

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440701-2025-00259**

采购项目编号：**JM2025-A007**

项目名称：江门市**12345**政务服务便民热线运营（**2025年-2028年**）项目

采购人：江门市人民政府行政服务中心

采购代理机构：江门市政府采购中心

第一章 投标邀请

江门市政府采购中心受江门市人民政府行政服务中心的委托，采用公开招标方式组织采购江门市12345政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：江门市12345政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目
采购计划编号：440701-2025-00259
采购项目编号：JM2025-A007
采购方式：公开招标
预算金额：19,494,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年）):
采购包预算金额：19,494,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	其他服务	江门市12345政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：2025年5月1日-2028年4月30日。

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

- 1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：投标人应在投标文件中提供财务报表和财务会计制度。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：投标人应在投标文件中提供与开展业务有关的设备的资料（照片、图片等）；投标人应在投标文件中提供与开展业务有关的人员技术证明。
- 5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标函相关承诺格式内容。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年））： 投标人应具有有效期内的增值电信业务经营许可证

营许可（业务种类需包括国内呼叫中心业务）资质，投标时提交证书扫描件。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年））：

1)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失信主体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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<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)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，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标函相关承诺要求内容。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：江门市人民政府行政服务中心

地址：广东省江门市蓬江区堤西路88号三楼江门市人民政府行政服务中心。

联系方式：0750-3871330

2.采购代理机构信息

名称：江门市政府采购中心

地址：广东省江门市蓬江区堤西路88号三楼江门市政府采购中心。

联系方式：0750-3509006

3.项目联系方式

项目联系人：周恩如

电话：0750-3509006

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：江门市政府采购中心

第二章 采购需求

一、项目概况：

本项目为江门市12345政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目。

采购包1（江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年））

1.主要商务要求

标的提供的时间	2025年5月1日-2028年4月30日。
标的提供的地点	江门市蓬江区堤西路88号二楼江门市12345政务服务便民热线接处中心。
付款方式	<p>第1期为(2025年)：支付比例22.2%，2025年5月-12月，每月支付合同总金额的2.775%。</p> <p>第2期为(2026年)：支付比例33.3%，1.2026年每月支付合同总金额的2%。 2.根据新建江门市12345政务服务便民热线平台验收结果（2026年1月前完成验收）进行核算。如果验收合格，则在2026年4月另支付合同总金额的6%；如果未按前述时间完成验收的，付款时间顺延。3.根据运营第一合同年度服务考核结果（2026年5月31日前完成考核）进行核算。如果考核达标，则在2026年7月另支付合同总金额的3.3%；如果考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。</p> <p>第3期为(2027年)：支付比例33.3%，1.2027年每月支付合同总金额的2.5%。 2.根据运营第二个合同年度服务考核结果（2027年5月31日前完成考核）进行核算。如果考核达标，则在2027年7月另支付合同总金额的3.3%；如果考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。</p> <p>第4期为(2028年)：支付比例11.2%，1.根据中标供应商在运营期满后1个月内配合平台资产移交、数据迁移等情况进行核算。如果按时按质完成，则在2028年6月另支付合同总金额的3.3%；如果该项考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。 2.根据中标供应商在运营期满后1个月内配合下一运营周期过渡交接工作的情况进行核算。如果按时按质完成，则在2028年6月另支付合同总金额的4.6%；如果该项考核不达标，则不再支付合同总金额的4.6%。 3.根据运营第三个合同年度服务考核结果（2028年5月31日前完成考核）进行核算。如果该项考核达标，则在2028年7月另支付合同总金额的3.3%；如果考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。注：1.前述费用均由采购人通过向财政局申请经费向中标供应商支付。中标供应商指定签字盖章栏中的银行账户为收款账号。2.采购人已经办理财政经费支付申请，因政府财政部门审查，财政支付管理流程及预算下达导致支付延期，支付期限自动顺延，采购人不承担责任，中标供应商不得以此为由延迟履行或不履行合同义务，采购人应中标供应商要求可作出相应说明。</p>
如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。	

验收要求	<p>1期：项目验收应符合采购人相关验收管理办法的要求，包括项目服务质量验收和新建江门市12345政务服务便民热线平台验收。（一）项目服务质量验收：以《江门市12345政务服务便民热线运营项目服务考核方案》（见附件）为依据，年度运营质量考核分数90分以上为达标，同时还应满足以下要求：</p> <p>1.完成合同、招标文件及投标文件中列举的全部内容。2.项目服务质量验收包括按照招标文件、合同和根据招标文件所编写的投标文件中承诺的相关技术文档、培训教材、使用说明书、服务成果及采购人项目相关验收管理办法所要求的全部文档。3.服务期间提交的产出物和服务质量需满足采购人的质量要求。服务期满后，中标供应商需要提供整体的江门市12345政务服务便民热线平台业务运营服务总结报告，作为最后验收的依据之一。4.中标供应商必须按采购人要求规范平台接入管理，不得在未经采购人同意情况下，擅自将本项目所涉系统与其他系统或应用做对接。5.项目服务期满并完成合同及招投标文件约定全部内容，服务成果数量和质量达到合同及招投标文件约定要求，并提供相应的服务成果文档后进行最终验收。</p> <p>2期：（二）新建江门市12345政务服务便民热线平台验收：于2026年1月底前由采购人组织验收。应遵循下列标准：1.中标供应商应于2026年1月底前，在项目验收时提交项目的全部设计文档、源代码、培训手册、项目管理和质量报告等文档交付给采购人，还应提交运行稳定可靠的系统及其安装程序并提交相关电子文档。包括检查新建设功能及部署实施任务是否实现了采购人在招标文件中所要求的目标，是否与中标供应商提出的解决方案中既定目标功能完全一致。2.如果中标供应商无法按照投标文件和合同要求通过验收，应在15个工作日内完成整改并通过验收。否则，属于重大违约行为，采购人可以追究其违约责任直至解除合同。</p> <p>3期：（三）服务成果、热线平台移交：于2028年4月底前完成新建热线平台移交，并配合采购人完成下一运营周期的过渡交接工作。应遵循下列标准：1.2028年4月底前，中标供应商完成所有服务成果及新建热线平台的所有权及知识产权的移交。中标供应商所提供的成果不侵犯第三方的合法权益。2、在服务期满后1个月内无偿配合采购人做好下一运营周期的过渡交接工作，包括数据迁移、系统交接工作。</p>
------	--

履约保证金	<p>收取比例：5%,说明：投标人须在合同签订后5个工作日内向采购人以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳合同总价的5%作为履约保证金。如投标人在合同签订后5个工作日内未按要求缴纳履约保证金或未提交履约保函的，属于违约，采购人有权单方面解除采购合同。履约保证金在合同服务期结束且项目验收合格以及收到投标人退还资料（退还申请等）后10个工作日内无息原路退还。下列任何一种情况发生时，采购人有权不予退还履约保证金：（一）有明显证据证明中标供应商未履行本合同约定，导致提前解除合同的或合同已到期但双方尚未协商一致解决的。（二）中标供应商有明显过错致采购人造成损失的。</p> <p>履约保证金可以以履约保函（保险）形式提供，目前"广东政府采购智慧云平台金融服务中心(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)已实现电子履约保函（保险）在线办理功能，有意愿供应商可自行办理提供。</p>
其他	<p>商务要求，（一）以上采购需求为基本的技术需求，并无任何限制性，投标人应在上述基础上提供同等或更优的服务及符合法律法规的相关证明材料，以满足采购人的实际使用需要。（二）投标人应当在投标文件中详细列出并提供本项目负责人、主要管理人员以及相关人员的学历、所获证书复印件和工作经历等相关证明，以确保所派人员能胜任工作。（三）投标人应当提供相关业绩合同复印件和项目业主对项目的评价（优秀或满意）复印件，以证明其服务经验和效果。（需提供合同证明材料）。（四）在中标后整个服务期间，中标供应商应对其履行本合同所雇佣、安排的全部人员的安全事故承担责任。由于中标供应商或中标供应商人员原因在采购人办公场所内造成的第三者人身伤亡或财产损失，由中标供应商负责赔偿，若造成采购人实际损失的，采购人有权向中标供应商全额追索。（五）中标供应商在投标文件中提供的全部相关资料（包括证书、证明、合同等资料），中标供应商应当在合同签订后的5个工作日内提供原件供采购人核对。如未能按时全部提供的，中标供应商应在合同签订后的15个工作日内补齐；否则，属于中标供应商严重违约，采购人可以解除合同且不退还履约保证金。</p>

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	其他服务	江门市12345政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目	项	1.00	19,494,000.00	19,494,000.00	租赁和商务服务业	详见附件一

附表一：江门市**12345**政务服务便民热线运营（**2025年-2028年**）项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>一、项目背景</p> <p>《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》中提出，要全面推进政府运行方式、业务流程和服务模式数字化智能化，深化“互联网+政务服务”，提升全流程一体化在线服务平台功能。江门市12345政务服务便民热线作为“总客服”“总枢纽”“总参谋”，近年来不断健全企业群众有呼必应一体化诉求响应工作体系，持续提升标准化数字化智能化水平，体现了对《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《广东省人民政府办公厅关于印发广东省12345政务服务便民热线管理办法的通知》（粤办函〔2022〕230号）以及《广东省政务服务数据管理局关于印发<进一步提升粤省心12345政务服务便民热线服务效能十条措施>的通知》（粤政数函〔2023〕815号）等国家、省文件的积极响应和落实。围绕持续开展江门市12345系统业务运营服务，提升平台接诉应诉能力，强化热线数据赋能作用，打造江门市12345政务服务便民热线“纵向一体联动、横向协同共治、智慧便捷高效、民意速办快结”升级版，推进城市治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，现推动开展12345热线2025-2028年运营项目。</p> <p>二、项目现状</p> <p>江门市12345政务服务便民热线已完成整合归并部门服务专线47条，承办单位近500个，涵盖市直、三区、四市各职能部门及部分公共企事业单位、社会团体等，与110报警服务台、社会综合治理平台、粤平安、平安通、心理健康服务热线等实现高效对接联动，上线江门市中小微企业诉求快速响应平台，按照统一接听、统一座席、统一应答、统一转派、统一回访、统一考核的“六统一”全流程闭环管理模式，建立全市“一号对外、按责转办、限时办结、全程督办、监督考核”的有效工作机制，7×24小时全天候为企业、群众提供政务咨询、政务导办、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察等方面的咨询、诉求、建议等非紧急事项，为提高城市治理法治化、精准化、智能化、专业化水平提供有效支撑。</p> <p>江门市2024年共受理民生诉求112万宗，平台服务满意率达99%以上，按时办结率99%以上。目前江门市12345政务服务便民热线平台已经具备前端提供12345语音渠道、网站渠道、微信渠道业务接入，后端提供流转、处理、答复、数据分析等业务应用，互联互通方面与粤省心、粤省事、粤商通、人民网地方领导留言板（“江门市委书记”和“江门市市长”留言板）等网络渠道对接，整合这些渠道的工单数据资源。</p> <p>三、服务内容</p> <p>（一）项目目标</p> <p>1.借助具有丰富服务类热线运营管理经验的服务供应商，组建专业的服务团队，建立健全的咨询、投诉、举报、求助、建议和表扬等非紧急类诉求服务体系，为江门市提供畅通、高效、具有江门特色的12345政务服务便民热线服务。</p> <p>2.建立系统完善的人员招聘、培训、激励、考核和管理体系，打造知识储备丰富、业务能力强、服务素质高、工作效率快、相对稳定的运营服务团队。</p> <p>3.深度挖掘江门市12345政务服务便民热线数据价值，充分利用AI模型训练、数</p>

据分析技术实现对**12345**诉求分析模型的构建，能够快速定位当前民生的焦点问题、社会治理难点问题，有效提升江门市党委政府民生响应、效能督查、智慧管理的能力和水平。

4.主动探索创新，不断提升江门市12345政务服务便民热线服务水平和品牌形象，积极主动作为，争创行业先进。

（二）项目要求

1.服务方式

（1）中标供应商应按照采购人要求，以呼叫系统平台、业务系统、服务人员管理、硬件设备、设施配置等运营的服务模式组建政务服务类热线运营平台，通过语音、互联网等服务渠道向企业、群众提供服务。

（2）服务模式为政府负责热线建设和运营的指导、监督等工作，招标确定的中标供应商负责运营团队人员的招录、培训和管理等，提供诉求的统一受理服务；支付热线运营团队人员的工资薪酬、物业管理费用等。

（3）中标供应商应当提供满足江门市**12345**政务服务便民热线接处所需的软硬件设备设施，其中现有办公用品、办公家具、坐席终端、坐席耳机、网络设备、配电系统、视频监控等硬件设备设施可利旧使用。

2.服务内容

（1）热线业务服务：

a.中标供应商应提供基础电信号码和政务服务类热线运营平台运作的中继资源，配合采购人接入《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（粤办函〔2021〕216号）明确的非紧急类政府服务专线的呼入来电和对外提供服务，并确保承接省、市其他有关文件明确整合并入至江门市**12345**政务服务热线的相关服务。提供江门市【含市直及各县（市、区）】**12345**政务服务便民热线**7×24**小时全天候的话务服务。

b.负责受理企业、群众通过“江门易办事”微信公众号反映的事项。提供**24**小时在线服务，视频咨询、导办服务。

c.负责受理企业、群众通过人民网地方领导留言板、“粤省心”、“粤省事”、“粤商通”、广东政务服务好差评系统、江门市人民政府门户网站热线专栏、电子邮箱、网上领导信箱等其他渠道反映的事项，以及通过系统对接形式推送到江门市**12345**政务服务便民热线的事项。

以上a.b.c包括电话接听、咨询解答、政务服务导办、事项记录、事项审核、事项转办、跟踪催办、事项回复、事项回访、事项测评、事项归档等全流程服务。

d.负责江门市**12345**政务服务便民热线大数据分析、应用所需服务。包括但不限于以下内容：定期汇总、统计江门市**12345**政务服务便民热线电话接处数、接通率、受理事项数、事项办结数、事项满意率、重复投诉事项数、不满意事项数、延期办理事项数、逾期办理事项数、推诿事项数、提速办理事项数等；及时对企业、群众反映的热点难点问题和部门办理的堵点问题进行梳理、分析、研判，并提出对策建议；定期汇编高质量的政务服务便民热线专报、月报、年度报，为党委政府和领导决策提供有效社情民意参考；按时提供对承办单位考核所需数据，定期整理对承办单位的考核报告；确保与国家、省、市有关数据平台的数据对接质量；随时提供不同统计维度所

需的数据。

（2）综合管理服务

a.负责人员招聘工作，需建立完善的招聘流程以及招聘管理工作。采购人有权要求中标供应商更换不能按规定履行合同的热线服务团队人员。

b.负责江门市12345政务服务便民热线办公场地的物业管理。包括安保、绿化、清洁、消防、设备设施维护等。

c.负责江门市12345政务服务便民热线办公场地的行政后勤管理。包括与采购人和热线平台单位的沟通协调、现场办公用品管理、现场办公秩序及行为标准化管理、会议会务管理、访客会晤接待等。

d.负责江门市12345政务服务便民热线的创新管理。包括制定提升政务服务便民热线服务水平的措施、办法以及创新发展的思路、建议，并落实执行。

（3）平台支撑服务

a.中标供应商需按国产化要求新建热线平台，并负责周期内的系统运维工作，以满足项目运作，平台应具备话务、诉求受理、分拨调度、协同处置、效能督导、事项管理、数据治理、市场主体诉求、知识库等**基础应用服务**；智能化在线客服、智能坐席助手、智能辅助填单、智能质检等**智能化应用**；运营总览、事件管理服务、事件预警管理、事件多维分析等**社情民意智能分析服务**；移动端办公、政务课堂、5G视频客服等**个性化功能**，与国家、省、市相关系统完成数据共享与应用。

★b.新建平台以及新增配置相关终端硬件设备均应符合国产化要求，兼容符合国家有关要求的国产化操作系统、国产化数据库等，客户端适配国产化终端，并符合有关安全测评要求，将服务端部署在江门市符合国产化要求的云平台，保证性能稳定、功能正常使用。

（4）技术维护服务

a.负责江门市12345政务服务便民热线硬件设备维护。包括新增或利旧的硬件设备设施的维护升级、更换、故障排查、巡查监控等工作，确保设备设施正常运行。

b.负责江门市12345政务服务便民热线通信线路维护。包括网络通信、电话通信、视频通话、短信收发等通信环境的运行监测、日常维护、隐患排查、故障抢修等，并承担相应的通讯费用及维护费用。

3.服务保障

（1）中标供应商应做好承接准备，实现与原有热线运营服务的无缝衔接，确保热线运营平稳过渡。

（2）中标供应商应做好原江门市12345政务服务便民热线平台数据迁移工作，保证热线运营工作正常运行，并在服务期满后按需无偿配合采购人做好数据迁移、系统交接工作。

（3）中标供应商应做好话务服务录音和系统服务记录的采集、留存、建档等相关工作。

4.时间要求

（1）中标供应商应在服务开始后3个月内完成平台基础应用和社情民意智能分析功能建设部署、业务切换、数据迁移。

（2）中标供应商应在2025年底前完成平台智能化应用、个性化应用功能建设部署、数据迁移。

四、运营服务具体需求

（一）服务量

1.热线三年运营期间每年服务量预测为**100**万件，包括人工话务服务处理量预测为**80**万件、非人工话务服务处理量预测为**20**万件。

2.年度实际服务量与年度预测服务量（**100**万件）的误差在（**-10%**到**30%**）范围以内，属于合理波动范围，接通率等各项考核指标需保持不变，由此造成的额外风险或成本由中标供应商承担。

3.年度实际服务量低于年度预测服务量的**90%**，接通率等各项考核指标保持不变，按比例核减运营费用，年度实际服务量与年度预测服务量的比值以**90%**为基础，每多下降**1%**，对应核减合同总金额的**1%**。

4.如年度实际服务量高于预测服务量**30%**的，有关考核要求由采购人和中标供应商双方协商补充协议。因政策变动或服务内容发生重大变化导致接通率、服务质量等关键指标考核要求不适用的情况，由双方沟通协商解决。

（二）服务效率

1.话务渠道处理效率

（1）非因不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，每月电话接通率应不低于**95%**，每日电话接通率应不低于**90%**，**15**秒接通率不低于**95%**。

（2）每天需对上一个工作日未能接听的电话进行回拨并录入工单。

（3）中标供应商应保障在符合劳动法的前提下进行合理排班。中标供应商应充分评估气候异常、政策发布、突发事件等事件的影响，制定合理调度方案。

2.互联网渠道处理效率

应根据互联网渠道在线交流的需求量配备相应的网络坐席提供服务，确保网络事项及时处理率不低于**95%**。

3.工单处理效率

（1）工单转派和退单审核及时率达**100%**。疑难工单按相关规定执行。

（2）工单按时办结率不低于**99%**，原则上当日承办单位提交的待办结工单需当日办结。

（3）对二次办理结果不满意工单（管理办法规定的不受理范围除外）人工回访率应不低于**100%**。

（三）服务质量

1.中标供应商应建立完善的质量管理体系，不断加强服务意识，筑牢质量防线，提高群众的满意度和获得感，按照管理规范采集企业、群众对服务评价，平台服务满意率在**99%**以上。

2.中标供应商应严格按照热线管理规范提供受理服务指引，热线知识库解答事项应即时解答，咨询类话务即时解答率应达到**95%**以上。

3.中标供应商应严抓服务质量管控，应建立完善的质量管理体系，避免因服务人员业务差错等原因引起群众通过信访、电话、局长信箱、互联网+督查等渠道的投诉。

4.中标供应商应做好业务梳理，工单转派准确率不低于**95%**。

（四）数据分析研判服务

提供江门市**12345**热线运营数据、业务数据的分析和研判等服务，充分体现热

线反映社会民生的价值，为政府和领导决策提供有效社情民意参考。

1.中标供应商应明确专职管理人员负责数据统计工作的审核把关，所有对外的数据均应专人审核后报出。热线业务数据按照统一的数据规范、统计口径、统计标准提交数据内容。

2.常规业务数据分析：及时提交**12345**热线和市场主体诉求响应平台的日报、周报、月报、年报等数据报告，其中月报应于次月**5**日前完成、半年报应于**7月10**日前、年报应于次年**1月10**日前完成。以上报告如遇节假日可依次顺延**2**个工作日。不限于以下内容：服务量、电话接通数、接通率、满意率等；及时对企业、群众反映的热点难点问题和部门办理的堵点问题进行梳理、分析、研判。

3.热线专题数据分析：根据企业、群众反映的热点难点问题和部门办理的堵点问题进行深度梳理、分析、研判，每年形成不少于**24**次专题报告，数据报告提交及时率应达**100%**，但不限于典型案例、原因分析、意见建议等内容，为社会治理提供数据依据，为党委政府和领导决策提供有效社情民意参考。提交的报告获得市领导批示的可在服务考核中相应加分。（详见服务考核方案）

4.热点诉求情况报告：针对行业、部门对高频热点诉求分析或业务协同问题需求，提供诉求情况报告。

5.中标供应商应实现江门市**12345**政务服务便民热线平台与全国**12315**系统、粤省心平台、广东省政务服务网、“好差评”、广东省政府网站集约化平台、“粤系列”移动政务服务平台（含粤省事、粤商通、粤政易、粤平安等）、江门市“一网共享”平台、“江门易办事”微信公众号、江门市智慧城管、江门市执法两平台等国家、省、市有关数据平台对接，按照国家、省、市有关数据对接标准完成数据对接，确保数据交换频率、时限、内容等达到国家、省、市要求，所产生的费用由中标供应商承担。数据质量排在全省前列，不能因数据对接原因被省通报扣分，中标供应商提供的对接质量将纳入服务考核标准，并按照考核方案标准执行。

6.中标供应商应按照采购人要求协助做好江门平台与其他平台数据采集、汇聚、整合，形成数据资源目录、专题数据库，落实数据安全规范，实现政务热线数据全生命周期标准化管理，不得以任何方式向外提供数据和分析结果。

7.完成领导交办的其他数据分析任务。

（五）服务团队配置

根据《呼叫中心服务质量和运营管理规范》CCSO标准、CC-CMM标准、4PS标准指标等多项行业管理规范，结合实际业务需求，合理科学评估江门市**12345**政务服务便民热线运营项目运营需求，中标供应商需配置专业的运营团队，满足如下具体要求：

1.提供**7×24**小时服务。

2.江门**12345**政务服务便民热线平台人工话务队列月度接通率不低于**95%**。

3.运营的电话渠道，必须能对外分别提供普通话和粤语两个语种的服务。每天除**20:00**至次日**8:30**外能提供英语坐席服务。

4.服务团队架构及岗位应保持稳定性和延续性，根据以下架构及岗位设置配备服务团队，提供人员名单，经采购人确认，并于项目运营服务期开始之日起，落实人员到岗要求。

团队岗位应包括前台服务、后台服务和支撑管理岗位。前台服务应包括话务员、

在线客服、工单员、班长；后台服务应包括质检测评专员、培训专员、美工、综合文员；支撑管理应包括大数据研究和技术负责人、技术人员、运营总监，详见下表。

序号	岗位需求情况		2025年 运营周期	2026年 运营周期	2027年 运营周期
			(个)	(个)	(个)
1	话务部	负责人	1	1	1
		电话专席	52	52	52
		非电话专席	7	7	7
		工单员（班长）	5	5	5
2	综合部	负责人	1	1	1
		美工	1	1	1
		综合文员	1	1	1
3	培训质检部	负责人	1	1	1
		培训专员	1	1	1
		质检测评专员	2	2	2
4	大数据研究 和技术部	负责人	1	1	1
		技术人员	2	2	2
5	管理层	运营总监	1	1	1
合计			76	76	76

★5.服务周期内，中标供应商应确保日常工作满岗满员。投标人须保证以上人员为服务于本项目的专职人员，不得用于其他项目，并在投标文件中提供承诺函（格式自拟）。新员工应通过上岗考核合格后方可正式上岗。

6.运营服务团队的坐席配置和优化。完成第一年运营服务且服务考核达标后，并征得采购人同意，通过增加智能化技术投入提升工作效率，在保证各项服务考核指标的前提下可对人员进行优化调减，且经第三方评估中标供应商技术投入的成本不得少于调减人员的开支成本。

五、人员薪酬标准和到岗要求

（一）人员薪酬标准

1.投标人须在投标文件报价中提供具体、清晰、合理的薪酬分配方案。为确保热线服务团队人员的稳定性，避免因话务等团队人员流失率大，影响热线的服务质量、服务效率等，中标供应商须按投标文件中承诺的薪酬制度向热线服务团队人员发放薪酬。最低年薪不低于55000元【包括人员税前应发薪酬、重大疾病险、补充医疗保险、团险、体检、五险一金（公司缴纳部分）、工会费，不包含办公费用】（需在投标文件中提供承诺函，格式自拟）

2.中标供应商应为项目运营团队人员提供专用定制服装，定制服装（含西装外套、西裤、衬衫）的款式或样式、材料、采购均应征求采购人意见。相关费用由中标供应商在运营总费用中统筹，不纳入项目人员费用。

（二）人员到岗要求

1.为确保江门市政务服务便民热线服务质量，于项目运营服务期开始之日起，中

标供应商配备到位的服务人员应达到**100%**，并提供人员名单、照片、用工合同及相关证书等证明材料。

2.运营服务期间，相关工作员工新入职阶段，中标供应商需向采购人提供相关人员的就职材料如：签署盖章的劳动合同、员工简历、录用通知书等。

3.运营服务期间，中标供应商应保障热线服务团队人员的稳定性，响应人员流失率相关服务要求。根据人员流失情况，提前做好人员储备工作，包括人员需求预测、新员工招聘、新员工培训工作。新员工应通过上岗考核合格后方可正式上岗，中标供应商应确保日常工作满岗满员。

4.中标供应商团队到岗服务过程中提供考勤机及管理账户供采购人监督管理，规范开展进行考勤记录。

5.中标供应商应保障热线服务团队人员工作期间的安全，并对热线服务团队人员的安全负责。

（三）人员条件要求

项目服务人员原则上有中专（高中）或以上学历，胜任服务类热线运营工作，工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力；具备良好的工作态度及团队合作精神，心理承受能力较强，原则上不高于国家法定退休年龄；能熟练运用电脑办公软件。

1.管理团队人员要求

项目运营总监应具备本科或以上学历，应具备**3年**或以上服务类热线运营项目经验；大数据研究和技术部、话务部、综合部、培训质检部负责人应具备本科或以上学历，各部负责人组成的管理团队应具备一定服务类热线运营项目经验。

以上人员应熟悉服务类热线运营常用技术平台和运营系统，熟悉服务类热线运营整体运营需求和资源配置，具备较强的项目管理和团队管理能力；具备良好的公文写作能力、沟通协调技巧及应急事件的处置能力；具有良好的心理素质和团队协作能力；具备人力资源管理、行政服务管理、知识库运维管理、服务质量管理或技术支撑管理服务等项目运营管理的能力。

管理团队中应当具备以下证书：

（1）人社部门（或具备职称评定的机构或单位）颁发的通信类中级或以上职称证书、通信专业技术人员职业资格中级或以上证书（人力资源和社会保障部、工业和信息化部联合颁发）等**2种**证书的任意一个；

（2）信息安全工程师证书（人力资源和社会保障部、工业和信息化部联合颁发）、注册信息安全专业人员（CISP）证书（中国信息安全测评中心颁发）、信息安全保障人员认证（CISAW）证书（中国网络安全审查技术与认证中心颁发）中的任意一个。

2.大数据研究和技术部团队要求

大数据研究和技术部团队人员应具备履行职责相关专业的本科或以上学历。团队中应当具备技术部数据分析认证证书（工信部电子通信行业职业技能鉴定指导中心或工信部教育与考试中心颁发）、高级信息系统项目管理师证书（工信部或人社部颁发）、大数据高级工程师（工信部或人社部颁发）中的任意一个。

3.话务座席人员要求

普通话及粤语标准、流利，胜任服务类热线运营工作，能熟练运用电脑办公软件

1

，汉字输入**60**字/分钟以上。

六、服务承接平滑过渡

服务承接平滑过渡方案，内容需包括但不限于服务团队、业务、平台等方面的平滑过渡措施，确保项目交接期间运营管理有序，对用户的服务不间断，不受影响。要求如下：

（一）服务团队过渡：明确团队组建与培训计划，确保服务团队熟练掌握相关知识。

（二）业务过渡：设计业务迁移路径，确保无缝切换，避免服务中断。服务期满后，本项目中标供应商需无条件协助下一届中标供应商开展相关服务工作至下一届中标供应商能完全履行热线日常运营。

（三）平台过渡：中标供应商应基于实际基础设施现状提供平台过渡策略，包括平台上线、数据迁移、测试验证计划。

（四）人员过渡：基于江门市**12345**政务服务便民热线人员稳定性、业务连续性，中标供应商承诺组建新运营团队，优先录用江门市**12345**热线接处中心现有服务人员，并确保热线运营无缝对接、不中断运行。中标供应商须确保完成至少**66**名原服务团队员工的劳动合同转签，如因中标供应商自身原因（如薪资待遇不足、沟通不力等）导致未达标，视为中标供应商违约；若因员工个人原因拒绝转签，中标商需根据人员到岗要求提供完整证明材料，包括但不限于员工书面声明、沟通过程证据、第三方佐证材料等，否则仍视为违约，违约方应依法律、与采购人签订的合同和补充协议等规定承担相应的违约责任。

声明：本要求不构成对劳动者择业自由的限制，中标供应商或中标供应商所指定第三方须依法通过协商方式完成转签。

（五）应急处置：中标供应商应在过渡期间根据热线业务，提供整体应急运营服务，包括但不限于服务团队、业务、平台、场所等方面。

七、新建江门市**12345**政务服务便民热线平台

中标供应商须新建符合国产化率和等保、商密等要求的热线平台，并负责周期内的系统运维工作，以满足项目运作需要。应至少满足架构设计、基础应用、智能化应用、社情民意智能分析系统、个性化应用等功能需求：

（一）江门**12345**热线平台架构设计

江门**12345**热线平台层次结构分为表现层、应用层、支撑层、数据层、基础设施层，通过各层次系统模块间的承载关系，实现江门市**12345**热线平台功能。

江门**12345**热线平台分层说明：

1.表现层：

面向的用户群体包括诉求人、承办单位、管理部门等，可使用电话、移动终端、PC、自助服务终端等各种终端设备访问江门市**12345**热线平台。

充分依托江门市“数字政府”一体化平台优势，通过**12345**热线、微信公众号、门户网站、政务服务大厅等不同渠道提交民生诉求、政务咨询、政民互动、投诉举报、效能监督等公共服务，提供“**7×24**小时”全天候人工服务和全渠道多媒体服务，确保企业、群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。

2.应用层：

（1）江门市**12345**热线基础应用功能：包括话务系统、诉求受理平台、智能分

拨调度平台、协同处置反馈平台、效能督导监察平台、事项管理平台、热线数据可视化平台、市场主体诉求应用、知识库系统等。

（2）智能化应用功能：包括智能在线客服、智能坐席助手、智能辅助填单、智能质检等。

（3）社情民意智能分析功能：运营总览、事件管理、事件预警管理、事件多维分析等。

（4）个性化应用功能：移动端办公、政务课堂、5G视频客服等。

3.支撑层：

支撑功能充分运用人工智能、大数据、5G等技术手段，集成基础支撑能力，以及统一身份认证、GIS、事项目录等数字政府支撑平台能力，拓展和深化智能化应用建设，提升江门市12345政务服务便民热线平台智能化水平和主动服务能力。

4.数据层：

整合江门市12345热线平台在运行过程中所产生和归集的话务数据、工单数据、办理数据、效能数据、评价数据、知识库数据等各类城市数据，为实现数据资源的共建共享和更深层次的数据分析、数据挖掘、数据可视化展示、领导决策支持提供数据支撑。同时将归集的数据推送到“粤省心”平台，并在“一网共享”平台规范编目挂接。

5.基础设施层：

优化提升包括网络、信息安全等基础资源满足实际需求。

（二）新建江门市12345热线平台基础应用服务

提供江门市12345政务服务便民热线平台，构建纵向联通、横向协同、智能管理、多级闭环的全市一体数字化体系，推动社情民意和群众诉求及时感知、快速响应、高效办理和主动治理，着力解决人民群众急难愁盼问题，促进基层治理机制和管理方式创新，推动江门市治理体系和治理能力现代化。

1.新建话务系统

新建话务系统，包括多渠道呼入呼出，支持对话务进行分类智能排队、通话状态跟踪、通话录音与分析，结合智能在线客服进行联合服务，实现省市级、多部门纵向非紧急热线数据的整合，跨平台信息共享、话务“接诉即办”，更精准地感知社会需求、优化资源配置。

2.新建诉求受理平台

新建全渠道诉求接入功能，整合江门市12345热线平台的多源输入端口，包括语音呼叫、政务新媒体矩阵、移动端在线客服及江门市人民政府门户网站热线专栏等渠道，构建标准化工单转化机制，确保不同渠道来源的民生诉求均能生成结构化事件工单，支撑后续分派处理流程。支撑“江门易办事”微信公众号12345热线专栏和江门市人民政府门户网站12345热线专栏的诉求工单进度查询、信息发布等功能。

3.新建智能分拨调度平台

新建智能化事件分派功能，基于预设规则与算法模型实现工单精准流转。系统接收标准化工单后，通过智能辅助分拨引擎提供处置路径建议，达成快速响应、精准分派、精细处置目标，同步支持工单合并（批量）审批、责任单位退单审核及办理时限延期审批功能。

4.新建协同处置反馈平台

新建跨部门事件处理闭环系统，为热线承办部门提供工单响应、结果回传及质量核查工作台。系统内置智能校验机制，支持按人员、时段等多维度抽样复核，集成自动化回访功能与智能语音质检技术，结合政务消息协同模块实现跨部门信息实时互通。

5.新建效能督导监察平台

建立全流程效能监督体系，对低效工单（含重复投诉、差评工单、推诿事项等）实施分级督办：

- 日常督办：常规诉求按期跟踪；
- 重点督办：逾期未结、多次催办无效事项；
- 专项督办：重大共性民生问题整改。

系统生成效能评估报告，通过红黄蓝牌预警、问责通报及考核挂钩机制强化执行约束力。

6.新建事项管理平台

事项管理需建立统一的事项标准体系，基于统一事项体系进行诉求服务。根据热线多渠道运营热点及业务受理要素要求，对诉求事项进行分类管理并制定对应的业务模板支撑业务的规范受理。

事项管理功能包括但不限于事项目录及标签管理、事项内容信息、关键要素、数据项管理、事项模板管理、事项版本管理、事项查漏纠错、事项修订审核、事项发布轨迹。

7.新建热线数据可视化平台

服务考核方案中所涉及的考核指标须在可视化平台上实时统计分析。

汇聚全域工单数据资产（含基础工单、流程轨迹、附件资料及扩展字段），通过数据清洗、标签化治理及多维度建模，输出智能分析成果，包括：

- 决策支撑层：诉求热点图谱、热点事项预警指数、效能评价模型；
- 可视化层：数据交互式报表、动态监测大屏、移动端简报推送；
- 应用赋能层：诉求人特征画像、被诉主体关联分析、敏感信息识别；
- 核心功能模块：数据智能萃取引擎、可视化数据驾驶舱、热点事项追踪模块、空间地理信息映射系统。

8.新建市场主体诉求应用

做好市场主体诉求受理、事项分类、智能分拨调度、协同处置反馈、效能督导监察、事项管理、诉求分析可视化等方面工作，构建“117”机制（企业诉求“1小时响应+1天内提供解决方案+7天内办结”）服务体系。

9.新建知识库系统

基于多维度自定义的结构化智能知识管理系统，支持多媒体知识协同管理，帮助实现知识“一点采编、多点应用”，实现对多种渠道的统一支撑。知识库可将各类专业信息分类组织管理，结合全文检索并基于数据库技术建立统一、标准的业务知识库，统一搜集各类业务问题及相关信息、答案，使坐席人员只需输入关键字就能够准确、快速查阅诉求人关心的业务问题。

（三）智能化应用

主要内容包括新建智能在线客服、智能坐席助手、智能辅助填单、智能质检等功

能。

1.新建智能在线客服应用

基于12345微信服务渠道提供智能在线客服服务，由智能在线客服首先解答企业、群众的问题，提供便捷、渐进的引导问答方式解答企业、群众的问题。通过语义理解、大数据分析等技术，根据与企业、群众的多轮对话信息，判断企业、群众的意图，将热线高频的咨询投诉应答梳理，并训练形成智能专题知识机器人应答服务场景。基于知识库系统，系统将企业、群众咨询类的问题答复知识内容告知机器人，由机器人解答企业、群众的问题。

2.新建智能坐席助手应用

智能坐席助手利用智能语音引擎，实时获取识别转译语音对话内容，并对转译内容进行分析及处理，实现识别转写、回溯历史、智能事项识别、智能实体要素提取、知识推荐等服务，辅助坐席工作人员应答、下单，提高服务效能。

提供智能语音识别引擎服务（语音转文字）

为话务人员提供语音识别、语音转文字、关键词检索、语速检测、语音转写等功能。按配置40个坐席计算，每个坐席2路，合计需80路。支持普通话、粤语转文本。

3.新建智能辅助填单应用

根据诉求内容，智能提取关键要素信息，如涉事主体、诉求主题、事项分类、事发地址等，按照事项受理模板要素的要求快速匹配工单要素，自动填充工单关键信息，形成标准工单，完成智能填单。

4.新建智能质检应用

利用智能语音引擎和大数据分析技术，对录音数据进行自动筛选，发现服务质量问题，扩大质检覆盖范围，提升质检效率。向质检专员提供动态可扩展的质检分析工具，方便12345热线持续改进、优化质检工作，构建更为完善的质检体系。

（四）新建社情民意智能分析系统

通过12345热线的海量民生诉求数据，构建数据标准和质量规则，开展数据治理，建设数据分析基础库、适配具体业务的智能算法及模型，采用文本挖掘技术，从地域、事件、时间、诉求类型、诉求内容等多个维度，对诉求进行深入的分析和挖掘。

1.运营总览

通过运营总览模块呈现每日社情民意洞察的基本体征数据，抓取热线运行中的主要诉求，同时呈现话题分布、投诉对象分布、事发区域分布、诉求人情况、敏感词预警等，以便于统筹协调，精准把控。实现热线态势分析、事件分析、效能考核、专题分析、运营管理等可视化呈现，方便了解社情民意，及时掌控热点事件、危机事件的预测及处置，支撑社会治理科学决策。支持大屏、中屏、小屏应用。

2.事件管理

通过分类算法实现对诉求工单按照事件进行推荐及分类，对已确认事件进行分类管理。

3.事件预警管理

围绕事件要素开展预警模型配置，基于事件聚类算法，支撑事件智能感知。提供一人多诉、多人同诉、热点事件、多发事件、突发事件、敏感事件等多个事件预警模型，支持自定义配置预警阈值、预警等级等。

4.事件多维分析服务

基于事件维度和工单维度，对事件从多个角度进行数据分析和效能分析，并对工单处置情况进行监测分析，生成研判分析报告。

（五）个性化需求

1.移动端办公应用

新建移动办公处置平台供承办单位业务人员使用，使其随时可查阅和处理民生诉求，包括基本信息、转派意见、图片等多媒体信息，查询诉求办理全过程信息。

（1）工单处理及反馈：新建移动端办公管理系统，实现热线管理人员和业务人员在移动端进行热线业务工单查询、业务工单处理、审核和反馈等功能。

（2）领导工作台：为各部门领导建设专属工作情况展示页面，通过各信息模块的组合展示，汇集12345热线各系统相关数据，以图表、表格等方式展示12345热线平台运营数据。包括平台总览、部门处理情况、部门满意度分析和热线事项分析功能。另设置江门市市场主体诉求响应平台等专题分析功能。

2.政务课堂

通过政务服务系统工作人员移动培训平台——“江门政务课堂”，充分发挥数字信息技术对政务服务培训的支撑作用，拓宽政务培训的深度和广度。“江门政务课堂”主要以江门全市政务服务系统工作人员为培训对象，通过“江门政务课堂”对12345热线服务团队等进行线上学习和业务知识考核。建设培训管理、课件管理、题库管理、试卷管理、考试管理、满意度评价等应用。

3.5G视频客服

在线客服与企业、群众建立5G视频即时沟通机制，提升12345热线平台诉求即时处理能力，使咨询的反馈结果变得更加即时直观，便于获取精准匹配问题的答案，准确解决诉求问题。

（六）平台部署、新增功能和安全要求

1.根据国家、省、市有关要求，在合同期内12345热线如有新增工作，新增内容相关费用不超出本期合同总标的2%的（如中标供应商认为超出2%的，需出示第三方评估报告），中标供应商应自行承担费用并无条件响应完成（需在投标文件中提供承诺函）。

2.中标供应商应在服务周期内落实安全管理要求，并提供年度安全攻防演练专项支撑保障。

八、应急管理要求

（一）灾备应急能力。为应对突发事件，中标供应商需配备相应的应急储备、远端支撑能力。针对各种可能发生的紧急情况，制定详细的应急处置方案，包括启用应急处置预案的情形、处置措施、流程、具体要求等。

（二）备用场地能力。中标供应商须提供可开展业务的办公备用场地，场地位置可于蓬江区、江海区、新会区其中之一进行选址，公共交通便利，保证备用场地的可用性，充分考虑如何可以快速启动备用场地（可容纳不少于50个坐席），以满足服务热线工作正常需要。

（三）远程坐席能力。中标供应商需具备远程坐席支撑能力，提供远程座席服务，当台风侵袭等突发事件发生时，如原有的服务场地、备用场地均不能正常使用，中标供应商应快速调度不在岗员工等接入呼叫中心平台提供远程坐席，远端坐席服务需符合政府相关信息网络安全技术防护要求。

（四）异地支撑能力。具备异地坐席接入的能力，异地坐席接入需符合政府相关信息网络安全技术防护要求。

九、平台重点功能演示要求

（一）**演示资格说明：**现场演示人员须提供加盖投标人公章的投标人授权委托书（格式自拟）和演示人员本人身份证复印件，开标当天上午**11时**到达开标室【江门市蓬江区堤西路**88**号行政服务中心三楼江门市公共资源交易中心（详见开标当天开标室安排）】并现场填写签到表等相关表格确认，否则不得参与现场演示。投标人自行准备演示所需设备，其余与网络和通讯有关的设备均不能带进开标室，否则后果由投标人自行承担。

（二）**演示顺序：**经资格性审查和符合性审查通过的投标人按照开标仪式中唱标顺序进行演示。投标人应当按照采购代理机构的安排进行演示。

（三）**演示时间：**总演示时间（包括讲解、演示和答辩）控制在**30**分钟内。

（四）**演示内容：**针对本项目需求，现场演示平台基础应用演示、智能化应用、社情民意智能分析系统等内容，按照招标文件“第四章 评标”的要求进行现场演示讲解，评标委员会根据演示讲解的情况给分。

（五）**演示人数：**不超过**3**人。

（六）**演示形式：**

1.现场演示的形式按照招标文件“第四章 评标”的要求执行。投标人应在投标前测试演示文件，确保能正常读取打开，若演示文件不能正常读取打开，由此导致的后果由投标人自负。

2.演示现场请投标人准备相关资料。如演示、讲解过程中需要用到电脑、U盘等设备，请投标人自带，评标现场仅提供投影设备（HDMI接口），现场不提供网络且不允许使用网络，投标人应自行考虑现场情况，其它设备或工具由投标人自行准备。

3.如果投标人在演示时需要使用移动终端来实现演示功能的，建议使用平板电脑等非手机的移动终端来实现演示。投影仅提供HDMI接口，请演示的投标人自行解决接口转换问题。

十、运营服务标准要求

中标供应商在服务期内要达到以下要求：

（一）综合管理要求

1.中标供应商须制定详细的质量保障方案，包括质检方案、质检内容、抽检比例、人员安排、质检结果应用等。

2.中标供应商须制定详细的大数据应用方案，包括对政务服务便民热线大数据应用的理解、思考、计划以及为了满足本项目大数据应用需求所采取的措施。

3.中标供应商须制定详细的安全保密方案，包括安全保密内容、要求、措施、泄密补救、责任追究等。

4.中标供应商须向采购人提供实时、全面、有效监控江门市**12345**政务服务便民热线运行情况的手段，且每季度须提供详细的运营质量自查报告作为采购人对中标供应商服务质量服务考核的组成部分。

5.中标供应商须接受并配合采购人或采购人指定机构开展服务考核（考核方案详见附件），并同意年度考核不达标情况下扣减部分运营费用的做法。

	<p>6.中标供应商不得利用运营过程中生成的资料和通信内容作其他用途，也不得以任何方式向外泄露。除按照采购人要求需主动向诉求人反馈或向社会公布的事项处理结果以及便民公告信息外，任何单位、组织或个人需要获取江门市12345政务服务便民热线平台数据或相关资料，均须经采购人同意后提供。</p> <p>7.未经采购人同意，中标供应商不得利用江门市12345政务服务便民热线资源开展其他任何业务或宣传广告。</p> <p>8.中标供应商须积极配合采购人接待其他同行参观考察以及开展的宣传推广、培训学习等活动，并积极落实、执行采购人为了提升江门市12345政务服务便民热线服务水平、服务质量所采取的必要措施。</p> <p>9.未经采购人同意，中标供应商不得更换项目运营总监。采购人有权以书面形式通知中标供应商更换不能胜任工作的运营总监，中标供应商须在收到书面通知后的一个月内予以更换，且新更换的人员须经采购人同意。</p> <p>10.中标供应商对其雇用人员的管理须符合《中华人民共和国劳动法》有关规定。</p> <p>（二）技术服务要求</p> <p>1.中标供应商须制定详细的技术服务方案，包括技术服务的日常工作内容、巡检分工、巡检频率、巡检记录、故障排除方法、应对措施、服务承诺等。</p> <p>2.中标供应商须根据采购人的业务发展需要制定与其他数据中心或平台进行数据采集、交换、共享的方案并实现技术落地，根据实际需要提供扩容部署和业务系统对接服务。</p> <p>3.中标供应商须为用户提供自项目最终验收之日起至2028年5月的软件免费维护服务，免费维护包括系统维护、故障检测、故障修复、性能优化。免费维护服务期内，中标供应商必须有可靠的服务，由中标供应商派员到采购人使用现场维护。由此产生的一切费用均由中标供应商承担。</p> <p>十一、项目资产权属</p> <p>中标供应商为履行本项目义务所形成的所有服务成果的知识产权归采购人所有，并在运营期满后将有关资产移交采购人，包括系统源代码、平台数据、用户账号信息、运维资料等。</p>
说明	<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指江门市政府采购中心，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指江门市人民政府行政服务中心，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 3家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家

13	有效供应商家数	采购包1：3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	不收取。
17	代理服务费收取方式	不收取
18	其他	
19	开标解密时长	30分钟 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4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。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68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》，监狱企业视同小微企业。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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。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《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购

代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用

工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

（2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由江门市政府采购中心代收。具体要求详见江门市政府采购中心有关指引，递交事宜请自行咨询江门市政府采购中心；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至江门市政府采购中心，到账情况以开标时江门市政府采购中心查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/),

申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

7.投标有效期

7.1投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8.样品（演示）

8.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9.除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1.开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

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。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

（3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1. 询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

(1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

(2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

(1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；

(2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；

(4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：张丽华

电话：0750-3871330

传真：-

邮箱：-

地址：广东省江门市蓬江区堤西路88号三楼江门市人民政府行政服务中心。

邮编：-

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：江门市财政局

地 址：江门市蓬江区华园中路21-23号

电 话：0750-3501936、0750-3501903

邮 编：529000

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4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，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(江门市12345政务服务便民热线运营项目(2025年-2028年)): 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。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由江门市政府采购中心统一对外发布。

(2) 对江门市政府采购中心或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3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;

4.4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;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明: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。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准,对投标文件进行评审。评标结束后,对投标人的评审名次进行排

序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年））：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）;监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年））：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。 如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	投标人应在投标文件中提供财务报表和财务会计制度。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	投标人应在投标文件中提供与开展业务有关的设备的资料（照片、图片等）； 投标人应在投标文件中提供与开展业务有关的人员技术证明。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标函相关承诺格式内容。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	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失信主体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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ 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）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。
8	投标人应具有有效期内的增值电信业务经营许可证（业务种类需包括国内呼叫中心业务）资质，投标时提交证书扫描件。	投标人应具有有效期内的增值电信业务经营许可证（业务种类需包括国内呼叫中心业务）资质，投标时提交证书扫描件。

表二符合性审查表：

采购包1（江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年））：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标文件满足招标文件实质性要求。	本项目的实质性内容为投标报价、合同履行期限、“★”条款（若有），投标人必须完全满足上述实质性内容的要求，如果有一项不满足，其投标将被拒绝。
2	提交有效的《投标函》和《法定代表人授权书》（或《法定代表人证明书》）	投标人应在投标文件提交有效的《投标函》和《法定代表人授权书》（或《法定代表人证明书》），格式可以参考“第六章 投标文件格式与要求”的相关内容。
3	投标文件按要求签署、盖章。	投标文件按要求签署、盖章。

2.投标文件澄清

2.1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，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包1(江门市12345政务服务便民热线运营项目（2025年-2028年）):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分32.0分 技术部分58.0分 报价得分10.0分	
	运营服务具体响应方案 (7.0分)	根据投标人提供的运营服务具体响应方案进行评分： 1.方案完全满足并优于采购需求的，得7分。 2.方案完全满足采购需求的，得5分。 3.方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。
	服务承接平滑过渡方案 (5.0分)	根据投标人提供的服务承接平滑过渡方案进行评分： 1.提供服务团队过渡方案，方案完全满足采购需求，得1分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 2.提供业务过渡方案，方案完全满足采购需求，得1分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 3.提供平台过渡方案，方案完全满足采购需求，得1分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 4.提供人员过渡方案，方案完全满足采购需求，得1分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 5.提供应急处置方案，方案完全满足采购需求，得1分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。

技术部分	新建江门市12345政务服务便民热线平台方案 (20.0分)	<p>根据投标人提供的江门市 12345 政务服务便民热线平台方案评分，包括江门市12345热线平台架构设计、新建江门市12345热线平台基础应用服务、智能化应用、提供社情民意智能分析系统服务、个性化需求、提供系统平台安全演练服务方案等6个方面进行分项评分，总得分为分项评分之和，具体为： 1.江门市12345热线平台架构设计方案完全满足采购需求，得2分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 2.江门市12345热线平台基础应用服务方案完全满足采购需求，得4分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 3.智能化应用方案完全满足采购需求，除采购需求规定内容外，额外新增2个智能化应用功能，得6分；额外新增1个智能化应用功能，得5分； 完全满足采购需求，得4分； 方案不能完全满足采购需求或未提供，不得分。（说明：每个新增智能化应用功能须已在地级市以上的政务热线领域成功应用且投标人在投标文件中提供包括系统演示图片和用户确认书、评价等证明材料） 4.提供社情民意智能分析系统服务方案完全满足并优于采购需求，得4分；完全满足采购需求，得2分； 方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 5.个性化需求方案完全满足并优于采购需求，得3分；完全满足采购需求，得1.5分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 6.提供系统平台安全演练服务方案完全满足采购需求，得1分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。</p>
	运营服务标准要求响应方案 (5.0分)	<p>根据投标人提供的运营服务标准要求响应方案进行评分： 1.方案完全满足并优于采购需求，得5分。 2.方案完全满足采购需求，得3分。 3.方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。</p>
	应急管理方案 (6.0分)	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分： 1.提供灾备应急方案，方案完全满足采购需求，得1.5分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 2.提供符合条件的应急备用场地的长期使用证明（租赁合同、房产证、近期附带时间水印的照片）等进行评分，内容完全满足采购需求，真实有效，得1.5分；内容不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 3.提供远程坐席能力，方案完全满足采购需求，得1.5分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 4.提供异地支撑能力，方案完全满足采购需求，得1.5分；方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。 本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。</p>

<p>系统演示-平台基础应用演示 (5.0分)</p>	<p>平台基础应用演示：包括但不限于话务系统、诉求受理平台、智能分拨调度平台、协同处置反馈平台、效能督导监察平台、权责事项管理平台、热线数据可视化平台、知识库系统。该评分项根据投标人现场演示内容进行评审，演示解说及答辩时长按采购需求要求规定执行：1.演示可交互原型（脱机），演示内容完整、详细、表述清晰、充分合理、重点突出，没有超出投标文件范围，完全满足采购需求的，得5分。2.演示可交互原型（脱机），演示内容完整、详细、表述清晰，没有超出投标文件范围，完全满足采购需求的，得3分。3.演示内容完整、没有超出投标文件范围，完全满足采购需求的，得2分。4.存在演示内容超出投标文件范围、不完整、较简单、表述不清晰、没有完全满足采购需求或没有进行本项内容演示的情形之一的，得0分。</p>
<p>系统演示-平台智能化应用演示 (5.0分)</p>	<p>平台智能化应用演示：包括但不限于智能在线客服、智能坐席助手、智能辅助填单、智能质检应用等。该评分项根据投标人现场演示内容进行评审，演示解说及答辩时长按采购需求要求规定执行：1.演示可交互原型（脱机），演示内容完整、详细、表述清晰，重点突出，没有超出投标文件范围，完全满足并优于采购需求，进行充分合理的讲解说明，得5分。2.演示可交互原型（脱机），演示内容完整、详细、没有超出投标文件范围，完全满足并优于采购需求，但讲解说明不充分合理，得3分。3.演示内容完整、没有超出投标文件范围，完全满足采购需求的，得2分。4.存在演示内容超出投标文件范围、不完整、较简单、表述不清晰、没有完全满足采购需求或没有进行本项内容演示的情形之一的，得0分。</p>
<p>系统演示-社情民意智能分析系统演示 (5.0分)</p>	<p>社情民意智能分析系统演示：包括但不限于运营总览、事件管理、事件预警管理、事件多维分析等。该评分项根据投标人现场演示内容进行评审，演示解说及答辩时长按采购需求要求规定执行：1.演示可交互原型（脱机），演示内容完整、详细、表述清晰，重点突出，没有超出投标文件范围，完全满足并优于采购需求，进行充分合理的讲解说明，得5分。2.演示可交互原型（脱机），演示内容完整、详细、没有超出投标文件范围，完全满足并优于采购需求，但讲解说明不充分合理，得3分。3.演示内容完整、没有超出投标文件范围，完全满足采购需求的，得2分。4.存在演示内容超出投标文件范围、不完整、较简单、表述不清晰、没有完全满足采购需求或没有进行本项内容演示的情形之一的，得0分。</p>
<p>投标人具有政务服务便民热线运营项目经验 (12.0分)</p>	<p>根据投标人2021年以来承接的政务服务便民热线，或自有服务热线项目经验进行评分：投标人承担过政务服务便民热线项目（具备坐席规模在50人或以上，合同期不低于一年），每提供一份，得2分。本项最高得12分。 【分公司投标的，可使用总公司或总公司下属其他分公司（含投标人下级分支机构）业绩进行投标，同样符合得分条件。总公司投标的，可使用其下属各级分公司的业绩进行投标，同样符合得分条件。】 本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。</p>

商务部分	人员薪酬标准和到岗方案 (9.0分)	根据投标人提供的人员薪酬标准和到岗方案进行评分： 1. 投标方案完全满足采购需求，得 5 分。 2. 在投标方案完全满足采购需求的基础上，每增加 1 个大数据研究和技术部岗位得 1 分，最多得 4 分。 3. 投标方案不能完全满足采购需求或未提供的，不得分。本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。
	团队管理情况 (11.0分)	1. 管理团队均具备大学（本科）及以上学历，得 1 分。 2. 运营总监具备 3 年或以上服务类热线运营项目管理经验，提供上述业绩经验证明材料扫描件，包括但不限于能体现其参与项目的合同复印件或项目业主盖章确认其参与的证明材料，证明材料中时间跨度需能体现 3 年或以上服务类热线运营项目管理经验，得 2 分。 3. 年以下服务类热线运营项目管理经验的，得 1 分，如无相关经验不得分。 3. 运营总监具备人员规模在 50 人或以上或服务类热线运营管理经验的，提供上述业绩经验证明材料扫描件，包括但不限于能体现其参与项目的合同复印件或项目业主盖章确认其参与的证明材料，项目合同中能体现有 50 人（含）以上的热线项目负责人运营管理经验的，得 1 分，否则不得分。 4. 管理团队中具有人社部门（或具备职称评定的机构或单位）颁发的通信类中级或以上职称证书、通信专业技术人员职业资格中级或以上证书（人力资源和社会保障部、工业和信息化部联合颁发）等 2 种证书的任意一个，得 2 分。 5. 管理团队中具有信息安全工程师证书（人力资源和社会保障部、工业和信息化部联合颁发）、注册信息安全专业人员（CISP）证书（中国信息安全测评中心颁发）、信息安全保障人员认证（CISAW）证书（中国网络安全审查技术与认证中心颁发）等 3 种证书的任意一个，得 2 分。 6. 大数据研究和技术部团队中具有数据分析认证证书（工信部电子通信行业职业技能鉴定指导中心或工信部教育与考试中心颁发）、高级信息系统项目管理师证书（工信部或人社部颁发）、大数据高级工程师（工信部或人社部颁发）中的任意一个得 2 分，任意两个得 3 分。 6 项合计最高得 11 分。注： 1. 须提供毕业证书、学历证书、项目合同、业绩经验等相关证明材料。如职业资格证书按规定可对应职称的，提供职业资格证书复印件外，还须提供人社部门关于职业资格证书对应职称的相关文件，方可对应得分。 2. 须提供以上人员在本公司任职的外部证明材料：本项目须提交投标人为其缴纳的投标截止日前 6 个月的社保证明复印件加盖投标人公章。 3. 不提供证明文件不得分。其他不得分。本部分评分内容为客观分，评审委员会各成员评分须一致。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：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。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4.汇总、排序

采购包1:

将综合得分从高到低排出名次，总分第一名为第一中标候选供应商，第二名为第二中标候选供应商，以此类推。总得分相同的，按报价得分由高到低排列；总得分相同且报价得分相同的并列。定标：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。中标候选人并列的，采购人委托评标委员会投票确定中标人，一人一票，不得弃权。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(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。

第五章 合同文本

广东省政府采购

合 同 书

采购计划编号：_____

项目编号：_____

项目名称：_____

甲方：_____

电话：_____传真：_____地址：_____

乙方：_____

电话：_____传真：_____地址：_____

根据 _____项目 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国民法典(合同编)》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）： _____元（¥ _____元）人民币。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1. _____。

2. _____

.....

三、甲方乙方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

2.乙方的权利和义务

四、服务期间（项目完成期限）

2025年5月1日-2028年4月30日。

五、付款方式

支付方式为分期支付。

根据中标供应商合同金额和年度运营质量的达标情况（90分达标），采用按月支付，具体支付安排如下：

（一）2025年（支付比例为合同总金额22.2%）：

2025年5月-12月，每月支付合同总金额的2.775%。

（二）2026年（支付比例为合同总金额33.3%）：

1.2026年每月支付合同总金额的2%。

2.根据新建江门市12345政务服务便民热线平台验收结果（2026年1月前完成验收）进行核算。如果验收合格，则在2026年4月另支付合同总金额的6%；如果未按前述时间完成验收的，付款时间顺延。

3.根据运营第一合同年度服务考核结果（2026年5月31日前完成考核）进行核算。如果考核达标，则在2026年7月另支付合同总金额的3.3%；如果考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。

（三）2027年（支付比例为合同总金额33.3%）：

1.2027年每月支付合同总金额的2.5%。

2.根据运营第二个合同年度服务考核结果（2027年5月31日前完成考核）进行核算。如果考核达标，则在2027年7月另支付合同总金额的3.3%；如果考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。

（四）2028年（支付比例为合同总金额11.2%）：

1.根据中标供应商在运营期满后1个月内配合平台资产移交、数据迁移等情况进行核算。如果按时按质完成，则在2028年6月另支付合同总金额的3.3%；如果该项考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。

2.根据中标供应商在运营期满后1个月内配合下一运营周期过渡交接工作的情况进行核算。如果按时按质完成，则在2028年6月另支付合同总金额的4.6%；如果该项考核不达标，则不再支付合同总金额的4.6%。

3.根据运营第三个合同年度服务考核结果（2028年5月31日前完成考核）进行核算。如果该项考核达标，则在2028年7月另支付合同总金额的3.3%；如果考核不达标，则不再支付合同总金额的3.3%。

注：1.前述费用均由采购人通过向财政局申请经费向中标供应商支付。中标供应商指定签字盖章栏中的银行账户为收款账号。

2.采购人已经办理财政经费支付申请，因政府财政部门审查，财政支付管理流程及预算下达导致支付延期，

支付期限自动顺延，采购人不承担责任，中标供应商不得以此为由延迟履行或不履行合同义务，采购人应中标供应商要求可作出相应说明。

六、知识产权归属

七、保密

八、违约责任与赔偿损失

- 1.乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价**5%**的违约金。
- 2.乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价**3‰**的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
- 3.甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的**5%**的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的**3‰**向乙方偿付违约金。
- 4.对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照以下合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：

5.其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

九、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。

十、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。

十一、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。

十二、其它

- 1.本合同所有附件、招标文件、投标文件、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义务。

十三、合同生效

- 1.本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。
- 2.合同一式__份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

代表： 代表：

签订地点：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人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的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**440701-2025-00259**

采购项目编号：**JM2025-A007**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：江门市政府采购中心

你方组织的“江门市**12345**政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目”项目的招标[采购项目编号为：JM2025-A007]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“江门市**12345**政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起**90**日历天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未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。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十四）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前**3**年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十五）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十六）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：江门市政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“江门市12345政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目”项目采购[采购项目编号为JM2025-A007]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。

投标人（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：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：江门市人民政府行政服务中心

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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： 年 月 日

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

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、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，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）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）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。
本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

- 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。
- 2: 投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：_____（盖章）_____，乙公司全称：_____（盖章）_____，.....公司全称：_____（盖章）_____，

_____年____月____日，_____年____月____日，_____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”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，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 3. “是否偏离”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”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，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，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
4. “是否偏离”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”。
5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：江门市政府采购中心

如果我方在贵采购代理机构组织的江门市**12345**政务服务便民热线运营（**2025年-2028年**）项目招标中获中标（采购项目编号：**JM2025-A007**），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应江门市政府采购中心的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）； _____

投标人法定地址： _____

投标人授权代表（签字或盖章）： _____

电 话： _____

传 真： _____

承诺日期： _____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

江门市政府采购中心

我单位已登记并准备参与“江门市12345政务服务便民热线运营（2025年-2028年）项目”项目（采购项目编号：JM2025-A007）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
- （1）_____（问题或条款内容）
- （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
- （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）
- ...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

- (一)索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；
- (二)索赔通知文件必须同时附有：
 - 1.一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；
 - 2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。
- (三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

- (一)向我方所在地的人民法院起诉。
- (二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

- 1.本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。
- 2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____ (盖章)
联系地址：_____
联系电话：_____
开立日期：__年__月__日

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日