

双鸭山市政府采购中心

公开招标文件

项目名称：**12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目**

项目编号：**[230501]SZCG[GK]20220005**

第一章 投标邀请

双鸭山市政府采购中心受双鸭山市营商环境建设监督局的委托，采用公开招标方式组织采购12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目。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：12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目

批准文件编号：双财购核字[2022]00494号

采购项目编号：[230501]SZCG[GK]20220005

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	12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目	1	详见采购文件	11,969,500.00

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（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）：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。“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。”

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管理平台，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： 巩瀚极 联系方式： 0469-4252104

七.质疑提起与受理：

1.对采购文件的质疑按要求以书面形式提供纸质材料：

项目经办人： 巩瀚极 联系方式： 0469-4252104

2.对评审过程和结果的质疑按要求以书面形式提供纸质材料：

采购中心质疑受理人：周崇 电话：0469-4252107

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：双鸭山市政府采购中心

地址：黑龙江省双鸭山市尖山区站前路行政审批大厅5楼

联系人： 巩瀚极

联系电话： 0469-4252104

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：双鸭山市营商环境建设监督局

地址： 双鸭山市尖山区铁西路安全大厦

联系人： 张妍

联系电话： 0469---4460017

双鸭山市政府采购中心

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	合同包1（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）：否
6	评标办法	合同包1（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）：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--政府采购管理平台
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	采购机构代理费用	无
15	代理服务费收取方式	不收取。 不收取

1 6	履约保证金	<p>履约保证金： 中标方向双鸭山市政府采购中心提交合同总价5%的履约保证金，履约保证金提交后合同生效，质量保证期过后5个工作日内无息返还。</p> <p>缴纳履约保证金开户行、账号、户名</p> <p>开户行：中国建设银行股份有限公司双鸭山东华支行</p> <p>帐号：23050165370009999999</p> <p>户名：双鸭山市公共资源交易中心</p> <p>备注：项目编号</p> <p>如有疑问请与我中心财务部工作人员联系。</p> <p>查询电话：0469-4252105</p> <p>特别提示：</p> <p>1、供应商应认真核对账户信息，将履约保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错履约保证金而产生的一切后果。</p> <p>2、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：“（电汇时，须注明项目编号以SZCG***号为准，无需填写文字内容）的履约保证金”。</p>
--------	-------	---

17	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5转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>
18	电子投标文件 签字、盖章要求	<p>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。</p> <p>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。</p>
19	投标客户端	<p>投标客户端需要自行登录“黑龙江省政府采购网--政府采购管理平台”下载。</p>
20	有效供应商家数	<p>包1：3</p> <p>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。</p>
21	报价形式	<p>合同包1（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）：总价</p>
22	投标有效期	<p>从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天</p>
23	其他	

2	项目兼投兼中	兼投兼中： -
4	规则	

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>）CA在线办理）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本采购项目不缴纳投标保证金。

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双鸭山市政府采购中心。

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）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，投标保证金转为履约保证金。

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--政府采购管理平台”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。采购中心应当在正式受理投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复, 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采购中心递交《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，采购中心不予受理：

- (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，采购中心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

合同文本一式四份,采购单位、供应商、各一份,政府采购监管部门二份,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)
**	**	**	**	**	**	**
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：

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《黑龙江省进一步优化政务服务便民热线工作的实施方案》（黑政办发〔2021〕22号）要求，为加快推动全市政务服务便民热线归并优化，以“12345”一个号码服务企业和群众为目标，提供“7×24小时”全天候人工服务，并根据实际继续完成相关建设，最终实现省、市12345热线协同联动运行，提供“7×24小时”全天候人工服务，打造政务服务“总客服”。

合同包1（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	合同签订后90个日历日完成全部建设及测试，开展正式运营服务。
标的提供的地点	采购单位指定地点。
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30%，合同签订后，首付款支付比例为合同总金额的30%（含2022-2023年度和2023-2024年共18个月服务费用） 2期：支付比例10%，2023年支付合同总金额的10%（2023-2024年6个月服务费用） 3期：支付比例20%，2024年支付合同总金额的20%（2024-2025年12个月服务费用） 4期：支付比例20%，2025年支付合同总金额的20%（2025-2026年12个月服务费用） 5期：支付比例20%，2026年支付合同总金额的20%（2026年至本期服务结束费用）
验收要求	1期：项目建设完成后，由采购方严格按照《双鸭山市12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目》合同中的相关约定，开展项目验收。验收合格后，签署验收确认书，项目进入正式运营服务阶段
履约保证金	收取比例：5%，说明：中标方向双鸭山市政府采购中心提交合同总价5%的履约保证金，履约保证金提交后合同生效，质量保证期过后5个工作日内无息返还。
其他	

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		基础软件开发服务	11969500	项	1.0000	11,969,500.00	11,969,500.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：11969500 是否进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求

1	<p>一、总体目标需求</p> <p>全面贯彻落实国办发〔2020〕53号、黑政办发〔2021〕22号文件要求，以12345热线为统一入口，充分借鉴“佳木斯网格化管理”经验做法，建立复式化网格模式，创新建设市县一体的12345+热线服务运行平台（以下简称12345热线平台），推进各类政务服务便民热线整合归并，坚持诉求受理和业务办理相衔接，力争2022年6月底前完成12345+热线平台话务、工单等核心功能建设，7月底前完成除110、119、120、122等紧急热线外的市县两级各类便民服务热线的归并和与省12345热线平台对接，争取在2022年8月中旬前系统正式上线，实现基本运行，并根据实际继续完成相关建设，最终实现省、市12345热线协同联动运行，提供“7×24小时”全天候人工服务，打造政务服务“总客服”。</p>
2	<p>二、服务总体需求</p> <p>（一）服务方式</p> <p>1.市12345热线运营服务商（以下简称“服务商”）应按照国家12345热线管理部门（市营商环境局）（以下简称“管理部门”）要求，建设全市统一的12345热线平台系统，充分与省级平台进行数据对接和功能复用，以政府购买服务方式进行运营。服务商提供与协调联动中心相关的热线软硬件平台、通信线路、服务电脑、人员、办公用品等相关运营服务。</p> <p>市政府提供办公用房，作为协调联动中心（话务中心），由服务商按照合同约定进行场地装修等工作，完善协调联动中心功能。</p> <p>2.管理部门负责热线运营的指导、管理、监督等工作。服务商负责提供热线系统软硬件平台，负责员工的招录、培训和日常管理，并在管理部门的指导和监督下为群众提供各类诉求的统一受理服务。</p> <p>（二）服务内容</p> <p>服务商应提供“7×24小时”全天候的话务服务，负责市12345热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、办结审核、回访、归档等，并辅助管理部门完成事项协调、督办、考核、数据分析、知识梳理等相关工作；协助管理部门完成相关热线优化整合工作。</p> <p>（三）服务保障</p> <p>服务商应做好话务服务录音和系统服务记录的采集、留存、建档等相关工作，应建立热线项目财务会计专门账簿，确保资金投入到位；应配合做好热线系统平台项目验收、第三方满意度调查、数据分析、财政绩效目标审核等相关工作。</p> <p>（四）售后服务要求</p> <p>服务商须具有长期服务能力。服务期满后，若双方解除合同，应无条件协助做好热线运营的交接与转签，保障热线运营的平稳过渡，对外服务不受影响；应协助后续服务商开展正常运营服务，期间所产生的费用由后续服务商承担，费用标准按项目中标年度金额计算标准执行的平均费用，结合实际结算；服务商购置的硬件设备及平台运营期间所产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据等）的所有权归管理部门（市营商环境局）所有，由先期服务商移交给管理部门（先期服务商需清除已移交的数据、资料），由管理部门交给后续服务商承接，继续开展相关服务工作。</p>

3		<p>三、热线整合归并服务需求</p> <p>1.整体并入：企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线，取消原号码、话务座席，归并到12345热线统一管理，各单位统一使用市12345热线平台系统，共建知识库。原号码设置过渡期电话语音提示，根据业务需要设置专家座席。</p> <p>2.双号并行：话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线号码保留，与12345热线并行使用。对于取消座席的，通过 12345热线平台系统统一对外服务；对于保留座席的，与12345热线建立电话转接机制，共建共享知识库，实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据。</p> <p>3.设分中心：实行垂直管理的在双中省直部门设立的政务服务便民热线，以分中心形式归并到12345 热线，保留号码和话务座席，与 12345热线建立电话转接机制。同时，纳入我市热线考核督办工作体系和跨部门协调机制，共建共享知识库，相关数据实时向12345热线平台归集。12345热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至分中心办理。</p>
4		<p>四、总体技术需求</p> <p>(一) 建设原则</p> <p>1.规范性需求。系统功能设计应严格遵循行业规范，以信息化带动管理规范化。</p> <p>2.灵活性和开放性需求。建成后的系统可根据业务要求，实现对用户、部门和角色的灵活设置，可以方便地对各类业务流程进行灵活定制。可动态灵活地增加或删除系统模块。按需提供系统组件接口，使用参数化的系统设计和维护，方便二次开发。</p> <p>利用XML等通用数据交换协议，方便地实现与其他业务系统的数据交换。</p> <p>3.高可用性和可靠性需求。采用可靠的网络结构和数据库软件，保证数据采集、录入、传输的合法性和准确性。系统具备强大的故障恢复手段和应急措施，如数据自动备份等，以保证日常事务的正常运行。</p> <p>系统经过严格测试，充分保证运行的高可靠性。经过压力测试，能很好地承受多用户并发访问所造成的压力。</p> <p>(二) 技术要求</p> <p>平台系统应采用多层B/S应用结构体系，表示层、业务层、数据访问层分开；支持主流数据库系统；具有分布式处理功能；支持消息服务；支持组件化开发；具有良好的安全性；具备负载均衡和群集功能，提供强大的可扩展性和容错性。</p> <p>(三) 系统架构及业务流程</p> <p>系统服务商应提供系统逻辑架构图以及技术架构设计图。提供市级横向业务流程图、市级与县（区）、基层网格员、首席服务员等纵向业务流程图及文本说明手册。</p>
		<p>五、基础软件开发服务（双鸭山市12345+政务服务便民热线平台开发服务）</p> <p>(一) 话务管理系统</p> <p>1.软交换功能。通过软交换平台实现对各种媒体流进行协议转换，并基于分组网络（IP/ATM）的架构实现IP网、ATM网、PSTN网等互连，支持国内任意运营商的通信线路SIP方式接入，无需新增媒体网关设备。如运营商的协议不标准，则需额外媒体网关设备进行SIP转换。</p> <p>2.CTI应用功能。通过CTI技术实现电话交换系统和计算机系统有机结合，提供软交换平台与电脑应用之间的中间件服务，实现工作人员通过计算机呼入呼出，界面可调用服务单、用户信息、知识库资料等功能模块。提供基本话务处理、高级话务处理、IVR自动语音交互、外呼策略及任务管理、录音策略及存储管理等服务。</p> <p>3.IVR应用功能</p>

(1) 自助信息查询功能。可将政府部门相关的政策、法规、文件通过人工方式制作成录音文件，可将群众经常询问的信息制作成语音文件进行应答。

(2) 自动业务分流功能。通过语音提示，系统选择专业的工作人员来接听不同类型的电话，对于服务热线系统来说可以实现工作人员的专业分工，不同的操作人员专业负责不同的领域，可以保证提高工作效率和服务热量。

(3) 电脑值班语音信箱。操作人员全忙时可以提示群众留言、转接紧急联系人等功能，群众留言信息会通过计算机记录下来，系统会提醒操作人员在最短时间与群众沟通，确保热线对外24小时联系畅通。

(4) 满意度评价。用户可以通过交互语音应答、网站平台、微信等方式对电话进行满意度评价。

(5) 支持与主流TTS、ASR等产品底层集成。应包含不少于30路语音并发，语音识别准确率80%以上。

4.话务分配功能。电话呼入时，根据排队原则转到合适的座席人员。支持线性排队、循环排队、按后台用户属性进行优先级排队、按最少接答次数排队、按最大空闲时间排队、呼叫记忆功能分配来电等。支持多种话务分配方式，包括：平均分配、顺序分配、优先级等。

5.话务外呼功能。为减少座席人员的工作量或满足批量性电话外呼调查，系统平台需提供外呼功能，应包含预览外呼、预测外呼、自动外呼、批量外呼等功能。并结合好差评回访系统实现机器人自动回访功能。

6.录音功能。对市民的所有来电、座席人员通话进行全程同步录音，提供监听功能及方便的查询、检索、下载功能，支持呼叫转移、外呼、多方通话时的电话录音以及处置部门通过平台拨打中转电话时多方的录音。录音追溯期不少于1年。提供双轨录音。

7.软电话功能。座席可在系统中直接进行签入、签出、示忙、示闲、呼出、挂断、保持、转接、监听、三方等电话操作。

8.来电弹屏功能。应支持座席电脑界面直接弹出当前呼入电话的历史受理记录、市民企业基础信息及画像，手机号加密、ASR实时转写、知识库等方便座席提供更好的服务。

9.显示号码归属地功能。应支持主叫号码归属地显示功能。

10.保密管理。保密方式包括后四位保密、后四位显示、全保密。

(二) 工单管理功能

此系统应支持市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）等多级应用。从市民拨打电话开始，工单系统界面自动弹出来电号码，话务人员记录市民诉求能够根据诉求类型进行快速分类并登记为工单，经过人工审核后，通过平台派发给承办单位、首席服务员或基层网格员，通过拨打电话、发送短信、微信小程序等提示办理。承办单位、首席服务员或网格员受理办理相关事项内容，办理结束后，办理结果能够在系统中内进行反馈，并对市民进行告知，最终经过热线中心工作人员完成工单办结和归档，形成整个工单处理的全流程闭环。

1.话务管理系统接入

需将话务管理平台在集成到业务系统中，通过软件实现电话拨打、接听、转接和状态改变，通常称为“软电话”。

2.受理审核系统

座席人员进行日常诉求受理工作，可通过受理审核系统进行工单受理、派审、回访、办结操作。具体功能需求如下：

短信服务：需提供短信服务建设，诉求受理、预警通知、评价反馈提供短信服务支撑。

工单受理：需支持电话、网站、微信的多渠道受理。

工单处理：需支持“在线答复”、“送审核”和“交办部门”多种工单处理方式。

工单审核：需支持对工单进行延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出操作。

回访确认：需支持对回访工单的确认归档。

工单办结：需支持对工单完成办结归档操作。

疑难工单：需为疑难工单提供特殊的处办流程。

黑名单管理：需支持无效电话的标记拉黑，需支持对黑名单用户的管理。

3.业务协同系统

对于无法直接在线答复的诉求，由座席话务人员通过平台系统派发给承办单位或下级平台处理，支持承办单位的继续转派，支持自定义承办单位内部的审批流程。

对于部分已有热线工单办理系统的部门（单位），可通过数据交换实现诉求信息的交换；无热线工单办理系统或热线工单办理系统无法互联对接的部门（单位），服务商要建立联动单位账号，设置相应功能和权限，承办单位直接登录本系统进行业务处理。数据交换支持HTTP协议，交换载体为XML和JSON。

工单签收：系统需提供工单签收功能，承办单位应在规定时间内签收工单。

工单核实：工单核实需包括何人、何时、何方式以及证明文件的上传。

工单交办：需支持工单的交办，如工单涉及到二级单位办理，则可选择对应二级单位，输入反馈期限以及交办意见后提交。

工单反馈（过程性回复）：部门在处理转派的工单时，可将每一阶段的处理情况反馈到工单中，具有权限的人员可对工单的历史反馈情况进行查看。

处理完成：部门在规定时限内将工单处理完成，由部门人员反馈处理结果后提交。

漏单补单：对于坐席遗漏的工单可以通过漏单补单的功能实现遗漏工单的二次补录。

工单特殊处理功能：需提供工单的特殊处理能力，包括工单退回、呈领导批示、时限控制、申请延期、申请跟踪、申请不回访、重复工单申请、无法处理申请、工单督办。

4.系统管理平台

需提供工单管理的系统管理平台，支持统一用户管理、统一 workflow 管理、通用数据管理、统一消息服务、统一日志查询。

（三）智能化客服功能

1.语音助手

需提供语音助手，为座席人员提供语音转文字能力。

2.智能填单

需基于不同业务场景分析公众诉求并转换为文字，辅助座席人员对工单进行填写，支持表单管理、表单填写。

3.智能工单

需提供智能归口、智能派单、智能查重和标题自动生成辅助座席人员实现快速的工单规整和派发。

4.智能外呼

需实现智能外呼，支持外呼故事板管理、批量外呼管理、外呼策略管理、外呼计划管理、外呼结果查看。

5.智能回访

需支持智能回访按照预先设定好的回访步骤，逐渐完成回访业务流程，通过识别群众意图捕获诉求人的满意度，并进行信息抓取。具体功能需包括故事板配置、回访策略管理、回访计划管理、人工干涉。

6.语音机器人

需提供语音机器人，使用语音进行人机交互，替代人工客服值守完成大量实时交互工作。具体需实现智能导航、语音识别、智能打断、场景识别、语音转人工、满意度调查、语音播报。

7.智能客服管理

需支持管理人员通过智能客服管理对语音机器人进行话术管理、对话轮次管理、热词管理、问题学习、业务组、队列管理、业务人员配置、通话黑名单配置、客服分配机制管理。

8.人工质检

需基于热线中心的业务沟通数据，提供人工质检功能，支持人工质检评分规则配置，座席中心管理人员可以配置人工质检规则及评分标准。需支持管理人员通过人工质检功能配置日常质检计划、专项质检任务，同时需实现公众的义务质检，公众可以通过义务质检参与质检工作，听取电话录音、查看诉求内容、进行质检打分和质检评论。

9.智能化性能要求

(1) 语音识别服务的准确率（识别内容的字准确率）：标准普通话，信噪比大于20dB，电话信道准确率>85%

(2) 语音识别服务的关键词(如人名、地名、产品名等)识别准确率（对于内容中的人名、地名能有更好的识别准确率）：准确率>80%

(3) 单套系统支持最大并发（在保证智能机器人在线响应时间符合标准的情况下，每1s内机器人可以处理的查询请求的最大值）：>400请求/秒

(4) 智能机器人在线响应时间（机器人处理查询请求的时间）：<2000毫秒

(5) 智能机器人支持本体知识库能力（是否支持基于本体的知识库）：是

(6) 智能机器人支持多轮会话能力（是否支持多轮会话）：是

(7) 机器人服务可扩展性（当实际应用中的并发数超过单套系统支持最大并发时，是否可以通过不停地水平扩展来提升并发数）：是

(8) 基于数据回流训练的学习功能（是否支持热点问题经过人工标注训练后回流到知识库、提升知识库的全面性）：是

(四) 数据交换系统需求

须严格按照《黑龙江省12345政务服务便民热线市热线数据接口标准》要求，规范实现与省12345便民热线的数据共享交换，系统需包含但不限于以下功能：

1.省平台数据汇聚：汇聚市县两级的热线受理信息、工单记录、回访、评价等所需的全量数据上传至省级平台，并将市县两级平台汇聚的评价结果与市级“好差评”系统进行对接，最终将热线评价数据上传至省级“好差评”系统。

2.系统对接预留授权：提供用于各类相关网站、随手拍、微信公众号和其他业务系统对接的预留授权。12345热线提供数据库和HTTP协议接口，接口包含但不限于工单信息、用户信息、办理流程信息、评价信息等。

3.数据交换与对接：用于实现与省12345热线平台及各子系统实现规范对接，并按照省级要求上传各类数据或其它部门业务系统等进行数据交换、信息交换，包括但不限于问题信息、业务办理信息、综合评价信息等内容。

(五) 与政务服务“好差评”系统对接

参照国家一体化政务服务平台“好差评”系统标准规范，需完成与双鸭山市政务服务“好差评”系统对接，实现市123

45热线平台的话务系统、回访系统、数据分析系统、数据报表系统打通，数据共享、同步展示，市民给出的满意度评价结果信息上传至市“好差评”系统，最终评价数据根据省级要求规范上传至省一体化平台。通过双鸭山市政务服务“好差评”系统的接入，需实现市民对座席服务、事件办理的满意度进行评价。

（六）融合多媒体受（办）理功能

提供微信公众号、微信小程序，并根据省级要求，对接“全省事”APP等，受理省级转办以及相关渠道的咨询、投诉、求助、建议、举报等，提供工单受理、自助下单、12345课堂、个人中心，掌上知识库等功能，为企业群众提供便捷简单易用的高效政务服务应用。并根据省级要求在省一体化平台双鸭山子站开辟12345热线专栏，实现在线咨询、投诉受理和事后评价功能。

1.微信公众号。需提供微信公众号建设，支持微资讯、微服务、微互动。

微资讯：需实现平台中最新资讯发布。

微服务：需支持展示热点及知识库信息，为公众提供知识查询服务。

微互动：需支持诉求提交、诉求查看、智能机器人咨询和12345课堂学习。

2.微信小程序。需提供微信小程序，实现工单受理、自助下单、12345课堂、个人中心、掌上知识库、常规资讯。

工单受理：需完成与市12345政务服务热线平台的对接工作，支持承办部门和网格员受理平台转派的工单。

自助下单：需支持公众通过小程序自助下单提交诉求。需支持随手拍能力，公众可以通过上传照片、视频及简要描述进行诉求上报。

12345课堂：需在小程序中提供12345课堂汇聚的政府部门各类业务知识。

个人中心：需支持个人信息修改、查看，诉求办理的进度的查询。

掌上知识库：小程序需提供掌上知识库，公众可以通过掌上知识库进行知识查看阅读。

常规资讯：需支持查看热线中心推送的热点、政策通知、公告。

3.与“全省事”APP对接。需完成与“全省事”APP的对接工作，支持受理APP转派工单。

（七）知识库系统

提供知识库功能，由各级各部门梳理、更新，服务商建设、审核、维护，为人工座席和智能机器人提供统一的、融合的知识库，供市县两级使用。待省级知识库建设完成后，按照省级标准改造，并与省级知识库实现对接；根据管理单位实际需求和相关政策要求，适时统一使用省级知识库。

需支持通过知识库系统完成知识上报、知识审核、知识上架、知识下架、知识索要、工单转知识、知识检索、知识查看、知识纠错、知识引用、部门黄页、运维管理和知识维护公告，公众能够通过知识库系统完成知识评价和知识收藏。具体功能需求如下：

1.知识上报。可通过知识上报功能，更新最新的知识点，丰富知识库的内容。

2.知识审核。系统需提供智能审核、人工审核功能，并支持流程化审核以及流转监控。

3.知识上架。需支持审核通过的知识在知识库中的自动上架。

4.知识下架。系统需提供知识下架功能，主要包括到期下架、手动下架和综合评价差自动下架。

5.知识索要。需支持座席人员和成员单位对知识库中没有的知识进行提问索要。

6.工单转知识。系统需提供工单转知识的功能。

7.知识检索。需提供面向公众全媒体的知识检索和面向热线中心的高效知识检索功能

- 8.知识查看。需支持各类主题知识类别下知识的展示
- 9.知识纠错。需支持各角色浏览知识时，可对有问题的知识发起知识纠错。
- 10.知识引用。需实现座席人员可选择匹配度高的知识点引用到工单。
- 11.部门黄页。系统需支持展示热线各成员单位的基本信息。
- 12.运维管理。系统需实现工单关联关键词管理和主题管理。
- 13.知识维护公告。知识维护公告展示所有知识维护的信息。
- 14.知识评价。需实现面向公众和面向热线中心的知识点评。
- 15.知识收藏。系统需支持对知识的收藏。

（八）数据统计分析功能

具备研判分析功能，利用大数据分析技术，按照日、周、月、季度、年度等任意自定义时间段，自动汇总分析热线数据、相关政务系统数据和互联网数据，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。通过数据汇聚及时率、排名及电话诉求占比、互联网诉求占比等指标，提出对普遍性诉求的研究分析，实现在PC端、移动端及协调联动调度中心大屏幕全景展示数据分析结果，为解决共性问题提供依据。各类数据综合后，可生成统计分析报告。

1.整体感知

整体感知总中心基础数据出发，可视化包括诉求总量、诉求事件、诉求区域、诉求类型、诉求渠道。

2.数据汇聚可视化

包括总上报量、汇聚速度、本周汇聚量、总上报量排名、电话诉求占比、互联网诉求占比、各类型占比情况。

3.效能督办可视化

效能督办可视化包括督办总数、督办率、督办反馈率、待督办总数、已督办总数、预警短信比例、发送短信总数、预警提醒信息总数。

4.话务统计分析

通过话务情况的可视化展示分析，可以了解平台的中心的话务情况，包括整体情况和实时数据。话务渠道作为12345平台诉求来源的主要渠道，能够具体反映平台的使用情况和服务体验，通过话务数据的展示，可以体现出中心的服务效率和服务水平。话务统计分析主要包括话务的整体数据统计、话务相关统计、座席处理效率统计、满意度统计、异常情况统计，对话务员情况进行分析展示。

5.诉求统计分析

诉求统计分析主要是对平台受理的诉求数据进行集中汇聚通过各类可视化的图表进行展示，通过一个页面即可了解当日的平台运行情况，包括话务、互联网、成员单位，展示实时的平台运行状况，并进行相关的可视化展示；诉求统计分析内容主要包括关键指标、诉求来源分析、归口类型分析、单位处理量分析和处理效率分析。

6.联动部门统计分析

联动部门统计分析对平台中各成员单位的办件情况进行实时的监控，主要包括各成员单位的办件情况、各部门督察督办情况、各部门办事效能和各部门异常工单情况，提供给中心人员集中的部门办件情况可视化展示。

7.专题指标展示功能

需预留如防疫专题、营商环境专题等接口，可展示全市12345专题业务咨询情况，月、季度、年度情况等，进行专题数据分析，设计宏观统计指标，并通过各类图表进行可视化展现。

8.预警分析功能

可根据诉求数据自动筛选出频率较高的一些事件，生成报表展示并预警，12345热线平台系统可提前知晓并快速解决当前民生热点问题，提高群众对政府工作的满意率。

9.知识库统计分析功能

对知识库的上报、使用、下架、变更进行统计分析并实现可视化图表展示，便于了解知识库的运行情况，及时发现知识库使用中存在的问题，提高知识库的使用频率。包括用户数、访问量、知识概况分析和知识处理概况分析等。

（九）效能监察功能

1.12345热线平台内部运行效能监察。应提供热线接入量、接通率、接通时限等工作效率指标监察功能。对各地各部门办件时限、答复质量、知识库资料、受理量、撤销量、退件量、回访问量、办结率、退件率、满意率、问题解决率、平均处理时长等指标进行绩效考核，为促进社会治理能力和治理水平提供参考依据。效能督办包括督办总数、督办率、督办反馈率、待督办总数、已督办总数、预警短信比例、发送短信总数、预警提醒信息总数等。

效能统计分析：对话务、业务各项实时数据、历史数据根据需要进行分析统计，输出报表或可实现大屏展示。

运营监控分析：通过座席桌面的实时监控，可以远程查看座席的工作状态，并对日常运营各项数据进行分析统计，输出报表和大屏展示。

2.政务信息化平台运行监察。提供12345热线平台政务信息化平台运行监察功能，对接市一体化政务服务平台、信用双鸭山及其他部门政务信息化平台，实现对部门办理群众申办事项各环节进行效能监察，对信用双鸭山平台运行、部门报送情况进行监督。根据业务需求，视情况逐步对接部门政务信息化系统，可对其运行进行效能监察。

（十）与网格系统互联互通功能

借鉴“佳木斯网格化管理”经验做法，平台受理的咨询、投诉等形成工单，可通过平台流转、小程序等派发县（区）、乡镇（街道）乃至基层网格员办理。根据我市未来发展规划，需预留接口可与网格系统数据交换实现数据的互联互通，12345热线平台支持HTTP协议和数据库接口形式，根据业务需求12345热线平台可将工单信息推送给网格系统，网格系统须支持接口形式提取工单信息、办理过程信息、办结信息等。

（十一）惠企服务功能（惠企通）

提供招商引资惠企利民政策主动推动和受理企业咨询、诉求功能，将招商引资政策、招商引资发展规划、产业招商地图、产业链招商图谱、产业招商指引、招商引资优惠政策集成到系统中，对已签约项目的首席专班、首席服务员，通过12345热线平台等渠道向投资者发送首席服务专班、首席服务信息。充分利用全市首席服务员和责任单位工作网络，企业拨打12345热线后，通过系统收录的联系电话，在系统中自动弹出企业信息和对应的首席服务员信息，系统同时加载首席服务员信息库。由接线员接听并受理企业在经营发展中遇到的与政府服务、惠企政策和执行等有关的咨询、诉求和问题，通过直接解答或将相关诉求推送给首席服务员活责任单位办理并为企业提供反馈。

1.三方通话、电话转接、工单转派

可通过三方通话、电话转接、工单转派等功能，服务人员依托知识库对企业咨询及诉求进行在线解答，对不能解答的诉求，由服务人员通过三方通话或转接、工单转派方式，连线相关业务部门人员进行在线解答，或由首席服务员通过语音、PC端、移动端等方式受理。

最终我们实现“向前一步”给予直接、快速、精准答复。帮助求助诉求人员快速解决提出的相应问题

2.企业归口梳理

建设企业归口，梳理企业相关的专业诉求归口。

建设完成之后可以为企业服务人员在接到涉企诉求时，按照企业专业诉求归口进行企业工单数据沉淀。

3.企业标签

建设企业标签，企业服务人员在接到涉企诉求时，统一设置“企服”标签。同时，要准确记录企业的诉求信息和企业服务专席人员的答复信息。

建设完成之后将诉求内容数据和答复结果数据统一归集至专门的企业诉求数据库，形成动态积累、持续利用的涉企诉求数据资源。

4.企业数据分析

提供企业数据分析，通过企业诉求标识、精准分类、数据分析，发现企业提出的共性问题，发现企业遇到的堵点、难点问题，形成企业诉求分析报告，辅助决策。

（十二）特殊群体“特服名单”需求

为老年人、残疾人等特殊群体建立个人电话“特服名单”，将老年人、残疾人等人员姓名、电话录入12345热线平台系统，建立个人电话“特服名单”，实现平台自动识别、优先接听的关爱特殊群体功能。

六、硬件配套设备（基本硬件需求）

1.部署网络（服务期5年）：平台工单、话务等系统使用电子政务外网，公众咨询、投诉和部分辅助功能使用互联网。由服务商负责提供热线运行场地搭建所需电子政务外网环境，不小于200Mb带宽；由服务商提供不小于200Mb带宽的互联网环境。部分不具备政务外网环境的单位或企业，由服务商提供VPN方式登录平台，不小于100Mb带宽。服务商需提供网络部署配套的传输设备，并提供相应的维护服务。

2.中继线路（服务期5年）：由服务商提供至少1条中继线路（一主一备），并支持不少于30路并发语音，并结合未来热线持续整合，应预留调整空间。服务商需提供中继线路的传输设备，并提供相应的维护服务。

3.大屏展示：提供不少于20平方米的室内高清LED大屏幕用于画面展示服务，采用LED无缝对接，像素间距 $\leq 2.0\text{mm}$ ，显示画面柔和低亮高灰、高对比度、更宽的色域空间和更快的响应速度。支持多画面开窗、漫游、拼接等功能,实现多场景模式自由切换，多会场智能化设备互联互通互控，海量视频上墙、任意拼接漫游，可视化一键管控，通过平板切换本地的音视频，支持管理会场周边设备等。

4.监控系统：提供覆盖坐席区域、公共区域等音视频监控系统服务，并可接入省12345政务服务热线视频监控平台。重要区域使用门禁管理。

5.视频会议系统：提供视频会议功能，具备与省市12345远程视频会议能力和今后县级视频会议接入能力。配套使用的音箱需采用全频音箱，扩声需保证会议扩声需求，设无线手持话筒。

具体参数详细如下：

（一）大屏显示系统

1.室内小间距全彩LED屏：20.48平方米，

参数：

点间距 2.0；封装方式 三合一 SMD；白平衡亮度 $600\text{cd}/\text{m}^2$ ；箱体重量 5.2 kg/panel；维护方式：完全前维护；防护等级 后 IP50 弧度 / 箱体平整度 $\leq 0.2\text{mm}$ ；箱体材质：压铸铝；单点亮度校正：有单点颜色校正；支持色温 2000K 到 9500K 可调；水平视角 160° 垂直视角 160° ；对比度 5000: 1；最大功耗 100 W/panel；平均功耗 33 W/panel；电源参数 AC: 100~240 V；灰度等级 14bit；刷新率 2880 Hz；换帧频率 50&60 Hz；LED 灯寿命典型值 100000 Hrs；工作温度/湿度范围 $0^\circ\text{C}\sim 40^\circ\text{C}/ 10\sim 60\% \text{RH}$ 无结霜；存储温度/湿度范围 $-40^\circ\text{C}\sim 60^\circ\text{C}/ 10\sim 90\% \text{RH}$ 无结霜；认证 CCC；提供投标产品制造商对本项目原厂三年质保服务承诺书（原件的扫描件上传至招标文件）。

2.压铸铝箱体：20.48平方米，参数：640mm*640mm。

3.视频处理器：1套，

参数：

采用2U金属结构机箱，机箱为后挂耳结构，上盖无螺丝安装；外壳防护等级符合GB/T4280-2017中IP20的要求。

设备正常工作时，距离样机1米处噪声不大于45dB(A)。

设备前面板内液晶显示屏，在设备端即可实时查看监控设备运行参数与状态。

支持通过设备前面板液晶实时查看设备名称、设备接口连接状态、运行状态（温度、电压、风扇），以及IP地址。

设备采用插卡式结构，内置数据交换背板，可检测设备温度、电压、风扇在线状态。

4.配电箱：1套，

参数：额定功率：

配电柜输入电压为交流380V±15%，工频50Hz。具有过压、浪涌、短路、过流、过载、漏电等保护功能。

内置避雷器，具有避雷防雷功能。

配电柜含多功能卡控制，具有远程控制功能。

支持通过LED显示屏智慧控制系统软件实现远程开关电箱、远程通讯、电源监视、温度监控、消防监控等操作。

5.显示屏框架：20.48平方米，参数：显示屏专用定制框架

（二）视频会议系统

1.云会议室许可授权：5年，

参数：≥25方云会议室许可授权。

2.视频会议终端：1台，

参数：

2路视频输入（POE*2）、1路视频输出（HDMI*1）

支持1080P/30、5.8G Wifi、视频输入、输出最高支持1920x1080p30

3.高清摄像机：1台，

参数：4K超高清，12倍光学变焦，视场角≥70°，支持HDMI、USB 3.0、网络接口。

（三）智能集中控制系统

1.计算单元：1台，

参数：

支持远程网络升级，扩展性强，支持物联网功能；

可设定运行时间；

支持256循环定时执行任务的功能，可做一些定时动作；

支持串口和网络的模糊发送功能，针对大型矩阵功能；

可以在手机或平板上自由编程、脱离电脑、用户可以在使用中自由编程。无需专业人员现场编程；

可做滑动式按钮控制体验；支持双向通讯反馈。可实时显示设备开关等状态；

内嵌64位处理器，处理速度： $\geq 533\text{MHZ}$ ；

内置 $\geq 16\text{MB}$ 内存及 $\geq 32\text{MB}$ 的FLASH 存储器；

采用交互式可编程控制平台。中英文可编程界面；

具有双向数据反馈，按钮实时状态显示功能。

具有视频接入功能，实时在线视频监控管理。

内置网络协议解释器，可将网络操控协议转换为232通讯协议。

内置红外学习器,可学习红外代码。

8路RS-232串口，可以收发RS232、RS485、RS422格式数据；

主机支持串口环入环出功能；确保重要系统的双向稳定；

8路数字I/O输入输出控制口，带保护电路；

8路弱电继电器控制接口；

1个NET网络控制接口，支持最大并接256个网络设备；

8路独立可编程IR红外发射口；

8个可编程面板接口

2.编程软件：2套，

参数：中、英文操作界面根据用户定制

3.无线触摸屏：1台，

参数：系统：Android；颜色：任意；分类：平板屏幕；尺寸：10.8英寸；CPU核数：八核

续航时间：本地高清视频播放约11小时；电池容量：6000mAh-8000mAh

4.2U音视频云平台主机：1台，

参数：

1、平台设备具有拼接、分割、轮巡、画中画、漫游无缝切换等功能，无限次窗口叠加及炫游可以将IE窗口，采集的电脑信号窗口，视频窗口自由漫游及实时移动；

2、平台设备可进行多画面分割，可视化一键调取多路信号，任意矩阵路由切换；

3、平台设备可与分布式架构对接，分布式输入输出信号可通过IP流直接接入平台处理；

4、平台设备支持对所有接入的信号和座席进行统一管控，可对信号进行分组管理以及对任意信号的回显、预览；

5、平台设备具有信号无限接入，可接入内外网数字、模拟、网络信号；

6、平台设备支持主流云厂家、监控厂家无缝对接，具有数字IP信号接入及模拟输入信号同时接入功能，无需单独硬件协议转发服务器即可直接将网络里主流网络摄像机直接接入并进行解码上墙显示，并支持对摄像头的云台控制功能；

7、平台设备支持政务云、阿里云、私有云部署；

8、平台设备应具有无线投屏功能；

9、可定制运行滚动字幕、插件，如日期、欢迎词、天气、安全计时、工作人员等程序；

10、平台设备支持登录Web完成成节目制作、编排、审核、发布、终端管理、终端监控、数据维护等操作；

11、平台设备可扩展中控功能，可扩展灯光、温湿度、视频、音频、其他音视频设备开关机等集中控制操作；

12、平台设备支持扩展外设，实现温湿度实时监测等功能，直接显示在指定屏幕上，并能设置阈值在屏幕或者控制端进行主动报警。

5.云接入板卡：1台，

参数：采用全新的硬件架构，内置多核64位网络处理器；

支持2个千兆网口，同时支持USB接口。云接入板卡能配合音视频云管理平台实现不同节点的查找并且进行配置，并提供不同设备的互联互通、协议转化等功能。

6.分布式编程软件：1套，参数：根据业务需求，针对项目定制开发。

7.输入节点（可视化）：4台，

参数：

1.每个节点单元需采用逻辑处理芯片以及H.264和H.265数据流编解码芯片，保证系统运行的流畅性；

2.每个节点具备不少于2路高清视频接口、2路3.5mm音频接口，每个节点可根据现场需要自定义，即可当输入节点又可当输出节点。

3.每个节点自带POE供电RJ45接口，实现音频、视频、232控制信号、串口控制信号的传输；

4.基于全网络化分布式同步技术，实现系统内多节点协同解码输出，视频画面跨屏同步显示，可实现开窗、跨屏、叠加、缩放等功能；

5.支持LED、DID、LCD、DLP 拼接，支持投影机融合；无需服务器可接入IPC；音视频可同步，可异步切换；

6.支持IPC、DVR、NVR、ONVIF、RTSP协议接入解码；

7.接口：HDMI不少于2个、USB接口不少于4个、音频接口2个，具备千兆网口、光纤口、双向RS232串口、RS485接口、IO接口、红外发射（接收）接口

8.支持横幅显示功能，可控制横幅显示位置、背景颜色、字体大小和颜色，支持时间、文字、图片等，支持跨屏显示；

9.支持画面分割显示，单屏支持不少于4路画面任意分割、拼接、叠加、开窗、漫游；

10.支持POE供电和适配器供电，支持电源热插拔；

11.支持电视墙统一场景切换,用户可以自定义每个场景电视墙布局；

12.支持查看当前系统时间，以及信源输入的分辨率、帧率和系统温度信息；支持同步状态查看，包括当前系统时间、同步组ID、工作模式、同步地址、同步次数、成功次数和偏移；

13.支持自定义输出口分辨率；支持自动轮播，支持跨屏显示。

14.兼容HDMI1.4的标准，HDCP1.3协议，DVI1.0协议；

15.采用箱体散热，嵌入式、低功耗、无风扇设计，工作环境温度范围-30℃~70℃。

8.输出节点（可视化）：2台，

参数：

1.每个节点单元需采用逻辑处理芯片以及H.264和H.265数据流编解码芯片，保证系统运行的流畅性；

2.每个节点具备不少于2路高清视频接口、2路3.5mm音频接口，每个节点可根据现场需要自定义，即可当输入节点又可当输出节点。

3.每个节点自带POE供电RJ45接口，实现音频、视频、232控制信号、串口控制信号的传输；

4.基于全网络化分布式同步技术，实现系统内多节点协同解码输出，视频画面跨屏同步显示，可实现开窗、跨屏、叠加、缩放等功能；

5.支持LED、DID、LCD、DLP 拼接，支持投影机融合；无需服务器可接入IPC；音视频可同步，可异步切换；

6.支持IPC、DVR、NVR、ONVIF、RTSP协议接入解码；

7.接口：HDMI不少于2个、USB接口不少于4个、音频接口2个，具备千兆网口、光纤口、双向RS232串口、RS485接口、IO接口、红外发射（接收）接口

- 8.支持横幅显示功能,可控制横幅显示位置、背景颜色、字体大小和颜色,支持时间、文字、图片等,支持跨屏显示;
- 9.支持画面分割显示,单屏支持不少于4路画面任意分割、拼接、叠加、开窗、漫游;
- 10.支持POE供电和适配器供电,支持电源热插拔;
- 11.支持电视墙统一场景切换,用户可以自定义每个场景电视墙布局;
- 12.支持查看当前系统时间,以及信源输入的分辨率、帧率和系统温度信息;支持同步状态查看,包括当前系统时间、同步组ID、工作模式、同步地址、同步次数、成功次数和偏移;
- 13.支持自定义输出分辨率;支持自动轮播,支持跨屏显示。
- 14.兼容HDMI1.4的标准, HDCP1.3协议, DVI1.0协议;
- 15.采用箱体散热,嵌入式、低功耗、无风扇设计,工作环境温度范围-30℃~70℃。

(四)会议发言系统

- 1.智能数字会议主机(带摄像跟踪功能): 1台,

参数:

主控机与会议单元连接之数字控制、供电及声音信号采用同一电缆传送(八芯)

可独立运作或外接电脑结合软件及其他外接设备同步联动操作,可实现电脑管理功能。

单机需实现开放式会议、先进先出、限制发言等会议功能;

结合软件及周边设备可实现如下功能:

开放模式、先进模式、主席专用模式、限制发言等

配置视像中央处理器可实现影跟踪功能

可选择同时发言之麦克风支数不小于6支

系统具有高音质声音频道效果,支持热插拔;

连接影像定位跟踪中央处理器实现发言定位追踪功能

- 6 面板有LCD显示屏,显示会议模式,面板上具有功能键、旋钮供系统调节或设定

配合电话耦合器可以进行远程电话会议

具有环入环出功能;

具有不少于4个主缆端子,可连接不少于60组会议单元,并具负载及短路保护功能。

- 2.主席单元: 1只,

参数:

麦克风具有发言键与指示灯,可控制/指示本机状态

单指向性,具防气爆音功能,配有防风防护罩

系统具有高音质声音频道效果,支持热插拔;

主席具有优先控制按键,可启动系统提示音提醒出席人员注意,可设终止或暂停终止所有发言代表麦克风的发言状态

可绕式电容麦克风杆,并具有发言指示光环

内置8芯线“T”型连接连接线,;

具有自动关机功能;

- 3.代表单元: 5只,

参数:

麦克风具有发言键与指示灯,可控制/指示本机状态

单指向性，具防气爆音功能，配有防风防护罩

系统具有高音质声音频道效果，支持热插拔；

可绕式电容麦克风杆，并具有发言指示光环

内置8芯线“T”型连接连接线；

具有自动关机功能；

4.八芯工程线（20米）：2条，参数：8芯配套20米会议延长线缆

5.专用地插：2台，参数：配套地插

6.全频扬声器：4只，

参数：

12英寸中低频单元+1英寸高频单元

扬声器覆盖角度：水平 $\geq 60^\circ$ *垂直 $\geq 40^\circ$

频率响应：70 Hz - 17 KHz \pm 3dB

扬声器功率（持续/节目/峰值）：200/400/800W

灵敏度：98 dB

分频点：3.5 KHz

最大声压级：124 dB

额定阻抗：8 Ω

尺寸(宽x深x高)： \geq 宽38.5厘米x高60.5厘米x深34厘米

重量： \geq 20千克

7.专业功率放大器：2台，

参数：

输出功率（不小于）：2 \times 500W 8 Ω ，2 \times 750W 4 Ω .桥接8 Ω ：1500W

信号输入：平衡接口和非平衡接口

频响范围：20 Hz — 20 KHz (-1dB)

失真： $<0.09\%$ @8 Ω 1KHz

信噪比： >100 dB

转换数率：30V/us

阻尼系数： >400 @8ohm

输入阻抗：平衡20K，非平衡10K

8.音箱壁挂架：4只，参数：配套挂架

9.数字音频媒体矩阵16*16：1台，

参数：

16路模拟音频输入16路模拟音频输出，支持麦克风输入和线路输入自由切换每路麦克风输入带9级灵敏度调节

每路输入带48V幻相电源开关

每路输入带反馈抑制功能开关，两档调节

带自动混音和矩阵混音功能

输入≥31段PEQ可调，输出≥10段PEQ可调

带视像跟踪控制功能，支持绝大多数国内外摄像头控制协议；USB免驱自动连接软件，另外支持RS232中控控制。

10.双手持无线麦克风：1套，

参数：

发射器：

工作频率:740~790MHz 采用微电脑控制

PLL锁相环频率合成技术

音频/射频电平显示，电池电压显示、红外线对频

调制方式：FM调频

音频频率响应：40~18,000Hz

锌铝合金结构

接收机：

工作频率：740~790MHz

采用微电脑控制

PLL锁相环频率合成技术

50MHz带宽内有200个可选频率

频率响应:40Hz-18KHz

音频动态扩展及自动电平控制电路

音频输出电平数码电位器控制

真分集接收

工作范围：在典型条件下不小于100米，室外直线距离时不小于200米。

11.无线天线放大器(套装)：1套，

参数：

应具有高能低杂信号的主动元件及主动回馈稳流偏压设计，具有超低内调失真特性，能在多频道同时使用排除混频干扰。使多台自动选讯接收机共用一对天线。以简化天线装配工程，提升接收距离及效能。

12.智能电源管理器：2台，

参数：

采用彩色液晶智能显示窗，可实时显示当前电压状态；

8路开关通道输出，每路延时开启和关闭时间可自由设置；

支持多台设备级联顺序控制，级联自动检测设备；

配置232接口，支持外部中控设备控制；

每台设备自带ID设置和检测，可实现远程集中控制；

内置高性能滤波器，消除干扰杂讯，保证纯净电源输出；

正负48V消防信号控制接口，可接入外部消防信号控制开关机；

保护功能：防雷 抗电涌。

额定输出电压：交流220V/50HZ；

可控制电源，8路+2路（辅助）输出通道；

每路动作延时时间：0-999秒；

状态显示：当前电压、日期、时间和每路开关状态；

供电电源：AC 220V 50/60HZ；

单路额定输出电流：15A；

RJ45网口≥2；

支持RS232串口输入控制

额定总输出电流：标准版不小于30A/带插头版不小于10A；

定时器功能：有。

（五）会议录播系统

1.云转发录播服务器：1台，

参数：

可接驳符合网络视频标准规范和实时流传输协议及主流厂商的网络会议摄像机；

·支持4路异地转发服务（穿透私网）；

·支持4路4K高清网络视频的预览、存储与回放；

·支持Smart265、H.265、H.264编码前端自适应接入；

·支持中控一键开启、关闭录像功能；

·支持1个SATA接口；

·支持网络检测（网络流量监控、网络抓包、网络通畅）功能。

2.液晶显示终端：2台，

参数：屏幕尺寸：65英寸；亮度：300-500尼特；屏幕比例：16:9；对比度：5000：1；屏幕分辨率：超高清4K；色域值：92%；响应时间：≤8ms；色域标准：DCI-P3；支持HDR。

（六）中控WIFI系统

1.吸顶AP：2台，参数：1300M双频吸顶AP，2个千兆网口上联，内置天线，支持2.4GHz/5GHz双频通信，支持802.11a/n/ac/wave1/wave2协议。支持AP与路由两种工作模式，支持睿易一体化组网，支持APP管理，支持POE供电和本地供电。

（七）工作站

1.工作站：20台，

参数：

1.处理器：采用I3 10代处理器。

2.主板：高性能主板。

3.内存：插槽数量≥2（空闲插槽不少于1个），≥8GB DDR4 2666MHz,最大可扩展至32GB。

4.存储：硬盘容量≥1TB，≥7200RPM。

5.显卡：高性能显卡。

6.声卡：集成5.1声道声卡。

7.电源：≥200W。

8.网口：≥1个100M/1000M 自适应以太网；可选Intel无线网卡。

9.接口：USB接口总数≥8个(其中USB3.2≥4个)；2个PS/2、1个COM口。

10.视频接口≥2个，至少1个VGA、1个HDMI。

11. 扩展槽：≥1个PCI-E*16、≥2个PCI-E*1。

12. 机箱：≥10L。

13. 键鼠：同品牌USB商务有线键鼠。

14. 显示器≥23.8寸高清显示屏，分辨率1920×1080。VGA+HDMI双接口，窄边框。支持低蓝光护眼模式。

15. 原厂3年免费上门质保

16. 随机预装操作系统WINDOS 10

2. 23.8寸显示器：20台，

参数：分辨率：1920*1080

亮度：250cd/m2

接口类型：VGA+HDMI

3. 耳麦：20只，参数：头戴式话务专用耳麦

（八）网络设备

1. 网关：1台，

参数：6个千兆电口，≥1个千兆光口，≥2个USB口，一个 Console口；可带机350终端，支持1000M带宽；集成AC（无线控制器），可管理32个AP或64个WALL AP，可选配1T硬盘配件。

2. 防火墙（含病毒库）：1台，

参数：全新下一代千兆防火墙，桌面级设备，单电源，提供1个console接口；固化10个千兆电口；1个USB口；含病毒库、攻击库、应用识别库、垃圾邮件库、网页分类库特征库升级服务授权5年。

3. 核心交换机：1台，参数：三层网管交换机，交换容量336Gbps，包转发率108Mpps，24个10/100/1000Mbps自适应电口交换机，固化4个SFP+万兆光口，支持静态路由、三层聚合口、ACL、端口镜像等功能，支持APP和云平台统一管理。

4. 24口接入交换机：3台，参数：二层网管交换机，交换容量336Gbps，包转发率42Mpps，24口10/100/1000Mbps自适应电口交换机，固化4个SFP千兆光口，支持VLAN、ACL、端口镜像、端口聚合等功能，支持APP和云平台统一管理。

5. 24口POE接入交换机：3台，参数：二层网管交换机，交换容量336Gbps，包转发率42Mpps，24个10/100/1000Mbps自适应电口交换机(支持POE/POE+，POE功率370W)，固化4个SFP千兆光口，支持VLAN、ACL、端口镜像、端口聚合等功能，支持APP和云平台统一管理。

6. 千兆光模块：12个，参数：千兆单模光模块,最大传输距离10KM,双纤口,适用LC型接头跳线。

	7	<p>七、协同联动调度功能需求</p> <p>1.协同联动功能。通过三方通话、电话转接、工单转派等方式，实现12345政务服务便民热线平台与市应急指挥中心平台间事件相互推送，建立市12345热线与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的协同联动。</p> <p>2.系统对接。综合考虑后期与市网格化管理平台系统开展对接，实现网格化管理。</p>
--	---	--

八、硬件配套设备（云平台部署等相关需求，服务期5年）

- 1.综合考虑建设和运行成本，热线平台要依托省政务云平台和政务外网部署，所需软、硬件资源应该在省政务云目录中选择，云平台无法提供的资源，可另行采购，并列表说明。
- 2.结合热线整合归并进度及话务量的递增，应及时开展软、硬件的升级和扩容。
- 3.应用软件应根据国家有关要求开发，服务运营稳定，待市级政务云平台及终端完全具备国产化环境后，配合管理部门将系统迁移。

云平台计算资源服务配置需求（服务期5年）：

（一）Ecloud平台:Ecloud平台&持续集成&仓库中心,1台，内存32G，CPU16核,系统200G，存储1000G.

（二）中间件平台：

- 1、缓存服务(redis)，2台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.
- 2、反向代理（Nginx），3台，内存16，CPU8核,系统200G，存储800G.
- 3、MongoDB，1台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储500G.
- 4、RabbitMQ，2台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.

（三）应用ECS服务器：

- 1、便民服务系统，2台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.
- 2、接口服务器、部门端接口、公众端接口，2台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.

（四）智能化：

- 1、智能客服管理端，1台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.
- 2、智能客服接口，1台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.
- 3、统一算法管理端和统一数据集成端、大数据展示平台（舆情分析），1台，内存64G，CPU32核,系统200G，存储800G.
- 4、指标计算引擎、Dxp数据交换引擎，1台，内存32G，CPU16核,系统200G，存储300G.
- 5、算法平台执行引擎A(AINode)，1台，内存32G，CPU16核,系统200G，存储300G.
- 6、统一算法管理端、统一数据集成端，1台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.

（五）文件服务器：业务文件服务器，1台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储10000G.

（六）数据库：

- 1、MHA管理节点，1台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储300G.
- 2、MHA数据节点，1台，内存128G，CPU32核,系统200G，存储800G.
- 3、MHA数据节点，1台，内存128G，CPU32核,系统200G，存储800G.

（七）跳板机：1台，内存16G，CPU8核,系统200G，存储500G.

8

9	<p>九、运维服务，服务期5年</p> <p>(一) 知识库运维:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.应做好知识库信息采编管理服务，对承办单位上传的知识点及时审核，确保知识点按规范入库，每月审核率不低于95%；留意宣传动态和来电热点，主动收集整理知识点；对承办单位未及时更新的政策，应积极主动提醒承办单位及时更新到知识库。 2.应做好知识库常态化梳理工作，制定合理工作方案，服务期内对知识库总量实现100%梳理。 3.应按管理部门要求配合做好知识库共享工作。 4.应协助管理部门做好与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。 <p>(二) 平台运维需求:</p> <p>通过运维服务保证系统的稳定运行、数据安全，为在深入推进应用过程中提出的各种软件功能调整的需求提供维护性开发，保证系统的可用性、安全性、数据完整性和交换共享的高效性。主要包括日常运维保障、维护性开发、故障应急处理。</p> <p>(1) 日常维护服务需求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.在服务期内，安排不少于2名专职维护服务人员对本系统进行运维，提供及时周到的售后服务。提供非工作时间快速响应，在接到通知后30分钟内迅速作出响应，3小时内维修完毕，不能在规定时间内修好的要免费提供备品（机）备件或者立即能投入使用的备选服务成果。影响系统运行的重大故障须保证在1日内修复。 2.承担系统运行日常技术支持，对用户的咨询内容进行解释，对服务器端软件故障进行记录并处理；对客户端故障，进行现场解决。承担应用系统运行情况实时监控工作，保证系统正常运行。定期对系统进行全面检查，对于发现的问题及时解决。定期对数据库进行全备份，防止数据遗失。提供定期将从外部得到的数据导入相关系统，定期给主管部门提供用户使用情况的统计报告等服务。 <p>(2) 维护性开发</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.当各类接口发生变化时，须及时变更或新开发相关接口程序。 2.管理部门有统计需求，须根据用户的要求提供统计结果或开发统计报表。 3.随着应用的深入和数据的完备，须调整栏目内容。 4.软件界面和功能需求须随用户的应用不断深化。 5.对于系统中存在的BUG须及时发现和修正。 6.按照管理部门要求，结合热线整合归并进度及话务量的递增，应及时开展系统（包含软、硬件）的升级和扩容。 <p>(3) 故障应急处理</p> <p>提供包括一般设备故障处理、应用程序（系统）故障处理、断电处理、监控系统故障、网络故障、大故障预警、警报及火灾等应急处理服务。</p>
	<p>十、场地配套设施及服务（场所环境需求）</p> <p>1.场地提供及装修</p> <p>市政府提供办公用房，作为协调联动中心（话务中心），由服务商进行场地装修等工作，完善协调联动中心功能。</p> <p>(1) 综合布线。对协调联动中心及相关配套进行综合布线，包括不限于强弱电、音视频、网线、电话、电缆、照明、</p>

大屏架设、话务台席设备、安防、消防、门禁、机柜、视频监控、视频会议等设备安装及管线施工。

(2) 装饰装修。办公环境风格定位现代、简洁、明快，墙壁桌椅浅色调为宜，办公桌椅符合国家有关规定。重要区域使用门禁管理。对协调联动中心现场包括但不限于话务区、更衣区、休息区、会议室等场地进行装修，包括大屏架设封堵、操作间隔断、墙面粉刷、形象墙、话务台席、办公家具安装摆放、拆除及垃圾清运等。

2.场地座席需求

服务商须在协调联动中心（话务中心）提供不少于18个标准座席和相应办公设施，包括但不限于办公桌椅、电话、耳麦、电脑等，且场地支持后期扩展至30个标准坐席。

计划总使用面积不少于300平方米，座席单个工作面积不小于3平方米，前后有0.5-1米间距，场地除基本话务功能区外，还应具备更衣室、值班休息区等及相应设施。

3.场地动力和空调需求

场地内提供高标准的动力保障配置，包括双路市电接入、UPS不间断电源，并且支持以上方式之间自动切换。电力保证率需达到99.99%。需提供空调，保障场地温度符合生产运营需要。

详细参数如下：

(一) 安防设备

1.400W半球型网络摄像机：15个，

参数：

400万星光级 1/3" CMOS ICR日夜型半球型网络摄像机

最低照度：彩色：0.005 Lux @ (F1.2, AGC ON)，0 Lux with IR

宽动态：120 dB

调节角度：水平：0°~360°，垂直：0°~75°，旋转：0°~360°

焦距&视场角：4 mm，水平视场角：≥75°（具有2.8 mm，6 mm，8 mm，12 mm可选）

补光距离：≥30 m

最大图像尺寸：不小于2560 × 1440

视频压缩标准：主码流：H.265/H.264

网络存储：支持NAS

网络：1个RJ45 自适应以太网口

音频：内置麦克风

2.硬盘录像机：1套，

参数：

1U 机箱

≥1个HDMI，≥1个VGA，异源输出

2盘位，满配6TB硬盘

≥1个千兆网口

≥1个USB2.0接口、1个USB3.0接口

软件性能：

输入带宽：≥160M

16路H.264、H.265接入

最大支持8×1080P解码

支持H.264、H.265解码

3.门禁一体机：2台，

参数：

- 1、设备外观：采用≥7英寸IPS触摸显示屏，200万像素双目摄像头，面部识别距离0.3-2m，支持照片视频防假；
- 2、设备容量：支持50000张人脸白名单，1：N人脸比对时间<0.2S/人，支持50000张卡片，50000条事件记录；
- 3、认证方式：刷卡、人脸、密码、刷卡或人脸、刷卡+人脸、超级密码/胁迫密码等；屏下刷卡设计，可读取Mifare卡（IC卡）、CPU卡号及内容、身份证序列号；
- 4、通讯方式：上行通讯为有线网络；支持外接RS485或Wiegand副读卡器；支持标准韦根34/26；
- 5、视频对讲：支持与客户端、主副室内分机、管理机的视频对讲功能；支持远程视频预览功能，可以通过RTSP协议输出视频码流，编码格式H.264；
- 6、输入接口：LAN*1、RS485*1、wiegand * 1、USB*1、门磁*1、报警输入*2、防拆*1、开门按钮*1；
- 7、输出接口：电锁*1个，报警输出*1个；
- 8、工作电压：DC 12V/2A，不自带电源；
- 9、使用环境：室内使用，不防水；
- 10、安装方式：标配壁挂安装挂板，支持86底盒安装；
- 11、工作温度：-10~50℃。

4.电磁锁：2套，

参数：

最大静态直线拉力：≥280kg(600Lbs) ± 15%

断电开锁，满足消防要求；

具有电锁状态指示灯（红灯为开锁状态，绿灯为上锁状态）；

支持锁状态侦测信号(门磁)输出：NO/NC/COM接点；

工作电压：12V/420mA 或 24V/210mA；

使用环境：室内（不防水）；

适用门型：木门、金属门、防火门等。

5.出门按钮：2个，参数：性能：最大耐电流1.25A，电压250V；

输出：常开；

类型：适合埋入式电器盒使用。

（二）UPS

1.20K-UPS电源：1台，

参数：相位：3进单出

容量：20000VA/16000W

输入电压：3*400VAC(3Ph+N)

电压范围：190~520 VAC（3相）@ 50% load

305~520 VAC（3相）@100% load

频率范围：46~54HZ or 56~64HZ

输出电压：208/220/230/240VAC

10

电压范围（电池模式）：±1%

频率范围（同步校正范围）：46~54Hz或56~64Hz

频率范围（电池模式）：50 Hz±0.2 Hz或60 Hz±0.2 Hz

浪涌比率：3:1（最大）

谐波失真：≤3% THD（线性负载）；≤5%THD（非线性负载）

转换时间

交流到直流：无

逆变到旁路：无

波形（电池模式）：纯正弦波

效率

市电模式：≥93%

电池模式：≥87%

电池型号：取决于申请商

数量：管理≥64颗

最大充电电流：预设4A，1A/2A/4A/6A可调

充电电压：218.4VDC±1% 273.VDC±1%

LED显示：系统状态、负载大小、电池容量、市电模式、电池模式、旁路模式、输入/出电压、故障指示

警告声音

电池模式：支持市电停电时提示4秒一次：

电池电量低：支持每一秒响一声

过载：支持每0.5秒响一声

错误：支持连续鸣响

使用环境

温湿度：相对湿度0-95%且温度0-40°C（不结露）

噪音：少于60dBA@1米

控制管理

智能RS-232/USB：支持 Windows 2000/2003/XP/Vista/2008,Windows 7/8, Linux, Unix等

可选SNMP：电源管理支持SNMP管理与网络管理

2.铅酸免维护蓄电池：64节，

参数：

额定电压：12V

额定容量：100AH

尺寸：长度：约406±3mm，宽度：约174±2mm，容器高度：约208±2mm，总高（含端子）：约220±2mm

最大放电电流：1200A(5s)

内阻：4.8mΩ

工作温度范围：

放电：-15~50°C

充电：0~40°C

存放：-15~40°C

额定工作温度范围：25±3°C

容器材质：ABS

3.电池柜(含空开)：4只，参数：提供可容纳不小于64块铅酸免维护蓄电池的空间，单个尺寸：470mm*787mm*1205mm

(三) 机房空调

1.商用空调：2台，参数：提供制冷功率不小于2000W，制冷量不小于7000W，循环风量不小于1100m³/h，≥3P。

(四) 环境监测

1.控制主机：1台，

参数：

1、双网络，GSM+电话线，系统更加安全可靠。4频全新GSM模块，全球可用。2路有线，99路无线控区。对多对码8组无线遥控。LCD显示，内置时钟，直观方便。全程语音提示，操作简单。支持外置对讲喇叭。

2、24小时全程控防，支持定时控防撤防；3组定时控防，3组定时撤控。预设6组报警电话，主机自动拨打电话语音报警。预设3组短信电话，主机自动发送短信报告。10秒人工录音留言。内置数字语音器，人工智能自动波报警情，内置中文短信息，人工智能自动发送。支持无线警号，无线设备的控制。一键操控，外出控防、遥控控防、异地电话控防。报警位置编程：温度、湿度、漏水、烟感、断电、UPS、精密空调、精密配电、火灾、煤气、门锁、窗户、周界警讯。即时、延时、24小时、旁路多种防区编程功能。无线学习对码，增加新配件方便快捷、安全高效。异地远程遥控，主机控防、撤防、监听、对讲等功能。

3、多种控防模式：遥控即时控防、无人值守主机延时控防、机房主机留守控防、指定时间定时控防、异地电话远程控防等。

4、主机内含检测单项电压电流功能，内含市电断电报警功能（内含锂电池供电），断电报警功能，自动延时15分钟-30分钟，无需外接设备；。符合3C安全标准和GB12663-2001国家标准。

5、主机具有抗雷击抗干扰抗滤波稳压等功能,DSP全数字控制报警模块控制器+普通电话语音模块。

2.温湿度传感器：1个，

参数：

测量范围 温度：-20℃~70℃，湿度：0~100%rh，测量精度 在25℃下，温度：±0.5℃，湿度：±3%rh，输出范围：开关量输出，常开，告警时输出短路.检测机房测温，当机房温度超过正常范围时，及时报警。

3.漏水检测器：1个，

参数：灵敏度范围

档位1：0-250KΩ； 档位2：0-600KΩ；

档位3：0-5MΩ； 档位4：0-50MΩ；

（高灵敏档，遇到极少水即可告警）

4.漏水感应绳：1条，

参数：检测线长：10米； 全线程检测； 自动检测漏水故障； 机房外部进水或空调漏水时，自动检测，并及时报警

5.声光报警远程传感器：1个，参数：输出声压：≥110±3db/m

(五) 集成服务

1.综合布线：1项，参数：对300平方米联动中心及相关配套进行综合布线，包括不限于强弱电、音视频、网线、电话

、电缆、照明、大屏架设、话务台席设备、安防、消防、门禁、机柜、视频监控、视频会议等设备安装及管线施工。

2.装饰装修：1项，参数：对总面积300平方的联动中心现场包括不限于话务区、更衣区、休息区、会议室等场地进行装修，包括大屏封堵、操作间隔断、墙面粉刷、形象墙、话务台席（座席单个工作面积不小于3平方米,前后有0.5-1米间距）、办公家具安装摆放、拆除及垃圾清运等。

（六）办公家具

1.拐角办公桌：20张，参数：提供规格不小于1200mm*1200mm*750mm的办公桌，现代简约风格，E1级环保板材，铝合金屏风，三层带锁储物抽屉，

2.办公椅：20把，参数：钢制骨架，环保纤维布，人体工程学设计，安全稳固，座椅可360°旋转，具有升降调节功能，

3.会议桌：1张，参数：提供规格不小于4000mm*1500mm*650mm的会议桌,现代简约风格，E1级环保板材，颜色可定制，

4.高背会议椅：12把，参数：钢制骨架，环保皮PU，符合人体工程学设计，安全稳固，

5.操作席：4组，参数：提供规格不小于1600mm*800mm*650mm的操作席,现代简约风格，E1级环保板材，颜色可定制，

6.操作椅：4把，参数：钢制骨架，环保皮PU，符合人体工程学设计，安全稳固。

7.更衣柜：14个，参数：提供规格不小于900mm*500mm*1850mm的更衣柜，

材质：铁质；

颜色：无光驼

8.长条凳：6个，参数：现代简约风格，E1级环保板材，颜色可定制，

9.上下铺：5个，参数：提供规格不小于2000mm*900mm*2000mm的床，

材质：铁；

颜色：无光驼

10.床头柜：2个，参数：提供规格不小于900mm*500mm*1850mm的床头储物柜，

材质：铁质；

颜色：无光驼

11	<p>十一、运营服务（人员需求），服务期5年</p> <p>1.人员配备</p> <p>提供18名话务人员，并保证有充足人员储备，按照相关法律法规要求进行排班，满足白班不少于14人话务坐席在线和夜班不少于4人话务坐席在线要求，话务量高峰期，应动态增加话务座席数量，确保24小时内呼叫接通率不低于96%。原则上优先聘用具有相应工作经历的话务人员，定期或不定期对话务人员开展相应培训，保证话务人员的业务能力水平和服务态度达到管理单位要求。原则上，话务人员具有高中以上学历，35周岁以下，话务人员须具备良好的语言表达能力、一定计算机操作基础，品行端正、无犯罪记录及不良信用记录。</p> <p>2.管理团队要求</p> <p>须提供管理团队，建立相应管理制度，辅助管理单位对全体话务人员进行管理。负责项目运营服务团队全面工作。负责运营指标的完成，调配团队各种资源，检查、督促、考核各岗位工作的执行情况。主要工作内容为：制定整体运营计划和目标；建立完善各项规章制度、业务流程及管理规定；全面协调处理运营中存在的问题；完成管理部门交办的其他工作。同时，管理团队须熟悉协调中心常用技术平台和运营系统，熟悉话务中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力；具备较强的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力。</p> <p>3.人员保障</p> <p>（1）热线服务团队人员薪酬和福利待遇需按国家、黑龙江省法律法规标准，并结合双鸭山市实际执行。应妥善处理与服务团队人员的劳资纠纷。</p> <p>（2）应按本项目要求，根据人员流失率等情况，制订人员补充方案，保障有充分的人员补充渠道，满足项目用人需求。</p> <p>（3）须为新上岗满3个月的员工提供专用定制冬夏服装。另需为最近一次发放工装使用满2年以上的员工提供更换。</p> <p>（4）承担合同期内所有人员的合同签订、变更、解除或终止工作，如中标人因无法继续承接本项目，由中标人承担相应的经济损失、解约赔偿等费用。</p>
12	<p>十二、宣传推广需求</p> <p>应按热线管理部门要求，结合热线功能定位和服务特色，定期组织热线品牌推广活动，策划并实施热线品牌宣传，提供新闻素材，并配合管理部门完成相关宣传工作，使“12345”热线真正成为广大群众在日常生活中想用、会用、爱用的咨询、建议、投诉、求助主渠道。</p>

	<p>十三、安全需求，服务期5年。</p> <p>1.服务商须提供达到信息项目安全等级保护2.0第三级的网络及运行环境，提供的系统软件平台须满足信息项目安全等级保护2.0三级要求。由中标服务商针对系统软件平台部分每年开展并通过三级等保测评，取得测评报告和公安机关颁发的备案证书。对整合在项目上的其它业务子项目的接口提供安全保障措施，并对今后整体网络改造和安全部署实施过程中，涉及项目调整、合作部分积极配合。</p> <p>2.服务期内应达到以下安全生产责任目标：热线接听场地火灾事故为零、伤亡事故为零、消防设施完好率100%、安全生产隐患整改率 100%，热线工作人员群体性突发事件为零、聚集性疫情事件为零、三级安全教育培训合格率100%。应认真落实《安全生产法》，全体员工参加不少于12小时的安全教育学习，职工接受进场的上岗安全三级教育不少于24学时。制定热线场地用电管理、消防管理、应急管理各项安全生产制度和预案，全体热线员工须签订安全责任书。</p> <p>3.保密及数据安全要求：应严格遵守国家保密法律及数据安全、个人信息保护等方面的法律法规和相关规定，制定严格的信息安全管理制度，确保热线数据安全；在项目实施过程中产生的数据以及所使用到的数据，应采取有效措施防止发生泄露；知识库信息明确标注为不对外公开的，严禁对外公开。</p>
14	<p>十四、培训需求：</p> <p>（一）培训对象</p> <p>包括信息提供者、普通系统用户、决策者、系统运行维护人员。主要分为两类：应用系统使用人员、运维人员。</p> <p>应用系统使用人员：培训完成后，能熟悉应用系统的各业务功能，顺利使用应用系统开展日常业务。人员范围主要包括信息提供者、普通系统用户、决策者。</p> <p>应用系统运维人员：培训完成后，能胜任应用系统的使用维护工作，能负责处理系统使用过程中的各种应用问题，并负责处理各种应用需求反馈的收集和整理。主要指系统运维人员。</p> <p>（二）培训计划</p> <p>根据项目建设周期和计划相关要求，由热线管理部门以及服务商共同确定培训目标和培训进度，根据实际情况制订培训方案，制定整体培训工作思路，完成本项目软件功能的使用推广。</p> <p>包括：</p> <p>1.热线管理部门和服务商共同组建培训工作小组，明确工作职责，共同解决培训环节中的领导组织协调、培训稿准备、场地安排、设备调试、资料打印、分发等细节问题。</p> <p>2.整个培训将制定详细的培训计划，落实培训目标，分批次、分角色逐步实施。</p> <p>3.提供必要的电子材料和相关影音培训文件，以便各学员更好地查阅和再学习。培训应遵循讲授与实践相结合的原则，采用现场集中讲授、现场集中训练、模拟操作培训、现场操作指导培训等方式进行。同时开展小范围补充培训，加快系统应用推广。</p>
	<p>十五、服务质量需求：</p> <p>应满足《政府热线服务规范》（GB/T 33358-2016）、《政府热线服务评价》（GB/T 33357-2016）相关要求。同时，参照省政务热线服务质量标准，达到政务热线管理部门提出的相关工作要求。</p> <p>（一）服务效率 。话务服务应采取每周7天，每天24小时工作制，具有持续稳定性，电话受理应在15秒之内接听。连续24小时内呼叫接通率不低于96%，短信及其他媒体受理时，响应时间应不超过3分钟，信箱受理响</p>

应时间应不超过**24**小时。

1.服务商应充分评估气候异常、政策发布、突发事件等情况对话务服务的影响，制定合理的座席调度方案。

2.应按热线业务规范，及时转派各渠道来源的工单，确保工单转派及时率和退单审核及时率均达到**100%**。

3.对即将到期的工单提醒督办率应达到**100%**。

4.应严格按热线业务规范对办理结果评价为不满意（包括“不满意”、“非常不满意”）的工单进行回访和发回重办，确保回访及时率和发回重办率达到**100%**。

（二）服务标准需求

1.应按《黑龙江省12345政务服务便民热线管理办法》及相关配套热线业务规范要求，进行事项受理、解答、转派及回访等各流程工作，并制定具体落实措施，保障规范有效执行。

2.应按热线业务规范采集群众对服务评价情况（包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”），要求座席对群众进行优质服务，对范围内事项给予准确、清晰回复，对范围外事项做好转接工作，确保愿意给予评价的满意度**95%**以上，对于没有评价的话务不做考核指标。

3.应按热线业务规范建立绩效考核激励机制、服务管理流程、服务改进流程、人员招聘、人员培训、运营管理、质量监控等制度，保障热线高标准运行，并按市营商局管理需要提交相关服务质量数据。

4.应按热线业务规范和管理要求制定质检指标，暂定质检每月致命差错率小于**1%**，一般差错率小于**5%**。人工呼入呼出录音质检抽样率**≥5%**，质检合格率**≥95%**，解答准确率**≥95%**；服务差错率**≤5%**（出现处理差错的服务数量与服务总量之比）。

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

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

5.应满足管理部门提出的其他服务标准要求。

（三）绩效考核需求

需提供团队人员绩效考核（含薪资）方案。

对员工实行绩效管理考核，评定员工的工作任务完成情况、员工的工作职责履行程度。收入与工作实效相挂钩，有行之有效的奖惩机制。服务商应将考核结果每月底反馈给管理部门（含当月人数及收入明细）。管理部门可派员监督服务商各项任务的落实，参与日常工作评价打分，审核确认服务商制定的薪酬绩效的合理性。

应加强人员岗位管理，经月度核定，人员不足按相应的人员服务费予以扣除。

15

16	<p>十六、其他需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.应无条件配合管理部门（市营商环境局）根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）及《黑龙江省进一步优化政务服务便民热线工作的实施方案》（黑政办发〔2021〕22号）等相关工作要求，持续开展政府部门热线整合及相关业务。 2.应积极配合管理部门做好工单办件协调督办（包括但不限于红黄牌、一督到底、满意度测评、运行通报等措施），推动承办单位重视群众诉求，改进工作作风，提高办件效能。 3.应积极配合管理部门在制度建设、提升服务和新技术应用等方面的创新探索。 4.应协助做好与热线项目相关的后勤保障、文件处理、档案材料整理、应急管理工作对接、会议会务组织、接听政务服务咨询电话、接待热线相关来访等工作。 5.应编制完整的工作实施步骤，设计各步骤完成时间节点，并严格执行，并提供必要的项目过程文件。 6.根据省级要求，在省一体化平台双鸭山子站开辟12345热线专栏，实现在线咨询、投诉受理和事后评价功能；制作微信公众号、微信小程序，并根据省级要求，对接省级12345平台、“全省事”APP、“互联网+监管”等系统，受理省级平台转办以及相关渠道的咨询、投诉、求助、建议、举报等，须按照管理单位需求免费对接第三方系统。 7.微信小程序具备工单受理、自助下单、12345课堂、个人中心、掌上知识库、常规资讯等功能，须按照主管部门需求对接第三方系统，并对小程序进行改版升级和接口研发、改造，增强小程序对接能力和使用功能，不再另行收取费用。 8.建立完善市12345热线平台系统与110、119、120、122等紧急热线的协调联动。 9.服务期内持续提供热线需要的外呼通话、短信等通讯服务。 10.配合热线管理部门完成相关部门检查、审计等任务。 11.在服务期内，服务商应根据省级12345热线平台建设规范进行平台开发，并根据省工作要求，进行平台改版升级、完善相应功能，服务商须无条件确保与省12345热线平台及各子系统实现规范对接，并按照省级要求上传各类数据，同时，应用软件应根据国家有关要求开发，服务运营稳定，待市级政务云平台及终端完全具备国产化环境后，配合管理部门将系统迁移。 12.在服务期内，预留接口授权，按照热线平台管理单位要求，如需与其他硬件设备、信息系统或第三方平台进行对接的，中标服务商须进行接口开发、接口改造、平台升级，不另行收取费用。 13.应严格落实热线管理部门提出的（包括但不限于）以上各项服务需求，对未实现需求或实现了但未达到热线管理部门要求标准的，须按照相关约定接受热线管理部门追究违约责任和扣款，违约责任及扣款标准另行制定。
17	<p>十七、合同的相关约定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服务商购置的硬件设备及平台运营期间所产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据等）的所有权归管理部门（市营商环境局）所有。 2.在合同期内，预留接口授权，按照热线平台管理单位要求，如需与其他硬件设备、信息系统或第三方平台进行对接的，中标服务商须进行接口开发、接口改造、平台升级，不另行收取费用。 3.中标后，合同按期签订，此期签订五年，合同签订后按年度阶段性支付。其中，合同签订后，首付款支付比例为合同总金额的30%。 4.适时开展项目验收，验收合格后，应办理项目交接手续，转入售后维护、运营服务阶段。
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通则》（以下简称《民法通则》）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；

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。对信用记录查询结果中显示供应商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供应商作无效投标处理并将相关截图存档。

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

12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目：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的评标方法。(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的，视为投标文件未实质性响应（或未响应）招标文件该部分要求的，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。如所投设备属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购产品范围的（如台式计算机，便携式计算机，平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，液晶显示器，制冷压缩机，空调机组，专用制冷、空调设备，镇流器，空调机，电热水器，普通照明用双端荧光灯，电视设备，视频设备，便器，水嘴等为政府强制采购的产品），供应商应提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则其投标文件无效。

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（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）

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%	承接本项目的投标人或联合体成员均为小型、微型企业时，给予C1的价格扣除（C1为扣除比例，取值范围为6%-10%），即：评标价=核实价×（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民法典》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，按技术指标的优劣顺序排列获得中标人推荐资格，技术指标相同的，由采购人确定获得中标人推荐资格。

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，由采购人确定一个投标人获得中标人推荐资格。

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：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。

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（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）

具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供承诺函。

具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供承诺函。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

表二符合性审查表：

合同包1（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）

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。
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、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
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：

12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目

评审因素	评审标准
分值构成	技术部分82.0分 商务部分8.0分 报价得分10.0分

总体设计方案 (13.0分)

投标人需提供项目总体设计方案，包括但不限于项目概述、建设背景、建设目标、建设需求分析、建设任务、技术路线、总体框架设计、平台硬件设计、应用系统设计、安全保密、基础配套建设、资金概算、运维管理、建设进度、培训计划等部分。其中，系统设计和运维保障方案需包括但不限于热线整合方案、话务管理系统方案、工单管理功能方案、智能化客服功能方案、融合多媒体受（办）理功能方案、知识库系统方案、数据统计分析功能方案、效能监察功能方案、数据交换系统需求方案、与政务服务“好差评”系统对接方案、与网格系统互联互通功能方案、惠企服务功能方案、特殊群体“特服名单”功能方案等应用系统方案和知识库运维方案、平台运维方案、人员保障方案、宣传推广方案、培训方案、安全保障方案、服务质量保证方案，具体评分标准如下：（1）横向对比投标人总体设计方案，阐述详细全面、结构完整、内容完备、完全满足建设需求，并对系统功能架构、业务流程给出对架构的说明及对应架构图的，得4分。（2）横向对比投标人总体设计方案，方案内容基本全面、结构基本完整、能够满足建设需求，能够提供大部分架构图、业务流程给出对架构的说明及对应架构图的，得2分；（3）横向对比投标人总体设计方案，所包含内容描述模糊的、方案内容不符合需求或未提供架构图、业务流程给出对架构的说明及对应架构图的，得0分。（1）—（3）项最高得4分，未提供得0分。（4）投标人每提供一个应用系统设计方案或运维、保障方案的，得0.1分，最高得2分，未提供得0分；横向对比除数据交换系统需求方案、与政务服务“好差评”系统对接方案、与网格系统互联互通功能方案、惠企服务功能方案、特殊群体“特服名单”方案、平台运维方案以外投标人提供的应用系统设计方案或运维、保障方案：①方案阐述详细全面、结构完整、内容完备、完全满足建设需求的，每个得0.5分，最高得7分；②方案内容基本全面、结构基本完整、能够满足建设需求的，每个得0.3分；③方案内容描述不全、结构不完整、不能完全满足建设需求的，每个得0.2分。此项最高得9分。此整项最高得13分。

核心功能 (28.0分)

针对本项目涉及的核心功能模块，提供项目软件功能截图或操作视频，截图、视频内容需满足以下功能需求： 1.以系统截图、视频形式展示（1）自助下单，通过小程序，支持公众通过小程序自助下单提交诉求。（1分）；（2）工单处理，支持“在线答复”、“送审核”和“交办部门”多种工单处理方式。（1分）；（3）工单审核，支持对工单进行延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出操作。（1分）；（4）工单办结，支持对工单完成办结归档操作（1分）；（5）智能回访，工单处理完成后，支持智能回访按照预先设定好的回访步骤，逐渐完成回访业务流程。（1分）。 投标人逐一提供以上功能点，业务逻辑连贯，截图完整、操作视频流程清晰，全部符合实际应用场景的得5分，部分符合按单项计分。不满足不得分。 2.以系统截图、视频形式展示（1）智能填单，辅助座席人员对工单进行填写，支持表单管理、表单填写（1分）；（2）智能派单，系统根据工单填写诉求内容自动推荐派发部门并通过列表展示，系统按百分比展示派发部门列表，话务人员确认选择（1分）；（3）智能归口，系统根据工单填写内容自动匹配归口类型并列表展示（1分）；（4）智能查重：系统可根据工单标题和内容自动匹配重复工单，并支持对重复工单的并单操作（2分）。 投标人逐一提供以上功能点，业务逻辑连贯，截图完整、操作视频流程清晰，全部符合实际应用场景的得5分，部分符合按单项计分。不满足不得分。 3.以系统截图、视频形式展示（1）整体感知，整体感知总中心基础数据出发，可视化包括诉求总量、诉求事件、诉求区域、诉求类型、诉求渠道。（2分），（2）诉求统计分析，主要是对平台受理的诉求数据进行集中汇聚通过各类可视化的图表进行展示，主要包括关键指标、诉求来源分析、归口类型分析、单位处理量分析和处理效率分析。（2分）；（3）联动部门统计分析，展示各成员单位的办件情况，提供给中心人员集中的部门办件情况可视化展示。（2分） 投标人逐一提供以上功能点，业务逻辑连贯，截图完整、操作视频流程清晰，全部符合实际应用场景的得6分，部分符合按单项计分。不满足不得分。 4.以系统截图、视频形式展示（1）知识上报，可通过知识上报功能，更新最新的知识点，丰富知识库的内容。（1分）；（2）知识上架，支持审核通过的知识在知识库中的自动上架。（1分）；（3）知识下架，系统提供知识下架功能，主要包括到期下架、手动下架和综合评价差自动下架。（1分）（4）部门黄页，系统支持展示热线各成员单位的基本信息。（1分） 投标人逐一提供以上功能点，业务逻辑连贯，截图完整、操作视频流程清晰，全部符合实际应用场景的得4分，部分符合按单项计分。不满足不得分。 5. 投标人选择两套系统作为展示基础，通过两套系统数据交换，展示投标人具备数据交换能力，以系统截图、视频形式展示（1）数据汇聚（2分）；（2）数据上传（2分）；（3）协议接口（2分）；（4）数据交换（2分）。 投标人逐一提供以上功能点，业务逻辑连贯，截图完整、操作视频流程清晰，全部符合实际应用场景的得8分，部分符合按单项计分。不满足不得分。 注：此整项最多得28分。

<p>技术部分</p>	<p>数据交换与对接 (7.0分)</p> <p>1.对数据交换系统需求方案进行评估。系统须严格按照《黑龙江省12345政务服务便民热线市热线数据接口标准》要求，规范与省12345便民热线实现数据共享交换，需包含省平台数据汇聚、系统对接预留授权、数据交换与对接等功能。横向对比投标人方案，全面阐述、具体详细、结构完整、内容完备、完全满足需求，并作出书面承诺的，得5分；横向对比投标人方案，阐述比较全面，结构比较完整，内容基本完备、基本满足需求的，得3分；横向对比投标人方案，描述模糊、结构不完整、内容不完备、不符合需求或未提供全部子功能的，得0分。此项最高得5分。2.对政务服务“好差评”系统对接方案进行评估，需完成与双鸭山市政务服务“好差评”系统对接，实现市12345热线平台的话务系统、回访系统、数据分析系统、数据报表系统打通，数据共享、同步展示。横向对比投标人方案，全面阐述、具体详细、结构完整、内容完备、完全满足需求，并作出书面承诺的，得2分；横向对比投标人方案，阐述比较全面，结构比较完整，内容基本完备、基本满足需求的，得1分；横向对比投标人方案，描述模糊、结构不完整、内容不完备、不符合需求或未提供全部子功能的，得0分。此项最高得2分。此整项最高得7分。</p>

<p>个性化功能 (6.0分)</p>	<p>1.网格化功能。对投标人提供的与网格系统互联互通功能方案进行评估。通过平台受理的咨询、投诉等形成工单，将工单转派到市级、县区、街镇和社区。需要预留接口可与网格化系统进行对接、数据交换，实现数据的互联互通，12345热线平台支持HTTP协议和数据库接口形式，根据业务需求12345热线平台可将工单信息推送给网格系统，网格系统须支持接口形式提取工单信息、办理过程信息、办结信息。横向对比投标人方案，全面阐述、具体详细、结构完整、内容完备、完全满足需求的，得2分；横向对比投标人方案，阐述比较全面，结构比较完整，内容基本完备、基本满足需求的，得1分；横向对比投标人方案，描述模糊、结构不完整、内容不完备、不符合需求或未提供全部子功能的，得0分。此项最高得2分。</p> <p>2.惠企服务功能。对投标人提供的惠企服务功能方案进行评估，需完成招商引资惠企利民政策知识收编、受理企业咨询、完成诉求处办功能。将政府相关部门提供的招商引资政策、招商引资发展规划、产业招商地图、产业链招商图谱、产业招商指引、招商引资优惠政策整理成知识数据录入到知识库中；建立企业信息与企业坐席关联关系，需充分利用全市首席服务员和责任单位工作网络，企业拨打12345热线后，实现平台自动识别，系统同时加载首席服务员信息库。由接线员接听并受理企业在经营发展中遇到的与政府服务、惠企政策和执行有关的咨询、诉求和问题，通过直接解答或将相关诉求推送给首席服务员或责任单位办理并为企业提供反馈。包括三方通话、电话转接、工单转派、企业归口梳理、企业标签和企业数据分析。横向对比投标人方案，全面阐述、具体详细、结构完整、内容完备、完全满足需求的，得2分；横向对比投标人方案，阐述比较全面，结构比较完整，内容基本完备、基本满足需求的，得1分；横向对比投标人方案，描述模糊、结构不完整、内容不完备、不符合需求的，得0分。此项最高得2分。</p> <p>3.特殊群体“特服名单”功能。对投标人提供的特群服务功能方案进行评估，为老年人、残疾人等特殊群体建立个人电话“特服名单”实现平台自动识别、优先接听的关爱特殊群体功能。横向对比投标人方案，全面阐述、具体详细、结构完整、内容完备、完全满足需求的，得2分；横向对比投标人方案，阐述比较全面，结构比较完整，内容基本完备、基本满足需求的，得1分；横向对比投标人方案，描述模糊、结构不完整、内容不完备、不符合需求的，得0分。此项最高得2分。此整项最高得6分。</p>
<p>项目管理 (6.0分)</p>	<p>投标人需提供项目管理方案，包括但不限于组织架构、人员分工、进度安排、施工组织、工期保障、质量保证目标和措施、安全生产计划等内容。具体评分标准如下：横向对比投标人方案，内容详细全面、安排合理、措施完备、完全保障项目实施的，最高得6分；横向对比投标人方案，内容比较全面，安排比较合理、措施基本完备、基本满足项目实施的，最高得4分；横向对比投标人方案，内容描述模糊、安排不合理、措施不完备，不能保障项目实施的，最高得2分。注：此项最高得6分，未提供得0分。</p>

项目实施能力 (9.0分)	<p>(1) 投标人承诺项目建设期间提供不少于12人项目建设团队，12或13人的，得1分，14人（含14人）以上的，得3分。（2）团队成员具有CPMP或PMP认证、CISP（注册信息安全专业人员）认证、IT服务管理能力（如TIL等），上述3类认证（能力）每具备1类得2分，最多得6分。提供上述人员至投标截止时间止近三个月内任一月份由投标人为其缴纳的职工基本养老保险承诺函，并加盖投标人公章，未承诺或承诺内容不全不符合要求不得分。注：此整项最高得9分。</p>	
运维服务能力 (8.0分)	<p>投标人应提供项目运维方案，方案应包括运维管理体系、运维考评计划、运维承诺 3 个方面。横向对比投标人方案，评分标准如下：（1）运维管理体系包括但不限于运维组织架构、运维管理制度、运维质量、运维保障等内容，根据体系内容完整、清晰程度及质量进行综合评分，上述 4 项内容每提供 1 项内容得1分，此项最高4分。（2）运维考评计划方案内容完整、合理且可操作、可实现的，得2分；方案不完整或合理操作性一般的，得1分，不提供方案的不得分。（3）投标人提供承诺，承诺内容包含：运维期间设立不少于2人的专职运维团队，全年提供7*24 小时运维服务，保证在 30 分钟内响应，3 小时内解决软件问题，24 小时内解决硬件故障。提供承诺书，投标文件中须提供承诺函并加盖投标人公章，得 2分，未承诺不得分。注：此整项最高得8分。</p>	
项目培训 (5.0分)	<p>投标人应提供培训方案，方案应包含对象分析、内容设计、计划制定、课程安排计划、质量保证措施等内容，依据内容详细程度、合理性、完整性等方面综合评分。横向对比投标人方案， 阐述全面、具体详细、结构完整、内容完备、安排合理、完全满足需求的，得5分； 横向对比投标人方案， 阐述比较全面，结构比较完整，内容基本完备、安排比较合理、基本满足需求的，得3分； 横向对比投标人方案，描述模糊、结构不完整、内容不完备、安排不合理、不符合需求或未提供的，得0分</p>	
商务部分	企业资质 (4.0分)	<p>投标人应具备ISO20000信息技术服务管理体系标准、ISO27001（或GB/T22080）信息安全管理证书，以上证书每提供一个得2分，最多得4分，不满足或不提供不得分。投标文件中须提供证书复印件并加盖公章。</p>
	企业业绩 (4.0分)	<p>参与本项目投标人需提供近三年以来有的类似政务服务热线平台项目案例，一份业绩达到1200万或1200万以上的，得4分；多份业绩累计达到1200万的，得2分；多份业绩未达到1200万的，得1分。项目案例要求提供合同关键页复印件并加盖公章。评分中出现无证明资料或评委无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。未提供得0分 注：此项最高得4分。</p>
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	<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：**[230501]SZCG[GK]20220005**

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、法定代表人授权书
- 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、双鸭山市政府采购中心：

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：

《投标资格承诺函》

双鸭山市政府采购中心：

我公司作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)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记录；
- (6)符合国家法律、行政法规规定的其他条件。

2.我公司作为本项目参加政府采购活动的投标人、法定代表人/单位负责人近3年内不具有行贿犯罪记录。

3.我公司在截至投标截止日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。

4.我公司未违反“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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。”的情形。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人（单位盖章）：

日期:

格式三:

法定代表人授权书

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（工程、货物、服务）；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（工程、货物、服务）；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：

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。

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（工程、货物、服务）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（工程、货物、服务）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：

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：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。