

天津市财政局文件

津财采〔2013〕44号

天津市财政局关于规范政府采购货物项目 服务因素评审内容的通知

各市级预算单位，各采购代理机构：

为了加强政府采购货物项目服务因素评审管理，细化服务评审内容，规范服务评审行为，避免服务因素评审的随意性，维护政府采购活动秩序，保护政府采购当事人合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第18号），结合我市政府采购工作实际，现将规范我市政府采购货物项目服务因素评审内容有关事项通知如下。

一、充分认识规范服务因素评审内容的重要性

服务因素是政府采购项目的重要组成部分，也是政府采购货物项目评审的重要方面，对整个项目的评审结果将会产生重要影响。解决好当前服务因素评审存在的内容不明确、标准不统一等问题，对于规范政府采购秩序，保护政府采购当事人的合法权益和提高服务履约能力具有重要意义。

二、统一政府采购货物项目服务因素评审内容的设置

政府采购货物项目服务因素的评审内容一般应从服务方案体系和服务保障体系两大方面去设置。服务方案体系是指供应商在中标后，为保障采购项目能够达到招标文件设定的使用和运行状态而提供的配送、安装、调试、培训、咨询、维修以及应急保障措施等一系列服务的具体实施条件及实施过程。服务保障体系是指供应商为保障服务方案的实施而设立的服务机构、配备的相应服务人员、设施装备，以及相应的服务细则和规范的管理制度，确保兑现服务承诺、保证服务质量的措施等。

采购人或其委托的采购代理机构在采购文件中设置的服务因素评审内容，一般应当根据项目情况从所附《天津市政府采购货物项目服务因素评审内容对照表》（以下简称《对照表》）中选取。如项目情况特殊，《对照表》所列举的服务因素评审内容不能满足需求的，采购人或采购代理机构可以根据项目需要增加

服务因素评审内容。新增评审内容要完整、准确、合规，并与项目需求切实相关，且不能以此排斥潜在供应商。

三、规范招标采购货物项目服务因素评审分值的设置

采用招标方式采购的货物项目，采购人或其委托的采购代理机构在制定招标文件时，应当合理选择或设置服务因素评审内容及其分值。其中，服务方案体系因素可以按照有关规定和项目情况全部或部分设置为实质性条件或评分内容，服务保障体系一般应设置为评分因素内容。

服务方案体系（部分或全部内容）设置为评分因素的，应根据所选内容的重要性合理设置其分值，一般设定为 5 分；服务保障体系的分值一般设定为 5 分。上述因素的总分值一般不超过 10 分。如项目情况特殊，对服务的某些具体内容依赖性 or 要求较高的，也可适当调整服务方案体系和服务保障体系的分值，但其服务因素评审总分值不超过 12 分。

四、规范竞争性谈判项目服务因素评审内容的设置

采购人或其委托的采购代理机构在制定谈判文件时，应当按照有关规定，在充分考虑采购项目特点和对服务因素的需求程度和方式的基础上，合理选择服务方案体系和服务保障体系的具体内容作为实质性要求和条件。服务因素实质性要求和条件的设置应当具有合理性和竞争性，不得限制排斥潜在供应商，具体要求

按照《关于规范政府采购文件实质性要求和条件设置有关事项的通知》（津财采〔2012〕12号）相关规定执行。

本通知自发布之日起施行。

附件：天津市政府采购货物项目服务因素评审内容对照表



（此件主动公开）

天津市财政局办公室

2013年12月31日印发

附件

天津市政府采购货物项目服务因素评审内容对照表

类别	评审内容
服务方案 体系	质保期：产品质量保障的时间。
	配送：根据采购人需求和采购文件约定，供应商对产品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点。
	安装调试：按照一定的方法、规格把机械或器材、设备组合完整或固定在特定的地方，并对产品的功能、程序等进行调整和实验验证，确保达到使用状态。
	响应时间：对采购人提出的服务要求或产品问题，作出明确回应并采取具体行动或提出解决措施的时间长度。
	培训：给采购人（使用者）传授使用该产品所必需的正确思维认知、基本知识和操作技能等。
	技术（功能）升级：能根据采购人的需求或产品性能，将原产品的技术或功能扩展、提升、改造为较高级别或层次。
	服务范围：指供应商提供的与该产品相关的、具体的对象或条件。
	备品备件：为保证产品正常、持续、稳定运行而必须储备的部件、材料和配件以及替换产品等。
	客服中心或远程技术支持：专门为接受采购人咨询、帮助采购人解答疑惑或通过电话、网络等途径为采购人提供技术保障的机构或人员。
	应急预案：面对因产品本身或重大服务质量问题产生的突发事件，给采购人或社会公众的安全或利益造成严重威胁或重大损害的情况下，而提供的应急管理、指挥、救援措施等预先规划方案。
	质保期外服务价格清单及折扣率：质保期以外提供的服务的范围及价格明细，以及优惠政策。
	耗材及配件的价格清单及折扣率：产品日常运作、维修、维护所需要的消耗材料、配件的价格和优惠率明细表。
服务保障 体系	本地服务机构：分为在我市工商管理部门注册的企业，在我市设有分公司、全资子公司或与本项目服务相关的投资公司（投资比例须超过 50%，提供户卡或验资报告），并在我市依法纳税满一年的（提供纳税发票复印件）和在本市具有常驻机构（提供房屋租赁合同或产权证明）三类。
	本地服务网点：分为本市和采购人所在区域有服务网点，本市有、但采购人所在区域没有服务网和本市无服务网点三类。
	服务人员配备：以投标人在近三个月缴纳员工社会保险的清单人数为依据，分为 5 人（含）以上者和 5 人以下者两类。
	技术条件：保障服务承诺实现所必备的硬件设施、技术条件。