

# 12345政务服务便民热线运营维护项目

项目编号：2024CG0380

## 招标文件



采购单位：           淮南市人民政府办公室          

采购代理：           安徽省招标集团股份有限公司          

日    期：           二〇二四年九月

# 目 录

第一章 招标公告.....	1
第二章 投标人须知前附表.....	4
第三章 采购需求.....	26
第四章 资格审查和评标办法.....	34
第五章 政府采购合同 .....	42
第六章 投标响应文件格式.....	49

# 第一章 招标公告

## 12345 政务服务便民热线运营维护项目（一次） 招标公告

### 项目概况

12345 政务服务便民热线运营维护项目招标项目的潜在投标人应在淮南市公共资源交易中心网 (<http://jy.ggj.huainan.gov.cn/>) 获取招标文件，并于 2024 年 10 月 22 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：2024CG0380

项目名称：12345 政务服务便民热线运营维护项目

预算金额：7526400 元，预采购

最高限价：7526400 元

采购需求：12345 政务服务便民热线运营维护项目主要包含提供人员外包服务、软硬件维护及网络服务等。

合同履行期限：1 年(执行 1+1+1 模式)

本项目（是/否）接受联合体：是

### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于提供特定公共服务，符合财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》的第六条第二款“因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的”。因此本项目不预留份额专门面向中小企业采购。供应商对此存在质疑的，应在《政府采购质疑和投诉办法》

(中华人民共和国财政部令第 94 号)规定的时间内,通过淮南市公共资源交易系统在线或以书面形式向采购人或采购代理机构提出。

3. 本项目的特定资格要求: 无。

### 三、获取招标文件

时间: 2024 年 9 月 29 日至 2024 年 10 月 22 日 9 点 30 分(北京时间)

地点: 网上获取

方式: 登录“淮南市公共资源交易中心网(<http://jy.ggj.huainan.gov.cn/>)”, 点击“交易平台”, 填写信息, 查阅并领取文件。

售价: 0 元

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间: 2024 年 10 月 22 日 9 点 30 分(北京时间)

开标时间: 2024 年 10 月 22 日 9 点 30 分(北京时间)

开标地点: 淮南市公共资源交易中心开标三室(淮南市山南新区政务服务中心 F 座)

递交数字投标文件地点: 电子投标文件应在提交截止时间前通过淮南市公共资源交易中心网站(<http://jy.ggj.huainan.gov.cn/>), 点击“交易平台”, 提交投标文件。

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

### 六、其他补充事宜

1. 关于本项目的发布、变更、答疑等信息将在安徽省招标投标信息网、安徽省公共资源交易监管网、淮南市公共资源交易中心网上发布。投标人须随时关注该项目信息动态, 如因关注不及时错过信息下载, 责任自行承担。

2. 开评标说明: 本项目实行网上开评标, 网上上传加密的电子版投标文件。投标人无需到开标现场, 须在开标截止时间前使用 CA 数字证书登录“不见面开标系

统”，等待开标并按系统提示进行相应解密等事项。具体操作方法见淮南市公共资源交易中心网站，通知公告栏—《淮南不见面开标大厅操作手册》。

过程中投标人应随时关注系统，若系统内有网上询标，未在 30 分钟内回复的，则视为投标人默认评标委员会评审结果。

技术问题咨询电话：4009980000。

3. 异议（质疑）联系人：官皓（采购人代表）、曾宽宽（代理机构）；

异议（质疑）联系方式：05546657777、18726866881。

4. 本项目免收投标保证金。

## 七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名 称：淮南市人民政府办公室

地 址：淮南市山南新区市政务中心 A 座

联系方式：05546657777

### 2. 采购代理机构信息

名 称：安徽省招标集团股份有限公司

地 址：安徽省合肥市包河区包河大道 236 号

联系方式：18726866881

### 3. 项目联系方式

项目联系人：官皓（采购人代表）、曾宽宽（代理机构）

电 话：05546657777、18726866881

## 第二章 投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1	采购人	名称：淮南市人民政府办公室 地址：淮南市山南新区市政政务中心 A 座 联系人：官皓 联系方式：05546657777
2	采购代理机构	名称：安徽省招标集团股份有限公司 地址：安徽省合肥市包河区包河大道 236 号 联系人：曾宽宽、李楠楠 联系方式：18726866881、18756920053
3	项目名称	12345 政务服务便民热线运营维护项目
4	标段划分	<input checked="" type="checkbox"/> 不分包 <input type="checkbox"/> 分为 xxxx 个包投标人参加多个包的，中标包数规定：/
5	是否为专门面向中小企业采购	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
6	是否允许联合体参加投标	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
7	资金来源	<input type="checkbox"/> 财政资金 <input checked="" type="checkbox"/> 预采购 <input type="checkbox"/> 其他资金
8	采购范围	详见采购需求答疑文件等全部内容
9	报价要求	不超过最高限价，投标报价为完成本项目全部内容的一切费用。
10	合同履行期限	服务期 1 年（如考核合格、履约良好，甲乙双方均同意续签，在年度预算资金能保障的前提下，可续签下一个年度合同，续签合同一年一签，最多续签二年）
11	质量要求	合格
12	投标人资质条件	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于提供特定公共服务，符合财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》的第六条第二款“因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的”。因此本项目不预留份额专门面向中小企业采购。供应商对此存在质疑的，应在《政府采购质疑和投诉办法》（中

		华人民共和国财政部令第 94 号)规定的时间内,通过淮南市公共资源交易系统在线或以书面形式向采购人或采购代理机构提出。 3. 本项目的特定资格要求: 无。
13	踏勘现场	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织, 投标人自行考察 <input type="checkbox"/> 统一组织 时间: XXXX 年 XXXX 月 XXXX 日 XXXX 时 XXXX 分 地点: XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX 现场考察联系人及联系电话: XXXX XXXX XXXX XXXX 备注: 如投标人未参加采购人统一组织的现场考察, 视同放弃现场考察, 由此引起的一切责任由投标人自行承担。
14	投标预备会	不召开
15	投标有效期	从投标截止之日起 90 日
16	投标保证金	本项目免收投标保证金
17	招标文件澄清、修改发出的形式	投标人若对采购文件有任何疑问, 应在投标截止时间 15 日前在淮南市公共资源交易中心网电子交易系统通过系统的“提问回复”板块向采购人(采购代理机构)在线提出, 采购人(采购代理机构)收到疑问, 将在线予以答复, 投标人有义务自行查阅。
18	投标人确认收到招标文件澄清、修改要求	所有潜在投标人在投标截止时间前有义务在电子交易系统自行查询, 无需回复确认。
19	资格审查方式	资格后审
20	疑问的答疑获取	疑问的答疑获取均在淮南市公共资源交易网站: <a href="http://jy.ggj.huainan.gov.cn/jyxx/012002/012002003/secondPageJYXXZFCG2.html">http://jy.ggj.huainan.gov.cn/jyxx/012002/012002003/secondPageJYXXZFCG2.html</a> 在线下载。投标人请注意: 采购代理机构对采购文件进行的澄清、更正或更改, 将在网站上及时发布, 该公告内容为采购文件的组成部分, 对投标人具有同样约束效力。
21	构成招标文件的其他内容材料	采购需求、澄清文件、答疑文件
22	是否允许递交备选投标方案	不允许
23	签字或盖章要求	按本招标文件规定

24	投诉质疑和形式	<p>投标人如对招投标事项有异议，应按国家相关法律规定以及淮南市公共资源交易监督管理局相关规定要求先向招标人或招标代理机构提出。</p> <p>质疑函（异议）符合《淮南市公共资源交易质疑处理暂行办法》（淮公管〔2016〕40号）文件规定。符合“谁质疑，谁举证”原则，事实清楚，主张明确，须提供确凿有力的证明材料或证据线索。不符合上述规定的不予受理。政府采购项目质疑投诉按照财政部94号令《政府采购质疑和投诉办法》规定程序办理；工程建设项目投诉按照《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》规定程序办理。</p> <p>淮南市公共资源交易平台已实现投标人在线提出异议（质疑）和处理的功能。投标人（供应商）有异议（质疑）的可选择通过平台在线依法提出，招标人、招标代理机构在线依法作出答复。对异议（质疑）不满意的投标人（供应商）可在线依法向监管部门提交投诉，监管部门可在线依法受理投诉并作出投诉处理决定。</p> <p>禁止虚假恶意投诉，对虚假恶意投诉的，视情节予以处罚。如无效投诉的给予记不良记录。</p> <p>投诉咨询电话：0554-6818687、0554-6818015</p>
25	招标文件份数	<p>公示结束后，中标人在领取中标通知书时须提供与网上递交的电子版相同的纸质版投标文件（按规定签字盖章或系统打印）四份（其中必须有一份盖有红印章）装订成册及非加密刻录光盘或U盘的投标文件交予代理机构。</p>
26	递交投标文件地点	<p>网上递交，电子投标文件应在提交截止时间前通过淮南市公共资源交易中心网站（<a href="http://jy.ggj.huainan.gov.cn/">http://jy.ggj.huainan.gov.cn/</a>），点击“交易平台”，提交投标文件。</p>
27	是否退还投标文件	否
28	开标时间和地点	<p>开标时间：2024年10月22日9时30分</p> <p>开标地点：淮南市公共资源交易中心开标三室（淮南市山南新区政务服务中心F座）</p>
29	开标程序	执行电子招投标相关要求
30	评标委员会的组建	<p>评标委员会构成：评标委员会由采购人代表和评审专家组成，5人或以上单数，其中经济、技术等方面的专家不少于成员总数的三分之二。</p> <p>评标专家确定方式：从安徽省综合评标评审专家库中随机抽</p>

		取。
31	确定中标投标人	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人授权评标委员会确定 <input type="checkbox"/> 采购人确定
32	最高限价	7526400 元（超过此限价按无效标处理）
33	促进中小企业发展	<p>1. 依据《安徽省财政厅 安徽省经济和信息化厅转发财政部工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（皖财购〔2020〕1668号）规定，在政府采购活动中，供应商提供的服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：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。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。</p> <p>2. 中小企业应当在响应文件中提供投标文件规定格式的《中小企业声明函》，并对其真实性负责。《中小企业声明函》将随成交公告一并公示接受监督，一旦发现弄虚作假，全部责任由供应商自负。</p> <p>3. 依据《安徽省财政厅 安徽省经济和信息化厅转发财政部工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（皖财购〔2020〕1668号）、《安徽省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（皖财购〔2022〕556号）规定，本项目非专门面向中小企业采购，但对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。接受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，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，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。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。</p> <p>4. 依据《财政部 司法部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）规定，监狱企业视同小型、微型企业享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活</p>

		<p>动时，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。</p> <p>5. 依据《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）规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。</p>
34	询标	<p>评标过程中各潜在投标人应关注系统实时刷新，为防止网络延迟等原因，请投标人在询标截止时间至少前5分钟提交回复。如因投标人原因造成未及时回复，投标人自行承担一切后果。如遇询标30分钟内未回复，由评标委员会决定。</p>
35	评审原则	<p>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。</p>
36	中标通知书发出的形式	<p><input type="checkbox"/> 书面</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 数据电文，在线发放</p>
37	中标公告	<p>公告方式：在发布招标公告的媒介上发布本项目中标公告；</p> <p>公告内容：采购人及采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 招标文件</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 中小企业声明函</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 残疾人福利性单位声明函</p> <p>中标公告期限：1个工作日</p>
38	合同签订	<p>自中标通知书发出之日起七个工作日内（具体时间、地点见中标通知书）与采购人在线签订合同。无正当理由不得拒绝或者拖延合同签订。</p>
39	履约担保	<p><input type="checkbox"/> 免收</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> （按下列标准收取）：</p> <p>1. 金额：合同价的<u>2</u>%。</p> <p>2. 履约保证金的形式：保函、保证保险、银行转账、网银支付等方式。</p> <p>注：如采用担保机构担保，全国范围内合法的融资担保公司、</p>



		<p>业信用信息公示系统 (www.gsxt.gov.cn) 中列入严重违法失信企业名单。(可提供投标人在国家企业信用信息公示系统网页查询截图,严重违法失信一栏中无不良记录)。</p> <p>3. 在响应截止时间前,未被中国政府采购网。(www.ccgp.gov.cn) 列入“政府采购严重违法失信行为记录名单”(可提供中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单企业查询网页截图,或者“中国执行信息公开网 (http://zxgk.court.gov.cn/)” — “信用中国” — “政府采购严重违法失信行为记录名单”的网页查询截图)。</p>
43	知识产权	<p>1. 构成本招标文件各个组成部分的文件,未经采购人书面同意,投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。如因此导致采购人损失的,投标人须承担全部赔偿责任。</p> <p>2. 采购人在中华人民共和国境内使用中标货物(服务)、资料、技术、服务或其任何一部分时,履行合同义务后,享有不受限制的无偿使用权,不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权,则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购人损失的,投标人须承担全部赔偿责任。</p>
44	支持绿色采购政策	<p>1. 优先采购节能产品。采购人使用财政性资金进行政府采购活动时,在技术、服务等满足采购需求的前提下,应当优先采购节能产品。产品采购品目清单按照《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)执行。财政部、国家发展改革委、生态环境部等部门对品目清单进行调整的,按照最新调整的品目清单执行。</p> <p>2. 严格落实环境标志产品采购政策。采购人拟采购的产品属于《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕18号)品目清单范围的,采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的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。</p> <p>3. 加大绿色建材产品在政府采购工程中使用。按照《财政部住房和城乡建设部关于政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升试点工作的通知》(财库〔2020〕31号)要求,鼓励采购人在政府采购工程中优先采购可循环可利用建材、高强度高耐久建材、绿色部品部件、绿色装饰装修材料、节水节能建材等绿色</p>

		<p>建材产品。各级预算单位要压实主体责任，通过加强采购需求管理等措施，大力推进绿色建材在政府采购工程中的应用。</p> <p>4. 落实绿色包装政府采购需求标准。采购人要严格落实财政部办公厅《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉》（财办库〔2020〕123号）要求，在采购文件中明确绿色包装和绿色运输具体需求，在政府采购合同中载明包装材料和运输环节要求及履约验收条款，确保《商品包装政府采购需求标准（试行）》和《快递包装政府采购需求标准（试行）》在政府采购领域推广应用。</p> <p>5. 加大新能源汽车采购力度。采购人要带头使用新能源汽车，加大新能源、清洁能源公务用车政府采购力度，新增及更新公务用车除特殊地理环境、特别用途等因素外，应全部采购新能源汽车，优先采购提供新能源汽车的租赁服务。</p> <p>6. 鼓励投标人绿色转型发展。鼓励投标人在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。</p>
45	其他注意事项	<p>1. 投标人使用 CA 锁或“标证通软件”登录淮南市公共资源交易中心 <a href="http://jy.ggj.huainan.gov.cn">http://jy.ggj.huainan.gov.cn</a>，并在开标时间开始后 30 分钟内完成在线解密，投标人解密的 CA 锁需和制作电子响应文件是同一把锁，在开标前避免更换 CA 锁中的基本信息及续费，原因是如更换该信息会导致 CA 锁中序列号发生变化，从而导致 CA 无法解密文件。</p> <p>2. 合同签订后，中标人在规定时间内不履行服务义务等情况，采购人有权解除合同，并追究违约责任，同时将相关违约行为报送监管部门，记不良行为记录，实施信用惩戒。</p> <p>3. 中标人在项目中标后发生投诉、信访举报案件、履约存在争议时，拒绝协助配合执法部门调查案件的，采购人追究其违约责任。</p>
46	其他要求	<p>1. 本项目发布中标公告后，通过电子交易系统向中标人发出中标通知书。中标通知书发出视为已送达，投标人应主动登录电子交易系统查询，未及时关注相关信息引发的相关责任，采购代理机构不承担）。</p> <p>2. 招标文件的解释权归采购人所有，由采购人负责解释。</p> <p>3. 如招标文件中出现前后不一致的描述，解释优先顺序依次为投标人须知前附表&gt;评标办法&gt;招标文件其他内容。</p> <p>4. 严格贯彻落实国家关于节能环保、进口产品管理和促进中</p>

		<p>小型企业发展等政府采购政策。</p> <p>5. 法定代表人（单位负责人）为同一个人的两个及两个以上法人（单位负责人）母公司、全资子公司及其控股公司，不得同时参与投标。</p> <p>6. 依据《淮南市政府采购支持中小微企业线上融资业务的实施方案》中标人在有需求的情况下，可电话淮南市财政局政府采购科，咨询“政采贷”业务，联系电话：6667413、6667820。</p> <p>7. 使用不见面开标系统，投标人无需到开标现场。应提前准备好电脑、耳麦等相关设备，并确认其状态和网络链路等运行正常。在开标时间前使用 CA 数字证书登录“淮南市公共资源交易中心不见面开标系统”等待开标并按照系统提示进行相关操作。</p> <p><b>注：投标人根据项目预算，结合自身及市场情况，参考相关标准及投标相关费用自行报价，如投标人恶意竞争低价中标造成项目中标后无法履行或所提供不符合要求，采购人有权拒绝验收并解除合同，重新采购。同时上报政府采购监管部门处理。</b></p>
47	所属行业分类	<p>本项目为<u>政府采购服务</u>类，根据《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）规定的划分标准，本项目属于<u>其他未列明行业</u>。</p>
48	进一步创优营商环境重点举措	<p>采购人需建立健全政府采购领域企业合法权益补偿机制，对因行政行为导致合法权益受损的市场主体实施补偿救济。机关和参公事业单位在签订政府采购合同时，合同条款中需明确因采购人行政行为导致合法权益受损的市场主体违约责任和补偿机制：采购合同签订后，由于机关和参公事业单位的原因造成合同不能履行的，导致企业合法权益受损失的按照双方约定的违约条款补偿企业。补偿资金可以通过以下方式解决，未实施的采购项目资金，单位政府采购结余资金，单位年度预算资金，向市财政部门申请的专项补偿资金。其他单位发生违约行为的按照合同约定执行。</p>

注：招标文件中如有与投标须知前附表不一致之处，以投标须知前附表为准。

## 1. 总则

### 1.1 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，本项目已具备政府采购条件，现以公开招标方式进行政府采购。

1.1.2 采购人：淮南市人民政府办公室

1.1.3 采购代理机构：安徽省招标集团股份有限公司

1.1.4 采购项目名称：12345 政务服务便民热线运营维护项目

### 1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

### 1.3 采购需求、服务期、服务地点和服务要求

1.3.1 采购需求：见招标文件第三章采购需求

1.3.2 进口产品采购：/

1.3.3 合同履行期限：服务期 1 年（如考核合格、履约良好，甲乙双方均同意续签，在年度预算资金能保障的前提下，可续签下一个年度合同，续签合同一年一签，最多续签二年）

1.3.4 服务地点：淮南市

1.3.5 质量要求：合格

### 1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人应具备承担本采购项目的资质条件、能力和信誉：

(1) 业绩要求：见投标人须知前附表

(2) 信誉要求：见投标人须知前附表

(3) 其他要求：见投标人须知前附表

1.4.2 投标人不得存在下列情形之一：

(1) 为本采购项目的采购代理机构；

(2) 作为采购人不具有独立承担民事责任能力的附属机构；

(3) 与采购人存在利害关系且可能影响采购公正性；

(4) 由本采购项目采购代理机构代理投标或者接受过本采购项目的采购代理机构为本采购项目提供咨询的；

(5) 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；

(6) 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

(7) 与本项目其他投标人的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；

- (8) 被依法禁止参加政府采购活动并在有效期内的；
- (9) 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动，具体按财政部财办库〔2015〕295号文件规定；
- (10) 法律法规规定的其他情形；
- (11) 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当对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应当承担相应的法律责任。

## 1.7 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均应当使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

## 1.8 计量单位

除招标文件另有规定外，所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

## 1.9 现场考察

1.9.1 投标人须知前附表规定组织现场考察的，采购人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人现场考察。采购人不组织统一现场考察的，由投标人自行考察现场。

1.9.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.9.3 除采购人的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 采购人在现场考察中介绍的现场情况和周边相关的环境情况，仅作为投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.9.5 除非有特殊要求，招标文件不单独提供服务所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

## 1.10 开标前答疑会

1.10.1 投标人须知前附表规定召开开标前答疑会（以下简称答疑会）的，采购人按照投标人须知前附表规定的时间和地点召开答疑会，澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应当在投标人须知前附表规定的时间前，以书面形式将提出的问题送达采购人，以便采购人在会议期间澄清。

1.10.3 答疑会后，采购人应当在投标人须知前附表规定的时间内，对投标人所提问问题的澄清，以书面方式通知所有购买招标文件的投标人。该澄清内容为招标文件的组成部分。

## 1.11 分包

1.11.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作进行分包的，应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，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。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。

## 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) 资格审查与评标办法；
- (5) 政府采购合同；
- (6) 投标文件格式；

对招标文件所作的澄清、修改、补充通知，构成招标文件的组成部分。当招标文件、招标文件的澄清或修改等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的书面文件为准。

### 2.2 招标文件的澄清

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，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达采购人，要求采购人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清将以投标人须知前附表规定的形式发给所有购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制，将相应顺延投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，除投标人须知前附表另有规定外，应当在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知采购人，确认已收到该澄清。

2.2.4 除非采购人认为确有必要答复，否则，采购人有权拒绝回复投标人在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

### 2.3 招标文件的修改

2.3.1 采购人投标人须知前附表规定的形式修改招标文件，并通知所有购买招标文件的投标人。如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足 15 日的，且修改内容影响投标文件编制，将相应顺延投标截止时间。

2.3.2 投标人收到修改内容后，除投标人须知前附表另有规定外，应在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知采购人，确认已收到该修改。

## 2.4 招标文件的质疑

2.4.1 投标人认为招标文件（包括对招标文件澄清和修改的内容）使自己的权益受到损害时，应当按投标人须知前附表规定的时间和形式向采购人提出质疑。

2.4.2 采购人自收到质疑之日起在 7 个工作日内作出答复。逾期提出的，采购人可不予受理。

2.4.3 采购人对质疑的答复构成对招标文件澄清或者修改的，采购人将按照本章第 2.2 款、第 2.3 款规定办理。

## 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：

商务部分应包括以下内容：详见投标文件格式

技术部分应包括以下内容：详见投标文件格式

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澄清确认，构成投标文件的组成部分。

### 3.2 投标报价

3.2.1 投标报价应当包括的内容见投标人须知前附表规定。投标人应当按招标文件规定进行投标报价，并按给定格式填写投标报价表格。

3.2.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响报价的其他要素。

3.2.3 提交两个或两个以上的投标报价，或者任何选择性的报价或者有附加条件的报价的投标将按无效处理，投标人须知前附表允许递交备选方案的除外。

3.2.4 投标报价为各分项报价之和。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。投标人在投标截止时间前修改开标一览表中的投标报价总额，应同时修改投标文件“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第 4.3 款的有关要求。

3.2.5 采购人设有最高限价的，投标报价不得超过最高限价，否则投标无效，最高限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.6 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 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标文件保持有效，投标人不得要求撤销或修改其投标文件，否则应承担招标文件和法律法规规定的责任。

3.3.2 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。投标人同意延长的，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。

### 3.4 投标保证金（本项目不收取投标保证金）

### 3.5 资格审查资料

3.5.1 投标人名称与营业执照一致。

3.5.2 投标文件投标人盖章，法定代表人签字或盖章，授权委托人不作要求。

3.5.3 投标文件格式符合招标文件“投标文件格式”的要求。

### 3.6 备选投标方案

3.6.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标人不得递交备选投标方案，否则其投标将按无效处理。

3.6.2 允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递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投标方案的，视为提供备选方案。

### 3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按招标文件规定格式进行编写，如有必要，可以增加附页、扩展表格，作为投标文件的组成部分。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关采购需求、合同履行期、技术与服务要求、投标报价要求、投标有效期、付款方式、合同条款等实质性内容做出响应。投标文件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。

3.7.3 投标文件的制作应满足以下规定：

（1）投标文件由投标人使用电子交易系统提供的“投标文件制作工具”制作生成。投标人应当在互互联网通畅状态下启用最新版投标文件制作工具制作投标文件。

（2）在第六章“投标文件格式”中要求盖单位章和（或）签字处，投标人应加盖投标人单位电子印章和（或）法定代表人的个人电子印章/电子签名章。

（3）投标文件制作完成后，投标人应对投标文件进行文件加密，形成加密的投标文件。采用数字证书加密的，加密时投标文件的所有内容均只能使用同一张数字证书进行加密，否则引起的解密失败责任由投标人自行承担。

(4) 投标文件制作的具体方法详见“投标文件制作工具”中的帮助文档。

3.7.4 电子交易系统生成加密投标文件时，同时生成非加密投标文件，作为加密投标文件无法解密、导入时的补救措施。投标人应按投标人须知前附表的要求递交非加密电子投标文件光盘。

3.7.5 因投标人自身原因而导致投标文件无法导入电子交易系统电子开标、评标系统，该投标视为无效投标，投标人自行承担由此导致的全部责任。

## 4. 投标

4.1 投标文件的加密（执行电子标相关规定）

4.2 投标文件的递交（执行电子投标相关规定）

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章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，应在电子交易系统直接进行撤回操作；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。投标人修改投标文件的，应使用“投标文件制作工具”制作成完整的投标文件，并按照本章第3条、第4条规定进行编制、加密和递交。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交的非加密投标文件的，应当以书面形式通知招标人。书面通知应按照本章第3.7.3项的要求签字或盖章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

## 5. 开标

5.1 本项目实行网上开评标，网上上传加密的电子版投标文件。本项目采用“不见面开标”方式。项目为远程解密、远程在线开标。投标人不到开标现场，无需递交相关材料，投标人应在开标时间前提供使用CA数字证书登录“不见面开标系统”，等待开标并按系统提示进行相应的投标人解密等事项。具体操作方法见淮南市公共资源交易中心网站，资料下载栏——《淮南不见面开标大厅操作手册》。

### 5.2 开标程序（执行电子招投标相关要求）

除投标人须知前附表另有规定外，主持人按下列程序进行开标：

- (1) 公布在投标截止时间前通过电子交易系统完成投标文件递交的投标人名称；
- (2) 由投标人推选的代表检查非加密投标文件电子光盘及银行保函原件的密封情况（如有）；
- (3) 投标人在投标截止时间后在投标人须知前附表规定的解密时间内完成投标文件的解密工作；
- (4) 招标人完成解密工作，导入并读取所有成功解密的投标文件；
- (5) 按投标人须知前附表规定公布投标人名称、标段名称、投标报价及其他内容；
- (6) 开标结束。

### 5.3 开标疑义

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的情形的，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。疑义与答复应通过电子交易平台进行。

投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

## 6. 评标

### 6.1 评标委员会

6.1.1 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和评审专家组成。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) 参加采购活动前三年内，与投标人存在劳动关系，或者担任过投标人的董事、监事，或者是投标人的控股股东或实际控制人；
- (2) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (3) 参与本项目进口产品论证的专家；
- (4) 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。

6.1.4 投标截止后投标人不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

- (1) 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；
- (2) 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

### 6.2 评标原则

评标委员会应该按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

### 6.3 评标

6.3.1 评标委员会按照招标文件第四章“资格审查和评标办法”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。

6.3.2 评标完成后，评标委员会应当向采购人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人数见投标人须知前附表。

6.3.3 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

6.3.4 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，并加盖投标单位公章，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。

6.3.5 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。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。经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效

## 7. 合同授予

### 7.1 确定中标人

7.1.1 按照投标人须知前附表规定，采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送达采购人。

采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，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中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，应当在评标结束后 5 个工作日内确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

7.1.2 采购人确定中标人后，按投标人须知前附表规定公告中标结果，公告内容和期限符合投标人须知前附表规定。

### 7.2 中标结果质疑

投标人认为中标结果使自己的权益受到损害的，应当在按投标人须知前附表规定的时间和形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

### 7.3 中标通知书

7.3.1 中标结果确定后，采购人以投标人须知前附表规定的形式向中标人发出中标通知书。

7.3.2 代理服务费收费标准（见前附表）

中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.2%	0.2%	0.2%

注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某工程招标代理业务中标金额为 6000 万元，计算招标代理服务费如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.0\% = 1 \text{ 万元} \quad (500 - 100) \text{ 万元} \times 0.7\% = 2.5 \text{ 万元}$$

$$(1000 - 500) \text{ 万元} \times 0.55\% = 2.44 \text{ 万元} \quad (5000 - 1000) \text{ 万元} \times 0.35\% = 11.984 \text{ 万元}$$
$$(6000 - 5000) \text{ 万元} \times 0.2\% = 1.644 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = 1 + 2.5 + 2.44 + 11.20 + 1.644 = 18.784 \text{ (万元)}$$

### 7.4 履约保证金

7.4.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的金额、形式向采购人提交履约保证金。合同签订前，可以通过转账、网银支付、银行保函、保证保险等方式提交履约保证金，除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金为中标合同金额的 2%。

7.4.2 除投标人须知前附表另有规定外，中标人不能按要求提交履约保证金的，视为放弃中标；给采购人造成的损失的，中标人还应当予以赔偿。

### 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 7 个工作日内，根据招标文件和中标人的投标文件在线签订合同，所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。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，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的；

7.5.2 因中标人原因未签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

7.5.3 发出中标通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，按照相关规定予以处理。

## 8. 废标、变更采购方式与终止招标

### 8.1 废标

8.1.1 出现下列情形之一的，应予废标：

- (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或最高限价（多标段的采购的，指调节后的采购预算），采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

8.1.2 废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。

8.1.3 废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织招标；需要采取其他方式采购的，需要批准的应当在采购活动开始前获得批准。

## 8.2 重新招标与变更采购方式

8.2.1 公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后投标人不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

(1) 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

(2) 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

8.2.2 公开招标数额标准以上的采购项目，出现本章 8.2.1 项情形或者重新招标未能成立的，采购人拟申请采用其他方式采购的，应由评标委员会或者 3 名以上评审专家出具招标文件没有不合理条款的论证意见。

## 8.3 终止招标

因不可抗力等原因，采购人终止招标的，将及时发布公告，或者以书面形式通知被邀请的或者已经获取招标文件的潜在投标人。

## 9. 询问与质疑

### 9.1 询问与质疑的提出

9.1.1 投标人认为采购文件、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在法定质疑期内，一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，由投标人授权代表（法定代表人）携带身份证明材料，以书面形式向采购人和招标代理机构提出质疑，逾期不予受理。

9.1.2 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，可以对招标文件提出质疑。

9.1.3 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。质疑应当有具体的事项及根据，不得进行虚假、恶意质疑，扰乱政府采购活动正常的工作秩序。

### 9.2 质疑材料的要求

9.2.1 书面质疑材料应当包括以下内容：

- (1) 提起质疑的投标人名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

- (2) 项目名称、项目编号及标段号（如有）；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 有效线索和相关证明材料等事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 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，应当加盖投标人单位公章，并由法定代表人（单位负责人）或者其授权代表签字或者盖章，并附法定代表人（单位负责人）及其委托联系人的有效身份证扫描件。

9.2.2 质疑材料存在以下情形的，采购代理机构不予受理。

- (1) 提起质疑的主体不是参与该政府采购项目活动的投标人；
- (2) 提起质疑的时间超过规定时限的；
- (3) 质疑材料不完整的；
- (4) 质疑事项含有主观猜测等内容且未提供充分有效线索、难以查证的；
- (5) 质疑事项缺乏事实依据，质疑事项不成立的；
- (6) 捏造事实或者提供虚假材料；
- (7) 以非法手段取得证明材料。证明材料来源的合法性存在明显疑问，质疑人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料；
- (8) 对其他投标人的投标文件详细内容质疑，无法提供合法来源渠道的。

### 9.3 质疑处理

9.3.1 投标人对评审过程、中标结果提出质疑的，采购人、采购代理机构可以组织原评标委员会协助答复质疑。

9.3.2 质疑答复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。

9.3.3 采购人、采购代理机构认为投标人质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展采购活动；认为投标人质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

(1) 对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展采购活动。

(2) 对采购过程、中标结果提出的质疑，合格投标人符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标投标人的，应当依法另行确定中标投标人；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

9.3.4 质疑人在答复期满前撤回质疑的，应由法定代表人或授权代表人签字确认。质疑人不得以同一理由再次质疑。

9.3.5 因处理质疑发生的检验、鉴定等费用，由提出申请的投标人先行垫付。质疑处理决定各方无异议后，按照“谁过错谁负担”的原则由承担责任的一方负担；双方都有责任的，由双方合理分担。

9.3.6 投标人不得以质疑为名进行虚假、恶意质疑，扰乱政府采购正常的工作秩序。投标人有下列情形之一的，属于虚假、恶意质疑，被质疑人应当驳回质疑，并向同级政府采购监督管理部门报告，将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚：

(1) 一年内三次以上质疑均查无实据的；

(2) 捏造事实或者提供虚假质疑材料的；

(3) 以非法手段取得证明材料。证明材料来源的合法性存在明显疑问，质疑人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

## 10. 纪律和监督

### 10.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

### 10.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

### 10.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

### 10.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求。

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

## 11. 政府采购政策

1. 依据《安徽省财政厅 安徽省经济和信息化厅转发财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（皖财购〔2020〕1668号）规定，在政府采购活动中，投标人提供的服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：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。

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. 中小企业应当在响应文件中提供采购文件规定格式的《中小企业声明函》，并对

其真实性负责。《中小企业声明函》将随中标公告一并公示接受监督，一旦发现弄虚作假，全部责任由投标人自负。

3. 依据《安徽省财政厅 安徽省经济和信息化厅转发财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（皖财购〔2020〕1668号）、《安徽省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（皖财购〔2022〕556号）规定，本项目专门面向中小企业采购，不对小微企业报价给予扣除参加评审。

4. 依据《财政部 司法部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）规定，监狱企业视同小型、微型企业享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，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。

5. 依据《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）规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

12. 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。

# 第三章 采购需求

## 1、话务人员

1) 供应商负责提供话务座席 70 个，网络座席 18 个。提供网络、电话、呼叫中心等相关设施设备维护。

2) 供应商负责提供话务员 95 名。具体要求为：

①拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，政治素质好，组织纪律性强，树立全心全意为人民服务的宗旨，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强的事业心和责任感；

②口齿清晰，语言表达能力强，普通话标准，具备良好的团队合作精神；

③熟悉计算机操作，同步汉字录入每分钟 60 字以上，熟知热线受理范围内的相关政策和业务知识；

④大专以上学历，身体健康，具有较强的独立工作能力，良好的书面和口头表达能力以及心理承受能力和学习表达能力；

3) 供应商应根据热线实际工作需要派驻具有较强责任心、组织协调和团队管理能力，拥有丰富的热线运营管理经验的现场运营管理人员，负责热线工作现场的秩序管理，协调处置工作过程中的相关事项如处理设备设施的损坏和故障、处置工作过程中的应急突发事件，建立热线运营管理制度并抓好落实。

4) 供应商负责热线的受理、转办、回访、民意调查等相关工作；负责对热线大数据进行统计、汇总、分析，完成信息发布等工作。按照国家级服务标准化示范项目要求开展相关工作。

### 5) 招聘、解聘

招聘、解聘工作接受采购人监督、管理，招聘工作人员时应经过采购人许可，当发生人员招聘、解聘时，供应商需报经采购人签字确认，相关材料作为评审依据留存。

### 6) 培训

供应商应配备具有培训证书的专业培训人员，有丰富的培训工作经验，负责受理员培训。

#### ①入职培训

#### 培训内容：

基本技能：沟通技巧，理解能力，座席硬件、软件的使用，热线工作内容、流程及要求。

业务知识：包括基本国情、省情、市情，相关法律、法规、政策、政府职能，所在城市的地理信息、人文概况，保密制度，热线承办部门或单位的工作职能等知识。

标准化知识：对受理员进行标准化相关知识的培训，熟练掌握热线现行各项标准。

#### 培训时间：

入职人员培训时间不少于 30 天。其中集中授课不少于 20 天，上机操作不少于 5 天，现场实习不少于 5 天。

**培训考核：**

对完成入职培训的员工，进行入职考试，考试合格进入热线工作试用期。

②在职培训

**培训内容：**

相关法律法规和政策, 承办单位职能, 沟通技巧(案例分析等), 社会热点、难点及应急问题处置, 疑难电话受理技巧, 各工作岗位所需的业务知识。

**培训时间：**

在职培训每人每月不少于 20 小时。

**培训考核：**

每月对工作人员进行业务考试，考试结果可纳入绩效考核，并报采购人。

③上岗条件

接受培训并通过培训考试后方可上岗。

上岗前应现场实习半个月以上，熟悉话务工作及工作环境。

7) 采购人可参与供应商工作人员的监督、管理，供应商应每月提供人员考核、绩效考核、工资发放等采购人需要的报表情况，采购人签字认可后相关材料作为评审依据。

8) 供应商应提供 7\*24 小时技术支持，安排具备不低于 2 年的维护工作经验专业技术人员负责现场办公设备及系统的维护工作；负责其提供的设备及短信平台等相关软件的升级改造。呼叫中心平台业务软件及业务数据未经采购人同意，不得随意转交第三方使用。负责采购人呼叫中心平台业务数据的保存, 如发生数据丢失，由供应商负责恢复数据，并承担相关责任。

9) 人员安排

为确保本次服务的准确性和及时性，供应商需提供针对本次项目的话务员清单（人数不少于采购需求的 90%），包括姓名、身份证号、学历、人员证书、岗位安排、工作内容。注：提供以上人员相应证书证明材料的复印件或扫描件。

10) 劳动合同及福利待遇

供应商负责与工作人员签订聘用劳动合同，按规定缴纳五险一金，发放福利费用、提供工装，并开展生日慰问、节日慰问等送温暖活动。确保人员总体收入不低于上年水平。

供应商提供受理人员薪酬、福利、保险等费用清单，详见下表：

序号	项目	数量	说明
----	----	----	----

1	人工成本	95	话务人员工资、社会保险、公积金、话务员管理费、话务人员通信补贴、交通误餐费
2	培训费	95	-
3	工作服费用	95	-

## 2. 系统功能优化

### 2.1 基础功能优化

1) 工单模板填充功能：根据诉求类型显示工单模板，填充关键信息后可智能生成工单，以提高工单编辑效率；

2) 回访模块显示历史办理信息：人工回访模块可直观展示历史工单的答复内容及回访情况；

3) 话务排队期间增加彩铃提醒：话务高峰期市民排队等待期间增加彩铃提醒，可引导市民通过网络渠道留言反映，有效分流话务量；

4) 查询信息期间增加彩铃播放功能：话务员为群众查询信息，需要群众长时间等待时，可点击彩铃播放按键；

5) 知识库重塑：能够通过关键词精准快速搜索知识内容；可对知识点进行个性化模块分类，便于查找使用；工单编辑时，旁边有知识库小窗口自动根据工单关键词推荐对应知识点；

6) 短信平台优化：当前短信内容发送字数限制 200 字以内，易造成部分情况下无法满足使用需求，需将短信内容字数限制取消；

7) 数据统计优化：热线工单数据导出优化，需显示具体办理的二级单位；归口类型统计及数据分析模块优化，归口类型统计界面及热线周报界面按照月报要求，增加统计每月领域分析表（包含一级、二级、三级归口，占比、同比分析、各个县区办理等数据）；二级单位账号数据导出功能优化，二级单位账号可导出诉求人信息、工单内容、三级单位名称、回复内容等；

8) 督办系统优化：一单多转工单重派功能优化，一单多转工单，其他单位未回复的情况下，可以对先回复的单位进行重派；预警督办界面承办单位显示优化，一单多转工单，承办单位仅显示未反馈的单位；工单加派功能优化，转接一体直转工单和网络单可进行回收和加派操作；

9) 新增应急预案库上传附件功能。

### 2.2 质效提升

根据省热线要求建设质效提升功能满足省热线考核要求，深化热线平台预警督办能力，以督办队伍管理、预警督办库、质效提升判定、重点督办事项库的建设推动重点工单处置办理，压实办理部门责任，提升热线服务质效。

## 2.3 智能化应用

基于算力基础能力引入行业大模型或算法体系，开发部分智能化应用，为热线日常事项处理流程提供标准化指引、智能化辅助和规范化检查。

### 1) 智能质检

智能质检系统基于话者分离、语音转译(ASR)、语义分析(NLP)等技术，采用机器全量质检+人工抽检审核的方式，对热线平台运行产生的离线录音文件进行全量质检，有效提升话务质检整体效率和质量，缓解人员工作压力，助力热线运营部门建立一套高效实用的质量管控体系。

通过智能化手段，实现工单全量质检，智能质检实现 70%左右的质检正常，人工对 30%左右的质检异常工单/录音进行复检以及审核工作，减少质检岗工作量。

### 2) 智能知识库

用人工智能（大模型）、大数据、OCR 识别等技术，建设智能知识库，帮助话务员实现对市民咨询、投诉、建议等各类诉求的快速响应和高效处理，实现知识的对外共享开放，提高智能知识库的服务范围和服务能力。主要包括中心数据采编、知识分类、数据加工、搜索引擎、数据共享、知识推荐等功能。

### 3) 智能语音客服(外呼)

智能外呼机器人通过语音识别、智能问答、语音合成接口，供呼叫平台进行调用，实现智能语音外呼。结合多样化的外呼场景进行智能语音交互，构建一个“话术标准应答智能、语音真实、情绪稳定、部署便捷、成本低”的外呼服务能力。

智能回访系统通过配置业务流程、设置外呼任务、导入外呼名单后发起外呼任务，然后进行市民与智能客服的人机交互过程，这个过程包括对市民进行回访并将办理结果通知市民，同时对拨打记录等进行记录，外呼任务完成。

## 3. 运营服务

本着政府主导，企业参与的原则，对项目进行考核、评审。供应商应提供考核、评审所需各项数据。

1) 满意率。此项指标按月进行考核。认定满意数量是指市民对受理员服务的情况进行电话打分，点击满意的数量。指标数值要求 $\geq 98\%$ 。每低于 1 个百分点，采购人有权在外包服务费中扣除 500 元。因客观工作原因造成满意率不达标的，供应商应提交相关情况说明报采购人签字确认，相关材料作为评审依据。

2) 有理由投诉率。此项指标按月进行考核，投诉率=认定投诉数量/受理总量。认定投诉数量是指热线受理人员在受理中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成市民投诉的数量。凡对热

线受理人员服务方面的投诉，一经查实，如确属供应商责任的有理由投诉，采购人有权在外包服务费中扣除 500 元/次。

3) 服务差错。此项标准是指考核周期内受理人员工作差错数量，每发生一件工单错误、转办错误（需转办的工单一个工作日转办到承办部门，部门回退的工单需在 2 日内处理完毕）、回访错误（部门回复需回访的工单需在 2 日内处理完毕），经核实准确的，采购人有权在外包服务费中扣除 500 元/次。

4) 呼损率。此项标准按天考核，是指考核周期内受理人员在规定时间内应答服务对象诉求数量与应答总数量的比率。呼损率=接听失败数量/来电总量。如无特殊情况，该指标数值要求 $\leq 1\%$ ，采购人有权对高于呼损率指标的天数在外包服务费中扣除 500 元 / 天。

5) 应答及时率。此项标准按月考核，是指考核周期内受理人员在规定时间内应答服务对象诉求数量与应答总数量的比率。15 秒及时应答率=15 秒内应答数量/总来电量。如无特殊情况，该指标数值要求 $\geq 80\%$ ，若低于此接通率，采购人有权对低于的天数在外包服务费中扣除 500 元 / 天。

6) 网络互动准确率。此项指标按日进行考核，网络互动准确率是指通过在线受理、评论等方式，与网友就咨询、建议、诉求、投诉等细节问题进行沟通网沟过程中，要求所有信息准确无误，文字表达不产生歧义。指标数值要求达到 100%，每低于准确率指标 1 个百分点，采购人有权在外包服务费中扣除 500 元。

7) 信息发布准确率。此项指标按日进行考核，信息发布准确率是指短信、微博、微信、网站发布工作规范化，发布内容、信息严谨权威。政策、法规、措施类信息，以发布单位和官方媒体为准；办理反馈情况以各承办单位回复为准。指标数值要求达到 100%，每低于准确率指标 1 个百分点，采购人有权在外包服务费中扣除 500 元。

8) 人员流失率。为保证受理人员的整体业务水平和操作熟练度，供应商应保障前台受理员年流动率低于 20%，每高出 1 个百分点，采购人有权在外包服务费中扣除 1000 元。该项指标考核时，应考虑社会因素及重大节假日对就业环境的影响。指标数值要求 $\leq 20\%$ ，每高出 1 个百分点，采购人有权在外包服务费中扣除 1000 元。

9) 保密要求。供应商负责对来电人信息的保密工作，若发生泄密事件，一经查实，由供应商负相应责任及后果，采购人有权扣除外包服务费 1000 元 / 次。

10) 供应商应鼓励前台受理人员积极提供有价值信息；对应急类事件（火灾、天气灾害和群体性事件等）需及时逐级请示汇报，不得延误，若延误则采购人有权扣除外包服务费 1000 元 / 次。

11) 呼叫中心平台系统可用率。此项指标按月进行考核，统计单位为小时。呼叫中心平台系统可用率=承载 12345 热线的接入系统时间/应支撑时间\*100%。指标数值要求 $\geq 99.5\%$ 。每低于 1

个百分点扣相应外包服务费 500 元。

## 4. 运维服务

### 4.1 定期维护保养

确保 12345 热线相关软硬件设备 7\*24 小时正常运行，每月对热线办公区域进行 1 次巡检。巡检内容如下：

检查设备的完整性和牢固性，消除人为或自然原因影响安全和功能使用的隐患，确保设备安全，并做好巡检记录；当发现损坏、破坏、质量不好等现象时，及时予以修复，不能修复的则报经业主同意后予以更换。

### 4.2 系统故障应急方案

系统故障分为：系统本身故障及系统因受到外力影响造成的故障。

当系统因受到外力影响造成故障抢修，实行一事一报单独核算，提供相关影像、书面文件、通告等证明，向用户提出维修或重新购买的费用申请，经用户单位同意后，维修或购买，并负责维修或重新购买后的安装调试，并在完成抢修和恢复工作后，向业主递交相关材料。

值班人员在接到抢修电话的第一时间，将及时通知相关抢修人员。抢修人员接到通知后要尽快到现场，并向负责维护抢修的负责人汇报。抢修结束及时把结果反馈给相关负责人。

每次做好各项维修记录，包括故障报修单位、时间、地点等。并提交维护周报，抢修维护记录交相关负责人确认，

一般故障：

2 小时内赶赴现场，6 小时内排除故障；特殊情况除外。

主设备故障：

60 分钟内赶赴现场（特殊紧急情况，需 30 分钟赶赴现场），处理时限应在 6 小时内完成（特殊紧急情况处理时限为 30 分钟至 1 小时）；特殊情况除外。

应急通信故障：

按不同时期的相关工作要求进行；在启动各类自然灾害或者重大节日活动等通讯保障预案后，应在规定时间内完成相关工作。

## 5. 采购清单

### 5.1 软件平台维护

序号	主要内容	系统名称	单位	数量
1	业务系统维护	呼叫受理系统	项	1

		业务报表系统	项	1
		省市工单一体化	项	1
		绩效考核系统	项	1
		五位一体多渠道受理	项	1
		智能化应用	项	1
		知识库管理系统	项	1
		数据分析系统	项	1
2	等保	三级等保	项	1

## 5.2 硬件设备维护

序号	维护项	主要内容	单位	数量
1	呼叫平台	含 100 个话务台席授权（打进打出总计 100 路）	套	1
2	办公终端	70 台电脑、140 台显示屏、易损件（键盘、鼠标、话机、耳麦等）	项	1
3	交换机	48 个以太网端口, 4 个千兆 SFP, 交流供电	个	1
4	路由器	2GB 内存; 转发性能 25Mpps, NAT 会话数 50W; 支持语音; 支持 IPv4/IPv6	个	1
5	防火墙	支持下一代防火墙访问控制、入侵防御、网络防病毒、上网行为及 URL 分类管理、流控和 VPN 等功能	个	1
6	LED 显示屏	小间距 LED 显示屏 (P1.6) 及配套控制系统	个	1
7	办公配套	办公台席（含电线、网线、语音线）、热水器、饮水机、卫具、空调等配套设施	套	1

## 5.3 网络服务

序号	产品	功能描述	单位	数量
1	互联网专线	300M	条	1
2	数字中继线	主备 2 条, 每条支持 60 路语音	条	2
3	平台主叫	平台外呼通话, 含短信	项	1

## 5.4 软件平台升级优化

序号	系统名称	主要内容	单位	数量
1	质效提升模块	根据《安徽省政务公开办公室关于印发〈安徽省 12345 政务服务便民热线质效提升系统操作指南及优化要求〉的通知》（皖政务办秘〔2023〕21 号）要求，深化热线平台预警督办能力，以督办队伍管理、预警督办库、质效提升判定、重点督办事项库的建设推动重点工单处置办理，压实办理部门责任，提升热线服务质效。	项	1
2	智能座席助手	1. 工单模板填充功能：根据诉求类型显示工单模板，填充关键信息后可智能生成工单，以提高工单编辑效率； 2. 回访模块显示历史办理信息：人工回访模块可直观展示历史工单的答复内容及回访情况； 3. 话务排队期间增加彩铃提醒：根据《安徽省政务服务便民热线管理服务中心关于印发 2024 年	项	1

		<p>全省 12345 政务服务便民热线工作要点的通知》（皖政办热线〔2024〕6 号，以下简称《通知》）第 12 条关于“通过 12345 热线语音导航等方式，加大网络渠道推广力度”要求，在话务高峰期市民排队等待期间增加彩铃提醒，引导市民通过网络渠道留言反映；</p> <p>4. 查询信息期间增加彩铃播放功能：话务员为群众查询信息，需群众长时间等待时，可点击彩铃播放按键。</p>		
3	知识库重塑	<p>根据《通知》第 3 条关于“加强知识库建设，分级集中开展知识库更新，建立健全动态更新机制，开展知识库质量评估，提高现场答复质量”要求，实现通过关键词精准快速搜索知识内容，可对知识点进行个性化模块分类，工单编辑时知识库小窗口可自动根据工单关键词推荐对应知识点。</p>	项	1
4	短信平台优化	<p>为适应现阶段使用需求，取消输入字符数限制，同时对短信平台运行稳定性、数据安全性进行加固。</p>	项	1
5	数据统计分析	<p>对热线三级分类进一步优化，提升热线运营数据统计、分析功能，满足文明创建、巡视巡察、专项整治等各类数据提取需求，优化热线办理单位系统性数据提取分析功能，对诉求热点进行深度挖掘，强化数据辅政功能。</p>	项	1
6	督办系统优化	<p>依据《通知》第 6 条关于“创新办理机制，推进有条件的市结合网格建设，进一步减少办理环节，探索实行直接交办”及《关于印发〈关于开展基层治理红色引力提升行动的工作方案〉的通知》（淮组通字〔2024〕11 号）要求，开发工单直派乡镇功能，进一步提升办理质效。</p>	项	1
7	智能质检	<p>通过智能化手段，对工单进行全量智能质检，发现异常工单后交由人工进行复检及审核，提高质检工作效率。</p>	项	1
8	智能知识库	<p>通过智能化手段，构建智能知识库系统，实现智能问答、智能推荐、智能检索，帮助话务员实现对市民咨询、投诉、建议等各类诉求的快速响应和高效处理</p>	项	1
9	智能语音客服(外呼)	<p>通过配置业务流程、设置外呼任务、导入外呼名单后发起外呼，进行市民与智能客服的人机交互，包括对市民进行回访并将办理结果通知市民，同时对拨打情况进行记录。</p>	项	1

## 第四章 资格审查和评标办法

### 一、总则

本项目将按照招标文件第二章 投标人须知的相关要求及本章的规定评标。

### 二、评标方法

#### 2.1 资格审查

依据政府采购相关法律法规规定,由采购人或采购代理机构对投标人进行资格审查。资格审查表如下:

资格审查表			
序号	评审指标	评审标准	格式及材料要求
1	营业执照	合法有效	提供有效的营业执照(或事业单位法人登记证书)扫描件
2	信誉要求	提供承诺或截图	详见招标文件要求
3	落实政府采购政策需满足的资格要求	本项目为非专门面向中小企业采购项目	详见招标公告

资格审查指标通过标准:投标人必须通过资格审查表中的全部评审指标。

#### 2.2 符合性审查

评标委员会对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查,以确定其是否满足招标文件的实质性要求。符合性审查表如下:

符合性审查表			
序号	评审指标	评审标准	格式及材料要求
1	开标一览表	填写要求符合招标文件规定并加盖投标人电子签章	详见第六章投标文件格式
2	投标函	填写要求符合招标文件规定并加盖投标人电子签章	详见第六章投标文件格式
3	授权书	填写要求符合招标文件规定并加盖投标人电子签章	详见第六章投标文件格式
4	投标报价	不得超出最高限价	符合招标文件要求
5	合同履行期限	服务期 1 年(如考核合格、履约良好,甲乙双方均同意续签,在年度预算资金能保障的前提下,可续签下一个年度合同,续签合同一年一签,最多续签二年)	符合招标文件要求
6	质量要求	合格	符合招标文件要求
7	投标有效期	90 日	符合招标文件要求

**符合性审查指标通过标准：**投标人必须通过符合性审查表中的全部评审指标。

### 三、资格审查程序

#### 3.1 资格审查

3.1.1 由采购人或采购代理对各投标人依次进行审查。有一项不符合审查标准的，资格审查不合格，其投标无效。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，资格审查不合格，其投标无效：

- (1) 有弄虚作假、向资格审查小组行贿等违法行为；
- (2) 不按照资格审查小组要求澄清、补正的。

#### 3.2 投标文件澄清

3.2.1 在资格审查过程中，采购人可以书面形式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错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行。采购人不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.2.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

3.2.3 采购人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，直至满足资格审查小组的要求。

#### 3.3 资格审查结果

3.3.1 资格审查完成后，采购人应该出具各投标人资格审查结果的书面意见。

3.3.2 只有通过资格审查和符合性审查的投标人才能进入下一步的评标程序。

#### 详细评审标准

条款内容	编列内容
分值构成 (100)分)	技术部分： <u>90</u> 分 投标报价： <u>10</u> 分
投标报价 (10分)	<p>最终有效的投标报价中的最低价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格权重 (10%) × 100。</p> <p>注：根据《安徽省财政厅 安徽省经济和信息化厅转发财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》(皖财购〔2020〕1668号)、《安徽省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境的通知》(皖财购〔2022〕556号)规定，评审时给予小微企业报价 10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
评分因素	评审标准

招标需求响应 (20分)	采购需求内容：话务人员、系统功能优化、运营服务、运维服务、采购清单，每满足一项得 4 分，最高得 20 分。
业绩 (10分)	2021年1月1日至今(以合同签订时间为准)每提供一个类似业绩的，得 5 分，满分 10 分。 须提供中标通知书、合同扫描件或复印件，不提供不得分。
企业实力 (3分)	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、信息安全管理体认证证书、信息技术服务体系认证证书，每提供一项得 1 分，未提供的不得分，本小项满分 3 分。
服务人员 (12分)	1、拟派的项目经理同时具有：云计算厂商认证证书、注册信息安全专业人员 (CISP) 证书的得 4 分。 2、拟派的服务团队中具有经济师 (人力资源管理) 中级及以上职业资格的得 2 分，本项最高得 4 分。 3、项目组成员具有：计算机专业中级 (及以上) 职称或计算机技术与软件专业技术资格 (水平) 资格证书的，每提供一人得 2 分，本项最高得 4 分。
服务方案 (45分)	<p><b>1、根据供应商提供的针对本项目的服务方案，包括服务内容、管理团队简历详细介绍、管理职责分工及薪酬福利方案等。</b></p> <p>(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；</p> <p>(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；</p> <p>(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；</p> <p>(4) 缺少方案得 0 分。</p> <p><b>2、根据供应商提供的企业管理制度、财务管理制度、人事管理制度等。</b></p> <p>(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；</p> <p>(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；</p> <p>(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；</p> <p>(4) 缺少方案得0分。</p> <p><b>3、根据供应商对服务人员培训方案，包括培训的目标、内容、培训方式等。</b></p> <p>(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；</p> <p>(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；</p> <p>(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；</p>

(4) 缺少方案得0分。

**4、根据供应商提供的针对本项目服务人员的考核淘汰方案，包括考核内容、淘汰制度等。**

(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；

(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；

(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；

(4) 缺少方案得0分。

**5、应对突发事件应急预案：针对本项目特点制定可能发生各种突发事件应急处理预案，预案应健全，思路可行，处理适宜，便于项目实施。**

(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；

(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；

(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；

(4) 缺少方案得0分。

**6、供应商根据本项目特点和实际需求，平台升级服务方案包括售后服务、运维服务等工作提出针对本项目的服务方案。**

(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；

(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；

(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；

(4) 缺少方案得0分。

**7、根据供应商提供的现场管理方案。**

(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；

(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；

(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；

(4) 缺少方案得0分。

**8、根据供应商对项目需求的理解（政策理解、外包服务的必要性、预期效果、外包效益目标）、服务优势、行业重点难点分析等。**

(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；

(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；

(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，

	<p>但缺少项目针对性、合理性，得1分；</p> <p>(4) 缺少方案得0分。</p> <p><b>9、根据供应商对劳务纠纷处置能力、劳务纠纷处置措施等。</b></p> <p>(1) 方案科学、合理、详尽，技术先进、性能稳定、可行性强，能够提供符合现状的调研和痛点分析的，得5分；</p> <p>(2) 方案能够满足采购项目要求，方案全面、合理，得3分；</p> <p>(3) 方案能够满足采购项目基本要求，响应中包含整体技术方案，但缺少项目针对性、合理性，得1分；</p> <p>(4) 缺少方案得0分。</p>
--	---

以上由评委分别打分，评委累计评分的算术平均值（保留小数点后两位，第三位四舍五入）即为各项的得分。

备注：本次招标文件中要求提供的相关证明材料，投标时提供复印件或扫描件加盖投标人电子章，所有扫描件或复印件必须清晰可辨，因不清晰评委无法辨认按没提供处理，投标人对证明材料真实性负法律责任。

### 评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对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由高到低的顺序推荐中标候选人。如果综合总得分相同者，按投标报价由低到高排序；总得分且投标报价均相同的，采取投标人抽签方式确定中标候选人排序。

## 2. 评标委员会的组成和职责

### 2.1 评标委员会的组成

评标委员会由采购人依法组建。评标委员会应当推选组长，但采购人代表不得担任组长。

### 2.2 评标委员会的职责

根据招标文件规定的评标程序、评标方法和评标标准进行独立评审。评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则作出结论。对评标报告有异议的，应当在评标报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意评标报告。

## 3. 评审标准

### 3.1 符合性审查标准

3.1.1 形式评审标准：见评标办法前附表。

3.1.2 响应性评审标准：见评标办法前附表。

### 3.2 分值构成与详细评审标准

3.2.1 分值构成：见评标办法前附表。

3.2.2 评标基准价计算：见评标办法前附表。

3.2.3 评分标准：见评标办法前附表。

3.2.4 取评标委员会对各投标人评审得分的算术平均值作为投标人得分，其中投标报价得分按规定进行计算。

#### 4. 评标程序

资格审查完成后，开始评标工作。评标先做准备工作，再进行符合性审查，然后进行详细评审。

评标准备工作

##### 4.1 评标委员会熟悉评标工程情况：

- (1) 听取采购人或者其委托的采购代理机构对招标项目情况的介绍；
- (2) 阅读、研究招标文件和相关评标资料，获取评标所需要的重要信息和数据，至少应了解和熟悉以下内容：招标目的、采购范围、项目性质、招标文件规定的主要技术参数要求和主要商务条款；
- (3) 熟悉招标文件规定的评标标准和评标方法及在评标过程中需要考虑的相关因素；
- (4) 核对评标工作资料；
- (5) 使用电子评标方式的，还应当熟悉电子评标系统使用方法。

##### 4.2 符合性审查

4.2.1 评标委员会依据本章规定的标准对投标文件进行符合性审查。有一项不符合评审标准的，按无效投标处理。

4.2.2 投标人有以下情形之一的，按照无效投标处理：

- (1) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；
- (2) 未实质性响应招标文件的；
- (3) 投标文件中存在采购人不能接受的其他附加实质性条件的；
- (4) 串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；
- (5) 法律法规和规章规定的其他情形的。

4.2.3 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

中标后，按修正后的投标报价为基准，按同比例修正各单价。

4.2.4 评标委员会按照规定的原则对投标报价进行校核时，发现投标报价存在多处算术错误或漏项的，使得投标报价校核无法进行的，**投标报价明显低于其他投标报价无正当理由的，其投标按无效处理。**

### 4.3 详细评审

4.3.1 评标委员会按本章 4.2 款规定的标准进行评分，并计算各投标人综合评审得分。

4.3.2 评审委员会成员对投标人的价格分和客观评分项的评分应当一致。采购人、采购代理机构应当对评审数据进行校对、核对。

4.3.3 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

4.3.4 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的投标人的报价，有可能影响项目质量或者不能诚信履约的，应当要求其在 30 分钟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。

4.3.5 投标人有以下情形之一的，其投标按无效处理：

- (1) 实质性参数、规格偏离超过招标文件规定的；
- (2) 其他未实质性响应招标文件的；
- (3) 投标文件中存在采购人不能接受的其他实质性条件；
- (4) 法律法规和规章规定的其他情形的。
- (5) 投标报价明显低于其他投标人的，无正当理由说明的。

### 4.4 投标文件的澄清

4.4.1 评标过程中，评标委员会可以要求投标人对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等作出必要的澄清、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（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

4.4.2 评标委员会要求投标人澄清、说明或者更正投标文件应当以书面形式作出。投标人的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人（单位负责人）授权书。投标人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4.4.3 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。

4.4.4 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

### 4.5 评标结果

4.5.1 除第二章投标人须知前附表委托直接确定中标人外，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。

4.5.2 完成评标后，由系统自动生成评标报告，评标委员会全体评标成员签章。

## 5. 其他

投标人提供的与投标有关的各类证书、证明、文件、资料等的真实性、合法性由投标人负全责。评标委员会一律不负责进行核查确认。



## 六、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.5%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.5%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

7、因采购人行政行为导致合法权益受损的市场主体实施补偿救济的违约责任：采购合同签订后，由于机关和参公事业单位的原因造成合同不能履行的，导致企业合法权益受损失的按照双方约定的违约条款补偿企业。补偿资金可以通过以下方式

解决，未实施的采购项目资金，单位政府采购结余资金，单位年度预算资金，向市财政部门申请的专项补偿资金。其他单位发生违约行为的按照合同约定执行。

## 七、合同解除

- 1、甲乙双方经协商一致可以解除合同；
- 2、乙方有下列情形之一的，甲方有权解除合同；
  - (1) 乙方提供的服务不符合技术标准的；
  - (2) 乙方不能在合同约定的期限内提供服务的；
  - (3) 乙方未经甲方书面同意而将本项目转让给第三方的；
- 3、甲方有下列情形之一的，乙方有权解除合同；
  - (1) 甲方拒不依约支付项目款项的；
  - (2) 甲方拒不接受乙方服务；

## 八、履约保证金

1、本项目履约保证金为 合同价款 2%（人民币），收受人为 淮南市人民政府办公室，期限至 合同签订时双方友好协商。

2、乙方提供的履约保证金按规定格式以银行保函形式提供的，与此有关的费用由卖方承担。

3、如乙方未能履行其合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

## 九、转让与分包

1. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

2. 乙方应在采购响应文件中或以其他书面形式对甲方确认本合同项下所授予的所有分包合同。但该确认不解除乙方承担的本合同下的任何责任或义务。意即在本合同项下，乙方对甲方负总责。

## 十、合同文件及资料的使用

1. 乙方在未经甲方同意的情况下，不得将合同、合同中的规定、有关计划、样本或甲方为上述内容向乙方提供的资料透露给任何人。

2. 除非执行合同需要，在事先未得到甲方同意的情况下，乙方不得使用前款所列的任何文件和资料。

## 十一、合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以向 项目所在地 人民法院起诉：

## 十二、甲方的权利与义务

1. 甲方负责提供淮南市 12345 政务服务便民热线运营管理及系统平台升级维护的相关需求。
2. 甲方负责按照合同约定支付相关费用。
3. 甲方负责淮南市 12345 政务服务便民热线运营项目的监督管理。甲方有权对认为不合理的部分下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
4. 如乙方在项目服务过程中遇到需要甲方协调的事项，甲方配合乙方共同协商解决。

## 十三、乙方的权利与义务

1. 乙方按本合同约定，提供本合同第一条“合同的服务内容”的所有服务要求。
2. 乙方应按国家规定、招投标文件、本合同约定的服务内容以及甲方的相关要求完成本项目工作，乙方应对提交工作成果的科学性、合理性、可行性负责。
3. 乙方在合同期内如有需要变更的事项，须征得甲方书面同意后方可进行变更。
4. 乙方要妥善保管好甲方的项目资料，不得向第三方泄露有关项目内容和资料。
5. 乙方保证其向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益的情形，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。
6. 乙方应自觉接受甲方及有关部门对合同履行情况的全程监督。
7. 乙方应切实履行派出的话务人员及管理人員的社会保险等相关福利待遇，人力资源费用全部用于工作人员各项福利保障，严格执行人社部门社保缴费相关规定，确保人员总体收入不低于上年水平。乙方员工社会保险由乙方自行办理，书面劳动合同的签订由乙方自行办理。乙方所有人员均应统一着装、持证、挂牌规范上岗。乙方派出的工作人员调整，应提前 3 天书面通知甲方，并经甲方同意后方可上岗。
8. 乙方应切实履行项目维护义务，如因网络、业务系统、硬件等原因导致 12345 热线无法正常工作，应符合招标文件采购需求要求，每超过 5 分钟，扣罚 1000 元，单次故障扣罚最高不超过 10000 元，并需在故障排除后向甲方出具相应报告。
9. 乙方对本协议履行过程中了解的各种资料和信息保密。未经甲方书面同意，乙方不得向媒介公开或向第三方透露，如发生泄密情况，乙方将承担相应责任，并赔偿甲方损失。

## 十四、合同生效

自双方当事人签字或盖章之日起生效，补充协议同样具有法律效应。

采购人（甲方）：（公章）

服务单位（乙方）：（公章）

法定代表人或委托代理人：  
签字或盖章：

2024 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日

法定代表人(单位负责人)或委托代理人：  
签字或盖章：

2024 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日

## 履约保函示范文本

### (电子或纸质保函)

编号：XXXXXX

申请人：XXXXXX

地址：XXXXXX

受益人：XXXXXX

地址：XXXXXX

开立人：XXXXXX

地址：XXXXXX

XXXXXX（受益人名称）：

鉴于 XXXXXX（以下简称“受益人”）与 XXXXXX（以下简称“申请人”）于 XXXXXX 年 XXXXXX 月 XXXXXX 日就 XXXXXX 工程（以下简称“本工程”）施工和有关事项协商一致共同签订《XXXXXX》（以下简称“基础合同”），我方（即“开立人”）根据基础合同了解到申请人为基础合同项下之承包人，受益人为基础合同项下之发包人，基于申请人的请求，我方同意就申请人履行与贵方签订的基础合同项下的义务，向贵方提供不可撤销、不可转让的见索即付独立保函（以下简称“本保函”）。

一、本保函担保范围：承包人未按照基础合同的约定履行义务，应当向贵方承担的违约责任和赔偿因此造成的损失、利息、律师费、诉讼费用等实现债权的费用。

二、本保函担保金额最高不超过人民币（大写）XXXXXX 元（¥XXXXXX）。

三、本保函有效期自开立之日起至基础合同约定的缺陷责任期后 XXXXXX 日止，最迟不超过 XXXXXX 年 XXXXXX 月 XXXXXX 日。

四、我方承诺，在收到受益人发来的书面付款通知后的 XXXXXX 日内无条件支付，前述书面付款通知即为付款要求之单据，且应满足以下要求：

- （1）付款通知到达的日期在本保函的有效期内；
- （2）载明要求支付的金额；
- （3）载明申请人违反合同义务的条款和内容；
- （4）声明不存在合同文件约定或我国法律规定免除申请人或开立人支付责任的情形；
- （5）付款通知应在本保函有效期内到达的地址是：XXXXXX。

受益人发出的书面付款通知应为其为鉴明受益人法定代表人（负责人）或授权代理人签字并加盖公章。

五、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。贵方未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，对我方不发生法律效力。

六、与本保函有关的基础合同不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，不影响本保函的独立有效。

七、贵方应在本保函到期后的七日内将本保函正本退回我方注销，但是不论贵方是否按此要求将本保函正本退回我方，我方在本保函项下的义务和责任均在保函有效期到期后自动消灭。

八、本保函适用的法律为中华人民共和国法律，争议裁判管辖地为淮南市行政区域内XXXXXX法院。

九、本保函自我方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

开 立 人：XXXXXX（公章）

法定代表人（或授权代表）：XXXXXX（签字）

地 址：XXXXXX

邮 政 编 码：XXXXXX

电 话：XXXXXX

传 真：XXXXXX

开立时间：XXXXXX年XXXXXX月XXXXXX

**提醒事项：**

一、本保函为不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。本保函有效期自开立之日起至投标有效期届满之日止。

二、开立人承诺，在收到受益人发来的书面付款通知后的七日内无条件支付，且应满足以下要求：（1）付款通知到达的日期在本保函的有效期内；（2）载明要求支付的金额；（3）载明申请人违反招投标响应文件规定的义务内容和具体条款；（4）声明不存在招标文件规定或我国法律规定免除申请人或我方支付责任的情形；（5）书面付款通知应在本保函有效期内到达的地址是：\_\_\_\_\_。

三、本保函自我方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

1. 允许投标人实际开具的银行保函或担保机构或保证保险机构出具的担保的格式与本文件提供的格式有所不同，但不得更改本文件提供的银行保函或担保格式中的实质性内容。  
**投标人开具的银行保函（或担保机构担保或保证保险）必须具有明确有效的查询途径（网址链接及查询方式）。**

## 第六章 投标响应文件格式

# 投 标 文 件

项目编号：XXXX

项目名称：\_\_\_\_\_

投标文件内容：\_\_\_\_\_ 商务标

投标人：\_\_\_\_\_ (盖章)

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

日 期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

格式 1、开标一览表

序号	项目	内容
1	招标项目名称	
2	招标项目编号	
3	投标总价	
4	投标有效期	
5	合同履行期	
6	质量要求	
...		

投 标 人：\_\_\_\_\_（单位盖章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：投标函以系统自动生成为准，授权委托人不作要求。

## 格式 2、 投标函

致：淮南市人民政府办公室（采购人名称）

1. 我方已仔细研究了编号为\_\_\_\_\_（项目编号）的\_\_\_\_\_（项目名称）招标文件的全部内容，接受你方在招标文件中对投标人的约束条件。我方愿意以商务标开标一览表中确定的投标总价，按照合同的约定履行合同义务。

2. 我方承诺在招标文件规定的投标（招标）有效期内不修改、撤销招标响应文件，且随时准备接收你方发出的中标通知书。

3. 投标总金额为人民币¥\_\_\_\_\_元。

4. 我方已详细审查全部招标文件，包括全部澄清、修改、答疑补充文件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

5. 如我方中标：

（1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与采购人签订合同：

（2）在签订合同时不向采购人提出附加条件：

（3）我方承诺按照招标响应文件规定，向你方递交履约保证金

（4）我方承诺在合同约定的期限内提供并交付货物及服务，履行合同规定的各项义务。

6. 我方同意按照采购人要求提供与我方投标有关的一切数据或资料。

7. 我方对招标响应文件中所提供资料的内容完整、真实性、合法性和有效性负责。

法定代表人（单位负责人）：（签字或盖章）：

投标人名称（公章）：

日期：

### 格式 3、法定代表人（单位负责人）授权委托书

致：淮南市人民政府办公室

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托\_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

法定代表人（单位负责人）：（签字或盖章）：

投标人名称（公章）：

日期：

授权委托人手机号码：

附：委托代理人身份证正反面复印件或扫描件

### 法定代表人（单位负责人）身份证明

单位名称：\_\_\_\_\_

单位性质：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

成立时间：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

经营期限：\_\_\_\_\_

姓 名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_

年 龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（投标人单位名称）的法定代表人（单位负责人）

特此证明。

投标人：\_\_\_\_\_（盖公章）

日 期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

附：法定代表人（单位负责人）身份证正反面复印件或扫描件

**格式 4、分项报价表（格式自拟）**

项目编号：\_\_\_\_\_

货币单位：元

序号	名称	数量	单位	分项单价	分项合计	备注/小微企业优惠价格
1	项目建设费用					
2	维保费用					
3	其他					
4						
.....						
投标总价 大写：_____（小写 ¥：_____）						¥：_____

投标总价与开标一览表及投标函一致

注：

- 1、采购清单全费用报价表中所填入的单价和合价，均包括人工费、材料费、运输费、管理费、利润、税金以及采用固定价格的项目所测算的风险金等实际现场完成本项目的全部费用。
2. 采购清单全费用报价表中的每一项均应填写单价和合价，对没有填写单价和合价的项目费用，视为已包括在采购清单的其他单价和合价之中。

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖投标人公章）

法定代表人（单位负责人）或委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

格式 5、资格审查资料  
投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传 真			网 址		
组织结构						
法定代表人	姓 名		技术职称		电 话	
技术负责人	姓 名		技术职称		电 话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账 号				技 工		
经营范围						
备 注						

## 格式 6、联合体协议书

联合体成员一名称：\_\_\_\_\_；

联合体成员二名称：\_\_\_\_\_；

.....

上述各成员单位经过友好协商，自愿组成联合体，共同参加本项目的投标，现就联合体参加投标事宜订立如下协议：

1. \_\_\_\_\_（某成员单位名称）为联合体牵头人。

2. 在本项目投标阶段，联合体牵头人负责投标项目的一切组织、协调工作，并授权代理人以联合体的名义参加项目的投标，代理人在投标、合同签订过程中所签署的一切文件和处理与本次投标有关的一切事务，联合体各方均予以承认并承担法律责任。联合体成交后，联合体各方共同与采购人签订合同，就本项目对采购人承担连带责任。

3. 联合体各成员单位内部的职责分工及各方负责内容的合同金额占总合同金额的百分比如下：

联合体成员一名称：\_\_\_\_\_，承担\_\_\_\_\_工作，负责内容的合同金额占总合同金额的百分比：\_\_\_\_\_%；

联合体成员二名称：\_\_\_\_\_，承担\_\_\_\_\_工作，负责内容的合同金额占总合同金额的百分比：\_\_\_\_\_%；

4. 投标工作和联合体在成交后项目实施过程中的有关费用按各自承担的工作量分摊。

5. 联合体成交后，本联合协议是合同的附件，对联合体各成员单位有合同约束力。

6. 本协议书自签署之日起生效，联合体未成交或者合同履行完毕后自动失效。

联合体成员一：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

联合体成员二：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

# 投 标 文 件

项目编号：XXXXXXX

项目名称：\_\_\_\_\_

投标文件内容：\_\_\_\_\_ 技术标 \_\_\_\_\_

投标人：\_\_\_\_\_ (盖章)

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

日 期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 格式 1、评审所需要的资料（包括营业执照等）

### 格式 2、信誉要求

致：淮南市人民政府办公室（采购人）

我公司\_\_\_\_\_（投标人）承诺无以下行为；

1. 在响应截止时间前，未被最高人民法院在“中国执行信息公开网”网站（<http://zxgk.court.gov.cn>）列为失信被执行人。

2. 在响应截止时间前，未被国家市场监督管理总局在国家企业信用信息公示系统（[www.gsxt.gov.cn](http://www.gsxt.gov.cn)）中列入严重违法失信企业名单。

3. 在响应截止时间前，未被中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入“政府采购严重违法失信行为记录名单”。

法定代表人（单位负责人）或委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

### 格式 3、服务方案（格式自拟）

### 格式 4、中小企业声明函

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\_\_\_\_\_（单位名称），参加的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小型企业承接。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\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_（采购文件中明确的所属行业）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。

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

### 格式 5、残疾人福利性单位声明函（如有）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

### 格式 6、其他

# 关于印发《中小企业划型标准规定》的通知

## 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）**农、林、牧、渔业**。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）**工业**。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）**建筑业**。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）**批发业**。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）**零售业**。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）**交通运输业**。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（七）**仓储业**。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（八）**邮政业**。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营

业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九) **住宿业**。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十) **餐饮业**。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一) **信息传输业**。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) **软件和信息技术服务业**。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三) **房地产开发经营**。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) **物业管理**。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) **租赁和商务服务业**。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) **其他未列明行业**。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各种所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的

《中小企业标准暂行规定》同时废止。