
博尔塔拉蒙古自治州政府采购 公开招标招标文件

项 目 名 称：博州人民政府办公室关于自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维和 12345 热线话务服务及政务服务大厅综窗服务外包项目

采 购 编 号：BZGK2024002

采购代理机构：博州政府采购中心

联 系 人：李新杰 汪巧珍

联 系 电 话：0909-2312785

2024 年 4 月

目 录

第一章 投标邀请书	4
第二章 投标人须知	8
投标须知前附表	8
一、说 明	14
二、招标文件	15
三、投标文件	16
四、开标与评标	21
五、投标人信用信息及查询	23
六、中标与合同	23
七、采购信息公告	25
八、质疑及提交	25
九、相关条文解读	26
十、其他注意事项	27
十一、适用法律	27
十二、招标文件的解释权	27
第三章 项目技术、服务及商务要求	27
第四章 资格审查方法及标准	89
一、资格审查方法	89
二、资格审查标准	89
第五章 综合评分法	93
一、评标方法	93
二、评标程序及标准	93
三、评审因素及评分标准	97
第六章 合同书格式（参考）	104
第七章 投标文件格式（参考）	106
一、投标文件封面	108
一、投标文件封面	109
二、资格证明文件	110

三、商务文件	116
四、技术、服务文件文件	132

第一章 投标邀请书

一、项目基本情况

项目编号：BZGK2024002

项目名称：博州人民政府办公室关于自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维和 12345 热线话务服务及政务服务大厅综窗服务外包项目

预算金额（元）：4850000.00 元

最高限价（元）：4850000.00 元

采购需求：博州人民政府办公室关于自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维和 12345 热线话务服务及政务服务大厅综窗服务外包项目详见第三章项目技术、服务及商务要求

合同履行期限：自合同签订生效之日起一年；合同签订后 10 个日内完成人员到岗。

本项目（是/否）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；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

（1）财政部、国家发展改革委、生态环境部、市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库[2019]9 号文）；

（2）财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]18 号文）；

（3）财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]19 号文）；

（4）市场监管总局《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、

环境标志产品认证机构名录的公告》（2019 年第 16 号）；

（5）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 号文）；

（6）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）；

（7）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 号文）

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 具有独立承担民事责任的能力；（提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照复印件（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书）、组织机构代码证、税务登记证 【如已办理了多证合一，则仅提供合格证后的营业执照】复印件）；

3.2 法人代表资格证明书或独立法人代表授权书（原件）；

3.3 法人代表身份证或独立法人授权代表身份证（原件）；

3.4 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供 2022 年度财务状况报告或 2022 年度至开标日前任意一个月（或一年度）的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件。）

3.5 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供 2022 年度至开标日前任意一个月缴纳税收和社会保险的凭据证明材料复印件，如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明。）

3.6 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

3.7 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（提供《投标人声明函》）

3.8 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。（提供《投标人声明函》）

3.9 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任意记录名单之一：①记录失信被执行人；②重大税收违法案件当事人名单。同时，不处

于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(说明:(1)由负责资格性审查人员于投标截止日在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准;(2)采购人、采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档)

3.10 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;(提供《投标人声明函》);

3.11 接受银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况法人的分支机构参加本项目政府采购;

3.12 本项目接受联合体投标;

3.13 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

三、获取采购文件

1、采购文件领取时间:2024年4月7日至2024年4月16日(北京时间,法定节假日除外)

1.1 本项目实行电子招投标,供应商须登录政采云平台申请获取采购文件,并需要使用CA锁,登录政采云电子投标客户端制作响应文件,若供应商参与投标,自行承担与投标有关的一切费用。

1.2 各供应商应在开标前确保是新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库的供应商,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的由供应商自行承担。

1.3 供应商可前往新疆政府采购网(<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>)下载专区,下载政采云电子投标客户端,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。在使用政采云电子投标客户端时,建议使用WIN7及以上操作系统。如有问题可拨打政采云客户服务热线400-881-7190进行咨询。

1.4 电子投标文件须使用投标人公章的电子签章以及法定代表人的电子签章。若无电子签章,则视为无效投标。

1.5 电子招投标文件具有法律效力,与其他形式的招投标文件在内容和格式上等同,若投标文件与招标文件要求不一致,其内容影响中标结果时,责任由投标人自行承担。投标人递交的电子投标文件因投标人自身原因而导致无法导入电子辅助评标系统,该投标文件视为无效投标文件,将导致其投标被拒绝。

2、电子投标文件的加密上传解密

2.1 投标文件以电子文件提交;

2.2 投标供应商应当在投标截止时间前,将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”,投标截止时间以后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。

2.3 投标供应商在开标时须携带制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁,电脑须提前配置好浏览器(建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器),以便开标时在线解密。

2.4 本项目响应文件解密时间定为 30 分钟,如因自身原因导致无法正常解密,后果由供应商自行承担。

3.1 投标人在上传投标文件后,可在规定的投标截止时间之前,进行修改或撤消。

3.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

3.3 投标人不得在开标后至投标有效期期满前撤销投标文件。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、 电子投标文件应在 2024 年 4 月 29 日上午 11:00 (北京时间)之前上传。

1.1 出现因招标文件的修改而推迟投标截止时间的情况时,投标人则须按集中采购机构的书面修改通知重新规定的投标截止时间之前上传。

2、开标时间: 2024 年 4 月 29 日上午 11:00 (北京时间)

3、开标地点:新疆政府采购网政采云平台(<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>)

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

无

七、对本次招标提出询问,请按以下方式联系。

采购人信息

名称 博州人民政府办公室
地址 博乐市青得里大街 201 号
联系方式 0909- 2271011

采购代理机构信息

名称 博州政府采购中心
地址 新疆博乐市锦绣路 6 号,州市行政服务中心三楼 320 室
联系方式 0909-2312785

第二章 投标人须知

投标须知前附表

序号	名称	内容
1	项目编号	BZGK2024002
2	项目名称	博州人民政府办公室关于州行政服务中心政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维和 12345 热线话务服务及政务服务大厅综窗服务外包项目
3	项目属性	☐ 货物类 ☒ 服务类
4	采购人	博州人民政府办公室
5	投标保证金	☐ 收取 金额：0 元，大写：零元整 ☒ 不收取投标保证金。 保证金缴纳方式：供应商登录博州公共资源交易平台在投标项目项目流程中选择投标保证金模块，选择中国工商银行博尔塔拉蒙古自治州分行，生成投标子账号。每位供应商有唯一子账号通过基本账户在保证金缴纳截止时间前进行缴纳； 到账截止时间（开标时间）：**年**月**日 20:00（北京时间） 注： (1) 投标保证金将通过博州公共资源交易平台的投

		标保证金管理系统，进行网上统一的缴纳和退还，具体操作流程详见博州公共资源网“下载中心”栏目发布的《博州公共资源交易平台保证金操作手册》。 (2) 投标保证金必须以网银、银行柜台等转账的形式由投标人的企业基本账户汇出(个体工商户除外)，并汇入至博州公共资源交易平台保证金缴纳账户(保证金缴纳账户在投标人采购文件下载成功后自动生成)。 (3) 投标保证金必须在投标截止时间(开标时间)前缴纳至博州公共资源交易平台保证金账户，建议投标人在投标截止时间前完成保证金缴纳工作。投标人需自行评估因异地、跨行、公休日等因素造成的投标保证金到账延迟风险，开标时若查询不到，视同未交纳投标保证金，不允许参加投标，并承担相应责任。
6.1	电子版投标文件	1、各供应商应在开标前应确保成为新疆维吾尔自治区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。 2、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 95763 进行咨询。 3、有意向参与新疆区域电子开评标的供应商，可访问新疆数字证书认证中心官方网站 (https://www.xjca.com.cn/) 或下载“新疆政务通”APP 自行进行申领。如需咨询，请联系新疆 CA 服务热线 0991-2819290 备注：因投标人自身原因导致解密失败的，将导致其投标被拒绝且投标文件被退回，自行承担后果。
6.2	纸质版投标文件	☐需要，份数要求： ☒不需要
7	投标文件编制及递交	1. 电子投标文件的编制 1.1 本项目实行电子招投标，供应商须登录政采云平台申请获取采购文件，并需要使用 CA 锁，登录政采云电子投标客户端制作响应文件，若供应商参与投标，自行承担与投标有关的一切费用。 1.2 各供应商应在开标前确保是新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库的供应商，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的由供应商自行承担。 1.3 供应商可前往新疆政府采购网 (http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/) 下载专区, 下载政采云电子投标客户端, 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。在使用政采云电子投标客户端时, 建议使用 WIN7 及以上操作系统。如有问题可拨打政采云客户服务热线 400-881-7190 进行咨询。 1.4 电子投标文件须使用投标人公章的电子签章以及法定代表人的电子签章。若无电子签章, 则视为无效投标。 1.5 电子招投标文件具有法律效力, 与其他形式的招投标文件在内容和格式上等同, 若投标文件与招标文件要求不一致, 其内容影响中标结果时, 责任由投标人自行承担。投标人递交的电子投标文件因投标人自身原因而导致无法导入电子辅助评标系统, 该投标文件视为无效投标文件, 将导致其投标被拒绝。 2、电子投标文件的加密上传解密 2.1 投标文件以电子文件提交; 2.2 投标供应商应当在投标截止时间前, 将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”, 投标截止时间以后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。 2.3 投标供应商在开标时须携带制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁, 电脑须提前配置好浏览器 (建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器), 以便开标时在线解密。 2.4 本项目响应文件解密时间定为 30 分钟, 如因自身原因导致无法正常解密, 后果由供应商自行承担。
8	投标有效期	提交投标文件截止之日起 90 日历日
9	资格预审	☐ 资格预审 ☒ 资格后审
10	投标文件递交时间	详见第一章“投标邀请书”要求
11	开标时间、地点	详见第一章“投标邀请书”要求
12	备选方案	☐ 允许

		☒ 不允许 详见第三章“项目技术、服务及商务要求”要求
13	实物样品	☐ 提交 ☒ 不提交 详见第三章“项目技术、服务及商务要求”要求 如招标文件要求提供投标样品的,未中标的投标人应于中标结果公告发布之日起 30 日内按中标公告中的联系方式联系并取回投标样品;对于中标人提供的样品,采购人进行妥善保管、封存,并作为履约验收的参考。
14	踏勘现场	☐ 组织 ☒ 不组织 详见第三章“项目技术、服务及商务要求”要求
15	质询方式	质询时间: 至 质询方式: 通过博州公共资源交易平台进行提问
16	评标办法	☒ 综合评分法 ☐ 最低价法
17	中小企业	☐ 是,专门面向 ☒ 否
18	监狱企业	☐ 是,专门面向

		☒ 否
19	质疑及提交	详见本章“质疑及提交”要求
20	履约保证金	履约保证金的交纳必须以公对公账户进行电汇或转账，否则不予认可。 交纳时间：预中标公告结束后一周内 交纳金额：0 元 收款单位：博尔塔拉蒙古自治州行政服务中心 开户银行：新疆博乐农村商业银行股份有限公司南城支行 银行账号：835011512010101990008 项目完成验收合格无质量问题后退还，返还需提交合同原件，验收合格单，返还收款收据、银行开户许可证并备注开户行行号。
21	场地服务费	☒ 不缴纳 ☐ 缴纳，金额：
22	其他	付款方式：外包服务费由采购人分期、分阶段按考核结果得分比例支付中标人，按合同约定。
23	备注	

一、说 明

1. 适用范围

招标文件仅适用于第一章“投标邀请书”中所述项目的货物、工程及服务的采购。

2. 当事人定义

2.1 “采购人”是指：详见第一章“投标邀请书”。

2.2 “监管部门”是指：博州财政局。

2.3 “代理采购机构”是指：博州政府采购中心（采购代理机构）。

2.4 “投标人”是指：响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.5 “合格的投标人”是指：资格审查和符合性审查合格的投标人。

2.6 “中标人”是指：经评标委员会评审，授予合同的投标人。

3. 项目属性及定义

3.1 “货物”是指：各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

3.1.1 招标文件中没有提及招标货物来源地的，根据《政府采购法》及相关规定均应是本国货物，另有规定的除外。

3.1.2 投标的货物应是合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并能够按照合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等履约。

3.2 “工程”是指：计算机网络系统工程。

3.3 “服务”是指：除货物和工程（含本章 3.2 条所述工程及《招标投标法》所定义工程）以外的其他政府采购对象，包括政府自身需要的服务和政府向社会公众提供的公共服务。

3.4 采购人应当按照财政部制定的《政府采购品目分类目录》确定采购项目属性。按照《政府采购品目分类目录》无法确定的，按照有利于采购项目实施的原则确定。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，代理采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

4.2 根据《政府采购法》和有关规定，代理采购机构不向中标人收取中标服务费。

二、招标文件

5. 招标文件的构成

第一章 投标邀请书

第二章 投标人须知

第三章 项目技术、服务及商务要求

第四章 资格审查方法及标准

第五章 评标方法、程序及标准

第六章 合同书格式（参考）

第七章 投标文件格式（参考）

其 他 在招标过程中由代理采购机构发出的修正和补充文件等

6. 招标文件疑问的提交

- 6.1 潜在投标人对招标文件有疑问的，可以向代理采购机构或采购人提出询问，或在 6.2 规定的时间前以书面的形式向代理采购机构提交疑问函。
- 6.2 潜在投标人在招标文件规定时间内未对招标文件提出疑问的，代理采购机构将视其认同招标文件，在规定的时间内就招标文件内容提出的疑问将不予受理。
- 6.3 代理采购机构将组织采购人对潜在投标人所提交疑问以书面（或网上公告）的形式予以答复。必要时，代理采购机构将组织相关专家召开答疑会，并将会议内容以书面的形式发给每个领取招标文件的潜在投标人（答复中不包括问题的来源）。

7. 招标文件的澄清、修改

- 7.1 代理采购机构和采购人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理采购机构和采购人将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 7.2 为使潜在投标人有充足时间对招标文件的澄清或者修改的内容进行研究和响应，代理采购机构和采购人可适当顺延提交投标文件的截止时间，并以书面（或网上公告）的形式通知所有领取招标文件的潜在投标人。

7.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对潜在投标人具有约束力。潜在投标人在收到上述通知后，应立即以书面（或邮件）形式向代理采购机构确认收悉。

8. 现场踏勘

8.1 采购人可以在招标文件提供期限截止后，组织已获取招标文件的潜在投标人现场踏勘。采购人组织现场踏勘的，潜在投标人可对项目现场及周围环境进行踏勘，以便获取有关编制投标文件和签署合同所涉及现场的资料。

8.2 采购人向潜在投标人提供有关现场的数据和资料。是采购人现有的能被潜在投标人利用的客观资料，采购人对潜在投标人依此作出的任何推论、理解和结论均不负责任。

8.3 经采购人允许，潜在投标人可进入项目现场进行考察，但潜在投标人不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。潜在投标人应自行承担现场考察的全部费用、责任和风险。

三、投标文件

9. 投标的语言

投标人提交的投标文件以及投标人与代理采购机构或采购人就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的相关证明文件、资料或文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的相关内容时以中文翻译本为准。

10. 投标文件的构成

投标人编制的投标文件应包括但不限于下列内容：

第一部分 资格证明文件（详见第七章“投标文件格式”中资格证明文件组成），如采购人已组织过项目资格预审的，投标人无需再提交资格证明文件）

第二部分 商务文件（详见第七章“投标文件格式”中商务文件组成）

第三部分 技术、服务文件（详见第七章“投标文件格式”中技术、服务文件组成）

11. 投标文件编制

- 11.1 招标文件有分包要求，投标人对招标文件中多个包进行投标的，其投标文件的编制应按每包要求分别装订和封装，并注明对应包号。
- 11.2 投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标书可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果及责任由投标人自行承担。
- 11.3 投标人应按照招标文件第七章“投标文件格式”提供的《投标书》、《开标一览表》、《投标报价明细表》、《法定代表人授权书》等格式、要求、规定来编制投标文件。
- 11.4 投标人应对投标文件中所提供资料的真实性负责，若有虚假，将依法承担相应责任。投标人应自觉接受采购代理机构对其中任何资料进一步核实的要求。
- 11.5 因投标人投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据等，由此产生的后果及责任由投标人自行承担。
- 11.6 投标文件用纸应统一为 A4 规格（图纸除外）。
- 11.7 投标人应将投标文件第一部分资格证明文件、第二部分商务文件、第三部分技术、服务文件按顺序编制装订，逐页连续标注页码，建立目录索引。各部分文件及内容详见第七章“投标文件格式”要求。

12. 投标报价

- 12.1 投标人所提供的货物（工程或服务）均以人民币计价。
- 12.2 投标人应按照“第三章 项目技术、服务及商务要求”规定的货物（工程或服务）内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按照《开标一览表》和《投标报价明细表》的格式报出分项价格和投标总价。报价上的优惠应体现在各分项报价中，投标总价应为优惠后的最终报价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。
- 12.3 《投标报价明细表》填写时应响应下列要求：
 - 12.3.1 应包括所有根据合同或其他原因由投标人支付的款项、税费；
 - 12.3.2 投标价格为目的地价，包括该商品的主设备、附配件和安装所需的配件，包装费及其运输、运杂费及保险（运抵买方现场）费、装卸费、检测费、安装

及调试费、保管费、监督检验费、税金、伴随货物（工程或服务）、配合费及投标人认为需要的其他费用等一切税费；

12.3.3 设备报价既要有总价，也要有分项报价及明细报价；

12.3.4 应详细提供《投标报价明细表》和《投标货物、服务清单》等内容，否则按照**无效投标处理**。

12.4 每一种规格的货物（工程或服务）只允许有一个报价，否则按照**无效投标处理**。

12.5 投标人的投标总报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。故投标人的投标总报价应包含本招标内容全部工作所需的一切税费，即投标总报价为“交钥匙”价。对在合同实施过程中可能发生的其它费用（如：增加耗材、材料涨价、人工、运输成本增加等因素），采购人不予支付。

12.6 对于招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入其投标总价。在合同实施时，采购人将不予支付投标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在其投标总价中。

12.7 投标人应对项目招标范围内的全部内容进行报价，不得缺、漏项或只投其中的部分内容的，否则按照**无效投标处理**。

13. 备选方案

只允许投标人提供一个投标方案（招标文件中要求提供备选方案的除外），否则按照**无效投标处理**。

14. 中标后分包

招标文件规定项目非主体、非关键性工作中标后可以分包的，投标人拟在中标后将项目的非主体、非关键性工作分包，应当在投标文件中载明具备相应资质条件的分包承担主体，分包承担主体不得再次分包。

15. 联合体投标

15.1 两个及以上供应商可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参与投标。

15.2 采取联合体形式投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。联合体的主体应完全满足项目投标人资格要求。

15.3 联合体各方之间应签订联合投标协议，明确约定联合体主体及各方承担的工作

和相应的责任，其投标文件中应提供联合投标协议。

- 15.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得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。
- 15.5 采取联合体形式投标的，其投标文件应由联合体所有成员或其各自正式书面授权的代表签署（盖章），以便对所有成员作为整体及作为个体均具有法律约束力。
- 15.6 采取联合体形式投标的，项目评审时只对联合体主体进行评议。
- 15.7 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任，联合体主体单位负主要责任。
- 15.8 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的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- 15.9 招标文件第一章“投标人资格要求”中未载明是否接受联合体投标的，视同接受。
- 15.10 以联合体形式参与投标的，其价格扣除相关规定详见第五章“评标方法、程序及标准”。

16. 资格证明文件

- 16.1 投标人应按本节及第四章“资格审查方法及标准”的要求，提供足以证明其符合项目“投标人资格要求”且中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的组成部分。
- 16.2 资格证明文件应真实、合法，并就此承担相应法律责任。
- 16.3 资格证明文件正本应为清晰影印件且加盖单位公章，否则按照**无效投标处理**。副本可为正本的复印件，但应在副本封面加盖单位公章。
- 16.4 资格证明文件内容详见第四章“资格审查方法及标准”中资格审查内容。
- 16.5 如采购人组织项目资格预审的，代理采购机构将拒绝未通过资格预审投标人的**投标**。

17. 投标保证金

- 17.1 本项目对投标保证金收取要求，详见本章“投标须知前附表”中的说明。

18. 投标有效期

- 18.1 投标有效期详见本章“投标须知前附表”中规定。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期不足的，按照**无效投标处理**。
- 18.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，代理采购机构或采购人可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝代理采购机构或采购人的这种要求，但其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人不会被要求和允许修正其投标内容。

19. 投标文件的数量和签署

- 19.1 投标人应按本章“投标须知前附表”中规定的份数要求编制投标文件，投标文件的副本可为正本的复印件，但应在副本封面加盖单位公章。每套投标文件应清楚地标明“正本”、“副本”。副本与正本不一致的，以正本为准。
- 19.2 投标文件的正本应打印或用不褪色墨水书写，应由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章。由被授权代表签字的，应以书面形式出具授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。
- 19.3 投标文件中任何涂改和增删，应由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字后方为有效。
- 19.4 招标文件中要求加盖公章及签字（签章）之处，投标文件正本中应按要求提供加盖公章及签字（签章）的原件，否则按照**无效投标处理**。

20. 投标文件的密封和标记

- 20.1 投标文件包括第一部分资格证明文件，第二部分商务文件，第三部分技术、服务文件，上述三部分应密封包装，包括正本 1 份、副本 0 份。（如采购人已组织过项目资格预审的，投标人无需再提交资格证明文件）
- 20.2 为方便开标时唱标，投标人应将《开标一览表》原件一份装入一个信封，单独密封提交，并在信封上注明“开标一览表”字样。未单独提交或单独提交的上述资料未按照招标文件规定的格式填写完整并签字、盖章的代理采购机构则以**投标文件正本中报价一览表为准**。

20.3 “开标一览表”信封和投标文件各部分的封包上还应注明采购项目编号、项目名称、投标内容和封口处加盖投标人公章。

20.4 未按要求密封、标记或存在错误，代理采购机构对其误投或提前启封概不负责。

21. 投标文件递交

21.1 投标人应在不迟于投标邀请书中规定的投标截止日期和时间将投标文件密封递交至代理采购机构规定的投标地点。

21.2 代理采购机构拒收逾期送达或者未按招标文件要求密封的投标文件。

21.3 代理采购机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，做好保存。

22. 投标文件的修改和撤回

22.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知代理采购机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

22.2 投标有效期内投标人不得撤销其投标文件。

22.3 投标人所递交的投标文件无论中标与否不予退还。

四、开标与评标

23. 开标

23.1 代理采购机构在第一章“投标邀请书”中约定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时采购人和投标人代表（投标人法定代表人或其授权代表）参加，参加开标的代表应签到以证明其出席。

23.2 投标人法定代表人或其授权代表应携带有效身份证明参加项目开标会，投标人未参加开标的，视同认可开标结果。截止投标文件递交时间，投标人不足 3 家的，不进行开标。

23.3 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后由代理采购机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

23.4 代理采购机构负责对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员对开标记录进行签字确认。

23.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、代理采购机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、代理采购机构将及时处理投标人代表提出的询问或者回避申请。

24. 资格审查

24.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人依据法律、法规及招标文件的规定，对投标人的资格进行审查，以确定投标人资格是否合格。合格投标人不足 3 家的，不进行评标。

24.2 资格审查详见第四章“资格审查方法及标准”。

25. 评标方法

25.1 最低评标价法。最低评标价法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

25.2 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。

25.3 评标方法详见第五章“评标方法、程序及标准”。

26. 评标委员会的组成

26.1 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二；采购预算金额在 1000 万元及以上、技术复杂或社会影响较大的项目，评标委员会成员人数应当为 7 人及以上单数。

26.2 评标委员会成员依法从政府采购专家库中随机抽取。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。

27. 评标程序

27.1 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

27.1.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

27.1.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

-
- 27.1.3 对投标文件进行综合比较和评价；
 - 27.1.4 确定中标候选人名单或中标人；
 - 27.1.5 向采购人、代理采购机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。
- 27.2 评标程序详见第五章“评标方法、程序及标准”。

五、投标人信用信息及查询

28. 信用信息查询渠道及使用规则

- 28.1 按照《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》的要求，参与政府采购的投标人，信用记录的查询渠道为“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)。
- 28.2 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，代理采购机构**拒绝**其参与政府采购活动。
- 28.3 两个及以上自然人、法人或者其他组织组成联合体，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信息。
- 28.4 投标人的信用记录，最终以评标时的“信用中国”网站和“中国政府采购网”发布的信息为准。
- 28.5 在资格审查与评标工作未同日进行的特殊情形下，代理采购机构工作人员在评标时对投标人的信用信息进行复核，发现评标当日存在不良信用信息的，由评标委员会按照符合性审查不合格作**无效投标处理**。

六、中标与合同

29. 确定中标人

- 29.1 采购人收到评标报告 5 个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。
- 29.2 中标候选人并列的：

-
- 29.2.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列，由采购人确定或者采购人委托评标委员会以投票方式确定中标人。
- 29.2.2 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，由采购人确定或者采购人委托评标委员会以投票方式确定中标人。
- 29.3 中标人的数量有其他规定的，按招标文件相关规定执行。
- 29.4 中标人确定后，代理采购机构在政府采购监管部门指定的媒体上发布中标公告，同时向中标人和采购人发出《中标通知书》。《中标通知书》是政府采购合同的组成部分，对中标人和采购人具有同等法律效力。
- 29.5 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。
- 29.6 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

30. 合同授予

除本章“确定中标人”规定及其他法律规定的情形外，采购人把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求且排名第一的中标人。

31. 合同签订

- 31.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件规定和中标人投标文件的承诺，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。
- 31.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。
- 31.3 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。
- 31.4 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国合同法》。

-
- 31.5 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。
- 31.6 采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

七、采购信息公告

32. 公告的媒体及规定

- 32.1 代理采购机构在招标活动中的公告、补充、更正、结果等采购信息均依法在政府采购监管部门指定媒体上（登录新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>），并在博州公共资源交易平台（<http://xzfw.xjboz.gov.cn>）发布。
- 32.2 代理采购机构在自中标人确定之日起2个工作日内，在政府采购监管部门指定媒体上公告中标结果，中标公告的公示期为1个工作日。
- 32.3 资格审查未通过的投标人可在结果公告质疑有效期内按公告中的联系方式获知本单位的资格审查情况。
- 32.4 采用综合评分法评审的项目，未中标人可在结果公告质疑有效期内按公告中的联系方式获知本单位的评审得分与排序。

八、质疑及提交

33. 质疑提交

投标人认为招标文件、招标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7个工作日内，向博州公共资源交易中心（集采机构或采购代理机构）提出质疑。质疑提出时间以提供书面质疑书记载为准（或电子质疑书发出的为准）。联系人：李新杰 汪巧珍，联系电话：0909-2312785；联系地址：

新疆博乐市锦绣路6号，州市行政服务中心三楼博州政府采购中心320室。

34. 投标人应知其权益受到损害之日是指：

- 34.1 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- 34.2 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；
- 34.3 对中标结果提出质疑的，为中标公告期限届满之日。

35. 质疑书应当包括下列主要内容：

- 35.1 质疑人的名称、地址、联系人及联系电话等；
- 35.2 被质疑人的名称、地址、联系人及联系电话等；
- 35.3 质疑项目名称及编号、质疑事项和明确的请求；
- 35.4 质疑事项的事实根据、法律依据及其他必要的证明材料；
- 35.5 提出质疑的日期；
- 35.6 质疑人的署名及签章（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，应当由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章）；
- 35.7 法人授权委托书（质疑人或法人委托代理人办理质疑事务的，应当提供授权委托书，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项）。

36. 不予受理的情形

投标人未按本章“质疑及提交”规定的时限、内容及方式进行质疑的，采购人、代理采购机构不予受理。

九、相关条文解读

- 37. 政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。
- 38. 按照财政部《关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》的规定，各级人民政府财政部门依法对参加政府采购活动的供应商作出的禁止参加政府采购活动等行政处罚决定在全国范围内生效。

-
39. 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。
40. 根据财政部《政府采购法实施条例》释义中关于供应商资格条件的解释，对于银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，采购人和代理采购机构允许其分支机构参与投标。

十、其他注意事项

41. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
42. 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

十一、适用法律

43. 采购人、代理采购机构及投标人的一切招标投标活动均适用《政府采购法》、《政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及相关法律法规。
44. 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《合同法》。

十二、招标文件的解释权

45. 招标文件的最终解释权为采购人所有。

第三章 项目技术、服务及商务要求

受博州人民政府办公室的委托，新疆博州政府采购中心对其所需关于自治州政务服务、

公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维和 12345 热线话务服务及政务服务大厅综窗服务外包项目在国内组织公开招标。

3. 项目及技术要求：

3.1 标书编号：见采购文件

3.2 招标内容、数量及技术要求：

一、主要参数要求

一、项目概况

(一) 政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台运维。

1. 一体化在线政务服务平台：依托自治区一体化在线政务服务平台，于 2019 年 8 月启动建设，通过整体设计、统一开发、集中部署、多级共用的统建模式，建成了覆盖州县乡村四级互联网门户入口统一的一体化在线政务服务平台，完成了网上流程配置、服务指南、数据交换、证照信息数据录入、“跨省通办”、“一件事一次办”、一证通办等标准化建设和智慧大厅建设，形成了全州政务服务“一张网”。

2. 公共资源交易平台：于 2020 年 3 月启动建设，11 月上线运行，实现博州公共资源交易“一张网全覆盖、一套制度规范、一库专家共享、一本证书通用、一州数据汇聚、一个系统监控”的“六个一”的“博州模式”，对交易平台进行升级改造，建设完成不见面开标、远程异地评标、电子档案管理和全方位无死角实时监控系統，签订“易彩虹”跨区域远程异地评标服务自愿公约，“标证通”移动 CA 手机 APP 顺利上线运行，率先在全疆实现公共资源交易全程电子化，有力促进了公共资源交易公平公正、阳光透明。

3. 12345 政务服务热线管理平台：2020 年 5 月启动建设，11 月上线运行，完成统一受理、业务协同、效能监管、知识库管理、

数据交换对接等功能，实现与自治区 12345 平台的数据共享、互联互通。自开通以来，热线始终牢固树立群众利益无小事的原则，抓热点、解疑点、办难点，创新“热线+督查”模式，强化日常督查与重点督查相结合，切实解决企业和群众在生产生活中的具体问题，形成“12345，服务找政府”的良好口碑。

（二）州 12345 政务服务便民热线服务。

州 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）是自治州人民政府坚持以人民为中心，以一个号码服务企业 and 群众为目标，打造的一个非紧急类政务服务“总客服”，依托 12345 政务服务热线管理平台，提供“7×24 小时”全天候人工服务。2021 年根据自治区人民政府办公厅《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》（新政办发〔2021〕43 号）、自治州人民政府办公室《关于进一步优化博州政务服务便民热线的工作方案》（博州政办发〔2021〕35 号）要求，州 12345 热线采取整体并入、设分中心、双号并行等方式完成对州直各部门 33 条非紧急类热线的归并整合，2022 年将完成对各县市 12345 热线的归并整合，话务接线任务仅由地州本级承担，县市不再承担接线任务。2023 年，12345 热线服务通过政府购买服务的方式进行了外包，累计受理企业群众诉求 86221 件，办结 85979 件，办结率 99.72%，接通率 97.96%，满意率 91.29%，热线已经真正成为“民心线”“连心桥”。

（三）政务服务大厅综窗服务。

根据国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5 号）中关于“政务服务中心要设置

综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。设置综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，按照‘前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件’模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现‘一窗受理、综合服务’”。“设置‘办不成事’反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题”的要求，及《自治州优化营商环境提升年实施方案》（博州党办发〔2022〕4号）中关于“设立‘一件事一次办’综合窗口，进一步优化流程，压缩时限，简化手续，提高效率”的要求，2023年，政务服务大厅综窗服务通过政府购买服务的方式进行了外包，效果显著。2024年综合窗口还需根据国家、自治区关于“综合窗口全覆盖”要求加大设置力度，继续增编扩员，推动更多服务事项“一窗办成”，全面实现综合咨询窗口、综合办事窗口、“办不成事”反映窗口、“一件事一次办”综合窗口无差别受理，更好为企业群众“高效办成一件事”

二、采购技术服务需求

（一）自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维服务技术要求

运维背景：自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台已于 2023 年底驻场维护到期，为做好现有平台现场运行维护与优化升级；进一步保障平台平稳安全运行；为企业和群众提供高效便捷服务，成为深化“放管服”改革、优化营商环境的重要载体和支撑。为保障出现问题时，现场有专人能及时响应，快速处理问题，因此需要安排专人驻场维护。驻场服务人员配置要求：投标供应商承诺提供的驻场服务期间人员调动更换率不超过

40%的。

运维目标：为满足自治州“放管服”改革、优化营商环境等任务，根据博州有关部门和各县市业务需求和工作需要，对平台实施有效运行维护，并根据业务需要完成调整优化等各项工作，保障三大平台平稳运行，为各需求主体提供丰富、全面、准确的数据服务和应用。

运维总要求：维护服务期，需提供为期 1 年的维护服务；维护人数及成本：维护人数：3—5 人，其中维护负责人 1 人，现场运维工程师不少于 2 人。

1.州 12345 热线平台驻场运维外包采购需求

(1) 12345 热线平台（包括话务平台、业务系统）运维服务

①对博州 12345 管理系统运行提供日常巡检和监控、故障综合分析及应急处理、性能持续优化等服务运维，保障其平稳运行。

②12345 热线平台出现问题后能及时现场跟踪排查，响应客户提出的问题。

③对全州热线工作人员进行系统培训，整理操作手册，解决日常问题。

④制定运维管理方案，确保配套设备设施和系统的稳定运转，安排专人 7×24 小时做好热线平台软硬件（全媒体门户、统一受理系统、业务协同系统等软件系统和呼叫平台、坐席电脑、IP 话机、话务耳麦、办公桌椅等设施设备）、网络维护，定期检查运行情况，发现问题及隐患并加以解决。

⑤做好管理中心个性化需求、系统修订、微调、项目建设内容升级等，对系统隐含的错误进行纠正。提供应急保障，保证平

台不间断运行。

⑥系统管理

中标人须确保提供 7×24 小时运营管理和故障维护等服务。安排专职技术人员负责 12345 热线平台设备及坐席的维护工作，确保坐席和配套设备的稳定运行及平台的稳定运转。

⑦ 运行维护管理

A.中标人需要满足系统运行维护所需全部软硬件条件、人员相对稳定、平台持续有效运行等基本要素，提供行之有效的运行管理方案，负责对坐席电能日常维护保养、病毒防范与数据备份等。

B. 中标人确保 12345 热线平台按照国家、自治区要求，与自治区 12345 热线平台等系统无缝对接，做到数据共享、互联互通。

C.中标人做好管理中心个性化需求、系统修订、微调、项目建设内容升级等，对系统隐含的错误进行纠正。

D.日常巡检

定期巡检 12345 热线平台硬件设备设施，制定巡检内容，保证平台和设备的正常和稳定运行。

E.故障处理

能够及时排除 12345 热线平台及坐席设备的故障，保证平台不间断运行。

F.保障应急恢复

提供应急保障，能够制定行之有效的应急保障策略，保证 12345 热线平台及坐席设备的故障排除，保证平台能不间断运行。

⑧ 应急保障需求

A.中标人设置管理人员和 7×24 小时值班电话，为采购人提供相应的服务，并保证设施的功能完好和正常运行。

B.在合同有效期内，中标人应确保热线的设备线路及相关工作运行正常，保证热线接通率、及时接听率 $\geq 97\%$ 。如因平台升级、线路割接、超长时间断电等客观因素影响到热线正常运行的，不视为中标人责任，采购人应全力协助做好相关工作，同时在此期间中标人应积极配合采购人的工作协调，确保 12345 政务服务便民热线平台的正常运转。

C.中标人对采购人提出的障碍申告要优先处理。维护人员在接报后即刻响应，正常办公时间 30 分钟内到达现场进行处理，非办公时间 1 小时内到达现场并进行处理，一般故障 2 小时内处理完毕，重大故障必须在 6 小时内处理完毕。

(2) 系统规模及性能指标

① 系统建设规模

本期自治州12345热线平台的核心系统平台需配置数据库服务器、CTI服务器、IVR服务器、业务应用服务器、运营管理服务器、微信、微博、邮件受理、网络设备等。服务商本期须提供座席容量25个（含5个培训坐席），将来可根据业务发展情况再进行扩容。本期项目平台建设规模要求如下：

- 配置210线中继接入；
- 配置30线IP软电话；
- 配置210线IVR；

-
- 配置30线录音资源；

② 系统性能指标

系统设计的性能，参照标准群众的规范要求和对应的计算公式，结合多个大型群众平台的设计与运营经验进行制订，具体要求如下：

A. 话务接入层：

- 可支持 ≥ 20 个多媒体坐席， ≥ 20 个多媒体移动坐席；
- 坐席利用率 $> 85\%$ ；
- 排队机接续故障率 $< 0.01\%$ ；
- 系统忙时接通率 $> 99.5\%$ ；
- 客户按键接入之后，系统响应时间 < 1 秒；
- 人工到自动、自动到人工的呼转成功率 $> 99\%$ ；
- 在线保留话务记录信息的记录不少于12个月；

B. 业务支撑层：

- 知识库检索响应最大耗时 < 2 秒；
- 数据查询全文检索响应时间 < 3 秒；
- 批量工单（平均500条）平均查询时间 < 3 秒；
- 单条详细工单信息平均查询时间 < 1 秒；
- 工单流各环节提交响应时间 < 1 秒；
- 公告便笺发布、浏览响应时间 < 1 秒；

-
- 业务应用层：
 - 客户管理系统平均响应时间 < 2秒；
 - 录音记录查询平均响应时间 < 2秒；
 - 现场调整话务技能、优先级、业务权限的响应时间 <5秒；

- 实时监控误差时长 < 1秒；
- 普通统计报表响应时间 < 5秒；
- 复杂统计报表响应时间 < 10秒；
- 权限查询与设置响应时间 < 5秒；
- 系统参数的设置响应时间 < 5秒；

(3) 12345热线平台软件平台

① 多媒体适配

多媒体适配能支持各种多媒体渠道适配,可以在管理平台上对多媒体的服务界面进行菜单和功能的设置,设置完成后可赋予实际的业务能力,本次实现人工电话、微信公众号、网站三种渠道。

② 多媒体网关

A. 多媒体网关

多媒体接入的核心网关功能,提供与多媒体渠道适配器的对接、消息解析、任务池、信息智能过滤、流量控制、坐席状态

管理、多媒体接续等功能模块，是多渠道会话信息进出系统的必要渠道，是多媒体交互平台的核心组件之一，其功能相当于传统语音群众的PBX交换机。

B. 多媒体智能路由

为多媒体交互平台提供消息路由能力，最终实现各项排队和任务分配功能，相当于传统语音群众的ACD或者CTI的软排队功能。

多媒体智能路由以会话为单位分配任务，同一个用户发送的信息保存在一个会话中。多媒体路由为坐席分配任务之后，该用户接下来发送的信息将全部交由同一个坐席处理，直到满足会话自动关闭条件或者客服手动关闭会话。

多媒体路由开放接续接口，可以让多媒体坐席进行签入、签出、示忙、示闲等操作。同时提供坐席状态管理、任务转发以及任务关闭的功能。

C. 多媒体交互导航

交互平台通过媒体服务器获取多媒体信息后，通过预分配策略判断信息是否需要将信息推送给多媒体交互导航模块IMR，IMR收到多媒体网关推送的信息对信息进行分析处理。

IMR对接入流程进行解析后分析处理流程，通过流程获取需要发送的多媒体信息，调用多媒体网关信息发送接口，将多媒体

信息发送到媒体服务器。

D、多媒体会话管理

因为多数坐席与群众的会话沟通为准实时，且有间断的特点，因此系统是重要的会话管理系统，使群众与坐席客服、交互应答的交互内容更契合人与人之间面对面的交互、合情合理。

③ 多媒体坐席

将多个沟通渠道接入坐席工作平台，实现一个坐席对来自多个渠道群众沟通需求的统一接待，多个渠道间支持统一路由，统一排队，统一会话管理等。同时坐席端有多方会话发起功能，可方便坐席话务员查找、召启后端服务支持人员，或对接二级委办局调度相关支持人员，实现渠道支持资源的高效聚散，多方委办局沟通协同，为群众提供全面深入服务。

A. 多媒体坐席交互功能

● 多媒体渠道接入

多媒体话务员坐席系统支持接入人工电话、微信公众号、网站这几个多媒体交互渠道。坐席系统为话务员提供了统一的会话沟通界面，统一接待群众在不同沟通终端上的客服需求。

● 会话转移/升级

多媒体坐席支持会话转移功能，话务员在无法解答，或该群众有其他的首问负责话务员时，可将群众在当前渠道的当前会话

整体转移给其他在线的话务员进行接待，或升级到班长坐席进行接待。

会话转移/升级过程中，会在相应渠道发送会话转移提醒给群众，说明当前服务话务员的变更。

- 满意度调查

当群众确认结束与交互中心在该渠道沟通后，话务员可通过短信形式发送满意度评价给群众，群众做出对此次客服评价。

满意度评分指标将覆盖该次沟通中参与接待的所有话务员坐席，支持满意度指标共享。

B. 多媒体坐席状态设置

- 签入/签出

对于话务员而言，其本职工作就是登入坐席接受群众咨询，话务员上班后，可以登入普通坐席，通过签入操作可以使公众会话分配到该话务坐席上。同样，选择签出操作，会话将停止分配到该坐席。

- 示忙/示闲

对于话务员而言，必然存在休息的问题，而此时公众会话进入的话，就会造成无人服务的恶劣结果，因此可利用系统的示闲、示忙功能，由路由排队队列进行相应处理，从而排除上述情况。

- 整理状态

对于话务员而言，当前会话结束，立刻会有新的会话分配进入该坐席队列。考虑到话务员在服务结束后，能够有时间填写会话小结，多媒体坐席系统提供整理状态功能。设置该状态功能后，当前会话结束时，下一个会话将不会被分配进入该话务员坐席，直到话务员手动点击示闲。

- 小休状态

话务员由于临时有事离开时，可以选择此小休状态，一般为较短的休息时间，此时会话将不会被分配到该坐席。

- 状态设置

除了在会话时根据即时需求进行坐席状态变更，话务员也可以根据自己的日常工作情况进行个性化状态设置。包括：忙闲状态设置（可选服务后自动示忙或服务后自动示闲），会话进入设置（可设置为自动进入会话或手动进入会话），设置完成后状态会在该坐席账号持续生效。

- 状态显示

多媒体坐席系统界面上会实时显示当前坐席账号的会话状态、会话状态时长，便于话务员及时掌握自己的坐席状态。

C. 多媒体坐席其他功能

- 排队数查看

多媒体坐席界面上会实时显示当前坐席所在队列的排队数，

提醒话务员尽快完成当前服务，避免造成长时间的群众排队。

- 工作量查询

对于话务员坐席而言，服务工作量多少将与日常工作绩效考核相关，多媒体坐席系统支持话务员随时查询个人所有服务历史记录及服务工作量时长。

- D. 多媒体中心班长坐席功能

班长坐席，负责对中心坐席进行现场实时监控以及接待升级会话，协同接待等工作。多媒体坐席系统支持班长坐席权限以及相应功能。

- 实时监控

支持中心经理监控管辖中心内每个话务员坐席当前的状态（空闲、会话、示忙、调度等），显示为渠道图标化形式，并以直观的状态色来表示当前坐席的忙闲状态。坐席头像下标的数字表示所有渠道的接入会话数。

- 坐席登记

坐席账号在注册时通知话务大厅主管坐席台，同时进一步显示其工作状态（接入、示忙、示闲）；

- 强制示忙

当中心经理发现话务员有客服违规或个人状态不适合继续接待会话时，可强制将其转化为示忙，从而让该坐席停止接听正

在排队中的会话。

- 强制示闲

当中心经理发现处于示忙状态话务员，实际情况可增加会话接入时，可强制将其示闲，从而让该坐席继续接听正在排队中的会话。

- 强拆

当发现话务员在接待会话中服务态度出现问题，或话务员在进行违规交谈时，可强行将话务员从会话中拆除，从而避免情况的进一步恶化。

- 强插

当发现话务员与群众的沟通会话出现问题时，可强行插入应答会话，进行多方沟通，协同服务群众。

- 强退

当发现话务员坐席在系统上进行违规操作时，可强制其退出系统，从而确保对外服务的有序进行。

- 公告发布

中心经理坐席可以利用公告发布功能，对指定班组或指定话务员坐席，或中心全体人员发布公告信息，并提供公告查看，及公告修改和有效时间设置。

④ 工单系统

工单系统主要由工单创建和工单流转两大部分组成,用于实现不同业务需求下对各类工单的流转和管理,对工单进行受理、派发、处理、回访、督办、监控、归档等。

A. 工单创建

工单创建功能包括工单创建录音绑定、信息暂存、直接完工、附件上传、在途提示、历史工单查询、个性化录入、选项配置、直接派单设置、回访及其他信息填写等操作。

- 信息绑定: 客户通过电话、人工电话、微信公众号、网站等渠道联系多媒体智能联络中心进入坐席,坐席以相应的渠道方式与客户进行交流,创建客户的咨询、投诉、举报、救援工单,沟通信息可与工单关联。

- 信息暂存: 指受理界面提供受理信息暂存功能,坐席可以将已填入的信息暂存起来而不提交,并能重新载入。

- 直接完工: 坐席接到客户咨询、投诉等业务后,进行预处理,判断是否可解决客户问题,如可即时解决的,即时答复客户并归档工单,则工单结束。

- 附件上传: 工单系统支持工单中带有附件,如: 图片信息。

- 在途提示: 通过呼入号码、客户姓名等信息匹配系统已有在途工单,如有同一号码在途工单给予提示。对于受理号码已

存在在途单的，可发催单处理，不必再下一张工单。

- 选项配置：系统可配置业务类型、紧急程度的可用选项，录入工单时直接从配置选项中选择录入。

- 直接派单规则：可设置责任明确的某些业务类型工单为直接派单类型，受理这些类型工单时，要求受理人员直接向责任部门派单。

- 回访及其他信息：客户至少提供一个有效的联系方式以便于坐席随时联系客户，其他信息可包括地址等信息。

B. 工单流转

工单从创建起，即开始在工单系统中进行流转，在部门和角色间传递，工单流转可按照单线和多分支流转。

- 单线流转即工单无分支，处理模式为串行，每个环节为一个，按照预先定制的流程推进，最后确认完成工单，归档后此工单的生命周期结束。

- 多分支流程即工单在发起后涉及的多部门团队协作处理，工单在整个生命周期中一直有一个牵头监管角色，对所有分支的处理情况进行监管。

C. 工单状态

工单状态可暂定为以下几类：

- 尚未受理：客户刚提交了问题，暂时还没有受理，正在

队列中等候。

- 尚未解决：客户对正在处理的问题重新提交了回复，暂时还没有对客户的回复作出响应。

- 已经受理：已经受理了客户提交的问题，开始处理问题。

- 正在处理：正在处理问题，可能需要一定的处理时间。

- 等待回应：处理问题需要客户的配合，已向客户提出并正在等待客户的回复。

- 处理完成：问题已经解决或已全部答复。

- 已经存档：已经处理完成的问题在24小时后没有新的回复，自动存档，可在存档工单中查看。

- 催办：对于超期工单，发起人、监管人可对工单进行催促，优先级高于一般未处理工单。

- 驳回：对工单处理完成后，认为有必要进一步处理的工单进行重新处理。

D. 工单任务

系统可实现任务定制，按设定的任务条件和期限，自动给角色分配任务，并对完成情况进行统计，设置工单处理限制条件，如规定时间内反馈等。工单任务定制可包括派发和处理等处理工作，定制派单属性，具体可定义为：工单分派、自动分派、直

接处理、工单销单、短信提醒、附件上传、主管处理、、催单、派单等操作。

- 工单分派：审核工单受理信息，并按相关的业务类型及内容，选择分派到不同的处理责任部门。
- 自动分派：可根据已配置好的派单规则进行自动派单。
- 直接处理：可选择直接处理对工单进行处理、答复、定性，该工单将直接归档而不经其它单位处理。
- 附件上传：提供附件上传功能。
- 主管处理：工单流转过程中，如果对工单的处理部门、处理时限、紧急程度不明确或不具备处理权限时，可提交主管领导对工单进行处理。
- 催单：对于紧急工单，可以执行催单操作，提高工单等级。
- 派单：填写处理意见，将工单派往处理部门协助处理。

E. 工单提醒

工单提醒可通过多个渠道，主要分为系统内部提醒能力和外部提醒能力，内部提醒能力为登录系统后通过弹屏方式提醒，外部提醒能力包括短信、微信、电话等。

F. 工单告警

对于设定了完成时限的工单，若到期未处理，系统将显示催

单告警，同时将该工单并高亮显示，以督促业务人员进行处理。

(4) 12345 链路网络资源

①提供专用主备链路用于话务坐席与 12345 群众语音平台做对接，确保坐席话务的高效稳定接续。

②提供专用主备链路用于话务坐席与 12345 热线业务平台互联互通，确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

③提供单链路用于话务坐席访问互联网。

(5)其他运维服务

①投标供应商应提供 7*24 小时日常维护和故障处理等服务，负责网络设备的日常维护、故障应急处理、坐席设备保障等工作，如因投标供应商提供的线路故障等导致话务运行不畅的，需按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级，启动相应等级的故障运维方案，且维护产生的费用由投标供应商承担。

②投标供应商负责 12345 热线平台语音网关、话务系统等安装、调试等维护服务，确保正常运转。

③投标供应商负责 12345 热线平台的日常维护、巡检、故障应急处理等保障工作。

④派驻 1 名驻场工程师负责 12345 热线平台运维、培训、问题解答、数据调取等事宜。

⑤做好热线平台升级改造以及硬件设施日常维修保养，对 12345 热线可视化大屏持续升级。

⑥投标供应商负责进行周期巡检平台设备，及时发现、解决坐席设备、网线、电线和机房环境存在的问题，以保障平台正常的运行，运维支撑人员制定严格的周期巡检制度，将每次巡检情况、巡检发现的问题、解决的方案和结果详细记录以供日后查阅。

2.公共资源交易平台驻场运维外包采购需求

(1) 应做好交易信息管理系统、主体信息管理系统、综合评标专家管理系统、监管信息管理系统、信用信息管理系统、远程评标服务系统、决策支持服务系统、电子化标书编制、网上电子开评标、CA 管理等系统的日常维护，保障系统正常平稳运行。

(2) 应针对公共资源交易平台所使用的服务器资源，定期对服务器的磁盘空间、读写能力、日期时间以及服务器间网络等做巡检工作，保障服务器的稳定运行。

(3) 应定期巡查现场交易大厅、开标室、评标室、质询室、专家抽取室、专家通道等地方的硬件设备，保障智能化设备的正常运行。

(4) 中心平台日常运维服务

中心机房及开评标室所有软硬件及网络安全维护工作。专职技术人员驻场提供 7*24 小时软硬件系统的运维保障和相关技术支持服务，针对各类维护设备和系统提供全面的安全防护，每季度提供安全检测计划、预防性维护工作报告和具体检测报告，定期维护升级病毒库、扫描漏洞、备份数据、密码账号口令修改等，及时响应并快速解决安全故障和问题。对维护目标系统、设备、模块进行资产登记及相关配置信息的整理和记录。

(5) 中心数据内容建设和维护工作

维护好交易信息管理、评标专家、监管信息、信用信息、远程评标、决策支持、电子保函、标书编制、网上开评标、CA 管理等各个系统和平台功能、资源和数据,优化现有数据采集功能,完善统一相关平台数据查询。掌握维护目标系统各个网络的拓扑结构,包括路由器配置、VLAN 划分端口使用、IP 规划、设备位置等信息的资料。对目标维护系统的网络设备、板卡、安全设备、终端、IP 电话、视频监控的硬件及软件维保信息、厂家维护人员等管理。利用好数据采集系统定期提供数据采集和数据清洗及优化。保证数据库正常运转,定期更新数据库和资料库,保证对外提供服务的应用系统和数据库稳定,提高数据质量。提供设备运行状态、性能的分析、评估、调整、系统补丁、升级服务,以提高系统的可靠性、可用性和整体性能。

(6) 监控、门禁系统管理部署

应用并完善现有的监控、门禁系统,实现对相关网络设备、信息安全设备、终端、IP 电话等招投标应用设备的 7*24 小时监控,并提供短信、邮件等告警信息,及时发现及时处理设备网络故障。结合相关的网络流量监控设备和软件,监控网络整体流量情况,对异常情况进行告警和处理。定期检查防火墙、上网行为管理设备日志和策略,及时了解和发现异常安全事件,并及时进行处理和加固。

(7) 定期做好巡检工作,保障服务器及设备的正常运行

一是针对公共资源交易平台所使用的服务器资源,定期对服务器的磁盘空间、读写能力、日期时间以及服务器间网络等做巡检工作,保障服务器的稳定运行。二是定期巡查现场交易大厅、

开标室、评标室、质询室、专家抽取室、专家通道等地方的硬件设备，保障智能化设备的正常运行。

3.自治州政务服务平台驻场运维外包采购需求

(1) 对博州一体化政务服务平台及相关子系统、小程序运行提供日常巡检和监控、故障综合分析及应急处理、性能持续优化等服务运维，保障其平稳运行。

(2) 平台系统出现问题后能及时现场跟踪排查，响应客户提出的问题。

(3) 对全州政务服务工作人员进行系统培训，整理操作手册，解决日常问题。

(4) 制定运维管理方案，确保配套设备设施和系统的稳定运转，安排专人 7×24 小时做好平台软硬件、网络维护，定期检查运行情况，发现问题及隐患并加以解决。

(5) 做好政务服务平台个性化需求、系统修订、微调、项目建设内容升级等，对系统隐含的错误进行纠正。提供应急保障，保证平台不间断运行。

(6) 做好平台日常维护保养、病毒防范与数据备份等。

(7) 确保 12345 热线平台按照国家、自治区要求，与自治区 12345 热线平台等系统无缝对接，做到数据共享、互联互通。

(8) 系统管理

中标人须确保提供 7×24 小时运营管理和故障维护等服务。安排专职技术人员负责平台的维护工作，确保平台的稳定运转。

(9) 中标人对采购人提出的障碍申告要优先处理。维护人员在接报后即刻响应，正常办公时间 30 分钟内到达现场进行处理，

非办公时间 1 小时内到达现场并进行处理，一般故障 2 小时内处理完毕，重大故障必须在 6 小时内处理完毕。

(10) 使用指导，对系统进行全覆盖培训，协助中心完成自治区考核工作，对自治区考核指标进行解析。完成县市、乡镇、社区的培训工作。

(二) 州 12345 政务服务便民热线话务服务外包采购需求

第一部分

1..博州 12345 政务服务便民热线总体技术参数要求

(1) 建立健全组织领导机构，确保州 12345 政务服务便民热线（以下简称热线）为群众、企业提供 7×24 小时话务服务，保证电话、微信、网站等渠道诉求能够及时接入、正常办理，对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办等。

(2) 负责知识库的维护和更新，及其他热线办理过程中的需求。

(3) 负责热线话务坐席人员的招聘、管理、培训、工资薪金发放及工装、工牌制作发放等工作，建立健全话务坐席人员内部运行管理、现场管理（包括卫生值日）和考核奖惩制度，并经采购人确认方可实行。

(4) 话务团队人数不应低于 21 名，确保话务团队人数满足热线话务量接听人员需求，在现有人员满足不了实际话务承接能力时，应主动增加话务座席人员直至满足话务需求。

(5) 保守从管理中心知悉的所有客户信息，及热线工作相关信息、数据、文件等秘密，不得以任何形式向第三方传播、泄露、扩散。

(2) 服务要求

①人员队伍建设需求

A.人员配置

配置满足 7×24 小时轮岗值班的热线工作人员，并负责人员的业务培训工作，合理制定话务班组，确保政务服务便民热线正常运行，保证电话、微信、网站等渠道的诉求能够及时接入、正常办理，保持与各热线成员单位工单流转的正常交办、处理，负责知识库的维护和更新及其他热线办理过程中的需求。

B.岗位要求

a.话务以包括现场管理人员、质检人员、全媒体受理人员、知识库管理人员、培训人员、坐席班组长、话务员等方面人员，且能根据业务需求实时调整人数或比例，要充分考虑人员调整、辞退、辞职等突发情况下人员的补充。

b.中标人需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动及 12345 热线平台正常的人员流失率等情况，制定人员管理规范，保持人员队伍稳定，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

c. 服务期满后，原服务人员按劳动法等相关法律法规要求，在经服务人员本人自愿的情况下，新中标单位在同等条件下优先考虑聘用该服务人员。

(3) 服装要求

中标人需要提供专用定制服装和工牌。选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。定服装包括春秋装、夏装各 1 套，包括：马甲、西装、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、西裙、

领带或领结、丝巾等。

(4) 热线运营要求

①现场管理

热线服务要求。受理企业、群众通过电话、网络、微信及其他渠道反映的非紧急类诉求，提供一年 7×24 小时人工服务，对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办等。

A. 服务管理

① 工作流程规范。制定各话务岗位的职工职责及规范，确保各项工作规范、高效运行。

② 工作现场管理。制定工作现场管理制度，维护和保持办公现场的环境、秩序，使热线各项工作有条不紊地开展。

③ 工作状态管理。制定工作状态管理制度，对热线人员形象、工作状态进行明确和规范，文明办公，提升热线人员个人修养，树立热线良好形象。

④ 值班管理。制定人员值班制度，增强人员服务意识，提高热线工作效率和服务质量，形成领导带头、责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局。

⑤ 制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求。

B.业务管理

① 负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等采购人指定的外呼工作。

② 跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理。

③ 预警管理，对企业、群众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。

④ 认真做好日常和阶段性热线数据分析（如日报、周报、月报、季报、半年报、年报等），为领导参谋决策做好服务。

⑤ 培训管理，采取多种形式对热线工作人员进行培训，不断提高人员服务水平、业务能力。

（3）综合管理

① 中标人确保语音专线畅通。

② 中标人根据热线工作需要实时向中国移动、中国电信、中国联通用户发送短信。

③ 中标人负责热线工作现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理，提供、安装并维护工作现场所需的设备设施。安排专人管理现场秩序，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、处置工作过程中的应急突发事件、管理现场工作人员等。

④ 中标人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、卫生制度等。

2.博州 12345 政务服务便民热线技术服务及商务要求

（1）服务团队配置

为满足博州 12345 政务服务便民热线日常工作，保证热线平台运行服务质量，投标供应商需建设一支综合素质好、责任心强、业务熟练度高的服务队伍，本项目服务人员建设内容包括人员配

置、人员招聘、分组管理、培训管理、考核管理、薪酬管理、知识库管理及相关管理制度建立完善等。

①人员配置

投标供应商需配置满足 7×24 小时轮岗值班的话务坐席（如需调整须经招标方同意），并经招标方同意开发迭代和完善性修改等技术提升服务质量，确保与各热线成员单位办件流转的正常处理。按要求做好采编、整理、录入、更新和维护知识库具体工作。

②人员要求

A. 岗位要求

话务团队包括普通热线员、多语话务人员、运营管理人员、数据分析人员、质检人员等，可根据投标供应商话务团队方的业务及话务量需求，灵活调配各岗位人员具体数量。

B. 招聘要求

人员招聘须具备以下基本条件：

a. 大专及以上学历，专业不限；

b. 年龄18岁-40周岁周岁以下；年龄40周岁以下（条件优秀者可适当放宽年龄至45周岁），1年及以上服务类话务平台工作经验、政务服务类优先；

c. 遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法

违纪行为。

b. 普通话发音标准，语调自然，表达流畅，具有政务服务便民热线或县市12345政务服务便民热线等工作经验者可优先考虑。

e. 双语话务人员能至少使用（蒙语、维吾尔语、哈萨克语）等其中一门少数民族语言流利对话、顺畅沟通，普通话二级乙等以上，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力。

f. 业务管理人员须具备 2 年以上的话务工作经验或 1 年以上的管理经验。

g. 身体状况良好。优秀人员或有话务经验可放宽限制，熟悉博州基本情况（如行政区域划分、道路等）；

h. 熟悉博州基本情况（如行政区域划分、道路等）；

i. 形象好，身体健康，姿态端正，仪表大方，能满足岗位需要，适应24小时值守倒班工作制；

j. 不得报考情形：刑事处罚期限未满或者涉嫌违法犯罪正在接受调查的人员不得应聘；尚未解除党纪政纪处分或正在接受纪律审查的人员不得应聘；全日制普通 高校在读学生、现役军人以及法律法规规定不得聘用的其他情形人员不得应聘；在读全日制普通高校非应届毕业生不得用已取得的学历学位作为条件应聘。

单位不招收兼职人员。

(2) 分组管理

投标供应商根据热线运行需求自行制定。

(3) 人员培训

投标供应商需制定完善培训考核机制，对业务和服务进行量化考核评估，确保人员在岗前、在岗、待岗的业务知识、服务礼仪、系统操作、职业道德等培训到位，话务人员上岗前由招标方和投标供应商共同组织业务培训，经测试合格后方可正式上岗。

① 岗前培训

通过岗前培训，使即将上岗的话务人员对热线服务中的服务意识、基本应对、沟通技巧、业务技能、操作水平有较高的提升，便于在沟通过程中快速定位问题，提出解决问题思路。岗前培训的课程应包含 12345 文化概况、热线服务礼仪规范、沟通技巧提升、投诉处理技巧、部门职能介绍、部门主要业务介绍、操作系统演示、办理规程培训、案例学习、业务考核等课程。对于坐席班长、质检人员等管理人员，应择优任用，培训的过程中，加强业务知识与流程的培训和考核，并且针对排班管理、员工沟通辅导技巧、现场管理技巧、质检管理技巧、话务时间管理技巧、知识库管理技巧、数据分析技巧等进行全面培训。岗前培训后需对话务人员进行统一考核，理论课程的学习应通过笔试、实际操

作（系统操作以及打字速度）、现场模拟测试等方式进行考核，并将成绩记录归档，考核通过后方可上岗。

②在岗、待岗培训

在服务过程中，定期或不定期对在岗的工作人员进行业务培训和服务技能强化，针对性地提高话务员的服务水平。培训的内容应该包括原来业务知识的巩固、知识的更新、绩效考核发现的问题、服务技巧的进一步提升、操作系统的操作强化、满意度提高、诉求归纳能力提高、文字处理能力、压力管理等方面课程。对于在岗培训尚未通过考核的，应安排其待岗培训，在待岗培训期间如还无法通过考核，则要求其下岗培训，直到通过考核方可重新回到工作岗位。

③转岗/晋升培训

根据实际工作需求，针对有一定工作能力和管理潜能的话务员，在业余时间组织开展投诉举报业务管理、现场管理、质量管理、话务坐席人员管理、现场业务指导等课程，使管理人员或转岗、晋升人员具备现场管理和日常业务运作管理能力。

④质量提升培训

围绕服务质量提升，投标供应商应在平时的工作中做到：

A. 通过录音监听、整理、分析话务员数据，出具质检报告，收集出共性问题、典型问题、热门问题等；

B. 培训师以问题为导向，专题制作培训课件，在业务流程上、系统操作上进行优化；

C. 持续抽查，对比前后效果，优化培训方案。

(4) 人员考核

① 投标供应商需制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度，根据采购人要求对话务员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、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果进行绩效工资扣减、待岗处理、下岗处理。

② 投标供应商需每月对考核工作进行总结，制定提升计划给采购人，针对采购人提出的不足之处，需补充开展专项培训，并及时反馈至采购人。

(5) 人员管理

① 投标供应商需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

② 投标供应商需制定《工作人员薪酬体系》《绩效考核办法》《工作人员考勤管理制度》，明确人员的具体薪酬明细，平均薪资水平，并经招标方确认后方可执行。

③ 投标供应商中标后负责聘用工作人员的劳动合同签订，提供有竞争力的薪资待遇，按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险

一金，发放节假日福利，提供带薪假期（产假婚假等按《中华人民共和国劳动法》和新疆维吾尔自治区人民政府办公厅公布当年节假日放假安排通知执行）、年度体检、生日、节日慰问等员工激励。在法定节假日、福利、社保、医保及公积金等方面按照博州机关事业单位标准执行并在本地缴纳。

④投标供应商中标后需提供统一的制服，同时做好员工心理健康管理，制定并执行专项心理辅导激励计划。

(6) 现场管理

①热线服务要求

通过语音、网络、微信、短信、app 及其他媒体等方式，向组织或个人提供 7*24 小时涉及政务服务、民生、城市管理、社会治理等各类公共服务，对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办、回访等。

②服务管理

A. 工作现场管理。制定工作现场管理制度，维护和保持办公现场的秩序，使热线各项工作有条不紊地开展。

B. 工作状态管理。制定工作状态管理制度，对热线人员形象、工作状态进行明确和规范，文明办公，提升热线人员个人修养，树立热线良好形象。

C. 交接班管理。制定交接班管理制度，对交接班人员、交接

班内容进行明确，确定交接人员有序、工作无遗漏，确保工作顺利完成。

D. 值班管理。制定人员值班制度，增强人员服务意识，提高热线工作效率和服务质量，形成领导带头、责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局。

E. 制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求；

③业务管理

A. 负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等采购人指定的外呼工作。

B. 跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理。

C. 预警管理，对紧急类或涉及人民财产生命安全的事件做好预警预判工作，及时跟踪、协调、派单、上报博州12345热线政务服务管理中心。

D. 大数据管理

a. 对各类热点数据、清单、民情、群众信息，进行调查、收集、整理，并形成分析报告，及时调整管理方向，为政府决策提供依据。

b. 对群众反映的热点问题梳理归纳，并形成案例、要点，

更好的为管理、政府、宣传部门解决民情。

c. 运营期间，投标供应商定期向采购人提供群众数据和坐席情况，提出数据分析和**服务策略**的可行性建议。

E. 知识库管理

按要求做好督促成员单位自行完成采编、整理、录入、补充、更新和维护知识库具体工作。

④培训管理和团建

分层级、分时段开展分散、集中式培训，同时可借助互联网，使用培训 app 等互联网学习工具，实现人员可随时随地学习，减少利用休息时间组织人员培训的方式，做到学习有迹可循。对于热线员的心理疏导、户外拓展等团建活动所需的场所建设、设备配置、经费等投标方应自行解决。

⑤综合管理

A. 投标供应商负责热线工作现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理，提供、安装并维护工作现场所需的设备设施。安排专人管理受理现场秩序，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、处置工作过程中的应急突发事件、管理现场工作人员等。

B. 投标供应商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。

C. 投标供应商中标后要完成博州行政服务中心交办的各项任务。

D. 投标供应商中标后要做好接待讲解和公众号编辑工作。

E. 投标供应商中标后应积极完成自治区、自治州党委政府、州12345热线管理中心下发的重大活动任务，按时安排和调配人员参与。

F. 投标供应商中标后应根据需要做好关于热线的采访、拍摄等宣传工作

(7) 坐席资源配置需求

①按照坐席建设要求，由投标供应商提供坐席资源服务，提供21个话务坐席，5个培训坐席，配置符合使用要求的坐席设施。

投标供应商应按照要求提供坐席服务，坐席应配套相应坐席卡座、桌椅、电脑、话务耳机等工作必备设施。每个坐席按一台主机，双屏显示器进行设置坐席计算机，同时每个坐席配置 IP 话机、话务员专用耳麦(具体如下表)，设备设施由投标标供应商负责日常维护。

序号	设备名称	数量	规格参数
11	话务员专用耳机	42	1、客服专用电话耳麦，宽频耳机头戴式。

			2、根据坐席数的 2 倍配置。
2	碎纸机	1	电动静音大功率

备注：在履约工程中，如需进行软硬件设备替换，按招标方要求实施。

(8) 12345 热线外包商务要求

第一项内容投标供应商职责

①设置客户经理和7×24小时值班电话，提供优先、优质、优惠的通信服务，包括但不限于业务咨询、受理及障碍申告等服务。

②按国家电信主管部门颁布的电信服务标准确保12345政务服务便民热线平台与相关设备、线路正常运行。

③在外包人员总额范围内，根据话务量等情况变化，适时调整坐席人员和合理安排工作时间，以保证热线电话打得进、接得起、办得好，保证要求的服务质量不因情况突变造成质量下降。

④依据相关规程和规范及按电信服务承诺的故障等级修复时间要求内完成故障修复。

⑤负责客服代表的人员招聘、培训、管理、薪资的支付及社会保险的缴纳。承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利。

⑥负责制定人员选聘、培养及考核管理制度，保证所有流程合法合规。

⑦负责12345政务服务便民热线平台的接线、协调处理、反馈等办件处理工作。

⑧负责12345政务服务便民热线 后台的办件审核、回访、复核审核、督办等工作，定期整理超时办件进行催办跟踪，及时汇总推诿扯皮谎报办件审核上报并对提出疑问的地方应提供专人进行解答。

⑨承接热线所有文件流转、宣传文稿、公文函件等材料的撰写工作以及调研分析的数据统计工作等。

⑩解决话务现场计算机系统的故障、维护及升级工作，定期对机房设备进行巡检；对系统平台进行日常维护巡检及新需求支撑，保证系统平台良好运行，并能每周提供平台维护报告；对于软件平台的功能升级和需求变更提供专业的解决方案并能够及时完成。

(9) 项目衔接需求

确保合同签订之日起 10天内保证人员到位，网络设备、网络线路及12345平台到位，保障人员和12345平台过渡期平稳过渡，包括中标后与原服务商的交接、项目履行结束后与新服务单位的交接等衔接方案具体内容。

第二部分

(1) 售后服务

①投标供应商应积极配合采购方博州12345政务服务便民热线系统的升级工作。

②投标供应商负责热线员的招聘、业务培训、人员管理、工资发放等相关方面的工作，同时应当将工作情况及时向采购方及采购方授权管理者反馈，接受采购方的监督和考核。

③投标供应商应向采购方保证博州12345政务服务便民热线的接通率、应答率、排除数等数据的真实性。

④为保证 12345 热线服务的延续性，需要建立和完善现场管理、系统服务保障等相关管理制度。

⑤投标供应商对与采购方合作及项目的内容负有保密义务。未经采购方事先书面同意，中标方不得将双方的合作及项目的具体内容披露给第三方。

(2) 软件使用权和数据产权

①本项目软件使用权和所有产生的数据归采购方所有，包括原始数据和任何派生数据。

②采购方对数据的使用拥有完全的权利，包括复制、修改、分发、公开展示等。

③采购方有权随时、无限制地访问、检索和备份数据，以确保数据的完整性和安全性。

④中标方对本项目所产生的数据，在本项目业务之外，以任何形式或任何用途使用，均需书面向采购方申请，并得到采购方同意方可实施。

第三部分

考核

为推进博州12345热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保博州12345热线工作高效运行，根据采购人考核标准对投标供应商进行考核，特制定本考核标准，详见八博尔塔拉蒙古自治州12345政务服务便民热线话务服务标准及月度考核办法。（注：以最终签订的合同考核标准为准）

(1) 月、季度考评标准

博州热线运营考核标准由 39 项组成，总分值共计 110 分。按照合同约定，每季度考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

- ①依据考核标准，综合得分达到 90 分及以上为优秀；
- ②依据考核标准，综合得分达 80—89 分为良好；
- ③依据考核标准，综合得分达 60—79 分为合格；
- ④依据考核标准，综合得分达到 60 分以下为不合格。

(2) 考核绩效标准

为推进 12345 热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作

效率和服务质量，现将自治州 12345 政务服务便民热线服务外包合同中 10%费用作为本协议的考核绩效，根据任务的量化和指标评分，可划分为四个档次进行发放。

①根据考评标准，综合得分为良好以上，可支付合同中的 10%费用。

②根据考评标准，综合得分为合格，可支付合同中的 5%费用。

③根据考评标准，综合得分为不合格，不支付合同中的剩余 10%费用

④做好话务服务及热线平台运维等各项工作，热线九率等指标应在全区第一方阵（前 4 名），并打造形成博州特色热线品牌。此项为考核应指标必须达到，否则采购人认为总体考核为不合格。

(3) 附则

群众如对考核结果存在异议，可向热线办申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线办领导申请复核。

(三) 博州政务服务大厅综窗服务外包采购需求。

贯彻落实博州“证照联办、一照通行”及政务服务标准化实施工作方案，为博州行政服务中心窗口工作提供服务支撑，提供窗口服务、咨询辅导、导办帮办等便利服务，确保对外服务质量与水平，打造一流营商环境。

1、服务内容

1.州政务服务大厅需设置综合窗口 2 个（含咨询、办事），配置工作人员 4 名；“办不成事”反映窗口 1 个，配置工作人员 2 名；“一件事一次办”综合窗口 1 个，配置工作人员 2 名。（必要时须根据采购方要求设置综合窗口管理岗 1 人）。共计 9 个岗位。

2.提供审批业务收发服务。按标准按规范对办事人申请的业务进行收件和审查工作；对符合收件标准的，按要求录入系统并及时流转后台；对资料不全或不符合收件标准的，应一次性告知办事人并提供办事指南辅助办理；电话咨询、现场咨询、申报辅助服务按“首问负责制”进行答复，对专业性强、情况复杂的问题转交审批部门回复；与按规定做好办理结果物的交接工作，提供邮寄送达服务，正确、及时、完整地将办理结果物发给办事人。

3.提供审批资料整理及业务系统的操作处理服务。因业务需要开展具体线上审批审查工作：对符合收件标准的网办件，进行预接件处理；对资料不齐全的网办件，在系统进行一次告知，补正或退件处理；及时处理完成每日网办件的预审流程，分派流转和跟踪等通办服务；对于部门已授权审批的业务，按照相关要求开展审查。

4.提供审批业务标准修改维护服务。按要求并制定事项收件标准化指引；与部门落实窗口反馈实际收件过程中与标准不一致之处；对纳入服务窗口的事项标准进行管理维护并及时更新；根据最新收件标准配置系统权限；解决窗口业务问题，及时与审批部门进行沟通协商。

5.提供服务窗口统筹管理服务。统筹管理服务窗口的整体正常运营；汇总和上报服务窗口各类业务的问题信息、统计数据等；及时处理群众或部门针对服务窗口的意见建议和突发性事件等。

6.提供线上线下导办帮办服务。为企业开办审批提供精准高效的协助办理，及时结合审批业务标准，帮助投资人快速准备申报材料，辅助填写报表及申报审批事项。

7.落实“一门式”、“一照通”、“证照联办”、“跨城（跨省）通办”业务；提供“一窗领取”服务。按照博州行政服务中心有关工作要求，需要服务窗口落实的其他工作（包括但不限于推动创新及落实相关改革服务的措施）。

2、其它服务要求

（1）工作要求

成交人对州政务服务大厅须按标准规范开展对办事人申请业务的收件、审查或管理工作，提供线上线下导办帮办服务，**须满足日常不少于1个管理岗，4个窗口岗位（A、B岗），共计9人的服务需求。**

（2）人员招聘须具备以下基本条件：

a. 大专及以上学历，专业不限；

b. 年龄18岁-40周岁周岁以下；年龄40周岁以下（条件优秀者可适当放宽年龄至45周岁），有相关行政管理、政务服务工作经验可优先考虑。

c. 遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为。

d. 普通话发音标准，语调自然，表达流畅，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力。

f. 身体状况良好，形象好，身体健康，姿态端正，仪表大方，能满足岗位要求。

g. 不得报考情形：刑事处罚期限未满或者涉嫌违法犯罪正在接受调查的人员不得应聘；尚未解除党纪政纪处分或正在接受纪律审查的人员不得应聘；全日制普通 高校在读学生、现役军人以及法律法规规定不得聘用的其他情形人员不得应聘；在读全日制普通高校非应届毕业生不得用已取得的学历学位作为条件应聘。单位不招收兼职人员。

4、 服务团队要求

4.1、设团队项目经理一名，负责与采购人直接沟通日常管理事项，项目经理具有 3 年或以上团队管理经验，且要求细心、责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神， 计算机能力良好，能熟练使用 word、excel 等办公软件。

4.2、管理服务人员及其余团队成员要求细心、责任心强，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力，有团队合作精神，计算机能力良好，能熟练使用 word、excel 等办公软件。

4.3、全部服务人员（含管理人员）统一着装。工服由中标人统一提供，工服款式需与政务服务大厅工作人员工服一致，本项目管理费包括服装费，采购人不再另行支付。

4.4、本项目全部服务人员（含管理人员）需要驻地办公，办公场地及坐席由采购人提供。

★4.5、服务团队必须保持稳定，项目执行期间，所有服务人员的变更须按要求提前两周告知采购人并征得其同意，服务期内每月项目人员变更比例必须低于 15%（因项目过渡阶段，项目开始后前三个月合计更换人员比例可放宽至 20%）。

4.6、中标人应为其安排在本项目中的服务人员提供基本劳动保障。如因此产生的劳动纠纷由中标人全权负责，与采购人无关。

4.7、人员素质要求：投标人为本项目配备的服务人员应具有工作主动性和良好的服务意识、交流沟通能力、专业能力。投标人在投标文件中应该明确各岗位的实际人员素质及工作经验要求，按照自行设计的人力配置方案，提供各业务各岗位工作职责、基本素质要求的描述。

（四）其它需求

1、在《中标通知书》发出之日起三十日内，中标人应安排法定代表人与采购人按照采购文件确定的事项签订采购合同；在签订采购合同后项目实施过程中，中标人应每月安排一次法定代表人（或项目总管级别）与采购人汇报、沟通项目进度。

2、中标人根据服务团队人员人数和服务项目配备专门的管理人员，负责服务团队人员的日常事务，协调处理本项目所需服

务团队人员与采购人之间的关系，向采购人提供政策法规方面的咨询。

3、在签订的合同有效期内，中标人应确保所招聘的工作人员专职负责热线或综窗相关工作，不得从事其它与中心无关业务。

4、本项目服务费包括招聘费用，采购人不再另行支付招聘费用。

5、中标人负责建立本项目所需服务人员人事信息档案、计生关系管理等。对本项目所需服务人员，应在规定时间内办齐所有用工手续，并提供包括但不限于本项目所需服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供采购人备案。

6、本项目所需服务人员发生重大疾病、非因工死亡等事故，由中标人依照法律法规进行调查处理及赔偿。服务期内发生各种事故：包括服务人员的人身及财产安全、交通、防火和劳资纠纷（包括与服务人员解除劳动合同的补偿或赔偿）等事件均由中标人负责处理（包括但不限于协商、调解、仲裁、诉讼等），并承担相应责任及费用，不得影响本项目的正常运作；如因此造成采购人损失的，中标人还应赔偿采购人遭受的一切损失。

7、委派于本项目所需服务人员发生工伤事故，由中标人以用人单位身份进行调查及处理，并为员工进行工伤鉴定、工伤待遇申报。

8、项目未尽事宜将在合同中另行约定，中标人需无条件同意采购人基于为顺利完成本项目所提出的各项合理要求。

9、人员管理

(1) 投标供应商需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

(2) 投标供应商需制定《工作人员薪酬体系》《绩效考核办法》《工作人员考勤管理制度》，明确人员的具体薪酬明细，平均薪资水平，并经招标方确认后方可执行。

(3) 投标供应商负责聘用工作人员的劳动合同签订，提供有竞争力的薪资待遇，按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金以及加班费用，提供带薪年假、年度体检、生日、节日慰问等员工激励。

(4) 投标供应商需提供统一的制服服装，同时做好员工心理健康管理，制定并执行专项心理辅导激励计划。

(5) 人工成本及三大平台运维成本385万元/年。其中，为保障博州12345政务服务热线人员及综合窗口人员待遇，故将人工成本300万元/年列为不可竞争单价，包含人员工资、五险一金、福利待遇（年终奖、绩效等以工资形式发放的费用）、工会费、教育培训费、团队建设、差旅费、餐费、制服、意外险、体检、残疾人保障经费以及日常办公用品等；管理运营成本95万元/年，包含：合同管理、合同风险、招聘费用、服务质量管理费、三大平台运维等各类生产运营成本。

10、其它事宜，按采购人要求提供服务。

(五) 服务标准及考核办法

1、为确保综窗、热线话务服务外包服务质量，每季度支付运行绩效考核部分服务费前，采购人对中标人每季度进行百分制工作考核（考核标准详见详见第八条、第九条、第十条。）。服务期间，采购人可根据实际服务内容和要求修改调整评分表，中标人须无条件响应。

2、中标人考核得分在 85 分及以下的，视为中标人未能满足采购人工作需要或未达到热线相应的工作效果，采购人可即刻终止合同执行，合同终止前已发生的费用按采购人认定日期为准进行支付。

三、付款方式和条件

外包服务费由采购人分期、分阶段按考核结果得分比例支付中标人，按合同约定。

1、合同的款项分为四部分：合同签订后支付 30%款项；每季度外包服务事项考核合格支付 15%款项，年度外包服务事项考核合格支付 10%款项。

2、绩效考核部分为四个季度内支付完毕，运行绩效考核办法附后，详见第八条、第九条、第十条。每季度根据考核情况支付相应费用，考核得分在 85 分及以下的，视为中标人未能满足采购人工作需要或未达到热线相应的工作效果，不予支付相应费用，并依据合同约定追究中标人的违约责任（如遇节假日付款时间相应顺延）。

4、付款期间，中标人应按照采购人财务要求，及时向采购

人开具相应金额并符合国家规定的发票，采购人收到中标人符合国家规定的发票后在 15 个工作日内进行款项支付，并配合采购人办理付款手续，且上述行为不计入付款期限内。

注：本项目资金来源为财政资金，相关付款程序严格遵守博州政府财政资金支付程序规定。若到期支付的资金未能下放，由中标人先行垫资，保证服务工作正常开展；落实的资金有变动，则按实际情况调整。

四、违约责任

(一) 如因中标人原因，造成服务中断或平台系统故障超过 7 日的，采购人有权单方解除合同，并要求中标人承担中标总价款 10% 的违约金，由此给采购人造成的全部损失，由中标人负责赔偿。

(二) 三大平台中断运行 6 小时内不能修复的（不可抗力及非中标人过错除外），采购人有权从中标总额中按日扣减服务报酬外并要求中标人支付违约金和赔偿由此遭受的全部损失（包括但不限于另行寻找第三方机构维修维护所发生的相关费用）。

(三) 如因一方违约导致该项目暂停或终止的，由此产生的诉讼成本，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、差旅费等相关费用均由违约方承担。

(四) 中标人未能满足采购人工作需要或未达到相应的工作效果的，或者经采购人考核、验收服务质量不合格的，采购人有权单方解除合同并拒绝支付相应款项，同时，采购人有权要求中标人承担中标总价款 10 % 的违约金，若因此给采购人造成损失的，

中标人负责赔偿。

(五) 中标人存在下列情形之一的，采购人有权视情节决定采取如下任一项措施予以解决：①采购人选择继续履行本合同的，中标人需按照采购人要求予以改正，并向采购人承担项目中标总价款 10% 的违约金，造成采购人损失的，中标人需予以赔偿；若中标人限期未予以改正或者改正后仍无法满足采购人要求的，采购人仍有权按照下列解除条款执行。②中标人选择单方解除合同的，采购人有权要求中标人向采购人支付合同总价款 10 % 的违约金，并要求中标人承担由此给采购人造成的全部损失（包括但不限于直接损失、间接损失、采购人主张债权所产生的费用以及采购人预期可得利益等）。

1. 由于中标人或中标人工作人员工作失误的原因，造成采购人的经济损失或名誉损失、声誉损失及其他不良影响的；

2. 中标人在服务期内因经营或管理不善或其它原因导致无法继续正常向采购人提供服务或支付服务人员相关费用的；

3. 在中标人服务期间，中标人人员因为调走、辞职或被采购人辞退等原因导致人员不足的（非因工作效率提升、采购人认可的主动减员），而中标人未能在 15 天内及时补齐符合项目要求的服务团队人员的；

4. 中标人未按本合同约定标准提供服务事项、服务内容的；

5. 中标人或中标人工作人员给采购人人员或第三方造成人身损害、财产损失事故，或者发生其他重大安全事故的；

6. 中标人或中标人工作人员提供的服务违法或侵犯他人合

法权益的；

7.中标人或中标人工作人员违反其他义务的。

(六) 中标人未足额向中标人工作人员支付工资或缴纳社保、购买相应保险的，或者中标人工作人员发生劳动争议纠纷的，采购人有权要求中标人立即向中标人工作人员支付全部拖欠合理工资、缴纳相应社保及购买保险并立即解决劳动争议纠纷。同时，每发生一次该事件，采购人有权要求中标人向采购人承担合同总价款 2 % 的违约金；发生 3 次时，采购人有权单方解除本项目合同，同时，采购人有权要求中标人向采购人支付已产生服务费 10% 的违约金，并要求中标人承担由此给采购人造成的全部损失（包括但不限于直接损失、间接损失、采购人主张债权所产生的费用以及采购人预期可得利益等）。

(七) 本项目中关于中标人工作人员的考核工作，由采购人按照相关制度进行，奖惩由中标人落实。考核不合格者，中标人应更换符合项目要求的服务人员，采购人有权按照本项目合同约定扣除相应考核款并要求中标人承担相应责任。

(八) 服务期内，如采购人发生机构改革或财政拨款无法到位等政策原因无法继续使用本项目服务人员，造成合同不能正常履行的，采购人有权终止本合同，且双方互不追究责任。

五、服务期限

自合同签订生效之日起一年。 **建议外包合同一年一签**（考核合格可在不超过中标价的基础上续签，最多可续签 2 次，考核

不合格或中标价已不能满足项目实际支出将另行招标重新确定承包企业及费用）。

六、工作时间、地点

1、工作时间：执行采购人的工作时间。

2、工作地点：博州境内（采购人指定地点）

七、验收标准

中标人应按服务要求按时保质保量地完成服务工作，并按该项目服务内容，按照约定的数量、质量和周期向采购人交付工作成果。采购人应对中标人提交的工作成果按约定质量标准进行考核验收，并出具验收意见及评分。如合格，则中标人继续履行服务合同；如不合格，采购人有权终止中标人的服务合同。若提供的服务经采购人考核为不合格且被终止服务合同的，则自终止服务合同之日起三年内不得再参加采购人关于购买服务的招标项目。

八、博尔塔拉蒙古自治州 12345 政务服务便民热线话务服务 服务标准及月度考核办法

类 型	指标名 称	权 重	目标 值	考核标准	备注
热线运行 (50分)	接通率	3	≧97%	计算方式按自治区 12345 热线考核标准执行,低于目标值一个百分点扣 0.5 分,以此类推,扣完为止。	
	及时接听率	3	≧97%	计算方式按自治区 12345 热线考核标准执行,低于目标值一个百分点扣 0.5 分,以此类推,扣完为止。。。	
	一次性问题解决率	2	≧70%	计算方式按自治区 12345 热线考核标准执行,低于目标值 0.5 个百分点扣 0.5 分,以此类推,扣完为止。	
	派单准确率	3	≧95%	计算方式按自治区 12345 热线考核标准执行,低于目标值一个百分点扣 0.5 分,以此类推,扣完为止。	
	响应率	2		故障响应。 1.保障平台系统平稳有序运行,如系统发生故障,维护人员提供 7×24 小时响应,1 小时内到达现场,并及时开启应急电话。 2.计分方法:如超时不予响应提出解决措施每次扣减 0.5 分,造成严重后果,由采购人视情节轻重进行扣罚,扣完为止	

		2		运维响应。1.因热线发展需要，中标供应商应按时维护平台和向采购人提交维护报告，并对采购人提出的平台改造需求进行及时响应，涉及报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，应在需求提交后一个月内实施完毕，如需求较为复杂，双方再另行协商开发时限；涉及到流程更改、其他功能改造和超出需求功能改造范围外的需求，应在3个工作日内对需求进行评估并明确完成所需时间并通知采购人。 2.计分方法：不按时提供维护报告，每超时提供一次扣0.5分；如超时不完成功能改造或不按时提供需求功能建设方案，造成严重后果，扣完为止。 3.数据来源：以采购人书面提出需求、双方确认工作时限，中标供应商反馈完成工作的相关资料为证据。	
		1		超期工单反馈率。1.建立超期工单预警机制，工单超期前24小时内提供预警功能；每周一提供超期工单汇总列表。 2.计分方法：未提供预警工单1次扣0.1分，扣完为止	
	退回率	2	≤6%	计算方式按自治区12345热线考核标准执行，低于目标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止。	
	办结率	3	≥97%	计算方式按自治区12345热线考核标准执行，低于目标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止。。	
	及时办结率	3	≥97%	计算方式按自治区12345热线考核标准执行，低于目标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止。	
	工单质检率	4	100%	计算方式按自治区12345热线考核标准执行，按照当月自治区打分情况赋予相同分值。	
	回访率	3	100%	计算方式按自治区12345热线考核标准执行，工单回访率低于目标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止。暂存单、疑难单不计入考核范围。	

	回访满意率	3	≥95%	计算方式按自治区 12345 热线考核标准执行,低于目标值一个百分点扣 0.5 分,以此类推,扣完为止。	
	话务质检率	7	100%	计算方式按自治区 12345 热线考核标准执行,按照当月自治区打分情况赋予相同分值。	
	投诉率	6	不超过 2 件/月	客户有效投诉的次数每月累计超过 2 件后,每多 1 次投诉扣 1-2 分,以此类推,扣完为止;客户拨打自治区 7912345 监督举报电话投诉州 12345 热线的,每 1 次有效投诉扣 2 分;如造成严重不良影响的,由州 12345 政务服务管理中心视情节轻重决定扣罚分值,扣完为止。	
	督办落实率	3	100%	计算方式按自治区 12345 热线考核标准执行,低于目标值一个百分点扣 0.5 分,以此类推,扣完为止。	
机构及制度建设 (10 分)	队伍建设	2		建立一支管理人员、话务人员、工单处理人员、数据分析人员配备合理、责任清晰的热线队伍,配备不合理扣 2 分、职责不清晰扣 1 分。	
	月流失率	4	≤15%	保持人员队伍稳定,避免出现因人员流动频繁而造成运行不稳定的现象,月流失率=月流失人数/话务人员总数×100%,月流失率不高于 15%得满分,超 15%扣 4 分。	
	制度建设	2	100%	按要求制定完善相关制度,并将培训(学习)计划、排班表等,每月报州 12345 政务服务管理中心备案,如未报送扣 0.5 分/次,扣完为止。	
	应急预案	2	100%	应对停水、停电、断网、疫情、洪水、地震、骚乱等外部和内部突发事件的各类应急预案完备、规范,务实、管用,现场处置责任清晰、流程规范;对照应急预案,每半年联合有关部门至少开展一次应急演练,并结合演练效果对应急预案进行修改完善,每少一次(项)扣 0.5 分,扣完为止。	
热线人员	绩效管理	2	100%	制定切实可行的热线人员工作考核办法,热线工作人员的考核情况按月通报,并将每月考核及工资发放情	

考评 (2分)				况报州 12345 政务服务管理中心备案,每出现一次未考核或未报备扣 1 分,以此类推,扣完为止。	
知识库采编(3分)	知识库建设与维护	3	100%	按照自治区知识库运行管理要求做好运维,安排专人做好运维工作,负责对州本级各成员单位、各县市录入知识信息录入、更新(增补、下架)进行监督;督促话务侧根据实际需要及时提出更新(增补)要求,持续完善知识库内容,提高现场答复率。按照当月自治区打分情况赋予相同分值。	
运营管理 (35分)	业务培训	6	100%	学习自治区、自治州热线规章制度,每出现一次违反自治区、州相关规定做法扣 0.5 分;每周开展业务培训 1 次,每季度开展“岗位大练兵、业务大比武”活动 1 次,每半年开展全州范围内的业务培训 1 次,每一次不及时或未开展扣 0.5 分,扣完为止。	
	报送热线运行数据、情况分析报告	10	100%	根据工作需要,未在规定时间内向自治区热线专班、州热线管理中心准确提供相关数据信息扣 0.5 分;按要求报送各类专报等(其中月报于次月 3 日前报送、季报于次季度 7 日前报送、半年/年报分别于 7 月 15 日前和次年 1 月 20 日前报送),并确保数据的准确性、真实性,每一次不及时、未报送或数据、名称、问题表述重复错误的扣 1 分,扣完为止。	
	交办工作完成度	5	100%	未在规定时间内完成交办工作或完成质量较差的,每发生 1 次扣 1 分,扣完为止。	
	语音专线畅通	2	100%	每一次不畅通扣 0.5 分,扣完为止。	
	三网短信畅通	2	100%	每一次不及时或未发送扣 0.5 分,扣完为止。	
	保密责任	4	0 例	确保热线数据的准确性、真实性,并做好数据保密相关工作,未经允许不得将相关数据披露给第三方,出现一例扣 2 分,扣完为止。	
	系统对接	2	100%	按要求完成与自治区话务及工单系统、110、120 等其他平台的对接工作,任意一项未按要求完成,此项不得分。	

	数据汇聚共享	4	100%	话务和工单数据汇聚完整率、及时率等按照当月自治区打分情况折算同等分值。未按照自治区统一对接标准实时上传全量话务和工单数据，此项不得分。	
附加指标	通报批评		0 例	国家级热线主管部门批评通报每次扣 10 分，区级热线主管部门批评通报每次扣 5 分，扣完为止。	
	通报表彰	10		为博州 12345 热线争得集体荣誉、个人荣誉的，国家级加 10 分，自治区级加 5 分	
最终得分					
考核人签字：					
单位盖章：					

备注：做好话务服务及热线平台运维等各项工作，综合指标应在全疆第一方阵（前 4 名），并打造成博州特色热线品牌，此项为考核应指标必须达到，否则采购人认为中标人总体考核为不合格。

九、博尔塔拉蒙古自治州政务服务综窗服务标准及季度考核办法

序号	考核内容	原始分值	得分
一	工作落实情况		
1	提供的服务满足本项目的业务需求。	15	
2	提供的服务能覆盖本项目所有岗位。	15	
二	工作态度		

1	服务期间听从州行政服务中心的工作安排，服务态度良好、仪容仪表良好等。	10	
三	业务水平		
1	提供的服务能较好的完成州行政服务中心日常的审批业务收发件、业务传递、业务审批等工作，服务质量高，出错情况少、被投诉情况少。	10	
四	规章制度		
1	提供的服务符合州行政服务中心的内部管理制度要求。	10	
2	服务期间遵守州行政服务中心各项规章制度，无信息泄漏、失职渎职、营私舞弊、违反单位工作纪律等违法违规行为发生。	10	
五	应急处理能力		
1	服务期间，如发生任何影响成交人提供服务的情况，能及时与州行政服务中心协商解决方案。	10	
六	管理能力		
1	实现了对服务人员的梯度管理，对行政服务中心工作需求响应速度较快。	10	
2	向服务人员提供的薪酬合理，无引起服务人员的投诉或劳资纠纷，未对州行政服务中心的日常服务工作造成影响。	10	
合计：		100	
存在的问题和建议：			
接受考核单位人员签字：			

十、自治州政务服务、 公共资源交易、12345 热线三大平台驻 场运维服务季度考核表

1、博尔塔拉蒙古自治州 12345 政务服务便民热线平台运维季度 评定考核表

序号	考核项名称	权重(%)	考核内容	分数(分)	备注
1	运维总体完成情况	12%	提供持续的售后服务支撑和产品开发支撑		
2	系统运行安全保障情况	10%	1、平台软件符合系统安全体系要求		
			2、能够进行自我检测，对漏洞进行修复		
			3、配合自治区、自治州组织的相关检查		
3	服务时间完成情况	10%	1、服务工作时间：按照中心要求的工作时间为准		
			2、响应时间为 7×24 小时		
			3、因平台自身原因导致的故障恢复时间<60 分钟，故障处理时间<60 分钟/次		
4	服务措施设立情况	8%	1、提供技术手册、客户服务知识库、维护工具等服务工具		
			2、提供专家、电话、邮件、远程、现场等维护服务方式		
5	服务内容完成情况	20%	1、州 12345 网站、平台、微信公众号、数据分析优化完善及运维服务		
			2、与自治区政务服务平台对接情况		
			3、向相关部门提供、报送数据情况		
			4、对软硬件设施（包括办公桌椅等）进行实地维护		
6	故障解决完成情况	10%	具备故障解决方案，并及时解决应急故障		
7	定期巡检完成情况	10%	1、部署应用的服务器每一个月至少完成一次巡检		
			2、巡检结束后需出具详细《巡检报告》，针对存在的问题进行整改，并出具《整改报告》		
8	应急预案制定执行情况	10%	根据项目情况及国家、自治区文件制定详细应急预案（应急故障发现机制、突发事件防范内容、应急故障处理预案、报告和总结等内容）。如遇突发情况，按照应急预案执行，并出具执行结果报告		
9	其他考核情况	10%	以提质增效、互联互通为原则，积极配合与自治区政务服务平台和相关部门系统对接，实现数据互联共享，高质量保障中心数据上报至自治区平台		

2.自治州公共资源交易平台运维季度考核表

序号	考核项名称	权重 (%)	考核内容	分数(分)	备注
1	运维总体完成情况	12%	提供持续的售后服务支撑和产品开发支撑		
2	系统运行安全保障情况	10%	1、平台软件符合系统安全体系要求		
			2、能够进行自我检测,对漏洞进行修复		
			3、配合自治区组织的相关检查		
3	服务时间完成情况	10%	1、服务工作时间:按照中心要求的工作时间为准		
			2、响应时间为 7×24 小时		
			3、因平台自身原因导致的故障恢复时间<60 分钟,故障处理时间<1 小时/次		
4	服务措施设立情况	8%	1、提供技术手册、客户服务知识库、维护工具等服务工具		
			2、提供专家、电话、邮件、远程、现场等维护服务方式		
5	服务内容完成情况	20%	1、公共资源交易平台数据分析优化完善及运维服务		
			2、与国家公共资源交易平台对接情况		
			3、向纪委、审计等监管部门报送数据情况		
			4、配合公检法等执法部门提供数据服务		
6	故障解决完成情况	10%	具备故障解决方案,并及时解决应急故障		
7	定期巡检完成情况	10%	1、部署应用的服务器每一个月至少完成一次巡检		
			2、巡检结束后需出具详细《巡检报告》		
8	应急预案制定情况	10%	根据项目情况及国家、自治区文件制定详细应急预案(应急故障发现机制、突发事件防范内容、应急故障处理预案、报告和总结等内容)		
9	其他考核情况	10%	以提质增效、互联互通为原则,积极配合完成与自治区行业主管部门信息化平台对接、数据共享等工作,高效保障中心决策顺利实施		

3.自治州政务服务季度考核表

序号	考核项名称	权重 (%)	考核内容	分数 (分)	备注
1	运维总体完成情况	12%	提供持续的售后服务支撑和产品开发支撑		
2	系统运行安全保障情况	10%	1、平台软件符合系统安全体系要求		
			2、能够进行自我检测，对漏洞进行修复		
			3、配合自治区、自治州组织的相关检查		
3	服务时间完成情况	10%	1、服务工作时间：按照中心要求的工作时间为准		
			2、响应时间为 7×24 小时		
			3、因平台自身原因导致的故障恢复时间<60 分钟，故障处理时间<60 分钟/次		
4	服务措施设立情况	8%	1、提供技术手册、客户服务知识库、维护工具等服务工具		
			2、提供专家、电话、邮件、远程、现场等维护服务方式		
5	服务内容完成情况	20%	1、博州政务服务网络、管理平台、数据共享平台、数据分析优化完善及运维服务		
			2、与自治区政务服务平台对接情况		
			3、向相关部门提供、报送数据情况		
6	故障解决完成情况	10%	具备故障解决方案，并及时解决应急故障		
7	定期巡检完成情况	10%	1、部署应用的服务器每一个月至少完成一次巡检		
			2、巡检结束后需出具详细《巡检报告》，针对存在的问题进行整改，并出具《整改报告》		
8	应急预案制定执行情况	10%	根据项目情况及国家、自治区文件制定详细应急预案（应急故障发现机制、突发事件防范内容、应急故障处理预案、报告和总结等内容）。如遇突发情况，按照应急预案执行，并出具执行结果报告		
9	其他考核情况	10%	以提质增效，互联互通为原则，积极配合与自治区政务服务平台和相关部门系统对接，实现数据互联共享，高质量保障中心数据上报至自治区平台		

第四章 资格审查方法及标准

根据《政府采购法》、《政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律法规确定以下资格审查方法及标准。

一、资格审查方法

公开招标采购项目开标结束后，采购人依据法律、法规及招标文件的规定，对投标人的资格进行审查，以确定投标人资格是否合格，资格合格的投标文件进入评审环节。

二、资格审查标准

（一）资格证明文件审查

所递交的资格证明文件出现不符合下列情形之一或不足以证明其符合下列情形之一的，应视为资格审查不合格，并按照**无效投标处理**：

1. 应具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

1.1 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明（投标人根据自身情况提供对应的证明材料）：

1.1.1 法人

（1）**企业法人（包括合伙企业）**：提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；

（2）**事业单位法人**：提供有效的“事业单位法人证书”。

1.1.2 其他组织

（1）**非企业专业服务机构**：提供执业许可证等证明文件；

（2）**个体工商户**：提供有效的“个体工商户营业执照”。

（3）**法人的分支机构**：接受银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况法人的分支机构参加本项目政府采购；

1.1.3 自然人：提供有效的自然人身份证明。（仅限中国公民）

1.2 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（投标人根据自身情况提供对应的证明材料）：

1.2.1 财务状况报告

（1）**法人**：提供 2020 年度至开标日前经任意一年第三方审计的财务报告（完整的

财务报告，包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注），或其基本开户银行出具的资信证明；

- (2) **部分其他组织和自然人**：没有 2020 年度至开标日前任意一个月（或一年度）经第三方审计的财务报告的，可以提供银行出具的资信证明；
- (3) 投标人没有 2020 年度至开标日前任意一个月（或一年度）经第三方审计的财务报告和资信证明时，也可以提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。

1.2.2 依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料

(1) 法人

- a. 税务登记证（国税、地税或多证合一）；
- b. 参加政府采购活动前任意一个月内缴纳增值税、营业税和企业所得税的凭据；
- c. 社会保险登记证（或多证合一）；
- d. 参加政府采购活动前任意一个月内缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）。

(2) 其他组织和自然人

- a. 参加政府采购活动前任意一个月内缴纳税收的凭据；
- b. 参加政府采购活动前任意一个月内缴纳社会保险的凭据(专用收据或社会保险缴纳清单)。

(3) 依法免税或不需要缴纳社会保险资金的投标人

提供其依法免税或不需要缴纳社会保险资金的相关证明文件。

1.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料：

1.3.1 提供具备足够数量的设施设备的证明材料；

1.3.2 提供具备足够数量的技术人员的证明材料。

1.4 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明：

1.4.1 应严格按照附件格式提交“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的书面声明函”；

1.4.2 政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；

1.4.3 按照财政部《关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》的规定，各级人民政府财政部门依法对参加政府采购活动的供应商作出的禁止参加政府采购活

动等行政处罚决定在全国范围内生效。

1.5 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料：

1.5.1 国家对生产和销售相关产品或提供相关服务有专门法律、行政法规规定的，则必须提供取得国家有关主管部门行政许可的证明材料。

2. 应未被“信用中国”网站(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. 招标文件第一章“投标人资格要求”中有特殊要求的，投标人应提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明；

4. 不符合联合体投标相关规定和要求的；

5. 投标人认为需提供的其它相关资格证明材料；

6. 资格证明文件正本应为清晰影印件且加盖单位公章。

(二) 确定资格审查合格投标人

1. 资格审查小组按照本章“资格审查方法及标准”，对各投标人资格证明文件进行审查。资格审查小组依据对各投标人资格证明文件的审查结果，确定资格审查合格的投标人，并形成书面的资格审查报告。

2. 资格审查合格投标人不足3家的，不进行评标。

采购人已进行资格预审的，不再进行资格审查。未通过资格预审的投标人代理机构拒绝其投标。

投标人资格审查

序号	评审内容	评审合格标准	投标人名称		
1	营业执照等证明	(1) 投标人是企业的，应提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件加盖公章； (2) 投标人是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件加盖公章；			

2	法定代表人授权委托书（或机构负责人）	（1）原件，按招标文件规定的格式填写、签署和盖章； （2）附完整的法定代表人（机构负责人）身份证复印件、被授权人身份证复印件，均加盖公章；			
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	（1）提供会计师事务所出具的 2020 年度至开标日前任意一年财务审计报告复印件或银行在开标日前任意一个月内开具的资信证明或健全的财务会计制度； （2）复印件加盖投标人公章；			
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供了可充分满足履行合同所需设备和专业技术能力的承诺（格式自拟）			
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	（1）提供 2020 年度至开标日前任意一个月依法缴纳税收证明，证明材料可以是缴费的银行单据等复印件并加盖公章或免缴纳证明； （2）提供 2020 年度至开标日前任意一个月依法缴纳社保证明，证明材料可以是缴费的银行单据或社保机构开具的证明等复印件并加盖公章或免缴纳证明。			
6	投标人声明函	提供了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的书面声明； 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。除单一来源采购项目外，为采购项目提			

		供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动的书面声明。			
7	信用信息查询	投标人不得为“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投标人，不得为政府采购网（ 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投标人（以代理机构查询结果为准）。			
结论					

注：符合要求用“√”表示，不符合用“×”表示，结论为“合格”或“不合格”，有一项不符合要求，结论为不合格。

第五章 综合评分法

根据《政府采购法》、《政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律法规确定以下评标办法、程序及标准。

一、评标方法

本项目评标采用综合评分法，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、评标程序及标准

评标委员会按以下工作程序进行评标：符合性审查、澄清有关问题、综合比较和评价、确定中标候选人名单。

（一）符合性审查（通用）

投标文件符合性审查指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。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。
符合性审查出现下列情形之一的投标按照**无效投标处理**：

1. 投标人未通过资格审查的不得进入投标文件符合性审查；投标人未通过符合性审查的，不得进入投标文件的综合比较与评价。

2. 品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件，否则其投标将作为无效投标被拒绝。

2.1 如本项目使用最低评标价法，提供相同品牌产品的不同投标人以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件中评标办法规定的方式确定一个参加评标的投标人；未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

2.2 如本项目使用综合评分法，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，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中评标办法规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格；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。

3. 如一个分包内包含多种产品的，采购人或采购代理机构将在投标人须知前附表中载明核心产品，多家投标人提供的所有核心产品品牌均相同的，按第 18.3.2 条及相关法律法规处理。

4. 投标人所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购，具体优先采购办法见第五章评标方法和标准。如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品，投标人所投产品的品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件，否则其投标将作为无效投标被拒绝。

5. 投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。

6. 资格审查和符合性审查标准详见第五章评标方法和标准。

二、投标文件符合性审查

序号	评审内容	投标人名称		
1	按招标文件的规定提交投标保证金的；			
2	法定代表人（机构负责人）身份证明书原件（扫描件）；			
3	投标文件按招标文件的规定要求签署、盖章的；			

4	按规定的格式填写，没有内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；			
5	投标报价是否符合招标文件要求且未超出最高限价；			
6	投标有效期满足招标文件要求；			
7	符合招标文件中规定的其它实质性要求的；			
8	审核是否提供虚假证明、虚假资质、虚假业绩、授权；对提供虚假的予以否决。			
9	投标文件中未附有招标人不能接受的附加条件的；			
10	不属于法律、法规和招标文件中规定的其他无效投标情形的。			
	结论			

注：符合要求用“√”表示，不符合用“×”表示，结论为“合格”或“不合格”，有任一项不符合要求，结论为不合格。

（二）澄清有关问题

1. 评标期间，对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

2. 投标人应按照评标委员会要求的澄清内容在规定时间内做出澄清。投标文件报价出现前后不一致的，按照本节第3条规定进行修正，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。

3. 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.1 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准。

3.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

3.3 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 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。

3.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.6 修正后的报价按照本节第4条规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，按照无效投标处理。

4. 投标人的澄清、说明或者补正是其投标文件的有效组成部分。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

（三） 综合比较与评价

评标委员会应当按照本章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、服务评估，综合比较与评价。

1. 商务评议

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行评议，并依据本章“评审因素及评分标准”中的商务评议进行综合比较和评分。

2. 技术、服务评议

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行评议，并依据本章“评审因素及评分标准”中的技术、服务评议进行综合比较和评分。

3. 价格评议

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行价格评议（执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素），价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格（落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算）最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分计算详见本章“评审因素及评分标准”中的具体计算公式。

3.1 **报价合理性说明：**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，评标委员应当将其作为**无效投标处理**。

3.2 小型和微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除：

3.2.1 非专门面向中小企业的货物类采购项目，按招标文件中采购清单确定的货物，对小型和微型企业制造的货物价格给予 **10%** 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3.2.2 非专门面向中小企业的工程、服务类采购项目，投标人是小型和微型企业的价格给予 **10%** 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3.2.3 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 **40%及以上** 的，可给予联合体 **3%** 的价格扣除，不重复享受政策。

3.2.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

3.2.5 小型和微型企业应出具《声明函》（附件二、三）；监狱企业应提供由省级监狱局、戒毒局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位提供《声明函》（附件四）。

4. 相同品牌处理原则

4.1 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，由采购人确定或者采购人委托评标委员会以投票方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

4.2 非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定一个**核心产品**（采购清单中作“相同〈或同一〉品牌”实质性要求的产品，视为一个核心产品），并以“**核心产品**”在招标文件中标注。

5. 计分办法

5.1 代理采购机构对各评委的总分进行复核。各项统计结果均精确到小数点后两位。

5.2 各投标人的最终得分为评委所评定分数的算术平均值。

（四） 推荐中标候选人名单或确定中标人

1. 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、程序及标准，对投标文件进行评审。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。

2. 评标委员会依据评标结果，按各投标人的评审后得分由高到低的顺序向采购人推荐得分前三名的进入中标候选人名单，并形成书面的评标报告。

3. 中标候选人并列的，由采购人确定或者采购人委托评标委员会以投票方式确定中标人。

4. 评标委员会应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评标报告有异议的，应当在评标报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评标报告。

三、评审因素及评分标准

说明：投标人应在投标文件的“第二部分商务文件”、“第三部分技术、服务文件”中提供“1. 商务评议”、“2. 技术、服务评议”所有评分标准中要求提供的相关证明材料，

否则，将会导致对应的评审因素不得分。

本项目评分组成

序号	评标项目	分值	评分标准
1	报 价 部 分	10 分	基准价为合理低价，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。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格分值} \times 100$ 注： 1、对中型或小型或微型企业的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。2、联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 40%及以上的，可给予联合体 3%的价格扣除，不重复享受政策。3、评标过程中，不得去掉报价中最高报价和最低报价。
2	商 务 及 技 术 部 分	90 分	由政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台运维（24 分）； 12345 热线话务服务（46 分）； 政务服务大厅综窗服务（20 分）； 此项三部分得分组成，根据对各部分的响应得分，按比例计算。

自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维项目 评分表

序号	评审项目	分值	分值评分范围
1	用户需求书的响应程度及承诺	2	根据投标人对用户需求书的响应程度、额外承诺的保密性承诺、严谨性承诺、售后服务承诺等（参选单位应随方案附该项文件） 1）完全响应或优于用户需求书，详细、科学、合理，得 2 分； 2）基本响应用户需求书，一般、科学、合理，得 1 分； 3）无或其他，得 0 分。
2	特色服务	9	1、投标人免费升级改造 12345 政务服务热线、政务服务、公共资源交易三大平台功能或应用场景的，每提供一个得 3 分，最高得 9 分。

3	总体服务方案	6	投标人应提供项目总体服务方案，方案包括但不限于服务流程、具体项目的服务计划、服务准备和策划工作、实现手段等情况： 优：总体服务方案全面、合理、具体，得 5-6 分； 良：总体服务方案较全面、基本合理，得 3-4 分； 一般：总体服务方案不够全面、操作性不强，得 1-2 分 差：总体服务方案不合理，不具备可行性，得 0 分。
4	人员安排	3	根据投标人组建的项目工作人员组织配置情况： 优：人员配置、工作组织结构科学合理，岗位职责分工合理，得 3 分。 良：人员配置、工作组织结构基本合理、岗位职责分工基本合理，得 2 分。 一般：人员配置、工作组织结构不够完善、岗位职责分工不够合理，得 1 分。 不提供方案不得分。
5	应急方案	4	根据投标人提供的针对项目特点编制突发事件的应急预案处理方案情况： 优：方案全面、具体，应急措施合理：得 4 分； 良：方案较全面、完整，应急措施较合理：得 2-3 分； 一般：方案基本全面、完整，应急措施基本可行：得 1 分； 差：方案不全面、不具体，应急措施不合理：得 0 分； 不提供方案不得分。
	最终得分	24	

州 12345 政务服务便民热线话务服务评分表

序号	评审项目	分 值	评分标准
1	项目组织管理机构	2 分	有完善的人力资源管理体系，组织结构设计方案科学、合理、可行 具体为： 1. 项目负责人具有 2 年及以上语音（话务）平台等相关从业经验的，团队其他人员配置合理，分工明确，人员资质水平较高，经验丰富，完全满足项目要求得 2 分； 2. 项目负责人具有 2 年及以上语音（话务）平台等相关从业经验的，团队其他人员配置合理，部分人员经验不足或资质水平较低，基本满足项目要求得 1 分； 3. 项目负责人具有 2 年及以上语音（话务）平台等相关从业经验的，团队其他人员配置基本合理，人员整体水平相对较低，存在一定的实施难度得 0 分。 注：提供上述人员简历（需列明从业经验）、任职的外部证明材料（在

			本项目投标截止日之前三个月任意一个月的社会保险参保人员缴费证明或单位代缴个人所得税税单的复印件。
2	热线运营服务方案	10 分	对投标人提供热线运营服务方案进行综合评审。服务方案全面细致，有完善 12345 热线业务、话务管理保障体系，进行详尽描述，包括但不限于服务用语规范、现场管理规范、考勤考核管理、项目文化建设和提高员工稳定策略、派单、回访、督促、各类报表（日报、周报、月报、季报、半年报和年报）统计上报等，具体为： 1. 内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强的得 10 分； 2. 内容较合理可行，实施较规范，适用性较强的得 6 分； 3. 基本满足采购需求的得 4 分； 4. 不满足采购需求或不提供的得 0 分。
3	过渡时期保障方案	5	服务团队必须保持稳定，项目执行期间，所有服务人员的变更须按要求提前两周告知采购人并征得其同意，供应商提供项目衔接方案，确保在 10 天内完成项目交接，并确保项目平稳过渡，包括中标后跟原服务商的对接、项目履行结束后与新服务商的资料和数据等衔接工作方案： 1. 内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强的得 4 分； 2. 内容较合理可行，实施较规范，适用性较强的得 2 分； 3. 基本满足采购需求的得 1 分； 4. 不满足采购需求或不提供的得 0 分。

4	项目实施方案	6 分	投标人提供项目实施方案，包括但不限于有工作计划、实施计划等： 1. 投标人熟悉项目所有工作内容，提供的服务方案规范性及标准化程度高，内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强的得内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强的得 6 分； 2. 投标人基本能够完成项目所有工作内容，提供的服务方案规范性及标准化程度一般，内容较合理可行，实施较规范，适用性较强的得 4 分； 3. 提供的服务方案规范性及标准化程度，基本满足采购需求的得 2 分； 4. 不满足采购需求或不提供的得 0 分。
5	项目管理安全生产服务方案	5 分	投标人提供安全建设、人员安全、消防安全管理制度及教育培训等方案。具体为： 1. 内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强的得 5 分； 2. 内容较合理可行，实施较规范，适用性较强的得 3 分； 3. 基本满足采购需求的得 1 分； 4. 不满足采购需求或不提供的得 0 分。
6	团队管理方案	6 分	投标人提供团队管理方案，包括但不限于薪资体系、绩效考核、培训、流动管理、职业晋升等方案：1. 内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强的得 6 分； 2. 内容较合理可行，实施较规范，适用性较强的得 4 分； 3. 基本满足采购需求的得 2 分。 4. 不满足采购需求或不提供的得 0 分。
7	服务质量保证方案	6 分	投标人提供的 12345 热线业务、话务管理标准应参照相关国家标准，且高于行业平均标准， 投标人需提供为保证 12345 热线业务、话务管理服务质量所采取的措施，制定的专门的服务质量保障方案，包括但不限于：质检方法、质检内容、抽检比例、质检结果应用等，还需提供网络安全和信息安全保障方案，并说明相关措施的具体实施方式。 1. 内容全面完善，科学合理，针对性强，得 6 分； 2. 内容较全面完善，较科学合理，针对性较强，得 4 分；

			3. 内容基本完善，基本科学合理， 具备一定针对性，得 2 分； 4. 内容不够完善，不够科学合理，欠缺针对性， 得 0 分。
8	应急响应预案	6 分	投标人在包括但不限于自然灾害、公共卫生事件、个人事故类、安全防卫、设备故障处理、媒体采访公共危机处理等等突发公共事件和断网、断电等紧急情况下，准备全面完整、有针对性且科学合理的应急服务保障预案。 1. 内容科学合理，实施规范，服务标准高，符合采购需求及本地实际情况，适用性强的得 6 分； 2. 内容全面完善，科学合理，针对性强，得 4 分； 3. 内容较全面完善，较科学合理，针对性较强，得 2 分； 4. 内容基本完善，基本科学合理，具备一定针对性，得 1 分； 5. 内容不够完善，不够科学合理，欠缺针对性，得 0 分。
小计		46 分	

州政务服务大厅综窗服务评分表

序号	评审项目	分 值	评分标准
1	过渡时期保障方案	4	服务团队必须保持稳定，项目执行期间，所有服务人员的变更须按要求提前两周告知采购人并征得其同意，服务期内每月项目人员变更比例必须低于 20%（因项目过渡阶段，项目开始后前三个月合计更换人员比例可放宽至 40%） 1. 保障方案完善， 针对性，能够确保平稳过度。（得 3-4 分） 2. 保障方案一般，存在不平稳性。（得 0-2 分）
2	服务方案规范化及标准化程度	3	1. 投标人熟悉项目所有工作内容，提供的服务方案规范性及标准化程度很高：2-3 分； 2. 提供的服务方案规范性及标准化程度不能满足项目需求：0-1 分；

3	安全建设	2	安全建设、人员安全、消防安全管理制度及教育培训等方案，内容全面完善，科学合理，针对性强，得 2 分；内容不够完善，不够科学合理，欠缺针对性，得 0-1 分。
4	岗前培训	3	有专业培训团队及培训标准、培训计划情况等； 1、投标人提供系统、详尽的人员培训计划，培训计划科学合理，完全满足项目要求得 3 分； 2、培训计划不详尽，但基本满足项目要求的得 1-2 分； 3、无培训或培训内容不明确的不得分。 此项需提供企业培训计划。
5	服务质量保证方案	4	投标人制定的专门的服务质量保障方案，包括但不限于：抽查、暗访、服务评价等，并说明相关措施的具体实施方式。 1. 内容全面完善，总体服务方案有一定特点，科学合理，针对性强，得 4 分；内容基本完善，基本科学合理，具备一定针对性、服务方案比较合理，得 2-3 分；总体规划无特点，配套措施较差和服务方案较差，得 0 分；
6	应急响应预案	4	投标人在包括但不限于疫情、断网、断电等应急情况下，准备完整、有针对性且科学合理的服务保障预案。 1. 内容全面完善，科学合理，针对性强，得 3-4 分； 2. 内容不够完善，不够科学合理，欠缺针对性，得 1-2 分。
小计			20 分

第六章 合同书格式（参考）

（根据《政府采购法》和《合同法》相关规定，采购人和中标人之间的权利和义务，应当按照平等、自愿的原则以合同方式约定。此合同书仅作为签订正式合同时的参考，正式合同书应包括本参考格式之内容。）

合 同 书

项目名称:

合同编号:

签订日期:

签订合同地点:

本合同由（采购人）（以下简称“甲方”）与（中标人）（以下简称“乙方”）签订。
乙方以总金额万元人民币（用大写数字书写）向甲方提供如下货物（工程或服务）：

经双方协商，同意按下列条文执行：

1. 本合同甲、乙双方应遵守国家颁布的《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》，并各自履行应负的全部责任和义务。

2. 甲方保证按合同条款规定的时间和方式付给乙方到期应付的合同款，并承担应负的责任和义务。

3. 乙方保证按合同条款规定的内容和工期（服务期限）向甲方提供合格的货物（工程或服务），并承担应负的责任和义务。

4. 合同文件。下列文件为本合同不可分割的部分:

4.1 招标文件（项目编号： ）；

4.2 中标的投标文件;

4.3 合同书:

4.4 合同条款:

4.5 代理采购机构发出的中标通知书:

4.6 附件:

4.6.1 甲方在招标期间发布的所有补充通知;

4.6.2 乙方在投标期内补充的所有书面文件；

4.6.3 乙方在投标时随同投标文件一起递送的资料及附图；

4.6.4 在商洽本合同时，双方澄清、确认并共同签字的补充文件、技术协议。

5. 合同范围和条件。本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容相一致。

6. 货物（工程或服务）及数量。本合同所提供的货物（工程或服务）及数量详见招标文件的要求及乙方投标文件中的承诺。

7. 付款条件。本合同的付款条件按招标文件规定执行。

8. 合同金额。合同总金额见合同书，分项价格在乙方的投标报价表中有明确规定。

9. 工期和交货（服务）地点。本合同中货物（工程或服务）的工期、交货（服务）地点在招标文件中有明确规定。

10. 合同生效。本合同经甲、乙双方授权代表签字和加盖公章（或合同专用章）后生效。如招标申请公证的，合同需经公证机构公证后生效。

11. 合同的份数。本合同正本一式 份，甲方执 份，乙方执 份；副本一式 份，甲方执 份，乙方执 份。

12. 合同的失效。本合同在合同价款全部结清后失效。

甲 方：

乙 方：

单位名称（盖章）：

单位名称（盖章）：

单位地址：

单位地址：

法人代表授权人(签字)：

法人代表授权人(签字)：

联 系 人：

联 系 人：

电 话：

电 话：

传 真：

传 真：

邮政编码：

邮政编码：

开户银行：

开户银行：

帐 号：

帐 号：

税 号：

税 号：

第七章 投标文件格式（参考）

目 录

- 一、封面
- 二、资格证明文件组成（参考）
- 三、无重大违法记录声明函格式
- 四、交纳投标保证金的银行凭证
- 五、法定代表人授权书
- 六、投标书
- 七、开标一览表
- 八、投标报价明细表
- 九、中小微企业声明函
- 十、残疾人福利性单位声明函
- 十一、小型和微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位货物汇总表
- 十二、项目管理机构
- 十三、投标人类似项目业绩表
- 十四、符合性审查对照表
- 十五、商务要求响应、偏离说明表
- 十六、商务要求★号条款响应、偏离说明表
- 十七、商务评议对照表
- 十八、技术服务要求响应、偏离说明表
- 十九、技术服务要求★号条款响应、偏离说明表
- 二十、技术服务评议对照表
- 二十一、履约能力资质方面
- 二十二、履约能力近三年类似业绩

二十三、履约能力中售后服务能力

二十四、履约能力中培训保障能力

二十五、实施方案

二十六、产品参数响应情况

二十七、其他材料

一、投标文件封面

一、投标文件封面

1.1、封面

项目名称

项目编号

分包编号

博尔塔拉蒙古自治州政府采购

投标文件

供应商_____（供应商电子公章）

法定代表人_____（电子签章）

日期（年/月/日）_____

二、资格证明文件

2.1、资格证明文件组成（参考）

资格证明文件组成

由各投标人根据参考格式要求自行编写。目录清晰、内容详尽、易于理解和审查。具体内容应包括但不限于以下内容：

1. 资格证明文件目录（目录应涵盖下述所有资料，页码清晰以便查阅）；
2. 应具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：
 - 2.1 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明（投标人根据自身情况提供对应的证明材料）：
 - 2.1.1 法人
 - (1) **企业法人（包括合伙企业）**：提供工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；
 - (2) **事业单位法人**：提供有效的“事业单位法人证书”。
 - 2.1.2 其他组织
 - (1) **非企业专业服务机构**：提供执业许可证等证明文件；
 - (2) **个体工商户**：提供有效的“个体工商户、营业执照”。
 - 2.1.3 **自然人**：提供有效的自然人身份证明。（仅限中国公民）
 - 2.2 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（投标人根据自身情况提供对应的证明材料）：
 - 2.2.1 财务状况报告
 - (1) **法人**：提供经第三方审计的财务报告（完整的财务报告，包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注），或其基本开户银行出具的资信证明；
 - (2) **部分其他组织和自然人**：没有经第三方审计的财务报告的，可以提供银行出具的资信证明；
 - (3) 投标人没有经第三方审计的财务报告和资信证明时，也可以提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。
 - 2.2.2 依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料
 - (1) 法人

-
- a. 税务登记证（国税、地税或多证合一）；
 - b. 参加政府采购活动前一段时间内缴纳增值税、营业税和企业所得税的凭据；
 - c. 社会保险登记证（或多证合一）；
 - d. 参加政府采购活动前一段时间内缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）。

(2) 其他组织和自然人

- a. 参加政府采购活动前一段时间内缴纳税收的凭据；
- b. 参加政府采购活动前一段时间内缴纳社会保险的凭据(专用收据或社会保险缴纳清单)。

(3) 依法免税或不需要缴纳社会保险资金的投标人

提供其依法免税或不需要缴纳社会保险资金的相关证明文件。

2.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料：

- 2.3.1 提供具备足够数量的设施设备的证明材料；
- 2.3.2 提供具备足够数量的技术人员的证明材料。

2.4 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料：

2.4.1 国家对生产和销售相关产品或提供相关服务有专门法律、行政法规规定的，则必须提供取得国家有关主管部门行政许可的证明材料。

3. 未应未被“信用中国”网站(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”；

4. 招标文件第一章“投标人资格要求”中有特殊要求的，投标人应提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明；

5. 不符合联合体投标相关规定和要求的（适用于接受联合体投标的项目）；

6. 投标人认为需提供的其它相关资格证明材料。

说明：1、以上材料提供不实的，按照《政府采购法》有关提供虚假材料的规定给予处罚；

2、资格证明文件正本应为清晰影印件且加盖单位电子印章，否则按照**无效投标处理**。

2.2、无重大违法记录声明函格式

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的书面声明函

博州政府采购中心（采购代理机构）：

（投标人全称） 参加贵中心组织的 （项目名称） 项目(项目编号：)的
政府采购活动，根据招标文件的规定提交相关资格证明文件。本单位郑重声明如下：

1、参加本项目政府采购活动前三年内，本单位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（根据各地方、各部门明确的听证范围确定较大数额罚款的额度）等行政处罚；

2、参加本项目政府采购活动前三年内，本单位未受到过全国各级人民政府财政部门依法作出的禁止参加政府采购活动等行政处罚决定；

3、如上述声明内容不实，本单位自愿接受政府采购监管部门按照《政府采购法》关于提供虚假材料的规定给予处罚。

投标人： _____（电子签章）

日 期：

2.3、交纳投标保证金的银行凭证

博州政府采购中心（采购代理机构）：

（投标人全称） 参加贵方组织的项目（项目编号：）的政府采购活动。按招标文件的规定，已递交人民币（大写） 万元的投标保证金。

投 标 人	全 称			
	地 址			
	邮 编			
	联 系 人		联系电话	
	开 户 银 行			
	帐 号			

粘贴转帐、电汇或网上银行凭证（清晰影印件）

注：在交款凭证备注中说明项目编号及开标时间

说明：投标人应认真填写银行信息，与转帐或电汇银行凭证的相关信息一致，代理采购机构将依据此凭证信息查退投标保证金。

2.4、法定代表人授权书

博州政府采购中心（采购代理机构）：

兹授权 同志为我单位参加贵方组织的 项目（项目编号：_____）采购活动的投标人授权代表，全权代表我公司处理在项目采购活动中的一切事宜。代理期限从 2018 年 月 日起至 年 月 日止。

被授权代表无转委托权。

授权单位（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附：

投标人授权代表单位名称：

职务：

性别：

身份证号码：

电话：

粘贴被授权人身份证（清晰影印件）

三、商务文件

3.1、投标书

投 标 书

博州政府采购中心（采购代理机构）：

依据贵方（项目名称）招标的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人全称）提交投标文件正本_____份，副本_____份。

在此，我方宣布同意如下：

- （1）《开标一览表》中规定的应提交和交付的 _____（包号）货物（工程或服务）投标总价为_____（注明币种，并用大写和小写表述投标总价）；
- （2）按招标文件的约定履行合同责任和义务；
- （3）已详细审查全部招标文件，包括（修正或补充文件）（如果有的话），对此无异议；
- （4）投标有效期为自递交投标文件截止之日起，共_____个日历日；
- （5）提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料；
- （6）与投标有关的一切正式往来信函请寄：

投标人：（公章）

地 址：

电话/传真：

电子邮件：

投标人授权代表（签字）：

日 期：

开户银行：

帐号：

行号：

3.1、投标书

投 标 书

博州政府采购中心（采购代理机构）：

依据贵方（项目名称）招标的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人全称）提交投标文件正本_____份，副本_____份。

在此，我方宣布同意如下：

（1）《开标一览表》中规定的应提交和交付的 _____（包号）货物（工程或服务）投标总价为_____（注明币种，并用大写和小写表述投标总价）；

（2）按招标文件的约定履行合同责任和义务；

（3）已详细审查全部招标文件，包括（修正或补充文件）（如果有的话），对此无异议；

（4）投标有效期为自递交投标文件截止之日起，共_____个日历日；

（5）提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料；

（6）与投标有关的一切正式往来信函请寄：

投标人：

地 址：

电话/传真：

电子邮件：

投标人授权代表：

日 期：

开户银行：

帐号：

行号：

3.2.1、开标一览表

开标一览表（服务类）

供应商：

项目名称

项目编号：

分包编号：

项目	项目名称	分项名称	投标报价金额 (单位：元)	备注
投标 总报 价	自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维和 12345 热线话务服务及政务服务大厅综窗服务外包项目			
	本项分项报价，其中：1.	自治州政务服务、公共资源交易、12345 热线三大平台驻场运维服务		
	2.	自治州 12345 政务服务便民热线话务服务外包		
	3.	自治州政务服务大厅综窗服务外包		
	投标总报价	小写：_____元 大写：_____		
	项目工期/服务期限	(单位：_____日历天)		
	备注	_____		

开标一览表（货物类）

供应商：

项目名称

项目编号：

分包编号：

序号	名称	品牌、型号	数量	单价(元)	分项合计(元)
1					
...					
投标总报价		小写：_____万元 大写：_____			
项目工期/交货期 (服务期限)		(单位：_____日历天)			
质保期		(单位：_____年)			
备注		_____			

说明：1、所有价格均用人民币表示。

2、价格应按照招标文件第二章“投标人须知”中第 12 条的要求进行报价。

3、本表应加盖投标人公章，否则将按照无效投标处理。

投标人：_____（电子签章）

日 期：_____

3.3、投标报价明细表

供 应 商：

项目名称

项目编号：

分包编号：

序号	货物（工程或服务）名称	品牌型号规格	数量	制造商名称	单价	分项合计
1	货物 1					
2	货物 2					
3	货物 3					
4	货物 4					
5	货物 5					
...						
合 计						

说明：1、所有价格均用人民币表示，单位为元。

2、报价明细表合计应与《开标一览表》中的投标总报价一致。

3、未提供详细的货物（工程或服务）报价明细，导致的后果由投标人自行承担。

投标人：_____（电子签章）

日 期：_____

3.4、中小微企业声明函

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人：_____（电子签章）

日 期：_____

备注：1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、投标人为中小企业时需提供本声明函，并完整填写从业人员、营业收入、资产总额等内容，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

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。

供应商_____（电子签章）

日期：_____

备注：1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、投标人为中小企业时需提供本声明函，并完整填写从业人员、营业收入、资产总额等内容，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

3.5、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的采购文件编号为_____的_____项目采购活动提供本单位制造的服务或产品（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服务或产品（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务或产品）。

本单位在本次政府采购活动中提供的残疾人福利单位产品报价合计为人民币（大写）圆整（¥：_____）。

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。

（备注：1、供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。2、中标供应商为残疾人福利单位的，此声明函将随中标结果同时公告，接受社会监督）

投标人：_____（电子签章）_____

日 期：_____

（备注：投标人如未提供此声明函，价格将不做相应扣除，但投标不会被拒绝；如未如实声明，需承担相应法律责任。）

3.6、小型和微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位货物汇总表

供 应 商：

项目名称

项目编号：

分包编号：

序号	制造商名称	货物名称	规格型号	数量	单价	分项合计	投标文件对应的页码
1							
2							
3							
4							
5							
6							
...							
合计							

说明：1、所有价格均用人民币表示，单位为元。

3.7、项目管理机构

(1) 项目负责人、技术负责人简历表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

姓 名		性 别		年 龄	
职 务		职 称		学 历	
参加工作 时间		从事本行业 工作年限		个人专业资 质及证书	
个人简介					
类似项目经验					
项目单位	项目名称	项目内容	项目金额	项目时间	

说明：投标文件正本应附完整的相关证明材料清晰影印件，未按照要求详细完整填写此表，导致的后果由投标人自行承担。

(2) 项目班子成员情况表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	姓 名	专 业	年 龄	从事本行业 工作年限	在本项目中承 担的工作	个人专业资质 及证书
1						
2						
3						
4						
5						
6						
...						

说明：投标文件正本应附完整的相关证明材料清晰影印件，未按照要求详细完整填写此表，导致的后果由投标人自行承担。

3.8、投标人类似项目业绩表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

项目单位名称	
项目名称	
项目单位联系人姓名及联系方式	
项目金额	
项目负责人姓名	
项目时间	
项目内容	

说明：1、每个合同应单独附表，并附上相关证明材料，未按照要求详细完整填写此表，导致的后果由投标人自行承担。

2、项目内容请详细说明所承担的具体工作内容等。

3.9、符合性审查对照表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	招标文件符合性审查条款的序号及内容	投标响应内容对应简述	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			

说明：1、投标人应按招标文件第五章“评标方法、程序及标准”中“符合性审查”的条款逐项说明是否满足要求，如有偏离, 投标人应详细说明。未按照要求详细完整填写此表或仅注明“符合”、“满足”的，导致的后果由投标人自行承担。

3.10、商务要求响应、偏离说明表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	招标文件商务要求条款 的序号及内容	投标响应内容对应简述	偏离说明	投标文件对 应的页码
1				
2				
3				
4				
5				
6				
...				

说明：1、投标人应按招标文件第三章“项目技术、服务及商务要求”中“商务要求”条款逐项说明是否满足要求，如有偏离, 投标人应详细说明。未按照要求填写此表或仅注明“符合”、“满足”的，导致的后果由投标人自行承担。

3.11、商务要求★号条款响应、偏离说明表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	招标文件商务要求“★”号条款的序号及内容	投标响应内容对应简述	偏离说明	投标文件对应的页码
1				
2				
3				
4				
5				
6				
...				

说明：1、投标人应按招标文件第三章“项目技术、服务及商务要求”中商务要求“★”号条款进行逐项说明是否满足要求，如有偏离, 投标人应详细说明。未按照要求填写此表或仅注明“符合”、“满足”的，导致的后果由投标人自行承担。

3.12、商务评议对照表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	招标文件商务评分标准的 序号及内容	投标响应内容对应简述	偏离说明	投标文件 对应的页 码
1.1				
1.2				
1.3				
1.4				
1.5				
1.6				
...				

说明：1、投标人应按招标文件第五章“评标方法、程序及标准”中“商务评议”的评分标准逐项说明是否满足要求，如有偏离,投标人应详细说明。未按照要求填写此表或仅注明“符合”、“满足”的，导致的后果由投标人自行承担。

2、投标人提供的相关证明文件对应的页码填写到上表“投标文件对应的页码”中。未提供页码或内容页码完全不一致的，导致的后果由投标人自行承担。

四、技术、服务文件文件

4.1、技术服务要求响应、偏离说明表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	招标文件技术、服务要求条款的序号及内容	投标响应内容对应简述	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			

说明：1、投标人应按招标文件第三章“项目技术、服务及商务要求”中“技术、服务要求”条款逐项说明是否满足要求，如有偏离, 投标人应详细说明。未按照要求填写此表或仅注明“符合”、“满足”的，导致的后果由投标人自行承担。

4.2、技术服务要求★号条款响应、偏离说明表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	招标文件技术要求 “★” 号条款的序号及内容	投标响应内容对应简述	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			

说明：1、投标人应按招标文件第三章“项目技术、服务及商务要求”中技术、服务要求“★”号条款进行逐项说明是否满足要求，如有偏离, 投标人应详细说明。未按照要求填写此表或仅注明“符合”、“满足”的，导致的后果由投标人自行承担。

4.3、技术服务评议对照表

供 应 商：

项目编号：

分包编号：

序号	招标文件技术评分标准的序号 及内容	投标响应内容对应简述	偏离说明
2.1			
2.2			
2.3			
2.4			
2.5			
2.6			
...			

说明：1、投标人应按招标文件第五章“评标方法、程序及标准”中“技术、服务评议”的评分标准逐项说明是否满足要求，如有偏离, 投标人应详细说明。未按照要求填写此表或仅注明“符合”、“满足”的，导致的后果由投标人自行承担。