中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话

服务外包项目

招标文件

**（电子招投标）**

项目编号：CTZB-2023050334

采购人：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

采购代理机构：浙江省成套招标代理有限公司

二〇二三年五月

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

第一部分 招标公告

项目概况

中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目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2023年6月9日9：30](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2021年)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

## 一、项目基本情况

**项目编号：**CTZB-2023050334

**项目名称：**中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目

**预算金额（元）：121260000**

**最高限价（元）：121260000**

**采购需求：**

标项名称：2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包

数量：1

预算金额（元）：121260000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包，包括但不限于电话、网络等渠道的群众诉求的接听、受理、回访、质检以及人员的招募培训、信息系统维护及设备设施保养、办公用品及耗材、办公设备维修保养、线路租用、文化建设、环境建设、团队建设、信息宣传、质量评估、系统数字化建设等。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**备注**

依据：[2023]7545号、临[2023]7441号；

最高限价：121260000元；

类型：政府购买服务项目。

**合同履约期限：**按招标文件要求。

**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：无

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，不得参加本项目的政府采购活动；

（2）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本项目的政府采购活动；

（3）根据《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）第6条规定接受金融、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（应依法办理了工商、税务和社保登记手续，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，能证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力）、以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业（应依法办理了工商、税务和社保登记手续，能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，能证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力）；

（4）公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得参加本项目的政府采购活动；

（5）接受联合体，联合体参加本项目的政府采购活动应满足以下条件：

◇两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的政府采购活动，联合体在投标文件中提供联合协议并明确分工；

◇联合体主办单位和成员单位均应具备资格要求1、2及特定资格要求第（1）（2）（3）（4）项；

◇联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作，按资质等级较低的供应商确定资质等级；

◇联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加本项目的政府采购活动。

## 三、获取招标文件

**时间：**/至2023年6月9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：**2023年6月9日9：30（北京时间）；

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

**开标时间：**2023年6月9日9：30；

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

## 五、采购意向公开链接

https://zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed\_noticeDetails/index.html?noticeId=9287321&utm=web-government-front.2e418808.0.0.f00149e0ea4611edb4e9fd329a2e5d0e

## 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））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》（浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7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采购人提出质疑，对其他内容的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）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

## 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：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

地址：杭州市解放东路18号市民中心C座16楼

传真：/

项目联系人（询问）：林满君

项目联系方式（询问）：0571-86906332

质疑联系人：黄莉

质疑联系方式：0571-85252288

2.采购代理机构信息

名称：浙江省成套招标代理有限公司

地址：浙江省杭州市文晖路42号现代置业大厦西楼18层1804室

传真：/

项目联系人（询问）：徐均

项目联系方式（询问）：0571-85830191

质疑联系人：冯东东

质疑联系方式：0571-85331293

3.同级政府采购监督管理部门

名称：杭州市财政局政府采购监管处/浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

传真：/

联系人：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-85252453

政策咨询：陈先生、厉先生，0571-89580460、89580456

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95763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** |
| --- | --- | --- |
|  | **项目属性** | 政府购买服务类。 |
|  | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的：2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包，属于【软件和信息技术服务业】行业； |
|  | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。  □可以采购进口产品，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；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，采购人及其委托的采购代理机构不对其加以限制，将按照公平竞争原则实施采购。 |
|  | **分包** | 🗹A同意将非主体、非关键性的除电话、网络等渠道的群众诉求的接听、受理、回访、质检以及人员的招募培训外其他内容工作分包。具体见“第三部分 采购需求”。  □B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
|  | **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： / 。 |
|  | **样品提供** | 🗹A不要求提供。 |
|  | **方案讲解演示** | 🗹A不组织。 |
|  | **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二、评标标准提供。 |
|  | **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。 |
|  | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。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：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  投标报价出现下列情形的，投标无效：  （1）投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；  （2）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；  （3）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；  （4）投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。 |
|  | **中小企业信用融资** | 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。 |
|  | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：【杭州市文晖路42号现代置业大厦西楼18层1804房间】；备份投标文件签收人员联系电话：【姓名：郭剑飞，联系电话：0571-85830257/18157171793】。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。 |
|  | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
|  | □联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  🗹联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |

## 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）。

### 2.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》（格式见招标文件附件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。

3.2支持绿色发展

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，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，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）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

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10%~20%（具体比例按第四部分评标办法规定）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4%~6%（具体比例按第四部分评标办法规定）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》（格式见招标文件附件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

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3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在线询问、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。

4.2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。

4.3供应商质疑

4.3.1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。

4.3.2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：

4.3.2.1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。

4.3.2.2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。

4.3.2.3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。

4.3.3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：

4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.3.3.4事实依据；

4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6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。

4.3.4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。

4.3.5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。

4.3.6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。

4.4供应商投诉

4.4.1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。

4.4.2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。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4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。

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-85252453。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

## 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。

### 8.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。

### 9.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符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有）；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

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分包意向协议（如果有）；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8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（报价表）；

11.3.2中小企业声明函。

11.3.3交纳采购代理服务费承诺书

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，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，**但采购人、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。**

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光盘等存储介质中。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4.2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。**

### 19.资格审查

19.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与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。

19.3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。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

### 20.信用信息查询

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

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

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、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、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

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，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，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%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。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。

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。

### 27.预付款

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，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

### 28.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：**

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2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；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

## 项目概况

本次项目为2023-2025年杭州市12345市长公开电话（以下简称“12345”）服务外包项目，包括但不限于电话、网络等渠道的群众诉求的接听、受理、回访、质检以及人员的招募培训、信息系统维护及设备设施保养、办公用品及耗材、办公设备维修保养、线路租用、文化建设、环境建设、团队建设、信息宣传、质量评估、系统数字化建设等。

杭州市“12345”成立于1999年６月15日，是杭州市委、市政府联系企业、服务群众的重要桥梁，是企业和群众咨询政策、反映问题和建议的重要渠道。近年来，杭州市“12345”以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，坚决落实中央、省委、市委的重大决策部署，以数字化改革为牵引,强化“民呼我为”数智平台建设,在全市“一盘棋”、服务“一体化”，数字政府和智慧城市的整体框架下，大力推动市本级各类便民热线归并优化，提高各类诉求的办理效率，努力打造便捷、规范、高效、智慧的政务服务“总客服”，较好地发挥了热线政务信息的咨询台、民生诉求的服务员、社会管理的预警器、宏观决策的好参谋等作用。

党中央、国务院高度重视加快服务型政府建设。习近平总书记多次作出重要指示，强调人民至上是作出正确抉择的根本前提，要心里始终装着人民，始终把人民利益放在最高位置，要聚焦人民群众需求，切实解决好群众的操心事、烦心事、揪心事。本项目致力于推动政务服务便民热线归并优化，以“12345”一个号码服务企业和群众为目标，提供“7×24小时”全天候人工服务。优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，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，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，建设人民满意的服务型政府，推进城市治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 第一章标的

## 一、采购内容一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标项名称 | 数量 | 单位 | 预算金额（元） | 技术要求、用途 | 备注 |
| 1 | 2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包 | 1 | 项 | 121260000 | 2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包，包括但不限于电话、网络等渠道的群众诉求的接听、受理、回访、质检以及人员的招募培训、信息系统维护及设备设施保养、办公用品及耗材、办公设备维修保养、线路租用、文化建设、环境建设、团队建设、信息宣传、质量评估、系统数字化建设等，详见“第二章具体需求”。 | 依据：[2023]7545号、临[2023]7441号；  最高限价：121260000元；  类型：政府购买服务项目。 |

## 第二章具体需求

## 一、服务期限

**三年（2023年1月1日-2025年12月31日），合同一年一签。**

## 二、基本情况

杭州市“12345”已开通12345(综合)、12333(人社)、12328(交通)、12329(公积金)、12348(司法)、“民呼我为”“营商环境”等专席，共327个人工坐席。

服务场地：服务场地位于杭州市上城区凤起东路889号新州大厦，总面积约为5523平方米，包括1楼展厅，7至10楼及26楼受话办公场地，均由采购人免费提供，中标人无需支付租金、水电、物业费。

## 三、服务内容及要求

## （一）服务费用包括

**（1）通信费：网络线路租赁费、应急灾备固话租赁费、云通信平台租赁费均由中标人支付给第三方机构，具体费用由投标人自行调研。**

（2）培训费：工作人员教育经费，开展热线品牌建设的相关费用。

（3）办公费：绿植租赁、文化宣传、环境文化、办公场所建设（领导接听席及展厅改造、办公场地及固定资产维护、生产易耗品更换、员工生活设施更新等）、办公经费及防疫支出；本项费用不少于65万元。

（4）人力费：人员包括服务于本项目的管理人员、技术运维人员及服务人员。费用是指企业用工总成本，为了保证人员的稳定性，服务人员人力费用9.6万元，包含项目全部人员的工资绩效、五险一金（包括企业部分）、福利费（含服装、餐补、交通补贴、租房补贴等费用）、管理费和税费。

杭州市“12345”服务外包项目的服务内容，包括承接杭州市“12345”（不含分平台）电话、网络、短信、微信、APP等业务受理。具体要求如下：

## （二）坐席设置及排班要求

根据来电波峰波谷科学合理安排坐席、匹配服务人员，确保月度人工接通率90%以上。

## （三）人员素质要求

为保证服务人员的稳定性和工作积极性，投标人必须按照杭州市社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。人员费用中另请列明工资、伙食费、节假日加班费（春节、端午、国庆、中秋慰问费）等。以上要求为采购人基本要求，各投标人可根据行业薪资水平，提出更优惠措施，以吸引优秀人才服务于本项目。为保持人员队伍稳定性，考虑到物价上涨等因素，请投标人在投标文件应标明对服务员收入的最低标准和平均标准。

**1、管理人员要求：**

管理人员包括：经理1名、副经理（含经理助理）3名、主管5名，共不少于9人。在服务人员要求的基础上，具有2年及以上呼叫中心管理经验和良好的人际交往及协调能力。要求在投标文件中提供投标人为其缴纳社保证明、学历证明及工作履历材料，相关材料需加盖单位公章。

**2、服务人员要求：**

（1）原则上要求大专（含高职）及以上学历，有一年以上政务服务热线工作经验的可适当放宽学历要求（高中及以上），比例不超过6%。其中，网络和系统维护技术人员不少于2名，要求大学本科及以上学历，计算机、网络安全等相关专业。中共党员优先。

（2）具有较强的服务意识，良好的应变能力、沟通能力及判断能力，耐心、热情、积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、耐心细致、规范标准。

（3）有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力，具有良好的团队精神，有责任心，服从管理，能够承受较强的工作压力，适应能力强。

（4）熟练操作计算机和办公软件，文字录入速度40字/分钟以上。

（5）信守职业道德，遵纪守法，具有合法的劳动从业资格，具备岗位专业服务必要的知识和能力。普通话标准流利、口齿清晰，语言表达及沟通能力强。

（6）具有适应岗位要求的身体条件，无精神病、无各类传染病，有较强的承压能力、良好的心理调节能力，能够适应倒班及夜班，按规定体检并提供报告。

## （四）业务要求

（1）负责接听杭州市“12345”（分平台除外）来电，做好登记、答复、交办、审核、回访、质检等工作。

（2）负责受理群众通过网络、微信、APP、短信等渠道反映的各类来信诉求，做好登记、答复、交办、审核、回访、质检等工作。

（3）负责信息的报送和预处置，处理结果全程跟踪。

（4）协助“12345”知识库维护与更新。

（5）协同管理杭州市“12345”，共同做好信息宣传报道和质量评估等工作。

（6）做好热点、难点问题、突发舆情的预测预警和分析研判工作，每月、季度、年度报送热线受理情况分析报告。

（7）做好提高受理质效的智能辅助开发及完善工作，如智能客服、智能填单、智能分类、智能派单、智能知识库、智能质检、智能回访、智能闲忙时提醒等工作。

（8）做好采购人交办的其他任务。

以上内容，需在投标文件中提供具体业务流程及管理方案。

## （五）场地及系统软硬件要求

（1）新州大厦办公场地（含展厅）的环境建设、文化建设等费用，投标人可自行前往场地勘察了解。

（2）采购人提供坐席设备，包括网络交换机、电脑、模拟话机盒、耳唛。中标人须爱护坐席设备，如有损坏或不能使用的，由中标人负责修理及更换。

（3）网络光纤租赁费，信息系统维护，硬件设备设施保养维修费用（含展厅）由中标人负责租赁、采购。

（4）中标人负责办公场地（含展厅）的环境文化建设，做好绿植、标牌标识、宣传广告等采购，做好办公场地及相关设施的日常维护、清洁卫生，做好领导接听席、展厅等场所的改造工作等。

（5）办公设备与耗材按实际需要添置，并及时维修维护，由中标人负责采购并提供。

（注：以上费用均包含在服务外包费用内）

## （六）业务指标要求

1.人工接通率：人工接起量/进人工队列量，要求月度人工接通率≥90%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

2.受话满意率：来电群众对受话人员的服务态度、服务质量进行评价，要求每月受话满意率≥98%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费2000元。

3.直接答复率：指12333、12329、12328等专席的咨询直接答复率，要求每月直接答复率≥95%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

4.质量问题件：被质量稽查发现存在诸如解答明显错误、应受理未受理、文字记录与通话内容严重不符、工单处理不规范导致影响事项后续处理等问题，每件扣减当月服务费100元。

5.责任投诉：不得出现因受话人员业务差错等原因引起的有责投诉。每出现1件，扣当月服务费3000元。如造成不良影响的，加倍扣减服务费。

6.受理单质量差错率：质量稽查发现存在质量问题的受理单/受理总量，要求每月≤0.5‰。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5‰，加扣服务费3000元。

7.交办单退回率：由于交办错误等原因，被网络单位直接退回的交办单/总交办单，要求每月交办单退回率≤2.5%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5%，加扣服务费3000元。

8.紧急类处置：指紧急类交办转送必须在电话受理完成后10分钟内提交审核并交办网络单位办理，紧急信息的报送要求1小时内完成初送，及时处理率要求100%；未及时提交、报送、漏报、瞒报的，每发现1件，扣当月服务费3000元，情节严重，造成严重后果的，加倍扣除当月服务费。

9.及时处理率：对群众通过电话、网络、短信、微信、APP等渠道反映的诉求，要求一个工作日内完成登记、答复或处理，及时处理率要求100%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

10.网络信息安全：乙方要严格遵守有关网络和信息安全规定，违反网络安全规定的，经查实每起扣除当月服务费5000元，造成群众投诉的加倍扣除当月服务费。

11.机器人解答完成率：机器人直接答复件/进智能数，要求每月机器人解答完成率≥50%。未达到指标的，扣当月服务费1000元，每下降1%，加扣服务费500元。

12.人工接听通话时长：人工接听通话时长5分钟内的通话数量/人工接听通话总量，要求每月≥80%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。所有电话平均整理时长月均不超过90秒，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每超过2秒，加扣服务费3000元。

13.人员流失率：乙方负责团队建设及人员管理，保持人员稳定，及时补员，人员流失率每个月≤5%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每增加0.5%，加扣服务费3000元。

14.人员稳定率：即1月至12月稳定在岗的服务团队人数占月平均服务团队人数，≥80%（在全市12345系统内轮岗的计入稳定人数），未达到指标的，扣当年服务费5000元，每下降0.5%，加扣服务费5000元。

15.人员配置：

1）管理人员：乙方设经理1名，副经理（含经理助理）3名，主管5名，配置不到位的，每少1名经理，扣除当月服务费20000元；每少一名副经理（含经理助理），扣除当月服务费15000元；每少一名主管，扣除当月服务费13000元。

2）服务人员：2023年起服务人员（不含培训期人员）每月不低于307人（以劳动合同及次月社保缴纳证明为依据），配置不到位的，每少1名，扣除当月服务费8000元。其中，网络和系统维护技术人员不少于2名，每少一名网络和系统维护技术人员，扣除当月服务费10000元。

16.工作量要求：人工受理办理460万件（含电话受理件、网上受理件、不满意回访件、质检问题件和分平台上导件等）。其中，月度不少于34万件(春节及国庆节当月除外)，季度不少于108万件，年度不少于460万件；单件不重复考评。上下浮动2%内，服务费不作调整；不足2%部分，按8.22元/件扣款；超过2%部分，由双方另行协商决定。

上述指标均由采购人对中标人落实考核，考核结果直接与外包服务费挂钩。上述业务指标需求可根据上级考核指标的调整作相应变更。指标要求及考核办法(包含相关业务指标未达标时的惩罚措施，见附件)将在服务外包协议中进一步明确。

## （七）公开电话系统的对外通信网络建设技术要求

投标人应配备不少于2名技术运维人员，要求大学本科及以上学历，计算机、网络安全等相关专业。负责网络规划及管理，包括工作台席和联网设备，对外网络通信的技术协调；负责工作台席计算机设备的维护和管理；负责应急通讯设备的切换管控；负责信息系统及其软硬件的维护维修（含展厅）。按数字化改革要求，提出并做好热线承接系统升级、应用集成、服务优化、数智分析、改革创新、提质增效等各项工作，包括：

（1）做好应用集成和服务升级，提供IP地址、来电地址、人员的对应分析，按事发地或事权地自动关联匹配，开展人物画像分析。

（2）强化数据分析和智能服务功能，细化数据颗粒度，通过智能化手段，做好数据分析预警预测和智能客服、智能填单、智能分类、智能派单、智能知识库、智能质检、智能回访、智能报告、智能闲忙时提醒等服务。

（3）提升改革应用成效，协助配合做好区县分平台服务联动和省平台以及基层智治系统互联互通等，提升改革成效，做到创先争优等。

（4）中标人根据采购人工作需求实时开通外语、手语等特定专席。

投标人在投标文件中提供建设方案供评审，费用包含在服务外包费内，由中标人支付。

## （八）过渡措施

为保证工作的连续性和平稳过渡，采购人要求延长目前服务单位的服务时间称之为过渡期，过渡期内产生的费用按话务成本8.22元/件按实际接话量结算，由中标人支付给原服务单位。投标人应在投标文件将该笔费用报入总价，并承诺如中标将此笔费用支付给原服务单位，并且在投标文件中详细说明科学可行的具体工作交接方案，配合采购人及原服务单位做好交接工作。

如过渡期工作涉及技术实现方案，请在投标文件中详细说明其可行性。

## 过渡期原服务单位的业务考核指标沿用上一年合同约定。

## （九）人员培训要求

由中标人组织人员进行岗前、岗中培训。采购人有权进行业务指导，不符合采购人要求者可予以辞退。培训方案包括基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标人在投标文件中提供，如中标，经采购人确认后实施。

## （十）服务质量保证方案要求

要求中标人通过监控、抽样、评估、反馈等方式进行服务质量保障，在投标文件中提供具体长期服务和应急维护方案供评审。对第三方抽检存在质量问题，或第三方提出改进建议的，中标人应积极与第三方合作，在投标文件中提供合作方案供评审，费用包含在服务外包费内，由中标人支付。

## （十一）考核和管理方案要求

要求中标人通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面进行考核和管理，在投标文件中提供具体运营管理制度和绩效考核方案供评审。

## （十二）中标人的责任和义务

（1）负责提供杭州市“12345”全职人员，并承担服务人员的基础接话技能培训，同时提供服务管理人员，协助采购单位现场管理。

（2）提升“12345”智能化服务水平，负责提供外包呼叫中心接话系统与采购单位信息化系统的接口，配合采购单位软件开发商的调试工作，做好系统和展厅运维、云通信平台租赁、智能建设等工作。

（3）成立专门的项目小组，负责采购单位的一切合作事务，确保该项目按照合同要求执行。

（4）完成“12345”系统的对外通信网络建设等其他未尽事宜。

（5）负责提供呼叫中心所需要的话机耳麦、中继线路、灾备固话。

（6）客户中心坐席连选。启动应急接话情景：1）话务大厅停电；2）华数机房网络或主机故障；3）系统或平台故障。发生上述任意情况，均需立即启动应急接话。

## （十三）项目实施进度要求

签订合同之日起二周内，中标人确保人员到位。若中标人未按投标文件响应总人数90%人员到位的，则视为主动放弃中标，采购人可以重新开展政府采购活动。

## （十四）保密要求

（1）采购人、中标人必须与其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并签订保密协议，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。

（2）平台信息为政府重要信息，中标人必须保证通信网络的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。坐席必须屏蔽USB接口，防止人为拷贝数据。

## （十五）其他要求

（1）投标人应当具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，需针对本项目配备管理实施人员、编制工作方案、制定实施计划、明确任务指标、落实培训及质量安全管理措施等，并且进一步予以细化、量化，以便于采购人评估和组织验收。

（2）投标人应当具备同类项目实施经验，提供其成功实施的同类典型案例业绩，并且针对本项目提供具有建设性的合理化建议，为项目实施创造有利条件。

（3）投标人应按规定填写投标总价和分项报价明细表（含每一年度报价），并核实投标报价的完整性；投标总价不得缺漏采购文件所要求的内容，否则，缺漏项视为已包含在投标总价中。

（4）在合同履约期间，出现人工接通率、受话满意率、人员配置三项重要业务指标考核当月同时不达标，甲方有权要求乙方更换负责现场管理的经理（含副经理）。

## 第三章 商务要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容名称 | 要求 |
|  | 报价要求 | 1.▲**报价应包括为完成本项目内容可能发生的全部费用及投标人的利润和应交纳的税金等。**  2.▲**本次报价币种为人民币价。**  3.**填报单价及总价。** |
|  | 采购代理服务费 | 采购代理服务费金额：以标项中标金额为计算基数，按以下标准费率计算值的30%收取。费率标准如下：   |  |  | | --- | --- | | 金额（万元） | 费率 | | 100以下部分 | 1.5% | | 100~500（含）之间部分 | 0.8% | | 500~1000（含）之间部分 | 0.45% | | 1000~5000（含）之间部分 | 0.25% | | 5000~10000（含）之间部分 | 0.1% | | 10000~100000（含）之间部分 | 0.05% |   收费计算示例：（如标项中标金额15000万元）  [100×1.5%=1.5万元  （500-100）×0.8%=3.2万元  （1000-500）×0.45%=2.25万元  （5000-1000）×0.25%=10万元  （10000-5000）×0.1%=5万元  （15000-10000）×0.05%=2.5万元  合计收费=（1.5+3.2+2.25+10+5+2.5）×30%=7.335（万元）]。  采购代理服务费交纳形式：汇票/支票/电汇  采购代理服务费由中标人在收到中标通知书时以人民币方式向采购代理机构支付。汇入以下账户：  户名：浙江省成套招标代理有限公司  开户：中信银行杭州西湖支行  账号：7331610182600126385 |
|  | 签订合同 | 1.**本项目合同甲方为中共杭州市委杭州市人民政府信访局，乙方为中标人。**  2.**合同款由甲方支付给乙方。** |
|  | 转包或分包 | 1.▲**本项目不得转包：合同乙方不得将本合同标的转包由其他供应商承担；**  2.▲**本项目部分内容允许分包，要求如下：**  **（1）允许分包内容为本项目的非主体、非关键性的 除电话、网络等渠道的群众诉求的接听、受理、回访、质检以及人员的招募培训外 其他内容工作；**  **（2）分包供应商应具有完成项目内容的相应能力；**  **（3）除招标文件约定允许分包的内容外，合同乙方不得擅自将其他合同标的分包给其他供应商承担。**  说明：如有分包，投标人应在投标文件中明确分包内容，并提供分包意向协议。未提供，视为不分包。  3.▲**享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）的规定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。**  4.▲**如有违反以上情形，合同甲方有权解除合同，并追究合同乙方的违约责任。** |
|  | 履约保证金 | 1、乙方应在合同签订后5个工作日内向甲方提交履约保证金为【合同总价1%】。  2、履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。  3、履约保证金应使用本合同货币，按下述方式中【A】形式提交：  A. 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行或第三方担保机构出具的保函，或其他财政部门规定格式。  B. 支票。  C. 汇票。  D. 其他非现金形式。  4、如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。  5、履约保证金有效期限：合同签订之日起至项目服务期结束并通过甲方验收后结束。  6、履约保证金退还：有效期限满后，按合同约定扣除相关款项（如有）后无息退还。 |
|  | 付款条件 | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 付款次数 | 约定支付条件 | 付款条件 | |  | 合同签订并生效后，具备实施条件 | 满足合同约定支付条件，合同甲方向合同乙方支付年度合同总价50%的款项； | |  | 每年9月底前，乙方提交绩效自评报告（按业务指标考核要求）且通过甲方审核后 | 满足合同约定支付条件，乙方提交正规发票，合同甲方向合同乙方支付年度合同总价40%的款项； | |  | 年度服务完毕后，乙方提交年度服务绩效自评报告（按业务指标考核要求）且通过甲方审核后，甲方书面通知乙方考核结果和扣款费用，预算资金下达后支付 | 满足合同约定支付条件，乙方提交正规发票，合同甲方向合同乙方支付年度合同总价余款（扣除相应费用后余款）。 |   说明：（1）在签订合同时，如合同乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，预付款比例以双方协商为准。  （2）预付款：合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。  （3）其余合同款：满足支付条件后，合同甲方收到乙方提交的正规票据（符合合同甲方财务管理要求）后5个工作日内支付至合同乙方账户。 |
|  | 服务期限及地点 | 1.服务期限：三年（2023年1月1日-2025年12月31日）  2.服务地点：中共杭州市委杭州市人民政府信访局。 |
|  | 项目验收 | 1.合同乙方应保质保量按时按约完成项目合同规定的各项工作，并于完成时按要求递交相关成果及佐证材料等。  2.完成项目内容后，合同乙方应及时向合同甲方发出书面验收申请，合同甲方在收到合同乙方书面验收申请后，组织实施验收和履约评价。  3.合同甲方将对合同乙方的项目质量进行客观评估。验收小组完成验收后出具验收（评审）意见。  4.对验收通过的项目，合同甲方将按照合同如期支付合同款。  5.对验收未通过的项目，将按合同约定要求供应商限期整改。对无法整改或整改后仍未达到合同要求的项目，将按验收不通过处理。  6.验收组织、验收方式、验收程序按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》（杭财采监〔2019〕10号）规定执行。 |
|  | 保密及廉政要求 | 合同乙方不得以任何方式将合同甲方的系统信息披露、发表或传播，并签订相关保密协议。保密协议将作为服务合同的附件。  合同乙方与合同甲方相关人员保持正常业务关系，按照有关法律法规和程序规定开展业务，严格执行项目廉政管理规定，不得以任何方式向采购单位相关人员行贿、给予不当利益，并签订廉政承诺书。廉政承诺书将作为服务合同的附件。 |
|  | 过渡措施 | 为保证工作的连续性和平稳过渡，采购人要求延长目前服务单位的服务时间称之为过渡期，过渡期内产生的费用按话务成本8.22元/件按实际接话量结算，由中标人支付给原服务单位。投标人应在投标文件将该笔费用报入总价，并承诺如中标将此笔费用支付给原服务单位，并且在投标文件中详细说明科学可行的具体工作交接方案，配合采购人及原服务单位做好交接工作。  如过渡期工作涉及技术实现方案，请在投标文件中详细说明其可行性。  过渡期原服务单位的业务考核指标沿用上一年合同约定执行。 |
|  | 其他内容 | 详见招标文件的“第五部分 拟签订的合同文本”。 |

说明：投标人应对商务要求进行审核，如有偏离，请在投标文件的“偏离表”中反映。

## 第四章 实质性要求

本章中所有带▲的内容是采购人提出的实质性要求，投标文件响应内容若不满足实质性要求，该投标文件将被评标委员会认定为无效。

## 附件：业务考核指标

业务考核指标

1.人工接通率：人工接起量/进人工队列量，要求月度人工接通率≥90%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

2.受话满意率：来电群众对受话人员的服务态度、服务质量进行评价，要求每月受话满意率≥98%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费2000元。

3.直接答复率：指12333、12329、12328等专席的咨询直接答复率，要求每月直接答复率≥95%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

4.质量问题件：被质量稽查发现存在诸如解答明显错误、应受理未受理、文字记录与通话内容严重不符、工单处理不规范导致影响事项后续处理等问题，每件扣减当月服务费100元。

5.责任投诉：不得出现因受话人员业务差错等原因引起的有责投诉。每出现1件，扣当月服务费3000元。如造成不良影响的，加倍扣减服务费。

6.受理单质量差错率：质量稽查发现存在质量问题的受理单/受理总量，要求每月≤0.5‰。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5‰，加扣服务费3000元。

7.交办单退回率：由于交办错误等原因，被网络单位直接退回的交办单/总交办单，要求每月交办单退回率≤2.5%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5%，加扣服务费3000元。

8.紧急类处置：指紧急类交办转送必须在电话受理完成后10分钟内提交审核并交办网络单位办理，紧急信息的报送要求1小时内完成初送，及时处理率要求100%；未及时提交、报送、漏报、瞒报的，每发现1件，扣当月服务费3000元，情节严重，造成严重后果的，加倍扣除当月服务费。

9.及时处理率：对群众通过电话、网络、短信、微信、APP等渠道反映的诉求，要求一个工作日内完成登记、答复或处理，及时处理率要求100%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

10.网络信息安全：乙方要严格遵守有关网络和信息安全规定，违反网络安全规定的，经查实每起扣除当月服务费5000元，造成群众投诉的加倍扣除当月服务费。

11.机器人解答完成率：机器人直接答复件/进智能数，要求每月机器人解答完成率≥50%。未达到指标的，扣当月服务费1000元，每下降1%，加扣服务费500元。

12.人工接听通话时长：人工接听通话时长5分钟内的通话数量/人工接听通话总量，要求每月≥80%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。所有电话平均整理时长月均不超过90秒，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每超过2秒，加扣服务费3000元。

13.人员流失率：乙方负责团队建设及人员管理，保持人员稳定，及时补员，人员流失率每个月≤5%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每增加0.5%，加扣服务费3000元。

14.人员稳定率：即1月至12月稳定在岗的服务团队人数占月平均服务团队人数，≥80%（在全市12345系统内轮岗的计入稳定人数），未达到指标的，扣当年服务费5000元，每下降0.5%，加扣服务费5000元。

15.人员配置：

1）管理人员：乙方设经理1名，副经理（含经理助理）3名，主管5名，配置不到位的，每少1名经理，扣除当月服务费20000元；每少一名副经理（含经理助理），扣除当月服务费15000元；每少一名主管，扣除当月服务费13000元。

2）服务人员：2023年起服务人员（不含培训期人员）每月不低于307人（以劳动合同及次月社保缴纳证明为依据），配置不到位的，每少1名，扣除当月服务费8000元。其中，网络和系统维护技术人员不少于2名，每少一名网络和系统维护技术人员，扣除当月服务费10000元。

16.工作量要求：人工受理办理460万件（含电话受理件、网上受理件、不满意回访件、质检问题件和分平台上导件等）。其中，月度不少于34万件(春节及国庆节当月除外)，季度不少于108万件，年度不少于460万件；单件不重复考评。上下浮动2%内，服务费不作调整；不足2%部分，按8.22元/件扣款；超过2%部分，由双方另行协商决定。

上述指标均由采购人对中标人落实考核，考核结果直接与外包服务费挂钩。上述业务指标需求可根据上级考核指标的调整作相应变更。指标要求及考核办法(包含相关业务指标未达标时的惩罚措施，见附件)将在服务外包协议中进一步明确。

# **第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

| 序号 | 评标标准 | 权重 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 投标人业绩情况  投标人具有自2020年1月1日以来（合同签订时间）呼叫中心服务业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。  说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。  说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 | 1 | 客观分 |  |
|  | 投标人认证体系情况  投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。  说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。 | 3 | 客观分 |  |
|  | 采购需求分析  (1)通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）  (2)对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分） | 4 | 主观分 |  |
|  | 管理方案  (1)投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (2)投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (3)投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (4)投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）。  (5)投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分） | 15 | 主观分 |  |
|  | 业务流程措施  (1)投标人提供的12345市长公开电话的接听等措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (2)投标人提供的电话、网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (3)投标人提供的重大紧急突发信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (4)投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (5)投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (6)投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (7)投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分） | 21 | 主观分 |  |
|  | 业务指标达成措施  (1)保证人工接通率≥90％的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）  (2)保证受话满意率≥98％的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (3)保证直接答复率≥95％的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (4)质量问题件的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (5)责任投诉件的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (6)保证受理单质量差错率≤0.5‰的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (7)保证交办单退回率≤2.5%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (8)保证紧急类处置100%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (9)保证及时处理率100％的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (10)保证网络信息安全的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (11)保证机器人解答完成率≥50％的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (12)保证人工接听通话时长5分钟内≥80％的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (13)保证人工流失率≤5%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (14)年度人员稳定率≥80%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  （15）确保人工受理办理460万件（含电话受理件、网上受理件、不满意回访件、质检问题件和分平台上导件等）工作量的解决措施可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分） | 31 | 主观分 |  |
|  | 服务保障措施  (1)投标人承诺，合同签订之日起两周内，确保服务人员实际到岗率≥80%的得2分，否则不得分。（2分）  (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (3)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2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (4)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2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）  (5)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2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分） | 10 | 主观分 |  |
|  | 管理团队情况  (1)管理团队成员9人，均达到本科及以上学历，且均有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分）  (2)管理团队成员9人中，拥有本项目内容相关专业资质证书的，每有1份证书得1分，最高得3分。（3分）  说明：投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件、业绩经验证明等相关证明材料。 | 5 | 客观分 |  |
|  | 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。  对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购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10%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4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。 | 10 | 客观分 |  |
|  | 总分 | 100 |  |  |

\***备注：**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。

## 一、评标方法

1.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。

## 二、评标标准

2.评标标准：见评标办法前附表。

## 三、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投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1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；

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.4.1.3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；

3.4.1.4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。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1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。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3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。

3.4.4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。

3.4.5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10%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4%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。

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，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

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，未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：【 】

**【2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目】合同**

**第一章 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

年月日，中共杭州市委杭州市人民政府信访局 以公开招标对2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目进行了采购。经评标委员会评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经中共杭州市委杭州市人民政府信访局(以下简称：甲方)和 （中或者成交标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

## 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

## 1.2 标的

1.2.1 服务内容：；

1.2.2 服务标准：；

1.2.3 技术保障：；

1.2.4 服务人员组成：；

1.2.5合同（是/否）涉及货物。若涉及货物的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色：；

1.2.5.2 货物数量：；

1.2.5.3 货物质量：；

## 1.3 价款

本项目采用以下第1.3.1条款规定的计价方式计价。

1.3.1总价合同，本合同总价（含税）为：￥元（大写：元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 | |  |

1.3.2单价合同，本合同单价（含税）标准为：。服务工作量的计量方式为：***合同专用条款***。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额￥元（大写：元人民币）。

1.3.3其他计价方式：/。

## 1.4履约保证金

乙方 是 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的1%；

1.4.2履约保证金支付方式详见***合同专用条款***；

1.4.3如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改） %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

## 1.5预付款

甲方 是 （是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1预付款比例、支付方式、时间详见***合同专用条款***；

1.5.2预付款的扣回方式详见***无***；

1.5.3预付款的担保措施详见***无***。

## 1.6资金支付

1.6.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

## 1.7履行期限、地点和方式

1.7.1服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

1.7.3服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3交付方式：***合同专用条款***。

## 1.8违约责任

1.8.1除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05%计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4如乙方因管理不善，导致本项目相关需保密内容泄露的，或产生重大网络安全问题的，甲方有权扣除乙方全部履约保证金并支付甲方本合同总价30%的违约金，违约金不足以偿付给甲方造成损失的，甲方有权追偿。情节严重的，同时追究法律责任。

1.8.5除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.6除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.7如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.8违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

## 1.9合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第1.9.2条款规定的方式解决：

1.9.1将争议提交***合同专用条款***仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2向***合同专用条款***人民法院起诉。

## 2.0合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

**甲方**： **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二章合同一般条款**

## 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

## 2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

## 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款***。

## 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## 2.5 结算方式和付款条件

详见***合同专用条款***。

## 2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## 2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## 2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

## 2.11 不可抗力

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专用条款***的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

## 2.16 通知和送达

2.17.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

## 2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

## 2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

## 2.19合同份数

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三章 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.3.2 | / |
| 1.4.2 | 乙方应在合同签订后5个工作日内向甲方提交履约保证金为【合同总价1%】。  甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行或第三方担保机构出具的保函，或其他财政部门规定格式。 |
| 1.5.1 | 合同签订并生效后，具备实施条件；满足合同约定支付条件，合同甲方向合同乙方支付年度合同总价50%的款项； |
| 1.6.2 | （1）合同签订并生效后，具备实施条件；满足合同约定支付条件，合同甲方向合同乙方支付年度合同总价50%的款项；  （2）每年9月底前，乙方提交绩效自评报告（按业务指标考核要求）且通过甲方审核后；满足合同约定支付条件，乙方提交正规发票，合同甲方向合同乙方支付年度合同总价40%的款项；  （3）年度服务完毕后，乙方提交年度服务绩效自评报告（按业务指标考核要求）且通过甲方审核后，甲方书面通知乙方考核结果和扣款费用，预算资金下达后支付；满足合同约定支付条件，乙方提交正规发票，合同甲方向合同乙方支付年度合同总价余款（扣除相应费用后余款）。 |
| 1.7.1 | 服务交付（实施）的时间（期限）：三年，合同一年一签。 |
| 1.7.2 | 服务交付（实施）的地点（地域范围）：中共杭州市委杭州市人民政府信访局 |
| 1.7.3 | （1）乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；  （2）合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；  （3）甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；  （4）合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。 |
| 1.7.4.1 | / |
| 1.7.4.2 | / |
| 1.7.4.3 | / |
| 1.8.7 | / |
| 1.9.1 | / |
| 1.9.2 | 甲方所在地人民法院 |
| 2.3.2 | （1）乙方保证所提供技术服务不侵犯任何第三方的知识产权；  （2）乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿。 |
| 2.5 | （一）履约验收主体  1.采购单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局  2.是否选择代理机构： ☑是 □否  3.是否邀请本项目的其他供应商： □是 ☑否  4.是否邀请专家： ☑是 □否  5.是否邀请服务对象： □是 ☑否  6.其他  （二）履约验收时间：合同期满后7个工作日内。  （三）履约验收方式： □简易程序 ☑一般程序  （四）履约验收程序： ☑一次性验收 □分段验收 □分期验收  （五）履约验收内容  1.技术履约内容  2023年人员配置要求：设置中心经理1名，副经理（含经理助理）3名，主管5名，负责项目运营管理和协调工作，技术运维人员2名，负责整个中心设备设施的管理及维护工作。乙方应当利用科技手段提高生产效率，但需承诺保底服务人员配置数量。  工作量要求：人工受理办理460万件（含电话受理件、网上受理件、不满意回访件、质检问题件和分平台上导件等）。其中，月度不少于34万件(春节及国庆节当月除外)，季度不少于108万件，年度不少于460万件；单件不重复考评。上下浮动2%内，服务费不作调整；不足2%部分，按8.22元/件扣款；超过2%部分，由双方另行协商决定。  （1）业务要求：  负责接听杭州市“12345”市长公开电话（分平台除外）来电，做好登记、答复、交办、审核、回访、质检工作。  负责受理群众通过网络、微信、APP、短信等渠道反映的各类来信诉求，做好登记、答复、交办、审核、回访、质检工作。  负责信息的报送和预处置，处理结果全程跟踪。  协助“12345”知识库维护与更新。  协同管理杭州市“12345”市长公开电话，共同做好信息宣传报道和质量评估等工作。  做好热点、难点问题、突发舆情的预测预警和分析研判工作，每月报送热线受理情况分析报告。  做好提高受理质效的智能辅助开发工作，如智能客服、智能填单、智能分类、智能派单、智能知识库、智能质检、智能回访、智能闲忙时提醒等工作。  （2）场地及系统软硬件需求：  甲方提供坐席设备，包括网络交换机、电脑、模拟话机盒、耳唛。乙方须爱护坐席设备，如有损坏或不能使用的，由乙方负责修理及更换。  网络光纤租赁费，信息系统维护，硬件设备设施保养维修费用（含展厅）由乙方负责租赁、采购。  办公场地（含展厅）的环境文化建设，如绿植、标牌标识、宣传广告等由乙方负责采购并提供，乙方需做好办公场地及相关设施的日常维护、清洁卫生工作。  办公设备与耗材按实际需要添置，并及时维修维护，由乙方负责采购并提供。  （3）业务指标需求：  人工接通率：人工接起量/进人工队列量，要求月度人工接通率≥90%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。  受话满意率：来电群众对受话人员的服务态度、服务质量进行评价，要求每月受话满意率≥98%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费2000元。  直接答复率：指12333、12329、12328等专席的咨询直接答复率，要求每月直接答复率≥95%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。  质量问题件：被质量稽查发现存在诸如解答明显错误、应受理未受理、文字记录与通话内容严重不符、工单处理不规范导致影响事项后续处理等问题，每件扣减当月服务费100元。  责任投诉：不得出现因受话人员业务差错等原因引起的有责投诉。每出现1件，扣当月服务费3000元。如造成不良影响的，加倍扣减服务费。  受理单质量差错率：质量稽查发现存在质量问题的受理单/受理总量，要求每月≤0.5‰。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5‰，加扣服务费3000元。  交办单退回率：由于交办错误等原因，被网络单位直接退回的交办单/总交办单，要求每月交办单退回率≤2.5%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5%，加扣服务费3000元。  紧急类处置：指紧急类交办转送必须在电话受理完成后10分钟内提交审核并交办网络单位办理，紧急信息的报送要求1小时内完成初送，及时处理率要求100%；未及时提交、报送、漏报、瞒报的，每发现1件，扣当月服务费3000元，情节严重，造成严重后果的，加倍扣除当月服务费。  及时处理率：对群众通过电话、网络、短信、微信、APP等渠道反映的诉求，要求一个工作日内完成登记、答复或处理，及时处理率要求100%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。  网络信息安全：乙方要严格遵守有关网络和信息安全规定，违反网络安全规定的，经查实每起扣除当月服务费5000元，造成群众投诉的加倍扣除当月服务费。  机器人解答完成率：机器人直接答复件/进智能数，要求每月机器人解答完成率≥50%。未达到指标的，扣当月服务费1000元，每下降1%，加扣服务费500元。  人工接听通话时长：人工接听通话时长5分钟内的通话数量/人工接听通话总量，要求每月≥80%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。所有电话平均整理时长月均不超过90秒，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每超过2秒，加扣服务费3000元。  人员流失率：乙方负责团队建设及人员管理，保持人员稳定，及时补员，人员流失率每个月≤5%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每增加0.5%，加扣服务费3000元。  人员稳定率：即1月至12月稳定在岗的服务团队人数占月平均服务团队人数，≥80%（在全市12345系统内轮岗的计入稳定人数），未达到指标的，扣当年服务费5000元，每下降0.5%，加扣服务费5000元。  人员配置：  1）管理人员：乙方设经理1名，副经理（含经理助理）3名，主管5名，配置不到位的，每少1名经理，扣除当月服务费20000元；每少一名副经理（含经理助理），扣除当月服务费15000元；每少一名主管，扣除当月服务费13000元。  2）服务人员：2023年起服务人员（不含培训期人员）每月不低于307人（以劳动合同及次月社保缴纳证明为依据），配置不到位的，每少1名，扣除当月服务费8000元。其中，网络和系统维护技术人员不少于2名，每少一名网络和系统维护技术人员，扣除当月服务费10000元。  工作量要求：人工受理办理460万件（含电话受理件、网上受理件、不满意回访件、质检问题件和分平台上导件等）。其中，月度不少于34万件(春节及国庆节当月除外)，季度不少于108万件，年度不少于460万件；单件不重复考评。上下浮动2%内，服务费不作调整；不足2%部分，按8.22元/件扣款；超过2%部分，由双方另行协商决定。  上述指标均由采购人对中标人落实考核，考核结果直接与外包服务费挂钩。上述业务指标需求可根据上级考核指标的调整作相应变更。指标要求及考核办法(包含相关业务指标未达标时的惩罚措施，见附件)将在服务外包协议中进一步明确。  2.商务履约内容  （1）乙方应具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，需针对本项目采购需求，配备管理实施人员、编制工作方案、制定实施计划、明确任务指标、落实培训及质量安全管理措施等，并且进一步予以细化、量化，以便于甲方评估和组织验收。  （2）乙方应当具备同类项目实施经验，提供其成功实施的同类典型案例业绩，并且针对本项目提供具有建设性的合理化建议，为项目实施创造有利条件。  （六）履约验收标准   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 序号 | 验收内容 | 验收标准 | | 1 | 管理实施人员配备 | 合格 | | 2 | 技术装备与组织措施 | 合格 | | 3 | 进度安排及服务效率 | 合格 | | 4 | 质量安全等保证措施 | 合格 | | 5 | 其他承诺及服务成果 | 合格 |   （七）履约验收其他事项  1.服务内容及指标符合采购需求、投标文件及其承诺；在合同期内，完成合同约定事项。  2.技术规范  2.1合同履行所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。  2.2合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。 |
| 2.11.3 | / |
| 2.11.4 | / |
| 2.15.1 | 每季度乙方应向甲方提交服务质量评估报告，甲方根据本合同附件《业务考核指标》对乙方服务质量进行考核，并按本合同附件《业务考核指标》进行扣款。 |
| 2.15.3 | 按本合同附件《业务考核指标》 |
| 2.19 | 本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，均具有同等效力。 |
| 其他1 | 1.技术资料和保密义务  1.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；  1.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；  2.除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。 |
| 其他2 | （1）业务指标需求可根据上级考核指标的调整作相应变更。  （2）在合同履约期间，出现人工接通率、受话满意率、人员配置三项重要业务指标考核当月同时不达标，甲方有权要求乙方更换负责现场管理的经理（含副经理）。  （3）年度考核未达优秀的，甲方有权终止合同并不再续签。 |
| 其他3 | 合同服务期满，在未确定本项目新服务单位前，乙方应当继续按本合同内容为甲方服务。过渡期乙方考核标准延本合同约定的业务指标要求。 |

**合同附件：业务考核指标**

业务考核指标

1.人工接通率：人工接起量/进人工队列量，要求月度人工接通率≥90%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

2.受话满意率：来电群众对受话人员的服务态度、服务质量进行评价，要求每月受话满意率≥98%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费2000元。

3.直接答复率：指12333、12329、12328等专席的咨询直接答复率，要求每月直接答复率≥95%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

4.质量问题件：被质量稽查发现存在诸如解答明显错误、应受理未受理、文字记录与通话内容严重不符、工单处理不规范导致影响事项后续处理等问题，每件扣减当月服务费100元。

5.责任投诉：不得出现因受话人员业务差错等原因引起的有责投诉。每出现1件，扣当月服务费3000元。如造成不良影响的，加倍扣减服务费。

6.受理单质量差错率：质量稽查发现存在质量问题的受理单/受理总量，要求每月≤0.5‰。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5‰，加扣服务费3000元。

7.交办单退回率：由于交办错误等原因，被网络单位直接退回的交办单/总交办单，要求每月交办单退回率≤2.5%。未达到指标的，扣当月服务费3000元，每上升0.5%，加扣服务费3000元。

8.紧急类处置：指紧急类交办转送必须在电话受理完成后10分钟内提交审核并交办网络单位办理，紧急信息的报送要求1小时内完成初送，及时处理率要求100%；未及时提交、报送、漏报、瞒报的，每发现1件，扣当月服务费3000元，情节严重，造成严重后果的，加倍扣除当月服务费。

9.及时处理率：对群众通过电话、网络、短信、微信、APP等渠道反映的诉求，要求一个工作日内完成登记、答复或处理，及时处理率要求100%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。

10.网络信息安全：乙方要严格遵守有关网络和信息安全规定，违反网络安全规定的，经查实每起扣除当月服务费5000元，造成群众投诉的加倍扣除当月服务费。

11.机器人解答完成率：机器人直接答复件/进智能数，要求每月机器人解答完成率≥50%。未达到指标的，扣当月服务费1000元，每下降1%，加扣服务费500元。

12.人工接听通话时长：人工接听通话时长5分钟内的通话数量/人工接听通话总量，要求每月≥80%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每下降0.5%，加扣服务费3000元。所有电话平均整理时长月均不超过90秒，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每超过2秒，加扣服务费3000元。

13.人员流失率：乙方负责团队建设及人员管理，保持人员稳定，及时补员，人员流失率每个月≤5%，未达到指标的，扣当月服务费3000元，每增加0.5%，加扣服务费3000元。

14.人员稳定率：即1月至12月稳定在岗的服务团队人数占月平均服务团队人数，≥80%（在全市12345系统内轮岗的计入稳定人数），未达到指标的，扣当年服务费5000元，每下降0.5%，加扣服务费5000元。

15.人员配置：

1）管理人员：乙方设经理1名，副经理（含经理助理）3名，主管5名，配置不到位的，每少1名经理，扣除当月服务费20000元；每少一名副经理（含经理助理），扣除当月服务费15000元；每少一名主管，扣除当月服务费13000元。

2）服务人员：2023年起服务人员（不含培训期人员）每月不低于307人（以劳动合同及次月社保缴纳证明为依据），配置不到位的，每少1名，扣除当月服务费8000元。其中，网络和系统维护技术人员不少于2名，每少一名网络和系统维护技术人员，扣除当月服务费10000元。

16.工作量要求：人工受理办理460万件（含电话受理件、网上受理件、不满意回访件、质检问题件和分平台上导件等）。其中，月度不少于34万件(春节及国庆节当月除外)，季度不少于108万件，年度不少于460万件；单件不重复考评。上下浮动2%内，服务费不作调整；不足2%部分，按8.22元/件扣款；超过2%部分，由双方另行协商决定。

上述指标均由采购人对中标人落实考核，考核结果直接与外包服务费挂钩。上述业务指标需求可根据上级考核指标的调整作相应变更。

# 第六部分应提交的有关格式范例

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函………………（页码）

（2）联合协议…………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求…………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求…………………………………………………（页码）

## 一、符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函

**符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

我方参与中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）政府采购活动，郑重承诺：

（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.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。

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

## 二、落实政府采购政策需满足的资格要求

**落实政府采购政策需满足的资格要求**

（**说明：根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供**）

**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（格式见招标文件附件5）或残疾人福利性单位声明函（格式见招标文件附件1）或提供属于监狱企业的证明文件。

**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承接的，并相应达到了前述比例要求，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承接的，并相应达到了前述比例要求，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。

## 三、本项目的特定资格要求

**本项目的特定资格要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 资格条件 | 应提供的资格审查资料（除承诺函、说明、声明外的其他证件提供复印件） |
| 1 | （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，不得参加本项目的政府采购活动。 | （1）与其他供应商无利害关系的声明函。【声明函1】 |
| 2 | （2）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本项目的政府采购活动； | （2）未提供整体设计等服务声明函。【声明函2】 |
| 3 | （3）根据《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）第6条规定接受金融、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（应依法办理了工商、税务和社保登记手续，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，能证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力）、以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业（应依法办理了工商、税务和社保登记手续，能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，能证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力）； | ◇属于此种情形的供应商除基本资格要求应提供资料外。还应提供以下资料：  （3）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提供总公司（总机构）授权；  （4）个体工商户、个人独资企业、合伙企业应提供房产权证或其他有效财产证明材料。  ◇不属于此种情况的供应商提供以下资料：  （5）企业类型的声明函。【声明函3】 |
| 4 | （4）公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得参加本项目的政府采购活动； | （6）单位组织形式的声明函。【声明函4】 |
| 5 | （5）接受联合体，联合体参加本项目的政府采购活动应满足以下条件：  ◇两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的政府采购活动，联合体在投标文件中提供联合协议并明确分工；  ◇联合体主办单位和成员单位均应具备资格要求1、2及特定资格要求第（1）（2）（3）（4）项；  ◇联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作，按资质等级较低的供应商确定资质等级；  ◇联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加本项目的政府采购活动。 | （7）非联合体提供《非联合体的声明函》【声明函5】、联合体提供《联合协议》【附件6】。 |

**（说明：根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）**

### （一）表附件：证明资料

（1）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提供总公司（总机构）书面授权；

（2）个体工商户、个人独资企业、合伙企业应提供房产权证或其他有效财产证明材料。

**（说明：以联合体形式参与采购活动，联合体的各方均应提供此证明资料。）**

### （二）相关附件格式附后

### 【声明函1】与其他供应商无利害关系的声明函

**与其他供应商无利害关系的声明函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

我方参加中共杭州市委杭州市人民政府信访局（采购人）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目名称）CTZB-2023050334（项目编号）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包（标项名称）政府采购活动，与同一标项的其他供应商不存在单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，愿意承担相应责任，对此无任何异议。

特此声明！

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**（说明：以联合体形式参与采购活动，联合体的各方均应提供此声明函。）**

### 【声明函2】未提供整体设计等服务声明函

**未提供整体设计等服务声明函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

我方参加中共杭州市委杭州市人民政府信访局（采购人）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目名称）CTZB-2023050334（项目编号）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包（标项名称）采购活动，在此之前，未针对本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，愿意承担相应责任，对此无任何异议。

特此声明！

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**（说明：以联合体形式参与采购活动，联合体的各方均应提供此声明函。）**

### 【声明函3】企业类型的声明函

**企业类型的声明函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

我方不属于金融、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、个体工商户、个人独资企业、合伙企业。

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。

特此声明！

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**（说明：以联合体形式参与采购活动，联合体的各方均应提供此声明函。）**

### 【声明函4】单位组织形式的声明函

**单位组织形式的声明函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司

我方不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。

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。

特此声明！

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**（说明：以联合体形式参与采购活动，联合体的各方均应提供此声明函。）**

### 【声明函5】非联合体的声明函

**非联合体的声明函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

我方独立参加中共杭州市委杭州市人民政府信访局（采购人）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目名称）CTZB-2023050334（项目编号）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包（标项名称）政府采购活动，未与其他单位组成联合体。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此声明！

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**商务技术文件部分**

**封面**

采购人：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目

项目编号：CTZB-2023050334

标项名称：2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包

投标文件

（商务技术文件）

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**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）分包意向协议………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料……………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………（页码）

（6）投标标的清单………………………………………………………………（页码）

（7）商务技术偏离表……………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………（页码）

## 一、投标函

**投标函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

我方参加你方组织的中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）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【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承诺函；

2.1.2联合协议（如果有）；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

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）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8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（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

2.3.3交纳采购代理服务费承诺书

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（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

（说明：如投标人为联合体，此处投标人指联合体的主办单位）

## 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）**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

现委托【姓名】为我方代理人（身份证号码：【身份证号码】，手机：【手机号码】），以我方名义处理中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）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（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

附：

授权代表联系方式（手机）：【手机号码】

授权代表身份证：

|  |
| --- |
| 授权代表身份证 |

投标人为其缴纳社保的证明材料：

|  |
| --- |
| 授权代表社保缴纳证明材料 |

**授权委托书（适用于联合体投标）**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

现委托【姓名】为我方代理人（身份证号码：【身份证号码】，手机：【手机号码】），以我方名义处理中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）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。

联合体成员名称（电子签名/单位公章）：

联合体成员名称（电子签名/单位公章）：

日期：2023年 月 日

附：

授权代表联系方式（手机）：【手机号码】

授权代表身份证：

|  |
| --- |
| 授权代表身份证 |

投标人为其缴纳社保的证明材料：

|  |
| --- |
| 授权代表社保缴纳证明材料 |

后附联合协议，格式详见招标文件附件6。

**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（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

## 三、分包意向协议（如果有）

**分包意向协议**

**说明：如中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议（格式见招标文件附件7）；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**

## 四、符合性审查资料

**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 |
| 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 |
| 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 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲”系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件 |

## 五、评标标准相应的商务技术资料

**评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料）**

## 六、投标标的清单

**投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注(如有)** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

## 七、商务技术偏离表

**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。

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

## 八、政府采购供应商廉洁自律承诺书

**政府采购供应商廉洁自律承诺书**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

我单位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；

六、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，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**报价文件部分**

**封面**

采购人：中共杭州市委杭州市人民政府信访局

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目

项目编号：CTZB-2023050334

标项名称：2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包

投标文件

（报价文件）

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**目录**

（1）开标一览表（报价表）……………………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函……………………………………………………………（页码）

（3）交纳采购代理服务费承诺书………………………………………………（页码）

## 一、开标一览表（报价表）

**开标一览表（报价表）**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签署方，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）的价格完成中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）的实施。

**开标一览表（报价表）（单位均为人民币元）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **单价** | **合计** | **备注**  **(如有)** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | | | |

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

**说明：**

1.投标人需按本表格式填写，不得自行更改。

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。**

3.以上表格要求细分项目及报价，在“规格型号（或具体服务）”一栏中，货物类项目填写规格型号，服务类项目填写具体服务。

**4.因本项目按每年度签订服务合同，供应商填报上表时，应按每年度费用进行填报，并汇总三年服务费总价。**

5.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、服务要求等予以公告。

6.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

**中小企业声明函**

（说明：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（格式见招标文件附件5）。）

## 三、交纳采购代理服务费承诺书

**交纳采购代理服务费承诺书**

浙江省成套招标代理有限公司：

我单位在你公司组织的中共杭州市委杭州市人民政府信访局（采购人）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目名称）CTZB-2023050334（项目编号）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包（标项名称）的招标中若获中标，我单位保证按招标文件**“第三部分 采购需求 第三章 商务要求”**的规定，向你公司即浙江省成套招标代理有限公司支付采购代理服务费。如我单位未按上述承诺支付采购代理服务费，你公司有权取消我单位中标资格，由此产生的一切法律后果和责任由我单位承担。我单位声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

# 招标文件附件

## 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，且本单位参加中共杭州市委杭州市人民政府信访局单位的2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包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（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

## 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。

8.投诉材料可寄送至：浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士，电话：15121014815。

## 附件4：业务专用章使用说明函

**业务专用章使用说明函**

中共杭州市委杭州市人民政府信访局、浙江省成套招标代理有限公司：

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，在参加你方组织的中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）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：2023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（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）参加中共杭州市委杭州市人民政府信访局的2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目采购活动，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【软件和信息技术服务业】行业；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【软件和信息技术服务业】行业；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（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

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“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，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》（格式见招标文件附件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。

## 附件6：联合协议

**联合协议**

**（说明：以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供。）**

【联合体所有成员名称】自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）投标。

一、各方一致决定，【某联合体成员名称】为联合体主办单位，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员授权联合体主办单位签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

【联合体其中一方成员名称】承担的工作和义务为：【 】；

……。

四、联合体成员中小企业合同份额：

1.【联合体成名称】提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2.中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到%。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，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。

联合体成员名称（电子签名/单位公章）：

联合体成员名称（电子签名/单位公章）：

……

日期：2023年 月 日

## 附件7：分包意向协议

**分包意向协议**

**（说明：如中标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投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。）**

【投标人名称】若成为中共杭州市委杭州市人民政府信访局2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目编号：CTZB-2023050334）的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。【投标人名称】与【分包供应商名称】达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

【投标人名称】将【工作内容】分包给【分包供应商名称】，具备承担【工作内容】相应资质条件且不得再次分包；

二、分包供应商中小企业合同份额

1、【分包供应商名称】提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，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，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到%。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到【 】%，小微企业合同金额达到【 】%；

投标人名称（电子签名或单位公章）：

分包供应商名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

注：按本格式和要求提供。

## 附件8：政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知

**政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知**

为贯彻落实中央、省、市关于支持民营经济健康发展有关精神，发挥政府采购在促进中小企业发展中的政策引导作用，缓解中小企业融资难、融资贵问题，杭州市财政局、

中国银保监会浙江监管局、杭州市地方金融监督管理局、杭州市经济和信息化局制定《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》。相关事项通知如下：

**一、适用对象**

凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得杭州市政府采购合同的中小企业供应商（以下简称“供应商”），均可申请政府采购信用融资。

**二、相关信息获取方式**

市财政局在杭州市政府采购网上建设信用融资模块，并与“浙里办”浙江政务服务平台对接，推进政府采购中标成交信息、合同信息等信息资源共享，鼓励各银行采用线上融资模式，将银行业务系统与信用融资模块对接，实现供应商“一次也不跑”，同时提供相关的服务支持，做好协调工作。

**三、政府采购信用融资操作流程：**

（一）线上融资模式：

1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，并办理开户等手续；

2.供应商中标后，可通过杭州市政府采购网或“浙里办”测算授信额度；

3.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

4.审批通过后，在线办理放贷手续。

（二）线下融资模式：

1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，向合作银行提出信用资格预审，并办理开户等手续；

2.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

3.合作银行在信用融资模块受理申请后，供应商提供审批材料。合作银行应对申请信用融资的供应商及备案的政府采购合同信息进行核对和审查；

4.审批通过后，合作银行应按照合作备忘录中约定的审批放款期限和优惠利率及时予以放款。

（三）杭州e融平台申请融资

供应商通过杭州e融平台政采贷专区，自行选择金融产品，按规定手续办理贷款流程。

四、注意事项

1.对拟用于信用融资的政府采购合同，供应商在签订合同时应当在合同中注明融资银行名称及账号，作为在该银行的唯一收款账号。

2.供应商弄虚作假或以伪造政府采购合同等方式违规获取政府采购信用融资，或不及时还款，或出现其他违反本办法规定情形的，按融资合同约定承担违约责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

## 附件9：政府采购活动现场确认声明书

**政府采购活动现场确认声明书**

浙江省成套招标代理有限公司：

本人经由单位法定代表人合法授权参加中共杭州市委杭州市人民政府信访局（采购人）2023-2025年杭州市12345市长公开电话服务外包项目（项目名称）CTZB-2023050334（项目编号）政府采购活动，经与本单位法人代表人联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 □不存在利害关系 □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【（如有，请如实说明） 】。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 □与其他所有供应商之间均不存在利害关系 □与【 （供应商名称）】之间存在下列利害关系【】：

A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

I.其他利害关系情况【】。

三、现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现【】供应商之间存在或可能存在上述第二条第【】项利害关系。

投标人名称（电子签名或单位公章）：

日期：2023年 月 日

说明：

（1）投标人解密投标文件及获知其他投标人信息进行如实声明并盖章，以扫描件形式提交给采购代理机构，邮箱：85830198@zjsct.cn。

（2）此声明函不用编入投标文件。