

广西桂水工程咨询有限公司

公 开 招 标 文 件

(全流程电子化采购)

项目名称：来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购

项目编号：LBZC2025-G3-990040-GSZX

采 购 人：来宾市政务服务和大数据发展局

采购代理机构：广西桂水工程咨询有限公司

2025 年 4 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	42
第五章	拟签订的合同文本	53
第六章	投标文件格式	65

第一章 招标公告

项目概况

来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购的潜在投标人应在广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 获取(下载)招标文件,并于 2025 年 4 月 29 日 10 时 00 分(北京时间)前按要求递交(上传)投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: LBZC2025-G3-990040-GSZX

项目名称: 来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购

预算总金额(元): 6888000.00 元

采购需求

标项名称: 来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购

数量: 1 项

预算金额(元): 6888000.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途: 来宾市 12345 政府服务热线运营管理整体外包服务采购, 如需进一步了解详细内容, 详见招标文件。

最高限价(元): 6888000.00 元

合同履行期限: 合同期限 3 年, 自 2025 年 4 月 1 日起至 2028 年 3 月 31 日止。

本项目(是/否)接受联合体投标: 否。

备注: /

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:

☐ 专门面向中小企业采购的项目(供应商应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位均视同小型、微型企业);

☒ 非专门面向中小企业采购的项目。

3. 本项目的特定资格要求: 无。

4. 本项目的特定条件: 无。

5. 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。

6. 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。

三、获取招标文件

时间：2025 年 4 月 7 日至 2025 年 4 月 14 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）。

方式：网上下载。本项目不提供纸质文件，潜在投标人需使用账号登录或者使用 CA 登录广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）--进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，并按系统操作获取招标文件（或在“电子投标客户端-获取采购文件”跳转到平台系统获取）。电子投标文件制作需要基于广西政府采购云平台获取的招标文件编制，通过其他方式获取招标文件的，将有可能导致投标人无法在广西政府采购云平台编制及上传投标文件。

售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025 年 4 月 29 日 10 时 00 分（北京时间）。

投标地点（网址）：广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）。

开标时间：2025 年 4 月 29 日 10 时 00 分（北京时间）

开标地点：广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目投标保证金的收取及缴纳要求，详见投标人须知前附表。

2. 网上查询地址

中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西政府采购网（<http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）、全国公共资源交易平台（广西·来宾）（<http://ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/lbggzy/>）上发布。

3. 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管理办法》财库〔2020〕46 号；

（2）《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 号文；

（3）《促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）。

4. 监督部门

名称：来宾市财政局政府采购监督管理科

地址：来宾市兴宾区盘古大道 69 号

联系电话：0772-4235317

5. 投标人投标注意事项

(1) 本项目为全流程电子化采购项目，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，投标人应先安装“电子投标客户端”（注：投标人通过广西政府采购云平台参与政府采购项目投标需下载使用新版客户端，新版客户端下载路径：广西政府采购网（访问地址 <http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）—办事服务—下载专区。），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（**加密的电子投标文件是指后缀名为“jmbs”的文件**），投标人在广西政府采购云平台提交电子投标文件时，请填写参加远程开标活动**经办人联系方式**。投标人登录广西政府采购云平台，依次进入“服务中心-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商/投标人”查看电子投标具体操作流程。

(2) 未进行网上注册并办理数字证书（CA 认证）的投标人将无法参与本项目政府采购活动，投标人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（投标人可登录“广西政府采购网”，依次进入“办事服务-下载专区”或者登录广西政府采购云平台，依次进入“服务中心-入驻与配置”中查看 CA 数字证书办理操作流程。如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电广西政府采购云平台热线人工客服（工作时间：工作日 08:00~20:00），咨询电话：95763）。

(3) CA 证书在线解密：投标人投标时，需凭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。

注：1) 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 数字证书参与整个招标活动。2) 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、提交，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，应当先行撤回原投标文件，补充、修改后重新上传、提交，投标截止时间前未完成上传、提交的，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将予以拒收。

(4) 各投标人通过广西政府采购云平台参与政府采购项目投标需下载使用新版客户端，新版客户端下载路径：广西政府采购网（访问地址 <http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）—办事服务—下载专区。原在政采云平台注册的临时供应商/投标人需在广西政府采购云平台启用后重新

注册登记。

(5) 电子标项目不要求参与投标的投标人到达现场，但投标人应派法定代表人或委托代理人准时在线出席电子开评标会议，随时关注开评标进度，如在开评标过程中有电子询标，应在规定的时间内对电子询标函进行澄清回复。

6. 本项目采用远程异地评标。

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：来宾市政务服务和大数据发展局

地 址：来宾市红水河大道 331 号四楼

项目联系人：权方建

联系方式：0772-4273308

2. 采购代理机构信息

名 称：广西桂水工程咨询有限公司

地 址：来宾市祥和路 1020 号投资发展大厦 2 号楼 1401 号

联系方式：石美秋

3. 项目联系方式

项目联系人：石美秋

电 话：0772-4270777

第二章 采购需求

说明：

1. 本一览表中采购项目服务内容,即中标服务商通过获取自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权,运营来宾市 12345 热线业务。

2. 为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号)的规定。

3. “实质性要求”是指本招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款,或者不能实质性负偏离的条款,或者采购需求中带“▲”的条款。本章凡标注“▲”的条款或要求不响应或不满足的,投标文件即作无效处理。

4. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5. 本服务项目所涉及的货物不接受进口产品(即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品)参与投标,如有进口产品参与投标的作无效投标处理。

6. 本项目所属行业依照《中小企业划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300 号)及《国民经济行业分类》(GB/T4754-2017)的有关规定执行。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 软件和信息技术服务业。

7. 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,有可能影响其服务或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。

采购需求一览表

一、技术要求				
序号	服务名称	服务标准和技术要求	单位	数量
(一)	12345 热线平台服务	<p>▲ 中标人须在合同期内提供 12345 政务服务便民热线平台软件的使用权：通过获取自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权提供服务，或通过自行新建符合自治区要求的来宾市 12345 政务服务便民热线平台。中标人使用自建的 12345 政务服务便民热线平台服务的，需按自治区要求完成与自治区平台的双向对接，系统对接（包含如涉及自治区平台的接口改造）所需全部经费由中标人负责。</p>	项	1
(二)	呼叫接入系统服务	<p>中标人使用自建或从第三方引入的语音呼叫平台为采购人提供语音呼入服务，自建或从第三方引入所需经费由中标人负责。使用的语音呼叫平台须同时满足以下功能及要求：</p> <p>1. 系统架构。</p> <p>1.1 配套提供呼叫平台，兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。</p> <p>▲ 1.2 能够与运营商的 IMS 电话软件交换网络无缝连接，具备语音中继能力和呼叫系统功能，在全市任意地点，只要连接网络则可部署运营中心或者运营分中心。</p> <p>▲ 1.3 呼叫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。</p> <p>2. 话务智能分配功能。</p> <p>2.1 提供包含座席助手、智能质检助手、智能导航、语音转写等智能系统服务，为话务团队在话务分流、接听和整理工单诉求、话务质检等方面提供高效智能辅助，并根据实际业务情况进行调整优化。</p> <p>2.2 具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职座席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</p> <p>▲ 2.3 可按需分配外呼号码，话务员进行回访统一使用 12345 为主叫号进行外呼。</p> <p>▲ 3. 呼叫系统功能。</p> <p>除上述功能外，呼叫平台还须具备目前呼叫中心行业标准的呼叫中心功能模块：</p> <p>3.1 呼叫中心平台，包括话务员签入/签出、显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址、座席转接、外线转接拨打、三</p>	项	1

	<p>方通话、座席人员之间互发短消息、置忙/置闲切换、前一次服务路由（支持首问负责制）、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>3.2 自动语音应答业务(IVR)模块。包括自动诉求受理、自动查询信息等功能。</p> <p>3.3 自动语音导航模块。市民拨打 12345 热线号码进入平台后，可通过按键的方式实现与系统进行语音交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组座席服务。</p> <p>3.4 人工受理模块，包括电话受理、自动保存电话受理记录、播放通话录音、删除通话录音等功能。</p> <p>3.5 督办模块，包括呼叫报表统计等功能。</p> <p>3.6 座席管理模块。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、按周、按月颗粒度统计,包括每日运营情况、坐席服务水平、整体话务分析、分时话务分析、技能组话务统计、坐席话务统计、客户满意率分析、漏话统计、客户留言统计、未接来电统计）；管理（包括坐席管理、技能组管理、角色管理）。</p> <p>4. 系统维护。</p> <p>4.1 系统具备系统权限、角色账号、客户信息等管理，以及部门管理、信息分类管理、公告管理、法律法规部门管理、登录验证、密码加密和验证、用户密码更改、自动督办功能、用户注销等管理功能，可按分权分域多租户的形式进行建设，按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>4.2 建有完善的应急响应机制，能够及时有效处理系统各种突发问题，确保呼叫中心 7×24 小时不间断对外服务。</p> <p>5. 语音工号和座席要求。</p> <p>▲5.1 提供不少于 18 个语音工号、35 个话务并发量的呼叫接入系统，后期可根据需求无缝扩容，含语音中继、智能语音交换、座席监控、队列管理、与 12345 热线平台软件系统融合界面以及外呼回访产生的话费等，为社会公众提供 7×24 小时人工服务。</p> <p>5.2 根据自治区热线主管部门要求或来宾市工作需要，设置各种行业专席。</p> <p>6. 系统对接要求。</p> <p>▲6.1 提供服务的呼叫系统具备完善的、标准的接口，实现与 12345 热线平台系统无缝对接、互联互通，语音记录和诉求信息自动录入 12345 热线平台系统并自动生成工单，</p>	
--	--	--

		<p>无需人工介入，同时自治区 12345 热线可对来宾市热线话务资源进行全区统一调度。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。</p> <p>▲6.2 提供服务的呼叫系统与来宾市 110 呼叫中心具备双向对接功能，实现警务警情与非警务警情的正确分流。对接内容包括签收、退单、办结等内容，双方系统可直派工单，以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。</p> <p>6.3 按照来宾市党委、政府工作安排以及自治区热线主管部门工作要求，提供服务的呼叫系统能够实现与来宾市基层社会治理相关系统融合对接、数据资源共享、业务联动办理。</p> <p>▲6.4 提供服务的呼叫系统与广西数字政务一体化平台无缝对接，按自治区热线主管部门以及来宾市政服务工作要求，可直接受理“一号快办”清单内所有政务服务事项。</p> <p>7. 信息安全要求。</p> <p>7.1 中标人用于服务的系统应有完善的安全管理机制。确保系统的安全性，所提供的业务平台、网络、设备需要符合信息安全等级保护第二级信息系统保护能力的要求，整体须通过二级等保测评。</p> <p>7.2 系统的设计、应用与数据使用安全、可靠、可信、可用和完整。</p> <p>7.3 系统安全访问功能。系统具有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能，根据用户和角色赋予使用权限，用户不可访问未赋予使用权限的功能模块。</p> <p>7.4 具备完善的数据安全机制，能够涵盖数据在全生命周期运行过程之中保障数据的安全。</p> <p>7.5 系统具备完备的访问控制机制。</p> <p>7.6 系统具备基本的安全防护能力，能够防护如 SQL 注入、远程代码执行、CSRF 跨站请求攻击、XSS 跨站脚本注入等常见的网络请求攻击行为。</p> <p>7.7 具有网络安全数据分类分级、安全整改、应急预案、应急演练、安全报告等安全保障。</p> <p>7.8 平台软件应按国家相关要求适配信创环境。中标人应制定适配信创环境的方案，按自治区统一要求完成信创适配工作，适配信创环境改造的费用已含在本项目服务费中。</p> <p>8. 系统稳定性要求。</p> <p>中标人用于服务的呼叫系统应具备成熟稳定性，不得采用实验性、未经验证的呼叫系统。</p>		
(三)	运营团队服务	<p>中标人负责服务期内来宾市 12345 热线运营工作所需要的人力资源、管理经费以及相关设备投入，人员、设备以及相关服务质量不低于以下要求：</p>	项	1

	<p>▲1. 人员配备（共 27 人）。</p> <p>1.1 话务人员 21 人，其中话务岗 16 人、工单处理岗 2 人、回访岗 2 人、督办岗 1 人。</p> <p>1.2 管理人员 6 人，其中项目经理 1 人、运营主管 1 人、数据分析员 1 人、技术支撑工程师 1 人、培训专员 1 人、质检专员 1 人。</p> <p>1.3 人员要求：（1）具有良好的思想素质和职业道德，有较强的沟通、协调及应变能力；（2）大专以上学历（具有相关经验的优秀人才可适当放宽中专），年龄 20 周岁-45 岁之间；（3）口齿清楚，普通话标准，品行端正修养好，具有一定的文字综合能力和电脑操作技能，要求打字速度每分钟 60 字以上；同等条件下，熟悉来宾本地一种以上少数民族交流语言者优先；（4）具备团队合作精神和胜任热线中心工作，服从安排和指挥，无不良记录，身体健康，心态良好，精力充沛，能胜任轮流值守夜班的要求。</p> <p>2. 人员薪酬福利要求。</p> <p>▲2.1 中标人应按照国家法律法规和来宾市相关规定保障员工合法权益，按时足额发放员工薪酬（包括：基本工资、各项津补贴、奖金、福利等），购买“五险一金”（即养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金）等，为话务员提供统一的工作服（含夏装、春秋装与冬装）。</p> <p>▲2.2 中标人应投入足够的运营团队人工成本及管理费用，制定合理的绩效管理方案，全体员工均享有业绩奖金、加班补助、节日慰问等福利，并确保员工薪酬不低于来宾市 2024 年最低工资标准，人员平均收入不低于 3000 元/月（税后，不含五险一金、服装费、加班补助、节日慰问等）。</p> <p>2.3 中标人安排员工外出学习，或应自治区、来宾市热线主管部门要求派员外出参会、协调办理工单等，按来宾市机关单位差旅报销标准报销住宿、交通及伙食等费用。</p> <p>2.4 本期项目如继续聘用上期项目团队人员的，员工入职年限应顺延计算。</p> <p>2.5 团队员工的劳动合同，需同时向采购人报备。</p> <p>3. 团队管理要求。</p> <p>3.1 根据来宾市 12345 热线运营要求及需要，制定合理的运营方案，安排好各班次话务座席，确保话务座席每天 24 小时人工服务接通率不低于考核指标要求。</p> <p>3.2 有完善的培训考核方案，新员工上岗前培训期不少于 1 个月，经考核合格方可上岗。全员年度培训覆盖率应达 100%。</p> <p>3.3 每月集中开展心理辅导不少于 1 次，每季度开展职业道德教育不少于 1 次，每年开展文化礼仪培训和消防应急</p>	
--	--	--

		<p>演练活动各 1 次以上（含）。对需要心理辅导的员工随时安排（或外聘）心理辅导师进行现场疏导。</p> <p>3.4 每年安排管理人员市外培训不少于 2 批（次），每批（次）不少于 2 人。</p> <p>3.5 有完善的人员组织、人员管理、人员素质提升等团队管理制度，有科学的考核、评价、激励等绩效管理机制，有效保障话务人员的稳定，持续提高服务质量和水平。服务期内人员月均离职率不得高于 4%，全年不高于 45%。</p> <p>3.6 重视文化建设，营造和谐的工作氛围，员工之间能够和谐相处，相互支持，整个团队有较强的凝聚力、执行力。每年开展集体团建活动不少于 2 次。</p> <p>4. 业务支撑服务。</p> <p>▲4.1 服务期内，话务团队的电脑、耳麦等话务受理以及工单处理、回访、打印机等所必需的办公设备需要更新、补充的由中标人自行负责。</p> <p>4.2 根据相关话务数据和工单内容，按照不同的应用场景，提供自定义时间段内的环境保护主题、治安主题、社会保险主题的多元主题报告，提供自定义时间内的日报、周报、月报数据分析报告导出并生成相对应的图表服务，为来宾市 12345 热线重大活动提供技术支撑服务与策划。</p> <p>4.3 根据诉求集中区域、不满意原因、诉求类型等多维度，提供自定义时间段内各级归口诉求量、各二三级归口工单诉求量、各二三级归口不满意工单、各二三级归口同比/环比增长量、工单归口分类等指标的运营情况可视化界面分析服务，满足政务服务的多层次分析需求，为社会管理、民生保障，环境保护等各个领域辅助决策。</p> <p>4.4 为全市各级成员单位提供 12345 热线平台日常使用方面问题解答、应急响应支撑、热线指标考核指导等服务，负责对工作站、成员单位进行业务培训，每年组织全市性业务培训活动不少于 2 次。</p> <p>4.5 按采购人要求提供热线宣传运营服务和热线展示墙服务，宣传热线文化和工作成效，在热线管理部门指导下，配合开展进乡村、进社区等形式多样的宣传推广活动。</p> <p>5. 后勤保障服务。</p> <p>中标人负责为运营团队提供后勤保障工作，含文具、打印机、打印纸、打印机碳粉、饮水机、饮用水、餐巾纸、电风扇、绿植等日常办公所需耗材和用品，空调、休息床铺、储物柜、微波炉、餐桌等值班所需的生活设施和电器设备，以及减压设备、急救药箱等；负责对自带设备，以及休息室空调等电器的日常维护；负责话务区宣传栏、展示墙的设计制作等。</p>		
（四）	定制化展示	▲1. 取得读取 12345 热线平台数据的权限接口，调用来宾	项	1

	服务	<p>市 12345 热线相关数据在显示设备上自行展示，可根据数据情况，按地域、时间等维度制定大数据展示内容，并可适配各种尺寸的展示大屏。</p> <p>2. 提供基础数据报表、数据管理平台、运营数据分析、舆情采集分析、可视化数据分析大屏等功能服务，展示内容应包括部门详情、考核指标以及热线运营动态、洞察民生诉求热点、发现城市治理、政务运行效能等方面的数据和热力图，以及地址联想、分类推荐、诉求关联、诉求人画像、事发地址画像、被诉主体推荐、影响范围推荐、敏感信息专栏、热词库等内容。</p> <p>3. 中标人自备用于展示、培训的智能触控屏电视机，配套可移动支架，电视机主要性能要求：屏幕≥100 英寸，功耗≤500W，刷屏率≥144Hz，内存≥4GB，存储≥128GB，4K 分辨率，ULED 背光方式，二级能效，CPU 不低于四核 Cortex A73*4，GPU 不低于双核 Mali-G52，2.4GHz/5GHz 双通道 WIFI，蓝牙 5.0，输入端口不少于 HDMI*3、USB*2、网口*1、音视*1、有线/天线*1，数字音频输出（同轴）*1，音频输出功率≥60W，搭载智能平板一体大屏电视机主流操作系统，支持投屏、分屏、联屏等智能互联方式。</p>		
(五)	通讯资源服务	▲1. 通讯专线。100M 带宽长途专线 1 路，从来宾市运营场地到 12345 热线平台部署地点(自治区)的浪潮云。	路	1
		▲2. 短信通道。提供工单办理结果反馈短信通道；满足移动、联通、电信、广电等手机的短信发送；. 满足发送短信服务量：100 万条/年。	套	1
二、商务要求				
(一) 合同签订期		自中标通知书发出之日起 25 日内。		
(二) 合同履行期限及服务地点		(1) 合同履行期限：合同期限 3 年，自 2025 年 4 月 1 日起至 2028 年 3 月 31 日止。 (2) 服务地点：采购人指定地点。		

(三)项目实施要求	<p>▲1. 项目进度要求：中标通知书发出后 7 日内完成相关系统软件开发、部署及完成与 12345 热线平台、广西数字政务一体化平台的数据对接。</p> <p>▲2. 进场交接要求：项目服务合同签订后中标人 5 个工作日内进场服务，并在进场后 10 个工作日内完成与上一期服务的所有交接工作，确保过渡期内各项服务指标不低于考核要求。过渡期内因需上期项目中标人配合而产生的所有费用，由本期项目中标人支付。</p> <p>3. 因运营团队员工个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，中标人要按照采购人意见辞退相关人员，同时要及时补员。</p> <p>4. 中标人应当严格执行保密工作纪律，对涉密的信息、应当保密的信息，以及服务对象个人信息应严格保密；若中标人工作人员违反保密相关规定，对采购人和服务对象造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>5. 项目实施过程中，中标人如需引入第三方服务或支撑，须征得采购人同意。</p>
(四)采购标的验收标准	<p>1. 在项目完成且收到中标人验收申请后 10 个工作日内组织开展履约验收，验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>2. 验收活动按国家、行业或其他强制性标准、规范等要求执行；服务完成，经试运行，满足正常工作环境要求等主要指标。在验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</p> <p>3. 中标人在验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</p> <p>4. 采购人按月对中标人提供的服务业务进行评估，评估标准详见合同所附“业务考核办法”。</p>
(五)特别约定	<p>1. 鉴于本项目具有极强的公共服务属性（服务全市常住人口和所有市场主体），12345 热线呼叫业务一刻也不能中断，中标人须确保本期服务与上一期服务平稳过渡，交接过渡期接话服务质效不低于上一期服务水平，合同期满后，中标人应无条件配合热线下一期运营服务交接，确保稳定运行。本期服务期满后如下期项目尚未正式实施，中标人须在服务期满后继续提供运营服务，并全力配合下期项目过渡交接工作，直至下期项目正式实施，期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算，费用由下一期项目中标人支付。</p> <p>2. 在选聘员工时，中标人应优先转签原有话务人员和核心管理人员，未经采购人同意，半年内不得辞退转签人员。</p>

(六) 付款方式	<p>1. 本项目无预付款。</p> <p>2. 付款时间：服务期内每季度进行一次结算，每次结算金额为本季度内 3 个月的服务费用总额。中标人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发票；采购人收到相关材料后 20 个工作日内将实际产生支撑服务费用支付至中标人。</p> <p>3. 计算公式：每月服务费用=（合同服务费总额/36）×服务考核等级系数。</p> <p>4. 服务考核等级系数按关键服务考核指标得分进行核定。核定标准见附件（业务考核办法）。</p> <p>5. 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据，中标人需向采购人提供相应金额的、符合国家规定的增值税发票。</p> <p>6. 若中标人未能按照采购合同所规定的最低薪酬标准向员工支付薪资，采购人可从其应结算的款项中直接扣除差额，以确保员工薪酬达到合同约定的最低标准。</p>
(七) 售后服务	<p>1. 中标人应向采购人提供技术解释和解答有关咨询，负责服务期内所提供的系统和设备的售后三包服务。</p> <p>2. 中标人为本项目制定完善的售后服务方案，能及时应对突发时的事件，如出现系统、网络断线、掉线、现场停电等故障，技术人员要及时接听用户的售后服务请求电话，立即响应并诊断故障原因，尽一切可能指导帮助用户方对故障进行定位和排除。在故障无法通过电话解决的情况下，半个小时内及时到达现场提供现场服务，一般故障修复时间不超过 2 小时；重大故障 4 小时内解决，并恢复正常使用。要提供 7*24 小时的安全响应热线电话、手机、传真联系方式。在接到用户紧急安全响应请求后的一个小时内，确定故障类型，定义故障等级，并及时向用户反馈，提出建议，及时采取相应应急措施。</p>
(八) 其他要求	<p>1. 报价要求：本项目服务费采用包干制，应包括服务成本，含人工、保险、管理服务成本、法定税费、服务企业的利润、税费、差旅、交通及食宿等费用。由投标人根据采购文件所提供的资料自行测算报价；一经中标，报价总价作为中标人与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。</p> <p>2. 在投标活动中提供任何虚假材料，其中标无效，并报监管部门查处。</p> <p>3. 若中标人所供服务不按采购文件要求及响应文件的承诺履约，将按照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定严肃处理。</p> <p>4. 投标人需承诺所提供的服务或产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷和第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。投标人应对采购内容所涉及的专利承担责任，并负责保护采购人的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交人负责。所使用的服务设备、服务技术、材料须符合国家有关标准要求。</p> <p>▲5. 本项目不接受联合投标，不允许分包。</p>

附件：

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	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	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。

第三章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款内容	编列内容
3	投标人的资格要求	详见招标公告。
6.1	是否接受联合体投标	详见招标公告。
6.2	联合体投标要求	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许联合体 <input type="checkbox"/> 允许联合体</p> <p>如接受联合体投标，联合体投标要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 两个以上投标人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。联合体投标的，须提供《联合体投标协议书》（格式后附）。 2. 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点中的“3、本项目的特定资格要求”的要求。 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。 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。 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。 6. 联合体投标业绩、履约能力按照联合体各方叠加计算（招标文件另有规定的除外）。

		<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> <p>8. 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>9. 联合体投标的,除联合体协议书需要双方盖章外,其他只需盖主体方(或者牵头方)的电子签章。</p>
7.2	是否允许转包/ 分包	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许分包</p> <p><input type="checkbox"/> 允许分包</p> <p>分包内容: <u> / </u>。</p> <p>分包金额或者比例: <u> / </u>。</p>
11.2	是否组织标前 现场考察	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察</p> <p><input type="checkbox"/> 组织现场考察:</p> <p>集中时间: <u> </u>年<u> </u>月<u> </u>日<u> </u>时<u> </u>分,逾时后果自负。</p> <p>集中地点: <u> </u></p> <p>联系人: <u> </u>; 联系电话: <u> </u></p>
	是否组织标前 答疑会	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不组织召开开标前答疑会</p> <p><input type="checkbox"/> 组织召开开标前答疑会</p> <p>会议开始时间: <u> </u>年<u> </u>月<u> </u>日<u> </u>时<u> </u>分,逾期后果自负。会议地点: <u> </u></p>
	报价文件组成	<p>报价文件:</p> <p>1. 投标函(格式见第六章);(必须提供,否则按无效投标处理)</p> <p>2. 开标一览表(格式见第六章);(必须提供,否则按无效投标处理)</p> <p>3. 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明(格式见第六章):《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明(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)。(如有,请提供)</p> <p>注:以上标明“必须提供”的材料属于复印件的,必须加盖投标人电子签章,否则按无效投标处理。</p>
	资格证明文件组成	<p>资格证明文件(投标人所提供的材料不完整,或模糊不清以致关键信息无法辨认的,责任自负):</p>

13		<p>1. 投标人为法人或者其他组织的，提供营业执照等证明文件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等），投标人为自然人的，提供身份证复印件；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>2. 投标人依法缴纳税收的相关材料（<u>2024</u> 年 <u>08</u> 月至投标截止时间前任意连续三个月的依法缴纳税收的凭据复印件；依法免税或零申报的投标人，必须提供相应文件证明其依法免税或零申报。从成立之日起到投标文件提交截止时间止不足要求月数的，只需提供从成立之日起的依法缴纳税收相应证明文件）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>3. 投标人依法缴纳社会保障资金的相关材料（<u>2024</u> 年 <u>08</u> 月至投标截止时间前任意连续三个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证（或专用收据或者社会保险缴纳清单）复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从成立之日起到投标文件提交截止时间止不足要求月数的只需提供从成立之日起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>4. 投标人财务状况报告（提供 2023 年度的财务报表（财务报表至少包含资产负债表、利润表、现金流量表）复印件，或者银行出具的资信证明，或者中国人民银行征信中心出具的信用报告（企业投标的提供企业信用报告，自然人投标的提供个人信用报告，需提供成立之日起至投标截止时间前的月报表或银行出具的资信证明或者中国人民银行征信中心出具的企业信用报告；资信证明应在有效期内，未注明有效期的，银行出具时间至投标截止时间不超过三个月；新成立不足月数或不足一年的公司提供公司成立日之后次月起到响应文件递交截止前的财务报表复印件）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>5. 投标人直接控股、管理关系信息表（格式见第六章）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>6. 投标声明（格式见第六章）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>7. 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。（如有，请提供）</p> <p>注：</p>
----	--	--

		<p>1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人电子签章，否则按无效投标处理。</p> <p>2、投标声明必须由法定代表人或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。</p> <p>3、投标人直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或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。</p>
	商务文件组成	<p>商务文件：</p> <p>1. 投标人参加本项目无围标串标行为的承诺函（格式见第六章）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>2. 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（格式见第六章）；（除自然人投标外必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>3. 授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式见第六章）；（委托时必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>4. 商务要求偏离表（格式见第六章）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>5. 售后服务承诺（格式自拟）；（如有，请提供）</p> <p>6. 投标人情况介绍（格式自拟）；（如有，请提供）</p> <p>7. 投标人同类业绩证明材料（格式见第六章）；（如有，请提供）</p> <p>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）。</p> <p>注：以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人电子签章，否则按无效投标处理。</p>
	技术文件组成	<p>技术文件：</p> <p>1. 技术要求偏离表（格式见第六章）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>2. 技术服务实施大纲（格式自拟，内容包括但不限于评分标准所包含的内容）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>3. 服务承诺（格式自拟）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p>

		<p>4. 项目实施人员一览表（格式见第六章）；（如有，请提供）</p> <p>5. 投标人对本项目的合理化建议和改进措施；（如有，请提供）</p> <p>6. 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）。（如有，请提供）</p> <p>注：以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人电子签章，否则按无效投标处理。</p>
16.2	投标报价要求	<p>投标报价为完成采购人指定服务内容的报价，必须包含：</p> <p>1. 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；包括投标人完成本采购项目所包含服务工作的全部费用和投标人认为有必要计入的其它费用。</p> <p>2. 投标总报价不得高于本项目最高限价。</p> <p>3. 本项目涉及所有资金往来的币种为人民币。</p> <p>4. 投标报价中应包含本项目招标代理服务费。</p> <p>5. 投标人应充分考虑由于国家政策变化、自然灾害等不可抗力因素造成本合同中断引起损失风险。</p>
17.2	投标有效期	自投标截止之日起 <u>60</u> 日。
18.1	投标保证金 金额	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不收取投标保证金。
19.1	投标文件编制 要求	<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，其中：报价文件、资格证明文件分别生成电子文件，商务文件和技术文件按顺序合并生成电子文件。</p> <p>（注：招标文件中提供的格式内容是投标人在云平台系统上面编制投标文件的依据，具体以招标文件及云平台系统的编制要求为准。）</p>
20	备份投标文件	本项目不接受电子备份投标文件。
21.1	投标截止时间	<p>1. 投标文件提交截止时间：详见招标公告</p> <p>2. 投标地点：详见招标公告</p>
23	开标时间、地点	<p>1. 开标时间：详见招标公告</p> <p>2. 开标地点：详见招标公告</p>

24.3 (1)	电子投标文件 解密时间	电子投标文件解密时间：开标后 <u>30</u> 分钟内。
25.3 (2)	投标人信用查 询渠道	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	在查询网站中直接截图查询记录，截图作为在“政府采购云平台”作为附件上传保存。
	信用信息使用 规则	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，采购人或者采购代理机构应当拒绝其参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录（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）的，视同联合体存在不良信用记录。
26.1	评标委员会	评标委员会的人数： <u>5</u> 人以上单数。
29.1	评标方法	评标方法： <input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 最低评标价法
29.2	允许负偏离项	商务要求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。 技术要求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。
29.3	中标候选人 推荐	中标候选人推荐数量： <input checked="" type="checkbox"/> <u>3</u> 名 <input type="checkbox"/> 根据总得分由高到低排列次序并全部推荐为中标候选人。
30.1	确定中标人时，	采购人确定中标人时，出现中标候选人并列的情形，采购人按以下方式

	出现中标候选人分数并列的情形，确定中标人方式	<p>确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 依次按投标报价低的优先、技术评分高的优先、商务评分高的优先、故障响应时间短优先的顺序确定；</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取。</p>
35.1	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目不收取履约保证金。</p> <p><input type="checkbox"/> 本项目收取履约保证金，具体规定如下： /</p>
36.1	签订电子合同携带的材料	<p>签订合同携带的证明材料：</p> <p>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>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	接收质疑函方式	以书面形式
	质疑联系部门及联系方式	<p>代理公司：广西桂水工程咨询有限公司</p> <p>通讯地址：来宾市兴宾区祥和路 1020 号投资发展大厦 2 号楼 1401 号</p> <p>联系电话：0772-4270777</p> <p>现场提交质疑办理业务时间：每天08时00分到12时00分，15时00分到18时00分，业务时间以外、双休日和法定节假日不办理业务。</p>
39.1	代理服务费	<p>1. 采购代理费支付方式：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目代理服务费由 <u>中标人</u> 在领取中标通知书前，一次性向采购代理机构支付。</p> <p><input type="checkbox"/> 采购人支付。</p> <p>2. 采购代理费收取：</p> <p>本项目招标代理服务费按照包干叁万元整（¥30000.00 元）收取，由中标（成交）供应商支付。</p> <p>支付代理服务费的时间：在领取中标（成交）通知书的同时一次性向代理机构付清全部代理服务费。</p> <p>3. 代理机构银行账户信息如下：</p> <p>账户名称：广西桂水工程咨询有限公司来宾分公司</p>

		<p>开户银行：广西来宾农村商业银行股份有限公司迎宾支行</p> <p>银行账号：223712010103063898</p> <p>行 号：402615500367</p> <p>4. 项目成交公告发出后无论后续因任何原因项目无法实施，代理服务费不予退还成交供应商。</p>
40.1	解释	<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，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> <p>法律责任：</p> <p>本采购文件根据《中华人民共和国民法典》、《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》等有关法律、法规编制，参与本项目的各政府采购当事人依法享有上述法律法规所赋予的权利与义务。</p>
40.2	其他释义	<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，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. 本招标文件所称的“电子签章”、“电子签名”，是指经广西政府采购云平台认可的 CA 认证的电子签名数据为表现形式的印章，可用于签署电子投标文件，电子印章与实物印章具有同等法律效力，不因其采用电子化表现形式而否定其法律效力。</p> <p>3. 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</p>

	<p>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>4. 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亲自在文件规定签字处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。</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> <p>6. 构成招标文件组成部分的“通用合同条款”、“专用合同条款”等章节出现的措辞“发包人”“承包人”，在招标投标阶段应当分别按“采购人”和“投标人”进行理解。</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 “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。

2.7 “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。

2.8 “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。

2.9 “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。

2.10 “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）第九条第二款及《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）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 本项目是否允许分包详见“投标人须知前附表”，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。

7.3 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。

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，中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，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 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。

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,以书面形式或在“招标公告”规定的政府采购信息发布媒介上发布澄清或更正公告等形式通知所有获取招标文件的潜在投标人(若投标人未及时关注公告发布媒介上发布的更正或者澄清修改文件所造成的损失,由投标人自行负责);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。

11.2 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

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”。

(注:招标文件中提供的格式内容是投标人在云平台系统上面编制投标文件的依据,具体以招标文件及云平台系统的编制要求为准。)

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”或“投标报价汇总表”或“价格清单”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) 未按规定提交履约保证金的；
- (3) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (4) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；
- (5) 投标人出现本章第 9.2、9.3 情形的；
- (6) 法律法规规定的其他情形。

19. 投标文件的编制

19.1 投标人应先安装“电子投标客户端”（请自行前往广西政府采购云平台进行下载），并按照本项目招标文件规定的格式和顺序和广西政府采购云平台的要求编制并加密。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。（注：招标文件中提供的格式内容是投标人在云平台系统上面编制投标文件的依据，具体以招标文件及云平台系统的编制要求为准。）

19.2 为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在广西政府采购云平台的身份认证，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。

19.3 投标文件须由投标人在规定位置签字（或者电子签名）、盖章（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（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证或者登记证书等）及公章一致，并与广西政府采购云平台中获取招标文件的投标人名称一致，投标人为自然人的，标注的投标人名称应与身份证姓名及签名一致，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（或者电子签名）或者加盖公章或者加盖电子签章。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. 电子备份投标文件

电子备份投标文件是指通过“电子投标客户端”在线编制生成且后缀名为“bfbs”的文件，是否接受电子备份投标文件详见在“投标人须知前附表”。

21. 投标文件的提交

21.1 投标人必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件提交截止时间前将电子投标文件提交至投标地点。电子投标文件应在制作完成后，在投标截止时间前通过有效数字证书（CA认证锁）进行电子签章、加密，然后通过网络将加密的电子投标文件递交至广西政府采购云平台。

21.2 未在规定时间内提交或者未按照招标文件要求加密的电子投标文件，广西政府采购云平台将拒收。

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、提交，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，应当先行撤回原投标文件，补充、修改后重新上传、提交，投标截止时间前未完成上传、提交的，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将予以拒收。（补充、修改或者撤回方式可登录广西政府采购云平台，进入“服务中心”中查看“电子投标文件制作与投送教程”）

22.2 广西政府采购云平台收到投标文件后向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

22.3 在投标截止时间后，采购人和采购代理机构对已提交的投标文件概不退回。

四、开标

23. 开标时间和地点

开标时间及地点详见“投标人须知前附表”

24. 开标程序

24.1 提交投标文件截止时间止，投标人不足3家的，不得开标。

24.2 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组织线上开标活动，所有供应商均应当准时在线参加，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。

24.3 开标程序

(1) 解密电子投标文件。广西政府采购云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，由投标人按“投标人须知前附表”规定的时间内自行进行投标文件解密。投标人的法定代表人或其委托代理人须凭加密时所用的 CA 锁准时登录到广西政府采购云平台电子开标大厅签到并对电子投标文件解密。开标后 15 分钟内投标人还未进行解密的，代理机构通过投标人预留在政采云系统的联系方式通知投标人。通知后，投标文件仍未按时解密，或者投标人没预留联系方式或预留联系方式无效，导致代理机构无法联系到投标人进行解密的，由此所产生的一切后果由投标人自己承担，**投标人未在规定的时间内解密投标文件或者解密失败的，投标人的投标文件作无效处理。**

(2) 电子唱标。投标文件解密结束，宣布的内容均在广西政府采购云平台远程开标大厅展示，具体详见“投标人须知前附表”；

(3) 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，并线上确认是否有异议，未确认的视同认可开标结果。

(4) 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。

(5) 开标结束。

特别说明：如遇广西政府采购云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通过电子开评标系统依据招标文件对电子投标文件进行线上资格审查。

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的条件。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) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(2) 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；（注：其中信用查询规则见“投标人须知前附表”，广西政府采购云平台已与“信用中国”网站、中国政府采购网实现数据对接，可直接在线查询）

(3) 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；

(4) 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；

注：根据《财政部办公厅关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十八条第二款法律适用的函》（财办库〔2015〕295号）函复，承担项目可行性研究服务的咨询单位，可以参加该项目的设计投标。

根据《财政部办公厅关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十八条第二款法律适用的函》（财办库〔2015〕295号）明确，“其他采购活动”指为采购项目提供整体设计规范编制和项目管理、监理、检测等服务之外的采购活动。因此，同一供应商可以同时承担项目的整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务。

(5) 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

26.1 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。

26.2 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。

26.3 采购代理机构应当基于广西政府采购云平台抽（选）取评审专家。

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。有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

28.4 评标过程的监控。本项目电子评标过程实行网上留痕、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，可能导致其投标按无效处理。

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 商务/技术要求允许负偏离的条款数详见“投标人须知前附表”。

29.3 中标候选人推荐数量详见“投标人须知前附表”。

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，采购代理机构可以中止电子交易活动：

- （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；
- （5）其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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、报采购人同意后，终

止电子采购活动，应当重新采购。采购代理机构必须对原有的资料及信息作出妥善保密处理，并报财政部门备案。

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。

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机构发出中标通知书前，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 中标供应商享受《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供应商的《中小企业声明函》。

32. 发出中标通知书

在发布中标公告的同时，采购代理机构向中标人通过广西政府采购云平台发出电子中标通知书。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。

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。

35. 履约保证金

35.1 履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“投标人须知前附表”。中标人未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同。

35.2 在履约保证金退还日期前，若中标人的开户名称、开户银行、账号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由中标人自行承担。

36. 签订合同

36.1 签订电子采购合同：中标人领取电子中标通知书后，在规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订电子采购合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

线下签订纸质合同：投标人领取中标通知书后，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合同。

36.2 签订合同时间：按中标通知书规定的时间（自中标通知书发出之日起 25 个自然日内）与采购人签订合同。

36.3 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供应商，也可以重新开展政府采购活动。如采购人无正当理由拒签合同的，给中标供应商造成损失的，中标供应商可追究采购人承担相应的法律责任。

36.4 政府采购合同是政府采购项目验收的依据，中标供应商和采购人应当按照采购合同约定的各自的权利和义务全面履行合同。任何一方当事人在履行合同过程中均不得擅自变更、中止或终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

36.5 采购人或中标供应商不得单方面向合同另一方提出任何招标文件没有约定的条件或不合理的要求，作为签订合同的条件；也不得协商另行订立背离招标文件和合同实质性内容的协议。

36.6 如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，将承担相应的法律责任。

36.7 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

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（格式见第六章）：

（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：

（一）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。

（二）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供应商的，应当依法另行确定中标供应商；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（格式见第六章）。

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”。

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。

40.4 投标人若违反信用承诺的法律责任

投标人对信用承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。如作出虚假信用承诺，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为。经调查核实后，按照《中华人民共和国政府采购法》

第七十七条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。同时，政府采购项目流程按照下列情况处理：

（一）已确定中标或者中标供应商但尚未签订政府采购合同的，认定其中标或者成交结果无效，项目合格供应商符合法定数量时，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标供应商，否则重新开展采购活动；

（二）政府采购合同已经签订但尚未履行的，撤销其合同，项目合格供应商符合法定数量时，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或中标供应商，否则重新开展采购活动。

（三）政府采购合同已经履行，给他人造成损失的，相关当事人可依法提起诉讼，由责任人承担赔偿责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关。

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) 报价超出招标文件规定最高限价，或者超出采购预算金额的；
- (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。

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，评标委员会应在广西政府采购云平台发布电子澄清函，要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。投标人在广西政府采购云平台接收到电子澄清函后根据澄清函内容上传 PDF 格式回函，电子澄清答复函使用 CA 证书加盖投标人电子签章后在线上传至评标委员会。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。

异常情况处理：如遇无法正常使用线上发送澄清函的情况，将启动书面形式办理。启动书面形式办理的情况下，评标委员会以书面形式要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正必须采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人

或者其授权的代表签字。

未按评标委员会的要求作出明确澄清、说明或者更正的投标人的投标文件将按照有利于采购人的原则由评标委员会进行判定。

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

序号		评分因素	评分标准
1	价格分 (15分)	投标报价 (满分15分)	<p>(1) 以满足招标文件要求且评标报价最低的作为评标基准价，其价格分为满分。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。</p> <p>(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，政策性扣除计算方法：</p> <p>①根据《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）的规定，投标人应在其投标文件中提供《中小企业声明函》，且其投标全部服务由小微企业提供的，对投标人的投标报价给予10%的扣除，扣除后的价格为评审价，即评审价=投标报价×（1-10%）。</p> <p>②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。</p> <p>③依据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，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。</p> <p>投标人既属于残疾人福利性单位又属于小型、微型企业</p>

			<p>的，其报价只能享受一次的扣除，不重复享受政策。</p> <p>(3) 价格分计算公式：</p> <p>某投标人的价格分=（评标基准价 / 评标报价）×15 分</p> <p>注：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，评标委员会将当其作为无效投标处理。</p>
2	技术分 (55 分)	(1) 项目实施方案 (30 分)	<p>评标委员会根据投标人提供的项目实施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。</p> <p>一档（8 分）：实施方案描述简单、不完整、不规范的，服务方案内容不满足采购需求要求的；</p> <p>二档（16 分）：实施方案基本完整，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。</p> <p>三档（24 分）：实施方案完整规范、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，</p>

		<p>缺少话务运营人员管理和保障方案等。</p> <p>四档（30分）：实施方案完整规范、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。</p> <p>注：不提供或不满足一档要求的不得分。</p>
--	--	--

		<p>(2)项目实施人员 (10 分)</p>	<p>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，每提供一个得 1 分，此项最高 2 分；</p> <p>2) 具有国家相关部门颁发的信息系统项目管理师证书，每提供一个得 1 分，此项最高 2 分；</p> <p>3) 具有国家相关部门颁发的系统集成项目管理工程师，每提供一个得 1 分，此项最高 2 分；</p> <p>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 1 分，此项最高 2 分；</p> <p>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，每提供一个得 1 分，此项最高 2 分。</p> <p>备注：</p> <p>上述拟投入人员证明需提供相关的职称或资格证书复印件，并提供用人单位与其签订的有效劳动合同或聘书（新成立的公司或新入职的员工按实际提供）或投标截止时间近半年内任意连续 3 个月（新成立不足要求月数的，如实提供）供应商为其发放工资的银行流水证明复印件或扫描件作为评审依据，同一个人有不同证书按最高分值计算 1 项得分，此项满分 10 分，若人员配备证书累计分值超过 10 分按照 10 分计算得分，未按要求提供不得分。</p>
		<p>(3)售后服务方案 (15 分)</p>	<p>由评委根据对比投标文件中售后服务方案按内容进行打分。各评委各自根据各投标人的投标文件综合评定其档次并在相应等级内独立打分。</p> <p>一档（5 分）：建立有售后服务机制，能为本项目制定出完整的售后服务方案和突发事件应急预案，能有效应对突发的紧急事件，如出现系统异常、网络线路断线掉线、现场停电等故障，在 2 小时内到达现场处理并恢复正常的。</p> <p>二档（10 分）：有较为完善的售后服务机制，为本项目制定可行的售后服务方案和突发事件应急预案，能及时应对突发的紧急事件，如出现系统异常、网络线路断线掉线、现场停电等故障，在 1 小时内到达现场处理并恢复正常的。</p> <p>三档（15 分）：有完善的售后服务机制，为本项目制定科学高效的售后服务方案和突发事件应急预案，能及时高效应对突发的紧急事件，如出现系统异常、网络线路断线掉线、</p>

			<p>现场停电等故障，在 0.5 小时内到达现场处理并恢复正常的。</p> <p>注：不提供或不满足一档要求的不得分。提供相应的响应时间的说明材料或证明材料，评审委员会根据供应商提供的响应时间的说明材料或注明材料判断响应时间承诺的真实性。仅提供响应承诺书无说明材料或注明材料的按照最低档打分。</p>
3	商务分 (30 分)	(1) 信息系统运行维护 (10 分)	<p>投标人具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体认证、信息技术服务运行维护服务能力成熟度 (ITSS) 证书 (二级及以上) 的，每项认证得 2.5 分，无证书不得分，此项满分 10 分。</p> <p>注:提供以上证书复印件并加盖电子公章，否则不得分。</p>
		(2) 业绩 (20 分)	<p>投标人提供至投标响应截止时间前同类项目（须同时包含提供热线系统和话务人员运营两项服务内容）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 3 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 20 分。</p> <p>同类项目业绩案例的中标方应与本次投标供应商一致，投标文件中提供有效的中标通知书或项目合同关键页复印件，并加盖投标人单位电子公章。</p>
总得分 = 1 + 2 + 3 。			

四、中标候选人推荐原则

（一）综合评分法

1. 评标委员会根据原始评标记录和评标结果编写评标报告，并通过电子交易平台向采购人、采购代理机构提交。

2. 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，以投标报价由低到高顺序排列。得分相同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

1. 评标委员会根据原始评标记录和评标结果编写评标报告，并通过电子交易平台向采购人、采购代理机构提交。

2. 评标委员会按照评标报价从低到高排序并推荐中标候选人，评标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且评标报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	服务名称	数量	单位	报价（元）	备注
详见开标一览表					
投标总报价人民币（大写）：_____（¥_____）					

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 双方的权利保证

1、甲方向乙方提供话务运营所需的场地，包括话务区、生活区、洗手间、培训区、机房等场所，确保供电供水正常，根据工作需要，可为乙方提供相关资料等。

2、乙方应按规定时间节点内完成项目工作。

3、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。

4、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供项目实施工作有关技术资料。

5、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。

6、乙方所交付的技术成果知识产权归甲方所有。

7、乙方在未经甲方同意，不得转包或分包。

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：_____。

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) 付款时间：服务期内每季度进行一次结算，每次结算金额为本季度内 3 个月的服务费用总额。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发票；甲方收到相关材料后 20 个工作日内将实际产生支撑服务费用支付至乙方。

(3) 计算公式：每月服务费用=（合同服务费总额/36）×服务考核等级系数。

(4) 服务考核等级系数按关键服务考核指标得分进行核定。核定标准见附件（业务考核办法）。

(5) 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据。乙方需向甲方提供相应金额的、符合国家规定的发票。乙方应如约提供增值税发票。

(6) 乙方与话务团队员工签订的劳动合同、制定的团队绩效管理方案，需同时向甲方报备。若乙方未能按照采购合同所规定的最低薪酬标准向员工支付薪资，甲方可从其应结算的款项中直接扣除差额，以确保员工薪酬达到合同约定的最低标准。

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。

3、合同期满后乙方有义务配合甲方做好下一期服务项目衔接工作，确保热线话务稳定运行。如本期服务期满后下期项目尚未正式实施，乙方须在服务期满后继续提供运营服务，并全力配合下期项目过渡交接工作，直至下期项目正式实施，期间产生的服务费用按下一期成交价的月服务费标准进行折算，费用由下一期项目中标人支付。

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： （盖章）	乙方： （盖章）
法定代表人：	法定代表人：
或委托代理人：	或委托代理人：
地址：	地址：
电话：	电话：
传真：	传真：
邮编：	邮编：
开户行：	开户行：
帐号：	账号：
日期： 年 月 日	日期： 年 月 日

合同附件 1:

合同附件

注：服务承诺事项填不下时可另加附页

1、供应商承诺具体事项：	
2、服务承诺具体事项：	
3、其他具体事项：	
甲方（采购单位）（章） 年 月 日	乙方（供应商）（章） 年 月 日

合同附件 2:

业务考核办法

1. 甲方按照项目运作关键指标（KPI）对乙方服务进行评估。
2. 考核指标及计分方法如下：

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	呼叫接入系统可用率	呼叫接入系统话务平台的可用率	月度 $\geq 95\%$	10	每低 0.1%，减 1 分。 计算公式为：软件平台可用率 = $1 - (\text{月故障时间之和} / \text{月服务时间})$
2		通信线路可用率	通信线路（包括中继线路、宽带线路、专线线路等）可用率（除不可抗力外）	月度 $\geq 95\%$	10	每低 0.1%，减 1 分。 计算公式为：通信线路可用率 = $1 - (\text{月故障时间之和} / \text{月服务时间})$
3		短信有效到达率	剔除空号、停机、手机终端异常等因素的短信到达率	月度 $\geq 95\%$	5	每低 1%，减 1 分。
4		呼损率	呼损量（进入交换机后还未分配前因系统问题产生的损失量）/来电总量。	月度 $< 5\%$	10	每高 0.1%，减 1 分
5	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）。	月度 $\geq 90\%$	10	每低 0.5%，减 1 分
6		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）	月度 $\geq 90\%$	15	每低 1%，减 1 分
7		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	月度 $\geq 90\%$	10	每低 1%，减 1 分
8		服务投诉量	经调查确属事实的有理由话务服务投诉量。	月度 $\leq 2\%$	10	每多 1‰，扣 1 分
9		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	月度 $\geq 90\%$	10	每低 1%，减 1 分

10	团队建设	人员流失率	签约满半年的员工流失（不包含已待岗或中标人主动辞退、开除的员工）	月度 $\leq 4\%$	10	每多 3%，减 1 分。计算公式为：流失人数/27*100%
11	奖励惩罚	奖惩指标	1、获得表扬、感谢，酌情加分； 2、运营中出现未按要求完成任务或工作失误造成恶劣影响等事件，视情况扣分。			月度加分不超过 5 分
服务考核成绩总分					100	

3. 按服务考核成绩将服务质量划分为 5 个等级，每个等级的系数及对应的考核成绩如下：

服务考核成绩(分)	服务考核等级系数
$90 \leq N < 100$	1
$80 \leq N < 90$	0.95
$70 \leq N < 80$	0.9
$60 < N < 70$	0.8
$N \leq 60$	0.75

合同附件 3:

政府采购项目合同验收报告（格式）

根据政府采购合同（采购合同编号：_____）的约定，我单位对（项目名称）_____政府采购项目中标（或成交）供应商（公司名称）_____提供的货物（或服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		<input type="checkbox"/> 自行验收 <input type="checkbox"/> 联合验收		
序号	名 称	货物型号规格、标准及配置 (或服务内容、标准)	数量	与合同约定 是否一致
实际供货 日期			合同交货验收日期	
验收具 体内容	(按招标采购文件、投标响应文件及验收方案等。可附件)			
验收小 组意见				
验收小组成员签字：				
参与验收其他或监督人员签字：				
供应商签字或盖章： 联系方式： 年 月 日			采购单位盖章： 年 月 日	

备注：本报告单一式 4 份（采购单位 1 份、供应商 1 份、采购监督部门备案 1 份、采购代理机构 1 份）。

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：

电子投标文件

报价文件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

投标人地址：

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。

投 标 函

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：_____（如有请填写，无分标时填写“无”或者留空）

单位：元

序号	项目名称或标的名称	数量	单位	投标总报价（元）	备注
1		1	项		
投标总报价人民币（大写）：_____（¥_____）					
合同履行期限：					

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或者电子签名，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加盖电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字（或者电子签名），否则其投标作无效标处理。
3. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表。

投标人名称（电子签章）：_____

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

_____年____月____日

5. 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明

（一）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）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

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。

（二）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（电子签章）：

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。

二、资格证明文件格式

1. 资格证明文件封面格式：

电子投标文件

资格证明文件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

投标人名称：

投标人地址：

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. 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. 投标人不存在直接控股股东的，则在“**直接控股股东名称**”中填“无”。

投标人名称（电子签章）：_____

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

_____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. 投标人不存在直接管理关系的，则在“**直接管理关系单位名称**”中填“无”。

投标人名称（电子签章）：_____

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

_____年____月____日

4. 投标声明

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。

投标人名称(电子签章)：_____

法定代表人或者委托代理人(签字或者电子签名)：_____

_____年_____月_____日

三、商务文件格式

1. 商务文件封面格式：

电子投标文件

商务文件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

投标人地址：

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（电子签章）：_____

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（电子签章）：_____

年 月 日

注：自然人投标的无需提供

5. 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： 采购单位名称

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或者电子签名事项负全部责任。

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（签字或者电子签名）：

委托代理人身份证号码:

法定代表人（签字或者盖章或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：_____

年 月 日

注:

1. 法定代表人必须在授权委托书上签字或者盖章或者电子签名, 委托代理人必须在授权委托书上签字或者电子签名, 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”。

6. 商务要求偏离表格式

商务要求偏离表

项号	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
1			
2			
3			
...			

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”。
3. 当出现“正偏离”情况时应详细填写偏离情况说明并在投标文件中提供相关内容或说明进行响应。

投标人名称（电子签章）：_____

_____年____月____日

7. 投标人同类业绩证明材料

投标人同类业绩情况一览表

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：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. 投标人根据评标标准具体要求附业绩证明材料。

投标人名称（电子签章）：_____

_____年____月____日

四、技术文件格式

1. 技术文件封面格式：

电子投标文件

技术文件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

投标人地址：

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

项号	标的的名称	招标文件中的 技术要求	投标响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
...				

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的**服务标准和技术要求**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**”。
3. 当出现“**正偏离**”情况时应详细填写偏离情况说明及提供相应有效证明材料。

投标人名称（电子签章）：_____

_____年____月____日

4. 项目实施人员一览表格式

项目实施人员一览表

序号	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（如有）

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电子签章。

投标人名称（电子签章）：_____

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

_____年_____月_____日

五、其他文书、文件格式

1. 质疑函（格式）

质疑函（格式）

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：

☐ 采购文件 采购文件获取日期：_____

☐ 采购过程

☐ 采购结果

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。

2. 投诉书（格式）

投诉书（格式）

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：_____

采购文件公告：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。