

呼和浩特市政务服务便民热线运营服务

公开招标文件

采购单位名称：呼和浩特市行政审批和政务服务局

采购代理机构名称：呼和浩特市政府采购中心

项目编号：**150101-HSZC-GK-20250097**

2025年08月

目录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 招标内容与技术要求

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

第五章 评标

第六章 合同与验收

第七章 投标文件格式与要求

第一章 投标邀请

呼和浩特市政府采购中心 受 呼和浩特市人民政府审批和政务服务局 委托，采用公开招标方式组织采购 呼和浩特市政府服务便民热线运营服务 。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： 呼和浩特市政府服务便民热线运营服务
- 项目编号： 150101-HSZC-GK-20250097
- 采购计划备案号： 呼政采计划[2025]03222
- 2.内容及划分采购包情况
- 采购包1：
- 采购包预算金额（元）： 17,974,400.00
- 采购包最高限价（元）： 17,974,400.00
- 报价形式： 总价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	呼和浩特市政府服务便民热线运营服务	1.00	17,974,400.00	项	其他未列明行业	否	否	否	否

- 采购包2：
- 采购包预算金额（元）： 295,800.00
- 采购包最高限价（元）： 295,800.00
- 报价形式： 总价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	呼和浩特市政府服务便民热线运营服务评估和评价服务	1.00	295,800.00	项	其他未列明行业	否	否	否	否

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.开标后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，相关信用情况通过“信用中国”网站、中国政府采购网等渠道查询。
- 3.落实政府采购政策需满足的资格要求：如属于专门面向中小企业采购的项目,提供货物、工程或者服务的供应商应符合享受中小企业扶持政策，并提供《中小企业声明函》。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。
- 4.本项目的特定资格要求：

采购包1:

1、无: 无

采购包2:

1、无: 无

三.获取招标文件的时间、地点、方式

详见招标公告

其他要求:

无

四.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

五.提交投标文件截止时间、开标时间和地点

详见招标公告

六.联系方式

采购代理机构名称: 呼和浩特市政府采购中心

地址: 内蒙古自治区呼和浩特市新城区呼和浩特市丁香路2号

邮编: 010000

联系人: 呼市政府采购中心

联系电话: 0471-5988122

采购单位名称: 呼和浩特市行政审批和政务服务局

地址: 呼和浩特市赛罕区敕勒川大街6号

邮编: 010000

联系人: 卜伟

联系电话: 0471-5332245

第二章 投标人须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	划分采购包情况	共 2 包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	远程开标
4	评标方式	现场网上评标
5	评标方法	采购包1：综合评分法 采购包2：综合评分法
6	获取招标文件时间	详见招标公告
7	保证金缴纳截止时间（同投标文件提交截止时间）	详见招标公告
8	电子投标文件递交	加密的电子投标文件1份，电子投标文件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。技术支持电话：400-0471-010转2键
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）若现场无法使用系统进行电子开评标的，投标人须开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。 （3）纸质投标文件（正本）0份；纸质投标文件（副本）0份。
10	中标人确定	甲方授权评标委员会（非招标采购，如谈判、磋商、协商、询价小组）按照采购文件规定的方式确定中标（成交）供应商。
11	联合体投标	采购包1：不接受 采购包2：不接受
12	采购代理机构代理费用	本项目不收取代理服务费
14	投标保证金	不收取保证金
15	电子投标文件签字、盖章要求	应按照第七章“投标文件格式与要求”，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	投标客户端需要投标人登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”自行下载。下载地址： https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&systemRegion=150001

18	面向中小企业采购	采购包1：不属于专门面向中小企业采购。 采购包2： 属于专门面向中小企业采购，预留比例为100%。
19	有效投标人家数	采购包1：3家 采购包2：3家
20	中标供应商数量	采购包1：1名 采购包2：1名
21	中标候选供应商数量	采购包1：3名 采购包2：3名
22	报价形式	详见第一章，“内容及划分采购包情况”。
23	现场踏勘	采购包1：组织现场踏勘：否 采购包2：组织现场踏勘：否
24	兼投不兼中规则	本项目兼投不兼中，每个投标人最多只能被确定为1个子包的第一中标候选人。本项目按子包的顺序进行评审，依次按照评标总得分由高到低的顺序，推荐中标候选人。已获得子包一的第一中标候选人资格的，将不具有子包二的候选人推荐资格；子包二从具有中标候选人资格的投标人中，排名最高的投标供应商为第一中标候选人，排名次高的投标供应商为第二中标候选人，以此类推。
25	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
26	其他	无

二.投标须知

1.投标方式采用网上投标，流程如下：

投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台申请或注册账号，完善信息后，才可进行网上投标操作，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）进行查询。

-投标人登录内蒙古自治区政府采购网页面，点击“政府采购云平台”，输入用户名、密码、验证码完成登录后，点击左侧“交易执行—应标—项目应标”，在未参与项目列表中选择要投标的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目投标信息页面，在右侧选择要投标的采购包，填写“联系人姓名”、“联系人手机号”、“联系人邮箱”等信息点击“确认参与”按钮后，获取所投项目招标文件，并按照招标文件的要求制作、上传电子投标文件。

2.投标保证金

2.1投标保证金缴纳（如需缴纳保证金）

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，同时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。

2.1.1投标人选择“电子保函”方式缴纳保证金的，在所投项目下采购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。

2.1.2投标人选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行投标信息确认后，应通过“交易执行—应标—项目应标—已参与项目”，选择缴纳银行并获取对应不同采购包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为投标单位全称，且与其投标信息一致。

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。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。投标人

在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：***、采购包：***的投标保证金”格式注明，以便核对。

2.1.3 投标人选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，投标人将相关证明材料原件扫描添加至投标文件中，同时现场提供证明材料。

2.1.4 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。

2.2 投标保证金的退还

投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后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。

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；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。

2.3 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的；
- (2) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同的；
- (3) 在签订合同时，向采购人提出附加条件的；
- (4) 不按照招标文件要求提交履约保证金的；
- (5) 在签订合同时，投标人要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容的；
- (6) 投标文件中提供虚假材料的；
- (7) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (8) 投标人在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的；
- (9) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

3 全流程电子化交易

各投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台开展与本项目有关的政府采购活动。

各投标人应当在响应文件开启时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网”，未在响应文件开启时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃。投标人因系统问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话**400-0471-010**。

各投标人应当使用数字证书或者政府采购云平台生成的账号密码登录电子交易系统进行系统操作，并对其操作行为和电子签名、电子印章确认的事项承担法律责任。

3.1 远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间等要求参加开标，在开标时间前**30**分钟，应当提前登录电子交易系统确认联系人姓名与联系电话。

开标时，投标人应当使用**CA**证书在开始解密后**30**分钟内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续开标。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。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。具体要求请通过“内蒙古自治区政府采购网-政采业务指南”查询相关操作手册。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的；
- (2) **CA**证书无法解密投标文件的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

3.2 现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取“备用标书”，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用CA证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- （1）CA证书无法解密投标文件的；
- （2）投标人未按招标文件要求提供“备用标书”的；
- （3）投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

4.投标人可以通过“交易执行-应标-项目应标-已参与项目”查看有无本项目信息。

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（包括澄清或者修改），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.相关费用

投标人应自行承担所有与准备、参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

4.各参与方

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呼和浩特市行政审批和政务服务局。

4.2“采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本招标文件的采购代理机构特指呼和浩特市政府采购中心。

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”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“中标人”是指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.以联合体形式进行政府采购的，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《中华人民共和国政府采购法》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联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.5以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

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

6.7如要求缴纳保证金，以联合体牵头人名义缴纳，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及计量单位

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所有计量均采用中华人民共和国法定的计量单位。

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，采购人或者采购代理机构按招标文件规定的时间、地点组织潜在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至少15日前，在“内蒙古自治区政府采购网”上发布更正公告进行通知；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截止时间，更正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“投标文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1投标人应按照第三章“招标内容与技术要求”进行报价。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、实施的所有费用，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加条件的报价。

2.4投标文件报价出现前后不一致的，按下列规定修正：

（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（报价表）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。

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。

2.5投标人应在“投标客户端”对【报价部分】进行填写，“投标客户端”软件将自动根据投标人填写信息生成“开标一览表

（报价表）”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

3. 投标有效期

3.1 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。

3.2 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。同意延长投标有效期的投标人少于3个的，招标人应当重新招标。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。

4. 投标文件的递交

投标人应当在投标截止时间前递交投标文件，否则视为自动放弃投标。

5. 投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标人应当在投标截止时间前上传加密的最终版电子投标文件至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。

在提交投标截止时间后，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

6. 样品

采购人、采购代理机构一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

6.1 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。

6.2 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）。

6.3 采购活动结束后，对于未中标投标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标投标人同意后自行处理；对于中标投标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

六. 开标、评标、中标公告、中标通知书

1. 开标

1.1 程序

（1）宣布纪律；

（2）宣布相关人员；

（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宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；

（4）参加人员对开标结果进行确认；

（5）开标结束。

1.2 疑义

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。

投标人对远程不见面方式过程和开标记录有疑义，应在“政府采购云平台-远程开标大厅”中提出，采购代理机构应及时查看、回复。

1.3 备注说明

1.3.1 投标人不足3家的，不得开标。

1.3.2 开标时,投标人使用CA证书参与投标文件解密，投标人用于解密的CA证书应为生成、加密、上传投标文件的同一CA

证书。

2.资格审查

2.1公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

2.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的投标人按无效投标处理。

2.3信用记录查询

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；
查询截止时点：本项目资格审查时查询；

查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、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、查询记录内容查询，并存档。对信用记录查询结果中显示被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

资格审查表

一般资格要求

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查投标人营业执照等证明文件或者身份证明。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查投标人提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查投标人提供的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查投标人提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查投标人参加本次投标活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
6	信用记录	开标结束后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
7	联合体投标（若有）	符合关于联合体投标的相关规定。

采购包2：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查投标人营业执照等证明文件或者身份证明。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查投标人提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查投标人提供的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查投标人提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查投标人参加本次投标活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

6	信用记录	开标结束后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
7	联合体投标（若有）	符合关于联合体投标的相关规定。

特定资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
无	无

采购包2：

资格审查要求概况	评审点具体描述
无	无

落实政府采购政策的资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
无。	无。

采购包2：

资格审查要求概况	评审点具体描述
本采购包属于专门面向中小企业采购。	提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业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。（如供应商以联合体形式参加本采购包的，联合体各方均应当符合本采购包专门面向的企业类型；如供应商合同分包的，分包意向协议中分包意向供应商应当符合本采购包专门面向的企业类型。）

3.评标

详见第五章

4.中标公告

中标人确定后，采购代理机构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。

5.中标通知书

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个工作日内作出答复，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。

2.质疑

2.1 投标人认为招标文件、采购过程、中标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。

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、采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7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。

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。

投标人可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑时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 投标人提交的质疑函，应按照内蒙古自治区政府采购网中的“质疑函范本”制作。

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，质疑可以由法定代表人或授权代表亲自将质疑函递交至采购人或采购代理机构，也可以通过邮寄、快递等方式提交。质疑函以邮寄、快递方式递交的，以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期和非邮政快递件上的签注日期为质疑提起日期。

接收质疑函的联系部门、联系电话、通讯地址（详见第一章 投标邀请）。

3. 投诉

3.1 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作出书面答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.2 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉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。

3.3 投诉人提交的投诉书，应严格按照内蒙古自治区政府采购网中的“投诉书范本”制作。

第三章 招标内容与技术要求

一.项目概况

为进一步巩固呼和浩特市政务服务便民热线工作成效，推进企业和群众诉求“一线应答”，确保政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。根据工作需要，现需对政务服务便民热线运营服务进行采购，保障热线平台运行稳定。满足呼和浩特市政务服务便民热线日常工作，保证热线服务质量。

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订采取“一次招标、分年签约”最多续签两次的方式；合同签订后，并完成交接，服务期一年
2		标的提供地点	采购人指定地点
3		合同履约期限	合同签订采取“一次招标、分年签约”最多续签两次的方式；合同签订后，并完成交接，服务期一年
4		合同履约地点	采购人指定地点
			1、3个月为一个服务考核周期，按考核周期进行服务评估与评价验收。 2、合同服务期结束后，供应商提交成果文件，由采购人委托的评估与评价服务机构审核，通过后根据政府采购履约验收流程组织验收。 3、过渡期为发布中标通知书之日起30日内，完成所有工作交接，系统功能升级工作于2025年12月底前完成正式交付，并通过验收。 4、免费提供对热线所有系统的适配改造服务，并制定适配改造计划表（明确改造时间和进度），适配改造后的业务系统要求于2026年9月底前完成部署。 5、提供服务过程产生的设备或货物质保3年，新增功能开发模块在服务期内提供免费升级维护服务。 6、供应商对于本项目的内容负有保密义务。未经采购人事先书面同意，不得将项目的具体内容披露给第三方。 7.服务期内如供应商发生变更或服务期届满，供应商应无条件按约定要求积极配合与新服务单位热线运营的无缝衔接，具体要求如下： 交接期内，供应商应按约定要求，将服务期所产生的包括但不限于服务交付文档、必要的技术和系统文档、数据、培训资料进行全量移交，双方签署移交确认表。 在新的服务单位未完成交接前，供应商须继续提供服务，保证服务的接续，接续费用参照原合同执行。如采购人认定供应商没有积极配合交接，则采购人有权追究供应商违约责任，并扣除相应费用作为违约金。 制定交接方案，方案应包含概述、文档情况、资源、风险和问题、过渡支持、交接计划等内容，方案须经采购人及第三方评估单位确认。 8、须在本合同签订之后3日内保证管理团队人员全部到位，确保呼和浩特市政

5		验收要求	<p>务服务便民热线平稳过渡（过渡期为发布中标通知书之日起至原供应商合同截止日期止）。并由采购人组织第三方（评估）单位检验是否满足下列具体承接条件：</p> <p>①组建管理人员团队，确保热线运营无缝对接、不中断运行，保证所配置人员具备承接本项目服务的能力。</p> <p>②制定承接方案，方案应包含项目概述、状态、计划、技术和操作细节、风险与问题管理、应急管理、质量控制、沟通和报告、主要相关人、过渡计划和支持等内容，方案须经采购人及评价与评估服务单位确认。</p> <p>9、完成适配改造后的信息系统（包括原有信息系统及新增功能开发的适配改造等），采购人享有所有权（包括著作权、知识产权、永久使用权等），并在基础上有权将系统软件交由后续供应商运维、升级改造。供应商应当保障采购人该项权利，不以技术、费用等相关因素，阻碍采购人及采购人指定的后续供应商使用、运维、升级改造的权利。</p> <p>项目结束后将源代码、数据字典、业务文档、技术文档等移交采购人，并且所有产生的数据归采购人，包括原始和派生数据。</p> <p>采购人对数据使用拥有完全的权利，包括复制、修改、对接、公开展示等。</p> <p>采购人有权随时、无限制地访问、检索和备份数据，以确保数据的完整性和安全性，供应商有责任配合采购人完成以上的访问、检索和备份等数据工作。</p> <p>供应商对本项目所产生的数据，在本项目业务之外，以任何形式或任何用途使用，均需书面向采购人申请，并得到采购人同意方可实施。未经采购人同意，严禁擅自修改系统功能，严禁调取、修改、使用数据。</p> <p>10、若过渡期产生费用，由中标供应商自行承担。项目中未直接体现的其他必要设施或服务，由供应商自行补充，不再追加其他费用。</p> <p>11、评估与评价考核细则在合同签订的基础上，依据本招标文件的相关内容另行明确。</p> <p>12、系统升级服务为一次性支出项，合同续签不涉及该项服务延续采购。</p> <p>13、年度评估与评价合格后，续签下一年合同，若评估结果为不合格，评估期间所产生运营服务支出由供应商承担，采购人有权不予续签下一年合同。</p>
6		合同支付方式	<p>1、3个月为一个考核周期，第一周期考核结束后，根据采购人确认的评估与评价结果及资金结算报告支付对应金额，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p> <p>2、第二周期考核结束后，根据采购人确认的评估与评价结果及资金结算报告支付对应金额，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p> <p>3、第三周期考核结束后，根据采购人确认的评估与评价结果及资金结算报告支付对应金额，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p> <p>4、第四周期考核结束后，根据采购人确认的评估与评价结果及资金结算报告支付对应金额。若年度服务期整体验收不合格，需更新供应商，最后一个季度对应考核结算金额需在新旧供应商完成交接后支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p>
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

采购包2:

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订采取“一次招标、分年签约”最多续签两次的方式；合同签订后，服务期一年
2		标的提供地点	采购人指定地点
3		合同履约期限	合同签订采取“一次招标、分年签约”最多续签两次的方式；合同签订后，服务期一年
4		合同履约地点	采购人指定地点
5		验收要求	符合国家标准和采购人认可的成果性报告。
6		合同支付方式	1、3个月为一个考核周期，运营服务在第二个考核周期结束后，完成评估与评价服务，提交成果性报告并经采购人确认，达到付款条件起30日，支付合同总金额的50.00% 2、整个服务期结束后，完成评估与评价服务，提交成果性报告并经采购人确认，达到付款条件起30日，支付合同总金额的50.00%
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

2.技术标准与要求

采购包1:

标的名称：呼和浩特市政务服务便民热线运营服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1		<p>座席设备租赁服务</p> <p>1.供应商需在采购人3楼区域的便民服务座席以及培训座席处提供话务设备服务，其中便民服务座席中的130席与培训座席20席配套相应的话务电脑（含双屏显示器）、耳麦等服务必备设施，且培训室的20席服务设备也应具备拥有随时接话的能力。</p> <p>配置要求:①处理器（CPU）：不低于8核心16线程。②内存（RAM）：不低于16GB。③硬盘（HDD/SSD）：不低于256GB SSD。④显卡（GPU）：集成显卡或独立显卡，支持多屏显示。⑤显示器：2台不低于23英寸。⑥耳麦：配备高灵敏度麦克风的单耳或双耳降噪耳麦。</p> <p>2.供应商对至少对80套话务设备及交换设备提供不间断备用电源保障能力，保障持续供电≥20分钟（满负载条件下），三进三出50KVA/UPS，合理配置电池组，具备市电/U电模式自动切换功能。</p>
		<p>服务团队</p> <p>供应商需组建一支综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍，至少满足日均话务量8500通的服务能力，且支持150座席同时在线服务能力，服务团队需求包括人员要求、人员培训、人员考核、人员管理、培训管理、综合管理及相关管理制度建立健全等。</p> <p>★配置满足7x24小时的话务服务，确保热线7x24小时正常运行，保证人工电话、微信小程序、APP、网络等渠道的诉求话务服务等相关辅助性工作。</p> <p>1.服务人员要求</p> <p>服务团队内管理团队岗位应包括但不限于包括：①项目运营经理不少于1名、话务中心</p>

管理人员不少于2名；②硬件设备维护人员不少于2名，主要负责所有话务设备的运行维护等，管理团队人员薪资不进行单独结算。

项目运营经理应具有本科及以上学历，应具有大型热线项目管理经验。供应商需承诺项目运营经理提供本项目的专职服务。

话务中心管理人员应具有本科及以上学历，应具有大型呼叫中心现场管理经验。

服务团队内至少要有两名蒙汉兼通话务服务人员、一名英语话务服务人员，具有对应语种的流畅对话能力。

服务团队内话务人员应具有大专及以上学历，并具备服务本项目能力。

2.服务人员培训

供应商需制定完善培训考核机制，对业务和服务进行量化考核评估，确保所有人员岗前、在岗、待岗的业务知识、服务礼仪、系统操作、职业道德等培训到位，话务人员上岗前由供应商组织业务培训，并对人员测试结果进行确认，方能正式上岗提供服务。

（1）岗前培训

通过岗前培训，使即将上岗的话务人员对热线服务中的服务意识、基本应对、沟通技巧、操作水平有较全面的了解，业务技能有较快的提升，便于在沟通过程中快速定位问题，提出解决问题思路。岗前培训内容应包含但不限于热线文化概况、热线服务礼仪规范、沟通技巧提升、投诉处理技巧、主要业务介绍、职能职责介绍、操作系统演示、办理流程培训、典型案例学习、业务能力考核等，培训时长≥80小时（含20小时情景模拟）。

择优任用座席班长等管理人员，培训过程中，应加强业务知识与工作流程的培训和考核，要对排班管理、员工沟通辅导、现场管理、话务时间管理、数据分析等内容进行全面培训。

岗前培训后应对话务和管理人员进行考核，采取笔试（40%的权重）+实操（40%的权重）+暗访测试（20%的权重）的方式，考核通过后方可上岗提供服务。

（2）在岗、待岗培训

服务过程中，定期对在岗的服务人员进行业务能力提升和服务技能强化，每季度至少1次（培训时长≥8小时），有针对性地提高话务和管理人员的服务和管理水平。培训的内容应包含但不限于业务知识的巩固和更新、系统的操作、服务流程、诉求归纳、文字处理、压力管理等方面的内容。

（3）质量提升培训

根据质检结果，制定针对性培训计划，每月至少1次，明确问题类型、典型案例及改进方向，针对性培训覆盖率100%。

①通过录音整理、分析话务员受理接听数据，收集出共性问题、典型问题、热门问题等；

②以受理过程中出现的突出、多发、重要等问题为导向，专题制作培训课件，重点解决业务流程、系统操作出现的问题；

③不定时抽查培训情况，检验培训效果。

（4）专业培训

需邀请热线行业三方专业团队和专家进行一年至少2次的业务培训，通过采用案例分析、课程讲授等形式，结合实战场景提升话务人员专业技能、抗压能力及沟通效率。为保障培训成果切实转化为运营管理效能，每次业务培训后需提交对应的优化评估报告。

（5）其他培训

根据实际需要开展安全、应急、保密等培训。

3.服务人员考核

供应商应制定人员考核制度、人员晋升淘汰制度，并对话务员的服务质量进行每月量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、评价满意度、有效工时、考试评分等考核结果，进行绩效工资评定和岗位调整。供应商应按照月度与年度相结合的方式，对考核工作进行总结，制定提升计划，及时开展专项培训。

4.服务人员管理

供应商需制定并使用一致的竞争上岗流程，通过测试心理抗压、基础技能测试，并开展情景模拟投诉处理测试、多任务测试，确保招聘人员符合岗位要求。

供应商应按本项目要求，结合运行实际人员需求的波动情况，制订人员管理规范，确保有充分的人员补充渠道，做好人员储备，满足项目实际需求。人员月均离职率不得高于10%。

供应商须根据国家法律法规和内蒙古自治区相关政策，制定《工作人员薪酬管理办法》《绩效考核办法》《工作人员考勤管理制度》等。

供应商须提供有竞争力的薪资待遇，不得低于呼和浩特市最低工资标准（不含五险一金、福利待遇等费用），每年提供职业健康体检（含听力、视力专项检查）。

供应商应按照要求提供统一的工装，做好员工心理健康管理，制定并执行专项心理辅导激励计划，按需开展心理健康讲座。供应商应确保派驻人员符合岗位能力及服务质量标准。

关于话务人员的招聘面试、薪资发放、绩效考核、考勤等相关事务，每月提供话务人员考核、绩效考核、工资发放等有关材料，由采购人留档。

5.现场管理

（1）服务要求

话务人员根据诉求情况，协助采购人采取直接答复、解释引导、生成工单等方式，第一时间分类处办、按时回访。

（2）服务管理

服务现场管理。制定服务现场管理制度，维护和保持办公现场的安全和秩序，保证热线各项服务有条不紊地开展，安全有序地运行。

服务状态管理。制定服务状态管理制度，须对热线服务人员形象、服务状态进行明确要求和规范，文明办公，礼貌服务，提升热线人员个人修养，树立良好热线形象。

交接班管理。制定交接班管理制度、排班表，明确交接班人员、交接班内容，服务人员需有序交接，服务事务不遗漏，确保服务事务顺利完成。

值班管理。制定值班制度、值班表，明确值班责任、值班领导、值班人员、值班时间和地点，做好紧急情况的应急处置和上报，做好值班记录。

标准化管理。制定标准化的服务用语、应答话术、登记小结、业务流程、数据统计等各类服务规范，满足运营要求。

（3）业务管理

供应商须提供包括但不限于热线受理、培训、回访、知识库辅助等相关话务服务人员，根据《呼和浩特市接诉即办工作条例》的规定，结合实际服务内容的拓展延伸和情况变化，完成相关辅助工作。

	<p>完成热线外呼服务，根据实际服务内容的拓展延伸和情况变化，外呼应包括但不限于回访等采购人指定的外呼服务。</p> <p>准确登记企业和群众诉求，对符合热线受理情形的诉求，应准确登记、及时答复。</p> <p>按照国家和自治区要求，与110报警服务台建立健全转接转办、日常联动，以一键转接方式及时转接，与119、120、122等紧急热线和水电气热等公共服务热线协同联动。</p> <p>对各类基础数据、原始报表、小结清单进行整理、汇总，对热点、重点、难点诉求问题进行梳理归纳，对突发事件、集中性诉求进行情况梳理，积累典型案例，定期向采购人提供运营数据和座席情况，提出优化提升服务的可行性建议。</p> <p>6.综合管理</p> <p>供应商须提供受理现场的管理、组织、观摩、展示等服务，包括但不限于服务现场秩序管理、安装维护设备设施、热线文化建设展示等。</p> <p>供应商应结合管理实际制定服务场所管理制度，包括但不限于现场环境卫生管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。</p> <p>供应商应积极配合采购人完成各项活动任务。</p> <p>供应商须提供现场服务人员基础办公耗材保障服务。</p> <p>供应商应向采购人保证热线的接通率、平均等待时长、平均受理时长等数据的真实性。</p>
	<p>驻场运维服务</p> <p>业务系统运维指标及原有功能模块详见附件：系统平台功能及指标</p> <p>日常运维：对于采购人在日常使用过程中出现的问题，供应商提供多种渠道的服务，提供的日常运维包含并不限于以下服务项：</p> <p>1.故障响应：</p> <p>①对于系统在运行过程中出现的技术故障，响应时间不超过30分钟，≤2小时（需提供临时解决方案）+ ≤6小时（彻底修复）。</p> <p>②对于采购人在日常使用过程中遇到的操作性问题，按照维护计划提供远程或现场协助，确保问题得到及时处理。</p> <p>2.安全检查：</p> <p>①供应商配合采购人进行网络安全、数据安全、系统漏洞等各种检查，每月对项目所涉及的服务器、数据库、应用软件等开展巡检工作，并提供相应的报告。</p> <p>②现场设备每周例行巡检1次，并向采购人提供巡检报告。</p> <p>③安全运维保障-漏洞扫描与渗透测试：三级及以上系统每季度1次漏洞扫描，并配合渗透测试，并出具相应报告。</p> <p>④安全运维保障-应急演练：供应商制定应急预案，采购人进行审核并监督，通过组织应急演练验证应急预案的有效性和及时性，确保采购人网络与信息系统安全稳定地运行（1年2次），在演练结束后，向采购人提供应急演练报告。</p> <p>3.日常维护：</p> <p>①对操作系统安全设置、管理进行检查（半年1次）。包括对操作系统设置口令策略管理、重要文件的访问权限管理、防恶意代码软件及恶意代码库管理、访问本机的用户和IP地址限制管理。</p> <p>②数据库备份巡检每季度1次、数据库健康检查每年1次。</p> <p>③检查并分析系统日志及跟踪文件，及时发现数据库系统错误隐患。</p> <p>④检查数据库系统更新情况。</p>

<p>3</p>	<p>⑤检查数据库空间的使用情况。进行数据库空间的使用规划和管理，及时做好情况通报和风险提醒。检查数据库备份的完整性。</p> <p>⑥监控数据库性能，确认系统的资源需求，降低潜在的宕机风险。</p> <p>⑦数据库安全配置改进管理每年1次；数据库运行优化每年1次；数据库排障、数据库的安装及配置等服务。</p> <p>4.数据存储备份规范要求：</p> <p>①工单数据：工单数据存储完整并永久保存。</p> <p>②语音数据存储管理：主存储系统保留时长为2年，须保持语音源文件原始格式（WAV/MP3等）；2年后转为离线归档存储，存储周期2年；使用专用存储介质（磁带/光盘/企业级硬盘）进行物理归档，保持原始语音文件封装格式，禁止转存为数据库表结构，存储环境须满足IDC机房标准。</p> <p>③备份要求：对整个系统进行备份，并且每日对新增数据做增量备份，每月对数据做全量备份。</p> <p>④现有工单数据及语音数据约为33T。</p> <p>5.针对现有可视化大屏展示软件的运维，包含现有指标调整，大屏容器问题处理，不涉及交互和指标下钻等。</p> <p>6.系统运维驻场人员要求：3人，5天 x 8小时工作时间，根据特殊保障时期的工作部署随时配合。</p> <p>对业务系统提供现场保障服务，解决采购人提出的技术问题（不含采购）。</p> <p>①针对各类角色用户制定专门的培训课程，采购人负责培训活动的组织，供应商负责系统的操作培训。</p> <p>②根据采购人组织的大型培训计划，供应商负责人协助提供培训课件（电子版）、操作演示、问题解答等服务。</p> <p>③为采购人提供业务数据、基础数据、模型数据的采集、整理、加工、导出等服务。</p> <p>④完成对与其他系统的互连、互通，保障接口安全、数据安全、系统安全。</p> <p>⑤保障与其他第三方接口运行稳定，出现故障时≤2小时（需提供临时解决方案） + ≤4小时（彻底修复）。</p> <p>⑥保障可视化大屏系统稳定，并配合采购人完成会议保障工作。</p> <p>⑦根据采购人要求定期新增和更新系统账户。</p>
<p>4</p>	<p>功能优化</p> <p>服务期内向采购人对已有系统功能提供需求调整服务，用于系统功能改进，定制化功能调整服务，包含并不限于以下服务项：</p> <p>1.现有接口对接优化。</p> <p>2.业务系统模块调整优化。</p> <p>3.业务系统数据查询统计服务及报表优化。</p> <p>4.工单流程优化调整。</p>

5		<p>等级保护测评、密码测评</p> <p>1.等级保护测评</p> <p>系统定级：3级；</p> <p>每年针对系统平台进行一次等级保护，首年测评要求在2025年12月底之前完成。提供主管部门出具的等级保护证书，系统平台发生迁移或适配改造后均需再次进行等级保护测评。</p> <p>2.商用密码测评</p> <p>每年针对系统平台进行一次密码测评，首年测评要求在2025年12月底之前完成。提供商用密码评估报告，若测评不合格，要求供应商及时整改并重新测评，系统平台发生迁移或适配改造后均需再次进行开展密码测评。</p>
6		<p>智能工单处办助手接口对接</p> <p>与市大数据中心进行接口对接，包含：</p> <p>部门智能助手页面的改造及接口对接；</p> <p>不在受理范围审核助手页面的改造及接口对接；</p> <p>退回审核助手页面的改造及接口对接。</p>
7		<p>与国家政务服务平台接口对接</p> <p>与国家政务服务平台投诉建议系统进行工单接口对接、业务功能界面改造及短信提醒、自治区数据汇聚改造等。</p>
8		<p>12315接口对接</p> <p>1.增加“行政调解”（归口类型代码“171110”）和“执法办案”（归口类型代码“171111”）。新增虚拟部门、账户及相关角色。</p> <p>2.归口执法办案171111和行政调解171110，在本地系统替换为执法办案：060125和行政调解：060124；协同汇聚给自治区平台时，按自治区的归口传值。</p> <p>3.与自治区平台服务工单交办、服务工单退回审核、服务工单延期审核、服务工单回访、服务工单归档、服务工单资料实现互通对接。</p> <p>4.向自治区平台调用服务工单签收、服务工单退回、服务工单过程、服务工单结果、服务工单延期、服务工单材料等接口服务。</p> <p>5.业务功能界面改造与自治区数据汇聚改造。</p>

9		<p>智能座席助手服务</p> <p>①智能座席助手-表单管理</p> <p>座席人员可通过表单管理进行并单、派单操作，手工对表单进行管理包括新增、删除、修改。</p> <p>②智能座席助手-智能转译</p> <p>面向座席提供对话过程的语音到文字自动实时转换，普通话转写准确率$\geq 95\%$且支持全类型转译，实现座席和市民话者分离，上下文对话实时同步显示，有效减轻了座席记录压力，确保诉求登记准确性和完整性，有助于高效、准确地登记工单。</p> <p>③智能座席助手-智能总结</p> <p>提供对话内容智能归纳功能，对话结束后自动完成工单标题和内容总结填写，座席人员使用。</p> <p>④智能座席助手-智能归口</p> <p>结合工单标题和内容识别分析，自动分析诉求意图，按置信率推荐Top3分类归口，实现工单快速分类，减少分类选择判断时间。</p> <p>⑤智能座席助手-智能派单</p> <p>提供派单部门自动推荐选择功能，减少派单时长，提高派单准确率。</p> <p>⑥智能座席助手-智能摘要</p> <p>提供公众和座席对话内容智能分析功能，自动识别诉求人信息、地址等关键要素，实现工单结构化提取和自动填充。</p> <p>⑦智能座席助手-知识跟随</p> <p>可识别对话过程中公众的意图，精准匹配相关知识条目，快速获得与对话内容匹配的知识推荐。</p>
10		<p>智能工单</p> <p>OCR文件图文识别</p> <p>通过对上传文件的OCR识别，可复制引用识别内容，方便工单回复提供。</p>

智能外呼
①外呼故事板
可以通过升级后的外呼故事板管理功能，更加高效地管理和维护对外通知的内容。系统在原有基础上进行了优化和功能增强，支持根据不同场景灵活配置告知内容。提前将需要告知的信息分类整理，并新增、修改或删除，实现内容的动态更新与统一管理。当系统执行通知任务时，会自动调用“故事板”中预设的内容，大幅提升告知流程的规范性与效率，同时增强了信息传达的准确性和灵活性。
②批量外呼管理
管理人员可以通过全新升级的智能通知系统来批量外呼。可以在系统里管理批量外呼的任务，安排顺序（策略）、设置计划、查看结果。设置好信息后，系统里的智能机器人就会自动同时外呼，通知相关事宜，可以快速收集公众的意见和需求，提高热线服务的工作效率和质量。
③外呼策略管理
全面优化与升级外呼策略的设置功能，为管理人员提供不同的外呼策略，包括呼叫群体优先级、呼叫用户选定、呼叫主题、呼叫清单。通知变得更加有条理、更精准高效，不仅提升了任务执行的灵活性，也显著增强了通知工作的整体效果和体验。
④外呼计划管理
通过全新升级的外呼计划管理，管理人员可以对需要外呼的任务进行更加科学、精细化的安排。系统在原有基础上进行了功能优化，支持灵活配置外呼频率、指定每日拨打时间段、设定每次拨打的数量上限等，从而实现对外呼工作的高效统筹与合理调度。提升后的外呼计划管理，不仅让外呼任务更具条理性和可控性，也显著提高了工作效率和资源利用率。
⑤外呼结果查看
全新升级的外呼结果查看功能，能够自动将智能电话通知后的各类反馈信息进行高效整理与统计，并生成一份结构清晰、内容详尽的结果表格。在原有基础上，功能得到了进一步优化，管理人员不仅可以按照类别、时间段、通知主题等条件进行筛选查看，还能通过输入关键词快速定位所需信息，全面掌握通知的覆盖率、成功率及用户反馈情况。这一提升大大增强了任务追踪与效果评估的便捷性与准确性，助力管理决策更加数据化、智能化。

12		<p>智能回访</p> <p>①故事板配置</p> <p>经过优化升级，用于配置回访时使用的内容模板，称为“故事板”。通过提升后的故事板功能，可以更加清晰地定义回访的每一个步骤，并提前设定好标准话术和应答逻辑，便于工作人员或智能系统按照统一、规范的流程开展回访工作。不仅提升了回访过程的条理性和专业性，也增强了整体执行效率与服务质量。</p> <p>②回访策略管理</p> <p>用于设置智能回访的基础规则，系统在原有基础上实现了功能提升，支持灵活设置回访语种、最大重试次数，以及区分工作时间与非工作时间的差异化调度策略。通过改进，系统能够根据预设规则更加智能、高效地自动执行回访任务，不仅提升了任务执行的灵活性和适应性，也显著增强了回访工作的规范性与服务效率。</p> <p>③回访计划管理</p> <p>原有基础上进行了深度优化与升级，专门用于科学安排回访的具体计划。管理人员可以灵活选择已配置的“故事板”，精准筛选需要回访的工单，并设定明确的开始时间和结束时间，实现对整个回访流程的精细化管理。通过提升，回访工作不仅提高了任务执行的规范性，也显著增强了整体服务质量和运营效率。</p> <p>④人工干涉系统</p> <p>管理人员可通过全新升级的实时监控功能，实时监控双方对话内容的文字转写。该功能在原有基础上进行了深度优化，提升了数据同步速度与展示的准确性。如果发现回访过程中出现了问题或偏差，可以及时监控处理，并安排人工重新回访，从而有效保障回访质量与服务效果，进一步提升整体工作的智能化水平与监管能力。</p>
13		<p>企业信息库模块</p> <p>①企业信息库模块创建</p> <p>新增独立模块，用于存储和管理企业信息数据，数据来源为后台数据库。</p> <p>②数据导入</p> <p>支持从后台数据库批量导入企业信息数据，确保数据同步性和完整性。</p> <p>③信息展示与查看详情</p> <p>在页面上以列表形式展示企业信息，支持点击单条记录查看详细信息（如企业名称、统一代码、经营状态等）。</p> <p>④批量导出功能</p> <p>提供批量导出功能，支持将企业信息以表格形式导出，满足离线分析或存档需求。</p>

14		<p>企业信息编辑与新增功能</p> <p>①角色权限配置（企业信息编辑）</p> <p>新增角色“企业信息编辑”，仅限该角色用户对模块中的数据进行编辑和新增操作，确保权限隔离与数据安全。</p> <p>②热线新增企业信息</p> <p>在查看页面新增“新增”“保存”按钮，用户可按预设模板（如字段规则、必填项）添加单条企业信息，表单采用标准页面风格和交互规范。（可编辑、删除、更新），新增的数据设置为热线标签</p> <p>③模板标准化</p> <p>新增表单需遵循统一的UI/UX设计规范，确保与现有系统界面风格一致，提升操作体验。表单可根据实际业务运行新增和删除字段。</p>
15		<p>可视化平台的维护</p> <p>P1.875LED小间距（利亚德VEM018），像素密度284444（点/m²），亮度600cd/m²，显示颜色1677万，显示尺寸25米*6米，150平方米，显示分辨率13312*3168；</p> <p>P1.875LED小间距（利亚德VEM018），显示尺寸约4米*2.2米。</p> <p>具备专用系统播控软件，分布式控制系统及大屏控制器、多矩阵控制等，包括定期巡检、故障处理、调整优化、维修更换、备品备件等。</p> <p>投入使用时间：2020年。</p>
16		<p>会议系统维护</p> <p>提供对采购人的专业会议系统（华为）、视频系统、扩声系统、演示系统以及配置的MCU、分屏器、麦克风、摄像头、音响、电脑主机、液晶显示器等软硬件设备，包括定期巡检、故障处理、调整优化、维修更换、备品备件等。</p> <p>投入使用时间：2020年。</p>
17		<p>1000MB带宽双路由IP语音中继链路</p> <p>提供2条不低于1000MB带宽双路由IP语音中继链路至受理服务中心并接入终端等设备，单条链路路由支持语音、媒体，并发量不低于2000，实现话务座席呼入接话；</p> <p>提供1条不低于1000MB传输链路至受理服务中心并接入终端等设备，实现热线专网与政务网互联互通；</p> <p>提供1条不低于1000MB视频会议专网链路至接诉即办指挥调度中心终端设备，实现访问热线业务系统及视频会议主汇聚（不包含分中心链路资源）。</p>
18		<p>30B+D语音中继链路</p> <p>提供2条双路由30B+D语音中继链路至受理服务中心并接入终端等设备，实现话务座席呼出回访；</p> <p>提供1条30B+D语音中继链路（含设备）到110指挥中心，实现热线与110、119、120、122话务互转。</p>
19		<p>短信服务</p> <p>提供每年200万条以内且不限字数的短信发送服务。</p>
20		<p>外呼服务</p> <p>电话外呼服务，提供语音中继服务，满足回访座席的正常运行需求；至少满足单日回访量2400通，单个外呼通话时长约120秒。</p>

21		TTS 智能回访TTS20路。
22		ASR 提供ASR不低于130路。
23		互联网信息抓取辅助服务 分析来自社交媒体（包括但不限于微博、微信、抖音、今日头条）、新闻网站、论坛、博客、视频分享平台等渠道的互联网数据，去除重复、无关或低质量信息，提高信息推送的地域精准度，避免推送非本地区信息；能够精准捕捉与政务服务、民生、城市管理、社会治理等相关的网上诉求信息。对于民众关注的热点问题或重大事件，应形成专项报告提交给采购人决策参考，生成包括热点数据、热点剖析数据、事态分析数据的日报、周报、月报。
24		云资源服务（用1备1） 提供云部署服务，部署原有全部系统功能模块。核心专网网络出口带宽2048MB，提供不少于148台虚拟主机（单台最低配置CPU核数8核，内存16GB，云硬盘存储资源200GB；单台最高配置CPU核数64核，内存128GB，云硬盘存储资源1TB）；提供云资源总量不少于CPU核数1960核，内存4976GB，存储资源118TB，并根据后续业务增长进行扩容； 提供测评所需其他安全服务项； CPU最大使用率<80%；内存使用率<80%； 提供云资源服务的机房，具备标准达到《数据中心设计规范（GB 50174 - 2017）》B级及以上数据中心能力及配套设施； 用于部署适配改造后的系统平台资源需符合中国信息安全测评中心发布的《安全可靠测评工作指南（试行）》中达到安全可靠等级的技术路线要求。
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响应无效。		

采购包2：

标的名称：呼和浩特市政务服务便民热线运营服务评估和评价服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1		<p>1.项目背景和目的</p> <p>为深入贯彻落实《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》(国办函〔2025〕66号)文件精神，呼和浩特市政务服务便民热线坚持以人民为中心发展理念，以“高效办成一件事”为目标，持续优化服务流程、强化数字赋能、提升治理效能。通过引入第三方评估与评价，将客观、全面掌握呼和浩特政务服务便民热线质量现状，精准识别问题短板，不断推动热线服务优化升级，促进政府治理水平和公共服务能力全面提升。</p> <p>2.服务内容和要求</p> <p>服务内容主要为呼和浩特市政务服务便民热线运营服务项目的履行提供咨询指导、合同管理，并重点开展资金使用监督与服务质量评估工作，以确保合同有效履行，防控资金风险，持续提升热线运营服务质量。服务方需基于资金监督与质量评估结果，编制提交《呼和浩特市政务服务便民热线运营第三方评估与评价季报》和《呼和浩特市政务服务便民热线运营第三方评估与评价年报》，并为采购人提供不少于每年度4次的线下报告解读服务。</p> <p>(一)资金使用监督</p> <p>①按照合同约定，设计科学、合理的资金使用监督指标体系。</p> <p>②每考核周期对热线服务运营项目供应商的资金使用情况进行审核，出具合法合规的资金结算报告。重点核查：团队人员税前应发薪酬是否按时、准确发放（可采取抽查银行代发工资凭证等方式）；养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险及住房公积金（单位缴纳部分）是否按时、足额缴纳。</p> <p>③通过查阅台账、支出凭证或员工访谈等方式，核查供应商福利发放（如服装、餐费补贴等）及费用使用（如员工健康体检、团队活动等）的规范性。</p> <p>④服务过程提供采购人其他咨询服务。</p> <p>(二)服务质量评估</p> <p>①设计科学、全面的服务质量评估指标体系。</p> <p>②每考核周期对政务服务便民热线平台运营服务质量进行全面评估，提供热线运营评估与评价方案。</p> <p>● 进度控制措施</p> <p>全流程跟进运营服务进度，根据运营服务要求，保障服务进度，提出合理解决措施。</p> <p>（四）服务团队</p> <p>服务团队应至少包含1名项目总负责人、1名驻场人员、3名服务团队人员。</p> <p>3.项目完成时间和验收</p> <p>(一)《呼和浩特市政务服务便民热线运营第三方评估与评价季报》于每考核周期结束后20个工作日内提交至采购人，《呼和浩特市政务服务便民热线运营第三方评估与评价年报》于每年度结束后20个工作日内提交至采购人。</p> <p>(二)服务期一年，合同签订采取“一次招标、分年签约”最多续两次的方式，明确约定服务标准及退出机制。服务考核结果与合同续签直接挂钩。在年度服务期结束后，由采购人对服务质量进行考核评分。若年度考核未达标，则采购人有权不再续签下一年度服务合同。</p>
---	--	--

第四章 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。

一、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），要提供在市场监督管理部门注册的有效“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，如律师事务所、会计师事务所，要提供有效的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。

分公司不是独立法人，不具备政府采购法第二十二条规定的投标人应当具备独立承担民事责任能力的条件。分公司经总公司授权，可以以分公司的名义参加政府采购活动，但其民事责任由总公司承担。

二、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格审查表）。

三、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

四、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

五、按照招标文件要求，投标人应当提交的其他资格、资信证明文件。

第五章 评标

一.评标要求

1.评标方法

详见须知前附表

2.评标原则

2.1评标活动遵循客观、公正、审慎的原则，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，并按招标文件规定的办法进行评审。

2.3合格投标人不足三家的，不得评标。

3.评标委员会

由采购人代表和评审专家两部分共7人组成，其中由评审专家库产生的评审专家5人，由采购人派出的采购人代表2人。

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中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3年内,与投标人存在劳动关系,或者担任投标人的董事、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，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制，包括但不限于不同投标人上传的投标文件项目内部识别码一致的情形；

（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从同一单位或个人的账户转出;

6.有下列情形之一的,属于恶意串通投标,其投标无效,并追究法律责任:

(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;

(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;

(3) 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容;

(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

投标人存在下列情况之一的,投标无效:

(1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的;

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的;

(3) 不具备招标文件中规定的资格要求的;

(4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的;

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

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的;

(4) 因重大变故,采购任务取消的;

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,评标委员会根据采购人委托直接确定中标人或者由采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

二.落实政府采购政策

1.节约能源、保护环境

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.促进中小企业发展

2.1采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理,落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施,提高中小企业在政府采购中的份额,支持中小企业发展。

2.2《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的小微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。符合小微企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同小微企业。

2.3在政府采购活动中,投标人提供的货物、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，投标人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。

2.4 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：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。 2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。 3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	投标人基本情况表 技术偏离表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 项目组成人员一览表 中小企业声明函 监狱企业证明文件 目录 封面 具有独立承担民事责任的能力证明文件 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 残疾人福利性单位声明函 联合体协议 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 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的书面声明 投标人业绩情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

采购包2：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

2.5在政府采购活动中，提供货物、工程或者服务符合享受中小企业扶持政策的，投标人应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应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；属于残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。投标人应当按照《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》规定格式提供（格式附后，不可修改），未按规定提供的，不得享受相关中小企业扶持政策。

投标人应当对提供材料的真实性负责，若有虚假，将追究其法律责任。

三.评标程序

1.符合性审查

1.1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，以确定是否满足招标文件的实质性要求。

1.2符合性审查中有任何一项未通过的，审查结果为未通过。投标人未通过符合性审查的，投标无效。

符合性审查表

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	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）
2	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。
3	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。
4	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”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、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。
6	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。

采购包2：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	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）
2	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。

3	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。
4	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”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、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。
6	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。

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.相同品牌审查

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，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参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，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。

多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

5.详细评审

采购包1：

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分 75.00 分 商务部分 15.00 分 报价得分 10.00 分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	项目理解与规划	投标人需深度解析呼和浩特政务服务便民热线运营服务需求，提出系统性实施方案，包括但不限于： 1.“接诉即办”工作机制的理解 2.系统升级等的采购需求分析 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣2.5分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣5分，不提供不得分。 注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。 不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	5.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

现场运行管理	<p>投标人需提供现场运行管理方案，包括但不限于：1.人员管理制度2.员工绩效考核管理办法3.培训管理制度4.服务现场管理制度5.服务状态管理制度6.交接班管理制度7.请假管理制度8.考勤管理制度9.保密制度（包含信息管理）10.人员招聘管理制度11.入职管理制度12.离职管理制度13.假期管理制度14.安全生产管理制度（包含人员安全及办公区域安全）15.业务管理制度16.应急管理制度17.突发公共卫生事件处置制度18.热线接受媒体采访流程制度19.直播连线接听处置流程制度20.系统操作使用规范等运行管理内容。以上20项制度方案为专门针对本项目编制，需符合本项目实际情况。扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣1分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.5分，最多扣20分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。</p>	20.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	---	---------	----	--

服务人员配置	投标人需组建具备多语种服务能力的团队：1.配置蒙汉双语话务员不少于2名，英语话务员不少于1名，提供相关证明材料，每满足一个条件可得1分，不提供不得分。本项最高得2分；2.服务人员学历要求大专及以上，符合比例达100%，提供学历证书等证明材料得2分，不提供或证明材料不符合要求不得分；3.承诺月均离职率控制在10%以内，提供相关的承诺函得2分，不提供或不相关不得分。4.提供符合招标文件要求的至少满足日均话务量8500通服务能力的服务团队承诺函，提供相关的承诺函得2分，不提供或不相关不得分。	8.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	---	--------	----	--

服务人员配置	投标人需提供人员储备方案。 扣分细则，以上项目缺少内容扣2分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣2分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	2.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	--	--------	----	--

服务人员培训	投标人需提供服务人员培训计划方案，包括但不限于：新员工入职培训、在岗员工定期培训和定期开展热线运营人员全员培训。培训计划方案需包含以下要求：1.80小时岗前培训（含20小时情景模拟）及考核机制 2.每季度开展不少于8小时的在岗培训，提供待岗转化方案 3.质量提升培训，制定针对性培训计划 4.年度邀请三方专业团队开展2次业务培训并提交优化评估报告扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣2分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣8分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	8.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	--	--------	----	--

系统运维服务	<p>投标人需提供系统运维服务方案，方案内容包括但不限于：1.话务平台运维服务 2.业务系统运维服务 3.智能化和可视化系统运维服务 以上3项内容需提供详细的运维服务内容说明。扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣2分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣6分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。</p>	6.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	---	--------	----	--

技术评审	硬件设备运维	<p>投标人需提供硬件设备服务方案，方案内容包括但不限于：1.设备维护与技术支持服务 2.设备故障处理与备件管理 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣2分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣4分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。</p>	4.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

系统日常运维服务	投标人需提供系统日常运维服务方案，方案内容包括但不限于： 1. 各类故障的响应时效 2. 完整的日常巡检计划 3. 数据备份管理方案。以上 3 项内容需提供详细的运维服务内容说明。扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣 1 分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣 0.5 分，最多扣 3 分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	3.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	--	--------	----	--

系统日常运维服务	投标人需承诺配备常驻运维人员 ≥3人（提供个人简历），提供承诺函（格式自拟）并加盖公章的得1分，未承诺或承诺内容不全不符合要求的不得分。	1.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	---	--------	----	--

网络链路服务	投标人需针对通信网络保障及其他服务的技术参数要求，提供详细的通信线路服务配置说明，并承诺所提供的通信线路服务在稳定性、带宽、冗余设计等方面能够满足整体运行需求，且具备故障响应机制和优质的客户支持服务，确保能够长期稳定支持热线呼叫平台的运行。投标人能够提供承诺函（格式自拟）并加盖公章的得4分，未承诺或承诺内容不全不符合要求的不得分。	4.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--------	--	--------	----	--

云资源服务	投标人需提供云资源服务方案，方案包括但不限于： 1. 云资源的选型与配置方案 2. 云资源的弹性扩展与调整方案 3. 云资源安全性保障措施 4. 云资源的备份与恢复策略 5. 云资源的监控与管理方案 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣 1 分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣 0.5 分，最多扣 5 分，不提供不得分。 注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	5.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-------	---	--------	----	--

过渡期管理	<p>投标人应在中标后立即组建管理团队接管服务，就此项服务提供包含但不限于： 1.人员衔接 2.数据迁移 3.系统对接的详细方案 根据内容全面性、针对性、可实施性评审。 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣1分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.5分，最多扣3分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。</p>	3.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>
-------	--	--------	----	---

	应急管理	投标人需提供的突发事件应急预案，包括但不限于：1.话务高峰事件 2.网络热点事件 3.软件系统突发事件 4.网络突发事件 5.硬件设备损毁更换 6.紧急工单处置措施。扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣1分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣0.5分，最多扣6分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	6.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>

	业绩证明	投标人需提供2022年1月至本项目投标截止前类似项目业绩，每提供1项可得2分，最高得6分，未提供不得分。（需提供合同关键页复印件并加盖公章，含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、签订合同双方的落款盖章、签订日期、合同采购内容等关键页）【注：响应文件中提供业绩合同扫描件或复印件并加盖投标人公章，如无法体现合同签订时间、项目内容的不得分】	6.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

商务评审	软件著作权	需提供投标人的热线系统类相关软件著作权。每提供1个得1分，最高得4分，未提供不得分。注：投标文件中需提供相关证明扫描件，提供不全或未提供不得分。	4.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

	管理团队	投标人拟派管理团队：1.项目运营经理1名，具有本科及以上学历，并具备5年及以上同类项目经验。提供学历证明和过往服务项目的合同文件关键页，全部满足得2分，不满足或不提供不得分。2.话务中心管理人员2名，具有本科及以上学历，并具备3年及以上大型呼叫中心现场管理经验。提供学历证明和过往服务项目的合同文件关键页，每提供一人相关材料得1分，最高2分，不满足或不提供不得分。3.承诺硬件设备维护人员人数可以根据工作实际需求适当增加的，并确保在项目现场常驻服务，能够提供服务承诺函的得1分。	5.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

价格分	价格分	<p>F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（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。</p>	10.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-----	-----	---	---------	----	--

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。 2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。 3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

采购包2:

采购包2:

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分70.00分 商务部分20.00分 报价得分10.00分			
评审因素 分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文 件格式文件

	服务理解及重难点分析	投标人需提供对本服务的理解与分析方案，包括但不限于: 1.对本服务的准确理解 2.对本服务的任务分析 3.本服务的重点 4.本服务的难点 5.针对重难点问题的对策扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣2分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣10分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	10.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

<p>运行机制与指标体系</p>	<p>根据投标人针对本项目制定评估与评价运行机制与指标体系，内容包含但不限于： 1.评估与评价的组织机构设置 2.目标任务 3.岗位职责分工 4.业务规程 5.评估与评价的一类二类指标项及分值权重设置 6.分项考核指标的细化标准等。 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣3分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣18分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。</p>	<p>18.0000</p>	<p>主观</p>	<p>封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函</p>
------------------	---	----------------	-----------	--

进度安排及控制措施	投标人针对本项目制定详细、完善的进度控制方案。内容包含但不限于： 1. 工作进度安排及服务计划 2 .工作进度控制措施 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣 4 分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣 2 分，最多扣 8 分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	8.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-----------	--	--------	----	--

技术评审	工作保障措施	<p>根据投标人为实施服务提供的保障措施，内容包含但不限于：1.风险管理 2.信息安全管理 3.知识产权管理 4.组织协调 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣2分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣8分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。</p>	8.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

保密制度和措施	根据投标人提供的保密方案进行综合评审，内容包含但不限于：1.保密制度 2.保密措施 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣3分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣6分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	6.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
---------	---	--------	----	--

成本控制	<p>投标人针对本项目制定详细、完善的成本控制方案，内容包含但不限于： 1.项目成本控制 2.资金使用监督与控制 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣5分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣2分，最多扣10分，不提供不得分。注:缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。</p>	10.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
------	---	---------	----	--

	质量控制	投标人针对本项目制定详细、完善的质量控制方案。内容包含但不限于： 1.质量控制的岗位和职责设定 2.质量控制目标 3.基本流程 4.控制要点 5.问题处置流程 扣分细则，以上项目每缺少一项内容扣2分或该项有存在缺陷不足、内容不完整或不符合项目实际情况的扣1分，最多扣10分，不提供不得分。注：缺陷或不足是指内容逻辑混乱，不符合相关的国家、行业标准。不完整指内容具有明显缺陷，前后内容无法连贯，不符合项目实际情况指内容脱离了招标文件要求和实际情况，不利于采购人实施。	10.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

	类似服务经验	投标人在 2022年1月 至投标截止时间(以合同签订时间为准)具有类似服务相关业绩，每提供一份得分 2 分，不提供或不符合要求不得分，本小项最高得 10 分。注:需提供合同(首页、服务内容页、盖章签字页扫描件)作为证明材料，否则相关业绩不得分。	10.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

商务评审	服务总负责人	<p>总负责人是指投标人指派的、担任投标人高级管理职位(包括但不限于法人代表、主要负责人或分管负责人级别、业务部门主要负责人级别)并对本服务工作负直接领导责任的人员，根据投标人委托的服务负责人进行评审:(1)服务总负责人具有信息系统项目管理师、注册信息安全工程师（CISE），每提供一个证明得1分，不提供或不符合要求不得分，满分2分；(2)服务总负责人具有类似服务经验5年以上(含5年)，提供符合要求的相关证明材料得2分，不提供或不符合要求不得分。注:需提交服务总负责人与所属机构的劳动合同，职称证书复印件，加盖公章作为证明。服务经验需提供原服务委托单位出具的证明函盖章件。</p>	4.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

	服务团队成员	投标人拟入本服务的服务团队人员中必须同时提供信息系统监理师和信息系统项目管理师两类证书，每提供1个证书得2分，不提供或不符合要求不得分，一人多证只得2分，最多计入3人，满分6分。注:需提交服务成员与所属机构的劳动合同，职称证书复印件，加盖公章作为证明。	6.0000	客观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>

价格分	价格分	<p>F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（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。</p>	10.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-----	-----	--	---------	----	--

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	----------	------	--------------	---------	----------------

6.汇总、排序

最低评标价法：评标结果按投标报价由低到高顺序排列。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投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

综合评分法：评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

7.确定中标人

采购人或者评标委员会按照中标候选人名单顺序确定中标人。中标候选人并列的，按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。规定的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第六章 合同与验收

一.合同

1.合同要求

1.1采购人应当自中标（成交）通知书发出之日起30日内，按照招标（磋商、谈判）文件或询价通知书和中标（成交）供应商投标（响应）文件的规定，与中标（成交）供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标（磋商、谈判）文件或询价通知书确定的事项作实质性修改。采购人、供应商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（成交）供应商的名称和住所、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（成交）供应商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，将政府采购合同在内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/>）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。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将合同副本向同级财政部门 and 有关部门备案。

2. 合同内容及格式

政府采购合同

(货物类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

根据《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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 _____ 项目(填写项目名称) _____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书、投标(响应)文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、甲方向乙方采购的货物基本情况

(一)根据招标(磋商、谈判)文件或询价通知书及中标(成交)结果公告,甲方所采购的货物、服务(如有)基本情况如下: _____。

(二)货物名称、数量、规格型号、生产厂家、品牌、单价、与货物相关的服务等详细内容,见合同附件-货物清单。

二、乙方交付货物的时间及地点

(一)交付时间: _____

(二)交付地点: _____ (填写详细地址)

(三)交付货物的名称及数量: _____

(四)乙方交付货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方接收货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

注:货物为多批次交付的,应详细列明每批次交付的内容、数量、交付时间、交付地点等。

三、乙方交付货物的质量

(一)乙方交付的货物应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对货物的质量要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对货物质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方货物质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的货物质量证明文件。

四、乙方交付货物的包装及标识

(一)乙方交付货物的包装和标识应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对产品包装及标识的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物包装及标识的要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中对货物包装及标识作出的承诺、声明或保证;4.符合绿色环保、运输及安全性等要求。

(二)货物的包装费用由乙方承担。

五、货物的运输要求

(一)运输方式及运输线路: _____。

(二)运输、保险及其他相关费用由乙方承担。

六、甲方对货物的验收

(一)乙方将货物送达至甲方指定的地点,应及时通知甲方。在甲方收到到货通知并在货物到达指定地点后 _____ 日

内，由甲乙双方及第三方（如有）对货物的数量、规格型号、生产厂家、品牌、外观进行验收，在条件允许的情况下，可以同步对货物质量进行初步验收，甲乙双方应签署书面验收记录，作为本项目的履行文件留存。

（二）在甲方收到货物_____日内，如发现质量问题，甲方应在_____日内向乙方提出书面异议，甲方逾期提出的，视为乙方所交付的货物质量符合合同的约定。乙方在收到甲方关于质量问题的书面异议后，应当在_____日内负责解决处理。

（三）乙方提交的货物数量、规格型号及质量不符合本合同要求的，甲方应在验收记录中作出明确记载，保留相关的证据，并有权拒绝接受货物，解除合同且不承担任何法律责任。

七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的货物的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）

八、付款时间、金额及条件

（一）付款时间及付款金额：_____

（二）付款条件：_____

（三）乙方账户信息

乙方名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

九、货物质量保证及售后服务

招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对货物质量保证期及售后服务作出明确要求的，适用招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对保证期和售后服务的规定，如乙方在投标（响应）文件及磋商、谈判过程中对货物质量保证期和售后服务作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

十、知识产权

乙方保证其提供的货物的全部及部分，均不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

十一、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付货物的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分货物的相应货款，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的货物不符合质量约定或乙方未履行相应的质量保证责任及售后服务义务、或存在侵权行为的，甲方有权退货，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十二、不可抗力

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。

十三、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。

十四、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十五、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，其内容与本合同具有同等的法律效力：

- 1、货物清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件或询价通知书
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十六、双方约定的其他条款

_____。

十七、本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

（服务类合同参考文本）

合同编号：

甲方：***（填写采购单位名称）

地址：***（填写详细地址）

乙方：***（填写中标、成交供应商名称）

地址：***（填写详细地址）

甲乙双方根据《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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目（填写项目名称）_____（填写政府采购项目编号）的中标（成交）结果、招标（磋商、谈判）文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

（一）根据招标（磋商、谈判）文件及中标（成交）结果公告，乙方向甲方提供的服务、货物（如有）内容如下：_____

_____。

（二）服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容，见合同附件—服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：_____

（二）服务成果的交付时间和交付要求（如有）：_____

（三）服务地点：_____（填写详细地址）

（四）乙方代表及联系电话：_____（填写姓名和联系电话）

（五）甲方代表及联系电话：_____（填写姓名和联系电话）

注：服务成果分阶段交付的，应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

三、乙方提供服务成果的质量

（一）乙方提供的服务应同时满足：**1.**符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；**2.**符合甲方招标（磋商、谈判）文件对服务的质量要求；**3.**符合乙方在投标（响应）文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

（二）乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标（磋商、谈判）文件的相关要求、投标（响应）文件及乙方承诺、声明或保证，向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求，并符合甲方招标（磋商、谈判）文件的要求、乙方在投标（响应）文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督，当乙方服务质量、服务内容不符合约定时，甲方有权要求乙方及时整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的 service 的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）。

七、付款时间及条件

（一）付款时间：_____

(二) 付款条件: _____

(三) 乙方账户信息

乙方名称: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分, 均不存在侵犯第三方知识产权的情形, 其服务成果的所有权由甲方享有。否则, 乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的, 每延期一日, 甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日, 乙方有权解除合同, 并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(二) 甲方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿乙方损失的, 乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(三) 乙方逾期提供服务成果的, 每延期一日, 乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日, 甲方有权解除合同, 拒付延期部分的相应服务款项, 并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求, 或其服务成果存在侵权行为的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中, 如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为, 除承担相应的行政责任外, 甲方有权解除合同, 并要求乙方承担合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

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相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 由双方协商解决。

十一、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。

十二、合同保存

合同文本一式_____份, 采购单位、中标(成交) 供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分, 与本合同具有同等法律效力:

- 1、服务清单(双方应盖章确认)
- 2、乙方出具的报价单(函)
- 3、中标(成交) 结果公告及中标(成交) 通知书
- 4、甲方招标(磋商、谈判) 文件
- 5、乙方投标(响应) 文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。
十五、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。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(工程类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

根据《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》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____填写政府采购项目编号)的成交结果、磋商(谈判)文件、响应文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、工程项目的的基本情况

(一)根据磋商(谈判)文件及成交结果公告,乙方向甲方提供的工程项目及设施设备(如有)、服务(如有)基本情况如下:_____。

(二)工程项目的名称、建设地点、工程技术规范及要求、工程量等具体内容,乙方提供的材料及设备名称、规格型号、品牌、单价、产地以及与工程、材料、设施设备相关的服务等详细内容,见合同附件一工程清单

二、工程建设计划及相应的工期要求

_____。

注:如工程建设分阶段,应详细列明各阶段工程建设内容及工期要求。

三、工程质量要求

(一)乙方建设工程应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对工程的质量要求;2.符合甲方磋商(谈判)文件对工程的质量要求;3.符合乙方在响应文件中或磋商、谈判过程中对工程质量作出的书面承诺、声明或保证。上述工程质量要求作为甲方对乙方工程质量的验收依据

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、磋商(谈判)文件的相关要求、响应文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的工程质量满足要求的证明文件。

四、对工程验收的约定

(一)甲乙双方对工程建设过程中的各阶段验收、总验收及乙方提供的材料设备验收的条件和时间约定如下:

_____。

注:根据项目具体情况填写。

(二)如乙方未通过甲方组织的各阶段验收,甲方有权要求乙方在限定期限内整改,如整改不合格,甲方有权追究乙方违约责任,解除合同并要求乙方赔偿经济损失。

五、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的工程、材料、设施设备、服务的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

六、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二)付款条件:_____

(三)乙方账户信息

乙方名称:_____

开户银行：_____

银行账号：_____

七、甲方对乙方工程的监督

甲方及甲方委派的代表有权对乙方工程、材料及设施设备、服务等质量及管理进行监督，当乙方工程质量、材料及设施设备、服务内容不符合约定时，甲方及授权代表有权要求乙方及时整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部工程费用。

八、质量保证及售后服务

磋商（谈判）文件对工程质量保证期、材料设施设备质保期和售后、服务质量作出明确要求的，适用磋商（谈判）文件对工程质量保证期及材料设施设备质保期和售后、服务质量的规定，如乙方在响应文件及磋商（谈判）过程中对工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务质量作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

九、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付工程的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应工程款，并要求乙方赔偿甲方经济损失。

（四）乙方交付的工程及设施设备、服务质量不符合质量规定或乙方未履行相应的工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务义务的，甲方有权拒付相应的工程款，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金。违约金不足以赔偿损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、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相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、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。

十二、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1.工程清单（双方应盖章确认）
- 2.乙方出具的报价单（函）
- 3.成交结果公告及成交通知书
- 4.甲方磋商（谈判）文件

5.乙方响应文件

6.甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。

十五、本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

二.验收

严格按照采购合同开展履约验收。采购人或者采购代理机构应当成立验收小组，按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时，应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书（参考格式附后），列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

政府采购货物履约验收书

（参考格式）

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	<p>1.政府采购合同（合同名称及编号）</p> <p>2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书</p> <p>3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书</p> <p>4.投标（响应）文件</p> <p>5.供应商的承诺、声明或保证（如有）</p> <p>注：验收依据可根据项目具体情况适当增加</p>
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	<p>注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。</p>
采购人（使用人）对履约情况的确认	<p>注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。</p>
验收人员名单及组成	<p>1. 采购人代表：</p> <p>2. 采购代理机构代表：</p> <p>3. 第三方专业机构代表及专家：</p> <p>4. 其他供应商代表：</p>
验收评价及结论	<p>评价：</p> <p>结论：<input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过，具体说明：</p>
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<p><input type="checkbox"/>同意验收结论。</p> <p><input type="checkbox"/>不同意验收结论。具体说明：</p> <p>年 月 日</p>
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购服务履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	<p>1.政府采购合同（合同名称及编号）</p> <p>2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书</p> <p>3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书</p> <p>4.投标（响应）文件</p> <p>5.供应商的承诺、声明或保证（如有）</p> <p>注：验收依据可根据项目具体情况适当增加</p>
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	<p>注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的服务内容、服务要求、服务质量、人员配置、服务成果、服务成果的交付等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。</p>
采购人（使用人）对履约情况的确认	<p>注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。</p>
验收人员名单及组成	<p>1. 采购人代表：</p> <p>2. 采购代理机构代表：</p> <p>3. 第三方专业机构代表及专家：</p> <p>4. 其他供应商代表：</p>
验收评价及结论	<p>评价：</p> <p>结论：<input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过，具体说明：</p>
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<p><input type="checkbox"/>同意验收结论。</p> <p><input type="checkbox"/>不同意验收结论。具体说明：</p> <p>年 月 日</p>
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购工程履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.成交公告及成交通知书 3.磋商、谈判文件 4.响应文件 5.供应商的承诺及保证（如有） 6.国家关于工程建设的相关法律法规及规范性文件 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的工程内容、工程质量、工程进度、工程各阶段验收、安全管理、材料及设施设备等进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

第七章 响应文件格式与要求

采购包1:

通用分册:

- 详见附件: 封面
- 详见附件: 目录
- 详见附件: 投标人(供应商)应提交的相关证明
- 详见附件: 投标人业绩情况表
- 详见附件: 投标人基本情况表
- 详见附件: 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
- 详见附件: 主要商务要求承诺书
- 详见附件: 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料
- 详见附件: 技术偏离表
- 详见附件: 具有独立承担民事责任的能力证明文件
- 详见附件: 联合体协议
- 详见附件: 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺
- 详见附件: 投标人承诺函
- 详见附件: 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料
- 详见附件: 项目组成人员一览表
- 详见附件: 中小企业声明函
- 详见附件: 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的书面声明
- 详见附件: 缴纳投标保证金证明材料
- 详见附件: 其他材料
- 详见附件: 法定代表人授权委托书
- 详见附件: 监狱企业证明文件
- 详见附件: 残疾人福利性单位声明函

报价分册:

- 详见附件: 分项报价表
- 详见附件: 开标一览表

采购包2:

通用分册:

- 详见附件: 封面
- 详见附件: 目录
- 详见附件: 投标人(供应商)应提交的相关证明
- 详见附件: 投标人业绩情况表
- 详见附件: 投标人基本情况表
- 详见附件: 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
- 详见附件: 主要商务要求承诺书
- 详见附件: 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料
- 详见附件: 技术偏离表

详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件：联合体协议

详见附件：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件：投标人承诺函

详见附件：依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

详见附件：项目组成人员一览表

详见附件：中小企业声明函

详见附件：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的书面声明

详见附件：缴纳投标保证金证明材料

详见附件：其他材料

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：监狱企业证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

报价分册：

详见附件：分项报价表

详见附件：开标一览表