深圳市消防救援支队遴选文件
（广东省深圳市消防救援支队2026年回访服务采购项目）

（项目编号：SSZX2026-381）

遴选文件

采　　购　　人：深圳市消防救援支队

采购代理机构：深圳市深水水务咨询有限公司

2026年11月

广东省深圳市消防救援支队2026年回访服务采购项目的遴选公告

项目概况

根据《深圳市消防救援支队采购管理暂行规定（2024年版）》，广东省深圳市消防救援支队2026年回访服务采购项目采用内部评选遴选方式择优选择供应商。项目情况如下：

一、项目基本情况

项目名称：广东省深圳市消防救援支队2026年回访服务采购项目

项目编号：SSZX2026-381

预算金额：人民币22.035200 万元

采购需求：确定一家供应商，为采购人提供2026年回访服务。

合同履行期限：本项目的服务期为自合同签订之日起一年，成交人应当在服务期限内根据本合同要求，完成全部回访服务，并提交验收材料申请采购人验收。

二、参评人的资格要求

1.参评人必须是具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证书或其他证明材料复印件加盖公章，如果参评的供应商为分公司则须提供分公司营业执照、其所属集团(或总公司)等具有独立法人资格的组织出具愿为其参评本项目以及履约行为承担民事责任的授权书，但只接受直接授权，不接受逐级授权，并同时提供总公司营业执照。不接受同一集团(或总公司)授权两家或以上分公司同时参评本项目，也不接受集团(或总公司)与分公司同时参评本项目，如出现上述情形，该两家或以上供应商的参评文件均按无效参评处理)。上述资料原件备查）；

2.参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）；

3.具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）；

4.未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）【注：采购代理机构将通过“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法失信主体”“失信被执行人”、“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”、“深圳信用网”以及“深圳市政府采购监管网”查询供应商的信用信息，相关信息以开标当日的查询结果为准。信用信息查询记录将作为项目档案材料一并保存。】；

5.不同供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目参评授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；不同参评供应商的参评文件不

得由同一单位或者同一人编制；单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目政府采购活动（由供应商填写《供应商基本情况表》相关信息，如发现不同参评供应商的相关信息存在上述“不得”的情形，作参评无效处理）；

注：其中，对于“不同供应商的单位负责人是否为同一人”，由采购代理机构将通过国家企业信用信息公示系统(https://www.gsxt.gov.cn/index.html）或机关赋码和事业单位登记管理网（https://gjsy.scopsr.gov.cn/）或全国社会组织信用信息公示平台（https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn/gsxt/newList）等网站查询供应商信息，相关信息以截标当日的查询结果为准；

6.为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目参评。（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）；

7.本项目不接受联合体参评，不接受进口产品参与参评，不允许转包、分包（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）；

8.本项目是否专门面向中小企业采购：否。

本项目对应的中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业。

三、获取遴选文件

1.时间：2026年11月17日起至2026年11月23日止（周一至周五上午9:00-12:00，下午14:00-17:30）。

2.线上报名。

报名网址：https://jdy.shenshuizaojia.com:8443/f/6758fdb2f9ae5eae94a793db。

地址：深圳市深水水务咨询有限公司（深圳市罗湖区清水河街道清水河社区清水河一路112号罗湖投资控股大厦裙楼401）；

报名时提交以下资料盖章扫描件：

（1）参评人的营业执照；

（2）法人代表证明书、法人身份证、授权委托书、被授权委托人身份证、被授权委托人联系方式（电话、邮箱）；

（3）参评人的增值税发票开票（信息）资料；

遴选文件售价：每套人民币500元，遴选文件售后不退；

领取联系人：庄晓琴；

联系电话：13688812350。

四、提交参评文件截止时间、评选时间和地点

参评文件提交截止时间：2026年12月1日09时00分至09时30分。

参评文件提交方式：现场递交（如需邮件递交需提前联系收取联系人）。

收取地址:深圳市罗湖区清水河街道清水河社区清水河一路112号罗湖投资控股大厦裙楼401。

收取联系人：庄晓琴。

联系电话：13688812350。

邮编：518000

评选时间：2026 年 12 月 1 日 09 时 30 分。

评选地点:深圳市罗湖区清水河街道清水河社区清水河一路 112 号罗湖投资控股大厦裙楼 401。

五、对本次评选提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

采购人：深圳市消防救援支队；

地址：深圳市福田区华强北街道红荔路 2009 号；

联系人：温工；

联系电话：0755-83209322；

邮编：518000。

2.采购代理机构信息

名称：深圳市深水水务咨询有限公司；

地址：深圳市罗湖区清水河街道清水河社区清水河一路 112 号罗湖投资控股大厦裙楼 401；

联系人：庄晓琴、刁杰辉、张辰、王旋；

联系电话：13688812350、18707551546。

3.项目联系方式

项目联系人：庄晓琴、刁杰辉、张辰、王旋；

电话：13688812350、18707551546。

第一章　参评须知

参评须知前附表

序号	项目	内容
1	项目概况	项目名称：广东省深圳市消防救援支队2026年回访服务采购项目 项目编号：SSZX2026-381 采购人名称：深圳市消防救援支队 采购方式：遴选采购
2	评选有效期	从评选截止之日起90日内。
3	参评递交材料	1.参评文件**一式四份（正本一份，复印件副本三份），须密封，且**在每一封口处加盖公章，并在封套上标明项目名称、参评人名称等字样。 **2.电子参评文件，电子版是以U盘或硬盘等移动存储介质提交的加盖公章的PDF电子参评文件，须与纸质参评文件密封在一个密封包中。** **3.参标所用《参评报价表》。单独密封的《唱标文件》1份。**该表内容应与参评文件中的《参评报价表》内容一致；**如有差异，以唱标所用的《参评报价表》内容为准），须另行密封。**
4	材料递交方式	现场递交地址及收取人：深圳市罗湖区清水河街道清水河社区清水河一路112号罗湖投资控股大厦裙楼401招标代理部，庄晓琴。
5	评选	采购人根据工作安排确定评选时间,不晚于2026年12月1日09时30分。
6	评审小组	全部评审过程由采购人组建的评审小组负责完成，评审小组由3人单数成员组成。
7	评审方法	综合评分法
8	评审步骤	先进行资格、符合性评审，再进行技术、商务及价格的详细评审。只有通过资格、符合性评审的参评人才能进入详细的评审，即为入围参评人。
9	成交候选人的推荐	评审小组结合商务文件部分、技术文件部分和价格部分进行综合评估，将商务得分、技术得分和价格得分相加得出各入围参评人的综合得分。评审小组按综合得分高低次序排出名次，推荐排名第一的参评人为第一候选成交人，排名第二的参评人为第二候选成交人，排名第三的参评人为第三候选成交人。 成交人放弃成交资格的或成交资格被依法确认无效的，因情况紧急，重新组织采购不能满足采购人要求时，可依法从其他候选成交人中确定替补成交人。
10	其他	本项目不接受备选参评方案，不接受有任何选择或具有附加条件的报价，

		参评文件的报价只允许唯一方案报价。
11	代理服务费	代理服务费由成交人支付。代理服务费以项目的成交金额为基数，参照原《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）的收费标准执行，代理服务费下浮10%。低于人民币3000元的，按最低人民币3000元收取。

参评人必须认真阅读参评须知的内容，以免造成参评失败。

第二章　采购需求

一、基本要求

1．标有“★”的条款为必须完全满足的项目，任何未响应或负偏离将导致无效响应。

2．标有“▲”的条款为重要项目，任何未响应或负偏离将被严重扣分。

3．参评人必须具有独立法人资格或为具有独立承担民事责任能力的其它组织。

4．参评人在响应建议中必须列出具体数值或具体承诺。如果参评人只注明“正偏离”或“无偏离”，将被视为“负偏离”，从而可能导致严重影响评审结果。

5．参评人须对所投报价服务及自身经营情况描述的真实性承担法律责任。

6．参评人没有在参评文件中注明偏离（文字说明或在响应表注明）的描述、条款视为被参评人完全接受。

7．参评人应保证，采购人在中华人民共和国使用该货物、服务或货物、服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。

二、参评报价说明

参评报价包括：服务费用、各项税费。

三、项目概况

对深圳市消防救援队伍 2026 年 12 月 1 日-2027 年 11 月 30 日期间办理的各类消防执法业务。包括但不限于消防监督检查、公众聚集场所投入使用营业前消防安全检查、行政处罚、临时查封、火灾调查、消防巡查等业务。参评人应当对回访过程需全程录音并做好书面记录需按规定存档备查。采购人可要求参评人提供回访录音资料和记录文档。参评人需根据采购人要求从消防监督管理系统提取待回访信息约 30000 次，全年回访覆盖率（回访成功率）不低于抽取待回访业务量的 70%，成功回访总量不少于 21000 次。

四、采购标的汇总表

包号	序号	标的名称	品目分类编码	计量单位	数量	是否进口
1	1	广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目	C99000000 其他服务	项	1	否

服务项目清单

序号	服务名称	最高参评限价（元）	备注
1	广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目	220,352.00	含税

五、技术要求

（一）项目总体要求

成交人负责承接广东省深圳市消防救援支队 2026 年度回访服务采购项目，根据采购要求和标

准，开展回访服务，非因客观原因及采购人的书面同意，不得对项目进行分包、转包。

（二）服务具体要求及质量标准

1.服务工作内容

（1）提供话务回访语音系统平台，系统基本功能应包含外呼功能、外呼监控、接入接听，录音、质检、话务数据报表功能，建立深圳市消防救援支队业务回访专线，同时选配专业的回访人员组建专业化客服团队，完成电话回访工作。

（2）提供电话回访座席办公所需的人员、场地、呼叫系统、办公设备与网络资源，对项目整体负责以及相应的运行维护。

2.时间范围

2026年12月1日-2027年11月30日期间办理的各类消防执法业务。

3.业务范围

包括消防监督检查、公众聚集场所投入使用营业前消防安全检查、行政处罚、临时查封、火灾调查、消防巡查等业务。

4.数量要求

从消防监督管理系统提取待回访信息约30000次，全年回访覆盖率（回访成功率）不低于抽取待回访业务量的70%，成功回访总量不少于21000次。

5.工作质量要求

（1）对采购人业务范围内所需的全部业务开展回访，按照采购人提供的回访问卷模板填写回访情况，并对每一项回访业务进行录音；

（2）按采购人提供的模板和要求定期出具回访情况报告（分为月报、季报及年报）

（3）将回访中有异议的意见两日内反馈至深圳市消防救援支队。

6.工作时间要求

工作日9:00-18:00

7.服务成果要求

（1）被回访对象接听电话，并配合完成相关信息反馈视为回访成功；

（2）服务期限届满，向采购人提交回访成功的回访问卷及回访录音；

（3）回访情况月报、季报、年报和相应的回访情况记录清单。

8.质量标准

回访工作覆盖率（即回访成功率=回访成功业务/应回访业务*100%）应不低于70%。

9.回访过程需全程录音并做好书面记录，录音资料和记录文档需按规定存档备查。

（三）人员要求

1.岗位：项目负责人、数据管理人员、话务员、IT运维技术人员。

2.数量：5人及以上，成交人应当安排符合数量要求的人员完成本回访业务，确保能按照采购人的要求的标准及本合同约定的期限高质量完成回访业务。

3.项目负责人：熟悉话务流程与质检标准，具备团队统筹和客户沟通能力，全面负责项目进

度、质量与成本控制；制定回访策略与话术；对接甲方汇报；处理突发投诉与运营风险。

4.项目团队成员（项目负责人除外）：数据管理人员具备数据分析及数据管理能力，负责回访名单分配、数据脱敏与导入；统计接通率、满意度等指标；输出日报/周报；保障数据安全不泄露；话务员普通话标准，口齿清晰，具备良好语言表达、倾听能力；IT运维技术人员保障外呼系统、录音设备及网络稳定；管理账号权限与数据备份；配合数据人员导出报表；处理日常技术故障。。

5.具有良好政治素养，遵纪守法，无违法犯罪记录；恪守保密纪律，熟悉政务信息保密规定，签订保密承诺书。

（四）设备设施要求

回访业务所需服务坐席及配套的办公场所、设备及网络资源，由成交人自行承担。

六、商务要求

（一）服务期限

本项目的服务期为自合同签订之日起一年，成交人应当在服务期限内根据本合同要求，完成全部回访服务，并提交验收材料申请采购人验收。（不可续签）

（二）服务地点

深圳市

（三）报价要求

预算金额为220，352.00元，包括但不限于人工成本、回访业务所需的设施、设备费用、税费等完成分本项目所需的服务费用及国家规定的各项税费等一切费用。

（四）质量考核验收标准

1.质量考核验收标准：

（1）工作质量要求：

①按采购人要求的各类执法业务抽查比例开展回访，并根据采购人提供的回访问卷模板如实填写回访情况，并对每一项回访业务进行录音；

②每月底前完成上一月执法案件回访，按采购人提供的模板和要求定期出具回访情况报告（分为月报、季报及年报）；

③将回访中有若群众有异议且判断易造成升级投诉类的意见两日内反馈至深圳市消防救援支队。

（五）服务成果要求

1.被回访对象接听电话，并配合完成相关信息反馈，填写回访问卷的视为回访成功；

2.服务期限届满，向采购人提交回访成功的回访问卷及回访录音；

3.按照本合同要求的期限内向采购人提交回访情况月报、季报、年报和相应的回访情况记录清单。

4.工作流程及数据管理

（1）月度工作流程：按要求完成每月的消防执法业务回访，完成待回访信息脱敏、整理、汇总上个月的执法数据，并在次月1-5日向采购人提交回访《月度回访报告》（含数据汇总、满意度统计、各单位排名情况）及原始资料（录音）、更新《消防行政执法回访单》。

（2）季度工作流程：成交人应当在本合同服务期限内向采购人交付4个季度回访报告，成交人按照要求在下一季度首月5日前向采购人交付上一季度《季度回访报告》（含数据汇总、满意度统计、各单位排名情况）及原始资料（录音）。

（3）年度工作流程

中期评估：成交人应当在2027年6月30日前开展（2026年12月1日至2027年5月31日期间的执法业务数据）中期回访工作评估，分析上半年回访数据（如满意度排名、高频问题类型），调整下半年回访重点（如增加问题集中业务的回访比例），并向采购人提交《中期评估报告》。

末期评估：成交人应当在服务期限届满前，按照要求对本合同约定期间的回访数据进行分析评估，整理年度满意度排名、高频问题，规划下一年度回访重点内容，并在合同期限届满前向采购人交付《年度回访报告》。

（4）数据管理要求

数据真实性：成交人应当确保回访数据的真实性，如实记录回访过程及接受回访人的真实反馈以及意见内容，确保成交人提交的回访数据真实可查。

数据保密性：成交人应当遵守保密义务，对被回访人员信息（包括姓名、电话、单位地址等）、执法业务数据、本合同约定的回访数据以及采购人提供的数据、信息等承担严格的保密义务，；回访原始资料仅用于消防执法工作改进，不得用于其他任何用途。

数据存档：成交人在服务期限届满后15日内，将所有原始资料（加密U盘存储回访结果为一般，不满意，非常不满意的录音、纸质问卷扫描件、电子问卷数据库）移交采购人。

（六）质量标准

从消防监督管理系统提取待回访信息约30000次，全年回访覆盖率（回访成功率）不低于抽取待回访业务量的70%，成功回访总量不少于21000次。回访工作覆盖率（即回访成功率=回访成功业务/应回访业务*100%）应不低于70%。

（七）验收要求

验收时间：服务期限届满且成交人已完成本合同约定的回访业务内容并向采购人交付相关回访报告、数据等资料后，成交人应在5日内书面申请采购人对服务进行验收，采购人收到申请后10日内组织验收；

验收方式：成交人提交服务成果，采购人根据成交人提交的服务成果对成交人的服务进行验收，验收合格的双方签订验收合格报告；验收不合格的，采购人要求成交人限期整改；

验收标准：经验收，成交人已经按照要求完成本项目全部服务工作内容，且回访成功率不低于70%,回访符合本合同约定的质量标准，提交的服务成果符合要求的，视为验收合格。

（八）违约条款

1.服务期限届满，成交人未按约定完成本项目要求的成功回访率的，成交人除应当继续回访，直至成功回访率不低于70%,还应承担逾期违约责任，自服务期限届满之日起至成功回访率不低于70%之日止，每日按照本项目服务费用总额的3‰支付违约金；

2.如成交人超过本项目要求的服务期限一个月回访成功率仍未达到不低于70%的，采购人有权选择解除合同，按照实际回访成功率计算支付服务费用，并追究成交人违约责任，支付相当于项目服务费用总额的20%违约金。

（九）付款方式

本项目采用分期付款方式支付服务费：

（1）合同签订生效后，采购人在收到成交人提交的合法等额有效发票后十个工作日内向成交人支付服务费用总额的60%服务费；

（2）服务期限届满前，成交人的服务经采购人验收合格并签订验收合格报告后，采购人在收到成交人提交的合法等额有效发票后十个工作日内，向成交人支付服务费用总额40%的服务费。

（十）售后服务要求

（1）合同签订1个月内完成人员团队建设、平台建设、软硬件安装部署、调试、职场和座席建设，以及外呼回访服务人员实操培训等前期准备工作。

（2）对采购人有异议的业务进行解答。

（十一）知识产权归属

1.采购人对本项目的遴选文件、实施方案、履行本合同所形成的一切工作成果、刊物上发表与消防救援有关的“课题调研或经验”等项目成果享有知识产权。未经采购人书面同意，成交人不得将本项目成果以任何方式披露给任何第三方，或使用于其他项目。

2.成交人保证，采购人在享受成交人提供的服务的全部或任何一部分时，免受任何第三方提出侵犯其知识产权或其他合法权利的投诉或起诉。否则，成交人应承担一切责任，并赔偿采购人因此遭受的一切损失（包括但不限于索赔、律师费、采取补救措施的费用等）。

（十二）保密条款

1.采购人、成交人双方应永久恪守因签署或履行本合同而获知的对方秘密信息（含国家安全秘密、政府信息数据等）及其它秘密资料（包括但不限于成交人获知的采购人单位、职工的任何商业秘密、个人隐私）。

2.任何一方如将获知的对方秘密信息泄露给第三方，应承担一切责任，并赔偿因泄密而给对方造成的一切损失并承担相应的法律责任（包括民事责任、刑事责任）。

3.成交人应当对完成本服务过程中知悉、获取、在服务过程中形成的信息、资料、文件等履行严格的保密义务，非经采购人书面许可不得用作本项目以外的任何用途，也不得提供给他人使用，否则视为成交人违约，采购人有权追究成交人相应的违约责任。

第三章　评审办法

一、评审与定评

1．当通过资格、符合性审查的参评人不少于三家时，按照评审程序的规定和依据评分标准、计算方法，各评委单独封闭对每个参评人进行评审和比较。

2．成交人资格的确定，由评审小组推荐，并由采购人确认。

3．比较与评价。评审小组按遴选文件中规定的评审方法和标准，对资格审查和符合性审查合格的参评文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。技术、商务、价格部分分值分配如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分	合 计
分值	56	34	10	100分

4．技术评分

（1）由评审小组对所有参评文件的技术部分的响应进行审核和分析；

（2）评委独立进行评分，填写“技术评分表”；

（3）评分标准：按“技术评分表”中的分值进行评分；

（4）将每一个评委的评分汇集，取算术平均值（精确到小数点后两位）为该参评人的技术得分。

5．商务评分

（1）由评审小组对所有参评文件的商务部分的响应进行审核和分析；

（2）评委独立进行评分，填写“商务评分表”；

（3）评分标准：按“商务评分表”中的分值进行评分；

（4）将每一个评委的评分汇集，取算术平均值（精确到小数点后两位）为该参评人的商务得分。

6．价格评分

（1）由评审小组对所有参评文件的价格部分的响应进行审核和分析。

（2）基准价格分：以有效参评人中报价最低的参评报价为基准价，定其基准价格分为满分。

（3）参评人的价格得分=评审基准价÷参评报价×价格分值（精确到小数点后两位）。由此算出每个参评人的“价格得分”。

（4）评委检查每个参评人的价格评分计算情况，确认“价格得分”。

7.价格错误的修正：

（1）评审小组将审查参评文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、参评人有无计算上的错误等。

（2）算术错误将按以下方法更正（次序排先者优先）：

（2.1）单独密封提交的开标一览表（报价表）与参评文件中的开标一览表（报价表）不一致的，以单独密封提交的开标一览表（报价表）为准；

（2.2）参评文件中开标一览表（报价表）内容与参评文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（2.3）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2.4）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（2.5）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；

（2.6）对不同文字文本参评文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

（3）上述修正错误的原则及方法调整或修正参评文件的参评报价，参评人同意后，调整后的参评报价对参评人起约束作用。如果参评人不接受修正后的报价，则其参评将被拒绝。

二、综合得分的计算

本项目的评审方法采用综合评分法，综合评分法评审步骤：先进行资格、符合性审查，再进行技术、商务及价格的详细评审。只有通过资格、符合性审查的参评人才能进入详细的评审。

综合得分（精确到小数点后两位）=技术得分+商务得分+价格得分。综合得分相同的，名次按技术评分由高到低顺序排列；综合得分相同且技术评分相同的，名次按商务评分由高到低顺序排列；综合得分相同、技术评分和商务评分均相同的，名次由评审价由低到高顺序排列。综合得分相同、技术评分、商务评分和评审价均相同的评审小组抽签确定。法律法规有明确规定的，以法律法规规定为准。

三、评审优惠政策

本项目采购标的(服务)对应的中小企业划分标准所属行业为“其他未列明行业”。根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，对满足价格扣除条件且在参评文件中提交了《参评人企业类型声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的参评人，**其参评报价扣除 10 %后参评**。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行参评报价扣除。如有其它政策支持因素（如鼓励创新等）需一并列出。

四、确定成交人

采购人将根据评审结果，确定成交人，同时向成交人发出书面《成交通知书》。

注：本评审办法入围参评人指所有通过资格、符合性审查的参评人。

资格、符合性审查表

项目名称：广东省深圳市消防救援支队2026年回访服务采购项目

评审内容	
资格性审查要求	1.参评人必须是具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证书或其他证明材料复印件加盖公章，如果参评的供应商为分公司则须提供分公司营业执照、其所属集团(或总公司)等具有独立法人资格的组织出具愿为其参评本项目以及履约行为承担民事责任的授权书，但只接受直接授权，不接受逐级授权，并同时提供总公司营业执照。不接受同一集团(或总公司)授权两家或以上分公司同时参评本项目，也不接受集团(或总公司)与分公司同时参评本项目，如出现上述情形，该两家或以上供应商的参评文件均按无效参评处理)。上述资料原件备查）；
	2.参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）；
	3.具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）；
	4.未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）【注：采购代理机构将通过“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法失信主体”“失信被执行人”、“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”、“深圳信用网”以及“深圳市政府采购监管网”查询供应商的信用信息，相关信息以开标当日的查询结果为准。信用信息查询记录将作为项目档案材料一并保存。】；
	5.不同供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目参评授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；不同参评供应商的参评文件不得由同一单位或者同一人编制；单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目政府采购活动（由供应商填写《供应商基本情况表》相关信息，如发现不同参评供应商的相关信息存在上述“不得”的情形，作参评无效处理）； 注：其中，对于“不同供应商的单位负责人是否为同一人”，由采购代理机构将通过国家企业信用信息公示系统(https://www.gsxt.gov.cn/index.html）或机关赋码和事业单位登记管理网（https://gjsy.scopsr.gov.cn/)或全国社会组织信用信息公示平台（https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn/gsxt/newList）等网站查询供应商

	信息，相关信息以截标当日的查询结果为准；；
	6.为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参评。（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）；
	7.本项目不接受联合体参评，不接受进口产品参评，不允许转包、分包（由供应商在《资格声明函》中作出声明，加盖公章）。
	8.本项目是否专门面向中小企业采购：否。 本项目对应的中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业。
符合性审查要求	1.未将一个包中的内容拆开参评。
	2.参评文件及参评报价表按规定密封、签字、盖章。
	3.遴选文件未规定允许有替代方案时，对同一项目参评时，未同时提供两套或两套以上的参评方案。
	4.分项报价或参评总价未高于预算金额（最高参评限价）。
	5.未出现以下情况：同一项目出现两个及以上报价，按规定又无法确定哪个是有效报价。
	6.未出现以下情况： （1）评审中出现下列情形之一的，评审小组应当启动异常低价参评审查程序： ①参评报价低于全部通过符合性审查供应商参评报价平均值50%的，即参评报价＜全部通过符合性审查供应商参评报价平均值×50%； ②参评报价低于通过符合性审查的次低报价供应商参评报价50%的，即参评报价＜通过符合性审查的次低报价供应商参评报价×50%； ③参评报价低于采购项目最高限价45%的，即参评报价＜采购项目最高限价×45%； ④评审小组基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 (2)评审委员会启动异常低价参评(响应)审查后，属于前述第1项至第4项情形的，要求相关供应商在评审现场合理的时间内对参评(响应)价格作出解释，要求相关供应商在接到通知后30分钟内提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第3项情形，供应商已随参评(响应)文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评审委员会依据专业经验，参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。参评(响应)供应商不能提供书面说明、证明材

	料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效参评(响应)处理。 采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。 异常低价参评(响应)审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。
	7.参评文件载明的采购项目完成或服务期限满足遴选文件规定的。
	8.按遴选文件附件所提供的样式和要求完整填写“资格声明函及参评函”。
	9.按遴选文件要求填写《采购需求响应一览表》。
	10.实质性响应指标（综合遴选文件中标注★的条款）满足采购人要求。
	11.参评报价无严重缺漏项目。
	12.参考有关法律、法规、规章、规范性文件或遴选文件未出现规定的其他无效情形。
结论	是否通过进入下一阶段评议。 （写“通过”或“不通过”）

1、只有通过资格、符合性评审的参评人才能进入详细的评审，即为入围参评人。

2、每一项目通过的打“○”，不通过的打“×”；出现一个“×”的结论为不通过进入下一阶段评议；

3、表中全部条件满足为通过，同意进入下一阶段评议；

4、是否同意进入下一阶段评议一栏中应写 “通过”或“不通过”。

5、结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”，则该参评人通过资格审查及符合性检查，否则不通过。

项目评分表

序号	评分项			分值
1	价格			10
2	技术			54
	序号	内容	分值	评分准则
	1	项目服务方案	15	**一、评审内容：** 评审委员会根据参评人提供的项目服务方案评估进行打分： 1.对本项目的理解，能提出管理模式以及管理思路和定位； 2.项目组织形式、管控措施、人员安排与系统基本功能； 3.招聘、培训、人员管理方案周详，组织有力、措施。 **二、评分依据：** 1.参评人提供的《项目服务方案》包含上述三项考察内容的，得 10.5 分，包含任意两项得 7 分，包含一项得 3.5 分，少于一项不得分。 2.在上述基础上，专家根据给供应商的具体响应内容按照量化的评审因素指标进一步评审： ①投标文件响应内容全面，服务方案完善可行、具体，完全符合服务需求的，评价为优，加 4.5 分； ②投标文件响应内容较全面，服务方案较完善可行、具体，完全符合服务需求的，评价为良，加 3.5 分； ③投标文件响应内容不够全面，服务方案不够可行、具体，但基本符合服务需求的，评价为中，加 2.5 分； ④投标文件响应内容不全面，服务方案不可行、具体，不符合服务需求的，评价为差，加 0 分； 未提供或其他情况的不得分。
	2	质量（完成时间、安全）保障方案	15	**一、评审内容：** 评审委员会根据参评人提供的质量（完成时间、安全）保障及方案评估进行打分： 1.项目质量保障措施； 2.项目完成时间计划保障措施； 3.项目数据安全保障措施。 **二、评分依据：** 1.参评人提供的《质量（完成时间、安全）保障方案》包含上述三项考察内容的，得 10.5 分，包含任意两项得 7 分，包含一项得 3.5 分，少于一项不得分。 2.在上述基础上，专家根据给供应商的具体响应内容按照量化的评审因素指标进一步评审： ①方案符合实际、完整、规范、思路清晰，内容合理性强，评价为优，加 4.5 分； ②方案较符合实际、完整、规范、思路较清晰，内容合理性较强，评价为良，加 3.5 分； ③方案不够符合实际、完整、规范，思路不够清晰，内容合理性一般，评价为中，加 2.5 分； ④方案不符合实际、完整、规范，思路不清晰，内容合理性差，评价为差，加 0 分； 未提供或其他情况的不得分。
	3	拟安排的项目负责人（仅限一人）	10	**一、评审内容：** 拟安排的项目负责人（仅限一人）为参评人在职员工，否则本项不得分。在此基础上进行以下评分：

				1.具备管理类或信息管理专业研究生或以上学历的得2分，本科学历得1分； 2.具备人力资源和社会保障部、工业和信息化部颁发的信息系统项目管理师（高级）证书得2分； 3.具备人社部门或经人社部备案的第三方机构颁发的信息通信网络运行管理员证书得2分； 4.具备中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心（原中国网络安全审查技术与认证中心）颁发的CISAW信息安全保障人员认证证书（认证方向：安全运维）得2分； 5.具备人力资源和社会保障部门颁发的通信类工程师职称证书得2分。 以上5项可累计，最高得10分。 **二、评分依据：** 1.在职员工证明：提供投标截止日前参评人缴纳的近1个月（由于社保部门原因最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月）的社保证明作为自有员工的证明依据，如供应商为新成立企业且成立时间不足三个月可提供加盖公章的情况说明或者证明材料亦视为符合；社保缴纳主体需与参评人名称保持一致，不一致不得分。 2.学历证书还需同时提供学信网查询记录，对于较早颁发的学历学位证书，学信网无法查询的，除提供证书扫描件、注明原件备查外，可提供其他佐证材料（如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明）作为得分依据；留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书扫描件（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站（http://zwfw.cscse.edu.cn/）在线查询截图】也予以认可。 3.如涉及计算机技术与软件专业技术资格证书，要求提供工业和信息化部教育与考试中心建设的中国计算机技术职业资格网的证书查询记录截图作为得分依据。证书在公开渠道无法查询的，需提供颁发机构的证明材料，证明证书真实有效。由社会组织颁发的证书，还需同时提供该组织在“中国社会组织政务服务平台（全国社会组织信用信息公示平台）https://chinanpo.mca.gov.cn/”的查询截图（截图需体现网址且状态为正常），否则该证书不得分； 以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或者专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律做不得分处理。
	4	拟安排的项目团队成员（项目负责人除外）	14	**一、评审内容：** 参评人须提供为本项目服务的项目团队成员（项目负责人除外），包括但不限于数据管理人员、话务员、IT运维技术人员等。拟安排项目主要团队成员为参评人在职员工（以社保证明为准），否则该人员情况不计分。 1.拟安排的数据管理人员（1人）（最高8分）： （1）具备人社部门颁发的大数据专业高级工程师职称证书得2分，大数据中级工程师职称证书得1分； （2）具有人力资源和社会保障部、工业和信息化部颁发的计算机技术与软件专业技术资格（专业：数据库系统工程师）证书，得2分； （3）具有人力资源和社会保障部、工业和信息化部颁发的通信专业技术人员职业资格（专业：互联网技术）证书，得2分；

				（4）具备工业和信息化部教育与考试中心颁发的大数据分析师（高级）得2分，大数据分析师（中级）得1分； 2.拟安排的话务员（2人）（最高2分）： （1）具有中文或市场营销类本科及以上学历，每提供1人得1分，本项累计最高得2分。 3.IT运维技术人员（1人）（最高4分）： （1）具有工业和信息化部教育与考试中心颁发的信息系统运维管理工程师（高级）证书得2分，信息系统运维管理工程师（中级）证书得1分； （2）具有工业和信息化部教育与考试中心颁发的网络安全技术（高级）证书得2分，网络安全技术（中级）证书得1分； 以上3项累计最高得14分，1人仅担任一个岗位，不可复用，证书不可累计得分。 **二、评分依据：** 1.在职员工证明：提供投标截止日前参评人缴纳的近1个月（由于社保部门原因最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月）的社保证明作为自有员工的证明依据，如供应商为新成立企业且成立时间不足三个月可提供加盖公章的情况说明或者证明材料亦视为符合；社保缴纳主体需与参评人名称保持一致，不一致不得分。 2.学历证书还需同时提供学信网查询记录，对于较早颁发的学历学位证书，学信网无法查询的，除提供证书扫描件、注明原件备查外，可提供其他佐证材料（如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明）作为得分依据；留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书扫描件（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站（http://zwfw.cscse.edu.cn/）在线查询截图】也予以认可。 3.如涉及计算机技术与软件专业技术资格证书，要求提供工业和信息化部教育与考试中心建设的中国计算机技术职业资格网的证书查询记录截图作为得分依据。证书在公开渠道无法查询的，需提供颁发机构的证明材料，证明证书真实有效。由社会组织颁发的证书，还需同时提供该组织在“中国社会组织政务服务平台（全国社会组织信用信息公示平台）https://chinanpo.mca.gov.cn/”的查询截图（截图需体现网址且状态为正常），否则该证书不得分； 4.以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或者专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律做不得分处理。
3	**商务**			**36**
	序号	**内容**	**分值**	**评分准则**
	1	同类项目业绩	8	**一、评审内容：** 2023年11月1日（以合同签订时间为准）起至本项目参评截止日前，具有服务热线或客服系统类项目业绩的，每提供一项业绩得4分，最高得8分。 一年一签的长期服务续签合同只计算一个业绩。 **二、评分依据：** 1.需提供合同关键页（包括但不限于：项目（合同）名称、涉及业绩评分的服务内容、签订合同时间、签约主体公章等关键信息）；合同签订主体需与参评人或参评人总公司名称保持一致，不一致不得分。

				2.通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告证明文件等。 3.以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
	2	企业资质认证情况	10	**一、评审内容：** 1.具有质量管理体系认证（覆盖范围包含：呼叫中心业务（含政务热线服务）、网络信息安全服务(含信息系统安全运维服务)），包含其中一个范围得1.5分，包含两个范围得3分； 2.具有职业健康安全管理体系认证（覆盖范围包含：呼叫中心业务（含政务热线服务）、网络信息安全服务(含信息系统安全运维服务)），包含其中一个范围得1.5分，包含两个范围得3分； 3.具有应急预案管理体系证书（覆盖范围包含：呼叫中心业务(含政务热线服务)、网络信息安全服务(含信息系统安全运维服务)），包含其中一个范围得2分，包含两个范围得4分。 以上3项累计最高得10分。 **二、评分依据：** 1.需提供相关认证证书。 2.认证证书主体需与参评人名称或参评人总公司保持一致，证明材料均为加盖公章的复印件，原件备查。 3.如参评人或参评人总公司为新成立企业且成立时间不足以获取证书或参评人或参评人总公司处于以上证书申请阶段尚未过试运行的，提供参评人或参评人总公司情况说明（格式自拟）视为满足要求。 4.以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
	3	供应商自主知识产权产品（创新、设计）情况	8	**一、评审内容** 具有客服辅助应答管理类或基于深度学习技术的客服数据分析类或智慧客服一体化话务管理类或政务服务呼叫中心大数据平台类相关的计算机软件（系统），每提供1类软件（系统）得2分，同类软件（系统）重复提供不得分，本项累计最高得8分。 **二、评分依据** 1.软件（系统）提供以下证明材料： （1）自行开发的软件或系统，参评人或参评人总公司同时提供： ①计算机软件著作权登记证书（著作权人为参评人或参评人总公司）；系统功能名称不必与上列完全一致，能涵盖关键字即可； ②证书在中国版权保护中心官网（https://www.ccopyright.com.cn/）截图（著作主体为参评人或参评人总公司）。 （2）购买的的软件或系统，参评人或参评人总公司同时提供； ①计算机软件著作权登记证书（著作权人为出售方）； ②证书在中国版权保护中心官网（https://www.ccopyright.com.cn/）截图（著作主体为出售方）； ③购买合同或购买发票。 （3）租赁的软件或系统，参评人或参评人总公司同时提供： ①计算机软件著作权登记证书（著作权人为出租方）； ②证书在中国版权保护中心官网（https://www.ccopyrigh

				t.com.cn/）截图（著作主体为出租方）； ③提供2026年1月1日至本项目投标截止之日任意一次银行转账凭证； ⑤与转账凭证相对应的发票（发票提供截图、电子件或复印件均可）； ⑥租赁合同关键页（包括但不限于：合同名称页、合同主要内容页、合同签订日期页、合同双方签字盖章页；租期需涵盖本项目投标截止日），租赁合同需能体现租赁人或承租人为参评人或参评人总公司； ⑦若租赁期限未涵盖本项目服务期限，需提供承诺函，承诺续期至本项目服务期限结束，或承诺重新签订涵盖本项目服务期限的租赁合同； 2.著作权名称表述与上述要求不一致的，需提供一致性说明（格式自拟），由评审委员会判定是否符合文件要求； 3.以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
	4	获奖情况	5	**一、评审内容：** 2023年11月1日（以合同签订时间为准）起至本项目参评截止日前获得呼叫或客户服务类相关奖项，每提供1个得2.5分，最高得5分。 **二、评分依据** 1.提供奖项相关证明材料； 2.获奖证书主体需与参评人名称或参评人总公司保持一致，证明材料均为加盖公章的复印件，原件备查。 3.奖项颁发单位应当为各级人民政府或其组成部门。 4.以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
	5	诚信情况	5	**一、评审内容：** 参照《深圳市财政局关于印发<深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法>的通知》（深财规〔2023〕3号）相关规定，如供应商在全国范围内存在因政府采购违法、违规行为受到财政部门罚款等一般行政处罚信息，或者存在该办法第十一条所称在本市集中采购活动中的一般违法失信行为记录信息，且在公示期内的，本项不得分，否则得满分。 **二、评分依据：** 采购代理机构通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）、“深圳市政府采购监管网”（http://zfcg.sz.gov.cn）以及市、区财政部门认定的其他渠道查询供应商信用信息，具体以开标当日上述渠道的全部查询结果为准，参评人无需提供证明材料，评审过程中由工作人员向评审委员会提供供应商诚信查询结果。

第四章　合同格式

合同号：SZXF2026-00X

广东省深圳市消防救援支队
2026 年回访服务采购项目

合

同

甲方：深圳市消防救援支队

乙方：

甲 方（采购人）：**深圳市消防救援支队**

法定代表人：

地 址：深圳市福田区华强北街道红荔路 2009 号

联系人：

电话：

乙 方（成交人）：

法定代表人：

地 址：

联系人：

电话：

根据广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目（项目编号：SSZX2026-381）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、项目基本情况

1. 项目名称：广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目

2. 项目类型：服务类

3. 项目服务地点：广东省深圳市

二、项目服务期

本项目的服务期为自合同签订之日起一年，乙方人应当在服务期限内根据本合同要求，完成全部回访服务，并提交验收材料申请采购方验收。

三、合同价格

1. 本合同总价（含税价格）：大写 人民币 元 (¥ 元)。

2. 本合同总价包括了人员薪酬待遇、咨询、税费（包括关税、增值税）、保险费、场地管理费、服务资料费、项目管理、水电费等的全部费用。未经甲方书面同意，乙方不得就本合同的履行另行收取其他费用。

四、项目服务内容及要求

（一）项目总体要求

乙方人负责承接广东省深圳市消防救援支队 2026 年度回访服务采购项目，根据采购要求和标准，开展回访服务，非因客观原因及甲方的书面同意，不得对项目进行分包、转包。

（二）服务具体要求及质量标准

1.服务工作内容

（1）提供话务回访语音系统平台，系统基本功能应包含外呼功能、外呼监控、接入接听，录音、质检、话务数据报表功能，建立深圳市消防救援支队业务回访专线，同时选配专业的回访人员组建专业化客服团队，完成电话回访工作。

（2）提供电话回访座席办公所需的人员、场地、呼叫系统、办公设备与网络资源，对项目整体负责以及相应的运行维护。

2.时间范围

2026年12月1日-2027年11月30日期间办理的各类消防执法业务。

3.业务范围

包括消防监督检查、公众聚集场所投入使用营业前消防安全检查、行政处罚、临时查封、火灾调查、消防巡查等业务。

4.数量要求

从消防监督管理系统提取待回访信息约30000次，全年回访覆盖率（回访成功率）不低于抽取待回访业务量的70%，成功回访总量不少于21000次。

5.工作质量要求

（1）对甲方业务范围内所需的全部业务开展回访，按照甲方提供的回访问卷模板填写回访情况，并对每一项回访业务进行录音；

（2）按甲方提供的模板和要求定期出具回访情况报告（分为月报、季报及年报）

（3）将回访中有异议的意见两日内反馈至深圳市消防救援支队。

6.工作时间要求

工作日9:00-18:00

7.服务成果要求

（1）被回访对象接听电话，并配合完成相关信息反馈视为回访成功；

（2）服务期限届满，向甲方提交回访成功的回访问卷及回访录音；

（3）回访情况月报、季报、年报和相应的回访情况记录清单。

8.质量标准

回访工作覆盖率（即回访成功率=回访成功业务/应回访业务*100%）应不低于70%。

9.回访过程需全程录音并做好书面记录，录音资料和记录文档需按规定存档备查。

（三）人员要求

1.岗位：项目负责人、数据管理人员、话务员、IT运维技术人员。

2.数量：5人及以上，乙方人应当安排符合数量要求的人员完成本回访业务，确保能按照甲方的要求的标准及本合同约定的期限高质量完成回访业务。

3.项目负责人：熟悉话务流程与质检标准，具备团队统筹和客户沟通能力，全面负责项目进度、质量与成本控制；制定回访策略与话术；对接甲方汇报；处理突发投诉与运营风险。。

4.项目团队成员（项目负责人除外）：数据管理人员具备数据分析及数据管理能力，负责回访名单分配、数据脱敏与导入；统计接通率、满意度等指标；输出日报/周报；保障数据安全不泄露；话务员普通话标准，口齿清晰，具备良好语言表达、倾听能力；IT运维技术人员保障外呼系统、录音设备及网络稳定；管理账号权限与数据备份；配合数据人员导出报表；处理日常技术故障。

5.具有良好政治素养，遵纪守法，无违法犯罪记录；恪守保密纪律，熟悉政务信息保密规定，签订保密承诺书。

（四）设备设施要求

回访业务所需服务坐席及配套的办公场所、设备及网络资源，由乙方人自行承担。

五、项目要求

（一）工作质量要求：

1.按甲方要求的各类执法业务抽查比例开展回访，并根据甲方提供的回访问卷模板如实填写回访情况，并对每一项回访业务进行录音；

2.每月底前完成上一月执法案件回访，按甲方提供的模板和要求定期出具回访情况报告（分为月报、季报及年报）；

3.将回访中有若群众有异议且判断易造成升级投诉类的意见两日内反馈至深圳市消防救援支队。

（二）服务成果要求

1.被回访对象接听电话，并配合完成相关信息反馈，填写回访问卷的视为回访成功；

2.服务期限届满，向甲方提交回访成功的回访问卷及回访录音；

3.按照本合同要求的期限内向甲方提交回访情况月报、季报、年报和相应的回访情况记录清单。

4.工作流程及数据管理

（1）月度工作流程：按要求完成每月的消防执法业务回访，完成待回访信息脱敏、整理、汇总上个月的执法数据，并在次月1-5日向甲方提交回访《月度回访报告》（含数据汇总、满意度统计、各单位排名情况）及原始资料（录音）、更新《消防行政执法回访单》。

（2）季度工作流程：乙方人应当在本合同服务期限内向甲方交付4个季度回访报告，乙方人按照要求在下一季度首月5日前向甲方交付上一季度《季度回访报告》（含数据汇总、满意度统计、各单位排名情况）及原始资料（录音）。

（3）年度工作流程

中期评估：乙方人应当在2027年6月30日前开展（2026年12月1日至2027年5月31日期间的执法业务数据）中期回访工作评估，分析上半年回访数据（如满意度排名、高频问题类型），调整下半年回访重点（如增加问题集中业务的回访比例），并向甲方提交《中期评估报告》。

末期评估：乙方人应当在服务期限届满前，按照要求对本合同约定期间的回访数据进行分析评估，整理年度满意度排名、高频问题，规划下一年度回访重点内容，并在合同期限届满前向甲方交付《年度回访报告》。

（4）数据管理要求

数据真实性：乙方人应当确保回访数据的真实性，如实记录回访过程及接受回访人的真实反馈以及意见内容，确保乙方人提交的回访数据真实可查。

数据保密性：乙方人应当遵守保密义务，对被回访人员信息（包括姓名、电话、单位地址等）、执法业务数据、本合同约定的回访数据以及甲方提供的数据、信息等承担严格的保密义务，；回访原始资料仅用于消防执法工作改进，不得用于其他任何用途。

数据存档：乙方人在服务期限届满后15日内，将所有原始资料（加密U盘存储回访结果为一般，不满意，非常不满意的录音、纸质问卷扫描件、电子问卷数据库）移交甲方。

（三）质量标准

从消防监督管理系统提取待回访信息约30000次，全年回访覆盖率（回访成功率）不低于抽取待回访业务量的70%，成功回访总量不少于21000次。回访工作覆盖率（即回访成功率=回访成功业务/应回访业务*100%）应不低于70%。

（四）验收要求

验收时间：服务期限届满且乙方人已完成本合同约定的回访业务内容并向甲方交付相关回访报告、数据等资料后，乙方人应在5日内书面申请甲方对服务进行验收，甲方收到申请后10日内组织验收；

验收方式：乙方人提交服务成果，甲方根据乙方人提交的服务成果对乙方人的服务进行验收，验收合格的双方签订验收合格报告；验收不合格的，甲方要求乙方人限期整改；

验收标准：经验收，乙方人已经按照要求完成本项目全部服务工作内容，且回访成功率不低于70%，回访符合本合同约定的质量标准，提交的服务成果符合要求的，视为验收合格。

（五）售后服务要求

1.合同签订1个月内完成人员团队建设、平台建设、软硬件安装部署、调试、职场和座席建设，以及外呼回访服务人员实操培训等前期准备工作。

2.对甲方有异议的业务进行解答。

六、双方的权利义务

1. 乙方应在签订本合同当日，细分工作内容并和甲方严格确定项目的实施范围，如有变动需征求甲方的意见，并获得甲方的书面许可。

2. 甲方审核乙方提出的服务年度计划，由甲方进行监督实施并验收。

3. 甲方有权对不履行合同或违反甲方管理规定的乙方人员提出警告，并要求乙方更换服务态度差、仪表差、工作差的管理人员、服务人员，乙方保证无条件予以更换，并承担一切责任及赔偿甲方损失。

4. 乙方须每季度向甲方提交服务记录、情况汇报等材料，以供甲方审阅，并作为对乙方服务质量评估的依据。

5. 甲方有权对乙方服务进行中期评估及末期评估，评估结果作为结算依据。

6. 乙方承诺根据本项目遴选文件、参评文件、本合同约定内容及按照甲方要求修改、完善的实施方案的要求提供服务。

七、付款方式

1.本项目采用分期付款方式支付服务费：

（1）合同签订生效后，甲方在收到乙方人提交的合法等额有效发票后十个工作日内向乙方人支付服务费用总额的 60%服务费；

（2）服务期限届满前，乙方人的服务经甲方验收合格并签订验收合格报告后，甲方在收到乙方人提交的合法等额有效发票后十个工作日内，向乙方人支付服务费用总额 40%的服务费。

注：付款时间为甲方向政府采购支付部门提出支付申请的时间，不含政府财政支付部门审查的时间，如因政府财政支付流程导致的支付延期，甲方不承担责任。即甲方在本合同约定时间内提出支付申请，即认为甲方已按约支付。

2.乙方的银行账户信息：

（1）开户名称：_____；

（2）开户银行：_____；

（3）开户账号：_____。

3. 乙方每次申请付款时均应向甲方开具相应金额的发票，甲方收到发票后在合同约定的期限内发起支付流程。

八、知识产权产权归属

1.甲方对本项目的遴选文件、实施方案、履行本合同所形成的一切工作成果、刊物上发表与消防救援有关的“课题调研或经验”等项目成果享有知识产权。未经甲方书面同意，乙方人不得将本项目成果以任何方式披露给任何第三方，或使用于其他项目。

2.乙方人保证，甲方在享受乙方人提供的服务的全部或任何一部分时，免受任何第三方提出侵犯其知识产权或其他合法权利的投诉或起诉。否则，乙方人应承担一切责任，并赔偿甲方因此遭受的一切损失（包括但不限于索赔、律师费、采取补救措施的费用等）

九、保密条款

1.甲方、乙方人双方应永久恪守因签署或履行本合同而获知的对方秘密信息（含国家安全秘密、政府信息数据等）及其它秘密资料（包括但不限于乙方人获知的甲方单位、职工的任何商业秘密、个人隐私）。

2.任何一方如将获知的对方秘密信息泄露给第三方，应承担一切责任，并赔偿因泄密而给对方造成的一切损失并承担相应的法律责任（包括民事责任、刑事责任）。

3.乙方人应当对完成本服务过程中知悉、获取、在服务过程中形成的信息、资料、文件等履行严格的保密义务，非经甲方书面许可不得用作本项目以外的任何用途，也不得提供给他人使用，否则视为乙方人违约，甲方有权追究乙方人相应的违约责任。

十、违约责任与赔偿损失

1.服务期限届满，乙方人未按约定完成本项目要求的成功回访率的，乙方人除应当继续回访，直至成功回访率不低于70%,还应承担逾期违约责任，自服务期限届满之日起至成功回访率不低于70%之日止，每日按照本项目服务费用总额的3‰支付违约金；

2.如乙方人超过本项目要求的服务期限一个月回访成功率仍未达到不低于70%的，甲方有权选择解除合同，按照实际回访成功率计算支付服务费用，并追究乙方人违约责任，支付相当于项目服务费用总额的20%违约金。

十一、争端的解决

1. 凡与本合同有关而引起的一切争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决；如经协商后仍不能解决的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

2.本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

十二、不可抗力

1. 由于不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在 15 天之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延方的合同义务不能免除。

2. 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

十三、未尽事宜

本合同如有未尽事宜，甲、乙双方首先应友好协商解决，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

十四、本合同之附件

1.本合同所有附件、遴选文件、参评文件、成交通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.在执行本合同的过程中，所有经甲、乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、合同修改书、往来信函等）均为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方均签字盖章之日期。

十五、合同生效

1. 本合同自甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章之日起生效。

2. 合同壹式__份，其中甲乙双方各执__份，均具同等法律效力。

3. 本合同于__年__月__日在深圳市签订。

（以下无正文）

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
代表：	代表：
地址：	地址：
电话：	电话：
传真：	传真：

注：本合同样本仅供参考，具体条款内容由甲方和乙方协商确定。

第五章　参评文件格式

唱标文件

项目名称：广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目

项目编号：SSZX2026-381

参评人名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

一、参评报价表

项目编号：SSZX2026-381

项目名称	参评报价	合同期限
广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目	大写：_____ 小写：_____	

参评人名称（并加盖公章）：

参评人法定代表人或其委托人签名或印鉴：_____

日期：　　年　　月　　日

二、法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书

致：深圳市消防救援支队

单位名称：_____

地　　址：_____

姓　　名：_____ 性别：_____ 年龄：_____

身份证号码：_____职务：_____

联系电话或手机号码：（如法定代表人为参评人代表，则必须填写此项）。

我系 参评人名称 的法定代表人（负责人或执行事务合伙人）。本证明书用于 参评人名称 签署 项目名称（项目编号）项目的参评文件、进行合同参评、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

日　期：　　年　月　日

注：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。

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）

身份证正面

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）

身份证反面

说明：

1.本证明书要求参评人提供**加盖公章**后的原件方为有效；

2.须提供法定代表人（负责人或执行事务合伙人）的身份证复印件；港澳台居民可提供来往通行证复印件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料复印件；

3.招参评文件中涉及需法定代表人授权和签字（或盖私章）之处，非法人组织可由负责人或执行事务合伙人执行。

4.如是法定代表人（负责人或执行事务合伙人）直接参与参评，必须填写《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书》，可不用填写《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书》。

三、法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书

致：深圳市消防救援支队

本授权委托书声明：我__姓名__系__参评人名称__的法定代表人（负责人或执行事务合伙人），现授权委托__姓名__为我公司签署本项目已递交的参评文件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参评文件内容我均承认。

法定代表人的签字（或盖私章）：

被授权人签字（或盖私章）：

参评人（盖公章）：

代理人无转委托权，特此委托。

代理人：　　性别：　年龄：

联系电话：　　手机：

身份证号码：　　职务：

参评人：

法定代表人：

授权委托日期：　　年 月 日

被授权人身份证正面　　被授权人身份证反面

说明：

1.本授权书要求参评人提供有**被授权人签字、法定代表人的签字（或盖私章）和加盖公章**后的原件方为有效；

2.提供被授权人的身份证复印件；港澳台居民可提供来往通行证复印件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料复印件。

3.如是代理人（受托人）参与参评，则必须提供《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书》和《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书》，且《参评函》的委托代理人与《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书》的代理人（受托人）必须一致。

参评文件

（□正本/□副本）

项目名称：广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目

项目编号：_____

参评人名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

目录

一、资格声明函

二、参评函

三、法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书

四、法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书

五、参评报价表格式

六、采购需求响应一览表

七、项目服务方案（格式自拟）

八、质量（完成时间、安全）保障方案（格式自拟）

九、拟安排的项目负责人（仅限一人）（格式自拟）

十、拟安排的项目团队成员（项目负责人除外）（格式自拟）

十一、同类项目业绩（格式自拟）

十二、企业资质认证情况（格式自拟）

十三、供应商自主知识产权产品（创新、设计）情况（格式自拟）

十四、获奖情况（格式自拟）

十五、参评人认为必要的其他资料（格式自拟）

评审指引表

（置于参评文件的首页）

为方便参与该项目的评委专家的评审，快速找到评审事项与该项目参评文件所对应的位置，请参评人参照下表格式，编制本项目评审指引表。

项目评审指引表

一、资格性检查指引			
序号	**资格性检查项目**	**证明文件**	**起止页码**
1	参评人具备参评资质要求，或提交相应资格证明材料的。	营业执照	
		……	
2	参评人按遴选公告要求的时间完成报名的	无需提供证明材料，由需求单位核查。	

二、符合性检查指引		
序号	**符合性检查项目**	**参评人自查情况**
1	将一个包中的内容拆开参评。	不存在（示例）
2	参评文件及参评报价表未按规定密封、签字、盖章。	
3	遴选文件未规定允许有替代方案时，对同一项目参评时，同时提供两套或两套以上的参评方案。	
4	分项报价或参评总价高于预算金额（最高参评限价）的。	
5	同一项目出现两个及以上报价，按规定又无法确定哪个是有效报价。	
6	（1）评审中出现下列情形之一的，评审小组应当启动异常低价参评审查程序： ①参评报价低于全部通过符合性审查供应商参评报价平均值 50%的，即参评报价＜全部通过符合性审查供应商参评报价平均值×50%； ②参评报价低于通过符合性审查的次低报价供应商参评报价 50%的，即参评报价＜通过符合性审查的次低报价供应商参评报价×50%； ③参评报价低于采购项目最高限价 45%的，即参评报价＜采购项目最高限价×45%； ④评审小组基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 (2)评审委员会启动异常低价参评(响应)审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，要求相关供应商在评审现场合理的时间内对参评(响应)价格作出解释，要求相关供应商在接到通知后 30 分钟内提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第 3 项情形，供应商已随参评(响应)文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。	

	评审委员会依据专业经验，参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。参评(响应)供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效参评(响应)处理。 采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。 异常低价参评(响应)审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。		
7	参评文件载明的采购项目完成或服务期限不满足遴选文件规定的。		
8	未按遴选文件附件所提供的样式和要求完整填写“资格声明函及参评函”的。		
9	未按遴选文件要求填写《采购需求响应一览表》。		
10	实质性响应指标（综合遴选文件成交注★的条款）未满足采购人要求。		
11	参评报价有严重缺漏项目。		
12	按有关法律、法规、规章或遴选文件属于参评无效的。		
三、评分指引			
评分类别	**评分项目**	**对应章节**	**起止页码**
技术部分	（请根据项目评分表内容调整）		
	示例：实施方案		
商务部分	（请根据项目评分表内容调整）		
	示例：类似业绩		

注：

1.对于**“参评人自查情况”**，请参评人根据检查项目认真自查，并参照示例填写“存在/不存在”，如填写“存在”将可能导致参评人**符合性审查不通过**；

2.对于**“综合评分指引”**请参评人按照第三章的**《项目评分表》**的评分要求，根据各评分项目以**自上而下**的顺序编制。因项目次序混乱而影响评审效率及评审结果者，参评人自负其责。

一、资格声明函

资格声明函

致：深圳市消防救援支队

根据贵方广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目 （项目编号：SSZX2026-381）的采购公告，本单位（企业）自愿参加评审，现承诺如下：

我单位具有独立承担民事责任能力，是在中华人民共和国境内注册的企业法人。

我单位参与本项目采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。

我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件。

我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

我单位的法定代表人或单位负责人与所参投的本采购项目的其他参评人的法定代表人或单位负责人不为同一人且与其他参评人之间不存在直接控股、管理关系。

我单位的法定代表人（负责人）、主要经营负责人、项目参评授权代表人、项目负责人、主要技术人员与参投的本采购项目的其他参评人的法定代表人（负责人）、主要经营负责人、项目参评授权代表人、项目负责人、主要技术人员不为同一人且不在同一单位缴纳社会保险。

我单位不存在为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的情况。

我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

本次采购活动中，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，一律由我单位承担。我单位非联合体参评，非采用进口产品参评，成交后项目不转包，未经采购人同意不进行分包。

我单位确认并承诺：由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我单位承担。

参评人名称（并加盖公章）：

参评人法定代表人或其委托人签名或印鉴：

日期：　　年　　月　　日

附件：

①参评人必须是具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证书或其他证明材料复印件加盖公章，如果参评的供应商为分公司则须提供分公司营业执照、其所属集团(或总公司)等具有独立法人资格的组织出具愿为其参评本项目以及履约行为承担民事责任的授权书，但只接受直接授权，不接受逐级授权，并同时提供总公司营业执照。不接受同一集团(或总公司)授权两家或以上分公司同时参评本项目，也不接受集团(或总公司)与分公司同时参评本项目，如出现上述情形，该两家或以上供应商的参评文件均按无效参评处理)。上述资料原件备查）。

②供应商法定代表人（负责人）、主要经营负责人、项目参评授权代表人、项目负责人、主要技术人员缴纳社会保险情况（提供开标前一个月的社保缴纳情况）。

（注：参照《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条规定，以下内容将作为评审小组和主管部门判定本项目不同参评供应商是否涉嫌、属于串通参评的重要依据，请供应商认真填报，并保证所填信息的真实、准确和完整。）

供应商基本情况表

参评（响应）供应商	（加盖供应商公章）		项目名称及编号		
参评（响应）供应商相关人员情况					
序号	职务	姓名	身份证号码	劳动合同关系单位	缴纳社会保险单位
1	法定代表人/单位负责人/主要经营负责人				
2	项目参评授权代表人				
3	项目负责人				
4	主要技术人员				
5	参评文件编制人员				
说明：同一职务有多人担任（如主要技术人员），应分行填写。					
参评（响应）供应商关联关系情况					
序号	关联关系类型	关联主体名称	备注		
1	控股股东		指出资额（或持有股份）占参评（响应）供应商资本总额（或股本总额）50%以上的股东，以及出资额（或持有股份）的比例虽然不足 50%，但依其出资额（或持有股份)所享有的表决权已足以对参评（响应）供应商股东会（或股东大会）的决议产生重要影响的股东。		
2	管理关系		指对参评（响应）供应商不具有出资持股关系，但对其存在管理关系的主体。		

说明：同一关联关系类型有多个主体的，应分行填写。

附件：证明材料：

（1）法定代表人（负责人）
开标前一个月的社保缴纳凭证：

（2）主要经营负责人
身份证复印件（正反面）：
开标前一个月的社保缴纳凭证：

（3）项目参评授权代表人
开标前一个月的社保缴纳凭证：

（4）项目负责人
身份证复印件（正反面）：
开标前一个月的社保缴纳凭证：

（5）主要技术人员 1
身份证复印件（正反面）：
开标前一个月的社保缴纳凭证：

（6）主要技术人员 2
身份证复印件（正反面）：
开标前一个月的社保缴纳凭证：

（7）……

③中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函（或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）

注：采购人、采购代理机构、评审小组（评审小组）在依法进行资格审查、评审过程中，发现《中小企业声明函》存在明显笔误或者含义不明确的，按照政府采购相关规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清、说明或补正后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。（参照《广东省政府采购促进中小企业发展实施细则》第十八条精神）。

（1）中小企业声明函(服务)

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）

的规定，本公司参加（采购单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。本企业的具体情况如下：

1.　（项目名称），属于（所属行业）；　承建（承接）企业为（企业名称），从业人员__人，营业 收入为__万元，资产总额为__万元，属于（请选择填写：中型企业、 小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本公司已知悉《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《中小企业划型标准规定》（工信部联企〔2011〕300 号）、《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等规定，承诺提供的声明函内容是真实的，并知悉根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第二十条规定，供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交，依照《政府采购法》等政府采购有关法律法规规定追究相应责任。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：

日　　期：

（2）残疾人福利性单位声明函（仅限残疾人福利性单位）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位知悉《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，承诺提供的声明函内容是真实的，如提供声明函内容不实，则依法追究相关法律责任。本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

（3）省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（样表）

本单位郑重声明，根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）的规定，本单位为符合条件的监狱企业，且本单位参加（采购单位名称）单位的（采购项目名称）项目采购活动，并提供:□本单位制造的货物；□由本单位承担的工程、提供服务；□提供其他监狱企业制造的货物（承诺人在□处打√）。本条所称货物是指单一产品采购项目中的货物，或者非单一产品采购项目中的核心产品（货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

附：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。

法定代表人或其授权委托人（**签名或盖私章**）：

参评人（**盖公章**）：

日期：　　年　月　日

④参评人认为必要的其他材料

二、参评函

参评函

致：深圳市消防救援支队

根据贵方广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目（项目编号：SSZX2026-381）的采购公告，本人代表参评人_____参加评审，并提交参评文件。

据此函，本人宣布同意如下：

1. 我方郑重承诺：我方将全部满足遴选文件中的各项实质性要求，如果发现参评文件中另有与遴选文件中不一致的响应或没有响应，我方同意采购人有权要求我方按照遴选文件的要求提供货物或服务。我方并同意按照遴选文件的规定履行合同责任和义务。我方参评总报价包含采购需求说明的所有产品功能和服务内容，漏报的单价或每单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在参评总报价中，成交后不再向采购人收取任何费用。

2. 我方已详细审查全部遴选文件内容，包括澄清、延期、更正文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解遴选文件要求并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

3. 我方同意本项目参评有效期为自评选截止之日起 90 日，如我方获成交，同意评选有效期自动延长至合同终止为止。

4. 我方同意提供按照贵方可能要求的与我方参评有关的一切数据或资料，理解贵方不一定接受最低价的参评。我方提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。

5. _____同志，现任我单位法定代表人。

6. 我方兹授权_____同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：全权代表本公司 / 单位参与上述采购项目的参评，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

7. 与本评选有关的一切正式往来通讯请现场递交至：

参评人地址及项目联系人：

电话：

参评人名称（公章）：

参评人法定代表人签名或印鉴：

参评人委托人（代表）签名或印鉴：

日期：___年___月___日

三、法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书

致：深圳市消防救援支队

单位名称：_____

地　　址：_____

姓　　名：_____ 性别：_____ 年龄：_____

身份证号码：_____职务：_____

联系电话或手机号码：（如法定代表人为参评人代表，则必须填写此项）。

我系 参评人名称 的法定代表人（负责人或执行事务合伙人）。本证明书用于 参评人名称 签署 项目名称（项目编号）项目的参评文件、进行合同参评、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

日　期：　　年　月　日

注：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。

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）

身份证正面

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）

身份证反面

说明：

1.本证明书要求参评人提供**加盖公章**后的原件方为有效；

2.须提供法定代表人（负责人或执行事务合伙人）的身份证复印件；港澳台居民可提供来往通行证复印件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料复印件；

3.招参评文件中涉及需法定代表人授权和签字（或盖私章）之处，非法人组织可由负责人或执行事务合伙人执行。

4.如是法定代表人（负责人或执行事务合伙人）直接参与参评，必须填写《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书》，可不用填写《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书》。

四、法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书

法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书

致：深圳市消防救援支队

本授权委托书声明：我 姓名 系 参评人名称 的法定代表人（负责人或执行事务合伙人），现授权委托 姓名 为我公司签署本项目已递交的参评文件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参评文件内容我均承认。

法定代表人的签字（或盖私章）：

被授权人签字（或盖私章）：

参评人（盖公章）：

代理人无转委托权，特此委托。

代理人：　　性别：　年龄：

联系电话：　　手机：

身份证号码：　　职务：

参评人：

法定代表人：

授权委托日期：　　年 月 日

被授权人身份证正面　　被授权人身份证反面

说明：

1.本授权书要求参评人提供有**被授权人签字、法定代表人的签字（或盖私章）和加盖公章**后的原件方为有效；

2.提供被授权人的身份证复印件；港澳台居民可提供来往通行证复印件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料复印件。

3.如是代理人（受托人）参与参评，则必须提供《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）资格证明书》和《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书》，且《参评函》的委托代理人与《法定代表人（负责人或执行事务合伙人）授权书》的代理人（受托人）必须一致。

五、参评报价表格式

参评报价表

项目编号：SSZX2026-381

项目名称	参评报价	合同期限
广东省深圳市消防救援支队 2026 年回访服务采购项目	大写：_____ 小写：_____	

参评人名称（并加盖公章）：

参评人法定代表人或其委托人签名或印鉴：_____

日期：　　年　　月　　日

六、采购需求响应一览表

采购需求响应一览表

序号	采购需求指标	参评人响应情况描述	偏离说明（正偏离/完全响应/负偏离）	对应参评文件位置及页码

注：

1. 如遴选文件成交有“★”的条款为不可偏离条款，如有一条偏离将做参评无效处理，▲为重要项目，任何未响应或负偏离将被严重扣分。要求提供证明文件的条款，如未提供证明文件，视为负偏离。

2. 参评人在“采购需求指标”中必须列出“第二章 采购需求”技术要求、商务要求的具体内容，在“参评人响应情况描述”中必须列出具体数值或具体承诺，在“偏离说明”注明“正偏离”或“无偏离”，将被视为“负偏离”。未按要求填表可能导致严重影响评审结果。

（此表可延长）

参评人名称（并加盖公章）：

参评人法定代表人或其委托人签名或印鉴：_____

日期：　　年　　月　　日

七、项目服务方案（格式自拟）

八、质量（完成时间、安全）保障方案（格式自拟）

九、拟安排的项目负责人（仅限一人）（格式自拟）

十、拟安排的项目团队成员（项目负责人除外）（格式自拟）

十一、同类项目业绩（格式自拟）

十二、企业资质认证情况（格式自拟）

十三、供应商自主知识产权产品（创新、设计）情况（格式自拟）

十四、获奖情况（格式自拟）

十五、参评人认为必要的其他资料（格式自拟）