

# 萍乡市12345热线运营服务项目 公开招标文件

(服务类)

项目名称：萍乡市12345热线运营服务项目

项目编号：ZFCG-MK-2026-05

代理机构：萍乡市铭凯项目管理有限公司



2026年5月11日

## 目 录

第一章 投标邀请 .....	1
第二章 投标人须知 .....	4
一、投标人须知前附表 .....	4
二、招 标 .....	11
三、投 标 .....	17
四、开标 .....	20
五、评标 .....	21
六、意外情况的情形和处理 .....	23
七、中标和合同 .....	24
八、询问和质疑 .....	25
第三章 拟签订的合同文本（参考格式） .....	26
第四章 投标文件格式 .....	28
第五章 采购需求 .....	56
一、采购需求表 .....	56
二、采购需求 .....	57
第六章 评标方法 .....	66

# 第一章 投标邀请

萍乡市12345热线运营服务项目的潜在投标人应在江西省公共资源交易平台确认并获取招标文件，并于2026年06月01日09点30分（北京时间）前提交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：ZFCG-MK-2026-05

项目名称：萍乡市12345热线运营服务项目

预算金额：1990000 元人民币

最高限价：1750000 元人民币

采购需求：

采购条目编号	采购条目名称	数量	单位	采购预算 (元人民币)
ZFCG-MK-2026-05	萍乡市12345热线运营服务项目	1	项	1990000元人民币/1年

合同履行期限： 本项目运营服务期限为一年。

**本项目不允许分包。**

**本项目不接受联合体投标。**

## 二、投标人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

- (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) 具备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) 法律、法规规定的其他条件。

2、若投标人为非独立法人资格的分公司，须提供有独立法人资格的总公司合法有效授权，取得营业执照的分支机构可以以分公司名义参与投标，招标文件中涉及的“法定代表人”即对应为“分支机构负责人”。

3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同

项下的采购活动。为本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，不得参加本项目的政府采购活动。

4、供应商被“信用中国”网站列入失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单、或被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的，不得参加本项目的政府采购活动。

5、落实政府采购政策需满足的资格要求：

5.1 中小企业政策：**本项目非专门面向中小企业采购。**

5.2 如本项目采购的产品属于政府强制采购节能产品的，投标文件中必须提供《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》中的对应产品认证机构出具的节能产品认证证书；

6.本项目的特定资格要求：**无**

### 三、获取投标文件

时间：2026年5月12日至2026年5月18日，每天上午8:00至12:00，下午14:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：江西省公共资源交易平台（网址：<https://www.jxsggzy.cn>）

方式：网上确认和下载招标文件。（详见其他补充事宜）

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2026年06月01日09点30分（北京时间）

地点：萍乡市政务服务和公共资源交易中心

### 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. 潜在投标人必须在江西省公共资源交易平台（网址：<https://www.jxsggzy.cn>）注册并办理江西省 CA 数字证书和电子签章。具体要求详见“江西省公共资源交易平台-服务指南-投标单位”（网址：<https://www.jxsggzy.cn>）。潜在投标人未使用本单位 CA 数字证书在江西省公共资源交易平台下载招标文件的，视为未获取招标文件，不得参加本项目的投标活动；

2.  本项目采用“见面方式开标”，投标人授权代表须携带CA证书于投标截止时间之前递交至开标地点并进行签到，逾期送达的视为放弃投标。

本项目采用“不见面开标”系统开标，投标人无需到达开标现场，投标人应在

投标截止时间前1小时内进入江西省公共资源交易平台-不见面开标大厅（具体操作详见《江西省公共资源交易中心不见面开标系统投标人操作手册（政府采购）》（网址：<https://www.jxsggzy.cn>）。注意事项详见招标文件第二章；投标人应仔细阅读有关不见面开标的内容，如有疑问请联系新点工作人员，联系电话：400-998-0000；

3. 本项目需要落实的政府采购政策：节约能源，保护环境，促进中小企业发展，支持监狱、戒毒企业发展，促进残疾人就业等政府采购政策。

4. 本项目是否采用远程异地评标： 是  否

## 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：萍乡市政务服务和数据管理局

地址：江西省萍乡市安源区玉湖东路城市大厦6号楼5楼

联系方式：18612380729

### 2. 采购代理机构信息

名称：萍乡市铭凯项目管理有限公司

地址：萍乡市安源区青草冲12栋1楼

项目联系人：魏尤德

电话：13755511016

## 第二章 投标人须知

### 一、投标人须知前附表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本表为准。

标记☑的选项意为适用于本项目，标记☐的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内 容
1.1	项目名称及项目编号	详见“第一章 投标邀请”
2.1	采购人	详见“第一章 投标邀请”
2.2	采购代理机构	详见“第一章 投标邀请”
3.2.1	联合体投标	本项目是否接受联合体投标：否 <b>备注：除联合体协议和招标文件特殊要求外，招标文件中要求盖章或签字处仅需联合体牵头单位盖章或签字。</b>
7	资格、资信证明文件	<b>投标人应当提交的资格、资信证明文件</b> (1) 合格的投标人资格证明文件：详见第四章 投标文件格式“资格证明文件”。 (2) 信用查询：采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对投标人进行信用查询。 ①查询渠道：通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询； ②查询截止时点：资格审查结束前； ③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； ④信用信息的使用规则：对被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，拒绝其参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人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（

		<p>被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人)的,视同联合体存在不良信用记录。</p> <p>(如在上述网站查询结果均显示没有相关记录,视为不存在上述不良信用记录)</p>
8	落实政府采购政策	<p>本项目采购的标的物对应承接商是中小企业的,中小企业划分标准所属行业为: <u>租赁和商务服务业</u></p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第六条第(三)点“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”。故本项目不预留份额给中小微企业。</p>
15	投标保证金	<p>1. 投标保证金金额: <u>不适用</u></p> <p>2. 投标保证金递交截止时间: 与投标文件递交截止时间一致。</p> <p>3. 投标保证金提交形式: 投标保证金应当采用支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函、保险公司出具的保证保险等非现金形式提交。</p> <p>4. 其他: 请投标人在(提交投标保证金时)汇款时注明所投标项目的招标编号,否则,因款项用途不明或未及时到账导致被否决(投标无效)等后果由投标人自行承担。</p> <p>5. 指定接收保证金账户:</p> <p>户 名: _____ / _____</p> <p>开户行: _____ / _____</p> <p>账 号: _____ / _____</p> <p>6. 投标保证金应在投标有效期内保持有效。</p> <p>*投标人须以转账方式将保证金款项从企业基本账户转账到生成虚拟子账户。</p> <p>*投标资格以投标人将保证金款项转入“本投标人所生成的虚拟子账号”对方收款到账时间为准。</p> <p>*投标人务必点击查询保证金转入状况并把保证金系统打印凭条电子件放入投标文件中,以便后期处理退投标保证金事宜。</p> <p>因投标人保证金操作不当引起的投标失误均由投标人自行承担。</p>

		电子保函：投标人可自主选择通过江西省公共资源电子交易平台金融服务系统。
16	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起 <u>90</u> 天
17	投标截止时间	<p>投标截止时间：详见“第一章 投标邀请”</p> <p>加盖电子签章的电子版投标文件必须在投标截止时间前上传到江西省公共资源交易平台；投标人未在规定时间内使用 CA 数字证书完成解密投标文件的，<b>投标无效</b>。</p>
17.4	原件及演示	<p>本项目是否要求提供原件：<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>原件提供要求：_____ / _____</p> <p>本项目是否要求演示：<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>演示要求：_____ / _____</p>
18	分包	<p>本项目是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许</p> <p><input type="checkbox"/> 允许</p> <p>具体要求：</p> <p>(1) 可以分包履行的具体内容：_____/_____；</p> <p>(2) 允许分包的金额或者比例：_____/_____；</p> <p>(3) 其他要求：_____/_____。</p>

20	开标时间及地点	<p>开标时间：详见“第一章 投标邀请”</p> <p>开标地点：详见“第一章 投标邀请”</p> <p>不见面开标特别事项说明：</p> <p>1、本项目采用“不见面开标”系统开标，投标人无需到达开标现场，投标人应在投标截止时间前进入江西省公共资源交易平台—不见面开标大厅。</p> <p>2、投标截止时间后，采购代理机构将在系统内公布投标投标人名单，然后通过网上开标系统发出投标文件解密的指令；<b>在宣布开始解密后 <u>60</u>分钟内必须完成解密，投标人在各自地点按“网上开标系统”提示自行实施远程解密，参加网上在线开标活动。</b></p> <p>3、开评标全过程中，各投标人参与远程交互的授权委托人或法定代表人应始终保持为同一人，中途不得更换，在解密、澄清、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，投标人一端参与交互的人员将均被视为是投标人的授权委托人或法定代表人，投标人不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口抵赖推脱，投标人自行承担随意更换人员所导致的一切后果。授权委托人或法定代表人应当熟练操作新点系统且在项目开评标期间保持在线状态，随时通过“不见面开标”系统接收评标委员会的询标等信息，并在“互动交流”中对询标内容进行回复（<b>自询标内容发出起 <u>30</u>分钟内完成回复</b>），否则视为放弃解释说明的权利且完全认可专家的意见，因业务不熟悉而导致的一切后果由投标人自行承担。</p> <p>3.1 投标人需提前调试所用电脑环境，下载安装视频播放控件、谷歌浏览器和驱动安装包，（下载地址：<a href="https://ggzy.jiangxi.gov.cn/fwzn/007001/007001003/20230504/0e883d3d-bca0-434c-a898-f1ff4bb446b1.html">https://ggzy.jiangxi.gov.cn/fwzn/007001/007001003/20230504/0e883d3d-bca0-434c-a898-f1ff4bb446b1.html</a>）并检查耳机、麦克风、摄像头是否正常，网络是否稳定，谷歌浏览器是否能正常使用。</p> <p>3.2 投标人应仔细阅读“江西省公共资源不见面询标操作手册”或观看“不见面询标操作视频（供应商端）”（下载地址：同上），熟练掌握不见面询标操作指南，确保询标顺利进行。</p>
----	---------	---

		<p>3.3 投标人应全程保持在线状态，当手机收到评审专家询标时系统发出的短信通知或语音通知后，应立即在不见面开标大厅响应询标指令。</p> <p>3.4 如投标人需进行相关系统演示的，应点击[<b>屏幕共享</b>]，开启桌面共享，分享桌面屏幕实现演示。</p> <p>3.5 如投标人提供相关材料的，需要在评审专家发起[<b>文字质询</b>]后，投标人进入文字询标，或上传相关附件材料。</p> <p>3.6 如有需要，评审专家会通过[<b>标书共享</b>]功能，将评审专家电脑桌面的响应文件或采购文件内容展示给投标人查看。</p> <p>3.7 投标人未在线或不接收评审专家询标指令，后果由投标人自行承担。</p> <p>3.8 投标人在使用询标系统过程中有建议意见或需要技术支持的请联系省公共资源交易集团，联系电话：0791-88862156（工作日上午：9：00-12：00下午13：30-17：30）。</p> <p>4、投标人对开标过程和评标结果有异议的，可将异议内容以书面形式提出并加盖单位公章后扫描上传至本项目不见面开标大厅“开标异议文字提问”栏中。</p> <p>5、投标人应仔细阅读江西省公共资源交易平台（<a href="https://www.jxsggzy.cn">https://www.jxsggzy.cn</a>）有关不见面开标的内容，如有疑问请联系新点工作人员，联系电话：400-998-0000。</p>
22.1	评标方法	<p><input type="checkbox"/> 最低评标价法</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法</p> <p><b>① 对小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的报价给予10%比例的扣除，用扣除后的价格参与评审。</b></p>
22.2	评标标准	详见招标文件第六章 评标方法



## 二、招 标

### 1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本“投标邀请”中所述相关服务的采购。

### 2. 定义

2.1 采购人：详见“投标人须知前附表”。

2.2 采购代理机构：详见“投标人须知前附表”。

2.3 投标人：是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

### 3. 合格投标人

3.1 投标人的资格条件：详见“第一章 投标邀请”。

#### 3.2 联合体投标

3.2.1 是否接受联合体投标：详见“投标人须知前附表”。

3.2.2 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，以一个供应商的身份共同参加政府采购。以联合体形式进行政府采购的，参加联合体的供应商均应当具备投标人的资格条件，并应当向采购人提交联合协议，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。否则，将导致其**投标无效**。（适用于联合体投标）

3.2.3 联合体各方均应当满足相应的资格条件，项目中有特定资质要求的，联合体当中承担此项工作的供应商必须具备相应的资质。联合体中标后，必须由联合体中具备“相应”资质的供应商承担，否则将承担违约责任，并赔偿因违约给采购人造成的一切损失。

3.2.4 以联合体参加投标的，联合体中有同类资质的投标人按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。（适用于联合体投标）

3.2.5 联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。（适用于联合体投标）

### 4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的全部费用。不论投标的结果如何，采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

## 5. 投标人代表

5.1 指全权代表投标人参加投标活动并签署投标文件的人。如果投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

## 6. 招标文件的构成

6.1 要求提供的相关服务、招标过程和合同条款在招标文件中均有说明。招标文件共六章，各章的内容如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 拟签订的合同文本

第四章 投标文件格式

第五章 采购需求

第六章 评标标准

6.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标所需服务使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

## 7. 投标人应当提交的资格、资信证明文件

7.1 具有独立承担民事责任的能力的资格证明文件；

7.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明文件；

7.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明文件；

7.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明文件；

7.5 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的证明文件；

7.6 法定代表人授权书；（格式详见“第四章投标文件格式 7-2”）

7.7 投标人的资格声明；（格式详见“第四章投标文件格式 7-3 ”）

7.8 投标保证金凭证；（格式详见“第四章投标文件格式 7-4”）

7.9 本项目的特定资格证明材料。

## 8. 为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料

### 8.1 中小企业参加投标

8.1.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）应当符合以下条件：

（1）在中华人民共和国境内依法设立，符合国务院批准的中小企业划分标准（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；

(2) 小型、微型企业作为代理商，中型企业作为本项目服务承接商的，视同为中型企业；

(3) 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；

8.1.2 供应商提供中小企业服务的，投标时提供招标文件规定的《中小企业声明函》（格式详见“第四章投标文件格式 8-1”），并对声明函的真实性负责，未提供不予享受预留份额、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。投标人提供的《中小企业声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

## 8.2 监狱企业参加投标

### 8.2.1 监狱企业应当符合以下条件

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。

### 8.2.2 监狱企业参加投标须提供的证明材料

监狱企业参加政府采购活动时，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（格式详见“第四章投标文件格式 8-2”），未提供不予享受预留份额、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。

## 8.3 残疾人福利性单位参加投标

### 8.3.1 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：

- (1) 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）；
- (2) 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；
- (3) 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；

(4) 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；

(5) 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）。

8.3.2 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。

8.3.3 残疾人福利性单位参加投标须提供的证明材料：

(1) 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，提供《残疾人福利性单位声明函》（格式详见“第四章投标文件格式 8-3”），并对声明函的真实性负责，未提供不予享受预留份额、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；

(2) 投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章“投标邀请”。采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见第二章“投标人须知前附表”。

8.4 对小型和微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位产品参加投标享受的政策。

8.4.1 非专门面向中小企业采购的项目，小微企业报价给予价格扣除优惠，用扣除后的价格参加评审。（适用于非专门面向或未预留份额专门面向中小企业。对于专门面向或预留份额专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠，享受政策内容详见第二章“供应商须知前附表”）

8.4.2 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促进中小企业发展的政府采购政策。

8.4.3 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府促进中小企业发展的政府采购政策。福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

8.5 节能产品、环境标志产品参加投标

- 8.5.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 8.5.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 8.5.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所投产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书扫描件，否则投标无效。
- 8.5.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第六章《评标方法》。（如涉及）
- 8.5.5 招标文件对节能产品、环境标志产品另有规定的从其规定。

## 9. 采购需求标准

### 9.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

### 9.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《采购需求》。

## 10. 招标文件的修改

- 10.1 采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前，在原公告发布

媒体上发布更正公告，上传答疑澄清文件。不足 15 日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

10.2 已下载招标文件的投标人必须在江西省公共资源交易平台上下载答疑澄清文件。投标人因未下载答疑澄清文件、由此可能引起的投标文件递交失败、解密失败、内容缺失等相关后果由投标人自行承担。

10.3 当招标文件和澄清文件在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

10.4 更正或者修改的内容是招标文件的组成部分，并对投标人具有约束力。

### 三、投 标

#### 11. 投标文件的编制

11.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件做出明确响应。

#### 12. 投标文件计量单位

12.1 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，均采用国家法定计量单位。

#### 13. 投标文件的构成

13.1 投标文件应由下列部分构成。（格式详见“第四章 投标文件格式”）

- (1) 投标书
- (2) 开标一览表
- (3) 分项报价表
- (4) 开标一览明细表
- (5) 服务需求响应/偏离表
- (6) 商务条件响应/偏离表
- (7) 投标人应当提交的资格、资信证明文件
- (8) 为落实政府采购政策投标人须提供的证明材料
- (9) 技术文件
- (10) 其他资料

13.2 投标人应编写投标文件目录及页码（纸质投标文件）。

#### 14. 投标报价

14.1 所有投标均以人民币报价，报价内容包含招标文件规定的完成本项目相关服务所需的设备、人员、培训、技术支持、税费等一切相关费用。

14.2 投标人要按开标一览表（统一格式）和分项报价表（统一格式）、开标一览表的内容填写单价、总价及其他事项。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。若投标人不同意，**投标无效**。

14.3 投标总价中如缺漏招标文件所要求的内容，投标人中标后须提供，且中标价以投标报价为准。若投标人不同意，**投标无效**。

14.4 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。投标人应对所有招标内容进行投标，且只提供最优方案一套，投标人提交任何包含价格调整要求的投标将按非实质性响应投标，**投标无效**。

14.5 **最低报价不能作为中标的保证。**

#### 15. 投标保证金（不适用）

15.1 投标人须在投标文件递交截止时间之前向采购代理机构提交投标保证金，并作为其投标文件的一部分，详见“投标人须知前附表”。联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。（**适用联合体投标**）

15.2 任何未按“投标人须知第15.1条”要求提交投标保证金的投标文件，投标无效。

15.3 自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。

15.4 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购代理机构应当自投标截止之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

15.5 下列任何情况发生时，投标保证金不予退：

(1) 投标人在投标有效期内撤销其投标；

(2) 中标人未按招标文件所述规定签订合同；

(3) 中标人未按招标文件规定提交履约保证金；（如要求提供履约保证金）

(4) 投标人提供虚假材料谋取中标。

## 16. 投标有效期

- 16.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应不少于招标文件中载明的投标有效期。并在投标文件中承诺的投标有效期内保持有效。招标文件中载明的投标有效期详见“投标人须知前附表”，投标有效期不足的投标，**投标无效**。
- 16.2 在特殊情况下，采购代理机构可延长投标有效期。延长投标有效期在江西省政府采购网以及江西省公共资源交易平台发布，延期函以网上公告的形式通知所有已参加投标的投标人。已参加投标的投标人应以书面形式答复采购代理机构，同意延长有效期的投标人不能修改其投标文件，有关投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

## 17. 投标文件的递交

### 17.1 投标截止时间

17.1.1 投标截止时间详见“第一章 投标邀请”。

17.1.2 电子版投标文件必须在招标文件规定的投标截止时间前上传到江西省公共资源交易平台，**否则投标无效**。

17.1.3 采购代理机构推迟投标截止时间，在江西省政府采购网以及江西省公共资源交易平台发布延期公告，延期函以网上公告的形式通知所有已下载招标文件的投标人。在这种情况下，采购代理机构、采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的投标截止时间。

### 17.2 迟交的投标文件

17.2.1 在投标截止时间以后上传电子投标文件的，采购代理机构将拒绝接收。

### 17.3 投标文件的修改和撤回

17.3.1 在投标截止时间前，投标人修改或撤回投标文件的，投标人可以在江西省公共资源交易平台上重新上传修改后的投标文件或撤回其投标。

17.3.2 投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤销其投标，否则不予退还其缴纳的投标

保证金。

17.4 原件及演示递交要求：招标文件要求提供材料原件、演示佐证的，必须将原件或演示材料在投标文件递交截止时间前递交至开标地点，逾期不予接收。具体要求详见“投标须知前附表”

## 18. 分包的规定

18.1 本项目是否允许分包：详见“投标人须知前附表”。

18.2 在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标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。（适用于允许分包）

18.3 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》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。（适用于允许分包）

## 19. 恶意串通等行为的处理及串通投标情形的认定

19.1 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

19.2 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其**投标无效**

- (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；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

19.3 投标人在政府采购项目中存在以下情形之一的，其**投标无效**：

- (1) 不同投标人电子投标文件的创建标识码信息相同的；
- (2) 不同投标人上传或编制电子投标文件的机器码(计算机网卡MAC 地址、主板序列号、CPU 序列号、硬盘序列号)等硬件信息相同的；
- (3) 不同投标人上传电子投标文件的计算机IP地址相同且不能提供合理说明的；
- (4) 政府采购法律法规规定的其他恶意串通、视同串通投标情形的。

## 四、开 标

### 20. 开标

- 20.1 开标：本项目开标方式及开标注意事项详见第二章“投标人须知前附表”。
- 20.2 开标由采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。
- 20.3 投标人未在规定时间内使用 CA 数字证书完成解密投标文件的，**投标无效**。
- 20.4 开标时，采购代理机构将宣读投标人名称、投标报价以及其他内容。

**投标人不足 3 家的，不得开标。**

- 20.5 开标过程应当由采购代理机构负责记录，并随采购文件一并存档。投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，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。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。
- 20.6 开标现场，采购代理机构将对投标人上传电子投标文件机器码是否出现雷同的情况进行识别比对，出现电子投标文件机器码一致情形的，**投标无效，退回其投标文件，一切不利后果由投标人自行承担。**

## 五、评 标

### 21. 评标

- 21.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

**合格投标人不足 3 家的，不得评标。**

#### 21.2 评标委员会

评标由依照有关法规组建的评标委员会负责。

- 21.3 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。
- 21.4 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。  
投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

21.5 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。不同投标人电子投标文件的文件创建标识码或上传、编制电子投标文件的机器码等硬件信息相同或属于政府采购法律法规规定的其他恶意串通、视同串通投标情形的，评标委员会应当认定其投标无效。对不同投标人上传的电子投标文件计算机的IP地址相同的，评标委员会应当要求相关投标人在评审现场合理时间内提供书面说明及必要的证明材料，投标人不能证明其合理性的，评标委员会应当认定其投标无效，并在评审报告中对相关情况予以记录。

21.6 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

21.7 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。修正后的报价按照投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

21.8 出现下列情形之一的，视为存在异常低价问题，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

(1) 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times$ 50%；

(2) 投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times$ 50%；

(3) 投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%，项目没有设定最高限价的，采购预算视为最高限价；

(4) 评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

评审委员会、采购人根据系统推送的异常低价预警信息，依法依规进行审查处理：评审委员会要求相关供应商在评标现场合理的时间内，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要证明材料，对投标（响应）价格作出解释，由评审委员会结合同类产品在主要电商平台的价格、项目中标（成交）价格、行业薪资水平等情况，依据专业经验对供应商报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

21.9 投标人存在下列情况之一的，**投标无效**：

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

21.10 在招标采购中，出现下列情形之一的，**应予废标**：

- （1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- （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，采购人不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消。

21.11 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

21.12 评标委员会决定投标的实质性响应，只根据投标本身的真实无误的内容，评审工作不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。

## **22. 评标方法和评标标准**

22.1 评标方法，见“投标人须知前附表”

22.1.1 综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化

指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按服务响应优劣顺序排列。得分、投标报价、服务响应优劣均相同的，由评标委员会随机抽取确定排序。

22.1.2 最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。投标报价相同的，按服务响应优劣顺序排列。投标报价、服务响应优劣等均相同的，由评标委员会随机抽取确定排序。

22.2 评标标准（详见“第六章 评标标准”）。

## 六、意外情况的情形和处理

### 23. 意外情况的情形

23.1 因客观原因造成电子化政府采购系统无法正常运行或者无法保证采购活动信息安全，应采取意外情况的处理措施。意外情况包括以下情形：

- （1）网络系统及其他设备发生故障，导致无法访问网站或无法使用电子化政府采购系统的；
- （2）电子化政府采购系统的软件或网络数据库出现错误，导致无法正常操作的；
- （3）电子化政府采购系统发现有安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- （4）其他无法保证采购活动正常进行的。

### 24. 意外情况的处理

出现23.1情况，故障当日（工作时间内）可排除的，电子化政府采购恢复进行；如故障当日无法排除的，采购活动终止，重新组织采购活动。

## 七、中标和合同

### 25. 中标人的确定

25.1 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

### 26. 中标结果公告

26.1 中标人确定后，采购代理机构在江西省公共资源交易平台（网址 <https://www.jxsggzy.cn>）上公告中标结果，中标公告期限为1个工作日。

## 27. 履约保证金（不适用）

27.1 中标人在与采购人签订采购合同时，应向采购人提交“投标人须知前附表”规定的履约保证金。

27.2 履约保证金用于补偿因中标人不能完成其合同义务而使采购人蒙受的损失。

## 28. 签订合同

28.1 中标人应按中标通知书规定的时间与采购人签订合同，否则按拒绝签订合同处理。

28.2 招标文件、中标人的投标文件及评标过程中有关澄清文件均为签订合同的依据。

28.3 中标通知书是合同的一个组成部分。

28.4 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。

政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

28.5 采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

28.6 合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

28.7 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动；拒绝签订政府采购合同的中标人视为撤销投标文件，不予退还其缴纳的投标保证金。

28.8 中标人与采购人签订合同后两个工作日内，将采购合同扫描件交予采购代理机构，以便退还投标保证金。

## 八、询问和质疑

### 29. 询问

29.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购代理机构应当在3个工作日内对投标人依法提出的询问做出答复。

### 30. 质疑

30.1 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、采购代理机构提出质疑。

(1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内；

(2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日起7个工作日内；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内。

30.2 投标人应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。

30.3 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

30.4 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。

30.5 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：

(一) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(二) 质疑项目的名称、编号；

(三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(四) 事实依据；

(五) 必要的法律依据；

(六) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；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。并同时提供下载招标文件的凭证。

30.6 质疑函接收方式

详见“投标人须知前附表”

### 第三章 拟签订的合同文本（参考格式）

政府采购合同编号：

签订地点：

\_\_\_\_\_（甲方名称）（以下简称甲方）和\_\_\_\_\_（乙方名称）（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，同意按照下面的条款和条件订立本政府采购合同，共同信守。

#### 一、政府采购合同文件

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1. 招标文件；
2. 招标文件的更正公告、变更公告；
3. 中标人提交的投标文件；
4. 政府采购合同条款；
5. 中标通知书；
6. 政府采购合同的其它附件。

#### 二、政府采购合同范围和条件

本政府采购合同的范围和条件与上述政府采购合同文件的规定相一致。

#### 三、政府采购合同标的

本政府采购合同的标的和数量为政府采购合同服务清单(同投标文件中分项价格明细表)中所列服务。

#### 四、政府采购合同金额

根据上述政府采购合同文件要求，政府采购合同的总金额为人民币（大写）：\_\_\_\_\_，即RMB\_\_\_\_\_。该合同总价是发生的所有含税费用。本合同执行期间合同总价不变。

#### 五、付款方式及条件

1. 付款时间：\_\_\_\_\_
2. 付款方式：\_\_\_\_\_
3. 付款条件：\_\_\_\_\_

#### 六、服务时间和服务地点

1. 服务时间：\_\_\_\_\_
2. 服务地点：\_\_\_\_\_

## 七、售后服务

---

## 八、验收要求

---

乙方完全履行合同义务后，甲方或甲方的最终用户按照政府采购合同文件列明的标准进行验收，验收不合格的，乙方需按照约定承担相应违约责任。

## 九、违约责任

1. 甲方无正当理由拒付合同款的，由甲方向乙方偿付合同总价的\_\_\_的违约金。

2. 甲方应在合同规定时间内向乙方支付合同价款，每逾期一天甲方向乙方偿付欠款总额的\_\_\_滞纳金，累计滞纳金总额不超过欠款总额的\_\_\_\_\_。

3. 乙方逾期提供服务的，每逾期一天向甲方支付逾期合同金额\_\_\_\_\_%的违约金，逾期日的，甲方有权单方面解除本协议。

4. 如乙方未能履行合同规定的其它义务，乙方在收到甲方发出的违约通知后30天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失。甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出的索赔。

5. 甲方逾期付款的，每逾期一天向乙方支付逾期金额\_\_\_%的违约金，逾期\_\_\_日的，乙方有权单方面解除本协议。

## 十、争议解决

双方因履行本协议而产生的争议，应友好协商解决，如果协商或调解不能解决争议，则提请仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁或任何一方可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

## 十一、合同生效

本政府采购合同经双方授权代表签字盖章后生效。

甲方（公章）：

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字）：

法定代表人或授权代表人（或自然人）

（签字）：

地址：

地址：

联系人：

联系人：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 第四章 投标文件格式

### 投标文件

项目名称:

项目编号:

投标人（签章）

年 月 日

## 格式 1. 投标书

致：           采购代理机构名称          

根据贵方为(项目名称)项目招标采购有关服务的投标邀请(项目编号)签字代表(姓名、职务)，经正式授权并代表投标人(投标人名称、地址)提交下述文件（电子版上传到江西省公共资源交易平台）：

- 1、投标书（含自然人投标）
- 2、开标一览表
- 3、分项报价表
- 4、开标一览明细表
- 5、服务需求响应/偏离表
- 6、商务条件响应/偏离表
- 7、投标人应当提交的资格、资信证明文件
- 8、为落实政府采购政策投标人须提供的证明材料
- 9、技术文件
- 10、其他资料
- 11、提交的投标保证金，金额为 \_\_\_\_\_。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附开标一览表中规定的应提交和交付的服务投标总价为（用文字和数字表示的投标总价）\_\_\_\_\_。
2. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
3. 投标人已详细审查全部招标文件，包括其他相关澄清、更正等相关资料。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
4. 本投标有效期为从提交投标文件截止之日起   90   天。
5. 如果在规定的开标时间后，投标人在投标有效期内撤销投标，投标保证金不予退还。
6. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低的投标或收到的任何投标。
7. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

电子邮件： \_\_\_\_\_

投标人盖章： \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表（或自然人）签字或签章： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

格式 2. 开标一览表

投标人按照**新点投标文件制作格式**编制

格式 3. 分项报价表

投标人按照**新点投标文件制作格式**编制

### 格式 4. 开标一览明细表

投标人名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	费用名称	数量	单价 (元)	总价 (元)	是否属于中、小、微企业或监狱企业或残疾人福利性单位	备注
1	人员工资及福利					包括工资、福利、五险一金等
2	培训、团建费					
3	运营经费					包括办公用品、生活用品及保洁费用等等
4	其他费用					各种税费、管理费、不可预见费及完成采购内容其他相关费用
合计（大写）：						

注：1、中、小、微企业、监狱或残疾人福利性单位产品须在明细表中注明，并在投标文件中提供相应证明材料，否则产生的一切后果由 投标人承担。

2、属于《节能产品政府采购品目清单》的产品需备注注明，同时提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书扫描件，否则产生的一切后果由投标人承担。（不属于节能产品的不需提供）

3、投标人需填写**分项费用**（可根据项目特征自行增加栏数），以证明投标报价的合理性。

投标人盖章：

法定代表人或授权代表（或自然人）签字或签章

格式 5. 服务要求响应/偏离表

序号	招标文件中的服务要求	投标文件中响应的具体内容	响应/偏离	说明

**注：**1、投标人应当如实填写上表“投标文件中响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，所产生的一切后果由供应商承担。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答。

2、响应/偏离内容项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”；

供应商盖章：

法定代表人或授权代表签字或签章：\_\_\_\_\_

**格式 6. 商务条件响应/偏离表**

序号	招标文件的商务条件	投标文件中响应的具体内容	响应/偏离	说明

**注：**1、投标人应当如实填写上表“投标文件中响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，所产生的一切后果由供应商承担。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答。

2、响应/偏离内容项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”；

供应商盖章：

法定代表人或授权代表签字或签章：\_\_\_\_\_

格式 7. 投标人应当提交的资格证明文件（如联合体投标，联合体成员均需提供）

格式 7-1 江西省政府采购供应商资格信用承诺函

致（采购人或政府采购代理机构）：\_\_\_\_\_

单位名称（自然人姓名）：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码（身份证号码）：\_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）：\_\_\_\_\_

联系地址和电话：\_\_\_\_\_

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平、公正和诚实信用等原则，依法诚信经营，并郑重承诺：

（一）我单位（本人）符合采购文件要求以及《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、符合法律、行政法规规定的其他条件。

（二）我单位（本人）未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、税收违法黑名单（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单。

我单位（本人）对本承诺函及所承诺事项的真实性、合法性及有效性负责，

并已知晓如所作信用承诺不实，可能涉嫌《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第（一）项规定的“提供虚假材料谋取中标、成交”违法情形。经调查属实的，自觉接受政府采购行政监管部门按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条：“处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任”处理。

供应商名称（单位公章）：\_\_\_\_\_

或自然人（签字）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：

- 1、我单位（本人）专指参加政府采购活动的供应商（含自然人）。
- 2、供应商须在投标文件中按此模板提供承诺函，既未提供上述承诺函又未提供对应事项证明材料的，视为未实质响应招标文件要求，按无效投标处理。
- 3、采购人可以在公告中标结果后、签订政府采购合同前，核实中标供应商所作信用承诺事项的真实性。

说明：如供应商提供了《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》的，视同提供了满足“《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定”的证明文件，未提供《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》的，须提供下列项证明文件，证明其满足“《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定”。如为联合体投标的，联合体各方均应提供满足“《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定”的证明文件。

#### 1、具有独立承担民事责任的能力的资格证明文件

如投标人是企业的（包括合伙企业）应提供有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位的应提供“事业单位法人证书”；如投标人是非企业专业服务机构的应提供执业许可证等证明文件；投标人是个体工商户的应提供有效的“个体工商户营业执照”、组织机构代码证明文件（实行“统一社会信用代码”的不需单独提供组织机构代码证）；如投标人是自然人的，应提供有效的自然人的身份证明(中国公民)。

#### 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明文件

投标人是法人的，提供开标前二个年度内任一年度经审计的财务状况报告，或在开标前三个月内其基本开户银行出具的资信证明；其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供在开标前三个月内银行出具的资信证明；个体工商户提供开标前三个月中国人民银行征信中心开具个人信用报告。

#### 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明文件

投标人提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函。

#### 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明文件

税务登记证（实行“统一社会信用代码”的不需单独提供）和开标前六个月内任意一个月的企业缴税凭证或证明；  
开标前六个月内任意一个月的缴纳社会保障资金（包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险等社会保险）的凭证或当地社会保障局出具的缴纳明细。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应当提供相关文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

#### 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的证明文件

参加政府采购前三年内,在经营活动中没有重大违法记录承诺函；重大违法

记录，是指投标人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、较大罚款等行政处罚。

#### **6、法律、行政法规规定的其他条件的证明文件**

提供材料说明：提供满足法律、行政法规规定的其他条件的承诺函（格式自拟）。

**备注：本项目对特定资格要求有规定并需要提供证明材料的，从其规定，与本条款不冲突。**

格式 7-2 法定代表人授权书（如联合体投标，联合体牵头单位提供）

致：采购代理机构名称

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托\_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_\_

委托代理人（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人的身份证原件证扫描件（正、反面）

说明：

1. 若投标文件中签字处为授权委托人签署，提供《法定代表人授权书》，若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则提供《法定代表人（单位负责人）资格声明》。

2. 若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人为单位负责人。

3. 投标人为自然人的情形，无需提供本《法定代表人授权书》。

格式 7-3 投标人的资格声明（如联合体投标，联合体成员均需提供）

（参考格式）

致：采购代理机构名称

为响应贵方（项目名称、项目编号）投标邀请，下述签字人愿参与投标，提供采购需求规定的服务，提交下述文件并声明全部说明是真实的和正确的。

1. 下述签字人在证书中证明本资格文件中的内容是真实的和正确的；
2. 我方没有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，参加本项目采购活动的情形；
3. 我方没有为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的情形。

投标人代表（或自然人）签字或签章：\_\_\_\_\_

投标人盖章：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

#### 格式 7-4 投标保证金凭证（如有）

附：投标人盖章的保证金凭证扫描件或截图

本项目保证金应当采用支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函、保险公司出具的保证保险等非现金形式交纳。

1、采用银行电汇、转账、网上银行形式：

保证金交至招标文件规定的账户，并在投标文件中提供交纳保证金凭证扫描件或截图：

2、采用保函形式：

2.1 采用银行保函的，须为供应商基本账户（投标文件中提供开户许可复印件）

或江西省辖区内商业银行营业网点出具的不可撤销、见索即付的独立保函；

采用专业担保机构出具保函的，须为担保机构出具的不可撤销、见索即付的独立保函；

2.2 采用银行、保证保险的电子保单的形式需通过银行、保险公司官方网站（无

需授权）验证查询；采用专业担保机构出具的保函需通过官方网站验证查询，如以上渠道未能验证查询到的，视为无效保函；

2.3 保函有效期须不少于投标有效期，否则视为不满足要求；

2.4 保函保证担保范围须包含采购文件约定的不予退还投标保证金的情形，否则视为不满足要求。

3、采用其他形式缴纳保证金的，需提供符合国家规定的相应凭证。

未提供保证金凭证、或提供的保证金凭证及资料不满足上述要求的，视为未缴纳保证金。

格式 7-5 制造商出具的授权函（适用于服务项目含进口产品参加投标）

（注：本格式仅作为“制造商出具的授权函”格式，如是“制造商的授权代理商出具的授权函”请参照本格式另行制定，招标文件另有规定的从其规定）

致：采购代理机构

我们(制造商名称)，主要营业地点设在(制造商地址)。我们获悉按中华人民共和国法律成立的,主要营业地点设在(投标人地址)的(投标人名称)将以我方的产品对贵公司的招标项目进行投标，我们特作如下说明：

(1) 同意(投标人名称)在中华人民共和国境内以(制造商名称)的(产品名称、型号)参加贵公司有关(项目名称、项目编号)招标，并在中标后向我方购买相关产品。

(2) (投标人名称)在中标后，将按照与采购人签订的合同承担责任。

(3) 我们将依法承担制造商的责任。

我方于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签署本文件，(投标人名称)于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日接受此件，以此为证。

投标人名称：

制造商名称：

签字人职务：

签字人职务：

签字人姓名：

签字人姓名：

签字人签名或签章：

签字人签名或签章

**格式 7-6 本项目的特定资格证明材料**

(如属于特定行业项目, 供应商应当具备特定行业法定准入要求。)

**格式 7-7 营业执照 (如联合体投标, 联合体成员均需提供)**

营业执照扫描件

**特别说明:**

应当提交的资格证明文件均为扫描件, 未提交或不满足要求均视为无效投标。文件另有具体要求的从其规定。

## 8. 为落实政府采购政策投标人须提供的证明材料

### 格式 8-1 中小企业声明（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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）行业；承接商为（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；承接商为（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：    年    月    日

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

**《中小企业声明函》填写指引及风险提示：**

## （一）填写指引：

- 1、投标人在填写时请依照招标文件提供的格式和内容填写，**不得随意变更格式。**
- 2、《中小企业声明函》由投标人根据承接服务的企业实际情况填写，不符合要求的投标人可以不填写或直接删除本格式。
- 3、填写需参考的相关文件：（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）、《关于中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业【2011】300号文，详见下述附表）
- 4、具体要求：
  - （1）第一处，在“单位名称”“项目名称”下划线处填写本采购项目的采购人名称和项目名称。
  - （2）第二处，在“标的名称”下划线处填写本项目采购具体品目的名称，如是单品目，直接填写项目名称或品目名称。在“采购文件中明确的所属行业”中填写本招标文件第二章“投标人须知前附表”中列明的行业，一定要按照招标文件明确的内容进行填写。
  - （3）第三处，在“企业名称”下划线处如实填写承接服务的企业名称，在“从业人员”“营业收入”“资产总额”下划线处如实填写承接服务的企业相关信息，数据务必向承接服务的企业进行核实；如是多品目，须填写每一品目的承接服务的企业信息。如承接服务的企业是投标人，则填写投标人信息。
  - （4）第四处在“中型企业、小型企业、微型企业”下划线处如实依照300号文确定承接服务的企业类型并填写。
  - （5）填写内容应一一对应，不能漏填或误填。
- 5、允许联合体参加或合同分包的项目，《中小企业声明函》中需填写联合体协议或签订分包意向协议中的中小企业（或小微企业）相关信息，并在“项目名称”部分标明联合体中中小企业（或小微企业）承担的具体内容或者中小企业的具体合同分包内容。

## （二）风险提示

- 1、投标人填写《中小企业声明函》的，必须如实填报，中标人享受了招标文件规定的中小企业扶持政策的，《中小企业声明函》随中标结果公开，接受社会监督。
- 2、承接本项目服务的企业本身为中小企业，但存在属于大企业的分支机构或控股股东为大企业或与大企业的负责人为同一人的情形，也不享受招标文件规定的中小企业扶持政策。
- 3、**投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，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。**

## 附表

### 中小企业划型标准规定 (工信部联企业〔2011〕300号)

——(摘要)

一、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)。

二、各行业划型标准为:

(一) **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。

(二) **工业**。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员300人及以上,且营业收入2000万元及以上的为中型企业;从业人员20人及以上,且营业收入300万元及以上的为小型企业;从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

(三) **建筑业**。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入6000万元及以上,且资产总额5000万元及以上的为中型企业;营业收入300万元及以上,且资产总额300万元及以上的为小型企业;营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

(四) **批发业**。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员20人及以上,且营业收入5000万元及以上的为中型企业;从业人员5人及以上,且营业收入1000万元及以上的为小型企业;从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

(五) **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。

**（六）交通运输业。**从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

**（七）仓储业。**从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

**（八）邮政业。**从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

**（九）住宿业。**从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入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。

**（十）餐饮业。**从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

**（十一）信息传输业。**从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

**（十二）软件和信息技术服务业。**从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；

从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

**（十三）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。

**（十四）物业管理。**从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

**（十五）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。

**（十六）其他未列明行业。**从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

三、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。

四、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。

格式 8-2 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证明文件

- 注：1、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证明文件格式由出具单位提供；
- 2、未提供不予享受预留份额、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。

### 格式 8-3 残疾人福利性单位声明函

#### 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

**格式 8-4 采购的产品如属于政府强制采购节能产品的，投标文件中必须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书（扫描件）**

（不属于品目清单的产品无需提供，文件另有规定的从其规定）

9. 承诺函（如联合体投标，联合体成员均需提供）

致（采购人或政府采购代理机构）：\_\_\_\_\_

我单位承诺：提供的资料都是真实有效的，中标后原件可提供采购人核查，一经发现弄虚作假的，不予签订合同并报财政部门处理。

投标人代表（或自然人）签字或签章：\_\_\_\_\_

投标人盖章：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

## 10. 服务方案

内容包括：

- 1、服务内容的详细说明
- 2、投标人认为需要说明的其他内容（投标人视需要自行编写）

## 11. 与技术、商务等评审计分有关的资料

## 第五章 采购需求

### 一、采购需求表

名称 内容	萍乡市12345热线运营服务项目
数量	1项
服务期	一年
服务地点	萍乡市政务服务和数据管理局指定处
备注	

## 二、采购需求

### （一）服务需求

#### 一）项目概况

为深入贯彻落实国家、省关于政务服务便民化的工作部署，积极响应“数字政府”建设要求，切实提升萍乡市政务服务响应效率与服务质效，持续优化本地营商环境、增强市民政务服务获得感，本项目以政府购买服务为核心实施方式，委托专业第三方服务单位开展12345热线平台运营服务团队建设及全流程外包运营管理工作。

当前，萍乡市12345政务服务便民热线已成为市民反映诉求、政府感知民意的核心渠道，随着群众政务服务需求的多元化、精细化，原有服务模式面临更高的响应标准和处置要求。本项目将在试运行以来“夯实基础、打通流程”的服务成果上，进一步深化“诉求响应精准化、处置流程高效化、数据分析价值化、服务体验优质化”四大核心目标。

通过组建专业化、规范化、标准化的运营团队，全面保障12345政务服务便民热线从诉求受理、分类派单、跟踪督办到办结归档的全流程高效运转，确保市民各类政务服务咨询、投诉举报、意见建议、求助帮扶等诉求实现“接得快、分得准、办得实、回得及时”，搭建起政府与群众之间便捷畅通、双向互动的沟通桥梁，助力萍乡市构建“一站式”政务服务诉求解决体系。

#### 二）服务内容

##### 1. 团队组建与业务承接

本项目为萍乡市12345热线运营服务试运行后的延续性采购，供应商需在试运行服务成果基础上，进一步深化“诉求响应精准化、处置流程高效化、数据分析价值化、服务体验优质化”目标。

确保服务团队的稳定，服务团队人员离职需向采购人报备（管理人员若因个人或工作原因离职，须提前30天向采购人报备），报备后方可办理离职手续，且离职前需完成完整的工作交接，确保岗位工作不受影响。

在业务承接阶段，需完成与试运行原运营团队的全面业务交接，包括历史工单资料移交、系统操作权限对接、业务流程梳理确认等工作，确保业务承接无断层。承接后需全面负责平台热线受理、派单、办理、答复、质检、督办、办结、回访、评价、归档全流程业务，保障各环节衔接顺畅、规范高效。

承接后需全面负责平台热线“受理-派单-办理-答复-质检-督办-办结-回访-评价-归档”全流程业务，建立“首接负责制”，确保诉求从进入系统到最终办结的全环节可追溯、可监督，保障各环节衔接顺畅、规范高效。

## 2. 基础业务工作

(1) 热线日常受理和转办。负责受理和转办7×24小时热线来电、网络留言、政务平台等渠道的咨询、求助、投诉、建议等诉求。

(2) 负责对工单录音的质检和对诉求人的回访。

(3) 负责热线知识库运行维护工作。

(4) 协助采购人做好热线公众号运营维护工作。

(5) 负责热线数据统计与分析，编制运营报告。

(6) 采购人交办的其他工作。

## 3. 排班要求

供应商需安排24小时轮班及节假日值班，保障热线服务无间断。

1、排班原则：以“话务量波动适配、人员负荷均衡、法定假日保障”为核心原则，结合历史话务数据动态调整班次；

2、班次设置：实行7×24小时倒班制度，每个班次在岗人数需保证业务良好运行，关键岗位（工单派发岗、班长岗等）每日安排专人值守；

3、值班值守要求：节假日及重大活动期间，需额外增配机动人员，确保突发诉求可快速响应；所有班次需留存排班表及人员在岗台账，备查至服务周期结束。

## 4. 质量保障要求

细化全流程质量管理标准，通过全量质检、抽样质检、实时监控、事后复盘等多种手段防范服务风险，包括服务态度风险、信息泄露风险、处置时效风险、答复精准度风险等。定期开展质量监控和质量问题反馈，针对发现的问题建立“问题发现-原因分析-整改落实-效果验证-机制优化”的质量改进闭环，持续提升服务质量。

1、质检覆盖不满意工单100%，实时监控每日覆盖不低于 5个座席；

2、质量问题整改需在24小时内响应，48小时内提交整改方案，整改完成率100%。

## 5. 保密要求

保密范围：对采购人提供的所有资料、数据实行分级保密管理，包括市民诉求隐私数据（姓名、联系方式、诉求详情等）、平台系统核心数据（工单流转记录、服务指标数据等）、政务工作敏感信息（未公开政策、考评数据、重大舆情线索等），严禁以任何形式泄露、传播或用于非项目用途。

内部保密机制：中标人须签订保密协议，建立内部保密管理制度，明确各岗位保密职责，定期开展保密培训（含法律法规、保密流程、案例警示等内容），核查保密制度执行情况，留存培训记录。

保密责任时效：保密责任不因合同终止或解除而失效，合同结束后3年内，供应商仍需对项目期间接触的涉密信息承担保密义务，若发生信息泄露，需承担相应法律责任及经济赔偿。

### 6. 应急保障要求

针对热线运营中的各类突发情况，制定系统化、可落地的应急预案，明确应急响应分级标准、处置流程、责任人员及跨部门联动机制，确保热线业务不中断。

应急预案分类：需制定突发话务量激增、系统软硬件故障、重大舆情诉求、自然灾害等专项应急预案，明确各类场景的触发条件、响应级别及处置流程，定期组织应急演练并优化预案。

### 7. 培训要求

建立完善的培训机制，进行话务技能基础及专业业务知识的培训，相关人员应通过培训考核方可上岗。

### 三) 人员配置及要求

#### (一) 人员数量及基础要求

序号	运维团队	岗位	人员数量 (人)	服务期限 (月)	人员要求
1	12345平台 运维团队 建设	坐席人员	20	12	1. 大专及以上学历； 2. 口齿清晰、语言表达流利，具备良好情绪控制能力，服务用语规范； 3. 具备计算机操作基础，熟练使用办公软件； 4. 无治安行政处罚及刑事犯罪处罚记录； 5. 上岗前需完成热线专业知识、服务礼仪及规范等岗前培训。
2		管理人员	3	12	1. 本科及以上学历。 2. 具备政府部门热线服务工作经验，熟悉热线相关业务知识。 3. 具备热线服务职业道德，无治安行政处罚及刑事犯罪处罚记录。

#### (二) 各岗位专项职责及要求

供应商需根据平台热线受理量合理配置岗位，设置话务、工单派发、质检、回访、专席、班长等岗位。

## 1. 座席人员

(1) 岗位职责：甄别、受理各类热线问题，按系统流程要求，对工单进行受理、派单、督办、办结、回访、质检等工作。

(2) 专项工作要求：

① 话务员须掌握工单要素，准确记录来电信息。

② 工单员须熟练掌握涉及热线的相关法律法规，快速准确地判别工单的承办单位，及时派发相关部门处理。负责工单的诉求内容审核、分派转派、沟通督办、提交工单办结、回访等工作。

③ 质检员负责对工单处理、话务沟通等进行全方位质量检查，及时发现问题并提出整改建议，以持续提升服务质量。

## 2、管理人员

(1) 项目经理

岗位职责：全面负责热线运营工作，规划团队发展，制定各项制度，负责与采购人的沟通协调。

专项要求：熟悉热线团队运作，具备良好的管理能力、沟通能力。

(2) 运营主管

岗位职责：能够协助项目经理完善项目管理体系、管理制度、业务流程，负责项目日常管理工作。

专项要求：熟悉热线团队运作，具备良好的管理能力、沟通能力。

(3) 数据分析员

岗位职责：负责热线平台的数据统计分析及编制运营报告，负责工单申诉、归档、常态化培训等工作。

专项要求：具备良好的语言表达能力和文字功底。

### (三) 人员储备要求

为确保萍乡市12345热线运营的连续性、稳定性及服务质量，供应商须建立完善的人员储备机制，供应商应储备具备热线服务相关工作经验的备用人员，且需熟练掌握热线业务流程、常见诉求处置规范及相关系统操作技能，具备独立承担热线受理、基础派单等工作的能力。当因现有在岗人员离职、休假、突发疾病或话务量激增等情况导致现有人员无法满足服务需求时，供应商须在接到人员补充通知后，快速从储备人员中抽调适配人员支援，确保支援人员及时

到岗并能迅速投入工作，保障热线服务无间断、诉求处置不受影响。供应商需将储备人员向采购人报备，纳入统一管理体系，定期开展业务培训和技能考核，其管理、培训及调配责任由供应商全权承担。

储备人员到岗时效：日常人员缺口（如离职、休假）需48小时内到岗；突发话务量激增需2小时内到岗。

#### 四）人员管理

##### （一）管理制度

供应商需结合工作实际建立健全安全生产管理、工作作风、工作纪律等制度。

##### （二）薪酬待遇

供应商需建立薪酬待遇制度。提供的热线服务团队人员薪酬和福利待遇需符合国家、省、市相关标准。薪酬包括：基本工资、绩效工资、五险一金、福利等。

##### （三）人员招聘解聘管理

供应商需制定员工聘用、解聘制度。应严格遵守劳动法，承担合同期内所有人员的合同签订、变更、解除或终止工作；如供应商因无法继续承接本项目等原因导致出现相应的经济补偿、解约赔偿等费用，由供应商承担并结算。

##### （四）考核激励制度

供应商需结合工作实际制定考核激励制度。

##### （五）团建活动和员工关怀

供应商定期组织开展团建活动，开展劳动竞赛、文体活动等团建活动，增强团队人员之间的了解，培养团队人员之间的默契。同时，积极开展争先评优活动，营造良好积极的工作氛围。开展节日关怀、生日慰问等活动。

#### 五）考核标准

在每月运营服务费中单列5000元作为每月运营服务考核资金。平台整体运营服务考核按百分制进行，实行每月考核。每月考核得分 90分(含)以上全额支付当月考核资金；90 分以下80 分（含）以上，则按相应比例支付当月考核资金（即当月考核资金×当月考核得分/100）；80 分以下，则不予支付当月考核资金。考核资金年度结算。

考核项目	细项	考核标准
服务保障	1、服务时长	提供 7*24 小时不间断服务运营。计分标准：未提供扣2分。

	2、平均通话时长	话务员平均通话时长。 计分标准：平均通话时长目标值 400 秒，每增加 60 秒扣 1 分。
	3、热线公众号维护	定期做好热线公众号维护更新。 计分标准：未定期维护更新扣 1 分。
	4、知识库更新	有关法律、法规、政策文件、部门职责、业务事项等公共服务的信息收集，定期做好维护更新。 计分标准：未定期维护更新扣 2分。
平台管理	1、人员配备	人员数量要满足各岗位正常运转的需要。 计分标准：不能满足的扣1分。
	2、信息保密	不得泄露来电人信息（含信息公开工单） 计分标准：泄露信息，一票否决，全部扣除当月考核资金
	3、投诉通报	服务态度和工作纪律被投诉或通报，经查属实的。 计分标准：每次被投诉或通报扣 10分；情节严重的，一票否决，全部扣除当月考核资金。
	4、人员培训及团建	每月开展一次业务知识培训。定期开展团建活动。计分标准：未按要求开展培训扣 10分，未按要求开展团建活动扣5分。
	5、人员工资	确保营运团队人员工资及时发放。计分标准：因供应商原因未及时发放工资，一票否决，全部扣除当月考核资金。。
业务保障	1、诉求台账	按要求分类建立诉求业务工作台账。 计分标准：未按要求建立扣 2分。
	2、工作报告	按要求每月以书面形式提供业务工作统计分析报告。每季度提供运营中存在的热点、难点问题预测预警专报。编制半年报告、年度报告。 计分标准：未提供扣 10分。
	3、紧急事项	对应急类事件（火灾、天气灾害和群体性事件等）、敏感性事件等可能造成重大影响的事件要及时报告，不得延误或漏报。 计分标准：延误或漏报每次扣 10分。情节严重的，一票否决，全部扣除当月考核资金。
	4、现场管理	保障现场办公用品、生活用品及现场保洁、消防安全。未保障每发现一起扣1分。
加分项	取得荣誉	得到省级及以上荣誉加(10分)、市级荣誉加(5分)(以主流媒体、党政部门文件为准),同一事项取最高分,不可叠加,最高加10分。

## **（二）商务条款**

### **1. 服务期限**

本项目运营服务期限为一年。

### **2. 服务地点**

服务地点为采购人指定的萍乡市12345政务服务热线运营中心，供应商需严格遵守场地管理规定，维护场地设施设备，保持运营环境整洁有序。

### **3. 付款方式**

- （1）合同签订后十五个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的30%；
- （2）合同签订满四个月后十五个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的30%；
- （3）合同签订满十个月后十五个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的30%；
- （4）合同服务期满后的十五个工作日内，甲方向乙方支付剩余资金。

### **4. 投标报价**

投标人根据招标文件中提供的开标一栏明细表列举的费用名称进行报价，投标报价应是招标文件所约定的招标范围内全部内容的价格体现，应以人民币报价。投标报价为完成该项目所有可能发生的一切费用，应包括：人员工资及福利（包括工资、福利、五险一金等）、培训及团建费、运营经费（包括办公用品、生活用品及保洁费用等）以及其他费用（各种税费、管理费、不可预见费及完成采购内容其他相关费用）。

## 第六章 评标方法

### 一、符合性审查

不符合下列情况之一的，其投标将作无效投标处理

- (1) 通过电子化政府采购系统提交的投标文件须正常打开；
- (2) 须提交开标一览表、分项报价表、开标一览表明细；
- (3) 须提交唯一固定报价；
- (4) 报价不得超过政府采购项目预算（最高限价）；
- (5) 投标有效期应满足招标文件要求；
- (6) 应按招标文件“第四章格式”的规定提供资格证明文件；
- (7) 应按招标文件要求签字、签章，签字（签章）人应有法定代表人的有效授权；
- (8) 响应内容不得与事实不符或虚假投标；
- (9) 没有招标文件规定的其它无效投标情形。

### 废标情形

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招标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（最高限价），采购人不能支付的；
- 4) 因重大变故，采购任务取消。

### 二、评分标准

采用综合评分法，由评标委员会按照以下评审内容，对资格性和符合性审查合格的投标文件进行价格、技术和商务综合比较与评价。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人。

价格评分（15分）		
评分点	评审标准	分值
价格评分	价格分采用低价优先法计算，即满足招标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。其他投标人的价格分统一按下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）*15	15分

	<p><b>注：</b>投标人投标报价得分按“四舍五入”精确到小数点后两位。投标报价最高限价与评标基准价之间为投标报价有效范围。</p> <p>在上述确定评标基准价、计算投标报价得分、确定投标报价有效范围过程中，对投标人属于小型和微型企业且符合本招标文件约定的价格扣除条件的投标报价，以扣除<b>10%</b>后的价格作为该投标人的投标报价进行计算和比较。</p> <p>《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《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号文件）规定提供内容符合条件的《中小企业声明函》作为计算价格扣除的依据。</p> <p>根据财政部、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），在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。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。</p> <p>按照财政部民政部中国残疾人联合会《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库【2017】141号）规定属于残疾人福利性单位的，提供《残疾人福利性单位声明函》，该投标人视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p>	
<b>技术评分（75分）</b>		
评分点	评审标准	分值
技术指标及要求	<p>完全响应招标文件“第五章采购需求”二、采购需求（一）服务需求中所有实质性条款，任何一项不满足投标无效。</p> <p>评审依据：服务需求响应/偏离表。</p>	符合性审查
人力资源保障服务方案	<p>投标人根据本项目采购需求，制定人力资源保障服务方案。方案中包括①招聘解聘管理、②团建活动及员工关怀、③人才储备机制、④薪酬待遇四项内容。</p> <p>评审依据：内容完整、详实可行且与本项目实际需求相符的每项<b>5分</b>，满分<b>20分</b>。每缺少一项内容扣<b>5分</b>。每项有一处缺陷扣<b>1分</b>，扣完该项<b>5分</b>为止；未提供或提供不符合要求的不得分。缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、内容与项目不匹配内容中项目信息错误、内容不符合本项目涉及的相关规范或标准要求任意一种情形。</p>	20分
话务服务体系方案	<p>投标人根据本项目采购需求，制定话务服务体系方案。方案中包括①话务技能基础及专业业务知识的培训、②安全生产管理、③工作作风及工作纪律、④热线知识库建设四项内容。</p>	16分

	<p>评审依据：内容完整、详实可行且与本项目实际需求相符的每项4分，满分16分。每缺少一项内容扣4分。每项有一处缺陷扣1分，扣完该项4分为止；未提供或提供不符合要求的不得分。缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、内容与项目不匹配内容中项目信息错误、内容不符合本项目涉及的相关规范或标准要求任意一种情形。</p>	
业务分析报告方案	<p>投标人根据本项目采购需求，制定日常和专项业务分析报告方案。</p> <p>评审依据：内容完整、详实可行且与本项目实际需求相符的，得满分7分。有一处缺陷扣1分，扣完该项7分为止；未提供或提供不符合要求的不得分。缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、内容与项目不匹配内容中项目信息错误、内容不符合本项目涉及的相关规范或标准要求任意一种情形。</p>	7分
运营团队管理制度	<p>投标人根据本项目采购需求，制定运营团队管理制度。制度中包括①考核激励制度、②质量管理体系、③排班管理制度、④保密管理制度四项内容。</p> <p>评审依据：内容完整、详实可行且与本项目实际需求相符的每项4分，满分16分。每缺少一项内容扣4分。每项有一处缺陷扣1分，扣完该项4分为止；未提供或提供不符合要求的不得分。缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、内容与项目不匹配内容中项目信息错误、内容不符合本项目涉及的相关规范或标准要求任意一种情形。</p>	16分
应急处理方案	<p>应急预案分类：需制定①突发话务量激增、②系统软硬件故障、③重大舆情诉求、④自然灾害四项专项应急预案。</p> <p>评审依据：内容完整、详实可行且与本项目实际需求相符的每项4分，满分16分。每缺少一项内容扣4分。每项有一处缺陷扣1分，扣完该项4分为止；未提供或提供不符合要求的不得分。缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、内容与项目不匹配内容中项目信息错误、内容不符合本项目涉及的相关规范或标准要求任意一种情形。</p>	16分
<b>商务评分（10分）</b>		
商务条款	<p>完全响应招标文件“第五章采购需求”二、采购需求（二）商务条款中所有实质性条款，任何一项不满足投标无效。</p> <p>评审依据：商务需求响应/偏离表。</p>	符合性审查

<p>业绩</p>	<p>投标人提供服务期限自2023年1月1日以来至开标截止之日前类似项目（政府部门热线）服务外包业绩合同的，提供1个得5分，最高为10分。同一项目续签不重复得分。</p> <p>评审依据：提供合同首页、体现服务范围页、合同金额页和甲乙双方签订合同盖章页扫描件，未提供不得分。总公司授权分公司投标的，可使用总公司或总公司下属其他分公司业绩。</p>	<p>10分</p>
-----------	---	------------

注：投标人涉及评审资格、评审打分所使用的证明材料均须加盖投标单位公章佐证，相关材料未提供或提供不符合要求的视为不具备该项得分的条件。采购人及其委托的采购代理机构可以在公告中标结果后、签订政府采购合同前，核实中标供应商投标文件的真实性，若有虚假情况，取消中标资格。

采购人意见：

经办人：

