

质疑函

一、质疑供应商基本信息：

质疑供应商：中国电信股份有限公司广西分公司

地址：南宁市青秀区建信路1号 邮编：533000

联系人：李灵才 联系电话：18978549118

授权代表：李俊霖 联系电话：18978548469

地址：南宁市青秀区建信路1号 邮编：533000

二、质疑项目基本情况：

质疑项目的名称：贵港市12345政务服务便民热线2024-2027年话务服务采购项目

质疑项目的编号：GGZC2024-G3-00333-GXJZ

采购单位：贵港市大数据发展和政务局

采购代理机构：广西建展建设工程管理集团有限公司

质疑事项：

采购文件 采购文件获取日期：2024年4月18日

采购过程

中标结果

三、质疑基本情况：我公司于2024年5月7日参与了本项目的投标活动，中标结果于2024年5月8日在贵港市政府采购网公布，中标人为中国移动通信集团广西有限公司贵港分公司，现我公司对中标结果向采购代理机构广西建展建设工程管理集团有限公司、采购人贵港市大数据发展和政务局提出质疑。我认为该中标结果损害了我公司的合法权益，根据相关法律的规定，向贵公司提出以下质疑：

四、质疑事项具体内容

质疑事项1：

我公司质疑本项目评标过程存在评分不公平对待情况。按照招标文件的评分要求，我公司的投标文件在响应评分内容中“项目服务方案”、“运营方案”、“运营管理规章制度”，“应急处理方案”，“服务承诺”，“拟投入本项目的主要技术、管理、实施人员等”，“业绩”方面均满足最高档评分档次进行响应，同时我公司价格比中标供应商低，以及我公司标书应答最为详尽详实。故我公司获得分数理应比中标供应商高，我认为评标过程存在不公平评分待遇的情况。我认为评标委员会在项目评标过程中对我公司提交的项目实施方案及服务承诺方案存在较大误解或存在倾向性。

事实依据：

经查询，我公司在本项目投标竞争中评标总得分为 91.95 分，排名所有竞标人中第 2 名，我公司投标文件所提供的项目实施方案（含服务方案分、运营方案分、运营管理规章制度分、应急处理方案分）以及服务承诺方案均按照招标文件评分标准最高档分值去编辑各项内容，我公司的投标文件页数高达 2500 多页，以及内容丰富、完整性、可行性、针对性等方面的评分标准均最优秀，且我公司投标报价低于中标人投标报价，理应得分排名第 1 名，但结果仅为第 2 名。评标过程存在评分不公平对待情况。

法律依据：

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（中华人民共和国国务院令 第 658 号）第二十条 采购人或者采购代理机构有下列情形之一的，属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：

（五）对供应商采取不同的资格审查或者评审标准；

质疑诉求：

诉求如下：

1. 请提供评委组成依据说明。

2. 评审过程中的评审记录以及评审委员对我方项目实施方案及服务承诺方案的完整评审意见。

3. 重新评审投标文件。

质疑事项 2:

中标供应商无法与自治区 12345 政务服务便民热线平台无缝对接，存在虚假应标情况。根据广西壮族自治区大数据发展局要求各地市统一对接使用统建的广西区 12345 热线业务平台，我公司已完成平台对接使用并已投入使用。自治区 12345 政务服务便民热线平台是由云上广西网络科技有限公司作为广西政务一体化平台的建设方，资产属于云上广西网络科技有限公司，该建设方已将自治区 12345 政务服务便民热线平台授权于我公司，我公司已获得该建设方给予全面的产品、技术和售后服务的支撑，我公司承诺后期所提供呼叫中心平台能够与自治区 12345 政务服务便民热线平台无缝对接。

据了解，中标供应商未就本项目与统建平台供应商云上广西网络科技有限公司进行技术对接的可行性研究，未取得云上广西网络科技有限公司对于 12345 政务服务便民热线平台的授权，后续的业务对接存在严重的不确定性，后期无法提供业务对接风险。如中标供应商的投标内容使用新建一套热线平台提供服务，要与国家政务平台、广西数字政务一体化平台、110 报警台、12315 消费维权投诉系统、12328 交通投诉系统、智桂通、好差评等三十多个政务系统完成数据对接和互联互通，以及三十多个政务热线码号重新逐一进行割接，同时还涉及热线数据迁移，将严重影响数据的完整性、稳定性等，短期内根本无法实现（招标文件要求合同服务期从 2024 年 6 月 9 日开始），存在虚假应标情况。

事实依据:

按照招标文件《第二章采购需求》中“服务要求”:

“一、呼叫接入系统”中“(五)接口标准”的“呼叫中心平台具备完善的标准的话务接口支持自治区 12345 热线业务进行对接。将来随着技术的进步与引入的其他功能插件对接,如与话务机器人系统、语义识别系统等可以支持进行二次开发对接。”。

“二、业务平台服务”中“(三)工单业务办理系统”的“2. 数据交换对接系统:“政务服务门户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。与呼叫中心平台对接:实现话务平台相关功能于 12345 业务系统进行操作使用,无需额外登录系统。与短信平台对接:即可实现在 12345 热线系统上发送相关回复等相关短信的功能。”。

“五、技术支撑服务”中“2. 按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)文件以及自治区相关文件要求,提供热线整合及热线割接服务,完成整合并入、双号并行、设分中心 3 种热线归并工作,实现与其他热线平台的信息交换、电话转接、三方转接等功能。”。“▲七、总体要求”中“投标人提供的 12345 政务服务热线平台须实现与自治区 12345 政务服务热线平台、广西数字政务一体化平台(事项库、政务服务门户、统一身份认证等系统)的数据对接集成并承担相应费用,业主应负责协助协调有关事宜。”。

以及招标文件《第二章采购需求》中“商务要求”:

5、采购人保留对中标供应商所提供的产品、服务进行全面测试的权利,如有虚假应标及不满足响应文件要求的,则视中标供应商违约,采购人有权解除双方合同并依法追究供应商的法律责任。

6、验收标准：按招标文件、设计文件以及国家和行业验收规范要求及合同中的相关条款进行数量及质量的验收。中标供应商应提供服务的有效检验文件，经采购人认可后，与合同的服务内容一起作为服务验收标准，采购人可对服务内容进行调试，中标供应商应派出有经验、高水平的技术人员协助此项工作。采购人对服务验收合格后，签署验收合格证书。

以及根据以下相关政府文件要求：

1. 根据《广西壮族自治区 12345 政府服务热线管理暂行办法》第一章总则第七条“各市 12345 热线应按《全区政府服务热线建设工作方案》（2019）要求，整合各类热线，建设统一的服务平台，提供 24 小时服务。各市 12345 热线要按统一的数据接口标准与广西 12345 热线对接，实现数据互联互通。”

2. 根据《广西壮族自治区 12345 政务服务便民热线协同改革工作方案（第三次征求意见稿）》第二点工作任务第（一）点开展热线规范建设第 3 点内容“推进规范建设。全区使用统一平台、遵循统一标准，确保全区热线数据实时、全量、真实汇聚，推动热线标准化和规范化运行。12345 热线主管部门要开展热线运行机制标准化规范化创建，明确各级各部门诉求承办职责清单，优化办理流程，规范答复意见。建立行业专区，提供个性化统计、专项分析服务。引入人工智能技术，加强数据统计分析，形成社情民意信息，提出意见建议，为党委、政府决策提供参考。”

法律依据：

根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备下列条件：

(三)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

中标供应商不具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

质疑诉求:

基于招标文件要求及事实情况，中标供应商无法与自治区 12345 政务服务便民热线平台无缝对接，存在虚假应标情况，要求中标供应商提供与区平台对接测试和授权材料。即在收到质疑函 5 个工作日内，请中标供应商提供以下材料：

1. 《云上广西网络科技有限公司关于自治区 12345 政务服务便民热线平台相关业务的授权书》证明呼叫中心平台能够与自治区 12345 政务服务便民热线平台具备对接能力。

2. 按商务条款的要求提供平台对接测试，以证明其具备对接交付能力，提供采购人、中标供应商、云上广西网络科技有限公司签署的测试报告。

如中标供应商以上两点未满足，视为虚假应标及不满足响应文件要求，取消其中标资格，拒签合同，并依法追究其法律责任。

质疑事项 3:

存在中标供应商无法及时交付话务运营团队问题，存在虚假应标情况。我公司下属机构中国电信股份有限公司贵港分公司承建热线运营将在 2024 年 6 月 9 日到期，中标供应商应在不到 30 天内交付成熟的话务运营团队。按照政务热线话务运营要求，运营服务团队至少 45 人，含管理人员、班长、技术人员、话务员等，话务人员应具备熟练的政务办理业务知识，我公司承建热线运营时提前不低于 3 个月进行培训，方能满足承接热线运营工作。且原项目涉及装修、软硬件产权属于中国电信股份有限公司贵港分公司。我方质疑中标供应商无法确保在原项目到期后提供服务无缝衔接，其不具备按时、按质、按量提供话务团队的交付能力。

事实依据:

1. 我公司下属机构中国电信股份有限公司贵港分公司从 2018 年 6 月 10 日开始承接贵港市 12345 政府服务便民热线运营服务工作。也是热线启用以后，一直承接运营服务工作至今将近 6 年时间，经历一期创全区首家建设，到二期优化升级改造，依托专业的话务团队力量和智能化的信息技术，获得全区、全国内众多赞誉，获得群众百姓的热爱和认可，很好提升政府服务水平和群众满意度。其中贵港市 12345 政府便民服务热线自 2018 年运行以来，热线高效运营无任何安全事故，累计接到群众各类诉求 115.9 万余件，其中，通过电话渠道接到 111.4 万余件，通过微信、App 等渠道接到 4.5 万余件，群众对话务服务满意率为 98.5%。热线派发工单 60.5 万余件，工单办结率为 99%，结果满意率达 97.6% 以上，共收到各族群众各类感谢、表扬 1236 件，2023 年绩效考评排名全区前三名。

2. 我公司二期合同将于 2024 年 6 月 9 日与采购人到期，且依据招标文件中第五章合同文本第 3.2 条“服务期限：三年（第一年度：2024 年 6 月 10 日至 2025 年 6 月 9 日，第二年度：2025 年 6 月 10 日至 2026 年 6 月 9 日，第三年度：2026 年 6 月 10 日至 2027 年 6 月 9 日）。”，中标人需在 2024 年 6 月 9 日前交付服务。

3. 贵港市 12345 政务服务便民热线办公场所的场地装修、硬件设施（含办公桌椅、电脑、专业话务耳机、打印机、大屏等各种设备设施）产权属于我公司下属机构中国电信股份有限公司贵港分公司，如果与中标供应商签约，我公司将不再提供给贵港市 12345 政务服务便民热线项目使用。

4. 如果与现中标供应商签约，我公司下属机构中国电信股份有限公司贵港分公司的话务团队人员将撤离，业务平台传输链路中断，人

员、各项设备设施、软硬件将停止服务，业务将不能有序开展，导致2024年6月9日之后群众来电不畅通，业务流程不能正常运转的现象。

法律依据：

根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条 供应商参加政府采购活动应当具备下列条件：

(三)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

中标供应商不具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。


质疑诉求：

我公司质疑中标人在2024年6月9日前无法完成运营服务团队人员的招聘、培训、管理及运营等工作，无法确保我公司合同到期后中标人所提供的服务能无缝衔接，不能按时、按质、按量对外提供服务并完成热线工作任务及实现热线工作目标，存在虚假应标情况。因此提出诉求如下：

1. 中标供应商提供团队组建、软件硬备设施、网络、平台能力情况，并在5个工作日内完成测试，提供测试报告。

2. 中标供应商无法按时、按质、按量对外提供服务，视为虚假应标及不满足响应文件要求，取消中国移动通信集团广西有限公司贵港分公司中标资格，拒签合同，并依法追究其法律责任。

授权代表签字：



质疑供应商公章： 中国电信股份有限公司广西分公司

日期： 2024年5月15日

