

竞争性磋商文件

采 购 人：陵水黎族自治县行政审批服务局

项目名称：海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平
台服务外包项目

项目编号：HNZH-2022-311

代理机构：海南政辉招标投标代理有限公司

2022 年 12 月

目 录

第一章 磋商邀请函	1
第二章 供应商须知	4
一、总则.....	4
二、竞争性磋商文件.....	5
三、响应文件.....	6
四、响应文件的递交.....	8
五、磋商、评审及签约.....	9
六、其他.....	13
第三章 用户需求书	14
第四章 合同主要条款	19
第五章 响应文件内容和格式	22
1、投标函.....	23
2、开标一览表.....	24
3、分项报价明细表.....	25
4、技术及资质要求响应表.....	26
5、法定代表人证明书.....	27
6、授权委托书.....	28
7、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函.....	29
8、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的承诺书.....	30
9、不存在与参加本项目采购活动的其他供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的承诺函.....	31
10、中小企业声明函.....	32
11、监狱企业证明文件.....	33
12、残疾人福利性单位声明函.....	34
第六章 磋商程序	35
1、初步审查表.....	37
2、技术、商务评分表.....	38

第一章 磋商邀请函

项目概况

海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目 招标项目的潜在供应商应在海南政府采购网(www.ccgp-hainan.gov.cn)-海南省政府采购电子化交易系统(新)获取采购文件,并于 2023 年 01 月 06 日 09 点 00 分(北京时间)前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号: HNZH-2022-311

项目名称: 海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目

采购方式: 竞争性磋商

预算金额: 3948000.00 元(投标报价超过预算金额按无效投标处理)。

采购需求: 详见第三章“用户需求书”

合同履行期限: 本项目合同期限为一年,在采购方年度预算能保障的前提下,服务期限最多为三年,同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。

本项目(是/否)接受联合体: 否。

所属行业: 服务业

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: 无

3. 本项目的特定资格要求: (1) 在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力;根据《政府采购法实施条例》释义,银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的,允许法人的分支机构参加投标;提供营业执照副本复印件、组织机构代码证副本复印件、税务登记证副本复印件或改革后的“三证合一”或“多证合一”营业执照复印件。(2) 财务状况报告;具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度(需提供 2022 年任意一个月的财务报表(包含资产负债表、利润表)或会计师事务所出具 2021 年度财务审计报告复印件)。(3) 社保金缴纳凭证;具有依法缴纳社会保障资金的良好记录(需提供 2022 年任意 1 个月的社保缴费记录复印件);(复印件加盖公章;新成立公司按实际应缴纳情况提供,不能提供的应提供相关主管部门出具的证明材料)。(4) 具有依法纳税的良好记录;具有依法缴纳税收的良好记录(需提供 2022 年任意 1 个月的纳税证明复印

件);(复印件加盖公章;新成立公司按实际应缴纳情况提供,不能提供的应提供相关主管部门出具的证明材料)。(5)无违法记录;参加政府采购活动前三年内(成立不足三年的从成立之日起算),在经营活动中没有重大违法记录(提供声明函)。(6)信用中国;“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商信用记录,经查询未被列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单、重大税收违法失信主体(提供承诺函)。(7)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动(提供声明函)

三、获取采购文件

时间: 2022年12月27日00:00:00至2023年01月03日23:59:59,每天上午00:00至12:00,下午12:00至24:00(北京时间,法定节假日除外)

地点:海南政府采购网(www.ccgp-hainan.gov.cn)-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)

方式:网上购买:

售价:300.00元(开标现场缴纳)

四、响应文件提交

截止时间: 2023年01月06日09点00分(北京时间)

地点:海口市美兰区五指山路16-3号康业花园西湖苑G栋2A。

五、开启

时间: 2023年01月06日09点00分(北京时间)

地点:海口市美兰区五指山路16-3号康业花园西湖苑G栋2A。

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

1、按以下步骤报名并获取文件

1.1 网上注册:投标人须在海南政府采购网(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>)中的海南省政府采购电子化交易管理系统平台进行注册。(网站联系电话:0898-68546705)

1.2 获取采购文件方式:下载电子版的采购文件及其他文件。

注意事项:本项目采用电子辅助操作,供应商应仔细阅读海南政府采购网的通知《关

于实施政府采购电子化交易管理系统试点应用工作的通知》，供应商使用交易系统遇到问题可致电技术支持：0898-68546705。

2、磋商保证金：¥19000.00 元，磋商保证金应在响应文件提交截止时间前转入采购代理机构以下账户，建议注明汇款单位、项目编号或项目名称（如有分包，则同时注明包号），或可选择以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

户 名：海南政辉招投标代理有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司海口新华支行

账 户：2201023809200980178

2、公告发布媒介：www.ccgp.gov.cn（中国政府采购网）、<https://www.ccgp-hainan.gov.cn>（海南省政府采购网）。

八、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：陵水黎族自治县行政审批服务局

地 址：海南省陵水黎族自治县

联系人：李女士

联系方式：0898-83323012

2. 采购代理机构信息

名 称：海南政辉招投标代理有限公司

地 址：海口市美兰区五指山路 16-3 号康业花园西湖苑 G 栋 2A

邮 箱：hnzhztb@163.com

联系方式：0898-66557609

3. 项目联系方式

项目联系人：周工

电话：0898-66557609

第二章 供应商须知

一、总则

1、适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于本次磋商邀请中所叙述项目的货物、服务、报价活动。

2. 名词解释

2.1 采购人：陵水黎族自治县行政审批服务局

2.2 采购代理机构：海南政辉招投标代理有限公司

2.3 供应商：已从采购代理机构购买竞争性磋商文件并向采购代理机构提交响应文件的供应商。

3、合格的货物和服务

3.1 “货物”系指供应商制造或组织符合磋商采购文件要求的货物等。所投货物必须是合法生产的合格货物，并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

3.2 “服务”系指除货物以外的其他政府采购对象，其中包括：卖方须承担的运输、安装、技术支持与升级、培训、验收以及其它类似附加服务的义务。

4. 合格的供应商

4.1 凡有能力按照本竞争性磋商文件规定的要求响应服务的均为合格的供应商。

4.2 供应商参加本次政府采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并具备本竞争性磋商文件第一章“申请人的资格要求”规定的条件。

补充说明：根据《政府采购法实施条例》及有关释义，银行、保险、石油石化、电力、电信运营商等有行业特殊情况的，其分支机构可参与投标。

4.3 供应商应遵守中华人民共和国的有关法律、法规。

4.4 供应商在本项目竞争性磋商公告前三年内被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，以及存在其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况的不得参与磋商报价。

4.5 信用记录以中国执行信息公开网 (<http://zxgk.court.gov.cn>)、信用中国 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 上公布的信用记录为准。

4.6 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

4.7 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5. 联合体投标

5.1 联合投标时，联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同响应文件一并提交。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。联合体中至少有一方完全满足申请人资格要求的特定条件。

5.2 本项目是否接受联合体投标，以招标文件第一章磋商邀请函中申请人的资格要求规定为准。

6. 磋商费用和解释权

6.1 无论磋商过程中的做法和结果如何，供应商均自行承担所有与参加磋商有关的全部费用。

6.2 本竞争性磋商文件由海南政辉招投标代理有限公司负责解释。

二、竞争性磋商文件

7. 竞争性磋商文件的组成

7.1 竞争性磋商文件由六部分组成，包括：

第一章 磋商邀请书

第二章 供应商须知

第三章 用户需求书

第四章 合同条款

第五章 响应文件内容和格式

第六章 磋商程序

注：请仔细检查竞争性磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理机构联系解决。

7.2 供应商被视为充分熟悉本招标项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本竞争性磋商文件不再对上述情况进行描述。

7.3 供应商必须详阅竞争性磋商文件的所有条款、文件及表格格式。供应商若未按竞争性磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件，将有可能导致响应文件被拒绝接受，所造成的负面后果由供应商负责。

8. 竞争性磋商文件的澄清

供应商在收到竞争性磋商文件后，若有疑问需要澄清，应于提交响应文件截止时间3个工作日前以书面形式向采购代理机构提出，采购代理机构将以书面形式进行答复，同时采购代理机构有权将答复内容（包括所提问题，但不包括问题来源）分发给所有购买了同一竞争性磋商文件的供应商。未对采购代理机构提出书面意见，即视为接受了本竞争性磋商文件中的所有条款和规定。

9. 竞争性磋商文件的更正或补充

9.1 在提交响应文件截止时间前，采购代理机构可以书面通知的方式修改竞争性磋商文件。修改通知作为竞争性磋商文件的组成部分，对供应商起同等约束作用。

9.2 当竞争性磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以采购代理机构最后发出的更正公告为准。

9.3 为使供应商有足够的时间按竞争性磋商文件的更正要求修正响应文件，采购代理机构有权决定推迟提交响应文件截止时间，并将此变更书面通知所有购买了同一竞争性磋商文件的供应商。

三、响应文件

10. 响应文件的组成

响应文件应按“第五章 响应文件内容和格式”要求编制。

11. 报价

11.2 本次采购采用总承包方式，因此供应商的报价应包括全部货物、服务的价格及相关税费、运输到指定地点的装运费用、安装调试、培训、售后服务等其他有关的所有费用。

11.3 供应商应按开标一览表的要求报价，不能提供有选择的报价。

11.4 中标候选人的报价如超过采购预算且采购人不能支付的，采购人有权拒绝而递选下一个顺位的候选人。

12. 磋商保证金

12.1 磋商保证金是参加本项目报价的必要条件，磋商保证金应在响应文件提交截止时间前转入采购代理机构以下账户，建议注明汇款单位、项目编号或项目名称（如有分包，则同时注明包号），或可选择以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

户 名：海南政辉招投标代理有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司海口新华支行

账 户：2201023809200980178

12.2 响应文件中须附有缴纳磋商保证金的相关证明单据(银行回执单、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函)。

12.2.1 为避免资金在途不能及时到账造成投标无效，建议供应商提前在报价截止时间一个工作日前办理保证金支付手续。

12.2.2 选择支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等形式提交保证金的供应商，建议供应商提前在报价截止时间一个工作日前电话告知代理机构。

12.3 若供应商不按规定磋商保证金，其响应文件将被拒绝接受。

12.4 磋商保证金的退还

12.4.1 成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订了采购合同后5个工作日内无息退还。

12.4.2 未成交供应商的磋商保证金将在采购代理机构发出成交通知书5个工作日内无息退还。

12.5 发生下列情况之一，磋商保证金将不予退还：

- (1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或竞争性磋商文件认可的情形之外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、采购代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益的。

13. 报价有效期

13.1 报价有效期为从开标截止之日起计算的 **60** 天，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。

13.2 在特殊情况下，采购代理机构可于报价有效期满之前，征得供应商同意延长报价有效期，要求与答复均应以书面形式进行。供应商可以拒绝接受这一要求而放弃报价，磋商保证金将尽快无息退还。同意这一要求的供应商，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长磋商保证金的有效期。受报价有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有

效期。

14. 响应文件的数量、签署及形式

14.1 响应文件一式肆份，固定装订。其中正本壹份，副本叁份，另提供电子版一份（U盘提交，须为签署盖章后的PDF格式）。

14.2 响应文件须按竞争性磋商文件的要求执行，每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。

14.3 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。响应文件的正本须经法定代表人或授权代表签署和加盖公司公章，并逐页加盖公司公章。响应文件的副本可以按正本要求签署盖章或正本签署盖章后的复印件封面加盖公司公章和骑缝章。

14.4 响应文件不得涂改和增删，如要修改错漏处，必须由同一签署人在修改处签名和盖章。

四、响应文件的递交

15. 响应文件的密封及标记

纸质报价文件：供应商投多包时要针对每个包单独做报价文件，独立密封。

15.1 供应商应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个密封专用袋（箱）中（正本一包，副本一包），电子版单独密封，并在密封专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”和“电子版”字样，封口处应加盖骑缝章。密封皮上建议注明：

致：海南政辉招投标代理有限公司

项目名称：

项目编号：

包号：____包（如有）

注明：“请勿在开标时间之前启封”

供应商名称、联系人姓名和电话

15.2 响应文件未按上述规定书写标记和密封者，采购代理机构不对响应文件被错放或先期启封负责。

16. 提交响应文件截止时间

16.1 供应商须在提交响应文件截止时间前将响应文件送达采购代理机构规定的响应

文件开启地点。

16.2 若采购代理机构推迟了提交响应文件截止时间，应以公告的形式通知所有供应商。在这种情况下，采购人和供应商的权利和义务均应以新的截止时间为准。

16.3 在提交响应文件截止时间后递交的响应文件，采购代理机构将拒绝接受。

五、磋商、评审及签约

17. 磋商

17.1 采购代理机构按竞争性磋商文件第一章规定的时间和地点进行磋商。采购人代表、采购代理机构有关工作人员参加。政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

17.2 供应商应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证件签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，采购代理机构对响应文件的处理不承担责任。

17.3 磋商时，采购代理机构或供应商代表将查验响应文件密封情况，确认无误后拆封。

17.4 若响应文件未密封，采购代理机构将拒绝接受该供应商的响应文件。

17.5 根据财库〔2015〕124号《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

18. 磋商小组

评标委员会由技术、经济等方面的专家和采购人代表（如有）组成，其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的2/3。该磋商小组独立工作，负责评审所有响应文件并确定成交候选供应商。

19. 关于政策性优惠

19.1 所投分包（如不分包则指本项目）的所有投标产品进入当期节能清单的，其评审价=报价*（1-2%）；供应商所投产品满足此规定的，必须提供相关证明文件。

19.2 所投分包（如不分包则指本项目）的所有投标产品进入当期环保清单的，其评审价=报价*（1-1%）；供应商所投产品满足此规定的，必须提供相关证明文件。

19.3 所投分包（如不分包则指本项目）的所有投标产品均为绿色产品的，均为绿色产品的，其评审价=报价*（1-4%）；超过一半产品为绿色产品的，其评审价=报价*

(1-3%);个别产品为绿色产品的,其评审价=报价*(1-2%)。供应商所投产品满足此规定的,必须提供相关证明文件。

19.4 纳入财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》的货物和服务:

19.4.1 采用最低评标价法评标的项目,对自主创新产品在评审时对其投标价格给予5%的价格扣除。

19.4.2 采用综合评分法评标的项目,对自主创新产品在价格评标项中,对自主创新产品给予价格评标总分值的5%的加分。

19.5 供应商为中小企业(含联合体)的情况:

19.5.1 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(工信部联企业(2011)300号)确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。

19.5.2 在政府采购活动中,供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的,享受中小企业扶持政策:

(1) 在货物采购项目中,货物由中小企业制造,即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标;

(2) 在工程采购项目中,工程由中小企业承建,即工程施工单位为中小企业;

(3) 在服务采购项目中,服务由中小企业承接,即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中,供应商提供的货物既有中小企业制造货物,也有大型企业制造货物的,不享受中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动,联合体各方均为中小企业的,联合体视同中小企业。其中,联合体各方均为小微企业的,联合体视同小微企业。

19.5.3 监狱企业视同为小型、微型企业,必须提供相关证明文件。

19.5.4 残疾人福利性单位视同为小型、微型企业,必须如实填写“残疾人福利性单位声明函”(内容、格式见财库〔2017〕141号)。

19.5.5 具体评审价说明:

(1) 供应商为中小企业,货物和服务项目评审价=报价*(1-10%),工程项目评审价=

报价* (1-3%); 对于适用招标投标法的政府采购工程建设项目, 采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的, 评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3% 作为其价格分。

(2) 供应商为联合体报价, 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, 货物和服务项目评审价=报价* (1-4%), 工程项目评审价=报价* (1-1%); 对于适用招标投标法的政府采购工程建设项目, 采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的, 评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1% 作为其价格分。

(3) 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。

19.5.6 供应商为中小企业(含联合体)的, 必须如实填写“中小企业声明函”(内容、格式见财库〔2020〕46号), 否则无效。**如有虚假骗取政策性加分, 将依法承担相应责任。**

20. 磋商和定标

20.1 磋商、评分办法见“第六章 磋商程序”。

20.2 磋商小组将严格按照竞争性磋商文件的要求和条件进行评审, 根据评审办法推荐出三人为成交候选供应商, 并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的成交候选供应商为成交供应商并向其授予合同。排名第一的成交候选供应商因不可抗力或者自身原因不能履行合同, 或者排名第一的成交候选供应商提供虚假材料或存在其它违规行为的, 或者是磋商小组出现评审错误, 被他人质疑后证实确有其事的, 采购人将把合同授予排名第二的成交候选供应商或重新组织招标。如此类推。

20.3 采购代理机构将在指定的网站上公告成交结果。

21. 质疑处理

21.1 供应商如认为竞争性磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的, 应在知道或应知其权益受到损害之日起七个工作日内以书面形式向海南政辉招投标代理有限公司提出质疑, 并附相关证明材料(质疑函格式详见海南省财政厅质疑函范本, **未按照质疑函范本书写或未附相关证明材料的质疑均不受理**)。匿名、非书面形式、七个工作日之外的质疑均不予受理。

21.2 质疑书原件可采取当面递交或邮寄、快递的方式送达代理机构。以邮寄、快递方式递交的, 质疑提起日期以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期或非邮政快

递件上的签注之日计算，受理日期则以代理机构收到质疑函原件之日计算。

以邮寄、快递方式递交质疑函的，质疑人可以在质疑有效期内以清晰扫描及时将质疑事项告知代理机构，并提供邮寄件、快递件的有效查询方式。

21.3 质疑函接收信息

联系部门：海南政辉招投标代理有限公司一项目部

联系电话及联系人：0898-66557609 周工

通讯地址：海口市五指山路康业花园西湖苑 G 栋 2A

21.4 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购人或采购代理机构可不予受理：

- (1) 未在有效期限内提出质疑的；
- (2) 质疑未以书面形式提出的；
- (3) 所提交材料未明示属于质疑材料的；
- (4) 质疑事项已经进入投诉或者诉讼程序的；
- (5) 在质疑有效期内未就同一环节一次性提出质疑的；
- (6) 其它不符合受理条件的情形。

21.5 质疑函的形式有下列情形之一的，采购人或采购代理机构应当一次性告知质疑人在法定质疑期内修改后重新提交。法定质疑期内质疑人未重新提交，或者重新提交的质疑仍不符合形式规定的，由此产生的风险由供应商自行承担：

- (1) 质疑函未使用财政部制定的政府采购供应商质疑函范本进行编写的；
- (2) 质疑函内容不全的。

21.6 代理机构应于收到质疑函后一个工作日内对质疑函的形式进行审查，符合条件的质疑，应当受理并向质疑人发出质疑签收单。收到质疑函原件并向质疑人发出质疑签收单之日，为质疑正式受理之日。

质疑函在质疑有效期内需要修改、补充的，以提交修改或补充的质疑函原件并发出质疑签收单之日作为质疑正式受理之日。

22. 成交通知

22.1 成交供应商收到成交通知后，到采购代理机构处办理有关手续。

22.2 成交通知书将是合同的一个组成部分。

23. 签订合同

23.1 成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点与采购人签订成交合同，否则磋商

保证金将不予退还,给采购人和采购代理机构造成损失的,成交供应商还应承担赔偿责任。

23.2 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件及评审过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

六、其他

24. 采购代理服务费用

按海南省物价局关于降低部分招标代理服务收费标准的通知【琼价费管(2011)225号】规定的差额定率累进法,以中标价格为基数进行计算后,给予7折优惠,向甲方收取招标代理服务费。

25. 其他

本项目不召开答疑会。

第三章 用户需求书

一、项目名称

海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台服务外包项目

二、服务外包时间

外包服务期限:投标人按一年服务费用进行报价,在采购方年度预算能保障的前提下,本项目最多服务期限为三年,同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。

三、采购项目内容

以政府购买服务的方式对海南省 12345 政务服务便民热线陵水分平台相关服务进行外包,确保 12345 热线畅通,及时响应群众来电诉求等,做好平台运行相关保障工作,进一步打造便捷、高效、规范的政务服务“总客服”。

四、人员团队建设

为对标海南省自由贸易港建设,保证海南 12345 热线陵水县分平台运行服务质量,供应商需建设一支综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍,能够顺利承接我县约 29 万通/年的话务量,并按照采购方要求提供业务分析、培训及其他相关工作,且满足服务质量考核要求。人员团队建设主要包括人员配置、人员招录、培训管理、薪资保障等内容,具体如下:

(一) 人员配置。人员配置至少 50 人以上,主要岗位包括综合管理、话务派单、数据分析、政策分析、信息管理等岗位。

(二) 人员要求。各岗位人员应具备以下基本条件:一是遵纪守法、品行端正、爱岗敬业,具有良好品行,无违法违纪行为;二是身心健康,具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力,具有较强的服务意识、学习意识、保密意识等。

(三) 培训考核。供应商需制定完善培训考核机制,对业务和服务进行量化考核评估,确保人员在岗前、在岗、待岗的业务知识、服务礼仪、系统操作、职业道德等培训到位且通过考核方可上(在)岗工作。

（四） 薪资保障。供应商负责所聘用工作人员的劳动合同签订，按规定发放薪酬并缴纳社会保险和公积金。为保障服务人员素质要求和薪资待遇，以及防止人员流失导致影响服务正常运行等，本次外包服务人员的薪资福利支出总额不得低于 344.9 万元。（含高温、五险一金、各类绩效等）除人员薪资福利支出总额费用外，剩余费用作为本项目运营相关管理经费和税费等。

（五） 人员保障。供应商应针对本项目可能出现的人员需求波动或人员流失情况，保障有充分的人员补充渠道，满足项目用人需求。

（六） 其他要求。供应商做好工作人员情绪疏导、压力释放等，保障工作人员心理健康。

五、技术支持及运维服务

供应商一是需承接话务呼入、多媒体渠道业务、回访复核、工单转派、系统督办、数据报表统计、业务分析、知识库管理等业务；二是提供话务系统网路租赁服务等；三是建立现场运行管理和维护团队，提供 7*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务；四是其他有关 12345 热线工作。主要需求如下：

（一） 运行指标需求。包括但不限于以下指标：确保接通率、平均接通时长、即时答复率、按时回访率、满意率等指标达到采购方的考核要求；如指标发生变动，供应商应以最新运行指标为准。

（二） 热线业务分析需求。一是负责组织开展数据管理、数据研判、数据开放及大数据应用，支撑热线运营管理、改革发展所需要的数据驱动能力建设，不断产出有价值的成果；二是深入政府热线、政务服务、社会治理、营商环境等相关领域的核心业务，理解业务运作逻辑，利用科学分析手段，发现业务瓶颈并提出优化建议；三是按要求出具阶段性数据分析成果汇报，并编制业务分析报告，如每月出具 1 份 12345 热线月报；四是参与数据分析成果的可视化展示工作，包括逻辑设计、内容组织等，确保数据价值体现；五是其他采购方要求的报表和报告等。

（三） 运营规范需求。为了规范海南 12345 热线陵水县分平台的管理及工作流程等，实现以制度管人管事，供应商应根据管理需要制定包括但不限于服务规

范、业务规范、学习培训、考勤管理、现场管理、绩效考核的等制度机制。

(四) 运维服务。供应商需根据项目要求提供数量充足、性能匹配的设备,并提供语音网关、话务系统的安装、调试等维护服务,确保正常运转。供应商应提供 7*24 小时日常维护和故障处理等服务,如因供应商提供的线路故障等导致话务运行不畅的,需按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级,启动相应等级的故障运维方案,且维护产生的费用由供应商承担。

(五) 12345 热线链路网络资源要求。供应商需根据采购方要求提供 12345 热线链路网络租赁服务,一是能满足 12345 呼叫中心语音平台与公众通信网络的互联互通,确保服务呼叫畅通稳定;二是满足海南 12345 热线陵水县分平台语音平台与海南省 12345 政务服务便民热线省平台的互联互通,并保证网络的主动监测能力和安全防护能力;三是确保坐席话务呼叫的高效稳定接续,以及确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

(六) 协助做好知识库管理要求。协助做好海南 12345 热线陵水县分平台工单知识库的采集、分类、录入等工作,方便话务员通过检索功能快速查询所需的资料信息及标准答案;提供统一、标准、快捷服务解答。

六、其他要求

一是供应商不得将项目进行转包;二是供应商需签订《网络信息安全承诺书》《数据保密协议》,承诺按照国家相关法律法规做好信息安全和保密管理;三是供应商需按照采购方的最新考核要求,保质保量完成各类考核项目,确保海南 12345 热线陵水县分平台高效率、高质量的运行。

七、考核标准

考核标准初步拟定分为 3 大项目 11 项具体指标,最终考核指标以双方签订合同约定为准。

考核项目	具体指标	具体内容
一、服务指标(65分)	1. 接通率: 95% (7分)	考核话务接通能力。
	2. 平均接通时长: 15 秒 (8分)	考核接话快捷情况。

	3. 即时答复率: 70% (15分)	考核知识库管理情况及工单在在在前台即时办结的情况。
	4. 按时回访率 (10分)	考核按时对工单进行回访情况。
	5. 满意率: 96% (15分)	考核企业和群众对已办结工单的满意程度。
	6. 有理由投诉 (10分)	话务员在服务提供过程中被来电用户投诉, 经质控评估认定确因服务态度差、业务能力低等问题造成投诉的数量。
二、保障指标(35分)	7. 岗位人员配备 (10分)	考核人员流失快速补充能力, 如有人员流失应尽快补充到位。
	8. 常态报告/数据提交及时准确率: 100% (10分)	考核要求提交报告、数据等相关内容时的及时性和准确性。
	9. 突发事件响应处置及时率: 100% (5分)	考核应急处置能力, 确保在非不可抗力情况下第一时间稳定运行。
	10. 运行维护指标 (10分)	考核运行维护能力, 能高效对发生软硬件设备故障进行排查维修。
三、奖励指标(5分)	11. 奖励指标 (5分)	来电人对话务员提供的服务表示非常满意, 并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。

五、项目相关要求

1、**合同履行期限:** 本项目合同期限为一年, 在采购方年度预算能保障的前提下, 服务期限最多为三年, 同时根据供应商履约评价结果分年度进行合同续签。

2、**服务地点:** 采购人指定地点。

3、**付款条件:**

(1) 在签订合同 2 个月后支付合同总金额 35%。

(2) 在正常运行 5 个月后, 支付合同总金额的 45%, 其中 2% 的金额作为阶段考核激励金, 根据考核等次进行支付。

(3) 在正常运行 10 个月后, 支付合同总金额的 20%, 其中 2% 的金额作为年度

考核激励金，根据考核等次进行支付。

(4) 阶段和年度考核得分范围及考核激励金支付情况具体如下：

得分范围	支付情况
90分 \leq X \leq 105分	支付考核激励金的100%
80分 \leq X \leq 89分	支付考核激励金的85%
70分 \leq X \leq 79分	支付考核激励金的75%
60分 \leq X \leq 69分	支付考核激励金的60%
X $<$ 60分	不支付考核激励金

(5) 若考核得分小于90分，按比例扣除的考核激励金将作为绩效发放给海南省12345政务服务便民热线陵水分平台表现优秀工作人员。

(6) 若乙方年度考核大于等于70分，且乙方无任何违约行为，在甲方年度预算能保障的前提下，双方将按约定续签合同，若下一年度双方对合同内容无变更，合同将自动续期，最长不超过两次。若乙方年度考核分数小于70分，次年不再续签合同。

4、验收要求：按招标文件第三章“用户需求书”中服务内容及要求和国家行业标准进行验收。

5、供应商必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写响应文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其响应文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

第四章 合同主要条款

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

通用合同条款

(略)

合同专用条款部分

甲方：_____

乙方：_____

甲乙双方根据____年____月____日_____（项目编号：_____）竞争性磋商结果及竞争性磋商文件的要求，经协商一致，同意以下专用条款作为本项目合同条款的补充。当合同条款与专用条款不一致时，以专用条款为准。

一、合同标的及金额等(详见附件清单)

序号	服务品目	服务内容	数量	单位	单价(元)	小计(元)	备注
1							
2							
3							
4							
5							
...							
合同金额		(小写)					
		(大写)					

二、合同履行期限

三、地点和方式

四、包装方式

五、付款条件

六、验收、交付标准和方法

七、质量保修范围和保修期限

八、违约赔偿

1. 如乙方违反合同约定的时间迟延提供服务的,每迟延一天乙方应按合同总价款 1% 的标准承担违约金。逾期超过三十天的,甲方有权单方解除合同,乙方应向甲方支付合同总价款 10%的违约金。如因此给甲方造成其他损失的,乙方还应负全部赔偿责任。

2. 本合同签订后,乙方不得擅自终止合同履行或将本合同权利义务全部或部分转让给任何第三方,否则甲方有权单方解除合同,乙方须向甲方支付合同总金额 30%的违约金,如因此给甲方造成其他损失的,乙方还应负全部赔偿责任。

3. 乙方履行本合同过程中出现不符合合同约定或甲方要求的情形,甲方有权要求乙方无条件整改,乙方拒绝整改或整改不合格的,甲方有权单方解除合同,合同解除后乙方应返还甲方已支付的全部费用(如有),同时乙方须向甲方支付合同总价款 10%的违约金,如因此给甲方造成其他损失的,乙方还应负全部赔偿责任。

4. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予以延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。

九、合同纠纷处理

本合同履行过程中发生纠纷,应协商解决,协商不成,可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。因讼争发生的诉讼费、律师费、保全费、担保费(保函费)、

鉴定费、公告费、执行费、维权差旅费等一切费用均由责任方承担。

十、合同生效

本合同由甲乙双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章或合同专用章后生效。

十一、合同鉴证

采购代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与磋商文件、报价文件的相关要求相符并且未对采购内容和技术参数进行实质性修改。

十二、本合同的组成文件

1. 合同通用条款和专用条款；
2. 招标文件、乙方的报价文件和评标时的澄清函（如有）；
3. 中标通知书；
4. 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十三、合同备案

本合同一式三份，中文书写。甲方、乙方和采购代理机构执一份，均具有同等法律效力。

甲方：_____（盖章）

乙方：_____（盖章）

地址：_____

地址：_____

法定（或授权）代表人：_____

法定（或授权）代表人：_____

开户行：_____

开户行：_____

户名：_____

户名：_____

帐号：_____

帐号：_____

_____年__月__日

_____年__月__日

第五章 响应文件内容和格式

请供应商按照以下文件要求的格式、内容制作响应文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。

- 1、报价函（表1）
- 2、报价一览表（表2）
- 3、分项报价明细表（表3）
- 4、技术及资质要求响应表（表4）
- 5、供应商简介
- 6、营业执照副本、组织机构代码证、税务登记证和资格证书复印件（或者三证合一复印件）
- 7、法定代表人证明书（表5）
- 8、授权委托书（表6）
- 9、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
- 10、企业纳税证明复印件
- 11、社会保障缴费记录复印件
- 12、保证金缴纳证明复印件
- 13、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函（表7）
- 14、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的承诺书（表8）
- 15、不存在与参加本项目采购活动的其他供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的承诺函（表9）
- 16、中小企业声明函（表10，没有可不提供）
- 17、监狱企业证明文件（表11，没有可不提供）
- 18、残疾人福利性单位声明函（表12，没有可不提供）
- 19、技术商务部分（包括服务团队建设方案、培训方案、运营规范、日常运维方案、应急保障服务方案、系统安全保障设计等）
- 20、供应商认为需要的其他材料

表 1:

1、报价函

致：海南政辉招投标代理有限公司：

根据贵司 _____ 项目（招标编号：_____）的投标邀请函，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表供应商_____（报价单位名称），提交报价书。

根据此函，我们宣布同意如下：

- 1、我方接受招标文件的所有的条款和规定。
- 2、我方同意按照招标文件第二章“供应商须知”的规定，本响应文件的有效期为从投标截止日期起计算的60天，在此期间，本响应文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。
- 3、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。
- 4、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。
- 5、我们同意提供贵单位要求的有关本次投标的所有资料或证据。
- 6、如果我方中标，我们将根据招标文件的规定严格履行自己的责任和义务。
- 7、如果我方中标，我方将支付本次招标的服务费。

供应商名称： _____（盖章）

地址： _____ 邮编： _____

电话： _____ 传真： _____

授权代表： _____（签名或私章） 职务： _____

日期： _____

表 2:

2、报价一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

列名称	列内容
报价单位名称	
投标报价 (小写)	
投标报价 (大写)	
合同履行期限	

交货地点: 用户指定地点

供应商名称: _____ (公章)

法定代表人 (或授权代理人): _____ (签字或盖章)

日期: _____

注: 1. 投标报价应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容, 投标总金额包括本招标书中要求的所有货物和服务的费用, 包括运输、保险、税收等相关费用。

2. 本项目投标总报价超过采购预算的将视为无效投标。

表 3:

3、分项报价明细表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	服务品目	服务内容	数量	单位	单价 (元)	小计 (元)
1						
2						
3						
4						
5						
...						
合计:						

供应商名称 (盖章):

授权代表 (签名或私章):

- 注: 1、供应商必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价, 否则作无效投标处理。
- 2、分项报价明细表格式不得自行改动, 行数可以自行添加。
- 3、“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”报价合计相等。

表 4:

4、用户需求响应表

说明: 供应商必须仔细阅读招标文件中所有“用户需求书”中的技术(服务)要求、相关功能要求、商务要求等内容, 并对所有技术(服务)要求、相关功能要求、商务要求等条目列入下表, 未列入下表的视作供应商不响应。供应商必须根据所投服务内容的实际情况如实填写, 评委会如发现有虚假描述的, 该响应文件作废标处理, 并报政府采购主管部门严肃处理。

序号	服务品目	磋商文件技术(服务)/相关功能/商务等要求	响应文件技术(服务)/相关功能/商务内容	偏离情况	页码索引
1					
2					
3					
4					
5	...				

供应商名称(盖章):

授权代表(签名或私章):

注: 1、此表为表样, 行数可自行添加, 但表式不变。

2、偏离情况说明分正偏离、完全响应、负偏离, 分别表示优于要求、满足要求、不满足要求。评委评审时不能只根据供应商填写的偏离情况说明来判断是否响应, 而应认真查阅“响应文件技术(服务)/相关功能/商务内容”的内容以及相关的资料(如有)判断是否满足要求。

3、“页码索引”指“响应文件技术(服务)/相关功能/商务内容”所对应的证明材料在供应商响应文件中的页码。

表 5:

5、法定代表人证明书

供应商名称: _____

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_____ (供应商名称) 的法定代表人。

特此证明。

附: 法定代表人身份证复印件

法定代表人: _____ (签名或盖章)

供应商名称: _____ (盖单位章)

_____年____月____日

表 6:

6、授权委托书

致：海南政辉招投标代理有限公司

本授权书声明：

委托人：_____

地 址：_____ 法定代表人：_____

受托人：姓名_____ 性别：_____ 出生日期：_____年____月____日

所在单位：_____ 职务：_____

身 份 证：_____ 联系方式：_____

兹委托受托人_____代表我方参加海南政辉招投标代理有限公司组织的 _____ 项目（招标编号：_____）的政府采购活动，并授权其全权办理以下事宜：

- 1、参加投标活动；
- 2、出席开标评标会议；
- 3、签订与中标事宜有关的合同；
- 4、负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我方均予以承认。受托人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

附：受托人身份证复印件

法定代表人：_____（签名或盖章）

受托人：_____（签名）

委托单位：_____（公章）

_____年____月____日

表 7:

7、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函

致：海南政辉招投标代理有限公司

为响应贵公司组织的_____（项目编号为：_____）

货物及服务的招标采购活动，我司声明如下：

1、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。

2、本项目招标公告前三年内，我司在经营活动中没有被列入中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn>）的“失信被执行人”、信用中国（www.creditchina.gov.cn）的“税收违法黑名单”、“政府采购严重违法失信名单”和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的“政府采购严重违法失信行为记录名单”等重大违法记录。

本公司对上述声明的真实性负责，如有虚假，我司愿意接受相关处罚。

特此声明。

供应商名称：_____（盖章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签名或私章） 职务：_____

日期：_____

表 8:

8、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的承诺书

致：海南政辉招投标代理有限公司

本公司作为参加本次_____（项目编号为：_____）的供应商，现郑重承诺具备以下条件（《中华人民共和国政府采购法》第二十二条）：

- （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）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法违规记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此承诺。

供应商名称：_____（盖章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签名或私章） 职务：_____

日期：_____

表 9:

9、不存在与参加本项目采购活动的其他供应商单位负责人
为同一人或者存在直接控股、管理关系的承诺函

致：海南政辉招投标代理有限公司

为响应贵公司组织的_____（项目编号为：_____）

货物及服务的招标采购活动，我司郑重承诺如下：

我公司在参加该项目招标采购活动中，不存在与参加本项目采购活动的其他
供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此承诺。

供应商名称：_____（盖章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签名或私章） 职务：_____

日期：_____

表 10:

10、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(联合体)参加 (单位名称) 的 (项目名称) 采购活动,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. (标的名称) ,属于 (采购文件中明确的所属行业) ;承建(承接)企业为 (企业名称) ,从业人员 人,营业收入为 万元,资产总额为 万元¹,属于 (中型企业、小型企业、微型企业) ;

2. (标的名称) ,属于 (采购文件中明确的所属行业) ;承建(承接)企业为 (企业名称) ,从业人员 人,营业收入为 万元,资产总额为 万元,属于 (中型企业、小型企业、微型企业) ;

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

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

表 11:

11、监狱企业证明文件

享受政策优惠的监狱企业须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。

表 12:

12、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）:

日期:

第六章 磋商程序

一、评审原则

1、本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2、本次竞争性磋商采购的评审采用综合评分法。

二、磋商程序和评审方法

1、磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，如发现响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的等内容，可以要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2、磋商小组根据附表 1 的内容，对响应文件进行初步评审，只有通过初步评审的供应商才能继续进行磋商程序。

除符合“政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法”第三条第四项情形的，通过初步评审的供应商必须不少于 2 家，否则磋商失败。

3、磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商。

4、磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

5、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

6、综合评分具体评审的内容详见技术、商务评分表。

7、价格分计算方法：

满足竞争性磋商文件要求且最后报价最低的报价为基准价，价格分统一按照下列公式计算：
$$\text{价格分} = (\text{基准价} / \text{最后磋商报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

如供应商满足第二章第 19 条“关于政策性优惠”规定的，应按该条规定对供应商的最后报价进行调整。

8、综合评分及其统计：磋商小组成员对各供应商评分的算术平均值为该供应商的综

合评分。综合得分最高的供应商为第一成交候选供应商，综合得分次高的供应商为第二成交候选供应商，以此类推。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。

三、磋商、评审过程的保密性

1、接受报价后，直至成交供应商与采购人签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交人意见有关的内容，任何人均不得向供应商及与磋商、评审无关的其他人透露。

2、从报价递交截止时间起到确定成交供应商日止，供应商不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中，如果供应商试图在响应文件审查、澄清、比较及推荐成交供应商方面向参与磋商、评审的有关人员和采购人施加任何影响，其报价将被拒绝。

四、接受和拒绝任何或所有报价的权利

采购代理机构和采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何报价，以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有报价的权力，对受影响的供应商不承担任何责任。

五、变更技术方案的权利

在竞争性磋商过程中，采购人有权变更技术方案或采购数量，如果供应商根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

附表 1

1、初步审查表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	审查项目	评议内容（无效报价认定条件）	供应商 1	供应商 2	供应商 3
1	供应商的资格	是否符合供应商资格要求			
2	响应文件的有效性、完整性	是否符合竞争性磋商文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
3	报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行报价，漏报其报价将被拒绝			
4	磋商保证金	是否提交磋商保证金的			
5	报价有效期	是否满足竞争性磋商文件要求			
6	合同履行期限	是否满足竞争性磋商文件要求			
7	其他	无其他无效认定条件			
结 论					

1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。

3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委：

日期：

附表 2:

2、技术、商务评分表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	评审因素	评审内容	满分	供应商
1	服务团队建设方案	<p>根据供应商提供的服务团队建设方案,包括但不限于人员配备及管理制度、薪资和绩效、考勤考核方案等,根据方案进行综合评审赋分:</p> <p>1、方案内容完整详细,思路清晰,适用性强,能够根据实际情况制订,科学合理,得 11-15 分;</p> <p>2、方案内容较完整,思路较清晰,适用性较强,基本上能够根据实际情况制订,较科学合理,得 6-10 分;</p> <p>3、方案内容不完整,思路不清晰,适用性不强,不能够根据实际情况制订,不科学合理,得 1-5 分;</p> <p>4、没有提供不得分。</p>	15	
2	培训方案	<p>根据供应商提供的培训方案,包括但不限于培训课程安排、培训内容及相应材料、培训形式等内容,根据方案进行综合评审赋分:</p> <p>1、内容详细,科学合理,适用性强,表述清晰完整,得 11-15 分;</p> <p>2、内容较详细,较科学合理,适用性较强,表述较清晰完整,得 6-10 分;</p> <p>3、内容不详细,不科学合理,适用性差,表述不清晰,得 1-5 分;</p> <p>4、没有提供不得分。</p>	15	
3	运营规范	<p>根据供应商提供的热线运营规范,包括但不限于服务用语规范、应答流程规范、知识库建设规范、制度建设、岗位职责等运行规范,根据方案进行综合评审赋分:</p> <p>1、内容详细,科学合理,适用性强,表述清</p>	15	

		<p>晰完整，得 11-15 分；</p> <p>2、内容较详细，较科学合理，适用性较强，表述较清晰完整，得 6-10 分；</p> <p>3、内容不详细，不科学合理，适用性差，表述不清晰，得 1-5 分；</p> <p>4、没有提供不得分。</p>		
4	日常运维方案	<p>根据供应商提供的运维方案，包括但不限于故障处理方案、日常巡检制度等，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1、方案内容完整详细，思路清晰，适用性强，利于项目顺利实施，得 11-15 分；</p> <p>2、方案内容较完整，思路较清晰，适用性较强，较利于项目顺利实施，得 6-10 分；</p> <p>3、方案内容不完整，思路不清晰，适用性不强，不利于项目顺利实施，得 1-5 分；</p> <p>4、没有提供不得分。</p>	15	
5	应急保障服务方案	<p>根据供应商须提供应急保障方案，包括但不限于热线运营保障服务，应急保障服务等，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1、方案内容完整详细，具体应急保障措施可操作性强，应急保障服务可操作性强，得 7-9 分；</p> <p>2、方案内容较完整，具体应急保障措施可操作性较强，应急保障服务可操作性较强，得 4-6 分；</p> <p>3、方案内容不完整，具体应急保障措施可操作性差，应急保障服务可操作性差，得 1-3 分；</p> <p>4、没有提供不得分。</p>	9	
6	系统安全保障设计	<p>根据供应商对本项目系统安全分析，系统风险应对措施等情况进行综合评审：</p> <p>1、保障设计方案内容完整详细，可操作性强，得 7-10 分；</p> <p>2、保障设计方案内容较完整，可操作性较强，得 4-6 分；</p> <p>3、保障设计方案内容不完整，可操作性差，得 1-3 分；</p>	10	

		4、没有提供不得分。		
7	同类项目实施经验	2019 年至今，供应商具有同类项目实施经验，每提供一个得 2 分，满分 6 分。 证明材料：提供相关合同复印件并加盖公章。	6	
8	投标报价	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，价格分统一按照下列公式计算：供应商报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100	15	
9	合计：		100	