

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：**2026年度铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目**

采购项目编号：**HX-TC-2025-44**

中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室

华兴天成项目咨询有限公司共同编制

2025年12月02日

第一章 投标邀请

华兴天成项目咨询有限公司（以下简称“代理机构”）受中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室委托，拟对2026年度铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包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：**HX-TC-2025-44**

二、采购项目名称：**2026年度铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目**

三、招标项目简介

2026年度铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目（以下简称铜川12345政务服务便民热线）根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）有关要求，坚持以人民为中心的发展思想，积极践行群众路线，持续深化“接诉即办、办就办好”改革，打通各相关部门（含监委）横向协同，与省级12345平台一体化协作，全面建成智能化热线平台，全方位受理企业和群众诉求。通过铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目的高标准、高效率、高质量实施，确保平台安全、平稳、高效运行。

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、主体资格：供应商应为具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明；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。

2、税收缴纳证明：自投标递交截止之日起前六个月已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的投标人应提供相关文件证明；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。

3、社会保障资金缴纳证明：投标递交截止之日起前六个月已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明；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。

4、健全的财务会计制度的证明材料：关于财务会计制度的证明材料〔注：①可提供2023年或2024年度经审计的财务报告（财务审计报告需附带财政部注册会计师行业统一监管平台备案的二维码及报告编码、在财政部注册会计师行业统一监管平台可查询，报告内容需包含审计报告和审计报告中所涉及的财务报表和报表附注及财务情况说明），②可提供响应文件提交截止日一年内银行出具的资信证明及开户行基本账户信息〕提供以上任意一个即可；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。

5、承诺函：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；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。

6、信誉要求：截止投标文件递交截止时间之前，投标人未被“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体名单，未被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单；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。

7、授权代表：提供法定代表人授权书（附法定代表人、被授权人身份证复印件）；法定代表人直接参加投标的，须提供法定代表人身份证明文件；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。

8、是否接受联合体投标：提供非联合体声明；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。

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：中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室

地址：铜川政务三楼

邮编：727031

联系人：中共铜川市委网络安全和信息化委员会经办

联系电话：13772793292

代理机构：华兴天成项目咨询有限公司

地址：陕西省西安市雁塔区陕西省西安市高新区唐延路11号禾盛京广中心B座14层1403室

邮编：727031

联系人：李工

联系电话：18161791282

采购监督机构：铜川市财政局政府采购管理科

联系人：郭老师

联系电话：0919-3281620

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1：4,100,000.00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/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/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/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	缴交方式：否
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：代理服务费收费标准：依据国家计委颁布《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）文件的有关规定执行，以成交金额为计算基数，按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；</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；</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中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室和华兴天成项目咨询有限公司享有。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，评标细则及标准由中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由华兴天成项目咨询有限公司负责解释。

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中共铜川市委网络安全和信息化委员会办公室。
- 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华兴天成项目咨询有限公司。
- 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、推荐中标候选供应商等活动。

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:

满足采购人要求，达到合格标准。

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 华兴天成项目咨询有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由华兴天成项目咨询有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 华兴天成项目咨询有限公司 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：李工

联系电话：18161791282

地址：陕西省西安市雁塔区陕西省西安市高新区唐延路11号禾盛京广中心B座14层1403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

2026年度铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目（以下简称铜川12345政务服务便民热线）根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66 号）有关要求，坚持以人民为中心的发展思想，积极践行群众路线，持续深化“接诉即办、办就办好”改革，打通各相关部门（含监委）横向协同，与省级12345平台一体化协作，全面建成智能化热线平台，全方位受理企业和群众诉求。通过铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目的高标准、高效率、高质量实施，确保平台安全、平稳、高效运行。

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）：4,100,000.00
采购包最高限价（元）：4,100,000.00
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	4100000	1.00	4,100,000.00	项	其他未列明行业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：4100000

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<div>一、项目概况</div> <div>2026年度铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目（以下简称铜川12345政务服务便民热线）根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66 号）有关要求，坚持以人民为中心的发展思想，积极践行群众路线，持续深化“接诉即办、办就办好”改革，打通各相关部门（含监委）横向协同，与省级12345平台一体化协作，全面建成智能化热线平台，全方位受理企业和群众诉求。通过铜川市12345政务服务便民热线运维管理服务外包项目的高标准、高效率、高质量实施，确保平台安全、平稳、高效运行。</div> <div>二、总体要求</div> <div>（一）供应商应学习熟悉政府相关政策，自觉接受政府管理部门的监督。</div> <div>（二）供应商以话务员队伍、业务系统及运营外包的服务模式，在采购人指定的场地组建运营团队，以管理、语音服务及多媒体受理的方式向采购人提供服务；其中多媒体受理需</div>

覆盖网站、微信、微博等渠道，确保诉求受理无遗漏。

（三）供应商制定的相关运营制度须经采购人同意。

（四）供应商所提供方案和产品需经过采购人确认，采购人有权提出调整要求，供应商须积极配合；方案调整后，供应商需在5个工作日内提交修订版方案供复核。

（五）供应商提供的所有上岗人员须经过采购人确认，采购人有权对人员提出调整要求，供应商须积极配合；人员调整后，替补人员需在15个工作日内到岗，且岗前培训合格率需达到100%。

（六）热线业务系统产生的数据，包括但不限于相关数据库、知识库等内容所有权归采购人。

（七）项目运营符合《政府热线服务规范》（GB/T 33358-2016）和《呼叫中心服务质量和运营管理规范》（工信部 YD/T2823-2015）相关要求。

（八）供应商应充分了解项目需求，以满足项目需求为目标，认清实施风险，并承担相应后果。招标文件未列明，而供应商认为必须的费用也须列入报价；供应商在投标报价中应充分考虑所有可能发生的费用，否则采购人将视投标总价中已包括所有费用。

（九）供应商应确保其技术建议以及所提供的服务的完整性、实用性，保证及时投入正常运行。否则若出现因供应商提供的服务不满足要求、不合理，或者其所提供的服务不全面，而导致整个运行流程无法实现或不能完全实现的状况，供应商负全部责任。

（十）应提前开展话务员队伍的招聘及培训工作。按照“统一接收、按责受理、限时办结、分级回访、评价反馈”的运行机制，通过铜川12345政务服务便民热线对群众诉求办理过程进行全程跟踪。

（十一）保密要求，平台信息为政府重要信息，供应商必须保证系统和话务的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。

（十二）完成招标文件中涉及的其他任务。包括但不限于新增的热线宣传推广细化要求、人员考核机制落实等。

（十三）服务周期：一年。

三、运营服务要求

1.提供7x24小时人工服务团队，负责群众和企业提供各类诉求的统一受理服务，负责铜川市12345政务服务便民热线及网络诉求渠道的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、解答、跟踪、回访、质检、归档等工作，承担国家及人民网留言板、我向省长说句话等中省转办诉求受理等工作，并辅助完成平台工单办理情况的考核数据提取、数据分析、知识库信息点梳理、热线系统日常运行维护等相关工作。其中网络诉求渠道需满足“一个工作日内响应、同类型诉求同标准办结”要求，且诉求受理信息需完整（无姓名、联系方式、诉求内容等关键要素缺失），受理完整性需达到100%。

2.对热线承办单位进行指导和协调，提高为民服务水平，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造政务服务“总客服；持续解决群众急难愁盼问题，提高群众对政府的满意度。

3.12345热线的运维服务考核工作依据采购人确定的《铜川市12345政务服务便民热线运维服务考核细则》组织开展。每季度考核后，运维服务提供商应及时整改考核中指出的问题并汇报整改情况，对于考核指标，若季度考核成绩低于80分，视为季度考核不达标，75-80分扣减运维合同总金额1%费用，75分以下扣减运维合同总金额3%费用。连续2个季度考核不达标，视为年度考核不达标，扣减运维合同总金额10%费用。《铜川市12345热线运维服

务考核细则》具体在与采购人签订的合同附件中约束，与合同正文具有同等约束力”。

（一）热线接通率

受理市民通过热线电话反映的咨询、求助、投诉和建议等事项，接通率通过热线平台采集不得低于**95%**。

（二）人力资源管理

供应商对话务人员的招聘、培训、团建和管理，以及运营团队的人员配备和管理，要求机构健全,制度完善,工作流程规范。

（三）话务服务质量

建立话务服务质量标准及考核体系，以热线话务服务质量监督电话收到的投诉次数为准，进行甄别核实，确属话务员服务问题的进行扣分处理。同时需将“诉求记录、诉求分类准确性”纳入考核，话务记录需完整反映诉求核心要素（时间、地点、事项、诉求期望），记录准确率需**≥95%**，每发现**1**次记录遗漏或错误扣减对应话务员绩效分，月度累计错误率超**3%**的话务员需暂停上岗并重新培训。

（四）知识库管理

建立知识库动态更新完善机制，能够结合热线运营服务开展，做好热线知识库常更新维护。实时做好知识点采编、核对、反馈、梳理，完成多渠道知识统一维护，避免重复、错误、疏漏；按时做好知识点反馈后的通知、学习和培训，组织开展知识点评价。

（五）数据分析管理

围绕营商环境、群众诉求热点、群众诉求解决情况以及及时接收率、回退率、及时响应率、重办率、逾期率、办结率、人民群众满意率等，定期开展数据分析，形成数据分析报告、开展热线满意度及相关社会满意度评价工作。

（六）热线平台软硬件设备维护

负责**12345**热线系统日常巡检、应急保障、软件更新、安全检查修复。处理系统监控告警，保障数据备份及第三方系统对接，承担提醒短信服务费。及时完成软件版本更新、安全漏洞修复，定期检测服务器资源及数据库运行状态，保障数据安全；做好系统新增功能培训，确保工作人员熟练操作，第三方系统对接顺畅无故障。

（七）培训宣传推广

适时组织包括不限于政务领域各专业知识(便民、政务、民生、工商、公安、行政等)培训以及开展政府热线业务协同系统培训、政府热线知识库管理系统培训、政府热线效能监管系统培训、政府热线全媒体服务系统培训、政府热线数据分析系统培训、政务热线平台系统操作培训等。负责**12345**热线网站、微信、微博等的宣传工作，并不定期组织户外宣传活动；内容需覆盖铜川市主要区域，形式贴合政务服务主题，提升热线知晓度及使用率。宣传材料需准确规范，符合政务宣传要求，活动后需在**5**个工作日内提交总结。

（八）保密管理

供应商应具有严格的政务服务热线或呼叫中心信息安全管理保密制度，夯实相关人员信息安全责任，严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，杜绝失泄密等安全生产事故发生。因热线运营服务人员管理和现场运营管理不当产生的不良后果，由供应商承担。

（九）现场管理

供应商对热线办公区域（包括热线大厅、办公及公共区域）进行管理，包括人员办公用品、办公耗材的供应维护、职场文化设计展示、场地保洁、设备安全、人员安全、消防安全

及疫情防控安全等。

四、服务团队要求

- （一）针对本项目，供应商应成立专门技术团队，列出机构组织体系，指定项目负责人以及各技术团队主要人员（技术团队需包含系统运维、数据安全、培训管理等专项岗位），为采购人提供长期、稳定的技术支持；技术团队应由技术强、业务精的高素质专业人员组成。
- （二）具备规范、完善的服务处理流程。
- （三）供应商须具有长期服务能力，应为采购人提供及时周到的系统服务支持。
- （四）供应商应确保能为采购人提供7×24小时服务支持，对于供应商所属责任范围内的紧急故障，响应时间不超过30分钟，2小时内解决问题；如遇供应商所属责任范围内的重大系统问题（如多渠道瘫痪、数据异常、大面积失泄密），供应商必须提供现场技术支持，并于2小时内到达指定现场。问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。
- （五）供应商应在服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面应具备成熟完善的管理制度、安全管理制度等，包括不限于现场秩序管理、话务人员行为规范、综合管理制度、通话服务用语规范、工单记录服务用语规范、应急保障制度等，确保承接12345热线后相关运营服务工作正常开展，并满足采购人考核管理要求，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。指标不低于政府热线服务标准，具体指标不限于以下要求：

考核项	考核指标	考核周期
人员流失率	小于等于8%	月
来电接通率	大于等于95%	月
来电满意率	大于等于95%	月

（六）供应商须承诺在合同期满后，如供应商发生变更，必须积极配合新的热线供应商完成服务的交接与转签，交接内容包括运营资料（知识库、工单档案、管理制度）、系统权限、人员信息、设备资产等；交接期间不得随意散播不利于采购人的信息，影响项目的顺利实施，并保证所有话务员平稳过渡到新的供应商。

五、人员管理要求

- 话务员的一切管理活动均由供应商负责，因人员管理产生的不良后果均由供应商承担。
- （一）为保证话务员的稳定性和工作积极性，供应商必须按照采购人当地社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳（至少包含养老、医疗、工伤、失业、生育五个险种）以及个人商业意外险（新员工正式入职前的第三方保险），做到合法用工。人员费用中请列明工资、办公、服装、体检、取暖及降温费、加班费等。以上要求为采购人基本要求，供应商可根据行业薪资水平，提出更优惠措施，以吸引优秀人才服务于本项目。考虑到物价上涨等因素，供应商应对人员的薪资水准给予良好待遇，在投标文件中应标明对话务员收入的最低标准和平均标准。
- （二）供应商需按本项目要求，针对本项目话务员需求的波动及热线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。
- （三）供应商须提供一套科学合理的薪酬标准、绩效考核制度，且薪酬用于话务员、话务现场管理人员工资福利及业务培训、税费、劳务管理费等，确保话务员的收入水平。

（四）供应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，在培养人才的同时，也发现人才、储备人才、输送人才。

（五）供应商须提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。

（六）话务员要求：根据铜川本地实际话务量情况，要求铜川市**12345**政务服务便民热线运营团队人员不少于**53**人（话务员不少于**36**人、管理人员不少于**3**人、班组长及技术等人员不少于**14**人）；其中话务员需满足以下条件：

- 1、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；
- 2、有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳、输入和总结能力；
- 3、具有适应岗位要求的身体条件；
- 4、大专及以上学历，专业不限，有热线中心工作经验、政务服务类优先。

（七）培训

供应商须按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的技能培训（岗前培训不少于**15**个工作日，内容含业务知识、系统操作、服务规范）、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据热线中心的运营特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效保障人员素质，提升服务水平和质量。采购人只负责协助业务培训，其它培训（如技能提升、礼仪规范、安全保密）由供应商负责。

六、其他要求

对现有热线系统的硬件及软件环境提供安全、高效、健全的运营保障方案。

（一）针对项目配套硬件的维护，包括办公耗材(墨盒、打印纸、笔、本、文件盒等)购买及办公耗材外公共用品等购置杂费;办公终端键盘鼠标、耳麦、呼叫器电话等维修。

（二）针对 **12345** 热线平台提供运维服务保障方案，保障**12345**热线平台的正常安全运行。

（三）提供系统故障应急处理预案，按照硬件和软件类别、故障级别的不同提供相应的应急处理预案。

（四）供应商须负责办公区域（包括热线大厅、办公及公共区域）地面、墙壁、门窗、洗手间等所有部位的清洁，按每日至少**1**次且特殊时段（如重大活动前）增加清洁次数的频率开展，达到无灰尘、无污渍、无异味且洗手间保持干燥洁净、用品充足的标准，并使用环保无害保洁用品以保障办公环境及人员健康。

七、质量保证

（一）保证运营管理符合招标文件要求，满足**12345**热线工作所需。

（二）承接现有全部热线工作人员，工资水平不低于**2025**年标准，聘用和解聘人员须经得采购人同意。

（三）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。

（四）保证合法用工，按时支付人员薪酬并按期为员工缴纳社保（至少包含养老、医疗、工伤、失业、生育五个险种）以及个人商业意外险（新员工正式入职前的第三方保险）。能根据热线中心的运营特点，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>（五）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。对于供应商所属责任范围内的紧急故障，能有效应对，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>（六）供应商每月10日前完成上月热线运行统计分析报告，对上月热线运行情况进行统计分析。每季度首月15日前，完成上一季度热线运行分析报告，对上一季度热线运行情况进行综合统计，对企业和公众关注的热点、焦点进行分析，为有关部门决策提供有益参考。每年12月底前，对上一年度热线运行管理情况进行综合统计分析，为提升服务和管理提供参考。</p> <p>（七）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>（八）中标供应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，由中标供应商负责。采购人保留索赔权利。</p>
--	--	--

3.2.3人员配置要求

采购包1:

根据铜川本地实际话务量情况，要求铜川市12345政务服务便民热线运营团队人员不少于53人（话务员不少于36人、管理人员不少于3人、班组长及技术等人员不少于14人）；

3.2.4设施设备配置要求

采购包1:

满足项目需求。

3.2.5其他要求

采购包1:

/

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

一年

3.3.2服务地点

采购包1:

甲方指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

以采购人合同约定的验收标准为准

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： 中标后20个工作日内向甲方提供等额正式增值税发票，甲方收到乙方提供的等额正式增值税专用发票后10个工作日内甲方向乙方支付项目启动资金，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包1： 付款条件说明： 项目初步验收通过后一个月内，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%。

采购包1： 付款条件说明： 最终验收通过后一个月内，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 10.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1:

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行； 2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方及委托服务对象造成损失或侵害，乙双方签订合同时具体约定方对此均应承担全部的赔偿责任。

3.5其他要求

/

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	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
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。	投标函 投标人应提交的相关资格证明材料
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。	投标人应提交的相关资格证明材料
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

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	主体资格	供应商应为具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明；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。	投标人应提交的相关资格证明材料
2	税收缴纳证明	自投标文件递交截止之日起前六个月已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的投标人应提供相关文件证明；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。	投标人应提交的相关资格证明材料

3	社会保障资金缴纳证明	投标文件递交之日起前六个月已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会 保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明；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。	投标人应提交的相关资格证明材料
4	健全的财务会计制度的证明材料	关于财务会计制度的证明材料〔注：①可提供 2023 年或 2024 年度经审计的财务报告（财务审计报告需附带财政部注册会计师行业统一监管平台备案的二维码及报告编码、在财政部注册会计师行业统一监管平台可查询，报告内容需包含审计报告和审计报告中所涉及的财务报表和报表附注及财务情况说明），②可提供响应文件提交截止日一年内银行出具的资信证明及开户行基本账户信息〕提供以上任意一个即可；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。	投标人应提交的相关资格证明材料
5	承诺函	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；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。	投标人应提交的相关资格证明材料
6	信誉要求	截止投标文件递交截止时间之前，投标人未被“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体名单，未被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单；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。	投标人应提交的相关资格证明材料
7	授权代表	提供法定代表人授权书（附法定代表人、被授权人身份证复印件）；法定代表人直接参加投标的，须提供法定代表人身份证明文件；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。	法人授权书.docx 法人证明书.docx 投标人应提交的相关资格证明材料
8	是否接受联合体投标	提供非联合体声明；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。	投标人应提交的相关资格证明材料

4.3 落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	------	---------	----------------

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	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
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	报价	投标文件所有报价未超过采购限额	投标函 商务应答表 标的清单
3	服务期限	满足招标文件要求	服务内容及服务邀请 应答表 商务应答表 标的清单
4	投标有效期	自首次递交响应文件之日起90日历天	法人授权书.docx 法人证明书.docx 投标函
5	其他	<p>A、供应商的响应报价有选择性报价或者磋商报价重新计算后超过本项目采购预算或者最高限价的； B、供应商未经过正常渠道领取招标文件，或供应商名称与领取招标文件时登记的供应商名称不符的； C、无投标有效期或有效期达不到招标文件要求的； D、供应商针对同一项目递交两份或多份内容不同的响应文件，未书面声明哪一份是有效的或出现选择性报价的； E、提供虚假资料；提供虚假资质、虚假技术指标证明材料、虚假证明（包括第三方提供的虚假证明）；出现虚假应答、承诺、声明的； F、供应商附加了采购单位难以接受的条件或条款的； G、供应商前期参与了本次项目方案设计的； H、在政府采购或其它重大项目履约过程中有不良记录或未能按期履约的； I、供应商使用虚假印章或印章无法证实为真实有效； J、投标报价与市场价格偏离较大、低于成本、形成不正当竞争的； K、报价子目出现漏项或报价与要求不符的； L、供应商响应的采购范围及采购内容与招标文件要求出现重大负偏差的； M、实质性内容不满足、未完全未响应招标要求或擅自改动工程量清单的； N、供应商有串通参与投标、行贿等违法行为的； O、响应文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的； P、不符合法律、法规规定的其它实质性要求的。</p>	法人证明书.docx 服务内容及服务邀请应答表 供应商类似项目业绩一览表.docx 中小企业声明函 商务应答表 投标人应提交的相关资格证明材料 法人授权书.docx 投标函 残疾人福利性单位声明函 服务方案 标的清单 投标文件封面 监狱企业的证明文件

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：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	目标需求分析	对投标人提供的目标需求分析进行评审，至少应包括:①项目分析及工作思路；②工作计划；③工作方法。上述内容全面详细、条理清晰，有利于项目实施得9分。(如有缺陷或不足在此分数基础上进行扣分)，以上3项中：(1)每有1项缺失或不切实符合项目需求的扣3分；(2)每有1项内容存在缺陷或不足扣2分；(3)每有1项总体内容完备但存在部分瑕疵扣1分。	9.0000	主观	商务应答表 服务方案
	服务方案	对投标人提供的服务方案进行评审，至少应包括:①服务目标；②服务框架；③数据处理服务；④运营及运行维护服务；⑤服务实施细则；⑥安全架构；⑦定期回访；上述内容全面详细、条理清晰，有利于项目实施得21分。(如有缺陷或不足在此分数基础上进行扣分)，以上7项中：(1)每有1项缺失或不切实符合项目需求的扣3分；(2)每有1项内容存在缺陷或不足扣2分；(3)每有1项总体内容完备但存在部分瑕疵扣1分。	21.0000	主观	商务应答表 服务方案
	培训方案	对投标人提供的培训方案进行评审，至少应包括:①培训目标；②培训内容；③培训方式。上述内容全面详细、条理清晰，有利于项目实施得9分。(如有缺陷或不足在此分数基础上进行扣分)，以上3项中：(1)每有1项缺失或不切实符合项目需求的扣3分；(2)每有1项内容存在缺陷或不足扣2分；(3)每有1项总体内容完备但存在部分瑕疵扣1分。	9.0000	主观	商务应答表 服务方案

详细评审	质量保障措施	对投标人提供的质量保障措施进行评审，至少应包括:①质量管理体系；②质量保障措施；③质量控制手段；④突发情况补救措施；⑤成果保障措施。上述内容全面详细、条理清晰，有利于项目实施得15分。(如有缺陷或不足在此分数基础上进行扣分)，以上5项中：(1)每有1项缺失或不切实符合项目需求的扣3分；(2)每有1项内容存在缺陷或不足扣2分；(3)每有1项总体内容完备但存在部分瑕疵扣1分。	15.0000	主观	商务应答表 服务方案
	保密措施	对投标人提供的保密措施进行评审，至少包含①安全保密措施；②成果保密制度及承诺书；③内部保密制度。上述内容全面详细、条理清晰，有利于项目实施得9分。(如有缺陷或不足在此分数基础上进行扣分)，以上3项中：(1)每有1项缺失或不切实符合项目需求的扣3分；(2)每有1项内容存在缺陷或不足扣2分；(3)每有1项总体内容完备但存在部分瑕疵扣1分。	9.0000	主观	商务应答表 服务方案
	服务承诺	对供应商提供的服务承诺进行评审，至少应包括①后续服务范围；②服务方式；③响应时间；④后续人员到位情况。上述内容全面详细、条理清晰，有利于项目实施得8分。(如有缺陷或不足在此分数基础上进行扣分)，以上4项中：(1)每有1项缺失或不切实符合项目需求的扣2分；(2)每有1项内容存在缺陷或不足扣1分；(3)每有1项总体内容完备但存在部分瑕疵扣0.5分。	8.0000	主观	商务应答表 服务方案

	应急方案	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得 6 分， (1) 每有 1 项缺失或不切实符合项目需求的扣 3 分； (2) 每有 1 项内容存在缺陷或不足扣 1.5 分； (3) 每有 1 项总体内容完备但存在部分瑕疵扣 0.5 分。	6.0000	主观	商务应答表 服务方案
	合理化建议	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 5 分； 2 、合理化建议内容有针对性，但尚有可以优化空间得 3 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。	5.0000	主观	商务应答表 服务方案
	业绩	提供 2022 年 1 月 1 日至今类似项目的合同或中标（成交）通知书（以所提供资料的落款时间为准），每提供一份业绩计 2 分，最高 6 分。类似业绩指：运营热线类	6.0000	客观	商务应答表 服务方案 供应商类似项目业绩一览表.docx
	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	商务应答表 服务方案
价格分	价格分	价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：价格分=(评标基准价 / 投标评审价)×100× 价格权值 注： 1 、符合招标文件规定的中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位优惠条件的投标人，价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。	10.0000	客观	开标一览表 标的清单

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件 文件格式文件
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	10.00%	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 标的清单 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 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，又不能说明合法理由的，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: 投标人应提交的相关资格证明材料

详见附件: 服务内容及服务邀请应答表

详见附件: 商务应答表

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

详见附件: 法人授权书.docx

详见附件: 法人证明书.docx

详见附件: 供应商类似项目业绩一览表.docx

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：服务合同.docx

