（2）在后文件的效力优先于在先文件的效力。

1. 甲乙双方对合同条款的理解有争议时，应当按照合同的有关条款、合同的目的、交易习惯以及诚实信用原则，确定该条款的真实含义。
2. 对本合同的任何修改和增补，以双方另行签订的补充协议为准。
3. 甲乙双方对本合同中产品的具体价格和交易方式有保密的责任，未经对方的书面许可，任何一方不得向第三方透露。
4. 本合同中的未尽事宜，甲乙双方协商解决，并按《中华人民共和国民法典》调整。

# **十二、附件列表**

附件一：价格表

附件二：技术需求书

甲方：江苏省广电有线信息网络股份有限公司 乙方： 公司

（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ （盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

开户银行： 开户银行：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

银行账号： 银行账号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

签订日期： 年 月 日

# **第五章 技术需求书**

技术需求书中带“★”部分为必须保证满足要求的条款。

**一、项目目标**

本项目通过对全省及各地市公司有线电视业务、宽带业务、5G等业务客户满意度测评研究工作，识别影响客户满意度提升的关键要素及短板，并结合企业内外部视角，定位具体服务问题，制定服务提升举措，为省公司客户服务管理部门在体验侧的横纵向协同工作提供支撑。

**二、总体要求**

根据《中华人民共和国电信条例》和信息产业部《电信服务质量用户满意指数评价制度》等相关规定,按电信服务质量用户满意度指数（TCSI）测评方法进行用户满意度测评。

测试按规定时间进行评测，评测后提交满意度测评报告。

**三、项目内容及要求**

**（一）电话满意度测评**

★1、测评包含三块业务：有线电视业务、宽带业务、5G业务。

2、开展方式:CATI电话调查

★3、全年共计完成**4260**样本，分两期执行，第一期预计2024年8月底，第二期预计为2024年11月底：

主样本（即地市随机样本）共计完成3210个样本，分布情况见下表；

追加样本1050个，保证全年各业务各区县分公司样本不低于10个。

|  |
| --- |
| 2024年随机样本量/2期 |
| 地市 | 有线电视业务 | 宽带业务 | 5G业务 | 小计 |
| 南京 | 110  | 110  | 110  | **330**  |
| 苏州 | 110  | 110  | 110  | **330**  |
| 无锡 | 110  | 110  | 110  | **330**  |
| 常州 | 90  | 90  | 90  | **270**  |
| 镇江 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 扬州 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 泰州 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 南通 | 90  | 90  | 90  | **270**  |
| 盐城 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 淮安 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 宿迁 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 徐州 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 连云港 | 70  | 70  | 70  | **210**  |
| 全省 | **1070**  | **1070**  | **1070**  | **3210**  |

如客户未完成全部测评则作为废弃样本，废弃样本不计入测评打分内。样本抽取原则为年度缴费的活跃用户数据，用户数据由采购方提供，按问卷回收情况，每个地区有效样本收满为止。

★4、满意度加权与计算：采用组合权重。综合满意度得分=有线电视业务得分\*有线电视业务权重（40%）+宽带业务得分\*宽带业务权重（30%）+5G业务得分\*5G业务权重（30%）

5、测评模型：

（1）有线电视业务测评模型

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** |
| 预期质量 | 预期质量 | 预期质量 |
| 满意度 | 总体感知 | 总体感知 |
| 网络质量 | 频道收视质量 |
| 营销宣传 | 宣传推广 |
| 业务规则 |
| 明白消费 |
| 服务质量 | 渠道服务 |
| 装维服务 |
| 投诉感知 | 投诉感知 | 投诉感知 |
| 净推荐值 | 净推荐值 | 净推荐值 |

（2）宽带业务测评模型

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** |
| 预期质量 | 预期质量 | 预期质量 |
| 满意度 | 总体感知 | 总体感知 |
| 网络质量 | 上网质量 |
| 营销宣传 | 宣传推广 |
| 业务规则 |
| 明白消费 |
| 服务质量 | 渠道服务 |
| 装维服务 |
| 投诉感知 | 投诉感知 | 投诉感知 |
| 净推荐值 | 净推荐值 | 净推荐值 |

（3）5G业务测评模型

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** |
| 预期质量 | 预期质量 | 预期质量 |
| 满意度 | 总体感知 | 总体感知 |
| 网络质量 | 语音质量 |
| 上网质量 |
| 营销宣传 | 宣传推广 |
| 业务规则 |
| 明白消费 |
| 服务质量 | 渠道服务 |
| 投诉感知 | 投诉感知 | 投诉感知 |
| 净推荐值 | 净推荐值 | 净推荐值 |

6、调查问卷：

满意度测评问卷由采购方制定并提供，每个样本问卷在10个问题左右。中标方根据采购方提供问卷进行回访。

★7、保密要求

对于采购方提供的客户数据进行保密，在客户服务过程中做到数据脱敏，对客户数据内容严格保密，对于测评结果不透露给其他公司。

★8、服务要求

中标方从事过通信网络基础用户满意度调研工作，可以提供规范的满意度测评结果报告。

**（二）满意度专项分析**

1、工作目标：通过省级满意度专题分析，提出2024年年度设区市公司满意度提升具体举措，制定年度满意度提升的总体方向。

2、工作步骤与研究手段：

（1）体验提升策略假设共创：内部访谈（了解业务侧当前在体验优化上的做法，探讨可用于诊断分析的相关标签）；数据标签提出与提取。

（2）数据分析；

（3）用户回访：根据数据情况灵活开展，预设 5人次/业务，由采购方提供邀约，第三方负责回访设计与具体执行。

（4）分析报告（明确包含具体策略与建议，具备可落地实施的举措，找出全省服务短板。）

（5）提升策略分享（全省集中，面向设区市分公司）

**四、实施要求**

★1、本次客户服务满意度测评为分两次完成，年度最迟完成时间为2024年11月底。

2、测评根据业务类型设置问卷问题，问题满意度打分按1至10分打分，打分越高表示用户满意度越高。

★3、项目交付：

1. 客户服务满意度测评报告：客户服务满意度测评报告包含省级报告及13家设区市分公司报告，共计14份。其中十三家设区市分公司测评报告考核分需要细分至区县公司，便于采购方应用考核工作。

2.年中满意度专题分析报告：1份，主要用于年中测评后全省发布策略。

3.培训分析会议：

（1）年中满意度专题培训：针对年中满意度测评结果，制定全省年度满意度提升目标与举措；

（2）年终项目结果分析会（远程会议）：选择具备典型的6家设区市举办线上测评结果分析会，会议主要通报测评结果，做好项目总结，其他设区市资料由采购放提供，会议由采购方完成。

# **第六章 竞争性谈判响应文件格式**

正本/副本

江苏省广电有线信息网络股份有限公司

2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目采购

采购文件编号：

竞争性谈判响应文件

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人： （签字）

 年 月 日

## 评审索引表

**为了便于评审高效有序进行，请供应商提供如下索引表，并请将该索引表置于应答文件首页。请供应商按照索引表及竞争性谈判文件要求提供相关材料。供应商没有按照竞争性谈判文件要求提交全部资料，或者应答没有对竞争性谈判文件做出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其响应文件作否决处理。**

### **初步评审索引表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **证明材料对应页码** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| 11 |  |  |
| 12 |  |  |
| 13 |  |  |
| 14 |  |  |
|  |  |  |

### **详细评审索引表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评标项目** | **评分要求** | **响应文件响应的页码** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |

## 附件1：响应函

响应函

江苏省广电有线信息网络股份有限公司：

（供应商全称）授权（全权代表姓名、职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的（采购编号、项目名称）的有关活动，为此：

（1）提供供应商须知规定的全部响应文件（正本[1]份，副本[2]份、电子版[1]份）。

（2）提供按竞争性谈判文件要求的产品/服务的报价。（详见附件3：报价表）。

（3）供应商将按竞争性谈判文件的规定履行全部责任和义务。

（4）供应商已详细审查全部竞争性谈判文件，我们完全理解并同意放弃对竞争性谈判文件提出质疑及/或争议的权利。

（5）本供应商递交响应文件的有效期为自递交响应文件截止日起90个日历日。

（6）如果在规定的递交响应文件截止时间后，供应商在谈判有效期内撤回响应文件，将取消供应商参与本项目资格。

（7）愿意向贵方提供任何与该项响应文件有关的数据、情况和技术资料，完全理解贵方不一定接受最低价的响应文件或收到的任何响应文件。

（8）我方授权贵方查询或调查我们递交的与本响应文件有关的声明、文件和资料，并同意在贵方的要求下提供相关文件或证书的原件及其他相关书面材料，以及通过我们的开户银行和客户澄清响应文件中有关财务和技术方面的问题。

（9）我方承诺：采购人在其本国使用我方提供的产品及服务时，不存在任何已知的不合法的情形，也不存在任何已知的与第三方专利权、著作权、商标权或工业设计权相关的任何争议。如果有任何因采购人使用我方提供的产品及服务而提起的侵权指控，我方将依法承担全部责任。

（10）根据本项目要求，我单位委派（姓名）（身份证号）作为本项目的项目负责人。

（11）与本响应文件有关的一切往来通讯请寄：

地址传真：

电话电子函件：

供应商名称（盖章）：

供应商代表（签字）：

日期：

## 附件2：法定代表人身份证明及授权委托书

本人 （姓名）系 （供应商名称）的法定代表人，现委托 （姓名）为我方授权代表。授权代表根据授权，以我方名义全权处理 项目（签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改响应文件、参与谈判、签订合同和处理一切有关事宜），其法律后果由我方承担。

委托期限： 。

授权代表无转委托权。

附：法定代表人和授权代表身份证复印件(需同时提供正面及背面)

法定代表人身份证正面复印件

法定代表人身份证背面复印件

授权代表身份证背面复印件

授权代表身份证正面复印件

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人： （签字）

身份证号码：

 委托授权代表： （签字）

身份证号码：

 年 月 日

## 附件3：报价表(格式)

项目名称： 2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务名称** | **服务内容** | **含税总价（元）** | **增值税税率（%）** | **含税总价最高限价（元）** |
| 客户服务满意度第三方测评项目 | 测评包含有线电视业务、宽带业务、5G业务三个业务每个业务13个地市共计4260个样本，测评结束提供测评报告 |  |  | 200000 |
| 备注 |  |

注：1.供应商须按照竞争性谈判文件要求，提供货到用户指定现场（到楼层）并提供全部服务的含税价。

2.报价时请仔细阅读竞争性谈判文件《竞争性谈判须知》中关于报价的要求。

3.供应商应按照竞争性谈判文件中要求提供的服务内容报价。未在表中明确列出的服务项，采购人将视作供应商免费提供。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期：

## 附件4：商务条款偏离表

项目名称： 2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 竞争性谈判文件条目号 | 竞争性谈判文件的商务条款 | 响应文件的商务条款 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

注：1. 如供应商无任何偏离，也需在响应表中注明并在响应文件中递交此表。

2. 偏离包括正、负偏离，正偏离指供应商的响应高于竞争性谈判文件要求，负偏离指供应商的响应低于竞争性谈判文件要求。

## 附件5：技术规范偏离表

项目名称： 2024年江苏有线客户服务满意度第三方测评项目

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  序号 | 竞争性谈判文件技术需求书要求 | 响应文件技术指标情况 | 具体说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

注：1.本表应依据供应商实际情况逐项逐条填写。

2.对于某项指标的数据存在证明文件内容不一致的情况，取指标较低的为准，对于可以用量化形式表示的条款，供应商必须明确回答，或以功能描述回答。说明中有“详见”“参见”的，应指明参见响应文件中的具体的章节或页码。

3.作为响应文件重要的组成部分，任何通过简单拷贝竞争性谈判文件技术要求或简单标注“符合”“满足”或使用“明白”“理解”“部分满足”等含混词语的响应文件将被视为实质性不符合。

4.偏离包括正、负偏离，正偏离指供应商的响应高于竞争性谈判文件要求，负偏离指供应商的响应低于竞争性谈判文件要求。

## 附件6：资格证明文件

填写须知

1. 供应商应填写和提交下述规定的全部格式以及其它有关资料。
2. 所附格式中要求填写的全部问题和/或信息都必须填写。
3. 本资格声明的签字人应保证全部声明和填写的内容是真实的和正确的。
4. 采购人将应用供应商提交的资料根据自己的判断和考虑决定供应商履行合同的合格性及能力。
5. 供应商提交的材料将被保密，但不退还。
6. 全部文件应按规定的语言和份数提交。

**6-1 资格声明**

致：江苏省广电有线信息网络股份有限公司：

**资格声明**

尊敬的女士/先生：

为响应你方[]年[]月[]日的[采购名称]采购公告，下述签字人自愿参与谈判，提供竞争性谈判文件技术需求书中规定的[服务名称]，提交下述文件并声明全部说明是真实的和正确的。下述签字人将就下述文件中存在的虚假或不真实内容对代理机构和采购人承担法律责任。

1. 我方的资格声明，各有[]份正本，[]份副本。
2. 下述签字人证明本资格文件中的内容是真实的和正确的。
3. 下述签字人知道，采购人可能要求其提供进一步的资格材料并同意按采购人的要求提交。

**供应商**  授权签署本资格文件

名称（盖章） 签字人姓名、职务（印刷字体）

地址

传真 签字

邮编 电话

**6-2 供应商的资格声明**

1、名称及概况：

1. 供应商名称：
2. 总部地址：

 电传/传真/电话号码：

1. 成立和/或注册日期：
2. 注册资金：
3. 主要负责人名称：（可选填）
4. 供应商在中国的代表的姓名和地址：（可选填）
5. 供应商简介（包括但不限于业务范围、注册资金、所有权状况、组织机构及职能、人员构成、公司的场地环境和软硬件设施等）：
6. 供应商在中国大陆的分公司及办事处信息

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 地区 | 分公司/办事处地址/联系电话 | 负责人 | 技术人员数量 | 商务人员数量 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. 研发能力及人员配备：

2.有关开户银行的名称和地址：

3.供应商所属的集团公司，如有的话：

4.其他情况：

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。

供应商名称（盖章）：

签字人姓名和职务：

签字人签字：

签字日期：

传真：

电话：

电子函件：

#### **6-3 资格要求证明材料**

#### **6-4 供应商认为需要提供的其它证明材料**