

郑州市人民政府办公室郑州市 12345

政务服务便民热线运行购买服务项目

# 招标文件

采购编号：郑财招标采购-2024-224

采 购 人：郑州市人民政府办公室

采购代理机构：河南省机电设备国际招标有限公司

日 期：2024年9月

# 目 录

第一章	投标邀请.....	1
第二章	招标项目资料表.....	5
第三章	投标人须知.....	11
第四章	评标办法（综合评分法）.....	23
第五章	合同.....	32
第六章	招标项目需求及技术要求.....	46
第七章	投标文件资格审查文件册通用格式.....	52
第八章	投标文件通用格式.....	58

# 第一章 投标邀请

## 郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线运行 购买服务项目公开招标公告

### 项目概况

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务项目招标项目的潜在投标人应在郑州市公共资源交易中心网（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）获取招标文件，并于 2024 年 10 月 22 日 10 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

- 1、项目编号：郑财招标采购-2024-224
- 2、项目名称：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：58,980,000.00 元

最高限价：58980000 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	郑财招标采购-2024-224	郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务项目	58980000	58980000

### 5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

#### 5.1 采购内容：

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务项目，承担 2025 年度至 2027 年度以下服务内容：

1. 社会各界和企业群众通过热线电话和市长信箱、人民网地方领导留言板、手机 APP、小程序、省级 12345 热线等网络渠道反映问题的受理、分类、转办、反馈、回访、评价、综合分

---

析以及现场管理、质检培训等工作，提供 7×24 小时人工服务。

2. 郑州市 12345 政务服务便民热线受理人员的招聘、培训及综合绩效考评管理等工作。

3. 郑州市 12345 政务服务便民热线运行及日常管理等工作，完成既定考核绩效目标。

5.2 服务要求：

5.2.1 服务期限：3 年（2025 年度至 2027 年度）。

5.2.2 服务地点：郑州市中原西路郑发大厦。

5.2.3 质量要求：确保各项服务指标达到郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务考核指标要求。

6、合同履行期限：详见“七、其他补充事宜”

7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否为只面向中小企业采购：否

二、申请人资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策满足的资格要求：

无

3、本项目的特定资格要求

3.1 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”（业务范围覆盖河南，包含呼叫中心业务）。

3.2 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）和《河南省财政厅关于转发财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知的通知》（豫财购〔2016〕15号）的规定，对列入失信被执行人、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的企业，拒绝参与本项目招标投标（政府采购）活动。（查询渠道：“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）查询：重大税收违法失信主体、“中国执行信息公开”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/>）查询：失信被执行人、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）；注：采购代理机构在开标结束后至符合性审查前将对所有参与本项目投标人的信用情况（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）进行查询、打印留存。若在开标结束后至符合性审查前查询到投标人有相关负面信息的，则该投标人的投标视为无效。

三、获取招标文件

1. 时间：2024 年 9 月 30 日 至 2024 年 10 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。）

---

2. 地点：郑州市公共资源交易中心网 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)

3. 方式：各潜在投标人凭企业 CA 锁下载招标文件。尚未办理企业 CA 锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与 CA 公司联系，了解 CA 办理事宜。CA 锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

4. 售价：0 元

#### 四、投标截止时间及地点

1. 时间：2024 年 10 月 22 日 10 时 00 分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心网 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)。

#### 五、开标时间及地点

1. 时间：2024 年 10 月 22 日 10 时 00 分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/bidhall/default/login.html>)。

#### 六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心》上发布，招标公告期限为五个工作日。

#### 七、其他补充事宜

1. 合同签订：按照财务管理制度要求，按年度签订采购合同，首年合同有效期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止。合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同。

2. 本项目支持郑州市政府采购合同融资政策。

3. 本项目执行节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展、促进残疾人就业、促进监狱企业发展等政府采购政策。

4. 代理费用收费标准：具体按照河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002 号）中的服务招标收费标准，由中标人一次性支付给采购代理机构代理服务费用。

5. 根据“郑州市公共资源交易中心关于不见面开标大厅系统升级的通知”投标人无需到交易中心现场参加开标会议，本项目招标文件中所要求证件、证明等，投标文件中应附相应资料清晰的扫描件，由于模糊不清导致评委无法辨别的，后果由投标人自行承担。

6. 开标前请登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅”进行远程开标准备工作。不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。

7. 加密电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心 (<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”

---

网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

8. 各投标人需使用本单位 CA 锁（制作投标文件时所使用的 CA 锁）对本单位的加密电子投标文件进行远程不见面方式解密。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：郑州市人民政府办公室

地址：郑州市中原区中原西路 233 号

联系人：冯凯

联系方式：0371-89890959

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：河南省机电设备国际招标有限公司

地址：郑州市金水区商都路 27 号财信大厦 14-15 层

联系人：孙鹏

联系方式：0371-86120878

3. 项目联系方式

项目联系人：孙鹏

联系方式：0371-86120878

## 第二章 招标项目资料表

本表关于采购的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。此“招标项目资料表”标注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致投标无效。

条款号	内 容
<b>说 明</b>	
2.1	名称：郑州市人民政府办公室 地址：郑州市中原区中原西路 233 号 联系人：冯凯 联系方式：0371-89890959
2.2	采购代理机构：河南省机电设备国际招标有限公司 地址：郑州市金水区商都路 27 号财信大厦 14-15 层 联系人：孙鹏 联系方式：0371-86120878
2.3	项目名称：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务项目 采购编号：郑财招标采购-2024-224
2.4	采购预算（最高限价）：58980000 元（3 年），19660000 元/年
2.5	服务期限：3 年（2025 年度至 2027 年度）
2.6	服务地点：郑州市中原西路郑发大厦
2.7	质量保证期：/
2.8	质量要求：确保各项服务指标达到郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务考核指标要求。

2.9	<p>※1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条条件，并提供下列材料（投标人参加投标时，1.1-1.6 项内容按照规定提供相关声明函，声明函详见投标文件格式）：</p> <p>1.1 具有独立承担民事责任的能力。</p> <p>1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。</p> <p>1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。</p> <p>1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。</p> <p>1.5 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。</p> <p>1.6 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>※2. 根据《中华人民共和国政府采购法》第 22 条第二款和项目特点规定的其他资质条件：</p> <p>2.1 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”（业务范围覆盖河南，包含呼叫中心业务）。</p> <p>2.2 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）和《河南省财政厅关于转发财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知的通知》（豫财购（2016）15 号）的规定，对列入失信被执行人、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的企业，拒绝参与本项目招标投标（政府采购）活动。</p> <p>2.2.1 查询渠道：失信被执行人通过“中国执行信息公开”网站（<a href="http://zxgk.court.gov.cn/">http://zxgk.court.gov.cn/</a>）查询；重大税收违法失信主体通过“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）查询；政府采购严重违法失信行为记录名单通过“中国政府采购”网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）查询。</p> <p>2.2.2 查询截止时间：开标结束后至符合性审查前</p> <p>2.2.3 查询方式：采购代理机构将在开标结束后至符合性审查前查询投标人的信用记录，并将查询记录和证据与其他采购文件一并保存。</p> <p>2.3 本次招标不接受联合体投标。</p>
5.1	<p>现场考察：<input checked="" type="checkbox"/>不组织</p> <p><input type="checkbox"/>组织，考察时间：</p> <p>集中考察地点：</p>
5.2	<p>答疑会：<input checked="" type="checkbox"/>不召开</p> <p><input type="checkbox"/>召开，召开时间：</p> <p>召开地点：</p>

6.1	分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，分包内容要求： 分包金额要求： 对分包人的资质要求：
7.2	招标文件的澄清：递交投标文件的截止之日 15 日前，通过郑州市公共资源交易中心等官方网站发放（提醒：各供应商应在下载招标文件后及时关注郑州市公共资源交易中心交易系统是否刊登本项目招标文件补充文件等资料，并自行下载，如由于供应商未看到并及时下载文件资料而带来的风险，采购人不承担任何责任）
8.2	采购人修改招标文件时间：修改的内容可能影响投标文件编制的，递交投标文件的截止之日 15 日前，通过郑州市公共资源交易中心等官方网站发放（提醒：各投标人应在下载招标文件后及时关注郑州市公共资源交易中心交易系统是否刊登本项目招标文件补充文件等资料，并自行下载，如由于投标人未看到并及时下载文件资料而带来的风险，采购人不承担任何责任）
9.1	提供样品： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
10.1	投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应中文译本
<b>投 标 报 价 和 货 币</b>	
14.1	投标总报价应是完成本项目所涉及的全部工作内容。
15.1	投标货币：人民币
<b>投标文件的编制和递交</b>	
16/17	1. 资格证明文件须提供： 1.1 依据“招标项目资料表”中要求提交相应的资格证明文件或相关声明函，符合招标文件第七章“投标文件资格审查文件册通用格式”中内容及“招标项目资料表”中的资格标准要求。 1.2 国家规定的其他应该提供的资质文件。
16/17	2. 为便于审查投标文件，投标文件可按招标文件第七章、第八章“通用格式”目录顺序编制
18.1	投标保证金金额（人民币）：0 元
18.3	保证金交纳：根据《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》【豫财购

	<b>【(2019) 4 号】文件的要求，本项目不收取投标保证金。</b>
19.1	※ <b>投标有效期：</b> 提交投标文件的截止之日起 <u>90</u> 日历天
22.1	<p>投标截止时间：2024 年 10 月 22 日 10：00（北京时间）</p> <p>投标文件递交方式：加密电子投标文件须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心网站（<a href="http://zggzy.zhengzhou.gov.cn/">http://zggzy.zhengzhou.gov.cn/</a>）”电子交易平台加密上传。投标截止时间后，投标人在系统规定时间内远程解密；</p> <p>注：本项目采用远程不见面开标方式，不见面开标大厅的网址（<a href="http://zggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening">http://zggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening</a>）。供应商远程解密，无需到达开标现场，所有供应商登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅”后，须先进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）》</p>
25.1	资格审查小组组成：由采购人代表或（和）采购代理机构专职人员共 1 人（含）以上单数组成
26.1	<p>评标委员会构成：7 人。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。</p> <p>评标专家确定方式：有关经济、技术等方面专家在开标前从郑州市政府采购专家库中随机抽取。</p>
26.4	评标委员会推荐中标候选人数量：评标委员会将根据最终得分由高到低顺序，依法推荐 3 名中标候选人。
<b>授 予 合 同</b>	
33.1	<p>履约保证金：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不要求</p> <p>“要求：合同总额的 5%（以支票、汇票、本票、保函等非现金方式提供）</p>
36. 需要补充的其他内容	
36.1	<p>付款方式：</p> <p>一是甲方以季度为付费周期，在每周期的第一个月内，向乙方支付合同年费用的 22.5%，剩余合同年费用的 10%作为绩效考核金额于次轮考核周期的第一个月支付；二是双方根据《郑州市 12345 热线购买服务考核指标》进行考核，根据不同等次进行绩效考核金额支付，具体支付流程由乙方发起报甲方同意后执行。</p>
36.2	特别提醒：

36.2.1 根据“郑州市公共资源交易中心关于推行不见面开标服务的通知(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/tzgg/20200219/7716d6a8-4a44-4583-9ff3-123667607ef5.html>)”第(一)条供应商(供应商)无需到交易中心现场参加开标会议,评标委员会不再对投标文件中涉及的相关资料原件进行验证。所有投标单位不需提供证书原件。

36.2.2 采购人和采购代理机构对已发出的招标文件进行的澄清、更正或更改,澄清、更正或更改的内容将作为招标文件组成部分。采购代理机构将通过网站“变更公告”和系统内部“答疑文件”告知供应商,对于各项目中已经成功报名并下载招标文件的项目供应商,系统将通过第三方短信群发方式提醒供应商进行查询。各供应商须重新下载最新的招标文件及答疑文件,以此编制投标文件。供应商注册时所留手机联系方式要保持畅通,因联系方式变更而未及时更新系统内联系方式的,将会造成收不到短信。此短信仅系友情提示,并具有任何约束性和必要性,采购人和采购代理机构不承担供应商未收到短信而引起的一切后果和法律责任。

36.2.3 因郑州市公共资源交易中心平台在开标前具有保密性,供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复,因供应商未及时查看而造成的后果自负。

36.3 解释权:构成本招标文件的各个组成文件应互为解释,互为说明;如有不明确或不一致,构成合同文件组成内容的,以合同文件约定内容为准,且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释;除招标文件中有特别规定外,仅适用于招标投标阶段的规定,按招标公告(投标邀请书)、供应商须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释;同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的,以编排顺序在后者为准;同一组成文件不同版本之间有不一致的,以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的,由采购人负责解释。

36.4 代理费用收费标准:具体按照河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费指导意见》(豫招协【2023】002号)中的服务招标收费标准的85%,由中标人一次性支付给采购代理机构代理服务费用;

(1)收取方式:对公转账;

(2)收取时间:领取《中标通知书》时支付。

(3)成交服务费汇款开户行及账号:

(4)缴纳方式:

从公司基本户对公转账

名称:河南省机电设备国际招标有限公司

开户行:中国建设银行股份有限公司郑州直属支行

帐号:41001526010059688888

36.5 投标人认为采购文件、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,按照政府采购质疑和投诉办法(中华人民共和国财政部令94号)以书

面形式向采购人或采购代理机构提出质疑（邮寄件、传真件不予受理），逾期不再接收。接收质疑函联系部门：河南省机电设备国际招标有限公司，联系电话：0371-86120878，通讯地址：郑州市金水区商都路 27 号财信大厦 15 层 1515。在法定质疑期内投标人针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。

※36.6 投标人须独立制作、修改和上传投标文件，“投标文件制作机器码一致”按无效标处理。

**附件：**

### 郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。

---

## 第三章 投标人须知

### 一、说明

#### 1. 适用范围

1.1 本次招标依据采购人的采购计划，仅适用于本招标文件中所述的项目。

#### 2. 定义

2.1 采购人：“招标项目资料表”中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2 采购代理机构：受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

2.3 项目名称及采购编号：见招标项目资料表。

2.4 采购预算：见招标项目资料表。

2.5 服务期限：见招标项目资料表。

2.6 服务地点：见招标项目资料表。

2.7 质量保证期：见招标项目资料表。

2.8 质量要求：见招标项目资料表

2.9 合格投标人：见招标项目资料表

2.10 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 与采购人存在利害关系且可能影响招标公正性；
- (2) 与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；
- (3) 与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系；
- (4) 为本招标项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；
- (5) 为本招标项目的采购代理机构；
- (6) 投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段牟取中标，或在投标中弄虚作假的；
- (7) 投标文件制作机器码一致；
- (8) 法律法规规定的其他情形。

2.11 中标人：接到并接受中标通知，最终被授予合同的投标人。

2.12 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

2.13 货物：指除了咨询服务以外的所有的物品、设备、装置和/或包括附件、备品备件、图纸、技术文件、用于运输和安装的包装、培训、维修和其他类似服务的供应。

#### 3. 投标费用

3.1 无论投标过程中的作法和结果如何，投标人应自行承担所有与参加投标有关的全部费用，采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

---

## 二、 招标文件

### 4 招标文件的构成

4.1 招标文件用以阐明本次招标的服务要求、招标投标程序和合同条件。

4.2 招标文件由下述部分组成：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 招标项目资料表
- 第三章 投标人须知
- 第四章 评标办法
- 第五章 合同文本
- 第六章 招标项目需求及技术要求
- 第七章 投标文件资格审查文件通用格式
- 第八章 投标文件通用格式

4.3 投标人应仔细阅读招标文件中投标人须知、合同条款的所有事项、格式要求和技术规范，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝或认定为投标无效的风险。

4.4 未按规定签署的投标文件将导致投标无效。

4.5 招标文件包含八个章节，投标人制作投标文件时应充分完整理解招标文件的整体要求。

### 5 现场考察或答疑会

5.1 现场考察：见招标项目资料表。

5.2 答疑会：见招标项目资料表。

### 6 分包

6.1 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

### 7 招标文件的澄清

7.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时将问题向采购人提出，以便补齐。

7.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间 15 天前发给所有下载招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足 15 天，相应延长投标截止时间。

### 8 招标文件的修改

---

8.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

8.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当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，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

8.3 投标人在收到上述通知后，应立即向采购代理机构回函确认，否则视为已接收，并同意通知（或修改、澄清）内容。

## **9 样品**

9.1 要求投标人提供样品的，应当在招标文件中明确规定样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的评审方法以及评审标准。需要随样品提交检测报告的，还应当规定检测机构的要求、检测内容等。采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标人同意后自行处理；对于中标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

## **三、 投标文件的编写**

### **10 投标语言**

10.1 投标文件以及投标人所有与采购人及采购代理机构就投标来往的函电均使用中文。投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。除国外第三方出具的证明文件、专用术语外，与招标有关的投标文件语言文字均应使用中文。必须使用他国语言文字时，证明文件、专用术语应附有中文注释和翻译文件。投标文件中因使用他国语言文字发生歧义时，以中文为准。

### **11 投标文件计量单位**

11.1 除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量标准单位。

### **12 投标文件的组成**

12.1 投标文件包括下列部分：

12.1.1 投标文件资格审查文件册组成

- (1) 投标人资格声明函
- (2) 投标人基本情况
- (3) 投标人资格证明文件

12.1.2 投标文件组成

- (1) 法定代表人授权书

- 
- (2) 投标书
  - (3) 投标报价表格
  - (4) 技术规格和商务偏差表
  - (5) 技术部分
  - (6) 商务部分
  - (7) 反商业贿赂承诺书
  - (8) 政府采购投标担保函（格式）
  - (9) 小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品明细表
  - (10) 小微企业声明函
  - (11) 残疾人福利性单位声明函
  - (12) 节能产品、环境标志产品明细表
  - (13) 招标文件要求的其他资料

12.2 投标文件应与招标文件的投标文件格式次序一一对应。

12.3 招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元，投标人必须按此分包编制投标文件，提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应予以认定为投标无效。

### **13 投标格式**

13.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写投标文件资格审查文件册、投标文件。

### **14 投标报价**

14.1 投标人应按照招标文件提供的投标报价表格式填写提供各项货物或服务的单价、分项总价和总投标价。投标报价一览表是将总报价进行分解，各项报价应准确填入投标报价一览表相应栏内。未填入报价项目评标委员会可以认定为已包含在总报价，也可能做出对投标人不利的判断，后果由投标人自行承担。

14.2 投标人根据上述规定所作分项报价的目的只是为了评标时对投标文件进行比较的方便，但并不限制采购人订立合同的权力。

14.3 投标报价应完全包括招标文件规定的全部货物和服务范围，不得任意分割或合并所规定的货物或服务分项。

14.4 投标人对每种货物或服务只允许有一个报价，采购人和采购代理机构不接受有任何选择报价的投标。

14.5 投标人不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应

---

投标而予以拒绝。最低投标报价并不意味着一定中标。

## 15 投标货币

15.1 除非另有规定，投标人提供的所有货物和服务用人民币报价。

## 16 投标人资格的证明文件

16.1 依据“投标项目资料表”中的要求提交相应的资格证明文件，作为投标文件资格审查册的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

16.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 2.9 项和投标人须知前表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 应当向采购人提交联合协议，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；

(2) 联合体各方均应当具备承担招标项目的相应能力；国家有关规定或者招标文件对投标人资格条件有规定的，联合体各方均应当具备规定的相应资格条件。由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一招标项目中投标。

16.3 投标人具有履行合同所需的财务、技术和生产能力的证明文件。

16.4 投标人满足招标文件规定的其他证明文件。

## 17 证明投标货物符合招标文件技术要求的文件（本项目不适用）

17.1 投标人应提交证明其拟供货物符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。证明文件可以是文字资料、图纸和数据。

17.2 在货物分项报价一览表中应说明货物的品牌型号、规格参数、制造商及原产地等，交货时出具原产地证明及合格出厂证明。

17.3 招标文件中为简述货物品质、基本性能而标示的规格型号仅供投标人选择货物在质量、水平上的比照参考，不具有限制性。投标人可提供品质相同或优于同类产品的货物。

17.4 证明文件可以是文字资料、图纸和数据，并提供：

17.4.1 货物主要技术指标和性能的详细描述

17.4.2 保证货物正常和连续运转期间所需的所有备件和专用工具的详细清单，包括其价

17.4.3 格和供货来源资料；

17.4.4 投标人应对招标文件技术要求逐条应答，并标明与招标文件条文的偏差和例外。

17.4.5 对招标文件有具体规格、参数的指标，投标人必须提供其所投货物的具体数值。

## 18 投标保证金（本项目不适用）

18.1 投标人应按“投标项目资料表”中规定的数额提交投标保证金。

---

18.2 投标保证金是为了保护采购人及采购代理机构避免因投标人的行为带来的损失。采购人及采购代理机构因投标人的行为受到损害时，可根据第 18.6 条的规定没收投标人的投标保证金。

18.3 投标保证金应以转帐的方式从投标人基本账户交到指定帐户。以到账时间为准，逾期未到账可能引起不利于投标人的评审结果，由投标人承担全部责任。

18.4 未中标的投标人的保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内无息退还。

18.5 中标的投标人的投标保证金，在采购人和中标人签订合同起 5 个工作日内退还。

18.6 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
- (2) 在投标文件中有意提供虚假证明材料；
- (3) 中标后无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订合同的；
- (4) 中标人未能按招标文件规定提交履约保证金；
- (5) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；
- (6) 拒绝履行合同义务的；
- (7) 未按招标文件规定按时向采购代理机构交纳中标服务费。

## 19 投标有效期

19.1 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中载明的投标有效期。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。

19.2 投标文件应自投标规定的开标日起，在“招标项目资料表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应投标而予以拒绝。

19.3 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可征求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求，其投标保证金不会被没收。同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标，但可要求其相应延长投标保证金的有效期。第 18 条有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

## 20 投标文件的编制

20.1 投标文件应按第七章“投标文件资格审查文件册通用格式”及第八章“投标文件通用格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标文件在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

20.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、招标范围等实质性内容作

---

出响应。

20.3 本项目为电子招标，电报、电传和传真投标文件一律不接受。

## 四、 投标文件的递交

### 21 投标文件的密封和标记

本项目为电子招标，招标文件中如另有要求，按其要求密封。

### 22 投标截止期

22.1 投标人应在不迟于“招标项目资料表”中规定的截止日期和时间将投标文件按照“招标项目资料表”中载明的方式递交。

22.2 采购人和采购代理机构可以按第8条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期限。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

### 23 迟交的投标文件

23.1 采购代理机构将拒绝不按规定时间上传和解密的任何投标文件。

## 五、 开标、资格审查与评标

### 24 开标

24.1 采购代理机构在“招标项目资料表”中规定的日期、时间和地点组织公开开标。  
开标

24.2 由采购代理机构主持。

24.3 本项目采用远程不见面电子开标。到投标截止时间止，各投标人对电子投标文件进行解密。解密完成后各投标人的电子投标文件的实质性内容将自动显示在网页中。投标人在投标截止时间前未上传电子投标文件的将视为放弃投标。

24.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑异，应在系统截止时间内按系统规定的形式提出。

24.5 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

### 25 资格审查工作

25.1 采购代理机构将根据招标内容和特点按规定组建资格审查小组，其成员由采购人代表或（和）采购代理机构专职人员共1人（含）以上单数组成，资格审查小组负责对投标人资格进行审查。

### 26 评标工作

26.1 评标委员会

（1）评标工作由评标委员会（下称评委会）对所有投标人的投标文件进行审评，并按综合评分由高到低的顺序推荐出“招标项目资料表”中载明数量的中标候选人。

---

(2) 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 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

(3) 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的情形除外。

(4) 采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

(5) 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

26.2 评标委员会及其成员不得有下列行为：

(1) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

(2) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明（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，评标委员会以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正的除外）。

(3) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

(4) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

(5) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

(6) 记录、复制或者带走任何评标资料；

(7) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

26.3 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。

26.4 评标

(1) 评标委员会按照第四章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第四章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

(2) 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见“投标项目资料表”。

## 27 保密及其它注意事项

27.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行。

27.2 评委会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

27.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝。

---

27.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

27.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人员不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

27.6 评委会和采购代理机构不退还投标文件。

## 六、 授予合同

### 28 合同授予标准

28.1 除第 32 条的规定之外，采购代理机构将把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的综合评分最高的投标人。

### 29 评标结果的公告

29.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当在收到评标报告后 5 个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

29.2 采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告，公告期 1 个工作日。

29.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书；对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

29.4 中标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

29.5 各有关当事人对中标结果有异议的，可以在成交结果公告期限届满之日起七个工作日内，按照政府采购质疑和投诉办法（中华人民共和国财政部令 94 号）以书面形式同时向采购人和采购代理机构提出质疑（邮寄件、传真件不予受理），并以质疑函接收日期作为受理时间。逾期提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

### 30 接受和拒绝任何或所有投标的权利

30.1 如出现重大变故，采购任务取消情况，采购代理机构和采购人保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标、以及宣布招标无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任。

### 31 中标通知书

31.1 中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

### 32 签订合同

---

32.1 根据《郑州市政府采购营商环境优化提升专项行动方案》的通知【郑财购（2020）16号】文件规定，采购人和成交人应当自成交通知书发出之日起2个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

32.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

32.3 如采购人或中标人无正当理由拒签合同，则按违约处理。对违约方收取中标金额2%的违约金。

32.4 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

32.5 如中标人不按第33.1条约定签订合同，采购人将取消其中标决定。采购人可在中标候选人中重新选定中标人或者重新招标。

### **33 履约保证金**

33.1 依据《郑州市财政局关于政府采购支持稳经济促增长的通知》（郑财购〔2022〕5号）的要求，本项目不再收取履约保证金。

### **34 信用记录**

34.1 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）和《河南省财政厅关于转发财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知的通知》（豫财购〔2016〕15号）的规定，对列入失信被执行人、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的企业，拒绝参与本项目招标投标（政府采购）活动。（查询渠道：“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）查询：重大税收违法失信主体、“中国执行信息公开”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/>）查询：失信被执行人、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）；注：采购代理机构在开标结束后至符合性审查前将对所有参与本项目投标人的信用情况（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）进行查询、打印留存。若在开标结束后至符合性审查前查询到投标人有相关负面信息的，则该投标人的投标视为无效。

### **35 政府采购政策**

35.1 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或环境标志产品品目清单或无线局域网产品清单，应提供处于有效期之内认证证书等相关证明，在评标时予以优先采购，具体优先采购办法见第4章评标办法。

35.2 如采购人所采购产品为政府强制采购的产品，投标人所投产品应属于品目清单的强制采购部分。投标人应提供有效期内的认证证书，否则其投标将被认定为投标无效。

---

35.3 如采购人所采购产品属于信息安全产品的，投标人所投产品应为经国家认证的信息安全产品，并提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，否则其投标将被认定为投标无效。

35.4 关于计算机办公设备，必须执行国家版权局、信息产业部、财政部等部门规定，投标人所投货物必须是国家信息部、版权局、商务部等部门认可的预装正版操作系统软件的计算机产品。

35.5 优先采购本国产品。

35.6 鼓励创新，首购和订购的产品具有首创和自主研发性质，属于自主创新产品的，必须执行《自主创新产品政府收购和订购管理办法》。

35.7 促进中小企业发展，必须执行财政部、工信部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》，对小型和微型企业产品的价格给予 6%-10%（工程项目为 3%-5%）的扣除（监狱企业/残疾人福利性企业视同小型、微型企业），用扣除后的价格参与评审，参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》，未填写中小企业声明函的在评标过程中不予认可，参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》，未填写残疾人福利性单位声明函的在评标过程中不予认可。

## 36 需补充的其他内容

### 36.1 无效投标条款：

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人不具备招标文件规定的资格要求的。
- （二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。
- （三）投标文件出现多个投标方案的。
- （四）投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- （五）投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- （六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容。
- （七）评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。
- （八）根据《河南省财政厅关于防范供应商串通投标促进政府采购公平竞争的通知》（豫财购〔2021〕6 号）的文件要求，参与同一个标段（包）的供应商存在下列情形之一的，其投标文件无效：
  - （1）不同供应商的电子投标文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

- 
- (2) 不同供应商的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
  - (3) 不同供应商的投标文件由同一电子设备打印、复印；
  - (4) 不同供应商的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
  - (5) 不同供应商的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；
  - (6) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；
  - (7) 不同供应商投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；
  - (8) 其它涉嫌串通的情形。

#### 36.2 废标条款：

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- (一) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
- (二) 投标人的报价均超过了采购预算, 采购人不能支付的。
- (三) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (四) 因重大变故，采购任务取消的。废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组

织采购。

## 第四章 评标办法（综合评分法）

### 一、资格审查、符合性审查表

审查主体	条款	评审因素	评审标准
资格审查小组	资格审查标准	具有独立承担民事责任的能力	提供《资格承诺声明函》
		具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	
		具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	
		有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	
		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	
		法律、行政法规规定的其他条件	
	中华人民共和国增值电信业务经营许可证	符合第二章“招标项目资料表”第 2.9 项规定	
	无失信行为记录	符合第二章“招标项目资料表”第 2.9 项规定	
	联合体投标	本项目不接受联合体投标	
评标委员会	符合性审查标准	供应商名称	与《营业执照》上的名称一致
		投标文件签名盖章	投标文件按招标文件要求签署、盖章
		投标文件格式	符合招标文件中提供的投标文件格式
		报价唯一	只能有一个有效报价
		投标报价	报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的
		服务期限	符合第二章“招标项目资料表”第 2.5 项规定
		服务地点	符合第二章“招标项目资料表”第 2.6 项规定

		质量要求	符合第二章“招标项目资料表”第 2.8 项规定
		投标有效期	符合第二章“招标项目资料表”第 19.1 项规定
		付款方式	符合第二章“招标项目资料表”第 36.1 项规定
		投标范围	符合第六章“招标项目需求及技术要求”
		其他	投标文件未含有采购人不能接受的条件

注：如投标人为其他组织或自然人等无营业执照时，应以相应材料为准。

## 二、 评标方法

1. 本次招标采用综合评分法评标，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。评标因素和所占权重为：

权重%	计分项目	分值	计分标准依据
10	一、价格部分	10分	<p><b>价格扣除：</b></p> <p>（1）支持中小企业发展措施：价格评审优惠（未预留采购份额的采购项目），对小型和微型企业报价给予<b>10%</b>的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型和微型企业的认定根据投标人提供的《中小企业声明函》（第八章 投标文件通用格式内容）进行。</p> <p>中小企业划分标准见《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）。</p> <p>本项目所属行业：租赁和商务服务业</p> <p><b>中标、成交供应商享受《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，随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。</b></p> <p>（2）监狱企业视同小型、微型企业时，需提供省级及以上监狱管理局、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，否则不予认可。</p> <p>（3）残疾人福利性企业视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须符合《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）要求，提供《残疾人福利性单位声明函》，提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规</p>

			<p>定追究法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>(4) 小微企业产品、监狱企业产品和残疾人福利性单位产品只给予一次价格扣除，不重复给予价格扣除。</p> <p><b>评标报价=投标总报价*(1-10%)</b></p> <p>同一投标人(包括联合体)，小微企业、监狱、残疾人福利性企业同一产品价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。</p> <p><b>价格分采用低价优先法计算</b>，即满足招标文件要求且评标报价最低的评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：  <b>投标报价得分=(评标基准价 / 评标报价)×10</b></p>
32	二、商务部分	1. 同类业绩	4分 每提供一份2021年1月1日以来热线运营类似业绩得2分，此项最高得4分。(合同内容必须包含合同首页、标的及金额所在页、合同签订时间、双方签字盖章页；以合同签订时间为准)
		2. 企业实力	4 提供有效期内的管理体系认证证书(质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书)，提供2个的得1分，每增加1个得1分，最高得4分；未提供或者低于2个的不得分。 注：提供有效期内的证书扫描件，同时提供全国认证认可信息公共服务平台( <a href="http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page">http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page</a> )查询截图，未提供或提供不全均不得分。

		3. 人员配备	10	投标人按照项目要求提供人员配备方案，包含人数、人员结构、岗位设置、管理配比、从业经验等，评委根据各投标文件的响应情况，横向比较评分。人员满足，岗位职责分工明确、科学合理、能充分体现高质量服务的，得 10 分。人员满足，岗位架构、各岗位专业人员配备符合服务要求，但岗位分工不明确，合理性、可行性不强，未能充分体现服务效率，得 6 分；人员满足，岗位架构、各岗位专业人员配备一般得 3 分；缺项不得分。（具备从业经验的人员名单需提供供应商社保缴纳明细）
		4. 支撑能力	8 分	<p>投标人提供除本项目现场服务人员外，额外提供不少于 5 人的管理支撑团队清单和履历表，主要负责生产运营管理、收支管理、企业内部资源调配的申请等管理支撑工作，保障项目交付质量。</p> <p>(1) 支撑人员要求本科及以上学历，每多提供 1 人得 1 分，该项最多得 5 分；（提供学历/学位证书复印件及学信网查询截图、供应商缴纳社保明细）；</p> <p>(2) 支撑人员中需有具备人力资源管理师证书/培训师证书，其中至少一人具备一级人力资源管理师证书的，得 1 分，每增加 1 人具备人力资源管理师证书/培训师的得 0.5 分，该项最多得 3 分；（提供证书复印件）</p>
		5. 人员信息管理	6 分	<p>具备人员信息管理的相关系统，可对人员进行全流程管理，系统须具备查询包含但不限于入职年限、岗位级别、培训情况、考勤记录、考试成绩、奖惩等员工信息的功能，有全部系统操作界面截图的，得 6 分；有管理系统但信息不全的，得 3 分，不具备不得分。</p> <p>（提供系统相关操作界面截图，招标人后期可对系统真实性进行核验）</p>
58	三、技术部分	1. 技术方案	8 分	1. 内部管理机构设置和考核（绩效）管理方案。
			10 分	2. 业务运营方案：保障业务过渡期平稳过渡的措施方

			案，包括方案是否合理、可行、先进、完整，思路清晰，任务和目标是否能够满足用户要求。
		10分	3. 安全保密方案：包括方案是否完善、可行，能否提供保证服务过程中用户资料及通信内容安全的具体措施和承诺。
		10分	4. 质量保证方案：包括方案是否完善、可行，服务过程中是否制定有质量监督和保证执行的措施，能否记录质量保证活动，并保存和维护这些记录。
		10分	5. 运行管理制度：提供日常人员管理制度、人员招聘、人员培训、后勤保障等方案。（满分10分）
		10分	6. 应急预案：提供在话务突发情况下人员调配、后勤保障、应急处理等措施或制度。
		<p><b>注：1.第1项方案内容完整，方案科学、合理、安全，考虑周全措施到位，针对性较强，能够满足招标的需要者得8分；</b>  <b>内容基本完整，方案科学、合理、安全，考虑周全措施基本到位，针对性较强，可以满足招标的需要，但有个别细节需要进一步完善或提高者得5分；</b>  <b>内容基本完整，方案在科学、合理、安全性方面一般，基本考虑不周，措施不够到位，针对性不强，虽然能够基本满足招标的需要，但有很多方面需要进一步完善甚至重新考虑者得3分。</b>  <b>缺项或未提供者得0分。</b></p> <p><b>2.以上2-6项每条方案内容完整，方案科学、合理、安全，考虑周全措施到位，针对性较强，能够满足招标的需要者得10分；</b>  <b>内容基本完整，方案科学、合理、安全，考虑周全措施基本到位，针对性较强，可以满足招标的需要，但有个别细节需要进一步完善或提高者得7分；</b>  <b>内容基本完整，方案在科学、合理、安全性方面一般，基本考虑不周，措施不够到位，针对性不强，虽然能够基本满足招标的需要，但有很多方面需要进一步完善甚至重新考虑者得4分。</b>  <b>缺项或未提供者得0分。</b></p>	

---

### 三、 评审标准

#### 3.1 资格审查、符合性审查标准

3.1.1 资格审查标准：见资格审查、符合性审查表。

3.1.2 符合性审查标准：见资格审查、符合性审查表。

#### 3.2 分值构成与评分标准

##### 3.2.1 分值构成

(1) 价格部分：见评标办法；

(2) 商务部分：见评标办法；

(3) 技术部分：见评标办法；

##### 3.2.2 评分标准

(1) 投标报价评分标准：见评标办法；

(2) 商务评分标准：见评标办法；

(3) 技术评分标准：见评标办法；

---

## 四、 评标程序

### 4.1 资格审查

资格审查小组依据本章资格审查表规定的标准对投标文件进行资格审查，以确定投标人是否具备投标资格，有一项不符合评审标准的，资格审查小组应当认定其投标无效，合格投标人不足3家的，不得评标。

### 4.2 符合性审查

4.2.1 评标委员会依据本章符合性审查表规定的标准，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，有一项不符合评审标准的，评标委员会应当认定其投标无效。

4.2.2 根据《河南省财政厅关于防范供应商串通投标促进政府采购公平竞争的通知》（豫财购〔2021〕6号），参与同一个标(包)段的供应商存在下列情形之一的，其投标(响应)文件无效：

- (1) 不同供应商的电子投标(响应)文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；
- (2) 不同供应商的投标(响应)文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
- (3) 不同供应商的投标(响应)文件由同一电子设备打印、复印；
- (4) 不同供应商的投标(响应)文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
- (5) 不同供应商的投标(响应)文件的内容存在两处以上细节错误一致；
- (6) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；
- (7) 不同供应商投标(响应)文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；
- (8) 其它涉嫌串通的情形。

### 4.3 投标报价有算术错误及其他错误的,评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正

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

4.3.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

4.3.3 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；

4.3.4 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。

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，投标人不确认的，其投标无效。

#### 4.4 详细评审

4.4.1 评标委员会按本章评标方法规定的量化因素和分值进行打分并计算出综合评估得分。

(1) 按评标方法规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分A；

(2) 按评标方法规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分B；

(3) 按评标方法规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分C。

4.4.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

4.4.3 投标人得分=A+B+C。

4.4.4 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，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。

#### 4.5 投标文件的澄清

4.5.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.5.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

4.5.3 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，直至满足评标委员会的要求。

#### 4.6 评标结果

4.6.1 除采购人授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人，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排名第一的中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价均相同的，按技术部分得分由高到低排列。得分且投标报价、技术部分均相同的，由采购人自行确定。

4.6.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。

---

## 第五章 合同文本

附件 2

# 政府采购合同

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线

购买服务项目(服务期三年：第\*\*年合同)

(\*\*招标编号\*\*)

甲方（采购单位）：郑州市人民政府办公室

乙方（供货单位）：\_\_\_\_\_

签 署 地 点：河南省郑州市

签 署 时 间：2024 年 月 日

# 政府采购合同

甲方（采购单位）：郑州市人民政府办公室

乙方（供货单位）：\_\_\_\_\_

项目名称：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线购买服务项目

## 总 则

根据\*\*年\*\*月\*\*日郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）运行购买服务项目的招标结果和招标文件（招标编号：\*\*\*\*\*）的要求，乙方完全符合招标文件中的技术及商务需求，按照《中华人民共和国民法典》有关规定，本着自愿、公平、合法、诚信的原则，在充分协商的基础上，甲乙双方就 12345 热线运行购买服务事宜签订本协议。

## 第一章 服务内容

**第一条** 乙方在甲方的指导、监督下从事 12345 热线平台的运行服务。

**第二条** 乙方严格按照甲方对 12345 热线平台的服务要求提供服务，负责社会各界和企业群众通过热线电话和市长信箱、人民网地方领导留言板、手机 APP、小程序、省级 12345 热线等网络渠道反映问题的受理、分类、转办、反馈、回访、评价、综合分析以及现场管理、质检培训等工作，提供 7\*24 小时人工服务，确保服务水平和质量；负责 12345 热线受理人员的招聘、培训及综合绩效考评管理等工作；负责郑州市 12345 热线运行及日常管理等工作，完成既定绩效考核目标；遵守相关工作纪律和保密规定。

## 第二章 双方权利与义务

### （一）甲方的权利和义务

**第三条** 甲方在本项目服务期内，有权通过正式的通知要求乙方对座席数量、人员数量、工作时间、业

---

务流程等方面进行优化调整。

**第四条** 甲方在本项目服务期内，对乙方在包括但不限于服务质量、人员招聘、职务任免、日常管理、业务培训、工资发放等方面具有知情权、监督权。

**第五条** 甲方负责提供符合乙方运行条件办公场地和设备，包括工位、座席设备及办公设备等相应保障。

**第六条** 甲方负责 12345 热线平台的建设、硬件的维护维修及系统的扩容升级，提供业务支撑系统、客户端软件及防病毒软件；工作期间保证水/电/暖（冷气）的供应和维修维护；提供办公电话及互联网访问。

**第七条** 甲方负责平台运行场地外公共部分的保安、保洁等相关事项的协调，帮助乙方协商解决购买服务过程中有关事项。

**第八条** 甲方应按协议约定按时、足额向乙方支付相应费用。

**第九条** 其他未尽事宜在合同中另立。

## （二）乙方的权利和义务

**第十条** 乙方负责 12345 热线人员招聘、业务培训、人员管理、工资发放等相关方面的工作，同时应当将工作情况及时向甲方反馈，接受甲方的监督和考核。

**第十一条** 乙方须根据甲方的工作进展和具体要求及时调整并落实相关工作要求。

**第十二条** 乙方招聘的员工与甲方不存在劳动用工关系。如所聘员工的相关权益受到损害，责任全部由乙方承担，与甲方无关。给甲方造成损失的，乙方应予以全额赔偿。

**第十三条** 乙方有保管和维护甲方资产的义务。乙方须合理使用并妥善保管甲方提供的所有办公设备，人为造成损坏、丢失的，根据其实际价格进行赔付。

**第十四条** 乙方须接受甲方对业务的监督和指导，完成甲方临时交办的工作任务。

**第十五条** 乙方在购买服务过程中，网络、电话、12345 热线受理系统等出现故障时，须立即报告甲方及相关运维单位，并配合运维单位清除故障。

## 第三章 平台运行需求

### （一）服务指标要求

---

**第十六条** 乙方负责完成甲方下达的 12345 热线平台各项考核指标。具体指标依照《郑州市 12345 热线购买服务考核指标》(详见附件,具体考核制度由甲方参照省最新发布的考核标准逐步制定完善)执行。

### (二) 人员配置要求

**第十七条** 乙方须配置满足 7×24 小时轮岗值班的平台服务人员,确保热线 7×24 小时正常运行。

**第十八条** 乙方须提供 2025 年全年月均不少于 270 名平台服务人员,2026 和 2027 年人数视情况双方协商。团队成员包括但不限于受理人员、质检人员、培训师、数据分析人员、信息采编人员、运维人员、运行管理人员等,乙方可根据实际业务及话务需求,报备甲方同意后调配各岗位人员具体数量。

**第十九条** 乙方招聘人员中需包含具备法律、心理咨询、外语、数据分析等相关专业人员,以满足热线平台工作需要。

**第二十条** 乙方须按要求做好采编、整理、录入、更新和维护知识库具体工作。

### (三) 人员培训要求

**第二十一条** 乙方须制定完善的人员培训机制,对新入职、在岗、转岗等阶段员工,围绕业务知识、技能训练、职业发展等内容,采用线下、线上、内培、外培相结合的形式培训。新入职培训不少于 15 个工作日,在岗技能提升培训每季度不少于 1 轮,外聘国内行业专家培训每季度不少于 1 场。培训结束后,对参培人员的培训内容掌握情况综合考评,包含业务考试和试接听等方面进行双维度考评,确保参培人员达标后方可上岗。一次考评不合格人员需进行二次培训,二次考评仍不合格者,采取淘汰机制。

**第二十二条** 乙方须每月向甲方反馈月度培训情况表,每年度向甲方反馈年度培训情况表,并按时参加甲方组织的集中业务培训。

### (四) 人员考核要求

**第二十三条** 制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度,乙方须根据甲方要求对平台服务人员的服务质量进行量化考核评估,按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果,进行绩效工资增减、岗级评定等;

**第二十四条** 乙方须每月对考核工作进行总结,针对人员出现的服务质量、业务能力等相关问题,需补充开展专项培训。

## （五）人员管理要求

**第二十五条** 乙方负责建立人员全流程管理机制,需提供员工人事档案管理系统,包括但不限于入职年限、岗位级别、参培情况、考勤记录、考试成绩、奖惩等信息,便于全方位掌握员工情况,提高人员工作效能。

**第二十六条** 乙方须制定完善的座席管理制度、高峰期预警策略和应急预案,分组管理座席,科学预测每一时段业务量,结合服务水平和现场管理的情况,提前合理安排,实现人员与业务量最佳匹配;

**第二十七条** 乙方须按本项目要求,针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况,制订人员管理规范,保障充分的人员补充渠道,确保人员出勤率,满足项目用人需求;

**第二十八条** 乙方须提供统一服装,同时做好员工心理健康管理,制定并执行专项心理辅导激励计划。

## （六）现场管理要求

**第二十九条** 热线服务要求:通过热线电话和市长信箱、人民网地方领导留言板、手机 APP、小程序、省级 12345 热线等网络渠道及其他媒体等方式,向企业和个人提供 7×24 小时涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等,对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督促等。

### 第三十条 服务管理要求

(1) 工作现场管理。制定工作现场管理制度,维护和保持办公现场的秩序,使热线各项工作有条不紊地开展;

(2) 工作状态管理。制定工作状态管理制度,对热线人员形象、工作状态进行明确和规范,文明办公,提升热线人员个人修养,树立热线良好形象;

(3) 交接班管理。制定交接班管理制度,对交接班人员、交接班内容进行规范,确定交接人员有序、工作无遗漏,确保工作顺利完成;

(4) 值班管理。制定人员值班制度,增强人员服务意识,提高热线工作效率和服务质量,形成领导带头、责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局;

(5) 制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求。

### **第三十一条 业务管理要求**

- (1) 乙方负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等甲方指定的外呼工作；
- (2) 跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理；
- (3) 预警管理，对紧急类或涉及人民财产生命安全的事件做好预警预判工作，及时跟踪、协调、指挥；
- (4) 话务激增管理，话务量出现阶段性激增的情况下，乙方须及时向甲方报告并负责调整、增加备勤人员支援现场座席的受理工作，在话务情况未得到缓解前，不得擅自减员或调岗。如有人员辞职出现缺编，乙方须尽快将人员配备到位。在此期间的空岗问题，由乙方通过调岗解决。

### **第三十二条 数据管理要求**

- (1) 对各类热点数据、清单、民情、市民信息，进行收集、整理，并形成分析报告，及时调整管理方向，为政府决策提供依据；
- (2) 对市民反映的热点问题进行梳理归纳，并形成案例、要点，更好的为管理、政府、宣传部门解决民情；
- (3) 运营期间，乙方定期向甲方提交座席情况，提出数据分析和策略的可行性建议。

**第三十三条 信息安全要求：**乙方须建立保密工作制度，与聘用人员签订保密协议，12345 热线平台的所有工作数据、信息等，不得擅自以任何形式向外界透露。造成泄密和责任事故的，甲方视其情形追究乙方及直接责任人的相关责任，直至法律责任。

### **第三十四条 综合管理要求**

- (1) 乙方须负责热线工作现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理。安排专人管理受理现场秩序，协调处置工作过程中的相关事项如处理设备设施的损坏和故障、处置工作过程中的应急突发事件、管理现场工作人员等；
- (2) 乙方须制定工作场所管理制度，包括现场环境管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等；
- (3) 乙方须做好接待讲解、做好关于热线的采访、拍摄等宣传工作，积极完成省、市级单位下发的重大活动任务，按时安排和调配人员参与。

## 第四章 费用、期限与支付

### （一）合同约定费用与期限

**第三十五条** 本项目采购总服务期为 2025 年度至 2027 年度，总中标金额\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_元/年），合同一年一签。本合同有效期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止。本合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同。

**第三十六条** 该总费用包括但不限于乙方企业的人工、管理、培训、办公耗材、服装、团建、税金等全部费用。

**第三十七条** 合同到期，如遇政策调整或不可抗力因素未及时签署新的服务协议，甲乙双方须继续按照本协议内容执行，直至甲方与新的供应商签署新的协议。

### （二）薪资待遇

**第三十八条** 乙方负责聘用人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。提供有竞争力的薪资待遇与员工激励措施，以提高队伍稳定性。

**第三十九条** 乙方须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平。

### （三）支付方式

**第四十条** 本合同签订后，甲方以季度为付费周期，在每周期的第一个月内，向乙方支付合同年费用的 22.5%，剩余合同年费用的 10%作为绩效考核金额于次轮考核周期的第一个月支付。（考核成绩统计周期分值核算：第一轮考核周期为 2025 年 1-12 月的月平均分数，第二轮考核周期为 2026 年 1-12 月的月平均分数，第三轮考核周期为 2027 年 1-12 月的月平均分数）。

**第四十一条** 按照合同约定，双方根据《郑州市 12345 热线购买服务考核指标》进行考核，考核按月度、年度考核，并将年度考核分值依据下表进行分档，根据不同等次进行绩效考核金额支付，具体支付流程由乙方发起报甲方同意后执行。

考核得分	绩效考核金额支付比例
------	------------

$X \geq 90$	100%
$80 \leq X \leq 89$	85%
$70 \leq X \leq 79$	75%
$60 \leq X \leq 69$	65%
$X < 60$	0%

**第四十二条** 郑州市 12345 热线运营考核标准由 4 个部分组成，制度建设(5 分)、人员建设(10 分)、运行指标(85 分)、附加项(不额定分值)，总分值共计 100 分±附加分：分值 $\geq 90$ ，支付 100%绩效考核金额； $80 \leq$ 分值 $< 90$ ，支付 85%绩效考核金额； $70 \leq$ 分值 $< 80$ ，支付 75%绩效考核金额； $60 \leq$ 分值 $< 70$ ，支付 65%绩效考核金额；分值 $< 60$ ，扣除绩效考核金额。以上考核为常规性考核，如遇特殊情况经双方协商后处理。

**第四十三条** 乙方账户信息

开户名称：

开户银行：

账 号：

**第五章 不可抗力**

**第四十四条** 不可抗力是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：

1. 自然灾害，如地震、洪水、疫情、雷击、火灾等；
2. 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

**第四十五条** 协议生效后，由上述及其他不可抗力因素造成的服务中断，甲乙双方均不承担违约责任，受不可抗力影响的一方必须随时通知对方，以书面为准，可事后补报，按合同约定程序双方确认责任或免责。否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并有权要求受影响一方承担违约责任。因突发因素造成的指标不达标状况时，双方共同启动应急方案及措施，甲方或委托第三方机构展开调查工作。

## 第六章 违约责任

**第四十六条** 项目服务期内，乙方需保证全年月均人力不低于 270 人，如乙方服务团队人员数量发生变化在不影响服务质效的情况下需经甲方同意，否则，全年月均人数每少 1 人，甲方有权扣除的绩效考核金额 0.3%作为违约金。

**第四十七条** 有以下情形之一，甲方有权单方面解除合同：

1. 一年内累计有 5 个月或连续 3 个月月均 15 秒接通率低于考核指标的 80%（考核指标以运行管理的 15 秒接通率考核为准）；

2. 一年内累计有 5 个月或连续 3 个月月度考核得分低于 80 分。

**第四十八条** 由于乙方原因造成的服务中断又不能按双方约定时间恢复的，损失由乙方负责，同时乙方应减收甲方实际发生服务中断期间应付的费用（即实际服务中断天数\*月费用/30 天，尾数不满一天按一天计算）。

**第四十九条** 协议双方中任何一方对对方的第三方的纠纷不存在任何责任，但任何一方与该损失和纠纷存在因果关系的除外。

**第五十条** 守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方并说明违约金额，违约方应在收到通知后十天内将违约金支付给对方。

**第五十一条** 在上述违约期的计算中，应扣除第五章中不可抗力因素所造成的延迟。

**第五十二条** 除上述条款外，由乙方原因造成甲方损失的，乙方应在下一个周期结算前全额赔付，并承担相应法律责任。

## 第七章 协议的变更与解除

**第五十三条** 协议履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本协议，必须以书面形式提前三个月向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止协议。由于终止协议带来的任何纠纷由双方协商解决。

**第五十四条** 协议主体如遇国家的法律、法规、政策规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使本协议无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除协议。

---

## 第八章 其它事项

**第五十五条** 甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料及信息，由泄密引起的损失由泄密方承担全部责任。法律法规另有规定的情形除外。

**第五十六条** 对于因本协议履行而发生的争议，双方友好协商解决。协商不成的，双方约定由郑州仲裁委员会仲裁解决。

**第五十七条** 本协议正本一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等的法律效力。本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效。

甲方:郑州市人民政府办公室

乙方:

法人（授权）代表签字:

法人（授权）代表签字:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

## 郑州市 12345 热线购买服务考核指标

序号	考核内容	考核分项内容	参考分值	计分方法	数据来源
1	制度建设 (5分)	组织机构：组织领导机构健全并报郑州市热线办公室备案。	0.5	组织领导机构健全并报郑州市热线办公室备案。如有更改需及时备案，未及时报备扣 0.5 分，扣完为止。	热线前台
		制度建设：建立完善的热线内部管理工作和切实可行的热线员工作考核办法并报郑州市热线办公室备案。	0.5	未建立制度、制度不完善、未及时报送或未及时更新相关制度扣 0.5 分，扣完为止。	热线前台
		数据管理：热线的系统、电话工单、语音记录等各项纸质材料和系统数据信息，根据工作要求，结合工作实际及紧急程度，记录和管理无差错，能够迅速准确提供相关信息。	2	纸质材料和系统数据信息记录和管理出差错，未能按时准确提供相关信息，由郑州市热线办公室视情节轻重扣 1 至 2 分。发现一次上报不及时、信息错漏或瞒报谎报信息扣 1 分，扣完为止。	热线前台
		培训和团建：制定热线员的业务(专项)培训及团建活动等计划并实施，每月报实施情况给郑州市热线办公室备案。培训团建计划需要包括：培训老师、培训主题、培训时间、培训时长、培训地点、参与培训的人数等基本要素。	2	未制定热线员培训、团建计划或未报送实施情况的发现一次扣 0.5 分，扣完为止。	热线前台
2	人员建设 (10分)	人员配备：热线员的花名册(人员总数发生变动时需更新提供)、每月值班表(值班表如有变动调整要及时上报备案)、考核情况及每月工资发放情况报郑州市热线办公室备案	4	如未按要求报送扣 0.5 分/次，扣完为止。	热线前台
		新入职参培人员核定：新	3	如未按要求报送扣 0.5 分/	热线前

		入职参培人员需在参培的第三天将参培人员花名册向郑州市热线办公室报备。		次，扣完为止。	台
		综合管理：工作纪律、现场管理、交接班、培训落实情况由郑州市热线办公室抽查。	3	根据《热线员管理规章制度》，迟到早退、随意溜岗、仪表不规范、秩序混乱、在话务间玩手机、追逐打闹、吃东西等工作无关的事项，每发现一次扣1分，扣完为止。	热线前台
3	运行指标 (85分)	热线运行：15秒接通率	20	以96%为目标值。若接通比例达到或超过目标值，则接通率为满分，每变动1个百分点，分值变动0.5分；理论满分22分。	客服系统
		热线运行：IVR满意度	20	以90%为目标值。若IVR满意率比例达到或超过目标值，则为满分，每变动1个百分点，分值变动0.5分。	客服系统
		热线运行：7*24小时值班	10	以100%为目标值。发现一次无人值守（即所有座席均无人接听电话）扣5分，两次以上，约谈正华该项目负责人。	客服系统
		转办案件工单内容准确率	15	以98%为目标值。若比例达到或超过目标值，则为满分，每变动1个百分点，分值变动0.5分。	客服系统
		转办案件回访率	10	以100%为目标值。若比例达到或超过目标值，则为满分，每变动1个百分点，分值变动0.5分。	其他反馈
		市长信箱、人民网地方领导留言板、手机APP、小程序、省级12345热线等网络渠道在线客服回应率	10	以100%为目标值。若比例达到或超过目标值，则为满分，每变动1个百分点，分值变动0.5分。	客服系统

4	加减分项	省级考评	/	<p>1. 在省热线绩效考评中，排名前三予以加分，第一名加 5 分，第二名加 3 分，第三名加 1 分；后三名分别递减 1 分、3 分、5 分。</p> <p>2. 在省级绩效考评月、季度、半年、年工作通报中，综合表扬 1 次加 5 分、分项表扬每项 1 次加 2 分。批评 1 次减 5 分。</p> <p>不能重复计分。</p>	省级绩效考评
		客服投诉	/	<p>以<math>\leq 0.01\%</math>为目标值，因外聘人员服务态度引起的市民投诉，经核实确属购买服务方责任，并且造成社会负面影响的，出现一次甲方对乙方予以警告，两次及以上，甲方视情节收取乙方 10000-50000 元违约金。</p>	其他反馈
		第三方监督	/	<p>拨测或暗访等第三方评价不达标，甲方按照实际情况收取乙方违约金。</p>	第三方拨测或暗访
		评优获奖	/	<p>1. 热线工作信息被国家级媒体或刊物采用的，每条加 5 分；被省级媒体或刊物采用的，每条加 3 分；被市级媒体或刊物采用的，每条加 1 分。</p> <p>2. 热线工作获得国家级奖项，每次加 5 分，获得省级奖项每次加 3 分，获得市级奖项每次加 1 分。</p> <p>不能重复计分。</p>	其他反馈

备注：考核指标及目标值由甲方参照省最新发布制定。

考核指标释解

1. 15 秒接通率指月度 15 秒内接起的电话量/月度呼入的电话总量\*100%。

2. 因自然、社会事件等不确定因素引起的有效呼入量突增，受理人员出勤不受影响状况下，以前三个月的日均有效呼入量数据（剔除长期突发值）作为日均考核基准值，参照基准值进行分阶段考核：

(1) 单日有效呼入量增长超过基准值 20-30%，当天 15 秒接通率指标必须保障达到现行要求的 75%及以上，并在计算 15 秒接通率时将剔除该日期，此状况影响周期不得超过 3 个连续日历日；

(2) 单日有效呼入量增长超出基准值 30%-50%，当天 15 秒接通率指标必须保障达到现行要求的 65%及以上，并在计算 15 秒接通率时将剔除该日期，此状况影响周期不得超过 5 个连续日历日；

(3) 若单日有效呼入量增长超出基准值 50%，则当天和月度 15 秒接通率考核中均予以剔除，此状况影响周期不得超过 7 个连续日历日。

## 第六章 招标项目需求及技术要求

### 1. 技术要求

#### (1) 服务岗位设置及费用

12345 热线平台全年月均需配备不少于 270 名工作人员。投标报价包含但不限于投入人员应发工资、五险一金、节假日福利及法定假日加班费、服装费、人员招聘费、教育培训费、管理费、税金等完成采购项目技术服务的费用。具体岗位设置及管理配比如下：

岗位类别	岗位名称	岗位配比	岗位职责
受理人员	受理员	/	负责 12345 热线电话的接听，认真记录群众反映问题，对问题进行事件归类，并参照知识库或业务解释口径进行解答。按照时限要求，负责工单流转，并负责跟踪办理过程中的问题。
	回访员	/	负责回复受理案件内容并询问满意情况，认真记录群众回访中的问题。
	网办专员	/	负责市长信箱、人民网地方领导留言板、手机 APP、小程序、省级 12345 热线等渠道受理中案件转派及收到回复后审核工作。
	审办专员	/	负责电话受理中各渠道诉求人反映在受理范围、符合转办条件的案件，按期转办及收到回复后审核工作。同时，负责一般督办工作流转处理。
	即办专员	/	负责热线即办案件的审核、转办、办结。负责突发事件、敏感事项的处置、报送及整理汇总。
支撑人员	质检、投诉专员	1: 25	负责 12345 热线平台登记的所有自办办结案件进行质检，负责话务环节按照规定流程办理，发现问题及时上报处理。每日完成录音抽样质检，形成质检分析报告并上报。 负责日常投诉案件的处理、分析并填写投诉评价表。
	行政专员	1: 150	负责人员招聘，招聘数据报送及分析，人事管理、福利发放及办公用品等行政管理工作。
	讲解员	1: 150	负责参观讲解、会议接待及活动开展工作。
	数据分析	1: 75	负责平台各渠道（含热线、信箱、人民网、APP 等）数据统计汇总。负责呈报市政府各项报告数据支撑及分

			析。
	信息采编	1: 75	负责呈报市政府各项报告材料分析支撑及分析。汇总整理热点业务知识，并拟写解答口径。负责 12345 网站、支付宝小程序热点问答、手机 APP 信息内容的搜集、编辑、添加等日常更新工作。
	培训师	1: 70	负责新员工、在职员工、转岗员工的培训组织、实施及考评；负责试用期员工业务、话务指标及思想建设工作。负责质检、投诉小组整理工作开展。负责呈报市政府各项报告材料分析支撑及分析及会议接待。
	运维人员	1:100	负责处理计算机软、硬件故障处理。
管理人员	班长	1: 15	负责现场管理、班次交接、处理当班时突发事件，及时上报并做好后续跟踪；负责根本班组人员的各项工作指标完成情况，包括但不限于 IVR 满意度、工单录入准确率等；并根据完成情况制定提升措施，指标完成情况及时上报至相关责任人。
	督导	1: 80	负责工作环节的各项工作安排，确保各项工作顺利开展，并做好数据统计分析、总结归纳、改进计划；负责班组、人员的各项工作指标完成情况，包括但不限于 IVR 满意度、工单录入准确率等；并根据完成情况制定提升措施、指标完成 情况，结合平台工作要求及时上报至相关责任人。
	总监	1:100	负责郑州市 12345 热线中心的整体运行管理，完成每日、月度及年度指标。

备注：中标方所设置支撑、管理岗位需通过招标方考核并认可。

## (2) 服务指标要求

中标方负责完成招标方下达的 12345 热线平台各项考核指标。具体指标依照《郑州市 12345 热线购买服务考核指标》执行。

## (3) 人员配置要求

- ① 中标方须配置满足 7×24 小时轮岗值班的平台服务人员，确保热线 7×24 小时正常运行。
- ② 中标方须提供 2025 年全年月均不少于 270 名平台服务人员，2026 和 2027 年人数视情况双方协商。

团队成员包括但不限于受理人员、质检人员、培训师、数据分析人员、信息采编人员、运维人员、运行管

---

理人员等，中标方可根据实际业务及话务需求，报备招标方同意后调配各岗位人员具体数量。

③ 中标方招聘人员中需包含具备法律、心理咨询、外语、数据分析等相关专业人员的，以满足热线平台工作需要。

④ 中标方须按要求做好采编、整理、录入、更新和维护知识库具体工作。

(4) 主要岗位任职资格

①培训师任职资格

1) 学历要求：全日制大专以上文化程度；

2) 岗位要求：

\*政务热线话务接听、网络转办经验 2 年以上。

\*基层管理经验 2 年以上或数据分析、信息采编工作经验 1 年以上。

\*熟练掌握人员培训、管理、情绪疏导等工作。

\*政治素质过硬，工作认真负责，服从领导工作安排。

\*熟悉 WORD、EXCLE、PPT 等办公软件操作，具备较强的沟通、管理能力。

\*工作认真、踏实，有良好的职业道德及身体素质。

②督导岗任职资格

1) 学历要求：全日制大专以上文化程度；

2) 岗位要求：

\*政务热线话务接听、网络转办经验 2 年以上。

\*具备热线基层管理经验 2 年以上。

\*熟练掌握人员培训、管理、情绪疏导等工作。

\*政治素质过硬，工作认真负责，服从领导工作安排。

\*熟悉 WORD、EXCLE、PPT 等办公软件操作，具备较强的沟通、管理能力。

\*工作认真、踏实，有良好的职业道德及身体素质。

③总监岗任职资格

---

1) 学历要求：本科以上文化程度；

2) 岗位要求：

\*政务热线话务接听、网络转办经验 2 年以上。

\*具备热线中层管理经验 2 年以上。

\*熟练掌握人员培训、管理、情绪疏导等工作。

\*政治素质过硬，工作认真负责，服从领导工作安排。

\*应变能力强，能够妥善处置工作中各类突发事件。

\*熟悉 WORD、EXCLE、PPT 等办公软件操作，具备较强的沟通、管理能力。

\*工作认真、踏实，有良好的职业道德及身体素质。

#### (5) 人员培训要求

① 中标方须制定完善的人员培训机制，对新入职、在岗、转岗等阶段员工，围绕业务知识、技能训练、职业发展等内容，采用线下、线上、内培、外培相结合的形式培训。新入职培训不少于 15 个工作日，在岗技能提升培训每季度不少于 1 轮，外聘国内行业专家培训每季度不少于 1 场。培训结束后，对参培人员的培训内容掌握情况综合考评，包含业务考试和试接听等方面进行双维度考评，确保参培人员达标后方可上岗。一次考评不合格人员需进行二次培训，二次考评仍不合格者，采取淘汰机制。

② 中标方须每月向招标方反馈月度培训情况表，每年度向招标方反馈年度培训情况表，并按时参加招标方组织的集中业务培训。

#### (6) 人员考核要求

① 制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度，中标方须根据招标方要求对平台服务人员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果，进行绩效工资增减、岗级评定等；

② 中标方须每月对考核工作进行总结，针对人员出现的服务质量、业务能力等相关问题，需补充开展专项培训。

#### (7) 人员管理要求

---

① 中标方负责建立人员全流程管理机制，需提供员工人事档案管理系统，包含但不限于入职年限、岗位级别、参培情况、考勤记录、考试成绩、奖惩等信息，便于全方位掌握员工情况，提高人员工作效能。

② 中标方须制定完善的座席管理制度、高峰期预警策略和应急预案，分组管理座席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配；

③ 中标方须按本项目要求，针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求；

④ 中标方须提供统一服装，同时做好员工心理健康管理，制定并执行专项心理辅导激励计划。

#### (8) 现场管理要求

① 热线服务要求：通过热线电话和市长信箱、人民网地方领导留言板、手机 APP、小程序、省级 12345 热线等网络渠道及其他媒体等方式，向企业和个人提供 7\*24 小时涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等，对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办等；

#### ② 服务管理要求

1) 工作现场管理。制定工作现场管理制度，维护和保持办公现场的秩序，使热线各项工作有条不紊地开展；

2) 工作状态管理。制定工作状态管理制度，对热线人员形象、工作状态进行明确和规范，文明办公，提升热线人员个人修养，树立热线良好形象；

3) 交接班管理。制定交接班管理制度，对交接班人员、交接班内容进行规范，确定交接人员有序、工作无遗漏，确保工作顺利完成；

4) 值班管理。制定人员值班制度，增强人员服务意识，提高热线工作效率和服务质量，形成领导带头、责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局；

5) 制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求。

#### ③ 业务管理要求

- 
- 1) 中标方负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等招标方指定的外呼工作；
  - 2) 跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理；
  - 3) 预警管理，对紧急类或涉及人民财产生命安全的事件做好预警预判工作，及时跟踪、协调、指挥；
  - 4) 话务激增管理，话务量出现阶段性激增的情况下，中标方须及时向招标方报告并负责调整、增加备勤人员支援现场座席的受理工作，在话务情况未得到缓解前，不得擅自减员或调岗。如有人员辞职出现缺编，中标方须尽快将人员配备到位。在此期间的空岗问题，由中标方通过调岗解决。

④ 数据管理要求

- 1) 对各类热点数据、清单、民情、市民信息，进行收集、整理，并形成分析报告，及时调整管理方向，为政府决策提供依据；
- 2) 对市民反映的热点问题梳理归纳，并形成案例、要点，更好的为政府、宣传、管理部门解决民情；
- 3) 运营期间，中标方定期向招标方提交座席情况，提出数据分析和策略的可行性建议。

⑤ 信息安全要求：中标方须建立保密工作制度，与聘用人员签订保密协议，12345 热线平台的所有工作数据、信息等，不得擅自以任何形式向外界透露。造成泄密和责任事故的，招标方视其情形追究中标方及直接责任人的相关责任，直至法律责任。

(9) 综合管理要求

- 1) 中标方须负责热线工作现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理。安排专人管理受理现场秩序，协调处置工作过程中的相关事项如处理设备设施的损坏和故障、处置工作过程中的应急突发事件、管理现场工作人员等；
- 2) 中标方须制定工作场所管理制度，包括现场环境管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等；
- 3) 中标方须做好接待讲解、做好关于热线的采访、拍摄等宣传工作，积极完成省、市级单位下发的重大活动任务，按时安排和调配人员参与。

第七章 投标文件资格审查文件册通用格式

\_\_\_\_\_项目

# 投标文件

# 资格审查文件册

(封面)

投标人：\_\_\_\_\_（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：\_\_\_\_\_（个人电子签章或签字）

日 期： 年 月 日

---

## 资格审查文件目录

- 一、投标人资格声明函
- 二、投标人基本情况
- 三、投标人资格证明文件

---

## 一、 投标人资格承诺声明函

致（本项目采购单位）：

我单位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，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为\_\_\_\_\_，注册地点为\_\_\_\_\_，统一社会信用代码为\_\_\_\_\_，法定代表人（单位负责人）为\_\_\_\_\_，联系方式为\_\_\_\_\_。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位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。（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。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

注：1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

## 二、 投标人基本情况

### 1. 投标人概况

- (1) 投标人名称：
- (2) 注册地址：
- (3) 成立或注册日期：
- (4) 法定代表人（姓名、职务）：
- (5) 注册资本：\_\_\_\_\_万元

### 2. 投标人财务状况

- (1) 资产负债表（到 年 月 日为止）

固定资产合计：\_\_\_\_\_元

流动资产合计：\_\_\_\_\_元

长期负债合计：\_\_\_\_\_元

流动负债合计：\_\_\_\_\_元

- (2) 损益表（到 年 月 日为止）

利润总额累计：\_\_\_\_\_元

净利润累计：\_\_\_\_\_元

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

### 三、 投标人资格证明文件

1. 营业执照
2. 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”（业务范围覆盖河南，包含呼叫中心业务）。
3. 招标文件要求提供的其他资格证明材料。

## 第八章 投标文件通用格式

\_\_\_\_\_项目

# 投标文件

(封面)

投 标 人：\_\_\_\_\_（企业电子签章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（个人电子签章或签字）

日 期： 年 月 日

## 投标文件目录

- 一、 法定代表人授权书
- 二、 投标书
- 三、 投标报价表格
- 四、 技术规格和商务偏差表
- 五、 技术部分
- 六、 商务部分
- 七、 反商业贿赂承诺书
- 八、 政府采购投标担保函（格式）
- 九、 小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品明细表
- 十、 小微企业声明函
- 十一、 残疾人福利性单位声明函
- 十二、 节能产品、环境标志产品明细表
- 十三、 招标文件要求的其他资料

---

## 一、 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于（注册地址名称）的（投标人全名）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的\_\_\_\_\_（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）（标段）的投标及合同执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

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

法定代表人（个人电子签章或签字）：

被授权人（个人电子签章或签字）：

职务：

单位名称（企业电子签章）：

地址：

附：法定代表人身份证复印件、委托代理人身份证复印件

## 二、 投标书

致：（采购人或采购代理机构名称）

根据贵方的投标邀请（项目名称及采购编号），签字代表（全名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件，并对之负法律责任。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供的项目投标总价为人民币\_\_\_\_\_元，（大写）\_\_\_\_\_。我方承诺，投标总价包含招标文件“第六章招标项目需求及技术要求”全部采购范围。

2. 如果我方中标，我方将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务，在签订合同时不向你方提出附加条件，按照招标文件要求提交履约保证金，在合同约定的期限内完成合同规定的全部内容。

3. 我方已详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4. 投标有效期为提交投标文件的截止之日起 90 日历天。

5. 我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

6. 我方承诺，与招标方聘请的为此项目提供咨询服务及任何附属机构均无关联，非招标方的附属机构，不存在第三章“投标人须知”第 2.10 项规定的任何一种情形。

7. 我方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价的投标或收到的任何投标。

地址：

投标人（企业电子签章）：

邮政编码：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

电话：

日期：

### 三、 投标报价表格

#### (一) 开标一览表

项目名称	
投标人名称	
投标报价（3年）	小写：¥_____
	大写：_____
投标范围	符合第六章“招标项目需求及技术要求”
投标有效期	提交投标文件的截止之日起 90 日历天
服务期	3 年（2025 年度至 2027 年度）
服务地点	郑州市中原西路郑发大厦
质量要求	确保各项服务指标达到郑州市 12345 政务服务便民热线运行购买服务考核指标要求
付款方式	可填“满足招标文件要求”
其他	

说明：1. 本表投标总价应与投标文件中投标报价一览表的总报价一致。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

## (二) 投标报价一览表

招标编号：

岗位报价 分类	该岗位单人报价 (元/人/月)	人员数量 (个)	费用小计 (元/年)
I 类			
II 类			
III 类			
IV 类			
合计 (元/年)			
投标总价 (元/年) (人民币大写)：			
投标总价 (3 年) 共计 (人民币大写)： ， 小写：			

备注：

- 所有岗位从成本上划分为四类：
  - I 类岗位包含受理员、回访员、网办专员、审办专员、即办专员、质检投诉专员；
  - II 类岗位包含行政专员、讲解员、数据分析、信息采编、班长、督导、培训师；
  - III 类岗位为总监；
  - IV 类岗位为技术维护人员。
- 单人报价为含税价格，精确到小数点后两位，税率为 6%；
- 投标报价应包含：中标企业的人员招聘、培训、工资、社保、福利、服装费、年终奖、税金、利润等全部费用；
- 本次投标以本表中的投标总价（3 年）为投标报价进行价格评分；
- 费用小计=单人报价\*人员数量\*12；
- 投标总价（元/年）=I 类岗位人员费用小计+II 类岗位人员费用小计+III 类岗位人员费用小计+IV 类岗位人员费用小计；
- 投标总价（3 年）=投标总价（元/年）\*3

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

#### 四、 技术规格和商务条款偏差表

序号	招标文件章节及条款号	投标文件章节及条款号	偏差说明
1			
2			
3			
4			
5			
.....			

**投标人保证：除技术规格和商务条款偏差表列出的偏差外，投标人响应招标文件的全部要求。**

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

## 五、技术部分

投标人针对招标文件及自身情况编制，格式自拟，为便于查找，建议投标文件编制过程中层次清晰，编制标题及目录。

## 六、商务部分

投标人针对招标文件及自身情况编制，格式自拟，为便于评审查找，建议投标文件编制过程中层次清晰，编制标题及目录。

## 七、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（采购项目名称）采购活动中，我公司保证做到：

1. 公平竞争参加本次采购活动。
2. 杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。
3. 若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

## 八、政府采购投标担保函（格式）

（仅限提供保函形式的投标单位提供，如无可删除）

编号：

\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

鉴于\_\_\_\_\_（以下简称“供应商”）拟参加采购编号为\_\_\_\_\_的项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目招标文件，供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

### 一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后供应商无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；
2. 违反招标文件规定的应当没收投标保证金的其他情形。

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

### 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：自本保函生效之日起\_\_\_\_\_个月止。

### 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书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明供应商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\_\_\_\_\_个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代供应商向你方支付投标保证金。

### 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亦终止。

#### 五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使供应商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. 因不可抗力造成供应商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招标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）

年 月 日

## 九、小型、微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品明细表

单位：元

序号	设备名称	品牌型号规格	制造商名称	制造商类型（填小型/微型/监狱/残疾人福利性单位）	数量	单价	金额合计
小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品金额总计_____元							

(1) 投标人系小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业，且提供本企业生产制造的产品。

（填是或否）

(2) 投标人提供其它小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业生产制造的产品。

（填是或否）

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本表所列产品与货物分项报价一览表中的小型微型（监狱）企业生产的产品、报价应一一对应。**特别说明：上表所列产品应当不包括中型企业生产的产品。**

2. 投标人须在投标文件正本中提供投标人自己的《小微企业声明函》原件，以及“制造商类型”为小型、微型企业制造商出具的《小微企业声明函》原件；如未按要求提供上述证明或相关内容表述不清的，将整体不予价格扣除，投标人对所报相关内容的真实性负责。

3. 投标人应如实填写本表，如内容不全或计算错误、或与投标报价明细表（指小型、微型、监狱、残疾人福利性企业产品）相互矛盾的，将整体不予价格扣除。

4. 根据财政部司法部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2016〕68号）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》（财库〔2017〕141号）规定，本项目招标对监狱和残疾人福利性企业生产的产品价格给予6%的扣除。监狱企业作为投标人须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。残疾人福利性企业作为投标人须符合财库〔2017〕141号文件要求的条件，并出具《残疾人福利性单位声明函》，

---

否则，不予认定。

5. 相关证明资料附在本表后。

6. 投标人应按本表“列”的内容要求逐项认真填报，因填报不完整而引起的投标风险，由投标人承担。

7. 可根据需要自行增减表格行数，没有相关产品可不填此表。

（提醒：如果投标人不满足小型微型企业的认定标准，或所投产品的制造商不符合小型微型企业认定标准的，则不需要提供本表。否则，因此导致虚假投标的后果由投标人自行承担。）



## 十一、残疾人福利性单位声明函

（供应商属于残疾人福利性单位的填写，不属于的无需填写此项内容）

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。

供应商（企业电子签章）：

日期： 年 月 日

注：1、中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者集采机构将随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

2、供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

## 十二、节能产品、环境标志产品明细表

### 节能产品明细表

序号	设备名称	品牌型号	制造商名称	节字标志认证证书号	国家节能产品认证证书有效截止日期	数量	单价	总价

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

环境标志产品明细表

序号	设备名称	品牌型号	制造商名称	中国环境标志认证证书编号	认证证书有效截止日期	数量	单价	总价

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

填报要求：

1. 本表的设备名称、品牌型号、金额应与货物分项报价一览表一致。
2. 投标人应提供国家公布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。
3. 请投标人正确填写本表，所填内容将作为评审的依据。其内容或数据应与对应的证明材料相符。
4. 没有相关产品可不提供本表。

### 十三、招标文件要求的其他资料

(资格审查文件内容可放在此处)