

# 广东省政府采购

## 公开招标文件

采购计划编号：**441301-2022-00230**

采购项目编号：惠公易省云采市直（**2022**）**011**号

项目名称：惠州**12345**政务服务便民热线话务外包项目

采购人：惠州市政务服务数据管理局

采购代理机构：惠州市公共资源交易中心

## 第一章 投标邀请

惠州市公共资源交易中心受惠州市政务服务数据管理局的委托，采用公开招标方式组织采购惠州12345政务服务便民热线话务外包项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

### 一.项目概述

#### 1.名称与编号

项目名称：惠州12345政务服务便民热线话务外包项目

采购计划编号：441301-2022-00230

采购项目编号：惠公易省云采市直（2022）011号

采购方式：公开招标

预算金额：12,600,000.00元

#### 2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(惠州12345政务服务便民热线话务外包项目)：

采购包预算金额：12,600,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算（元）	是否允许进口产品
1-1	其他服务	需求包括热线平台运营服务项目总体要求、热线场地、人员、话务系统、话务服务及工单流转、网络和信息安全、知识库运维、互联网运营、数据治理和分析研判、制度标准建设、宣传推广、安全生产等方面的需求。	1.00(年)	详见第二章	12,600,000.00	否

本采购包不接受联合体投标

合同履行期限：2022年3月12日至2025年3月11日，以合同为准。

### 二.投标人的资格要求

#### 1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。

4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相

关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）

## 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（惠州12345政务服务便民热线话务外包项目）：无

## 3.本项目特定的资格要求：

合同包1（惠州12345政务服务便民热线话务外包项目）：

1)供应商未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。

## 三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

## 四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

## 五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)。

## 六.本项目联系方式：

### 1.采购人信息

名称：惠州市政务服务数据管理局

地址：江北街道三新北路31号市民服务中心1号楼4楼

联系方式：0752-3080390

### 2.采购代理机构信息

名称：惠州市公共资源交易中心

地址：惠州市惠城区三新北路31号3号楼惠州市公共资源交易中心一楼政府采购部

联系方式：0752-7121066

### 3.项目联系方式

项目联系人：边小姐

电话：0752-7121066

#### **4.技术支持联系方式**

云平台联系方式：400-183-2999

数字证书CA技术服务热线：400-887-6133

采购代理机构：惠州市公共资源交易中心

## 第二章 采购需求

### 一、项目概况：

#### 一、采购项目的基本信息

- (一) 采购计划备案编号：441301-2022-00230
- (二) 采购项目名称：惠州12345政务服务便民热线话务外包项目
- (三) 采购方式：公开招标
- (四) 推荐候选人名单和满足开标条件的数量

该项目中标（成交）供应商的数量设置为1名，推荐中标候选人的数量设置为 2 名。采用综合评分法的，评标委员会依据中标候选人的数量按评审后总得分由高到低的顺序推荐参加投标的投标人为中标候选人，由采购人按顺序对项目评审小组依法推荐的中标候选人顺序依法依规确定该项目的中标人，并签订政府采购合同。采购人未确认的中标候选人为替补候选人，如果中标人放弃中标的，采购人可以按顺序重新确认替补候选人为中标人，并签订政府采购合同。

该项目满足开标条件的投标文件数量设置为不少于 3 家。开标前参加投标的投标人提交的投标文件数量或经评标委员会进行资格性、符合性审查后投标文件数量不能满足开标条件的，将予以废标

#### (五) 定标方法

根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）的有关规定，采购人按照该项目评审小组依法推荐的中标候选人顺序依法依规确定该项目的中标人。

#### (六) 本项目未采取分包方式履约合同。

#### (七) 有效报价要求

1.价格构成。本项目为交钥匙工程，投标报价应当包括热线场地使用费、场地装修费、服务人员工资（含各类社会保险、加班费、招聘管理成本、团建活动、体检等福利费用）、话务系统软硬件费用、办公配套设备软硬件费用、场地动力和空调设施设备费用、通信网络费、系统短信费、外呼通信费、水费、电费和物业管理费、配套服务、管理费、利润、税费以及服务项目包含的所有风险、责任等各项应有的费用。

2.无效的投标报价将作无效投标处理。根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第六十条的规定，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会审查投标人提供的书面说明及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，评标委员会可以将其作为无效投标处理。另如果投标报价下浮率大于3%（不含3%）的，投标人的投标文件须提供书面说明和成本清单等相关证明材料，由评标委员会在评审中审查认定。评标委员会认定投标文件对此报价的书面说明或证明可以佐证此报价的产品质量和具有合理履约能力予以通过审查，否则，评委会将其作为无效投标处理。

采购人设置理由说明：因本项目属于人力资源服务项目，人力资源成本为主要支出，其他为场地、设备、通信网络、软硬件、水电及物业管理等费用。根据2020年惠州市人力资源市场工资指导价位“商业、服务业人员类”的“呼叫中心服务员”工资指导价位为5772元/月，综合人力成本和其他配套成本，报价下浮率与服务水平程度相关，投标人报价的下浮率大于3%（不含3%）的，有可能影响产品质量、服务质量或不能诚信履约。若投标人报价的下浮率大于3%（不含3%），应提供报价合理的书面证明材料。评标委员会认定报价合理且书面证明材料可以佐证此下浮报价能保证服务质量或具有履约能力的，方予以通过审查，否则，评标委员会应将其作为无效投标处理。

(八) 关于联合体投标

本项目不接受联合体投标，不允许投标人对本招标项目进行违法分包和转包。

(九) 本项目投标保证金形式仅为电子保函，如果采购文件约定不一致的，以此内容为准。

(十) 根据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）第四条“政府采购应当采购本国产品，确需采购进口产品的，实行审核管理”的规定，本项目不可采购进口产品。

(十一) 关于询问和质疑。供应商的询问或者质疑应向采购人提出,采购人负责受理和答复供应商的询问或者质疑。供应商提出的询问或者质疑涉及到采购代理机构组织的开评标程序的，采购人应当及时将此内容转告采购代理机构，采购代理机构应协助采购人答复有关开评标程序的询问或者质疑。

二、最高限价和报价方式

(一) 最高限价：人民币1260万元/年（¥12600000.00元/年），该项目以项目采购预算作为本项目最高限价，服务年限3年（时间：2022年3月12日至2025年3月11日，本项目财政批复的采购计划是服务年限为3年的采购预算，1260万元/年，合计人民币：3780万元）。

(二) 报价方式：报价方式为“下浮率报价”的报价方式。

(三) 报价要求：

1. 投标人的报价需要符合本项目“一、采购项目的基本信息”关于有效报价的要求。

2. 投标人未按报价方式、报价要求进行投标报价的，视为无效报价，其投标无效，由评标委员会在符合性审查中不予通过。

(四) 报价区间：0%-100%。

采购包1（惠州12345政务服务便民热线话务外包项目）：

1.主要商务要求

标的提供的时间	合同签订后30个日历日内交货
标的提供的地点	惠州
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例100%，自合同签订并生效后，中标人需按月出具运营管理报告，采购人制定月度考核方案，对中标人进行考核，按季度结算。采购人每季度第一个月 10 号前对中标人上一季度运营服务进行考核，考核合格并签字确认后，中标人在 15 个工作日内提供有效发票或付款通知后，采购人在 15 个工作日内进行该期服务费支付。采购人不承担因财政资金不能及时到位给中标人造成的任何损失。
验收要求	1期：中标人、采购人组建验收小组，召开项目评审会议，出具项目验收报告。根据合同项目进行验收。验收关键点是项目提供的服务是否满足合同要求、项目文档是否符合合同等相关要求。
履约保证金	不收取
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品 （“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 （元）	分项预算总价 （元）	权重 %	所属行业	技术要求
1		其他服务	需求包括热线平台运营服务项目总体要求、热线场地、人员、话务系统、话务服务及工单流转、网络和信息安全、知识库运维、互联网运营、数据治理和分析研判、制度标准建设、宣传推广、安全生产等方面的需求。	年	1.00	12,600,000.00	12,600,000.00	100.0	其他未列明行业	详见附件一

备注：最终综合总报价=（各产品报价×各项产品权重）的相加值

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：需求包括热线平台运营服务项目总体要求、热线场地、人员、话务系统、话务服务及工单流转、网络和信息安全、知识库运维、互联网运营、数据治理和分析研判、制度标准建设、宣传推广、安全生产等方面的需求。

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p style="text-align: center;"><b>第一部分 项目情况</b></p> <p><b>一、项目概述</b></p> <p>惠州12345政务服务便民热线（以下简称惠州12345热线）是惠州市委、市政府联系企业和群众的重要桥梁，是企业 and 群众咨询政务政策、投诉问题和反映意见建议的重要渠道。近年来12345热线以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，推动各类政务热线归并优化，提高群众诉求办理效率，努力打造便捷、规范、高效、智慧的政务服务“总客服”，较好地发挥了热线政务信息的咨询台、民生诉求的服务员、社会管理的预警器、宏观决策的好参谋等作用。</p> <p><b>二、项目背景</b></p>

惠州12345热线经过多年整合、发展，已初步实现话务人员、信息系统、业务流转的整合，已成为全市统一的非紧急政务服务便民热线响应平台。目前，惠州12345热线已开通坐席70个，有工作人员90名，整合了12315、12333、12329等全市各职能部门设立的34条非紧急类政务服务便民热线，已建成含话务、微信公众号和小程序等政务综合服务平台，实现12345“一号接入”、全天候服务，语音话务+互联网渠道多渠道反映诉求。

近年来，国家、省市以人民为中心的理念对热线的发展提出了更高的要求。根据国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线实现一号归并，推动建设智能化热线平台，打造便捷、高效、规范、智慧的“总客服”。省印发《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》（粤办函〔2021〕216号），进一步明确热线受理范围、热线职责、热线归并等工作，要求依托数字政府公共支撑体系，集成多渠道多媒体服务。市人民政府办公室印发《惠州市进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》（惠府办函〔2021〕75号），方案要求在提供全天候人工服务基础上，加强诉求渠道整合拓展和系统支撑建设。

12345热线要以数字政府建设的标准统筹推进。《广东省数字政府改革建设2021年工作要点的通知》（粤办函〔2021〕44号）第一章（五）“优化政务服务便民热线”中要求各地12345平台纳入粤省事、粤商通，畅通互联网咨询和投诉举报渠道，提高智能应答能力。《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》（粤府〔2021〕44号）第三章（二）“政务服务‘一网通办’”要求融合线上与线下、政府与社会各类办事渠道，对政务服务系统、便民热线、终端等进行优化，打造“一网、一地、一窗、一次、一机、一码、一号”的政务服务体系。

### 三、项目现状

2021年，惠州12345热线平台服务团队人员90名，话务员实行7\*24小时全天候服务，来话请求量179万件，同比2020年增长60%，接通率为60%；共受理企业和群众诉求122万件，其中语音话务107万件，网络渠道15万件；共派转工单37万件，办结率98%，满意率96%。诉求主要集中在劳动社保、市场监管、卫生防疫、住房管理、城市管理、生态环境、公安业务等领域。

### 四、项目建设目标、运行模式

#### 1.项目目标

本项目实施旨在推进惠州12345热线服务提升，以“12345”一个号码服务企业和群众为目标，提供“7×24小时”全天候人工服务，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快速、分得更准、办得更实，通过加强对12345热线的运营管理，全



面保障话务接通率目标，提升运营服务水平，为企业和群众提供全方位、多渠道的一体化政务热线便民服务，对标“粤省心”，加快推进12345热线标准化建设，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，建设人民满意的服务型政府，推进城市治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## **2.实现项目目标的合理化建议**

本项目需要投标人对实现以上目标提出应对措施及相关合理化建议，包括但不限于针对热线运营管理的实施重难点、提升热线运营效能合理化建议等。

## **3.运行模式**

按照“政府主导，服务外包”的原则，采购人负责对热线建设和运行情况监督；中标人负责提供7\*24小时话务统一接听和互联网渠道方式受理服务，并在采购人的指导下完善惠州12345热线项目的各项制度。

# **第二部分 项目要求**

## **一、需求整体构成**

需求包括热线平台运营服务项目总体运营要求、技术能力要求、提升运营服务水平合理化建议措施，热线场地（包括但不限于主场地权属、面积、环境、灾备场地预案等）、人员管理（包括但不限于团队构成，人员岗位设置、招聘、培训、薪酬、绩效考核、人才储备等）、话务服务（包括但不限于话务服务、工单录入、话务即时解答等）、软硬件系统（包括但不限于呼叫中心话务系统、座席终端软硬件配置、通信网络、信息安全等）、知识库运维管理、互联网渠道运营管理、数据治理和分析研判、制度及标准化建设、宣传推广、安全生产等方面的需求。

## **二、需求具体标准**

### **1.项目总体运营要求**

惠州12345热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道，实现“听民声、知民情、聚民智、解民忧”的重要途径。投标人需充分研究热线现状，提出优化提升服务水平举措，制定提升计划、运营管理方案及过渡保障方案，通过整体项目实施，发挥热线民意“总客服”、民生“总枢纽”、民情“总参谋”的作用，为企业和群众提供统一、权威、及时的政策咨询，快速准确受理企业和群众诉求并及时精准答复或转办、全流程闭环管理，有效分析企业和群众的诉求信息、生产生活中遇到的痛点和难点问题，发现城市和社会管理的热点、堵点、焦点问题，提前预防和化解社会矛盾，提升城市管理水平。进一步推进热线归并优化，拓展热线受理渠道，推进热线制度建设和事项分类、服务管理标准化建设，完善知识库系统以及各类智能化辅助应用，优化12345热线运行管理机制，强化12345热线运行支撑保障，推进

城市治理体系和治理能力现代化，确保群众诉求接得快，分得准、办得实，提高为企便民服务的效率和水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

### **1.1服务方式**

**1.1.1**中标人负责提供适合热线使用的场地，配套相关的软硬件设备设施，以呼叫系统平台、服务人员管理等运营外包的服务模式组建呼叫中心，向采购人提供热线平台运营服务。

**1.1.2**中标人应负责热线服务人员的招录、培训和日常管理，并在采购人的指导和监督下为群众提供各类诉求的统一受理服务。

### **1.2服务内容**

中标人应提供7×24小时全天候的语音话务服务和互联网服务，负责惠州12345热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、办结审核、回访、归档等，并辅助采购人完成事项协调、督办、考核、数据分析、知识梳理等相关工作；协助采购人完成相关热线优化整合工作。

### **1.3服务保障**

**1.3.1**中标人应充分做好承接准备，保障场地、人员设备等及时到位，实现与现有热线运营服务的无缝衔接，确保热线运营平稳过渡。

**1.3.2**中标人应做好话务服务录音和系统服务记录的采集、留存、建档等相关工作，应建立惠州12345热线项目财务会计专门账簿确保资金投入到位，应配合第三方系统安全测评、项目验收、绩效审核等相关工作。

**1.3.3** 中标人需具有长期服务能力。服务期满后，中标人应无条件协助做好热线运营的交接与转签，保障热线运营的平稳过渡，确保对外服务不受影响；中标人应协助后续中标人开展正常运营服务，期间产生的费用由后续中标人承担，费用标准按项目中标年度金额计算标准执行的平均费用，结合实际结算；热线平台运营期间产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据等）的所有权归采购人所有，由中标人移交给采购人（中标人需清除已移交的数据、资料），再由采购人交给后续中标人承接，继续开展相关服务工作；中标人应根据采购人要求按时交接，交接期间不得随意散播不利于采购人的信息，影响项目的顺利实施。

## **2.热线运营场地需求**

### **2.1运营主场地**

**2.1.1运营主场地权属及选址：**中标人需通过自有或租赁形式提供运营的坐席场地，建筑物结构安全，场地位置应在惠州市惠城中心区，公共交通便利。

**2.1.2运营主场地环境：**场地相对独立，便于开展集中管理、安全管理和常态化疫情防控管理；场地安静，需与其他单位物理分隔，不受外界干扰；场地宽敞，布局合理，便于话务坐席整齐布设。

**2.1.3运营主场地面积：**中标人提供的运营场地总建筑面积不少于1400平方米（多层分布的，其中单层面积不少于500平方米），可容纳不少于150个坐席。

**2.1.4运营主场地扩容能力：**中标人所提供的运营场地应当具备扩容能力，且扩容场地与主场地必需在同一建筑物内，扩容数量不低于50个坐席，面积不少于250平方米。

### **2.1.5运营主场地办公配套**

**2.1.5.1办公室：**中标人需按实际办公人数配置数量不少于4个的办公室，合计建筑面积不低于80平方米。

**2.1.5.2会议室：**中标人需配置数量不少于2个的会议室（含软硬件设施），合计建筑面积不低于140平方米。

**2.1.5.3培训室：**中标人需配置数量不少于2个的培训室（含软硬件设施），合计建筑面积不低于140平米。

### **2.1.6配套场地**

**2.1.6.1**配备满足热线服务人员需求的饭堂、茶水间、休息室、减压室、文娱活动场所等配套场地，总建筑面积不低于300平方米。

**2.1.6.2**配套场地需与主场地在同一建筑物内，便于使用。中标人需提供不少于4个公务备用车位。

**2.1.7场地动力和空调要求：**中标人需为运营场地内的用电设备提供高标准的动力保障配置，包括双路市电接入、UPS断电保护、柴油发电机组，并且支持以上方式之间自动切换。外包场地的电力保证率需达到99.99%。中标人需为外包场地提供空调，保障运营场地温度符合生产运营需要。

**2.2灾备场地：**投标人需配置不少于1处灾备场地，面积不小于300平方米，可容纳不少于60个坐席。灾备场地应与主场地不处于同一行政区域，且灾备场地在通信网络、设施设备等方面应保持与主场地同样标准。中标人需制定灾备场地应急预案，每年开展备灾演练不少于1次。

### **2.3办公配套设备**

中标人需提供满足项目运营所需的电脑、耳机、软件等配套设备。

**2.3.1**中标人需按照服务团队实际人员数量1:1提供电脑等软硬件设备，电脑配置标准不低于：CPU Intel I5/内存8G /固态硬盘500G /显示器，原厂预装正版Windows 10以上操作系统。

**2.3.2**中标人需为话务员按1:2提供LED高亮宽屏液晶显示器，其他人员按1:1提供。显示器不小于 23英寸，分辨率 1920×1080 或以上。

**2.3.3**中标人需在培训室、会议室配置必要的软硬件设备，包括但不限于电脑、投影、摄像等设备，满足培训、会议等相关需求。参观接待场地需配置合适的高清大屏（含拼接屏），用于参观演示，面积不小于15平方米，满足日常接待演示需求。

**2.3.4**中标人需在办公场所配置不少于**1**台多功能激光一体打印机，配置不少于**2**台支持黑白、彩色打印机，配置不少于**6**个液晶大屏。

### **3.人员管理要求**

中标人需根据本项目运营整体要求，对标各项考核指标，通过全盘统筹、闭环监控、系统实施的理论指导，建立强有力的组织机构保障，科学合理的服务团队设置，全力保障和推动项目顺利实施。采购人提供的人员管理方案需包括但不限于人员岗位设置、人员招聘、人员培训、人员薪酬、绩效考核、人才储备保障等方面响应采购人的需求。

#### **3.1人员配备要求**

**3.1.1**中标人应优先录用热线现有服务人员，承接比例应不低于**80%**（因员工个人意愿不转签的情况除外）。

**3.1.2**依据业务量规划，中标人需组建不少于**150**名的服务团队，其中管理人员不少于**5**名，业务人员不少于**145**名。业务人员的岗位数量设置需经采购人同意，岗位设置应包含但不限于班组管理、工单、回访、质检、培训、知识管理、数据采集和分析、宣传运营、人事及业务管理等。

**3.1.3**话务业务正常运行满**6**个月后，在保证热线运营各项指标均达标的前提下，经采购人同意，中标人可适当减少业务人员数量，但减少人员数不得超过业务人员总数的**10%**。

#### **3.2管理团队人员要求**

**3.2.1**中标人需配备专职人员组成管理团队，人数不少于**5**名，管理团队必需为中标人正式员工，采购人有权对中标人管理团队成员进行入场前审查、考核及更换。

**3.2.2**管理团队必需具备本科或以上学历，具备**2**年或以上呼叫中心项目经验，熟悉呼叫中心常用技术平台和运营系统，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的项目管理和团队管理能力；具备良好的公文写作能力、沟通协调技巧及应急事件的处置能力；具有良好的心理素质和团队协作能力；具备人力资源管理、行政服务管理、知识运维管理、服务质量管理或技术支撑管理服务等项目运营管理能力。

**3.2.3**中标人管理团队应针对话务服务、工单流转、知识库运维、互联网运营、数据运营、宣传推广以及安全生产与信息安全等业务设置岗位，配备人员。具体岗位设置与人员配备方案经采购人同意后方可实施。

#### **3.3业务人员要求**

**3.3.1**中标人需配备业务人员，人数不少于**145**名。业务人员分为前台受理人员和后台支撑人员，前台受理人员主要负责语音话务受理，后台支撑人员主要负责班组管理、工单处理（含互联网渠道业务受理）、回访、质检、培训、知识管理、数据采集和分析、业务管理、多渠道后台处理和运营等工作。

**3.3.2**人员标准：普通话标准、流利，并配备一定数量熟悉本地方

言的人员，前台受理人员原则上有大专或以上学历，胜任呼叫中心工作；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强沟通能力；具备良好的工作态度及团队合作精神，心理承受能力较强；原则上年龄40周岁以下（含）；能熟练运用电脑办公软件，汉字输入40字/分钟以上。

### **3.4人员招聘要求**

**3.4.1招聘渠道：**中标人必须同时具备多个招聘渠道，保证人才的补给需求。

**3.4.2招聘要求：**热线人员的招聘要求必须与岗位相适应，具体学历和工作经验、年限等详情要求需与岗位职责相匹配。

**3.4.3**中标人在招聘人员时必须选贤任能，符合热线岗位工作实际需要，同时应聘者需提供健康证明。

### **3.5人员管理要求**

**3.5.1**中标人负责制定人员管理、人员排班方案、薪酬标准与绩效考核、人力资源及应急保障等制度或方案，并提交采购人审核备案。

**3.5.2**中标人负责人员招聘工作并做好岗前培训，经考核合格后方可正式上岗。

**3.5.3**中标人应结合热线服务需求制定合理的人员排班方案，并针对话务高峰溢出制定可灵活调整的人员调度机制，保障话务接通率。

**3.5.4**中标人应按本项目要求，建立培训和考核机制，制定标准化、专业化、模块化的常态业务培训体系和考核方案，提升员工技能，保障人员服务水平和质量。

**3.5.5**中标人应保障热线服务团队人员工作期间的安全，并对热线服务团队人员的安全负责。

**3.5.6**中标人应保障热线服务团队人员的稳定性，入职半年以上人员月均离职率不得高于6%。

**3.5.7**采购人有权要求中标人更换不能按规定履行合同的热线服务团队人员。

**3.5.8**中标人需建立健全行之有效的人员管理规范，包括但不限于思想政治教育、安全管理、保密管理、考勤管理等方面。

### **3.6人员稳定性保障**

**3.6.1**投标人提供的热线服务团队人员薪酬和福利待遇需符合国家、省、市相关标准。税前应发薪酬包括：应发工资、补贴、五险一金（个人缴纳部分）及福利待遇。

**3.6.2**中标人需按国家相关规定为业务人员提供带薪年假、专业学习及培训，对热线团队进行节日关怀、团队文化建设和生日慰问、年终奖励等措施保障项目的稳定运营。

**3.6.3**中标人应每年为工作满半年的员工提供体检，标准不低于400元/人，体检项里包含职业病检查（如耳、眼等项目）。

**3.6.4**中标人需针对业务人员流失、重大突发事件影响话务接通率等情况制定人才储备计划，制定储备人员培训制度及规范，有计划地培

养人才梯队，确保坐席人员规模保持稳定。

**3.6.5** 中标人应妥善处理与服务团队人员的劳资纠纷。中标人承担合同期内所有人员的合同签订、变更、解除或终止工作，如中标人因无法继续承接本项目等原因导致出现相应的经济补偿、解约赔偿等费用，由中标人承担并结算。

#### **4.话务系统要求**

投标人提供的话务系统方案需包括但不限于话务服务系统、实施架构软硬件配置方面响应采购人的需求。

**4.1** 中标人所提供话务系统需具备安全性、兼容性、扩展性，便利操作，系统需预留接口，支持定制化开发及后续升级需求。

**4.2** 中标人所提供网关设备需支持不低于坐席数400路并发，支持IP数据格式；媒体网关自带控制主板模块，模块支持更换。交换机交换容量 $\geq 336\text{Gbps}$ ，包转发率 $\geq 108\text{Mpps}$ ，支持36个千兆电口，支持多个CTI LINK接口以及CTI接口之间的冗余备份和负载均衡部署。

**4.3** IVR模块需具备自动语音功能（IVR）、通话录音及留言功能、智能接入及话务分配功能（ACD）、图形化流程编辑器、自动来电弹出、信息协同转移、服务满意度评价及调查回访、IP坐席功能、模拟坐席功能、TTS功能等。

**4.4** 话务系统需具备坐席分组功能和报表系统模块。

**4.5** 中标人需提供不少于10个5G视频客服坐席，具备市民群众和热线间双向实时视频交互能力。

**4.6** 中标人应提供7×24小时技术支持，对于话务现场发生的系统故障，中标人应立即核查所属责任范围内系统、网络、硬件设备等，并于10分钟内向采购人报告是否属于中标人责任的故障。对于确定为中标人所属责任范围内的紧急故障，需30分钟内解决问题。如遇采购人所属责任范围内的重大系统问题，中标人必须提供现场技术支持，协助解决问题。问题解决后3个工作日内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

#### **5.服务质量要求**

话务服务分为人工话务服务和非人工服务，其中非人工服务包括但不限于互动式语音应答以及微信等互联网渠道的智能服务。

中标人提供话务服务时，能当场答复或者处理的，应当直接答复或者处理；不能当场答复或者处理的，应当按照采购人制定的业务规范，及时将工单转至承办单位限时办理。投标人提供的运营服务质量方案需在包括但不限于服务满意度、工单转派准确率、话务即时解答率、质检差错率、有效投诉为零等方面满足采购人要求的指标。

##### **5.1服务效率**

**5.1.1** 话务服务应具有持续稳定性，每月人工话务服务接通率不低

于90%，每日人工话务服务接通率不应低于80%，白天即时人工话务服务接通率不应低于70%。

**5.1.2**中标人应按热线业务规范，按照省市热线管理制度要求及时转派各渠道来源的工单，确保工单转派及时率达到100%。

**5.1.3**中标人应对承办单位办结后返回热线平台的工单和退回的工单进行及时审核，工单审核及时率达到100%。

**5.1.4**中标人对即将到期的工单提醒督办率应达到100%。

**5.1.5**中标人应严格按热线业务规范对办理结果评价为不满意（包括“不满意”、“非常不满意”）的工单进行回访和发回重办，确保回访及时率和发回重办率达到100%。

## **5.2**服务质量

中标人需按采购人实施的热线业务规范要求进行事项受理、解答、转派及回访等各流程工作，并制定具体落实措施，保障规范有效执行。热线业务规范调整的，中标人需相应调整实施。

**5.2.1**中标人应按热线业务规范采集群众对服务评价情况（包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”），确保受理服务满意率达到95%以上。

**5.2.2**中标人应确保每月工单人工转派准确率达95%以上。

**5.2.3**中标人应严格按照热线业务规范提供受理服务指引，对能按热线知识库解答的事项应即时解答，咨询类话务即时解答率应达到95%以上。

**5.2.4**中标人应按热线业务规范和采购人管理要求制定质检考核指标，质检每月致命差错率小于1‰，一般差错率小于5‰。

致命差错：受理员服务态度恶劣、事项应受理未受理、事项记录与实际严重不符、解答错误、违规处理事项工单等造成严重影响或者事项办理的差错。

一般差错：受理员服务态度生硬、事项记录存在瑕疵、未提供最优解答、工单处理不严谨等不影响诉求人利益或者事项办理的差错。

**5.2.5**有效投诉为零。

**5.2.6**中标人应按热线业务规范建立绩效考核激励机制、服务管理流程、服务改进流程、人员招聘体系、人员培训体系、运营管理体系、质量监控体系、安全管理体系，保障热线高标准运行，并按采购人管理需要提交相关服务质量数据。

**5.2.7**对因不可抗力、影响范围广泛的重大政策调整或热线平台系统故障造成中标人无法提供话务服务的，相应时段及后续影响时段予以豁免考核。

## **6.网络和信息安全要求**

投标人提交的网络、信息安全管理方案需包括但不限于通信网络、数据网络（含通信网络应急保障）和信息安全管理等方面响应采购人的需求。

## **6.1基础设施网络建设要求**

**6.1.1**中标人需负责场地终端接入交换机等网络设备的代维服务，如终端接入交换机等设备发生故障，中标人需提供备用的应急交换机；如同同期内因业务需要新增交换机等网络设备，新增设备由中标人提供，设备所有权属中标人。

**6.1.2**中标人需确保通信网络健壮和稳定，数字电路需达到5星级SLA服务标准，端到端电路可用率不低于99.99%，同一障碍重复率小于1次/3个月，SLA服务时限与本协议时限一致。

## **6.2信息安全建设要求**

建立12345热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

中标人需采用桌面云逐步替换传统PC，解决热线当前多班轮岗、共用坐席PC、系统及业务软件升级、政务外网连接等易造成的信息安全问题，为热线创造安全、稳定、便捷、灵活、节能的服务环境，更好、更快响应市民需求。中标人所提供桌面云设备及相关软件需支持文件导出内容审计、应用管控、VPN加密、自助快照恢复等功能。

中标人开展系统的建设和运营，需遵法合规原则。即遵守国家网络安全法以及相关的合规要求，并将这些要求体现到系统安全架构和安全方案中。

## **6.3信息安全制度与规范的要求**

中标人需建立信息安全管理制度，在运营场地内提供上网行为管控措施，有效监管员工网络行为，防止机构内部机密信息外泄。

## **7.知识库运营要求**

投标人需提供知识库系统优化方案和运营管理方案，中标人应做好知识库信息采编管理服务和知识梳理工作，完善多方校核、查漏纠错等制度，做好知识库的日常管理和运营工作，包括：知识采集、知识审核、知识纠错、知识评价、知识生命周期管理、知识库图谱梳理等。

## **8.互联网渠道运营要求**

**8.1**中标人应按采购人要求开展热线互联网渠道的建设和运营推广工作，制定互联网渠道运营服务年度和季度工作方案，提交采购人审核。



**8.2**中标人应制定话务分流措施，积极推广互联网渠道服务，提高影响力，引导热线用户积极使用互联网渠道，确保互联网渠道年受理量占全年工单量不低于**35%**。

**8.3**中标人应加强互联网宣传，着重梳理与群众切身利益密切相关的信息，用简单易懂、图文并茂的方式在互联网渠道发布。每周推文数量不少于**4**篇。

## **9.数据治理和分析研判的要求**

### **9.1向省热线平台及市大数据中心归集和共享数据**

中标人应协助采购人做好与数据归集和共享合作，协助规范前端数据定义和录入标准、事中数据对接标准、后端处理标准等标准化管理工作，推进大数据分析研判基础工作。

### **9.2数据分析研判服务**

中标人应提供惠州市**12345**热线大数据分析、应用所需服务。包括但不限于以下内容：定期汇总、统计**12345**热线电话接处数、应答率、办结数、满意率、重复投诉事项数、不满意事项数、逾期办理事项数等；及时对市民反映的热点难点问题和部门办理的堵点问题进行梳理、分析、研判。

### **9.3工作总结报告制度**

中标人定期汇编高质量的**12345**热线日报、月报、专报、年报及各类专题分析报告，为政府和领导决策提供有效社情民意参考。

## **10.制度及标准化建设的要求**

### **10.1热线管理制度**

中标人应协助采购人进行热线管理规范的制定工作，做好热线场地上控制度建设，完善热线工单办理、知识库管理等业务制度。

### **10.2 标准化建设**

中标人应梳理热线从场地设置、话务服务、事项分类、工单全流程管理、监督考核等方面的规则，协助采购人制定具有惠州特色、区域领先的热线服务运营标准。中标人应协助采购人积极参与国家和广东省热线业务标准建设。

### **10.3重大事件应急处置制度**

中标人需制定重大事件和紧急突发事件处置制度，协助采购人与各职能部门形成应急联动机制，确保热线平台平稳运行。

## **11.宣传推广要求**

### **11.1热线品牌宣传**

中标人应按采购人的要求，结合热线功能定位和服务特色，组织热线品牌推广活动，策划并实施热线品牌宣传，并配合采购人的相关宣传工作。

### **11.2热线文化建设**

中标人应做好热线场地内的文化宣传工作。场地布置、设立宣传栏等需由专业公司负责，并根据采购人要求定期更新，相关费用由中标人承担。

中标人需要在职场内建设文化阵地，展示热线文化建设成效和为民情怀。文化建设阵地可以是不独立的空间，但是必须有容纳不少于10人驻足观看的区域面积。

### **12.安全生产要求**

**12.1**中标人所提供的运营场地需具备专业的物业管理能力，确保场地整洁卫生、消防安全和出入安全。

**12.2**中标人所提供的运营场地需提供视频监控、门禁系统，其中视频监控存储时间要求30天以上。

**12.3**中标人所提供的运营场地需具备7\*24小时安保服务、清洁、绿化、消防和水电等配套的基础物业服务，运营场地疫情防控需落实到位，配备防疫物资及保障防疫经费投入。

### **13.其他需求**

**13.1**中标人应无条件配合采购人根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）及广东省相关工作要求，继续整合和承接目前未整合的政府部门热线和相关业务；积极配合采购人开展市委市政府交办的其他工作。

**13.2**中标人应积极配合采购人做好工单办件协调督办（包括但不限于红黄牌、一督到底、年底绩效、满意度测评、运行通报等措施），推动承办单位重视群众诉求，提高办件效能。

**13.3**中标人应积极配合采购人在制度建设、提升服务和新技术应用等方面的创新探索。

**13.4**中标人应协助做好与热线项目相关的后勤保障、文件处理、档案材料整理、应急管理等工作对接、会议会务组织、接听政务服务咨询电话、接待热线相关来访等工作。

**13.5**本招标需求内所列的所有标准规范，如国家、广东省有新的要求，以上级规定为准。

## **三、本项目服务因素的需求**

### **1.服务场所的需求**

采购人要求中标人在惠州市惠城中心区内具有自有或租赁的固定场所作为运营服务场所，以便为本项目提供服务。

**1.1**中标人需提供在惠州市区中心区内自有或租赁的固定场所。中标人未按合同要求履约，视为拒绝履行合同义务，采购人可以依法行使

有关权利。

**1.2**中标人提供包括但不限于以下的证明材料复印件来佐证自己满足采购人要求运营场地的需求。

关于运营场地所需证明材料的情况说明：根据《政府采购法实施条例》（国务院令**658**号）第**17**条“法人或者其他组织的营业执照等证明文件”的规定，采购人要求投标文件提供证明材料：

**1.2.1**中标人提供自有的固定场所作为运营场地，并为本项目派出人员提供服务，需提供固定场所自有产权证复印件（可以只复印关键页）、场地外观及室内照片。

**1.2.2**中标人提供租赁的固定场所作为运营场地，并为本项目派出人员提供服务，需提供租赁合同复印件（可以只复印关键页）、场地外观及室内照片。

## **2.项目管理人员需求**

**2.1**加强热线平台运营管理，对标先进地市，提高热线平台管理服务水平，投标人安排项目管理人员团队的数量应不少于**5**名。项目管理人员需具有本科及以上学历，**2**年以上话务中心管理经验，具备良好的沟通协调、公文写作、应急处置、综合管理及专业技术能力。

**2.2**社保记录时效的情况说明：投标文件提供了投标人按招标文件要求为本项目拟派出服务团队人员购买的本单位社保记录（**2021**年**7**月至**12**月）才能得分。

## **四、本项目信誉因素的需求**

### **1.企业信誉的一般需求**

**1.1**投标人在投标文件提供开标当月之前六个月内由县级以上信用中心、人民银行征信系统或者经人民银行备案的机构出具的一份信用报告材料复印件或打印稿文件作为证明材料。

关于企业信誉的一般需求的情况说明：信用报告在国内近几年才开展，当前信用报告并无具体年限的查询信息，一般显示报告日期或打印日期，因此要求投标文件提供开标当月之前六个月内出具报告日期或打印日期的一份信用报告复印件或打印稿文件作为证明材料。当前税务部门对“纳税信用等级”没有出具盖章书面或匾额的证明材料，一般由纳税人在网上自行打印，因此，投标人提供纳税信用等级的自我查询结果截图打印及查询路径作为证明材料，不再限于书面盖章或匾额，不再要求原件备查。

### **1.2**采购人根据自身项目需求增加的信誉

投标人需在投标文件中提供有效期内的相关认证证书：

**ISO9001**质量管理体系认证证书；

**ISO14001**环境管理体系认证证书；

**ISO45001**职业健康安全管理体系认证证书；

**ISO27001**信息安全管理体系统认证证书。

关于采购人根据自身项目需求增加的信誉说明：企业在质量管理、环境管理、人员职业健康、信息安全等方面符合相应标准或有能力按规定的要求提供产品的信誉体现，故设置此条款。

## 五、本项目业绩因素及用户评价的需求

本项目要求投标人在投标文件中提供投标人（含授权分支机构）自2018年1月1日以来承接运营的政府类呼叫中心外包项目（以合同签订时间为准）运营经验，单个项目坐席规模不小于90席。以高目标牵引，努力打造省级标杆项目。投标人需提供2018年（含）以来的同类项目（须为以上投标人业绩情况中的有效计分的业绩，须提供评价单位的联系人及联系方式）获得项目用户年度考核评价为正面评价（优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价）的文件。

## 六、本项目技术能力及计算机软件著作权登记证书需求

本项目要求投标人在政务热线服务（含呼叫中心）领域具有独立的软件开发能力，需充分结合惠州12345热线运营现状和项目实施目标，提供高标准的技术能力支撑12345热线运营。投标人需具备热线高效运营所需的通信（含语音、短信、视频）、网络、数据管理等技术支撑和应用能力，具备互联网应用、智能化辅助、大数据分析与应用以及技术应急保障等能力，助力热线转型升级。

投标人需具备智能政务热线服务（含呼叫中心）领域的计算机软件著作权登记证书（包含但不限于智能工单、语音应答、智能坐席、智能政务服务、智能知识管理、智能质检、智能排班、智能机器人、智慧客服、大数据分析、智能呼叫、智能标签标注、自助填单、智慧转录等适用于政务热线、呼叫中心服务的关键领域）。

## 七、项目商务要求

中标人需按月出具运营管理报告，采购人制定月度考核方案，对中标人进行考核，按季度结算。

### 1.指标考核

**1.1.**话务服务应具有持续稳定性，非因不可抗力、热线平台系统故障或影响范围广泛的重大政策调整造成中标人无法提供话务服务的，热线每月人工话务服务接通率不低于90%，每日人工话务服务接通率不应低于80%，白天即时人工话务服务接通率不应低于70%。

**1.2**中标人应按照热线业务规范采集群众对服务评价情况（包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”），确保受理服务满意率达到95%以上。

**1.3**工单转派及时率为100%。每日转派完前一日24:00前受理的符合转派条件的所有渠道工单；1小时内转派完成受理的符合转派条件且办理时限为2个工作日的工单；突发类工单按热线业务管理规范转派。

**1.4**中标人应对承办单位办结后返回热线平台的工单和退回的工单进行及时审核，工单审核及时率达到100%。

**1.5**月度咨询类话务即时解答率应达到**95%**以上。

**1.6**有效投诉为零。

指标考核标准具体如下：

序号	指标	目标值	扣罚标准
1	话务接通率	90%	每下降1%，扣除当月合同金额0.1%
2	话务服务满意率	95%	每下降1%，扣除当月合同金额0.1%
3	派单及时率	100%	每下降1%，扣除当月合同金额0.1%
4	工单审核及时率	100%	每下降1%，扣除当月合同金额0.1%
5	即时解答率	95%	每下降1%，扣除当月合同金额0.05%
6	有效投诉（包含信访、网络问政、通报等渠道）	0	每出现 1 件有效投诉扣除中标人5,000 元；每出现 1 件中标人责任导致行政诉讼、行政复议败诉的，扣除中标人30,000 元

说明

打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。

打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。

### 第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

#### 一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指惠州市公共资源交易中心，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指惠州市政务服务数据管理局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立的电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

#### 二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：下浮率
6	报价要求	采购包1：0% - 100%
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：120,000.00元整。</p> <p>开户单位：系统自动生成的缴交账户名称</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至“云平台项目采购系统”）。</p> <p>供应商应保证该优先步骤</p> <p>（2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，供应商须在开标现场递交非加密电子版投标文件 U 盘（或光盘） 0 份。</p> <p>供应商保证该后备步骤。</p> <p>二、纸质投标文件：</p> <p>（3）纸质投标文件正本 0 份，纸质投标文件副本 0 份。</p> <p>供应商须满足上述事项“一、电子投标文件”中（1）或（2）的要求，和“二、纸质投标文件”的要求。请保证电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。</p>
11	中标候选人推荐家数	采购包1： 2家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	<p>采购包1： 3家</p> <p>此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。</p>
14	项目兼投兼中规则	兼投兼中：本项目兼投兼中。

15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	不收取。
17	代理服务费收取方式	不收取
18	其他	
19	开标解密时长	说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：否

### 三、说明

#### 1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

#### 2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

#### 3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

#### 4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

#### 5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1 联合体各方均应当满足《政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5 联合体各方均应当满足采购文件规定的资格要求。由同一资质条件的投标人组成的联合体，应当按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级。

5.6 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

5.7 投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。



## 6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

## 7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

## 8.纪律与保密事项

8.1 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3 在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4 获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5 由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

## 9.语言文字以及度量衡单位

9.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，

若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

## 10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

## 四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

## 五、投标要求

### 1. 投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

### 2. 投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

### 3.投标文件的提交

3.1在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

（2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

### 4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

### 5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

### 6.投标保证金

#### 6.1投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由惠州市公共资源交易中心代收。具体操作要求详见惠州市公共资源交易中心有关指引，递交事宜请自行咨询惠州市公共资源交易中心；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至惠州市公共资源交易中心，到账情况以开标时惠州市公共资源交易中心查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

#### 6.2投标保证金的退还：

(1) 投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。

(2) 未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。

(3) 中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- (3) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (4) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

## 7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

## 8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

## 9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

## 六、 开标、评标和定标

### 1. 开标

#### 1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标

截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是编制投标文件同时生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

### 1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- （1）经检查数字证书无效的；
- （2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- （3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是投标客户端编制同时生成的）。

## 2. 评审（详见第四章）

### 3. 定标

#### 3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

#### 3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

#### 3.3 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

## 七、询问、质疑与投诉

### 1. 询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

### 2. 质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七

个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：林女士

电话：0752-3080390

传真：无

邮箱：hz12345@huizhou.gov.cn

地址：广东省惠州市惠城区江北街道办三新北路31号市民服务中心1号楼4楼法规监督科

邮编：516000

### 3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：惠州市财政局政府采购监管科

地 址：广东省惠州市江北文华一路6号市财政局10楼政府采购监管科

电 话：0752-2881711、2881716

邮 编：516001

传 真：0752-2881717

## 八、合同签订和履行

### 1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内（广州市规定自《中标通知书》发出之日起二十日内签订合同），按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内

容的协议。

**1.3**采购人应当自政府采购合同签订之日起**2**个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

**1.4**采购人应当自政府采购合同签订之日起**2**个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起**2**个工作日内公开并备案采购合同。

## **2.合同的履行**

**2.1**政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

**2.2**政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的**10%**。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起**2**个工作日内登陆广东省政府采购网上传备案。

## 第四章 评标

### 一、评标要求

#### 1.评标方法

采购包1(惠州12345政务服务便民热线话务外包项目): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

#### 2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

#### 3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由惠州市公共资源交易中心统一对外发布。

(2) 对惠州市公共资源交易中心或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

#### 4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7 不同投标人的电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址、硬盘序列号等硬件信息均相同的(开标现场上传电子投标文件的除外);

4.8投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效,并书面报告本级财政部门。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

#### 5.投标无效的情形

详见资格审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

#### 6.定标



评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

## 7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

(1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。

(5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

## 二.政府采购政策落实

### 1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

### 2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微企业）。

### 3.价格扣除相关要求

采购包1（惠州12345政务服务便民热线话务外包项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	8%	承接本项目的投标人或联合体成员均为小型、微型企业时，给予C1的价格扣除（C1为扣除比例，取值范围为6%-10%），即：评标价=核实价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人

为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

### 三、评审程序

#### 1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

系统抓取并记录到供应商与同项目（采购包）其他投标（响应）供应商电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址、C硬盘序列号等硬件信息均相同（开标现场上传电子投标文件的除外）的情形，评标委员会应认定其投标（响应）无效。

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（惠州12345政务服务便民热线话务外包项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的， 须提供总公司和分公司营业执照副本复印件， 总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
4	履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内， 在经营活动中没有重大违法记录	在经营活动中没有重大违法记录： 参照投标（报价） 函相关承诺格式内容。 重大违法记录， 是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、 吊销许可证或者执照、 较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府， 或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准， 或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单； 不处于中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应） 截止时间当天在“信用中国”网站（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ） 及中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn/">http://www.ccgp.gov.cn/</a> ） 查询结果为准， 如相关失信记录已失效， 供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、 行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商， 不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标（报价） 函相关承诺要求内容。
8	落实政府采购政策需满足的资格要求	无

表二符合性审查表：

采购包1（惠州12345政务服务便民热线话务外包项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标人没有违反采购文件关于联合体投标的相关约定	投标人没有违反采购文件关于联合体投标的相关约定
2	如果要求缴纳投标保证金的，投标人按照采购文件要求提供了电子保函，否则无需提供	如果要求缴纳投标保证金的，投标人按照采购文件要求提供了电子保函，否则无需提供
3	投标人按照采购文件要求提供了投标函	投标人按照采购文件要求提供了投标函
4	投标文件没有无效签署的	投标文件没有无效签署的
5	按照采购文件的报价方式、报价要求进行了报价且报价方案是唯一确定	按照采购文件的报价方式、报价要求进行了报价且报价方案是唯一确定
6	投标报价未超出采购预算的，如设定最高限价的，且未超出最高限价	投标报价未超出采购预算的，如设定最高限价的，且未超出最高限价
7	投标有效期符合采购文件要求的	投标有效期符合采购文件要求的
8	投标文件未附带有采购人依法不能接受的条件	投标文件未附带有采购人依法不能接受的条件
9	投标文件完全响应采购文件中带★号的条款和指标	投标文件完全响应采购文件中带★号的条款和指标
10	评标委员会认为投标人没有串通投标情形	评标委员会认为投标人没有串通投标情形
11	无法律、法规、规章规定无效投标、未实质性响应的其他情形	无法律、法规、规章规定无效投标、未实质性响应的其他情形

## 2. 投标文件澄清

2.1 对于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，评标委员会可在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正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。

2.2 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

## 3. 详细评审

惠州12345政务服务便民热线话务外包项目

评审因素	评审标准
------	------

分值构成	商务部分40.0分 技术部分50.0分 报价得分10.0分	
	对采购需求的响应程度 (2.0分) ，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; ）	评标委员会根据各投标人提供的整体方案对采购需求的响应程度进行比较和评优。（1）投标人完全响应采购人各类需求的为优，得2分；（2）投标人大部分响应采购需求的为良，得1分；（3）投标人不响应采购需求的为差，得0分。
	总体运营方案 (10.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 7.0; 10.0; ）	评标委员会根据各投标人提供的项目实施方案，包括但不限于对项目背景、现状的理解，优化提升举措和预计效果；合同启动履行的计划安排、合同执行过程中的运行管理方案及过渡保障方案进行比较和评优。（1）方案齐备完整，针对性强、可执行性强，完全能满足采购需求的为优，得10分；（2）方案齐备完整，具有一定的针对性、可执行性，能基本满足采购需求的为良，得7分；（3）方案齐备相对完整，针对性差、可执行性差，不能完全满足采购需求的为一般，得4分；（4）无响应的得0分。
	实现项目目标的合理化建议方案 (8.0分)，（等次分值选择： 0.0 ; 2.0; 5.0; 8.0; ）	评标委员会根据各投标人提供的对本项目实现目标的应对措施及相关的合理化建议，包括但不限于针对运营管理的实施重难点、提升热线运营效能合理化建议方案等进行比较和评优。（1）方案齐备完整，针对性强、可执行性强，完全能满足采购需求的为优，得8分；（2）方案齐备完整，具有一定的针对性、可执行性，能基本满足采购需求的为良，得5分；（3）方案齐备相对完整，针对性差、可执行性差，不能完全满足采购需求的为一般，得2分；（4）无响应的得0分。
	技术能力方案 (7.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 4.0; 7.0; ）	评标委员会根据各投标人提供的技术能力方案（包括但不限于技术能力、技术应用，助力热线转型升级的详细方案）进行比较和评优。（1）方案齐备完整，针对性强、可执行性强，完全满足采购需求的为优，得7分；（2）方案齐备完整，具有针对性、可执行性，基本满足采购需求的为良，得4分；（3）方案齐备相对完整，针对性差、可执行性差，不能满足采购需求的为一般，得1分；（4）无响应的得0分。
	服务质量方案 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; ）	评标委员会根据各投标人提供的项目运营服务质量方案，包括但不限于服务满意度、工单转派准确率、话务即时解答率、质检差错率、有效投诉为零等方面进行比较和评优。（1）有详细的服务质量方案，可操作性强，完全满足采购需求的为优，得4分；（2）有较为全面的服务质量方案，可操作性一般，基本满足采购需求的为良，得2分；（3）服务质量方案不清晰，不能完全满足采购需求的为差，得0分。
	人员管理方案 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 4.0; ）	评标委员会根据各投标人提供的人员管理方案，包括但不限于人员岗位设置、人员招聘、人员培训、人员薪酬、绩效考核、人才储备保障等方面进行比较和评优。（1）方案齐备完整，针对性强、可执行性强，完全满足采购需求的为优，得4分；（2）方案齐备完整，具有针对性、可执行性，基本满足采购需求的为良，得3分；（3）方案齐备相对完整，针对性差、可执行性差，不能满足采购需求的为一般，得1分；（4）无响应的得0分。

技术部分	<p>话务系统及网络、信息安全方案 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0 ; 1.0; 2.0; 3.0; ）</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的电话系统及网络信息安全方案，包括但不限于话务服务系统、实施架构等软硬件配置，通信网络、数据网络（含通信网络应急保障）和信息安全管理等进行比较和评优。（1）话务服务系统（包括座席终端软硬件的配置情况），网络、信息安全管理等方案较优，得3分；（2）话务服务系统（包括座席终端软硬件的配置情况），网络、信息安全管理等方案良好，得2分；（3）话务服务系统（包括座席终端软硬件的配置情况），网络、信息安全管理等方案一般，得1分；（4）无响应的得0分。</p>
	<p>知识库及互联网渠道运营方案 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 3.0; ）</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的知识库及互联网渠道服务运营方案，包括但不限于知识库系统优化、运营管理，互联网渠道建设及运营推广方案、话务分流措施等进行比较和评优。（1）知识库及互联网渠道服务运营方案合理、可行性高、针对性强为优，得3分；（2）知识库及互联网渠道服务运营方案较为合理、可行性较高、针对性较强为良，得2分；（3）知识库及互联网渠道服务运营方案不够合理、可行性较低、针对性较弱为差，得1分；（4）无响应的得0分。</p>
	<p>运营主场地权属 (2.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; ）</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的运营主场地权属进行比较和评优。（1）运营场地属于自有场地的为优，得2分；（2）运营场地属于租赁场地的为良，得1分；（3）其他不得分。注：1.属于自有场地的，须提供房产证复印件(加盖公章)等权属材料作为得分依据；2.属于租赁场地的，须提供租赁期在本项目服务期内的租赁合同及房产证复印件等权属材料作为得分依据。</p>
	<p>运营主场地面积 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 3.0; ）</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的运营主场地面积进行比较和评优。运营场地办公区应具备一定规模、布局合理，包含话务区、办公室、会议室、培训室、数据展示区等。（1）运营主场地单层建筑面积≥1400平方米的，得3分；（2）运营主场地两层总建筑面积≥1400平方米的，得2分；（3）运营主场地两层以上（不含两层）总建筑面积≥1400平方米的，得1分。注：须同时提供所在楼层的房产分层图和运营场地平面设计图（标明各功能区面积）作为得分依据。</p>
	<p>运营主场地环境 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; ）</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的运营主场地环境进行比较和评优。（1）运营主场地（含多层）所在楼层办公场所结构规整，布局合理的，得3分；（2）运营主场地（含多层）所在楼层办公场所结构不规整，不利于话务坐席统一布设的，得1分。注：要求提供楼层分布图、场地结构图、坐席布设图，无提供的，不得分。</p>
	<p>灾备场地要求 (1.0分)，（等次分值选择： 0.0; 0.5; 1.0; ）</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的灾备场地预案，包括但不限于选址、面积、座席、应急响应速度、设备设施部署预案等方面进行比较和评优。（1）制定灾备场地设立预案，预案详细，针对性、可行性高的，得1分；（2）制定灾备场地设立预案，预案不详细，不能完全满足采购需求的，得0.5分；（3）未制定灾备场地设立预案的，得0分。</p>

	<p>投标人通过相关认证情况 (8.0分)</p>	<p>(1) 具有ISO9001质量管理体系认证证书; (2) 具有ISO14001环境管理体系认证证书; (3) 具有ISO45001职业健康安全管理体系认证证书; (4) 具有ISO27001信息安全管理体系认证证书。以上全部满足得满分, 每提供一个有效的认证证书得2分, 满分8分。注: 须提供认证证书复印件(加盖公章)并同时提供在全国认证认可信息公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据, 已失效或撤销的不得分。</p>
	<p>投标人同类项目业绩情况 (12.0分)</p>	<p>投标人(含授权分支机构)自2018年1月1日以来承接运营的政府类政务热线服务外包项目经验, 本项评分累计最高得12分。(1) 单个项目人员规模<math>\geq 250</math>人或单个项目座席规模<math>\geq 200</math>席的, 省级(省级指服务范围为行政区划中省、直辖市、自治区、特别行政区, 含省级部门)政府类政务热线服务外包项目经验每个得5分, 市级(含市级部门)政府类政务热线服务外包项目经验每个得3分, 本项最高得12分; (2) 单个项目人员规模<math>\geq 200</math>人或单个项目座席规模<math>\geq 150</math>席的, 省级(省级指服务范围为行政区划中省、直辖市、自治区、特别行政区, 含省级部门)政府类政务热线服务外包项目经验每个得3分, 市级(含市级部门)政府类政务热线服务外包项目经验每个得2分, 本项最高得8分; (3) 单个项目人员规模<math>\geq 150</math>人或单个项目座席规模<math>\geq 90</math>席的, 省级(省级指服务范围为行政区划中省、直辖市、自治区、特别行政区, 含省级部门)政府类政务热线服务外包项目经验每个得2分, 市级(含市级部门)政府类政务热线服务外包项目经验每个得1分, 本项最高得4分; (4) 单个项目人员规模<math>&lt; 150</math>人或座席规模<math>&lt; 90</math>席的, 得0分。注: 相同项目多次签约仅算一次, 同类业绩证明文件是中标通知书以及相对应合同的复印件(加盖公章), 投标人可以复印合同的关键页面。中标通知书是指组织招标投标活动的代理机构依据《招标投标法》或《政府采购法》的有关规定, 按照公开透明原则, 在招标投标活动的政府行政监督管理部门指定的发布媒体上发布了招标公告或中标公告, 然后代理机构向中标的投标人发出的告知其中标的书面通知文件, 该书面通知文件称为中标通知书。(投标文件无提供这些同类业绩证明文件复印件不得分)。合同复印件关键页面指合同封面、合同项目名称、项目座席规模、合同落款盖章、签订日期等作为得分依据, 无提供证明材料不得分。投标人授权分支机构签署的同类项目合同可作为投标人的业绩证明文件。</p>
	<p>用户评价 (2.0分)</p>	<p>投标人2018年(含)以来的同类项目(投标人业绩情况中的有效计分业绩, 须提供评价单位的联系人及联系方式)获得项目用户年度考核评价为正面评价(优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价)的, 每提供一份得1分, 最高2分。注: 提供项目用户的评价文件, 不提供不得分。</p>

商务部分	项目经理情况 (5.0分)	<p>考察项目经理（一名）的情况，本项最高得5分。（1）具有硕士及以上学历证书的得1分；具有本科学士学位证书的得0.5分；最高得1分；（2）具有政府部门颁发的高级工程师（通信工程、信息工程、电子技术、信息通信技术服务类）证书的，得1分；中级工程师（通信工程、信息工程、电子技术、信息通信技术服务类）证书的，得0.5分；（3）具有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE认证分析师证书、COPC相关机构颁发的COPC注册协调员证书、4PS联络中心国际标准组织颁发的4PS认证协调员证书、中国电子商会颁发的CCOM标准引导师证书之一的，得1分；（4）具有政府部门颁发的大数据分析师或大数据工程师认证证书的，得1分；（5）具有美国或国际项目管理协会(含授权机构)颁发的PMP或IPMP项目管理类证书的，得1分。注：1.提供以上相关证书复印件(加盖公章)； 2.提供项目经理2021年7月至12月在投标单位缴纳的社保证明材料。</p>
	项目运营总监情况 (4.0分)	<p>考察项目运营总监（一名）的情况，本项最高得4分。（1）具有硕士及以上学历证书的得1分；具有本科学士学位证书的得0.5分；最高得1分；（2）具有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE认证分析师证书、COPC相关机构颁发的COPC注册协调员证书、4PS联络中心国际标准组织颁发的4PS认证协调员证书、中国电子商会颁发的CCOM标准引导师证书之一的，得1分；（3）具有DAMA中国数据治理工程师（CDGA、CDGP、CDMP任意一项）或政府部门颁发的大数据分析师认证证书，得1分；（4）具有美国或国际项目管理协会(含授权机构)颁发的PMP或IPMP项目管理类证书的，得1分；注：1.提供以上相关证书复印件(加盖公章)； 2.提供项目运营总监2021年7月至12月在投标单位缴纳的社保证明材料。</p>
	项目信息总监情况 (4.0分)	<p>考察信息总监（一名）的情况，本项最高得4分。（1）具有硕士及以上学历证书的得1分；具有本科学士学位证书的得0.5分；最高得1分；（2）具有政府部门颁发的高级工程师（通信工程、信息工程、电子技术、信息通信技术服务类）证书的，得1分；中级工程师（通信工程、信息工程、电子技术、信息通信技术服务类）证书的，得0.5分；（3）具有信息安全测评中心颁发的注册信息安全专业人员证书（CISP），得0.5分；（4）具有政府部门颁发的大数据分析师或大数据工程师认证证书的，得0.5分；（5）具有EXIN或AXELOS机构颁发的ITIL expert/manager认证证书，得0.5分；（6）具有政府部门颁发的网络工程师证书或通信网络管理员证书，得0.5分。注：1.提供以上相关证书复印件(加盖公章)； 2.提供项目信息总监2021年7月至12月在投标单位缴纳的社保证明材料。</p>



	项目其他管理人员情况 (3.0分)	考察其他管理人员（至少2名）的情况，本项最高得3分。（1）均具有本科学士学位及以上学位证书的得1分；（2）至少一名成员具有政府部门颁发的大数据分析师认证证书，同时具有COPC认证证书、4PS认证证书、C-CMM认证证书、CCOM认证证书四个证书之一，满足要求得2分，否则不得分。注：1.提供以上相关证书复印件(加盖公章)；2.提供以上管理人员2021年7月至12月在投标单位缴纳的社保证明材料。
	计算机软件著作权登记证书情况 (2.0分)	考察投标人拥有的计算机软件著作权登记证书情况，本项最高得2分。投标人具有政务热线（含呼叫中心、客服中心）类的计算机软件著作权登记证书（包含智能工单、语音应答、智能坐席、智能政务服务、智能知识管理、智能质检、智能排班、智能机器人、智慧客服、大数据分析、智能呼叫、智能标签标注、自助填单、智慧转录等）。注：1.投标人提供名称与以上要求不必完全一致，相近即可，每提供一个得0.5分；2.须提供相关软件著作权证书复印件(加盖公章)，不提供不得分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100（注：满足招标文件要求且投标价格最高的投标报价为评标基准价。）最高报价不是中标的唯一依据。【注：满足招标文件要求且“XXXX”报价最高（相当于投标价格最低）的为评标基准价。如：投标报价XXXX 60%为报价最高，评标基准价为 1-60%=40%，得满分 10 分；有投标报价为 50%，投标报价为 1-50%=50%；以此类推。】

#### 4.汇总、排序

##### 采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

#### 5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

#### 6.其他无效投标的情形:

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 第五章 合同文本

### 广东省政府采购

### 合 同 书

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

采购计划编号： \_\_\_\_\_

项目编号： \_\_\_\_\_

项目名称： \_\_\_\_\_

甲方： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_ 地址： \_\_\_\_\_

乙方： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_ 地址： \_\_\_\_\_

根据 \_\_\_\_\_项目 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国民法典(合同编)》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

#### 一、合同金额

合同金额为（大写）： \_\_\_\_\_元（¥ \_\_\_\_\_元）人民币。

#### 二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1. \_\_\_\_\_。
2. \_\_\_\_\_

.....

#### 三、甲方乙方的权利和义务

- 1.甲方的权利和义务
- 2.乙方的权利和义务

#### 四、服务期间（项目完成期限）

- 1.委托服务期间自 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月至 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月止。

#### 五、付款方式

自合同签订并生效后，甲方每季度第一个月 10 号前对乙方上一季度运营服务进行考核，考核合格并签字确认后，乙方在 15 个工作日内提供有效发票或付款通知后，甲方在 15 个工作日内支付该期服务费。

#### 六、知识产权归属

#### 七、保密

#### 八、违约责任与赔偿损失

- 1.乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方方支付本合同总价5%的违约金。
- 2.乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
- 3.甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的5%的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的3‰向乙方偿付违约金。
- 4.对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照以下合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：

\_\_\_\_\_

- 5.其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

#### 九、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

#### 十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

#### 十一、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

## 十二、其它

- 1.本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。
- 2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。
- 3.如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。
- 4.除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

## 十三、合同生效

- 1.本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。
- 2.合同一式\_\_份。

甲方（盖章）：                    乙方（盖章）：

代表：                            代表：

签定地点：

签定日期：      年    月    日  签定日期：      年    月    日

开户名称：

银行帐号：

开  户  行：

## 第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

### 1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

### 2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

### 3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

### 4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

### 5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

### 6.按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

# 投标文件封面

(项目名称)

# 投标文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**441301-2022-00230**

采购项目编号：惠公易省云采市直（**2022**）**011**号

所投采购包：第 包

(投标人名称)

年 月 日

## 投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标人业绩情况表
- 十五、技术和服务要求响应表
- 十六、商务条件响应表
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十二、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十三、附件

格式一：

## 投标函

致：惠州市公共资源交易中心

你方组织的惠州12345政务服务便民热线话务外包项目项目的招标[采购项目编号为：惠公易省云采市直（2022）011号]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的惠州12345政务服务便民热线话务外包项目项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起90天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标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。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十四）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本招标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：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：\_\_\_\_\_

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式二：

### 开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式三：

### 分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式四：

### 政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环保标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

\_\_\_\_\_ 现任我单位 \_\_\_\_\_ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： \_\_\_\_\_

附：代表人性别： \_\_\_\_\_ 年龄： \_\_\_\_\_ 身份证号码： \_\_\_\_\_

注册号码： \_\_\_\_\_ 企业类型： \_\_\_\_\_

经营范围： \_\_\_\_\_

投标人名称（盖章）： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

法定代表人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

职务： \_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式六：

## 法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

### 法定代表人授权书

致：惠州市公共资源交易中心

本授权书声明：\_\_\_\_\_是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任\_\_\_\_\_职务，有效证件号码：\_\_\_\_\_。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就惠州12345政务服务便民热线话务外包项目项目采购[采购项目编号为惠公易省云采市直（2022）011号]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_

被授权人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式七:

## 投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料



格式九：

### 资格性审查要求的其他资质证明文件

详见资格性条款要求

设备及专业技术能力情况表

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

**格式十：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

**中小企业声明函（货物）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

### 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员                                人，营业收入为                                万元，资产总额为                                万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员                                人，营业收入为                                万元，资产总额为                                万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

**格式十一：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**监狱企业**

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

**格式十二：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

## 联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

### 一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与签订政府采购合同。

### 二、联合体内部有关事项约定如下：

1. （甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分，（乙公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分。

4. 如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额\_\_\_\_\_%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式\_\_\_\_份，随投标文件装订\_\_\_\_份，送采购人\_\_\_\_份，联合体成员各一份；副本一式\_\_\_\_份，联合体成员各执\_\_\_\_份。

甲公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，乙公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，.....公司全称：\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_，  
\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十五：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。



格式十六：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七:

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

**格式十八：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

**各类证明材料**

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式十九：

### 采购代理服务费支付承诺书

致：惠州市公共资源交易中心

如果我方在贵采购代理机构组织的惠州12345政务服务便民热线话务外包项目招标中获中标（采购项目编号：惠公易省云采市直（2022）011号），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应惠州市公共资源交易中心的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：\_\_\_\_\_

投标人法定地址：\_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

承诺日期：\_\_\_\_\_

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

惠州市公共资源交易中心

我单位已登记并准备参与惠州12345政务服务便民热线话务外包项目项目（采购项目编号：惠公易省云采市直〔2022〕011号）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、\_\_\_\_\_（事项一）
  - （1）\_\_\_\_\_（问题或条款内容）
  - （2）\_\_\_\_\_（说明疑问或无法理解原因）
  - （3）\_\_\_\_\_（建议）

二、\_\_\_\_\_（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

地址/邮编：\_\_\_\_\_

电话/传真：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 质疑函

### 一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

### 二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：\_\_\_\_\_

质疑项目的编号：\_\_\_\_\_ 包号：\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_

采购文件获取日期：\_\_\_\_\_

### 三、质疑事项具体内容

质疑事项1：\_\_\_\_\_

事实依据：\_\_\_\_\_

法律依据：\_\_\_\_\_

质疑事项2：\_\_\_\_\_

.....

### 四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：\_\_\_\_\_

签字(签章)：\_\_\_\_\_ 公章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

# 投诉书

## 一、投诉相关主体基本情况

投诉人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

法定代表人/主要负责人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

被投诉人1：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

被投诉人2：\_\_\_\_\_

.....

相关供应商：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

## 二、投诉项目基本情况

采购项目名称：\_\_\_\_\_

采购项目编号：\_\_\_\_\_ 包号：\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_

代理机构名称：\_\_\_\_\_

采购文件公告：是/否 公告期限：\_\_\_\_\_

采购结果公告：是/否 公告期限：\_\_\_\_\_

## 三、质疑基本情况

投诉人于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,向提出质疑, 质疑事项为：\_\_\_\_\_

采购人/代理机构于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

## 四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：\_\_\_\_\_

事实依据：\_\_\_\_\_

法律依据：\_\_\_\_\_

投诉事项2：\_\_\_\_\_

.....

## 五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：\_\_\_\_\_

签字(签章)：\_\_\_\_\_ 公章\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的,投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容,并在附件中提交由投诉人签署的授权



委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**格式二十二：**

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

### 格式二十三：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

## 政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

鉴于\_\_\_\_\_（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为\_\_\_\_\_的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

### 一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币\_\_\_\_\_元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自\_\_年\_\_月\_\_日起生效，有效期至开标日后的90天内。

### 三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

### 四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

### 五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：\_\_\_\_\_（公章）\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

