书籍出版服务采购项目

竞争性磋商文件

**采购人： 上海市中医医院**

# 目 录

第一章： 采购邀请 第二章： 供应商须知第三章： 采购需求

第四章： 评审方法与程序 第五章： 响应文件有关格式

# 第一章 采购邀请

书籍出版服务采购项目的采购人为上海市中医医院（以下称“采购人”），资金来源为医院自筹，现对本项目进行竞争性磋商采购。在此欢迎中华人民共和国境内的合格供应商参加磋商。

一、合格的供应商必须具备以下条件：

1）供应商必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，并提供身份的证明文件（企业营业执照、事业法人登记证书、其他组织证明其身份的文件）；

2）供应商须提供固定营业场所的产权证明或租赁合同复印件

3）供应商应遵守国家法律、法规，具备良好商业信誉，近三年在经营活动中没有违法、违规记录。

4）需提供被授权人在本单位的社保缴纳证明（近6个月内任意一个月）。

5）本次招标不接受联合体参与。

**二、项目概况：**

1、项目名称：书籍出版服务

2、项目主要内容：出版书籍《常用中成药合理用药规则》。

3、资金来源：课题经费。

4、预计数量：100本。单价固定，按实结算。

5、交付地点：采购人指定地点。

6、交付期：按甲方指定时间

**三、获取招标文件时间：**

2025年2月24日～2025年3月2日

1）获取招标文件地点：见上海市中医医院官网（<https://www.szy.sh.cn/>）

2）招标文件工本费：无

3）获取招标文件方式：官网自行下载

**四、响应文件的递**

截止时间：2025年3月6日 北京时间 14:00

地点：上海市嘉定区荣联路68号1号行政楼205采购处

响应文件份数：正本1份，副本2份。

**五、联系方式**

采 购 人：上海市中医医院

详细地址：上海市嘉定区荣联路68号1号行政楼205采购处

联 系 人：刘琳君

电 话：021-56639828\*51257

**第二章 供应商须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **条款名称** | **编 列 内 容** |
| 1 | **项目名称** | 书籍出版服务 |
| 3 | **资金来源** | 课题经费 |
| 4 | **采购人** | 名 称：上海市中医医院  地 址：上海市嘉定区荣联路68号  联系人：刘琳君  电 话： 56639828\*51257 |
| 6 | **最高限价及预算**  **金额** | 本项目不设最高限价 |
| 7 | **服务地址** | 采购人指定地点 |
| 8 | **服务期限** | 采购人指定时间 |
| 9 | **合格供应商条件** | 见采购邀请。 |
| 10 | **是否接受联合体**  **响应** | 本次招标不接受联合投标。 |
| 11 | **现场踏勘** | 不组织，已报名供应商自行前往项目现场踏勘 |
| 12 | **供应商资格要求及需提供的证明材料** | 供应商提交的证明其成交后能履行合同的资格证明文件应符合磋商文件要求，即  1） 供应商必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，并提供身份的证明文件（企业营业执照、事业法人登记证书、其他组织证明其身份的文件）；  2）供应商须提供固定营业场所的产权证明或租赁合同复印件  3）供应商应遵守国家法律、法规，具备良好商业信誉，近三年在经营活动中没有违法、违规记录。  4）需提供被授权人在本单位的社保缴纳证明（近6个月内任意一个月）  5）本次招标不接受联合体投标。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **条款名称** | **编 列 内 容** |
| 13 | **响应文件是否需分册装订** | ■不需要  □需要，分册装订要求：共分2册，分别为：  （1）商务部分，单独成册。  （2）技术部分，单独成册。 |
| 14 | **响应文件包装要求** | 商务部分与技术部分：■不分开包装 □分开包装  正本与副本： ■不分开包装 □分开包装  响应文件电子版：单独包装 |
| 14 | **响应文件有效期** | 响应文件提交截止后不少于 90 日历天 |
| 15 | **响应文件提交截**  **止时间** | 2025-3-6 14:00 |
| 16 | **响应文件网址** | 响应文件下载网址：上海市中医医院官网（<https://www.szy.sh.cn/>） |
| 17 | **纸质响应文件** | 投标截止时间前，投标人应递交以下数量的投标文件：  1.正本 1 份；2.副本 2 份：同时提供整份响应文件（签字盖章版）的电子版1份，U盘形式提供。 |
| 18 | **磋商时间、地点** | 另行通知  **供应商磋商代表必须是签署响应文件的法人代表或其委托代理人。**  **供应商代表本人必须参加磋商，磋商时提供法人代表委托书原件、身份证及加盖供应商公章的身份证复印件。**  **如供应商代表本人未出席磋商会议，将视为未实质性响应磋商文件，按无效响应处理。** |
| 19 | **磋商小组的组建** | 依法组建，成员为3人及以上的单数组成 |
| 20 | **是否授权磋商小组确定成交供应商** | 是 |
| 21 | **评审委员会的组**  **建与评审方法** | 详见第四章《评审方法与程序》 |
| 22 | **付款方法** | 视频拍摄完成且验收合格后30天内根据报价及产品清单支付全款 |
| 23 | **履约保证金** | 不收取 |
| 24 | **质量保证金** | 不收取 |

**供应商须知**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **总则** |
| 1.1 | **采购项目概况** |
| 1.1.1 | 根据《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》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备采购条件，现对本项目采购进行竞争性磋商。 |
| 1.1.2 | 采购人：见供应商须知前附表。 |
| 1.1.3 | 采购代理机构：见供应商须知前附表。 |
| 1.1.4 | 项目名称：见供应商须知前附表。 |
| 1.1.5 | 工程项目名称：即本项目所属的工程建设项目（如是），见供应商须知前附表。 |
| 1.1.6 | 采购项目标段划分情况：见供应商须知前附表。 |
| 1.2 | **采购项目的资金来源和落实情况** |
| 1.2.1 | 资金来源及比例：见供应商须知前附表。 |
| 1.2.2 | 资金落实情况：见供应商须知前附表。 |
| 1.3 | **供应商资格要求及需提供的证明材料** |
| 1.3.1 | 供应商的资格要求及需提供的证明材料：见供应商须知前附表。 |
| 1.3.2 | 供应商须知前附表规定接受联合体的，联合体除应符合本章第1.3.1项和供应商须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：   1. 联合体各方应按磋商文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就成交项目向采购人承担连带责任； 2. 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级； 3. 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本采购项目中磋商报价，否则各相关响应文件均按无效处理。 |
| 1.3.3 | 供应商不得存在下列情形之一：   1. 为采购人不具有独立法人资格的附属机构(单位)或与采购人有利害关系可能影响采购公正性的； 2. 为本采购项目的代建人或监理人； 3. 为本采购项目的采购代理机构或者由本项目的采购代理机构代理投标的； 4. 与本采购项目的代建人或监理人或采购代理机构同为一个法定代表人的； 5. 与本采购项目的代建人或监理人或采购代理机构相互控股的； 6. 与本采购项目的代建人或监理人或采购代理机构的法定代表人相互任职的； 7. 法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，同时参加本采购项目磋商的； 8. 为本采购项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务，或者接受为本采购项目提供过设计、编制技术规范和其他文件的咨询服务的单位为本招标项目编制投标文件或提供咨询服务的； 9. 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照的； 10. 被依法暂停或者取消投标资格的； 11. 被市场监管机关在国家企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单； 12. 供应商或其法定代表人在“信用中国”网站被列入失信被执行人名单； 13. 财产被接管或者冻结的，或进入清算程序，或被宣告破产的； 14. 在最近三年内有骗取中标或者重大的质量问题的； 15. 重新组织采购后，原供应商在前次采购活动中有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的； 16. 在递交响应文件截止时间前三年内供应商在本采购人其他项目的采购活动中有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的； 17. 法律法规或采购文件规定的其他情形。 |
| 1.4 | **费用承担**  供应商准备和参加磋商报价活动发生的费用自理。 |
| 1.5 | **保密**  参与磋商报价活动的各方应对磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。 |
| 1.6 | **语言文字**  磋商文件和响应文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。 |
| 1.7 | **计量单位**  所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。 |
| **1.8** | **现场踏勘** |
| 1.8.1 | 供应商须知前附表规定组织踏勘现场的，供应商应按供应商须知前附表规定的踏勘时间、踏勘集中地点参加采购人组织的项目现场踏勘。 |
| 1.8.2 | 供应商踏勘现场发生的费用自理。 |
| 1.8.3 | 除采购人的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。 |
| 1.8.4 | 采购人在踏勘现场中介绍的相关的情况，仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。 |
| **1.9** | **预备会** |
| 1.9.1 | 供应商须知前附表规定召开预备会的，采购人按供应商须知前附表规定的时间和地点召开预备会，澄清供应商提出的问题。 |
| 1.9.2 | 供应商应在供应商须知前附表规定的时间前，以书面形式（包括信件、电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等可以有形地表现所载内容的形式，下同）将提出的问题送达采购人，以便采购人在会议期间澄清。 |
| 1.9.3 | 预备会后，采购人将对供应商所提问题的澄清，以书面形式通知所有购买磋商文件的供应商，但不指明澄清问题的来源。该澄清内容为磋商文件的组成部分。 |
| **1.10** | **响应和偏差** |
| 1.10.1 | 响应文件应当对磋商文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否则，供应商的响应文件将按无效处理。实质性要求和条件见供应商须知前附表。 |
| 1.10.2 | 供应商应根据磋商文件的要求提供所投产品技术性能指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和售后服务计划等内容以对磋商文件作出响应。 |
| 1.10.3 | 响应文件对磋商文件的全部偏差，均应在响应文件的**商务和技术偏差表**中列明，除列明的内容外，视为供应商响应磋商文件的全部要求。 |
| **1.11** | **同义词语** 构成磋商文件组成部分的“合同格式”和“技术规格及要求”等章节中出现的措辞“买方”、“甲方”和“卖方”、“乙方”、“成交供应商”在磋商报价阶段应当分别按“采购人”和“供应商”进行理解。 |
| **2.** | **磋商文件** |
| 2.1 | **磋商文件的组成**  本磋商文件包括：  第一章 采购公告；  第二章 供应商须知；  第三章 评审方法；  第四章 合同格式；  第五章项目需求及技术规格；  第六章 响应文件格式；  其他 供应商须知前附表规定的其他资料。  根据本章第1.9款、第2.2款和第2.3款对磋商文件所作的澄清、修改，作为补充磋商文件，构成磋商文件的组成部分。 |
| **2.2** | **磋商文件的澄清** |
| 2.2.1 | 供应商应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间前以书面形式将提出的问题送达采购人，要求采购人对磋商文件予以澄清。 |
| 2.2.2 | 磋商文件的澄清以书面形式发给所有购买磋商文件的供应商，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本磋商文件规定的截止时间不足3日的，并且澄清内容可能影响响应文件编制的，将相应延长截止时间。 |
| 2.2.3 | 供应商在收到澄清后，应及时向采购代理机构办理签收手续或以书面方式确认其收到；否则，供应商将被视为已理解并接受磋商文件及补充磋商文件的所有内容。 |
| 2.2.4 | 除非采购人认为确有必要答复，否则，采购人有权拒绝回复供应商在供应商须知前附表规定的时间后的任何澄清要求。 |
| 2.3 | **磋商文件的修改** |
| 2.3.1 | 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组应当在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足3个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。 |
| 2.3.2 | 供应商收到修改内容后，应及时向采购代理机构办理签收手续或以书面方式确认其收到；否则，供应商将被视为已理解并接受磋商文件及补充磋商文件的所有内容。 |
| **3.** | **响应文件** |
| 3.1 | **响应文件的组成** |
| 3.1.1 | 响应文件应包括下列内容：  **商务部分：**   1. 磋商响应函； 2. 保证金； 3. 法定代表人（单位负责人）证明 4. 授权委托书； 5. 联合体协议书（磋商文件如允许联合体的话）； 6. 报价一览表 7. 分项报价表； 8. 商务偏差表； 9. 资格和履约能力证明资料； 10. 供应商须知前附表规定的构成响应文件商务部分的其他资料。   **技术部分：**   1. 技术偏差表 2. 技术方案的详细描述； 3. 技术服务方案； 4. 供应商须知前附表规定的构成响应文件技术部分的其他资料。 |
| 3.1.2 | 供应商须知前附表规定不接受联合体的，或供应商没有组成联合体的，响应文件不包括本章第3.1.1款中所指的联合体协议书。 |
| 3.1.3 | 供应商须知前附表未要求提交保证金的，响应文件不包括本章第3.1.1款中所指的投标保函或保证金声明。 |
| **3.2** | **首次报价** |
| 3.2.1 | 供应商应按第六章“响应文件格式”的要求在磋商响应函中进行报价并填写分项报价表。 |
| 3.2.2 | 供应商应充分了解该项目的总体情况以及影响报价的其他要素。 |
| 3.2.3 | 供应商在提交响应文件截止时间前修改磋商响应函中的报价总额，应同时修改响应文件“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第4.3款的有关要求。 |
| 3.2.4 | 首次报价、最后报价为各分项报价金额之和，首次报价、最后报价与分项报价的合价不一致的，以分项报价的合价为准；如分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中。 |
| 3.2.5 | 供应商的最后报价不得超过项目预算金额，项目预算金额在供应商须知前附表中载明。 |
| 3.2.6 | 若供应商的报价一览表报价与磋商响应函报价不一致，磋商时以其报价一览表报价为准，其评审价格由磋商小组根据评审办法进行认定。 |
| 3.2.7 | 各项价格均以人民币报价。 |
| 3.2.8 | 汇率风险全部由供应商承担。 |
| 3.2.9 | 报价的其他要求见供应商须知前附表。 |
| **3.3** | **响应文件有效期** |
| 3.3.1 | 响应文件有效期见供应商须知前附表。 |
| 3.3.2 | 在响应文件有效期内，供应商撤销响应文件的，应承担磋商文件和法律规定的责任。 |
| 3.3.3 | 出现特殊情况需要延长响应文件有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长响应文件有效期。供应商应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其响应文件；供应商拒绝延长的，其响应文件失效，但供应商有权收回其保证金。 |
| **3.4** | **保证金** |
| 3.4.1 | 供应商在递交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额、形式递交保证金，并作为其响应文件的组成部分。保证金的有效期与响应文件有效期一致。联合体投标的，其保证金应当由联合体一方或多方共同递交，且所提交的保证金应对联合体的所有成员均具有约束力，并应符合供应商须知前附表的规定。 |
| 3.4.2 | 保证金是用于保护本次招标免受供应商的不当行为而引起的风险。 |
| 3.4.3 | 最迟应当在采购人与成交供应商签订合同后的5个工作日内，向未成交的供应商和成交供应商退还保证金。 |
| 3.4.4 | 有下列情形之一的，保证金将不予退还：  （1）供应商在响应文件有效期内撤销响应文件；  （2）成交供应商在收到成交通知书后，无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照磋商文件要求提交履约保证金；  （3）供应商有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为而无效处理的；  （4）发生供应商须知前附表规定的其他可以不予退还保证金的情形。 |
| 3.5 | **资格和履约能力证明资料** 供应商须按照供应商须知第1.3.1项、第1.3.2项的要求以及第六章“响应文件格式”填写关于资格和履约能力的相关信息，并提供相关证明材料。 |
| **3.6** | **备选方案** |
| 3.6.1 | 除供应商须知前附表规定允许外，供应商不得递交备选方案，否则按无效处理。 |
| 3.6.2 | 允许供应商递交备选方案的，只有成交供应商所递交的备选方案方可予以考虑。磋商小组认为成交供应商的备选方案优于其按照磋商文件要求编制的方案的，采购人可以接受该备选方案，但备选方案的最后报价不得高于主选最后报价。 |
| 3.6.3 | 供应商提供两个或两个以上报价，或者在响应文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上供货方案的，视为提供备选方案。 |
| **3.7** | **响应文件的编制** |
| 3.7.1 | 响应文件应按第六章“响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。 |
| 3.7.2 | 响应文件应用不褪色的材料书写或打印，磋商响应函及对响应文件的澄清确认应由供应商的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。由供应商的法定代表人（单位负责人）签字（或盖章）的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由其委托代理人签字（或盖章）的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“响应文件格式”的要求。响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由供应商的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。 |
| 3.7.3 | **响应文件A4装订成册，长边胶装（除个别资料如图纸等可采用A3纸，短边胶装），且不得采用硬封面。**  **响应文件必须胶装、不易拆散和换页，不接受活页装订。未胶装的响应文件将被否决。** |
| 3.7.4 | 响应文件正本一份，副本份数见供应商须知前附表。正本和副本的封面右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。供应商应根据供应商须知前附表要求提供电子版文件。当副本和正本不一致或电子版文件与纸制正本文件不一致时，以纸制正本文件为准。 |
| 3.7.5 | 响应文件的正本与副本应分别装订，并编制目录，响应文件需分册装订的，具体分册装订要求见供应商须知前附表规定。 |
| 3.7.6 | 响应文件的签署  响应文件中“报价一览表”、“分项报价表”等重要表格以及凡出现供应商单位落款的地方除了由供应商法定代表人或其授权的委托人签字之外，还必须同时盖单位章。  响应文件未出现供应商落款的地方必须由法定代表人或其授权的委托人逐页签字或骑缝加盖供应商单位章。 |
| 4. | 响应文件的递交 |
| 4.1 | **响应文件的密封和标记** |
| 4.1.1 | 响应文件应密封包装，包装要求见供应商须知前附表。 |
| 4.1.2 | 响应文件封套上应写明的内容见供应商须知前附表。 |
| 4.2 | **响应文件的提交截止时间及地点** |
| 4.2.1 | 供应商应在供应商须知前附表规定的截止时间前递交响应文件。 |
| 4.2.2 | 供应商递交响应文件的地点：见供应商须知前附表。 |
| 4.2.3 | 除供应商须知前附表另有规定外，供应商所递交的响应文件不予退还。 |
| 4.3 | **响应文件的拒收** 有下列情形之一的，响应文件应当被拒收。 |
| 4.3.1 | 响应文件逾期送达或者未送达指定地点的； |
| 4.3.2 | 响应文件未按照磋商文件要求密封的。 |
| 4.4 | **响应文件的修改与撤回** |
| 4.4.1 | 在本章第4.2.1项规定的提交响应文件截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。 |
| 4.4.2 | 供应商修改或撤回已递交响应文件的书面通知应按照本章第3.7.2项的要求签字或盖章。 |
| 4.4.3 | 供应商撤回响应文件的，采购人自收到供应商书面撤回通知之日起5个工作日内无息退还已收取的保证金。 |
| 4.4.4 | 修改的内容为响应文件的组成部分。修改的响应文件应按照本章第3条、第4条的规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。 |
| 4.5 | **供应商必须保证响应文件内容的真实性，采购人或磋商小组保留进一步核查响应文件内容原件的权力，对于弄虚作假的行为，供应商将自行承担由此而引起的各种法律后果和责任。** |
| **5.** | **磋商** |
| 5.1 | **磋商时间和地点**  采购人在本章第4.2.1项规定的提交响应文件截止时间和供应商须知前附表规定的地点进行磋商，供应商的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人准时参加。 |
| 5.2 | **磋商顺序：**见供应商须知前附表。 |
| **6.** | **评审** |
| 6.1 | **磋商小组** 评审由依法组建的磋商小组负责。磋商小组组成见供应商须知前附表。 |
| **6.2** | **评审原则** 评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。 |
| 6.3 | **评审** |
| 6.3.1 | **响应文件的符合性审查和澄清** |
|  | 磋商小组对响应文件进行资格性符合性审查，确定实质性响应磋商文件要求的供应商。 |
|  | 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。 |
|  | 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。 |
| 6.3.2 | **磋商** |
|  | 磋商小组只与被确定为实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当告知有关供应商。 |
|  | 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。 |
|  | 磋商结束后，所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。 |
| 6.3.3 | 除供应商须知前附表规定磋商小组直接确定成交供应商外，磋商小组应当向采购人提交推荐成交候选人名单，推荐成交候选人的人数见供应商须知前附表。 |
| 6.3.4 | 评审完成后，磋商小组应当根据评审记录和评审结果编写评审报告。 |
|  | 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。 |
| 6.3.4 | 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。 |
| 7. | 合同授予 |
| 7.1 | **成交候选人履约能力审查** |
|  | 成交候选人的经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，采购人认为可能影响其履约能力的，采购人将在发出成交通知书前提请原磋商小组按照磋商文件规定的标准和方法进行审查和确认。 |
| 7.2 | **成交** |
|  | 由采购人或采购人授权的磋商小组依法确定成交供应商。 |
| 7.3 | **成交通知** |
|  | 在本章第3.3款规定的响应文件有效期内，采购人以书面形式向成交供应商发出成交通知书，同时将成交结果通知未成交的供应商。 |
| 7.4 | **履约保证金** |
| 7.4.1 | 成交供应商应按供应商须知前附表规定的形式、金额、提交时间和磋商文件第四章“合同格式”规定的或者事先经过采购人书面认可的履约保证金格式向采购人提交履约保证金。除供应商须知前附表另有规定外，履约保证金金额为成交合同金额的10%。联合体成交的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。 |
| 7.4.2 | 成交供应商不能按本章第7.4.1项要求提交履约保证金的，视为放弃成交，其保证金不予退还，给采购人造成的损失超过保证金数额的，成交供应商还应当对超过部分予以赔偿。 |
| 7.5 | **签订合同** |
| 7.5.1 | 采购人和成交供应商应当在响应文件有效期内以及成交通知书发出之日起30日内，根据磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同。成交供应商无正当理由拒签合同，或者提出其他附加条件的，采购人有权取消其成交资格，其保证金不予退还；给采购人造成的损失超过保证金数额的，成交供应商还应当对超过部分予以赔偿。 |
| 7.5.2 | 发出成交通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，或者提出其他附加条件的，采购人向成交供应商退还保证金；给成交供应商造成损失的，还应当赔偿损失。 |
| 7.5.3 | 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就成交项目向采购人承担连带责任。 |
| 7.5.4 | 成交供应商拒绝签订采购合同的，采购人可以按照磋商小组推荐成交候选人确定其他供应商作为成交供应商并签订采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。 |
| 8. | 需要补充的其他内容 |
| 8.1 | 争议的解决  在开展采购采购过程中发生的争议，采购各方当事人应及时沟通、协商解决。经各方友好协商仍不能解决问题的，应向采购人（买方）所在地人民法院提出诉讼。 |
| 8.2 | 本磋商文件约束条件与采购人授予成交供应商合同中法律有效期同时终止。 |
| 8.3 | 供应商在购买磋商文件并递交响应文件、进行磋商后，即表示无条件接受本磋商文件所有条款的约束。 |
| 8.4 | 磋商文件、响应文件、供应商的相应承诺具有同等法律效力。 |
| 8.5 | 其他补充内容见供应商须知前附表。 |

**第三章 评标方法与程序**

**一、投标无效情形**

1、投标文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及招标采购法律法规、规章所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

**二、评标方法与程序**

**（一）评标方法**

根据《中华人民共和国招标投标法》及相关法律法规规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为100分。

**（二）评标委员会**

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由5人以上单数组成，其中采购人代表一名，其余为采购评审专家。

2、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

**（三）评标程序**

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。评标委员会应当对投标人的投标文件进行资格条件及实质性要求审查，以确定其是否满足招标文件的资格条件及实质性要求。

2、澄清有关问题。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、说明或者补正应当采用书面形式，加盖公章或由其授权的代表签字，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3、比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名推荐3名中标候选人，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

**（四）评分细则**

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分＝价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，其投标无效。

（4）评标委员会认为投标人的报价可能低于成本，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，可以要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

**投标评分细则（100分）**

tbpfxz

项目名称：书籍出版服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **分值** | **评分标准** |
| 1 | 技术响应程度【客观分】 | 15 | 针对采购文件第四章中“二、技术服务及要求”的技术参数条款：不满足技术条款的，每项扣2分；扣完为止。 |
| 2 | 书籍样本【主观分】 | 10 | 根据供应商提供的书籍样本，对其整体质量以及对采购要求的满足程度，进行综合评价。  用料优质，书本制作工艺精细，设计精美，整体质量高，得10分；  用料质量较好，书本制作工艺相对精细，设计较好，整体质量较好，得8分；  用料质量一般，书本制作工艺一般，书本设计一般，整体质量一般，得6分；  用料质量较差，书本制作工艺较差，书本整体设计差，整体质量较差，得4分；  未提供实物样品的不得分。 |
| 3 | 技术方案整体质量【主观分】 | 15 | 服务方案、技术方案整体质量，包括：设计、装订、加工工艺、封面印刷、正文印刷等。  方案整体质量高，得15分；  方案整体质量较好，12分；  方案整体质量一般，得9分；  方案整体质量较差，得6分。 |
| 4 | 项目管理及保障【主观分】 | 10 | 项目实施方案应完整、合理、切合实际，包含完善可行的实施步骤或流程、进度控制、保障措施等。  项目实施及保障措施好，实施计划详尽，整体合理可行的，得10分；  项目实施及保障措施较好，个别计划或保障措施有待进一步完善的，得8分；  项目实施及保障措施一般，实施计划或保障措施存在一定风险但总体可控的，得6分；  项目实施及保障措施较差，合理性与可行性都较差，存在较大风险无法保障项目顺利实施的，得4分。 |
| 5 | 售后服务【主观分】 | 10 | 项目整体质保期，售后服务响应，售后服务方案整体质量等。  售后服务方案整体质量高，可行性强，售后能力合理，得10分；  售后服务方案整体质量与可行性较好，售后能力较合理，得8分；  售后服务方案整质量一般，售后能力合理性一般，得6分；  售后服务方案和售后能力较差，得4分。 |
| 6 | 服务承诺等【主观分】 | 5 | 与本项目相关的服务承诺，服务承诺的可行性、完整性。  服务承诺等合理可行，得5分；  服务承诺等比较合理，得4分；  服务承诺等合理性与可行性一般，得3分；  服务承诺等合理性与可行性较差，得2分。 |
| 7 | 供应商类似业绩【客观分】 | 5 | 提供自2022年2月1日以来（以合同签订日期为准），供应商的类似项目案例。每提供1个得1分，最高得5分。以合同复印件、协议等证明材料为准，类似业绩的判别由磋商小组决定。 |
| **技术商务小计** | | **70** |  |

(二)**价格分：**

1、**供应商最后报价中如有缺漏项，则将其它进入详细评审的供应商中的该项最高价计入该供应商修正后的最后报价中，作为其价格评分的评审价。**

**2、价格评分：**

**磋商基准价：**

实质性满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为30分。

**各供应商的得分：**

其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×20，小数点后保留2位，第三位四舍五入法。

**(三)排序**

磋商小组按综合得分（技术商务分 + 价格分）由高到低顺序对供应商进行排序，如出现综合得分并列时，则按最后报价由低到高排序，综合得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排序；如按技术指标优劣顺序排序也出现并列时，则由评委采用记名投票表决，得票多者排名靠前。

**(四)评审结果**

由磋商小组确定排序第一的供应商为本项目的成交供应商。

**第四章 项目需求及技术规格**

**一、采购清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 技术服务名称 | 单位 | 数量 | 技术服务简介 |
| 书籍出版 | 本 | 100 | 书籍出版 |

# 

**二、技术参数要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购要求** | **供应商响应** | **响应/偏离** |
| **一** | **总体要求** |  |  |
| 1. | 交付地点：采购人指定地点。 |  |  |
| 2. | 交付期：采购人指定时间 |  |  |
| **二** | **技术服务及要求** |  |  |
| 1 | 出版科技专著：《口服中成药处方审核规则》 |  |  |
| 2 | 总字数：40万，表格10张 |  |  |
| 3 | 黑白单色 |  |  |
| 4 | 开本：16开；170mm\*240mm；纸张80g双胶 |  |  |
| 5 | 出版要求 |  |  |
| 5.1 | 封面：200g铜版纸精装 |  |  |
| 5.2 | 正文：80克双胶纸 |  |  |
| 5.3 | 开本：16开，净书尺寸：170mm\*240mm |  |  |
| 5.4 | 印数：1000册 |  |  |
| 5.5 | 印张：20个印张 |  |  |
| 6 | 设计：专业美编人员设计封面封底等 |  |  |
| 7 | 编校：按国家要求，需对正式出版物进行三审三校制编审 |  |  |
| 8 | 排版软片：排版、出软片 |  |  |
| 9 | 装订：封面与正文装订 |  |  |
| 10 | 加工工艺：拼版、上胶、过油、轧线等 |  |  |
| 11 | 封面印刷：四色精装 |  |  |
| 12 | 正文印刷：单色印刷 |  |  |
| 13 | 出版管理服务 |  |  |
| **三** | **其它要求** |  |  |
| 1 | 有出版过类似科技书籍或者相关医学出版经验 |  |  |

**备注：**

**1. 若本采购文件中引用了某一品牌、型号或生产供应商名称，均是指参照该品牌、型号或生产供应商的产品或服务。所引用的品牌、型号或生产供应商名称不构成对供应商及其响应文件的限制。若采用的技术术语与某一供应商或某一产品使用的术语相同，并非表示指定了该供应商或该产品。供应商可提供同等于或优于采购文件要求的产品和服务。**

**2. 技术参数中未提及的其它要求，请参见“第三章 评审方法”**

# **第五章 响应文件格式**

**书籍出版服务**

**响应文件**

**供应商：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖单位公章）**

**\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日**

## 目 录

**必须编制详细的目录**

## 磋商响应函

上海市中医医院：

1、我方已仔细研究了书籍出版服务采购项目的磋商文件，包括补充文件（如有的话）的全部内容，愿意以磋商最后报价提供本采购项目所需的产品及相关服务，并按合同约定履行义务。

2、我方的响应文件包括下列内容：

（1）磋商响应函；

（2）按磋商文件要求提供的全部文件。

3、我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应磋商文件的全部要求。

4、我方提交的响应文件有效期为90个日历日，并承诺在此有效期内不撤销响应文件。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何响应文件。

6、如我方成交，我方承诺：

（1）在收到成交通知书后，在规定的期限内与贵方签订合同；

（2）在签订合同时不向贵方提出附加条件；

（3）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

7、我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“供应商须知”第1.3.3项规定的任何一种情形。

8、 （其他补充说明）。

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人姓名、职务（印刷体）：

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

地址：

邮政编码：

手机：

电话：

传真：

电子邮件：

## 法定代表人（单位负责人）身份证明

供应商名称：

单位性质：

地 址：

成立时间： 年 月 日 经营期限： 年 月 日至 年 月 日

姓 名： 性 别：

年 龄： 职 务：

系 （供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

供应商名称： （盖单位公章）

年 月 日

法定代表人身份证复印件粘贴处：

|  |
| --- |
| 在此粘贴身份证复印件 |

**法定代表人（单位负责人）授权委托书**

本人 （姓名）系 （供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现授权 （姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、提交、撤回、修改书籍出版服务响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

供应商名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（签字或盖章）

身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（签字或盖章）

身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

委托代理人身份证复印件粘贴处：

|  |
| --- |
| 在此粘贴身份证复印件 |

# 3、报价一览表格式

单位：元人民币

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 总报价  元人民币 | 备注 |
| 书籍出版服务 |  |  |

报价声明：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（填写：“有”或“无”，如有的，请详细说明）

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

日期：

备注：**如有报价声明，必须在报价一览表写明，否则在评审时不予认可。**

## 

## 分项报价表

项目名称：书籍出版服务 货币单位：人民币元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 总价 | 备注 |
| 1 | 书籍出版服务 | 100本 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| **合计：** | | | |  | |

交付期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

免费质保期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**注：①本次报价按上表中所列的数量进行报价，并以此作为评审依据。**

**②上表中所列的数量仅做参考，不作为签订合同的依据。**

**③本项目单价固定，按实结算。**

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

日期：

## 

## 商务偏差表

以下二选一：

□均无偏差

□有偏差：（如有偏差，则详细列明偏差项。格式自拟。）

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

日期：

## 资格和履约能力证明资料

1） 供应商必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，并提供身份的证明文件（企业营业执照、事业法人登记证书、其他组织证明其身份的文件）；

2）供应商须提供固定营业场所的产权证明或租赁合同复印件

3）供应商应遵守国家法律、法规，具备良好商业信誉，近三年在经营活动中没有违法、违规记录。

4）需提供被授权人在本单位的社保缴纳证明（近6个月内任意一个月）

# 5）本次招标不接受联合体投标。

# 供应商近三年以来类似项目一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 年份 | 项目名称 | 项目内容 | 服务时间 | 合同金额  （万元） | 用户情况 | | |
| 单位名称 | 经办  人 | 联系方式 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |

说明：（1）近三年指：2022年2月1日以后的相关案例。

附：类似项目的有效合同复印件等，其中合同复印件指包含合同金额的合同首页和有合同双方盖章的尾页。

供应商授权代表签字或盖章： 供应商（公章）：

日期： 年 月

**截 图**

供应商自行查询以下网站，响应文件中提供截图

在“国家企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）上查询供应商的“行政处罚信息”、“严重违法失信企业名单”。

在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）上查询供应商的“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”。

### **近年信誉情况**

**近3年供应商信誉情况的书面声明**

上海市中医医院：

2022年2月1日起至今， （供应商名称）（统一社会信用代码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_），现声明如下：

1. 未出现重大质量和安全事故不良记录；
2. 在最近三年内没有骗取中标或者重大的质量问题；
3. 未被依法暂停或者取消投标资格；
4. 未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
5. 未处于财产被接管或者冻结的，或进入清算程序，或被宣告破产；
6. 供应商或其法定代表人未被人民法院或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单的；
7. 未被市场监管机关在国家企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单；
8. 本项目采购活动中不存在围标串标行为。

我方承诺以上信息是真实的，如有虚假或被发现与事实不符，我方同意并接受以下条款：

* 采购人或评审委员会可以按弄虚作假行为进行认定；
* 如我方已成交，采购人可以取消我方成交资格；
* 如已与采购人签订合同，采购人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任；
* 我方愿意承担由此给采购人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明！

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

日期：

**近年行贿犯罪情况**

**近3年行贿犯罪情况的书面声明**

上海市中医医院：

2022年2月1日起至今， （供应商名称）（统一社会信用代码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_），法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，身份证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，本项目负责人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，身份证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，没有行贿犯罪记录。

我方承诺以上信息是真实的，如有虚假或被发现与事实不符，我方同意并接受以下条款：

（1）采购人或评审委员会可以按弄虚作假行为进行认定；

（2）如我方已成交，采购人可以取消我方成交资格；

（3）如已与采购人签订合同，采购人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任；

（4）我方愿意承担由此给采购人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明！

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

日期：

## 技术偏差表

**一、采购清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 技术服务名称 | 单位 | 数量 | 技术服务简介 | **供应商响应** | **偏差说明** |
| 书籍出版 | 本 | 100 | 书籍出版 |  |  |

**二、技术参数要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购要求** | **供应商响应** | **响应/偏离** |
| **一** | **总体要求** |  |  |
| 1. | 交付地点：采购人指定地点。 |  |  |
| 2. | 交付期：采购人指定时间。 |  |  |
| **二** | **技术服务及要求** |  |  |
| 1 | 出版科技专著：《口服中成药处方审核规则》 |  |  |
| 2 | 总字数：40万，表格10张 |  |  |
| 3 | 黑白单色 |  |  |
| 4 | 开本：16开；170mm\*240mm；纸张80g双胶 |  |  |
| 5 | 出版要求 |  |  |
| 5.1 | 封面：200g铜版纸精装 |  |  |
| 5.2 | 正文：80克双胶纸 |  |  |
| 5.3 | 开本：16开，净书尺寸：170mm\*240mm |  |  |
| 5.4 | 印数：1000册 |  |  |
| 5.5 | 印张：20个印张 |  |  |
| 6 | 设计：专业美编人员设计封面封底等 |  |  |
| 7 | 编校：按国家要求，需对正式出版物进行三审三校制编审 |  |  |
| 8 | 排版软片：排版、出软片 |  |  |
| 9 | 装订：封面与正文装订 |  |  |
| 10 | 加工工艺：拼版、上胶、过油、轧线等 |  |  |
| 11 | 封面印刷：四色精装 |  |  |
| 12 | 正文印刷：单色印刷 |  |  |
| 13 | 出版管理服务 |  |  |
| **三** | **其它要求** |  |  |
| 1 | 有出版过类似科技书籍或者相关医学出版经验 |  |  |
| 2 | 交付地点：采购人指定地点。 |  |  |

说明：本表是对磋商文件第五章《项目需求及技术规格》的**所有条款**逐条应答，**供应商可自行设定格式。**如未逐条应答，是供应商的风险，则按不利于供应商的原则评审，并可能导致响应文件无效。

首先对实现或满足程度明确作出“满足”、“不满足”，或 “部分满足”的应答，然后作出具体、详细的说明。

凡采用“详见”，“参见”方式说明的，应添加指向性的章节及页码。

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

日期：

服务方案（格式可自拟）

可以包括：

(一)技术方案（出版、设计、编校、排版、用纸、装订、加工工艺、印刷、出版管理等）

(二)项目实施计划、项目进度管理及保障措施

(三)项目团队组成

(四)服务承诺（针对性措施或合理化建议等）

售后服务及响应措施（格式可自拟）