**政府采购**

**公开招标文件**

**（电子招投标）**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称：** | **2023年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务** |
| **项目编号：** | **HZGJ-XFJ2022-03** |

|  |  |
| --- | --- |
| **采购人**  **（招标人）：** | **中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局** |
| **代理机构：** | **杭州贯今工程咨询有限公司** |
| **日 期：** | **二〇二二年十二月一日** |

**目录**

[第一部分 招标公告 1](#_Toc31928)

[第二部分 投标人须知 5](#_Toc23448)

[第三部分 采购需求 21](#_Toc27685)

[第四部分 评标办法 21](#_Toc5499)

[第五部分 拟签订的合同文本 34](#_Toc21495)

[第六部分 应提交的有关格式范例 41](#_Toc23588)

[附件 66](#_Toc13288)

另附：杭州 12345 政务热线服务规范

**第一部分 招标公告**

项目概况

2023年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务招标项目的潜在投标人应在政采云平台（https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2022年12月21日14点00分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**HZGJ-XFJ2022-03

**项目名称：**2023年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务

**预算金额（元）：**14202000

**最高限价（元）：**14202000

**标项名称:**2023年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务

**数量:**1

**预算金额（元）:**14202000

**简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：**萧山区统一政务咨询投诉举报平台（以下简称区统一平台）电话投诉、咨询前台人工接听、受理服务。具体详见第三部分“采购需求”。

**合同履约期限：**2023年1月1日至2023年12月31日。

**本项目接受联合体投标：****是，****否**。

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

专门面向中小企业

货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；

货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，小微企业合同金额应当达到 %;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到 % ，小微企业合同金额应当达到 % ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

3.本项目的特定资格要求：（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。（2）联合体投标的，联合体成员均应满足资格要求，成员数量不多于 2 个，合同份额占比大的作为牵头人,项目经理由牵头人派遣。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2022年12月21日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**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：** 2022年12月21日14点00分 （北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2022年12月21日14点00分

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/），开标现场会议组织地点：杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室。

**五、采购意向公开链接**

<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed_noticeDetails/index.html?noticeId=9041829&utm=web-government-front.49399a16.0.0.8bacbfe06bf411ed968517a1cc77441f>

**六、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**七、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）已分别于2022年1月29日和2022年2月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，详见http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。（4）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致，公告期限为发布之日起至2022年12月8日。（5）金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。中小企业划分认定以总公司为准。

**八、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局

地 址： 杭州市萧山区博学路837号

项目联系人（询问）：陈伟

项目联系方式（询问）：0571-82899902

质疑联系人：陈金剑

质疑联系方式：0571-82898349

2.采购代理机构信息

名 称：杭州贯今工程咨询有限公司

地 址：杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室

项目联系人（询问）：吕工

项目联系方式（询问）：17767198122

质疑联系人：程晨

质疑联系方式：13346150286

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市萧山区财政局

地 址：萧山区人民路318号

传 真：0571-82756122

联系人 ：汤先生

监督投诉电话：0571-82756122

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn

/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400

-881-7190获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| 1 | **项目属性与**  **核心产品** | A货物类，单一产品或核心产品为： / 。  B服务类。 |
| 2 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | 标的： 2023年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务 ，属于其他未列明行业； |
| 3 | **是否允许采购**  **进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | A1同意分包，同意将非主体、非关键性的工作分包。若采用分包的，要求分包企业为小微企业。   * A2非联合体参加的，同意将“ ”工作分包。   ☐ B不同意分包。  ▲注：分包单位根据分包工作内容满足相应资格要求，分包份额不得超过总包单位。投标人中标后以分包方式履行合同的，另行提供分包意向协议（附件7）；不以分包方式履行合同的，则不需要提供。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供，  （1）样品： / ；  （2）样品制作的标准和要求： 按采购需求设备参数要求 ；样品操作演示的标准要求：投标人应派遣项目组人员之一在评标期间对样品进行现场操作演示，评标委员会将根据评标方法及评分标准的规定对样品进行评审。未提供样品的或未派遣人员在评标期间对样品进行现场操作演示的或未提供身份证明的，评分项不得分。  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：否（如有的，在投标文件中提供）；是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： 投标截止时间前 ；地点： / ；联系人： / ，联系电话： / 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置摆放或安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  样品操作演示时间：评标期间（开标结束后进入评标），具体时间以现场口头通知为准。代理工作人员在杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室现场口头通知演示人员，并在工作人员的带领下进入讲解地点，若口头通知后5 分钟内未到达的，视为放弃讲解。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解** | A不组织。  B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行 / 讲解。每个投标人时间不超过 / 分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员要求为（ / ），辅助人员不超过 1 人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示按以下方式 / ：  方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。  方式二：代理机构评标场所现场讲解演示。现场讲解地点为 / ，讲解时间为评标期间（开标结束后进入评标），具体时间以现场口头通知为准。代理工作人员在杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室现场口头通知演示人员，并在工作人员的带领下进入讲解地点，若口头通知后5 分钟内未到达的，视为放弃讲解。讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章）及身份证明，否则不得讲解演示。  方式三：采用视频录制方式，用U盘介质储存快递或邮寄至代理机构（公告中列明的地址），视频中演示人应出示身份证。未派遣投标文件中的项目组人员进行演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。若因U盘损坏或打不开则按视为未提交。  方式四：采用现场钉钉直播演示的。开标后，演示人请加钉钉号 ，请求发送后，代理工作人员将通过好友验证。直播演示前，首先演示人进行身份信息直播核对。未派遣投标文件中的项目组人员进行直播演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | 1. 资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。   投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品 / 属于品目清单范围，采购人及其委托的采购代理机构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。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（应考虑完成本项目全部内容可能发生的各项费用，包括但不限于人工费、场地费、场地设施配置使用费、日常设备设施维护费、办公费、线路费、企业管理费、利润、税金等。其中，管理人员和工作人员每月工资不得低于杭州市最低工资标准（2280元/月），每月按时缴纳社会保险；员工加班费支付符合《劳动法》规定。）均计入报价。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。  **提醒：** **本项目履约验收时委托第三方检测，验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。🗹本项目履约验收时不委托第三方检测。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用**  **融资** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，详见http://www.xiaoshan.  gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收**  **人员** | 投标人如提交备份投标文件的，请送至 杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室 ；备份投标文件签收人员：程晨，联系电话： 17767198122 。  **采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 1. 采购代理服务费由采购人支付。  2.投标文件存在下列情况之一的，视为撤回：  （1）电子投标文件（含备份文件）无法解密的；  （2）投标文件未按时解密或备份文件无法成功导入的；  （3）投标截止时间前，投标人仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的。  3.政采云平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。  4.现场踏勘：投标人可自行踏勘现场。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

1. **定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目的要求，“” 系指不适用本项目的要求。

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。（本项目不适用）

3.2 支持绿色发展（本项目不适用）

3.2.1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。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。▲**采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求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的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《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）》。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

3.3.2.1在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

3.3.2.2在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3.3.2.3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。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《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）规定的监狱企业并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证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业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。

3.4支持创新发展（本项目不适用）

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起2年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5中小企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，详见http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229

293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

3.6平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.2供应商质疑

4.2.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.2.2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，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

4.2.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

4.2.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.2.3.4事实依据；

4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.2.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.2.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.2.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.3供应商投诉

4.3.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.3.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.4在线质疑、投诉。

根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式或政采云线上询问方式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

1. **开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

1. **投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）；

11.1.2符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函；

11.1.3联合协议（联合体参加的需提供）；

11.1.4满足政府采购政策的资格要求证明材料；

11.1.5满足本项目特定资格要求的证明材料。

**11.2商务技术文件：**

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3符合性审查资料；

11.2.4评审标准相应的商务技术资料；

11.2.5政府采购供应商廉洁自律承诺书。

**11.3报价文件：**

11.3.1开标一览表；

11.3.2供应商针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

11.3.3中小企业声明函（项目非专门面向中小企业时，如为小微企业的提供）。

**注：投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份（**非强制要求，投标人自行考虑，快递到付或包裹破损拒绝接受）。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘或U盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分第4.2项规定的情形之一的，投标无效。

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

18.4本项目唱标顺序：🗹先技术商务后报价（后唱标），🞎报价技术商务同时开（先唱标）。

**19.资格审查**

19.1开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.5合格投标人不足3家的，不再继续评标。

**20.信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.** 评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、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提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。甲方根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。乙方履约验收评价总分为100分的，甲方免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金为合同金额0.5%；评价总分在不满90分或者暂无评分的，收取履约保证金为合同金额1%。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

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

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

28.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**29.验收**

29.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

29.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

29.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

29.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况：**

萧山区统一政务咨询投诉举报平台（以下简称区统一平台）包括“萧山区12345”市长公开电话号码落地接听服务，城市管理热线、市场监督管理热线、人力社保热线、法律援助热线等政务类热线接听、受理服务，年约60万件的群众电话咨询、投诉。

**二、服务期：2023年1月1日至****2023年12月31日。**

▲三、过渡期

1.本项目过渡期为中标通知书发出之日（即采购结果公告发布之日）起10天内，且不超过2022年12月31日。其中准备期8天，交接期2天。若采购进度变化导致过渡期不足10天的，供应商自行考虑风险报价，并做好充分准备。

2.中标人存在以下情况的，则视为主动放弃签订合同，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人，依次类推，也可以重新开展政府采购活动；采购人若确定下一顺位中标候选人为中标人的，则由放弃的单位向采购人赔偿损失【原中标价和新中标价的差额（若有）】:

（1）中标人在准备期内未将项目组人员、场地、设施设备按采购要求全部到位的；

（2）中标人项目组人员、场地、设施设备按采购要求全部到位，因中标人原因导致未在交接期内顺利交接的。

**四、服务内容：**

萧山区统一政务咨询投诉举报平台（以下简称区统一平台）电话投诉、咨询前台人工接听、受理服务内容包括但不限于如下：

（1）负责接听区统一平台所有来电。在区统一平台中准确记录来电诉求，根据接话规范答复咨询类来电、转告相关责任人和交办承办单位。

（2）负责区本级信访和区统一平台电话回访等工作。

（3）负责受理群众通过电话反映的诉求，做好登记、答复、交办、回访、审核、协调督办、现场踏勘核实等工作。

（4）负责受理群众通过网上信访渠道反映的诉求，做好签收、交办、回访、审核、协调督办、现场踏勘核实等工作。

（5）在区长公开电话受理中心的指导下，负责群众诉求中重大紧急突发信息的报送和处置，并跟踪处理结果。

（6）负责区统一平台受理中涉及的信息采编和数据分析工作。

（7）协助区统一平台知识库的维护。

（8）协同管理区统一政务咨询投诉举报平台信息系统，共同做好信息宣传报道和第三方质量评估等工作。

（9）协助采购人优化区统一政务咨询投诉举报平台政务信息服务平台，实现统一平台工作的高效业务流程处理和工作管理机制。

（10）负责受理中心接话系统与采购人信息化系统的接口及软件的调试工作。

（11）服务标准参照DB 3301/T 0328—2020《杭州 12345 政务热线服务规范》执行。

**五、服务要求**

（一）管理要求

供应商成立专门的项目小组，负责受理工作。提供受话服务规范用语，统一工作制服，明确来电处理流程，确保服务的顺利进行。

▲（二）运营场所、设备及硬件设施要求

供应商应具有满足受理服务的固定场所和硬件设施，作为本项目电话人工受理的受理中心。受理中心具有呼叫坐席、办公室、网络通信及设备配备等。

1.场所要求

（1）供应商应具有固定场所，场所位于萧山行政区域，场地面积不少于1850平方米：

（2）功能布局包括人工电话接听工作区、后台处理办公室、会议室、接待室、值班室、更衣室。供应商应提供7×24小时的接听能力，满足目前每月接听5万件左右的群众来电，以及为后续来电量的增加预留空间。供应商应配套不少于60个电话接听坐席。

（3）室内装修、文化建设（标牌标识等）按甲方要求。人工电话接听工作区须做隔音措施。

2.办公设备、硬件设施要求

（1）办公家具、办公设备以及办公用具按办公要求配置。

（2）具备通信网络系统及其他涉及政务服务平台连接硬件设施，不少于60路坐席并负责接听的通信保障，不少于100M速率的办公网络及政务网专线。设施包含但不仅限于：接听座席及接听设施（模拟话机盒、耳唛等）、办公电脑、网络保障设施（服务器、UPS不间断电源、交换机、应急通讯设施等）、信访数据展示屏（不小于20平方米，技术参数不低于：像素间距 1.25 mm，像素密度 640000dots/m²）等。

3.负责统一政务咨询投诉举报平台上级信访数据接口连通工作。

（三）受理服务人员要求

1.供应商提供相应质量的电话接听能力，并持续按照省、市最新政务热线服务规范对接听人员进行定期培训，确保提供的接听服务能够满足省、市要求，提供满足60路坐席的受理服务人员，分为接听服务组和后台交办组，按照话务量科学合理安排坐席和人员，确保月平均有效接通率≥90%，月平均15秒接通率≥90%。

2.投标人应每月按时支付服务工作人员薪资（包括但不限于工资、加班费、年终奖、高温费、社保、福利等），并承担劳保用品费、员工培训费等一切费用。员工加班费支付符合《劳动法》规定，按时缴纳社会保险，做到合法用工。

▲3.对于接听服务人员的要求应满足以下条件：

①服务人员思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；

②年龄38周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；

③大专及以上学历，专业不限（学历需在学信网上能查询到）；

④服务礼仪应有良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；

⑤接听记录工作应及时、认真，做到数据准确，熟悉业务及相关软硬件操作为佳。

⑥30个以上的接听人员需具有1年及以上政务热线话务服务工作经历。

4.后台交办组负责做好签收、交办、回访、审核、协调督办、现场踏勘核实等工作。

（四）接听人员培训要求

供应商需组织岗前、岗中培训，采购人协助进行业务指导。具体基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。

1. 甲方提供的软、硬件设施
2. 浙江省统一政务咨询投诉举报平台、杭州市统一政务咨询投诉举报平台由招标人提供，中标人负责安装。
3. 叫号系统（软件和硬件）由招标人提供，中标人负责安装。如有损坏或不能使用的，由中标人负责修理、更换。

▲**六、考核指标标准：**

考核方式为每月一考核，满足以下具体考核指标标准即考核通过。甲方负责对乙方人工接通率、责任投诉等13项服务指标，每月进行考核结算。

1.有效接通率：（人工接听电话总数+AI接听电话总数）/（系统分配给人工坐席的总话务量+AI接听电话总数）\*100%，要求月平均≥90%，每下降1%，扣除当月服务费5000元。

2.上导准确率：指上导市“12345”准确率，要求月平均≥95%，每下降1%，扣除当月服务费500元。

3.受理质量满意率：指来电人对话务员接听受理的满意率，要求月平均受理质量满意率≥98%，每下降1%，扣除当月服务费500元。

4.咨询事项直接答复率：指接听人员登记的咨询类信访事项直接答复率，要求月平均≥93%，每下降1%，扣除当月服务费500元。

5.效能投诉率：因接听人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均≤月受理总量万分之一，每增加1件，扣除当月服务费500元。因履职不当给工作造成较大无法挽回的影响，视情节轻重给予相应处分并扣除当月服务费1000元。

6.平均事后处理时间：指一次呼叫电话接听后，坐席完成与呼叫有关的整理工作所需要的时间，要求月平均≤300秒，每超过60秒，扣减当月服务费300元。

7.受理质量差错率：被后台或检查人员质量稽查发现，存在明显质量问题的受理单/总受理单，要求月平均≤2‰，每超过1‰，扣减当月服务费300元。

8.服务路数：全年月均服务路数不得低于60路，若低于60路，需要及时进行增补，若服务路数低于60路且持续一季度，则扣除缺少路数的相应服务费。

9.甲方负责对乙方提供的设备每月进行核查，未按时配备到位的，按2000-50000元/次进行扣减，3个月内配备不到位的，甲方有权终止合同。

10.若发生不符合服务要求被上级部门考核扣分的情况，视具体情况酌情扣减当月服务费。

11.具体考核指标应按照上级统一政务咨询投诉举报平台委托服务考核指标逐月提升。

12.若上级部门对考核指标标准有最新要求的，按最新要求执行。

**七、实施地点：**中标供应商提供的受理中心场所。

**八、商务要求：**

1.付款方式：甲方每月支付 中标单价\*坐席数 万元（若财政资金未到位，则支付时间顺延至财政资金到位后支付）；最后一笔费用在2023年12月10日前支付完毕。如根据考核结果扣款的，则在支付款中直接扣除。根据甲方考核结果按实结算。乙方在申请支付时提供付款申请单和发票。

2.履约保证金

乙方应于合同签订后十个工作日内，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，提交合同总价1%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。

政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位免收履约保证金；评价总分在100分以下或者暂无评分的，收取履约保证金为合同金额1%。

3.联合体参加要求

若联合体参加的，联合体成员应根据联合体协议书中相应承担的工作内容、合同份额进行各自配备相应人员和设施设备，项目经理由牵头人派遣。

联合体各成员分工承担的工作内容以联合体协议书为准，若联合体协议书分工存在不明确事项的，则签订本合同前予以明确。联合体协议书中未明确合同价款联合体成员分别和甲方结算支付的，则甲方支付给联合体牵头人，即发票由牵头人开具。

4.分包要求

分包单位根据分包工作内容满足相应资格、具备服务能力。

5.履约验收

（1）履约验收的主体：验收主体为采购人。

（2）履约验收的时间：2023年7月进行中期验收，2023年12月进行最终验收。

（3）履约验收的方式

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的分期验收方式进行履约验收。

（4）履约验收的程序

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的一般程序进行履约验收。

（5）履约验收的内容

技术部分：①服务内容、设施设备、人员按招标文件要求和投标文件承诺的提供。②每月的考核要求。

商务部分：①履约保证金按招标文件要求提供。②费用按招标文件要求结算、支付。

（6）验收标准

①满足采购需求及技术文件的要求，达到国家及行业现行规范的合格标准；②资金支付及履约保证金返还条件、争议处理、验收费用支付、甲方及乙方各自权利义务等内容按国家，省，市现行规定和合同约定的内容。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 分值 | 评审因素 | 备注 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 |
| 一 | 技术部分 | 85分 |  |  |  |
|  | 项目需求的理解 | 4 | 对项目主要服务内容认识全面、理解准确、符合采购要求的得4分，基本符合的得2-3分，不符合的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 重难点分析 | 4 | 从地域特色、业务量、呼叫系统等方面分析本项目服务工作重难点，分析到位、全面合理的得4分，基本符合的得2-3分，不符合的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 受理中心技术平台建设方案 | 5 | 受理中心技术平台建设方案，包括热线对外通信网络建设、呼叫系统架构等。建设方案切实可行、符合采购需求的得5分，基本符合的得2-4分，不符合的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 过渡期 | 6 | 过渡期承诺3（含）天之内的得6分，5（含）天之内得3分，10（含）天内的得1分，超过10天的按无效标处理。 | 主观分 |  |
|  | 4 | 过渡期实施和保障措施方案、对接方案切实可行、符合采购需求的得4分，基本符合的得2-3，不符合的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 服务  场地 | 5 | （1）场地距离萧山区人民政府直线距离1（含）公里以内得5分，3（含）公里以内的得3分，5（含）公里以内的得1分，5公里以上的不得分。  证明材料提供产权证、房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明。投标前不具备的提供承诺书。 | 客观分 |  |
|  | 10 | （2）服务场所情况：根据功能区布局（0-2分）、装修条件（0-2分）、软硬件设施（0-2分）、坐席及办公设备（0-2分）、职场安保措施（0-2分）是否满足采购需求评审。  注：投标时已具备的，方案中提供现场照片。投标前不具备的提供承诺书和场地装修、设施配置方案。 | 客观分 |  |
|  | 项目管理班子资质 | 7 | 1. 项目经理具有信息技术（系统集成）专业副高级及以上职称的得2分； 2. 项目经理具有PMP[项目管理专业](https://baike.baidu.com/item/%E9%A1%B9%E7%9B%AE%E7%AE%A1%E7%90%86%E4%B8%93%E4%B8%9A/3895769?fromModule=lemma_inlink)人士资格认证的得1分，具有IPMA项目经理证书的得3分，本项最高得3分； 3. 项目经理具有CC-CMM ACE认证分析师的得2分。   证明材料提供资格证书、认证证书、开标前20天社保局出具的单位或个人专用社保证明。 | 客观分 |  |
|  | 3 | 项目组成员（除项目经理外）具有息系统项目管理师（高级）资格证书的，每具有1人得1分，最高得3分。  证明材料提供资格证书、开标前20天社保局出具的单位或个人专用社保证明。 | 客观分 |  |
|  | 坐席人员管理和组织方案 | 9 | （1）拟派接听服务人员具有政务服务事项电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验（1年及以上）30人及以上的得3分，每增加10人加2分，最高得9分。  服务经验证明材料提供服务业主方证明。 | 客观分 |  |
|  | 4 | （2）坐席排班方案合理、满足采购要求的得2-4分，方案不明确、排班混乱的得0-2分。 | 主观分 |  |
|  | 业务及工作流程实现方案 | 6 | 业务及工作流程实现方案，包括接话、回访、重大紧急件、知识库维护、协同管理等。业务流程符合杭州市信访工作要求和萧山实际情况，具备实操性的得5-6分，基本符合的得2-5分，不符合的不得分。 | 主观分 |  |
|  | 业务指标达成方案 | 5 | 业务指标达成方案，包括人工接通率、责任投诉等12项业务指标的实现措施符合信访特点和萧山实际情况，具备实操性的得5分，基本符合的得2-4分，不符合的不得分。 | 主观分 |  |
|  | 培训方案 | 3 | 对接听服务人员的定期培训计划和方案，培训内容全面、培训方案合理、符合采购需求的得3分，基本符合的得1-2分，不符合的不得分。 | 主观分 |  |
|  | 应急处理方案 | 5 | 针对网络故障、系统故障、突发性高话务量等情况提出应急处理方案，方案覆盖全面、解决措施切实有效的得5分，方案有遗漏、解决措施可行的得2-4分，无应急处理方案的不得分。 | 主观分 |  |
|  | 保密措施 | 5 | （1）网络、通信方面的保密保障措施，0-2分；  （2）接听内容、来电群众信息和政府机关重要文件保密措施，0-3分。 | 主观分 |  |
| 二 | 资信业绩 | 5分 |  |  |  |
| 1 | 管理体系认证 | 4 | （1）非联合体投标的，投标人具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证的得、ISO14001环境管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书，每具有1个得1分，本项最高得4分。  （2）联合体投标的，联合体任一成员具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证的得、ISO14001环境管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书，每具有1个得0.5分，每个成员最高得2分，本项最高得4分。  证明材料提供有效期内的体系认证证书。 | 客观分 |  |
| 2 | 类似项目业绩 | 1 | （1）非联合体投标的，2018年1月1日(以合同签订日期为准)至今投标人具有政务类事项电话投诉或咨询人工受理服务业绩的得1分。  （2）联合体投标的，2018年1月1日（以合同签订时间为准）至今联合体任一成员具有政务类事项电话投诉或咨询人工受理服务业绩的得0.5分，每个成员最高得0.5分，本项最高得1分。  证明材料提供合同。 | 客观分 |  |
| 三 | 报价，10分 | | |  |  |
|  | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 | | |  | / |

**备注：1.**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

2.证明材料提供扫描件，未提供的不得分。

🞎3.首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起2年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，则“企业类似项目业绩”分值为满分。证明材料提供目录文件。

4.评标委员会将对实质上响应招标文件的投标人，各自独立记名打分，小数点后最多保留一位小数。投标人商务技术分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数（小数点后保留二位小数，第三位四舍五入）。投标人价格得分小数点后保留两位小数。

□5.拟派项目组人员同一人不得兼任两个岗位。

**1.评标方法**

**本项目采用综合评分法。**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。

**2.评标标准**

见评标办法前附表。

**3.评标程序**

**3.1符合性审查。**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。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**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。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1 报价文件开启后，如发现开标结果与报价文件不一致者，以报价文件为准。由评标委员会根据报价文件内容进行修正。

3.4.2投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.2.1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;但开标一览表(报价表)存在明显单位、文字错误的，则澄清、说明、补正；

3.4.2.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;但大写有明显单位、文字错误外的除外;

3.4.2.3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;

3.4.2.4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3.4.2规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.3投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.4投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

**3.4.5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。**

3.4.6对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**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并列。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排名第一的中标候选人。本项目中标候选人推荐2名。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**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。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**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需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。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。

**4.2投标无效**

有下列情况之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求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的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14 投标文件组成严重漏项、内容严重不全的；

4.2.15未按规定的格式编制影响实质内容的；

4.2.16法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1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3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**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，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标、成交结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标或者中标人但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称： 2023年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务

甲 方：中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局

乙 方：

签 订 地：

签订日期： 2022 年 月 日

委托方：中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局（以下简称“甲方”）

法定代表人（负责人）：

地址：

联系人：

联系电话：

受托方：（以下简称“乙方”）

法定代表人（负责人）：

地址：

联系人：

联系电话：

中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局通过公开招标确定 为

项目的中标单位。甲、乙双方根据招标文件、投标文件签订合同。

**第一章　总则**

第一条 合同组成

包括:

(1)合同;

(2)中标通知书;

(3)询标纪要（如有）;

(4)投标文件；

(5)招标文件;

(6)其他合同文件。经合同当事人双方确认构成合同的其他文件。

第二条 服务范围

乙方提供“萧山区12345“市长公开电话号码落地接听服务，城市管理热线、市场监督管理热线、人力社保热线、法律援助热线等政务类热线接听、受理服务。

**第二章　服务内容及要求**

第三条　服务内容

萧山区统一政务咨询投诉举报平台（以下简称区统一平台）电话投诉、咨询前台人工接听、受理服务内容包括但不限于如下：

（一）负责接听区统一平台所有来电。在区统一平台中准确记录来电诉求，根据接话规范答复咨询类来电、转告相关责任人和交办承办单位。

（二）负责区本级信访和区统一平台电话回访等工作。

（三）负责受理群众通过电话反映的诉求，做好登记、答复、交办、回访、审核等工作。

（四）在区长公开电话受理中心的指导下，负责群众诉求中重大紧急突发信息的报送和处置，并跟踪处理结果。

（五）负责区统一平台受理中涉及的信息采编和数据分析工作。

（六）协助区统一平台知识库的维护。

（七）协同管理区统一政务咨询投诉举报平台信息系统，共同做好信息宣传报道和第三方质量评估等工作。

（八）协助采购人优化区统一政务咨询投诉举报平台政务信息服务平台，实现统一平台工作的高效业务流程处理和工作管理机制。

（九）负责受理中心接话系统与采购人信息化系统的接口及软件的调试工作。

（十）服务标准参照DB 3301/T 0328—2020《杭州 12345 政务热线服务规范》执行。

第四条 服务场所要求

乙方提供固定办公场地 （场地地址） 用于“统一政务咨询投诉举报平台”受理中心所需要的坐席职场和办公场所。场地面积： 平方米,坐席数： 路。

第五条 管理及人员要求

（一）乙方成立专门的项目小组，负责受理工作，提供受话服务规范用语，统一工作制服，明确来电处理流程，确保服务的顺利进行。

（二）受理服务人员人数及能力要求

乙方提供相应质量的电话接听能力，并持续按照省、市最新政务热线服务规范对接听人员进行定期培训，确保提供的接听服务能够满足省、市要求，乙方承诺提供 名受理服务人员，分为接听服务组和后台交办组，按照话务量科学合理安排坐席和人员，确保月平均有效接通率≥90%，月平均15秒接通率≥90%。若乙方提供的人员无法满足60路坐席的接听需求，甲方有权要求乙方增配人员，最多要求增配到118人，且合同价不予调整。

乙方应每月按时支付服务工作人员薪资（包括但不限于工资、加班费、年终奖、高温费、社保、福利等），并承担劳保用品费、员工培训费等一切费用。员工加班费支付符合《劳动法》规定，按时缴纳社会保险，做到合法用工。

对于接听服务人员的要求满足以下条件：

①服务人员思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；

②年龄38周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；

③大专及以上学历，专业不限（学历需在学信网上能查询到）；

④服务礼仪应有良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；

⑤接听记录工作应及时、认真，做到数据准确，熟悉业务及相关软硬件操作为佳。

⑥30个以上接听人员需具有1年及以上政务热线话务服务工作经历。

（三）培训要求

受理（接听）服务人员具备一定质量的电话接听能力，乙方须持续按照省、市最新政务热线服务规范对接听人员进行定期培训，确保提供的接听服务能够满足省、市要求。乙方组织岗前、岗中培训，甲方协助进行业务指导。

第六条 服务期

服务期： 年 月 日至 年 月 日。

**第三章　合同价及结算支付**

第七条 合同价

（一）合同价： 万元。

单价： 万元/席/月， 万元/席/日（月单价费用除以30）。合同有效期内，除座席数量增减、服务要求变更，合同价不变；

（三）支付方式：甲方每月支付 万元（若财政资金未到位，则支付时间顺延至财政资金到位后支付）；最后一笔费用在2023年12月10日前支付完毕。如根据考核结果扣款的，则在支付款中直接扣除。根据甲方考核结果按实结算。乙方在申请支付时提供付款申请单和发票。

**第四章　双方权利和义务**

第八条 甲方的权利和义务

（一）甲方按合同约定，接收服务成果。

（二）甲方有权监督、考核乙方工作进度、质量。

（三）审查乙方的受理结果，并提出修正意见；

（四）有权提出更换其不称职的接听人员；

（五）本合同履行期间，由于乙方不履行合同约定的内容，给甲方造成损失或影响平台接听受理工作正常进行的，甲方有权终止本合同，并依法向乙方追索经济赔偿，直至追究法律责任；

（六）甲方负责向乙方提供相关的支持与配合，负责协调与统一政务咨询投诉举报平台系统相关的事务，为受话服务提供规范答案，明确来电处理流程，以确保项目的顺利完成。

（七）在提供受理服务前的准备期间，甲方与乙方共同确定各项技术标准、工作流程以及具体管理、监督、考核指标等。

（八）甲方安排专人作为与乙方项目组的联系人。

（九）甲方确保统一政务咨询投诉举报平台系统在服务期间处于正常工作状态，并负责向乙方提供开展前台受理服务所必需的统一政务咨询投诉举报平台知识库和后台支撑；可根据项目进展情况及乙方的需求，协助乙方对受理人员进行有关政务类知识的培训。

（十）甲方承担本次服务费用，并根据双方约定条款进行费用支付。

（十一）甲方负责统一政务咨询投诉举报平台对外提供信息内容的真实性、安全性、准确性，因甲方信息内容所引发的用户投诉甚至法律纠纷，甲方协助解决。

第九条 乙方的权利和义务

（一）按合同约定收取委托服务报酬；

（二）对服务过程中应由甲方做出的决定，乙方有权提出建议；

（三）当甲方提供的资料不足或要求不明确时，有权要求甲方补足材料或作出明确的答复；

（四）拒绝甲方提出的违反法律、行政法规的要求；

（五）有权参加甲方组织的涉及信访受理工作的所有会议和活动；

（六）依法、依规按萧山区统一政务咨询投诉举报接听受理处理要求，组织开展接听、受理服务工作，维护各方的合法权益；

（七）乙方应对服务工作中记录有关接听内容的准确性负责，并做好保密工作。

1. 乙方提供的受理中心不得接受与委托服务内容之外的业务。

（九）乙方为本合同提供技术服务的知识产权应属乙方专有。任何第三方如果提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

（十）未经甲方同意，受托人不得分包或转让本合同的任何权利和义务。

（十一）受托人不得接受所有咨询人、投诉人的礼品、宴请和任何其它好处，不得泄露接听、受理过程中依法需要保密的内容。合同终止后，未经甲方同意，乙方不得泄漏与本合同相关的任何资料和情况。

（十二）乙方未能履行以上各项义务，给甲方造成损失的，应当赔偿委托人的有关损失。

（十三）乙方人员在接听和答复来电时，不得有违反法律、政策的内容，不得有损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益的内容。

**第五章 监督考核指标**

第十条 甲方负责对乙方有效接通率、上导准确率等13项服务指标，每月进行考核。

1.有效接通率：（人工接听电话总数+AI接听电话总数）/（系统分配给人工坐席的总话务量+AI接听电话总数）\*100%，要求月平均≥90%，每下降1%，扣除当月服务费5000元。

2.上导准确率：指上导市“12345”准确率，要求月平均≥95%，每下降1%，扣除当月服务费500元。

3.受理质量满意率：指来电人对话务员接听受理的满意率，要求月平均受理质量满意率≥98%，每下降1%，扣除当月服务费500元。

4.咨询事项直接答复率：指接听人员登记的咨询类信访事项直接答复率，要求月平均≥93%，每下降1%，扣除当月服务费500元。

5.效能投诉率：因接听人员业务差错等原因引起的有责投诉，要求月平均≤月受理总量万分之一，每增加1件，扣除当月服务费500元。因履职不当给工作造成较大无法挽回的影响，视情节轻重给予相应处分并扣除当月服务费1000元。

6.平均事后处理时间：指一次呼叫电话接听后，坐席完成与呼叫有关的整理工作所需要的时间，要求月平均≤300秒，每超过60秒，扣减当月服务费300元。

7.受理质量差错率：被后台或检查人员质量稽查发现，存在明显质量问题的受理单/总受理单，要求月平均≤2‰，每超过1‰，扣减当月服务费300元。

8.服务路数：全年月均服务路数不得低于60路，若低于60路，需要及时进行增补，若服务路数低于60路且持续一季度，则扣除缺少路数的相应服务费。

9.甲方负责对乙方提供的设备每月进行核查，未按时配备到位的，按2000-50000元/次进行扣减，3个月内配备不到位的，甲方有权终止合同。

10.若发生不符合服务要求被上级部门考核扣分的情况，视具体情况酌情扣减当月服务费。

11.具体考核指标应按照上级统一政务咨询投诉举报平台委托服务考核指标逐月提升。

12.若上级部门对考核指标标准有最新要求的，按最新要求执行。

**第六章 保密条款**

第十一条 保密要求

（一）甲、乙双方及双方员工均对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容均承担无限期保密义务，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

（二）乙方因对甲方信息承担无限期保密义务，如有泄密情况，按情节轻重进行相应处分及扣罚。

**第七章　其它条款**

第十四条 履约担保

乙方应于合同签订后十个工作日内，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，提交合同总价（ ）%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。（政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位免收履约保证金；评价总分在100分以下或者暂无评分的，收取履约保证金为合同金额1%。）

第十五条 甲、乙双方同意将本协议书及补充协议及备忘录作为本协议书的组成部分，与本协议书具有同等的法律效力。

第十六条 甲、乙双方中任何一方认为需要变更本协议相关条款的，应事先以书面形式通知对方，双方协商一致，可以以书面补充协议的形式变更本协议的相关条款。

第十七条 本协议任何一方，因不可抗力不能继续履行本协议的，应及时通知对方，并在合理期限内提供证明，由合作双方协商解决。双方因该不可抗力解除本协议的，应采取书面解除形式。

第十八条 本协议有效期内，任何一方若不履行本协议规定的义务，则另一方有权解除本协议或要求对方继续履行本协议，违约方应赔偿给对方所造成的一切政治、社会影响及经济损失。

第十九条 甲、乙双方在本协议有效期内对有关业务发生争议时，应本着友好合作的精神协商解决。协商不成，任何一方均可向杭州仲裁委员会提起仲裁。

第二十条 本协议未尽事宜，由双方协商另订补充协议。协议执行过程中，如因政务投诉热线整合，将按照上级要求执行。具体事宜由双方协商解决。本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：中共杭州市萧山区委杭州市萧山区人民政府信访局（盖章） | 乙方：（盖章） |
| 法定代表人或授权代表（签字）：  签署日期： 年 月 日 | 法定代表人或授权代表（签字）：  签署日期： 年 月 日 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）…………………………………………………………（页码）

（2）符合参加采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函……（页码）

（3）联合协议（若有）…………………………………………………………（页码）

（4）满足采购政策资格要求证明材料…………………………………………（页码）

（5）满足本项目特定资格要求证明材料………………………………………（页码）

**一、供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）**

**二、****符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函**

承诺函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方（含联合体所有成员、分包供应商）参与（项目名称）【项目编号：】采购活动，郑重承诺我单位及相关企业（含联合体所有成员、分包供应商）的具体情况如下：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

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、参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（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。“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、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

（三）不存在以下情况：

1、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同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

3、本单位与采购人之间存在下列利害关系:

A．投资关系，B．行政隶属关系，C．业务指导关系，D．其他可能影响采购公正的利害关系。

4、因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限内的。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、联合协议（若有）**

**[以联合体形式参加的，提供联合协议（附件6）。]**

**四、满足政府采购政策资格要求证明材料**

**（本项目无）**

**🞎A**. 专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件5）。

**🞎B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件6）和中小企业声明函（附件5），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接的，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**🞎C.**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件7）和中小企业声明函（附件5），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**五、满足本项目特定资格要求的证明材料**

1.承诺函(同符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格要求的承诺函，可不重复提供）。

2.分包意向协议（若有）[供应商成交后以分包方式履行合同的，另行提供分包意向协议（附件7）]

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）

（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明……（页码）

（3）符合性审查资料……………………………………………………………（页码）

（4）评审标准相应的商务技术资料……………………………………………（页码）

（5）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的（项目名称）【项目编号： 】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）；

2.1.2符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函；

2.1.3联合协议（联合体参加的需提供）；

2.1.4满足政府采购政策的资格要求证明材料；

2.1.5满足本项目特定资格要求的证明材料。

2.2商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

2.2.3符合性审查资料；

2.2.4评审标准相应的商务技术资料；

2.2.5政府采购供应商廉洁自律承诺书。；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表；

2.3.2供应商针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

2.3.3中小企业声明函（项目非专门面向中小企业时，如为小微企业的提供）。。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理（项目名称）【项目编号： 】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理（项目名称）【项目编号： 】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体牵头人名称

(电子签名/物理公章)：

联合体成员名称

(电子签名/物理公章)：

……

日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人按招标文件要求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。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见投标文件 第 页 |
| 3 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件  第 页 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 采购文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，在商务技术偏离表中逐条填写响应情况） | 见投标文件  第 页 |
|  |  |  |  |

**四、评标标准相应的商务技术资料**

**详细评审索引**

**（一）技术部分**

1. **对项目需求的理解**
2. **重难点分析**
3. **受理中心技术平台建设方案**
4. **过渡期承诺**
5. **服务场地配置方案**
6. **坐席人员管理和组织方案**
7. **投标人为完成本项目组建的工作小组名单（每个专业人员的情况应该明确表示，在提交的标书中安排的人员，需提供项目组成员的实施能力证明材料及相关证书）**
8. **业务及工作流程实现方案**
9. **业务指标达成方案**
10. **培训方案**
11. **应急处理方案**
12. **保密措施**
13. **技术偏离表**
14. **投标人认为需要提供的其他资料**

**（二）资信部分**

**1.单位介绍（投标单位情况表）**

**2.企业资质、认证、荣誉奖项证书**

**3.企业类似项目业绩及证明材料**

**4.商务偏离表**

**5.投标人认为需要提供的其他资料**

**附：**

**详细评审索引**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分/评审细则** | **页码** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：供应商根据评审办法的“评审因素”条款一一对应填写本表。

**（一）投标单位情况表**

投标单位情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **单位名称** |  | **注册资金** | |  |
| **单位详细地址** |  | | | |
| **营业执照注册号** |  | | | |
| **单位成立时间** |  | | **固定资产净值： （万元）** | |
| **法定代表人** | 姓名： 职务： 职称： | | | |
| **主要负责人** | 姓名： 职务： 职称： | | | |
| **职工人数** |  | | | |
| **具有中高级以上职称的人数** | **中级职称的人数:**  **高级及以上职称的人数：** | | | |
| **2021年度主营业务收入** |  | | | |
| **联系方式** | 地址： 邮编： 电话：  传真： | | | |
| **开户银行** | 名称：  账号： | | | |
| **单 位**  **组 织**  **机 构**  **框 图** |  | | | |

注：1、本表所述“职工”应为投标单位的正式员工。

投标人名称（电子签名）：

日期：

**（二）类似项目业绩情况表及证明材料**

**类似项目业绩情况表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 合同内容 | 合同金额 | 签订日期 | 项目地址 | 采购方联系人及电话 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证明材料（证明材料以资格要求和评标办法要求为准）并注明所在页码。**

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**（三）投标人为完成本项目组建的工作小组名单**

**附表A:本项目的项目经理情况表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 近3年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目经理的项目应列明细 |
| 性别 |  |  |
| 年龄 |  |
| 职称 |  |
| 毕业时间 |  |
| 所学专业 |  |
| 学历 |  |
| 资质证书编号 |  |
| 其他资质情况 |  |
| 联系电话 |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交的证明材料见评标办法。**

**附表B:本项目的其它服务工作人员配备表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 职称 | 本项目中的职责 | 工作经验 | 参与本项目的到位情况 |
| 一、 | 其他管理人员 | | | | | | | | |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交的证明材料见评标办法。**

**附表C:本项目的受理服务工作人员配备表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 职称 | 本项目中的职责 | 工作经验 | 参与本项目的到位情况 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：1.随表提供接听人员服务经验证明材料复制件。**

投标人名称（电子签名）：

日期：

**（四）商务/技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

**（五）****拟投入本项目的设施设备一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 品牌 | 规格型号 | 数量 | 使用年限 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交的证明材料见评标办法。

**（六）承诺书**

**承诺书**

致:（采购人）

本公司参加 项目（项目编号： ）的采购活动，现承诺如下：

1. 我单位承诺过渡期为中标通知书发出之日（即采购结果公告发布之日）起 天内。其中准备期 天，交接期 天。
2. 《项目工作小组名单》中配备的所有人员只用于本项目，为满足60路坐席服务需求，拟配备（ ）名受理服务人员[其中 （自行填写，要求不少于30） 个以上的接听人员具有1年及以上政务热线话务服务工作经历]，现已配备（ ）名受理服务人员，不足的人员在过渡期的准备期内全部派遣配备到位。

3.我公司 □已配备 □承诺在过渡期的准备期内配备 服务场地用于本项目服务，并自行配备服务所需设施设备、网络水电等，场地位于距萧山区人民政府 公里处，具体地址在 （已配备的填写具体地址） 。

4.若存在以下情况的，则主动放弃签订合同，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人，依次类推，也可以重新开展政府采购活动；采购人若确定下一顺位中标候选人为中标人的，则由我单位向采购人赔偿损失【原中标价和新中标价的差额（若有）】:

（1）我单位在准备期内未将项目组人员、场地、设施设备按采购要求全部到位的；

（2）我单位项目组人员、场地、设施设备按采购要求全部到位，因我单位原因导致未在交接期内顺利交接的。

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。

注：1.已配备场地的提供照片、房产证（或租赁合同）、百度或高德驾车距离显示截图复制件。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**五、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

1. 严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中

华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

（2）供应商针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）………………（页码）

（3）中小企业声明函（如有）……………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：

如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项

目名称）【项目编号： 】的实施。

**开标一览表（报价表） (单位均为人民币元)**

| 项目名称 | 单价（元/席/月） | 席数（席） | 服务期(月) |
| --- | --- | --- | --- |
| 2023年萧山区统一政务咨询投诉举报平台受理服务 |  | 60 | 12 |
| 投标报价=单价×席数×服务期= （大写） 元（¥ ） | | | |
| 服务期：2023年1月1日至2023年12月31日。  过渡期：中标通知书发出之日（即采购结果公告发布之日）起 天内。其中准备期 天，交接期 天。 | | | |
| 备注：受理服务人员最低工资 元/月、平均工资 元/月。 | | | |

**注：**

1. 投标人需按本表格式填写，格式、已列内容不得自行更改。若投标人根据以上列明的采购内容需对人工费、交通费、印刷费、服务过程所需材料器具和设施设备使用费、宣传费、防疫措施费、企业管理费、利润、税金、代理费等费用进行分项明细报价的，请另行以附件形式提供，格式自拟。

2.有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3.特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

🗹4.符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供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、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

🗹二、中小企业声明函

**🗹[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件5）。]**

**□[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“专门面向中小企业”即本项目或标项为预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业应在资格文件部分提供中小企业声明函，报价文件中无需重复提供。]**

# 附件

**附件1：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。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 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：

**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分包号。

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。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

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：

**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，投诉书应按照要求列明“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。

**附件4：业务专用章使用说明函**

**业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）项目【项目编号： 】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：中小企业声明函**

**🞎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，（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 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。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**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。**

注：1.填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”填写，不得缺漏；②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；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2.符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人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证明文件的，视同为小型和微型企业。

3.招标文件提供的货物清单中每样货物（配件、辅料等材料除外）的制造商均要求为中小企业，即每样货物（配件、辅料等材料除外）的制造商均应在声明中填写。标的所属行业中小企业划分标准如下：

**🞎中小企业声明函（工程）**

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（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 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。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**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。**

注：1.填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”填写，不得缺漏；②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；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2.符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人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证明文件的，视同为小型和微型企业。

3.标的所属行业中小企业划分标准：

🗹**中小企业声明函（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（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 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） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （🞎中型企业、🞎小型企业、🞎微型企业） ；

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**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。**

注：1.填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”填写，不得缺漏；②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；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2.符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人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证明文件的，视同为小型和微型企业。

3.标的所属行业中小企业划分标准： **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）。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**。

**4.事业单位、社会组织等非企业单位提供的货物、工程、服务，暂不享受政府采购支持中小企业的相关政策。**

**附件6：联合体协议**

**联合体协议**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个供应商的身份参加（项目名称）【项目编号： 】投标（响应）。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标（响应）和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据采购文件规定及投标（响应）内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标（响应）各方产生约束力。

三、本次联合投标（响应）中，分工如下：（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；……。

四、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。牵头人合同金额达到 %（应超过50%）。

五、如果中标（成交），联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标（响应）的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

4、联合体成员发票开具约定按以下第 种方式：

（1）联合体成员分别和甲方结算支付，按合同份额分别开具发票

（2）联合体牵头人统一和甲方结算支付，牵头人开具发票。

联合体牵头人名称

(电子签名/物理公章)：

联合体成员名称

(电子签名/物理公章)：

日期： 年 月 日

**附件7 分包意向协议**

**分包意向协议**

（**中标（成交）后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者供应商****中标（成交）后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（供应商名称）若成为（项目名称）【项目编号： 】的中标（成交）供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（供应商名称）将 XX工作内容 分包给（某分包供应商名称），（某分包供应商名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

……

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

七、其他

1.中小企业合同金额达到 / %，小微企业合同金额达到 %。

2.本项目要求分包单位为小微企业，中小企业声明函中需声明分包单位的企业规模。未提供中小企业声明函或非小微企业的，视为不满足采购需求，符合性审查不予通过。

供应商(电子签名/物理公章)：

分包供应商名称(电子签名/物理公章)：

……

日期： 年 月 日