

绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业务外包服务 项目

公 开 招 标 文 件

(电子招投标)

招标编号:2026F010

采 购 单 位: 绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司
采购代理机构: 浙江越锋项目管理有限公司
监 督 单 位: 绍兴市公用事业集团有限公司

二〇二六年七月

目录

第一部分招标公告

第二部分投标须知

第三部分招标项目范围及要求

第四部分合同的主要条款

第五部分评审方法及标准

第六部分投标文件及其附件格式

第一部分招标公告

项目概况:

绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业务外包服务项目的潜在供应商应在绍兴市阳光采购服务平台 (<https://ygcg.sxjypt.com>) 获取(下载)招标文件,并于 2026 年 7 月 30 日 14 点 30 分 00 秒(北京时间)前递交(上传)投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: 2026F010

项目名称: 绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业务外包服务项目

预算金额(元): 1530000.00

最高限价(元): 1530000.00

采购需求:

标项一:

标项名称: 绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业务外包服务项目

数量: 1

预算金额: 1530000.00

主要内容: 绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业务外包服务项目,详见招标文件。

合同履行期限: 详见招标文件

本项目接受联合体投标: 否。

二、申请人的资格要求:

1. 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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;

2. 落实采购政策需满足的资格要求: 无;

3. 本项目的特定资格要求: 无。

4. 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,不得参加同

一合同项下的采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

三、获取招标文件

时间：2026年7月22日至2026年7月28日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可）

地点（网址）：绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）

方式：供应商登录绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>），在线申请获取采购文件（在绍兴市阳光采购服务平台主页“供应商入口”登录后，点击【网上报名】-【项目报名】，找到对应项目，点击报名。完成后在【已报名项目】-【报名详细】中获取招标文件）。

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026年7月30日14点30分00秒（北京时间）

投标地点（网址）：绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）

开标时间：2026年7月30日14点30分00秒（北京时间）

开标地点（网址）：绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）

五、其他补充事宜

1. 供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以在招标文件获取期间，在绍兴市阳光采购服务平台以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向本项目采购监督单位投诉。质疑函范本、投诉书范本请到绍兴市阳光采购服务平台“资料下载”专区下载。

2. 其他事项：本项目为通过绍兴市阳光采购服务平台进行的全流程电子招投标项目，须通过绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）进行电子投标，无法接受线下投标文件，请供应商合理安排好时间准时投标。

3. 系统使用费：平台系统使用费收取按照绍兴市阳光采购服务平台公示的收费标准执行（<https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=347>）。中标供应商在系统使用费订单生成后五日内未完成支付的，采购人有权取消其中标资格。

4. 本项目为非依法必须招标项目。

六、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系

1. 采购人信息:

名 称: 绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司

地 址: 绍兴市柯桥区蜈蚣浜巷 18 号

传 真: /

项目联系人(询问): 周工

项目联系方式(询问): 13867505593

质疑联系人: 李青

质疑联系方式: 15336768916

2. 采购代理机构信息:

名 称: 浙江越锋项目管理有限公司

地 址: 绍兴市柯桥区湖西路 1176 号

传 真: /

项目联系人(询问): 金国祥

项目联系方式(询问): 13675755431

质疑联系人: 马跃

质疑联系方式: 0575-85560088

3. 监督单位信息:

名 称: 绍兴市公用事业集团有限公司

地 址: 绍兴市越城区解放大道 308 号

联 系 人: 刘工

监督质疑电话: 0575-88361081

监察对象涉嫌违规违纪违法行为的信访举报电话:

联 系 人: 陈工

电 话: 0575-88050323

若对项目采购电子交易系统操作有疑问, 拨打绍兴市阳光采购服务平台服务热线 0575-88163066 获取热线服务帮助。

CA 问题详见 <https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=298>。

第二部分投标须知

前附表

序号	内 容
1	供应商按照项目要求特许资格、资信证明文件（如果有）： 法律和行政法规规定或授权有关部门规定供应商或产品进入市场须先行取得相关认证或许可的，供应商须在投标文件中提供相关的认证或许可证明材料。未经认证、许可，或者虽经认证、许可但相关资质证书已经失效的供应商，不能推荐、确认为中标供应商。
2	资格审查方式：资格后审。
3	投标有效期： 投标有效期为从提交投标文件的截止之日起 <u>90</u> 天。供应商的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。
4	转包： 本项目不得转包。
5	分包： ☐ A同意将非主体、非关键性的工作分包。（应明确具体分包工作内容） ☒ B不同意分包。
6	投标文件份数： 本项目实行网上投标，供应商于绍兴市阳光采购服务平台（ https://ygcg.sxjypt.com ）提供电子投标文件。 中标人在中标公示结束后5个工作日内需提供5套纸质投标文件（一正四副）给采购人。
7	开标前答疑会或现场考察： ☒ A不组织。 ☐ B组织，时间： <u> </u> ，地点： <u> </u> ，联系人： <u> </u> ，联系方式： <u> </u> 。
8	样品提供： ☒ A不要求提供。 ☐ B要求提供。
9	讲解演示： ☒ A无讲解演示。 ☐ B有讲解演示。

10	进口产品	☒ 本项目不允许采购进口产品。 ☐ 可以采购进口产品，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品；但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人及其委托的采购代理机构不对其加以限制，将按照公平竞争原则实施采购。
11	项目属性与核心产品	☐ A货物类，单一产品或核心产品为： <u> / </u> 。 ☒ B服务类。
12	供应商信用信息事项	信用信息查询渠道及截止时间：采购人或采购人委托的评审小组或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商开标当天的信用记录。 信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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的供应商将被拒绝参与采购活动。
13	签字或盖章要求	1. 招标文件“第六部分”提供的投标文件格式要求投标人盖章、法定代表人印章的地方，投标人均应使用CA数字证书加盖投标人的单位电子印章、法定代表人个人电子印章。 2. 投标文件所附证书证件、业绩证明文件等证明材料用原件的复制件并加盖投标单位电子印章； 3. 其它要求：<u> 无 </u>。
14		投标与开标注意事项： 1. 本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。 2. 标前准备： 2.1 各供应商应确保在参与本目前成为绍兴市阳光采购服务平台网站正式注册会员，并完成CA数字证书办理。因未完成注册、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。 2.2 供应商将绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具下载、安装完成

	后，通过 CA 登录进行投标文件制作。在使用绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。 注：供应商先要申领 CA，取得 CA 后需要在绍兴市阳光采购服务平台进行绑定，CA 相关操作可参考《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》（https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=298）。CA 数字证书办理需要一定时间，建议供应商获取招标文件后立即办理。 3. 投标文件制作、递交、解密： 3.1 供应商应按照本项目招标文件和绍兴市阳光采购服务平台的要求编制、加密传输投标文件。投标文件制作详见《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》。 供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电绍兴市阳光采购服务平台技术支持热线咨询，联系方式：0575-88163066。 3.2 供应商应在解密指令发出后 30 分钟内使用绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具完成投标文件解密，具体详见《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》。<u>若供应商未按时解密的，视为投标文件撤回。</u>
15	1. <u>采购代理服务费用：本项目招标代理费由采购人支付，中标人无需支付任何费用给采购代理机构或采购代理机构经办人。</u> 2. <u>系统使用费：平台系统使用费收取按照绍兴市阳光采购服务平台公示的收费标准执行（https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=347）。中标供应商在系统使用费订单生成后五日内未完成支付的，采购人有权取消其中标资格。</u>
16	其他事项： 1. 如遇两家（含）以上已签到供应商的 IP 地址相同，系统自动触发预警，并提示“响应无效”的当场拒收此类响应文件。 2. <u>中标人需在中标候选人公示结束后 3 日内提供纸质版投标文件贰份（一正四副）给采购代理机构。</u>
解释：凡涉及本招标文件的解释权属于采购人。	
注：1、排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标	

条件的，采购人重新招标。

2、本项目招标文件内对开标现场原件核验不作要求，采购人有权在中标后对中标候选人进行原件核验。投标人对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

3、投标人存在撤销投标文件和无正当理由放弃中标、不与招标人签订书面合同等情形或被行政部门查实存在违法行为，招标人重新招标的，招标人可以拒绝投标人再次投标该项目。

一、总则

1. 适用范围

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “采购人、采购单位”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “供应商”“投标人”“投标单位”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5 “电子印章”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件3）。

2.6 “电子交易平台”系指本项目采购活动所依托的绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）。

2.7 “★”系指实质性指标要求条款，“▲”系指主要性能指标要求条款。如任意一条打“★”的指标出现负偏离视为实质性不响应招标文件要求，作无效投标处理；如任意一条打“▲”的指标出现负偏离按评分标准作扣分处理。“☑”系指适用本项目的要求，“□”系指不适用本项目的要求。

3. 采购项目需要落实的采购政策

无

4. 系统使用费

平台系统使用费收取按照绍兴市阳光采购服务平台公示的收费标准执行（<https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=347>），具体如下：

(一) 系统使用费收费标准

采购方式	项目类别	项目成交 (中标) 价	参与响应(投标)的 供应商收费	成交(中标)的供 应商收费
非电子竞价	工程类项目	200 万元(含)以下	150 元/家/次, 收取 后不退	1500 元
		200 万元以上		4000 元
	非工程类的货物、服 务项目	/		成交(中标)价的 2.5‰
电子竞价	所有类别	/	/	成交价的 1.5%

(二) 按标段进行收费, 每标段最高收费不超过 5 万元;

(三) 无成交金额或仅有成交单价没有预算数量或其他原因无法计算出成交金额的项目, 非电子竞价项目按每标段 1500 元收取, 电子竞价项目按每标段 500 元收取。

★5. 特别说明:

5.1 供应商应仔细阅读招标文件的所有内容, 按照招标文件的要求提交投标文件, 并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

5.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为投标人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人正式员工。

5.3 投标人在投标活动中提供任何虚假材料, 其投标无效, 并报监管部门查处。

二、招标文件

1. 采购方式

1.1 本次招标采用公开招标方式进行。

1.2 本次招标设定限价, 即招标公告中公布的各标项预算金额或最高限价(各标项之间的预算金额不能互相调整)。

2. 授权委托

本项目为电子投标项目, 供应商的法定代表人或其授权代表或个体工商户不需要参加现场投标和开标。

3. 投标费用

供应商应自行承担编制投标文件及参加本次投标所涉及的一切费用。不管投标结果如何, 采购人对上述费用不负任何责任。

4. 招标文件的澄清与修改

4.1 招标文件包括本招标文件及所有的招标答疑记录（澄清、修改）和发出的补充通知。

4.2 招标文件的澄清

供应商对招标文件如有疑点要求澄清，可通过绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）以书面形式通知采购人或采购代理机构，采购人或采购代理机构将通过绍兴市阳光采购服务平台予以答复。招标文件澄清的内容对所有供应商均有约束力。

4.3 招标文件的修改

在投标截止时间前，采购人有权修改招标文件，并在绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）以更正或澄清公告的形式通知所有供应商，更正或澄清公告中没有注明更改投标截止时间的视为截止时间不变。招标文件修改的内容作为招标文件的补充和组成部分，对所有供应商均有约束力。

4.4 为使供应商有足够的时间修正投标文件，如采购人澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，澄清或修改发出时间应在投标截止时间 **5** 日前，不足 **5** 日的应当顺延投标截止时间。在这种情况下，采购人与供应商以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长后新的投标截止期。

5. 参考品牌（如果有）

本招标文件如涉及各类品牌、型号，则所述品牌、型号是结合实际现有情况的推荐性参考方案，投标方也可根据招标文件的要求推荐性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求其他同档次优质品牌的产品，进行方案优化。所投产品不在参考（推荐）品牌范围内的，需提供加盖原厂商公章的产品性能指标详细材料和证明其产品与参考（推荐）品牌同档次、具有可比性，且品牌、型号性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求同档次优质品牌的说明书，无法在投标文件中提供的，其投标可能会被拒绝（或作无效投标）。

三、投标文件

1. 投标文件的语言、计量单位、形式及效力

1.1 供应商应仔细阅读招标文件中的所有内容，按照招标文件要求，详细编制投标文件，并保证投标文件的正确性和真实性。

1.2 投标文件以及供应商与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书

写（技术术语除外）。

1.3 投标计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币单位：人民币元。

1.4 不按招标文件的要求提供的投标文件可能导致被拒绝。

1.5 投标文件的形式和效力

1.5.1 投标文件为电子投标文件，电子投标文件按《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》及本招标文件要求制作、加密传输。

1.5.2 投标文件的效力：

投标文件未在投标截止时间前完成传输的，视为投标文件撤回；投标文件未按时解密的处理，详见本招标文件“第二部分 投标须知”的“前附表”第15项内容。

2. 投标文件的组成

投标文件由“资格文件”、“商务技术文件资料”、“报价文件资料”三部分组成，其中电子投标文件中所须加盖公章部分均应采用电子印章。

2.1 资格文件：

2.1.1 符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

2.1.2 供应商企业营业执照（加盖公章）；

2.1.3 本项目的特定资格要求。

2.2 商务技术文件：

2.2.1 投标函；

2.2.2 法定代表人授权委托书；

2.2.3 授权代表 2026 年 4 月至 2026 年 6 月社保证明；

2.2.4 法定代表人及其授权代表身份证复印件；

2.2.5 法定代表人身份证明书；

2.2.6 商务技术偏离表；

供应商应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行答复、说明和解释。如果供应商注明无偏离，评标结束后、签订采购合同前又认为其实际产品与投标技术需求不一致的，视为供应商在投标有效期内对其投标文件进行了实质性修改。

2.2.7 采购供应商廉洁自律承诺书；

2.2.8 主要业绩证明；

业绩证明应有需方名称及联系电话,提供最终用户合同复印件(加盖单位公章)。如无独立法人资格的分公司参加投标的,投标时提供的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等,必须为投标分公司本身所具有,总公司或其他分公司的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等,不能作为该投标分公司的文件予以确认。

2.2.9 技术解决方案;

2.2.10 组织实施方案;

本项目详细工作实施组织方案,包括(但不限于)以下内容:组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点;

2.2.11 售后服务方案;

针对本项目的售后服务方案,包括售后服务机构及人员情况等。供应商应以书面形式完整准确地表述售后服务承诺(范围、标准及期限等)、供应商可能增加的服务承诺等。并明示服务承诺可能涉及的前提设定和费用,否则将被认为是无条件和免费的。承诺质保期内均提供免费上门服务。

2.2.12 供应商售后服务能力证明材料;

合作单位营业执照或供应商在设立的项目部、办公室、办事处等机构的证明材料或供应商作出的成交后提供服务的承诺。

2.2.13 供应商为完成本项目组建的项目小组名单;

每个专业人员的情况和人员数应该明确表示,明确各阶段投入人数,在提交的投标文件中安排的人员,须为供应商的固定职员;每个参加项目人员的履历表应随投标文件一并提交,主要包括学历、技术职称、工作特长、经验与业绩(包括从事相关项目的经验,对每一个项目有一个简要的描述,该人员参与的时间以及在项目中的责任),资质情况等。

2.2.14 优惠条件及特殊承诺(如果有);

供应商承诺给予采购人的各种优惠条件,包括设备价格、运输、保险、安装调试、付款条件、技术服务、售后服务等方面的优惠;当优惠条件涉及“报价单”中的各项费用时,必须与最后报价相统一;

~~2.2.15 备品备件清单及供选择的配套零部件清单(如果有);~~

~~含随机自带的备品备件和质保期后供采购人选择的备品备件及配套零部件,明细备品备件及价格,且供货价格不高于成交价格;成交货物设备应提供易损部件的备件和整机备品;~~

- 2.2.16 培训计划（如果有）；
- 2.2.17 验收方案（如果有）；
- 2.2.18 未尽事宜请各投标供应商按评分标准和相对应标项相关要求制作；
- 2.2.19 供应商需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

2.3 报价文件：

- 2.3.1 开标一览表（报价表）；
- 2.3.2 报价说明（如果有）；

3. 投标报价

- 3.1 供应商应按招标文件中《开标一览表》等附表要求填写；
- 3.2 报价为采购人可以合格使用产品或服务的价格，人工成本（含餐费、统一工装、高温补贴等）、安全（人身意外险、劳保用品等）、交通、管理、税金等一切费用；
- 3.3 招标文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价；
- 3.4 投标报价只允许有一个报价，有选择的报价将不予接受（除指定外）。

4. 投标文件的编制和签署

4.1 投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各供应商在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评审小组查找不到有效文件是供应商的风险。

4.2 电子投标文件：供应商应根据《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

4.3 投标文件应按照招标文件第六部分规定的格式要求进行签署、盖章。供应商的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效。

4.4 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在投标截止时间前完成在绍兴市阳光采购服务平台的CA绑定等身份认证操作，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子印章。

4.5 招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子印章。

5. 投标文件的提交、补充、修改、撤回

5.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原投标文件，在补充、修

改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

5.2 在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

6. 投标有效期

6.1 投标有效期详见本招标文件“第二部分投标须知”的“前附表”第3项内容。供应商的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。

6.2 投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

6.3 在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人可以以书面形式通知供应商延长投标有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，供应商拒绝延长的，其投标无效。

四、开标和评标

1. 电子招投标开标及评审程序

1.1 投标截止时间后，主持人宣布开标会开始。

1.2 供应商应在解密指令发出后30分钟内使用绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具完成投标文件解密。

1.3 评审小组对资格和商务技术响应文件进行评审。

1.4 主持人宣布商务技术得分及无效（废）投标情形（如果有），公布经商务技术评审符合招标文件要求的供应商名单及其商务技术得分。

1.5 主持人开启报价文件资料。

1.6 评审小组对投标文件报价文件资料进行评审，核准投标报价及计算价格分，汇总商务技术分、价格分，根据得分排序确定中标候选人。

1.7 主持人公布评标结果。

特别说明：绍兴市阳光采购服务平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。

2. 采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购人可暂停或延期交易活动：

2.1 交易场所电力（网络）供应异常；

2.2 电子交易平台被非法网络攻击；

2.3 电子交易平台硬件技术故障；

2.4 电子交易平台系统软件异常；

2.5 其他导致电子交易平台无法正常运行，影响交易活动正常开展，或无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购人可以将项目暂停或延期，待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新组织采购。

3. 评标

3.1 评审小组由采购人依法组建，负责评标活动。评审小组遵循公开、公平、公正、科学合理、竞争择优的原则。

3.2 评审小组由采购人代表和有关方面的专家组成，成员人数为五人及以上单数。其中评审专家人数比例原则上应达到三分之二及以上。

3.3 评审小组负责对供应商资格的最终审定。

3.4 评审小组可以要求供应商对其投标文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明，但澄清或者说明不得超过投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

评审中需要供应商对投标、响应文件作出澄清、说明或者补正的，评审小组和供应商应当通过绍兴市阳光采购服务平台交换数据电文。给予供应商提交澄清说明或补正的时间不少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。

3.5 评审小组组长组织评审人员独立评审。评审小组对拟认定为采购响应文件无效、供应商资格不符合的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩；采购人或采购代理机构可协助评审小组组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分情形（评审小组成员个人主观打分偏离所有评审小组成员主观打分平均值30%以上），启动评分畸高、畸低行为认定程序，评审小组组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场采购监管人员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

3.6 评审小组对投标文件的判定，只依据投标文件和招标文件内容本身，不依据任何外来证明。

3.7 评审小组不向落标方解释落标的原因。

4. 投标文件的初审鉴定

4.1 资格性审查

4.1.1 依据法律、法规和招标文件规定,本项目由评审小组组织资格审查,并出具资格审查报告。

4.2 符合性审查

4.2.1 评标时,评审小组将首先评定每份投标文件是否在实质上响应了招标文件要求。所谓实质上的响应,是指投标文件与招标文件的所有实质性条款、条件和要求相符,无显著差异或保留,或者对合同中约定的采购人的权利和供应商的义务方面造成重大的限制,纠正这些显著差异或保留将会对其他实质上响应招标文件要求的投标文件的供应商的竞争地位产生不公正的影响。评审小组决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容,而不寻求外部证据。

4.3 如果投标文件实质不响应招标文件的各项要求,评审小组将予以拒绝,并且不允许供应商通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留,使之成为具有实质性响应的投标。

5. 投标文件报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:

5.1 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的,以开标一览表(报价表)为准;

5.2 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

5.3 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;

5.4 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。修正后的报价经供应商确认后产生约束力,供应商不确认的,其投标无效。

6. 投标文件的评审、比较和否决

6.1 评审小组将对在实质上响应招标文件要求的投标文件进行评估和比较。

6.2 在评审过程中,评审小组可以书面形式要求供应商就投标文件含义不明确的内容可对其通过绍兴市阳光采购服务平台进行书面说明并提供相关材料,但不得超过投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6.3 在评标过程中,如发现与招标文件要求相偏离的,评审小组可对其偏离情形进行必要的核实。

6.4 在评审过程中,如属于实质性偏离或符合无效响应条件的,应当询问相关供应商,并可对其通过绍兴市阳光采购服务平台进行线上确认,但不允许对偏离条款进行补充、修正或撤回。

6.5 比较与评价。评审小组应当按照评标标准,对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估,综合比较与评价。

6.6 汇总(商务技术得分情况)。评审小组各成员应当独立对每个供应商的商务技术文件进行评价,并汇总商务技术得分情况。

6.7 报价审核。对符合采购需求且通过商务技术评审的供应商的报价的合理性、准确性等进行审查核实。

6.7.1 采购异常低价审查:

6.7.1.1 采购评审中出现下列情形之一的,评审小组应当启动异常低价投标(响应)审查程序:

1. 投标(响应)报价低于全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值 50% 的,即投标(响应)报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值 $\times 50\%$;

2. 投标(响应)报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价 50% 的,即投标(响应)报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价 $\times 50\%$;

3. 投标(响应)报价低于采购项目最高限价 45% 的,即投标(响应)报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$;

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。

相关法律法规对供应商报价有规定的,从其规定。

6.7.1.2 评审小组启动异常低价投标(响应)审查后,属于前述第 1 项至第 4 项情形的,应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内通过交易平台对投标(响应)价格作出解释,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,给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中,属于第 3 项情形,供应商已随投标(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。

6.7.1.3 评审小组依据专业经验,参考同类项目中标(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。投标(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投标（响应）处理。

6.7.1.4 评审小组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。异常低价投标（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。

6.8 评审小组依据招标文件规定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较后，向采购人或采购代理机构提供书面评审报告，并按得分高低排序推荐中标候选供应商。

7. 投标文件的澄清

对投标文件中含义不明、表述不一致或有明显计算错误等内容，评审小组将对供应商进行询标，并可要求供应商作澄清，作为投标文件的补充部分，但澄清的内容不得改变投标文件的实质性内容。

8. 无效投标的情形

投标文件有下列情形之一的作无效投标处理：

- 8.1 未按照招标文件规定要求电子印章、签字或盖章的；
- 8.2 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参加同一合同项下的采购活动的（均无效）；
- 8.3 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商参加该采购项目的其他采购活动的；
- 8.4 供应商未提供招标文件中规定的基本资格条件书面承诺函的，或供应商未提供有效的特定资格证明文件的，视为供应商不具备招标文件中规定的资格要求；
- 8.5 《法定代表人身份证明书》与提供的身份证复印件信息不符的；《法定代表人授权委托书》与提供的身份证复印件信息不符的；
- 8.6 《法定代表人授权委托书》或《法定代表人身份证明书》填写不全、错误、未电子印章（《法定代表人授权委托书》要求“电子印章”和“签字或盖章”缺一不可）的；
- 8.7 投标文件中的投标函无供应商的电子印章或填写不全的；
- 8.8 报价一经涂改，未在涂改处加盖投标单位公章或者未经法定代表人或其授权代表签字或盖章的；

8.9 未按招标文件规定的格式填写,或对招标服务或技术或产品等要求未详细应答或应答内容不全、有缺失的,经评审小组认定为无法评审的;

8.10 出现同一标的物或本次招标产品(服务)内的主要产品(重要组成部分)出现商务技术文件资料、报价文件资料描述不一致或前后描述不一致,经评审小组认定后为无法评审的;

8.11 《商务技术偏离表》不真实填写或弄虚作假的;

8.12 投标文件含有采购人不能接受的附加条件;

8.13 投标人报价属于“采购异常低价审查”相关情形,未能按要求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,或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的;

8.14 报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价的;

8.15 投标文件“商务技术文件资料”部分中出现《开标一览表》相关内容的;

8.16 《开标一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的,经评审小组认定属于重大偏差的;

8.17 供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的;

8.18 供应商提供虚假材料投标的;

8.19 下列情形之一的,视为供应商串通投标,其投标无效:

8.19.1 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制的;

8.19.2 不同供应商使用同一单位或者个人的 IP 地址、设备下载采购文件或者制作、提交投标文件的;

8.19.3 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜的;

8.19.4 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

8.19.5 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈现规律性差异;

8.19.6 不同供应商的投标文件相互混装;

8.19.7 不同供应商的保证金从同一单位或者个人的账户转出;

8.19.8 以他人名义参与响应或者以其他方式弄虚作假,骗取中标的;

8.19.9 经评审小组评定认为可以判定无效的其他情形。

8.20 有下列情形之一的,属于恶意串通,其投标无效:

8.20.1 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件;

8.20.2 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

8.20.3 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

8.20.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加采购活动；

8.20.5 供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

8.20.6 供应商之间商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃中标、成交；

8.20.7 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

8.21 评审小组认定有重大偏差或实质性不响应招标文件要求的；

8.22 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

8.23 列入绍兴市公用事业集团有限公司禁止交易企业名单的单位（详见附件）；

8.24 其他违反法律、法规的情形。

9. 评标过程保密

9.1 评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标成交供应商推荐等评审有关的情况和评审文件的，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评审小组成员、采购人和采购代理机构工作人员、相关监管人员等与评审有关的人员应当予以保密。

9.2 在评标期间，供应商企图影响采购人或评审小组的任何活动，都将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

五、授予合同

1. 中标条件

1.1 投标文件基本符合招标文件要求；

1.2 供应商有很好的执行合同的能力；

1.3 实施方案最合理并对采购人最为有利，最大限度满足招标文件的要求；

1.4 供应商能够提供质量技术、商务经济占综合优势的系统及服务。

1.5 采购人将把中标通知书授予最佳投标者，但最低价不是中标的绝对保证。

2. 中标候选人公示

2.1 采购人应当自收到评审报告之日起3日内,按评审报告推荐的排名顺序确定中标候选人,并在绍兴市阳光采购服务平台发布中标候选人公示,公示期为3日

3. 中标确认及通知

3.1 中标候选人公示期结束且无尚未处理的异议(质疑)的,确认中标候选人为中标供应商。

3.2 采购人通过绍兴市阳光采购服务平台向中标供应商发出中标通知书并发布中标结果公告。中标供应商自行登录绍兴市阳光采购服务平台下载并打印中标通知书。

3.3 采购人应在确认中标供应商前再次对资格条件和相关证件材料进一步查验核实。在发出中标通知书前,中标供应商如有违反有关法律法规和本项目要求行为的,则取消该供应商的中标资格。

3.4 采购人或采购代理机构对中标结果不作任何说明和解释,也不回答任何提问。

4. 履约保证金

4.1 中标供应商在与采购人签订采购合同时,须向采购人以网银、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳合同金额2.5%的履约保证金,履约保证金在合同期满、凭合同双方共同出具的无异议书面依据后退还,履约保证金不计息。

5. 合同签订

5.1 中标供应商应当在中标通知书发出之日起30天内与采购人签订采购合同。

6. 验收

6.1 采购人组织对供应商履约的验收。如果发现与合同中要求不符,供应商须承担由此发生的一切损失和费用,并承担相应的法律责任。

6.2 采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

六、质疑与投诉

1. 供应商质疑

1.1 质疑提出

1.1.1 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的，应通过绍兴市阳光采购服务平台交易系统以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，质疑路径为：绍兴市阳光采购服务平台供应商登录-左侧菜单栏：异议（质疑）-选择对应异议（质疑）节点-新建质疑-在弹出窗口中选择对应项目，填写质疑内容并上传盖章附件。供应商未按要求进行质疑的，采购人或者采购代理机构不予受理。

1.1.2 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。供应商已依法获取其可质疑采购文件的，可以对该文件提出质疑。

1.2 质疑提出时效

1.2.1 对采购文件提出质疑的，应当在采购文件获取截止时间（详见本招标文件“第一部分 招标公告”中“三、获取招标文件”内容）之前提出；

1.2.2 对采购过程有质疑的，应当在采购结果公告前提出。其中，对开标有质疑的，应当在开标期间提出；

1.2.3 对采购结果有质疑的，应当在中标候选人公示期间提出；

1.2.4 同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出

1.3 质疑函

1.3.1 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

事实依据；

必要的法律依据；

提出质疑的日期。

供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件 1。

1.4 质疑答复

1.4.1 采购人或采购代理机构应当在收到质疑函后 3 日内作出答复。

1.4.2 采购人委托采购代理机构采购的,采购代理机构在委托授权范围内作出答复。供应商提出的质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的,采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

2. 供应商投诉

2.1 质疑供应商对采购人或采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的,可以在答复期满后 15 个工作日内向监督单位提出投诉。

2.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

2.3 供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

投诉书范本及制作说明详见附件 2。

第三部分招标项目范围及要求

一. 项目基本情况:

标项	标段名称及数量 (详见招标文件)	基准单价
1	绍兴柯桥中国轻纺城 管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业 务外包服务项目	居民用户(户外)抄表价格 <u>1.2</u> 元/ (户·次)
		居民用户(户内)抄表价格 <u>4.2</u> 元/ (户·次)
		非居用户(公建、公福、机关事业单位)抄表 价格 <u>4.41</u> 元/ (户·次)
		非居用户(工业)抄表价格 <u>4.41</u> 元/ (只·次)
		上门张贴催缴停气单 <u>2.6</u> 元/ (户·次)

采购人为进一步加强气表抄收考核工作，规范抄表行为，确保气表抄收工作的真实性、准确性和气款回收的及时性，全面提升气表抄收工作质量和管理水平，要求中标供应商负责对所管辖区域内的燃气计量表具抄表、催费及与此相关的一切事宜，并对抄表、催费过程中出现的非正常气表现象等内容上报采购人相关部门备案。

(一) 工作任务

1. 负责居民用户和非居（公建、公福、机关事业单位、工业）用户抄表、催费等与此相关的工作。工作区域为柯桥区（柯桥、华舍、安昌、齐贤、柯岩、湖塘、钱清、杨汛桥、夏履桥）。主要通过抄表手机人工抄表形式进行抄表。其中居民用户（机械表）抄表量约 46.8 万户次（物联网表为远程抄表，不计入抄表总量），居民用户（户内表及失联表）约 0.53 万次，非居用户（公建、公福、机关事业单位）抄表量约为 3.7 万户次，非居用户（工业）全年抄表量约为 6.04 万只次，居民上门张贴催缴停气工作约 6.2 万户次。

2. 实行定期抄表制度，每月按采购人规定的抄表日期对气表进行实抄及阶段性集中抄表。居民用户抄表日期为每月 1 日-20 日（两个月抄 1 次）；非居用户按采购人制定的抄表周期（公建每月抄 2 次，公福、机关事业单位每月抄 1 次，工业每月抄 4 次，以及调价前和年底的集中抄表 3 次等）完成抄表工作。

3. 负责非居“零度表”的排查工作，每日安排固定人员根据分公司排查出的“零度表”进行现场排查，对排查出有异议的表具及时上报给分公司相关人员。

4. 中标供应商须及时上传数据,并确保数据及信息的准确性,抄表区域和抄表日期不得随意变更、提前或延后。因特殊原因必须调整的,须报采购人所属分公司备案。

5. 负责欠费(单期、多期)用户的气费催缴工作(短信、电话、贴单等方式);及时打印、送达缴(催)费、停气等纸质通知单。

6. 负责区域内用户用气情况的监管及抄表数据复核工作,抄表员现场抄录数据上传至系统后,应对抄表数据进行检查核实,对抄见气量突变如超过或低于对比气量 100%、且每期用量超 20 度的用户必须进行重点复核(以上复核相关系数以通知形式可做统一调整),对无法确定的抄表数据必须进行二次复抄,并做好相关记录。

7. 负责对多次未抄见、用户资料或地址信息不正确、用户不良的经营情况、表箱、表具异常、表停有气、违章用气等异常现象,报采购人所属分公司。

8. 负责非居用户抄表(包括备用表),抄表时注意表具基本信息,做到编号与度数对应;同时要抄录机械计数器示数(整数值)、标况累计流量、温度、压力等参数,观察有无明显异常、电池电量、表具屏幕是否完整、杯油油量是否充足、如有旁通需观察阀门开闭情况等。

9. 负责完成年度欠费清零工作,采取短信告知、电话催款、张贴催款单等多种措施进行催缴,并将相关记录报采购人所属分公司。

10. 负责监督抄表员做好各自区域内的抄见率和气费回收率,要求居民用户当月抄见率 99%,非居用户抄见率 100%;居民气费当月回收率不低于 98%,年不低于 99%,非居用户气费当月回收率不低于 99.8%,年不低于 99.9%。

11. 月度抄表统计报表应于次月 15 日上报采购人所属分公司备案。

12. 因施工或抢修需要,上门送达或张贴燃气停气通知单(施工/抢修)等工作。

(二) 工作内容

1. 抄表工作

(1) 居民用户户外表(机械表)

1.1 中标供应商抄表员按采购人制定的抄表计划进行抄表;

1.2 中标供应商负责抄表数据复核工作。

(2) 居民用户户内表(机械表、物联网表(失联))

2.1 中标供应商抄表员按采购人制定的抄表计划对机械表、物联网表(失联)用户进行抄表,需对表具拍照并上传至客服系统;

2.2 对未抄见的户内机械表、物联网表用户,中标供应商抄表员必须进行二次复抄

及上门核实,并做好相关复抄和核实记录;对物联网表度数核查时存在明显异常或度数未抄见的,需做好人工抄收工作,并配合做好故障表处置工作;

2.3 对二次复抄后仍未抄见的机械表、物联网表用户,中标供应商抄表员需上报至中标供应商,中标供应商核实后,抄表员再次上门张贴到访不遇卡,并拍照上传;

2.4 对拒绝入户抄表或入户核实表度的用户,中标供应商抄表员需上报中标供应商,中标供应商核实后,需再次另派工作人员入户抄表,对确实拒绝入户的用户报采购人所属分公司;

(3) 非居用户燃气表

3.1 中标供应商抄表员按采购人制定的抄表计划对普通燃气表、流量计表用户进行抄表,抄表实施“全数据”抄录模式,根据不同表具分别抄录:机械计数器示数(整数)、标况累计流量、温度、压力等,不得擅自改变;

3.2 中标供应商负责对远程抄表用户按计划实行上门抄表及核实,并将照片上传至客服系统,同时做好相关记录;

2. 催费工作

(1) 居民用户催费

1.1 采购人所属分公司完成抄表录入审核后,客服系统于次日9时推送用气信息至用户,对仍要求送达纸质缴费通知单的用户,抄表员需在2日内送达用户;

1.2 对收到用气信息或缴费通知单超过7日仍未交清气费的用户,中标供应商抄表员需进行催缴工作(短信、电话、贴单等)。

1.3 对连续二次不缴纳气费的用户,经多次催缴后还未缴,需送达催缴气费通知单,送达7日后仍未缴费,抄表工再次电话催缴,并将欠费用户上报采购人所属分公司。

1.4 采购人所属分公司提交停气流程申请,经采购人审核通过后,中标供应商上门张贴停气通知单,由采购人所属分公司对用户实行限停供气。

(2) 非居用户催费

2.1 采购人所属分公司完成抄表录入审核后,客服系统于次日9时推送用气信息至用户,对仍要求送达纸质缴费通知单的用户,抄表员需在24小时内送达;

2.2 工业、公建(除国企、央企、银行等公共服务类)用户欠费催缴停气要求:中标供应商抄表员在用气账单发送(送达)之日后以短信、电话等形式通知用户缴费。用户收到用气信息或缴费通知单后3日内(法定节假日顺延)完成缴费,逾期仍未缴清气费的,将《催缴气费通知函》在1日内送达用户;

2.3 公建（国企、央企、银行等公共服务类）、公福、机关事业单位用户欠费催缴停气要求：中标供应商抄表员在用气账单发送（送达）之日后以短信、电话等形式通知用户缴费。用户收到用气信息或缴费通知单后7日内（法定节假日顺延）完成缴费，逾期仍未缴清气费的，将《催缴气费通知函》在1日内送达用户。

2.4 用户收到《催缴气费通知函》后3日内，需缴清拖欠的费用。若超过3日仍未缴清的，中标供应商需再次电话催缴，并将欠费用户上报采购人所属分公司。

2.5 采购人所属分公司提交停气流程申请，经采购人审核通过后，中标供应商上门张贴停气通知单，停气前应主动对接用户告知复供流程与时间要求，由采购人所属分公司对用户实行限停供气。

3. “零度表”排查工作

3.1 中标供应商抄表员在接到分公司排查用户名单后于当日将现场表端机械度数与历史数据进行对照，若发现表流量计度数异常的，需立即拍照取证、记录并立即电话通知属地分公司同时报备运营管理部。

二. 抄表要求

1. 抄表工作严格参照采购人工作要求执行，最低配置为7名。

2. 抄表员男女不限，身体健康，无不良嗜好，能熟练使用智能手机及电脑设备，有较强的工作责任感，吃苦耐劳。

3. 抄表员必须熟悉相关的燃气法规和条例，了解和掌握采购人基本业务办理流程，接受用户咨询，对用户提出的问题须及时准确的回答，对不熟悉情况的应引导用户到采购人所属分公司咨询。

4. 抄表员必须遵守公司相关服务行为规范，工作时需按采购人要求，身穿工作服，佩戴安全帽，佩戴工作牌等，并携带抄表工具，工作服、工作手机由中标供应商自行配备。中标供应商必须按照劳动法进行用工。同时，须根据采购人要求完成工作，并根据采购人所属分公司计划执行抄表任务。

5. 由采购人对中标供应商进行月度及年度考核。

6. 中标供应商应为其抄表员按国家规定缴纳社保、人身意外保险等，并承担抄收工作中因由于其行为所造成的人身伤害、他人伤害、财产损失或损坏的责任。中标供应商承担抄表员因工患病或伤亡所涉及的全部费用。

7. 中标供应商应定时参加采购人的各种业务、技能培训、不得无故缺席。

8. 未经采购人同意，中标供应商不得以任何名义进行委托内容以外的工作，如引

起纠纷或投诉的,中标供应商应承担经济赔偿及相关法律责任。

9. 工作前中标供应商必须对抄表员进行安全教育,并对他们的安全负责,相关安全责任由中标供应商承担,与采购人无关。发生重大伤亡及其他安全事故,双方应按有关规定立即上报有关部门,同时按政府有关部门要求处理,由事故责任方承担发生的费用。

10. 中标供应商应确保抄表员数量稳定,若遇抄表员离职,须在3个工作日内派发补充人员,保障抄表工作正常开展。相关抄表员的劳动合同、社保情况、人身意外险及三级安全教育等相关资料交采购人备案。

11. 中标供应商应根据采购人要求制定和落实考勤、薪酬福利等规章制度和考核办法,负责派驻抄表员的劳动工资、福利待遇、各类社会保险等的支付及各类手续办理,落实专人做好日常工作管理并接受采购人的监督检查和工作指导。

12. 因中标供应商抄表工作不符合采购人规章制度或因此引起安全责任事故,采购人有权随时解除项目合同,并由中标供应商承担相关损失及责任。

三. 双方权利与义务

(一) 采购人的权利、义务:

1. 对中标供应商派驻的抄表员予以资格审核确认;
2. 为确保工作的质量,采购人有权调整工作任务、内容及要求,并按月做好工作质量及行风的考核监督,按照考核结果做好外包服务费用的结算和支付;
3. 协助中标供应商做好业务技能和其他要求工作;
4. 有权对存在不能胜任工作、多次违反招标公司规章制度或因工作失职给采购人造成经济损失等现象提出更换抄表员的需求;
5. 合同期内中标单价不再调整。若采购人用户发展情况或其它实际情况导致抄表工作量增加,中标供应商应增加抄表员力量完成抄表工作及相关的临时性工作。

(二) 中标供应商的权利、义务

1. 中标供应商指定专人负责配合采购人燃气抄表业务外包相关事宜,负责抄表员的日常行政、人事管理工作,督促抄表员按月完成抄表任务,同时做好日常考核及工资结算工作。
2. 负责招录符合本抄表技能要求的人员,按规进行合法用工,确保抄表员的稳定,并提供抄表员的劳动合同、社保情况、人身意外保险及三级安全教育等相关资料交采购人审核备案;

3. 负责定期对抄表员开展日常工作职责、业务技能、安全知识和法律法规等培训，保证抄表员符合上岗要求；

4. 教育抄表员严格履行岗位职责，遵守国家法律法规及采购人各项规章制度，并承担抄表员一切安全等法律责任；

5. 与所有抄表员签订有效的劳动合同，承担抄表员因工受伤、患病或非因工负伤所涉及的相关费用；

6. 负责抄表员的劳动工资、福利待遇、各类社会保险等的支付及各类手续办理，其中人身意外保险参保额度须达到 100 万元及以上；

7. 按照国家相关要求负责抄表员的劳动安全保障措施、工作证、工作服和劳动保护用品、抄表所需工具，其配置应符合采购人相关要求；

8. 可自行调整抄表员，若更换抄表员的，抄表员需满足招标文件内的资质要求，并确保及时补员并告知采购人备案；

9. 合同执行期内，如发生用户投诉的，中标供应商应积极做好解释安抚工作，不得与用户产生冲突，将根据相关考核要求进行考核。

10. 采购人为履行本合同提供给中标供应商的资料（包括但不限于用户信息）以及中标供应商在履行本合同过程中自采购人处获得的采购人和用户信息，中标供应商应承担保密责任，不得用于履行本合同以外的目的。否则，造成采购人或用户的损失，中标供应商应承担全部经济赔偿及相关法律责任。

11. 中标供应商应做好采购人布置的其他服务相关的临时性工作。

12. 凡因中标供应商用工引起的劳动争议、人事争议、侵权责任纠纷、劳务合同纠纷等由中标供应商自行处理，与采购人无关。

四. 相关考核

1. 要求中标供应商根据采购人制定的相关规章制度和考核办法开展抄表工作，以确保按时、按质、按量、按要求完成本项目所要求的相关工作内容。合同期内采购人将每月对中标供应商的抄表员工作业绩、工作质量、行风服务质量等进行考核监督。

2. 中标供应商的抄表员需按照采购人的工作标准开展抄收工作，发现抄表抄错、私自估抄、代抄、漏抄及经采购人核实实际能抄到的扣 100-1000 元/次；因抄表、催收等工作差错或工作失误造成用户投诉的，扣中标供应商 100-1000 元/次；在对抄表工作检查的过程中发现未按工作标准开展抄表工作，扣中标供应商 100-1000 元/次；抄表过程中发现表箱、表具异常或其他隐患包括其他异常事件，应第一时间汇报采购

商属地分公司，若出现漏报、瞒报或未发现隐患等情况，经事后查实，根据事件情况，扣 500-5000 元/项；中标供应商应确保抄表员数量稳定，如因抄表员配备不到位或因离职未及时补员，影响抄表工作正常开展，扣 1000-5000 元/次；如中标供应商发现漏气、窃气、死表、表具缺失、表具工单遗漏等情况，经采购人所属分公司核实，每发现一起奖励 100-500 元，发现特殊重大隐患和漏气的另行奖励。

3. 采购方对中标供应商抄见率和回收率进行考核。具体考核细则如下：

类型	抄件率或回收率标准	奖惩
居民月抄见率	抄见率<99%	扣 10000 元
非居月抄见率	抄见率<100%	扣 10000 元
居民月回收率	90%≤回收率<91%	扣 10000 元
	91%≤回收率<92%	扣 8000 元
	92%≤回收率<93%	扣 6000 元
	93%≤回收率<94%	扣 4000 元
	94%≤回收率<95%	扣 2000 元
	95%≤回收率<96%	扣 1000 元
	96%≤回收率<97%	扣 400 元
	97%≤回收率<98%	扣 200 元
	98%<回收率≤100%	每提升 0.1%，奖励 1000 元， 每月上限 5000 元
居民年回收率	回收率<99%	扣 10000 元
	99%<回收率≤100%	每提升 0.1%，奖励 5000 元， 每年上限 40000 元
非居月回收率	95%≤回收率<96%	扣 10000 元
	96%≤回收率<97%	扣 5000 元
	97%≤回收率<98%	扣 2000 元
	98%≤回收率<99%	扣 1000 元
	99%≤回收率<99.8%	扣 500 元
	99.8%<回收率≤100%	每提升 0.01%，奖励 600 元， 每月上限 3000 元

非居年回收率	回收率<99.9%	扣 10000 元
	99.9%<回收率≤100%	每提升 0.01%, 奖励 5000 元, 每年上限 40000 元

抄见率考核（遇恶劣天气或其它不可抗力因素无法完成抄表任务除外）。如当月居民抄见率及回收率低于 90%，非居抄见率及回收率低于 95%，中标供应商应按合同总金额的 10%向采购人支付违约金。

4. 月度和年终考核结果及奖扣金额由中标供应商签字确认，考核奖惩费用在季度付款中兑现，如季度服务费不足以达到扣款金额时，中标供应商应予以一次性补足。

5. 采购人就考核中发现的问题对中标供应商提出期限整改，限期整改仍达不到考核标准的，采购人有权解除合同，并由中标供应商承担相关损失。若发生不符合采购人规章制度而引起的安全责任事故，则采购人有权随时解除本合同，并由中标供应商承担相关损失及责任。

五. 履约保证金

1. 本项目履约保证金为合同价的 2.5%（以网银、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳），在合同签订时支付。[退还方式为：合同期满、凭合同双方共同出具的无异议书面依据后退还，履约保证金不计息。]

2. 若发生违约行为的，合同履行完毕后履约保证金不再全额退还，只退还扣除部分后的金额（不计息）。

六. 付款方式

1. 抄表服务费由采购人按季度支付。中标供应商每季度向采购人提供上季度服务费全额增值税专用发票；采购人在收到发票经确认审核后，向中标供应商一次性付清上季度服务费。

2. 结算条款：根据基准单价*（1-中标下浮率）*数量±相关奖惩费用，结算总金额不超过 153 万元。

七、服务期限

1. 本项目服务期限自合同签订起到 2028 年 12 月 31 日，或结算金额达到 153 万元自动终止。

2. 合同签订前3个工作日内落实本项目相关的抄表员。

第四部分 拟签订的合同文本

委托方：绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司（以下简称甲方）

受托方：_____（以下简称乙方）

甲方为进一步加强气表抄收考核工作，规范抄表行为，确保气表抄收工作的真实性、准确性和气款回收的及时性，全面提升气表抄收工作质量和管理水平。根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规，经公开招标，在遵循平等、自愿、协商一致的基础上，甲方将指定区域内的燃气计量表具抄表、催费及与此相关的一切事宜委托乙方实施，订立本合同。

一、工作任务

1. 负责居民用户和非居（公建、公福、机关事业单位、工业）用户抄表、催费等与此相关的工作。工作区域为柯桥区（柯桥、华舍、安昌、齐贤、柯岩、湖塘、钱清、杨汛桥、夏履桥）。主要通过抄表手机人工抄表形式进行抄表。其中居民用户（机械表）抄表量约 46.8 万户次（物联网表为远程抄表，不计入抄表总量），居民用户（户内表及失联表）约 0.53 万次，非居用户（公建、公福、机关事业单位）抄表量约为 3.7 万户次，非居用户（工业）全年抄表量约为 6.04 万只次，居民上门张贴催缴停气工作约 6.2 万户次。

2. 实行定期抄表制度，每月按甲方规定的抄表日期对气表进行实抄及阶段性集中抄表。居民用户抄表日期为每月 1 日-20 日（两个月抄 1 次）；非居用户按甲方制定的抄表周期（公建每月抄 2 次，公福、机关事业单位每月抄 1 次，工业每月抄 4 次，以及调价前和年底的集中抄表 3 次等）完成抄表工作。

3. 负责非居“零度表”的排查工作，每日安排固定人员根据分公司排查出的“零度表”进行现场排查，对排查出有异议的表具及时上报给分公司相关人员。

4. 乙方须及时上传数据，并确保数据及信息的准确性，抄表区域和抄表日期不得随意变更、提前或延后。因特殊原因必须调整的，须报甲方所属分公司备案。

5. 负责欠费（单期、多期）用户的气费催缴工作（短信、电话、贴单等方式）；及时打印、送达缴（催）费、停气等纸质通知单。

6. 负责区域内用户用气情况的监管及抄表数据复核工作，抄表员现场抄录数据上传至系统后，应对抄表数据进行检查核实，对抄见气量突变如超过或低于对比气量 100%、

且每期用量超 20 度的用户必须进行重点复核（以上复核相关系数以通知形式可做统一调整），对无法确定的抄表数据必须进行二次复抄，并做好相关记录。

7. 负责对多次未抄见、用户资料或地址信息不正确、用户不良的经营情况、表箱、表具异常、表停有气、违章用气等异常现象，报甲方所属分公司。

8. 负责非居用户抄表（包括备用表），抄表时注意表具基本信息，做到编号与度数对应；同时要抄录机械计数器示数（整数值）、标况累计流量、温度、压力等参数，观察有无明显异常、电池电量、表具屏幕是否完整、杯油油量是否充足、如有旁通需观察阀门开闭情况等。

9. 负责完成年度欠费清零工作，采取短信告知、电话催款、张贴催款单等多种措施进行催缴，并将相关记录报甲方所属分公司。

10. 负责监督抄表员做好各自区域内的抄见率和气费回收率，要求居民用户当月抄见率 99%，非居用户抄见率 100%；居民气费当月回收率不低于 98%，年不低于 99%，非居用户气费当月回收率不低于 99.8%，年不低于 99.9%。

11. 月度抄表统计报表应于次月 15 日上报甲方所属分公司备案。

12. 因施工或抢修需要，上门送达或张贴燃气停气通知单（施工/抢修）等工作。

二、工作内容

1. 抄表工作

（1）居民用户户外表（机械表）

1.1 乙方抄表员按甲方制定的抄表计划进行抄表；

1.2 乙方负责抄表数据复核工作。

（2）居民用户户内表（机械表、物联网表（失联））

2.1 乙方抄表员按甲方制定的抄表计划对机械表、物联网表（失联）用户进行抄表，需对表具拍照并上传至客服系统；

2.2 对未抄见的户内机械表、物联网表用户，乙方抄表员必须进行二次复抄及上门核实，并做好相关复抄和核实记录；对物联网表度数核查时存在明显异常或度数未抄见的，需做好人工抄收工作，并配合做好故障表处置工作；

2.3 对二次复抄后仍未抄见的机械表、物联网表用户，乙方抄表员需上报至乙方，乙方核实后，抄表员再次上门张贴到访不遇卡，并拍照上传；

2.4 对拒绝入户抄表或入户核实表度的用户，乙方抄表员需上报乙方，乙方核实后，需再次另派工作人员入户抄表，对确实拒绝入户的用户报甲方所属分公司；

（3）非居用户燃气表

3.1 乙方抄表员按甲方制定的抄表计划对普通燃气表、流量计表用户进行抄表，抄表实施“全数据”抄录模式，根据不同表具分别抄录：机械计数器示数（整数值）、标况累计流量、温度、压力等，不得擅自改变；

3.2 乙方负责对远程抄表用户按计划实行上门抄表及核实，并将照片上传至客服系统，同时做好相关记录；

2. 催费工作

（1）居民用户催费

1.1 甲方所属分公司完成抄表录入审核后，客服系统于次日9时推送用气信息至用户，对仍要求送达纸质缴费通知单的用户，抄表员需在2日内送达用户；

1.2 对收到用气信息或缴费通知单超过7日仍未交清气费的用户，乙方抄表员需进行催缴工作（短信、电话、贴单等）。

1.3 对连续二次不缴纳气费的用户，经多次催缴后还未缴，需送达催缴气费通知单，送达7日后仍未缴费，抄表工再次电话催缴，并将欠费用户上报甲方所属分公司。

1.4 甲方所属分公司提交停气流程申请，经甲方审核通过后，乙方上门张贴停气通知单，由甲方所属分公司对用户实行限停供气。

（2）非居用户催费

2.1 甲方所属分公司完成抄表录入审核后，客服系统于次日9时推送用气信息至用户，对仍要求送达纸质缴费通知单的用户，抄表员需在24小时内送达；

2.2 工业、公建（除国企、央企、银行等公共服务类）用户欠费催缴停气要求：乙方抄表员在用气账单发送（送达）之日后以短信、电话等形式通知用户缴费。用户收到用气信息或缴费通知单后3日内（法定节假日顺延）完成缴费，逾期仍未缴清气费的，将《催缴气费通知函》在1日内送达用户；

2.3 公建（国企、央企、银行等公共服务类）、公福、机关事业单位用户欠费催缴停气要求：乙方抄表员在用气账单发送（送达）之日后以短信、电话等形式通知用户缴费。用户收到用气信息或缴费通知单后7日内（法定节假日顺延）完成缴费，逾期仍未缴清气费的，将《催缴气费通知函》在1日内送达用户。

2.4 用户收到《催缴气费通知函》后3日内，需缴清拖欠的费用。若超过3日仍未缴清的，乙方需再次电话催缴，并将欠费用户上报甲方所属分公司。

2.5 甲方所属分公司提交停气流程申请，经甲方审核通过后，乙方上门张贴停气通

知单，停气前应主动对接用户告知复供流程与时间要求，由甲方所属分公司对用户实行限停供气。

3. “零度表”排查工作

3.1 乙方抄表员在接到分公司排查用户名单后于当日将现场表端机械度数与历史数据进行对照，若发现表流量计度数异常的，需立即拍照取证、记录并立即电话通知属地分公司同时报备运营管理部。

二. 抄表要求

1. 抄表工作严格参照甲方工作要求执行，最低配置为 7 名。

2. 抄表员男女不限，身体健康，无不良嗜好，能熟练使用智能手机及电脑设备，有较强的工作责任感，吃苦耐劳。

3. 抄表员必须熟悉相关的燃气法规和条例，了解和掌握甲方基本业务办理流程，接受用户咨询，对用户提出的问题须及时准确的回答，对不熟悉情况的应引导用户到甲方所属分公司咨询。

4. 抄表员必须遵守公司相关服务行为规范，工作时需按甲方要求，身穿工作服，佩戴安全帽，佩戴工作牌等，并携带抄表工具，工作服、工作手机由乙方自行配备。乙方必须按照劳动法进行用工。同时，须根据甲方要求完成工作，并根据甲方所属分公司计划执行抄表任务。

5. 由甲方对乙方进行月度及年度考核。

6. 乙方应为其抄表员按国家规定缴纳社保、人身意外保险等，并承担抄收工作中因由于其行为所造成的人身伤害、他人伤害、财产损失或损坏的责任。乙方承担抄表员因工患病或伤亡所涉及的全部费用。

7. 乙方应定时参加甲方的各种业务、技能培训、不得无故缺席。

8. 未经甲方同意，乙方不得以任何名义进行委托内容以外的工作，如引起纠纷或投诉的，乙方应承担经济赔偿及相关法律责任。

9. 工作前乙方必须对抄表员进行安全教育，并对他们的安全负责，相关安全责任由乙方承担，与甲方无关。发生重大伤亡及其他安全事故，双方应按有关规定立即上报有关部门，同时按政府有关部门要求处理，由事故责任方承担发生的费用。

10. 乙方应确保抄表员数量稳定，若遇抄表员离职，须在 3 个工作日内派发补充人员，保障抄表工作正常开展。相关抄表员的劳动合同、社保情况、人身意外险及三级安全教育等相关资料交甲方备案。

11. 乙方应根据甲方要求制定和落实考勤、薪酬福利等规章制度和考核办法,负责派驻抄表员的劳动工资、福利待遇、各类社会保险等的支付及各类手续办理,落实专人做好日常工作管理并接受甲方的监督检查和工作指导。

12. 因乙方抄表工作不符合甲方规章制度或因此引起安全责任事故,甲方有权随时解除项目合同,并由乙方承担相关损失及责任。

四、服务期限

1. 本项目服务期限自合同签订起到 2028 年 12 月 31 日,或结算金额达到 153 万元自动终止。

2. 合同签订前 3 个工作日内落实本项目相关的抄表员。

五、合同价格

本合同暂定总价 153 万元(大写:壹佰伍拾叁万元整),按实结算。

标项	标段名称及数量 (详见招标文件)	基准价	下浮率(%)
1	绍兴柯桥中国轻纺城 管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业 务外包服务项目	居民用户(户外)抄表价格 <u>1.2</u> 元/ (户·次)	
		居民用户(户内)抄表价格 <u>4.2</u> 元/ (户·次)	
		非居用户(公建、公福、机关事业 单位)抄表价格 <u>4.41</u> 元/(户·次)	
		非居用户(工业)抄表价格 <u>4.41</u> 元/(只·次)	
		上门张贴催缴停气单 <u>2.6</u> 元/ (户·次)	

六、付款方式

1. 抄表服务费由甲方按季度支付。乙方每季度向甲方提供上季度服务费全额增值税专用发票;甲方在收到发票经确认审核后,向乙方一次性付清上季度服务费。

2. 结算条款:根据基准单价*(1-中标下浮率)*数量±相关奖惩费用,结算总金额不超过 153 万元。

七、双方权利与义务

（一）甲方的权利、义务：

1. 对乙方派驻的抄表员予以资格审核确认；
2. 为确保工作的质量，甲方有权调整工作任务、内容及要求，并按月做好工作质量及行风的考核监督，按照考核结果做好外包服务费用的结算和支付；
3. 协助乙方做好业务技能和其他要求工作；
4. 有权对存在不能胜任工作、多次违反招标公司规章制度或因工作失职给甲方造成经济损失等现象提出更换抄表员的需求；
5. 合同期内中标单价不再调整。若甲方用户发展情况或其它实际情况导致抄表工作量增加，乙方应增加抄表员力量完成抄表工作及相关的临时性工作。

（二）乙方的权利、义务

1. 乙方指定专人负责配合甲方燃气抄表业务外包相关事宜，负责抄表员的日常行政、人事管理工作，督促抄表员按月完成抄表任务，同时做好日常考核及工资结算工作。
2. 负责招录符合本抄表技能要求的人员，按规定进行合法用工，确保抄表员的稳定，并提供抄表员的劳动合同、社保情况、人身意外保险及三级安全教育等相关资料交甲方审核备案；
3. 负责定期对抄表员开展日常工作职责、业务技能、安全知识和法律法规等培训，保证抄表员符合上岗要求；
4. 教育抄表员严格履行岗位职责，遵守国家法律法规及甲方各项规章制度，并承担抄表员一切安全等法律责任；
5. 与所有抄表员签订有效的劳动合同，承担抄表员因工受伤、患病或非因工负伤所涉及的相关费用；
6. 负责抄表员的劳动工资、福利待遇、各类社会保险等的支付及各类手续办理，其中人身意外保险参保额度须达到 100 万元及以上；
7. 按照国家相关要求负责抄表员的劳动安全保障措施、工作证、工作服和劳动保护用品、抄表所需工具，其配置应符合甲方相关要求；
8. 可自行调整抄表员，若更换抄表员的，抄表员需满足招标文件内的资质要求，并确保及时补员并告知甲方备案；
9. 合同执行期内，如发生用户投诉的，乙方应积极做好解释安抚工作，不得与用户产生冲突，将根据相关考核要求进行考核。

10. 甲方为履行本合同提供给乙方的资料（包括但不限于用户信息）以及乙方在履行本合同过程中自甲方处获得的甲方和用户信息，乙方应承担保密责任，不得用于履行本合同以外的目的。否则，造成甲方或用户的损失，乙方应承担全部经济赔偿及相关法律责任。

11. 乙方应做好甲方布置的其他服务相关的临时性工作。

12. 凡因乙方用工引起的劳动争议、人事争议、侵权责任纠纷、劳务合同纠纷等由乙方自行处理，与甲方无关。

八、相关考核

1. 要求乙方根据甲方制定的相关规章制度和考核办法开展抄表工作，以确保按时、按质、按量、按要求完成本项目所要求的相关工作内容。合同期内甲方将每月对乙方的抄表员工作业绩、工作质量、行风服务质量等进行考核监督。

2. 乙方的抄表员需按照甲方的工作标准开展抄收工作，发现抄表抄错、私自估抄、代抄、漏抄及经甲方核实实际能抄到的扣 100-1000 元/次；因抄表、催收等工作差错或工作失误造成用户投诉的，扣乙方 100-1000 元/次；在对抄表工作检查的过程中发现未按工作标准开展抄表工作，扣乙方 100-1000 元/次；抄表过程中发现表箱、表具异常或其他隐患包括其他异常事件，应第一时间汇报采购商属地分公司，若出现漏报、瞒报或未发现隐患等情况，经事后查实，根据事件情况，扣 500-5000 元/项；乙方应确保抄表员数量稳定，如因抄表员配备不到位或因离职未及时补员，影响抄表工作正常开展，扣 1000-5000 元/次；如乙方发现漏气、窃气、死表、表具缺失、表具工单遗漏等情况，经甲方所属分公司核实，每发现一起奖励 100-500 元，发现特殊重大隐患和漏气的另行奖励。

3. 采购方对乙方抄见率和回收率进行考核。具体考核细则如下：

类型	抄件率或回收率标准	奖惩
居民月抄见率	抄见率<99%	扣 10000 元
非居月抄见率	抄见率<100%	扣 10000 元
居民月回收率	90%≤回收率<91%	扣 10000 元
	91%≤回收率<92%	扣 8000 元
	92%≤回收率<93%	扣 6000 元
	93%≤回收率<94%	扣 4000 元

	94%≤回收率<95%	扣 2000 元
	95%≤回收率<96%	扣 1000 元
	96%≤回收率<97%	扣 400 元
	97%≤回收率<98%	扣 200 元
	98%<回收率≤100%	每提升 0.1%，奖励 1000 元， 每月上限 5000 元
居民年回收率	回收率<99%	扣 10000 元
	99%<回收率≤100%	每提升 0.1%，奖励 5000 元， 每年上限 40000 元
非居月回收率	95%≤回收率<96%	扣 10000 元
	96%≤回收率<97%	扣 5000 元
	97%≤回收率<98%	扣 2000 元
	98%≤回收率<99%	扣 1000 元
	99%≤回收率<99.8%	扣 500 元
	99.8%<回收率≤100%	每提升 0.01%，奖励 600 元， 每月上限 3000 元
非居年回收率	回收率<99.9%	扣 10000 元
	99.9%<回收率≤100%	每提升 0.01%，奖励 5000 元， 每年上限 40000 元

抄见率考核（遇恶劣天气或其它不可抗力因素无法完成抄表任务除外）。如当月居民抄见率及回收率低于 90%，非居抄见率及回收率低于 95%，乙方应按合同总金额的 10%向甲方支付违约金。

4. 月度和年终考核结果及奖扣金额由乙方签字确认，考核奖惩费用在季度付款中兑现，如季度服务费不足以达到扣款金额时，乙方应予以一次性补足。

九、合同修改

1. 双方的任何一方对合同内容提出修改，均应以书面形式通知对方，并达成 由双方签署的合同修改书，须报主管部门批准。

2. 除非甲方对涉及价格因素的技术参数提出修改，乙方不得对合同价格提出 修改要求。

3. 实施过程中, 甲方有权根据本项目实际情况, 增加或者减少工作内容, 服务费用固定不变。

十、质量标准 and 验收

1. 乙方提供的产品及服务必须是经合法途径取得的。

2. 乙方应按现行的国家或行业技术及验收标准和招标文件的规定提供工程、货物或服务, 因乙方提供的服务达不到约定的质量标准, 乙方承担违约责任。

3. 验收由使用单位、甲方按规定组织相关人员或专家进行。

4. 双方对服务的质量有争议的, 由双方同意的专业检测机构鉴定, 所需费用及因此造成的损失由责任方承担, 双方均有责任的, 双方根据其责任分别承担。

十一、履约保证金的缴纳及使用

1. 本项目履约保证金为合同价的 2.5% (以网银、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳), 在合同签订时支付。[退还方式为: 合同期满、凭合同双方共同出具的无异议书面依据后退还, 履约保证金不计息。]

2. 若发生违约行为的, 合同履行完毕后履约保证金不再全额退还, 只退还扣除部分后的金额 (不计息)。

十二、违约责任及赔偿

1. 乙方提供的抄表服务质量必须达到合格, 凡甲方考核过程中发现的服务质量问题, 乙方必须无偿整改直至符合质量要求, 承担整改过程中所发生的一切费用和甲方的所有经济损失, 逾期整改或无法达到要求的, 甲方有权解除合同, 同时履约保证 (不计息) 不予退还, 并按合同总金额的 10% 承担违约金, 该违约金不足以弥补甲方损失的, 乙方仍应全额进行赔偿。

2. 因乙方原因导致甲方对外承担责任的, 甲方有权行使追偿权, 甲方承担行政责任的, 乙方须按合同总金额的 10% 承担违约金, 该违约金不足以弥补甲方损失的, 乙方仍应全额进行赔偿。

3. 除不可抗力外, 如乙方发生不能按期完成服务任务, 甲方发生中途变更等情况, 应及时以书面形式通知对方。双方应本着友好的态度进行协商, 妥善解决。如协商无效, 按规定处以违约金。

4. 乙方未在合同签订前 3 个工作日内落实本项目相关的人员, 按每日 1500 元向甲方承担违约金, 甲方有权从履约保证金或未付款项中直接予以扣除。逾期达 15 天的, 甲方有权解除合同, 乙方须承担合同总金额的 10% 违约金, 并赔偿甲方由此产生的所有

损失（包括导致服务期延误产生的费用等）。

5. 乙方在规定时间内无正当理由拒签合同者，以招标违约处理，并赔偿甲方由此造成的所有损失。

6. 除合同另有约定外，乙方未按合同约定及招标文件履行义务的，须承担违约金500元/天。

7. 甲方就考核中发现的问题对乙方提出期限整改，限期整改仍达不到考核标准的，甲方有权解除合同，并由乙方承担相关损失。若发生不符合甲方规章制度而引起的安全责任事故，则甲方有权随时解除本合同，并由乙方承担相关损失及责任。

十二、不可抗力

1. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

2. 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以电报或电传通知另一方，并在事故发生后14天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信航寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续120天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十三、其他要求

1. 乙方必须按规定程序和有关要求实施，本项目服务过程中发生的各种意外，其责任及费用由乙方承担，甲方不承担任何责任及费用。

2. 本项目开始前，乙方应熟悉抄表计划及做好其他各项准备工作，费用由乙方自理。

3. 在抄表业务外包服务过程中，乙方应接受甲方指令，并严格服从甲方监督。

4. 甲方在每月末对乙方工作质量进行考核，达不到甲方定制的抄表工作考核要求，按照抄表考核制度进行处罚。

5. 乙方因违约责任或其他原因产生的费用，甲方有权从履约保证金或未付款项中直接予以扣除。

6. 乙方不得转包、分包本项目的服务内容，一经发现，甲方有权单方面终止本业务合同，并扣除全额履约保证金（不计息）。

7. 凡因乙方用工引起的劳动争议、人事争议、侵权责任纠纷、劳务合同纠纷等由乙方自行处理，与甲方无关。

十四、解决合同纠纷的方式

1. 凡有关本合同或与本合同中发生的争端，双方应通过友好协商，妥善解决。如通过协商仍不能解决时，可向甲方所在地人民法院起诉。

2. 在诉讼期间，除正在进行裁定的部分外，本合同其他部分应继续执行。

3. 合同一式陆份，招标人肆份，中标人贰份，合同自双方签字盖章，甲方收到乙方提供的履约保证金后开始生效。

十五、合同签订后，甲乙双方任何一方（在非双方违约的前提下）要求提前解除合同，应提前 1 个月以书面形式通知对方，并经双方协商同意。

十六、本合同一式陆份，甲、乙方各执叁份，本合同经双方签字并盖章后生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表（签字）：

代表（签字）：

签订时间： 年 月 日

签订时间： 年 月 日

附件 1:

抄表业务第三方外包公司月度考核表 (年 月)

部门 (盖章):

考核时间:

序号	考核项目	考核情况	考核金额 (元)
1	居民用户 (户外) 抄表	实抄户数: _____户	
2	居民用户 (户内) 抄表	实抄户数: _____户	
2	非居用户 抄表	实抄户数: _____户 (公建) 实抄表数: _____只 (工业)	
3	上门张贴 催缴停气 用户	催缴停气户数: _____户	
奖扣情况:			
合计总金额:			

奖扣情况附件:

序号	考核内容	数量 (件)	奖惩金额 (元)
1	发现抄表抄错、私自估抄、代抄、漏抄、及经考核人核实实际能抄到的		
2	因抄表、催收等工作差错或工作失误造成用户投诉的		
3	发现未按工作标准开展抄表工作的		
4	居民用户回收率奖惩		
5	非居用户回收率奖惩		
6	当月抄见率未达到要求的		
7	抄表过程中发现表箱、表具异常或其他隐患 (包括其它异常事件) 应第一时间上报, 若出现漏报、瞒报或未发现隐患等情况		
8	因抄表员配备不带位或因离职未及时补员, 影响抄表工作正常开展的。		

9	发现漏气、窃气、死表、表具缺失、表具工单遗漏等情况，经核实属实的		
合 计			

考核： 审核： 审批：

附件 2：

绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司
抄收工作管理制度

为进一步规范公司各类表具的抄收管理，及时正确掌握用户实际用气量情况确保其正确性以及气款回收的及时性，提高管理效益，全面提升抄收工作质量和管理水平，结合公司实际，特制订本管理制度。

1. 适用范围

本制度适用于公司与下游用户天然气贸易结算抄收管理。

2. 管理原则

- 2.1 燃气计量表具抄表、录入复核、收费等工作实行岗位牵制，原则上应相互分离，不得一人承办。
- 2.2 抄、收工作必须准确、及时，符合制度和办法的约定。
- 2.3 严格执行气价政策，做到应收必收，所有收费行为合法合理。
- 2.4 在公司供气区域范围内做到气价执行政策统一，对用户做到气量、气价、气费公开。

3. 管理职责

3.1 客户服务部职责

- 3.1.1 负责公司抄收工作的日常管理及考核工作。
- 3.1.2 负责做好抄表工作业务指导，考核各分公司抄收工作开展情况。
- 3.1.3 负责指导分公司的抄表收费和复核情况，做好分公司抄表工作的服务质量稽查工作。
- 3.1.4 负责传达相关气价文件，对气价进行统一调整后再结算。

3.1.5 协助其他职能部门处置天然气贸易纠纷。

3.1.6 负责做好抄表服务外包招标工作。

3.1.7 负责做好抄表员的各种业务、技能培训工作。

3.1.8 完成公司交办的其他工作任务。

3.2 分公司职责

3.2.1 负责与居民用户签订供气协议,告知用户抄表结算周期、结算单价和缴费方式等。

3.2.2 负责区域内用户抄表计划制定、气表抄见、复核等与抄表相关的事宜。

3.2.3 负责区域内用户缴费通知、气费催收、欠费停供等与催缴相关的事宜。

3.2.4 负责区域内用户档案信息的完善。

3.2.5 负责区域内抄表的管理与考核工作,每月15日前将考核表提交客户服务部。

3.2.6 负责做好各自区域内的抄见率和气费回收率。

3.2.8 牵头处置天然气贸易纠纷。

3.2.9 负责组织做好调价前后的抄表工作。

3.2.10 完成公司交办的其他工作任务。

3.3 市场管理部职责

3.3.1 负责与非居民用户签订供气协议,协议内容应结合本管理办法相关条款,明确用户类型、每月计划销气量、抄表时间、结算周期、结算单价和缴费方式等,并在开户时将资料移交分公司营业厅。

3.3.2 负责将居民立户凭证资料清单移交分公司营业厅。

3.3.3 协助其他职能部门处置天然气贸易纠纷。

3.3.4 完成公司交办的其他工作任务。

3.4 运营管理部职责

3.4.1 负责提供天然气贸易纠纷的技术支持、检表、校表等事宜。

3.4.2 负责做好营业收费系统、IC卡(自助)充值机等软硬件运行维护,利用信息技术不断提升抄收工作信息化水平。

3.4.3 完成公司交办的其他工作任务。

3.5 其他部门职责

3.5.1 协助其他职能部门处置天然气贸易纠纷。

3.5.2 居民安检职能部门负责落实安检人员入户安检户内表检查与数据复核工作。

3.6 抄表员岗位职责

3.6.1 抄表人员要求：会使用智能手机，会熟练使用电脑，身体健康，无不良嗜好；有较强的工作责任感，吃苦耐劳。

3.6.2 抄表员必须遵守公司相关服务行为规范，熟悉相关的燃气法规和条例，了解和掌握公司基本业务办理流程，接受用户咨询，对用户提出的问题须及时准确的回答，对不熟悉情况的应引导用户到相关部门咨询。

3.6.3 抄表员按公司要求进行抄表，按规定时间将抄表数据录入系统。不得擅自更改抄表日期，若遇特殊情况需调整的，应提前向分公司提出申请，经批准后方可调整。对抄表、收费过程中出现的非正常气表现象等内容上报所属分公司备案。

3.6.4 抄表员按公司要求送达气费催缴单、停气单等各类单据，并做好欠费用户催收工作。

3.6.5 抄表数据的抄取应真实、准确、及时，不得弄虚作假。

3.6.6 抄表员须对用户基本信息进行核对，对资料不完整和错误的必须及时上报分公司。

3.6.7 抄表员在抄表过程中应排查表箱、表具及其他供气设施安装是否规范、有无损坏或者遗失、标识标签是否正确，排查表具电池欠压、用气量突增突减、气量偏少、死表、超度、数据不准和违章窃气、异常用户等问题，抄表员应将发现的问题整理清单及时上报分公司进行处理。

3.6.8 完成公司或部门交办的其他工作任务，如调价前后的抄表工作、催收工作；因施工或抢修需要，上门送达或张贴燃气停气通知单（施工/抢修）（附样单1）等工作。

4. 抄表工作

4.1 基本要求

4.1.1 抄表方式：以人工抄表和物联网远程数据上传为主。

4.1.2 抄表要求：

4.1.2.1 居民用户抄表要求：按户实行单、双月抄表。

4.1.2.2 非居民用户抄表要求：公建用户每月两次抄表；公福、机关事业单位每月一次抄表；工业用户每月4次抄表，抄表计划原则上不作调整。调价前和年底的集中抄表另行组织安排。

4.1.3 抄表计划：分公司须定期编制抄表计划，原则上表册编排以区域划分，同一区域或同一考核表内的用户应编排在同一表册中，抄表计划报客户服务部备案。

4.1.4 抄表系统：物联网表通过采集平台系统获取数据结算，未入采集平台的物联网表以电子表格导入的形式抄表结算。

4.2 居民用户

4.2.1 抄表员按照分公司制定的抄表计划对户内外机械表，失联表进行抄录，其中失联表和户内机械表抄表需拍表具照片上传，并上报所属分公司；物联网表在采集平台的由分公司负责抄录；未纳入采集平台的物联网表由客户服务部落实专人根据表厂抄表记录导入。

4.2.2 抄表日期：普通机械表抄表日期为每月1日-20日止，物联网表抄表日期为每月1日-5日止，以上抄表日期原则上不作调整（如遇节假日可做适当调整）。

4.2.3 抄表录入：抄表后应在1个工作日内将数据导（录）入收费系统。

4.2.4 二次复抄：普通机械表（户内）、物联网表一次未抄见，需进行二次复抄，其中物联网表须在当月10日前进行二次复抄。

4.2.5 普通机械表（户内）二次复抄未抄见：抄表人员须张贴到访不遇卡，并将未抄见清单上报分公司。

4.2.6 物联网表二次复抄未抄见：由客户服务部每月11日前整理物联网表二次复抄未抄见清单。分公司和一站式管理部根据未抄见清单安排人员入户抄见并派单更换表具（排除故障），经两次上门到访不遇的，需做好备注并上传到访不遇照片。

4.2.7 分公司每月25日整理未抄见清单及相关资料存档，并对多次复抄未抄见的用户仍需不定期安排人员上门核查，同时做好核查台账(附样表1)，由客户服务部备查。

4.2.8 对拒绝入户抄表的用户，抄表人员需上报分公司，分公司核实后，需再次另派工作人员入户抄表，对确实拒绝入户的用户报客户服务部。

4.2.9 客户管理部核实后会同分公司制定入户抄表个性化方案，配合分公司入户抄表，对用户仍拒绝入户的报党政办公室联系行业主管部门协助处理。

4.2.10 分公司负责所属区域内居民用户计件考核、奖惩考核及抄收率的统计，并汇总上报。客户服务部做好考核工作。

4.2.11 客户管理部负责对抄表情况进行稽查和考核，并将稽查结果反馈给分公司负责人。

4.3 非居用户

4.3.1 抄表员按照分公司制定的抄表计划对非居用户进行抄录。

4.3.2 抄录内容：非居用户抄表实施“全数据”抄录模式，根据不同表具分别抄录：机械计数器示数（整数值）、标况累计流量、温度、压力、IC充值数量、IC卡剩余气量等。

4.3.3 抄表录入：抄表员抄表后应在1个工作日内将数据导（录）入收费系统。

4.3.4 分公司负责所属区域内非居用户计件考核、奖惩考核及抄收率的统计，并汇总上报；客户服务部做好考核工作。

5. 复核督查工作

5.1 分公司复核

5.1.1 分公司应落实专人在抄表数据导（录）入至系统后1个工作日内完成复核。复核人员应对抄表数据进行检查过滤，对抄见气量突变如超过或低于对比气量100%、且每期用量超20度的用户必须进行重点复核（以上复核相关系数以通知形式可做统一调整），未经检查严禁直接生成气量、气费。分公司需做好复核工作台账备查。

5.1.2 开展居民入户安检时应抄录并复核户内表度数、比对IC卡充值数，发现物联网表失联表、机电不同步等问题时及时更换。

5.2 客户服务部督查

5.2.1 客户服务部需派人员对居民抄表数据进行稽查，做好稽查工作台账备查。

5.2.2 客户服务部每月对各分公司进行抄收督查，督查内容包括抄表数据复核、催收记录等相关台账，督查结果及发现的问题应每月及时反馈给分公司和党政办公室；分公司根据本办法落实抄表人员考核，党政办公室根据年度经济责任制落实部门考核。

5.3 运营管理部排查

5.3.1 运营管理部每月收集非居用户抄表数据，根据分公司的抄表数据分析计量，对有发现异常的表具进行处置或更换。

6. 收费工作

6.1 后付费居民用户

6.1.1 缴费通知：抄表导（录）入审核后，收费系统一般于次日 9 时自动推送用气信息至用户，原则上不再派发纸质缴费通知单。对仍要求送达纸质缴费通知单的用户，抄表员需在 2 日内送达用户。

6.1.2 缴费方式：气费缴纳一般采用银行代扣，支付宝、微信缴费或通过营业厅座收等形式，原则上不得上门收取现金。

6.1.3 缴费时限：收到用气信息或缴费通知单后 7 日内缴清。

6.1.4 发票开具：以电子发票推送（发送）。

6.1.5 欠费催缴要求：分公司组织抄表员对用气用户进行催缴。

6.1.5.1 费用账单产生 7 日后未缴的，抄表员以短信、电话等形式通知用户缴费，分公司生成催缴任务，打印《催缴燃气费通知单》（附样单 2），由抄表员送达用户。

6.1.5.2 欠费停气流程：对连续二次不缴纳气费的用户，经多次催缴后还未缴，抄表员需送达《催缴气费通知单》（附样单 3），送达 7 日后仍未缴费，分公司发送停气工单给抄表员，抄表员根据工单送达《停气通知单》并拍照上传（附样单 4）。到访不遇的，《催缴气费通知单》、《停气通知单》张贴在用户处并拍照存档，并上报所属分公司。

6.1.6 欠费停气要求：分公司根据停气通知单通知截止时间，需再次电话催缴（录音电话）并告知用户停气时间，并发起欠费停气流程，执行停气。停气前应主动对接用户告知复供流程与时间要求，用户缴清欠费后按流程发起复供。

6.1.7 欠费追讨要求：分公司整理欠费停气用户清单(附样表 2)与催缴档案资料递交客户服务部审核，客户服务部审核后递交党政办公室进入欠费追讨起诉流程。

6.2 预购气居民用户由用户根据用气计划自行付费购买。

6.3 后付费非居用户

6.3.1 缴费通知：抄表导（录）入审核后，收费系统一般于次日 9 时自动推送用气信息至用户，原则上不再派发纸质缴费通知单。对仍要求送达纸质缴费通知单的用户，抄表员需在 1 日内送达。

6.3.2 发票开具与送达

6.3.2.1 公建（包括公福、机关事业单位）、工业用户：各分公司每次抄表后 1 个工作日内打印电子发票并推送至用户登记的号码或邮箱（如供气合同有特别约定按照合同约定执行）。

6.3.3 缴费方式：非居民用户气费一般采用银行代扣、同城委托、支票、电汇、营业厅坐收等付款方式。

6.3.4 非居催缴流程

6.3.4.1 工业、公建（除国企、央企、银行等公共服务类）用户欠费催缴停气要求：分公司组织抄表员在用气账单发送（送达）之日后以短信、电话等形式通知用户缴费。用户收到用气信息或缴费通知单后 3 日内（法定节假日顺延）完成缴费，逾期未缴清气费的，将《催缴气费通知函》（附样单 5）在 1 日内送达用户。

6.3.4.2 公建（国企、央企、银行等公共服务类）、公福、机关事业单位用户欠费催缴停气要求：分公司组织抄表员在用气账单发送（送达）之日后以短信、电话等形式通知用户缴费。用户收到用气信息或缴费通知单后 7 日内（法定节假日顺延）完成缴费，如逾期未缴，将《催缴气费通知函》（附样单 5）在 1 日内送达用户。

6.3.4.3 非居欠费停气流程：用户收到《催缴气费通知函》后 3 日内，需缴清拖欠的费用。若超过 3 日仍未缴清的，分公司再次电话催缴，并通过 OA 欠费停气流程报分管领导审批。经分管领导审批后，分公司上门张贴《停气通知单》（附样单 6），并对用户执行停气。停气前应主动对接用户告知复供流程与时间要求。用户缴清欠费后按流程

发起复供。如遇分管领导不能及时审批的,联系汇报后,可先按流程执行,后续再补审批手续。

6.3.4.4《催缴气费通知函》、《停气通知单》需用户签字确认,分公司做好资料存档备查,到访不遇的,需张贴在用户处并拍照上传存档备查。

6.3.5 欠费追讨要求:分公司整理欠费停气用户清单与催缴档案资料递交客户服务部审核,客户服务部审核后递交党政办公室进入欠费追讨起诉流程。

6.4 预购气非居用户

6.4.1 购气由用户根据用气计划自行付费购买。

6.4.2 发票开具:IC卡用户购气时直接开具发票;卡控用户购气时开具收款收据,抄表后跟据实际用气量开具发票。

7. 附则

7.1 抄表员实行“区域为主,统筹调配”管理,分公司间有抄表任务时,可互相调剂工作量,合理安排。

7.2 抄表员正式上岗之前需通过公司的考核,上岗之后公司不定期组织抄表工理论与实操考试,2次未参加考试或者2次考试不合格的抄表人员,公司有权调整劳务用工人员。

7.3 本办法自发文之日起开始执行,由客户服务部负责解释和修订。

附件 3:**廉政责任协议书**

根据有关廉政建设的规定,为做好采购项目的党风廉政建设,保证项目高效优质,保证项目资金的安全和有效使用以及投资效益, 绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司 (采购人,以下简称甲方)与_____ (中标供应商,以下简称乙方),特订立如下合同:

第一条 甲方和乙方双方的权利和义务

- (一) 严格遵守党和国家有关法律法规及建设部的有关规定。
- (二) 严格执行_____合同文件,自觉按合同办事。
- (三) 双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则(除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外),不得损害国家和集体利益,违反项目建设管理规章制度。
- (四) 建立健全廉政制度,开展廉政教育,公布举报电话,监督并认真查处违法违纪行为。
- (五) 发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为,有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- (六) 发现对方严重违反本合同义务条款的行为,有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

- (一) 甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品,不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- (二) 甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动,不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- (三) 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。
- (四) 甲方工作人员的配偶、子女不得从事与甲方项目有关材料设备供应、工程分包、劳务等经济活动等。

第三条 乙方义务

- (一) 乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金,有价证券、贵重礼品。

(二) 乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

(三) 乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

(四) 乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本合同第一、二条, 按管理权限, 依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理; 涉嫌犯罪的, 移交司法机关追究刑事责任; 给乙方单位造成经济损失的, 应予以赔偿。

(二) 乙方及其工作人员违反本合同第一、三条, 按管理权限, 依据有关规定、给予党纪、政纪或组织处理; 给甲方单位造成经济损失的, 应予以赔偿; 情节严重的, 甲方建议项目主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的业务市场的处罚。

第五条 双方约定

本合同由双方或双方上级单位的纪检监察机关负责监督。由甲方或甲方上级单位的纪检监察机关约请乙方或乙方上级单位纪检监察机关对本合同履行情况进行检查提出在本合同规定范围内的裁定意见。

第六条 本合同有效期为甲方和乙方双方签署之日起至该项目完成并经甲方认可后止。

本合同作为_____承包合同的附件, 与项目承包合同具有同等的法律效力, 经合同双方签署立即生效。

甲方(盖章)

乙方(盖章)

法定代表人(签名或盖章)

法定代表人(签名或盖章)

或其授权代表(签名或盖章)

或其授权代表(签名或盖章)

年 月 日

附件 4:

安全协议书

采购人（以下简称甲方）：绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司

中标供应商（以下简称乙方）：_____

项目名称:

项目地点：柯桥区（柯桥、华舍、安昌、齐贤、柯岩、湖塘、钱清、杨汛桥、夏履桥）

为了切实加强实施项目管理，双方本着平等、自愿的原则，签订本协议书。甲方和乙方均严格遵守本协议书规定的权力、责任和义务，确保实施人员现场作业的安全。

一、甲方的权利、责任和义务:

- 1、贯彻落实国家有关采购项目的法规和管理规定，对乙方作业人员服务现场和区域进行全面的安全管理和监督检查进行安全检查与指导。
- 2、及时纠正乙方作业人员违章指挥和违章作业行为，并按照有关规定予以查处。
- 3、对乙方的安全作业培训和危险预知工作提出指导意见，并监督落实情况。
- 4、对乙方提出的安全作业要求积极提供帮助。

二、乙方的权利、责任和义务:

- 1、遵守国家有关服务现场安全作业的法规和管理制度，建立健全安全作业责任制度。
- 2、服从甲方安全作业管理。
- 3、乙方必须为作业实施人员参加人身意外保险。
- 4、乙方造成的安全事故，由乙方承担事故责任和经济责任。

本协议作为_____合同的附件，与项目承包合同具有同等的法律效力，经合同双方签署立即生效。

甲方（盖章）

法定代表人（签名或盖章）

或其授权代表 (签名或盖章)

乙方 (盖章)

法定代表人（签名或盖章）

或其授权代表 (签名或盖章)

年 月 日

第五部分 评审方法及标准

1. 评审方法:

本次评标采用综合评分法, 评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的, 按下浮率报价由高到低顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求, 且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标供应商为中标候选人。中标候选人并列的, 采用随机抽取的方式确定。

2. 评分标准: 共 100 分, 其中商务技术分 20 分, 价格分 80 分。评分依下述所列为评标打分依据, 分值如下 (计算分值时, 按其算术平均值保留小数 2 位)。

2.1 商务技术分 (20 分)

序号	评分项目	评分细则	分值
1	业绩	2023 年 1 月 1 日以来 (以合同签订时间为准) 承接过同类项目服务业绩, 每提供一个案例得 2 分, 最多得 6 分, 同一采购人 (单位) 的类似项目服务业绩只计一次分。 投标文件中须提供合同复印件并加盖投标供应商公章, 未提供的不得分。	6
2	培训方案	根据投标供应商提供的培训方案, 包括员工培训计划、频次、内容等是否具有合理性、可行性, 由评审专家进行横向对比综合评分。方案切实可行的, 得 4.1-6 分, 方案较为可行的, 得 2.1-4.0 分, 方案可行性较低的, 得 0-2 分, 不提供不得分。	4
3	服务响应	根据投标供应商的售后服务体系情况, 包括售后服务机构、人员情况、响应能力、售后服务的标准化、专业化水平及所能提供的售后服务内容进行评分。响应速度快, 人员充足, 服务优于招标要求的, 得 4.1-6 分, 响应速度较快, 人员较充足, 服务满足招标要求的, 得 2.1-4.0 分, 响应速度一般, 人员数量一般, 服务基本满足招标要求的, 得 0-2 分, 不提供不得分。	5
4	交接方案	投标供应商根据本项目情况编制交接方案, 包括交接计划、内容、时间和人员配置等是否具有合理性、可行性, 由评审专家进行横向对比综合评	5

序号	评分项目	评分细则	分值
		分，方案切实可行的，得 3.6-5.0 分，方案较为可行的，得 2.1-3.5 分，方案可行性较低的，得 0-2.0 分，不提供的不得分。	

备注：1、供应商编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

2、证件若具有有效期的，须在有效期内，否则该项不得分。

3、采购人有权在中标后对中标候选人的资格要求的原件及有关以上评分的资料原件进行核验，说明如下：（1）投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。（2）如投标文件中提供了复印件，而中标后无法提供相应原件的：①采购人有权拒绝与中标人签订合同，并追究其缔约过失责任；②违法违规的报政府监管部门查处；构成犯罪的依法追究刑事责任。

2.2 价格分（80分）

2.2.1 评标基准价：即满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价（即下浮最大者）为评标基准价，其价格分为满分。

2.2.2 其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = $(1 - \text{评标基准价} / 1 - \text{投标报价}) \times \text{价格权值} \times 100$

即：投标报价得分 = $(1 - \text{评标基准价} / 1 - \text{投标报价}) \times 80$

报价得分计算过程四舍五入保留小数点后 2 位。

第六部分投标文件及其附件格式

资格文件部分
目录

(1) 符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函..... (页码)

(2) 供应商企业营业执照..... (页码)

一、符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】采购活动，郑重承诺：

（一）具备以下条件：

1、具有独立承担民事责任的能力（如供应商为金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产证或其他有效财产资料，承诺具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加采购活动）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

（三）不存在以下情况：

1、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参加同一合同项下的采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

供应商名称(电子印章)：

日期： 年 月 日

二、供应商企业营业执照

营业执照（或事业法人登记证）复印件并加盖供应商公章

商务技术文件部分

目录

(1) 投标函·····	(页码)
(2) 法定代表人授权委托书·····	(页码)
(3) 授权代表社保证明·····	(页码)
(4) 法定代表人及其授权代表身份证复印件·····	(页码)
(5) 法定代表人身份证明书·····	(页码)
(6) 商务技术偏离表·····	(页码)
(7) 采购供应商廉洁自律承诺书·····	(页码)
(8) 主要业绩证明·····	(页码)
(9) 技术解决方案·····	(页码)
(10) 组织实施方案·····	(页码)
(11) 售后服务方案·····	(页码)
(12) 供应商售后服务能力证明材料·····	(页码)
(13) 项目小组人员名单·····	(页码)
(14) 优惠条件及特殊承诺·····	(页码)
(15) 备品备件及供选择的配套零部件清单·····	(页码)
(16) 培训计划·····	(页码)
(17) 验收方案·····	(页码)
(18) 认为需要的其他商务技术文件或说明·····	(页码)

一、投标函

致：

根据贵方招标文件（填写招标编号：）的要求，正式授权（全权代表姓名、单位、职务）代表供应商（填写单位、地址）提交投标文件。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，兹声明同意如下：

1. 我方同意在供应商须知规定的开标日期起遵守本投标文件中的承诺且在投标有效期满之前均具有约束力。

2. 我方承诺已经具备本项目招标文件中要求的参加采购活动的供应商应当具备的条件。

3. 我方投标文件中填列的技术参数、配置、服务、数量等相关内容都是真实、准确的。保证在本次项目中所提供的资料全部真实和合法。同意向采购人或采购代理机构提供可能另外要求的与投标有关的任何数据或资料。

4. 我方理解贵方将不受所收到的最低报价的约束。

5. 本投标自开标之日（投标截止之日）起 90 天内有效。

6. 我方将严格遵守以下条款，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加本项目采购人（及其集团公司）发起的采购活动；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- a) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- b) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- c) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- d) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- e) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- f) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商有前款第 a) 至 e) 项情形之一的，中标、成交无效。

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

供应商(电子印章)：

日期：

二、法定代表人授权委托书（格式）（适用于非联合体投标）

本授权委托书声明：我_____（填写姓名）系_____（填写供应
商单位全称）的法定代表人，现授权委托_____（填写单位全称）的（填
写姓名）为我公司授权代表，_____（填写身份证号码：）。以本公司的名义参加组织的投
标活动。授权代表在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关
的一切事务，我均予以承认。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权书有效期内签
署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权。特此委托。

授权代表姓名：性别：年龄：

单位：部门：职务：

办公地址：联系电话：传真：

供应商（电子印章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

三、授权代表社保证明

出具距投标截止时间内的社保机构盖公章的授权代表社保缴纳证明（2026 年 4 月至 2026 年 6 月）（如授权代表为离退休返聘人员的，投标响应文件技术部分内需提供退休证明及单位聘用证明；如由第三方代理社保事项的，则需提供委托代理协议复印件），格式自拟。

四、法定代表人及其授权代表身份证复印件（正反面）

五、法定代表人身份证明书(格式)

供 应 商：

地址：

姓名：

身份证号码：

职务：

系_____（填写供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商名称（电子印章）：

年 月 日

六、商务技术偏离表

序号	招标文件章节及具体内容	投标文件章节及具体内容	偏离说明
1			
2			
.....			

供应商保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，供应商响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

供应商名称（电子印章）：

法定代表人或其授权代表(电子印章)：

日期： 年 月 日

七、采购供应商廉洁自律承诺书

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我单位将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

- 一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；
- 二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；
- 三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；
- 四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；
- 五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；
- 六、严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报项目所在行业主管部门（如有）。由此引起的相应损失均由我单位承担。

供应商名称（电子印章）：

法定代表人或其授权代表(电子印章)：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

八、主要业绩证明

附表 :相关项目建设业绩一览表

项目名称	项目 类型	简要描述	合同 金额 (万元)	开竣工 日期	项目地址与 采购单位联 系电话	所在页码

注：供应商可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的合同复印件和用户单位验收证明并注明页码。

供应商名称（电子印章）：

法定代表人或其授权代表(电子印章)：

日期： 年 月 日

九、技术解决方案

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制；未要求的，无需提供。)

投标产品规格配置清单

序号	设备名称	投标品牌及型号	规格配置详细说明	数量	备注
1					
2					
3					
4					
5					

注：1. 如果本项目涉及硬件设备采购，须在技术文件中提供此配置清单，提供主要投标产品的技术参数证明材料（如官网截图、产品彩页、原厂技术说明等）。

2. 本项目如需采购政府强制采购的节能产品的或供应商提供的产品是环境标志产品，供应商须提供节能产品、环境标志产品认证证书复印件。

供应商名称（电子印章）：

法定代表人或其授权代表(电子印章)：

日期： 年 月 日

十、组织实施方案

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制；未要求的，无需提供。)

附表:项目实施进度计划表(以生效日算起)

工作日 内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	...

注：供应商可按上述时间表的格式自行编制切合实际的具体时间表。

供应商名称（电子印章）：

法定代表人或其授权代表(电子印章)：

日期： 年 月 日

十一、售后服务方案

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制；未要求的，无需提供。)

附表A:售后服务机构情况表（按此格式自制）

序号	机构名称	机构性质	注册地址	服务技术人员数量	联系电话

注：关于项目涉及的所有售后服务机构均在本表注明，包括供应商本单位和符合条件的第三方服务机构。

附表B:售后服务人员情况表（按此格式自制）

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
	总协调人									
	售后人员									
	...									

供应商名称（电子印章）：

法定代表人或其授权代表(电子印章)：

日期： 年 月 日

十二、供应商售后服务能力证明材料

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制)

供应商名称(电子印章):

法定代表人或其授权代表(电子印章):

日期: 年 月 日

十三、项目小组人员名单

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制;未要求的,无需提供。)

附表A:本项目的项目经理情况表

姓名		页码	截止投标时间近3年业绩及承担的主要工作情况,曾担任项目经理的项目应列明细
性别			
年龄			
职称			
毕业时间			
所学专业			
学历			
资质证书编号			
其他资质情况			
联系电话			

注:须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

附表B:本项目的项目小组人员情况表(按此格式自制)

序号	姓名	性别	年龄	学历 (页码)	专业 (页码)	职称 (页码)	本项目中的 职责	项目 经历	参与本项目的 到位情况

注:供应商可按上述的格式自行编制,须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

附表C:本项目的项目负责人和小组人员社会保障资金记录情况表(以社保部门出具缴纳凭证作附件)

供应商名称(电子印章):

法定代表人或其授权代表(电子印章):

日期: 年 月 日

十四、优惠条件及特殊承诺

(由供应商根据采购需求自行编制)

供应商名称(电子印章):

法定代表人或其授权代表(电子印章):

日期: 年 月 日

~~十五、备品备件及供选择的配套零部件清单~~

~~(由供应商根据采购需求自行编制)~~

~~供应商名称(电子印章):~~

~~法定代表人或其授权代表(电子印章):~~

~~日期: 年 月 日~~

十六、培训计划

(由供应商根据采购需求自行编制;未要求的,无需提供。)

附表:培训日程及费用

课程名称	提供的资料	持续时间	授课教师	培训对象	培训地点	课程费用
费用总计						

注解:A 课程清单按时间顺序排列,并提供以下详细资料:

1. 课程概要
2. 课程目的
3. 教学方式
4. 先决条件
5. 教材目录

B 按照附表A提供授课教师的简历

注:须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

供应商名称(电子印章):

法定代表人或其授权代表(电子印章):

日期: 年 月 日

十七、验收方案

(由供应商根据采购需求自行编制)

供应商名称(电子印章):

法定代表人或其授权代表(电子印章):

日期: 年 月 日

十八、认为需要的其他商务技术文件或说明

(由供应商根据采购需求自行编制)

供应商名称(电子印章):

法定代表人或其授权代表(电子印章):

日期: 年 月 日

报价文件部分

目录

(1) 开标一览表（报价表）（页码）

(2) 报价说明（如有）（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我方（供应商全称），谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项目名称： ）【招标编号：（采购编号）】的实施。

开标一览表（报价表）（单位均为人民币元）

序号	项目名称	投标下浮率	备注（根据抄表周期次数按实结算）
1	绍兴柯桥中国轻纺城管道燃气有限公司 2027-2028 年抄表业务外包服务项目	_____ %	居民用户(户外)抄表价格 <u>1.2</u> 元/(户·次) 作为基准单价
			居民用户(户内)抄表价格 <u>4.2</u> 元/(户·次) 作为基准单价
			非居用户（公建、公福、机关事业单位）抄表价格 <u>4.41</u> 元/（户·次）作为基准单价
			非居用户(工业)抄表价格 <u>4.41</u> 元/(只·次) 作为基准单价
			上门张贴催缴停气单 <u>2.6</u> 元/（户·次）作为基准单价
投标下浮率（小写）			
投标下浮率（大写）			

注：

- 1、投标供应商需按本表格式填写，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，
投标无效。
- 2、下浮率报价范围 0%-100%(含上、下限)，超出下浮率报价范围的报价的作无效标处理。
- 3、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务，不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，
投标无效；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标供应商不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。

供应商名称（电子印章）：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件

附件 1: 质疑函范本及制作说明

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

法律依据:

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的, 质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容, 并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑, 质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确, 并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的, 质疑函应由本人签字; 质疑供应商为法人或者其他组织的, 质疑函应由法定代表人、主要负责人, 或者其授权代表签字或者盖章, 并加盖公章。

附件 2：投诉书范本及制作说明

投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地址：邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表：联系电话：...

地址：邮编：

被投诉人 1：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

被投诉人 2

.....

相关供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公示：是/否 公示期限：

采购结果公示：是/否 公示期限：

三、质疑基本情况

投诉人于年月日,向提出质疑,质疑事项为：

采购人/采购代理机构于年月日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明:

1. 投诉人提起投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的,投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容,并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉,投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项,质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确,并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的,投诉书应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,投诉书应当由法定代表人、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。

附件3：业务专用章使用说明函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方(供应商全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX 专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX 专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

附：

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX 专用章”（印模）

