

本文件已经我单位审核，请按此文件发布！



# 张掖市人民政府政务服务中心 12345 政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目

## 招 标 文 件

委托单位：张掖市人民政府政务服务中心

项目编号：ZJYZC2024GK-050

代理机构：张掖市建光工程咨询监理有限责任公司



2024 年 5 月 31 日

# 目 录

第一部分 招标公告	4
第二部分 投标人须知	9
一、供应商须知前附表	10
二、总则	16
三、采购文件	18
四、投标文件的编制	19
五、投标文件的递交	19
六、开标与评标	20
七、落实政府采购政策须满足的要求	23
八、授予合同	36
第三部分 招标项目技术、服务商务及其他要求	38
第四部分 评标方法	42
第五部分 投标文件格式	47
一、资格证明文件	50
(一) 投标函	50
(二) 法定代表人授权委托书	51
1、法定代表人身份证明	51
2、法定代表人授权委托书	52
(三) 营业执照及开户许可证	53
(四) 财务状况报告	54
(五) 依法缴纳税收证明材料	55
(六) 依法缴纳社会保障资金证明材料	56
(七) 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函	57
(八) 参加采购活动中没有重大违法记录书面声明	58
(九) 信用记录查询结果	59
(十) 招标文件规定的其他资格证明文件	60
(十一) 供应商诚信承诺书	61
二、投标文件封面	62
三、商务文件	63
(一) 企业基本情况	63
(二) 商务条件响应表/偏离表	65
(三) 企业业绩	66
(四) 招标文件规定的其他资料	67
1、最近三年内没有骗取入围和严重违约及重大质量问题声明	67
2、虚假应标承担责任声明	68
3、质量保证承诺	69
4、售后服务保证措施承诺	70
5、评分标准商务部分响应资料	71
四、技术文件	72
(一) 技术投标文件	72
(二) 技术要求响应表/偏离表	错误!未定义书签。

五、报价文件.....	73
一、开标一览表.....	73
二、投标分项报价表.....	74
三、优先类节能产品、环境标志产品统计表.....	75
四、优先类节能产品、环境标志产品证明材料.....	76
五、中小企业声明函.....	77
六、小型、微型企业证明材料.....	78
七、小型、微型企业产品统计表.....	79
八、残疾人福利性单位声明函.....	80
九、残疾人福利性单位产品统计表.....	81
十、监狱企业声明函.....	82
十一、监狱企业产品统计表.....	83
十二、招标文件规定的其他价格扣除证明材料.....	84
<b>第六部分 拟签订的合同文本 .....</b>	<b>85</b>

## 第一部分 招标公告

# 张掖市人民政府政务服务中心 12345 政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目公开招标公告

## 项目概况

张掖市人民政府政务服务中心采购项目的潜在投标人应在张掖市公共资源交易 (<https://www.zhangye.gov.cn/ggzy/>) 获取招标文件,并于 2024 年 6 月 24 日 15 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: ZJYZC2024GK-050

项目名称: 张掖市人民政府政务服务中心 12345 政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目

预算金额: 捌佰肆拾万元整 (8400000.00 元)

最高限价: 捌佰肆拾万元整 (8400000.00 元)

采购需求: 张掖市人民政府政务服务中心 12345 政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目,具体参数要求详见《招标文件》。

合同履行期限: 满足招标文件要求

本项目(是/否)接受联合体投标: 否

## 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,承认和履行招标文件中的各项要求:

- (1) 具有独立承担民事责任的能力。
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- (5) 参加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) 供应商须为未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))信用服务中“失信被执行人查询”及“重大税收违法案件查询”及“政府采购严重违法失信名单”查询名单;不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标。(自招标公告发布之日起至递交投标文件

截止时间前在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准,如相关失信记录已失效,供应商需提供相关证明资料),供应商提供以上查询记录最终由资格审查小组对各供应商信用记录进行甄别。

## 2、落实政府采购政策需满足的资格要求:

(1)若投标人为中小微企业,按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》对中小微企业执行(财库〔2020〕46号文件规定,《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)对其投标报价按10%扣除后的价格作为其评标价。不符合文件的规定企业的产品价格不予扣除。参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。

(2)根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定,本项目对监狱企业产品的价格给予10%的扣除。

(3)根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定,本项目对残疾人福利性单位产品的价格给予10%的扣除。

(4)政府采购属于节能清单和环境标志清单中的产品时,在技术、服务等指标同等条件下,应当优先采购节能清单和环境标志清单所列的节能和环境标志产品。

(5)本项目是否中小企业预留:否

## 3、本项目的特定资格要求:无

## 三、获取招标文件

时间:2024年6月3日至2024年6月24日,每天上午00:00分至12:00分,下午12:00分至23:59分(北京时间,法定节假日除外)。

地点:张掖市公共资源交易中心网站。

方式:在张掖市公共资源交易网(<https://www.zhangye.gov.cn/ggzy>)在线下载获得。

售价:0元;

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间、开标时间:2024年6月24日15点00分(北京时间)。

地点:张掖市公共资源交易中心网上开标系统。

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、供应商在下载招标文件时必须在张掖市公共资源交易网准确登记供应商名称、地址、联系人、联系电话及相关资质等信息，以免影响正常交易活动，如登记错误，对产生的不利因素由供应商自行承担。供应商注册成功后，登录系统在线下载电子版招标文件。请各招标代理机构、供应商及时登录中心网站办理“用户注册”相关事宜，根据系统提示完成企业信息录入及附件资料上传。具体办理指南请参看中心网站“下载专区”主体库申报操作手册。

2、该项目采用全流程电子招投标，各投标单位在参与投标时相关操作详见张掖市公共资源交易中心网站首页“下载专区”→“操作手册”→“政府采购电子标投标人操作手册”和“不见面开标大厅-操作手册”。投标单位在生成投标文件时请务必使用 CA 锁登录生成。注：供应商在投标文件递交截止时间前通过投标工具制作投标文件并上传加密投标文件（为保证开标顺利，各投标单位须提前上传加密的投标文件，避免因网站及软件试运行等不可控因素造成无法上传等情况发生）如因供应商数字证书（CA 锁）问题，在开标时造成供应商对上传的加密投标文件无法解密的，供应商自行承担由此导致的全部责任。（供应商应严格按照系统操作步骤，及时解密投标文件）

3、投标人在投标文件递交截止时间前应主动登录甘肃政府采购网或张掖市公共资源交易中心网站，以便及时了解相关招标信息和补充信息。如因未主动登录网站或关注信息公布栏而未获取相关信息，对其产生的不利因素由投标人自行承担。

4、投标人在参与本项目投标活动时，应严格按照财政部发布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）填写中小企业声明函（服务），如未按其要求执行，对其产生的不利因素由投标人自行承担。

#### 5、特别强调：

（1）本项目采用网上电子投标方式，不接受投标供应商递交的纸质投标文件，投标供应商将电子投标文件（加密投标文件）成功上传提交到“张掖市公共资源交易中心网上开标系统”，如因投标人数字证书（CA 锁）问题，在开标时造成供应商对上传的加密投标文件无法解密的，供应商自行承担由此导致的全部责任。（如有疑问可与工作人员联系，联系人：梁坤，联系电话：0936-8588231）

（2）本次开评标不提供资质原件，供应商在提交投标文件时须提交投标承诺书（格式自拟），其承诺内容包括：供应商具备本项目投标资格，投标文件中资格及证明材料均真实有效

(所有资料均提供原件扫描件，加盖电子印章导入电子投标文件中)，如有违法行为由供应商自行承担负责。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人信息

名称：张掖市人民政府政务服务中心

地址：张掖市甘州区杏林南路市政府统办3号楼2楼

联系方式：13909367669

2、代理机构信息（如有）

名称：张掖市建光工程咨询监理有限责任公司

地址：张掖市甘州区金沙苑Y-14B二楼

联系方式：13099389070      18209366394

3、项目联系方式

项目联系人：    杜   枫      电   话：13909367669（采购人）

                         李宗军      电   话：13099389070（代理机构）

                         张淑媛      电   话：18209366394（代理机构）



## 第二部分 投标人须知

## 一、供应商须知前附表

(本表关于投标所需的具体资料是对供应商须知的具体补充和修改, 如有矛盾, 以本附表为准)

序号	名称	内容
1	采购人	采 购 方: 张掖市人民政府政务服务中心 联 系 人: 杜 枫 联系电话: 13909367669 地 址: 张掖市甘州区杏林南路市政府统办 3 号楼 2 楼
2	代理机构	名 称: 张掖市建光工程咨询监理有限责任公司 地 址: 张掖市甘州区金沙苑 Y-14B 二楼 联 系 人: 李宗军                      张淑媛 联系电话: 13099389070              18209366394
3	项目名称	张掖市人民政府政务服务中心 12345 政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目
4	招标内容	张掖市人民政府政务服务中心 12345 政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目(具体内容及要求详见招标文件第三部分项目技术规格、服务标准、验收)
5	资金来源	财政资金
6	项目预算金额及最高限价	预算金额: 捌佰肆拾万元整 (8400000.00 元) 最高限价: 捌佰肆拾万元整 (8400000.00 元)
7	采购资金的支付方式、时间、条件	1. 支付方式: 分年度支付。 2. 支付时间: 合同约定的时间。 3. 支付条件: 合同另行约定。
8	项目前期工作	是否涉密项目: 否 是否涉及进口产品: 否 是否进行采购需求论证: 否 是否进行采购意向公开: 是 是否进行事前预算绩效评价: 是 是否进行公平竞争审查: 是
9	投标人应当提交的	<b>1、投标人资格、能力和资信证明要求:</b>

<p>资格、资信证明材料</p>	<p>符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条，参加政府采购活动的供应商应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，且满足招标文件的具体要求：</p> <p>1) 具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>①提供合法有效的含社会统一信用代码和二维码标识的法人营业执照副本复印件并加盖公章，确保二维码清晰可查；</p> <p>②提供法人授权书（授权书内容包含法人代表身份证（正反面复印件）和被授权人身份证（正反面复印件））（注：若法定代表人直接参加项目投标只需提供法定代表人身份证明即可）；</p> <p>2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>①提供2023年度财务状况报表或经第三方审计的2023年度完整的财务审计报告（成立不足一年的公司提供近三个月的财务会计报表，若不足三个月提供银行资信证明）；</p> <p>2) 是否提供公司健全的财务会计制度；；</p> <p>②提供公司健全的财务会计制度；</p> <p>3) 有依法纳税和社会保障资金的良好记录；</p> <p>①提供依法缴纳社会保障资金的记录证明；</p> <p>②提供依法缴纳税收的证明材料；</p> <p>4) 参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>提供参加政府采购活动前3年内经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>5) 供应商须为未被列入“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）信用服务中“失信被执行人查询”及“重大税收违法案件查询”及“政府采购严重违法失信名单”查询名单；不处于中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标。</p> <p>提供自招标公告发布之日起至递交投标文件截止时间前在“信用中国”、中国政府采购网”网站查询结果为准，如相关失</p>
------------------	--

		<p>信记录已失效，供应商需提供相关证明资料</p> <p>6) 具有履行合同所必需的设备、人员和专业技术能力的相关证明材料；</p> <p>提供具有履行合同所必需的设备、人员和专业技术能力的声明函及相关证明材料</p> <p>7) 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p><b>2、供应商递交备查的其它证明文件及材料：</b></p> <p>1) 本项目的特定资格要求：无</p> <p>2) 供应商在提交投标文件时须提交投标承诺书(格式自拟)，其承诺内容包括：供应商具备本项目投标资格，投标文件中资格及证明材料均真实有效(所有资料均提供原件扫描件，加盖电子印章导入电子投标文件中)，如有违法行为由供应商自行承担负责。</p> <p>按招标文件要求自行提供，不提供的不利后果由供应商自行承担。<b>注：供应商提交的所有证明文件及材料必须清晰、准确、真实。</b></p>
10	招标方式	<p>本次采购采用<b>公开招标</b>方式。</p> <p>(注：本项目采用网上电子投标方式，不接受投标供应商递交的纸质投标文件，投标供应商将电子投标文件(加密投标文件)成功上传提交到“张掖市公共资源交易中心网上开标系统”，如因投标人数字证书(CA锁)问题，在开标时造成供应商对上传的加密投标文件无法解密的，供应商自行承担由此导致的全部责任)</p>
11	评分办法	<p>本项目采用综合评分法(详见第四部分)</p>
12	不合理报价明措说明及措施	<p>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。</p> <p>供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书</p>

		面说明的签字确认，由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。
13	服务提供的时间、地点、方式	服务期：合同签订后 3 年； 服务地点：采购人指定地点； 服务方式：依据招标文件要求服务
14	质量标准	满足采购人要求的技术规范
15	踏勘现场	本项目（不组织）现场踏勘，供应商如需踏勘，请与采购方联系，自行安排踏勘时间，费用自理。
16	资格审查方式	资格后审
17	投标人信用信息查询相关事宜	详见：第七节第一项《政府采购活动中查询及使用信用记录的有关问题》
18	投标有效期	60 日历天（从投标截止之日起）
19	评标委员会	评标委员会成员人数为 5 人，其中采购人代表 1 人，其余专家在张掖市公共资源交易综合评标（评审）专家库分类专家中随机抽取； 监督单位：同级财政部门
20	投标语言	中文
21	投标文件要求	供应商在投标文件递交截止时间前通过投标工具制作投标文件并上传加密投标文件（为保证开标顺利，各投标单位须提前上传加密的投标文件，避免因网站及软件试运行等不可控因素造成无法上传等情况发生）如因供应商数字证书（CA 锁）问题，在开标时造成供应商对上传的加密投标文件无法解密的，供应商自行承担由此导致的全部责任。（供应商应严格按照系统操作步骤，及时解密投标文件）

22	开标时间及解密时间	解密时间： <u>2024</u> 年 <u>6</u> 月 <u>24</u> 日 <u>15</u> 时 <u>00</u> 分至 <u>15</u> 时 <u>10</u> 分（北京时间） 开标时间： <u>2024</u> 年 <u>6</u> 月 <u>24</u> 日 <u>15</u> 时 <u>00</u> 分（北京时间）
23	投标保证金	<input type="checkbox"/> 是 保证金金额：无 <input checked="" type="checkbox"/> 否
24	拟中标人的确定	采购人授权评标委员会推选排名第一的供应商为拟中标供应商。
25	中标公告	将在甘肃政府采购网、张掖市公共资源交易中心网上予以公告。
26	中标通知书领取	请中标供应商凭有效身份证明证件，在公示期后2日内到张掖市建光工程咨询监理有限责任公司领取中标通知书。
27	政府采购合同公告备案	政府采购合同应在领取成交通知书后10日内签订（因中标人原因无法在10日内完成合同签订的，最长不得超过30日），采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在甘肃政府采购网上公告。
28	落实政府采购政策	（1）根据财政部发布的《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定，货物服务采购项目对小型和微型企业的价格给予10%的扣除。（2）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，对监狱企业产品的价格给予10%的扣除。（3）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，对残疾人福利性单位产品的价格给予10%的扣除。（4）政府采购属于节能清单和环境标志清单中的产品时，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单和环境标志清单所列的节能和环境标志产品。（5）本项目对小型和微型企业产品价格的扣除比例：10%。（6）根据《甘肃财政厅关于政府强制采购节能产品优先采购环保和自主创新产品的实施意见》（甘财采〔2009〕17号），在满足采购需求、质量和服务相等的情况下，节能环保或自主创新产品报价不高于一般产品当次报价的最低报价10%的，确定节能环保或自主创新产品投标人为中标投标人。（7）投标人所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录或无线局域网产

		品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购，具体优先采购办法见评标方法和标准。（8）本项目支持政采贷融资
29	政府采购优惠政策说明	<p>落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>政府采购支持小微企业、监狱企业、残疾人企业、节能环保产品，若所投产品属于小微企业产品、监狱企业产品、节能产品、环保产品及残疾人福利性单位产品，请投标人在投标文件中填写对应产品报价，并提供相关资质证明，才能在价格分中给予优惠，若不填写，系统无法识别，将无法享受价格优惠政策。供应商在参与本项目投标活动时，应严格按照财政部发布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）填写中小企业声明函（服务），如未按其要求执行，对其产生的不利因素由投标人自行承担。</p>
30	中小企业预留	本项目是否中小企业预留：否
31	联合体投标	本项目不接受联合体投标，且拒绝失信被执行人参与投标。
32	其他 (根据项目实际情况填写)	<p>1、各供应商在报名成功后应时刻关注本项目的推进流程，因供应商未关注到本项目按流程推进发布的招标公告、采购文件、补遗、更正公告等，由此造成或废标及其他损失的由供应商自行承担。</p> <p>2、本项目投标供应商须提供合法有效的含社会统一代码和二维码标识的法人营业执照副本复印件并加盖公章，确保二维码清晰可查；</p> <p>3、各供应商在报名成功后应时刻关注本项目的推进流程，因供应商未关注到本项目按流程推进发布的招标公告、采购文件、补遗、更正公告等，由此造成或废标及其他损失的由供应商自行承担。</p> <p>4、中标供应商须在领取中标通知书时向代理机构递交或邮寄一份纸质投标文件（签字并盖章），且胶装成册，内容须与电子投标文件一致。</p> <p>5、本项目招标代理服务费（参照《招标代理服务收费管理暂行办法》计价格〔2002〕1980号文和发改价格〔2011〕534号）后为：</p>

		按照中标价的 4.5‰ 记取；招标代理费、场地费、专家评审费由成交供应商支付给采购代理机构。
--	--	--

## 二、总则

### （一）适用范围

本招标文件仅适用于本招标公告中所列的招标范围。

### （二）定义

1、“委托单位”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，本项目的采购人是**张掖市人民政府政务服务中心**。

2、“招标代理机构”系指根据采购人的委托依法办理招标事宜的采购机构，本项目的代理机构是**张掖市建光工程咨询监理有限责任公司**。

3、“供应商”系指向招标代理机构提交投标文件并向采购人提供服务及相应服务的法人及委托代理人。

4、“招标文件”是指由采购人发出的文本、文件，包括全部章节和附件。

5、“投标文件”是指供应商根据本招标文件向采购人提交的全部文件。

### （三）其他要求：

1、投标人只有在法律和财务上独立，并且与采购人没有隶属关系才可以参与本项目的投标。

2、法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人不得同时参与投标；投标人之间不应存在授权关系。如有此类情况，则只接受先报名的投标人。

### （四）询问、质疑、投诉

1. 供应商对政府采购活动有疑问的，可以按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）向采购人提出询问。采购人应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

2. 投标人（潜在投标人）认为招标文件、招标过程、中标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提出质疑。投标人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对招标文件提出质疑的，在满足（询问、质疑、投诉）第 4 条款的前提下，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；



(2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

投标人（潜在投标人）针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出。

3. 提出质疑的投标人（潜在投标人）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4. 投标人（潜在投标人）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：

(1) 投标人（潜在投标人）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。

投标人（潜在投标人）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。质疑函内容有缺失的，采购人应当一次性告知质疑人需补全的材料及补交的截止时间。补交的截止时间与法定质疑期的截止时间一致。质疑人于截止时间后递交补充材料的，将被拒绝。

5. 质疑事项如无实质内容，仅为询问质疑人得分情况或质疑人未中标原因等的，采购人可将此类质疑函作为书面询问接收，按询问程序处理。

6. 采购人不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出书面答复。

质疑人对采购人的答复不满意，或者采购人未在规定时间内作出答复的，质疑人可以在答复期满后15个工作日内依法向相关财政部门提起投诉。

质疑采购文件的供应商，请直接与代理机构联系。

名称：张掖市建光工程咨询监理有限责任公司

联系人：张淑媛 李宗军

地址：张掖市甘州区金沙苑 Y-14B 二楼

联系方式：18209366394 13099389070

供应商认为招标过程和拟中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应该知道权益受到损害之日起7个工作日内，向采购人或招标代理机构提出书面质疑。对所提出的质疑由招标代理机构进行答复。

### 三、采购文件

#### （一）采购文件构成

##### 1、采购文件包括：

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 项目技术规格、服务标准、验收

第四部分 评分办法

第五部分 投标文件格式

第六部分 拟签订的合同文本

2、投标人应认真阅读采购文件中所有的事项、格式、条款、项目任务等要求。如果投标人没有按照采购文件要求提交全部资料或者投标文件没有对采购文件在各方面都作出实质性响应，其投标将被拒绝。

#### （二）采购文件的澄清

任何要求对采购文件进行澄清的投标人，均应按采购文件中的通讯地址，以书面形式及时通知采购人，集中采购机构得到采购人答复意见后将及时网站公告的形式予以答复，答复中包括所问问题，但不包括问题的来源。

#### （三）采购文件的修改

1、在投标截止时间前，集中采购机构依法可主动的或在解答投标人提出的澄清问题时对采购文件进行修改。

2、采购文件的修改将以网站公告的形式通知所有登记报名下载采购文件的投标人，并对其具有约束力。投标人应时刻关注本项目的推进流程，因供应商未关注到本项目按流程推进发布的招标公告、采购文件、补遗、更正公告等，由此造成废标及其他损失由供应商自行承担，否则因此影响投标活动的任何情况由投标人自行承担。

## 四、投标文件的编制

### （一）投标的语言

投标人提交的投标文件以及投标人与集中采购机构就有关投标的所有往来函均应使用中文。

### （二）投标文件构成

详见第五部分投标文件格式

### （三）投标函

投标人应完整地填写采购文件中的投标函格式和投标报价表及其附件。

### （四）投标报价

投标人的投标文件中只允许有一个总报价，任何有选择的报价将不予接受。

### （五）投标有效期

1、所有投标应从开标之日起，60个日历日计算的投标有效期内有效。

2、在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。这种要求和答复均应为书面形式。

### （八）投标文件的式样和签署

1、本项目为电子开评标，请严格按照张掖市公共资源交易中心网站首页“下载专区”→“操作手册”→“政府采购电子标供应商操作手册”和“不见面开标大厅-操作手册（投标人）V1.0”，制作投标文件并在规定的开标时间对投标文件进行解密。投标单位在生成投标文件时请务必用CA锁登录生成，投标文件解密须使用CA锁进行解密。

2、电子投标文件在招标文件规定的地方签字盖章处签字盖章。

## 五、投标文件的递交

### （一）投标文件上传及解密

详见供应商须知前附表

### （二）投标截止时间

1、投标文件的时间不得迟于“招标文件”中规定的开标时间。

2、采购人可以通过修改采购文件依法延长投标截止时间。在此情况下，采购人和投标人

接受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

### **(三) 迟交的投标文件**

未按规定时间进行投标文件解密的或如因供应商数字证书（CA 锁）问题，在开标时造成供应商对上传的加密投标文件无法解密的，供应商自行承担由此导致的全部责任。

### **(四) 投标文件的修改和撤回**

供应商对上传的投标文件进行修改和撤回的，供应商应自行登录张掖市公共资源交易中心网站进行投标文件撤回并修改，如在投标截止时间撤回投标文件的造成投标文件无法正常解密的由供应商自行承担。

2、在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

## **六、开标与评标**

### **(一) 开标**

1、于规定时间在张掖市公共资源交易中心开标。（开标时间及地点请查阅招标公告及前附表）

2、开标时，采用“张掖市公共资源交易中心网上开标系统”进行唱标，包括投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要公开的其他内容。投标人不足 3 家的，不得开标。

3、逾期提交的投标文件将不予接受。

### **(二) 组成评标委员会**

1、本项目招标依法组建评标委员会。

2、评标委员会由 5 人组成，其中采购方代表 1 人，其余专家在张掖市公共资源交易综合评标（评审）专家库分类专家中随机抽取。

3、其他无关人员不得进入评标委员会。

### **(三) 资格审查**

1. 开标结束后，依法对投标人的资格进行审查。

2. 资格审查标准为本招标文件中载明对投标人资格要求条件，本项目资格审查采用合格制，凡符合招标文件规定的投标人资格要求的投标人均通过资格审查。

2.1 投标人有下列情形之一的，资格审查不通过，作无效投标处理；

2.2 不具备招标文件中规定的资格要求的：（注：其中信用查询规则见“投标人须知前附

表)；

2.3 投标文件未提供任一项“投标人须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料；

2.4 投标文件提供的资格证明文件出现任一项不符合“投标人须知前附表”文件资料要求或者无效的；

2.5 资格审查的合格投标人不足3家的，不得评标。

#### **(四) 评标准备与初步评审(符合性审查)**

1、在详细评标之前，评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，符合性审查合格投标人不足3家的，不进入详细评审环节。

2、符合性审查中，投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1)投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；

(2)大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3)单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(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，按照前款规定的顺序修正。投标人不确认修正后报价的，其投标无效。

3. 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

4. 招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，评标委员会应当停止评审并向采购人书面说明情况。

## （五）评标过程

1、评标委员会只对确定为实质响应招标文件要求的投标文件进行评审。

2、评标委员会将按已定的原则及方法进行评审，详见评审办法。

3、评标委员会在确定中标候选人以前有权按照有关法规拒绝任何或全部投标，对此造成对供应商的影响不负任何责任，并不做任何解释。

4、确定中标人后，采购人根据评标委员会的评议结果，公布拟中标结果，该结果将做为正式中标或签订合同的凭据。由招标代理机构将以书面形式通知中标的供应商其投标被接受。在该通知书中将给出中标人应按本合同实施、完成和维护项目的中标标价（合同条件中称为“合同价格”）、日期、地点以及其他相关事项。

招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，评标委员会应当停止评审并向采购人书面说明情况。

中标通知书将成为合同的重要组成部分。

5、采购人、市公共资源交易中心不解释中标（成交）或未中标（成交）原因，不退回投标文件和其他投标资料。

## （六）串标

在评审过程中，评标委员会发现投标单位有下列表现形式之一的，可以认定属于串通投标行为，具体表现形式包括：

1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
4. 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
5. 不同投标人的投标文件相互混装；

对认定属于串通投标的，相关投标单位的投标文件作无效投标文件处理，并报送政府采购管理机构依法进行处理。

## （七）评标过程的保密性

1、接受投标后，直至供应商与委托单位签订合同止，凡与招标、审查、澄清、评价、比较、授标意见有关的内容，任何人均不得向供应商及与评审无关的其他人透露。

2、从评标日起到确定最终中标人止，供应商不得与参加招标、评标的有关人员私下接触。

在评标过程中，如果供应商试图在投标文件审查、澄清、比较及推荐中标人方面对参与评审的有关人员和委托单位施加任何影响，其评标被拒绝。

## 七、落实政府采购政策须满足的要求

### （一）政府采购活动中查询及使用信用记录的有关问题

申请人信用信息查询渠道及截止时间、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则等内容要求如下：

1. 自公告发布之日起至递交投标文件截止时间前在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料

2. 对在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）及中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）被列入失信被执行人的不得参与本项目招投标。

### （二）政府采购促进中小企业发展管理办法

本项目依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号文件规定执行。

第一条 为了发挥政府采购的政策功能，促进中小企业健康发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等有关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法所称中小企业，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。

第三条 采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

第四条 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中

《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中, 供应商提供的货物既有中小企业制造货物, 也有大型企业制造货物的, 不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

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

第五条 采购人在政府采购活动中应当合理确定采购项目的采购需求, 不得以企业注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件和财务指标作为供应商的资格要求或者评审因素, 不得在企业股权结构、经营年限等方面对中小企业实行差别待遇或者歧视待遇。

第六条 主管预算单位应当组织评估本部门及所属单位政府采购项目, 统筹制定面向中小企业预留采购份额的具体方案, 对适宜由中小企业提供的采购项目和采购包, 预留采购份额专门面向中小企业采购, 并在政府采购预算中单独列示。

符合下列情形之一的, 可不专门面向中小企业预留采购份额:

(一) 法律法规和国家有关政策明确规定优先或者应当面向事业单位、社会组织等非企业主体采购的;

(二) 因确需使用不可替代的专利、专有技术, 基础设施限制, 或者提供特定公共服务等原因, 只能从中小企业之外的供应商处采购的;

(三) 按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争, 或者存在可能影响政府采购目标实现的情形;

(四) 框架协议采购项目;

(五) 省级以上人民政府财政部门规定的其他情形。

除上述情形外, 其他均为适宜由中小企业提供的情形。

第七条 采购限额标准以上, 200 万元以下的货物和服务采购项目、400 万元以下的工程采购项目, 适宜由中小企业提供的, 采购人应当专门面向中小企业采购。

第八条 超过 200 万元的货物和服务采购项目、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的, 预留该部分采购项目预算总额的 30% 以上专门面向中小企业采购, 其中预留给小微企业的比例不低于 60%。预留份额通过下列措施进行:



(一) 将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；

(二) 要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例；

(三) 要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业。

组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

第九条 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予 6%—10%（工程项目为 3%—5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%—5%作为其价格分。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 2%—3%（工程项目为 1%—2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%—2%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或者价格分加分比例，由采购人根据采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。

第十条 采购人应当严格按照本办法规定和主管预算单位制定的预留采购份额具体方案开展采购活动。预留份额的采购项目或者采购包，通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足 3 家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照本办法第九条有关规定重新组织采购活动。

第十一条 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》（附 1），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供应商提供《中小企业

声明函》之外的中小企业身份证明文件。

第十二条 采购项目涉及中小企业采购的，采购文件应当明确以下内容：

（一）预留份额的采购项目或者采购包，明确该项目或相关采购包专门面向中小企业采购，以及相关标的及预算金额；

（二）要求以联合体形式参加或者合同分包的，明确联合协议或者分包意向协议中中小企业合同金额应当达到的比例，并作为供应商资格条件；

（三）非预留份额的采购项目或者采购包，明确有关价格扣除比例或者价格分加分比例；

（四）规定依据本办法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；

（五）采购人认为具备相关条件的，明确对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施；

（六）明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业；

（七）法律法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他事项。

第十三条 中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，应当在公示中标候选人时公开中标候选人的《中小企业声明函》。

第十四条 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

第十五条 鼓励各地区、各部门在采购活动中允许中小企业引入信用担保手段，为中小企业在投标（响应）保证、履约保证等方面提供专业化服务。鼓励中小企业依法合规通过政府采购合同融资。

第十六条 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。

中小企业主管部门应当在收到财政部门或者有关招标投标行政监督部门关于协助开展中小企业认定函后 10 个工作日内做出书面答复。

第十七条 各地区、各部门应当对涉及中小企业采购的预算项目实施全过程绩效管理，合理设置绩效目标和指标，落实扶持中小企业有关政策要求，定期开展绩效监控和评价，强化绩效评价结果应用。

第十八条 主管预算单位应当自 2022 年起向同级财政部门报告本部门上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况，并在中国政府采购网公开预留项目执行情况(附 2)。未达到本办法规定的预留份额比例的，应当作出说明。

第十九条 采购人未按本办法规定为中小企业预留采购份额，采购人、采购代理机构未按照本办法规定要求实施价格扣除或者价格加分的，属于未按照规定执行政府采购政策，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究法律责任。

第二十条 供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

第二十一条 财政部门、中小企业主管部门及其工作人员在履行职责中违反本办法规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等国家有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送有关国家机关处理。

第二十二条 对外援助项目、国家相关资格或者资质管理制度另有规定的项目，不适用本办法。

第二十三条 关于视同中小企业的其他主体的政府采购扶持政策，由财政部会同有关部门另行规定。

第二十四条 省级财政部门可以会同中小企业主管部门根据本办法的规定制定具体实施办法。

第二十五条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。《财政部工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181 号）同时废止。

### **（三）关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知**

**财库〔2022〕19 号**

各中央预算单位，各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局），新疆生产建设兵团财政局：

为贯彻落实《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》（国发〔2022〕12号）有关要求，做好财政政策支持中小企业纾困解难工作，助力经济平稳健康发展，现就加大政府采购支持中小企业力度有关事项通知如下：

一、严格落实支持中小企业政府采购政策。各地区、各部门要按照国务院的统一部署，认真落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，规范资格条件设置，降低中小企业参与门槛，灵活采取项目整体预留、合理预留采购包、要求大企业与中小企业组成联合体、要求大企业向中小企业分包等形式，确保中小企业合同份额。要通过提高预付款比例、引入信用担保、支持中小企业开展合同融资、免费提供电子采购文件等方式，为中小企业参与采购活动提供便利。要严格按照规定及时支付采购资金，不得收取没有法律法规依据的保证金，有效减轻中小企业资金压力。

二、调整对小微企业的价格评审优惠幅度。货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠，由财库〔2020〕46号文件规定的6%—10%提高至10%—20%。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，评审优惠幅度由2%—3%提高至4%—6%。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。自本通知执行之日起发布采购公告或者发出采购邀请的货物服务采购项目，按照本通知规定的评审优惠幅度执行。

三、提高政府采购工程面向中小企业预留份额。400万元以下的工程采购项目适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，在坚持公开公正、公平竞争原则和统一质量标准的前提下，2022年下半年面向中小企业的预留份额由30%以上阶段性提高至40%以上。发展改革委会同相关工程招投标行政监督部门完善工程招投标领域落实政府采购支持中小企业政策相关措施。省级财政部门要积极协调发展改革、工业和信息化、住房和城乡建设、交通、水利、商务、铁路、民航等部门调整完善工程招投标领域有关标准文本、评标制度等规定和做法，并于2022年6月30日前将落实情况汇总报财政部。

四、认真做好组织实施。各地区、各部门应当加强组织领导，明确工作责任，细化执行要求，强化监督检查，确保国务院部署落实到位，对通知执行中出现的问题要及时向财政部报告。

本通知自 2022 年 7 月 1 日起执行。

#### (四) 中小企业划型标准规定

1. 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），制定本规定。

2. 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。

3. 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）。

4. 各行业划型标准为：

**4.1 农、林、牧、渔业。**营业收入 20000 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。

**4.2 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。

**4.3 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。

**4.4 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。

**4.5 零售业。**从业人员 300 人以下或营业收入 20000 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。

**4.6 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。

**4.7 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。

**4.8 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。

**4.9 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 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。

**4.10 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。

**4.11 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。

**4.12 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。

**4.13 房地产开发经营。**营业收入 200000 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。

**4.14 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。

**4.15 租赁和商务服务业。**从业人员 300 人以下或资产总额 120000 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。

**4.16 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。

5. 企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

6. 本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各种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。

7. 本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门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。

8. 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。

9. 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。

10. 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》国经贸中小企〔2003〕143 号同时废止。

### **（五）节能环保**

根据《甘肃财政厅关于政府强制采购节能产品优先采购环保和自主创新产品的实施意见》（甘财采〔2009〕17 号），在满足采购需求、质量和服务相等的情况下，节能环保或自主创新产品报价不高于一般产品当次报价的最低报价 6%的，确定节能环保或自主创新产品供应商为中标供应商。

供应商所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录或无线局域网产品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购，具体优先采购办法见评标方法和标准。

### **（六）监狱企业**

政府采购支持监狱和戒毒企业（以下简称监狱企业）发展对稳定监狱企业生产，提高财政资金使用效益，为罪犯和戒毒人员提供长期可靠的劳动岗位，提高罪犯和戒毒人员的教育改造质量，减少重新违法犯罪，确保监狱、戒毒场所安全稳定，促进社会和谐稳定具有十分重要的意义。对监狱企业产品的价格给予 6%-10%的扣除，本项目确定价格扣除为 10%，用扣除后的价格参与评审（其投标报价不变）。为进一步贯彻落实国务院《关于解决监狱企业困难的实施方案的通知》（国发〔2003〕7 号）文件精神，发挥政府采购支持监狱企业发展的作用，现就有关事项通知如下：

一、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。



二、在政府采购活动中，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。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

三、各地区、各部门要积极通过预留采购份额支持监狱企业。有制服采购项目的部门，应加强对政府采购预算和计划编制工作的统筹，预留本部门制服采购项目预算总额的30%以上，专门面向监狱企业采购。省级以上政府部门组织的公务员考试、招生考试、等级考试、资格考试的试卷印刷项目原则上应当在符合有关资质的监狱企业范围内采购。各地在免费教科书政府采购工作中，应当根据符合教科书印制资质的监狱企业情况，提出由监狱企业印刷的比例要求。

四、各地区可以结合本地区实际，对监狱企业生产的办公用品、家具用具、车辆维修和提供的保养服务、消防设备等，提出预留份额等政府采购支持措施，加大对监狱企业产品的采购力度。

五、各地区、各部门要高度重视，加强组织管理和监督，做好政府采购支持监狱企业发展的相关工作。有关部门要加强监管，确保面向监狱企业采购的工作依法依规进行。各监狱企业要不断提高监狱企业产品的质量和服务水平，为做好监狱企业产品政府采购工作提供有力保障。

## （七）残疾人企业

为了发挥政府采购促进残疾人就业的作用，进一步保障残疾人权益，依照《政府采购法》、《残疾人保障法》等法律法规及相关规定，现就促进残疾人就业政府采购政策通知如下：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适

用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

(五) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务(以下简称产品)，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)。前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证(1至8级)》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。对残疾人企业产品的价格给予6%-10%的扣除，本项目确定价格扣除为10%，用扣除后的价格参与评审(其投标报价不变)。任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。

### (八) 中小企业政府采购信用融资

本项目支持中标中小企业凭借政府采购合同向相关金融机构申请信用融资。根据《张掖市财政局关于进一步做好“政采贷”工作的通知》(张财采〔2023〕16号)，有融资需求的中标中小企业可登录张掖市财政局网站“政府采购”专栏查看相关银行“政采贷”产品信息，自行选择“政采贷”银行及其产品，凭中标(成交)通知书向银行提出贷款申请，或在甘肃政府采购网、张掖市财政局网站“政府采购合同融资平台”办理贷款融资事宜。

具体流程：①有融资需求的政府采购项目中标(成交)供应商可根据公示的银行及其“政采贷”产品信息，登录张掖政府采购网“政府采购合同融资平台”注册，自行选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭中标(成交)通知书向银行提出贷款意向申请。

②银行根据供应商的贷款意向申请，及时对供应商开展信用审查以及开设账户等相关工作。

③供应商与采购人签订政府采购合同后，向银行提出正式申请。拟用于“政采贷”的政府采购合同必须依法上网公告，并在同级政府采购监管部门备案，合同中应当注明贷款银行的名称和账号，将其作为本次采购的唯一收款账号。为确保回款资金安全，采购人、借款人、银行应签订三方协议，在未取得采购人和贷款银行的同意前，供应商不得擅自变更收款账号，在贷款未结清前，该账户设置“只收不付”及消息订制功能。

④银行按规定对供应商资格及其提供的政府采购合同等信息进行审查，审查通过后按照公示的服务承诺事项及时放款。

⑤银行完成放款后，于每季度末5个工作日内，向同级财政部门报送“政采贷”信息统计表。

⑥在资金支付时，采购人应当将采购资金支付到政府采购合同注明的贷款银行和账号，不得支付到政府采购合同约定以外的账号，以保障贷款资金安全回收。

具体业务办理以各银行公示的“政采贷”产品办理流程为准。

## 八、授予合同

### （一）合同授予标准

采购人应将合同授予被确定为实质上响应采购文件要求的，能够圆满地履行合同义务的中标候选人。

### （二）资格后审

1、如果采购人认为有必要对中标候选人履行合同能力进行确认，可以进行资格后审，包括实地考察或要求其提供相关证明资料。如果采购人对中标候选人资格后审后认为其无履行合同能力，可以提请评标委员会进行复会审议。

2、上述审查将考虑中标候选人的财务、技术能力并基于中标候选人按规定提供的资格审查的证明文件以及采购人认为必要的和合适的其他资料。

3、如果有必要，采购人可对中标候选人进行技术询问，或对其所选服务、竣工的项目进行实地考察。

4、采购人还可以对中标候选人同类项目有关价格进行考察。如果在质量和服务要求相同的不同项目中，偏差很大，采购人有权利质疑和询问，并提请评标委员会进行复会审议。

5、如果中标候选人被确认为无能力履行合同，将被取消其中标候选人资格。

6、在中标候选人被确认为无能力履行合同，并被取消其中标人资格的情况下，评标委员会将重新推荐中标候选人或由采购人重新组织采购。

### （三）中标通知书

1、中标供应商确定后，采购人应当在中标公示期结束后2日内向中标人发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标人具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标的，应当依法承担法律责任。

2、中标公告详见《甘肃省政府采购网》及《张掖市公共资源交易网》。

### （四）签订合同

1、中标人在收到中标通知书后30个日历日内与采购人签订书面合同。采购文件、中标人的投标文件及评标过程中有关澄清、承诺等文件均作为该书面合同的附件。

2、如果中标人没有按照本采购文件要求的时间签订合同，将取消其中标资格，在此情况下评标委员会可依序推荐其他候选人或由采购人重新组织采购。

**(五) 履约保证金：（如有）**

无

**(六) 其他注意事项：（根据项目实际情况填写）**

1、投标人被视为充分熟悉本招标项目的技术要求及与履行合同有关的一切情况；

2、投标人应遵守我国与政府采购相关的法律、法规及规章条例，不得违反；

3、投标人应仔细阅读采购文件的全部内容。不按采购文件的要求提供的报价和资料，可能导致投标文件被拒绝。

4、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

（1）符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）投标人的报价均超过了采购预算，采购单位不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构将就废标理由通知所有投标人。（以发布的废标公告为主要途径）

### 第三部分 招标项目技术、服务商务及其他要求

## 一. 项目概况

张掖市人民政府政务服务中心 12345 政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目

## 二. 服务内容

1. 乙方负责 12345 服务便民热线的受理、转办、回访、质检、招聘、培训等相关工作，负责热线运行大数据统计、分析、汇报及其他相关工作。

2. 乙方负责受理事件的直办和转办。一是对一般性咨询或反映问题的事项，情况清楚政策界定明确的，由话务人员依据部门单位载入政务热线知识库中的工作规范进行直接解答。二是对不能解答事项的进入转办环节，通过 12345 政务服务便民热线平台系统转交相关部门单位办理答复，转办环节实行“随接即办、限期办结”。

3. 乙方负责开展“综合督办”工作。转办件办理之后要及时回复，转办工单没有按时签收和按时回复，通过电话督办、书面督办等形式，推动群众反映问题有效解决，提高群众满意率。同时，将重点督办事项和月度通报，通过政务平台，及时推送给相关部门、单位，提高督办落实效果。

4. 乙方负责做好“双向反馈”。建立诉求受理办理情况反馈机制，承办部门应将办理结果同时反馈来电群众和呼叫中心，对列入督办的重大事项还应反馈组织、纪检、政法等相关部门，确保事事有着落、件件有回音。

5. 乙方负责做好“一事一评价”。对转办事项全部进行回访评价，全面了解办理情况及群众满意度，并作为对承办单位的考评依据；对回访群众不满意的转办事项，逐项分析研判，除不合理诉求外，一律纳入督办程序重新办理，并严格责任追究，努力让群众满意。

6. 乙方组织话务人员为广大市民提供全天候、全方位的 24 小时人工语音服务，每季度 20 秒人工应答及时率总体平均不低于 90%，忙时 20 秒应答及时率不低于 80%。

7. 乙方制定健全完善热线运行管理制度，由现场管理人员执行，并建立完整的话务质检、绩效考核和人员管理及岗位设置体系，由现场管理人员督促指导话务人员规范开展接话、转办、督办、回访等业务工作，协调处理工作中发生的应急突发事件，做好热线的日常管理。协调督促各承办单位及时更新维护热线知识库信息，统一规范答复口径。

8. 驻场管理人员由甲方确定，入驻中心参与现场管理工作。乙方负责指定 1 名项目经理，项目经理具有较强的责任心，具备组织协调和团队管理能力，配合现场管理人员做好热线运营管理，确保热线有序运行。

9. 乙方招聘不少于 40 名话务员开展业务工作，对话务人员聘用要求：年龄 35 周岁以下，大专及以上学历，具备良好的计算机使用能力及业务处理能力，有较强的责任意识和团队意识，

有普通话等级证书，口齿清晰，表达能力较好。

10. 乙方实时掌握话务人员的工作动态，并制定人员招聘方案，按照聘用要求选择招聘对象，及时做好人员招聘补充工作，每季度末话务坐席人数不低于 35 人，保证话务人员质量和人员队伍稳定。

11. 乙方对新招聘人员进行有关业务知识、接话技巧等全方面的岗前培训工作，经培训及考核合格后，同批次新招聘人员转正率不低于 80%。

12. 乙方严把审核关口，对应聘人员的文化程度、工作经历、家庭背景等基本情况了解掌握，确保招聘人员质量。若因对相关情况掌握不透，把关不严给甲方带来负面影响或由此造成的任何损失由乙方负责。

13. 乙方话务人员月基本工资不低于同行业标准，并每年进行一次体检。

14. 乙方按照国家相关法律法规发放人员工资及绩效工资等，按照国家法律法规要求为话务人员购买五险，所有工作人员的人事、工资福利、社会保险等均由乙方负责，若产生一切后果由乙方承担。

15. 乙方配备专业培训人员对话务人员定期开展相关培训，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求；基本的法律、法规、政策及其他的相关内容。

16. 乙方对新招聘人员岗前培训不少于 15 天，在职话务人员每人每月培训不少于 15 小时，每月集中组织话务人员培训不少于 1 次。

17. 乙方每月、每季度集中组织话务人员进行业务考试，并将考试结果纳入年度绩效考核。乙方每月向甲方提供人员考勤、绩效考核、工资发放等报表。

18. 乙方按季度、年度提供热线运行情况报告，接收甲方对整体服务情况的综合考核。

19. 乙方按照甲方提出的业务发展要求制定完善话务服务标准、内部管理规章制度、工作业绩考核办法等制度办法。

20. 乙方按要求编制热线相关信息安全工作制度，做好信息安全工作，培训、督促工作人员增强信息安全意识，对各类业务数据和市民信息按照有关要求执行保密工作并签署保密协议，未经甲方允许下，乙方不得以任何形式向他人提供或泄露，若造成的一切后果，乙方愿承担相应责任。

21. 乙方做好 12345 热线平台信息收集、整理、审核等相关工作，发布信息以发布单位和官方媒体为主，做到同日发布。因内容滞后、发布不及时、不准确的信息在第一时间撤回，若造成的一切后果，乙方应承担相应责任。



22. 现有话务人员整体移交，续签合同，乙方新增人员由甲方确定，且保证话务人员薪资待遇在现有基础上只增不减。

### **3. 服务时间**

服务期：3 年

### **4. 最高限价**

本项目投标报价最高限价为人民币 840 万元，投标人投标报价高于最高限价的则其投标文件将按无效投标文件处理。

### **5. 其他要求**

在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过云平台进行提交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。

## 第四部分 评标方法

### 一、评分办法（按照项目实际情况填写）

本次评标采用综合评分法，将投标人资质条件、投标产品质量、售后服务、价格等各项因素作为评价的基础，综合评选出最佳投标方案。每一投标人的最终得分为所有评委会成员给其评分的算数平均值。评审委员会共同认定的客观分评审部分，需评委会成员共同讨论、独立打分，存在不同意见的，评委会成员分别作出书面说明。

根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予一定的扣除，用扣除后的价格参与评审，折扣比例参见投标人须知前附表第 29 条。

### 二、资格性审查（本项目采购人委托评审小组进行资格性审查）

序号	评审因素	评审细则标准
1	具有独立承担民事责任的能力	1)是否提供合法有效的含社会统一信用代码和二维码标识的法人营业执照副本复印件并加盖公章确保二维码清晰可查；银行开户证明（复印件加盖公章）； 2)是否提供法人授权书（原件，若法定代表人参加开标会议则不需提供）、法人代表身份证（正反面复印件）和被授权人身份证（正反面复印件）
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	1)是否提供 2023 年度财务状况报表或经第三方审计的 2023 年度完整的财务审计报告（（成立不足一年的公司提供近三个月的财务会计报表，若不足三个月提供银行资信证明）； 2)是否提供公司健全的财务会计制度；
3	有依法纳税和社会保障资金的良好记录	1)是否提供依法缴纳社会保障资金的记录证明； 2)是否提供依法缴纳税收的证明材料
4	参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录	是否提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

5	信用查询记录	是否提供未被列入“信用中国”及“中国政府采购网”失信记录书面声明及网站查询截图
6	具有履行合同所必需的设 备、人员和专业技术能力	是否提供具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明 函及具有履行合同所必需的设 备、人员和专业技术能力的 相关证明材料
7	供应商其他资格证明文件	1) 本项目的特定资格要求：否 2) 是否提供投标承诺书：是

## 二、符合性审查

序号	评审因素	评审细则标准
1	签字、盖章	投标文件是否按招标文件要求签署、盖章。
2	采购预算、最高限价	投标报价是否超过招标文件中规定的采购预算金额或者最高 限价。
3	投标文件完整性	1) 投标文件是否完整，无漏项。 2) 投标文件重要内容是否字字迹潦草，无法辨认。
4	唯一性	供应商递交两份或者多份内容不同的投标文件，或者在一份 投标文件中对同一招标项目报有两个或者多个报价，且未声 明哪一个有效的。
5	其他要求	1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制。 2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜。 3) 不同投标人的投标文件相互混装。 4) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员 为同一人。 5) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差 异。 6) 招标文件规定的可拒绝投标的其他未实质性响应文件要求 的，而被判定为投标无效的情况的。

## 三、详细评审：

类别	评分内容	评分标准	分值
价格部分 (30)	投标报价	<p>综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足《竞争性磋商文件》要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商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) × 价格权值(30%) × 100。 (满分 30 分)</p> <p>注：若投标人为中小微企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》对中小微企业执行（财库〔2020〕46 号文件规定，对其投标报价按 10%扣除后的价格作为其评标价。不符合文件的规定企业的产品价格不予扣除。参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》、小型微型企业证明材料及小型、微型企业产品统计表（详见第三部分落实政府采购政策须满足的要求）。</p>	30
商务部分 (10)	业绩	投标人近三年（2021 年 1 月至今）承担过类似项目业绩，每提供 1 项得 1 分，以中标通知书或合同原件扫描件为准，不提供不得分。（满分 5 分）	5
	证书	<p>1. 投标人具有增值电信业务经营许可证得 3 分，没有不得分。（原件扫描件加盖鲜章）</p> <p>2. 投标人具有信息系统建设和服务能力证书得 2 分，没有不得分。（原件扫描件加盖鲜章）</p>	5
技术部分 60	接通率及满意率情况	热线接通率及满意率情况，投标人承诺每季度两项指标达 90%以上，得 10 分；每季度两项指标达 85%得 6 分；每季度两项指标低于 85%不得分。（为保证承诺真实有效，供应商需提供类似项目的接通率证明材料）	10
	人员配置情况	<p>1. 投标人提供人员配置情况，满足招标文件要求的得 2.5 分，不满足不得分。</p> <p>2. 投标人具备一定公众知晓度的生活类语音服务资源，能够提供高质量的生活类语音服务的得 2.5 分，不提供不得分。（提供证明材料）</p>	5

人员培训计划	供方须配备专业培训人员对话务人员定期开展相关培训，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求；基本的法律、法规、政策及其他的相关内容。培训计划和方案详细优于参数要求得 10 分；满足参数要求得 5 分，不满足不得分；	10
信息安全管理	投标人建立了合理及严格的信息安全管理制度及管控办法(须提供相关证明材料)，并能为本项目提供相应的内部管理办法及制度，制度完整、管理办法条理清晰得 5 分，制度不全面的、管理办法条理含糊的得 2 分，其他不得分。	5
针对突发事件的方案	具备话务高峰期话务接收能力，如遇突然性话务高峰期及水灾、火灾、断电等特殊情况，供方应制定科学有效的应对突发事件的应急预案，健全完善应急响应工作机制。方案全面、思路清晰得 10 分，思路模糊、内容片面的得 5 分，思路不清，内容遗漏不得分。	10
承接后话务运营思路及规划	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供针对本项目服务质量承诺的得 2 分，没有不得分。</li> <li>2. 提供针对本项目现场管理规划方案，对服务的工作人员有完善管理制度和考核办法的得 2 分，没有不得分。</li> <li>3. 提供针对本项目热线排班方案，对工作人员进行科学合理、人性化排班，方案合理、内容完整，得 2 分，没有不得分。</li> <li>4. 提供针对本项目话务接通率保障规划，具有科学合理、针对性强的保障方案的得 2 分，没有不得分。</li> <li>5. 提供针对本项目舆情信息上报机制，对发生的舆情有完善的上报机制和可行的应急措施的得 2 分，没有不得分。</li> </ol>	10
保密措施	1. 投标人做好重要商务信息、重要技术的保密工作和保密措施。如：划定保密区域，非授权人员不得进入；签署保密协议，任何资料、信息不得外带出单位；对电脑、电话等安装保密系统，不能接触外来移动设备、非法链接外网；重要资料借阅授权、登记制度，做好员工保密意识、法律责任教育，明确泄露机密的惩罚措施，要求全体员工参加相应的培训并签字留存。	10

		2. 所有能涉及政府机密、核心技术的员工签署保密协议（离职时公司可以根据需要选择是否由员工执行该协议），要求关键核心岗位必须签订离职脱密期管理协议。措施合理详细、具有执行力的得 10 分，思路模糊、内容片面的得 5 分，不提供者不得分。	
--	--	--	--

注：（一）保留小数点后两位（按四舍五入原则）。

（二）获得最高评估分的投标人将被推荐为合格的中标候选人。

（三）如果投标人综合得分相同，按下列顺序排列以确定将被推荐为合格的中标候选人：

- 1、投标价低的；
- 2、技术得分高的；
- 3、商务得分高的。

（四）投标人在投标时须提供与以上评分因素相关的材料。如果有弄虚作假的，将取消其投标资格。

**（五）不同投标人提供同一品牌产品的处理规则：**

采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标，报价相同的采取随机抽取方式确定，其他投标无效；

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

## 五、保密要求

从开标时起到中标公告发布时止，有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给投标人或与上述评审工作无关的人员。

## 第五部分 投标文件格式

在此提交的《投标文件》，包括如下内容：

#### 一、资格证明文件

- (一) 投标函
- (二) 法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书
- (三) 营业执照及开户许可证
- (四) 财务状况报告
- (五) 依法缴纳税收证明材料
- (六) 依法缴纳社会保障资金证明材料
- (七) 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
- (八) 参加采购活动中没有重大违法记录书面声明
- (九) 信用记录查询结果
- (十) 招标文件规定的其他资格证明文件
- (十一) 供应商诚信承诺书

#### 二、投标文件封面

#### 三、商务文件

- (一) 企业基本情况
- (二) 商务条件响应表/偏离表
- (三) 企业业绩
- (四) 招标文件规定的其他资料

#### 四、技术文件

- (一) 技术投标文件
- (二) 技术要求响应表/偏离表

#### 五、报价文件

- (一) 开标一览表
- (二) 投标分项报价表
- (三) 优先类节能产品、环境标志产品统计表
- (四) 优先类节能产品、环境标志产品证明材料



- (五) 中小企业声明函
- (六) 小型、微型企业证明材料
- (七) 小型、微型企业产品统计表
- (八) 残疾人福利性单位声明函
- (九) 残疾人福利性单位产品统计表
- (十) 监狱企业声明函
- (十一) 监狱企业产品统计表
- (十二) 招标文件规定的其他价格扣除证明材料

# 一、资格证明文件

## (一) 投标函

致：（采购人）

我方确认收到贵方提供的项目编号：《招标文件》的全部内容，我方：（供应商名称） 作为投标单位正式授权（授权代表全名、职务）代表我方进行有关本项目投标的一切事宜。

我方已完全明白《招标文件》的所有条款要求，并重申以下几点：

（一）我方决定参加项目编号为的投标；

（二）本《投标文件》的有效期在投标截止日后 60 天有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；

（三）我方已详细研究了《招标文件》的所有内容包括正文（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件并完全明白，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力。

（四）我方明白并愿意在规定的开标时间和日期之后、投标有效期之内撤回投标。

（五）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或信息。

（六）我方理解贵方不一定接受最低标价或任何贵方可能收到的投标。

（七）我方如果中标，将保证履行《招标文件》及其补充文件中的全部责任和义务，保质、保量、按期完成合同中的全部任务。

（八）投标有关的一切资金往来请使用以下账户：

开户行： 户 名：

账 号：

（九）与本招标有关的函件请发往下列地址：

地址： 电 话：

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

## (二) 法定代表人授权委托书

### 1、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：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_

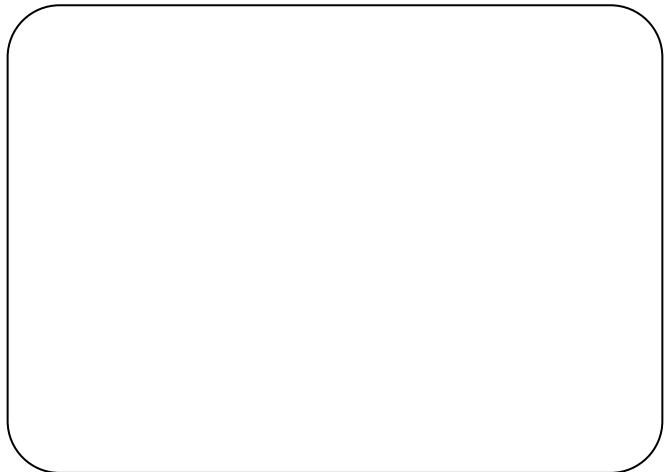
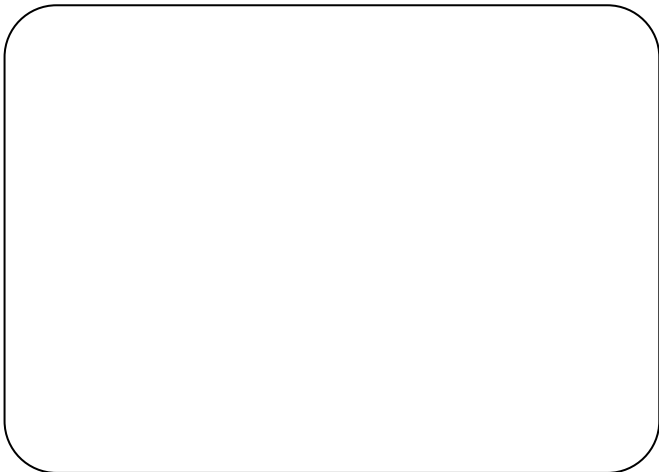
系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商名称：（盖章）

年月日

法定代表人身份证明复印件：



## 2、法定代表人授权委托书

致：（采购人）

本授权书声明：注册于（国家或地区）的（供应商名称）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代表人，就（项目编号为）的《招标文件》中的项目的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

供应商名称：（盖章）

地址：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

被授权人（签字或盖章）：

职务：

被授权人身份证复印件：

--	--

注：若法定代表人直接参加项目投标只需提供法定代表人身份证明即可。

### (三) 营业执照及开户许可证

(附营业执照及银行开户证明)

#### (四) 财务状况报告

注：附 2023 年度财务状况报表或经第三方审计的 2023 年度完整的财务审计报告（成立不足一年的公司提供近三个月的财务会计报表，若不足三个月提供银行资信证明）；及健全的财务会计制度；

## (五) 依法缴纳税收证明材料

注：附依法缴纳税收的证明材料

## (六) 依法缴纳社会保障资金证明材料

注：附依法缴纳社会保障资金的记录证明



## (七) 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

(格式自拟)

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

注：声明函格式自拟，后附履行合同所必需的设备、人员和专业技术能力的相关证明材料；

## (八) 参加采购活动中没有重大违法记录书面声明

(格式自拟)

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

## (九) 信用记录查询结果

注：附自招标公告发布之日起至递交投标文件截止时间前在“信用中国”、“中国政府采购网”网站查询结果，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料。  
(查询内容详见投标人须知前附表)

## (十) 招标文件规定的其他资格证明文件

注：附供应商须知前附表 8.2 供应商递交备查的其它证明文件及材料中规定的证明材料

## (十一) 供应商诚信承诺书

我公司参加（项目名称）的投标过程中，严格遵守相关法律法规并遵循诚信的原则，郑重作如下承诺：

一、本单位所提供的一切资料及其数据内容真实有效。本企业将严格遵守国家相关法律、法规及规定，守法经营，诚实信用，接受各级行政主管部门及相关机构的监管，无伪造编造篡改和隐瞒等虚假内容，若存在证件及相关资料造假，本单位愿接受招标人作出的取消投标、中标资格及没收投标、履约保证金的决定同时愿意接受行政主管部门依法作出的其它处罚决定。

二、在投标截止时间前，我方不属于“信用中国”网站、“人民法院执行案件流程管理系统信息库”或各级信用信息共享平台查询的失信被执行人，未被列入“失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为”记录名单；无被暂停或取消投标资格，无财产被接管或冻结等情况；如有虚假，我单位愿承担相应责任并自愿按有关规定接受处罚。

三、若违反本承诺一经查实，本单位愿承担相应责任并接受各级主管部门及相关机构依据有关法律法规作出的处罚。

特此承诺！

承诺人：

年 月 日

## 二、投标文件封面

项目名称：

项目编号：

# 投 标 文 件

单位名称：（盖章）

法人代表或被授权人代表人：（签字或盖章）

投标日期：二〇年月日

### 三、商务文件

#### (一) 企业基本情况

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

供应商名称					
注册地址				邮政编码	
联系方式	联系人			电话	
	传真			网址	
公司类型					
法定代表人	姓名		技术职称		电话
质量负责人	姓名		技术职称		电话
成立时间			员工总人数：		
企业资质（许可证、备案证）			其中	项目负责人	
统一社会信用代码				高级职称人员	
注册资金				中级职称人员	
开户银行				初级职称人员	
账 号				技 工	
经营范围					
三年内有无受各级管理部门的处分或处罚	年份	处分或处罚记录		处分单位	相关说明
	2021				

	2022			
	2023			
备注				

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日 期：年月日



## (二) 商务条件响应表/偏离表

(说明) 对照招标文件除“第五部分 项目技术规格、服务标准、验收”外的要求予以说明。有差异的，则在差异表中写明实际响应的具体内容。

供应商名称：

项目编号：

序号	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况
1			
2			
3			
...			

注：不填写此表，评标委员会在评审过程中有漏记、误判均有投标人自行承担

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日



#### (四) 招标文件规定的其他资料

##### 1、最近三年内没有骗取入围和严重违约及重大质量问题声明

本公司在最近三年(年月-至今)内没有骗取入围和严重违约及重大质量问题。特此承诺。

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

## 2、虚假应标承担责任声明

致：（采购人）

我公司承诺所提供的投标文件（包括一切技术资料、技术承诺、商务承诺等）均真实有效，若在项目招标过程中（包括开评标、中标公示过程）及履行合同期间（包括验收过程）发现我公司产品（或服务质量）与投标文件不一致，或发现我公司提供了不真实的投标文件（虚假材料），我公司愿意承担一切法律责任并认可采购人或采购代理机构作出的取消中标资格。

特此声明。

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

### 3、质量保证承诺

(格式自拟)

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

#### 4、售后服务保证措施承诺

(格式自拟)

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

## 5、评分标准商务部分响应资料

注：附评分标准中商务部分评分要素内容

## 四、技术文件

### (一) 技术投标文件

注：附评分标准中技术部分评分要素内容



## 五、报价文件

### 一、开标一览表

项目名称：

项目编号：

价格单位：人民币/元

序号	服务名称	数量单位	投标总价	服务期	备注
总报价		大写：		小写：	

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

## 二、投标分项报价表

项目名称：

项目编号：

价格单位：人民币/元

序号	服务名称	数量	单位	投标单价	投标总价	服务期	备注
<b>总报价</b>		大写：                      小写：					

注：若不提供投标报价明细表将视为实质性未响应招标文件要求。

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权代表人（签字或盖章）：

日期：年月日

### 三、优先类节能产品、环境标志产品统计表

(价格扣除适用, 若有)

#### 四、优先类节能产品、环境标志产品证明材料

(价格扣除适用, 若有)

## 五、中小企业声明函

(价格扣除适用,若有)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加(单位名称)的(项目名称)采购活动,提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业)行业;制造商为(企业名称),从业人员人,营业收入为万元,资产总额为万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

2. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业)行业;制造商为(企业名称),从业人员人,营业收入为万元,资产总额为万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

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。

## 六、小型、微型企业证明材料

(价格扣除适用, 若有)

## 七、小型、微型企业产品统计表

(价格扣除适用, 若有)

## 八、残疾人福利性单位声明函

(价格扣除适用,若有)

致: (采购人)

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。

企业名称(盖章):

日期:

- 1、后附是残疾人福利性单位的相关证明材料
- 2、未按上述要求提供、填写的,评审时不予以考虑。

注: 供应商不属于残疾人福利性单位的可不填写此项



## 九、残疾人福利性单位产品统计表

(价格扣除适用, 若有)

## 十、监狱企业声明函

(价格扣除适用,若有)

致: (采购人或招标代理机构)

本单位郑重声明,《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,本单位为符合条件的监狱企业单位,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),或者提供其他监狱企业单位制造的货物。

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。

企业名称(盖章):

日期:

附件:有关监狱企业的相关证件资料,投标人提供有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:供应商不属于监狱企业的可不填写此项。

## 十一、监狱企业产品统计表

(价格扣除适用, 若有)

## 十二、招标文件规定的其他价格扣除证明材料

(若有)

## 第六部分 拟签订的合同文本

（说明：本合同作为合同的基本格式，不作为最终合同，甲乙双方有权签订合同时在保留合同格式的基础上对合同的相关条款及内容作进一步的细化和修改。）

# 项目

## 政府采购（服务）合同

项目编号：

采购单位：

供应商：

## 合同条款及合同格式 (仅供参考)

甲方（采购人）：

乙方（成交供应商）：

根据项目建设的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

### 一、项目概况

(注：填写不下时，可按此表格自行打印清单)

项目名称	项目内容	完成期限	采购预算 (万元)	成交价 (万元)

### 二、合同金额及付款方式

1. 合同金额：（大写）人民币： 元（¥）。
2. 付款方式：项目完成后付款%，验收合格后付清剩余%。

### 三、工作时间及进度安排

工作阶段	阶段成果	时间安排	工作进度
第一阶段			
第二阶段			
...			
第 x 阶段			

### 四、甲方责任

甲方的权利和义务：

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

## 五、乙方责任

乙方的权利和义务：

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

## 六、违约责任与赔偿损失

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

## 七、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

## 八、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

因合同一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

## 九、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

## 十、其他



1. 本合同所有附件、《招标文件》（含补充通知、澄清、答疑会议纪要等）、《投标响应文件》（含澄清等）、《中标通知书》均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的任何责任和义务。

### 十一、合同生效

1、未尽事宜由甲、乙双方双方协商并签订相关的补充协议，签订的补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、本合同经买卖双方及招标单位授权代表签字盖章后生效。

3、本合同具有法律效力，受国家法律保护。

4、本合同一式伍份，具有同等法律效力。甲、乙双方各执贰份，代理机构壹份。合同附件作为《            项目》政府采购合同的有效组成部分。

**合同附件一：政府采购项目成交通知书（复印件）**

**合同附件二：投标报价明细表**

## 项目验收单

采购人名称:		
供应商名称:		
项目名称:	项目编号	
采购方式:	内容及包号:	
合同签订日期:     年   月   日	服务截止期限:     年   月   日	
项目进度情况:		
履约期(服务) 质量情况:		
采购方意见/评价:		
负责人签字:	单位公章	验收日期:   年   月   日
供应商意见:		
负责人签字:	单位公章	验收日期:   年   月   日