

功能和质量要求

（一）政府采购需求管理文件审查及论证服务

1. 政府采购需求管理文件审查服务

（1）协助采购人梳理采购项目背景、目标及核心需求，明确采购项目的技术规格、功能要求、性能指标、服务标准、验收标准等关键要素，确保需求表述清晰、准确、无歧义。

（2）对采购需求管理文件进行合规性审核，重点核查是否符合国家政策、节能环保要求、公平竞争原则，是否存在歧视性、排他性条款，是否明确落实政府采购支持创新、中小企业发展等政策导向。

（3）根据采购人及相关监管部门的意见，对政府采购需求管理文件进行修改完善，确保文件最终通过审核并满足采购项目实施要求。

2. 采购需求论证服务

★（1）组建专业的采购需求论证专家团队，专家团队成員不少于 3 人，应涵盖相关行业技术专家不少于 2 人、法律专家不少于 1 人，确保论证工作的专业性和权威性。（需提供承诺函、格式自拟）。

（2）政策合规性论证需核查需求是否符合国家各项政府采购政策及相关监管要求。

（3）组织开展采购需求论证会议，邀请论证团队成员、采购人代表及相关方参与，充分听取各方意见，对论证过程进行详细记录。

（4）根据论证会议结果，编制采购需求论证报告，明确论证结论（同意、修改后同意、不同意）及具体修改建议，为采购人调整完善采购需求提供依据。

（5）论证过程需严格遵循公平、公正、客观的原则，论证报告内容需真实、准确、完整，具有可追溯性。

（6）对于预算金额在 300 万元及以上的采购项目，需采用现场论证方式；预算金额 300 万元以下的采购项目，可根据实际情况选择现场论证或线上论证方式。

3. 服务响应要求

对于采购人提出的项目咨询需求，需在 1 个工作日内给予初步响应。对于项目论证服务，需在 3 个工作日内完成论证。项目咨询报告需在 4 个工作日内完成并提交采购人。

4. 交付成果

需求管理文件合规性审核报告（说明审核依据、审核结果、修改建议及专家论证内容等）。

（二）政府采购政策咨询服务

1. 为采购人提供实时、准确的政府采购法律法规及政策解读服务，包括但不限于《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等核心法规，以及国家和自治区最新出台的政府采购政策、通知、公告等。

2. 针对采购项目实施过程中的具体问题，如采购方式选择、供应商资格要求设定、质疑投诉处理等，提供专业的政策咨询意见和解决方案。

3. 定期向采购人提供政府采购政策培训，内容涵盖政策更新要点、采购流程规范、风险防范措施等，帮助采购人相关人员提升政策理解和业务操作能力，培训频率不少于每季度 1 次，每次培训时长不少于 2 小时。

4. 协助采购人建立健全内部政府采购管理制度，提供制度框架设计、流程优化建议等咨询服务，确保采购人内部采购管理工作规范有序。

5. 对于采购人提出的政策咨询需求，需在 1 个工作日内给予初步响应，对于复杂问题，需在 3 个工作日内提供详细、明确的咨询意见；对于紧急事项，需提供 24 小时应急咨询服务。

（三）协助采购人办理质疑投诉答复服务

1. 受理质疑后，协助采购人对质疑事项进行全面、客观、细致的核查，结合采购文件、采购过程记录、评审资料、中标/成交相关文件等，核实质疑事项的真实性、合法性。对供应商提出的质疑事项，逐一梳理事实依据和法律依据，必要时协助采购人组织原评标委员会、竞争性谈判小组等相关评审小组协助答复质疑，或向相关当事人、评审专家了解情况、收集证据。

2. 根据核查结论，协助采购人按照《政府采购质疑和投诉办法》相关规定编制质疑答复书，确保答复文书内容完整，协助采购人在规定时间内将答复文书以书面形式送达至有关供应商。若质疑答复导致中标、成交结果改变，协助采购人将有关情况书面报告本级财政部门。

3. 当供应商对质疑答复不满意或采购人未在规定时间内作出质疑答复，供应商提起投诉时，协助采购人对接本级财政部门，梳理投诉相关材料，包括质疑函、质疑答复书、采购相关资料、证据材料等，确保材料齐全、规范，符合财政部门投诉处理的要求。

4. 协助采购人接收财政部门送达的投诉答复通知书及投诉书副本，协助采购人整理书面说明材料、相关证据、依据及其他有关材料，提交给财政部门。协助采购人配合财政部门的调查取证、质证等工作，根据财政部门的要求补充相

关材料，客观陈述相关事实，提供专业的法律意见和支撑依据。

5. 协助采购人跟进财政部门的投诉处理进度，及时获取投诉处理决定，解读处理决定的内容及要求，为采购人提供落实建议。若投诉成立，协助采购人按照处理决定要求，依法采取澄清修改采购文件、重新开展采购活动、另行确定中标/成交供应商等措施；若投诉不成立，协助采购人整理相关材料，做好后续解释说明工作，规范留存投诉处理全过程资料。

（四）协助采购人办理监督检查回复服务

1. 对接采购人准确领会监督检查的范围、重点、要求及回复时限，全面掌握检查中提出的疑问、指出的问题，明确回复核心要点。

2. 协助采购人梳理政府采购全流程相关资料，包括采购预算、采购文件、评审报告、中标（成交）通知书、采购合同、履约验收报告、资金支付凭证、信息公开材料、质疑答复记录等，对照检查问题逐一核查，明确问题成因及涉及环节，重点核查采购需求合规性、采购程序规范性、政策执行有效性等核心内容。

3. 形成问题梳理清单，明确每个问题的具体情况、涉及采购项目、相关佐证材料及回复思路，经采购人确认后，作

为回复工作的基础，清单内容需符合监督检查工作要点及合格标准。

4. 根据问题梳理清单及回复思路，协助采购人收集、整理相关佐证材料，确保材料真实、完整、有效，能够充分支撑回复内容，包括但不限于相关法律法规条文、政策文件、采购流程资料、会议纪要（如有）、沟通记录（如有）、第三方检测报告（如有）等。

5. 对缺失、不完整的佐证材料，及时提醒采购人补充完善，确保回复依据充分，符合监督检查中对材料完整性的要求。

6. 按照监督检查部门要求的格式、体例，结合问题梳理及佐证材料，协助采购人撰写回复文书（包括但不限于问题回复函、情况说明、整改报告等），确保回复内容针对性强、逻辑清晰、语言严谨。

7. 根据采购人及监督检查部门的反馈意见，对回复文书进行修改完善，直至通过采购人确认及监督检查部门认可，修改过程需留存修改痕迹，做好记录归档。

8. 针对监督检查中指出的违规、不规范问题，协助采购人分析问题成因，制定切实可行的整改措施，明确整改责任、整改时限及整改目标，确保整改措施贴合问题实际、具备可操作性。

（五）拟投入本项目服务团队人员要求

★1. 中标（成交）后投入本项目服务团队总人数不少于 5 人，其中需配备 1 名项目负责人，全面统筹协调各项咨询服务工作；至少配备 4 名专职审查人员，负责日常政策解读、需求管理文件审核和论证工作、协助采购人办理质疑投诉答复、协助采购人办理监督检查事项及论证咨询服务。（需提供承诺函）。

2. 在采购项目需求论证、重大政策咨询等关键工作阶段，可根据项目需求临时增加服务人员，确保满足服务及时性和专业性要求，且临时增加的人员需符合本技术要求中或供应商响应文件响应的服务人员从业年限及专业资质相关规定。

3. 项目负责人：需具备政府采购相关领域从业经验，熟悉政府采购全流程管理，具备较强的项目统筹协调能力和问题解决能力。

4. 采购需求专职审查人员：需具备政府采购相关领域从业经验，熟练掌握政府采购法律法规及政策要求，具备良好的沟通表达能力和政策解读能力。

5. 所有服务人员需保持稳定性，在服务期限内，未经采购人书面同意，不得擅自更换项目负责人及核心服务人员；若因特殊情况确需更换，更换后的人员需满足同等或更高的从业年限及专业资质要求，且需提前 15 个工作日向采购人提交书面申请及新人员资质证明材料，经采购人审核同意后方可更换。

（六）其他服务

1. 采购风险预警与应对服务

（1）结合采购项目实施过程中的常见风险点，如供应商违约风险、政策合规风险等，为采购人建立采购风险预警体系，定期识别潜在风险，提前告知风险。

（2）针对已出现的采购风险，协助采购人制定应对方案，提供风险处置建议，跟踪风险处置过程，确保风险得到有效控制和化解，降低风险造成的损失，如信息化相关证书在政府采购项目中如何使用，如现状（背景）分析作为评审因素的注意事项等。

2. 培训服务

组织开展业务培训及专家沟通交流会，搭建采购人与行业领域专家之间的沟通桥梁，促进双方在技术合规性、服务要求、政策导向等提升采购效率和质量。

3. 保密要求

供应商须提供对本项目的保密方案及合同签订时提供保密承诺书，保证对项目文件以及由采购方提供的所有内部资料、技术文档和信息予以保密；未经采购方书面许可，供应商不得以任何形式向第三方透露与咨询服务的相关内容。

4. 项目实施后的跟踪服务

围绕采购人采购全生命周期需求，以合规、高效为核心，保障采购活动严格遵循《中华人民共和国政府采购法》《政府采购需求管理办法》等法规政策，协助采购人规避流程环节风险、规范操作行为、提升采购质效，确保采购流程合法合规。

三、其他要求

供应商应提供应急保障服务方案、服务质量保障实施方案及咨询服务活动中重点难点内容分析及解决措施，以保障采购项目顺利实施。