

黑龙江祥诺工程项目管理有限公司

公开招标文件

项目名称：黑龙江省**12345**政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务

项目编号：**[230001]XNGC[GK]20250001**

第一章 投标邀请

黑龙江祥诺工程项目管理有限公司受黑龙江省营商环境建设监督局的委托，采用公开招标方式组织采购黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务

批准文件编号：黑政采计划[2025]00155

采购项目编号：[230001]XNGC[GK]20250001

2.内容及分包情况（技术规格、参数及要求）

包号	货物、服务和工程名称	数量	采购需求	预算金额（元）
1	黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务	1	详见采购文件	42,243,800.00

二.投标人的资格要求

1.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.到提交投标文件的截止时间，投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（以通过查询“信用中国”网站和“中国政府采购网”网站的信用记录内容为准。）

3.其他资质要求：

合同包1（黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务）：无

三.获取招标文件的时间、地点、方式

获取招标文件的地点：详见招标公告；

获取招标文件的方式：供应商须在公告期内凭用户名和密码，登录黑龙江省政府采购网，选择“交易执行-应标-项目投标”，在“未参与项目”列表中选择需要参与的项目，确认参与后即可获取招标文件。

其他要求

1.采用“现场网上开标”模式进行开标，投标人需到达开标现场。

2.采用“不见面开标”模式进行开标投标人无需到达开标现场，开标当日在投标截止时间前30分钟登录黑龙江省政府采购网进行签到，选择“交易执行-开标-供应商开标大厅”参加远程开标。请投标人使用投标客户端严格按照招标文件的相关要求制作和上传电子投标文件，并按照相关要求参加开标“不按规范标记导致废标的，由供应商自行承担相关责任”。

3.将采用电子评标的方式，为避免意外情况的发生处理不及时导致投标失败，建议投标人需在开标时间前1小时完成投标文件上传，否则产生的一系列问题将由投标人自行承担。

注：开标模式详见供应商须知-开标方式

四.招标文件售价

本次招标文件的售价为 无 元人民币。

五.递交投标文件截止时间、开标时间及地点：

递交投标文件截止时间：详见招标公告

投标地点：详见招标公告

开标时间：详见招标公告

开标地点：详见招标公告

备注：所有电子投标文件应在投标截止时间前递交至黑龙江省政府采购云平台，逾期递交的投标文件，为无效投标文件。

六.询问提起与受理：

项目经办人：孙莹 联系方式：0451-87612507

七.质疑提起与受理：

1.对采购文件的质疑：

项目经办人：孙莹 联系方式：0451-87612507

2.对评审过程和结果的质疑：

质疑联系人：孙莹 电话：0451-87612507

八.公告发布媒介：

中国政府采购网 黑龙江省政府采购网

联系信息

1. 采购代理机构

采购代理机构名称：黑龙江祥诺工程项目管理有限公司

地址：哈尔滨市道里区群力第五大道3726号3栋1单元2层1号

联系人：孙莹

联系电话：0451-87612507

账户名称：系统自动生成的缴交账户名称

开户行：详见投标人须知

账号：详见投标人须知

2. 采购人信息

采购单位名称：黑龙江省营商环境建设监督局

地址：高谊街65号

联系人：单位经办人

联系电话：045151522225

黑龙江祥诺工程项目管理有限公司

第二章 供应商须知

一、前附表：

序号	条款名称	内容及要求
1	分包情况	共1包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	不见面开标
4	评标方式	现场网上评标
5	是否专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业
6	评标办法	合同包1（黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务）：综合评分法
7	获取招标文件时间（同招标文件提供期限）	详见招标公告
8	保证金缴纳截止时间（同递交投标文件截止时间）	详见招标公告
9	电子投标文件递交	电子投标文件在投标截止时间前递交至黑龙江省政府采购网--政府采购云平台
10	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件 1 份（需在投标截止时间前上传至“黑龙江省政府采购网--黑龙江省政府采购管理平台”）
11	中标人确定	采购人授权评标委员会按照评审原则直接确定中标（成交）人。
12	备选方案	不允许
13	联合体投标	包1： 不接受
14	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取 采购机构代理服务收费标准：中标通知书发出后3日内，中标供应商参照《国家计委关于印发（招标代理服务收费管理暂行办法）的通知》（计价格[2002]1980号)文件的标准,按照中标金额下浮20%向采购代理机构一次性交纳采购代理服务费

1 5	投标保证金	<p>本项目允许投标供应商按照相关法律法规自主选择以支票、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缴纳保证金。</p> <p>黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务：保证金人民币：150,000.00元整。</p> <p>开户单位：黑龙江祥诺工程项目管理有限公司</p> <p>开户银行：中国光大银行股份有限公司哈尔滨黄河支行</p> <p>银行账号：36260188000203654</p> <p>特别提示：</p> <p>1、投标供应商应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。投标保证金到账（保函提交）的截止时间与投标截止时间一致，逾期不交者，投标文件将作无效处理。</p> <p>2、投标供应商在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号：***、包组：***）的投标保证金”。</p>
1 6	电子招投标	<p>各投标人应当在投标截止时间前上传加密的电子投标文件至“黑龙江省政府采购网”未在投标截止时间前上传电子投标文件的，视为自动放弃投标。投标人因系统或网络问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间及时拨打联系电话4009985566按1号键。</p> <p>不见面开标（远程开标）：</p> <p>1. 项目采用不见面开标（网上开标），如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行电子开标时，将会由开标负责人视情况来决定是否允许投标人导入非加密电子投标文件继续开标。本项目采用电子评标（网上评标），只对通过开标环节验证的电子投标文件进行评审。</p> <p>2. 电子投标文件是指通过投标客户端编制，在电子投标文件中，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。加密后，成功上传至黑龙江省政府采购网的最终版指定格式电子投标文件。</p> <p>3. 使用投标客户端，经过编制、签章，在生成加密投标文件时，会同时生成非加密投标文件，投标人请自行留存。</p> <p>4. 投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标，在开标时间前30分钟，应当提前登录开标系统进行签到，填写联系人姓名与联系号码。</p> <p>5. 开标时，投标人应当使用 CA 证书在开始解密后30分钟内完成投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。（请各投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体环境要求详见操作手册）</p> <p>6. 开标时出现下列情况的，将视为逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当视为投标无效处理。</p> <p>（1） 投标人未按招标文件要求参加远程开标会的；</p> <p>（2） 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密；</p> <p>（3） 经检查数字证书无效的投标文件；</p> <p>（4） 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。</p> <p>7. 供应商必须保证在规定时间内完成已投项目的电子响应文件解密，并在规定时间内进行签章确认，未在规定时间内签章的，视同接受开标结果。</p>

17	电子投标文件 签字、盖章要求	应按照第七章“投标文件格式”要求，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。 说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件。
18	投标客户端	投标客户端需要自行登录“黑龙江省政府采购网--政府采购云平台”下载。
19	有效供应商家数	包1：3 此数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、评标；文件中其他描述若与此规定矛盾以此为准。
20	报价形式	合同包1（黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务）:总价
21	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
22	其他	其他，依据《黑龙江省政府采购供应商信用评价管理暂行办法》，如供应商在最新一年度黑龙江省政府采购供应商信用评价等级为“A”的，可按应收额度的50%缴纳投标（响应）保证金，响应文件中须同时提供A级证明材料，否则投标无效
23	项目兼投兼中规则	兼投兼中：-

三、投标须知

1.投标方式

1.1投标方式采用网上投标，流程如下：

应在黑龙江省政府采购网（<http://hljcg.hlj.gov.cn>）提前注册并办理电子签章CA，CA用于制作投标文件时盖章、加密和开标时解密（CA办理流程及驱动下载参考黑龙江省政府采购网（<http://hljcg.hlj.gov.cn>）办事指南-CA办理流程）具体操作步骤，在黑龙江省政府采购网（<http://hljcg.hlj.gov.cn/>）下载政府采购供应商操作手册。

1.2缴纳投标保证金（如有）。本采购项目采用“虚拟子账号”形式收退投标保证金，每一个投标人在所投的每一项目下合同包会对应每一家银行自动生成一个账号，称为“虚拟子账号”。在进行投标信息确认后，应通过应标管理-已投标的项目，选择缴纳银行并获取对应不同包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，通过转账至上述账号中，付款人名称必须为投标单位全称且与投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与投标人须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。

1.3查看投标状况。通过应标管理-已投标的项目可查看已投标项目信息。

2.特别提示

2.1缴纳保证金时间以保证金到账时间为准，由于投标保证金到账需要一定时间，请投标人在投标截止前及早缴纳。

三、说明

1.总则

本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

投标人应仔细阅读本项目信息公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.投标费用

投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

4.当事人：

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本招标文件的采购人特指本项目采购单位。

4.2“采购代理机构”是指本次招标采购项目活动组织方。本招标文件的采购代理机构特指黑龙江祥诺工程项目管理有限公司。

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

4.4“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标人或者推荐中标候选人的临时组织。

4.5“中标人”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，取得与采购人签订合同资格的投标人。

5.合格的投标人

5.1符合本招标文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5.3为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

6.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

6.3联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

6.4联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的资格要求。由同一资质条件的投标人组成的联合体，应当按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级。

6.5联合体各方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。

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

6.7投标时，应以联合体协议中确定的主体方名义投标，以主体方名义缴纳投标保证金，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及度量衡单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

8.现场踏勘

8.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

8.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

9.其他条款

9.1无论中标与否投标人递交的投标文件均不予退还。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间15日前，不足15日的，顺延投标截止之日，同时在“黑龙江省政府采购网”、“黑龙江省公共资源交易网”上发布澄清或者变更公告进行通知。澄清或者变更公告的内容为招标文件的组成部分，投标人应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息的责任。

五、投标文件

1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第七章“投标文件格式”进行编写（可以增加附页），作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1投标人应按照“第四章招标内容与要求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价明细表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3投标报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

2.4对报价的计算错误按以下原则修正：

（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。

注：修正后的报价投标人应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

3.投标有效期

3.1投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

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，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

4.投标保证金

4.1投标保证金的缴纳：

投标人在提交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、开户银行、行号、开户单位、账号和招标文件本章“投标须知”规定的投标保证金缴纳要求递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

4.2投标保证金的退还：

（1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投合同包结果公告发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致

无法及时退还的除外；

(2) 未中标供应商投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；

(3) 中标供应商投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

4.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

(1) 中标后，无正当理由放弃中标资格；

(2) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；

(3) 在签订合同时，向采购人提出附加条件；

(4) 不按照招标文件要求提交履约保证金；

(5) 要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容；

(6) 要求更改招标文件和中标结果公告的实质性内容；

(7) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

5.投标文件的修改和撤回

5.1投标人在提交投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容旁签署（法人或授权委托人签署）、盖章、密封和上传至系统后生效，并作为投标文件的组成部分。

5.2在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

6.投标文件的递交

6.1在招标文件要求提交投标文件的截止时间之后送达或上传的投标文件，为无效投标文件，采购单位或采购代理机构拒收。采购人、采购代理机构对误投或未按规定时间、地点进行投标的概不负责。

7.样品（演示）

7.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

7.2开标前，投标人应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

7.3评标结束后，中标供应商与采购人共同清点、检查和密封样品，由中标供应商送至采购人指定地点封存。未中标投标人将样品自行带回。

六、开标、评审、结果公告、中标通知书发放

1.网上开标程序

1.1主持人按下列程序进行开标：

(1) 宣布开标纪律；

(2) 宣布开标会议相关人员姓名；

(3) 投标人对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员当众宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；

(4) 参加开标会议人员对开标情况确认；

(5) 开标结束，投标文件移交评标委员会。

1.2开标异议

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，应当当场提出询问或者回避申请，开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

1.3投标人不足三家的，不得开标。

1.4备注说明:

(1) 若本项目采用不见面开标, 开标时投标人使用 CA证书参与远程投标文件解密。投标人用于解密的CA证书应为该投标文件生成加密、上传的同一把 CA证书。

(2) 若本项目采用不见面开标, 投标人在开标时间前30分钟, 应当提前登录开标系统进行签到, 填写联系人姓名与联系号码; 在系统约定时间内使用CA证书签到以及解密, 未成功签到或未成功解密的视为其无效投标。

(3) 投标人对不见面开标过程和开标记录有疑义, 应在开标系统规定时间内在不见面开标室提出异议, 采购代理机构在网上开标系统中进行查看及回复。开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

2.评审(详见第六章)

3.结果公告

3.1中标供应商确定后, 采购代理机构将在黑龙江省政府采购网发布中标结果公告, 中标结果公告期为 1 个工作日。

3.2项目废标后, 采购代理机构将在黑龙江省政府采购网上发布废标公告, 废标结果公告期为 1 个工作日。

4.中标通知书发放

发布中标结果的同时, 中标供应商可自行登录“黑龙江省政府采购网--政府采购云平台”打印中标通知书, 中标通知书是合同的组成部分, 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。

中标通知书发出后, 采购人不得违法改变中标结果, 中标供应商无正当理由不得放弃中标。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

1.1供应商对政府采购活动事项有疑问的, 可以向采购人或采购代理机构提出询问, 采购人或采购代理机构应当在3个工作日内做出答复, 但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的, 采购代理机构应当告知其向采购人提出。

1.2为了使提出的询问事项在规定时间内得到有效回复, 询问采用实名制, 询问内容以书面材料的形式亲自递交到采购代理机构, 正式受理后方可生效, 否则, 为无效询问。

2.质疑

2.1潜在投标人已依法获取招标文件, 且满足参加采购项目基本条件的潜在供应商, 可以对招标文件提出质疑; 递交投标文件的供应商, 可以对该项目采购过程和中标结果提出质疑。代理机构应当在正式受理投标人的书面质疑后七个工作日作出答复, 但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.2对招标文件提出质疑的, 应当在首次获取招标文件之日起七个工作日内提出; 对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出; 对中标结果提出质疑的, 为中标结果公告期届满之日起七个工作日内提出。

2.3质疑供应商应当在规定的时限内, 以书面形式一次性地向代理机构递交《质疑函》和必要的证明材料, 不得重复提交质疑材料, 《质疑函》应按标准格式规范填写。

2.4供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑, 应当递交供应商法定代表人签署的授权委托书, 其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的, 应当由本人签字; 供应商为法人或者其他组织的, 应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章, 并加盖公章。

2.5供应商提出质疑应当递交《质疑函》和必要的证明材料。《质疑函》应当包括下列内容:

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、联系人及联系电话;
- (2) 质疑项目的名称、编号;
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
- (4) 事实依据;
- (5) 必要的法律依据;

- (6) 提出质疑的日期;
- (7) 供应商首次下载招标文件的时间截图。

2.6有下列情形之一的，代理机构不予受理：

- (1) 按照“谁主张、谁举证”的原则，应由质疑供应商提供质疑事项的相关证据、依据和其他有关材料，未能提供的；
- (2) 未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的；
- (3) 未在质疑有效期限内提出的；
- (4) 超范围提出质疑的；
- (5) 同一质疑供应商一次性提出质疑后又提出新质疑的。

2.7有下列情形之一的，质疑不成立：

- (1) 质疑事项缺乏事实依据的；
- (2) 质疑供应商捏造事实或者提供虚假材料的；
- (3) 质疑供应商以非法手段取得证明材料的。

2.8质疑的撤销。质疑正式受理后，质疑供应商申请撤销质疑的，代理机构应当终止质疑受理程序并告知相关当事人。

2.9对虚假和恶意质疑的处理。对虚假和恶意质疑的供应商，报省级财政部门依法处理，记入政府采购不良记录，推送省级信用平台，限制参与政府采购活动。有下列情形之一的，属于虚假和恶意质疑：

- (1) 主观臆造、无事实依据进行质疑的；
- (2) 捏造事实或提供虚假材料进行质疑的；
- (3) 恶意攻击、歪曲事实进行质疑的；
- (4) 以非法手段取得证明材料的。

3.0接收质疑函的方式：为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑采用实名制，且由法定代表人或授权代表亲自递交至采购代理机构，正式受理后方可生效。

联系部门：采购人、采购代理机构（详见第一章 投标邀请）。

联系电话：采购人、采购代理机构（详见第一章 投标邀请）。

通讯地址：采购人、采购代理机构（详见第一章 投标邀请）。

3.投诉

3.1质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内做出书面答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向监督部门进行投诉。投诉程序按《政府采购法》及相关规定执行。

3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

第三章 合同与验收

一、合同要求

1.一般要求

1.1采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的规定，与中标供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标供应商投标文件作实质性修改。

1.2合同签订双方不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.3政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

1.4采购人与中标供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。

1.5政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

1.6政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.7拒绝签订采购合同的按照相关规定处理，并承担相应法律责任。

1.8采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.9采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.合同格式及内容

2.1具体格式见本招标文件后附拟签订的《合同文本》（部分合同条款），投标文件中可以不提供《合同文本》。

2.2《合同文本》的内容可以根据《民法典》和合同签订双方的实际要求进行修改，但不得改变范本中的实质性内容。

二、验收

中标供应商在供货、工程竣工或服务结束后，采购人应及时组织验收，并按照招标文件、投标文件及合同约定填写验收单。

政府采购合同（合同文本）

甲方：***（填写采购单位）

地址（详细地址）：

乙方：***（填写中标投标人）

地址（详细地址）：

合同号：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲、乙双方就（填写项目名称）（政府采购项目编号、备案编号：），经平等自愿协商一致达成合同如下：

1.合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)合同格式以及合同条款
- (2)中标结果公告及中标通知书
- (3)招标文件
- (4)投标文件
- (5)变更合同

2.本合同所提供的标的物、数量及规格等详见中标结果公告及后附清单。

3.合同金额

合同金额为人民币 万元，大写：

4.付款方式及时间

***（见招标文件第四章）

5.交货安装

交货时间：

交货地点：

6.质量

乙方提供的标的物应符合国家相关质量验收标准，且能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。

7.包装

标的物的包装应按照国家或者行业主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护标的物安全、完好的包装方式。

8.运输要求

(1) 运输方式及线路:

(2) 运输及相关费用由乙方承担。

9.知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用标的物或标的物的任何一部分时, 免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

10.验收

(1) 乙方将标的物送达至甲方指定的地点后, 由甲乙双方及第三方(如有)一同验收并签字确认。

(2) 对标的物的质量问题, 甲方应在发现后向乙方提出书面异议, 乙方在接到书面异议后, 应当在 日内负责处理。甲方逾期提出的, 对所交标的物视为符合合同的规定。如果乙方在投标文件及谈判过程中做出的书面说明及承诺中, 有明确质量保证期的, 适用质量保证期。

(3) 经双方共同验收, 标的物达不到质量或规格要求的, 甲方可以拒收, 并可解除合同且不承担任何法律责任,

11.售后服务

(1) 乙方应按招标文件、投标文件及乙方在谈判过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

(2) 其他售后服务内容: (投标文件售后承诺等)

12.违约条款

(1) 乙方逾期交付标的物、甲方逾期付款, 按日承担违约部分合同金额的违约金。

(2) 其他违约责任以相关法律法规规定为准, 无相关规定的, 双方协商解决。

13.不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的, 应及时通知另一方, 双方互不承担责任, 并在 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 双方协商解决。

14.争议的解决方式

合同发生纠纷时, 双方应协商解决, 协商不成可以采用下列方式解决:

(1) 提交 仲裁委员会仲裁。

(2) 向 人民法院起诉。

15.合同保存

合同文本一式五份, 采购单位、投标人、政府采购监管部门、采购代理机构、国库支付执行机构各一份, 自双方签订之日起生效。

16.合同未尽事宜, 双方另行签订补充协议, 补充协议是合同的组成部分。

甲方: (章)

乙方: (章)

采购方法人代表: (签字)

投标人法人代表: (签字)

开户银行:

开户银行:

帐号:

帐号:

联系电话:

联系电话:

签订时间 年 月 日

附表: 标的物清单(主要技术指标需与投标文件相一致)(工程类的附工程量清单等)

名称	品牌、规格、标准/主要服务内容	产地	数量	单位	单价(元)	金额(元)
**	**	**	**	**	**	**

名称	品牌、规格、标准/主要服务内容	产地	数量	单位	单价（元）	金额（元）
合计：人民币大写：**元整						¥：**

第四章 招标内容与技术要求

一、项目概况：

为进一步优化政务服务热线服务质量、提高群众满意度，2020年12月，国务院办公厅印发《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），要求各地以一个号码服务企业 and 群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。黑龙江省12345政务服务便民热线自上线之日起，为企业群众排忧解难发挥积极作用，但随着业务的发展和需求变化，以及服务即将到期，需要对运营运维服务进行延续、优化，以进一步提升热线的服务水平、运营效率和平稳运行。本次运营运维服务的内容包括呼叫中心人员运营服务、热线系统软件运维服务、智能化运营服务、数据治理运营服务、硬件设备服务、场地服务、机房服务、通信线路服务、等级保护测评服务、密码安全评估服务、云资源服务。

合同包1（黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	自签订合同期之日起服务三年
标的提供的地点	哈尔滨
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例25%，在服务开展后的3个月内，支付当年应付款项的25% 2期：支付比例25%，在服务开展后的6个月内，支付当年应付款项的25% 3期：支付比例25%，在服务开展后的9个月内，支付当年应付款项的25% 4期：支付比例25%，在服务开展后的12个月内，支付当年应付款项的25%
验收要求	1期：每年服务结束时，采购人按双方协商的考核管理制度对供应商进行考核。 。
履约保证金	不收取
合同履行期限	自合同签订之日起三年
其他	其他：合同款项分三年支付，具体支付比例为第一年支付合同总额的33.34%，第二年支付合同总额的33.33%，第三年支付合同总额的33.33%。每年均按4期进行支付

2.技术标准与要求

序号	核心产品（“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	招标技术要求
1		其他服务	热线运营运维服务	项	1.00	42,243,800.00	42,243,800.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：热线运营运维服务 是否进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>呼叫中心人员运营服务</p> <p>投标人需提供不少于80人的呼叫中心服务团队，以支撑省热线服务中心的日常运营，须确保热线来电在15秒内接听，且连续24小时内呼叫接通率不低于96%，话务满意率不低于98%，话务质检合格率不低于95%，工单回访率不低于95%，退回即时审核率达到100%。各岗位人员数量安排可根据甲方实际工</p>

作进行及时调整，具体运营服务要求如下：

1、话务员岗位要求

- (1) 负责受理全渠道服务诉求，做好工单记录转办工作
- (2) 积极参与班前、会后，了解现场工作情况及自己的工作状况；
- (3) 及时处理群众提出的重大问题及突发、投诉事件，并及时向班长汇报；
- (4) 根据班长的安排，适当听取自己及优秀话务员的录音，提出改进思路；
- (5) 整理日常工作中遇到的典型案例，包括投诉、热点、难点的整理并及时递交班长。

2、回访员岗位要求

- (1) 按照工作要求和实施细则，以电话的方式做好工单结果的回访工作；
- (2) 对不满意工单进行电话回访，并做好市民的安抚工作，提高满意度；
- (3) 根据工作需要不定期安排开展满意度回访、调查工作；
- (4) 负责定期总结分析不满意回访的情况，形成报告；
- (5) 及时处理回访中市民提出的重大问题及突发、投诉事件，并及时向班长通报；
- (6) 整理日常回访工作中遇到的典型案例，包括投诉、热点、难点的整理并及时提交班长；

3、审核员岗位要求

- (1) 工单结果的审核与分派：负责对部门的答复意见进行审核就重新转派。
- (2) 对于复杂或难以解决的问题，进行梳理汇报，寻求解决方案。
- (3) 整理收集省市两级热线热点、难点问题，审核相关部门的答复意见，确保信息的准确性和完整性。

4、班长岗位要求

- (1) 负责高峰时段话务量接听工作；
- (2) 负责处理全媒体工单及国家平台诉求的受理、转办等工作；
- (3) 负责13市（地）上报工单受理、转办等工作；
- (4) 负责舆情监测系统平台信息采集转办；
- (5) 负责各市（地）及中省直部门延期申请工单的审核工作；
- (6) 按照阶段性的运营及业务工作目标和实施细则，协助完成热线的各项目标；
- (7) 负责督促组员认真执行12345热线的各项规章制度、业务处理流程；
- (8) 负责话务员的现场管理,监督并评估班组成员的工作质量及效率，必要时可采取改善措施；
- (9) 负责及时处理组员提交的重大问题及突发、投诉事件；
- (10) 负责组织并主持班前会、通报现场工作情况;协助组员做好下班后的工作记录、工号签出、关闭系统、座椅归位等工作检查；
- (11) 负责不定时监听组员通话质量，掌握本组话务员思想和情绪波动等情况；
- (12) 负责收集并加以整理典型案例，包括投诉、热点、难点的整理；

5、质检岗位要求

- (1) 负责对全省话务员的服务质量进行监督，并对其服务质量及准确率实行监控并打分，编制质检评分、监听反馈报告；
- (2) 定期汇总在对话务员的呼入、呼出电话进行监听过程中发现的问题，及时登记反馈；
- (3) 核实市民对话务员的投诉及表扬件，并进行记录；
- (4) 制定并不断完善话务员的业务及服务操作细则及对应的评分标准；
- (5) 定期汇总话务员电话质检成绩；
- (6) 不断提高自身的业务水平，做到公平、公正、快捷、高效，质检差错率为“零”；
- (7) 对诉求人不满意、未解决、投诉等具备一定表格制作和分析能力,每日形成可行性分析报告,为热线

中心提出优化建议和方向；

(8) 完成日常话务质量分析。

6、培训岗位要求

(1) 进行新员工入职培训的讲授、考核及效果评估，维护入职培训教材及试卷；

(2) 员工岗位异动资格考核、上岗资格考核及资料存档，维护岗位培训教材和考核的内容和标准；

(3) 负责建立培训体系，实施培训计划，编写培训教材等。

(4) 对培训所需(产生)的教材、记录及档案进行管理；

(5) 协助开展公司企业文化活动的策划、组织实施；

(6) 协助开展培训体系建设、年度培训计划调查、总结分析；

7、知识库管理岗位要求

(1) 负责知识信息的日常采编、录入、审核、维护；知识库进行查缺补漏；采集各单位报送的最新文件。

(2) 动态采集工单答复内容，形成热线运行热点问题、与企业 and 群众密切相关的政策内容等，不断完善知识库。

(3) 将热线运行中形成的热点、难点问题，适时反馈给承办单位。对于影响范围广或具有时效性的突发紧急事件信息，要求承办单位及时上传。

8、投诉处理专员岗位要求

(1) 负责对投诉全省热线工作的受理，解答群众提出的问题，处理群众投诉；

(2) 投诉问题的收集汇总，分析投诉产生的原因，并能够提出建设性的意见及建议；

(3) 对典型投诉进行案例分析；

(4) 处理其他与投诉相关的工作。

9、系统技术专员岗位要求

负责市民热线信息化系统、基础网络硬件维护工作；负责会议室设备会前调试工作；监控LED大屏幕、视频会议、各地市监控日常良好运行。

10、人事行政管理岗位要求

负责人力招聘及热线安全生产管理；负责来访视察、参观学习、会议接待事宜管理。

11、宣传策划岗位要求

(1) 负责热线中心的宣传工作；

(2) 负责热线中心文化建设、对内对外宣传、制定宣传计划，组织实施；

(3) 负责为活动提供专业策划建议和服务；

(4) 负责为政务服务便民热线提供前期后期宣传；

(5) 做好政务热线重要活动的各项记录；

(6) 宣传班组内先进员工的先进事迹，不断提高热线员工的道德水平；

(7) 组织员工参加各类活动竞赛，开展积极、健康、有益的文体活动；

(8) 配合管理部门完成相关宣传工作，提供新闻素材、撰写宣传材料。

12、数据分析岗位要求

(1) 根据平台数据及考核建设需求，参与系统功能测试，解决系统问题，完善系统功能；

(2) 根据各部门对数据的需求，统计、汇总和制作各类数据分析报表，及时向相关部门提供；

(3) 协助主管部门对全省数据进行归纳整理，提供考核建议；

(4) 配合主管部门需求，做好拨测、不满意工单核实、回访等全省各项考核工作；

(5) 负责监控平台运行数据，分析话务现场人员服务情况、工作效能，对热线中心内部运营数据进行整

1

理和深入挖掘，发现热线中心运行中存在的问题，得出适用于热线改善和提高的结论；

(6) 负责话务现场人员各项工作效能考核及绩效核算；

13、运营主管岗位要求

负责项目运营服务团队全面工作。负责调配团队各种资源，检查、督促、考核各岗位工作的执行情况；

14、业务主管岗位要求

(1) 负责话务系统运行操作、故障协调、紧急处理突发事件等方面的具体工作及指挥。在调度业务和运行操作上受上级的领导和指挥；

(2) 负责本中心的业务支撑。认真贯彻执行热线中心发布的各项管理制度、调度规程和突发事件的处理规程。

(3) 与中省直部门、13（市）地对接疑难事项，并对疑难诉求进行分析研判；

(4) 参与热线中心的效能建设、规章制度及管理制度的制定；

(5) 对热线中心现场外来人员的接待、解答、引导工作。

(6) 根据热线运营情况提出话务现场业务运营需求，并关注需求进度并关注热线平台稳定性情况。

15、业务助理岗位要求

(1) 与各市（地）热线相关负责人及中省直单位对接工单流转情况；

(2) 做好班组长及话务员业务辅助工作；

(3) 监督落实各组的业务执行情况，

(4) 定期对转办工单进行分析总结并上报，

(5) 收集整理疑难工单、典型案例并上报；

(6) 积极跟进落实省12345热线中心各类事项并上报。

热线系统软件运维服务

投标人需提供热线系统软件运维需包括基础软件运维、应用软件运维、支撑软件运维。具体运维服务内容如下：

1、基础软件运维

(1) 主机检查：运维人员需对系统基础资源的使用情况进行全面检查与分析，确保设备运行正常，及时发现并处理设施缺陷和安全隐患，以保障设备安全和系统稳定。

(2) 主机问题、故障处理：运维人员需对主机进行日常问题和故障的快速响应与处理，通过监控和收集主机资源的性能指标或事件，确保问题得到优先恢复和及时修复，同时制定并执行统一指挥和分级处置策略。

(3) 主机性能优化服务：运维人员需对主机性能进行优化，通过调整文件系统、内核模块、内存参数和CPU与进程等关键配置，以及优化防火墙策略，使主机安全性能达到最优，资源利用率达到最高。

(4) 数据库检查：运维人员需对数据库日常使用情况进行详细检查与分析，确保数据库的正常运行和数据的安全性、完整性和可靠性，通过日常例行检查，及时发现并解决潜在问题。

(5) 数据库问题、故障处理：运维人员需对数据库进行日常问题和故障的快速响应与处理，包括数据库宕机、锁死、数据文件坏块修复等紧急情况，同时优化和迭代数据库版本、高危端口等，确保数据库规范、安全、稳定运行。

(6) 数据库性能优化：运维人员需对数据库性能进行优化，通过调整索引、SQL执行计划、数据库对象和参数等配置，以及优化部署和备份策略，充分利用数据库服务器物理资源，提升数据库运行效率。

(7) 应用软件检查：运维人员需对中间件和应用进行运维检查，确保应用软件及中间件运行环境的稳定性和安全性，及时发现并排除故障隐患，优化运行环境。

(8) 应用软件问题、故障处理：运维人员需对中间件和应用的问题及故障进行快速响应与处理，根据具体故障等级制定并执行故障响应修复机制，确保系统尽快恢复正常，稳定运行。

(8) 应用软件性能调优：运维人员需对中间件和应用进行优化，通过调整配置、优化算法和业务流程等手段，提升业务效率和平台响应速度。

(10) 运维报告：运维人员需对工作内容进行量化总结和工作汇报，输出周期性报告和临时性报告，以数据为依据，总结工作重点及推动解决事项。

(11) 系统风险管控服务：运维人员需对业务架构进行梳理，编制运维手册和应急响应预案，通过系统规范化运行检查和高危操作审计管控等手段，降低系统风险，确保系统正常运行。

(12) 安全加固和优化：运维人员需配合安全人员对信息系统进行安全性维护，根据安全扫描结果及时提醒并协助整改，完善安全策略，降低安全风险。

(13) 系统重要保障服务：运维人员需在重要节假日、重要会议期间及突发事件期间提供系统重保支撑服务，确保系统稳定运行。

(14) 系统应急演练测试服务：运维人员需组织备份数据恢复演练，验证备份数据的可用性和完整性，确保在软硬件异常或灾难情况发生时能够快速恢复。

(15) 应用系统培训服务：运维人员需根据用户需求提供针对性的培训服务，包括集体上课、个别答疑和个别辅导等，确保用户能够熟练使用软件系统。

(16) 数据备份管理服务：运维人员需提供全面的数据备份管理服务，包括数据备份任务维护、巡检、异常分析、可用性检查和完整性检查等，确保重要系统数据的安全。

(17) 备份恢复能力提升服务：运维人员需通过巡检、验证、策略调优和优化处理等手段，提升数据备份的稳定性和可用性，确保备份数据可快速恢复。

(18) 备份系统应急演练测试服务：运维人员需每半年组织备份系统的数据恢复演练，验证备份数据的可用性和完整性，确保在异常情况发生时能够快速恢复系统。

2、应用软件运维

(1) 数据统计分析数据调优：需侧重于大数据业务集群的运维管理，包括每周的集群稳定性检查、性能监控与优化、故障处理及数据备份等，确保集群环境稳定可用，并能根据数据峰值设计实现高效的运维管理平台，同时持续优化服务架构和探索新技术。

(2) 数据统计分析数据安全防护：需对大数据平台后台安全监控数据的进行全面修改和定期安全验证，包括PoC验证（验证性测试）和客户现场的大数据产品平台搭建，以确保数据防护的完整性和系统数据规则的安全性得到升级保障。

(3) 融合多媒体受理功能全面检测：需对小程序安装卸载、优化、按钮功能、登录、功能流程、页面跳转、数据传递、异常场景、性能、兼容性和安全性等多方面进行测试，以确保融合多媒体受理功能在各种情况下都能正常、安全地运行。

(4) 系统对接及数据汇聚接口调优：需优化系统接口的性能，包括并行调用、锁粒度控制、事务处理、数据批量处理、异步处理、缓存处理和异常处理等，以提高业务协同联动的效率和稳定性。

(5) 智能客服全面检测：需对智能客服系统进行全面的性能、性能、安全性、兼容性、界面、稳定性和可靠性测试，以及数据分析，以确保系统能够满足用户需求，具备高性能和安全性。

(6) 智能客服数据安全优化：需对智能客服系统的数据安全进行优化服务，包括访问权限控制、数据加密传输、数据备份恢复、防篡改防注入和异常数据处理等，以确保数据的保密性、完整性和可用性。

(7) 智能客服数据收集配置项优化：需对智能客服系统的数据收集范围、方式、清洗整理、存储和管理等方面进行优化，以确保收集到的数据准确、完整，并能够满足实际需求。

(8) 效能监察指标配置项调优：需对热线中心管控系统的指标配置项进行调整和优化，包括界面布局、

色彩、信息、交互效果和适配等方面的优化，以提高用户操作效率和系统性能。

(9) 数据治理调优：需对数据治理的全面性和高效性进行调优，包括优化数据质量管理、加强数据生命周期管理、优化数据治理平台和加强数据安全和隐私保护等方面，以确保数据的完整性、准确性和安全性。

(10) 接口运行状态检查：需每周检查2次接口情况，包括查询和办理事项、用户身份验证、智能查询接口和工单登记接口等，以确保接口能够正常操作和信息查询。

(11) 系统适应性维护：需对服务器、客户端PC和外设硬件环境变化进行适应性维护，以确保平台能够在各种复杂环境下稳定运行。

3、支撑软件运维

需对集成开发环境、支撑软件进行全面的运维保障，确保测试环境平稳运行并能在正式环境故障时及时替代，同时需对测试环境中的软硬件配置、发布手册、备份恢复方法、用户权限等进行详细记录和管理，需提供中间件维护、接口日志数据缓存机制以及对对象存储等相关运行维护。

智能化运营服务

投标人需提供热线工单智能化运营服务，具体服务内容如下：

1、填单运营

运营服务内容：智能填单运营包含业务关键字维护、质检规则维护，对智能填单进行运营，智能填单使用率达到**60%**以上。

2、工单标题与内容生成运营

运营服务内容：工单标题与内容生成运营需包含大模型训练，提示词调整优化。对工单标题与内容生成进行运营，工单标题和内容自动生成率达到**90%**以上。

3、民诉即办一全省事项库运营

运营服务内容：问题原因分析、优化方案制定、归口及部门派单相关数据重新标注，归口+区域+部门清单梳理，模型优化。需通过一单到底清单运营，将归口及派单准确率均提升到**80%**以上。

4、查重运营

运营服务内容：智能查重运营包括分析问题原因，查重模型技术调优。通过智能查重运营，将查重使用率提升到**80%**以上，同时需统计出重复性工单，推送给相关部门参考。

5、知识库运营

运营服务内容：人工不断梳理推荐场景、问题/知识匹配、定期巡检等方式，不断完善模型匹配，使转译文本能够与关键词高度匹配，系统做到知识跟随**100%**覆盖，平均单次知识检索响应时间**≤3s**。

6、答复推荐运营

运营服务内容：答复推荐运营需包含历史工单办事流程的总结提炼、政策依据的提炼及沉淀、大模型训练，提示词调整优化。对承办单位答复内容进行运营，答复内容自动生成率达到**50%**以上。

7、审核助手运营

运营服务内容：审核助手运营需包含历史工单处置经验的总结沉淀、大模型训练，提示词调整优化。对结果审核岗实质性审核进行运营，审核意见自动推荐率达到**50%**以上。

8、全流程质检运营

运营服务内容：全流程质检运营需包含质检算子维护、质检规则维护、质检方案维护。对工单从受理到办结各环节质检进行运营，工单覆盖率达到**100%**。

数据治理运营服务

1、诉求分类优化

诉求分类优化相关工作需在服务开展的第一年进行，为后续开展数据治理运营服务提供支撑，具体工作

内容如下：

(1) 成员单位职责梳理：需与各热线成员单位进行联系，收集和整理内设处室的工作职责，对比省市热线成员单位职责，并结合工单，对成员单位职责进行研究分析。

(2) 诉求分类应用情况和需求调研：需通过走访、电话、问卷等方式，调研省市热线主管单位、省级热线成员单位，了解工作痛点和需求；调研省市热线管理人员和话务员，了解梳理工作流程优化需求。

(3) 制定诉求分类调整方案：需明确工作思路、内容、步骤、方法、时间安排、交付成果要求等方面的内容。

(4) 从诉求内容中提取特定诉求类型：需筛选重点工单，利用文本语义分析，将非/半结构化数据转化为结构化数据，并能够基于文本分析形成词库，支撑分体系的构建。

(5) 其他诉求分类体系标杆研究：需选定诉求分类体系研究标杆，且了解标杆地区经验做法。

(6) 逐项调整、设计诉求分类：需对分类进行结构优化、模块梳理及细项调整。

(7) 新旧分类关联：需实现对诉求新旧分类的映射，以及对历史工单数据库的对照调整。

(8) 撰写诉求分类体系及其设计说明文件：需梳理诉求分类体系，并形成最终的诉求分类标准表，根据诉求分类标准表设计分类说明和使用说明。

(9) 分类体系应用培训：需制定培训计划，编制培训课件，组织开展分类体系应用培训。

2、热线数据治理

需每月开展常态化治理，另在年中和年终开展专项数据治理，相关工作需在三年内持续开展。

4

(1) 专项事项分类：结合报告所撰写专题的需要，进行专题式事项分类。

(2) 数据标签标注：结合报告所撰写专题的需要，拟定分类外的数据标签，辅助分析。

(3) 地理信息编码：结合报告所撰写专题的需要，对相关工单进行地理信息编码。

(4) 数据归一对齐：结合报告所撰写专题的需要，对相关工单内容进行归一对齐，用于精准进行事件分析。

(5) 工单要素抽取：结合报告所撰写专题的需要，对特定类型事件的要素进行抽取。

3、多元数据融汇及数据建模分析

需每月开展分析，另在年中和年终开展专项分析，相关工作需在三年内持续开展。

(1) 多源数据汇融：结合分析需求，整合热线数据及其他政府数据，用于对重点内容的深入分析。

(2) 新词挖掘对比：需基于对月度诉求内容的对比，挖掘新词和新诉求。

(3) 热词及热点事件识别：需基于对月度诉求内容的对比，识别月度的热词和热点事件。

(4) 地理空间聚类：需在地理信息编码的基础上，结合分析需要，识别特定现象的集中区域。

(5) 基础统计分析：需针对诉求类型、分类、时间分布、满意度等的基础分析。

(6) 建模预测：需根据分析需要，进行预测预警等模型的建模分析。

4、深度研究分析

结合专题的需要，通过实地走访、标杆研究、深度访谈等方式，开展深度研究。需每月开展深度研究，另在年中和年终开展集中深度研究，相关工作需在三年内持续开展。

5、报告撰写

(1) 月度决策报告：需每月完成一期月度决策报告，相关工作需在三年内持续开展。

(2) 年度决策报告：需包含年中和年度决策分析报告，相关工作需在三年内持续开展。

(3) 专题报告：需按照采购方要求，每年提供不少于3期以上专题报告。

硬件设备服务

投标人需提供呼叫中心硬件设备服务，以支撑省热线中心的日常工作需求。提供的服务至少满足以下要求，具体如下：

1、封闭式办公区

(1) 网络交换设备：需至少包括1台网关、1台防火墙、3个IPS库（≥3年免费升级服务）、3个病毒库（≥3年免费升级服务）、9台24口接入交换机、4台24口POE接入交换机、30个千兆光模块。

(2) 办公工作站：需至少包括30台工作主机、30台27寸液晶显示器、30台话机。

(3) 视频监控：需至少包括19个半球形网络摄像机、1台硬盘录像机。

(4) 门禁系统：需包括7套门禁系统，每套门禁系统至少包含门禁一体机、电磁锁、出门按钮等设备。

2、话务中心

(1) 话务工作站：需至少包括60台工作主机，120台27寸显示器、60台话机、60副耳麦。

3、大会议室

(1) 视频会议系统：需至少包括1台视频会议终端、1台高清摄像机，并能提供3年的云会议许可授权。

(2) 智能集中控制系统：需至少包含1台中控主机、1套HDMI 8X8矩阵（至少具备1路音频解码输出）。

。

(3) 会议发言系统：需至少包括1台智能数字会议主机（需支持摄像跟踪功能）、1只主席单元、23只代表单元、2条八芯工程线（不小于20米）、2台会议专用插座、1套双手持无线麦克风、1台网络数字音频媒体矩阵8*8、1台四通道数字功放、4只宽频阵列音柱扬声器、4对音箱壁挂架、1台智能电源管理器。

4、协同联动调度中心

(1) 显示系统：显示系统：需至少包括60平方米的小间距全彩LED屏（点间距≤ 1.25）及相关配套，1台视频处理器以及1台LED屏控制电脑。

(2) 智能集中控制系统：需至少包括1台计算单元、2套编程软件、1台音视频云平台主机、1台云接入板卡、1套分布式编程软件、4台输入节点、6台输出节点。

(3) 会议发言系统：需至少包括1台智能数字会议主机（带摄像跟踪功能）、1只主席单元、5只代表单元、2条八芯工程线（不小于20米）、2台专用地插、2只全频扬声器、1台专业功率放大器、2只音箱壁挂架、1台数字音频媒体矩阵16*16、1套双手持无线麦克风、1套无线天线放大器、2台智能电源管理器

(4) 会议录播系统：需至少包括1台云转发录播服务器。

(5) 中控WIFI系统：需至少包括4台吸顶AP

5、办公家具

(1) 话务中心：需至少包括60张拐角办公桌，60把办公椅。

(2) 大会议室：需至少包括1张会议桌，22把高背会议椅，38把中背会议椅。

(3) 小会议室：需至少包括1张会议桌，12把高背会议椅。

(4) 封闭式办公区：需至少包括30张办公桌，30把办公椅。

(5) 联动调度中心：需至少包括1张大操作台，10把高背会议椅，1张操作台，30把办公椅。

(6) 更衣室：需至少包括20个更衣柜，6个长条凳。

(7) 茶水间：需至少包括1组茶水柜。

(8) 休息区：需至少包括2张休息桌，4把休息椅。

(9) 餐厅：需至少包括9套餐桌。

(10) 寝室：需至少包括21个上下铺，3个床头柜。

场地服务

投标人需提供使用面积不小于**1350**平米的场地服务，除提供基础场地外，还应提供水电、装修、综合布线等相关服务内容。主要功能区域包括话务中心、大会议室、小会议室、协同联动调度中心、封闭式办公区、其他功能区等，以支撑省热线中心的场地服务。提供的服务至少满足以下要求，具体如下：

1、话务中心要求

话务中心规划应包括：大厅、话务区、阅读室、调研学习展示区、心理减压室、党建室、话务培训室、标准办公室等功能区域。装修风格符合应秉持简洁明亮、舒适宜人且高效实用的理念，并结合各功能区特点进行独立设计。其中话务区采用开放式办公室，空间上至少容纳**60**个座席，摆放**60**套办公桌椅，且每个座席彼此独立、相邻，整体宽敞明亮、简洁庄重。根据设置现场或远程专家座席，设置兼职英、俄语座席。座席单个工作面积不小于**3**平方米，前后**0.5-1**米间距。座席间挡板采用环保隔音降噪材料，降低通话过程中的噪声问题，避免各座席间相互干扰的现象。

2、大会议室要求

大会议室布局合理，空间上至少能够满足**60**人开会使用，装修风格应简洁、大气，体现专业性和严肃性。采用吸音材料进行声学处理，确保会议过程中声音清晰，无回声和噪声干扰。安装充足的照明设备，保证光线均匀、明亮，满足会议、演示等多种需求，并提供高速网络环境。

3、小会议室要求

小会议室布局应紧凑、实用，方便进行小型会议和讨论，空间上至少能够满足**12**人开会使用。装修风格可以选择简洁、舒适的风格，营造轻松的会议氛围。进行适当的声学处理，减少噪声干扰，保证会议交流的清晰性。提供足够的照明，确保光线明亮且舒适。网络稳定，支持无线连接，方便使用电子设备进行会议。

4、协同联动调度中心要求

布局应便于设备的安装和操作，同时保证工作人员之间的沟通和协作顺畅。空间上至少能够满足**20**人使用。注重科技感和专业性，体现现代化的调度中心形象。进行有效的声学处理，减少噪声对工作的干扰。采用明亮的照明系统，确保工作人员能够清晰地看到各种信息和设备显示。提供高速、稳定的网络连接，确保数据的及时传输和处理。

5、封闭式办公区要求

场地布局将确保每个工作人员都有足够的工作空间，营造安静、舒适的工作环境，装修风格可以简洁大方。空间上至少能够满足**30**人使用。提供充足的自然采光和人工照明，保护工作人员的视力。房间进行良好的隔音处理，减少外界噪声的干扰，保证办公的专注度。每个办公位置都有稳定的网络连接，满足工作中的网络需求。

6、其他功能区要求

功能区包括卫生间、茶水间、更衣区、备品间、配电室、机房、食堂、寝室。

(1) 卫生间的装修高度注重卫生和清洁，地面应选用防滑、防水的地砖，墙面则采用易清洁、防潮的瓷砖，以确保卫生间的整洁和干燥。为确保卫生间的通风良好，可安装通风设备或窗户，以减少潮湿和异味。洁具应配备齐全，包括马桶、洗手盆等，选择质量可靠、易于清洁的产品。

(2) 茶水间设置在方便员工使用的位置，内部配备饮水机、水槽等设施。饮水机应具备过滤和加热功能，确保员工能够随时饮用干净的热水和冷水。水槽应安装在合适的位置，方便员工清洗水杯和餐具。茶水间的墙面和地面也应采用易清洁的材料，以便及时清理水渍和污渍。

(3) 更衣区提供足够的衣柜和衣架，以保证员工的衣物有充足的存放空间。衣柜合理设计，满足员工不同衣物的存放需求，如挂放外套、衬衫、裤子等。衣架的数量充足，且质量可靠，能够承受衣物的重量。更衣区的地面保持干燥，避免衣物受潮。更衣区配备镜子等设施，方便员工整理仪容。

6

	<p>(4) 备品间主要用于存放办公用品和备用物品，保持整洁、有序。室内设置货架或储物柜，用于分类存放各种物品，便于查找和取用。墙面和地面应易于清洁，保持干净整洁的环境。</p> <p>(5) 配电室装修严格符合电气设备的安装要求，以确保安全、稳定运行。电气设备的安装符合相关规范，线路布局应整齐、有序，避免混乱和安全隐患。</p> <p>(6) 机房装修严格符合电气设备的安装要求，以确保安全、稳定运行。墙面和地面采用防火、防潮、防静电的材料，如防火涂料、防静电地板等。电气设备的安装符合相关规范，线路布局应整齐、有序，避免混乱和安全隐患。</p> <p>(7) 食堂的装修根据实际需求进行合理规划。地面选用防滑、易清洁的地砖，墙面采用瓷砖或涂料进行装饰。餐桌椅的数量根据员工人数确定，布局合理，确保员工能够舒适地用餐。食堂照明充足，营造明亮、舒适的用餐环境。</p> <p>(8) 寝室提供舒适的床铺、衣柜等设施，以保证员工的休息质量。床铺应选择舒适的床垫和床架，确保员工能够得到良好的休息。寝室的墙面和地面应采用温馨、舒适的材料进行装饰，营造出安静、放松的氛围。</p>
7	<p>机房服务</p> <p>投标人需提供热线中心机房环境配套服务，以支撑省热线中心存放硬件设备所需的物理基础环境，保证设备稳定运行。具体要求如下：</p> <p>1、不间断供电系统要求</p> <p>提供1套不间断供电系统，至少包括1台三进三出机架式模块化UPS，容量不小于120kVA。电池不少于64节，容量不小于120AH，提供电池柜、连接线等相关配套，满足热线中心不间断供电服务。</p> <p>2、精密空调要求</p> <p>提供1台恒温恒湿型精密空调，制冷/制热能力不小于3P，满足机房温湿度服务。</p> <p>3、机房环境监测要求</p> <p>提供1套机房环境监测系统，至少包括控制主机，以及温湿度、漏水检测、漏水、声光报警等传感设备，满足机房环境监测服务。</p> <p>4、气体灭火要求</p> <p>提供1套气体灭火系统，至少包括气体灭火控制器、紧急启/停按钮、气体释放警报器、点型感温火灾探测器、点型光电感烟火灾探测器、火灾声光警报器、七氟丙烷药剂、柜式七氟丙烷气体灭火装置、泄压口，满足机房灭火服务。</p>
8	<p>通信线路服务</p> <p>为确保现有话务服务的稳定运行，投标人需提供通信线路服务，所提供的通信线路服务配置要求如下：</p> <p>1、政务外网2条，不小于100M带宽，用于连接热线中心至政务云平台专线。</p> <p>2、互联网线路1条，不小于100M带宽，作为热线中心的互联网出口。</p> <p>3、语音专线7条，不小于20M带宽。</p> <p>4、短信消息服务，提供不低于1800000条/年的短信服务，用于全省短信回访工作。</p> <p>5、外呼电话服务，提供不低于1800000分钟/年的语音电话服务，用于全省电话回访工作。</p>
9	<p>等级保护测评服务</p> <p>为贯彻国家政策要求，落实网络安全等级保护制度，全面提升网络安全技术保护能力和安全管理水平，投标人需按照国家规范标准开展网络安全等级保护测评工作，需从安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理等十个安全层面开展测评工作；提供详细的等级保护测评服务方案和测评工具说明。</p>

10	<p>商用密码应用安全性评估服务</p> <p>投标人需提供商用密码应用安全性评估服务，严格依据《GB/T39786-2021信息安全技术信息系统密码应用基本要求》从物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全、管理制度、人员管理、建设运行、应急处置等8个安全层面开展密码评估工作；依据《商用密码应用安全性评估测评过程指南》将密码应用安全性评估过程分为四个基本测评活动:测评准备工作、方案编制工作、现场测评工作、分析与报告编制工作；开展现场工作方法包括但不限于访谈、文档审查、实地查看、配置检查、工具测试等内容；提供通用要求测评方案，应包含密码算法合规性测评、密码技术合规性测评、密码产品合规性测评、密码技术应用测评；提供密码技术应用测评方案，应包含物理和环境、网络和通信、设备和计算、应用和数据；提供密钥管理测评方案，应包含保管人员、保存方式、加密算法、密钥复杂度等；提供安全管理测评方案，应包含管理制度、人员管控、建设运行、应急处置，并出具《商用密码应用安全性评估报告》。</p>
11	<p>云资源服务</p> <p>为确保现有业务系统的有效承载，投标人需云资源支撑服务，云资源服务配置要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、弹性云主机（4核8GB）不少于16台； 2、弹性云主机（4核16GB）不少于5台； 3、弹性云主机（8核16GB）不少于97台； 4、弹性云主机（8核32GB）不少于7台； 5、弹性云主机（16核32GB）不少于17台； 6、弹性云主机（16核64GB）不少于3台； 7、弹性云主机（16核128GB）不少于1台； 8、弹性云主机（32核64GB）不少于1台； 9、弹性云主机（32核128GB）不少于6台； 10、裸金属服务6（四路物理主机）不少于2台； 11、高效云硬盘块存储服务，存储空间不少于124044GB； 12、普通云硬盘块存储服务，存储空间不少于13600GB； 13、服务器负载均衡服务（软件）不少于6实例； 14、安全服务高级组合版不少于16套； 15、安全运维服务不少于155个节点； 16、云主机杀毒服务不少于155主机； 17、VPN接入服务不少于200个账户； 18、关系型数据库服务(Mysql)（4核8G）不少于1套； 19、Linux操作系统不少于144套； 20、Windows操作系统不少于11套。
说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。

第五章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

（1）法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

（2）这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供标准格式的《资格承诺函》。

3.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：本项目资格审查时查询；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

4.采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

5.按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

第六章 评审

一、评审要求

1. 评标方法

黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务：综合评分法,是指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中标候选人评标方法。（最低报价不是中标的唯一依据。）

2. 评标原则

2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2 具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3 合格投标人不足三家的,不得评标。

3. 评标委员会

3.1 评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成,成员人数为5人及以上单数,其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2 评标委员会成员有下列情形之一的,应当回避:

(1) 参加采购活动前三年内,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) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系;

3.3 评标委员会负责具体评标事务,并独立履行下列职责:

(1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求;

(2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明;

(3) 对投标文件进行比较和评价;

(4) 确定中标候选人名单,以及根据采购人委托直接确定中标供应商;

(5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为;

(6) 法律法规规定的其他职责。

4. 澄清

4.1 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。

4.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.4 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的,可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

5. 有下列情形之一的,视为投标人串通投标

5.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;(不同投标人投标文件上传的项目内部识别码一致);

5.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

5.3 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;

5.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

5.5 不同投标人的投标文件相互混装;

5.6不同投标人的投标保证金为从同一单位或个人的账户转出；

说明：在项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

6.有下列情形之一的，属于恶意串通投标

6.1投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

6.2投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

6.3投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

6.4属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；

6.5投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；

6.6投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

6.7投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

7.投标无效的情形

7.1详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

8.废标的情形

8.1出现下列情形之一的，应予以废标。

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家；（或参与竞争的核心产品品牌不足3个）的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算；
- (4) 因重大变故，采购任务取消；
- (5) 法律、法规以及招标文件规定其他情形。

9.定标

9.1评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标人或者推荐中标候选人。

10.其他说明事项

若出现供应商因在投标客户端中对应答点标记错误，导致评审专家无法进行正常查阅而否决供应商投标的情况发生时，由投标人自行承担责任。

二、政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）

合同包1（黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
----	----	------	--------	------

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

3.价格扣除相关要求

3.1所称小型和微型企业应当同时符合以下条件：

- （1）符合中小企业划分标准；
- （2）提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。
- （3）中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。
- （4）小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。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。

3.2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《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

- （1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- （2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- （3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，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《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

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

3.3投标人属于小微企业的应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。投标人可通过“国家企业信用信息公示系统”（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>），点击“小微企业名录”（<http://xwqy.gsxt.gov.cn/>）对投标人和核心设备制造商进行搜索、查询，自行核实是否属于小微企业。

3.4提供投标人的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》（格式后附，不可修改），未提供、未盖章或填写内容与相关材料不符的不予价格扣除。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

1.1资格性审查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明文件等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

1.2符合性审查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

1.3资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标单位按无效投标处理。

2.投标报价审查

2.1评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

4.核心产品同品牌审查

4.1采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，按最终上传投标文件时间或技术指标或售后服务条款或业绩的优劣顺序排列确定进入评审的投标人，其他投标无效。

4.2使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

5.详细评审

综合评分法：分为投标报价评审、商务部分评审、技术部分评审（得分四舍五入保留两位小数）。（详见后附表三详细评审表）

最低评标价法：无

6.汇总、排序

6.1综合评分法：评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标的优劣顺序排列确定，以上均相同的由采购人确定。

6.2最低评标价法：投标文件满足招标文件全部实质性要求，且进行政府采购政策落实的价格扣除后，对投标报价进行由低到高排序，确定价格最低的投标人为中标候选人。价格相同的，按技术指标优劣顺序排列确定，上述均相同的由采购人确定。

表一资格性审查表

合同包1（黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务）

(一)符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。	提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）
--------------------------------	--------------------------------------

<p>(二) 承诺通过合法渠道，可查证不存在违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“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。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。”规定的情形。</p>	<p>提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）</p>
<p>(三) 承诺通过“全国企业信用信息公示系统”、“中国执行信息公开网”、“中国裁判文书网”、“信用中国”、“中国政府采购网”等合法渠道，可查证在投标截止日期前未被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。</p>	<p>提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）</p>
<p>(四) 承诺通过“中国执行信息公开网”（http://zxgk.court.gov.cn）等合法渠道，可查证法定代表人和负责人近三年内无行贿犯罪记录。</p>	<p>提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）</p>
<p>(五) 承诺通过合法渠道，事业单位或社会团体可查证不属于《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）第八条“公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不作为政府购买服务的购买主体和承接主体。”规定的情形。</p>	<p>提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）</p>
<p>法定代表人授权书</p>	<p>提供标准格式的“法定代表人授权书”并按要求签字、加盖公章（法定代表人参加投标的不提供）</p>

表二符合性审查表：

合同包1（黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务）

投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响；投标承诺书。
主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行签署、盖章。
联合体投标	符合关于联合体投标的相关规定。
技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形：围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

表三详细评审表：

黑龙江省12345政务服务便民热线购买第三方服务项目-运营运维服务

评审因素	评审标准	
分值构成	技术部分 86.0 分 商务部分 4.0 分 报价得分 10.0 分	
项目理解 (8.0分)		投标人需结合本项目的采购需求提供项目理解分析，分析的内容应包含（ 1 ）项目背景，需明确理解并阐述本项目的背景、目标及主要任务；（ 2 ）项目理解，需展示对各项服务内容的理解，并有针对性提出合理的应对措施；（ 3 ）需求分析，需清晰阐述对本项目业务需求分析，包括项目的核心需求、服务质量标准、技术要求以及预期效果等方面；（ 4 ）风险管控，需识别出本项目实施过程中可能面临的主要风险，并提供相应的应对策略和风险管控措施。以上内容每提供一项得 2 分，满分 8 分，任意一项内容表述存在缺陷的扣 1 分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。

<p>呼叫中心人员运营服务方案 (12.0分)</p>	<p>投标人需提供呼叫中心人员运营服务方案，方案内容包括但不限于：(1) 人员招聘、培训与管理的方案，需明确招聘渠道及标准，制定系统的岗前培训及技能提升计划，并详细说明日常管理措施；(2) 人员工作职责与绩效考核体系，提供各岗位的职责清单，且职责范围能够涵盖本次招标参数要求，并明确绩效指标及考核周期，确保考核结果与人员晋升、奖惩机制挂钩；(3) 人员配置与排班策略，结合项目需求提供科学的配置比例与排班计划，确保服务时间覆盖及高峰期资源调度灵活性；(4) 服务质量控制与监督机制，明确服务质量的考核标准、检查频次和整改流程，并提供有效的实时监控和定期评估手段；(5) 人员流动与储备管理计划，针对人员流动风险制定储备管理方案，确保人员替补的及时性和岗位交接的平稳性；(6) 应急预案与人员调度方案，能够提供突发情况的人员调配流程，确保紧急情况下的服务连续性及其响应效率。以上内容每提供一项得2分，满分12分，任意一项内容表述存在缺陷的扣1分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>
<p>热线软件运维服务方案 (9.0分)</p>	<p>投标人需提供热线软件运维服务方案，方案内容包括但不限于：(1) 基础软件运维服务；(2) 应用软件运维服务；(3) 支撑软件运维服务。以上3项内容需提供详细的运维服务内容说明，每提供一项得3分，满分9分，任意一项内容表述存在缺陷的扣1分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>
<p>智能化运营服务方案 (8.0分)</p>	<p>投标人需提供智能化运营服务方案，方案内容包括但不限于：(1) 填单运营；(2) 工单标题与内容生成运营；(3) 民诉即办-全省事项库运营；(4) 查重运营；(5) 知识库运营；(6) 答复推荐运营；(7) 审核助手运营；(8) 全流程质检运营。以上8项内容需提供具体运营工作内容、工作量测算依据全部提供的每项得1分，满分8分，任意一项内容表述存在缺陷的扣0.5分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>

<p>技术部分</p>	<p>数据治理运营服务实施方案 (10.0分)</p>	<p>投标人需提供数据治理运营服务实施方案，方案内容包括但不限于：(1) 项目目标及工作思路，阐述对本项目工作背景的理解，明确项目的整体目标，分析项目的重点、难点以及相应对策，对项目各模块工作之间关系的理解等；(2) 工作内容及分析方法，分别阐述诉求分类优化、热线数据治理、多元数据融汇及数据建模分析、深度研究分析、报告撰写各模块所包含的具体工作内容，并对各模块所涉及到的工作方法或分析方法进行逐一说明；(3) 人员安排，包括项目团队总体介绍，负责人介绍，团队构成及成员职责任务介绍等；(4) 时间计划及交付成果，诉求分类优化、热线数据治理、多元数据融汇及数据建模分析、深度研究分析、报告撰写各模块的具体时间安排，应急保障工作方案，明确项目各模块的具体交付成果；(5) 服务承诺，包括但不限于过程资料和成果资料保密承诺，数据结果准确性、客观性承诺，响应及时性承诺等。以上内容每提供一项得2分，满分10分，任意一项内容表述存在缺陷的扣1分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>
<p>硬件设备服务方案 (6.0分)</p>	<p>投标人需提供硬件设备服务方案，方案内容包括但不限于：(1) 硬件设备选型与配置方案；(2) 设备采购与供应商管理；(3) 设备安装与调试流程；(4) 设备维护与技术支持服务；(5) 设备故障处理与备件管理；(6) 设备升级与替换计划。以上内容每提供一项得1分，满分6分，任意一项内容表述存在缺陷的扣0.5分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>	
<p>场地服务方案 (6.0分)</p>	<p>投标人需提供场地服务方案，方案内容包括但不限于：(1) 场地规划与布局方案；(2) 场地日常维护与管理流程；(3) 环境安全与设施保障；(4) 场地物资管理与保障机制；(5) 场地清洁与卫生管理；(6) 场地应急管理预案。以上内容每提供一项得1分，满分6分，任意一项内容表述存在缺陷的扣0.5分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>	
<p>机房服务方案 (6.0分)</p>	<p>投标人需提供机房服务方案，方案内容包括但不限于：(1) 机房设施与设备布局方案；(2) 机房温湿度监控与管理；(3) 机房电力、空调及网络保障；(4) 机房安全与防火管理；(5) 机房环境监控与报警机制；(6) 机房设备的定期维护与检查。以上内容每提供一项得1分，满分6分，任意一项内容表述存在缺陷的扣0.5分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>	

通信线路服务承诺 (4.0分)	<p>投标人需针对通信线路服务的技术参数要求，提供详细的通信线路服务配置说明，并承诺所提供的通信线路服务在稳定性、带宽、冗余设计等方面能够满足整体运行需求，且具备故障响应机制和优质的客户支持服务，确保能够长期稳定支持热线呼叫平台的运行。投标人能够提供承诺函（格式自拟）并加盖公章的得4分，未承诺或承诺内容不全不符合要求的不得分。</p>	
等级保护测评服务方案 (6.0分)	<p>投标人需针对本次项目服务内容提供等级保护测评服务方案，方案内容包括但不限于：（1）测评服务方案；（2）测评服务工具；（3）测评服务计划。以上内容每提供一项得2分，满分6分，任意一项内容表述存在缺陷的扣1分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>	
商用密码应用安全性评估服务方案 (6.0分)	<p>投标人需针对本次项目服务内容提供商用密码应用安全性评估服务方案，方案内容包括但不限于：（1）商用密码应用安全性评估服务方案；（2）密评服务工具；（3）密评服务计划。以上内容每提供一项得2分，满分6分，任意一项内容表述存在缺陷的扣1分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>	
云资源服务方案 (5.0分)	<p>投标人需提供云资源服务方案，方案内容包括但不限于：（1）云资源的选型与配置方案；（2）云资源的弹性扩展与调整方案；（3）云资源安全保障措施；（4）云资源的备份与恢复策略；（5）云资源的监控与管理方案。以上内容每提供一项得1分，满分5分，任意一项内容表述存在缺陷的扣0.5分(缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、分析内容与实际情况不符、前后不一致或前后矛盾、涉及的技术规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失等)。</p>	
商务部分	<p>业绩证明 (2.0分)</p>	<p>投标人需提供2022年1月至今的同类型服务项目案例，每提供1个案例可得1分，最高得2分，未提供不得分。（需提供合同关键页复印件并加盖公章，含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、签订合同双方的落款盖章、签订日期等关键页）【注：响应文件中提供业绩合同扫描件或复印件并加盖投标人公章，如无法体现合同签订时间、项目内容的不得分】</p>
	<p>服务团队 (2.0分)</p>	<p>投标人承诺项目建设期间、运维期间在当地设立驻场团队。（1）建设期间设立不少于12人的专职驻场建设团队，能够提供服务承诺函并加盖公章的得1分；（2）运维期间设立不少于3人的专职驻场运维团队，人数根据工作实际需求适当增加，并确保24小时内到场服务，能够提供服务承诺函并加盖公章的得1分。</p>
<p>投标报价</p>	<p>投标报价得分 (10.0分)</p>	<p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>

第七章 投标文件格式与要求

投标人提供投标文件应按照以下格式及要求进行编制，且不少于以下内容。

投标文件封面

(项目名称)

投标文件封面

项目编号：**[230001]XNGC[GK]20250001**

所投采购包：第 包

(投标人名称)

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标承诺书
- 二、资格承诺函。
- 三、授权委托书
- 四、主要商务要求承诺书
- 五、技术偏离表
- 六、中小企业声明函
- 七、监狱企业
- 八、残疾人福利性单位声明函
- 九、分项报价明细表
- 十、联合体协议书
- 十一、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 十二、项目组成人员一览表
- 十三、投标人业绩情况表
- 十四、各类证明材料

格式一：

投标承诺书

采购单位、黑龙江祥诺工程项目管理有限公司：

1.按照已收到的 项目（项目编号： ）招标文件要求，经我方（投标人名称）认真研究投标须知、合同条款、技术规范、资质要求和其它有关要求后，我方愿按上述合同条款、技术规范、资质要求进行投标。我方完全接受本次招标文件规定的所有要求，并承诺在中标后执行招标文件、投标文件和合同的全部要求，并履行我方的全部义务。我方的最终报价为总承包价，保证不以任何理由增加报价。

2.我方同意招标文件关于投标有效期的所有规定。

3.我方郑重声明：所提供的投标文件内容全部真实有效。如经查实提供的内容、进行承诺的事项存在虚假，我方自愿接受有关处罚，及由此带来的法律后果。

4.我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规规定，如有违反，无条件接受相关部门的处罚。

5.我方同意提供贵方另外要求的与其投标有关的任何数据或资料。

6.我方将按照招标文件、投标文件及相关要求、规定进行合同签订，并严格执行和承担协议和合同规定的责任和义务。

7.我单位如果存在下列情形的，愿意承担取消中标资格、接受有关监督部门处罚等后果：

- (1) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (2) 中标后，无正当理由不与招标人签订合同；
- (3) 在签订合同时，向招标人提出附加条件或不按照相关要求签订合同；
- (4) 不按照招标文件要求提交履约保证金；
- (5) 要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容；
- (6) 要求更改招标文件和中标结果公告的实质性内容；
- (7) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

详细地址：

邮政编码：

电话：

电子函件：

投标人开户银行：

账号/行号：

投标人_____ (加盖公章)

法定代表人_____ (签字)

授权委托人_____ (签字)

年 月 日

格式二：

黑龙江省政府采购供应商资格承诺函
(模板)

我方作为政府采购供应商，类型为：企业事业单位社会团体非企业专业服务机构个体工商户自然人（请据实在中勾选一项），现郑重承诺如下：

一、承诺具有独立承担民事责任的能力

(一)供应商类型为企业的，承诺通过合法渠道可查证的信息为：

1.“类型”为“有限责任公司”、“股份有限公司”、“股份合作制”、“集体所有制”、“联营”、“合伙企业”、“其他”等法人企业或合伙企业。

2.“登记状态”为“存续(在营、开业、在册)”。

3.“经营期限”不早于投标截止日期，或长期有效。

(二)供应商类型为事业单位或团体组织的，承诺通过合法渠道可查证的信息为：

1“类型”为“事业单位”或“社会团体”。

2.“事业单位法人证书或社会团体法人登记证书有效期”不早于投标截止日期。

(三) 供应商类型为非企业专业服务机构的，承诺通过合法渠道可查证“执业状态”为“正常”。

(四) 供应商类型为自然人的，承诺满足《民法典》第二章第十八条、第六章第一百三十三条、第八章第一百七十六条等相关条款的规定，可独立承担民事责任。

二、承诺具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

承诺通过合法渠道可查证的信息为：

(一)未被列入失信被执行人。

(二)未被列入税收违法黑名单。

三、承诺具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

承诺按照采购文件要求可提供相关设备和人员清单，以及辅助证明材料。

四、承诺有依法缴纳税收的良好记录

承诺通过合法渠道可查证的信息为;

(一)不存在欠税信息。

(二)不存在重大税收违法。

(三)不属于纳税“非正常户”(供应商类型为自然人的不适用本条)。

五、承诺有依法缴纳社会保障资金的良好记录

在承诺函中以附件形式提供至少开标前三个月依法缴纳社会保障资金的证明材料，其中基本养老保险、基本医疗保险(含生育保险)、工伤保险、失业保险均须依法缴纳。

六、承诺参加本次政府采购活动前三年内,在经营活动中没有严重违法记录(处罚期限已经届满的视同没有严重违法记录)

供应商需承诺通过合法渠道可查证的信息为:(本条源自《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条)

(一)在投标截止日期前三年内未因违法经营受到刑事处罚。

(二)在投标截止日期前三年内未因违法经营受到县级以上行政机关做出的较大金额罚款(二百万元以上)的行政处罚。

(三)在投标截止日期前三年内未因违法经营受到县级以上行政机关做出的责令停产停业、吊销许可证或者执照等行政处罚。

七、承诺参加本次政府采购活动不存在下列情形

(一)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。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。

(二)承诺通过合法渠道可查证未被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

八、承诺通过下列合法渠道，可查证在投标截止日期前一至七款承诺信息真实有效。

(一)全国企业信用信息公示系统 (<https://www.gsxt.gov.cn>);

(二)中国执行信息公开网 (<http://zxgk.court.gov.cn>);

(三)中国裁判文书网(<https://wenshu.court.gov.cn>);

(四)信用中国 (<https://www.creditchina.gov.cn>);

(五)中国政府采购网 (<https://www.ccgp.gov.cn>);

(六)其他具备法律效力的合法渠道。

我方对上述承诺事项的真实性负责，授权并配合采购人所在同级财政部门及其委托机构，对上述承诺事项进行查证。如不属实，属于供应商提供虚假材料谋取中标、成交的情形，按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定，接受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等行政处罚。有违法所得的!并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照;构成犯罪的，依法追究刑事责任。

附件: 缴纳社会保障资金的证明材料清单

承诺人(供应商或自然人CA签章):

附件

缴纳社会保障资金的证明材料清单

一、社保经办机构出具的本单位职工社会保障资金缴纳证明。

- 1.基本养老保险缴纳证明或基本养老保险缴费清单。
- 2.基本医疗保险缴纳证明或基本医疗保险缴费清单。
- 3.工伤保险缴纳证明或工伤保险缴费清单。
- 4.失业保险缴纳证明或失业保险缴费清单。
- 5.生育保险缴纳证明或生育保险缴费清单。

二、新成立的企业或在法规范围内不需提供的机构，应提供书面说明和有关佐证文件。

格式三：

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，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、澄清确认、递交、撤回、修改招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。委托期限：_____。

代理人无转委托权。

投 标 人：_____（加盖公章）

法定代表人：_____（签字）

授权委托人：_____（签字）

法定代表人身份证扫描件 国徽面	法定代表人身份证扫描件 人像面
授权委托人身份证扫描件 国徽面	授权委托人身份证扫描件 人像面

_____年_____月_____日

格式四：

主要商务要求承诺书

我公司承诺可以完全满足本次采购项目的**所有**主要商务条款要求（如标的提供的时间、标的提供的地点、投标有效期、采购资金支付、验收要求、履约保证金等）。若有不符合或未按承诺履行的，后果和责任自负。

如有优于招标文件主要商务要求的请在此承诺书中说明。

具体优于内容（如标的提供的时间、地点，质保期等）。

特此承诺。

投标人名称：（加盖公章） 法定代表人（或授权代表）签字或盖章

年 月 日

格式五：（工程类项目可不填写或不提供）

技术偏离表

序号	标的名称	招标技术要求		投标人提供响应内容	偏离程度	备注
1		★	1.1			
			1.2			
					
2		★	2.1			
			2.2			
					
.....						

说明：

1. 投标人应当如实填写上表“投标人提供响应内容”处内容，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。
2. “偏离程度”处可填写满足、响应或正偏离、负偏离。
3. 佐证文件名称及所在页码：系指能为投标产品提供技术参数佐证或进一步提供证据的文件、资料名称及相关佐证参数所在页码。如直接复制招标文件要求的参数但与佐证材料不符的，为无效投标。
4. 上表中“招标技术要求”应详细填写招标要求。

格式六：（不属于可不填写内容或不提供）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）；制造商为（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）；制造商为（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：

中小企业声明函（工程、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，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）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）；
2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）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：

格式七：（不属于可不填写内容或不提供）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式八：（不属于可不填写内容或不提供）

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（加盖公章）：

日期：

格式九：

分项报价明细表（网上开评标可不填写）

注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。

格式十：（不属于可不填写内容或不提供）

联合体协议书

_____（所有成员单位名称）自愿组成_____（联合体名称）联合体，共同参加_____（项目名称）招标项目投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

- 1.（某成员单位名称）为（联合体名称）牵头人。
2. 联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标活动，签署文件，提交和接收相关的资料、信息及指示，进行合同谈判活动，负责合同实施阶段的组织和协调工作，以及处理与本招标项目有关的一切事宜。
3. 联合体牵头人在本项目中签署的一切文件和处理的一切事宜，联合体各成员均予以承认。联合体各成员将严格按照招标文件、投标文件和合同的要求全面履行义务，并向招标人承担连带责任。
4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。
5. 本协议书自所有成员单位法定代表人或其授权代表签字或盖单位章之日起生效，合同履行完毕后自动失效。
6. 本协议书一式_____份，联合体成员和招标人各执一份。

协议书由法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明；由授权代表签字的，应附授权委托书。

联合体牵头人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：_____（签字）

联合体成员名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：_____（签字）

_____年_____月_____日

格式十一：

(未要求可不填写)

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式十二:

项目组成人员一览表 (未要求可不填写)

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格	身份证号	联系电话
1						
2						
3						
.....						

按招标文件要求在本表后附相关人员证书。

注:

- 1.本项目拟任职务处应包括:项目负责人、项目联系人、项目服务人员或技术人员等。
- 2.如投标人中标,须按本表承诺人员操作,不得随意更换。

格式十三:

投标人业绩情况表 (未要求可不填写)

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

投标人根据上述业绩情况后附销售或服务合同复印件。

格式十四:

各类证明材料 (未要求可不填写)

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。