

呼伦贝尔市公共资源交易中心

公开招标文件

项目名称：呼伦贝尔市政务服务中心采购12345政府全民服务热线
项目编号：HSZC-G-F-230001

2023年01月

第一章 投标邀请

呼伦贝尔市公共资源交易中心受呼伦贝尔市政务服务服务中心委托，采用公开招标方式组织采购12345政府全民服务热线。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：12345政府全民服务热线

批准文件编号：呼财购备字[2023]00002号

招标文件编号：HSZC-G-F-230001

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	12345政府便民服务热线	详见招标文件	7,855,900.00

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（12345政府便民服务热线）：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（<http://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）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

集中采购机构名称：呼伦贝尔市公共资源交易中心

地址：内蒙古自治区呼伦贝尔市海拉尔区河东新城区友好五街西呼伦贝尔市公共资源交易中心五楼517室

邮政编码：

联系人：呼伦贝尔市公共资源交易中心

联系电话：0470-8110388

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：呼伦贝尔市政务服务大厅

地址：海拉尔区友好五街

邮政编码：

联系人：张秀丽

联系电话：15049736688

呼伦贝尔市公共资源交易中心

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（12345政府便民服务热线）：综合评分法
6	获取招标文件时间（同招标文件提供期限）	详见招标公告
7	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
8	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
9	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”） (2) 非加密的电子版投标文件U盘（或光盘）0份（开标现场递交） (3) 纸质投标文件正本0份，副本0份，副本可以是正本签字盖章后的复印件(开标现场递交)。
10	中标人确定	采购人授权评标委员会按照评审原则直接确定中标（成交）人。
11	联合体投标	包1：不接受
12	采购机构代理费用	无
13	代理费用收取方式	不收取

		<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>12345政府便民服务热线：保证金人民币：110,000.00元整。</p>
14	投标保证金	<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> <p>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。</p> <p>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”。</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。
15	电子招投标	<p>不见面开标（远程开标）：</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> <ul style="list-style-type: none"> (1) 投标人未按招标文件要求参加远程开标会的； (2) 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密； (3) 经检查数字证书无效的投标文件； (4) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。 <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>
16	电子投标文件签字、盖章要求	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。 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。
17	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。
18	是否专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业
19	有效供应商家数	包1：3 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。
20	报价形式	合同包1（12345政府便民服务热线）：总价
21	项目兼投兼中规则	兼投兼中： -
22	现场踏勘	否
23	其他	

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才可进行网上投标操作。所需资料及办理流程请登录“内蒙古自治区政府采购网”进行查询。

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呼伦贝尔市公共资源交易中心。

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声明。

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，在“内蒙古自治区政府采购网”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。
- (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。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

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“投标人须知”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

9.1要求投标人提供样品的，应当在招标文件中明确规定样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的评审方法以及评审标准。需要随样品提交检测报告的，还应当规定检测机构的要求、检测内容等。

9.2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。

9.3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。

9.4采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标人同意后自行处理；对于中标人提供的样品，中标人与采购人共同清点、检查、密封，并由中标人送至采购人指定地点封存，作为履约验收的参考。

10.演示

10.1采购项目需要提供现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备等）。

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，如在规定时间内未确认，则默认同意；

(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）。

投标人自然人的，应当由本人签字；投标人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

中标人在供货、工程竣工或服务结束后，采购人应及时组织验收，并按照招标文件、投标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

乙方提供的标的物应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 :

呼伦贝尔市“12345”政务服务热线是呼伦贝尔市统一的服务热线，覆盖全市14个旗市区的政务服务热线。项目总目标为，“12345”政务服务热线解答所有呼伦贝尔市政务服务方面的咨询、投诉和建议。进一步加强政府和群众之间沟通交流的桥梁，拓展政府与广大人民群众沟通的渠道，有效拉近政府与人民群众之间的距离，改变政府服务职能，完善政府对外服务流程，畅通群众诉求，维护群众利益，提升政府形象和公信力

合同包1（12345政府便民服务热线）

1. 主要商务要求

标的提供的时间	合同签订后30个日历日内交货
标的提供的地点	呼伦贝尔市政务服务中心
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60%，按合同约定并验收合格，第一笔付款以财政预算下达为准 2期：支付比例30%，按合同约定并经采购方验收合格 3期：支付比例10%，按合同约定并经采购方验收合格
验收要求	1期：招标方严格依据《政府采购法》及其实施条例规定的方式和程序对中标方提供货物和服务和招标文件及合同约定组织验收，合格后按约定支付第一笔款项，第一笔款支付时间以财政预算下达时间为准
履约保证金	不收取
其他	

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		其他服务	7043500	项	1.00	7,043,500.00	7,043,500.00	否	其他未列明行业	详见附表一
2		其他运营服务	812400	项	1.00	812,400.00	812,400.00	否	其他未列明行业	详见附表二

附表一：7043500 是否允许进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	前台接电服务： 技术要求：不少于65个工位的话务服务，要求提供接收、记录、转办等受理热线电话的服务，作为12345政务服务热线的具体操作人员，前台接电人员代表了政府的形象，接电人员的服务应该以提升市民满意度为前提。工作素质要求：要求大专以上学历，服务热情耐心，普通话好，精通、掌握政府政策法规、办事流程等专业知识；正确解答市民对政府政策法规的咨询，收集市民反馈的政府政策执行过程中出现的问题；正确指引市民了解政府办事流程，提高市民办事效率；市民求助时能给予及时正确的帮助；认真完成工作任务，严格使用服务用语，保证服务质量，为市民提供满意的服务；接受各项业务、服务培训，考核成绩达到良好以上；需保持较高的政治觉悟和奉献精神；严格保守政府秘密，遵守12345政务服务热线保密管理规定。
	2	话务日常管理服务： 技术要求：不少于5人，要求对接电人员进行日常管理，是呼叫中心的基层管理人员。工作素质要求：负责服务质量监控，制定接电人员工作规范。反馈接电人员工作中出现的不足并推荐或给予相关的培训；解决接电人员在电话中碰到的问题并给予实时指导；负责对接电人员的一对一业务评估；为每个接电人员提供职业发展计划；当接电人员需要的时候给出有实际应用性的行为指导；对接电人员工作成绩进行认可或给予奖励；对接电人员加班与请假的管理；保证班组每天的工作正常执行；处理“特殊来电诉求”；帮助接电人员解决具体业务疑难问题；帮助接电人员解决呼叫中心政策、业务系统或服务工具使用方面的问题。

		质检服务： 技术要求：不少于6人，执行对呼叫中心所有操作流程的闭环管理和监督工作。工作素质要求：负责服务工单监控，利用服务质量征询系统进行服务质量跟踪处理；负责跟踪各类反馈单、咨询单进程，确保服务质量；负责对前台接电人员接电服务中的音视频资料存档管理，对接电人员的服务质量进行综合评价与评分并反馈结果，指导前台接电人员按服务要求对出现的质量问题进行及时纠正，对不规范行为进行处罚；对出现的问题及市民建议和意见如实向质检主管汇报，提交汇总报告和服务质量的改进措施；做好每月一次的质量分析工作，出具质量分析报告；对接电人员按总体服务质量进行排名；需保持较高的政治觉悟和奉献精神；严格保守政府秘密，遵守 12345 政务服务热线保密管理规定。
	4	团队管理服务： 要求： 1、中标人须配备专职人员组成管理团队，管理团队成员不少于1人且必须为中标人正式员工。中标人所提供管理团队须具备5年或以上呼叫中心管理经验，并具有“ 12345 政务服务热线”项目运营经验。熟悉呼叫中心常用技术平台和运营系统，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力；具备良好的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力；思维敏捷、富有朝气、细心、耐心，抗压能力强，具有较强的工作能力，具有良好的心理素质；具有高度的工作积极性，饱满的工作热情，具备良好的跨专业沟通与团队协作能力；具备人力资源、行政服务、知识库运维、服务质量或技术支撑服务等政务服务热线运营管理的能力。 2、中标人须对政务服务热线人员进行统一着装管理。对热线人员薪资待遇进行管控，薪酬包含底薪、绩效、福利及五险一金，其中每人每月考核绩效不高于 200 元，每人每年福利标准不高于 500 元，每人每月实发工资不低于 3200 元，工资及绩效考核结余资金用于奖励政务服务热线团队年终先进工作者和团建活动。
	5	运维保障服务及相关整合服务： 要求： 1、协助招标人对计算机、打印机等固定资产数据的查询和统计。当接电人员发生岗位调整变动时，对变动人员使用的硬件进行变更登记。 2、配合招标人处理热线整合相关工作。 3、提供政务服务热线人员日常办公用品，包括但不限于：办公用文具及其他公共办公用品。 4、提供政务服务热线人员所使用的电话线路及网络维护服务。
★	6	基础通讯服务、网络安全防御服务及应急保障服务： 投标人需提供基础通讯服务、对所投网络提供安全防御服务并提供应急保障服务。 1、基础通讯服务内容要求： （1）服务期内提供应用于 12345 政务服务热线前台接线服务的光纤2条，带宽不低于 100M ；（2）服务期内提供应用于 12345 政务服务热线前台接线服务的数字中继线路（ 30B+D ）4条及通话费用；（3）服务期内提供应用于 12345 政务服务热线前台接线服务需要的外呼通话服务；（4）服务期内提供应用于 12345 政务服务热线服务的政务宣传短信、业务流程短信、回访短信等服务，短信费用包含在报价中。数量标准、模块设置根据实际需求配置。（5）服务期内提供应用于 12345 政务服务热线人员的特殊时期远程办公服务；被叫终端显示“单位名称与logo”服务；对工作手机的无感录音及调取服务。（6）服务期内提供应用于 12345 政务服务热线人员办公电话 12 部及通讯服务。 2、 12345 政务服务热线网络安全防御服务技术要求：（1）采用云端部署，不使用硬件设备；（2）防护容量需达到T级标准；（3）★在目标IP遭受DDoS攻击时，可以动态调度，进行手动和自动流量清洗；（需提供相关证明材料）（4）攻击监测，可提供异常流量告警，支持邮件和短信告警方式；（5）★支持报表统计，统计内容包括：实时攻击情况、近期攻击情况及历史攻击事件查询；（需提供相关证明材料）
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。	

附表二： **812400** 是否允许进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
------	----	------------

	1	本次项目依据国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见国办发〔2020〕53号、内蒙古自治区政务服务局关于《内蒙古自治区政务服务便民热线优化工作方案》征求意见函的要求；内蒙古自治区政务服务局关于“内政服发〔2022〕62号”和“内政服发〔2022〕64号”文件要求，推进12345政务服务便民热线“全线通达”，让群众和企业反映的事有人盯、有人办。提升群众和企业诉求的响应率、解决率和满意率。各地区要建立健全政务服务便民热线工作统筹协调机制，负责本地区12345热线工作的统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决。明确12345热线管理机构，负责本级热线平台的规划建设、运行管理，建立和完善各项制度和工作流程，指导和监督本地区政务服务便民热线工作。对设置专家座席的，各级部门要建立本行业专家选派和管理长效机制。逐步建立12345热线与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制。各地区12345热线要依法依规完善包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。建立诉求分级分类办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，完善事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则，优化办理进度自助查询、退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则。各地区要建立统一的12345热线信息共享规则，加快推进各级12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，加强研判分析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。各地区要建立健全12345热线督办、考核和问责机制。加强对诉求办理单位的问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，完善绩效考核，不断提升热线归并后的服务质量和服务效率。主要包括内容如下：
	2	1、DR呼叫中心平台许可扩容（V2.0系列）： 座席资源许可22个：AGTGROUP 座席资源许可软件 录音资源许可22个：RECSESSION 录音资源许可软件 2、IVR语音升级： 语音IVR为企业服务开通渠道 3、新增企业坐席 4、与自治区税务局话务对接 采购TTS中间件独立部署（5路），并支持与现有呼叫中心平台对接。
	3	1、受理工单关联工单包括工单编号、诉求分类、工单类型、标题、问题描述、行业分类、诉求来源、承办单位、所属区域、受理员、受理时间、反馈时间、工单状态、操作字段展示功能。 2、反映人历史工单包括工单编号、诉求分类、工单类型、标题、问题描述、行业分类、诉求来源、承办单位、所属区域、受理员、受理时间、反馈时间、工单状态、操作字段展示功能 3、反映人信息包括来电号码、姓名、性别、年龄范围、联系电话、证件类型、证件号码、是否保密、联系地址、Email、备注信息录入功能。 4、工单登记信息包括类型、工单来源、呼入渠道、国务院33条、行业分类、诉求分类、工单类型、紧急程度、半拉子工程、承办单位、事发时间、反馈时间、诉求情绪、所属区域、事发地址、电子地图、标题、问题描述、诉求目的、签发意见、附件信息录入功能。 5、工单登记支持办理类型（工单签发、工单暂存、直接答复）、支持短信发送、加入黑名单等功能。 工单编号升级：将工单编号变为自治区统一19位工单编号。另，蒙速办提交诉求单独进行渠道分类，新增“蒙速办”渠道来源，对应代码项值为MSB，盟市蒙速办渠道的工单，诉求渠道传MSB，对应单号格式上传“MS+数字”，例如：MS99150300220907111111。
	4	工单查询模块扩展了质效考核和有效回访模块，其中增加了呼入渠道、类型、办理类型、企业名称、统一社会信用代码、企业生命周期、企业服务标签、优化营商环境标签、项目审批标签、延期情况、三级终结、考核情况、挂账情况、国务院33条、重点标记、半拉子工程、单位类型、单位等级、有效回访、是否推诿、是否逾期、答复不标准、签收时间、转派次数等内容进行查询。

	5	1、多级架构本次工单流程升级支持四级办理架构，实现市、区旗及（市部办局分转下属部办局）、街道/乡镇分转； 2、支持指派单单功能：即市中心在一单基础上，中心分转人员可以选择即向区旗分转，同时又向嘎查社区/村直派。 3、新增挂单功能：支持重点工单挂单工单申请、挂单工单审批、挂单工单查询、挂单工单统计等功能。 4、新增不计入考核功能：支持不计入考核工单申请、不计入考核工单审批、不计入考核工单查询、不计入考核工单统计等功能。 5、新增批量督办功能：支持所有未处理完成工单批量督办功能。 6、新增批量办结功能：支持所有未办结完成工单批量办结功能。 7、新增批量结案功能：支持所有未结案完成工单批量结案功能。 8、新增批量归档功能：支持所有未归档完成工单批量归档功能
	6	1、响应率计算方式：根据（按时签收量/总量）×70%+（及时响应量/有效回访总量）×20%+（上传上门服务影像照片工单量/总量）×10%计算； 2、新增响应率查询工单列表； 3、新增响应率数据统计； 4、新增有效回访开发； 5、新增有效回访查询工单列表； 6、新增有效回访数据统计； 7、新增解决量查询工单列表； 8、新增解决量访数据统计； 9、新增满意量查询工单列表； 10、新增满意量回访数据统计； 11、考核数据支持根据诉求分类进行选择进行统计，支持多选； 12、考核数据支持根据回访时间或者受理时间进行选择统计； 13、考核数据支持排除件选择统计； 14、考核数据支持本级或者不包含本级进行统计； 15、考核数据支持根据行业类型进行统计； 16、考核数据支持根据工单类型进行统计； 17、考核数据支持根据单位类型进行统计； 18、考核数据支持根据单位等级进行统计。
	7	主要对平台主题模式功能升级， 1、经典模式升级（实现支持工单总量、近一个月度业务量、一周业务量、待办业务、待办业务TOP5、公告通知、业务诉求类型占比、月业务处理趋势）； 2、炫动模式升级（实现近一个月度业务量处理图形、诉求分布图形、新增业务、尚未处理业务、处理中业务、完成业务、最近业务记录、一周业务走势图形、公告通知）； 3、风尚模式升级（实现近待办未处理、超期预警未处理、通知公告未读、待办申请、业务总量、昨日业务量、待审核、待回访、一周业务量、诉求分布图形、月业务量、最近业务、通知公告、云知识库）；并提供刷新当前、新窗口打开当前功能、关闭当前、全部关闭、除此之外全部关闭、清空缓存等菜单功能完善。
	8	1、新增个人，个体工商户，企业营商环境类型； 2、新增企业、个体工商户分类标签等详细企业相关信息； 3、新增企业、营商环境标签查询； 4、新增企业、营商环境标签统计。
	9	1、知识库新增字段：包括区域，类别，发布时间，生效时间，失效时间、是否公开等相关字段； 2、知识库支持按照文件夹、区域、类别、行业分类进行知识库分类； 3、审核流程：知识库流程审核调整； 4、查询统计：知识库查询统计升级； 5、知识库查询：知识库支持按全局搜索、文档内容、文档标题、关键字、创建时间、6、最后完善、版本号进行查询知识库内容。 知识库快速访问：包括了文档置顶、我的文档、我的收藏、最新更新模块。
	10	1、新增自治区上报四率统计功能及展示； 2、新增实时服务信息上报及展示； 3、新增工单信息推送上报及展示； 4、新增工单办理过程推送上报及展示； 5、新增工单办理结果推送上报及展示； 6、新增工单回访内容推送上报及展示； 7、新增工单附件推送上报及展示。
	11	1、工单业务流程改造实时对接； 2、话务实时信息改造实时对接； 3、知识库业务改造实时对接； 4、考核指标改造实时对接； 5、新增个人、个体工商户、企业营商环境接口对接； 6、不计入考核工单接口对接； 7、回访录音接口对接； 8、半拉子工单接口对接。
	12	1、自动外呼核心功能； 2、呼叫中心机器人回访功能； 3、机器人回访满意度考评功能； 4、机器人回访工作时间设定。
	13	1、回访任务导入功能； 2、提供任务列表接口； 3、自动回访和人工回访对接开发； 4、任务列表查询功能。
	14	1、回访评价数据查询； 2、回访评价数据统计； 3、回访评价数据接口。

	15	1、自动“日报”功能升级 主要包括当日接诉情况、工单交办和办理情况、当日热点诉求前十位，采用文字报表和图形化模式展示，支持WORD导出。 2、自动“周报”功能升级 主要包括一周接诉情况、来源渠道分析、诉求类型分析、诉求区域分析、热点诉求汇总、公共热点诉求分析、热点诉求前十位、本周工单数量排名前10位、挂账工单情况、单位考核情况，采用文字报表和图形化模式展示，支持WORD导出。 3、自动“月报”功能升级 自动生成的月报需要按照自治区考核标准生成时间段为29日0时至次月28日24时的文档，同时保留目前时间段为1号至30号整月的文档。将部门、企业放在一起排名，统一命名为“市直部门、相关企业”。 主要包括上月诉求受理情况、来源渠道分析、诉求类型分析、万人诉求量分析、诉求办理情况、旗区接单及办理情况、市直部门及办理情况，三率考评情况、三率排名表、旗市区三率及综合得分情况、市级直属部门三率及综合得分情况、苏木乡镇三率及综合得分情况、采用文字报表和图形化模式展示，支持WORD导出。
	16	1、微信消息推送信息完善； 2、随手拍支持事发时间，事发区域，图片、短信验证码等功能完善。 3、工单直派单工单处理功能完善； 4、工单退回等功能完善。
	17	1、专题分析：提供4个热点问题，并按照同期、区域按照日、周、月方式进行多方位展示； 2、诉求工单分析：提供坐席接入情况、本月渠道工单数、承办单位分析、诉求类型分析、24小时工单趋势、渠道工单趋势分析、监察情况分析进行多维度分析； 3、单位效能分析：提供单位按照一类、二类、三类、旗市区、市直部门的三率趋势进行综合分析与展示； 4、效能提升分析：提供单位按照一类、二类、三类、旗市区、市直部门的平均办理时间、平均签收时间、及时办结率、平均扭转次数、综合评分、红榜、黑榜进行综合排名； 5、终端分析：提供电脑PC端、手机移动各人群分析。
	18	1、与呼伦贝尔网站对接，实现市长信箱、网上投诉对接； 2、12345热线知识库实现与政府网站知识库互联共享和同步更新对接； 3、12345短信平台对接； 4、与自治区协同业务、汇聚业务迁移对接； 5、与语音平台对接。
	19	1、12345业务服务 WEB应用、数据库等迁移工作； 2、12345微信业务 微信、随手拍、移动办公业务迁移调试； 3、12345短信业务 短信业务迁移调试； 4、12345市长信箱业务 市长信箱业务迁移调试； 5、与自治区业务与自治区协同业务、汇聚业务迁移调试； 6、语音服务器：语音服务器安装调试； 7、语音业务测试：原语音设备网关接入E1线路，本项目难点坐席在政务网中，语音电话稳定性测试； 8、语音平台对接调试：由于语音服务器调整到政务云中，与自治区语音平台对接； 9、语音平台与110对接联调：政务云和公安需要拉专线调试对接。
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. 具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度声明函。

3. 参加政府采购依法缴纳税收和社会保障资金承诺书。

4. 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

5. 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。

6. 信用记录查询

(1) 查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网” (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。

7. 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

12345政府便民服务热线：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（12345政府便民服务热线）

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。

（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、微型企业和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，其他投标人无效。

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（12345政府便民服务热线）

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。

表二符合性审查表：

合同包1（12345政府便民服务热线）

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。

12345政府便民服务热线

评审因素	评审标准	
分值构成	技术部分54.0分 商务部分36.0分 报价得分10.0分	
	项目国产化适配 (2.0分)	(2)平台总体设计与应用必须支持国产化应用适配，支持服务器采用国产化CPU，投标人承诺适配并能够按期上线正常运行的，得1分。（提供加盖公章的承诺书）。(2)投标人提供同时具备操作系统、数据库、服务器(CPU)对应国产化原厂家授予认证证书，每有一个得1分，最多得2分。（提供国产化原厂家授予证书扫描件，不提供的不得分）。
	技术方案 (2.5分)	项目总体需求分析合理先进，对业务流程理解透彻。项目总体设计具有一定的领先性、前瞻性，系统整体架构设计先进、合理、可行、可靠、规范和完备；并能够清晰分析本项目应用的业务需求、功能需求及培训需求（培训内容包括培训目标、规模、内容、课程、考核等方面）。根据整体方案编写设计内容完整，编制详细、科学有效性合理，层次分明等进行综合比较评分，优得2.5-1.75分，良得1.75-0.5分，一般得0.5-0分。

平台核心功能模块设计 (15.0分)	<p>(1) 菜单驱动业务系统设计：个人主题模式分三种，1、经典模式（实现支持工单总量、近一个月度业务量、一周业务量、待办业务、待办业务TOP、公告通知、业务诉求类型占比、月业务处理趋势）；2、炫动模式（实现近一个月度业务量处理图形、诉求分布图形、新增业务、尚未处理业务、处理中业务、完成业务、最近业务记录、一周业务走势图形、公告通知）；3、风尚模式（实现近待办未处理、超期预警未处理、通知公告未读、待办申请、业务总量、昨日业务量、待审核、待回访、一周业务量、诉求分布图形、月业务量、最近业务、通知公告、云知识库）；并提供刷新当前、新窗口打开当前功能、关闭当前、全部关闭、除此之外全部关闭、清空缓存等菜单功能。（0.5-2.5分）</p> <p>(2) 工单设计：工单通过时光轴显示方式来进行办件过程追溯（支持电子地图、录音、时光轴、诉求内容、处办情况、三级归口）功能。（0.5-2.5分）</p> <p>(3) 云知识库模块：主要包括百科、云知识库管理、慧度搜索、问吧、知识库审核、热点知识库排名功能；（0.5-2.5分）</p> <p>(4) 一体化平台服务数据标准化：数据标准化建设主要分为服务工单受理信息采集、服务工单基本信息改造、服务工单材料信息改造、录音回访情况改造等四个部分。整体业务标准要合理、层次分明、业务流程实用无缺陷、过程实时闭环控制、节点可跟踪、可好差评打分、可实时考核。（0.5-2.5分）</p> <p>(5) 短信平台应用：支持用户在业务过程中短信可发送、可接受、可提示成功与失败、可单发、可群发、可统计、可跨通信平台互通，操作简便，与业务融合合理。（0.5-2.5分）</p> <p>(6) 数据对接：12345平台支持与110平台的对接，12345平台随手拍、市长信箱、与蒙速办APP对接。（0.5-2.5分）</p> <p>注：评委根据投标人整体功能方案设计内容完整，编制详细、科学有效性、设计图形展示以及技术措施合理进行综合评分，每一条功能模块为2.5分，优得2.5-1.5分，良得1.5-1分，一般得1-0.5分。合计最多得15分。</p>
组织及质量保证 (1.0分)	评委根据供应商项目组织方案、人员力量配备、时序进度计划，以及采用质量保证体系的规范性、合理性、通用性和执行程度等较好的得1分，一般的得0.5分。
实施及培训 (1.5分)	评委根据项目实施管理、项目文档提交、培训和验收方案等内容的合理性、完整性等较好的得1.5分，一般的得0.5分。
技术部分 完成时限 (1.5分)	承诺在原有系统平台基础上，本着无缝对接与稳定运行的要求，对技术应用进行升级改造，实现15天（自然天）内改造完成并交付用户使用。完成较好得1.5分，一般得0.5分，完成不了不得分。
技术参数要求 (4.5分)	分项参数要求中标记“★”号项为主要参数，每项不满足处扣2.25分，扣完为止。
运营管理方案 (7.0分)	投标人应充分结合以往“ 12345 政务服务热线”项目运营经验，并考虑本项目的采购需求，制定详细的运营管理方案。运营管理方案至少应包含运营服务方案、现场管理方案、工作服务规范。方案系统全面，实施环节切实可行。提供“ 12345 政务服务热线”项目运营证明材料得3分，不提供不得分（所提供的材料至少包含一种以下材料：投标人签署的合同、中标通知书等）。根据投标人提供方案进行综合比较，方案合理、可操作性高得4-3分；方案合理、可操作性较高得2.5-1.5分；方案合理、可操作性一般得1-0.5分，方案不合理、不具备可操作性者得0分。

人员管理方案 (4.0分)	投标人应充分认清本项目的性质，结合项目实际制定详细的人员管理方案，人员管理方案至少应包含人员薪资方案、人员培训方案、保密制度。根据投标人提供方案进行综合比较，方案全面、适用性强得4-3分；方案全面、适用性较强得2.5-1.5分；方案内容、适用性一般得1-0.5分，方案存在明显缺陷、不具备可操作性者得0分。
应急保障方案 (2.5分)	投标人能够结合热线运行情况制定话务服务应急保障措施，制定合理有效的应急保障方案、建立有效的应急联动机制，确保在话务高峰期及时响应来电市民的咨询需求。根据投标人提供方案对应急事件的处理预案、针对性服务方案、应急联动机制进行综合比较，方案全面且适用性高得2.5-1.5分；方案合理可行得1-0.5分；方案内容不全者得0分。
质量保证措施和承诺 (1.5分)	投标人根据国家对12345政务服务热线的相关规定要求，作出保证措施和承诺，保证热线服务不中断且能够在较短时间内完成项目承接平滑过渡。承诺措施合理、切实可行且过渡时间小于3日得1.5-1分，有基本承诺，适用性一般且过渡时间在4-7日内得0.5分。建议及方案对于项目运行适用性较差且过渡时间大于7日内得0分。
人员能力 (11.0分)	<p>1.投标人企业员工每有一人持有初级及以上话务员职业资格证书得1分，最多得5分；（投标时须提供话务员资格证书及在职证明材料，其中在职证明材料提供至少一种以下材料：劳动合同、2021年12月至开标前任意三月社保缴纳凭证等材料，并将其扫描件附于投标文件内，否则不予计分。）2.投标人企业员工每有一人持有计算机等级证书得0.5分，最多得1分；（投标时须提供计算机等级证书清晰扫描件及在职证明材料，其中在职证明材料提供至少一种以下材料：劳动合同、2021年12月至开标前任意三月社保缴纳凭证等材料，并将其扫描件附于投标文件内，否则不予计分。）3.投标人企业员工每有一人持有二级乙等及以上普通话水平测试等级证书得0.5分，最多得2分；（投标时须提供普通话水平测试等级证书及在职证明材料，其中在职证明材料提供至少一种以下材料：劳动合同、2021年12月至开标前任意三月社保缴纳凭证等材料，并将其扫描件附于投标文件内，否则不予计分。）4.投标人需具有处理网络及电话线路故障能力，需具有专项网络运维人员，投标人企业员工每有一人持有高级工程师证书得1分，最高2分；（投标时须提供高级工程师证书及在职证明材料，其中在职证明材料提供至少一种以下材料：劳动合同、2021年12月至开标前任意三月社保缴纳凭证等材料，并将其扫描件附于投标文件内，否则不予计分。）5.投标人企业员工每有一人持有人力资源管理师证书得1分，最多得0.5分。（投标时须提供人力资源管理师证书及在职证明材料，其中在职证明材料提供至少一种以下材料：劳动合同、2021年12月至开标前任意三月社保缴纳凭证等材料，并将其扫描件附于投标文件内，否则不予计分。）</p>

商务部分	业实力与软件正版化 (14.0分)	评委根据供应商提供的会计师事务所出具的证明其财务状况的2019年度审验报告酌情评分，最高1分。 供应商具有智能交互式客服系统、W/S移动业务平台、微信网关系统软件、云呼叫中心平台软件、大数据分析展示系统软件、业务系统定制开发系统软件、云知识库系统软件、数据交换系统、企业级搜索引擎系统软件、智慧政府阳光服务公共平台软件的项目相关的计算机软件著作权登记证书的，每有1个得1分，最高10分。 供应商具有呼叫中心服务管理系统、微信网关系统平台、智慧政府阳光公共平台等与本项目相关的省级软件测评报告，每有1个得1分，最高3分。 须提供证书、测评报告等证明材料复印件并加盖公章扫描件电子版，不提供的不得分。在本次招标文件公告时间后申请的著作权证书本次投标视为无效。
	保障项目无缝延续与稳定性要求 (2.5分)	与呼伦贝尔政务服务局签定政务服务便民热线软件应用合同的供应商，每有1个得2.5分，最高得2.5分，没有不得分。 须提供合同（须至少包括合同首页、合同标的物所在页、签字盖章页）复印件并加盖公章扫描件电子版。
	案例 (3.0分)	供应商2018年以来具有合同为（以合同签订时间为准）呼叫中心软件项目、热线大数据应用、手机互联网+应用开发案例的。每有1个得1分，最高3分。 须提供合同（须至少包括合同首页、合同标的物所在页、签字盖章页）复印件并加盖公章扫描件电子版，采购单位名称、地址、联系人、联系电话等备查信息列表，不提供的不得分。
	售后服务 (2.0分)	评委根据供应商售后服务方案内容，验收之日起，提供7×24小时技术支持服务的，包括电话支持和远程服务，得0.5分；接故障通知半小时内响应，一般问题在2小时内可通过远程方式解决；遇到大的问题，24小时内派技术人员到达现场维修的，得1分；如预计维修时间超过24小时提供备用机使用,得0.5分。
	财务状况 (3.0分)	提供近三年（2019年至2021年）投标人企业财务损益表（或利润表），每提供一个年度得1分，最高得3分。
	业绩 (3.0分)	投标人需提供近三年（2019年至2021年）相关服务业绩佐证，每提供1份得1分，最高得3分，不提供不得分。（投标文件中须供完整合同或中标通知书清晰的原件扫描件）
	资格证书 (5.0分)	1、投标人需提供《基础电信业务经营许可证》的得5分，不提供不得分。 2、投标人需提供增值电信业务经营许可证（国内呼叫中心业务），按要求提供得5分，未提供的不得分。注：以上所要求证书投标文件中须提供清晰的原件扫描件，否则不得分。
	服务 (3.5分)	投标人需提供针对本项目的售后服务方案，方案内容至少应包含：售后服务能力、受理响应时限、售后服务团队架构、网络故障处理服务能力等内容。其他或者不提供的不得分。根据投标人提供的售后服务方案进行综合比较，方案优秀的得3.5-2.5分；良好的得2-1.5分；一般的得1-0.5分，差者得0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

- 一、投标文件封面
- 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声明函
- 九、提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的声明函
- 十、参加政府采购依法缴纳税收和社会保障资金承诺书
- 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、监狱企业证明文件
- 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、呼伦贝尔市公共资源交易中心：

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

投标人名称：

项目名称、包号：

项目编号：

投标总报价（元）

大写：

小写：

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： 1.采用电子招投标的项目，如“分项报价明细表”与投标客户端（报价部分）所填内容一致，则无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端（报价部分）进行填写即可，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成。

2.如“分项报价明细表”与投标客户端（报价部分）所填内容不一致的，投标供应商除应在投标客户端（报价部分）进行填写外，建议根据招标实际产品需求内容，参照上述格式补充编制一份详细的“分项报价明细表”，该表总计金额应当与投标客户端（报价部分）所报价格一致，若出现不一致，则以投标客户端（报价部分）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 正面	授权委托人身份证扫描件 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声明函

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声明函

格式十：

参加政府采购依法缴纳税收和社会保障资金承诺书

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

呼伦贝尔市公共资源交易中心：

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）

监狱企业证明文件

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

序号	标的名称	品牌、规格型号/主要服务内容	制造商名称	产地	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1								
2								
3								
...								

说明：

1.“投标标的”为货物的：上述表格应全部填写。

2.“投标标的”为服务的：如服务内容涉及品牌、规格型号的，上述表格应全部填写；如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。

3.“投标标的”为工程的：“制造商名称和产地”部分可不填写内容。

注：1.采用电子招投标的项目，如“分项报价明细表”与投标客户端（报价部分）所填内容一致，则无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端（报价部分）进行填写即可，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成。

2.如“分项报价明细表”与投标客户端（报价部分）所填内容不一致的，投标供应商除应在投标客户端（报价部分）进行填写外，建议根据招标实际产品需求内容，参照上述格式补充编制一份详细的“分项报价明细表”，该表总计金额应当与投标客户端（报价部分）所报价格一致，若出现不一致，则以投标客户端（报价部分）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所需证明材料。

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.投标人认为需提供的其他资料。