

赤峰市**12345**热线服务

公开招标文件

采购单位名称：赤峰市政务服务与数据管理局

采购代理机构名称：内蒙古九章项目管理有限公司

项目编号：**JZZB2025-001**

2025年02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

内蒙古九章项目管理有限公司 受 赤峰市政务服务与数据管理局 委托，采用公开招标方式组织采购 赤峰市12345热线服务。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： 赤峰市12345热线服务

项目编号： JZZB2025-001

采购计划备案号： 赤政采计划[2025]00065

2.内容及划分采购包情况

采购包1：

采购包预算金额（元）：8,571,600.00

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	赤峰市12345 热线服务	1. 0 0	8,571,60 0.00	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、税收违法黑名单、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,投标人应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位）。

4.本项目的特定资格要求：

采购包1：

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：

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： 内蒙古九章项目管理有限公司

地址： 内蒙古自治区赤峰市喀喇沁旗和美工贸园区A20幢01016

邮编： 024000

联系人： 赵宇轩

联系电话： 19969090144

采购单位名称： 赤峰市政务服务与数据管理局

地址： 松山区宝山路36号

邮编： 024000

联系人： 李文东

联系电话： 13848069116

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 1 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
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	采购单位授权评标委员会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：接受
12	采购代理机构代理费用	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：代理服务费用金额为85100.00元
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。
19	有效投标人家数	采购包1：3家
20	中标供应商数量	采购包1：1名

21	中标候选人数量	采购包1: 3名
22	报价形式	采购包1: 总价
23	现场踏勘	采购包1: 组织现场踏勘: 否
24	兼投不兼中规则	本项目可兼投1包, 本项目可兼中1包
25	其他	<p>1、本项目不得分包、转包。2、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, 可使用其业绩、证书、人员、资质等, 但其民事责任由总公司承担。3、代理服务费用金额为85100.00元, 其他费用据实收取, 由中标人支付。4、此项目为电子投标, 制作投标文件投标人登录内蒙古自治区政府采购网首页自行学习操作方法(网站附有操作视频), 如遇问题无法解决可直接联系软件公司咨询。5、由于本项目采用电子系统招标, 招标文件为系统模板, 根据具体项目的情况无法准确描述, 部分内容只可填空, 不可更改。所以招标文件中有不适用之处, 敬请谅解。如有问题, 请及时联系采购代理机构。6、本项目为远程开标, 投标人需提前半小时登录系统签到, 开标时远程解锁、确认。开标时, 各投标人必须保证电脑可正常登陆、解密及签章, 如投标人在规定时间内无法解密或签章, 造成废标的, 采购人及采购代理机构不承担任何责任。7、关于纸质投标文件的要求: 投标人成交后, 须于成交结果公告后提供与电子投标文件内容完全一致的纸质投标文件3份(用于备案存档)。纸质投标文件要求由投标文件制作工具直接打印(内容必须完整)、装订后并加盖单位公章, 如与电子版投标文件内容不一致所引起一切法律责任及不良后果, 由投标人自行承担, 并记入诚信档案。纸质投标文件中所有要求盖章、签字的地方都按“招标文件”中“签字、盖章要求”执行。打印注意事项: 纸质投标文件要以胶装形式牢固装订。按招标文件中投标文件格式”的顺序装订成册, 牢固装订是指装订好的投标文件不至于在翻阅时散开或用简单的方式将其中一项取出或将其他文件插入, 各种活页装订、打孔式、塑料方便式书脊插入装订的不认为是牢固装订。</p>

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赤峰市政务服务与数据管理局。

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内蒙古九章项目管理有限公司。

4.3“投标人”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评标委员会”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在西安生成“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、税收违法黑名单、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。
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2023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。
3	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。
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	审查投标人出具的“具有履行合同所必须的设备和专业技术能力”声明。
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“参加政府采购前3年内在经营活动中无重大违法记录书面声明”投标人书面声明函；

6	信用记录	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
----------	---------

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
----------	---------

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

为贯彻落实国家及内蒙古自治区相关政务要求，并结合赤峰市现有12345热线的信息化现状，坚持以群众需求和便民利企为导向，解决各类公共服务热线“号难记、话难通、诉难求、事难办”问题；全面整合我市现有政民互动渠道，建设集咨询、服务、救助、信息汇集分析、协调督办为一体的“12345”政务服务便民热线平台，进一步整合资源，加强基础建设，拓展服务功能；进一步加强督查督办工作，推进12345政务热线服务提效增速；进一步优化运行和考核问责机制，不断提升市民服务的公信力和公众的满意度，努力将赤峰市12345政务服务便民热线平台建成社会广泛认可的“12345”政务公共服务品牌，为保障科学发展做出积极贡献。 本次赤峰市12345政务服务便民热线平台的目标是打造一个可支持语音、邮件、微信、在线客服等多媒体渠道的多媒体政务服务便民热线联络中心平台，整合赤峰市政府现有独立的各个市民服务渠道，统一各渠道与工单督办及业务系统的整合接口，形成统一的赤峰市政府多媒体服务中心统一平台，通过各渠道提供统一的市民服务体系，建立良好的市民体验，提高平台整体的受理和服务能力。

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	★	交货时间	自合同签订之日起1年，到期后经招标人考核无异议后双方可按原合同续签，续签时间最多不超过2年。
2	★	交货地点	采购人指定地点
3	★	合同支付方式	1、自合同开始履约之日投标人开始进场提供服务，在财政资金保障前提下，设备软件安装完毕服务运行无误经采购人考核合格后向财政提交付款申请，达到付款条件起30日，支付合同总金额的30.00% 2、服务周期满6个月，在财政资金保障前提下，经采购人阶段性考核合格后，向财政提交付款申请，达到付款条件起30日，支付合同总金额的50.00% 3、服务周期满12个月，在财政资金保障前提下，采购人进行服务质量评价，服务质量评价结果为合格后，向财政提交付款申请，达到付款条件起30日，支付合同总金额的20.00%
4	★	履约验收方式	1、期次1，说明：符合国家及行业相关标准，服务运行无误后采购人对投标人进行验收，验收合格出具验收书。 2、期次2，说明：符合国家及行业相关标准，服务周期满6个月采购人对投标人进行验收，验收合格出具验收书。 3、期次3，说明：符合国家及行业相关标准，服务周期满12个月采购人对投标人进行验收，验收合格出具验收书。
5	★	履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳
6	★	其他	投标有效期：从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。

2.技术标准与要求

采购包1:

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1	★	<p>人员要求：</p> <p>1.1 提供不少于60人的话务员（坐席岗位），平均基础薪资不低于3200元/月，全年无休地针对12个旗县区430万人口及企业的电话接听，包括夜间接听、法定节假日接听市民来电。</p> <p>1.2 提供不少于20人的话务员（责任岗位），平均基础薪资不低于4200元/月，并对派单工单、录音100%质检，即办工单、录音抽检，准确分派工单到1400个各承办单位，对派单工单进行市民回访及调查。(包括夜间接听法定节假日接听市民来电)</p> <p>1.3 按月足额为话务员发放工资及缴纳保险（养老保险、工伤保险、失业保险、医疗保险）、公积金，根据每个员工的工作情况发放不同额度的绩效奖金，年底向全体员工发放年终奖励。</p> <p>1.4 让员工感受到团队人文关怀，在重大节日和员工生日为员工发放相应的福利。</p> <p>1.5 为员工提供每年一度的体检。</p>
2	★	<p>物资要求：</p> <p>所有员工必需在工作时间穿工作制服（西装上装、西服裤装、西服女装裙子、西服马甲上装、秋冬长袖衬衫、春夏短袖衬衫、男装领带、女装领带、工作工牌等每人各两个，由投标人提供），男员工佩戴领带、女员工必需佩戴丝巾，并佩戴电子工牌，一切以空中乘务人员标准要求。同时，热线有统一的对外展示形象设计，因此，工服要保证能够水洗更换。</p>

3	★	<p>环境要求：</p> <p>3.1 提供运营场地位于赤峰市中心区。场地面积不低于500平方米，提供不少于80个话务坐席的空间，满足80人话务员7*24小时话务服务要求，场地应包括话务场地、办公室、会议室、培训室、更衣室、洗漱间、卫生间、茶水间、配置门禁、提供7*24小时水、电，设置中央空调，物业保洁。大数据展示屏幕等办公配套，以便服务热线工作正常。负责场地运维维修维护费用、电费、空调费用、物业管理费、取暖费以及现场电源、网络、远程语音中继、数据展示平台维修维护、资产维修维护。配备日常安全保障、消防安全保障人员。</p> <p>3.2场地设施配备：</p> <p>3.2.1 话务场地：进行专业的呼叫中心运营场地装修，充分考虑吸音、隔音、自然采光以及人体工学要求。配置电视保障话务现场接听数据展示及实时数据分析。提供不少于50个话务坐席，满足80人话务员7*24小时话务服务要求，话务台席配备话务人员电脑、话务专用耳麦、IP电话、固话。提供专家坐席。</p> <p>3.2.2 办公室：配套两间3人以上的独立办公室（面积不低于20平方米）12345主管部门督导热线运营，提供办公桌椅、办公电脑等设备。</p> <p>3.2.3 会议室：配置一间可供15人以上使用的会议室供管理单位、市县学习交流使用，提供会议桌椅、投影等设备。</p> <p>3.2.4 培训室：提供可容纳20人使用的培训室，热线工作人员及市县、各委办局单位培训学习使用，配套提供音响设备、投影仪及投影屏幕、会议桌椅。</p> <p>3.2.5 更衣室：提供80名话务人员更衣室，更衣室配备更衣柜。</p> <p>3.2.6 提供食堂，满足不少于80名话务人员就餐需求。</p> <p>3.2.7 大数据展示屏：提供大数据分析展示屏并配套相关功能设备。</p> <p>3.3 提供12345政务服务热线中心7*24小时运维保障(现场电源支撑、现场网络支撑、远程语音中继支撑、数据展示平台)，提供人员日常安全保障、消防安全保障。</p> <p>3.4 平台专线线路服务：提供300M互联网专线服务，以太网专线-通信链路（MSTP电路）服务，SIP语音中继服务，每条容量不少于50个号码通道。</p> <p>3.5 平台话务端口服务：提供不少于66个云桌面云资源包使用，8核16G，80GB系统盘，提供不少于66个瘦终端适配终端，匹配公网带宽5M，提供内网访问链路云专线。</p> <p>3.6 提供平台呼出话务服务、平台短信服务。</p>
---	---	---

4	★	<p>系统平台技术服务要求</p> <p>4.1全媒体接入子系统技术服务</p> <p>日常提供保障与迭代优化技术服务，实现以下功能在贴合自治区及业务主管方最新要求的情况下正常运转：整合12345电话、网站、微信、APP、在线客服等线上线下服务渠道及政务服务网咨询投诉服务，保障全媒体统一接入、跨渠道服务接续协同。优化市民用户体验，有效发挥互联网渠道高并发优势，引导市民群众更多的通过互联网渠道反映诉求，实现话务分流。</p> <p>建设统一的融媒体话务系统，支撑座席的接入，支持分散职场座席接入。具备呼叫中心平台的登录，软电话方式签入、签出、通话、转接、录音等功能。平台需具备可升级至5G视频电话接入能力，可以实现多网络融合接入和包括语音、视频、数据的多媒体多业务统一处理，为呼叫中心平台提供呼叫接入、呼叫控制和座席电话接入功能，并进行国产化适配，系统需进行了国产化的全面适配包括服务器、芯片、操作系统、数据库、中间件等。</p> <p>4.2 业务受理子系统技术服务</p> <p>日常提供保障与迭代优化技术服务，实现以下功能在贴合自治区及业务主管方最新要求的情况下正常运转：支撑热线坐席人员快捷受理登记市民诉求形成工单。通过工单实现市民诉求的分派、会办、处理、复核等业务流转，完成市民诉求工单的办理。提供催办、追加、撤单、延时申请等子流程业务处理支持。提供满意度回访、退回重办等质量与业务闭环处理。</p> <p>4.3 知识库系统技术服务</p> <p>日常提供保障与迭代优化技术服务，实现以下功能在贴合自治区及业务主管方最新要求的情况下正常运转：</p> <p>建立政务知识体系，基于体系化的知识图谱结构，提升知识采编、搜索应用效果。通过查无纠错、迭代更新的知识运营机制，促进知识点内容质量和时效的不断优化，具备知识搜索、知识管理、知识审核、知识收藏、知识反馈等功能。</p> <p>4.4 效能监察子系统技术服务</p> <p>日常提供保障与迭代优化技术服务，实现以下功能在贴合自治区及业务主管方最新要求的情况下正常运转：对热线诉求工单流转办理的全流程进行期限监察，通过监督预警、督办考核等方式有效推动落实12345市民诉求的办理效率。提供旗、县、区及市直部门（响应率、办结率、解决率、满意率）四项指标实时动态监控，为政府提供可靠全市诉求处理情况报告。</p> <p>系统具备上报自治区数据时间监控，可监控话务总览、监控数据包含直办工单、历史工单受理渠道情况。</p> <p>4.5 业务运营管理子系统技术服务</p> <p>日常提供保障与迭代优化技术服务，实现以下功能在贴合自治区及业务主管方最新要求的情况下正常运转：通过运营综合监控、工单质检、培训考试、系统配置管理，以更好的监控热线服务运行状况，辅助热线运营管理及资源调度。须具备热线系统运营监控、指标监控、热点总览等功能</p> <p>4.6 数据统计分析子系统技术服务</p> <p>日常提供保障与迭代优化技术服务，实现以下功能在贴合自治区及业务主管方最新要求的情况下正常运转：基于热线系统平台，汇聚地市12345诉求数据，利用数据可视化展现等技术，掌握热线运营动态、洞察民生诉求热点、发现城市治理、政务运行效能等方面问题，进一步提高政务服务能力，辅助决策。提供监控子系统、统计分析与报表系统、数据可视化系统数据分析、展示服务。需具备坐席监控功能，可查看坐席地图、话务监控组等功能</p> <p>4.7 数据交换子系统技术服务</p> <p>日常提供保障与迭代优化技术服务，实现以下功能在贴合自治区及业务主管方最新要求的情况下正常运转：</p> <p>灵活应对各类业务数据规范，开放诉求登录受理，分派流转，处理反馈的全流程业务服务接口，支持与其他相关联的职能部门专业系统对接，实现业务融合联动；与政务服务网对接互联互通，实现数据共享应用。</p>
		<p>系统运转技术服务要求</p> <p>提供满足当前12345整体运营业务所需的平台系统，并提供围绕以下主线流程的技术服</p>

务：诉求发起、业务受理、审核分发、承接处理、复核办结、满意度评价（评价）、业务回访等。

5.1 诉求发起

市民通过热线电话、APP、网站等多渠道进行诉求反馈。反馈方式包括语音沟通和自助表单填写。

5.2 业务受理

话务坐席对来自市民的诉求进行登记受理。其中，对于即时解答类问题（主要表现为咨询类问题、无效类反馈），通过话务坐席即时回复后归档。对于需要转派类问题提交至12345主管部门。

5.3 审核分发

12345 主管部门对业务单进行审核分派。其中，对于不符合转派标准的，退回话务坐席进行补充完善。对于符合转派标准的，分派（支持主办、协办、抄送）至各职能部门。

5.4 承接处理

职能部门对来自12345主管部门的业务单进行承接处理。其中，对于不属于该单位管辖范围的，填写退单理由后退回至12345主管部门。对于该单位管辖范围内的，由该单位确认处理部门及负责人后进行处理答复，并在规定时间内提交最终处理意见至12345主管部门。

5.5 复核办结

12345 主管部门对来自职能单位的业务单进行复核办结。其中，对于不满足复核标准的，填写复核意见后退回至对应职能单位进行二次处理。对于满足复核标准的，进行业务归档。

5.6 满意度调查（评价）

系统对于归档类的业务单将自动发起满意度调查。调查方式包括短信满意度调查、网站满意度调查、微信满意度调查。语音渠道采用短信方式满意度调查，其它渠道按原渠道方式进行满意度调查。可根据需要设置是否需要服务满意度评价，并在统计查询中查询不同坐席的满意度情况统计。选择“满意”服务满意度评价，在通话结束后进行满意度评价的统计，选择“否”服务满意度评价，在通话结束后不进行满意度评价的统计；网站满意度调查、微信满意度调查。语音渠道采用短信方式满意度调查，其它渠道按原渠道方式进行满意度调查。

5.7 业务回访

回访坐席对于满意度调查后不满意类业务单进行人工回访，收集业务发起人的意见信息。对于的确因部门答复原因造成的不满意、未解决进行重新分派，非实际疑难问题则要求部门进行二次办理。

5.8 多部门联动流程

多部门联动流程主要指同一级别不同职能部门之间的主协办联动处理流程，主要用于解决部分特殊业务工单需要多个部门共同参与才能完成业务答复处理等情况。

12345 主管部门：主要负责本级业务工单的转派和复核。如果出现业务单需要多个部门参与处理时，12345 主管部门将拟定主要处理单位及协助处理单位，并进行主协办派单操作。

主办单位：主要负责来自12345 主管部门的业务单的承接处理。其中，对于不属于该单位管辖范围的，填写退单理由及建议后退回至12345 主管部门进行重新主办转派。对于该单位管辖范围内的，协调处理部门及人员并等待协办单位处理答复建议，汇总后进行统一答复并提交12345 主管部门复核。

协办单位：主要负责来自12345 主管部门的业务单的承接处理。其中，对于不属于该单位管辖范围的，填写退单理由及建议后退回至12345 主管部门进行重新协办转派。对于属于该单位管辖范围内的，在限定工作日完成处理答复并提交给主办单位。

5.9 红黑名单管理流程

红黑名单流程用于实现对市民红黑名单信息库及来电接入的优先级管理，可有效防止无效电话占用公共电话资源情况及快速接通重要人员来电。

5.10 自治区业务对接

形成市级业务标准化数据接口，在满足赤峰市12345平台业务功能的同时，做到与自治区业务汇聚信息（包括服务工单受理、服务工单处理、服务工单结果、服务工单评价、服务工单材料、电话服务记录、延时申请记录、热线服务坐席信息汇聚、盟市督办信息

	<p>）、实时服务信息上报、自治区下派业务协同信息（包括服务工单交办接口、交办处理过程接口、退回申请接口、退回申请反馈接口、交办处理结果接口、服务工单交办评价接口、交办补充诉求接口、延期申请接口、延期申请审核结果接口、材料接口、全媒体工单交办接口、自治区督办派发、自治区督办处理、自治区抽检回访结果接收接口、自治区处办过程接口）、市级热线上报业务协同信息（服务工单上报处理接口、上报处理结果/退回接口、服务工单评价上报接口、服务工单补充诉求接口、受理处理过程接口、材料接口）、知识库协同信息（知识库上报/变更接口、知识库下架接口、知识评价接口、知识库共享）等数据接口的全面对接，并持续根据自治区的要求规范进行对应的优化升级调整。</p> <p>5.11 各类热线归并</p> <p>支持市级其他热线的持续归并，平台层需要配置对整合号码的路由支持，技能队列及工号的支持，使不同来电路由至相应业务技能。转接透传主叫。市民来电需要与热线平台外部热线及其他频繁沟通的委办部门多方通话时，可通过平台磋商转接至外线，转接时透传源主叫号码，满足三方通话。</p>
--	---

6	★	<p>平台运营服务要求</p> <p>平台运营服务包括接诉服务、工单服务、质检服务、派单服务、回访服务、话务数据报表服务、知识库管理服务、实时培训服务,保证与现有12345运营服务能够无缝对接。</p> <p>6.1.接诉服务</p> <p>话务坐席对市民通过热线、蒙速办APP、网站、邮箱等多渠道进行诉求接收、记录并反馈。</p> <p>6.2工单服务</p> <p>话务坐席对于即时解答类问题,通过话务坐席即时回复后归档,对不能即时解答的诉求进行登记受理并创建工单,转派至相应地区或部门,需具备延期工单查询功能。</p> <p>6.3质检服务</p> <p>质检人员定期对工单质量进行质检,并制定有效、可行的质检标准,通过质检管理提高呼叫中心服务质量,及时发现问题,要求坐席人员进行改正。</p> <p>6.4.派单服务</p> <p>经过工单审核后,分派人员对于不符合转派标准的,退回坐席进行补充完善,对于符合转派标准的工单分派至承办部门。</p> <p>6.5.反馈、回访服务</p> <p>坐席对承办部门的处理结果对诉求人进行反馈,并请诉求人对反馈结果进行评价。班长对于评价后不满意类业务工单进行人工回访,收集诉求人的意见。</p> <p>6.6.数据报表服务</p> <p>需要提供满足当前业务情况的数据报表服务以及数据大屏展示服务。为12345热线提供全面系统、科学精准的数据支撑和分析服务。</p> <p>数据报表服务要求:诉求类型与诉求来源统计、诉求地区分布统计、诉求来源统计、区域诉求统计、部门诉求状态统计、部门超期办件统计、周期分析统计、诉求时段统计及诉求日期统计等数据报表。</p> <p>热线系统要具备可查询热线电话未接通原因的统计数据。</p> <p>数据大屏展示服务要求:历史统计如:接听总量、呼出总量、工单总数等; 今日数据统计如:今日接听总量、今日呼出总量、今日工单总量等;来电趋势统计图、热点地区排名等。</p> <p>话务统计数据应包含以下数据内容:呼入总量、IVR呼入量、IVR呼损量、IVR呼损率、转队列量、接听总量、总接通率、接听录音量、录音覆盖率、10秒内接听</p> <p>6.7知识库管理服务</p> <p>系统需具备政务知识库功能,具备知识反馈功能,随时进行知识库的更新维护工作。保障对知识录入、知识审核、知识发布、知识更新、知识运用和知识的及时性、准确性和有效性,需有完善的知识管理制度及管理经验。</p> <p>知识库数据产权归属于采购人,投标人须按季度向采购人提供备份。知识库存储空间具备扩容性要求,知识库文件类型:exl、xml、zip等。</p> <p>6.8培训服务</p> <p>(1)外部培训。制定周密的培训计划,分层次、分阶段、分重点组织各地区、各部门热线受理、承办人员进行业务培训,对承办单位工作人员实行阶段性的集中培训,使各承办人员能够熟练掌握热线承办系统,并按规范提供知识库更新数据及规范回复,培训系统需具备课程学习、课程评价、学习历史管理等功能(须提供产品截图佐证)。</p> <p>(2)内部培训。针对试用期员工、正式员工,以每天、每周、每月为周期,开展定期、不间断的培训考核,针对问题较多的员工实行一对一、脱岗形式的培训。建立全方面、不间断的热线培训机制,重点掌握热线运行的规范流程、相关业务部门的职责职能和业务知识、群众关注的政策法规以及热线知识库信息内容。</p> <p>(3)定期梳理群众关注的常见热点问题,归纳总结阶段性规律性的问题,由热线管理机构制定标准答案,统一答复口径,能够现场作答,使话务人员成为群众诉求的“百宝箱”、“活地图”、“问不倒”。与高校联合,把心理学、统计学的专家请进来,开展语言规范、心理疏导、统计分析等方面的培训,提升热线人员的综合素质,形成对突发事件的有效应对,有效化解矛盾。</p>
---	---	---

7	★	<p>服务指标达标率：</p> <p>人工接通率 90%以上</p> <p>话务应答情况录音率 100%</p> <p>及时解答率 95%以上</p> <p>及时派单率 100%</p> <p>准确派单率 92%以上</p> <p>投诉举报类工单质检率 99%以上</p> <p>培训质量（每季度） 60%以上</p> <p>答复满意度 95%以上</p> <p>IVR呼损率 1%以下</p>
8		<p>投标人中标后须为原有赤峰市12345热线平台提供智能AI拓展服务，服务内容包括智能知识采编、智能填单、智能推荐处置单位、智能查重、智能外呼回访AI智能服务，成果试用期5个月，具体功能要求如下：</p> <p>1、智能知识采编：基于AI技术和算法，形成知识从创建、加工、审核、发布、检索、更新、删除全生命周期的一体化知识管理体系。系统可加载丰富的知识库内容，为人工坐席提供知识支撑，为用户提供良好的知识积累和传承方式。功能支持智能采编、知识自动生成。</p> <p>2、智能填单：具备集合通话过程中实时的语音转译文字、通话后的内容总结、生成预填工单内容、一键填写工单的智能化功能。</p> <p>3、智能推荐处置单位：通过与市民对话数据信息，实现更快更精准的检索到工单区域、归口诉求类型、诉求内容等信息；</p> <p>4.智能查重：查询当前用户是否是重复诉求已派发过相同工单，避免重复派单情况发生。可辅助话务坐席查询当前市民反映的区域内是否有其他市民反映的同类型问题，从而实现辅助坐席判断是否为聚集性问题。</p> <p>5.智能外呼回访：提供回访外呼任务创建、回访外呼任务管理、回访外呼统计报表等服务，可满足日均回访4000通以上的最大呼叫并发量，需支持5路通话会话文本转译，需支持TTS语音合成5路并发，ASR语音识别5路并发。</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。

2.3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	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	15.00%	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。	开标一览表 分项报价表 目录 封面

2	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	联合协议或者分包	4.00%	大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，报价给予价格扣除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。	开标一览表 分项报价表 目录 封面
---	-----------------------	----------	-------	--	-------------------

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符合性审查中有任意一项未通过的，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。

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：

评审因素		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	评审项	详细描述	分值	客观/主观

	技术服务方案	<p>1.投标人通过对项目的理解程度、总体规划设计、组织实施等因素对项目提供技术服务方案，方案内容详细、完善、合理，专业性强，平台技术功能佐证材料切实、准确，完全满足招标需求得10分；</p> <p>2.投标人通过对项目的理解程度、总体规划设计、组织实施等因素对项目提供技术服务方案，方案内容较为详细、完善，较为合理，专业性较强，平台技术功能佐证材料吻合性一般，满足招标需求得7分；</p> <p>3.投标人通过对项目的理解程度、总体规划设计、组织实施等因素对项目提供技术服务方案，方案内容一般，无平台技术功能佐证材料，基本满足招标需求得4分；</p> <p>4.投标人提供的技术服务方案较差的得1分；</p> <p>5.未满足招标文件要求或未提供的不得分。</p>	10.00	主观
	运营监管服务方案	<p>1.投标人提供的运营监管服务方案包含本项目服务需求的全部环节和流程，服务方案设计合理可行，整体方案协调完备的得10分；</p> <p>2.投标人提供的运营监管服务方案包含本项目服务需求较多的环节和流程，服务方案设计较为合理可行，整体方案较为完备的得7分；</p> <p>3.投标人提供的运营监管服务方案体现了本项目一定的服务需求，服务方案设计较为一般，协调性一般的得4分；</p> <p>4.投标人提供的运营监管服务方案较差的得1分；</p> <p>5.未满足招标文件要求或未提供的不得分。</p>	10.00	主观
	智能AI服务方案	<p>1、投标人提供的智能AI服务方案内容详细、完善、合理，专业性强，技术佐证材料切实、准确的得10分；</p> <p>2、投标人提供的智能AI服务方案内容较为详细、完善，较为合理，专业性较强，技术佐证材料吻合性较好的得7分；</p> <p>3、投标人提供的智能AI服务方案内容一般，方案合理性、专业性较为一般，佐证材料提供较少的得4分；</p> <p>4.投标人提供的智能AI服务方案较差的得1分；</p> <p>5.未满足招标文件要求或未提供的不得分。</p>	10.00	主观

技术评审	管理考核方案	1.投标人提供的管理考核方案（包括但不限于人员管理办法、绩效考核办法、服务内容、工作流程、奖惩措施）规范、标准，内容科学合理，可实施性强的得10分； 2.投标人提供的管理考核方案（包括但不限于人员管理办法、绩效考核办法、服务内容、工作流程、奖惩措施）较为规范、标准，内容较为科学合理，可实施性较强的得7分； 3.投标人提供的管理考核方案（包括但不限于人员管理办法、绩效考核办法、服务内容、工作流程、奖惩措施）内容较为普通，又一定的可实施性的得4分； 4.投标人提供的管理考核方案较差的得1分； 5.未满足招标文件要求或未提供的不得分。	10.00	主观
	安全管理方案	1.投标人提供的安全管理方案（包括但不限于信息安全管理、网络安全管理、员工安全意识提升、信息保密等）内容科学全面，可行性强的得10分； 2.投标人提供的安全管理方案（包括但不限于信息安全管理、网络安全管理、员工安全意识提升、信息保密等）较为科学，内容较为充实，可行性较强的得7分； 3.投标人提供的安全管理方案（包括但不限于信息安全管理、网络安全管理、员工安全意识提升、信息保密等）较为一般，可行性一般的得4分； 4.投标人安全管理方案较差的得1分； 5.未满足招标文件要求或未提供的不得分。	10.00	主观

	应急预案	<p>1.投标人提供的突发事件应急预案（包括但不限于软件系统突发事件、网络突发事件、硬件设备损毁更换、紧急工单处置措施等）贴近实际工作需求，内容全面且合理可行的得10分；</p> <p>2.投标人提供的突发事件应急预案（包括但不限于软件系统突发事件、网络突发事件、硬件设备损毁更换、紧急工单处置措施等）较为符合实际工作需求，内容较为全面可行的得7分；</p> <p>3.投标人提供的突发事件应急预案（包括但不限于软件系统突发事件、网络突发事件、硬件设备损毁更换、紧急工单处置措施等）较为一般，有一定的可行性的得4分；</p> <p>4.投标人提供的应急预案较差的得1分；</p> <p>5.未满足招标文件要求或未提供的不得分。</p>	10.00	主观
	培训方案	<p>1.投标人提供的培训方案（包括但不限于员工话务礼仪、客户服务、业务知识、投诉处理、压力及情绪管理以及现场调研处置培训等）系统、完整、可操作性强，培训时间安排得当的得10分；</p> <p>2.投标人提供的培训方案（包括但不限于员工话务礼仪、客户服务、业务知识、投诉处理、压力及情绪管理以及现场调研处置培训等）较为完整，可操作性较强，培训时间安排合理的得7分；</p> <p>3.投标人提供的培训方案（包括但不限于员工话务礼仪、客户服务、业务知识、投诉处理、压力及情绪管理以及现场调研处置培训等）较为一般，有一定的可操作性的得4分；</p> <p>4.投标人提供的培训方案较差的得1分；</p> <p>5.未满足招标文件要求或未提供的不得分。</p>	10.00	主观
	技术负责人	<p>根据投标人拟派遣的技术负责人进行评审，技术负责人具有高级系统架构设计师证书的得2分。注：须提供相关人员证书扫描件及投标单位为其缴纳的2024年1月1日至今任意连续三个月加盖社保机构公章的养老保险个人明细或对账单，提供不全或未提供不得分。</p>	2.00	客观

商务评审	企业资信	根据投标人提供有效期内的质量管理体系认证证书(ISO9001)、职业健康安全管理体系认证证书(ISO45001)、环境管理体系认证证书(ISO14001)、信息安全管理体系认证证书(ISO27001)进行评审：每提供1个证书得1分，最高得4分。注：投标文件中须提供相关证书扫描件，若投标人为联合体则各联合体成员单位的证书均予以认可，提供不全或未提供不得分。	4.00	客观
	软件著作权	根据投标人提供热线系统类相关软件著作权进行评审，每提供1份得2分，最高得4分。注：投标文件中须提供相关证明扫描件，若投标人为联合体则各联合体成员单位的软件著作权均予以认可，提供不全或未提供不得分。	4.00	客观
	增值电信业务经营许可证	根据投标人提供的增值电信业务经营许可证进行评审，提供真实有效的得2分。注：投标文件中须提供相关证明扫描件，若投标人为联合体则各联合体成员单位的增值电信业务经营许可证均予以认可，提供不全或未提供不得分。	2.00	客观
	承诺函	根据投标人提供的承诺函进行评审，内容须包含以下内容：①投标人与采购人签订的政府采购合同到期后，如尚未产生下一个服务周期的投标人或采购人有特殊需求，供应商承诺延期服务3个月，服务内容与原政府采购合同内容一致。②承诺保证本次服务的数据安全，整体运营产生的所有数据归采购人所有，并依照采购要求3个月备份一次。③承诺政府采购合同服务期届满后，如未成为下一个服务周期的投标人，投标人无条件配合采购人进行数据迁移，并保证数据的完整性。提供符合上述要求的承诺函得2分，未提供或提供内容不满足不得分。	2.00	客观

	企业业绩	根据投标人提供的业绩进行评审： 投标人提供自2022年1月1日以来承接的项目业绩，每提供1个得2分，满分为6分。 注：同类业绩的界定需满足以下条件： ①服务内容包含热线服务相关内容； ②业绩证明材料须提供服务合同（或协议书）和中标（成交）通知书，业绩认定时间以合同签订时间为准，证明材料须清晰可辨，若投标人为联合体则各联合体成员单位的业绩均予以认可，提供不全或未提供不得分。	6.00	客观
价格分	价格分	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。	10.00	客观

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	15.00%	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。
2	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	联合协议或者分包	4.00%	大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，报价给予价格扣除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。

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, 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	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 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。
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

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

资格符合分册:

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: 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: 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: 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: 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: 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

技术商务分册:

详见附件: 投标人业绩情况表

详见附件: 主要商务要求承诺书

详见附件: 技术偏离表

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: 项目组成人员一览表

详见附件: 其他材料

报价分册:

详见附件: 分项报价表

详见附件: 开标一览表