

# 北京明世继元招标有限公司

## 公开招标文件

热线平台

项目名称：通辽市12345政务便民热线服务中心采购通辽市12345政务服务便民

项目编号：TLSZCS-G-F-220129

2022年08月

## 第一章 投标邀请

北京明世继元招标有限公司受通辽市12345政务服务便民热线服务中心委托，采用公开招标方式组织采购通辽市12345政务服务便民热线平台。欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

### 一.项目概述

#### 1.名称与编号

项目名称：通辽市12345政务服务便民热线平台  
批准文件编号：通财购备字(电子)[2022]02146号  
招标文件编号：TLSZCS-G-F-220129

#### 2.内容及分包情况（技术规格、参数及要求）

包号	货物、服务和工程名称	采购需求	预算金额（元）
1	通辽市12345政务服务便民热线平台采购	详见招标文件	3,000,000.00

### 二.投标人的资格要求

1. 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.到提交投标文件的截止时间，投标人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。（以通过查询“信用中国”网站和“中国政府采购网”网站的信用记录内容为准。）

3. 其他资质要求：

合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）：无

### 三.获取招标文件的时间、地点、方式

获取招标文件的期限：详见招标公告；

获取招标文件的地点：详见招标公告；

获取招标文件的方式：投标人可从内蒙古自治区政府采购网、内蒙古自治区公共资源交易网、通辽市公共资源交易网查阅采购信息、预览招标文件。登录内蒙古自治区政府采购网获取招标文件。

### 其他要求：

本项目采用“不见面开标”模式进行开标（投标人无需到达开标现场，开标当日在投标截止时间前登录“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”参加远程开标）。请投标人使用投标客户端严格按照招标文件的相关要求制作和上传电子投标文件，并按照相关要求参加开标。

### 四.招标文件售价

本次招标文件的售价为 无 元人民币。

### 五.递交投标（响应）文件截止时间、开标时间及地点

递交投标（响应）文件截止时间：详见招标公告

投标地点：详见招标公告

开标时间：详见招标公告

开标地点：详见招标公告

### 六.联系方式

采购代理机构名称：北京明世继元招标有限公司

地址：内蒙古通辽市经济开发区北岸华庭二期B2-107号

邮政编码：010040

联系人：杨鹏、许盈盈

联系电话：15149939909、0471-4682038

账户名称：系统自动生成的缴交账户名称

开户行：详见投标人须知

账号：详见投标人须知

采购单位名称：通辽市12345政务便民热线服务中心

地址：通辽市新城区柳荫路与门达路交汇处市自然资源局大楼4楼

邮政编码：

联系人：阚进

联系电话：18547517778

北京明世继元招标有限公司

## 第二章 投标人须知

### 一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	分包情况	共1包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	不见面开标
4	评标方式	现场网上评标
5	评标办法	合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）：综合评分法
6	是否专门面向中小企业采购	合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）：否
7	获取招标文件时间（同招标文件提供期限）	详见招标公告
8	保证金缴纳截止时间（同递交投标文件截止时间）	详见招标公告
9	电子投标文件递交	电子投标文件在投标截止时间前递交至内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台
10	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件 1 份（需在投标截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”）份。
11	中标人确定	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
12	备选方案	不允许
13	联合体投标	包1： 不接受
14	采购机构代理费用	收取
15	代理费用收取方式	向中标/成交供应商收取

16	投标保证金	<p>本招标项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取投标保证金，请投标人按照本招标文件的相关要求进行缴纳投标保证金或者开具电子保函。</p> <p>同时，本项目允许投标人按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金。选择非“虚拟子账户”进行保证金缴纳的，投标人应当在投标文件中附相关证明材料，同时在开标现场提供证明材料原件。</p> <p>备注：若本项目采用远程不见面开标，请将相关证明材料原件扫描添加至响应文件中。</p> <p>通辽市12345政务服务便民热线平台采购：保证金人民币：60,000.00元整。</p> <p>开户单位：系统自动生成的缴交账户名称。</p> <p>开户银行：投标人在内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台获取招标文件后，根据其提示自行选择要缴纳的投标保证金银行。</p> <p>银行账号：内蒙古自治区政府采购网根据投标人选择的投标保证金银行，以合同包为单位，自动生成投标人所投合同包的缴纳银行账号（即多个合同包将对应生成多个缴纳账号）。投标人应按照所投合同包的投标保证金要求，缴纳相应的投标保证金。</p> <p>特别提示：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、投标人应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。</li><li>2、投标人在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（招标编号：***、合同包：***）的投标保证金”。</li></ol>
----	-------	--

17	电子招投标	<p>各投标人应当在投标截止时间前上传加密的电子投标文件至“内蒙古自治区政府采购网”未在投标截止时间前上传电子投标文件的，视为自动放弃投标。投标人因系统或网络问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间及时拨打联系电话400-0471-010。</p> <p><b>不见面开标（远程开标）：</b></p> <p>1. 项目采用不见面开标（网上开标），如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行电子开标时，将会由开标负责人视情况来决定是否允许投标人导入非加密电子投标文件继续开标。本项目采用电子评标（网上评标），只对通过开标环节验证的电子投标文件进行评审。</p> <p>2. 电子投标文件是指通过投标客户端编制，在电子投标文件中，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。加密后，成功上传至内蒙古自治区政府采购网的最终版指定格式电子投标文件。</p> <p>3. 使用投标客户端，经过编制、签章，在生成加密投标文件时，会同时生成非加密投标文件，投标人请自行留存。</p> <p>4. 投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标，在开标时间前30分钟，应当提前登录开标系统进行签到，填写联系人姓名与联系号码。</p> <p>5. 开标时，投标人应当使用 CA 证书在开始解密后30分钟内完成投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。（请各投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体环境要求详见操作手册（内蒙古自治区政府采购网--政采业务指南））</p> <p>6. 开标时出现下列情况的，将视为逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当视为投标无效处理。</p> <p>（1） 投标人未按招标文件要求参加远程开标会的；</p> <p>（2） 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密；</p> <p>（3） 经检查数字证书无效的投标文件；</p> <p>（4） 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。</p> <p>7. 投标人必须保证在规定时间内完成项目已投标标段的电子投标文件解密。</p>
18	电子投标文件签字、盖章要求	<p>应按照第七章“投标文件格式”要求，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。</p> <p>说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件。</p> <p><b>CA办理方式</b></p> <p>CA线下办理方式：通辽市公共资源交易中心三楼西侧，北京CA：0475-8910823 陕西CA：0475-8910906</p> <p>CA线上办理方式：登陆“内蒙古自治区政府采购”官网，查看“全区政府采购数字证书互联互通统一安全认证体系CA厂商征集结果公示（<a href="http://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/2020/08/102848.html">http://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/2020/08/102848.html</a>）”，可按照公示最下方附件指导及时办理CA数字证书</p>
19	投标客户端	投标客户端需要自行登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”下载。
20	有效供应商家数	<p>包1：3</p> <p>此数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、评标或直接废标；文件中其他描述若与此规定矛盾以此为准。</p>
21	报价形式	合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）:总价
22	现场踏勘	否

23	其他	
24	项目兼投兼中规则	兼投兼中：-

## 二.投标须知

### 1.投标方式

#### 1.1投标方式采用网上投标，流程如下：

投标人须在内蒙古自治区政府采购网（<http://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）投标人库填写相关信息后方可进行网上投标操作，在线办理ca证书手续，登陆“内蒙古自治区政府采购”官网，查看“全区政府采购数字证书互联互通统一安全认证体系CA厂商征集结果公示（<http://www.nmgp.gov.cn/2020/08/102848.html>）”，可按照公示最下方附件指导及时办理CA数字证书。

登录内蒙古自治区政府采购网门户网站（<http://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）页面，点击“政府采购云平台”，输入登录“账号”、“密码”、“验证码”；登录完成点击右边“执行交易”进入网上投标页面，点击“应标”二级菜单“项目投标”从待投标列表中选择投标项目，进入投标页面选择右侧对应的，要投标的包号填写“联系人”、“联系人联系号码”等信息点击“确认投标”按钮。

通过内蒙古自治区政府采购网（<http://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）获取所投项目招标文件，并按照本招标文件的要求制作、上传电子投标文件。

同时，满足本招标文件关于投标的其他要求后，方可完成投标。

**1.2缴纳投标保证金（如有）。**本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取投标保证金。涉及“虚拟子账户”方式收取保证金的，每一个投标人在所投的每一项目下合同包会对应每一家银行自动生成一个账号，称为“虚拟子账号”。在进行投标信息确认后，应通过应标管理-已投标的项目，选择缴纳银行并获取对应不同包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，通过转账至上述账号中，付款人名称必须为投标单位全称且与投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与投标人须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。涉及“电子保函”方式收取保证金的，每一个投标人在所投的每一项目下合同包选择电子保函模式，跳转到内蒙古自治区金融服务平台开具电子保函，投标人需要确保在开标之前完成电子保函的开具。

**1.3查看投标状况。**通过应标管理-已投标的项目可查看已投标项目信息。

### 2.特别提示：

**2.1缴纳保证金时间**以保证金到账时间为准，由于投标保证金到账需要一定时间，请投标人在投标截止前及早缴纳。

## 三.说明

### 1.总则

本招标文件依据《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》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

投标人应仔细阅读本项目信息公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

### 2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

### 3.投标费用

投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

### 4.当事人

**4.1“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。本招标文件的采购人特指本项目采购单位。

**4.2“采购代理机构”**是指本次招标采购项目活动组织方。本招标文件的采购代理机构特指北京明世继元招标有限公司。

**4.3“投标人”**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。

**4.4“评标委员会”**是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标人或者推荐中标候选人的临时组织。

**4.5“中标人”**是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，取得与采购人签订合同资格的投标人。

### 5.合格的投标人

**5.1**符合本招标文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

**5.2**单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

**5.3**为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

### 6.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

**6.1**联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成部分。

**6.2**联合体各方均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

**6.3**联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

6.4联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的资格要求。由同一资质条件的投标人组成的联合体，应当按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级。

6.5联合体各方不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.7 投标时，应以联合体协议中确定的主体方名义投标，以主体方名义缴纳投标保证金，对联合体各方均具有约束力。

## 7.语言文字以及度量衡单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

## 8.现场踏勘

8.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

8.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

## 9.其他条款

无论中标与否投标人递交的投标文件均不予退还。

## 四.招标文件的澄清或者修改

采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，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15日前，不足15日的，顺延投标截止之日，同时在“内蒙古自治区政府采购网”、“内蒙古自治区公共资源交易网”、和“通辽市公共资源交易网”上发布澄清或者变更公告进行通知。澄清或者变更公告的内容为招标文件的组成部分，投标人应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息的责任。

## 五.投标文件

### 1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第七章“投标文件格式”进行编写（可以增加附页），作为投标文件的组成部分。

### 2.投标报价

2.1 投标人应按照“第四章招标内容与要求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价明细表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2 投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 投标报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

2.4 对报价的计算错误按以下原则修正：

（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。

注：修正后的报价投标人应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

### 5.投标有效期

5.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

5.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

### 6.投标保证金

#### 6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、开户银行、行号、开户单位、账号和招标文件本章“投标须知”规定的投标保证金缴纳要求递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

#### 6.2 投标保证金的退还：

（1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投合同包结果公告发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外；

（2）未中标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；

（3）中标人投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

#### 6.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）中标后，无正当理由放弃中标资格；

（2）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；

（3）在签订合同时，向采购人提出附加条件；

（4）不按照招标文件要求提交履约保证金；

（5）要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容；

（6）要求更改招标文件和中标结果公告的实质性内容；

（7）法律法规和招标文件规定的其他情形。

### 7.投标文件的修改和撤回

投标人在提交投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容旁签署（法人或授权委托人签署）、盖章、密封和上传至系统后生效，并作为投标文件的组成部分。

在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

## 8.投标文件的递交

在招标文件要求提交投标文件的截止时间之后送达或上传的投标文件，为无效投标文件，采购单位或采购代理机构拒收。采购人、采购代理机构对误投或未按规定时间、地点进行投标的概不负责。

## 9.样品（演示）

9.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

9.2开标前，投标人应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

9.3评标结束后，中标人与采购人共同清点、检查和密封样品，由中标人送至采购人指定地点封存。未中标投标人将样品自行带回。

## 六.开标、评审、结果公告、中标通知书发放

### 1.网上开标程序

1.1主持人按下列程序进行开标：

- (1) 宣布开标纪律；
- (2) 宣布开标会议相关人员姓名；
- (3) 投标人对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员当众宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；
- (4) 参加开标会议人员对开标情况确认；
- (5) 开标结束，投标文件移交评标委员会。

### 1.2开标异议

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，应当当场提出询问或者回避申请，开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

1.3 投标人不足三家的，不得开标。

### 1.4备注说明：

1.4.1若本项目采用不见面开标，开标时投标人使用 CA证书参与远程投标文件解密。投标人用于解密的 CA证书应为该投标文件生成加密、上传的同一把 CA证书。

1.4.2若本项目采用不见面开标，投标人在开标时间前30分钟，应当提前登录开标系统进行投标人信息确认，未进行确认的以报名投标人信息为准；在系统约定时间内使用 CA证书解密，未成功解密的视为其无效投标。

1.4.3投标人对不见面开标过程和开标记录有疑义，应在开标系统规定时间内在不见面开标室提出异议，采购代理机构在网上开标系统中进行查看及回复。开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

### 2.评审（详见第六章）

### 3.结果公告

中标人确定后，采购代理机构将在内蒙古自治区政府采购网、内蒙古自治区公共资源交易网、和通辽市公共资源交易网上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标人，中标结果公告期为 1 个工作日。

项目废标后，采购代理机构将在内蒙古自治区政府采购网、内蒙古自治区公共资源交易网、和通辽市公共资源交易网上发布废标公告，废标结果公告期为 1 个工作日。

### 4.中标通知书发放

发布中标结果的同时，中标人可自行登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标投标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

## 七.询问、质疑与投诉

### 1.询问

投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在3个工作日内做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。投标人提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

为了使提出的询问事项在规定时间内得到有效回复，询问采用实名制，询问内容以书面材料的形式亲自递交到采购代理机构，正式受理后方可生效，否则，为无效询问。

### 2.质疑

2.1投标人认为招标文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。

投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

2.2采购人应当在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3询问或者质疑事项可能影响中标结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (一) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (二) 质疑项目的名称、编号；

- (三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 必要的法律依据；
- (六) 提出质疑的日期。

注：对招标文件质疑的，还需提供已依法获取其可质疑的招标文件的证明材料（在投标人系统中自行截图）。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投标人可以授权代表进行质疑，且应当提交投标人签署的授权委托书。其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。

**2.5** 投标人在提出质疑时，请严格按照相关法律法规及质疑函范本要求提出和制作，否则，自行承担相关不利后果。

对捏造事实，提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行恶意质疑的，一经查实，将上报监督部门，并给以相应处罚。

**2.6** 接收质疑函的方式：为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑采用实名制，且由法定代表人或授权代表亲自递交至采购人或采购代理机构，正式受理后方可生效。

联系部门：采购人、采购代理机构（详见第一章 投标邀请）。

联系电话：采购人、采购代理机构（详见第一章 投标邀请）。

通讯地址：采购人、采购代理机构（详见第一章 投标邀请）。

### **3.投诉**

质疑人对采购人、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的时间内做出书面答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向监督部门进行投诉。投诉程序按《政府采购法》及相关规定执行。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

## 第三章 合同与验收

### 一.合同要求

#### 1.一般要求

1.1采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

合同签订双方不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.2政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

1.3采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。

政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.4拒绝签订采购合同的按照相关规定处理，并承担相应法律责任。

1.5采购人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。

采购人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。

#### 2. 合同格式及内容

2.1具体格式见本招标文件后附拟签订的《合同文本》（部分合同条款），投标文件中可以不提供《合同文本》。

2.2《合同文本》的内容可以根据《民法典》和合同签订双方的实际要求进行修改，但不得改变范本中的实质性内容。

### 二.验收

成交供应商在供货、工程竣工或服务结束后，采购人应及时组织验收，并按照采购文件、响应文件及合同约定填写验收单。

### 政府采购合同（合同文本）

甲方：\*\*\*（填写采购单位）

地址（详细地址）：

乙方：\*\*\*（填写中标投标人）

地址（详细地址）：

合同号：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲、乙双方就（填写项目名称）（政府采购项目编号、备案编号：），经平等自愿协商一致达成合同如下：

#### 一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1、合同格式以及合同条款
- 2、中标结果公告及中标通知书
- 3、招标文件
- 4、投标文件
- 5、变更合同

二、本合同所提供的标的物、数量及规格等详见中标结果公告及后附清单。

#### 三、合同金额

合同金额为人民币 万元，大写：

#### 四、付款方式及时间

\*\*\*（见招标文件第四章）

#### 五、交货安装

交货时间：

交货地点：

#### 六、质量

乙方提供的标的物符合国家相关质量验收标准，且能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。

#### 七、包装

标的物的包装应按照国家或者行业主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护标的物安全、完好的包装方式。

#### 八、运输要求

（一）运输方式及线路：

（二）运输及相关费用由乙方承担。

#### 九、知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用标的物或标的物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

十、验收

(一) 乙方将标的物送达至甲方指定的地点后，由甲乙双方及第三方（如有）一同验收并签字确认。

(二) 对标的物的质量问题，甲方应在发现后向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在 日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交标的物视为符合合同的规定。如果乙方在投标文件及谈判过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

(三) 经双方共同验收，标的物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可解除合同且不承担任何法律责任，

十一、售后服务

(一) 乙方应按招标文件、投标文件及乙方在谈判过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

(二) 其他售后服务内容： (投标文件售后承诺等)

十二、违约条款

(一) 乙方逾期交付标的物、甲方逾期付款，按日承担违约部分合同金额的违约金。

(二) 其他违约责任以相关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

十三、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

十四、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式解决：

(一) 提交 仲裁委员会仲裁。

(二) 向 人民法院起诉。

十五、合同保存

合同文本一式五份，采购单位、投标人、政府采购监管部门、采购代理机构、国库支付执行机构各一份，自双方签订之日起生效。

十六、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

甲方： (章)

乙方： (章)

采购方法人代表： (签字)

投标人法人代表： (签字)

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

联系电话：

联系电话：

签订时间 年 月 日

附表：标的物清单（主要技术指标需与投标文件相一致）（工程类的附工程量清单等）

名称	品牌、规格、标准/主要服务内容	产地	数量	单位	单价（元）	金额（元）
**	**	**	**	**	**	**
合计：人民币大写：**元整						¥： **

## 第四章 招标内容与技术要求

### 一. 项目概况：

按照《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发自治区加快推进政务服务便民热线优化工作方案的通知》（内政办发〔2021〕25号）的要求，结合我市12345热线实际情况，需要对热线平台进行升级改造，进一步完善全市统一的群众诉求受理平台建设，进一步畅通社情民意渠道，持续推动公共服务热线整合、强化重点诉求督办回访，着力解决公共服务热线号码多、打不通、无回应问题，切实打通全市各级各部门抓落实的“最后一公里”，构建新时代群众工作的新格局，汇聚推动全市经济社会发展的磅礴力量。

合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）

### 1.主要商务要求

标的提供的时间	合同签订后30天内
标的提供的地点	通辽市
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例100%，验收合格后一次性支付合同金额。
验收要求	1期：系统上线后，建设方向甲方提出验收申请，甲方组织验收小组进行验收，验收合格后，签署并出具验收报告。
履约保证金	不收取
其他	<p>（一）服务期：项目验收合格后一年。</p> <p>（二）服务费：1.中标人应在中标结果公告后向招标代理机构交纳中标服务费。2.中标服务费收取标准：依据《内蒙古自治区建设工程招标代理服务收费指导意见（试行）》的通知（内工建协〔2016〕17号）收取，不足1万元的按1万元收取，超出1万元的按标准收取。3.中标服务费交纳方式：以汇款方式交纳。4.中标服务费交纳账户 开户名全称：北京明世继元招标有限公司 开户银行：中国民生银行北京广安门支行 账号：0117014170014132 联系人：齐红艳 联系电话:010-63518887-802 邮箱：bjmsjy@163.com</p>

### 2.技术标准与要求

序号	核心产品 （“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 （元）	分项预算总价 （元）	面向 对象 情况	所属行业	招标 技术 要求
1		行业应用软件 开发服务	通辽市12345政务服 务便民热线平台	项	1.00	3,000,000.00	3,000,000.00	否	软件和信 息技术服 务业	详见 附表一

附表一：通辽市12345政务服务便民热线平台 是否允许进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	一、总体设计需求
★	2	（一）系统架构 投标人需根据对项目需求的理解，提供系统总体逻辑架构图及相关描述。
★	3	（二）业务架构 投标人需根据对项目需求的理解，提供系统业务架构图及相关描述。
★	4	二、环境部署需求 通辽市12345政务服务热线平台需部署在政务云，使用电子政务外网和互联网区域，投标单位需提供云资源需求配置清单，描述部署相关应用所需的云资源配置、数量等。

★	5	三、系统性能需求 通辽市12345政务服务热线平台本着“深化应用、实用为主”的建设原则，需确保最大程度发挥其运行效能，系统稳定性及最大支持能力具体要求如下：
★	6	（一）并发用户指标 平台整体系统应满足能支持正常2000个用户同时在线的性能要求；当200个用户并发请求同一个中等复杂度的事务时，响应时间不超过3秒。
★	7	（二）系统稳定性指标 系统有效工作时间要求≥99.9%。
★	8	（三）系统吞吐量指标 在千兆网络环境下，系统的吞吐量应在8MB/秒左右。
★	9	（四）业务处理能力性能指标 在8cpu、16G的环境下，在500个并发用户访问时，派发的系统TPS应小于60事务/秒，知识库检索TPS应小于400事务/秒，混合场景，保持TPS在250事务/秒以内。平均响应时间小于4秒钟。
	10	四、建设需求
		<p>（一）呼叫平台</p> <p><b>1.CT/ACD</b></p> <p>CTI系统需与热线中心系统良好融合，需能够提供软电话的融合功能及实时监控管理数据来源；</p> <p>需支持单平台接入多号码：需支持实现不同呼入号码进入不同应答流程，不同接入号码进入不同技能组，适应热线合并要求；</p> <p>需支持多呼出号码：可实现多呼出路由，配合外拨系统实现不同任务自动分配至不同路由；</p> <p>需支持国家12345热线归并标准，需支持能够实现热线归并策略和路由；</p> <p>呼入显示及分配：需支持自动屏幕弹出、主叫号码分析、统一呼叫排队、座席数据与话音同步转移、话务可在IVR与座席、座席与座席之间任意切换；</p> <p>智能排队：需支持根据用户按键选择、技能分配、座席状态、最长空闲时间条件进行智能排队；</p> <p>应答路由分配：MR自动呼转外线，用户电话进入平台，需支持根据语音导航自动转外线值班电话，需支持能够对呼转的通话进行录音；</p> <p>过程监控：需支持能够对任一呼叫过程、座席状态、应答中的每个通道进行实时的监控，需实现对系统资源的智能管理；</p> <p>需支持多租户应用：需支持对不同租户资源进行隔离管理，针对租户有相应的MR、路由、报表、监控、录音、告警；</p> <p>黑名单判定及处理：系统需支持能够整理识别黑名单，并具有对黑名单的呼入控制处理方法；需对黑名单的处理支持不转座席直接挂断、播放某一固定语音文件方式；</p> <p>技能分级和随路数据要求：需支持座席技能分级功能；需支持座席之间的语音和数据的同步转移；</p> <p>操作系统：需支持使用Windows、Linux、中标麒麟或红旗操作系统；系统须适用安可环境。</p> <p>数据库：需支持使用SQL Server、MySQL、ORACLE、人大金仓或达梦DM8数据库；</p> <p>开放的体系结构，应符合开放系统互联标准和协议：CTI系统必须支持多个主流异构平台交换机的组网，需支持包括HuaWei、中兴主流交换机或网关；</p> <p>系统组网能力：需支持多个系统的组网，系统之间的呼叫可以互相溢出；</p> <p>业务融合能力：CTI系统必须具有很强的业务融合能力，需支持二次开发。系统应配置通用的开发接口和丰富的开发工具，能够提供标准的OCX和WebSocket接口并完成与热线中心系统的融合；接口费由中标人承担。</p> <p>对热线业务驾驶舱的支持能力：需能够对任一呼叫过程、座席状态、MR中的每个通道进行实时的监控，实现对系统资源的智能管理及报表、监控数据展现支撑；</p> <p>对热线业务应用的支持能力：需支持座席技能分级功能，完成热线合并后座席能够有效的进行混合技能管理，需</p>

支持业务应用的混合技能需求；

需具备黑名单和白名单的功能。

高可靠性要求：CTI系统需支持实现热备机制，当其中一台发生故障时，其它服务器能够不受影响；CTI主备系统切换过程中现有的呼叫仍然保持，不受影响且通话双方无感知。

## 2.IVR系统

需支持自动语音应答功能、自动语音报读、语音引导和语音文件的存储功能；

需支持热线合并后根据不同的拨入号码启动不同的业务逻辑，需支持多流程同时在线运行；

需提供图形化的流程编辑界面和模拟调试环境；

流程需支持在线修改，更换流程时不影响现有系统的运行；

语音留言功能：在IVR流程中需支持可设置录音或留言节点；

需支持访问多种外部数据库，并具有对数据进行二次处理的功能；

IVR系统多线具备负载均衡机制，当一个系统出现故障时，另一套系统立刻接管所有数据，不影响系统工作；

需支持调用CTI服务器提供的API接口函数，需支持提供编程接口；

需支持直接访问数据库，需支持对数据库进行操作；

需支持与自动语音识别ASR和文本转语音TTS软件融合，完成自动语音识别和文本转语音功能。

智能IVR：来电需支持识别客户信息，需进行个性化的播报，给市民良好的体验感。需支持对查询的信息进行播报；

需支持MRCP协议开发，需能够对接科大讯飞、阿里智能、思必驰、小i主流AI产品的MRCP语音服务器；同时需能够提供WebSocket的智能化服务接口。

## 3.客服座席

### （1）普通座席软电话功能

登录/退出：座席登录系统后，开始正常工作受理呼叫；退出系统后不再受理呼叫；

应答呼叫：当来电到达时，座席话机自动振铃，需通过摘机应答呼叫，而不是通过点击软电话按钮应答，保持座席的日常电话使用习惯；

结束呼叫：需支持对于一个已经存在的话路，客户挂机后通话结束，座席进入话后处理状态；

话后处理：需支持通话结束后，座席进入话后处理状态，电话不会再分给该座席，话后处理的时长可由管理员设定；

通话保持：在通话过程中需支持保持通话，需支持客户播放音乐，需支持听不到座席端内部交流的声音，用于座席不挂断用户电话，进行内部业务磋商；

取回保持：咨询完其他座席问题后，需支持将保持的通话取回，继续与客户进行通话；

内部咨询：需支持将一个正在进行的通话转移到其他座席，转移的同时将已记录的业务数据同步转移；

外部咨询：需支持将一个正在进行的通话转移到外线电话；

三方通话：需支持在内部或外部咨询成功后，可以进行三方通话；

座席离席/复席：座席离席需支持选择离席原因，包括休、开会、就餐、其他工作，并需支持后台添加离席原因，需支持相关离席结果在后台会有统计结果；

工作模式：需支持普通、外拨、下班和班长模式设定；

普通模式：普通座席通常工作下的模式，需支持完成呼入呼出基本业务受理功能；

班长模式：班长登录后需支持进行监听、统计、录音、监控管理工作，不直接受理用户的来电，需支持只接听普通座席转接过来的电话；

外拨模式：座席登录后只进行呼出工作，需支持不接听系统分配的电话；

下班模式：座席处理完正在接听的电话后，需支持不再接听后续分配的电话；以便顺利完成交接班；

座席消息：登陆座席之间进行的文本聊天工具，需支持群发和单发；

来电排队：座席在服务时，需支持可以看到本工作组的排队情况，包括排队长度、客户来电号码、排队时长，为

座席服务提供判断依据，需支持及时调整服务时长和服务人员；排队时显示排队电话的技能项；需支持显示正在接听电话的技能项；白名单或VIP来电需支持由指定座席服务，不用排队。

座席转IVR：需支持在座席通话结束后，可将电话转到指定的IVR流程，进行满意度调查、记录信息操作。

#### (2).班长座席软电话功能要求

监听来电：需支持座席班长对指定的座席进行电话监听，而座席端毫无察觉；

强插：需支持座席班长能够在座席与客户通话时，插入通话，形成三方；

强拆：需支持座席班长能够将正在通话座席的话路断掉；

强拦：需支持座席班长能够将正在与用户通话座席的话路拦截到过来，使用户与班长席直接通话。

#### 4.客服录音

多种录音方式：需支持可以在同一套系统中，根据不同种类的座席混合使用多种录音方式，需支持包括数字话机并线录音、会议录音及IP录音；

通话录音：需支持指定座席通话进行全程录音，并存放在指定目录；

录音查询和回放：需支持按照通话时间、通话时长、主叫号码、被叫号码、通话次数、呼叫方向、座席工号、座席姓名、业务类型、呼叫次数条件组合检索；

录音数据的回放：需支持听取录音文件的内容，并支持定位播放的位置；

录音数据的删除：需支持删除录音数据文件；

录音文件的备份：录音文件需支持自动和手动两种备份方式，需支持手动将录音文件批量备份到指定的目录；需支持自动设定备份条件自动备份。备份出来的录音文件需支持通过管理台进行查询调听；

录音文件名可自定义：录音文件名称可自定义，需支持包含录音开始日期+时间、主叫号码、被叫号码+分机号、座席工号、技能编码、呼叫类型信息，以上内容需支持随意组合显示，并通过分隔符来连接；需支持文件名唯一性判断；

座席在登陆其应用平台基础上需支持调听本人当天（仅当天）的录音文件，无须进行第二次登陆；

业务关联：系统需支持提供录音查询接口，录音建议采用WAV格式，需支持由系统播放器直接播放，便于业务系统调用，需支持业务系统关联录音进行查询。

#### 5.统计功能

具备图形化的报表显示工具，需支持至少提供30种以上常用呼叫中心报表模板，以及图形化及EXCEL方式的报表导出功能，需支持提供多种方式的统计图表，需支持客户端和WEB两种方式访问；

报表自定义：需支持提供多样的统计报表标准模板和灵活的统计报表定制功能；

报表系统需支持将客户的电话及业务数据,不论来话、去话呼叫,不论呼叫如何被转接,均将详细呼叫数据存入数据库；

需支持提供包括按月、周、天、小时和分钟为单位的数据统计，需支持按时间段、技能组、呼叫类型、应用类型区分；

统计报表系统详细记录每一个呼叫情况：需支持包括主叫号码、呼叫开始日期、呼叫开始时间、呼叫结束日期、呼叫结束时间、人工处理的服务人员座席号、座席人工号、人工处理时长；

需提供PBX的ACD状态：需支持包括座席人员在ACD的响应状态、在ACD中的客户电话数量、客户在ACD中的等待时长、预估客户还需等待时长,并将这些数据作为呼叫路由的参考数据；

需支持提供通用话务量统计：包括通话时长、平均通话时长、呼叫失败情况（如久叫不应、用户早释、振铃早释、被叫忙、占用率、接通率、应答率和服务质量）；

需提供对单个座席的话务量统计：包括应答次数、接通率、应答率、呼出次数、通话时长、平均通话时长、转接次数、等待时长的统计信息；

需提供对座席组的话务量统计：电话总数和总时长，呼叫失败情况；

需支持单个座席分各技能项统计：电话详单需细分技能项；

实时报表系统需支持监控对象的状态数据达到限时的自动告警功能，如呼叫放弃率的提醒，用户可自行设置提醒方式或后处理功能。

	<p><b>6.监控功能</b></p> <p>系统运行状况整体监控：需包括当前呼叫量、各技能组状态、座席状态列表、当前呼叫状态列表、系统当前呼叫列表、分机状态进行整体监控；</p> <p>需支持实时显示每个座席当前统计数据（可定制监控项目显示）：需包括座席工号、座席姓名、ACD分机、普通分机、座席IP地址、状态开始时刻、持续时长、接入次数、接入累计时长、接入平均时长、后处理时长、呼出次数、呼出累计时长、呼出平均时长、主叫号码、被叫号码；</p> <p>座席实时监控:在座席监控中，需支持看到座席所处工作状态的时长，包括通话中、空闲、未登录和离席；需支持在监控系统上对座席进行监听、强插管理工作。</p> <p>座席历史监控:需支持查看各个座席在任意时间段的工作状态分布情况，可查看任意时间点的工作状态，需支持包括通话、空闲、未登录、话后、转移，可精确到秒；</p> <p>通过设定实现，需支持对于接入、呼出、离席、空闲、后处理可实现超时告警，并高亮颜色显示在监控界面。分机非法登录、软电话非法登录告警；</p> <p>呼叫放弃明细：需支持显示放弃呼叫的电话列表，包括ACD组号、主叫号码、开始时刻、等待时长；</p> <p>电话排队历史列表：需支持显示放弃呼叫的电话列表，包括ACD组号、主叫号码、开始时刻、等待时长；</p> <p>座席占用率图：需支持显示当前座席占用率和历史最大占用率。需支持显示接入通话、呼出通话、空闲或者是其他（后处理、离席）四种座席状态的百分比；</p> <p>需支持设固定通道用于监听，需支持话机监听方式；</p> <p>大屏监控：呼叫中心的运行状况需支持切换到演示模式，监控可以转变为全屏模式，需支持自动切换在个监控子界面之间切换。</p> <p><b>7.运营维护</b></p> <p>员工管理：需支持对员工的基本信息、管理权限和技能权限进行分配管理，员工的角度包括普通座席、班长席、业务经理和系统管理员多种角色；</p> <p>技能管理:需能够设定多个技能组，并将某个技能组或指定的技能授权给座席工号，座席登录后只显示拥有的技能，受理该技能组分配的电话。座席的技能需支持多种等级。座席能够拥有不同技能组的不同等级的技能；</p> <p>告警管理：需支持对于硬件资源出现异常、设备异常、线路占用过多、座席排队过长异常状态触发告警，告警方式需支持可在座席端以“气泡”的方式提醒，需支持触发邮件告警、短信告警。</p> <p><b>8.平台黑白名单及号码安全管理</b></p> <p>需支持具备黑名单和白名单的功能，需支持对黑名单的处理支持不转座席直接挂断、播放某一固定语音文件方式；</p> <p>需支持具备号码安全管理能力，对客户数据进行加密保护；</p> <p>需支持实现黑白名单统计功能。</p>
★	<p>12</p> <p><b>（二）受理审核系统</b></p> <p>1.工单受理：需包括来电受理、网络渠道受理。</p> <p>2.工单处理：需包括在线答复、送审核、交办部门。</p> <p>3.工单审核：需包括延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出。</p> <p>4.回访确认：需查看待回访工单，座席人员根据问题完成情况，可通过电话与市民确认监督各部门的问题处理情况、统计满意率及解决率，并将流程办结、归档。</p> <p>5.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，提交办结的工单经审核后仍有问题的，审核人员可选择转交办、再交办。</p> <p>6.疑难工单：对于疑难复杂工单很难落实，致使市民的合理诉求得不到解决的，中心管理人员能够将其转为疑难工单，疑难工单经认定后，可拉通相关办理单位共同商定解决方案，确保诉求顺利解决。</p>

★	13	<p>(三) 业务协同系统</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工单签收：需支持承办单位在规定时间内签收工单。</li> <li>2.工单待办：如工单涉及到二级单位办理，需支持可选择对应二级单位，输入反馈期限以及交办意见后提交。</li> <li>3. 工单反馈（过程性回复）：部门在处理转派的工单时，需支持将每一阶段的处理情况反馈到工单中，具有权限的人员可对工单的历史反馈情况进行查看。</li> <li>4.处理完成：需支持部门在规定时限内将工单处理完成，需支持由部门人员反馈处理结果后提交。</li> <li>5.工单特殊处理功能：工单特殊处理功能需支持工单退回、申请延期、工单督办操作。</li> </ol>
★	14	<p>(四) 企业专项服务</p> <p>需要根据自治区要求梳理审批标签、企业服务标签、优化营商环境标签，支持受理企业的政策咨询与办事诉求，需提供审批标签、企业服务标签及优化营商环境标签的标签梳理模板。</p>
★	15	<p>(五) 系统管理平台</p> <p>应用支撑系统：需包括统一用户管理、统一 workflow 管理、通用数据管理、统一消息服务、统一日志审计。</p>
★	16	<p>(六) 知识库应用系统</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.知识上报：需支持采编人员可按照知识上报的流程规范进行知识上报。</li> <li>2.知识审核：需包括人工审核、流程化审核以及流转监控。</li> <li>3.知识上架：审核通过的知识，需支持按照设定的生效日期，自动在知识库中上架。</li> <li>4.知识下架：对于已超期的知识和陈旧的知识内容，系统机器人会按照知识点的失效日期自动对该知识进行下架。</li> <li>5.知识索要：需支持热线中心座席人员对所需要的知识进行知识索要，被索要单位进行答复或拒绝答复索要不人。</li> <li>6.工单转知识：中心的质检或审核人员审核完成后，需通过接口方式推送到知识审核栏，供知识采编人员审核。</li> <li>7.知识检索：需支持系统为热线中心座席人员、值班班长、管理人员和各成员单位提供了高效的知识检索功能。</li> <li>8.知识查看：需提供各类主题知识类别下知识的展示，审核岗、值班岗、审核岗和成员单位通过选择对应知识的类别，可查看该类别下的全部知识。</li> <li>9.知识评价：需支持座席岗、值班长、审核岗和成员单位在知识阅读中对使用的知识点进行打分、选择知识标签、填写知识评价内容。</li> <li>10.知识收藏：需支持座席岗、值班岗、审核岗、成员单位在浏览知识内容时，将某条知识收藏到个人知识收藏夹中</li> <li>11.知识纠错：需支持各角色在浏览知识时，可对有问题的知识发起知识纠错</li> <li>12.知识引用：需支持为座席人员提供知识引用功能。</li> <li>13.部门黄页：需支持展示热线各成员单位的基本信息。</li> <li>14.运营管理：需包括工单管理关键词管理、主题管理。</li> <li>15.知识维护公告：需展示所有知识维护的信息，让知识从上架到下架全程留痕，实现对知识全生命周期的管理，也可以反应业务的变化情况和趋势情况。</li> </ol>
★	17	<p>(七) 督查督办系统</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.红牌管理：系统需支持自动对已经超期的工单发送红牌预警提醒至对应的工单流程办理人。</li> <li>2.黄牌管理：系统需支持自动对即将超期的工单自动发送黄牌预警提醒至对应的工单流程办理人。</li> <li>3.手动督办：需支持通过手动督办功能，对即将超期或者已经超期的工单通过登记督办信息发起督办，提醒相关成员单位加快办理的进度。</li> <li>4.监察点配置管理：监察点配置管理需支持为管理人员提供个性化的监察督办规则配置。</li> <li>5.督办申诉：需支持督办人发起督办信息后，被督办人可根据处理情况进行核实，若被督办工单已办结或未超过督办时限可进行申诉，防止办理人员由于错误的督办预警导致绩效降低。</li> </ol>

★	18	<p>(八) 绩效考核系统</p> <p>1.手工登记：为管理人员提供KPI登记的功能，需支持管理人员通过手工登记分数，选择对应的规则，进行绩效打分。</p> <p>2.笔记考核认定：主要用于一些不计入考评范围的特殊工单，管理人员通过新增记录可选择对应的工单并选择申请理由，从而此工单就不计入绩效考核范围。</p> <p>3.绩效考核报表：需包括成员单位KPI。</p> <p>4.绩效考核规则配置管理：需包括指标列表、指标分值、指标检索。</p> <p>5.绩效考核申述：绩效申诉主要供成员单位使用，需支持热线中心会对成员单位进行绩效考核，并按时将成员单位的绩效下发给成员单位。</p>
★	19	<p>(九) 质检系统</p> <p>1.人工质检评分规则配置：需支持座席中心管理人员配置人工质检规则及评分标准，对座席人员的话术、关键词、敏感字、情绪设置相应的评分标准，用于人机协作质检。</p> <p>2.日常质检计划：需支持管理人员可在系统中配置相应的日常质检计划，可以按照录音随路信息条件（包含座席组、通话时长、来电归属地、座席工号、座席组、来电时间、客户级别、通话结束时间），筛选分配给对应的座席组，进行人工质检。</p>
★	20	<p>(十) 可视化平台</p> <p>1.整体感知：需包括诉求总量、诉求事件、诉求区域、诉求类型、诉求渠道。</p> <p>2.效能督办可视化：需包括督办总数、督办率、督办反馈率、待督办总数、已督办总数、预警短信比例、发送短信总数、预警提醒信息总数。</p> <p>3.话务统计分析：通过话务情况的可视化展示分析，可以让领导一目了然了解平台的中心的话务情况，需包括整体情况和和实时数据。话务渠道作为12345平台诉求来源的主要渠道，能够具体反映平台的使用情况和服务体验，通过话务数据的展示，可以体现出中心的服务效率和服务水平。话务统计分析需包括话务的整体数据统计、话务相关统计、座席处理效率统计、满意度统计、异常情况统计，并对话务员情况进行分析展示。</p> <p>4.诉求统计分析：主要是对平台受理的诉求数据进行集中汇聚通过各类可视化的图表进行展示，让领导通过一个页面即可了解当日的平台运行情况，包括话务、互联网、成员单位，展示实时的平台运行状况，并进行相关的可视化展示；诉求统计分析内容需包括关键指标、诉求来源分析、归口类型分析、单位处理量分析和处理效率分析。</p> <p>5.联动部门统计分析：需支持对平台中各成员单位的办件情况进行实时的监控，需包括各成员单位的办件情况、各部门督察督办情况、各部门办事效能和各部门异常工单情况，提供给中心人员集中的部门办件情况可视化展示。</p> <p>6.知识库统计分析：需支持对知识库的上报、使用、下架、变更各类数据进行统计分析并进行可视化图表展示；知识库统计分析内容需包括知识库的用户数统计、知识库访问量统计、知识概况分析和知识处理概况分析。</p>
★	21	<p>(十一) APP（工作端）</p> <p>需要建设工作端APP供内部使用，各承办单位能够在手机端随时、随地处理公众诉求，能够统计分析相关数据，实时展示办件的数量、时效，有助于承办单位实时掌握诉求办理情况，提升办理的效率。</p>
★	22	<p>(十二) 系统对接</p> <p>需支持与运营商短信平台对接，实现对群众的短信通知；需支持与通辽现有归并的热线按照国家相关要求对接整合；需支持与自治区平台对接，实现相关数据的报送。需要与通辽现有互联网受理渠道对接，实现线上诉求的接收受理。</p>
★	23	<p>五、服务期内成交供应商须为采购人配备至少一名在本行业有专业技术工作经验的专职驻场工程师（须提供个人工作经历），以保证服务的及时性。</p> <p>驻场工程师中途不得无故更换，如需更换，须经采购人同意方可更换。</p>

说明

打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。

## 第五章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）进行查询；

（2）查询截止时点：本项目资格审查时查询；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人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的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

## 第六章 评审

### 一、评审要求

#### 1. 评标方法

通辽市12345政务服务便民热线平台采购：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。（最低报价不是中标的唯一依据。）

#### 2. 评标原则

2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2 具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3 合格投标人不足三家的，不得评标。

#### 3. 评标委员会

3.1 评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为5人及以上单数，其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

(1) 参加采购活动前三年内,与投标人存在劳动关系,或者担任过投标人的董事、监事,或者是投标人的控股股东或实际控制人；

(2) 与投标人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；

(3) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系；

3.3 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

(1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

(2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

(3) 对投标文件进行比较和评价；

(4) 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

(5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

(6) 法律法规规定的其他职责。

#### 4. 澄清

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.1 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.2 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

#### 5. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（不同投标人投标文件上传的项目内部识别码一致）；

(2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

(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为从同一单位或个人的账户转出；

说明：在项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动

#### 6. 有下列情形之一的，属于恶意串通投标：

(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情况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由某一特定投标人中标、成交；

(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、成交；

(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、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

#### 7. 投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

#### 8. 废标的情形

出现下列情形之一的，应予以废标。

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家；（或参与竞争的核心产品品牌不足3个）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；

(4) 因重大变故，采购任务取消；

(5) 法律、法规以及招标文件规定其他情形。

#### 9. 定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行

排序，确定中标人或者推荐中标候选人。

## 二.政府采购政策落实

### 1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

### 2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）

合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

### 3.价格扣除相关要求。

（1）所称小型和微型企业应当同时符合以下条件：

①符合中小企业划分标准；

②提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。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。

（2）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《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

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；

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；

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。

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《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

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。

（3）投标人属于小微企业的应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。投标人可通过“国家企业信用信息公示系统”（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>），点击“小微企业名录”（<http://xwqy.gsxt.gov.cn/>）对投标人和核心设备制造厂商进行搜索、查询，自行核实是否属于小微企业。

（4）提供投标人的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》（格式后附，不可修改），未提供、未盖章或填写内容与相关材料不符的不予价格扣除。

## 三、评审程序

### 1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明文件等进行审查，以确定投标投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标单位按无效投标处理。

## 2. 投标报价审查

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

## 3. 政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

## 4. 核心产品同品牌审查

采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，按技术指标或售后服务条款或业绩的优劣顺序排列确定进入评审的投标人，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

## 5. 详细评审

综合评分法：分为投标报价评审、商务部分评审、技术部分评审（得分四舍五入保留两位小数）。（详见后附表三详细评审表）

最低评标价法：无

## 6. 汇总、排序

综合评分法：评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标或售后服务条款或业绩的优劣顺序排列确定；上述相同的，按照提供优先采购产品证明材料的数量进行排序；以上均相同的属于保护环境、不发达地区和少数民族地区企业的优先。

最低评标价法：投标文件满足招标文件全部实质性要求，且进行政府采购政策落实的价格扣除后，对投标报价进行由低到高排序，确定价格最低的投标人为中标候选人。价格相同的，按技术指标或售后服务条款或业绩的优劣顺序排列确定。上述相同的，按照提供优先采购产品证明材料的数量进行排序；以上均相同的属于保护环境、不发达地区和少数民族地区企业的优先。

### 表一 资格性审查表：

合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）

具有独立承担民事责任的能力	审查投标人有效的营业执照或事业单位法人证书或执业许可证或自然人的身份证明。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查投标人2020或2021年度经会计师事务所出具的财务审计报告或其基本开户银行出具的近一年内的银行资信证明。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	1.提供递交投标文件截止之日前一年内（至少一个月）的良好缴纳税收的相关凭据。（以税务机关提供的纳税凭据或银行入账单为准） 2.提供递交投标文件截止之日前一年内（至少一个月）缴纳社会保险的凭证。（以专用收据或社会保险缴纳清单为准）注：其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭据金额缴纳社保的凭据。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。
具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	审查供应商出具的“具有履行合同所必须的设备和专业技术能力”声明。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查“参加本采购活动前3年内”投标人书面声明函；
信用记录	到提交投标文件的截止时间，投标人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。
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

表二符合性审查表：

合同包1（通辽市12345政务服务便民热线平台采购）

投标及保证金缴纳情况	按要求进行网上投标、进行保证金缴纳。（审查汇款凭证）
投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行签署、盖章。
联合体投标	符合关于联合体投标的相关规定
技术部分实质性内容	1.明确所投标的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。
服务期	服务期是否满足招标文件要求

通辽市12345政务服务便民热线平台采购

评审因素	评审标准	
分值构成	技术部分70.0分	
	商务部分20.0分	
	报价得分10.0分	
技术部分	整体实施方案 (24.0分)	对整体实施方案的完整性、合理性、可行性进行评分，包括：阶段划分、阶段工作内容、进度保障措施、文档管理措施、信息安全管理措施、组织架构，每有一项且内容切实可行、有针对性的得0（不含）~4分，最高得24分。
	呼叫平台设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	受理审核系统设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	业务协同系统设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	企业专项服务设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	系统管理平台设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	知识库应用系统设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	督查督办系统设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	绩效考核系统设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3； 设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。

	质检系统设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3；设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	可视化平台设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3；设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	APP（工作端）设计方案 (3.0分)	子系统及分项建设内容完整、全面、描述清晰并有针对性得0（不含）~3；设计方案不完整、不全面、描述不清晰、无针对性或未提供不得分。
	对接方案 (3.0分)	对接方案科学合理、完整、可行并有针对性得0（不含）~3；对接方案不合理、不全面、不可行、无针对性或未提供不得分。
	项目进度控制 (5.0分)	具有完整的项目管理体系且设计进度计划全面、准确、清楚，计划进度图满足要求，关键节点工期科学合理的，得3（不含）~5分；具有项目管理体系，计划进度图基本能满足要求，关键节点工期有叙述的，得0（不含）-3分；项目管理体系、计划进度图、关键节点工期不满足招标要求或未提供不得分。
	应急预案 (5.0分)	针对本项目制定的应急方案充分、风险控制措施科学合理，能够应对各种突发事件，不影响项目进程的得3（不含）~5分；针对本项目制定的应急方案较充分，风险控制措施合理，基本能够应对各种突发事件，基本不影响项目进程的得0（不含）~3分；针对本项目制定的应急方案不充分，风险控制措施不合理，不能够应对各种突发事件，对项目进程有影响的或未提供不得分。
商务部分	企业业绩 (5.0分)	2019年8月至投标文件递交截止时间内（以合同签订时间或中标通知书时间为准）企业承担过的类似项目业绩，提供一项得1分，本项最多得5分。注：需提供合同或中标通知书复印件，合同须提供封面、签字页、盖章页等关键页面。
	项目经理 (3.0分)	投标人拟派本项目的项目经理，每具有一项类似项目建设管理经验得1分，最多得3分。须提供项目建设合同或用户证明文件材料，不满足上述要求不得分。
	项目团队 (4.0分)	投标人为本项目配备专业化的技术服务团队，项目团队中具有系统分析师证书、数据库系统工程师证书、ITIL认证证书、信息安全工程师证书得4分，缺一项扣1分，扣完为止（同一种证书不重复得分，同一个人的多个认证证书只计一分）。
	售后服务 (5.0分)	针对本项目的售后服务方案，应具有全面性、合理性、可行性，包括：响应时间、应急管理措施、服务承诺、服务具体措施、日常巡检方案，每有一项有针对性且内容切实可行的得0（不含）~1分，最高得5分。
	培训方案 (3.0分)	针对本项目的培训方案内容具体、全面、合理，且具有可操作性，包括：培训时间、培训项目、培训人员配备，每有一项内容切实可行且安排合理清晰的得0（不含）~1分，最高得3分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。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。



## 第七章 投标文件格式与要求

投标人提供投标文件应按照以下格式及要求进行编制，且不少于以下内容。

格式一：

### 投标文件封面

(项目名称)  
投标文件  
(正本/副本)

项目编号：

包 号： 第 包 (若项目分包时使用)

(投标人名称)

年 月 日

格式二：

### 投标文件目录

- 三、投标承诺书
- 四、开标一览表
- 五、授权委托书
- 六、投标保证金
- 七、投标人基本情况表
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料
- 十、提供依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
- 十一、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明
- 十二、参加政府采购前三年内在经营活动中无重大违法记录书面声明
- 十三、联合体协议书
- 十四、中小企业声明函
- 十五、监狱企业
- 十六、残疾人福利性单位声明函
- 十七、分项报价明细表
- 十八、主要商务要求承诺书
- 十九、技术偏离表
- 二十、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十一、项目组成人员一览表
- 二十二、投标人业绩情况表
- 二十三、各类证明材料

格式三：

### 投标承诺书

采购单位、北京明世继元招标有限公司：

1.按照已收到的 项目(项目编号： )招标文件要求，经我方 (投标人名称) 认真研究投标须知、合同条款、技术规范、资质要求和其它有关要求后，我方愿按上述合同条款、技术规范、资质要求进行投标。我方完全接受本次招标文件规定的所有要求，并承诺在中标后执行招标文件、投标文件和合同的全部要求，并履行我方的全部义务。我方的最终报价为总承包价，保证不以任何理由增加报价。

2. 我方同意招标文件关于投标有效期的所有规定。
3. 我方郑重声明：所提供的投标文件内容全部真实有效。如经查实提供的内容、进行承诺的事项存在虚假，我方自愿接受有关处罚，及由此带来的法律后果。
4. 我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规规定，如有违反，无条件接受相关部门的处罚。
5. 我方同意提供贵方另外要求的与其投标有关的任何数据或资料。
6. 我方将按照招标文件、投标文件及相关要求、规定进行合同签订，并严格执行和承担协议和合同规定的责任和义务。
7. 我单位如果存在下列情形的，愿意承担取消中标资格、投标保证金不予退还、赔偿超过投标保证金金额的损失部分、接受有关监督部门处罚等后果：

- (1) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (2) 中标后，无正当理由不与招标人签订合同；
- (3) 在签订合同时，向招标人提出附加条件或不按照相关要求签订合同；
- (4) 不按照招标文件要求提交履约保证金；
- (5) 要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容；
- (6) 要求更改招标文件和中标结果公告的实质性内容；
- (7) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

详细地址： \_\_\_\_\_ 邮政编码： \_\_\_\_\_  
 电话： \_\_\_\_\_ 电子函件： \_\_\_\_\_  
 投标人开户银行： \_\_\_\_\_ 账号/行号： \_\_\_\_\_  
 投标人法人签字： \_\_\_\_\_（加盖公章） \_\_\_\_\_ 年 月 日

**格式四：**

开标一览表

- 说明： 1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元。
2. 价格应按照“投标人须知”的要求报价。
  3. 格式、内容和签署、盖章必须完整。
  4. 《开标一览表》中所填写内容与投标文件中内容不一致的，以开标一览表为准。

**注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。**

法定代表人或授权委托人（签字）：

加盖公章：  
年 月 日

**格式五：**

授权委托书

本人 \_\_\_\_\_（姓名）系 \_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现委托 \_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。委托期限： \_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。  
 投 标 人： \_\_\_\_\_（加盖公章）  
 法定代表人： \_\_\_\_\_（签字）  
 授权委托人： \_\_\_\_\_（签字）

法定代表人身份证扫描件  正面	法定代表人身份证扫描件  反面
-----------------------	-----------------------

授权委托人身份证扫描件	授权委托人身份证扫描件
正面	反面

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**格式六：**

投标保证金

投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

**格式七：**

投标人基本情况表

投标人名称		注册资金	
注册地		注册时间	
法定代表人		联系电话	
技术负责人		联系电话	
开户银行			
开户银行账号			
主营范围：			
企业资质：			

**格式八：**

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

**格式九：**

提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料

**格式十：**

提供依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

**格式十一：**

具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明

我公司具备履行本次投标项目合同所必须的设备和专业技术能力。

特此声明。

投标人名称：（加盖公章）

年 月 日

格式十二：

参加政府采购前三年内在经营活动中无重大违法记录书面声明

北京明世继元招标有限公司：

我公司自愿参加本次政府采购活动（本次投标项目），严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购法实施条例》及所有相关法律、法规和规定，同时声明：在参加此次政府采购活动前三年内，本公司在经营活动中无重大违法记录。

特此声明。

投标人名称：（加盖公章）

年 月 日

格式十三：（不属于可不填写内容或不提供）

联合体协议书

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

- 1.（某成员单位名称）为（联合体名称）牵头人。
2. 联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标活动，签署文件，提交和接收相关的资料、信息及指示，进行合同谈判活动，负责合同实施阶段的组织和协调工作，以及处理与本招标项目有关的一切事宜。
3. 联合体牵头人在本项目中签署的一切文件和处理的一切事宜，联合体各成员均予以承认。联合体各成员将严格按照招标文件、投标文件和合同的要求全面履行义务，并向招标人承担连带责任。
4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：\_\_\_\_\_。
5. 本协议书自所有成员单位法定代表人或其授权代表签字或盖单位章之日起生效，合同履行完毕后自动失效。
6. 本协议书一式\_\_\_\_\_份，联合体成员和招标人各执一份。

协议书由法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明；由授权代表签字的，应附授权委托书。

联合体牵头人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）  
法定代表人或其授权代表：\_\_\_\_\_（签字）  
联合体成员名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）  
法定代表人或其授权代表：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

格式十四：（不属于可不填写内容或不提供）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

- 1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
- 2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（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（盖章）：

日期：

1.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

中小企业声明函（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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)；承建（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)；承建（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（盖章）：

日期：

1.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

格式十五：（不属于可不填写内容或不提供）

#### 监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十六：（不属于可不填写内容或不提供）

#### 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（加盖公章）：

日期：

格式十七：

#### 分项报价明细表

注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。

格式十八：

#### 主要商务要求承诺书

我公司承诺可以完全满足本次采购项目的所有主要商务条款要求（如标的提供的时间、标的提供的地点、投标有效期、采购资金支付、验收要求、履约保证金等）。若有不符合或未按承诺履行的，后果和责任自负。

如有优于招标文件主要商务要求的请在此承诺书中说明。

具体优于内容（如标的提供的时间、地点，质保期等）。

特此承诺。

投标人名称：（加盖公章）

年 月 日

格式十九：

技术偏离表

序号	标的名称	招标技术要求		投标人提供响应内容	偏离程度	备注
1		★	1.1			
			1.2			
			.....			
2		★	2.1			
			2.2			
			.....			
.....						

说明：

- 1.投标人应当如实填写上表“投标人提供响应内容”处内容，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。
- 2.“偏离程度”处可填写满足、响应或正偏离、负偏离。
- 3.“备注”处可填写偏离情况的具体说明。
- 4.上表中“招标技术要求”应详细填写招标要求。

格式二十：

项目组成人员一览表

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格	身份证号	联系电话
1						
2						
3						
.....						

按招标文件要求在本表后附相关人员证书。

注：

- 1.本项目拟任职务处应包括：项目负责人、项目联系人、项目服务人员或技术人员等。
- 2.如投标人中标，须按本表承诺人员操作，不得随意更换。

格式二十一：

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十二：

投标人业绩情况表

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

投标人根据上述业绩情况后附销售或服务合同复印件。

格式二十三：

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。