

2026 年公安厅信息化运维服务
(呼叫中心服务) 项目

招标文件

项目编号: XJNS-2026-FW-021

招标人:新疆维吾尔自治区公安厅

地址:乌鲁木齐市钱塘江路 223 号

招标代理机构:新疆能实建设工程项目管理咨询有限公司

联系人:仝德强、许旻珺

联系方式:0991-6991062, 15981763416

地址:乌鲁木齐市水磨沟区红光山路 888 号能实咨询 3 楼

二〇二六年五月

目 录

| | |
|----------------------|----|
| 第一部分 招标公告 | 3 |
| 第二部分 投标人须知 | 6 |
| 第三部分 授予合同（仅参考） | 33 |
| 第四部分 技术需求 | 36 |
| 第五部分 投标文件格式 | 53 |

第一部分 招标公告

项目概况

2026 年公安厅信息化运维服务（呼叫中心服务）项目的潜在投标人应在政采云平台线上获取采购文件，并于 2026 年 06 月 11 日 11:00（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：XJNS-2026-FW-021

项目名称：2026 年公安厅信息化运维服务（呼叫中心服务）项目

采购方式：公开招标

预算金额（元）：5787000.00

最高限价（元）：5787000.00

采购需求：交管 12123 语音服务平台坐席服务、交管 12123 智能外呼及“云哨”语音提示服务和 12367 出入境管理呼叫中心座席服务。（具体详见招标文件技术需求）

本项目不接受联合体。

二、投标人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 投标人落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目预留部分项目采购预算面向中小企业采购（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）。（对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中，中小企业合同金额应当达到 30%，其中小微企业合同金额应当达到 60%，如果投标人本身为小微企业，视同符合了资格条件，无需再分包，无需提供分包意向协议。）

3. 本项目的特定资格要求：/。

三、获取采购文件

时间：2026 年 05 月 19 日至 2026 年 05 月 26 日，每天上午 00:00-12:00，下午 12:00-23:59（北京时间，线下获取文件法定节假日除外）

地点：政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>在线申请

方式：投标人登录政采云平台 <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）

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2026年06月11日11:00（北京时间）

地点（网址）：新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn>）政采云线上平台

五、响应文件开启

开启时间：2026年06月11日11:00（北京时间）

地点（网址）：新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn>）政采云线上平台

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

1、本项目实行电子招投标，投标人须登录政采云平台申请获取采购文件，并通过政采云电子投标客户端制作响应文件，同时自行承担与投标有关的一切费用。2、各投标人应在开标前确保成为新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库投标人，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投标人自行承担。3、有意向参与新疆区域电子开评标的投标人，可访问新疆数字证书认证中心官方网站（<https://www.xjca.com.cn/>）或下载“新疆政务通”APP自行进行申领。如需咨询，请联系新疆CA服务热线0991-2819290。4、投标人可前往新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>）下载专区，下载政采云电子投标客户端，安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云电子投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。如有问题可拨打政采云客户服务热线95763进行咨询。5、本项目采用不见面开标，投标人须在投标截止时间前通过CA在政采云平台上传加密的电子响应文件。备注：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-投标人”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钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。6、投标人在开标前须提前配置好电脑浏览器（建议使用360浏览器或谷歌浏览器），开标时请使用制作加密电子响应文件的CA锁进行解密及报价确认。本项目响应文件解密时间定为30分钟，如因自身原因导致无法正常解密，后果由投标

人自行承担。7、响应文件开启当日，投标人无需到达开标现场，仅需通过政采云平台“不见面”开标大厅完成远程解密、开标唱标、询标澄清、在线多轮报价、结果公布等交互环节。投标人必须使用能正确解密响应文件的“CA锁”在规定的时间内完成远程解密，因投标人未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人撤销其响应文件。8、逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，采购人不予受理。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：新疆维吾尔自治区公安厅

地址：乌鲁木齐沙依巴克区钱塘江路 223 号

联系方式：0991-5586575

2. 采购代理机构信息

名称：新疆能实建设工程项目管理咨询有限公司

地址：乌鲁木齐市水磨沟区红光山路 888 号能实咨询 3 楼

联系人：仝德强、许旻珺

联系方式：0991-6991062，15981763416

第二部分 投标人须知

投标人须知前附表

| 序号 | 条款名称 | 内容、要求 |
|----|----------------|---|
| 1 | 项目名称及项目编号 | 项目名称：2026年公安厅信息化运维服务（呼叫中心服务）项目 项目编号：XJNS-2026-FW-021 |
| 2 | 招标人联系人及联系电话 | 招标人名称：新疆维吾尔自治区公安厅 联系电话：0991-5586575 地址：乌鲁木齐市钱塘江路223号 |
| 3 | 采购代理机构联系人及联系电话 | 采购代理机构名称：新疆能实建设工程项目管理咨询有限公司 联系人：仝德强、许旻珺 联系方式：0991-6991062，15981763416 地址：乌鲁木齐市水磨沟区红光山路888号能实咨询3楼 |
| 4 | 项目内容 | 采购需求： 交管12123语音服务平台坐席服务、交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务和12367出入境管理呼叫中心座席服务。（具体详见招标文件技术要求） |
| 5 | 投标人资格要求 | <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>（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设备和专业技术能力；</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）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>（6）法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目预留部分项目采购预算面向中小企业采购（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）。（对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向</p> |

| | | |
|----|-------|---|
| | | <p>协议中，中小企业合同金额应当达到 30%，其中小微企业合同金额应当达到 60%，如果投标人本身为小微企业，视同符合了资格条件，无需再分包，无需提供分包意向协议。)</p> <p>3. 本项目的特定资格要求： /</p> <p>4. 本项目不接受联合体投标。</p> |
| 6 | 投标报价 | <p>1 凡要求投标人考虑在报价中的内容投标人在投标文件中没有考虑、没有计入或未单独列出，招标人认为投标人已将此项费用涵盖在投标报价中。</p> <p>2 投标报价应包含项目实施过程中涉及到的一切费用。</p> |
| 7 | 资金来源 | 财政资金 |
| 8 | 项目预算 | <p>标项名称:2026 年公安厅信息化运维服务（呼叫中心服务）项目</p> <p>预算金额（元）： 5787000.00</p> <p>最高限价（元）： 5787000.00</p> <p>（投标报价不得超过最高限价，超过最高限价按无效标处理）</p> |
| 9 | 投标有效期 | 投标文件递交截止日期后 90 个日历日。 |
| 10 | 投标保证金 | <p>1. 投标保证金数额： 60000 元（陆万元整）</p> <p>2. 投标保证金递交截止时间：投标文件递交截止时间前。</p> <p>3. 投标保证金缴纳形式：以银行转账、电汇、支票、保函等非现金形式提交。</p> <p>4. 投标保证金必须在提交投标文件截止时间前缴纳，投标人应充分考虑资金到账时间，在规定的时限前自行办妥投标保证金缴纳手续，超过时限缴纳投标保证金视为投标无效。</p> <p>5. 投标保证金递交的开户银行及账号如下： 账户名称：新疆能实建设工程项目管理咨询有限责任公司 账号：65050161885000000419 开户行：中国建设银行股份有限公司乌鲁木齐钢铁支行 行号：105881000583</p> <p>注：投标人在缴纳保证金时，需在转账凭证上明确用途和项目简称，以便查对核实。</p> |

| | | |
|----|-----------|---|
| 11 | 服务地点 | 按照招标人要求执行 |
| 12 | 服务期 | <p>1. 交管 12123 语音服务平台坐席服务：服务期自 2027 年 3 月 1 日-2028 年 2 月 29 日。</p> <p>2. 交管 12123 智能外呼及“云哨”语音提示服务：服务期自 2026 年 10 月 24 日-2027 年 10 月 23 日。</p> <p>3. 12367 出入境管理呼叫中心座席服务：2026 年 9 月 10 日至 2027 年 9 月 9 日</p> |
| 13 | 付款方式 | <p>招标完成后，甲方向乙方按照 3 项运维服务的不同服务周期起止时间按分项目合同金额分批次支付，具体为：服务期开始之日起支付该批次分项目合同金额总价的 60%，服务期完成 3 个月后，再次支付该批次分项目合同金额总价的 35%，整个项目合同到期后，经甲方验收合格支付剩余所有批次分项目合同金额的 5%尾款。各分项目金额以实际签订合同为准，分项服务周期详见“服务期限”章节内容。</p> |
| 14 | 服务标准 | 达到招标人要求 |
| 15 | 招标文件澄清和修改 | <p>1. 在投标文件接收截止日期前，招标人可以更正公告或补充文件的形式对招标文件进行修改。</p> <p>2. 招标文件的修改将以新疆政府采购网公告方式通知所有潜在投标人，并对投标人具有约束力。</p> <p>3. 招标人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以新疆政府采购网公告方式通知所有潜在的投标人；不足 15 日的，招标人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。</p> <p>4. 代理机构发出的所有补充、修改和变更文件均作为招标文件的组成部分，与招标文件具有同等法律效力。</p> |
| 16 | 投标文件递交 | <p>本项目采用不见面开标，投标人须在投标截止时间前通过 CA 在政采云平台上传加密的电子投标文件。</p> <p>备注：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</p> |

| | | |
|----|----------------|---|
| | | 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-投标人”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钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。 |
| 17 | 投标文件递交截止时间 | 投标文件递交截止时间：2026年06月11日11:00（北京时间） 投标人应在招标文件规定的递交截止时间前递交投标文件，迟交的文件将被拒绝接收。 |
| 18 | 递交投标文件地点 | 政采云平台 https://www.zcygov.cn |
| 19 | 评标委员会组成 | 评审工作由依法组建的评标委员会负责；评标委员会构成：由招标人代表和评审专家共5人（含5人）及以上的单数组成，评审专家不得少于评标委员会成员总数的三分之二。 |
| 20 | 开标时间、地点 | 开标时间：2026年06月11日11:00（北京时间） 开标地点：政采云平台 https://www.zcygov.cn |
| 21 | 评标办法 | <u>综合评分法</u> 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。 |
| 22 | 是否授权评标委员会确定中标人 | <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否，推荐的中标候选人数量：3名 |
| 23 | 招标代理费 | 按照国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（[2002]1980号）及国家发展改革委《关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格[2011]534号）的取费标准下浮30%计取代理服务费，收费金额不足2000元的按2000元收取。由中标人向采购代理支付，采购代理向中标人开具含税的服务费发票。 |
| 24 | 签订合同时间 | 合同签订：中标单位收到中标通知书后30日内完成签订合同，否则视为放弃。 |
| 25 | 履约保证金 | <input checked="" type="checkbox"/> 不收取 <input type="checkbox"/> 收取，要求如下： |

| | | |
|----|--------|--|
| | | <p>履约保证金的交纳必须以公对公账户进行电汇或转账，否则不予认可。</p> <p>交纳时间：\</p> <p>交纳金额：\</p> <p>项目完成验收合格无质量问题后退还。</p> |
| 26 | 信用查询 | <p>开标当天由资格审查小组对各投标人信用进行查询：</p> <p>查询渠道为：“信用中国”网站、“中国政府采购网”。</p> <p>投标人如在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，将拒绝其参与本次政府采购活动，以现场查询为准。</p> |
| 28 | 实质性响应 | <p>招标文件中部分加粗、加下划线、废标、无效、投标被否决等字样的条款，为采购的实质性要求和条件，着重提醒各投标人注意，并认真查看招标文件中的每一个条款及要求，因误读招标文件而造成的后果，招标人概不负责。</p> |
| 29 | 政府采购政策 | <p>1. 本项目预留部分项目采购预算面向中小企业采购（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）。（对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中，中小企业合同金额应当达到30%，其中小微企业合同金额应当达到60%，如果投标人本身为小微企业，视同符合了资格条件，无需再分包，无需提供分包意向协议。）</p> <p>2. 按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，落实支持监狱企业发展政策。</p> <p>3. 按照《三部门联合发布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，落实支持残疾人福利性单位发展政策。</p> <p>4. 根据工信部联企业〔2011〕300号《关于印发中小企业划型标准规定的通知》采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业。适用其行业相关标准。（软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以</p> |

| | | |
|----|-------------|---|
| | | 上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。) |
| 30 | 拒绝参与投标情况 | 拒绝下述投标人参加本次采购活动 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；投标人处于被责令停业、财产被接管、冻结和破产状态，以及投标资格被取消或者被暂停且在暂停期内。 |
| 31 | 中标结果公告媒介及期限 | 公告媒介：新疆政府采购网 公告期限：1 个工作日 |
| 32 | 特别说明 | 特别说明： 1. 为保证本项目质量，良好的售后服务，最低报价不作为中标的唯一依据。 2. 招标人若发现中标人在投标过程中提供虚假证明文件，故意隐瞒公司不良信誉和财务状况，以及其他可能对合同圆满履行造成风险的因素等，则按规定取消其中标资格，监管部门依法进行处理。 3. 其它： （1）投标企业严格遵守国家的法律法规及招标纪律，无违法违纪及商业贿赂行为。 （2）不管投标结果如何，投标人均应自行承担投标所需一切费用。 招标文件中如出现前后不一致情况，均以前附表内容为准。 |
| 33 | 政府采购异常低价审查 | 根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》财库〔2026〕2 号文件规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： 1. 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%； 2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%； 3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价< |

| | | |
|----|----------------|---|
| | | <p>采购项目最高限价×45%；</p> <p>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。</p> <p>评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 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（响应）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（响应）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>评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。</p> |
| 34 | 资格审查 (资格后审) | <p>1. 投标人须具有合格有效的工商营业执照（或事业单位法人证书）；</p> <p>2. 投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供会计师事务所出具的 2025 年度财务审计报告（若上一年度审计报告尚未出具，则提供 2024 年度财务审计报告，并提供（未出具上一年度审计报告说明函）（加盖公章）），新成立不足一年的提供成立之日起的财务报表和基本开户银行出具的资信证明。）；</p> <p>3. 投标人有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供 2025 年 6 月-2026 年 5 月内任意三个月的缴纳税收的完税证明材料或提供无欠税证明。提供社保机构出具的 2025 年 6 月-2026 年 5 月内任意三个月的社保缴纳证明。新成立公司提供成立之日起至今的缴税记录及社保缴纳证明。注：依法免税或不需要缴纳社会保障金的投标人，应提供相关证明材料，包括相关法规要求原文及加盖公章的情况说明）；</p> <p>4. 投标人参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法、犯罪记录；（提供声明函）</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>5. 投标人具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；（提供声明函）</p> <p>6. 法律、行政法规规定的其他条件；（提供承诺函）</p> <p>7. 投标人未被列入“信用中国”网站中的“失信被执行人名单”、“重大税收违法失信主体名单”，未被列入“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”；（开标现场查询）</p> <p>8. 提供分包意向协议和中小企业声明函（或监狱企业证明文件或残疾人福利性单位声明函），分包意向协议中，中小企业合同金额应当达到 30%，其中小微企业合同金额应当达到 60%，如果投标人本身为小微企业，视同符合了资格条件，无需再分包，无需提供分包意向协议。</p> |
|--|--|

一、总则

1. 项目说明

1.1 本项目的说明详见投标人须知前附表（以下简称“前附表”）所述。

1.2 本采购项目已经批准，采购单位为新疆维吾尔自治区公安厅，该项目已具备采购条件，现对该项目进行公开招标。

1.3 本采购项目投标人的资格审查采取资格后审方式。本次采购不接受联合体投标、不接受备选方案。

合格的投标人必须符合招标文件中对投标人的相关规定，且具备独立完成所投项目或所投标段的能力。

2. 采购范围

2.1 本采购项目采购范围已通过招标文件第四部分所述，指本项目招标文件中范围内所要求的所有工作内容。

3. 适用法律及约束力

3.1 本次采购及由本次采购产生的合同受中华人民共和国的相关法律、法规制约和保护。投标人一旦购买了招标文件并参加本项目，即被认为接受了招标文件中的所有条件和规定。

4. 项目实施要求

4.1 项目内容已在招标文件第四部分所述。

4.2 中标单位与招标人签订合同后，按照招标文件及合同相关的要求实施项目。

5. 合同履行期限

5.1 合同履行期限已通过“前附表”所述，是指服务期；服务地点已通过“前附表”所述。

6. 资金来源

6.1 招标人的资金通过“前附表”第 7 项所述的方式获得，并将部分资金用于本项目合同下的合格支付。

7. 投标人资格要求

见前附表。

8. 投标费用

投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用，不论投标结果如何，招标人或采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

9. 授权委托书

9.1 投标人代表为法定代表人的，应按要求提供法定代表人身份证明书和法定代表人身份证；投标人代表不是投标人的法定代表人的，应按要求提供授权委托书和授权代表人的身份证。

10. 联合体投标

10.1 投标须知前附表规定本项目不接受联合体投标。

二、招标文件

1. 招标文件构成

第一部分 招标公告；

第二部分 投标人须知；

第三部分 授予合同；

第四部分 技术需求；

第五部分 投标文件格式。

投标人获取招标文件后，应仔细检查招标文件页数和附件数量，如发现有缺漏，请及时与招标人联系补全。如果投标人不按上述要求操作而造成不良后果，招标人与采购代理机构不承担责任。

招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据，具有准法律文件性质。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务报价、招标程序、有关规定和注意事项以及拟签订的合同文本等。

2. 招标文件的澄清

2.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止时间至少 15 日前以书面形式通知采购代理机构，采购代理机构负责联络招标人，并将以书面形式答复所有投标人，答复中包括所提问题，但不包括问题的来源。

2.2 招标文件的澄清内容可能影响投标文件编制且澄清发出时间距投标截止时间不足 15 日的，为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的澄清，招标人/采购代理机构可顺延投标截止时间。

3. 招标文件的修改

3.1 在投标文件接收截止日期前，招标人可以更正公告或补充文件的形式对招标文件进行修改。

3.2 招标文件的修改将以新疆政府采购网公告方式通知所有潜在投标人，并对投标人具有约束力。

3.3 招标人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以新疆政府采购网公告方式通知所有潜在的投标人；不足15日的，招标人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

3.4 代理机构发出的所有补充、修改和变更文件均作为招标文件的组成部分，与招标文件具有同等法律效力。

三、投标文件的编制

1. 投标文件的编制要求

投标人应仔细阅读“招标文件”的所有内容，投标文件应用中文编写。投标文件的书面内容不得有加行、涂抹或改写。招标人及采购代理机构不接受电报、电话、传真投标。投标人应按“招标文件”的要求编制“投标文件”，并保证所提供的全部资料的真实性、完整性及有效性，以使其投标对“招标文件”作出实质性响应。否则，投标文件可能被拒绝。**对同一标段以同一投标人名义，提交两套或以上的投标文件，其投标无效。**

投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面，否则，所提供的外文资料将可能被视为无效材料。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。但不能故意错误翻译，否则，所提供的外文资料将可能被视为无效材料。

2. 投标文件构成

见第五部分，投标文件格式

3. 投标文件格式

投标人需按照招标文件第五部分投标文件构成顺序编制投标文件，并按招标文件中提供的格式填写投标函、授权委托书、投标报价单等材料。

4. 投标报价

4.1 投标报价应包含项目实施过程中涉及到的一切费用。

4.2 投标报价按招标文件中相关附表格式填写，应为所投标包中服务报价，只允许一个报价。否则视为有选择性报价，按无效标处理。

4.3 凡要求投标人考虑在报价中的内容投标人在投标文件中没有考虑、没有计入的或未单独列出，招标人认为投标人已将此项费用涵盖在其它费用价格中。

4.6 报价注意事项:

(1) 价格一律以人民币计算, 以元为单位标准;

(2) 投标人报价时应充分考虑所有可能影响到报价的报价因素, 一旦招标结束最终成交, 总价将固定, 不予调整。如发生漏、缺、少项, 都将被认为是成交人的报价让利行为, 损失自负。

5. 中标服务费

按照前附表要求由中标企业向招标代理机构支付。

6. 投标保证金

6.1 投标人需提交投标保证金(详见投标须知前附表), 并作为参与招标的组成部分之一。

6.2 对于未按要求提交投标保证金的, 将被视为非响应性投标而予以拒绝。

6.3 未中标人投标保证金将在中标通知书签发后 5 个工作日内按照保证金的来款渠道原路退还至投标人缴纳保证金的企业银行账户内。

6.4 中标人的投标保证金, 在中标投标人按规定签订合同后退还。中标投标人退还保证金时, 还需提供采购合同复印件加盖公章。

6.5 下列任何情况发生时, 投标保证金将被没收:

(1) 投标人在投标有效期内撤回投标文件的;

(2) 投标人在投标过程中弄虚作假, 提供虚假材料的;

(3) 中标人无正当理由不与招标人签订合同的;

(4) 将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标采购单位同意, 将项目分包给他人的;

(5) 拒绝履行合同义务的;

(6) 其他严重扰乱招投标程序的。

7. 投标有效期

7.1 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, 招标人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

四、投标文件的递交

1. 投标文件递交截止日期及方式

1.1 本项目采用不见面开标, 投标人须在投标截止时间前通过 CA 在政采云平台上传加密

的电子投标文件。

1.2 采购代理机构将在招标文件规定的时间和地点组织评标会议。

1.3 招标人可以通过修改招标文件酌情延长投标文件接收截止日期，在此情况下，投标人的所有权利和义务以及投标人受制约的截止日期均应以延长后新的截止日期为准。

2. 迟交的投标文件

招标人将拒绝接收在规定的截止日期后递交的任何投标文件。

3. 投标文件的修改

投标人在递交投标文件截止时间之前，对所递交的投标文件可以补充、修改，补充、修改的内容为投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

五、无效标、废标条款

1. 无效投标条款

- 1.1 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- 1.2 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 1.3 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 1.4 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 1.5 投标文件含有招标人不能接受的附加条件的；
- 1.6 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2. 废标条款

- 2.1 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三家；
- 2.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 2.3 投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；
- 2.4 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，招标人应当将废标理由通知所有投标人。

3. 投标人不足三家情形处理

如出现投标截止时间结束后参加的投标人不足三家的，采购单位应当报告财政部门，按照以下原则处理：

3.1 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，招标人、采购代理机构改正后依法重新招标；

3.2 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他招标方式采购的，招标

人应当依法报财政部门批准。

4. 中标、成交无效条款

- 4.1 提供虚假材料谋取成交的；
- 4.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
- 4.3 与招标人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- 4.4 向招标人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- 4.5 在规定的时间内未与招标人签订采购合同的；
- 4.6 在招标采购过程中与招标人进行协商谈判的；
- 4.7 法律、法规规定的其他情况。

六、开标和评标

1. 开标程序

1.1 招标人按招标文件规定的时间、地点组织投标。采购单位代表及有关工作人员参加，政府采购监管部门视情况参与。

1.2 经招标人委托，开标由采购代理机构主持。投标人应在投标文件递交截止时间 30 分钟内完成在线解密。

1.3 投标文件中投标报价表内容与投标承诺书内容不一致的，以投标报价表为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

开标结束后 30 分钟内完成“开标一览表”在线签章。完毕之后进入资格审查及评标环节。

1.4 开标时，由资格审查小组对投标人进行资格审查，未通过资格审查的投标人，其投标无效。

1.5 开标时，由监督人员对开标全过程进行监督。

2. 评标委员会

招标采购单位根据本项目的特点，于开标前 48 小时，从政采云评审专家库中随机抽取组建评标委员会，评标委员会构成：由招标人代表和评审专家共 5 人（含 5 人）及以上的单数组成，评审专家不得少于评标委员会成员总数的三分之二。评标委员会在监督人员的监督下独立完成评标工作，负责对投标文件进行评审、推荐中标候选人。

2.1 评标事务由评标委员会负责，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；
- (5) 向招标人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

2.2 评标委员会成员的义务

- (1) 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- (2) 按照招标文件规定的评标方法和标准进行评标，对评审意见承担个人责任；
- (3) 对评标过程和结果，以及投标人的商业秘密保密；
- (4) 参与评标报告的起草；
- (5) 配合财政部门的投诉处理工作；
- (6) 配合采购单位答复投标人提出的质疑。

3. 评标原则

“公开、公平、公正、客观、择优”为评标的基本原则，评标委员会将根据这一原则，公正、平等地对待各投标人。

4. 评标程序

4.1 评标会议由评标委员会组长主持。评标委员会首先对各投标文件进行符合性审查，未通过审查的为无效标。

4.2 评标委员会判断“投标文件”的响应性，仅基于“投标文件”本身而不靠外部证据。对非实质性响应的投标文件，投标人不能通过修正或撤销不符之处，而使其成为实质性响应。

4.3 评标委员会根据招标文件要求，讨论、通过评标工作流程和评标要点。

4.4 围绕评标要点，评标委员会全体成员对有效投标人递交的投标文件分别进行评标。

4.5 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。

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。

4.6 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。
为保证本项目服务质量，最低报价不作为中标的唯一依据。

5. 中标人

5.1 评审结束后综合得分情况由高到低排序推荐前三名作为中标候选人，招标人选取第一中标候选人为中标单位。若有综合评分相同则报价低的一方排名靠前。若有综合评分相同且报价相同的由技术标得分高低评定排名。

6. 评标过程保密

6.1 在评标过程中和评标结束后，凡属于审查、澄清、评价、比较招标文件等有关信息，评标委员会的研究情况和所有投标人的商业秘密都属于保密内容相关当事人均不得泄露给任何投标人或与评标工作无关的人员。

6.2 投标人不得探听上述信息，不得以任何行为影响评标过程。

6.3 招标人、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。除招标人代表、评标现场组织人员外，招标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。有关人员对于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。

6.4 招标人和评标委员会不向未中标的投标人解释未中标原因，也不对评标过程中的细节问题进行公布。

7. 投标人有下列情形之一的，视为无效投标。

7.1 投标文件所投标段中的应标范围小于本文件对应标段要求的采购范围；

7.2 投标文件与事实不符的；

7.3 经评标委员会一致认定为重大偏离的；

7.4 不符合本文件中规定的其他实质性要求的；

7.5 不符合法律、法规有关规定的。

8. 出现下列情形之一的，本项目作废标处理，除采购任务取消外，重新组织采购。

8.1 本文件存在不合理条款，公告时间及程序不符合规定的；

8.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

8.3 因重大变故，采购任务取消的。

9. 评标办法

本次招标的评标方法采用综合评分法，即在满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项评标标准进行综合评审。

评标委员会严格按照招标文件的要求、条件及投标人所作的实质性响应内容，对投标人的投标文件进行综合打分。投标人的得分为各评委所给分数的平均分。计算结果在小数点后均保留两位小数，后余位数四舍五入计。并以综合评分法进行评估，总分值为 100 分。

符合性检查表

| 评标因素 | 评标标准 |
|-------|---|
| 符合性审查 | 投标文件上法定代表人或其授权代理人的签字、投标人的单位章齐全符合招标文件规定。 |
| | 法定代表人身份证明或授权委托书有效，且符合招标文件规定的格式。 |
| | 只有一个有效报价，不得超过预算价。 |
| | 按招标文件要求缴纳投标保证金。 |
| | 服务期满足招标文件要求。 |
| | 投标有效期满足招标文件规定。 |
| | 投标文件未附有招标人不能接受的附加条件及法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。 |
| | 投标人必须满足第四部分技术需求中标★的实质性要求条款，需提供相关承诺函并加盖公章。 |

备注：1. 本表与招标文件中相关评审条款内容不一致的，以本表内容为准。

2. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

3. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效响应。

4. 汇总时出现不同意见的，评标委员会按少数服从多数原则表决决定。

评分标准

| 评分项目 | 评分因素 | 评审内容 |
|------------|-------------------|--|
| 价格部分 (30分) | 投标报价 (30分) | <p>价格分采用低价优先法计算，即满足本招标文件要求的最低投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其它投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格分分值(精确到小数点后两位)。</p> <p>报价超过了采购项目预算或最高限价的，为无效投标。</p> |
| 商务部分 (20分) | 企业业绩 (10分) | <p>投标人近三年 (2023 年 1 月 1 日至今)，提供类似项目业绩，每条有效业绩得 2 分，最多得 10 分。</p> <p>注：需提供中标通知书或合同复印件 (含合同首页、内容项、签章页)，证明材料需清晰可辨，未提供或提供不全不得分。</p> |
| | 人员配置 (10分) | <p>1、项目主管 1 名，具有 10 年以上从业经验，得 2 分；</p> <p>2、班组长，具有 5 年以上从业经验，每配备 1 名得 1 分，满分 2 分；</p> <p>3、质检员 (培训)，具有 5 年以上从业经验，每配备 1 名得 1 分，满分 2 分；</p> <p>4、前台话务人员，具备呼叫中心服务员资格证书及普通话二级乙等 (含) 以上证书，每配备 1 名得 1 分，满分 4 分；</p> <p>注：上述人员还须提供身份证、劳动合同，从业经验以拟派项目团队表中填写的为准，证明材料不全不得分。</p> |
| 技术部分 (50分) | 服务内容、运维主要内容 (15分) | <p>根据投标人针对服务内容、运维主要内容提供的方案，包括：(1) 交管 12123 语音服务平台坐席服务租赁。(2) 交管 12123 智能外呼及“云哨”语音提示服务。(3) 12367 出入境管理呼叫中心座席服务。</p> <p>方案内容完整齐全，符合项目实际 (第四部分技术需求) 的，得 15 分，每缺少一项方案内容，扣 5 分，有一处内容存在缺陷的，扣 1 分。未提供的，此项不得分。</p> <p>注：1. 内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符；⑦该项内容套用其他项目内容。</p> |
| | <p>服务要求 响应方案 (15分)</p> | <p>根据投标人提供的针对服务要求的响应方案，包括：（1）交管 12123 语音服务平台坐席服务租赁。（2）交管 12123 智能外呼及“云哨”语音提示服务。（3）12367 出入境管理呼叫中心座席服务。</p> <p>方案内容完整齐全，符合项目实际（第四部分技术需求）的，得 15 分，每缺少一项方案内容，扣 5 分，有一处内容存在缺陷的，扣 1 分，扣完为止。未提供的，此项不得分。</p> <p>注：1. 内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符；⑦该项内容套用其他项目内容。</p> |
| | <p>进度计划、 人员安排 计划和质 量控制措 施（10分）</p> | <p>根据投标人针对本项目提供的方案进行评审，包括：</p> <p>（1）合理的进度计划、人员安排计划。（2）质量控制措施。</p> <p>方案内容完整齐全，符合项目实际（第四部分技术需求）的，得 10 分，每缺少一项方案内容，扣 5 分，有一处内容存在缺陷的，扣 1 分，扣完为止。未提供的，此项不得分。</p> <p>注：1. 内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符；⑦该项内容套用其他项目内容。</p> |
| | <p>应急预案 (10分)</p> | <p>根据投标人针对本项目提供的方案进行评审，包括：</p> <p>（1）突发事件防范措施。（2）突发事件应急处理措施。</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>方案内容完整齐全，符合项目实际（第四部分技术需求）的，得 10 分，每缺少一项方案内容，扣 5 分，有一处内容存在缺陷的，扣 1 分，扣完为止。未提供的，此项不得分。</p> <p>注：1. 内容存在缺陷是指：①该项内容描述前后不一致；②该项内容所阐述的项目信息与本项目实际信息不一致；③该项内容引用的规定、规范错误；④该项内容描述不符合国家相关法律法规、政策文件、规范标准要求；⑤该项内容阐述的方式方法明显不符合本项目实际情况；⑥该项内容描述与本项目实际情况不符；⑦该项内容套用其他项目内容。</p> |
| | <p>合计 100 分</p> |

注：1. 所有评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

七、中标及合同签订

1. 中标人

采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送招标人。

招标人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。评审结束后综合得分情况由高到低排序推荐前三名作为中标候选人，招标人选取第一中标候选人为中标单位。若有综合评分相同则报价低的一方排名靠前。若有综合评分相同且报价相同的由技术标得分高低评定排名。

招标人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

2. 中标结果公告

2.1 招标人或者招标代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果。中标公告期限为 1 个工作日。

3. 中标通知书

3.1 在公告中标结果的同时，招标人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

3.2 中标人应及时到采购代理机构领取中标通知书，中标通知书是签订合同的依据和组成部分。

3.3 中标通知书为签订中标合同的依据，是合同的有效组成部分。

3.4 中标通知书对招标人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，招标人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

3.5 中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有招投标法律法规规章制度规定的中标无效情形的，采购代理机构在取得有权主体的认定以后，应当宣布发出的中标通知书无效，并收回发出的中标通知书（中标人也应当缴回），依法重新确定中标人或者重新开展招标活动。

4. 签订合同

中标人应在规定的时间、地点与招标人签订合同，招标文件、中标人的投标文件、分次报价及服务承诺文件以及评标过程中有关澄清文件均作为合同附件，合同经招标人审核盖章后实施。

4.1 中标人无正当理由未在规定时间内与招标人签订合同的，招标人有权建议取消其中标资格，监管部门将对其依法处理。

4.2 招标人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件；不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

4.3 中标人因不可抗力或自身原因不能签订采购合同或者不能履行合同的，参照《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十九条，招标人可以按中标候选人顺序确定新的中标人并签订合同，以此类推，或重新进行采购。

4.4 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让给他人。除本文件另有规定外，也不得将中标项目进行分包给他人。

4.5 招标人增加合同标的权利

招标合同履行过程中，招标人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标投标人协商签订补充合同，但所有补充合同的招标金额不得超过原合同招标金额的百分之十。

八、验收及知识产权

1. 验收

中标人与招标人应严格按照国家财政部《关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。

中标人根据初步验收的结果进行整改并满足合同技术要求后，由中标人提交完备的项目实施文档及书面申请，经招标人审核通过后，由招标人组织开展验收工作，签署项目验收文件。

2. 付款

招标人凭项目合同、验收报告合同约定的时间内办理采购款支付手续。

3. 知识产权

3.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品或服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

3.2 招标人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

3.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，招标人享有永久使用权。

3.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

九、法律责任

1. 法律责任

投标人有下列情形之一的，处以政府采购项目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，并予以公告，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的；

(2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

(3) 与招标人、其他投标人或采购代理机构恶意串通的；

(4) 向招标人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

(5) 在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判、不按照招标文件和中标投标人的投标文件订立合同，或者与招标人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(6) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。投标人有前款情形之一的，中标无效。

2、中标人有下列情形之一的，招标采购单位不予退还其交纳的投标保证金；情节严重的，

由财政部门将其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，并予以通报：

(1) 中标后无正当理由不与招标人签订合同，或者与招标人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(2) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目分包给他人的；

(3) 拒绝履行合同义务的。

中标人有前款情形之一的，中标无效。

按照以上条款规定，经同级或其上级财政部门认定中标无效的，可按中标候选人顺序重新确定，或重新进行采购。

3、发生下列情况之一，投标人将被列入不良记录名单，在1~3年内禁止参加政府采购活动，并予以公告：

(1) 开标后在投标有效期内，投标人撤回其投标；

(2) 中标后无正当理由不与招标人签订政府采购合同；

(3) 中标后未按照招标文件和中标投标人的投标文件订立政府采购合同，或者与招标人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(4) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人；

(5) 拒绝履行合同义务的；

(6) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(7) 其他违反法律法规相关规定的情形。

3.1 《政府采购法》七十七条：投标人有下列情形之一的，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、排挤其他投标人的；

(3) 与招标人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

(4) 向招标人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

(5) 在招标采购过程中与招标人进行协商谈判的；

(6) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

3.2 《政府采购法实施条例》第七十二条：投标人有下列情形之一的，依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究法律责任：

- (1) 向评标委员会、竞争性谈判小组或者询价小组成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (2) 中标或者成交后无正当理由拒不与招标人签订政府采购合同；
- (3) 未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；
- (4) 将政府采购合同转包；
- (5) 提供假冒伪劣产品；
- (6) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同。

投标人有前款第一项规定情形的，中标、成交无效，列入不良行为记录名单。

十、质疑及处理

1.1 投标人认为招标文件、招标过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以根据《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》、和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向招标人或其委托的采购代理机构提出质疑。

1.2 质疑投标人应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以纸质形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

超出法定质疑期的、重复提出的、分次提出的或内容、形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑投标人将依法承担不利后果。

1.3 采购代理机构质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见投标人须知资料表。

1.4 质疑的提出

1.5 本采购文件中所称质疑及答复，是指参加本次采购活动的投标人对政府采购活动中的采购文件、采购过程和成交结果向招标人提出质疑，招标人答复质疑的行为。

1.6 投标人认为采购文件、采购过程和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7个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。投标人应知其权益受到损害之日，是指：

(1) 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

1.7 对可以质疑的采购文件提出质疑的，质疑人为参与本项目的报价方或潜在报价方。可质疑的文件为采购公告以及采购文件（包括属于其组成部分的澄清、修改、补充文件和评审标准、合同文本等）。

1.8 对采购过程和成交结果提出质疑的，质疑人为直接参与本项目的报价方。采购过程，即从采购项目信息公告发布起到成交结果公告止，包括采购文件的发出、提交投标文件、投标文件开启、评审等各个采购程序环节。

1.9 提出质疑应当符合下列条件：

- (1) 质疑主体应当符合有关规定；
- (2) 在质疑法定期限内提出；
- (3) 属于可以提出质疑的政府采购事项受理范围和本项目招标人的管辖权范围；
- (4) 政府采购法律、法规、规章规定的其他条件。

1.10 提出质疑应当具有明确的请求和提供必要的证明材料。明确的请求，即质疑人在质疑函中提出的，要求招标人对其予以支持的主张。必要的证明材料，即能够证明质疑人的质疑请求成立的必要材料，包括相关证据、依据和其他有关材料。

1.11 质疑人所提供的证明材料应当具有真实性、合法性以及与质疑事项的关联性和证明力，否则不能作为认定该质疑事项成立的依据。

1.12 质疑人提出质疑时应当提交质疑函。质疑函包括下列内容：

- (1) 提出质疑的质疑人的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 质疑事项；
- (4) 事实依据和证明材料；
- (5) 法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

质疑函采用实名制。质疑人为自然人的应当由本人签字，并附有效身份证明文件；质疑人为法人或者非法人组织的应当由法定代表人或者负责人签字并加盖公章，并附有效身份证明文件。

1.13 质疑人可以委托代理人进行质疑。代理人应当提交授权委托书。授权委托书应当载明委托代理的具体权限、期限和相关事项。

1.14 质疑的审查和受理

招标人在收到质疑函后应当及时审查是否符合质疑受理条件，对符合质疑受理条件的，及时予以受理。

1.15 对不符合质疑受理条件的，分别按照下列不同情形予以处理：

(1) 质疑函内容不符合规定的，告知质疑人进行修改并重新提出质疑。修改后质疑事项仍不具体、不明确或者最终递交质疑函的时间超过质疑法定期限的，不予受理；

(2) 质疑主体不符合有关规定的，告知质疑人不予受理；

(3) 超过质疑法定期限提出质疑的，告知质疑人不予受理；

(4) 对不属于可以提出质疑的政府采购事项提出质疑的，告知质疑人不予受理；

(5) 质疑不属于本项目招标人管辖的，告知质疑人向有管辖权的招标人提出质疑；

(6) 质疑不符合其他条件的，告知质疑人不予受理。

1.16 质疑的处理和答复

1.17 招标人受理质疑后，将及时把质疑函发送给被质疑人，并要求其在一定期限内提交书面答复，同时提供有关证据、依据和相关材料。

1.18 对于质疑事项中涉及的问题较多、情况比较复杂的，为了全面查清事实、取得充分的证据，招标人认为有必要时，可以进行调查取证或者组织质证。

1.19 对评审过程、成交结果提出质疑的，招标人可以组织原评审委员会协助答复质疑。

1.20 质疑处理过程中，质疑人书面申请撤回质疑的，将终止质疑处理程序。

1.21 质疑人拒绝配合招标人依法对质疑进行调查处理的，招标人将按质疑人自动撤回质疑处理；被质疑人拒绝配合招标人依法对质疑进行调查处理的，招标人将视同其认可质疑事项。

1.22 质疑人拒绝配合招标人依法对质疑进行调查处理的，招标人将按质疑人自动撤回质疑处理；被质疑人拒绝配合招标人依法对质疑进行调查处理的，招标人将视同其认可质疑事项。

1.23 招标人将在正式受理质疑后 7 个工作日内作出答复。

1.24 质疑答复应当包括下列内容：

(1) 质疑人的姓名或者名称；

(2) 收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；

(3) 质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；

(4) 告知质疑投标人依法投诉的权利；

(5) 质疑答复人名称；

(6) 答复质疑的日期。

第三部分 授予合同（仅参考）

最终以实际签订版为准

甲方（委托方）：

单位地址：

乙方（受托方）：

法定代表人：

公司地址：

本合同甲方委托乙方就_____项目进行的技术服务，并支付服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守：

一、乙方进行技术服务的内容、要求和方式

（一）服务内容：

（二）服务要求：

（三）服务方式：

二、乙方应当按照下列进度要求进行本合同项目的技术服务工作：

三、为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列协作事项：

（一）提供技术资料：

（二）提供工作条件：

（三）其他：

四、甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式为：

（一）技术服务报酬总额为：

（二）技术服务报酬由甲方_____支付乙方。

具体支付方式和时间如下：

乙方开户银行名称、地址和帐号为：

开户银行：

地址：

帐号：

五、本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在_____日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意。

六、双方确定，按以下标准和方式对乙方提交的技术服务工作成果进行验收：

(一) 乙方提交技术服务工作成果的形式:

(二) 技术服务工作成果的验收方法:

七、双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下:

(一) 甲方:

保密内容(包括技术信息和经营信息):未经乙方允许甲方不得将本项目对标文件提供给第三方。

(二) 乙方:

保密内容(包括技术信息和经营信息):未经甲方允许乙方不得将甲方向乙方提供的所有需要保密的信息提供给第三方。

八、对标分析结果提交时间

乙方应当根据甲方的时间要求及时完成对标活动并提交工作成果。于____年__月__日前,按照甲方的要求提交对标工作成果,并移交其他相关对标档案资料。

如在对标活动过程中出现不可预见的情况,影响对标工作如期完成,双方应协商变更约定事项。

九、乙方存在下列情况的,甲方有权单方解除约定,甲方并保留追究法律责任的权利:

(一) 故意隐瞒与报价文件不符的重大事实的;

(二) 将本业务转包或分包给相关企业的;(招标文件有特殊规定的除外)

(三) 无法完成或拒不完成本合同约定内容的;

(四) 因违法、违规行为被国家有关主管部门给予没收违法所得、罚款、暂停执行部分或全部业务、吊销有关执业许可证等行政处罚的;

(五) 严重违法甲方有关规定和要求,拒不改正的;

(六) 违反保密义务,将相关资料信息外泄的;

(七) 其他严重违法、违规行为。

十、本合同经双方签章后生效,约定事项全部完成后失效。合同履行期间产生纠纷,经协商不能解决时,应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十一、签约三方按照《中华人民共和国民法典》的规定承担违约责任。

十二、本合同一式陆份,甲方执叁份,乙方执叁份,并具有同等效力。

十三、如有未尽事宜,双方经协商后可签订补充合同,补充合同与本约定具有同等法律效力。

附件:项目组人员名单

甲方：

（盖章）

授权代表：

日期： 年 月 日

乙方：

（盖章）

授权代表：

日期： 年 月 日

第四部分 技术需求

一、项目背景

为进一步提升公安交通管理便民利民工作效率和服务水平，通过与第三方语音智能外呼服务平台对接，实现告知内容语音播报功能；通过购买服务的方式，为新疆 12123 语音服务平台、12367 二级平台组建并运行人工座席呼叫服务团队。

二、服务内容

（一）基本情况

1. 交管12123语音服务平台坐席服务

通过语音服务等方式，为广大人民群众提供业务咨询、投诉建议、交通安全信息查询、业务受理进度查询、互联网用户信息变更、交通管理业务预约/受理等便捷服务，进一步提升公安交通管理便民利民工作效率和服务水平。

2. 交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务

按照部局要求提供12123语音平台智能外呼服务。通过购买外呼服务的方式，在原有“交管12123”短信和APP消息的基础上，拓展12123语音平台电话自动外呼能力，开展交通安全警示提示和宣传告知工作。

3. 12367出入境管理呼叫中心座席服务

12367服务平台是统一受理移民管理领域业务咨询、意见建议等服务诉求的综合性服务平台，是中国移民管理面向全国、辐射全球的一体化“客服中心”。

（二）分包情况

该项目共分为一包，主要包括交管12123语音服务平台坐席服务、交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务和12367出入境管理呼叫中心座席服务。

（三）运维主要内容

1. 交管12123语音服务平台坐席服务租赁。

通过打包购买整体服务的方式，租赁15个双语（普通话及维吾尔语）坐席服务以及语音智能外呼服务等，按照相关技术规范，向全区提供交管语音业务服务。主要包括：

（1）提供12123语音服务平台语音服务后端系统和前端座席服务（包括场地、设备、管理、培训等）。

（2）提供部、省两级服务系统的跨省专网链路（专线链路带宽应不低于18M，并提供备用专线链路）。

（3）提供15个话服座席（其中双语（普通话及维吾尔语）或少数民族语言坐席不少于坐席总数的60%）及管理人员，确保全区公安交管12123语音业务正常开展。投标人要合理安排班组人数，确保接通率不得低于90%。

（4）投标人提供的语音服务团队必须掌握12123语音服务平台各项功能，熟悉交管相关业务。投标人要提供独立办公场地，并具备规范的服务中心标识。

2. 交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务。

提供12123语音平台智能外呼服务（通过在互联网集中部署搭建的语音外呼平台，对接现有交管12123语音服务平台，提供12123语音电话自动外呼服务，定时发起自动外呼任务，自动拨打外呼电话，实现交通安全警示提示和宣传告知内容语音播报功能）。

3. 12367出入境管理呼叫中心座席服务

（1）建立服务团队

通过购买服务的方式，为新疆12367二级平台完成组网环境并运行2个专职人工座席呼叫服务团队。中文前台话务座席共设置2个。提供7×24小时全时段运行服务，并具备短期内扩容至4个座席的服务能力。当30秒接通率小于90%时，提

交话务预测及接通率服务报告，由新疆公安厅确定是否增加话务座席。配合新疆公安厅更新维护知识库，开展相关人员业务培训。

投标人负责座席人员的基础培训，并制定完善的岗前、在岗培训规划，确保业务能力适应工作需要。12367热线后台可应请求参与对接线座席人员的业务培训。

（2）完善座席职场

此项目使用的呼叫中心场地及配套设施，须由投标人提供，具体需求如下：

投标人提供专业场地及独立的座席区域。职场内座席需配备专业的座席软硬件设备包括座席卡座及座椅、电脑终端、电话接口和专业耳机等。

语音服务职场场地应包括呼叫中心、会议室、培训室、休息室、更衣室等，并按照招标人要求进行设计和装修，统一风格，悬挂明显标识，人员统一着装。根据有关标准要求，进行职场的软装工作。

（3）集成、培训和运营需求

投标人应按要求向新疆公安厅提供系统集成建设、运维等服务，并按照有关要求提供对不同团队、不同岗位的培训，包括但不限于以下工作：

①话务座席及监控建设。按照相关技术文档要求，完成12367出入境管理服务平台运行环境搭建、设备安装调试、系统联调，部署应用，配套职场实时视频监控系統，并提供相关运维服务。

②业务培训。一是针对专职人工座席呼叫服务团队，开展话务系统使用培训，内容包括“12367出入境管理服务平台”概况、基本任务、系统基本功能、系统应用、知识库的使用、工单流转、业务转办、业务督办、系统考核等多个环节的全方位系统使用培训；二是设立专职呼叫服务人员培训岗位，编制培训教材和系统应用手册，针对呼叫服务人员流动性大、人员更迭频繁等特点，建立从团队建

立、项目上线试运行、服务上线、日常培训等全过程培训机制和考核机制，培训内容包括但不限于移民管理领域业务知识、接线技能等培训，确保人员业务知识和接线技能的熟练掌握。

③运维人员保障。在运维服务期内，建立专项运行维护团队，在座席职场开展日常维护、系统调整、故障处置、现场技术支撑等服务；设置职场专属运维岗位，同时在岗不少于1人，提供7×24小时监控话务系统平台运行状态、现场工作环境维护、系统升级、知识库维护和系统故障处置，配合新疆公安厅完成其他指定工作，遇有重大会议、重大活动等期间，提供加强运维保障服务。

④安全保密服务。建立安全保密制度，针对相关人员开展保密教育和管理、监督，杜绝相关业务数据和用户个人信息泄露等安全事件；投标人提供相应的网络安全防护措施，满足国家网络安全等级保护要求。服务风险控制制度建设及实施情况，异地灾备等不能因安全问题出现业务数据泄露、服务中断、数据丢失等问题，必须保障7×24不间断无故障运行。

⑤投标人提供的坐席服务团队必须掌握12367出入境管理呼叫中心平台各项功能，熟悉出入境管理相关业务。投标人要提供独立办公场地，并具备规范的服务中心标识。

（4）座席场地规格需求

①场地要求

投标人提供专业场地及独立的座席区域，按照新疆公安厅和政府语音服务热线环境要求进行装修、装饰，悬挂统一标示。工作环境应安全、整洁，照明、隔音、吸音、温湿度等符合政务服务热线工作要求。座席场地面积不少于100平方米，并需额外预留不少于50%的场地用于本项目弹性扩展，至少具备扩展到10个工位的场地能力。

②座席工位要求

参照《政府热线服务规范》（GB/T 33358—2016）等相关标准，设立2个人工语音座席工位，包括2个座席工位。搭建网络环境，调配人力物力，做好灾备管理。

网络环境。每个座席不低于2M互联网带宽，具备必要的网络安全防护能力。

座席场地。有条件、业务量大的单位需设置独立的座席区域，使用12367统一标识。

硬件配备。电脑终端（配置不低于：CPU i3-8100/内存8G/SSD硬盘256G/集成显卡/WIN7操作系统，专机专用）、专业耳麦（单声道，头夹式，降噪型话务员耳麦）、电话接口、UPS等。

人员配备。话务座席人员满足语言表达能力强、抗压能力强、业务素质高、文字录入速度不低于60字/分钟等基本要求，合理排班备勤，保证12367平台7×24小时全天候、规范化运行。

③场地其它要求

除座席场地外，还需要提供召开会议、开展相关培训工作的会议室，以及更衣室和24小时服务夜班人员休息室，以及其他支撑所有人集体办公的设施、设备，包括但不限于：会议桌、会议椅、投影仪、打印机、复印机、耗材，以及其他办公和生活家具、水、电、物业管理、安全保卫等。

三、服务要求

（一）交管12123语音服务平台坐席服务租赁

1.服务基础要求

（1）投标人需提供12123语音服务平台整体服务、接线人员、接线场地等，面向群众对交警相关业务进行受理解答。

包括：按照相关技术方案，提供12123语音服务平台语音服务后端系统和前端座席服务。语音服务后端系统包括统一版语音服务软件、专用语音软硬件支撑设备、通用软硬件支撑设备；前端座席包括座席人员、座席软硬件设备。同时，需提供部级服务系统至省级服务系统的跨省专网、互联网服务系统与互联网平台数据传输网络等2条网络专线链路，并提供备用专线链路。

服务后端系统也可以依托运营商统建的云呼叫中心平台，与交管业务平台对接，通过“云座席租用”方式，提供语音服务基础支撑，云呼叫中心（云坐席租用）模式涉及到的电路和部局统一版软件本地化部署需投标单位自行承担建设。云呼叫中心须支持双语服务（普通话及维吾尔语）。

(2) 投标单位需配合甲方根据上级单位工作要求，协助开展语音服务中心云坐席扩容以及智能客服系统升级改造和系统对接、测试应用等相关工作。

(3) ★座席及服务人员要求：需提供15个话服座席(其中双语（普通话及维吾尔语）或少数民族语言坐席不少于坐席总数的60%），同时需保证话服储备人员不低于话服人员总数20%，确保至少2名专职管理人员。储备人员需经过专业培训，掌握必要的业务知识，人员变动时储备人员能够及时补充，不影响正常接线。

(4) 服务内容：根据12123语音服务流程和质量标准要求，受理全网12123呼入的咨询、业务办理、投诉及建议等相关业务。

(5) 服务方式：提供人员承接12123部分呼入话务，按照甲方相关业务规范、质量标准开展呼入服务。

(6) ★服务时间要求：呼入服务时间结合排班需求，包括周六、周日及节假日的倒班，服务时间为7*11小时。服务时间内任意时间段均保证15个坐席同时在线，处于可接话状态。（上下班时间段结合业务情况经甲方同意后可进行相应调整）

(7) 服务工作语言：普通话及维吾尔语。

2.服务质量要求

(1) 语音平台涉及到的所有硬件。合同期内均由投标人负责维护，并保障硬件运行环境，系统软、硬件发生故障时及时处理，确保系统24小时正常运行。

(2) 服务后端系统采用云坐席方式的，按地市来电区号策略分流语音话务的需要满足甲方语音业务接通率要求，实现动态调整坐席需求，确保话务接通率满足考核要求。

(3) 服务后端系统采用本地化部署话务坐席、云呼叫中心云坐席，或本地系统与云坐席混合模式的均需实现坐席数量动态调整功能，同时需保障本地化部署语音排队机（提供备件证明）等硬件设备正常使用，自助语音服务需提供双语模式。

(4) 涉及到语音平台与互联网平台的对接均由投标人负责，并且在合同期内免费对系统及软件进行升级。（由公安部开发的软件由甲方提供升级包）

(5) 知识库的定期维护，按照相关要求投标人需定期完成知识库数据的更新。

(6) 保障话务座席团队质量，提升客户满意度，妥善处理接话过程中引起的投诉，做好投诉预防工作。处理因由业务技术支撑所产生的客户咨询及客户投诉等。

(7) 针对服务质量和整体话务波动做出相关的应急调控机制。

(8) 接话过程中始终微笑服务，并保持良好的服务态度。严格按照服务规范用语应答，主动回应客户的问候，禁用服务忌语，不粗暴对待语音呼入客户。

(9) 应答过程中遇客户咨询自己不熟悉的业务时，忌烦躁、不懂装懂、搪塞客户，确实遇到不懂的问题及业务可记录客户联系方式，及时联系交警部门或

相关单位核实后再致电予以解答或回复。

(10) 通话过程中不得无故打断客户说话，不要急于对客户做出解释，应请客户将问题表述完后再答复。

(11) 对于客户的投诉以及当下无法解决核实的问题利用好工单流转系统及时将工单按流程进行转递，对于转递解决完毕或已答复的工单，有需要的情况下及时联系当事人做好解释和答复工作。

3.人员培训要求

(1) 定期开展座席人员培训，新入职人员组织为期十天的岗前培训，岗前培训包括“基础能力培训”和“业务知识”培训，基础能力培训包括服务理念、信息安全、服务禁忌、服务规范、质检标准等服务基本内容，业务知识培训分为业务培训、系统培训两个阶段，原则上12123呼入项目总培训周期不少于10天（如正式上岗仍需通过员工上岗认证考核）。

(2) 针对座席人员进行每月一次考核测试，测试内容包括业务测试、系统考试和综合评定。业务测试：主要考查员工对培训期所学理论知识的掌握情况，可通过笔试/上机等形式进行；系统考试：培训期所学系统知识，考查员工对系统常用功能菜单、知识库点击准确性以及熟练程度，通过上机实际操作进行；综合评定：根据参训人员的学习情况、出勤、日常行为规范等情况评定。

4.人员考核要求

座席人员进行月度绩效考核制度，考核KPI维度围绕话务量、签入时长、满意度、月考成绩和服务质量几项内容，按照综合评定进行绩效评分，对考核不合格的人员要加强培训或调离岗位。

5.信息安全管理要求

(1) 根据信息安全要求，对坐席人员信息安全培训教育工作，防范私自查

询、泄漏客户信息等各类信息安全事件发生。

(2) 坐席人员应严格遵守保密协议，不得擅自泄露任何数据。

(3) 坐席人员及管理人员必须签署信息安全保密协议及信息安全责任书。

(4) 坐席人员及管理人员不得将任何涉及到交管信息数据以任何方式带出或者泄露给其他人员，如有发现将追究其及公司相关法律责任。

(5) 为了在服务期限之内提供高效可靠的服务，投标人必须考虑网络冗余和备份，保障数据的安全，同时相关技术人员需签订信息安全保密责任书。

6.其他要求

(1) 业务技能：话务人员经培训后需具备较好的交管业务解答能力。

(2) 按照质检标准进行呼入规范要求，提升话务人员的业务能力和服务质量。

(3) 根据12123语音服务业务的特点，提前制定针对人员离职、突发客户投诉等应急预案并将预案上报甲方。

(4) 在节假日期间，需结合甲方业务需求，做好人员储备、流失率管控、排班遵时、服务质量保障等工作，严禁出现在节假日期间，支撑力度不足导致服务质量下降。

(5) 投标人应定期开展话务运营情况分析，向甲方提供阶段性工作汇报，对接话过程中出现的问题以及热点、重点咨询进行汇总，并对不断提升服务质量提出意见建议。

(6) 投标人需在该项目上一服务期结束前30日内具备提供整体服务的能力，实现业务无缝衔接。

(二) 交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务

1.服务基础要求

根据相关文件要求，为赋能各地更好开展公安交管政务服务创新，满足群众多渠道接收交管业务提示，在原有“交管12123”短信和APP消息的基础上，通过与第三方语音智能外呼服务平台对接，由第三方平台根据交管业务需求提供12123语音平台电话自动外呼服务，支持定时发起自动外呼任务，自动拨打外呼电话，实现告知内容语音播报功能。

提供投标人通过自建语音外呼平台等基础设施与现有公安交管相关平台对接，提供公安交管业务自动外呼服务。外呼服务所有建设和对接工作（包括网络电路、软硬件设施设备支撑、系统功能升级、与交管平台对接调试等）均由投标人提供，整体服务按照外呼语音通话分钟数结算。

（1）交管业务服务语音告知。通过交管12123短信和App消息开展车驾管等业务告知提醒的基础上，在临近业务时限前增加语音自动呼叫告知提醒，提升业务告知送达率和告知提示效果，最大限度维护群众利益。

（2）交通违法语音提醒。解决群众接收违法停车文本信息提醒不明显、挪车不及时导致被处罚的问题，通过平台设置违停告知提醒方式，增加通过12123语音平台自动外呼提醒车主。

（3）“云哨”系统语音提示服务。与公安交通集成指挥平台“云哨”系统对接，对涉嫌违法车辆、隐患路段实时通行车辆和高风险运行规律车辆，通过12123语音平台电话自动外呼提醒驾驶人。

（4）挪车服务自动语音通知。提高挪车提醒通知的服务能力，通过“交管12123”APP一键挪车语音提醒功能，打通原有一键挪车业务与语音平台电话自动外呼功能对接，实现群众在App提交挪车申请后，语音平台自动呼叫需要挪移车辆的车主电话，提升挪车告知效率。

2.服务要求

(1) 提供语音平台与运营商专线链路。提供电话自动外呼服务，由投标人负责建设12123语音平台与外呼平台的数据专线链路，实现系统互联互通。

(2) ★做好12123码号落地对接，实现群众接听外呼电话时均显示12123码号。

(3) 提供数据查询统计。基于不同业务应用场景外呼数据，进行数据统计和图形化数据展示，便于掌握智能外呼服务实际运行情况。

(4) 业务系统对接。按照上级部门数据对接标准，明确互联网平台和智能外呼服务的交互数据内容格式，外呼服务按照标准应用。

(5) ★服务时间要求：根据开展交通安全警示提示和宣传告知工作内容，语音平台外呼服务需保持7*24小时外呼服务。

(6) 语音外呼并发量和服务质量需满足有关指标要求，外呼平台能力由投标人提供保障并根据业务量情况提供免费扩容、升级。

(三) 12367出入境管理呼叫中心座席服务

1.人工座席团队人员素质要求

★通过购买服务的方式，为新疆12367二级平台组建并运行2个专职人工座席呼叫服务团队。

座席人员应满足以下要求：

- (1) 政治可靠，无犯罪记录，综合素质较高，党员优先；
- (2) 大专以上学历；
- (3) 工作态度严谨认真，服务热情；
- (4) 具备较好的文字能力和沟通能力；
- (5) 所有人员需签署保密协议。

岗位设置及素质要求：

1) 项目主管应具有10年以上从业经验，负责对项目运营、指标管理予以监督和指导，负责现场人员整体管理等工作；

2) 班组长应具备5年以上从业经历，负责当班人员考勤及工作情况记载，负责当班期间各类事件的管理和控制，及时处置突发或重大事件，并在最短时间向主管报告，处理座席转办的咨询工单及投诉建议工单，负责统计话务报表、业务报表等各类数据报表；

3) 质检员（培训）应具备5年以上从业经历，负责依据质检标准、业务流程、各项规范及要求完成质量检查工作，及时收集反馈业务信息，并负责新员工及在岗员工的业务培训及技能提升；

4) 中文前台话务人员应熟练掌握语音服务平台服务工作流程，能使用知识库解答服务对象诉求，能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；熟练使用计算机办公软件，文字录入速度能够达到60字/分钟以上；具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，熟练掌握普通话，能够使用规定的服务用语，语速与服务对象的语速相匹配；

5) 话务人员具备呼叫中心服务员资格证书、具备普通话二级乙等及以上证书。

2.语音服务规范与考核要求

★投标人提供的语音服务参照中华人民共和国国家标准《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）和国家标准《政府热线服务评价》（GB/T33357-2016），且高于行业平均标准，具体如下：

服务效率要求：

(1) 人工接通率 $\geq 90\%$ ；

(2) 人工呼损率，每天 $\leq 10\%$ ；

(3) 平均等待时长 ≤ 15.0 秒；

(4) 人工呼入呼出录音质检抽样率 $\geq 10\%$ ，质检合格率 $\geq 95\%$ ，解答准确率 $\geq 95\%$ ；

(5) 员工年流失率 $\leq 25\%$ ；

(6) 日均遵席率 $\geq 98\%$ （各班次实际出勤人数与各班次计划出勤人数之比）；

(7) 遇重大、突发、隐患、敏感事件，须立即报告指定部门。

服务结果要求：

(1) 服务可靠度，满足服务对象需求的程度达到 100% ，如所提供信息的准确性、完整性、时效性、针对性、服务对象诉求转出准确性。

(2) 服务差错率 $\leq 1\%$ （出现处理差错的服务数量与服务总量之比）；

(3) 挂机满意率 $\geq 95\%$ ；

投标人需提供为保证以上服务质量所采取的措施，制定的专门的服务质量保障方案，包括但不限于：质检方法、质检内容、抽检比例、人员安排、质检结果应用、培训提升计划等，并说明相关措施的具体实施方式。

3.建设周期要求

投标人需在该项目上一服务期结束前30日内具备提供整体服务的能力，实现业务无缝衔接。

4.安全管理要求

需配置符合国家消防安全规定的消防系统及消防设备，通过国家专业机构的消防验收；对座席人员及管理人员进行防火、防盗、防事故等方面的教育；每年至少安排一次全员消防演练，演练时间由双方协商确定；需定期检查、维护及妥

善保管消防设备。

定期组织工作人员体检，确保工作环境卫生达标，提供干净卫生的就餐和休息环境，保障餐食的卫生，确保12367出入境管理服务平台7×24小时服务不间断，确保呼叫中心服务正常，确保工作人员在岗在位，保障语音服务接通率。

四、交付物及验收材料要求

（一）验收范围

包括交管12123语音服务平台坐席服务、交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务、12367出入境管理呼叫中心座席服务。

指标达成情况：项目合同及附件中明确的服务标准（如服务质量要求、人员培训要求、安全管理要求等）；

（二）验收组织形式

成立验收小组，由甲方技术负责人（组长）、业务代表，服务商项目经理，及可选的第三方安全专家（1-2人）组成。

流程为：服务商提交验收申请及佐证材料→现场核查（各类文档及报告）→小组综合评审并形成意见。

（三）验收通过标准

核心指标全部达标：项目合同及附件中明确的技术服务标准；

文档完整规范：运维记录、复盘报告等材料齐全，且符合自治区档案局对项目周期内所有档案资料的归档要求和标准。

五、服务期限

1. 交管12123语音服务平台坐席服务：服务期自2027年3月1日-2028年2月29

日。

2. 交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务：服务期自2026年10月24日-2027年10月23日。

3. 12367出入境管理呼叫中心座席服务：2026年9月10日至2027年9月9日

六、实质性响应条款

实质性响应条款除以下6条外，前文所有标★的条款均为实质性响应条款。

1. ★投标人应于接收到中标通知书后15个日历日内组建服务项目团队，以书面形式对项目经理授权，且在项目组内明确1人（项目经理或其他人员）与甲方进行对口联系。

2. ★交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务合同服务期内，中标单位所提供外呼通话成功分钟数不低于830万分钟，若合同服务期内实际外呼成功通话分钟数低于830万分钟的，按照实际外呼成功通话分钟数*（合同实际成交价/830万分钟）进行最终结算。若服务期内外呼通话成功分钟数超过830万分钟，中标单位可暂停外呼服务或与甲方协商解决。

3. ★投标单位须承诺在项目（交管12123语音服务平台坐席服务、交管12123智能外呼及“云哨”语音提示服务、12367出入境管理呼叫中心座席服务）上一服务期结束前30个日历日内具备提供整体服务的能力，实现业务无缝衔接。

4. ★在项目实施期间未经甲方允许不得擅自变更服务人员岗位；在项目实施期间未经甲方允许不得擅自批准服务人员离职，离职人员所产生的空缺岗位，乙方须在15个日历日内重新聘用与岗位要求相符的人员到岗继续开展工作。

5. ★甲方将定期对乙方派驻的服务人员进行业务知识培训考核工作，对业务水平和工作态度不符合甲方需要的服务人员，甲方有权无条件要求乙方进行调换或重新招录。

6.★合同期内通过甲方安全保密制度教育培训工作的服务人员，如出现违反安全保密制度以及违反其他公安部门纪律规定的，按照实际情况对乙方处以扣除一定金额（根据违规违纪影响程度确定金额）合同款的经济处罚。

七、合同执行

（一）付款方式

本合同服务费支付方式如下：招标完成后，甲方向乙方按照3项运维服务的不同服务周期起止时间按分项目合同金额分批次支付，具体为：服务期开始之日起支付该批次分项目合同金额总价的60%，服务期完成3个月后，再次支付该批次分项目合同金额总价的35%，整个项目合同到期后，经甲方验收合格支付剩余所有批次分项目合同金额的5%尾款。各分项目金额以实际签订合同为准，分项服务周期详见“服务期限”章节内容。

（二）合同期限

本合同服务期以第五部分“服务期限”要求为准。

（三）验收时间

甲方在所有服务终止后一个月内组织开展项目验收，经甲方组织验收确认后，整个合同的服务中止，将视作合同尾款支付的前提条件。

（四）质保期限

本项目无质保期。

第五部分 投标文件格式

投标文件封面

正本/副本

项目名称：

项目编号：

投 标 文 件

投标人：_____（盖单位章）

单位地址：

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

联系电话：

_____年_____月_____日

目 录

- 1.投标函
- 2.投标人反商业贿赂承诺书
- 3.法定代表人身份证明书
- 4.授权委托书
- 5.投标保证金缴纳凭证（复印件加盖公章）
- 6.投标报价单
- 7.投标人基本情况（资格审查材料）
- 8.企业业绩
- 9.服务内容、运维主要内容
- 10.服务要求响应方案
- 11.进度计划、人员安排计划和质量控制措施
- 12.应急预案
- 13.技术条款偏离表
- 14.商务条款偏离表
- 15.拟派项目团队表
- 16.投标人认为需要提交的其他资料

1. 投标函

致：

为响应你方组织的_____项目的招标[项目编号为：_____]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的_____招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在报价投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

_____（投标人名称）作为投标人正式授权_____（被授权人全名，职务）代表我方全权处理有关本报价的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部服务的投标总价详见《投标报价单》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 个日历日。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与招标人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据、信息或资料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《招标内容》及《合同书》中的全部任务。

（七）如我方被授予合同，我方承诺支付就本次招标应支付或将支付的中标服务费。

（八）我方是在法律、财务和运作上独立于招标人、招标代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（九）我方与其他投标投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十）我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方已依法缴纳了各项税费及社会保险费用，如有需要，可随时向招标人提供相关缴费证明，以便核查。

(2) 我方已依法建立健全的财务会计制度，如有需要，可随时向招标人提供相关的证明材料，以便核查。

(3) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

(4) 我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

(5) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十三) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十四) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____。 邮政编码：_____。

电 话：_____。

传 真：_____。

代表姓名：_____。 职 务：_____。

投标人：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

_____年____月____日

2. 投标人反商业贿赂承诺书

为了诚实、客观、有序地参与新疆维吾尔自治区公安厅采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的投标人平等参加招采购活动。

二、参加采购代理机构组织的采购活动时，严格按照采购文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与采购活动各相关方的合法行为，接受采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加采购活动。

六、认真履行成交人应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《政府采购法》等有关法律法规中对投标人的相关处理。

本承诺是招标文件的组成部分。

投标人：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年月日

3. 法定代表人身份证明书

投标单位名称：

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：

身份证号码：

系_____（投标单位名称）的法定代表人。

特此证明。

| | |
|-----------------|-----------------|
| 法定代表人身份证复印件（正面） | 法定代表人身份证复印件（反面） |
|-----------------|-----------------|

投标人：_____（公章）

_____年____月____日

4. 授权委托书

致：招标人名称

本授权书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）法定代表人（负责人）姓名、职务或职称代表本公司授权（姓名）为本单位的合法代理人，参与贵方组织的（项目名称及项目编号）的投标、招标、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的上述经济活动负全部责任。在撤销授权的书面通知前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

| | |
|-----------------|-----------------|
| 法定代表人身份证复印件（正面） | 法定代表人身份证复印件（反面） |
|-----------------|-----------------|

| | |
|-----------------|-----------------|
| 被授权代表身份证复印件（正面） | 被授权代表身份证复印件（反面） |
|-----------------|-----------------|

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字或盖章）：

职务： 职务：

电话： 电话：

投标人： _____（盖章）

日期： ____年__月__日

5. 投标保证金缴纳凭证

(附缴纳投标保证金凭证或保函)

投标人：_____ (盖章)

法定代表人或被授权人：_____ (签字或盖章)

日 期：____年__月__日

★备注：投标保证金缴费凭证复印件加盖公章

6. 投标报价单

(一) 报价一览表

| | |
|--------|------------------|
| 投标人 | |
| 投标项目名称 | |
| 项目编号 | |
| 投标总报价 | (大写) : (小写) : |
| 服务期 | |
| 备注 | |

投标人： _____ (盖章)

法定代表人或被授权人： _____ (签字或盖章)

日期： __年____月__日

(二) 投标报价明细表

项目名称：

项目编号：

投标单位：

单位：人民币

| 序号 | 项目 | 报价（元） | 数量、单位 | 合计（元） | 备注 |
|------------|----|-------|------------|-------|----|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 总报价 | | | 小写：_____元； | | |
| | | | 大写：_____。 | | |

注：1. 投标人依据本次投标内容列明本次投标总价构成，包括但不限于人员及实施服务、培训内容、免费维护期费用、税金等内容，投标单位根据自身实际情况阐明投标总报价的构成。

2、报价项目填报不下的，可自行扩展。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：__年__月__日

7.投标人基本情况（资格审查材料）

（一）投标人基本情况表

| | | | | | |
|---------|------------|----------|----------|-----|--|
| 单位名称 | | | | | |
| 单位地址 | | | | | |
| 主管部门 | | | | | |
| 成立时间 | | 注册资金（万元） | | | |
| 单位性质 | | | | | |
| 投标期间联系人 | | 电 话 | | 邮 箱 | |
| 职 工 概 况 | 职工总数 | | 其中：技术人员数 | | |
| | 单位行政和技术负责人 | | | | |
| | 姓 名 | 职务/职称 | 年 龄 | 专 业 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 单 位 概 况 | | | | | |

后附资格审查资料

(1) 具有独立承担民事责任的能力

具有合格有效的工商营业执照（或事业单位法人证书）

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

提供会计师事务所出具的 2025 年度财务审计报告（若上一年度审计报告尚未出具，则提供 2024 年度财务审计报告，并提供（未出具上一年度审计报告说明函）（加盖公章）），新成立不足一年的提供自成立之日起的财务报表和基本开户银行出具的资信证明。

(3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好纪录

提供 2025 年 6 月-2026 年 5 月内任意三个月的缴纳税收的完税证明材料或提供无欠税证明。提供社保机构出具的 2025 年 6 月-2026 年 5 月内任意三个月的社保缴纳证明。新成立公司提供自成立之日起至今的缴税记录及社保缴纳证明。注：依法免税或不需要缴纳社会保障金的投标人，应提供相关证明材料，包括相关法规要求原文及加盖公章的情况说明。

(4) 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法、犯罪记录。（提供声明函）

声明函

（招标人）：

我公司参与（项目名称、编号）公开，本公司郑重声明，我方参加本项目政府采购活动前三年内无重大违法、犯罪记录，符合《政府采购法》规定的投标人条件。若贵方在本项目采购过程中发现我方政府采购活动前三年内有重大违法记录，我公司将无条件退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_年_月_日

(5) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。（提供承诺函）

承诺函

本公司郑重承诺：

本公司（或单位）完全具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力，若因本公司（或单位）在本项目所投入的设备和专业技术能力原因，致使本项目合同履行造成的采购人损失或按国家采购法律法规或合同条款规定的一切违约责任，本公司（或单位）自愿全部承担。

本公司（或单位）具备本项目履行合同所必需的设备和专业技术能力，并承诺在项目实施过程中，为保证项目顺利实施及质量，可根据实际需要追加（必要时可进行外购租、外协）专用设备、人员及专业技术能力，此部分费用已包含在报价中。

特此承诺。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_年_月_日

(6) 法律、行政法规规定的其他条件；（提供承诺函）

承诺函

本公司郑重承诺：

本公司参加本次政府采购活动，不存在法律、行政法规禁止参与政府采购的情形，符合法律、行政法规规定的其他条件。

特此承诺。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_年_月_日

(7) 分包意向协议（按需提供、格式自拟）

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（软件和信息技术服务业）；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（软件和信息技术服务业）；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。

投标人：____（盖章）

日期：_年_月_日

中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求投标人提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

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

残疾人福利性单位声明函（如有）

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。

投标人：____（盖章）

日期：_年_月_日

说明：按照《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，残疾人福利性单位仅需提供声明函，不需提供其他证明材料。非残疾人福利性单位，本表可不提供。

监狱企业证明文件（如有）

1. 监狱企业证明（监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。）。

2. 证明材料加盖投标人公章。

非监狱企业，本项可不提供。

8.企业业绩

| 序号 | 项目名称 | 合同金额（万元） | 实施时间 | 招标人联系人及电话 |
|-----|------|----------|------|-----------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| ... | | | | |

注：根据评审表的要求提交相应证明材料。

投标人：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_年_月_日

9.服务内容、运维主要内容

根据评分表要求，提供相应证明材料，格式自拟。

10.服务要求响应方案

根据评分表要求，提供相应证明材料，格式自拟。

11.进度计划、人员安排计划和质量控制措施

根据评分表要求，提供相应证明材料，格式自拟。

12.应急预案

根据评分表要求，提供相应证明材料，格式自拟。

13.技术条款偏离表

| 序号 | 规格/要求 | 投标/响应实际参数 | 是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离） | 偏离简述 | 证明文件（如有） |
|-----|-------|-----------|-------------------|------|----------|
| 1 | | | | | 见投标文件（）页 |
| 2 | | | | | 见投标文件（）页 |
| 3 | | | | | 见投标文件（）页 |
| 4 | | | | | 见投标文件（）页 |
| 5 | | | | | 见投标文件（）页 |
| 6 | | | | | 见投标文件（）页 |
| 7 | | | | | 见投标文件（）页 |
| 8 | | | | | 见投标文件（）页 |
| ... | | | | | |

注：1. 投标投标人必须对应技术需求的内容逐条响应。

2. 投标投标人响应招标需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

投标人：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：__年__月__日

14.商务条款偏离表

| 序号 | 一般商务条款序号 | 条款内容 | 是否响应 | 偏离说明 |
|----|----------|------|------|------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

投标人：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：__年__月__日

15. 拟派项目团队表

| 序号 | 团队成员姓名 | 工作单位 | 身份证号 | 职称 | 注册证书（岗位证书）名称及编号 | 在团队中职务（岗位） | 从业经验 |
|----|--------|------|------|----|-----------------|------------|------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |

注：按招标文件要求在本表后附相关人员证书。

16. 投标人认为需要提交的其他资料