

# 小额零星采购文件

项目名称：2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目

项目编号：XELX-202409

采购人：广州白云国际物流有限公司

2024 年 6 月

## 目录

小额零星采购文件 .....	1
第一章、采购公告 .....	3
1、项目简介 .....	3
2、供应商资格要求 .....	3
3、报价文件的递交 .....	4
4、联系方式 .....	4
5、监督人联系方式 .....	5
6、异议、投诉反馈路径 .....	5
第二章 供应商须知 .....	6
1、报价须知 .....	6
2、评审程序 .....	6
3、评审细则 .....	7
4、评审报告 .....	7
5、评审结果 .....	7
第三章、用户需求及合同条款 .....	9
三-1、用户需求 .....	9
三-2、合同条款及格式 .....	11
第四章、报价文件模板 .....	35
一、封面 .....	36
二、报价一览表 .....	37
三、报价函 .....	38
四-1、授权委托书 .....	40
四-2、授权委托书 .....	41
五、法定代表人证明书 .....	42
六、授权委托书证明书 .....	43
七、营业执照扫描件 .....	44
八、企业信用信息 .....	45
九、用户需求及合同响应表 .....	47
十、限制交易供应商名单制度告知书 .....	48
十一、供应商廉洁承诺书 .....	50
十二、供应商质疑承诺及程序指引 .....	51

# 第一章、采购公告

广州白云国际物流有限公司(以下简称“采购人”)现对 2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目进行小额零星采购。

## 1、项目简介

1.1 项目名称：2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目

1.2 项目编号：XELX-202409

1.3 项目类别：服务类

1.4 资金来源：企业自筹资金；

1.5 项目限价：内容、数量、限价或预算：

采购 2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务，包括金蝶标准支持服务、金蝶高级支持服务、金蝶软件许可、金蝶云产品和生态产品订阅服务，详见用户需求和合同。项目限价 9.29 万元，服务期 1 年。

序号	采购内容	采购数量 (单位：项)	单价限价 (单位：元，人民币)	总价限价 (单位：元，人民币)	备注
1	2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务	1	92900.00	92900.00	
合计				92900.00	

**注：**1、以上均为含税价。供应商开具的增值税抵扣凭证及税率应符合国家税务政策相关要求。最终合同签署的不含税价格以投标文件的不含税价为准，含税价的计算方式：合同含税价=报价文件的不含税价\*(1+适用税率)，如遇报价税率与国家适用税率不一致的情况，按照国家税率予以调整。

2、本项目采用固定金额采购模式。供应商必须对全部内容进行报价，**如有缺漏或超过最高限价（单价或总价）的报价，将导致报价无效。**最高单价限价金额和最高总价限价金额，是用户单位根据 2023 年实际使用量和 2024 年核准的预算金额核算所得，最终结算应以具体签署的合同约定为准。

## 1.6 服务期：

序号	服务内容	服务地点	服务期
1	金蝶 EAS 日常维护服务	采购人指定地点	1 年

1.7 合同期限：自合同生效之日起 1 年，具体起始时间以双方签署合同内容为准。

1.8 评审方法：最低评估价法

## 2、供应商资格要求

参加本项目报价的供应商必须符合下列要求：

2.1 供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内（不含港澳台）注册的法人或其他组织，具备合法有效的营业执照。如分公司参加本次采购，须取得总公司的授权。

（注意：须提供分公司、总公司有效的营业执照扫描件加盖公章、分公司自身满足以上要求的证明材料以及总公司针对本项目的授权文件；授权文件请按照报价文件模板（四）要求填写。

2.2 分支机构（分公司）以自己名义参加本次采购的，不得使用法人（总公司）的资质与业绩。

2.3 与采购人存在利害关系可能影响采购公正性的法人、其他组织或个人，以及单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同实体，应当主动回避，不得参加本次采购项目。分支机构（分公司）与法人（总公司）、同一法人（总公司）下设的多家分支机构（分公司）不得同时参加本次采购项目。

2.4 供应商在经营活动中未列入“严重违法失信企业名单（黑名单）信息”（注意：须提供国家企业信用信息公示系统中此项完整内容截图或报告）或“严重失信主体名单”（注意：须提供信用中国网站中此项完整内容截图或报告），或者在响应文件递交截止日前已被移除出黑名单或失信主体名单。（采购人或采购代理机构仅以国家企业信用信息公示系统或信用中国网站显示信息为准进行形式审查并作为认定依据，其他网站或文件不作为认定依据。）以上两项证明材料可一并提供或择一提供。如择一提供，视为供应商承诺均不在两项名单中；任何时候，如经采购人或采购代理机构查询发现供应商在任一名单内的，视为供应商提供虚假材料。境外企业、港澳台地区企业及国内事业单位无需提供本款规定的材料。

2.5 被列入南航集团“限制交易供应商名单”且仍在限制期内的法人或其他组织不得参与本次采购。

2.6 被列入南航集团“禁止交易企业名单”的企业，不得参与本次采购。

2.7 递交文件的供应商之间在本项目过程中登陆平台，下载、递交、解密相应文件等任何一个环节存在 IP 地址异常一致的，或者支付平台服务费、提交各类保证金等付款行为的银行账户一致的，不得通过符合性审查，且采购人有权对供应商涉嫌违规的这些行为按第二章《供应商须知》相关规定，以及依据本竞价文件的其他规定和法律法规进一步审查、追究责任。

未通过上述资格要求审查的供应商不具备采购资格，评审委员会有权认定其报价无效；任何时候发现供应商提交的相关文件、证明材料或承诺系伪造、变造或捏造的，将取消其成交供应商资格并列入南航集团限制交易供应商名单——视为其已主动放弃自本次询价采购之日起 3 年内参加南航集团任何采购方式下任何项目的采购活动。

### 3、报价文件的递交

3.1 报价文件递交的截止时间（报价截止时间）为 2024 年 6 月 18 日 16 时 30 分前，供应商应在截止时间前将报价文件盖章后扫描为 PDF 格式，发送报价邮件至 [bywlcgb@csair.com](mailto:bywlcgb@csair.com)。

邮件标题：2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目报价文件；

邮件正文：正文内须注明供应商名称、报价联系人和联系方式；

邮件附件：附件为供应商盖章扫描的报价文件。报价文件内容需包含“第一章采购公告第 2 条供应商资格要求”中要求提供的相关资料、以及按“第四章报价文件模板”编制的报价文件，并加盖公章。供应商须确保报价文件未损坏。

3.2 逾期送达或未按要求发送的报价邮件，采购人将视为无效报价。

3.3 报价邮件接收地址：[bywlcgb@csair.com](mailto:bywlcgb@csair.com)

### 4、联系方式

采购人：广州白云国际物流有限公司

联系人及联系电话：杨女士 020-36068390

## 5、监督人联系方式

监督人及联系电话：李先生 020-36068360

## 6、异议、投诉反馈路径

异议/投诉人所提供的投诉内容和相关证明材料须为真实、客观、来源合法，并按照规定的渠道路径维护自身合法权益。若调查过程中，发现异议/投诉人有意捏造事实、伪造证明材料、以非法途径取得证明材料，或故意诋毁，造成不良影响的，一经查实，将按照我司相关办法进行严肃处理；构成犯罪的，依法追究法律责任。

如投标人(参与供应商)对本项目采购文件有疑问的，可在异议有效期内将有效的异议材料书面递交至采购人（招标人）。

异议材料唯一受理地址：广州市新白云机场北出口大道西海关综合业务楼 623 室

联系人：杨女士

联系电话：020-36068390

如投标人(参与供应商)对异议回复结果不满意，或认为本次采购活动违反法律、法规或规章制度的，可在收到异议回复 2 个工作日内进行实名投诉。

投诉材料唯一受理地址：广州市新白云机场北出口大道西海关综合业务楼 621 室

联系人：李先生

联系电话：020-36068360

阶段	异议有效期时限要求
资格预审阶段	无
采购文件发布阶段	应于截止递交响应文件（竞价文件）24 小时前提出异议
评审结果公示阶段	结果公示期内提出异议
（异议、投诉具体要求详见招标（采购）文件中的异议承诺及格式指引）	

## 第二章 供应商须知

### 1、报价须知

1.1 凡响应本次小额零星采购的供应商均被视为已充分认识和理解了任何与本项目有关的影响事项和困难等情况。

1.2 供应商应对所有的采购内容进行报价，不允许只对其中部分内容的报价，否则视为无效报价。

1.3 报价有效期：90 天。

1.4 供应商应保证提交给采购人的响应文件（含有关资料和数据）的合法性、真实性、完整性。

1.5 采购人有权拒绝向未成交的供应商解释未成交的理由。

1.6 响应文件应按第四章“报价文件模板”进行编写。响应文件应按采购文件的要求签字盖章并扫描成 PDF 版电子文件发送至指定邮箱中。

### 2、评审程序

本次评审采用最低评估价法。评审委员会由采购实施小组组成。评审委员会对满足询价文件实质性要求的响应文件，根据本章规定的评审价格调整方法进行必要的价格调整，并按照经评审的报价由低到高的顺序推荐成交候选供应商，或根据采购人授权直接确定成交供应商，但报价低于其成本的除外。如果经评审的报价相同，由采购人择优来确定最后成交供应商。

2.1 符合性、商务技术有效性审查，详见评审细则《符合性、商务技术有效性审查表》。通过符合性、商务技术有效性审查的供应商参加下一环节的评审。

2.2 价格有效性审查，详见评审细则《价格有效性审查表》。通过价格有效性审查的供应商参加下一环节的评审。

2.3 价格评审：评审委员会将对响应文件采购报价按照如下原则进行算术校核：

2.3.1 响应文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.3.2 对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

2.3.3 报价一览表中的报价总价与响应文件中的报价总价不一致的，以报价一览表为准。

2.3.4 当报价一览表的总报价与响应文件中的总报价一致，且单价与数量均符合采购文件要求，而总价金额与单价金额不对应时，则以单价金额为准作为评审价，但单价金额小数点有明显错误的除外；

2.3.5 供应商报价如有缺漏项，则视为对采购文件内容不完全响应，作报价无效处理。

2.3.6 评审价的排序：按经过算术校核的评审价从低到高，确定先后次序。经过算术校核的评审价相同的响应文件，按技术指标优劣顺序排列。

2.3.7 评审结束后，评审委员会应当在通过价格有效性审查的供应商中，按照评审价的排序推荐成交候选供应商。

2.3.8 分别按上述规则修正后的总价若高于报价一览表中的采购报价，则成交价以报价一览表的采购报价为准；修正后总价若低于报价一览表中的采购报价，则成交价以修正后价格为准。

2.3.9 按上述修正错误的原则及方法调整或修正响应文件的采购报价，调整后的采购报价对供应商起约束作用。如果供应商不接受修正后的报价，则取消其成交资格。

2.3.10 如成交价格明显超出市场价格或项目预算，经评审后，采购人有权要求对成交候选供应商的报价进行二次谈判，二次谈判可分为一轮或多轮，并根据最终谈判价格选择成交供应商或重新组织采购。

### 3、评审细则

表1 符合性评审表

序号	审查项目	审查内容
1	响应文件的有效性	响应文件要求签字盖章处无法定代表人签字和加盖供应商公章或签字者无供应商法定代表人有效委托书的不合格。
2	响应文件的内容	未按规定格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的不合格。
3	供应商的有效性	供应商是否满足采购文件“供应商资格要求”。
4	报价有效期	报价有效期不足的不合格。
5	交货期	交货期不满足采购文件要求的不合格。
6	付款条款	不符合采购文件要求或有不利于业主的偏离的不合格。
7	响应文件的真实性	响应文件中有虚假资料的不合格。
8	报价	在一份响应文件中对同一货物或服务报有两个或多个报价，且未声明哪一个为最终报价的不合格。超过最高限价的不合格。
9	其他导致报价无效的条款	采购文件中列明的其他导致报价无效的条款（例如：标注“★”、“☆”符号的条款等）。
10	符合性审查结论	

表2 价格有效性审查表

序号	审查项目
1	对同一采购项目出现是否两个或以上的采购报价，且没有申明哪个有效；
2	报价是否高于报价限价；
3	报价是否低于企业自身成本；
4	是否有采购人无法接受的内容；
5	结论

注：1. 凡出现以上任何一项情形，结论均为无效。

2. 如对本表中某种情形的评审意见不一致时，以评委会过半数成员的意见作为评委会对该情形的认定结论。

### 4、评审报告

评审委员按规定推荐成交候选供应商并出具《小额零星采购项目审核表》，全体评委审核《小额零星采购项目审核表》并签名确认。

### 5、评审结果

#### 5.1 成交候选供应商履约能力审查

成交候选供应商的经营、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，将在发出成交通知书前提请原评审委员会按照采购文件规定的标准和方法进行审查确认。同时采购人保留审查响应文件中所提供的所有资料原件的权利，如发现提供虚假资料则作报价无效处理，并且列入限制交易供应商名单。

## **5.2 成交结果**

**5.2.1** 采购人根据符合采购要求、在满足质量、服务和交付周期的前提下且报价最低的原则确定成交供应商。

## **5.3 签订合同**

**5.3.1** 如需签订合同的，采购人和成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，根据采购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，或在签订合同时向采购人提出附加条件的，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。

**5.3.2** 成交供应商放弃成交资格或被取消成交资格的，采购人有权选择排名第二的供应商为成交供应商，也可以重新采购或采用其他采购方式确定成交供应商。

# 第三章、用户需求及合同条款

## 三-1、用户需求

### 一、项目概况

(一) 名称：2024-2025 年度金蝶 EAS 软件售后服务采购项目

(二) 地点：广州白云国际物流有限公司

(三) 范围：广州白云国际物流有限公司

(四) 采购方式：小额零星采购

(五) 不允许分包，不允许联合体投标

### 二、采购主要内容

2024-2025 年度金蝶 EAS 软件售后服务

### 三、采购控制价

不超过 9.29 万元（人民币）；采购控制价没有送审，是参照上期合同价 6.8 万元/年以及本年新增服务（需求三、四、五）来拟定。

### 四、工程进度总体要求或服务时间要求或到货时间要求

2024 年 8 月 1 日开始，2025 年 7 月 31 日结束。

### 五、承包方式

总价包干

### 六、履约保证金及投标保证金

按照常规

### 七、总体需求及具体要求

2024-2025 年度金蝶 EAS 软件售后服务必须包括：

(一) 金蝶标准支持服务，具体内容如下：

服务项目	具体内容
持续改进	版本升级：通过版本升级客户可获得同一产品在服务生命周期内的可使用版本（仅提供软件许可，不包含升级服务）
	版本更新：通过版本更新客户可获得与产品相关的软件修正补丁、产品功能包等（仅提供软件许可或补丁，不包含更新服务）
	需求反馈：客户在软件使用中可通过在线方式即时向金蝶反馈软件应用问题及功能需求、建议等
问题解析	故障诊断：为客户诊断金蝶软件故障并提供处理建议，保障客户软件正常使用
	应用指导：指导客户进行软件设置、打印设置、功能操作（不包括业务流程实现），提升客户软件应用能力
	服务预约：客户可通过在线方式进行服务预约。金蝶将按照客户选定的时间给予服务
知识传递	知识库：客户可通过查询检索方式在金蝶知识库中查阅已知问题的解决方案、行业最佳实践、业务流程、产品应用等多方面知识

	在线问答：客户可通过在线方式进行知识问答与知识共享
	在线课程：客户可通过在线方式学习金蝶产品视频课程，包括产品功能介绍、操作方式、应用技巧等
质量管理	系统监控：通过专业的检测工具主动预警目前可能存在的各种风险和隐患，避免由于隐患产生严重后果，保障客户 IT 系统稳定高效运行
	应用评估：通过金蝶应用评估工具对软件应用状况进行评估，发现应用不顺畅的症结点，并生成评估报告
	服务工具：客户可使用应用工具，如系统检测、ERP 应用评估等工具

服务提供方式及服务标准说明：

服务方式	服务标准	服务时间
热线服务 4008-836-836	周一至周日上午 8:30-12:00；下午 13:00-17:30 提供服务	7*8 小时
远程服务	辅助服务方式，在客户时间地点受制约，或特别请求等情况下可灵活启用该服务	7*8 小时
服务预约	对正常工作时间有效服务预约在 1 小时内响应，非正常工作时间有效服务预约在 4 小时内响应，按与客户承诺的时间服务	7*8 小时
需求反馈	客户可随时通过在线方式即时向金蝶反馈软件应用问题及功能需求。	7*24 小时
在线服务	客户随时通过金蝶服务中心网站、云服务平台获取在线问答、在线知识库、服务工具等相关标准支持服务	7*24 小时

(二) 金蝶高级支持服务，具体内容如下：

#### 1. 现场问题诊断和处理

提供现场支持 10 人天/年，服务响应标准为金牌响应，金蝶服务工程师赴客户现场进行问题诊断，提供问题处理方案。

#### 2. 问题提升处理

现场不能解决的问题将提升到金蝶总部，由金蝶总部专家进行诊断和处理。

#### 3. 数据服务

为客户查找并修正账套数据错误，备份账套数据，恢复有效备份等，保障客户的数据安全。

(三) 金蝶软件许可 2 个，具体为税务-收票管理模块；

(四) 金蝶云产品订阅服务，EAS CLOUD 轻应用租赁；

(五) 生态产品订阅/服务合同，具体包括：综合收票管理（标准版）增加许可 2 个，财税一体综合收票服务，云之家智能协同云基础版订阅服务。

#### 八、付款方式

合同生效后，乙方向甲方提供相应的增值税专用发票，甲方收到发票后的 25 个工作日内甲方支付当期的服务费。

三-2、合同条款及格式

No.: \_\_\_\_\_

合同编号: \_\_\_\_\_

## 金蝶 EAS 日常维护服务合同

甲方: 广州白云国际物流有限公司

地址: 广州新白云国际机场西空港物流园区综合业务楼

邮编: 510880

电话: 020-36068380

传真: 020-36068380

乙方: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

邮编: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_

传真: \_\_\_\_\_

签约日期: \_\_\_\_\_

甲乙双方在平等互利的基础上，遵循诚实信用的原则，通过友好协商达成如下协议：

## 第一条 本合同的构成

1.1 下列附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等效力。（请用“√”选择）

- 标准支持服务合同
- 金蝶高级支持服务合同
- 金蝶软件许可合同
- 金蝶云产品订阅合同
- 生态产品订阅/服务合同

双方均已知悉上述附件的内容。乙方同意按照本合同和上述附件的规定提供服务，甲方同意接受该等服务。

## 第二条 本合同总金额

2.1 本合同总价不含税金额为\_\_\_\_\_元，大写：\_\_\_\_\_，税率为\_\_\_\_\_，合同总价含税金额为\_\_\_\_\_元，大写：\_\_\_\_\_。最终合同结算价格以不含税价为准，在合同期限内，若国家税率调整，则按照新税率执行。其中：

- 标准支持服务费含税价\_\_\_\_\_元，适用税率\_\_\_\_\_%（（详情请见附件一《金蝶标准支持服务合同》））。
- 高级支持服务费含税价\_\_\_\_\_元，适用税率\_\_\_\_\_%（（高级现场支持人天费用，详情请见附件三《金蝶高级支持服务合同》））。
- 金蝶私有云产品费：\_\_\_\_\_元，适用税率\_\_\_\_\_%（（详情请见附件五《金蝶软件许可合同》））。
- 金蝶云产品订阅费：\_\_\_\_\_元，适用税率\_\_\_\_\_%（（详情请见附件六《金蝶云产品订阅合同》））。
- 生态产品订阅/服务费：\_\_\_\_\_元，适用税率\_\_\_\_\_%（（详情请见附件七《生态产品订阅/服务合同》））。

## 第三条 结算方式

3.1 甲方同意以转账方式将本合同项下的费用支付至乙方指定银行账户，乙方不接受现金付款。如甲方以现金支付或未将款项支付至乙方指定银行账户，导致乙方未收到相关费用，视同甲方未支付。

3.2 在合同期限内，若国家税率调整，则按照新税率执行。

3.3 结算币别（默认为人民币，若是其他币别请用“√”选择）

- 美金（单位：美元）
- 港币（单位：港元）
- 其它币别：\_\_\_\_\_。

## 第四条 商业秘密

4.1 除非得到另一方的书面许可，甲、乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的商业信息向任何第三方泄露、透露和披露。

## 第五条 禁止招聘

5.1 双方同意，任何一方均不得在本合同期限内及本合同终止后一年内，招聘、雇佣另一方参与本合同项目实施、咨询、培训及其他服务的任何人员，否则应向另一方支付相等于本合同金额10%的违约金，并赔偿另一方的损失。

## 第六条 违约责任

6.1 一方违反本合同的规定，给另一方造成损失的，应当赔偿另一方的损失，赔偿

金额以另一方履行本合同所能获得的最大直接经济利益为限，但是因侵权或者泄露商业秘密的情形除外。

6.2在相关法律所允许的最大范围内，任何一方均不就另一方附带、间接的、偶然的损失承担责任，除非另一方在签订本合同时书面同意就其履行本合同所获得的间接经济利益与对方合理分配。

6.3合同存续期间内，如乙方从事或涉及违法犯罪活动，无论该违法犯罪活动是否与本合同事项相关，甲方都有权单方解除合同，乙方应承担由此造成的全部损失。

#### 第七条 争议解决方式

7.1 所有由本合同产生的争议，双方应当友好协商解决。协商解决不成的，双方均同意将前述争议提交广州仲裁委员会裁决。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；仲裁费用由败诉方承担，除非仲裁裁决另有裁定。

#### 第八条 其他

8.1 本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，经双方签字盖章后即行生效。

8.2 未经甲方书面同意，乙方不得让第三方继承本合同项下的地位，或将本合同产生的全部或部分权利和义务转让给第三方。

8.3 其他未尽事宜可另行起草附件，附件内容如与本合同冲突以本合同为准，除非附件另有约定。

[以下无正文]

甲 方：（章）

乙 方：（章）

代 表：

代 表：

开户行：\_\_\_\_\_

账 号：\_\_\_\_\_

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日

日

附件一：

## 金蝶标准支持服务合同

### 第一条 服务内容及范围

- 1.1 本合同约定由乙方向甲方提供标准支持服务，限于下列产品序列号：8060026469
- 1.2 标准支持服务内容见附件《金蝶标准支持服务清单》，附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等效力。
- 1.3 标准支持服务有效期自2024年8月1日至2025年7月31日内有效
- 1.4 双方均已知悉服务内容及范围，乙方同意按照本合同和附件的规定提供服务，甲方同意接受该等服务。

### 第二条 合同金额

- 2.1 本合同金额为\_\_\_\_\_（元，大写：\_\_\_\_\_）。
- 2.2 甲方应于本合同签订之日起的25个工作日内，并收到乙方提交的增值税专用发票后向乙方支付本合同金额的100%，即\_\_\_\_\_元。

### 第三条 结算方式

- 3.1 甲方同意通过网上商城支付或转账方式将本合同项下的费用支付至乙方指定银行账户，乙方不接受现金付款。如甲方以现金支付或未将款项支付至乙方指定银行账户，导致乙方未收到相关费用，视同甲方未支付。
- 3.2 结算币别为人民币。

### 第四条 甲方责任

- 4.1 确保许可软件的使用和管理，确保许可软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为许可软件正常运行提供保障。
- 4.2 定期做好系统数据备份并妥善保管。
- 4.3 在许可软件使用过程中发现许可软件异常，记录当前故障现象，并及时与乙方取得联系，便于乙方诊断。
- 4.4 在乙方提供支持服务时，根据乙方要求进行配合。
- 4.5 乙方在每次服务过程及结束后，甲方需配合检查许可软件系统运行是否正常，配合对乙方提供的服务内容及结果进行确认。

### 第五条 乙方责任

- 5.1 在甲方向乙方支付相应的服务费后，乙方承诺按照本合同约定的服务范围响应甲方的服务请求，并确保对甲方提供服务的质量。

### 第六条 有限保证

- 6.1 乙方承诺根据本合同的约定向甲方提供服务，但对于因不可抗力或甲方因素导致的延误而给甲方造成的损失不承担任何责任。
- 6.2 除本合同或其他合同另有约定，乙方对如下软件产品不提供任何支持服务：乙方及乙方代理人之外的任何人未经乙方许可对许可软件进行任何方式的修改而产生的软件；甲方未按照许可合同约定的范围及限制使用的许可软件；甲方所使用的任何第三方软件产品。
- 6.3 除本合同或其他合同另有约定，乙方提供的标准支持服务不包括以下情况：甲方人员

非法操作、计算机设备感染病毒、第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等导致许可软件无法正常运行；甲方因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件的故障、操作失误等情况造成数据混乱和丢失。

#### 第七条 违约责任

7.1 一方违反本合同的规定，给另一方造成损失的，应当赔偿另一方的损失，赔偿金额以另一方履行本合同所能获得的最大直接经济利益为限，但是因侵权或者泄露商业秘密的情形除外。

7.2 在相关法律所允许的最大范围内，任何一方均不就另一方附带、间接的、偶然的损失承担责任，除非另一方在签订本合同时书面同意就其履行本合同所获得的间接经济利益与对方合理分配。

#### 第八条 商业秘密

8.1 除非得到另一方的书面许可，甲、乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的商业信息向任何第三方泄露、透露和披露。

#### 第九条 争议解决方式

9.1 所有由本合同产生的争议，双方应当友好协商解决。协商解决不成的，双方均同意将前述争议提交广州仲裁委员会裁决。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；仲裁费用由败诉方承担，除非仲裁裁决另有裁定。

#### 第十条 特别声明

10.1 金蝶标准支持服务仅由金蝶唯一提供，除金蝶以外的其他企业或个人无权提供标准支持服务。

10.2 如客户使用非金蝶原厂的标准支持服务，将不能获得产品的持续更新与改进、功能扩展与增强服务，因此可能带来的应用风险由客户自行承担。

#### 第十一条 其他

11.1 本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，经双方签字盖章后即行生效。

[以下无正文]

附件二：

### 金蝶标准支持服务清单

本清单适用于金蝶标准支持服务。具体内容如下：

1. 金蝶标准支持服务内容说明：

服务项目	具体内容
持续改进	版本升级：通过版本升级客户可获得同一产品在服务生命周期内的可使用版本（仅提供软件许可，不包含升级服务）
	版本更新：通过版本更新客户可获得与产品相关的软件修正补丁、产品功能包等（仅提供软件许可或补丁，不包含更新服务）
	需求反馈：客户在软件使用中可通过在线方式即时向金蝶反馈软件应用问题及功能需求、建议等
问题解析	故障诊断：为客户诊断金蝶软件故障并提供处理建议，保障客户软件正常使用
	应用指导：指导客户进行软件设置、打印设置、功能操作（不包括业务流程实现），提升客户软件应用能力
	服务预约：客户可通过在线方式进行服务预约。金蝶将按照客户选定的时间给予服务
知识传递	知识库：客户可通过查询检索方式在金蝶知识库中查阅已知问题的解决方案、行业最佳实践、业务流程、产品应用等多方面知识
	在线问答：客户可通过在线方式进行知识问答与知识共享
	在线课程：客户可通过在线方式学习金蝶产品视频课程，包括产品功能介绍、操作方式、应用技巧等
质量管理	系统监控：通过专业的检测工具主动预警目前可能存在的各种风险和隐患，避免由于隐患产生严重后果，保障客户 IT 系统稳定高效运行
	应用评估：通过金蝶应用评估工具对软件应用状况进行评估，发现应用不顺畅的症结点，并生成评估报告
	服务工具：客户可使用应用工具，如系统检测、ERP 应用评估等工具

2. 服务提供方式及服务标准说明：

服务方式	服务标准	服务时间
热线服务 4008-836-836	周一至周日上午 8:30-12:00；下午 13:00-17:30 提供服务	7*8 小时
远程服务	辅助服务方式，在客户时间地点受制约，或特别请求等情况下可灵活启用该服务	7*8 小时

服务预约	对正常工作时间有效服务预约在 1 小时内响应，非正常工作时间有效服务预约在 4 小时内响应，按与客户承诺的时间服务	7*8 小时
需求反馈	客户可随时通过在线方式即时向金蝶反馈软件应用问题及功能需求。	7*24 小时
在线服务	客户随时通过金蝶服务中心网站、云服务平台获取在线问答、在线知识库、服务工具等相关标准支持服务	7*24 小时

3. 服务时间：是指金蝶按照北京时间提供的服务时间，依据不同的服务方式有以下两种服务时间：

- a) 7\*8 小时：是指除国家法定节假日外的周一至周日的上午 8:30-12:00；下午 13:00-17:30。
- b) 7\*24 小时：是指周一至周日 0:00-24:00。

[以下无正文]

附件三：

## 金蝶高级支持服务合同

### 第一条 产品定义及服务范围

1.1 乙方向甲方提供高级支持服务。

1.2 乙方向甲方提供的高级支持服务限于下列金蝶软件产品（请用“√”选择）：

- 《金蝶软件使用许可合同》中《金蝶软件使用许可及费用清单》列明的金蝶软件产品。  
 包括下列产品序列号：

产品序列号	产品名称及版本号
8060026469	EAS Cloud 标准产品(私有云)V8.6

备注：如上述表格不足以列明全部产品，可另行以附件形式列明。

1.3 乙方向甲方提供的高级支持服务如下：

服务产品编号	包含高级支持服务	服务响应标准	购买价格
1	提供现场支持 10 人天	金牌服务	合计_____元

1.4 高级支持服务具体内容见附件《金蝶高级支持服务》。

1.5 除非双方另有约定，高级支持服务收费标准在上述产品的标准支持服务有效期内有效，如增加人天工作量，则按此收费标准执行。

1.6 高级支持服务有效期自 2024 年 8 月 1 日至 2025 年 7 月 31 日内有效

### 第二条 服务费用及付款约定

2.1 本合同约定的高级支持服务费\_\_\_\_\_元，大写：\_\_\_\_\_。

2.2 甲方应于本合同签订之日起的 25 个工作日内，并收到乙方提交的增值税专用发票后向乙方支付本合同金额的 100%，即\_\_\_\_\_元。

### 第三条 服务响应标准

服务	服务响应标准	
	标准响应	金牌响应
高级支持服务	4 个工作小时内响应； 常规服务地点 16 个工作小时内到达客户现场	不分工作日及法定节假日； 2 小时内响应； 常规服务地点 8 小时内到达

**备注 1：**工作小时是指除国家法定节假日外的周一至周五的上午 8:30-12:00，下午 13:00-17:30。

**备注 2：**常规服务地点是指距离金蝶授权服务商单程 40 公里以内的服务地点。

### 第四条 甲方责任

4.1 在甲方向乙方支付相应的服务费后，乙方承诺按照本合同约定的服务范围响应甲方的服务请求，并确保对甲方提供服务的质量。

4.2 定期做好系统数据备份并妥善保管。

4.3 在许可软件使用过程中发现许可软件异常，记录当前故障现象，并及时与乙方取得联系，便于乙方诊断。

4.4 在乙方提供支持服务时，根据乙方要求进行配合。

4.5 乙方在每次服务过程及结束后，甲方需配合检查许可软件系统运行是否正常，配合对乙方提供的服务内容及结果进行确认。

#### 第五条 乙方责任

5.1 在甲方向乙方支付相应的服务费后，乙方承诺按照本合同约定的服务范围响应甲方的服务请求，并确保对甲方提供服务的质量。

#### 第六条 有限保证

6.1 乙方承诺根据本合同的约定向甲方提供服务。对于高级支持服务无法解决的问题，甲方可通过购买其他服务产品解决问题。

6.2 乙方承诺根据本合同的约定向甲方提供服务，但对于因不可抗力或甲方因素导致的延误而给甲方造成的损失不承担任何责任。

6.3 除本合同或其他合同另有约定，乙方对如下软件产品不提供任何支持服务：乙方及乙方代理人之外的任何人未经乙方许可对许可软件进行任何方式的修改而产生的软件；甲方未按照许可合同约定的范围及限制使用的许可软件；甲方所使用的任何第三方软件产品。

6.4 除本合同或其他合同另有约定，乙方提供的标准支持服务不包括以下情况：甲方人员非法操作、计算机设备感染病毒、第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等导致许可软件无法正常运行；甲方因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件的故障、操作失误等情况造成数据混乱和丢失。

6.5 甲方超出本合同范围的服务请求，乙方不予响应。

[以下无正文]

附件四：

### 金蝶高级支持服务（范围）

高级支持服务是指金蝶提供的现场问题诊断和处理、问题提升处理服务及数据服务。

#### 一、 现场问题诊断和处理

金蝶服务工程师赴客户现场进行问题诊断，提供问题处理方案。

#### 二、 问题提升处理

现场不能解决的问题将提升到金蝶总部，由金蝶总部专家进行诊断和处理。

#### 三、 数据服务

为客户查找并修正账套数据错误，备份账套数据，恢复有效备份等，保障客户的数据安全。

[以下无正文]

附件五:

## 金蝶软件许可合同

### 第一条 软件产品

1.1 软件产品,指乙方依据本合同约定向甲方销售的许可软件,本合同乙方许可甲方使用的软件产品见《金蝶软件产品明细》。

### 第二条 产品功能

2.1 本合同许可的软件产品在双方签订本合同之前已开发完成,乙方将按现状交付并授权甲方使用。有关许可软件的标准功能及相关情况,甲方确认在本合同签订之前已进行产品体验及售前咨询,系在对许可软件的标准功能及其所能实现的需求进行充分了解的情况下,做出的购买决定。前述软件产品的标准功能以该软件产品在适用的运行环境内所呈现的功能为准。

### 第三条 产品质量标准及生命周期策略

3.1 乙方保证所许可的软件产品自交付之日起一年内,软件的运行从实质上符合 2.1 条款的规定,如有不符则乙方将负责免费对软件进行修正或者在修正不能的情况下,免费为甲方更换符合规定的软件,但甲方自身原因引发的软件问题不在保证范围内。

3.2 软件产品生命周期:按照行业惯例,是指自软件产品发版上市至原厂商停止提供支持/服务的期限。为了帮助客户更好地管理其 IT 资产,合理规划与更新使用软件产品,金蝶将持续为客户提供更优质的产品与服务,金蝶根据每款软件产品的特性,定义了其生命周期策略与计划,旨在为客户提供一致、透明和可预测的软件支持和服务指南。金蝶将在软件产品/版本生命周期即将结束前提前通过金蝶公司网站、邮件、电话等方式通知甲方,请前往 <https://www.kingdee.com/plc>,详细了解此政策及其涵盖的产品。

### 第四条 软件版权及使用权

4.1 本合同许可的是软件使用权,不包括软件源代码及开发过程中形成的技术文档。许可使用的软件产品版权属金蝶软件(中国)有限公司或其关联公司所有,并受《中华人民共和国著作权法》和其他有关法律、法规的保护。

4.2 甲方按本合同条款规定支付合同书上所列软件产品的全部软件使用许可费,乙方授予甲方上述软件产品的合法使用权。

### 第五条 软件费用

5.1 本合同金蝶软件使用许可费为:           元, (大写:           )。

### 第六条 付款约定

6.1 甲方应于本合同签订之日起的 25 个工作日内,并收到乙方提交的增值税专用发票后向乙方支付本合同金额的 100%,即           元, (大写:           )。

### 第七条 交付及相关事项

7.1 根据《网络安全法》及相关法律法规有关网络安全保障责任等规定,使用本合同产品服务 之前,甲方及相关使用人员需在乙方金蝶云平台上进行注册(上传营业执照等证照信息)和产品 激活,否则按照《网络安全法》及相关法律法规规定,可能导致产品服务不可用,由此产生的相关法律责任由甲方自行承担。

7.2 甲方按照约定的付款方式支付软件使用许可费给乙方后,乙方向甲方开通本合同约定的软件

产品使用权限，并向甲方以下指定邮箱或手机发送开通通知，视为乙方完成软件产品交付：邮箱地址： ；手机号： 。

甲方上述指定邮箱或手机信息如有变更，应在改变前至少提前 24 小时以书面方式通知乙方，书面形式包括但不限于通过以上邮箱或手机号向乙方发送变更通知，否则，乙方将有关软件产品生命周期里程碑节点通知或者软件产品安全更新等通知发送至甲方原邮箱地址或原手机号有效。

#### 第八条 许可限制

8.1 乙方许可甲方使用的软件产品，只限于在规定的用户许可数范围内甲方本身使用，未经版权方书面授权，甲方同意不得以任何形式出租、出借、销售、转让、非存档目的的拷贝或通过提供分许可、转许可、信息网络等形式提供给任何第三人使用，包括其关联公司。

8.2 不对金蝶软件产品进行全部或部分地翻译、分解、修改、反编译、反汇编、反向工程或其他试图从金蝶软件产品导出程序源代码的行为。

8.3 不破坏、不绕开金蝶软件的加密措施或修改其加密信息。

#### 第九条 权利保留

9.1 在甲方未完全履行其合同义务之前，乙方保留对本合同项下标的物（包括但不限于安装手册（如有））的所有权利。

金蝶软件产品明细

产品: EAS Cloud 标准产品(私有云)      版本: 8.6      套数: 1套      金额:       元

业务类型: 调整

分组	模块	原数量	调整数量 (“+”号代表增加,“-”号代表减少)
费用管理	费用报销	200	0
战略财务	费用预算	20	0
	预算编制平台		
	预算控制平台		
	法定合并		
	管理合并		
	全面预算管理		
财务会计	总账管理	56	0
	出纳管理		
	应收管理		
	固定资产		
	报表管理		
税务管理	收票管理	1	+2
/	workflow管理平台	1	0
	企业门户管理		
	高可用集群组件		

附件六:

## 金蝶云产品订阅合同

### 第一条 产品订阅及服务

#### 1.1 定义:

(1) 公有云订阅产品: 指甲方按需租赁, 应用部署在乙方指定的公有云上, 由乙方统一提供 IT 运维和服务的软件产品。

(2) 私有云(订阅)产品: 指甲方按需租赁, 应用部署在甲方自行提供的云端服务器或数据中心(基础设施)上, 乙方按照本合同提供软件及对应服务, 不提供任何硬件设施及产品报价中没有注明的软件设施, 甲方自行负责运维(基础设施运维)的软件产品。

(3) 流量产品: 流量产品为消耗型产品, 消耗完后, 将不可使用; 只限于在规定的用户/次数/流量(如有)许可数范围内甲方本身使用。

1.2 乙方许可甲方使用的软件产品及服务见《金蝶云产品订阅清单》。

1.3 如甲方本次购买金蝶云公有云, 产品已包含服务器、操作系统、数据库等产品运行所必须的公有云基础设施服务, 具体标准见乙方金蝶官网对应产品的《产品特性说明》(<https://www.kingdee.com/services/clause.html>), 支持甲方自行下载。如果上述金蝶官网对应的《产品特性说明》的内容与本合同有不一致之处, 以本合同为准。

### 第二条 产品质量标准及生命周期策略

2.1 本合同许可的软件产品, 在双方签订本合同之前已开发完成, 乙方将按现状交付并授权甲方使用。有关许可软件的标准功能及相关情况, 甲方确认在本合同签订之前已进行产品体验及销售前咨询, 系在对许可软件的标准功能及其所能实现的需求进行充分了解的情况下, 做出的购买决定。前述软件产品的标准功能以该软件产品在适用的运行环境内所呈现的功能为准, 如甲方购买金蝶云公有云, 在不影响现有功能的情况下, 乙方保留对软件产品版本进行更新以及对部分功能的呈现效果进行适当调整的权利。

2.2 软件产品生命周期: 按照行业惯例, 是指自软件产品发版上市至原厂商停止提供支持/服务的期限。为了帮助客户更好地管理其 IT 资产, 合理规划与更新使用软件产品, 金蝶将持续为客户提供更优质的产品与服务, 金蝶根据每款软件产品的特性, 定义了其生命周期策略与计划, 旨在为客户提供一致、透明和可预测的软件支持和服务指南。金蝶将在软件产品/版本生命周期即将结束前提前通过金蝶公司网站、邮件、电话等方式通知甲方, 请前往 <https://www.kingdee.com/plc>, 详细了解此政策及其涵盖的产品。

### 第三条 软件版权及使用权

3.1 本合同许可的是软件使用权, 不包括软件源代码及开发过程中形成的技术文档。许可使用的金蝶软件产品版权属金蝶软件(中国)有限公司或其关联公司所有, 并受《中华人民共和国著作权法》和其他有关法律、法规的保护。

### 第四条 订阅期限

4.1 订阅期限是指适用具体产品/服务的使用/租赁期限, 甲方本次所购买金蝶订阅产品的订阅期限以《金蝶云产品订阅清单》为准。

### 第五条 订阅价格

5.1 金蝶云产品订阅费用总额为            元, (大写:            ), 具体以《金蝶云产品订阅清

单》为准。

## 第六条 付款约定

6.1 甲方应于本合同签订之日起的 25 个工作日内，并收到乙方提交的增值税专用发票后向乙方支付本合同金额的 100%，即 元。

## 第七条 交付及相关事项

7.1 根据《网络安全法》及相关法律法规有关网络安全保障责任等规定，使用本合同产品服务之前，甲方及相关使用人员需在乙方金蝶云平台上进行注册（上传营业执照等证照信息）和产品激活，否则按照《网络安全法》及相关法律法规规定，可能导致产品服务不可用，由此产生的相关法律责任由甲方自行承担。

7.2 甲方按照上述约定的付款方式支付订阅费用给乙方后，乙方向甲方开通本合同约定的软件产品使用权限，并由乙方向甲方以下指定邮箱或手机发送开通通知，视为乙方完成软件产品交付：

邮箱地址： ；手机号： 。

甲方上述指定邮箱或手机信息如有变更，应在改变前至少提前 24 小时以书面方式通知乙方，书面形式包括但不限于通过以上邮箱或手机号向乙方发送变更通知，否则，乙方将有关软件产品生命周期里程碑节点通知或者软件产品安全更新等通知发送至甲方原邮箱地址或原手机号有效。

7.3 甲方应妥善保管好所订阅软件产品的系统管理员账号及密码信息，该信息包括但不限于软件系统运维管理员账号，金蝶官方交易及服务平台注册管理员账号（如有），以及上述金蝶云平台企业注册的管理员账号，该系统管理员的操作行为视同为甲方行为，由此相关法律责任由甲方自行承担。

## 第八条 许可限制

8.1 乙方许可甲方使用的软件产品，只限于在规定的用户许可数范围内甲方本身使用，在未经版权方授权的情况下，甲方同意不将本合同项下的权利或信息转让给任何第三方，不将产品使用

权进行分租、转租或转让等。

## 第九条 其他

9.1 乙方将在产品剩余订阅期限不足一个月时，向甲方提供续期提醒。金蝶云产品订阅到期后产品及服务自动关闭，为避免影响甲方日常业务，建议甲方提前向乙方续期。

9.2 如甲方本次购买金蝶云公有云，产品订阅期限到期或终止后，乙方将提供 15 个自然日的免费数据存储服务，甲方需要在该期限内将数据和文件迁移到本地，或者另行付费委托乙方代为保管，否则订阅到期后乙方有权将相关数据和文件予以清理。为了甲方的数据安全，甲方应及时做好数据的备份/迁移存储工作。

金蝶云产品订阅清单

产品: EAS Cloud 轻应用(租赁) 版本: 默认 套数: 1套 金额:       元

业务类型: 续签

订阅期: 2024/05/10~2025/07/31

分组名称	模块	用户
/	流程助手	60

## 生态产品订阅/服务合同

### 第一条 产品订阅及服务

1.1 甲方本次购买的生态订阅产品/服务见《订阅产品/服务明细清单》。

### 第二条 产品功能

2.1 有关许可软件的标准功能及相关情况,甲方确认在本合同签订之前已进行产品体验及售前咨询,系在对许可软件的标准功能及其所能实现的需求进行充分了解的情况下,做出的购买决定。前述软件产品的标准功能以该软件产品在适用的运行环境内所呈现的功能为准。

### 第三条 授权及履约保证

3.1 甲方保证具有完全的权利或充分的授权签署并履行本合同。乙方保证已从原厂商获得向甲方销售本合同所述产品/服务的所有合法的、充分的授权。

### 第四条 订阅期限

4.1 订阅期限是指适用具体产品/服务的使用/租赁期限,甲方本次购买的产品/服务的订阅期限详见《订阅产品/服务明细清单》。

### 第五条 价格

5.1 甲方本次购买的产品订阅及服务费用金额为 元, (大写: )。

### 第六条 付款约定

6.1 甲方应于本合同签订之日起的 25 个工作日内,并收到乙方提交的增值税专用发票后向乙方支付本合同金额的 100%,即 元。

### 第七条 交付及相关事项

7.1 甲方访问及使用产品/服务时,应遵守相关的法律法规和规章制度(如《网络安全法》有关网络安全保障责任等规定),并且应当遵守产品原厂商发布的产品/服务协议、政策(包括但不限于产品生命周期政策)和关键通知(包括但不限于针对软件产品的安全更新指示)等。

7.2 甲方按照上述约定的付款方式支付订阅费用给乙方后,乙方向甲方开通本合同约定的软件产品使用权限,视为乙方完成软件产品交付。

7.3 甲方应妥善保管好所订阅软件产品的系统管理员账号及密码信息,该信息包括但不限于软件系统运维管理员账号,该系统管理员的操作行为视同为甲方行为,由此相关法律责任由甲方自行承担。

### 第八条 其他

8.1 订阅到期后产品/服务自动关闭,乙方将在产品剩余订阅期限不足一个月时,向甲方提供续期提醒,为避免影响甲方日常业务,建议甲方提前向乙方续期。

8.2 如甲方本次购买的产品/服务为公有云产品,甲方应在订阅到期前 15 个自然日内将数据和文件迁移到本地,或者另行付费委托原厂商代为保管,否则订阅到期后原厂商有权将相关数据和文件清理。

8.3 本合同产品系专为甲方订购,乙方不接受退换货。

## 生态订阅产品/服务明细清单

产品：综合收票管理（标准版） 版本：6.0 套数：1套 金额：\_\_\_\_\_元

业务类型：新购

订阅期：2024/08/01~2025/07/31

分组名称	模块	用户/数量	计量单位
/	综合收票管理（标准版）	2	税号
总金额：_____ 金额大写：_____			

产品：财税一体综合收票服务 版本：5.0 套数：1套 金额：\_\_\_\_\_元

业务类型：续签

订阅期：2024/05/10~2025/07/31

分组名称	模块	用户/数量	计量单位
/	财税一体综合收票服务	1	税号
总金额：_____ 金额大写：_____			

• 订阅模块服务具体内容和标准见乙方的金蝶云社区（<https://vip.kingdee.com/>），  
支

持甲方自行下载，具体链接如下：

金蝶发票云产品服务：<https://vip.kingdee.com/article/257185088877128448>

- 《金蝶发票云基础服务》  
 《金蝶发票云订阅服务内容及标准》

产品：云之家智能协同云基础版 版本：2.0 套数：1套 金额：\_\_\_\_\_元

业务类型：续签

订阅期：2024/05/10~2025/07/31

分组名称	模块	用户数
智能协同云基础版	智能审批	60
	智能会议	
	智能门户	
	基础平台	
	基础平台开放 API	
	工作助手	

产品：云之家公有云标准支持服务 版本：\_\_\_\_\_ 套数：1套 金额：\_\_\_\_\_元

业务类型：续签

订阅期：2024/05/10~2025/07/31

分组名称	模块	用户数
/	云之家公有云基础服务	1

- 以上标准产品报价均为含税价格, 包含公有云基础服务内容价格。
- 公有云基础服务内容详见云之家官网链接地址: <https://www.yunzhijia.com/downloadstaticfile/index.html> 的《云之家公有云订阅产品简介及服务内容》

附件八:

### 廉洁合作约定书

本着合法交易、公平公正、互利共赢原则,为建立并巩固长期合作关系,保障合作的规范与廉洁,双方就廉洁合作相关事宜达成如下一致:

#### 一、定义与名词解释:

下列用于本约定书的文字,除依据其文义需做另外的解释外,均依本条要求解释:

(一)甲方:除作为本约定书主体外,本约定书所指甲方包含甲方及其关联企业;

(二)乙方:除作为本约定书主体外,本约定书所指乙方包含乙方及其关联企业;

(三)利害关系人:指一方员工近亲属及其他关系密切或有利益往来的亲友;

(四)关联企业:如一方与另一公司、企业和其他经济组织(以下统称为另一企业)至少存在一种或多种如下关联关系的,则该两个企业互为关联企业。“关联关系”是指一方与另一企业存在如下关系的一种或多种:

1、相互间直接或间接持有其中一方的股份总和达到5%或以上的;

2、直接或间接同为第三者拥有或控制股份达到5%或以上的;

3、一方与另一企业之间借贷资金占自有资金50%或以上或一方借贷资金总额的10%或以上是由另一企业担保的,或者相反情况;

4、一方董事或经理等高级管理人员是由另一企业所委派的,或者相反情况;

5、一方的生产经营活动必须由另一企业提供特许权利(包括工业产权、专有技术等)才能正常进行的;

6、一方生产经营购进的原材料、零配件等(包括价格及交易条件等)是由另一企业所控制或供应的,或者相反情况;

7、一方生产的产品或商品的销售(包括价格及交易条件等)是由另一企业控制的,或者相反情况;

8、对一方生产经营、交易具有实际控制的其他利益上相关联的关系(包括但不限于家族、亲属关系等);

9、持有上述第1-8项所述企业5%以上(含)股份的股东、出资人,或者为员工激励、持股计划、股权投资而设立的直接或间接持有上述第1-8项企业股权的股东;

(五)不正当利益:指违反国家法律、法规以及甲方公司制度的利益,以及要求甲方提供违反国家法律、法规及甲方公司制度的帮助或便利条件,包括但不限于以下情形:

- 1、向甲方员工或利害关系人提供、承诺或给予“酬金”、“回扣”等任何形式的现金、有价物品或应由其个人自付的各种费用,包括但不限于住宅装修、婚丧嫁娶、旅游度假及其它娱乐活动、食宿、健身、购物、学费、子女出国留学等;
- 2、向甲方员工或利害关系人提供各种形式劳务报酬、提成、经营分红等;
- 3、向甲方员工或利害关系人以结婚、生日、丧葬等名义赠送礼金;
- 4、向甲方员工或利害关系人以不合理的低价或免费借用金钱、汽车、房屋等财物,或以不合理的高价从甲方借/租入金钱、汽车、房屋等财物;
- 5、与甲方员工或利害关系人进行含金钱性质的棋牌娱乐类活动、赌博性活动;
- 6、为甲方员工或利害关系人提供持股(含干股、暗股,不含证券市场小宗交易)、顾问、直接或间接参与经营等机会或便利;
- 7、利用甲方或其利害关系人的便利为乙方谋取交易机会;
- 8、其他违背诚信原则、职业道德从甲方或通过甲方获取利益的情形。

(六) 限制交易供应商名单:是指南航集团记录重大违规违法行为企业的汇总名单,被列入限制交易供应商名单的企业及其关联企业依据限制交易认定等级在相应限制期内不得与南航集团各单位进行业务合作。

## 二、乙方违反以下行为要求时,甲方有权按照本约定书第五条违约责任进行处理:

- 1、乙方声明并保证因与甲方签署或履行协议而提供给甲方的全部信息、材料是真实、完整、正确、合法、有效的,不存在虚假、欺瞒、伪造。
- 2、乙方保证依法开展经营活动,尤其不得进行任何形式的商业贿赂行为。一旦发现有任何涉及甲方的商业贿赂行为,乙方应立即通知甲方,并进行查处和整改。
- 3、乙方不得以任何方式直接或间接允诺向甲方员工或其利害关系人发生任何不正当利益往来。
- 4、乙方承诺不恶意诽谤、诬告、陷害甲方员工或其它竞争对手。
- 5、乙方在与甲方合作过程中不得发生其他形式的违反法律法规、社会公序良俗,或违背诚实信用、公平交易原则的行为,或其它可能造成甲方员工被司法机关认定为职务犯罪或被行政执法机关处罚的行为。
- 6、乙方声明在双方业务往来期间及合作终止后3年内不对甲方的员工(包括但不限于董事、经理、员工等)采取任何手段使其离开甲方到乙方或乙方关联企业、乙方客户单位工作或任职。

## 三、甲方权利义务

- 1、禁止甲方员工与乙方发生任何不正当利益往来,如发现此类问题,甲方有权按照乙方提供

的举报方式进行举报。

2、甲方鼓励乙方举报甲方员工违规行为,甲方承诺对乙方的举报严格保密,并及时予以查实和处理。

3、甲方有权对不正当利益行为进行调查,情节严重的,有权移送司法机关。

4、若甲方发现乙方或其业务合作伙伴可能存在已违反或将违反本约定书的情形,甲方有权对乙方就该特定事项进行审计、检查;同时甲方有权就双方之间的交易进行定期审计、检查。具体措施包括但不限于:就合规政策、培训和监督进行问卷调查;监测交易以发现可能的商业贿赂迹象;检查乙方与甲方之间业务协议中涉及的活动和/或因此开展的活动的政策方针、流程、账簿和记录等。

#### 四、乙方权利义务

1、乙方确认知晓双方签署本约定书的目的,理解甲方对双方廉洁合作的重大关切,明白违反廉洁行为的后果,同意定期向乙方公司员工宣传贯彻,并遵照执行本约定书。

2、乙方承诺严格依照法律规定、协议约定履行义务,不向甲方及其关联企业员工提供任何不正当利益。

3、如乙方员工为甲方员工的利害关系人,乙方应将该事实立即披露给甲方。

4、乙方应当拒绝甲方员工任何形式的向乙方谋求、索取不正当利益的要求,并及时向甲方举报甲方员工的违规行为。

5、乙方在接受甲方调查和审计时,不得隐瞒事实真相,不提供虚假材料。调查后,不得推翻已经认可的调查事实。

6、乙方承诺对甲方调查和审计的内容进行保密,在未经甲方允许的情况下,乙方不得就调查事件对外发表言论。乙方更不得应非甲方外的第三人要求出庭作证(法院采取强制措施要求出庭除外)。

7、乙方深刻理解违反廉洁合作行为的危害性,在此确认本约定书条款已经过审慎阅读,认可本约定书约定的赔偿金额合理,不会以任何理由向任何机构申请调整。

#### 五、违约责任

1、若乙方违反本约定书任一约定的,乙方同意按不正当利益的十倍,或上一年度(即从甲方发现乙方违反本约定书约定之日起的前12个月)交易金额的20%向甲方支付赔偿金(以金额高者为准),但是最低不少于人民币10万元(大写:壹拾万元)。甲方及其关联企业有权直接从应付给乙方的款项中扣除上述赔偿金。

2、若乙方违反本约定书任一约定的,甲方及其关联企业有权解除与乙方的相关交易协议,将

乙方纳入南航集团限制交易供应商名单且不承担任何责任。

3、乙方基于本约定书约定承担的违约责任,并不影响乙方依相关具体交易协议而承担的责任。

### 六、举报方式

乙方可通过以下方式直接向甲方举报:

邮寄地址: 广州市新白云机场北出口大道西海关综合业务楼 605

甲方可通过以下方式直接向乙方举报(以下内容乙方自愿填写):

举报电话: 【】

举报邮箱: 【】

邮寄地址: 【】

### 七、其它约定

1、本约定书系双方之间因具体业务所签订的合作或业务协议(下称“主协议”)附件之一,无需双方另行签字盖章。本约定书自主协议签字盖章之日起生效,效力追溯至双方合作开始之日,不因双方业务合作终止、协议终止或解除而失效。

2、本约定书独立于主协议存在,不因合作或主协议的无效、终止、解除而无效、终止、解除。主协议的相关约定与本约定书约定不一致的,以本约定书为准。

3、双方应协商解决因本约定书导致的争议,协商不成,提交甲方所在地人民法院解决。

附件九:

### 民营企业和中小企业账款清欠工作线索受理联系方式

为响应国家政策号召,依法维护民营企业和中小企业的合法权益,根据《保障中小企业款项支付条例》有关规定,如在履行本合同过程中存在合同当事方无正当理由拖欠应付民营企业和中小企业款项的情况,可通过以下顺序渠道反映:

一、广州白云国际物流有限公司

电话: 020-36070220

电子邮箱: airlog\_qingqian@csair.com

二、南方航空物流股份有限公司

电话: 020-86113006

电子邮箱: cargo\_qingqian@csair.com

三、中国南方航空集团有限公司/中国南方航空股份有限公司

电话: 020-86132223

电子邮箱: NHXF@csair.com

#### 第四章、报价文件模板

供应商应遵照以下原则制作响应文件:

- 1、内容应严格按采购文件及采购人对响应文件的要求(具体如以下报价文件模板所示)编制;
- 2、应遵照模板所示顺序编制,并编写目录及页码,按要求签字盖章;
- 3、其他证书类文件应提供扫描件且须在有效期内,本章有格式要求的还应按规定格式提交;
- 4、响应文件应制作成 PDF 版电子文件,通过邮件方式递交至指定地址(亦即,完整的响应文件应包括:①报价文件签字盖章页扫描件 PDF 版;②其他证书盖章扫描件(如有))。

一、封面

2024-2025 年度  
金蝶 EAS 日常维护服务采购项目  
报 价 文 件

项目编号: XELX-202409

响应声明:

本公司已阅读采购文件全部内容,充分了解并清楚知晓本次采购的全部信息,愿意遵守广州白云国际物流有限公司采购管理的各项规定。

本公司保证,本公司的授权代表已取得合法授权,有权以本公司名义处理采购响应事宜和合同执行相关事宜;本公司法定代表人(分公司则为营业执照记载的负责人)或授权代表以本公司名义提交的响应文件合法、真实、有效,本公司、法定代表人(营业执照记载的负责人)、授权代表在本响应文件封面签章即视为确认响应文件的全部内容均对本公司具有法律约束力。

本公司将严格按照本次采购文件及响应文件的报价、承诺等进行本次响应和执行合同。

注:法定代表人(营业执照记载的负责人)、授权代表必须为本人亲笔签字或盖章,本页面可扫描成图片插入到投标文件首页。

供应商名称: \_\_\_\_\_ (加盖公章)

法定代表人(营业执照记载的负责人): \_\_\_\_\_ (签字或盖章)

授权代表: \_\_\_\_\_ (签字或盖章)

日期: 年 月 日

## 二、报价一览表

项目名称: 2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目

项目编号: XELX-202409

供应商名称: \_\_\_\_\_。

序号	采购内容	数量	单价报价 (单位: 元)	税率	不含税金额小 计 (元)	含税金额小计 (元)	备注
1	2024-2025 年度 金蝶 EAS 日常 维护服务	1 项					
合计							/

注:

- 1、报价一览表总报价已包括《用户需求》要求的全部内容。
- 2、报价一览表内竞价报价为最终价，响应文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明或资料，否则为无效报价。
- 3、**最终合同结算价格以不含税价为准，在合同期限内，若国家税率调整，按照新税率执行。**

供应商名称 (盖章):

日期: 年 月 日



(九) 我方报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费, 并保证采购人在中国使用我方提供的货物时, 如有第三方提出侵犯其知识产权主张的, 责任由我方承担。

(十) 我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十一) 所有与本次采购活动有关的函件请发往下列地址:

地 址: \_\_\_\_\_ . 邮政编码: \_\_\_\_\_ .

电 话: \_\_\_\_\_ . 传 真: \_\_\_\_\_ .

代表姓名: \_\_\_\_\_ . 职 务: \_\_\_\_\_ .

供应商名称 (盖章):

日期: 年 月 日

#### 四-1、授权委托书

**【适用于分支机构（分公司）以自己的名义参与竞价】**

\_\_\_\_\_（被授权单位）是我司\_\_\_\_\_（法人或总公司名称）的分支机构（分公司）。现我司授权\_\_\_\_\_（被授权单位）以自己的名义参与 [2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目（项目编号: XELX-202409）](#)，并由\_\_\_\_\_（被授权单位）全权负责竞价事宜及后续合同履行事宜（如成交）。

我司承诺，对于\_\_\_\_\_（被授权单位）参与 [2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目](#) 所产生的一切结果，我司将承担连带责任，采购人有权直接要求我司承担，或者就\_\_\_\_\_（被授权单位）无法承担的部分要求我司承担。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日经我司盖章生效，有效期自被授权单位提交有效响应文件至本项目结束时止（如被授权单位成交，本授权委托书的有效期延长至合同履行完毕时届满），特此声明。

授权单位（盖单位章）：

法定代表人（签字）：

被授权单位（盖单位章）：

附件：授权单位与被授权单位营业执照

## 四-2、授权委托书

### 【适用于分支机构（分公司）以法人（总公司）的名义参与投标】

\_\_\_\_\_（被授权单位）是我司\_\_\_\_\_（法人或总公司名称）的分支机构（分公司）。现我司授权\_\_\_\_\_（被授权单位）以\_\_\_\_\_（法人或总公司名称）的名义参与 [2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目（项目编号: XELX-202409）](#)，并由\_\_\_\_\_（被授权单位）全权负责竞价事宜。如果项目成交，将由我司负责后续合同履行事宜。

我司承诺，对于\_\_\_\_\_（被授权单位）参与 [2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目](#) 所产生的一切结果，均由我司承担责任。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日经我司盖章生效，有效期自被授权单位提交有效响应文件至本项目结束时止，特此声明。

授权单位（盖单位章）：

法定代表人（签字）：

被授权单位（盖单位章）：

附件：授权单位与被授权单位营业执照

### 五、法定代表人证明书

\_\_\_\_\_先生/女士, 现任我单位\_\_\_\_\_职务, 为法定代表人(分公司则为营业执照记载的负责人), 特此证明。

签发日期: \_\_\_\_\_

供应商名称(单位盖章): \_\_\_\_\_

附件: 法定代表人(分公司则为营业执照记载的负责人)身份证扫描件

或其他有效的身份证明

身份证扫描件

(照片面)

身份证扫描件

(有效期限面)



### 七、营业执照扫描件

营业执照扫描件 (盖章)

### 八、企业信用信息

企业信用信息截图（盖章）

请供应商按要求提供：供应商在经营活动中未列入“严重违法失信企业名单（黑名单）信息”（须提供国家企业信用信息公示系统中此项完整内容截图或报告）或“严重失信主体名单”（须提供信用中国网站中此项完整内容截图或报告），或者在响应文件递交截止日前已被移除出黑名单或失信主体名单。（采购人或采购代理机构仅以国家企业信用信息公示系统或信用中国网站显示信息为准进行形式审查并作为认定依据，其他网站或文件不作为认定依据。）

以上两项证明材料可一并提供或择一提供。如择一提供，视为供应商承诺均不在两项名单中；任何时候，如经采购人或采购代理机构查询发现供应商在任一名单内的，视为供应商提供虚假材料。境外企业、港澳台地区企业及国内事业单位无需提供本款规定的材料。

供应商可参考以下样例截图



## 九、用户需求及合同响应表

序号	采购文件要求		响应文件内容		所在页码	备注
	条目	简要内容	条目	实际响应的具体内容		
1						
2						
3						

注: 请供应商根据采购文件第三章用户需求及合同条款的内容逐项响应, 内容须包括对所有承诺性事项及星标条款(如有)的描述, 表格不够填写的资料可以另页。证明材料可以附后。供应商对采购文件条款如有偏离, 应如实填写此表; 如无偏离, 可针对整章内容填写“完全响应”。“备注”栏可写明“完全响应”、“正偏离”或“负偏离”, 并附上证明材料。

供应商名称(盖章):

日期: 年 月 日

## 十、限制交易供应商名单制度告知书

各供应商:

### 一、供应商发生下列情况之一, 可将其列入 I 级限制交易供应商, 限制准入期为 1 年:

1、在采购活动中供应商相互串通或者与采购人及采购相关方串通(包括但不限于相互协商报价等实质性内容, 约定中选人, 约定部分供应商放弃参加采购或者中选, 按照同一集团、协会、商会等组织要求协同投标, 为谋取中选或者排斥特定供应商而采取联合行动, 非法获知标底或评审委员会成员信息等), 因供应商围标/串标行为影响最终中标价, 可能导致南航损失 100 万元(不含)以下的; 或因供应商围猎等行为造成南航相关人员受到严重警告以下处分的;

2、因产品质量不符合标准, 或延期交货, 或供应商服务人员未按合同要求及时到位、技术指导不到位或售后服务不到位, 给南航造成严重不良影响或较大损失且被追究责任的;

3、没有按照承诺供应承诺品牌、承诺参数的元器件或原材料行为被责任追究的; 或提供的产品服务经验收不合格, 经过整改后仍不合格且造成严重不良影响或较大损失的;

4、无正当理由, 拒绝或不配合检查, 且经相关部门认定造成严重不良影响的。包括未按要求提供项目响应文件资料的原件查验; 拒绝接受生产设备设施、人员资质查验; 拒不答复公司的查验或检查要求等情况;

5、供应商注册、入库文件资料经查实弄虚作假的; 或供应商在项目响应文件资料经查实弄虚作假, 情节轻微, 对项目评审结果未造成较大影响的;

6、违约转包、分包合同货物情节较轻, 占采购量少于 30%的;

7、采购领导小组认定为 I 级不良行为的其他情况。

### 二、供应商发生下列情况之一, 可将其列入 II 级限制交易供应商, 限制准入期为 2 年:

1、在采购活动中供应商相互串通或者与采购人及采购相关方串通, 因供应商围标/串标行为影响最终中标价, 可能导致南航损失 100 万元(含)以上, 200 万元(不含)以下的;

2、通过与采购人员、评审人员等串通、谋取项目成交, 情节轻微的; 或因供应商围猎等行为造成南航相关人员被处严重警告(含)以上行政、纪律处分的;

3、虚假、恶意投诉、异议, 且经相关部门认定造成不良影响的; 虚假、恶意投诉、异议行为包括: 提供虚假材料; 3 年内 3 次(含)以上不按公司规定程序进行投诉、异议, 且投诉、异议事项均无效; 3 年内 3 次(含)以上投诉、异议查无实据的; 投诉、异议事项已查实且合理答复后, 投诉、异议人仍针对同一问题反复 3 次(含)以上投诉、异议; 投诉、质疑人拒不配合进行有关调查;

4、接到中标或成交通知书后拒绝签署合同, 或单方面要求放弃中标资格; 或签署合同后, 单方面要求终止、解除合同; 或在履行合同期间出现纠纷, 不进行协商, 恶意诉讼或虚假诉讼, 经相关单位认定造成不良影响的; 或供应商未按合同约定履行, 经合同主管单位认定为情节严重的;

5、违约转包、分包合同货物情节严重, 占采购量大于 30% (含) 少于 50% 的;

6、采购领导小组认定的 II 级不良行为的其他情况。

**三、供应商发生下列情况之一, 可将其列入 III 级限制交易供应商, 限制准入期为 3 年:**

1、在采购活动中供应商相互串通或者与采购人及采购相关方串通, 因供应商围标/串标行为影响最终中标价, 可能导致南航损失 200 万元 (含) 以上的; 或参与采购项目活动中再次发生围标/串标行为的;

2、通过与采购人员、评审人员等串通、谋取项目成交, 情节严重的; 或因供应商围猎等行为造成南航相关人员构成犯罪, 被追究刑事责任的;

3、项目响应文件资料关键资料 (如财务状况、业务资质、合同业绩、产品检测报告等) 经查实弄虚作假的;

4、违约转包、分包合同货物情节比较严重, 占采购量大于 50% (含) 的;

5、采购领导小组认定的 III 级不良行为的其他情况。

已被列入限制交易供应商名单的供应商在限制期内不允许参加南航集团范围内所有采购项目。若供应商员工存在针对南航的贿赂、利益输送等行为, 且相关证据材料证实其行为与供应商谋取中标、交易机会或竞争优势相关的, 行贿人不得与南航再发生业务往来, 行贿人所属单位禁止其参加南航集团范围内所有采购项目。

**本供应商已经知悉以上内容, 并同意接受相关制度约束。**

供应商名称 (盖章):

日期: 年 月 日

## 十一、供应商廉洁承诺书

我公司参与 2024-2025 年度金蝶 EAS 日常维护服务采购项目 (项目编号:XELX-202409)，根据《中华人民共和国招竞价法》，遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，承诺如下：

- 一、不向采购方、评审委员会人员赠送礼品、宴请以及安排旅游、健身、娱乐等活动；
- 二、不向上述人员赠送礼金、有价证券、支付凭证；支付、报销应由其负担的费用、票据；提供财物或其它产性权利；
- 三、不与上述人员串通、勾结，泄露商业秘密，干扰公平竞争；
- 四、不隐瞒真实情况，提交虚假资质、资信、财务证明等材料，保证提供的一切材料都是真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份；
- 五、不与其他供应商相互勾结、串通，通过串标、围标等不正当手段排挤其他竞争者。
- 六、本公司没有处于被责令停业的状态；没有处于被行政主管部门取消报价资格的处罚期内；没有处于财产被接管、冻结、破产的状态；在报价报名截止日期前三年内没有行政主管部门已书面认定的重大问题；近三年没有任何重大违约行为；在当地人民检察院行贿犯罪档案查询结果中，本公司没有在报价报名截止时间前三年内被人民法院判决犯有行贿罪的记录；在报价报名截止日期前三年内，本公司没有弄虚作假骗取成交、围标串标行为（以行政主管部门或法院或检察院书面认定为准）。
- 七、本公司承诺可以提供正规增值税专用发票。

违反上述承诺，我单位自愿接受包括但不限于取消入围供应商资格、成交资格以及终止合同、列入**不良供应商**清单等严肃处理，并赔偿采购单位全部损失及承担相应的法律责任。任何第三方因我单位违反以上承诺而向采购单位索赔或主张权利的，所有责任及后果均由我单位独自承担。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 十二、供应商质疑承诺及程序指引

本指引所称“异议”是指参与采购供应商有证据或材料证明采购人在采购过程中有失公平或公正, 而向采购人提出的疑问或请求。“投诉”是指提出异议的供应商没有得到采购人的答复或对答复不满意而向采购人的投诉受理部门提起的申诉。

### 一、提出主体

1.1 提出异议/投诉的主体(下称“提出人”)必须为参与具体采购项目的供应商。

1.2 提出异议/投诉须实名制, 否则视为无效, 不予受理。

1.3 投诉按照先异议、后投诉的顺序, 未经异议的事项不接受投诉。异议/投诉实行“谁主张、谁举证”原则, 提出人应当明确提出异议/投诉的事项及请求, 并提供必要的证明材料和法律、法规、事实根据, 不得进行虚假、恶意的异议/投诉, 否则所提异议/投诉无效。

### 二、提出期限

提出人认为公告及资格预审文件、采购文件、评审结果等使自己的合法权益受到损害的, 可在知道或者应该知道其权益受到损害之日起并在有效期内, 按照文件提供的异议渠道及异议指引提供纸质异议材料进行异议。对异议答复不满意的, 可在收到异议答复之日起, 在有效期内提起投诉, 纸质材料可在有效期内当面递交, 也可通过邮递送达。超过有效期的异议/投诉无效, 有效期具体约定如下:

2.1 采购公告发布及资格预审阶段。提出人认为资格预审文件有明显倾向性或不合理条款的, 可在截止提交资格预审申请文件 2 日前提出异议; 对异议答复不满意或受理人未在规定期限内进行答复的, 可在收到异议答复之日或处理期限届满之日起 2 个工作日内提起投诉。

2.2 采购文件发布阶段。提出人认为采购方发布的采购文件不合理、有失公平或倾向性条款的, 应在截止递交响应文件 3 日前提出异议; 对异议答复不满意或受理人未在规定期限内进行答复的, 可在收到异议答复之日或处理期限届满之日起 2 个工作日内提起投诉。

2.3 采购评审结果公示阶段。提出人认为评审过程或采购结果有问题, 可以在评审结果公示期内提出异议; 对异议答复不满意或受理人未在规定期限内进行答复的, 可在收到异议答复之日或处理期限届满之日起 2 个工作日内提起投诉。

异议/投诉时间环节不可逆, 即在采购流程进行到下一阶段, 不能对上一阶段已经通过的结果并超过时间节点的事项提出异议/投诉。

### 三、提交材料

3.1 提出人对采购项目提出异议/投诉, 应制作纸质异议函/投诉函, 由法定代表人签署本人

姓名(或印盖本人姓名章)并加盖单位公章后,异议函应将原件邮寄至采购人联系地址,投诉函应将原件邮寄至投诉受理部门。异议函/投诉函应包括下列主要内容:

- a) 提出人名称、地址、邮政编码、有效联系人和联系方式(手机、座机、传真、电子邮箱地址);
- b) 被异议/投诉人及与异议/投诉事项有关的当事人全称;
- c) 异议/投诉涉及的采购项目的名称和编号;
- d) 异议/投诉的基本情况及其具体事项,包括但不限于请求及主张、事实、理由和法律依据等;
- e) 有效、合法的线索和证据材料;
- f) 署名。提出人为法人的,应由法定代表人签字并加盖公章,并提供工商营业执照复印件;非法人组织或个人提出异议的,异议函/投诉函须分别由其主要负责人或者提出人本人签字,并附上有效身份证明复印件;
- g) 提出异议/投诉的日期。
- h) 投诉的,应提供之前的异议和异议答复情况及相关材料;
- i) 外文异议函/投诉函应当同时提供中文译本,解释材料以中文译本为准;
- j) 其它需要说明的内容。

3.2 一件异议函/投诉函只能对一个采购项目提出异议/投诉,提出人需要对两个(含)以上项目提出异议/投诉的,应当分别提交异议函/投诉函。

3.3 提出人需要修改、补充异议函/投诉函的,应当在异议/投诉有效期内提交修改或补充资料。

#### 四、受理

4.1 采购人为异议的受理和处理主体;投诉受理部门为投诉的受理和处理主体。

4.2 采购人或投诉受理部门收到提出人纸质材料后,对异议/投诉内容进行审阅。符合受理条件的,告知提出人已受理并正在处理;不符合受理条件的,应书面告知提出人不予受理。

4.3 有下列情形之一的异议/投诉不予受理:

- a) 提出人不是已参与本采购项目的供应商;
- b) 未在异议/投诉有效期内提出的;
- c) 异议函/投诉函未按第三条第 3.1 款第 f) 项署名的;
- d) 一件异议函/投诉函同时针对多个采购项目提出异议/投诉的;
- e) 异议/投诉已经处理并答复,提出人在异议/投诉有效期内就同一事项又重新提起异议/投诉,且未提供新的有效证据的;

- f) 未经异议程序的事项直接提出投诉的;
- g) 其它不符合受理条件情形的。

## 五、处理

5.1 经异议复核, 有下列情形之一的, 驳回异议:

- a) 缺乏事实、法律依据或证据材料不合法、不充分的;
- b) 捏造事实、提供虚假材料的;
- c) 其他根据相关法律法规应当予以驳回的情形。

5.2 投诉缺乏事实依据或虚假、恶意投诉的, 驳回投诉。

5.3 异议/投诉处理完成后, 采购人或投诉受理部门出具《异议处理结果通知书》或《投诉处理决定书》, 扫描后以电子邮件发送提出人, 纸质版由采购人或投诉受理部门留存备查。

5.4 异议/投诉处理过程中, 采购人或投诉受理部门可以组织相关当事人进行沟通 and 说明。处理异议/投诉事项原则上采取书面审查的办法, 采购人或投诉受理部门认为有必要时, 可以进行调查取证, 也可以组织提出人和被异议/投诉人进行当面质证。。提出人拒绝配合调查的, 按自动撤回异议/投诉处理; 被异议/投诉人不提交相关证据、依据和其他有关材料的, 视同放弃说明权利、认可异议/投诉事项。

5.5 异议/投诉处理过程中, 相关当事人应当配合异议/投诉处理工作, 遵守质疑复核及投诉处理秩序纪律, 如实反映情况, 并提供异议/投诉所需要的相关材料。

5.6 处理投诉事项期间, 投诉受理部门可视具体情况书面通知被异议/投诉人暂停采购活动, 暂停时间最长不超过 30 个工作日。被异议/投诉人收到通知后应立即暂停采购活动, 在暂停期限结束前或者投诉受理部门发出恢复采购活动通知前, 不得进行该项采购活动。

5.7 异议处理过程中, 提出人要求撤回异议的, 应当以书面方式提交异议撤销函, 由法定代表人签署本人姓名(或印盖本人姓名章)并加盖单位公章。采购人收到异议撤销函后, 有权视具体情况决定是否终止异议处理工作。

5.8 提出人撤回投诉的, 按终止投诉处理。

5.9 采购项目在异议/投诉处理期间作为流标处理的, 按终止异议/投诉处理。

## 六、行为记录

6.1 提出人有不良行为的, 采购人有权将其列入限制交易供应商名单。

6.2 提出人提出异议或投诉时, 有如下情形的, 属于不良行为:

- a) 提出人无故不接收《异议处理结果通知书》或《投诉处理决定书》的;
- b) 捏造事实或提供虚假信息或材料的;

- c) 拒绝提供异议/投诉处理所需相关材料的;
- d) 一年内 3 次以上投诉均查无实据的;
- e) 不按本承诺及程序指引进行异议/投诉, 造成严重后果的。
- f) 其它不配合异议/投诉处理工作的行为。

### 七、费用承担

采购人或投诉受理部门受理、处理异议/投诉不会向提出人和被异议/投诉人收取任何费用, 但因处理投诉发生的检测、鉴定费用, 应当按照“谁过错谁负担”的原则由过错方负担; 提出人和被异议/投诉人都有过错的, 由双方合理分担。

### 八、保密责任

对在异议/投诉处理过程中知悉的商业秘密及个人隐私等, 处理过程中的各方当事人均应严格保密并遵守采购相关保密规定。

投诉受理部门: 广州白云国际物流有限公司采购领导小组办公室

联系地址: 广州市新白云机场北出口大道西海关综合业务楼 622

联系人: 李先生

联系电话: 36068360

本公司(供应商)已知晓并愿意遵守以上异议/投诉的程序及相关规定。承诺在本次采购活动中, 如有本指引所述不良行为造成的损失、不良后果及法律责任, 一律由本公司(供应商)承担。

供应商名称(盖章):

日期: 年 月 日