

伊春市公共资源交易中心(伊春市政府采购中心)

公开招标文件

项目名称：伊春市**12345**政务服务便民热线购买第三方服务项目

项目编号：**[230701]YCZC[GK]20250001**

第一章 投标邀请

伊春市公共资源交易中心(伊春市政府采购中心)受伊春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伊春市12345政务服务便民热线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:伊春市12345政务服务便民热线购买第三方服务项目

批准文件编号:伊春政采计划[2025]00044

采购项目编号:[230701]YCZC[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	伊春市12345政务服务便民热线购买第三方服务项目	1	详见采购文件	2,370,000.00

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(伊春市12345政务服务便民热线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(本项目免费)

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：包绮晗 联系方式：0458-3870328

采购单位经办人：冯宇浩 联系方式：19304585987

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：张程程 联系方式：0458-3870313

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：

质疑经办人：张程程 联系方式：0458-3870313

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：伊春市公共资源交易中心(伊春市政府采购中心)

地址：黑龙江省伊春市市本级伊春市伊美区林都大街10号

联系人：包绮晗

联系电话：0458-3870328

2. 采购人信息

采购单位名称：伊春市营商环境建设监督局

地址：伊春市伊美区兴安街3号

联系人：冯宇浩

联系电话：19304585987

伊春市公共资源交易中心(伊春市政府采购中心)

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	采购包1：非专门面向中小企业
6	评标办法	合同包1（伊春市12345政务服务便民热线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；非联合体投标不提供。
14	采购机构代理费用	无
15	代理服务收费方式	不收取。

1 6	投标保证金（ 本项目无）	<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>伊春市12345政务服务便民热线购买第三方服务项目：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无 开户银行：无 银行账号：无</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 7	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	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。
19	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--政府采购管理平台”下载。
20	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。
21	报价形式	合同包1（伊春市12345政务服务便民热线购买第三方服务项目）:总价
22	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
23	项目兼投兼中规则	兼投兼中：-
24	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业
25	政采贷业务	政府采购项目中标企业在履约中出现信贷资金需求时，可通过公共资源交易中心进行登记，人民银行伊春市中心支行与公共资源交易中心信息共享后，协调“政采贷”会员银行主动联系企业，以标的履约收益为质押，为企业提供无抵押、无担保、高质押率、低利率的“政采贷”信贷产品。 联系单位：人民银行伊春市中心支行 联系人：宋浩然 联系电话：18714780212
26	担保贷业务	政府采购项目中标供应商在履约过程中缺少生产、经营资金时，可向市中小企业融资担保公司和合作银行申请办理担保贷款。 联系单位：伊春市中小企业融资担保有限责任公司 联系人：朱立波 联系电话：0458-3978255

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 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伊春市公共资源交易中心(伊春市政府采购中心)。

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”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，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。

5.3退出投标时限：如供应商退出投标，应在投标文件截止时间前72小时，否则视为失信,报行政监管部门。

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电话；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提交质疑需按质疑模板填写, 模板下载地址: 黑龙江省政府采购网---伊春市---下载专区---政府采购供应商质疑范本里进行下载。

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：

（一）项目背景

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》《黑龙江省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》《黑龙江省**12345**政务服务便民热线运行管理办法》《伊春市人民政府办公室关于贯彻落实黑龙江省**12345**政务服务便民热线运行管理办法的实施意见》要求，结合伊春市实际，采购伊春市**12345**政务服务便民热线购买第三方服务项目。

（二）项目目标

实现全市范围内**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”。

（三）项目内容

提供热线话务中心运营、热线运维、热线等保测评等服务。

此项目属于软件和信息技术服务业。

合同包1（伊春市**12345**政务服务便民热线购买第三方服务项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	自签订合同之日起18个自然日内,达到提供服务要求，采用 1+1+1模式，合同履行期限不超过三年。本项目预算为一年服务费用，第一年服务期满后，按照法律法规和和采购文件要求，考核验收合格后，续签第二年合同，第二年服务期满后，按照法律法规和和采购文件要求，考核验收合格后，续签第三年合同。
标的提供的地点	伊春市伊美区
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50%，项目验收合格，且收到中标供应商提供的发票等支付材料后，支付项目款总金额50%。（按伊财采【2024】2号文件执行） 2期：支付比例50%，中标供应商提供服务满6个月，期间未发生重大安全生产事故和超3小时无法接听来电的情况（不可抗力因素除外），提供的发票等支付材料后，支付项目款总金额50%（按伊财采【2024】2号文件执行）
验收要求	1期：热线办公支撑服务按照国家现行关于房屋质量安全标准和招标文件要求，由采购人自行组织验收。话务中心运营服务按照《政府购买服务管理办法》和招标文件要求，由采购人自行组织验收。热线运维服务、热线等保测评服务按照招标文件要求，由采购人自行组织验收。
履约保证金	不收取
合同履行期限	自验收合格之日起一年。
其他	其它要求：一年为一个服务周期，一个服务周期期满后，中标供应商未发生重大安全生产事故和超3小时无法接听来电的情况（不可抗力因素除外），可按照政府采购相关规定进行续约。每次续约期限为1年，项目总期限按照政府采购要求执行。

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	伊春市12345政务服务便民热 线购买第三方服务项目	项	1. 0 0	2,370,000. 00	2,370,000. 00	软件和信息 技术服务业	详见附 表一

附表一：伊春市12345政务服务便民热线购买第三方服务项目 是否进口：否

参数性质	序 号	具体技术(参数)要求

1	<p>总体目标。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》《黑龙江省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》《黑龙江省12345政务服务便民热线运行管理办法》《伊春市人民政府办公室关于贯彻落实黑龙江省12345政务服务便民热线运行管理办法的实施意见》要求，结合伊春市实际，采购伊春市12345政务服务便民热线购买第三方服务项目，由中标供应商提供热线话务中心运营、热线运维、热线等保测评服务。实现全市范围内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”。伊春市12345热线中标供应商应按照市12345热线管理部门要求，提供与话务中心相关的热线软硬件平台、场地、通信线路、服务电脑、人员、办公用品相关运营服务。市12345热线管理部门负责热线运营的指导、管理、监督工作。中标供应商应负责对热线系统软硬件平台进行运维，负责提供适合热线使用的话务场地及配套相关的设备设施，并承担由此产生的水、电、物业、取暖、保洁、电话费、网费，负责话务中心整体运营，提供能力高、素质强的话务人员及管理人员，负责加强培训和日常管理，并在管理部门的指导和监督下提供各类诉求的统一受理、交办、回访、数据统计分析服务。</p> <p>热线整合归并。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》《黑龙江省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》《黑龙江省12345政务服务便民热线运行管理办法》《伊春市人民政府办公室关于贯彻落实黑龙江省12345政务服务便民热线运行管理办法的实施意见》等要求，认真梳理国家、省及市本级热线，按照“应归尽归、便捷高效”原则，做好热线整合归并工作。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，将话务座席归并到12345热线统一管理，各单位统一使用市12345热线平台系统。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。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，必要时须同12345热线同地点办公，统一进行管理。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，实时推送受理信息、工单记录、回访评价所需的全量数据。根据实际情况实现系统互联互通。3.设分中心。实行垂直管理的国务院部门和省级部门在伊春市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、派发工单方式，转至分中心办理。</p>
	<p>热线办公支撑服务。</p> <p>（一）场地需求。1.位置需求。由中标供应商在伊春市伊美区辖区内提供场地，地点应满足交通便利、便于市民参观、便于各部门调研学习条件，选址需要交通便利，场地规划符合办公、学习、调研要求。2.区域设置及需求。由中标供应商提供总使用面积不少于600平方米的场地并承担因场地使用产</p>

生的水、电、物业、取暖、保洁、电话费、网费，场地区域设置及要求如下：

（1）话务中心：项目验收前，中标供应商须在话务中心设置不少于27个标准话务座席并提供相应办公设施，且话务中心场地支持扩展至40个标准话务坐席，话务座席单个工作面积不小于3平方米，前后有0.5-1米间距。根据热线管理部门实际需求，合同期内由中标供应商增设相应话务坐席及办公设施，直至满足40个标准坐席为止，由话务人员及专家坐席工作人员使用。办公设施包括但不限于以下内容：①隔断式办公桌椅，每个话务坐席一套；②IP电话，每个话务坐席一套；③单边耳麦，每个话务坐席一套；④电脑，要求CPU主频不低于3.7Ghz,内存不低于8G，固态硬盘不低于120G，机械硬盘不低于1T,集成显卡,显示器不低于24寸,每个话务坐席一套；⑤为每个专家坐席工作人员配备1台打印机；⑥为每个话务坐席配备1个不少于8插口的标准电源插座。（2）茶歇间：配备直饮净水机1台（过滤等级不小于3级）、微波炉1台、电磁炉1台、冰箱1台（容积不小于180升）、茶水柜2个、清洗台1个、橱柜1组；（3）候会室：可容纳不少于15人候会，配备相应桌椅。（4）小会议室：可容纳不少于15人开会使用，配备相应桌椅。（5）大会议室：可容纳不少于40人开会使用，配备相应桌椅、投影机1台、投影幕1个、笔记本电脑1台、会议用高清摄像头1个、音响、麦克、背景墙会议设备设施。（6）话务人员值班室：分别设置男、女话务人员值班室各1间，配备储物柜4个、床4张及床上用品供话务人员夜班值班使用，在话务人员值班室设置话务坐席4个及相应设备设施，便于开展夜间热线受理工作。（7）干部值班室：设置干部值班室1间，配备电脑1台、电话1部、电视1台、桌椅1套、储物柜4个、床2张及床上用品供夜间值班使用。（8）领导值班室：设置领导值班室1间，配备电脑1台、电视1台、桌椅1套、储物柜2个、床1张及床上用品供夜间值班使用。（9）办公室：按照党政机关办公用房标准为热线管理部门工作人员（不高于12人）配备办公室（不少于6间）并配备相应办公设施，要求为每人配备办公桌椅1套、办公电脑1台（要求CPU主频不低于3.7ghz,内存不低于8G，固态硬盘不低于120G,机械硬盘不低于1T，集成显卡,显示器不低于24寸）、打印机1台、电话1部（日常通话费用由中标供应商承担）、8口电源插座1个、卫生柜1个。另行配备碎纸机1台、彩色打印一体机（含打印、扫描、复印功能）1台、综合卷柜6个、传真机1台。（10）调研学习展示区：可同时容纳不少于50人进行参观学习，将本项目内需求的电子大屏安装在本区域，配备电脑、调音台、音响、麦克、讲解台及桌椅，按照热线管理部门要求设置宣传栏和宣传内容。（11）休息区：可容纳不少20人进行休息、就餐，按照热线管理部门需求设置相应桌椅设施。（12）更衣室：分别为话务人员和热线管理单位工作人员设置男、女更衣室，根据实际数每人配备一个卫生柜，用于存放日常用品及衣物。（13）卫生区：分别设置男、女洗漱间及卫生间并配备热水器。（14）车库：提供不少于4间车库。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。需为办公场所提供安保、保洁、值班室床上用品清洁（每日一次）、更换（破损后）、消防、水电的配套物业服务。（二）基本硬件需求

- 1、部属网络：热线平台工单、话务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。由中标供应商负责将电子政务外网线路延伸至政务服务便民热线所在办公楼，所需费用由中标供应商承担；由中标供应商提供不小于**200Mb**带宽的互联网环境；由中标供应商按照热线管理部门需求，负责综合布置楼体内电话、电子政务外网、互联网、电路日常办公所需环境。
- 2、中继线路：由中标供应商提供至少一条中继线路，按照热线主管单位要求进行线路架设，支持不少于**30**路并发语音，结合未来热线持续整合情况，应预留调整空间，不再单独收取费用。
- 3、大屏展示：根据场地实际情况，提供**15至20**平方米的无缝拼接屏及使用无缝拼接屏所需的相关设备，要求点中心距不低于**1.5mm**，用于画面展示服务。
- 4、监控系统：提供坐席区域、公共区域音视频监控系统服务，音视频追溯期不小于**3**个月，并与省级**12345**热线平台对接。
- 5、语音服务器：配备语音服务器，为热线平台提供保存录音、来电接通、来电转接、台席状态、来电分配、话务并发、自动应答、智能引导热线平台所需功能，要求双机运行、互为主备，在一台出现故障时，另一台可以无缝衔接，不影响热线工作正常运行。
- 6.语音网关：配备语音网关设备，为热线平台提供与数字中继对接，并发数量不少于**30**路。

（三）话务管理服务需求：

- 1.软交换平台。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。支持标准SIP协议，支持1号信令、7号信令、PRI信令；DTMF支持RFC2833、SIPINFO、INBAND模式。提供B/S维护管理页面，提供包含IVR可视化管理、音频管理、排队管理、自动外呼管理、通话上报功能。提供实时呼叫监控、分机管理、日志开关管理功能。
- 2.CTI计算机电话集成系统。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服务。
- 3.IVR交互语音应答系统。
 - （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质量。
 - （3）电脑值班语音信箱。操作人员全忙时可以提示群众留言、转接紧急联系人的功能，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方式对通话进行满意度评价。
 - （5）支持与主流TTS、ASR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。
 - （6）TTS无并发数限制。

提供图形化的流程编制工具，支持在工具中配置播报语音、语音识别、收键、转接人工、外线的基础流程配置；支持在工具中通过配置实现数据库访问、接口调用，并支持返回接口的在线解析功能，支持工具中**JAVA**表达式，**JavaScript**脚本在线应用，所有修改均可在线进行调整无需重启服务；**IVR**流程支持多视图设置，视图之前可以相互跳转，支持流程的备份导出，支持自动备份，能够一键按修改时间节点恢复；**IVR**语音支持在线填写文字，**TTS**自动合成，提供音频文件管理，支持本地录音的上传，支持常见的**MP3**、**WAV**、**m4r/amr**格式上传，上传语音后能够自动转码成电话音频格式，支持上传时的音量调整及音频截取。支持通过系统的交互式应答服务，来电者可以通过电话键盘输入的方式选择服务内容。支持录制多层次**IVR**语音自动应答流程，并在更换之后能够和后台的程序相结合（如增加一个流程、删除一个流程、跳过某个流程内容），根据需要，也可以将来电转移到不同的服务组甚至不同的单位或者部门。系统应提供自动语音应答服务，适用于各种业务介绍、信息查询应用，在自动服务中可以根据用户输入情况播放相应的语音提示，可以针对不同时间执行不同的流程；支持多级脚本、语音通告和提示、键入信息的数字和字符串采集、接收**DTMF**双音多频按键、主叫信息采集、语音讯息路由和记录；平台利用基于图形化的流程编辑器，可进行快速应用开发；可设置播放语音是否允许中断，是否允许输入的属性，可设置超时或输入次数；根据收到的数字，可以转发呼叫到相应的技能小组，可以转接到分机或跳转到其它节点；支持跳转后失败的处理，如无应答，用户忙时，可以返回其它级别的菜单或呼叫其它分机和转接语音信的功能；支持从技能组坐席返回**IVR**菜单；支持流程中**http**接口调用，支持**get/post**形式进行参数传递并可将返回的数据保存到流程变量；支持流程中进行**json**格式解析并涉及流程走向；支持流程中数据库直接访问，支持**SQL**中返回的数据解析；支持流程修改后保存即可生效，无需重启任何服务；所有修改的流程系统提供完备的备份机制，可以恢复到任一修改的流程。

4. 话务分配系统。

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。支持多种话务分配方式，包括：平均分配、顺序分配、优先级。支持**128**个技能小组，每个小组支持**512**个坐席成员，支持通过电脑话务员转发呼叫到技能组，支持通过分机号转发呼叫到技能小组。每组拥有自己的呼叫分配策略；每组拥有独立的语音信箱；每组拥有独立的呼叫队列；每组拥有自己的工作时间制，可以为自定义工作时间或**24**小时工作制；每组拥有自己的组、成员监控和统计信息。支持多种分配策略方式，且每组设置可以不同。顺序分配策略：每次从坐席队列的队列头开始顺序寻找第一位空闲的业务代表应答呼叫；支持随机分配策略：在所有空闲的业务代表中随机选择一位业务代表应答呼叫；支持按空闲时长分配策略：从所有空闲的坐席中寻找自上次处理呼叫以来空闲时间最长的一位应答呼叫；支持按接听次数分配策略：从同一时间段内登陆的所有空闲的坐席中寻找接听次数最少的以为应答呼叫；支持坐席追踪策略：针对多次来电的用户，系

统能够按照上次来电的记录或者坐席外呼的记录优先分配给上次接听的坐席，可设置历史通话追溯的时间；支持按坐席技能分配策略：所有用户来电优先分配给当前技能组中技能值高的空闲坐席；支持按客户等级分配策略：客户等级高的用户自动插队，有限分配给坐席接听或者转接到专属技能组接听；支持队列加播通知：市民进入队列后可自动告知排队位置和预计等待时长，播报内容可按照需求灵活配置；例如：“您的前面还有X为用户等待，预计等待X秒（分钟），继续等待按1，语音留言按2，结束挂机”内容。支持背景音乐：客户进入队列后自动播放等待音乐，背景音乐灵活可配；支持语音菜单：市民进入队列后，自动播放队列菜单，客户可选择继续等待、返回语音导航系统顶级菜单和上级菜单、语音留言或是挂机；支持队列溢出管理：支持灵活的溢出策略，可根据队列长度和等待时间的溢出条件设定溢出处理措施；支持坐席无应答处理：系统提供灵活的坐席无应答处理策略，每个组和每个坐席都可设置不同的处理策略，且遵循个人设置优先原则，当坐席无应答时，可以进行呼叫前转、继续分配至下一个坐席、转接到语音信箱。支持无空闲坐席处理：当所有坐席忙时，可自动进行排队，技能组中所有坐席不在线时，则可以转接到语音信箱，请客户留言，技能组中所有坐席都处于忙线状态，则可以转接到语音信箱，请客户留言，或放入到队列中。

5.外呼系统。为了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，应包含自动外呼、批量外呼功能。可自动识别空号，关机，无法接通，拒接状态，外呼接通后直接转至人工座席接听或者转接到自动语音流程为用户播放通知或者宣传语音内容。可结合回访模块实现工单机器人自动回访。

6.录音系统。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。可支持录音追溯期不少于1年；提供双轨录音，对所有的分机，针对呼入电话和呼出电话，提供总是录音、从不录音、有需要时录音的状态；可以设定对所有电话的录音规则，提供对电话录音的备份、下载、回放的功能。录音文件可以根据需要存到本机硬盘或者网络上任何一台存贮服务器。

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、三方电话操作，提供websocket、flash、ocx接口。

（四）热线平台安全服务。

- （1）机架式网络安全服务,内存 $\geq 4G$ ， ≥ 5 个千兆电口， ≥ 2 个千兆光插槽,防火墙吞吐 $\geq 2.5G$ ，并发连接 ≥ 80 万，每秒新建连接 ≥ 2.5 万，应用层吞吐量 $\geq 1.7G$ ；
- （2）支持多种SD-WAN路由智能选路方式，包括但不限于指定选路、质量保证、会话负载、剩余带宽、带宽优先占用；
- （3）支持与EDR产品联动，获取EDR资产信息，提供资产IP、资产状态、安全状态、资产详情信息，并可对资产按照安全状态、资产类别、操作系统分类进行统计；
- （4）支持基于本地IP黑白名单、邮件地址黑白名单方式的反垃圾邮件功能，并提供反垃圾邮件统计功能；
- （5）支持本地PORTAL、外部PORTAL、802.1X接入认证功能；
- （6）支持SSL解密，可对HTTPS加密流量进行安全检测，同时通过URL过滤、关键字过滤安全引擎的防护，有效阻止恶意网络攻击。

话务中心运营服务

由中标供应商负责话务中心整体运营，包括但不限于来电接听、工单记录、工单交办、满意度回访内容。中标供应商须提供充足的话务人员储备，按照相关法律法规要求进行排班，满足白班不少于**14**个话务坐席（含回访）在线和夜班不少于**4**个话务坐席在线要求，话务量高峰时期，应动态增加开通的话务座席数量，确保**24**小时内呼叫接通率不低于**100%**。为保证话务员综合能力素质水平和**12345**热线服务质效，中标供应商根据原**12345**热线话务员个人意愿，原则上优先承接聘用原**12345**热线原有聘用话务人员，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。

具体要求如下：（1）服务期内话务人员一切工作任务以热线管理部门实际工作为准，由热线管理部门负责日常工作安排和绩效考核，实行动态管理。热线管理部门有权随时清退有以下情况的员工：①多次违反用人单位制度规定，批评教育不服从的；②因特殊原因不能从事或者不能胜任岗位工作的；③发生违法违规违纪行为的。中标供应商须及时按要求退回相应人员，且在**2**日内安排新人员上岗；（2）话务人员须具备大专或以上学历，品行端正、无犯罪记录，且不处于失信黑名单或不诚信记录内；（3）话务人员经中标供应商培训后须熟练操作计算机、热线平台系统和日常办公软件；（4）中标供应商作为提供服务主体，承担话务人员的工资、社保、医疗、工伤、失业、生育费用和由话务人员在服务期内引起的安全生产、人身伤害的责任。（5）话务人员每年至少体检一次（即员工必须持体检合格的报告单才可上岗），体检至少包含传染病、心肺疾病方面检查，根据体检情况，由采购人和中标供应商共同研判话务人员是否适合继续从事相应工作。不适合的，由中标供应商重新派驻人员。体检费用问题由中标供应商与话务人员约定，采购人不予承担；（6）中标供应商须承诺为话务人员提供统一办公服装，包括女士：西服上衣一件、裤子一条、裙子一条、短袖白衬衫两件、长袖白衬衫两件，样式需与采购人协商同意后再行定制。男士：西服上衣一件、裤子两条、短袖白衬衫两件、长袖白衬衫两件，样式需与采购人协商同意后再行定制。另根据实际人数为热线管理部门工作人员及专家坐席工作人员（不高于**20**人）提供统一办公服装，办公服装要求与话务人员办公服装要求一致。（7）管理团队要求。中标供应商须提供管理人员服务，设置项目经理**1**名，负责全面管理热线话务中心运营工作；成立不少于**6**人的管理团队，从话务人员中挑选、任命**3**名班长、**3**名副班长，负责**7*24**小时管理话务人员来电接听、工单记录、工单交办、电话回访工作。建立相应管理制度，对全体话务人员进行管理，管理人员的任命须经热线主管部门批准同意。管理团队须熟悉呼叫中心常用技术平台和运行体系，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力；具备较强的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力。

3

4	<p>热线等保测评服务</p> <p>1、伊春市12345热线平台的网络及运行环境安全按照电子政务外网安全规划统一考虑，系统平台部分按照网络安全等级保护制度2.0标准进行建设。合同期内由中标单位针对系统平台部分每年开展并通过三级等保测评，出具测评报告，配合完成定级、备案工作。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。2、合同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%。中标供应商应坚持“安全生产”指导原则，“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，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。保证三级安全教育培训合格率100%。3、合同期满后不再续约的，中标供应商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；中标供应商应协助后续集成商开展正常运营服务，热线平台运营期间所产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据）的所有权归市营商环境局所有，由本次中标供应商移交给市营商环境局（先期集成商需清除已移交的数据、资料），由市营商环境局交给后续集成商承接，继续开展相关服务工作；本次中标供应商应根据市营商环境局要求按时交接，交接期间不得随意散播不利的信息，影响项目顺利实施。</p>
	<p>热线运维服务</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。（一）日常运维保障。1.日常运维要求。在合同期内，安排不少于2名专职维护服务人员对本系统进行驻场运维，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。合同期内中标供应商须成立系统维护团队，提供7×24小时的现场和远程技术支持服务。2.维护服务内容承担系统运行日常技术支持，对使用人员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服务。（二）维护性开发。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.用户部门有统计需求，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</p>

5

现和修正。**6.**按照主管单位要求对系统进行改版升级。（三）故障应急处理。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、警报及火灾应急处理服务。（四）宣传推广需求。须按热线主管部门要求，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，并配合完成相关宣传工作，所需费用从运维费用中支出，不再单独支付。（五）培训需求。**1、**培训对象。包括但不限于信息提供者、决策者、系统使用人员、系统运行维护人员范围。应用系统使用人员培训要求：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。应用系统运维人员培训要求：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。**2、**培训计划。由热线主管部门以及中标供应商共同确定培训目标和培训进度，根据实际情况制订切实可行的培训方案，制定整体培训工作思路，完成软件功能的使用推广。**3、**前期筹备工作。中标供应商须组建培训工作小组，明确工作职责，解决培训环节中的组织协调、场地安排、设备调试、资料打印、分发细节问题。**4、**相关细节。提供必要的电子材料和相关影音培训文件，以便各使用人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，包括但不限于现场集中讲授、现场集中训练、上门辅导、模拟操作培训、现场操作指导培训、远程培训方式进行，对培训效果不好的单位和人员开展补充培训，通过小范围的补充培训，完成系统使用工作推进。（六）其他需求。**1.**配合热线平台管理单位根据相关工作要求，继续整合和承接未整合的政府部门热线和相关业务。**2.**配合热线平台管理单位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、运行通报内容），推动承办单位重视群众诉求，提高办件效能。**3.**配合热线平台管理单位在制度建设、提升服务和新技术应用方面的创新探索。**4.**协助做好与热线项目相关的后勤保障、文件处理、档案材料整理、应急管理工作对接、会议会务组织、接听政务服务咨询电话、接待热线相关来访工作。**5.**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。**6.**逐步建立、完善市12345热线平台系统与110、119、120、122紧急热线或水电气热公共事业服务热线的社会联动应急机制。**7、**提供伊春12345热线网页端、微信小程、微信公众号的改版升级、接口研发、接口改造，增强小程序对接能力和使用功能，不再单独收取费用。

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

伊春市12345政务服务便民热线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；信息安全产品，供应商响应产品应为经国家认证的信息安全产品，并提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，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小、微企业）

合同包1（伊春市12345政务服务便民热线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	20%	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：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，按技术指标或售后服务条款或业绩的优劣顺序排列确定；上述相同的供应商信用等级高的确定；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。上述相同的，按照提供优先采购产品证明材料的数量进行排序；以上均相同的属于保护环境、不发达地区和少数民族地区企业的优先；以上全部相同的，供应商信用等级高的企业优先。

表一资格性审查表

合同包1（伊春市12345政务服务便民热线购买第三方服务项目）

<p>(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。</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>(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>

（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。	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）
法定代表人授权书	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）
落实政府采购政策需满足的资格要求	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》、《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）。

表二符合性审查表：

合同包1（伊春市12345政务服务便民热线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：

伊春市12345政务服务便民热线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53.0分 商务部分37.0分 报价得分10.0分	
	项目服务方案 (5.0分)	项目服务方案内容包括但不限于（1）服务目标；（2）服务原则；（3）服务要求；（4）服务内容；（5）服务思路，包含以上内容每项得1分，不包含不得分，满分5分。投标供应商须提供方案并加盖公章。

需求分析方案 (9.0分)	需求分析方案包括但不限于(1)现状分析;(2)需求概述;(3)总体需求分析;(4)功能需求分析;(5)业务需求分析;(6)性能需求分析。包含以上内容每项得1.5分,不包含不得分,满分9分。投标供应商须提供方案并加盖公章。
售后服务方案 (5.0分)	售后服务方案包括但不限于(1)售后服务内容(2)售后服务流程;(3)售后服务方式;(4)售后人员配备;(5)售后服务承诺(格式自拟)等内容。包含以上内容每项得1分,不包含不得分,满分5分。投标供应商须提供方案并加盖公章。
培训服务方案 (5.0分)	培训服务方案包括但不限于(1)培训计划;(2)培训内容;(3)培训方式;(4)培训保障;(5)培训师资格教材。包含以上内容每项得1分,不包含不得分,满分5分。投标供应商须提供方案并加盖公章。
项目管理方案 (9.0分)	项目管理方案包括但不限于(1)组织架构;(2)人员分工;(3)进度安排;(4)施工组织;(5)工期保障措施;(6)质量保证目标和措施。包含以上内容每项得1.5分,不包含不得分,满分9分。投标供应商须提供方案并加盖公章。
应急响应方案 (5.0分)	应急响应方案包括但不限于(1)应急响应机制;(2)应急响应范围;(3)故障处理时限;(4)人员应急配备;(5)预警和预防机制。包含以上内容每项得1分,不包含不得分,满分5分。投标供应商须提供方案并加盖公章。
坐席分配方案 (6.0分)	坐席分配方案包括:(1)话务服务方案,主要为白天、夜间(含法定节假日)话务坐席、回访坐席的开通数量;(2)话务服务保障方案,主要为按照相关法律法规要求,提供充足的话务人员储备,按照相关法律法规要求,在不超过月度用工时长要求情况下排班,确保话务坐席、回访坐席开通数量。包含以上内容每项得3分,不包含不得分,满分6分。投标供应商须提供方案并加盖公章。

技术部分

	安全服务需求 (9.0分)	<p>提供网络安全服务主要功能包括：（1）机架式网络安全服务,内存≥4G, ≥5个千兆电口, ≥2个千兆光插槽,防火墙吞吐≥2.5G, 并发连接≥80万, 每秒新建连接≥2.5万, 应用层吞吐量≥1.7G（提供产品宣传册或说明书截图并加盖投标人公章）；（2）支持多种SD-WAN路由智能选路方式, 包括但不限于指定选路、质量保证、会话负载、剩余带宽、带宽优先占用等（提供产品功能截图并加盖投标人公章）；（3）支持与EDR产品联动, 获取EDR资产信息, 提供资产IP、资产状态、安全状态、资产详情等信息, 并可对资产按照安全状态、资产类别、操作系统等分类进行统计（提供产品功能截图并加盖投标人公章）；（4）支持基于本地IP黑白名单、邮件地址黑白名单方式的反垃圾邮件功能, 并提供反垃圾邮件统计功能（提供产品功能截图并加盖投标人公章）；（5）支持本地PORTAL、外部PORTAL、802.1X等接入认证功能（提供产品功能截图并加盖投标人公章）；（6）支持SSL解密, 可对HTTPS加密流量进行安全检测, 同时通过URL过滤、关键字过滤等安全引擎的防护, 有效阻止恶意网络攻击（提供产品功能截图并加盖投标人公章）。以上内容符合要求的, 每提供1项得1.5分, 不提供不得分, 满分9分。</p>
商务部分	自主研发运维能力 (18.0分)	<p>因平台功能需要根据实际使用需求不断提升、改进, 本项目要求投标人具有以下自主研发运维能力, 包括但不限于：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.软件界面和功能需求须随用户的应用不断深化；3.对于系统中存在的BUG须及时发现和修正；4.按照主管单位要求对系统进行改版升级；5.定期对形成的历史数据进行抽取、清洗, 用于语音识别、智能派单、智能分类等模型的训练；6.随着应用的深入和数据的完备, 须调整栏目内容。投标人需提交承诺书以证实其具备上述能力, 每承诺1项得3分, 不承诺不得分, 最高18分。</p>
	售后服务团队 (6.0分)	<p>供应商需组建售后服务团队, 承诺按照业务需求组建人数不少于6人的售后服务团队, 其中专职驻场服务2人, 远程服务4人, 需提供承诺函, 完全满足得6分, 未提供或不完全满足不得分。</p>
	运维技术负责人 (8.0分)	<p>投标人需为本项目指派1名运维技术负责人, 运维技术负责人具有：（1）信息系统项目管理师证书；（2）系统分析师证书；（3）系统规划与管理师证书；（4）信息安全工程师；（5）信息安全保障人员认证证书（风险管理）；同时具备以上全部5项证书的得8分, 具备4个证书得5分, 具备3个证书得2分, 少于3个证书不得分。上述证书与劳动合同姓名需保持一致, 否不得分。（投标人须出具劳动合同证明该人员为本单位或本单位母公司或同一母公司下属其他公司正式人员, 提供合同复印件或扫描件, 并加盖投标人公章。）</p>
	售后服务响应承诺 (4.0分)	<p>针对本项目提供售后服务响应承诺：①承诺平台出现故障时, 6小时内到达现场的, 得2分；②承诺到达现场后在6-12小时之内完成维护的, 得2分；每承诺1项得2分, 不承诺不得分, 满分4分, 需提供承诺书（承诺书格式自拟并加盖公章）。</p>

	运维能力 (1.0分)	投标人需提供2022年1月至2025年1月期间与本次采购项目内容相似业绩，提供1个得1分，不提供不得分，最高得1分，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。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	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。

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：**[230701]YCZC[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、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、伊春市公共资源交易中心(伊春市政府采购中心)：

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：

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,在经营活动中没有重大违法记录(处罚期限已经届满的视同没有重大违法记录)

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):

年 月 日

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：

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：（不属于中小企业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：

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（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:

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.投标人认为需提供的其他资料。