**安吉信访局12345话务运行项目**

公

开

招

标

采

购

文

件

项目编号：PWGK2023-001

项目名称：安吉信访局12345话务运行项目

采购单位：中共安吉县委安吉县人民政府信访局

招标代理机构：安吉品位采购服务有限公司

采购类型：分散采购委托代理

2023年10月

目 录

[第一章 招标公告 1](#_Toc143943646)

[第二章 招标需求 4](#_Toc143943647)

[一、 项目概况 4](#_Toc143943648)

[二、 项目内容 4](#_Toc143943649)

[三、 详细要求 6](#_Toc143943650)

[四、 商务要求 9](#_Toc143943651)

[五、 其他要求 9](#_Toc143943652)

[第三章 投标人须知 11](#_Toc143943653)

[前 附 表 11](#_Toc143943654)

[一、 总 则 15](#_Toc143943655)

[二、 招标文件 17](#_Toc143943656)

[三、 投标文件的编制及递交 17](#_Toc143943657)

[四、 开标 20](#_Toc143943658)

[五、 资格审查 21](#_Toc143943659)

[六、 评标 21](#_Toc143943660)

[五、 定标 25](#_Toc143943661)

[六、 合同的授予 25](#_Toc143943662)

[七、 采购项目需要落实的政府采购政策 26](#_Toc143943663)

[第四章 评标办法及标准 29](#_Toc143943664)

[一、 评标程序与方法 29](#_Toc143943665)

[二、 综合评分法 29](#_Toc143943666)

[三、 评标内容及标准 29](#_Toc143943667)

[四、 监督管理 34](#_Toc143943668)

[第五章 合同主要条款 35](#_Toc143943669)

[第六章 投标文件的格式 39](#_Toc143943670)

[一、 资格证明文件格式 39](#_Toc143943671)

[二、 技术资信文件格式 47](#_Toc143943672)

[三、 报价文件格式 58](#_Toc143943673)

# 招标公告

|  |
| --- |
| **项目概况** 安吉信访局12345话务运行项目的潜在投标人应在政府采购云平台http://www.zcygov.cn（以下简称“政采云平台”）；获取（下载）招标文件，并于2023年10月31 日 09：00（北京时间）前递交（上传）投标文件。  |

**一、项目基本情况**

项目编号：PWGK2023-001

项目名称：安吉信访局12345话务运行项目

采购方式：公开招标

预算金额（元）：5000000

最高限价（元）：5000000

采购需求：

数量：1

预算金额（元）：5000000

单位：项

简要规格描述：采购内容包括12345热线运行的办公场地及基础设施配套建设，团队运营管理，社会宣传效应保障等，具体详见招标文件。

备注：1、项目预算价500.00万元/年，服务期三年，合同一年一签，上一年考核通过后，可续签下一年合同，最多续签2次。招标人对投标人服务质量进行定期考核，如考核不合格，招标人有权终止合同；2、投标报价不能超过预算价，否则投标文件无效 。

本项目**（否）**接受联合体投标，禁止转包。

**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：无

3.本项目的特定资格要求：投标人具备有效的基础电信业务许可证；

**三、获取招标文件**

时间：/至2023年10月31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）：政府采购云平台http://www.zcygov.cn（以下简称“政采云平台”）；

方式：本项目采购文件实行“政采云平台”在线获取，不提供采购文件纸质版。投标人获取采购文件前应先完成“政采云平台”的账号注册，同时办理CA数字证书申领； 潜在投标人登陆“政采云平台”，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，本项目采购文件不收取工本费；仅需浏览采购文件的投标人可点击“游客，浏览采购文件”直接下载采购文件浏览）；

售价（元）：0.00

**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：2023年10月 31 日 09:00（北京时间）

投标地点（网址）：通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标及开标。

开标时间：2023年10月31日上午9:00（北京时间）

开标地点（网址）：通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标及开标。

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.投标人认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向招标人提出质疑，对其他内容的以书面形式向招标人和招标代理机构提出质疑。质疑投标人对招标人、招标代理机构的答复不满意或者招标人、招标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。

2.其他事项：

1）书面质疑受理地点及联系人： 浙江省安吉县胜利东路199号天启铭楼F4层安吉品位采购服务有限公司，联系人：周女士 0572-5189218，同时将质疑函扫描件以电子邮件形式发送至电子邮箱3630714095@qq.com。

2）本项目执行的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）；《财政部、国家环保总局关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）； 财政部民政部中国残疾人联合会《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

3）资格审查：本项目采用资格后审。

4）本次采购有关信息发布媒介浙江政府采购网 （https://zfcg.czt.zj.gov.cn/） 安吉县公共资源交易网 （ http://ggzy.anji.gov.cn/）

5）采购代理费用由中标人支付。

6） 本项目是否专门面向中小企业采购：否。

7）本采购项目中标单位与采购单位签订的政府采购合同适用于浙江省政府采购贷款政策，简称“政采贷”，具体内容可参阅《安吉财政“政采贷”办理指引》。网址：[http://www.anji.gov.cn/art/2021/10/28/art\_1229518630\_3837633.html。](http://www.anji.gov.cn/art/2021/10/28/art_1229518630_3837633.html%E3%80%82)

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.招标人信息

名    称：中共安吉县委安吉县人民政府信访局

地    址：安吉县灵芝西路1号

传    真：/

项目联系人（询问）：朱女士

项目联系方式（询问）：13362218506

质疑联系人：陈女士

质疑联系方式：13819266133

2.招标代理机构信息

名 称：安吉品位采购服务有限公司

地 址：安吉县胜利东路199号天启铭楼F4层

项目联系人（询问）：周女士

项目联系方式（询问）：0572-5189218

  质疑联系人：李女士

  质疑联系方式：18768107292

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：安吉县财政局

地 址：安吉县昌硕街道凤凰路凤凰五区188号

传 真：/

联系人 ：李女士

监督投诉电话：0572-5807951

中共安吉县委安吉县人民政府信访局

安吉品位采购服务有限公司

 2023年10月

# 招标需求

## 项目概况

1、项目编号：PWGK2023-001

2、项目名称：安吉信访局12345话务运行项目

3、采购单位名称：中共安吉县委安吉县人民政府信访局

## 项目内容

1. **采购项目一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 服务内容及要求简述 | 预算（万元）/年 |
| 1 | 安吉信访局12345话务运行项目 | 采购内容包括12345热线运行的办公场地及基础设施配套建设，团队运营管理，社会宣传效应保障等。 | 500.00 |
| 注  | 1、本项目预算金额500.00万元/年，服务期三年，合同一年一签，上一年考核通过后，可续签下一年合同，最多续签2次。招标人对投标人服务质量进行定期考核，如考核不合格，招标人有权终止合同；2、投标报价不得超预算价，否则投标文件无效。 |

1. **项目概述**

按照“在湖州看见美丽中国”实干争先主题实践的总体要求和《中共湖州市委办公室湖州市人民政府办公室关于进一步优化12345政务服务便民热线构建“闻风而动、接诉即办”工作体系的意见》（湖委办〔2022〕45号）要求，实现热线受理与后台办理紧密衔接、闭环运行，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使 12345 热线接得更快、分得更准、办得更实。从安吉实际出发，话务运行实行政府购买服务方式公开招标，主要包括12345热线运行的办公场地及基础设施配套建设，团队运营管理，社会宣传效应保障等。

业务流程图如下：

 

**3、建设清单：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 分部名称 | 序号 | 分项名称 | 单位/年 | 数量 | 备注 |
| 场地建设 | 1 | 场地租赁（精装） | 平方米 | 使用面积不低于1000 | 硬装：墙面工程、顶面工程、地面工程、功能定制工程（水吧、话务大厅造型）、水电改造工程、其他软装工程（例窗户、窗帘等） |
| 2 | 家具及配套租赁 | 项 | 1 | 办公桌椅，会议桌椅等 |
| 3 | 硬件设备租赁 | 项 | 1 | 空调及领导接听室新风系统等 |
| 4 | 定制家具租赁 | 项 | 1 | 领导接听室大屏及升降屏桌椅等定制家具 |
| 5 | 门禁系统 | 项 | 1 | 办公室指纹锁 |
| 6 | ▲不间断供电服务系统 | 项 | 1 | 考虑到12345热线的重要性及24小时运行的业务定位。不间断供电范围包括：满足话务日常运行的设施：考勤、网络、安防监控等系统；话务大厅大屏显示系统、坐席电脑；办公电脑及其他办公设备；领导接听室中的音响扩声系统、集中控制管理系统等；领导接听室、话务大厅照明、办公区域空调、电梯等。 |
| 配备及人员 | 1 | 话务团队 | 人 | 43 | 提供不少于40位全职话务人员，并承担话务人员的基础接话技能培训，同时提供话务管理人员和技术保障人员共3人。 |
| 2 | 物业 | 项 | 1 | 含物业管理费和基础设施维修费：运营期间水电燃气、空调灯具、办公用品、线路管道、下水道马桶、疏通维修、场所绿化费、内部保洁等一切相关费用 |
| 3 | 安保 | 年 | 1 | 满足场地24小时安保要求 |
| 其他保障 | 1 | 通信 | 年 | 1 | 满足日常网络需求（无线网络需覆盖电梯），含裸光纤、政务外网等专线。 |
| 2 | 停车 | 年 | 1 | 需提供固定免费车位，不少于15个。 |
| 3 | 外出督办保障 | 年 | 1 | 提供一辆5座及以上督导车，并包含用车产生的一切费用(如燃油充电、保险、保养、维修、验审、停车费等) |
| 4 | 用餐保障 | 年 | 1 | 场地需满足20人以上同时就餐需求，并保障信访局驻点工作人员用餐 |
| 5 | 办公用品 | 年 | 1 | 满足办公运维一切相关费用，含消耗品和易损件，例：纸张、水笔、油墨、笔记本（非电脑）等费用 |
| 6 | 信息宣传和团建费等 | 年 | 1 | 信息宣传和团建活动等费用每年不低于26万元（包括媒体宣传、广告设计、形象提升和团建活动、服装费用（含信访局驻点人员的工作服）、体检费用等）。 |

注：1）本项目建设采取购买全包服务形式，中标人根据招标人的实际业务要求制定建设方案和运营维护方案，并承担本项目所涉及的服务场地租赁、人员招录、培训服务，并对坐席话务人员进行现场业务管理。在招标人指导下，按要求开展受理—交办—办理—回访（评价）—核实—督办—跟踪问效等各项业务。

1. 投标人需承担本项目涉及设备及资产在建设及经营期间的财产保险责任。

## 详细要求

**1、话务大厅要求：**

1. 投标人负责提供招标人不低于40人全职话务人员，并承担话务人员的基础接话技能培训。同时提供话务管理人员和技术保障人员（含经理级管理人员），负责现场管理。投标人全职话务人员不得从事与话务接听无关的工作，并不得转让第三方实施。
2. 整体保证可容纳40个以上台席正常接入及运行，提供高质量的电话坐席，投标人要充分了解现有运行受话系统及业务处理系统等，可以承接现有政务服务热线中心的正常运行及扩容要求。
3. 投标人在运行服务工作中，确保前台受理服务有责投诉率为零。

**2、整体场地要求和配套设施要求**

**选址要求和空间配置要求：**

1. 为方便招标人与各成员单位协作交流，同时考虑到坐席话务人员工作出行的便利性，12345热线办公地址应设在县中心城区范围内。
2. ▲因本项目建设周期紧张，投标在招标人发出标书以后，应提前准备适合的办公场所及配套设施，投标人在投标文件中必须提供以下2种证明资料中任意一种的:

②-1、自有房产产权证及平面图（场地使用面积不低于1000平方米）；

②-2、在有效期内的正式租赁合同及平面图（场地使用面积不低于1000平方米）。

注：投标人提交投标文件应提供承诺函，承诺收到中标通知书之日起14天内提供有效的场地租赁合同和平面图，并加盖公章。不提供视为无效标，并承担相应责任。

1. 需要设置话务大厅、会议室、休息室、茶水间、储藏室及办公所需用房。

**配套设施要求**

1. 出入要求

①-1、汽车停放要求：投标人所选场地周边需提供汽车停放场所，提供专属固定免费充足的汽车车位，满足办公人员车位需求。停车场要求免费为采购方提供。常用车位不少于15个，

注：投标人投标时需提供固定免费车位场地使用权的相关有效证明材料或提供承诺函，承诺收到中标通知书之日起14天内提供有效的场地租赁合同和平面图，并加盖公章。不提供视为无效标，并承担相应责任。

①-2、外出督办要求：响应上级管理工作需求，需提供一辆5座及以上督导车，并包含用车产生的一切费用(如燃油充电、保险、保养、维修、验审、停车费等)。

1. 交通要求

投标人所选场地周边要求至少有2个公交站点，覆盖东南西北各个方向，同时该场地和公交站点区域配备自行车租赁点。

**3、办公场所要求**

（1）总体要求

* 管理要求：

投标人所提供的办公场所需满足封闭式管理要求，即该场所仅限招标人专属使用，投标人需采用相应的隔断及门禁控制系统实现该场所的封闭性，其他外来人员出入需通过招标人允许方可出入。

* 经济适用：

在满足功能空间基本使用的需求下，以经济适用为原则。

按需配置：

以需求为导向，兼顾政府形象，差异化配置资源。

* 绿色节能：

综合运用科技手段，充分考虑自然环境的影响，采用合理的热工、通风和空调设计，达到节能环保的效果；在建筑装饰施工技术方面积极推广节能新技术、新工艺；在建筑装饰材料方案使用节能环保的新型建筑材料及绿色装饰装修材料。

* 简洁美观：

结合招标人文化特点，简化材料运用；充分利用设计理念，通过质感对比、色彩对比，丰富空间变化，提高空间视觉感受。

（2）具体要求

1. 整体功能布局需充分利用场地设置功能区域，主要包含话务大厅、领导接听室（含音控间）、展示厅、大会议室、小会议室、培训室、办公区、休闲区、机房、配套用房等。其中话务大厅、领导接听室的墙壁，天花板，地板均需用降噪材料装修需实现整体吸音、隔音效果。机房装修按机房建设标准。

注：具体的功能区域划分及相应的配置根据招标人实际需要并结合实际场地情况进行设计，中标人需根据招标人实际需要加以调整，招标人不承担另外费用。

（3）其他要求

1. 投标人在投标时应提供专业设计方案，需包含整体平面布局图及设计说明。
2. 投标人在场所建设上需无条件满足本项目的功能性需求，如标书未尽事宜，需由投标人自行细化设计，所增费用后期不予增加。
3. 中标方在项目交付时需同时提供本项目所需办公场地的建设工程消防验收意见书（提供设计图及证书复印件）。
4. ▲为保证热线的话务质量及持续不间断运营，中标方须承诺提供中标后4周内无缝对接12345热线平台及人员，并保证热线平台指标及话务团队考核达标的承诺函，其间所产生的所有费用由中标方全额承担。

**4、团队组成及服务人员素质要求：**

（1）项目负责人：

应具备较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，具有与本项目相关的工作经验。

（2）话务人员：

1. 提供不少于40位全职话务人员，并承担话务人员的基础接话技能培训

政治素质好，组织纪律性强，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强的事业心和责任感，无犯罪记录和不良嗜好；

1. 服务意识：有效解决市民反映的问题，确保市民满意；
2. 质量意识：注重细节，高效准确处理来电事项；
3. 独立工作能力：认真负责，耐心热情，积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、规范细致等标准要求；
4. 电脑操作技能：具有一定的电脑操作基础，听打中文录入速度不低于60字/分钟；
5. 良好心理素质：抗压能力较强，积极乐观；
6. 身体健康，初聘年龄在22-35周岁（特殊岗位年龄可适当放宽），具有全日制大专以上学历，能适应倒班工作；
7. 对安吉市情、市貌、行政区划、道路交通情况要有较为全面的了解；
8. 有较好的文字组织能力和口头表达和沟通能力；普通话标准流利，声音亲和力强；
9. 原从事同一性质的话务人员可优先聘用。

（3）管理人员条件：

①话务管理人员和技术保障人员不少于3人

②具有优秀的热线工作管理经验；

③健康状况：无明显身体缺陷；

④其他要求：作风正派，管理有方，具有吃苦精神、团队精神和质量意识及职业道德；

⑤无犯罪记录和不良嗜好。

（3）辅助技术人员要求

①熟练掌握坐席系统的运行机制，对系统数据进行维护，确保呼叫系统高效运行：

②精通网络及软件维护，应对可能发生的异常情况：

③健康状况：无明显身体缺陷；

④无犯罪记录和不良嗜好。

（4）人员进出机制要求：

①话务人员提出辞职的，自提出辞职半月内提供新的话务人员。如有在岗人员离职或休长假，应保证在岗人员数量不少于每年总人数的90%。

②经本单位考核，被列为不合格的话务员需无条件进行更换（考核标准以信访局所出文件为准）。

③工作人员录取需进行政治风貌了解，并报管理部审批。

**5、业务流程及工作指标要求**

中标人在招标人的指导下配合做好以下工作：

1.做好安吉县12345热线接听及相关业务办理工作；

2.做好重大紧急信息相关的处置工作；

3.做好信息采集、编辑和数据分析等工作；

4.引入媒体按照招标人要求完成做好宣传报道工作，费用由中标人承担。

5.做好招标人要求的其他相关工作；

6.建设期：合同签订后必须在2024年3月1日前完成场地建设并通过验收。

中标人应根据省市有关要求做好上述工作，并在投标文件中提供具体业务及工作流程方案。

## 商务要求

1. 服务期限：自合同签订之日起三年。

合同一年一签，上一年考核通过后，可续签下一年合同，最多续签2次。招标人对投标人服务质量进行定期考核，如考核不合格，招标人有权终止合同。

1. 服务内容

中标方应在服务期内提供的服务内容包括日常运作维护服务。

3、履约保证金：不收取

4、付款方式：

 合同生效且具备实施条件后7个工作日内支付第一年度服务期合同价款的40%，服务期第6个月末支付当年度价款的40%，第12个月经招标人考核合格后支付该年度价款的剩余金额。第二、三年以此类推。

**符合付款条件后，招标人应自收到中标人开具的发票（增值税普通发票）后7个工作日内将上述相关款项支付到合同约定的中标人账户。**

## 其他要求

1、本项目为固定总价包干。投标总价应包括了提供所有承包服务所需的人员费用【包括工资（含五险一金）、奖金、节假日补贴及人员培训费、工会活动经费、饮水费、夜餐费、体检费、办公用品、设备和配套设施维护修理费等】、专用专线光纤接入、技术维护、固定设备租用费、场地费、水电费、物业管理费、办公场所装修费、税费、利润费及临时人员劳务费等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用。

2、招标人因工作需要可以要求中标人招聘临时人员，临时人员劳务费已含在话务员工资中。

3、政务服务热线中心话务员录用必须征求招标人的录用意见，上岗前中标人必须向招标人报备，经招标人确认同意后方可报到上岗。

4、如因不可抗力原因，需要提早终止部分服务的，双方协商解决。

6、若中标人无法在建设期规定时间2024年3月1日前完成场地建设并通过验收，最迟应在规定期限后一个月内交付，并提供期间的过渡方案承诺。

# 投标人须知

## 前 附 表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容及相关规定 |
| 1 | 项目名称：安吉信访局12345话务运行项目项目编号：PWGK2023-001项目内容：详见招标文件第二章 |
| 2 | 采购资金来源：财政预算资金，已落实。 |
| 3 | 投标人资格要求：见招标公告  |
| 4 | 投标有效期：自投标截止日起90天。投标截止后，在投标有效期内，投标人不能撤销投标文件。投标人强行撤销投标文件的，应按预算金额的2%赔偿对招标代理机构造成的损失。 |
| 5 | 投标保证金：无。 |
| 6 | 投标报价及费用：1、本项目投标应以人民币报价；2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用；3、采购代理费用由中标人支付，收费标准为：以中标价为基准，100万以内按1.50%，100万-500万按0.80%，500万-1000万（含）的按0.45%差额定律累进法计算。中标人在领取中标通知书前，以转账、银行汇票或现金缴入代理公司账户为准 。账户信息如下：账户名称：安吉品位采购服务有限公司，开户银行：杭州银行湖州分行营业部，账号：6232652757200014248 |
| 7 | 本项目投标报价上限：投标报价不得超预算价，否则投标无效。 |
| 8 | 现场踏勘：不集中组织，投标人可自行前往，踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。 |
| 9 | 答疑与澄清：（1）投标人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，以书面形式向招标人和招标代理机构提出质疑。质疑投标人对招标人、招标代理机构的答复不满意或者招标人、招标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。（2）质疑和投诉需按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）规定，范本在浙江政府采购网中“下载专区”内下载，质疑时投标人需在法定质疑期内一次性提出针对同一采购环节的质疑。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。（3）质疑受理：投标人应将书面质疑函邮寄至浙江省安吉县胜利东路199号天启铭楼F4层安吉品位采购服务有限公司，联系人周女士 0572-5189218,同时将质疑函扫描件以电子邮件形式发送至电子邮箱3630714095@qq.com。 |
| 10 | 投标文件的制作及组成：(1)投标文件组成：资格证明文件、报价文件、技术资信文件。(2)投标文件编制：投标人应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政采云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。(3)投标文件的形式：☑电子投标文件（包括“电子加密投标文件”和“备份投标文件”，在投标文件编制完成后同时生成）。“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件；“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件，其他方式编制的备份投标文件无效。(4)投标文件份数：“电子加密投标文件”(必须提交）：在线上传递交一份。“备份投标文件”（不强制提交）：密封包装后在投标截止时间前邮寄至安吉县昌硕街道胜利东路199号天启铭楼，安吉品位采购服务有限公司，联系人：周女士，联系电话：0572-5189218，数量为U盘一份。 |
| 11 | 投标文件的上传和递交：（1）“电子加密投标文件”的上传、递交：投标人应在投标截止时间前将“电子加密投标文件”成功上传递交至“政采云平台”，否则投标无效。“电子加密投标文件”成功上传递交后，投标人可自行打印投标文件接收回执。（2）“备份投标文件”的密封包装、递交：投标人在“政采云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以在投标截止时间前递交以介质（U盘）存储的 “备份投标文件”（一份）；“备份投标文件”应当密封包装，并在包装上标注投标项目名称、投标单位名称并加盖公章。没有密封包装或者逾期送达的“备份投标文件”无效；通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。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“政采云平台”的，投标无效。 |
| 12 | 投标文件递交地点及截止时间：地点：通过“政采云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标时间：2023年10月31日上午9:00时前 |
| 13 | 开标会议时间和地点：地点：通过“政采云平台（www.zcygov.cn）”实行在线开标时间：2023年10月31日上午9:00时投标人应准时在线参加。 |
| 14 | 电子加密投标文件的解密和异常情况处理：（1）开标后，采购组织机构将向各投标人发出“电子加密投标文件”的解密通知，各投标人代表应当在接到解密通知后30分钟内自行完成“电子加密投标文件”的在线解密。（2）通过“政采云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密的，投标人如按规定递交了“备份投标文件”的，以“备份投标文件”为依据（由采购组织机构按“政采云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“政采云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效），否则视为投标文件撤回。（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上传至“政府采购云平台”的，投标无效。 |
| 15 | 可中止电子交易活动的情形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，采购组织机构可中止电子交易活动：（1）电子交易平台发生故障而无法登录访问的；（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；（3）电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；（4）病毒发作导致不能进行正常操作的；（5）其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。出现上述情形，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。 |
| 16 | 评标办法及标准：综合评分法，按照招标文件第四章评标办法及标准。 |
| 17 | 中标候选人：经评审排名第一的投标人即为第一中标候选人，排名第二的为第二中标候选人……其他投标人中标候选资格依此类推。 |
| 18 | 中标公告及中标通知书：招标人依法确定中标人2个工作日内，发出中标通知书。同时中标公告发布于浙江政府采购网(https://zfcg.czt.zj.gov.cn/)、安吉县公共资源交易网（ http://ggzy.anji.gov.cn/），中标公告期限为1个工作日。 |
| 19 | 履约保证金：不收取。 |
| 20 | 签订合同：根据《中华人民共和国政府采购法》第四十六条规定，招标人与中标人应当在中标通知书发出后30天内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。 |
| 21 | 信用记录查询：依据财库[2016]125号文件执行查询渠道：信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）；时间：提交首次投标文件截止时间前3年内；查询记录和证据的留存：网站查询，打印留存。使用规则：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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的，其投标将被拒绝。 |
| 22 | 政府采购政策执行：（1）采购本国生产的货物、工程和服务（经审批允许进口产品投标的除外）（2）支持绿色采购（3）支持科技创新（4）中小企业信用融资（5）支持中小企业发展（本项目执行以下第2）条）根据工信部等部委发布的《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），根据具体品目确定相应标准。为本项目提供货物的企业按照《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）的所属行业分类为工业、零售业、其他未列明行业。☒1）本项目为专门面向中小企业采购，投标人非中小企业的，投标人资格审查不通过；符合上述条件的中小微型企业应按照采购文件附件的格式要求在资格证明文件中提供《中小企业声明函》；☑2）符合上述条件的中小微型企业应按照招标文件附件的格式要求提供《中小企业声明函》。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2018〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》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。根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）规定，对于非专门面向此类企业的项目，对小型和微型企业产品和服务的投标价格给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型、微型企业与大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。联合协议中约定，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，可给予联合体6%的投标价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。特别提醒：投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。采购代理机构在中标结果公告中公开中标人的《中小企业声明函》（如是）。 |
| 23 | 投标注意事项：（1）中标后，投标人拒绝签订合同的，招标人可以依法按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。投标人中标后拒绝签订合同的，应按预算金额的2%对招标人进行赔偿；赔偿金额不足以弥补招标人损失的，投标人应继续承担超过部分的损失。（2）存在下列行为的，招标人将其失信行为上报政府采购主管部门，由主管部门按有关规定对其违法失信行为记录进行公开：中标或者成交后，拒绝签订政府采购合同的；投标有效期内撤销投标文件的。 |
| 24 | **投标人注册**：未注册加入“浙江省政府采购投标人库”的投标人，应当按照《浙江省政府采购投标人注册及诚信管理暂行办法》的规定进行注册登记（网址：http://ggzy.anji.gov.cn//）。一旦被确定为中标候选投标人的，应当在发出中标通知书前按规定进行注册申请，否则，招标人将拒绝向其发出中标通知书。 |
| 25 | 1、纸质版投标文件（响应文件）的提供：中标人应在中标公告发出后三天内提供与在线投标（响应）文件一致的纸质版响应文件（含资格证明文件、商务资信+商务技术文件、商务报价文件）及在线询标答复函、具有电子签章或单位公章，提交给招标代理机构作为各单位资料存档使用。中标人应确保纸质版资料与在线电子版资料的一致性，否则导致后期纠纷的责任由中标人自行承担。2、电子备份“U”盘文件（不作强制要求）：投标截止前提供与在线投标（响应）文件一致的响应电子备份“U”盘（含资格证明文件、商务资信+商务技术文件、商务报价文件）具有电子签章或单位公章，提交给招标代理机构作为评标备份文件开标时使用。 |
| 26 | 特别说明：本表与招标文件其他部分内容不一致的，以本表为准。本招标文件的解释权属于招标人和招标代理机构。 |

## 总 则

**（一） 适用范围**

本招标文件适用于安吉信访局12345话务运行项目的招标、评标、定标、验收、合同履约、付款等（法律法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1、“招标人”系指中共安吉县委安吉县人民政府信访局。

2、“招标代理机构”系指安吉品位采购服务有限公司。

3、“投标人”系指向招标人和招标代理机构提交投标文件的单位或个人。

4、“产品”系指供方按招标文件规定，须向招标人提供的一切有关设施设备材料等。

5、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的与本项目相关的服务义务。

6、“项目”系指投标人按招标文件规定向招标人提供的产品和服务。

7、“书面形式”包括信函、传真、电子文档、电子邮件等。

8、“▲”系指实质性要求条款。

**（三）招标方式：**

1、本次招标采用公开招标方式进行。

2、本次招标设定上限价，上限价详见前附表。

**（四）投标委托**

投标人代表须携带居民身份证，如投标人代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（格式见第六章）。

**（五）投标费用**

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。

**（六）合格投标人的资格要求**

符合第一章第五条的规定。

**（七）转包与分包**

本项目不接受联合体投标，禁止转包。

1. **特别说明：**

 1、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工或其控股公司正式员工。

▲2、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，对招标文件的要求作出实质性响应，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

▲3、投标人在投标活动中提供任何虚假材料或从事其他违法活动的，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

4、投标人一旦递交了投标（响应）文件，即被视为接受了本招标文件的所有内容，如有任何异议，均应在答疑截止时间前提出。

5、投标文件前后描述不一，评审时将按不利于投标人的一种描述进行评审（评标委员会按招标文件规定允许投标人予以澄清的除外）。

**（九）质疑和投诉**

根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定，投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向招标人和招标代理机构提出询问，招标人和招标代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

1、投标人认为招标文件、采购过程和中标、中标结果使自己的权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人、招标代理机构提出质疑。质疑起算日期如下：

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

（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、质疑投标人对招标人、招标代理机构的答复不满意或者招标人、招标代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监管部门投诉。

3、质疑和投诉需按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）规定，范本在浙江政府采购网中“下载专区”内下载，质疑时投标人需在法定质疑期内一次性提出针对同一采购环节的质疑。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑书、投诉书均应明确阐述招标文件、招标过程和中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。

4、对于询问的处理：招标人或者招标代理机构应当在3个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复。

投标人提出的询问或者质疑超出招标人对招标代理机构委托授权范围的，招标代理机构应当告知投标人向招标人提出。

## 招标文件

**（一）招标文件的构成。本招标文件由以下部分组成：**

1、招标公告；

2、招标需求；

3、投标人须知；

4、评标办法及标准；

5、合同主要条款；

6、投标文件格式；

7、本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充的内容。

**（二）投标人的风险**

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

**（三）招标文件的澄清与修改**

1、投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有要求不合理的，投标人必须在投标须知前附表规定的招标文件答疑与澄清截止时间前以书面形式要求招标人和招标代理机构澄清。

2、招标人和招标代理机构必须以书面形式答复投标人要求澄清的问题，并将不包含问题来源的答复书面通知所有购买招标文件的投标人；除书面答复以外的其他澄清方式及澄清内容均无效。

3、招标人和招标代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的，应在浙江政府采购网（https://zfcg.czt.zj.gov.cn/）上发布公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

4、为保证投标人有足够的时间按修改、补充后的招标文件的要求编制和修正其投标文件，招标人和招标代理机构可依法酌情推迟投标截止时间和开标时间。

5、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

## 投标文件的编制及递交

**（一）投标文件的组成**

投标文件由**资格证明文件**、**商务资信商务技术文件、报价文件**组成。

**1、资格证明文件包括：**

1. 投标资格声明书；
2. 营业执照副本复印件；
3. 投标人最近3个月依法缴纳税收的完税凭证复印件或者不征（免征）税收证明书或承诺函；
4. 投标人最近3个月依法缴纳社保费的凭证复印件或者不征（免征）社保费证明书或承诺函；
5. 有效的基础电信业务许可证扫描件加盖投标人公章；

**2、商务资信商务技术文件**

**2-1、商务资信文件包括：**

1. 投标函（格式见附件）；
2. 投标人情况表（格式见附件）；
3. 法定代表人身份证明书、法定代表人授权委托书（格式见附件）；
4. 投标人同类项目实施情况一览表（格式见附件）；
5. 服务期内服务承诺；
6. 企业认证；
7. 企业荣誉；

投标人认为可以证明其能力或业绩的其他材料。

**2-2、商务技术文件包括：**

1. 项目理解及建设方案；
2. 环保装修；
3. 管理方案；
4. 服务保障措施；
5. 团队管理保障；
6. 社会宣传效益；
7. 应急预案；
8. 消防安全专项方案；
9. 应急供电措施；
10. 办公及硬件配套；
11. 合理化建议；

投标人认为需要提供的其他技术资料（招标文件要求的以及影响投标人分值评定的其他资料）；

**3、报价文件包括：**

1.开标一览表；

2.报价明细表；

3.中小企业声明函、监狱企业、残疾人福利性单位声明函（格式见附件）及证明材料。

投标人针对报价的说明或证明材料。

***▲注：法定代表人授权委托书、投标资格声明书、投标函必须由法定代表人签署并加盖单位公章，签章不齐的视同未提供；投标人应保证以上资料真实有效，必要时须提供原件进行核验，如发现弄虚作假，将取消投标资格，已中标的取消中标资格，并按有关规定处罚。***

**（二）投标文件的语言及度量衡单位**

▲1、投标文件以及投标人与招标人和招标代理机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写。

▲2、投标文件所使用的度量衡单位，均采用我国法定计量单位。

3、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

**（三）投标报价**

1、投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

▲2、招标采购单位不接受备选方案。

▲3、投标文件只允许有一个报价，有选择的报价将不予接受。

4、投标人应充分考虑因各种原因可能发生的费用。对没有填报的费用，招标人认为所有费用已包含在报价中，除合同条款另有规定外，不得进行调整。

**（四）投标文件的有效期**

▲1、自投标截止日起90天投标书应保持有效。有效期短于这个规定期限的投标将被拒绝。

2、在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3、投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被不予返还。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

4、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

**（五）投标保证金**

无。

**（六）投标文件编制**

1、本项目通过“政采云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应（电子投标）。投标人应通过“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政府采购云平台”的要求编制并加密投标文件。

2、投标人应当按照本章节 “投标文件的组成”规定的内容及顺序在“政采云电子交易客户端”编制投标文件。其中《资格证明文件》和《技术资信文件》中不得出现本项目投标报价，如因投标人原因提前泄露投标报价的，是投标人的责任。

3、本招标文件中有提供格式的，投标人须参照格式进行编制（格式中要求提供相关证明材料的或招标文件要求提供相关证明的，还需后附相关证明材料），未提供格式的，请各投标人自行拟定格式，加盖单位公章并由法定代表人或其授权代表签署（签字或盖章），否则视为未提供。

4、投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

5、投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

6、投标人没有按照本招标文件内 “投标文件的组成”要求提供全部资料，或者没有仔细阅读招标文件，或者没有对招标文件在各方面的要求作出实质性响应是投标人的风险，由此造成的一切后果由投标人自行承担。

7、投标文件的签章

7.1 投标文件的签章见《前附表》；

7.2 投标文件应由投标人法定代表人或其授权代表签字（或盖章），并加盖投标人公章。

7.3 参与在线投标时如遇平台技术问题详询95763。

8、投标文件的形式

8.1 投标文件的形式：见《前附表》；

8.2 “电子加密投标文件”：“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。

8.3 “备份投标文件”：“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份标书），其他方式编制的“备份投标文件”视为无效的“备份投标文件”。

9、投标文件的份数

投标文件的份数：见《前附表》。

**（七）投标文件的递交**

1、投标文件的上传、递交

“投标文件”的上传、递交：见《前附表》。

2、“电子加密投标文件”解密和异常情况处理

“电子加密投标文件”解密：见《前附表》。

3、投标文件的补充、修改或撤回

3.1 投标人应当在投标截止时间前完成投标文件的上传、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、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，“政采云平台”将予以拒收。

3.2 投标截止时间后，投标人不得撤回、修改《投标文件》。

4、投标文件的备选方案

投标人不得递交任何的投标备选（替代）方案，否则其投标文件将作无效标处理。与“电子加密投标文件”同时生成的“备份投标文件”不是投标备选方案。

5、投标截止期

5.1投标人应按前附表规定的时间、地点将投标文件递交给招标代理机构，招标代理机构将拒绝接受逾期送达的投标文件。

5.2 招标人可以按本须知规定以补充通知的方式，酌情延长递交投标文件的截止日期。在上述情况下，招标人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。

## 开标

**（一）开标形式**

 采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“政采云平台”组织开标、开启投标文件，所有投标人均应当准时在线参加。

**（二） 开标准备**

1、开标的准备工作由采购组织机构负责落实；

2、采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“政采云平台”组织开标、开启投标文件，所有投标人均应当准时在线参加。投标人如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自行承担。

**（三）开标流程**

1、开标、开启投标文件时，电子交易平台自动提取所有投标、投标文件，提示采购组织机构和投标人按招标文件规定的方式和时间在线解密。给予投标人在线解密的时间为30分钟。

2、投标人在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密投标文件”解密的：如已按规定递交了备份投标文件的，将由采购组织机构按“政采云平台”操作规范将备份投标文件上传至“政采云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效；投标人如未按规定递交备份投标文件的，视为投标文件撤回。

3、投标文件解密后，招标人及招标代理机构将依法对投标人的资格进行审查，资格审查结束后进入符合性审查和资信技术的评审工作。

4、符合性审查、资信技术评审结束后，开启报价文件。

5、评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

6、评标委员会完成评审后，通过电子交易平台向招标人及其委托的代理机构提交评审报告。同时打印纸质评审报告签署后由招标代理机构保存。

7、评审结束后，代理机构通过电子交易平台或发送邮件形式向各投标人公布中标候选投标人名单，及招标人最终确定中标或中标人名单的时间和公告方式等。

8、开标会议结束。

**特别说明：如遇“政府采购云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。**

## 资格审查

1. 资格审查人员

由招标人及招标代理机构负责。

1. 资格审查依据

招标文件、投标人的资格证明文件、“信用中国”网站www.creditchina.gov.cn及“中国政府采购网”www.ccgp.gov.cn查询结果。

1. 资格审查方法

1、审查投标人资格证明文件的完整性、符合性。

2、登录“信用中国”网站www.creditchina.gov.cn、“中国政府采购网”www.ccgp.gov.cn查询截止投标时间前的各投标人信用记录，打印相关网页页面留存。

3、打印纸质资格审查表并签字确认。

4、招标人或招标代理机构对投标人所提交的资格证明材料仅负审核的责任。如发现投标人所提交的资格证明材料不合法或与事实不符，招标人可取消其中标资格并追究投标人的法律责任。

5、投标人提交的资格证明材料无法证明其符合招标文件规定的“投标人资格要求”的，招标人或招标代理机构将对其作资格审查不通过处理（无效投标），并不再将其投标提交评标委员会进行后续评审。

6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人参加同一合同项下的政府采购活动的，相关投标人均作资格无效处理。

## 评标

**（一）评审工作的组织**

招标人或招标代理机构负责组织本项目的评审工作，并依据政府采购法的相关规定履行职责。

**（二）组建评标委员会**

本项目评标委员会由合法组建的5人（含）以上单数组成。评标委员会成员名单在评审结果（采购结果）公告前保密。

**（三）评标委员会的职责**

**评标委员会负责具体评审事务，并独立履行下列职责：**

1、审查、评价投标文件是否符合招标文件的资信、技术等实质性要求；

2、要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

3、对投标文件进行比较和评价；

4、确定中标候选人名单，以及根据招标人委托直接确定中标人；

5、向招标人、招标代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为。

**（四）评审原则和评标办法**

1、评审原则：评标委员会按照客观、公正、审慎、择优的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

2、评审工作将依据招标文件、投标文件及招标文件中事先已列明的内容进行。

3、评标办法。本项目采用综合评分法，详见《第四章：评标办法及标准》。

**（五）评审意见的争议处理**

评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，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审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

**（六）评审纪律**

评标委员会成员必须严格遵守保密规定，不得泄露评审的有关情况，任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行，评标委员会成员不得私下与投标人接触，不得出现浙江省政府采购活动现场组织管理办法中规定的其他禁止行为。

**（七）****评审流程及内容**

**本项目具体的评审事务由评标委员会负责，评审流程及内容如下：**

**1、评审前准备**

1.1由评审专家推选评审小组组长，招标人代表不得担任评审小组组长。

1.2由评审小组组长召集所有评委成员阅读招标文件及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目基本情况、采购需求、合同主要条款、投标文件无效情形、评审办法、评审标准，以及其他与评审有关的内容。

**2、投标文件的初步审查、符合性审查**

**对所有通过资格审查的投标人的投标文件进行初步审查，审查、评价投标文件是否符合招标文件的资信、技术、服务等实质性要求。**

2.1评标委员会首先对所有通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查，审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求（实质性响应的投标文件是指投标文件符合招标文件规定的实质性内容、条件和规定）。

**3、投标文件的澄清、说明或补正**

3.1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，评标委员会将以书面形式（或通过“政府采购云平台”在线询标）的形式要求投标人在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标人澄清、说明或补正时间为30分钟。

3.2评标过程中评标委员会对投标人提出质询或要求投标人书面确认的（或通过“政采云平台”在线答复），采用书面形式提交并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，30分钟内予以书面回复或确认，否则视为不予回复或确认，评标委员会有权拒绝该投标文件，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、投标文件的错误修正**

**4.1投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：**

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

（2）投标文件的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，应以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。投标人按照澄清投标文件的形式同意并确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标无效。

4.2对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

**（八）投标文件有下列情况之一者将视为无效：**

1、资信、技术文件符合性审查中，存在下列情形之一的，经评标委员会认定后作无效标处理：

（1）投标文件未有效授权，法定代表人授权委托书等填写不完整或有涂改的；

（2）投标文件没有对本招标文件作出实质性响应的，或不满足（不响应）本招标文件中标注“▲”的实质性要求条款的，或存在招标文件中明确规定的其他无效标情形的；

（3）投标文件存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；

（4）仅提交“备份投标文件”的；

（5）文件组成内容不齐全，本招标文件规定必须提供而未提供的（属于资格审查范围的除外）；

（6）投标文件标注的响应或偏离情况与事实不符，或提供了虚假材料的；

（7）不响应或擅自改变本招标文件要求或投标文件有招标人不能接受的附加条件的；

（8）违反国家或政府部门相关法律法规、文件规定的。

2、报价文件符合性审查中，存在下列情形之一的，经评标委员会认定后作无效标处理：

（1）未按照招标文件标明的币种报价的，或者投标报价涵盖的内容不符合招标文件要求的；

（2）投标报价出现前后不一致且不同意按照招标文件规定的方法进行修正的；

（3）投标报价具有选择性，且未注明哪个有效的；

（4）投标报价超过采购预算（或最高限价）的；

（5）评审委员会认为投标人报价明显低于其他合格投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理时间内提供书面说明，必要时提供相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标或者无效响应处理；

（6）违反国家或政府部门相关法律法规、文件规定的。

3、投标人串通投标的，投标无效。

投标人有以下情形之一的，视为投标人串通投标：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

4、法律法规和招标文件规定的其他无效标情形。

**实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。但经评标委员会认定属于投标人疏忽、笔误所造成的差错，应当允许其在30分钟内进行修改或者补正（可以是复印件、传真件等）。修改或者补正投标文件必须以书面形式进行，限期内不补正或经补正后仍不符合招标文件要求的，应认定其投标无效。投标人修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。**

**（九）投标文件的评估、比较、评分**

1、评标委员会应当按照招标文件中规定的评审方法和标准，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。评标时，评标委员会各成员将独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。评审细则详见“评标办法”。

2、对采购组织机构工作人员汇总的评审结果进行确认。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在畸高、畸低（其总评分偏离平均分30%以上的）情形的，评审小组组长应提醒相关评审人员当场改正或书面说明理由，拒不改正又不作书面说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

**（十）修改评审结果**

1、评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

1.1 分值汇总计算错误的；

1.2 分项评分超出评分标准范围的；

1.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

1.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

2、评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会将当场修改评标结果，并在评标报告中记载。

**（十一）投标人排序及推荐中标候选投标人**

评标委员会根据以下规定确定投标人排名并推荐中标候选投标人。评标委员会根据各投标人的综合得分（技术资信分与报价得分之和）从高到低依次进行排名排序。特殊情形按以下原则处理：

1、综合得分相同的，按投标报价低的优先原则确定排名；

2、综合得分和投标报价均相同的，按技术资信得分从高到低确定排名；

3、综合得分、投标报价和技术资信得分均相同的由评标委员会全体成员记名投票按少数服从多数的原则确定排名。

**4、根据最终得分排序，通过书面评审报告的形式，向招标人推荐排名第一的投标人为第一中标候选投标人，排名第二的为第二中标候选投标人。**

**（十二）起草、签署评审报告**

评审结束后，评标委员会将通过“政采云平台”起草评审报告，并书面打印签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

**（十三）评标过程的保密**

凡是属于审查、澄清、评审和比较的有关资料以及授标建议，任何人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的力图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**（十四）废标的情形**

在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

1、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；

2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3、投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；

4、因重大变故，采购任务取消的。

**（十五）可中止电子交易活动的情形**

**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，采购组织机构可中止电子交易活动：**

1、电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

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；

3、电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

4、病毒发作导致不能进行正常操作的；

5、其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

**出现上述情形，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；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。**

## 定标

（一）确定中标人。本项目由采购单位确定中标人。

（二）招标代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告交采购单位。

（三）招标人在收到评标报告后5个工作日内按照评标报告推荐的顺序确定中标人。中标候选人顺序并列的，由招标人采购小组成员集体讨论确定。

（四）招标人依法确定中标人后2个工作日内，招标人和招标代理机构以书面形式发出《中标通知书》，并同时在相关网站发布中标公告。中标公告期限为1个工作日。

 招标代理机构对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因。对未中标人，告知其本人的评审得分和排序。

## 合同的授予

**（一）授予合同的依据**

1、招标人和招标代理机构签发的中标通知书；

2、招标文件、招标文件的修改及补充文件；

3、投标文件和询标时投标人做出的澄清、说明、纠正、承诺；

4、《中华人民共和国民法典》的规定。

**（二）签署合同的要求**

1、招标人与中标人按照中标通知书的规定时间、地点签订书面合同；

2、签订合同的时间（以前附表为准）；

3、所签订的采购合同内容不得对招标文件和中标人的投标文件作实质性修改；

4、招标人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议；

5、自合同签订之日起二个工作日内，招标人应将合同进行网上公告。

**（三）中标通知书**

1、确定中标人后，招标人和招标代理机构将以书面形式发出中标通知书；

2、中标通知书为双方签订采购合同的依据；

3、中标人应根据中标通知书中规定的时间内，由法定代表人或其授权代理人与招标人签订合同。

4、中标通知书发出后，招标人改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

**（四）履约保证金**

不收取

**（五）合同签订**

1、招标人与中标人依据招标文件和中标人的投标文件签订书面合同；

2、招标人如不与中标人订立协议的，或者招标人、中标人订立背离实质性内容的协议，由政府有关部门责令改正，同时依法承担相应法律责任；

3、中标人如不按规定与招标人订立协议的，则招标人将取消其中标资格，并向其要求以预算金额2%额度的赔偿；

4、 中标人应当按照协议约定履行义务，完成项目各项工作，不得将中标项目违法转让（转包）给他人。

## 采购项目需要落实的政府采购政策

1. **采购本国生产的货物、工程和服务（经审批允许进口产品投标的除外）**

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。除非招标人采购进口产品，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，招标人、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）。

1. **支持绿色采购**

1、根据财政部、国家发改委最新一期“节能产品政府采购清单的通知” （以下简称“节能清单”），本项目如需采购节能清单中的政府强制采购的节能产品，投标人所投的相应产品须为列入最新一期节能产品政府采购清单的产品，并且提供该产品所在的节能产品政府采购清单页，注明页码，否则投标无效。（注：在最新一期节能清单发布之后开展的政府采购活动，执行最新一期节能清单。在此之前已经开展但尚未进入评审环节的政府采购活动，执行上期或最新一期节能清单。）

投标人提供产品如是环境标志产品，应列入财政部、环保部联合印发的《关于调整环境标志产品政府采购清单的通知》中公布的清单。注：施行优先采购的产品按照优先采购执行。（需提供该产品所在的环保或节能产品政府采购清单页及有关部门的证明文件）

 2、对于采购货物的配置中，优先采购绿色低碳产品。

修缮、装修类项目采购建材的，招标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、优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

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，投标人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）》

选择合理运输路线，有效利用车辆，科学配装，提高运输效率，降低物流成本和资源消耗，并降低尾气排放。

 4、加大新能源、清洁能源公务交通工具政府采购力度，机要通信等公务用车除特殊地理环境等因素外原则上采购新能源汽车，优先采购提供新能源交通工具的租赁服务。

1. **支持科技创新**

招标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。

对省级以上主管部门认定的首台套产品，自纳入《省推广应用指导目录》起三年内参加政府采购活动，视同已具备相应销售业绩，业绩分为满分。

**（四）中小企业信用融资**

本采购项目中标单位与采购单位签订的政府采购合同适用于浙江省政府采购贷款政策，简称“政采贷”，具体内容可参阅《安吉财政“政采贷”办理指引》。网址：http://www.anji.gov.cn/art/2021/10/28/art\_1229518630\_3837633.html。

**（五）支持中小企业发展**

本项目为非专门面向中小企业采购，为本项目提供服务的企业按照《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）的所属行业分类为工业、零售业、其他未列明行业**。**符合以下条件的中小微企业按照采购文件附件的格式要求在资格证明文件中提供《中小企业声明函》

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。

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：

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；

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；

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、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。

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；

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。

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。

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。

# 评标办法及标准

为公正、公平、科学地选择中标人，根据《中华人民共和国政府采购法》《政府采购货物服务招标投标管理办法》等有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，制定本办法。

本办法适用于**安吉信访局12345话务运行项目**的评标。

## 评标程序与方法

1、评标委员会对通过资格性检查的投标人进行符合性检查。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做出响应。

2、澄清有关问题。对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，评标委员会可书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明。投标人的说明或者澄清应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

3、比较与评价。评标委员会按上述规定的评标内容和标准，对符合性检查合格的投标文件进行综合比较与独立评分。

## 综合评分法

本次评标采用综合评分法，总分为100分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序排列，并推荐前三名作为中标候选人。得分相同的，按技术部分得分由高到低顺序排列。技术部分得分仍相同的，由招标人采用随机抽取的方式决定，排名第一的投标人为第一中标候选人,其他投标人中标候选资格依此类推。第一中标候选人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行合同，招标人可以确定第二中标候选人为中标人，排名第二的中标候选人因前款同样的原因不能签订合同，招标人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

注：本次招标将根据各投标人的投标文件，由评标委员会综合评分后，根据综合得分由高到低选择确定1家作为安吉县信访12345热线中心话务运行服务采购项目中标人。

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+商务分+资信及其他分)

技术、商务、资信及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总数算术平均分计算，计算公式：

技术商务资信及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

## 评标内容及标准

**1、价格分20分**

1.1、价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其他投标人的价格分按照下列公式计算：

价格分=（评标基准价/投标报价）×20%×100（保留两位小数）

评标委员会评审时发现投标人的报价明显高于其市场报价的，应当要求投标人书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明原因并提供证明材料的，评标委员会应将该投标人的投标文件作无效处理，并评标报告中说明。

1.2、中小企业政策执行：**（本项目按下款2.2执行）**

🗷2.1本项目为专门面向中小企业采购，投标人非中小企业的，投标人资格审查不通过；符合上述条件的中小微型企业应按照采购文件附件的格式要求在资格证明文件中提供《中小企业声明函》；

🗹2.2根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号），对小型或微型企业参加投标且投标产品（或服务）为小型或微型企业生产（提供服务）的，价格给予20%的扣除，用扣除后的价格参与价格评分。小型、微型企业以联合体参加投标的，联合体协议中约定，小型、微型企业产品的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，投标报价给予6%的扣除，并用扣除后的价格计算价格评分。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，否则不予价格扣除。

 投标产品生产企业（提供服务的企业）按照《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）的所属行业规定为小型、微型企业。投标文件中必须提供《中小企业声明函》；

符合中小企业划分标准的个体工商户，视同中小企业。

1.3、残疾人福利性单位视同小微企业，其产品参加本项目投标的，享受小微企业同等的价格扣除。

1.3.1残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

① 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10 人（含10人）；

②依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

③为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

④通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

⑤提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

1.3.2 同时提供以下所有证明材料的投标人被认定为残疾人福利性单位：

① 提供《残疾人福利性单位声明函》；

② 提供社保缴纳人员名单、录用的残疾人的《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证(1至8级)》复印件。

1.3.4、监狱企业视同小微企业，其产品参加本项目投标的，享受小微企业同等的价格扣除。

提供以下证明材料的投标人被认定为监狱企业：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复印件。

1. **技术、商务资信分（80分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评定****项目** | **评定内容** | **分值****范围** |
| **技术部分** |  **69分** |
| **项目理解及建设方案** | 投标人对本项目的整体理解及提供针对性的建设方案。1、项目理解分析深入透彻，方案完整，考虑细致周全，具有本项目针对性的得2-3分；2、项目理解分析简单，方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得1-2分（含）；3、项目理解分析不详细，方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得0-1分（含）。未提供方案的，得0分。 | 0-3分 |
| **环保装修** | 1、综合运用科技手段，采用合理的热工、通风和空调设计，达到节能环保的效果；0-1分2、在建筑装饰施工技术方面积极推广节能新技术、新工艺；0-1分；3、在建筑装饰材料方面使用节能环保的新型建筑材料及绿色装饰装修材料0-1分 | 0-3分 |
| **管理方案** | 1、投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施进行横向比较打分。0-1分。 2、投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施进行横向比较打分，0-1分。3、投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案进行横向比较打分，0-1分。 | 0-3分 |
| **服务保障措施** | 1、系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有明显缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。最高的3分。2、通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有明显缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。最高的3分。3、项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有明显缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。最高的3分。 | 0-9分 |
| **团队管理保障** | 1、项目负责人同时具有一级企业人力资源管理师证书、高级工程师职称（系统集成）证书、智能化系统集成项目经理证书的，得6分，缺一个得3分，缺两个不得分。2、项目技术负责人同时具有智能化系统工程师、售后服务工程师得4分，缺一个得2分，缺两个不得分。3、运营服务团队成员（除项目负责人和项目技术负责人外）具有心理咨询师或一级企业培训师或一级劳动关系协调师或网络与信息安全工程师或信息系统运行管理员证书的，每证得1分，同一证书不得重复计分，同一人不得重复计分，本项最高得5分。以上需提供证书扫面件及2023年3月以来任意连续3个月社保证明复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。4、投标人需提供合理的培训计划、培训内容、培训对象、培训时间、培训形式、培训课程等内容，能够确保项目培训方案，满足本项目培训需求，最高得3分。①培训方案细致，合理可行、具有本项目针对性，得2-3分；②培训方案基本全面，较为细致，具有一定的合理可行性和针对性，得1-2分（含）；③培训方案不够全面，合理性、可行性、针对性存在欠缺得0-1分（含）。未提供方案的，得0分。 | 0-18分 |
| **社会宣传效益** | 投标人提供针对本项目的宣传方案。1. ①方案完整，考虑细致周全，具有本项目针对性的得2-3分；
2. ②方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得1-2分（含）；
3. ③方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得0-1分（含）。

未提供方案的，得0分。 | 0-3分  |
| **应急预案** | 投标人提供针对本项目涉及的电源、人员等方面的应急方案。1. ①方案完整，考虑细致周全，能应对大多应急事件的得2-3分；
2. ②方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得1-2分（含）；
3. ③方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得0-1分（含）。

未提供方案的，得0分。 | 0-3分 |
| **消防安全专项方案** | 投标人针对本项目提供专业的消防方案，定期提供消防安全隐患排查1、根据各功能区不同标准的实际情况，整体布局设计，投入消防设施、器材等配置，并提供详细的设计实施方案：（$需提供消防安全承诺书、$执行标准和图片、空间平面图等）基本可行的得1-2分；有重大缺陷的得0-1（含）分；不符合或不提供的不得分。最高得2分。2、话务工作全员的消防培训计划、消防演习计划等，投标人根据不同情景设计相对应方案，出具的方案全面且实施性强，基本可行的得1-2分；有重大缺陷的得0-1（含）分；不符合或不提供的不得分。最高得2分。3、提供定期的消防安全隐患排查计划，投入人员组织安排，提供详细方案。基本可行的得0.5-1分；有重大缺陷的得0-0.5（含）分；不符合或不提供的不得分。最高得1分。 | 0-5分 |
| **应急供电措施** | 1、投标人提供24小时不间断电源UPS设备的得2分，提供主备用全自动、自启动发电机组，每台发电机额定功率不小于300KW，涵盖办公生产生活全部区域（服务器、电脑、空调、电梯等用电设备）的得3分，最高分得5分，不提供不得分。2、提供的发电机组机房与办公区域主楼直线距离不小于4米，得2分。3、提供发电机组储油能力不低于7小时发电时长，得2分。（投标时须提供证明材料佐证，不提供不得分） | 0-9分 |
| **办公及硬件配套** | 1、投标人具备办公场所使用面积（含话务大厅、更衣室、值班室、会议室、展示大厅、县领导接听室、管理人员办公区等）达1200平方米及以上的得6分；大于等于1100平方米、小于1200平方米的，得4分；大于等于1000平方米、小于1100平方米的，得2分；使用面积小于1000平方米不得分。2、投标人提供不少于50个免费停车位（与办公场所同地址）的得4分。投标人提供不少于30个免费停车位（与办公场所同地址）的得2分。投标人提供不少于15个免费停车位（与办公场所同地址）的得1分3、投标人提供员工食堂（与办公场所距离不超过50米）的得3分，有其他合理方案的得1分，否则不得分。注：投标人在投标文件中提供以上内容场地产权或者使用权证明材料，或承诺收到中标通知书之日起14天内提供有效的场地租赁合同和平面图，证明材料或承诺函加盖投标人公章。 | 13分 |
| **商务、资信及其他部分** |  11分 |
| **合理化建议** | 针对本次项目的技术难点、风险，投标人能够提出解决项目难题、规避项目风险的合理化建议，每条得1分，最高得2分。 | 0-2分 |
| **企业认证** | 1、投标人具备有效质量管理体系认证证书的得1分；2、投标人具备有效信息技术服务管理体系认证证书的得1分；3、投标人具备有效职业健康与安全管理体系认证得1分；4、投标人具有有效ITSS 信息技术符合性证书的，得1分；5、投标人具有隐私信息管理体系认证证书的，得1分。须提供相关证书复印件，并加盖公章。 | 0-5分 |
| **企业业绩** | 1、投标人自2020年1月1日以来具有类似项目业绩的每个得0.5分，最高2分。**提供合同复印件，时间以合同签订时间为准，不提供不得分。** | 0-2分 |
| **企业荣誉** | 投标人自2020年1月1日以来运营的类似项目业主获得省级及以上的政府部门颁发的荣誉每个得1分，市级荣誉每个得0.5分，本项最高2分。提供荣誉证书扫描件并加盖公章。 | 0-2分 |

**（三）分值计算**

1. 价格分

调整错误、并执行支付采购政策后按评分细则中的公式计算。

2、技术、商务资信及其他分

技术、商务资信及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总数算术平均分计算，计算公式为：

技术、商务资信及其他分=（评标委员会所有成员评分合计数）/（评标委员会组成人员数）

3、综合得分

投标人评标综合得分=技术、商务资信及其他分+价格得分

评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

## 监督管理

本项目评审全程录音录像，监督管理部门为安吉县财政局

# 合同主要条款

（仅供参考）

发包方(招标人)： （以下简称甲方）

承包方(中标人)： （以下简称乙方）

中共安吉县委安吉县人民政府信访局的 （项目名称、编号）以公开招标采购方式进行采购，经评标委员会评定（中标人名称）为中标人。甲、乙双方本着诚信及互利互惠的原则，同意按照下面条款和条件，签署本合同。

**一、合同文件的优先次序**

合同文件如存在歧义或不一致则根据以下优先次序来判断：

1、合同书及合同补充条款或说明

2、中标通知书

3、承诺书（含询标记录和优惠条款）

4、招标文件

5、投标文件

**二、承包内容**

1、 乙方根据甲方招标文件要求及乙方投标承诺，向甲方提供安吉县信访局12345热线中心话务运行服务采购项目。

2、承包期限：自合同签订之日起三年。合同一年一签，上一年考核通过后，可续签下一年合同，最多续签2次。招标人对中标人服务质量进行定期考核，如考核不合格，招标人有权终止合同。

**三、合同总价及付款方式**

**（一）合同总价**

1、合同总价：本项目为固定总价承包。合同总价为 万元，包括了提供所有承包服务所需的人员费用【包括工资（含五险一金）、奖金、节假日补贴及人员培训费、工会活动经费、饮水费、夜餐费、体检费、办公用品、设备和配套设施的维护修理费等】、专用专线光纤接入、技术维护、固定设备租用费、场地费、水电费、物业管理费、装修费、税费、利润费及临时人员劳务费等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用。政务服务热线话务承包服务：乙方需组建一支由不低于40人有政务服务热线服务经验人员组成的话务员队伍，按照甲方要求提供政务服务热线中心话务服务，所有人员须经过甲方逐一审核认可（现有专线中经甲方确认为合格的话务人员优先聘用）。为保障本项目的服务质量，乙方须在话务员外指派至少3名管理人员为本项目提供总体业务及技术管理服务。

**注：甲方因工作需要可以要求招聘临时人员，临时人员劳务费已含在话务员工资中。**

**（二）付款方式：**

合同生效且具备实施条件后7个工作日内支付第一年度服务期合同价款的40%，服务期第6个月末支付当年度价款的40%，第12个月经招标人考核合格后支付该年度价款的剩余金额。第二、三年以此类推。

**四、合同具体内容及要求**

 **以招标文件中的采购内容为准。**

**五、甲方权利义务**

1. 甲方应明确乙方从事承包服务的工作岗位、工作任务和工作要求，然后由乙方派工作人员负责其指定工作岗位的工作任务。甲方为保障政务服务热线的服务质量及延续性的需要，有权要求乙方对原有甲方认为合格优秀的专线服务人员优先留用，乙方不得拒绝。
2. 为保障政务服务热线服务的质量和水平，提高话务人员的服务业务素质，甲方可以根据业务实际情况要求乙方增加对政务服务热线服务人员的业务培训或改进培训计划方案，乙方不得拒绝。
3. 甲方有权抽查复检经过乙方认定体检合格的乙方人员，对于复检不合格的乙方员工，甲方有权要求乙方及时更换，同时乙方必须保证出勤人员，不影响甲方正常工作的开展；甲方有权审查乙方员工的劳动合同、身份证明、个人履历等，乙方及其员工应积极配合甲方的审查，如审查不通过，甲方有权要求乙方更换人员。
4. 甲方因工作需要可以要求招聘临时人员，临时人员劳务费已含在话务员工资中 。
5. 外包人员工资由中标单位根据话务员工作业绩表现情况，足额发放工资。如在岗人员有离职或休长假的，按实际到岗人数发放工资（最低在岗人数不得少于总人数的90%）。
6. 甲方将指定专人作为本合同实施的监管人员全程监督本项目的实施。
7. 甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方服务费用。
8. 甲方对知悉的乙方有关信息、数据和资料（包括但不仅限于技术、财务、销售方面的信息、数据和资料）及其他信息负有严格保密的责任。
9. 甲方对乙方的履约质量，有权利以法律许可的任何方式组织检查、考核，并按照考核结果对乙方按季度进行奖罚核算。
10. 甲方没有处理乙方人员管理、劳资纠纷等行政事务问题的义务。
11. 甲方需依法依规使用话务系统，不得从事非法行为。

**六、乙方的权利义务**

1. 乙方应保证严格遵守国家有关的法律法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守甲方的包括安全、劳动卫生等各项要求。
2. 应根据甲方工作需求，选派符合甲方要求的乙方员工到甲方指定地点工作，应优先留用甲方认为的合格优秀政务服务热线服务人员。
3. 为推进服务型机关建设，打造群众满意窗口，保障政务服务热线服务工作效率和服务质量，乙方应根据“严格考核、奖优罚劣”的原则，以员工基本行为规范、工作行为规范、相关奖励行为以及考勤、工作绩效为依据制定员工考核奖惩制度，乙方在制定员工考核奖惩制度时应充分征求和尊重甲方意见，并在征得甲方同意后实施。
4. 乙方应为派至甲方的员工办理合法的劳动用工手续，签订劳动合同，并承诺遵守《劳动合同法》相关规定；乙方应向甲方提供员工的相关证明的原件或复印件（包括但不限于履历表、学历证、身份证和健康证等），并保证其资料的真实有效性。
5. 乙方须对派遣至甲方工作的员工进行每季一次为期半天的话务礼仪等方面的基本培训。
6. 乙方应在承包期内为所有政务服务热线服务人员提供不少于每季一次的业务提升培训及经常性的日常业务指导培训（提供详细的培训计划方案，如：培训日程安排、培训内容、师资、教材、课程、人数、地点等），积极提高热线人员的服务业务素质，保障政务服务热线服务的质量和水平。培训计划和方案应征得甲方同意，
7. 乙方在本合同的执行期内应严格遵守国家保密法律法规和规章制度，严格保守甲方的各项工作秘密，不得将有关资料透露给任何第三方。乙方应教育员工保守甲方的各项工作秘密，如因乙方员工的原因（经甲方允许事宜除外）导致甲方有关的工作秘密泄露，乙方应承担相应的法律责任。
8. 按照本合同规定的方式和金额收取相关服务费用。
9. 乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付其员工的工资，为其员工按规定投缴社会保险及支付国家规定的其他相关费用。乙方支付员工的工资不得低于安吉本地政府最低工资标准，并应承担标准工时之外的加班费用。
10. 乙方应遵照甲方的要求进行制度管理，并且处理员工与劳动、人事相关的事宜，包括考勤制度的建立、员工离职和违纪处理等。
11. 乙方应教导其员工严格按照甲方的工作安排、操作规程和服务要求等标准进行工作。
12. 如员工出现工伤及意外伤害，相关责任及产生的费用由乙方全部承担，甲方不承担任何责任。
13. 除非获得甲方许可，乙方不能随意调换其员工的工作岗位，更不能随意召回其员工（乙方员工辞职除外）。因乙方员工造成甲方工作岗位空缺，乙方应自接到通知后2日内补齐，考虑女性员工怀孕、生产等特殊情况，乙方需储备候补话务员1-2名，乙方人员年总流动不超过5名。
14. 乙方应主动加强查岗工作，特别是加强夜班电话查岗,每夜1次。
15. 乙方应对甲方存留在乙方系统设备中的任何资料、数据等进行保密，乙方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用这些资源，否则应承担相应的责任。
16. 在承包期内乙方应保持承包区域内的设施完好、环境状况良好，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用及管理费全部由乙方承担（甲方将视情况从合同支付款扣除）。甲方提供给乙方使用的所有设备、设施、工具，除正常使用折旧外，乙方保证各设备、设施、工具的完好性。
17. 乙方应切实做好节水、节能、防盗、防火等安全工作，若发生责任事故，后果由乙方全部承担，甲方有权进行监督和检查。
18. 未经甲方许可，乙方不得擅自单方停止履约或擅自将承包任务转包给其他法人单位或非法人团体实施。如发生，甲方有权追究乙方责任并有权根据情况解除合同。
19. 若乙方无法在建设期规定时间2023年 月 日前完成场地建设并通过验收，最迟应在规定时间后一个月内交付，并提供期间的过渡方案承诺。

**七、违约责任**

1. 乙方应按合同规定时间准时安排人员进场全面正式开展业务，未能按照甲方的要求在规定的时间内完成进场，甲方有权单方终止合同。
2. 如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的员工的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方终止合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。
3. 如乙方未按合同规定与员工签订劳动合同，或拖欠员工工资，或支付员工的工资低于标准的，甲方可责令其限期改正；乙方逾期未改的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。
4. 乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本协议的履行；给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。
5. 甲方无故未按期支付乙方本合同项下的劳务服务费用超过30日的，乙方有权终止本合同，给乙方造成损失的，甲方应承担赔偿责任。但属于财政原因导致支付延迟情况的除外。

**八、如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙双方应及时协商解决。**

**九、争议及未尽事宜：**

1. 有关本合同和签署本合同的争议应通过友好协商解决。如果协商不成，该争议应按照以下第 （二）方式解决：

（一）提交当地仲裁委员会仲裁，仲裁结果具有终结效力，双方应严格遵守；

（二）提交甲方注册地人民法院通过诉讼解决。

2、 本协议未尽事宜或与国家有关法律法规相悖的，均按国家有关法律、规定执行。

3、 任何一方就对方针对本合同项下任何条款的违约行为的自动弃权或重复性弃权不应被视为是对下一次针对同一条款的违约行为、或针对其他条款的违约行为的弃权。

**十、合同生效及其它**

1、 本合同一式八份，具有同等法律效力，自双方授权代表人签字/盖章之日起生效。

2、 双方履行完合同规定的义务后，本合同即行终止。

3、 双方来往传真、电报、会议纪要等，经双方认可后均为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4、 未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

甲方名称：（盖章） 乙方名称：（盖章）

授权代表：（签字） 授权代表：（签字）

地址： 地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话： 电话：

传真： 传真：

日期： 日期：

**注：本合同作为示范文本，具体以承包人与发包人所签订正式合同为准。**

# 投标文件的格式

## 资格证明文件格式

资格证明文件封面格式：

×××（投标人名称）

**资格证明文件**

项目名称：

 项目编号：

 投标人名称（盖章）：

投标人地址：

授权代表签名或盖章：

 年 月 日

目录

1. 投标资格声明书；
2. 营业执照副本复印件；
3. 投标人最近3个月依法缴纳税收的完税凭证复印件或者不征（免征）税收证明书或承诺函；
4. 投标人最近3个月依法缴纳社保费的凭证复印件或者不征（免征）社保费证明书或承诺函；
5. 有效的基础电信业务许可证扫描件加盖投标人公章；

投标人认为可以证明其资质的其他材料。

1、投标资格声明书格式：

**投标资格声明书**

致：中共安吉县委安吉县人民政府信访局：

安吉品位采购服务有限公司：

 （投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 。

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的 项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标项目的服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的；

2、我方不是招标人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与招标人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3、我方承诺已经具备招标文件规定的参加本项目政府采购活动的投标人应当具备的条件：

（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）参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）至本项目投标截止时间前，我方未列入失信被执行人、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；

4、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果和责任。

法定代表人签字：

投标人全称（盖章）：

年 月 日

说明：重大违法记录是指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（200万以上）等行政处罚。

## 二、技术资信文件格式

技术资信文件封面格式：

×××（投标人名称）

**商务技术资信文件**

项目名称：

 项目编号：

 投标人名称（盖章）：

投标人地址：

授权代表签名或盖章：

 年 月 日

目录：

**1、商务资信文件包括：**

1. 投标函（格式见附件）；
2. 投标人情况表（格式见附件）；
3. 法定代表人身份证明书、法定代表人授权委托书（格式见附件）；
4. 投标人同类项目实施情况一览表（格式见附件）；
5. 服务期内服务承诺；
6. 企业认证；
7. 企业荣誉；

投标人认为可以证明其能力或业绩的其他材料。

**2、商务技术文件包括：**

1. 项目理解及建设方案；
2. 环保装修；
3. 管理方案；
4. 服务保障措施；
5. 团队管理保障；
6. 社会宣传效益；
7. 应急预案；
8. 消防安全专项方案；
9. 应急供电措施；
10. 办公及硬件配套；
11. 合理化建议；

投标人认为需要提供的其他技术资料（招标文件要求的以及影响投标人分值评定的其他资料）；

1、投标函格式

**投 标 函**

致：中共安吉县委安吉县人民政府信访局：

安吉品位采购服务有限公司：

根据已收到贵方的招标文件编号PWGK2023-001的 《安吉信访局12345话务运行项目》招标文件，正式授权下述签字人：（姓名和职务）为我公司在职职工，代表 投标人（即投标单位），按招标文件要求提交投标文件。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

1. 我单位已详细审核全部招标文件，包括招标文件、招标文件的补充、修改通知、投标答疑纪要的所有内容，均没有异议。在完全理解和接受的前提下，完全知道必须放弃因含糊不清或误解而对招标文件提出质疑的权利;

2、投标人在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自开标日起 90个日历天；

4. 我单位同意提供招标人和招标代理机构可能另外要求的与其招标有关的任何数据或资料；

5. 我单位同意按照招标文件中规定的服务期限如期提供服务；

6. 我单位保证所供服务项目质量符合国家强制性规范和标准，达到招标文件规定的要求；

7. 我单位同意所提交的投标文件在招标有效期内有效，在此期间我方的投标有可能中标，我方将受此约束；

8. 除非另外达成协议并生效，招标文件、招标文件补充、修改通知、技术规范、中标通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同。

9. 与本次投标有关的一切正式往来函件信息如下：

通信地址： 电子邮箱：

邮编： 电话： 传真：

开户银行： 银行账号：

投标人代表姓名 职务：

法定代表人签字：

投标人全称（公章）：

日 期：

2、法定代表人身份证明书格式

**法定代表人身份证明书**

致中共安吉县委安吉县人民政府信访局：

安吉品位采购服务有限公司：

 姓名 ，性别 ，职务 ，是 的法定代表人。联系电话 传真 通讯地址： 。

特此证明

 投标人全称：（公章）

日期： 年 月 日

------------------------------------------------------------------------------

法定代表人身份证复印件黏贴处

3、法定代表人授权委托书格式：

**法定代表人授权委托书**

本授权委托书声明: 我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，现授权委托 （姓名）身份证号： 为我公司授权代表，以本公司的名义参加 中共安吉县委安吉县人民政府信访局 的安吉信访局12345话务运行项目的投标活动。授权代表在开标、询标、合同招标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

 授权代表无转委托权。特此委托。

授权代表（签字）： 　　　 性 别： 　　　 年 龄：

身份证号：

部 门： 　　　　　 职 务：

投标人 (盖章)：

法定代表人(签字)：

 年 月 日

被授权人身份证复印件黏贴处

4、投标单位情况表格式：

**投标单位情况表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投标单位（盖章） |  | 注册时间 |  |
| 注册地址 |  | 邮政编码 |  |
| 资质 |  | 注册资金 |  |
| 法定代表人 |  | 电话 |  | 传真 |  |
| 项目经理 |  | 电话 |  |
| 职工人数 |  |
| 可从事业务范围 |  |
| 公司简介 |  |

注：除此表外，可另附文字和资料加以说明。

投标人全称：（盖章）

授权代表或法定代表人签名：

年 月 日

5、同类项目实施情况一览表格式

**投标人同类项目实施情况一览表**

**项目名称： 项目编号：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 项目服务时间 | 招标人名称 | 联系人 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

授权代表签名：

投标人盖章：

 年 月 日

注：1、按评分标准提供。

6、商务偏离表格式:

**商务偏离表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **招标文件要求** | **是否偏离** | **投标人的承诺或说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

授权代表签名：

投标人全称（盖章）： 年 月　 日

注：按招标文件第二章要求列表，对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。不填写视同完全响应招标文件要求。

7、技术服务偏离表格式

**技术服务偏离表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **招标文件要求** | **偏离情况** | **投标人的承诺或说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

授权代表签名：

投标人盖章：

2023年 月 日

注：按招标文件第二章要求列表，投标人应对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。不填写视同完全响应招标文件要求。

8、投入本项目实施人员一览表

**投入本项目实施人员一览表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 拟任 岗位 | 年龄 | 性别 |  专业 学历 | 专业 年限 | 到岗率 | 安排上岗时间 |
| 　 |   | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 |   | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | …… | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 |   | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | …… | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 |   | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
|  | …… | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

授权代表签名：

投标人盖章：

2023年 月 日

注：1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

2、后附企业为从业人员缴纳社保或购买保险的证明材料。

3、列入本表人员如要更换，需经招标人同意。擅自更换或不到位属违约行为。

9、项目负责人一览表

**项目负责人一览表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 职务 |  | 职称 |  | 学历 |  |
| 参加工作时间 |  | 担任项目负责人年限 |  |
|  资格证书名称、编号 |  |
| 已完项目情况 |
| 建设单位 | 项目名称 | 建设规模 | 开、竣工日期 | 工程质量 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

授权代表签名：

投标人盖章：

 年 月 日

注：（按评分要求提供）

## 报价文件格式

报价文件封面格式：

×××（投标人名称）

**报价文件**

项目名称：

 项目编号：

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

授权代表签名或盖章：

 年 月 日

目录

开标一览表 ；

报价明细表；

中小企业声明函、监狱企业、残疾人福利性单位声明函（格式见附件）及证明材料；

投标人针对报价的说明或证明材料。

1、开标一览表格式

开标一览表

项目编号： 金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 简要概况 | 数量及单位 | 投标报价（万元） |
| 1 |  |  |  |  |
| 项目负责人 |  |
| 投标总价 | 大写：人民币 （￥： 元） |

注: 1、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

2、注：预算为包干价，含平台搭建运维中所有的场地搭建、硬装、软装配套设施；办公设备硬件、软件配套设施；人员投入、管理、培训、提升、福利； 办公消耗、水、电；安保物业...

▲3、投标文件只允许有一个报价，有选择的报价将不予接受。

法定代表人或授权代表（签字）：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

2、报价明细表：

**报 价 明 细 表**

项目名称：安吉信访局12345话务运行项目

项目编号：PWGK2023-001 单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 单位 | 数量 | 单价 | 合计 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | .... |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | .... |  |  |  |  |  |
|  | 代理费 |  |  |  |  |  |
|  | 其他 |  |  |  |  |  |
|  | 税费及利润 |  |  |  |  |  |
| **报价总价（此总价需与开标一览表总价一致）** |  |

投标人全称：（盖章）

授权代表：（签字）

日期： 年 月 日

3、中小企业声明函：

**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）；

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

2. （标的名称） ，属于 （采购文件中明确的所属行业）；

承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，

属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

„„

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

人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：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。为本项目提供服务的企业按照《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）的所属行业分类为工业、零售业、其他未列明行业。

2、**中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。各行业划型标准为：**

**（一）农、林、牧、渔业**

营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

**（二）工业**

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

**（三）建筑业**

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

**（四）批发业**

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

**（五）零售业**

从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

**（六）交通运输业**

从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。

**（七）仓储业**

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

**（八）邮政业**

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

**（九）住宿业**

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

**（十）餐饮业**

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

**（十一）信息传输业**

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

**（十二）软件和信息技术服务业**

从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

**（十三）房地产开发经营**

营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

**（十四）物业管理**

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

**（十五）租赁和商务服务业**

从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

**（十六）其他未列明行业**

从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

4、监狱企业声明函：

**监狱企业声明函**

**（非监狱企业不用提供）**

（招标人名称）：

本公司郑重声明，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，本公司为监狱企业。

1.本公司为监狱企业的证明材料如下：

（1） 附： 。

（2） 附： 。

2.本公司参加\_（招标人名称）单位的（项目名称）采购活动。本公司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）本声明函为监狱企业填写。**

**2）后附相关部门认定盖章认定证明文件且有效期内。**

**供 应 商 公 章：**

**法定代表人签字：**

**日 期：**

5、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。

法定代表人或授权委托人： （签字或盖章）

投标人： （盖章）

日 期：

 提供社保缴纳人员名单、录用的残疾人的《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证(1至8级)》复印件。

**五、其他文书、文件格式**

评分表格式（评分内容参见第四章）

采购项目评分表

投标人名称：

项目编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评标内容及分值 | 投标人自评栏 | 专家评定栏 |
| 响应程度 | 响应文件页码 | 自评分 | 专家评定分 | 偏离情况 | 扣分理由 |
| 价格分（ 分） |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 合计得分 |  |  |  |

本表格需参照第四章评分条款，认真填写，并附在技术资信文件目录后，方便评委评分时核对

***招标文件无格式但需要提供的资料或者影响投标人得分以及资格认定的资料请投标人另行自拟添加。***