

黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

采购文件

(2024 年 2 月)

项目名称：黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

采购方式：公开招标 采购类别：服务

项目编号：GZJRSR-CG2024-003

采购人：黔东南苗族侗族自治州人民政府政务服务中心

详细地址：贵州省凯里市凯开大道16号畅达广场市民之家3、4楼

联系人：唐海萍 联系电话：0855-3820005

代理机构：贵州景瑞尚禾工程咨询有限公司

详细地址：凯里市环城东路凯悦花园2单元302

联系人：张正 联系电话：18585522727

黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

采购文件

(2024 年 2 月)

项目名称：黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

采购方式：公开招标 采购类别：服务

项目编号：GZJRSH-CG2024-003

采购人：黔东南苗族侗族自治州人民政府政务服务中心

详细地址：贵州省凯里市凯开大道 16 号畅达广场市民之家 3、4 楼

联系人：唐海萍 联系电话：0855-3820005

代理机构：贵州景瑞尚禾工程咨询有限公司

详细地址：凯里市环城东路凯悦花园 2 单元 302

联系人：张正 联系电话：18585522727

目录

第一部分 专用部分	- 3 -
第一章 投标邀请	- 3 -
第一节 采购项目概述	- 3 -
第二节 货物/服务要求	- 4 -
第三节 供应商资格条件	- 4 -
第二章 采购清单、技术参数及商务要求	- 6 -
第一节 采购服务内容及技术要求	- 6 -
第二节 商务要求	- 21 -
第三节 图纸附件（如有）	- 22 -
第四节 实质性要求明细表	- 22 -
第三章 评标办法及评分标准	- 24 -
第一节 评标办法	- 24 -
第二节 评分标准	- 24 -
第三节 废标条款（针对整个项目/品目）	- 31 -
第四节 无效标条款（针对单个供应商）	- 31 -
第二部分 通用部分	- 33 -
第四章 政府采购程序	- 33 -
第一节 发布采购公告	- 33 -
第二节 获取采购文件	- 33 -

第三节 交纳投标保证金	34
第四节 递交投标文件	- 35 -
第五节 开标及资格审查	- 36 -
第六节 评标	- 38 -
第七节 发布中标公告	- 42 -
第八节 质疑投诉	- 42 -
第九节 支付代理服务费	- 43 -
第十节 签订政府采购合同	- 43 -
第十一节 退还投标保证金	44
第五章 政府采购合同	- 45 -
第一节 主要条款	- 45 -
第二节 拟签订的政府采购合同	- 46 -
第六章 投标文件的编制	- 48 -
第一节 编制要求	- 48 -
第二节 投标文件组成	- 48 -
第三节 投标文件范本	- 50 -

第一部分 专用部分

第一章 投标邀请

黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目 招标欢迎潜在供应商登录贵州省公共资源交易网上交易大厅 (<https://ggzy.guizhou.gov.cn/hallweb/#/login>) 从黔东南州公共资源电子交易系统 (<http://117.187.102.28:8091/TPBidder/memberLogin>) 获取采购文件, 并于 2024 年 3 月 29 日 09 点 10 分 (北京时间) 前递交投标文件。

第一节 采购项目概述

一、项目概述

本项目为黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购, 采购内容详见本项目服务内容。

二、资金来源

本项目资金来源为财政资金。

本项目预算金额为: ¥4440000.00 元。(2220000.00 元/年, 共 2 年)

最高限价: ¥4440000.00 元。(2220000.00 元/年, 共 2 年)

三、采购文件解释权

本项目采购文件的最终解释权归采购人。

四、采购人

名称: 黔东南苗族侗族自治州人民政府政务服务中心

地址: 贵州省凯里市凯开大道 16 号畅达广场市民之家 3、4 楼

联系人: 唐海萍 联系电话: 0855-3820005 电子邮件: /

五、代理机构

名称: 贵州景瑞尚禾工程咨询有限公司

地址: 凯里市环城东路凯悦花园 2 单元 302

联系人: 张正 联系电话: 18585522727 电子邮件: /

六、注意事项

1. 获取采购文件前, 尚未在贵州省公共资源交易统一注册平台注册登记的交易主体请登陆全国公共资源交易平台(贵州省·黔东南州)点击“用户注册”进入统一注册平台进行信息注册(操作流程详见全国公共资源交易平台(贵州省·黔东南州)门户网站“办事指南→业务办理指南→数字证书办理→企业(其他组织)信息入库办理等相关操作指南”, 信息入库咨询电话 0855-8685619), 信息入库核验通过后, 办理 CA

数字证书即可登录全国公共资源交易平台（贵州省·黔东南州）开展招投标及竞买业务。如因未注册而导致不能下载本项目采购文件的交易主体，后果自行承担。

2. 该项目采用全流程电子化交易，采取电子文件投标，请各供应商下载专业投标文件制作工具。投标工具下载地址：<https://download.bqpoint.com/?softtypecode=03>（注：使用实体数字证书（CA）的下载“新点投标文件制作软件（贵州省版）”，使用贵州交易通（无介质CA）的下载“新点投标文件制作软件（黔东南交易通版）”）。投标文件递交方式为线上递交（具体递交方式为：在提交投标文件截止时间前，投标供应商将投标文件完整上传并保存在交易中心政府采购交易系统，上传投标文件时，投标供应商须使用制作该投标文件的电子签名认证证书（简称：CA 锁）进行上传操作，且取得成功提示。投标时间截止后，系统自动关闭投标供应商上传及撤回投标文件入口）。

3. 本项目采用不见面开标，供应商无需到达开标现场（有阐述、演示与样品递交要求的按照其要求响应），于开标时间前使用与上传电子投标文件序列号相同的 CA 锁登录不见面开标大厅参与项目开标、电子投标文件的解密。（如上传投标文件后进行 CA 锁续费，需在投标截止时间前使用续费后的 CA 锁重新生成投标文件并重新上传）。

第二节 货物/服务要求

一、货物/服务范围

本项目采购的货物/服务来源范围要求为中国境内合法生产商、经销商提供的满足国家标准及采购人技术、商务要求的本项目所需的服务。

二、货物/服务须满足的规范、标准

本项目执行的规范或标准严格按照采购文件标准及国家相关标准执行。

第三节 供应商资格条件

一、符合政府采购法第二十二条规定

1. 具有独立承担民事责任的能力；

具体要求：提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件，分支机构投标的须取得总公司授权书。

2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

具体要求：提供经合法审计机构出具的 2022 年或 2023 年度的财务报告（成立不满一年的提供其基本账户开出的资信证明，分支机构投标的提供总公司财务报告。）

3. 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；

具体要求：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函

4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

具体要求：提供 2023 年至今任意 3 个月依法缴纳税收和社会保障资金的有效证明材料

5. 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

具体要求：提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

6. 法律、行政法规规定的其他条件；

供应商须承诺：未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）中的失信被执行人名单、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中。如被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商取消其投标资格，并承担由此造成的一切法律责任及后果。（查询时间为本项目采购公告发出后任意时间）

二、本项目所需特殊行业资质或要求：无

三、本项目 不接受 联合体投标

第二章 采购清单、技术参数及商务要求

第一节 采购服务内容及技术要求

一、总体要求

1、外包服务方式

(1) 服务供应商应按照采购人要求，通过外包的服务方式，以服务人员管理、热线日常运行等运营外包的服务模式组建热线服务团队，通过热线电话、在线客服、互联网等多种服务渠道向采购人客户提供服务。

(2) 服务供应商负责人员的招录、培训和日常管理，支付人员工资、社保、公积金、政策保障、权益保护、话务服务团队日常运行服务等，由采购人提供热线话务场地，支付热线运营的水费、电费、电话费、物业管理费，并在采购人的指导和监督下为诉求人提供各类诉求的统一受理服务。

2、外包服务范围

★服务供应商应提供热线运行所需的包括但不限于：人员、日常运行及相关维护服务，以满足便民热线高质量、高标准运行。按照国家、省、州热线工作相关要求，《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）、《贵州省 12345 政务服务便民热线服务与管理规范》（DB52/T1768—2023）等相关规范、标准承接黔东南州 12345 政务服务便民热线 2024 年度日常运行话务保障服务。

3、外包服务内容

★服务供应商负责受理包括但不限于热线电话、互联网平台、微信公众号等渠道的诉求人服务事项。提供 7×24 小时的全天候人工在线服务；负责热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、办理、答复、督办、办结、回访、评价等，并按采购方需求完成事项沟通协调、数据分析、知识库建设、实地核查、微信公众号宣传等相关工作；提供语音中继服务。

4、外包服务保障

服务供应商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，

应建立黔东南州 12345 政务服务便民热线服务外包项目财务会计专门账簿，确保资金投入到位，配合项目验收、绩效审核、审计等相关工作；项目承接商不得将服务项目转包给其他主体。

二、项目建设目标与运行模式

1、项目目标

(1) 提升运营管理水平

通过本项目，完成“受理、转办、办理、答复、督办、办结、回访、评价”八个闭环运行流程进行登记受理联动处置、回访评价等工作，借助外包服务供应商的专业技术和运营管理经验进一步提高热线的运营管理水平。

(2) 核心工作指标

核心指标主要包含：热线话务接通率和处置满意率不低于 95%，服务满意率、按期办结率、办结合格率不低于 99%；咨询事项一次解答率不低于 95%；省级工单回退率、返工率（重办率）不高于 0.5%。

(3) 为诉求人群众提供全方位、多渠道、一体化的热线服务借助拥有丰富热线中心运营经验的服务提供商，为诉求人群众提供全方位、多渠道、一体化的热线服务。

2、运行模式

根据黔东南州 12345 热线工作实际，由黔东南州人民政府政务服务中心负责，外包服务供应商提供热线事项受理、办理、督办、督查、考核考评等服务。

三、服务需求

1、服务量

全年响应黔东南州 12345 政务服务便民热线、互联网平台网民留言等全业务环节工作承接，主要构成为服务供应商提供的包括话务语音、自助下单、互联网渠道、智能语音客服等渠道的有效服务总量。

(1) 服务供应商根据以往年度服务情况，预估年度实际服务需求，对超出最低响应服务量的全渠道受理服务应当予以承接，由此造成的风险由服务供应商承担。

(2) 因客观服务需求减少，年度实际服务量低于最低响应服务量，各项考核指标保持不变。经采购人和服务供应商双方协商确定后，可以按照实际情况调整资源投入，并调整相关费用。

(3) 贯彻落实《贵州省 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台平台高效对接联动工作实施方案》和《关于印发黔东南州 12345 热线与 110、119、120 等紧急热线及水电气公共事业服务热线应急联动工作机制》等文件要求，12345 接到明确属于 110 受理范围内的非紧急类警务诉求，应按贵州 110 有关规范登记接处警记录单推送 110 受理；健全完善知识库内容采集、收录、校核、纠错的工作机制；12345、110 接到职责交叉、主体不明、边界不清的诉求，协商确定受理平台，确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，能够快速响应、高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。

2、服务效率

(1) 服务供应商应确保除不可抗力及服务量超过约定值的情形，热线话务语音服务月度接通率（简称“月度接通率”），月度接通率不低于 95%，座席服务满意度 99%。

(2) 服务供应商应严格按照热线管理规范进行受理、转办、办理、答复、督办、办结、回访、评价，确保热线按期办结率不低于 99%。服务供应商须配备熟悉业务的人员按照采购人要求协调疑难退单事项办理，并定期向采购人报送疑难退单事项等台账。

3、服务质量

(1) 服务供应商应严格按照热线管理规范提供受理服务指引，对能按热线知识库解答事项应即时解答，对应转办事项应一次性告知需采集内容，对暂无法判断是否受理的应自收到事项之日起 1 个工作日内确定并告知，确保群众咨询事项一次性解答率不低于 90%。

(2) 服务供应商应根据热线规范和采购人管理需要制定培训方案，确保话务承接服务差错数量小于 0.1%，咨询、建议、求助、投诉等细节信息填写准确率不低于 99%。

(3) 服务供应商须开展服务满意度评价（包括受理服务满意度和承办单位办理满

意度)。按照热线管理规范采集诉求人对服务评价情况(包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”),确保服务满意度评价不低于99%。

(4) 服务供应商应按照热线管理规范,对包括热线承办单位内的采购人提供准确、优质的服务。服务供应商质量管理过程中应加大差错问题的质检、考核和培训,对影响服务对象利益的行为零容忍,确保投诉成立量为零;并将上级单位对热线工作考核结果和服务对象、热线办理单位满意度评价结果纳入服务团队绩效考评。

(5) 服务供应商应确保工单办理满意度大于95%,工单办理合格率不低于99%。

(6) 服务供应商应根据热线规范和采购人管理需要制定质检方案,抽检话务接听质检条数不低于呼入接听量的3%。

(7) 服务供应商应根据热线管理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、质量监控体系保障热线高标准运行,并按照采购人管理需要提交相关服务质量数据。

四、人员及薪资需求

1、团队人员要求

1.1 岗位需求

★中标供应商要无条件承接目前黔东南州12345热线现有31名话务人员,人员年工资及其他工资福利支出不低于185万元,且人员平均薪酬不低于2023年人均平均薪酬;中标供应商无正当理由不得解聘现有31名话务人员。根据业务需要合理配置热线受理(在线客服)岗、热线督办岗、考核考评(数据分析)岗、热线回访岗等岗位,并安排至少1名管理人员负责热线话务团队管理。团队上岗人员须为在岗全职人员,如因应对突发事件需要补充临时支撑人员的,须经采购人同意,并达到相应业务上岗条件方能上岗。

话务团队中受理、办理等一线岗位人员占比不低于话务团队人数80%,并结合工作实际配置督办、督查、后勤、考核考评、宣传等行政岗位人员。

1.2 人员招聘

服务供应商按照实际业务需求，分阶段招聘到位、培训通过、达到正式上岗要求，新聘团队人员素质要求如下：

(1) 拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，具有良好的政治素质和道德品行，具有正常履行职责的身体条件和心理素质；

(2) 语言表达流畅，服务态度好，责任心强，耐心热情，积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、认真细致，普通话达到二级乙等水平；

(3) 具备良好的专业技能和创新精神，工作严谨细致，吃苦耐劳，能及时、妥善地受理和处置群众的线下、线上投诉、求助和咨询；具备良好的工作态度及团队协作精神，心理承受能力较强，工作保密意识强；工作态度积极，热情胜任热线工作，能接受倒班工作时间制度；

(4) 熟悉掌握黔东南州州情及州县职能部门职责，整体话务团队全日制本科及以上学历（有学位证）占比不低于总人数 35%；

(5) 掌握常规办公软件运用，文字录入速度不低于 60 字/分钟；

(6) 督办、督查、后勤、考核考评、宣传等管理岗位人员还应具备具有较强的学习能力、调研能力、沟通协调能力、文字工作能力；

(7) 以下情形人员不得应聘：

1. 法律规定不得聘用的情形人员；
2. 聘用前不能与原单位解除劳动合同的人员；
3. 属于失信被执行人的；
4. 有犯罪记录的。

1.3 人力资源管理

(1) 服务供应商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、质量监控体系保障热线高标准运行。

(2) 服务供应商构建专业的热线管理框架、人力资源评估考核机制和员工职业生涯发展机制，并确保热线团队人员全年流失率不高于 3%（试用期人员不计入在内）。

1.4 薪酬标准、福利待遇

(1) ★服务供应商应按照《中华人民共和国劳动法》等相关规定及时发放工资，服务人员工资不得低于黔东南州企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）和 2023 年度工资标准（具体标准见附件）。

(2) ★服务供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。为话务团队人员购买住房公积金、医疗险、养老险、失业险、工伤险、生育津贴社会保险费用，其中住房公积金企业投入不低于年度缴存基数的 8%。

(3) ★服务供应商须承诺团队人员税前应发薪酬包括：应发工资、补贴、五险一金（个人缴纳部分）、节日关怀费。其中应发工资含工龄工资（2024 年 1 月黔东南州政务服务中心发放工龄工资保留不变）、岗位工资、绩效工资（月度绩效工资）、年终奖；补贴含年资津贴、交通补贴、餐费补贴（按月均 22 个工作日实际到岗发放）、全勤补贴、生日费等；节日关怀费含以货币形式发放或以实物形式发放的节日费或礼品。团队人员税前应发工资不包括：服装费、体检、五险一金（单位缴纳部分）、团队、拓展活动费、职工教育费、招聘费、储备人员费用。

(4) 服务供应商须于次月 10 日前发放员工工资，若工资发放日为周末和节假日的，应提前发放，并向采购人提交当月团队薪酬发放报告（含报表）、考勤报告、排班表、人员流失报告。

(5) ★服务供应商须在本项目中提供配备日常办公用品；为在热线工作满半年的团队人员提供每年一次的体检，体检项里包含职业病检查（如耳、眼等）；团队人员每年按国家相关规定享受带薪年假等法定休假；对团队人员进行节日关怀、生日慰问、团队文化建设等，并提供专业学习、能力提升培训，配置常用药品、年终奖等措施保障项目的稳定运营。同时，每月数字中继业务费用由本项目经费统一开支。

(6) 服务供应商须为新上岗满 3 个月的在职员工提供专用定制服装。

(7) 服务供应商须根据人员流失情况，提前做好人员储备工作。包括人员需求预

测、新员工招聘、新员工培训工作。新员工须通过上岗考核考评合格后方可转为正式上岗员工。培训期新员工月度应发薪酬按照法律法规相关规定执行，正式参与热线服务的人员应视为正式上岗员工，享受同等待遇。

1.5 人员排班、绩效考核、人员培训

(1) 服务供应商需按本项目要求，利用信息化手段，针对本项目实际运营情况制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，满足项目用人需求。

(2) 服务供应商应契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，确保满足话务增加或调整需求。

(3) 服务供应商须提供科学合理的薪酬标准、绩效考核方案。

(4) 服务供应商需按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据热线运营的特点，定期对业务人员进行服务能力测试等考核，以有效保障和提升服务水平和质量。服务供应商应制定热线培训方案、编写培训教材，方案应包含培训课件制作、考核题库制作等；培训课件内容要遵照内容准确、形式简练、通俗易懂原则，并保证与实施的现行法律法规、规章制度和知识库内容一致；考核题库重点考核话务各岗位的实操能力、应知应会知识的掌握量以及灵活运用知识库的能力。该方案应于合同签订后 30 个工作日内制定并向采购人报备。

1.6 管理团队人员要求

(1) 服务供应商须配备专职管理人员，采购人有权对服务供应商人员进行考核及人员更换，若服务供应商调整专职管理人员，须书面征询采购人意见。

(2) 服务供应商管理人员应具备本科或以上学历，具备热线运营经验，熟悉热线中心常用技术平台和运营系统，熟悉热线整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力。

(3) 服务供应商须承诺项目负责人应有本科以上学历，具备 3 年以上热线话务运营管理经验。

2、日常管理需求

2.1 保密要求

为切实保障黔东南州 12345 政务服务便民热线工作安全开展，防止泄密事件发生，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国个人信息保护法》及省、市保密工作有关规定，结合黔东南州 12345 热线工作实际，签订执行黔东南州 12345 热线工作保密承诺书。

2.2 工作保密范围

服务供应商、话务团队成员有保守黔东南州 12345 政务服务便民热线工作秘密的义务。保密范围包括以下方面：

- (1) 工作中接触到的国家秘密、单位秘密、企业秘密及群众个人信息等属于保密范围；
- (2) 工作中接触到涉密文件（含文字资料、录音、数据）属于保密范围；
- (3) 热线服务、在线服务、网民留言处置中，涉及的群众的个人信息、诉求事项、职能部门办理回复均属于保密范围。
- (4) 月度、季度、年度数据和专项考核结果尚未公布之前属于保密范围。

2.3 保密制度的执行

(1) 根据保密范围，保密要求如下：

- 1.1 不得在公共场所谈论和在私人交往中谈论本人所掌握的国家秘密、单位秘密，不得泄露企业、诉求人个人信息及诉求或工单信息等内容。
- 1.2. 不得私自拷贝工作中工单及诉求人诉求信息，不得私自翻印、复印、摘录和外传涉密文件（资料）。
- 1.3. 不得向利害关系人提供来电人姓名、联系方式、单位、家庭住址及 IP 等信息。
- 1.4. 不得在微信群、QQ 群发送涉密信息，不得使用各类“识图”软件识别涉密信息。
- 1.5. 严格执行内、外网计算机的管理使用规定，禁止通讯设备、个人光盘、U 盘等

介质在涉密计算机设备上使用。

1.6. 不得在公共计算机信息系统中存储、处理、传递涉密信息和内部资料。

(2) 由于黔东南州 12345 政务服务便民热线各工作岗位性质不同，接触涉密的信息会有差异，按照热线工作组别执行以下保密要求：

2.1. 对外服务方面。热线电话、在线服务、留言服务过程中，不得向诉求人以外的人提供诉求信息、诉求人信息、处置情况等；对外服务过程中不得将转办工单办理结果截图发送给诉求人；对要求保密的个人隐私、企业秘密等信息，按照诉求人意愿不得在互联网展示；不得擅自公开诉求人、留言人相关信息。

2.2. 业务管理方面。在工作过程中禁止使用个人通讯设备、U 盘等复制传送热线相关数据。如需要调取录音数据等与工单相关的信息需按录音调取流程进行调取。

3、突发应急管理要求

3.1 灾备应急能力

应急资源准备：包括应急通讯设备、紧急联系人列表、相关工具等，确保在突发状况下能够保持通讯畅通，并能快速调动应急资源。

人员培训和意识教育：定期组织培训，教育员工如何应对不同类型突发事件，并提高员工对突发事件应对的风险意识和责任意识。

信息管理准备：建立健全的信息管理系统，确保可以获取并及时更新与突发事件相关的信息，并妥善保管相关文件和记录。

3.2 远程坐席能力

服务供应商需具备远程坐席支撑能力，提供远程座席服务，快速调度不在岗员工接入热线平台提供不少于 5 个远程坐席，远端坐席服务需符合政府相关信息网络安全技术防护要求。当突发事件发生时，如原有的服务场地不能正常使用，需要服务供应商具备及时调配服务场地应急使用的能力。

3.3 配合异地能力

根据省级工作要求，具备配合异地坐席接入的能力，设立专用备份座席，可实现与

省级双方话务座席支持。

4、运营及智能化服务需求

4.1 运营投入需求

投入运营费应包括话务员应发工资、社保、公积金、职工教育经费、文体活动经费、宣传活动经费、活动支出、节日福利、体检费用、团体活动费用、服装费用、日常办公保障费用、业务培训费、差旅费、公务接待费、邮电费、绿化费、新媒体运营费等，并接受财务审计。

4.2 渠道运营服务要求

为了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，服务供应商需提升运营管理能力，通过多维度多方位的多渠道运营传播手段以提高多渠道服务的使用比例，从而降低人工话务渠道的运营费用。与此同时，服务供应商应该具备服务内容和运营手段创新能力，通过提升多媒体渠道的服务体验和吸引力，为诉求人带来更加便捷快速的热线服务体验。

4.3 运营服务

服务供应商配合采购人，主要围绕中国政府网、国务院“互联网+督查”、国家政务服务服务平台、人民网省长留言板、省政府门户网省长群众直通交流平台、多彩贵州网省长群众直通交流平台、贵州政务服务网涉及省、州留言已归并整合至12345热线平台等方面，加强运营工作，根据诉求人需求，做好自助下单、自助查询、无障碍阅读等多渠道方式的服务运营工作。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服务内容，根据热线服务需求，推送微信公众号用户消息，提升多渠道的推广效果和协同服务，打造立体化多渠道服务体系。

4.4 配合深化多渠道服务形象

服务供应商配合采购人，结合热线年度重点工作动态，通过不同渠道进行推广，与诉求人建立良好的情感连接，产生情感共鸣。通过品牌宣传和引导传播等方式，扩大多渠道公众知晓度，树立全新的热线品牌服务新形象。充分发挥自有渠道功能作用，宣传

12345 热线建设运行、工作成效，扩大公众知晓率。

4.5 配合策划组织宣传活动

宣传活动是多渠道推动的重要形式，主要是围绕热线服务新功能和民生热点来开展。服务供应商配合采购人，选取诉求人反映比较强烈、服务量居高不下的民生热点业务，开展形式多样、内容丰富的民生热点宣传活动，结合多媒体的新功能进行推广，扩大公众参与移动端的使用量，引导诉求人使用多渠道服务，同时使 12345 热线更深入民心，打造亲民形象。

4.6 运营管理及监控预警管理服务要求

为了对热线服务团队进行有效管理，顺利完成本项目各项绩效指标，服务供应商应具备数字化的运营管理服务和监控预警服务等相关能力。

4.7 运营管理应用服务

运营管理应用服务，需要提供包括排班及考勤管理、人员动态监控、人员效能监控、人员绩效监控、人才储备库等相关监控管理，辅助提升运营团队效能。

4.8 常规数据分析

服务供应商应明确项目管理人员负责数据统计工作的审核把关，任何由服务供应商提交的数据均应由该名人员审核通过。热线常规业务数据按照需统一的数据规范、统计口径、统计标准提交数据内容，当月的热线常规业务数据应于次月 10 日前完成并提交。包括但不限于：

(1) 工单受理部分常规业务数据有：呼入量（通）、月呼入量（通）、日均呼入量（通）、工作日均呼入量（通）、非工作日均呼入量（通）、接通量（通）、接通率、小时接通率、通话均长（秒）、整理均长（秒）、处理均长（秒）、等待时长（秒）、重复呼入量（通）、短信发送量（个）、呼入转接量（通）、知识点关联量（通）、致命差错量（通）、致命差错率、非致命差错量（通）、非致命差错率、电话转接分中心量（通）、双号并行量（通）、紧急专线量（通）、专家座席量（通）等。上述数据应区分来源、渠道、时段、话务队列、性质分类、问题分类、关键字等进行统计，并对应

话务常规波动和非常规波动进行原因分析。

(2) 工单办理部分常规业务数据有：工单总量（件）、转派工单总量（件）、日均转派工单量（件）、工作日均转派工单量（件）、非工作日转派工单量（件）、重复反映诉求工单量（件）、工单办理时长（小时）、办理时长（小时）、接通率、咨询类一次解答率、坐席服务满意率、办结率、退单量（件）、退单次数（次）、退单时长（分）、按时退单率、致命差错量（件）、致命差错率、非致命差错量（件）、非致命差错率等。上述数据应区分来源、渠道、时段、话务队列、性质分类、问题分类、关键字、承办单位、经办单位、行政区域、涉事主体、退单原因等进行统计。此外工单上传附件量（件）根据系统开发进度同步提供，该数据应增加区分上传文件格式为相片、视频、文字材料和上传内容为办理情况、书面答复、答复口径、履责报告等。

(3) 满意度部分常规业务数据有：初次有效评价量（件）、初次满意度评价量（件）、重办有效评价量（件）、重办满意度评价量（件）、工单办理满意率、致命差错量、致命差错率、非致命差错量、非致命差错率等，上述数据应区分来源、渠道、时段、话务队列、性质分类、问题分类、关键字、承办单位、经办单位、不满意原因等进行统计。

(4) 督查督办部分常规业务数据有：“三色”（绿色、黄色、红色）预警量（件）、“三涉”（涉稳、涉访、涉众）联动跟踪量（件）、超期督办量（件）、电话督办量（通）、短信督办量（条）、书面督办量（件）、会商督办量（次）、现场督办量（次）、联合督办量（次）、按期办结率等，上述数据应区分来源、渠道、紧急程度、性质分类、问题分类、承办单位、经办单位等进行统计。

(5) 互联网平台网民留言部分常规业务数据有：留言总量（件）、办结量（件）、响应率、按期办结率等，上述数据应区分来源、渠道、性质分类、问题分类、承办单位、经办单位等进行统计。

(6) 多媒体平台部分常规业务数据有：微信公众号、门户网站、在线客服等各个渠道的诉求量（件）、留言量（件）、响应量（件）等，微信公众号、门户网站等关注（用户）量（人）、阅读量（次）、信息发布量（条）等。

4.9 阶段性数据分析

服务供应商应根据采购人关于典型案例、非常规数据统计要求，根据法律法规、权责清单、知识点等，在现有性质分类、问题分类、关键字的基础上，对工单受理内容、办理结果、满意度评价结果、涉事主体、承办单位、经办机构等梳理并制定分类规则，服务供应商应于收到采购人要求的1个工作日内提交数据规则制定计划方案，该方案应明确制定数据梳理规则的完成时间。数据梳理规则经采购人审核通过后，按采购人和服务供应商双方约定时间完成数据统计和提交。

4.10 专题数据分析

针对特定主题进行深度挖掘分析，特定问题根据采购人需要随时增加，完成时限在30个工作日内。

五、项目验收要求

1、验收工作流程

服务供应商向采购人提出验收申请。服务供应商在年度正式验收前向采购人提交项目验收文档，验收文档内容应包括本项目的各项经费使用、服务完成情况等详细内容。

2、验收主要内容

审核服务供应商所提供的验收文档材料，审核服务供应商所提供的服务符合合同中规定的要求，提供的时间符合双方合同约定，服务团队稳定性、接通率、办结率、满意率等各项指标是否符合合同要求。

3、主要验收指标

服务供应商在实施项目过程及验收工作中，按照项目规定指标及合同相关约定进行服务及验收工作；按照合同要求组建及管理热线服务团队，按投标文件中承诺的薪酬制度向热线服务团队发放薪酬，向采购人提交逐月热线服务团队薪酬发放报告、考勤报告、排班表、人员流失报告等，并建立常态的培训和考核机制，确保热线服务团队稳定性；逐月提供合同规定的服务考核数据和其他所需数据和文档。如未能达到合同规定考核指标和满足其他要求，采购人将扣除服务供应商部分服务费作为违约金。

(1) 验收考核考评标准

★按照黔东南州 12345 政务服务便民热线（互联网平台网民留言）年度话务承接运营考核年度、月度标准，意向供应商按照合同约定，每年、每月考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

1. 依据话务承接运营考核标准，综合得分达到 90 分及以上为优秀；
2. 依据话务承接运营考核标准，综合得分达 80 分及以上为合格；
3. 依据话务承接运营考核标准，综合得分未达到 80 分为不合格。

每月考核未能达到综合得分 80 分以上，次月必须进行整改，整改期 1 个月，如整改后未能达到 80 分以上，采购人有权终止合同；如全年度单月测评有 3 次未达到 80 分采购人有权终止合同。

(2) 验收考核考评运用

为推进黔东南州 12345 热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，黔东南州 12345 热线话务承接根据任务的量化和指标评分，按照考核考评得分情况约定支付比例。

六、其他要求

1、业务监控要求

(1) 为保障本项目有效运作，服务供应商应与采购人建立有效的沟通机制，做好相关信息采集、报送、处置等工作。按照采购人要求按时提交采购人所需的数据或文档，并确保所提交的数据或文档的及时性和准确性。

(2) 采购人对服务供应商的坐席忙闲情况、热线运行情况进行实时监控，对外包坐席实施实时监听及录音质检，调取服务供应商的各类热线统计报表等，服务供应商应当予以配合。

(3) 服务供应商须制定成本、费用使用进度计划、汇总统计记录（报表明细）等管理措施，并配合采购人做好审计、项目验收等相关工作。

(4) 服务供应商应掌握和归纳热线营运中存在的热点、难点问题，每月定期向采

购人以书面形式反馈，遇重点敏感问题或影响较大问题须立即反馈。

★（5）服务供应商须做好年、季、月、周、日各个周期的热线营运的数据统计分析工作并按要求向采购人书面报告。

2、知识库管理要求

（1）服务供应商应按照知识库管理的相关规范履行职责，以热线知识库信息为基础，对涉及政务服务业务类别、基本条件、服务流程等相关基础字段进行采集，形成符合诉求人使用习惯的信息检索、知识推荐等规则或方法，实现诉求人咨询热点知识一站式提供。根据每日咨询情况，及时向承办单位或各县（市）提出知识点需求，并督促及时录入知识库和培训。

（2）服务供应商应建立热点问题的场景化查询，辅助诉求人业务办理，提升诉求人解决问题的效率及体验。

（3）服务供应商应根据热线知识库管理办法有关规定审核承办单位提交到热线的知识点和知识点反馈。

3、微信公众号维护和建设

★根据微信公众号需求，每周更新资信不少于 2 条，每月更新典型不少于 4 条。并按采购方要求及时更新和维护好黔东南 12345 微信公众号，并有具体方案。

4、管理协调要求

服务供应商应切实履行整体管控职责，包括对人力资源、信息平台、故障保障等各方面的整体协调和管控，配合开展业务培训和会议，做好网络及硬件保障。主动有效配合中心按照黔东南州 12345 政务服务便民热线（互联网平台网民留言）年度话务承接运营考核标准（年度、月度）指标，每月对服务单位服务质量进行考核评价，考核考评通过服务指标考核评分、现场巡检考核评分、用户评价三种方式相结合开展，指标至少包含工单处理、数据分析研判、奖惩、现场巡检、用户评分等方面进行量化考核考评，定期考核考评作为年度话务承接项目支付重要依据。

第二节 商务要求

一、服务期限及服务地点

★1. 服务期限：2年。（一年一签）

★2. 服务地点：采购人指定地点。

二、验收标准、规范及方式

1. 按国家有关规定以及采购文件的质量要求和技术指标、以及投标文件及承诺与本项目约定标准进行验收。

2. 验收由采购人组织相关人员依照有关标准、项目及合同要求进行。

3. 中标供应商开展的相关工作及提交的工作报告应得到采购人认同、验收后方为完成合同内容。对验收不合格的部分，中标供应商应在采购人规定时间内及时整改完善直至合格。

三、付款方式

按照采购人与中标供应商签订的项目合同所约定的付款方式支付。

四、售后服务

随时、及时与采购人沟通；配合本次相关工作，直至工作结束。

五、履约保证金

无。

六、投标有效期：90日历天

七、其他要求：

1. 本项目按整包投标，供应商不得拆分包中的序号投标，否则按无效投标。

2. 服务期内发生问题的处理需供应商在投标文件中承诺并说明。

3. 投标人须提供相关项目联系人员联系方式并固定项目联系人，在接到采购方电话后，响应时间≤1小时。

4. 中标供应商单位应当保证交付给采购人的产品不侵犯任何其他方的合法权益，如发生其他方指控招标采购人侵权，全部责任由中标供应商承担。

★5. 投标人须承诺在项目实施过程中不得无故更换项目组成员，若须更换的，须报采购方同意后方可更换。

★6. 保密要求：为了加强保密管理，严防国家秘密、商业秘密和个人隐私泄露，在签订合同前与采购人签订保密协议，如因服务方工作人员造成档案资料失真、损毁、泄密等情况的，依法追究相关人员的责任，涉嫌犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

★7. 投标报价组成：投标报价为包干价，包括但不限于团队组建费、投标文件编制费、人员薪酬、培训费、差旅费、误餐费、办公经费、物资保障、社会保险、利润、税金、验收等政策性文件规定及合同包含的所有风险各项费用。

★8. 按照 12345 政务服务便民热线平台的工作内容和规范执行。供应商中标后，在服务过程中严格按响应文件配置的人员提供服务。如采购方在此过程发现供应商擅自减少服务人员，采购方认为影响服务质量的，采购方有权无偿终止有关的一切服务，一切责任由供应商承担。

★9. 供应商需承诺，本项目定制软件及数据资产归采购人所有，升级服务知识产权归采购人及供应商共同所有，供应商未经采购人同意无权以任何形式向社会公开展示成果。

10. 未尽事宜，中标供应商与采购人按照合同中约定的条款执行。

第三节 图纸附件（如有）

无

第四节 实质性要求明细表

序号	实质性要求		备注
技术实质性要求			
1	采购服务内容及技术要求	1. 供应商必须满足带有“★”技术要求。	
商务实质性要求			
2	一、服务期限及服务地点	★1. 服务期限：2年。（一年一签） ★2. 服务地点：采购人指定地点。	

3	六、其他要求	<p>★1. 投标人须承诺在项目实施过程中不得无故更换项目组成员，若须更换的，须报采购方同意后方可更换。</p> <p>★2. 保密要求：为了加强保密管理，严防国家秘密、商业秘密和个人隐私泄露，在签订合同前与采购人签订保密协议，如因服务方工作人员造成档案资料失真、损毁、泄密等情况的，依法追究相关人员的责任，涉嫌犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。</p> <p>★3. 投标报价组成：投标报价为包干价，包括但不限于团队组建费、投标文件编制费、人员薪酬、培训费、差旅费、误餐费、办公经费、物资保障、社会保险、利润、税金、验收等政策性文件规定及合同包含的所有风险各项费用。</p> <p>★4. 按照 12345 政务服务便民热线平台的工作内容和规范执行。供应商中标后，在服务过程中严格按响应文件配置的人员提供服务。如采购方在此过程发现供应商擅自减少服务人员，采购方认为影响服务质量的，采购方有权无偿终止有关的一切服务，一切责任由供应商承担。</p> <p>★5. 供应商需承诺，本项目定制软件及数据资产归采购人所有，升级服务知识产权归采购人及供应商共同所有，供应商未经采购人同意无权以任何形式向社会公开展示成果。</p>	
---	--------	---	--

第三章 评标办法及评分标准

第一节 评标办法

本项目采用 综合评分法 进行评审。综合评分法，是指在满足采购文件实质性要求的前提下，评标专家按照采购文件中规定的各项评审因素及其分值进行综合评分后，以评分从高到低的顺序推荐 1 至 3 家供应商作为中标候选人供应商的评标方法。

第二节 评分标准

一、评分因素

评分的主要因素分为价格因素、技术因素（如技术参数、产品性能、产品质量等）和商务因素（如财务状况、信誉、业绩、服务期、质保期等）。评分因素详见评分表。评标分值保留至两位小数。评标时，评标专家依照评分表对每个有效供应商的投标文件进行独立评价、打分。

二、评分标准

1. 符合性审查表：由评标委员会负责。

符合性审查表

项目名称：黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

项目编号：

评标地点：黔东南州公共资源交易中心评标室

2024. X. X

序号	供应商名称		供应商 1	供应商 2	供应商 3	供应商 4
	检查要求					
一、符合性检查						
1	技术符合性	符合采购文件要求				
3	商务符合性	符合采购文件要求				

二、无效标检查

5	无效标检查	按本项目采购文件无效标条款规定，审查是否通过				
符合性审查结论（通过或不通过）						

评标专家（签字）：

2. 评分表：由评标委员会负责。

评分表

项目名称：黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

项目编号：

评标地点：黔东南州公共资源交易中心评标室

2024. X. X

供应商名称			供应商	供应商	供应商	供应商
评分项及分值			1	2	3	4
评分项		分值标准				
价格分（分）	详见评分细则	0 - 10 分				
技术分（分）	详见评分细则	0 - 25 分				
商务分（分）	详见评分细则	0 - 65 分				
节能环保产品加分	详见政策性加分评审表	0 - 2 分				
少数民族地区主产品加分项	详见政策性加分评审表	0 - 3 分				
得分		分				

评标专家（签字）：

评分细则

分值		评审内容
价格部分 (10分)	价格分(10分)	<p>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，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×10%×100，计算分数时四舍五入取小数点后两位数。</p> <p>注意：投标报价金额大写与小写不一致的，以大写为准，按单价计算金额与总报价不一致的，以单价计算金额为准。投标报价超过最高投标限价的，作无效投标处理。</p> <p>1、低价认定：根据中华人民共和国《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第六十条规定“评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，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；供应商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”。</p> <p>2、本项目对中小型和微型企业产品给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。中小微企业须提供《中小企业声明函》且声明函所载内容必须真实，如有虚假，将依法承担相应责任，包括取消中标资格、投标保证金不予退还等。</p>
技术部分 (25分)	采购服务内容及技术要求响应(10分)	<p>供应商完全满足采购文件中采购服务内容及技术要求需求的得10分。</p> <p>(1)对“采购文件中技术要求部分标记★项的要求”，进行逐项审查，每一项必须满足要求，不满足视为不响应技术要求做无效投标处理。</p> <p>(2)对“采购文件中技术要求部分标记中非★项的要求”进行逐项审查，每一项不符合或不满足要求的扣1分，扣完为止。</p> <p>注：供应商必须如实地对采购文件技术要求在偏离表中各条款作出明确的逐项响应，并对其真实性负责，不得虚假应标，一经查实，取消投标资格并且追究其法律责任。</p>
	管理方案(5分)	<p>根据黔东南州12345热线实际工作，供应商提供的管理方案（含项目实施方案、项目团队组建等方面），确保项目有效衔接，高质量实施。</p> <p>方案全面、可行、合理合法、措施完善得5-3分；方案基本全面、基本可行、基本合理合法、措施基本完善的得2-1分；方案不全面、不可行、不合法、不完善的得0.9-0分；方案错误或未提供实施方案的，不提供不得分。</p>
	运营方案(10分)	<p>根据黔东南州12345热线实际工作，供应商提供的运营方案（含服务团队架构、岗位职责、人员培训、人员管理、人员考核评价、数据分析、数据安全、突发应急管理等方面），确保黔东南州12345热线规范、高效、安全运行。</p> <p>方案详细、清晰、科学合理、针对性强得10-8分；方案较为详细、清晰，方案较为科学、合理，具有一定的针对性得7-5分；不合理、可行性差得4-1</p>

		分；方案错误或未提供实施方案的，不提供不得分。
商务部分 (65分)	服务质量(37分)	<p>1. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺热线话务接通率不得低于 95%得 5 分，每项承诺提高 0.5%得 0.1 分，最高不超过 6 分。</p> <p>2. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺热线话务处置满意度不得低于 95%得 3 分。</p> <p>3. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺服务满意率不低于 99%得 4 分；</p> <p>4. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺按期办结率不低于 99%得 4 分；</p> <p>5. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺办结合格率不低于 99%得 4 分；</p> <p>6. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺热线咨询事项一次解答率不低于 95%得 4 分；</p> <p>7. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺根据省、州工作要求，供应商书面承诺热线工单回退率不高于 0.5%得 3 分；</p> <p>8. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺根据省、州工作要求，供应商书面承诺热线工单返工率（重办率）不高于 0.5%得 3 分；</p> <p>9. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺服务差错数量小于 0.1%得 3 分；</p> <p>10. 根据省、州工作要求，供应商书面承诺咨询、建议、求助、投诉等工单信息填写准确率不低于 99%得 3 分；</p> <p>注：供应商须对上述服务质量进行书面承诺，投标时提供逐项正式书面盖章承诺书，否则该项不得分。</p>
	企业实力(4分)	供应商具有国内增值电信业务经营许可证且证书业务种类包含呼叫中心业务的得 4 分，不提供不得分。（须提供复印件或扫描件并加盖供应商公章进行佐证，否则不予计分）
	驻场项目负责人(10分)	<p>1、拟安排本项目驻场项目管理人员 1 名，具备全日制本科及以上学历得 1 分；</p> <p>2. 项目管理负责人具有类似呼叫中心运营管理经验 3 年及以上的得 1 分；</p> <p>3. 提供不少于 1 名管理人员，每增加 1 名驻场管理人员得 1 分，最高得分不超过 2 分；</p> <p>4、项目负责人具有 4PS 国际标准认证协调员证书、PMP 项目管理证书、CCOM</p>

		<p>呼叫中心行业标准认证引导师证书，每提供一项得 2 分，最多 6 分，不提供不得分。</p> <p>（提供提供相关学历及证书资料扫描件或复印件，投标供应商出具的工作经验证明材料，并附供应商为其缴纳的 2023 年 1 月至今任意 3 个月社保缴纳记录复印件或扫描件并加盖供应商公章，材料提供不齐全或不提供不得分。）</p>
	驻场业务团队（7分）	<p>1、中标供应商承诺无条件承接目前黔东南州 12345 热线现有 31 名话务人员，人员年工资及其他工资福利支出不低于 185 万元，且人员人均年薪酬不低于黔东南州 2023 年度话务人员人均薪酬，中标供应商无正当理由不得解聘现有 31 名话务人员，本项得 4 分。服务中如需增加驻场管理人员，增加人员工资及其他工资福利待遇由供应商另行支付，不包括在 185 万元内，每增加 1 位人员得 0.5 分，最高得分不超过 1 分。</p> <p>2. 供应商承诺具备远程坐席支撑能力，提供远程座席服务，快速调度不在岗员工接入热线平台提供不少于 5 个远程坐席，远端坐席服务需符合政府相关信息网络安全技术防护要求。当突发事件发生时，如原有的服务场地不能正常使用，服务供应商具备及时调配服务场地应急使用的能力。本项得 2 分。</p> <p>注：供应商须对上述驻场业务团队进行书面承诺，投标时提供逐项正式书面盖章承诺书，否则该项不得分。</p>
	企业业绩（4分）	<p>1. 供应商或其供应商上级公司提供 2020 年 1 月至今类似项目业绩的，每提供一项得 2 分，满分 4 分。（提供中标通知书或合同，复印件或扫描件并加盖供应商公章进行佐证，否则不予计分）</p>
	服务承诺（3分）	<p>1、投标人提供专门的售后服务人员（提供人员有效联系方式）并提供 7×24 小时服务的得 0.5 分。</p> <p>2、如因服务方违反相关规定产生的任何纠纷由供应商自行承担，对采购方造成损失的由服务方承担，提供书面承诺得 0.5 分。</p> <p>3、供应商需提供人员储备及增补服务承诺，如平台工作人员出现离职情况需 10 个工作日及时增补；如有突发情况或新增工作内容导致现有人员无法满足工作开展，可再增加 1 人投入项目，提供书面承诺得 2 分。</p> <p>注：供应商须对上述服务承诺进行书面承诺，投标时提供逐项正式书面盖章承诺书，否则该项不得分。</p>

政策性加分评审表

序号	评分因素	分值	评分标准
----	------	----	------

序号	评分因素	分值	评分标准
1	政策性加分 A (在总得分基础上加分)	5	<p>1. 鼓励节能环保政策：根据《关于进一步落实政府采购有关政策的通知》（黔财采〔2014〕15号），所投产品提供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（强制采购产品除外），每一项加 0.3 分；所投产品同时具有节能和环境证书的，每一项加 0.5 分，最高不超过 2 分。</p> <p>2. 支持少数民族地区产品政策：根据《关于进一步落实政府采购有关政策的通知》（黔财采〔2014〕15号），对原产地在少数民族自治区和享受少数民族自治待遇的省份的投标主产品（不含附带产品），在总得分基础上加 3 分；投标主产品按照不得低于本采购项目预算金额 50%加以确定。①少数民族自治区：内蒙古自治区、新疆维吾尔自治区、宁夏回族自治区、广西壮族自治区、西藏自治区；②享受少数民族自治待遇的省份：青海省、云南省、贵州省。</p>
合计		5	

3. 价格分的计算

价格分采用低价优先法计算，即满足采购文件要求的前提下，最低有效投标报价作为评标基准价，其价格分为满分。其余供应商价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 10\% \times 100$$

4. 落实相关政府采购政策

支持中小企业：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及相关规定，在技术、商务等均满足采购需求的前提下，本项目对中小型和微型企业产品给予 10% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。中小微企业须提供《中小企业声明函》且声明函所载内容必须真实，如有虚假，将依法承担相应责任，包括取消中标资格、投标保证金不予退还等。中小企业划分标准依照相关规定执行。价格扣除只针对投标报价未超过采购预算价（最高限价）的供应商有效。

其他：按照《关于将国产密码应用措施等条款落实到政府采购有关政策的通知》（黔财采〔2017〕6号）文件、《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》（财库〔2014〕68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》（财库〔2017〕141号）文件执行。

5. 价格分值计算表：

价格分值计算表

项目名称：黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

项目编号：

评标地点：黔东南州公共资源交易中心评标室

2024. X. X

序号	供应商名称	投标报价 (元)	中小企业给予 10%价格扣除后 报价 (元)	评标基准价 (元)	价格分值	得分
1	小微企业					
2	非中小企业					
3						
4						

注：中小企业价格扣除仅对投标报价未超过采购预算价（最高限价）的供应商有效。

评审专家（签字）：

6. 评分汇总表

评分汇总表

项目名称：黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

项目编号：

评标地点：黔东南州公共资源交易中心评标室

2024. X. X

专家	专家姓名	供应商 1	供应商 2	供应商 3	供应商 4
贵州省综合评标专家库专家					

总 分				
平均分				
排 序				

评审专家（签名）：

第三节 废标条款（针对整个项目/品目）

出现下列情形之一的，本项目/品目作废标处理，项目/品目评审终止：

1. 符合专业条件的或对采购文件作实质响应的有效投标供应商不足三家的；
2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
3. 供应商报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
4. 因重大变故，采购任务取消的。

第四节 无效标条款（针对单个供应商）

出现下列情形之一的，供应商递交的投标文件作无效标处理，该供应商的投标文件不参与评审，且不计算入投标供应商家数：

1. 递交的投标文件不完整或未按采购文件要求加盖公章及签字的；
2. 供应商不符合国家及采购文件规定的资格条件的；
3. 同一供应商提交两个或两个以上不同的投标文件或者投标报价的；
4. 投标报价被评审委员会认定低于成本价的；
5. 投标报价高于采购文件载明的最高限价的；
6. 投标文件对采购文件的实质性要求和条件未作出响应的；
7. 供应商有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的；

8. 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商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按照采购文件规定的方式确定一个供应商获得中标人推荐资格，采购文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为中标候选人。（两家及以上供应商所投产品为同一品牌产品的金额达到本项目/品目采购金额 60%及以上的，适用本项规定）

9. 投标有效期不满足采购文件要求的；

10. 法定代表人为同一个人的两个及以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，在同一采购项目/品目中同时投标的；

11. 违反相关法律法规，导致投标文件无效的情形。

第二部分 通用部分

第四章 政府采购程序

第一节 发布采购公告

一、公告发布媒体

贵州省政府采购网 (<http://www.ccgp-guizhou.gov.cn/>)、全国公共资源交易平台(贵州省·黔东南州) (<http://ggzyjyqx.qdn.gov.cn/>)及法律法规规定的其他媒体。

二、更正公告

本项目将根据实际情况及需要,发布技术参数、开评标时间调整等有关更正公告。供应商须关注贵州省政府采购网、全国公共资源交易平台(贵州省·黔东南州)更正公告栏及其他有关网站和媒体发布的关于本项目的更正公告。更正公告是采购文件的组成部分,与采购文件具有同等法律效力。

第二节 获取采购文件

一、获取时间

以本项目公告时间为准。

二、获取方式

按公告确定的方式获取采购文件。

三、文件售价

电子采购文件免费提供。

第三节 交纳投标保证金

~~一、投标保证金额（元）：0元~~

~~二、投标保证金交纳时间：2024年3月8日23时59分至2024年3月29日9时20分~~

~~三、投标保证金交纳方式：~~

~~1、银行转账，银行转账的供应商可以从银行柜面转账或网上银行转账，银行转账须从供应商在州公共资源交易中心诚信库中登记的账户转出。~~

~~2、电子保函，电子保函的供应商可选择黔东南州公共资源网上交易系统在线通过贵州省公共资源交易综合金融平台平台申请开具投标保证金保函，电子保函开具成功方可投标（开标时，银行转账或电子保函以黔东南州公共资源网上交易系统保证金入账清单为依据）。~~

~~四、开户银行及帐号~~

~~（一）收款人：黔东南苗族侗族自治州人民政府政务服务中心（不能写简称）~~

~~（二）投标保证金账号：050090001991234567~~

~~（三）开户银行全称：贵州银行股份有限公司黔东南分行~~

~~（四）银行行号：313713005096~~

~~注：供应商应将下载采购文件时取得的保证金随机码填入转（汇）款附言（摘要、备注、用途等）中，进账单的附言（摘要、备注、用途等）只能填写9位字符随机码，如：CG1234567。不能填写项目名称、项目编号等其他内容，因为系统只能识别9位字符的随机码，否则所缴纳的投标保证金无法进入交易中心保证金鉴收系统，保证金缴纳失败，~~

~~随机码唯一对应供应商所投标的采购项目，若不填写或填写错误，保证金缴纳则不能入账。供应商的保证金从缴纳到保证金退还各环节，保证金随机码系统均通过手机短信告知供应商保证金缴退情况，若手机信息告知不清时，供应商也可在保证金系统中自行查看保证金所处的状态。在保证金随机码收退试运行过程中，若出现问题时，请及时与州交易中心联系。联系方式：财务部：0855—8685610 或 8685623；政府采购部：8685616 或 8685632。~~

~~五、投标保证金有效期~~

~~同投标有效期。~~

第四节 递交投标文件

一、递交时间

以本项目公告时间为准，如本项目有更正公告的，以更正公告时间为准（供应商须在递交文件截止时间前递交加密的投标文件。不接受逾时、未按要求加密的投标文件）。

二、递交要求

1. 电子投标文件的递交：在提交投标文件截止时间前，投标供应商将投标文件完整上传并保存在黔东南州公共资源电子交易系统（政府采购交易系统），上传投标文件时，投标供应商须使用制作该投标文件的电子签名认证证书（简称：CA 锁）进行上传操作，且取得成功提示。投标时间截止后，系统自动关闭投标供应商上传及撤回投标文件入口。

2. 本项目采用不见面开标，供应商无需到达开标现场（有阐述、演示与样品递交要求的按照其要求响应），根据《黔东南不见面开标大厅操作指南（供应商）》要求确保自己的电脑环境、CA 锁、网络等状况良好，于开标时间前使用与上传电子投标文件序列号相同的 CA 锁登录不见面开标大厅参与项目开标、电子投标文件的解密。（如上传投标文件后进行 CA 锁续费，需在投标截止时间前使用续费后的 CA 锁重新生成投标文件

并重新上传),因供应商自身软硬件配备不齐或网络故障等原因,导致未能完成在线开标、在线解密,未能通过资格审查的,由供应商自身承担相关后果。

第五节 开标及资格审查

一、开标时间

以本项目公告时间为准。如发布更正公告的,以更正公告时间为准。

二、开标地点

黔东南不见面开标大厅 <http://117.187.102.28:8091/BidOpening>

三、开标流程

1. 准时参加线上开标会议:采购人、代理机构工作人员于投标截止时间前 60 分钟内登录不见面开标大厅做好线上开标会议准备工作,供应商在投标截止时间前 60 分钟内登录不见面开标大厅 <http://117.187.102.28:8091/BidOpening>,点击进入本项目并录入供应商参会人员信息,等待代理机构组织开标会议。

2. 公布供应商名单:投标文件递交截止时间后,采购人或代理机构在系统内公布供应商名单。

3. 投标文件解密:采购人或代理机构发出投标文件解密指令,供应商在投标文件解密指令下达后 30 分钟内在线完成投标文件解密,若在规定时间内未完成投标文件解密的视为撤销投标文件。

4. 唱标:采购人或代理机构对供应商名称、投标报价、交货期等相关内容进行唱标。在开标期间,供应商在开标过程中若对开标过程有异议的,可在线进行异议提问,采购人或代理机构对供应商在开标过程中的异议进行线上回复。

5. 核对开标结果:唱标结束后,供应商需在 10 分钟内未完成开标结果确认,若未在规定时间内完成结果确认且没有其他相关事项说明的,视为默认开标结果。

注意事项:

1. 供应商须自行负责参加“不见面”开标活动的网络环境和硬件环境正常。

2. 供应商在参加“不见面”开标活动的系统端口操作人员除为法定代表人外,一律视为其授权委托人,承认并其在开标、评标活动的的所有操作。

3. 身份验证资料:供应商应在电子交易系统中制作投标文件,在“身份验证及资格审查资料中身份验证资料”环节上传授权委托书及身份证原件扫描件并加盖电子章(法定代表人参加不见面开标会的,需上传身份证、法定代表人身份证明原件扫描件并加盖电子章)。

四、资格审查

开标唱标完毕后,采购人或代理机构工作人员宣布开标会结束,并宣读评标期间供应商注意事项。开标会结束后,由采购代理机构按照《资格性审查表》依法对供应商的资格进行审查。资格审查实行线上审查,供应商不用带纸质材料到现场。(资格审查制作方法:按照采购文件要求的资格审查材料提交形式加盖电子章制作到投标文件“身份验证及资格审查资料中资格审查资料”中)。

合格供应商不足 3 家的,不得评标。

对未通过资格审查的,应当在评标前及时告知相关供应商未通过理由,供应商提出疑义的,采购人和采购代理机构应当复核。

资格审查表:由采购人或代理机构负责。

资 格 审 查 表

项目名称:黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目

项目编号：

审查地点：黔东南州公共资源交易中心开标室

2024. X. X

序号	供应商名称				供应商 1	供应商 2	供应商 3	供应商 4
	资格要求							
1	资格审 查	提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件，分支机构投标的须取得总公司授权书（提供复印件或扫描件并加盖供应商公章）						
2		提供经合法审计机构出具的 2022 年或 2023 年度的财务报告（成立不满一年的提供其基本账户开出的资信证明，分支机构投标的提供总公司财务报告。）（提供复印件或扫描件并加盖供应商公章）						
3		提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函原件扫描件						
4		提供 2023 年至今任意 3 个月依法缴纳税收和社会保障资金的有效证明材料（提供复印件或扫描件并加盖供应商公章）						
5		提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明原件扫描件						
6		供应商须承诺（提供承诺函原件扫描件）：未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）中的失信被执行人名单、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中。如被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商取消其投标资格，并承担由此造成的一切法律责任及后果。（查询时间为本项目采购公告发出后任意时间）						
7		特殊行业资质或要求	/					
资格审查结论（通过或不通过）								

代理机构（签章）：

第六节 评标

一、评标时间

以本项目公告时间为准，如本项目发布更正公告的，以更正公告时间为准。

二、评标地点

黔东南州公共资源交易中心评标区。

三、评标流程

评标委员会推选出一名评标组长，由评标组长按照以下流程组织评标。

(一) 符合性审查：评标委员会依照《符合性审查表》所列内容对供应商进行符合性审查，审查通过的供应商进入评分环节。未通过符合性审查的投标文件不参与评分和中标候选人推荐。通过符合性审查的供应商不足三家的，本项目作废标处理，评标工作结束。

1. 符合性检查：评标委员会审查投标文件是否对采购文件作了实质性响应，即投标文件是否满足或响应采购文件技术、商务方面的要求。技术符合性：投标产品的技术成熟性、适用性、性能、参数和规格等满足采购文件要求，无实质性负偏离、反对、设定条件或提出保留；商务符合性：质保、售后服务、业绩、交货期、投标有效期、付款条件等符合采购文件要求；不高于成本报价，不高于采购预算价、最高限价；投标文件的组成、投标文件的完整性和有效性等符合采购文件规定，无实质性负偏离、反对、设定条件或提出保留。

2. 无效标检查：依照无效标条款规定对供应商进行检查，检查供应商是否为有效投标。

(二) 专家评分：评标专家严格按照评分表逐项对投标文件进行评分。评分依据为投标文件提供的有效资料。投标文件中未提供的资料、未明确的内容，评标专家不得以个人的意愿、猜想、推测等方式得出的结论作为评分依据。评标专家须独立评分，不得相互抄袭评分分值（价格分除外）。

(三) 评分汇总：评标组长对各评标专家的评分分值进行汇总，计算平均值，评标

分值保留两位小数，按最终得分由高至低依次对供应商进行推荐排序。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，按货物技术优劣顺序排列。依此类推，可继续按商务、信誉等关键因素进行排序推荐。

（四）评标报告：评标组长根据评分汇总情况及推荐排序情况，主持编写评标报告。评标报告按规定需涵盖公告发布情况、开评标情况、推荐排序及有关需要说明的情况等。评标委员会成员须在评标报告上签字确认。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。评标委员会应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名中标候选人供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照报价由低到高的顺序推荐。评审得分且报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

（五）评审复核：评标委员会对评审过程和评审结果进行复核。评标委员会可对评审过程和结果中存在的遗漏或偏差进行修正，完成复核后，确定评标结果及推荐排序。

（六）评标结束：评标委员会出具评标报告并复核无误后，由评标组长宣布评标工作结束。评标过程中评标专家不得擅自离开评标区或进入其他评标室。

注意事项：

（1）当初步审查结果或评审复核结果确定有效供应商不足三家，或出现影响采购公正的违法违规行为，或供应商的报价均超过了采购预算采购人不能支付，或因重大变故采购任务取消的，评标程序终止。

（2）投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐以及与评标有关的其他情况，评标委员会成员、采购人和招标代理机构等人员均不得泄露。

（3）开标、评标过程由黔东南州公共资源交易中心全程同步录音录像，相关录音

录像资料由黔东南州公共资源交易中心存档，以便为财政、纪检监察等有关部门处理项目相关事宜提供资料。

(4) 演示：如项目有演示需求的，由采购代理机构工作人员组织。

(5) 评标过程中，评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

四、询标与澄清

(一) 评标过程中，评标委员会发现投标文件存在含义不明、表述不清、有歧义等情况，实质性影响评审结果的，评标委员会可书面要求供应商就有关事项作出澄清或者说明。供应商须在通知规定的时间内进行书面说明和澄清，未在通知的时间内进行说明和澄清的，视为放弃澄清。

(二) 供应商的答疑和澄清须为书面形式，须由供应商授权代表签字或加盖供应商公章。书面澄清文件为投标文件的组成部分。

(三) 供应商对投标文件的澄清不得超出投标文件的范围或改变投标报价等实质性内容。澄清和补正应遵循公平公正的原则，供应商的澄清补正不得对其他供应商造成不公平不公正的结果或影响，如有，评标委员会应拒绝其澄清。

五、评标委员会

评标委员会由采购人代表1人和评审专家4人组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

评标委员会遵循公平公正、科学择优、经济有效的原则，按照评标程序，依法依规，根据采购文件所列评标标准，独立、认真、负责地开展评审工作，提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。

评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：（一）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；（二）要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；（三）对投标文件进行比较和评价；（四）确定中标候选人名单；（五）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

第七节 发布中标公告

中标供应商确定后，采购人（采购代理机构）将向中标供应商发出中标通知书，并在贵州省政府采购网（<http://www.ccgp-guizhou.gov.cn/>）、全国公共资源交易平台（贵州省·黔东南州）（<http://ggzyjyqx.qdn.gov.cn/>）公告中标结果。

第八节 质疑投诉

一、质疑

供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交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7个工作日内，以书面形式或通过系统线形式向采购人、采购代理机构提出质疑。提出质疑的供应商应当是参与本采购项目的供应商，且必须在质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式或通过系统线形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

供应商可以通过交易系统以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

二、投诉

质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

第九节 支付代理服务费

一、收费标准

该项目招标代理服务费参照计价格标准下浮 88%，由采购代理机构向中标人收取。（注：领取中标通知书时缴纳。）

二、支付方式

代理服务费可采取现金、银行汇款、电汇款或其他代理机构认可的方式进行支付。

三、户名：贵州景瑞尚禾工程咨询有限公司

账号：050030001700000255

开户行：贵州银行股份有限公司凯里大十字支行

第十节 签订政府采购合同

一、签订时间

《中标通知书》发出之日起三十日内。若第一中标候选人放弃中标、或因不可抗力提出不能履行合同或不能在采购文件规定的期限内提交履约保证金的，采购人将按照评标报告推荐顺序将第二中标候选人确定为中标供应商也可以重新开展政府采购活动；若仍因前述原因第二中标候选人不能签订采购合同的，采购人可根据评标报告推荐顺序依次替补第三中标候选人也可以重新开展政府采购活动；若仍因前述原因第三中标候选人不能签订采购合同的，本项目将重新采购。

二、合同内容

中标供应商与采购人须按照本项目的采购文件和投标文件所载内容，及评标过程中

有关澄清文件内容签订政府采购合同。

~~第十一节 退还投标保证金~~

~~一、退还时间、方式~~

~~(一) 退还时间、方式~~

~~采购人或者采购代理机构自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。具体由采购代理机构在中心系统自行发起投标保证金退还，中心人员核验通过后，在规定时间内完成退还。~~

~~(二) 提交资料~~

~~中标供应商退保证金时，须将已签订的政府采购合同逐页扫描制成一个PDF文件上传；未中标供应商无须提交上述资料。~~

~~(三) 发生下列情况之一的，投标保证金将不予退还~~

- ~~1. 开标后在投标有效期内，供应商撤回投标文件的；~~
- ~~2. 法律法规及采购文件规定的其他情形。~~

~~二、提交资料~~

~~中标供应商退保证金时，须将已签订的政府采购合同逐页扫描制成一个PDF文件上传；未中标供应商无须提交资料。~~

~~三、发生下列情况之一的，投标保证金将不予退还：~~

- ~~1. 开标后在投标有效期内，供应商撤回投标文件的；~~
- ~~2. 法律法规及采购文件规定的其他情形。~~

第五章 政府采购合同

第一节 主要条款

采购人或采购代理机构根据采购服务项目特点自行拟定包含但不限于以下内容：

- 1、标的内容、合同金额、服务要求；
- 2、质量标准及验收办法；
- 3、资金支付的方式、时间和条件；
- 4、违约责任，包括逾期支付资金和逾期交货等违约责任；
- 5、争议处理；
- 6、……

第二节 拟签订的政府采购合同

政 府 采 购 合 同

(供签约参考)

甲方：(采购人全称)

乙方：(供应商全称)

法定代表人：

法定代表人：

地址：

地址：

甲、乙双方根据年月日_____项目名称_____项目(交易编号：_____)的公开招标结果，甲方接受乙方为本项目所做的投标文件。甲乙双方同意签署本合同(以下简称合同)。

一、采购内容

.....

二、合同金额

本合同金额为(大写)：元(¥元)人民币。

三、质量标准及验收办法

.....

四、服务要求

五、资金支付的方式、时间和条件

在签订合同后货物运送到达并支付合同总价款 X%，待安装调试能正常使用 X 天后支付合同总价款的 X%，剩余 X% 部分作为质保金，该质保金在正常使用 X 天后无任何质量问题将全额无息返还。中标人所供货物运到采购人指定地点后，由采购人组织有关部门对其货物进行验收，验收合格后方可付款。

六、违约责任

.....

七、争议解决

.....

本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲乙双方各执一份；副本三份，由采购人自合同签订之日起七个工作日内报监督管理部门备案。

甲方：

乙方：

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

授权委托代理人：

授权委托代理人：

电话：

电话：

传真：

传真：

邮政编码：

邮政编码：

开户银行：

账号：

签订地点：

签订日期： 年 月 日

注：本合同为参考范本，若有新增条款以采购人跟中标供应商协商签订的为准。

第三部分 投标文件编制规范

第六章 投标文件的编制

第一节 编制要求

一、格式

1. 投标文件及与投标有关的所有来往函电均使用中文简体字。原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件并加盖供应商公章。必要时评审委员会可以要求供应商提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。对于未附有中文译本和中文译本不准确引起的对供应商的不利后果，由供应商自行负责。

2. 投标文件中所使用的计量单位，除采购文件有要求的外，均使用国家法定计量单位。

3. 投标文件中的图片资料、复印件等应清晰可见，不得随意放大缩小。内容不得倒置、歪斜，由于投标文件不清晰或不利于阅读所造成的后果，由供应商自行负责。

4. 投标文件应严格按采购文件提供的投标文件格式范本填写，采购文件中未提供格式范本的，由供应商自行编制。

第二节 投标文件组成

一、报价文件

(一) 投标函

(二) 开标一览表

(三) 报价明细表

二、资格文件

(一) 一般资格

1. 法人基本情况表

2. 营业执照复印件
3. 完税证明或记录
4. 财务报告
5. 无犯罪记录声明
6. 法人授权委托书
7. 其它供应商认为需要说明的情况

(二) 专业资格

- ~~1. 国家行业主管部门强制性、准入性资质复印件~~
- ~~2. 行业资质证书复印件~~

三、技术文件

(一) 技术偏离表（采购文件技术参数、响应文件技术参数、对比偏差）

1. 供应商认为需提供的其它技术材料

四、商务文件

(一) 商务响应明细

(二) 商务偏离表（采购文件商务条款、投标文件商务条款、对比偏差）

(三) 商务材料

1. 商务授权文件（售后服务承诺书）
2. 业绩（业绩一览表、合同复印件）
3. 供应商针对本项目拟投入人力物力情况
4. 供货/服务进度计划、质保、售后服务、培训计划、安全措施及保障
5. 中小微企业声明及证明材料
6. 节能环保产品声明及证明材料
7. 供应商认为需提供的其它商务材料

第三节 投标文件范本

封面格式

XXXXX（项目名称）

投标文件

（电子投标文件）

项目名称：

品 目：

项目编号：

供应商：

详细地址：

联系人：

联系电话：

2024 年 月 日

目 录

一、报价文件

(一) 投标函	01
(二) 开标一览表	02
(三) 开标信息情况表	03
(四) 报价明细表	04

二、资格文件

(一) 一般资格

1. 法人基本情况表	00
2. 营业执照复印件	00
3. 税务登记证复印件	00
4. 组织机构代码证复印件	00
5. 完税证明或记录	00
6. 财务报告	00
7. 信用信息查询截图	00
8. 法人授权委托书	00
9. 其它供应商认为需要说明的情况	00

(二) 专业资格

1. 国家行业主管部门强制性、准入性资质复印件	00
2. 行业资质证书复印件	00

三、技术文件

(一) 技术偏离表	00
(二) 供应商认为需要提供的其它技术材料	00

四、商务文件

(一) 商务响应明细	00
(二) 商务偏离表	00
(三) 商务材料	00
1. 商务授权文件（售后服务承诺书）	00
2. 业绩一览表及合同复印件	00
3. 供应商针对本项目拟投入情况	00
4. 供货/服务进度计划、质保、售后服务、培训计划、安全措施及保障	00

5. 小微企业声明及证明材料.....	00
6. 节能环保声明及证明材料.....	00
7. 供应商认为需提供的其它商务材料.....	00

一、报价文件

(一) 投 标 函

一、投标报价

1. 我公司就 黔东南州 12345 政务服务便民热线服务采购项目 的投标报价为（大写）：_____元人民币，小写：_____元。本投标报价为验收合格并交付使用价。包含设备价、专利费、零备件和专用工具价、运输费、保险费、安装调试费、维护保养价格等一切成本费用。本报价在投标有效期内固定不变，并在合同有效期内不受利率波动的影响。

2. 服务期：_____。

3. 服务地点：_____。

4. 投标有效期：_____。

二、相关承诺

1. 本投标报价在法律法规及采购文件规定的投标有效期内有效。

2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 我公司已详细审查全部采购文件及有关的澄清/修改文件，完全理解和同意，并保证遵守采购文件有关条款规定。

4. 保证在中标后忠实地执行与采购人所签署的合同，并承担合同规定的责任义务。保证在中标后按照采购文件的规定支付中标服务费。

5. 承诺应贵方要求提供任何与该项目投标有关的数据、情况和技术资料。

6. 承诺与为采购人采购本次招标的产品进行设计、编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构无任何直接或间接的关联。

7. 本投标文件提供的报价、资格、技术、商务等文件均真实、有效、准确。若有违背，我方愿意承担由此而产生的一切后果。

供应商名称（盖章）：XXXXXXXX 有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

投标日期：

(二) 开标一览表 (服务类)

项目名称:

序号	服务内容	服务时限	投标报价 (元)
1			
2			
...			
服务期			
优惠及其它			
投标总价	人民币大写: _____元 (人民币小写: _____元)		
投标申明:			

注: 1. “投标总价”应与“投标函”中“投标总价”一致, 如不一致, 以开标一览表合计金额为准。

2. 有关投标价优惠折扣、采购文件允许的备选方案均应载明。

供应商名称 (盖章): XXXXXXXX 有限公司

法定代表人或授权代表 (签字或盖章):

投标日期:

(此表用于开标记录，所填报信息务必与开标一览表一致)

(三) 开标信息情况表

标题	内容
投标总报价	元
服务期	天
.....

注：交货期或服务期采购文件没有要求需填“0”。

供应商名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

投标日期：

(四) 报价明细表 (服务类)

项目名称:

品目:

单位: 元

序号	服务内容	单项价格
1		
2		
3		
...		
投标总价大写:		小写:

注: 1. 供应商须按“报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价。

2. “报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”报价合计相等。

供应商名称 (盖章): XXXXXXXX 有限公司

法定代表人或授权代表 (签字或盖章):

投标日期:

二、资格文件

(一) 一般资格

1. 供应商基本情况表 (盖章)

供应商基本情况表

供应商名称				
注册地 址		邮 政 编 码		
联 系 人		电 话		
传 真		网 址		
组 织 结 构				
法 定 代 表 人		技术职称		电话
技 术 负 责 人		技术职称		电话
成 立 时 间		员工总人数:		
企业 资 质 等 级		其中	项 目 经 理	
营 业 执 照 号			高 级 职 称 人 员	
注 册 资 金			中 级 职 称 人 员	
开 户 银 行			初 级 职 称 人 员	
账 号			技 工	
经 营 范 围				
备 注				

2. 营业执照复印件（盖章）
3. 完税证明或记录（盖章）
4. 财务报告（盖章）
5. 信用信息查询截图（盖章）：
6. 法人授权委托书（或法定代表人身份证明）

法人授权委托书

致（招标代理机构）：

（投标单位全称）法定代表人姓名授权被授权人姓名（身份证号码：）为本公司合法代理人，参加贵方组织的项目名称（项目编号：）的招标投标活动，代表本公司处理招标投标活动中的一切事宜。

本授权委托书签章即生效，被委托人无转委托权。

法定代表人身份证复印件 正面 (身份证复印件需清晰可辨认)	被授权人身份证复印件 正面 (身份证复印件需清晰可辨认)
法定代表人身份证复印件 反面 (身份证复印件需清晰可辨认)	被授权人身份证复印件 反面 (身份证复印件需清晰可辨认)

注：1. 本委托书需另行签署一份，在开标时验证被授权人身份时使用。

法定代表人（签字或签章）：

被授权代表（签字或盖章）：

供应商（公章）：

年 月 日

7. 其它供应商认为需要说明的情况

~~(二) 专业资格~~

~~1. 相关资质等级证书（盖章）~~

四、商务文件

(一) 商务响应明细

一、服务期

服务期……

二、验收标准、规范

验收标准……

三、维护期及相关要求

维护期及相关要求……

四、付款条件

付款……

五、其他要求

其他要求……

(二) 商务偏离表

商务偏离表

序号	商务条款	采购文件要求	投标文件响应情况	偏离情况
1	服务期			
2	验收标准、规范			
3	付款条件			
4	其他要求			
5			
6				
7				

注：无论供应商递交的投标文件与采购文件商务条款的要求是否有偏离，均应逐条列在商务偏离表中。

2. 供应商针对本项目拟投入情况

拟投入人员情况表

类别	姓名	职务	职称	专职/ 兼职	常住地	资格证明（附复印件）			
						证书名称	级别	证号	专业
管理人员									
技术人员									
其他人员									

拟投入人员证件（按拟投入情况表所列顺序依次排列人员复印件或扫描件并加盖供应商公章进行佐证）

3. 供货/服务进度计划、质保、售后服务、培训计划、安全措施及保障

售后服务承诺书（服务类）

致：____（采购单位名称）：

我方针对本项目作出如下承诺：

1. 我方针对本项目将组建项目小组进行服务。
2. 在遵守国家法律、法规、规程、有关标准的前提下，遵循业主至上的原则，尊重业主提出的要求、建议。我方将在本项目中对采购人提供全程、全方位的服务。
3. 服务内容及服务质量满足合同要求，并符合国家有关标准要求。
4. 积极配合采购人办理本项目的相关手续及服务。
5. 由于我方原因造成的损失由我方承担。

供应商名称（盖章）：XXXXXXXX 有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

投标日期：

服务质量保证承诺书

(格式自拟)

4. 中小企业声明及证明材料

中小企业声明函（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）；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1，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）；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：

注：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。

5. 节能环保声明及证明材料

节能环保产品声明函

致：____（采购单位名称）：

本公司郑重声明，本次投标中本公司所投核心产品_____，制造商为_____，品牌为_____，产品型号为_____。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：XXXXXXXX 有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

投标日期：

节能环保产品证明材料

6. 供应商认为需提供的其它商务材料（格式自拟）