吐鲁番市12345政务服务便民热线基础能力建设项目

项目编号：TSGK2024-021

招标文件

采购人：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

采购代理机构：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

二〇二四年十月

目 录

第一部分　招标公告 1
第二部分　供应商须知 4
第三部分　项目说明 31
第四部分　评审方法 72
第五部分　政府采购合同 79
第六部分　投标文件格式 94

第一部分　招标公告

项目概况

吐鲁番市12345政务服务便民热线基础能力建设项目的潜在投标人应在政采云平台线上获取招标文件，并于2024年11月12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：TSGK2024-021

项目名称：吐鲁番市12345政务服务便民热线基础能力建设项目

采购方式：公开招标

预算金额（元）：3370100

最高限价（元）：3370100

采购需求：按照国家有关文件要求，结合吐鲁番市信息化建设现状和需求，本次项目主要建设吐鲁番市12345政务服务便民热线平台，同时购置软件配套所需的硬件设施。

标项名称:吐鲁番市12345政务服务便民热线基础能力建设项目

数量:1

预算金额（元）:3370100

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

本次项目主要建设12345政务服务便民热线平台,具体内容包括:受理审核系统、业务协同系统、知识库系统、督办考核系统、统计报表系统、后台管理系统、话务平台、互联网渠道、移动工作端APP、热线报表系统、热线数据和可视化平台等。通过信息化手段按照统一标准在热线中心和各成员单位之间形成业务协同效应,实现线上诉求受理和处理。同时在吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）六楼建设热线中心场地，具体包括综合布线系统、大屏显示系统、扩声系统、配套装修等。

合同履约期限：180天

本项目（否）接受联合体投标：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：**本项目预留采购项目预算总额的30%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%。**

3.本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2024年10月22日至2024年10月29日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台线上获取

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11月12日 10:30（北京时间）

投标地点：政采云平台

开标时间：2024年11月12日 10:30（北京时间）

开标地点：政采云平台

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.本项目实行网上投标，采用电子投标文件；

2.各供应商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(符合国密标准) 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。有意向参与电子开评标的供应商，可通过新疆政府采购网-办理指南—供应商—CA证书办理操作指南-进入CA办理界面，按需选择办理任意一家CA厂商的数字证书。

3.供应商在完成政采云电子交易客户端下载、安装后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件的制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。客户端请至新政府采购网(http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/)下载专区

查看，如遇问题可拨打政采云客户服务热线95763进行咨询。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的(如:浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密CA与解密CA不一致等)，代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标:

4.供应商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”,投标截止时间以后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收;

5.供应商在开标前须提前配置好电脑浏览器(建议使用360浏览器或谷歌浏览器),开标时登录政采云平台，在“项目采购-开标评标”功能中，使用制作加密电子投标文件的CA锁进行解密及报价确认。本项目投标文件的解密时间定为30分钟内,若供应商在规定时间内因自身原因导致无法正常解密,后果由供应商自行承担;

6.供应商登录政采云平台，在开标时间后30分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为无效投标。解密与加密投标文件须使用同一个CA。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名 称：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

地 址：吐鲁番市高昌区丝绸大道4100号

联系方式：0995-8186806

2.采购代理机构信息

名 称：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

地 址：吐鲁番市高昌区丝绸大道4100号

联系方式：0995-8520797

3.项目联系方式

项目联系人：迪力木拉提

电 话：0995-8520797

第二部分　供应商须知

供应商须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	吐鲁番市12345政务服务便民热线基础能力建设项目
2	采购人	名称：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心） 地址：吐鲁番市高昌区丝绸大道4100号 联系人：麦麦提 联系电话：0995-8186806
3	采购代理机构	名称：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心） 地址：吐鲁番市高昌区丝绸大道4100号 联系人：迪力木拉提 联系电话：0995-8520797
4	采购内容	按照国家有关文件要求，结合吐鲁番市信息化建设现状和需求，本次项目主要建设12345政务服务便民热线平台，具体内容包括：受理审核系统、业务协同系统、知识库系统、督办考核系统、统计报表系统、后台管理系统、话务平台、互联网渠道、移动工作端APP、热线报表系统、热线数据和可视化平台等。通过信息化手段按照统一标准在热线中心和各成员单位之间形成业务协同效应，实现线上诉求受理和处理。同时在吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）六楼建设热线中心场地，具体包括综合布线系统、大屏显示系统、扩声系统、配套装修等。
5	合同履约期限	180天

6	**服务质量目标**		满足采购需求所要求的内容
7	**服务地点**		吐鲁番市（吐鲁番市高昌区丝绸大道 4100）
8	**供应商资格要求**		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：**本项目预留采购项目预算总额的 30%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%。** 3.本项目的特定资格要求：无
9	**响应报价的范围**		含税全包价。
10	**投标文件的组成部分**	**封面**	投标文件封面；
		资格审查材料	☆（1）营业执照； ☆（2）法定代表人身份证明及授权委托书（需将法人与委托代理人身份证复印在一起）； ☆（3）投标保证金凭证； ☆（4）中小企业声明函；提供分包意向协议，承担中小企业份额单位的中小企业声明函。 ☆（5）供应商认为有必要提供的声明及文件资料 1）具有独立承担民事责任的能力（提供有效的营业执照）； 2）有良好的企业信誉和健全的财务会计制度（提供 2023 年度的财务报表或银行资信证明）； 3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。 4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2024 年 1 月至今税务机关出具的税收完税证明及中国社会保险出具的带二维码可查验的社保证明（至少提供 1 个月证明材料）； 5）参加政府采购活动近三年内（2021 年 10 月-至今），在经营活动中没有重大违法记录（提供书面声明）； ☆（6）不参与围标串标承诺书 ☆（7）政府采购诚信承诺书

			注：本项目为电子不见面开标，供应商上传至投标文件中的资料均为原件的扫描件。
		价格文件	☆（1）投标函； ☆（2）开标一览表； ☆（3）投标报价明细表； （4）供应商认为有必要提供的声明及文件资料； 注：本项目为电子不见面开标，供应商上传至投标文件中的资料均为原件的扫描件。
		商务技术文件	商务条款偏离说明表；技术条款偏离说明表；管理体系认证；供应商业绩；供应商项目团队；供应商资质；供应商荣誉；技术文件；
11	**是否允许联合体投标**		☐是。 应满足要求：_____/_____ ☑否。
12	**是否允许供应商将项目非主体、非关键性工作交由他人完成**		☑否。 ☐是。成交供应商按照合同约定或者经采购人同意，可以将项目非主体、非关键性工作分包交由他人完成。此时，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。 分包内容要求：_____/_____ 分包金额要求：_____/_____ 接受分包的第三人资质要求：_____/_____
13	**踏勘现场**		☑不组织 ☐统一组织
14	**投标有效期**		自投标截止之日起 90 日历天。
15	**投标截止时间（开标时间）**		截止时间：2024 年 11 月 12 日 10:30（北京时间）

16	**供应商在投标截止时间前提交的文件**	投标文件
17	**投标文件份数**	1.本项目实行电子招投标，投标单位不用现场投标，按规定时间上传电子投标书即可。（投标结束后中标供应商在5天内将纸质版投标文件（壹正壹副，须与电子版投标文件内容一致），递交至吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）6楼609室，联系电话：0995-8520797。 2.封面设置。投标文件封面设置包括：投标文件、项目名称、项目编号、供应商全称和投标文件完成时间。供应商全称填写“×××公司”。 3.投标文件内容。供应商应按照采购文件的要求编写投标文件；对采购文件要求填写的表格或者资料不得缺少或者留空，投标文件不得加行、涂改、插字或者删除。 4.投标文件正文用白色A4复印纸打印，并编制目录，目录、内容标注连续页码，页码从目录编起，标注于页面底部居中位置；产品彩页、图纸、图片等非文本形式的内容，可以不标注页码，应将这些材料放置在技术文件中，折叠成A4纸面大小，左、下侧对齐，左侧胶装成册。
18	**投标文件签署和盖章**	1.采购文件要求供应商法定代表人或者被授权代表签字处，均须本人用黑色签字笔签署（包括姓和名），不得由他人代签，并逐页加盖单位公章。 2.被授权代表人签字的，投标文件应附法人授权委托书。 3.供应商在投标文件以及相关书面文件中的单位盖章（包括印章、公章等）均指与供应商名称全称相一致的标准公章，不得使用其他形式（如带有“专用章”、“合同章”、“财务章”、“业务章”等）的印章。
19	**投标文件密封和标**	本项目实行不见面电子招投标，投标单位不用现场投标，按规

	记	定时间上传电子投标书即可。
20	**开标时间及地点**	截止时间：2024 年 11 月 12 日 10:30（北京时间） 提交投标文件地点:政采云平台（www.zcygov.com）
21	**评标委员会的组成**	评标委员共5人，其中： 采购人代表1人，评审专家4人。
22	**投标保证金**	一、投标保证金金额 保证金递交截止时间：2024 年 11 月 12 日 10:30(北京时间) 二、投标保证金形式：电汇、转账，保函（银行、保险、担保公司） 投标保证金数额： 标项：50000 元整（大写：伍万元整） 开标前交至采购代理机构指定账户。 保证金收款人:吐鲁番市行政服务中心(市公共资源交易中心) 账户号码：9558833005000013938 开户银行：中国工商银行股份有限公司吐鲁番地区分行 银行行号：102883000022 投标人必须在缴款凭证备注栏写明“项目名称-投标保证金”以便查询。投标保证金必须在 2024 年 11 月 12 日 10:30 之前支付，逾期则视为自动放弃投标。（上述账号只接受以投标人名义的电汇或转账,不接受以个人名义及其他款项的电汇或转账）。 三、投标保证金还可以采用电子保函形式按以下要求办理： （1）电子保函按照“一标项一保函”的原则。 （2）电子保函须在投标截止时间前办理完成。 （3）保函的有效期不得少于本项目投标有效期。 （4）投标人以电子保函形式缴纳投标保证金的，应通过“新

		疆政府采购网电子保函”的模块申请购买。 电子担保凭证需作为电子投标文件组成部分在递交投标文件时一并提交。（备注：如采用电子保函形式缴纳的，可在投标截止之日前通过“投标人工作台金融服务”中在线查看电子保函是否生效。若有任何问题，可以联系政采云金融服务专属客服。
23	**节能、环保政府采购政策**	严格执行《财政部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）、关于印发节能产品政府采购品目清单的通知（财库〔2019〕19号）、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）、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），本次采购产品类别属于政府强制采购产品类别的，应当按照要求提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品或环境标志产品认证证书，否则投标文件无效；属于政府优先采购产品类别的，应当按照要求提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品或环境标志产品认证证书，否则不予认定。
24	**中小企业扶持政策**	关于中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业扶持政策落实的规定：本项目按照《新疆维吾尔自治区政府采购促进中小企业发展管理实施办法》（新财规〔2021〕6号） 1.中小企业报价的价格扣除 （1）**本项目预留采购项目预算总额的30%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）供应商需按照采购文件的要求提供《中小企业声明函》，详见第六章“投标文件格式”。 （3）企业标准请参照《关于印发中小企业划型标准规定的通

		知》（工信部联企业[2011]300 号）文件规定自行填写。属于软件和信息技术服务业。 2.残疾人福利性单位报价的价格扣除 （1）本项目对残疾人福利性单位视同小型、微型企业。 （2）残疾人福利性单位需按照采购文件的要求提供《残疾人福利性单位声明函》。 （3）残疾人福利性单位标准请参照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）。 3.监狱和戒毒企业报价的价格扣除 （1）本项目对监狱和戒毒企业（简称监狱企业）视同小型、微型企业。 （2）监狱企业参加政府采购活动时，需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。供应商如不提供上述证明文件，价格将不做相应扣除。 （3）监狱企业标准请参照《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）。 4.残疾人福利单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
25	**标前准备**	1.本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。 2.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。 3.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。
26	**投标文件解密时间**	供应商应当在投标文件提交截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”。投标文件提交截止时间以后上传提交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。投标文件开启时间后 30 分钟内（2024 年 11 月 12 日 10:30-11:00 前）供应商可以登录“政采云”平台，用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为投标文件撤回。
27	**技术部分是否采用“暗标”评审方式**	☑ 否 ☐ 是
28	**评审方法**	☑ 资格后审　　☐资格预审 ☑ 综合评分法　　☐最低评标价法 注： 1.最低评标价法，是指以价格为主要因素确定中标供应商的评标方法，即在全部满足采购文件实质性要求前提下，依据统一的价格要素评定最低报价，以提出最低报价的供应商作为中标候选供应商或者中标供应商的评标方法。投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，技术指标较优的一方为成交供应商。 2.综合评分法是指在最大限度地满足采购文件实质性要求前提下，按照采购文件中规定的评分细则评审后，以评标最终最高得分的供应商作为成交供应商的评标方法。每一供应商的最终得分为所有评委评分的算术平均值得分相同的，报价较低的一方为成交供应商。得分且投标报价相同的，技术指标较优的一方为成交供应商。

29	**履约保证金**	□不需要 ☑需要 履约保证金的金额：中标合同金额的8%（履约保证金以支票、汇票、本票、金融机构、担保机构出具的保函等形式支付至采购人指定账户或保函形式） 交纳时间：签订合同同时。
30	**代理服务费**	无
31	**监督**	本次采购活动以及相关当事人应当接受当地监督管理部门依法实施的监督。
32	**项目预算**	预算金额：3370100元 最高限价：3370100元
33	**其他**	1.各供应商按照本采购文件的规定制作投标文件并报价，投标文件均必须满足本采购文件规定的份数与制作等要求，否则将导致投标被拒绝。 2.推荐供应商家数：叁家 3.核心产品：12345政务服务便民热线平台、话务平台、大屏显示系统
34	采购人补充的其他内容	
1	**供应商在开标时需携带的验资文件**	1.参与“不见面”开标的供应商应当按照规定使用CA数字证书及电子签章。各方主体在系统中的所有操作均具有法律效力，并承担法律责任。 2.供应商参加“不见面”开标项目，应通过政采云平台“不见面”系统严格按采购文件模板要求制作，在投标截止时间前完成经过CA数字证书电子签章并加密的交易文件上传至平台指定位置（加密和解密须用同一数字证书）。 3.供应商应在解密指令发出后采购文件规定时间内完成解密，供应商未按规定完成解密，视为放弃投标。 4.递交投标保证金后不参加投标的，应提供弃标函（书面加盖

		单位公章）至采购代理机构用于保证金退还，可发扫描件至代理机构邮箱，邮箱可于项目负责人联系获取。 5.如对本采购文件有任何疑问或要求澄清,请按本采购文件的规定提出，否则视同接受采购文件的要求。 6.本项目实行电子招投标，投标单位不用现场投标，按规定时间上传电子投标书即可。 注：投标结束后投标供应商在5天内将纸质版投标文件（壹正壹副）须与电子版投标文件内容一致，纸质投标文件需留存备案将一律不予退还。递交至吐鲁番市高昌区丝绸大道4100号吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）六楼609室，联系电话：0995-8520797
2	**定义**	书面形式：包括文字的打印或扫描件、传真、信函、电传、电报、电子邮件、相关网站发布的公告等可以有形地表现所载内容的形式。
注意事项	1.采购人保留事后追溯权，若投标单位提供虚假材料，采购人将取消其中标资格，并承担由此带来的损失及法律责任。	

注：1.本表中加☆项目若有缺失或无效，将导致投标无效且不允许在开标后补正；

2.本表内容与采购文件其它内容不一致的，应当以本表内容为准。

3.本表中“☑”标示选择使用该项，“□”标示不选择使用该项。

供应商须知正文部分

一．总则

1.说明

1.1 本采购文件适用于本次招标采购项目的招标投标。

2.定义

2.1“采购人”名称见本采购文件第二部分“供应商须知前附表”。

2.2“采购代理机构”名称见本采购文件第二部分“供应商须知前附表”。

2.3“服务”指采购文件第三部分所述供应商应该履行的承诺和义务。

2.4“潜在供应商”指符合采购文件各项规定的供应商。

2.5“供应商”指符合采购文件规定并参加投标的供应商。

2.6“供应商公章”在投标文件中指与供应商标准公章一致的供应商电子签章。

3.合格供应商的条件

3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本文件各项规定的国内法人、其他组织或自然人均可参加投标。

3.2 遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件；

（7）具有本采购文件第二部分“供应商须知前附表”中第 9 项规定的资格条件。

3.3 供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加同一包（标段）或者不分包（标段）的同一项目投标：

3.3.1 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人；

3.3.2 母公司、全资子公司及其控股公司；

3.3.3 参加投标的其他组织之间存在特殊的利害关系的；

3.3.4 法律和行政法规规定的其他情形。

3.4 供应商须持有《法定代表人授权委托书》。

3.5 供应商按时足额交纳投标保证金。

3.6 供应商不得与采购人、采购代理机构等有利害关系。

4.投标费用

4.1 供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。

5.纪律

5.1 供应商的投标行为应遵守中国的有关法律、法规和规章。

5.2 供应商不得相互串通投标报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

5.2.1 有下列情形之一的，属于供应商相互串通投标：

5.2.1.1 供应商之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

5.2.1.2 供应商之间约定成交供应商；

5.2.1.3 供应商之间约定部分供应商放弃投标或者中标；

5.2.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同投标；

5.2.1.5 供应商之间为谋取中标或者排斥特定供应商而采取的其他联合行动。

5.2.2 有下列情形之一的，视为供应商相互串通投标：

5.2.2.1 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

5.2.2.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜，或制作电子投标文件的文件制作机器码（mac 地址）一致，或制作电子投标文件的文件创建标识码一致；

5.2.2.3 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员为同一人；

5.2.2.4 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5.2.2.5 不同供应商的投标文件相互混装；

5.2.2.6 不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

6.通知

6.1 对与本项目有关的通知，采购代理机构将在新疆政府采购网发布变更公告及/或答疑文件的形式，发布即视为潜在供应商已收悉，供应商未查看变更公告，采购代理机构不因此承担任何责任，有关的招标活动可以继续有效地进行。

二．采购文件

7.采购文件组成

7.1 采购文件由采购文件目录所列内容组成。

8.踏勘现场

8.1 本项目是否统一组织供应商踏勘现场见采购文件第二部分“供应商须知前附表”中第 13 项的规定。无论是否统一组织，供应商应对供货现场和周围环境进行勘察，以获取编制投标文件所需的资料。

8.2 踏勘现场所发生的费用由供应商自行承担。采购人向供应商提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使供应商利用的资料。采购人对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。供应商未到供货现场实地踏勘的，中标后签订合同时和履约过程中，不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加合同价款或索赔的要求。

8.3 除非有特殊要求，采购文件不单独提供供货使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

8.4 除采购人原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

9.知识产权

9.1 供应商须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如供应商不拥有相应的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购人损失的，供应商须承担全部赔偿责任。

9.2 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，须在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商须提供开发接口和开发手册等技术文档。

10.答疑及采购文件的澄清和修改

10.1 供应商如果对采购文件有疑问或要求进行澄清的，应按照采购文件第二部分“供应商须知前附表”第 14 项规定向采购代理机构提出。提出后，请供应商及时通过交易平台“答疑文件下载”栏目查看答疑文件或澄清文件。必要时，采购代理机构将组织相关专家召开答疑会，如召开，答疑会安排另行通知。

供应商在规定的时间内未对采购文件提出疑问或要求澄清的，采购代理机构将视其为同意，对在“答疑接受时间”后就采购文件内容提出的疑问及澄清要求将不予受理。

10.2 无论出于何种原因，采购代理机构主动或出于解答供应商疑问对已发出的采购文件进行必要澄清或修改的，应当在采购文件要求提交投标文件截止时间 15 日前，以当面交接、邮寄、传真或电子邮件、网站披露等其中至少一种方式，向潜在供应商发出澄清、修改的补充文件。需要为此调整投标文件提交截止时间的，应当重新确定，并就变更后的投标截止时间重新发出通知。

特殊情况下，采购代理机构发布澄清、修改文件后，征得供应商同意，可不改变投标截止时间和开标时间。

10.3 采购代理机构一旦对采购文件作出了澄清、修改，即刻发生效力，采购代理机构有关的补充文件，将作为采购文件的组成部分，对所有现实的或潜在的供应商均具有约束力，而无论是否已经实际收到上述文件。同时，采购代理机构和供应商的权利及义务将受到新的截止期的约束。

10.4 采购代理机构对采购文件作出的澄清、修改在政采云平台进行披露，请供应商及时关注并获取相关资料。因登记有误、线路故障或其它任何意外情形，导致供应商未及时获取的，采购代理机构不因此承担任何责任，且有关的招标活动继续有效地进行。当采购文件的澄清、修改及进行其他答复等就同一内容的表述不一致时，以最后发布的内容为准。

上述澄清、修改在交易平台上发布的同时，交易平台将通过第三方短信群发方式提醒供应商进行查询。此短信仅系友情提示，并不具有任何约束性和必要性，采购代理机构不承担供应商未收到短信而引起的一切后果和法律责任。

10.5 澄清、修改文件发出后，供应商必须使用最新的答疑、澄清文件制作电子投

标文件，否则将无法完成上传。

三．投标文件

11.投标文件的语言及计量单位

11.1 供应商提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及供应商与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

11.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件并加盖供应商公章。必要时评标委员会可以要求供应商提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。原版为外文的证书类、证明类文件，与供应商名称或其他实际情况不符的，供应商应当提供相关证明文件。

11.3 除非采购文件另有规定，投标文件所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

11.4 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求供应商限期提供相应文件或决定对其投标予以拒绝。

11.5 电报、电话、传真形式的投标概不接受。供应商的投标文件一律不予退还。

12.投标文件组成及编制

12.1 投标文件分为资格审查资料、价格文件、商务资信文件、技术文件。

商务资信文件指供应商提交的证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件。技术文件指供应商提交的能够证明其提供的货物及服务符合采购文件规定的文件。本次招标，供应商须按采购文件第二部分“供应商须知前附表”中第 10 项规定提交资格审查资料、价格文件、商务文件、技术文件，其中加☆项目若有缺失或无效，将导致投标被拒绝且不允许在开标后补正。

12.2 供应商递交的投标文件及相关要求按照采购文件第二部分“供应商须知前附表”中第 18、19 项的规定。

12.2.1 电子投标文件的编制

12.2.1.1 电子投标文件使用政采云平台提供的投标文件制作工具以及采购文件要求进行制作编制。投标文件制作时，不同内容按标签提示制作导入，按照采购文件中明确的投标文件目录和格式进行编制，保证目录清晰、内容完整。

12.2.1.2 电子投标文件须使用供应商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。

12.2.1.3 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，若投标文件与采购文件要求不一致，其内容影响中标结果时，责任由供应商自行承担。供应商递交的电子投标文件因供应商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。

12.2.1.4 电子投标文件制作工具在生成加密投标文件时，同时生成非加密投标文件一份。未加密的电子投标文件由供应商使用光盘制作（供应商须保证启用光盘时能正常读取）。

13.投标报价

13.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买货物及其运送、安装、调试、验收、保险和相关服务等的费用和所需缴纳的所有价格、税、费。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由供应商自行承担。

13.2 供应商投报多包的，须对每包分别制作投标文件并报价。

13.3 除非采购文件另有规定，不接受可选择或可调整的投标方案和报价，任何有选择的或可调整的投标方案和报价将被视为非响应性投标而被拒绝。

13.4 供应商须严格按照报价明细表规定的内容填写货物单价以及其他事项。

13.5 供应商对投标报价若有说明应在投标文件中显著处注明。

除政策性文件规定以外，供应商所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

13.6 对于有配件、耗材、选件、备件和特殊工具的货物，还应填报投标货物配件、耗材、选件表和备件及特殊工具清单，注明品牌、型号、产地、功能、单价、批量折扣等内容，该表格格式由供应商自行设计。供应商按照上述要求分类报价，其目的是便于评标，但在任何情况下并不限制采购人以其他条款签订合同的权利。

13.8 最低报价不能作为中标的保证。

14.投标有效期

14.1 本项目的投标有效期按照采购文件第二部分“供应商须知前附表中”中第 15 项的规定。投标有效期自开标之日起计算，短于规定期限的投标将按无效投标处理。

14.2 在特殊情况下，采购代理机构可与供应商协商延长投标有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。此时，规定的投标保证金的有效期也相应延长。供应商可以拒绝接受延期要求而不会被没收保证金。同意延长有效期的供应商除按照采购代理机构要求修改投标有效期外，不能修改投标文件的其他内容。

15.投标内容填写说明

15.1 供应商应详细阅读采购文件的全部内容。投标文件须对采购文件中的内容作出实质性和完整的响应，如果投标文件填报的内容不详，或没有提供采购文件中所要求的全部资料及数据，将可能导致投标被拒绝。

15.2 投标文件须严格按照采购文件第六部分规定的格式提交，并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项，应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，其责任由供应商承担。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

15.3 开标一览表为在开标仪式上唱标的内容，要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

15.4 供应商须注意：为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求供应商应本着诚信精神，在本次投标文件的偏离表中，均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若供应商对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。任何情况下，对于供应商没有在偏离表中明确、清楚地披露的事项，包括可能属于被供应商在偏离表中遗漏披露的事项，一旦在评审中被发现存在偏离或被认定为属于偏离，则评标委员会有权视具体情形评审时予以处理，乃至对该投标予以拒绝。

15.5 供应商必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构或评标委员会对其中任何资料进一步审查的要求。

15.6 供应商在投标文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的文件中的单位盖章、印章、公章等处均指与当事人全称相一致的电子签章或标准公章，不得使用其他

形式（如带有“专用章”等字样的印章）。不符合本条规定的按无效投标处理。

四．投标保证金

16.投标保证金

16.1 供应商应按照采购文件第二部分“供应商须知前附表”中第 22 项的规定交纳。投标保证金须于到账截止时间前到账，并经采购代理机构确认。

16.2 采购代理机构不接收以现金等其他形式递交的投标保证金。未按要求提交投标保证金的，将被视为无效投标。

16.3 未中标的供应商的投标保证金在中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还；成交供应商的投标保证金将在交纳履约保证金并于合同生效后 5 个工作日内退还。

16.4 投标保证金退还一律采用网上银行转账方式退还至供应商的汇款账户，资金原路返回。

五．投标文件的递交

17.投标文件的密封和标记

17.1 供应商应通过电子投标文件制作工具严格按采购文件要求制作投标文件，在投标截止时间前完成上传经过数字证书电子签章并加密的投标文件（加密和解密须用同一把数字证书）。供应商在投标截止时间前，可以对其所递交的投标文件进行修改并重新上传，但以投标截止时间前最后一次上传的投标文件为有效投标文件。

投标截止时间以政采云交易平台显示的时间为准，逾期系统将自动关闭，未完成上传的投标文件视为逾期送达，将被拒绝。

17.2 未加密的电子投标文件光盘应封装在信封中。封口处加盖供应商公章，封皮上注明项目编号、包号、项目名称、供应商名称，并注明“未加密的电子投标文件”字样。

供应商认为有必要提交的其他资料请于投标截止时间前一并提交。

17.3 如果供应商未按上述要求密封及加写标记，采购代理机构对投标文件的误投和提前启封概不负责。对由此造成提前开封的投标文件，采购代理机构有权予以拒绝，并退回供应商。

17.4 是否采用不见面开标方式详见供应商须知前附表，本项目采用不见面开标，开标时无需提供电子投标文件 U 盘、纸质投标文件。

18.投标文件的递交

18.1 供应商应当在采购文件要求提交投标文件的截止时间前网上投标。

18.2 在采购文件要求提交投标文件的截止时间之后送达的投标文件，为无效投标文件，采购代理机构将拒绝接收。

18.3 是否采用不见面开标详见供应商须知前附表，本项目采用不见面开标，只需将加密电子投标文件在投标截止时间前通过政采云交易平台上传完成。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。逾期上传的或者未上传到平台的投标文件，采购人不予受理。

19.投标文件的修改和撤回

19.1 供应商在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但这种修改和撤回，必须在规定的投标截止时间前。在投标截止时间后，供应商不得要求修改或撤回其投标文件。

六．开标

20.开标

采用不见面开标方式

采购人在规定的投标截止时间（开标时间）和供应商须知前附表规定的地点开标。供应商的法定代表人或其委托代理人无需到达开标现场，仅需在任意地点通过政采云平台不见面开标系统，使用 CA 密钥完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。

法定代表人或法定代表人授权委托人参与远程交互，中途不得更换，在废标、澄清、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，供应商一端参与交互的人员将均被视为是供应商的授权委托人或法人代表，供应商不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口推脱，供应商自行承担随意更换人员所导致的一切后果。

七．评标步骤和要求

21.组建评标委员会

21.1 采购代理机构根据有关法律法规和本采购文件的规定，结合招标项目的特点组建评标委员会，对投标文件进行评估和比较。评标委员会由 5 人组成，其中经济、技术等方面的专家不少于三分之二。

21.2 采购人不得以专家身份参与评标。

22.资格审查

22.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对供应商的资格进行审查。合格供应商不足 3 家的，不得评标。

23.初步评审

23.1 评标委员会审查投标文件是否符合采购文件的基本要求：内容是否完整、资格证明文件是否合格、文件签署是否齐全、有无计算错误等。

23.2 评标委员会审查投标文件是否实质上响应采购文件的要求。

（1）实质上响应的投标是指与采购文件上的条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留，否则将视为无效投标。

（2）重大偏离或保留系指投标货物的质量、数量和交付日期等明显不能满足采购文件的要求，或者实质上与采购文件不一致，纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。包括但不限于：

采购文件第二部分“供应商须知前附表”第 10 条“投标文件组成”部分中，带“☆”号部分的证明文件不全或无效的；

投标文件未按采购文件的规定签章的；

未按投标文件份数要求提交投标文件的；

采购文件带“☆”号部分任意一款不满足要求的；

报价超过项目预算或经评标委员会认定低于成本的；

投标有效期不足的；

联合体投标文件未附联合体投标协议书的；

不符合采购文件中有关分包规定的；

有串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；

供应商递交的电子投标文件（加密电子投标文件）无法满足正常开标、评标使用功能的；

供应商名称或组织结构与领取采购文件时不一致且无有效变更证明的；

不符合采购文件中规定的其他实质性要求。

23.3 投标文件的细微偏差是指在实质上响应采购文件要求，但在个别地方存在漏

项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整，不会对其他供应商造成不公正的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。

23.4 初步评审中，对明显的文字和计算错误按下述原则处理，若出现相互矛盾之处，应以排列在先的原则为准优先处理：

（1）投标文件中的开标一览表与明细表内容不一致的，以开标一览表为准。

（2）如果以文字表示的数据与数字表示的有差别，以文字为准修正数字。如果大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）如果单价乘以数量不等于总价，以单价为准修正总价，但单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。如果明细价格相加不等于汇总价格，以明细价格为准。

（4）调整后的数据对供应商具有约束力，供应商不同意以上修正，其投标将被拒绝。

23.5 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据其他外来证明。

24.投标的澄清

24.1 评标委员会有权要求供应商对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等内容作必要的澄清、说明或者补正。该要求应当采用书面形式，并由评标委员会成员签字。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明或者补正。

24.2 供应商必须按照评标委员会通知的内容和时间做出书面答复，该答复经法定代表人或授权代理人的签字认可，将作为投标文件内容的一部分。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。供应商拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的，评标委员会可拒绝该投标。

24.3 如评标委员会一致认为某个供应商的报价明显不合理，有降低质量、不能诚信履行的可能时，评标委员会有权决定是否通知供应商限期进行书面解释或提供相关证明材料。若已要求，而该供应商在规定期限内未做出解释、作出的解释不合理或不能提供证明材料的，经评标委员会取得一致意见后，可拒绝该投标。

24.4 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对供应商

的资格进行审查。合格供应商不足 3 家的，不得评标。

25.详细评审

25.1 评标委员会只对实质上响应采购文件的投标进行评价和比较；评审应严格按照采购文件第二部分“供应商须知前附表”中第 28 项规定以及采购文件的要求进行。具体要求等详见采购文件第四部分“评审方法”。

25.2 评标委员会依法独立评审，严格遵守评审工作纪律。对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则作出评审结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见并说明理由，不签署不同意见的视为同意。

26.确定成交供应商

26.1 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、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；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采购文件规定的方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，采购文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

26.2 评标委员会根据评审结果及采购文件的规定确定成交供应商。

27.评标过程要求

27.1 开标之后，直到签订合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及定标意向等，均不向供应商或者其他与评标无关的人员透露。

27.2 在确定成交供应商之前，供应商试图在投标文件审查、澄清、比较和评标时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

27.3 电子招投标的应急措施

27.3.1 电子开标、评标如出现下列原因，导致系统无法正常运行或无法正常评标时，应采取应急措施。

（1）系统服务器发生故障，无法访问或无法使用系统；

（2）系统的软件或数据库出现错误，不能进行正常操作；

（3）系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险；

（4）病毒发作或受到外来病毒的攻击；

（5）出现其他不可抗拒的客观原因造成开评标系统无法正常使用。

出现上述情况时，应对未开标的暂停开标。已在系统内开标、评标的立即停止。采取应急措施时，必须对原有资料及信息作出妥善保密处理。

27.3.2 因系统原因导致供应商均无法解密电子投标文件时，采购代理机构可在开标现场直接导入供应商在投标截止时间前递交的未加密的电子投标文件进行开标、评标。

28.供应商瑕疵滞后发现的处理规则

28.1 无论基于何种原因，各项本应作拒绝处理的情形即便未被及时发现而使该供应商进入初审、综合评审或其他后续程序，包括已经签订合同的情形，一旦供应商被拒绝或该供应商的此前评议结果被取消，其现有的位置将被其他供应商依序替代，相关的一切损失均由该供应商承担。

29.采购项目废标

29.1 在评标过程中，评标委员会发现有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：

（1）符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商数量不足，导致进入详细评审、打分阶段的供应商不足 3 家的；

（2）供应商的报价均超过了采购预算；

（3）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

除前款第四项规定的情形外，项目废标后，如未变更采购方式，采购代理机构将依法重新组织招标。

29.2 有前款第一项规定的情形导致废标时，供应商只有 2 家的，可以改为竞争性谈判方式，在书面征得供应商同意并报经财政部门核准后，由采购人、采购代理机构按照竞争性谈判方式的程序组织采购。

29.2.1 转为谈判后，若供应商未能在评标委员会指定时间内（原则上不超过 60 分钟）提交符合要求的补充资料或未作出实质性响应的，投标无效。经过审查符合谈判要求的有效供应商少于两家的，作废标处理。

29.2.2 评标委员会根据采购文件内容与实质性响应采购文件要求的供应商分别进行谈判，并给予所有参加谈判的供应商平等的谈判机会。在谈判过程中，评标委员会可以根据采购文件和谈判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，但不得变动采购文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对采购文件作出的实质性变动是采购文件的有效组成部分，评标委员会应当及时以书面形式同时通知所有参加谈判的供应商。

供应商应当按照采购文件的变动情况和评标委员会的要求重新提交投标文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

29.2.3 投标文件的报价视为谈判时的首次报价。谈判结束后，评标委员会应当要求所有继续参加谈判的供应商在规定时间内提交不超过两轮的报价。供应商的各轮报价是供应商报价文件的有效组成部分。除最终报价外，谈判时将公开各供应商每轮报价。

29.2.4 在谈判内容不作实质性变更及重大调整的前提下,供应商次轮报价不得高于上一轮报价，否则将视为重大偏离并导致报价被拒绝。

八．履约保证金

30.履约保证金

30.1 履约保证金按照采购文件第二部分“供应商须知前附表”中第 29 项规定进行缴纳。

九．代理服务费

31.代理服务费

无。

十．签订、审核合同

32.中标通知

32.1 成交供应商确定后,采购代理机构将在相关政府采购信息发布媒体上发布中标公告，并以书面形式向成交供应商发出中标通知书，但该中标结果的有效性不依赖于未中标的供应商是否已经收到该通知。成交供应商应按照规定交纳履约保证金、代理服务费并经采购代理机构确认后，委派专人持授权书和身份证件前往采购代理机构领取中标通知书。中标通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后,采购人改变中标结果或者成交供应商放弃中标,应当承担相应的法律责任。

32.2 采购代理机构对未中标的供应商不作未中标原因的解释,但中标结果的有效性不以未中标的供应商是否收到相应的通知为前提。

32.3 中标通知书是合同的组成部分。

33.签订合同

33.1 成交供应商须在中标通知书发出之日起 30 日内与采购人签订采购合同。

33.2 成交供应商须按照采购文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容与采购人签订合同。成交供应商不得再与采购人签订背离合同实质性内容的其他协议或声明。

33.3 采购人如需追加与合同标的相同的货物，在不改变合同其他条款的前提下，提交追加合同的申请报经同级财政部门审核后，可与成交供应商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。

33.4 成交供应商一旦中标及签订合同后，不得转包，亦不得将合同全部及任何权利、义务向第三方转让。

33.5 成交供应商不履行合同的，采购人可在报经同级人民政府财政部门核准后，与排位在成交供应商之后的第一位中标候选供应商签订合同，以此类推；或在报经同级人民政府财政部门核准后重新组织采购。

33.6 违反 32.1 条、32.2 条的规定，给对方造成损失的，应承担赔偿责任。

34.审核合同

34.1 成交供应商持政府采购合同于签订合同之日起 2 个工作日内在政采云平台进行备案留存。

十一．处罚、询问和质疑

35.处罚

35.1 发生下列情况之一，供应商的保证金不予退还；情节严重的将其列入不良记录名单。

（1）开标后在投标有效期内，供应商撤回其投标；

（2）中标后无正当理由不与采购人签订合同的；

（3）成交供应商与采购人订立背离合同实质性内容的其他协议；

（4）将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购代理机构同意，将中标项目分包给他人的；

（5）存在串通投标行为的；

（6）存在弄虚作假或提供虚假材料谋取中标的；

（7）供应商其他未按采购文件规定和合同约定履行义务的行为。

36.询问

36.1 供应商对采购事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

37.供应商有权就招标事宜提出质疑

37.1 供应商认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式提出质疑。

37.2 质疑应当按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规的相关规定，以书面形式向采购代理机构提出。

37.3 质疑书应当附上相关证明材料，否则质疑将视为无有效证据支持，将被予以驳回，并不得以上述理由要求延长质疑有效期。未递交投标文件的供应商，其未参加后续采购活动，不得对递交投标文件截止后的采购过程、采购结果提出质疑。

37.4 质疑人可以采取直接送达或者邮寄方式提交质疑书。采购代理机构收到质疑书后，对质疑书进行审查，对符合质疑条件的将办理签收手续，自签收质疑书之日起即为受理。

37.5 采购代理机构将在受理书面质疑后 7 个工作日内审查质疑事项，作出答复或相关处理决定，并以书面形式通知质疑人和其他相关供应商，但答复的内容不涉及商业秘密。

37.6 供应商进行虚假和恶意质疑的，采购代理机构将提请有关部门将其列入不良记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并将处理决定在相关政府采购媒体上公布。

37.7 质疑人对答复不满意以及采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向财政部门投拆。

十二．保密和披露

38.保密和披露

38.1 供应商自领取采购文件之日起，须承担本招标项目保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模

型、模件和所有其它资料，被视为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

38.2 采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审标书的有关人员披露。

38.3 在采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第三部分　项目说明

项目概况：

（1）采购项目名称：吐鲁番市12345政务服务便民热线基础能力建设项目

（2）采购方式：公开招标

（3）预算金额：3370100元

服务期限：

服务期限：2024年11月至2025年4月。

建设内容

按照国家有关文件要求，结合吐鲁番市信息化建设现状和需求，本次项目主要建设吐鲁番市12345政务服务便民热线平台，购置软件配套所需的硬件设施，同时在吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）六楼建设热线中心场地。本次项目具体建设内容及规模如下：

1、构建统一、安全的基础设施环境

本次项目的基础设施环境包括计算、存储、网络、安全、机房配套环境等，通过租用第三方云平台资源，构建统一、安全的物理部署环境，按照等级保护2.0和密码应用的最新要求综合考虑平台信息系统安全要求，满足相关政务部门、企业及群众的访问需求。

2、应用系统建设

本次项目主要建设12345政务服务便民热线平台，具体内容包括：受理审核系统、业务协同系统、知识库系统、督办考核系统、统计报表系统、后台管理系统、话务平台、互联网渠道、移动工作端APP、热线报表系统、热线数据和可视化平台等。通过信息化手段按照统一标准在热线中心和各成员单位之间形成业务协同效应，实现线上诉求受理和处理。

3、热线中心场地建设

在吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）六楼，建设热线中心场地，具体包括综合布线系统、大屏显示系统、扩声系统、配套装修等。

总体建设方案

一、总体设计原则

（一）统筹规划，分步实施

注重顶层设计和统筹规划的同时，要兼顾重点业务工作，急用先行、分步实施。依据业务重要性和急迫程度、业务流的稳定性、建设条件等因素，考虑平台的功能完备和稳定可靠性。

（二）需求导向，注重实效

以实际需求为导向，以政务信息资源共享和开放为主要内容推进项目建设，规范政务信息共享和服务工作，支撑放管服改革，同时根据情况建设相应的平台功能，解决实际问题，符合实际情况，追求实际效果。

（三）统一标准，促进服务

按照国家政务信息资源相关标准进行政务信息资源的采集、存储、使用工作，坚持“一数一源”、多元校核，统筹建设平台层、数据层、管理层等各类标准规范。有效促进数据共享、开放、分析服务。

（四）重视安全，保障运维

必须按照国家的安全技术要求和管理规范，建立更为全面的信息安全保障体系，实现网络安全、系统安全、数据安全，建立安全保障体系。建立项目运维机制，保障政务服务平台长效稳定运行和便利维护。

（五）技术先进、使用便捷

在项目建设引入业界较为领先的新技术，如大数据技术，为平台持续发展打下良好的基础。在系统使用层面，尽可能考虑用户的使用场景和使用的便捷性，提升用户体验。

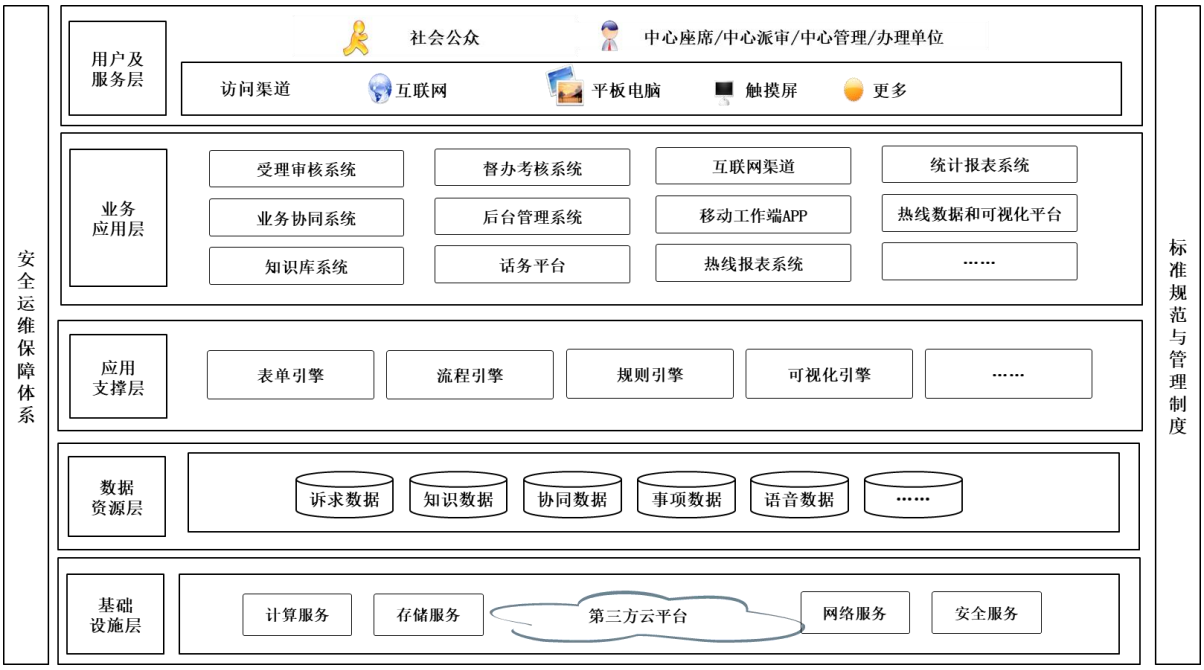
（六）集约化原则

依托现有网络进行系统建设。系统软硬件等基础设施充分利用已有的信息化资源（网络线路、网络设备、服务器、数据库软件等），避免重复投资和资源浪费。

二、项目总体框架

总体框架设计以深度融合为核心思想，为推动服务型政府转型，使管理模式优化、业务流程再造、信息技术升级等工作能够科学有序地实施，形成一个有机整体，避免重复建设、消除信息孤岛、系统功能滞后等问题，推动全行业电子政务的良性发展。本项目按照“两纵五横”总体框架进行设计，“两纵”即标准规范与管理制度、安全运维保障体系；“五横”即基础设施层、数据资源层、应用支撑层、业务应用层、用

户及服务层。平台总体架构如下图所示：



项目总体框架图

（一）基础设施层

基础设施包括网络、服务器、安全等硬件基础设施，本项目平台依托自治区政务云平台进行部署建设。

（二）数据资源层

数据资源层基于政务服务资源目录和数据交换，汇聚诉求数据、知识数据、协同数据、事项数据、语音数据等基础信息，实现数据资源共建共享，为政务服务等提供统一的数据支撑。

（三）应用支撑层

应用支撑包括表单引擎、流程引擎、可视化引擎、规则引擎等各种通用组件服务，为上层应用提供统一的支撑服务。

（四）业务应用层

业务应用包括受理审核系统、业务协同系统、知识库系统、督办考核系统、统计报表系统、后台管理系统、话务平台、互联网渠道、移动工作端APP、热线报表系统、热线数据和可视化平台等。

（五）用户及服务层

依托现有的互联网，通过PC、移动终端等设备，为社会公众、政府部门相关工作人员提供政务服务。

（六）标准规范与管理制度

标准规范与管理制度包括总体标准、基础设施标准、数据标准、业务标准、服务标准、管理标准、安全标准等7个方面的标准规范。

（七）安全运维保障体系

本次项目安全系统按照等保2.0三级等保进行建设，由本次项目按照国家相关文件提出要求，由第三方云平台提供安全服务。同时，提出本次项目的运维方案，在项目质保期后，通过自行运维或第三方运维公司提供运行维护保障。

三、项目技术要求

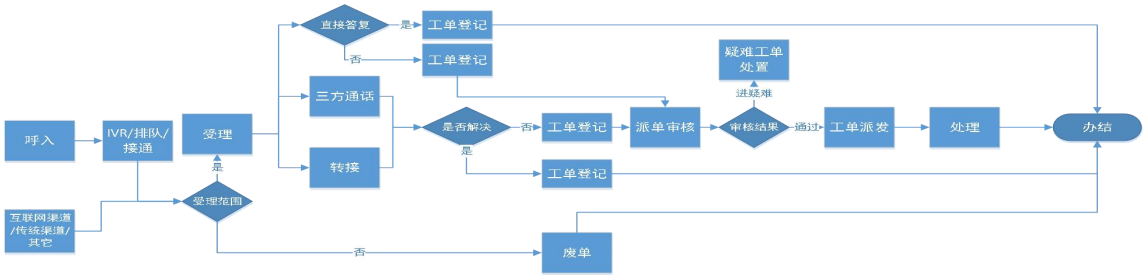
结合云计算、大数据、开放平台、分布式数据库等先进技术和理念设计开发，选择Java等主流的开发技术，采用Web Service和SOA技术构建应用框架，采用XML技术作为系统接口的数据交换标准，构建开放、协同、互联、可扩展的软件环境，通过数据共享交换强化内外部信息资源的有机整合和高效利用。

四、应用系统建设

（一）受理审核系统

建设政务热线受理审核系统，热线中心和各办理单位日常的受理、处理、审核、签收、交办、回访日常功能均可以通过信息化手段按照统一标准在热线中心和各办理单位之间形成业务协同效应，实现线上诉求受理和处理。按照统一标准规范让热线中心和各办理单位通过政务热线业务协同系统形成协同效应，提高座席和各办理单位受理、办理各类诉求工单的效率，为公众提供高质、高效的热线服务。主要功能包括呼叫平台接入、工单受理、工单处理、工单审核、工单待办、回访确认、工单办结等。

受理审核和业务协同系统流程如下：



1. 呼叫平台接入

通过软电话控件或话机可在座席工作台中直接进行接听、挂断、示忙、示闲、转接、接回、三方电话操作。且座席操作台用于显示热线中心话务员工作状态和热线服务体系部门的通讯信息，进行通讯操作和业务处理操作，座席操作功能包括：登录、注销、外呼、切换队列、话务状态查看。

接听/挂断：当市民有电话呼入，话务员可点击“接听”按钮，该座席自动进入线路占用状态；当话务员接听完市民诉求后，点击“挂断”按钮，即可结束与此市民的通话，呼叫释放，自动进入空闲状态，电话可以呼入。

示闲/示忙：当话务员有其他工作或事情需要暂时离开工作岗位时，可点击“示忙”按钮，则进入示忙状态，该话务员线路将不再被分配来话，此时话务员无接话功能，但可呼出；当话务员回到工作岗位，可点击“示闲”按钮，进入示闲状态，系统会给该话务员分配呼叫，电话呼入后该话务员能正常的接听市民电话。

转接/接回：可将来电转接到内部其他的座席分机，也可将来电转接到一个指定的外部电话，外部电话可以是手机也可以是固话，转接之后当前话务员不参与后续交流中。转接时有呼叫进度跟踪，转接成功后，话务员也可点击“接回”按钮将电话接回，与市民进行正常通话。若转接失败，会有失败原因提示，可以执行取消转接操作，将电话接回。

三方通话：话务员正在与来电人通话的时候，把办理单位（人）邀请进来，实现三方通话。三方通话的情况下如果来电人和办理单位（人）都挂机则话务员进入空闲状态；如果话务员释放，则来电人和办理单位（人）可以继续保持通话，话务员进入空闲状态。

话务状态查看：值班长可从组织架构管理的角度查看各话务员的当前工作状态、状态持续时长等关键指标，了解热线中心整体工作情况，并依据此情况进行座席调度和指挥管理，对普通话务员进行监听、插话、强插、强拆等进行场景。

切换队列：话务员可查看所属队列中（一个话务员可能属于多个队列）内的话务员就绪数量、通话数量、示忙数量、示闲数量、排队数量等，并根据队列情况通过切换队列选择要登入的队列，进行话务接听，缓解队列话务压力。

外呼服务：当话务员需要外呼市民或其他相关部门工作人员时，可通过软电话控

件或话机输入电话号码，一键“拨打”实现话务外呼。

2.工单受理

当市民通过热线电话提出诉求时，话务员需要在接听电话时实时进行工单登记，包括诉求对象的基本信息、诉求的基本信息。如果在通话过程中未能完成工单登记，可将工单暂存,在通话后将工单内容进行补录完整,保障市民的每一条诉求都能受理。

2.1 诉求登记

话务员工单登记的内容包括诉求对象的基本信息（个人/企业）、诉求类型、标题、来源渠道、诉求内容、事件发生地、归口分类、诉求紧急程度、保密性要求、回访要求信息。

2.2 用户信息

话务员在工单登记时需要记录市民的基本信息，包括姓名、性别、住址、年龄范围，登记形成工单后会将市民的信息保存到人员信息库中。在工单登记时，若市民曾历史来电，则会调取人员信息库中该市民的基本信息进行自动填写，而不需要再次询问市民相关的信息，提高工单登记效率，提升市民获得感。

2.3 地图引用

话务员在工单登记需要填写事件发生地,支持直接调用百度地图按照地名进行定位，定位确定之后系统将自动填写事件发生地、经纬度、具体地址信息，而不需要手动选择各层级地市，填写具体地址，提高工单登记效率。

2.4 工单标签

话务员可在工单登记过程中进行打标签的操作，用来标记该工单的特殊信息，该信息与工单相关联但不会被对外公布，为后续区分同类特殊工单提供便利，也为数据分析提供基础支撑。

2.5 历史诉求

话务员在登记工单时,系统会根据来电号码自动查询该来电号码的历史诉求以及诉求处理详情，一方面可快速解决市民重复来电的诉求，另一方面可根据市民历史诉求情况了解其所处状态，从而更好地提供热线服务。

2.6 复制工单

若市民通过一通电话提出了多个诉求，话务员需要登记形成多张工单，即“一诉

求、一工单”，支持一键复制工单将诉求类型、诉求标题、事件发生地、具体地址基本信息复制到另一张工单中，而不需要重复登记，提高话务员针对市民多诉求的登记效率。

2.7 全媒体工单

话务员根据自身权限和职责在全媒体工单处理来自各渠道的诉求，无需再分别登录微信、网站、APP各渠道端受理、处理工单。

全媒体工单模块以列表形式展现来自各个全媒体渠道的待受理的工单。话务员可选择并手动点击目标工单进行工单提取，将工单推送到下一个流程。

3.工单处理

话务员从全媒体工单模块手动提取工单之后，要进行工单的处理，同电话渠道来源的工单处理方式一致，可以进行“直接答复”“送审核”或者“交办部门”。

若本次诉求可以直接在线解答，座席人员在答复完成后，在系统中直接输入相关答复意见，并选择处理完成；对于座席人员不能确认的诉求，可以提交给审核岗进行处理，由审核岗人员进行派发；对于无法通过检索知识库、三方通话解决的问题，依据诉求分类标准进行工单派发。系统支持按列表、关键字方式检索承办单位。

4.工单审核

话务员通过电话、微信、网站渠道受理登记市民的诉求之后，需要进行工单的下一步处理，即服务派审阶段。

4.1 工单派审

4.1.1 待审核单处理

（1）引用知识答复

话务员引用知识在线答复

值班长引用知识在线答复

审核岗引用知识在线答复

（2）送审核岗

对于话务员、值班长不能确认的诉求，可送至审核岗处进行审核，审核岗根据情况可选择引用知识在线答复或者工单派发。

（3）主协办处办

话务员、值班长、审核岗对在线答复不了需要交办部门的工单，可选择交办部门——主协办处办方式。

（4）多部门处办

在工单派发环节，对涉及职能交叉、职责盲区问题的工单，话务员可选择交办部门——多部门处办方式。

（5）分中心处办

话务员、值班长、审核岗对在线答复不了且涉及分中心职责的工单，可选择分中心处办，由分中心对市民的诉求进行处办、答复。

（6）工单退回

值班长退回

审核岗退回

4.1.2 退单处理

（1）工单重派

（2）工单改派

（3）不再派送

4.2 结果审核

4.2.1 工单办结

办理单位处理完相应的任务单后，需要结果审核岗进行审核，如果结果审核岗认为该任务单处置反馈结果符合要求，审核通过，则该工单处理完成。

4.2.2 办结引用

结果审核岗对办理单位处办结果进行审核通过之后，可以一键引用办理单位的反馈意见，提高审核人员填写效率，缩短工单办结时间。

4.2.3 工单重派

对于办理单位已经办结的任务单，需要结果审核岗进行审核，如果经结果审核岗判定办理单位的处理结果不符合要求，可进行重派，即重新派发给对应的办理单位进行办理，直到其给出满意的办理结果。

4.2.4 工单改派

对于办理单位已经办理并且反馈的办理意见为不属于其职责的任务单，需要结果

审核岗进行审核,如果结果审核岗经过判定该任务单不属于当前反馈的办理单位的职责，可进行改派，即生成新的任务单派发给其他办理单位进行办理。

4.3 延时审核

若办理单位在规定时限内无法完成工单的处办，可以发起申请延时，采用逐级审核的方式，最后热线中心申请审核通过后，处办时间会相应延长。

4.4 不满意工单处理

针对回访座席进行回访后，市民表示不满意并且需要继续办理的工单，由审核岗对不满意工单进行下一步处理，包括直接办结、送疑难工单、上报到上级热线中心。

5.工单查询

提供全部工单查询功能，话务员可以根据工单标题、单号、诉求人、类型、来源、归口、时间、状态条件筛选相关工单，并支持对查询结果进行导出。

6.工单待办

话务员完成工单填写后，工单将转至待办阶段，包含待处理、待预审、待派件三种状态。工单完成办理部门派发后，工单将转变为服务单，且处于待办理阶段，办理单位处置完成并反馈结果后，服务单将转变为待审核阶段。

7.回访确认

7.1 人工回访

人工回访是为了及时了解市民对政府服务的满意度和不满意原因,以及收集市民对政府工作的建议和意见。主要包括回访工单列表和执行回访两个功能。

回访工单列表功能便于座席进行回访工作，并及时了解市民的诉求和反馈；

7.2 短信回访

短信回访的主要目的是通过短信方式对市民进行回访,收集市民对政府工作的建议和意见。短信回访主要包括公众评价和短信回访数据两个功能。

8.工单办结

支持对工单完成办结归档操作。

工单流转结束后由相关人员进行办结,提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库，提交办结的工单经审核后仍有问题的，审核人员可选择转办、再交办。

（二）业务协同系统

对于涉及需要派发给办理单位处理的工单，由热线中心话务员根据统一标准规范形成任务单派发给相应的办理单位。

1.工单签收

提供工单签收功能，办理单位应在规定时间内签收工单。当部门处办人员打开工单界面后，点击“签收”，系统则默认该工单已经签收，并记录签收人以及签收时间。

2.工单交办

如该任务单涉及办理单位的下级单位办理，则可选择对应一个或多个下级单位，填写交办意见、上传附件后提交。支持无限级交办，只要有下属办理单位以及对应处办人员，即可完成向下交办工作。对于交办给下级的工单，可督促下级单位及时办理工单。对于需要上级处理或跨地区处理的服务工单，可上报至上级热线中心协调处理。

3.工单处理

3.1 工单退回

若办理单位处办人员认为该任务单不是本部门的职责或者之前已经处理过、工单内容不清晰无法进行处办时，可将此任务单进行退回。退回需要选择退回原因，填写退回描述后，进行提交。

3.2申请延期

若办理单位在规定时限内无法完成工单的处办，可向热线中心发起申请延时，申请经热线中心的延时审核并通过后，部门可继续对工单进行处办，该工单的办结时长会按照其申请延长的时间进行延长，且按照延长后的时限进行考核。

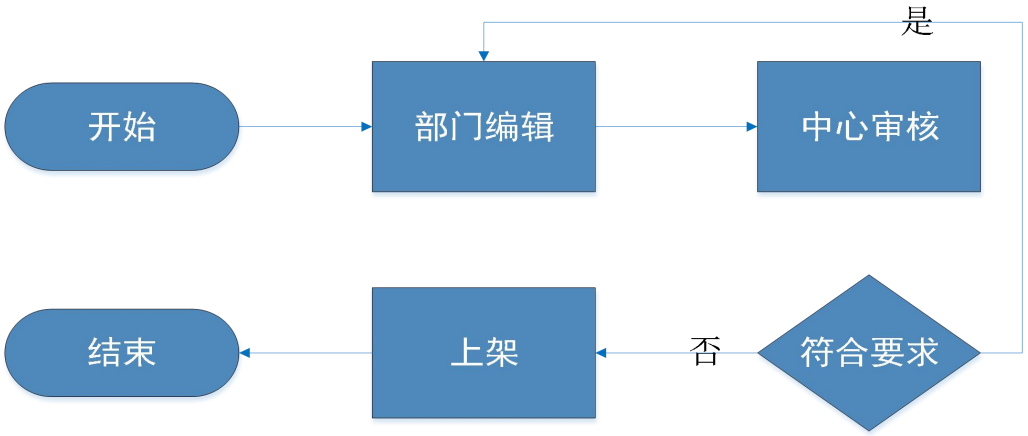
3.3无法处理申请

若工单无法处理，可提交无法处理申请。

（三）知识库系统

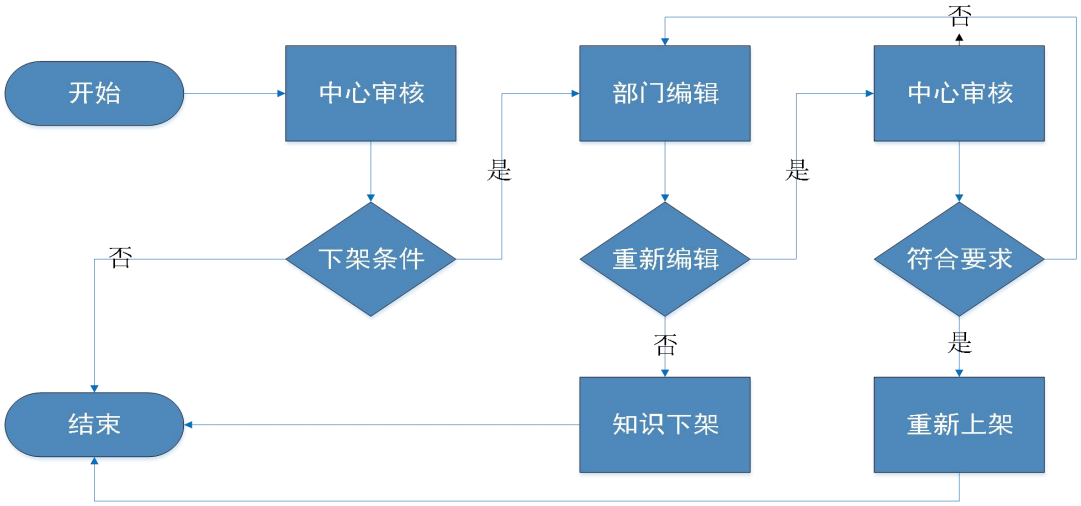
建设共建共享知识库，实现知识内容及时更新、知识管理标准化、知识获取多渠道、多部门知识共享。

知识上报流程：



知识上报流程

知识下架更新流程：



知识下架更新流程

1. 知识采编

对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归并热线整理多种渠道来源收集到的热线知识，提供从知识采编到审核到发布再到管理的全流程管理功能，知识采编岗可通过知识采编功能，及时更新最新知识点，丰富知识库内容。

1.1 知识采编—采编岗

12345共建共享知识库系统为知识采编岗提供完整的知识采编功能，包含标准知识采编、知识查重、问答知识采编、填写送审建议、取消上报、重新上报和草稿箱，

以满足各种场景下的采编人员操作需求，保证知识采编流程的高标准、多样化。

1.2 知识采编一审核岗

1.2.1 知识审核

部门审核岗可对已上报的知识内容进行审核，并作出通过/不通过的决策实现对知识内容质量的把控。若知识审核通过，将继续流转至热线中心管理岗进行二次审核和上架，如果审核不通过，审核岗将注明不通过原因，并退回至采编人员进行修改再提交，系统构建完整的知识审核流程，有效保证各条上架知识的准确性和时效性。

1.2.2 填写送审建议

知识审核通过后,部门审核岗可为此条知识补充下一步送审意见,并与知识关联，一并流转至热线中心管理岗，方便中心人员快速了解相关信息，进行二次审核，有效提升管理岗的工作效率，减少误审、错审情况的发生。

1.3 知识采编一管理岗

1.3.1 草稿箱

存放草稿状态的知识,可以继续编辑或者删除,此处采编的知识提交后直接入库。

1.3.2 知识审核

中心管理岗可对已上报的知识内容进行审核，并作出通过/不通过的决策实现对知识内容质量的把控。若知识审核通过，将进入12345热线知识库中，设置有效期后即可上架对外使用，如果审核不通过，管理岗将注明不通过原因，并退回至采编人员进行修改再提交,多重审核机制的设立可以有效地保证各条上架知识的准确性和时效性。

1.3.3 设置公开范围

已通过中心管理岗审核的知识将流入热线知识库中，由管理员设置公开范围，包括内网公开和全网公开。设置为内网公开的知识即仅面向热线中心和办理单位开放查询浏览权限，具体可见部门可由管理员进行点选配置；设置为全网公开的知识可面向全部市民、企业、中心人员和办理单位开放，供12345的全体使用对象进行检索和查看。

1.4 优秀工单采编

系统提供工单转知识的功能，实现对已完结的优秀工单价值的再次利用。中心管

理岗可将近期的热点工单处置流程结果转换为便民问答、办事指南知识，并通过知识审核后，即可上架至热线知识库中，供市民、企业和中心人员进行使用。将业务经验沉淀为知识，并提供快捷、方便的检索渠道，解答公众的咨询问题，可以有效地提升热线中心的效率和服务质量。

2.知识审核

审核人员进行审核时可通过版本对比对历史版本的知识信息进行查看,知识点审核通过后，该条知识信息即可上架。如审核不通过，由审核岗或值班长注明审核不通过的原因，选择相应的反馈期限，将其退回给相关采编单位和人员重新修改。

3.知识上架

支持对审核通过的知识进行上架操作；针对系统已采编上报的知识，通过审核岗审核后，会按照设定的知识生效日期，自动完成知识库上架操作；上架后的知识将会默认在全渠道面向所有用户开放查看、评价、共享功能。

4.知识下架

支持对已上架的知识进行下架操作，包括到期下架、手动下架和差评下架。

已下架的知识在对外渠道中将不会被检索到,系统仍会在后台栏目中保存知识内容，管理员可以通过系统下架的知识点对其进行修改，二次审核通过后，即可重新上架。

4.1 知识编辑

支持对已通过审核的知识进行二次编辑；采编岗、审核岗和管理岗可在知识过审上架后，对知识内容进行更新，以保证知识的准确性、时效性，编辑完成后，此条知识经过二次审核后即可重新上架至热线知识库中。

4.2 归口变更

支持对已通过审核的知识进行归口变更操作；采编岗、审核岗和管理岗可在知识审核通过上架后，对知识所属归口进行调整，以保证知识与工单归口关联的准确性；变更完成后，需要重新审核确认，且系统支持对多条知识进行归口的批量变更。

4.3 知识确认

面向知识所属采编人员提供知识确认功能;针对热线中心下发的限期知识更新任务，所属采编人员可根据更新原因确认此条知识是否需要更新：如需要更新，采编人

员可对知识详情进行更新，并重新提交审核；如无需更新，采编人员可直接确认知识无误，并二次上架。

4.4 过期提醒

系统支持对即将超过有效期和已超期的知识发送过期待处置提醒;知识在上架时会预设此条知识的有效期,系统会根据剩余有效期的时长向采编人员和管理岗发送待办提醒，并在知识管理列表中进行特殊标注，提示采编人员及时更新内容，有效解决因历史知识过期无人知晓、无人维护而导致知识库内容冗杂、知识质量下降问题。

4.5 知识确认策略

12345共建共享知识库系统为管理岗提供知识确认策略的管理功能，包含确认策略的新增、删除、编辑、查找和启用/停用，管理员可以通过修改知识确认策略，以督促各级单位知识采编岗及时补充、确认、维护负责的热线知识库内容。

5.知识检索

面向企业、群众和热线中心提供丰富的知识检索渠道和高效的知识检索功能。

面向公众：知识检索支持对接热线中心各类已建成的政民互动互通渠道，市民不仅可以通过拨打电话咨询问题,还可以通过热线中心各类已建成的多种政民互动渠道查询知识库信息。

面向热线中心：知识检索为热线中心座席人员、值班长、管理员和各办理单位提供高效的知识检索功能，通过知识检索功能，座席人员在处理诉求问题时，可快速找到相关的知识并进行引用。

5.1 多维检索

提供丰富的多维检索能力，包括关键词/同义词检索、地区检索、部门检索、归口检索、行业检索和场景检索，满足用户日常知识检索的实际需求。

5.2 检索结果查看

系统基于关键词/同义词的检索结果，将根据知识场景浏览量、上架时间、引用量和知识评分数据对检索结果进行智能排序,并默认以综合评分的排序形式为用户展现，方便用户对检索结果进行快速浏览；同时，系统支持用户按照知识引用次数、更新时间对结果进行二次排序筛选。

6.知识查看

系统提供面向公众和中心人员提供知识查看功能，包括详情查看、知识评价、知识提问、知识纠错、知识编辑和历史版本查看，实现对知识全生命周期的查看、评价、管控、维护，有效提升12345热线知识库的使用体验

7.知识引用

知识库系统为座席人员提供知识引用功能。当座席人员在受理公众的热点诉求问题时，智能机器人会自动分析诉求内容，按照不同场景，自动从知识库中匹配相关联的知识内容并按照知识匹配度排行，座席人员可选择匹配度高的知识点引用到工单；座席人员也可通过知识检索的方式，搜索关联度高的知识引用到工单，实现知识库与工单关联。

8.部门黄页

部门黄页主要展示了热线各成员单位的基本信息，主要包括名称、地址、联系电话、服务网站、部门职能、邮箱等内容。

9.维护公告

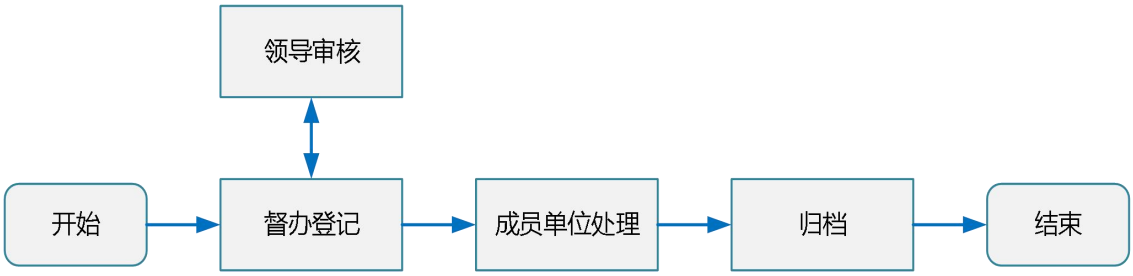
知识维护公告展示所有知识维护的信息，让知识从上架到下架全程留痕，实现对知识全生命周期的管理，可以提醒座席人员常用的、熟知的知识变化情况，包括收藏、引用、评论过的知识，辅助其及时根据知识变化情况改变答复口径、改变答复内容，避免因信息不对称而导致答复不准确的情况，降低市民满意度。

（四）督办考核系统

监察督办功能覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位和下级热线单位成员，按照时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色进行灵活配置时限多维度督办预警，监察督办可与绩效考核关联。

1.手动督办

通过手动督办功能,对一些即将超期或者已经超期的工单通过登记督办信息发起督办，提醒相关办理单位加快办理的进度。在进入督察督办界面后可通过“发起督查督办”按钮手动发起督办，督办表单内容主要包括关联工单、督办来源、涉及单位、单位应反馈时间、情况描述、违规情形、相关附件和意见。



手动督办流程

2.手动登记

手动登记为管理人员提供KPI登记的功能，管理人员通过手动登记分数可对话务员、初审岗和终审岗，选择对应的规则，进行绩效的打分。

3.绩效考核报表

3.1 座席绩效

座席绩效考核是衡量座席人员工作能力及效率的重要方式,座席绩效功能主要用于给座席人员进行绩效打分及考核统计，主要包括座席KPI登记、座席KPI及不计考核认定，帮助管理人员有效地评估座席人员的工作表现，提升热线中心的工作效率和工作质量。

3.1.1 座席KPI登记

为管理人员提供KPI登记的功能，管理人员通过手工登记分数可对话务员、初审岗和终审岗，选择对应的规则，进行绩效的打分，形成一个全面的绩效评估。

3.1.2 座席KPI

此功能提供了一个全面的座席人员考核情况的概览，包括总分、排名、现场违规扣分、培训得分、考试得分、工作效率得分和附加项得分等多方面的信息，帮助管理人员全面了解座席人员的工作表现。

3.1.3 不计考核认定

主要用于一些不计入考评范围的特殊工单,管理人员通过新增或删除对应的工单记录并填写修改理由，以实现部分特殊情况下的不计考核认定，以保证绩效考核体系的公平性与完善性。

3.2 单位绩效

单位绩效功能模块专门为热线中心面向各级办理单位进行绩效考核的需求而设

计。它提供了一套全面的评估体系，帮助管理人员评估单位的工作表现、发布绩效结果、处理申诉问题，并对特殊工单进行管理，可以有效地评估单位的工作表现，以保证绩效考核的公平和准确性。

3.2.1 单位KPI

主要反映办理单位当月的绩效情况，主要包括单位名称、派单总数、办结总数、总分、排名、办理时效得分、综合评价得分、知识提供得分、监督检查扣分项得分和综合加分项得分，帮助管理人员可以全面了解单位的工作表现。

3.2.2 绩效发布

管理人员可以在确定了办理单位的绩效评估结果后,可使用此功能将绩效结果发布给相应的单位。办理单位接收到绩效结果后，可以进行核对，确认评估的准确性，核对无误后才可公开发布。

3.2.3 申诉处理

热线中心会对办理单位进行绩效考核，并按时将办理单位的绩效下发给办理单位。办理单位进行绩效核对时，若对绩效得分不满意可进行申诉并提供相应的意见或证据。管理人员收到申诉后，可以进行核查并确定是否存在恶意扣分或评估错误，保证办理单位绩效公平公正。

3.2.4 不计考核认定

主要用于一些不计入考评范围的特殊工单,管理人员通过新增记录可选择对应的工单并选择申请理由，从而此工单就不计入绩效考核范围。

（五）统计报表系统

对各部门办件时限、受理量、退件量、回访量、办结率、退件率、满意率、平均处理时长等指标进行结果展示。

1.话务接听情况统计

话务接听情况统计表：

面向角色	指标	名词解释
话务员	话务总量	呼入量+呼出量
	呼入量	公众拨打的话务量
	呼出量	坐席外呼的话务量

	呼入应答量	公众呼入后，话务员接听的话务量
	呼出应答量	话务员呼出后，公众或办理单位接听的话务量
	呼入应答率	呼入应答量/呼入量
	呼出应答率	呼出应答量/呼出量
	呼入平均时长	呼入应答电话总时长/呼入应答量
	呼出平均时长	呼出应答电话总时长/呼出应答量
	平均排队时间	所有呼入量的排队时间/话务总量，格式为 XXm XXs，精确至秒
	队列放置量	所有排队时间大于 0 的话务单（即进入排队的话务量）
	6 秒接通量	所有（接通时间-开始呼叫时间）小于 6 秒的呼入量
	6 秒接通率	6 秒接通话务量/呼入总量

2. 工单受理情况统计

工单受理情况统计表：

面向角色	维度	指标	名词解释
话务员	工单登记	工单登记量	登记的工单量
		热线工单登记量	从热线渠道登记的工单量
		互联网工单登记量	从互联网渠道登记的工单量
		直接答复量	处办方式为直接答复的工单量
		直接答复率	直接答复量/工单登记量
		送审核量	处办方式为送审核的工单量
		送审核率	送审核量/工单登记量
		交办部门量	处办方式为交办部门的工单量
		交办部门率	交办部门量/工单登记量
		合并处办量	处办方式为合并处办的工单量
		合并处办率	合并处办量/工单登记量
	工单退回	被退回量	派发后被退回的工单量
		被退回率	退回量/工单登记量
		被审核岗退回量	派发后被审核岗退回的工单量

面向角色	维度	指标	名词解释
		被办理单位退回量	派发后被办理单位退回的工单量
		派单错误量	被办理单位退回的工单中,退回原因为“不是本部门职责”的工单量

3.工单交办情况统计

工单交办情况统计表：

面向角色	维度	指标	名词解释
审核岗	工单交办	退回量	退回至话务员或初审岗的工单量,不考虑同工单重复派到同部门
		被退回量	被终审岗或办理单位退回的工单量
		工单交办量	由审核岗处办的工单量
		送上级审核量	处办方式为送上级审核的工单量
		直接办结量	处办方式为直接办结的工单量
		结果审核量	由审核岗进行结果审核的工单量
		疑难工单量	由审核岗进行疑难工单处理的工单量
		不满意工单处办量	由审核岗进行不满意工单处理的工单量

4.工单回访情况统计

工单回访情况统计表

面向角色	指标	名词解释
回访岗	回访量	办结后进行回访的工单量
	回访率	回访量/处办方式为送审核、交办部门和合并处办的工单量

5.工单办理情况统计

工单办理情况统计表：

面向角色	维度	指标	统计口径
办理单位	派单	被派单量	被派发至当前办理单位的工单量，同一工单被多次派单的，仅记录一次派单量
		被热线中心派单量	被热线中心派发至当前办理单位的工单量，包含被话务员派单和被审核岗派单
		被上级部门派单量	被上级部门派发至当前办理单位的工单量，一级办理单位无该指标
		派单至下级部门量	上级部门派发至下级部门的工单量，基层单位无该指标

面向角色	维度	指标	统计口径
	签收	签收量	已签收的工单量
		签收率	签收量/被派单量
		未签收量	未签收的工单量
		未签收率	未签收量/被派单量
		超期签收量	超期签收的工单量
		超期签收率	超期签收量/被派单量
		及时签收量	及时签收的工单量
		及时签收率	及时签收量/被派单量
		平均签收时间	签收时间总和/签收量，格式为 XXd XXh XXm，精确至分
	办理	正在办理量	正在办理的工单量
		正在办理率	正在办理的工单量/被派单量
		平均办理时间	办理时间总和/办结量，格式为 XXd XXh XXm，精确至分；多次办理的工单，计算总时间
		超期未办量	超过办理期限仍未办结的工单量
		超期未办率	超期未办量/被派单量
		延期量	申请延期的工单量
		申请协办量	申请其他部门协同处理的工单量
	退回	退回量	退回的工单量，不考虑同工单重复派到同部门
		推诿量	已办结的工单中，曾经退回过的工单量
	办结	办结量	办结的工单总量
		办结率	办结量/被派单量
		及时办结量	在办理时限内办结的工单量
		及时办结率	及时办结量/办结量
		超期办结量	超过办理时限才办结的工单量
		超期办结率	1-及时办结率
		返工量	同一工单交办到同一部门的次量大于1次的工单量

面向角色	维度	指标	统计口径
		一次完成率	1-返工量/办结量
	满意率	满意量	回访的满意度在三星及以上的工单量
		满意率	满意量/办结量

（六）后台管理系统

根据组织架构、人员组成对系统的用户和部门进行管理，对用户的属性、权限进行划分设定。系统采用基于角色的授权方式，可以动态维护角色，并把用户添加到指定的角色中去。支持分级管理的模式，可以把部分管理权下放到各个部门，部门管理员可机动灵活地对本部门人员进行添加、删除管理操作。

后台管理系统主要包括统一用户管理、统一日志审计两个功能，具体内容如下。

1.统一用户管理

系统支持维护权限，并把个人添加到指定的角色中去；支持部门管理员对本部门人员进行增加、删除、修改操作。

2.统一日志审计

对系统中产生的登录日志、访问日志、操作日志进行集中管理，供安全审计使用。

（七）系统对接

热线业务系统提供统一接口，面向其他自建系统进行协同对接，对接系统需要满足热线对接的统一技术要求，能够支撑3个以上业务系统对接。

工单上报对接：实现服务工单上报的服务功能，适用于各部门平台上报服务工单到12345平台进行处办的情形。

工单下派对接：实现服务工单下派的服务功能，适用于12345平台下派服务工单到各部门平台进行处办的情形。

工单过程对接：实现服务工单交办时，12345平台对各部门平台处理过程的跟踪，该接口由12345平台开发供各部门平台调用。

材料接口：实现附件材料的对接功能，适用于服务工单或者督办工单互派过程中产生的附件对接。该接口12345平台和各部门平台都可能使用。

（八）话务平台

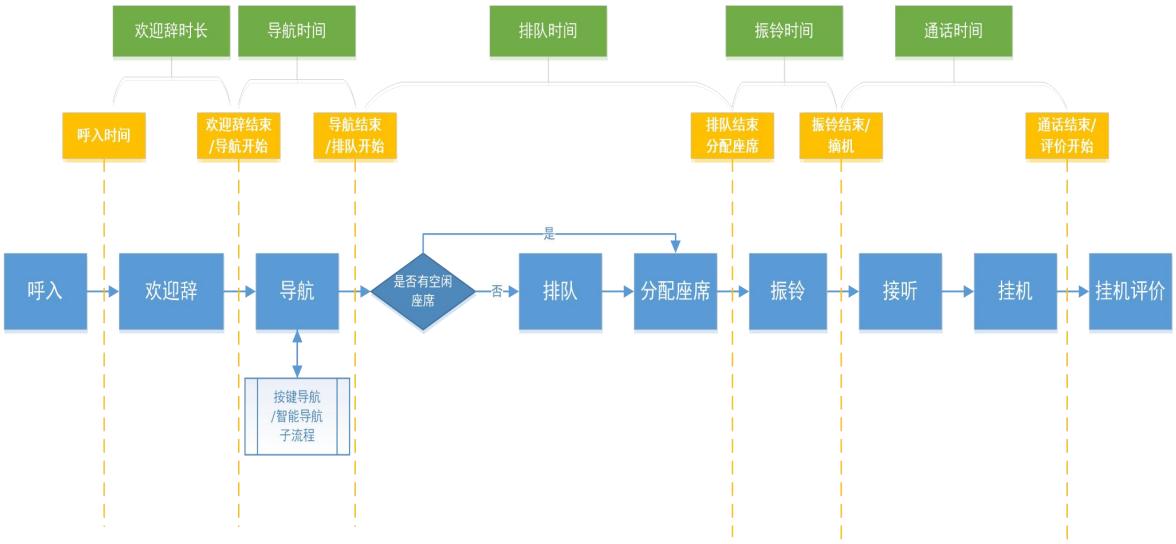
呼叫系统基于SIP 的成熟架构，支持标准的SIP（RFC3261）协议，管理的互动，

支持如VOIP 网关、SIP 电话，提供端对端的IP 电话呼叫控制，让用户能像传统的

TDMPBX 环境一样跟踪和管理互动。支持“携号转接”功能，实现三方通话。含50 个

座席授权。本平台由第三方建设，采用服务采购方式满足项目需求。

呼叫流程如下：



①用户拨打12345呼入，提示欢迎辞后，进入IVR导航。

②用户可以通过按键导航或语义导航选择办理业务范围，系统判断当前是否存在空闲座席，如果有，则系统自动分配座席受理，如果没有，则用户进入排队等待队列。

③座席端振铃提示接线员受理，接线员摘机，IVR提示接线员编号，座席进入接听状态。

④座席挂机，通话结束后，IVR提示用户通过按键或语音对服务过程进行满意度评价。

1.软交换平台

软交换平台是一种功能实体，为下一代网络NGN、IMS提供具有实时性要求的业务的呼叫控制和连接控制功能，是下一代网络呼叫与控制的核心。简单地看，软交换是实现传统程控交换机的“呼叫控制”功能的实体，但传统的“呼叫控制”功能是和业务结合在一起的，不同的业务所需要的呼叫控制功能不同，而软交换是与业务无关的，

这要求软交换提供的呼叫控制功能是各种业务的基本呼叫控制。

2.IVR语音导航

IVR（Interactive Voice Response）能为用户提供更专业而灵活的交互语音应答服务，作为人工服务的有益补充，它可以提供7×24小时的不间断服务，能够随时应答用户的呼叫并提供相应服务。同时，在夜间无座席工作、呼叫无应答或长时间排队等待的时候，它可以请求用户留下电话号码，以便座席人员及时电话回复，避免了大量的呼叫丢失；它能够重复执行呼叫中心中大量相同的操作，从而减轻座席人员的工作量，提高呼叫中心的工作质量。

3.CTI智能话务分配

CTI使座席员既能接听用户电话，又能同时访问客户数据信息，从而能更好地服务于客户。CTI记录呼叫信息，配合ACD进行呼叫路由，与ACD一起完成整个呼叫过程。当呼叫到达座席员的话机时,数据也同步通过计算机网络传递到座席员使用的桌面系统。

4.ACD智能话务分配

系统可以根据接通数量、通话时长、工作时长和座席技能多因素综合考虑进行平均给座席分配话务，防止出现有的座席超负荷工作而有的座席工作量偏少的情况。热线系统可以支持无限的座席分组，并可满足座席组成员的动态变化和立即生效，以支持实现业务的分组受理；考虑到话机的异常故障，比如未挂机、话机线路接触不良故障情况，系统支持识别故障并避免分配话务；系统支持在一定的时间内（比如3声9秒）座席无人接听或者超时接听时，话务自动分配至下一个座席；系统需要支持座席组的遇忙跳转其他座席组的功能，即在一个座席全忙时，可以把该话务自动跳转到指定的话务组进行处理，防止重要的电话漏接。

5.软电话控件

通过软电话控件可在座席工作台中直接进行签入、签出、置忙、置闲、呼出、挂断、保持、转走、静音、三方、抢话电话操作。

座席操作台用于显示本座席状态和通讯信息，进行通讯操作和业务处理记录操作。座席操作功能包括：登录、注销、置忙/置闲、保持/恢复、转移内线/自动节目/外线、打电话、代接、挂机、获取座席信息。

6.录音系统

针对12345热线业务特点，通话录音系统应支持长期保存、自动备份和动态扩展录音存储空间功能。录音系统可采用纯软件方式录音，对用户的所有来电，系统提供全程的同步录音和监听功能，并提供多条件的查询检索界面，以便进行电话内容分类整理统计及后续信息收集分析，也可作为服务考核、投诉的凭据。录音过程采用CTI集中控制，当CTI宕机时可自动切换到协议录音方式，防止异常中断录音。

7.话务监控

7.1 座席监控

座席监控支持查看座席状态详情,从组织架构管理的角度可以查看各个座席的当前状态、当前状态持续时长以及关键指标，方便现场主管（组长）实时关注座席工作情况，进行干预。对普通热线座席进行监听、插话、强拆、强制迁出、置忙，以及相关技能分组、座席调度和指挥管理。

7.2 分机状态

分机状态能够记录系统内所有的分机实时运行状态，包含分机号码，分机号码所对应的工号，呼入号码、呼出号码、录音启动信息、呼出权限、呼转类型、呼转号码、彩铃设置信息、队列顺序、分机状态、注册IP、注册时间、CTI server主要信息。方便管理人员对于现场分机进行整体运行情况把控。

7.3 工号状态

工号状态能够记录现场座席的工号状态，记录信息包含工号信息、姓名信息、登记号码、呼入号码、呼出号码、呼出权限设置、呼转类型、呼转号码、彩铃内容、队列顺序、分机实时状态、在线客服状态、注册IP、注册时间。方便管理人员对座席所对应的工号所包含的已设置信息和工作状态信息进行及时了解及管理。

7.4 队列监控

队列监控用于查看系统内不同技能组其所在的队列内的座席就绪数量、通话数量、示忙数量、示闲数量、排队数量，实现对队列内座席各项数据的统计监控，便于及时掌握队列情况、了解队列状态。

8.外呼服务

外呼服务是一种重要的客户联系工具，能够为企业提供快捷高效的沟通渠道，促

进业务发展。同时具备预览、预测和自动外呼功能，可根据不同的需求灵活选择使用方式。

9.电话留言

电话留言是为了提高来话接通率和提高呼叫中心服务质量开发的一套电话语音留言系统。可以将话务台、电话计费、电话留言融为一体，解决现有虚拟网交换系统的欠缺，为热线服务运营者提供一套新的交换系统解决方案。

10.语音文件管理

为了对不同应用系统之间的语音文件进行区分和管理,语音文件管理支持对不同业务应用的语音文件进行统一归集管理，方便管理员配置，减少工作量。

11.禁拨字段管理

禁拨字段管理通过给指定的分机号上或部分分机号添加禁拨的号码或者字段,对某些敏感号码或者违禁字段进行合理管理，防止座席操作失误误打，造成不良影响，同时也能节省座席时间，增加座席工时利用率。

12.应答管理

座席代表可以在应答管理模块设置应答模式，包括自动应答和人工应答。

①在自动应答模式下，若有呼叫进入，座席将自动接通此呼叫。

②在人工应答模式下，呼叫分配给座席时，需要座席代表进行应答操作。应答成功后，座席代表开始与客户通话。

13.满意度评价

13.1 座席服务满意度评价

可根据实际业务需要设置座席服务满意度评价,并在统计查询中查询不同座席的满意度情况统计。选择“是”服务满意度评价，在通话结束后进行满意度评价的统计；选择“否”服务满意度评价，在通话结束后不进行满意度评价的统计。

13.2 系统设置

系统设置主要包含：部门管理、区域管理、用户管理、角色管理、系统参数、日志查询功能，主要应用于系统的日常使用维护工作。

（九）互联网渠道

提供微信小程序群众诉求反馈互联网渠道。包括自助下单、12345课堂、个人中

心、掌上知识库、常规资讯功能。

1.自助下单

通过自助下单,公众可在小程序上自行填写个性化诉求表单,实现快速提交诉求。该功能提供了一站式的诉求提交服务，公众可以在这里填写和提交诉求，提交后的诉求会由专业的话务员进行处理，保证诉求得到及时和专业的回复。

2.12345课堂

通过12345课堂，将汇聚的政府各类业务知识展示在小程序中，公众可通过小程序随时进行学习，能够丰富公众的知识积累，提升满意度。通过将知识按业务场景进行分类整合，如公积金、住房、就业等，让公众能更快地找到相关的信息和解答。场景化的知识设置让信息的查找更直观，也更符合公众的认知习惯，提升了查找效率和使用体验。

3.个人中心

通过个人中心,公众可进行个人信息修改、查看,同时还可查询诉求办理的进度。提供了一个专属的个人中心，用户可以在这里管理个人信息，查看诉求进度，提出评价等。这个功能提供了一个个性化的服务体验，使得用户能够在一个统一的平台上进行各类操作，提高了热线服务的便利性和个性化。

我的咨询：用户可以通过我的咨询查看自己通过各渠道向12345热线提交的所有诉求工单。用户可以在这里方便地追踪自己的诉求处理进度，提高了服务的透明度和公信力。

待评价：待评价功能让用户可以对处理完成的工单进行评价。通过这种方式，政务热线服务平台可以获取到公众对服务质量的反馈，从而持续改进服务质量，提升用户满意度。

手机绑定：手机绑定功能为用户提供了手机绑定和重新绑定的服务，有效保障用户账号的安全性，防止账号被他人非法使用。

密码安全：密码安全功能为用户提供了密码修改的服务，可以帮助用户保护账号安全，防止密码泄露或被他人非法使用。

4.掌上知识库

通过掌上知识库，公众可对面向公众开放的知识进行查找、阅读，及时解决公众

的疑问。知识问答功能为用户提供了一个便捷的知识查询渠道。用户可以直接在平台上查找所需知识，获取解答。这种自助式的服务方式，让用户能够随时随地解答疑问，提高了热线服务的可用性。

5.常规资讯

通过常规资讯，公众可查看热线中心推送的热点、政策通知、公告等。展示热线中心发布的全部上架公告,用户可以在这里查看到所有的通知公告,保障用户对政策、规定的及时理解和遵从。将负责发布热线中心的最新资讯，为用户提供快速了解热线中心动态、新政策等最新信息的渠道，使得公众能够更好地了解政务中心的工作情况和服务动态。

（十）移动工作端APP

移动办公工具,主要服务于各个政务办理单位的工作人员在手机端随时随地处理公众诉求。其主要功能包括消息查阅、待办事项处理、任务单签收、跟踪下派情况、查看并处理超期和下级退回的任务单等，帮助用户可以在手机端完成多种任务，切实的优化了工单办理流程，提升了热线服务的效率与质量。

1.消息查阅

各级工作人员可通过APP端查阅通知消息、待办事宜和工单流程提醒。消息功能在移动工作端APP中起到至关重要的作用，它提供一个实时的信息推送平台，使得办理单位能够及时获取到所有与其相关的最新消息和通知，包括任务单的变动、新的工单通知，或者是系统更新等重要信息，都能通过此功能迅速、准确地送达到办理单位，极大地提升了信息流通的效率，促进了各项工作的顺利进行。

2.待办事项处理

通过待办事宜，可以查看成员单位的待办工单列表。待办事宜功能为工作人员提供一个清晰、详尽的待处理工作列表，工作项均是根据业务系统实时同步的数据所产生的，帮助工作人员可以第一时间知晓自己的工作任务，做出高效的工作计划，并能在任何时间、任何地点进行工作的查看和管理，提升了工作的灵活性和效率。

3.任务单签收

通过待签收，可以查看由热线角色分配给成员单位待签收的工单信息。待签收功能是任务分配的第一步，所有由热线中心分配过来的任务单都将首先出现在这里。办

理单位可在此进行任务单的签收操作，确保所有任务能够被及时、正确地接收和处理。

4.跟踪下派情况

通过下派跟踪，可以查看派送成员单位的下级工单处理情况。下派跟踪功能让上级单位人员可以实时查看到自己下派给下级单位的任务单的处理情况。这个功能增强了任务的可视性，帮助上级单位更好地监控和协调下级单位的工作，确保任务能够得到有效的处理。

5.查看并处理超期

通过超期预警，可查看任务单内即将超期还没有办理完成的工单的预警信息并进行处理。一旦有任务单即将超过预定的处理时间，系统就会发送出预警信息，提醒办理单位及时处理，避免可能出现的工作延误。通过超期预警，可查看任务单内即将超期还没有办理完成的工单的预警信息并进行处理。

6.下级退回的任务单

通过下级退回，可以查看成员单位下级已经退回的工单信息。如果下级单位在处理任务过程中遇到问题，可以选择将任务单退回。下级退回功能让上级单位可以及时接收到这些退回的任务单，并进行重新分配或处理，有效防止任务的延误。

（十一）热线报表系统

提供报表系统，建设热线专题库，可对热线话务数据及业务数据进行统计、分析，自动生成自定义报表，同时确保统计数据算法、分类均与上级12345平台一致。

用户可以对报表进行预览、编辑、选择字段、下载、删除操作，同时可以设置报表自动生成周期（每天、每周、每月），并可查阅生成的历史报表。

（十二）热线数据和可视化平台

基于吐鲁番实际，针对热门场景，利用平台积累的海量工单数据，以大屏直观形式呈现，协助领导第一时间掌握社会运行态势。

场景分析立足于全局视角，发挥热线多类场景、海量数据的优势，对内从政府侧探索、对外从群众侧挖掘，全方位多层次辅助领导感知市民诉求的宏观态势，实现从诉求受理到工单归档的全流程闭环分析，让热线大数据分析可落地、能使用、被认可。

1.诉求总览

诉求总览主要针对热线中心总体服务情况进行数据分析及图形化展示。通过梳理

诉求流转的各节点数据，从诉求概览、诉求趋势、诉求类型、诉求渠道多个维度，以环形占比分布图、折线变化趋势图、直线变化趋势图等方式进行直观展现，方便领导了解诉求态势。

1.1 诉求概览

诉求概览从数量维度呈现热线的诉求统计情况。默认展示近一年诉求统计数据，能直观看出近一年整体市民诉求情况，并且可联动地图指定时间、区域范围展现对应的诉求情况。具体从诉求总量、直接办结量、交办量、个人诉求量和企业诉求量五个角度统计展现。

1.2诉求趋势

诉求趋势以时间为维度呈现诉求数量随时间变化的趋势。通过条形图来展示，横轴为时间轴，纵轴为数量轴，默认展示近一年的诉求趋势，通过时间轴滚动轮播。与诉求概览相同,诉求趋势可以联动地图并指定诉求量趋势图所体现的时间、区域范围。能够直观看出不同时间段诉求数量的变化情况。

1.3诉求类型

诉求类型以环形占比分布图的形式展现咨询、求助、投诉、举报、意见建议五大诉求类型的数量及趋势变化情况。默认展示近一年的诉求类型分布，通过时间轴滚动轮播。并且可以联动地图并指定诉求类型分布需要体现的时间、区域范围，辅助领导监测诉求类型的分布以及其动态变化。

1.4 诉求渠道

诉求渠道以诉求来源渠道进行划分，展现来自电话渠道、互联网渠道、其他渠道在总诉求量中的占比及趋势变化情况。默认展示近一年的诉求渠道分布，通过时间轴滚动轮播。并且可以联动地图展示指定诉求渠道对应时间、区域范围的分布情况，辅助领导了解群众提出诉求的方式喜好，从而合理分配座席资源，提高服务效率，提升群众满意度。

2.办理效能

办理效能围绕诉求的接、转、办、评4个节点对诉求的处理以比率的形式进行统计评估，默认展示所有覆盖区域近一年的统计值，可联动地图展示指定时间、区域范围内效能情况。不同颗粒度统计结果都可以实现的自由配置和展示。

3.民生热点

基于大数据技术对各主题下的诉求数量进行统计,以列表形式呈现对应诉求数量最多的TOP5主题。可以联动地图并指定热点主题统计的时间、区域范围，同时在三维地图上展示各主题下的诉求点位。列表同时包含诉求数量、综合满意度以及相对上一时间周期的排名变化3个指标。

4.话务监测

话务监测聚焦热线中心实时的接转效率,通过对热线中心的话务数据进行实时监测，呈现各类座席状态和呼入量、接通率等今日话务效能，辅助领导把握热线中心运行状况。同时，针对由于突发事件等不可控因素导致话务溢出的场景，结合接通率、平均等待时长、排队放弃率等多个指标构建话务预警指数，为调配话务资源提供有效的数据支撑。

4.1 实时座席

实时座席以座席状态为维度呈现了选定热线平台今日实时的话务服务能力情况。按照座席状态可分为空闲、忙碌、离线、振铃中、通话中、话后处理六种状态，通过统计每种状态中座席数量，让领导直观看到当前时间点下的话务服务能力，监测话务溢出风险，并及时进行资源调配，以应对突发情况。

4.2 今日效能

今日效能即以今日热线中心实时受理群众诉求的情况为基础,通过统计实时的呼入量、接通量、排队量、平均通话时长、接通率、满意率等反映实时的热线中心效能。并且以图表形式直观展示今日各时间段的呼入量、接通量以及接通率的变化趋势，辅助领导感知今日热线服务效能。

5.地图联动

5.1 地图点位呈现

在三维地图上呈现热点主题的点位分布，通过点击热点主题名称，地图联动展示各主题的点位、时间，能够直观的发现不同主题诉求的集中情况。

5.2 时空维度筛选

地图右上方的筛选框可以分别筛选位置、时间，也可交叉选择，同时整个大屏的所有内容都随筛选变化，展示选定的时间、区域范围内的分析结果。

五、热线中心场地建设

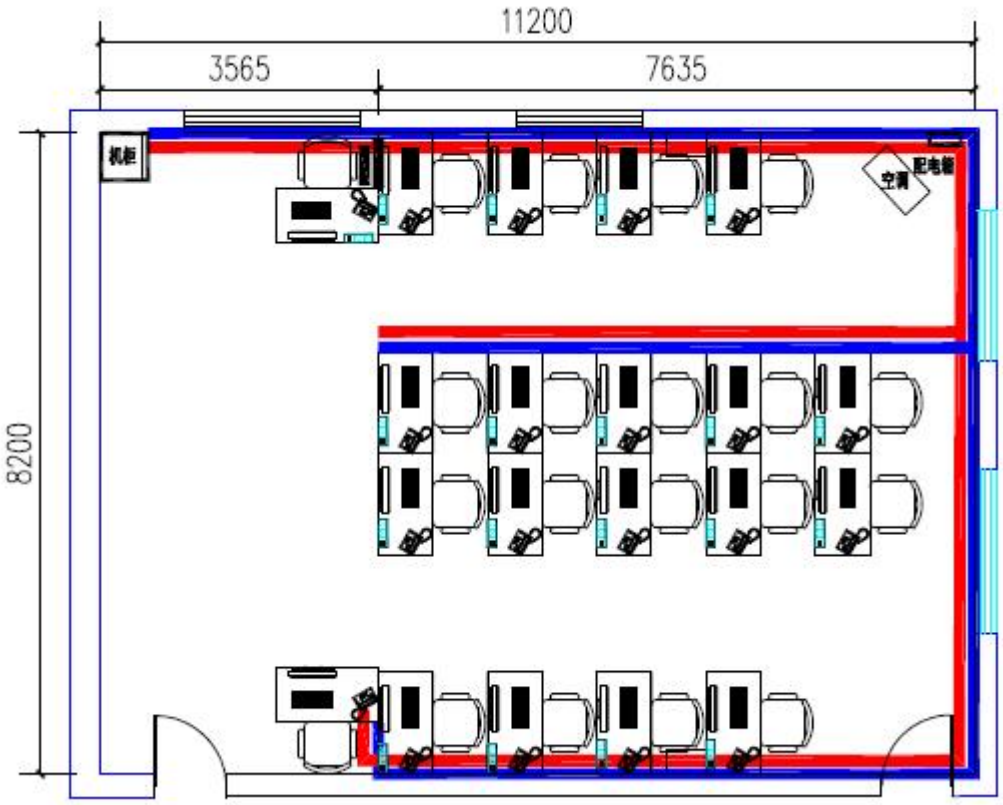
本次项目在吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）六楼建设热线中心场地，具体包括综合布线系统、大屏显示系统、扩声系统、配套装修等。

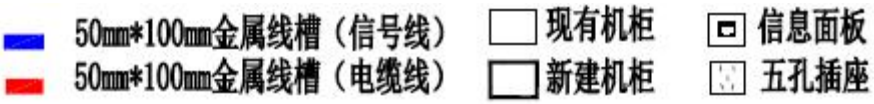
（一）综合布线系统

一个标准的结构化布线系统，为整个系统提供高质量的传输介质，上层应用只有在好的硬件平台才能得到好的实现，综合布线系统是集视频、语音、数据为一体的信息系统，是实现电子政务、安全防范等方面管理的信息传输纽带。由于整个政务中心已建设完毕并且已投入使用，本次针对政务中心6层热线中心场地进行配套的综合布线系统建设。综合布线线系统作为连接各类硬件设备的纽带，使用期较长，一般要求使用年限达到几十年。根据业务需求，本次热线中心场地综合布线系统主要包括网络、电源、通信系统。

热线中心场地共设置20个坐席，每个坐席配备1台电脑、1部电话、2个5孔电源插座、1个信息面板。

综合布线图如下所示：





6层热线中心场地综合布线图

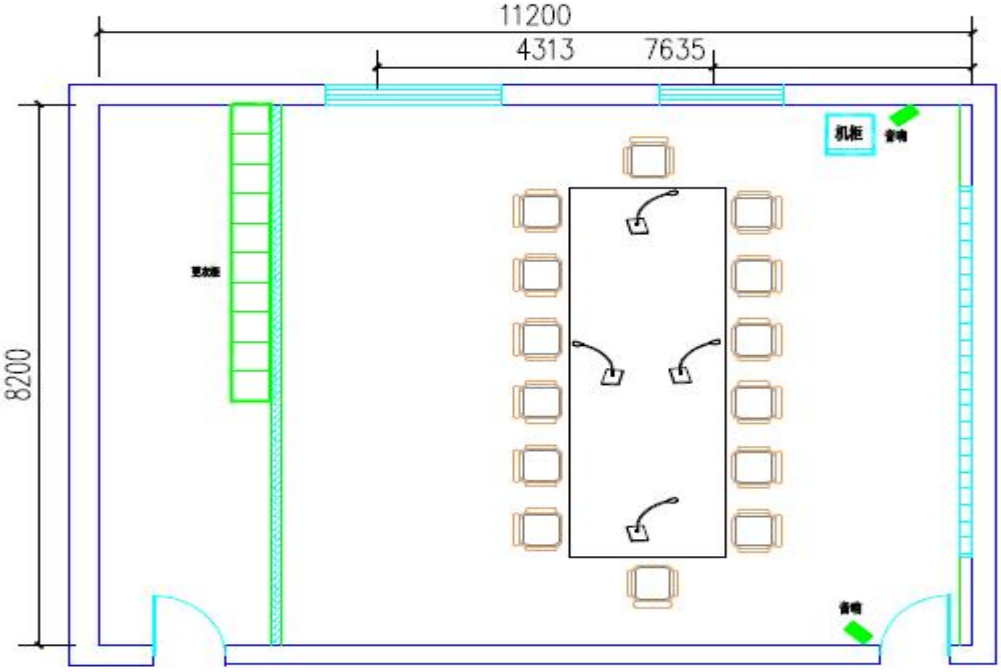
（二）大屏显示系统

LED高清面板电视属国际最领先的LED高清晰数码显示技术，融合了高密度LED集成技术、多屏幕拼接技术、多屏图像处理技术、网络技术等，整套系统具有高稳定性、高亮度、高分辨率、高清晰度、高智能化控制、操作方法先进的大屏幕显示系统，可与指挥调度系统、网络通讯系统等子系统集成，形成一套功能完善、技术先进的信息显示及管理控制平台。整套系统的硬件、软件设计上已充分考虑到系统的安全性、可靠性、可维护性和可扩展性，存储和处理能力满足远期扩展的要求。

大屏幕由一块块箱体对接而成，箱体由一块块单元板平铺而成，每个单元板上规则布满LED颗粒，这些颗粒能够显示发光，是显示图像的基本像素点，一副图像的清晰度就取决于这样的像素点数的多寡，通常用每平米所拥有的像素点数表示。

本项目考虑经济性、实用性原则，选取主流1.2mm间距LED全彩屏幕，配置多合一视频处理器+发送卡，足以显示高清画质视频，满足工单研判中心需求。

1. 工单研判中心平面布置图



2.基本功能、性能需求

根据工单研判中心业务需求及投资情况，主要考虑系统的稳定性、可靠性、经济性，支持7×24小时稳定运行，屏幕尺寸11平方米，支持高清信号显示，对比度、亮度、灰度可调节，支持多场景切换、支持“画中画”功能、开窗、漫游、缩放操作，前维护，传导散热，支持HDMI/DVI/RJ45等输入，支持屏幕任意分区图像显示，大屏侧面进行背景装修，和谐统一美观实用。

3.设备选型

1）LED全彩屏：

纯屏体采用 640mm*480mm 压铸铝箱体

像素点间距：≤P1.2；

亮度：≥600nits；

色温：6500-9000 可调；

对比度：≥4000：1；

峰值功耗：≤500W/㎡；

平均功耗：≤200W/㎡；

水平视角：≥160°；

垂直视角：≥140°；

亮度均匀性：≥97%；

刷新率：≥3840Hz；

发光点中心距偏差：＜0.5%；

平整度：≤0.2；

支持 7*24h 连续工作；

具有防潮、防尘、防腐蚀、防电磁干扰、防静电等功能。

2）视频处理器

槽位：槽位：4槽位，可混插；

支持冗余电源；

输出分辨率：最大1920×1080及以下；

视频输入接口：HDMI、DVI-D、VGA；

输入分辨率：最大3840*2160；

开窗数量：单口最大8开窗；

支持PAD控制功能；

支持开窗，漫游，叠加；

支持场景切换；

支持对接中控设备；

机框自带两路输入接口。

3）发送卡

230W像素点带载能力；

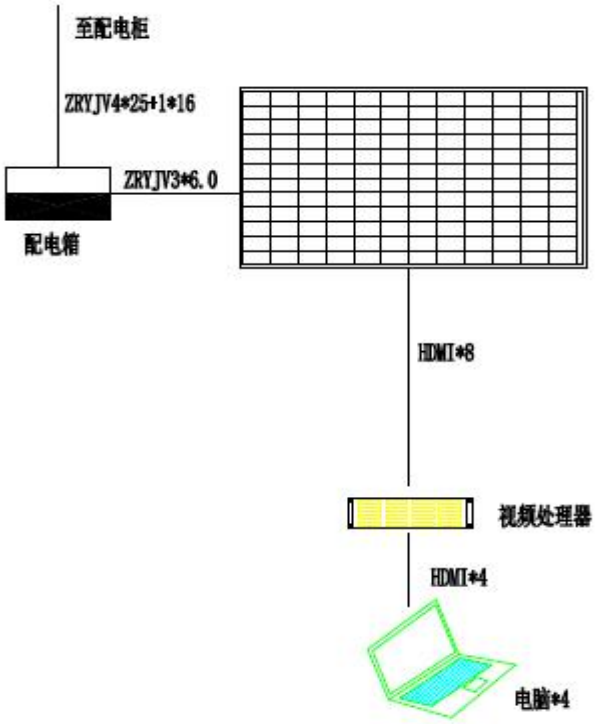
支持HDMI 和DVI信号输入及信号LOOP输出；

支持亮度和色温调节；

四路网口输出；

网络接口控制，可级联多台进行统一控制。

（4）大屏显示系统图



（三）扩声系统及其他配置

扩声系统设计主要关注于扩声系统的性能和质量，以满足工单研判中心会商需求。包括声压级、频率响应、声场均匀度等关键指标，这些指标直接影响扩声系统的设计和选择。

1.声压级和频率响应

声压级：扩声系统必须具有足够的功率，以保证厅堂内语音或乐声的最大声压级能达到85或98分贝。这确保了声音在厅堂内的传播效果，满足不同活动的需求。

频率响应：扩声系统必须具备较宽而又平坦的频率响应范围，以保证音质。一般语言系统要求100～6300赫范围内的不均匀度小于10分贝，音乐系统要求50～10000赫范围内的不均匀度小于16分贝。这有助于保证声音的清晰度和音质。

2.声场均匀度

扩声系统的布置应保证厅堂内声场的不均匀度小于8～12分贝和声象的真实性，以确保声音在厅堂内的分布均匀，避免出现声音死角。

3.设备选型

3.1 扩声系统的设备选型及系统架构应保证厅堂声学特性指标要求。包括选择合适的音箱、传声器及声源设备系统，以满足厅堂80%以上的常务使用需要。

3.2 主要传声器应选用有利于抑制声反馈的类型，同时传声器系统连接及传输方式应满足高清的需求。

本项目根据工单研判中心面积和使用功能，部署2只壁挂音箱，配套的功率放大器配合大屏显示系统使用，放置在12u机柜中，同时配置4台高端会议麦克风以及话筒处理器。

另外，还包括配套桌椅、室内照明、背景墙、拆除安装等配套建设。

六、软硬件配置清单

（一）应用系统建设

序号	项目名称	规格参数	单位	数量
1	受理审核系统	主要功能包括呼叫平台接入、工单受理、工单处理、工单审核、工单待办、回访确认、工单办结等。	项	1
2	业务协同系统	对于涉及需要派发给办理单位处理的工单，由热线中心话务员根据统一标准规范形成任务单派发给相应的办理单位。包	项	1

序号	项目名称	规格参数	单位	数量
		括工单签收、工单交办、工单处理等功能。		
3	知识库系统	实现知识内容及时更新、知识管理标准化、知识获取多渠道、多部门知识共享。	项	1
4	督办考核系统	按照时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色进行灵活配置时限多维度督办预警，监察督办可与绩效考核关联。	项	1
5	统计报表系统	对各部门办件时限、受理量、退件量、回访量、办结率、退件率、满意率、平均处理时长等指标进行结果展示。	项	1
6	后台管理系统	采用基于角色的授权方式，可以动态维护角色，并把用户添加到指定的角色中去。支持分级管理的模式，可以把部分管理权下放到各个部门，部门管理员可机动灵活地对本部门人员进行添加、删除管理操作。	项	1
7	系统对接	热线业务系统提供统一接口，面向其他自建系统进行协同对接，满足热线对接的统一技术要求，能够支撑 3 个以上业务系统对接。	项	1
8	互联网渠道	提供微信小程序群众诉求反馈互联网渠道。包括自助下单、12345 课堂、个人中心、掌上知识库、常规资讯功能。	项	1
9	移动工作端 APP	主要服务于各个政务办理单位的工作人员在手机端随时随地处理公众诉求。其主要功能包括消息查阅、待办事项处理、任务单签收、跟踪下派情况、查看并处理超期和下级退回的任务单等。	项	1
10	热线报表系统	提供报表系统，建设热线专题库，可对热线业务数据进行统计、分析，自动生成自定义报表。	项	1
11	热线数据和可视化平台	基于吐鲁番实际，针对热门场景，利用平台积累的海量工单数据，以大屏直观形式呈现，协助管理者第一时间掌握社会运行态势。	项	1

（二）热线中心场地建设

序号	名称	参数	单位	数量	备注
（一）综合布线					
1	金属桥架	在 10CM 静电地板下规范敷设，便于走线。50*100	米	80	

序号	名称	参数	单位	数量	备注
2	玻化面静电地板	600*600*35（玻化面）	m^2	72.98	
3	静电地板支架	静电地板支架，高 10cm	m^2	72.98	
4	静电地板踏步制作	定制入户踏步	个	2	
5	水晶头	六类水晶头	个	100	
6	模块	六类非屏蔽模块	个	24	
7	信息面板	金属接线盒	个	20	
8	五孔插座	10A	个	40	
9	机柜	900*600*600，黑色，前后网孔门（18u）	台	1	
10	电缆	ZRYJV-3*4 地插电缆	米	200	
11	PDU	8 口 10A	个	2	
12	六类跳线	网络跳线，2 米	根	10	
13	地面不锈钢踢脚线	≥12mm 密度板基础，≥100mm 高安装踢脚板，防火中纤板加拉丝不锈钢板。	米	40	
14	48 口千兆交换机（利旧）		个	2	利旧
15	辅材	用于扎带，标签纸，绝缘胶布等	项	1	
（二）热线中心工单研判室建设					
1	P1.2 小间距 LED	纯屏体采用 640mm*480mm 压铸铝箱体 1.像素点间距：≤P1.2； 2.亮度：≥600nits； 3.色温：6500-9000 可调； 4.对比度：≥4000：1； 5.峰值功耗：≤500W/㎡； 6.平均功耗：≤200W/㎡； 7.水平视角：≥160°； 8.垂直视角：≥140°； 9.亮度均匀性：≥97%； 10.刷新率：≥3840Hz； 11.发光点中心距偏差：＜0.5%； 12.平整度：≤0.2； 13.支持 7*24h 连续工作； 14.具有防潮、防尘、防腐蚀、防电磁干扰、防静电等功能。	平方米	11	
2	发送卡	1.230W 像素点带载能力 2.支持 HDMI 和 DVI 信号输入及信号 LOOP 输出； 3.支持亮度和色温调节； 4.四路网口输出； 5.网络接口控制，可级联多台进行统一控制；	台	6	

序号	名称	参数	单位	数量	备注
3	LED30KW配电箱	30 千瓦，远程开关机功能，过载保护功能。	台	1	
4	LED 产品定制支架工程安装服务费（焊接）-定制底座封板	安装服务费（含钢结构，包边采用不锈钢材质装饰； 内部框架采用镀锌钢管焊接，材料厚度≥2mm； 钢管焊点喷涂防锈油漆防止生锈；）	平方米	9.86	
5		底座封板，材质 201 不锈钢或铝塑板，联调。	平方米	2.4	
6	5 米 HDMI 线	HDMI 电缆,单通道,28AWG,5m,黑色 端子镀金，耐氧化，阻抗小，信号传输稳定； 双磁环设计，抗干扰，信号高效传输。 内置均衡器	根	8	
7	15 米 HDMI 线	HDMI 电缆,HDMI/AM 转 HDMI/AM,15m 端子镀金，耐氧化，阻抗小，信号传输稳定； 环保加厚外被，耐磨不易破裂，经久耐用。	根	4	
8	视频处理器	槽位：槽位：4 槽位，可混插 支持冗余电源 输出分辨率：最大 1920×1080 及以下 视频输入接口：HDMI、DVI-D、VGA 输入分辨率：最大 3840*2160 开窗数量：单口最大 8 开窗 支持 PAD 控制功能 支持开窗，漫游，叠加 支持场景切换 支持对接中控设备 机框自带两路输入接口	台	1	
9	8 路 HDMI 输入板	拼接处理器 8 路 HDMI 1.3 输入板模块	块	1	
10	8 路 HDMI 输出板	拼接处理器 8 路 HDMI 1.3 输出板模块	块	1	
11	市电总输入电缆	ZRYJV4*25+1*16	米	60	
12	壁挂音箱	配套 LED 显示屏使用	台	2	
13	音响支架	音响专用支架，根据现场情况定制	台	2	
14	功率放大器	8Ω立体声(输出)功率≥2x350W 4Ω立体声(输出)功率≥2x900W； 8Ω桥接(输出)功率≥500W 700W； 频率响应：20Hz~20KHz(±0.5%) ； 总谐波失真(8Ω/1KHz) ＜0.5%(20Hz~20KHz) ； 阻尼系数≥(8Ω/10~400Hz) ＞200dB ； 输入灵敏度≥0.77V,1.4V,32dB ； 输入阻抗≥不平衡 10KΩ/平衡 20KΩ 电压增益≥(8Ω/1KHz) 33dB/36dB/39dB/41dB；	台	1	

序号	名称	参数	单位	数量	备注
		接口：输入≥平衡式卡侬(公头 x2+母头 x2)；输出≥SpeakON 接头 x2；≥1/4 寸接线柱(香蕉头)x4； 信噪比≥100dB； 支持保护及冷却功能 静音开关；直流故障断开；有源浪涌(失真)限幅；短路、开路，射频过载和过热保护。			
15	机柜	900*600*600 （18u）	台	1	
16	高端会议麦克风	技术参数： 换能方式：电容式 频率响应：80Hz-15kHz 指向性：超心型指向输出阻抗（欧姆）：1200Ω灵敏度：-35dB 信噪比：60dB 等效噪声级：35dB(A)/20u Pa 总谐波失真：1%供电电压：系统 DC18V 铁座、抗手机、电磁、高频干扰	台	4	
17	话筒处理器	8 路模拟音频输入 8 路模拟音频输出，支持麦克风输入和线路输入自由切换； 每路输入带 48V 幻象电源，可以上位机软件开关控制； 可带 dante 网络音频输入输出接口； 可扩展 GPIO 外部控制功能； 每路输入带反馈抑制功能开关，两档调节； 带自动混音和矩阵混音功能； 输入 31 段 PEQ 可调，输出 10 段 PEQ 可调； USB 免驱自动连接软件，另外支持 RS232 中控控制。	台	1	
18	接插件	音响线、接插头等	套	1	
19	大屏钢结构挂架	LED 屏幕后定制角钢或方管焊接，用于墙面找平，便于安装 LED 支架	项	1	
20	背景墙包边	背景墙装修，屏幕侧整体墙面处理，和谐统一美观实用。	项	1	
21	室内 LED 灯	LED 灯板，600*600	个	9	
22	空调利旧安装	原有空调挪机	项	1	
23	屏风桌	定制：1200*60*1200，因使用场景为 12345 热线中心，针对现场环境、房间大小此项单独定制，屏风高度单独增加 ，桌面长宽单独定制充分利用热线中心空间，减少接线过程中坐席之间声音干扰，提供良好的接线环境。 1、框架用材：国标 6063 硬质合金铝合金型材，铝材壁厚达 1.5mm 以上，韦氏硬度：11°-14°；局部加强壁厚 2.0mm，韦氏硬度：14°-16°,韦氏硬度及壁厚符合 GB/T3325-1995 金属家具通用标准，具备耐磨、耐刮、耐腐性，不变形、坚固耐用的效果。铝材表面采用全自动喷涂设备静电粉末喷涂，高温固化； 2、基材：优质 E0 级刨花板；	套	8	

序号	名称	参数	单位	数量	备注
		3、涂装：静电喷涂树脂； 4、饰面：绒布、白玻、磨玻、防火板、0.8mm 冷轧钢板或网孔钢板； 5、功能：内部强弱电走线管理分区，屏风走线面板可翻开便于线路维护检修。			
24	屏风桌	定制：1200*60*1OOO，因使用场景为 12345 热线中心，针对现场环境、房间大小此项单独定制，屏风高度单独增加 ，桌面长宽单独定制充分利用热线中心空间，减少接线过程中坐席之间声音干扰，提供良好的接线环境。 1、框架用材：国标 6063 硬质合金铝合金型材，铝材壁厚达 1.5mm 以上，韦氏硬度：11°-14°；局部加强壁厚 2.0mm，韦氏硬度：14°-16°,韦氏硬度及壁厚符合 GB/T3325-1995 金属家具通用标准，具备耐磨、耐刮、耐腐性，不变形、坚固耐用的效果。铝材表面采用全自动喷涂设备静电粉末喷涂，高温固化； 2、基材：优质 E0 级刨花板； 3、涂装：静电喷涂树脂； 4、饰面：绒布、白玻、磨玻、防火板、0.8mm 冷轧钢板或网孔钢板； 5、功能：内部强弱电走线管理分区，屏风走线面板可翻开便于线路维护检修。	套	2	

序号	名称	参数	单位	数量	备注
25	屏风桌	定制：2400*60*1200，因使用场景为 12345 热线中心，针对现场环境、房间大小此项单独定制，屏风高度单独增加 ，桌面长宽单独定制充分利用热线中心空间，减少接线过程中坐席之间声音干扰，提供良好的接线环境。 1、框架用材：国标 6063 硬质合金铝合金型材，铝材壁厚达 1.5mm 以上，韦氏硬度：11°-14°；局部加强壁厚 2.0mm，韦氏硬度：14°-16°,韦氏硬度及壁厚符合 GB/T3325-1995 金属家具通用标准，具备耐磨、耐刮、耐腐性，不变形、坚固耐用的效果。铝材表面采用全自动喷涂设备静电粉末喷涂，高温固化； 2、基材：优质 E0 级刨花板； 3、涂装：静电喷涂树脂； 4、饰面：绒布、白玻、磨玻、防火板、0.8mm 冷轧钢板或网孔钢板； 5、功能：内部强弱电走线管理分区，屏风走线面板可翻开便于线路维护检修。	套	5	
26	更衣柜	四门存包柜，900*500*1850	套	5	
27	拆除安装	原 7 楼会议室墙面、设备拆除；6 楼会议室原有背景墙拆除。	项	1	

本项目整体质保期为 3 年，其中软件免费运维服务为 2 年，硬件质保为 3 年

第四部分　评审方法（最低评标价法）

本项目评审方法见采购文件第二部分“供应商须知前附表”中的规定。如果采用综合评分法，评分细则如下：

1.1 评分因素以及分值

评分因素	价格部分	商务部分	技术部分	总分
分值比重	10 分	20 分	70 分	100 分

1.2 初步评审表：

1.2.1 资格审查表

类别	评审标准	评审意见	
		是	否
资格检查	具备有效的营业执照		
	法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书		
	投标保证金汇款凭证或保函		
	中小企业声明函；提供分包意向协议，承担中小企业份额单位的中小企业声明函。		
	有良好的企业信誉和健全的财务会计制度(提供 2023 年度的财务报表或银行资信证明）；		
	供应商须明确综合管理人员不少于 1 名。提供综合管理人员 2024 年度至少 1 个月的在投标人本单位社保证明。（带二维码可以查询）		
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2024 年 1 月至今税务机关出具的税收完税证明及中国社会保险出具的带二维码可查验的社保证明（至少提供 1 个月证明材料）；		
	提供参加政府采购活动近三年内（2021 年 10 月-至今），在		

	经营活动中没有重大违法记录书面声明		
	提供不参与围标串标承诺书		
	提供政府采购诚信承诺书		
	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，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。		
	为本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，不得再参加本项目的其他招标采购活动。		
	未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。以采购人或采购代理机构查询为准。		

1.2.2 符合性审查表

类别	评审标准	评审意见	
		是	否
符合性审查	投标文件格式符合采购文件要求		
	投标文件的签名盖章符合采购文件要求		
	投标有效期符合采购文件要求		
	服务期符合采购文件要求		
	服务质量符合采购文件要求		
	按照采购文件规定报价只有一个有效报价且没有漏项		
	本项目预留采购项目预算总额的30%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%；提供分包意向协议，承担中小企业份额单位的中小企业声明函。		
	无其他不符合采购文件的实质性要求		

1.3 详细评审

评分项目	评审内容	评分标准	分值（分）
价格部分	投标报价	基准价为合理低价，即满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为磋商基准价，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：投标报价得分=(磋商基准价／投标报价)×价格分值×100	10 分
商务部分	企业竞争力	1、投标人需具备完善的管理体系，持有有效期内的信息技术服务管理体系认证证书（ISO20000）、信息安全管理体系认证证书（ISO27001），每提供一项得 1 分，满分 2 分。 2、投标人需具备成熟的交付能力，持有有效期内的软件服务商交付能力证书，得 2 分，其余不得分。 3、投标人需具备安全开发服务能力，持有信息安全服务资质认证证书（软件安全开发服务）证书得 2 分，其余不得分。 4、投标人需具备较强的软件研发能力，持有有效期内的软件能力成熟度集成模型 CMMI L5 认证的，得 2 分，L4 证书可得 1 分。其余不得分。 5、投标人具有信息系统安全集成二级及以上服务资质证书、软件安全开发二级及以上服务资质证书、信息系统安全运维服务二级及以上服务资质证书，有一个得 2 分，本项最多得 6 分。	14 分
	同类业绩	投标人具有 2021 年以来类似业绩，有一个得 2 分，本项最多得 6 分。（请在投标文件中提供合同的扫描件，不提供不得分） 注：需提供业绩的以下证明材料，不提供不得分。 需提供相关业绩的合同关键页复印件（包含但不仅限于合同首页、项目内容、签字盖章页）并加盖投标人公章。	6 分
技术部分	产品能力	投标人需自主持有与本项目主要建设内容相关的【热线业务协同】、【知识库】、【热线大数据】、【热线服务】计算机软件著作权登记证书扫描件，每提供一项得 2 分，本项最多得 8 分。不提供不得分。	8 分
	设计方案	投标人提供符合采购单位需求的项目设计方案，应包含①设计原则、②总体架构、③开发规范、④技术路线，每提供一项满足采购单位实际需求的内容，得 1 分，缺项扣 1 分。	4 分
	需求分析	投标人对项目现状和建设需求理解清晰,所提供的需求分析方案 包括①应用现状、②信息数据共享需求分析、③业务需求分析、④功能需求分析，每提供一项满足项目现状和需求的内容得 1 分，缺项扣 1 分，不提供或内容不符合实际需求的，不得分。	4 分

	技术方案	1、根据投标人所提供的受理审核系统进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案、系统截图，符合需求的得 2 分，不满足、有缺漏的每处扣 1 分，扣完为止。 2、根据投标人所提供的业务协同系统进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案、系统截图，符合需求的得 2 分，不满足、有缺漏的每处扣 1 分，扣完为止。 3、根据投标人所提供的知识库系统进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案、系统截图，符合需求的得 2 分，不满足、有缺漏的每处扣 1 分，扣完为止。 4、根据投标人所提供的督办考核系统进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案、系统截图，符合需求的得 2 分，不满足、有缺漏的每处扣 1 分，扣完为止。 5、根据投标人所提供的统计报表系统进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案、系统截图，符合需求的得 2 分，不满足、有缺漏的每处扣 1 分，扣完为止。 6、根据投标人所提供的后台管理系统进行评分。投标人提供满足 采购文件需求的建设方案、系统截图，符合需求的得 2 分，不满足、有缺漏的每处扣 1 分，扣完为止。 7、根据投标人所提供的系统对接模块进行评分。投标人提供满足 采购文件需求的建设方案，符合需求的得 1 分，不满足、有缺漏的每处扣 0.5 分，扣完为止。 8、根据投标人所提供的话务平台进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案，符合需求的得 1 分，不满足、有缺漏的每处扣 0.5 分，扣完为止。 9、根据投标人所提供的互联网渠道模块进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案、系统截图，符合需求的得 2 分，不满足、有缺漏的每处扣 1 分，扣完为止。 10、根据投标人所提供的移动端 APP 模块进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案，符合需求的得 1 分，不满足、有缺漏的每处扣 0.5 分，扣完为止。 11、根据投标人所提供的热线报表系统进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案，符合需求的得 1 分，不满足、有缺漏的每处扣 0.5 分，扣完为止。 12、根据投标人所提供的热线系统及可视化平台进行评分。投标人提供满足采购文件需求的建设方案，符合需求的得 1 分，不满足、有缺漏的每处扣 0.5 分，扣完为止。	19 分
	系统演示	系统演示统一采用视频录制方式进行功能演示（视频画面须清晰），时间不超过 15 分钟。不提供演示视频则该项不得分。 一、演示受理审核系统	12 分

		（1）支持直接答复、送审、交办部门、上报省级、合并处办、送结果审核的处办方式； （2）支持暂存、批量处理、催单、补单、撤单、并单操作； （3）支持打开多表单、查询并复制历史工单信息暂存；支持使用操作标签记录信息； 评审标准：以上演示过程中系统稳定运行未出现系统报错，且操作流畅、没有卡顿，按照上述要求逐一演示，最高得 3 分。不演示不得分。 二、演示业务协同系统 （1）对于部门处理，支持签收、退回、申请延时操作按钮，签收后展示反馈、分派下级、重复关联 （2）对于热线处理，支持退回、反馈、分派区办理单位三种方式 （3）对于省级协同，支持退回，反馈，申请延时操作按钮 评审标准：以上演示过程中系统稳定运行未出现系统报错，且操作流畅、没有卡顿，按照上述要求逐一演示，最高得 3 分。不演示不得分。 三、演示知识库系统 （1）支持按照时间、热度、综合排序展示； （2）支持知识知识采编、审核、上架、到期自动下架的操作； （3）支持知识纠错、提问得功能，可展示历史纠错的知识。 评审标准：以上演示过程中系统稳定运行未出现系统报错，且操作流畅、没有卡顿，按照上述要求逐一演示，最高得 3 分。不演示不得分。 四、演示统计报表系统 支持按照诉求、话务、部门处办、管理、用户渠道多维度的数据统计展示。 评审标准：以上演示过程中系统稳定运行未出现系统报错，且操作流畅、没有卡顿，按照上述要求逐一演示，最高得 3 分。不演示不得分。	
	硬件产品质量	所投硬件产品配置完全符合招标文件要求的得5分,有负偏离或不能满足的每处扣 1 分，扣完为止。投标文件未提供产品（货物） 说明一览表或技术规格、参数响应偏离表，该项不得分。	5 分
	项目实施方案	1、投标人提供项目实施方案，应包含①组织实施方案、②进度安排、 ③质量管理、 ④保障措施，每提供一项得 0.5 分，最多得 2 分。	5 分

		2、投标供应商承诺提前 10 日完工，得 3 分；投标供应商承诺提前 7 日完工，得 2 分；投标供应商承诺提前 3 日完工，得 1 分。不提供承诺或承诺提前完工时间达不到要求，不得分。	
	售后服务能力	1、投标人提供应急故障处置预案，得 2 分。 2、投标人提供故障响应承诺，故障响应时间小于 1 小时，故障排除不超过 4 小时，得 2 分；未提供承诺函或承诺故障响应大于 1 小时、故障排除超过 4 小时，不得分。	4 分
	项目实施团队及人员配置	投标人为本项目拟派的项目团队人员具有工信部或人社部颁发的资格证书。拟安排的项目组人员具有信息系统项目管理师证书、软件设计师证书、软件评测师证书、网络工程师证书。 每具有一种证书得 1 分，最高得 5 分。 须提供以上持证人员所在投标企业或所投产品制造企业连续 3 个月的社保证明，未满足不得分。	5 分
	服务承诺	投标人承诺完全满足采购文件中“项目总体要求 ”和“项目保障 要求 ”章节所述所有条款与要求。满足要求得 4 分。 注：提供加盖公章的服务承诺函扫描件。	4 分

计算综合评分时,如有小数,应保留两位小数。

注：

1.根据《政府采购促进中小微企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号）和《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，对满足价格扣除条件且在磋商响应文件中提交了《供应商企业类型声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或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的供应商，其投标报价扣除6%后参与评审。对于同时属于中小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。

2.联合协议中约定，中型、小型、微型企业和监狱企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体6%的价格扣除。联合体各方均为中型、小型、微型企业和监狱企业的，联合体视同为中型、小型、微型企业和监狱企业。

3.供应商的投标货物属于节能产品、环境标志产品品目清单范围内，且供应商所投产品具有节能产品、环境标志产品认证证书，在评标时予以优先采购，具体优惠措施为：详见评分标准。

4.如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品，供应商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.同品牌处理办法：提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标人推荐资格；评审得分相同的则 投标报价最低优先，如报价相同则技术部分得分最高优先。投标报价相同且技术部分得分 也相同的， 由评标委员会现场采取随机抽取方式确定。其他同品牌供应商不作为中标候选人。

6.中标候选人并列式时的处理方式：投标报价最低优先，如报价相同则技术部分得分最高优先，投标报价相同且技术部分得分也相同的， 由评标委员会 推荐，经采购人确定。

第五部分　政府采购合同

采购编号：

项 目 名 称：吐鲁番市12345政务服务便民热线基础能力建设项目

采购人（甲方）：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

供应商（乙方）：

签约日期:2024年　月　日

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、乙双方经友好协商，根据《中华人民共和国民法典》《计算机软件保护条例》及国家有关法律、法规之规定，就甲方购买乙方提供的吐鲁番市政务服务基础能力阶段性建设项目，双方达成如下协议并共同遵守：

第一条 合同内容

根据吐鲁番市政务服务基础能力阶段性建设项目建设要求，乙方提供本项目软硬件系统建设及技术服务，乙方确保提供的服务与合同文件、响应文件和其他双方约定的内容要求相一致，并保证提供的产品安全、可靠、经济运行。

第二条 知识产权及软件使用期限

1.在本合同下由甲方委托乙方开发的应用软件、技术成果和相关技术文件形成的全部知识产权归甲乙双方共有，双方有条件使用。其中：

（1）乙方为保证该项目预期效果所提供的自有知识产权仍然受著作权法律保护，甲方不得用于维护及提升该项目相关功能以外的商业用途，也不得许可他人以此开发新的产品；

（2）乙方使用该项目产生的知识产权服务吐鲁番辖区内有关政务服务平台时，不作为与知识产权相关的收费依据；

（3）乙方在不影响甲方或其关联单位对该项目知识产权所有权、使用权情况下，经甲方书面同意，可以使用该项目知识产权用于其他商业用途。

2.除本项目研发工作需要外，未得到甲方的书面许可，乙方不得以任何方式商业性的利用上述规定的资料和技术。如乙方违反本条规定，除立即停止违约行为外，还应支付本合同总价款20%的违约金给甲方以及赔偿甲方的损失；

3.乙方应保证为甲方提供服务时，不受第三方提出侵犯其专利权、商标权、著作权和设计权等知识产权的指控，一旦任何第三方提出侵权指控，乙方必须对可能发生的后果承担全部责任。

4.在本合同项下的任何权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同项下的权利随之转移至收购、兼并、重组或分立后成立的单位。如果双方在本合同项下的各项权利和义务由后成立的单位分别享有的，则甲、乙双方与后成立的单位分别享有相关权利和义务。

5.本合同项目除服务器和存储设备外，系统软件、应用软件及硬件设施使用期限为永久。

第三条 合同金额

本项目合同总金额为¥　　元（大写）　　，费用包括硬件购置安装、应用系统开发、调试、运行、维修、技术资料、技术服务、培训等费用，还包括税费等相关费用及本合同有关的所有费用。（软硬件清单见附件）

第四条 合同款的支付

（一）支付原则

1.乙方须按本合同条款的规定提供服务，甲方应按合同条款的规定进行验收，验收通过后出具《验收报告》。

2.本项按合同约定，根据项目完成进度，经甲方组织进行功能确认后分批付款。

（二）付款方式

（1）本合同签订后，甲方收到乙方开具发票后15个工作日内，甲方向乙方支付项目建设费用总额的40%，即¥　　元（大写：　）；

（2）乙方完成系统功能开发、软硬件部署测试上线后，由乙方向甲方提交初验申请。甲方组织初验，初验通过后甲方出具初验报告，由甲方、乙方、监理方三方签字盖章确认。在初验完成后，甲方收到乙方开具发票后15个工作日内，甲方向乙方支付项目建设费用总额的40%，即¥　　元（大写：　　）。

（3）初验后一年内，经甲乙双方协商一致，甲方向乙方支付合同总金额的20%，即¥　　元（大写：　　元整），甲方在收到乙方正规发票后提请支付流程，并在30个工作日内完成支付。在平台完成第三方网络安全等级保护第三级评测、第三方密码应用安全性评测，由乙方向甲方提交终验申请。甲方组织终验，出具终验报告，由甲方、乙方、监理方三方签字盖章确认。

（4）甲方支付最后一笔合同款项的同时，乙方须按项目合同金额的8%提交履约保函（金融机构或担保机构出具）或履约保证金，免费运维期结束后予以退还，解除履约保证。

（三）乙方开户银行名称和账号

开户名称：

开户银行：

银行帐号：

第五条 甲方权利和义务

1.甲方有权依据本合同获得该项目涉及的吐鲁番市政务服务应用软件系统的所有权（不含乙方自有知识产权的所有权，含针对吐鲁番市政务服务应用软件系

统建设履约过程中产生的新的源代码等），有权合法使用吐鲁番市政务服务应用软件系统的所有功能。

2.甲方有权基于本合同约定和乙方提供的系统功能说明，确认和验收乙方提供的系统和硬件设施。

3.根据本合同的有关约定，甲方有权享有乙方提供的技术培训以及维护服务。

4.甲方有权获得本项目有关的技术文档、数据资料。

5.甲方随时了解项目工作进展情况，对乙方所承担的项目工作进展及完成情况给予指导、监督和检查。

6.在软硬件部署、系统开发过程中或在项目验收阶段以及约定的运行维护期内，存在功能不满足甲方实际需要的，甲方有权责令乙方对平台进行整改或完善。

7.甲方指定专人配合乙方做好有关的业务调研、协调等组织工作，并为乙方提供所需的工作环境和必要条件。

8.甲方应当按照本合同约定及时向乙方支付合同款项。

第六条 乙方权利和义务

1.按照本合同的要求负责组织本项目的实施，保证工期、工作质量，保障软硬件系统稳定运行。

2.乙方负责对软硬件系统运行管理和操作人员进行免费培训，并负责提供相应使用说明。

3.因乙方设计错误或不完整而导致的功能故障，乙方负责免费升级修正。

4.乙方应在甲方要求的时间内完成对软硬件系统的本地化实施工作并保证平稳运行，在提供完整的安全等级保护和密码保护设计和实施方案的基础上协调各方完成实施工作，并保证运维期内持续达到安全等级和密码测评通过要求。

5.乙方在项目执行过程中如遇到重大或紧急问题，应及时向甲方书面通报。

6.乙方应当为驻场工作人员购买相应的保险，保障人身安全，甲方对此不予负责。

7.在项目交付使用时，乙方将与项目有关的数据、完整的安装程序包（包括主程序及相关插件、中间件等，同时附安装操作手册）、源代码（针对本项目开发的新应用程序的源代码或本项目履约过程中新产生的源代码）、文件和资料连同其载体移交给甲方。

8.乙方确保为本合同履行所使用或者提供的产品具有合法的知识产权，如提供的产品因侵犯第三方的知识产权而引起的法律责任由乙方承担。

9.乙方应分批次提供给甲方对应等值款项的合格的增值税发票。

10.项目建设过程中及免费运维期间，如遇国家、自治区政策调整及甲方工作需要，需完善平台功能时，乙方应在合同建设范围内因新政策及要求进行功能升级完善。

11.乙方在项目建设过程中及免费运维期间，须提供数据服务及系统版本管理服务。需要随时根据需求可切回此前三个系统版本任意一个，同时系统版本或功能更新时向甲方提供升级程序包备份留存。

12.系统上线前，乙方应组织开展对系统管理部门人员进行系统操作培训，确保参培人员熟练操作。

第七条 项目建设范围和内容

乙方应根据项目初步设计方案、招标文件（含投标文件）、区块链应用、电子政务相关政策文件及本合同的相应约定等要求进行软硬件系统的设计开发部署。

第八条 平台应达到的技术指标和参数

1.应用平台性能：为系统的开发和运行提供技术支撑，并具有可扩充性和可管理性。具有稳定、可靠、灵活、实用的特点，输入、输出方便，格式转换便捷，信息查询简便等。

2.系统安全性能：按照信息密级要求，对不同信息安全域达到相应的安全等级；对不同安全等级的信息，通过统一身份认证整合和访问控制，实现授权访问；确保顺利通过安全等保三级和密码保护测评，同时整个系统具备定期自动异地数据备份和应急响应等功能，同时应满足IPv6部署和终端访问技术要求。

第九条 软件工程标准规范文件要求

乙方提供的吐鲁番市政务服务基础能力阶段性建设项目应当符合下列要求：

1.中华人民共和国行政区划代码（GB2260-1999）；

2.标准化工作导则信息分类编码标准规定（GB7026-86）；

3.标准体系表编写原则和要求（GB/T13016-91）；

4.数据元和交换格式信息交换日期和时间表示法（GB/T7408-1994）；

5.世界各国和地区名称代码（GB/T2659-2000）；

6.信息分类和编码的基本原则与方法（GB/T7027-2002）；

7.政务信息资源交换体系（GB/T21062.2-2007）；

8.计算机软件产品开发文件编制指南（GB8567-88）；

9.计算机软件开发规范（GB8566-88）；

10.计算机软件需求说明书编制指南（GB9385-88）；

11.信息技术软件生存周期过程（GB/T8566-2001）；

12.计算机软件测试文件编制规范（GB9386-88）；

13.计算机软件质量保证计划规范（GB/T12504-1990）；

14.计算机软件配置管理计划规范（GB/T12505-1990）；

15.信息处理程序构造及其表示的约定（GB13502-92）；

16.计算机软件维护指南（GB/T14079-1993）；

17.计算机软件可靠性和可维护性管理（GB/T14394-1993）；

18.计算机软件单元测试（GB/T15532-1995）；

19.信息技术软件产品评价质量特性及其使用指南（GB/T16260-1996）；

20.信息技术软件包质量要求和测试（GB/T17544-1998）；

21.计算机软件分类与代码（GB/T13702-1992）；

22.软件工程标准分类法（GB/T15538-1995）；

23.《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》GB/T28448-2019；

24.《信息安全技术网络安全等级保护安全设计技术要求》GB/T25070-2019；

25.《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》GB/T22239-2019；

26.《信息安全技术网络安全等级保护定级指南》GB/T22240-2020；

27.《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》GB/T39786-2021。

第十条 项目建设时间进度要求

按照本项目实际情况制定计划（需经建设单位审批通过）逐步推进，乙方应当于　　年　　月　　日前完成项目所有工作，确保顺利竣工验收（如遇不可抗力，经甲乙双方协商确认后可顺延工期）。

第十一条 项目过程质量管理要求

（一）系统需求设计阶段

1.方案设计：乙方应调研系统现状，细化具体的建设任务，建设技术路线，建设技术框架以及实现技术的方法，形成详细的设计文本。制定项目施工时间进度计划，进行必要的项目实施风险分析并提出风险规避办法和措施。系统设计应与甲方保持密切沟通并得到确认。

2.需求分析和系统设计：乙方应按照项目实施计划完成需求分析和系统设计工作，深入各业务部门开展需求调研工作，编制需求分析工作计划、业务现状调

研报告、管理问题分析报告、业务模型设计报告、需求规格说明书、系统概要设计和系统详细设计等文档，制作界面原型系统便于确认需求。

（二）系统开发阶段

乙方应按照项目实施计划所确定的目标完成开发工作，编制项目开发工作计划、总体设计报告、软件详细设计报告、数据库设计报告、测试设计报告、用户手册、软件代码、内部测试报告模板等文档。

（三）系统测试与联调阶段

1.系统测试：乙方应按照项目实施计划所确定的目标，提出测试方法，制定测试规范，按照测试要求提供系统测试相关报告，功能和性能测试报告等文档，包括计划、用例和报告。

2.联调测试：乙方完成本项目中所包含的网络、安全、数据、应用等的联调测试工作，按照测试要求提供测试相关报告，包括计划、用例和报告。

（四）系统实施部署阶段

乙方在完成系统开发和测试联调、系统部署环境准备后，应用系统及配套基础软件的安装和部署，将系统部署上线，并提供系统安装部署相关安装说明和部署文档（包括各类详细资料和拓扑图等）。

（五）系统初验阶段

乙方在完成系统部署上线后，向甲方提交初验申请，由甲方组织对系统进行初验，初验通过后甲方出具初验报告，由甲方、乙方、监理方三方签字并加盖章确认。

（六）系统试运行阶段

初验完成后，进入系统试运行阶段：

1.项目系统软件须通过甲方组织的安全测评、密码测评，并出具评测报告。

2.试运行过程中发现的问题修改完善后，乙方可向甲方申请终验。

（七）系统终验阶段

甲方组织终验，出具终验报告，由甲方、乙方、监理方三方签字并加盖公章确认。

（八）系统培训

1.甲方组织本项目的培训工作，乙方应安排经验丰富的培训人员，为系统使用人员提供系统配置、开发、安装、使用和维护等方面的培训。

2.乙方应提供详细的培训方案和培训承诺。培训方案主要包括培训组织机构、培训内容、培训大纲、培训计划、培训对象等，并按照上述要求进行详细说明。

3.乙方负责提供培训所需计划和资料、培训教材格式包括视频教材、用户操作手册、培训PPT，培训所使用的语言和教材必须是中文。

4.培训的时间、内容、人员、期次等具体内容在执行过程中需根据甲方意见进行调整。

（九）系统建设过程评审

乙方完成方案设计、需求分析、系统设计、系统开发、功能测试、联调测试、集成测试、系统实施部署、试运行等阶段工作时，均须通过甲方组织的评审。

第十二条 信息安全要求

1.本次项目信息安全等级保护定义为三级。乙方应当遵守《信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T22239-2019）文件中等级保护安全框架和关键技术使用要求，在开展网络安全等级保护工作中应首先明确等级保护对象，应根据不同对象的安全保护等级完成安全建设或安全整改工作；

2.应针对等级保护对象特点建立安全技术体系和安全管理体系，构建具备相应等级安全保护能力的网络安全综合防御体系；

3.应依据国家网络安全等级保护政策和标准，开展组织管理、机制建设、安全规划、安全监测、通报预警、应急处置、态势感知、能力建设、监督检查、技术检测、安全可控、队伍建设、教育培训和经费保障等工作；

4.系统开发遵循国家密码局商用密码使用相关技术规范；在网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全三个安全层面必须满足现有国家密码管理局相关接口规范及标准，并预留与相关商用密码产品对接接口：如身份鉴别、访问控制信息完整性保护 、数据传输及存储加密，数据传输及存储过程中的完整性保护，不可否认性等的功能软件开发接口；预留接口必须支持国密算法包含SM2、SM3、SM4、SM7、SM9等；预留接口必须能够对接主流商用密码设备，如：签名验签服务器、密码机、时间戳、智能密码钥匙等设备。为通过商用密码应用安全性评估做好标准。

第十三条 乙方项目团队人员配备

项目需要一支经验丰富、配合默契且稳定，能够为项目建设提供全面解决方案、包括系统开发、数据处理、数据库建设和数据分析的专业化团队。人员配置科学合理、分工明确，至少应包括项目经理、系统分析师、系统设计人员、软件

开发人员、测试人员、用户培训、部署实施、运行维护等角色。乙方应按照以下人员要求为本项目配备实施团队。

（一）系统开发期间，乙方为甲方提供专业的项目团队开发服务，配备人员相关岗位职责及分工如下:

项目总监　名：负责项目群管理、资源协调等综合工作。

项目经理　名：专职并全程负责本项目实施，统筹协调项目内各项目组开发工作，负责组建和有效管理项目团队，全局把控项目进度、质量和范围，统一做好项目文档的审核、归档管理，协助项目总监完成资源协调工作。

政策研究组　名：负责区块链应用、电子政务相关政策研究分析，梳理符合政策要求的业务和流程规范，并配合甲方一起编写制定平台建设配套的相关政策文件。

系统分析师　名、系统架构师　名：负责项目总体的需求分析、系统平台架构设计、核心业务环节的分析设计等工作。

系统开发组组长　名：负责推进各自开发组内的开发计划制定、开发任务分配、开发进度推进、开发质量把控等，配合项目经理完成项目文档的审核、归档管理等工作。

软件测试组组长　名:根据项目需求及设计文档制定测试方案,负责安排项目各子系统的单元测试工作，并配合项目经理完成项目过程文档的审核、归档管理。

接口实施组组长　名：负责制定接口实施计划、接口实施人员任务分工，按计划推进平台与外部系统互联互通实施工作。

产品设计人员　名：负责各项子系统功能模块的逻辑流程设计及页面功能设计工作，并协助开发组长分配开发任务，确保开发人员按产品设计要求完成程序编码工作。

软件开发人员　名：配备具有一定基础知识的开发人员，能够充分理解并分析项目需求设计及系统设计文档，按项目组制定的开发计划保质保量完成开发任务，并配合测试组完成单元测试工作。

测试人员　名：根据项目设计文档及组长分配任务编写对应测试用例，完成相关项目模块的单元测试工作，并提交测试过程文档。

用户培训人员　名：根据不同的岗位、不同的用户角色制定不同的培训计划方案，负责准备培训所需的教材等资料，多种方式完成平台用户培训工作。

部署实施人员　名：负责云平台服务器环境所需应用软件、数据库软件的部署安装工作，并提交系统部署安装文档。

接口实施人员　名：配备有相关平台接口实施联调经验的人员，负责指导外部系统对接相关人员，按时配合完成与外部单位系统的接口联调实施工作，确保接口服务稳定运行。

（二）系统项目终验合格后，免费服务期内，乙方为甲方提供不少于1名软件驻场服务人员，时长不少于半年。

（三）乙方项目主要人员（包括项目软硬件各环节具体责任人）更换须经甲方同意，如随意调整项目主要人员或驻场人员随意离场，每次罚2000元等。甲乙双方共同协商确认乙方开发的项目中不符合合同要求的人员，有权要求乙方在规定限期内予以调整，并作书面档案留存。因乙方人员发生诸如疾病、伤亡、雇佣关系解除及其他无法预计的特殊情况时，乙方向甲方提供相关的证据证明情况属实的情况，甲方不予追究。

第十四条 售后服务

（一）服务期：项目终验合格之日起免费运维期内（软件2年，硬件3年），乙方应提供本项目售后服务、技术支持和数据服务，如遇国家、自治区政策调整及甲方工作需要，需完善平台功能时，乙方应在合同建设范围内因新政策及要求进行功能升级完善。

（二）服务方式及对象：乙方应提供实时在线的客户服务或现场客户服务，具备灵活多样的通讯手段，提供7×24小时响应服务。实时解决常见问题，系统宕机后4小时内恢复正常。具体服务内容如下：

1.实时技术支持

乙方应提供7×24小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，应为系统使用人员提供如何使用系统的咨询。

2.故障响应

乙方在接到故障报修要求时，1小时内做出明确响应和安排，在2小时内为甲方提供维修服务，并做出故障诊断报告。

3.热线服务

乙方应提供热线电话、QQ群、E-mail、传真、网站、微信等途径，随时接受甲方提出的各种技术问题，并在24小时内提出解决方案。

4.定期跟踪

现场驻地人员应每月不少于1次对系统进行巡检服务，及时发现和排除潜在问题或故障隐患，保证系统的稳定运行。

5.系统升级

服务期内乙方应提供免费的应用软件产品升级服务。升级内容包括解决的BUG、采纳用户建议以及业务需求调整所提出的功能开发等。

第十五条 技术文档资料

项目实施过程中，乙方应及时向甲方提交项目技术文档资料，包括但不限于：

1.《项目建设方案》；

2.《项目施工计划》；

3.《需求调研报告》；

4.《需求规格说明书》；

5.《系统概要设计方案》；

6.《系统数据库设计》（含数据结构和数据字典）；

7.《系统详细设计方案》；

8.《接口实施方案》；

9.《系统测试报告》（包括性能测试报告）；

10.《技术手册》（含维护手册及软件安装包）；

11.《项目试运行期报告》；

12.《用户操作手册》（包括账号管理信息）；

13.《培训教材》；

14.《项目验收报告》。

第十六条 风险承担

责任方面：平台建设完成，由第三方测评机构审定后，后期出现非人为因素导致的数据泄露、安全等问题，责任由第三方评测机构承担；如因乙方工作人员操作导致的数据泄露、安全等问题，责任由乙方承担；因甲方工作人员操作导致的数据泄露、安全等问题，责任由甲方承担。

技术方面：在合同履行中，因出现现有技术水平和条件难以克服的技术困难，导致研究开发失败或部分失败，并造成一方或双方损失的，双方按如下约定承担风险损失：在系统安装调试及开发过程中的风险由乙方承担，如属甲方人为破坏或者操作失误造成的损失，则由甲方承担。

第十七条 知识产权及技术资料的保密

双方应当履行保密义务，非经对方书面同意，另一方不得向第三方披露、转让或许可有关的技术成果（案例除外）、计算机软件、秘密信息、技术资料和文件。

第十八条 不可抗力

本合同履行规程中，由于战争、地震、洪涝、火灾等，不能预见、不能避免且不能克服的不可抗力事件影响合同履行时，履行合同的期限可予以延长，延长期限应相当于事件所影响的时间；如不可抗力事件导致整个或部分合同无法履行时，受事件影响的一方可部分或全部免除责任。

第十九条 税费

乙方的报价中应包含国家规定因履行本合同当事人双方交纳的所有税费。

第二十条 违约责任

1.除乙方原因导致付款条件未成就以及财政拨款程序导致的迟延到账情形外，如果因甲方原因未能按照合同约定的付款方式付款，每逾期一日应按应付金额的1‰支付违约金，逾期15日的乙方有权解除合同；

2.如因乙方原因，违反本合同有关进度的约定出现延期的，每延期一日应当向甲方支付本合同总金额1‰的违约金；延期超过15日的，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部已付款项，并按照合同总金额的30%向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方损失，还应当赔偿甲方所有损失。（以上违约金甲方有权在未付款项中予以扣除）

3.乙方提供的系统未验收合格的，应当向甲方支付本合同总金额10%的违约金，甲方有权要求乙方在七日内修改、调整至符合本合同约定的系统标准，乙方在约定期限未完成的，每延期一日应当支付本合同总金额1‰的违约金；延期超过15日的，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部已付款项，并按照合同总金额的30%向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方损失，还应当赔偿甲方所有损失。（以上违约金甲方有权在未付款项中予以扣除）

4.乙方在系统维护阶段未按照本合同约定提供维护服务的，每出现一次或者一处，乙方应向甲方支付¥10,000.00元（大写：壹万元整）的违约金；甲方有权在未付款项中扣除。（以上违约金甲方有权在未付款项中予以扣除）

5.乙方提供的系统服务造成甲方资料泄露的，要求乙方承担本合同总金额30%的违约金；情节严重的，甲方有权解除本合同，有权要求乙方返还已支付的款项并赔偿所有损失。（以上违约金甲方有权在未付款项中予以扣除），若因甲方

操作不当导致乙方提供系统服务造成甲方资料泄露的，与乙方无关，由甲方自行承担责任。

6.未经甲方书面同意，乙方擅自使用或者向任何单位和个人泄露本项目的资料数据、技术、完成成果的，乙方应当按照本合同总金额的30%向甲方支付违约金，并在甲方指定期限内采取补救指施；造成甲方损失的，乙方应当按照相关法律法规规定赔偿损失。

7.如乙方拒绝向甲方提供或者在甲方指定的期限内未向甲方提供相关数据、完整的安装程序包（包括主程序及相关插件、中间件等，同时附安装操作手册）、源代码（针对本项目开发的新应用程序的源代码或本项目履约过程中新产生的源代码）、资料和文件的，甲方有权要求乙方立即纠正，并要求乙方支付合同总价20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿差额部分。

8.未经甲方书面同意，乙方将自己应履行的全部或部分合同义务转让或变相转让给第三方的，乙方应当按照本合同总金额的30%向甲方支付违约金，并在甲方指定期限内采取补救指施；造成甲方损失的，乙方应当按照相关法律法规规定赔偿损失。

9.上述条款中所约定的违约金、损失，甲方有权优先从应付的合同款项中扣除，应付的合同款项不足以支付违约金和损失金额时甲方有权继续追偿。

10.甲乙任何一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的，对方可以在履行期限届满之前要求其承担违约责任。

11.如果发生违约事件，履约方要求违约方支付违约金时，应当以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应当于10天内书面答复对方，并支付违约金。如果双方不能就此达成一致意见，可以按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷，但任何一方不得采取非法手段或以损害本项目的方式实现违约金。

第二十一条 争议解决

1.甲方和乙方双方对本合同执行中所发生的一切争端，应通过友好协商办法加以解决。如从协商开始30天内仍得不到解决，双方应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

2.在争议的协商、调解、或起诉的过程中，双方仍应继续承担合同中约定的责任和义务，保证工程建设的正常进行。

第二十二条 通知与送达

1.甲方确认的送达地址：

地址：吐鲁番市高昌区丝绸大道4100号

指定联系人：麦麦提·阿卜力米提

电话：0995-8181806

乙方确认的送达地址：

地址：

指定联系人：

电话：

2.本条规定的各种通讯方式应当按照下列方式确定其送达时间：

3.任何面呈之通知在被通知人签收时视为送达，被通知人未签收的不得视为有效的送达。

4.任何以邮寄方式进行的通知均应采用挂号快件或特快专递的方式进行，并在投邮并经受送达人签收48小时后视为已经送达被通知人（法定节假日顺延）。

5.任何以传真方式发出的通知在发出并取得传送确认时视为送达，但是，如果发出通知的当日为节假日，则该通知在该节假日结束后的第一个工作日内视为已经送达。

6.任何以邮件、微信方式发出的通知，须发往指定邮箱、微信号，在发出时即视为送达；

7.任何一方的上述通讯地址或通讯号码发生变化时，应当在该变更发生后的7日之内通知另一方，否则另一方对于其原通讯方式的通知视为有效通知。

第二十三条 合同生效及其他

1.本合同自双方法定代表人或授权委托人签字并加盖公章之日起生效。

2.本合同一式拾份，甲方执陆份、乙方执肆份，每份均具有同等法律效力。

3.合同附件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

4.在本合同履行过程中，如有未尽事宜，甲乙双方及时协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

5.本合同就网络安全与保密协议、廉洁承诺书进行补充说明。

甲方（盖章）：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

法定代表人（签字）：

电话：

传真：

签字日期：2024年　月　日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

电话：

传真：

签字日期：2024年　月　日

第六部分　投标文件格式

目 录

一、封面

二、☆资格审查材料

☆（一）供应商基本情况表及营业执照

☆（二）法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书

☆（三）投标保证金

☆（四）中小企业声明函

☆（五）供应商认为有必要提供的声明及文件资料

☆（六）不参与围标串标承诺书

☆（七）政府采购诚信承诺书

三、价格文件

☆（一）投标函

☆（二）开标一览表

☆（三）投标报价明细表

四、商务技术文件

一、投标文件封面

_____（项目名称）

_____（项目编号）

投标文件

供　应　商_____（电子签章）

法定代表人_____（电子签名）

日　　期_____（年/月/日）

二、资格审查材料

（一）☆供应商基本情况表及营业执照

供应商基本情况表

<table>
<tr><td>供应商名称</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>注册地址</td><td colspan="3"></td><td>邮政编码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">联系方式</td><td>联系人</td><td colspan="2"></td><td>电　话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>传　真</td><td colspan="2"></td><td>网　址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td>姓名</td><td></td><td>技术职称</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>成立时间</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>营业执照号</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>注册资金</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>开户银行</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>账　　号</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>备　　注</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

☆后附营业执照扫描件

（二）法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书

法定代表人身份证明

供应商名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

供　应　商：_____（公章）

日　　期：　　年　月　日

注：1.法定代表人参加本次投标的应签署本文件并附本人身份证复印件；

2.如法定代表人不参加本次投标，应签署《法定代表人授权委托书及法人身份证明》。

法定代表人授权委托书

（采购人）：

我（姓名）系（供应商名称）法定代表人，现授权委托我公司的（姓名、职务或者职称）为我公司本次_____项目的授权代表，代表我方办理本次投标、签约等相关事宜，签署全部有关的文件、协议、合同并具有法律效力。

在我方未发出撤销授权委托书的书面通知以前，本授权委托书一直有效。被授权人签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权撤销而失效。

被授权代表无权转让委托权。特此授权。

本授权委托书于_____年_____月_____日签字生效,特此声明。

(附法人代表身份证以及被授权代表身份证复印件)

被授权代表姓名：　　性 别：　　年 龄：

单　位：　　部 门：　　职 务：

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：　　年　月　日

（三）☆投标保证金

上传投标保证金缴纳证明文件。

（四）中小企业声明函（必填）

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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小微企业承接，相关企业的具体情况如下：

1.（标的名称），属于_____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。

供 应 商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年___月___日

注：符合中小企业划型标准的企业请提供本函，不符合的不提供本函。

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。

（五）供应商认为有必要提供的声明及文件资料

供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条列》第十七条中规定的条件；

1、具有独立承担民事责任的能力（提供有效的营业执照）；

2、有良好的企业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年度的财务报表或银行资信证明）；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（自行承诺）；

4、）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供2024年1月至今税务机关出具的税收完税证明及中国社会保险出具的带二维码可查验的社保证明（至少提供1个月证明材料）；

5、参加政府采购活动近三年内（2021年10月-至今），在经营活动中没有重大违法记录（提供书面声明）；

我方在参加_____（项目名称）政府采购活动前3年内，我方被公开披露或查处的违法违规行为有：_____，但在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录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）。

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：　　年　　月　　日

备注：供应商没有被公开披露或查处违法违规行为的，注明“无”即可。

（六）不参与围标串标承诺书

（采购人）：

本人作为（单位名称）_____的法人，清楚知晓我公司本项目投标活动，对以下事项作出承诺：

一．我单位遵循公开、公平、公正、诚实守信的原则，依法依规参与本项目竞标。

二．我单位在本项目招标投标活动中，未参与围标串标。

三．我单位如被查实在本项目招标投标活动中存在围标串标的，递交投标文件行为作为实施串通投标违法行为的关键环节，本人承担直接责任人员法律责任，接受相应行政处罚和失信惩戒。

项目编号：

供应商单位名称：

供应商法人签名：

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

（七）政府采购诚信承诺书

（采购人）：

我公司_____（供应商名称）已详细阅读了_____项目（项目编号：_____）竞争性采购文件，自愿参加本次投标，现就有关事项做出郑重承诺如下：

一．诚信投标，材料真实。我公司保证所提供的全部材料、投标内容均真实、合法、有效，保证不出借或者借用其他企业资质，不以他人名义投标，不弄虚作假；

二．遵纪守法，公平竞争。不与其他供应商相互串通、哄抬价格，不排挤其他供应商，不损害采购人的合法权益；不向评标委员会、采购人提供利益以牟取中标。

三．若中标后，将按照规定及时与采购人签订政府采购合同，不与采购人订立有悖于采购结果的合同或协议；严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不擅自变更、中止、终止合同，或者拒绝履行合同义务；

若有违反以上承诺内容的行为，我公司自愿接受取消投标资格、记入信用档案、没收投标保证金、媒体通报、1-3年内禁止参与政府采购等处罚；如已中标的，自动放弃中标资格，并承担全部法律责任；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

三、价格文件

（一）投标函

_____：

_____（供应商名称）授权_____（供应商授权代理人姓名）_____（职务、职称）为我方代表，参加贵方组织的（项目名称、项目编号）招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1.我方同意在本项目采购文件中规定的投标有效期内遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2.我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

3.按采购文件要求提供和交付的货物及相关服务的投标报价详见开标一览表。

4.保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

5.我方承诺完全满足和响应采购文件中的各项技术和服务要求，若有偏差，已在投标文件偏离表中予以明确特别说明。

6.我方承诺：完全理解投标报价若超过项目预算时，投标将被拒绝。

7.我方承诺：与在本项目中设计编制技术规格的机构及其附属机构无任何直接隶属关系和利益关联。

8.如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

9.我方承诺：投标文件所提供的一切资料及政采云交易平台申报资料均真实、及时、有效。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10.我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11.我方承诺：采购人若需追加采购本项目采购文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣率保证供货。

12.我方承诺：如所报货物属国家强制认证产品的，均已通过认证且在有效期内，否则，由此产生的一切法律责任由我方承担。

13.我方承诺：接受采购文件中的全部条款且无任何异议，保证遵守采购文件的规定。

14.我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被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：

（1）提供虚假材料谋取中标、成交的；

（2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（3）与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；

（4）向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

（5）在采购过程中与采购人进行协商谈判的；

（6）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

15.与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

供应商法定代表人或授权代理人联系电话，e-mail：_____

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：　　年　　月　　日

说明：除可填报项目外，对本投标函的任何修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

（二）开标一览表

项目名称	
项目编号	
采购内容	
服务质量目标	
报价	小写：_____ 大写：_____
服务期	
备注	

投标有效期：自报价截止之日起 _____个日历天

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：　　年　　月　　日

（三）投标报价明细表

投标单位自行根据情况进行分项报价。

注：1.如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。

2.分项报价合计总价应与响应报价一览表总报价一致。

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：　　年　　月　　日

四、商务技术文件

（一）商务偏离表

项目名称：

项目编号：

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
…			

注：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

（二）技术偏离表

项目名称：

项目编号：

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
…			

注：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

供　应　商：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

（三）管理体系认证

（四）供应商业绩

（五）供应商项目团队

（六）供应商资质

（七）供应商荣誉

（八）技术文件