

12329公积金热线服务费项目

单一来源文件

采购项目编号： 601001JH059

采购包名： 12329公积金热线服务费项目

采购单位： 兰州住房公积金管理中心

代理机构： 甘肃昌益商务信息咨询有限责任公司

2025 年 07 月 04 日

目 录

单一来源公告.....	1
响应人须知前附表.....	5
第一章 总则.....	11
第二章 响应须知.....	14
第三章 评审程序.....	26
第四章 质疑和投诉.....	29
第五章 合同范本.....	31
第六章 响应文件格式.....	38
第七章 采购需求.....	56

6010001JH059

单一来源采购公告

12329 公积金热线服务费 采购项目的潜在响应人应在 兰州市公共资源交易中心网站 (<http://lzzgzyjy.lanzhou.gov.cn>) 获取单一来源采购文件，并于 2025 年 07 月 04 日 09:30 (北京时间) 前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号: 601001JH059
2. 项目名称: 12329 公积金热线服务费
3. 预算金额: 109.72 万元
4. 最高限价: 109.72 万元

5. 采购需求: 为提高住房公积金管理效率和服务水平, 增强住房公积金管理工作透明度, 加强社会监督, 切实维护缴存职工合法权益, 根据住建部《关于开通 12329 住房公积金热线的通知》(建金〔2012〕143 号) 和《关于加快建设住房公积金综合服务平台的通知》(建金〔2016〕14 号) 文件要求, 甘肃省住建厅于 2015 年 10 月统一招标并组织建设了全省 12329 住房公积金热线及短信项目, 中心据此进行招标工作。该项目属呼叫中心服务外包类项目, 内容包括热线服务(5×8 小时的 12329 的人工席位 8 个、7×24 小时的自助语音服务)、12329 短信服务和住房公积金平台后台处置服务等。 (详见单一来源采购文件第七章)。

6. 本项目(是/否)接受联合体响应: 否

二、申请人的资格要求

1. 投标人符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条规定, 根据《关于实施政府采购供应商资格承诺制相关事宜的通知》(兰财采〔2021〕27 号), 投标人须提供《资格承诺声明函》加盖公章;

2. 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单; 不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息

记录中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标。（以招标公告发出之日起至投标截止时间之日止在“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）；

3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向中小企业预留采购份额，预留比例 100%（其中预留小微企业比例 0%），须提供《中小企业声明函》或者《残疾人福利性单位声明函》或者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。

三、获取采购文件

1. 时间：2025 年 07 月 01 日 00:00 至 2025 年 07 月 03 日 23:59（北京时间）

2. 地点：兰州市公共资源交易中心网站

3. 方式：拟参与投标的潜在供应商须点击“我要参与”按钮，以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA 或移动 CA）方式登录“兰州市公共资源服务系统”（<http://lzzgzyjy.lanzhou.gov.cn>），获取单一来源采购文件，参与项目采购。社会公众可点击“免费下载”按钮，查阅单一来源采购文件。

4. 售价：0 元

四、响应文件提交

1. 时间：2025 年 07 月 04 日 09:30（北京时间）

2. 地点：政府采购（交易通）电子开评标系统（<https://ez.lzzgzyjy.cn/bid-ejiaoyi-lzs/>）

3. 方式：本项目仅以电子响应文件方式提交。响应人以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA 或移动 CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，提交.tbjy（备用响应文件）、.mtbjy（响应文件）、.czr（存证文件）格式的加密电子响应文件。

五、开启

1. 时间：2025 年 07 月 04 日 09:30（北京时间）

2. 地点：兰州市公共资源交易中心第五开标室（兰州市城关区东岗东路 1786 号 3-4 楼（兰州市不动产登记东岗服务大厅楼上））（交易通）电子开

评标系统 ([https:// ez.lzggzyjy.cn/bid-ejiaoyi-lzs/](https://ez.lzggzyjy.cn/bid-ejiaoyi-lzs/))

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目的质疑请以书面形式提交采购人或者采购代理机构，投诉请以书面形式提交兰州市财政局政府采购监督管理科，投诉电话：0931-8105030。

2. 本项目若有更正将通过本公告发布媒体发布，请及时关注“甘肃政府采购网” (<http://www.ccgp-gansu.gov.cn/index.html>) 和“兰州市公共资源交易中心网站”。

3. 本项目制作及开评标使用“政府采购（交易通）电子开评标系统”及“政府采购电子标书制作工具”，具体操作详见交易通信息技术有限公司 (<http://www.ejiaoyi.vip/>) “下载中心”的《政府采购项目全流程电子化操作手册》。

4. 响应文件提交方式： 为保证远程交互效果，建议响应人配置的硬件环境包括：稳定运行的电脑、安全稳定的网络环境、电源（不间断）、数字证书（CA 或移动 CA）、音视频设备（摄像头、麦克风、音箱等）等；建议响应人配置的软件环境包括：Windows 操作系统（Windows10、Windows11(推荐)）、浏览器（谷歌浏览器、360 安全浏览器(推荐)、Microsoft Edge 浏览器）、数字证书驱动、电子开评标助手（下载网址：www.ejiaoyi.vip 下载中心）等。参与远程交互时，建议响应人选择封闭安静的环境。因响应人自身硬件、软件问题导致交互过程不稳定或中断等情形的，由此引起的风险和责任由响应人承担。

(1) 供应商须在响应文件递交截止日期前登录 兰州市公共资源交易中心网站 (<http://lzggzyjy.lanzhou.gov.cn/>)，点击进入不见面开标系统，选择政府采购电子开评标系统模块，点击供应商单位登录，使用“用户名+密码”或数字证书（CA 或移动 CA）进行登录，选择所要参标的项目，点击“我要参标”，再点击网上开标按钮，上传响应文件。

(2) 响应文件上传环节：进入本次项目投标界面后，点击上传按钮，根据单一来源采购文件中要求的上传时间上传响应文件；上传文件过程中，请供应商耐心等待，直至出现文件上传成功提示后，方可点击确定按钮，如果提前点击确定按钮，很可能导致响应文件上传不成功；响应文件上传完成以后，点击提

交按钮提交本次响应文件；之后点击上传文件回执单查看按钮，查看文件回执单，供应商可打印或拍照留存。

5. 投标 CA 数字证书办理方式：

(1) 网上办理：交易通信息技术有限公司（<http://www.ejiaoyi.vip/>）网上注册申请办理 CA 数字证书后，由操作人员顺丰邮寄。

(2) 现场办理：兰州市城关区静宁路 158 号昌运大厦 12 楼 12D 办锁、技术联系方式：电话：4006131306、0931-8859067。

6. 本项目受理自编号：601001JH059

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：兰州住房公积金管理中心

地址：兰州市城关区南关十字名安大厦 4 楼

联系人：李博文

联系电话：0931-8456722

2. 采购代理机构信息

名称：甘肃昌喆商务信息咨询有限责任公司

地址：兰州市城关区名城广场 2 号楼 3518

联系人：付玮

联系电话：13993139258

3. 项目联系方式

联系人：付玮

联系电话：13993139258

2025 年 06 月 30 日

响应人须知前附表

条款号	条款名称	内容及要求
1.1	采购人	采购人： <u>兰州住房公积金管理中心</u> 地址： <u>兰州市城关区南关十字名安大厦4楼</u> 联系人： <u>李博文</u> 联系电话： <u>0931-8456722</u>
1.1	采购代理机构	代理机构： <u>甘肃昌喆商务信息咨询有限公司</u> 地址： <u>兰州市城关区名城广场2号楼3518</u> 联系人： <u>付玮</u> 联系电话： <u>13993139258</u>
1.1	项目编号	601001JH059
1.1	项目名称	12329 公积金热线服务费
1.1	采购预算	109.72 万元
1.1	最高限价	109.72 万元
1.1	采购方式	单一来源采购
1.1	采购类型	服务类
1.1	进口产品 (货物类适用)	否(注：1. 否，不允许提供进口产品投标，提供进口产品投标视为投标无效；2. 是，已获得采购进口产品核准，允许提供进口产品或国产产品投标)
2.1.2	澄清或者修改	澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分，以网上更正公告的形式通知所有获取招标文件的潜在响应人。网上更正公告同时在“甘肃政府采购网”(http://www.ccgp-gansu.gov.cn/index.html)和“兰州市公共资源交易中心网站”(http://lzzgzyjy.lanzhou.gov.cn)发布。
2.1.3	现场考察 或者答疑会	否(注：1. 否，采购人不组织现场考察或者召开答疑会；2. 是，采购人组织现场考察或者召开答疑会)

条款号	条款名称	内容及要求
2.2.3	响应有效期	从提交投标文件的截止之日起 90 日内有效。
2.2.4	响应保证金	无
2.2.5.1	响应人资格要求	1. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并提供《资格承诺声明函》。同时，未被列入“信用中国”网站（https://www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单，不处于“中国政府采购网”（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（以提交响应文件截止时间当日资格审查环节“信用中国”网站和“中国政府采购网”查询结果为准，响应文件中不需提供相关网站截图）。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：参加本项目政府采购活动的中小企业须提供《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）规定的《中小企业声明函》原件，并对其真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。
2.2.5.2	联合体响应	否（注：1. 否，不接受联合体投标；2. 是，接受联合体投标）
2.2.5.3	采取分包方式 履行合同	否（注：1. 否，不同意中标人采取分包方式履行合同；2. 是，同意中标人采取分包方式履行合同）
2.3.3	响应文件制作 工具	本项目制作及开评标使用“政府采购（交易通）电子开评标系统”及“政府采购电子标书制作工具”，具体操作详见交易通信息技术有限公司（ http://www.ejiaoyi.vip/ ）“下载中心”的《政府采购项目全流程电子化操作手册》
2.3.4	制作响应文件	响应人使用“政府采购投标文件制作工具（兰州版）”，按照单一来源采购文件规定的响应文件格式，响应单一来

条款号	条款名称	内容及要求
		源采购文件要求编制响应内容，并使用数字证书（CA 或移动 CA）在相应位置签章。编制生成的三种电子响应文件（.tbjy 格式文件为备用响应文件，mtbjy 格式为响应文件，czt 格式文件为存证文件）。电子响应文件编制不规范导致响应文件（.tbjy 和.mtbjy 格式文件）内容无法导入系统或开标无法解密的，该响应文件将被视为无效。
2.3.5	加密响应文件	响应人使用投标文件制作工具生成加密电子投标文件。
2.3.6	提交响应文件	响应人以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA 或移动 CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”（ https://ez.lzggzyjy.cn/bid-ejiaoyi-lzs/ ），提交加密的电子响应文件。
2.3.8	提交响应文件截止时间	2025 年 07 月 04 日 09:30（北京时间）
2.4.1	开启工具	“政府采购（交易通）电子开评标系统”（ https://ez.lzggzyjy.cn/bid-ejiaoyi-lzs/ ） 技术咨询电话：0931-4875561，4006131306。
2.4.2	开启要求	响应人登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，选择进入本项目，在线参加网上不见面开标会议。 注：电子投标文件的加密和解密须为同一数字证书（CA 或移动 CA）。
2.5	协商小组	协商小组由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 3 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
2.6	资格审查	开启结束后，协商小组依法按单一来源采购文件要求对响应人的资格进行审查。
2.7.1	评审工具	政府采购（交易通）电子开评标系统
2.7.2	符合性审查	详见单一来源采购文件正文

条款号	条款名称	内容及要求
2.7.3	澄清、说明或者更正	响应人以账号密码或数字证书（CA 或移动 CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的信息，在规定时限内通过“电子开评标助手”上传签章确认的澄清、说明或者补正文件。 前款描述的规定时限是指，协商小组发出澄清、说明或者更正的系统提示信息后，响应人须在 30 分钟内通过系统进行确认，并在确认后 30 分钟内（协商小组认为需要延长的，由协商小组集体决定）完成书面澄清、说明或者更正。“电子开评标助手”下载地址：交易通信息技术有限公司官网（www.ejiaoyi.vip）下载中心。
2.7.4.1	协商	本项目采取网上视频协商。 响应人以“用户名+密码”或数字证书（CA 或移动 CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统参加协商。 前款描述的规定时限是指，协商小组发出协商的系统提示信息后，响应人须在 30 分钟内通过系统参加协商。
2.7.5	提交最后报价	本项目采取网上在线提交最后报价。 具备提交最后报价资格的响应人以“用户名+密码”或数字证书（CA 或移动 CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统提交最后报价。 前款描述的规定时限是指，协商小组发出提交最后报价的系统提示信息后，响应人须在 30 分钟内通过系统进行确认，并在确认后 30 分钟内（协商小组认为需要延长的，由协商小组集体决定）提交最后报价。
2.8.3	成交通知书	成交公告发布后，成交供应商应与采购人联系，在采购人处领取成交通知书，不再另行通知。因逾期未领取引起的

条款号	条款名称	内容及要求
		风险和责任由成交供应商承担。
2.9.3	履约保证金	无
2.9.4	代理服务费	按照国家标准收取
3.6.1	评审标准	详见单一来源采购文件正文
3.7	确定成交供应商	采购人委托协商小组直接确定成交供应商。
4.2	质疑	以书面形式向采购人或者采购代理机构提交质疑函。
4.3	投诉	以书面形式向兰州市财政局投诉。
第六章	响应文件格式	响应人应根据招标文件要求编制电子投标文件，并使用数字证书（CA 或移动 CA）在相应位置签章。其中，投标文件及相关文件中需响应人签章处均指加盖与当事人名称相一致的标准公章或具有法定效力的电子签章（响应人为自然人的，由本人签字或加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章），需响应人的法定代表人或授权代表签章处均指由法定代表人或授权代表本人签字或加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章。
第七章	采购需求	详见单一来源采购文件正文
	其它补充事项	1. 《中华人民共和国电子签名法》规定“第十四条 可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。” 2. 兰州市财政局《关于落实强省会战略持续优化兰州市政府采购营商环境各项政策的通知》规定，参与兰州市政府采购项目的供应商只须提供格式规范的声明函，即可代替《中华人民共和国政府采购法》第二十二条要求的资格证明材料。根据项目实际情况，采购文件要求提供的特定资格证明材料须另外提供，不在上述资格承诺范围内。 3. 响应人须保证所投产品中的计算机操作系统软件、办公

条款号	条款名称	内容及要求
		软件和杀毒软件三类通用软件，必须使用正版软件，禁止使用未经授权和未经软件产业主管部门登记备案的软件。 4. 交货期、交货地点等相关事宜通过采购合同进行约定。

6010001JH059

第一章 总则

1.1 适用范围

本单一来源采购文件仅适用于本次单一来源采购所叙述的项目采购。

1.2 有关定义

(1) “采购人” 详见《响应人须知前附表》。

(2) “采购代理机构” 是指采购代理机构是指具备一定条件，经政府有关部门批准而依法拥有政府采购代理资格的社会中介机构。采购代理机构可分为集中采购机构和一般采购代理机构。

(3) “响应人” 是指向本次采购代理机构提交响应文件的供应商。

(4) “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。

(5) “单一来源采购文件” 是指由采购代理机构发出的文本、文件，包括全部章节、附件及答疑会议纪要。

(6) “响应文件” 是指响应人根据本单一来源采购文件向采购代理机构提交的全部文件。

(7) “采购文件” 是指包括采购活动记录、采购预算、单一来源采购公示、单一来源采购文件、响应文件、协商情况记录、定标文件、合同文本、验收证明、质疑答复、投诉处理决定及其他有关文件、资料。

(8) “货物” 是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

(9) “工程” 是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等。

(10) “服务” 是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

(11) “书面形式” 是指合同书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。

(12) “进口产品” 是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

(13) “节能产品” 是指财政部、国家发展和改革委员会公布的现行《节能产品政府采购品目清单》内的产品。

(14) “环境标志产品” 是指财政部、国家环境保护总局公布的现行《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

（15）“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、残疾人福利性单位、监狱企业，在政府采购活动中视同中小企业。

（16）“中小企业预留”是指面向中小微企业预留采购份额。即在货物采购项目中，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；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；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《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

1.3 知识产权

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

（2）本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权归采购人所有。

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

（4）如采用响应人所不拥有的知识产权，则在响应报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

（5）采购人、采购代理机构和评审专家对响应人提交的响应文件及其内容负有保密义务，未经对方书面同意，不得泄露或提供给第三人。

1.4 相关法律法规

《中华人民共和国民法典》《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》《政府采购非招标采购方式管理办法》（2013年财政部令第74号）、《财政部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）、《政府采购质疑和投诉办法》（2017年财政部令第94号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《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）、《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）、财政部《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）、《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号）、《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号）、《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）、《兰州市政府采购项目交易管理规则（试行）》（兰财采〔2022〕9号）、《兰州市政府采购电子化采购管理暂行办法》（兰财采〔2022〕8号）、兰州市财政局《关于落实强省会战略持续优化兰州市政府采购营商环境各项政策的通知》（兰财采〔2022〕31号）等法律法规规定。

601001JH059

第二章 响应须知

2.1 单一来源采购文件

2.1.1 综合说明

本项目按照《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规规定，现通过单一来源采购选定供货商。单一来源采购文件包括本文所列内容及按本须知发出的全部和补充资料。响应人应认真阅读单一来源采购文件中所有的事项、格式、条款、技术规范等实质性的条件和要求。响应人被视为充分熟悉单一来源采购文件的全部内容及其与履行合同有关的全部内容。

响应人未按单一来源采购文件要求提交相关资料，或响应文件未对单一来源采购文件的内容都作出实质性响应，可能导致响应无效，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.1.2 澄清或者修改

提交响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者协商小组可以对已发出的单一来源采购文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为单一来源采购文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构将在提交响应文件截止之日3个工作日前，以网上更正公告的形式，通知获取单一来源采购文件的供应商；不足3个工作日的，采购人、采购代理机构将顺延提交响应文件截止时间。网上更正公告是单一来源采购文件的组成部分，同时在“甘肃政府采购网”（<http://www.ccgp-gansu.gov.cn/index.html>）和“兰州市公共资源交易中心网站”（<http://lzgzyjy.lanzhou.gov.cn>）发布。

在规定时间内，响应人未对单一来源采购文件提出疑问、质疑或要求澄清的，视其为无异议。响应文件未对澄清或者修改的内容作出实质性响应，可能导致响应无效，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.1.3 现场考察或者答疑会

本项目是否组织现场考察或者召开答疑会见《响应人须知前附表》。

根据采购项目和具体情况，采购人认为有必要的，可以组织已获取单一来源采购文件的潜在响应人现场考察或者召开答疑会。

因参加现场考察或者答疑会所发生的一切费用由潜在响应人自行承担。

2.2 响应文件

2.2.1 响应要求

响应人应仔细阅读单一来源采购文件的所有内容，按单一来源采购文件要求编制电子响应文件，以使响应对单一来源采购文件作出实质性响应。否则，

响应文件可能被拒收或视为无效响应，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.2.2 响应报价

本项目响应报价应包括完成单一来源采购文件规定的单一来源采购范围全部内容所需的全部费用。除非单一来源采购文件另有规定，响应报价应包括完成本项目所需用料、人工、机械安装、检测、调试、保修、保险、利润、税金、劳保统筹、政策性文件规定及合同包含的所有风险、优惠率、责任等各项应有费用。

本次单一来源采购只进行两次报价，响应人在响应文件里的报价为第一次报价，响应人提交的最后报价为第二次报价。每次报价只能有一个响应价格，响应价格采用唯一价格，即不得为某一范围价格。响应货币为人民币。

2.2.3 响应有效期

本项目响应有效期见《响应人须知前附表》。

响应有效期从提交响应文件的截止之日起算。响应文件中承诺的响应有效期应当不少于单一来源采购文件中载明的响应有效期。

2.2.4 响应保证金

本项目响应保证金见《响应人须知前附表》。

响应有效期内响应人撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金。

2.2.5 响应资格

2.2.5.1 响应人资格要求

本项目响应人资格要求详见《响应人须知前附表》。

2.2.5.2 联合体响应要求

本项目是否接受联合体响应见《响应人须知前附表》。

响应人为联合体的，须提供《联合体响应协议》，联合体及成员还应符合以下条件：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个响应人的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交《联合体响应协议》，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

（3）联合体各方签订的《联合体响应协议》作为响应文件的内容。联合体各方签订《联合体响应协议》后，不得再以自己名义单独在同一项目中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目响应。

(4) 联合体响应的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

(5) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

(6) 组成联合体的中小企业与联合体内其他企业之间不得存在直接控股、管理关系。

(7) 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

(8) 法律法规规定的其他情形。

响应人为联合体且符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》有关情形的，联合体中的中小企业均应提供《中小企业声明函》：

(1) 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。联合体各方均应提供《中小企业声明函》。

(2) 适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第八条情形的，响应人以联合体形式响应的，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%的，联合体中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

(3) 适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第九条情形的，大中型企业与小微企业组成联合体的，对于《联合体响应协议》约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，联合体中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

2.2.5.3 采取分包方式履行合同要求

本项目是否同意成交供应商采取分包方式履行合同见《响应人须知前附表》。

响应人拟在成交后采取分包方式履行合同的，须提供《分包意向协议》，《分包意向协议》方还应符合以下条件：

(1) 响应人根据单一来源采购文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

(2) 成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包承担主体就分包项目承担责任。

(3) 接受分包合同的中小企业与分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

(4) 法律法规规定的其他情形。

响应人拟在成交后采取分包方式履行合同且符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》有关情形的,《分包意向协议》中的中小企业均应提供《中小企业声明函》:

(1) 适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第八条情形的,响应人拟在成交后采取分包方式履行,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%的,《分包意向协议》约定中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

(2) 适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》第九条情形的,大中型企业承诺向一家或者多家小微企业分包的,对于《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,《分包意向协议》约定中的中小企业均应提供《中小企业声明函》。

2.3 响应

2.3.1 响应人要求

响应人应符合以下要求:

(1) 遵守中华人民共和国的法律、法规、规章和规定。

(2) 有能力提供本项目单一来源采购文件所述货物(服务),符合单一来源采购文件规定资格要求的境内供应商或制造商。

(3) 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。

(4) 为该项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动。

(5) 法律法规规定的其他情形。

2.3.2 响应注意事项

响应时,响应人须注意:

(1) 响应人具有《中华人民共和国政府采购法》第七十七条中第一至第五项情形的,成交结果无效。

(2) 本项目只接受具备法律效力的电子响应文件响应,不接受纸质响应文件响应。

(3) 针对不分包的采购项目或分包采购项目的的一个采购包,一个响应人只允许提交一个响应文件进行响应。

(4) 除单一来源采购文件另有规定外,响应人每次提交的响应总价及单项报价均只允许一个报价,否则将作为无效响应处理。

(5) 响应人和采购人、采购代理机构就响应交换的文件和来往信件,应以

简体中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有简体中文文本，并以简体中文文本为准。以简体中文以外的文字表述的资料必须提供简体中文译文，并保证与原文内容一致，否则响应人将承担相应法律责任。除盖章、签字、专用名称等特殊情形外，以简体中文以外的文字表述的响应文件，将作为无效响应处理。

（6）响应文件及相关文件中需响应人签章处均指加盖与当事人名称相一致的标准公章或具有法定效力的电子签章（响应人为自然人的，由本人签字或加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章），需响应人的法定代表人或授权代表签章处均指由法定代表人或授权代表本人签字或加盖与本人姓名相一致的个人印章或具有法定效力的电子签章。

（7）除单一来源采购文件另有规定外，响应文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

（8）响应人在响应文件中所列出的响应内容均视为在响应报价内容中。

（9）因参加响应或准备参加响应所发生的一切费用由响应人自行承担。

（10）法律法规规定的其他情形。

2.3.3 响应文件制作工具

本项目制作及开评标使用“政府采购（交易通）电子开评标系统”及“政府采购电子标书制作工具”，具体操作详见交易通信息技术有限公司（<http://www.ejiaoyi.vip/>）“下载中心”的《政府采购项目全流程电子化操作手册》

2.3.4 制作响应文件

响应人使用“政府采购投标文件制作工具（兰州版）”，按照单一来源采购文件规定的响应文件格式，响应单一来源采购文件要求编制响应内容，并使用数字证书（CA或移动CA）在相应位置签章。编制生成的三种电子响应文件（.tbjy格式文件为备用响应文件，mtbjy格式为响应文件，czr格式文件为存证文件）。电子响应文件编制不规范导致响应文件（.tbjy和.mtbjy格式文件）内容无法导入系统或开标无法解密的，该响应文件将被视为无效。

电话：4006131306、0931-4875561。

2.3.5 加密响应文件

响应人使用投标文件制作工具生成加密电子投标文件。

注：电子响应文件的加密和解密须为同一数字证书（CA或移动CA）。

2.3.6 提交响应文件

响应人以“用户名+密码”方式或者数字证书（CA或移动CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”（<https://ez.lzggzyjy.cn/bid-ejiaoyi-lzs/>），提交加密的电子响应文件。

2.3.7 响应文件修改或者撤回

提交响应文件截止时间前，响应人可以修改或者撤回其所提交的电子响应文件，修改完成后，响应人须重新提交使用投标文件制作工具生成加密电子响应文件，响应截止时间前最后一次提交的电子响应文件为有效响应文件。提交响应文件截止时间止，响应人不能修改或者撤回其已提交的电子响应文件。

2.3.8 提交响应文件截止时间

提交响应文件截止时间见《响应人须知前附表》。

提交响应文件截止时间，未完成上传的电子响应文件将被拒收。

2.3.9 响应无效的情形

(1) 响应人存在下列情况之一的，其响应无效：

①响应文件的格式及内容不符合单一来源采购文件要求或实质性响应内容字迹模糊、无法辨认。

②响应有效期不足。

③未按照单一来源采购文件的规定交纳响应保证金的。

④响应文件未按单一来源采购文件要求签章的。

⑤不具备单一来源采购文件中规定的资格要求的。

⑥报价超过单一来源采购文件中规定的预算金额或者最高限价的。

⑦响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。

⑧法律法规规定的其他情形。

(2) 有下列情形之一的，视为响应人串通响应，其响应无效：

①不同响应人的响应文件由同一单位或者个人编制。

②不同响应人委托同一单位或者个人办理响应事宜。

③不同响应人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人。

④不同响应人的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异。

⑤不同响应人的响应文件相互混装。

⑥不同响应人的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出。

⑦法律法规规定的其他情形。

2.4 开启

2.4.1 开启工具

本项目使用“政府采购（交易通）电子开评标系统”（<https://ez.lzggzyjy.cn/bid-ejiaoyi-lzs/>）开启。

技术咨询电话：0931-4875561，4006131306。

2.4.2 开启要求

本项目采用网上不见面开启。

采购人或者采购代理机构按照单一来源采购文件规定的开启时间和地点组织召开开启会议。响应人以“用户名+密码”或数字证书（CA或移动CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，选择进入本项目，在线参加网上不见面开启会议。

响应人不足1家的，不得开启。

2.4.3 开启程序

开启时，采购代理机构在线公布提交有效响应文件的响应人名称。响应人根据系统提示，在线解密提交系统的加密电子响应文件，每名响应人解密时限为30分钟，超过时限的，视为无效响应。解密时须使用加密时的数字证书（CA或移动CA）。

解密完成后，系统公布响应人名称和单一来源采购文件规定的需要公开的其他内容。

公布结束后，响应人在3分钟内，对开启情况进行确认。

响应人对开启过程和开启记录有异议，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。响应人未参加开启的，视同认可开启结果。

注：电子响应文件的加密和解密须为同一数字证书（CA或移动CA）。

2.5 协商小组

2.5.1 协商小组的组成

采购人依法组建协商小组。采购人在政府采购评审专家库中通过随机方式抽取评审专家。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。

协商小组由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为3人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到招标规模标准的政府采购工程，协商小组应当由5人以上单数组成。

2.5.2 协商小组的职责

（1）各评审成员独立审查响应人的资格条件、评审响应文件是否符合单一来源采购文件的商务、技术等实质性要求。

（2）要求响应人对响应文件有关事项作出澄清或者说明。

（3）对响应文件进行比较和评价。

（4）根据全体评审成员签字的原始评审记录和评审结果编写协商情况记录。

。

- (5) 确定候选供应商名单，以及根据采购人委托直接确定成交供应商。
- (6) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为。
- (7) 采购人代表核对评审结果。
- (8) 法律法规规定的其他情形。

2.5.3 协商小组的义务

(1) 严格遵守评审工作纪律，按照客观、公正、审慎的原则，对响应人的资格进行审查，根据单一来源采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审，对个人的评审意见承担法律责任。

(2) 配合采购人、采购代理机构答复供应商提出的询问、质疑和投诉等事项。

(3) 不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

(4) 发现单一来源采购文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者单一来源采购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者采购代理机构书面说明情况。

(5) 发现供应商具有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

(6) 在评审过程中受到非法干预的，应当及时向财政、监察等部门举报。

(7) 法律法规规定的其他情形。

2.6 资格审查

开启结束后，协商小组依法按单一来源采购文件要求对响应人的资格进行审查。不符合资格要求的响应人，视为无效响应，协商小组应当告知提交响应文件的响应人。

资格审查合格的响应人不足1家的，不得评审。

资格审查时，协商小组应当通过“信用中国”网站（<https://www.creditchina.gov.cn>）、“中国政府采购网”（<http://www.ccgp.gov.cn>）等渠道查询响应人信用记录，协商小组应当对响应人信用记录进行甄别，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响应人，视为无效响应。

2个及以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个响应人的身份共同参加政府采购活动的，采购人应当对联合体所有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。

2.7 评审

2.7.1 评审工具

本项目使用“政府采购（交易通）电子开评标系统”评审。

2.7.2 符合性审查

协商小组依据单一来源采购文件，对符合资格的响应人的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足单一来源采购文件的实质性要求，未通过符合性审查的响应人，视为无效响应，协商小组应当告知提交响应文件的响应人。

2.7.3 澄清、说明或者更正

对于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等内容，协商小组应当以书面形式要求响应人作出必要的澄清、说明或者更正。响应人的澄清、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。

协商小组通过“政府采购（交易通）电子开评标系统”以书面形式要求响应人在规定时限内作出澄清、说明或者更正（包括但不限于确认修正后的响应文件报价、响应报价合理性说明）。响应人以账号密码或数字证书（CA或移动CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的信息，在规定时限内通过“电子开评标助手”上传签章确认的澄清、说明或者补正文件（包括但不限于确认修正后的响应文件报价、响应报价合理性说明），并由响应人签章或者由法定代表人或授权代表签章。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内澄清、说明或者更正的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.7.3.1 响应文件报价修正

响应文件报价出现前后不一致的，协商小组按照下列规定修正：

（1）响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准。

（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。修正后的响应文件报价须经响应人通过系统以书面形式确认，并由响应人签章或者由法定代表人或授权代表签章，否则其响应无效。

需要确认修正后的响应文件报价的，协商小组通过“政府采购（交易通）电子开评标系统”以书面形式要求响应人在规定时限内确认修正后的响应文件报价。响应人以账号密码或数字证书（CA或移动CA）方式登录“政府采购（交

易通)电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统以书面形式确认修正后的响应文件报价，并由响应人签章或者由法定代表人或授权代表签章。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内确认修正后的响应文件报价的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.7.3.2 响应报价合理性说明

协商小组认为响应人的报价明显低于其他通过符合性审查响应人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求响应人在规定时限内进行响应报价合理性说明。响应人不能在规定时限内证明其报价合理性的，协商小组将其作为无效响应处理。

协商小组通过“政府采购(交易通)电子开评标系统”以书面形式要求响应人在规定时限内作出响应报价合理性说明。响应人以账号密码或数字证书(CA或移动CA)方式登录“政府采购(交易通)电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内以书面形式作出响应报价合理性说明，并由响应人签章或者由法定代表人或授权代表签章，必要时提交相关证明材料。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内证明其报价合理性的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.7.4 协商

本项目采取网上视频协商。

协商小组所有成员集中与响应人进行协商。

协商小组通过“政府采购(交易通)电子开评标系统”向实质性响应单一来源采购文件要求的响应人进行网上协商。

响应人根据单一来源采购文件要求，准备协商所需的相关资料。开启结束后，响应人应立即通过账号密码或数字证书(CA或移动CA)方式登录“政府采购(交易通)电子开评标系统”，并保持系统登录状态。

协商小组通过“政府采购(交易通)电子开评标系统”以书面形式要求响应人在规定时限内参加协商。响应人以账号密码或数字证书(CA或移动CA)方式登录“政府采购(交易通)电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统参加协商。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内参加协商的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由响应人承担。

因响应人自身硬件、软件问题导致网上视频协商过程中断的，响应人须在中断后30分钟内重新加入网上视频协商，逾期未加入的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.7.5 提交最后报价

最后报价是响应文件的有效组成部分。

协商结束后，协商小组通过“政府采购（交易通）电子开评标系统”以书面形式要求具备提交最后报价资格的响应人在规定时限内提交最后报价。响应人以账号密码或数字证书（CA或移动CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统以书面形式提交最后报价，并由响应人签章或者由法定代表人或授权代表签章。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内提交最后报价的，视同放弃响应，由此引起的风险和责任由响应人承担。

2.7.6 综合评审

经协商确定最终采购需求且响应人提交最后报价后，协商小组应当判断响应人所提交的响应文件是否符合单一来源采购文件规定。

2.8 评审结果

2.8.1 成交

本项目确定成交供应商方式见《响应人须知前附表》。

协商小组确定候选供应商名单，或者经采购人委托直接确定成交供应商。

采购人在“甘肃政府采购网”和“兰州市公共资源交易中心网站”发布成交公告，并向成交供应商发出成交通知书。

2.8.2 废标

在单一来源采购采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

（1）响应人不符合资格条件或者未对单一来源采购文件作实质性响应或者未提交最后报价的。

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

（3）响应人的报价均超过了采购预算或最高限价，采购人不能支付的。

（4）有重大偏离，经协商无法调整至合理范围的。

（5）因重大变故，采购任务取消的。

采购人在“甘肃政府采购网”和“兰州市公共资源交易中心网站”发布废标公告。

2.8.3 成交通知书

确定成交供应商后，采购人于2个工作日内，在“甘肃政府采购网”和“兰州市公共资源交易中心网站”发布成交公告，并发出成交通知书。成交通知书

对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

成交公告发布后，成交供应商应与采购人联系，在采购人处领取成交通知书，不再另行通知。因逾期未领取引起的风险和责任由成交供应商承担。

2.9 合同

2.9.2 合同签署

2.9.2.1 签订合同

（1）采购人与成交供应商应在成交通知书发出之日起三十日内签订政府采购合同。由于成交供应商的原因拒绝与采购人签订采购合同的，视为放弃成交，取消其成交资格并将按相关规定追究其法律责任。采购人可以按照协商情况记录推荐的候选供应商名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

（2）采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对单一来源采购文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

（3）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”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。

2.9.2.2 分包方式履行合同

本项目是否同意成交供应商采取分包方式履行合同见《响应人须知前附表》。

政府采购合同分包履行的，成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包承担主体就分包项目承担责任。

2.9.3 履约保证金

无。

2.9.4 其他约定

成交后，单一来源采购文件和响应文件未尽事宜另行商定。单一来源采购文件由采购人、采购代理机构负责解释。

第三章 评审程序

3.1 符合性审查

协商小组开展符合性审查，如发现下列情况之一的，其响应视为无效响应：

- （1）响应文件未按单一来源采购文件要求签章的。
- （2）响应文件关键内容字迹模糊、无法辨认的。
- （3）响应文件含有与单一来源采购文件相悖的附加条件的。
- （4）响应文件未对单一来源采购文件的实质性要求作出响应的。
- （5）响应文件报价出现前后不一致，响应人拒绝按照单一来源采购文件要求修正响应文件报价的。
- （6）响应报价超过单一来源采购文件中规定的预算金额或者最高限价的。
- （7）响应有效期不足的。
- （8）响应内容不符合国家相关强制性标准的。
- （9）响应人串通响应的。
- （10）法律法规规定的其他情形。

3.2 澄清、说明或者更正

需要澄清、说明或者更正（包含但不限于确认修正后的响应文件报价、响应报价合理性说明）的，协商小组通过“政府采购（交易通）电子开评标系统”以书面形式要求响应人在规定时限内作出澄清、说明或者更正（包含但不限于确认修正后的响应文件报价、响应报价合理性说明）。响应人以账号密码或数字证书（CA或移动CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的信息，在规定时限内通过“电子开评标助手”上传签章确认的澄清、说明或者补正文件（包含但不限于确认修正后的响应文件报价、响应报价合理性说明），并由响应人签章或者由法定代表人或授权代表签章。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内完成的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由响应人承担。

3.3 协商

协商小组通过“政府采购（交易通）电子开评标系统”向实质性响应协商文件要求的响应人进行网上视频协商。

协商小组通过“政府采购（交易通）电子开评标系统”以书面形式要求响应人在规定时限内参加协商。响应人以账号密码或数字证书（CA或移动CA）方

式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，进入“网上询标”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统参加协商。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内参加协商的，视同放弃相关权利，由此引起的风险和责任由响应人承担。

3.4 提交最后报价

协商结束后，协商小组通过“政府采购（交易通）电子开评标系统”以书面形式要求实质性响应单一来源采购文件的响应人在规定时限内提交最后报价。响应人以账号密码或数字证书（CA或移动CA）方式登录“政府采购（交易通）电子开评标系统”，按照协商小组发出的系统提示信息，在规定时限内通过系统以书面形式提交最后报价，并由响应人签章或者由法定代表人或授权代表签章。

前款描述的规定时限见《响应人须知前附表》。响应人未在规定时限内提交最后报价的，视同放弃响应，由此引起的风险和责任由响应人承担。

3.5 综合评审

评审时，协商小组应注意以下事项：

（1）必须落实的节能产品采购政策。

根据《节能产品政府采购品目清单》规定，《节能产品政府采购品目清单》内的产品，其中，“★”标注的为政府强制采购产品，非“★”标注的为政府优先采购产品。评审过程中，协商小组应充分考虑。

（2）必须落实的环境标志产品采购政策。

根据《环境标志产品政府采购品目清单》规定，《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品，为政府优先采购产品。评审过程中，协商小组应充分考虑。

3.6 确定成交供应商

本项目确定成交供应商方式见《响应人须知前附表》。

3.7 编写协商情况记录

协商小组对评审情况进行复核，特别是对响应或相应文件被认定为无效的情形进行重点复核，并根据评审结果推荐候选供应商，或者根据采购人委托直接确定成交供应商，起草并签署协商情况记录。

协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。持不同意见的协商小组成员应当在协商情况记录上签署不同意见及理由，否则视为同意协商情况记录。

评标办法

1. 评审办法

评审方法

本次评审采用 [最低评标价法](#)

资格审查

表-资格审查标准

评审环节	序号	评审内容	评审标准
资格审查	1	投标人信用查询记录符合要求，未被列入“信用中国”失信记录	供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标。（以招标公告发出之日起至投标截止时间之日止在“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）
	2	资格承诺函	投标人符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条规定，根据《关于实施政府采购供应商资格承诺制相关事宜的通知》（兰财采〔2021〕27号），投标人须提供《资格承诺声明函》加盖公章
	3	中小微企业声明函	落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向中小企业预留采购份额，预留比例 100%（其中预留小微企业比例 0%），须提供《中小企业声明函》或者《残疾人福利性单位声明函》或者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

初步评审

表-初步评审标准

评审环节	序号	评审内容	评审标准
符合性审查	1	1. 投标文件是否按磋商文件要求签署、盖章； 2. 投标文件是否实质性响应磋商文件； 3. 投标内容是否符合相关强制性规定； 4. 投标文件是否含有采购人不能接受的附加条件的； 5. 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。	

2. 办法说明

本办法是根据设定的评标办法和评标价设置的参数生成，转换文件时自动附加到招标文件上

第四章 质疑和投诉

4.1 询问

供应商对政府采购活动事项和单一来源采购文件、单一来源采购结果有疑问的，可按单一来源采购公告中载明的联系方式、地址，以口头或书面形式向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构依法作出处理和答复。

询问的内容不属于采购人委托采购代理机构事项的，采购代理机构将依法告知供应商向采购人提出询问。

4.2 质疑

4.2.1 质疑人

提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目政府采购活动的响应人。

4.2.2 提出质疑

供应商认为单一来源采购文件、单一来源采购过程、单一来源采购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或者采购代理机构提出质疑。对单一来源采购文件提出质疑的，应当在获取单一来源采购文件或者单一来源采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

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。

4.2.3 质疑形式

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：

- (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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

4.2.4 无效质疑

有下列情形之一的，采购人或者采购代理机构可不予受理：

- (1) 未在有效期限内提出质疑的。

(2) 质疑未以书面形式提出，或质疑书内容不符合单一来源采购文件要求的。

(3) 未在有效的质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，进行二次或多次质疑的。

(4) 法律法规规定的其他情形。

4.2.5 质疑答复

采购人或者采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

4.3 投诉

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个工作日内以书面形式向财政部门投诉。

投诉提交方式：可通过函件、信件等方式线下提交，也可通过点击“兰州市财政局网站”（<http://czj.lanzhou.gov.cn/>）“政府采购在线投诉”按钮或“兰州政府采购网”（<http://czj.lanzhou.gov.cn:8089/index.html>）“兰州政府采购在线投诉处理电子平台”按钮线上提交。

受理投诉部门：兰州市财政局

地址：兰州市城关区中山路46号

联系电话：0931-8105030

4.4 行政复议或者行政诉讼

投诉人对政府采购监督管理部门的投诉处理决定不服或者政府采购监督管理部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

第五章 合同范本

政府采购合同（服务类待签样本）

政府采购合同（服务类待签样本）仅作为合同的基本格式，不作为最终合同，甲方有权在签订合同时对合同的相关条款及内容依法作进一步的细化和修改。样式附后。

601001JH059

政府采购合同

(服务类待签样本)

项目名称：_____

政府采购管理部门备案编号：_____

单一来源采购文件编号：_____

甲方合同编号：_____

甲方：_____

乙方：_____

签订时间： 年 月 日

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，甲乙双方按照成交结果签订本合同。

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1.单一来源采购文件。
- 2.响应文件。
- 3.乙方在响应时的书面承诺。
- 4.成交通知书。
- 5.合同补充条款或说明。
- 6.保密协议或条款。
- 7.相关附件、图纸及电子版资料。

第二条 合同内容

服务名称：详见合同附件中《服务一览表》

第三条 合同总金额

本合同服务总金额：¥_____元，大写：_____元。

分项价款在《服务一览表》中有明确规定。

本合同总价款包括服务期间必须的日常易耗品、工具、调试费、培训费等相关费用。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同。

第四条 权利义务和质量保证

1.甲方保证服务期间，对乙方工作给予支持，提供水、电、场地等必须的基础工作条件。如乙方有需要，还要提供履行合同所必需的有关图纸、数据、资料等。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

2.乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权，索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。

第五条 付款方式

- 1.本合同项下所有款项均以人民币支付。

2.乙方向甲方提交下列文件材料，经甲方审核无误后支付采购资金：

（1）经甲方确认的发票。

（2）经甲乙双方确认签订的《验收报告》（或按项目进度阶段性《验收报告》）。

（3）其他材料。

3.款项的支付进度以单一来源采购文件的有关规定为准。如单一来源采购文件未作特别规定，则付款进度应符合如下约定：

第一次验收合格后支付至合同总价的_____%，第二次验收合格后支付至合同的_____%，第____次验收合格后支付至合同总价的_____%，余款_____%于服务运行满____月后，并经甲乙双方复验合格后的____个工作日内付清。

第六条 履约保证金

1.乙方在签订本合同之日，向甲方或甲方指定的机构交纳履约保证金____元。

2.履约保证金的有效期为甲乙双方签署验收单后的____天，如超期未退还，则按照超出时间的银行利率支付保证金本息。

3.如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权扣除部分或全部履约保证金以弥补给甲方造成的损失。

4.履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在____天内退还乙方。

5.履约保证金交纳比例____%。（利率以同期银行利率为准）

6.履约保证金的交纳方式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式交纳保证金。

第七条 验收

1.服务期限：_____至_____。

服务地点：_____。

验收时间：_____。

验收地点：_____。

2.乙方应对提供的服务成果作出全面自查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的服务条件依据，清单应随提供的服务成果交给甲方。

3.验收时，甲乙双方必须同时在场，乙方所提供的服务不符合合同内容规定的，甲方有权拒绝验收。乙方应及时按本合同内容规定和甲方要求免费进行整改，直至验收合格，方视为乙方按本合同规定完成服务。验收合格的，由双方共同签订《验收报告》。

4.甲方可以视项目规模或复杂情况聘请专业人员参与验收，大型或复杂项

目，以及涉及专业服务内容的应当邀请国家认可的第三方质量检测机构参与验收。

5.如项目实施情况需要分阶段验收，则根据实际情况分阶段出具《验收报告》。

第八条 项目管理服务

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名：_____；联系电话：_____。

第九条 售后服务

1.乙方提供服务的质量保证期为自服务通过最终验收起_____个月。若国家有明确规定的质量保证期高于此质量保证期的，执行国家规定。

2.服务期内，乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在_____日（小时）之内作出及时响应，在_____日（小时）之内赶到现场实地解决问题。若问题在_____工作日（小时）后仍无法解决，乙方应在_____日（小时）内免费提供服务的补偿、替换方案，直至服务恢复正常。

3.乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方按照本合同第十二条的约定承担赔偿责任。

第十条 合同的转让、分包

依据单一来源采购文件有关要求执行。

第十一条 合同的生效

1.本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2.生效后，除《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、第五十条第二款规定的情形外，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十二条 违约责任

1.乙方所交付服务成果不符合本合同规定的，甲方有权拒收，乙方在得到甲方通知之日起_____个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取有效措施的，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的损失或扣留履约保证金；同时乙方应向甲方支付合同总价_____%的违约金。

2.甲方无正当理由拒收服务，甲方应向乙方偿付拒付服务费用_____%的违约金。

3.乙方无正当理由逾期交付服务的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的_____%的违约金。如乙方逾期达_____天，甲方有权解除合同，甲方解除合同的通知自到达乙方时生效。在此情况下，乙方给甲方造成的实际损失高于

违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

4.甲方未按合同规定的期限向乙方支付合同款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的_____%违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的_____%。

5.其他未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十三条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在____个工作日内提供相应证明，结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

第十四条 争议的解决方式

1.因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2.在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3.经协商不能解决的争议，双方可选择以下第____种方式解决：

(1) 向兰州市有管辖权的法院提起诉讼。

(2) 向兰州仲裁委员会提出仲裁。

4.在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十五条 知识产权（信息化项目适用）

1.本合同项目的最终用户为甲方，项目成果的专利申请权、版权及其他非专利技术的所有权及使用权均归甲方所有，乙方必须向甲方提供项目的所有源代码和开发文档，甲方有权对软件进行修改。

2.乙方对甲方提供的业务资料、技术资料应严格保密，不得扩散。

3.未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同项目的源代码和开发文档等资料扩散或提供给第三方使用，但甲方在本平台应用、二次开发或升级除外。

4.乙方保证合同项下甲方委托乙方开发的项目未侵犯任何第三方的知识产权，如出现第三方提出任何侵权主张，甲方立即通知乙方，乙方负责处理。甲方不承担任何法律责任。

第十六条 其他

1.本合同自签订之日起生效。

2.本合同一式____份。

- 3.其他未尽事宜由双方签订补充协议。
- 4.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方名称（盖章）：	乙方名称（盖章）：
地址：	地址：
邮编：	邮编：
电话：	电话：
法定代表人或授权代表（签字）：	法定代表人或授权代表（签字）：
签订日期：	签订日期：

特别说明：

1.本范本根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定制定，项目的具体采购合同条款，由甲乙双方协商一致签订。空格处划横线。

2.收款单位名称应与本合同乙方单位名称、项目成交单位名称、开具发票单位名称相一致。

3.甲方应盖本单位公章（不允许盖内设科室章），乙方应盖单位公章或合同专用章，合同双方应盖骑缝章。

4.除涉密项目外，根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告。

第六章 响应文件格式

601001JH059

(项目名称)

单一来源响应性文件

项目编号： ____

项目名称： (项目名称)

标包名称： ____

供应商名称： ____

供应商地址： ____

联系人： ____

联系电话： ____

目 录

一、响应函

二、分项报价表

三、报价一览表

四、资格审查资料

4.1 投标人信用查询记录符合要求，未被列入“信用中国”失信记录

4.2 资格承诺函

4.3 中小微企业声明函

五、技术规格偏离表

六、商务偏离表

七、相关服务计划

八、政策支持

8.1 中小企业声明函

8.2 支持残疾人就业声明函

8.3 支持监狱企业发展声明函

九、其他资料

一、响应函

_____（采购人名称）：

1. 我方已仔细研究了 _____（项目名称）材料采购采购项目招标文件的全部内容，愿意以人民币（大写） _____（¥_____）的投标总报价（其中，增值税税率为_____）提供 _____（设备材料名称及相关服务），并按合同约定履行义务。

2. 我方的投标文件包括下列内容：

.....

投标文件的上述组成部分如存在内容不一致的，以投标函为准。

3. 我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

4. 我方承诺在招标文件规定的投标有效期内不撤销投标文件。

5. 如我方中标，我方承诺：

（1）在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

（2）在签订合同时不向你方提出附加条件；

（3）按照招标文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

6. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

7. _____（其他补充说明）。

投 标 人：_____

（盖单位章或者电子印章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____

（签字或者电子签章）

地 址：_____

网 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮政编码：_____

_____年_____月_____日

二、分项报价表

项目名称：__

采购包名称：__

项目编号：__

序号	服务名称	服务周期	投标总价（元）	备注

合计金额（大写）：__

供应商名称：__（签章）

法定代表人或被授权代表：_____（签字或签章）

投标日期：__

6010001JH059

三、报价一览表

项目名称：__

采购包名称：__

项目编号：__

报价币种：人民币

项目名称	服务周期	投标总价（元）	备注

总价：__

供应商名称：__（签章）

法定代表人或被授权代表：_____（签字或签章）

投标日期：__

6010001JH059

四、资格审查资料

6010001JH059

4.1 投标人信用查询记录符合要求，未被列入“信用中国”失信记录

供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标。（以招标公告发出之日起至投标截止时间之日止在“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）

601001JH059

4.2 资格承诺函

投标人符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条规定，根据《关于实施政府采购供应商资格承诺制相关事宜的通知》（兰财采〔2021〕27号），投标人须提供《资格承诺声明函》加盖公章

601001JH059

4.3 中小微企业声明函

落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向中小企业预留采购份额，预留比例 100%（其中预留小微企业比例 0%），须提供《中小企业声明函》或者《残疾人福利性单位声明函》或者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

601001JH059

五、技术规格偏离表

服务名称	条款号	招标文件技术 参数要求	投标响应技术 参数	备注	偏离情况

601001JH059

六、商务偏离表

601001JH059

七、相关服务计划

6010001JH059

八、政策支持

6010001JH059

8.1 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（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（签章）：

日期： 年 月 日

8.2 支持残疾人就业声明函

6010001JH059

8.3 支持监狱企业发展声明函

601001JH059

九、其他资料

601001JH059

第七章 采购需求

一. 项目背景

根据 2012 年住房和城乡建设部下发《关于开通 12329 住房公积金热线的通知》及《12329 住房公积金热线服务导则》（以下简称《服务导则》）的要求，在全国开通 12329 住房公积金热线。满足公积金缴存单位和个人的咨询需求，解决缴存职工遇到的各种问题，同时提高住房公积金管理效率和服务水平，增强住房公积金管理工作透明度，加强社会监督，切实维护缴存职工合法权益。

二. 招标内容

本次招标包括三部分内容：

- (1) 甘肃省 12329 住房公积金热线运营服务；
- (2) 甘肃省 12329 住房公积金短信服务；
- (3) 甘肃省 12329 住房公积金平台后台处置服务。

2.1 热线运营服务

1. 热线码号

本项目对外公布码号为“12329”，全称为“甘肃省 12329 住房公积金热线”。

2. 服务时间

- 1) 自助语音服务时间：7×24 小时。
- 2) 人工服务时间：5×8 小时。

3. 座席数量

人工座席共计 8 个。

4. 职场配置

1) 职场租赁、布局均由投标人负责。

2) 职场应具备 UPS 和油机供电，保证热线不因停电造成服务中断。

3) 职场应按使用功能合理划分区域，至少包含座席区、办公区、休息区、更衣区、培训区、心理辅导区。

2.2 公积金短信服务

住房公积金短信服务方式为主动发送。

主动发送：短信平台可以根据不同的服务对象和信息需求，以及短信平台建设的进度，主动发送短信内容。

2.3 平台后台处置服务

1) 热线团队主要包括项目管理团队、话务团队、软件开发团队、系统维护团队。

2) 话务团队运营包括人员招聘、培训及现场管理等。

3) 运营包括数据专线租赁、话务团队、职场维护等。

三、服务技术要求

3.1 热线服务指标要求

依据《服务导则》，提出统计指标 6 项，监管指标 2 项，具体要求如下：

统计指标：

1)总呼叫量,指一段时间内所有拨入 12329 的电话总量,根据当地实际情况,分日、周、月、年进行统计。

2)平均通话时长,指一段时间内客服代表与呼入客户交谈的平均时间长度,平均通话时长按当地实际情况,按日、周、月、年进行统计。

3)接通率,接通率等于一段时间内接通的电话数量除以该段时间内的总呼叫量,接通率按日、周、月、年统计,不低于 90%。

4)呼损率,呼损率等于一段时间内放弃的电话数量除以该段时间内接通的电话数量,呼损率按日、周、月、年统计,不高于 10%。

5)平均等待时间,指一段时间内呼入客户从呼入到接通的平均时间长度,平均等待时间按日、周、月、年统计,不大于 30 秒。

6)平均后处理时间,后处理时间是指一次呼叫电话接听完后,客服代表完成与此呼叫有关的整理工作所需要的时间,平均后处理时间按日、周、月、年统计,不得大于 25 秒。

监管指标:

1)投诉率,投诉率等于一段时间内的投诉量除以该段时间内的接听量,投诉率按日、周、月、年统计,不得高于 0.3%。

2)满意度,满意度等于一段时间内满意的客户数除以该段时间内接受调研的客户总数,满意度按日、周、月、年统

计，不得低于 95%。

3.2 短信服务指标要求

1. 服务要求

12329 短信服务本着自愿接收的原则，让接收者有选择权。

12329 短信主动发送类短信发送时间为每日 8:00 至 22:00；点播类短信按用户点播时间回复。

因不可抗因素致使用户未能按时收到短信，应向用户做好解释工作。

对短信服务用户的问题、投诉和建议无法立即回复的问题，进入工单处理流程。

2. 监督管理

12329 短信服务实行部、省两级监督管理，具体要求如下：

住房和城乡建设部对全国 12329 短信平台的建设、运营、服务进行监督管理。

各省（自治区）住房和城乡建设厅对所辖区域 12329 短信平台的建设、运营、服务进行监督管理。

3. 统计指标

总发送量：指一段时间内所有通过 12329 号码发送的短信总量（条），根据当地实际情况，分日、周、月、年进行统计。

各项服务内容发送量：指一段时间内各项服务内容发送的总量（条），按日、周、月、年进行统计。

短信费用：指一段时间内发送短信产生的总费用（元），按月、季、年统计。

4. 监管指标：

服务质量投诉量：指一段时间内对短信的内容、发送、点播、接收等方面的服务问题提出的投诉数量（件）。服务质量投诉量按日、周、月、年统计。

5. 住房公积金短信服务方式内容：

主动发送内容列表		
服务对象	功能类别	功能描述
缴存人	账户信息	个人住房公积金账户信息，包括基本信息、资金和非资金变更信息 etc
	贷款信息	个人住房公积金贷款信息，包括贷款办理信息、贷款账户基本信息、贷款还款信息、贷款结清信息、提取还款业务信息等
	业务告知	业务通告（提取还贷通告、贷款还款提醒和催逾等）、政策新闻、活动信息等
缴存单	单位账户	单位账户基本信息，变更信息，业务信

位	信息	息（缴存、提取、转移和停缴信息）等
	单位业务告知	业务公告（年度基数调整通知等）、政策新闻、活动信息（执法活动、在线调查）等
点播服务内容列表		
服务对象	功能类别	功能描述
缴存人	账户查询	个人住房公积金账户信息，包括账户余额、月缴存额、末次汇缴年月、账户状态、单位名称等信息
	账号查询	获取公积金账号
	贷款查询	个人住房公积金贷款信息，包括末4位贷款账号、贷款总额，贷款年限、末次还款日期、末次还款金额、贷款余额等信息
	基数调整	个人基数调整信息，包括基数调整日期、月缴额等信息
	结息	个人结息信息，包括结息日期、结息金额、账户余额等信息
	提取查询	个人公积金提取明细信息，包括提取日期、提取金额、账户余额、提取原因等

		信息
	账户状态 变化查询	个人公积金账户状态变化信息
	业务办理 查询	贷款申请、贷款进度查询、贷款资格查 询、提取资格查询、提取预约、提取进 度查询、维权投诉进度查询
	身份认证	网站注册认证、用户名密码恢复认证、 网上业务认证等
缴存单 位	单位账户 查询	单位账户信息，变更信息（缴存、提取、 转移和停缴信息等）
	单位业务 办理查询	日常基数变更、年度基数调整、各项业 务进度、单位网点预约、网点叫号排队 查询
	单位身份 认证	网站注册认证、用户名密码恢复认证、 网上业务认证

四、服务期限

甘肃省 12329 住房公积金热线运营及平台后台处置服
务期限为 2025 年 12 月 31 日。因财政资金拨付进度或其他
不可抗力等原因导致服务期满后未确定新的服务商，本项目
中标方应继续提供 12329 热线服务直至新签署合同开始行，
产生的费用由下次中标方向本项目中标方按月结算。