

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440401-2023-02169**

采购项目编号：**ZHPZ2023-050**

项目名称：珠海市**12345**热线购买服务项目

采购人：珠海市市民服务热线管理中心

采购代理机构：珠海市平正咨询有限公司

第一章 投标邀请

珠海市平正咨询有限公司受珠海市市民服务热线管理中心的委托，采用公开招标方式组织采购珠海市12345热线购买服务项目。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：珠海市12345热线购买服务项目
采购计划编号：440401-2023-02169
采购项目编号：ZHPZ2023-050
采购方式：公开招标
预算金额：49,540,000.00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(热线运行及提升服务):
采购包预算金额：40,940,000.00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	是否允许进口产品
1-1	其他服务	热线运行及提升服务	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同履行期限：服务期：2年（2023年8月1日至2025年7月31日）。
采购包2(热线工单数据分析服务):
采购包预算金额：8,600,000.00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	是否允许进口产品
2-1	其他服务	热线工单数据分析服务	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同履行期限：服务期：2年（2023年8月1日至2025年7月31日）。

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：供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或者自然人，投标文件中提交有效的营业执照（或法人证书或身份证等相关证明材料）扫描件；分支机构投标的，提供分支机构及设立分支机构的法人的营业执照，并提供法人对分支机构投标授权或者法人内部允许分支机构直接参加投标的管理制度（加盖公章）。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
- 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：投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。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（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（热线运行及提升服务）：本采购包预留部分预算金额专门面向中小微企业采购。对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小微企业承接。预留份额通过以下措施进行，供应商可根据自身实际情况选择：（1）供应商不属于中小微企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家中小微企业，中小微企业承担的合同份额占合同金额的比例不低于40%（其中预留给小微企业的部分不低于合同金额的28%），接受分包合同的中小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（2）供应商属于中型企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家小微企业，小微企业承担的合同份额不低于合同金额的28%，接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（3）供应商属于小微企业的，是否采取分包不作强制要求。【提供《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。如采取合同分包，则只能分包给小微企业。接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。

采购包2（热线工单数据分析服务）：本采购包预留部分预算金额专门面向中小微企业采购。对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小微企业承接。预留份额通过以下措施进行，供应商可根据自身实际情况选择：（1）供应商不属于中小微企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家中小微企业，中小微企业承担的合同份额占合同金额的比例不低于40%（其中预留给小微企业的部分不低于合同金额的28%），接受分包合同的中小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（2）供应商属于中型企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家小微企业，小微企业承担的合同份额不低于合同金额的28%，接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（3）供应商属于小微企业的，是否采取分包不作强制要求。【提供《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。如采取合同分包，则只能分包给小微企业。接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（热线运行及提升服务）：

1)信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(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)“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。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（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)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）。按照投标（报价）函相关承诺要求内容。

3)投标人须持有有效的增值电信业务经营许可证；分支机构参加投标的，可以提供设立该分支机构的法人单位持有的上述证书。

采购包2（热线工单数据分析服务）：

1)信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(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或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(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。（以采购代理机构于评标当天在“信用中国”网站（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)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）。按照投标（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)、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：珠海市市民服务热线管理中心

地址：珠海市红山路230号

联系方式：0756-2538106



2.采购代理机构信息

名称：珠海市平正咨询有限公司

地址：珠海市香洲区银桦路598号5栋202-2号之4号（彩虹路与童心路交会处）

联系方式：0756-2550023、0756-2255677

3.项目联系方式

项目联系人：钟博锋

电话：0756-2550023、0756-2255677

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588



第二章 采购需求

一、项目概况：

一、项目概况

（一）项目背景

按照广东省“建设社会信用体系与市场监管体系”的总体部署和推进要求，2012年12月，珠海12345热线在全省率先上线，成为我市政策咨询、效能投诉、消费维权、经济违法举报、民生及企业服务的综合政府热线平台。珠海市12345热线按照“集中接听登记、咨询即时解答、诉求分转办理、定期反馈回访”的机制，为企业和市民提供7×24小时全天候服务。

（二）项目现状

我市自2021年8月在全省率先完成12345政务服务便民热线归并整合工作，已整合46条政务热线，与全市83个企事业单位进行业务对接，与110、119、120 报警应急电话实行三方联动，成立拱北海关、边检总站、市税务局 3 个分中心，对接人民网、粤省事、粤省心、市政府门户网站、微信等渠道，为企业群众提供全方位、一站式服务。在原热线平台的基础上扩大服务范围，加强数据汇聚能力，规范业务知识库和事项体系，建成“粤省心”珠海政务服务便民热线平台，实现12345热线业务线上线下融合发展。推出“海鸥听声”指数体系以部门办理事项响应率、提速率、解决率、办结率、满意率建立全闭环评估监督指数体系，形成对市民诉求的“受理—转派—处置—评价”全闭环评估监督管理。建立服务集约、效能监察、质量管理、民情预判、智能牵引、人才培养六大体系，实现企业群众诉求接诉即办、快速处置、联动解决，强化考评机制助力解决疑难工单问题。与高校共同搭建校政实训基地，加强产学研用融合，全面提升话务员服务质量。

2023年以来，省、市在规范12345热线基础运营工作的同时，大力推进热线从“话务中心”到“数据中心”的转变。根据《广东省政务服务数据管理局关于印发〈广东省“数字政府2.0”建设落实“实体经济为本，制造业当家”工作若干措施〉的通知》要求，将依托全省统建的招商引资对接平台，推动数据汇集，更好服务企业项目落地建设，建立完善市场主体诉求响应协调机制，加强诉求办理质量核查，提升市场主体诉求响应平台服务能力和水平，精准滴灌助企纾困，更快更好处理市场主体诉求。

★ 二、服务周期

2年（2023年8月1日至2025年7月31日）

三、项目要求

本项目包括但不限于以下内容：



（一）采购包1：热线运行及提升服务

该采购包主要包括话务服务、知识库运维管理及智能化管理服务、互联网渠道运行服务三个方面。

1.话务服务

中标人按要求整合全市政务服务热线，提供7×24小时话务服务，提供热线运行所需要的设施、座席、人员等，根据实际需求提供可靠、稳定、安全、统一的话务平台和必要的工作人员及备用场地，保障12345热线运行稳定安全，保障机房正常运行，保障通讯系统畅通无阻。

（1）话务系统

①停机维护时长（每半年≤15小时）（日常系统维护作业计划导致热线无法正常服务的时长，日常系统维护作业计划包括呼叫中心平台重启，排队机倒换、数据库重启、数据库迁移等）；

②IVR无故障保证率≥99.5%（IVR无故障总时长（分钟数）与IVR工作总时长（分钟数）的比率）；

③话务系统无故障保证率≥99%（话务系统无故障总时长（分钟数）与话务系统工作总时长（分钟数）的比率）；

④话务平台需具有冗余性、可扩展性，并能提供1：1的安全备份，同时具有全市及全省的网络安全监控。

⑤队列混排服务。提供语音话务、在线客服混排服务，混排队列支持灵活调整的数量。

（2）话务质量

中标人应关注分析往年数据、政策发布、突发事项等，做好话务量预测评估工作，进行科学排班管理，并建立突发话务应急调度机制，制定合理座席调度方案，具体要求如下：

★①除不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，人工话务月度接通率不低于**93%**，每日接通率不低于**90%**，**15秒**接通率不低于**85%**。

②人工话务平均处理时长不超过**270秒**（其中通话时长不超过**180秒**，话后处理时长不超过**90秒**），接通排队等待平均时长不超过**30秒**，呼损排队等待平均时长不超过**50秒**。

③基于智能化服务，推广、提供包括但不限于“在线客服”等需人工参与的双向沟通服务，应确保在**180秒**内人工响应率不低于**80%**。

④IVR导航设置合理，需平衡人工服务和互联网分流的关系，避免引起群众投诉，确保有效投诉为零。

⑤优秀话务员派单准确率达**92%**以上，开通优秀话务员权限占比保持**50%**以上。

⑥提供符合省级**12345**热线规范的数据填报、上报服务。

⑦提供录音文件备份服务。所有电话进行呼叫录音并保存，采取在线+离线保存方式录音，在线保存期限应为**24个月**以上，离线保存期限应为**36个月**以上。

（3）话务管理

①建立完善的质量管理体系，深化话务服务质量管理。加强业务培训、员工心理健康疏导培训。

②提供受理服务指引，针对热线服务范围内的业务，结合热点、新政、高频诉求等及时开展业务培训，对能按热线知识库解答事项应及时解答，咨询类话务直接解答率不低于**97.5%**。

③规范话务解答口径，加强话术指引培训，制定话务规范，做好话务管理标准化工作，严抓服务质量管控，话务满意度不低于**99%**，有效投诉为零。

④规范话务员诉求登记，制定咨询、投诉等各类诉求登记模板，全年制定诉求登记模板不低于**100个**。

⑤加强对话务数据、话务信息的整理分析，加强对社情民意的敏感度，及时上报话务服务中发现的热点、问题等。建立话务周台账，建立科学归类规则，做好统计工作，台账的内容包括但不限于：话务诉求分类、诉求内容概要、诉求时段、归属部门、解答口径。

⑥加强质检整改，对质检发现的问题及时改进。

（4）团队管理

①制定科学合理的排班方案，建立常态化培训机制，建立科学合理的指标化考核机制。注重团队文化建设和工作场所布置。

②制作操作指南，辅助新手快速规范上岗，操作指南需通俗易懂、图文并茂。

③与省内地市共建**12345**热线话务应急调度机制，提高话务资源使用效率。探索建立与各地市共建话务员培训基地。

2. 知识库运维管理及智能化管理服务

中标人应成立专门知识管理团队，主要负责按标准要求实施知识体系的构建、优化与维护，做好知识库信息采编管理、政策分析、解读服务，提供知识库日常运维管理服务，为话务服务准确性提供保障，为热线智能化建设提供知识库运营保障。

（1）做好知识库信息采编管理工作，规范知识条目入库规则。对部门上传的知识条目及时审核；精简知识内容，对过期、内容重复的知识条目及时删除；主动留意官媒动态、收集社情热点，及时更新知识条目；对部门应更新但未更新的知识条目，主动督查部门更新。

①做好知识库的梳理工作，不断完善知识库的框架结构，做到结构清晰层次分明，全年完成主题知识梳理知识条数不少于**4000条**，其中企业知识条数不少于**800条**；

②加强知识热点分析研判工作，特别是加强企业知识点分析研判，结合往年数据及当前热点，针对常态化热点与阶段性热点，搭建知识专题图谱，并做到及时新增、修改、下架。

③探索知识条目与事项分类的结合运用，积极配合“知识跟随”“知识推荐”等功能建设，为话务员查找对应的解答知识提供便利性。全年新建不少于**30个**业务场景运用。

④做好知识库使用分析工作，每月对无法直接解答的咨询类诉求进行原因分析，制定并落实优化措施，做好查漏补缺工作，不断优化知识库的查询便利度，提高话务员直接解答率。

⑤实时更新知识点，在1个工作日内审核承办单位提交到热线的知识点和知识点反馈，紧急情况2个小时内审核。

(2) 完善市场主体诉求响应机制。

①与招商服务保障部门建立惠企政策共享机制，分类汇集减税降费、审批服务、金融支持等政策，助力优化营商环境。

②探索与政务服务窗口、招商服务保障部门建立帮办代办服务信息对接机制，梳理政务服务事项对接，产业服务咨询前移，推动项目投资审批以及用地审批、能评环评等全流程“一次不用跑”“一次性解决”。

(3) 做好文本机器人知识更新维护工作，根据知识库中更新的知识点对本机器人进行同步更新操作。

①结合社会关注热点，制作文本机器人问答专题，为市民提供自助查询服务。针对企业关注热点、惠企新政、民生热点等不同的业务场景设计文本机器人应答流程。业务场景梳理包括前期的业务调研、用户习惯调研、模型设计等。全年完成20个文本机器人应答流程设计。

②创建一问一答模式。梳理企业专题知识库，筛选适合通过智能化系统进行问答模式设置的知识点，把知识点对应的政府发文、政策条款、办事指南等分解为一问一答的问题。全年完成200个一问一答。

③做好日常维护管理，通过数据指标进行算法模型的训练，关注产品上线后的使用体验，不断优化完善，提高企业群众体验感。

(4) 结合业务需求，挖掘和丰富智能化应用场景，提出应用场景建设需求，对智能化的各个环节的业务进行问题跟踪及管理，智能化应用的范围包括但不限于：智能座席助手、文本机器人、在线客服、语音机器人。

各项智能化应用产品上线后，做好测试、优化工作；定期对各项智能化应用情况进行分析研判，及时调整应用场景方案。

3.互联网渠道运行服务

负责拓展互联网渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。满足持续大幅增长的多渠道服务量需求、提升热线服务效率，做好微信公众号、小程序等互联网渠道运行相关工作，提高互联网渠道服务的使用比例。

(1) 加强互联网渠道运行服务，包括但不限于微信公众号、微信小程序的内容运营。结合诉求热点内容，强化多渠道可视化和互动性，在公众号、小程序等渠道持续进行更新内容，提出互联网渠道运行页面展示、功能等优化需求。

★(2) 根据热线服务需求，结合时事热点，梳理政务资讯、办事指南等，通过公众号等互联网渠道推送。微信信息发布期每月不少于4期，每期推文发布数量不少于5条，每月推文阅读点击量不少于5万；每月制作1个小视频（政策解读、操作指引等）在互联网渠道发布，每个视频点击量不少于3000。

(3) 提高珠海12345微信公众号影响力，逐步提升粉丝数量至60万；提高互联网渠道使用率，通过多种方式，引导用户使用互联网渠道进行自助查询、自助下单、在线客服咨询等。

(4) 提高文本机器人有效会话数；互联网渠道工单占比逐步提升至20%；总体服务量互联网分流占比逐步提升至35%。

(5) 打造珠海12345热线品牌，总结推广工作亮点，根据采购人业务需求开展形式多样、内容丰富的线上线下专题推广活动。以珠海热线小海鸥形象为载体，制作造型多样的小海鸥形象，用于互联网资讯、视频等。

4.场地及座席终端配备需求

服务期内，采购人提供工作所需的部分场地，供应商根据需求提供完成服务需要的场地作为备用或扩容，并配套相关的软硬件设备设施。搬迁新工作场地后，投标人需配置不少于200个座席所需的办公卡位（含椅子、抽屉）及场地布置，配置数量符合团队人员使用配套设施设备（含后续国产化需要配备办公设施），配置驻场的终端运维人员，提供话务座席配套电脑的维护服务及配件更换服务。

(1) 座席终端要求

投标人须提供座席终端需要的软、硬件设备，包括每个座席配备台式电脑（配2台显示器），符合使用需求数量的话务专用耳机、打印机等设备及操作系统等必要的软件。具体配置不低于如下要求：

①主板:高性能芯片组主板；最大内存插槽数4，支持最大硬盘数量2；最大PCIE插槽数3；支持双通道。

②CPU处理器:10纳米制程，6核心,12线程；

③内存:DDR4，容量:1*8G；

④硬盘:120G 固态硬盘+500G 机械硬盘。

⑤显卡:集成或独立显卡；

⑥键盘/鼠标: USB接口防水、抗菌键盘； USB接口光电、抗菌鼠标。

⑦显示器: 21英寸以上LED高亮宽屏液晶显示器；分辨率:1920x1080；接口: VGA+DVI；响应时间: 2ms。

⑧耳机:配备专用降噪耳机。

(2) 管理人员终端要求

投标人须提供管理人员终端需要的设备设施, 要求每人配置一台电脑(含自带显示器), 具体参数不低于:

①主板:高性能芯片组主板; 最大内存插槽数**4**, 支持最大硬盘数量**2**; 最大PCIE插槽数**3**; 支持双通道。

②CPU:**10**纳米制程, **10**核心,**16**线程;

③内存: DDR4 **16G**;

④显卡: 集成或独立显卡;

⑤硬盘: **512G**固态硬盘+**1T**机械硬盘;

⑥键盘/鼠标: USB接口防水、抗菌键盘; USB接口光电、抗菌鼠标。

⑦显示器: **21英寸**以上LED高亮宽屏液晶显示器; 分辨率: **1920x1080**; 接口: **VGA+DVI**; 响应时间: **2ms**。

⑧耳机:配备专用降噪耳机。

(3) 笔记本电脑、手机要求

①投标人须配备2台笔记本电脑。具体参数为: **14英寸**商务便携笔记本, **CPU**达到**10**纳米制程,**12**核心,**16**线程; **16**内存**DDR4**; **512G** 固态硬盘, 独显, 高分屏。

②投标人须配备1台工作手机, 具备通话、短信、联网等基础功能。具体参数为:运行内存**6GB** (含) 以上, 机身内存**128GB** (含) 以上, 屏幕尺寸**6英寸** (含) 以上。

(4) 办公配套设备

投标人须至少配备一台多功能一体打印机。

(5) 其他保障

①基础软件。投标人须为终端安装正版系统软件, 如发生盗版侵权事宜, 由投标人自行负责。

②平台接入及通信服务。投标人须提供满足服务需求的平台接入及宽带网络服务、外呼通话 (外呼规则和内容由采购人确定), 由此产生的费用由投标人承担。

③提供座席、办公室等场地内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 (保障时长不低于2小时, 保障范围为维持热线对外正常服务的设施设备)、柴油发电机组, 并且自动切换。

(二)采购包2: 热线工单数据分析服务

该采购包主要包括工单处理和数据分析研判服务两个方面, 以及完成服务所需的设备、设施、通讯等。

1.工单处理

按照《珠海市12345热线管理办法》进行工单审核、工单转派、退单审核、办结复核及不满意申诉等, 确保工单转派及时率、办结复核及时率均达到**100%**。

(1) 工单流转管理

★①对工单登记要素进行审核, 补充完善要素信息, 在**1**个工作日内将工单转派至相关部门, 工单转派及时率应达到**100%**;

②结合历史数据, 不断优化派单规则, 建立退单争议审核规则, 定期研判分析, 提升工单转派准确率, 工单人工转派准确率不低于**95%**。

③对承办单位处理完毕的工单在一个工作日内复核办结, 办结复核及时率均达到**100%**。

④全年制定诉求登记模板不低于**100**个, 用于规范话务员诉求登记和辅助群众自助下单。

⑤加强质检管理, 制定质检标准和工单转派规范, 对发现的差错及时反馈话务人员, 定期行成质检报告, 助力话务提高服务质量。

(2) 疑难工单处置

①建立健全疑难工单解决机制, 切实提高热线工作效率和服务质量, 督促承办单位加强工单办理质效, 提升诉求处置效率。

②梳理协调督办疑难工单, 明确疑难工单的范围, 建立疑难工单处理流程, 进行全流程跟踪监督。

③建立疑难工单台账，建立科学归类规则，每周报送疑难工单处置台账，并做好统计工作。

④聚焦高频难点筛选普遍反映、诉求量大、涉及面广、解决率低、诉求复杂、职责交叉等的事项，加强对工单的梳理分析，每月至少一篇分析报告。

（3）不满意申诉审核

建立和优化审核标准，归纳总结原因，不断完善优化不满意研判申诉机制，每月8号前（如遇节假日则顺延至下一个工作日）完成上月不满意工单申诉的审核工作。

（4）智能派单工单

包括但不限于派单规则梳理、派单流程设计、派单效果校验、派单结果统计分析、派单流程维护。每年设置100个以上智能派单场景，逐步提升智能派单占比至35%，智能派单准确率不低于90%。

2.数据分析研判服务

紧扣民生时事，及时对热点、难点、堵点诉求进行分析研判，提供大数据分析和应用服务。

（1）组建大数据分析团队，其中至少包括一名数据分析师，数据分析师招聘需报送采购人审核同意。

（2）定期汇总、统计热线呼入量、接通量、工单量、满意度评价、重复投诉事项、逾期办理量等数据。

★（3）按采购人要求，随时提供不同统计维度所需的数据及分析报告；完成数据分析所需的数据标签、数据清理服务；及时提交日报、周报、月报、季报、年报、专报等数据报告；专题分析报告要把握时事热点，分别针对民生诉求、企业诉求进行专题分析，全年完成不低于12个专题分析报告（其中企业专题不少于6个），内容包括但不限于工单数据分析、总结亮点、得出结论、指导业务发展。

（4）涉企信息精准推送。建立企业数据标签，实现提前预判企业需求，把部门提供的涉企服务信息精准推送给有需要的企业，使政策与企业无缝衔接、精准对接。全年完成不低于12个信息精准推送场景设计。

（5）积极配合开展数据分析平台、可视化平台建设等相关工作，为大数据分析的工作提质增效。具体工作内容包括但不限于：

①提出业务数据分析模型，包括智能预警、事件聚类大数据模型；

②提出数据模型优化建议，帮助系统提高数据准确性；

③制定及优化事件分级分类预警、预警工单信息推送、事件聚类规则。

④每年新制定民生类、企业类专题数据分析模型需求不低于6个。

（6）制定数据管理制度，包括但不限于：数据出口标准制度，包括对内（内部运营使用）数据标准及对外（外部单位使用）数据标准。

3.场地及座席终端配备需求

服务期内，采购人提供工作所需的部分场地，供应商根据需求提供完成服务需要的场地作为备用或扩容，并配套相关的软硬件设备设施。搬迁新工作场地后，投标人需配置不少于20个人员所需的办公卡位（含椅子、抽屉）及场地布置，提供配套设施设备（含后续国产化需要配备办公设施）。

（1）终端要求

投标人须提供工作人员终端需要的设备设施，要求至少提供一台打印机，并为每人配置一台电脑(含自带显示器)，具体配置不低于如下要求：

①主板:高性能芯片组主板；最大内存插槽数4，支持最大硬盘数量2；最大PCIE插槽数3；支持双通道。

②CPU:10纳米制程，6核心,12线程；

③内存: DDR4 8G；

④显卡:集成或独立显卡。

⑤硬盘: 120G 固态硬盘+500G 机械硬盘；

⑥键盘/鼠标: USB接口防水、抗菌键盘；USB接口光电、抗菌鼠标。

⑦显示器: 21英寸以上LED高亮宽屏液晶显示器；分辨率: 1920x1080；接口: VGA+DVI；响应时间: 2ms。

⑧耳机:配备专用降噪耳机。

（2）笔记本电脑、手机要求

①具体参数为：**14英寸商务便携笔记本，CPU达到10纳米制程,12核心,16线程；16内存DDR4； 512G 固态硬盘，独显，高分屏。**

②投标人须配备**1台工作手机**，具备通话、短信、联网等基础功能。具体参数为:运行内存**6GB（含）**以上，机身内存**128GB（含）**以上，屏幕尺寸**6英寸（含）**以上。

（3）其他保障

①基础软件。投标人须为终端安装正版系统软件，如发生盗版侵权事宜，由中标人自行负责。

②通信服务。投标人须提供满足服务需求的宽带网络服务和外呼通话服务，外呼规则和内容由采购人确定。由此产生费用由投标人承担。

采购包1（热线运行及提升服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	2年（2023年8月1日至2025年7月31日）。
标的提供的地点	广东珠海
付款方式	1期：支付比例 100% ,按月度考核，按合同约定定期支付，根据考核情况于规定时间支付，支付额度根据考核结果进行调整，至服务期满后支付结束。说明： 1.各月考核得分与付款比例对应见附件《珠海市 12345 热线购买服务项目（热线运行及提升服务）考核办法》。 2.服务期内实际付款总金额不超过合同总金额。 3.在采购人申请支付手续前，中标人须向采购人提供等额的正式发票和支付程序要求的相关材料
验收要求	1期：满足国家及行业强制标准，《政府热线服务规范》（GB/T 33358-2016）、招标文件要求、投标文件承诺、合同的要求，对乙方的服务进行验收，如发现有服务存在问题的，乙方应该及时整改。验收方式：以考核作为验收方法，以服务考核结果作为付款依据，考核指标见附件《珠海市 12345 热线购买服务项目（热线运行及提升服务）考核办法》
履约保证金	不收取
其他	1.合同主体，甲方：珠海市市民服务热线管理中心 乙方：本采购包中标人 2.分包转包，乙方不得以任何方式转包本项目；中标后按照投标承诺进行分包，分包合同须存甲方处备案 3.中标合同融资，中标（成交）供应商可以通过中征应收账款融资平台（ www.crcrfsp.com ），凭借与政府采购单位签订的采购合同，向平台中参与政府采购订单融资业务的金融机构申请融资，具体操作可见《珠海市关于开展政府采购订单线上融资试点工作的通知》（珠财〔2018〕362号）；或者通过广东省政府采购网金融服务中心办理合同融资贷款业务，具体见： https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/

2.技术标准与要求

序号	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）	所属行业	技术要求
1	其他服务	热线运行及提升服务	项	1.00	40,940,000.00	40,940,000.00	租赁和商务服务业	详见附件一

附表一：热线运行及提升服务

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	见第二章采购需求。
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无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。	

采购包2（热线工单数据分析服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	2年（2023年8月1日至2025年7月31日）。
标的提供的地点	广东珠海
付款方式	1期：支付比例100%,按月度考核，按合同约定定期支付，根据考核情况于规定时间支付，支付额度根据考核结果进行调整，至服务期满后支付结束。说明： 1.各月考核得分与付款比例对应见附件《珠海市12345热线购买服务项目（热线工单数据分析服务）考核办法》。 2.服务期内实际付款总金额不超过合同总金额 3.在采购人申请支付手续前，中标人须向采购人提供等额的正式发票和支付程序要求的相关材料
验收要求	1期：满足国家及行业强制标准，《政府热线服务规范》（GB/T 33358-2016）、招标文件要求、投标文件承诺、合同的要求，对乙方的服务进行验收，如发现有服务存在问题的，乙方应该及时整改。验收方式：以考核作为验收方法，以服务考核结果作为付款依据，考核指标见附件《珠海市12345热线购买服务项目（热线工单数据分析服务）考核办法》
履约保证金	不收取
其他	1.合同主体，甲方：珠海市市民服务热线管理中心 乙方：本采购包中标人 2.分包转包，乙方不得以任何方式转包本项目；中标后按照投标承诺进行分包，分包合同须存甲方处备案 3.中标合同融资，中标（成交）供应商可以通过中征应收账款融资平台（www.crcrfsp.com），凭借与政府采购单位签订的采购合同，向平台中参与政府采购订单融资业务的金融机构申请融资，具体操作可见《珠海市关于开展政府采购订单线上融资试点工作的通知》（珠财〔2018〕362号）；或者通过广东省政府采购网金融服务中心办理合同融资贷款业务，具体见： https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/

2.技术标准与要求

序号	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）	所属行业	技术要求
1	其他服务	热线工单数据分析服务	项	1.00	8,600,000.00	8,600,000.00	租赁和商务服务业	详见附表一

附表一：热线工单数据分析服务

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	见第二章采购需求。
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无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。	



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：本项目是指珠海市平正咨询有限公司，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：本项目是指珠海市市民服务热线管理中心，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2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（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法 采购包2：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价 采购包2：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
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	采购包1：保证金人民币：0.00元整。 采购包2：保证金人民币：0.00元整。 开户单位： 无 开户账号： 无 开户银行： 无 支票提交方式： 无 汇票、本票提交方式： 无 投标保证金有效期:与投标有效期一致。 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。
10	投标文件要求	一、电子投标文件（必须提供）： （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）。 （2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。 非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。 二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。 在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 3家 采购包2： 3家

12	中标供应商数量	采购包1: 1家 采购包2: 1家
13	有效供应商家数	采购包1: 3家 采购包2: 3家 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。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	兼投不兼中: 本项目兼投不兼中。1.每个投标人最多只能被确定为1个采购包的第一中标候选人。本项目按采购包的顺序（1、2）进行评审, 依次按照评标总得分由高到低的顺序, 每采购包推荐3名中标候选人。已获得采购包1的第一中标候选人资格的, 将不具有采购包2的候选人推荐资格; 采购包2从具有中标候选人资格的投标人中, 排名最高的投标供应商为第一中标候选人, 排名次高的投标供应商为第二中标候选人, 以此类推。2.鉴于合同履行过程中, 采购包2的中标人需要对采购包1的中标人的工单质检、数据统计反馈等, 对采购包2中标约束如下: 与采购包1中标人以及中标人的分支机构、设立中标人的法人存在单位负责人为同一人或者存在控股（包括直接控股、间接控股）、管理、被管理等关系, 可能影响对采购包1工作质量控制公正性的采购包2投标人, 不得被推荐为采购包2的中标候选人。投标人选择参加的采购包时, 应充分考虑上述约束。
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	收取。 采购机构代理服务收费标准: 以中标金额为计算基数, 参照原国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格[2002]1980号）的收费标准（服务类）向各采购包中标单位收取。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	
19	开标解密时长	30分钟 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: 面向中小企业, 以合同分包形式预留, 预留比例: 40.0%。 采购包2: 面向中小企业, 以合同分包形式预留, 预留比例: 40.0%。

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《中华人民共和国政府采购法》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联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

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。

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。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

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，由珠海市平正咨询有限公司代收。具体操作要求详见珠海市平正咨询有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询珠海市平正咨询有限公司；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珠海市平正咨询有限公司，到账情况以开标时珠海市平正咨询有限公司查询的信息为准。

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（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），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（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

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)、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)、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：刘万春、钟博锋

电话：0756-2550023、2255677

传真：0756-2550023

邮箱：zhpzzx@qq.com

地址：珠海市香洲区银桦路598号5栋202-2号之4号（彩虹路与童心路交会处）

邮编：519075

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：珠海市财政局

地 址：珠海市香洲区兴华路152号

电 话：0756-2602078、2653852

邮 编：519000

传 真：0756-2602075

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，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个工作日内登录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(热线运行及提升服务): 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。)

采购包2(热线工单数据分析服务): 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,有关信息由珠海市平正咨询有限公司统一对外发布。

(2) 对珠海市平正咨询有限公司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,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。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

详见资格性审查、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为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（热线运行及提升服务）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

采购包2（热线工单数据分析服务）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

（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。

(3) 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。

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。

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（热线运行及提升服务）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	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注册的法人或其他组织或者自然人，投标文件中提交有效的营业执照（或法人证书或身份证等相关证明材料）扫描件；分支机构投标的，提供分支机构及设立分支机构的法人的营业执照，并提供法人对分支机构投标授权或者法人内部允许分支机构直接参加投标的管理制度（加盖公章）。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。

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	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。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（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(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)“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。（以采购代理机构于评审当天在“信用中国”网站（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）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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）。按照投标（报价）函相关承诺要求内容。
8	资质	投标人须持有有效的增值电信业务经营许可证；分支机构参加投标的，可以提供设立该分支机构的法人单位持有的上述证书。
9	本采购包专门面向中小企业采购	本采购包预留部分预算金额专门面向中小微企业采购。对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小微企业承接。预留份额通过以下措施进行，供应商可根据自身实际情况选择：（1）供应商不属于中小微企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家中小微企业，中小微企业承担的合同份额占合同金额的比例不低于40%（其中预留给小微企业的部分不低于合同金额的28%），接受分包合同的中小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（2）供应商属于中型企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家小微企业，小微企业承担的合同份额不低于合同金额的28%，接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（3）供应商属于小微企业的，是否采取分包不作强制要求。【提供《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。如采取合同分包，则只能分包给小微企业。接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。

采购包2（热线工单数据分析服务）：

序号	资格审查内容
----	--------

1	具有独立承担民事责任的能力	供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或者自然人，投标文件中提交有效的营业执照（或法人证书或身份证等相关证明材料）扫描件；分支机构投标的，提供分支机构及设立分支机构的法人的营业执照，并提供法人对分支机构投标授权或者法人内部允许分支机构直接参加投标的管理制度（加盖公章）。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。
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	投标文件中提供《资格条件承诺函》（具体格式详见招标公告附件）。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（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(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或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(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。（以采购代理机构于评标当天在“信用中国”网站（ 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）
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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）。按照投标（报价）函相关承诺要求内容。



8	本采购包专门面向中小企业采购	本采购包预留部分预算金额专门面向中小微企业采购。对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小微企业承接。预留份额通过以下措施进行，供应商可根据自身实际情况选择：（1）供应商不属于中小微企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家中小微企业，中小微企业承担的合同份额占合同金额的比例不低于40%（其中预留给小微企业的部分不低于合同金额的28%），接受分包合同的中小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（2）供应商属于中型企业的，必须将本项目合同部分内容分包给一家或者多家小微企业，小微企业承担的合同份额不低于合同金额的28%，接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。（3）供应商属于小微企业的，是否采取分包不作强制要求。【提供《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。如采取合同分包，则只能分包给小微企业。接受分包合同的小微企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。【提供符合上述比例的分包意向协议书、《中小企业声明函》或提供由监狱管理局、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或提供《残疾人福利性单位声明函》】。
---	----------------	---

表二符合性审查表：

采购包1（热线运行及提升服务）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	标文件签字盖章	投标文件签字盖章符合招标文件要求。
2	投标报价	投标报价为唯一固定价且未超过项目预算总价或最高限价的。
3	关键技术要求	符合关键技术要求的(即项目要求中作出专门标识并说明为关键款项的技术条款)
4	合同履行期限	合同履行期限满足招标文件要求
5	投标有效期	投标有效期符合招标文件要求
6	采购人不能接受的条件	投标文件未附有采购人不能接受的条件
7	其他无效投标条款	投标文件没有法律、法规和招标文件规定的其他无效投标条款

采购包2（热线工单数据分析服务）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标文件签字盖章	投标文件签字盖章符合招标文件要求。
2	投标报价	投标报价为唯一固定价且未超过项目预算总价或最高限价的
3	关键技术要求	符合关键技术要求的(即项目要求中作出专门标识并说明为关键款项的技术条款)
4	合同履行期限	同履行期限满足招标文件要求
5	投标有效期	投标有效期符合招标文件要求
6	采购人不能接受的条件	投标文件未附有采购人不能接受的条件
7	其他无效投标条款	投标文件没有法律、法规和招标文件规定的其他无效投标条款

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

采购包1(热线运行及提升服务):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分38.0分 技术部分52.0分 报价得分10.0分	
	服务需求响应方案 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; ）	投标人能基于对采购项目所需的现状理解，提供满足服务量、服务效率和服务质量等服务方案，方案内容包括服务量的具体情况、服务效率和服务质量的保障措施（含座席终端配套需求、通信服务要求、管理保障措施等）。 1.投标人提供方案内容包括服务量的具体情况、服务效率和服务质量的保障措施（含座席终端配套需求、通信服务要求、管理保障措施），并且响应方案服务量理解到位、服务方案翔实完整、合理可行、亮点多、针对性强，方案之间可相互印证、支撑，依据合理、充分，完全满足或优于采购需求，得6分； 2.提供的服务量理解基本到位、服务方案基本翔实完整、基本合理、亮点一般、针对一般，基本详尽有依据，基本满足采购需求，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得3分； 3.方案简单响应，保障措施不充分，论证不详尽无依据的或其他情况，得0分
	话务服务需求响应情况（话务系统要求、话务质量、话务管理） (6.0分)，（等次分值选择： 0.0 ; 3.0; 6.0; ）	投标人基于话务服务响应需求，在提供7×24小时话务服务，提供热线运行所需要的设施等，根据实际需求提供可靠、稳定、安全、统一的话务平台和必要的工作人员，保障12345热线运行稳定安全，保障机房正常运行，保障通讯系统畅通无阻方面制定方案。 1.方案包括以上全部内容，并且合理可行、方式方法创新，针对性强，完全满足或优于采购需求，得6分； 2.方案基本合理，创新性一般，基本可行，基本满足采购需求，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得3分； 3.方案不合理，可行性低，或其他情况，得0分。
	团队管理服务要求 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 3.0; ）	制定团队管理方案，制定科学合理的排班方案，建立常态化培训机制，建立科学合理的指标化考核机制。 1.方案包括以上全部内容，并且合理可行、针对性强，完全满足或优于采购需求，得3分； 2.方案基本合理，创新性一般，基本可行，基本满足采购需求，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得2分； 3.方案不合理，可行性低，或其他情况，得0分。

技术部分	知识库运维管理及智能化管理服务方案 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; ）	投标人基于知识库运维管理及智能化管理需求制定响应方案，包括但不限于做好知识库信息采编管理工作、建立完善市场主体诉求响应机制，实现话务员直接解答率达 97.5% 以上。承诺全年完成主题知识梳理知识条数不少于 4000 条,其中企业知识条数不少于 800 条，搭建知识专题，创建一问一答模式，全年完成 200 个一问一答，全年完成 20 个文本机器人应答流程设计。 1. 方案包括以上所列方面内容，措施切合要求，可行性强，得 6 分； 2. 方案基本包括以上所列内容，基本可行，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得 3 分； 3. 方案不合理，可行性低，或其他情况，得 0 分。注：提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函，本项不得分。
	互联网渠道运行服务方案 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; ）	投标人基于互联网渠道运行服务制定方案，包括但不限于拓展互联网渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。满足持续大幅增长的多渠道服务量需求、提升热线服务效率，做好微信公众号、小程序等互联网渠道运行相关工作，提高互联网渠道服务的使用比例，提高文本机器人有效会话数。承诺微信信息发布期每月不少于 4 期，每期推文发布数量不少于 5 条，每月制作 1 个小视频（政策解读、操作指引等）在互联网渠道发布。 1. 方案包括以上所列方面内容，措施切合要求，可行性强，得 6 分； 2. 方案基本包括以上所列内容，基本可行，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得 3 分； 3. 方案不合理，可行性低，或其他情况，得 0 分。注：提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函，本项不得分。
	现场方案讲解（包括但不限于对整体项目实施方案、服务计划、运营措施等） (8.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 8.0; ）	投标人基于本项目需求的重点难点，包括但不限于项目经费使用、项目的质量管理、项目应对服务量波动及突发应急情况响应、项目安全管理（含应对网络安全风险）、项目智能化服务、质量管理体系、应急调度以及等新服务应用的讲解，提出合理化建议。 1. 讲解内容详尽、针对性强，得 8 分； 2. 方案讲解内容基本详尽、针对性一般，得 4 分； 3. 没有参与方案讲解得 0 分。注： 1. 投标人负责现场讲解，可结合PPT展示，演示时间不超过 10 分钟。 2. 演示顺序采用现场随机抽取方式，按随机抽取号由大到小排序。 3. 进入评标现场不得携带手机。 4. 投标人在演示前须准备好演示材料及演示设备，评标现场只提供电源、投影仪、投影幕。
	答辩情况（包括但不限于对项目的整体理解、重点难点分析等） (4.0分)，（等次分值选择： 0.0 ; 2.0; 4.0; ）	1. 答辩流畅、工作思路清晰、对项目的整体情况有深刻的理解，得 4 分； 2. 答辩基本流畅、工作思路基本清晰、对项目的整体情况基本理解，得 2 分； 3. 没有参与方案答辩得 0 分。 本项合计最高得 4 分。
	应急响应能力及方案（包括灾备应急能力、远程座席能力、异地支撑能力等） (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; ）	投标人能基于对采购项目所需的现状理解，按要求提供满足应急响应能力需求的服务方案，应急响应方案包含应急场地设置、人员到岗安排、培训安排、远程座席人员排班和座席技术保障措施、异地座席接入技术等。 1. 方案包括了以上要求内容，制定合理、资源保障充足、可行性高、针对性强，完全满足或优于采购需求，得 6 分 2. 应急响应能力及方案基本合理、资源保障基本可行，可行性一般、针对性一般，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得 3 分； 3. 应急响应能力及方案不合理、满足基本资源保障，可行性较低、针对性低，或其他情况得 0 分。

场地保障能力 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; ）	按照目前热线服务场地的实际情况，投标人须设立备用场地。根据投标人提供的备用场地的地理位置、场地布局、配套设施、周边环境、可满足后续座席数量扩展能力、与采购人联系的便利性等，进行综合评分： 1.投标人场地保障方案合理、场地方案地理位置安全便利，与采购人联系的交通快捷便利，工作环境舒适，配套设施周全，扩展方便，得4分； 2.投标人场地保障方案基本合理、基本可行，地理位置较为便利，与采购人联系的交通出行复杂，工作环境尚可，配套设施一般，扩展空间一般，得2分； 3.方案不合理，与采购人联系的交通不顺畅，配套设施较差，无扩展空间，得0分； 注：提供场地的证明材料，自有场地的提供产权证明扫描件，租赁场地的提供租赁合同及产权证明扫描件，并提供场地在地图标识的截图，否则本项得分0分。
服务联动性 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 3.0; ）	根据投标人提供的与本项目密切相关的党政宣讲、应急救援、民生服务等相关单位的联动方案，在已有资源和经验、提高工作效能举措等方面，进行综合评分：优：编制方案包括以上所列方面内容，已有资源和经验丰富，提高工作效能举措科学合理、可行性强等，得3分； 良：已有资源和经验一般，提高工作效能举措可行性一般或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得2分； 差：方案空泛，可行性差，得0分。
企业资质 (6.0分)	投标人具备以下有效期内的国家认可的认证机构颁发的认证证书的，每个得1分，满分6分：质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、数据存储安全管理体系认证、应急预案管理能力评价认证。 注： 1.投标文件中提供相关证书复印件加盖公章，不提供不得分。 2.获得证书主体应与投标人名称一致；如投标人为总公司（总部），提供其分公司或分支机构相关资料不得分。
业绩与经验 (6.0分)	投标人自2018年1月1日以来具有座席数在50个以上的热线服务外包的项目经验，以合同签订时间为准，每提供一个业绩得1.5分，最高得6分。 注： 1.须提供合同关键页扫描件，含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、项目金额、座席数、签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页。 2.业绩合同主体应与投标人名称一致。
业绩评价 (4.0分)	根据投标人自2018年以来承接的热线服务项目： （1）获得呼叫中心相关领域专业机构或行业协会评定的等级认证情况：达到CC-CMM国际标准认证机构评定的精益级L4或以上，得2分； （2）通过国家标准化委员会的社会管理和公共服务综合标准化试点考核评估，得2分； 注：投标文件中提供评价证照（或相关证明文件）复印件及承接合同关键页复印件加盖公章。
拟派项目负责人资质及经验 (4.0分)	项目负责人持有PMP证书或信息系统项目管理师、ITIL证书、CC-CMM（客户中心能力成熟度模型认证分析师）证书、COPC注册协调员资质证书、高级及以上职称证书的，持有3个或以上证书的得4分；持有其中1-2个证书的，每个得1分；否则不得分；最高分4分。 注：提供上述人员的证书复印件及近3个月在投标人的社保缴费清单或社保证明文件复印件加盖公章。

商务部分	项目管理团队人员资质及经验 (7.0分)	1.团队人员均具备本科及以上学历，得2分； 2.具备座席数在50席以上的政务热线呼叫中心项目经理或话务管理团队负责人经验，得1分；3.团队人员，除项目负责人外，有1人以上具有高级（一级）人力资源管理师，得2分；有1人以上具有注册信息安全专业人员（CISP），得2分。注：1.须提供项目团队人员列表，提供毕业证书、学历证书、业绩经验等相关证明材料。 2.须提供以上人员在本公司任职的外部证明材料，以下两者之一均可：（1）本项目提交投标文件截止日之前3个月以内任意月份的人员参保证明，须加盖政府有关部门印章的《投保单》或《社会保险参保人员证明》的扫描件；（2）本项目提交投标文件截止日之前3个月以内任意月份的单位代缴个人所得税证明，须提供加盖税务部门印章的单位代缴个人所得税单扫描件。 3.不提供证明文件不得分。
	服务保障体系 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 6.0; ）	根据投标人针对本项目提供的服务保障体系进行评审： 具有完善针对用户的服务体系、用户培训计划、服务支持机构设置计划、人员配置计划，能够根据采购人的需要对本项目提供持续服务支持。接到采购人服务支持需求通知后服务支持团队能在15分钟内到达现场并高效地解决问题，应急情况发生时能及时调配技术力量到达现场协助处理，提供具体佐证材料，得6分； 具有较完善的服务体系、用户培训计划、服务支持机构设置计划、人员配置计划，基本能够根据采购人的需要对本项目提供持续服务支持，接到采购人服务支持需求通知后服务支持团队能在30分钟内到达现场并在能接受的时间内解决问题，提供相关佐证材料，得3分； 提供服务体系、用户培训计划、服务支持机构设置计划、人员配置计划，不能够根据采购人的需要对本项目提供持续服务支持，得1分； 完全没有服务保障体系方案的，不得分。
	诚信记录 (5.0分)	按照《关于加强珠海市政府采购供应商诚信管理有关事项的通知》（珠财采通〔2022〕20号）要求，对供应商诚信进行评分： 供应商该项得分=诚信记录得分×5% 说明： 1.“诚信记录得分”由采购代理机构在开标前于广东政府采购网“其他监管检查公告”栏和珠海市财政局网站“信用财政”栏查询供应商诚信状况，提供给评审委员会，由评审委员会按照上述公式计算得分。 2.上述网站查询不到相关供应商扣分记录的，视为该供应商的诚信记录得分为100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）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

采购包2(热线工单数据分析服务):

评审因素	评审标准
分值构成	商务部分38.0分 技术部分52.0分 报价得分10.0分

	服务需求响应方案 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0; ）	投标人能基于对采购项目所需的现状理解，提供满足服务需求、服务效率和服务质量等服务方案，方案内容包括服务需求理解、服务效率和服务质量的保障措施（含团队建设、工作机制、管理保障措施等）。1.投标人提供的方案内容包括上述所列各项内容，并且响应方案服务量理解到位、服务方案翔实完整、合理可行、亮点多、针对性强，方案之间可相互印证、支撑，依据合理、充分，完全满足或优于采购需求，得6分；2.提供的服务量理解基本到位、服务方案基本翔实完整、基本合理、亮点一般、针对一般，基本详尽有依据，基本满足采购需求，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得3分；3.方案简单响应，保障措施不充分，论证不详尽无依据的或其他情况，得0分。
	工单处理服务 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 5.0; ）	投标人基于工单流转管理和疑难工单处置需求制定方案，包括但不限于建立健全疑难工单解决机制、退单争议审核规则、制定质检标准和工单转派规范等：1.方案包括以上所列方面内容，措施切合要求，可行性强，得5分；2.方案基本包括以上所列内容，基本可行，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得2分；3.方案不合理，可行性低，或其他情况，得0分。
	工单智能派单 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 5.0; ）	投标人基于智能派单优化的需求，在派单规则梳理、派单流程设计、派单效果校验、派单结果统计分析、派单流程维护等方面提供方案：1.方案包括以上所列方面内容，措施切合要求，可行性强，得5分；2.方案基本包括以上所列内容，基本可行，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得2分；3.方案不合理，可行性低，或其他情况，得0分。
	数据分析研判服务 (8.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 8.0; ）	投标人基于数据分析研判服务需求，紧扣民生时事，及时对热点、难点、堵点诉求进行分析研判，制定大数据分析和应用服务方案，包括但不限于数据分析研判报告编制、数据分析平台和可视化平台建设、数据安全等方面制定方案。1.方案包括以上所列方面内容，措施切合要求，可行性强，得8分；2.方案基本包括以上所列内容，基本可行，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得4分；3.方案不合理，可行性低，或其他情况，得0分。
	涉企信息精准推送服务 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 5.0; ）	投标人基于信息精准推送服务需求，制定涉企信息精准推送服务方案，包括但不限于全量涉企服务数据标签体系建立、涉企服务信息精准推送等内容，使政策与企业无缝衔接、精准对接。。1.方案包括以上所列方面内容，措施切合要求，可行性强，得5分；2.方案基本包括以上所列内容，基本可行，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得2分；3.方案不合理，可行性低，或其他情况，得0分。
技术部分		

现场方案讲解（包括但不限于对整体项目实施方案、服务计划、运营措施等）(8.0分)，（等次分值选择： 0.0; 4.0; 8.0; ）	投标人基于本项目需求的重点难点，包括但不限于项目经费使用、项目的质量管理、项目应对突发应急情况响应、修改为热线工单运营智能化提升、全流程数据分析研判应用等讲解，提出合理化建议。 1.讲解内容详尽、针对性强，有效展示数据分析平台及可视化平台应用，方案可实质性创新提升工作效率，得8分； 2.方案讲解内容基本详尽、针对性一般，得4分； 3.没有参与方案讲解得0分。 注： 1.投标人负责现场讲解，可结合PPT展示，演示时间不超过10分钟。 2.演示顺序采用现场随机抽取方式，按随机抽取号由大到小排序。 3.进入评标现场不得携带手机。 4.投标人在演示前须准备好演示材料及演示设备，评标现场只提供电源、投影仪、投影幕。
答辩情况（包括但不限于对项目的整体理解、重点难点分析等）(4.0分)，（等次分值选择： 0.0 ; 2.0; 4.0; ）	1.答辩流畅、工作思路清晰、对项目的整体情况有深刻的理解，得4分； 2.答辩基本流畅、工作思路基本清晰、对项目的整体情况基本理解，得2分； 3.没有参与方案答辩得0分。 本项合计最高得4分。
团队设置及管理方案 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 4.0; ）	投标人针对本项目制定的团队设置和管理方案，方案需包括团队组织架构设计、人员资质要求、人员招聘方案、人员培训方案、人员储备方案、人员管理规范、团队建设方案等方面： 1.方案内容包括上述所列各项内容，并且响应方案全面、具体清晰、可行性高、操作性强，得4分； 2.方案较为全面、较为具体清晰、可行性较高、操作性较强，或者响应方案对上述要求响应内容有缺失，得2分； 3.方案不够全面、不够具体清晰、可行性较低、操作性较弱，得1分； 4.方案设计不合理，不具备可操作性，得0分。
场地保障能力 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 2.0; 4.0; ）	按照目前热线服务场地的实际情况，投标人须设立备用场地。根据投标人提供的备用场地的地理位置、场地布局、配套设施、周边环境、可满足后续座席数量扩展能力、与采购人联系的便利性等，进行综合评分： 1.投标人场地保障方案合理、场地方案地理位置安全便利，与采购人联系的交通快捷便利，工作环境舒适，配套设施周全，扩展方便，得4分； 2.投标人场地保障方案基本合理、基本可行，地理位置较为便利，与采购人联系的交通出行复杂，工作环境尚可，配套设施一般，扩展空间一般，得2分； 3.方案不合理，与采购人联系的交通不顺畅，配套设施较差，无扩展空间，得0分； 注：提供场地的证明材料，自有场地的提供产权证明扫描件，租赁场地的提供租赁合同及产权证明扫描件，并提供场地在地图标识的截图，否则本项得分0分。
服务质量方案 (3.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; ）	根据投标人提供的项目运营服务质量方案，包括但不限于工单转派准确率、工单转派及时率、智能派单准确率等方面进行评审。 1.方案包括以上所列各项内容，并有详细的服务质量方案，可操作性强，完全满足采购需求的，得3分； 2.方案包括以上所列各项内容，并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，得1分； 3.服务质量方案不清晰，不能完全满足采购需求的，得0分。

商务部分	企业资质 (8.0分)	1.投标人具备以下有效期内的国家认可的认证机构颁发的认证证书的，每个得1分，满分3分：（1）质量管理体系认证；（2）信息技术服务管理体系认证；（3）信息安全管理体认证证书； 2.投标人具有呼叫中心CCOM信息技术服务呼叫中心运营管理认证，得5分，如因成立时间不足一年未能获得认证的（以营业执照的成立日期为准），视同获得证书。注：1.投标文件中提供相关证书复印件加盖公章，不提供不得分。 2.获得证书主体应与投标人名称一致；如投标人为总公司（总部），提供其分公司或分支机构相关资料不得分。
	业绩与经验 (6.0分)	投标人自2018年1月1日以来具有同类项目业绩（政务服务系统或者公共服务平台的大数据分析、服务热线后台流程处理项目），以合同签订时间为准，每提供一个业绩得1.5分，最高得6分。注：1.须提供合同关键页扫描件，含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、项目金额、签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页。 2.法人投标的，提供其本身及其各级分支机构业绩均可。
	信息安全服务能力 (4.0分)	投标人具有有效的信息安全服务资质CCRC（安全运维）等级证书得4分，如因成立时间不足半年未能获得的（以营业执照的成立日期为准），视同获得证书。注：1.投标文件中须提供证书复印件加盖投标人公章，未提供或提供资料不符合要求则不得分。 2.获得证书主体应与投标人名称一致；如投标人为总公司（总部），提供其分公司或分支机构相关资料不得分。
	拟派项目负责人资质及经验 (4.0分)	项目负责人持有信息系统项目管理师或PMP、CCOM标准引导师证书、CDGA数据治理工程师证书、ITIL证书的，持有4个或以上证书的得4分，持有其中3个证书的，每个得1分；否则不得分；最高分4分。注：提供上述人员的证书复印件及近3个月在投标人名下的社保缴费清单或社保证明文件复印件加盖公章。
	项目管理团队人员资质及经验 (7.0分)	1.团队人员均具备本科及以上学历，得1分； 2.团队人员，除项目负责人外，具有CDGA数据治理工程师证书的每个证书得1分，最多得4分，同一人不重复计分。 3.大数据分析工作负责人具有数据分析师认证证书或中华人民共和国人力资源和社会保障部颁发的信息系统管理工程师，每个得1分，最高分2分。注：1.须提供项目团队人员列表，提供毕业证书、学历证书、业绩经验等相关证明材料。 2.须提供以上人员在本公司任职的外部证明材料，以下两者之一均可：（1）本项目提交投标文件截止日之前3个月以内任意月份的人员参保证明，须加盖政府有关部门印章的《投保单》或《社会保险参保人员证明》的扫描件；（2）本项目提交投标文件截止日之前3个月以内任意月份的单位代缴个人所得税证明，须提供加盖税务部门印章的单位代缴个人所得税税单扫描件。 3.不提供证明文件不得分。

	服务保障体系 (4.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 4.0; ）	根据投标人针对本项目提供的服务保障体系进行评审： 具有完善针对用户的服务体系、用户培训计划、服务支持机构设置计划、人员配置计划，能够根据采购人的需要对本项目提供持续服务支持。接到采购人服务支持需求通知后服务支持团队能在 15 分钟内到达现场并高效地解决问题，应急情况发生时能及时调配技术力量到达现场协助处理，提供具体佐证材料，得 4 分； 具有较完善的服务体系、用户培训计划、服务支持机构设置计划、人员配置计划，基本能够根据采购人的需要对本项目提供持续服务支持，接到采购人服务支持需求通知后服务支持团队能在 30 分钟内到达现场并在能接受的时间内解决问题，提供相关佐证材料，得 2 分； 提供服务体系、用户培训计划、服务支持机构设置计划、人员配置计划，不能够根据采购人的需要对本项目提供持续服务支持，得 1 分； 完全没有服务保障体系方案的，不得分。
	诚信记录 (5.0分)	按照《关于加强珠海市政府采购供应商诚信管理有关事项的通知》（珠财采通〔2022〕20号）要求，对供应商诚信进行评分： 供应商该项得分=诚信记录得分×5% 说明： 1.“诚信记录得分”由采购代理机构在开标前于广东政府采购网“其他监管检查公告”栏和珠海市财政局网站“信用财政”栏查询供应商诚信状况，提供给评审委员会，由评审委员会按照上述公式计算得分。 2.上述网站查询不到相关供应商扣分记录的，视为该供应商的诚信记录得分为 100 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）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

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）。

采购包2:

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

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。



珠海市12345热线购买服务项目合同书

采购包1

项目编号：_____

项目名称：珠海市12345热线购买服务项目_____

（热线运行及提升服务）_____

委托方（甲方）：珠海市市民服务热线管理中心

地址：

统一社会信用代码：

受托方（乙方）：

监管方（丙方）：珠海市政府服务数据管理局

地址：

统一社会信用代码：

根据珠海市12345热线购买服务项目 采购包1（热线运行及提升服务）的招标结果和有关招标文件要求、乙方投标文件的承诺，依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就本采购事项协商一致，订立以下合同如下。

第一条 项目的名称和合同金额

1、项目名称：珠海市12345热线购买服务项目（热线运行及提升服务）

2、合同金额：（小写）_____

（大写）_____

本合同金额包括了甲方就乙方履行本合同所应支付的全部费用及税费，包括但不限于人工费、设备设施场所使用费、通信费、交通差旅费、话务平台正常运行接入费用、咨询费、考察调研、撰写费、会议费、印刷费、管理费、员工工资、加班费、资料费、食宿费等一切费用。除双方另有约定外，甲方无需就本协议项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。

第二条 服务期

服务期：2年（2023年8月1日至2025年7月31日）。

第三条 服务要求、工作内容

1.1外包服务范围

按照招标文件及珠海市市民服务热线管理中心管理要求，乙方受理包括但不限于电话、在线客服、微信公众号、网站等渠道的企业群众服务事项。将呼叫12345号码的来电汇接至呼叫中心，提供7×24小时的普通话、粤语话务服务以及工作时间英语话务服务；负责热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的登记、回访等，并按甲方需求完成事项沟通协调、知识梳理、互联网分流等相关工作。负责提供实现热线转接其他业务热线的功能服务，可通过IVR及人工方式将来电转到指定的接入号，并将转接情况记录到系统中。负责提供热线运行所需要的设施、座席、人员等服务；配合热线智能化项目建设，开展事项梳理、知识库管理维护及做好业务规范化建设等工作；定期接受甲、丙双方的监督考核。

1.2外包服务目标

树立便捷、高效、专业的政务服务新形象，成为珠海市政府政务服务标杆门户。按照本合同约定的内容、《_____服务提供方案》（附件一）及《珠海市12345热线购买服务项目（热线运行及提升服务）考核办法》（附件二）规定的指标执行。

1.3外包服务的方式及相关要求

1.3.1方式：甲方呼叫中心对外服务号码为12345（在珠海本地呼叫）/075612345（外地呼叫），乙方提供的呼叫中心平台中继落地号码为【 】，乙方应保证专线电话能实现三方通话、呼转、录音等功能。甲方对接入该号码享有专用权，乙方应保证专号专用；

1.3.2要求：该号码可接入\呼出时间为24小时，周一至周日0:00—24:00提供人工服务。

1.4甲方的权利及义务

(1) 甲方有权对12345热线服务、组织机构、业务流程、管理机制等进行指导、审定、监督、管理并提出意见。

(2) 合同有效期内，甲方负责制定购买服务项目考核方案，每月进行量化考核，考核指标可根据热线发展每半年进行调整。服务费用依据考核结果核定，并根据合同约定支付。

(3) 甲方有权根据招、投标文件、本合同及管理办法等对乙方委派的工作人员进行评价，对乙方所委派工作人员进行工作指导。甲方认为乙方委派人员不符合岗位要求或不能胜任工作或违反有关规章制度时，有权要求乙方进行整改或调整相关人员，乙方必须在书面整改通知送达后3天内进行整改或调整完毕。

(4) 甲方有权委托第三方监督评估机构按合同约定对乙方进行服务质量监督、验收与考核。

(5) 甲方有权对乙方制定的工作方案、服务规范、标准进行审核及提出修改建议，乙方应及时响应，并在甲方要求的时限内完成相关优化工作。

(6) 甲方根据业务发展提出事项梳理、知识库运维及智能化管理需求，乙方应按甲方要求按时按质完成，达不到甲方要求的，甲方有权自行指定专业机构协助，由此产生的费用由乙方支付。

(7) 本项目涉及工单信息和录音文件等业务相关的所有权归甲方。未经甲方书面同意，乙方不得向第三方泄露。

(8) 甲方不承担乙方服务过程中产生的任何经营风险、债务、费用及法律责任。

1.5乙方的权利和义务

(1) 乙方按要求整合全市政务服务热线，提供7×24小时话务服务，提供热线运行所需要的设施、座席、人员等，保障12345热线稳定安全、机房正常运行、通讯系统畅通无阻。

(2) 乙方按甲方要求整合政府服务热线，为各部门提供系统标准接口，统一话务平台服务。在不影响现有的服务水平的前提下，能够按甲方及政府要求及后续需求扩大热线业务范围。

(3) 乙方应按照政务热线管理办法及工作指引，建立咨询、投诉、举报、建议、表扬、求助等工作流程，形成相关制度，完善系统与知识库功能，满足人工智能建设工作需求。乙方应保证12345热线接通率、服务满意率等各类数据的真实性，并对其真实性负责。

(4) 乙方自行负责项目服务人员的招聘、培训、现场管理、劳动合同签署、工资发放及社保缴纳等，所有人员在劳动人事、工资福利、社会保险等方面均隶属于乙方。乙方有义务在合同有效期内维持其与服务人员合法有效的劳动合同关系，工作时间按《劳动法》规定并可根据话务需要及工作岗位灵活调整。且乙方不得因与服务人员就劳动法律关系或在其他方面的任何争议、纠纷等影响其履行本合同项下的义务。

(5) 乙方须按招、投标文件及本合同约定委派至少一名工作人员作为项目总监到甲方指定的办公场所常驻，项目总监应具备相关专业知识、技术水平、资质能力，不得兼任其他外部单位项目职位。人员调整的，乙方应提前10天书面告知甲方，征得甲方书面同意后方可进行调整。

(6) 乙方应注重团队管理，制定人员入职、考勤、培训、离职、岗位调整的管理制度；组织岗前培训以及后续业务能力增值培训，不定期举行业务考试；制定年度团队活动计划，组织户外活动、心理辅导等，加强团队稳定性建设。

(7) 乙方应按甲方工作要求打造热线品牌，加强互联网诉求分流，热线运行成效需达到同类热线的前列，体现方式包含但不限于获得全国性的重要性奖项、第三方评估或国家省市通报。

(8) 乙方应将12345热线工作成果形成理论性文章或标准体系，制定包含人员管理、业务规范、工作流程、信息安全、应急管理等制度，并按甲方要求形成高质量的工作报告。

(9) 乙方须按甲方要求提供12345热线呼叫服务的维护服务。乙方提供的12345热线呼入呼出、维护工作应按照经甲方确认的与招、投标文件一致的相关话语及流程执行。

(10) 乙方应严格按照甲乙双方书面确认的业务要求和规范，提供12345热线服务，否则，引起的纠纷及责任，均由乙方自行处理或承担，造成甲方损失的，乙方应予赔偿。

(11) 乙方有义务将所有电话进行呼叫录音并保存，采取在线+离线保存方式录音，在线保存期限应为24个月以上，离线保存期限应为36个月以上。甲方有权随时向乙方调取、复制录音资料用于业务核查等事项，乙方应予以协助配合。

(12) 合同有效期内，乙方为本合同服务所聘用人员专职为本合同项目服务，不经甲方书面批准，不得从事其他业务。

(13) 因乙方平台升级、线路割接等客观因素可能影响甲方12345热线正常运行的，乙方应提前24小时书面通知甲方，并做好呼叫疏导工作，确保12345热线接通率、应答率等不受影响。

(14) 乙方须配合甲方完成国家、省、市考核工作；持续完善珠海市12345热线事项分类，并做好珠海市12345热线事项分类与省平台事项分类的准确匹配工作；保证业务数据质量，各类业务工单的受理信息及分类内容须准确填写；提供数据填报、上传服务，需符合省级平台数据上传规范和要求。

(15) 合同有效期内，乙方须按招、投标文件及本合同约定提供备用场地，场地要求与招、投标文件一致。

(16) 本合同期满、解除或终止后，乙方应按甲方要求配合办理交接、过渡手续，保证本合同项下的系统、服务及相关事项正常、连续、稳定运行，经甲方书面确认后，视为乙方交接完成。

1.5.1服务质量

1.5.1.1话务服务

乙方应按要求整合全市政务服务热线，提供7×24小时话务服务，提供热线运行所需要的设施、座席、人员等，保障12345热线安全稳定、机房正常运行、通讯系统畅通无阻。

1.5.1.1.1话务系统

(1) 停机维护时长（每半年≤15小时）（日常系统维护作业计划导致热线无法正常服务的时长，日常系统维护作业计划包括呼叫中心平台重启，排队机倒换、数据库重启、数据库迁移等）；

(2) IVR无故障保证率≥99.5%（IVR无故障总时长（分钟数）与IVR工作总时长（分钟数）的比率）；

(3) 话务系统无故障保证率≥99%（话务系统无故障总时长（分钟数）与话务系统工作总时长（分钟数）的比率）；

(4) 话务平台需具有冗余性、可扩展性，并能提供1:1的安全备份，同时具有全市及全省的网络安全监控。

(5) 队列混排服务。提供语音话务、在线客服混排服务，混排队列支持灵活调整的数量。

1.5.1.1.2话务管理

乙方应关注分析往年数据、政策发布、突发事项等，做好话务量预测评估工作，进行科学排班管理，并建立突发话务应急调度机制，制定合理座席调度方案。

(1) 除不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，人工话务月度接通率不低于93%，每日接通率不低于90%，15秒接通率不低于85%。

(2) 人工话务平均处理时长不超过270秒（其中通话时长不超过180秒，话后处理时长不超过90秒），接通排队等待平均时长不超过30秒，呼损排队等待平均时长不超过50秒。

(3) 基于智能化服务，推广、提供包括但不限于“在线客服”等需人工参与的双向沟通服务，应确保在180秒内人工响应率不低于80%。

(4) IVR导航设置合理，需平衡人工服务和互联网分流的关系，避免引起群众投诉，确保有效投诉为零。

(5) 开通优秀话务员权限占比保持50%以上，加强优秀话务员派单质量。

(6) 建立完善的质量管理体系，深化话务服务质量管理。加强业务培训、员工心理健康疏导培训。

(7) 提供受理服务指引，针对热线服务范围内的业务，结合热点、新政、高频诉求等及时开展业务培训，对能按热线知识库解答事项应及时解答，咨询类话务直接解答率不低于97.5%。

(8) 规范话务解答口径，加强话术指引培训，制定话务规范，做好话务管理标准化工作，严抓服务质量管控，话务满意度不低于99%，有效投诉为零。

(9) 规范话务员诉求登记，制定咨询、投诉等各类诉求登记模板。

(10) 加强对话务数据、话务信息的整理分析，加强对社情民意等的敏感度，及时上报话务服务中发现的热点、问题等。建立话务周台账，建立科学归类规则，做好统计工作，台账的内容包括但不限于：话务诉求分类、诉求内容概要、诉求时段、归属部门、解答口径。

(11) 加强质检整改，对质检发现的问题及时改进。

(12) 制定科学合理的排班方案，建立常态化培训机制，建立科学合理的指标化考核机制。注重团队文化建设和工作场所布置。

(13) 制作操作指南，辅助新手快速规范上岗，操作指南需通俗易懂、图文并茂。

(14) 与省内地市共建12345热线话务应急调度机制，提高话务资源使用效率。探索建立与各地市共建话务员培训基地。

1.5.1.2知识库运维管理及智能化管理服务

乙方需成立专门知识管理团队，主要负责按标准要求实施知识体系的构建、优化与维护，做好知识库信息采编管理、政策分析、解读服务，提供知识库日常运维管理服务，为话务服务准确性提供保障，为热线智能化建设提供知识库运营保障。

（1）乙方负责做好知识库信息采编管理工作，规范知识条目入库规则。对部门上传的知识条目及时审核；精简知识内容，对过期、内容重复的知识条目及时删除；主动留意官媒动态、收集社情热点，及时更新知识条目；对部门应更新但未更新的知识条目，主动督查部门更新。

①做好知识库的梳理工作，不断完善知识库的框架结构，做到结构清晰层次分明，全年完成主题知识梳理知识条数不少于4000条,其中企业知识条数不少于800条;

②加强知识热点分析研判工作，特别是加强企业知识点分析研判，结合往年数据及当前热点，针对常态化热点与阶段性热点，搭建知识专题图谱，并做到及时新增、修改、下架。

③探索知识条目与事项分类的结合运用，积极配合“知识跟随”“知识推荐”等功能建设，为话务员查找对应的解答知识提供便利性。

④做好知识库使用分析工作，每月对无法直接解答的咨询类诉求进行原因分析，制定并落实优化措施，做好查漏补缺工作，不断优化知识库的查询便利度，提高话务员直接解答率。

⑤实时更新知识点，在1个工作日内审核承办单位提交到热线的知识点和知识点反馈，紧急情况2个小时内审核。

（2）乙方负责完善市场主体诉求响应机制。

①与招商服务保障部门建立惠企政策共享机制，分类汇集减税降费、审批服务、金融支持等政策，助力优化营商环境。

②探索与政务服务窗口、招商服务保障部门建立帮代办办服务信息对接机制，梳理政务服务事项对接，产业服务咨询前移，推动项目投资审批以及用地审批、能评环评等全流程“一次不用跑”“一次性解决”。

（3）乙方负责做好文本机器人知识更新维护工作，根据知识库中更新的知识点对本机器人进行同步更新操作。

①结合社会关注热点，制作文本机器人问答专题，为市民提供自助查询服务。针对企业关注热点、惠企新政、民生热点等不同的业务场景设计文本机器人应答流程。业务场景梳理包括前期的业务调研、用户习惯调研、模型设计等。

②创建一问一答模式。梳理企业等专题知识库，筛选适合通过智能化系统进行问答模式设置的知识点，把知识点对应的政府发文、政策条款、办事指南等分解为一问一答的问题。

③做好日常维护管理，通过数据指标进行算法模型的训练，关注产品上线后的使用体验，不断优化完善，提高企业群众体验感。

（4）乙方应结合业务需求，挖掘和丰富智能化应用场景，提出应用场景建设需求，对智能化的各个环节的业务进行问题跟踪及管理，智能化应用的范围包括但不限于：智能座席助手、文本机器人、在线客服、语音机器人。各项智能化应用产品上线后，做好测试、优化工作；定期对各项智能化应用情况进行分析研判，及时调整应用场景方案。

1.5.1.3互联网渠道运行服务

乙方负责拓展互联网渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。满足持续大幅增长的多渠道服务量需求、提升热线服务效率，做好微信公众号、小程序等互联网渠道运行相关工作，提高互联网渠道服务的使用比例。

（1）加强互联网渠道运行服务，包括但不限于微信公众号、微信小程序的内容运营。结合诉求热点内容，强化多渠道可视化和互动性，在公众号、小程序等渠道持续进行更新内容，提出互联网渠道运行页面展示、功能等优化需求。

（2）根据热线服务需求，结合时事热点，梳理政务资讯、办事指南等，通过公众号等互联网渠道推送。微信信息发布期每月不少于4期，每期推文发布数量不少于5条，提高推文阅读点击量；每月制作1个小视频（政策解读、操作指引等）在互联网渠道发布。

（3）提高珠海12345微信公众号影响力，逐步提升粉丝数量至60万；提高互联网渠道使用率，通过多种方式，引导用户使用互联网渠道进行自助查询、自助下单、在线客服咨询等。

（4）打造珠海12345热线品牌，总结推广工作亮点，根据甲方业务需求开展形式多样、内容丰富的线上线下专题推广活动。以珠海热线小海鸥形象为载体，制作造型多样的小海鸥形象，用于互联网资讯、视频等。

1.5.1.4场地及座席终端配备

合同服务期内，乙方提供完成服务需要的场地作为备用或扩容，并配套相关的软硬件设备设施。话务现场搬迁新场地后，乙方需配置不少于200个座席所需的办公卡位（含椅子），配置数量符合团队人员使用配套设施设备，配置驻场的终端运维人员，提供话务座席配套电脑的维护服务及配件更换服务。

（1）座席终端要求

乙方须提供座席终端需要的软、硬件设备，包括每个座席配备台式电脑（配2台显示器），符合使用需求数量的话务专用耳机、打印机等设备及操作系统等必要的软件。具体配置不低于如下要求：

- ①主板:高性能芯片组主板；最大内存插槽数**4**，支持最大硬盘数量**2**；最大PCIE插槽数**3**；支持双通道。
- ②CPU处理器:**10**纳米制程，**6**核心,**12**线程；
- ③内存:DDR4，容量: **1*8G**；
- ④硬盘:**120G** 固态硬盘+**500G** 机械硬盘。
- ⑤显卡: **集成或独立显卡**；
- ⑥键盘/鼠标: **USB接口防水、抗菌键盘；USB接口光电、抗菌鼠标。**
- ⑦显示器: **21英寸以上LED高亮宽屏液晶显示器；分辨率:1920x1080；接口: VGA+DVI；响应时间: 2ms。**
- ⑧耳机:配备专用降噪耳机

（2）管理人员终端要求

乙方须提供管理人员终端需要的设备设施，要求每人配置一台电脑(含自带显示器)，具体参数不低于：

- ①主板:高性能芯片组主板；最大内存插槽数**4**，支持最大硬盘数量**2**；最大PCIE插槽数**3**；支持双通道。
- ②CPU:**10**纳米制程，**10**核心,**16**线程；
- ③内存: **DDR4 16G**；
- ④显卡: **集成或独立显卡**；
- ⑤硬盘: **512G**固态硬盘+**1T**机械硬盘；
- ⑥键盘/鼠标: **USB接口防水、抗菌键盘；USB接口光电、抗菌鼠标。**
- ⑦显示器: **21英寸以上LED高亮宽屏液晶显示器；分辨率: 1920x1080；接口: VGA+DVI；响应时间: 2ms。**
- ⑧耳机:配备专用降噪耳机。

（3）笔记本电脑、手机要求

①乙方须配备**2**台笔记本电脑。具体参数为：**14英寸商务便携笔记本，CPU达到10纳米制程,12核心,16线程；16内存DDR4；512G 固态硬盘，独显，高分屏。**

②乙方须配备**1**台工作手机，具备通话、短信、联网等基础功能。具体参数为:运行内存**6GB**（含）以上，机身内存**128GB**（含）以上，屏幕尺寸**6英寸**（含）以上。

（4）办公配套设备

乙方须至少配备一台多功能一体打印机。

（5）其他保障

- ①基础软件。乙方须为终端安装正版系统软件，如发生盗版侵权事宜，由乙方自行负责。
- ②通信服务。乙方须提供满足服务需求的宽带网络服务、外呼通话（外呼规则和内容由采购人确定），由此产生的费用由乙方承担。
- ③提供座席、办公室等场地内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（保障时长不低于**2**小时，保障范围为维持热线对外正常服务的设施设备）、柴油发电机组，并且自动切换。

1.6 丙方的权利及义务

- （1）丙方负责提供服务所需的部分场地。
- （2）丙方对甲方和乙方履行合同的行为进行指导监督，有权提出建议和意见。

1.7 三方责任

- （1）基于话务平台所产生的信息、资料、数据所有权归甲方所有，乙方及乙方工作人员负有保密义务。
- （2）甲乙丙三方对依据本合同获得的有关对方的信息、资料、数据等有严格的保密责任。未经对方事先书面同意，任何一方在任何时候均不得将上述信息及与本合同有关的内容披露给除本合同三方或三方分支机构以外的第四方，法律法规另有规定的除外。
- （3）甲乙丙三方将本着务实、高效、诚信的原则落实上述业务合作内容。三方应建立定期或不定期召开三方协调例会制度，保持经办业务

机构和人员的经常联系，互相及时沟通信息，共同督促本合同的贯彻执行。

第四条 付款方式

按月度考核，按合同约定定期支付，根据考核情况于规定时间支付，支付额度根据考核结果进行调整，至服务期满后支付结束。

说明：

- 1.各月考核得分与付款比例对应见附件《珠海市12345热线购买服务项目（热线运行及提升服务）考核办法》。
- 2.服务期内实际付款总金额不超过合同总金额。
- 3.在采购人申请支付手续前，中标人须向采购人提供等额的正式发票和支付程序要求的相关材料。

乙方收款银行账号信息为：

开户银行：

开户名：

银行帐号：

纳税人识别号：

乙方如变更收款银行账号信息，应自变更之日起2日内书面告知甲方，否则，甲方按上述信息付款，即视为完成本合同约定的付款义务，由此产生的责任、后果、损失均由乙方自行承担。

第五条 知识产权及保密

知识产权：乙方应保证，甲方在使用其产品和服务的全部或任何部分时，免受第三方提出的侵犯著作权、专利权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。

保密：乙方对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据(无论是书面的还是电子的)，以及对为甲方服务形成的任何交付物，乙方负有为甲方保密的责任，且乙方的保密责任不因本合同的解除或终止而终止。未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露。

第六条 指定联系人与通知送达

本合同的执行过程中，甲、乙双方指定下列联系人进行服务事项的跟进、对接、沟通、协助、协调等工作。

甲方指定联系人： 乙方指定联系人：

姓名： 姓名：

地址： 地址：

电话： 电话：

任何一方均保证其在本合同中提供的联系地址及联系方式真实有效，保证对方按该地址邮寄或送达的邮件或物品均能送达本方。除本合同另有约定外，双方因履行本合同相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均以本合同列明的联系人及载明的地址送达。该送达地址同于诉讼程序中的送达地址（如有）。在下述情况应被视为已经有效送达：当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以快递方式交付的，以该快递物流信息显示的受送达人签收（包括但不限于代表员工、门卫、保安、前台等相关人员签收或存放于任何自提柜、快递自提点显示签收）视为送达成功。若出现拒收、代收、退回等情形，均视为已送达对方。

第七条 违约责任

1、乙方提供的服务未能满足本合同、采购文件及甲方要求的，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同总金额的_____%作为违约金,同时乙方应按甲方要求进行整改。甲方有权根据乙方违约情形临时聘请第三方提供服务，违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应予补足至足以赔偿甲方损失时止。

2、乙方不得以任何方式转包本项目；合同有效期内按照投标承诺进行分包，分包合同须存甲方处备案。

3、乙方未能按本项目招投标文件、成交通知书要求及本合同（包括合同附件及本项目实施过程中双方共同签署的补充文件）约定的期限、频率或时间提供服务，每逾期一日，乙方应按本合同总金额_____%向甲方支付违约金，同时乙方应按甲方要求在甲方指定期限内进行整改并提供整改报告，造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

4、如乙方未能按本合同约定或甲方要求提供专业服务人员的，应当按甲方要求在3日内更换或增加服务人员，乙方未能按时更换或增加服务人员的，每逾期一日，乙方应按本合同总金额_____%向甲方支付违约金，造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

第八条 合同的解除

乙方有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，未支付的费用甲方不再支付，甲方已支付的费用乙方应在甲方解除合同的通知送达后20天内退还甲方，并向甲方支付本合同总金额20%的违约金，因乙方违约造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任：

- 1、乙方提供的服务未能满足本合同、采购文件及甲方要求，本合同服务期内，乙方累计发生3次及以上该违约行为的；
- 2、乙方未能按本项目招标文件、竞争性磋商文件、成交通知书要求及本合同（包括合同附件及本项目实施过程中双方共同签署的补充文件）约定的期限、频率或时间（期限、频率及时间要求已在前文建议贵单位添加）提供服务，逾期15日以上（含15日）的；
- 3、乙方以任何方式转包本项目、在合同有效期内分包未按照投标承诺或合同未存甲方处备案的。
- 4、因乙方原因导致任何第三方提出甲方侵犯了其知识产权、其他人身及财产权利的；
- 5、乙方未能按本合同约定或甲方要求提供专业服务人员，逾期15日以上（含15日）的；
- 6、乙方未能按本合同约定履行保密义务，造成甲方秘密泄露的；
- 7、乙方有其他违约行为导致本合同目的无法实现的。

第九条 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，通过友好协商方式解决。经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向珠海市有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 不可抗力

不可抗力是指在本合同签订后发生的、本合同签订时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件。上述事件包括地震、台风、水灾、火灾、战争、国际或国内运输中断、甲类或按甲类管理的传染病、罢工，以及根据中国法律或一般国际商业惯例认作不可抗力的其他事件。

如果发生不可抗力事件，影响一方履行其在本合同项下的义务，经双方协商一致后，则在不可抗力造成的延误期内中止履行，而不视为违约。宣称发生不可抗力的一方应迅速书面通知其他各方，并在其后的7天内提供证明不可抗力发生及其持续时间的足够证据。如果发生不可抗力事件，各方应立即互相协商，以找到公平的解决办法，并且应尽一切合理努力将不可抗力的影响减少到最低限度。

除本合同另有约定外，迟延履行期间发生的不可抗力不具有免责效力。

第十一条 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。

第十二条 争议解决

因本合同发生的纠纷与争议，由甲乙双方协商解决，协商不成的，应向珠海市有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三条 合同生效及其他

1、本协议一式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，政府采购代理机构执壹份，均具有同等的法律效力，自双方盖章并由双方法定代表人或授权代表签字之日起生效。

2、本协议所附附件均为本协议不可分割的重要组成部分，与本协议具有同等的法律效力。

3、本合同所有附件、采购文件、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。

4、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。

5、任何一方均保证其在本合同中提供的联系地址及联系方式真实有效，保证对方按该地址邮寄或送达的邮件或物品均能送达本方。除本合同另有约定外，双方因履行本合同相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均以本合同列明的联系人及载明的地址送达。该送达地址同于诉讼程序中的送达地址（如有）。在下述情况应被视为已经有效送达：当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以快递方式交付的，以该快递物流信息显示的受送达人签收（包括但不限于代表员工、门卫、保安、前台等相关人员签收或存放于任何自提柜、快递自提点显示签收）视为送达成功。若出现拒收、代收、退回等情形，均视为已送达对方。

6、本协议未尽事宜或细节，双方可通过友好协商，订立补充合同。补充合同作为本协议的组成部分。

本合同附件为：

附件一：《_____服务提供方案》

附件二：《珠海市12345热线购买服务项目（热线运行及提升服务）考核办法》

甲方：珠海市市民服务热线管理中心（盖章）

住所：

负责人或授权代表（签字）：

乙方：（盖章）

住所：

负责人或授权代表（签字）：

丙方：珠海市政务服务数据管理局（盖章）

负责人或授权代表（签字）：

见证单位：（盖章）

见证意见：

经办人（签字）：

日期： 年 月 日

珠海市12345热线购买服务项目合同书 采购包2

项目编号：_____

项目名称：珠海市12345热线购买服务项目_____

（热线工单数据分析服务）_____

委托方（甲方）：珠海市市民服务热线管理中心

受托方（乙方）：

监管方（丙方）：珠海市政务服务数据管理局

根据珠海市12345热线购买服务项目 采购包2（热线工单数据分析服务）的招标结果和有关招标文件要求、乙方投标文件的承诺，依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就本采购事项协商一致，订立以下合同如下。

第一条 项目的名称和合同金额

1、项目名称：珠海市12345热线购买服务项目（热线工单数据分析服务）

2、合同总金额：（小写）_____

（大写）_____

本合同总金额已包括甲方就乙方履行本合同所应支付的全部费用及税费，包括但不限于人工费、设备设施场所使用费、通信费、交通差旅费、各咨询费、考察调研、撰写费、会议费、印刷费、管理费、加班费、资料费、食宿费等一切费用。除双方另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。

第二条 服务期

服务期：2年（2023年8月1日至2025年7月31日）。

第三条 服务要求、工作内容

1.1外包服务范围

按照招标文件及珠海市市民服务热线管理中心管理要求，乙方提供工单审核、工单转派、退单审核、办结复核及不满意申诉等，提高工单处理效率和质量；配合热线智能化项目建设，开展智能派单场景挖掘工作等；提供数据分析和应用服务；并按甲方需求完成事项沟通协调、数据分析、知识梳理等相关工作。提供办公所需要的人员、配套设施设备等；定期接受甲、丙双方的监督考核。

1.2外包服务目标

树立便捷、高效、专业的政务服务新形象，成为珠海市政府政务服务标杆门户。按照本合同约定的内容、《_____》
服务提供方案》（附件一）及《珠海市12345热线购买服务项目（热线工单数据分析服务）考核办法》（附件二）规定的指标执行。

1.3 甲方的权利及义务

- （1）甲方有权对乙方服务、业务流程、管理机制等进行指导、审定、监督、管理并提出意见。
- （2）甲方对乙方的服务情况等每月进行量化考核，制定服务考核方案，考核指标可根据热线建设发展每半年进行调整。服务费用是否支付及数额由甲方依据考核结果核定，并根据合同约定支付。
- （3）甲方有权根据招、投标文件、本合同及管理办法等对乙方委派的工作人员进行绩效评价，对乙方所委派工作人员的工作进行指导。甲方认为乙方委派人员不符合岗位要求或不能胜任工作或违反有关规章制度时，有权要求乙方进行整改或调整相关人员，乙方必须在书面整改通知送达后3天内进行整改或调整完毕。
- （4）甲方有权委托第三方监督评估机构按合同约定对乙方进行服务质量监督与考核。
- （5）在服务期内，甲方有权对乙方服务内容提出优化需求，乙方应及时响应，并在甲方要求的时限内完成相关优化工作。
- （6）甲方有权根据业务发展提出数据分析、数据报告需求，乙方应按甲方要求按时按质完成，达不到甲方要求的，甲方有权自行指定专业机构协助，由此产生的费用由乙方支付。
- （8）本项目涉及工单信息、录音文件及相关数据等业务相关的所有权归甲方。未经甲方书面同意，乙方不得向第三方泄露。
- （9）甲方不承担乙方服务过程中产生的任何经营风险、债务、费用及法律责任。

1.4 乙方的权利和义务

- （1）乙方自行负责项目服务人员的招聘、培训、现场管理、劳动合同签署、工资发放及社保缴纳等，所有人员在劳动人事、工资福利、社会保险等方面均隶属于乙方。乙方有义务在合同有效期内维持其与服务人员合法有效的劳动合同关系，工作时间按《劳动法》规定并可根据业务需要及工作岗位灵活调整。且乙方不得因与服务人员就劳动法律关系或在其他方面的任何争议、纠纷等影响其履行本合同项下的义务，乙方与其聘用的服务人员之间的任何纠纷与争议与甲方无关。
- （2）乙方须按招、投标文件及本合同约定委派至少一名工作人员作为项目总监到甲方指定的办公场所常驻，项目总监应具备相关专业知识、技术水平、资质能力，不得兼任其他外部单位项目职位。人员调整的，乙方应提前10天书面告知甲方，征得甲方书面同意后方可进行调整。
- （3）乙方应注重团队管理，制定人员入职、考勤、培训、离职、岗位调整的管理制度；组织岗前培训以及后续业务能力增值培训，加强团队稳定性建设。
- （4）乙方应严格按照本合同及甲乙双方书面确认的业务要求和规范提供服务，否则，引起的纠纷及责任，均由乙方自行处理或承担，造成甲方损失的，乙方应予赔偿。
- （5）合同有效期内，乙方为本合同服务所聘用人员专职为本合同项目服务，不经甲方书面批准，不得从事其他业务。
- （6）乙方须配合甲方完成国家、省、市考核工作；保证业务数据质量，各类业务工单的信息及分类内容须准确填写。
- （7）乙方应严格按照甲乙双方书面确认的业务要求和规范，提供12345热线服务，否则，引起的纠纷及责任，均由乙方自行处理或承担，造成甲方损失的，乙方应予赔偿。
- （8）乙方应按照本合同约定、项目采购文件、采购响应文件及甲方要求提供服务，按本合同约定的项目内容、频次、进度及期限（期限条款已在前文中建议增加）及质量要求充分、全面履行本合同义务。
- （9）乙方履行本合同期间造成网络安全事故，或造成乙方人员、甲方或任何第三方人身损害或财产损失的，乙方应负责妥善处理解决，由此产生的责任、后果及损失均由乙方承担，因此造成甲方损失的，乙方应予赔偿。
- （10）本合同期满、解除或终止后，乙方应按甲方要求配合办理交接、过渡手续，保证本合同项下的系统、服务及相关事项正常、连续、稳定运行，经甲方书面确认后，视为乙方交接完成。

1.4.1 服务质量

1.4.1.1 工单处理

按照珠海市12345热线管理办法进行工单审核、工单转派、退单审核、办结复核及不满意申诉等，确保工单及时转派、及时办结复核。

- （1）工单流转管理

①对工单登记要素进行审核，补充完善要素信息，在1个工作日内将工单转派至相关部门。

②结合历史数据，不断优化派单规则，建立退单争议审核规则，定期研判分析，提升工单转派准确率，工单人工转派准确率不低于95%。

③对承办单位处理完毕的工单在一个工作日内复核办结。

④制定诉求登记模板，用于规范话务员诉求登记和辅助群众自助下单。

⑤加强质检管理，制定质检标准和工单转派规范，对发现的差错及时反馈话务人员，定期形成质检报告，助力话务提高服务质量。

（2）疑难工单处置

①建立健全疑难工单解决机制，切实提高热线工作效率和服务质量，督促承办单位加强工单办理质效，提升诉求处置效率。

②梳理协调督办疑难工单，明确疑难工单的范围，建立疑难工单处理流程，进行全流程跟踪监督。

③建立疑难工单台账，建立科学归类规则，每周报送疑难工单处置台账，并做好统计工作。

④聚焦高频难点筛选普遍反映、诉求量大、涉及面广、解决率低、诉求复杂、职责交叉等的事项，加强对疑难、不满意等工单的梳理分析，每月至少一篇分析报告。

（3）不满意申诉审核

建立和优化审核标准，归纳总结原因，不断完善优化不满意研判申诉机制和系统申诉功能，每月8号前（如遇节假日则顺延至下一个工作日）完成上月不满意工单申诉的审核工作。

（4）智能派单

配合甲方智能化建设工作，做好智能派单相关工作，包括但不限于派单规则梳理、派单流程设计、派单效果校验、派单结果统计分析、派单流程维护，智能派单准确率不低于90%。

1.4.1.2 数据分析研判服务

紧扣民生时事，及时对热点、难点、堵点诉求进行分析研判，提供大数据分析和应用服务。

（1）组建大数据分析团队，其中至少包括一名数据分析师，数据分析师招聘需报送甲方审核同意。

（2）定期汇总、统计热线呼入量、接通量、工单量、满意度评价、重复投诉事项、逾期办理量等数据。

（3）按热线管理中心要求，随时提供不同统计维度所需的数据及分析报告；完成数据分析所需的数据标签、数据清理服务；及时提交日报、周报、月报、季报、年报、专报等数据报告；专题分析报告要把握时事热点，分别针对民生诉求、企业诉求进行专题分析，全年完成不低于12个专题分析报告（其中企业专题不少于6个），内容包括工单数据分析、总结亮点、得出结论、指导业务发展。

（4）涉企信息精准推送。建立企业数据标签，实现提前预判企业需求，把部门提供的涉企服务信息精准推送给有需要的企业，使政策与企业无缝衔接、精准对接。

（5）积极配合开展数据分析平台、可视化平台建设等相关工作，为大数据分析的工作提质增效。具体工作内容包括但不限于：

①提出业务数据分析模型，包括智能预警、事件聚类大数据模型；

②提出数据模型优化建议，帮助系统提高数据准确性；

③制定及优化事件分级分类预警、预警工单信息推送、事件聚类规则。

④每年新制定民生类、企业类专题数据分析模型需求不低于6个。

（6）制定数据管理制度，包括但不限于：数据对接标准制度，包括对内（内部运营使用）数据标准及对外（外部单位使用）数据标准。

（7）如乙方无法按甲方要求完成上述工作，或报告（含媒体通稿）质量达不到甲方要求，甲方有权自行指定专业机构协助完成，产生费用由乙方自理。

1.4.1.3 场地及座席终端配备需求

服务期内，丙方提供工作所需的部分场地，乙方根据需求提供完成服务需要的场地作为备用或扩容，并配套相关的软硬件设备设施。搬迁新工作场地后，乙方需配置不少于20个人员所需的办公卡位（含椅子）及配套设施设备。

（1）终端要求

乙方须提供工作人员终端需要的设备设施，要求至少提供一台打印机，并为每人配置一台电脑(含自带显示器)，具体配置不低于如下要求：

①主板:高性能芯片组主板；最大内存插槽数4，支持最大硬盘数量2；最大PCIE插槽数3；支持双通道。

②CPU:10纳米制程, 6核心,12线程;

③内存: DDR4 8G;

④显卡:集成或独立显卡。

⑤硬盘: 120G 固态硬盘+500G 机械硬盘;

⑥键盘/鼠标: USB接口防水、抗菌键盘; USB接口光电、抗菌鼠标。

⑦显示器: 21英寸以上LED高亮宽屏液晶显示器; 分辨率: 1920x1080; 接口: VGA+DVI; 响应时间: 2ms。

⑧耳机:配备专用降噪耳机。

(2) 笔记本电脑、手机要求

①具体参数为: 14英寸商务便携笔记本, CPU达到10纳米制程,12核心,16线程; 16内存DDR4; 512G 固态硬盘, 独显, 高分屏。

②乙方须配备1台工作手机, 具备通话、短信、联网等基础功能。具体参数为:运行内存6GB(含)以上, 机身内存128GB(含)以上, 屏幕尺寸6英寸(含)以上。

(3) 其他保障

①基础软件。乙方须为终端安装正版系统软件, 如发生盗版侵权事宜, 由乙方自行负责。

②通信服务。乙方须提供满足服务需求的宽带网络服务和外呼通话服务, 外呼规则和内容由采购人确定。由此产生费用由乙方承担。

1.5 丙方的权利及义务

(1) 丙方负责提供服务所需的部分场地

(2) 丙方对甲方和乙方履行合同的行为进行指导监督, 有权提出建议和意见。

1.6 三方责任

(1) 基于热线平台所产生的信息、资料、数据所有权归甲方所有, 乙方及乙方工作人员负有保密义务。

(2) 甲乙丙三方对依据本合同获得的有关对方的信息、资料、数据等有严格的保密责任。未经对方事先书面同意, 任何一方在任何时候均不得将上述信息及与本合同有关的内容披露给除本合同三方或三方分支机构以外的第四方, 法律法规另有规定的除外。

(3) 甲乙丙三方将本着务实、高效、诚信的原则落实上述业务合作内容。三方应建立定期或不定期召开三方协调例会制度, 保持经办机构 and 人员的经常联系, 互相及时沟通信息, 共同督促本合同的贯彻执行。

第四条 付款方式

按月度考核, 按合同约定定期支付, 根据考核情况于规定时间支付, 支付额度根据考核结果进行调整, 至服务期满后支付结束。

说明:

1.各月考核得分与付款比例对应见附件《珠海市12345热线购买服务项目(热线工单数据分析服务)考核办法》。

2.服务期内实际付款总金额不超过合同总金额

3.在采购人申请支付手续前, 中标人须向采购人提供等额的正式发票和支付程序要求的相关材料。

乙方收款银行账号信息为:

开户银行:

开户名:

银行帐号:

纳税人识别号:

乙方如变更收款银行账号信息, 应自变更之日起2日内书面告知甲方, 否则, 甲方按上述信息付款, 即视为完成本合同约定的付款义务, 由此产生的责任、后果、损失均由乙方自行承担。

第五条 验收要求

验收标准:

满足国家及行业强制标准, 《政府热线服务规范》(GB/T 33358-2016)、招标文件要求、投标文件承诺、合同的要求, 对乙方的服务进行验收, 如发现有服务不符合上述标准及甲方要求的, 乙方应按甲方要求的期限整改。

验收方式：以考核作为验收方法，以服务考核结果作为付款依据，详见《珠海市12345热线购买服务项目（热线工单数据分析服务）考核办法》（附件二）

第六条 知识产权及保密

知识产权：乙方应保证，甲方在使用其产品和服务的全部或任何部分时，免受第三方提出的侵犯著作权、专利权、商标权或工业产权等知识产权的起诉。

保密：乙方对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据(无论是书面的还是电子的)，以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任，且乙方的保密责任不因本合同的期满、解除或终止而终止。未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露，包括但不限于：未经甲方书面同意，乙方及其工作人员不得擅自记录、复印、拍摄、摘抄、拷贝甲方的任何文件、资料及信息；不得擅自下载、拷贝甲方计算机内的信息资料；不得擅自携带甲方记载工作内容的硬盘、软盘和打印资料外出；不得将工作中使用计算机储存的敏感内容、内部程序、口令、密码等向任何第三方提供或泄露。乙方若违反保密义务，甲方有权视情况追究法律责任，造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。

第七条 指定联系人与通知送达

本合同的执行过程中，甲、乙双方指定下列联系人进行服务事项的跟进、对接、沟通、协助、协调等工作。

甲方指定联系人： 乙方指定联系人：

姓名： 姓名：

地址： 地址：

电话： 电话：

任何一方均保证其在本合同中提供的联系地址及联系方式真实有效，保证对方按该地址邮寄或送达的邮件或物品均能送达本方。除本合同另有约定外，双方因履行本合同相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均以本合同列明的联系人及载明的地址送达。该送达地址同于诉讼程序中的送达地址（如有）。在下述情况应被视为已经有效送达：当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以快递方式交付的，以该快递物流信息显示的受送达人签收（包括但不限于代表员工、门卫、保安、前台等相关人员签收或存放于任何自提柜、快递自提点显示签收）视为送达成功。若出现拒收、代收、退回等情形，均视为已送达对方。

第八条 违约责任

1、乙方提供的服务未能满足本合同、采购文件及甲方要求的，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同总金额的_____%作为违约金,同时乙方应按甲方要求进行整改。甲方有权根据乙方违约情形临时聘请第三方提供服务，违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应予补足至足以赔偿甲方损失时止。

2、乙方不得以任何方式转包本项目；合同有效期内按照投标文件承诺进行分包，分包合同须存甲方处备案。

3、乙方未能按本项目招投标文件、成交通知书要求及本合同（包括合同附件及本项目实施过程中双方共同签署的补充文件）约定的期限、频率或时间提供服务，每逾期一日，乙方应按本合同总金额_____%向甲方支付违约金，同时乙方应按甲方要求在甲方指定期限内进行整改并提供整改报告，造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

4、如乙方未能按本合同约定或甲方要求提供专业服务人员的，应当按甲方要求在3日内更换或增加服务人员，乙方未能按时更换或增加服务人员的，每逾期一日，乙方应按本合同总金额_____%向甲方支付违约金，造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

第九条 合同的解除

乙方有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，未支付的费用甲方不再支付，甲方已支付的费用乙方应在甲方解除合同的通知送达后20天内退还甲方，并向甲方支付本合同总金额20%的违约金，因乙方违约造成甲方损失的，乙方应承担赔偿责任：

- 1、乙方提供的服务未能满足本合同、采购文件及甲方要求，本合同服务期内，乙方累计发生3次及以上该违约行为的；
- 2、乙方未能按本项目招投标文件、竞争性磋商文件、成交通知书要求及本合同（包括合同附件及本项目实施过程中双方共同签署的补充文件）约定的期限、频率或时间（期限、频率及时间要求已在前文建议贵单位添加）提供服务，逾期15日以上（含15日）的；
- 3、因乙方原因导致任何第三方提出甲方侵犯了其知识产权、其他人身及财产权利的；
- 4、乙方未能按本合同约定或甲方要求提供专业服务人员，逾期15日以上（含15日）的；
- 5、乙方未能按本合同约定履行保密义务，造成甲方秘密泄露的；

6、乙方有其他违约行为导致本合同目的无法实现的。

第十条 争议的解决

合同执行过程中发生的任何纠纷与争议，通过友好协商方式解决。经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向珠海市有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 不可抗力

不可抗力是指在本合同签订后发生的、本合同签订时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件。上述事件包括地震、台风、水灾、火灾、战争、国际或国内运输中断、甲类或按甲类管理的传染病、罢工，以及根据中国法律或一般国际商业惯例认作不可抗力的其他事件。

如果发生不可抗力事件，影响一方履行其在本合同项下的义务，经双方协商一致后，则在不可抗力造成的延误期内中止履行，而不视为违约。宣称发生不可抗力的一方应迅速书面通知其他各方，并在其后的7天内提供证明不可抗力发生及其持续时间的足够证据。如果发生不可抗力事件，各方应立即互相协商，以找到公平的解决办法，并且应尽一切合理努力将不可抗力的影响减少到最低限度。

除本合同另有约定外，迟延履行期间发生的不可抗力不具有免责效力。

第十二条 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。

第十三条 合同生效及其他

- 1、本协议一式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，政府采购代理机构执壹份，均具有同等的法律效力，自双方签字盖章之日起生效。
- 2、本协议所附附件均为本协议不可分割的重要组成部分，与本协议具有同等的法律效力。
- 3、本合同所有附件、采购文件、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。
- 4、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。
- 5、除甲方事先书面同意外，中标人不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。
- 6、本协议未尽事宜或细节，双方可通过友好协商，订立补充合同。补充合同作为本协议的组成部分。

本合同附件为：

附件一：《_____服务提供方案》

附件二：《珠海市12345热线购买服务项目（热线工单数据分析服务）考核办法》



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)和“中国政府采购网”（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：**440401-2023-02169**

采购项目编号：**ZHPZ2023-050**

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、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件



格式一：

投标函

致：珠海市平正咨询有限公司

你方组织的“珠海市12345热线购买服务项目”项目的招标[采购项目编号为：ZHPZ2023-050]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“珠海市12345热线购买服务项目”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从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。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权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：_____ 电子邮箱：_____

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、环境标志产品，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	环境标志产品	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、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”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：珠海市平正咨询有限公司

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“珠海市12345热线购买服务项目”项目采购[采购项目编号为ZHPZ2023-050]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

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力



格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：珠海市市民服务热线管理中心

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日



格式十一：

（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。



格式十二：

（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。



格式十三：

（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。



格式十四：

（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（采购人）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，在法律上承担连带责任。

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采购包响应，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采购包响应。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。

格式十五：

（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。



格式十六：

《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。



格式十七：

《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，应先在本表中进行相应说明，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。



格式十八：

（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	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	



格式十九：

（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。



格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：珠海市平正咨询有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的珠海市12345热线购买服务项目招标中获中标（采购项目编号：ZHPZ2023-050），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珠海市平正咨询有限公司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：_____



格式二十一：

（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。



格式二十二：

（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

珠海市平正咨询有限公司

我单位已登记并准备参与“珠海市12345热线购买服务项目”项目（采购项目编号：ZHPZ2023-050）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。



格式二十三：

（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。



格式二十四：

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：_____

