



百色市政府集中采购中心

竞争性磋商采购文件

项目名称：百色市12345政务服务便民热线运营服务外包采购项目采购

项目编号：BSZC2025-C3-990045-BSSZ

采购单位：百色市大数据发展局

采购代理机构：百色市政府集中采购中心

2025年5月

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
第二章 采购需求	4
第三章 供应商须知	8
第四章 评审程序、评审方法和评审标准	25
第五章 合同条款	33
第六章 投标文件格式	42

第一章 竞争性磋商公告

项目概况：

百色市12345政务服务便民热线运营服务外包采购项目采购项目潜在供应商通过 CA 登录“广西政府采购云平台”云平台投标客户端获取竞争性磋商采购文件，并于2025年05月23日09时00分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：BSZC2025-C3-990045-BSSZ 采购计划备案文号：BSZC[2025]296号

项目名称：百色市12345政务服务便民热线运营服务外包采购项目采购

采购方式：☐公开招标 ☒竞争性磋商 ☐询价

预算金额：120万元

采购需求：12345政务服务便民热线运营服务外包，具体内容详见竞争性磋商文件“第二章 采购需求”。

服务周期：8个月，自合同签订之日起计算。

本项目不接受联合体竞标。

二、供应商资格要求

- 1.符合《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：无；
- 3.国内注册（指按国家有关规定要求注册的），合法运营在法律上、财务上独立的，具有生产或经营本次采购货物供应商；
- 4.对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，不得参与政府采购活动；
- 5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

三、获取竞争性磋商文件

本项目采用不记名方式自行下载采购文件。潜在的供应商均可于2025年05月12日至2025年05月23日通过CA登录“广西政府采购云平台”云平台投标客户端在线自行下载采购文件；未注册的供应商可在“广西政府采购云平台”网上招投标系统完成注册后再进行文件下载，采购文件免费向供应商提供。如在操作过程中遇到问题或需技术支持，请致电广西政府采购云平台客服热线：400-881-7190。

提示：供应商只有在“广西政府采购云平台”网上招投标系统完成获取采购文件申请并下载了采购文件后才视作依法获取采购文件（法律法规所指的供应商获取采购文件时间以供应商完成

获取采购文件申请后下载采购文件的时间为准)。

四、响应文件提交

1.首次响应文件提交截止时间：2025年05月23日9：00（北京时间）。

2.首次响应文件提交地点及方式：

(1) 地点：通过广西政府采购云平台平台实行在线提交。

(2) 响应文件提交方式：供应商通过CA登录“广西政府采购云平台”网上招投标系统将电子响应文件加密后上传完成，实行在线竞标响应。（本项目不要求供应商到达开标现场，但供应商应派法定代表人或委托代理人准时在线出席电子开评标会议，随时关注开评标进度，如在开评标过程中有电子询标函，应在规定的时间内对电子询标函进行澄清回复）。

3.备份响应文件：

(1) 供应商自行决定是否递交备份响应文件。本项目只接受电子备份响应文件（以U盘或光盘等介质存储的数据电文）；

(2) 递交电子备份响应文件的供应商应按“广西政府采购云平台”网上招投标系统的电子备份响应文件要求编制电子备份响应文件，并以U盘形式提供，数量为1份。电子备份响应文件应当密封包装并在包装上标注投标项目名称、项目编号、供应商名称并加盖公章。

(3) 递交电子备份响应文件应当在首次响应文件提交截止时间前按要求密封并送达百色市公共资源交易中心（百色市园博园政务中心三楼，具体安排详见电子大屏幕场地安排表），送达人同时递交授权委托书，逾期送达或未按要求密封的视为未递交。

(4) 供应商因遗失CA或其他原因（供应商故意行为除外）导致电子响应文件无法解密时，供应商可以申请通过【异常处理】端口上传、解密其递交的电子备份响应文件。同时电子响应文件失效。

五、开启（首次响应文件开启时间和地点）

1.时间：2025年05月23日09：00（北京时间）。

2.地点：通过广西政府采购云平台平台实行在线解密开启。

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.磋商保证金：本项目不收取磋商保证金。

2.符合相应资格条件的供应商均可以参与本项目的竞争性磋商活动。

3.本项目需要落实的政府采购政策：

(1)政府采购促进中小企业发展；

(2)政府采购支持采用本国产品的政策；

(3)政府采购促进残疾人就业政策；

(4)政府采购支持监狱企业发展；

(5)政府采购扶持不发达地区和少数民族地区。

4.本项目通过“广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）”网上招投标系统实行在线电子投标（电子投标），为确保网上操作合法、有效和安全，供应商在参加项目投标前，应在“广西政府采购云平台”平台完成信息注册及身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。使用“广西政府采购云平台电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书（CA咨询：汇信公司客服热线：400-888-4636），办理好CA数字证书后，请下载广西壮族自治区全流程电子招投标项目管理系统--供应商客户端（下载地址：<https://zcy-cdn.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/zcy-client/ZhengCaiYunStep.latest.exe>）。

5.公告发布媒体：广西壮族自治区政府采购网（<http://zfcg.gxzf.gov.cn>）、全国公共资源交易平台（广西百色）（<http://ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/bsggzy>）。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系：

1.采购人名称：百色市大数据发展局

联系人：张玉慧

联系电话：0776-2838108

地 址：百色市右江区公园路百色市政务服务中心三楼

2.采购代理机构名称：百色市政府集中采购中心

联系人：罗宇阳

联系电话：0776-2827133

地 址：百色市园博园政务中心三楼

3.监督部门：百色市财政局

联系电话：0776-2849555

百色市政府集中采购中心

2025年05月12日

第二章 采购需求

说明:

- 1.为落实政府采购政策需满足的要求（根据项目实际情况填写内容）。
- 2.本采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。
- 3.“实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。
- 4.如投标人投标产品存在侵犯他人的知识产权或者专利成果行为的，应承担相应法律责任。
- 5.中小企业划分标准所属行业名称：信息传输业

一、工作目标

百色市12345政务服务便民热线外包运营服务合同已到期，为更好的服务广大市民，持续打造全方位、全时段、高效率、高质量的24小时服务不打烊的便民服务品牌。经研究决定，对12345政务服务便民热线运营服务整体外包采购。

二、运营模式

百色市12345热线以“服务外包，政府监督”的方式组建运作。市大数据发展局负责对12345热线建设运行情况和运营外包公司履约情况进行监督；运营外包公司负责12345热线的日常运行管理，包括招聘、培训、管理座席人员，提供话务接听和全媒体渠道事项受理、转办、跟踪督促、回访检查等日常运营工作。

▲三、采购内容

1、采购需求

序号	项目	建设内容	服务时间
1	服务外包	百色市“12345”政务服务便民热线中心（含话务人员、语音热线、网站、移动APP、微信公众号等）的日常运营及12345热线软件平台的运行保障工作。项目含：（1）话务人员运营：配置不少于25人话务员，包含人工成本、培训成本；（2）服务时长：提供7*24小时轮值服务；	8个月

2、服务需求

2.1、运营总体要求

2.1.1、管理规划

以建设全区一流的12345政务服务便民热线为目标，提供专业化、规范化、标准化服务，实现热线接得更快、分得更准、办得更实。中标人全面负责运营服务团队人员的招聘、培训、管理及运营工作，运营服务团队不少于25人，配合政府部门对本市12345政务服务便民热线的指导与管理工作。

1. 制定实施服务方案：根据热线采购需求及工作目标，制定热线实施服务方案，确保服务无缝衔接，按时、按质、按量对外提供服务并完成热线工作任务，实现热线工作目标，包括不限于人员招聘、人员培训、进度计划、保障措施、组织架构及职责分工、运营指标保障措施、人员稳定保障措施、质量提升保障措施等。

2. 建立管理体系：以专业呼叫中心运营管理为依据，结合12345政务服务便民热线运营需求及特点，建立科学的管理体系及完善的管理制度，包括但不限于话务管理、知识管理、培训管理、质量管理、团队建设等。

3. 合理化意见或建议：在创新改善方面，针对热线存在的问题和薄弱环节，通过专业的运营与管理，实施制度流程创新、系统与应用工具创新、团队建设创新等，对促进热线获得优秀的绩效提出的创新改善举措。每年至少对热线运营职场开展1次智能化专项调研，深度挖掘数据价值，使用AI进行模板、模块形成各种分析及相应深度的信息报送内容，通过AI技术实现对热点、高频诉求的捕捉，舆情风险诉求的提前预警高效且安全的数据处理与分析，为政府决策提供有力支持。

2.1.2、团队运营服务

1. 中标人应保证服务协议期间有不少于25人数量要求的运营服务人员在职在岗，员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出服务的，应当进行及时补员并确保人员在离岗前完成交接手续。

2. 因中标人运营服务人员个人原因，给热线工作造成利益损害或者不利影响的，采购人有权要求中标人更换运营服务人员。采购人要求更换运营服务人员的，中标人应当即时更换。

3. 中标人应当根据需求的要求统一和规范外包服务座席的四季着装（含夏装、春秋装与冬装），费用由中标人自理。

4. 中标人应当严格执行有关的人力资源保密和采购人的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若因中标人运营服务人员违反保密相关规定，对采购人和服务对象造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。

5. 中标人不得以采购人的名义对外发生任何与本项目服务无关的业务往来，并应当对提供的运营服务实行严格管理，对于中标人给采购人造成利益损害的，中标人应当承担相关法律责任。

6. 话务人员上岗培训：本市12345政务服务便民热线新招录话务人员必须经过岗前培训，培训期不少于2个月，培训期所产生费用由中标方自行承担。

7. 运营时间要求：

（1）合同期限为从签订合同之日起至2025年12月31日；

（2）提供7*24小时人工服务。

8. 运营服务团队人员任职条件：

（1）大专及以上学历；

（2）普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好。

（3）熟练掌握计算机操作，汉字录入速度不低于60字/分钟。

（4）思想、身体健康，精神面貌良好，形象气质佳。

（5）具有良好的服务意识、责任心，服务热情、主动、有耐心；具备较好的学习能力、适应能力和较强的抗压能力；

（6）适应轮班制，并接受热线工作时间。

9. 人员工资福利

(7) 服务外包公司人员工资福利。要求确保话务人员人均薪酬税后不低于2600元/月(不含五险、服装费等)。

2.1.3、热线服务延伸要求:

(1) 外包公司需配合采购方做好热线宣传工作(包括外出宣传、宣传展板、上墙宣传等等),每季度至少提供一次网络直播宣传服务。

(2) 外包公司负责保障话务室现场网络、用电正常。如出现网络断线、掉线、现场停电等故障,要在2个小时内修复正常。

(3) 服务期满后,外包公司应积极配合做好热线运营的交接与转签。交接期间不得随意散播不利于采购方的信息,影响项目的顺利实施。

(4) 专题报告支撑服务。根据数据分析团队分析的结果,按照不同的应用场景,分为主题自定义的主题报告、事件分析总结报告、话务总体运营及办理情况分析报告。支撑日报、周报、月报、年报数据分析服务。

2.1.4、建立运营管理体系

结合12345热线运营需要,建立业务流程规范体系、管理规范体系。

▲四、商务要求

1、合同签订期:自中标通知书发出之日起25日内。

2、服务期间:8个月。

3、服务地点:采购人指定地点。

4、报价要求:竞标报价是履行合同的最终价格,必须包含满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务,以及伴随的货物和工程(如有)的价格;包含竞标服务、货物、工程的成本、运输(含保险)、安装(如有)、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。采购人不再支付其他任何费用。

5、采购人保留对成交供应商所提供的产品、服务进行全面测试的权利,如有虚假应标及不满足响应文件要求的,则视成交供应商违约,采购人有权解除双方合同并依法追究供应商的法律责任。

6、验收标准:按采购文件、设计文件以及国家和行业验收规范要求及合同中的相关条款进行数量及质量的验收。成交供应商应提供服务的有效检验文件,经采购人认可后,与合同的服务内容一起作为服务验收标准,采购人可对服务内容进行调试,成交供应商应派出有经验、高水平的技术人员协助此项工作。采购人对服务验收合格后,签署验收合格证书。

7、支付方式:

1)预付款:完成合同签订后,中标人开具合同金额的50%增值税专用发票,在具备实施条件后采购人30日内支付中标金额50%的预付款项;

2)剩余款项:2025年8月份通过验收后,根据考核得分支付剩余50%款项。结算费用 = 合同服务费总额×50%×服务考核系数。

8、2025年1-4月服务费业主方已支付原运营方。为了保证百色市12345热线运行的连贯性、持

续性和稳定性，截至此次中标运营方提供服务开始之日止，期间产生的原运营方垫付费用由此次中标运营方负责足额支付给原运营方。中标人需保留现有话务团队3个月，3个月内无特殊情况不予辞退话务人员，不得更换话务班长。

9、为确保项目服务质量，投标人承诺在中标后10个工作日内在项目所在地设置本地化售后服务点。

五、其他要求

1、投标人如需勘察请自行到实地进行勘察，勘察费用自理

2、中标单位应严格执行国家、自治区、百色市有关信息传输业的法律法规规定，做好涉密信息安全管理。

3、中标单位必须按照《民法典》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和百色有关最低工资标准的规定要求以及缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付工资和缴纳社保及其他保险。

4、投标人若在投标书中提出增设规划设施设备以外其他设施设备的，视为投标单位自愿承担费用，中标后须在服务期内予以兑现，并投入使用。

第三章 供应商须知

第一节 供应商须知前附表

条款号	条款内容	具体要求
1	供应商资格要求	供应商资格条件要求详见公告。
2	是否接受联合体竞标	不接受联合体投标。
3	是否允许分包	不允许分包。
4	资格证明文件组成	(1) 供应商合法的主体资格证明(如营业执照或事业单位法人证书或执业许可证或自然人身份证等)复印件；(未提供《百色市政府采购供应商信用承诺函》时，必须提供，否则响应文件作无效处理) (2) 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记录和不良信用记录的书面声明；(未提供《百色市政府采购供应商信用承诺函》时，必须提供，否则响应文件作无效处理) (3) 响应文件递交截止之日前半年内供应商连续3个月的依法缴纳税费的凭据原件扫描件或其他电子文件；无纳税记录的，应提供行政主管部门出具的《增值税及附加税费申报表》原件扫描件。从取得营业执照时间起到首次响应文件提交截止时间为止不足要求月数的，只需提供从取得营业执照起的依法缴纳税费或依法免缴税费的凭据复印件；(未提供《百色市政府采购供应商信用承诺函》时，必须提供，否则响应文件作无效处理) (4) 响应文件递交截止之日前半年内连续三个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证(专用收据或者社会保险缴纳清单)原件扫描件或其他电子文件；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从取得营业执照时间起到响应文件提交截止时间为止不足要求月数的只需提供从取得营业执照起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件；(未提供《百色市政府采购供应商信用承诺函》时，必须提供，否则响应文件作无效处理) (5) 供应商经审计的2023年财务状况报告复印件或其他文件(上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注(以下称“四表一注”)；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注(以下称“三表一注”)；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注；供应商成立不满一年的应按提供截标之日上一个月的财务状况报告复印件或其他文件)；(未提供《百色市政府采购供应商信用承诺函》时，必须提供，否则响应文件作无效处理)

			(6) 竞标声明（格式后附）；（必须提供） (7) 供应商直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（必须提供） (8) 中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或竞标人属于监狱企业的证明材料；（如是则提供） (9) 供应商认为需要提供的其他资格证明材料（格式自拟）；（如有则提供） (10) 百色市政府采购供应商信用承诺函。（格式后附，由供应商自行选择是否提供，如提供该《百色市政府采购供应商信用承诺函》，则资格证明文件及商务文件（1）（2）（3）（4）（5）项无须再提供） 注：1以上所提供的材料，必须加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。 2以上要求必须提供的材料，如不提供，响应文件作无效处理。
5	商务技术文件组成	商务文件	(1) 投标人的法定代表人的身份证明及法定代表人身份证正反面复印件（格式见第六章《投标文件格式》）；（必须提供） (2) 法定代表人授权委托书和委托代理人身份证复印件（格式见第六章《投标文件格式》）；（委托代理时必须提供） (3) 商务响应表（格式见第六章《投标文件格式》）；（必须提供） (4) 投标人承诺在中标后10个工作日内在项目所在地设置本地化售后服务点（格式自拟）；（必须提供） (5) 投标人认为有必要提供的其他材料（格式自拟）；（如有则提供） 注：1以上所提供的材料，必须加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。 2.以上要求必须提供的材料，如不提供，响应文件作无效处理。
		技术文件	(1) 技术响应表（格式见第六章《投标文件格式》）；（必须提供） (2) 项目实施方案（格式自拟）；（必须提供） (3) 售后服务方案、配套服务方案（格式自拟）；（必须提供） (4) 项目团队配置一览表（格式见第六章《投标文件格式》）；（必须提供） (5) 投标人认为有必要提供的其他材料（格式自拟）；（如有提供） 注：1.以上所提供的材料，必须加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。 2.以上要求必须提供的材料，如不提供，响应文件作无效处理。

16	受理投诉方式	1、受理方式：纸质方式受理，投诉书正、副本（经过质疑的事项才可投诉）。 2、邮寄地址： 名称：百色市财政局 联系电话：0776-2849555 地址：百色市龙景东路 11 号聚丰广场小区写字楼
17	采购代理费	本项目不收取采购代理费
18	解释	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，仅适用于竞标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、竞争性磋商公告、供应商须知、采购需求、评审程序、评审方法和评审标准、响应文件格式、合同文本的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，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；更正公告（澄清公告）与同步更新的磋商文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。 法律责任： 1本采购文件根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》；《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律、法规编制，参与本项目的各政府采购当事人依法享有上述法律法规所赋予的权利与义务。
19	其他	1本磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、竞标/投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。 2.供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。 3本磋商文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人或者委托代理人亲自在文件规定签署处亲笔写上个人名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。 4.自然人竞标的，磋商文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。 5本磋商文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。

附件：

考核周期：2025年6-8月每月1次验收考核服务。

考核得分：考核得分=6-8月运营考核指标得分之和/3。

考核系数：考核系数=考核得分/100*100%。

百色市12345热线月度运营考核指标

序号	指标名称	指标定义	质量标准	权重	计分方法
1	工作纪律	遵守热线各项规章制度、服从管理，不迟到早退，不影响12345热线整体形象，严格遵守保密制度。		10	迟到、早退每人每次扣1分；违反热线现场行为规范的，每件扣1分；违反保密规定，泄露诉求人相关信息或造成其他有关信息不当公开的，每件扣2分；违反热线相关管理制度造成不良影响的每次扣5分，扣完为止。
2	请求人工接通率（20s接通率）	保证热线请求人工接通率（20s接通率）达到95%及以上。（系统故障等不可抗力因素造成的话务丢失除外。）	$\geq 95\%$	15	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
3	工单及时签收率	自治区热线中心转派的突发工单，应在30分钟内签收；转派的常规工单，应在16小时内签收。 1. 突发类工单及时签收率=及时签收的突发类工单量/突发类工单办理总量 $\times 100\%$ 2. 常规工单及时签收率=及时签收的常规工单量/常规工单办理总量 $\times 100\%$	100%	15	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
4	工单转派及时率	12345热线受理的诉求事项，应在16小时之内转派。 工单转派及时率=及时转派的工单量/转派的工单总量 $\times 100\%$	100%	5	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
5	退单及时率	对于自治区热线中心派发的不属于百色市辖区内受理工单，签收后8个小时内（工作时）退回。突发类工单在签收后30分钟内退回。 退单及时率=及时退单量/回退工单总量 $\times 100\%$	100%	5	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
6	工单派发退单率	工单派发退单率=被退工单量/派发工单总量 $\times 100\%$	$\leq 10\%$	5	等于或低于指标值得满分；实际完成值高于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
7	直接答复率	直接答复率=直接答复的咨询单量/咨询单总量	$\geq 80\%$	5	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。

8	坐席满意率	群众拨打电话后满意度调查给出满意的百分比。 坐席满意率=评价为非常满意、满意的通话数/参与评价量*100%（不包括因话务坐席人员非服务态度引起的不满意事项，不包括承办环节满意率）	≥97%	5	达到或超过指标值得满分；实际完成值低于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
9	服务质量	抽取录音质检或模拟群众对12345热线提出诉求，并从服务态度、服务规范等方面进行评分。		10	每月随机抽查。按以下标准核查并累计扣分，扣完为止： 1. 语音语调：语气激烈，表现出明显粗鲁和不耐烦的态度，扣2分。 2. 服务态度：①不够耐心或不认真倾听，互动欠缺，扣2分。②存在明显侮辱、对骂、非正常服务引导内容，每次扣5分。③属于服务内容范围内，却让群众另行拨打其他电话咨询的（群众要求转接或提供的除外）每次扣2分。④服务完毕后未邀请对本次服务评价的，每次扣1分。⑤急于或强行结束服务，每次扣1分。 3. 礼貌用语运用。相关语境下未运用服务用语（包括但不限于您好、请、对不起、谢谢、再见、请稍等、很抱歉），每次扣2分。 4. 未按热线管理服务标准提供服务的情形，视情况扣0.1—2分。
10	技术赋能	针对热线存在的问题和薄弱环节，通过专业的运营与管理，实施制度流程创新、系统与应用工具创新、团队建设创新等，对促进热线获得优秀的绩效提出的创新改善举措。每年至少对热线运营职场开展1次智能化专项调研，深度挖掘数据价值，使用AI进行模板、模块形成各种分析及相应深度的信息报送内容，通过AI技术实现对热点、高频诉求的捕捉，舆情风险诉求的提前预警高效且安全的数据处理与分析，为政府决策提供有力支持。		10	1. 开展热线运营职场开展1次智能化专项调研，得2分； 2. 深度挖掘数据价值，使用AI进行模板、模块形成各种分析及相应深度的数据分析，得3分； 3. 通过AI技术实现对热点、高频诉求的捕捉，舆情风险诉求的提前预警高效且安全的数据处理与分析，得5分。

11	人员流失率	人员流失率=流失人数/（月初人数+月末人数）/2*100%。 签约满半年的员工流失（不包含已待岗或呼叫中心主动辞退、开除的员工）	$\leq$ 10%	5	等于或低于指标值得满分；实际完成值高于指标值，每低一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算）扣1分，扣完为止。
12	投诉	群众来电投诉话务员业务技能、服务态度等问题。		10	经核实，造成不良影响的，按件扣分，每件扣2分，扣完为止。
13	奖惩指标	1.获得表扬、感谢。酌情加分，月度加分不超过3分。 2.完成2025年自治区热线各项考评指标并排名全区前列，年度加分不超过3分，如未完成，年度扣分不超过3分。 3.运营中出现未按要求完成工作任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，视情况扣分，扣分最多不超过3分。			

第二节 供应商须知正文

一、总 则

1、适用范围

1.1、本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《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》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.2、本竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2、定义

2.1、“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2、“采购代理机构”是指政府采购集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

2.3、“供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4、“服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.5、“竞标”是指供应商按照本项目竞争性磋商公告或者邀请函规定的方式获取磋商文件、提交响应文件并希望获得标的的行为。

2.6、“响应文件”是指供应商根据本磋商文件要求，编制包含资格证明、报价商务技术等所有内容的文件。

2.7、“实质性要求”是指磋商文件中已经指明不满足则响应文件按无效响应处理的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.8、“正偏离”是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.9、“负偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.10、“允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

2.11、“书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.12、“首次报价”是指供应商提交的首次响应文件中的报价。

2.13、“评审报价”是指供应商提交的最后报价并经修正（如有）和政策功能价格扣除（如有）后的价格。

3、供应商的资格条件

3.1、供应商的资格条件详见“供应商须知前附表”。

4、磋商费用

4.1、供应商应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于、勘查现场、编制和提

交响应文件、参加磋商与应答、签订合同等，不论竞标结果如何，均应自行承担。

5、联合体竞标

5.1、本项目是否接受联合体竞标，详见“供应商须知前附表”。

5.2、如接受联合体竞标，联合体竞标要求详见“供应商须知前附表”。

6、转包与分包

6.1、本项目是否允许分包详见“供应商须知前附表”。

7、特别说明

7.1、如果本磋商文件要求提供供应商或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料，资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为供应商或者制造商所拥有或自身获得。

7.2、供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

7.3、供应商在竞标活动中提供任何疑似虚假材料，将报监管部门查处；签订合同后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

7.4、在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

7.5、有下列情形之一的视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
- (3) 不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

7.6、供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；

(2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；

(3) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

(4) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低报价，或者在政府采购活动中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；

(5) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；

(6) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

二、磋商文件

8、磋商文件的构成

8.1、磋商文件由以下部分构成：

- (1) 第一章 竞争性磋商公告；
- (2) 第二章 采购需求；
- (3) 第三章 供应商须知；
- (4) 第四章 评审程序、评审方法和评审标准；
- (5) 第五章 合同格式；
- (6) 第六章 响应文件格式。

9、供应商的询问

9.1、供应商应认真阅读磋商文件的采购需求，如供应商对磋商文件有疑问的，如要求采购人作出澄清或者修改的，供应商应在提交首次响应文件截止之日前，以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

10、磋商文件的澄清和修改

10.1、已获取磋商文件的潜在供应商，若有问题需要澄清，应于应标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出，采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，按照本章10.3的内容处理。

10.2、采购人或者采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

10.3、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、采购代理机构或者磋商小组在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式（目前为网上公告）通知所有获取磋商文件的供应商，不足3个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

10.4、采购信息更正公告的内容应当包括采购人和采购代理机构名称、地址、联系方式，原公告的采购项目名称及首次公告日期，更正事项、内容及日期，采购项目联系人 and 电话。

10.5、采购人和采购代理机构可以视采购具体情况，变更提交首次响应文件截止时间和磋商时间，将变更时间在“采购文件公告”中“七、其他补充事宜—5、公告发布媒体”规定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告。

▲响应文件未按磋商文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的，其响应文件作无效处理。

三、响应文件的编制

11、响应文件的编制原则

11.1、供应商必须按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件必须对磋商文件作出实质性响应。

12、响应文件的组成

12.1、响应文件由资格证明文件、商务技术文件、报价文件三部分组成。

12.1.1、资格证明文件：详见须知前附表；

12.1.2、商务技术文件：详见须知前附表；

12.1.3、报价文件：详见须知前附表。

12.2、响应文件电子版：详见须知前附表。

13、计量单位

13.1、磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

14、竞标的风险

14.1、供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面作出实质性响应可能导致其响应无效，是供应商应当考虑的风险。

15、响应报价要求和构成

15.1、响应报价应按“第六章 响应文件格式”中“响应报价表”格式填写。

15.2、响应报价的价格构成见“供应商须知前附表”。

15.3、响应报价要求。

15.3.1、供应商的响应报价应符合以下要求，否则响应文件按无效响应处理：

（1）供应商必须就“采购需求”中所竞标的每个分标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；

（2）供应商必须就所竞标的分标的单项内容作唯一报价；

15.3.2、响应报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将作无效处理。

15.3.3、响应报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的，其

响应文件将作无效处理。

16、竞标有效期

16.1、竞标有效期是指为保证采购人有足够的时间在提交响应文件后完成评审、确定成交供应商、合同签订等工作而要求供应商提交的响应文件在一定时间内保持有效的期限。

16.2、竞标有效期应由供应商按“供应商须知前附表规定的期限作出响应”。

16.3、供应商的响应文件在竞标有效期内均保持有效。

17、磋商保证金

17.1、本项目不收取磋商保证金。

18、响应文件编制的要求

18.1、各供应商在编制响应文件时请按照磋商文件“第六章 响应文件格式”规定的格式进行，混乱的编排导致响应文件被误读或磋商小组查找不到有效文件是供应商的风险。不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由供应商承担。

18.2、响应文件应按资格证明、报价分别编制，商务技术文件合并编制，本磋商只接受电子版响应文件，要求见本章“12.2、响应文件电子版要求”。

18.3、响应文件须由供应商在“第六章 响应文件格式”规定位置进行签署、盖章，否则其响应文件按无效响应处理。骑缝盖公章不视为在规定位置盖章。

18.4、响应文件中标注的供应商名称应与营业执照（事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证）及公章一致，否则其响应文件按无效响应处理。

18.5、响应文件不可涂改、行间插字或者删除，否则其响应文件按无效响应处理。

19、响应文件的密封和标记

19.1、供应商进行电子交易应安装“广西政府采购云平台电子交易客户端”软件，并按照磋商文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒收并提示。

19.2、使用“广西政府采购云平台电子交易客户端”需要提前申领 CA 数字证书。

19.3、为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在响应文件提交截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子交易过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

20、响应文件的提交

20.1、供应商必须在“供应商须知前附表”规定的时间和地点提交响应文件。

20.2、在响应文件提交截止时间以后，不能补充、修改响应文件。

20.3、在提交“最后报价”后，供应商不能退出磋商。

20.4、电子交易平台收到响应文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在响应文件提交截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回响应文件外，任何单位和个人不得解密或提取响应文件。

20.5、采购机构不可视情况延长提交响应文件的截止时间。

20.6、备份响应文件的解释说明详见“供应商须知前附表”。

21、首次响应文件的退回

21.1、在首次响应文件提交截止时间止提交响应文件的供应商不足 3 家时电子响应文件由代理机构在“广西政府采购云平台”平台操作退回，除此之外采购人和采购代理机构对已提交的电子响应文件概不退回。

22、截止时间后的撤回

22.1、供应商在响应文件提交截止时间后向采购人、采购代理机构书面申请撤回响应文件，已交纳的磋商保证金将根据本须知正文第17条的规定处理。

四、评审及磋商

23、磋商小组成立

23.1、磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或者本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到公开招标规模标准的政府采购工程，经批准采用竞争性磋商方式采购的，磋商小组由5人以上单数组成。

23.2、评审专家应当从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

24、首次响应文件的开启

24.1、首次响应文件由磋商小组或者采购代理机构在“供应商须知前附表”规定的时间开启。

24.2、响应文件解密。

24.2.1、采购代理机构将在“供应商须知前附表”规定的时间通过电子交易平台组织响应文件开启，采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商的法定代表人或其委托代理人须携带加密时所用的CA锁按平台提示和采购文件的规定登录到“广西政府采购云平台”平台电子开标大厅签到并在发起解密指令之时起60分钟内完成对电子响应文件在线解密。发起解密指令之时起5分钟内供应商还未进行解密的，代理机构要通知供应商，供应商没预留联系方式或预留联系方式无效，导致代理机构无法联系到供应商进行解密的，视为响应文件无效。（解密异常情况处理：详见本章25.3电子交易活动的中止。）

24.2.2、如供应商成功解密响应文件，但未在“广西政府采购云平台”电子开标大厅参加磋商的，视同认可磋商过程和结果，由此产生的后果由供应商自行负责。参与磋商的供应商不足3家的，不得开展磋商活动。

25、评审程序、评审方法和评审标准

25.1、磋商小组按照“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。

25.2、采购需求负偏离要求及磋商顺序详见“供应商须知前附表”。

25.3、电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

- (1) 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- (2) 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
- (3) 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- (4) 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- (4) 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

25.4、出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，经采购代理机构确认后，应当重新采购。采购代理机构必须对原有的资料及信息作出妥善保密处理，并报财政部门备案。

五、成交及合同

26、确定成交供应商及结果公告

26.1、确定成交供应商。采购人在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。采购人在收到评标报告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。

26.2、成交通知及成交结果公告。成交供应商确定后2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交通知书规定签订合同的时间不得超过25日。

26.3、采购人或者采购代理机构发出成交通知书前，应当对成交供应商信用进行查询核实，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其成交资格，并确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因上述规定的同样原因被取消成交资格的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。以上信息查询记录及相关证据与竞磋文件一并保存。成交供应商享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。

26.4、采购人、采购代理机构认为供应商对采购过程、成交结果提出的质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

26.5、排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以确定排

名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商。

27、履约保证金

27.1、履约保证金要求详见“供应商须知前附表”。

28、签订合同

28.1、采购人与成交供应商应当在成交通知书规定的时间内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、服务技术、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。如成交供应商为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

28.2、采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、服务技术、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

28.3、成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

28.4、如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录，并给予通报。

29、政府采购合同公告

29.1、采购人或者受托采购代理机构应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在以下媒体上发布“广西政府采购网”（<http://zfcg.gxzf.gov.cn>）上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

30、询问、质疑和投诉

30.1、供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

30.2、供应商认为磋商文件、采购过程或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当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，接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“供应商须知前附表”。具体质疑起算时间及处理方式如下：

（1）潜在供应商依法获取采购文件后，认为采购文件使自己的权益受到损害的，应当在竞争性磋商采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑。委托代理协议无特殊约定的，对竞争性磋商文件中采购需求（含资格要求、采购预算和评分办法）的质疑由采购人受理并负责答复；对竞争性磋商文件中的采购执行程序的质疑由采购代理机构受理并负责答复。

（2）供应商认为采购过程使自己的权益受到损害的，应当在各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑。对采购过程中资格审查、符合性审查等具体评审情况的质疑应向采购人或代理机构提出，由采购人或代理机构受理并负责答复；对采购过程中采购执行程序的质疑由采购代

理机构受理并负责答复。

(3) 供应商认为成交结果使自己的权益受到损害的,应当在成交结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑,由采购人受理并负责答复。

30.3、供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的,采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

30.4、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料,针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容:

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

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,或者其委托代理人签字或者盖章,并加盖公章。

30.5、采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立,或者成立但未对成交结果构成影响的,继续开展采购活动;认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的,按照下列情况处理:

(1) 对采购文件提出的质疑,依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的,澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动,否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

(2) 对采购过程或者成交结果提出的质疑,合格供应商符合法定数量时,可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的,应当依法另行确定成交供应商,否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的,采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

30.6、投诉的权利。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时间内作出答复的,可以在答复期满后15个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第六条规定的财政部门提起投诉,受理投诉方式见“供应商须知前附表”。

六、验收及考核要求

31、验收

31.1、采购人会同实际使用人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目,应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字,并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符,供应商须承担由此发生的一切损失和费用,并接受相应的处理。

31.2、采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

31.3、严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

31.4、验收合格的项目，实际使用人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

32.考核结果运用

1) 考核结果中综合考核不合格，扣除当季度5%的服务费。从当季度拨付12345政务服务便民运维费金额中予以扣除。

2) 考核结果中存在综合考核合格，其中又存在单个项目考核不合格的，扣除当季度2%服务费。从当季度拨付12345政务服务便民运维费金额中予以扣除。

3) 考核结果中存在总体考核合格，因服务公司管理不善造成的事故、差错以及因服务不善被诉求人投诉、服务质量差被各级检查通报等，影响热线形象，服务公司应向采购人支付5000.00-50000.00元违约金，从当季度拨付12345政务服务便民运维费金额中予以扣除。

七、其他事项

33、代理服务费

33.1、代理服务费的收取：不收取。

34、需要补充的其他内容

34.1、本磋商文件解释规则详见“供应商须知前附表”。

34.2、其他事项详见“供应商须知前附表”。

34.3、本文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。在政府采购活动中，供应商提供的服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求的，享受本文件规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

依据本文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

第四章 评审程序、评审方法和评审标准

第一节 评审程序和评审方法

1、确认磋商文件

磋商文件由磋商小组确认。

2、资格审查

2.1、响应文件开启后，采购人代表依法对供应商的资格证明文件进行审查。

注：采购人代表或者采购代理机构在资格审查结束前，对供应商进行信用查询：

（1）查询渠道：“广西政府采购云平台”平台“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)链接入口。

（2）信用查询截止时点：资格审查结束前。

查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，截图另存为电子文档作为评审资料保存。

（3）信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，资格审查不通过，不得参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.2、资格审查标准为本磋商文件中载明对供应商资格要求条件。资格审查采用合格制，凡符合磋商文件规定的供应商资格要求的响应文件均通过资格审查。

2.3、供应商有下列情形之一的，资格审查不通过，其响应文件按无效响应处理：

（1）不具备磋商文件中规定的资格要求的；

（2）响应文件未提供任一项“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料的；

（3）响应文件提供的资格证明文件出现任一项不符合“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

（4）同一合同项下的不同供应商，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的。

2.4、通过资格审查的合格供应商不足3家的，不得进入符合性审查环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

3、符合性审查

3.1、由磋商小组对通过资格审查的合格供应商的响应文件的响应报价、商务、技术等实质性要求进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

3.2、磋商小组在对响应文件进行符合性审查时，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。

3.3、磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以电子澄清函形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当以电子回函形式按照磋商小组的要求作出明确的澄清、说明或者更正，未按磋商小组的要求作出明确澄清、说明或者更正的供应商的响应文件将按照有利于采购人的原则由磋商小组进行判定。供应商的澄清、说明或者更正必须加盖公章。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。

3.4、首次响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；
- (4) 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。

同时出现两种以上不一致的，按照以上(1)-(4)规定的顺序逐条进行修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应文件按无效响应处理。

3.5、商务技术、报价评审

3.5.1、在评审时，如发现下列情形之一的，将被视为响应文件无效处理。

3.5.1.1、商务技术评审：

- (1) 响应文件未按磋商文件要求签署、盖章；
- (2) 委托代理人未能出具有效身份证明或者出具的身份证明与授权委托书中的信息不符；
- (3) 响应文件未提供任一项“供应商须知前附表”商务技术文件中“必须提供”或者“委托时必须提供”的文件资料；响应文件提供的商务技术文件出现任一项不符合“供应商须知前附表”商务技术文件中“必须提供”或者“委托时必须提供”文件资料要求的规定或者提供的商务技术文件无效。

- (4) 商务条款中标“▲”的条款发生负偏离的或者允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数的或者标明实质性的要求发生负偏离；

- (5) 未对竞标有效期作出响应或者响应文件承诺的竞标有效期不满足磋商文件要求；

- (6) 响应文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合磋商文件要求；

- (7) 响应文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；

- (8) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件；

- (9) 属于“供应商须知正文”第7.5条情形；

- (10) 技术需求允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数；

- (11) 虚假竞标，或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；

(12) 竞标技术方案不明确，磋商文件未允许但响应文件中存在一个或者一个以上备选（替代）竞标方案；

(13) 响应文件标注的项目名称或者项目编号与竞争性磋商文件标注的项目名称或者项目编号不一致的；

(14) 未响应磋商文件实质性要求；

(15) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

3.5.1.2、报价评审：

(1) 响应文件未提供“供应商须知前附表”报价文件中规定的“响应报价表”；

(2) 未采用人民币报价或者未按照磋商文件标明的币种报价；

(3) 供应商未就所竞标分标进行报价或者存在漏项报价；供应商未就所竞标分标的单项内容作唯一报价；供应商未就所竞标分标的全部内容作唯一总价报价；供应商响应文件中存在有选择、有条件报价的（磋商文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；

(4) 响应报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；响应报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

(5) 修正后的报价，供应商不确认的；或者经供应商确认修正后的响应报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价（如本项目公布了最高限价）；或者经供应商确认修正后响应报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

(6) 响应文件响应的标的数量及单位与竞争性磋商采购文件要求实质性不一致的。

3.6、磋商小组对响应文件进行评审，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当将资格和符合性不通过的情况告知有关供应商。磋商小组从符合磋商文件规定的相应资格条件的供应商名单中确定不少于3家的供应商参加磋商。

3.7、非政府购买服务项目，通过符合性审查的合格供应商不足3家的，不得进入磋商环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。政府购买服务项目，按《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定，采购过程中通过符合性审查的供应商（社会资本）只有2家的，磋商采购活动可以继续进行。

4、磋商程序

4.1、磋商小组按照“供应商须知前附表”确定的顺序，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。符合磋商资格的供应商必须在接到磋商通知后规定时间内参加磋商，未在规定时间内参加磋商的视同放弃参加磋商权利，其响应文件按无效响应处理。

4.2、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。可以实质性变动的内容为采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

4.3、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，由磋商小组及时以电子澄清函形式同时通知所有参加磋商的供应商。

4.4、供应商必须按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求以回函的形式重新提交响应文件，并加盖公章。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。参加磋商的供应商未在规定的时间内重新提交响应文件的，视同退出磋商。

4.5、磋商中，磋商的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。

4.6、磋商小组应对磋商过程和重要磋商内容进行记录，作为评标报告一部分，磋商小组在记录上签字确认，主要包括：

- (1) 按照相关规定进行公示的，公示情况说明；
- (2) 磋商日期和地点，磋商人员名单；
- (3) 合同主要条款及价格商定情况。

4.7、磋商过程中重新提交的响应文件，供应商可以在开启前补充、修改。

4.8、对磋商过程提交的响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查，通过审查的合格供应商不足3家的，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

5、最后报价

5.1、磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，由磋商小组要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内密封提交最后报价，除本章第一节第5.3条外，提交最后报价的供应商不得少于3家，否则必须重新采购。

5.2、磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最后设计方案或者解决方案的，磋商结束后，由磋商小组按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内密封提交最后报价。

5.3、最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第三条第四项“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”的，提交最后报价的供应商可以为2家。

5.4、已经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，退出磋商的供应商的响应文件按无效响应处理。

5.5、供应商未在规定时间内提交最后报价的，视同退出磋商。

5.6、磋商小组收齐某一分标最后报价后统一开启，磋商小组对最后报价进行有效性、完整性和响应程度的审查。

5.7、最终响应文件的报价出现前后不一致的，按照本章第一节第3.4条的规定修正。

5.8、修正后的最终报价出现下列情形的，按无效响应处理：

- (1) 供应商不确认的（全流程电子化评标采取在线确认）；

(2) 经供应商确认修正后的响应报价(包含首次报价、最后报价)超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的(如本项目公布了最高限价);

(3) 经供应商确认修正后的响应报价(包含首次报价、最后报价)超过分项采购预算金额或者最高限价的(如本项目公布了最高限价)。

5.9、经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

5.10、供应商出现最后报价按无效响应处理或者响应文件按无效处理时,磋商小组应当告知有关供应商。

5.11、最后报价结束后,磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

6、比较与评价

6.1、评审方法: 综合评分法。

1.价格分10分

评审价为供应商的最后报价进行政策性扣除后的价格,评审价只是作为评审时使用。最终成交供应商的成交金额等于最后报价(如有修正,以确认修正后的最后报价为准)。

政府采购政策性扣除计算方法:

(1) 按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《百色市财政局关于进一步做好政府采购政策支持中小企业发展的通知》(百政采〔2022〕4号)文件的规定,供应商为小型和微型企业,并在其响应文件中提供《中小企业声明函》,且其所竞标产品全部为小型和微型企业产品的,对其最后报价给予10%的扣除。

(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,监狱企业视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。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。不重复享受政策。

(3) 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。残疾人福利性单位参加政府采购活动时,应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》,并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。

(4) 政策性扣除计算方法。

供应商被评定为监狱企业或者残疾人福利性单位或者小型和微型企业且其所竞标全部产品为小型和微型企业产品的,该供应商的最后报价给予10%的扣除,扣除后的价格为评审价,即
评审价=最后报价 $\times$ (1-10%);

(5) 除上述情况外,评审价=最后报价。

(6) 以进入比较与评价环节的最低的评审价为基准价,基准价得分为10分。

价格分计算公式:某投标人价格得分=投标人最低评标价金额/某投标人评标价金额 $\times$ 10分

2.技术方案分64分

(1) 项目服务方案分（满分25分）

一档（10分）：服务方案描述简单、不完整、不规范的；

二档（15分）：对项目背景及热线运行状况有初步地了解，能简单描述12345热线现状及需求。根据本项目的采购需求制定服务方案，该服务方案应包括完整的针对本项目的组织管理措施、服务保障措施、现有服务人员的过渡措施和人员稳定性保障性措施并提供承诺函；提供数据分析，进行技术赋能，能配合采购方的工作要求，整体方案一般的得15分。

三档（20分）：对项目背景及热线运行状况有比较具体地了解，根据本项目的采购需求制定服务方案，该服务方案应包括完整的针对本项目的组织管理措施、服务保障措施、现有服务人员的过渡措施和人员稳定性保障性措施、制定日常管理方案、培训方案，对培训计划安排(培训内容、培训方式、培训质量保证措施等)的科学性、有效性、培训方式多样性、操作性以及培训质量保证措施并提供承诺函；提供数据分析，进行技术赋能，能配合采购方的工作要求，整体方案良好的得20分。

四档（25分）：对项目背景及热线运行状况有细致深入地了解，根据本项目的采购需求制定服务方案，该服务方案应包括完整的针对本项目的质保措施、组织管理措施、服务承诺和服务措施、现有服务人员的过渡措施和人员稳定性保障性措施、制定日常管理方案、培训方案，对培训计划安排(培训内容、培训方式、培训质量保证措施)及培训质量保证措施组织参加行业对标学习交流、运营管理提升专项咨询工作,制定的信息安全方案完整性、合理性程度、当前重点难点分析并提供承诺函；提供数据分析，进行技术赋能，能配合采购方的工作要求，整体方案优秀的得25分。

(2) 运营方案分（满分25分）

一档（10分）：运营方案描述简单、不完整、不规范的；

二档（15分）：投标人对话务运营服务需求仅部分响应，运营方案编制符合项目要求，描述简单、但基本可行、符合规范的；

三档（20分）：投标人对话务运营服务需求仅部分响应，运营方案编制符合项目要求且描述较完整、较详细、具有响应机制、现场管理办法、服务团队管理和运营提升方面等内容的；

四档（25分）：投标人对话务运营服务需求全部响应，运营方案编制符合项目要求且描述完整、具有完善的响应机制，实施过程中可能出现话务突增等应急情况所提供的应急方案的完整性、合理性、人力及技术支撑程度，采用先进智能化手段保障现场管理，配备智慧职场监控平台，能实现自动识别、告警，并能提供系统截图，现场管理办法、服务团队管理方法及制度、知识库管理方案、系统运维管理办法和EAP项目服务案例及相关服务培训案例等内容、方案符合本项目实际特点。

(3) 投入项目人员资质分（满分14分）

①项目负责人具备高级信息系统项目管理师证书、PMP项目管理专业人士资格认证、中级工程师的，每提供一名得1分，最高得3分；

②项目投入人员具备网络工程师、系统分析师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师证书的，每提供一名得2分，最高得6分；

③项目投入服务人员具备普通话二级甲等及以上证书，每提供一个得1分；具备普通话二级乙等及以上证书，每提供一个的0.5分；具备高级客服的证书，每提供一个得0.5分；最高得5分。

注：须提供相关人员相关证书复印件和投标截止时间前半年内任意连续三个月竞标人为其缴纳社保证明复印件并加盖供应商公章，否则无效。

3.商务分26分

(1) 售后服务分（满分12分）

一档（4分）：售后服务方案简单、基本可行，配备售后服务人员5人以下；

二档（8分）：售后服务方案较为详细，具备一定服务经验，配备售后服务人员5人及以上，且至少2人具有通信工程或计算机科学与技术专业高级职称证书；

三档（12分）：售后服务方案表述清晰、完整，切实可行，提供培训方案及应急预案，有完善的售后服务流程体系，提供24小时售后服务热线，配备售后服务人员10人及以上，且至少5人具有具有通信工程或计算机科学与技术专业高级职称证书。

注：须提供售后服务人员相关证书复印件和投标截止时间前半年内任意连续三个月竞标人为其缴纳社保证明复印件。以上所有证明材料须加盖供应商公章，否则无效。

(2) 信誉分（满分8分）

1)投标人具有隐私信息管理体系认证、业务连续性管理体系认证的，每提供一个得1分，无证书不得分，此项满分2分。

2)投标人具有4PS联络中心国际标准管理体系认证的，得2分，无证书不得分，此项满分2分。

3)投标人具有 ISO9001质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001信息安全管理认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证的，每项认证得1分，无证书不得分，此项满分4分。

(3) 业绩分（满分6分）

2020年以来具有同类中标案例的，每提供1个中标项目案例得2分；满分6分。

4.总得分=1+2+3

（四）成交标准：磋商小组将按总得分由高到低排列成交候选供应商顺序（总得分相同时，依次按报价低优先、技术分高优先、质量保证期长优先、提交服务成果时间短优先、处理问题到达时间短优先的顺序排列；前述指标均相同时，由磋商小组各成员对供应商当场投票表决，得票多者优先；按前述程序仍无法确定供应商排名顺序的，由磋商小组抽签决定），并依照次序确定成交供应商。

7.2 终止竞争性磋商采购活动

磋商小组发现竞争性磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者竞争性磋商文件内容违反国家有关规定的，要停止评审工作并向采购人或采购代理机构书面说明情况，采购人或采购代理机构应当修改竞争性磋商文件后重新组织采购活动；发现供应商提供虚假材料、串通等违法违规行为的，要及时向采购人或采购代理机构报告。

（四）成交标准：磋商小组将按总得分由高到低排列成交候选供应商顺序（总得分相同时，依次按报价低优先、技术分高优先、质量保证期长优先、提交服务成果时间短优先、处理问题到达时间短优先的顺序排列；前述指标均相同时，由磋商小组各成员对供应商当场投票表决，得票多者优先；按前述程序仍无法确定供应商排名顺序的，由磋商小组抽签决定），并依照次序确定成交供应商。

7.2 终止竞争性磋商采购活动

磋商小组发现竞争性磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者竞争性磋商文件内容违反国家有关规定的，要停止评审工作并向采购人或采购代理机构书面说明情况，采购人或采购代理机构应当修改竞争性磋商文件后重新组织采购活动；发现供应商提供虚假材料、串通等违法违规行为的，要及时向采购人或采购代理机构报告。

第二节 评标报告

1、成交标准

由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，并在线编写电子评审报告。符合本章第一节第5.3条情形的，可以推荐2家成交候选供应商。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（按技术得分由高到低排序，技术得分相同的按照服务需求偏离分由高到低排序）。评审得分、最后报价、技术得分、服务需求偏离分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。

2、评标争议事项处理

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。

第三节 评审过程的保密与录像

1、保密

评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标成交供应商推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评审委员会成员、采购人和采购机构工作人员、相关监督人员等与评审有关的人员应当予以保密。

2. 录音录像

采购代理机构对评审工作现场及操作屏幕进行全过程录音录像，录音录像资料作为采购项目文件随其他文件一并存档。

第五章 合同条款（格式）

说明：

- 1、本合同书仅供签订正式合同时参考用，正式合同书应包括此参考格式之内容。
- 2、合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订或签订专业的服务合同作为本合同补充，但合同条款不得与竞争性磋商文件和响应文件有实质性偏离。

合同格式：

百色市政府采购合同

合 同 名 称：_____

合 同 编 号：_____

采购单位（甲方）：_____

供应商（乙方）：_____

签订合同地点：_____

签订合同时间：_____

合同格式

合同编号：

采购单位（甲方）：_____ 采 购 计 划 号：_____

中标人（乙方）：_____ 项 目 名 称 编 号：_____

签 订 地 点：_____ 签 订 时 间：_____

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件规定条款和成交供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同文件

1.1、本合同所附下列文件是构成合同不可分割的部分：

- （1）成交供应商提交的投标报价表、针对本项目的服务方案和服务承诺；
- （2）中标通知书；
- （3）本合同协议书及有关补充资料；
- （4）竞争性磋商采购文件的条款要求。

1.2、合同价金额包括：本合同约定履行服务过程中相关的一切费用。

1.3、甲、乙双方应将竞争性磋商采购文件、响应文件及评标委员会确认的服务名称、规格型号、技术要求、量标准、数量、交付日期和售后服务内容等作为本条款的基础。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《全区12345政府服务热线管理办法（试行）》、《广西壮族自治区 12345 政府服务热线工作考核办法》等法律、法规和规范性文件规定，按照竞争性磋商采购文件、响应文件规定条款和中标供应商的承诺，甲乙双方签订本合同。

第二条 合同内容

2.1、百色市“12345”政务服务便民热线（以下简称百色市“12345”热线）服务中心（含话务人员、语音热线、网站、移动APP、微信公众号等）的日常运营及百色市 12345 热线软件平台的运行保障工作整体运营外包至乙方。

2.2、乙方提供总量为：配置25名以上话务人员，服务时长为：7×24小时的针对百色市“12345”热线（含热线号码、网络、微信公众号、手机APP）呼叫中心整体运营外包服务、内容服务以及相应的所有支持服务，接通率达到92%，具体服务包括但不限于如下内容：

- （1）受理：具体负责12345热线的多渠道受理诉求工作；
- （2）答复：根据知识库直接答复公众诉求，形成服务工作；
- （3）转派：不能直接答复的诉求件，应根据诉求情况制作、转派诉求工作，或以电话转接、电话引导等方式及时转派相关单位办理；如在转派过程中遇到困难，甲方应进行指导、协调，配合完成。

(4) 催办：对诉求工单办理进行催办；乙方负责线上催办、短信催办，甲方协助进行人工督办。

(5) 回访：自治区对诉求人回访和人工回访，了解承办单位处理情况、答复情况和诉求人评价情况；对于回访结果为不满意的工单，由甲方判断是否送疑难工单再次处理。

(6) 办结：对回访中公众确认已解决的诉求工单作办结归档处理。回访中公众回复未解决的诉求工单，报12345热线运营机构再次处理；

(7) 定期对12345热线话务员进行培训；

(8) 完成合同确定的其他工作任务：

- a) 座席运营管理服务；
- b) 网站日常维护服务；
- c) 团队建设服务；
- d) 7×24小时话务值守维护服务；
- e) 工单流转服务；
- f) 数据安全服务；
- g) 政府热线形象建设服务；
- h) 短信平台服务；
- I) 话务员培训服务；
- J) 服务平台软件故障处理及维护服务；
- k) 办公场所装修、家具、硬件、设备、线路维护服务。

第三条 服务地点与期限

3.1、服务地区：采购人指定地点。

3.2、服务期限：8个月。

第四条 合同金额及支付方式

1、本合同金额为：人民币壹佰贰拾万元整（¥1200000元）。

2、支付方式

1) 预付款：完成合同签订后，中标人开具合同金额的50%增值税专用发票，在具备实施条件后采购人30日内支付中标金额50%的预付款项；

2) 剩余款项：2025年8月份通过验收后，根据考核系数支付剩余50%款项。结算费用 = 合同服务费总额×50%×服务考核系数。

4) 服务考核系数：见附件百色市12345热线月度运营考核指标说明

5) 双方以签字盖章的费用结算报表作为结算依据。中标人需向采购人提供相应金额的、符合国家规定的发票。

第五条 甲、乙双方的责任和义务

5.1、甲方负责按建设进度对乙方进行考核，按时向乙方支付合同规定的各种款项；

5.2、乙方有义务为完善服务向甲方提交的商议书；

- 5.3、甲方有义务及时签署乙方对完善服务所提出的建议书，并给出书面建议；
- 5.4、男方负责向乙方提供服务所需的各类数据或帮助乙方协调数据源关系；
- 5.5、甲乙双方均有义务对本合同的内容保密；
- 5.6、甲方负责保证提供《百色市12345热线中心工作管理制度》、《百色市12345政府服务热线知识库管理细则和工单督办工作细则》以及涵盖工作内容和职责以便乙方能正常服务；
- 5.7、乙方为甲方提供运营维护培训，具体培训计划由甲乙双方协商确定；
- 5.8、甲方有义务根据乙方的要求向乙方提供业务培训，如需要相关培训费用的由乙方承担；
- 5.9、乙方有义务根据甲方的需要派遣及聘用经过培训的运营人才和话务人员；甲方有权对不符合工作规范和要求的乙方派遣或聘用人员提出退换要求，乙方就及时作出相应并负责处理由于人员退换带来的法律问题。
- 5.10、乙方有义务在呼叫总量达到现有呼叫中心设计容量的90%，可向甲方提供《百色市政府服务热线扩容建议》。
- 5.11、甲方有义务在对乙方提交的《百色市政府服务热线扩容建议》做响应。
- 5.12、应按照国家法律法规及本合同的约定使用本合同的服务内容涵盖的硬件和软件，不得用于从事损害乙方及他人合法权益的活动。未经乙方事先书面同意，不得将本合同项下的任一服务以任何方式给其他第三方（不包括本合同项下甲方下属机构）使用，也不得用于本合同约定用途以外的其他用途。
- 5.13、甲方享受有百色市12345热线中心话务服务建设运营项目的竞争性磋商采购文件上中招标采购需求所要求提供的服务包括软件系统、知识库等软件及相关硬件设备的无偿使用权；相关软件、硬件合同期内由乙方维护。
- 5.14、乙方负责组织12345话务座席人员的招聘、绩效考核，工资及福利的发放、技能培训、现场管理、服务质量管理等工作。
- 5.15、乙方提供外包服务的话务人员必须签订符合《中华人民共和国民法典》规定的劳动合同，并严格按照劳动法及相关法律法规要求向员工提供劳动人事、工资福利、社会保险等方面必要的劳动保障。
- 5.16、乙方必须严格执行甲方制定的业务和服务流程规范，按流程规范要求向客户提供业务的培训、受理、投诉及后台处理等服务，并遵从甲方相关人员的指导，保证业务和服务的规范开展。
- 5.17、乙方负责制定12345业务培训计划及培训方案，并组织培训乙方话务管理人员。
- 5.18、乙方必须严格执行甲方制定的《现场管理制度》等相关规定。
- 5.19、乙方设置安全管理员，全权负责在工作区域内的人员、财物、座席设备的安全管理，负责员工安全教育、消防演练和安全知识培训等工作，发现安全隐患应及时上报甲方。
- 5.20、乙方人员以甲方的名义为甲方服务，有责任维护和提高甲方的信誉和形象。乙方的服务标准、服务规范必须符合甲方的服务要求和考核标准。乙方必须严格执行信息安全保密制度。

如由于乙方服务存在瑕疵而导致甲方的损失或者声誉受到影响的，乙方应承担相应的赔偿责任。

5.21、乙方负责根据甲方要求，配合甲方完成对12345办事流程、办事指南等知识库信息进行维护。

5.22、乙方按照甲方对话务员的工装要求，负责提供话务员工装，以保证工作现场着装的统一性。

5.23、乙方负责提供的百色市12345热线服务中心办公场所，独立安排场所，不能安排第三方进驻。

5.24、为了保证百色市12345热线运行的连贯性、持续性和稳定性，自签合同之日起，甲方需保留现有话务团队3个月，3个月内无特殊情况不予辞退话务人员，不得更换话务班长。

第六条 保密

6.1、本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（接受方）按照本合同（或就本合同）所提供的各类技术和商业资料，规格说明、图纸、文件及专有技术（统称“保密资料”）享有合法所有权。

6.2、授权方应将保密资料作为商业秘密予以保护，除本合同授权实施的行为外，不得将该保密资料部分地或全部地向第三方披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。接受方仅得为履行本合同目的对保密材料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密材料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密材料。并对保密材料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密材料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

6.3、当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用，当保密资料：

- （1）并非接受方的过错而已进入公有领域的；
- （2）已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的；
- （3）由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人取得的；
- （4）法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施；

6.4、本保密条款有效期为本合同生效之日起[叁]年；

6.5、乙方向其关联公司提供或披露保密资料的，不受此限。

第七条 权利保障

7.1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

第八条 侵权处理

8.1、如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供的外包服务过程或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方将自费就上述指控为甲方辩护，并支付法院和行政机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用等，前提条件是甲方：

(1) 就指控书面通知乙方；

(2) 容许乙方在辩论及任何有关的和解谈判中具有控制权，并与乙方合作。在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控须对甲方承担本条约定的上述义务；

8.2、对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

(1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西；或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西；

(2) 甲方修改服务成果；

(3) 将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用。或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用作品。

第九条 违约责任

9.1、双方确定，任何一方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的损失。

9.2、乙方提供外包服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用。

9.3、无论本合同其他条款改写是否有相反约定，乙方根据本合同承担的责任之累积，不得超过外包服务费总额；乙方对甲方的可得利益损失、商业信誉损失以及其他间接损失或后果性经济损失不承担责任；甲方数据属甲方有，乙方负责数据备份，非经甲方同意，不得泄露相关数据。如由于乙方的操作、人为泄露等工作范畴导致数据的丢失或损坏，乙方对甲方数据的丢失或损坏承担相应的法律责任。

9.4、除本合同第8.1条约定的情形和法律规定外，乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担任何责任。

第十条 负责条款

10.1、签约双方中的任何一方，由于战争或严重的水灾、火灾、台风、地震等不可抗力事件迟延履行本合同时，则受不可抗力影响的一方应在事故发生后四十八小时内通知另一方，并在三个工作日内将有关当局出具的证明提交对方审阅并予以书面确认。

第十一条 争议解决

11.1、本合同适用中华人民共和国法律。

11.2、双方在履行本合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按合同事先约定的条款，可向百色仲裁委员会申请仲裁。

11.3、双方确定，在本同有效期内，甲方指定（ ）为甲方项目联系人，乙方指定（ ）为乙方项目负责联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十二条 合同的生效及其他

12.1、本合同所指“天”为按公历计算的天数；本合同所指标的“工作日”为法定工作日。如本合同所约定或推定的到期日为法定节假日的，则到期日顺延至法定节假日后的第一个工作日，但顺延计算不适用违约期的计算。

12.2、本合同有效期： 年 月 日至 年 月 日。

12.3、本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同正式文不符部分以合同正式文为准。

12.4、在合同有效期内，任何一方在未经另一方书面认可前，不能将本合同向任何第三方出示。

第十三条 合同的变更、终止与转让

13.1、考虑到座席容易与业务量之间的密切关系，可能出现在本合现有效期内有关座席数量的合同变更，双方的任何一方欲就座席数量问题变更本合同，应及时采用书面形式通知对方，由双方协商一致达成变更或解除本合同的书面协议，未达成书面协议以前，本合同仍然有效。

13.2、除本合同另有约定以外，双方的任何一方欲变更或解除本合同，应及时采用书面形式通知对方，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在收到书面请求后7个工作日内予以答复；由双方协商一致达成变更或解除本合同的书面协议，未达成书面协议以前，本合同仍然有效。

13.3、合同到期前 60 天，双方就服务续签事宜另行协商。

13.4、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

- 1、中标通知书；
- 2、开标一览表；
- 3、服务方案；
- 4、响应文件中的其他相关文件；

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式六份，具有同等法律效力，百色市财政局、百色市政府集中采购中心各一份，甲乙双方各两份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起1个工作日内，甲方应当将合同报同级财政部门备案，将一份合同原件交与百色市政府集中采购中心存档，并在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上发布采购合同公告。

甲方（章）： 年 月 日	乙方（章）： 年 月 日
单位地址：	单位地址：

法定代表人（负责人）：	法定代表人（负责人）：
委托代理人：	委托代理人
电话：	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
邮政编码：	邮政编码：
经办人： 年 月 日	

合 同 附 件

1、供应商承诺具体事项：	
2、服务期责任：	
3、其他具体事项：	
甲方（章） 年 月 日	乙方（章） 年 月 日

注：附件格式可另自拟，无附件时不填。

第六章 投标文件格式

一、投标文件外层包装封面格式

所有投标文件的外包装封面格式：

投标文件

项目名称：

项目编号：

投标文件名称：资格证明文件、商务文件、技术文件、报价文件

投标人名称：（加盖公章）

投标人地址：

在年月日时分之前不得启封（开标时才能启封）

年 月 日

一、资格证明文件格式

正本/或副本

资格证明文件

项目名称：

项目编号：

标项：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

目录

(请按投标人须知编列, 应有页码)

1. 供应商合法的主体资格证明(如营业执照、事业法人单位证书、执业许可证、自然人身份证等)复印件。(格式自拟)

2. 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和不良信用记录的书面声明

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和不良信用记录的
书面声明(格式)

致: 百色市政府集中采购中心

我单位在参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录, 包括:

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为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。

我单位在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

特此声明!

投标人名称(公章):

法定代表人或被授权人(签字):

年 月 日

3. 供应商依法缴纳税收的相关材料：响应文件递交截止之日前半年内供应商连续3个月的依法缴纳税费的凭据原件扫描件或其他电子文件；无纳税记录的，应提供行政主管部门出具的《增值税及附加税费申报表》原件扫描件。从取得营业执照时间起到首次响应文件提交截止时间为止不足要求月数的，只须提供从取得营业执照起的依法缴纳税费或依法免缴税费的凭据原件扫描件。（格式自拟）

4. 投标人2023年1月以来连续三个月依法缴纳社会保障资金的证明复印件（如社保部门开具的证明、收款收据等，或银行缴款凭证、回单等。无缴费记录或无需缴纳社保的，应提供供应商所在地社保部门出具的有关证明或其他有效、合法证明材料复印件），从取得营业执照时间起到首次响应文件提交截止时间为止不足要求月数的只须提供从取得营业执照起的依法缴纳社保费的缴费凭证（专用收据或社会保险缴纳清单）复印件。（格式自拟）

5. 供应商经审计的2022年财务状况报告复印件或者其基本开户银行出具的资信证明（上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注；供应商成立不满一年的应按提供截标之日上一个月的财务状况报告原件扫描件或其他电子文件）。（格式自拟）

6. 竞标声明格式

竞标声明

致：百色市政府集中采购中心：

（供应商名称）系中华人民共和国合法供应商，经营地址。

我方愿意参加贵方组织的（项目名称）项目的竞标，为便于贵方公正、择优的确定成交供应商及其竞标服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1. 我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件并按本项目采购文件“第三章供应商须知”中的资格、商务及技术文件要求完整的提供相应证明材料。

2. 我方不是采购人的附属机构；不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 我方在此声明，我方及由本人担任法定代表人的其他机构在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（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），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

4. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

特此承诺。

说明：

1. 供应商应当通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）查询供应商相关主体的信用记录。查询时间为本此采购公告发布之日起至投标截止时间前任意一天。查询结果显示对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，将被拒绝参与本项目政府采购活动。

2. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方公章并由联合体各方法定代表人分别签署，否则投标无效。

法定代表人签字或盖章：

供应商（盖公章）：

年 月 日

7. 供应商直接控股、管理关系信息表格式

供应商直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例%	身份证号码或统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
.....				

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

法定代表人签字或盖章：

供应商（盖公章）：

年 月 日

供应商直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
3			
.....			

注：

- 1.管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。
- 2.本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。
- 3.供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

法定代表人签字或盖章：

供应商（盖公章）：

年 月 日

8. 中小企业声明函：

中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加（项目名称及项目编号）项目采购活动，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：

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：

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相关数据。

2. 征集文件中明确的所属行业名称是根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定确定。

9. 投标人认为有必要提供的其他材料（格式自拟）（如有则提供）。

10. 百色市政府采购供应商信用承诺函(格式)

百色市政府采购供应商信用承诺函

致(采购人或采购代理机构):

供应商名称:

统一社会信用代码:

供应商地址:

我方自愿参加. (项目名称) 项目(项目编号)的政府采购活动, 严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规, 依法诚信经营, 无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。并郑重承诺, 我方符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

1. 具有独立承担民事责任的能力。
2. 具有符合采购文件资格要求的财务状况报告。
3. 具有符合采购文件资格要求的依法缴纳税收和社会保障记录的良好记录。
4. 具有符合采购文件资格要求履行合同所必需的设备和专业技术能力。
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。
6. 法律、行政法规规定的其他条件。

我方保证上述承诺事项的真实性。如有虚假, 将依法承担相应的法律责任。

供应商名称(公章):

法定代表人或授权代表(签名):

日期: 年 月 日

注: 供应商的法定代表人(其他组织的为负责人)或者授权代表的签名或盖章应真实、有效, 如由授权代表签名或盖章的, 应提供“法定代表人授权书”。

二、商务文件格式

商务文件格式：

正本/或副本

商务文件

项目名称：

项目编号：

标项：

投标人名称：

投标人地址：

年月日

目录
（请按投标人须知内容编列，应有页码）

1. 投标人的法定代表人的身份证明及法定代表人身份证正反面复印件（格式）

投标人的法定代表人的身份证明及法定代表人身份证正反面复印件

投标人：

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（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

投标人名称（公章）：

年 月 日

2. 法定代表人授权委托书和委托代理人身份证复印件

法定代表人授权委托书和委托代理人身份证复印件（格式）

致：百色市政府集中采购中心：

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人（负责人），现授权委托本单位在职职工（姓名）以我方的名义参加项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，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销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

附：被授权人有效身份证正反面复印件

被授权人签名（盖姓名章无效）：法定代表人（负责人）签字（盖姓名章无效）：

所在部门职务：职务：

被授权人身份证号码：

投标人名称（公章）：

年 月 日

3. 商务响应表

商务响应表（格式）

项目名称：

项目编号：

序号	项目	招标文件要求	是否响应	备注

法定代表人或委托代理人签字：_____

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 商务响应表必须由法定代表人或委托代理人签名并加盖投标人公章；

2. 应对照招标文件“第二章”，逐条说明所提供服务已对招标文件的商务服务要求等做出了实质性的响应。如果仅注明“符合”、“满足”或简单复制招标文件要求，将导致投标被拒绝。

4. 投标人认为有必要提供的其他材料（格式自拟，如有则提供）

三、技术文件格式

技术文件格式：

正本/或副本

技术文件

项目名称：

项目编号：

标项：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

目录
（请按投标人须知内容编列，应有页码）

1.技术响应表（格式）：

技术响应表

项目名称：

项目编号：

项号	名称	招标文件要求	应标	偏离说明
1				
...				

注：1.商务响应表必须由法定代表人或委托代理人签名并加盖投标人公章；

2.应对照招标文件“第二章”，逐条说明所提供服务已对招标文件的技术服务要求等做出了实质性的响应。如果仅注明“符合”、“满足”或简单复制招标文件要求，将导致投标被拒绝。

法定代表人或委托代理人签字：_____

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

2.项目实施方案；（格式自拟）

3.售后服务方案、配套服务方案；（格式自拟）

4.项目团队配置一览表：

项目实施人员一览表（格式）

序号	姓名	学历	工作年限	技术职称	主要经历、经验及承担过的项目	在本项目拟任职务
1						
2						
3						
...						

附：职称证、社保或劳动合同等相关资料复印件

投标人名称（公章）：

法定代表人或被授权人（签字）：

年 月 日

5.投标人认为需要提供的其他材料：（格式自拟）

四、报价文件格式

报价文件格式：

正本/或副本

报价文件

项目名称：

项目编号：

标项：

投标人名称：（加盖公章）

投标人地址：

年 月 日

目录

(请按投标人须知内容编列, 应有页码)

1. 竞标函

竞标函(格式)

致: 百色市政府集中采购中心:

根据贵方的(项目名称)(项目编号:)的招标文件, 我方签字代表(全名)经正式授权并代表投标人(投标人名称、地址。如为联合体的, 则联合体成员名称、地址)提交投标文件(包括报价文件、资格证明文件、商务文件、技术文件)正本各一份、副本份。

据此函, 签字代表宣布同意如下:

1. 投标人已详细审查全部“招标文件”, 包括修改文件(如有的话)以及全部参考资料和有关附件, 已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 投标人在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通, 完全理解并接受招标文件的各项规定和要求, 对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 如中标, 本投标人将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

4. 投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

5. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄:

地址: 邮编: 电话:

传真: 投标人代表姓名职务:

投标人名称(公章):

开户银行:

银行帐号:

被授权人签字: 日期: 年月日

投标人名称(公章):

年 月 日

2. 竞标报价表

竞标报价表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

金额单位：人民币（元）

序号	服务项目名称	数量及单位	竞标总报价（元）	备注
1				
竞标总报价（包含税费等所有费用）：（大写）人民币_____（¥_____元）				
服务期限：				

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖单位公章并签字，否则其投标作无效标处理。如投标人为联合体的，则联合体各成员共同在规定签章处逐一签字并加盖单位公章，否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。
3. 凡需用专用耗材的专用设备类采购项目，应按招标文件规定的耗材量或按耗材的常规试用量提供报价。
4. 投标费用包括项目实施所需的人工费、服务费、运输费、安装调试费、购买及制作标书费、税费及其他一切费用。

法定代表人或委托代理人签字：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期：____年____月____日

3. 投标人针对报价认为需要说明的其他文件和说明；（格式自拟，如有则提供）