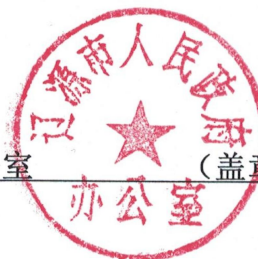


辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务

# 招标文件

招 标 人：辽源市人民政府办公室 (盖章)



招标代理机构：吉林北泰建设工程咨询有限公司 (盖章)



2026 年 5 月

## 目录

第一章、招标公告 .....	3
第二章、供应商须知 .....	5
第三章、评标办法（综合评分法） .....	25
第四章、服务需求 .....	33
第五章、政府采购合同条款及格式 .....	40
第六章、投标文件格式 .....	41

# 第一章、招标公告

## 辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务招标公告

### 项目概况

辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务招标项目的潜在投标人应在政采云平台线上获取招标文件，并于 2026 年 6 月 11 日 09 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：采购计划-[2026]-00062 号-JLBTZB2026-09

项目名称：辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务

预算金额（元）：3600000

最高限价（元）：3600000

采购需求：

标项名称：辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务

数量：

预算金额（元）：3600000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目采用购买服务的形式，服务时限一年。中标方负责“12345”话务受理中心的运营管理（含全流程业务受理、网络渠道）；负责提供“12345”政务服务便民热线 7\*24 小时运营服务需求，提供不少于 55 人热线运营服务人员和管理人员；负责热线接通率、话务人员话后满意率等核心指标；负责定期形成数据分析、统计分析、技能培训、现场外勤、质检绩效、人员考核、信息安全及维护等相关工作；负责提供统一着装及办公座席（每个座席配备办公桌椅、一机双屏电脑、IP 电话、耳麦），同时配置彩色打印机、网络打印机、复印机等热线运营必备设施；负责提供热线运行场地（含话务区、会议室、办公室、饮食区、职工宿舍床位、更衣室衣柜、活动室等）；负责配备应急话务保障室，网络设备、应急线路，确保故障时快速应急接听处置，保障话务服务不间断；负责 2026 年我市省运会、冬运会等重大活动，提供专项话务保障支撑服务；负责探索“12345”热线智能话务助手功能应用。（详见第四章服务需求）。

备注：

合同履行期限：一年（合同签订当日提供服务）。

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：本项目非专门面向中小企业采购；

3. 本项目的特定资格要求：（1）具备有效的营业执照，并在人员、设备、资金等方面具有相应的承揽能力。（2）拒绝被政府列入取消投标资格期限内的企业或个人参加投标。对在“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体；对在“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为记录名单，不得参加政府采购活动。（3）与采购人存

在利害关系可能影响招标公正性的不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标，违反前款规定的相关投标均无效。

### 三、获取招标文件

时间：2026年5月21日00时00分至2026年5月28日23时59分

地点：政采云平台线上获取

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）

售价（元）：0

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026年6月11日9时00分(北京时间)。

投标地点（网址）：请登录政采云投标客户端投标

开标时间：2026年6月11日 09:00

地点：辽源市公共资源交易中心六楼开标室4

### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

### 六、其他补充事宜

1. 需要落实的政府采购政策：按照财政部财库[2014]68号、[2017]141号、[2019]9号、[2020]46号、[2021]19号、[2022]19号等文件要求，需要落实政府采购支持节能环保、乡村振兴、中小企业发展等政府采购政策相关文件。2. 供应商在递交投标文件时，应按照招标文件有关规定提供投标保证金或投标保函。3. 当有效投标人不足三家时，采购人另行组织招标。4. 发布公告的媒介：本次招标公告由“政采云”平台，推送至吉林省政府采购网、吉林省公共资源交易公共服务平台、中国政府采购网、辽源市公共资源交易平台上发布。

### 七、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：辽源市人民政府办公室

地址：辽源市人民大街1485号

联系方式：18604378500

#### 2. 采购代理机构信息（如有）

名称：吉林北泰建设工程咨询有限公司

地址：辽源市龙山区玉圭园商业街办公楼五楼

联系方式：18904371012

#### 3. 项目联系方式

项目联系人：王文蕊

电话：18904371012

## 第二章、供应商须知

### 第一节 供应商须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	适用范围	项目编号：采购计划-[2026]-00062 号-JLBTZB2026-09 项目名称：辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务
	招标方式	公开招标
2.1	采购人	采购人：辽源市人民政府办公室 地 址：辽源市人民大街 1485 号 联系人：丁奔 电 话：18604378500
2.2	采购代理机构	名 称：吉林北泰建设工程咨询有限公司 地 址：吉林省辽源市龙山区玉圭园商业街办公楼五楼 联系人：王文荭 电 话：18904371012
2.3	项目名称	辽源市 12345 政务服务便民热线运营服务
2.4	资金来源	财政资金
2.5	项目地点	辽源市市民服务热线受理中心。
2.6	采购需求	本项目采用购买服务的形式，服务时限一年。中标方负责“12345”话务受理中心的运营管理（含全流程业务受理、网络渠道）；负责提供“12345”政务服务便民热线 7*24 小时运营服务需求，提供不少于 55 人热线运营服务人员和管理人员；负责热线接通率、话务人员话后满意率等核心指标；负责定期形成数据分析、统计分析、技能培训、现场外勤、质检绩效、人员考核、信息安全及维护等相关工作；负责提供统一着装及办公座席（每个座席配备办公桌椅、一机双屏电脑、IP 电话、耳麦），同时配置彩色打印机、网络打印机、复印机等热线运营必备设施；负责提供热线运行场地（含话务区、会议室、办公室、饮食区、职工宿舍床位、更衣室衣柜、活动室等）；负责配备应急话务保障室，网络设备、应急线路，确保故障时快速应急接听处置，保障话务服务不间断；负责 2026 年我市省运会、冬运会等重大活动，提供专项话务保障支撑服务；负责探索“12345”热线智能话务助手功能应用。（详见第四章服务需求）
2.7	合同履行期限	一年（合同签订当日提供服务）。
2.8	服务标准	符合国家行业标准及采购人要求。
2.9	服务范围	12345 政务服务便民热线运营服务
3.1	供应商资格要求	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条要求，包括： 1.1 具有独立承担民事责任的能力； 1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2025 年度财务审计报告或财务报表。2025 年 12 月 31 日以后成立的企业，提供自成立之日起至今财务状况良好的承诺书）； 1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，提供书面承诺或有关证明材料；

		<p>1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2025 年 5 月至今任意一个月的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金））；</p> <p>1.5 参加此次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>1.6 符合法律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：本项目非专门面向中小企业采购。</p> <p>3、本项目的特定资格要求：（1）具有有效的营业执照，并在人员、设备、资金等方面具有相应的承揽能力。（2）拒绝被政府列入取消投标资格期限内的企业或个人参加投标。对在“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体；对在“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为记录名单，不得参加政府采购活动。（3）与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标，违反前款规定的相关投标均无效。</p>
3.2	是否接受联合体投标	不接受联合体投标。
3.3	近年财务状况的年份要求	2025年度
3.4	近年完成的类似项目的年份要求	2023年至今
3.5	近年发生诉讼及仲裁情况的年份要求	2023年至今
3.6	是否允许递交备选投标方案	不允许
4	评审办法	综合评分法
5	踏勘现场	无
6	构成招标文件的其他材料	无
7.1	供应商提出问题的截止时间	<p>获取招标文件 7 个工作日内一次性将对招标文件不清楚的问题以书面形式提交给招标代理机构（注明供应商、联系人、手机号码等信息，并加盖单位公章的扫描件和 word 格式电子文档同时以附件形式发至电子邮箱）。</p> <p>联系人：王文荳 电话：18904371012 邮箱：396588167@qq.com</p>
7.2	供应商确认收到澄清、修改、补充招标文件时间	<p>在原公告发布媒体上发布澄清或修改公告。</p> <p>供应商在提交投标文件截止时间前须自行查看在原公告发布媒体上发布的澄清或修改公告，因供应商未及时查看而造成的一切后果由供应商自行负责。</p> <p>招标文件的澄清文件、答疑文件、补遗文件一经发布即视为已告知了所有已报名的投标人，且投标人也已经收到并明确了该澄清文件的内容。投标人须主动阅知。</p>

8.1	采购人澄清的时间	投标文件截止时间 15 日前。
9	投标保证金	形式：电汇、转账、支票、汇票、本票或者银行、担保机构出具的保函（纸质或电子保函）等非现金形式提交。 金额：人民币 30000 元 时间：投标保证金的递交截止时间与投标截止时间一致 收款人全称：吉林北泰建设工程咨询有限公司 账 号：07540001040014255 开户银行：中国农业银行辽源分行营业部 联系电话：13604378728 （1）若采用电汇、转账或支票等方式递交：供应商须确保在投标保证金递交截止时间前（以到账时间为准）在基本账户将投标保证金一次性递交到招标代理机构，否则视为投标保证金无效； （2）保函接收单位有权通过函询查证等方式，核实保函的真实性。 注：供应商以保函方式提交保证金的，在开标截止时间前将保函扫描件发送至公司邮箱396588167@qq.com。
10.1	递交投标文件时间及开标时间、地点	提交投标文件截止时间：2026 年 6 月 11 日 9 时 00 分（北京时间）。 投标地点（网址）：请登录政采云投标客户端投标 开标时间：2026 年 6 月 11 日 9 时 00 分（北京时间）。 地点：辽源市公共资源交易中心六楼开标室 4
10.2	开标程序	按“政采云”平台电子开标大厅程序进行。
11	投标有效期	自投标截止之日起 60 天（日历天）
12	投标报价范围	包括项目全部费用，按招标文件要求。
13.1	投标文件的处理	不退还
13.2	电子版投标文件签字和盖章要求	（1）所有要求签字盖章之处，均应加盖供应商公章并经法定代表人或其委托代理人签字或盖章。 （2）供应商在投标中的单位盖章、印章、公章等处均用与当事人名称完全一致的标准的单位主体公章，不得使用其他形式（“合同章”、“专业章”、“财务章”等字样）的印章；否则，对其投标文件按作废处理。
14	装订要求	不适用
15. 需要补充的其他内容		
15.1	付款方式	签订合同后按月拨付（具体按合同签订内容为准）。
15.2	合同形式	固定总价合同
15.3	最高限价	3600000 元 注：投标报价不得超过最高投标限价，超过视为废标。
15.4	关于中小企业划分标准	对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审（供应商应按照“政府采购促进中小企业发展管理办法”（财库【2020】46 号）文件提供“中小企业声明函”）。 本项目行业类别为：软件和信息技术服务业 中小企业划型标准规定： 一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），制定

		<p>本规定。</p> <p>二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。</p> <p>三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。</p> <p>四、各行业划型标准为：</p> <p>（一）农、林、牧、渔业。营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。</p> <p>（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。</p> <p>（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。</p> <p>（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。</p> <p>（五）零售业。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 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。</p> <p>（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。</p> <p>（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 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 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。</p> <p>（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。</p> <p>（九）住宿业。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</p>
--	--	---

		<p>2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。</p> <p>（十）餐饮业。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 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。</p> <p>（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 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 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。</p> <p>（十二）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。</p> <p>（十三）房地产开发经营。营业收入 100000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。</p> <p>（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 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 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。</p> <p>（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 110000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。</p> <p>（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。</p> <p>五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。</p> <p>六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。</p> <p>七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。</p> <p>八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。</p> <p>九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。</p> <p>十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。</p>
15.5	关于促进残疾人就	依据“关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕

	业政府采购政策	141号) ” 中的相关规定,可享受“在政府采购活动中,残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中增加其价格得分等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额,计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策”政策的供应商应提供“残疾人福利性单位声明函”方可享受。
15.6	关于监狱企业政策	依据《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)文件规定,监狱企业视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中增加其价格得分等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。
15.7	关于节能环保产品	依据《关于调整优化节能产品 环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)、财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》(财库〔2006〕90号)、财政部、国家发改委印发《节能产品政府采购实施意见》(财库〔2004〕185号)、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》(国办发〔2007〕51号)的规定,符合以上节能、环保要求且没有失效的投标产品,提供最新一期证明清单在清单中明示所投产品(如有请按要求提供),并在投标文件目录中注明所在页码,详细、清晰标注此类产品价格及所占投标总价的百分比,以方便专家评审,否则此项不予评审。(注:对符合条件的节能产品和环境保护标志产品按评审标准给予加分。供应商应提供有效的认证证书或标志的复印件并加盖公章)。
15.8	关于支持脱贫攻坚	依据《财政部国务院扶贫办 关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》(财库〔2019〕27号)文件,鼓励采用优先采购、预留采购份额方式采购贫困地区农副产品,鼓励优先采购聘用建档立卡贫困人员物业公司提供的物业服务等政策内相关内容。
15.9	招标代理服务费	参照国家发改委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知(发改价格【2015】299号)与吉建招协【2023】10号文件的收费标准,由招标代理机构向中标人收取,中标人须在中标结果公示发出后两日内一次性支付。
15.10	电子标说明	<p>(1) 投标文件需按要求签字或盖章后上传,否则按未签章处理;</p> <p>(2) 数字证书办理咨询电话:0431-85177688;</p> <p>(3) 政采云客服电话 95763; 工作日 9:00-18:00。</p> <p>2、投标文件远程解密方式</p> <p>(1) 供应商在“政采云”(http://www.zcygov.cn)通过数字证书制作投标文件;</p> <p>(2) 供应商尽量在投标截止时间前 30 分钟登录电子招投标平台,确保平台可以顺利登录;</p> <p>(3) 供应商对开标有异议的,应在远程开标时提出,非远程开标中提出的开标异议,采购人不予受理;</p> <p>(4) 公布供应商名单后 30 分钟内,由供应商持制作该电子投标文件的相应数字证书(CA 锁)及电脑进行远程解密(各供应商在投标文件提交截止时间前及“政采云”系统公布供应商名单前,不要提前进行远程解密);</p> <p>(5) 投标文件解密截止时间后,“政采云”平台公布报价信息,供应商需持企业数字证书登录“政采云”平台在线确认报价信息;</p> <p>(6) 因供应商自身原因未能按时完成解密的,视为逾期未提交投标文件,其投标无效。</p>

15.11	投标文件远程解密方式	<p>1. 公布供应商名单后 30 分钟内, 由供应商持制作该电子投标文件的相同数字证书 (CA 锁) 及电脑进行远程解密 (各供应商在投标文件提交截止时间前及“政采云”系统公布供应商名单前, 不要提前进行远程解密)。</p> <p>2. 投标文件解密截止时间后, “政采云”平台公布报价信息, 供应商需持企业数字证书登录“政采云”平台在线确认报价信息。</p> <p>3. 因供应商自身原因未能按时完成解密的, 视为逾期未提交投标文件, 其投标无效。</p>
15.12	“暗标”评审	<p><input checked="" type="checkbox"/> 采用, 投标人应严格按照要求编制, 否则出现一切后果由投标人自行负责。</p> <p>投标文件技术标必须遵守的统一格式和规范。</p> <p>技术标文件 (暗标) 未按以下“盲评”要求制作的, 为无效投标, 除下述要求外, 不得因暗标格式问题认定为无效投标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 版面要求: A4 纸张大小;</li> <li>2. 颜色要求: 所有文字、图表均为黑色;</li> <li>3. 字体要求: 标题及正文部分所用文字均采用“宋体”四号“常规”字; 图、表内的字体及字号不作要求; 全部使用中文标点符号; 所有字体均不得出现加粗、加色、倾斜、下划线等标记;</li> <li>4. 排版要求: 页边距要求上边距 2.5 厘米, 其余均为 2 厘米; 不得设置目录; 正文行间距为固定值 30 磅; 文字内容 (含正文标题、正文及表格标题) 统一设为左对齐; 首行缩进 2 字符, 不得有空格; 段落前后不设置空行; 不得设置页眉、页脚和页码; 图、表部分对齐形式统一设为居中对齐;</li> <li>5. 其他: 除满足上述各项要求外, 构成投标文件的“技术暗标”的正文中均不得出现供应商的名称和其他可识别供应商身份的字符、徽标、人员名称以及其他可能被辨别出供应商身份的任何标记。</li> </ol>
	关于“双盲”评审	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、评标专家盲抽和隐藏投标人信息的暗标评审, 即“双盲”评审。</li> <li>2、投标文件的技术部分采用“暗标”形式, 政采云系统对所有供应商的技术标随机排序。评标专家在不知晓供应商信息的情况下进行评审, 由系统自动汇总评审情况, 按程序确定中标候选人。</li> </ol>
	关于“异常低价”审查	<p>关于异常低价执行《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》(财库〔2026〕2号)文件要求, 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:</p> <p>一、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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 &lt; 全部通过符合性审查供应商投标 (响应) 报价平均值 × 50%;</li> <li>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 &lt; 通过符合性审查的次低报价供应商投标 (响应) 报价 × 50%;</li> </ol>

		<p>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<math>&lt;</math>采购项目最高限价<math>\times</math>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>二、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>三、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>
	<p>投标文件远程解密方式</p>	<p>1. 公布供应商名单后 30 分钟内，由供应商持制作该电子投标文件的相同数字证书(CA锁)及电脑进行远程解密(各供应商在投标文件提交截止时间前及“政采云”系统公布供应商名单前，不要提前进行远程解密)。</p> <p>2. 投标文件解密截止时间后，“政采云”平台公布报价信息，供应商需持企业数字证书登录“政采云”平台在线确认报价信息。</p> <p>3. 因供应商自身原因未能按时完成解密的，视为逾期未提交投标文件，其投标无效。</p>
	<p>“暗标”评审</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>采用，投标人应严格按照要求编制，否则出现一切后果由投标人自行负责。</p> <p>投标文件技术标必须遵守的统一格式和规范。</p> <p>技术标文件（暗标）未按以下“盲评”要求制作的，为无效投标，除下述要求外，不得因暗标格式问题认定为无效投标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 版面要求：A4 纸张大小；</li> <li>2. 颜色要求：所有文字、图表均为黑色；</li> <li>3. 字体要求：标题及正文部分所用文字均采用“宋体”四号“常规”字；图、表内的字体及字号不作要求；全部使用中文标点符号；所有字体均不得出现加粗、加色、倾斜、下划线等标记；</li> <li>4. 排版要求：页边距要求上边距 2.5 厘米，其余均为 2 厘米；不得设置目录；正文行间距为固定值 30 磅；文字内容（含正文标题、正文及表格标题）统一设为左对齐；首行缩进 2 字符，不得有空格；段落前后不设置空行；不得设置页眉、页脚和页码；图、表部分对齐形式统一设为居中对齐；</li> <li>5. 其他：除满足上述各项要求外，构成投标文件的“技术暗标”的正文中均不得出现供应商的名称和其他可识别供应商身份的字符、徽标、人员名称以及其他可能被辨别出供应商身份的任何标记。</li> </ol>

## 第二节 总 述

1. 适用范围：本招标文件仅适用于前附表中确定的采购项目。

2. 定义：

2.1 采购人是指辽源市人民政府办公室，负责招标项目的整体规划、招标需求设计和可行性论证，作为合同的需方，承担质疑答复，合同签订、验收、评价等履行义务。

2.2 采购代理机构是吉林北泰建设工程咨询有限公司，负责招标活动的组织工作。

2.3 供应商是指符合招标项目条件的合格的供应商。

2.4 潜在供应商是指领取本次招标文件的供应商。

2.5 供应商是指响应本招标文件参加投标的供应商。

2.6 评审标准方法：综合评分法

综合评分法是指在最大限度地满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的供应商作为中标候选人的评标方法。

3. 供应商资格条件要求：见 3.1 要求

供应商的符合投标条件的合格供应商资格以开标审核为有效，不以获取招标文件为由而具有合格供应商资格。

4. 凡有意参加本次招标投标的供应商必须按公告要求获取招标文件，其他途径获取的招标文件开标时一律按无效投标处理；

5. 供应商获取招标文件后，接受、承认、履行招标文件的各项约定；一旦供应商进行投标，则视为同意接受、承认、履行招标文件的全部约定，任何有悖于招标文件约定要求的投标文件均属无效。

5.1 不论供应商是否符合投标资格、是否投标、是否有效投标、是否中标，所发生的费用均自行承担，并负有招标文件的保密责任；

5.2 供应商应自行承担所有与编写和提交投标文件有关的费用，无论投标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## 第三节 招标文件的说明

6. 招标文件：

6.1 招标文件的构成：

- 招标公告
- 供应商须知
- 评标办法（综合评估法）
- 服务需求

- 政府采购合同条款及格式
- 附件

6.2 供应商应认真阅读招标文件中所有事项、格式、条款和规范等要求。如果供应商没有按照招标文件要求提交全部文件资料或投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应，会导致投标文件被拒绝的无效投标结果，此风险由供应商承担。

#### 7. 招标文件的澄清

7.1 供应商应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间前以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形地表现所载内容的形式，下同），要求采购人对招标文件予以澄清。

7.2 招标文件的澄清将在供应商须知前附表规定的投标截止时间 15 天前在政采云平台、中国政府采购网、吉林省公共资源交易公共服务平台、辽源市人民政府网、吉林北泰建设工程咨询有限公司网公布，如果澄清发出的时间距投标截止时间不足 15 天，相应延长投标截止时间。

7.3 招标文件的澄清文件、答疑文件、补遗文件及在投标截止时间前与本项目有关的信息，均在政采云平台、中国政府采购网、吉林省公共资源交易公共服务平台、辽源市人民政府网、吉林北泰建设工程咨询有限公司网发布，一经发布即视为已告知了所有的供应商，且供应商也已经收到并明确了该澄清文件的内容。采购人、采购代理机构不再以其他方式通知，供应商须主动阅知。

#### 8. 招标文件的修改

8.1 在投标截止时间 15 天前，采购人可以书面形式修改招标文件，如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足 15 天，相应延长投标截止时间。

8.2 在投标截止时间前，采购人对招标文件进行修改的，修改应当在原公告发布媒体上发布更正公告。供应商应密切关注本项目的最新澄清信息，修改内容一经发布，视为供应商已收到。采购人、采购代理机构不再以其他方式通知，供应商须主动阅知。

### 第四节 投标文件的要求

#### 9. 投标文件的编制

9.1 供应商应当仔细全面阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求及格式编制投标文件并保证其真实性，若未按要求提交全部资料或在各方面未作出实质性响应是供应商的风险，其投标报价将会被拒绝。

9.2 投标语言：投标文件以及供应商与采购人就有关投标的来往函电均使用中文。

9.3 计量单位：中华人民共和国法定计量单位。

9.4 采购人不接受采用传真方式提交的投标文件。

10. 供应商应在投标截止日之前向代理机构处提交投标保证金或投标保函。

投标保证金是投标文件的一个组成部分。在开标时，凡没有按规定提交投标保证金的投标，将被视为非响应性投标予以拒绝。

10.1 落标人的投标保证金将在中标公告发出后 5 个工作日内无息退还。投标保证金将一律通过银行转账方式退还给投标单位账户。

10.2 下列情况之一发生时，供应商承担相应的法律责任，本次投标按无效投标作废处理，并且投标保证金将不予退还：

- (1) 供应商在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
- (2) 中标人在规定期限内未能与采购人签署合同的；
- (3) 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部 87 号令）规定的情形。
- (4) 招标文件约定或者投标文件承诺不予退还投标保证金的其他情形。

## 11 投标报价

11.1 投标货币：所有投标报价均以人民币为计算单位。

11.2 供应商应一次性报出投标服务的总价，只允许有一个报价，任何有选择性报价将不予接受。供应商所报价格应为在本招标文件指定地点、由供应商负责完成本项目的全部价格。

## 12 投标有效期

12.1 投标文件的有效期为投标截止日起 60 日，投标文件应在投标有效期内保持有效，投标有效期不足将被视为非响应性投标而被拒绝。

12.2 在特殊情况下，在投标有效期内采购人可与供应商协商延长投标有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。供应商可以拒绝接受延期要求而不会被没收投标保证金。同意延长投标有效期的供应商除按照采购人要求修改投标文件的有效期外，不能修改投标文件的其他内容。但投标保证金将相应延长，有关退还、没收投标保证金规定在投标有效期的延长期内继续有效。

## 13 投标文件构成：

### 13.1 投标文件构成

- (1) 投标函及投标函附录
- (2) 法定代表人身份证明及授权委托书
- (3) 投标保证金及投标保函
- (4) 投标报价
- (5) 服务需求偏离表

- (6) 技术部分（暗标）
- (7) 拟委任的项目管理人员组成
- (8) 资格审查资料
- (9) 类似项目业绩一览表
- (10) 其他资料

#### 13.2.1 要求：

(1) 供应商必须按照技术文件清单以及规定的格式和要求提交，清单中虽未列出但招标文件要求提交的技术文件，供应商也应按招标文件的要求提交。

(2) 供应商在投标前应自行检查要求提交的技术文件是否已完整提交和签章，若有缺失或无效，将导致其投标被拒绝。

(3) 供应商应按本格式编制技术文件目录，并编排在技术文件部分首页。

13.2.2 供应商提交的证明其服务合格性或符合招标规定的技术资料应以供应商公开发布的印刷资料为准。

13.2.3 供应商证明其服务合格性或符合招标规定的服务技术资料可以是文件、图纸、数据。包括：（1）技术方案（2）服务的主要内容详细说明。

13.2.4 采购人只接受同等或优于招标文件技术条款所规定的技术要求及标准。供应商若采取欺骗手段或提供虚假资料和承诺的，一经发现，无论结果如何，投标将会被拒绝，其投标保证金将不予返还，并承担相应的法律责任。

13.2.5 供应商对所提供的服务等方面的一切权利关系负全部责任，由此引起的一切纠纷和法律责任及费用，全部由供应商承担；因此，给采购人造成的一切损失全部由供应商承担赔偿责任。

### 13.3 投标报价

13.3.1 投标报价范围：包括项目全部费用，按招标文件要求。

13.3.2 供应商应对招标文件的全部服务进行投标报价，否则，被视为投标报价无效而被拒绝。

13.3.3 本次招标不接受选择性报价和附有条件的报价，否则，其投标报价将会被拒绝。供应商以任何方式或方法提供投标以外的任何附赠条件，不作为评审依据。

13.3.4 供应商投标报价按附件格式表逐项填写，并由负责人授权代表签署，否则，其投标文件将会被拒绝。

13.3.5 对所有服务等内容，此表由供应商自行设计。

13.3.6 宣读投标报价时，以开标一览表为准，未在开标现场宣读的报价不作为评审依据。投标文件中报价大写金额与小写金额不一致时，以大写为准；当总金额与按单价汇总

的金额不一致时，以单价汇总金额为准；当单价金额小数点有明显错位时，应以总价为准，并修改单价。按前述原则对错误报价进行修正，供应商授权的代表人应接受并签字确认。若供应商拒绝修正后的投标报价，投标文件将会被拒绝。

13.3.7 供应商的中标价格在合同执行中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包括价格调整要求的投标报价将会被拒绝。

#### 14 投标文件的填写

14.1 投标文件的必要部分不得缺项，有统一格式要求的应逐项填写，不得有空项；无相应内容可填的项应填写“无”等其他明确的回答文字。

14.2 供应商不得照搬照抄招标文件商务、技术要求，开标一览表按格式统一填写，不得自行增减内容。

#### 15 投标文件的装订和签署

15.1 供应商按前附表规定，编制投标文件目录，标注连续页码。

15.2 供应商在投标文件及相关的书面文件中使用的印章按前附表中规定执行。

#### 16 投标文件的偏离

16.1 在本次投标文件的偏离表和其他偏离文件中（若本次投标文件没有偏离表和其他偏离文件样本，供应商可根据需要自制偏离表并装订在投标文件中，在目录中标明所在页）以慎重的态度清晰地披露各项偏离。在任何情况下，对于供应商没有在偏离表中明确、清楚地披露的事项（包括采购人在偏离表中遗漏的事项），一旦评审中发现存在负偏离或被认定为属于负偏离，则评委会会有权决定对该投标是否拒绝。

#### 16.2 投标文件的重大偏离

重大偏离是指投标服务的质量、数量和服务期限等明显不能满足招标文件要求，或者实质上与招标文件不一致，限制采购人的权利或供应商的义务，纠正这些偏离将对其他实质响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。具体包括但不限于以下情形：

- （1）招标文件中规定投标文件必备的资格证明要件不全或无效的；
- （2）投标文件未按招标文件要求密封、签署、盖章的；
- （3）投标有效期不足的；
- （4）投标文件的技术部分不满足招标文件要求或超出采购人可接受的偏差范围的；
- （5）未按照招标文件要求报价的；
- （6）投标文件附有采购人不能接受的条件；
- （7）不符合招标文件规定的其他实质性要求的。

重大偏离不允许在开标后修正。

16.3 投标文件的细微偏差是指在实质上响应了招标文件的要求，但在个别地方存在漏

项或提供了不完整的技术信息或数据等情况，进行补正不会对其他供应商造成不公正的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。按规定细微偏差按前附表和第 13.3.6 规定处理。

16.4 评标委员会对投标文件的判定只依据投标文件本身，不依据任何外来证明。

## 第五节 投标文件的递交

17. 投标文件的递交

17.1 本项目采取网上招标、网上投标、网上评标。各投标单位使用“政采云”平台 (<http://www.zcygov.cn>) 下载投标文件制作软件制作投标文件，然后在“政采云”平台 (<http://www.zcygov.cn>) “上传投标文件”处上传投标文件，符合网上开标要求才可获得进入评标阶段资格。

17.2 电子版投标文件需在投标文件递交截止时间前上传至“政采云”平台 (<http://www.zcygov.cn>)，投标文件递交截止时间后30分钟内完成解密工作，投标人持投标单位企业CA锁登录，进入“远程开标解密”菜单，按照开标会议主持人的指令，选择对应的项目的投标文件进行远程解密（开标前及开评标系统公布投标人名单前，不要提前进行远程解密）。因投标人自身原因未能按时完成解密的，视为逾期未提交投标文件，其投标无效。

18 投标文件的修改、补充和撤回

18.1 供应商在投标文件截止时间以前，可对递交的投标文件进行修改、补充或撤回。修改、补充的投标文件应当在投标截止时间前上传至“政采云”平台。

18.2 在投标截止时间以后，供应商不得对投标文件进行修改、补充和撤回。

18.3 供应商不得在投标截止时间起至投标文件有效期满前撤回投标文件，否则，采购人将按招标文件约定不予退还投标保证金。

## 第六节 开标 评标 定标

19 开标

19.1 代理机构按供应商须知前附表规定的时间和地点组织开标会议，通过政采云平台公开开标，所有供应商的法定代表人或其委托代理人应当准时参加。本项目采用全流程电子化招投标方式进行，供应商无需现场出席，须通过“政采云” (<http://www.zcygov.cn>) 线上提交电子版投标文件。

供应商尽量在开标时间前30分钟登录电子招投标平台，确保平台可以准确登录。截至投标文件递交的截止时间，供应商未使用制作标书的CA锁登录电子招投标平台，或因企业CA锁原因未能依照采购代理机构提示进行远程解密的，其投标无效。

如果在投标截止时间递交投标文件的供应商不足 3 家，本次招标终止。

19.2 开标会由代理机构组织并主持。供应商对开标有异议的，应当在开标现场提出，

招标人当场作出答复并制作记录。

19.3 开标时，代理机构将按照供应商提交的“开标一览表”，当众宣读供应商名称、投标价格、合同履行期限、是否提交了投标保证金等内容。

19.4 开标时未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

19.5 代理机构将做开标记录，开标记录包括按本须知第 19.3 款的规定在开标时宣读的全部内容。

19.6 开标时有下列情形之一的为无效投标：

- (1) 投标文件在规定的投标截止时间以后送达的；
- (2) 未按招标文件规定提交投标保证金的；
- (3) 开标一览表未按规定加盖公章和/或有效签署的；
- (4) 没有领取招标文件或供应商名称与确认参加投标的供应商名称不符的；
- (5) 供应商出现本须知第16.2规定情形之一的；
- (6) 招标文件规定开标时属于无效投标的其他情形。

## 20 评标

20.1 评标工作由采购人负责组织，具体评标工作由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由 5 人组成，其中业主代表 1 人，其余 4 人由采购单位代表从“政采云”平台评标专家库中随机抽取。需要设立评标委员会主任的，评标委员会主任由专家担任，负责主持具体评标工作。评标委员会根据有关法律法规和招标文件规定的方法和标准独立评标，负责完成评标的全过程直至评定预中标人。

### 20.2 供应商守法守纪行为审查

审查供应商是否存在串通投标行为：评标委员会发现供应商有下列情形之一的，将认定属于串通投标行为，相关供应商的投标应作废标处理，并且投标保证金不予返还。评标结束后，将以书面形式报告辽源市政府采购监督管理部门：

- (1) 不同供应商的投标文件中错、漏之处相同的；
- (1) 不同供应商的投标文件中错、漏之处相同的；
- (2) 不同供应商的投标文件相互加盖了对方公章的，或者相互出现了对方法定代表人（或负责人）或者授权代理人签名的，或者相互书写了对方名称的；
- (3) 一家供应商的投标文件中加盖了另一家供应商公章的；
- (4) 不同供应商的投标文件中，项目成员出现同一人的；
- (5) 不同供应商的投标文件的制作非正常一致的；
- (6) 不同供应商的投标文件中相关内容的段落、字句、售后服务电话、联系人姓名等非正常一致的；

(7) 一家供应商的投标文件中出现了标有另一家供应商名称的文件材料，或者出现了另一家法定代表人（或负责人）或者授予代理人签名的；

(8) 不同供应商的投标文件由同一供应商或者同一个人编制的；

(9) 《关于禁止串通招标投标行为的暂行规定》（国家工商行政管理局第 82 号令）第三条规定的串通投标行为；

(10) 《招标投标法实施条例》第 39 条、第 40 条情形之一的；

(11) 供应商其他串通投标的情形。

供应商的串标责任不因供应商的无效投标、落标、废标等原因而免除。

### 20.3 商务评审

对投标文件商务部分（供应商资格）进行审查：评标委员会将审查每个供应商提交的商务文件是否齐全完整，是否合法有效，是否有重大偏离和保留，是否符合招标文件要求。商务（供应商资格）审查不符合招标文件要求的投标文件将按废标处理。

### 20.4 技术评审

20.4.1 对于商务审查合格的供应商，评标委员会将审查其投标文件技术部分是否对招标文件规定的事项、格式、条款和技术规格等要求都做出了实质性响应。

20.4.2 实质性响应的投标是指与招标文件规定的事项、条款、条件和技术规格相符，没有重大偏离和保留。没有实质性响应招标文件要求的投标将按废标处理。

### 20.5 报价审查

20.5.1 评标委员会将对商务审查、技术审查合格的投标文件的报价进行审核，看其是否有计算和累加上的错误，是否超出项目采购预算。

20.5.2 评标报价计算或累加错误的按招标文件 13.3.6 条规定处理；超出项目采购预算的，按无效投标处理。

20.5.3 关于异常低价执行《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2 号）文件要求，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：

一、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 $\times$ 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 $\times$ 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 $<$ 采购项目最

高限价×45%；

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。

二、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。

三、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。

21 经投标、开标、评标，有下列情形之一的，采购人决定本次招标废标：

- （1）供应商不足3家的；
- （2）等于或低于项目采购预算的供应商不足3家的；
- （3）合格供应商不足3家的；
- （4）实质性响应的供应商不足3家的；
- （5）因重大变故采购任务取消的；
- （6）招标出现违法、违纪、违规行为的。

22 若第一次招标失败，重新组织第二次招标时，评标过程中出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作出实质性响应的供应商不足三家的，如果采购人需求紧急要求在符合专业条件并且实质性响应招标文件的供应商中采购的，由采购人代表填写《采购单位变更采购方式书面申请》，可以在评审专家、采购人代表、评标监督人员、供应商授权代表共同签署《招标失败后继续评审备忘录》，直接变更为在两家供应商中进行竞争性谈判，继续评标。但如出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商只有一家的情况，本项目按废标处理。

23 投标文件的澄清

评标委员会对于投标文件实质性响应了招标文件要求，但在个别地方提供了不完整的技术信息和数据，以及同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等细微偏离问题，将以书面形式（澄清细微偏离由评标委员会依据招标文件集体决定并由评标委员会专家签

字)要求供应商在规定的时限内(在评标结束前)作出必要的澄清、说明或者补正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式,由供应商负责人或其授权代理人签字(须提交签字人身份证件并与投标文件签字人一致),并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。供应商拒不进行澄清、说明、补正的,或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的,评标委员会将拒绝其投标。

#### 24 供应商瑕疵滞后发现的处理

无论基于何种原因,各种本应当作出拒绝投标的废标、串标、无效投标的处理情形,即便未被及时发现而使该供应商进入初审、评审、中标或签约的,一旦被评标委员会认定,采购人有权决定取消该供应商此前的评标结果,该供应商将承担招标文件中规定的相关责任。其现有的位置将被其他供应商依次替代(废标项目除外),相关的一切损失均由该供应商承担。

#### 25. 评标方法和标准

25.1 评标委员会将只对商务(供应商资格)审查和技术(符合性)审查均符合招标文件要求的投标进行详细评审。

25.2 本项目采用综合评分法,按评分由高到低顺序排列,评分相同时按投标报价由低到高顺序排列,按最终排序推荐三名中标候选人。

#### 26. 定标

供应商须知前附表规定评标委员会推荐排名前三名为中标候选人,采购人依据评标委员会推荐的中标候选人确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同,或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的,采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样不能签订合同的,采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。评标委员会推荐中标候选人的人数见供应商须知前附表。

#### 27 中标查询

27.1 预中标结果将在原采购公告公示的媒介上公示一个工作日,如果没有异议,预中标人确定为中标人。如果供应商对预中标结果有异议,应当在公告期内以书面形式向代理公司提出质疑。供应商的质疑事项应当具体、明确并提供事实依据。

27.2 中标公告发布后,以书面方式通知中标人,不再以书面方式通知未中标的其他所有供应商。

27.3 中标人应按中标通知书规定的时间凭中标通知书与采购人签订合同。如果中标人不在规定的时间内签署合同,视为自动放弃中标资格,其提交的投标保证金不予退还。

#### 28. 保密和披露

28.1 供应商自领取招标文件之日起，须承诺承担本招标项目的保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

28.2.1 采购人有权将供应商提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审标书的人员或与评标有关的人员披露。

28.2.2 在下列情形下：当发布中标公告和其他公告时，当国家机关调查、审查、审计时，以及其他符合法律规定的情形下，采购人无须事先征求供应商/中标人同意而可以披露关于采购过程、投标文件、合同文本、合同签署情况的资料、供应商/中标人的名称及地址、采购内容的有关信息以及补充条款等，并且对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料无须再承担保密责任。

## 第七节 质疑与投诉

### 29. 质疑

按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购供应商质疑和投诉办法》有关规定，参加本次政府采购活动的供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

供应商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

29.1 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (一) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (二) 质疑项目的名称、编号；
- (三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 必要的法律依据；
- (六) 提出质疑的日期。

29.2 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

29.3 除书面形式外，其他任何方式的质疑，采购人或者采购代理机构均不予接受和回复。

29.4 采购人或者采购代理机构在收到质疑书后七个工作日内作出书面答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关当事人，但答复不得涉及商业秘密。

29.5 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级财政部门投诉。

### 30 投诉

按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购供应商质疑和投诉办法》以及相关的法律法规规定，质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级财政部门投诉。

30.1 投诉人提起投诉应符合下列条件：

- (一) 提起投诉前已依法进行质疑；
- (二) 投诉书内容符合《政府采购供应商质疑和投诉办法》的规定；
- (三) 在投诉有效期限内提起投诉；
- (四) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
- (五) 财政部规定的其他条件。

30.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

30.3 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- (一) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- (二) 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- (三) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 法律依据；
- (六) 提起投诉的日期。

30.4 投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

30.5 投诉人不符合上述规定提起的投诉，财政部门不予受理。

### 第三章、评标办法（综合评分法）

#### （1）资格性审查

评审内容	评审因素	评审标准
资格评审标准	基本资质	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“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、政府采购严重违法失信行为记录名单。
	营业执照	具备有效的营业执照。投标文件内附营业执照复印件加盖投标单位公章。
	财务状况	提供 2025 年财务审计报告或财务报表。2025 年 12 月 31 日以后成立的企业，提供自成立之日起至今财务状况良好的承诺书。投标文件内附财务审计报告复印件加盖投标单位公章。
	社保证明	提供 2025 年 5 月至今的任意一个月依法缴纳社会保障资金的良好记录相关证明材料（如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应证明文件），投标文件内附复印件加盖供应商公章
	纳税证明	提供 2025 年 5 月至今的任意一个月依法缴纳税收的良好记录相关证明材料（如依法免税或无欠税，应提供税务部门出具的无欠税或依法免税证明），投标文件内附复印件加盖供应商公章
	信誉要求	对在“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体；对在“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为记录名单，不得参加政府采购活动。 投标文件附“信用中国”及“中国政府采购网”网站截图并加盖投标单位公章。（有不良行为记录的不得参加本项目投标）
	专业技术能力	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，提供书面承诺或有关证明材料加盖投标单位公章。
	其他要求	与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同段投标或者未划分合同段的同一招标项目投标。违反以上规定的，相关投标均无效；投标文件内附承诺书并加盖供应商单位公章。

## (2) 符合性审查

序号	评审因素	评审标准
1	技术标要求 (暗标)	<p>投标文件技术标必须遵守的统一格式和规范。</p> <p>技术标文件(暗标)未按以下“盲评”要求制作的,为无效投标,除下述要求外,不得因暗标格式问题认定为无效投标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 版面要求: A4纸张大小;</li> <li>2. 颜色要求: 所有文字、图表均为黑色;</li> <li>3. 字体要求: 标题及正文部分所用文字均采用“宋体”四号“常规”字;图、表内的字体及字号不作要求;全部使用中文标点符号;所有字体均不得出现加粗、加色、倾斜、下划线等标记;</li> <li>4. 排版要求: 页边距要求上边距2.5厘米,其余均为2厘米;不得设置目录;正文行间距为固定值30磅;文字内容(含正文标题、正文及表格标题)统一设为左对齐;首行缩进2字符,不得有空格;段落前后不设置空行;不得设置页眉、页脚和页码;图、表部分对齐形式统一设为居中对齐;</li> <li>5. 其他: 除满足上述各项要求外,构成投标文件的“技术暗标”的正文中均不得出现供应商的名称和其他可识别供应商身份的字符、徽标、人员名称以及其他可能被辨别出供应商身份的任何标记。</li> </ol>
2	供应商名称	与营业执照一致
3	投标函签字盖章	有法定代表人或其委托代理人签字或加盖单位章,由法定代表人签字的应附法定代表人身份证明,由代理人签字的应附授权委托书
4	报价唯一	只能有一个有效报价
5	采购需求	<p>本项目采用购买服务的形式,服务时限一年。中标方负责“12345”话务受理中心的运营管理(含全流程业务受理、网络渠道);负责提供“12345”政务服务便民热线7*24小时运营服务需求,提供不少于55人热线运营服务人员和管理人员;负责热线接通率、话务人员话后满意率等核心指标;负责定期形成数据分析、统计分析、技能培训、现场外勤、质检绩效、人员考核、信息安全及维护等相关工作;负责提供统一着装及办公座席(每个座席配备办公桌、一机双屏电脑、IP电话、耳麦),同时配置彩色打印机、网络打印机、复印机等热线运营必备设施;负责提供热线运行场地(含话务区、会议室、办公室、饮食区、职工宿舍床位、更衣室衣柜、活动室等);负责配备应急话务保障室,网络设备、应急线路,确保故障时快速应急接听处置,保障话务服务不间断;负责2026年我市省运会、冬运会等重大活动,提供专项话务保障支撑服务;负责探索“12345”热线智能话务助手功能应用。</p>

6	合同履行期限	一年（合同签订当日提供服务）。
7	投标有效期	投标截止之日后 60 天（日历天）。
8	投标保证金	有，30000 元。
9	服务标准	符合国家行业标准及采购人要求。
10	服务需求	满足招标文件第四章服务需求全部内容，提供服务需求偏离表。
11	投标报价	最高限价：3600000元 超过最高投标限价的投标报价按无效标处理。
12	其他要求	法律、法规和招标文件规定的其他要求。
13	技术标文件页数	为提高评标效率，供应商技术标（暗标）文件页数控制在800页以内，超过800页将不通过符合性审查。

注：（1）上述资格性审查和符合性审查内容中有一项不合格，则初步评审不合格，按否决处理，不进入详细评审。（2）不合格须注明原因。

### (3) 详细评审标准

项目	分项名称	评分标准	满分
价格部分 (10分)	报价得分	1. 投标报价基准价：系指满足招标文件要求且报价最低的投标人的价格为评标基准价。 2. 报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 10, 得分保留至小数点后两位。	10
技术部分 (54分)	项目总体方案	1. 投标人提供的项目总体方案，完整包含工作目标、项目实施组织、项目工作分解、项目沟通与协调程序等采购文件要求的全部内容，逻辑清晰、流程完整、可操作性强，无任何遗漏项，完全响应项目全部实施需求。得 10 分。 2. 方案包含采购文件要求的核心内容，逻辑基本清晰，可操作性一般，仅存在部分非关键内容的简略表述，无关键环节遗漏。得 7 分 3. 方案仅覆盖部分核心内容，关键实施组织或工作分解存在明显缺失，逻辑混乱，不具备基本可操作性。得 3 分 4. 未提供项目总体方案，或方案内容空洞、未响应项目核心实施需求，无实质性实施内容。得 0 分	10
	运营管理方案	1. 运营管理方案完整包含基础设施管理、团队管理、运营标准、投诉及时反馈管理、信息管理等采购文件要求的全部内容，管理流程明确、权责划分清晰、落地性强，完全满足项目运营管理需求。得 10 分 2. 方案包含采购文件要求的核心运营管理模块，流程基本明确，仅存在部分非关键模块的内容简略表述，无关键模块缺失。得 7 分 3. 方案仅覆盖部分核心运营管理模块，关键流程（如投诉反馈、团队管理）存在缺失，不具备基本运营指导价值。得 3 分 4. 未提供运营管理方案，或方案内容空洞、未响应项目核心运营管理需求。得 0 分	10
	运营质量管理	1. 质量管理措施完整包含质量控制目标、切实可行的全流程质量控制举措，形成闭环管控机制，措施具体、可验证性强，完全满足项目质量管控要求。得 10 分 2. 方案包含质量控制目标和主要控制举措，措施基本可行，仅存在部分细节表述简略，无关键管控环节缺失。得 7 分 3. 仅提供简单质量控制目标，无具体可执行的管控举措，或关键管控环节存在明显缺失。得 3 分 4. 未提供运营质量管理措施，或措施内容空洞、无实际管控作用。得 0 分	10
	应急处置方案	1. 应急处置方案完整覆盖紧急热线电话、系统设备故障处理、突发事件处置流程、应急保障资源配置等采购文件要求的全部内容，响应流程清晰、处置措施可行、资源保障明确，完全满足项目应急处置需求。得 10 分 2. 方案包含核心应急处置流程，热线电话、故障处理措施明确，仅存在部分非关键应急场景的内容简略表述，无关键环节缺失。得 7 分 3. 仅提供部分应急场景的简单处置说明，关键响应流程或保障资源存在缺失，不具备基本应急指导价值。得 3 分 4. 未提供应急处置方案，或方案内容空洞、无法应对项目突发情	10

		况。得 0 分	
	信息安全保障	<p>1. 信息安全保障方案完整包含信息安全保障规章制度、保密措施、数据安全管控、安全事件应急处置等采购文件要求的全部内容，制度健全、措施具体、可落地性强，完全满足项目信息安全保障需求。得 6 分</p> <p>2. 方案包含核心信息安全管控措施，规章制度和保密要求基本明确，仅存在部分非关键管控环节的内容简略表述，无关键安全措施缺失。得 4 分</p> <p>3. 仅提供简单信息安全保障说明，关键保密措施或数据管控机制存在缺失，无法保障项目信息安全。得 2 分</p> <p>4. 未提供信息安全保障方案，或方案内容空洞、无实际安全保障作用。得 0 分</p>	6
	培训方案	<p>1. 培训方案明确包含项目人员定期业务培训计划、培训内容、培训实施方式、培训记录保存方式等内容，条理清晰、科学合理、针对性强，完全满足项目人员培训需求，可提供完整培训保障。得 8 分</p> <p>2. 方案包含基本培训计划和内容，条理基本清晰，仅存在部分细节表述简略，无关键培训环节缺失。得 5 分</p> <p>3. 仅提供简单培训说明，无明确培训计划或培训内容，不具备基本培训指导价值。得 3 分</p> <p>4. 未提供培训方案，或方案内容空洞、无法保障项目人员培训实施。得 0 分</p>	8
商务部分（36分）	项目运营经验	<p>1. 投标人提供过往与本项目类似的运营经验，完整包含运营时间、取得成绩、获得荣誉等内容，且提供加盖投标单位公章的证明材料复印件，经验匹配度高、可验证性强。得 4 分</p> <p>2. 仅提供部分类似运营经验，未完整包含运营时间、成绩、荣誉，或未提供完整加盖公章的证明材料，经验匹配度一般。得 2 分</p> <p>3. 未提供类似运营经验，或未提供任何证明材料。得 0 分</p> <p><b>注：此项评分中投标人可提供对自身有优势的证明材料复印件加盖公章。</b></p>	4
	类似业绩	<p>投标人近三年（2023 年 1 月 1 日至今）独立完成的相关类似业绩，每有一项得 2 分，满分 8 分。</p> <p>投标文件内附中标通知书或合同协议书复印件加盖公章</p>	8
	人员配备	<p>1. 人员配备方案完整，人员配置充足、结构合理，岗位职责清晰、分工明确、责任到人，各环节管控到位，完全满足项目运行需求。得 4 分</p> <p>2. 人员配备方案基本完整，人员配置、结构基本合理，岗位职责分工基本明确，无关键岗位缺失，可满足项目基本运行需求。得 2 分</p> <p>3. 人员配备方案不完整，存在关键岗位缺失或职责不明确，无法完全满足项目运行需求。得 1 分</p> <p>4. 未提供人员配备方案，或方案内容空洞、无法保障项目运行。得 0 分</p>	4

承担本项目的优势	<p>1. 投标人针对本项目的优势说明内容科学合理、全面细致、条理清晰，且提供加盖投标单位公章的优势证明材料复印件，证明材料可充分体现企业实力优势。得 8 分</p> <p>2. 优势说明内容基本合理、条理较清晰，提供部分加盖公章的优势证明材料，可体现一定企业实力优势。得 5 分</p> <p>3. 优势说明内容简略、条理不清晰，仅提供少量或未提供有效证明材料，企业实力优势不明显。得 3 分</p> <p>4. 未提供优势说明，或未提供任何证明材料。得 0 分</p> <p><b>注：此项评分中投标人可提供对自身有优势的证明材料复印件加盖公章。</b></p>	8
优惠条件	对投标人提出的采购人可接受的合理优惠条件进行综合评价，每提一条得 2 分，满分 6 分。	6
服务承诺	<p>在完全响应“第四章服务需求”的基础上，评标专家根据投标人提供的优于“第四章服务需求”的指标或内容数量进行综合评价，每条得 2 分，最高得 6 分。</p> <p><b>注：此项评分需投标人在投标文件中单独附承诺书，在承诺书中将优于服务需求的内容一次性明确。如未单独附承诺书，或承诺书中未明确的，不予加分。</b></p>	6

注 1：对小型和微型企业产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审（供应商应按照“政府采购促进中小企业发展管理办法”（财库【2020】46 号）文件提供“中小企业声明函”）。

注 2：依据“关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕141 号）”中的相关规定，可享受“在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策”政策的供应商应提供“残疾人福利性单位声明函”方可享受。

注 3：依据《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）文件规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

注 4：依据《关于调整优化节能产品 环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）、财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90 号）、财政部、国家发改委印发《节能产品政府采购实施意见》（财库〔2004〕185 号）、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51 号）的规定，符合以上节能、环保要求且没有失效的投标产品，提供最新一期证明清单在清单中明示所投产品（如有请按要求提供），并在投标文件目录中注明所在页码，详细、清晰标注此类产品价格及所占投标总价的百分比，以方便专家评审，否则此项不予评审。（注：对符合条件的节能产品和环境保护标志产品在技术和价格方面分别给予相应评标项目总分值 0.2% 的加分。供应商应提供有效的认证证书或标志的复印件并加盖公章）。

注 5：依据《财政部 国务院扶贫办 关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27 号）文件，鼓励采用优先采购、预留采购份额方式采购贫困地区农副产品，鼓励优先采购聘用建档立卡贫困人口物业公司提供的物业服务等政策内相关内容。

## 1. 评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第2.2款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐前三名为中标候选人，但投标报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以投标报价低的优先；投标报价也相等的，以其他因素逐项对比以各项分数高者优先。如各项分数都相等时，由评标委员会确定。

### 2. 评审标准

#### 2.1 初步评审标准

2.1.1 资格评审标准：见评标办法前附表。

2.1.2 符合性评审标准：见评标办法前附表(适用于未进行资格预审的)。

#### 2.2 分值构成与评分标准

分值构成与评分标准：见评标办法前附表

### 3. 评标程序

3.1 评审程序分为初步评审及详细评审，评标委员会可以按照第二章“供应商须知”规定的有关证明和证件，进行审核，有一项不符合评审标准的，视为初步评审不合格，不得进入下一步详细评审。然后按照详细评审中量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

#### 3.2 投标文件的澄清和补正

3.2.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求供应商对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

3.2.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容(算术性错误修正的除外)。供应商的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.2.3 评标委员会对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

#### 3.3 异常低价评审

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：

一、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 $\times$ 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 $\times$ 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 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%；

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。

二、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。

三、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。

### 3.4 评标结果

3.4.1 评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐三名中标候选人，采购人依据评标委员会推荐的中标候选人确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二中标候选人因前款规定的同样不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告。

## 第四章、服务需求

### 一、运营服务要求

#### (一) 运营标准要求

**1. 电话渠道。**及时受理市 12345 热线电话渠道诉求及省长热线（96118）下派的诉求工单，确保受理渠道始终畅通高效。

**2. 网络渠道。**及时受理各级（国家级、省级、市级）网络平台诉求，配备不少于 3 名专职人员负责闭环管理，主要负责实时监测、转办、回访及质检等全流程。且网络平台回复面向所有网民、影响力大，执行严格的“三审”核对机制，严控回复时限与内容质量，确保表述精准、无敏感词汇，杜绝舆情风险。

**3. 诉求工单调度。**对电话、网络平台等渠道受理的工单，严格落实分类、转办、督办、复核回访等全流程管理要求，确保突发紧急类诉求第一时间调度、及时上报、精准反馈、闭环处置。中标方须切实履行主体责任，做到应报尽报、妥善处置，坚决杜绝漏报、迟报问题发生，全力保障诉求事项流转高效顺畅、处置精准到位。

**4. 诉求工单回访。**严格遵循《吉林省接诉即办管理办法》相关规定，对诉求工单实施全量回访，尤其是针对智能回访不满意退回的工单，必须开展人工全量复核回访，扎实推进满意度回访工作，确保回访覆盖无遗漏、无死角，以回访实效检验诉求办理质量。

**5. 知识库建设与维护。**严格遵循知识库工作规范，对标“权威精准、标准统一、实时更新、严格审核”的建设要求，全面承担知识录入、梳理、更新、纠错、咨询答疑、培训推广、管理维护及审核发布等各项工作，着力提升话务人员在线解答率。

**6. 协助配合。**协助配合热线管理办公室开展与中省直部门关于 12345 热线的指标协调交流工作；针对热点、难点问题，日常对接并协调各级各部门热线工作，及时协助处置跨层级、跨区域诉求及相关事项。

#### **7. 诉求数据及运营能力分析。**

(1) 诉求数据分析。中标方应具有专业数据分析团队，定期对群众反映的诉求开展数据综合研判分析，形成日报、周报、月度简报、年度综述报告及特殊事项专报等工作报告，及时上报采购单位；针对突发紧急重大事件，要第一时间启动专项响应机制，迅速形成特定专报并上报采购单位。同时，要立足辽源市实际，构建并出具热线日、月、年等相关数

据模型，模型数量不低于 20 个。此外，要定期组织热线领域专家与本地工作人员开展交流研讨和业务学习，每年开展次数不少于 1 次。

(2) 运营能力分析。对 12345 热线的诉求受理、接通服务、响应处置及问题处理等情况开展定期分析，识别热线服务能力中存在的薄弱环节，并及时整改落实。

**8. 运营制度建设。**严格对标省政务服务和数字化建设管理局《关于印发接诉即办相关工作制度和接诉分类目录的函》（吉政数办函〔2024〕3 号）文件要求，系统构建并持续完善 12345 热线运营服务质检工作规范、流程制度及闭环管理体系，**切实推动热线服务水平实现系统性、全面性提升。**

**9. 热线成效提升。**为持续提升 12345 热线在公众中的知晓度，通过多渠道优化热线服务效能，确保政策措施、热线动态及热点问题解答等信息能够及时向企业与群众传递。需定期对群众关注的重点问题、社会热点及需广泛宣贯的政策举措进行梳理与文案编制，并依托相关网站、微信公众号等多元平台予以积极宣传与推送。

**10. 信息安全。**12345 热线平台运行过程中产生的所有数据，包括但不限于呼叫记录、录音数据及诉求人信息等，其所有权归属采购方。中标方如需向其他部门提供相关数据，必须事先提请采购方审批并获得同意，严禁发生泄密事件。（是否扣除运营费用 10%）

## 二、运营团队管理要求

组建稳定的 12345 热线运营团队，运营管理人员数量不少于 2 人，话务人员数量不少于 53 人。为保障 12345 热线工作的接续性，接收现有 12345 热线工作人员，中标方不可将中标服务项目进行转包及分包（投标人须在投标文件中对团队人员数量进行响应，不满足此项要求的，将被视为无效投标）。

**中标方人员：**热线专职运营项目经理 1 人（应根据热线实际工作需要派驻具有较强责任心、组织协调和管理能力较强，负责热线工作现场的秩序管理，协调处置工作过程中的相关事项）。项目助理 1 人（负责话务大厅日常监督、协调工作，对热线运营总监负责）。

**运营服务团队：**热线运营总监 1 人，负责热线业务及人员管理的全面工作。热线运营团队由白班班组、夜班班组、动态值班组、质检组、诉求组、回访组、督办组、综合组、网办组组成，其中团队成员须具备本科及以上学历，口齿清晰，思维敏捷，善于沟通，亲和力强，具有一定的文字综合及快速学习能力，能熟练操作计算机，汉字录入速度每分钟不低于 60 字，具有较强的政治敏感性和责任心及团队意识，必须具备电话客服及政务处理工作相关经验。

主要服务内容如下：

**1. 健全运营团队机制。**严格制定 12345 热线运营服务团队管理相关制度并保障其有效落地执行，对日常服务用语规范、业务处理流程、服务质量标准及突发或特殊事件处置机制等予以明确规范；同时，中标方须制定并健全涵盖奖励、考核、退出等内容的管理办法，确保热线运营团队提供专业、优质、高效的服务，切实提升政务服务效能。

**2. 优化人员配备。**中标方提供合理的岗位分配与排班制度，满足 12345 热线整体服务及各岗位环节的工作需求。包括电话受理、网络受理、转办、回访、质检、文宣、考核、管理等的工作需求。

**3. 人员培训管理。**对全体话务人员进行基础话务培训（舆情风险研判、突发事件上报、话务标准用语、服务态度、政策法规、部门职能职责、系统知识库等），根据工作情况开展 1+N 次全体话务人员考核。每周至少召开 1 次周例会，每月至少进行 1 次话务工单听审，配合热线办随时开展联席会议。

**4. 人员稳定性管理。**运营服务团队负责团队人员的劳动关系管理，包括招聘、解聘、备案等工作，所聘用人员需报送采购方备案，并根据人员流动情况及时对人员进行增补，期间不能影响 12345 热线接通率等省级运行指标。中标方自行负责因团队人员劳动关系产生的相关问题。

**5. 队伍建设和人员待遇。**为员工规划合适的职业生涯发展途径，配套相应的激励和认可措施，保障热线话务服务及支撑团队，人均工资按月及时发放，扣除全部五险一金后实发工资不低于 3000 元/月；因特殊情况，如投标人未按期申请人员经费、财政拨款不及时等原因，造成费用延误时，应予以垫资保证热线工作人员的工资正常发放（三个月），不允许拖欠工资。工资应包括每月基本工资、绩效工资（根据话务量接听难易程度、工作岗位调整设置等）、交通补贴、法定假日补贴（按照国家相关标准执行）、加班补贴、夜班补贴、五险一金（个人+单位）、福利待遇、带薪休假、产假等。员工应享有的福利待遇均要按照国家劳动法要求按时缴纳并落实。

**6. 心理健康疏导。**提供必要的心理疏导，建立完善心理健康支持体系，定期组织开展一对一辅导或团体辅导活动。提高员工自我调节能力和心理健康水平，应对工作中可能出现的特殊心理压力情况，确保能够及时有效地进行干预和处理。

**7. 外勤现场处置。**至少安排 2 人负责日常外勤、突发紧急事项外勤、节假日外勤等现场处置工作。

**8. 其他重点工作。**完成国家、省市重大决策部署相关工作，开展依托 12345 政务服务便民热线的其他相关工作；若以上需求考核指标因国家、省市有所变动，中标方务必配合热线管理部门调整各项指标，达到各项服务标准。

### 三、运营基础设施服务要求

本项目服务期限内，为完成本项目服务需配备的空间场所、服务设施均由中标方按照本项目服务需求自行配置。

#### （一）运营场所

为保障 12345 热线的高效运行，需配置满足热线话务团队日常工作需求的空间场所，具体包含话务区、管理区、培训区、生活区及支撑服务所需的机房，其中话务区面积应不小于 350 平方米。场所选址须位于辽源市行政区域内，以便利采购方开展业务指导、数据收集、监督验收及协同办公等工作。若投标单位注册地位于辽源市外，则须提供在辽源市内拥有不小于 350 平方米营业场地的房屋租赁合同或房产证明文件。空间场所应配备话务中心必需的各类配套设施，并具备支撑 7×24 小时热线服务的能力。话务区场所需满足安静、环保、防噪要求，以实现舒适隔音效果，保障通话质量。同时，场所内部应设置会议室，以满足培训工作需要。生活区面积不小于 200 平方米，包含饮水间、男女休息室、心理解压室等功能区域，并根据各区域功能需求，配备休息床、更衣柜、冰箱、微波炉、饮水机，就餐桌椅等设施。培训区、机房等其他区域应依据工作需求配备并布置相应设施。

话务区、办公区和培训区应具备延展性，以满足来访人员参观调研及话务量突增带来的临时需求。

#### （二）基础设施

运营中心配套服务设施主要包括安防监控系统、12345 座席配套设施及机房配套服务。提供热线话务团队正常工作所需的工作座席，其中：白班坐席 53 个工位，夜班坐席 7 个工位（每个座席配备受理桌椅、一机双屏电脑、电话接入、话务耳麦）；热线运营场地维护，话务员夏季工装、4 台打印机、2 台多功能打印复印一体机、2 台高拍仪（扫描功能）、3 台笔记本电脑、1 台网络存储设备、1 套 UPS 备用电源、1 部相机、1 台投影仪、2 台支架款展示大屏等热线运营必备设施；要统一标准，做好座席系统的各类接入等维护工作和技术支持。专业维护人员每周对设备软硬件、网络（政务外网、互联网）进行安全性检查、隐患排查及故障修理，负责热线水、电线路及消防隐患等基础设施的排查管理。

#### （三）网络和通讯服务

运营中心接入省级 12345 “即诉即办”平台的直连专线及内部网络规划，应采用合理的网络拓扑结构，具备双网络架构以提升网络安全性。同时，需选用不同性能档次的网络设备与安全设备，满足双链路备份的技术要求。

12345 热线的正常运行依赖于网络及通讯服务的支撑，具体涵盖电子政务外网、互联网、语音中继线及固定电话号码外呼等服务内容。网络系统的设计与建设需将安全性置于优先考量，其架构应能有效防范因单点故障导致的整体瘫痪风险。在设备选型及关键设备互联环节，应配置充分的冗余备份机制，以最大限度降低故障发生概率，并确保网络故障可在最短时间内完成修复。组建专业安全技术团队，承担运营中心相关的网络运行、通讯设备及数据安全维护工作，并提供 7×24 小时技术支持服务。

#### 四、推进数字化建设

按照《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见国办函（2025）66 号》文件要求，协同热线管理部门依托省接诉即办智能管理平台研究探索辽源市“12345”热线智能话务助手的功能应用，借助大数据、人工智能大模型等前沿技术，应用来电诉求智能转译、智能摘要、智能总结等功能，更精准高效地响应公众需求，提高接诉即办的响应速度、问题解决效率及群众满意度。探索方案需结合本地实际场景，具备较强的可操作性与实用性。

#### 五、运营服务验收标准

为确保 12345 热线接得更快、答得更好、分得更准，需对服务提供方进行运营验收。验收内容主要围绕热线运行效率（接通率、话后满意度、及时派单率、及时签收率、及时退单率、回访满意率、工单办结率、延期办结率、解决率、知识更新及时性、报告撰写及时性和完整性等）、服务规范（流程规范、用语规范、制度健全等）、服务效果（满意率、按时办结率等）、团队建设（人员工资、加班费是否按劳动法相关规定发放）、基础设施（水、电线路及安全隐患排查）等方面，并按时保质保量完成国家、省级动态更新的考核赋分管理细则相应验收指标。

主要考核内容如下表：

序号	指标类别	验收标准	验收值
1	话务接通率	应及时接听电话，耐心细致引导诉求人表达诉求。 备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责。	每月 $\geq$ 99%
2	网络诉求	通过国家级、省级、市级网络平台受理的诉求工单，按规定时限完成受理、转派、回访等工作	受理率=100% 转派率=100% 回访率 $\geq$ 99%
3	工单质检率	按照规定进行工单记录质检，每日对全量工单至少抽检30%以上。	每日 $\geq$ 99%
4	及时派单率	按照《吉林省接诉即办智能管理平台工单审核和转派规范》，平台生成工单后，应在12小时内派发一般工单，2小时内派发紧急工单。	每月=100%
5	及时签收率	一般工单12小时内签收，突发紧急工单2小时内签收。涉旅、涉企等特殊工单按照相应规定时限签收。工单超时自动签收视为不及时签收。	每月 $\geq$ 99.9%
6	及时退单率	对不属于本单位职责范围内的工单，应在工单派发后1个工作日内退回一般工单，2小时内退回紧急工单。在签收时限内，签收后可进行退单处理，填写退单原因，并上传加盖本单位公章或分管领导签字的情况说明。超过签收时限后退单（包括自动签收）属于退单不及时。	每月 $\geq$ 99%
7	办理满意率	对智能回访不满意工单进行人工回访，了解最终满意度，未回复或未评价视为满意工单，对不符合相关法律规定、不合理、无法满足诉求的满意度评价不计入不满意工单。	每月达到省内满意率平均值
8	工单办结率	全部工单的总办结率。	全年 $\geq$ 100%
9	按时办结率	在规定的时限内办理完结平台所派发的工单（群体性事件除外），并把办理结果经由平台答复给诉求人。对于诉求内容较为复杂、在办理期限内难以办结的工单，能够申请延期。	每月 $\geq$ 100%
10	延期办结率	对于申请延期办结的工单（群体性事件除外），应在延期要求的时限内完成办结，并把延期原因和办理结果通过平台答复诉求人。	每月 $\leq$ 5%
11	服务质量投诉	指市民因热线员工在受理时话务人员态度问题或业务差错，向相关主管部门进行的投诉（重复投诉、恶意投诉除外）。	$\leq$ 全年座席接通总量的0.01%
12	严重舆论事件	服务运营过程中，因服务态度恶劣引发新闻媒体曝光，造成社会不良影响。	0件
13	话务话后满意度	话务员接听电话时应态度温和、规范使用服务用语；电话挂断前，主动引导诉求人对话务服务情况进行评价。	每月 $\geq$ 99.5%
14	热点问题培训及时率	热点、重点问题24小时内对一线话务员全员培训。	100%
15	知识库更新及时审核率	收到承办部门新的知识更新后24小时内完成知识点审核。此句无错误。	100%
16	专项活动完成率	按照计划完成专项活动。	100%
17	协助监督考	协助部门开展各县（市）及中省直部门承办12345热线	100%

序号	指标类别	验收标准	验收值
	核完成率	的监督考核、协调交流等工作。	
18	月、年、分析报告及时、完整性	及时、完整提交月度、年度分析报告	100%
19	故障处理及时率	重大故障远程支撑响应时间小于半小时；严重故障处理时间小于 2 小时；一般故障处理时间小于 12 小时。	100%
20	地区退单率	应按照本地区接诉分类目录和承办单位职能，准确派发工单至承办单位，减少工单退回量，不能简单以属地为由转派工单至乡镇、街道。	每月≤全省退单率
21	回访率	通过智能回访、人工电话等方式对承办单位办结工单开展回访。回访覆盖率应达到 100%。	100%
22	解决率	对承办部门的诉求解决情况，热线运营须进行二次审核，按照诉求实际解决情况进行标注分类：已经解决或已经基本解决的事项，标注为 A 类；部分解决且已上传阶段性情况，制定后续解决方案或列入工作计划的事项，标注为 B 类；因政策、客观条件的限制，当前无法解决的事项，标注为 C 类；诉求人期望过高、诉求内容超出法律法规规定等情况的事项，标注为 D 类；其他事项，标注为 E 类。	每月达到全省平均解决率
23	队伍建设	按照相关法律法规规定，按时支付人员工资、外勤及加班费。	100%
24	其他指标	按照《吉林省接诉即办管理办法（试行）》（吉政数发〔2025〕16 号）及接诉即办相关文件要求执行。	100%

## 第五章 政府采购合同条款及格式

甲乙双方自行拟定。

## 第六章 投标文件格式

\_\_\_\_\_ (项目名称)

# 投标文件

供应商：\_\_\_\_\_ (盖单位章)

法定代表人或  
其委托代理人：\_\_\_\_\_ (签字)

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 目录

自行编写

## 一、投标函及投标函附录

### (一) 投标函

致：\_\_\_\_\_（采购人名称）

我方已仔细研究了\_\_\_\_\_（项目名称）招标文件的全部内容，我方兹以投标报价人民币\_\_\_\_\_（大写）\_\_\_\_\_元（小写\_\_\_\_\_）的投标价格参与本次项目的投标。合同总价包括国家规定的所有税费及与项目相关的所有费用。

1、我方自愿按照《招标文件》规定的各项要求完成本项目。

2、一旦我方中标，我方将严格履行政府采购合同规定的责任和义务。

3、我方同意本招标文件依据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）对我方可能存在的失信行为进行的惩戒；

4、我方同意本次合同履行期限\_\_\_\_\_。

5、我方同意本次项目投标保证金人民币大写\_\_\_\_\_元整。小写¥\_\_\_\_\_元整按时提交。

6、我方同意本次招标的投标有效期为\_\_\_\_\_日历天。

7、我方愿意提供与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

8、在评审过程中，评审委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，我方将完全接受采购代理机构的书面解释。

9、我方报价为本采购项目合同下所有费用，是采购人最终验收合格后的总价，包括完成本次招标的所有内容，以及相关的保险、代理、培训、税费等和招标文件规定的其他费用。

10、我们如果在规定的投标有效期内撤回投标，则你方可不予退还我们的投标保证金。

11、我们完全理解你方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

12、我方保证严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有招标文件规定或下列情形之一的，我方本次投标按废标处理，将被处不予退还投标保证金，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：

(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) 与其他供应商、采购代理机构或者采购单位人员或者其他有关人员恶意串通的；

(4) 向评标委员会成员、采购代理机构或者采购单位人员或者其他有关人员行贿或者提供其他不正当利益的；

(5) 被评定中标后无正当理由不与采购人或者采购代理机构订立合同，或者中标后不按招标文件和中标供应商的投标文件订立合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(6) 将中标项目转让给他人或者将中标项目分包给他人的；

(7) 签订合同后拒绝履行合同义务的；

(8) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

投标人全称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法人代表或委托代理人（签字或盖章）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

(二) 投标函附录

序号	条款名称	约定内容	是否响应
1	项目负责人	姓名： 电话：	
2	采购需求	本项目采用购买服务的形式，服务时限一年。中标方负责“12345”话务受理中心的运营管理（含全流程业务受理、网络渠道）；负责提供“12345”政务服务便民热线7*24小时运营服务需求，提供不少于55人热线运营服务人员和管理人员；负责热线接通率、话务人员话后满意率等核心指标；负责定期形成数据分析、统计分析、技能培训、现场外勤、质检绩效、人员考核、信息安全及维护等相关工作；负责提供统一着装及办公座席（每个座席配备办公桌椅、一机双屏电脑、IP电话、耳麦），同时配置彩色打印机、网络打印机、复印机等热线运营必备设施；负责提供热线运行场地（含话务区、会议室、办公室、饮食区、职工宿舍床位、更衣室衣柜、活动室等）；负责配备应急话务保障室，网络设备、应急线路，确保故障时快速应急接听处置，保障话务服务不间断；负责2026年我市省运会、冬运会等重大活动，提供专项话务保障支撑服务；负责探索“12345”热线智能话务助手功能应用。	
3	合同履行期限	一年（合同签订当日提供服务）。	
4	服务标准	符合国家行业标准及采购人要求。	
5	投标有效期	投标截止之日后60天（日历天）。	
6	付款方式	签订合同后按月拨付（具体按合同签订内容为准）。	
7	服务需求	满足招标文件第四章服务需求全部内容，提供服务需求偏离表。	
8	招标代理服务费用	参照国家发改委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知（发改价格【2015】299号）与吉建招协【2023】10号文件的收费标准，由招标代理机构向中标人收取，中标人须在中标结果公示发出后两日内一次性支付。	

投标人全称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法人代表或委托代理人（签字或盖章）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 二、法定代表人身份证明及授权委托书

### (一) 法定代表人身份证明

供应商名称：\_\_\_\_\_

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\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商：\_\_\_\_\_（盖单位章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## （二）授权委托书（法定代表人投标可不提供）

本授权书声明：注册于\_\_\_\_（注册地点）\_\_\_\_的\_\_\_\_（供应商名称）\_\_\_\_公司的\_\_\_\_（供应商法定代表人姓名、职务）\_\_\_\_代表本公司授权\_\_\_\_（被授权人单位名称）\_\_\_\_的\_\_\_\_（被授权人姓名、职务）\_\_\_\_为本公司的合法代理人，就\_\_\_\_（采购单位名称+项目名称）\_\_\_\_项目（招标编号）的投标以及合同的谈判、签约、执行、完成和保修等全权负责，以本公司名义处理一切与之有关的事务。代理人在投标、开标、评标、合同谈判和履行过程中所签署的一切文件和处理的与之有关的一切事务，我均予以承认。代理人无转委托权。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

供应商印刷体名称（加盖公章）：

地址：

授权人（法定代表人）印刷体姓名、手书签名：

被授权人（代理人）印刷体姓名、手书签名：

后附授权人（法定代表人）身份证复印件粘贴处（正反面）

被授权人（代理人）身份证复印件粘贴处（正反面）



## (二) 投标保函

编号：

申请人：

地址：

受益人：

地址：

开立人：

地址：

致：\_\_\_\_\_（受益人名称）

我方（即“开立人”）已获得通知，本保函申请人（即“投标人”）已响应贵方于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日就\_\_\_\_\_（以下简称“本工程”）发出的招标文件，并已向采购人（即“受益人”）提交了投标文件（即“基础交易”）。

一、我方理解根据招标条件，投标人必须提交一份投标保函（以下简称“本保函”），以担保投标人诚信履行其在上述基础交易中承担的投标人义务。鉴此，应申请人要求，我方在此同意向贵方出具此投标保函，本保函担保金额最高不超过人民币（大写）\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_）。

二、我方在投标人发生以下情形时承担保证责任：

- （1）投标人在开标后和投标有效期满之前撤销投标的；
- （2）投标人在收到中标通知后，不能或拒绝在中标通知书规定的时间内与贵方签订合同；
- （3）投标人在与贵方签订合同后，未在规定的时间内提交符合招标文件要求的履约担保；
- （4）投标人违反招标文件规定的其他情形。

三、本保函为不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。本保函有效期自开立之日起至投标有效期届满之日后的\_\_\_\_日。投标有效期延长的，本保函有效期相应顺延，最迟不超过\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。

四、我方承诺，在收到受益人发来的书面付款通知后的\_\_\_\_日内无条件支付，前述书面付款通知即为付款要求之单据，且应满足以下要求：

- （1）付款通知到达的日期在本保函的有效期内；
- （2）载明要求支付的金额；
- （3）载明申请人违反招投标文件规定的义务内容和具体条款；
- （4）声明不存在招标文件规定或我国法律规定免除申请人或我方支付责任的情形；
- （5）书面付款通知应在本保函有效期内到达的地址是：\_\_\_\_\_。

受益人发出的书面付款通知应由其为鉴明受益人法定代表人（负责人）或授权代理人签字并加盖公章。

五、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。贵方未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，对我方不发生法律效力。

六、本保函项下的基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，不影响本保函的独立有效。

七、受益人应在本保函到期后的七日内将本保函正本退回我方注销，但是不论受益人是否按此要求将本保函正本退回我方，我方在本保函项下的义务和责任均在保函有效期到期后自动消灭。

八、本保函适用的法律为中华人民共和国法律，争议裁判管辖地为中华人民共和国项目所在地。

九、本保函自我方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

开立人： \_\_\_\_\_（公章）

法定代表人（或授权代表）： \_\_\_\_\_（签字）

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

开立时间： 年 月 日

备注：如供应商采用非保函形式提供投标保证金则无需填写此表，亦可采用采购人认可的保函格式。

**四、投标报价**  
**(一) 开标一览表**

项目名称:

项目编号:

供应商名称	投标报价 (元)	投标保证金 (有/无)	服务标准	服务期限	服务范围	备注

注： 1、本表填报的内容必须和投标文件及投标函一致。

2、投标报价为本项目所列全部项目的报价总和。

供应商：\_\_\_\_\_（单位章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## (二) 分项报价明细表

1、报价说明

2. 报价明细

分项报价名称	计算过程及依据	投标报价（元）
合计		

供应商全称：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 五、服务需求偏离表

序号	招标文件要求	响应文件响应	偏离（正/负）	偏离说明

**注：**

1. 供应商须根据第四章《服务需求》要求填写此表，如在投标时有偏离，须在此表中明确填写并注明“正偏离”或“负偏离”。
2. 供应商须如实填写“服务需求偏离表”，若无偏离，应当在上表中明确标注“无偏离”。

供应商名称： \_\_\_\_\_（加盖供应商公章）

负责人或委托代理人： \_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期： 年 月 日

## 六、技术部分（暗标）

供应商根据招标文件技术标（暗标）规范的要求自行编写，具体要求见投标人须知。

### 七、拟委任的项目管理人员组成表

序号	本项目任职	姓名	职称	专业	工作年限

后附相关人员相关证件

## 八、资格审查资料

### (一) 投标人基本情况表

投标人名称				
注册资金		成立时间		
注册地址				
邮政编码		员工总数		
联系方式	联系人		电 话	
	邮箱		传 真	
法定代表人 (单位负责人)	姓 名		电 话	
经营范围				
基本账户 开户银行				
基本账户 银行账号				
备注				

后附营业执照、开户许可证或基本存款账户信息等材料

投标人全称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人或其授权代表：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## (二) 供应商基本情况（加盖供应商公章）

文字描述：企业性质、发展历程、经营规模、服务理念、技术力量等。

图片描述：经营场所等。

### (三) 财务状况

#### **（四）近年发生的诉讼和仲裁情况**

应说明相关情况，并附法院或仲裁机构作出的判决、裁决等有关法律文书复印件，具体年份要求见投标人须知前附表。

## (五) 信誉要求

附承诺书及相关查询截图

(六) 依法缴纳社会保障资金的良好记录相关证明材料（如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应证明文件）

(七) 依法缴纳税收的良好记录相关证明材料（如依法免税或无欠税的，应提供税务部门出具的相应证明文件）

### 九、类似项目业绩一览表（如有）

序号	年份	项目名称	完成 时间	合同 金额	备注
...					

注：1.提供中标通知书或合同复印件；

2.因公司名称变更，与投标人名称不符的，在投标文件中必须出具工商登记变更等有效证明。

投标人全称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人或其授权代表：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 十、其他资料

### (一) 无不良行为记录承诺书

\_\_\_\_\_ (采购人名称)：

我方在此声明，我单位包括企业本身、企业法人代表及拟担任本项目的项目负责人未被列入政府取消投标资格记录期间、在近三年内无不良行为记录；我单位没有因骗取中标或者严重违约以及发生重大工程质量事故等问题，也没有被有关部门暂停投标资格并在暂停期内的。我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此承诺。

供应商：\_\_\_\_\_ (盖单位章)

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_ (签字)

年 月 日

## (二) 中小企业声明函

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。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);承建企业为(企业名称),从业人员\_\_\_\_人,营业收入为\_\_\_\_万元,资产总额为\_\_\_\_万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

注: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。

**注:非中小企业可不填写此项**

### （三）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的资格声明

致（招标代理机构）：

按照《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和（招标代理机构）发布的《采购单位名称+项目名称采购文件》的规定，我公司郑重声明如下：

- 1、我公司是按照中华人民共和国法律在工商管理机关登记注册的企业法人，注册地点为\_\_\_\_，公司全称为\_\_\_\_，法定代表人为\_\_\_\_，
- 2、我公司具有独立承担民事责任的能力。
- 3、我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- 4、我公司具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
- 5、我公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 6、我公司在参与本次政府采购活动之前三年内，在经营活动中无重大违法记录。
- 7、我公司在参与本次政府采购活动时未受到任何地方政府采购部门做出的暂停参加政府采购活动的处罚。

我公司保证上述声明的事项都是真实的，如有虚假，我公司承担相应的法律责任，并承担因此给你单位以及本项目采购人所造成的损失。

供应商名称全称：

供应商单位公章：

法定代表人或授权代理人签字：

时间： 年 月 日

#### （四）残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

注：非残疾人福利性单位可不填写此项

### （五）监狱企业的证明文件

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。

注：非监狱企业可不填写此项

## (六) 供应商应该提交的其他资料

参照投标人须知及评标办法自行提交