



陕西中技招标有限公司
SHAANXI ZHONGJI TENDERING CO., LTD

西安 12345 市民热线优化提升绩效考核 评价咨询服务及监理服务项目

招 标 文 件

项目编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0789

采购代理机构：陕西中技招标有限公司

二零二三年十月

目 录

第一部分 招标公告.....	4
第二部分 供应商须知前附表.....	9
第三部分 供应商须知.....	16
A 总则.....	16
1 适用范围.....	16
2 定义.....	16
3 合格的供应商.....	16
4 费用.....	17
B 招标文件说明.....	17
5 招标文件的构成.....	17
6 招标文件的澄清.....	18
7 招标文件的修改.....	18
C 投标文件的编写.....	18
8 投标语言.....	18
9 计量单位.....	18
10 投标文件的构成.....	18
11 投标报价.....	19
12 投标货币.....	20
13 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件.....	20
14 投标保证金.....	20
15 投标有效期.....	20
16 投标文件的签署及规定.....	20
D 投标文件的递交.....	21
17 投标文件递交（不见面开标）.....	21
18 投标截止时间.....	21
19 投标文件的修改与撤回.....	21
E 开标/评审.....	22
20 开标.....	22
21 评标委员会.....	22
22 投标文件的初审.....	23
23 投标文件的澄清.....	24
24 投标文件的比较和评价.....	24
25 评审原则及主要方法.....	25
F 授予合同.....	26
26 定标及合同授予.....	26
27 接受和拒绝任何或所有投标的权力.....	26
28 履约保证金.....	26
29 腐败和欺诈行为.....	26
30 招标代理服务费.....	27
31 合同的履约验收.....	27
32. 融资担保.....	27
第四部分 拟签订的合同文本.....	30

服务合同.....	31
服务合同.....	39
第五部分 评标方法.....	46
第六部分 附件—投标文件格式.....	56
投标函.....	58
开标一览表.....	59
分项报价表.....	60
资格证明文件.....	61
商务偏离表.....	72
技术偏离表.....	73
1 包：服务方案.....	74
需求理解方案（1 包）	74
整体服务方案（1 包）：	75
质量保证（1 包）：	76
进度计划（1 包）：	77
培训评估方案（1 包）：	78
保密方案（1 包）：	79
应急方案（1 包）：	80
2 包：服务方案.....	81
理解方案（2 包）：	81
整体服务方案（2 包）：	82
工作制度方案（2 包）：	83
突发事件应急措施（2 包）：	84
质量管理（2 包）：	85
保密方案（2 包）：	86
人员配置情况.....	87
附件 拟投入本项目的主要负责人简历表.....	87
附件 拟投入本项目的人员.....	88
业绩一览表.....	89
合理化建议.....	90
拒绝商业贿赂承诺书.....	91
其它资料.....	93
第七部分 采购内容及要求.....	94

第一部分 招标公告

项目概况

西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务及监理服务招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)网站【首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端】获取招标文件，并于 2023 年 11 月 16 日 09 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0789

项目名称：西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务及监理服务

采购方式：公开招标

预算金额：2,643,900.00 元

采购需求：

合同包 1(绩效考核评价咨询服务)：

合同包预算金额：2,558,900.00 元

合同包最高限价：2,558,900.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数及要求	品目预算 (元)	最高限价 (元)
1-1	其他服务	西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务	1(套)	详见采购文件	2,558,900.00	2,558,900.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起 3 年

合同包 2(绩效考核评价监理)：

合同包预算金额：85,000.00 元

合同包最高限价：85,000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、 参数及要求	品目预算 (元)	最高限价 (元)
2-1	其他服务	西安 12345 市民热线 优化提升绩效考核 评价委托监理服务	1(套)	详见采购 文件	85,000.00	85,000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起 3 年

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：

合同包 1(绩效考核评价咨询服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

(1) 财政部、国家发展和改革委员会关于印发《节能产品政府采购实施意见》的通知(财库[2004]185 号)；(2) 财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》(财库[2006]90 号)；(3) 国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知国办发(2007) 51 号，以财库(2019) 9 号为准；(4)《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库(2022) 19 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)；(6) 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)；(7) 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)；(8)《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》(市财函(2021)431 号)；(9) 西安市财政局关于印发《关于调整西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单的通知》(市财发(2015) 4 号)；(10)《财政部、农业农村部、国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》(财库(2021) 19 号)、《财政部、农业农村部、国家乡村振兴局、中华全国供销合作总社关于印发<关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见>的通知》(财库(2021) 20 号)；(11)《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》(陕财办采(2018) 23 号)；(12)《陕

西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）；（13）《陕西省财政厅关于落实政府采购支持中小企业政策有关事项的通知》（陕财办采〔2022〕10号）；（14）如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。

合同包 2(绩效考核评价监理)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

同合同包 1

3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1(绩效考核评价咨询服务)特定资格要求如下：

（1）法定代表授权委托书及被授权人身份证件（法定代表人直接投标，只须提交其身份证）；（2）本项目为专门面向中小企业采购项目，供应商应填写声明函并对真实性负责；（3）本项目不接受联合体投标。

合同包 2(绩效考核评价监理)特定资格要求如下：

（1）法定代表授权委托书及被授权人身份证件（法定代表人直接投标，只须提交其身份证）；（2）本项目为专门面向中小企业采购项目，供应商应填写声明函并对真实性负责；（3）本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2023 年 10 月 25 日至 2023 年 10 月 31 日，每天上午 00:00:00 至 12:00:00，下午 12:00:00 至 23:59:59（北京时间）

途径：全国公共资源交易平台(陕西省·西安市)网站〔首页>电子交易平台>陕西政府采购交易系统>企业端〕

方式：在线获取

售价：免费获取

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2023 年 11 月 16 日 09 时 00 分 00 秒（北京时间）

提交投标文件地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）

开标地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）不见面开标大厅

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、请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

2、供应商初次使用电子交易平台时，请先阅读【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）网站【首页〉服务指南〉下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》，并按要求完成诚信入库登记、CA 认证及企业信息绑定。

3、办理 CA 认证：电子交易平台现已接入陕西 CA、深圳 CA、西部 CA、北京 CA 四家数字证书公司，各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家 CA 公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972feo2-f996-4928-951e-545dab02e53c.html>

4、在招标文件获取时间内登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面，选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动。请供应商务必及时下载项目招标文件并做好备份，否则会影响投标文件编制及后续投标活动。

5、提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·>项目管理·>答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

6、本项目为专门面向中小企业采购项目。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：西安市大数据资源管理局

地址：西安市未央区凤城八路 109 号

联系方式：86786068

2. 采购代理机构信息

名称：陕西中技招标有限公司

地址：西安市高新区高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室

联系方式：029-88364979

3. 项目联系方式

项目联系人：王馨、李文俊、史肖霞

电话：029-88364979-807

第二部分 供应商须知前附表

序号	条款号	编列内容
1	招标公告	项目名称：西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务及监理服务项目 项目编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0789 采购人名称：西安市大数据资源管理局 采购代理机构：陕西中技招标有限公司
2	资金来源	财政性资金
3	采购内容	见招标文件第七部分采购内容及要求。本次招标、投标、评标和合同授予均以标段为单位，投标人必须就完整的标段进行响应，不完整的投标将被拒绝。
5	服务期限	1 包：自合同签订之日起 3 年；2 包：自合同签订之日起 3 年。
6	付款条件及 结算	1 包：合同一年一签，第一年：合同签订后，预付合同价款第一年费用的 30%，第一年服务期满后无任何问题支付剩余 70%； 第二年：合同签订后，预付合同价款第二年费用的 30%，服务期满后无任何问题支付剩余 70%； 第三年：合同签订后，预付合同价款第三年费用的 30%，服务期满后无任何问题支付剩余 70%。 2 包：合同一年一签，第一年：合同签订后，预付合同价款第一年费用的 30%，第一年服务期满后无任何问题支付剩余 70%； 第二年：合同签订后，预付合同价款第二年费用的 30%，服务期满后无任何问题支付剩余 70%； 第三年：合同签订后，预付合同价款第三年费用的 30%，服务期满后无任何问题支付剩余 70%。
7	投标保证金	根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】617 号文），本次项目无需缴纳投标保证金。

序号	条款号	编列内容
8	投标有效期	投标文件从投标之日起，有效期为 90 日历天。
9	投标文件	本项目中标供应商须在领取中标通知书时按标段提供纸质投标文件一套正本及两套副本交由采购代理机构备案，该文件须与线上电子投标文件完全一致。
11	说明	<p>1. 请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。</p> <p>2. 供应商初次使用电子交易平台时，请先阅读【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（http://sxggzyjy.xa.gov.cn/）网站【首页】服务指南】下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》，并按要求完成诚信入库登记、CA 认证及企业信息绑定。</p> <p>3. 办理 CA 认证：电子交易平台现已接入陕西 CA、深圳 CA、西部 CA、北京 CA 四家数字证书公司，各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家 CA 公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见：http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html</p> <p>4. 在招标文件获取时间内登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）（http://sxggzyjy.xa.gov.cn/），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面，选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动。请供应商务必及时下载项目招标文件并做好备份，否则会影响投标文件编制及后续投标活动。</p> <p>5. 提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变</p>

序号	条款号	编列内容
		更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·>项目管理·>答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。
12	踏勘	本项目不组织集中踏勘。
13	质疑受理	<p>供应商提出质疑应符合中华人民共和国财政部令第 94 号《政府采购质疑和投诉办法》的规定：</p> <p>1、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。</p> <p>2、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交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，以书面形式向采购代理机构提出质疑，供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。</p> <p>供应商应知其权益受到损害之日，是指：</p> <p>（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；</p> <p>（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；</p> <p>（3）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。</p> <p>3、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括：</p> <p>3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；</p> <p>3.2 质疑项目的名称、编号；</p> <p>3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；</p> <p>3.4 事实依据；</p> <p>3.5 必要的法律依据；</p> <p>3.6 提出质疑的日期。</p>

序号	条款号	编列内容
		<p>质疑函应采用财政部颁布的《政府采购供应商质疑函范本》。</p> <p>供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。</p> <p>4、供应商可以委托代理人进行质疑。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。</p> <p>5、有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和使用单位不予受理：</p> <p>5.1 质疑供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商；</p> <p>5.2 未在法定质疑期内发出质疑的；</p> <p>5.3 质疑未以书面形式提出；</p> <p>5.4 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；</p> <p>5.5 以非法手段取得证据、材料的；</p> <p>5.6 质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；</p> <p>5.7 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。</p> <p>6、质疑答复</p> <p>采购代理机构在收到质疑函后七个工作日内做出答复。</p> <p>7、质疑接收方式：供应商以书面形式将质疑函原件和必要的证明材料送至接收部门，法定代表人、主要负责人、自然人提交质疑函须提交其身份证复印件，代理人提交质疑函须提交授权委托书及授权人和被授权人身份证复印件。质疑函应采用财政部颁发的《政府采购供应商质疑函范本》。</p> <p>接收部门：陕西中技招标有限公司企业管理部</p> <p>接 收 人：李经理</p> <p>联系电话：029-88364979-846</p>

序号	条款号	编列内容
		<p>地 址：西安市高新区高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室</p> <p>8、投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。</p> <p>9、投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：</p> <p>（一）捏造事实；</p> <p>（二）提供虚假材料；</p> <p>（三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。</p>
14	合同签订	中标供应商和采购人签订合同。
15	信用查询	<p>依据财库〔2016〕125 号《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》的规定，供应商信用信息查询具体规定如下：</p> <p>供应商通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 查询相关主体信用记录，采购人、采购代理机构开评标现场对各供应商信用记录情况进行查询甄别，并对查询结果予以截图留存。对被列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。)</p>
16	供应商失信行为	<p>供应商有《陕西省政府采购领域供应商违法失信“黑名单”信息共享和联合惩戒实施办法》第四条规定的情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任，同时纳入黑名单系统。</p>

序号	条款号	编列内容
17	特殊情况处理	当供应商不足 3 家时，按照相关法律、法规及有关规定执行。
18	中小企业行业划分	<p>政府采购服务类中小企业说明：</p> <p>《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300 号）</p> <p>一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），制定本规定。</p> <p>二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。</p> <p>三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。</p> <p>四、本项目划分标准：</p> <p>其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。</p>
19	特别说明	<p>本项目采用“不见面开标”方式。不见面开标大厅登录方式为：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）→不见面开标系统。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（西安市）网站〔首页·〉服务指南·〉下载专区〕中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。因供应商自身设施故障或自身原因导致无法完成签到或解密的，由供应商自行承担后果。</p>

项目名称：西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务及监理服务项目

序号	条款号	编列内容
20	知识产权	供应商应保证，在中华人民共和国境内使用投标成果、服务或其任何一部分时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷。如供应商不拥有相应的知识产权，则在报价中须包括合法获取该知识产权的相关费用。

备注：招标文件其他部分内容与本须知前附表内容不一致的，以本须知前附表内容为准。

第三部分 供应商须知

A 总则

1 适用范围

- 1.1 本招标文件仅适用于本招标公告中所叙述项目的服务采购。
- 1.2 本次采购属服务类政府采购，采购人，采购代理机构、供应商、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、中华人民共和国财政部令第 87 号、财政部规章及政府采购项目所在地有关法规、规章的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

2 定义

- 2.1 “采购人”系指西安市大数据资源管理局。
- “采购代理机构”系指陕西中技招标有限公司。
- 2.2 “供应商”系指响应采购人要求，向采购人提交投标文件的服务单位。
- 2.3 “服务”系指招标文件规定供应商须承担的义务。

3 合格的供应商

- 3.1 供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》及相关条款及有关的中国法律和法规。
- 3.2 凡符合供应商资格要求且有能力提供采购货物及服务的供应商均可投标。
- 3.3 供应商必须在招标公告载明的时间内下载电子采购文件，否则均无资格参加本次采购活动。
- 3.4 供应商在过去和现在都不应直接或间接地与采购人为采购本次招标的货物和服务进行设计，编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构有任何关联。
- 3.5 只有在法律上和财务上独立，合法运作，并独立于采购代理机构和采购人的供货人才能参加投标。
- 3.6 供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加本项目投标：

- 3.6.1 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人公司；
 - 3.6.2 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；
 - 3.6.3 参加投标的其他组织之间存在特殊的利害关系的；
 - 3.6.4 法律和行政法规规定的其他情形。
- 3.7 近三年来在经营活动中没有重大违法记录。

4 费用

- 4.1 供应商应承担所有与编写和提交投标文件有关费用，无论投标过程中的做法和结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。
- 4.2 采购人或采购代理机构不组织集中踏勘，供应商对招标文件的所有内容进行仔细阅读，由于对各种因素考虑不周和对招标文件的理解不深或误解等而造成的漏报、误报，采购人和采购代理机构不负任何责任。
- 4.3 供应商可携带工具自行踏勘现场，自行负责因踏勘所产生的费用和其他一切后果，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

B 招标文件说明

5 招标文件的构成

- 5.1 招标文件用以阐明所需提供的服务、采购、投标程序和合同条件。招标文件包括：
- 5.1.1 招标公告；
 - 5.1.2 供应商须知前附表；
 - 5.1.3 供应商须知；
 - 5.1.4 拟签订的合同文本；
 - 5.1.5 评标方法；
 - 5.1.6 附件—投标文件格式；
 - 5.1.7 采购内容及要求。
- 5.2 供应商应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等。
- 5.3 供应商没有对招标文件全面做出实质性响应是供应商的风险。

6 招标文件的澄清

任何要求对招标文件澄清的供应商，应在规定时间书面提出以书面形式通知采购代理机构。采购代理机构以书面形式予以答复，涉及变更或修正内容在政府采购发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人，且作为招标文件的组成部分。

7 招标文件的修改

7.1 在招标文件要求提交投标文件截止时间十五日前，不足十五日应延长至十五日，无论出于何种原因，采购人可主动地或在解答供应商要求澄清的问题时对招标文件进行修改。

7.2 招标文件的修改将以线上形式通知所有招标文件的收受人。

7.3 为使供应商在准备投标文件时，有充分的时间对招标文件的修改进行研究考虑，采购人可自行决定，酌情推迟投标截止日期和开标时间，并以书面形式通知所有已购买招标文件的供应商。

7.4 招标文件的修改书将构成招标文件的一部分，对采购人和供应商都具有约束力。

C 投标文件的编写

8 投标语言

由供应商编写的投标文件和往来信件应以中文书写。

9 计量单位

除在招标文件中有特殊要求外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位及通用图形符号。

10 投标文件的构成

10.1 所有采购服务只允许供应商有一个投标方案，不接受任何有选择的方案和报价

（包括有条件的折扣）。供应商未按要求，提供了选择方案和/或报价的，其投标将被拒绝。

10.2 供应商编写的投标文件应包括下列部分：

10.2.1 投标函、开标一览表以及所有附件内容。

10.2.2 按照供应商须知要求出具的供应商资格证明文件。

10.2.3 按照供应商须知要求供应商需出具的证明材料符合招标文件规定的证明文件及其认为需加以说明的其他内容。

10.2.4 招标文件要求供应商提供的其他内容。

10.3 供应商的所有资格证明文件均应当为合法、有效文件，否则将被视为该文件未递交。

11 投标报价

11.1 供应商应按照招标文件要求进行报价。

11.2 供应商依据招标文件提供的采购要求等资料并自行考虑风险因素计算投标报价，如果中标，投标报价将不会因国家政策调整及市场变化因素而得到调整。

11.3 投标报价中应充分考虑本服务的各项内容，包括完成本项目所发生的各项费用、税金以及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，供应商漏报或不报，采购人或采购代理机构将视为有关费用已包括在投标报价中而不予支付。

11.4 凡因供应商对招标文件阅读不深、理解不透、误解、疏漏、或因市场行情了解不清造成的后果和风险均由投标供应商自负。投标过程中所产生的一切费用由投标供应商自行承担。

11.5 供应商应按照招标文件附件提供的格式填写“开标一览表”和“分项报价表”。如果“开标一览表”中的报价与投标文件中的报价不符，以“开标一览表”中的价格为准。文字大写表示的数据与同一数字表示的有差别，则以文字大写表示的数据为准。如果单价与总价不符，以单价为准；除非评标委员会认为单价有明显的小数点错误，此时应以合价为准，并修改单价。

11.6 在合同签订前，采购人有权根据项目具体需求对中标供应商的服务方案进行调整。

12 投标货币

采购人只接受人民币作为唯一投标报价货币。

13 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

13.1 供应商必须按要求提交证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有履行合同的能力，并作为其投标文件的一部分。

13.2 供应商应具有履行合同所需的财务、技术和服务能力。

13.3 供应商应有能力履行招标文件所规定的由供应商在服务期间提供的服务等。

14 投标保证金

根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】617 号文），本次项目无需缴纳投标保证金。

15 投标有效期

15.1 投标文件从开标之日起，投标有效期为 90 日历天。投标有效期不满足要求的投标属于无效投标情形。

15.2 特殊情况下，采购人可于投标有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。供应商可以拒绝上述要求。对于同意该要求的供应商，不要求也不允许其修改投标文件。

16 投标文件的签署及规定

16.1 投标文件由供应商的法定代表人或其委托代理人签字加盖单位公章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位公章或由供应商的法定代表人或其授权的代理人签字确认。字迹潦草、表达不清、未按要求填写而导致非唯一理解，造成未实质性响应招标文件的，将会被认定为无效响应。

16.2 除供应商对错处作必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改，须由签署投标文件的授权代表在修改处签字确认。

D 投标文件的递交

17 投标文件递交（不见面开标）

17.1 本项目采用“不见面开标”方式，各供应商登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）下载操作手册，并在投标文件递交截止时间前通过全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）递交加密版电子投标文件。

17.2 建议供应商在开标前 1 小时内用制作投标文件的 CA 锁登录不见面开标大厅，并及时签到（开标前 60 分钟开始签到），及时关注右侧公告及互动栏目信息，并做出响应。

17.3 为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议供应商配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA 锁、音视频设备（话筒、耳麦、高清摄像头、音响），浏览器建议使用 IE11 浏览器，且电脑已经正确安装了陕西省公共资源 CA 驱动。

18 投标截止时间

18.1 所有投标文件都必须按“招标公告”中规定的投标截止时间之前上传至系统中。

18.2 出现因招标文件的修改推迟投标截止日期时，则按修改通知规定的时间递交。

18.3 招标文件规定的投标截止时间之后递交的任何投标文件将拒绝接收。

18.4 拒绝接受以电报、电话、传真、电子邮件形式的投标。

19 投标文件的修改与撤回

19.1 供应商在递交投标文件后，在规定的截止时间之前，可以在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）撤回已提交的投标文件，并重新上传修改后的投标文件。

19.2 供应商对投标文件的补充修改，应按照招标文件的规定提交。其送达（上传）时间不得迟于投标截止时间。

19.3 在投标截止期之后，供应商不得对其投标做任何修改。

E 开标/评审

20 开标

- 20.1 采购代理机构按招标公告中规定的时间接受供应商上传的投标文件。
- 20.2 开标时，供应商在规定的时间内完成投标文件解密工作，现场宣读投标报价表的内容并做记录。如因供应商自身原因造成电子投标文件在规定的时间内（60 分钟）内无法解密的，投标文件将会被认定为无效投标文件。
- 20.3 采购代理机构将做开标记录，开标记录包括按招标文件的规定在开标时宣读的全部内容。与会的供应商法定代表人（或负责人）或其委托代理人如对开标记录有异议应在不见面开标系统中现场提出，如未提出视为无异议。供应商未参与不见面开标的，视同认可开标结果。

21 评标委员会

- 21.1 根据本次招标项目的特点，依照政府采购法及相关法律、法规成立评标委员会。评标委员会成员由采购人代表及有关技术、经济等方面的专家组成，专家名单在政府采购专家库中随机抽取，评标委员会成员应当遵守并履行下列责任和义务。
- 21.2 评标委员会成员对各供应商投标文件进行审查，并推荐出中标候选人。
- 21.3 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
- 21.3.1 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；
 - 21.3.2 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - 21.3.3 对投标文件进行比较和评价；
 - 21.3.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
 - 21.3.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。
- 21.4 评标委员会与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，应当回避：
- 21.4.1 参加采购活动前 3 年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；
 - 21.4.2 参加采购活动前 3 年内与供应商发生过法律纠纷；
 - 21.4.3 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

21.4.4 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

21.5 评标委员会的权利与义务及监管制度：

21.5.1 权利：

21.5.1.1 对政府采购法律制度及相关情况的知情权；

21.5.1.2 对政府采购项目的独立评审权；

21.5.1.3 按照规定推荐成交候选供应商的权利；

21.5.1.4 按照规定获取评审劳务报酬的权利；

21.5.1.5 法律、法规规定的其他权利。

21.5.2 义务及监管制度：

21.5.2.1 评标委员会在评审期间应当严格遵守评审工作纪律，主动出具身份证明，将手机等通讯工具或者相关电子设备交由采购人或者采购代理机构统一保管，不得记录，复制或者带走任何评审资料；

21.5.2.2 评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

21.5.2.3 及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

21.5.2.4 维护国家利益、社会公共利益和当事人的合法权益；

21.5.2.5 参加由财政部门组织的专题学习、培训；

21.5.2.6 法律、法规规定的其他义务；

21.5.2.7 评标委员会遵从《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》的各项监督管理制度。

22 投标文件的初审

22.1 投标文件的资格性审查：采购人或采购代理机构依法对供应商的资格进行审查，以确保供应商是否具备相应资格。合格供应商不足 3 家的，不得评标。

22.2 投标文件符合性审查：由评标委员会对通过资格性审查的各供应商的投标文件依据招标文件的规定进行符合性审查，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度以确定是否对招标文件的实质性内容作出响应。

22.2.1 投标有效期是否满足招标文件要求。

22.2.2 付款方式是否完全响应招标文件要求。

22.2.3 服务期限是否完全响应招标文件要求。

22.2.4 投标文件有效期是否完全响应招标文件要求。

22.3 经过对供应商及投标文件的资格性和符合性审查，出现下列情况者（但不限于），按无效投标处理。

22.3.1 供应商没有经过正常渠道报名或供应商的名称与登记领取招标文件单位的名称不符；

22.3.2 投标文件没有法定代表人授权书（法定代表人直接投标除外）或授权书的合法性或有效性不符合招标文件规定；

22.3.3 供应商资质的有效性或符合性不符合要求的；

22.3.4 投标文件未按招标文件规定有效签字和盖章的；

22.3.5 投标有效期不足的；

22.3.6 报价超出采购预算及单价最高限价的；

22.3.7 规定不接受选择方案和选择报价（包括交叉折扣）的，供应商提供了选择方案和/或选择报价（包括交叉折扣）；

22.3.8 提供虚假证明，开具虚假资质，出现虚假应答，除按无效标处理外，还进行相应的处罚；

22.3.9 供应商有违法违规行为的；

22.3.10 投标文件中与采购内容要求严重偏离或缺漏项的，影响采购人最终使用的；

22.3.11 投标文件现场无法解密或解密不成功的。

23 投标文件的澄清

23.1 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。

23.2 投标人的澄清、说明或者补正应当以书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

24 投标文件的比较和评价

24.1 评标委员会在评标过程中，发现投标文件出现下列情况之一者，按以下原则修正：

24.1.1 开标一览表内容与投标文件中分项报价表内容不一致的，以开标一览表为准；

24.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

24.1.3 如果以单价计算的结果与总价不一致，则以单价为准修改总价；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

24.1.4 如果用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的值为准。

24.1.5 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

24.1.6 正本与副本不一致的，以正本为准；

24.2 对于投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规则，采购人可以接受，但这种接受不能损害或影响任何供应商的相对排序。

24.3 按照招标文件规定的评标方法和标准，对资格性审查和符合性审查合格的文件进行商务和技术评审，综合比较和评价，最低报价不作为中标的唯一条件。

24.4 如果投标实质上没有响应招标文件的要求，其投标将被拒绝，供应商不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

24.5 评标程序：采取逐项分步评审方式，每一步评审不符合者，不进入下一步评审，全部评审合格的供应商进行最后的综合评审和打分，按最后得分由高向低排序，推荐中标候选供应商。

25 评审原则及主要方法

25.1 评标委员会将遵循公开、公平、公正和择优的原则，对所有供应商的投标文件评审，都采用相同的程序和标准。

25.2 评审过程的保密：评审将在严格保密的状态下进行，开标后，直至授予中标供应商合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及中标候选人的推荐情况，与评标有关的其他任何情况均严格保密；对未通过资格审查的供应商，应当告知其未通过的原因；在投标文件的评审、比较、中标候选人推荐以及授予合同的过程中，供应商向采购人和评标委员会施加影响的任何行为，都将会导致其报价被拒绝。

中标供应商确定后，在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

25.3 评审原则和办法：

综合评分法：即在满足招标文件全部实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审总得分由高到低顺序推荐中标候选供应商。具体见招标文件第五部分。

F 授予合同

26 定标及合同授予

26.1 采购代理机构应在评标结束后一个工作日内，将评标报告送采购人定标。

26.2 采购人在收到评标报告后四个工作日内，根据评标报告对评标过程及结果进行审核后确定中标供应商，复函采购代理机构。

26.3 采购代理机构在接到采购人的定标复函后，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告，并按照规定向中标供应商发《中标通知书》。

26.4 《中标通知书》将作为签订合同的依据，招标文件、中标供应商的投标文件和补充文件（如澄清、承诺等）等，均为有法律约束力的经济合同组成的一部分。

26.5 中标供应商持《中标通知书》与采购人签订合同。《中标通知书》发出 25 天内，如果已中标的供应商不能按投标文件，包括补充文件（如澄清、承诺等）中承诺的条件履行签约行为，采购人有权取消其中标资格。

26.6 中标供应商如果因不可抗力或自身原因不能按时签订或者履行采购合同，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

27 接受和拒绝任何或所有投标的权力

6 采购代理机构和采购人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布投标程序无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

28 履约保证金

无。

29 腐败和欺诈行为

29.1 定义

29.1.1. “腐败行为”是指提供给予接受或索取任何有价值的东西来影响采购代理机构和/或采购人在采购过程或合同实施过程中的行为。

29.1.2. “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害

采购代理机构和/或采购人的利益，包括供应商之间相互串通（递交响应文件之前和之后），人为地使投标丧失竞争性，剥夺采购人从自由公开竞争所能获得的权益。

29.2 如果采购代理机构和采购人认为供应商在本项目的竞争中有腐败或欺诈行为，其投标将被拒绝。

30 招标代理服务费

30.1 招标代理服务费由中标供应商承担，中标供应商在领取中标通知书时向采购代理机构支付招标代理服务费。采购代理服务费的收取参见国家计委颁布的《招标代理服务费收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）中服务的收费标准。1包：按人民币贰万捌仟壹佰伍拾壹元收取；2包：按定额人民币叁仟元整收取。此代理服务费应含在报价中但不应单独列出。

30.2 招标代理服务费的交纳方式：在领取中标通知书时按 30.1 的规定，向采购代理机构直接交纳服务费，采用现金或支票方式一次性交纳。

开户名称：陕西中技招标有限公司

开户行名称：中国银行西安高新四路支行

账 号：102846245822

31 合同的履约验收

采购人应按照政府采购合同约定的技术、服务、安全标准组织对供应商每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行验收，并出具验收书。

32. 融资担保

根据《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采（2018）23号）、《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》《陕财办采（2020）15号》的有关规定，有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

序号	合作单位名称	主办单位名称	联系部门	联系人员	联系电话	备注
----	--------	--------	------	------	------	----

1	西安投融资担保有限公司	西安投融资担保有限公司	业务五部	李晓 何彦君 张华	88499422 13572821281 88499422 13679255205 88499422 18220823060	信用担保
2	陕西省信用再担保有限责任公司	陕西省信用再担保有限责任公司	业务三部	夏靖颜 朱筠祥	88606038-60 27 18591406320 18629282228	信用担保
3	中国银行股份有限公司 陕西省分行	中国银行西安二环路世纪星支行	公司业务部	胡涛 叶楚沙	88360743 18629048822 88360749 13772153612	信用融资
4	中国建设银行股份有限公司 陕西省分行	建设银行西安市南大街支行	公司部	杨向晖	87281468 13379229383	信用融资
5	中国工商银行股份有限公司 陕西省分行营业部	工商银行陕西分行营业部	小企业金融业务部	牛国群 张航	87609569 18992851811 87609761 13891883334	信用融资
6	中国农业银行股份有限公司 陕西省分行营业部	农业银行西安西大街支行	公司业务部	贾珊 高雅	87617245 13891957123 87613444 13659192425	信用融资
7	交通银行股份有限公司 陕西省分行	交通银行西安西五路支行	个人贷款中心	李卫公 雷强	87297632 13991290525 87272444 18629362690	信用融资

8	招商银行股份有限公司 西安分行	招商银行西安未央 路支行	公司银行部	杨皓 马秦香	62811553 15002905553 62811553 13609183259	信用 融资
9	中国民生银行股份有限公司 西安分行	民生银行西安分行	城建金融部	李楠	88266088-84 50 13572058213	信用 融资
10	中国光大银行股份有限公司 西安分行	光大银行经济技术 开发区支行	对公客户经理 部	高艺瑄	15619006186	信用 融资
11	昆仑银行股份有限公司 西安分行	昆仑银行西安分行	机构投行部	韩天清	86978975 15609108028	信用 融资
12	平安银行股份有限公司 西安分行	平安银行西安分行	业务发展七部	祝捷 王尧	18629505188 18591767577	信用 融资
13	北京银行股份有限公司 西安分行	北京银行西安分行	营业部	范诗阳 曹英	13991945764 18691892195	信用 融资
14	兴业银行股份有限公司 西安分行	兴业银行西安分行	新城业务总部	徐常磊 鲁旻	15991623666 15389081886	信用 融资

第四部分 拟签订的合同文本

政府采购项目

XXXXXX（项目名称）

服 务 合 同

（1 包：西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务）

（编号：XXXX-XXXX）

甲方：XXXXXXX

乙方：XXXXXXX

202X 年 XX 月

中国 西安

服务合同

甲方（采购人名称全称）：

乙方（供应商名称全称）：

甲方所需服务按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为 XXX 项目（项目编号：XXXX-XXXX）中标供应商。依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商一致，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务时间	数量	单价（元）	总价（元）
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
...							
合计							
备注							

二、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：_____。

（三）交付成果项目成果交付要求：

项目交付成果为纸质文件 2 份，电子光盘 2 份。项目自合同签订之日起工作时间为三十六个月内完成以下工作

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）____；¥____元。

（二）合同总价包括：XXX 费、XXX 费、XXX 费和其他费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

（一）合同一年一签，第一年：合同签订后，预付合同价款第一年费用的 30%，第一年服务期满后无任何问题支付剩余 70%

第二年：合同签订后，预付合同价款第二年费用的 30%，服务期满后无任何问题支付剩余 70%

第三年：合同签订后，预付合同价款第三年费用的 30%，服务期满后无任何问题支付剩余 70%

（二）支付方式：银行转账。

（三）结算方式：每次付款前乙方应向甲方提供合法有效的____发票。乙方持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利与义务

- 1、甲方有权要求乙方服务的项目内容符合国家相关规范，符合国家验收标准。
- 2、甲方有权要求乙方配合甲方完成所合同约定内容的验收工作。
- 3、甲方有义务保证按合同所规定的内容及时间支付乙方相关费用。
- 4、甲方项目负责人为_____。
- 5、乙方不能按甲方要求提供服务，甲方有单方解除合同的权利。
- 6、因乙方原因给甲方造成损失或被第三方要求索赔的，乙方应全额承担。

（二）乙方的权利与义务

- 1、乙方应按本合同的规定执行，并保证服务质量。
- 2、乙方有义务配合甲方参与项目的验收工作，并确保提供的服务符合本项目国家现行标准。
- 3、乙方项目负责人为_____。
- 4、乙方进场时应充分了解甲方的现场各项管理标准文件，并在进场后全面服从甲方的管理制度、管理细则等。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

（一）制定针对热线服务总集的考核方案；对 12345 运营服务外包标段的服务

效果进行绩效考核；对 12345 运营管理提供专业支持；日常服务质量提升及监督；市民满意度调研；员工能力评估；培训评估等。

（二）服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（三）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

（四）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权。

（五）服务承诺内容。

（六）双方拟定的其他条款。

七、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任（必要时甲方可委托具有相关资质的第三方检测机构/技术专家对产品/设备进行系统验收，由此产生的相关费用由乙方承担，需要国家法定检验部门进行检验或验收的由乙方负责联系）。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

1、GB/T33358 和 GB/T33357 政府热线服务规范；

2、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

3、本合同及附件文本；

4、国家相应的标准、规范。

（四）双方拟定的其他条款。

八、违约责任

（一）合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报监管部门，根据监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款____%的违约金。同时，监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（三）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（四）甲方无正当理由拒绝接受服务的，需向乙方偿付本合同总价款____%的违约金。甲方由于自身原因逾期付款的，则每日按逾期金额的____%向乙方偿付违约金。

（五）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款____%的违约金。

（六）乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款____%的数额向甲方支付违约金；逾期____日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

（七）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务分包或转包第三方承担。

（八）本合同中各条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除，违约金若不能弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

（九）乙方提交的服务成果经 3 次（包含 3 次）仍无法通过甲方验收的，甲方有权要求乙方全部或部分返还合同款项，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

（十）乙方保证提交的服务成果不会侵犯第三方的知识产权或任何合法权益，如有第三方就项目服务成果向甲方主张任何权益或赔偿的，全部责任均由乙方承担，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

（九）双方拟定的其他条款。

九、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）双方拟定的其他条款。

十、知识产权

（一）乙方拥有本合同的全部知识产权。

乙方所提供的知识产权必须符合国家相关方面的规定和标准规范。

（二）在未经授权的情况下，乙方提供给甲方服务的相关内容仅限于甲方自用，

甲方保证不对乙方服务的所有内容给第三方使用，否则乙方将追究甲方法律责任及违约责任。

（三）若乙方向甲方提供的服务存在知识产权纠纷，甲方不承担任何连带责任。

乙方保证，在中华人民共和国境内使用投标成果、服务或其任何一部分时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷。如乙方不拥有相应的知识产权，则在报价中须包括合法获取该知识产权的相关费用。

十一、争议解决

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第___种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十二、关于送达的约定

（一）本合同项下甲乙双方任何一方对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和通信终端。

甲方联系人：XXX

联系电话：XXX-XXXXXX

联系地址：XXXXXXXXXX，邮编：XXXXXX。

甲方（☐同意☐不同意）接受电子文件送达，电子终端信息如下：

移动电话：1XXXXXXXXXX，

传真：XXX-XXXXXX，

微信号：XXXXXXXXXX，

电子邮箱：XXX@XXX.com。

乙方联系人：XXX，

联系电话：XXX.XXXXXX，

联系地址：XXXXXXXXXX，邮编：XXXXXX。

乙方（☐同意☐不同意）接受电子文件送达，电子终端信息如下：

移动电话：1XXXXXXXXXX，

传真：XXX-XXXXXX，

微信号：XXXXXXXXX，

电子邮箱：xxx@xxx.com。

（二）各种通讯方式应当按照下列方式确定其送达时间：

1、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。

2、以邮寄方式进行的通知均应采用邮政挂号快件或特快专递的方式进行，自信件交邮后的第 7 日视为送达。

3、发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统即 视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

4、一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端的，应当在变更后 3 日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍 为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

十三、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十四、合同

本合同一式___份，甲方持___份，乙方持___份，本合同甲、乙双方签字并盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十五、其他事项

（一）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（二）甲乙双方因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生后___天内书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失。因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，双方各自承担其因此而造成的损失、损害。

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

甲方	乙方
采购人名称 (请填写具体名称) (盖章)	供应商全称 (请填写具体名称) (盖章)
地址:	地址:
邮编:	邮编:
法定代表人:	法定代表人:
被授权代表: (签字)	被授权代表: (签字)
电话:	电话:
传真:	传真:
	开户银行:
	账户:
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

政府采购项目

XXXXXX（项目名称）

监 理 合 同

（2 包：监理服务）

（编号：XXXX-XXXX）

甲方：XXXXXXX

乙方：XXXXXXX

202X 年 XX 月

中国 西安

服务合同

甲方（采购人名称全称）：

乙方（供应商名称全称）：

甲方所需服务按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为 XXX 项目（项目编号：XXXX-XXXX）中标供应商。依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商一致，达成如下合同条款。

一、工程概况及监理范围、内容、提交资料、人员等

（一）监理范围：_____

（二）监理工作内容：_____

（三）乙方应提交报告的种类（包括监理规划、监理月报及约定的专项报告）、时间和份数：_____。

（七）总监理工程师姓名：_____，身份证号码：_____。

二、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：_____。

（三）交付成果项目成果交付要求：

项目交付成果为纸质文件 2 份，电子光盘 2 份。项目自合同签订之日起工作时间为三十六个月内完成以下工作

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）____；¥____元。

（二）合同总价包括：XXX 费、XXX 费、XXX 费和其他费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

（一）合同一年一签，第一年：合同签订后，预付合同价款第一年费用的 30%，第一年服务期满后无任何问题支付剩余 70%；

第二年：合同签订后，预付合同价款第二年费用的 30%，服务期满后无任何问题支付剩余 70%；

第三年：合同签订后，预付合同价款第三年费用的 30%，服务期满后无任何问题

支付剩余 70%。

（二）支付方式：银行转账。

（三）结算方式：每次付款前乙方应向甲方提供合法有效的____发票。乙方持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利与义务

- 1、甲方有权要求乙方服务的项目内容符合国家相关规范，符合国家验收标准。
- 2、甲方有权要求乙方配合甲方完成所合同约定内容的验收工作。
- 3、甲方有义务保证按合同所规定的内容及时间支付乙方相关费用。
- 4、甲方项目负责人为_____。
- 5、乙方不能按甲方要求提供服务，甲方有单方解除合同的权利。
- 6、因乙方原因给甲方造成损失或被第三方要求索赔的，乙方应全额承担。

（二）乙方的权利与义务

- 1、乙方应按本合同的规定执行，并保证服务质量。
- 2、乙方有义务配合甲方参与项目的验收工作，并确保提供的服务符合本项目国家现行标准。
- 3、乙方项目负责人为_____。
- 4、乙方进场时应充分了解甲方的现场各项管理标准文件，并在进场后全面服从甲方的管理制度、管理细则等。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

- （一）服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。
- （二）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。
- （三）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权。
- （四）服务承诺内容。
- （五）双方拟定的其他条款。
- （六）熟悉相关的法律法规和标准，能够准确判断服务过程中的合规性；具备一定的技术能力，能够对服务过程中的技术问题进行解答和指导。
- （七）具备一定的信息化管理能力，能够使用监理管理软件对服务进行全面的

管理和控制。

七、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任（必要时甲方可委托具有相关资质的第三方检测机构/技术专家对产品/设备进行系统验收，由此产生的相关费用由乙方承担，需要国家法定检验部门进行检验或验收的由乙方负责联系）。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；
- 3、符合国家相应的标准、规范。

（四）双方拟定的其他条款。

八、违约责任

（一）合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报监管部门，根据监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款____%的违约金。同时，监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（三）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（四）甲方无正当理由拒绝接受服务的，需向乙方偿付本合同总价款____%的违约金。甲方由于自身原因逾期付款的，则每日按逾期金额的____%向乙方偿付违约金。

（五）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款____%的违约金。

（六）乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款____%的数额向甲方支付违约金；逾期____日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

（七）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务分包或转包第三方承担。

（八）本合同中各条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除，违约金若不能弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

（九）乙方提交的服务成果经 3 次（包含 3 次）仍无法通过甲方验收的，甲方有权要求乙方全部或部分返还合同款项，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

（十）乙方保证提交的服务成果不会侵犯第三方的知识产权或任何合法权益，如有第三方就项目服务成果向甲方主张任何权益或赔偿的，全部责任均由乙方承担，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

（九）双方拟定的其他条款。

九、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）双方拟定的其他条款。

十、知识产权

（一）乙方拥有本合同的全部知识产权。

乙方所提供的知识产权必须符合国家相关方面的规定和标准规范。

（二）在未经授权的情况下，乙方提供给甲方服务的相关内容仅限于甲方自用，甲方保证不对乙方服务的所有内容给第三方使用，否则乙方将追究甲方法律责任及违约责任。

（三）若乙方向甲方提供的服务存在知识产权纠纷，甲方不承担任何连带责任。

乙方保证，在中华人民共和国境内使用投标成果、服务或其任何一部分时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷。如乙方不拥有相应的知识产权，则在报价中须包括合法获取该知识产权的相关费用。

十一、争议解决

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商

不成的按下列第____种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十二、关于送达的约定

（一）本合同项下甲乙双方任何一方对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和通信终端。

甲方联系人：XXX

联系电话：XXX-XXXXXX

联系地址：xxxxxxxxxx, 邮编：xxxxxx。

甲方（☐同意☐不同意）接受电子文件送达，电子终端信息如下：

移动电话：1XXXXXXXXX,

传真：XXX-XXXXXX,

微信号：XXXXXXXXX,

电子邮箱：XXX@XXX.com。

乙方联系人：XXX,

联系电话：XXX.XXXXXX,

联系地址：XXXXXXXXXX, 邮编：xxxxxx。

乙方（☐同意☐不同意）接受电子文件送达，电子终端信息如下：

移动电话：1XXXXXXXXX,

传真：XXX-XXXXXX,

微信号：XXXXXXXXX,

电子邮箱：xxx@xxx.com。

（二）各种通讯方式应当按照下列方式确定其送达时间：

1、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。

2、以邮寄方式进行的通知均应采用邮政挂号快件或特快专递的方式进行，自信件交邮后的第7日视为送达。

3、发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写

地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统即 视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

4、一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端的，应当在变更后 3 日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍 为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

十三、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十四、合同

本合同一式___份，甲方持___份，乙方持___份，本合同甲、乙双方签字并盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十五、其他事项

（一）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（二）甲乙双方因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生后___天内书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失。因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，双方各自承担其因此而造成的损失、损害。

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

甲方	乙方
采购人名称 (请填写具体名称) (盖章)	供应商全称 (请填写具体名称) (盖章)
地址:	地址:
邮编:	邮编:
法定代表人:	法定代表人:
被授权代表: (签字)	被授权代表: (签字)
电话:	电话:
传真:	传真:
	开户银行:
	账户:
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

第五部分 评标方法

1. 本项目采用综合评分法，总分为 100 分，具体评分方法如下：
2. 综合评分法：即在满足招标文件全部实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审总得分顺序推荐中标候选人。（本项目不保证最低价中标）具体评审因素和分值如下。

3. 评审分值

1 包：

评标要素	分数	评标标准
价格	10	满足招标文件要求且投标价格最低的报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10
服务方案	9	供应商提供对本项目的需求理解方案，方案包括但不限于：1、申报项目费用预算构成和依据；2、强化组织管理，提升运行效率；3、全力保障实施，规避劳务风险。 对项目的需求理解内容详实、可行性强，服务定位、难点分析完善，能有效保障本项目实施得 9 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。 备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。
	15	供应商提供针对本项目的整体服务方案，方案包括但不限于：1、服务质量监督和测评；2、话务坐席能力分析；3、绩效考核评价；4、市民满意度调研；5、系统功能及需求诊断等工作等。 对项目的需求理解内容详实、可行性强，服务定位、难点分析完善，能全面提升热线运营能力，有效保障本项目实施得 15 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。 备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。

质量保证	6	<p>供应商提供《市民满意度调研方案》、《员工能力评估方案》、《运营方绩效考核办法》等模板。</p> <p>1、模板内容齐全、详细、针对匹配性高得 6 分；</p> <p>2、模板内容简单、针对性有需改进得 3 分；</p> <p>3、模板内容缺项、无针对性得 1 分；</p> <p>4、未提供不得分。</p>
	2	<p>本项目所使用的外呼平台，系统所需硬件环境、分析软件、外呼平台等需供应商自行提供。需提供《第二类增值电信业务经营许可证》（如果该平台为第三方需加盖第三方公章）得 2 分，未提供不得分。</p>
进度计划	9	<p>针对本项目不同阶段工作的进度要求，提供进度计划，计划包含：1、时间节点控制；2、调研计划；3、资源配置计划。</p> <p>切合项目具体情况，能有效保障本项目实施得 9 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
项目负责人	4	<p>供应商提供项目负责人的服务保障承诺函，内容包含但不限于：1、需列席重要会议；2、针对重大决策提供数据依据和建议报告；3、参与商务谈判；4、协助起草及修定热线标准、接受出差安排学习先进经验；5、就 12345 运营现状提供整改方案等。</p> <p>1、项目负责人综合能力高，服务措施全面等内容得 4 分；</p> <p>2、项目负责人服务措施简单，时效性低得 2 分；</p> <p>3、未提供不得分。</p>
团队人员	8	<p>供应商提供专业服务团队人员的职能分工等方案，方案包含：1、岗位职责；2、具有岗位工作标准、服务质量标准、现场质量控制体系；3、内控制度：具有管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度；4、人员管理制度：具有员工日常管理办法、请销假制度、奖惩措施、激励机制等。</p> <p>切合项目具体情况，提出责任明确，服务定位，能有效保障本项目实施得 8 分，每有一项缺项扣 2 分，每有一项内容存在缺陷，扣 0.5-1.5 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
培训评估方案	12	<p>供应商提供针对本项目培训评估方案，方案内容包括但不限于 1、培训计划；2、培训过程；3、课程设置；4、培训考核。</p> <p>对项目的需求理解内容详实、可行性强，服务定位、难</p>

		点分析完善，能有效保障本项目实施得 12 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。 备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。
保密方案	9	供应商提供针对本项目的保密方案，方案包含：1、保密管理制度；2、保密协议；3、保密办法。 切合项目具体情况，提出责任明确，服务定位，能有效保障本项目实施得 9 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。 备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。
应急方案	5	供应商提供针对本项目的应急方案。方案包含：工单总量激增；采购人有紧急事件应急措施等内容。 1、方案内容针对性强、明确、全面得 5 分； 2、方案内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施得 2 分； 3、未提供不得分。
合理化建议	5	供应商提供针对本项目的合理化建议方案。 1、方案内容针对性强、明确、全面得 5 分； 2、方案内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施得 2 分； 3、未提供不得分。
业绩	6	提供 2020 年 1 月 1 日以来类似项目合同，每提供一个得 2 分，满分 6 分。 以合同签订日期为准，提供合同复印件加盖公章。

2 包：

评标要素	分数	评标标准
价格	10	满足招标文件要求且投标价格最低的报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10
服务方案	15	供应商提供对本项目的理解方案，方案包括但不限于：1、分析监理工作的重难点；2、结合实际情况制定质量控制目标及措施；3、制定进度控制目标及措施；4、文档管理分析；5、结合实际情况组织协调措施等。 对项目的需求理解内容详实、可行性强，服务定位、难点分析完善，能有效保障本项目实施得 15 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。 备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及

		其他不利于项目实施的等任意一种情形。
	9	<p>供应商提供针对本项目的整体服务方案，方案包括但不限于：1、服务响应快速及时；2、承诺的解决问题时限明确、合理；3、服务内容明确，保障措施合理等。</p> <p>对项目的需求理解内容详实、可行性强，服务定位、难点分析完善，有效保障本项目实施得 9 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
工作制度	15 分	<p>供应商提供对本项目的工作制度方案；方案包括但不限于：1、人员构成；2、组织措施；3、实施时间安排；4、监理工作制度；5、保证措施等。</p> <p>切合项目具体情况，提出责任明确，能有效保障本项目实施得 15 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
突发事件应急措施	6	<p>供应商提供对本项目的突发事件应急措施；方案包括但不限于：1、设立应急组织机构，明确分工及职责；2、人员、设备调整等突发事件处理方案。</p> <p>切合项目具体情况，提出责任明确，能有效保障本项目实施得 6 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
质量管理	9	<p>供应商提供对本项目的质量管理方案；方案包括但不限于：1、目标分解和规划；2、质量控制措施；3、具体实施方案等。</p>

		<p>切合项目具体情况，提出责任明确，能有效保障本项目实施得 9 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
项目负责人	4	<p>供应商提供项目负责人的服务保障承诺函。</p> <p>1、项目负责人响应实效高，服务措施全面等内容得 4 分；</p> <p>2、项目负责人服务措施简单，时效性低得 2 分；</p> <p>3、未提供不得分。</p>
团队人员	12	<p>供应商提供专业服务团队人员方案，方案包含：1、岗位职责；2、具有岗位工作标准、服务质量标准、现场质量控制体系；3、内控制度：具有管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度；4、人员管理制度：具有员工日常管理办法、请销假制度、奖惩措施、激励机制等。</p> <p>切合项目具体情况，提出责任明确，服务定位，能有效保障本项目实施得 12 分，每有一项缺项扣 3 分，每有一项内容存在缺陷，扣 1-2 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
保密方案	6	<p>供应商提供针对本项目的保密方案，方案包含：1、保密管理制度；2、保密协议；3、保密办法。</p> <p>切合项目具体情况，提出责任明确，服务定位，能有效保障本项目实施得 6 分，每有一项缺项扣 2 分，每有一项内容存在缺陷，扣 0.5-1.5 分，扣完为止。</p> <p>备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的等任意一种情形。</p>
合理化建议	4	<p>供应商提供针对本项目的合理化建议方案。</p> <p>1、方案内容针对性强、明确、全面得 4 分；</p> <p>2、方案内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施得 2 分；</p> <p>3、未提供不得分。</p>

业绩	10	提供 2020 年 1 月 1 日以来类似项目合同,每提供一个得 2 分,满分 10 分。 以合同签订日期为准,提供合同复印件加盖公章。
----	----	---

4 评审程序

评标委员会成员应依据招标文件中的标准、办法对所有的有效投标文件进行评审。

5 汇总得分

评标委员会成员独立评分,如出现单项缺漏按零分计;按评审后综合得分由高到低顺序排列,推荐 3 名中标候选人。若出现综合得分相同时,比较技术方案得分,此技术方案得分高者排在前;若技术方案得分仍相同,比较价格得分,此分项得分高者排序在前。

评委评分超过得分界限或未按照本办法规定时,该评委的该项评分作废,不计入汇总;数字均保留二位小数,第三位“四舍五入”。评审过程中,若出现本办法以外的特殊情况时,将暂停评标,有关情况待评标委员会确定后,再行评定。

6 串标行为认定

供应商应当遵循公平竞争的原则,不得恶意串通,不得妨碍其他供应商的竞争行为,不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

在评标过程中发现供应商有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效,并书面报告本级财政部门。

有下列情形之一的,视为供应商串通投标,其投标无效:

- (一) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (二) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (三) 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (四) 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;
- (五) 不同供应商的投标文件相互混装;

7 需要落实的政府采购政策

7.1 根据财政部、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)。

在政府采购活动中,供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的,享受本办法规定的中小企业扶持政策:

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》（见附件），符合本办法规定的小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。否则不得享受相关政策。

供应商出具《中小型企业声明函》，并对声明的真实性负责。否则，按照有关规定予以处理。

7.2 监狱和戒毒企业应符合《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，并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明和《监狱和戒毒企业声明函》。符合本办法规定的给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

7.3 残疾人福利性单位应符合《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，并提供通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。符合本办法规定的给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《中小型企业声明函》、《监狱和戒毒企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

供应商提供的声明函与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

投标供应商应如实提供以上证明文件，如存在虚假应标，将取消其投标资格。


7.4 专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。

7.5 投标产品政府采购政策

7.5.1 节能产品根据《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》(国办发〔2007〕51号)的规定，以财库〔2019〕9号为准。

7.5.2 环境标志产品根据《环境标志产品政府采购实施的意见》(财库[2006]90号)的规定，以财库〔2019〕9号为准。

7.5.3 依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

7.5.4 节能产品、环境标志产品认证机构应当建立健全数据共享机制，及时向认证结果信息发布平台提供相关信息。中国政府采购网( www.ccgp.gov.cn) 建立与认证结果信息发布平台的链接，方便采购人和采购代理机构查询、了解认证机构和获证产品相关情况。

7.5.5 对于已列入品目清单的产品类别，采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求，对符合条件的获证产品给予优先待遇。

7.5.6 获得上述认证的产品在投标时应提供有效证明材料。以上所有证明文件复印件须加盖供应商公章并注明“与原件一致”，否则不予计分。

8 中小企业政府采购信用融资政策

序号	合作单位名称	主办单位名称	联系部门	联系人员	联系电话	备注
1	西安投融资担保有限公司	西安投融资担保有限公司	业务五部	李晓 何彦君 张华	88499422 13572821281 88499422 13679255205 88499422 18220823060	信用担保
2	陕西省信用再担保有限责任公司	陕西省信用再担保有限责任公司	业务三部	夏靖颜 朱筠祥	88606038-6027 18591406320 18629282228	信用担保

3	中国银行股份有限公司 陕西省分行	中国银行西安二环 世纪星支行	公司业务部	胡涛 叶楚沙	88360743 18629048822 88360749 13772153612	信用融资
4	中国建设银行股份有限公司 陕西省分行	建设银行西安市南 大街支行	公司部	杨向晖	87281468 13379229383	信用融资
5	中国工商银行股份有限公司 陕西省分行营业部	工商银行陕西分行 营业部	小企业金融业务部	牛国群 张航	87609569 18992851811 87609761 13891883334	信用融资
6	中国农业银行股份有限公司 陕西省分行营业部	农业银行西安西大 街支行	公司业务部	贾珊 高雅	87617245 13891957123 87613444 13659192425	信用融资
7	交通银行股份有限公司 陕西省分行	交通银行西安西五 路支行	个人贷款中心	李卫公 雷强	87297632 13991290525 87272444 18629362690	信用融资
8	招商银行股份有限公司 西安分行	招商银行西安未央 路支行	公司银行部	杨皓 马秦香	62811553 15002905553 62811553 13609183259	信用融资
9	中国民生银行股份有限公司 西安分行	民生银行西安分行	城建金融部	李楠	88266088-8450 13572058213	信用融资
10	中国光大银行股份有限公司 西安分行	光大银行经济技术 开发区支行	对公客户经理部	高艺瑄	15619006186	信用融资
11	昆仑银行股份有限公司 西安分行	昆仑银行西安分行	机构投行部	韩天清	86978975 15609108028	信用融资

12	平安银行股份有限公司 西安分行	平安银行西安分行	业务发展七部	祝捷 王尧	18629505188 18591767577	信用融资
13	北京银行股份有限公司 西安分行	北京银行西安分行	营业部	范诗阳 曹英	13991945764 18691892195	信用融资
14	兴业银行股份有限公司 西安分行	兴业银行西安分行	新城业务总部	徐常磊 鲁昉	15991623666 15389081886	信用融资

第六部分 附件--投标文件格式

西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价
咨询服务及监理服务项目

投 标 文 件

项目编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0789

包号：

供应商：_____

（盖章）

二零二三年__月

投标文件目录

投标函

致：陕西中技招标有限公司

根据贵方项目名称、项目编号、包号招标文件规定，签字代表（全名、职务）
经正式授权并代表（供应商名称、地址）提交包含下述内容的投标文件。

- (1) 投标函；
- (2) 开标一览表；
- (3) 按供应商须知要求提供的全部文件和招标文件要求的投标文件；
- (4) 供应商资格证明文件；

据此函，签字代表宣布同意如下：

- 1. 所附开标一览表中规定的投标报价为：_____
- 2. 供应商将按招标文件的规定履行合同责任和义务；
- 3. 供应商已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利；
- 4. 投标自投标截止之日起有效期为 90 个日历天；
- 5. 我方承诺，若我方中标将按照招标文件的要求在领取中标通知书时向采购代理机构交纳足额的招标代理服务费。
- 6. 供应商同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标报价或收到的任何投标报价。

7. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____
电话：_____ 传真：_____
供应商代表姓名、职务_____

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权代表签字或盖章：_____

日期： ____年__月__日

开标一览表

项目名称	
项目编号	
包号	
供 应 商	
投标总报价（人民币）	（大写）：_____元 （小写）：_____
服务期限是否完全响应：	
付款方式是否完全响应：	

备注：1. “服务期限”、“付款条件及结算”是否完全响应请填写“是或完全响应” 2. 投标总报价为完成整体项目 3 年合计报价。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

资格证明文件

一、基本资格条件：符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

1、具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 年度财务审计报告或开标前 12 个月内的基本存款账户开户银行资信证明或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）；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（格式详见附件）；

4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前 12 个月内任一月份的社保和缴纳税收的证明，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）；

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（格式详见附件）；

二、特定资格条件：

1、法定代表授权委托书及被授权人身份证件（法定代表人直接投标，只须提交其身份证复印件）；

2、本项目专门面向中小企业采购项目，供应商应填写声明函并对真实性负责；

3、本项目不接受联合体投标。

注：资格证明文件须加盖供应商公章。

具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；

具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 年度财务审计报告或开标前 12 个月内的基本存款账户开户银行资信证明或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）；

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

西安市大数据资源管理局：

（公司）于__年__月__日在中华人民共和国境内（详细注册地址）合法注册并经营，公司主营业务为（），营业（生产经营）面积为（）。现有员工数量为（），其中与履行本合同相关的专业技术人员有（专业能力、数量），本公司郑重承诺，具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前 12 个月内任一月份的社保和缴纳税收的证明，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）；

提供社会保障资金缴纳记录证明文件

说明：

- 1、供应商须依法缴纳社会保障资金，须提供开标截止时间前 12 个月内任意 1 个月的社会保障资金缴纳记录复印件并加盖供应商单位公章，新开户的供应商提供社保开户证明，自行编写无效。
- 2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对社会保障资金缴纳（如免缴）有特别政策的，须提供相关政策文件复印件以及供应商满足相关政策文件的证明文件。

依法缴纳税收记录证明文件

说明：

- 1、供应商须提供开标截止时间前 12 个月内任意 1 个月的依法缴纳税收记录（依法免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）。
- 2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对企业纳税有特别规定的，须提供相关政策性文件复印件和供应商满足政策文件规定的证明文件。

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；

西安市大数据资源管理局：

我方作为项目名称_____（项目编号：_____）的投标供应商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前 3 年内的经营活动中_____（填“没有”或“有”）重大违法记录。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，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

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：_____（盖单位章）

年 月 日

法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：我（法定代表人姓名）系注册于（供应商地址）的（供应商名称）的法定代表人，现代表公司授权下面签字的（被授权人的姓名、职务）为我公司合法代理人，代表本公司参加（项目名称）项目编号为（项目编号）（包号）的投标活动。代理人在本次投标中所签署的一切文件和处理的一切有关事物，我公司均予承认。

本授权有效期：自投标截止之日起 90 日历天；特此声明。

法定代表人身份证复印件	授权代表身份证复印件
法定代表人身份证复印件	授权代表身份证复印件

供应商名称：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

授权代理人（被授权人）：_____（签字）

日期：_____年_____月_____日

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

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。

本项目不接受联合体投标

西安市大数据资源管理局：

我方作为项目名称_____（项目编号：_____）的投标供应商，

在此郑重声明：

我单位参与本项目并非联合体，本项目由本公司独立承担。

特此声明。

供应商：_____（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

商务偏离表

供应商名称：_____项目编号：_____

序号	商务条款	招标文件商务要求	投标文件商务响应	偏离	说明
1	服务期限				
2	付款方式				
3	投标文件有 效期				
	...				

声明：除本商务偏离表中所列的偏离项目外，其它所有商务均完全响应“招标文件”中的要求。

供 应 商：_____

法定代表人或被授
权代表签字或盖章：_____

日 期：_____

技术偏离表

供应商名称：_____项目编号：_____

序号	采购需求	投标响应	偏离	说明

声明：技术条款详见“第二部分 供应商须知前附表”及“第七部分 采购内容及要求”中涉及技术条款的内容。供应商根据实际情况响应，逐条详细填写偏离情况：正偏离、负偏离、无偏离。未填写视为无偏离。

供 应 商 ： _____

法定代表人或被授
权代表签字或盖章 ： _____

日 期 ： _____

1 包：服务方案

需求理解方案（1 包）

整体服务方案（1 包）：

质量保证（1 包）：

进度计划（1 包）：

培训评估方案（1 包）：

保密方案（1 包）：

应急方案（1 包）：

2 包：服务方案

理解方案（2 包）：

整体服务方案（2 包）：

工作制度方案（2 包）：

突发事件应急措施（2 包）：

质量管理（2 包）：

保密方案（2 包）：

人员配置情况

附件 拟投入本项目的主要负责人简历表

姓 名		性 别		出 生 期	年 月 日
毕 业 院 校 及 专 业				毕 业 时 间	年 月 日
从 业 时 间：					
证 书：					
主 要 经 历					
时 间	参 加 过 的 项 目 名 称 及 规 模			该 项 目 中 任 职	

注：供应商需随此表附上主要负责人的相关资格、业绩等证明文件复印件。

供 应 商 ： _____
法定代表人或被授
权代表签字或盖章 ： _____

日 期 ： _____

业绩一览表

供应商名称：_____

项目编号：_____

序号	采购项目名称	合同金额（万元）	签订日期
1			
2			
3			
4			
5			
...			

注：1. 供应商应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实将导致其投标被拒绝。
2. 后附相关证明资料。

法定代表人或被授权代表签字：_____

投 标 单 位 公 章：_____

日 期：_____

合理化建议

(内容自拟)

供 应 商 : _____
法定代表人或被授
权代表签字或盖章 : _____

日 期 : _____

拒绝商业贿赂承诺书

为防止政府采购领域商业贿赂行为的发生，进一步规范政府采购工作，维护政府采购当事人的合法权益，加强政府采购监管工作，推动政府采购领域的廉政建设。根据陕西省财政厅下发的《关于在政府采购活动中签订拒绝商业贿赂承诺书的通知》（陕财办采管[2006]21 号）的要求，西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务及监理服务项目（项目编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0789）在政府采购招标活动中采购人、采购代理机构、供应商和评标委员会都要签订拒绝商业贿赂承诺书。在此，我们郑重向社会承诺：

- 一、认真学习并自觉遵守党纪政纪和政府采购法律法规，不断提高法律意识和法制观念；
- 二、严格执行政府采购的各项规章制度、操作规程和办事程序，主动接受相关部门和社会群众对政府采购工作人员依法、有效、持续的监督；
- 三、不接受可能影响采购公正的单位和个人的宴请、休闲和旅游活动及礼品馈赠、不利用工作之便谋取不正当利益；
- 四、不与采购代理机构和供应商发生不正当的经济往来、采购活动期间不在非办公场所与供应商私自单独接触；
- 五、文明办公，热情服务，不断提高办事效率和服务水平，自觉维护政府采购从业人员的良好形象。

供应商：_____（盖单位章）

法定代表人或其授权代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年 _____月 _____日

其它资料

供应商认为对其中标有利的其它书面证明材料
(格式自定)

第七部分 采购内容及要求

1 包：

第三方政务热线质量提升、监督、考核等服务招标内容及要求

本次招标项目的主要内容是：西安 12345 市民热线综合服务平台业务第三方提升、监督、考核等服务，包括对运营服务总集的全方位考核、制定针对运营服务总集的绩效考核办法并负责提供考核报告意见、对运营服务总集的服务质量进行监督并提出针对性意见、专项研究并整合工单流转环节、围绕对运营服务总集的考核定期进行市民满意度调研并出具报告、针对运营服务总集在服务期存在的问题，提出针对性的意见和改进措施，并督促落实。通过发挥第三方评估、督促的作用，不断完善热线管理制度、改进热线工作机制、提升热线平台智能化水平，提升平台热线受理能力和服务水平，打造让市民、企业满意的热线。

一、服务内容要求：

1、制定针对热线服务总集的考核方案

服务内容：依据 GB/T33358 和 GB/T33357 政府热线服务规范，充分研究国家、省市有关热线服务标准、政策等文件的要求，制定针对热线运营服务总集的考核方案。投标文件应有具体的制定实施方案，方案内容应包括但不限于以下内容：制定《西安 12345 运营绩效考核实施办法》的具体实施步骤、对政务热线各项常用指标进行详细阐述、分析各项指标对热线运营的作用及对绩效考核的影响，明确各项指标在绩效考核中的权重及理由。绩效考核指标应至少涵盖接通率、响应率、满意率、知识库使用率、一次解答率等指标，指标均应说明测评方法及评分方法。

2、对 12345 运营服务外包标段的服务效果进行绩效考核

服务内容：依照绩效考核实施办法，根据相关报表及数据，配合政府方，每季度对该标段的各项服务质量要求进行绩效考核，并每半年出具绩效考核报告。投标文件应有完整的绩效考核实施方案。

3、对 12345 运营管理提供专业支持

服务内容：根据热线管理单位要求，项目负责人 1 名，需列席重要会议、针对重大决策提供数据依据和建议报告、参与商务谈判、协助起草及修定热线标准、接受出差安排学习先进经验、就 12345 运营现状提供整改方案。

4、日常服务质量提升及监督

4-1、服务内容：全年在热线中心驻场，要求对热线服务录音及工单进行抽检，对运营方质检团队的质检结果进行抽样核对，并出具质检报告。找到影响服务质量的关键问题，发现话务人员技能方面的短板、及时掌握并分析话务量突变的原因，分析可能的影响服务质量的因素、话务突变的应对方式等。服务录音及工单质检， \geq 每周工单总量 1‰；按月汇总服务质量监督结果，1 份/月，全年 12 份。

4-2、人员要求：派驻西安 12345 热线中心人员至少 2 名。

5、市民满意度调研

5-1、服务内容：分别采用智能机器人对服务态度进行调研，用人工对综合服务质量进行调研。根据热线运营情况确定市民满意度测评方案、确定调研脚本、确定调研员工培训大纲及培训课件并组织培训。每季度组织 1 次，并出具调研结果。投标文件应包含市民满意度调研实施方案。

5-2、调研范围： \geq 每季度工单总量 1‰

5-3、调研措施：电话、微信等不少于 3 种方式。

6、员工能力评估

6-1、服务内容：每季度完成一次员工能力评估，对坐席话务人员进行综合能力评估，用于热线运营优化员工管理和人力模型。投标文件应包含员工能力评估实施方案。

6-2、服务要求：员工能力评估人员 2 名

7、培训评估

7-1、服务内容：依据采购人要求对 12345 培训计划、培训过程、培训效果、课程设置、培训考核等进行综合评估，每年不少于 2 份报告。

8、外呼业务

8-1、在市民满意度调研环节需要进行外呼业务，在政务热线基线测评、服务质量监督、话务分析、录音质检等环节均需拥有丰富呼叫中心业务经验的从业人员。

8-2、外呼数量 \geq 每季度工单总量 1‰

8-3、本项目所使用的外呼平台，系统所需硬件环境、分析软件、外呼平台等需供应商自行提供。

二、保障要求：

1、安全保障要求：

绩效评估服务需满足国家政策、法律法规要求，相关工作所涉及到的用户信息系统，要采取安全防护措施，防止数据泄露、丢失和被非法修改，并保障数据的完整性和有效性。

2、**技术保障要求：**系统所需硬件环境、分析软件、外呼平台等需供应商自行提供。

三、保密要求：

绩效评估工作遵循保密原则，对市民热线综合服务评估工作涉及到的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据、重要文档等负有保密责任，不得随意复制和传播。对重要数据应在分析过程中采取加密、权限管控等措施，确保响应工作涉及的技术信息和资源不泄密。相关单位和参与工作人员应签订保密协议，并负有相应保密责任。

四、商务要求：

1、项目实施要求

服务商须针对采购人的实际情况、项目建设的技术要求、时间要求等，基于成熟的项目管理方法论，制定科学、合理、可操作性强的项目实施方案，包括详细的实施团队信息（不得少于 5 人，并附相关社保证明），制订严密完善的项目管理制度和流程机制，合理划分项目管理的阶段，在项目实施过程中对项目进行规范化管理，确保项目实施进度和实施质量等。项目实施期间，服务商的项目团队必须与项目实施方案相同（有特殊情况者可与采购人沟通更换不多于 15%的工作人员）。

2、项目成果交付要求

项目交付成果为纸质文件 2 份，电子光盘 2 份。项目自合同签订之日起工作时间为三十六个月内完成以下工作：

2-1、合同签订 2 个月内完成：《西安 12345 运营绩效考核实施办法》。

2-2 根据“二、服务内容要求”逐条按期交付纸质及电子内容。

五、验收要求

1、各个阶段工作成果需汇报通过后，项目验收应满足如下条件：各工作阶段要求提交的文档按时交付；根据成交服务商的验收申请，由采购人组织评审验收，验收文件为成交服务商最终提交成果；

2、成交服务商应根据采购人要求的期限按照专家评审意见对相应文档进行修改；成交服务商投标费用中应包含上述审查和评审等专家费用。

2 包

监理招标需求

一、项目背景

以确保西安 12345 政务热线绩效考核评价项目在实施过程中的质量和进度符合规范和要求。该项目针对西安 12345 热线运营方进行质量监督、绩效考评、指标提升咨询等业务。为了保证项目的顺利进行，监理公司需要具备丰富相关的经验和专业知识。

二、招标要求

1. 人员要求

- (1) 公司应具备专业的监理团队，包括监理工程师、质量检测员等；
- (2) 监理团队成员应具备相关专业背景和从业经验，能够熟练运用监理管理工具和方法。
- (3) 监理团队成员应具备良好的沟通和协调能力，能够与项目需求单位、服务单位等各方进行有效的合作。
- (4) 拟投入团队人员至少 2 人。

2. 服务要求

- (1) 监理公司应全程参与项目的实施过程，对服务单位的服务质量、保密措施和进度进行监督和检查。
- (2) 监理公司应及时发现和纠正服务单位工作中存在的问题，并提出合理的解决方案。
- (3) 监理公司应编制监理报告，对服务过程中的关键节点和重要问题进行记录和总结，并及时向需求单位报告。

3. 技术要求

- (1) 监理公司应熟悉相关的法律法规和标准，能够准确判断服务过程中的合规性。
- (2) 监理公司应具备一定的技术能力，能够对服务过程中的技术问题进行解答和指导。
- (3) 监理公司应具备一定的信息化管理能力，能够使用监理管理软件对服务进行全面的管理和控制。