

洛阳市行政审批和政务信息管理局

洛阳市 12345 政务服务便民热线购买服务项目

招 标 文 件

项目编号：洛采公开-2025-10



采 购 人：洛阳市行政审批和政务信息管理局

代理机构：河南省伟信招标管理咨询有限公司

二〇二五年一月

目 录

第一章 招标公告.....	4
第二章 投标人须知.....	7
投标人须知前附表.....	7
1. 总则.....	10
2. 招标文件.....	13
3. 投标文件.....	13
4. 投标.....	15
5. 开标.....	15
6. 资格审查与评标.....	16
7. 定标及合同授予.....	17
8. 纪律和监督.....	18
9. 电子招标投标.....	19
10. 需要补充的其他内容.....	20
11. 暗标.....	20
第三章 采购需求.....	24
1. 服务内容.....	24
2. 服务需求.....	24
第四章 合 同(样本)	38
第五章 资格审查与评标办法.....	48
1. 资格审查与评标方法.....	48
2. 资格审查与评审标准.....	48
3. 资格审查与评标程序.....	48
第六章 资格审查与评审标准.....	51
第七章 投标文件格式.....	59
附件1:投标函.....	61
附件2:法定代表人授权书.....	63
附件3:法人被授权人身份证扫描件.....	64

附件4:资格证明材料.....	65
附件5:开标一览表.....	68
附件6:报价明细表.....	69
附件6-1:中小微企业声明函（投标人）	70
附件6-2:残疾人福利性单位声明函.....	71
附件6-3:监狱企业证明文件.....	72
附件7:服务要求响应与偏差表.....	73
附件8:商务要求响应与偏差表.....	74
附件9:项目实施方案.....	75
附件10:辅助资料表.....	76
附件11:其他需要提供的资料.....	77
附件12:参与评审打分的证书（证件）一览表.....	78
附件12-1:参与评审打分的证书（证件）扫描件.....	79
附件13:参与评审打分的合同业绩一览表.....	80
附件13-1:参与评审打分的合同业绩扫描件.....	81
附件14:投标承诺函.....	82
附件15:其他材料.....	83

第一章 招标公告

洛阳市行政审批和政务信息管理局

洛阳市 12345 政务服务便民热线购买服务项目

招标公告

项目概况

洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳市 12345 政务服务便民热线购买服务项目的潜在投标人应在洛阳市公共资源交易中心网站（lyggzyjy.ly.gov.cn）获取招标文件，并于 2025 年 2 月 14 日 09 时 05 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1. 项目编号：洛采公开-2025-10
- 2. 项目名称：洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳市 12345 政务服务便民热线购买服务项目
- 3. 采购方式：公开招标
- 4. 预算金额：31194566.28 元
最高限价：31194566.28 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	洛直政采招标 (2025)0012 号-1	洛阳市行政审批和政务信息管理局 洛阳市 12345 政务服务便民热线购 买服务项目	31194566.28	31194566.28

5. 采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

（1）采购内容：洛阳市 12345 政务服务便民热线购买服务项目，服务内容含通信服务、软硬件服务、场地及其他运行服务、人员需求服务等，具体要求详见招标文件。

- （2）服务期：三年，合同一年一签，采购人可视合同履行情况决定是否续签下一年度合同。
- （3）服务地点：采购人指定地点。
- （4）服务质量：符合国家及现行有关规范、规定的要求，并通过采购人验收。

- 6. 合同履行期限：三年。
- 7. 本项目是否接受联合体投标：否。
- 8. 是否接受进口产品：否。
- 9. 是否专门面向中小企业：否。

二、申请人资格要求

- 1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2. 落实政府采购政策满足的资格要求： /；

3. 本项目的特定资格要求: 无;

信誉要求: 截至本项目投标截止时间, 投标人应未被列入“信用中国”网站的“失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”, 且应未被列入“中国政府采购网”网站的“政府采购严重违法失信行为记录名单”。

三、获取招标文件

1. 时间: 2025 年 1 月 24 日至 2025 年 2 月 7 日, 每天上午至 12:00, 下午 12:00 至 23:59 (北京时间, 法定节假日除外。)

2. 地点: 洛阳市公共资源交易中心网站 (lyggzyjy.ly.gov.cn)

3. 方式: 洛阳市公共资源交易中心网站 (lyggzyjy.ly.gov.cn) 上获取。请在“洛阳市电子招投标交易平台 (<http://61.54.85.189/tpbidder>)”进行用户注册, 办理数字证书后下载招标(采购)文件。如投多个标段(包), 则应就所投每个标段(包)分别下载。联合体投标的, 由联合体牵头人完成招标(采购)文件下载。详见洛阳市公共资源交易平台—办事指南内的“主体注册 CA 办理”和“洛阳政府采购系统操作手册(供应商用)”。

3. 售价: 0 元。

四、投标截止时间及地点

1. 时间: 2025 年 2 月 14 日 09 时 05 分 (北京时间)。

2. 地点: 本项目采用电子招标投标, 投标人应在投标截止时间前登录“洛阳市公共资源交易平台” (lyggzyjy.ly.gov.cn), 上传加密的投标文件, 上传成功后将收到确认通知。

3. 逾期或者未送达指定地点的投标文件, 采购人不予受理。

五、开标时间及地点

1. 时间: 2025 年 2 月 14 日 09 时 05 分 (北京时间) (北京时间)。

2. 地点: 洛阳市公共资源交易中心开标四室, 请投标人登录“洛阳不见面开标大厅系统” (<http://61.54.85.189/BidOpening>), 参加开标。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《洛阳市公共资源交易平台》《中国招标投标公共服务平台》《河南省电子招标投标公共服务平台》上同时发布。招标公告期限为 5 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 代理服务费参照洛阳市财政局洛财购〔2019〕3 号文标准的 65%收取, 此费用包含在投标报价中, 由投标人综合考虑。

2. 监管部门、联系人及其联系方式:

监督部门: 洛阳市财政局

监督部门联系人: 政府采购监督管理科

监督部门联系方式: 0379-63221264

八、凡是对本次招标提出询问, 请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：洛阳市行政审批和政务信息管理局

地址：洛阳市民之家 7 楼 7005 办公室

联系人：王晋

联系方式：0379-65555859

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：河南省伟信招标管理咨询有限公司

地址：洛阳市洛龙区学子街东方今典天汇中心 707 室

联系人：张艳艳、宁俊丽

联系方式：0379-80866707

3. 项目联系方式

项目联系人：张艳艳、宁俊丽

联系方式：0379-80866707

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	名 称	内 容
1.2.1	资金来源	财政资金
1.2.2	付款方式	由采购人付款，每年7月15日、11月15日前分两次按考核指标结果支付，具体以双方签订合同为准，最终付款进度以财政部门到位资金为准。
1.3.3	服务期	三年，合同一年一签；采购人可视合同履行情况决定是否续签下一年度合同。
1.3.4	履约验收	履约验收主体：采购人自行组织项目验收。 履约验收时间：按采购合同约定执行。 履约验收方式：联合验收，验收工作由主管职能室牵头联合验收小组共同验收，签字确认。 履约验收程序：由供应商提出申请，采购人组织相关部门进行验收。 履约验收内容：依据本项目采购文件和中标供应商投标文件对技术和商务条款履约情况逐条验收。 履约验收验收标准：采购人根据国家有关规定、采购文件、中标人的投标文件进行验收。通过甲方组织的验收评审会。 验收情况作为支付货款的依据。如有异议，以相关质量技术检验检测机构的检验结果为准，如产生检验检测费用，则该费用由过失方承担。
1.9.1	踏勘现场	不组织
1.10.1	分包	不允许
1.11.1	实质性要求和条件	服务期； 服务地点； 服务质量； 付款方式； 其他： /
1.12	落实政府采购政策的具体要求	支持中小企业（含监狱企业、残疾人福利性单位），具体要求： ①涉及价格评审优惠的相关单位应出具《中小企业声明函》（或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件）。 ②服务全部由小微企业承接的，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的供应商报价给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参加评审。 ③大中型企业与小微企业组成联合体或者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，对供应商的报价给予4%的价格扣除，用扣除后的价格参加评审。 ④依法享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。 ⑤采购人在相关条件具备时，优先对中小企业在资金支付期限、预付款比例方面给予优惠措施。 ⑥本次采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：<u>租赁和商务服务业</u>。

		注：投标人应当根据自身的实际状况，审慎出具声明函，声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
2.2.1	投标人提出问题或要求澄清招标文件的截止时间	投标截止时间 17 日前
3.2.5	投标报价的其他要求	/
3.3.1	投标有效期	自投标文件截止时间之日起 90 日历天
3.5.2	资格审查资料的特殊要求	(1) 须在投标文件中附以下证件（资料）的扫描件： ①营业执照或事业单位法人证书； (2) 其他资格要求无需再提交证明材料，但应按照规定提供相关承诺函。 (3) 采购人有权在签订合同前要求中标供应商提供相关证明材料以核实中标供应商承诺事项的真实性。
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会构成：7 人，其中，采购人代表 2 人，专家 5 人。 评审专家的确定方式：从河南省政府采购评审专家库随机抽取。
6.3.2	推荐中标候选人数量	3 名
7.1.1	是否授权评标委员会确定中标人	是
10	需要补充的其他内容	1.监督部门：洛阳市财政局 监管部门联系人：洛阳市财政局政府采购监督管理科 监管部门联系方式：0379-63221264 2.代理服务费的收取：由中标方支付。参照洛阳市财政局洛财购（2019）3 号文标准的 65%收取。此费用包含在投标报价中，由投标人综合考虑。 缴纳时间：领取中标通知书前向代理机构缴纳。 缴纳账户： 银行开户名称：河南省伟信招标管理咨询有限公司洛阳分公司 开户银行：中信银行洛阳古城支行 账 号：8111101013500358227 (3) “投标人须知正文”是对采购人和投标人双方当事人的权利义务作出的原则性约定，“投标人须知前附表”是对“投标人须知正文”原则性约定的细化、明确、补充和特别约定。投标人应当首先阅读理解“投标人须知正文”部分，并根据“投标人须知正文”的指引进一步阅读理解“投标人须知前附表”。
11	综合标“暗标”评审	本项目综合标（项目实施方案）采用“暗标”评审，投标人编制的综合标（项目实施方案）应满足以下要求： (1) 排版建议：正文（不含图、表）采用 A4 大小，全文均为白底黑字，采用宋体四号字； (2) 图表建议：图表应采用 A4 规格白色底色。图表中的文字采用黑字，字体、字号不限； (3) 投标人不得对暗标部分进行电子签章，内容中均不得出现投标人名称及徽标； (4) 评标委员会一致认定投标人存在其他透露投标人身份信息情况的，其

		暗标不得分。
--	--	--------

1. 总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现进行公开招标。

1.1.2 采购人：见第一章招标公告。

1.1.3 采购代理机构：见第一章招标公告。

1.1.4 招标项目名称：见第一章招标公告。

1.1.5 项目编号：见第一章招标公告。

1.1.6 采购包划分：见第一章招标公告。

1.2 招标项目的资金来源及付款方式

1.2.1 资金来源：见投标人须知前附表。

1.2.2 付款方式：见投标人须知前附表。

1.3 服务期及履约验收

1.3.1 服务期：见投标人须知前附表。

1.3.2 履约验收：见投标人须知前附表。

1.4 申请人资格要求

1.4.1 申请人资格要求：见第一章招标公告，应提供相关资料的具体要求见本章第 3.5.2 项。

1.4.2 第一章招标公告规定接受联合体投标的，联合体除应符合第一章招标公告的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向采购人承担连带责任；

(2) 两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购；

(3) 联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合招标公告规定的投标人资格条件；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；

(4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各相关投标均无效。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

(1) 为本招标项目的招标代理机构或与招标代理机构的法定代表人为同一人；

(2) 与本招标项目的其他投标人的单位负责人为同一人；

(3) 与本招标项目的其他投标人存在直接控股、管理关系；

(4) 为本招标项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

(5) 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；

(6) 被列入“信用中国”网站 - “失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”，被列入“中国政府采购网”的“政府采购严重违法失信行为记录名单”；

(7) 法律法规或投标人须知前附表规定的其他情形。

1.5 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.7 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。部分投标人未按时参加踏勘现场的，不影响踏勘现场的正常进行。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 采购人在踏勘现场中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10 分包

1.10.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主要服务内容进行分包的，应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除投标人须知前附表规定的非主要服务内容外，其他工作不得分包。

1.11.2 中标人不得向他人转让中标项目，分包承担主体不得再次分包。中标人应当就分包项目向采购人负责，分包承担主体就分包项目承担连带责任。

1.11 响应和偏差

1.11.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否则，投标人的投标将被否决。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.11.2 投标人应根据招标文件的要求提供服务要求响应与偏差表、商务要求响应与偏差表等内容以对招标文件作出响应。

1.11.3 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件的服务要求响应与偏差表、商务要求响应与偏差表中列明，除列明的内容外，视为投标人响应招标文件的全部要求。

1.11.4 如投标文件服务要求响应与偏差表、商务要求响应与偏差表中列明的内容与投标文件的其他地方存在不一致，以服务要求响应与偏差表、商务要求响应与偏差表中列明的内容为准。

1.12 政府采购政策

1.12.1 落实政府采购政策的一般规定:

(1) 优先采购不发达地区和少数民族地区企业提供的服务, 促进中小企业发展, 促进残疾人就业, 支持监狱企业发展。

(2) 本项目是否专门面向中小企业采购: 见投标人须知前附表。

执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)的规定。

①中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立, 依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业, 但与大企业的负责人为同一人, 或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

②非专门面向中小企业采购的采购项目(采购包), 服务全部由中小企业承接, 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, 可享受《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。其中, 服务全部由小型、微型企业承接, 对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的供应商报价给予价格扣除, 用扣除后的价格参加评审, 具体的扣除比例见投标人须知前附表。

③非专门面向中小企业采购的采购项目(采购包), 供应商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。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的, 不享受价格扣除优惠政策。大中型企业与小微企业组成联合体或者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, 对供应商的报价给予价格扣除, 用扣除后的价格参加评审, 具体的扣除比例见投标人须知前附表。

④同一投标人(包括联合体), 小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位服务价格评审优惠政策只享受一次, 不重复享受政策。

⑤专门面向中小企业采购的采购项目(采购包), 组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系; 专门面向中小企业采购的采购项目(采购包), 不再执行价格评审优惠的扶持政策。

⑥中小企业参加政府采购活动, 应出具《中小企业声明函》(或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件)。

⑦依法享受扶持政策获得政府采购合同的, 小微企业不得将合同分包给大中型企业, 中型企业不得将合同分包给大型企业。采购人在相关条件具备时, 优先对中小企业在资金支付期限、预付款比例方面给予优惠措施。

⑧本项目对应的中小企业划分标准所属行业见投标人须知前附表。

⑨投标人应当根据自身的实际状况, 审慎出具声明函, 声明函内容不实的, 属于提供虚假材料谋取中标, 依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括:

- (1) 招标公告;
- (2) 投标人须知;
- (3) 采购需求;
- (4) 合同(样本);
- (5) 资格审查与评标办法;
- (6) 资格审查与评审标准;
- (7) 投标文件格式。

根据本章第2.2款对招标文件所作的澄清、修改,构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清、修改

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全或对招标文件有疑问,应及时通过“洛阳市公共资源交易平台”提出,要求采购人对招标文件予以澄清。提出的问题的时间见投标人须知前附表。

2.2.2 招标文件的澄清、修改将在投标人须知前附表规定的投标截止时间15日前,通过“洛阳市公共资源交易平台”发给所有已获取招标文件的投标人,但不指明问题的来源。如果澄清、修改发出的时间距投标截止时间不足15日的,并且澄清、修改的内容可能影响投标文件编制的,将相应延长投标截止时间。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容:

- (1) 投标函;
- (2) 法定代表人授权书;
- (3) 法人被授权人身份证;
- (4) 资格证明材料;
- (5) 开标一览表;
- (6) 报价明细表;
- (7) 中小微企业声明函(投标人);
- (8) 残疾人福利性单位声明函;
- (9) 监狱企业证明文件;
- (10) 服务要求响应与偏差表;
- (11) 商务要求响应与偏差表;
- (12) 项目实施方案;
- (13) 参与评审评分的证书(证件)一览表;

- (14) 参与评审评分的证书（证件）扫描件；
- (15) 参与评审评分的合同业绩一览表；
- (16) 参与评审评分的合同业绩扫描件；
- (17) 投标承诺函；
- (18) 其他材料；

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的的问题的澄清，构成投标文件的组成部分。

3.2 投标报价

3.2.1 投标报价涉及货币的应为人民币，包括国家规定的增值税税金。投标人应按第七章“投标文件格式”的要求进行报价并填写报价明细表。

3.2.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.2.3 投标报价为各分项报价金额之和，如分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中。

3.2.4 采购人设有最高限价的，投标人的投标报价不得超过最高限价，最高限价在第一章招标公告中载明。

3.2.5 投标报价是履行合同的最终报价，无特别注明，均为人民币报价。应包括本招标项目所包含的全部服务、保险、税金、培训、代理服务费等一切费用。投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为90天。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销或修改其投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，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。

3.4 投标保证金

3.4.1 投标人在提交投标文件的同时，应按规定提交投标承诺函。

3.4.2 投标人不按本章第3.4.1项要求提交投标承诺函的，将否决其投标。

3.5 资格审查资料

3.5.1 投标人在编制投标文件时，应按本章第1.4.1项的规定提供相关资料的扫描件，以证实各项资格条件满足招标文件的要求。

3.5.2 资格审查资料的特殊要求见投标人须知前附表。

3.6 备选投标方案

3.6.1 投标人不得提交备选投标方案，否则其投标将被否决。

3.6.2 允许投标人提交备选投标方案的，只有中标人所提交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，采购人可以接受该备选投标方案。

3.6.3 投标人提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上服务方案的，视为提供备选方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第七章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对投标人须知前附表第 1.11.1 项载明的实质性内容作出响应。

3.7.3 投标文件的签字或盖章的具体要求：

- (1) 要求盖单位章的，应使用单位 CA 数字证书签章；
- (2) 要求法定代表人签字或盖章的，应使用法定代表人 CA 数字证书签署，字体不限，包含手写体；
- (3) 其他签字可以是手签后扫描件上传的，也可以是电子手写签名；
- (4) 使用 CA 数字证书签署时，注意尽量避免覆盖关键的文字、数据；
- (5) 不要求对投标文件逐页盖章、签字。

3.7.4 电子投标文件编制的具体要求见本章第 9 条。

4. 投标

4.1 投标文件的加密

4.1.1 投标人应当按照招标文件和“洛阳市公共资源交易平台”的要求加密投标文件，电子投标文件加密的具体要求见本章第 9 条。

4.1.2 未按本章第 4.1.1 项要求加密的投标文件，“洛阳市公共资源交易平台”拒收。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人递交电子投标文件的具体要求：见本章第 9 条。

4.2.2 投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标交易平台即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。

4.2.3 投标人所递交的投标文件不予退还。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在第一章招标公告规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件。投标人对加密的投标文件进行撤回的，应在“洛阳市公共资源交易平台”直接进行撤回操作；投标人对加密的投标文件进行修改的，应在投标截止时间前完成上传。

4.3.2 投标人修改投标文件的，应使用规定的投标文件制作工具制作成完整的投标文件，并按照规定进行编制、加密和递交。对采用网上递交的加密的投标文件，以投标截止时间前最后完成上传的文件为准。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

5.1.1 本项目采用“远程不见面”开标方式，采购人在第一章招标公告规定的投标截止时间（开标时间），通过“洛阳市公共资源交易平台”公开开标，所有投标人的法定代表人或其委托代理人无需到达开标现场，应当准时在线参加开标、解密。

5.1.2 “远程不见面”开标的具体要求见本章第 9 条。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标:

- (1) 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称;
- (2) 投标人通过“洛阳市公共资源交易平台”在规定时间内解密电子投标文件;
- (3) 采购人通过“洛阳市公共资源交易平台”批量导入文件;
- (4) 公布开标结果,并记录在案;
- (5) 采购人代表、监标人等有关人员按具体现场系统情况在开标记录上签字确认;
- (6) 开标结束。

5.3 开标疑义

投标人对开标有疑义的,应通过不见面开标大厅在线提出。

6. 资格审查与评标

6.1 资格审查小组与评标委员会

6.1.1 采购人负责资格审查。评标由采购人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表以及评审专家组成。评标委员会成员数量以及评审专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 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的;
- (2) 参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事的;
- (3) 参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人的;
- (4) 与投标人的法定代表人或负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系的;
- (5) 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。

6.1.3 评标过程中,评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标的,采购人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效,由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 资格审查与评标原则

资格审查遵循公平、公正的原则,评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 资格审查与评标

6.3.1 资格审查小组与评标委员会按照第六章“资格审查与评审标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标人进行资格审查,并对投标文件进行评审。第六章“资格审查与评审标准”没有规定的方法、评审因素和标准,不作为资格审查与评标依据。

6.3.2 通过资格审查的投标人的投标文件由评标委员会进行评审。评标完成后,评标委员会应当提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的数量见投标人须知前附表。

6.4 评标报告审查

6.4.1 采购人在发布中标结果公告前对评标委员会提交的书面评标报告进行审查。

6.4.2 经审查,发现评标报告存在错误且可能改变中标结果的,按以下原则处理:

(1) 存在的错误符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的重新评审的情形的，由原评标委员会对评审错误的内容重新评审，但不得改变其他内容的得分分值；原评标委员会存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十七条规定的情形导致评标结果无效的，采购人可以重新组建评标委员会并书面报告本级财政部门；

(2) 存在的错误不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的重新评审的情形的，采购人依法报告本级财政部门处理。

6.4.3 经审查，发现评标报告存在的错误不足以改变中标结果的，按以下原则处理：

(1) 对中标人的报价评审错误的，按照有利于采购人和利于项目实施的原则修正中标价格，并要求中标人书面确认。中标人拒不确认的，采购人依法报告本级财政部门处理。

(2) 对中标人的商务、技术条件评审错误的，按照有利于采购人和利于项目实施的原则修正相关内容，并要求中标人书面确认。中标人拒不确认的，采购人依法报告本级财政部门处理。

6.4.4 需要评标委员会对发现的问题予以复核的，评标委员会成员应当予以配合；拒不配合或评标委员会成员存在违法违规行为的，由采购人依法报告本级财政部门。

7. 定标及合同授予

7.1 定标

7.1.1 是否授权评标委员会确定中标人：见投标人须知前附表。

7.1.2 确定中标人的原则：评标报告推荐的第一中标候选人被确定为中标人。中标候选人并列的，综合标（暗标）得分最高的中标候选人被确定为中标人；综合标（暗标）得分最高的中标候选人并列的，由采购人自主确定中标人。

7.2 中标结果

中标人确定当日，在发布招标公告的媒体上公告中标结果，招标文件、中标供应商的《中小企业声明函》随中标结果同时公告，公告期限：1 个工作日。

7.3 中标通知

中标人确定当日，由采购代理机构向中标人发出《中标通知书》。

7.4 履约保证金

本项目免收履约保证金。

7.5 签订合同

7.5.1 采购人和中标人应当在中标通知书发出之日起1个工作日内，根据招标文件和中标人的投标文件，通过“洛阳市公共资源交易平台”订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向采购人提出附加条件的，采购人有权取消其中标资格，并报告财政部门；给采购人造成的损失，中标人还应当予以赔偿。

7.5.2 发出中标通知书后，采购人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件给中标人造成损失的，应当赔偿损失。

7.5.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

7.5.4 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

7.5.5 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

8. 纪律和监督

8.1 对采购人的纪律要求

- 8.1.1 不得以不合理的条件对投标人实行差别待遇或者歧视待遇，排斥其他投标人公平参与竞争；
- 8.1.2 不得与投标人或采购代理机构串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益；
- 8.1.3 不得诱导、干预或影响评标委员会依法依规评标，不得诱导、干预或影响评标专家依法依规独立评标；
- 8.1.4 不得泄露采购活动中应当保密的情况和资料；
- 8.1.5 不得接受投标人或采购代理机构的贿赂，或获取其他不正当利益；
- 8.1.6 不得无正当理由拒绝与中标人签订合同；
- 8.1.7 参与采购活动的相关人员与投标人有利害关系的应当回避；
- 8.1.8 采购过程中，不得有其他违法违规行为。

8.2 对投标人的纪律要求

- 8.2.1 不得以他人名义投标；
- 8.2.2 投标人不得相互串通投标，不得与采购人、采购代理机构串通投标；
- 8.2.3 不得向采购人或者评标委员会成员行贿，或提供其他不正当利益谋取中标；
- 8.2.4 不得弄虚作假骗取中标，不得虚假应标，不得恶意低价抢标；
- 8.2.5 不得以任何方式干扰、影响评标工作；
- 8.2.6 不得无正当理由弃标或中标后拒绝与采购人签订合同；
- 8.2.7 不得恶意诋毁其他投标人、采购人或采购代理机构；
- 8.2.8 在参与政府采购活动中，不得有其他违法违规行为。

8.3 对评标委员会成员的纪律要求

- 8.3.1 确定参与评标至评标结束前，不得私自接触投标人；
- 8.3.2 不得与投标人或采购代理机构串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益；
- 8.3.3 不得接受投标人主动提出的与投标文件不一致的澄清和说明；
- 8.3.4 不得征询采购人的倾向性意见；
- 8.3.5 不得对主观评审因素协商评分；
- 8.3.6 不得对客观评审因素评分不一致；
- 8.3.7 不得接受投标人、采购人和采购代理机构等他人的贿赂或者其他不正当利益；
- 8.3.8 不得以不合理的条件对投标人实行差别待遇或者歧视待遇，排斥其他投标人公平参与竞争；
- 8.3.9 不得使用招标文件没有规定的评标方法和评标标准进行评标；
- 8.3.10 不得诱导、干预或影响其他评标专家依法依规独立评标；

8.3.11 不得擅自离职守，影响评标工作正常进行；

8.3.12 不得记录、复制或带走任何评标资料；

8.3.13 不得泄露评标过程中获悉的对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的应当保密的情况和资料；

8.3.14 评标委员会成员与投标人有利害关系的应当回避；

8.3.15 在参与政府采购评标活动中，不得有其他违法违规行为。

8.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

8.4.1 不得接受投标人、采购人和采购代理机构等人的贿赂或者其他不正当利益；

8.4.2 不得与投标人、采购代理机构或评标专家串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益；

8.4.3 不得以不合理的条件对投标人实行差别待遇或者歧视待遇，排斥其他投标人公平参与竞争；

8.4.4 不得诱导、干预或影响评标委员会及其成员依法依规独立评标；

8.4.5 不得擅自离职守，影响评标工作正常进行；

8.4.6 不得泄露采购活动中应当保密的情况和资料；

8.4.7 与投标人有利害关系的应当回避；

8.4.8 在参与或服务政府采购活动中，不得有其他违法违规行为。

8.5 质疑和投诉

8.5.1 投标人认为本次招标活动的招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内，按规定的程序针对同一采购程序环节一次性实名向采购人、采购代理机构提出书面质疑。质疑函应采用财政部规定的范本（见附件：质疑函范本）。质疑函及授权委托书应按规定签字并加盖公章。

8.5.2 质疑函的提出：通过“洛阳市公共资源交易平台”在线提出；因情况特殊需邮寄的，邮寄前应通知采购人、采购代理机构。

联系部门、电话、地址：见第一章采购代理机构信息。

8.5.3 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答复的，投标人可以在质疑答复期满后15个工作日内实名向（项目所属）同级政府采购监督管理部门投诉。

8.5.4 质疑和投诉应有具体的质疑（投诉）事项和必要的证明材料或事实根据，投标人对其质疑和投诉内容的真实性及其来源的合法性承担法律责任。

9. 电子招标投标

本项目采用电子招标投标，对投标文件的编制、加密、递交、开标、评标等的具体要求：

9.1 投标文件的编制要求：

9.1.1 投标人应使用“洛阳市公共资源交易平台”网站提供的最新版的投标文件制作工具制作电子投标文件；

9.1.2 投标文件应建立分级目录，并按照标签提示导入相关内容；

9.1.3 投标文件所附证明材料均为扫描件，尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断；

9.1.4 投标文件制作的具体方法详见洛阳市公共资源交易中心网站-办事指南-下载中心-操作手册-《洛阳市投标文件制作工具操作手册》及投标文件制作工具中的帮助文档。

9.2 投标文件的加密要求:

9.2.1 投标人应使用投标人单位 CA 数字证书对生成的电子投标文件加密;

9.2.2 未按照规定加密的投标文件,“洛阳市公共资源交易平台”拒收。

9.3 投标文件的递交要求:

投标人应在第一章招标公告规定的投标截止时间前,将已加密的投标文件导入“洛阳市公共资源交易平台”,逾期将拒收。

9.4 开标:

9.4.1 本项目采用“远程不见面”开标方式,采购人在第一章招标公告规定的投标截止时间(开标时间),通过“洛阳市公共资源交易平台”公开开标,投标人代表无需到开标现场;

9.4.2 投标人应当在投标截止时间前,登录“洛阳不见面开标大厅系统”(http://61.54.85.189/BidOpening),在线准时参加开标活动,并根据平台要求填写投标人相关信息;

9.4.3 投标人应当使用投标人单位 CA 数字证书对已加密的电子投标文件进行解密,(必须使用对电子投标文件加密时使用的投标人单位 CA 数字证书);

9.4.4 采购人可以根据开标情况自主决定是否增加解密次数。因投标人原因造成投标文件未解密的,视为撤销其投标文件;部分投标文件未解密的,其他投标文件的开标可以继续进行;

9.4.5 “远程不见面”开标的具体操作程序请参照“洛阳市公共资源交易平台”网站首页—办事指南—下载中心—操作手册—《洛阳市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册(投标人)》。

9.5 评标:

9.5.1 评标由采购人依法组建的评标委员会按照“洛阳市公共资源交易平台”的程序进行;

9.5.2 投标人代表应在线等候,接收评标委员会可能发出的澄清通知。

10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容:见投标人须知前附表。

11. 暗标

暗标要求见投标人须知前附表。

附件 1：问题澄清通知

问题澄清通知

编号：

_____（采购人名称）：

_____（项目名称）招标的评标委员会，对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对下列问题以书面形式予以澄清：

- 1.
- 2.
-

请将上述问题的澄清于____年__月__日__时前递交至_____（详细地址）。

采购人或采购代理机构：_____（签字或盖章）

____年__月__日

附件 2：问题的澄清

问题的澄清

编号：

_____（项目名称）招标评标委员会：

问题澄清通知（编号：_____）已收悉，现澄清如下：

- 1.
- 2.
-

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字）

_____年_____月_____日

附件3：质疑函范本

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：.....
地址：..... 邮编：.....
联系人：..... 联系电话：.....
授权代表：.....
联系电话：.....
地址：..... 邮编：.....

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：.....
质疑项目的编号：..... 包号：.....
采购人名称：.....
采购文件获取日期：.....

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：.....
事实依据：.....
法律依据：.....
质疑事项2：.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：.....

签字(签章)：..... 公章：.....
日期：.....

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

第三章 采购需求

1. 服务内容

本次招标项目为洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳市 12345 政务服务便民热线购买服务项目，共 1 个包。

2. 服务需求

（一）服务清单

序号	名称	单位	服务期限（年）
1	通信服务	项	3
2	软硬件服务	项	3
3	场地及其他运营服务	项	3
4	人员需求服务	项	3

（二）服务需求

一、通信服务清单				
1、网络通信服务清单				
序号	项目	内容	数量	规格要求
1	互联网专线服务	呼叫中心接入互联网	2	不低于 200M
2	数据专线服务	呼叫中心平台与外部平台对接专用数据电路	2	不低于 200M
3	企业电话服务	洛阳 12345 热线包年通信服务	1	不低于 360 万分钟/年
4	短信服务服务	洛阳 12345 热线包年短信服务	1	不低于 360 万条/年
5	税务专线服务	税务专席专用线路	1	不低于 50M
6	市场监督专线服务	市场监管专席专用线路	1	不低于 50M
2、政务云资源服务				
序号	项目	需求内容	单位	数量
1	云平台租赁 (主云主机)	1. 提供满足业务运营所需的云资源，以及后续业务发展所增加的云资源。 2. 不少于 65 台虚拟机，CPU 总数不少于 982 个，	项	1

		内存总容量不少于 2124G，总磁盘空间不少于 54020G。		
2	云平台租赁 (备用云主机)	1. 提供满足业务运营所需的云资源备份，以及后续业务发展所增加的云资源备份。 2. 不少于 13 台虚拟机，CPU 总数不少于 204 个，内存总容量不少于 408G，总磁盘空间不少于 6784G。		
二、软硬件服务清单				
1、硬件租赁支撑服务				
序号	项目	需求内容	单位	数量
1	LED 大屏租赁服务	LED 大屏幕及维保服务，大屏尺寸长度不低于 6 米，高度不低于 2 米，点间距不大于 1.26MM，配套音响设备。	项	1
2	电脑设备租赁服务	1. 配置不少于 120 个座席，后续根据业务发展可满足 30 个坐席扩展需求。 2. 不少于 120 台话务设备，包含国产化电脑（麒麟、银河麒麟等国产操作系统，配置标准：国产≥4 核 CPU、≥8G 内存、≥256G 固态硬盘；显示器尺寸≥21 寸）、耳机、话机。 3. 后续根据业务发展无偿提供 30 个坐席扩展所需的话务设备。	项	1
备注	机房交换机、组网服务和办公设备	根据职场工位数量配置机房交换机、防火墙等接入设备。根据办公需求配置相应数量的打印及扫描设备、会议电视、投影、碎纸机等办公设备。		
2、软硬支撑服务				
序号	项目	需求内容	单位	数量
1	软件运维服务	洛阳市 12345 政务服务便民热线系统运维服务 1. 软件系统的运维，保障系统稳定运行，满足各业务部门对系统的使用要求。 2. 根据运营管理和业务发展需求，对系统功能进行优化完善。 3. 提供 7*24 小时软件运维服务，出现异常问题 2 小时内响应，1 小时内解决，恢复正常运行，并出具异常问题处理记录。 4. 每月对软件系统进行功能及所使用的云资源进行巡检，并出具巡检记	项	1

		录, 保障安全稳定运行。		
2	系统大数据分析需求	满足业务发展所需的智能工单、智能数据分析报告、智能知识库优化升级等要求。详见服务要求。	项	1
3	现场运维服务	1. 提供不少于2人软、硬件运维驻场服务。保障设备、网络环境、数据库等基础环境整体稳定运行和安全。 2. 提供7*8小时运维服务, 出现异常问题30分钟内响应, 1小时内解决, 恢复正常运行。 3. 每月对设备、网络环境等进行巡检。	项	1
三、场地及其他运营服务需求				
序号	项目	内容及需求		
1	热线职场及配套服务	1. 洛阳市12345政务服务便民热线呼叫中心应位于洛阳市政府所在区, 交通便利, 配套生活条件完善, 停车方便。 2. 工作场地环境整体宽敞明亮、简洁庄重、通风良好, 拥有相应的配套设施, 包括新风系统、中央空调系统、安防系统、监控系统和考勤系统等。场地面积不低于1000平方米, 层高合理, 坐席数不少于120个, 并具备适当可扩展场地(30个坐席)。每个座席平均使用面积不小于3平方米。 3. 配备数量合理的办公室、会议室、培训室、员工更衣室、健身场地、员工换班休息室以及员工食堂等配套场所及设备。 4. 设置相对独立的办公区, 为采购方派驻人员配置办公区域及设施设备, 并满足防汛、防疫等特殊情况下的使用要求。 5. 在醒目位置悬挂洛阳市12345政务服务便民热线标牌, 并在工作场所悬挂形象LOGO。 6. 工作场地符合消防要求, 且已通过消防验收。按照消防要求, 中标人做好现场消防安全及人员安全管理, 确保生产安全。 7. 用电设备须具有双回路供电的电力保障配置, 以及UPS、备用发电机等配套设备设施, 确保工作场所用电安全。 8. 需有独立的机房, 并配置项目所需的交换机、防火墙等网络设备。		
2	其他运营需求	1. 项目需至少配置一台彩色打印机, 热线诉求台账、各类报告等需封装成册。 2. 需通过多种宣传渠道不断提升洛阳12345的知名度和影响力。 3. 需不断优化和运维运营, 每年至少获得一项市级及以上政府类或行业类荣誉(提供		

		承诺书，格式自拟，并加盖投标人公章）。 4. 需根据需要加强行业交流和学习，不断提升洛阳 12345 热线员工的服务能力。			
四、人员需求服务需求					
序号	岗位		岗位要求	人员要求	备注
1	热线话务人员	综合热线话务人员	1. 负责接听 12345 综合类来电，查询、解答便民服 务类业务的一般性咨询问题。 2. 受理咨询、求助、投诉、举报和意见建议，生成工 单转派承办单位处理并关注进展。 3. 做好与联动单位的业务联动，电话转接、工单转派 等工作。 4. 维护良好的热线形象，安抚群众情绪，提升群众满 意度。	1. 原则上具有大 专及以上学历或 具有客服联络咨 询师或呼叫中心 服务员证书人员； 2. 口齿清晰，普通 话标准，具有良好 的沟通能力；	
2		专席热 线话务 人员	1. 负责接听公积金、人社、市场监督、医保等专席热 线来电，查询、解答、相关业务的一般性咨询问题。 2. 记录来电诉求问题，生成工单转派相关单位处理并 关注进展。	3. 具有良好的服 务意识、责任心， 服务热情、主动、 有耐心；	
3	业务支撑 人员	质检员	1. 监听热线客服人员的通话记录，评估服务质量和业 务水平。 2. 按照质检标准，对客服人员的服务态度、沟通技巧、 问题解决能力等方面进行打分和评价。 3. 分析质检数据，总结常见问题和不足之处，提出改 进建议和措施，规避潜在风险。	4. 具备较好的学 习能力、适应能力 和较强的抗压能 力； 5. 熟练掌握计算 机文字录入技能；	
4		培训师	1. 负责话务人员的业务培训，编写培训教案，制定培 训计划。 2. 新员工入职培训和在职员工技能提升培训。 组织案例分享及其他培训等工作。	中文录入速度不 低于 60 字/分钟； 6. 接受轮班制工 作时间，必要时可	
5		热线工 单支撑 专员	负责热线工单派发至承办单位后，争议沟通、延期管 理、转督办等。协调相关部门解决工单处理过程中出 现的问题，确保工单按时完成。同时向相关科室汇报。	加班； 7. 员工工作时间 需统一服装。	

6		网络工单支撑专员	负责网络工单派发至承办单位后，争议沟通、延期管理、转督办等。协调相关部门解决工单处理过程中出现的问题，确保工单按时完成。同时向相关科室汇报。		
7		督办工单支撑专员	负责跟进督办中的工单处理进展，与相关部门和人员保持沟通，了解工单处理进展情况，督促加快处理速度。协调解决工单处理过程中的难点和问题，同时向相关科室汇报。		
8		省派工单支撑专员	1. 负责接收省派工单，并进行转派至相关单位处理。 按照省派工单的要求和规定，跟进相关部门和人员进行处理进展，确保按时完成。 2. 及时向上级部门反馈工单的处理情况和结果。 3. 对省派工单的处理过程和结果进行总结和分析，不断提高处理质量和效率。		
9		人事行政	1. 负责员工的招聘、入职、挽留、离职、调动等手续的办理。 2. 负责行政事务管理，包括办公用品采购、文件资料管理、会议、活动组织等。 3. 协助制定和执行行政管理制度和流程，确保行政工作的规范化和标准化。 4. 负责公众号运营推广，提高公众号的关注度和影响力。收集和分析公众号运营数据，根据反馈优化运营策略。 5. 负责项目的后勤保障工作，如办公环境维护、设备设施管理等。		
10	运营管理 人员	运营主管级班组长	1. 负责热线项目的运营工作，配合中心领导对热线平台进行统筹管理，制定执行年度工作计划，确保各项省、市级指标的完成。优化服务流程和工作规范，提高服务效率和质量。 2. 负责人员调配、资源整合，与相关部门进行沟通协		

			调，保障项目的顺利运营。 3. 负责班组日常工作的安排和管理，确保热线服务 24 小时正常运行。 4. 对班组成员进行培训、指导和考核，提高团队整体业务水平。 5. 协调班组成员之间的工作关系，处理班组内的突发事件和用户投诉。 6. 定期对项目运营情况进行评估和总结，提出改进措施和建议。		
11		知识库管理员	1. 收集、整理和更新各类业务知识，包括政策法规、业务流程、常见问题解答等。 2. 对知识库内容进行分类和编辑，确保知识的准确性和完整性。 3. 优化知识库结构，提高知识检索和查询的效率。 与各业务部门保持沟通，及时获取最新的知识信息。		
12		数据分析管理员	1. 收集和整理热线服务数据，包括来电数量、诉求问题类型、处理时长等。 2. 运用数据分析工具和方法，对数据进行深入分析，挖掘数据背后的规律和趋势。 3. 制作数据报表和分析报告，为管理层提供决策支持和服务优化建议。 4. 监测服务指标的完成情况，及时发现问题并提出解决方案。		
13	项目人员 配备数量	总人数不少于 132 人			

（三）服务要求

1. 服务总体要求

1.1 服务方式

1.1.1 应按照采购人要求，向采购人提供人员、场地、办公设施、电脑设备等综合运营服务。

1.1.2 运营服务模式为采购人负责热线运营的指导、管理、监督等工作，并使用、维护和升级采购人自有知识产

权的洛阳市 12345 政务服务便民热线系统。在经采购人同意后,也可使用自有系统,系统功能包括但不限于呼叫平台服务、语音合成服务、语音识别服务、语义理解服务、语音接入平台、工单系统、坐席服务系统、智能在线客服、市民管理系统、服务质检系统、考试培训系统、话务统计系统、运营大屏系统、政务知识库系统、智能语音导航系统、舆情监控系统等。负责提供适合热线使用的话务场地及运营配套相关的设备设施;支付热线运营水费、电费和物业管理费等。

1.2 服务内容

应提供每天 7×24 小时全天候的普通话话务服务,负责 12345 热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、办结审核、回访、归档等,并辅助采购人完成事项协调、督办、考核、数据分析、知识梳理等相关工作;协助采购人完成相关热线优化整合工作。

1.3 服务保障

1.3.1 应提前做好承接准备,实现与上一年度热线运营服务的无缝衔接,确保热线运营平稳过渡。

1.3.2 应做好话务服务录音和系统服务记录的采集、留存、建档等相关工作,应配合做好系统平台三级等保、第三方满意度调查、数据分析、信息系统审计等相关工作。

1.4 服务要求

服务期满后,应无条件协助做好热线运营的交接与转签,保障热线运营的平稳过渡,对外服务不受影响;不具备运营条件前,需保障洛阳 12345 热线不间断稳定运行,并配合未来运营服务方做好转接工作。

热线平台运营期间所产生的所有数据(包括呼叫记录、录音数据等)的所有权归采购人所有。

2. 话务服务及工单流转需求

话务服务分为人工话务服务和非人工服务,其中非人工服务包括但不限于互动式语音应答以及微信、抖音等互联网渠道的智能服务。服务量是指人工话务服务量和非人工服务工单受理量的总和。提供话务服务时,能当场答复或者处理的,应当直接答复或者处理;不能当场答复或者处理的,应当按照采购人制定的业务规范,及时将工单转至承办单位限时办理。

2.1 服务效率

话务服务应具有持续稳定性,每月人工话务服务接通率不低于 96%。基于互联网渠道的服务如需要人工话务响应的,应确保每月 180 秒人工响应率不低于 95%。

2.1.1 充分评估气候异常、政策发布、突发事件等情况对话务服务的影响,制定合理的坐席调度方案。

2.1.2 对因不可抗力、影响范围广泛的重大政策调整或热线平台系统故障造成运营服务方无法提供话务服务的,相应时段及后续影响时段予以豁免考核。

2.1.3 按热线业务规范,及时将各渠道争议工作进行转派,确保争议工单转派及时率达到 100%。

2.1.4 对即将到期的工单提醒督办率应达到 100%。

2.1.5 实现对工单办理结果 100%回访抽查。

2.1.6 严格按热线业务规范对办理结果评价为不满意的工单进行回访和发回二次交办，确保回访及时率和发回二次交办率达到100%。

2.1.7 按照《河南省12345政务服务便民热线服务绩效考核评价指标体系（试行）》要求及时签收省派工单，确保省派工单及时签收率100%。

2.1.8 按照《河南省12345政务服务便民热线服务绩效考核评价指标体系（试行）》要求及时、高效办理省派工单，确保省派工单一次办结率达到99%及以上。

2.1.9 按照《河南省12345政务服务便民热线服务绩效考核评价指标体系（试行）》要求确保省派工单办理质量达到60%及以上。

2.1.10 按照《河南省12345政务服务便民热线服务绩效考核评价指标体系（试行）》要求，省派工单办理的各环节信息及时向省级12345热线平台推送，确保省派工单数据汇集的及时性。

2.1.11 按照《河南省12345政务服务便民热线服务绩效考核评价指标体系（试行）》要求，省派工单办理的基本信息、处办记录、处理流程、办结信息、评价信息及回访记录等，完整的推送至省级12345热线平台，确保省派工单数据汇集的完整性。

2.1.12 按照《河南省12345政务服务便民热线服务绩效考核评价指标体系（试行）》要求，应对省派工单能回访尽回访，确保省派工单服务满意率达到98%及以上。

2.2 服务质量

须按采购人实施的热线业务规范要求事项受理、解答、转派及回访等各流程工作，并制定具体落实措施，保障规范有效执行。热线业务规范调整的，运营服务方须相应调整实施。

2.2.1 按热线业务规范采集群众对服务评价情况（包括“满意”、“不满意”），确保受理服务满意率达到98%以上。

2.2.2 严格按照热线业务规范提供受理服务指引，对能按热线知识库解答事项应即时解答，咨询类话务即时解答率应达到70%以上。

2.2.3 按热线业务规范建立绩效考核激励机制、服务管理流程、服务改进流程、人员招聘体系、人员培训体系、运营管理体系、质量监控体系，保障热线高标准运行，并按采购人管理需要提交相关服务质量数据。

2.2.4 按热线业务规范和采购人管理要求制定质检考核指标，质检每月致命差错率小于1%，一般差错率小于5%。

致命差错：受理员服务态度恶劣、事项应受理未受理、事项记录与实际严重不符、解答错误、违规处理事项工单等严重影响诉求感知或者事项办理的差错。

一般差错：受理员服务态度生硬、事项记录存在瑕疵、未提供最优解答、工单处理不严谨等不影响诉求人利益或者事项办理的差错。

2.2.5 须确保热线服务质量达到国家、河南省和洛阳市的相关考核要求。

3. 知识库运维需求

按热线业务规范建设“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库，做好知识库信息采编管理服务

务和知识梳理工作，完善多方校核、查漏纠错等制度，为话务服务正确性提供保障。

3.1 做好知识库信息采编管理服务，对承办单位上传的知识点及时审核，确保知识点按规范入库，每月及时审核率不低于 95%；留意宣传动态和来电热点，主动收集整理知识点；对承办单位未及时更新的政策，应积极主动提醒承办单位及时更新到知识库。

3.2 做好知识库常态化梳理工作，制定合理工作方案，合同期内对知识库总量实现 100%梳理。

3.3 按采购人要求配合做好知识库共享工作。

3.4 协助采购人做好与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

4. 互联网运营需求

4.1 按采购人要求开展热线互联网渠道的运营和推广工作，制定互联网渠道运营服务年度工作方案，提交采购人审核。

4.2 积极推广互联网渠道服务，提高影响力，引导热线用户更多使用互联网渠道，确保“洛阳 12345 热线”微信公众号服务期内每年的粉丝量增长率高于 10%。

4.4 加强互联网宣传，着重梳理与群众切身利益密切相关的信息，用简单易懂、图文并茂的方式在互联网渠道发布。

4.4.1 每年通过“洛阳 12345 热线”微信公众号累计发送推文不少于 48 期。

4.4.2 每年制作不少于 6 个政策宣传小视频，在“洛阳 12345 热线”微信公众号等渠道发布。

5. 通信服务需求

5.1 通信保障。主要包括数字电路条数。主线路、备用线路方面的要求。

5.1.1 提供 2 条不低于 200M 的互联网专线和 2 条不低于 200M 的数据电路，两两互为主备。以及满足其他业务需求的专线服务。

5.1.2 提供的数字电路端到端电路可用率不低于 99.9%，端到端电路可用率=（全月总时长-全月端到端电路中断累计时长）/全月总时长*100%。电路中断时间不含：不可抗力造成的网络连通中断；计划中断网络（“计划中断网络”是指运营服务方因线路检修、扩容或其他原因需要中断线路或接入端口。

5.2 外呼服务。须在服务期内提供热线需要的外呼通话服务，通话费用包含在报价中。

5.3 短信服务。须在服务期内发送政务宣传短信、业务流程短信、回访短信等服务，短信费用包含在报价中。数量标准、模块设置另行研究。

在服务期内需面向三大运营商用户、使用第一点之短信通道下发不少于 100 万条宣传短信，短信内容需符合政府宣传规范，具体按采购人要求拟定；短信发送对象由运营服务方收集整理，按采购人要求筛选锁定。

5.4 其他应采购人要求提供的通信服务。

6. 系统维护及升级需求

6.1 系统维护需求

6.1.1. 操作系统巡检

运行监控: 操作系统运行状态检查、监控及预警等;

定期巡检: 操作系统性能分析、设备日志检查分析等;

专家巡检: 专家巡检;

调整优化: 操作系统配置优化, 性能调优, 垃圾数据清理等;

故障排除: 操作系统故障响应、排查、诊断和处理等;

补丁升级: 操作系统补丁升级;

安全加固: 操作系统安全加固;

资产管理: 操作系统软件资产清点、标识, 建立并维护资产清单等;

配置管理: 操作系统配置和资源使用情况的管理。

6.1.2. 数据库、中间件巡检

运行监控: 软件运行状态检查、监控及预警等;

定期巡检: 软件性能分析, 设备日志检查分析等;

调整优化: 数据库、中间件配置优化、性能调优、垃圾数据清理等;

故障排除: 数据库、中间件故障响应、排查、诊断和处理;

补丁升级: 数据库、中间件补丁升级;

数据备份: 制定和改进数据备份策略和方案, 备份可用性测试及实施数据备份和恢复;

数据迁移: 迁移方案设计: 数据备份、数据迁移、数据验证;

资产管理: 数据库、中间件资产清点、标识, 建立并维护资产清单;

配置管理: 数据库、中间件配置和资源使用情况的管理。

6.1.3. 应用软件运维

运行监控: 应用系统运行状态检查、监控及预警等;

定期巡检: 应用系统性能分析、设备日志检查分析等;

调整优化: 应用系统配置调整优化、性能优化、硬件支撑资源调整优化、软件程序优化等;

使用支持: 解答用户关于应用系统的使用问题, 指导用户操作等. 应用系统中用户帐号和权限的创建、分配、调整等, 按照用户要求对系统中的数据进行查询统计和修改校正等;

故障排除: 应用系统故障响应、排查、诊断和处理等;

需求管理: 应用系统需求响应、分析整理、反馈和确认, 整理软件需求清单等;

系统备份和恢复: 制定和改进备份策略和方案, 备份可用性测试, 备份数据恢复等;

资产管理: 应用系统资产清点、标识, 建立并维护资产清单;

配置管理；应用系统配置和资源使用情况的管理。

6.2 系统大数据分析需求

6.2.1. 智能工单。通过知识库、政策法规、沉淀语料、典型工单案例，基于广义语义快速检索，在话务员遇到冷门刁钻问题时，获取应答方式与处理依据。支持基于话务员通话内容，智能检索出已回复的相似工单和触及的政策法规，智能输出总结答复。实现工单要素自动填单，智能总结工单派转及直办内容，智能分析推荐处置单位，话务员仅需快速审核，即可一键转派给相关部门进行处理。基于大模型的语义表征对事件进行聚类及类簇对齐，根据聚类的结果生成对应的事件聚类描述，完成工单的聚类事件打标。对于突发性、有相似共性事件追根溯源的分析场景，支持根据事件搜索具体的工单，获取一手信息，支持工单集导出以及后续图表化的数据分析。

6.2.2. 智能数据分析报告。按照工单简报模板定制化要求，针对 12345 日报、周报、月报、简报、专报中信息摘要的特征，使用对应数据进行模型训练并进行业务偏向性调试。智能进行分析并形成报告，报告模板可编辑，生成后支持下载编辑。根据专题报告的要求，对工单数据进行数据统计，完成模版内容自动填充，事件概括、参考索引、书面化文本修饰等。支持输入、选择工单数据，自动进行对应报告撰写。提炼诉求热词，拆分热点涉事主体、人群、事件内容等数据，进行多维分析，自动归纳总结。抓住城市热点，专注数据价值挖掘，将激增事件，长期发酵事件纳入监管范围，为政务热线提供未雨绸缪的预警能力，每日新热点挖掘不低于 5 条。

6.2.3. 智能知识库优化升级。升级智能知识库功能，针对政策信息特征，基于大模型进行定制算法调整，可以面向相关的各类政策特征进行有效的分析和理解。对市民咨询及对内政策查询等需求，使用对应数据进行模型训练并进行业务偏向性调试，并基于输入的政策信息进行知识管理体系构建。知识问答的知识库构建上传文件格式包括且不限：word、pdf、图片、视频。知识问答的信息回复速度不低于 5s。支持针对回复知识的溯源。问答功能需支持针对上传资料库内容的理解，其中理解需支持总结、计算、统计等多种逻辑。问答功能需支持针对上传资料库内容的问题回复，回复内容须源自于知识文档且组织成为语言通顺的回复内容。

7. 热线场地需求

7.1 热线主中心场地：提供不少于 120 个坐席，后续根据业务发展可满足 30 个坐席扩展需求。

7.2 场地要求：需提供自带场地作为热线平台运营场地，场地须在洛阳市主城区区内，能同时满足话务员交通出行与生活需求，总面积不少于 1000 平米。

7.3 场地动力和空调要求：须为热线平台提供高标准的动力保障配置，包括双路市电接入、UPS 断电保护、柴油发电机组，并且支持以上方式之间自动切换。

7.4 物业管理要求：须与热线平台场地的物业管理公司做好对接，并配合物业管理公司做好人员管理等相关工作。

7.5 消防要求：工作场地符合消防要求，且已通过消防验收。按照消防要求，做好现场消防安全及人员安全管理，确保生产安全。

7.6 机房要求：主中心需有独立的机房，并配置项目所需的交换机、防火墙等网络设备。

8. 人员需求

8.1 人员配备需求

8.1.1 为确保热线业务人员的稳定性，保障对外服务不受影响。

8.1.2 服务期内，需组建月均不少于 110 人的热线服务团队。

8.2 管理团队人员要求

8.2.1 须配备专职人员组成管理团队，耐心，抗压能力强，具有很好的工作能力，具有良好的心理素质；具有高度的工作积极性，饱满管理团队必须为运营服务方正式员工，采购人有权对运营服务方管理团队人员进行入场前审查、考核及更换。若运营服务方调整管理团队人员，须经采购人同意。

8.2.2 须承诺管理团队人员具备本科或以上学历，具备 2 年或以上呼叫中心项目经验，熟悉呼叫中心常用技术平台和运营系统，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力；具备良好的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力；思维敏捷、富有朝气、细心、的工作热情，具备良好的跨专业沟通与团队协作能力；具备人力资源管理、行政服务管理、知识运维管理、服务质量管理或技术支撑管理服务等项目运营管理能力。

8.2.3 须承诺项目负责人应有本科或以上学历，具备 5 年以上 200 坐席以上的呼叫中心运营管理经验。项目负责人需常驻现场，请休假须经采购人同意。

8.2.4 管理团队应针对话务服务、工单流转、知识库运维、互联网运营、通信与技术保障、宣传推广以及安全生产与信息安全等业务设置岗位，配备人员。具体岗位设置与人员配备方案经采购人同意后实施。

8.3 热线人员要求

8.3.1 人员标准：普通话标准、流利，前台受理人员有中专或以上学历或具备客服联络师或呼叫中心服务员等话务行业资格证书者人员，胜任呼叫中心工作；工作态度积极，热情，责任心强、具有较强沟通能力；具备良好的工作态度及团队合作精神，心理承受能力较强；中文输入速度 60 字/分钟以上。

8.3.2 岗位设置：热线人员分为前台受理人员和后台支撑人员，前台受理人员主要负责电话和互联网渠道业务受理，后台支撑人员主要负责班组管理、工单、回访、质检、培训、知识管理、数据采集和分析、业务管理、多渠道后台处理和运营等工作。

8.4 人员管理

8.4.1 负责现场管理制度制定、现场话务与人员监控、调班与交接班管理、现场其他管理；现场管理制度需提交采购人审核。

8.4.2 负责人员招聘工作，需建立完善的招聘制度。

8.4.3 根据人员流失情况，提前做好人员储备工作。包括人员需求预测、新员工招聘、新员工培训工作。新员工经上岗考核合格后方可转为正式上岗员工。培训期新员工月度平均应发薪酬按照法律法规相关规定执行。

8.4.4 结合热线服务需求制定合理的人员排班方案，并针对话务高峰溢出制定可灵活调整的人员调度机制，确保满足话务增加或调整需求。

8.4.5 按本项目要求，建立培训和考核机制，制定培训考核方案，提升员工技能，新员工必须通过培训考核方可上岗，全员年度培训覆盖率应不低于 95%。

8.4.6 保障热线服务团队人员的人身安全，并对热线服务团队人员的人身安全负责。

8.4.7 保障热线服务团队人员的稳定性，人员月均流失率不得高于 5%。

8.4.8 采购人有权要求运营服务方更换不能按规定履行合同的热线服务团队人员。

8.5 人员保障

8.5.1 负责员工的招聘、培训、管理、薪资支付及社会保险的缴纳，根据员工实际工作情况发放节假日福利、奖金及加班费，并需妥善处理与服务团队人员的劳资纠纷。

8.5.2 需应按本项目要求，根据人员流失率等情况，制订人员补充方案，保障有充分的人员补充渠道，满足项目用人需求。

8.5.3 应为工作满半年的员工提供体检，体检项目里包含但不限于职业病检查（如耳、眼等）。

8.5.4 须为新上岗满 3 个月的员工提供专用定制服装，定制服装包括西装外套、马夹（女性）、领带（女性为丝巾，男性为领带）各 1 件，长袖衬衣、短袖衬衣、西裤各两件。另需为最近一次发放工装使用满 2 年以上的员工提供不合码/破旧工衣更换或修裁。

8.5.5 承担合同期内所有人员的合同签订、变更、解除或终止工作，如运营服务方因无法继续承接本项目等原因导致出现相应的经济补偿、解约赔偿等费用，由运营服务方承担并结算。

9. 制度标准建设

9.1 热线管理制度

协助采购人进行热线管理规范的制定工作。做好热线场地内控制度建设。完善热线工单办理、知识库等业务制度。

9.2 国家和地方标准建设

9.2.1 梳理热线从场地设置、话务服务、工单全流程办理、监督考核等方面的规则，协助采购人制定具有洛阳特色、领先全国的热线服务运营标准。

9.2.2 协助采购人积极参与国家和河南省热线业务标准建设。

10. 宣传推广

10.1 按采购人的要求，结合热线功能定位和服务特色，组织热线品牌推广活动，策划并实施热线品牌宣传，并配合采购人的相关宣传工作。

10.2 做好热线场地内的文化宣传工作。场地布置、设立宣传栏等需由专业公司负责，并根据采购人要求定期更新，相关费用由运营服务方承担。

11. 安全生产与信息安全

11.1 服务期内应达到以下安全生产责任目标：热线接听场地火灾事故为零、伤亡事故为零、消防设施完好率 100%、安全生产隐患整改率 100%，热线工作人员群体性突发事件为零、聚集性疫情事件为零、安全教育培训合格率 100%。

11.2 制定热线场地用电管理、消防管理、应急管理各项安全生产制度，并对热线新入职员工开展相关安全培训，全体热线员工须签订安全责任书。

11.3 每季度组织一次安全检查，及时整改热线接听场地用电、消防事故隐患。

11.4 编制热线突发事件应急预案，每半年开展一次热线接听场地消防疏散应急演练。

11.5 严格遵守国家保密法律及数据安全、个人信息保护等方面的法律法规和相关规定，制定严格的信息安全管理制度，确保热线数据安全；在项目实施过程中产生的数据以及所使用到的数据，采取有效措施防止发生信息泄露。

11.6 协助采购人做好场地的信息安全工作。

11.7 及时、如实报告热线突发事件。

12. 其他需求

12.1 无条件配合采购方根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）及河南省相关工作要求，继续整合和承接目前未整合的政府部门热线和相关业务；积极配合采购人完成市委市政府交办的其他工作。

12.2 积极配合采购方做好工单办件协调督办（包括但不限于工作提示函、绩效考评、满意度测评、运行通报等措施），推动承办单位重视群众诉求，提高办件效能。

12.3 积极配合采购方在制度建设、提升服务和新技术应用等方面的创新探索。

12.4 协助做好与热线项目相关的后勤保障、文件处理、档案材料整理、应急管理工作对接、会议会务组织、接待热线相关来访等工作。

12.5 提供坐席数不少于100个座席的灾备场地，在通信线路、信息设备等方面保持与热线平台同样标准。每年开展应急演练不少于一次。

12.6 服务期内每年应安排不少于2次的国内城市热线业务交流活动，参加人员为管理团队和业务骨干人员。

12.7 服务期内每年安排不少于1次的行业业务培训，参加人员为热线平台业务骨干人员及热线承办单位代表人员。

12.8 服务团队人员对每一项数据均有保密义务，由于服务团队人员泄露、冒用、误用或违法使用数据而造成的一切责任和损失，均由运营服务方承担。

12.9 按照本合同约定发放业务人员工资，若因运营服务方与服务团队人员产生劳资纠纷，该人员向采购人闹事造成采购人损失或负面效果的，一切责任和损失均由运营服务方承担。

12.10 服务期内需做好与市本级其他平台系统互联互通工作。

第四章 合 同(样本)

采购人与中标供应商根据招标文件、中标通知书、中标人的投标文件（包括澄清说明），以及与本项目招标相关的资料签订采购合同，使用或参考《洛阳市市级政府服务类采购合同范本》签订合同。

(服务类)

洛阳市市级政府采购合同

项目名称: _____

政府采购管理部门备案编号: _____

招标采购文件编号: _____

甲方合同编号: _____

甲方: _____

乙方: _____

甲方合同法律审核部门: _____

签订时间: 年 月 日

(甲方)(××项目)委托(代理机构名称)进行了政府采购。按照评委会评审推荐、甲方确定乙方为中标单位。现甲乙双方协商同意签订本合同。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于:

1. (××号)招标采购文件
2. 投标文件
3. 乙方在投标时的书面承诺
4. (××号)中标通知书
5. 合同补充条款或说明
6. 保密协议或条款
7. 相关附件、图纸及电子版资料

第二条 合同内容

服务名称: 详见合同附件中《服务一览表》

第三条 合同总金额

本合同服务总金额: ¥_____元。

大写: _____元。

分项价款在《服务一览表》中有明确规定。

本合同总价款包括服务期间必须的日常物料、易耗品、工具、调试费、培训费、代理服务费等相关费用。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动,在双方事先协商一致的前提下签订补充合同,但因此而增加的服务费用不得超过原中标金额的10%。

第四条 权利义务和质量保证

1. 甲方保证服务期间,对乙方工作给予支持,提供水、电、场地等必须的基础工作条件。如乙方有需要,还应提供履行合同所必需的有关图纸、数据、资料等。没有甲方事先同意,乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供,也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

2. 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权,索赔或诉讼,乙方应承担全部责任。乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患,不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款,否则应承担全部法律责任。

第五条 付款方式

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 乙方向甲方提交下列文件材料,经甲方审核无误后支付采购资金:
 - (1) 经甲方确认的发票;

(2) 经甲乙双方确认签署的《验收报告》(或按项目进度阶段性《验收报告》);

(3) 其他材料。

3. 款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准。如招标采购文件未作特别规定,则付款进度应符合如下约定:

第一次验收合格后支付至合同总价的____%,第二次验收合格后支付至合同的____%,第____次验收合格后支付至合同总价的____%,余款____%作为质量保证金于服务运行期满____月后,并经甲乙双方复验合格后的____个工作日内付清。

第六条 履约保证金

1. 乙方在签订本合同之日,向甲方提交合同履约保证金_____元(履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%)。

2. 履约保证金有效期为甲乙双方最终验收后1个月内。到期后,甲方向乙方无息退还。

3. 如乙方未能履行、或未能完全履行合同规定的义务,甲方有权从履约保证金中取得补偿。履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在合同期满后____天内无息退还乙方。

第七条 验收

1. 服务期限: _____ 至 _____。

服务地点: _____。

验收时间: _____。

验收地点: _____。

2. 乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理,并列出清单,作为甲方验收和使用的服务条件依据,清单应随提供的服务成果交给甲方。

3. 验收时,甲乙双方必须同时在场,乙方所提供的服务不符合合同内容规定的,甲方有权拒绝验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改,直至验收合格,方视为乙方按本合同规定完成服务。验收合格的,由双方共同签署《验收报告》。在经过两次限期整改后,服务仍达不到合同文件规定内容的,甲方有权拒收,并可以解除合同;由此引起甲方损失及赔偿责任由乙方承担。

4. 甲方可以视项目规模或复杂情况聘请专业人员参与验收,大型或复杂项目,以及涉及专业服务内容的应当邀请国家认可的第三方质量检测机构参与验收,也可以视项目情况邀请参加本项目投标的落标人参与验收。

5. 如根据项目实施情况需要分阶段验收,则双方分阶段签署《验收报告》。

6. 如果合同双方对《验收报告》有分歧,双方须于出现分歧后____天内给对方书面声明,以陈述己方的理由及要求,并附有关证据。分歧应通过协商解决。

第八条 项目管理服务

乙方应组建技术熟练、称职的团队全面履行合同,并指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实,包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名: _____; 联系电话: _____。

第九条 售后服务

1. 乙方提供服务的质量保证期为自服务通过最终验收之日起____个月。若国家有明确规定的质量保证期高于此质量保证期的, 执行国家规定。

2. 服务期内, 乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在××日(小时)之内做出及时响应, 在日(小时)之内赶到现场实地解决问题。若问题在____工作日(小时)后仍无法解决, 乙方应在____日(小时)内免费提供服务的补偿、替换方案, 直至服务恢复正常。

3. 乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的, 由乙方按照本合同第十二条的约定承担赔偿责任。

第十条 分包

除招标采购文件事先说明、且经甲方事先书面同意外, 乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

第十一条 合同的生效

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 生效后, 除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外, 甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十二条 违约责任

1. 乙方所交付服务成果不符合本合同规定的, 甲方有权拒收, 乙方在得到甲方通知之日起____个工作日内采取补救措施, 逾期仍未采取有效措施的, 甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失或扣留履约保证金; 同时乙方应向甲方支付合同总价____%的违约金。

2. 甲方无正当理由拒收服务, 甲方应向乙方偿付拒付服务费用____%的违约金。

3. 乙方无正当理由逾期交付服务的, 每逾期1天, 乙方向甲方偿付合同总额的____%的违约金。如乙方逾期达天, 甲方有权解除合同, 甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。在此情况下, 乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的, 对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

4. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的, 每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的____%违约金, 但累计违约金总额不超过欠款总额的____%。

5. 其它未尽事宜, 以《民法典》和《政府采购法》等有关法律法规规定为准, 无相关规定的, 双方协商解决。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方, 因不可抗力不能按时或完全履行合同的, 应及时通知对方, 并在____个工作日内提供相应证明, 结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题, 可由双方初步协商, 并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失, 免于承担责任。

第十四条 争议的解决方式

1. 因服务质量问题发生争议的, 应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的, 鉴定费由甲方承担; 不符合质量标准的, 鉴定费由乙方承担。

2. 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时, 双方应通过协商方式解决。

3. 经协商不能解决的争议, 双方可选择以下第____种方式解决:

①向洛阳市有管辖权的法院提起诉讼;

②向洛阳仲裁委员会提出仲裁。

4. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十五条 其他

符合《政府采购法》第 49 条规定的，经双方协商，办理政府采购手续后，可签订补充合同，所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。

本合同一式____份，甲、乙双方各执____份。

甲 方：

名称：（盖章）

地址：

法定代表人（签字）：

授权代表（签字）：

开户银行：

银行帐号：

甲方合同法律审核（盖章）：

时间： 年 月 日

乙 方：

名称：（盖章）

地址：

法定代表人（签字）：

授权代表（签字）：

开户银行（基本账户）：

银行帐号（基本账户）：

附件

服务明细项目一览表

序号	服务名称	服务内容	计 量 单 位	工 作 量	单 价 (元)	总 价 (元)	备注
		(视明细项目加行)					
		物料					
		易耗品					
		专用工具					
		调试费					
		培训费					
		其他					
大写:					合同价:	元	

服务类项目验收报告
政府向社会公众提供的公共服务项目

采购项目:	
服务期限: 年 月 日—— 年 月 日——	
甲方意见 (对服务工作量、质量、安全、服务人员配备等乙方履约情况的 逐项 评价, 存在问题及解决问题的要求等):	
社会公众意见 (对服务的感受、服务工作量、质量、安全、服务人员配备等乙方履约情况的评价, 存在问题及解决问题的要求等):	
乙方针对存在问题及解决问题的采取措施的承诺:	
甲方名称 (盖章): 甲方代表签字: 年 月 日	乙方名称 (盖章): 乙方代表签字: 年 月 日

说明: 1. 采购单位可以视项目情况邀请本项目落标人或者第三方机构参与验收, 其意见作为验收报告的参考资料一并存档。

2. 本报告一式两份, 甲、乙方各____份, 内容较多的可另附详细验收报告。

不涉及社会公众的一般服务项目

说明: 1. 采购单位可以视项目情况邀请本项目落标人或者第三方机构参与验收, 其意见作为验收报告的参考资料一并存档。

2.本报告一式两份,甲、乙方各____份,内容较多的可另附详细验收报告。

洛阳市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与洛阳市政府采购活动！

政府采购合同融资是洛阳市财政局联合人民银行洛阳市中心支行支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标（成交）供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，金融机构将根据《洛阳市财政局、中国人民银行洛阳市中心支行关于印发深入推进政府采购合同融资工作实施方案》（洛财购〔2021〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”或洛阳市政府采购网“政府采购合同融资业务入口”查询联系。

第五章 资格审查与评标办法

1. 资格审查与评标方法

资格审查和符合性审查采用合格制，评标方法采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行打分，按得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据采购人授权直接确定中标人，但投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且有可能影响服务质量或者不能诚信履约的除外。如评审合计得分相同的，按照投标报价由低到高的顺序推荐；如评审合计得分与投标报价均相同的，按照综合标得分由高到低顺序推荐；若评审合计得分、投标报价、综合标得分均相同的，则由采购人代表自主决定中标候选人排序。

2. 资格审查与评审标准

2.1 资格审查与符合性审查标准

2.1.1 资格审查标准：见第六章。

2.1.2 符合性审查标准：见第六章。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成：见第六章。

2.2.2 评标基准价计算方法：见第六章。

2.2.3 评分标准：见第六章。

3. 资格审查与评标程序

3.1 资格审查与符合性审查

3.1.1 资格审查小组依据本章第 2.1.1 款规定的标准对投标文件进行资格审查，有一项不符合审查标准的，应当否决其投标。评标委员会依据本章第 2.1.2 款规定的标准对投标文件进行符合性审查，有一项不符合审查标准的，应当否决其投标。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

- (1) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；
- (2) 有弄虚作假、串通、行贿等违法行为的；
- (3) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

3.1.3 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的；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜的；
- (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的；
- (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的；
- (5) 不同投标人的投标文件制作机器码一致的。

3.1.4 投标文件报价出现前后不一致的，评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正，并要求投标人书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- (2) 开标一览表中大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，有明显错误的除外；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表中的总价为准，并修改单价；
- (4) 开标一览表中的总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第 2.2 款规定的量化因素和分值进行打分，取所有评委打分分数的算术平均值作为该投标人的各项得分。

3.2.2 评分分值计算按“四舍五入”法保留两位小数。

3.2.3 评标委员会汇总投标人的各项得分，相加后为投标人最终得分。

3.2.4 若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，且有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在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。

3.2.5 评标委员会按第二章“投标人须知”第 1.12 款的规定对相关投标人的报价进行价格扣除，扣除后的价格为评标报价。

3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以通过“洛阳市公共资源交易平台”发出澄清通知，要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应通过“洛阳市公共资源交易平台”进行。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明或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，并构成投标文件的组成部分。

3.3.3 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，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 评标委员会按照“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。

3.5 废标

3.5.1 出现下列情形之一的，本项目废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

第六章 资格审查与评审标准

初步条款	评分点名称	评审标准
符合性评审	投标人名称	与营业执照一致
	投标文件签字盖章	符合招标文件要求
	投标报价	只能有一个有效报价，且未超过预算金额（预算金额和最高限价不一致时，不得超过最高限价），并按规定填报开标一览表、报价明细表
	投标承诺函	符合投标人须知前附表的规定
	实质性要求和条件	符合投标人须知前附表的规定
资格审查	独立承担民事责任的能力	具备有效的营业执照或其他证明材料
	信誉要求	提供信用承诺函
	不存在禁止投标的情形	不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形

详细条款	最低分	最高分	评分点名称	评审标准
经济标评分参数		10.0	投标报价	服务全部由小微企业承接的，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的供应商报价给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于分包意向约定小微企业的合同份额占到合同总金额

				30%以上的,对大中型企业的报价给予4%的价格扣除,用扣除后的价格参加评审。 评标基准价:满足招标文件要求且评标报价最低的为评标基准价。 评标报价=投标报价-价格扣除部分。 投标报价得分=(评标基准价/评标报价)×10。 注:评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过初步评审投标人投标报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标阶段对报价合理性做出书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会将其作为无效投标处理。
技术标评分参数	0.0	15.0	服务要求	投标人完全满足招标文件第三章采购需求“2.服务需求”要求的得15分,每有一项不满足扣3分,扣完为止。
	0.0	3.0	企业实力1	投标人具有有效的涉密信息系统集成甲级资质得3分,乙级资质得1分,否则不得分。 注:须在投标文件中附证书扫描件并加盖投标人公章,否则不得分。
	0.0	1.0	企业实力2	投标人具有《基础电信业务经营许可证》或《增值电信业务经营许可证》(工业和信息化部或通信管理局颁发)得1分,否则不得分。

				注：须在投标文件中附证书扫描件并加盖投标人公章，否则不得分。
	0.0	4.0	企业实力3	(3) 投标人提供以下软件著作权证书，如“政府热线话务系统”、“智能 IVR”、“知识库”、“智能外呼”、“智能客服”、“报表管理”、“大屏展示”、“市民信息管理”、“语音质检”、“全流程工单”同类证书，每提供一个得 0.4 分，最多得 4 分。 注：①著作权人须为投标人的。 ②须在投标文件中附证书证明材料的扫描件并加盖投标人公章，否则不得分。
	0.0	2.0	项目团队1	拟派本项目的项目负责人具有 CISP（注册信息安全专业人员）证书得 2 分，没有不得分。 注：①须在投标文件中附人员证书及投标单位为其缴纳的近半年任意一个月的社保证明扫描件并加盖投标人公章，否则不得分。 ②项目负责人及团队成员同一人员具有多个证书不重复计分。
	0.0	3.0	项目团队2	(2) 拟派本项目的项目团队成员具有 PMP 项目管理师或相关专业高级工程师证书，每有 1 项得 1 分，最多得 3 分。 注：①须在投标文件中附人员证书及

				投标单位为其缴纳的近半年任意一个月的社保证明扫描件并加盖投标人公章，否则不得分。 ②项目负责人及团队成员同一人员具有多个证书不重复计分。
综合标评分参数	0.0	8.0	服务场地设置及保障方案	根据投标人提供服务场地设置及保障方案打分。 (1) 服务场地区域设计方案全面完善、切合本项目实际需求，具有 UPS、油机等电源保障方案，且可操作性强得 8 分； (2) 服务场地区域设计方案较为完善、基本切合本项目实际需求，具有 UPS、油机等电源保障方案，可操作性弱得 5 分； (3) 服务场地区域设计方案不够完善、不能完全满足本项目实际需求，无 UPS、油机等电源保障，得 2 分； (4) 未提供方案不得分。
	0.0	8.0	项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议	根据工作计划及 2025 年工作要点，结合洛阳市 12345 政务服务热线特点对运营中的重难点有足够深入的调研和分析。充分了解洛阳市 12345 政务服务热线服务现状和下一步工作要求，对工作重点、难点提出切实可行的合理化建议并制定详细的工作方案。 (1) 工作方案全面完善、切合本项目

				实际需求、合理可行得 8 分； (2) . 工作方案较为完善、基本切合本项目实际需求、合理可行得 5 分； (3) 工作方案不完善、不切合本项目实际需求得 2 分； . 未提供方案不得分。
	0.0	5.0	质量保障措施及方案	根据投标人提供的质量保障措施及方案打分。 (1) 质量保障措施及方案全面完善、切合本项目实际需求、合理可行得 5 分； (2) 质量保障措施及方案较为完善、基本切合本项目实际、合理可行得 3 分； (3) 质量保障措施及方案不完善、不切合本项目实际需求得 1 分； 未提供不得分。
	0.0	5.0	业务平稳过渡方案	根据投标人提供的业务平稳过渡方案打分。 (1) 业务平稳过渡方案全面完善、切合本项目实际需求, 可以在 15 天内具备交付 (提供承诺函) 得 5 分； (2) 业务平稳过渡方案较为完善、基本切合本项目实际需求, 可以在 30 天内具备交付的 (提供承诺函), 得 3 分； (3) 业务平稳过渡方案不完善、不切合本项目实际需求, 不能在 30 天内交

				付得1分； (4) 未提供方案不得分。
	0.0	5.0	人员配备及管理方案	根据投标人提供的人员配备及管理方案打分。 (1) 人员配备及管理方案全面完善、切合本项目实际需求、合理可行得5分； (2) 人员配备及管理方案较为完善、基本切合本项目实际需求、合理可行得3分； (3) 人员配备及管理方案不完善、不切合本项目实际需求得1分； 未提供方案不得分。
	0.0	5.0	通信服务方案	根据投标人提供的通信服务方案打分。 (1) 通信服务方案全面完善、切合本项目实际需求、合理可行得5分； (2) 通信服务方案较为完善、基本切合本项目实际需求、合理可行得3分； (3) 通信服务方案不完善、不切合本项目实际需求得1分； 未提供方案的不得分。
	0.0	5.0	安全生产和应急管理方案	根据投标人提供的安全生产和应急管理方案打分。 (1) 安全生产和应急管理方案全面完善、切合本项目实际需求、合理可行得5分； (2) 安全生产和应急管理方案较为完

				善、基本切合本项目实际需求、合理可行得3分； (3) 安全生产和应急管理方案不完善、不切合本项目实际需求得1分；未提供方案不得分。
	0.0	5.0	制度标准建设方案	根据投标人提供的制度标准建设方案打分。 (1) 制度标准建设方案全面完善、切合本项目实际需求、合理可行得5分； (2) 制度标准建设方案较为完善、基本切合本项目实际需求、合理可行的，得3分； (3) 制度标准建设方案不完善、不切合本项目实际需求得1分；未提供方案不得分。
	0.0	5.0	宣传推广方案	根据投标人提供的宣传推广方案打分。 (1) 宣传推广方案全面完善、切合本项目实际需求、合理可行得5分； (2) 宣传推广方案较为完善、基本切合本项目实际需求、合理可行的，得3分； (3) 宣传推广方案不完善、不切合本项目实际需求得1分；未提供方案不得分。
	0.0	5.0	互联网运营方案	根据投标人提供的互联网运营方案打分。 (1) 互联网运营方案全面完善、切合

				本项目实际、合理可行得 5 分； (2) 互联网运营方案较为完善、基本切合本项目实际、合理可行得 3 分； (3) 互联网运营方案不完善、不切合本项目实际得 1 分； (4) 未提供方案不得分。
业绩信誉	0.0	6.0	业绩	投标人提供自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）承接类似业绩证明材料，每提供一份得 2 分，最高得 6 分，没有不得分。 注：投标文件中须提供合同和中标（成交）通知书扫描件，否则不得分。

第七章 投标文件格式

_____ (项目名称)

投 标 文 件

项目编号:

投标人（企业电子章）:

日期:

附件 1: 投标函

投标函

致：（采购人或采购代理机构）

根据贵方项目编号为_____的招标公告，我方签字代表经正式授权并代表投标人提交投标文件及相关资料，并对之负法律责任。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 依法依规、诚实守信、公平竞争参加本次招标活动。
2. 我方保证投标文件中的所有资料均为真实、准确、完整、有效的，且不具有任何误导性，否则，我方承诺投标文件无效并自愿承担一切法律责任。
3. 我方的投标报价详见开标一览表。
4. 我方承诺除服务要求响应与偏差表、商务要求响应与偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求（包含付款方式、服务期、服务质量等）。
5. 我方愿遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关的政府采购法律法规，按《中华人民共和国民法典》履行我方的全部责任。
6. 我方已认真仔细研究招标文件全部内容，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
7. 我方承诺投标有效期为提交投标文件截止时间之日起 90 天，并在招标文件规定的投标有效期内不撤销投标文件。
8. 我方同意按照贵方的要求提供与投标有关的一切数据或资料，理解贵方不一定接受最低报价的投标或收到的任何投标。
9. 我方在此声明，所提交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。
10. 如果我方被确定为中标人，我方愿意按招标文件的规定履约。我方如无不可抗力，放弃中标，或者未履行招标文件、投标文件和合同条款的，一经查实，我方愿意赔偿由此而造成的一切损失，并同意接受按相关法律法规和招标文件的相关要求对我方进行的处罚。
11. 采购人若需追加采购本项目招标文件所列服务内容的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，我方将按相同或更优惠的折扣率提供服务。
12. 我方决不提供虚假资料谋取中标，决不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人，决不与采购人、采购代理机构或者其它投标人恶意串通，决不向采购人、代理机构工作人员和评委进行商业贿赂，决不拒绝相关监管部门的监督检查，不向相关监管部门提供虚假情况，如有违反政府采购法律法规的行为，无条件接受贵方及相关监管部门的依法依规处罚。

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子信箱：

投标人（企业电子章）：

日期：

本投标人承诺：以上地址等信息为邮寄函件的真实有效准确信息，收件人为法定代表人或投标人代表。如我方对往来函件拒收，邮寄方可视为已送达，由此造成的一切后果由本投标人承担。

注：除可填报内容外，对本投标函内容的任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

附件2:法定代表人授权书

法定代表人授权书

本人_____（姓名）系_____（投标单位名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职员工_____（姓名，职务）（身份证号码：_____、手机号码：_____）作为投标人代表以我方的名义参加贵单位组织的项目（招标编号：_____）的投标活动，并代表我方全权处理一切与之有关的具体事务和签署相关文件，我均予以承认。

代理人无权转让委托权。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

特此声明。

投标人（企业电子章）：

法定代表人（个人电子章）：

日期：

附件3:法人被授权人身份证扫描件

1、法定代表人身份证正面和反面扫描件

2、投标人代表（被授权人）身份证正面和反面扫描件

附件4:资格证明材料

资格证明材料

一、投标人须提供以下证件（资料）的扫描件并加盖投标人公章：

（1）营业执照或事业单位法人证书；

二、本项目的其他特定资格要求无需再提交证明材料，但应按照规定提供相关承诺函（见附件）。

附件：

供应商信用承诺函

致____（采购人或采购代理机构）：

单位名称：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人（负责人）：_____

联系地址和电话：_____

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

一、我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位（本人）郑重承诺，我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本承诺书的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、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；
- （七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；
- （八）未曾作出虚假采购承诺；
- （九）符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《政府采购法》第七十七、七十九条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；给他人造成损失的，并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

投标人（企业电子章）：

法定代表人或负责人（签字或电子印章）：

日期： 年 月 日

注：1. 投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2. 投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。

附件5:开标一览表

开 标 一 览 表

分包编号:

项目名称:

标题	内容
投标总报价	
服务期	

附件6:报价明细表

报价明细表

序号	服务内容	是否属于小、微企业（监狱企业、残疾人福利性单位）企业提供的服务	数量	单价 (元)	总价 (元)
投标报价人民币小写：					
投标报价人民币大写：					

投标人（企业电子章）：

注：

1.. 投标人可根据需要自行增减表格行数。

2. 投标人对所报相关内容的真实性负责，采购代理机构有权将相关内容进行公示，因弄虚作假导致的后果由投标人自行承担。

附件6-1:中小微企业声明函（投标人）

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动。服务全部由符合正常要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、（标的名称），属于（租赁和商务服务业）行业：承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（标的名称），属于（租赁和商务服务业）行业：承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（企业电子章）：

日期：

注：1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、中小企业划分标准见工业和信息化部国家统计局国家发展和改革委员会财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

附件6-2:残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子章）：

附件6-3:监狱企业证明文件

监狱企业证明文件

(监狱企业参加政府采购活动时,应当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。

注:在投标文件中附扫描件

附件 7:服务要求响应与偏差表

服务要求响应与偏差表

序号	招标文件服务要求	投标人承诺的服务响应	偏差描述	结论
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
...				

投标人（企业电子章）：

注：

1. 投标人应根据招标要求逐条逐项表述说明投标响应情况。
2. 投标人提交的投标文件中的服务响应与招标文件的服务要求不同时，应逐条逐项如实填列在偏离表中。投标人不如实填写偏离情况、存在弄虚作假行为的，将依法承担相应的法律责任。
3. 投标人应结合实际情况说明或描述其实际服务内容。如果完全复制粘贴本招标文件之服务要求，或者只注明“符合”“满足”等类似无具体内容的表述，因此而产生的不利于投标人的评审风险由投标人自行承担。
4. 投标人可根据需要自行增减表格。

附件8:商务要求响应与偏差表

商务要求响应与偏差表

序号	招标文件商务要求	投标人响应具体内容	偏差说明
1	服务期		
2	服务质量		
3	服务地点		
4	付款方式		
5	投标有效期		
6	其他		

投标人保证：除本表列出的商务偏差外，投标人响应招标文件的全部商务要求。

投标人（企业电子章）：

注：投标人可根据需要自行增减表格行数。

附件9:项目实施方案

项目实施方案

投标人根据采购项目要求及自身情况自行填报，包括但不限于投标人单位介绍、参与本项目的优势、项目负责人情况表、主要参与本项目的其他人员情况一览表。

附件 10:辅助资料表

辅助资料表

拟投入本项目人员表

拟设 职务	姓名	性 别	年 龄	职称	服务年限	学历及专业
其中：具有正高级技术职称 人； 具有高级技术职称 人； 具有中级技术职称 人。						

附件 11:其他需要提供的资料

其他需要提供的资料

投标人根据招标项目要求及自身情况自行填报。

附件 12:参与评审打分的证书（证件）一览表

参与评审打分的证书（证件）一览表

序号	证书（证件）名称	持证单位（人）	发证机构	发证日期

投标人（企业电子章）:

注：1. 投标人可根据需要自行增减表格行数。

2. 投标人对所报相关内容的真实性负责，采购代理机构有权将相关内容进行公示，因弄虚作假导致的后果由投标人自行承担。

附件 12-1:参与评审打分的证书（证件）扫描件

参与评审打分的证书（证件）一览表

序号	证书（证件）名称	持证单位（人）	发证机构	发证日期

投标人（企业电子章）:

注：1. 投标人可根据需要自行增减表格行数。

2. 投标人对所报相关内容的真实性负责，采购代理机构有权将相关内容进行公示，因弄虚作假导致的后果由投标人自行承担。

附件 13:参与评审打分的合同业绩一览表

参与评审打分的合同业绩一览表

序号	项目名称	采购单位（甲方）名称	合同金额（元）	签订时间

投标人（企业电子章）：

注：1. 投标人可根据需要自行增减表格行数。

2. 投标人对所报相关内容的真实性负责，采购代理机构有权将相关内容进行公示，因弄虚作假导致的后果由投标人自行承担。

附件 13-1:参与评审打分的合同业绩扫描件

附件 14: 投标承诺函

投标承诺函

致（采购人）：

我单位参加贵单位组织的_____（项目名称及项目编号）投标，在参与本项目招标活动中我方承诺如下：

- （1）在投标有效期内不修改、撤销投标文件；
- （2）在投标文件中不提供虚假材料，保证投标文件中的所有资料均为真实、有效的，如有虚假，我方愿承担一切责任；
- （3）如我方中标，我方在中标通知书规定的期限内按时与采购人签订合同，如我方原因未及时与采购人签订合同，我方愿意赔偿采购人的一切经济损失；
- （4）我公司承诺不与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通围标，否则按承担相关法律责任。

投标人（企业电子章）：

年 月 日

附件 15:其他材料