

吐鲁番市12345政务服务便民热线话务服务项目 目（三次）竞争性磋商文件

项目编号：TLFZFCG(CS)-HJ20260310-02

项目名称：吐鲁番市12345政务服务便民热线话务服务项目（三次）

招标人（盖章）：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

电话：18099280210

招标代理机构：新疆衡久工程管理有限公司

联系人：杨艳

电话：13999699337

详细地址：新疆吐鲁番市高昌区新编七区军民共建路128号国泰民生广场A座西侧3层

日期：2026年04月

目 录

第一部分 竞争性磋商公告	1
第二部分 竞争性磋商须知	5
第一章 磋商须知前附表	5
磋商须知前附表（一）	5
磋商须知前附表（二）	10
第二章 磋商须知	15
第三章 磋商程序（评审方法）	27
第三部分 采购需求	42
第四部分 合同示范文本（格式）	50
第五部分 响应文件（格式）	75

第一部分 竞争性磋商公告

一、项目基本情况

项目编号：TLFZFCG(CS)-HJ20260310-02

项目名称：吐鲁番市12345政务服务便民热线话务服务项目（三次）

采购方式：竞争性磋商

预算金额：1350000元/年

最高限价：1350000元/年

采购需求：吐鲁番市12345政务服务便民热线话务服务，详见采购需求书。

合同履行期限：三年，合同一年一签，具体以采购人要求为准。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目不专门面向中小企业。
3. 本项目的特定资格要求：

- （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服务和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
- （5）参加本次采购活动前三年（2023年至今），在经营活动中没有重大违法记录的声明原件。（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、刑事处罚）；供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及国家企业信用信息公示系统网站(www.gsxt.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；

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

- （7）符合国家有关法律法规的规定。

(8) 本项目不接受联合体投标;

三、获取采购文件

时间：2026年04月18日至2026年04月24日，每天上午10:00至13:30，下午15:30至19:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台线上

方式：供应商登录政采云平台<https://www.zcygov.cn/>在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件），或者点击采购公告底部潜在供应商“获取采购文件”，页面跳转后登陆，直接获取采购文件。

售价（元）： 0

四、响应文件提交

截止时间：2026年04月28日 16:00（北京时间）

地点：请登录政采云投标客户端投标

五、响应文件开启

开启时间：2026年04月28日 16:00（北京时间）

地点：投标人登录政采云平台<https://www.zcygov.cn/>，进入“项目采购-开标评标-右边选择对应项目点击“进入项目”进入开标大厅。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

(1) 本项目采用全流程不见面电子开评标，供应商需要使用CA加密设备，供应商可通过新疆数字证书认证中心官网（<https://www.xjca.com.cn/>）或下载“新疆政务通”APP自行进行申领。

(2) 本项目实行网上投标，采用加密电子投标响应文件(供应商须使用CA加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标响应文件)。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。

(3) 各投标人在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书申领。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

(4) 投标人将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。客户端请至政采云平台（<https://login.zcygov.cn/user-login/#/login>）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线400-881-7190进行咨询。

(5) 投标人在开标时须使用制作加密电子投标响应文件所使用的CA锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器，以便开标时解锁。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的（如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密CA与解密CA不一致等），采购代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标。

(6) 投标人对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过<https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding>自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：<https://service.zcygov.cn/#/help>，“项目采购”—“操作流程-电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过政采云在线客服获取服务支持。

(7) 请投标单位随时关注本项目的澄清、答疑、变更事项。

特别提示：

- 1、采购限额标准以上，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。
- 2、超过200万元的货物和服务采购项目，预留该部分采购项目预算总额的30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%。
- 3、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%。
- 4、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合条件的小微企业报价给予10%~20%（工程项目为3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%~5%作为其价格分。
- 5、接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额

占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%~6%（工程项目为1%~2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%~2%作为其价格分。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

地 址：吐鲁番市高昌区丝绸大道4100号

联系方式：18099280210

2. 采购代理机构信息

名 称：新疆衡久工程管理有限公司

地 址：新疆吐鲁番市高昌区新编七区军民共建路128号国泰民生广场A座西侧3层

联系方式：0995-8837818、13999699337、13095046753

3. 项目联系方式

项目联系人：杨艳、舍金微

电 话：0995-8837818、13999699337、13095046753

第二部分 竞争性磋商须知

第一章 磋商须知前附表

磋商须知前附表（一）

条款号	条款名称	编列内容
1.1	项目名称	吐鲁番市12345政务服务便民热线话务服务项目（三次）
	项目编号	TLFZFCG(CS)-HJ20260310-02
	采购单位	吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心） 联系方式：18099280210
	代理机构	联系人：杨艳、舍金微 联系方式：0995-8837818、13999699337、13095046753
	磋商范围	详见磋商文件第三部分内容及要求
	资金落实情况	已落实
1.2	资格要求	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目不专门面向中小企业。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>（1）具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>（3）具有履行合同所必需的服务和专业技术能力；</p> <p>（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录</p> <p>（5）参加本次采购活动前三年（2023年至今），在经营活动中没有重大违法记录的声明原件。（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、刑事处罚）；供应商未被列入“信用中国”网站(www.ccr</p>

		<p>editchina.gov.cn)及国家企业信用信息公示系统网站(www.gsxt.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;</p> <p>(6)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标商,不得参加同一合同项下的政府采购活动;</p> <p>(7)符合国家有关法律法规的规定。</p>
1.3	联合体	本采购项目不接受供应商联合体
2.1	答疑与澄清	<p>获取磋商文件的磋商供应商如认为磋商文件如有表述不清晰、缺页、漏页、损页等,应当以书面形式要求采购方作出书面解释、澄清或补齐;采购人(采购代理机构)将在收到书面函的3个工作日内组织澄清或补齐;澄清或补齐内容是磋商文件的组成部分,并将以磋商文件的补充文件形式在规定的发布渠道(为新疆政府采购网)书面发布通知所有已获取磋商文件的磋商供应商。供应商应自行留意采购人(采购代理机构)发出的澄清、修改或补充文件,并及时在发布的渠道自行获取相应的文本文件获取即可,无须回签确认收到的函。供应商未按规定时间、网站下载的,视同已收到。因其他紧急情况影响本项目正常磋商活动的,采购方将按规定的发布渠道书面通知所有已参加的磋商供应商。</p>

3.1	响应文件组成	电子版投标文件（制作要求详见政采云不见面电子开标大厅要求）。
3.2	最高限价	1350000元/年，报价超过最高限价的为无效响应。
3.3	报价	经磋商确定最终采购需求后，供应商进行二次报价。
3.4	评分方法	综合评分法
3.5	封套上写明	<p>项目名称：_____本采购项目全称</p> <p>项目编号：_____本采购项目编号</p> <p>响应文件：在_____年____月____日____时分前不得开启</p> <p>供应商名称：_____供应商全称（加盖公章）</p> <p>日期：_____</p>
3.6	响应文件递交	<p>截止时间：2026年04月28日 16:00（北京时间）；</p> <p>递交地点：政采云网上不见面开标系统。</p>
3.7	磋商有效期	磋商时间开始起_45_日历天，有效期不足将导致其磋商被拒绝。
3.8	磋商保证金	<p>投标保证金：10000元</p> <p>收取形式：电汇或转账</p> <p>缴纳至以下账号：</p> <p>账户名：新疆衡久工程管理有限公司</p> <p>开户行：兴业银行股份有限公司乌鲁木齐会展中心自贸支行</p> <p>账号：512110100100077087</p> <p>行号：309 881 002 116</p> <p>保证金缴纳形式：转账或电汇（允许以政采云保函等非现金形式提交，投标人根据自身情况自行选择缴纳方</p>

		<p>式) (本项目不接受个人名义以任何形式缴纳投标保证金, 保证金截止时间与开标时间一致, 保证金缴纳截止时间以银行到账时间为准, 逾期未缴纳的将视为放弃投标)。</p> <p>除非本招标文件另有规定, 本标只接受一个投标方案的投标报价。任何有选择性的报价将不予接受。</p> <p>投标保证金还可以采用电子保函形式按以下要求办理:</p> <p>(1) 电子保函按照“一标项一保函”的原则。</p> <p>(2) 电子保函须在投标截止时间前办理完成。</p> <p>(3) 保函的有效期不得少于本项目投标有效期。</p> <p>(4) 投标人以电子保函形式缴纳投标保证金的, 应通过“新疆政府采购网电子保函”的模块申请购买。</p>
3.9	付款方式	具体支付细则详见合同范本。
3.10	履约保证金	合同签订后, 中标(成交) 供应商须向采购人提交合同金额10%的履约保证金, 作为履行合同义务的担保, 详见合同范本。
3.11	所属行业	租赁和商务服务业
3.12	服务期限	三年, 合同一年一签, 具体以采购人要求为准。
4	磋商时间、地点	<p>时间: 2026年 04月 28日 16:00 (北京时间)</p> <p>地点: 政采云网上不见面开标系统。</p> <p>文件中开标时间与系统不一致的, 以系统时间为准, 后期不再发布变更公告。</p>
5	磋商小组成员	组成: 5人, 其中采购方代表0人, 有关评审专家5人。
6	代理服务费	<p>是否收取招标代理费: 是</p> <p>是否由成交供应商缴纳招标代理费: 是</p> <p>按国家现行有效的规定执行, 由中标单位支付。</p>

		收取形式： 电汇或转账 收取时间： 中标后 3 天内
--	--	-------------------------------

磋商须知前附表（二）

条款号	条款名称	编列内容
7.1	实质性响应要求	<p>（一）依据磋商文件的规定，磋商小组全体成员将对供应商提交响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否符合对磋商文件的实质性要求作出响应。如果响应文件对磋商文件，存在实质性偏离的，按无效响应处理。实质性偏离是指：</p> <p style="padding-left: 2em;">（1）实质性影响合同的范围、质量和履行；</p> <p style="padding-left: 2em;">（2）实质性违背磋商文件，限制了采购人的权利和成交供应商合同项下的义务；</p> <p style="padding-left: 2em;">（3）不公正地影响了其它做出实质性响应的供应商的竞争地位。</p> <p>（二）凡有下列情况之一者，其响应文件也将被视为未实质性响应磋商文件的要求，将按无效响应处理：</p> <p style="padding-left: 2em;">（1）供应商的资格不符，或响应文件中提供的资格证明文件与原件不一致的；</p> <p style="padding-left: 2em;">（2）响应文件未按规定由供应商的法定代表人或其授权代表签字和未逐页加盖供应商公章的；或签字人未经法定代表人有效授权委托的；或资格证明文件与原件不一致的；</p> <p style="padding-left: 2em;">（3）未按规定提交磋商保证金的；</p> <p style="padding-left: 2em;">（4）工期、地点、付款方式、质量要求、质保期等不满足磋商文件要求的；</p> <p style="padding-left: 2em;">（5）技术要求或质量标准、规格等不符合磋商文件规定的；</p> <p style="padding-left: 2em;">（6）磋商有效期不满足磋商文件要求的；</p> <p style="padding-left: 2em;">（7）提供的报价是可供选择的（不是唯一报价）；</p> <p style="padding-left: 2em;">（8）供应商未进行分项报价或分项报价的构成未能准确反映产品价格组成或有所隐含，有可能致使在合同履行</p>

		<p>过程中引起纠纷（非正常的追加或索赔等）或不能诚信履约的；</p> <p>（9）响应文件的内容与采购内容及要求有重大偏离或保留的，或附有采购人不能接受的条件；</p> <p>（10）响应文件存在串通行为的；</p> <p>（11）响应文件的内容组成不符合磋商文件要求的；</p> <p>（12）响应文件中提供虚假或失实资料的；</p> <p>（13）不同供应商所提交响应文件的内容（或其单价等）存在异常一致或者其报价呈规律性差异的；</p> <p>（14）不符合法律、法规和磋商文件中规定的其它实质性要求的。</p>
7.2	通讯联系	<p>供应商自报名之时起至磋商结束止，应确保其提供的联系方式一直保持有效和畅通，以保证在磋商期间需进行往来函件（澄清等）或与磋商有关事宜能及时通知或发送给供应商，并能及时反馈信息。否则，采购人（或采购代理机构）不承担由此（提供的联系方式无效或通讯不畅、无法联系等）引起的一切后果。</p>
8	特别说明	<p>1、审查依据</p> <p>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》及财政部2026年2号文件《关于加强政府采购异常低价投标(响应)认定与审查工作的通知》等相关规定，本项目评审委员会对投标(响应)报价开展异常低价审查工作。</p> <p>2、异常低价情形认定</p> <p>投标(响应)供应商出现下列情形之一的，评审委员会将启动异常低价审查程序：</p> <p>情形1：投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标</p>

	<p>报价平均值50%的（注：此处由采购人根据项目实际情况填写，填写范围不得低于50%，最高不得超过65%）；</p> <p>情形2：投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价50%的（注：此处由采购人根据项目实际情况填写，填写范围不得低于50%，最高不得超过65%）；</p> <p>情形3：投标报价低于采购项目最高限价45%的（注：此处由采购人根据项目实际情况填写，填写范围不得低于45%，最高不得超过65%）；</p> <p>情形4：评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。</p> <p>在评标过程中，评审委员会认为投标人报价低于成本价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评审委员会启动异常低价投标审查后，属于第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。</p> <p>供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，供应商为法人的，由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，由其本人或者代理人签字确认。供应商提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商逾期、拒绝或者变相拒绝提供</p>
--	---

		<p>有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。</p>
11	备注	<p>(1) 本项目采用全流程不见面电子开评标，供应商需要使用CA加密设备，供应商可通过新疆数字证书认证中心官网 (https://www.xjca.com.cn/) 或下载“新疆政务通”APP自行进行申领。</p> <p>(2) 本项目实行网上投标，采用加密电子投标响应文件(供应商须使用CA加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标响应文件)。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。</p> <p>(3) 各投标人在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书申领。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。</p> <p>(4) 投标人将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。客户端请至政采云平台 (https://login.zcygov.cn/user-login/#/login) 下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 400-881-7190进行咨询。</p> <p>(5) 投标人在开标时须使用制作加密电子投标响应文件所使用的CA锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器，以便开标时解锁。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的(如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密CA与解密CA不一致等)，采购代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标。</p> <p>(6) 投标人对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-bidin</p>

		<p>g自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：https://service.zcygov.cn/#/help，“项目采购”—“操作流程-电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过政采云在线客服获取服务支持。</p> <p>(7) 请投标单位随时关注本项目的澄清、答疑、变更事项。</p>
10	质疑	<p>针对本项目的质疑需一次性提出，多次提出将不予受理。未按本项目公告规定获取采购文件的潜在供应商不得对采购文件提出质疑。</p>
11	投标文件关联	<p>为方便评审，供应商资格审查材料、价格文件、商务技术文件须按系统提示对应上传至政采云投标系统指定位置。</p>

第二章 磋商须知

一、总则

1.1 项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，依法对本项目所需的工程采用竞争性磋商方式进行采购。

1.1.2 本项目采购方：见磋商供应商须知前附表。

1.1.3 本项目采购代理机构：见磋商供应商须知前附表。

1.1.4 本采购项目名称：见磋商供应商须知前附表。

1.1.5 适用范围：本磋商文件仅适用于磋商文件中所叙述项目的采购。

1.1.6 本项目的资金落实情况：见磋商供应商须知前附表。

1.2. 定义

1.2.1 “采购代理机构”系指组织本次竞争性磋商采购活动的代理机构。

1.2.2 “采购方”系指：见磋商供应商须知前附表。

1.2.3 “供应商”系指已获取了本磋商文件的供应商。

1.2.4 “磋商供应商”系指已获取了本磋商文件，且已经提交本次磋商响应文件的供应商。

1.2.5 “服务”系指供方按磋商文件规定，须向采购人提供的一切有关工程、服务和技术资料以及其他类似的义务。

1.3. 供应商的资格要求

1.3.1 符合第一章磋商供应商须知前附表中资格要求中的各条要求。

1.3.2 磋商供应商应依法纳税及缴纳社会保障金。

1.3.3 磋商供应商应遵守中国的有关法律、法规和规章的规定。

1.3.4 一个磋商供应商只能提交一个响应文件。但如果磋商供应商之间存在下列互为关联关系的情形之一的，不得同时参加本项目磋商：

- (1) 法定代表人为同一人的两个及两个以上法人；
- (2) 母公司、直接或间接持股50%及以上的被投资公司；
- (3) 均为同一家母公司直接或间接持股50%及以上的被投资公司。

1.3.5 磋商供应商不得与本次采购项下设计、编制技术规格和其它文件的公司或提供咨询服务的公司包括其附属机构有任何关联。

1.3.6 一个磋商供应商代表在同一个项目中只能接受一个磋商供应商的委托参加磋商竞争。

1.4. 竞争磋商费用

1.4.1 磋商供应商准备和参加竞争磋商活动所发生的一切费用（包括磋商文件购买、代理服务等）自理。

1.5 踏勘现场磋商前答疑会

1.5.1 采购人、采购代理机构可以视采购项目的具体情况，组织供应商进行现场考察或召开磋商前答疑会，但不得单独或分别组织只有一个供应商参加的现场考察和答疑会。

1.5.2 磋商须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人应按磋商须知前附表规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

1.5.3 供应商踏勘现场发生的费用自理。

1.5.4 除采购人的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.5.5 采购人在踏勘现场中介绍的项目情况，仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

1.5.6 磋商须知前附表规定召开磋商前答疑会的，采购人按磋商须知前附表规定的时间和地点召开磋商前答疑会，澄清供应商提出的问题。

1.5.7 本采购项目采购人（采购代理机构）不组织供应商进行现场考察或召开磋商前答疑会。供应商应在磋商须知前附表规定的时间前，以书面形式将提出的问

题送达采购人，采购人或采购代理机构在磋商人须知前附表规定的时间内，将对供应商所提问题的进行澄清，以书面方式在规定的发布渠道通知所有获取磋商文件的供应商。该澄清内容为磋商文件的组成部分。

二、磋商文件

2.1. 磋商文件的组成

2.1.1 磋商文件用以阐明所需服务、磋商程序和合同主要条款。磋商文件由下述部分组成：

- （一）竞争性磋商公告；
- （二）竞争性磋商供应商须知；
- （三）磋商供应商应当提交的资格、资信证明等有关文件；
- （四）付款方式，竞争性磋商报价范围、要求、磋商响应文件编制要求和磋商保证金交纳方式等；
- （五）技术指标、参数、要求和数量，包括附件、图纸等；
- （六）合同主要条款；
- （七）工期；
- （八）评审方法、标准；
- （九）磋商时间、地点；
- （十）响应文件格式。

2.1.2 除非有特殊要求，磋商文件不单独提供项目所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，磋商供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

2.1.3 磋商小组发现磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改磋商文件，重新组织采购活动。

2.2. 供应商要求磋商文件的澄清

2.2.1 供应商对磋商文件中存有疑问或表述不清晰、缺页、漏页、损页等，可要求采购人（或代理机构）澄清或补齐。要求澄清的函应按磋商文件中载明的地址以书面形式（包括电子邮件或传真等，下同）通知采购人（或采购代理机构）。采购方（或采购代理机构）将收到书面函的3个工作日内组织澄清或补齐，将不标明查询来源的答复以供应商认可的形式和磋商文件规定的渠道送达所有已获取磋商文件的磋商供应商，该澄清内容为磋商文件的组成部分。

2.3. 磋商文件的澄清或者修改

2.3.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。**澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。该修改内容为磋商文件的组成部分，对磋商供应商具有约束力。**

2.3.2 为使磋商供应商在准备磋商响应文件时有合理的时间考虑响应文件的编制或修改，采购人（或代理机构）可酌情推迟磋商时间，但应当至少在磋商时间前三个工作日前将变更时间以供应商认可的形式通知所有磋商供应商。该修改内容为磋商文件的组成部分。在此情况下，采购方和磋商供应商受磋商时间制约的所有权利和义务均应延长至新的磋商时间。

2.4. 澄清、补充或修改发布的渠道

2.41 采购人在磋商须知前附表中标明了澄清、补充或修改磋商文件发布的渠道，供应商应自行留意采购人发出的澄清、修改或补充以及一种有关的文本文件，并及时按采购人在磋商须知前附表中标明澄清、补充或修改通知发布的渠道获取相应的文本文件，无须回签确认收到的函。供应商未按规定时间、网站下载本澄清、补充或修改磋商文件（包括磋商时间、地点的变更等）通知的，视同已收到。

三、响应文件

3.1. 响应文件的组成

3.1.1 磋商供应商应当按照磋商文件的要求编制磋商响应文件。响应文件应对磋商文件提出的要求和条件做出实质性响应。并保证所提供的全部资料的真实性，否则按无效响应处理。

3.1.2 响应文件包括资格类文件和响应主要文件（磋商文件“第五部分”规定的内容）。

（一）资格类文件

（1）投标商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定

:

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的服务和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加本次采购活动前三年（2023年至今），在经营活动中没有重大违法记录的声明原件。（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、刑事处罚）；供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及国家企业信用信息公示系统网站(www.gsxt.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；

（六）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商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

（七）符合国家有关法律法规的规定。

（2）法定代表人身份证明书或法定代表人授权委托书及被授权人身份证扫描件；

（3）磋商保证金收据。

(二) 磋商主要文件

- (1) 投标函；
- (2) 开标一览表；
- (3) 价格明细表；
- (4) 法定代表人身份证明书或附有法人证明书的授权委托书；
- (5) 中小企业声明函（如有）；
- (6) 磋商保证金收据或银行转账回执复印件；
- (7) 服务体系及保障承诺；
- (8) 实施方案；
- (9) 投入本项目人员配置表；
- (10) 资格审查资料；
- (11) 其它资料；
- (13) 磋商供应商需要说明的其他内容及相关文件资料。

3.2.报价

3.2.1 磋商供应商应按磋商文件的要求填写相应报价表格。

3.2.2 除非有另外的规定，磋商供应商必须对采购需求一览表所列的全部合同包进行报价。采购人不接受有任何可选择性的报价，每一项服务只能有一个报价。且每一合同包的竞争总报价不得超过规定的最高限价。

响应性文件报价出现前后不一致的，除磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (一) 响应性文件中开标一览表（报价表）内容与响应性文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (三) 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；

（四）总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本办法第五十一条第二款的规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效投标处理。

磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

3.3. 响应文件语言

3.3.1 响应文件应用中文书写。磋商文件中所附或所引用的原件不是中文时，应附中文译本。各种计量单位及符号应采用国际上统一使用的公制计量单位和符号。

3.4. 响应文件的编制

3.4.1 投标范围内容填写说明及文字、计量单位要求。

3.4.1.1 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容。响应文件须对采购文件中的内容作出实质性和完整的响应，如果响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，将可能导致投标被拒绝。

3.4.1.2 响应文件须严格按照采购文件第五部分规定的格式提交，并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项，应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。由于编排混乱导致响应文件被误读或查找不到，其责任由供应商承担。响应文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的响应文件，其投标有可能被拒绝。

3.4.1.3 开标一览表为在开标仪式上唱标的内容，要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

3.4.1.4 供应商须注意：为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求供应商应本着诚信精神，在本次响应文件的偏离表中，均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若供应商对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。任何情况下，对于供应商没有在偏离表中明确、清楚地披露的事项，包括可能属于被供应商在偏离表中遗漏披露的事项，一旦在评审中被发现存在偏离或被认定为属于偏离，则评标委员会有权视具体情形评审时予以处理，乃至对该投标予以拒绝。

3.4.1.5 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构或评标委员会对其中任何资料进一步审查的要求。

3.4.1.6 供应商在响应文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的文件中的单位盖章、印章、公章等处均指与当事人全称相一致的电子签章或标准公章，不得使用其他形式（如带有“专用章”等字样的印章）。不符合本条规定的按无效投标处理。

3.4.1.7 投标人应当对磋商文件中所列的所有内容进行响应，如仅响应部分内容，其投标将被认定为投标无效。

3.4.1.8 无论磋商文件中是否要求，投标人所投服务及伴随的货物和工程均应符合国家强制性标准。

3.4.1.9 响应文件应使用规范汉字书写(专有名词须加注中文解释)，并采用通用的图形符号，不得出现与常规书写格式不符的内容。

3.4.1.10 除磋商文件中有特殊要求外，响应文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

3.5 投标无效的情形：

3.5.1 有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- （一）不同供应商的响应性文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同供应商的响应性文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同供应商的响应性文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同供应商的响应性文件相互混装；
- （六）不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

3.5.2 供应商存在下列情况之一的，投标无效：

- （一）未按照磋商文件的规定提交投标保证金的；
- （二）响应性文件未按磋商文件要求签署、盖章的；
- （三）不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- （四）报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- （五）响应性文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （六）法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

3.5.3 响应文件的制作

3.5.3.1 供应商应通过电子响应文件制作工具严格按采购文件要求制作投标文件，在投标截止时间前完成上传经过数字证书电子签章并加密的响应文件（加密和解密须用同一把数字证书）。供应商在投标截止时间前，可以对其所递交的响应文件进行修改并重新上传，但以投标截止时间前最后一次上传的响应文件为有效响应文件。

投标截止时间以政采云交易平台显示的时间为准，逾期系统将自动关闭，未完成上传的投标文件视为逾期送达，将被拒绝。

3.5.3.2未加密的电子响应文件光盘应封装在信封中。封口处加盖供应商公章，封皮上注明项目编号、包号、项目名称、供应商名称，并注明“未加密的电子响应文件”字样。

供应商认为有必要提交的其他资料请于投标截止时间前一并提交。

3.5.3.3如果供应商未按上述要求密封及加写标记，采购代理机构对响应文件的误投和提前启封概不负责。对由此造成提前开封的响应文件，采购代理机构有权予以拒绝，并退回供应商。

3.5.3.4是否采用不见面开标方式详见供应商须知前附表，本项目采用不见面开标，开标时无需提供电子响应文件U盘、纸质投标文件。

3.6. 响应文件的递交

3.6.1 供应商应当在采购文件要求提交投标文件的截止时间前网上投标。

3.6.2 是否采用不见面开标详见供应商须知前附表，本项目采用不见面开标，只需将加密电子投标文件在投标截止时间前通过政采云交易平台上传完成。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。逾期上传的或者未上传到平台的投标文件，采购人不予受理。

3.7. 响应文件的修改与撤回

3.7.1 供应商在递交响应文件后，可以修改或撤回其投标，但这种修改和撤回，必须在规定的投标截止时间前。在投标截止时间后，供应商不得要求修改或撤回其响应文件。

3.8.磋商有效期

3.8.1 磋商响应文件从磋商供应商提交响应文件截止时间后开始生效，在磋商供应商须知前附表所规定的期限内保持有效。有效期不足将按无效响应处理。并将没收其磋商保证金。

3.8.2 特殊情况下采购人（或采购代理人）可于磋商有效期满之前书面要求磋商供应商同意延长有效期，磋商供应商应在采购人（或采购代理人）规定的期限内以书面形式予以答复。磋商供应商可以拒绝上述要求而其磋商保证金可按规定予以

退还。磋商供应商答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。对于接受该要求的磋商供应商，既不要求也不允许其修改磋商文件，但将要求其相应延长磋商保证金有效期，有关退还和不予退还磋商保证金的规定在磋商有效期延长期内继续有效。

3.9. 磋商保证金

3.9.1 磋商保证金为磋商响应文件的组成部分之一。

3.9.2 供应商应在首次提交响应文件之前向采购代理机构缴交磋商须知前附表要求的磋商保证金。

3.9.3 磋商保证金用于避免磋商供应商参加采购活动中的不当行为。

3.9.4 磋商保证金可以采用现支票、银行汇票、银行保函等形式交纳。磋商须知前附表另有规定的，则，从其规定。

3.9.5 未按规定缴交磋商保证金的磋商，将被视为无效响应。

3.9.6 磋商保证金将在成交通知书发出之日起五个工作日内，按照磋商供应商在磋商文件中所载明的开户行、开户名称、帐号等信息，予以原额无息退还成交供应商以外的磋商供应商的磋商保证金。

3.9.7 在成交供应商支付采购代理服务费等并签订合同（采购方如有要求成交供应商支付履约保证金的，则增加：将磋商保证金转为履约保证金，不足部分由成交供应商在规定期限内予以补足）后5个工作日内，成交供应商的磋商保证金予以原额无息退还。

3.9.8 磋商保证金的有效期为磋商有效期满后的30个工作日。

3.9.9 发生以下情况之一的，磋商保证金将不予退还：

- (1) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (2) 成交供应商未按磋商文件规定缴纳代理服务费；
- (3) 以他人名义磋商竞争或者以其他方式弄虚作假，骗取成交；
- (4) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

(5) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同；或成交供应商在收到成交（发出之日起30日内）通知书后，无正当理由拒签合同协议书或未按磋商文件规定提交履约担保。

(6) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

(7) 签订合同时改变磋商结果的。

(8) 磋商文件规定的其他情形。

3.9.10 上述不予退还磋商保证金的情况给采购单位造成损失的，还要承担赔偿责任。

第三章 磋商程序（评审方法）

1、评审办法

本采购项目评审办法根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214号）的有关规定，经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用**综合评分法（包含价格部分、商务部分、技术部分）**对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

2、磋商程序

2.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。在磋商中，磋商任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息等。

2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

2.3 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内**上传最后报价**，上传最后报价的供应商不得少于3家。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.4 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

2.5 最后报价应按磋商文件规定的格式进行报价，在磋商小组规定的截止时间前提交政采云平台。

2.6 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，对响应文件满足磋商文件全部实质性要求并按评审因素的量化指标由磋商小组**采用综合评分法**对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

2.7 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

2.8 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐1至3名成交候选供应商，评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

2.9 编写评审报告。

3、初步评审

3.1 总则

3.1.1 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准对响应文件进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。对所有磋商供应商的评审，都采用相同的程序和磋商文件规定的评审标准。评议过程将严格按照磋商文件规定的评审办法和标准进行。

3.1.2 有关对磋商响应文件的审查、澄清、评估和比较以及推荐成交候选人的一切情况都不得透露给任一磋商供应商或与上述评审工作无关的人员。

3.1.3 磋商供应商任何试图影响磋商小组各成员会对磋商响应文件的评审、比较或者推荐候选供应商的行为，都将导致其磋商被拒绝，并被没收磋商保证金。

3.2 响应文件的审查

3.2.1 磋商小组将对磋商响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，以确定响应文件是否实质性响应了磋商文件。

3.3 资格性审查和符合性审查

资格性审查表

项目编号：

开标时间：

序号	磋商响应文件审查及响应性（评审结果为合格/不合格）	供应 商 1	供应 商 2	供应 商 3
		是否 合格	是否 合格	是否 合格
1	具有独立承担民事责任的能力（提供有效的营业执照）；			
2	法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书；			
3	投标保证金汇款凭证或保函；			
4	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年度或2024年度财务报告，成立时间至投标截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表；			
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（投标截止之日起半年内任意两个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；投标人需具备投标截止之日起半年内任意两个月的缴纳社会保障资金的证明材料，已发不需缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料）；			
6	参加本次采购活动前三年（2023年至今），在经营活动中没有重大违法记录的声明原件。（重大违法记录，是指			

	<p>投标人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、刑事处罚)；投标人被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及国家企业信用信息公示系统网站(www.gsxt.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；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；</p>			
7	<p>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商，不得参加同一合同项下的政府采购活动（提供承诺函，格式自拟）；</p>			
评审结果				

符合性审查表

项目编号：

开标时间：

序号	项目	供应 商 1	供应 商 2	供应 商 3
		是否 合格	是否 合格	是否 合格
1	响应报价高于设定的采购最高控制价的；			
2	供应商对同一招标项目作出两个以上报价未明确效力的；			
3	未按磋商文件规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；			
4	改变磋商文件提供的清单中的计量单位、数量的；			
5	供应商名称、组织机构与资格审查时不符，涉嫌以他人名义投标的；			
6	供应商之间或者供应商与采购人串通投标的；			
7	以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；			
8	磋商小组共同确定有实质上不响应磋商文件要求的；			
9	磋商响应文件没有响应单位法定代表人或其授权代表签字（章）和加盖响应单位公章的（磋商响应文件正本的印章和签字不能为复印件）；			
10	投标的政府采购项目完成期限超过磋商文件规定期限的；			
11	磋商响应文件附有采购人不能接受条件的；			
12	未写明响应单位（供应商）详细地址、联系人、电话；			
13	不满足磋商文件实质性要求的其他情形。			
评审结果				

备注：为方便评标专家的比对，请投标企业在技术规格偏离表中所投项目进行详细描述。

3.3.1 资格性审查：依据法律法规和磋商文件的规定，磋商小组对各磋商供应商提交的响应文件进行资格审查，以确定其是否具备磋商资格。如果磋商供应商不具备磋商资格，不满足磋商文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全的，其磋商将被拒绝。

3.3.2 符合性审查：依据磋商文件的规定，磋商小组还将对磋商响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，一确定响应文件是否完整、是否提交了磋商保证金、文件是否已正确签署、其技术标准及要求是否满足、交货期、交货地点、付款方式、质量保证期等是否满足磋商文件的规定，以确定是否符合对磋商文件的实质性要求作出响应。如果响应文件存在实质性偏离的，其磋商将被拒绝。实质性偏离是指：

- (1) 实质性影响合同的范围、质量和履行；
- (2) 实质性违背磋商文件，限制了采购人的权利和成交供应商合同项下的义务；
- (3) 不公正地影响了其它做出实质性响应的供应商的竞争地位。

3.3.3 凡有下列情况之一者，其响应文件也将被视为未实质性响应磋商文件的要求，将按无效响应处理：

- (1) 供应商的资格不符，或响应文件中提供的资格证明文件与原件不一致的；
- (2) 未按规定提交磋商保证金的；
- (3) 交货期、交货地点、付款方式、服务要求、质保期等不满足磋商文件要求的；
- (4) 技术参数要求或质量标准、规格等不符合磋商文件规定的；
- (5) 磋商有效期不满足磋商文件要求的；
- (6) 提供的报价是可供选择的（不是唯一报价）；
- (7) 供应商未进行分项报价或分项报价的构成未能准确全部反映产品价格组成或有所隐含，有可能致使在合同履行过程中引起纠纷（非正常的追加或索赔等）或不能诚信履约的；
- (8) 响应文件的内容与采购内容及要求有重大偏离或保留的，或附有采购人不能接受的条件；
- (9) 响应文件互相混装的，或其他窜通的；

(10) 响应文件的内容组成不符合磋商文件要求的；

(11) 响应文件中提供虚假或失实资料的；

(12) 不同供应商所提交响应文件的内容（或其单价等）存在异常一致或者其报价呈规律性差异的；

(13) 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其它实质性要求的。

3.4 响应文件的澄清

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

3.4.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3.4.3 算术性错误将按以下方法修正：响应文件中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与分项报价汇总金额不一致的，以分项报价中单价金额计算结果为准；分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价中的单价；对不同文字文本磋商文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

3.4.4 如果供应商不接受按上述方法对响应文件中的算术错误进行更正，将按无效响应处理，磋商小组将拒绝被确定为非实质性响应的响应文件，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其响应文件成为实质性响应。

4、磋商

4.1 成立磋商小组

4.1.1 磋商小组由采购人的代表和有关专家共5人组成，其中采购人代表0人，政采云专家库抽取5人。

4.1.2 磋商小组成员应当履行下列义务：

- （一）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- （二）按照磋商文件规定的评审方法和标准进行评审，对评审意见承担个人责任；
- （三）对评审、磋商过程和结果，以及供应商的商业秘密保密；
- （四）配合采购单位答复磋商供应商提出的质疑和有关部门的投诉处理工作。

4.1.3 磋商小组及其成员不得有下列行为：

- （一）确定参与评标至评标结束前私自接触供应商；
- （二）接受供应商提出的与响应性文件不一致的澄清或者说明，本办法第五十一条规定的情形除外；
- （三）违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；
- （四）对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- （五）在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- （六）记录、复制或者带走任何评标资料；
- （七）其他不遵守评标纪律的行为。

磋商小组成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

4.2 磋商

4.2.1 磋商。由磋商小组所有成员集中与单一供应商就磋商文件规定的具体内容（包括：价格、合同条款、技术参数与指标、质量保证、服务期限、付款方式、验收、交付使用、售后服务等）分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。在磋商中，磋商任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息等。

4.2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4.2.3 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

4.2.4 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

4.2.5 最后报价应按磋商文件规定的格式进行报价。

4.2.6 报价应按磋商文件的格式进行报价（包括分项报价），供应商的报价存在下列情况之一的，将按无效响应处理：

- （1）供应商提交的是可选择的报价；
- （2）供应商未按规定进行报价的或报价超出预算价的；
- （3）供应商最后报价一览表中的内容与磋商文件中需求一览表中的内容不一致的。

4.2.7 磋商过程由指定专人负责记录，并存档备查。

5、详细评审

5.1 评审程序

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

5.1.2 综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应。磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。磋商结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改磋商结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）磋商小组成员对客观评审因素评分不一致的；

（四）经磋商小组认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，磋商小组应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原磋商小组进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

供应商对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原磋商小组进行重新评审，重新评审改变评标结果的，应当书面报告本级财政部门。采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

5.1.3 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

5.2 评分标准与分值构成

供应商最终得分=价格得分+商务标得分+技术标得分，具体评分标准如下：
报价、商务、技术评分标准（满分 100 分） 评审标准：综合评分法

评分项		分值标准
价格部分 (10分)	投标报价 (10分)	基准价为合理低价，既满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格权重} \times 100$ 注：评标过程中，不得去掉报价中最高报价和最低报价。
商务部分 (50分)	业绩 (10分)	投标人须提供近三年（2023年3月1日至今，时间以合同签订日期为准）的同类项目业绩（提供中标/成交通知书或合同），每提供一项得5分，最多的10分。 注：须提供合同首页、合同内容描述页/合同清单页、合同盖章页等合同关键页复印件等证明材料并加盖公章，复印件应清晰可见，无法提供相应证明材料或复印件不清晰无法辨识内容的本项不得分。
	项目负责人及团队人员 (10分)	1. 投标人应投入项目负责人1人，具有相关专业本科及以上学历证书的，得5分； 2. 项目团队人员中每提供一个有相关专业本科及以上学历证书的，得1分，最高得5分（项目负责人除外）；
	服务方案 (30分)	投标人须提供详细周到的服务方案 内容包括：1. 项目实施与管理方法；2. 质量管理组织架构；3. 人员配备管理；4. 进度管理；5. 实时响应机制等。 以上方案内容清晰明确且科学合理、可行性高具有针对性方案 并满足采购需求的得30分。每缺少一项服务内容，扣6分，有一处内容存在缺陷的，扣3分，未提供方案的不得分。 注：存在缺陷是指：内容存在前后矛盾或逻辑错误或内容与本项目实际需求无关。
技术部分 (40分)	管理制度（16分）	针对投标单位提供的管理制度进行综合评定。 内容包括：1. 服务管理；2. 业务管理；3. 培训管理（包括培训内容、培训时间安排等）；4. 考核制度等4个方面的描述，方案内容完整齐全，符合项目实际（符合采购人采购需求）的，得16分，每缺少一项方案内容，扣4分，有一处内容存在缺陷，扣2分。未提供的此项不得分。 注：存在缺陷是指：内容存在前后矛盾或逻辑错误或内容与本项目实际需求无关。
	服务方案完整性及专业性程度	根据服务质量保障方案的完整性、可行性、合理性、专业性综合评审。 内容包括：1. 服务水平；2. 故障服务响应（2小时内

	(10分)	<p>响应、4小时内提出解决方案、8小时内解决排除故障)；3.质量保证体系及措施；4.服务方式。</p> <p>表述全面清晰准确，即符合行业通规，也可以展现投标人的自身服务优势，能够很好的满足本项目技术需求，逻辑严谨、针对性强得10分。每缺少一项内容，扣2.5分，有一处内容存在缺陷，扣1分，未提供方案的不得分。</p> <p>注：存在缺陷是指：内容存在前后矛盾或逻辑错误或内容与本项目实际需求无关。</p>
	<p>安全建设服务方案 (12分)</p>	<p>投标人需提供详细的安全建设服务方案</p> <p>内容包括:1. 人员安全；2. 消防安全管理制度；3. 教育培训方案，内容全面完善，科学合理，针对性强，得12分；每缺少一项方案内容，扣4分，有一处内容存在缺陷的，扣2分。未提供的，此项不得分。</p> <p>注：存在缺陷是指：内容存在前后矛盾或逻辑错误或内容与本项目实际需求无关。</p>
	<p>服务承诺 (2分)</p>	<p>针对本项目采购需求制定出符合本项目的服务承诺。</p> <p>服务承诺内容详细、可行得2分，每有一处不合理扣1分，扣完为止；</p>

注：根据政府采购活动相关管理规定和要求，以下事项不得作为评审因素，包括但不限于：

- (1) 已作为资格条件事项；
- (2) 涉及企业规模条件事项；
- (3) 附加金额要求的业绩；
- (4) 对合同条款的任何变更与偏离；
- (5) 与商务条件和采购需求不对应或者与合同履行无关的事项；
- (6) 与投标人所提供货物（服务）的质量无关的事项；
- (7) 对投标人进行横向比较；
- (8) 非区间评审因素对应区间得分；
- (9) 特定行政区域或者特定行业的业绩、奖项；
- (10) 非法限定供应商的所有制形式、组织形式或者所在地；
- (11) 其他不得作为评审因素的事项。

5.3 推荐成交候选供应商

5.3.1 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐1至3名成交候选供应商，评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分相同且最后报价也相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

5.3.2 磋商小组认为，排在前面的候选供应商的最低竞争价或某些分项报价不合理或其报价明显低于其他报价，使得其报价可能低于成本的，有可能影响商品质量或不能诚信履约的，供应商应按磋商小组要求做出书面说明并提供相关证明材料，不能合理说明或不能提供相关证明材料的，磋商小组可以取消其候选供应商资格，并按顺序排在后面的成交候选供应商递补，以此类推。

5.3.3 如果排名第一的成交候选供应商，因不可抗力或自身原因放弃成交结果，可根据项目所需确定排名第二的成交候选供应商为成交供应商，以此类推，招标人也可重新招标。

5.4 编写评审报告

5.4.1 磋商小组完成评审后，根据全体磋商小组签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告并向采购人提交，评审报告应当包括以下主要内容：

- (1) 邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- (2) 响应文件开启日期和地点；
- (3) 获取磋商文件的供应商名单和磋商小组名单；
- (4) 评审情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件评审情况、磋商情况、报价情况等；
- (5) 提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

5.4.2 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

6、授予合同

6.1 签订商务合同

6.1.1 采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。

6.1.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

6.1.3 中标合同不得转让。

6.1.4 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

6.1.5 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。

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

6.2 商务合同的组成：下列文件均为商务合同不可分割的组成部分：

中标通知书；中标供应商的投标文件；供应商澄清、说明或补正文件；磋商文件。

6.3 采购人更改采购数量的权利

6.3.1 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。

6.4 保密

采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

6.5 本招标文件是根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定编制，解释权属招标代理机构。

7、质疑和投诉

7.1 参加磋商的供应商认为磋商文件存在歧视性、排他性或者其他违法内容的，或在采购过程中或成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人（或代理机构）提出质疑，采

购人（或代理机构）应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

7.2 质疑供应商对采购人、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作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

7.3 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述磋商文件、采购过程中或成交结果使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。

7.4 非书面和实名方式，或无事实依据和相关证据的，不予受理。

8、解释权

构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明。除磋商文件中有特别规定外，仅适用于磋商阶段的规定。磋商文件中如有不明确或不一致的，按公告、磋商须知（须知前附表应优于须知正文，但须知前附表与须知正文有矛盾的除外，须知前附表与须知正文有矛盾的应以须知正文为准）、磋商程序、合同条款、响应文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人（或采购代理机构）负责解释，并以采购人（或采购代理机构）的解释为结论。

第三部分 采购需求

吐鲁番市 12345 政务服务便民热线话务服务项目（三次）

招标内容技术与要求

一、采购需求

（一）项目概述

为进一步强化吐鲁番市 12345 政务服务便民热线为民服务能力，切实解决群众诉求，需对 12345 政务服务便民热线话务服务进行采购，须提供话务或管理人员，同时包含整体运营等工作，项目资金为 135 万元。

（二）具体标准

1. 项目建设目标

本项目实施旨在推进吐鲁番市 12345 热线服务提升，以“12345”一个号码服务企业 and 群众为目标，提供“7x24 小时”全天候人工服务，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的合理诉求及时得到办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实。

2. 服务方式

2.1 采购人负责提供适合热线使用的场地，配套相关的软硬件设备设施，中标人以呼叫热线、服务人员管理等外包的服务模式，向采购人提供热线平台话务外包服务。

2.2 中标人应负责热线服务人员的招录、培训和日常管理，并在采购人的指导和监督下为群众提供各类诉求的统一受理服务。

3. 服务内容

中标人应提供 7×24 小时全天候的语音话务服务，负责吐鲁番市 12345 热线咨询、投诉、举报、建议、求助、表扬等诉求的日常受理、转办、办结审核、回访督

办、结案归档等，并辅助采购人完成事项汇总考核、数据分析、知识梳理等相关工作；协助采购人完成相关热线优化整合工作。

4. 服务保障

4.1 中标人应充分做好承接准备，保障人员及时到位，实现与现有热线话务服务的无缝衔接，确保热线运行平稳过渡。

4.2 中标人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，积极配合第三方系统安全测评、项目验收、绩效审核等相关工作。

4.3 中标人需具有长期服务能力。服务期满后，中标人应无条件协助做好热线话务服务的交接或续签（包括所有话务人员），保障热线运行的平稳过渡确保对外服务不受影响；中标人应根据采购人要求按时交接，交接期间不得随意散播不利于采购人的信息，影响项目的顺利实施。

4.4 中标人无法履行合同约定，造成政府形象受损，将追究中标人法律责任。

5. 人员管理要求

5.1 人员配备要求

中标人需科学合理地设置服务团队，全力保障和推动项目顺利实施。采购人提供的人员管理方案需包括但不限于人员岗位设置、人员招聘、人员培训、人员薪酬、绩效考核、人才储备保障等方面响应采购人的需求。（根据现有话务服务运行情况，须保证**实时在岗**提供服务人员不少于 19 人）

5.2 管理要求

5.2.1 本项目日常运行维护和管理相关的工作岗位包括：项目主管、话务主管、技术主管，共同负责热线运营的相关工作。包含热线的接听及回访，能够做到及时接入、正常办理，保持与各热线成员单位工单流转的正常交办、处理，负责知识库的维护和更新及其他热线办理过程中的需求。

5.2.2 业务人员的岗位数量设置需经采购人同意，岗位设置应包含但不限于班组管理、工单、回访、质检、培训、知识库管理、数据采集分析、宣传运营、人事及业

务管理等。

5.2.3 中标人管理团队成員須具備大專及以上學歷，熟悉呼叫中心常用技術平台和運營系統，熟悉呼叫中心整體運營需求和資源配置，具備較強的項目管理和團隊管理能力；具備良好的公文寫作能力、溝通協調技巧及應急事件的處置能力；具有良好的心理素質和團隊協作能力。

5.2.4 中标人管理团队应针对话务服务、工单流转、回访、督办等业务配备人员。具体人员配备方案经采购人同意后方可实施。

6. 服务质量要求

按需设置专职质检员及时对服务人员服务质量、信息服务质量进行质检和抽查。对热线回复中不精、不专的问题进行自查自纠，对热线回复中态度问题及时考核、换岗。针对项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保持人员队伍稳定，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

7. 前台排班

前台根据每日进线闲时、忙时、高峰期进行分析，完成科学配比，合理安排班务。同时须制定完善的坐席管理制度和应急预案，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配。

8. 激励考核体系

中标企业按需制定人员效能提升方案，保证呼叫中心工作人员综合能力不断提升和话务员稳定，降低话务员离岗风险。制定人员考核制度、人员晋升淘汰制度。投标人应根据采购人要求对话务员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、考试评分等考核结果，对业务人员进行评级（星）、绩效工资扣减、待岗处理、下岗处理等。

9. 业务培训系统

建立完善的培训体系，形成系统化的培训机制，确保完成新人培训、在岗培训、

返岗培训、外派培训等。投标人须制定完善的人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位，考核通过方可上岗。

10. 人员保障体系

按《中华人民共和国劳动合同法》要求及时和员工签订规范的劳动合同及保密责任书。

11. 后台数据分析

中标企业按照热线实际情况协助热线管理部门完成当月数据收集、分析等相关工作。

(三) 工作职能要求

1. 接听接收、答复、转办、催办、回访、审结归档群众诉求件，对无法答复的疑难事项、需要多个成员单位共同办理的复杂事项、重大事项和举报违纪违法事项(以下简称“四类事项”)，通过报请热线管理部门协调处理；

2. 统计和报告各成员单位承办的受理数、办结数、按时办结率、群众满意度等工作指标；

3. 建立健全内部运行管理和考核奖惩制度；

4. 接受热线管理部门指导、监督、考核；

5. 承办热线管理部门交办的其他工作。

(四) 招聘培训要求

为加强热线队伍建设，提高热线队伍素质，促使服务受理员综合业务技能不断提高，为此，规范员工入职、在职的培训，提高各项培训的实际效果，建立规范化、系统化的三级培训体系。由中标方负责人员培训，其费用包含在采购价格当中。

招聘根据对岗位的具体需求，筛选合适的应聘对象，面试以应聘者的语言表达能力、沟通能力、亲和力及计算机应用等进行基础测试，最终实现当地招聘、统一培训的计划方案。

招聘计划：

中标企业迅速招聘人员到位，并进行业务及素质培训，按要求上岗工作；

招聘要求：

设定岗位招聘条件，对包括年龄、性别比例、学历、户籍、沟通能力、表达能力、技能证书、性格测评等方面进行把关，确保招聘对象符合岗位胜任能力及达到综合素质要求。须具备大专及以上学历，专业不限，能使用流利的普通话，具备计算机操作能力，打字速度 60 字/分钟；双语话务人员须占一定比例，能够使用流利的普通话，同时熟练使用维吾尔语等少数民族语言，流利对话、顺畅沟通。现场管理人员须具备 2 年以上的话务工作经验或 1 年以上的呼叫中心管理经验。

培训计划：

新员工培训内容包括业务知识类、专业技能类、实操类等。须制定完善的人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位，考核通过方可上岗。

（五）激励保障要求

为了保证话务员的有效激励，中标企业应根据员工每月的工作表现及工作业绩进行月度定期考核，考核的具体项目包括：

- ❖ 月度接续量
- ❖ 员工服务质量
- ❖ 员工投诉
- ❖ 员工巡检、抽查服务
- ❖ 员工服务规范
- ❖ 员工工作态度
- ❖ 员工行为操守

根据以上考核项，并结合热线管理部门对员工的工作评价，进行员工月度评选，制定对应的绩效体系和奖惩措施。

为了保证话务人员的稳定和连续为 12345 热线服务的宗旨，中标企业建立以项目

主管为领导的管理支撑团队，以加强员工的归属感为目标，从员工关怀、激励多维度打造优秀的热线服务团队。建立奖励机制，拓宽人员的晋升空间。

二、服务标准及考核办法

为推进吐鲁番市 12345 政务服务热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保 12345 热线工作高效运行，特制定本考核标准。

（一）热线运行（30 分）

1. 接通率：≥99%（10 分）

计分方法：低于一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止

2. 投诉率：月不超过 2 件（5 分）

计分方法：诉求人有效投诉的次数每月累计超过 2 件后，每多 1 次投诉扣 1 分，以此类推，扣完为止；

3. 7912345 等渠道投诉：≤1（5 分）

计分方法：通过 7912345 等其他途径投诉话务团队，经核实，每多一个有效投诉扣 1 分，以此类推，扣完为止；

4. 现场解答率：≥70%（5 分）

计分方法：现场解答率不低于 90%，每低 1 个百分点，扣 0.5 分，扣完为止。

5. 及时接听率：≥90%（5 分）

计分方法：及时接听率=6s 接通量/(呼入量-15s 挂断量)，每低 1 个百分点，扣 0.5 分，扣完为止。

（二）工单管理（15 分）

1. 派单准确率：≥95%（5 分）

计分方法：派单准确率低于指标值一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止；

2. 工单回访率：≥98%（5 分）

计分方法：工单回访率低于指标值一个百分点扣 0.5 分，以此类推，扣完为止，挂起单，疑难单不计入考核范围；

3. 按时办结率: $\geq 90\%$ (5分)

计算方法: 按时办结率 = 工单按时办结量 / 工单总量 $\times 100\%$, 每降低 1 个百分点, 扣 0.5 分, 扣完为止, 不包含处办单位超时。

(三) 知识库采编 (5分)

1. 知识库维护 (5分)

计分方法: 对知识库信息资料随时进行更新维护, 并督促相关行业部门补全更新, 每抽查发现一次未录入或录入不准确、不规范扣 0.5 分, 扣完为止。

(四) 服务质量 (10分)

1. 话务质检质量: 100% (5分)

计分方法: 录音质检质量低于指标值一个百分点扣 0.5 分, 以此类推, 扣完为止。

2. 工单质检质量: $\geq 98\%$ (5分)

计分方法: 工单质检质量低于指标值一个百分点扣 0.5 分, 以此类推, 扣完为止。

(五) 运营管理 (20分)

1. 业务培训 (10分)

计分方法: 及时学习热线业务知识及行业知识, 根据业务紧急程度按照规范开展现场人员的学习, 不及时学习扣 1 分, 以此类推, 扣完为止。

2. 及时报送周报、月报等热线运行情况分析 (5分)

计分方法: 周报、月报按规范要求按时报送, 每一次不及时或未报送扣 0.5 分, 扣完为止。

3. 保密责任: =0 (5分)

计分方法: 做好热线数据的准确性、真实性, 并做好数据保密相关工作, 未经允许不得将相关数据泄露给第三方, 出现 1 例扣 1 分, 扣完为止。

(六) 制度建设 (15分)

1. 各类制度建设及备案（10分）

计分方法：制定完善的话务管理、质量管理、服务管理、业务管理、人员考核制度、人员晋升淘汰制度、人员储备保障、业务宣传制度、人员培训制度等规章制度，缺一项扣1分，未落实一项扣1分，扣完为止；

2. 年流失率： $\leq 10\%$

保持人员队伍稳定，避免出现因人员流动频繁而造成运行不确定的现象，计算方式：年流失率不高10%得满分，超10%扣1分；

（七）应急响应（5分）

1. 应急响应（5分）

计分方法：正确处置和及时上报社会重大、应急或群体性事件及其他应报事项。对群众反映的预警性问题做好预警预判工作，出现未及时报备、跟踪、协调、处理等，出现一次扣1分，扣完为止。

（八）考核方式

甲方可根据考核结果，对中标方进行不高于中标金额10%的服务费用扣除。

第四部分 合同示范文本（格式）

（最终以甲乙双方实际签订合同为准）

吐鲁番市 12345 政务服务便民热线话务服务项目（三次）

甲方：

乙方：

签订时间： 年 月

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，遵循平等、等价有偿、诚实信用等原则，就甲方将吐鲁番市 12345 政务服务便民热线话务服务事宜外包给乙方服务一事，经友好协商，自愿达成一致，共同制定如下合同内容，明确双方权利义务，共同遵守履行。

一、服务期限及术语定义

1.1 服务期限及其他

1.1.1 本项目采购总服务期为三年，合同一年一签。

1.1.2 本合同约定服务期限为：2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日，服务期限届满，经甲乙双方同意续签后，另行签订下一年度书面服务合同；

1.1.3 本合同自双方法定代表人或授权委托代理人签字盖章之日起生效；

1.1.4 服务期满后乙方应无条件配合甲方完成话务服务交接工作，保障热线运营平稳过渡。

1.2 术语定义

1.2.1 “合同”系指需方和供方双方签署的以书面形式所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成协议的所有文件。

1.2.2 “需方”（指采购人）系指合同中明确规定的实际购买服务的单位，即本合同甲方。

1.2.3 “供方”（指中标方）系指合同中规定的提供服务的单位，即本合同乙方。

1.2.4 “天”指日历日，本合同中未特别注明的“日”均指日历日。

1.2.5 “交付地点”系指甲方指定的吐鲁番市 12345 政务服务便民热线运营场地。

1.2.6 “合同价”指根据中标的投标文件和合同规定，供方在正确地履行合同义

务后需方应支付供方的全部价款，包含乙方完成服务的所有成本费用。

1.2.7 “损失” 本合同所指损失是指合同任何一方因对方不履行合同义务而遭致的各种损害，包括直接损失、间接损失，还包括守约一方为减轻损害或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用、诉讼费等合理维权费用。

1.2.8 “四类事项”：指无法答复的疑难事项、需要多个成员单位共同办理的复杂事项、重大事项和举报违纪违法事项。

1.2.9 “有效呼入”：指群众正常拨打 12345 热线且非系统故障、空号、误拨的呼入行为，具体统计标准以合同附件《考核指标统计口径》为准。

二、费用及付款方式

2.1 合同费用

2.1.1 合同总价为人民币 元（大写人民币： 整）。

2.1.2 该总费用包括但不限于乙方企业的人工、管理、培训、办公耗材、服装、团建、税金等全部费用，甲方无需另行支付其他费用。

2.2 付款信息

2.2.1 甲方付款信息

公司名称：

账户：

开户行名称：

公司地址：

2.2.2 乙方付款信息

公司名称：

账户：

开户行名称：

公司地址：

2.3 付款方式及时间

2.3.1 本合同的本位币为人民币，乙方应按合同约定完成对应服务义务并提供合法有效增值税发票后，甲方凭票结算付款；乙方发票信息不符合甲方要求的，应在 1 个工作日内重新开具，否则甲方有权顺延付款，且不承担逾期付款责任。

2.3.2 **预付款：**合同签订后 15 个工作日内，乙方完成 19 名及以上话务人员招录、三级培训体系搭建、人员配备方案经甲方书面确认的前置义务后，向甲方提供合法有效发票，甲方收到发票后支付乙方合同总价的 50%，即人民币_____元（大写：_____元整）。

2.3.3 **尾款：**乙方按合同要求提供话务服务满半年，甲方于 2026 年 11 月组织验收并完成吐鲁番市财政部门对本项目服务成果的评审，验收及评审均合格后，乙方提供合法有效尾款发票，甲方在 2026 年 11 月 30 日前支付乙方合同总价的 50%，即人民币_____元（大写：_____元整）；若因乙方原因导致验收或财政评审无法在上述期限内完成，甲方有权暂缓支付尾款，直至验收及评审均合格，暂缓付款期间甲方不承担任何违约责任。

2.3.4 **履约保证金：**甲方支付第一笔预付款的同时，乙方应按合同总价的 10% 向甲方缴纳履约保证金，即人民币_____元（大写：_____元整）。甲方根据合同履行期内月度服务考核情况按比例扣除或退还保证金，具体考核标准如下：

（1）全年月度服务考核平均得分 ≥ 95 分，服务期满后 15 个工作日内甲方全额无息退还履约保证金；

（2）全年月度服务考核平均分 < 95 分，每低 1 个百分点扣除履约保证金的 2%；

（3）乙方连续三个月月度服务考核得分 < 90 分，甲方有权全额扣除履约保证金，且无需向乙方进行任何补偿。

三、服务内容及要求

乙方应按照本合同约定、吐鲁番市 12345 政务服务便民热线采购需求及合同附件《考核指标统计口径》，提供 7×24 小时全天候人工话务服务，全面负责热线运营相关工作，具体服务内容及要求如下：

3.1 核心服务内容

3.1.1 受理群众通过热线提出的咨询、投诉、举报、建议、求助、表扬等各类诉求，完成诉求的即时答复、转办、催办、办结审核、回访督办、结案归档等全流程工作；

3.1.2 对“四类事项”及时报请甲方协调处理，安排专人做好跟踪对接并第一时间向群众反馈处理进展；

3.1.3 按甲方要求完成热线数据的月度收集、统计、分析，按时报送周报、月报等运行情况分析报告，准确统计并报告各成员单位承办诉求的受理数、办结数、按时办结率、群众满意度等指标；

3.1.4 负责热线知识库的日常维护、更新、采编，主动督促相关行业部门补全更新知识库信息，确保知识库内容准确、规范、有效；

3.1.5 协助甲方完成热线优化整合、事项汇总考核、知识梳理等相关工作，积极配合甲方开展各类专项工作；

3.1.6 做好话务服务录音和系统服务记录的采集、留存、建档工作，录音及记录保存期限不少于 3 年，积极配合第三方系统安全测评、项目验收、绩效审核等工作，按要求提供相关资料。

3.2 人员管理要求

3.2.1 乙方应科学设置服务团队，保证实时在岗提供服务人员不少于 19 人，岗位设置包含项目主管、话务主管、技术主管，以及班组管理、工单、回访、质检、培

训、知识库管理、数据采集分析等岗位，岗位数量及人员配备方案须经甲方书面同意后实施；

3.2.2 乙方管理团队人员须具备大专及以上学历，熟悉呼叫中心技术平台和运营系统，具备项目管理、团队管理、公文写作、应急处置能力及良好的沟通协调、心理素质及团队协作能力；

3.2.3 乙方招聘的话务人员须满足以下要求：大专及以上学历，专业不限，普通话流利，计算机操作熟练（打字速度 ≥ 60 字/分钟），配备一定比例的双语话务人员（能熟练使用普通话+维吾尔语等少数民族语言流利沟通）；现场管理人员须具备2年以上话务工作经验或1年以上呼叫中心管理经验；

3.2.4 乙方应按《中华人民共和国劳动合同法》与所有员工签订规范劳动合同及保密责任书，为员工足额缴纳社保，建立完善的人员招聘、培训、薪酬、绩效考核、人才储备、晋升淘汰制度，年人员流失率 $\leq 10\%$ ，若超出该标准，乙方应承担相应违约责任；

3.2.5 乙方建立三级培训体系，完成新人培训、在岗培训、返岗培训、外派培训等，确保人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能达标，所有人员考核通过后方可上岗，培训费用全部包含在合同总价中，甲方无需另行支付。

3.3 运营管理要求

3.3.1 乙方应根据热线每日进线闲时、忙时、高峰期分析，科学配比人员，合理安排前台班务，制定完善的坐席管理制度和应急预案，实现人员与业务量最佳匹配，确保热线服务不中断；

3.3.2 乙方按需设置专职质检员，对服务人员的服务质量、信息服务质量进行100%质检和不定期抽查，对回复不精不专、服务态度问题及时自查自纠、考核整改，必要时立即进行换岗处理；

3.3.3 乙方制定人员效能提升方案和量化考核体系，按服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、考试评分等对话务员进行星级评级，实施绩效工资扣减、待岗、下岗等奖惩措施，并将考核结果按月报送甲方备案；

3.3.4 乙方建立以项目主管为领导的管理支撑团队，从员工关怀、激励等多维度增强员工归属感，拓宽晋升空间，保持人员队伍稳定，确保服务质量持续达标。

3.4 服务质量考核标准

乙方服务质量考核总分 100 分，考核指标、计分方法及统计口径按本合同附件《考核指标统计口径》执行，甲方可根据考核结果对乙方进行不高于合同总价 10% 的服务费用扣除；月度考核后 5 个工作日内，甲方根据考核结果出具扣罚通知，扣罚金额直接从下一期应支付款项中抵扣，若无后续款项，直接从履约保证金中抵扣。

考核维度	分值	具体指标及要求	计分方法
热线运行	30 分	1. 接通率 \geq 99% (10 分) 2. 月投诉率 \leq 2 件 (5 分) 3. 7912345 等渠道投诉 \leq 1 件 (5 分) 4. 现场解答率 \geq 90% (5 分) 5. 及时接听率 \geq 90% (5 分)	1. 每低 1 个百分点扣 0.5 分 2. 每超 1 件扣 1 分 3. 每超 1 件扣 1 分 4. 每低 1 个百分点扣 0.5 分 5. 每低 1 个百分点扣 0.5 分，均扣完为止
工单管理	15 分	1. 派单准确率 \geq 95% (5 分) 2. 工单回访率 \geq 98% (5 分) 3. 按时办结率 \geq 90% (5 分)	每低 1 个百分点扣 0.5 分，扣完为止；挂起单、疑难单不计入回访率考核，处办单位超时不计入按时办结率考核
知识库采编	5 分	知识库信息及时更新、准确规范 (5 分)	每抽查发现 1 次未录入 / 不准确 / 不规范，扣 0.5 分，扣完为止
服务质量	10 分	1. 话务质检质量 100% (5 分) 2. 工单质检质量 \geq 98% (5 分)	每低 1 个百分点扣 0.5 分，扣完为止
运营管理	20 分	1. 业务培训及时规范 (10 分) 2. 按时报送周报 / 月报 (5 分) 3. 数据保密责任 0 泄露 (5 分)	1. 不及时学习每次扣 1 分 2. 每 1 次不及时 / 未报送扣 0.5 分 3. 每出现 1 例泄露扣 1 分，均扣完为止

制度建设	15分	1. 各类制度完善并落实（10分） 2. 年人员流失率≤10%（5分）	1. 缺1项制度扣1分，未落实1项扣1分 2. 超10%扣1分，均扣完为止
应急响应	5分	及时处置、上报重大 / 应急 / 群体性事件（5分）	未及时报备 / 跟踪 / 协调 / 处理1次扣1分，扣完为止

3.4.1 乙方对考核扣罚结果有异议的，可在收到考核结果后5天内以书面形式向甲方提出复议申请，并提交相关佐证材料；甲方在5个工作日内进行复核并出具最终裁决，甲方的复核结果为本合同项下考核的唯一最终裁决，乙方应在收到复核结果后2个工作日内书面确认，逾期未确认视为认可考核结果，甲方可按考核结果执行扣罚。

四、权利与义务

4.1 甲方权利与义务

4.1.1 甲方负责提供适合热线运营的场地及配套软硬件设备设施，明确乙方的工作岗位、任务和要求，对乙方服务工作进行全程指导、监督、考核和不定期抽查，乙方应积极配合。

4.1.2 甲方有权对乙方派遣的人员进行抽查复检，对不符合岗位要求的人员，有权提前5个工作日书面通知乙方更换，乙方应在通知期限内完成人员更换，确保不影响热线正常运营；若乙方未按时更换，甲方有权按考核标准进行扣罚。

4.1.3 甲方应尊重乙方人员的民族习惯和宗教信仰，不因民族、性别进行歧视，按本合同约定的条件和期限及时支付服务费用。

4.1.4 甲方负责乙方人员出勤名单及时间的核查、劳务费用计算的审核，对乙方服务中的不合格项有权提出书面整改要求，乙方未按要求整改的，甲方有权按考核标准进行扣罚，直至单方解除合同。

4.1.5 甲方有权要求乙方按约定报送热线运行数据、分析报告及各类制度文件，配合甲方完成热线优化整合、项目验收、财政评审等工作；有权查阅乙方的人员培训记录、考核记录、话务录音等相关资料。

4.1.6 乙方未按合同约定履行义务的，甲方有权将其履约情况上报吐鲁番市财政部门及相关政府采购监管部门，由监管部门按政府采购相关规定处理。

4.2 乙方权利与义务

4.2.1 乙方应在合同签订后3个工作日内向甲方提供营业执照、相关资质证明的原件及复印件（复印件加盖公章），保证具备承接本项目的合法资质和长期服务能力，资质证明文件真实有效。

4.2.2 乙方负责话务人员的招录、培训、日常管理和考核，承担人员薪酬、社保、工伤、医疗、离职补偿等一切用工成本和法律责任；乙方人员发生工伤、患病、劳动争议等，均由乙方负责全权处理并承担全部费用，与甲方无任何关系，不得因此影响热线正常服务。

4.2.3 乙方应严格遵守国家法律法规、政府采购相关规定及甲方的各项管理制度，承诺不派出童工、丧失劳动能力人员或有涉案违法行为、有碍工作的传染性疾病人员；若派出人员不符合上述要求，给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿。

4.2.4 乙方应保证人员在服务开始前全部到位，实现与现有热线话务服务的无缝衔接；未经甲方书面同意，不得随意调换、召回话务人员，乙方申请调换人员的，应提交书面申请并说明理由，甲方在收到申请后3个工作日内出具书面答复，逾期未答复视为不同意；若乙方擅自调换、召回人员，无论是否造成损失，甲方均有权全额扣除履约保证金，并要求乙方赔偿全部损失。

4.2.5 乙方对甲方的热线数据、业务信息、群众诉求信息等商业秘密和工作秘密承担严格的保密责任，不得向任何第三方泄露、复制、传播，不得利用上述信息谋取

私利；否则甲方有权扣除履约保证金，乙方还应向甲方支付合同总价 5%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应补足差额。

4.2.6 乙方应及时跟踪、回访群众投诉内容，对甲方的投诉和通知按指定时间处理完毕并书面反馈结果；对重大、应急、群体性事件应第一时间正确处置并及时上报甲方，做好预警预判工作，制定专项应急预案。

4.2.7 乙方应按本合同约定建立并落实各项管理制度，将制度文件报甲方备案，接受甲方的指导、监督和考核，对考核提出的问题应在甲方要求的期限内完成整改；三次收到甲方书面整改催告仍未整改到位的，甲方有权单方解除合同，并追究乙方的违约责任。

4.2.8 乙方服务期满后，应按甲方要求按时完成话务服务全部交接工作（包括人员、资料、数据、记录等），交接期间不得散播不利于甲方的信息，不得无故拖延交接；否则甲方有权追究乙方的法律责任，扣除全部履约保证金。

4.2.9 乙方有权按合同约定的条件和期限收取服务费用，要求甲方提供必要的运营场地和软硬件设备；对甲方提出的不合理考核结果，有权按本合同约定申请复议，但复议期间不得拒绝执行甲方的考核决定。

4.2.10 乙方不得将本合同项下的任何服务转包、分包给第三方，否则甲方有权单方解除合同，没收履约保证金，并要求乙方支付合同总价 10% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应补足差额。

五、检验及验收

5.1 甲方依据本合同约定、吐鲁番市 12345 政务服务便民热线采购需求、国家相关标准及合同附件《考核指标统计口径》对乙方的服务进行验收，验收分为月度考核验收和半年整体验收，月度考核结果作为服务费用扣减和履约保证金扣除的依据，半年整体验收及财政评审作为尾款支付的必备依据。

5.2 乙方应在甲方组织验收前3个工作日内提供完整的服务成果证明材料（包括话务记录、数据报告、制度文件、培训记录、质检记录等），材料真实有效、完整规范；甲方验收合格后签署《政府采购合同履行验收报告》，该报告作为付款的必备文件之一。

5.3 若双方对验收结果有分歧，可共同委托当地技术监督局或其他专业技术质量监督机构进行检验，检验费用由过错方承担；若因乙方原因导致检验不合格，乙方还应承担甲方因此产生的全部损失。

5.4 甲方在验收过程中发现乙方服务不符合合同约定的，应在甲方组织验收之日起10个工作日内向乙方提出书面异议并说明具体理由及整改要求；乙方应在接到书面异议后7个工作日内负责处理并书面反馈整改结果，否则视为默认甲方的异议和处理意见，甲方有权按考核标准进行扣罚。

5.5 甲方未在验收期限内出具验收合格证明，也未在约定期限内提出书面异议的，视为乙方服务符合合同约定。

5.6 若乙方拒绝配合甲方的验收工作，甲方有权单方委托第三方机构进行验收，验收费用由乙方承担，验收结果作为甲方考核及付款的依据，若验收不合格，甲方有权暂缓付款并要求乙方整改。

六、知识产权

6.1 乙方因履行本合同提供的服务方案、培训资料、管理制度等智力成果的知识产权归乙方所有；热线运营过程中产生的全部数据、信息、记录等知识产权归甲方所有，乙方仅享有合同履行期间的使用权，不得擅自使用、泄露、复制、传播，合同终止后应将全部数据资料移交给甲方，不得留存备份。

6.2 乙方应做好甲方数据的存储、备份和安全保护工作，采取必要的技术措施防止数据泄露、丢失、篡改，若因乙方原因导致甲方数据泄露、丢失、篡改，乙方应承担全部赔偿责任。

6.3 乙方应保障甲方在使用本合同约定服务时，不受到第三方关于侵犯专利权、商标权、著作权等知识产权的指控；若发生第三方侵权指控，由乙方负责与第三方全权交涉并承担全部费用，甲方因此遭受损失的，乙方应予以全额赔偿。

6.4 本项目为不涉及资产产权的纯服务项目，乙方不得因服务行为主张对甲方场地、设备、数据等资产的任何权利。

七、违约责任

7.1 乙方违约责任

7.1.1 乙方中标后无正当理由不与甲方签订合同，或拒绝履行合同义务的，甲方不予退还其交纳的投标保证金；情节严重的，甲方有权将其列入政府采购不良记录名单，并上报吐鲁番市财政部门及相关监管部门，按政府采购相关规定处理，在一至三年内禁止其参加吐鲁番市政府采购活动。

7.1.2 乙方未能按合同约定提供服务，逾期 15 个工作日仍未整改到位的（不可抗力除外），视为不能交付服务，乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应补足差额；甲方有权单方解除合同，追讨已支付的款项。

7.1.3 乙方服务质量不符合合同约定，或未按甲方要求整改的，甲方有权按考核标准扣减服务费用、扣除履约保证金；因乙方服务问题造成政府形象受损、甲方遭受损失的，乙方应承担全部赔偿责任，甲方有权追究乙方的法律责任。

7.1.4 乙方年人员流失率超 10%的，每超 1 个百分点，向甲方支付合同总价 1%的违约金；流失率超 20% 的，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿全部损失。

7.1.5 乙方有下列情形之一的，甲方有权单方解除合同，追讨已支付未完成的合同款（按实际服务期限折算扣除，月服务费用 = 合同总价/12），未支付的合同款不予支付，并要求乙方赔偿全部损失；若乙方已收取的款项不足以弥补甲方损失的，甲方有权向乙方追偿：

- （1）连续三个月月度服务考核得分<90 分的；
- （2）三次收到甲方书面整改催告仍未整改到位的；
- （3）擅自调换、召回话务人员，或人员不到位造成热线运营中断的；
- （4）泄露甲方保密信息的；
- （5）年人员流失率超过 20%，影响热线正常运营的；
- （6）将本合同项下服务转包、分包给第三方的；
- （7）提供虚假资质证明、人员资料的；
- （8）其他严重违反本合同约定的行为。

7.1.6 乙方未按合同约定完成服务交接工作，或交接期间散播不利于甲方信息的，甲方有权扣除全部履约保证金，乙方还应向甲方支付合同总价 5% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应补足差额。

7.2 甲方违约责任

7.2.1 甲方在中标通知书发出后无正当理由不与乙方签订合同，或无故单方解除合同的，应向乙方支付合同总 5%的违约金，违约金不足以弥补乙方损失的，甲方应补足差额。

7.2.2 甲方未按合同约定支付服务费用的（有正当拒付理由的除外），应按逾期付款金额的每日 0.04% 向乙方支付逾期付款违约金；逾期付款超过 30 日的，乙方有权书面通知甲方解除合同，并要求甲方支付违约金及赔偿全部损失。

7.2.3 甲方未按约定提供运营场地、软硬件设备，造成乙方无法正常提供服务的，应承担违约责任，赔偿乙方因此遭受的直接损失；乙方有权顺延服务期限，顺延期限与甲方违约造成的延误期限一致。

7.3 共同约定

7.3.1 任何一方违反本合同约定，另一方有权要求违约方限期整改，违约方未按要求整改的，守约方有权采取本合同约定的扣罚、解除等措施，并不免除违约方的赔偿责任。

7.3.2 若因一方违约导致合同解除的，违约方应赔偿守约方的全部损失，守约方有权没收履约保证金（甲方违约的，双倍返还履约保证金）。

八、不可抗力

8.1 本合同所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、战争、政府行为、疫情等，不可抗力的认定应以当地政府相关部门出具的证明为准。

8.2 因不可抗力导致一方无法履行合同义务的，受阻方应立即以书面形式通知对方，并在不可抗力发生后 15 日内提供公证机构及当地政府相关部门出具的证明及书面说明，说明延迟履行或部分履行的原因。受阻方应尽最大努力减少不可抗力造成的损失，不可抗力终止后，应立即恢复履行合同义务，并书面通知对方。

8.3 不可抗力造成的履行障碍，受阻方的履行期限可相应顺延，延长期限与不可抗力造成的延误期限一致，受阻方无需承担违约责任；但不可抗力仅豁免违约责任，若不可抗力造成甲方实际经济损失的，乙方仍应根据双方过错比例承担赔偿责任。

8.4 若不可抗力的影响持续达 30 日及以上，双方应协商修改或终止合同；协商不成的，任何一方均有权解除合同，无需承担违约责任，但应及时书面通知对方，双方按实际完成的服务进行费用结算。

九、法律适用和纠纷解决

9.1 本合同的成立、签订、效力、解释、履行、变更、终止及争议解决，均适用中华人民共和国大陆地区法律，同时遵守政府采购相关法律法规的规定。

9.2 双方因本合同产生的任何争议，应首先通过友好协商解决；协商应在一方向另一方送达书面协商要求后立即启动。

9.3 若双方在提出协商要求后 10 日内未能达成一致，任何一方均有权向被告所在地人民法院提起诉讼。

9.4 诉讼过程中，除双方有争议的部分外，本合同其他部分仍然有效，各方应继续履行。

9.5 本合同全部或部分被认定为无效的，本条纠纷解决条款依然有效。

9.6 甲方主张的损失包括直接损失、间接损失及维权产生的律师费、诉讼费、调查费等，乙方对甲方主张的损失金额有异议的，由乙方承担举证责任。

十、通知与送达

10.1 本合同项下的全部通知、函件、整改要求、考核结果等均应采用书面形式，可通过专人递送、特快专递、传真、双方确认的官方电子邮箱等方式发出，通知应标明收件人、事由及具体要求。

10.2 双方确认的唯一官方电子邮箱及通讯地址如下（作为合同附件，另行列明）：

甲方

地址：_____

联系人：_____

电话：_____

传真：_____

官方电子邮箱： _____

乙方

地址： _____

联系人： _____

电话： _____

传真： _____

官方电子邮箱： _____

10.3 一方变更通讯地址、联系人、电话或官方电子邮箱的，应提前 10 日书面通知对方；因未及时通知造成的通知送达不能、损失等，由变更方承担全部责任。

10.4 送达日期按以下标准认定：

- (1) 专人递送：送至约定地址并由收件人或其授权人签收时视为送达；
- (2) 特快专递：本市内发出后第 3 日、国内其他地区第 5 日、港澳台地区第 10 日、境外第 20 日视为送达（以快递物流记录为准）；
- (3) 传真：传真发送成功并收到对方传真回执时视为送达；
- (4) 官方电子邮箱：发送人邮件系统显示发送成功时视为送达，邮件发送成功的记录可作为诉讼/仲裁的有效证据；
- (5) 多种方式同时发出的，以最早送达的时间为准；实际送达时间早于约定的，以实际送达时间为准。

十一、合同的变更、解除与终止

11.1 本合同的变更、补充，须经双方协商一致并签订书面补充协议，书面补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议内容与本合同约定不一致的，以补充协议为准。

11.2 本合同的解除按本合同第七条、第八条的约定执行。11.3 本合同服务期限届满，且双方结清所有费用、完成全部服务交接工作后，本合同自动终止。

11.4 本合同终止后，乙方的保密义务、知识产权保护义务仍继续有效至合同终止后 3 年，无论相关信息是否成为公开信息；若乙方在该期限内泄露甲方保密信息，仍应承担本合同约定的违约责任。

十二、其他

12.1 本合同未尽事宜，双方可另行协商签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

12.2 吐鲁番市 12345 政务服务便民热线采购需求文件、乙方的投标文件、中标通知书、《考核指标统计口径》、双方确认的通讯信息附件均为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力；附件内容与本合同约定不一致的，以本合同为准。

12.3 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，每份具有同等法律效力；本合同同时报送吐鲁番市财政部门备案一份。

12.4 本合同自双方法定代表人 / 负责人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

12.5 本合同中的履约保证金、违约金、赔偿损失等条款，均为独立条款，不因合同的解除、终止而失效。

（以下无正文，为合同签署页）

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

代表人：

代表人：

日期：

日期：

附件 1

考核指标统计口径

本附件为《2026 年吐鲁番市 12345 政务热线便民热线话务服务项目合同》的配套文件，明确合同内所有服务质量考核指标的统计主体、统计范围、计算依据，与合同具有同等法律效力，未尽事宜按合同约定执行。

一、通用统计规则

所有考核指标的统计主体为甲方，乙方配合提供原始数据，甲方对数据的真实性、有效性拥有最终审核权；

统计周期：月度考核指标统计周期为自然月（每月 1 日 00:00 - 当月最后一日 24:00）；

数据来源：以甲方指定的 12345 热线运营系统、话务录音系统、工单管理系统记录为准，乙方自行统计数据仅作参考；

异常数据剔除：因系统故障、网络中断、不可抗力等非乙方原因造成的异常数据，由乙方提交书面申请及佐证材料，甲方审核确认后予以剔除，审核结果为最终结论。

二、各维度考核指标具体统计口径

（一）热线运行（30 分）

1. 接通率（≥99%）

计算公式：接通率 = 实际人工接通量 / 有效呼入总量 × 100%

统计口径：有效呼入总量指群众正常拨打 12345 热线且非系统故障、空号、误拨、骚扰电话的呼入量；实际人工接通量指坐席人员在有效时限内接听并形成有效话务记录的呼入量。

2. 月投诉率（≤2 件）

统计口径：仅统计诉求人针对乙方话务服务的有效投诉，包括服务态度恶劣、解

答错误、流程违规、推诿扯皮等情形；因政策解答边界、第三方办理结果导致的投诉，不计入乙方考核；投诉需经甲方核实确认，口头投诉无佐证材料的不计入。

3. 7912345 等渠道投诉（≤1 件）

统计口径：仅统计通过 7912345 及甲方指定的其他官方投诉渠道，针对乙方话务服务的经核实有效投诉，统计规则与月投诉率一致。

4. 现场解答率（≥90%）

计算公式：现场解答率 = 坐席人员当场准确解答的诉求量 / 有效咨询类诉求总量 × 100%

统计口径：仅统计咨询类诉求，投诉、举报、求助、建议类诉求不计入；当场准确解答指无需转办、无需后续核实，坐席人员依据知识库及相关政策当场给出明确、正确答复的诉求。

5. 及时接听率（≥90%）

计算公式：及时接听率 = 6 秒内人工接通量 / （有效呼入总量 - 15 秒内主动挂断量） × 100%

统计口径：6 秒内人工接通量指坐席人员在电话振铃 6 秒内接听的呼入量；15 秒内主动挂断量指诉求人在电话振铃 15 秒内未等坐席接听即主动挂断的呼入量，不含系统故障导致的挂断。

（二）工单管理（15 分）

1. 派单准确率（≥95%）

计算公式：派单准确率 = 派单主体、事项类别、办理要求均准确的工单量 / 总转办工单量 × 100%

统计口径：总转办工单量指乙方受理后需转至各成员单位办理的工单总量；派单准确指工单接收主体、诉求事项分类、办理时限要求与甲方相关规定及实际需求完全

一致，轻微笔误未影响办理的不计入错误。

2. 工单回访率（≥98%）

统计口径：需回访工单量指除挂起单、疑难单外，乙方办结后应进行群众满意度回访的工单总量；实际回访工单量指乙方成功与诉求人取得联系并完成回访记录的工单量，多次回访未接通的需留存佐证材料，经甲方审核后不计入未回访量。

3. 按时办结率（≥90%）

计算公式：按时办结率 = 乙方在规定时间内办结并归档的工单量 / 总工单量 × 100%
统计口径：总工单量指乙方受理的所有需办结工单（不含咨询类当场解答的诉求）；办理时限按甲方 12345 热线工单管理办法执行，因成员单位逾期办理导致的工单超时，不计入乙方考核，乙方需留存相关记录。

（三）知识库采编（5 分）

知识库维护（信息及时更新、准确规范）

统计口径：甲方不定期对知识库内容进行抽查，抽查范围包括最新政策、办事流程、咨询答复口径等；未录入指应纳入知识库的内容未及时添加，不准确指内容与现行政策、实际要求不符，不规范指内容格式、关键词标注不符合甲方规定，单次抽查中同一类问题多次出现按 1 次计。

（四）服务质量（10 分）

1. 话务质检质量（100%）

统计口径：甲方对乙方当月所有话务录音进行 100%质检，质检标准包括服务礼仪、解答准确性、流程规范性、用语标准性等；质检不合格指存在一项及以上严重违规情形，轻微不规范经整改后可不计入，但同一坐席多次出现轻微不规范按不合格计。

2. 工单质检质量（≥98%）

计算公式：工单质检质量 = 质检合格的工单量/当月总工单数 ×100%

统计口径：工单质检合格标准包括工单信息填写完整、诉求描述准确、办理过程记录清晰、办结归档及时；信息缺失、描述错误、记录不完整的视为质检不合格，轻微遗漏经当场补正的不计入。

（五）运营管理（20 分）

1. 业务培训及时规范

统计口径：培训及时指乙方按计划完成新人培训、在岗培训、返岗培训等，新政策、新流程出台后 3 个工作日内组织专项培训；培训规范指有完整的培训计划、培训资料、签到记录、考核结果，缺一项视为培训不规范，甲方不定期抽查培训记录，抽查结果为考核依据。

2. 按时报送周报、月报

统计口径：周报需在每周一 12:00 前报送上周热线运行情况，月报需在每月 5 日 12:00 前报送上月考核指标完成情况、数据分析、问题整改等内容；报送内容不完整、数据错误视为未按时规范报送，不可抗力导致延迟的需提前书面申请。

3. 数据保密责任（0 泄露）

统计口径：数据泄露指乙方及工作人员未经甲方允许，将热线运营数据、群众诉求信息、甲方工作信息等泄露给任何第三方，包括口头透露、书面传递、电子传播等形式，无论是否造成损失，均视为违约。

（六）制度建设（15 分）

1. 各类制度完善并落实

统计口径：需完善的制度包括话务管理制度、质量管理制、服务管理制度、业务管理制度、人员考核制度、人员晋升淘汰制度、人员储备保障制度、业务宣传制度、人员培训制度共 9 项；制度完善指制度内容符合合同及甲方要求，具有可操作性；制

度落实指有实际执行记录，甲方抽查无未执行情形，缺制度或未落实均按 1 项计。

2. 年人员流失率（≤10%）

计算公式：年人员流失率 = 当年主动离职 + 被动辞退的话务人员总数/当年平均在岗话务人员数×100%

统计口径：话务人员指直接从事热线接听、工单处理、回访的一线人员，管理岗位人员不计入；平均在岗话务人员数 =（年初在岗人数 + 年末在岗人数 + 各月末在岗人数）/13；因甲方要求更换、不可抗力导致的人员流失，经甲方审核后予以剔除。

（七）应急响应（5 分）

及时处置、上报重大 / 应急 / 群体性事件

统计口径：重大 / 应急 / 群体性事件指涉及公共安全、群体利益、突发事件、重大投诉等需甲方紧急协调处理的事项；乙方需在受理后 15 分钟内上报甲方，并做好现场记录、诉求安抚、后续跟踪，未按时上报、未跟踪处置、未留存记录，均视为违约，单次事件涉及多个问题按 1 次计。

三、附则

本附件的修改、补充需经甲乙双方书面确认，与本附件具有同等法律效力；

本附件一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：_____

法定代表人/ 授权代表（签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

乙方（盖章）：_____

法定代表人 / 授权代表（签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件 2

甲乙双方通讯信息确认单

本确认单为《2026 年吐鲁番市 12345 政务热线便民热线话务服务项目合同》的配套文件，明确双方合同履行期间的唯一官方通讯地址、联系人、联系方式，作为各类书面通知、函件、文件的法定送达依据，与合同具有同等法律效力。

一、甲方通讯信息（唯一官方）

单位名称：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

联系人：_____

联系电话：（手机）、（座机）

传真号码：_____

官方电子邮箱：_____

备注本邮箱为合同项下所有电子文件、通知的唯一有效送达邮箱，邮件发送成功即视为送达

二、乙方通讯信息（唯一官方）

单位名称：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

联系人：_____

联系电话：（手机）、（座机）

传真号码：_____

官方电子邮箱：_____

备注本邮箱为合同项下所有电子文件、通知的唯一有效送达邮箱，邮件发送成

功即视为送达

三、信息变更约定

甲乙双方任何一方需变更上述通讯信息的，应提前 10 个日历日向对方出具书面变更通知（需加盖单位公章），经对方书面确认后，变更信息方可生效；

未按上述约定提前通知并经确认的，原通讯信息继续作为有效送达依据，因信息变更未通知导致的送达不能、损失等，由变更方承担全部责任；

书面变更通知的送达方式按主合同《通知与送达》条款执行。

四、附则

本确认单所载通讯信息适用于合同履行、争议解决、诉讼 / 仲裁等全部阶段；

本确认单一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）： _____

法定代表人 / 授权代表（签字）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

乙方（盖章）： _____

法定代表人 / 授权代表（签字）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

第五部分 响应文件（格式）

竞争性磋商文件

项目名称： _____

项目编号： _____

投标单位名称： _____

日 期： _____

一、投标函

（采购人）：

（供应商名称）授权（供应商授权代理人姓名）（职务、职称）为我方代表，参加贵方组织的（项目名称、项目编号）招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1. 我方同意在本项目采购文件中规定的投标有效期内遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2. 我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （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服务和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

3. 按采购文件要求提供服务及相关伴随服务的投标报价详见开标一览表。

4. 保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

5. 我方承诺完全满足和响应采购文件中的各项技术和服务要求，若有偏差，已在投标文件偏离表中予以明确特别说明。

6. 我方承诺：完全理解投标报价若超过项目预算时，投标将被拒绝。

7. 我方承诺：与在本项目中设计编制技术规格的机构及其附属机构无任何直接隶属关系和利益关联。

8. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

9. 我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

10. 我方承诺：投标文件所提供的一切资料及政采云交易平台申报资料均真实、及时、有效。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

11. 我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

12. 我方承诺：采购人若需追加采购本项目采购文件所列相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣率保证供货。

13. 我方承诺：如所报服务属国家强制认证产品的，均已通过认证且在有效期内，否则，由此产生的一切法律责任由我方承担。

14. 我方承诺：接受采购文件中的全部条款且无任何异议，保证遵守采购文件的规定。

15. 我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以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；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

16. 与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

供应商法定代表人或授权代理人联系电话：

供应商：（盖单位公章）

法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

说明：除可填报项目外，对本投标函的任何修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

竞争性磋商最后报价表

项目名称：

序号	名称	填报内容
1	提交磋商最后报价的供应商全称	
2	磋商最后总报价	人民币（小写）：
		人民币（大写）：
3	供应商有关承诺或需要说明的内容	

注：

1、此表用于在磋商结束后，磋商小组要求所有实质性响应的磋商文件并愿意提交磋商最后报价的供应商在规定时间内提交磋商最后报价及有关承诺或需要说明的内容，并填写《竞争性磋商最后报价表》，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2、本表须在：_____年_____月_____日_____时_____分前提交，否则不予接受。

供应商名称（盖章）：

法人代表或授权代表（签字）：_____

三、价格明细表

磋商供应商名称：

货币单位：

序号	名称	数量	单价	报价
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
...				
磋商竞争报价				

四、法定代表人身份证明书或附有法人证明书的授权委托书

(一) 法定代表人身份证明书

单位名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：____年____月____日

经营期限：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系（供应商单位名称）_____的法定代表人。

特此证明。

法人授权委托书身份证复印件正面	法人授权委托书身份证复印件反面
-----------------	-----------------

供应商：_____（盖公章）

日期：____年____月____日

(二) 响应性文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我（姓名）系（供应商名称）的法定代表人，现授权委托（单位名称）的（姓名）为我公司签署本项目的响应性文件的法定代表人授权委托代理人，我承认代理人全权代表我所签署的本项目的响应性文件的内容。

代理人无转委托权，特此委托。

委托期限：_____

（附法人及授权委托人身份证复印件）

法人授权委托人身份证复印件正面	法人授权委托人身份证复印件反面
授权委托人身份证复印件正面	授权委托人身份证复印件反面

代理人：（签字） 性别： 年龄：

身份证号码： 职务：

供应商： （盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

五、中小企业的承诺书（如有）

本公司(联合体)郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号)的规定，本公司(联合体)参加_____（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

六、磋商保证金收据或银行转账回执复印件

磋商保证金或银行转账回执复印件加盖公章。

七、服务体系及保障承诺

供应商自行拟定本项目服务体系及保障承诺。

八、实施方案

供应商应编制实施方案，具体内容包括：工作作业流程、作业技术方法；拟投入的主要仪器设备情况、人员情况、工作进度计划表等；结合招标项目特点提出切实可行的服务保证措施、项目服务保障措施。

九、投入本项目人员配置表

(1) 项目负责人简历表

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间			担任项目负责人年限		
资格证书编号					
项目情况					
建设单位	项目名称	开、竣工日期		本项目中承担职务	

附资格证明文件。

(3) 其他主要技术人员情况表

姓名	专业学历	性别	年龄	职称资格	专业工作年限	本项目中拟任职务

附资格证明文件。

十、资格审查资料

请特别注意：

供应商须按照招标方的要求提供有关的资格证明文件供招标人审查。招标方、磋商小组有权在评标过程中要求所有供应商或某些供应商提交其资格证明文件的原件进行审查。如果审查发现提交的资格证明文件的复印件与原件不符，属于以提供虚假材料骗取中标、成交的行为，除取消其成交资格外，还将按照有关规定进行处罚。

十一、其它资料

供应商根据招标人文件要求提供需要提交的其它文件，如业绩证明文件、近三年财务审计报告等文件。招标文件中未明确格式的，由供应商自行拟定格式制作。