

抚州市财政局文件

抚财购〔2019〕62号

抚州市财政局关于中共抚州市委党校增建 学员楼电器设备采购（第二次）项目 (招标编号：FZHT-2019-G005-01) 投诉处理决定书

江西华跃商贸有限公司：

投诉人：江西华跃商贸有限公司

法定代表人：阮伟

地址：南昌市新建区科发路 168 号

电话：18079777211

邮箱：31613856@qq.com

邮编：330100

被投诉人 1：中共抚州市委党校

联系人：黄先生

联系电话：18322996601

地址：抚州市文昌大道西 150 米

邮编:344100

被投诉人 2：抚州浩腾工程咨询有限公司

联系人：徐鹏驰

联系电话：18879483113 (0794-8281057)

地址：抚州市赣东宾馆旁楼顶 2 号楼

邮编:344100

投诉人对抚州浩腾工程咨询有限公司代理中共抚州市委党校增建学员楼电器设备采购（第二次）项目（招标编号：FZHT-2019-G005-01）公开招标文件的质疑答复不满意，于 2019 年 9 月 6 日提起投诉，经过补正材料后，2019 年 9 月 19 日本机关依法正式受理。现本投诉案已审查终结。

投诉人称：

(一) . 第 62 页评分标准：

(1) 技术先进性加分 45 分，基本参数要求分 15 分，技术先进性加分 30 分：先进性加分比例过高占 65%，基本分占 35% 过低；

(2) 二：技术先进性加分(30 分)：其中：台式一体电脑产品 1-8 项共计分项加分共计 16 分；

(3) 电视机技术优先进加分 8 分。投诉人认为单项产品加分比重过高，具有倾向性、排他性，采购需求中的技术、服务等要求指向特定供应商、特定产品。

(二). 质疑函中第 3.4.5 条事项:

1. CNAS 实验室认可(2分) :所投台式一体电脑产品品牌获得中国合格评定国家认可委员会(CNAS)实验室认可证书者得 2 分。检测报告及证书不能作为加分项;事实依据: (1) 请说明需要提供中国合格评定国家认可委员会(CNAS) 实验室认可证书是什么证书。 (2) 台式一体电脑产品品牌获得 (CNAS) 实验室认可证书得 3 分, 提供电脑品牌 (CNAS) 证书作为加分项:政府采购除了货物服务招标投标活动中落实节能环保产品除外, 其它证书以测报告加分, 违反样品、现场演示、检测报告等不得作为评分因素的相关规定。

3. 评分标准商务部分: (1) 2. 售后服务体系认证(3分) : 所投电脑产品售后服务机构通过 CCCS 客户联络中心标准者得 2 分, 通过 CCCS 客户联络中心标准钻石五星级认证者得 3 分; (2) 3. 自助售后服务(2分) : 所投电脑产品提供专门的制造商售后服务微信公众号, 可在该微信公众号上实现预约报修且报修后全程可视, 可查询上门维修的工程师名字、电话并可在地图上清晰看到工程师所处地理位置, 实现以上全部功能者得 2 分; 提供电脑协会 CCCS 证书作为加分项, 具有倾向性、排它性, 以特定行业奖项作为加分条件。

4. 评分标准商务部分: 2. 售后服务体系认证(3分) : 所投电脑产品售后服务机构通过 CCCS 客户联络中心标准者得 2 分, 通过 CCCS 客户联络中心标准钻石五星级认证者得 3 分; 所谓的 ccCS 客户联络中心标准是客户联络中心领域的协会组织, 属于企业推荐行业组织, 不具备强制标准标准, 属于

民间组织协会，不具备法律效机构。

5. 2019 年 8 月 28 日采购单位中共抚州市委党校及采购代理抚州浩腾工程咨询有限公司强行开标，于 2019 年 8 月 30 日在江西省公共资源交易网公示结果：江西鸿都校具设备有限公司 3195758 元高价中标，比招标预算金额 3196860 元少 1102 元金额高价中标。

被投诉人称：

(一) . (1) 台式一体电脑和电视机作为核心产品，技术先进性决定了产品是否能满足使用者的核心要求，包括(不限于)产品的安全性，可靠性，实用性等。基本要求只是限定产品基本属性，达到可用标准，并无法体现不同产品的对使用者提供的技术附加价值。(2) 作为核心产品以及有明显操作互动属性的产品，台式一体电脑和电视机需要充分考虑使用者对性能、易用、可靠、安全性的需求，所有技术需求均经过调研，是使用者的实质性需求反馈，是合理的技术需求。所以分值设置合理，符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十五条、《江西省政府采购管理实施办法》第三十九条和《政府采购法实施条例》第二十条规定。并未在采购需求中的技术、服务等要求指向特定供应商、特定产品和以其他不合理条件限制或者排斥潜在供应商。

2. 质疑的本条评分标准原文为：“所投台式一体电脑产品品牌获得中国合格评定国家认可委员会实验室认可得 2 分；（评审依据：提供具有检测资质的第三方检测机构出具的证书或检测报告原件扫描件并加盖制造商公章作为佐证

材料，未提供者或提供无效者不得分）”质疑描述与原文不一致。检测报告证书并非为加分项，只是作为佐证材料。产品质量才是加分项，而中国合格评定国家认可委员会提供的标准是产品质量是否良好的权威评测标准。符合《江西省政府采购管理实施办法》第四十五条规定。

3. (1) 本次招标文件评分标准商务部分，有针对电视机、一体机电脑和 LED 显示屏产品制造商售后提出服务能力的加分项，并未像贵公司所说，所有加分项指向电脑产品制造商的售后能力。(2) 一体机电脑作为核心产品，也是最影响使用者使用感受与业务需求的产品，针对性的提出服务要求非常合理也非常必要，而服务能力需要通过标准及认证作为参考。CCCS 客户联络中心认证标准是个行业标准，评估的是产品供应方（包括硬件产品与服务）售后服务能力高低，与具体产品类型与型号并无直接关联。与采购清单中的综合性产品采购也无冲突（另：《CCCS 客户联络中心认证标准》制定于 2002 年，是中国第一部呼叫中心领域的行业标准。是 2002 年由国家工业与信息化部科技司、法规司正式批准成立的，我国第一个客户联络中心领域的协会组织。先后有中国人寿、中国银联、中国农业银行、中国移动、中国联通、中国邮政、招商银行、中信银行、海尔集团、联想集团、惠普（中国）、戴尔（中国）、神州数码、上海通用汽车、奔驰（中国）、一汽大众、上海大众、国家电网、南方电网等各领域客服水平最领先的企业，积极通过了 CCCS 标准体系认证，其中中国人寿、中国农业银行、招商银行、中信银行

等企业全系统通过了 CCCS 标准体系及作为第三方考量的唯一标准。截至目前，参与 CCCS 标准体系评测的客户联络中心已达 178 家）。（3）一体机电脑供应商作为政府服务部门，为使用者提供更专业，更人性化，更方便快捷的服务非常合理也非常必要，此项目的在于鼓励供应商提供更先进便捷的服务方式。目前已经提供微信服务号的行业基本已经覆盖生活的各个方面，如金融、电信运营商、家用电器、通信产品等；作为一个需要成本投入的服务方式，在满足客户基本需求的前提下，通过评分的供应商提供更先进便捷的服务并无不妥。符合《政府采购法实施条例》第二十条规定，采购需求中的技术、服务等要求并未指向特定电脑供应商、特定电脑产品，也未以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。

4. CCCS 客户联络中心标准并非强制标准，而是根据使用者实质性需求采用的佐证材料，作为评价售后服务能力与质量参考，能够满足该条件者众多，并无排他性。CCCS 客户联络中心认证标准是个行业标准，评估的是产品供应方（包括硬件产品与服务）售后服务能力高低，星级越高服务能力越强，与具体产品类型与型号并无直接关联。与采购清单中的综合性产品采购也无冲突。《CCCS 客户联络中心认证标准》制定于 2002 年，是中国第一部呼叫中心领域的行业标准。是 2002 年由国家工业与信息化部科技司、法规司正式批准成立的，我国第一个客户联络中心领域的协会组织。先后有中国人寿、中国银联、中国农业银行、中国移动、中国联通、

中国邮政、招商银行、中信银行、海尔集团、联想集团、惠普（中国）、戴尔（中国）、神州数码、上海通用汽车、奔驰（中国）、一汽大众、上海大众、国家电网、南方电网等各领域客服水平最领先的企业，积极通过了 CCCS 标准体系认证，其中中国人寿、中国农业银行、招商银行、中信银行等企业全系统通过了 CCCS 标准体系及作为第三方考量的唯一标准。截至目前，参与 CCCS 标准体系评测的客户联络中心已达 178 家。符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第十一条和《政府采购法实施条例》第二十条规定，并未以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。

经调查：

关于投诉事项 1. 台式一体电脑和电视机作为核心产品，采购人作为采购主体，需对产品性能、可靠、先进性和安全性需求的进行考虑，设置基本要求响应和加分因素，其中基本要求只是限定产品基本属性，达到基本标准，而加分因素是对对核心产品和涉及产品性能、可靠、先进性和安全性产品进行加分设置，符合《政府采购法》第十五条规定的精神；同时项目经专家论证后，专家一致认为资格条件、技术评分和商务评分合理，无倾向性，符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十五条相关规定，投诉人的投诉缺乏事实依据，投诉事项不成立。

关于投诉事项 2（包含质疑 3.4.5 点内容）：第三条事项，本条评分标准原文为：“所投台式一体电脑产品品牌获得中国合格评定国家认可委员会实验室认可得 2 分；（评审

依据：提供相关证书原件扫描件并加盖制造商公章作为佐证材料，未提供者或提供无效者不得分）”投诉描述内容与原文不一致。

中国合格评定国家认可委员会（英文缩写为 CNAS）是根据《中华人民共和国认证认可条例》的规定，由国家认证认可监督管理委员会批准设立并授权的国家认可机构，统一负责对认证机构、实验室和检查机构等相关机构的认可工作，因此台式一体电脑产品品牌获得中国合格评定国家认可委员会实验室认可表明该产品质量稳定、性能优越，作为加分项合适，符合《政府采购法》第二十二条及《政府采购法实施条例》第十五条相关规定。投诉人的投诉缺乏事实依据，投诉事项不成立。

第四、五点事项：2. 售后服务体系认证(3 分)：所投电脑产品售后服务机构通过 CCCS 客户联络中心标准者得 2 分，通过 CCCS 客户联络中心标准钻石五星级认证者得 3 分；

CCCS 客户联络中心认证标准是用来评估产品供应方（包括硬件产品与服务）售后服务能力高低，因此售后服务机构通过 CCCS 客户联络中心标准及 CCCS 客户联络中心标准钻石五星级认证两项的设定与采购项目的技术、服务水平、履约能力和售后服务息息相关，该评分为加分项符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十五条相关规定。另经核实，参与本项目投标的投标供应商有 3 家均提供了三个品牌的相关证书，投诉人的投诉缺乏事实依据，投诉事项不成立。

关于投诉事项 3. 本项目预算金额为 3196860 元，中标金额为 3195758 元，未超过本次采购的预算金额。同时本项超出质疑事项的范围，不予受理。

依据中华人民共和国财政部令第 94 号《政府采购质疑和投诉办法》第二十九条投诉处理过程中，有下列情形之一的，财政部门应当驳回投诉：…（二）投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立；…的规定，本机关作出如下处理决定；对投诉人的投诉事项予以驳回。

如对上述处理决定不服，可在收到本决定书之日起 60 日内依法向抚州市人民政府申请行政复议，也可在自收到本处理决定书之日起六个月内向抚州市人民法院提起行政诉讼。



（此件主动公开）

抄送：中共抚州市委党校、抚州浩腾工程咨询有限公司

抚州市财政局办公室

2019 年 10 月 14 日印发