

广西永祥建设监理有限公司

招 标 文 件

(全流程电子标)

项目名称：2025年玉林市12345政务服务便民热线运行项目

项目编号：YLZC2025-G3-990003-GXYX

采 购 人：玉林市大数据发展和政务服务局

采购代理机构：广西永祥建设监理有限公司

2025年 1月

目录

第一章 招标公告	2
第二章 采购需求	4
第三章 投标人须知	21
第四章 评标方法及评标标准	41
第五章 拟签订的合同参考文本	50
第六章 投标文件格式	55

第一章 招标公告

项目概况：

2025年玉林市12345政务服务便民热线运行项目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2月 日09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：YLZC2025-G3-990003-GYX

项目名称：2025年玉林市12345政务服务便民热线运行项目

预算金额：455.88万元

最高限价：/。

采购需求：

标项	标的的名称	数量	简要技术需求或者服务要求
1	2025年玉林市12345政务服务便民热线运行项目	1项	为满足玉林市12345政务服务便民热线话务运行需求，需外包热线运营团队，提供专业化、规范化、标准化的热线运营服务。采购内容包括通讯资源和技术支撑服务、话务运营服务、数据治理服务等。如需进一步了解详细内容，详见招标文件。

合同履行期限：自签订合同之日起至2025年12月31日。（详见第二章采购需求的商务条款）

本项目不接受联合体投标。

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：本项目为专门面向中小企业采购的项目。投标人必须提供中小企业声明函或者残疾人福利性单位声明函（格式后附）或者供应商属于监狱企业的需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。）。
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 日至2025年1月 日，每天上午08:00至12:00，下午15:00至18:00（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/>)线上获取

方式：网上下载。本项目不提供纸质文件，潜在供应商需在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，获取招标文件。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，将有可能导致供应商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2月 日09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2月 日09时00分（北京时间）

开标地点：广西政府采购云平台电子开标大厅。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 投标保证金（人民币）：本项目不收取投标保证金。

2. 网上查询地址：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广西壮族自治区政府采购网（zfcg.gxzf.gov.cn）、广西玉林市人民政府门户网（www.yulin.gov.cn）、全国公共资源交易平台（广西·玉林）（ggzy.yulin.gov.cn）。

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。
- （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。

4. 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。

5. 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、重大税收违法案件当事人名单、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。

6. 本项目不接受未获取招标文件的投标人参与投标。

7. 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“jmbz”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”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数字证书办理流程。如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电客服热线：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。

(4) 投标人需要在具备有摄像头及语音功能且互联网网络状况良好的电脑登录“广西政府采购云平台”远程开标大厅参与本次投标，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. 本项目采用远程异地评标。评标主场设在玉林市公共资源交易中心（玉林市秀水路）（主场地址）进行评审, 副场设在：_____。

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：玉林市大数据发展和政务服务局

地址：玉林市玉东新区秀水北路2号玉林市政务服务中心

项目联系人：周盛平

联系电话：0775-2822980

2. 采购代理机构信息

名称：广西永祥建设监理有限公司

地 址：玉林市玉东大道61号富林金桂丽湾绿兰园6栋901房

联系方式：0775-2293848

3. 项目联系方式

项目联系人：陈兼

电 话：0775-2293848

4. 监督管理部门：

名 称：玉林市财政局

联系电话：0775-2697961

广西永祥建设监理有限公司

2025年1月 日

第二章 采购需求

说明：

1. 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。

（2）服务项目中伴随货物的，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，采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的，**投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，投标人必须在投标文件中提供所投标产品有效期内的节能产品认证证书复印件（加盖投标人公章），否则投标文件作无效处理。**如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时，应优先采购，具体详见“第四章 评标方法和评标标准”。

2. “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。

3. 本服务项目中伴随货物的，采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用，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、型号或者生产厂家替代，但选用的投标产品技术参数及配置必须满足采购要求。

4. 投标人必须对投标文件中提供的证明材料和资质文件真实性负责，如出现虚假应标情况，投标人除了应接受有关部门的处罚外，还应依据《中华人民共和国民法典》的相关条款来进行赔偿。

5. 投标人应对投标内容所涉及的专利承担法律责任，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中标人负责。

6. 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业名称：软件和信息技术服务业。

采购预算：455.88万元					
服务要求	序号	标的名称	数量及单位	服务内容	中小企业划分标准所属行业名称（行业名称及划分见本章附件1）
	1	2025年	1项	一、通讯资源服务 ▲（一）呼叫中心系统架构	软件和信

		玉林市 12345 政务服务 便民 热线运 行项目	1. 配套提供呼叫中心系统平台，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。 2. 能够集成为呼叫中心统一平台，可通过接口开发调用呼叫功能，具备语音中继能力和呼叫系统常用功能。 ▲（二）话务智能分配功能 1. 提供话务智能分配功能，可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应职场或专席。 2. 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。 3. 热线中心进行回访时使用12345主叫号码进行外呼。 ▲（三）权限分配 1. 可按分权分域多租户的形式分配给各市区县工作站使用呼叫中心统一平台的权限。 2. 可按实际情况配置相应的话务队列、语音导航和工作时间提醒等功能，以及各管理权限配置。 ▲（四）呼叫系统功能 除上述功能外，政务服务呼叫中心统一平台还需具备的主要功能模块如下： 1. 呼叫中心平台 包括话务员签入/签出、显示主叫号码、来电人信息、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、挂机、监听/插话等功能。 2. 自动语音导航模块 系统提供自动语音导航，市民拨打12345等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。 3. 人工受理模块	<u>息技术服务业</u>
--	--	--	---	----------------------

			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。 4. 督办模块 包括呼叫报表统计等功能。 5. 系统维护 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） （五）接口标准 呼叫中心平台具备完善的、标准的接口，并与自治区12345政务服务便民热线平台进行无缝对接。将来随着技术的进步与引入的其他功能插件对接，如与话务机器人系统、语义识别系统等可以支持进行二次开发对接。 ▲（六）坐席语音工号数量要求 本期提供不少于46个语音工号，并能够结合话务需求调整和补充足够的语音工号，92个话务并发量的呼叫接入系统（含语音中继），包含外呼回访产生的话费，后期可根据需求无缝扩容。 （注：为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性，2025年1月1日起原运营方投入了不少于46个坐席语音工号的通讯资源服务，该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。） 二、技术支撑服务 100M专线2路，形成主备线路。从玉林市运营场地地点到自治区12345政务服务便民热线平台部署地点（	
--	--	--	---	--

			自治区)的浪潮云。提供技术支撑服务、培训服务、技术运营支撑服务。 (一) 支撑对象: 包括热线系统管理人员, 业务日常使用操作的工作人员等。 (二) 支撑内容: 确保属地各成员单位日常业务操作人员能顺利、熟练使用本业务系统。日常问题处理及答疑、日常系统更新测试、需求调研、24小时问题处理服务、安全问题整改服务、热线驻点支撑人员服务(支撑人员需业务水平高、工作能力强, 思想道德品质良好, 并遵守热线相关规范和保密规定)。(三) 培训服务内容: 培训范围与项目实施范围一致, 提供包括日常业务操作使用培训, 系统管理、常见故障排除等培训服务。 (四) 培训服务方式: 1. 提供项目实施过程的现场培训, 系统管理的集中培训, 业务日常操作的集中培训, 远程网络培训。 2. 服务期内提供一次超过50人的集中业务使用操作培训。 3. 培训内容和重点应根据对象的不同, 具备合理的深度层次。具备持续性的培训机制和能力, 为招标人提供长期的技术协助。 (五) 短信服务 1. 提供短信通道; 2. 满足移动、联通、电信等手机的短信发送。 (注: 为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性, 2025年1月1日起原运营方已投入技术支撑服务, 该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止, 期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。) 三、话务运营服务 (一) 运营总体要求 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。招标人委托中标人负责组建话务人员团队，其组建的团队人员的招聘、辞退均需报备招标人审核，中标人全面负责运营服务团队人员的招聘、培训、管理及运营工作，运营服务团队不少于42人，配合政府部门对本市12345政务服务便民热线的指导与管理工作。 1. 制定实施服务方案：根据热线采购需求及工作目标，制定热线实施服务方案，确保服务无缝衔接，按时、按质、按量对外提供服务并完成热线工作任务，实现热线工作目标，包括但不限于人员招聘、人员培训、进度计划、保障措施、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。 2. 建立管理体系：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。 3. 合理化意见或建议：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 （二）运营人员要求 1. 中标人应保证服务协议期间有不少于42人数量要求的运营服务人员在职在岗，员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出服务的，应当进行及时补员并确保人员在离岗前完成交接手续。 2. 因中标人运营服务人员个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，采购人有权要求中标人更换运营服务人员。采购人要求更换运营服务人员的，中标人应当即时更换。 3. 中标人应当根据需求的要求统一和规范话务服务座席的四季着装，费用由中标人自理。 4. 中标人应当严格执行有关的人力资源保密和	
--	--	--	--	--

			采购人的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若因中标人运营服务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。 5. 中标人不得以采购人的名义对外发生任何与本项目服务无关的业务往来，并应当对提供的运营服务实行严格管理，对于中标人给采购人造成利益损害的，中标人应当承担相关法律责任。 6. 话务人员上岗培训：本市12345政务服务便民热线新招录话务人员必须经过岗前培训，培训期不少于1个月，培训期所产生费用由中标方自行承担。 7. 运营时间要求： （1）合同期限为从签订合同之日起至2025年12月31日； （2）提供7×24小时人工服务。 8. 运营服务团队人员任职条件： （1）大专及以上学历； （2）普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好。 （3）熟练掌握计算机操作，汉字录入速度不低于60字/分钟。 （4）思想、身体健康，精神面貌良好，形象气质佳。 （5）具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力； （6）适应轮班制，并接受热线工作时间。 9. 人员工资福利 服务人员的工资福利包括但不限于基础工资、月度绩效、年度绩效、五险一金、加班费用、夜班补贴、高温补贴、过节福利等。 （三）宣传运营服务 中标人应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。按热线管理部门日常热线宣传工作要求完成专项任务。包括提供为开展热线宣传服务所应具备的各项办公条件，满足相应宣传材料打印要求，以及提供移动笔记本电脑展示服务，在进乡村、进社区宣传推广活动时，服务支撑现场展示、现场系统操作、现场教学等。 （注：为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性，2025年1月1日起原运营方投入了不少于42名话务人员服务热线（包含2025年新增2名话务人员费用），该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。） 四、数据治理支撑服务 （一）报告支撑服务： 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导出，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图表服务。 （二）多维度数据分析服务： 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。 （三）智能系统服务： 提供包含坐席助手、智能质检助手、智能导航的智能系统服务，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。 （注：为了保证玉林市12345热线运行的连贯性和持续性，2025年1月1日起原运营方投入数据治理支撑服务，该服务费用已由原运营方垫付。截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。） 五、12345政务服务热线平台服务 （一）总体要求 ▲1、投标人须在合同期内提供 12345 政务服务热线平台软件的使用权：通过获取自治区 12345 政务服务热线平台使用授权，或通过自行新建 12345 政务服务热线平台提供服务。 ▲2、中标服务商提供的12345政务服务便民热线平台须实现与自治区12345政务服务便民热线平台、广西数字政务一体化平台及好差评等系统的数据对接。广西数字政务一体化平台和自治区12345热线系统的相关接口及规范在全区政府部门公开，对于已与广西区内各使用广西数字政务一体化平台的政府部门有过系统对接经验的投标人，均可从相关政府部门取得接口文档及规范；或在中标并与采购单位签订保密协议后，可从采购单位获取。 （二）12345政务服务热线平台总体技术要求 总体技术指标要求如下： 1、基本技术要求 （1）浏览器兼容性：系统应能支持微软Edge、Chrome、Firefox和360等主流浏览器。 （2）国产化系统适配性：系统具备出色的国产化适配性，可以兼容主流的国产操作系统和应用环境，确保系统应用端在国产化系统中能够正常运行，并确保流畅的用户体验。 （3）应用系统：系统性能稳定、可靠、实用；人机界面友好，输入、输出方便，图表生成灵活美观，检索、查询简单快捷。	
--	--	--	---	--

			(4) 数据精确性：要求数据加载、统计计算、制表制图等功能必须精确，保证数据的准确性。 (5) 投标人必须提供完整可用的整套系统，包括业务应用软件系统，以及配套的操作系统、中间件、数据库系统等。 (6) 数据库系统在确保稳定、高效运行，对数据库记录数的增长没有限制，并且保证大容量数据库的可操作性。 2、主要技术要求 (1) 可靠性稳定性要求。采用多种技术手段，确保应用系统及数据的稳定可靠。 ①系统要保证数据的一致性，完整性，准确性要求达到99.99%。 ②对接来自不同接口的数据时，能够对错误数据进行自动纠错处理、告警，或提醒人工干预。 ③系统提供 7×24 小时持续服务能力。 ④系统应达到或超过 99.99%的可用性。 ⑤用户界面程序异常停止后，不应影响服务器端系统和其它用户界面的正常运行。 (2) 采用成熟的先进技术和成熟产品 供应商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。 (3) 技术路线要求 ①采用以 B/S 为主的多层应用结构体系。 ②系统应具备分布式架构部署的能力，可以支持横向扩展。 ③原则上采用微服务架构进行设计实现，具有高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面的特性。 (4) 安全要求 ①系统的设计、应用与数据使用必须确保安全、可靠、可信、可用和完整。	
--	--	--	---	--

			②系统安全访问功能要求。系统应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。 ③要求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，包括数据采集安全、数据传输的安全、数据存储的安全、数据交换的安全、数据使用的安全、以及数据的销毁。 ④系统应具备完备的访问控制机制。 ⑤系统应用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。 （5）售后服务要求 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。 （三）12345政务服务热线平台功能要求 投标人所提供的 12345 政务服务热线平台系统功能应包括以下功能： 1、移动 APP 应用 （1）部门端： 用户登录验证：校验是否为联络员角色账号登陆，非联络员角色登陆登录后相关工单不做展示。 待办事宜：新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。 处理中：包含处理中、线下处理列表、下派	
--	--	--	---	--

				跟踪工单展示列表，且可进行处理反馈等操作。 已处理：已处理反馈办结的工单展示列表； 我关注的工单：在工单上单击关注按钮后的工单会展示在该列表内。 检查版本更新：提供版本更新功能。 工单查询：提供通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。 2、短信服务 短信服务：可进行相关场景短信发送。 3、工单业务办理系统 （1）知识库 ①知识库管理： 具有栏目分类、分级授权、部门黄页、知识库导入、知识库检索、模板管理、知识门户等功能。 ②知识库维护： 具有知识库新增发布、知识库审核、知识库维护等基本维护功能。 ③知识库应用： 具有知识检索、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目分类管理、知识库下架、知识库提问、数据导入和导出等功能。 （2）数据交换对接系统 与自治区数字政务一体化平台对接:政务服务门户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。 与呼叫中心平台对接:实现话务平台相关功能于12345业务系统进行操作使用。 与短信平台对接:即可实现在12345热线系统上发送相关回复等相关短信的功能。 （3）多渠道统一受理 工单受理：多渠道统一接入。要能通过电话、手机APP、微信公众号等途径提交的诉求，统一在该模块受理。 工单处理:工单处理方式分为四种“直接答	
--	--	--	--	--	--

			复”、“送审核”、“交办部门”和“工单协同”。 工单审核:具备延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出等功能。 工单回访:结果反馈短信及工单流转环节。 工单办结:工单流转结束后由相关人员进行办结,提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库。 异常处理:遇到异常情况要能提供在线处理功能。 (4) 全市联动管理 工单签收:系统提供工单签收功能,区联动部门、地市平台应在规定时间内签收工单。 工单核实:工单核实要包括何人、何时、何方式以及证明文件的上传。 协同办理:如工单涉及到二级单位办理,则可选择对应二级单位,输入反馈期限以及交办意见后提交。 工单查询:查看本部门内的工单信息。 工单退回:系统可提供退回功能,经确认后非本部门职责及业务范围可操作退回。 (5) 监管督办 实时监控:实现对所有工单的实时监控。 预警纠错:系统支持对异常工单的红黄灯预警功能。 督察督办:对于红黄灯预警工单,系统支持发起督办操作。 坐席监控:支持通过图形化展示所有话务员当前状态,包括坐席总数、坐席在线数、坐席状态(未登录、空闲、忙碌、通话)。 (6) 基础数据统计 基础数据统计:提供统计分析报表模板,对工单、座席人员、区联动部门、地市平台、县(市、区)平台等数据进行分析。	
--	--	--	--	--

				▲（7）系统对接 对接广西数字政务一体化平台的统一身份认证系统，实现账号数据的同步及登陆使用。	
商务条款	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：自签订合同之日起至 2025 年 12 月 31 日 三、服务地点：采购人指定地点。 四、服务期限：自签订合同之日起至 2025 年 12 月 31 日 服务期满补充条款：为保障玉林 12345 政务服务便民热线运营的延续性，在项目再次完成招标前，中标运营方须继续提供运营服务。期间产生的费用由本次运营方垫资，再次完成招标后由下一个中标运营方负责支付给本次中标运营方。 五、付款方式 1、预付款：完成合同签订后，中标人开具合同金额的30%增值税专用发票，在具备实施条件后采购人10日内支付中标金额30%的预付款项； 2、半年验收款：服务期满半年并通过验收后，根据考核系数支付20%款项。结算费用= 合同服务费总额×50%×服务考核系数-预付款。 3、剩余款项：服务期满并通过项目验收后，根据考核系数支付剩余50%款项。结算费用= 合同服务费总额×50%×服务考核系数。 4、服务考核系数：见附件玉林市12345热线月度运营考核指标说明 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、符合国家规定的发票。中标人应按约定提供增值税专用发票。 六、售后服务 1、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后半小时内响应，2小时内到达采购人指定现场。 2、在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，未经采购人同意，供应商不得擅自更换管理团队人员。如有违反，采购人有权单方面终止合同。 七、投标报价要求： 1、报价必须含以下部分，包括：报价必须包含：完成本项目所有服务内容的价格、包括人工、劳务、交通、办公、技术咨询、管理、保险、各项税金、培训、会务、技术支持、过渡期所产生的费用（如有）、投标报价售后服务等全部费用。投标人为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，采购人不再另行支付其它任何费用。 2、投标报价是投标人为完成本项目所发生的一切费用。采购人不接受任何有选择的报价包括最后报价。投标人最终报价均不得超过采购预算价，否则按无效投标处理。 八、验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。 九、其他要求： 1、中标供应商应无条件接受采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任。中标供应商应遵守《国家保密法》，严格执行保密制度，不得向第三方泄露其在提供服务期间获得采购人的技术、机密，否则须承担因此产生的全部责任。 2、投标人在投标阶段可提供产品功能演示，提供服务方案。 十、特别约定 从2025年1月1日起截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。				

甲方按照以下关键运作指标（KPI）对乙方服务进行评估。

考核周期：每半年进行1次验收考核

服务考核得分：2025年上半年考核得分=1-6月运营考核指标得分之和/6。

2025年下半年考核得分=7-12月运营考核指标得分之和/6。

服务考核得分	服务考核系数
$95 \leq N < 100$	1
$85 \leq N < 95$	0.95
$75 \leq N < 85$	0.9
$60 < N < 75$	0.8
$N \leq 60$	0.75

玉林市12345热线月度运营考核指标

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	每低于指标值0.1%，减1分。 计算公式为：软件平台可用率=1-（月故障时间之和/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	每低于指标值0.1%，减1分。 计算公式为：通信线路可用率=1-（月故障时间之和/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	每低于指标值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 $< 2\%$	10	每高于指标值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、突发情况激增话务量、系统故障问题等话务量）。	月度 $\geq 90\%$	10	每低于指标值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 $\geq 95\%$	15	每低于指标值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 $\geq 93\%$	10	每低于指标值1%，减1分
8		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 $\geq 96\%$	10	每低于指标值1%，减1分
9		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 $\leq 3\%$	10	月度工单 ≤ 1000 单时，月度 ≤ 2 次，每多1次，扣2分。 月度工单 > 1000 单时，月度小于等于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）	月流失率 $< 10\%$	10	每低于指标值2%，减2分。 计算公式为：流失人数/（月初人数+月末人数）/2*100%
11	奖励惩罚	奖惩指标	1、获得表扬、感谢。酌情加分，月度加分不超过3分。 2、完成2025年自治区热线各项考评指标并排名全区前列，年度加分不超过3分，如未完成，年度扣分不超过3分。 3、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，扣分最多不超过3分。			
	总计				100	

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	编列内容
3	1. 投标人的资格要求详见招标公告。 2. 投标人出现下列情形之一的，不得参加政府采购活动： 2.1 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。 2.2 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、重大税收违法案件当事人名单、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。
6	本项目是否接受联合体投标：详见招标公告。
7	资金来源：财政资金
11.2	☒不组织现场考察 ☐组织现场考察： ☒不组织召开开标前答疑会 ☐组织召开开标前答疑会
13	报价文件： 1. 投标函（格式见第六章）；（必须提供，否则按无效投标处理） 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） 3. 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。（如有，请提供） 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别的，责任自负）： 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复印件（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），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） 2. 投标人依法缴纳税收的相关材料（2024年6月至投标时间截止前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供应商，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） 3. 投标人依法缴纳社会保障资金的相关材料[2024年6月至投标时间截止前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供应商，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） 4. 投标人财务状况报告（提供2023年度经审计的财务报告复印件或者截标时间前半年内至少一个月能反映财务状况的报表或者投标人自拟的截标时间前半年内至少一个月的财务情况说明）。（必须提供，否则作无效投标处理） 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） 6. 投标声明(格式见第六章)；（必须提供，否则按无效投标处理） 7. 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进行采购，参加本项目竞争的供应商必须为中小企业(含监狱企业、残疾人福利性单位)，并根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）中《中小企业声明函》格式要求填报并提供中小企业声明函或监狱企业证明材料或残疾人福利性单位声明函，否则竞标无效。（格式后附，必须提供，加盖单位公章） 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（如有，请提供）。 注： 1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人电子签章，否则按无效投标处理。 ★2. 分公司参加投标的，应当取得总公司授权。
	商务文件： 1. 无串通投标行为的承诺函（格式见第六章）；（必须提供，否则按无效投标处理） 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） 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） 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） 5. 投标人情况介绍（格式自拟），（如有，请提供） 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（格式自拟）。（投标人根据“第二章 服务需求”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，必须加盖投标人电子签章，否则按无效投标处理。

	技术文件： 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） 2. 服务方案（格式自拟）（根据评分办法内容顺序提供（格式自拟））；（如有，请提供） 3. 项目实施人员一览表（格式见第六章）；（如有，请提供） 4. 投标人对本项目的合理化建议和改进措施（格式自拟）；（如有，请提供） 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）。（如有，请提供） 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。
16.2	项目总体为包干式服务，投标报价必须包含但不限于实施和完成本项目服务所需全部软硬件购置、安装、部署、集成服务工作所需的劳务费、技术服务费、测量、交通、通讯、保险、税费、利润、招标代理服务费和验收费用等集成业务有关一切费用。
17.2	投标有效期：自投标截止之日起90日。
18.1	☒ 本项目不收取投标保证金。 ☐ 本项目收取投标保证金，具体规定如下： 备注： 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。 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。 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。 4. 保函有效期低于投标有效期的，视为无效投标保证金。 5. 采用银行、保险机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为无效投标保证金。 6. 政采云平台暂未支持电子保函功能，故本项目暂不接受电子保函形式的保证金。
20	本项目不接受电子备份投标文件。
21.1	1. 投标文件提交截止时间：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
24.3(1)	电子投标文件解密时间： <u>30</u> 分钟。

25.3(2)	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“政采云”平台附件上传保存。 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、重大税收违法案件当事人名单、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。
26.1	评标委员会的人数： <u>5</u> 人
29.1	评标方法： ☒综合评分法 ☐最低评标报价
29.2	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	中标候选人推荐数量： ☒ 3 名 ☐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	采购人确定中标人时，出现中标候选人并列的情形，采购人按以下方式确定中标人： ☒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、服务方案分高的优先顺序确定； ☐随机抽取。
35.1	☒ 本项目不收取履约保证金。
36.1	签订合同携带的证明材料： 合同签订期：自成交通知书领取之日起25日历天内。 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。 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。
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：<u>广西永祥建设监理有限公司</u>，联系电话：<u>0775-2293848</u> 通讯地址：玉林市玉东大道61号富林金桂丽湾绿兰园6栋901房业务时间 业务时间：每个工作日8时00分到12时00分，15时00分到18时00分

39.1	1. 采购代理费支付方式： ☒ 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。 ☐ 采购人支付。 2. 采购代理费收取标准： ☒ 以分标（☒ 中标金额/☐ 采购预算/☐ 暂定中标金额/☐ 其他 <u> </u>）为计费额，按本须知正文第 39.2 条规定的收费计算标准（☐ 货物招标/☒ 服务招标/☐ 工程招标）采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理收费以（☒ 收费基准价格/☐ 收费基准价格下浮 <u> </u> %/☐ 收费基准价格上浮 <u> </u> %）收取。 ☐ 固定采购代理收费 <u> </u>。 3. 代理机构银行账户信息如下： 账户名称： 开户银行： 银行账号：
40.1	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、服务需求、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。
40.2	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。 2. 本招标文件所称的“电子签章”、“电子签名”，是指经“政采云”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。 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）。 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。

	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。
	本采购项目涉及中小企业采购，现明确以下内容： 1. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目，供应商应为中小企业或监狱企业或残疾人福利性单位； 2. 中小企业预留预算金额：455.88万元； 3. 中小企业预留份额：100%； 4. 预付款金额：完成合同签订后，中标人开具合同金额的30%增值税专用发票，在具备实施条件后采购人10日内支付中标金额30%的预付款项； 5. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目，不再进行价格扣除及用扣除后的价格参加评审； 6. 因本项目属于专门面向中小企业采购的项目，规定依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》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； 7. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业；

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 “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，或者服务需求中带“▲”的条款。

2.8 “正偏离”，是指投标文件对招标文件“服务需求”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“服务需求”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”是指服务需求中的不属于“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，详见招标公告。

7. 资金来源

详见“投标人须知前附表”。

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) 服务需求；
- (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，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

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”。

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。

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5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5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“广西政府采购云电子投标客户端”（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。

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”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“广西政采云电子投标客户端”在线编制生成且后缀名为“bfb”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陆“广西政府采购云”平台，依次进入“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。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、重大税收违法案件当事人名单、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”，“政采云”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；

(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、重大税收违法案件当事人名单、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“政采云”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、帐号有变动的，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。

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（质疑函格式见第六章）：

- (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（投诉书格式见第六章）。

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”。

39.2 代理服务收费标准：

注：

费率		货物招标	服务招标	工程招标
中标金额				

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%

(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：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5 \% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(200 - 100) \text{ 万元} \times 0.8 \% = 0.8 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = 1.5 + 0.8 = 2.3 \text{ (万元)}$$

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。

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

一、评标方法

本项目采用 以下勾选的方式进行评审。

☒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）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 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。

三、评标标准

序号		评审因素	评分标准
1	价格分（满分10分）	投标报价	(1) 本项目为专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，对投标人的投标报价不再执行价格评审优惠的扶持政策。 (2) 评标报价为投标人的投标报价，评标报价只是作为评审时使用。最终中标人的中标金额等于投标报价。 (3) 投标报价分采用低价优先法计算，满足招标文件要求且评标价最低的有效投标人的评标价为评标基准价，其投标报价分为满分。 (4) 价格分计算公式： $\text{价格分} = (\text{评标基准价} / \text{评标报价}) \times 10 \text{ 分}$ 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【提交详细的报价明细说明文件及测算表，包括项目的服务、人工、办公成本等、人工成本包括项目人员的数量、工作时间及其工资和福利支出成本，以及服务项目实施过程中可能涉及的其他费用】，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。
2	技术分（满分75分）	评审因素	

2.1	产品演示分 (满分25分)	本次项目各投标人可在网上平台进行 12345 政务服务便民热线平台服务软件部分的功能演示。注：投标人应自行完善自己的投标所用的终端电脑（系统），以确保硬件性能和软件功能满足产品演示的要求。否则由此造成的不完整的演示效果，由投标人负责。每个投标人的演示时间不超过30分钟。如未提供演示的，本环节不得分，投标人须提供功能演示。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，各项演示功能内容为连贯功能操作，不能提供演示、演示缺少任一功能点或演示出现严重错误的，不得分。根据投标人完成全部功能点演示的方式评分计算。 演示内容评审标准： （1）演示受理、处办功能：受理功能支持历史数据复用；支持智能派单；支持受理页面打开知识库并引用知识库答复；支持知识提问，并由成员单位负责答复知识；支持催单、补单、撤单；处办功能支持签收、申请退回、申请延期、转交等工单操作。满分9分。 一档（0分）：不能提供演示或演示出现严重错误的，不得分； 二档（3分）：提供软件系统原型或采用 PPT、视频、截图等材料进行演示，未能满足演示要求的；（指定的手机端视频除外）； 三档（6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，基本满足演示要求的； 四档（9分）：基于真实系统演示，功能完善、设计清晰、内容数据详实，满足或优于演示要求的。演示受理、处办功能，包括：受理功能支持历史数据复用；支持智能派单；支持受理页面打开知识库并引用知识库答复；支持知识提问，并由成员单位负责答复知识；支持催单、补单、撤单；处办功能支持签收、申请退回、申请延期、转交等工单操作。 （2）演示知识库管理系统：支持知识检索；支持关键词高亮显示；支持知识热度统计排行；支持知识上、下架；支持部门黄页编辑。满分4分。 一档（0分）：不能提供演示或演示出现严重错误的，不得分； 二档（1分）：提供软件系统原型或采用 PPT、视频、截图等材料进行演示，未能满足演示要求的；（指定的手机端视频除外）； 三档（2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，基本满足演示要求的； 四档（4分）：基于真实系统演示，功能完善、设计清晰、内容数据详实，满足或优于演示要求的。演示知识库管理系统功能，包括：支持知识检索；支持关键词高亮显示；支持知识热度统计排行；支持知识上、下架；支持部门黄页编辑。 （3）演示数据监管考核：演示 KPI 统计报表；演示常规数据统计报表；演示可视化数据展示；（满分 6 分）
-----	------------------	--

		一档（0分）：不能提供演示或演示出现严重错误的，不得分； 二档（2分）：提供软件系统原型或采用 PPT、视频、截图等材料进行演示，未能满足演示要求的；（指定的手机端视频除外）； 三档（4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，基本满足演示要求的； 四档（6分）：基于真实系统演示，功能完善、设计清晰、内容数据详实，满足或优于演示要求的。演示知识库管理系统功能，包括：支持知识检索；支持关键词高亮显示；支持知识热度统计排行；支持知识上、下架；支持部门黄页编辑。 （4）演示工作站协同转派功能。支持签收热线中心转派的工单；支持对工单进行交办部门；支持主协办；支持送疑难工单。满分6分。 一档（0分）：不能提供演示或演示出现严重错误的，不得分； 二档（2分）：提供软件系统原型或采用 PPT、视频、截图等材料进行演示，未能满足演示要求的；（指定的手机端视频除外）； 三档（3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，基本满足演示要求的； 四档（6分）：基于真实系统演示，功能完善、设计清晰、内容数据详实，满足或优于演示要求的。演示工作站协同转派功能，包括支持签收热线中心转派的工单；支持对工单进行交办部门；支持主协办；支持送疑难工单。
2.2	服务方案分（满分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进行分档，然后在该档进行独立打分，不提供方案不得分。 一档（10分）：服务方案描述简单、不完整、不规范的。（描述简单、不完整、不规范所指：缺少项目背景和项目理解、未针对采购内容进行逐项明确服务方案的、服务方案内容不满足采购需求要求的、缺少售后服务、应急保障方案等内容）； 二档（15分）：服务方案完整规范，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要求。提供项目需求分析，对采购需求内容逐项提供技术服务方案；提供售后服务方案，满足项目售后要求；提供话务管理方案，满足项目话务运营要求。技术方案针对12345热线系统平台的功能需求，项目实施管理方案设计简单，缺少平台部署方案、系统对接方案、运行维护方案、应急保障措施、质量管控措施。话务运营管理方案中管理思路简单，缺少人员管理措施和人员保障方案的，评为二档。 三档（20分）：服务方案完整规范、表达清晰。对项目背景及热线运行状况有比较具体地了解，方案内容可满足招标文件中采购需求的要求。提供项目需求分析，包括对项目背景、对项目采购需求的服务内容展开需求分析。提供项目售后方案和服务承诺。提供技术服务方案，包括12345热线系统平台的功能

	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12345热线系统平台部署方案，包括系统架构、部署说明和步骤等，方案步骤明确；提供项目实施管理方案，包括运营实施计划、安全控制措施、质量管控措施、应急保障措施等；提供项目话务运营管理方案，包括话务运营思路、话务运营框架方向和工作大纲等。服务方案的需求分析未针对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，服务方案缺少与数字政务一体化平台系统对接方案、运行维护方案的；服务方案缺少话务人员保障方案、话务运营报告案例；缺少数据治理支撑服务，包括专题报告支撑服务、多维度数据分析服务、智能系统优化的各项功能方案或具体案例方案的，评为三档。 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。提供项目需求分析，包括但不限于对项目背景和项目理解、深入12345热线运行现状及12345热线特点展开需求分析；对项目采购需求的各项服务内容各个功能、系统等逐项展开需求分析，需求分析内容深入透彻，清晰精准。提供技术服务方案，对采购需求各项服务内容逐项展开各系统功能细项技术论述，方案内容满足招采购需求的全部内容和要求，方案内容详实，采用技术合理成熟，包括但不限于12345热线系统平台的功能需求、平台总体技术、系统集成、培训、售后服务制定详细方案。提供12345热线系统平台部署方案，包括系统架构、部署说明和步骤等；提供系统对接方案，包括与数字政务一体化平台对接等；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；提供数据治理支撑服务，包括专题报告支撑服务、多维度数据分析服务、智能系统优化的各项功能方案或具体案例。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、工期保障措施、安全控制措施、项目实施质量控制、质量管控措施、应急保障措施等，方案设计完整清晰，整体方案可执行性强；提供项目售后方案，包括售后服务管理等，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人员保障方案、应急措施、运营报告案例，符合本项目实际特点的，整体方案优秀，内容详细。满足采购需求的要求并提供以上所有内容的服务方案，可评为第四档方案。
--	---

2.3	项目主要技术人员配备（满分7分）	本项目的主要技术、管理人员具有以下证书的予以加分，满分7分。 A. 具有国家相关部门颁发的信息系统项目管理师证书，得 3分； B. 具有国家相关部门颁发的系统集成项目管理工程师证书；得 2分； C. 具有国家相关部门颁发的网络工程师证书，得 1 分； D. 具有相关协会颁发的信息系统项目经理证书，得 1 分。 （注：须在投标文件中提供相关人员证书复印件及截标时间前半年任意3个月供应商为其购买的社保证明复印件并加盖投标人公章，依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，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，否则不予计分）
2.4	项目售后服务（满分10分）	由评委根据对比投标文件中售后服务按“一档、二档、三档”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。不提供或不满足三档要求的不得分。 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。 二档(8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。 三档(10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、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。
2.5	信息系统运行维护分（满分8分）	由评标委员会根据投标人具有ISO9001质量管理体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证的、ISO27001信息安全管理认证的、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分，无证书不得分。 注：提供以上证书复印件并加盖电子公章，否则不得分。
3	商务分（满分15分）	评审因素
3.1	业绩分（满分 15分）	投标人自2021年1月1日以来同类项目（须同时包含提供热线系统和话务人员运营两项服务内容）的业绩，每个得1分，满分15分。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，未按要求提供的不得分。
总得分=1+2+3		

“

四、中标候选人推荐原则

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供应商。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。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以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。

第五章 拟签订的合同参考文本

《2025年玉林市12345政务服务便民热线运行项目合同书》

采购计划号：_____ 合同编号：_____

采购人（甲方）：_____ 供应商（乙方）：_____

项目名称：_____ 项目编号：_____

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. 服务项目

乙方接受甲方委托，承担《_____》服务项目实施工作，合同金额（人民币）：_____元整。

2. 服务内容：详见附件《采购需求》

3. 合同合计金额包含乙方完成本项目所有工作任务（出具成果文件）所需的一切费用（含完成项目过程中所需的劳务、技术服务费、交通差旅费、资料印刷费、调研、材料、设备、仪器、运输、检测与试验、安全警戒、评审、咨询、会务、管理、保险、税费、利润等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险等的一切费用等各种费用在内）。合同价不因任何因素而调整。

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。

第三条 权利保证

1. 甲方根据工作需要，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. 乙方应保证所提供的服务不会侵犯任何第三方的专利权、著作权或其他权利。
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任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或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。
6. 乙方所交付的技术成果知识产权归甲方所有。

第四条 交付和验收

1. 服务期限：自签订合同之日起至2025年12月31日，服务地点：采购人指定地点。
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，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。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。

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 服务、质量保证期

乙方应按照国家有关法律法规以及招标文件和本合同所附的《抽检工作方案》，为甲方提供技术服务。

第六条 付款方式

1. 在合同履行期间，甲方要求终止或解除合同，乙方已开始实施工作的，甲方应根据乙方已进行的实际工作量给予适当的补偿。

2. 付款方式：

1) 预付款：完成合同签订后，中标人开具合同金额的30%增值税专用发票，在具备实施条件后采购人10日内支付中标金额30%的预付款项；

2) 半年验收款：服务期满半年并通过验收后，根据考核系数支付20%款项。结算费用 = 合同服务费总额 × 50% × 服务考核系数 - 预付款。

3) 剩余款项：服务期满并通过项目验收后，根据考核系数支付剩余50%款项。结算费用 = 合同服务费总额 × 50% × 服务考核系数。

4) 服务考核系数：见附件玉林市12345热线月度运营考核指标说明

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、符合国家规定的发票。中标人应按约定提供增值税专用发票。

第七条 履约保证金

无

第八条 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。

第九条 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。每推迟一天按合同金额的3%支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的10%。

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。

3. 甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额1‰ 滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额5%。

4. 由于甲方的原因造成合同不能如期履行的，双方可根据具体情况顺延合同的履行期，对乙方 因此遭受的损失，甲方应予以补偿。

5. 在合同履行过程中，为维持项目运行稳定，未经甲方同意，供应商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。

6. 若甲乙双方中任何一方存在其他违约行为，违约方应向守约方支付违约金并赔偿经济损失，违约金金额由双方商定，最高不超过合同总金额的5%。

第十条 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。

第十一条 合同争议解决

1. 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，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

1. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 合同组成及解释

1. 本项目的采购文件（含采购答疑）、符合采购要求的投标文件、甲方确认采购要求、本合同履行过程中双方签章确认的协议或其他文件均为本合同的组成部分，若合同组成文件之间发生矛盾的，以下排列顺序为合同组成文件之间的优先解释顺序：

(1) 合同履行过程中双方签章确认的协议或其他文件；

(2) 甲方确认的采购要求；

(3) 合同附件；

(4) 中标或成交通知书；

(5) 采购文件(含答疑)；

(6) 符合采购要求的投标文件；

(7) 标准、规范及有关技术文件；

(8) 其他合同文件。

2. 前述文件应认为是互为补充和解释的，但如有互相矛盾之处，以前述文件所列顺序作为其优先解释的顺序，但如果某一文件对甲方权利维护更有利或对设计工作有更高、更严格要求的以该文件内容为准。

3. 前述各项文件包括双方就该合同组成文件所作出的补充和修改，属于同一项文件的，应以最新签署的为准。

第十五条 通知与送达

1. 本协议项下对合同一方对另外一方的任何通知或请求，应当发送至接收方在合同中约定的地址、联系人和通信终端。一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端等信息的，

应当在变更后 3 日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

2. 任何一方当事人向对方/他方所发出的通知或请求送达时间：

(1) 如果是传真，则在发送当日视为送达；

(2) 如果是短信/微信/电子邮件，自电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，进入对方数据电文接收系统当日视为送达。

(3) 如果是信函，在挂号信交邮后第三日视为送达；

(4) 如果是派人专程送达，则在收件人签收之日视为收到；

(5) 如果同时使用几种通知方式的，以其中较快到达接收方者为准。

(6) 若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

本合同约定的地址、联系人及电子通信终端等信息亦为双方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院和/或仲裁机构的法律文书送达地址。人民法院和/或仲裁机构的诉讼文书（含裁判文书）向任何合同任何一方当事人的上述地址和/或工商登记公示地址（居民身份证登记地址）送达的，视为有效送达。当事人对电子通信终端的联系送达适用于争议解决时的送达。合同送达条款与争议解决条款均为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。

第十六条 特别约定

乙方已完全理解并严格按照甲方的采购需求执行本合同的特别约定条款，从2025年1月1日起截至此次乙方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用合计人民币_____（¥_____元），由乙方负责足额支付给原运营方。

乙方需从开始提供服务之日起30个自然日内向原运营方支付款项，如乙方未能在上述规定时间内支付，甲方有权从合同款中扣除相应金额直接代为支付给原运营方。

第十七条 本合同一式五份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲方执三份，乙方执一份（可根据需要另增加）。

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指定的媒体上公告。

甲方（章）	乙方（章）
年 月 日	年 月 日
单位地址：	单位地址：
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	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：
纳税人识别号或统一社会信用代码：	纳税人识别号或统一社会信用代码：
邮政编码：	邮政编码：

第六章 投标文件格式

一、报价文件格式

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：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

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：_____ 电子邮箱：_____

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（签字或者电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：

年 月 日

开标一览表（服务类格式）

开标一览表

项目名称：_____项目编号：_____

投标人名称：_____单位：元

序号	服务名称	数量	单位	总价	备注
1					
...					
合计金额大写：人民币_____（¥ _____）					
合同履行期限：自签订合同之日起至2025年12月31日（详见第二章采购需求的商务条款）					

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. 招标文件中列明采购专用耗材的，应按招标文件规定的耗材量或者按耗材的常规试用量提供报价。
4. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：

日期：_____年____月____日

二、资格证明文件格式

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：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

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

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
.....				

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，则在“直接控股股东名称”中填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：

日期： 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，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

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、重大税收违法案件当事人名单、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。

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

三、商务文件格式

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：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

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。

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（电子签章）

_____年____月____日

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

授权委托书

(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”。

商务要求偏离表（格式）

商务要求	招标文件要求	投标人的承诺	偏离说明
项目进度要求			
服务期限、地 点			
付款条件			

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 或 者 电 子 签 名）：_____

投 标 人 名 称（电 子 签 章）：_____

日 期：_____

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（签字或者电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

年 月 日

四、技术文件格式

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：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

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。

技术要求偏离表格式

技术要求偏离表（格式）

项号	服务名称	招标文件需求（服务技术要求）	投标文件承诺（所提供服务的內容）	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（签字或者电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

日期：_____

项目实施人员一览表格式

项目实施人员一览表

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	备注

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。

法定代表人或者委托代理人（签 字 或 者 电 子 签 名）：_____

投 标 人 名 称（电 子 签 章）：_____

日 期：_____

五、其他文书、文件格式

1. 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供应商的《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。

2. 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。

3. 验收书（格式）

广西壮族自治区政府采购项目合同验收书

根据政府采购项目（采购合同编号：）的约定，我单位对（项目名称）
政府采购项目中标报价人（公司名称）提供的服务（或工程、服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		☐ 自行验收		☐ 委托验收	
序号	名 称	服务型号规格、标准及配置等 (或服务内容、标准)	数量	金 额	
合 计					
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元					
实际供货日期			合同交货验收日期		
验收具体内容	（应按采购合同、采购文件、报价文件及验收方案等进行验收；并核对中标报价人在安装调试等方面是否违反合同约定或服务规范要求、提供的质量保证证明材料是否齐全、应有的配件及附件是否达到合同约定等。可附件）				
验收小组意见	验收结论性意见：				
	有异议的意见和说明理由： 签字：				
验收小组成员签字：					
监督人员或其他相关人员签字： 或受邀机构的意见（盖章）：					
中标或者成交报价人负责人签字或盖章：			采购人或受托机构的意见（盖章）：		
联系电话：		年 月 日	联系电话：		年 月 日

4. 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。

5. 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。