

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：陕西12345省级平台呼叫中心外包服务项目

采购项目编号：SZT2024-SN-SC-ZC-FW-1351

陕西省政务大数据服务中心

陕西中技招标有限公司共同编制

2024年12月27日

第一章 投标邀请

陕西中技招标有限公司（以下简称“代理机构”）受陕西省政务大数据服务中心委托，拟对陕西12345省级平台呼叫中心外包服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：**SZT2024-SN-SC-ZC-FW-1351**

二、采购项目名称：陕西**12345**省级平台呼叫中心外包服务项目

三、招标项目简介

陕西12345省级平台呼叫中心外包服务

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、法定代表人或企业负责人授权委托书：供应商应授权合法的人员参加投标全过程，其中法定代表人或企业负责人直接参加投标的，须出具法定代表人或企业负责人身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人或企业负责人授权代表参加投标的，须出具法定代表人或企业负责人授权书及授权代表身份证

2、不接受联合体投标：本项目不接受联合体投标，（投标主体为单一供应商，无需提供声明函）

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《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）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：陕西省政务大数据服务中心

地址：西安市新城区新城大院

邮编：710000

联系人：陕西省政务大数据服务中心经办

联系电话：029-88661371

代理机构：陕西中技招标有限公司

地址：西安市高新四路1号高科广场A座1001室

邮编：710000

联系人：王馨、李文俊

联系电话：029-88364979-807

采购监督机构：财政厅政府采购管理处

联系人：柴老师、杨老师

联系电话：029-68936409、029-68936410

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

| 序号 | 应知事项 | 说明和要求 |
|----|--|---|
| 1 | 采购预算（实质性要求） | <p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：6,770,000.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p> |
| 2 | 最高限价（实质性要求） | <p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p> |
| 3 | 评标方法 | <p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p> |
| 4 | 是否接受联合体 | <p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p> |
| 5 | 落实节能、环保产品政策 | <p>1.根据《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）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购如有产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购如有产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购如有产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p> |
| 6 | 小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用） | <p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p> |

| | | |
|----|--------------------|--|
| 7 | 充分、公平竞争保障措施（实质性要求） | <p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p> |
| 8 | 不正当竞争预防措施（实质性要求） | <p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p> |
| 9 | 投标保证金 | <p>采购包1保证金金额：60,000.00元</p> <p>缴交渠道：转账、支票、汇票等（需通过实体账户、户名及开户行信息）</p> <p>开户名称：陕西中技招标有限公司（向我公司转账时，请备注清楚项目编号后四位数字）</p> <p>开户银行：招商银行西安分行营业部</p> <p>银行账号：1299 1681 2810 001</p> |
| 10 | 标书费信息 | 免费获取 |
| 11 | 履约保证金（实质性要求） | 采购包1：不缴纳 |
| 12 | 投标有效期（实质性要求） | 提交投标文件的截止之日起不少于90天。 |
| 13 | 招标代理服务费（实质性要求） | <p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：中标/成交供应商同意代理机构的招标代理服务费参见国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和（发改办价格[2011]534号）服务类收费标准，按照中标金额差额定率累进法计算。</p> |
| 14 | 采购结果公告 | 采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。 |
| 15 | 中标通知书 | 采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。 |
| 16 | 政府采购合同公告、备案 | <p>政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告；</p> <p>政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。</p> |
| 17 | 进口产品 | 不允许 |

| | | |
|----|---------------|--|
| 18 | 是否组织潜在投标人现场考察 | 采购包1：组织现场踏勘：否 |
| 19 | 特殊情况 | <p>出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。</p> |

2.2 总则

2.2.1 适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由陕西省政务大数据服务中心和陕西中技招标有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由陕西省政务大数据服务中心负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由陕西中技招标有限公司负责解释。

2.2.2 有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是陕西省政务大数据服务中心。

二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是陕西中技招标有限公司。

四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。

五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选人等活动。

2.3 招标文件

2.3.1 招标文件的构成

一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- （一）投标邀请；
- （二）投标人须知；
- （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；

- (四) 资格审查;
- (五) 评标办法;
- (六) 投标文件格式;
- (七) 拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），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和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子

化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10 投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1 开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2 查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.2.2 合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4 履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5履约验收方案

采购包1:

验收依据 (1)本合同及附件文本所约定的验收标准；(2)招标文件、投标文件、澄清表（函）；(3)国家相应的标准、规范。

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人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）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- （3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- （4）与投标人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；

(5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《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》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 陕西中技招标有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西中技招标有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西中技招标有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、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，以书面形式向采购人、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。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）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；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）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。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

（四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：戴工

联系电话：029-88364979-856

地址：西安市高新四路1号高科广场A1001室

邮编：710000

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

陕西12345省级平台呼叫中心外包服务

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：

采购包预算金额（元）：6,770,000.00

采购包最高限价（元）：6,770,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额（元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否核心产品 | 是否允许进口产品 | 是否属于节能产品 | 是否属于环境标志产品 |
|----|---------------------|-------|--------------|------|----------------|--------|----------|----------|------------|
| 1 | 陕西12345省级平台呼叫中心外包服务 | 1.000 | 6,770,000.00 | 项 | 软件和信息 技术服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

3.2.2服务要求

采购包1：

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

标的名称：陕西12345省级平台呼叫中心外包服务

| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 |
|------|----|---|
| | 1 | 一、商务要求： 本项目以购买服务的方式进行，服务期限17个月，采购人实际支付费用以《陕西12345政务服务便民热线平台服务质量考核细则》（见附件）季度平均得分结果为准，95分及以上全额结算，95分以下每低1分按照季度服务费3%扣除。 |
| | | 一、服务要求： 服务目标： 通过购买服务得到本项目所需的呼叫中心运营座席及场地、在线服务人员、呼叫中心所需基础软件、在线服务人员管理和日常运营管理等一揽子服务，实行7*24小时全天候人工接听服务。由省政务服务中心对省级“12345”政务服务呼叫中心进行管理，服务提供商负责具体的“12345”政务服务呼叫中心运行及协管服务，按照要求建立服务团队并开展培训、考核、指导等工作，承担呼叫中心的日常运营和管理工作，形成以省级平台为枢纽,联通全省各市(区)12345热线,对接保留的省级部门热线和各类留言平台,按照“一网运行、规范管理、上下贯通、业务联动、数据共享、量化评估”原则,全天候提供高效、规范、标准的“一号通”服务,帮助群众和企业解决诉求、协助部门和地区优化服务、辅助党委和政府科学决策。 |

1、总体要求

陕西省“12345”政务服务热线呼叫中心服务采购包括场地租赁、呼叫中心软件平台租赁、管理体系完善、日常运营工作等方面的工作，日常运营工作，包括团队建立、开展培训、管理团队、培训指导等工作；全省政务服务热线管理体系建立，包括协助制定管理办法、考核制度、业务流程联动等。

服务采购内容具体如下：

1.1.场地需求：提供省“12345”呼叫中心场地，场地需与省政府、省政务服务中心之间交通便捷，场地使用面积不小于1500平方米。场地应有独立出入口，可进行安全检查。要有明确的功能区划分，包括但不限于：话务区（58个座席，包含手语客服专区）；办公区（独立办公室不少于8个）；会议区（会议室不少于2个，会议室分大、小会议室可具备会议接待、员工培训条件，其中大会议室可容纳50人以上）；减压区（配备相应减压活动器材）；调度区（配备LED 大屏和操作间，需满足隔音降噪要求）；根据现场情况配备文化墙、员工风采、制度流程规范等；另需配备独立机房及场地中的正常办公环境需求（如水、电、暖等）。

1.2.服务团队要求：要求提供不少于60人服务团队，结合实际话务量情况配置话务团队负责全渠道业务受理、工单分转办理等热线运营工作，要求团队中包含1名懂得手语的客服人员，2名英语客服人员，核心管理团队人员不低于4人包括项目经理、项目主管、专职培训员和质检员，2名现场网络、软硬件维护人员。

1.3 话务平台：平台需具备呼叫排队功能、 一对一接听服务功能、置闲/置忙切换功能、保持/拾回功能、软摘机/软挂机功能、外呼功能、转接及随路转移功能、路由功能、安全 ACD 应用功能、排队通报应用功能、来电弹屏功能、号码隐藏功能、工作时间管理功能、监听、三方通话功能、录音功能、IVR 自动语音导航功能、中继线路异常告警功能、黑白单比对功能、视频客服应用功能、居家座席服务功能、呼叫中心备份功能、提供支持第三方语音信箱的接口、实时语音流、指定号码优先接入等功能。需具备与陕西12345业务系统平台的对接能力。

1.4配套资源：工作现场需提供满足客服需求的电脑设备，耳麦，座席桌椅等条件，提供58台电脑设备，每席一台电脑，两台显示屏。办公室相关电脑设备6台、打印传真一体机8台、网络电视10台（≥50英寸）。

另调度室需配置不小于30平方米的全彩无缝 LED 大屏（≤P1.5）。

提供支持现场运行的网络设备包括但不限于：满足办公环境所需的网络交换机、防火墙、路由器、无线控制器AC、高密AP、行为管理器、IPS、IDS及千兆光模块等，工作区满足无死角监控要求。

满足对于11个地市12345工作现场的视频监控与调度管理功能。

提供现场办公专线2条，包括互联网宽带专线500M一条，电子政务外网专线200M一条。

提供运营呼叫中心通讯固话及通讯保障。

提供云主机服务，满足陕西省12345热线平台系统所需的部署环境，包含应用、存储两部分。

| 序号 | 设备名称 | 参数 |
|----|-------|---|
| 1 | LED大屏 | 像数点间距：≤1.5mm 亮度：≥600cd/m² 屏幕水平视角：160±10 度 最佳视距：≥1.6m 使用寿命：≥10 万小时 |

| | | |
|---|------|--|
| 2 | 座席硬件 | 电脑: i5 8100,4G,1T+256G SSD 无光驱, win10pro 操作系统 21.5 寸双显示器 |
| 3 | 座席耳麦 | 头戴式单耳型声导管耳麦 麦克风性能: 降噪麦克风 插头/接口: 3.5mm立体声镀金声卡插头 电缆长度: 声卡-在线静音开关1700米±20mm, 在线静音开关-耳麦600mm±20mm |
| 4 | 网络环境 | 24 口核心网络交换机 (1、交换容量≥336Gbps, 包转发率108Mpps; 2、≥24 个 10/100/1000BAS E-T 电口(支持PoE+),≥4 个千兆 SFP 端口) |
| 5 | | 48 口接入交换机 (1、交换容量≥ 336Gbps, 包转发率 108Mpps; 2、≥48 个 10/100/1000BAS E-T 电口(支持PoE+),≥4 个千兆 SFP 端口) |
| 6 | | 千兆光模块 (传输速率 1.25G, 波长 1310nm, 单模双纤) |
| 7 | | 室内吸顶 AP (1、采用整机三射频六流设计, 可同时工作在 802.11a/b/g/n/ac/ac wave2 模式; 2、整机协商速率≥2133Mbps; 3、≥ 2 个10/100/1000Mbps(RJ45), 1 个接口支持 POE in, 1个接口支持 IoT扩展;) |
| 8 | | 防火墙 架构: 非 X86 多核, 冗余电源。 接口: ≥8 千兆电、2 Combo、2 Bypass、1 Console、2 USB, 支持扩展。 性能: 吞吐量 (大包) ≥1Gbps, 并发连接≥100 万, 新建连接≥2 万 / 秒, SSLVPN 并发≥750 用户, IPSecVPN 隧道≥750 条。 NAT: 支持动态探测与地址分配。 应用识别: ≥3000 种, 可精细识别微信、QQ 等应用内容。 DNS: 支持透明代理与负载均衡转发, 平衡带宽。 |
| 9 | | IDS 方面: 端口: 含千兆电、光口, 万兆光口, 有扩展插槽。 部署: 支持路由、透明、混合模式。 防护: 防畸形包、DDOS 等, 能升级、回滚及自定义 IPS 特征库, 检测应用层病毒, 有数据、文件过滤等功能, 支持 IPV6 及相关技术, 具备虚拟化能力。 管理: 可用 Web - GUI、CLI、SSH 等管理, 配 SSM 平台, 支持 IPV6 管理。 IPS 方面: VPN: 支持多种, 如 L2TP、IPSec 等。 配置: 命令行与 Web 方式均可操作。 网管: 兼容 SNMPv1 - v3。 认证: 涵盖 Portal、RADIUS 等多种。 硬件: 64 位多核处理器, 硬盘可扩展, 运行模式多样。 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------|--|----|--|--|----|--------|--|----|---------|---|----|-----|---|----|------|--|----|------|--|
| | | <table><tr><td>10</td><td></td><td>行为管理专用设备（2U 机架设备, 设备吞吐量：三层 2Gbps/七层800Mbps；WAN 口带宽支持（功能全开情况）：80M；建议用户数：500 人；10GE电口+4GE Combo）</td></tr><tr><td>11</td><td>室内监控系统</td><td>网络高清红外球机、安装支架、电源适配器、4 路网络高清硬盘录像机、视频专用硬盘，工作区内无死角监控，监控视频存储 3 个月。</td></tr><tr><td>12</td><td>打印传真一体机</td><td>彩色激光复印扫描打印传真 分辨率:600x600dpi；打印速度黑白(正常模式，A4):21页/分钟；彩色(正常模式，A4):高达21页/分钟；多功能:打印扫描复印传真；类型:彩色激光</td></tr><tr><td>13</td><td>电视机</td><td>≥50英寸，分辨率4K（3840*2160），面板类型：LED；带HDMI接口、UBS接口；安装方式：支持壁挂</td></tr><tr><td>14</td><td>音响设备</td><td>手持麦、立麦，多组音箱，满足线下培训会议和全省线上会议；功率≥300W，2-4只吸顶音箱</td></tr><tr><td>15</td><td>其他设备</td><td>冰箱：冷藏室容量≥100L（满足团队使用） 饮水机：功率不得超过1200千瓦吋（满足团队使用）</td></tr></table> | 10 | | 行为管理专用设备（2U 机架设备, 设备吞吐量：三层 2Gbps/七层800Mbps；WAN 口带宽支持（功能全开情况）：80M；建议用户数：500 人；10GE电口+4GE Combo） | 11 | 室内监控系统 | 网络高清红外球机、安装支架、电源适配器、4 路网络高清硬盘录像机、视频专用硬盘，工作区内无死角监控，监控视频存储 3 个月。 | 12 | 打印传真一体机 | 彩色激光复印扫描打印传真 分辨率:600x600dpi；打印速度黑白(正常模式，A4):21页/分钟；彩色(正常模式，A4):高达21页/分钟；多功能:打印扫描复印传真；类型:彩色激光 | 13 | 电视机 | ≥50英寸，分辨率4K（3840*2160），面板类型：LED；带HDMI接口、UBS接口；安装方式：支持壁挂 | 14 | 音响设备 | 手持麦、立麦，多组音箱，满足线下培训会议和全省线上会议；功率≥300W，2-4只吸顶音箱 | 15 | 其他设备 | 冰箱：冷藏室容量≥100L（满足团队使用） 饮水机：功率不得超过1200千瓦吋（满足团队使用） |
| 10 | | 行为管理专用设备（2U 机架设备, 设备吞吐量：三层 2Gbps/七层800Mbps；WAN 口带宽支持（功能全开情况）：80M；建议用户数：500 人；10GE电口+4GE Combo） | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 室内监控系统 | 网络高清红外球机、安装支架、电源适配器、4 路网络高清硬盘录像机、视频专用硬盘，工作区内无死角监控，监控视频存储 3 个月。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 打印传真一体机 | 彩色激光复印扫描打印传真 分辨率:600x600dpi；打印速度黑白(正常模式，A4):21页/分钟；彩色(正常模式，A4):高达21页/分钟；多功能:打印扫描复印传真；类型:彩色激光 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 电视机 | ≥50英寸，分辨率4K（3840*2160），面板类型：LED；带HDMI接口、UBS接口；安装方式：支持壁挂 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 音响设备 | 手持麦、立麦，多组音箱，满足线下培训会议和全省线上会议；功率≥300W，2-4只吸顶音箱 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 其他设备 | 冰箱：冷藏室容量≥100L（满足团队使用） 饮水机：功率不得超过1200千瓦吋（满足团队使用） | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4 | <p>1.5数据分析要求：具备数据分析、挖掘能力，提供日常的数据分析报告。深挖数据价值，分析难点痛点辅助科学决策。报告不限于月报、年报、专报、线索提供等；其中热线月报：要求每月1期；营商环境月报：每月一期；年报：热线年报、营商环境年报、人民网年报各一份，其他专报及线索根据招标方需求提供。</p> <p>1.6后勤保障：提供5个专用停车位，供应商需开放本单位员工食堂，保障项目人员就餐需求。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p>2、运营具体要求</p> <p>2.1运营管理要求</p> <p>具备规范、完善的服务处理流程。</p> <p>保密要求，平台信息为政府重要信息，服务商必须保证系统和座席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。座席必须屏蔽U口，防止人为拷贝数据。须具备完善的信息安全保障体系，保障信息安全。</p> <p>要求服务商通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面进行考核和管理，在投标文件中提供具体运营管理制度和绩效考核方案供参考。指标不低于国家对政务服务热线的服务标准。</p> <p>2.2质量要求</p> <p>保证话务人员日常工作、运营管理等均符合招标文件要求，满足呼叫中心运营所需。</p> <p>保证提供服务人员在进行培训考核合格后方可上岗。</p> <p>保证投标时所采用的解决方案的完整性、实用性，符合招标文件和国家相关标准和规范要求。</p> <p>保证合法用工，保证人员稳定，不得拖欠人员薪酬，并按国家规定为人员缴纳社保。能根据呼叫中心的运营特点，定期对话务人员进行技能培训、技能考核。能有效保障人员素质，提升服务水平和质量。</p> <p>保证按招标文件要求提供每周7×24小时不间断的稳定运营。对于服务商所属责任范围内的紧急故障，能有效应对，通信线路需保证100%畅通，并在招标文件规定和投标文件承诺的时限内及时解决。</p> <p>承诺在合同期满后，若服务外包商发生变更，能积极配合交接和转签。</p> <p>中标服务商在前期建设和提供服务期间遵守国家各项法律法规，若因侵权或因管理不善等原因而产生的一切后果，由中标服</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| 5 | <p>务商负责。采购人保留索赔权力。</p> <p>2.3服务团队配置要求</p> <p>要求提供不少于60人服务团队，结合实际话务量情况配置话务团队负责全渠道业务受理、工单分转办理等热线运营工作，要求团队中包含1名懂得手语的客服人员，2名英语客服人员，核心管理团队人员不低于4人包括项目经理、项目主管、专职培训师和质检员，2名现场网络、软硬件维护人员。</p> <p>为保证项目团队的稳定性和工作积极性，服务商必须按照国家社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。若因用工引起的任何纠纷均由中标方承担。</p> <p>服务商应当针对本项目范围内服务制定专门的管理办法，明确岗位职责、权限及内部控制要求，确保服务人员充分了解项目内服务内容、标准和要求等相关事项。</p> <p>团队人员需向采购人备案，并签署保密协议。</p> <p>2.3.1话务人员招聘要求</p> <p>思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神；</p> <p>有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；</p> <p>具有适应岗位要求的身体条件；</p> <p>原则上本科及以上学历，专业不限，1年及以上服务类呼叫中心工作经验，政务服务类优先。</p> <p>2.3.2特殊座席要求</p> <p>按照12345省级平台的服务要求，提供1个可兼做手语视频服务的座席，需安装摄像头，专门用于传输视频信号，并根据手语服务工作时间，安排人员上线提供服务。通过陕西12345政务服务便民热线微信小程序向听力及言语障碍人群提供服务。</p> <p>提供2名英语客服，在线为全省群众提供外语服务。</p> |
|---|---|

| 6 | <p>3、运行维护要求：</p> <p>为保证本项目的建设和投入使用后的稳定运行，必须配备至少 2 名（当系统维护需求有 变时可随时进行维护人数的调整）经过系统专业培训，具有相关专业技术知识的业务人员对 各应用系统软硬件进行 7×24 小时响应保证，进行维护、保养、故障诊断、维修、更新、记 录等全方位服务，而且必须能够满足按照维护保养规定进行维护、保养与使用时的现场技术 保障需要。</p> <table><tr><th>类别</th><th>序号</th><th>工作项</th><th>备注</th></tr><tr><td rowspan="6">系统维护</td><td>1</td><td>7×24 小时响应保证</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>网络日常稳定性维护</td><td>断网参照 《服务质量考核细则》执行</td></tr><tr><td>3</td><td>需求开发</td><td>不涉及对软件框架的调整，不涉及重大技术公关的需求</td></tr><tr><td>4</td><td>客户端 BUG 修复</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>客户端更新</td><td>根据用户反馈和技术更新做出的客户端更新</td></tr><tr><td>6</td><td>用电日常稳定性维护，如提供可支持全坐席正常接听的 UPS 电池、双路供电</td><td>断电参照 《服务质量考核细则》执行</td></tr></table> <p>4、其他要求：</p> <p>服务商需按本项目要求，针对本项目座席人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保证有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>服务商须在投标文件中提供话务员职业发展规划方案，根据话务员职业发展规划方案制定相关的常规类培训、活动类培训、定制类培训方案，在员工发展的每个环节提供相应的培训及辅导，帮助员工能真正达到这一成长阶段的目标，在培养人的同时，也发现人才、储备人才、输送人才。</p> | 类别 | 序号 | 工作项 | 备注 | 系统维护 | 1 | 7×24 小时响应保证 | | 2 | 网络日常稳定性维护 | 断网参照 《服务质量考核细则》执行 | 3 | 需求开发 | 不涉及对软件框架的调整，不涉及重大技术公关的需求 | 4 | 客户端 BUG 修复 | | 5 | 客户端更新 | 根据用户反馈和技术更新做出的客户端更新 | 6 | 用电日常稳定性维护，如提供可支持全坐席正常接听的 UPS 电池、双路供电 | 断电参照 《服务质量考核细则》执行 |
|---|---|--------------------------------------|--------------------------|------|------|------|---|-------------|--|---|-----------|----------------------|---|------|--------------------------|---|------------|--|---|-------|---------------------|---|--------------------------------------|----------------------|
| | 类别 | 序号 | 工作项 | 备注 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 系统维护 | 1 | 7×24 小时响应保证 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2 | 网络日常稳定性维护 | 断网参照 《服务质量考核细则》执行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | 需求开发 | 不涉及对软件框架的调整，不涉及重大技术公关的需求 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4 | 客户端 BUG 修复 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5 | 客户端更新 | 根据用户反馈和技术更新做出的客户端更新 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6 | 用电日常稳定性维护，如提供可支持全坐席正常接听的 UPS 电池、双路供电 | 断电参照 《服务质量考核细则》执行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>附件：陕西12345政务服务便民热线平台服务质量考核细则</p> <table><tr><th>序 号</th><th>考核项 目</th><th>考核指 标</th><th>指标说明</th><th>评分细则</th><th>满 分</th></tr><tr><td colspan="6"></td></tr></table> | 序 号 | 考核项 目 | 考核指 标 | 指标说明 | 评分细则 | 满 分 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 序 号 | 考核项 目 | 考核指 标 | 指标说明 | 评分细则 | 满 分 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------|--------------|--|---|----|
| 1 | 综合管理（20） | 队伍建设 | 服务交付团队总人数不低于 60 人（含项目经理、话务班长、质检培训、综合行政等核心岗位），组成业务受理组、审核督办组、质效评估组、数据分析、技术运维、综合保障六个工作小组，明确职责，夯实责任，推动工作。 | 1. 核心管理团队人数不少于 4 人，每少一人扣 1 分。 2. 发现某组人员不足，导致热线服务水平下滑的，每次扣 0.5 分。 | 5 |
| | | 管理制度与能力 | 1. 要求依照《陕西 12345 政务服务便民热线运行管理办法》等系列文件，形成管理制度与明确的职责分工文件并严格落实责任。 2. 每月 7 日前提交一份运营报告，报告中汇报当月工作落实情况，分析问题原因，在下一考核周期内及时调整并进行总结反思及下一步工作计划。 | 没有管理制度与职责分工文件，或未按照管理制度安排工作的，扣0.5 分。没有按时提交运营报告或报告内容不全面的，扣 1 分（逢法定节假日顺延）。 | 5 |
| | | 话务员月流失率及替补时效 | 月流失率=流失人数÷ [(月初人数+月末人数) ÷ 2]*100% | 月流失率小于 8%得满分；以 8%为基准，每增加 1%（不足 1%按 0%计算）扣 0.5 分。 流失人员承诺 15 个工作日内完成填充，每延迟一天扣 0.5 分。 | 3 |
| | | 沟通情况 | 采购人关于项目运营相关的工作安排及建议乙方需积极按时落实，并且定期向采购人汇报工作进展。 | 按时完成并定期汇报得满分。如超过约定期限且未提前征得采购人同意，每超过一个工作日扣 0.5 分。 | 2 |
| | | | | | |
| 2 | 服务能力（20） | 派单及时率 | 派单及时率=每月及时派单工单数量/每月应派单工单总数量*100%（自然日8 点至 17 点工单 1 小时内派发，17 点至次日早 8 点工单次日 12 点前派发）。 | 派单及时率≥95%得满分；以 95% 为基数，每降低 1%（不足 1%按 1% 计算）扣 1 分（要素不全的诉求建议关单，关单理由注明缺失信息）。 | 5 |
| | | 审核及时率 | 对承办单位回复结果审核工作需在工单形成后 24 小时内完成。 | 滞后审核工单量超过当日应审核量的 30%，扣 1 分。 | 5 |
| | | 来电接通率 | 座席接通的各条热线来电数量与接入坐席的电话总量之比。 | ≥95%得 10 分；以 95%为基数，每增加 1%（不足 1%按 0%计算）加 1 分，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分。存在特殊情况时乙方可提前报备，征求采购人批准。 | 10 |
| | 服务质 | 派单准确率 | 合理退单数量：符合退单条件、退单理由和依据充分、符合退单流程规范的工单数量。派单准确率=1-（合理退单数量÷派出工单总数）。 | ≥95%得满分；以 95%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分（因承办单位职责问题导致互相推诿或职权下放的数据，经查属实后可剔除）。 | 10 |
| | | 在线答复率 | “省平台一次办结的咨询类工单”：前台直接答复诉求人的咨询类工单。即时答复比例=省平台一次办结的咨询类工单数量÷咨询类工单总量。 | 以 80%为目标值，若咨询类工单在线答复比例达到或超过目标值，则即时答复率为满分（5 分）；若即时答复比例低于目标值，每降低 1%扣 0.5 分，扣完为止。 | 5 |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|-------|----------|---|--|---|
| 3 | 量（35） | 团队态度满意率 | 满意程度：分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。满意率=（非常满意量+满意量+基本满意量）÷（实际评价量）×100%； | 满意率需达到 95%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。满意率达到 99%以上的，加 1 分（话务员对差评评价进行回访，如群众因诉求办理实效、结果不满做出“差评”，经查属实后差评数据可进行剔除）。 | 5 |
| | | 工时利用率 | 工时利用率=在线工作时间/排班时间 | ≥71%得满分；以 71%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分。 | 5 |
| | | 工单质检准确率 | 每月随机抽检已质检工单10 条，工单质检准确率= 抽检合格工单/10 | ≥80%得满分，每降低 10%扣 0.5 分。 | 5 |
| | | 答复准确率 | 每月随机抽检 5 条工单，每条工单 20 分。答复准确率=合格工单得分/100 | ≥80%得满分，每降低 20%扣 1 分。 | 5 |
| | 4 | 技术保障（10） | 制度与日常运维 | 建立并实施安全风险管控及隐患排查管理制度，做好安全等级保护、灾难备份、断电断网预防工作，否则扣 2 分。机房工程布置合规，线路标签清晰等，符合标准且有日常维护机制。抽检不合格的，每次扣 3 分。 | 5 |
| | | 紧急预案 | 因呼叫中心设备故障处置不及时或技术保障不利（如断电断网），导致 7X24 小时工作受到影响。 | 受到轻微影响（10 分钟内）每次扣 1 分，一般影响（10 分钟-30 分钟）每次扣 2 分，严重影响（大于等于 30 分钟）扣 5 分。每次事故需书面提供原因及整改措施，严格落实并反馈落实结果。此外，省政务服务中心还需追究企业及个人责任。 | 5 |
| | 5 | 数据分 | 每月按时输出全省热线月报，包含全省热线民生月报、运营月报、营商环境月报及信息处月报等。 | 未按照时间节点提交月报的，每次扣1 分（逢法定节假日顺延）。 | 8 |
| | | 全省热线服务 | 制定全省月度业务拨测计划，20条/市（区），抽查市（区）业务执行准确情况，完成率100%。 | 得分=标准分*完成率 | 5 |
| | | 质量抽检 | 每月随机抽检市（区）12345热线工单100条，重点检查工单书写、诉求分类等内容，完成率100%。 | 得分=标准分*完成率 | 5 |
| | | | 每月组织全省热线大讲堂业务培训，包括下发通知、调测设备及相关支撑工作。 | 未按时组织全省热线培训或保障不足的，扣 2 分。 | 2 |
| | | | 为省级 12345 平台发展提供创新性意见或针对部分问题提供解决思路并被采纳，切实做到推送平台建设发展。 | 视意见宝贵程度加 1-5 分不等。 | |
| | | | 应邀向承办单位或热线大讲堂输出业务或服务培训。 | 每次加1分。 | |

| | | | | | | | |
|---------------------|--|---|-------------------|-----|-------------------------------------|--|--|
| | | 5 | 附加项 （全年 累计） | 加分项 | 群众表扬或感谢话务员、表扬省级平台并经查属实。 | 由乙方主动进行报送，每次加 1 分。受到省级及以上单位、领导或媒体表扬的，每次加 10 分。1、同一事项只计一次分。2、佐证材料不充分、不完整，或经核查不属实的不加分。 | |
| | | | | | 会议支撑受到好评。 | 每次会议结束评价会议服务质量， 90 分以上 每次加 1 分。 | |
| | | | | | 除话务运营之外的其他工作事项。 | 运营团队主动支撑并参与，收到省政务服务中心主任认可的，每次加0.5 分。 | |
| | | | | 扣分项 | 项目经理工作质量。 | 由于工作疏忽等原因导致出现重大问题的，并造成省政务中心严重损失的，每次扣 5 分，并追究相关人员责任。 | |
| | | | | | 因安全或服务问题导致上级单位书面批评、媒体介入或领导批示造成负面影响。 | 受到省级以下单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 10 分；省级单位、领导或媒体批评或报道的， 每次扣 20 分；国家级单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 50分。 | |
| | | | | | 客户有效投诉 | 因热线受理人员在受理中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成群众投诉的（经查属实），每件扣 2 分，并追究相关管理人员及热线 | |
| 3.2.3人员配置要求 | | | | | | | |
| 采购包1： 详见采购内容及要求。 | | | | | | | |
| 3.2.4设施设备配置要求 | | | | | | | |
| 采购包1： | | | | | 弄虚作假 | 发现冒用群众提出诉求事项，骗取考核指标和回复、办理结果、督办结果、履职意见等弄虚作假等情况的，每次扣 5 分，并追究相关管理人员及个人责任。 | |

3.2.5其他要求

采购包1：
详见采购内容及要求。

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：
17个月

3.3.2服务地点

采购包1：
陕西省政务大数据服务中心

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：

1、交付的服务必须等同或优于本项目招标文件“服务内容及要求”所述的标准。若乙方在其响应文件中承诺的技术标准优于本项目招标文件“服务内容及要求”所述标准的，按投标的承诺执行。2、中标供应商完成并交付的工作成果需经采购人验收合格，则视为接受。如果在验收时采购人表明不接受中标供应商提交的工作成果并明示不接受的原因，中标供应商应当采取合理之措施进行修改，以达到合同规定的要求。

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1: 付款条件说明: 合同签订后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 60.00%。

采购包1: 付款条件说明: 运行半年后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 20.00%。

采购包1: 付款条件说明: 服务期结束后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 20.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1:

详见招标文件

3.5其他要求

1、为顺利推进政府采购电子化交易平台试点应用工作, 供应商需要在线提交所有通过电子化交易平台实施的政府采购项目的投标文件, 同时, 线下提交投标文件正本 壹 份、副本 壹套(投标文件双面打印)、电子版壹 套(U盘一套标明供应商名称, 随正本密封)。若系统电子投标文件与纸质投标文件不一致的, 以系统电子投标文件为准。2、定标环节采购人有权对响应文件承诺响应的内容进行复核, 如有虚假响应, 一经发现, 取消成交资格并上报财政主管部门, 列入政府采购黑名单。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1 一般资格审查

采购包1：

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|--|--|------------|
| 1 | 供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件 | 供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。 1 、供应商为合法注册的法人、其他组织或自然人，具有独立承担民事责任的能力，提供具有统一社会信用代码证的营业执照（或事业单位法人证），分支机构参与的，提供有效的分支机构营业执照，供应商为自然人的提供身份证； 2 、 2023 年度经审计的财务报告或在开标日期前 12 个月内任意时段银行出具的资信证明； 3 、提供具有履行本合同所必需专业技术能力的说明及承诺； 4 、社会保障资金缴纳记录证明文件和依法缴纳税收记录证明文件（同时提供开标截止时间前 12 个月内缴存的任意时段的社保及税收缴纳证明；依法不需要缴纳的应提供相关证明文件）； 5 、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 | 投标函 |
| 2 | 供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料； | 供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。 | 资格响应表 |
| 3 | 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动； 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。 | 供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。 | 投标函 投标文件封面 |

4.2 特殊资格审查

采购包1：

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|----------|---------|------|
|----|----------|---------|------|

| | | | |
|---|------------------|--|-------|
| 1 | 法定代表人或企业负责人授权委托书 | 供应商应授权合法的人员参加投标全过程，其中法定代表人或企业负责人直接参加投标的，须出具法定代表人或企业负责人身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人或企业负责人授权代表参加投标的，须出具法定代表人或企业负责人授权书及授权代表身份证 | 资格响应表 |
| 2 | 不接受联合体投标 | 本项目不接受联合体投标，（投标主体为单一供应商，无需提供声明函） | 投标函 |

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1:

| 序号 | 资格审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|----------|---------|------|
| 无 | | | |

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

| 序号 | 符合审查要求概况 | 评审点具体描述 | 关联格式 |
|----|------------------|---|------------|
| 1 | 不正当竞争预防措施（实质性要求） | 1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他实质性响应的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。 | 开标一览表 标的清单 |
| 2 | 服务期 | 17个月 | 商务及技术偏离表 |

| | | | |
|---|--|---|----------|
| 3 | 付款方式 | 合同签订后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 60.00%。运行半年后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 20.00%。服务期结束后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 20.00%。 | 商务及技术偏离表 |
| 4 | 投标文件有效期 | 90日历天 | 商务及技术偏离表 |
| 5 | 供应商有法律、规章、规范性文件 和采购文件规定的其他无效情形， 按无效响应处理。 | 供应商有法律、规章、规范性文件和采购文件 规定的其他无效情形，按无效响应处理。 | 商务及技术偏离表 |

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更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。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选供应商、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。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及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立

评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

| 评审因素 | | 评审标准 | | | |
|--------|--------|---|---------|-------|--------------------------|
| 分值构成 | | 详细评审90.0000分 报价得分10.0000分 | | | |
| 评审因素分类 | 评审项 | 详细描述 | 分值 | 客观/主观 | 关联格式 |
| | 项目理解 | 供应商提供针对本项目的整体理解方案。 1、充分理解本项目服务需求对项目现状和整体认知的理解，思路清晰明确得6分； 2、理解方案完整合理，但还有可以优化空间得4分； 3、方案内容有缺陷、表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求匹配性差得2分； 4、未提供不得分。 | 6.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| | 整体服务方案 | 供应商充分理解政务服务热线工作要求，提供项目整体服务方案。 方案内容至少包括:1、运营管理方案； 2、特殊座席服务方案； 3、运行维护方案； 4、业务及工单管理方案。 方案所涉及的服务方案周密健全完善，项目工作成果科学严谨，项目服务全流程具体可行，运作流程流畅，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣1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，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。 | 12.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| | | | | | |

| | | | | |
|--------|---|---------|----|--------------------------|
| 数据分析方案 | <p>供应商提供数据分析方案：至少包含1、具备数据分析、挖掘能力；2、能提供日常的数据分析报告。方案所涉及的服务方案周密健全完善，项目工作成果科学严谨，项目服务全流程具体可行，运作流程流畅，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣2分，每有一处内容存在缺陷，扣1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，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> | 4.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| 质量保障方案 | <p>供应商充分理解政务服务热线工作要求，提供项目质量保障方案。方案内容至少包括：1、服务质量保障目标；2、服务质量保障措施；3、服务质量承诺；4、投诉处理管理方案等。方案所涉及的服务方案周密健全完善，项目工作成果科学严谨，项目服务全流程具体可行，运作流程流畅，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣1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，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> | 12.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |

| | | | | | |
|------|-------------------|---|---------|----|--------------------------|
| 详细评审 | 热线场地、线路资源、设备等保障方案 | 投标人应按照 12345 热线网络和语音线路需求制定线路保障方案，方案至少应包含： 1 、热线场地保障方案； 2 、线路维护方案； 3 、线路接入设备维护方案； 4 、线路安全防护。方案所涉及的服务方案周密健全完善，项目工作成果科学严谨，项目服务全流程具体可行，运作流程流畅，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣 3 分，每有一处内容存在缺陷，扣 1 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，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。 | 12.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| | 工作组成员的情况 | 供应商提供针对本项目拟投入的工作组成员的情况说明及经验能力证明材料。方案内容至少包含: 1 、工作组成员管理组织架构、人员分工； 2 、工作职责划分； 3 、业务管理流程等内容。方案所涉及的拟投入的工作组成员管理组织架构清晰，人员分工和工作职责划分明确、业务管理流程详细，能有效保障本项目实施，每有一项缺项 3 分，每有一处内容存在缺陷，扣 1 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，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。 | 9.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| | 实施保障 | 提供基础电信业务经营许可证或增值电信业务经营许可证（包含第二类（ B2 ）呼叫中心业务）得 2 分，未提供不得分。 | 2.0000 | 客观 | 实施保障 |
| | 项目经理 | 提供 PMP 证书得 1 分，未提供不得分。 | 1.0000 | 客观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| | | | | | |

| | | | | |
|---------------------------|--|---------------|----|--------------------------|
| 项目主管 | 提供 PMP 证书得 1 分，未提供不得分。（项目经理与项目主管不得为同 1 人） | 1.0000 | 客观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| 现场网络、软硬件维护人员（ 2 人） | 具有网络工程师或通信工程师或信息安全工程师证书，提供 1 人证书得 1 分，满分 2 分，未提供不得分。 | 2.0000 | 客观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| 培训方案 | <p>供应商提供针对本项目培训方案。方案内容至少包含:1、培训大纲；2、培训计划等内容。方案所涉及提交符合热线运行管理实际的培训内容，制定合理高效的培训计划，培训计划应体现培训时间安排和培训形式，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣2分，每有一处内容存在缺陷，扣1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，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> | 4.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| 难点分析方案 | <p>供应商提供针对本项目的难点分析方案，方案至少包括：1、在编制中提出容易出错或忽略的难点分析；2、针对所提出的难点有相应的解决方案。切合项目具体情况，责任明确，服务定位清晰，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣3分，每有一处内容存在缺陷，扣1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、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> | 6.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |

| | | | | |
|--------|--|--------|----|--------------------------|
| 安全保密方案 | <p>供应商提供针对本项目的安全保密方案，方案至少包括：1、保密管理制度；2、对数据和信息安全保密；3、其他保密措施等。切合项目具体情况，责任明确，服务定位清晰，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣2分，每有一处内容存在缺陷，扣1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、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> | 6.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| 应急方案 | <p>供应商提供针对本项目的应急方案，方案至少包括：1、能够处理各类紧急事项的措施；2、保证项目实施，能够保证在规定的时间内解决问题。切合项目具体情况，责任明确，服务定位清晰，能有效保障本项目实施，每有一项缺项扣2分，每有一处内容存在缺陷，扣1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、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> | 4.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| 合理化建议 | <p>供应商针对本项目有明确的合理化建议。1、合理化建议内容合理，针对性强、明确、全面得4分；2、合理化建议内容有针对性，但尚有可以优化空间得2分；3、合理化建议内容不完善、表述前后不一致、套用其他项目内容等得1分；4、未提供不得分。</p> | 4.0000 | 主观 | 服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容 |
| 业绩 | <p>提供2021年1月1日以来同类项目业绩，每提供一个得1分，满分5分。以合同签订日期为准，提供合同复印件加盖公章。</p> | 5.0000 | 客观 | 业绩一览表 |

| | | | | | |
|-----|-----|---|---------|----|------------------------------|
| 价格分 | 价格分 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他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 | 10.0000 | 客观 | 开标一览表 标的清单 开标一览表及分项报价表 |
|-----|-----|---|---------|----|------------------------------|

价格扣除

| 序号 | 情形 | 适用对象 | 比例 | 说明 | 关联格式 |
|----|-----------------------|--------------------|-----------|--|--|
| 1 | 小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位 | 投标人或联合体成员均为小型、微型企业 | 10.0000 % | 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除 | 开标一览表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 标的清单 监狱企业的证明文件 |

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7 废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定**1**名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5.8.2定标程序

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起**2**个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后**5**个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合理理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面

详见附件：投标函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：开标一览表

详见附件：标的清单

详见附件：服务方案、人员表及供应商认为有必要提供的其他内容

详见附件：实施保障

详见附件：业绩一览表

详见附件：商务及技术偏离表

详见附件：资格响应表

详见附件：开标一览表及分项报价表

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同格式与主要条款.docx

