

奎屯市城市管理局2024年接线员工作购买服务项目

项目编号：XJZX-20240516-023

竞争性磋商文件

采 购 人：奎屯市城市管理局

采购代理机构：新疆泽轩项目管理有限公司



二〇二四年六月

目 录

第一章	采购公告	2
第二章	投标人须知	5
第三章	采购需求	22
第四章	合同主要条款	24
第五章	响应文件格式	26

第一章 采购公告

奎屯市城市管理局 2024 年接线员工作购买服务项目

竞争性磋商公告

奎屯市城市管理局 2024 年接线员工作购买服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台上获取获取招标文件，并于 2024 年 06 月 28 日 10:30（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：XJZX-20240516-023

项目名称：奎屯市城市管理局 2024 年接线员工作购买服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1180000.00 元

最高限价（元）：1180000.00 元

数量:1

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：受理、转派、回访 12345 便民服务平台推送的群众诉求；应用 12319 市民平台 24 小时受理、接诉、回访群众诉求；平台建设日常管理和运行工作购买服务。（具体内容及要求详见磋商文件）

备注：

合同履行期限：1 年

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定
- 2、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
- 3、投标人具有劳务派遣经营许可证或人力资源服务许可证
- 4、落实政府采购政策需满足的资格要求：标项 1：小微企业

本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2024 年 06 月 13 日至 2024 年 06 月 25 日，每天上午 10:00 至 14:00，下午 16:00 至 20:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台上获取

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：2024年06月28日 10:30（北京时间）

投标地点：政采云平台投标客户端投标

开标时间：2024年06月28日 10:30（北京时间）

开标地点：新疆政府采购云平台 <https://www.zcygov.cn/>线上

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. 本项目为电子招投标，供应商需要使用CA加密设备，凡参加本项目供应商可自主通过新疆CA申领渠道“新疆政务通”申请政采云平台可使用的CA设备。

2. 本项目实行网上投标，采用电子投标文件（供应商须使用CA加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标文件）。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。

3. 各供应商应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书申领。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

4. 供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线400-881-7190进行咨询。

5. 供应商在开标时须使用制作加密电子投标文件所使用的CA锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器（建议使用谷歌浏览器），以便开标时解锁。

6. 投标保证金缴纳及确认时间：凡拟参加本次招标项目的供应商，必须在开标前将投标保证金汇入指定账户。投标保证金汇款凭证上用途栏应注明：项目名称+投标保证金。否则，届时其投标将被拒绝。

7. 供应商对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 <https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding> 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：<https://service.zcygov.cn/#/help>，“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”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。供应商钉钉群号：35547618（政采云新疆网超供应商服务二十群）（如已加入，无需重复加入，所有群联动直播），钉钉工具软件具有回放功能，直播培训结束后可在钉钉群中回放观看学习。

特别提示：

1、超过 200 万元的货物和服务采购项目、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的 30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

2、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业报价给予 10%~20%（工程项目为 3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%~5%作为其价格分。

3、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采购项目，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，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%~6%（工程项目为 1%~2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%~2%作为其价格分。

八、联系方式

1. 采购人信息

采 购 单 位：奎屯市城市管理局

地 址：奎屯市北京西路 26-1 号

联 系 人：于强

联 系 方 式：18699234441

2. 采购代理机构信息

名 称：新疆泽轩项目管理有限公司

地 址：新疆伊犁哈萨克自治州伊宁市解放西路温州国际酒店综合苑 8 号楼 1208 号商铺

3. 项目联系方式

项目联系人：代文明

电 话：17767573347

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人	采购单位：奎屯市城市管理局 地址：奎屯市北京西路26-1号 联系人：于强 电话：18699234441
2	采购代理机构	名称：新疆泽轩项目管理有限公司 地址：新疆伊犁哈萨克自治州伊宁市解放西路温州国际酒店综合苑8号楼1208号商铺 联系人：代文明 电话：17767573347
3	采购项目名称	奎屯市城市管理局2024年接线员工作购买服务项目
4	采购文件编号	XJZX-20240516-023
5	最终资金来源	一般公共预算
6	采购项目预算金额	1180000.00元
7	采购方式	竞争性磋商
8	评审方法	在满足采购方所需提供服务的基础上进行综合评标，汇总得分由高到低的顺序确定中标候选人。
9	服务期限	一年。
10	最高限价	1180000.00元
11	联合体投标	不允许联合体参加磋商
12	供应商提出问题的截止时间	若有疑问，请于磋商文件规定的磋商截止时间5日前将问题以书面形式提交招标代理人
13	采购人说明澄清的时间	采购人、采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。磋商文件的澄清或修改将以书面形式发布澄清或变更说明为准，所有投标供应商应关注邮箱及时查看，未看变更或澄清说明并由此导致的一切后果均由投标供应商自负。
14	分包	本项目不允许分包和转包
15	构成磋商文件的其他文件	磋商文件的澄清、修改书及有关补充通知为磋商文件的有效组成部分
16	投标截止时间	2024年06月28日10:30时（北京时间）
17	磋商有效期	磋商截止之日起90日历天

序号	条款名称	说明和要求
18	磋商保证金	<p>投标保证金的形式：企业网银、保函、支票、汇票、本票等非现金方式</p> <p>投标保证金的金额：20000.00 元（贰万元整）人民币</p> <p>递交方式：银行电汇、企业网银、保险保函；</p> <p>收取投标保证金银行账户：</p> <p>单位名称：新疆泽轩项目管理有限公司</p> <p>开户银行：中国工商银行股份有限公司伊犁哈萨克自治州分行</p> <p>银行账号：3006 0220 0920 0657 916</p> <p>请各位投标人在汇入保证金时标明项目名称标段名称。</p> <p>投标人请自行查询是否到账。潜在投标人可以自主选择以上任一种递交方式提交保证金。为保证投标保证金的如期交存，投标人应开标前从其基本账户将投标保证金汇入上述指定的银行账户，由招标代理机构根据银行进账（以实际到账为主）。</p>
19	备选方案	不接受备选方案和多个报价
20	签字盖章	竞标人必须按照磋商文件的规定和要求签字、盖章
21	响应文件份数	中标单位需提交：响应文件正本一份、副本贰份,电子版U盘或光盘2份
22	响应文件的装订	正本和副本分别装订
23	响应文件封面的标注	响应文件正本和副本的封面上均应标明：项目名称、项目编号、供应商名称、年月日；并分别在右上角标明“正本”和“副本”字样
24	响应文件密封袋的标注	项目名称、编号、竞标人名称、年月日。
25	递交响应文件地点	政采云平台投标客户端投标
26	磋商时间和地点	磋商时间：2024年06月28日10:30时 磋商地点：新疆奎屯市团结西街1幢62号喆啡酒店15楼
27	竞争性磋商文件费	竞争性磋商文件售价(元)：0元/本。
28		<p>投标人必备资质（开标查验）：</p> <p>符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之规定；需具有独立法人资格，有独立承担民事行为能力的能力；三年内无重大违法违规等不良记录；具有良好的社会和商业信誉及履约能力；还应同时具备下列资格条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、企业法人授权委托书、被委托人身份证； 2、具有独立承担民事责任的能力、营业执照在有效期内； 3、劳务派遣经营许可证或人力资源服务许可证； 4、2022年度或2023年度财务审计报告证明资料(新公司须提供银行资信证明)； 5、提供近三个月的纳税证明或完税证明； 6、投标保证金缴纳凭证； 7、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；近三年经营活动中没

序号	条款名称	说明和要求
		<p>有重大违法记录声明函原件、法律、行政法规规定的其他条件。供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。（网站查询的截图，加盖供应商公章）；</p> <p>8、提供针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；</p> <p>9、不参与围标串标承诺书。</p>
29		<p>中小微型企业有关政策：根据中华人民共和国财政部、中华人民共和国工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）文件的规定，属于中小企业评审优惠内容及幅度如下：</p> <p>中小企业(含中型、小型、微型企业应当同时符合以下条件：</p> <p>①符合中小企业划分标准（按《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）执行）；</p> <p>②提供本企业制造的货物、承担的项目或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。 本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物</p> <p>③小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。</p> <p>注：不符合上述条件或者未提供小微企业查询截图的，评标时不给予中小微型企业有关评审优惠。</p> <p>（二）价格扣除办法：</p> <p>①对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与价格分的评审。</p> <p>（三）小型和微型企业适用价格扣除办法时应提供的相关资料：</p> <p>①《中小企业声明函》；</p> <p>②提供投标人小微企业查询截图。</p> <p>③本次采购货物提供其他中小企业制造的货物，提供货物制造企业小微企业查询截图；</p>
30	充分、公平竞争保障措施	<p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p>
31	电子投标文件解密时间	<p>开标时间后30分钟内（2024年06月28日上午10:30-11:00前）供应商登录“政采云”平台，用“项目采购-开标评标”功能</p>

序号	条款名称	说明和要求
		进行解密投标文件。若供应商在规定时间内（2024年06月28日上午11:00前）未按时解密的，视为无效投标。
32	低于成本价不正当竞争预防措施	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。供应商书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，供应商为法人的，由其法定代表人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，由其本人或者代理人签字确认。供应商提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。</p> <p>注：1、本项目供应商提供成本构成书面说明并提交相关证明材料的合理时间由评审委员会现场确定。</p> <p>2、投标人应当保证其提供的说明、证明材料真实、有效，如若在项目评审后等发现其项目成本明显高于其说明、证明的，投标人担承提供虚假材料谋取中标及采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商等行为情形的相关法律责任</p>

二、投标须知

（一）适用范围

- 1、本磋商文件仅适用于本次采购项目。
- 2、本磋商文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其他相关法律、法规编制。

（二）项目概况

- 1、项目名称：奎屯市城市管理局 2024 年接线员工作购买服务项目
- 2、采购范围：受理、转派、回访 12345 便民服务平台推送的群众诉求；应用 12319 市民平台 24 小时受理、接诉、回访群众诉求；平台建设日常管理和运行工作购买服务。（具体内容及要求详见磋商文件）
- 3、服务期限：一年。

（三）合格的供应商应符合以下条件

- 1、本磋商文件“竞争性磋商公告”第二条规定的条件；
- 2、向采购代理机构领取了磋商文件并登记。

（四）竞争性磋商费用

供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论采购结果如何，采购单位对上述费用不负任何责任。

（五）竞争性磋商

竞争性磋商是指采购人、政府采购代理机构通过组建竞争性磋商小组与符合条件的供应商就采购服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

三、磋商文件说明

(一) 概述

1、本磋商文件阐明了供应商需提供项目范围和项目磋商的程序，是本次采购活动具有法律效力的文件。

2、供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式条款和规范等要求。供应商没有按照磋商文件要求提交资料，或者响应文件没有对磋商文件做出实质性响应而导致发生影响竞争、响应文件被拒绝或按照无效标处理的不利后果，由供应商自行承担相关风险。

(二) 磋商文件的构成

磋商文件由磋商文件总目录所列内容组成（不限于）：

- 1、竞争性磋商公告；
- 2、竞争性磋商须知；
- 3、采购项目需求书；
- 4、合同主要条款；
- 5、附件。

(三) 磋商文件的澄清或修改

1、提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

2、磋商文件的澄清或修改将以书面形式发布澄清或变更说明为准，所有供应商应关注邮箱及时查看，未看变更或澄清公告并由此导致的一切后果均由投标供应商自负。

3、磋商文件有多次澄清或修改时，以最后发出的澄清或修改说明为准。

四、响应文件的编写与递交

(一) 响应文件的组成

供应商必须严格按下列内容和顺序自编目录并标注响应文件页码后装订成册，响应文件应包括以下部分（缺少任何一项证明文件，供应商将承担其响应文件无效的风险）：

- (1) 响应函；
- (2) 商务报价一览表；
- (3) 中小企业声明函
- (4) 法定代表人资格证明书；
- (5) 法定代表人授权书；
- (6) 投标保证金；
- (7) 资格审查材料；
- (8) 项目管理、服务及其它人员情况表,根据采购人提供的项目立项及验收技术服务内容、标准和本项目实际情况拟配置各岗位人员的具体情况；
- (9) 近两年（2022年5月1日至今）同类项目业绩表；
- (10) 诚信声明；
- (11) 服务方案；
- (12) 其他材料

特别说明：①上述各种证件、证书复印件须加盖供应商公章。如未按要求加盖供应商公章者，可能导致其响应文件无效。

②供应商应如实提供资料，并保证真实可靠，不得弄虚作假。如供应商隐瞒事实真相、弄虚作假，一经查实，取消该供应商的磋商资格，若成交的，取消其成交资格。

3、响应文件格式

供应商应按本章“1、响应文件的组成”中的要求提供响应文件，文件格式可参考第五部分“响应文件格式”。若表格的栏目设计不够，供应商可按照同一格

式自制表格填写；未提出的格式，供应商应自行拟定格式佐证响应。

4、竞争性磋商报价

本次磋商报价采用两轮报价。第一次报价为投标书书面报价；第二次报价在磋商时供应商可根据磋商情况给予让利优惠，也可以保持不变。

4.1 供应商的商务报价应是项目采购需求、本竞争性磋商文件及合同条款约定的所有费用的总和（包括：项目所涉及的现场调研、技术支持及相关劳务支出、利润、税金、保险、专家评审费及政策性规定等所有相关费用）。

4.2 任何因供应商忽视或误解采购范围、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款和项目现场情况，若成交，采购人将不予批准由此而产生的索赔或服务期限延长申请。

4.3 商务报价中不得包含合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件要求以外的其他内容。

4.4 商务报价总价应包括的内容和计价因素

(1) 报价包含的内容：配合采购人完成与此服务相关的全部工作及采购需求约定的全部内容涉及的费用。

(2) 供应商根据对本竞争性磋商文件、技术规范和标准、项目采购需求、合同条款的理解，应达到的技术指标、检验及验收标准等要求，结合市场情况进行商务报价。供应商应充分考虑合同执行期内的市场风险和国家政策性调整风险等因素对商务报价的影响。

(3) 供应商认为需包含的其它费用。

4.5 供应商应按照竞争性磋商文件所附的格式完整地填写商务报价一览表。供应商应对采购范围内的全部内容进行报价。

5、供应商响应文件的编写（中标单位提供）

5.1 供应商应按本磋商文件所规定的格式、内容等编制响应文件，响应文件须在封面清楚标明“正本”或“副本”字样，“副本”可用“正本”的完整复印件装订，“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。每本磋商文件装订方

式应为左侧装订。

5.2 响应文件应由供应商法定代表人或经其正式授权的代理人在“磋商文件”要求签章的地方签字并加盖公章，并在每本响应文件封面标明正本（或副本）、项目名称及编号、供应商名称、时间（封面格式见“第五章”）。

6、响应文件的递交

6.1 各供应商应在磋商当日并在本磋商文件“第一章 竞争性磋商公告”规定的响应文件递交截止时间前，将响应文件送达磋商地点。

6.2 递交截止时间后递交的响应文件，采购人将依法拒绝接收。

五、竞争性磋商程序和成交标准

（一）磋商小组

1、 采购人根据本项目的特点，依照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的有关规定组建磋商小组，成员人数为3人（含）以上单数，包括技术、经济（金融）、法律等相关专业专家。

2、 磋商小组将在磋商文件规定的时间和地点集中与单一供应商分别进行磋商。并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

参加磋商的供应商代表应签名报到证明其出席，如未按时签到，将被视为供应商自动放弃竞争性磋商权利。

3、 磋商过程中，磋商小组成员不得与供应商私下交换意见，并在磋商工作结束后，不得将磋商情况进行泄露。

4、 回避

评审专家不得参加与自己有利害关系的政府采购项目的评审活动。对与自己有利害关系的评审项目，如受到邀请，应主动提出回避。财政部门、采购人或采购代理机构也可要求该评审专家回避。

（二）磋商程序

磋商小组将依照以下程序进行磋商评审，首先对响应文件进行资格性和符合性的初步审查：

1、资格性检查

磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定,对响应文件中的资格证明文件是否齐全、以及证件有效性进行审查,以确定供应商是否具合格供应商资格:

1.1 供应商资料(包括供应商单位基本情况表、企业情况简介等);

1.2 供应商的营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本、基本户开户许可证、授权委托书;

1.3 参与磋商的供应商以他人的名义参加磋商、串通、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式参加磋商的,该参与磋商的供应商的响应文件将作无效响应文件处理。

2、符合性检查

依据磋商文件的规定,从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查,以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。符合性审查的内容包括:

2.1 响应文件内容是否齐全;

2.2 是否按照要求提交磋商保证金;

2.3 是否按照磋商文件的要求密封、签署、盖章;

2.4 响应文件是否有采购人不能接收的条件;

2.5 其他法律、法规及本竞争性磋商文件规定的属响应无效的情形。

3、磋商过程和评标准则

3.1 在磋商开始前,按签到的逆向顺序确定决定谈判顺序。

3.2 谈判过程将按照如下步骤进行:

第一轮次:评审及应答阶段。

第一,磋商小组从本项目技术方案、实施方案的可行性、先进性、安全性、实用性等方面对用户需求的满意程度(含同类项目业绩,实施本项目的资金能力、技术能力、履约能力和用户信誉等方面的从业表现,及伴随服务等方面)进行评审。

第二,磋商小组对技术方案与实施方案是否满足用户方要求进行评审。

第三，磋商小组根据评审、评议情况，要求谈判供应商就商务、技术、服务等偏离情况做出进一步解释和承诺。

第四，重复上述过程，直至磋商双方均认为准确、完全表达了自身的谈判意向。经此过程后，对于仍不能满足用户需求的供应商将被淘汰，未被淘汰的被认定为候选供应商。

第二轮次：评定成交阶段

在第一轮次的基础上，候选供应商进行二次报价（提供书面报价，并由法定授权人签字或候选供应商盖章），磋商小组按服务需求完善，综合评标，评委打分汇总总分最高的投标企业进行排名，注：本次招标并不一定以最低价中标；

4、评审标准

4.1 本项目评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。

4.2 澄清有关问题。对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组可以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

4.3 本项目评审采用综合评分法，严格按照磋商文件的要求和条件进行。

4.4 评审分值：总分为 100 分，其中价格分值为 10 分，其余部分分值为 90 分。

4.5 评分计算结果保留两位小数，第三位小数四舍五入。

4.6 磋商小组复核。磋商小组评分汇总结束后，磋商小组应当进行评审复核，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、供应商资格审查未通过的、供应商响应文件作无效处理的重点复核。

5、评分标准如下：

5.1 资格性审查

序号	评审标准
1	供应商应符合的基本资格条件 企业法人授权委托书、被委托人身份证；
2	具有独立承担民事责任的能力、营业执照在有效期内；
3	劳务派遣经营许可证或人力资源服务许可证；
4	2022 年度或 2023 年度财务审计报告证明资料(新公司须提供银行资信证明)；
5	提供近三个月的纳税证明或完税证明；
6	投标保证金缴纳凭证；
7	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；近三年经营活动中没有重大违法记录声明函原件、法律、行政法规规定的其他条件。供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。（网站查询的截图，加盖供应商公章）；
8	提供针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；
9	不参与围标串标承诺书。

注：未通过初审的其响应文件将按照无效响应处理。

5.2 符合性审查

评审内容		投标企业名称			
		1	2	3	...
1	是否提供资格声明函；				
2	投标函是否有单位盖章及法定代表人或法定代表人授权的代理人签字或盖章的；				
3	是否按规定提供法人授权委托书的；				
4	投标报价是否超过预算金额；				
5	投标有效期是否满足采购文件要求的；				
6	投标人所报交货期限是否超过采购文件规定期限的；				
7	投标文件是否附有采购人不能接受的条件；				
8	是否有不符合采购文件中规定的其他实质性要求；				
9	投标人是否有违法招标投标纪律的。				
结论：是否通过评审					

注：未通过初审的其响应文件将按照无效响应处理。

5.3 评分表

序号	评审指标 (100分)	评分标准	分值
1	最后报价	本项目中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值*100。	10
2	企业综合实力	近两年（2022年5月1日至今）同类项目业绩，每个得2分。	10
3	服务方案	提供本项目的项目服务方案，将对方案的合理性、完整性和可实施性进行综合评分，对各投标文件响应情况横向对比，明确详细的合理性建议得30分，较明确合理的得20分，一般基本明确得10分。	30
4	人员的综合素质和人员配置	人员符合磋商文件基本要求，综合素质和人员年龄配置的合理性、完整性及相互协作关系，明确详细的合理性建议得10，较明确合理的得7，一般基本明确得4，不提供不得分。	10
5	服务和管理	对服务和管理有切实可行的，各投标人横向对比明确详细的合理性建议得20分，较明确合理的得15分，一般基本明确的得10分，未明确的不得分。	20
6	应急响应预案	投标人在包括但不限于话务突增、断网、断电等应急情况下，准备全面完整、有针对性且科学合理的服务保障预案。内容全面完善，科学合理，针对性强，得10分；内容基本完善，基本科学合理，具备一定针对性，得6分；内容不够完善，不够科学合理，欠缺针对性，得2分。	10
7	岗前培训与档案管理	1、人员的岗前培训等相关情况。（有专业培训团队及培训标准、培训计划的得5分，岗前培训一般得2分）； 2、档案管理措施及管理运作制度，科学合理、详细完备。（管理制度科学管理合理、详细的得5分，档案管理一般得2分）。	10

1.1

提示评委：1、评委应在认真理解本招标文件有关情况后，做出自己负责的按上述内容对投标人进行评审。2、评分分值精确到小数点后两位数。3、投标文件与招标文件有重大偏差时，评委在评审时需写明原因。4、以上打分项目中相关资质、从业人员以及业绩等必须提供相关的证明文件。

6、政策性加分的相关说明：

1、关于小微企业：

1.1 按<关于印发《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的通知>(财库(2011)181号)之规定,中小企业的标准为:

1.1.1 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务,或者提供其他中小企业制造的货物,不包括提供或使用大型企业注册商标的货物。

1.1.2 本规定所称中小企业划分标准,是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准(工信部联企业〔2011〕300号)。

1.1.3 小型、微型企业提供有中型企业制造的货物的,视同为中型企业;小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的货物的,视同为大型企业。

7、终止竞争性磋商采购活动的条款

出现下列情形之一的,采购中心将终止竞争性磋商采购活动,发布项目终止公告并说明原因,重新开展采购活动:

7.1 因情况变化,不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的;

7.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的;

7.3 在采购过程中符合要求的供应商不足3家的。

8、磋商评审的纪律与注意事项

8.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时,可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附法定代表人授权书。

8.2 在磋商过程中,磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款,但不得变动磋商文件中的其他内容。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分,磋商小组应当及时以

书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

8.3 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

8.4 磋商双方可以就谈判项目所涉价格、服务等进行实质性谈判，但磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的资料、价格和其他信息。

8.5 磋商结果由磋商小组成员在磋商记录上签字。

9、成交

磋商小组按照评审报告提出的排序供应商确定中标供应商，中标候选人第一名为中标供应商。

中标供应商在履约过程中不能满足采购单位实际需求，服务不达标、提供项目结果低劣，以次充好或服务不到位，一经发现采购单位可按评标排名顺序选择第二中标候选人提供服务。

成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照上述规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

10、供应商需要注意的其它事项

10.1 供应商必须由法定代表人或其代理人参加竞争性磋商，法定代表人委托代理人参加竞争性磋商必须提供法定代表人授权委托书（原件）和代理人身份证（复印件）。随时接受磋商小组的询问，并予以解答问题。

10.2 供应商应遵守有关法律、法规，不得采取不正当的竞争手段，否则，其后果由供应商自负。

10.3 在磋商会直至宣布结果之前，供应商不得向磋商评审专家询问磋商情况，不得进行旨在影响成交结果的活动，否则，其竞争性磋商无效并追究法律责任。

10.4 本磋商文件的未尽事项，按现行的有关法律、法规及规章执行。

11、授予合同

11.1 成交通知

(1) 确定成交供应商后，采购代理机构向供应商发出成交通知书，并将成交结果依法公告。

(2) 成交通知书将作为签订合同的依据。如果成交供应商没有按磋商文件的规定执行，成交供应商的成交资格将被取消，并对由此产生的一切后果负责。

11.2 签订合同

(1) 磋商文件、成交供应商的响应文件及修改或澄清文件等，均为签订合同的依据。

(2) 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起5日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

(3) 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等实质性内容的协议。

(4) 磋商文件所附《合同主要条款》是采购人与成交供应商签订合同的基本条款，成交供应商应认真阅读，在没有实质性违反磋商文件及响应文件的前提下，采购人有权在合同签订前对合同条款进行适当修改、增加、删除，成交供应商不得以此为由拒绝签订合同。对此，请供应商参加竞争性磋商前慎重考虑相关商业风险。

(4) 合同签订后不允许将合同转与其他单位。

(5) 采购人在合同履行中，需追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，报财政部门审核、批准后，可与成交供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额按国家相关规定执行。

(6) 成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人

可以与排在成交供应商之后第一位的成交候选人签订政府采购合同，或重新组织采购。

11.3 恶意行为的处理细则

(1) 供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）提供虚假材料谋取中标、成交的；（二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；（三）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；（四）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；（五）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；（六）拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。 供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。

(2) 供应商认为招标文件、采购过程、成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在七个工作日内，按照相关规定以书面形式向采购人提出质疑，但质疑供应商行使质疑权时，必须坚持“谁主张谁举证”，遵守“实事求是”和“谨慎性”原则，承担使用虚假材料或恶意方式质疑的法律责任，采购人将遵循“谁过错谁负担”的原则，由过错方负责承担相关的调查论证费用。

第三章 采购需求

受理、转派、回访 12345 便民服务平台推送的群众诉求；应用 12319 市民平台 24 小时受理、接诉、回访群众诉求；平台建设日常管理和运行工作购买服务。

第四章 合同主要条款

(此合同为格式范本，最终合同以双方协商为准)

一、合同主要条款

1、定义

1.1 甲方（需方）即采购人，是指通过招标采购，接受合同货物及服务的各级国家机关、事业单位和团体组织。

1.2 乙方（供方）即中标人，是指中标后提供合同货物和服务的自然人、法人及其他组织。

1.3 合同是指由甲乙双方按照招标文件和投标文件的实质性内容，通过协商一致达成的书面协议。

1.4 合同价格指以中标价格为依据，在供方全面履行合同义务后，需方（或财政部门）应支付给供方的金额。

2、服务内容

合同包括以下内容：服务项目名称、服务提供地点、服务期限、服务标准等内容。

3、合同价格

3.1 合同价格即合同总价。

3.2 合同价格包括人员工资、各类社保费用、税费、为保证服务质量所购买或租赁设备的费用等。

4、转包或分包

4.1 本合同范围的服务内容，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

4.2 非经甲方书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人；

4.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

5、服务质量保证

5.1 乙方应按招标文件规定的服务标准向甲方提供服务。

5.2 乙方提供的服务标准达不到招标文件规定者，除承担相应责任外，将按失信行为处置。

6、付款

6.1 本合同使用货币币制如未作特别说明均为人民币。

6.2 付款方式：银行转账、现金支票。

6.3 付款方法：同本项目“第三篇 商务条款”中关于付款方式的约定。

7、检查考核

7.1 按甲乙双方约定的考核办法监督检查。

8、合同争议的解决

8.1 当事人友好协商达成一致

8.2 在 60 天内当事人协商不能达成协议的，可提请采购人当地仲裁机构仲裁。

9、违约责任

按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条款，或由供需双方约定。

10、合同生效及其它

10.1 合同生效及其效力应符合《中华人民共和国民法典》有关规定。

10.2 合同应经当事人法定代表人或委托代理人签字，加盖双方合同专用章或公章。

10.3 合同所包括附件，是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

10.4 合同需提供担保的，按《中华人民共和国民法典》规定执行。

10.5 本合同条件未尽事宜依照《中华人民共和国民法典》，由供需双方共同协商确定。

第五章 响应文件格式

封面格式

响 应 文 件

正本或副本

项目编号：

项目名称：

供 应 商：

法定代表人或其委托代理人签字：

日期： 年 月 日

- 一、响应函
- 二、商务报价一览表
- 三、中小企业声明函
- 四、法定代表人资格证明书
- 五、法定代表人授权书
- 六、投标保证金
- 七、资格审查材料
- 八、项目管理、服务及其它人员情况表
- 九、近二年（2022年5月1日-至今）类似项目业绩
- 十、诚信声明
- 十一、服务方案
- 十二、其他材料

格式1 响 应 函

_____(采购人名称)_____:

我方全面研究了“_____”项目磋商文件(文件编号: _____), 决定参加本项目竞争性磋商。我方授权_____(姓名、职务)_____代表我方_____(供应商的名称)_____全权处理本项目磋商的有关事宜。

1、我方自愿按照磋商文件规定的各项要求向采购人提供所需服务。商务报价为¥____元(大写: 人民币_____)。

2、一旦我方成交, 我方将严格履行合同规定的责任和义务, 保证按采购人要求及我方承诺完成所需服务及应尽义务。

3、我方为本项目提交的响应文件一式叁份, 其中正本壹份, 副本贰份, 全部响应文件电子文档(不加密光盘或U盘)一式贰份。

4、我方愿意提供采购人可能另外要求的, 与磋商有关的文件资料, 并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

5、我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的供应商的行为。

供应商名称: _____ (盖章)

法定代表人或授权代表(签字)或盖章:

通讯地址:

邮政编码:

联系电话:

传 真:

日 期: _____ 年 月 日

格式2 商务报价一览表（首次）

项目名称：

币种：人民币

序号	名称	备注
1	报价	小写：
		大写：
2	服务期	
3	供应商其它说明（由各供应商根据本采购项目要求自行列出需说明及承诺内容）	
备注：		

供应商(盖章)：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

报价日期： 年 月 日

注：1、供应商须按本商务报价一览表格式制作“最后报价表”，并加盖单位公章后自行带至磋商现场，经磋商后由各供应商填写最后报价；

格式3 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:

格式4 法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系_____（单位）的法定代表人。为_____的服务，签署上述项目的响应文件、进行合同磋商、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

供应商：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。

格式 5 法定代表人授权书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托_____（供应商名称）的_____（姓名），其身份证号为_____为我供应商代理人，以本供应商的名义参加_____（采购人）_____（磋商项目名称）的磋商活动。

代理人在递交响应文件、磋商、合同磋商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。

本授权委托书期限自____年____月____日起至____年____月____日止。

委托代理人无转委托。特此委托。

委托代理人： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

供应商：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

委托代理人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

委托代理人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。

格式 6 投标保证金

投标人应在此页提供投标保证金汇款凭证或收据加盖公章。

格式7 资格审查材料

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之规定；需具有独立法人资格，有独立承担民事行为能力的能力；三年内无重大违法违规等不良记录；具有良好的社会和商业信誉及履约能力；还应同时具备下列资格条件：

- 1、企业法人授权委托书、被委托人身份证；
- 2、具有独立承担民事责任的能力、营业执照在有效期内；
- 3、劳务派遣经营许可证或人力资源服务许可证；
- 3、2022年度或2023年度财务审计报告证明资料(新公司须提供银行资信证明)；
- 4、提供近三个月的纳税证明或完税证明；
- 5、投标保证金缴纳凭证；
- 6、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；近三年经营活动中没有重大违法记录声明函原件、法律、行政法规规定的其他条件。供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。（网站查询的截图，加盖供应商公章）；
- 7、提供针对本次项目《反商业贿赂承诺书》；
- 8、不参与围标串标承诺书。

格式 8 项目管理、服务及其它人员情况表

类别	姓名	职务	职称	证书	主要资历、经验及承担过的项目
项目负责人					
其他人员					
注：需完整反映本项目要求的所有拟派人员信息，并提供相应证书，所提供的资料均附于本表后，作为本表的附件。					

供应商（盖章）：

法人代表人或委托代理人签字或盖章：

年 月 日

格式9 近两年（自2022年5月1日至今）同类项目业绩表

序号	项目名称	合同名称	签订合同时间	合同金额	备注

注：供应商（仅限于供应商自身实施的）以上业绩需提供有关书面证明材料。

供应商：（盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

格式 10 诚信声明

采购项目名称：

致：_____（采购代理机构名称）：

_____（供应商名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；我公司还同时声明参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，符合《政府采购法》规定的供应商资格条件。我方对以上声明负全部法律责任。

特此声明。

（供应商公章）

年 月 日

11、服务方案（自拟）

12、其他材料