

项目编号：RHZZD-2025-(ZFCG)0702

榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包
的服务类项目

招标文件



瑞 恒

采 购 人：榆林市行政审批服务局

采购代理机构：瑞恒项目管理有限公司

时 间：二〇二五年七月

目录

第一章	招标公告	2
第二章	投标人须知	8
第三章	评标方法和标准	33
第四章	拟签订的合同文本	45
第五章	采购需求及要求	53
第六章	投标文件格式	56

第一章 招标公告

项目概况

关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目招标项目的潜在投标人应在登录全国公共资源交易中心平台（陕西省）使用CA锁报名后自行下载获取招标文件，并于2025年08月04日13时30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：RHZZD-2025-(ZFCG)0702

项目名称：关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目

采购方式：公开招标

预算金额：10,310,200.00元

采购需求：

合同包1(榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目)：

合同包预算金额：10,310,200.00元

合同包最高限价：10,310,200.00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)
1-1	其他运营服务	运营外包服务	1(项)	详见采购文件	10,310,200.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：1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(榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目非专门面向中小企业采购

3. 本项目的特定资格要求：

合同包1(榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目)特定资格要求如下:

(1) 具有独立承担民事责任能力的法人、事业法人、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;

(2) 财务状况报告:提供2024年度的财务审计报告,成立时间至提交投标文件递交截止时间不足一年的,须提供其基本存款账户开户银行近三个月内出具的银行资信证明或自成立以来的财务报表;

(3) 社会保障资金缴纳证明:提供2025年1月至开标前已缴存的至少1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,依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料;

(4) 税收缴纳证明:提供2025年1月至开标前已缴存的至少1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,依法免税的单位应提供相关证明材料;

(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的书面声明;

(6) 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明资料或承诺书;

(7) 供应商不得为“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)中列入失信被执行人、严重失信主体和重大税收违法失信主体,不得为中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)及信用中国网站政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的企业;(提供信用报告及网页查询截图,查询时间须从招标文件发出开始至投标截止时间内);

(8) 提供榆林市政府采购服务类项目供应商信用承诺书及在“信用中国(陕西榆林)”网站上传附件后的网页截图;

(9) 本项目采用投标信用承诺书代替投标保证金的形式,供应商需提供投标信用承诺书及在“信用中国(陕西榆林)”网站上传附件后的网页截图;

(10) 投标人具有中华人民共和国增值电信业务经营许可证;

(11) 本项目不接受联合体投标;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,不得同时参加本项目投标活动;

备注:(1) 事业单位法人参与投标可不提供财务状况报告和社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明;(2) 本项目非专门面向中小企业采购。

三、获取招标文件

时间：2025年07月15日至2025年07月21日，每天上午08:00:00至11:30:00，下午14:00:00至17:30:00（北京时间）

途径：登录全国公共资源交易中心平台（陕西省）使用CA锁报名后自行下载

方式：现场获取

售价：0元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2025年08月04日13时30分00秒（北京时间）

提交投标文件地点：登录陕西省公共资源交易中心平台提交电子投标文件

开标地点：榆林市公共资源交易中心10楼开标2室

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、平台报名：供应商可登录全国公共资源交易中心平台（陕西省）选择“电子交易平台-陕西政府采购交易系统-陕西省公共资源交易平台-投标人”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入投标人界面进行报名并免费下载招标文件。办理CA锁方式（仅供参考）：市民大厦3楼，联系电话：0912-3452148。

2、请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购投标人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投标人库；

3、本项目采用电子化招投标方式，供应商使用数字认证证书（CA锁）对投标文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。供应商应于投标文件递交截止时间前任意时段登录交易平台【首页】电子交易平台【企业端】在线提交电子投标文件，逾期提交系统将拒绝接收。电子化投标相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站（服务指南-下载专区）中的《陕西省公共资源交易中心政府采购项目投标指南》，电子招标文件技术支持：4009280095/4009980000；

4、供应商应随时关注发布的变更公告，当澄清或修改的内容影响投标文件编制时，将在交易平台上同步发布答疑文件，此时投标人应从“项目流程-答疑文件下载”下载最新发布的答疑文件（*.SXSCF格式），并使用该文件重新编制电子投标文件（*.SXSTF格式），使用旧版电子招标文件或旧版答疑文件制作的电子投标文件，系统将拒绝接收；

5、政府采购政策

- (1) 《节能产品政府采购实施意见》（财库〔2004〕185号）；
- (2) 《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）；
- (4) 《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）；
- (5) 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）；
- (6) 《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；
- (7) 《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）；
- (8) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；
- (9) 陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；
- (10) 《榆林市财政局关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（榆政财采发〔2022〕10号）；
- (11) 《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（陕财采发〔2022〕5号）；
- (12) 陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；相关政策、业务流程、办理平台（<http://www.ccgpsaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）；
- (13) 《陕西省财政厅中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知》（陕财办采〔2023〕5号）；
- (14) 《关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》陕财办采〔2021〕29号；
- (15) 其他需要落实的政府采购政策。

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：榆林市行政审批服务局

地址：市民大厦

联系方式：0912-8187613

2. 采购代理机构信息

名称：瑞恒项目管理有限公司

地址：陕西省榆林市榆阳区隆城富康商住楼4楼

联系方式：0912-3543578

3. 项目联系方式

项目联系人：张工

电话：18792738533

第二章 投标人须知

(一) 投标人须知前附表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内 容
1	采购人： <u>榆林市行政审批服务局</u> 地 址： <u>市民大厦</u>
2	采购代理机构： <u>瑞恒项目管理有限公司</u> 地址： <u>陕西省榆林市榆阳区隆城富康商住楼4楼</u> 联系人： <u>张婵</u> 电话： <u>18792738533</u>
3	合格投标人的特定资格条件：详见公告
4	是否为专门面向中小企业采购： <u>否</u>
5	是否允许采购进口产品： <u>否</u>
6	是否允许联合体投标： <u>否</u>
7	项目所属行业： <u>租赁和商务服务业</u> 项目属性： <u>服务类</u>
8	项目预算金额、最高限价： <u>10310200.00元</u>
9	是否组织现场考察或者召开答疑会： <u>否</u>
10	如投标人对多个包进行投标，可以中标 <u>1</u> 包
11	投标保证金： 1、本项目以“投标信用承诺书（保证金）”代替投标保证金，供应商在提交投标文件的同时，向采购人提供“投标信用承诺书”网页截图，信用承诺书的效力和作用等同投标保证金，其有效期与投标有效期一致。 2、投标信用承诺：应在“信用中国(陕西榆林)”网站进行注册、登录、自主上报信用承诺书(网址： https://credit.yl.gov.cn/)。各供应商注册、登陆后

	根据承诺事项选择相应的模板填写《信用承诺书》，并载明承诺事由，承诺事由为“公共资源交易平台的所有活动、项目名称、项目编号”。 3、未按要求提交“投标信用承诺书（保证金）”的供应商，采购人将视为不响应招标文件而予以拒绝”。
12	投标有效期：递交投标文件截止之日起90 个日历日
13	为积极响应榆林市公共资源交易中心的相关政策，本项目采用电子化招投标，响应文件的递交方式：供应商应于投标文件递交截止时间前任意时段登录交易平台【首页】电子交易平台【企业端】在线提交电子投标文件，逾期提交系统将拒绝接收。 注：投标供应商无需提交纸质投标文件，待采购结果公告后，由中标供应商按以下要求递交纸质投标文件） 份数：正本 1 份，副本 3 份，电子文件 U 盘 2 份（与电子投标系统一致的 Word 版及签字盖章的 PDF 响应文件）。 装订：采用胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页夹装订。 邮寄或送达至： 收件人：瑞恒办公室 联系地址：陕西省榆林市榆阳区隆城富康商住楼 4 楼 电 话：18792738533
14	投标截止时间：2025年08月04日13时30分（北京时间）
15	开标时间：2025年08月04日13时30分（北京时间） 开标地点：本项目采用“不见面开标”形式。投标人可登录全国公共资源交易平台（陕西省•榆林市）网站【首页】不见面开标】系统，在线参加开标过程。
16	信用查询时间：为招标文件发售时间至资格审查工作结束
17	本项目涉及的政府强制采购产品：/ 本项目涉及的网络关键设备和网络安全专用产品：/
18	本项目核心产品：/

19	评标方法：适用 <u>综合评分法</u>
20	推荐中标候选人的数量： <u> 3 </u>
21	招标人是否委托评标委员会直接确定中标人： <u>否</u>
22	是否提交履约保证金： <u>否</u>
23	服务期：1年。 付款方式：合同约定。 服务地点：榆林市。 质量要求：符合国家相关行业质量验收规范合格标准及采购人需求标准。
24	招标代理服务费： 根据《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格〔2002〕1980 号）、《国家发展和改革委员会办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857 号）规定的服务类收费标准以中标价为基数按标准向中标人收取代理服务费。
25	针对同一采购程序环节的质疑次数：一次性提出
26	联系单位：瑞恒项目管理有限公司 联系人：张工 联系电话：18792738533
适用于本投标人须知的额外增加的变动：	
1	根据本项目特点，投标人应提交的其他资格证明文件（特定资格条件）为：详见公告
2	信用承诺公示要求： 所有响应供应商按照《榆林市公共资源交易中心关于公共资源交易信用承诺网上公示的通知》（榆交易函〔2021〕19号)文件要求，于响应文件递交截止时间前自主申报信用承诺。自主上报信用承诺书具体事项如下：

	1. 承诺事项名称：选择《榆林市政府采购工程类/货物类/服务类项目供应商信用承诺书》；承诺事由：填写“公共资源交易平台的所有活动、项目名称、项目编号”；承诺附件：按招标文件给定的格式填写，需上传至承诺附件；承诺有效期为1年；承诺起始时间为提交投标文件截止之日。 2. 承诺事项名称：选择《投标人信用承诺》；承诺事由：填写“公共资源交易平台的所有活动、项目名称、项目编号”；承诺附件：按招标文件给定的格式填写，需上传至承诺附件；承诺有效期同投标有效期；承诺起始时间为提交投标文件截止之日。 3. 承诺事项名称：《投标人委托代理人员信用承诺书》；承诺事由：填写“公共资源交易平台的所有活动、项目名称、项目编号”；承诺附件：按招标文件给定的格式填写，需上传至承诺附件；承诺有效期同投标有效期；承诺起始时间为提交投标文件截止之日。 4. 承诺事项名称：《投标信用承诺书(保证金)》；承诺事由：填写“公共资源交易平台的所有活动、项目名称、项目编号”；承诺附件：按招标文件给定的格式填写，需上传至承诺附件；承诺有效期同投标有效期；承诺起始时间为提交投标文件截止之日。
3	中标供应商须在中标公示结束后十个日历天内签署合同
4	该项目将采取“不见面”开标的形式，供应商无须到达开标现场，即可在网上直接参与开标活动。 相关注意事项如下： 1、开标当日，请各供应商在开标截止时间前至少提前半小时登录“不见面”开标系统登录方式有以下几种： 1) IE浏览器输入网址： http://111.20.184.126:8081/BidOpeningHallCS/bidhall/default/login; 2) 在【全国公共资源交易平台（陕西省·榆林市）】网站首页点击不见面开标

	模块进入； 3) 在【全国公共资源交易平台（陕西省）】网站首页点击不见面开标模块选择榆林市进入。 注：登录不见面开标系统请选择IE11浏览器 2、供应商应按要求及时签到（签到时间为投标截止时间前1小时内，如果未签到将视为放弃投标资格），评审过程中，评标委员会可能会就某些问题要求供应商进行在线澄清，请供应商保持在线直到评审结束； 3、开标过程中，供应商在收到工作人员“开始解密”指令后，请及时使用CA对电子投标文件进行解密。解密时所用CA应与加密投标文件时所用CA相同； 4、相关技术问题，请咨询软件开发商： 技术支持热线：18729531787/4009980000/86510091-80310 /4009280095。 5、榆林不见面开标系统操作手册下载方式：登录【全国公共资源交易平台（陕西省·榆林市）】网站首页选择【服务指南】-【下载专区】-点击【榆林不见面开标系统操作手册（投标人）】进行下载。
5	行业划分标准： (一)农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入 50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。 (二)工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。 (三)建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元 及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营

	业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。 (四)批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。 (五)零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为 中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企 业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。 (六)交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以 上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为 小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。 (七)仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。 (八)邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型 企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。 (九)住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。(十)餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的 为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入
--	---

	100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。 (十)餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小 微企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的 为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型 企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。 (十一)信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小 微企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型 企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人 员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。 (十二)软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入 1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企 业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。 (十三)房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的 为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额 5000万元及 以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小 型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。 (十四)物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型 企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以 上的为中型企 业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人 员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。 (十五)租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为 中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000 万元及以上的 为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业； 从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。
--	--

	(十六) 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。
--	--

（二）投标人须知

一、总 则

1. 采购人、采购代理机构及投标人

- 1.1 采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

本项目的采购人见投标人须知前附表。

- 1.2 采购代理机构：本项目的采购代理机构为瑞恒项目管理有限公司，见投标人须知前附表。

- 1.3 投标人：是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

潜在投标人：以招标文件规定的方式获取本项目招标文件的法人、其他组织或者自然人。

本项目的投标人须满足以下条件：

- 1.3.1 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于投标人条件的规定，遵守本项目采购人和财政部门政府采购的有关规定。

- 1.3.2 以招标文件规定的方式获得了本项目的招标文件。

- 1.3.3 符合投标人须知前附表中规定的合格投标人的其他资格要求。

- 1.3.4 若投标人须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，如投标人未出具《中小企业声明函》，其投标将被认定为**投标无效**。

- 1.3.5 若投标人须知前附表中写明允许采购进口产品，投标人应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若投标人须知前附表中不允许采购进口产品，如投标人所投产品为进口产品，其投标将被认定为**投标无效**。

- 1.4 如投标人须知前附表中允许联合体投标，对联合体规定如下：

- 1.4.1 两个投标人可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

- 1.4.2 联合体各方均应符合本须知规定。

- 1.4.3 采购人根据采购项目对投标人的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定。
- 1.4.4 联合体各方应签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议作为投标文件资格证明文件的内容提交。
- 1.4.5 大中型企业、其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标，共同投标协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到共同 投标协议投标总金额的比例。
- 1.4.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加本项目同一合同项下的投标，否则相关投标将被认定为**投标无效**。
- 1.4.7 对联合体投标的其他资格要求见投标人须知前附表。
- 1.5 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人参与本项目同一合同项下的投标的，其相关投标将被认定为**投标无效**。
- 1.6 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其投标将被认定为**投标无效**。
- 1.7 本项目所属行业见投标人须知前附表。

2. 资金来源

- 2.1 本项目的采购资金已列入政府采购项目预算，具有开展政府采购活动的条件。
- 2.2 项目预算金额和最高限价（如有）见投标人须知前附表。
- 2.3 投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者预算额度内最高限价的，其投标将被认定为**投标无效**。

3. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人应承担所有与投标有关的费用。

4. 适用法律

本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

二、招标文件

5. 招标文件构成

5.1 招标文件共六章，构成如下：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 评标方法和标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 采购需求及要求

第六章 投标文件格式

5.2 招标文件中如有不一致的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准；未澄清的，以投标人须知前附表为准；投标人须知前附表不涉及的内容，以编排在后的最后描述为准。

5.3 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件的实质性要求做出响应，其投标将被认定为**投标无效**。

5.4 现场考察或者答疑会及相关事项见投标人须知前附表。

6. 招标文件的澄清与修改

6.1 采购人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行澄清或修改。采购代理机构将以发布澄清（更正）公告的方式，澄清或修改招标文件，澄清或修改内容作为招标文件的组成部分。

6.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上

述通知后，应及时向采购代理机构确认。投标人未回复的，视同已知晓澄清或者修改的内容。

因潜在投标人原因或通讯线路故障导致通知逾期送达或无法送达，采购代理机构不因此承担任何责任，有关的招标采购活动可以继续有效进行。

7. 投标截止时间的顺延

为使投标人有足够的时间对招标文件的澄清或者修改部分进行研究而准备投标或因其他原因，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

三、投标文件的编制

8. 投标范围及投标文件中标准和计量单位的使用

8.1 投标人可对招标文件中一个或多个标段进行投标或者中标，除非在投标人须知 前附表中另有规定。

8.2 投标人应当对所投标段招标文件中“采购需求及要求”所列的所有内容进行响应，如仅响应部分内容，其该标段投标将被认定为**投标无效**。

8.3 无论招标文件中是否要求，投标人所投服务及伴随的货物和工程均应符合国家强制性标准。

8.4 除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9. 投标文件组成

9.1 投标文件参照第六章投标文件格式要求内容组成。投标人应完整地按照招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件。投标文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足招标文件要求的，其投标将被认定为**投标无效**。

9.2 上述文件应按照招标文件的规定签署和盖公章或经公章授权的其他单位章（以下统称公章）。采用公章授权方式的，应当在投标文件资格证明文件附公章授权书（格式自定）。

10. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的技术文件

10.1 投标人应提交证明文件，证明其投标标的符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的技术文件。

10.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

10.3 本条所指证明文件不包括对招标文件相关部分的文字、图标的复制。

11. 投标报价

11.1 投标人的报价应当包括满足本次招标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程。所有投标均应以人民币报价。投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

11.2 投标人应在投标分项报价表上标明分项服务、伴随的货物和工程的价格（如适用）和总价，并由法定代表人或其授权代表签署。

11.3 采购人不接受具有附加条件的报价或多个方案的报价。

11.4 投标人所报的投标报价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，将被认定为**投标无效**。

12. 投标保证金

12.1 本项目采用“投标信用承诺书”代替投标保证金，投标人须在投标截止时间前在“信用中国（陕西榆林）”网站进行注册、登录、自主上报投标信用承诺书（网址：<https://credit.yl.gov.cn/>），未按招标文件规定的格式要求上传并公示投标信用承诺书其投标将被认定为投标无效。

12.2 投标人有下列情形之一的，在项目财政主管部门备案；情节严重的，由财政部门将其列入不良行为纪录名单予以通报，在一至三年内禁止参加政府采购活动：

（1）投标人在投标截止时间后撤销投标文件的；

（2）投标人在投标文件中提供虚假材料的；

（3）除因不可抗力或招标文件认可的情形以外，中标人不与采购人签订合同的；

（4）投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

(5) 中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

(6) 中标人拒绝履行合同义务的。

13. 投标有效期

13.1 投标有效期为递交投标文件截止之日起90个日历日，投标应在投标有效期内保持有效。投标有效期不满足要求的投标，其投标将被认定为投标无效。

13.2 因特殊原因，采购人或采购代理机构可在原投标有效期截止之前，要求投标人延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标。投标人也可以拒绝延长投标有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式提交。

14. 投标文件的制作

14.1 投标人须在“全国公共资源交易中心平台（陕西省）

（<http://www.sxggzyjy.cn/>）”的“服务指南”栏目“下载专区”中，免费下载“陕西省公共资源电子化平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端制作电子投标文件，制作扩展名为“.SXSTF”的电子投标文件。

14.2 投标文件由投标人的法定代表人或经其正式委托代理人按招标文件规定在投标文件上签字并加盖公章，投标文件须逐页加盖投标人公章。委托代理人须持有书面的“法定代表人授权委托书”，并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人或委托代理人在每一修改处签字。未按招标文件要求签署和盖章的投标文件，其投标将被认定为**投标无效**。

14.3 投标文件因字迹潦草、表达不清或上传不当所引起的后果由投标人负责。

四、投标文件的递交

15. 投标文件的密封和标记

15.1 密封要求：本项目采用电子化招投标，投标人应按照国家公共资源交易中心平

台（陕西省）的要求对投标文件进行加密。投标人应承担加密操作失误产生的任何后果；

16. 投标截止

16.1 投标人应在投标人须知前附表中规定的截止时间前，将投标文件上传到招标公告中规定的地方。

16.2 采购人和采购代理机构将拒绝接收在投标截止时间后签到的投标文件。

17. 投标文件的接收、修改与撤回

17.1 采购人和采购代理机构将按招标文件规定的时间和地点接收投标文件。

17.2 上传投标文件以后，如果投标人要进行修改，可以直接在投标文件上传界面取消上传，修改完成后重新上传即可。

17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

17.4 除投标人不足3家未开标外，采购人和采购代理机构对所接收投标文件概不退回。

五、开标及评标

18. 开标

18.1 采购人和采购代理机构将按投标人须知前附表中规定的开标时间和地点组织开标，并邀请所有投标人代表参加。

投标人不足3家的，不予开标。

18.2 投标人应按要求及时签到（签到时间为投标截止时间前1小时内，如果未签到将视为放弃投标资格）。根据主持人要求在不见面开标大厅群聊界面确认到场，在收到工作人员“开始解密”指令后，及时使用CA对电子响应文件进行解密。解密时所用CA应与加密响应文件时所用CA相同；在所有投标文件解密结束后进入唱标阶段。

未宣读的投标价格、价格折扣等实质内容，评标时不予承认。

18.3 采购人或采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认，并存档备查。

投标人未派代表参加开标的，视同投标人认可开标结果。

- 18.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为开标现场采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。

19. 资格审查及组建评标委员会

- 19.1 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件中规定的内容，对投标人及其投标标的物的资格进行审查，未通过资格审查的投标人不进入评标；资格证明文件未装在“资格证明文件”中的，将被认定为未通过资格审查。
通过资格审查的投标人不足三家的，不得评标。

- 19.2 采购代理机构将按投标人须知前附表中规定的时间查询投标人的信用记录。

- 19.2.1 投标人在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为信息记录名单，或在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录，投标将被认定为**投标无效**。

- 19.2.2 采购人或采购代理机构经办人将查询网页打印并存档备查。投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。

在本招标文件规定的查询时间之外，网站信息发生的任何变更均不作为资格审查依据。

- 19.3 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》及本项目本级和上级财政部门的有关规定依法组建的评标委员会，负责评标工作。

20. 投标文件符合性审查与澄清

- 20.1 符合性审查是指依据招标文件的规定，从商务和技术角度对投标文件的有效性和完整性进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。

- 20.2 投标文件的澄清

20.2.1 在评标期间，评标委员会将以书面方式要求投标人对其投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，以及评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响履约的情况作必要的澄清、说明或补正。投标人的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。

20.2.2 投标人的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分。

20.3 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 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；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第 20.2 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标将被认定为**投标无效**。

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。

20.4 投标人所投产品如属于财政部与国家主管部门颁发的节能产品或环境标志产品的，应提供处于有效期之内的认证证书或相关证明，在性能、技术、服务等指标同等条件下，予以优先采购，具体优先采购办法见第三章评标方法和标准。如投标人所投产品为政府强制采购的产品，投标人应提供有效期内的认证证书或相关证明，否则其投标将被认定为**投标无效**。

如投标人所投产品属于网络关键设备和网络安全专用产品的，投标人所投产品应为经具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求的产品。投标人应提供相关证明，否则其投标将被认定为**投标无效**。

20.5 非单一产品采购项目核心产品见投标人须知前附表。

21. 投标偏离

投标文件中存在对招标文件的商务条款负偏离，其投标将被认定为**投标无效**。

22. 投标无效

- 22.1 在比较与评价之前，根据招标文件的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质响应了招标文件的要求。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离，从而使其投标成为实质上响应的投标。

评标委员会决定投标的响应性只根据招标文件要求和投标文件内容。

- 22.2 如发现下列情况之一的，其投标将被认定为**投标无效**：

- (1) 未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2) 未满足招标文件中商务和技术条款的实质性要求；
- (3) 属于串通投标，或者依法被视为串通投标；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 属于招标文件规定的其他投标无效情形；
- (6) 不符合法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

23. 比较与评价

- 23.1 经符合性审查合格的投标文件，评标委员会将根据招标文件确定的评标方法和标准，对其技术部分和商务部分作进一步的比较和评价。

- 23.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。根据实际情况，在投标人须知前附表中规定采用下列一种评标方法，详细评标标准见招标文件第三章：

(1) 最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

(2) 综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

23.3 根据《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）、《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）、《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的投标人，其投标报价按规定扣除后参与评审。具体办法详见招标文件第三章。

23.4 落实其他政府采购政策条款。具体办法详见招标文件第三章。

24. 废标

出现下列情形之一，将导致项目废标：

- （1）符合专业条件的投标人或者对招标文件做实质性响应的投标人不足三家；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

25. 保密要求

25.1 评标将在严格保密的情况下进行。

25.2 有关人员应当遵守评标工作纪律，不得泄露评标文件、评标情况和评标中获悉的国家秘密、商业秘密。

六、确定中标

26. 中标候选人的确定原则及标准

除评标委员会受采购人委托直接确定中标人的情形外，对实质上响应招标文件的投标人按下列方法进行排序，确定中标候选人：

(1) 采用最低评标价法的，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不对投标人的投标价格进行任何调整。评标结果按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。报价相同的处理方式详见招标文件第三章。

(2) 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。得分与投标报价均相同的 处理方式详见招标文件第三章。

27. 确定中标候选人和中标人

27.1 评标委员会将根据评标标准，按投标人须知前附表中规定数量推荐中标候选人。

27.2 按投标人须知前附表中规定，由评标委员会直接确定中标人。

28. 发布中标结果公告并发出中标通知书

在投标有效期内，中标人确定后，采购人或者采购代理机构发布中标公告。项目采购采用最低评标价法的，公告中标结果时同时公告因落实政府采购政策等原因进行价格扣除后中标供应商的评审报价；项目采购采用综合评分法的，公告中标结果时同时公告中标供应商的评审总得分。

在公告中标结果的同时，向中标人发出中标通知书，中标通知书是合同的组成部分。

29. 告知招标结果

在公告中标结果的同时，告知未通过资格审查投标人未通过的原因；采用综合评分法评审的，还将告知未中标人本人的评审得分和排序。

30. 签订合同

30.1 中标人应当自发出中标通知书之日起 10 日内，与采购人签订书面合同。

30.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清或修改文件等，均为签订合同的依据。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

30.3 如中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人或者采购代理机构可以不退还其投标保证金，并上报行政监督管理部门记入不良行为记录。

31. 履约保证金

- 31.1 如果需要履约保证金，中标人应按照投标人须知前附表规定向采购人提交履约保证金保函。经采购人同意，中标人也可以自愿采用其他履约保证金的提供方式。
- 31.2 政府采购利用担保试点范围内的项目，除 31.1 规定的情形外，中标人也可以按照财政部门的规定，向采购人提供合格的履约担保函。
- 31.3 如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将被视为放弃中标资格，采购人或者采购代理机构可以不退还其投标保证金，并上报行政监督管理部门记入不良行为记录。在此情况下，采购人可确定下一候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

32. 预付款

- 32.1 预付款是指在指政府采购合同签订后、履行前，采购人向中标人预先支付部分合同款项，预付款比例按照投标人须知前附表规定执行。
- 32.2 如采购人要求，中标人在收到预付款前，需向采购人提供预付款保函。预付款保函是指中标人向银行或者有资质的专业的担保机构申请，由其向采购人出具的确确保付款直接或者间接用于政府采购合同履行或者保障政府采购履约质量的银行保函或者担保保函等。

33. 招标代理服务费

本项目向采购代理机构支付招标代理服务费，按照投标人须知前附表规定执行。招标代理服务费已包含在投标报价中，不在投标分项报价表中单独列项。

34. 政府采购信用担保及融资

- 34.1 投标人递交的履约担保函应符合本招标文件的规定。
- 34.2 为了进一步推动金融支持政策更好适应市场主体的需要，扎实落实国务院关于支持中小企业发展的政策措施，积极发挥政府采购政策功能，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题，根据中办 国办《关于促进中小企业健康发展的指导意见》、财政部 工信部《政府采购促进中小企业发展管理办

法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《陕西省财政厅 中国人民银行西安分行关于深入推进 政府采购信用融资业务的通知》（陕财办采〔2023〕5号）等有关规定，按照政府引导、市场运作、银企自愿、风险自担的原则，中标（成交）供应商可根据自身资金需求，登录陕西省政府采购信用融资平台

（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）或中征平台（<https://www.crcrfsp.com>）在线申请，依法参加政府采购信用融资活动。

榆林市“政采贷”业务办理银行联系表

序号	银行名称	产品名称	贷款额度	贷款期限	贷款利率	办理时效	联系人
1	长安银行	政采贷	1000万元	1-3年	3.45%	72小时	魏 众 15109123951
2	中信银行	政采 E 贷	1000万元	1-3年	3.45%起	24小时	高 明 18992218795
3	光大银行	政采贷	1000万元	1-3年	3.45%	72小时	艾思宇 13509127997
4	交通银行	秦政贷	1000万元	1年	3.45%	24小时	张 飞 15291296886
5	中国银行	政采贷	1000万元	1-3年	3.45%	72小时	李 浩 18691230007
6	招商银行	政采贷	3000万元	1-3年	3.45%起	24小时	马 烨 15596100007
7	浦发银行	政采 E 贷	1000万元	1年	3.45%起	72小时	朱 君 15629169158

8	农商银行	政采贷	1000 万元	1-2 年	3.45%-5.8%	24 小时	王 璐 15529875056
9	农业银行	政采贷	1000 万元	1 年	3.45%以上	24 小时	米璐洁 18966997666
10	民生银行	政采 E 贷	3000 万元	1 年	3.45%起	24 小时	郝双双 15991225850
11	兴业银行	政采贷	1000 万元	1 年期	3.4%	72 小时	薛万隆 18709258523
12	广发银行	政采通	1000 万元	1 年	3.45%起	24 小时	李思嘉 15191820101
13	建设银行	E 政通	1000 万元	1 年	3.2%	72 小时	张 宇 15929397838

备注：银行排名不分先后。如产品额度、期限、利率等内容发生改变，以银行解释为准。

35. 廉洁自律规定

- 35.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务，不得与采购人、投标人恶意串通。
- 35.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者投标人组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者投标人报销应当由个人承担的费用。

36. 人员回避

潜在投标人认为招标文件使自己的权益受到损害的，投标人认为采购人员及其相关人员有法律法规所列与其他投标人有利害关系的，均可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。

37. 质疑的提出与接收

- 37.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《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》

和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

- 37.2 投标人应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从中国政府采购网首页下载专区下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。

重复或分次提出的、内容或形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑投标人将依法承担不利后果。

- 37.3 投标人提交质疑函的要求

- 37.3.1 投标人提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

- 37.3.2 质疑投标人若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑投标人签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

- 37.3.3 质疑投标人若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

- 37.3.4 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

- 37.3.5 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据。

- 37.3.6 质疑投标人为自然人的，质疑函应由本人签字，质疑投标人为法人或其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或盖章，并加盖公章。授权代表签字的需提供相应的授权书。

- 37.4 质疑函接收部门、联系电话和通讯地址， 见投标人须知前附表。

38. 信用承诺：详见投标须知前附表。

39. 不见面开标注意事项及流程。

- 39.1 不见面开标注意事项及流程见“供应商须知前附表”。

40. 特殊情形

- 40.1 特殊情形：指具有独立承担民事责任能力的其他组织或自然人

40.2 特殊情形规定

40.2.1 其他组织

40.2.1.1 事业单位参加投标的，应参照本招标文件给出的投标文件格式制作，其

中投标文件要求法人签字处可以是事业单位的法人签章；

40.2.1.2 分公司参加投标的，应参照本招标文件给出的投标文件格式制作，其中

投标文件要求法人签字处可以是分公司的负责人签字；

40.2.1.3 个体户参加投标的，应参照本招标文件给出的投标文件格式制作，其中

投标文件要求法人签字处可纵是其经营者本人签字。

40.2.2 自然人

自然人投标的，应参照本招标文件给出的投标文件格式制作，其中投标文

件要求盖公章处可以是自然人本人的手印；不接受自然人授权他人参加投标。

第三章 评标方法和标准

采购人委托采购代理机构负责组织本项目的评标工作。资格审查由采购人或者采购代理机构负责，评标工作由评标委员会负责。工作程序如下：

一、由采购人或者采购代理机构负责资格审查工作。资格审查标准见本章附表一。

投标文件中的资格证明文件出现下列情况者（但不限于），按无效投标处理：

- 1、投标人资格证明文件的完整性、有效性或符合性不符合要求的。
- 2、投标人法定代表人授权书的完整性、有效性、符合性不符合要求的。
- 3、信用查询不符合要求的。

二、由**评标委员会**负责的审查评审工作。

1、符合性审查是指评标委员会依据招标文件的规定，从商务和技术角度对投标文件的有效性和完整性进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。符合性审查标准见本章附表二。出现下列情况者（但不限于），按无效投标处理。

1.1 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的。

1.2 投标人投标报价超出采购预算或最高限价的。

1.3 投标内容出现漏项或数量与要求不符或投标内容的技术指标达不到招标文件要求，造成采购档次降低或影响采购性能、功能。

1.4 属于招标文件规定的其他投标无效情形

2、如有必要，要求投标人对投标文件有关事项作出书面澄清或者说明。

3、对投标文件进行比较和评价。评审要素和标准见本章附表三。

3.1 如本项目评标方法为最低评标价法，评标委员会在审查投标文件满足招标文件全部实质性要求后，按投标报价从低到高顺序确定中标候选人。

除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不得对投标人的投标价格进行任何调整。

3.2 如本项目评标方法为综合评分法，评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，以评审得分从高到低顺序确定中标候选人。

评标委员会每位成员独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分；然后汇总每个投标人的得分，计算得分平均值，以平均值由高到低进行排序，按排序顺序推荐中标候选人。分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4、推荐中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标人。

5、采购代理机构核对评标结果。

三、评审标准中应考虑下列因素：

1、根据《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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的投标人，其投标报价扣除 20% 后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。

2、联合协议或分包意向协议（如有）中约定，小型、微型企业的合同金额占到合同总金额 30%以上的，可给予联合体 6% 的价格扣除。

联合体各方均为小型、微型企业和监狱企业的，联合体视同为小型、微型企业和监狱企业。

3、根据《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）的规定，投标人所投产品属于节能产品、环境标志产品品目清单范围内，且投标人所投产品具有有效期内的产品认证证书，在评标时予以优先采购，具体见评审因素和指标内容。

4、如投标人所投产品为政府强制采购的节能产品，投标人应提供有效期内的认证证书或相关证明，否则其投标将被认定为投标无效。

如投标人所投产品属于网络关键设备和网络安全专用产品的，投标人所投产品应为经具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求的产品。投标人应提供相关证明，否则其投标将被认定为投标无效。

5、采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同。核心产品超过一种产品的，核心产品中只要有一种产品为相同品牌，即认定为核心产品为相同品牌）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招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同。核心产品超过一种产品的，核心产品中只要有一种产品为相同品牌，即认定为核心产品为相同品牌）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按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

6、中标候选人并列时的处理方式

如采用最低评标办法，则：在全部满足以上实质性要求前提下，依据统一的价格要素评定最低报价，以提出最低报价的投标人作为排名第一的中标候选人。投标报价相同的，按照技术指标优劣排序。

如采用综合评分法，则：评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

附表一 资格审查标准

序号	审查要素	审查标准	审查结果
1	营业执照等证明文件	具有独立承担民事责任能力的法人、事业法人、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；	
2	财务状况报告	提供2024年度的财务审计报告，成立时间至提交投标文件递交截止时间不足一年的，须提供其基本存款账户开户银行近三个月内出具的银行资信证明或自成立以来的财务报表；	
3	社会保障资金缴纳证明	提供2025年1月至开标前已缴存的至少1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，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料；	
4	税收缴纳证明	提供2025年1月至开标前已缴存的至少1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，依法免税的单位应提供相关证明材料；	
5	书面声明	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；	
6	有履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明资料或承诺书；	
7	信用截图	供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人、严重失信主体和重大税收违法失信主体，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）及信用中国网站政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的企业；（提	

		供信用报告及网页查询截图，查询时间须从招标文件发出开始至投标截止时间内)；	
8	榆林市政府采购服务类项目 供应商信用承诺书	提供榆林市政府采购服务类项目供应商信用承诺书及在“信用中国（陕西榆林）”网站上传附件后的网页截图；	
9	投标信用承诺书	本项目采用投标信用承诺书代替投标保证金的形式，供应商需提供投标信用承诺书及在“信用中国（陕西榆林）”网站上传附件后的网页截图；	
10	资质证书	投标人具有中华人民共和国增值电信业务经营许可证；	
11	本项目不接受联合体投标；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，不得同时参加本项目投标活动；	提供声明	
12	法律、行政法规规定的其他条件	不存在违反法律法规的情况	
备注		事业单位法人参与投标可不提供财务状况报告和社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明	
审查结论		通过/不通过	
不通过原因说明			

注：

1. 采购人或采购代理机构对投标文件是否满足要求逐条标注审查意见，符合的标记为“√”，不符合的标记为“×”；
2. 审查结论栏统一填写为“通过”或“不通过”，出现一个“×”为“不通过”，不进入后续评审；
3. 对审查结论为“不通过”的，要说明原因。

附表二 符合性审查标准

序号	审查要素	审查标准	审查结果
1	投标文件签署、盖章	投标文件按招标文件要求签署、盖章	
2	投标报价	投标人投标报价没有超出采购预算或最高限价	
3	投标信用承诺书	投标信用承诺书符合招标文件要求	
4	投标文件有效期	投标文件有效期符合招标文件要求	
5	采购需求服务要求	均符合招标文件“第五章 采购需求及要求”	
6	合同条款响应	完全理解并响应招标文件合同基本条款要求	
7	投标内容	投标内容不存在漏项或数量与要求不符合招标文件规定情形，投标内容满足招标文件的商务、技术等实质性要求，不存在采购档次降低或影响采购性能、功能的情形	
8	公平竞争	遵循公平竞争的原则，没有弄虚作假、恶意串通或妨碍其他投标人的竞争行为，损害采购人或者其他投标人的合法权益。（弄虚作假、串通投标的情形见附注）	
9	其它	不存在其它不符合法律法规或招标文件规定的投标无效条款的情形	
10	附加条件	投标文件不含有采购人不能接受的附加条件	
审查结论		通过/不通过	
不通过原因说明			

注：

1. 评审委员会对投标文件是否满足要求逐条标注审查意见，符合的标记为“√”，不符合的标记为“×”；审查结论栏统一填写为“通过”或“不通过”，出现一个“×”为“不通过”，不进入后续评审；对审查结论为“不通过”的，要说明原因。

2、有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 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；
- (4) 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；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

3、有下列情形之一的，属于提供虚假材料谋取中标的行为：

- (1) 使用伪造、变造的许可证件；
- (2) 提供虚假的财务状况或者业绩；
- (3) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；
- (4) 提供虚假的信用状况；
- (5) 其他弄虚作假的行为。

附表三 评审标准

(采用综合评分法时适用)

评标因素	分值(分)	评价要素
价格	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值 注：符合招标文件规定的小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位优惠条件的投标供应商，价格给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
项目理解	6	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、与项目需求匹配性差得2分；4、未提供不得分。
整体服务方案	12	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。
解决群众和企业诉求	4	供应商针对本项目解决群众和企业诉求描述分析说明与实际情况描述详尽、有对应的对策，准确性高的得4分；解决群众和企业诉求描述与实际情况较符合、描述较详细、有部分对应的对策的得2分，

		未提供不计分。
质量保障方案	12	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。
线路资源、设备等保障方案	9	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、线路维护方案；2、线路接入设备维护方案；3、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。
工作组成员的情况	18	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。 （1）方案内容至少包含：1、工作组成员管理组织架构；2、工作职责划分；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。最高4分。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。 （2）项目团队主要技术人员每提供1名通信类高级职称证书及本单位近6个月任意1个月的社保缴纳证明材料的得2分；每提供1名通信类中级工程师证书并提供本单位近6个月任意1个月的社保缴纳证明材料的得1分；本项最高得4分，未提供不计分。

		(3) 项目团队主要技术人员每提供1名信息安全保障人员认证证书及本单位近6个月任意1个月的社保缴纳证明材料的得2分，最高4分，未提供不计分。 (4) 项目团队主要技术人员每提供1名ITSS服务工程师证书及本单位近6个月任意1个月的社保缴纳证明材料的得2分，最高4分，未提供不计分。 (5) 项目团队主要人员具有1名企业人力资源管理师，提供相关职业技能证书及本单位近6个月任意1个月的社保缴纳证明材料的得2分，未提供不计分。
培训方案	6	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。
安全保密方案	9	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。
应急方案	4	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。
合理化建议	4	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、表述前后不一致等得 1 分； 4、未提供不得分。
业绩	6	提供 2022 年 1 月 1 日以来同类项目业绩，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。

第四章 拟签订的合同文本

榆林市12345政务服务便民热线运营服务外包合同

甲方（实际用工单位）：

乙方（劳务外包单位）：

榆林市12345政务服务便民热线

运营服务外包合同

(具体合同条款以双方协商为准,不得偏离本文件基本条款)

甲方:

地址:

负责人:

乙方:

地址:

负责人:

兹有甲方因工作任务需要,经双方友好协商,按照中华人民共和国有关法律、法规,根据平等互利的原则,就乙方向甲方提供劳务外包服务的相关事宜达成一致,订立本合同,甲、乙双方须共同遵守、执行。

一、劳务外包服务的基本形式:

(一)乙方按照甲方实际需要组织相关人员以劳务派遣的形式指派至甲方,乙方自行与外包员工根据《劳动合同法》及相关规定签订期限1年的劳动合同,建立劳动关系;乙方为甲方提供外包服务,具体由乙方委派外包员工到甲方,从事甲方指定的服务工作,员工的劳动关系属于乙方,甲方为使用关系。

(二)乙方为甲方提供劳务外包服务的项目包括:

- 1、按甲方要求招聘符合甲方录用条件的外包员工。
- 2、对甲方同意乙方录用的外包员工进行上岗前的培训和考核。
- 3、和甲方同意乙方录用的外包员工签订劳动合同,并办理用工手续。
- 4、组织外包员工到甲方报到办理入场服务手续。
- 5、为外包员工办理社保(养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险)、代扣代缴个人所得税。
- 6、乙方应及时与外包员工结算薪资报酬,按月及时发放薪资。
- 7、办理外包员工工伤申报、工伤保险理赔事宜。
- 8、办理外包员工解除劳动合同、退工退保相关事宜。
- 9、自行处理与外包员工劳动争议、仲裁、诉讼事宜。

10、根据甲方的要求，对外包员工进行在职培训。

11、其他未明确约定，但与完成本合同相关的边缘性、辅助性工作均属于乙方服务项目范围。

（三）外包员工坐席要求

1、熟练掌握 12345 便民服务热线服务工作流程及相关部门或单位的工作职能。

2、能够利用知识库解答服务对象诉求。

3、能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求。

4、熟练使用便民服务热线计算机办公软件，文字录入速度能够达到 60 字/min 以上。

5、具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能够使用规定的服务用语，语速与服务对象的语速相匹配。

6、接线全程要求使用普通话。

7、其他具体要求以甲方书面通知为准。

二、乙方负责的外包服务内容：

（一）外包业务具体描述：

1、负责统一受理市民通过拨打热线电话向政府提出的各类咨询、建议、诉求等事项；

受理岗：负责 7*24 小时接听市民来电，根据来电情况进行在线解答、在线转办或者记录市民诉求，并形成工单发往监督管理指挥中心督办。

2、负责整理政务信息、办事流程、部门职责分工等数据资料，定期交换和更新便民热线的知识库内容，提供便民信息查询，指导市民办事；

分转、回访岗：负责将前台受理的市民投诉经过甄别研判后，转相关职能部门、单位进行处置，并将处理结果发往前台回告市民。

3、负责受理公众投诉转发到政府相关部门。

4、负责受理重大事件及应急突发事件及时并向主管科室汇报。

5、负责提供市内各职能单位其他热线的查询与转接工作。

6、负责提供各类政策的查询与解读。

7、负责各类反映问题的咨询、记录与在线办理。

8、利用热线办理流程管理系统，督促各区、市职能部门和公共服务单位，实现督办单的闭环管理。

9、负责便民服务热线数据汇总、统计、分析服务，包括定期汇总政府热线电话接通数、受理事项数、事项办结数、重复投诉事项数、不满意事项数、未依时初次回复事项

数、未依时退件数、逾期办结事项数等，汇编政府热线周报、月报、季报、年报，提供平台单位考核所需的数据等。

10、负责运营团队的组织、协调、管理与指导，负责团队建设、文化建设工作。

11、负责政府热线运营的服务质量工作，根据服务质量情况，提出服务流程的优化建议、持续改进工作，制定并严格执行服务中心运营计划，协调各方面的工作任务，改进工作流程。

12、负责招聘热线话务人员，按照业务规范及服务规范进行培训。

13、参与系统平台的建设规划，根据运营情况，提出系统的建设建议和系统需求。

14、其他与上述外包业务相关的基础性、辅助性、关联性业务和相关事项全部包含在内。

（二）服务标准：乙方开展业务，须执行甲方制订的相关业务管理办法、服务标准，具体以甲方最新文件所公布内容为准并即时通知乙方，同时根据甲方的《质效考核评价管理办法》作为考核、扣款、付费的依据。

（三）办公场所、配置工具及耗材（含维修零配件）：统一由甲方提供。

三、甲方的权利和义务：

1、乙方根据合同相关要求，委派符合甲方要求人数和能力的劳务人员，乙方劳务人员有下列情形之一的，经甲方通知乙方后，甲方可以单方要求退还或调换人员：

A、严重违反劳动纪律或甲方规章制度的；

B、被依法追究刑事责任者或者有其他严重违法行为的；

C、在试用期证明不符合工作岗位要求的；

D.其他甲方认为劳务人员不能胜任工作要求的情形，具体以甲方单方决定为准。

2、甲方有权根据经营需要及乙方劳务人员的能力及表现安排和调整其工作岗位。

3、甲方应根据自身特点和要求对乙方劳务人员进行业务技术、安全及各项规章制度的培训。

4、甲方须严格按照国家劳动安全卫生管理办法的规定，并根据岗位实际情况，免费为乙方劳务人员提供基本的工作环境和劳动保护措施。

5、甲方应安排乙方的劳务人员从事合法工作，负责对其进行考勤管理，并负责乙方人员的考勤统计。

6、甲方对待乙方劳务人员须实行人性化管理，不得侮辱或打骂体罚。

7、甲方不得无正当理由随意退回乙方劳务人员（但员工违反本条第一款规定的，甲

方具有单方决定权），如有重大违法乱纪事件必须退回劳务人员时，甲方应通知乙方，以便双方共同协商处理；如因甲方生产经营确实发生重大变化，无法安排外包员工继续工作的，甲方应提前 30 天 通知乙方，乙方在上述期间内接收并妥善安置外包员工。

8、甲方有权对乙方支出的工资、福利等各项费用进行监督，乙方按月将实际发放工资表及其他福利报甲方进行审核存档，乙方的培训安排需在甲方同意后执行，如乙方未按合同约定发放相关薪资福利，甲方有权直接从服务费中扣除，乙方对此完全理解，自愿接受且不持异议。

9、甲方有权对乙方的考核管理进行监管，确保话务员薪资福利足额落实。

四、乙方的权利和义务：

1、接到甲方人员需求书面通知后十个工作日内，提供符合甲方用工要求的工作人员，并经甲方笔试、面试及甲方指定医院体检合格的人员。

2、乙方对劳务人员入职前进行必要的劳动纪律、职业道德、安全卫生等方面的培训，并和甲方确定录用人员签订相关劳动合同。

3、甲方与乙方劳务人员发生劳务或其他任何纠纷，甲方需协助处理，乙方承担相关法律条款规定范围内所产生的费用。

4、乙方负责为劳务人员办理社会保险。

5、甲方有下列情形之一的，乙方可以提前解除本合同：

A、经有关政府部门认定，甲方劳动条件恶劣严重危害员工身体健康的；

B、甲方无正当理由未按规定向乙方支付服务费用的。

6、乙方有权对甲方违反本合同有关条款或损害乙方劳务人员合法权益的行为提出意见，进行交涉，甲方须在七个工作日内给予回复。

7、乙方劳务人员若侵害了甲方的合法权益，乙方必须协助甲方追究当事人的相关责任，且甲方有权追究乙方连带责任。

8、在甲方支付乙方服务费后，乙方必须在每月 20 日前将上个月的薪资及福利发放到位，如因乙方恶意延期发放工作人员薪资及其他福利待遇而引起员工罢工、旷工或其他影响甲方正常生产秩序的，乙方必须负全部责任并赔偿甲方全部损失。

9、其他与完成外包业务相关的其他事项，均由乙方负责并承担费用。

10、乙方应严格按本合同约定为甲方提供全面的服务，对服务过程中出现的问题主动及时和甲方沟通，并提出改善方案，不断提升服务质量。

11、乙方应保障话务员福利待遇，同时乙方可根据相应规章制度进行考核，考核结

余费用按月以奖励形式发放给话务员，不得截留。

五、费用结算及支付方式：

1、乙方服务费标准年费用合计为人民币(含税价)_____元，大写：_____元整（含工作日、周末、法定假日、乙方外包员工正常出勤时间的工资、社保费用、津贴、奖金、税金、乙方运营成本等全部在内，具体项目、标准等详见附件）。

2、服务费分三次进行支付，每次付款前，乙方向甲方提供正规发票。第一次支付，合同签订且收到发票后1个月内，一次性支付总费用的50%，支付金额为_____。第二次支付总费用的40%，项目服务期限第3个月内支付，金额为_____。第三次支付，总费用的10%，支付金额为_____，根据考核结果在合同年度服务期满后一次性支付。因乙方未完成考核指标导致的扣费和乙方应承担的相关赔偿，甲方可以在最后一次支付费用时直接扣除，乙方对此完全理解，自愿接受且不持异议。

3、合同年度最后一笔款项在合同期结束后1个月内，且经甲方确认无误后支付。

如因财政拨款原因导致甲方不能按上述约定时间付款的，不视为甲方付款违约。

六、工伤处理：

乙方工作人员在服务期间发生工伤或职业危害病事件时，甲方应及时组织救治并在一个工作日内通知乙方，乙方应第一时间派人前往处理并负责申报工伤，申请工伤鉴定和办理工伤理赔，如超过保险理赔范围的经济补偿，由乙方承担；如因工作遭受患职业病的，所有费用乙方或者工伤保险机构承担。

七、质量考核：

按照《榆林市 12345 政务服务便民热线平台运营外包服务质效考核办法》相关规定执行。

八、争议与仲裁：

1、合同有效期内，任何一方违反本合同的约定给对方造成损失的，应当根据损失情况 and 责任给予对方经济补偿，但如果出现特殊情况和签订合同后发生重大变化，导致合同无法继续履行，可以解除本合同，无须承担违约责任，但应提前30天通知对方，并提供发生重大变化的依据。

2、在本合同若有任何分歧或争议，应本着友好协商解决的原则，如协商不成可提交当地人民法院诉讼解决。

3、本合同如与国家法律法规及政策相抵触的以国家法律法规和政策为准，本合同如有未尽事宜甲乙双方可另行协商书面约定，同具法律效力。

九、保密合同：

甲乙双方及其员工均有义务对已经或将要知悉的对方的商业秘密进行保密。商业秘密的范围包括但不限于：技术信息、经营计划和经营状况、双方共同签署的文件资料、商业操作手段、业务经办流程、收费标准和财务数据、其他乙方及其乙方劳务人员接触、知悉涉及 12345 工作内容等事项。保密义务自本合同签订之日起，到该商业秘密公开时为止。本合同的终止或解除均不影响甲、乙双方保密义务的承担。

十、其他约定：

乙方需保证乙方在甲方工作的外包人员总数不低于136人，如有增加双方另行协商，以实际人数为准。

十一、本合同自签订之日起生效。

合同期限 年 月 日至 年 月 日，合同期满后根据具体情况，另行协商确定。

十二、 税务：

1、双方应各自承担合同约定和根据中国税法应承担的所有与签订和履行本合同有关的税费。

2、乙方保证其所提供的本合同项下的服务，均已按中华人民共和国政府的相关法律、法规足额缴纳了税金，无偷税漏税、走私或者其他违法、违约行为。

十三、法律适用和争议解决方式

本合同适用中华人民共和国法律。所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。双方不愿协商或协商解决不成的，任何一方有权将该争议提交乙方住所地人民法院，通过诉讼方式解决争议。

十四、通知

本合同项下的任何书面通知，均应采取当面手递、挂号信件邮寄或公认的快递发送至各方合同首部所示地址。

十五、本合同一式肆份。双方各执两份，具有同等法律效力。 双方同意，附件为合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何不一致，以合同正文为准。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，并由双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合

同专用章后，成为本合同不可分割的部分。任何与本合同相关但未在合同中明确规定的事项，应由双方友好协商予以解决。

甲方：

乙方：

（盖章）

（盖章）

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

（签字）

（签字）

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

第五章 采购需求及要求

一、项目名称：榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热线运营外包的服务类项目

二、采购人名称：榆林市行政审批服务局

三、资金来源：财政全额拨款

四、服务内容

（一）话务服务

1. 通过电话、网络、手机APP、微信小程序、短信等多种渠道，受理群众非紧急救助性质的政务服务、公共服务事项的咨询、求助、投诉、意见建议，通过转办、协调、督办等方式解决群众和企业诉求。

2. 根据市民来电诉求进行分类处理，直接答复或转交承办单位办理。

3. 对转办工单进行满意度回访，对不满意工单进行研判筛选。

4. 按照相关要求对热线平台知识库进行知识录入、更新、下架。

5. 对热线平台数据进行统计、分析、整理，为管理人员报送信息资料，提供数据支撑。

6. 对登记工单及接线录音进行质检考核，并定期组织业务培训。

7. 采集热线宣传素材，整理典型案例，配合管理部门的宣传工作。

（二）运营保障

1. 提供6条4M中继语音线路，保障热线平台接线工作需求。

2. 按时缴纳通信话费，保障热线平台呼叫需求。

3. 按时提供语音引擎服务，保障热线平台正常运转。

4. 按照要求对系统网站进行三级等保测评，保障网站符合相关单位的运行要求。

5. 按照要求对系统及网站密码安全进行评估，保障系统及网站密码安全符合相关单位的运行要求。

6. 按照要求对系统及网站进行漏洞扫描及开展攻防演练，并对相关工作人员进行网络安全意识培训，保障系统及网站安全运行。

五、服务需求

（一）人员采购需求

岗位	配备人数	岗位要求
----	------	------

话务员	不低于136人	1、熟练掌握 12345 便民服务热线服务工作流程及相关部门或单位的工作职能。 2、能够利用知识库解答服务对象诉求。 3、能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求。 4、熟练使用便民服务热线计算机办公软件，文字录入速度能够达到 60 字/min 以上。 5、具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能够使用规定的服务用语，语速与服务对象的语速相匹配。 6、接线全程要求使用普通话。 7、其他具体要求以甲方书面通知为准。
注：以上人员工资、降温费、取暖费、年终奖、社保（养老、医保、生育、工伤、失业）、管理费、业务培训费、税费等均包含在总价中。		

（二）榆林市12345政务服务便民热线业务系统运营保障需求

序号	项目	服务内容	服务期限	采购需求
1	中继语音线路	按时采购6条4M中继语音线路，满足热线平台工作需求	1年	6条
2	话费	按时采购电话外呼服务，满足热线平台外呼需求	1年	匹配中继语音线路
3	语音引擎服务费 用	系统平台使用路语音引擎（通报语音识别，转为文字，用语坐席辅助）	1年	10路并发语音引擎
4	官网等保测评	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站安全等级测评工作	1年	每年1次等保测评
5	密评	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号	1年	每年1次密评

		）要求，按时完成系统及网站密码安全评估工作		
6	漏洞扫描	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站漏洞扫描工作	1年	每年4次 （按季度）
7	攻防演练	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站漏攻防演练工作	1年	每年2次 （6个月1次）
8	网络安全意识培训	按照《榆林市贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度的实施意见》（榆政办发[2020]29号）要求，按时完成系统及网站网络安全意识培训工作	1年	每年2次 （6个月1次）

第六章 投标文件格式

投标文件编制说明

1、瑞恒项目管理有限公司提供的招标文件格式，起到样式作用，编制投标文件前，请详细阅读招标文件，理解文件中的每一项要求。

2、投标文件的编制应按照样本格式提供的内容，做出逐一明确的答复；供应商认为有必要，还可以做其它补充说明。

3、全部编制完成，并加盖公章后，编制相应页码，按规定分别上传（每一项内容必须在目录中注明具体页码，便于评标委员会评审）。

采购编号：RHZZD-2025-(ZFCG)0702

榆林市行政审批服务局关于榆林市12345政务服务便民热
线运营外包的服务类项目
投标文件

供应商（盖章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期： 年 月 日

目 录

第一部分	法定代表人（负责人）证明书与法定代表人（负责人）授权书
第二部分	供应商资质证明文件
第三部分	投标函
第四部分	开标一览表（报价表）
第五部分	供应商概括
第六部分	投标响应方案说明书
第七部分	供应商承诺书

第一部分 法定代表人（负责人）证明书与法定代表人（负责人）授权书

法定代表人（或单位负责人）身份证明

致：榆林市行政审批服务局				
项目名称				
项目编号				
权限	办理本次招标采购项目的开标、联系、洽谈、签约、执行等具体事务，签署全部有关文件、文书、协议及合同。			
有效期	自提交投标响应文件的截止之日起90个日历日			
企业信息	企业名称			
	法定地址			
	营业执照注册证号			
	工商登记机关			
	网 址			
法定代表人 (或单位负责人)	姓 名		性 别	
	职 务		联系电话	
	传 真			
	通讯地址			
法定代表人（或单位负责人）身份证正面复印件		法定代表人（或单位负责人）身份证反面复印件		
法定代表人（负责人）签字或盖章：				

投标人名称：（单位公章）

日 期：

法定代表人（或单位负责人）授权书

榆林市行政审批服务局：

本授权委托书声明：我 法人代表姓名 系注册于 （供应商地址） 的 供应商名称 的法人代表，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（采购单位名称）的（采购项目名称）（采购项目编号）的政府采购活动。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。

授权代表姓名（签字）：_____ 性别：_____

职务：_____ 电话：_____

通讯地址：_____

本授权书于__年__月__日签字（盖章）生效，有效期_____，特此声明。

法定代表人（或单位负责人） 身份证复印件 （正面）	授权代表身份证复印件 （正面）
法定代表人（或单位负责人） 身份证复印件 （反面）	授权代表身份证复印件 （反面）

投标人全称：（盖章）

法定代表人（或单位负责人）（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

备注：1. 法人代表亲自参加投标的，无需提供该委托授权书。 2. 此授权书的有效期限应与投标响应文件有效期一致。

第二部分 供应商资质证明文件

投标人按“第三章 附表一资格审查标准”逐一提供全部资料，缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。其中，《榆林市政府采购服务类项目供应商信用承诺书》、《投标人信用承诺》、《投标信用承诺》、《投标人委托代理人员信用承诺书》（如有）、《供应商企业关系关联承诺书》应按下文给定格式填写，否则按无效处理。

榆林市政府采购服务类项目供应商信用承诺书

市场主体名称：

证件类型：统一社会信用代码

证件号码：

法人代表：

承诺有效期限： 年 月 日— 年 月 日

承诺内容：

为维护公开、公平、公正的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，本单位自愿做出以下承诺：

一、承诺本单位严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；

二、承诺本单位提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料均合法、真实、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性负责；

三、承诺本单位严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任；

四、承诺本单位自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督；

五、承诺本单位自我约束、自我管理，重合同、守信用，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、价格欺诈、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益；

六、承诺本单位提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则，在全国范围 12 个月内没有三次以上查无实据的政府采购投诉；

七、根据政府采购相关法律法规的规定需要作出的其他诺：_____。

八、按照信用信息管理有关要求，本单位同意将以上承诺在各级信用信息共享平台公示，接受社会监督。若违背以上承诺，同意依据相关规定记入企业信用档案和在各级信用信息共享平台公示；性质严重的，同意承担相应法律后果和责任，并依法依规列入严重失信名单。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（负责人）签字：

法定代表人（负责人）身份证号：

承诺日期：

注：此承诺书除附在投标文件中外还须上传至“信用中国（陕西榆林）”网站投标人自主上报信用承诺书附件。（承诺有效期为1年，承诺起始时间为提交投标文件截止之日，须后附截图。）法定代表人或负责人、主体名称发生变更的应当重新做出承诺。

投标人信用承诺

投标人：_____

统一社会信用代码：_____法人代表（负责人）：_____

承诺有效期限：_____年_____月_____日—_____年_____月_____日

在_____项目招投标活动中，我公司（单位）郑重作出以下信用承诺：

（一）能严格遵守法律法规、职业道德和行业规范，具有独立承担民事责任的能力；符合依法依规应当具备的相关资质（资格）条件；具有独立承担中标项目的履约能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；无法律法规规定禁止开展从业活动情形。所递交文件资料合法、真实、准确、完整、有效。

（二）不得有以下违法违规行为：1. 围标串标；以他人名义或者其他方式弄虚作假投标；出让出租资格、资质证书供他人投标；恶意竞标、强揽工程；以暴力、威胁、利诱等手段阻止或者控制其他潜在投标人参与招投标活动。2. 向招投标监督部门、交易中心、招标人、招标代理机构、评审委员会及其成员等当事主体赠送财物。3. 投标截止后至中标人确定前，修改或者撤销投标文件。4. 在被确定为中标人后无正当理由：不按照招标文件和投标文件与招标人签订合同；在签订合同时向招标人提出附加条件、或者改变投标文件的实质性内容；放弃中标；不按照招标文件的规定提交履约保证金。5. 招投标法规定的其它违法违规行为。

（三）自愿接受招投标监督部门和有关行政监督部门的依法检查。

（四）同意将此信用承诺纳入陕西省公共信用信息平台和榆林市公共信用信息共享平台，并上网公示，接受社会监督。

（五）若我公司（单位）及相关参与人员违背以上承诺事项，即被视为失信企业（法人），依据《关于对公共资源交易领域严重失信主体开展联合惩戒的备忘录》（发改法规[2018]457号），自愿接受失信联合惩戒和依法给予的行政处罚（处理），并依法承担赔偿责任和刑事责任。

法定代表人（负责人）签字：

投标人（盖章）：

承诺时间：_____年_____月_____日

注：此承诺书除附在投标文件中外还须上传至“信用中国（陕西榆林）”网站投标人自主上报信用承诺书附件。（承诺有效期同投标有效期，承诺起始时间为提交投标文件截止之日，须后附截图。）

投标信用承诺书

项目名称：_____

投标人：_____

统一社会信用代码：_____法人代表（负责人）：_____

在本项目标段招投标活动中，我公司（单位）自愿作出以下投标信用承诺：

（一）能严格遵守法律法规、职业道德和行业规范。

（二）不得有以下违法违规行为：1. 围标串标；以他人名义或者其他方式弄虚作假投标；出让出租资格、资质证书供他人投标；恶意竞标、强揽工程；以暴力、威胁、利诱等手段阻止或者控制其他潜在投标人参与招投标活动。2. 向招投标监督部门、交易中心、招标人、招标代理机构、评审委员会及其成员等当事主体赠送财物。3. 投标截止后至中标人确定前，修改或者撤销投标文件。4. 在被确定为中标人后无正当理由：不按照招标文件和投标文件与招标人签订合同；在签订合同时向招标人提出附加条件、或者改变投标文件的实质性内容；放弃中标；不按照招标文件的规定提交履约保证金。5. 招投标法规定的其它违法违规行为。

（三）若我公司（单位）及相关参与人员违背以上承诺事项，即被视为失信企业（法人），依据《关于对公共资源交易领域严重失信主体开展联合惩戒的备忘录》（发改法规[2018]457号），自愿接受1至3年内限制参与公共资源交易活动。

法定代表人（负责人）签字：

投标人（盖章）：

承诺时间：_____年_____月_____日

说明：本承诺书效力和作用等同投标保证金，其有效期与投标有效期一致。

注：此承诺书除附在投标文件中外还须上传至“信用中国（陕西榆林）”网站投标人自主上报信用承诺书附件。（须后附截图）

投标人委托代理人员信用承诺书

在_____项目招投标活动中，我个人郑重作出以下信用承诺：

（一）能严格遵守法律法规、职业道德和行业规范，具有独立承担民事责任的能力；无法律法规规定禁止开展从业活动情形。我所递交的文件资料合法、真实、准确、完整、有效，无弄虚作假等情形。

（二）不得有以下违法违规行为：1. 围标串标；以他人名义或者其他方式弄虚作假投标；出让出租资格、资质证书供他人投标；恶意竞标、强揽工程；以暴力、威胁、利诱等手段阻止或者控制其他潜在投标人参与招投标活动。2. 向招投标监督部门、交易中心、招标人、招标代理机构、评审委员会及其成员等当事主体赠送财物。3. 投标截止后至中标人确定前，修改或者撤销投标文件。4. 在被确定为中标人后无正当理由：不按照招标文件和投标文件与招标人签订合同；在签订合同时向招标人提出附加条件、或者改变投标文件的实质性内容；放弃中标；不按照招标文件的规定提交履约保证金。5. 招投标法规定的其它违法违规行为。

（三）自愿接受招投标监督部门和有关行政监督部门的依法检查。

（四）同意将此信用承诺纳入陕西省公共信用信息平台和榆林市公共信用信息共享平台，并接受社会监督。

（五）若我违背以上承诺事项，即被视为失信人，依据《关于对公共资源交易领域严重失信主体开展联合惩戒的备忘录》（发改法规[2018]457号），自愿接受失信联合惩戒和依法给予的行政处罚（处理），并依法承担赔偿责任和刑事责任。

承诺有效期限：_____年_____月_____日—_____年_____月_____日

投标人（公章）：_____

承诺人（签字）：_____

承诺时间：_____年_____月_____日

注：法定代表人直接参与投标的无须上报和提供此附件；如由委托代理人参与投标的，此承诺书除附在投标文件中外还须上传至“信用中国（陕西榆林）”网站授权委托人自主上报信用承诺书附件。（承诺有效期同投标有效期，承诺起始时间为提交投标文件截止之日，须后附截图。）

供应商企业关系关联承诺书

1、供应商股东及股权证明。

2、其他与本项目有关的利害关系说明：

3、供应商在本项目投标中，不存在与其它供应商负责人为同一人，有控股、管理等关联关系承诺。

3-1、管理关系说明：

我单位管理的具有独立法人的下属单位有：_____。

我单位的上级管理单位有_____。

3-2、股权关系说明：

我单位控股的单位有_____。

我单位被_____单位控股。

3-3、单位负责人：_____

我单位承诺以上说明真实有效，无虚假内容或隐瞒。

投标人全称（公章）：_____

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：_____

年 月 日

近三年无重大违法、违纪书面声明

致：榆林市行政审批服务局

我单位声明参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违纪，以及未被列入失信被执行人、未在重大税收违法案件当事人名单及政府采购严重违法失信行为记录名单中。

以上如构成虚假，自愿承担相关法律责任。

特此声明！

声明人（公章）：_____

法定代表人/被授权人（签字）：_____

日 期： 年 月 日

供应商声明

致：（采购人名称）_____

我公司在（项目名称）_____项目招标采购活动中，我公司为非联合体参加本项目的投标工作，并郑重声明：

无与我公司单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，参加本项目（标包）的投标活动。并对本“声明”的真实性负责，如有弄虚作假，我公司将对由此造成的一切不良后果承担经济、法律责任。

投标人名称：_____（公章）

年 月 日

第三部分 投标函

致：（采购人名称）_____

我单位收到贵公司（项目名称、项目编号：_____）招标文件，经详细研究，我们决定参加本次采购活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

1、愿意按照招标文件中的一切要求，提供本项目所需服务，完成合同的责任和义务。

2、按招标文件的规定，我公司的投标总报价为：

人民币（大写）：_____；¥：_____元。

服务期：_____。

3、我方提交电子投标响应文件一份。

4、已详细阅读了招标文件，完全理解并放弃提出含糊不清或易形成歧义的表述和资料。

5、开标后在规定的投标有效期内撤回投标响应文件，我们愿接受相关部门处罚决定。

6、同意向贵方提供可能要求的，与本次投标有关的任何证据或资料。我们完全理解贵公司不保证最低价成交的意见。

7、本投标有效期为自投标截止之日起___个日历日，若我方中标，投标文件有效期自动延长至合同执行完毕。

8、有关于本标书的函电，请按下列地址联系。

投标单位全称（公章）：

地 址：_____

开户银行：_____

帐 号：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮 编：_____

授权代表（签字）：_____

年 月 日

第四部分 开标一览表（报价表）

单位：（元）

采购项目名称	
采购项目编号	
服务期	
投标报价（大写）：_____（小写：¥_____）	
备注：表内报价内容以元为单位，保留小数点后两位。	

投标人名称：_____（加盖单位公章）

法定代表人或被授权人签字：_____

日 期：

附表1

投标分项报价表

格式自拟

投标人名称：_____（加盖单位公章）

法定代表人或被授权人签字：_____

日 期：

- 注：1. 上述报价须包含人员工资、降温费、取暖费、年终奖、社保（养老、医保、生育、工伤、失业）、管理费、业务培训费、税费及本项目所需服务的全部费用。
2. 如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。
3. 如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

附表2

商务及合同主要条款响应说明

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件要求	投标文件实际数据	响应说明

说明：

- 1、投标文件根据第四章采购需求及要求条款须如实填写。
- 2、投标说明填写：优于、相同、低于。

投标人名称：_____（加盖单位公章）

法定代表人或被授权人签字：_____

日 期：

第五部分 供应商概况

一、投标人基本信息

单位基本情况					
投标人全称					
注册地址		成立时间			
登记证号		单位性质			
法定代表人 (主要负责人)		所属行业			
上年度 营业收入		资产总额			
所获得资质及 等级（国家行政 部门颁发）					
经营范围					
人员情况					
从业人员总数		管理人员 数量		专业技术人 员数量	
		残疾人人数		少数民族 人数	
存在直接控股、管理关系的相关供应商					
关系	供应商名称				

说明	1、登记证号指营业执照/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书中的登记号。 2、成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。 3、供应商应如实填写上述信息。招标文件允许联合体投标的，联合体各方均应提供。
----	---

二、供应商性质

小微企业、残疾人福利性单位投标时，应提供声明函（按下文给定格式）。未提供或未按给定格式提供**声明函**的，其投标产品中的小型、微型企业产品、残疾人福利性单位生产的产品将不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

监狱企业投标时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的**证明文件**（格式不做要求）。未提供证明文件的不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响招标文件的有效性。

招标文件允许联合体投标的，联合体成员应分别提供上述声明函或证明文件，此外，还须按下文给定格式提供联合体协议书。投标联合体未提供联合体协议书的，其响应文件无效。

非小微企业、残疾人福利性单位、监狱企业，也无联合体情况的，可不提供此项内容。

中小企业声明函（如有）

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。

注：投标供应商提供的《中小企业声明函》必须真实有效，出具虚假声明函的经查实将取消投标资格，并按相关规定予以处理。

残疾人福利性单位声明函（如有）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加项目名称（项目编号：）采购活动由本单位提供服务，或者提供其他残疾人福利性单位提供的服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（加盖公章）

年 月 日

备注：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位承担的服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位提供的服。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的

精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、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《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

监狱企业证明函（如有）

监狱企业参加政府采购活动，要求享受相关优惠政策的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

备注：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）规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

第六部分 投标响应方案说明书

一、服务方案

供应商根据招标文件要求及评标办法，以及项目实际情况编写，格式自拟。

二、拟投入本项目人员及业绩情况说明

（一）同类业绩统计样表

序号	采购单位名称	合同名称	合同起止时间	合同金额（万元）
.....				
数量合计（个）：				

注：（提供类似项目的业绩合同扫描件，业绩合同须真实有效）

（二）项目团队概述

1、项目团队情况简介

概述内容必须包括但不限于为本项目提供服务的公司基本简介、整体情况、综合实力、团队概况、背景、能力介绍等，具体内容自行合理编制。

2、拟投入本项目人员履历表（格式自拟，加盖单位公章及法人章）

3、各岗位服务人员配置明细样表

序号	分项内容	配置服务人员人数	应急预备人数	备注
1				
2				
3				
4				
.....				

投标人名称（加盖公章）

年 月 日

三、投标人认为有利于成交的其他情况说明。

第七部分 供应商承诺书

陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 I

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购订单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其它供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

承诺单位：（盖章）

全权代表：（签字）

地址：

邮编：

电话：

年 月 日

承诺书 II

致： <u> 采购人 </u>		
作为参加贵公司组织的招标采购项目的供应商，本公司承诺：在参加本项目开标之前不存在被依法禁止经营行为、财产被接管或冻结的情况，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

承诺书 III

致： <u> 采购人 </u>		
作为参加贵公司组织的招标采购项目的供应商，本公司郑重申告并承诺：近三年受到有关行政主管部门的行政处理、不良行为记录为____次（没有填零），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

承诺书IV

致： <u>采购人</u>		
作为参加贵公司组织的本次招标项目的供应商，本公司郑重申告：近三年因项目服务质量问题的不法行为记录为____次（没有填零），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

承诺书V

致： <u>采购人</u>		
作为参加贵公司组织的招标采购项目的供应商，本公司承诺：参加本次投标提交的所有资质证明文件及业绩证明是真实的、有效的，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日