

# 广西和拓项目管理有限公司

## 公开招标文件

项目名称：崇左市 12345 政务服务便民热线日常运行服务项目

项目编号：CZZC2025-G3-990013-GXHT

采购人：崇左市政务服务中心

采购代理机构：广西和拓项目管理有限公司

2025 年 1 月

# 目 录

第一章	招标公告 .....	2
第二章	采购需求 .....	6
第三章	投标人须知 .....	15
第四章	评标方法及评标标准 .....	33
第五章	拟签订的合同文本 .....	42
第六章	投标文件格式 .....	45

# 第一章 招标公告

## 广西和拓项目管理有限公司关于 崇左市 12345 政务服务便民热线日常运行服务项目 招标公告

### 项目概况

崇左市 12345 政务服务便民热线日常运行服务项目招标项目的潜在投标人应在“广西政府采购云平台”平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）获取（下载）招标文件，并于 2025 年 2 月 21 日 9 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：CZZC2025-G3-990013-GXHT

项目名称：崇左市 12345 政务服务便民热线日常运行服务项目

预算金额：736 万元。

最高限价（如有）：与预算金额一致。

采购需求：

序号	标的的名称	数量及单位	简要技术需求或者服务要求
01	崇左市 12345 政务服务便民热线日常运行服务项目	1 项	崇左市 12345 政务服务便民热线呼叫中心整体运营服务；崇左市 12345 政务服务便民热线呼叫平台技术支持服务。

合同履行期限：自合同签订之日起 10 日内开始提供服务，服务期 2 年。

本项目（是否）接受联合体投标：**是**。

### 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：本项目专门面向中小企业采购（供应商应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位）。

3、本项目的特定资格要求：无。

### 三、获取招标文件

时间：2025 年 1 月 31 日至 2025 年 2 月 20 日，每天上午 00:00-12:00；下午 12:00-23:59（北京时间，法定节假日除外）。

地点：广西政府采购云平台线上获取

方式：网上下载。本项目不发放纸质文件，供应商应自行在“广西政府采购云平台”（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）下载招标文件（操作路径：登录“采购云”平台-项目采购-获取采购文件-找到本项目-点击“申请获取采购文件”），电子投标文件制作需要基于“广西政府采购云平台”平台获取的招标文件编制。

售价：0 元。

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

- 1、截止时间：2025 年 2 月 21 日 9 时 30 分（北京时间）
- 2、地点：本项目将在“采购云”平台电子开标大厅解密、开标。

#### 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、投标保证金（人民币）：无。

2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

3、根据财政部《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》（财库〔2016〕125 号）的规定，对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

4、网上查询地址：中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)、广西政府采购网 (zfcg.gxzf.gov.cn)、全国公共资源交易平台(广西·崇左) (http://ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/czggzy)。

5、本项目需要落实的政府采购政策：

- (1) 政府采购促进中小企业发展。
- (2) 政府采购支持采用本国产品的政策。
- (3) 强制采购节能产品；优先采购节能产品、环境标志产品。
- (4) 政府采购促进残疾人就业政策。
- (5) 政府采购支持监狱企业发展。
- (6) 扶持不发达地区和少数民族地区政策

6、投标注意事项：

(1) 投标文件提交方式：本项目为全流程电子化政府采购项目，通过“广西政府采购云平台” (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 实行在线电子投标，供应商应先安装“广西政府采购云平台电子交易客户端”（请自行前往“广西政府采购云平台”平台进行下载），并按照本项目招标文件和“广西政府采购云”平台的要求编制、加密后在投标截止时间前通过网络上传至“广西政府采购云”平台，**供应商在“广西政府采购云平台”平台提交电子版投标文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。**

(2) 供应商应及时熟悉掌握电子标系统操作指南（见广西政府采购云平台电子卖场首页右上角一服务中心—帮助文档—项目采购）：<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHx1NdhY0r>；及时完成 CA 申领和绑定（见广西壮族自治区政府采购网—办事服务—下载专区—广西政府采购云平台 CA 证书办理操作指南）。

(3) 未进行网上注册并办理数字证书（CA 认证）的供应商将无法参与本项目政府采购活动，潜在供应商应当在投标截止时间前，完成电子交易平台上的 CA 数字证书办理及投标文件的提交。完成 CA 数字证书办理预计 7 日左右，投标人只需办理其中一家 CA 数字证书及签章，建议各投标人抓紧时间办理。

(4) 为确保网上操作合法、有效和安全，请投标人确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章，妥善保管 CA 数字证书并使用有效的 CA 数字证书参与整个采购活动。

**注：投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件，“广西政府采购云平台”平台将予以拒收。**

7、CA 证书在线解密：供应商投标时，需携带制作投标文件时用来加密的有效数字证书（CA 认证）登录“广西政府采购云平台”平台电子开标大厅现场按规定时间对加密的投标文件进行解密，否则后果自负。

8、若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录“采购云”平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打广西政府采购云平台服务热线 95763 获取热线服务帮助。

9. 根据《崇左市财政局关于进一步做好线上“政采贷”融资业务工作的通知》（崇财采〔2023〕10 号），供应商可凭成交通知书、政府采购合同，通过中征应收账款融资服务平台向银行在线申请“政采贷”融资。（具体详见采购文件中关于“政采贷”相关信息）。

10. 本项目采用远程异地评标，评标主场设在崇左市公共资源交易中心（崇左市城南新区石景林路东段政务服务中心综合楼五楼），分会场设在百色市公共资源交易中心。

## 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名称：崇左市政务服务中心

地址：崇左市石景林路 5 号

联系人：黄成伟

联系方式：0771-7988626

### 2. 采购代理机构信息

名称：广西和拓项目管理有限公司

地址：崇左市江州区城南区新城路中段北侧（龙胤金街）31 栋 1-105 号房

联系方式：0771-5937510

### 3. 项目联系方式

项目联系人：梁炯颂

电话：0771-5937510

广西和拓项目管理有限公司

2025 年 1 月 31 日



## 第二章 采购需求

说明：

1、采购需求中如出现品牌、型号或者生产厂家等均仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形，投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产供应商替代。但投标人的产品实质上应相当于或优于本需求中的技术要求。

2、根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）的规定，采购需求中如有货物产品，且货物产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的（详见本章后附的节能产品政府采购品目清单），投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，否则投标文件作无效处理。

3、如投标人投标产品存在侵犯他人的知识产权或者专利成果行为的，由投标人自行承担相应法律责任。

4、“实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“★”的条款。

5、投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，否则投标文件作无效处理（定制采购不适用本条款）。

6、本项目所属行业：软件和信息技术服务业

崇左市 12345 政务服务便民热线日常运行服务项目 采购预算：736 万元

一、12345 政务服务便民热线呼叫管理平台及技术支持采购需求				
序号	服务类别	名称	数量	服务要求
1	12345 政务服务便民热线呼叫管理平台及技术支持服务	12345 热线呼叫管理平台服务	1 套	提供 12345 热线呼叫管理平台使用权，包括以下功能： <ul style="list-style-type: none"> <li>▲（一）系统架构                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照分级运营的整体思路配套提供呼叫管理平台，同时兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。</li> <li>2. 实现与运营商的电话交换网络无缝连接，集成为 12345 热线呼叫管理平台，该平台为能力开放平台，同时具备语音中继能力和呼叫系统功能。</li> <li>3. 12345 热线呼叫管理平台具备话务智能分配功能，可按呼入的属地或代表号直接将话路智能分配给对应的运营中心。</li> </ol> </li> <li>▲（二）话务智能分配功能                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 12345 热线呼叫管理平台具备话务智能分配功能，可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应坐席职场，甚至是专席。</li> <li>2. 具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职坐席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</li> </ol> </li> </ul>

			<p>3. 按运营中心分配外呼号码，运营中心话务员进行回访可使用当地运营中心的主叫号进行外呼。</p> <p>▲（三）权限分配</p> <p>实现按分权分域多租户的形式进行建设，使用 12345 热线呼叫管理平台的运营中心可根据运营中心当地实际情况配置相应的话务队列，语音导航和非工作时间提醒等。</p> <p>▲（四）呼叫系统功能</p> <p>除上述功能外，12345 热线呼叫管理平台必须具备目前呼叫管理平台行业标准的功能模块。功能模块如下：</p> <p>1. 呼叫管理平台</p> <p>包括话务员签入/签出、显示主叫号码，自动记录来电人姓名、座席转接、外线转接拨打、三方通话、置忙/置闲切换、保持/拾回（通话暂停后可以恢复）、拦截恶意号码、通话录音、软摘机/挂机、监听/插话等功能。</p> <p>2. 自动语音导航 IVR 模块</p> <p>系统提供自动语音导航，用户拨打 12345 等热线号码进入平台后，通过按键的方式实现与系统进行语音按键交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组坐席服务。</p> <p>3. 人工受理模块</p> <p>包括电话受理、自动保存电话受理记录、播放/下载通话录音等功能。</p> <p>4. 系统维护</p> <p>现场管理（包括坐席监控、坐席工作情况、坐席工作日志）；通话管理（包括通话记录查询、未接来电查询、电话留言查询、漏话查询）；报表统计（支持按日期统计，包括每日运营情况、坐席服务水平、话务分析、技能组和坐席话务统计、客户满意率分析、漏话统计、未接来电统计）；话务管理（包括坐席管理、技能组管理、角色管理）。</p> <p>（五）接口标准</p> <p>呼叫管理平台具备完善的标准的话务接口与自治区 12345 热线业务管理平台进行无缝对接。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。</p> <p>▲（六）坐席数量要求</p> <p>本期提供不少于 24 个语音工号，提供 24 路媒体网关资源的使用授权，满足 48 路话务并发（语音中继线路不少于 48 线）、满足 48 路 IVR 语音并发、满足 24 路三方通话，后期可根据需求无缝扩容。</p>	
2		12345 热线平台技术	1 套	<p>（一）日常技术支撑服务：提供平台的技术支撑服务，包括提供培训、日常系统使用问题解答、热线中心日常系统使用支撑、数据统计支撑、账号管理、故障处理等服务。</p>



		支持服务		<p>（二）通信支撑服务：提供通信线路并确保由自治区 12345 政务服务便民热线平台部署地点（自治区）的浪潮云连接至崇左市话务运营场所操作终端的传输线路保持通信。</p> <p>（三）通讯支撑服务：按热线管理部门要求提供热线工作使用的固定电话并确保电话正常使用。</p>
--	--	------	--	--

**二、12345 政务服务便民热线话务运营服务的采购需求**

序号	服务类别	名称	数量	服务要求
3	12345 热线话务运营服务	话务运营服务	1 套	<p>▲（一）运营总体要求</p> <p>以建设全区一流的 12345 政务服务便民热线为目标，提供专业化、规范化、标准化服务，实现热线接得更快、分得更准、办得更实。中标人全面负责热线人员的招聘、培训、管理及运营工作，话务人员团队不少于 33 人。配合政府部门对 12345 政务服务便民热线的指导与管理工作。</p> <p>1. 制定实施方案</p> <p>根据热线采购需求，制定热线实施方案，确保服务无缝衔接，按时、按质、按量对外提供服务，包括但不限于人员招聘、人员培训、进度计划、保障措施等。</p> <p>2. 提供服务方案</p> <p>根据热线工作目标，制定热线服务方案，确保按时、按质、按量完成热线工作任务，实现热线工作目标，包括但不限于组织架构及职责分工、运营指标保障措施、人员稳定保障措施、质量提升保障措施等。</p> <p>3. 建立管理体系</p> <p>以专业呼叫中心运营管理为依据，结合 12345 政务服务便民热线运营需求及特点，建立科学的管理体系及完善的管理制度，包括但不限于话务管理、知识管理、培训管理、质量管理、团队建设等。</p> <p>4. 建立培训体系</p> <p>中标人负责对项目工作人员进行岗前培训、岗中培训及管理能力提升培训。培训涉及相关费用的由中标人承担。</p> <p>（1）岗前培训。服务团队人员在项目开展前应进行岗前培训，培训内容包括：项目背景及要求培训；日常纪律要求培训；服务技巧技能培训；12345 热线业务知识培训，系统操作培训、各成员单位业务知识培训等。</p> <p>（2）岗中培训。每月岗中培训次数不少于 4 次；每年组织外出交流学习次数不少于 2 次。培训事项包括但不限于：业务知识提升培训；相关业务或专项业务知识规范培训（含工单答复规范、工单申诉审核规范等）；每季度业务考试；话务服务质检抽查分析；投诉处理技巧培训及采购人要求的其他培训事项。</p>

			<p>(3) 管理能力提升培训。管理能力提升培训主要针对团队统筹管理岗的工作人员进行培训，每年的培训次数不少于 1 次。培训包括：班组能力提升培训；指标监控管理培训；数据统计分析能力提升培训，服务质量检测能力提升培训，12345 热线相关的其他管理培训等</p> <p>5. 推进热线标准化工作。</p> <p>(1) 编制《崇左市 12345 热线诉求事项职责清单》，推动 12345 热线工单“分得更准”，为 12345 热线数据采集和数据分析提供基础支撑，结合“部门职责+问题场景”优化和完善 12345 热线诉求事项职责清单。成果交付为一级事项归口 15 类（城乡建设、党务政务、公共安全、公共服务、环境保护、交通运输、经济管理、民政事务、民主法治、农业农村、人力资源和社会保障、市场管理、卫生健康、文体科教、自然资源），共 2000 个以上的事项清单。</p> <p>(2) 诉求工单分级分类处置办法（含 1 份分类事项清单、处置制度、热线工作联动机制）。确保崇左市 12345 热线数据应用于承办单位绩效考核的公平和公正，梳理分级分类事项清单，对于明确不属于热线受理范围及历史遗留、职业打假等高频诉求事项进行甄别，建立不少于 7 大类 300 个具体诉求事项清单；制定不同类别诉求事项的办理结果是否应用于考评的处置制度，明确分类事项申请的条件、审核流程、审核标准和结果应用等内容。</p> <p>6. 合理化意见或建议</p> <p>结合热线工作目标，为热线的运营和管理工作提供意见或建议，包括但不限于背景、现状、目标及措施等。</p>
4		外包话务人员运营服务	<p>▲（二）话务运营人员要求</p> <p>1. 外包服务人员需求：按照建设全区一流政务服务便民热线的呼叫中心要求，制定并提供热线运营团队架构规划、现场管理及业务管理方面的整体运行实施方案。中标服务商所提供的外包服务人员需能够通过相关培训，依托 12345 热线面向全体社会公众提供规范高效高质的各类咨询、投诉、求助、建议、举报和表扬等事项受理服务。</p> <p>▲2. 相应的采购数量：为能达到标准工作量和工作要求的人员队伍规模，年度月均团队人数应不低于 33 人。</p> <p>根据工作需要可将团队分为话务员、工单员、督办专员、管理支撑岗（包括班长、培训师、质检员、数据分析师）等，具体完成以下工作内容并达到相关工作要求：</p> <p>(1) 话务员：负责受理电话、网站、微信等渠道企业和群众的诉求，按业务要求、服务规范准确研判和处理企业和群众的诉求，做好沟通、安抚、解释、转派和回访等工作。岗位需要掌握的工作技能包括：熟悉崇左市 12345 热线本级热线成员单位工作职责、崇左市个 5 个县（市、区）、开发区行政区划信息和下辖各部门工作职责，熟悉崇左市</p>

			<p>12345 热线受理的政务服务、城市管理、消费纠纷、交通管理、劳动和社会保障、环境保护等诉求相关的法律法规，熟练掌握接电服务规范、工单内容填写、人工回访和全媒体工单处理的规范，具有较好的沟通技巧和归纳总结能力等。</p> <p>（2）工单员：负责电话、网站、微信等渠道受理的无法直接在线答复诉求工单的审核和转派，确保诉求工单及时、准确转派到对应的承办单位，并且负责督促承办单位及时签收、回退、答复和办结。岗位需要掌握的工作技能包括：熟悉崇左市 12345 热线市本级热线成员单位工作职责、崇左市 7 个县（市、区）、开发区行政区划信息和下辖各部门工作职责，熟悉崇左市 12345 热线受理的政务服务、城市管理、消费纠纷、交通管理、劳动和社会保障、环境保护等诉求相关的法律法规，掌握各诉求场景及工单转派原则，能够依据相关法律法规和部门工作职责快速将工单准确派发到对应的承办单位，并能够依据相关法律法规就疑难工单开展初步的沟通协调工作。</p> <p>（3）督办专员：负责对不满意、未解决的诉求工单开展人工回访工作；负责抽查承办单位工单答复是否规范并做好相关台账；负责协助 12345 热线主管部门审核各工单承办单位提交的工单申诉。岗位需要掌握的工作技能包括：熟悉崇左市 12345 热线市本级热线成员单位工作职责、崇左市 7 个县（市、区）、开发区行政区划信息和下辖各部门工作职责，熟悉崇左市 12345 热线受理的政务服务、城市管理、消费纠纷、交通管理、劳动和社会保障、环境保护等诉求相关的法律法规，掌握工单受理、转派、办理、答复、回访和申诉的规范和要求。</p> <p>（4）数据分析专员：负责崇左市 12345 热线诉求工单数据、热线指标等数据的每月统计、专项统计；根据办单质效的数据三率分析结果，挖掘部门办单质效存在问题、分析原因，撰写提醒函、整改函等材料；根据政府主管单位、部门及上级领导要求，对系统数据进行搜集、整理、挖掘，完成对各类民生热点、政务热线成员单位行政效能等的数据分析，撰写数据分析报告，为社会治理和政府决策提供依据。要求熟练掌握数据清洗、数据透视等办公软件的使用、有一定的公文写作功底、熟悉热线各考核指标，熟悉各部门的工作职能职责。</p> <p>（5）管理支撑岗（管理与培训）：负责对工作目标的规划、统筹、执行，确保项目运营工作目标的最终实现。编制和推行标准化的工作流程，涵盖运营服务团队的运营管理、服务标准、人员管理等方面。工作内容主要为：团队日常的班组、现场、应急的管理，指标管控与达成。针对群众的高频投诉求助类诉求梳理合法合规且高效的处理流程，建立高效有序的标准化热线服务体系。挖掘运营中各类业务信息和业务数据，梳理业务逻辑关系，在信息系统的支撑下，收集数据资料，编制模拟案例并加强培训。岗位需要掌握的工作技能包括：熟悉 12345 热线服务标准、工作流程、各热线成员单位工作职能、政策法规和业务知</p>
--	--	--	--

				<p>识，具有较好的组织协调管理能力、沟通辅导能力、员工培训辅导能力和课程研发、讲授能力、搭建服务标准体系能力等。</p> <p>3. 含话务团队日常管理、人员管理、薪酬管理；以及培训管理（岗前、岗中）、业务管理（技能提升）、服务质量管理等；</p> <p>4. 包括热线团队文化建设、团队建设，控制人员流失率，提升服务质量和效率；</p> <p>5. 包括全渠道诉求受理，重点按自治区考核各市热线工作考核指标要求对人工接通率、7×24 小时人工服务等进行运营服务评价，各项指标均应达到自治区的考核要求。</p> <p>6. 因外包服务人员个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，甲方有权退回外包服务人员，中标人应当即时补员。</p> <p>7. 中标人应当根据需求的要求统一和规范外包服务员工的四季着装（春夏秋冬装），费用由中标人自理。</p> <p>8. 上岗要求：</p> <p>（1）有 12345 政务服务便民热线接线经验（半年及以上）的服务人数至少 21 人。</p> <p>（2）中标后 15 日内全部人员到岗、完成培训并具备上岗条件，培训期所产生费用由中标方自行承担。</p> <p>9. 运营时间要求 提供 7×24 小时人工服务。</p> <p>10. 外包服务人员任职条件：</p> <p>1) 大专及以上学历；</p> <p>2) 普通话标准流利、口齿清晰，具有良好的沟通能力；</p> <p>3) 具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；</p> <p>4) 具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力；</p> <p>5) 熟练掌握计算机文字录入：中文不低于 60 字/分钟；</p> <p>6) 适应轮班制，并接受工作时间，必要时可加班；</p> <p>7) 同等条件下，具有政务服务经验者优先。</p>
5		话务运营配套服务	1 套	<p>（三）话务运营配套要求</p> <p>1. 配套设备：提供满足话务团队使用的配套电脑、耳麦等接线设备（含网络布线及办公桌椅）。</p> <p>2. 办公耗材：提供话务团队日常使用的电脑维修、A4 打印纸、打印机碳粉，提供话务员桌面办公耗材、饮用水等日常办公耗材及简单的场地维护费等。</p>
6		宣传服务	1 套	<p>（四）热线宣传服务</p> <p>（1）邀请专家开展讲座（含心理疏导、服务礼仪、形象塑造等），打造 12345 热线服务队伍形象，每年不少于 2 次。</p> <p>（2）组织开展各类公益活动、热线宣传活动，每年不少于 4 次</p>

			活动。 （3）定期梳理热线各类热点事件形成新闻稿件进行宣传， （4）按每月组织开展热线数据开展数据统计、分析，编制形成崇左市热点问题的相关月报，年报等汇报材料。 （5）积极参与行业政务热线各类评选及组织参加培训。
--	--	--	---

### 三、运营服务考核指标表

运营 服务 考核 指标	运营服务考核指标 考核方式：每半年考核。 考核结果：总成绩低于 95 分以下时，每低 1 分扣中标款 0.5% 的费用。 考核办法：						
	序号	项目	指标名称	指标定义	质量标准	权重	计分方法
	1	系统稳定性	12345 热线呼叫管理平台可用率	12345 热线呼叫管理平台的可用率，包含呼叫管理平台和业务管理平台	半年 ≥ 95%	10	每低于指标值 0.1%，减 1 分。 计算公式为：平台可用率 = 1 - (半年故障时间之和 / 半年服务时间)
	2	服务质量	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量（剔除 20 秒内主动挂断、公共突发事件情况激增话务量、系统故障问题等话务量）	半年 ≥ 90%	10	每低于指标值 1%，减 1 分。
	3		按键满意率	满意及以上的评价数量/所有满意度评价数量。（剔除因话务员非服务态度引起的不满意事项）	半年 ≥ 95%	10	每低于指标值 1%，减 1 分
	4		解答准确率	业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量	半年 ≥ 93%	10	每低于指标值 1%，减 1 分
	5		服务达标率	服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量	半年 ≥ 96%	10	每低于指标值 1%，减 1 分
	6		工单转派及时率	12345 热线受理的诉求工单中不能即时解答或需转派承办单位办理的，应在 24 小时内转派	半年 ≥ 98%	10	每低于指标值 1%，减 1 分。 计算公式为：转派及时率 = (1 - 超时转派工单数 / 转派工单量) * 100%。
	7		及时签收率	自治区热线中心转派的突发类工单应在 30 分钟内签收，常规工单应在 24 小时内签收。突发工单和常规工单及时签收率达到 98% 以上，以系统统计结果为准	半年 ≥ 98%	10	每低于指标值 1%，减 1 分。 计算公式为：及时签收率 = (1 - 超时签收工单量 / 自治区转派工单量) * 100%

		8	直接答复率	热线受理的咨询类工单，话务员直接在线答复比例应达到 60%以上，以系统统计结果为准	半年 ≥ 60%	10	每低于指标值 1%，减 1 分。 计算公式为：直接答复率 = 直接在线答复咨询类工单量 / 全部受理的咨询类工单量 * 100%。	
		9	服务投诉量	经调查确属事实的有理由话务服务投诉量	半年 ≤ 3%	10	半年度工单 ≤ 6000 单时，半年度 ≤ 12 次，每多 1 次，扣 2 分。 半年度工单 > 6000 单时，半年度小于等于 3%，每多 1%，扣 2 分。	
		10	团队建设	人员流失率	签约满半年的员工流失（不包含已待岗或呼叫中心主动辞退、开除的员工）	半年流失率 < 10%	10	每低于指标值 2%，减 2 分。 计算公式为：流失人数 / （半年初人数 + 半年末人数） / 2 * 100%
		11	奖励惩罚	奖惩指标	1、获得表扬、感谢。酌情加分，半年度加分不超过 3 分。 2、运营中出现未按要求完成工作任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，视情况扣分。			
					总计		100	

#### 四、商务要求

商务条款	<p>一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 5 日内完成合同签订。</p> <p>▲二、提交服务时间：自合同签订之日起 10 日内开始提供服务，否则取消中标资格。</p> <p>三、提交服务成果地点：采购人指定地点。</p> <p>四、售后服务要求：</p> <p>1. 服务期：自合同签订之日起 2 年。</p> <p>2. 服务期满补充条款：2025 年 1 月起，至此次成交中标方提供服务的过渡期结束止，期间所产生的费用由此次成交中标方负责支付给原运营方。为保障 12345 政务服务便民热线运营的延续性，中标人须在服务期满后继续提供运营服务，直至次年项目再次完成招标。期间产生的服务费用按中标人报价的月服务费标准进行折算。</p> <p>五、付款方式：</p> <p>1. 本项目无预付款。</p> <p>2. 合同签订后服务期内第 2 个月、第 7 个月、第 13 个月、第 19 个月进行一次结算。乙方需提供双方签字确认的服务考核表、结算报表及对应金额的增值税专用发票；甲方收到相关材料后尽心核算，审核通过后，将实际产生服务费用支付至乙方。结算公式：服务费用 = （合同金额 90% / 4）。</p>
------	--

3. 项目验收符合运营服务考核指标后支付剩余 10%款项。

六、其他：

▲1. 服务期内，话务人员的薪酬、社保等需由中标人发放和缴纳。

2. 投标时需提供相关服务方案。

3. 在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，需向甲方提供管理团队人员清单。未经甲方同意，中标人不得擅自更换管理团队人员。如有违反，甲方有权单方面终止合同。

4. 中标人必须采用先进成熟的技术和成熟产品，自主开发的软件产品必须具有地市级以上政务服务项目成功经验和实施案例。不允许在实施过程中作实验性开发或产品试用。

## 第三章 投标人须知

### 投标人须知前附表

条款号	编列内容
3	投标人的资格要求：详见招标公告。
6.1	本项目是否接受联合体投标：详见招标公告。
6.2	<p>如接受联合体投标，联合体投标要求如下：</p> <p>1、两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份共同参加投标，联合体投标人的名称应统一按“XXX 公司与 XXX 公司的联合体”的规则填写。</p> <p>2、以联合体形式参加投标的，联合体各方均必须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的基本条件（涉及行政许可范围的内容，联合体各方均应具备相应资质）。本项目有特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少有一方必须符合本项目招标公告“申请人的资格要求”第3点“3、本项目的特定资格要求”的要求。</p> <p>3、联合体投标的，须提供《联合体投标协议书》（格式后附），协议书必须明确主体方（或者牵头方）并明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任（各方承担责任与义务的分工必须符合采购需求，否则，联合体投标无效），并将联合投标协议放入投标文件。联合体各方必须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。</p> <p>4、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动，否则与之相关的投标文件作废。</p> <p>5、联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。</p> <p>6、联合体投标业绩、履约能力按照联合体各方其中较高的一方认定并计算（招标文件另有规定的除外）。</p> <p>7、联合体各方均应按照招标文件的规定提交资格证明文件。</p>
7.2	本项目不允许转包。
11.5	<p>本项目不组织现场考察。</p> <p>本项目不组织召开开标前答疑会。</p>
13.1	<p><b>报价文件：</b></p> <p>1、投标函（格式后附）；（<b>必须提供，否则按无效投标处理</b>）</p> <p>2、开标一览表（格式后附）；（<b>必须提供，否则按无效投标处理</b>）</p> <p>3、投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。</p> <p style="text-align: center;"><b>注：投标函、开标一览表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处逐一签字并加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</b></p>



**资格证明文件：**

- 1、崇左市政府采购供应商信用承诺函（必须提供，否则作投标无效处理，格式后附）
- 2、投标人直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）
- 3、投标声明（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）
- 4、中小企业声明函（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）
- 5、联合体协议书（格式后附）；（联合体投标时必须提供，否则按无效投标处理）
- 6、除招标文件规定必须提供以外，投标人认为需要提供的其他证明材料。

**注：**

- 1、以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。
- 2、投标声明必须由法定代表人在规定签章处签字并加盖投标人公章，否则按无效投标处理。
- 3、投标人直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处签字并加盖投标人公章，否则按无效投标处理。
- 4、联合体投标时，第 1-5 项资格证明文件联合体各方均必须分别提供，联合体各方分别盖章和签字，否则按无效投标处理。

**商务文件：**

- 1、无串通投标行为的承诺函（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）
- 2、投标保证金提交凭证；（如要求提交投标保证金的则必须提供，否则按无效投标处理）
- 3、法定代表人身份证明及法定代表人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（除自然人投标外必须提供，否则按无效投标处理）
- 4、授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（委托时必须提供，否则按无效投标处理）
- 5、商务要求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）
- 6、售后服务承诺（格式自拟）；（必须提供，否则按无效投标处理）
- 7、投标人情况介绍（格式自拟）；
- 8、除招标文件规定必须提供以外，投标人认为需要提供的其他证明材料（格式自拟）。  
（投标人根据“第二章 采购需求”及“第四章 评标方法及评标标准”提供有关证明材料）。

**注：**以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。

**技术文件：**

- 1、技术要求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）
- 2、服务方案（格式自拟）【项目前期准备、项目实施计划（人员构成、技术服务、技术培训）】；
- 3、项目实施人员一览表（格式后附）；

	<p>4、投标人对本项目的合理化建议和改进措施（格式自拟）；</p> <p>5、除招标文件规定必须提供以外，投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。</p> <p><b>注：以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</b></p>
16.2	<p>投标报价是履行合同的最终价格，即满足全部采购需求所应提供的服务的价格；包括投标服务的成本、运输（含保险）（如有）、技术服务、培训、税费等所有费用。</p>
17.2	<p>投标有效期：投标截止之日起 60 天内。</p>
18.1	<p><input checked="" type="checkbox"/>本项目不收取投标保证金。</p> <p><input type="checkbox"/>本项目收取投标保证金，具体规定如下：</p> <p>投标保证金人民币 <u>0</u> 元；</p> <p>投标保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至指定账户并且到账（开户名称：崇左市公共资源交易中心，开户银行：广西北部湾银行崇左分行，银行账号：800091773466663；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。</p> <p>相关要求：</p> <p>1、投标保证金采用银行转账交纳方式的，在投标截止时间前交至指定账户并且到账，投标人应将银行转账底单的复印件作为投标保证金提交凭证，放置于商务文件中，<b>否则投标无效。</b></p> <p>2、投标保证金采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函交纳方式的，投标人应将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函的复印件作为投标保证金提交凭证，放置于商务文件中，<b>否则投标无效。投标人必须在投标截止时间前将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函原件提交给采购代理机构，由采购代理机构向投标人出具回执，并妥善保管。</b></p> <p>3、投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。</p> <p><b>备注：</b></p> <p>1、投标保证金在投标截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函额度不足的），视为无效投标保证金。</p> <p>2、投标人采用现钞方式或者从个人账户（自然人投标除外）转出的投标保证金，视为无效投标保证金。</p> <p>3、支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的，视为无效投标保证金。</p> <p>4、保函有效期低于投标有效期的，视为无效投标保证金。</p> <p>5、采用金融、担保机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为无效投标保证金。</p>
19.2	<p>投标文件应按报价文件、资格证明文件、商务文件、技术文件分别编制，并按“广西政府采购</p>

	云平台”平台的要求编制、加密、上传。
20.1	电子投标文件应在制作完成后，投标人应按“广西政府采购云平台”平台的要求进行加密，并在规定时间内解密，否则，由此产生的后果由投标人自行负责。
21.1	1、投标截止时间：详见招标公告 2、投标地点：详见招标公告
23	1、开标时间：详见招标公告 2、开标地点：详见招标公告
24.2	“广西政府采购云平台”平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托“广西政府采购云平台”平台向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人进行投标文件解密。投标人的法定代表人或其委托代理人须携带加密时所用的 CA 锁准时登录到“广西政府采购云平台”平台电子开标大厅签到并在发起解密通知之时起 30 分钟内完成对电子投标文件解密。投标文件未按时解密的，视为无效投标。
25.3 (3)	采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对投标人进行信用查询。 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)。 信用查询截止时点：资格审查结束前。 查询记录和证据留存方式：将查询网站中的查询记录截图并作为评审资料保存。 信用信息使用规则：根据财政部《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》（财库〔2016〕125 号）的规定，对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。
26	评标委员会的人数：5人或5人以上单数。
29.1	评标方法：综合评分法
29.2	商务要求评审中允许负偏离的条款数为 0 项。 技术要求评审中允许负偏离的条款数为 0 项。 中标候选人推荐数量：3 家
30.1	采用综合评分法的采购项目，采购人确定中标人时，出现中标候选人并列的情形，采购人按以下的方式确定中标人：按综合评分中价格分、实施方案分、服务方案分、故障响应能力、行业服务质量分、业绩信誉分、技术分、商务分合计得分高低依次确定。
35.1	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不收取履约保证金。 <input type="checkbox"/> 本项目收取履约保证金，具体规定如下： 履约保证金金额：按合同金额的 5%（小微企业按合同金额的 2%） 履约保证金递交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金方式 履约保证金退付方式、时间及条件：项目验收合格后自动转换成质保金，服务期内项目若无质

	<p>量问题，服务期结束后无息返还。</p> <p>履约保证金指定账户：</p> <p>开户名称：_____</p> <p>开户银行：_____</p> <p>银行账号：_____</p> <p><b>备注：</b></p> <p>1、根据《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购优化营商环境百日攻坚行动方案的通知》（桂财采〔2020〕49号）规定，鼓励采购人在与中小微企业签订政府采购合同时，减少或免于收取履约保证金，有必要收取履约保证金的，收取的履约保证金不得超过政府采购合同金额的 2%。</p> <p>2、履约保证金不足额缴纳的（包含保函额度不足的），或者不按规定提交方式提交的，或者保函有效期低于合同履行期限（即合同中规定的当事人履行自己的义务，如交付标的物、价款或者报酬，履行劳务、完成工作的时间界限）的，不予签订合同。</p> <p>3、采用金融、担保机构出具的保函的，必须为无条件保函，否则不予签订合同。</p> <p>4、投标人为联合体的，由联合体其中一方按规定提交的履约保证金，视为有效履约保证金。</p>
36.1	<p>签订合同携带的证明材料：</p> <p>1、委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等其他资格证件。</p> <p>2、法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等其他证明材料。</p>
38.2	<p>接收质疑函方式：以纸质书面形式</p> <p>质疑联系部门及联系方式：广西和拓项目管理有限公司，质疑联系人：梁炯颂，联系电话：0771-5937510，通讯地址：崇左市江州区城南区新城路中段北侧（龙胤金街）31 栋 1-105 号房</p> <p>现场提交质疑办理业务时间：工作日，上午8:00-12:00；下午15:00-18:00（北京时间）</p>
39.1	<p>1、采购代理服务费用支付方式：本项目的招标代理服务费按以下收费标准向中标人收取，领取中标通知书前，中标人应向采购代理机构一次付清招标代理服务费，否则采购代理机构有权不予以办理。</p> <p>2、采购代理服务费收取标准：</p> <p>以中标金额为计费额，按本须知正文第 39.2 条规定的收费计算标准采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理服务费收费以收费基准价格收取。</p> <p>3、账户名称：广西和拓项目管理有限公司</p> <p>开户银行：广西北部湾银行股份有限公司崇左分行</p> <p>银行账号：805027730500001</p>
40.1	<p>解释：构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除招标文件中有特别规定外，</p>

	<p>仅适用于招标投标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、招标公告、采购需求、投标人须知、评标方法及评标标准、拟签订的合同文本、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者约定不一致的，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；更正公告（澄清公告）与同步更新的招标文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。</p>
40.2	<p>1、本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章（含电子印章），除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。</p> <p>2、投标人为其他组织或者自然人时，本招标文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本招标文件所称负责人是指参加投标的其他组织营业执照或者执业许可证等证照上的负责人，本招标文件所称自然人指参与投标的自然人本人，且应具备独立承担民事责任能力，自然人应当为年满 18 岁以上成年人（十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人）。</p> <p>3、本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人或者委托代理人在文件规定签署处签名（含电子签名）的行为，私章、印鉴等其他形式均不能代替签字。</p> <p>4、自然人投标的，招标文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。</p> <p>5、本招标文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。</p>

# 投标人须知正文

## 一、总 则

### 1. 适用范围

1.1 适用法律：本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.2 本招标文件适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

### 2. 定义

2.1 “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。

2.2 “采购代理机构”是指政府采购集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

2.3 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “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。

2.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等；“服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.6 “售后服务”是指商品出售以后所提供的各种服务，包括但不限于投标人须承担的备品备件、包装、运输、装卸、保险、货到就位以及安装、调试、培训、保修以及其他各种服务。

2.7 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.8 “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“★”的条款。

2.9 “正偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.10 “负偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.11 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

### 3. 投标人的资格要求

投标人的资格要求详见“投标人须知前附表”。

### 4. 投标委托

投标人代表参加投标活动过程中必须携带个人有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须持有授权委托书（按第六章要求格式填写）。

### 5. 投标费用

投标费用：投标人应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取招标文件、勘查现

场、编制和提交投标文件、参加澄清说明、签订合同等，不论投标结果如何，均应自行承担。

## 6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体投标，详见“投标人须知前附表”。

6.2 如接受联合体投标，联合体投标要求详见“投标人须知前附表”。

6.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条第二款的规定，接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

## 7. 转包与分包

7.1 本项目不允许转包。

7.2 本项目不允许违法分包。允许分包的非主体、非关键性工作，根据法律法规规定承担该工作需要行政许可的，如该工作由投标人自行承担，投标人应具备相应的行政许可，如投标人不具备相应的行政许可必须采用分包的方式，但分包投标人应具备相应行政许可。

## 8. 特别说明

8.1 如果本招标文件要求提供投标人或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为投标人或者制造商所拥有或自身获得。

8.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

8.3 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，将报监管部门查处；中标后发现的，中标人须依法赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

## 9. 回避与串通投标

9.1 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- （3）参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- （4）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

9.2 有下列情形之一的视为投标人相互串通投标，投标文件将被视为无效：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人；

- (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；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

9.3 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件；
- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定供应商中标，然后再参加投标；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件的组成

- (1) 招标公告；
- (2) 采购需求；
- (3) 投标人须知；
- (4) 评标方法及评标标准；
- (5) 拟签订的合同文本；
- (6) 投标文件格式。

### 11. 招标文件的澄清、修改、现场考察和答疑会

11.1 投标人应认真审阅本招标文件，如有疑问，或发现其中有误或有要求不合理的，应在招标公告公告期限届满之日起 7 个工作日内以纸质书面形式要求采购人或采购代理机构对招标文件予以澄清；否则，由此产生的后果由投标人自行负责。

11.2 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。澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。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，在原公告发布媒体上发布更正公告；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。

11.3 采购人和采购代理机构可以视采购具体情况，变更投标截止时间和开标时间，并在原公告发布媒



体上发布更正公告。

11.4 招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的澄清、答复、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件为准。

11.5 采购人或者采购代理机构可以在招标文件提供期限截止后，组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会，具体详见“投标人须知前附表”。

## 三、投标文件的编制

### 12. 投标文件的编制原则

投标人必须按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件必须对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

### 13. 投标文件的组成

13.1 投标文件由报价文件、资格证明文件、商务文件、技术文件四部分组成。

- (1) 报价文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (2) 资格证明文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (3) 商务文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (4) 技术文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

### 14. 投标文件的语言及计量

#### 14.1 语言文字

投标文件以及投标人与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写（除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释）。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容应同时附中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为主。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。

#### 14.2 投标计量单位

招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

### 15. 投标的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件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。

### 16. 投标报价

16.1 投标报价应按“第六章 投标文件格式”中“开标一览表”格式填写。

16.2 投标报价具体包括内容详见“投标人须知前附表”。

16.3 投标人必须就所投每个分标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；投标人必

须就所投分标的单项内容作唯一报价。

## 17. 投标有效期

17.1 投标有效期是指为保证采购人有足够的时间在开标后完成评标、定标、合同签订等工作而要求投标人提交的投标文件在一定时间内保持有效的期限。

17.2 投标有效期应按规定的期限作出承诺，具体详见“投标人须知前附表”。

17.3 投标人的投标文件在投标有效期内均保持有效。

## 18. 投标保证金

18.1 投标人须按“投标人须知前附表”的规定提交投标保证金。

18.2 投标保证金的退还

未中标人的投标保证金自中标通知书发出之日起 4 个工作日内退还；中标人的投标保证金自政府采购合同签订之日起 4 个工作日内退还。

18.3 除逾期退还投标保证金和终止招标的情形以外，投标保证金不计息。

18.4 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件的；
- (2) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (3) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；
- (4) 投标人出现本章第 9.2、9.3 情形的；
- (5) 法律法规规定的其他情形。

## 19. 投标文件的编制

19.1 投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由投标人承担。

19.2 投标文件应按报价文件、资格证明文件、商务文件、技术文件分别编制电子文件，并按“广西政府采购云平台”平台的要求编制、加密、上传。

19.3 投标文件须由投标人在规定位置盖公章并签字（具体以投标人须知前附表或投标文件格式规定为准），否则按无效投标处理。

19.4 投标文件中标注的投标人名称应与主体资格证明（如营业执照、事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证等）及公章一致，否则按无效投标处理。

19.5 投标文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人或者其委托代理人签字或者加盖公章。投标文件因字迹潦草或者表达不清所引起的后果由投标人承担。

## 20. 投标文件的加密、解密

20.1 电子投标文件编制完成后，投标人应按“广西政府采购云平台”平台的要求进行加密，并在规定时间内解密，否则，由此产生的后果由投标人自行负责。

## 21. 投标文件的提交

21.1 投标人必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件接收时间和投标地点提交投标文件。

21.2 本项目为全流程电子化政府采购项目,通过“广西政府采购云平台”平台(<http://www.zcygov.cn>)实行在线电子投标。投标人必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件接收时间内通过网络将电子投标文件上传至“广西政府采购云平台”平台,供应商在“广西政府采购云平台”平台提交电子版投标文件时,请填写参加远程开标活动经办人联系方式。

21.3 未在规定时间内上传或者未按“广西政府采购云平台”平台的要求编制、加密的电子投标文件,“广西政府采购云平台”平台将拒收。

21.4 电子投标文件提交方式见“招标公告”中“四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点”

## 22. 投标文件的补充、修改、撤回与退回

22.1 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、递交,投标截止时间前可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的,应当先行撤回原文件,补充、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的,视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件,“广西政府采购云平台”平台将予以拒收。

22.2 在投标截止时间止提交投标文件的投标人不足 3 家时,不得开标,采购代理机构将根据“广西政府采购云平台”平台的操作将电子版投标文件退回,除此之外采购人和采购代理机构对已提交的投标文件概不退回。

22.3 投标人在投标截止时间后书面通知采购人、采购代理机构撤销投标文件的,将根据本须知正文 18.4 的规定不予退还其投标保证金。

# 四、开 标

## 23. 开标时间和地点

23.1 开标时间及地点详见“投标人须知前附表”

23.2 如投标人成功解密投标文件,但未在“广西政府采购云平台”电子开标大厅参加开标的,视同认可开标过程和结果,由此产生的后果由投标人自行负责。成功解密投标文件的投标人不足 3 家的,不得开标。

## 24. 开标程序

24.1 开标形式:

采购代理机构将按照招标文件规定的时间通过“广西政府采购云平台”平台组织线上开标活动、开启投标文件,所有供应商均应当准时在线参加。投标人如不参加开标大会的,视同认可开标结果,事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议,同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自己承担。

24.2 开标程序:

(1) 解密电子投标文件。“广西政府采购云平台”平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托“广西政府采购云平台”平台向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人进行投标文件解密。投标人的法定代表人或其委托代理人须携带加密时所用的CA锁准时登录到“广西政府采购云平台”平台电子开标大厅签到并在发起解密通知之时起30分钟内完成对电子投标文件解密。投标文件未按时解密的，视为无效投标。（解密异常情况处理：详见本章29.4 电子交易活动的中止）

(2) 电子唱标。投标文件解密结束，各投标供应商报价均在“广西政府采购云平台”平台远程不见面开标大厅展示；

(3) 签署电子《政府采购活动现场确认声明书》。通过邮件形式在远程不见面开标大厅发送各投标人签署电子《政府采购活动现场确认声明书》。

(4) 开标过程由采购代理机构如实记录，并电子留痕，由参加电子开标的各投标人代表对电子开标记录在开标记录公布后15分钟内进行当场校核及勘误，并线上确认，未确认的视同认可开标结果。

(5) 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出在线询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

(6) 开标结束。

**特别说明：如遇“广西政府采购云平台”平台电子化开标或评审程序调整的，按调整后执行。**

## 五、资格审查

### 25. 资格审查

25.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。

25.2 资格审查标准为本招标文件中载明对投标人资格要求条件。本项目资格审查采用合格制，凡符合招标文件规定的投标人资格要求的投标人均通过资格审查。

25.3 投标人有下列情形之一的，资格审查不通过，作无效投标处理：

(1) 未按招标文件规定的方式获取本招标文件的投标人；

(2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(3) 在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的；（注：其中信用查询规则见“投标人须知前附表”）

(4) 同一合同项下的不同投标人，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动的；

(5) 投标文件中的资格证明文件缺少任一项“投标人须知前附表”资格证明文件规定“必须提供”的

文件资料的；

（6）投标文件中的资格证明文件出现任一项不符合“投标人须知前附表”资格证明文件规定“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

25.4 合格投标人不足 3 家的，不得评标。

## 六、评 标

### 26. 组建评标委员会

评标委员会由采购人代表和评审专家组成，具体人数详见“投标人须知前附表”，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

参加过采购项目前期咨询论证的专家，不得参加该采购项目的评审活动。

### 27. 评标的依据

评标委员会以“第四章 评标方法和评标标准”为依据对投标文件进行评审，没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

### 28. 评标原则

28.1 评标原则。评标委员会评标时必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触，不得收受利害关系人的财物或者其他好处。

28.2 评委表决。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。

28.3 评标的保密。采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密（封闭式评标）的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。有关人员对标评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。

28.4 评标过程的监控。本项目评标过程实行全程录音、录像监控，**投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标无效。**

### 29. 评标方法及中标候选人推荐

29.1 本项目的评标方法详见“投标人须知前附表”。

29.2 中标候选人推荐数量详见“投标人须知前附表”。

29.3 评标委员会将按照“第四章 评标方法和评标标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。

29.4 电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

- （1）电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- （2）电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

- (3) 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- (4) 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- (4) 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

29.5 出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，经采购代理机构确认后，应当重新采购。

## 七、中标和合同

### 30 确定中标人

30.1 采购代理机构在评标结束之日起 2 个工作日内将评标报告送采购人，采购人在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，按照“投标人须知前附表”规定的方式确定中标人。采购人也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

30.2 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

30.3 出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 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；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的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。

废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。

30.4 中标人拒绝签订政府采购合同（包括但不限于放弃中标、因不可抗力不能履行合同而放弃签订合同），采购人可以按照评审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。拒绝签订政府采购合同的中标人不得参加对该项目重新开展的采购活动。

### 31. 结果公告

31.1 采购人或者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。采购人或者采购代理发出中标通知书前，应当对中标人信用进行查询，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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，取消其中标资格，并确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因被取消中标资格的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，以此类推。以上信息查询记录及相关证据与采购文件一并保存。

31.2 中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。

### 32. 发出中标通知书

在公告中标结果的同时，采购代理机构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；采用综合评分办法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

### 33. 无义务解释未中标原因

采购代理机构无义务向未中标的投标人解释未中标原因和退还投标文件。

### 34. 合同授予标准

合同将授予被确定实质上响应招标文件要求，具备履行合同能力的中标人（招标文件另有约定多名中标人的除外）。

### 35. 履约保证金

35.1 本项目不收取履约保证金。

### 36. 签订合同

36.1 投标人领取中标通知书（书面或电子）后，按“投标人须知前附表”规定向采购人出示相关证明材料，经采购人核验合格后方可签订采购合同（书面或电子）。如中标人为联合体的，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。

36.2 签订合同时间：自中标通知书发出之日起 15 日内签订合同。

36.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，按照本须知正文第 30.4 条的规定执行。

### 37. 政府采购合同公告

采购人或者受托采购代理机构应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

### 38. 询问、质疑和投诉

38.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

38.2 供应商认为招标文件、采购过程或者中标结果使自己的合法权益受到损害的，必须在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以纸质书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“投标人须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

- （1）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- （2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- （3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

38.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函格式后附）：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；

- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

38.4 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

(1) 对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展采购活动。

(2) 对采购过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标人的，应当依法另行确定中标人；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

38.5 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《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉（投诉书格式后附）。

## 八、其他事项

### 39. 代理服务费

39.1 代理服务收取标准及缴费账户详见“投标人须知前附表”，投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳代理服务费。

39.2 代理服务收费标准：

费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10~50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50~100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%



100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%
---------	--------	--------	--------

注：

- （1）按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；
- （2）采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某服务采购代理业务中标金额或者暂定价为 200 万元，计算采购代理收费额如下：

100 万元×1.5 % = 1.5 万元

（ 200 - 100 ）万元 ×0.8%=0.8 万元

合计收费 = 1.5+0.8 = 2.3（万元）

39.3 代理服务费交纳银行帐号信息：详见投标须知前附表

#### 40. 需要补充的其他内容

40.1 本招标文件解释规则详见“投标人须知前附表”。

40.2 其他事项详见“投标人须知前附表”。

40.3 本招标文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本招标文件规定的中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本招标文件规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

依据本招标文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

## 第四章 评标方法及评标标准

## 一、评标方法

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

## 二、评标程序

### 1. 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行投标报价、商务、技术等实质性内容符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

### 2. 符合性审查不通过而导致投标无效的情形

投标人的投标文件中存在对招标文件的任何实质性要求和条件的负偏离，将被视为投标无效。

#### 2.1 在报价评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

- （1）报价文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”的文件资料的；
- （2）未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；
- （3）各分标报价超出招标文件相应分标规定最高限价，或者超出相应分标采购预算金额的；
- （4）投标人未就所投分标进行报价或者存在漏项报价；投标人未就所投分标的单项内容作唯一报价；

投标人未就所投分标的全部内容作完整唯一总价报价；存在有选择、有条件报价的（招标文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；

- （5）修正后的报价，投标人不确认的；
- （6）投标人属于本章第 5.1 条（2）或者第 5.2 条（2）项情形的；
- （7）报价文件响应的标的数量及单位与招标文件要求实质性不一致的。

#### 2.2 在商务评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

- （1）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- （2）委托代理人未能出具有效身份证或者出具的身份证与授权委托书中的信息不符的；
- （3）为无效投标保证金的或者未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- （4）投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”或者“委托时必须提供”

的文件资料的；

- （5）商务要求评审允许负偏离的条款数超过“投标人须知前附表”规定项数的；
- （6）投标文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合招标文件要求的；
- （7）投标文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被评标委员会认定

无效的；

- （8）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

- (9) 属于投标人须知正文第 9.2 条情形的；
- (10) 投标文件标注的项目名称或者项目编号与招标文件标注的项目名称或者项目编号不一致的；
- (11) 招标文件明确不允许分包，投标文件拟分包的；
- (12) 未响应招标文件实质性要求的；
- (13) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2.3 在技术评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

- (1) 技术要求评审允许负偏离的条款数超过“投标人须知前附表”规定项数的；
- (2) 投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”的文件资料的；
- (3) 虚假投标，或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；
- (4) 招标文件未载明允许提供备选（替代）投标方案或明确不允许提供备选（替代）投标方案时，投标人提供了备选（替代）投标方案的；
- (5) 未响应招标文件实质性要求的。

2.4 通过符合性审查的投标人不足 3 家，评标委员会不得继续评标，并出具评标报告。

### 3. 澄清补正

对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，评标委员会以电子澄清函形式要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正必须采用电子回函形式，并加盖投标人公章，或者由法定代表人或者其授权的代表签字。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。

### 4. 投标文件修正

4.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (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；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照以上（1）-（4）规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

4.2 经投标人确认修正后的报价若超过采购预算金额或者最高限价，**投标人的投标文件作无效投标处理**。

4.3 经投标人确认修正后的报价作为签订合同的依据，并以此报价计算价格分。

### 5. 比较与评价

5.1 采用综合评分法的

(1) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，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。

- (2) 评标委员会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。

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，评标委员会将其作为无效投标处理。**

（3）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准计算各投标人的报价得分。在计算过程中，不得去掉最高报价或者最低报价。

（4）各投标人的得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

（5）评标委员会按照招标文件中的规定推荐中标候选人。

（6）起草并签署评标报告。评标委员会根据评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员均应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中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做出结论。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。

## 5.2 采用最低评标价法的

（1）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，对符合性审查合格的投标文件报价进行比较。

（2）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，评标委员会将其作为无效投标处理。**

（3）评标委员会按照招标文件中的规定推荐中标候选人。

（4）起草并签署评标报告。评标委员会根据评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员均应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中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做出结论。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。

### 三、评标标准

#### 综合评分法

评定方法：

（一）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

##### 1. 价格分.....20 分

（1）评标报价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标报价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额等于投标报价。

（2）政策性扣除计算方法。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）及《广西壮族自治区财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能促进企业发展的通知》（桂财采〔2022〕30 号）的规定，投标人在其投标文件中提供《中小企业声明函》，且其投标全部货物由小微企业制造的，对其投标报价给予 20%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-20%）。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 6%的扣除，用扣除后的价格参加评审，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-6%）。除上述情况外，评标报价=投标报价。

（3）按照《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）的规定，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。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（4）按照《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，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。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真

实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

(5) 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。

(6) 价格分计算公式：价格分=（某投标人的最低报价 / 投标人投标报价）×20 分

## 2. 产品演示分.....20 分

本次项目各投标人可在网上平台进行功能演示，如未提供演示的，本环节不得分，投标人须提供真实功能演示。演示功能项要求设计界面简洁合理，功能清晰，并提供灵活互动功能，每个供应商演示时间不得超过 30 分钟。

(1) 评分标准：

一档（5 分）：提供演示但未提供全部演示内容，演示内容简单，演示内容未能满足项目需求的。

二档（10 分）：提供软件系统原型或采用 PPT、视频、截图等材料进行演示，并完成全部演示内容，基本满足演示要求的；（指定的手机端视频除外）

三档（15 分）：提供系统原型模拟动态演示的，且包含必要的交互、流转，非单独界面，并完成全部演示内容，基本满足演示要求的；

四档（20 分）：基于真实系统演示，并完成全部演示内容，功能完善、设计清晰、内容数据详实，满足或优于演示要求的。

(2) 演示内容：

1) 演示呼叫管理功能：演示坐席管理功能，可对坐席进行管理，设置各坐席基本信息以及呼叫权限和状态；演示话务技能组分组功能，可通过呼叫中心后台把话务人员账号分为多个技能组，可接听不同语音导航进线的来电。

2) 演示呼叫导航、监听功能：演示语音导航功能，群众来电后，可播放语音介绍，导航分流话务到各个不同技能组，导航语音介绍和按键可根据规则更改；演示通话监听功能，话务主管可通过呼叫系统对坐席实时监听通话过程。

3) 演示通话语音统计功能：演示通话记录查询功能，可查询历史来电记录，通过时间、号码、技能组等多个条件检索通话记录，查看满意度评价以及通话录音等信息；演示话务质检功能，实现将通话录音音频转换为文字，系统根据质检规则标记扣分项，可对每条录音计算得分，实现系统对通话录音智能检测。

4)演示数据统计功能：演示坐席话务统计报表，可将话务数据统计到个人，查询各坐席的呼入、呼出、席间话务数据；演示技能组话务统计报表，可将话务数据统计到技能组，查询各技能组呼入、呼出、席间话务数据。

### 3. 服务方案分.....25 分

评标委员会根据投标人项目服务方案与需求的吻合程度在该档进行独立打分，不提供方案不得分。

一档 2 分：服务方案描述简单、不完整、不规范的，服务方案内容不满足采购需求要求的；

二档 10 分：服务方案基本完整，对项目背景及热线运行状况有初步地了解，方案内容基本满足招标文件中采购需求的需求，采用的技术基本合理，但运行效率较低，方案设计简单。缺少售后服务、应急保障、质量管控、话务运营方案等。

三档 18 分：服务方案完整规范、表达清晰。投标人对项目背景及热线运行状况有比较具体地了解，方案内容满足招标文件中采购需求的要求。提供技术服务方案，包括 12345 热线呼叫管理平台的功能需求、平台总体技术、系统集成制定方案，方案设计合理，完整可行；提供系统平台部署、对接、运维支撑方案，包括系统架构、部署说明和步骤等，方案步骤明确，需求分析具有一定针对性，方案与需求契合度良好，采用的技术合理、成熟，整体方案合理。提供项目售后方案和服务承诺。提供项目话务运营管理方案，包括话务运营思路、话务人员运营框架等。服务方案未针对 12345 热线运行现状及 12345 热线特点展开分析，需求分析简单，技术服务方案系统设计不够便捷，缺少项目实施管理方案，包括运营实施计划、安全控制措施、质量管控措施，缺少话务运营人员管理和保障方案等。

四档 25 分：服务方案完整规范、脉络清晰、具体可行、图文丰富、严谨细致。投标人对项目背景及热线运行状况有细致深入地了解，能围绕 12345 热线运转需求，提供的服务方案满足招标文件的全部功能需求。12345 热线呼叫管理平台部署、对接、运维支撑方案等需求分析具有针对性，能够基于政务服务类热线特点，逐项展开各系统功能细项详细论述，功能满足要求，采用的技术合理成熟，包括但不平台的功能需求、平台总体技术、系统集成、培训、售后服务制定详细方案；提供运行维护方案，包括运维制度、运维支撑对象和内容、人员培训、技术培训方案等。提供项目实施管理方案，包括但不限于明确运营实施计划、规章制度安排、工期保证措施、安全控制措施、项目实施质量控制、良好质量管控措施、详细的应急保障措施等，方案设计完整清晰，整体方案优秀；提供项目售后方案，包括售后服务管理、供应商服务



承诺等，支撑服务强大有力，能针对热线特点给出优秀售后服务规范。提供项目话务运营管理方案，包括话务运营框架和目标设计方案、热线各模块的运营思路以及可实现的执行方案、话务运营框架方向和工作大纲、符合项目实际需求的有针对性措施热线工作手册、人员保障方案、应急措施、运营报告案例、根据热线考核要求提出的针对性措施和实施方案，符合本项目实际特点的，围绕 12345 热线工作的特性、需求、重点难点等进行分析和设计方案，整体方案优秀，内容详细。

**4. 业绩分.....17 分**

2021 年 1 月 1 日以来具有政务类呼叫系统或话务运营服务等同类项目案例业绩的，每提供 1 个项目案例业绩得 2 分；具有非政务类呼叫系统或话务运营服务案例业绩的，每提供 1 个项目案例业绩得 1 分，此项满分 17 分，案例业绩累计分值超过 17 分按照 17 分计算得分。（项目案例业绩的中标方应与本次投标供应商公司名称一致，以中标通知书或合同关键页为准。）

**5. 投标人等级资质分.....10 分**

1) 投标人具有信息技术服务标准评估等级证书的，等级为一级得 3 分，二级及以下得 1 分，无证书不得分，此项满分 3 分。

2) 投标人具有信息系统运行维护能力资质等级证书的，等级为一级得 3 分，二级及以下得 1 分，无证书不得分，此项满分 3 分。

3) 投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证的，每项认证得 1 分，无证书不得分，此项满分 4 分。

**6. 项目主要人员配备.....8 分**

本项目的技术、管理人员，要求提供投标人在投标截止时间前半年内连续三个月为其缴纳的社保缴费凭证，具有以下证书的予以加分，同一个人有不同证书按最高分值计算 1 项得分，此项满分 8 分，若人员配备证书累计分值超过 8 分按照 8 分计算得分。

- 1) 具有国家相关部门颁发的中级及以上客服联络咨询师证书，得 2 分；
- 2) 具有国家相关部门颁发的信息系统项目管理师证书，得 2 分；
- 3) 具有国家相关部门颁发的系统集成项目管理工程师，得 1 分；

4) 具有计算机类或通信类副高级及以上职称的人员数量评分，每提供一个有效职称得 2 分；

5) 话务运营人员中有 15 人及以上获得二级乙等及以上普通话水平测试等级证书的，得 1 分。

（三）总得分=1+2+3+4+5+6

评标委员会认为供应商的投标报价明显低于其他通过符合性审查供应商的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商不能证明其最后报价合理性的，评标委员会应当将其作为响应文件无效处理。

**注：**1. 计分方法按四舍五入取至百分位；

2. 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

## 四、中标候选人推荐原则

### （一）综合评分法

评标委员会将根据总得分由高到低排列次序并推荐中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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。

### （二）最低评标价法

评标委员会按照评标价从低到高排序并推荐中标候选人，评标价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且评标价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

## 第五章 拟签订的合同文本

### 《广西壮族自治区政府采购合同》 文本

合同编号：

采购人（甲方）\_\_\_\_\_ 采购计划号\_\_\_\_\_

供应商（乙方）\_\_\_\_\_ 招标编号\_\_\_\_\_

签订地点 \_\_\_\_\_ 签订时间\_\_\_\_\_

本合同为中小企业预留合同：（是/否）。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

#### 第一条 合同标的

##### 1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
详见开标一览表						
人民币合计金额（大写）：_____元整（¥_____）						

2、合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

#### 第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。若发现质量问题，乙方需承担全部整改费用及对甲方产生的全部被损失。

#### 第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。若乙方提供的服务侵犯第三方知识产权等合法权利，导致甲方被牵连诉讼或遭受损失，甲方有权向乙方全额追偿，包括但不限于甲方支付的赔偿金、诉讼费、律师费等。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

#### 第四条 交付和验收

1、服务期限：\_\_\_\_\_起至\_\_\_\_\_，服务地点：\_\_\_\_\_。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应及时验收。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。同时，甲方有权要求乙方进行整改，整改次数超过【 】次仍不合格的，甲方有权解除合同并要求乙方退还已支付款项。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

#### 第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：\_\_\_\_\_。

4、服务期满补充条款：2025 年 1 月起，至此次成交中标方提供服务的过渡期结束止，期间所产生的费用由此次成交中标方负责支付给原运营方。为保障 12345 政务服务便民热线运营的延续性，中标人须在服务期满后继续提供运营服务，直至次年项目再次完成招标。期间产生的服务费用按中标人报价的月服务费标准进行折算。

5、服务期内，话务人员的薪酬、社保等需由中标人发放和缴纳。

6、需提供相关服务方案。

7、在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，需向甲方提供管理团队人员清单。未经甲方书面同意，中标人不得擅自更换管理团队人员。如有违反，甲方有权单方面终止合同。

8、中标人必须采用先进成熟的技术和成熟产品，自主开发的软件产品必须具有地市级以上政务服务项目成功经验和实施案例。不允许在实施过程中作实验性开发或产品试用。

#### 第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第\_\_2\_\_项约定执行：

1、一次性支付

2、分期支付

(1) 本项目无预付款。

(2) 合同签订后服务期内第 2 个月、第 7 个月、第 13 个月、第 19 个月进行一次结算。乙方需提供双方签字确认的服务考核表、结算报表及对应金额的增值税专用发票；甲方收到相关材料后尽心核算，审核通过后，将实际产生服务费用支付至乙方。结算公式：服务费用=（合同金额 90%/4）。

(3) 项目验收符合运营服务考核指标后支付剩余 10%款项。

#### **第七条 税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

#### **第八条 违约责任**

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金，违约金为合同总价款的 20%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

#### **第九条 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、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

#### **第十条 合同争议解决**

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。因乙方违约导致甲方损失的，甲方有权向乙方全额追偿，包括但不限于甲方为维权支付的赔偿金、诉讼费、律师费等。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

#### **第十一条 合同生效及其它**

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

#### **第十二条 合同的变更、终止与转让**

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

#### **第十三条 签订本合同依据**

1、中标通知书；

2、开标一览表；

3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；

4、服务方案；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

**第十四条** 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章）         <div style="text-align: right;">年 月 日</div>	乙方（章）         <div style="text-align: right;">年 月 日</div>
单位地址：	单位地址：
法定代表人或者委托代理人：	法定代表人或者委托代理人：
电话：	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
邮政编码：	邮政编码：

## 第六章 投标文件格式



## 一、报价文件格式

### 1. 报价文件封面格式：

# 投 标 文 件

## 报 价 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

投标人名称：

年 月 日



## 2. 报价文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

3. 投标函格式:

## 投 标 函

致: 采购人名称

根据贵方 项目名称 (项目编号: \_\_\_\_\_) 的招标公告, 签字代表 \_\_\_\_\_ (姓名) 经正式授权并代表投标人 \_\_\_\_\_ (投标人名称) 提交投标文件。

据此函, 我方宣布同意如下:

1. 我方已详细审查全部“招标文件”, 包括修改文件 (如有的话) 以及全部参考资料和有关附件, 已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 我方在投标之前已经完全理解并接受招标文件的各项规定和要求, 对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自投标截止之日起 \_\_\_\_\_ 日。

4. 如中标, 本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效, 我方将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5. 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或者资料。

6. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

7. 以上事项如有虚假或者隐瞒, 我方愿意承担一切后果, 并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

8. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告, 但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次投标文件进行注明如下: (两项内容中必须选择一项)

我方本次投标文件内容中未涉及商业秘密;

我方本次投标文件涉及商业秘密的内容有: \_\_\_\_\_;

9. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄:

地址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_ 传真: \_\_\_\_\_

投标人名称: \_\_\_\_\_

开户银行: \_\_\_\_\_ 银行帐号: \_\_\_\_\_

法定代表人或者委托代理人签字: \_\_\_\_\_

投标人 (盖公章):

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

4. 开标一览表（服务类格式）

开标一览表

项目名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_ 分标：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_ 单位：元

分标：

序号	标的的名称	数量及单位	总价	备注
1				
2				
.....	.....			
合计金额大写：人民币_____（¥_____）				

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，否则其投标作无效标处理。
3. 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，否则其投标作无效标处理。
4. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方公章，否则其投标作无效标处理。
5. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表，否则投标无效。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

投标人（盖公章）：

日期： 年 月 日

## 二、资格证明文件格式

### 1. 资格证明文件封面格式：

# 投 标 文 件

## 资 格 证 明 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

投标人名称：

年 月 日

## 2. 资格证明文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

### 3. 崇左市政府采购供应商信用承诺函

#### 崇左市政府采购供应商信用承诺函（格式）

致（采购代理机构名称）：

我方自愿参加（项目名称）项目（项目编号：                    ）的政府采购活动，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，并郑重承诺：

1.我方具有独立承担民事责任的能力或我方属于银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的法人的分支机构在参加本次政府采购活动前已取得总公司的授权。

2.我方具有符合采购文件资格要求的财务状况报告。

3.我方具有符合采购文件资格要求的依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

4.我方具有符合采购文件资格要求履行合同所必需的设备和专业技术能力。

5.我方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。

我方对以上承诺内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期：

注：1.参与政府采购活动的供应商可按第 1 点的内容：“我方具有独立承担民事责任的能力或我方属于银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的法人的分支机构在参加本次政府采购活动前已取得总公司的授权。”进行承诺，也可以根据自身的真实情况选择以下 2 种方式进行承诺：一是“我方具有独立承担民事责任的能力”进行承诺；二是“我方属于银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的法人的分支机构在参加本次政府采购活动前已取得总公司的授权”进行承诺。参加政府采购活动的供应商只要第 1 点承诺的内容包含有：具有独立承担民事责任的能力、在参加本次政府采购活动前已取得总公司的授权等内容的即为有效的承诺。2.第 1 点所指的行业特殊情况使用了“等”字表示列举未尽，即行业特殊情况包含但不限于银行、保险、石油石化、电力、电信。

4. 投标人直接控股、管理关系信息表

投标人直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
.....				

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。
3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字）： \_\_\_\_\_

投标人（盖公章）： \_\_\_\_\_

年 月 日

### 投标人直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
3			
.....			

注：

1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。
2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。
3. 供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字）： \_\_\_\_\_

投标人（盖公章）： \_\_\_\_\_

年 月 日



## 5. 投标声明格式

# 投标声明

（采购人名称）：

我方参加贵单位组织\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_）的政府采购活动。我方在此郑重声明：

1. 我方参加本项目的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），未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，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

2. 我方不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

3. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （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；
- （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。

4. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

**注：如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方公章并由联合体各方法定代表人分别签字，否则投标无效。**

法定代表人（签字或者盖章）：\_\_\_\_\_

投标人（盖公章）：\_\_\_\_\_

年 月 日

## 5. 中小企业声明函格式

# 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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员      人，营业收入为      万元，资产总额为      万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（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（章）：

日期：

**注：**享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。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。

附：

## 中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
工业	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$6000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 6000$	$Z < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
批发业	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
零售业	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
交通运输业	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
仓储业	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
邮政业	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
住宿业	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
餐饮业	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

<b>信息传输业</b>	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
<b>软件和信息技术服务业</b>	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
<b>房地产开发经营</b>	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
<b>物业管理</b>	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
<b>租赁和商务服务业</b>	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
<b>其他未列明行业</b>	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《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），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

## 7. 残疾人福利性单位声明函格式

# 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖公章）：

日期：

**注：**请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

### 三、商务文件格式

#### 1. 商务文件封面格式：

# 投 标 文 件

## 商 务 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

投标人名称：

年 月 日

## 2. 商务文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

### 3. 投标人参加本项目无围标串标行为的承诺

## 投标人参加本项目无围标串标行为的承诺函

#### 一、我方承诺无下列相互串通投标的情形：

1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人；
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；
5. 不同投标人的投标文件相互混装；
6. 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

#### 二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

1. 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关信息并修改其投标文件或者响应文件；
2. 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
3. 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；
5. 投标人之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定投标人中标，然后再参加投标；
6. 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
7. 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标或者排斥其他投标人的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

投标人名称（公章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



4. 法定代表人身份证明

## 法定代表人身份证明

投 标 人： \_\_\_\_\_

地 址： \_\_\_\_\_

姓 名： \_\_\_\_\_ 性 别： \_\_\_\_\_

年 龄： \_\_\_\_\_ 职 务： \_\_\_\_\_

身份证号码： \_\_\_\_\_

系 \_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

投标人名称（公章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：自然人投标的无需提供

### 3. 授权委托书格式

# 授权委托书

(非联合体投标格式)

(如有委托时)

致：采购人名称：

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托\_\_\_\_\_（姓名）以我方的名义参加\_\_\_\_\_项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人身份证明及委托代理人有效身份证正反面复印件

委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_ 法定代表人（签字或者盖章）：\_\_\_\_\_

委托代理人身份证号码：\_\_\_\_\_

投标人（盖公章）：

年 月 日

**注：**1. 法定代表人必须在授权委托书上亲笔签字或者盖章，委托代理人必须在授权委托书上亲笔签字，否则按无效投标处理；

2. 法人、其他组织投标时“我方”是指“我单位”，自然人投标时“我方”是指“本人”。

# 授权委托书

（联合体投标格式）

（如有委托时）

致：采购人名称：

根据 （牵头人名称）与（联合体其他成员名称）签订的《联合体投标协议书》的内容，（牵头人名称）的法定代表人（姓名）现授权委托（姓名）以我方的名义参加（项目名称）项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：牵头人法定代表人身份证明及委托代理人有效身份证正反面复印件

牵头人法定代表人（签字或者盖章）：

牵头人（盖公章）：

日期： 年 月 日

被授权人（签字）：

日期： 年 月 日

**注：**1. 法定代表人必须在授权委托书上亲笔签字或者盖章，委托代理人必须在授权委托书上亲笔签字，**否则按无效投标处理；**

2. 本授权委托书应由联合体牵头人的法定代表人按上述规定签字。

3. 法人、其他组织投标时“我方”是指“我单位”，自然人投标时“我方”是指“本人”。

**6. 商务要求偏离表格式（注：按项目需求表具体项目修改）**

所投分标：\_\_\_\_\_分标

项目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）			
合同签订时间			
...			

**注：**

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“**正偏离**”、“**负偏离**”或者“**无偏离**”。既不属于“**正偏离**”也不属于“**负偏离**”即为“**无偏离**”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

投标人盖公章：\_\_\_\_\_

年 月 日

## 7. 投标人业绩证明材料

投标人业绩情况一览表格式：

采购人名称	项目名称	合同金额 (万元)	采购人联系人及 联系电话

**注：**投标人根据评标标准具体要求附业绩证明材料。

法定代表人或者委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

投标人（盖公章）：\_\_\_\_\_

年 月 日

#### 四、技术文件格式

##### 1. 技术文件封面格式：

# 投 标 文 件

## 技 术 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

投标人名称：

年 月 日

## 2. 技术文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

### 3. 技术要求偏离表格式

## 技术要求偏离表

所投分标：\_\_\_\_\_分标

序号	服务类别	技术要求	投标响应	偏离说明

#### 注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的“技术要求”逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

投标人（盖公章）：\_\_\_\_\_ 年 月 日



#### 4. 项目实施人员一览表格式

### 项目实施人员一览表

所投分标：\_\_\_\_\_分标

姓名	职务	专业技术资格 (职称) 或者 职业资格或者 执业资格证或 者其他证书	证书编号	参加本单位 工作时间	劳动合同编号

#### 注：

1. 在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

2. 投标人应当附本表所列证书的复印件并加盖投标人公章。

法定代表人或者委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

投标人（盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 五、其他文书、文件格式

### 1. 联合投标协议书格式

# 联合体协议书

\_\_\_\_（所有成员单位名称）自愿组成\_\_\_\_（联合体名称）联合体，共同参加\_\_\_\_（项目名称）采购招标项目投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1. \_\_\_\_（某成员单位名称）为\_\_\_\_（联合体名称）牵头人。

2. 联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标活动，签署文件及对文件的盖章，提交和接收相关的资料、信息及指示，进行合同谈判活动，负责合同实施阶段的组织和协调工作，以及处理与本招标项目有关的一切事宜。

3. 联合体牵头人在本项目中签署和盖章的一切文件和处理的一切事宜，联合体各成员均予以承认。联合体各成员将严格按照招标文件、投标文件和合同的要求全面履行义务，并向招标人承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：\_\_\_\_\_。

5. 本协议书自所有成员单位法定代表人或者其委托代理人签字或者盖公章之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

6. 本协议书一式\_\_\_\_份，联合体成员和招标人各执一份。

**注：**本协议书由法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明；由委托代理人签字的，应附授权委托书。

联合体牵头人名称（盖公章）：

法定代表人或者其委托代理人：（签字）

联合体成员名称（盖公章）：

法定代表人或者其委托代理人：（签字）

.....

年 月 日

## 2. 质疑函格式

# 质疑函

### 一、质疑供应商基本信息：

质疑供应商： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

联系人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

授权代表： \_\_\_\_\_

联系电话： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

### 二、质疑项目基本情况：

质疑项目的名称： \_\_\_\_\_

质疑项目的编号： \_\_\_\_\_

采购人名称： \_\_\_\_\_

质疑事项：

招标文件 招标文件获取日期： \_\_\_\_\_

采购过程

中标结果

### 三、质疑事项具体内容

质疑事项 1： \_\_\_\_\_

事实依据： \_\_\_\_\_

法律依据： \_\_\_\_\_

质疑事项 2

.....

### 四、与质疑事项相关的质疑请求：

请求： \_\_\_\_\_

签字（签章）：

公章：

日期:

说明:

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
4. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
5. 质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

### 3. 投诉书格式

# 投诉书

## 一、投诉相关主体基本情况：

投标人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

法定代表人/主要负责人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_

被投诉人 1：

地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

被投诉人 2：

.....

相关供应商：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

## 二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称：\_\_\_\_\_

采购项目的编号：\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_

代理机构名称：\_\_\_\_\_

招标文件公告：是/否公告期限：\_\_\_\_\_

采购结果公告：是/否公告期限：\_\_\_\_\_

## 三、质疑基本情况

投诉人于\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日，向\_\_\_\_\_提出质疑，质疑事项为：

---

---

采购人/代理机构于\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日，就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

#### 四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: \_\_\_\_\_

事实依据: \_\_\_\_\_

法律依据: \_\_\_\_\_

投诉事项 2

.....

#### 五、与投诉事项相关的投诉请求:

请求: \_\_\_\_\_

签字（签章）:

公章:

日期:

#### 说明:

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

6. 投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

#### 4、政采贷告知函 附件 1

## 崇左市线上“政采贷”政策告知函

各供应商：

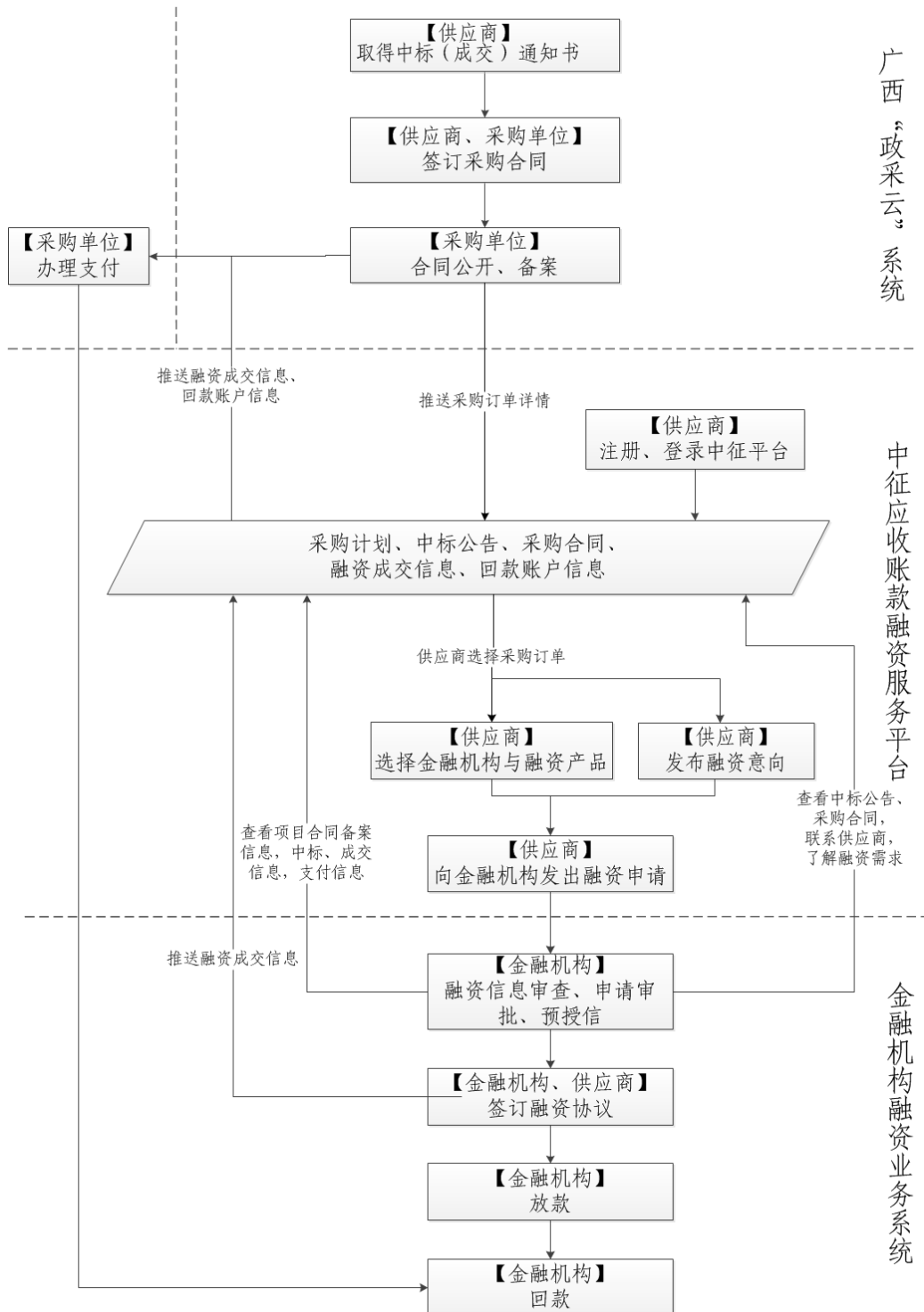
欢迎贵公司参与崇左市政府采购活动！

线上“政采贷”是人民银行南宁中心支行和自治区财政厅共同支持企业发展，针对参与政府采购活动的企业融资难、融资贵、融资慢、融资繁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，可持政府采购合同在线向银行业金融机构申请贷款，融资机构将根据《中国人民银行南宁中心支行 广西壮族自治区财政厅关于推广线上“政采贷”融资模式的通知》（南宁银发〔2021〕258号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

相关金融产品和银行业金融机构联系方式，可在中征应收账款融资服务平台查询（网址：<https://www.crcrfsp.com/>，客服电话：400-009-0001）。

附件 2

# 崇左市线上“政采贷”业务流程图





### 附件 3

## 崇左市金融机构线上“政采贷”业务办理联络表

金融机构名称	地址	业务咨询电话
<b>崇左市本级及江州区</b>		
工商银行崇左分行	崇左市骆越大道 6 号（东盟国际城）裙楼 2 号楼	0771-7820436 0771-7820439
农业银行崇左分行	江州区友谊大道 26 号	0771-7917212
农业银行江州支行	江州区江南路 48 号	0771-7917054
建行崇左分行	崇左市江州区江南路 73 号建行大厦	0771-7831103
中国银行崇左分行	崇左市江州区龙胤大厦五楼	0771-7928650 0771-7920613
崇左农商行授信审批部	崇左市城西路 109 号	0771-7925660
中国邮政储蓄银行崇左市分行	崇左市江州区骆越大道 2 号中国邮政储蓄银行崇左市分行	0771-7968699
桂林银行崇左分行营业部	广西壮族自治区崇左市江州区友谊大道中段龙胤·财富广场 101 商铺（龙胤大厦六楼营业部）	0771-7916636
桂林银行江州支行	崇左市江州区建设路 41 号桂林银行	0771-7988895
广西北部湾银行崇左分行	崇左市友谊大道中段西侧龙胤财富广场三期财富中心 122 号商铺	0771-7960855
广西北部湾银行崇左市中泰产业园支行	广西壮族自治区崇左市江州区中泰产业园企业总部基地企业服务中心一楼	0771-7821126
广西北部湾银行崇左市丽江支行	崇左市江州区丽江路丽江明珠滨江花苑三期 106-109 号商铺	0771-7831866
<b>扶绥县</b>		
工商银行扶绥县支行	扶绥县新宁镇同正大道 94 号	0771-7535612
农业银行扶绥县支行	扶绥县新宁镇新华路 126 号	0771-7917330
建行扶绥支行	扶绥县南密路 6 号	0771-7516511 0771-7531157
建行扶绥空港支行	扶绥县双拥路 3 号东信华府 18 号楼一层	0771-7525822
中国银行扶绥支行	扶绥县-扶绥大道 16 号山水城市广场一层商铺	0771-5025887
扶绥农商行三农零售与乡村振兴金融部	扶绥县新宁镇永宁路 2-1 号	0771-7533041
中国邮政储蓄银行扶绥县支行	扶绥县松江路 138 号中国邮政储蓄银行扶绥县支行	0771-7536178 0771-7536177
桂林银行崇左扶绥支行	广西崇左市扶绥县新宁镇松江路 20 号（桂林银行崇左扶绥支行）	0771-7661101

广西北部湾银行扶绥县支行	崇左市扶绥县新宁镇同正大道 333 号碧园·未来城商业综合体 13 号楼一楼 1050、1051 号商铺	0771-7500768
扶绥深通村镇银行业发部	扶绥县大景城 1 号楼正门旁	0771-7525678
<b>宁明县</b>		
工商银行宁明县支行	宁明县城巾镇兴远街 70 号	0771-8620729
农业银行宁明县支行	宁明县城巾镇明阳街 11 号	0771-7917093
建行宁明支行	宁明县城巾镇兴宁大道 77 号明江财富广场一层 1-13 号	0771-8629006
宁明农商行三农零售与乡村振兴金融部	宁明县城巾镇明阳街 3 号	0771-8628166
桂林银行崇左宁明支行	宁明县城巾镇兴宁大道中 70 号	0771-8630787
广西北部湾银行宁明支行	崇左市宁明县城巾镇兴宁大道中 79 号（明都大酒店）A 幢楼 1 楼铺面	0771-8622237
<b>大新县</b>		
工商银行大新县支行	大新县桃城镇民生街 98 号	0771-3628078
农业银行大新县支行	大新县桃城镇伦理路 223 号	0771-7917015
建行大新支行	大新县民生街 7 号	0771-3689766
大新农商行三农零售与乡村振兴金融部	大新县城养利路 131 号	0771-3623887
桂林银行崇左大新支行	崇左市大新县桃城镇民生街 7 号东盟商业广场 1 楼桂林银行	0771-3621996
广西北部湾银行大新支行	崇左市大新县桃城镇伦理路 230 号 1 楼铺面	0771-3628366
崇左大新长江村镇银行营业部	大新县桃城镇德天大道 74-1 号	0771-3698002
崇左大新长江村镇银行百汇支行	大新县桃城镇伦那路 8 号	0771-3626199
<b>龙州县</b>		
工商银行龙州县支行	龙州县龙江街 60 号	0771-8868619
农业银行龙州县支行	龙州县龙州镇康平街 26 号	0771-8812504
建行龙州支行	龙州县龙夏路 2 号龙州商业广场 D 栋 1 号	0771-8820525
龙州农商行公司机构金融部	龙州县龙州镇独山路 172 号	0771-8813013
桂林银行崇左龙州支行	龙州县龙州镇同顾大道 1 号同顾·中央公园 20 栋 10 号—13 号房	0771-8871021
广西北部湾银行龙州支行	崇左市龙州县龙州镇龙夏路 1 号、3 号、5 号（南湖商务酒店）一楼铺面	0771-8811533
<b>天等县</b>		
工商银行天等县支行	天等县天等镇朝阳东路 054 号	0771-3532211

农业银行天等县支行	天等县天等镇天宝北路 007 号	0771-7917046
天等农商行公司机构金融部	天等县天等镇仕民路 48 号	0771-3521361
桂林银行崇左天等支行	广西崇左市天等县天等镇天宝北路天府中央城 5 号楼 115 号	0771-3522157
广西北部湾银行天等支行	崇左市天等县天宝南路 002 号天富商业广场 28 栋一层商铺 6-17 号	0771-3528688
<b>凭祥市</b>		
工商银行凭祥分行	凭祥市新华路 5 号	0771-8529259
农业银行凭祥支行	凭祥市北大路 216 号	0771-7917258
建行凭祥支行	凭祥市屏山路 138 号	0771-8525068 0771-8536852
建行凭祥中区支行	凭祥市金象大道香格里拉 3 幢 3-01 至 3-03 号商铺	0771-8551161
建行凭祥浦寨支行	凭祥市浦寨商业城万泰一楼 8-9 号	0771-8561665
中国银行凭祥支行	凭祥市-北环路 112 号	0771-8520356
凭祥农商行业务拓展部	凭祥市友谊关大道 13 号	0771-8535667
桂林银行广西自贸试验区崇左片区凭祥支行	凭祥市北大路一支 40 号	0771-8520550
广西北部湾银行广西自贸试验区崇左片区凭祥支行	凭祥市北大路一支 60-1 号	0771-8556667