

# 克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

## 公开招标采购文件

招标文件编号：KZC-GK-2024-007

招标项目：克拉玛依市 12345 政务服务便民热线外包

招标人：克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

采购机构：克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

2024 年 3 月

# 目 录

<b>第一篇 投标邀请书</b> .....	<b>- 1 -</b>
一、招标项目内容 .....	- 1 -
二、资金来源 .....	- 1 -
三、投标人资格要求 .....	- 1 -
四、投标、开标有关说明 .....	- 1 -
五、投标有关规定 .....	- 2 -
六、采购项目需落实的政府采购政策 .....	- 3 -
七、现场踏勘 .....	- 3 -
八、联系方式 .....	- 3 -
<b>第二篇 服务内容及要求</b> .....	<b>- 4 -</b>
一、项目基本情况 .....	- 4 -
二、服务内容、标准及要求 .....	- 4 -
<b>第三篇 项目商务要求</b> .....	<b>- 9 -</b>
一、报价要求 .....	- 9 -
二、付款方式 .....	- 9 -
三、其他 .....	- 9 -
<b>第四篇 评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款</b> .....	<b>- 10 -</b>
一、评标方法 .....	- 10 -
二、评标标准 .....	- 12 -
三、无效投标条款 .....	- 13 -
四、废标条款 .....	- 13 -
<b>第五篇 投标人须知</b> .....	<b>- 15 -</b>
一、投标人 .....	- 15 -
二、招标文件 .....	- 15 -
三、投标文件 .....	- 15 -

四、开标	- 17 -
五、评标	- 17 -
六、定标	- 17 -
七、中标通知书	- 17 -
八、关于质疑和投诉	- 18 -
九、签订合同	- 19 -
<b>第六篇 合同主要条款和格式合同</b>	<b>- 21 -</b>
一、合同主要条款	- 21 -
二、合同（格式）	- 23 -
<b>第七篇 投标文件格式</b>	<b>- 26 -</b>
一、经济文件	- 26 -
二、资格文件	- 26 -
三、商务文件	- 26 -
四、技术文件	- 26 -
五、其他文件	- 26 -

# 第一篇 投标邀请书

克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心对克拉玛依市 12345 政务服务便民热线外包项目以公开招标方式采购，欢迎有资格的投标人参加投标。

## 一、招标项目内容

序号	项目名称	采购预算 (万元)	服务期限	备注
1	克拉玛依市 12345 政务服务便民热线外包	355	自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日	本项目中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业

## 二、资金来源

财政预算资金。

## 三、投标人资格要求

- 具有独立承担民事责任的能力；
- 具有良好的商业信誉；（信用查询：按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，根据开标当日“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）等渠道的查询结果，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与政府采购活动，同时对信用查询记录和证据打印存档。）
- 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 参加政府采购活动前三年内，未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；
- 本项目面向小微企业。

## 四、投标、开标有关说明

### （一）获取招标文件

时间：2024 年 3 月 29 日至 2024 年 4 月 18 日，每天上午 10:00 至 14:00，下午 15:30 至 19:30

地点：新疆政府采购网政采云平台（[www.zcygov.cn](http://www.zcygov.cn)）

方式：线上获取，投标人登陆政采云账户,在线申请获取招标文件

（二）提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2024年4月19日10点30分

地点：新疆政府采购网政采云平台（[www.zcygov.cn](http://www.zcygov.cn)）

（三）本项目为电子招投标项目，投标人需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目投标人可通过新疆数字证书认证中心官网（<https://www.xjca.com.cn/>）或下载“新疆政务通”APP 自行进行线上申领，或前往新疆克拉玛依市克拉玛依区迎宾路 75 号（中国银行大厦 11 楼营业部）或新疆克拉玛依市独山子区大庆东路 34-3 号（美美影城四楼）进行线下办理。如有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：95763。

（四）本项目实行网上投标，采用电子投标文件，若投标人参与投标，应自行承担投标一切费用。

（五）投标人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投标人自行承担。

（六）投标人应使用最新版本的 CA 驱动和政采云投标客户端，客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用谷歌浏览器，电脑配置满足 win7+64 位以上操作系统（不能用 mac 或者 linux 系统）。客户端请至新疆政府采购网（[www.ccgp-xinjiang.gov.cn](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 95763 进行咨询。

（七）投标人应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”，投标截止时间后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。

## 五、投标有关规定

（一）超过投标截止时间递交的投标文件，恕不接收。

（二）为确保政府采购公平、公正，禁止关联企业参与同一项目投标。

(三) 本项目不接受联合体投标。

(四) 投标费用：无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

## 六、采购项目需落实的政府采购政策

(一) 按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，落实促进中小企业发展政策。

(二) 按照《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）的规定，落实支持监狱企业发展政策。

(三) 按照《三部门联合发布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，落实支持残疾人福利性单位发展政策。

## 七、现场踏勘

本项目不组织集中踏勘，投标人可于公告之日起自行联系招标人前往项目现场进行踏勘。

## 八、联系方式

(一) 采购机构：克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

联系人：乌日娜

电 话：0990-6223256

质疑受理电话： 0990-6232397

地 址：克拉玛依市胜利路 33 号

(二) 招标人：克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

联系人：张艳

电 话：0990-6257619

地 址：克拉玛依市胜利路 33 号

## 第二篇 服务内容及要求

### 一、项目基本情况

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发[2020]53号)、《印发〈关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案〉的通知》(新政办发〔2021〕43号)、《自治区党委组织部、自治区政务服务和公共资源交易中心印发〈关于全面推行“接诉即办”工作机制的工作方案〉的通知》(新政资发〔2023〕9号)及《克拉玛依市委组织部、政务服务和公共资源交易中心印发〈关于全面推行“接诉即办”工作机制的工作方案〉的通知》(克政资发〔2023〕1号)等文件要求,建立快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务长效机制,实现问题收集、分类处理、精准派单、高效办理、结果反馈的闭环管理模式,做到“有呼必应、有诉必理、有理必果”,推动形成共建共治共享的社会治理格局。本项目通过招标方式组建一支高效、精干、专业化的热线服务团队,受理全市各级政府职能范围内的咨询、投诉、求助、意见和建议等非紧急类诉求,提供“365\*24小时”全天候人工服务,通过加强考核、规范流程等手段,建设一支团结向上,有高度政治责任感和严明组织纪律,业务能力过关,能快速应对突发事件情况的话务人员队伍,为企业和群众提供高质量满意服务。

### 二、服务内容、标准及要求

#### (一) 话务接线及日常保障服务

1.受理市民通过电话、网络(市长信箱)、微信及其他媒体渠道反应的非紧急类相关问题,向市民提供全年7×24小时人工话务接线服务,对涉及需要转派职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办等。

2.负责对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等工作。

3.负责受理事项的回访,收到承办单位的办理结果反馈后100%全量回访反映人,核实承办单位的答复属实情况并进行满意度调查。

4.对市民反映的预警性问题做好预警预判工作,及时报备、跟踪协调、指挥、处理等。

5.认真做好日常和阶段性热线数据统计分析，负责日常信息直通直报，宣传，每日、每周、每月分析承办单位办理及“三率”考评情况，形成日报、周报、月报、年报、不定期专报等为领导参谋决策做好服务。

6.知识库采集审核、发布、更新、下架、分区域分部门管理；对现有知识库进行优化。

7.具备突发事件预警机制和处理能力，能按照招标人要求进行突发事件信息处置，不漏报、不延迟。接到本市范围内的自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全、影响群众基本生活等突发事件，在15分钟内通知应急管理部门和相关承办单位介入处置。

8.对服务中出现的投诉与风险进行管理，群众对话务员服务质量方面投诉率不高于万分之一。

9.做好运营通报及原始资料的记录与管理，确保热线电话工单和语音记录无差错，可随时查阅并迅速提供准确、真实有效相关信息，做好数据保密相关工作。

10.安全管理，包括信息安全管理、网络安全管理、员工安全意识提升、信息保密等内容。

11.系统运行所需通信、网络线路（语音中继线路、短信通道等）的维护、网络安全、机房维护、网络优化、系统话务平台日常运行维护、服务场所设备的维护。

12.提供数据配套服务，包括但不限于知识库的采编、数据库维护及为运营数据报表提供分析展示，数据处理、数据文档管理、数据应用管理、数据质量管理、数据架构管理、数据存储、数据访问控制性、数据接口维护等服务。

## （二）场地管理服务

1.根据自治区《12345政务服务便民热线人员及场地配备规范》文件标准，负责热线工作现场标准化场地建设，包含但不限于阵地打造、文化宣传、制度上墙等。并根据人员匹配情况确定场地面积、配备设施设备，进行场地区域划分等工作，合理配置坐席布局、场地环境、隔音降噪设施，最大限度保障话务现场布局合理化、行业化。

2.提供服务团队所需办公耗材等设备，保障场地硬件设备巡检以及日常运行维护工作。协调处置工作过程中的相关事项如处理设备设施的损坏和故障、包括办公家具的维修、电



脑外部设备更换、调试（耳机、键盘、鼠标、显示器等），电脑系统问题处理（电脑启动项优化、系统清理优化、定期病毒查杀、病毒库巡检和升级等）。

3.安排专人管理现场秩序，制定工作场所管理制度，包括现场环境管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。

### （三）项目运营

1.投标人须按照国家的法律法规和克拉玛依市相关规定，构建符合与项目相适应的人员薪酬体系，按时足额发放员工工资及福利待遇，并体现激励、奖惩的工作导向，激发团队活力。

2.投标人按照行业标准及实际情况进行人力资源分配，确保项目正常运营。

3.投标人制定完善的人员考核、人员晋升、岗位淘汰等制度，从员工关怀、激励多维度打造优秀的服务团队。

4.投标人根据招标人要求对服务团队的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、工作态度、考试评分等考核指标，对服务人员进行绩效考核、人员轮值、评星评级等工作，并将考核情况报招标人备案。

5.本项目所有人员为本项目专职使用，不得与其他业务共用。人员基本信息向招标人报备。所有人员一经确定，不得随意调换，如有特殊原因，须报经招标人同意后方可调换。

6.对涉密及敏感信息材料的安全管理，做好保密教育培训，为本项目提供的工作人员签订保密协议，加强硬件软件等设备设置的加密与回收管理。

7.负责人员的统一工装制作、办公用品、劳保用品发放等。

#### 8.人员培训

8.1 制定完善的人员培训机制，培训老师必须持证上岗，确保将话务人员的业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位，考核通过后上岗。

8.2 每年安排不少于 12 次的业务培训，不少于 2 次的服务礼仪培训，不少于 2 次的心理疏导，不少于 4 次的安全培训，不少于 3 次赴内地交流、培训、研讨等活动，并安排培训时间、地点、课时、内容科学合理。

## 9.岗位设置、人员配置及要求（总人数不得少于 37 人）

### 9.1 项目负责人：1 名

负责统筹 12345 热线的综合服务管理工作，保证项目实施期各项服务的及时开展和正常运作；负责各岗位人员的人事和业务日常管理；参加招标人各类会议并负责传达落实；负责对“12345 政务服务便民热线系统”等各项工作处置的准确性、规范进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单 100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导工作质量持续改进；负责定期汇总分析近期诉求热点、重点、难点、典型案例等；负责组织完成招标人交办的其他工作。有较强的沟通协调能力；有过带领团队或综合协调工作的经验；熟悉政府部门工作职责和分工及国家相关的法律法规；大学本科及以上学历，有三级及以上企业人力资源管理师证书。

### 9.2 项目技术负责人，1 名

负责系统运行所需通信、网络线路（语音中继线路、短信通道等）的维护、网络安全、机房维护、网络优化、系统话务平台日常运行维护、服务场所设备的维护。熟悉 12345 政务服务便民热线各类业务系统；大学本科及以上学历，且有网络安全类高级工程师相关证书。

### 9.3 话务人员及坐席：不少于 28 名

负责接听 12345 热线电话、登记受理群众诉求，对已办结工单进行回访等工作。熟悉计算机系统操作，能熟练运用电脑办公软件且打字速度不低于 60 字/分钟；普通话发音标准、表达流畅；有一定的政府服务经验为佳，熟悉政府部门工作职责和分工及国家相关的法律法规，有较强的沟通协调能力；大专及以上学历。

### 9.4 工单人员坐席，不少于 4 名

负责对受理事项进行后续转办、跟办、督办、协调、工单登记信息质检等工作。熟悉计算机系统操作，能熟练运用电脑办公软件且打字速度不低于 60 字/分钟；普通话发音标准、表达流畅；有一定的政府服务经验为佳，熟悉政府部门工作职责和分工及国家相关的

法律法规，有较强的沟通协调能力；大专及以上学历，且有三级甲等及以上普通话水平测试等级证书。

#### 9.5 数据分析宣传人员坐席，不少于 3 名

负责统计分析业务数据，生成各类报表，撰写快报、简报、专报等各类信息等工作。能熟练运用电脑办公软件且打字速度不低于 60 字/分钟；有较强的材料撰写及沟通协调能力，数据分析能力和工作创新意识；大专及以上学历。

#### （四）服务考核标准

- 1.接通率 $\geq 99\%$ ：接通率=接通数量/有效呼入量 $\times 100\%$ ；
- 2.派单准确率 $\geq 99\%$ ：派单准确率=100%-（合理退单数量/派单总量） $\times 100\%$ 。
- 3.工单办结率 100%：工单办结率=工单办结总量/（工单办结总量-工单总量） $\times 100\%$ 。
- 4.满意度 $\geq 95\%$ ：非常满意量\*5+满意量\*4+基本满意\*3+不满意\*2+非常不满意\*1)的满意值/工单评价评价总量 $\times 100\% \geq 95\%$ ；
- 5.回访工单率 100%；回访工单率=实际回访量/应回访量 $\times 100\%$ ；
- 6.一次性问题解决率 $\geq 80\%$ ：一次性问题解决率=（工单总量-工单交办量）/工单总量 $\times 100\%$

## **第三篇 项目商务要求**

### **一、报价要求**

本次报价须为人民币报价，包含完成本项目所需的人员费用、社会保险、劳保福利、装备设备、培训费、管理费、税费、利润和所有的风险、责任、义务等实施时与相关单位的配合发生费用等全部费用。因中标人自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，招标人不再补偿。

### **二、付款方式**

招标人根据服务情况，按合同约定进行季度考核合格后支付当季费用。中标人需提前15日提供结算发票等材料。

### **三、其他**

（一）中标人在投标文件中的承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。

（二）中标人与原服务团队做好交接工作，按照约定履行相关责任及由此产生的相关费用，保证项目平稳过渡。

（三）其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

## 第四篇 评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款

### 一、评标方法

#### (一) 评标方法定义

本项目采用综合评分法进行评标。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。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加。

#### (二) 评标程序

评标工作由采购机构负责组织，具体评标事务由采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头组织该项目评审工作。

1、资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。资格性检查不合格的，将失去投标人资格。资格性检查资料表如下：

序号	检查因素	检查内容
1	投标人应符合的基本资格条件	
	(1) 具有独立承担民事责任的能力	投标人法人营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明复印件（注①）； 投标人法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。
	(2) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	投标人提供书面声明或相关证明材料（见格式文件）
	(3) 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（注②）	1.投标人提供书面声明（见格式文件）； 2.招标人或采购代理机构将通过信用中国网站等渠道查询投标人信用记录，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将拒绝其参与政府采购活动。
(4) 法律、行政法规规定的其他条件	本项目面向小微企业	

注：

① 投标人提供有效的三证合一营业执照（副本）复印件。

② 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条“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”中“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。行政处罚中“较大数额”的认定标准，由被执行人所在的省、自治区、直辖市人民政府制定，国务院有关部门规定了较大数额标准的，从其规定。

2、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作出响应。符合性检查不合格的，将按无效投标处理。符合性检查资料表如下：

序号	评审因素		评审标准
1	有效性审查	投标文件签署	投标文件上法定代表人或其授权代表的签字齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，符合招标文件规定的格式，签署或盖章齐全。
		投标方案	各分包只能有一个方案投标。
		报价唯一	只能在采购预算范围内报价，只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。
2	完整性审查	投标文件内容	投标文件内容齐全、无遗漏。
3	投标文件的响应程度审查	投标文件内容	对招标文件第二、三篇规定的招标内容作出响应。
		投标有效期	满足招标文件规定。

3、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，评标委员会以书面形式（应当由评标委员会成员签字）要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人授权代表签字，其澄清的内容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、比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估。

评标委员会各成员独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分，然后由评审组长组织评标委员会对各成员打分情况进行核查及复核，个别成员对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会汇总每个投标人每项评分因素的得分。

5、推荐中标候选人名单。按评审后得分由高到低的排列顺序推荐3名中标候选人。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。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。

## 二、评标标准

### （一）评审因素

详见评分表

说明：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。

### （二）关于小微企业：

1.在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法(《财政部 工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》(财库〔2020〕46号))规定的中小企业扶持政策：

1.1 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；

1.2 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；

1.3 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，供应商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，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

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。

2.依照<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)之规定,监狱企业应当符合以下条件:

2.1 监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象,且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局,各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局,各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所,以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

2.2 监狱企业参加政府采购活动时,视同小型、微型企业,应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

3.残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

### 三、无效投标条款

投标人或其投标文件出现下列情况之一者,应为无效投标:

- (一) 投标人未通过资格性检查或投标文件未通过符合性检查的;
- (二) 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,不得参加同一合同项下的政府采购活动,上述投标人的投标均无效;
- (三) 为招标项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人,再参加该招标项目的其他采购活动的;
- (四) 投标文件未按照招标文件第七篇投标文件格式中所规定签字、盖章的;
- (五) 投标文件出现多个投标方案或投标报价的;
- (六) 投标报价超出招标文件规定的采购预算的;
- (七) 投标文件含有违反国家法律、法规的内容,或附有招标人不能接受的条件;
- (八) 投标文件未按照规定加密的。
- (九) 因投标人自身原因造成投标文件无法解密的。

### 四、废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的,应予废标:

- (一) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的;
- (二) 投标人的报价超过采购预算,招标人不能支付的;



(三) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(四) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

## 第五篇 投标人须知

### 一、投标人

#### （一）合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件第一篇中规定的投标人资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

#### （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，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

### 二、招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评判依据和标准。招标文件也是招标人与中标人签订合同的基础。

（一）招标文件由投标邀请书；项目技术规格、数量及质量要求；商务条款；投标人须知；评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款；合同主要条款、合同范本；投标文件格式等七部分组成。

（二）采购机构对招标文件所作的一切有效通知、修改、补充及澄清，都是招标文件的组成部分。修改和/或补充文件应在提交投标文件截止时间三日前发至新疆政府采购网，所有获取招标文件的投标人自行登录网站查阅，修改和/或补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有投标人具有约束力。

（三）本项目的招标文件、补遗文件（如果有）一律在新疆政府采购网上发布，请各投标人注意浏览、下载。

### 三、投标文件

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应，投标文件应编制完整的页码、目录。（编制上传投标文件与相应模块对应）

#### （一）投标文件组成

投标文件由第七篇“投标文件格式”规定的部分和投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，投标人应按照第七篇“投标文件格式”规定的目录顺序组织编写，否则有可能影响评委对投标文件的评审。

## （二）投标有效期

投标有效期为投标截止日期后九十天。

## （三）投标文件的签署

1、投标文件采用电子文档。投标文件中应按照招标文件第七篇投标文件格式中规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章。

2、若投标人对投标文件做必要修改或澄清，则应在修改或澄清处加盖投标人公章或由法定代表人或法定代表人授权代表签字确认。

## （四）投标报价

1、投标人应严格按照“投标文件格式”中“开标一览表”和“分项报价明细表”的格式填写报价。

2、投标人的报价为一次性报价，即在投标有效期内投标价格固定不变。

3、本项目只接受一个投标报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

## （五）修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与投标报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

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、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；

4、单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正单价；

5、对不同文字投标文件的解释发生异议的，以中文为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，投标人同意并签字确认后，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，则其投标将作为无效投标处理。

#### （六）投标文件的递交

- 1、投标文件须在投标截止时间前递交至指定地点。
- 2、投标人递交投标文件的地点：见投标邀请书。
- 3、逾期递交或未递交到指定地点的投标文件恕不接受。

#### 四、开标

（一）开标应当在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点公开进行。

（二）开标由采购机构主持，邀请招标人、投标人参加，财政部门及有关监督部门可视情况派员现场监督。

（三）本次采用网上开标，投标人在线参加开标（不需到现场参加开标）。开标前投标人完成设备测试，保证摄像头及麦克风正常使用。自开标时间起至评标结束，投标人须登录新疆政府采购平台并保持网络畅通，随时答复评标委员会的疑问。若投标人未在规定时间内答复的，由此产生的后果将由投标人自行承担。

（四）投标人登录政采云平台，在开标时间后 30 分钟内（2024 年 4 月 19 日上午 10:30-11:00）用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若投标人在规定时间内（2024 年 4 月 19 日上午 10:30-11:00）未按时解密的，视为无效投标。解密与加密投标文件须使用同一个 CA。

（五）投标人应在开启报价 20 分钟内进行签字确认。

#### 五、评标

见第四篇“评标”内容。

#### 六、定标

（一）招标人或其授权的评标委员会应按照评标报告中推荐的中标候选人排名顺序确定中标人。

（二）如有投标人对评标结果提出质疑的，在质疑处理完毕后发出中标通知书。

#### 七、中标通知书

（一）招标人依法确定中标人后，采购机构以电子形式发出中标通知书。

(二) 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。

## 八、关于质疑和投诉

### (一) 质疑内容、时限、质疑书数量

1、招标文件公告期限为招标公告发出之日起五个工作日，投标人对招标文件如有异议，应在招标文件公告期限届满之日起七个工作日内以书面形式向招标人、采购机构提出质疑，并附相关证明材料。

2、投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内以书面形式向招标人、采购机构提出质疑，并附相关证明材料。

3、投标人对招标文件中投标人特定资格条件、技术质量和商务要求、评审标准及评审细则有异议的，应主要向招标人提出质疑，其他问题可向采购机构提出质疑。

#### 4、质疑函应当包括下列内容：

4.1 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.2 质疑项目的名称、编号；

4.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.4 事实依据；

4.5 必要的法律依据；

4.6 提出质疑的日期。

质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

#### 5、质疑书数量：一式四份。

(质疑函范本可在财政部门门户网站和中国政府采购网下载)

### (二) 质疑答复时限

招标人、采购机构在收到投标人书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

### (三) 不予受理或暂缓受理

1、质疑有下列情形之一的，不予受理：

1.1 质疑投标人参与了投标活动后，再对招标文件内容提出质疑的；

1.2 质疑超过有效期的；

1.3 对同一事项重复质疑时，未提供新的事实证据或法律依据；

1.4 质疑人未参与所质疑的政府采购活动的。

2、质疑有下列情形之一的，应暂不受理并告知投标人补充材料。投标人及时补充材料的，应予受理；逾期未补充的，不予受理：

2.1 质疑书内容不符合规定的；

2.2 质疑书提供的依据或证明材料不全的；

2.3 质疑书数量不足的。

#### （四）投诉

1、投标人对招标人、采购机构的答复不满意或者招标人、采购机构未在规定时间内答复的，可在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级财政部门投诉。

2、在提出投诉时，应附送相关证明材料。投诉书及证明材料为外文的，应同时提供其中文译本；中文与外文意思不一致的，以中文为准。

3、在确定受理投诉后，财政部门自受理投诉之日起三十个工作日内对投诉事项做出处理决定，并将投诉处理决定书送达投诉人、被投诉人和其他与投诉处理决定有利害关系的政府采购相关当事人。

### 九、签订合同

（一）招标人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

（二）招标人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在新疆政府采购网上公告，7个工作日内送至市政府采购管理办公室备案，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

(三) 招标文件、中标人的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

(四) 合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

## 第六篇 合同主要条款和格式合同

### 一、合同主要条款

#### 1、定义

1.1 甲方（需方）即招标人，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，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，可提请招标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。

## 二、合同（格式）

# 合 同 书

招标项目编号：

项目名称：

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

甲方：\_\_\_\_\_
电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_ 地址：\_\_\_\_\_
乙方：\_\_\_\_\_
电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_ 地址：\_\_\_\_\_
项目名称：\_\_\_\_\_ 招标项目编号：\_\_\_\_\_

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

一、 服务内容

XX

二、 合同金额

合同金额为（大写）：\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_元）人民币。

三、 服务要求及标准

XX
XXX

四、 服务期限、服务地点

- 1. 服务期限：
2. 服务地点：

五、 付款方式

XX
XXX

六、 服务考核办法

XX
X

七、 违约责任与赔偿损失

1. XXX
XXXX

2. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

八、 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理（合同双方一致同意提请克拉玛依区仲裁委员会仲裁或向甲方所在地的人民法院提起诉讼）。

九、 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对

方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

#### 十、 税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

#### 十一、 其它

1.本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3.如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

## **第七篇 投标文件格式**

### **一、经济文件**

- (一) 开标一览表
- (二) 分项报价明细表

### **二、资格文件**

- (一) 自查表
- (二) 三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件
- (三) 法定代表人身份证明书（格式）
- (四) 法定代表人授权委托书（格式）
- (五) 政府采购领域诚信承诺书（格式）
- (六) 法律、行政法规规定的其他条件

### **三、商务文件**

- (一) 投标函（格式）
- (二) 中小企业声明函（格式）

### **四、技术文件**

- (一) 服务方案
- (二) 同类项目业绩

### **五、其他文件**

其他与项目有关的资料（结合评分表自附）

# 克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

## 投标文件

招标项目名称：

招标项目编号：

投标人名称：

日期： 年 月 日

# 一、经济文件

## (一) 开标一览表

招标项目编号：

投标人名称	
投标项目名称	
投标总价（大写）：	
投标总价（小写）：	
备注：	

投标人：(盖章)

法人代表或授权代表：(签字或盖章)

年 月 日

## (二) 分项报价明细表

招标项目名称：

招标项目编号：

序号	分项名称	单价（元）	备注
总 价（元）			
总报价：人民币 元。（以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准）			

注：1) 以上内容必须与《开标一览表》一致。

2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”。

3) 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中。

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月



## 二、资格文件

### (一) 自查表

#### 资格性/符合性自查表

评审内容	招标文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》 各项)	自查结论	证明资料
资格性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页

注：以上材料将作为投标人有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！  
投标人根据自查结论在对应的打“√”

## “必须满足的服务标准”条款自查表

序号	“必须满足的服务标准”条款	证明文件（如有）
1		见投标文件（）页
2		见投标文件（）页
3		见投标文件（）页
4		见投标文件（）页
5		见投标文件（）页
6		见投标文件（）页
7		见投标文件（）页
8		见投标文件（）页
9		见投标文件（）页
...		见投标文件（）页
...		

注： 1.此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

(二) 三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件

### （三）法定代表人身份证明书（格式）

采购项目名称： \_\_\_\_\_

致： \_\_\_\_\_（采购代理机构名称）：

\_\_\_\_\_（法定代表人姓名）在\_\_\_\_\_

（投标人名称）任\_\_\_\_\_（职务名称）职务，是（投标人名称）

\_\_\_\_\_的法定代表人。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

附：法定代表人身份证正反面复印件

## （四）法定代表人授权委托书（格式）

招标项目名称：\_\_\_\_\_

致：\_\_\_\_\_（采购机构名称）：

\_\_\_\_\_（投标人法定代表人名称）是\_\_\_\_\_

（投标人名称）的法定代表人，特授权\_\_\_\_\_（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签字负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人：

（签字或盖章）

投标人法定代表人：

（签字或盖章）

附：被授权人身份证正反面复印件。

（投标人公章）

年 月 日

## （五）政府采购领域诚信承诺书

\_\_\_\_\_ (单位名称或个人), \_\_\_\_\_

统一社会信用代码（个人身份证号）是具备《政府采购法》第二十二条条件的投标人，本单位在参加克拉玛依地区政府采购活动时，承诺如下：

（一）严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务。

（二）保证参加政府采购活动时所提供资料均合法、真实、有效，并对所提供资料的真实性负责；我单位（个人）在参加政府采购活动前三年在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第五项所称重大违法记录。

（三）承诺本单位（个人）自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

（四）承诺本单位（个人）将按照信用管理要求，按照规定通过克拉玛依诚信网向社会公示信用信息。

（五）承诺本单位（个人）不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、价格欺诈、垄断和不正当竞争，守合同、重信用，维护经营者、消费者的合法权益。

（六）失信主体承诺本单位（个人）依法依规接受处罚、主动积极整改、不再触犯相关法律法规、今后全面做到履约守信等。

（七）承诺本单位（个人）同意将以上承诺上网公示。若违背承诺约定，经查实，愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任。自愿按照信用管理相关规定，违背承诺约定行为作为失信信息，记录到市公共信用信息管理系统平台，并予以公开。

单位名称或个人(公章或签名)

年 月 日

## (六) 法律、行政法规规定的其他条件

## 三、商务文件

### (一) 投 标 函

致：克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

根据贵方\_\_\_\_\_项目的招标文件（编号\_\_\_\_\_），正式授权下述签字人\_\_\_\_\_（姓名和职务）代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称），提交下述文件；

- (1) 投标函；
- (2) 服务承诺
- (3) 与此次招标有关的商务、技术文件

据此函，签字人兹宣布同意如下：

- 1、我们承担根据招标文件的规定，完成合同的责任和义务。
- 2、我们已详细审核全部招标文件，参考资料及有关附件，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明或误解的权利。
- 3、我们同意在投标人须知规定的截止日期起遵循本投标文件，并在投标人须知规定的有效期满之前均具有约束力，并有可能中标。
- 4、同意向贵方提供贵方可能要求的与本投标有关的任何数据或资料。
- 5、我们完全理解贵方有权决定中标人。

与本次投标有关的正式通讯地址为：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话、传真：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

银行账号：\_\_\_\_\_

投标人代表姓名：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

投标人联系电话：\_\_\_\_\_ 手机：\_\_\_\_\_

法定代表人（或授权代理人）签名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年 月 日



## （二）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\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. \_\_\_\_\_（标的名称），属于\_\_\_\_\_行业（招标文件中明确的所属行业）；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\_\_\_\_\_行业（招标文件中明确的所属行业）；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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

## 四、技术文件

### (一) 服务方案 (格式自定)

以下内容可参考

#### 拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						

注：根据评审表的要求提交相应资料。

#### 履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
	月 日— 月 日		
	月 日— 月 日		
	月 日— 月 日		

### (二) 业绩介绍

#### 同类项目业绩

序号	客户名称	项目名称及合同金额 (万元)	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：根据评审表的要求提交相应资料。

## 五、其他

其他与项目有关的资料（结合评分表自附）

（结束）