

2025年客服业务短信服务采购项目

招 标 文 件

招 标 编 号：YDZB24DGQY0135

招 标 人：东莞市水务集团供水有限公司

招标代理机构：广东有德招标采购有限公司



2024年 11 月 12 日

目 录

第一篇 招标公告	4
第二篇 投标人须知	6
一、总则	6
1 资金来源：企业自筹资金。	6
2 合格的投标人	6
3 合格的服务	6
4 其它说明	7
二、招标文件	7
5 招标文件的构成	7
6 招标文件的异议	8
7 招标文件的澄清及修改	8
三、投标文件的编制	9
8 投标使用的文字及度量衡单位	9
9 投标文件的组成	9
10 投标函	11
11 投标报价	11
12 投标报价货币	12
13 证明投标人的合格性和资格的声明文件	12
14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件	12
15 投标保证金	12
16 投标有效期	13
17 投标文件的式样和签署	13
四、投标文件的递交	14
18 投标文件的密封和标记	14
19 递交投标文件的截止日期	14
20 迟交的投标文件	14
21 投标文件的修改和撤回	14
五、开标与评标	15
22 开标	15
23 评标过程的保密性	15
24 评标委员会	15
25 投标文件的初审	15

26 投标文件的澄清	16
27 对投标文件的比较和评价	16
28 评标原则及方法	16
29 评标结果公示及异议、投诉	16
30 真实性审查	17
31 评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利	18
六、授予合同	18
32 授予合同的准则	18
33 中标通知	18
34 签署合同	18
35 履约担保	19
36 在合同履行中变更采购范围的权利	20
37 中标服务费	21
38 发票	21
39 招标相关补充约定	21
40 本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。	21
第三篇 用户需求书	22
第四篇 合同条款格式	34
第五篇 相关保函格式	45
第六篇 投标文件格式	48
附件一：评标工作大纲	84

第一篇 招标公告

广东有德招标采购有限公司（以下简称“招标代理机构”）受东莞市水务集团供水有限公司（以下简称“招标人”）的委托，对2025年客服业务短信服务采购项目（招标编号：YDZB24DGQY0135）进行国内公开招标，详情请参见本招标文件。欢迎符合条件的合格投标人参加投标，有关事项如下：

1 招标范围：招标人2025年客户业务短信服务采购，合同服务期满一年或短信量使用达3000万条后（以先达到为准）服务终止条件。（具体内容详见：第三篇用户需求书）。

2 合格投标人资格要求：

2.1 投标人符合以下两种情况之一的：

（1）在中华人民共和国境内登记注册、合法存续、正常经营且具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。

（2）本项目允许合法法人依法建立的分公司参与本项目（即投标人主体为分公司），若为分公司参与本项目的必须同时提供①总公司的多证合一营业执照；②总公司对分公司出具的独家授权其参加本次投标的授权书原件（加盖总公司公章）。

2.2 投标人须具备有效期内的《增值电信业务经营许可证》，若非电信运营商的短信服务提供商应须提供有效期内的《中华人民共和国电信网码号资源使用证书》（批准用途：短消息类服务接入代码），以上证书须提供有效的复印件。若投标人为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），须提供总公司有效期内的《增值电信业务经营许可证》并加盖总公司公章，若非电信运营商的短信服务提供商应须提供总公司有效期内的《中华人民共和国电信网码号资源使用证书》（批准用途：短消息类服务接入代码）并加盖总公司公章，以上证书须提供有效的复印件。

2.3 投标人2021年1月1日（以合同签订日期为准）至今，须至少承接过1个短信服务项目业绩（合同内容须含短信发送服务）且合同期限内发票累计金额≥74.00万元。

2.4 本项目不接受联合体投标。

3 获取招标文件的方式：本项目采用“不记名网上下载”的方式发布招标文件，有意向的投标人可于本项目投标截止时间前，在本项目招标信息发布媒介【详见本招标公告第7点（除中国招标投标公共服务平台外）】下载招标文件。

4 招标代理机构在递交投标文件截止时间当天通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用记录。招标代理机构对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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的投标人，做好相关记录（处罚期限届满的除外）。

5 投标、开标时间及地点：

5.1 投标文件递交时间：2024年12月03日13:30~14:00；

5.2 投标截止及开标时间：2024年12月03日14:00；

5.3 投标及开标地点：广东省东莞市东城街道新源路海德琥珀台6栋1703室。

6 招标代理机构只接受在递交投标文件截止日当天由投标人法定代表人（或法定负责人）或其授权代表于递交投标文件截止时间前亲自递交的投标文件。电报、传真形式的投标概不接受。

7 本项目相关公告在以下媒介发布：中国招标投标公共服务平台（www.cebpubservice.com）、东莞市水务集团有限公司网（www.dgswjt.cn）、招标代理机构网站（www.youde.net）。

8 招标人联系方式

招标人：东莞市水务集团供水有限公司

地址：广东省东莞市莞城街道莞龙路141号

联系人：陈先生

电话：0769-22689080

9 招标代理机构及异议受理联系方式

招标代理机构：广东有德招标采购有限公司

地址：广东省东莞市东城街道新源路海德琥珀台6栋1703室

联系人：缪俊豪

电话：0769-23362836-8018

第二篇 投标人须知

一、总则

1 资金来源：企业自筹资金。

2 合格的投标人

- 2.1 合格的投标人条件见第一篇《招标公告》中第2条的“合格投标人资格要求”及本条以下2.2款至2.5款的通用要求。
- 2.2 投标人在参加本项目投标前的三年内不得在投标活动中存在《中华人民共和国招标投标法》第五十三条（相互串通投标或者与招标人串通投标，以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标）、第五十四条（以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标）、第六十条（中标人不履行与招标人订立的合同）、《中华人民共和国招标投标法实施条例》第七十六条（将中标项目转让给他人的，将中标项目肢解后分别转让给他人的，违反招标投标法和本条例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）、第七十七条（捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉）规定的违法行为，而受到各级管理部门的处罚。投标人存在前述处罚的，在投标文件中必须主动按招标文件的要求填报“最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明”，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其投标（中标）资格，并按有关规定从重处理。
- 2.3 投标人符合《中华人民共和国招标投标法》第二十六条规定。
- 2.4 投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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（处罚期限届满的除外）。
- 2.5 根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；投标人负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一项目投标。上述情况一经发现，相关投标均无效。

3 合格的服务

- 3.1 “服务”是指投标人按招标文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物和工程，及须承担的技术支持、培训和其它伴随服务。
- 3.2 投标人必须保证提供的所有服务或服务的任何部分均为最新正式版本
- 3.3 投标人应保证招标人在中华人民共和国使用服务或服务的任何一部分时，招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在招标文件中附有相关证明文件。如有违反，造成招标人任何经济损失或其他损失的，由投标人承担全部赔偿责任。
- 3.4 无论投标人是否在投标报价表中明示，均视为投标报价已包含所有应支付的对专利权、商标权和版权、设计

或其他知识产权而需要向其他方支付的版税和使用费等相关费用。如投标人未依法向第三方支付应缴版税和使用费等相关费用的，造成招标人任何经济损失的，由投标人承担全部赔偿责任。

4 其它说明

4.1 投标费用

无论招标过程中的做法和结果如何，投标人须承担所有与编写和递交投标文件有关的费用，招标人和招标代理机构在任何情况下不负担这些费用。

4.2 踏勘现场

- (1) 本项目不组织集中踏勘现场和答疑，投标人应自行到实地踏勘考察。
- (2) 潜在投标人应承担踏勘现场自身所发生的费用。
- (3) 招标人和招标代理机构在踏勘现场中介绍的有关现场和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。
- (4) 潜在投标人可为踏勘需要而进入招标人的项目现场，但潜在投标人不得因此使招标人承担有关的责任和蒙受损失。潜在投标人应承担踏勘现场的责任和风险。

4.3 纪律与保密事项

- (1) 获得本招标文件的投标人，不得用作本次投标以外的任何用途。
- (2) 凡参与招标工作的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的情况。
- (3) 开标后，直至向中标人授予合同期间，凡与审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及授标意见等，参与评标工作的有关人员均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
- (4) 除投标人被要求对投标文件进行澄清外，从递交投标文件截止之时起至授予合同期间，投标人不得就与其投标文件有关的事项主动与评标委员会、招标代理机构以及招标人联系。
- (5) 从开标之日起至授予合同期间，在投标文件的审查、澄清、比较和评价阶段，投标人试图对评标委员会和招标代理机构施加任何影响或对招标人的比较及授予合同的决定产生影响，都可能导致其投标文件被拒绝。
- (6) 投标人不得串通作弊，以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱采购市场，破坏公平竞争原则。

二、招标文件

5 招标文件的构成

5.1 招标文件包括：

- 第一篇 招标公告
- 第二篇 投标人须知
- 第三篇 用户需求书
- 第四篇 合同条款
- 第五篇 相关保函格式

第六篇 投标文件格式

附件一：评标工作大纲

- 5.2 投标人应审阅招标文件中所有须知、格式、条款和规格。投标人未按招标文件要求提供全部资料或提交的投标文件未对招标文件作出实质性响应（★标志的部分为投标人、投标拟提供服务必备的条件或重要指示），那么投标人的投标文件将有可能被拒绝接收或评审为无效投标文件。

- 5.3 本招标文件使用的词语有如下定义：

- （1）“招标人”指东莞市水务集团供水有限公司；
- （2）“招标代理机构”指广东有德招标采购有限公司；
- （3）“投标人”指参加2025年客服业务短信服务采购项目所需的服务的投标，并向招标代理机构提交投标文件的当事人；
- （4）“评标委员会”是依照《中华人民共和国招标投标法》等法规组建的专门负责本次评标工作的临时性机构；
- （5）“中标人”指其投标被招标人接受，并与招标人签订合同的当事人；
- （6）“甲方”指在合同条款中指定的购买服务的单位，即东莞市水务集团供水有限公司；
- （7）“乙方”指在合同条款中指定的本合同项下提供服务的公司或实体；
- （8）“招标文件”指由招标代理机构发出的本招标文件，包括全部章节和附件；
- （9）“投标文件”指投标人根据本招标文件向招标代理机构提交的全部文件；
- （10）“书面函件”指手写、打字或印刷的函件，包括电传、电报和传真；
- （11）“合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；
- （12）“日期”指公历日，“时间”指北京时间；
- （13）本招标文件中的“境内”特指中华人民共和国海关关境以内，“境外”特指中华人民共和国海关关境以外；
- （14）不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价和不含税合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目投标人的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。

6 招标文件的异议

投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间10日前以书面形式向招标代理机构提出，并将材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对招标文件所有内容无异议。异议书面材料必须加盖投标人公章，并注明联系人、联系电话、联系地址。超出提交接收异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。投标人必须在投标文件中提供投标承诺书（格式详见第六篇投标文件格式）。

7 招标文件的澄清及修改

- 7.1 招标代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在招标文件要求提交投标文件截止时间15日

前，在招标信息发布媒介上发布更正公告，请各投标人密切留意。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

- 7.2 项目特定情况下，招标代理机构必须延长投标截止时间和开标时间时，将在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，在招标信息发布媒介上发布变更公告。
- 7.3 招标文件的修改、补充通知在中国招标投标公共服务平台（www.cebpubservice.com）、东莞市水务集团有限公司网（www.dgswjt.cn）、招标代理机构网站（www.youde.net）公布，请各投标人密切留意。

三、投标文件的编制

8 投标使用的文字及度量衡单位

- 8.1 投标人的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有往来函电均应使用简体中文。
- 8.2 投标文件使用的度量衡单位采用中华人民共和国法定计量单位。

9 投标文件的组成

- 9.1 投标文件的组成：**商务文件、技术文件由投标人根据各自文件的实际情况决定是否分册装订，招标文件不做限制。**

9.1.1 商务文件：

目录：

- (1) 投标函；
- (2) 投标承诺书；
- (3) 供货及/或提供服务过程承诺函；
- (4) 投标报价表；
- (5) 投标人资格证明文件：
 - 1) 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）复印件；
 - 2) 开户许可证复印件（基本存款账户），如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料复印件；
 - 3) 若投标人为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），还必须提供①总公司的多证合一营业执照；②总公司对分公司出具的独家授权其参加本次投标的授权书原件（加盖总公司公章）；
 - 4) 有效期内的《增值电信业务经营许可证》，若非电信运营商的短信服务提供商应须提供有效期内的《中华人民共和国电信网码号资源使用证书》（批准用途：短消息类服务接入代码），若投标人为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），须提供总公司有效期内的《增值电信业务经营许可证》，若非电信运营商的短信服务提供商应须提供有效期内的《中华人民共和国电信网码号资源使用证书》（批准用途：短消息类服务接入代码）并加盖总公司公章，以上证书须提供有效的复印件。

- 5) 法定代表人（或法定负责人）身份证明书及法定代表人（或法定负责人）授权书原件【法定代表人（或法定负责人）投标时只提供法定代表人（或法定负责人）身份证明书，委托他人为投标代表时同时提供法定代表人（或法定负责人）授权书】；
- 6) 资格业绩【投标人至少提供一份 2021 年 1 月 1 日以来（合同签订日期为 2021 年 1 月 1 日或以后）承接过的短信服务项目业绩（合同内容须含短信发送服务）且合同期限内发票累计金额 ≥ 74.00 万元（须同时提供合同（或框架式协议）和合同期限内发票金额统计表和发票（合同期限内发票统计金额必须 ≥ 74.00 万元）复印件），资格业绩证明材料提交要求详见招标文件第六篇投标文件格式 5.5】；
- 7) 最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明；
- (6) 投标人基本情况一览表；
- (7) 投标人财务状况表；
- (8) 合同条款响应程度（合同条款偏离表）；
- (9) 投标保证金汇入情况说明；
- (10) 投标人资格证明文件以外的其他资质证书、知识产权证书及获得的相关获奖、认证证书、社会评价资料证明文件复印件等投标人认为有需要证明其具备为本次招标项目提供服务能力的有关其它商务文件（不做强制要求）。

9.1.2 技术文件：

目录：

- (1) 用户需求响应程度（即用户需求偏离表格式）；
- (2) 投标人认为有必要提供的其他材料，包括但不限于投标人服务团队实力、项目实施方案、项目的重难点的分析、运维服务方案（不做强制要求）。

9.1.3 投标文件电子文件（详细要求见本篇第17.5款）

- (1) 签字、盖章后的投标文件扫描版PDF格式电子文件。

9.1.4 唱标信封（单独密封）

- (1) 投标报价表；
- (2) 投标保证金汇入情况说明（一式两份）。

9.2 投标人按照投标文件的组成目录编制投标文件应包括上述内容，但不限于上述内容。招标文件提供了相关格式的，严格按照招标文件的要求编制，投标文件未含格式的，投标人自行编制。投标文件编制中要求的复印件、照片可为该资料扫描件的打印件。

9.3 投标文件中相关证件、证书、合同、发票、照片等证明材料中的原始印章、签名、关键内容必须清晰、可辨认，否则视为无效证明材料；投标文件中存在外文资料的，投标人必须同时提供中文译本，且必须保证中文译本的准确，否则招标人不予认可，视为无效材料；投标人须承担因此对应造成投标无效，或评标时因无效证明材料不得分，或拒绝接受投标的风险。

10 投标函

投标人应完整填写投标文件格式中规定的投标函。

11 投标报价

11.1 本项目只允许有一个报价价格，任何有选择的或不是固定价的投标报价将不予接受，作为非实质性响应投标而予以拒绝。投标人不得以低于企业自身成本的价格竞投。

若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定其投标报价低于成本，同时否决其投标。

对是否低于企业成本价报价的事宜有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

11.2 本项目投标报价为不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价和不含税合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、安装、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。本采购项目投标报价已含投标人履行本招标内容全部义务的一切费用，包括但不限于：

- （1）完成合同项下与市涉水平台对接，实现用户需求中的各项要求而产生的费用；
- （2）投标货物及其工艺所有制造方、使用方应支付的对专有技术、专利权和版权、设计或其他知识产权而需要向其他方支付的版税；
- （3）项目实施全过程（含售后服务环节）投标人驻场人员的费用，包括但不限于办公费、食宿费、交通费、差旅费等；
- （4）日常技术指导，免费的质保服务，包括但不限于免费现场质量问题处理或更换无效产品；
- （5）合理利润、投标人销项税额以外的税费等；
- （6）法律法规、商业公认、招标文件规定由投标人承担的其他直接及间接费用。

11.3 投标人根据第11.2款所报的价格分项仅供评标委员会评审时使用；在任何情况下不限制投标人以不同的条件中标的权利。

11.4 在合同期间，投标报价不随国家政策或法规、标准、市场因素及采购数量的变化而进行调整。

11.5 合同项下，招标人需要的相关服务所需的费用，投标人都应计入投标报价总价（招标文件明确规定不计入投标报价的除外）。

11.6 投标人的不含税投标总报价或不含税综合单价高于总采购限价或综合单价采购限价的，该投标人的投标文件将被视为无效投标。本项目的不含税综合单价采购限价为：0.037元/条（大写：每条叁分柒厘）；不含税总采购限价为：1,110,000.00元（大写：壹佰壹拾壹万元整）

12 投标报价货币

投标报价表上的价格须以人民币报价，以其他货币标价的投标将予以拒绝。

13 证明投标人的合格性和资格的声明文件

13.1 根据第2条、第13.2款规定，投标人须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

13.2 投标人提供的履行合同的资格声明文件应符合：

- (1) 符合《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》投标人应当具备的条件；
- (2) 投标人具有履行本项目所必须的证明文件；
- (3) 投标人证明其相应资格符合或优于招标文件要求的其它文件。

13.3 投标人根据招标文件载明的相关服务要求的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性专业工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明，并提供他人的资质、能力证明材料。

14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件

14.1 根据第9条规定，投标人须提交证明其拟供服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件，作为投标文件的一部分。

14.2 证明相关服务与招标文件的要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据资料。

14.3 为说明第14.2款的规定，投标人应注意本招标文件在《用户需求书》中对服务要求的说明只是概括性的，不能理解为所需要的全部服务的要求，投标人应按国家、行业相关技术标准、规范和以往的服务经验，合格优质的完成采购内容和包含的全部服务。但凡标有“★”的地方均被视为重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。

15 投标保证金

15.1 投标人投标时须附有投标保证金22,200.00元（大写：人民币贰万贰仟贰佰元整）。

15.2 投标人应按要求提交投标保证金，投标人必须通过本单位银行基本账户采用银行转账、电汇形式缴交，投标人与交款人名称必须一致，非投标人缴纳的或未通过其基本账户提交的投标保证金无效。

15.3 提交保证金时应符合下列规定：

必须通过本单位基本账户采用银行转账、电汇方式提交，且在递交投标文件截止时间前到达以下账户上并注明招标编号。

开户名称：东莞市水务集团供水有限公司

开户银行：工商银行东莞城区支行

银行账号：2010020119000060928

投标保证金未按规定时间到达指定账户或提交金额不足的，将被视为无效投标保证金。

15.4 **任何未按第15.1款、第15.2款、第15.3款规定提交投标保证金的投标，将被视为无效投标。**

15.5 未中标的投标人的投标保证金，最迟应在本项目的书面合同签订后 5 日内，按照其投标保证金支付凭证上注明的收款人名称和账号予以退还，除非投标保证金有效期已延长。

15.6 中标人的投标保证金，满足下列要求，并最迟应在本项目的书面合同签订后的 5 日内退还。

(1) 中标人提交了履约担保；

(2) 在投标过程中不存在违反本招标文件或《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例等规定的行为。

15.7 若发生下列情况，招标人在书面通知投标人（或中标人）后有权不予退还投标保证金：

如果投标人（或中标人）：

(1) 投标人在规定的投标截止时间后至投标有效期满之前撤销或修改其投标文件；

(2) 中标人未能在规定期限内提交履约担保；

(3) 未根据第34条规定签署合同；

(4) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目的合同的权利义务转让给第三方的；

(5) 提供虚假投标文件或虚假补充文件的，或违反《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章及招标投标相关规定的行为。

16 投标有效期

16.1 **投标文件将在递交投标文件截止时间届满后90日内有效。投标有效期比规定时间短的按无效投标文件处理。**

16.2 中标人的投标文件作为合同附件，合同失效时同时失效。

16.3 在特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长投标有效期。要求与答复均应为书面形式往来。投标人可以拒绝上述要求，招标人将退还其投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期。第15条投标保证金的有关规定在投标保证金延长期内仍适用。

17 投标文件的式样和签署

17.1 **投标人应准备一份“唱标信封”、一份投标文件电子文件、一份正本和五份副本“投标文件”，在每一份投标文件上编上目录（目录内的页码必须与实际内容对应）、页次，装订成册（不允许使用活页夹），并要明确注明“正本”或“副本”，一旦正本和副本发现差异，以正本为准。**

17.2 投标文件正本和副本须打印或用不褪色墨水书写，招标文件提供的格式文件或投标文件中明确要求签署的，由投标人法定代表人（或法定负责人）或其授权代表签字（或盖私章），后者须将“法人授权委托书证明书（或法定负责人授权委托书证明书）”以书面形式附在投标文件中。副本文件可由正本文件复印而成。

17.3 除投标人对错处作必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由签署投标文件的人进行

签字（或盖私章），并加盖投标人公章。

17.4 投标文件的封面应注明“项目名称、招标编号、投标人名称、投标日期等”。

17.5 电子文件内容包括：电子文件不可设置密码，用DVD或CD-R光盘或U盘储存，可密封于“唱标信封”内（若电子文件单独密封，其包装封面需注明项目名称、招标编号、投标人单位名称，并加盖投标人公章）。

17.6 电报、电传、传真的投标概不接受。

四、投标文件的递交

18 投标文件的密封和标记

18.1 投标人应将正本和副本投标文件（本处不含唱标信封、投标文件电子文件）密封在不透明的外层封装中。

18.2 **唱标信封应单独密封，与18.1款的投标文件一同提交。**

18.3 投标文件密封封装标记：

- （1）外层密封封装表面应正确注明项目名称、招标编号、投标人单位名称、并注明投标文件递交截止时间之前不得开封（在封口位置的封条上标注注明），封口位置的封条上须加盖投标人公章；
- （2）投标文件已密封但不按前述标志封包，由此而引起的提前开封或错放责任由投标人承担；
- （3）不足以造成投标文件可以从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

18.4 **如果密封封装未按本款规定密封和标记，招标代理机构对投标文件的误投或提前拆封不负责任。对由此造成提前开封的投标文件，招标代理机构予以拒绝，并退回投标人。**

18.5 开标前，由投标人代表（第一位递交投标文件的投标人代表及主动自愿参与检查的投标人代表）和招标人代表将对所有的投标文件的密封性进行检查，并签署进行确认。

19 递交投标文件的截止日期

19.1 招标代理机构收到投标文件的时间不得迟于第一篇“招标公告”中规定的截止时间。

19.2 招标代理机构可按照第7条的规定修改招标文件并酌情延长递交投标文件的截止时间，因此，已规定的招标代理机构和投标人的一切权利和义务将按延期后的递交投标文件截止时间履行。

20 迟交的投标文件

根据第19条规定，招标代理机构将拒绝任何晚于递交投标文件的截止时间交到的投标文件。

21 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤回，但招标代理机构须在提交投标文件截止日期前收到该修改或撤回的书面通知。

21.2 投标人对投标文件的修改或撤回的通知应按第17条和第18条规定进行准备、密封、标注和递送。

21.3 递交投标文件截止时间后不得修改投标文件。

- 21.4 投标人不得在递交投标文件截止时间起至第16条规定的投标文件有效期期满前撤销投标文件。否则招标人将按第15.7款（1）规定不予退还其投标保证金。

五、开标与评标

22 开标

- 22.1 招标代理机构在投标人代表自愿出席的情况下，在第一篇“招标公告”规定的地点和时间开标，出席代表需登记以示出席。
- 22.2 按照第21条规定，提交了可接受的“撤回”通知的投标文件将不予开封。
- 22.3 开标时，招标代理机构将当众宣读投标人名称、投标报价以及招标代理机构认为合适的其他内容。若招标代理机构宣读的结果与投标文件不符时，投标人有权在开标现场提出异议，经招标人采购活动的监督人员当场核查确认之后，可重新宣读其投标文件相关内容。若投标人现场未提出异议，则视为投标人确认宣读的结果。
- 22.4 投标文件的投标报价大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- 22.5 投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标代理机构应当当场作出答复，并制作记录。投标人法定代表人（或法定负责人）或其授权代表未出席的，视同认可开标结果。
- 22.6 招标代理机构将做开标记录，开标记录包括第22.5款发生的异议及答复、按第22.3款的规定在开标时宣读的全部内容。

23 评标过程的保密性

- 23.1 递交投标文件后，直至向中标人授予合同期间，凡与审查、澄清、评估和比较投标报价的有关资料以及意见等，均不得向投标人及与评审无关的其他人透露，否则追究有关当事人的法律责任。
- 23.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及授予合同方面向招标代理机构和招标人施加任何影响，其投标文件将被拒绝。

24 评标委员会

- 24.1 依法组建评标委员会。评标委员会的成员在评审过程中必须严格遵守国家及地方招标投标的有关规定。
- 24.2 评标委员会依法根据招标文件的规定，进行投标文件的评审、得出评审结果，并向招标人推荐中标候选人。

25 投标文件的初审

- 25.1 资格性检查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。
- 25.2 符合性检查：依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

26 投标文件的澄清

- 26.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者纠正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
- 26.2 开标当天，投标人法定代表人（或法定负责人）或法定代表人（或法定负责人）授权委托证明书列明的被授权人的联系电话应保持开机状态，以便在评标期间，评标委员会要求投标人对投标文件进行澄清时能够收到有关通知，否则视为投标人放弃澄清的权利，对评标委员会就该项内容的评审意见无异议。

27 对投标文件的比较和评价

- 27.1 评标委员会将对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行价格的比较和评价。

28 评标原则及方法

- 28.1 **本项目按照最低评标价法确定中标候选人，即在符合采购需求、质量和服务相等的前提下，投标不含税综合单价（元/条）报价最低的供应商为中标候选人。**如果出现两个或两上以上的相同有效报价，评标委员会按照投标人提供的经会计师事务所审计的2023年度财务报表中年净利润（元）金额大小由高到低排出顺序，净利润（元）金额高的排前面，净利润（元）金额低的排后面。如果出现投标人的投标不含税综合单价（元/条）报价和前述净利润（元）金额均相同时，由评标委员会根据投标人的综合实力、技术指标进行投票，得票多的排名在先。当第一轮投票结果为投标人得票数相同时，再次进行投票，如此类推，直到能确定排序次序为止。
- 28.2 评标委员会将从质量和服务均能满足招标文件实质性要求的投标人中，按照投标**不含税综合单价（元/条）****报价**由低到高的顺序向招标人推荐2名中标候选人。
- 28.3 若本次招标过程中有效投标人不足三个时，公开招标失败。

29 评标结果公示及异议、投诉

- 29.1 招标代理机构在招标公告发布媒介公示中标候选人，公示期为3日。投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在评标结果公示期间向招标代理机构以书面的形式提出，并将完整的异议书面材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对评标结果无异议。超出提交异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。

招标代理机构将拒收未能提供完整异议书面材料的异议，完整的异议书面材料必须同时包含：异议书（加盖公章，并注明联系人、联系电话、联系地址）、授权提交异议的法定代表人（或法定负责人）授权书原件、反映异议人主体资格的营业执照复印件（加盖公章）、以及合法来源的证据证明材料。

- 29.2 结果公示后，招标人有权要求中标候选人在结果公示之日起3日内提交投标文件中所提供的资格证明文件、业

绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件供招标人核查。招标人如有需要，中标候选人有义务提供投标文件外其他相关证明资料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票等）供招标人核查。招标人如发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为骗取中标的，招标人将取消其中标资格，不予退还其投标保证金。涉嫌违法犯罪的，将移交司法机关处理。

当招标人（或其委托的招标代理机构）向中标候选人发出提供上述投标文件或投标文件外其他相关（包括但不限于业绩合同对应的发票等）的证明资料原件进行核查的书面通知后，第一中标候选人未能在招标人（或其委托的招标代理机构）书面要求的时间（一般不少于三个工作日）内提供完整的材料原件进行核查的，视为其无法提供真实的资料，招标人有权取消其中标候选人资格。

29.3 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起10日内，按程序向招标人采购活动的监督部门投诉。投诉应当提供纸质投诉书及必要的证明材料。投诉书应当包括以下内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）异议和异议答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为法人或者其他组织的，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。

投诉人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，但基于异议答复内容提出的投诉事项除外。

监督部门：东莞市水务集团有限公司，联系人：莫先生，联系电话：0769-28823251。

30 真实性审查

30.1 在授予合同前，招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会有权组织对投标人的真实性审查。包括对投标人的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件真实性进行核查。招标人如有需要，投标人有义务提供投标文件外其他相关证明资料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票等）供招标人核查。若发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为的，或经审查确认其经营、财务状况发生较大变化（或者存在违法行为）导致无法按照投标文件的承诺履约的，或其明确表示不按照投标文件承诺履约的，等影响中标结果的行为，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

30.2 投标人在招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会通知其提供上述投标文件或投标文件外其他相关（包括但不限于业绩合同对应的发票等）的证明资料原件进行核查的要求后，未能在约定的时间内提供原件进行核查的，视为投标人无法提供真实的资料，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依

次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

- 30.3 若投标人在投标或履约过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据本须知29.2款约定按时提供原件进行核查的，或不按照投标文件承诺履约或撤回投标或放弃中标资格或不按要求与招标人签订合同等影响中标结果的行为，因此导致投标人无法参与东莞市水务集团有限公司相关招标采购等活动的，由投标人自行承担全部后果。

31 评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利

在授予合同前的任何时候，招标人仍保留接受或拒绝任何投标，宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，无需向受影响的投标人承担任何责任。

六、授予合同

32 授予合同的准则

- 32.1 除第29条、30条、31条规定外，招标人将合同授予其投标文件符合招标文件要求，并且能承诺履行合同，对招标人最为有利的投标人。
- 32.2 招标人依法按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。
- 32.3 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

33 中标通知

- 33.1 招标代理机构向中标人发出书面通知，中标通知书是合同的一个组成部分。
- 33.2 招标代理机构向中标人发出书面通知的同时，招标代理机构通知落选的投标人其投标文件未被接受而不提原因。

34 签署合同

- 34.1 中标人在自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人的投标文件的约定，与招标人签订书面合同，具体签订方式以招标人通知为准。否则招标人有权取消中标资格并按招标文件及法律、法规的规定进行处理。
- 34.2 在签署合同前，招标人可对中标人投标报价明细及附表内的算术性错误进行修正，修正原则为：
- (1) 当以数字表示的金额与以文字表示的金额不一致时，以文字表示的金额为准；(2) 当分项报价明细表内累计与投标报价表内报价不符时，以投标报价表（开标一览表）为准，修正分项报价明细表内的各分项报价。按前述修正原则排序依次进行修正至唯一值后的报价表经双方确认后，作为合同文件的组成部分。

35 履约担保

- 35.1 中标人应在签订合同前，按本招标文件规定金额及形式要求，向招标人或招标人权属子公司提交不可撤销银行履约保函（或履约保证金或履约保证保险或担保公司履约担保书），作为履约担保（所需费用由中标人自行承担），否则招标人可取消中标人的中标资格，不予退还其投标保证金。其中，采用履约保证金（银行转账形式）的金额为暂定总合同价的5%，采用不可撤销银行履约保函形式的金额为暂定总合同价的8%，采用履约保证保险形式的金额为暂定总合同价的8%，采用担保公司履约担保书形式的金额为暂定总合同价的10%。合同履行过程中，中标人给招标人造成的损失超过履约担保数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿，招标人并依法追究中标人的相应责任。
- 35.2 履约担保用于补偿招标人因中标人不能完全履行其合同义务而蒙受的损失或其他合同约定的事项。如发生下列任一情况时，招标人有权依合同追究违约责任外，同时有权提取履约担保并进行相应处理：
- （1）中标人将合同项下中标人的权利义务全部转让给第三方，或未经招标人书面同意将部分权利义务转让给第三方的，招标人有权没收其履约担保。
 - （2）在合同履行期间，中标人怠于履行合同义务，经招标人通知或要求承担违约金后仍拒不改正的，招标人可依法没收或适当扣除其履约担保。
 - （3）在合同履行期间，因中标人货物、服务质量问题造成损害、侵权损失（包括但不限于招标人经济损失、第三人人身财产损失等）、拖欠原材料供应商货款或与其所雇用员工发生劳资纠纷、上访、闹事或其他影响招标人生产经营等情况而其未及时处理妥善处理的，招标人有权使用履约担保予以支付或作出相应处理，由此产生的一切法律后果由中标人承担。
 - （4）在合同履行期间，中标人违约产生的违约金、赔偿、罚款或其他应付费用等款项，招标人有权直接从未付款项中直接扣除或启用履约担保予以支付。
 - （5）合同期内，中标人不能及时完成合同某项义务的，招标人有权提取履约担保用于处理该项工作。
 - （6）其他根据本合同约定或法律规定，招标人可启用履约担保的情形。
- 35.3 履约担保应符合如下规定：
- （1）出具履约保函的银行必须是境内支行一级以上机构，并经招标人同意，执行本款时所发生的费用由中标人承担。
 - （2）履约担保格式应采用招标文件中提供的（格式参见第五篇），投标人如以履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）形式提供履约担保的，投标前应当自行向其拟申请开具保函的银行（或保险或担保）机构落实履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）格式情况，以确保能按本招标文件规定的格式提供保函。如使用其他格式的履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书），须事先经招标人的书面同意。
 - （3）提供担保的担保机构经济性质须为东莞市国有企业，或政府性融资担保机构（中标人须提供能证明其属于政府性融资担保机构的证明文件），并经招标人同意，执行本款时所发生的费用由中标人承担。如招标人合同条款接受担保公司预付款担保函的，对担保机构要求参照本条执行。

- (4) 如果中标人提交的履约担保的有效期限届满时间先于招标文件、合同文件要求的，中标人应在原提交的履约担保有效期届满前15日内，无条件办理符合招标人要求的履约担保延期手续，否则视为中标人违约，招标人有权在不可撤销银行履约保函或履约保证保险或担保公司履约担保书到期前向出具履约担保的机构提取履约担保金。在不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）到期后中标人未按招标人要求重新提供的，招标人有权要求中标人以履约担保金额为限承担违约金，违约金可直接从未付采购合同费用中扣除。
- (5) 在合同履行过程中，不论何种原因导致履约担保金数额不符合招标文件要求的，中标人应当在5日内予以补足。逾期不予补足的，招标人有权按需补足的金额要求中标人承担违约金，并要求限期补足。如中标人仍不补足的，招标人有权单方解除合同，违约金可直接从未付合同款或履约担保中扣除。
- (6) 不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）应从合同签订之日起至在合同期限届满并完成相关服务义务后二十八（28）日内保持有效。

35.4 履约保证金应用本合同货币。

35.5 中标人也可以按招标文件约定的额度和时间，向招标人交纳同等数额的履约保证金作为履约担保。如中标人提交的履约保证金是其分支机构以转账形式转入的，要提交中标人的法人书面授权，不接受由私人账户和其它单位转入的保证金，也不接受现金形式提交。履约保证金应以存入招标人指定的以下银行账户为准。

履约保证金账户：（特别提醒，本账户非投标保证金账户）

开户名称：东莞市水务集团供水有限公司

银行账号：44001778808059999998

开户银行：建行东莞分行营业部

- 35.6 中标单位提交了履约担保后，当履约保证金转达招标人履约保证金账户后，中标人将履约保证金的汇款凭证用A4纸复印件（注明招标编号）一式二份并加盖中标人的公章送招标代理机构，[或当中标人采取不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）的方式缴纳履约担保时，中标人将不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）原件交给招标人，由招标人在履约保函一式两份复印件上注明“原件已收”及签收人、日期后，中标人在每份复印件上加盖中标人的公章，送招标代理机构]。
- 35.7 中标人以履约保证金（银行转账形式）提供履约担保的在依法完成本项目的所有合同义务，且合同及本项目合同下所有补充协议的全部服务义务，招标人向中标人支付全部款项后二十八（28）日后，经招标人确认，中标人可向招标人提交退回履约担保的申请。招标人审核无异议后，办理履约担保退还手续，退回时一律以银行转账的形式无息退回到中标人的帐户。

36 在合同履行中变更采购范围的权利

- 36.1 合同履行中，招标人在合同约定的范围内，招标人有权根据项目实际情况及有关法律法规、政策的规定对采购范围进行变更调整，变更采购范围后，投标人应遵照执行。

37 中标服务费

37.1 本项目中标服务费由招标人向招标代理机构支付。

38 发票

38.1 该项目获得中标的中标人在执行合同过程中，向招标人（或招标人的权属子公司）出具的发票必须是由中标人开具，不得以其他单位或个人名义出具，本项目中标人向招标人（或招标人的权属子公司）出具的发票类型为**增值税普通发票**。

39 招标相关补充约定

39.1 本项目投标人须知第2条所述行政处罚信息，以开标当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，或以司法、仲裁机构等出具的生效文件予以认定，时间以认定文件的落款时间为准。开标结束后，有关投标单位的行政处罚信息，以开标当天查询结果为准；结果公示期间，如投标人对有关投标单位的行政处罚信息存在异议，但不涉及第一中标候选人的，视为对中标结果没有造成实质影响。

40 本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。

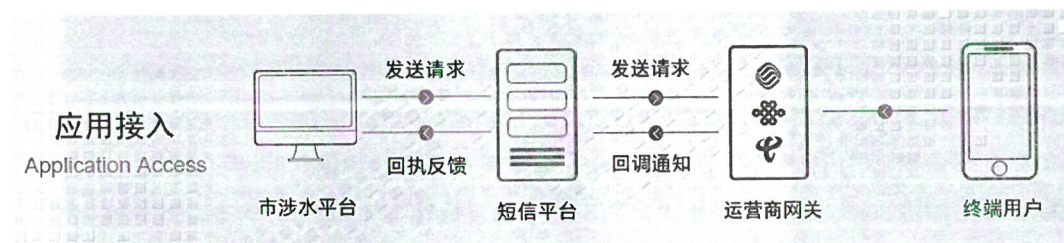
第三篇 用户需求书

一、项目概况

投标人需提供成熟、稳定的短信平台给招标人使用。

★投标人短信平台接口协议需支持全网各运营商（包括但不限于移动、联通、电信、广电等）。

由我司在用业务系统产生的短信明细，根据目标接收号码分别推送至各运营商短信网关。具体流程参照下图：



二、项目需求

2.1. 短信服务端口需求

现需短信服务端口满足以下需求

★本项目须由投标人负责其自有平台与东莞市涉水收费统一征收平台（以下简称“市涉水平台”）短信接口的对接工作，招标人协助投标人完成接口对接，包括但不限于接口问题答疑、bug 调试、接口联调等。市涉水平台短信平台专用接口的开发费用由招标人负责，接口参数具体详见附件 2 短信平台接口参数定义。但投标人因对接该短信平台专用接口而产生的费用包括但不限于投标人自身短信平台的改造开发费、人工费、调试费等一切所产生的费用由投标人承担。

2.1.1. 短信平台需满足市涉水平台接口对接要求（详见附件 2），根据市涉水平台推送的数据生成相应的短信清单，并按照单条短信字数限制进行拆分（如有），短信发送完成后可生成回执反馈至市涉水平台。相关功能须能全自动执行，并在需要人工干预时可以进行相应配置，具体内容须包括但不限于以下八点：

2.1.1.1. 配置短信签名、获取方式、请求方式和短信发送速率及频次等参数；

2.1.1.2. 须支持设置缴费通知、银行代扣、欠费提醒、费用催缴、用户资料变更、供水突发事件通知等短信模板，确保短信内容准确，同时符合国家法律法规；

2.1.1.3. 按照短信类型、业务触发条件、发送时间等规则，设置短信发送定时任务，并做到任务状态全时监控；

2.1.1.4. 按照用户基础资料及业务过程数据包括但不限于所属年月区间、用户名称、手机号码等条件，查询出符合要求的用户；

2.1.1.5. 按选定的模板和已配置的参数信息，生成相应的短信内容，避免发送至无相关用户，避免相同批次重复发送；

2.1.1.6. 提供用户操作界面，能查询服务端工作状态，包括但不限于以下功能：在服务端对短信发送请求

进行验证、处理、计算短信预计使用条数；

2.1.1.7. 接收状态码和状态信息后，更新发送结果，并记录日志信息不少于 90 天；

2.1.1.8. 未成功发送的短信，在有效资费期内返还相应的短信条数及其状态码，24 小时内改进相关流程和技术；

2.1.2. 短信端口发送成功率达 99%以上；

2.1.3. 提供固定的支持全网收发的短信端口号，端口号在服务期内不得随意更改，除非取得招标人同意。

2.2. 短信服务通道需求

需提供合法、有效且稳定的短信发送通道，并提供相应接口，同时实现短信的发送、可跨系统实现统计等功能，需满足以下需求：

2.2.1. 提供可通过互联网进行数据交互的有效且稳定的接口，实现短信稳定有序发送；

2.2.2. 覆盖全网的短信服务通道，新增发送号码无需加入白名单，须发送带有【东莞供水】签名的短信；

2.2.3. 单日短信发送量不设上限；

2.2.4. 单条短信字数不少于 70 个字符，其中汉字、阿拉伯数字、英文字母、标点符号空格等都占 1 个字符，优先考虑长短信且长短信的签名只出现一次；

2.2.5. 接口可承受的数据推送速率不低于 100 条/秒；

2.2.6. 短信发送速率不低于 2500 条/秒；

2.2.7. 相同手机号码短信发送量不低于 200 条/次；

2.2.8. 提供短信模板的自定义维护功能；

2.2.9. 满足市涉水平台可通过接口读取短信相关信息的需求，包括但不限于：发送结果、发送时间、返回码、返回码说明、分割短信条数等信息。

2.3. 短信平台功能需求

平台需提供包括但不限于以下功能：

用户管理：

主要面向系统管理员和被授权拥有用户管理权限的系统用户，在此可根据需要新增、修改、删除、查看、查询用户信息，并设置不同用户的权限及分配短信量等。

通讯录管理：

功能有：通讯录设置、导入通讯簿、导出通讯簿、高级查询、新增/修改/删除群组、新增/修改/删除联系人。

黑名单管理：

支持黑名单新增、编辑、删除、查询、导入、导出等功能，在系统发送短信时，若启用黑名单，则短信发送时将过滤掉黑名单中的号码或号段，即黑名单中的号码或号段不进行发送。

短信发送/接收：

1、普通短信发送：把手机号输入或导入到收件人输入框中，按输入框中的手机号群发短信，并提供定时发

送、回执查看、回复查看、发送统计等功能；

2、短信群发：对于大批量的号码群发时，可以把手机号码保存到文件中，短信平台发送短信时读取文件中的手机号群发短信；

3、短信接收：当手机收到短信后进行回复后，可通过登录短信平台界面进行查阅，并可选择通过手动输入内容回复该发信人，亦可通过选择提前编辑好的“快捷回复”模板进行回复。

任务管理：

该功能主要为了方便用户大批量发送短信，发送完的短信数据，可以在“短信任务”里面查询任务的号码数和已发送的号码数，短信发送的状态、发送时间、发送的内容等。待发送的短信任务可以进行管理（如：强制停止任务）。

短信日志清单：

短信发送后，可以查看短信发送的回执（即短信状态）及统计信息，包括发送条数、成功条数、失败条数、成功及失败的手机号等。

帐单查询：

1、支持特定查询条件（按年、月、日、手机号码、发送状态、发送结果等多条件）查询某用户发送的短信明细帐单；

2、支持以清单形式列出查询到的结果，至少包括手机号码、发送时间、发送状态、发送结果等数据；

3、支持导出帐单功能，可保存为包括但不限于 excel、TXT 格式文件。

三、项目维护内容

3.1. 远程支持服务

投标人须始终坚持以招标人中心，拥有丰富业务技术经验、具备高度责任心的优秀技术支持服务工作团队。根据招标人的服务产品严格按照服务规范要求选择使用下列远程支持方式，及时向招标人提供准确、周到、便捷的服务。

3.2. 电话应答服务

投标人提供全天候 7×24 小时（每星期 7 天，每天 24 小时）电话应答服务。

3.3. 在线交流服务

投标人提供技术支持，支持 QQ 群、微信群交流、解答。

3.4. 主动关怀服务

投标人对短信平台的使用进行主动、关怀式的电话回访，了解使用情况，排查潜在问题，提早发现问题、解决问题。

3.5. 现场服务

远程支持无法解决的，投标人需提供紧急现场支持服务，并承诺 2 小时内到达现场。

四、服务质量要求

1. 投标人需按照公司运维标准建立短信平台维护工作流程。并根据短信平台维护工作的管理要求建立服务

双方都认可的标准服务流程。公司技术支持人员需按此规范标准流程做好相应服务工作。

2. 投标人需做好日常维护支持文档的管理工作，对维护工作应提供书面工作记录，包括发生的问题、问题产生的原因、解决的措施和过程、解决问题程度，并对这些维护记录文档做好归类总结和分析。

3. 投标人在正式服务期内，应严格按照前期制定的维护流程、短信平台使用培训方案、标准操作步骤提供规范服务，包括：实现所承诺的服务质量，通过服务总结，不断发现服务过程中的问题并加以改正；从而不断提高服务能力和服务质量。

五、服务工作责任方面的要求

投标人应执行严格的服务管理措施，投标人必须对服务管理制定相应的规则和办法。

投标人需承担的主要任务及要求：

1. 须无条件为本项目承担全部技术责任。
2. 按招标人要求，提交本项目的有关文档，包括但不限于接口文档、培训文档、短信平台使用手册等。
3. 招标人鼓励投标人根据本项目要求，提供不限于以上任务的其它服务。

六、信息安全的要求

★投标人应严格遵守招标人相关信息安全保密规定，保守招标人秘密，并与招标人签订相关保密协议。

投标人应建立并实际运行项目进展期间的信息安全管理规范，以确保项目启动、实施及实施后的信息安全管理。

未经招标人书面许可，投标人不得以任何形式泄漏项目资料。因原因导致服务资料、文档、数据或招标人其他有关秘密泄露的，招标人有权要求投标人采取措施消除影响，并赔偿招标人的损失，影响严重的将追究法律责任。

七、服务承诺

对以上维护服务内容，投标人需做出如下承诺：

投标人的服务人员均受过良好培训并具备丰富经验，确保短信发送工作的顺利进行。

投标人在维护短信发送时，决不提供和使用侵权产品，否则，由此产生的一切责任由投标人承担。

保证系统的数据准确、完整、安全，不会因系统自身的错误而使数据遭受破坏或被非法获取。

对系统的检查内容包括：数据表空间是否足够，数据库日志和系统日志是否存在未处理的错误，系统运行环境是否健康，数据备份是否正常，数据是否有遭受破坏和非法访问等。若检查到问题，提出解决方案，经招标人确认许可后，若为系统自身的问题，按以下两点处理：

1. 若系统出现异常，投标人在收到招标人请求后 1 小时内给招标人明确答复问题处理计划。查明是系统普通故障，必须于 1 个工作日内排除；假若是系统重大故障（如系统崩溃、后台任务停止等），必须于两个工作日内排除故障。若为其他原因，尽力协助招标人排除故障。

2. 对于系统自身的错误和异常，自发现日起 5 个工作日内修正妥当，并保证不影响系统正常运作。如招标人发现投标人违反承诺条款，招标人可终止本合同，停止投标人的维护服务工作。

八、服务期

合同签订之日起一年或短信量使用达 3000 万条后（以先达到为准，发送或接收不成功，不计入计费数量）为服务终止条件。

九、付款要求

1. 自合同签订起，采用月结按实支付方式。
2. 付款前，中标人须向招标人提供对应收款额的合法有效的发票原件及请款资料，收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。

附件 2: 短信平台接口参数定义

1. 报文格式

请求地址: 第三方服务器的地址

请求方式: POST

请求参数: JSON 格式, 参数详见接口参数说明

Content-type: application/json;charset=UTF-8

返回参数

参数名	必选	类型	长度	说明
code	必选	String	4	当前请求处理码, 0000 表示成功, 其他失败
msg	必选	String	256	失败原因
data	非必须	Object		返回数据, Json 格式, code 不为 0000 时可为空

2. 接口参数说明

2.1. 短信提交发送【推荐】

接口描述: 单内容多号码发送

请求 url: /api/v1/sms/send

请求参数

参数名	必选	类型	长度	说明
cid	必选	String	16	客户账号, 由我方分配, 形式如:600100。
sid	非必选	String	6	业务代码【扩展码】, 纯数字, 客户可根据业务需要填写。形式如: 9001。
content	必选	String	2048	待发送短信内容 例如: 【东莞供水】您的验证码为 123456, 在 10 分钟内有效。
mobileNo	必选	String	6000	短信号码, 多个请用“, ”(英文逗号分隔), 数量<=500
sendTime	非必选	String	14	发送时间, 非必填, 格式为时间字符串, 可指定短信为未来某个时间点定时发送, 不传此参数则立即发送, 该时间不可早于系统当前时间。 例如: 20201231235959
seqNo	非必选	String	32	请求流水号(客户端唯一)
timeStamp	必选	String	14	时间戳, 系统当前时间字符串, 例如: 20190415171212
sign	必选	String	32	安全签名, 生成方式: cid+key+timeStamp 的

				MD5 加密（小写，32 位），有效期 5 分钟 例如：String cid= "600100"; String key = ""; String timeStamp= "20190415171212"; DigestUtils.md5Hex(cid+key+timeStamp); (key 由我方分配，安全校验时用，不在参数中明文体现。)
--	--	--	--	--

data 参数

参数名	必选	类型	长度	说明
seqNo	非必选	String	4	原样返回
msgId	必选	Long		成功会分配唯一的 msgId，状态报告通过 msgId 关联。如果提交的时候包含多个号码，那么可以通过 “msgId+手机号码” 和具体报告对应起来

参考报文：

Req: {"cid": "192644", "content": "【东莞供水】测试短信", "mobileNo": "15915359204", "seqNo": "f747ddd44980", "timeStamp": "20191106134540", "sign": "faab0a155341c5f8424b177c076e5c81"}

Resp: {"code": "0000", "msg": "操作成功!",
"data": {"seqNo": "f747ddd44980", "msgId": "389452344973987840"}}

或

{"code": "0003", "msg": "签名校验不通过" }

2.2. 批量短信发送【推荐】

接口描述：多内容多手机号发送

请求 url: /api/v1/sms/batchSend

请求参数

参数名	必选	类型	长度	说明
cid	必选	String	16	客户账号，由我方分配，形式如:600100。
batchSms	必选	String		待发送批量短信，格式如下： seqNo/mobileNo/content/sid 每条记录按该格式组合中间以斜线分隔，多条记

				录以英文逗号分隔，mobileNo 长度限制 11 位；seqNo 为流水号，非必填，但是斜线保留；sid 为业务扩展码，非必填，若无扩展码则去掉斜线和 sid；content 使用 UTF-8 编码以 Hex 加密以防内容中包含特殊字符影响格式解析 <code>Hex.encodeHex(content.getBytes("UTF-8"));</code> <code>Jar Org.apache.commons.codec.binary.Hex</code> 示例如下： “47f1d427a0/13456789876/b7c5bcd9b0a32020c0efbfc2f6661bea3b7c0bfc5c1a3ced23126313233/1001,3501a75524/18712346789/b7c52fc1a3ced23126313233”， /15612346789/b7c52fc1a3ced23126313233” 批量短信中，若有一条记录格式错误，则整批不发送，每批限制 500 条
timeStamp	必选	String	14	时间戳，系统当前时间字符串，例如：20190415171212
sendTime	非必选	String	14	发送时间，非必填，格式为时间字符串，可指定短信为未来某个时间点定时发送，不传此参数则立即发送，该时间不可早于系统当前时间。 例如：20201231235959
sign	必选	String	32	安全签名，生成方式：cid+key+timeStamp 的 MD5 加密（小写，32 位），有效期 5 分钟 例如：String cid= "600100"; String key = ""; String timeStamp= "20190415171212"; DigestUtils.md5Hex(cid+key+timeStamp); (key 由我方分配，安全校验时用，不在参数中明文体现。)

data 参数

参数名	必选	类型	长度	说明
-----	----	----	----	----

retSms	必选	String		seqNo/msgId,平台会给每条记录分配一个 msgId, 查询或者状态报告通过 msgId 关联, 一个 seqNo 对应一个 msgId, 二者以斜线分隔, 多记录间以逗号分割。seqNo 原样返回, msgId 为平台生成 long 类型字符串。
batchSeq	必选	Long		批次号

参考报文:

Req: {"cid": "192644", "batchSms": "01c2bdd7c3e2/15712345678/e38090e69893e8b7afe5ae89e38091e6b58be8af95e5b9b3e58fb0e5b18fe894bde585b3e994aee5ad97e8bf99e698afe4b880e69da1e6b58be8af95e79fade4bfa1,785960f28309/15712345678/e38090e69893e8b7afe5ae89e38091e6b58be8af95e5b9b3e58fb0e5b18fe894bde585b3e994aee5ad97e8bf99e698afe4b880e69da1e6b58be8af95e79fade4bfa1/1234", "timeStamp": "20191106135758", "sign": "03e72b68fdd3058d363b748ce4c03f0a"}

Resp: {"code": "0000", "msg": "操作成功!"}

", "data": {"retSms": "01c2bdd7c3e2/389455443109220352,785960f28309/389455443134386176", "batchSeq": "38945544305888704"}}

2.3 状态报告推送【推荐】

- ✧ 提供推送回调 URL: 客户需要提供状态反馈推送的 URL
- ✧ 处理方式: 用户处理数据过后必须返回**文本 0000** (不是 JSON 结构), 表示状态接收成功, 否则会一直重复推送 3 次, 由于并发和网络情况, 可能会发生短信提交接口还未返回, 状态报告先推送回来的情况, 一般为失败的状态, 接入时需要注意推送数据结构。

参数说明

参数名	必选	类型	长度	说明
msgId	必选	Long		与提交返回中 msgId 一致
seqNo	非必选	String		与客户提交中的 seqNo 一致, 原样返回
mobileNo	必选	String	11	手机号码
msgSize	必选	Integer		总推送笔数, 默认为 1
msgNo	必选	Integer		当前推送序号, 默认为 1
result	必选	Byte		短信发送结果, 0-未知, 1-成功, 2-失败
resultDesc	非必选	String	256	结果描述
doneTime	必选	String	14	短信完成时间, 格式: yyyyMMddHHmmss

参考报文:

{"doneTime": "20191106150046", "mobileNo": "15915359204", "msgId": "389471217504882688", "msgNo": 1, "msgS

ize":1,"result":1,"resultDesc":"DELIVRD"}

2. 4. 批量状态报告推送

- ◇ 提供推送回调 URL：客户需要提供状态反馈推送的 URL
- ◇ 请求说明：请求内容为 JSON Array 格式，单次请求可能会包含多个状态报告结果。
- ◇ 处理方式：用户处理数据过后必须返回**文本 0000**（不是 JSON 结构），表示状态接收成功，否则会一直重复推送 3 次，由于并发和网络情况，可能会发生短信提交接口还未返回，状态报告先推送回来的情况，一般为失败的状态，接入时需要注意推送数据结构。

参数说明

参数名	必选	类型	长度	说明
msgId	必选	Long		与提交返回中 msgId 一致
seqNo	非必选	String		与客户提交中的 seqNo 一致，原样返回
mobileNo	必选	String	11	手机号码
msgSize	必选	Integer		总推送笔数，默认为 1
msgNo	必选	Integer		当前推送序号，默认为 1
Result	必选	Byte		短信发送结果，0-未知，1-成功，2-失败
resultDesc	非必选	String	256	结果描述
submitTime	非必选	String	14	提交时间，格式：yyyyMMddHHmmss
reportTime	非必选	String	14	状态报告时间，格式：yyyyMMddHHmmss
doneTime	必选	String	14	短信完成时间，格式：yyyyMMddHHmmss

参考报文：

```
[
{
  "submitTime":"20191106150046",
  "reportTime":"20191106150046",
  "doneTime":"20191106150046",
  "mobileNo":"15915359204",
  "msgId":389471217504882688,
  "msgNo":1,
  "msgSize":1,
  "result":1,
  "resultDesc":"DELIVRD"
}
```


]

2.5. 状态报告查询

接口描述：查询待推送的状态报告数据, 建议查询频率 1s 一次

请求 url: /api/v1/sms/queryReport

请求参数

参数名	必选	类型	长度	说明
cid	必选	String	16	客户账号
timeStamp	必选	String	14	时间戳，系统当前时间字符串，例如： 20190415171212
size	非必选	Integer		查询批次大小，查询返回数据批次大小，最大 200，如果不传则取客户配置的默认批次大小
sign	必选	String	32	安全签名，生成方式：cid+key+timeStamp 的 MD5 加密（小写，32 位），有效期 5 分钟 例如：String cid= "600100"; String key = ""; String timeStamp= "20190415171212"; DigestUtils.md5Hex(cid+key+timeStamp); (key 由我方分配，安全校验时用，不在参数中 明文体现。)

data 参数

参数名	必选	类型	长度	说明
List<Object>	必选	List		状态报告列表（可能为 null）

二级 data 参数

参数名	必选	类型	长度	说明
msgId	必选	Long		与提交返回中 msgId 一致
seqNo	非必选	String		与客户提交中的 seqNo 一致，原样返回
mobileNo	必选	String	11	手机号码
msgSize	必选	Integer		总推送笔数，默认为 1
msgNo	必选	Integer		当前推送序号，默认为 1

result	必选	Byte		短信发送结果，0-未知，1-成功，2-失败
resultDesc	非必选	String	256	结果描述
doneTime	必选	String	14	短信完成时间，格式：yyyyMMddHHmmss

参考报文：

Req: {"cid": "192644", "size": "200", "timeStamp": "20191106145726", "sign": "4a1b0ba555b95345fda5ad69289d2f40"}

Resp: {"code": "0000", "msg": "操作成功!", "data": null}

3. 附录

响应码说明

响应码	描述信息
0000	操作成功
0001	请求参数非法
0002	请求 URL 错误
0003	签名校验不通过
0004	非法请求 IP
0005	时间戳过期
0006	客户未开通 HTTP 接口权限，请联系客服运营
1001	客户账号信息不存在
1002	客户账号状态不正常
1003	客户信息不存在
1004	客户状态不正常
1005	手机号数量超过 500
1008	短信格式错误
1009	短信内容格式错误，无法获取签名
1010	手机号格式错误
1011	扩展码格式错误
2001	已接收，处理中，发送记录查询时返回
2002	提交记录不存在，发送记录查询时返回

第四篇 合同条款格式

2025年客服业务短信服务采购项目合同

采 购 合 同

(合同编号:)

甲方：东莞市水务集团供水有限公司_

乙方：_____

签订日期： 年 月 日

甲方：东莞市水务集团供水有限公司

地址：

电话：

乙方：

地址：

电话：

为了充分发挥双方在各自服务领域的优势，双方本着平等互利、优势互补、共同发展的原则，经过充分友好协商，达成如下合同约定。

第一条 服务的提供和服务的接收

1. 乙方同意按本合同的约定向甲方提供企业普通短信发送的通道服务，即乙方向甲方提供行业短信通道给甲方使用。

2. 由乙方负责自有短信平台与东莞市涉水收费统一征收平台（以下简称“市涉水平台”）短信接口的对接工作，根据市涉水平台推送的数据生成相应的短信，短信发送完成后可生成回执反馈至市涉水平台。

3. 短信服务端口应满足以下需求：

(1) 短信平台需满足市涉水平台接口对接要求（详见附件2），根据市涉水平台推送的数据生成相应的短信清单，并按照单条短信字数限制进行拆分（如有），短信发送完成后可生成回执反馈至市涉水平台业务接口；

(2) 根据不同查询条件，提供查询当日短信发送情况的报表或功能菜单；

(3) 短信端口发送成功率达99%以上；

(4) 提供固定的支持全网收发的短信端口号，端口号在服务期内不得随意更改，除非取得甲方同意。

4. 乙方需提供合法、有效且稳定的短信发送通道，并提供相应接口，同时实现短信的发送、不限系统的统计等功能，需满足以下需求：

(1) 提供可通过互联网进行数据交互的有效且稳定的接口，实现短信稳定有序发送；

(2) 覆盖全网的短信服务通道，新增发送号码无需加入白名单，须发送带有【东莞供水】签名的短信；

(3) 单日短信发送量不设上限；

(4) 单条短信字数不少于70个汉字，优先考虑长短信；

(5) 接口可承受的数据推送速率不低于100条/秒；

(6) 短信发送速率不低于2500条/秒；

(7) 相同手机号码短信发送量不低于200条/次；

(8) 提供短信模板的自定义维护功能；

(9) 满足市涉水平台可通过接口读取短信相关信息的需求，包括但不限于：发送结果、发送时间、返回码、

返回码说明、分割短信条数等信息。

5. 短信平台功能需提供用户管理、短信审查、黑名单、用户短信清单、帐单查询、过滤短语、通讯录管理、短信发送/接收、任务管理、短信状态日志等功能。提供短信量不少于 3000 万条，发送或接收不成功，不计入计费数量。

6. 项目维护内容

(1) 远程支持服务：乙方须一直始终坚持以甲方为中心、拥有丰富业务技术经验、具备高度责任心的优秀技术支持服务工作团队。根据甲方的服务产品严格按照服务规范要求选择使用下列远程支持方式，及时向甲方提供准确、周到、便捷的服务。

(2) 电话应答服务：乙方提供全天候 7×24 小时（每星期 7 天，每天 24 小时）电话应答服务。

(3) 在线交流服务：乙方提供技术支持，支持 QQ 群、微信群交流、解答。

(4) 主动关怀服务：乙方对短信平台的使用进行主动、关怀式的电话回访，了解使用情况，排查潜在问题，提早发现问题、解决问题。

(5) 现场服务：远程支持无法解决的，乙方需提供紧急现场支持服务。

7. 乙方对系统的检查内容应包括：数据表空间是否足够，数据库日志和系统日志是否存在未处理的错误，系统运行环境是否健康，数据备份是否正常，数据是否有遭受破坏和非法访问等。若检查到问题，提出解决方案，经甲方确认许可后，若为系统自身的问题，按以下两点处理：

(1) 若系统出现异常，乙方在收到甲方请求后一小时内给甲方明确答复问题处理计划。查明是系统普通故障，必须于一个工作日内排除；假若是系统重大故障（如系统崩溃、后台任务停止等），必须于两个工作日内排除故障。若为其他原因，尽力协助甲方排除故障。

(2) 对于系统自身的错误和异常，自发现日起五个工作日内修正妥当，并保证不影响系统正常运作。如甲方发现乙方违反承诺条款，甲方可终止本合同，停止乙方的维护服务工作。

8. 具体服务要求详见《用户需求书》。

第二条 双方的权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1. 甲方发送的短信内容不得违反国家有关法律、法规的规定，不得侵犯其他人的合法权益。如甲方违反本条款规定义务，由此引起的法律纠纷和相关责任由甲方独自承担，因此给乙方造成的损失应予以赔偿。

2. 甲方保证发送行业相关信息，甲方不得利用乙方的通道发布违法信息等，否则由此造成的后果由甲方承担，因此给乙方造成的损失应予以赔偿。

（二）乙方权利与义务

1. 乙方为甲方提供信息发送通道服务，如果遇到通道有不可抗力因素（包括但不限于运营商方的政策变更、系统升级维护、网络原因等）需要变更时，乙方应及时通知甲方，双方另行协商。

2. 如遇到发送故障，乙方需及时响应，并迅速解决，且及时将处理结果通知甲方。

3. 乙方对甲方所发送合法信息的内容以及客户资料承担保密义务。

4. 乙方应当按照本合同的约定及时向甲方提供短信通道服务, 未经甲方书面同意, 不得擅自改动短信发送内容。如有短信系统异常, 导致短信内容发生变化, 乙方应当及时采取措施, 确保短信正常发送到甲方或甲方客户处, 并及时向甲方书面汇报异常事项处理结果, 修正复发短信不计费。

5. 如乙方违反以上条款规定的义务, 由此所引起的法律纠纷和相关责任由乙方独立承担, 因此给甲方造成的损失应予以赔偿。

第三条 计费标准和付款方式

(一) 计费标准

1. 甲方使用乙方短信业务, 按以下所列资费标准进行支付;

短信费用计算标准: _____元/条, 按成功计费, 以实际发送的短信数目按实结算。

本合同暂定合同价(不含税)为:¥_____ (大写:人民币_____), 本合同项目的增值税税率为____%(税率依据税收政策变动调整), 合同暂定总金额(含税价)为¥_____ (大写:人民币_____)。

(二) 结算方式

1. 按月结算。乙方每月5日提供上月短信服务结算清单, 待甲方确认后, 乙方按照甲方提供的开票信息开具合法、有效的发票及请款报告。甲方通过转账方式付款到乙方指定的银行账号。

乙方指定银行账号如下:

名称:

开户行:

账号:

第四条 履约担保

1. 乙方应当根据招标文件的规定在签订本合同前向甲方提供履约担保, 履约担保形式及金额由乙方从以下方式中任选一种:

☐ 履约保证金(银行转账形式)金额为人民币_____元;

☐ 不可撤销银行履约保函金额为人民币_____元;

☐ 履约保证保险凭证金额为人民币_____元;

☐ 担保公司履约担保书金额为人民币_____元。

合同履行过程中, 乙方给甲方造成的损失超过履约担保数额的, 乙方还应当对超过部分予以赔偿, 甲方并依法追究乙方的相应责任。

2. 履约担保用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失或其他合同约定的事项。如发生下列任一情况时, 甲方有权依合同追究违约责任外, 同时有权提取履约担保并进行相应处理:

(1) 乙方将合同项下乙方的权利义务全部转让给第三方, 或未经甲方书面同意将部分权利义务转让给第三方的, 甲方有权没收其履约担保。

(2) 在合同履行期间, 乙方怠于履行合同义务, 经甲方提出改正, 乙方在限期内仍拒不改正的, 甲方可依

法没收其履约担保。

(3) 在合同履行期间,因乙方服务质量问题造成损害、侵权损失(包括但不限于甲方经济损失、甲方人员人身财产损失、第三人人身财产损失等)、拖欠原材料供应商货款与其所雇用员工发生劳资纠纷、上访、闹事或其他影响甲方生产经营等情况而其未及时妥善处理的,甲方有权使用履约担保予以支付或作出相应处理,由此产生的一切法律后果由乙方承担。

(4) 在合同履行期间,乙方违约产生的违约金、赔偿、罚款或其他应付费用等款项,甲方有权直接从未付款项中直接扣除或启用履约担保予以支付。

(5) 合同期内,乙方不能及时完成某项合同义务的,甲方有权提取履约担保用于处理该项工作。

(6) 其他根据本合同约定或法律规定,甲方可使用履约担保的情形。

3. 乙方以履约保证金(银行转账形式)提供履约担保的,在合同期限届满并且乙方完成本合同及本合同下所有补充协议的全部服务义务,甲方向乙方支付全部款项后二十八(28)日后经甲方确认,乙方可向甲方提交退回履约担保的申请。甲方审核无异议后,办理履约担保退还手续,履约担保金余额无息退还乙方。

4. 如乙方提供不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书)作为履约担保的,不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书)应从合同签订之日起(或签订合同前)至合同期限届满并完成合同及补充协议项下全部服务义务,甲方向乙方支付全部款项后二十八(28)日内保持有效。如不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书)到期时乙方尚未完成合同及补充协议项下全部服务义务或甲方未支付全部款项,乙方必须在不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书)到期15日前无条件办理办妥符合甲方要求的延期手续或重新提供不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书);否则视为乙方违约,甲方有权在不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书)到期前向出具履约担保的机构提取履约担保金。在不可撤销银行履约保函(或履约保证保险或担保公司履约担保书)到期后乙方未按甲方要求重新提供的,甲方有权要求乙方以履约担保金额为限承担违约金,违约金可直接从未付费用中扣除。

5. 在合同履行过程中,不论何种原因导致履约担保数额不符合招标文件要求的,乙方应当在5日内予以补足。逾期不予补足的,甲方有权按需补足的金额要求乙方承担违约金,并要求限期补足。如乙方仍不补足的,甲方有权单方解除合同,违约金可直接从未付合同款或履约担保中扣除。

第五条 违约责任

1. 甲方对于因其违反本合同项下的义务给乙方造成的损失应当予以赔偿。甲方对于不可抗力等因素给乙方或任何第三方造成的损失不负任何责任。

2. 由于乙方的原因,导致双方签订的合同终止或解除的,乙方因此而遭受的损失,由乙方自行承担,且甲方有权要求乙方承担相当于招标文件约定的履约担保总额的违约金。造成甲方损失的,乙方应承担全部赔偿责任。乙方由于不可抗力因素给甲方或任何第三方造成的损失不负任何责任。

3. 乙方不得将本合同项下的短信接口等合同权利义务全部或部分转让给第三方,否则,甲方有权单方面解除合同,没收履约担保,并有权要求乙方支付相当于本合同暂定总金额20%的违约金。

4. 乙方未经甲方书面同意，擅自改动短信发送内容，导致短信内容发生变化，乙方应向甲方支付相当于本合同暂定总金额 20%的违约金，并承担由此给甲方造成的损失。

5. 乙方提供信息发送通道服务若停止时间超过 1 个工作日，甲方有权按损失程度扣减当月短信费用，并有权要求乙方支付相当于本合同暂定总金额 5%的违约金。若停止时间累计达 7 工作日的，甲方有权单方面解除合同，没收履约担保，并要求乙方赔偿由此给甲方造成的所有损失。

6. 乙方提供结算周期内的短信发送成功率，因乙方原因导致发送成功率低于 99%的，甲方有权要求乙方支付该期结算金额 5%的违约金。

7. 除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定，经甲方催促后仍未按约履行，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已付款项及向甲方支付相当于本合同暂定总金额 20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权就不足部分继续追偿。

第六条 合同变更

1. 若甲方违反本规则的规定，乙方有权终止本服务合同，因此导致的利益损失，乙方不承担赔偿责任。

2. 若法律、法规、条例发生更改，从而引起甲乙双方任何一方不能达到签订此合同的目的或违反法律、法规、条例的规定，经双方友好协商，可签订补充合同或终止本合同，以维护双方的正当权益。对于双方履行本合同后法律、法规、条例发生更改，双方按本合同已履行的部分仍然有效。

第七条 争议解决

本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决，也可以向有关部门申请调解。协商或调解不成的，任何一方有权向合同签订地人民法院提起诉讼。

第八条 保密协议

1. 双方同意在本合同生效日前以及生效日以后，一方对另一方提供的所有资料均应严格保密，并仅限于在此次合作规定时间内，为此合作的实施使用另一方所提供的所有资料。该等资料未经提供事先书面同意，接收方及其代理人、承包商或雇员不得向任何第三方披露。每一方均应采取一切适当的预防措施，防止保密资料外泄（其中包括本合同的条款内容）。但法律法规要求必须披露的除外。

2. 任何一方均不得试图获得其在履行双方合作义务时不需要的资料。

3. 保密资料指有关双方公司、双方业务经营或双方产品的，或属于另一方的任何专有的、秘密的或保密性的资料和信息；或在为双方合作而举行的谈判期间，一方向另一方披露的任何专有的、秘密的或保密性资料和信息。保密资料不包括以下资料；

- （1）属于公众资讯或非因任一方的过错而成为公众资讯的资料；
- （2）在披露前该方合法占有的资料；
- （3）第三方合法披露给一方的资料；
- （4）一方未参考另一方的资料而独立获得的资料；

4. 如果一方依法必须提供保密资料，则该方只在法定的限度内披露保密资料。

5. 双方应促使其各自的董事、职员和其他雇员，以及其关联公司可接触保密资料的董事、职员和其他雇

员（有关人员），遵守本合同所列各项义务并受其约束。为此，双方与其有关人员所签订的所有劳动或服务合同中应包括一项形式和内容上均令双方满意的有关保密的保证。如果有关人员违反此项保证，该方应依法承担相应责任。

6. 任何一方或其雇员违反保密条款，应立即通知另一方，并采取一切合理措施减少损失（包括并不限于守约方进行相关诉讼及聘请律师的费用）。

7. 甲方提供给乙方的短信内容的所有权归甲方所有。

第九条 不可抗力

1. 任何一方因受不可抗力事件导致其未能履行其在本合同项下的全部或部分义务的，该义务的履行在不可抗力事件持续期间暂时中止，但声称受到不可抗力事件影响的一方应在 15 日内向另一方提交合法、有效的书面证明文件。

2. 因不可抗力事件的发生导致本合同无法继续履行或无法完成的，甲乙双方可协商一致提前解除本合同，且互不追究相关法律责任。

第十条 服务期限

合同服务期限为本合同签订后一年或短信量使用达 3000 万条，服务终止日期以先到者为服务终止条件。

第十一条 其他

1. 本合同自甲乙双方签署后生效。本合同一式四份，甲乙双方各执两份，均具有同等的法律效力。

2. 本合同未尽事宜，甲乙双方友好协商解决。双方若有特殊合作条款，则以补充协议形式约定。补充协议必须甲乙双方盖章后生效，补充协议为本合同书不可分割之部分，与本合同书具有同等法律效力

附件：1. 《用户需求书》

2. 廉洁协议书

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人 / 负责人（签字或盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人 / 主要负责人或其授权代理人（签字或盖章）：

合同签订日期： 年 月 日

合同签订地点：东莞市水务集团供水有限公司

附件 2:

廉洁协议书

项目名称：2025 年客服业务短信服务采购项目（招标编号：YDZB24DGQY0135）

甲方（业主单位）：

乙方：

为规范甲乙双方在订立、履行合同及经济业务往来过程中的行为，保持廉洁自律的工作作风，防止各种违法及不正当行为的发生，确保甲乙双方及其工作人员自觉遵守国家法律、法规及廉洁从业各项规定，特订立本协议。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律法规等有关廉洁从业规定。
- （二）严格执行本项目的合同文件，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，违反工程建设管理及其他法律法规规章制度。
- （四）建立健全廉洁制度，开展廉洁教育，设立廉洁监督公示牌，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洁规定的行为，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协议义务条款的行为，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。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的高消费宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品。
- （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、家属或亲友的工作安排以

及出国出境、旅游等提供方便。

（四）甲方工作人员不得向乙方介绍其家属或者亲友（包括家属或亲友开办的公司企业）从事于本项目涉及的经济业务活动。

（五）甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

（六）甲方及其工作人员不得进行违反廉洁规定的其他活动。

（七）甲方应对甲方工作人员进行廉洁监督管理，如甲方工作人员违反本协议第一、第二条，甲方应依据有关法律法规、党纪规定对其进行处理；涉嫌犯罪的，甲方应将其移交司法机关追究刑事责任。

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馈赠礼金、有价证券、贵重礼品，或报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

（二）乙方及其工作人员不得以考察、参观、洽谈业务、签订合同等的借口邀请甲方及其工作人员参加高消费的宴请、娱乐和健身等活动。

（三）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。

（四）乙方及其工作人员不得为甲方工作人员购买、装修、维修私人住房、汽车等。

（五）乙方及其工作人员不得为甲方工作人员的婚丧嫁娶、家属或亲友的工作安排，及出国出境提供方便以及报销任何私人消费的费用。

（六）乙方及其工作人员不得进行影响甲方及其工作人员公正执行合同和履行职务的其他活动。

（七）乙方应对乙方工作人员进行廉洁监督管理，如乙方工作人员违反本协议第一、第三条，乙方应依据有关法律法规、党纪规定对其进行处理；乙方工作人员涉嫌犯罪的，乙方应将其移交司法机关追究刑事责任。

第四条 违约责任

（一）甲方违反本协议第一、第二条给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方违反本协议第一、第三条给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条 监督检查

甲乙双方的廉洁从业行为由甲乙双方或甲乙双方上级单位的纪检、监察部门负责监督，对本协议履行情况进行检查。

第六条 举报信访受理

（一）举报受理部门：东莞市水务集团有限公司纪检监察部。

（二）举报电话：（0769）23076092。

（三）举报邮箱：jcsj@dgsjwt.cn。

（四）信访地址：广东省东莞市东城街道育华路1号。

第七条 其他

本协议有效期为甲乙双方法定代表人或负责人签字并加盖公章之日起至该工程/采购项目竣工验收完毕，质保期/服务期满后止。本协议一式____份，甲、乙双方各执____份，甲、乙双方上级主管部门各执____份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表（或负责）人：

法定代表（或负责）人：

签订日期： 年 月 日

第五篇 相关保函格式

一、不可撤销银行履约保函格式

不可撤销银行履约保函

银行编号：

致：_____（下称“受益人”）

鉴于_____（申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的_____项目名称_____（招标编号：_____）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写）_____（RMB元）的无条件、不可撤销银行履约保函，作为申请人履行上述合同的担保。

我方_____（银行名称），受申请人的委托，无条件 and 不可撤销地在受益人出具本保函原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求我方承担保证责任后，在保函限额内向受益人支付不超过人民币（大写）_____（¥_____元）的款项。

在向我行提出要求前，我行将不坚持要求受益人首先向申请人提出上述款项的索赔。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函应从合同签订之日起至在合同期限届满并完成相关服务义务后二十八（28）日内保持有效。

担保银行：_____银行全称_____（盖章）

法定代表人或其授权的代表人：_____（职务）

_____（姓名）

_____（签章）

_____年_____月_____日

二、履约保证保险凭证格式

履约保证保险凭证

编号：

致：_____（下称“受益人”）：

鉴于_____（下称“申请人”）已与贵方签订了_____项目（招标编号：_____）合同。我方已接受申请人的请求，并出具《履约保证保险》保险单。

一、保证保险金额

我方承担的履约保证保险的保险金额（最高限额）为人民币（大写）_____元（¥_____）。

二、保证保险的责任范围

在保险期间内，申请人因自身原因未按照与贵方签订的_____项目（招标编号：_____）合同履行相关义务，给贵方造成损失的，贵方可向我方提出索赔，我方按照保险合同的约定承担损失赔偿责任。

三、代偿的安排

贵方要求我方承担保证保险责任的，我方无条件和不可撤销地在贵方出具本履约保证保险原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求我方承担保证责任后，在保险限额内向贵方支付不超过人民币（大写）_____（¥_____元）的款项。

四、生效时间

本保险凭证自我方法定代表人（或其授权代理人）签字并加盖保险承保章之日起生效。

五、其他

本履约保证保险应从合同签订之日起至在合同期限届满并完成相关服务义务后二十八（28）日内保持有效。

附：《XXX 保险有限公司履约保证保险（X 款）条款》及保单

保险人：（盖章）

法定代表人或授权代理人：_____

年 月 日

三、担保公司履约担保书格式

担保公司履约担保书

致：_____（下称“受益人”）

鉴于（申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的_____项目（招标编号：_____）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写）_____（RMB元）的无条件、不可撤销履约担保，作为申请人履行上述合同的担保，我方（担保公司名称）在本合同项下的保证责任为连带责任保证。

我方（担保公司名称），受申请人的委托，无条件和不可撤销地在受益人出具本担保书原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，在担保书限额内向受益人支付不超过人民币（大写）_____（¥_____元）的款项。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本担保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函应从合同签订之日起至在合同期限届满并完成相关服务义务后二十八（28）日内保持有效。

法定代表人或其授权的代理人：（签字或盖私章）

担保公司盖章：

联系电话：

地址：

日期： 年 月 日

第六篇 投标文件格式

投 标 文 件

招标编号：_____

项目名称：_____

投标文件内容： 投标文件商务部分

招标人：_____

投标人：_____

日 期：____年____月____日

投标文件商务评审部分索引表

序号	评标项目	招标文件上的满分值	页码索引
合计			

一、投标函格式

投 标 函

致：东莞市水务集团供水有限公司

根据贵方为2025年客服业务短信服务采购项目(招标编号：YDZB24DGQY0135)的投标邀请，我方（投标人名称）作为投标人正式授权_____（授权代表全名，职务）代表我方进行有关本次投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，包括如下等内容，并已单独密封封装：

- （一）唱标信封【_____份】（含投标文件电子文件）；
- （二）投标文件【正本_____份，副本_____份】。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

- （一）我方决定参加招标编号为YDZB24DGQY0135的投标；
- （二）本投标文件的有效期自递交投标文件截止时间届满后90日有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；
- （三）我方已详细研究了招标文件的所有内容包括修正文（如有）和所有已提供的参考资料以及有关附件并完全明白，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力；
- （四）我方明白并愿意在规定的递交投标文件截止时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则不予退还我方投标保证金；
- （五）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息；
- （六）我方理解贵方不一定接受最低报价或任何贵方可能收到的报价；
- （七）我方如果中标，将保证履行招标文件以及招标文件修改书（如有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；
- （八）保证投标文件中所有资料均真实有效，否则按无效投标处理或可取消中标资格，并愿意接受按弄虚作假骗取中标的有关规定进行处理，并不予退还我方投标保证金；
- （九）若我方中标后，我方一定按照招标文件的要求和投标文件的承诺签订和履行合同，否则贵方可取消我方中标资格，并依法不予退还我方投标保证金或履约担保，我方愿意接受违约处罚；
- （十）若我方中标后，核查出投标文件内容前后不一致，我方愿按最高标准的承诺履约义务；
- （十一）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____ 代表姓名：_____

传 真：_____

职 务：_____

电子邮箱：_____

投标人：（加盖投标人公章）

法定代表人（或法定负责人）或其授权代表签名（或盖私
章）：

日期： 年 月 日

二、投标承诺书格式

投标承诺书

我方_____（投标人名称）已完整阅读了2025年客服业务短信服务采购项目（招标编号：YDZB24DGQY0135）招标文件的所有内容（包括澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或异议。

我方承诺，若我方存在通过弄虚作假、虚假响应招标文件要求等手段骗取中标的，招标人有权或协助主管部门认定我方严重失信的不良行为，纳入相关企业信用“黑名单”，限制我方参与依法必须招标项目的投标，并向行政主管部门报送结果。同时，招标人有权根据《关于对环境保护领域失信生产经营单位及其有关人员开展联合惩戒的合作备忘录》等规定，通过“信用中国”网站向社会公示我方的失信行为，实现“一处失信、处处受限”。

若我方在投标或履行本合同过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据招标文件投标人须知第29.2款约定按时提供原件核查的，因此导致我方无法参与东莞市水务集团有限公司相关招标采购活动的，由我方自行承担全部后果。

投标人：（加盖投标人公章）

法定代表人（或法定负责人）或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

三、供货及/或提供服务过程承诺函格式

供货及/或提供服务过程承诺函

致东莞市水务集团供水有限公司：

我方_____（投标人名称）为招标人公开招标的2025年客服业务短信服务采购项目（招标编号：YDZB24DGQY0135）的投标单位，为确保供货及/或提供服务过程中的人身、财产安全，我方承诺，如我方获得中标资格，将严格按照下列要求开展工作。

1、我方承诺将严格遵守国家、地方政府有关安全生产及劳动保护的法律法规、标准、规定，贯彻执行招标人的各项安全管理规章制度。

2、我方承诺将依法参加工伤保险，为安排至招标人从事本项目的工作人员缴纳保险费，并为从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

3、我方承诺服从招标人的安全管理，保证作业区域的现场文明安全管理达标，现场临时用电、机器设备、安全防护齐全、完好，并接受和配合招标人的安全监督检查，我方提供到招标人现场作业的所有安全装置、防护设施必须依据经招标人审批后的安全技术方案进行搭设、安装，同时我方无条件保证安全防护设施使用的搭设材料的质量安全，在用于安全防护的物资进场前将有关物资的材质证明报招标人，经招标人确认后方可使用。

4、我方承诺携带进场的机器设备、机具必须是合格产品，并对携带进场的机器设备、机具安全负责管理、维护及检查，对招标人和自查发现的安全隐患落实整改措施。如我方使用不合格机器设备、机具造成事故的，由我方自行承担责任。

5、我方人员未经许可不随意到作业区域以外的其它工作场所活动，我方作业人员擅自到作业区域以外的其它工作场所活动，出现人身损害或财产损失的，由我方自行负责一切责任。我方作业人员如需动用或作业涉及到招标人所属设备、电器、管线及其他设施等，承诺事先征得招标人代表的同意，并采取安全防护措施。

6、我方承诺在进行卸货等工作时，严格遵守相关劳动安全规定，并按要求佩戴相关安全劳动防护用具。我方承诺做好安全防护措施，在工作过程中出现的安全事故由我方自行处理并承担全部责任。我方承诺我方人员在招标人场所遵守招标人的一切规章制度和安全条例，服从招标人的监督。我方在提供服务过程中，如因违反招标人相关规章制度、安全条例，或因不服从招标人监督而发生安全事故的，其结果与责任均由我方负责，招标人无须承担任何结果与责任。

7、我方承诺协助和指导招标人进行货物的储存，对招标人的储存方式、方法、储存数量、仓库的安全设施设备、安全生产规章制度等是否符合国家标准或者国家有关规定提出合理的建议，并进行技术指导。

8、我方车辆在招标人场所行驶时，将严格遵守厂区道路限行，限速和限重要求，如因我方未遵守前述要求，对厂区/招标人（含其人员）、我方人员、第三方造成损失的，由我方承担赔偿责任。

9、如我方开展服务项目需进行外出调研或现场作业的，由我方派人负责安全保卫工作，按国家有关规定，对作业的现场人员进行安全防护、劳动保护等，并承担相应的费用。若发生工作人员或第三人人身伤害等事故的，由我方全部承担责任。

10、因我方原因，造成我方损失，由我方自负，给招标人造成财产损失和人员伤亡，我方承担全部责任，并全额赔偿招标人。

11、非因招标人原因，造成我方损失的，招标人无需承担任何责任，由我方自行承担全部责任。

12、我方承诺严格遵守法律法规以及招标人的安全管理要求，并接受招标人的安全生产工作协调和监督，积极消除安全隐患。安全管理的基本要求包括但不限于以下条款：

①禁火区内严禁吸烟、动火。有火灾危险的作业区域，我方承诺配置足够的灭火设施。

②我方承诺焊接、气割作业时两瓶距离必须达到5M及以上，气瓶距可能产生火花的电器、设备和其它火源的间距必须达到10M及以上。

③我方承诺不在厂内道路、消防通道内搭建临时建筑或堆放物资。

④我方承诺电动工具、电焊机等均具有漏电保护器和相应的安全防护装置。

⑤我方承诺用电设施符合要求，杜绝电线乱接、乱拉，刀闸和开关无盖，在电器设施上堆放物品等行为。

⑥我方承诺防雷、防静电设施及用电设施有良好接地。

⑦我方承诺为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并监督、教育从业人员按照使用规则佩戴、使用，防止工伤事故的发生。我方承诺，如发生各类工伤事故，绝不隐瞒不报。发生重伤及重伤以上事故，应及时组织抢救、保护好现场，并立即报告招标人主管领导。

13、我方承诺接受招标人的检查与监督，并主动配合，做好安全工作，凡有违反上述条款的即视为我方违约，招标人有权视情况从货物/服务价款中扣除（1000-2000）元/次作为违约金。

如因我方违反上述条款造成安全生产事故的，我方将承担由此引发的一切责任与后果，如造成招标人损失的，我方将予以足额赔偿，同时，招标人有权没收我方提交的履约担保。

投标人：（加盖投标人公章）

法定代表人（或法定负责人）或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

四、投标报价表格式

投标报价表

项目名称：2025 年客服业务短信服务采购项目

招标编号：YDZB24DGQY0135

序号	名称	不含税综合单价（元/条）	不含税投标总报价（元）	备注
1	2025年客服业务短信服务采购项目	大写（人民币）： 小写（人民币）：	大写（人民币）： 小写（人民币）：	

备注：

- （1）本项目投标报价为不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价是指不含本采购项目的投标人销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。
- （2）投标人的不含税综合单价或不含税投标报价高于综合单价采购限价或总采购限价的，该投标人的投标文件将被视为无效投标。
- （3）报价保留小数点后三位。投标文件的投标报价以数字表示的金额与以文字表示的金额不一致时，以文字表示的金额为准。投标报价表内投标总价金额与按综合单价计算的总金额不一致的，以综合单价计算结果为准，单项金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正综合单价金额。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- （4）本表一式二份，一份随唱标信封一起提交，一份编入投标文件商务文件。

投标人：（加盖投标人公章）

法定代表人（或法定负责人）或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

五、投标人资格证明文件

5.1 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）复印件,若投标人为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），还必须提供①总公司的多证合一营业执照；②总公司对分公司出具的独家授权其参加本次投标的授权书原件

5.2 开户许可证复印件（基本存款账户），如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料复印件

5.3 有效期内的《增值电信业务经营许可证》，若非电信运营商的短信服务提供商应须提供有效期内的《中华人民共和国电信网码号资源使用证书》（批准用途：短消息类服务接入代码），若投标人为非独立法人（即由合法法人依法建立的分公司），须提供总公司有效期内的《增值电信业务经营许可证》并加盖总公司公章，若非电信运营商的短信服务提供商应须提供总公司有效期内的《中华人民共和国电信网码号资源使用证书》（批准用途：短消息类服务接入代码）并加盖总公司公章，以上证书须提供有效的复印件。

5.4 法定代表人（或法定负责人）身份证明书及法定代表人（或法定负责人）授权书格式（以总公司名义参与投标时需提供法定代表人证明书及法定代表人身份证复印件和法定代表人授权委托书及授权代表身份证复印件；以分公司名义参与投标时需提供法定负责人证明书及法定负责人身份证复印件和法定负责人授权委托书及授权代表身份证复印件）

（1）法定代表人身份证明书格式（以总公司名义参与投标时提供）

法定代表人身份证明书

_____先生 / 女士：现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期：_____签发日期：_____

附：代表人性别：_____ 年龄：_____ 身份证号码：_____

营业执照号码：_____经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

附 法定代表人身份证复印件

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

法定代表人身份证正面

法定代表人身份证反面

注：法定代表人身份证须在有效期限内。

(2) 法人授权委托书证明书格式 (以总公司名义参与投标时提供)

法人授权委托书证明书

致: 东莞市水务集团供水有限公司

本授权书声明: 注册于_____ (投标人地址) 的_____ (投标人名称) 在下面签字或盖私章的_____ (法定代表人姓名、职务、身份证号码) 代表本公司授权在下面签字或盖私章的_____ (被授权人的姓名、职务、身份证号码) 为本公司的合法代表人, 签署 2025 年客服业务短信服务采购项目 (招标编号: YDZB24DGQY0135) 的投标文件, 代表我公司递交投标文件、参与开标会、代表我公司应评标委员会的要求对投标文件进行澄清、进行合同谈判和签署合同, 以我公司的名义处理一切与之有关的事宜, 我承认代理人全权代表我所签署的本项目投标文件的内容及所进行的上述活动。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效, 有效期至投标文件失效期止, 代理人无转委托权, 特此声明。

投 标 人: (加盖投标人法人公章)

投标人地址:

法定代表人 (签名或盖私章):

职 务:

被授权人 (签名或盖私章):

职 务:

被授权人联系手机:

电 子 邮 箱:

附 法定代表人、被授权人身份证复印件

法定代表人身份证正面

法定代表人身份证反面

被授权人身份证正面

被授权人身份证反面

注：上述所附身份证应在有效期限内。

(3) 法定负责人身份证明书格式（以分公司名义参与投标时提供）

法定负责人身份证明书

_____先生 / 女士：现任我单位_____职务，为法定负责人，特此证明。

有效日期：_____签发日期：_____

附：负责人性别：_____年龄：_____身份证号码：_____

营业执照号码：_____经济性质：_____

主营（产）：_____

兼营（产）：_____

投标人：（加盖投标人公章）

日期：_____年_____月_____日

附 法定负责人身份证复印件

注：法定负责人身份证须在有效期限内。

法定负责人身份证正面

法定负责人身份证反面

(4) 法定负责人授权委托书格式（以分公司名义参与投标时提供）

法定负责人授权委托书

致：东莞市水务集团供水有限公司

本授权书声明：注册于中华人民共和国的_____（投标人名称）在下面签名或盖私章的_____（法定负责人姓名、职务）代表本公司授权在下面签名或盖私章的_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法负责人，签署 2025 年客服业务短信服务采购项目（招标编号：YDZB24DGQY0135）的投标文件，代表我公司递交投标文件、参与开标会、代表我方应评标委员会的要求对投标文件进行澄清、进行合同谈判和签署合同，以我方的名义处理一切与本次投标有关的事宜，我承认代理人全权代表我所签署的本项目投标文件的内容及所进行的上述活动。

本授权书于_____年____月____日签字生效，有效期至投标文件失效期止。

代理人无转委托权。

投标人：（加盖投标人公章）

投标人地址：

法定负责人（签名或盖私章）：

职 务：

被授权人（签名或盖私章）：

职 务：

附 法定负责人、被授权人身份证复印件

法定负责人身份证正面

法定负责人身份证反面

被授权人身份证正面

被授权人身份证反面

注：上述所附身份证应在有效期限内。

5.5 资格业绩【投标人至少提供一份 2021 年 1 月 1 日以来（合同签订日期为 2021 年 1 月 1 日或以后）承接过的短信服务项目业绩（合同内容须含短信发送服务）且合同期限内发票累计金额≥74.00 万元】

序号	项目名称	项目规模	合同金额（万元）	合同期限内发票金额（万元）	合同主要内容服务内容	合同期限	签约日期	服务完成情况	服务质量情况	业主联系人及电话	备注
1											
2											
3											
...											

资格业绩证明材料提交要求：

- （1）业绩必须同时提供合同（或框架式协议）和合同期限内发票金额统计表和发票（合同期限内发票统计金额必须≥74.00 万元）复印件（合同服务提供方须为投标人）；
- （2）若合同及证明文件无法反映资格条件（合同签订日期为 2021 年 1 月 1 日或以后、合同服务内容必须含短信发送服务）的，还需提供服务购买方出具的书面补充说明文件复印件作为辅助证明（补充说明文件复印件能显示购买方公章），否则按无效投标文件处理；
- （3）“投标人”若以分公司名义投标的，资格业绩评审不含其总公司或其总公司的其他分公司；若以总公司名义投标的，资格业绩评审含其下属分公司。
- （4）未按上述要求在此格式下提供证明材料的业绩，或在此格式下所附材料无法证明符合资格要求的业绩，按无效投标文件处理。

附表：发票金额统计表

项目名称					
合同约定的服务期					
发票抬头（合同甲方）					
序号	发票名目	发票金额	发票号码	发票所属时期	备注
1					
2					
3					
...					
发票金额合计（单位：万元）					

备注：

（1）合同（或框架式协议）期限内发票统计金额必须 ≥ 74.00 万元。

（2）须提供本统计表及合同期限内金额发票复印件，本统计表及发票复印件应后附于合同复印件。

（3）发票抬头应为合同服务购买方，收款人应为投标人，且发票名目、所属时期应与合同约定内容一致。

（4）发票合计金额视为投标人所提供该项服务业绩的服务金额，并按此金额进行评审。

5.6 最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明格式

最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明

事项名称	认定时间	处罚期届满异常名录 信息失效时间	备注
是否被认定为失信被执行人			
是否被认定为重大税收违法失信主体			
是否被认定为政府采购严重违法失信行为记 录名单			

备注：根据投标人及其不具有独立法人资格的分支机构的实际情况自行编写，无相关事项的，在“认定时间”列填“无”；若受到相关处罚的应附处罚相关材料复印件；若出现相关处罚的处罚期满，但处罚公示没有及时更新的情况，投标人须提供相关材料(复印件)佐证，需原件备查。

投标人：（加盖投标人公章）

日 期： 年 月 日

六、投标人基本情况一览表

投标人基本情况一览表

1. 名称及概况：

(1) 投标人名称：_____

(2) 总部地址：_____

邮政编码：_____

电话号码：_____

传真号码：_____

(3) 成立和 / 或注册日期：_____

(4) 法人代表：_____

(5) 开户银行：_____

(6) 开户账号：_____

(7) 注册资金：_____

(8) 主要负责人姓名：_____

(9) 项目主要联系人（姓名、职务、通讯）：_____

(10) 在中国的代表的姓名和地址（如有）：_____

2. 供征询之银行的名称和地址：_____

3. 公司所隶属之国际集团名称（如果是）_____

4. 提交资料（包括但不限于组织架构、公司简介等）：

(1) 公司简介；

(2) 公司组织架构；

(3) 东莞市内设有分支机构情况介绍[应提供该分支机构的多证合一营业执照复印件等证明材料]

（若无前述分支机构的无需介绍）。

兹证明上述说明是真实、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。

投标人：（加盖投标人公章）

日 期： 年 月 日

七、财务状况表格式

财务状况表

[价格单位：（人民币）元]

年 度	总资产（元）	净资产（元）	年营业额（元）	年净利润（元）
2021				
2022				
2023				
总计				

备注：

（1）需提供对应年度经独立会计师事务所审计的审计报告及投标人财务状况表；若投标人为分公司，可提供总公司对应年度经独立会计师事务所审计的审计报告及财务状况表；

（2）若投标人为新成立或未进行独立会计师事务所审计的，本表中对应年度的财务信息应填写“/”，投标人的投标文件不作无效投标处理。

投标人：（加盖投标人公章）

日期：__年__月__日

八、合同条款偏离表格式

2025年客服业务短信服务采购项目合同条款偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	条款号	简要内容	偏离情况	具体偏离内容
1	第一条	服务的提供和服务的接收		
2	第二条	双方的权利与义务		
3	第三条	计费标准和付款方式		
4	第四条	履约担保		
5	第五条	违约责任		
6	第六条	合同变更		
7	第七条	争议解决		
8	第八条	保密协议		
9	第九条	不可抗力		
10	第十条	服务期限		
11	第十一条	其他		
12	附件2	廉洁协议书		
13	一	不可撤销银行履约保函		
14	二	履约保证保险凭证		
15	三	担保公司履约担保书		

备注：

- (1) 投标人应对照招标文件合同格式内合同条款及附件，逐条、如实地填写“偏离情况”项。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无”。若发现虚假填写本表，或对合同及其附件响应有负偏离的，按无效投标文件处理。若发现此表未逐条填写视为完全满足招标文件要求。

- (2) 偏离情况（投标文件对招标文件合同条款的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的相关服务商务条件优于招标文件的要求；负偏离是指投标人提供的相关服务商务条件不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人提供的相关服务商务条件完全满足招标文件的要求。
- (3) 招标文件“第五篇 相关保函格式”作为重要的商务条款，投标人的响应情况列入本合同条款偏离表。
- (4) 如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表“具体偏离内容”项注明其在投标文件中的具体页码。

投标人：（加盖投标人公章）

日 期： 年 月 日

九、投标保证金汇入情况说明

投标保证金汇入情况说明

东莞市水务集团供水有限公司：

本单位已按 2025 年客服业务短信服务采购项目(招标编号:YDZB24DGQY0135)的招标文件要求,于____年____月____日前以____(付款形式)方式汇入指定账户(账户名称:_____, 账号:_____开户银行:_____)。

本单位投标保证金的汇款情况: (详见附件一投标保证金进账单)

汇出时间: ____年__月__日

汇款金额: (大写)人民币_____元(小写:¥_____元)

汇款账户名称: (必须是投标时使用的账户名)

账号: (必须是投标时使用的账号)

开户银行: _____省_____市_____

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的,如因上述证明与事实不符导致的一切损失,本单位保证承担赔偿责任等一切法律责任。

投标保证金退回时,请按上述资料退回。

(投标人公章)

年 月 日

单位名称:

单位地址:

联系人:

单位电话:

联系人手机:

附: 1、我方投标保证金汇款凭证(复印件)

2、我方基本账户开户许可证(复印件)

注: 本情况说明手写无效。

十、投标人资格证明文件以外的其他资质证书、知识产权证书及获得的相关获奖、认证证书、社会评价资料证明文件复印件等投标人认为有需要证明其具备为本次招标项目提供服务能力的有关其它商务文件（不做强制要求）

十一、技术响应文件格式

投标人应按照招标文件投标人须知关于投标文件组成部分的要求编制技术文件，主要包括但不限于以下内容：

- 1、用户需求响应程度（即 11.1 用户需求偏离表格式）；
- 2、投标人认为有必要提供的其他材料，包括但不限于投标人服务团队实力、项目实施方案、项目的重难点的分析、运维服务方案（不做强制要求）。

投 标 文 件

招标编号：_____

项目名称：_____

投标文件内容： 投标文件技术部分

招标人：_____

投标人：_____

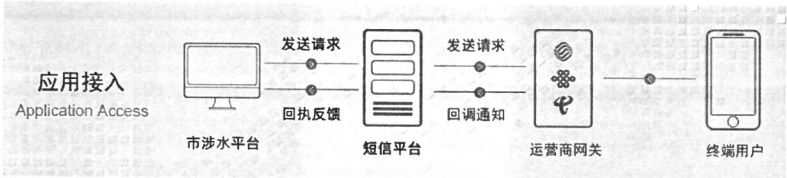
日 期：____年____月____日

投标文件技术评审部分索引表

序号	评标项目	招标文件上的满分值	页码索引
合计			

11.1 用户需求偏离表格式

用户需求偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容		
	条款号	简要内容	偏离情况	实质性响应的具体内容	对应证明材料页码
1	一、项目概况	★投标人短信平台接口协议需支持全网各运营商（包括但不限于移动、联通、电信、广电等）。			
		投标人需提供成熟、稳定的短信平台给招标人使用。 由我司在用业务系统产生的短信明细，根据目标接收号码分别推送至各运营商短信网关。具体流程参照下图： 			
2	二、项目需求	★本项目须由投标人负责对接市涉水平台短信接口，招标人协助投标人完成接口对接，包括但不限于接口问题答疑、bug 调试、接口联调等。市涉水平台短信平台专用接口的开发费用由招标人负责，接口参数具体详见附件 2 短信平台接口参数定义。但投标人因对接该短信平台专用接口而产生的费用包括但不限于投标人自身短信平台的改造开发费、人工费、调试费等一切所产生的费用由投标人承担。			
		2.1. 短信服务端口需求 现需短信服务端口满足以下需求 2.1.1. 短信平台需满足市涉水平台原有已设定的短信触发条件，定时获取已审核的数据并生成相应的短信清单，并按照单条短信字数限制进行拆分（如有），短信发送完成后可生成回执反馈至市涉水平台。相关功能须能全自动执行，并在需要人工干预时可以进行相应配置，具体内容须包括但不限于以下八点： 2.1.1.1. 配置短信签名、获取方式、请求方式和短信发送速率及频次等参数；			

		2.1.1.2. 须支持设置缴费通知、银行代扣、欠费提醒、费用催缴、用户资料变更、供水突发事件通知等短信模板，确保短信内容准确，同时符合国家法律法规； 2.1.1.3. 按照短信类型、业务触发条件、发送时间等规则，设置短信发送定时任务，并做到任务状态全时监控； 2.1.1.4. 按照用户基础资料及业务过程数据包括但不限于所属年月区间、用户名称、手机号码等条件，查询出符合要求的用户； 2.1.1.5. 按选定的模板和已配置的参数信息，生成相应的短信内容，避免发送至无相关用户，避免相同批次重复发送； 2.1.1.6. 提供用户操作界面，能查询服务端工作状态，包括但不限于以下功能：在服务端对短信发送请求进行验证、处理、计算短信预计使用条数； 2.1.1.7. 接收状态码和状态信息后，更新发送结果，并记录日志信息不少于 90 天； 2.1.1.8. 未成功发送的短信，在有效资费期内返还相应的短信条数及其状态码，24 小时内改进相关流程和技术； 2.1.2. 短信端口发送成功率达 99%以上； 2.1.3. 提供固定的支持全网收发的短信端口号，端口号在服务期内不得随意更改，除非取得招标人同意。 2.2. 短信服务通道需求 需提供合法、有效且稳定的短信发送通道，并提供相应接口，同时实现短信的发送、可跨系统实现统计等功能，需满足以下需求： 2.2.1. 提供可通过互联网进行数据交互的有效且稳定的接口，实现短信稳定有序发送； 2.2.2. 覆盖全网的短信服务通道，新增发送号码无需加入白名单，须发送带有【东莞供水】签名的短信； 2.2.3. 单日短信发送量不设上限； 2.2.4. 单条短信字数不少于 70 个字符，其中汉字、阿拉伯数字、英文字母、标点符号空格等都占 1 个字符，优先考虑长短信且长短信的签名只出现一次； 2.2.5. 接口可承受的数据推送速率不低于 100 条/秒； 2.2.6. 短信发送速率不低于 2500 条/秒；			
--	--	---	--	--	--

		2.2.7. 相同手机号码短信发送量不低于 200 条/次； 2.2.8. 提供短信模板的自定义维护功能； 2.2.9. 满足市涉水平台可通过接口读取短信相关信息的需求，包括但不限于：发送结果、发送时间、返回码、返回码说明、分割短信条数等信息。 2.3. 短信平台功能需求 平台需提供包括但不限于以下功能： 用户管理： 主要面向系统管理员和被授权拥有用户管理权限的系统用户，在此可根据需要新增、修改、删除、查看、查询用户信息，并设置不同用户的权限及分配短信量等。 通讯录管理： 功能有：通讯录设置、导入通讯簿、导出通讯簿、高级查询、新增/修改/删除群组、新增/修改/删除联系人。 黑名单管理： 支持黑名单新增、编辑、删除、查询、导入、导出等功能，在系统发送短信时，若启用黑名单，则短信发送时将过滤掉黑名单中的号码或号段，即黑名单中的号码或号段不进行发送。 短信发送/接收： 1、普通短信发送：把手机号输入或导入到收件人输入框中，按输入框中的手机号群发短信，并提供定时发送、回执查看、回复查看、发送统计等功能； 2、短信群发：对于大批量的号码群发时，可以把手机号码保存到文件中，短信平台发送短信时读取文件中的手机号群发短信； 3、短信接收：当手机收到短信后进行回复后，可通过登录短信平台界面进行查阅，并可选择通过手动输入内容回复该发信人，亦可通过选择提前编辑好的“快捷回复”模板进行回复。 任务管理： 该功能主要为了方便用户大批量发送短信，发送完的短信数据，可以在“短信任务”里面查询任务的号码数和已发送的号码数，短信发送的状态、发送时间、发送的内容等。待发送的短信任务可以进行管理（如：强制停止任务）。			
--	--	--	--	--	--

		短信日志清单： 短信发送后，可以查看短信发送的回执（即短信状态）及统计信息，包括发送条数、成功条数、失败条数、成功及失败的手机号等。 帐单查询： 1、支持特定查询条件（按年、月、日、手机号码、发送状态、发送结果等多条件）查询某用户发送的短信明细帐单； 2、支持以清单形式列出查询到的结果，至少包括手机号码、发送时间、发送状态、发送结果等数据； 3、支持导出帐单功能，可保存为包括但不限于 excel、TXT 格式文件。			
3	三、项目维护内容	3.1. 远程支持服务 投标人须一直始终坚持以招标人中心、拥有丰富业务技术经验、具备高度责任心的优秀技术支持服务工作团队。根据招标人的服务产品严格按照服务规范要求选择使用下列远程支持方式，及时向招标人提供准确、周到、便捷的服务。承诺若平台发生异常，则需 1 小时内响应，1 个工作日内完成修复。 3.2. 电话应答服务 投标人提供全天候 7×24 小时（每星期 7 天，每天 24 小时）电话应答服务。 3.3. 在线交流服务 投标人提供技术支持，支持 QQ 群、微信群交流、解答。 3.4. 主动关怀服务 投标人对短信平台的使用进行主动、关怀式的电话回访，了解使用情况，排查潜在问题，提早发现问题、解决问题。 3.5. 现场服务 远程支持无法解决的，投标人需提供紧急现场支持服务，并承诺 2 小时内到达现场。			
4	四、服务质量要求	1. 投标人需按照公司运维标准建立短信平台维护工作流程。并根据短信平台维护工作的管理要求建立服务双方都认可的标准服务流程。公司技术支持人员需按此规范标准流程做好相应服务工作。 2. 投标人需做好日常维护支持文档的管理工作，对维护工作应提供书面工作记录，包括发生的问题、问题产生的原因、解决的措施和过程、			

		解决问题程度，并对这些维护记录文档做好归类总结和分析。 3. 投标人在正式服务期内，应严格按照前期制定的维护流程、短信平台使用培训方案、标准操作步骤提供规范服务，包括：实现所承诺的服务质量，通过服务总结，不断发现服务过程中的问题并加以改正；从而不断提高服务能力和服务质量。			
5	五、服务 工作 责任方 面的要 求	投标人应执行严格的服务管理措施，投标人必须对服务管理制定相应的规则和办法。 投标人需承担的主要任务及要求： 1. 须无条件为本项目承担全部技术责任。 2. 按招标人要求，提交本项目的有关文档，包括但不限于接口文档、培训文档、短信平台使用手册等。 3. 招标人鼓励投标人根据本项目要求，提供不限于以上任务的其它服务。			
6	六、信 息安全 的要求	★投标人应严格遵守招标人相关信息安全保密规定，保守招标人秘密，并与招标人签订相关保密协议。 投标人应建立并实际运行项目进展期间的信息安全管理规范，以确保项目启动、实施及实施后的信息安全管理。 未经招标人书面许可，投标人不得以任何形式泄露项目资料。因原因导致服务资料、文档、数据或招标人其他有关秘密泄露的，招标人有权要求投标人采取措施消除影响，并赔偿招标人的损失，影响严重的将追究法律责任。			
7	七、服 务承诺	对以上维护服务内容，投标人需做出如下承诺： 投标人的服务人员均受过良好培训并具备丰富经验，确保短信发送工作的顺利进行。 投标人在维护短信发送时，决不提供和使用侵权产品，否则，由此产生的一切责任由投标人承担。 保证系统的数据准确、完整、安全，不会因系统自身的错误而使数据遭受破坏或被非法获取。 对系统的检查内容包括：数据表空间是否足够，数据库日志和系统日志是否存在未处理的错误，系统运行环境是否健康，数据备份是否正常，数据是否有遭受破坏和非法访问等。若检查到问题，提出解决方案，经招标人确认许可后，若为系统自身的问题，按以下两点处理：			

		1. 若系统出现异常，投标人在收到招标人请求后 1 小时内给招标人明确答复问题处理计划。查明是系统普通故障，必须于 1 个工作日内排除；假若是系统重大故障（如系统崩溃、后台任务停止等），必须于两个工作日内排除故障。若为其他原因，尽力协助招标人排除故障。 2. 对于系统自身的错误和异常，自发现日起 5 个工作日内修正妥当，并保证不影响系统正常运作。如招标人发现投标人违反承诺条款，招标人可终止本合同，停止投标人的维护服务工作。			
8	八、服务期	合同签订之日起一年或短信量使用达 3000 万条后（以先达到为准，发送或接收不成功，不计入计费数量）为服务终止条件。			
9	九、付款要求	1. 自合同签订起，采用月结按实支付方式。 2. 付款前，中标人须向招标人提供对应收款额的合法有效的发票原件及请款资料，收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。			

备注：

- (1) 投标人应对照招标文件用户需求书的响应，逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，若发现未填写本表，或虚假填写本表，或伪造、变造证明材料的，按无效投标文件处理。若招标文件用户需求书中有“★”条款须逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，未填写“★”条款以外的条款的，视为完全满足招标文件要求。
- (2) 偏离情况（投标文件对招标文件用户需求的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人对用户需求响应优于招标文件的要求；负偏离是指投标人对用户需求响应不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人对用户需求响应完全满足招标文件的要求。
- (3) 应逐条逐项、如实地填写“偏离情况”。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“实质性响应的具体内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“实质性响应的具体内容”项内填“完全响应招标文件要求”即可，也可进一步说明投标响应的具体内容。投标人可将反映服务能力的技术支持资料作为本表的附件，并在本偏离表“对应证明材料页码”项内注明其在投标文件中的具体页码。
- (4) 凡标有“★”的地方均被视为重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。

投标人：（加盖投标人公章）

日 期： 年 月 日

11.2 投标人认为有必要提供的其他材料,包括但不限于投标人服务团队实力、项目实施方案、项目的重难点的分析、运维服务方案、短信平台数据保密措施(不做强制要求)

附件一：评标工作大纲

2025年客服业务短信服务采购项目

（招标编号：YDZB24DGQY0135）

评标工作大纲

广东有德招标采购有限公司

目录

- 一、 总则
- 二、 投标文件的初审
- 三、 澄清有关问题
- 四、 推荐中标候选人名单
- 五、 编写评标报告
- 六、 注意事项

一、总则

1、一般规定

- 1.1 2025年客服业务短信服务采购项目(招标编号:YDZB24DGQY0135)的招标按照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定进行。
- 1.2 评标必须遵循公平、公正、诚实信用的原则。
- 1.3 招标代理机构(广东有德招标采购有限公司)组织评标工作,全过程接受招标人及相关部门的监督、管理和指导。
- 1.4 评标按照招标文件规定的内容进行,采取最低评标价法进行评审。
- 1.5 本办法的评审对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件,包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。

2、评标组织机构的组成

- 2.1 评标委员会由招标人和技术、经济等方面的专家组成,成员为**5人以上(含5人)单数**,其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。专家依法从广东省综合评标评审专家库中随机抽取产生。
- 2.2 评标工作组由招标人、招标代理机构及有关专家组成,由评标委员会确认,并接受其领导。
- 2.3 评标工作组分成评标委员会、秘书组。
- 2.4 评标委员会应相对独立工作,负责评审、撰写评标报告。招标代理机构秘书组负责评标过程中资料的保管、发放及回收,协调技术和评标委员会评标工作的进展和整理、汇总评标资料及复核。

3、评标委员会职责

- 3.1 审查投标文件是否符合招标文件要求,并作出评价;
- 3.2 要求投标人对投标文件有关事项作出解释或者澄清;
- 3.3 推荐中标候选人名单及排序;
- 3.4 向招标人、招标代理机构或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

4、评标委员会义务

- 4.1 遵纪守法,客观、公正、廉洁地履行职责;
- 4.2 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评审,对评审意见承担个人责任;
- 4.3 对评标过程和结果,以及投标人的商业秘密保密;
- 4.4 参与评标报告的起草;
- 4.5 配合有关部门的投诉处理工作;
- 4.6 配合招标人、招标代理机构答复投标人提出的质疑、异议。

5、评审程序

公开招标：

- 5.1 评审首先由评标委员会对投标人的投标文件做初审，对未能通过初审的投标文件不再进入下一阶段评审。
- 5.2 评标委员会对通过初审的投标人的投标文件进行价格的比较和评价。如需要，进行必要的澄清工作。
- 5.3 评标委员会将从质量和服务均能满足招标文件实质性要求的投标人中按照投标不含税综合单价（元/条）报价由低到高的顺序向招标人推荐2名投标人为中标候选人，并标明排列顺序。
- 5.4 评标委员会根据评审结果编写评标报告。

二、投标文件的初审

6、投标文件的初审分为资格性检查和符合性检查。

- 6.1 资格性检查是指评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金、投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用（由招标代理机构在递交投标文件截止时间当天通过“信用中国”网站对投标人信用进行查询，招标代理机构将查询情况提交评标委员会评审）等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。
- 6.2 符合性检查是指评标委员会依据招标文件规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

实质性响应的投标指的是符合招标文件要求的全部“★”条款和验收标准而无任何重大偏离或保留。重大偏离或保留系指实质上影响到合同项下的服务范围、质量，或指与招标文件有实质不一致，限制了合同项下委托人的权利和承包人的义务，或对该重大偏离的修改对提交实质性响应投标的其他投标人将不公平。

评标委员会决定投标文件的响应性是基于投标文件的内容本身而不靠外部的证据。

对是否符合实质性响应招标文件有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将被认定为无效投标文件。

7、投标文件出现下列情况之一的，被认定为无效投标：

- 7.1 投标人未按招标文件要求交纳投标保证金的；
- 7.2 投标文件中的投标报价超过本项目的综合单价采购限价或总采购限价的；
- 7.3 投标人以低于企业成本价报价，且投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料；
- 7.4 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中报有两个或多个报价，且未书面声明哪一个有效；
- 7.5 投标人不符合合格投标人的基本条件[含未提供资格证明文件，或投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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（处罚期限届满的除外）]；

- 7.6 存在总公司及独家授权的分公司同时参与投标或同一总公司授权的多家分公司同时参与投标；
 - 7.7 投标文件未按照招标文件规定要求密封；投标文件无法定代表人（或法定负责人）或其授权代表签字（或盖私章），或签字人无法定代表人（或法定负责人）有效授权的；签字盖章不符合招标文件要求的；
 - 7.8 投标有效期限不符合要求；
 - 7.9 投标文件未对招标范围内的全部内容进行投标报价或投标方案不是唯一；
 - 7.10 未提供或虚假填写《合同条款偏离表》，或对《合同条款偏离表》有负偏离的；
 - 7.11 未填写或虚假填写《用户需求偏离表》的；
 - 7.12 未响应招标文件提出的实质性要求和条件（标注★的条款）。
- 8、评标委员会应当书面要求存在细微偏差的投标人在开标评审结束前予以补正。细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术方案信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。

三、澄清有关问题

- 9、在投标文件的商务、技术资格性检查及符合性检查过程中，投标人可应评标委员会要求对投标文件中有关问题进行书面澄清。该书面澄清作为其投标文件的一部分。
- 9.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。
 - 9.2 投标人的澄清、说明或者纠正应当采用书面形式，经加盖其公章或其合法代表人【法定代表人（或法定负责人）或法定代表人（或法定负责人）授权书列明的被授权人】签署方有效，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
 - 9.3 经过澄清后仍不符合要求，则该项目在下一步评审进行评分调整；若重大（实质性）偏差仍存在，且不可接受，投标人则被认为是“不响应招标文件要求的投标人”，不再进入下一步评审。
 - 9.4 投标文件报价计算错误的修正
 - （1）评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行校核，看其是否有计算或表达上的错误，修正错误的原则为：
 - （A）当以数字表示的金额与以文字表示的金额不一致时，以文字表示的金额为准；
 - （B）当开标一览表（投标报价表）内总报价金额与按综合单价计算的总价不一致的，以综合单价计算结果为准，单项金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正综合单价金额；
 - （C）按前述修正原则排序依次进行修正至唯一值后的报价表经双方确认后，作为合同文件的组成部分。
 - （2）按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，调整后的投标报价对投标人起约束作用。
如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将被拒绝，作为无效投标处理。

- 9.5 若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定其投标报价低于成本，同时否决其投标。

四、推荐中标人

- 10、评标委员会按照投标不含税综合单价（元/条）报价由低到高的顺序排列，并向招标人推荐报价最低的前二名投标人为中标候选人（报价最低的投标人为第一中标候选人、报价次低的为第二中标候选人），招标人将确定第一中标候选人为中标人。

如果出现两个或两上以上的相同有效报价，由评标委员会按照投标人提供的经会计师事务所审计的2023年度财务报表中年净利润（元）金额大小由高到低排出顺序，净利润（元）金额高的排前面，净利润（元）金额低的排后面。如果出现投标人的投标不含税综合单价（元/条）报价和前述净利润（元）金额均相同时，由评标委员会根据投标人的综合实力、技术指标进行投票，得票多的排名在先。当第一轮投票结果为投标人得票数相同时，再次进行投票，如此类推，直到能确定排序次序为止。

五、编写评标报告

- 11、评标委员会根据评审结果撰写评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标委员会成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，其主要内容包括：
- （1）开标邀请时间、开标日期和地点；
 - （2）投标人名单和评标委员会成员名单；
 - （3）开标评审方法和标准；
 - （4）开标评审记录和评审情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
 - （5）评审结果和中标候选投标人排序表；
 - （6）评标委员会的推荐建议。

六、注意事项

- 12、为确保评审工作的顺利进行，防止因泄密或其它意外而造成的不良后果及影响，凡参加评审工作的人员都必须认真执行本规定：
- （1）在评审工作期间，所有分发的投标文件、资料等仅限于在评审场所中使用，不得带往其它地方，所有的招标文件、投标文件、资料等一律编号登记；
 - （2）评审人员及工作人员不得在公共场合谈论有关评审内容；
 - （3）评审人员及工作人员不得以书信、电讯、口述等方式将有关评审内容（如资料、投标文件、投标报价、评

审方式、评标委员会的决定、评审组织机构、评审人员名单等）披露给未参加评审的任何无关人员，包括上级领导、同级和下级人员，任何与评审无关的人员（包括亲朋好友和同事）不得进入评审场所；

(4) 如有需要举行澄清会，在举行与各投标人的澄清会之前评标委员会应明确参加会议的人员及主谈人。任何需要投标人在澄清会上澄清的问题必须经评标委员会成员签字并由主谈人提出。在澄清期间，对于涉及本规定保密范畴的所有内容，主谈人不得向投标人透露；

(5) 任何评审人员和工作人员不得对外公布评审的一切内容。