



项目编号：XJPC-2024-B009

2024 年新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源
交易中心“12345”政务服务便民热线
平台服务项目

招标文件

招标人：新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心



招标代理机构：新疆谱诚项目管理咨询有限公司



编制日期：2024 年 4 月

目录

第一章	投标邀请(或招标公告)	1
第二章	投标人须知前附表	5
第三章	投标人须知	11
第四章	招标文件	12
第五章	投标文件的编制	13
第六章	投标文件的递交	15
第七章	开标与评标	15
第八章	采购需求	21
第九章	评审内容	24
第十章	合同条款草案	30
第十一章	投标文件格式	33

第一章 投标邀请(或招标公告)

项目概况

2024 年新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心“12345”政务服务便民热线平台服务项目的潜在投标人应在政采云平台线上获取 (<https://www.zcygov.cn/>) 获取招标文件, 并于 2024 年 4 月 23 日 11:00 (北京时间) 前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: XJPC-2024-B009

项目名称: 2024 年新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心“12345”政务服务便民热线平台服务项目

采购方式: 公开招标

预算金额(元): 1361.12 万元

标项名称: 2024 年新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心“12345”政务服务便民热线平台服务项目

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途: 通过购买服务的方式, 实现一个号码服务, 各地区归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线提供“7×24 小时”全天候人工服务, 打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”为目标, 做好 12345 政务服务便民热线对 110 热线非紧急警情警务事宜的承接工作等。

合同履行期限: 2024 年度。

二、申请人的资格要求:

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 本项目不专门面向中小企业。
3. 本项目的特定资格要求:

(1) 投标人需在中华人民共和国境内注册, 并具有独立法人资格、有提供相应服务能力的单位(须在人员、设备、资金、技术等方面具备相应的服务能力)。

(2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

(3) 投标人不得为“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（处罚决定规定的时间和地域范围内）。

三、获取招标文件

时间：2024 年 4 月 2 日至 2024 年 4 月 11 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台线上获取招标文件 (<https://www.zcygov.cn/>)；

方式：供应商登陆政采云系统平台 (<https://www.zcygov.cn/>) /进入“项目采购”栏目，在获取采购文件菜单中选择所要获取采购文件的项目，申请获取采购文件。

售价（元）：0

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：2024 年 4 月 23 日 11:00

投标地点：政采云平台 (<https://www.zcygov.cn/>)

开标时间：2024 年 4 月 23 日 11:00

开标地点：政采云平台 (<https://www.zcygov.cn/>) /不见面开标大厅

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目为电子招投标项目，投标人需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目投标人可通过新疆数字证书认证中心官网 (<https://www.xjca.com.cn/>) 或下载“新疆政务通”APP 自行进行线上申领。如有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询。

2. 本项目实行网上投标，采用电子响应文件，若供应商参与磋商，应自行承担磋商一切费用。

3. 投标人应在磋商前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

4. 投标人应使用最新版本的 CA 驱动和政采云投标客户端，客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用谷歌浏览器，电脑配置满足 win7+64 位以上操作系统（不能用 mac 或者 linux 系统）。客户端请至新疆政府采购网（www.ccgp-xinjiang.gov.cn）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线进行咨询。

5. 投标人应当在递交响应文件截止时间前，将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”，递交响应文件截止时间后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。

6. 供应商登录政采云平台，在开标时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为无效响应。解密与加密响应文件须使用同一个 CA。

7. 投标人在政府采购云平台实行不见面开标操作指南：请潜在供应商自行登录观看政府采购云平台供应商电子标培训视频教程。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的（如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密 CA 与解密 CA 不一致等），视为供应商自动弃标。

8. 开标当天，投标人应在开标前登录并在评标结束后才能退出政府采购云平台投标客户端，因投标文件在线解密、报价文件开标记录在线确认、评审专家在线提问等都需要投标人在政府采购云平台投标客户端操作响应，如投标人提前退出政府采购云平台投标客户端，后果自负。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心

地 址：乌鲁木齐市水磨沟区准噶尔街 299 号

联系人：麦日排提

联系方式：0991-3552013

2、采购代理机构信息

名 称：新疆谱诚项目管理咨询有限公司

地 址：乌鲁木齐市水磨沟区龙腾路 1118 号中央公园二期 9 栋 503 室

项目联系人：李金航 张丽萍

联系方式：0991-8828891、17799694866、13669952946

第二章 投标人须知前附表

本表是关于要采购服务的具体资料，是对第三章投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本前附表为准。

项 号	项 目	内 容
1	项目名称 及编号	项目名称：2024 年新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心 “12345” 政务服务便民热线平台服务项目 项目编号：XJPC-2024-B009
2	招标人	名称：新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心 地 址：乌鲁木齐市水磨沟区准噶尔街 299 号 联系人：麦日排提 联系方式：0991-3552013
3	资金来源	财政资金
4	预算金额	1361.12 万元
5	招标范围	通过购买服务的方式，实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线提供“7×24 小时”全天候人工服务，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”为目标，做好 12345 政务服务便民热线对 110 热线非紧急警情警务事宜的承接工作等。
6	采购方式	公开招标
7	付款方式	合同签订之日起 7 日内支付 60%，合同签订之日起 30 日内支付 30%， 年底验收合格后支付 10%。
8	服务期	2024 年度
9	服务地点	招标人指定地点。
10	投标人资格 证明文件	1、须符合《中华人民共和国政府采购法》第 22 条规定： （一）具有独立承担民事责任的能力； （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

项 号	项 目	内 容
		(五)参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录; (六)法律、行政法规规定的其他条件。 2、其他 (1) 法定代表人授权书 (2) 投标人声明函 (3) 投标人承诺函 3. 本项目的特定资格要求: (1) 投标人需在中华人民共和国境内注册,并具有独立法人资格、有提供相应服务能力的单位(须在人员、设备、资金、技术等方面具备相应的服务能力)。 (2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外,为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人,不得再参加该采购项目的其他采购活动。 (3) 投标人不得为“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商,不得为中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商(处罚决定规定的时间和地域范围内)。 3、本项目不接受联合体投标。
11	投标有效期	自投标截止之日起 <u>90</u> 个日历日
12	评标方法	综合评分法
13	资格审查	资格后审
14	评标委员会	评标委员会构成: <u>7</u> 人及 <u>7</u> 人以上单数组成; 此项目专家为 7 人, 其中招标代表 <u>2</u> 人, <u>5</u> 人由专家库随机抽取。 评标专家确定方式: 开标前从新疆政府采购网专家库中随机抽取。

项 号	项 目	内 容
15	开标时间及投标文件递交截止时间	2024 年 4 月 23 日 11:00（北京时间）
16	投标文件递交及开标地点	提交投标文件截止时间：2024 年 4 月 23 日 11:00（北京时间） 投标地点：政采云平台（ https://www.zcygov.cn/ ）
17	投标保证金	1. 保证金金额：60000 元 2. 保证金缴纳形式：本项目保证金应当采用电汇、网银或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳。 到账时间：投标文件递交截止时间前（汇至指定的账户），请务必备注项目名称和汇款用途，投标人应自行考虑其投标保证金出账时间，如未在规定的时间内之前到达指定账户，则投标人的投标文件无效。 投标保证金银行账户信息： 户名：新疆谱诚项目管理咨询有限公司 开户银行：乌鲁木齐银行营业部 账号：0000 0200 8011 0044 4718 98 行号：313881000019
18	投标文件份数	采用不见面开标： 1. 本项目采用不见面开标、供应商需要递交电子投标文件，加密的电子投标文件（文件格式为.jmbs），在投标截止时间前通过政采云平台上传到指定位置。无需递交纸质文件。 2. 本项目采用远程不见面交易的模式。开标当日，供应商无需到达开标现场，仅需在任意地点通过政采云平台完成投标截止时间前签到、开标过程中远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。供应商必须使用能正确解密投标文件的“CA 锁”在规定的时间内完成远程解密，因供应商原因未能解密、解密失败或解密超时，视为供应商撤销其投标文件，系统内投标文件将被退回；解密时长：30 分钟。 3. 参与“不见面”开标的招标人或其委托代理机构、供应商等各交易主体，应当按照规定使用 CA 数字证书及电子签章。各方主体在系统中所有操作均具有法律效力，并承担法律责任。

项 号	项 目	内 容
		4. 供应商由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等情况导致投标文件无法解密，由供应商自行承担责任。 5. 各供应商在项目开标、评标（审）期间应随时保持在线状态，及时查阅消息，并根据消息提醒进行投标文件在线解密等操作。随时通过交易系统接受评标（审）委员会发出的询标信息，并在规定时间内作出答复，未能按时答复的，评标（审）委员会将视同其放弃澄清。 6. 开标、评标过程中，供应商参与远程音视频交互（以下简称“交互”）的法定代表人或授权委托人应始终为同一人，中途不得更换，并保持签到的通讯畅通。供应商端口操作人员均被视为供应商法人代表或授权委托人，供应商自行承担随意更换人员所导致的一切后果。 注：本项目的招标投标活动以及相关当事人须接受财政监督部门依法实施的监督。 中标的供应商在结果公告结束后提供一正二副纸质投标文件，纸质投标文件须与网上平台提交的电子投标文件一致。
19	投标文件签章	投标文件应由法定代表人或授权代表人在规定的签章处签章的，应逐一签章，在规定加盖单位公章处应加盖单位公章，未按招标文件要求签字盖章的，投标无效。
20	最高限价	本次采购设置最高限价，最高限价为 <u>1361.12 万元</u> ；各投标人的投标报价超出此范围将作废标处理。
21	现场携带证件	/
23	同品牌规定	/
24	是否接受进口服务	本项目不接受进口服务参与投标。
25	招标代理服务 费	参照原国家发展计划委员会文件（计价格[2002]1980 号文）和（发改办价格[2003]857 号文件）规定标准收取，由中标单位支付。
26	(1) 为保证本项目服务质量，最低报价不作为中标的唯一依据。 (2) 招标文件中部分加“星号”、加下划线等特殊符号的内容，为投标的实质性要求	

项 号	项 目	内 容
		和条件，着重提醒各投标人注意，并认真查看招标文件中的每一个条款及要求，因误读招标文件而造成的后果，招标人概不负责。
		政府采购政策： （1）中小企业政策 ☐专门面向中小企业的项目； ☒非专门面向中小企业的项目： 本项目类型：服务 中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业 如符合工信部联企业〔2011〕业划型标准的，需提供本单位的《中小企业声明函》（详见附件）。评审委员会将根据财库〔2020〕46号文的相关规定在评定时对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 （2）采购节能、环境标志产品政策 采购产品为《节能产品政府采购品目清单》（财库【2019】19号）和《环境标志产品政府采购品目清单》（财库【2019】18号）内标记★符号的产品。属于强制性采购节能产品必须提供《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）中认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件并加盖公章，否则其投标无效。投标文件中所供产品为节能、环境标志产品清单中非标记★符号的产品，提供属于品目清单内产品的证明资料（提供相关品目清单，提供《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）中认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书复印件并加盖公章），未提供证明资料的不给予加分。 （3）监狱企业 按照财政部《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）的规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动

项 号	项 目	内 容
		时，应当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，材料不全的不予折扣。经评委会审核确认投标人属于监狱企业的，在评定时视同中小企业。 （4）促进残疾人就业 按照《三部门联合发布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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供财库〔2017〕141号文规定的《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章），并对声明的真实性负责，未提供声明函的不予折扣。经评委会审核确认磋商投标人符合残疾人福利性单位条件的，在评定时视同中小企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 投标人应当对《中小企业声明函》、监狱企业证明文件、《残疾人福利性单位声明函》的真实性负责，上述材料与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。 本项目类型：服务

第三章 投标人须知

说 明

1. 采购人、采购代理机构及投标人

1.1 采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本项目采购人为新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心。

1.2 采购代理机构：是指在中国政府采购网或其省级分网站网上登记的代理机构。本次招标的采购代理机构为新疆谱诚项目管理咨询有限公司。

1.3 投标人，是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人，满足以下条件的投标人是合格的投标人，可以参加本次投标：

1.3.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国投标人，法律法规另有规定的除外。

1.3.2 符合第一章投标邀请中“投标人资格要求”规定的内容；

1.3.3 投标人必须向采购代理机构购买招标文件并登记备案，未向采购代理机构购买招标文件并登记备案的无资格参加本次投标。

1.3.4 如投标人须知前附表中允许联合体投标，对联合体规定如下：

1.3.4.1 两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

1.3.4.2 以联合体形式进行政府采购的，参加联合体的投标人均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

1.3.4.3 联合体各方应签订联合体协议，载明联合体各方承担的工作和义务，联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

1.3.4.4 联合体各方签订联合体协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

1.3.5 信用信息查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“国家企业信用信息公示系统”；信用信息查询截止时点：投标截止时间当天；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，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。

2. 资金来源

2.1 招标公告或投标邀请中所述的采购人必须获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的款项。

2.3 投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价的，其投标将作为无效投标被否决。

3. 投标费用

3.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

第四章 招标文件

1、招标文件构成

1.1 要求提供的服务的内容及详细技术需求、投标须知和合同条件等在招标文件中均有说明。招标文件共七章，内容如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知前附表

第三章 投标人须知

第四章 采购需求

第五章 评标方法和标准

第六章 合同条款

第七章 投标文件格式

1.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等，投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。如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作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

2、招标文件的澄清或者修改

2.1 在投标截止时间前，采购人可主动地或者在解答潜在投标人提出的问题时，对招标文件进行必要的澄清或修改。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的将顺延提交投标文件的截止时间。

2.3 对招标文件必要的澄清或者修改将以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标

人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应及时向采购代理机构回函确认。

第五章 投标文件的编制

1. 投标范围及投标文件中语言和计量单位的使用

1.1 投标人可对招标文件其中一包或几包服务进行投标，除非在投标人须知前附表中另有规定。投标人对所投分包招标文件中“采购需求”所列的所有服务进行投标，如仅响应一包中的部分服务，其投标将作为**无效投标**被否决。

1.2 开标、评标、定标均以包为单位，投标人根据公司的自身实力可对多个包进行投标，若投标人参与多个包时，应分别编写投标文件，并在所对应项目位置上传投标文件。

1.3 无论招标文件第四章采购需求及技术规格中是否要求，投标人所投服务均应符合国家强制性标准。

1.4 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人、采购代理机构有关投标的所有来往文件、函电均应以简体中文书写。投标人可以提交其它语言的资料，但有关段落必须翻译成简体中文，在有差异时以简体中文为准。

1.5 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位。

2. 投标文件构成

2.1 投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式编写投标文件，投标文件应包括以下内容：

第一部分 资格审查文件

第二部分 商务文件

第三部分 技术文件

2.1.1 投标人服务承诺及方案（热线运营服务方案、项目实施方案、团队能力、岗前培训与档案管理、安全建设、应急响应预案）

2.1.2、投标人自行提交的其他文件

2.1.3 投标人按要求投电子投标文件上传政采云平台。

2.2 所有投标人和投标的资格证明文件均应为合法、有效文件，否则将被视为该文件未被递交。

2.3 上述文件应按照招标文件规定的格式填写、签署和盖章。

3. 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

3.1 投标人应提交证明文件，证明其拟供的合同项下的服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。

3.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：

3.2.1 服务主要技术指标、服务内容及承诺的详细说明。

3.2.2 对照招标文件技术规格和服务要求，逐条说明所提供服务的已对招标文件的技术规格做出了响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。

3.2.3 本条所指证明文件不得为对招标文件相关部分的文字、图标的复制。

4. 投标报价

4.1 投标报价须包含所有人工、运输、保险、税费等及其他发生的与本项目相关需计入投标成本的费用。

4.2 为保证公平竞争，根据相关法律法规规定，投标人应合理报价。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，将被作为无效投标处理。

5. 投标保证金和招标服务费

5.1 投标人应按照“投标人须知前附表”规定的金额、时间、形式缴纳投标保证金，并作为其投标的一部分。

5.2 下列任何情况发生，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
- (2) 中标人不按有关规定与采购人签订合同的；
- (3) 中标人不按有关规定提交投标保证金的；
- (4) 中标人擅自放弃中标的。

5.3 中标人的投标保证金，在与采购人签订书面合同后5个工作日内无息退还中标人。未中标的投标人的投标保证金，将于中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还投标人。

5.4 中标人应按照“投标人须知前附表”中的规定在领取中标通知书时交付招标服务费。

6. 投标有效期

6.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算，投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件“投标人须知前附表”中载明的投标有效期，投标有效期不满足要求的投

标将被作为无效投标处理。

6.2 采购人可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人同意延长投标的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。投标人也可以拒绝采购人的这种要求，其投标保证金将不会被没收。上述要求和答复都应以书面形式提交。

第六章 投标文件的递交

1. 投标文件的加密和递交

1.1 投标人应在招标文件规定的投标文件递交截止时间前将电子投标文件上传到政采云平台。未在开标截止时间前完成上传的电子投标文件视为逾期送达。

1.2 本项目采用不见面开标。只需将加密电子投标文件在投标截止时间前通过政采云平台上传完成。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。逾期上传的或者未上传到平台的投标文件，采购人不予受理。

2. 投标截止时间

2.1 投标人应在招标公告或投标邀请中规定的截止日期和时间前，将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是招标公告或投标邀请中规定的地址。

2.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

2.3 逾期送达的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

3. 投标文件的修改和撤回

3.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但这种修改和撤回，必须在规定的投标截止时间前。在投标截止时间后，投标人不得要求修改或撤回其投标文件。

第七章 开标与评标

1. 开标

采用不见面开标方式

招标人在规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点开标。投标人的法定代表人或其委托代理人无需到达开标现场，仅需在任意地点通过政采云不见面开标系统，使用 CA 密钥完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。法定代表人或法定代表人授权委托人参与远程交互，中途不得更换，在废标、澄清、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，投标人一端参与交互的人员将均被视为是投标人的授权委托人或法人代表，投标人不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口推脱，投标人自行承担随意更换人员所导致的一切后果。

2. 评标委员会

2.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购实施条例》及本项目采购人本级和上级财政部门的有关规定依法组建的评标委员会负责评标工作。

2.2 评标委员会负责具体评标事务，成员人数为 7 人及 7 人以上单数，评审专家不得少于成员总数的三分之二。

2.3 评标委员会成员应依照政府采购法及其他各项有关政府采购评审管理办法的规定，履行评审专家的各项职责。

2.4 评标委员会成员因缺席、回避、擅离职守或者因健康等原因不能继续履行评审专家职责的，采购人或者采购代理机构有权向相关监督管理部门通报。

3. 投标人资格审查和投标文件符合性审查

3.1 投标人资格审查指依据法律、法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格、资信证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格；投标文件符合性审查指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。

3.2 投标人未通过资格审查的不得进入投标文件符合性审查；投标人未通过符合性审查的，不得进入投标文件的综合比较与评价。

3.3 品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件，否则其投标将作为**无效投标**被拒绝。

3.3.1 如本项目使用最低评标价法，提供相同品牌产品的不同投标人以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件中评标办法规定的方式确定一个参加评标的投标人；未规定的采取随机抽取方式确定，**其他投标无效**。

3.3.2 如本项目使用综合评分法，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人，按一家投标人计算，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按照招标文件中评标办法规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格；未规定的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。

3.4 如一个分包内包含多种产品的，采购人或采购代理机构将在投标人须知前附表中载明核心产品，多家投标人提供的所有核心产品品牌均相同的，按相关法律法规处理。

3.5 投标人所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购，具体优先采购办法见第五章评标方法和标准。如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品，投标人所投产品的品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件，否则其投标将作为**无效投标**被拒绝。

3.6 投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。

3.7 资格审查和符合性审查标准详见**第五章评标方法和标准**。

4. 投标文件的澄清和修正

4.1 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

4.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

4.3 投标文件报价出现前后不一致的，将按照下列规定修正：

- （一）投标文件中报价一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价一览表（报价表）为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；
- （四）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，将被视为**无效投标**被拒绝。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

5. 投标偏离与非实质性响应

5.1 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损坏或影响任何投标人的相对排序。

5.2 在详细评标之前，根据本须知的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部实质性条款、

条件和规格相符，没有重大偏离的投标。

5.3 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

6. 投标无效

6.1 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- 6.6.1 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- 6.6.2 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 6.6.3 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 6.6.4 报价出现超过招标文件中最高限价规定的；
- 6.6.5 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 6.6.6 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

6.2 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 6.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 6.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 6.2.3 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；
- 6.2.4 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；
- 6.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；
- 6.2.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

6.3 其他投标无效情形：

- 6.3.1 任何选择性报价（或多个方案）的投标；
- 6.3.2 任何包含价格调整要求的投标；
- 6.3.3 投标有效期不满足要求的投标；
- 6.3.4 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，投标人不能证明其报价合理性的；
- 6.3.5 投标文件报价出现前后不一致，投标人不确认修正后的报价的；
- 6.3.6 未按照招标文件要求提交“投标人声明函”的；
- 6.3.7 未按照招标文件要求单独递交报价一览表原件的。

7. 投标文件的综合比较与评价

7.1 根据项目实际情况本项目的评标方法为综合评分法，评审标准详见第五章。

7.2 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和评审标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。评标时，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，并汇总每个投标人的得分。

8. 废标情况

8.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

8.1.1 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三 家。

8.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的。

8.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。

8.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

9. 评标过程及保密原则

9.1 评标将在严格保密的情况下进行。

9.2 有关人员评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

9.3 在评标期间，投标人试图影响采购人、采购代理机构和评标委员会的任何活动，将导致其**投标被拒绝**，并承担相应的法律责任。

六 确定中标

10. 中标候选人的确定原则及标准

10.1 评标委员会将根据招标文件的评标方法和评审标准，推荐中标候选人及评标排序，确定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排名第一的中标候选人。评审得分相同的， 按投标报价由低到高顺序排列。如报价相同则技术部分得分最高优先，投标报价相同且技术部分得分也相同的，由评标委员会现场采取随机抽取方式确定。

10.2 单一产品采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的 不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，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按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不得作为中标候选人。 非单一产品采购项目，采购需求中应载明核心产品，多家投标人提供的 产品中有一种核心产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品，按照第一 款规定执行。 如按前两款规定计算投标人数量后不足三家的，属于对招标文件作实质响应的投标人不足三家。

11. 确定中标人

11.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

11.2 最低投标价不是中标唯一条件。

12. 保留权利

12.1 因不可抗力或中标人自身原因不能履约等情形,采购人保留与其他中标候选人签订合同的权利。

13. 中标通知书

13.1 在投标有效期内,中标人确定后,采购代理机构将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告中标结果,同时采购代理机构以书面形式向中标人发出中标通知书。

13.2 投标人可通过相关发布媒体查询中标结果。

13.3 中标通知书是合同的组成部分。

14. 签订合同

14.1 中标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内,按照招标文件和投标文件的规定,与采购人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和投标文件作实质性修改。

14.2 招标文件及其补充文件、中标人的投标文件及其澄清文件等,均为签订 合同的依据。

14.3 中标人拒绝与采购人签订合同的,采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序,确定下一候选人为中标人,也可以重新开展政府采购活动。

14.4 政府采购合同履行中,采购人可以与中标人签订补充合同,但补充合同必须符合政府采购法相关法律法规有关规定。

15. 投标人质疑

15.1 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

第八章 采购需求

一、背景依据

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，贯彻落实第三次中央新疆工作座谈会精神，贯彻落实新时代党的治疆方略、特别是社会稳定和长治久安总目标，贯彻落实自治区党委“1+3”重点工作部署，坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”改革、持续优化营商环境。

根据《加快推进全区一体化在线政务服务平台建设的实施方案》（新政发[2018]75号）和《关于印发自治区一体化在线政务服务平台咨询投诉处理办法等4项办法的通知》（新政办函[2020]114号）文件，开展自治区层面12345热线服务购买，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，有效利用政务资源、提高服务效率和水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、目标要求

按照“集约、规范、便民、高效”的原则，建设高素质高业务高质量高效率的热线服务，提供7×24小时全天候人工服务，保障系统平稳运行及话务稳定，打造高效规范智慧的政务服务“总客服”。

三、服务范围及内容

1. 服务范围：

1.1 本项目采购的项目服务期：2024年度。

1.2 为平台提供7x24小时的多渠道的政务咨询和投诉受理服务，服务渠道包括但不限于语音电话、网站、微信（小程序、公众号）、APP、微博、信箱等。

1.3 承担平台整体的运营服务、人员管理、平台对接、宣传分析、推广及上级管理部门指派的工作任务。

1.4 挖掘运营中各类业务信息和业务数据，梳理业务逻辑关系，借助信息系统，进行大数据分析。

2. 服务内容：

2.1 业务服务

投标人须按照自治区12345热线服务要求完成本项目业务运营服务并组建服务团队，提供7x24小时全天候人工服务，包括：负责话务受理、转派、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作，负责现场运营管理和培训、考核、日常管理等。具体要求如下：

2.1.1 话务服务：负责接听自治区 7912345 监督举报电话、自治区一体化在线政务服务平台咨询电话；负责全区 12345 热线满意度回访工作；负责监督指导全区 12345 热线话务工作，制定、优化全区 12345 热线服务话务标准；对全区政务热线话务服务质量进行绩效考核，指导全区进行知识库的动态更新与维护，负责对各州、市（地）知识库数据进行质检并纠错；负责对全区话务人员进行技能培训。

2.1.2 工单服务：负责国家投诉咨询平台、石榴云、行风热线、网信办、领导批办、兵地协调、7912345 监督举报等诉求的跟办、督办；负责分析各地州疑难督办工单并定期开展疑难工单办理培训；负责对国家工单、7912345 工单、主席信箱工单重点的回访工作；负责对各地（州、市）已办结工单政务热线诉求工单进行抽检。

2.1.3 数据分析宣传服务：负责对国家、自治区、各部门出台的政策进行数据分析并形成专报；负责日、周、月、季、年报及通报的编写；负责监督指导全区 12345 热线各类专报、通报、信息稿件编写及报送工作；负责国际和国内热线发展情况、优秀经验的收集、整理及分析；负责完善和监督指导全区 12345 热线知识库分类；负责组织和策划 12345 热线大型宣传活动，并对工作、活动情况进行宣传报道

2.1.4 培训管理服务：负责统一培训指导全区数据汇聚、服务技能、业务指导、信息稿件撰写等工作；根据热线服务质量情况，及时安排在岗培训课程，跟踪实施效果；拟定培训课程与计划，负责各类培训资料的编排；制订新员工岗前培训计划，指导计划实施，跟踪实施效果；负责每月月考试题的收集与编写，并组织实施，事后分析人员知识掌握情况；做好各类培训的建档以及档案管理工作；负责消防安全知识的宣传和培训；定期组织开展消防演练，确保员工熟悉消防设施设备的使用方法和疏散逃生路线。

2.1.5 综合行政服务：制定全区 12345 运行统一规范、知识库管理规范；制定全区 12345 现场运营标准；制定自治区 12345 人员现场管理、全区 12345 考核制度；统筹推进 12345 优化整合；监督指导全区 12345 应急处置；全区 12345 相关业务监督与指导；梳理自治区 12345 档案管理工作；开展全区 12345 业务调度；对接行风热线领导接待日活动；定期开展自治区 12345 专班团建活动；开展党团建相关的各类活动或竞赛类及工会活动；组织自治区 12345 现场人员年底评先评优活动；采购自治区 12345 日常办公用品等。

2.1.6 考核制度：中标人须按自治区 12345 政务热线要求，建立运营管理制度，严格按照运营管理制度开展相关管理工作，基于运营管理相关服务标准，协助自治区 12345 政务热线工作考核指标和考核方法，为自治区 12345 政务热线开展相关考核工作提供基础。

2.2 平台服务

2.2.1 投标人应对自治区 12345 政务服务便民热线平台（以下简称平台）网站、微信公众号、微 12345、支付宝小程序、APP 首页等渠道功能进行优化，对接主席信箱提高平台服务能力，提升群众使用体验，确保平台稳定、易用，提供日常巡检和运行监控、故障综合分析及应急处理、性能持续优化等运维服务，保障平台稳定、可靠运行，服务不中断。

2.2.2 针对平台的话务系统、工单系统、知识库管理系统等应用管理系统提供日常巡检和运行监控、故障综合分析及应急处理、性能持续优化等运维服务，保障平台稳定、可靠运行。指导自治区各部门、各地（州、市）、县（市）开展知识库梳理和业务培训工作，提升知识库管理系统赋能热线平台，提升平台效率。

2.2.3 投标人应满足 12345 政务服务便民热线运行所需的质量监督系统，提供数据统计、分析、业务报表导出服务。

2.2.4 投标人应提供数据共享服务，主要实现与自治区 12345 政务服务便民热线平台与其他相关平台的话务数据、知识库数据、工单流转数据、工单关键内容数据等的数据互联互通，并负责与各地（州、市）12345 热线平台及厅局业务协同流程升级对接工作，不断完善业务协同系统。

2.2.5 提供 7x24 小时故障维护等服务。安排专职技术人员负责平台维护工作，确保坐席和配套设备及平台的稳定运转。

2.3 应急保障服务

2.3.1 需在新疆乌鲁木齐有至少 5000 平米以上的呼叫职场作为备用场地，为保证项目正常运行应充分考虑疫情、火灾、设备故障等外力因素影响，使用备用分中心及备用人员保证热线 24 小时内及时恢复正常工作。

2.3.2 运营服务过程中，投标人需在 1 小时内能快速响应，针对采购人提出的运营服务需求提供有效解决方案。

第九章 评审内容

一、投标人资格审查

序号	评审内容	评审合格标准	投标人名称		
1	营业执照等证明	如投标人是企业（包括合伙企业），应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，应提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，应提供有效的自然人身份证明。			
2	法定代表人授权书	（1）原件，按招标文件规定的格式填写、签署和盖章； （2）附完整的法定代表人身份证复印件、被授权人身份证复印件，均加盖公章；			
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	（1）提供会计师事务所出具的 2022 年度或 2023 年度财务审计报告复印件或银行在开标日前六个月内开具的资信证明；			
5	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	（1）提供开标前六个月任意一个月依法缴纳税收证明，证明材料可以是缴费的银行单据等复印件并加盖公章或免缴证明； （2）提供开标前六个月任意一个月依法缴纳社保证明，证明材料可以是缴费的银行单据或社保机构开具的证明等			

		复印件并加盖公章或免缴纳证明。			
6	投标人声明函	提供了参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动的书面声明。			
7	具有履行合同所需的设备和专业技术能力	具有履行合同所需的设备和专业技术能力的书面声明（提供承诺函，格式详见招标文件）			
8	法律、行政法规规定的其他条件	具备法律、行政法规规定的其他条件。			
9	信用信息查询	投标人不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（处罚决定规定的时间和地域范围内）。（以采购代理机构于递交投标文件截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准）。			
结论					

注：符合要求用“√”表示，不符合用“×”表示，结论为“合格”或“不合格”，

有任一项不符合要求，结论为不合格。

二、投标文件符合性审查

序号	评审内容	评审标准	投标人名称		
1	投标人名称	投标人名称与营业执照等证明材料一致；			
2	投标保证金	按招标文件的规定提交投标保证金的；			
3	投标文件签署	投标文件按招标文件的规定要求签署、盖章的；			
4	投标文件格式	按规定的格式填写，没有内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；			
5	服务期	服务期限满足招标文件规定的；			
6	投标报价	投标报价是否符合招标文件要求且未超出最高限价（预算）；			
7	投标有效期	投标有效期满足招标文件要求；			
8	投标声明	投标人是否有招标文件中规定的围标、串标行为（若有一项，按无效投标处理）：需提供书面声明。			
9	招标需求	符合招标文件中规定的其它实质性要求的；			
10	其他	投标文件中未附有招标人不能接受的附加条件的；			
11	其他	无属于法律、法规和招标文件中规定的其他无效投标情形的。			
		结论			

注：符合要求用“√”表示，不符合用“×”表示，结论为“合格”或“不合格”，有任一项不符合要求，结论为不合格。

三、评分标准

报价部分（占总分值的 10%）

序号	评标项目	分值	评分标准
1	经济分	10 分	基准价为合理低价，即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。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权重 × 100 注： 1、对小型或微型企业的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 2、评标过程中，不得去掉报价中最高报价和最低报价。
小计		10 分	

商务部分（占总分值的 25%）

序号	评审项目	分 值	评分标准
1	业绩	10 分	投标人须提供近三年（2021 年 1 月 1 日-至今，时间以合同签订日期为准）的同类项目业绩（提供中标(成交)通知书或合同），每提供一项得 2 分，最多得 10 分。注：需提供合同首页、合同内容描述页/合同清单页、合同盖章页等合同关键页复印件等证明材料并加盖公章，复印件应清晰可见，无法提供相应证明材料或复印件不清晰无法辨识内容的本项不得分。

2	资质证书	15 分	1. 具有 CCSO 呼叫中心服务质量和运营管理规范证书、CMMI5 级证书，每具备一个得 4 分，全部具备得 8 分； 2. 具有 4PS 联络中心国级标准管理体系认证证书的，得 3 分； 3. 具有有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证证书、ISO/IEC27001 信息安全管理体认证证书、ISO22301 业务连续性管理体系认证证书，每具备一个，得 1 分，全部具备得 4 分。
小计			25 分

技术部分（占总分值的 65%）

序号	评审项目	分值	评分标准
1	热线运营服务方案	20 分	投标人能够根据本项目的运营管理需求提供完整的运营管理服务方案。从项目实施与管理方法、质量管理组织架构、人员配备管理、进度管理、项目管理方案内容清晰明确。以上方案内容清晰明确且科学合理、可行性高具有针对性并满足采购需求的得 20 分，每缺少一项内容扣 4 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 2 分；扣完为止。
2	项目实施方案	10 分	根据投标人提供的项目实施方案，从平台服务优化、升级、平台对接、风险管理、服务保障及措施等方面进行综合评标，对性并满足采购需求的得 10 分，每缺少一项内容扣 2 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。

3	团队能力	10	1. 投标人应投入项目负责人 1 人，具有 PMP 项目经理师、信息系统项目经理师、CPDA 大数据分析师、CCOM 人机训练师证书的，每提供 1 项得 1 分，满分 4 分。 2. 投标人应投入技术专家 1 人，具有 PMP 证书或信息系统项目经理师高级证书，每提供 1 个证书得 1 分，满分 2 分。 3. 投标人投入的项目实施人员不少于 5 人，具有 3 年以上软件项目实施、开发经验的人数，投入 5 人得 3 分，每多投入 1 人，加 0.5 分，最高加 1 分，满分 4 分。 （提供相关人员证明材料，需提供资质证书复印件，同时提供投标单位投标前截止日前半年内任意一个月的社保缴纳证明或劳动合同等证明服务人员为本单位固定人员，并加盖投标人公章）。
4	安全建设	10 分	安全建设、人员安全、消防安全管理制度、安全培训等方案，具有针对性并满足采购需求的得 10 分，每缺少一项内容扣 2.5 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。
5	岗前培训与档案管理	10 分	1、人员的岗前培训等相关情况，科学合理、清晰完备； 2、档案管理措施及管理运作制度，科学合理、清晰完备； 具有针对性并满足采购需求的得 10 分，每缺少一项内容扣 5 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。
6	应急响应预案	5 分	投标人在包括但不限于话务突增、断网断电等应急情况下，准备全面完整、有针对性且科学有效的服务保障预案。具有针对性并满足采购需求的得 5 分，每缺少一项内容扣 2.5 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。
小计			65 分

计算综合评分时，如有小数，应保留两位小数。

1. 中标候选人并列式时的处理方式：投标报价最低优先，如报价相同则技术部分得分最高优先，投标报价相同且技术部分得分也相同的，由评标委员会推荐，经采购人确定。

第十章 合同条款草案

合同编号：XXXX。

签订地点：XXXX。

签订时间：XXXX 年 XX 月 XX 日。

招标人（甲方）：

供应商（乙方）：

合同总价为人民币大写： 元，即 RMB¥ 元；

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及 XXXX 项目（项目编号：XXXX）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

一、项目基本情况

二、合同期限

三、服务运营内容与质量标准

1、XXXX；

2、XXXX；

3、XXXX

四、服务费用及支付方式

（一）本项目服务费用由以下组成：

1、XX 万元；

2、XX 万元；

3、XX 万元。

五、知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

六、无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕

疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

七、甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

八、乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

九、违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

十、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 XX 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合

同。

十一、解决合同纠纷的方式

1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 XX 天内不能达成协议时，应提交成都仲裁委员会仲裁。

2. 除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

3. 仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

4. 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

十二、合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同一式 XX 份，自双方签章之日起起效。甲方 XX 份，乙方 XX 份，政府采购代理机构 XX 份，同级财政部门备案 XX 份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

法定代表人（授权代表）：

地址：

地址：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

电话：

电话：

传真：

传真：

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日

注：最终合同以与甲方签订的合同为准。

正本/副本

2024 年新疆维吾尔自治区政务服务和公共
资源交易中心“12345”政务服务便民热线
平台服务项目

投 标 文 件

项目编号：

投标单位名称：_____（盖章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）联系

人及联系电话：_____

2024 年 月 日

目录

第一部分 资格审查文件.....	36
第二部分 商务部分.....	44
一、投标函（格式）	44
二、开标一览表.....	46
三、分项报价表.....	47
四、企业助廉守法承诺书.....	48
五、享受政府采购政策优惠的证明资料.....	53
六、投标保证金.....	53
七、类似项目一览表.....	54
八、商务条款偏离表.....	56
九、其它资料.....	57
第三部分 技术部分.....	58
一、项目实施方案（格式自拟）	58
二、技术规格偏离表.....	58
三、拟投入本项目的人员.....	59
四、投标人自行提交的其他文件.....	60

第一部分 资格审查文件

资格证明文件

附件 1 投标人基本情况表

投标人基本情况表

企业名称		成立日期	
企业法人营业执照注册号			
注册资本		企业类型	
批准登记机关		组织代码	
法定代表人		营业期限	
资质类型		资质等级	
主营业务			
地址			
开户银行			
开户行号			
银行账号			
电话		传真	
邮箱		邮编	
联系人		联系方式	

注：1. 供应商需随此表附上营业执照、组织机构代码证、税务登记证（三证合一的仅提供营业执照）、资质证书等证明文件的复印件（复印件加盖公章）；

2. 供应商为自然人的，应提供身份证明的复印件。

附件2 有效的企业法人营业执照复印件或事业单位法人证书复印件（复印件须加盖投标人公章）；

附件3 授权委托书

法定代表人身份证明及授权委托书

（一）法定代表人身份证明

投标人名称：_____

注册号：_____

注册地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

经营范围：主营：_____；兼营：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证复印件

投标人名称（单位章）：

年 月 日

（二）授权委托书

本人_____（姓名、职务）系_____（投标人名称）的法定代表人，
现授权_____（姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、
补正、递交、撤回、修改_____（项目名称、项目编号）投标文件、签订合同和处理
有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

委托代理人身份证复印件

附：法定代表人身份证明

投标人名称（单位章）：

法定代表人（签字）：_____

委托代理人（签字）：_____

_____年____月____日

注：1、法人参与投标的无须提供授权委托书；

2、投标人为自然人的，无需提供。

附件 4 投标人须提供（2022 年度或 2023 年度）完整的财务审计报告复印件，并加盖投标人公章。如投标人无法提供审计报告，则须提供银行出具的资信证明或健全的财务会计制度。

说明：1）财务审计报告必须是经会计师事务所出具的完整的财务审计报告。

2）银行资信证明应能说明该投标人与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。

银行出具的存款证明不能替代银行资信证明，存款证明无效。

3）银行资信证明可提供原件（附在投标文件正本中），也可提供银行在开标日前 6 个月内开具资信证明的复印件。若提供的是复印件，招标采购单位保留审核原件的权利。

附件 5 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

投标人应提供开标前六个月任意一个月的缴纳社会保障资金的有效票据凭证；若投标人逐年交纳社会保障资金的，须提供参加本次政府采购活动上年度缴纳社会保障资金的有效票据凭证复印件。（须加盖投标人公章）

注：依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，须提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金。不足一年的新公司从成立月份起算。

投标人应提供开标前六个月任意一个月依法纳税（法人单位必须为增值税或企业所得税）证明（银行缴费凭证或税务机关开具的证明）复印件（须加盖投标人公章）

注：依法免税或零报税的投标人，须提供相应文件证明其依法免税证明文件或纳税申报表复印件。不足一年的新公司从成立年份起算。

附件6 投标人声明函

投标人声明函

（采购人名称）：

在参加本次项目投标中，我单位承诺：

1. 我单位参与采购活动前三年内在经营活动中没有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（如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满）

2. 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有须填写，如没有须填“/”）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

3、我单位不是采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。

若采购人或采购代理机构在本项目采购过程中发现我单位存在违反上述承诺的事项，我单位将自动失去本项目的成交资格，并承担因此引起的一切后果及虚假投标责任。

投标人名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字）：_____

日 期： 年 月 日

政府采购供应商信用承诺函

单位名称(自然人姓名):

统一社会信用代码(身份证号码):

法定代表人(负责人):

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序,树立诚实守信的政府采购供应商形象,我单位(本人)自愿作出以下承诺:

一、我单位(本人)自愿参加本次政府采购活动,严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规,依法诚信经营,无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位(本人)郑重承诺,我单位(本人)符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本承诺书的条件:

- (一)具有独立承担民事责任的能力;
- (二)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (三)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (四)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (五)参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录;
- (六)未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、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;
- (七)未在相关监管部门暂停参加政府采购活动的处罚期内;
- (八)未曾作出虚假采购承诺;
- (九)符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位(本人)保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为,自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台,并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《政府采购法》第七十七、七十九条规定,处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款,列入不良行为记录名单,在一至三年内禁止参加政府采购活动,有违法所得的,并处没收违法所得,情节严重的,由市场监管部门吊销营业执照;构成犯罪的,依法追究刑事责任;给他人造成损失的,并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

供应商(印章):

法定代表人、负责人、本人、或授权代表(签字或印章):

日期: 年 月 日

附件 8 信用信息查询

投标人不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（处罚决定规定的时间和地域范围内）。（以采购代理机构于递交投标文件截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准）。

注：（以代理机构开标现场查询结果为准）

附件 8、其它资料

注：要求提供的其它书面证明材料（若有）

第二部分 商务部分

一、投标函（格式）

投标函

致：_____（采购人）：

我方收到贵方 _____（项目名称、项目编号）的招标文件，经仔细阅读和研究，我方决定参加投标。

1. 我方愿意按照招标文件的一切要求，提供以上服务，同时提供售后服务等，总价格及明细见《报价表》。

2. 如果我方的投标文件被接受，我方将严格履行招标文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行服务义务。

3. 投标人已详细审查全部招标文件，包括所有补充通知（如果有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明、误解和质疑的权力。

4. 我方同意按招标文件中的规定，本投标文件的有效期为自投标截止之日起 90 个日历日，遵守本投标文件中的承诺且在此期满之前均具有约束力。

5. 我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

6. 在规定的开标时间后，如果在投标有效期内撤回投标，同意投标保证金将被贵方没收。

7. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低报价的投标或收到的任何投标的约定。

8. 我方在投标文件和投标中所作的承诺在开标后保持有效，不作任何更改和变动。

9. 我方承诺投标文件中的证明材料真实、合法、有效。

10. 若我方获得中标，我方保证按有关规定向贵方支付服务费。我方承诺接受招标文件及澄清修改部分（如有）的全部条款（包括投标文件递交截止时间、保证金、资格评审条件、中标标准以及采购需求等其他所有条款）且无任何异议，现向贵公司提出承诺报价。

所有有关标书的函电，请按下列地址联系：

地 址： _____

电 话： _____

投标人名称（盖章） _____

法定代表人或委托代理人（签字） _____

日 期 _____

二、开标一览表

报价一览表

项目名称：

项目编号：

投标人名称	
投标报价（元）	小写：¥ 元 大写： 元
服务期限	
服务标准	符合国家及行业相关标准

备注：(1) 投标人应按每个招标的最小单位（包）投标。投标人在投标总价外另有价格折扣的，应当直接在投标总价中给出

(2) 投标人在提交投标文件的截止时间前修改“开标一览表”中的投标报价的，应同时修改投标文件中“投标分项报价表”。

(3) 为方便开标时唱标，此表除在投标文件中提供外，投标人应另按此表复制一份“开标一览表”并单独密封，在其包装上标明“开标一览表”字样。

注：供应商的投标报价包括本项目所涉及的一切的费用。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

三、分项报价表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	服务名称	服务具体描述	服务期	数量	单价	合价	备注
1							
2							
3							
4							
5							
合计金额				小写： 大写：			

法定代表人或委托代理人（签字）：

投标人盖章：

20____年____月____日

注：上述报价包含一切由供方承担的费用；

四、企业助廉守法承诺书

企业助廉守法承诺书

企业公 司名称	(盖章)	企业公司 法人		注册 地址	
承诺人 姓名		身份证 号码			
项目 名称					
项目主 管单位 或业主					
承 诺 内 容	本人代表企业（公司、个人）在生产经营性活动中作出以下郑重承诺： 一、严格遵守国家法律法规规定和企业（公司、个人）有关廉洁从业的各项规章制度，做到遵纪守法、诚实守信、行为规范、廉洁从业； 二、坚决抵制商业贿赂，不向国家公职人员行贿、赠送礼金礼品，不利用各种关系谋求不正当利益； 三、如违反承诺，自觉接受行业主管部门或单位的处罚，同意被行业主管部门或单位列入“黑名单”。 承 诺 人 签 字： 承诺人身份证号： 承 诺 时 间： 公司名称：（盖章）				

五、享受政府采购政策优惠的证明资料

中、小微企业声明函（中、小、微型企业产品价格需扣除的须提供）

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）；
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）；
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。

供应商名称（盖章）：

日 期：

注：1.填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部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）和财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知财库〔2020〕46号相关规

定。

说明：1、本项目为专门面向中小企业采购的项目。

2、中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须投标人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，否则不予认定

3、非中小型企业参与本项目投标，将做无效标处理。

监狱企业证明文件（如适用）

投标人如是监狱企业，提供相关证明文件。

投标人（盖章）：

日期：

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。

投标人（盖章）：

日 期：

备注：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以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

六、投标保证金

注：附投标保证金缴纳证明（汇款缴纳凭证（保函）或收据等）。

七、类似项目一览表

业绩案例一览表

序号	合同名称	合同金额	合同内容	签约日期

注：1. 业绩的认定标准及有效证明文件要求见招标文件《评审标准》。

2. 投标人须随本表附有效证明材料，业绩证明材料须提供复印件并加盖投标人公章，须内容清晰，未提供有效证明材料的项目业绩在评标时将不予认可。

投标人名称（盖章）：

委托代理人（签字）：

日 期： 年 月 日

八、资质证书

1. 具有 CCSO 呼叫中心服务质量和运营管理规范证书、CMMI5 级证书，每具备一个得 4 分，全部具备得 8 分；
2. 具有 4PS 联络中心国级标准管理体系认证证书的，得 3 分；
3. 具有有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证证书、ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证证书、ISO22301 业务连续性管理体系认证证书，每具备一个，得 1 分，全部具备得 4 分。

九、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离情况	备注（无偏离、正偏离、负偏离）
1				
2				
3				
4				
....				

注：1. 本偏离表是评审最重要的直观材料和主要依据，投标人应当予以填写，表中“偏离情况”一栏应填以“正偏离”或“负偏离”“无偏离”。

2. 投标人对于偏离情况请如实列出，否则根据情况承担相应后果。

投标人名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字）：_____

日 期：_____

十一、其它资料

注：本项所指的“其它资料”为响应招标文件及评分表中内容所提供的其他商务证明材料

第三部分 技术部分

一、项目实施方案（格式自拟）

注：项目实施方案不限于以下内容，供应商可根据“第四章采购要求”及“评分表”内容进行增减：

二、技术规格偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	名称	招标文件技术规格	投标文件技术规格	偏离情况说明（无偏离、正偏离、负偏离）
1				
2				
3				
4				
5				
...				

注：未按要求将招标文件和投标文件所投（服务）进行对比、笼统地说明无偏离、完全复制招标文件参数的，视为不合格投标。

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或委托代理人（签字）：

日期：

三、拟投入本项目的人员

(一) 拟派项目负责人情况表

姓名		年龄		身份证号码	
毕业学校				专业	
学历		职称		职务	
现所在机构 或部门				相关工作年限	
证书类别					
拟在本项目担任中职务					
主要经历					
日期	参加过的相关项目名称/成果情况	担任何职(负责人/参加者)		是否已完成	备注

注：应附上有关的证书、身份证等复印件等资料。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字）：

日 期： 年 月 日

(二) 其他人员

职务	姓名	年龄	学历	工作年限

注：后附拟投入本项目人员社保材料复印件资料。

四、投标人自行提交的其他文件