

杨凌示范区政府采购项目

招标文件

项目名称：杨凌12345政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目

项目编号：YL-2025-000040-4

杨凌示范区公共资源交易中心制

二〇二五年十一月

目 录

第一章 投标邀请函

第二章 投标人须知

第三章 合同主要条款

第四章 招标内容及具体要求

第五章 投标文件格式及构成

第一章 投标邀请函

项目概况

（杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级） 采购项目的潜在投标人应登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台(<http://yangl.sxggzyjy.cn/>)项目确认后获取招标文件，并于 **2025 年 12 月 3 日 9 点 00 分**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：YL-2025-000040-4

项目名称：杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目

预算金额：117 万元

最高限价：117 万元

采购需求：杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级采购

合同履行期限：自合同签订之日起至 2026 年 10 月 31 日止。

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

（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

1、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）；2、《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）；3、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）；4、《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）；5、《财政部国家发展改革委关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185 号）；6、《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90 号）；7、《财政部国务院扶贫办关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27 号）；8、《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）；9、《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）；10、其他需要落实的政府采购政策（如有最新颁布的政府采购政策，按最新文件执行）。

（三）本项目的特定资格要求

1、营业执照（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）。

2、法人授权委托书。法定代表人本人参加投标时，须提供身份证复印件；法定代表人授权他人参加投标时，须提供法定代表人委托授权书并出示被授权代表的身份证复印件。

3、专业技术资格：具有基础电信业务经营许可证或增值电信业务经营许可证（必须含呼叫中心业务）。

4、财务状况报告：提供 **2023 年**以来任一年度经审计的财务审计报告（至少包括审计报告、资产负债表和利润表，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债

表），或其开标前**三个月**内基本存款账户开户银行出具的资信证明及基本存款账户开户许可证，或信用担保机构出具的投标担保函。（以上三种形式的资料提供任何一种即可）。

5、税收缴纳证明：投标人税款所属会计期间为**2024年10月至2025年10月**的完税证明或纳税证明。提供至少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或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。（**印花税不作为税收缴纳证明**）

6、社会保障资金缴纳证明：自**2024年10月1日**以来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或业务专用章。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。

7、无重大违法记录声明：参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、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的书面声明。

8、信用记录：通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体无失信记录（网站查询的截图，加盖投标人公章）。

三、获取招标文件

1、时间：**2025年11月13日8:30:00—2025年11月19日23:59:59**；

2、地点及方式：登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）项目确认后获取招标文件。

注：1. 网上投标确认流程：登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台-陕西政府采购交易系统”进行登录，登录后选择“交易乙方”选择本项目选择“我要投标”填写相关信息后提交确认。2. 获取招标文件方式：选择本项目点击“项目流程”进入采购文件下载页面，点击“交易文件下载”即可下载该项目发布的电子采购文件，供应商须在获取招标文件时限内（**2025年11月13日8:30:00—2025年11月19日23:59:59**）登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台系统，直接下载招标文件。逾期下载通道将关闭，未及时下载招标文件将会影响后续开评标活动。3. 办理CA锁方式：供应商初次使用交易平台，需前往陕西省数字证书认证中心股份有限公司办理CA锁，办理地址及咨询电话如下：西安市高新三路九号信息岗大厦一层101室，咨询电话：4006369888；西安市长安北路14号省体育公寓B座一楼，咨询电话：029-88661241。

四、答疑受理

1、时间：**2025年11月13日—2025年11月19日**，过期不再受理；

2、受理方式：传真 029-87036229 或邮箱 332143402@qq.com。

五、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、投标文件递交截止时间：**2025年12月3日9时00分**；

2、投标文件递交方式

（1）电子响应文件（*.SXSTF）可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录陕西省杨凌示范

区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）“电子交易平台-企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。

（2）本项目采用“不见面”开标形式，供应商可登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）【《首页》不见面开标】在线参与开评标过程，详见交易平台【《首页》服务指南》下载专区】中的《杨凌示范区公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

3、开标时间：投标截止时间的同时。

六、开启

1、时间：2025年12月3日9时00分（北京时间）

2、地点：陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）【《首页》不见面开标】大厅。

七、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

八、其他补充事宜：本项目非专门面向中小企业采购。

九、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：杨凌示范区大数据产业发展局

地 址：杨凌示范区政务大厦 312 室

项目负责人：常起辉

联系方式：029-87030806

2、项目联系方式

项目联系人：霍婷

电话：029-87036150

第二章 投标人须知

1. 释义

- 1.1 采购人：杨凌示范区大数据产业发展局
- 1.2 招标组织机构：杨凌示范区公共资源交易中心
- 1.3 监督管理部门：杨凌示范区政府采购管理委员会办公室
- 1.4 标书：招标文件与投标文件的统称

2. 招标及招标文件

2.1 本项目为政府采购招标项目，采购预算由预算内资金安排。本项目不接受联合体投标。

2.2 采购人应优先购买中华人民共和国财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》和《节能环保产品目录》的标的物。投标人应优先选投中华人民共和国财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》和《节能环保产品目录》的标的物。

2.3 在招标采购中，有政府采购法第三十六条第一款第（二）至第（四）项规定情形之一的，招标组织机构应当予以废标，并将废标理由通知所有投标人。

2.4 招标文件

2.4-1 招标文件由本文件目录所列第一章至第五章构成。

2.4-2 招标文件各章内容对投标事宜提出明确要求，投标人须仔细阅读和正确理解。因投标人在阅读、理解招标文件方面产生疏漏和误解，而导致投标不利后果的或者被废标的，其责任由投标人自负。

2.4-3 招标文件的修改、澄清或补正

a. 招标组织机构可对已发出的招标文件进行必要的修改、澄清或补正，修改、澄清或补正的内容在投标截止时间十五日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人，该澄清或修改的内容为招标文件的组成部分。

b. 投标人要求对招标文件进行澄清的，必须在投标截止时间十日前，以书面形式送达招标组织机构；招标组织机构在投标截止时间七日前以书面形式予以答复；必要时将书面答复传送给所有招标文件收受人。

c. 招标组织机构可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，但至少应在招标文件要求的提交投标文件的截止时间三日前，将变更时间书面通知所有招标文件收受人，并在政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

2.4-4. 投标人不得擅自转让、变卖或复制招标文件进行投标。

2.4-5. 招标文件（除第三、四章外）的解释权归招标组织机构，第三、四章-招标内容及具体要求的解释权归采购人。

3. 供应商注意事项

3.1 询问

3.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向集中采购机构或采购人提出询问。集中采购机构或采购人将在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，供应商应当向采购人提出。

3.1.2 CA 办理及售后服务请咨询陕西省数字证书认证中心股份有限公司及其业务网点：

业务网点 1：西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼

咨询电话：029-88661241

业务网点 2：西安市文景北路 16 号白桦林国际 B 座 2 楼 12 号窗口

咨询电话：029-86510073 转 80211

业务网点 3：西安市高新三路信息港大厦 1 楼客服中心

咨询电话：4006-369-888

3.2 质疑和投诉

3.2.1 供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或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提出。

联系人：常起辉

联系电话：029-87030806

通信地址：杨凌示范区政务大厦 312 室

3.2.2 供应商对政府采购开评标程序提出质疑的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向集中采购机构提出：

联系电话：029-87036150

邮编：712100

3.2.3 在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、集中采购机构将在收到书面质疑后 7 个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，并按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见《财政部国库司（gks.mof.gov.cn）》网站【首页-政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.html

3.2.4 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章，公章不得以合同章或其他印章代替。供应商委托代理人提出质疑的，应当同时提交供应商签署的授权委托书。

3.2.5 有下列情形之一的，属于无效质疑：

（1）对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在供应商；对采购过程、中标结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商；

（2）超过法定期限或未以书面形式提出的；

（3）缺乏必要的证明材料，或捏造事实、提供虚假材料，或以非法手段取得证明材料的；

（4）质疑函没有合法有效的签字、盖章或委托授权书的（代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书）；

（5）针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

（6）不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

3.2.6 质疑供应商对采购人、集中采购机构的答复不满意，或者采购人、集中采购机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）相关规定向杨凌示范区财政局政府采购管理科提出投诉。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

3.2.7 对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）有关规定，投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、或提供虚假材料、或以非法手段取得证明材料（证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料）进行投诉的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，并禁止其一至三年内参加政府采购活动。

3.2.8 对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用:

《中华人民共和国刑法》第 243 条〔诬告陷害罪〕捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第 246 条〔侮辱罪、诽谤罪〕以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

3.3 关于信用记录的查询和使用

3.3.1 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）第二条有关要求，采购人将在资格审查时通过《信用中国（www.creditchina.gov.cn）》、《中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）》网站对供应商的信用情况进行甄别。

3.3.2 对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

3.3.3 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但供应商应提供相关证明材料。

3.3.4 信用记录核查的截止时点为“资格审查当日”，查询结果将与其他采购文件一并保存。信用记录查询方法及查询结果如下：

(1) 信用中国上的信用报告：信用中国首页·信用信息查询框·下载信用报告，点击“下载”或使用截图工具完整截图，打印时切记保留右上方的“报告下载时间”。

政府采购严重违法失信行为记录：中国政府采购网首页·政府采购严重违法失信行为记录名单，
将查询结果截图并打印。

3.4 关于对中小企业的优惠政策

3.4.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）和《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）的有关规定，小微企业提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小微企业制造的货物（不包括使用大型、中型企业注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的价格给予 10%-20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。同时，依据该办法第二条第三款规定小型、微型企业所投报的产品如果部分由中大型企业生产或提供的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

3.4.2 根据财政部、司法部联合下发的《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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

3.4.3 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《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，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

3.4.4 参加政府采购活动的中小企业/残疾人单位应提供《中小企业声明函》原件或《残疾人福利性单位声明函》原件。所投产品中有监狱企业生产的产品，应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）出具的生产厂商属于监狱企业的证明文件复印件。未提供上述声明函原件/证明文件复印件的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响响应文件的有效性。

3.4.5 实际价格扣除比例以本章《评审要素及分值一览表》中具体规定为准。

3.5 不见面开标

该项目将采取“不见面”开标的形式，投标人无须到达开标现场，即可在网上直接参与开标活动。相关注意事项如下：

3.5.1 开标当日，请各投标人至少提前半小时登录“不见面”开评标系统，并按要求及时解密，并保持在线直到评审结束；

3.5.2 投标人无需现场提交纸质投标文件，待采购结果公告后，由中标供应商补交一正一副纸质响应文件（备案用）。

3.5.3 “不见面”开评标系统操作说明详见全国公共资源交易平台（陕西·杨凌）网站【首页·服务指南·下载专区】中的《杨凌示范区公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。相关技术问题，请咨询软件开发商：400-998-0000/400-928-0095

4. 供应商资格

作为供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本次招标的资格要求，**并按第五章第3部分内容要求提供文件资料。**

5. 投标文件

为满足采购项目归档要求，本项目将采用电子投标文件与纸质投标文件并行的方式，供应商在投标时只须提供电子投标文件，待采购结果公告后，由中标供应商递交一正一副纸质投标文件（备案用）。电子投标文件与纸质投标文件内容不一致时，以电子投标文件为准。

5.1 电子投标文件

编制电子投标文件时，应使用最新发布的电子招标文件及专用制作工具进行编制。并使用 CA（数字认证证书）对电子投标文件进行签署、加密、递交及开标时解密等相关操作。

5.1.1 电子招标文件获取方式：供应商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·杨凌示范区）】网站【首页“电子交易平台”企业端】后，在【招标公告/出让公告】模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在【我的项目】中点击“项目流程“交易文件下载”免费下载电子招标文件（*.SXSZF）。

注意：供应商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程“答疑文件下载”下载更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

5.1.2 电子招标文件需要使用专用软件打开、浏览。软件下载地址及操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省·杨凌示范区）网站【首页·“服务指南”下载专区】中的《政府采购项目投标文

件制作软件及操作手册》。

5.1.3 电子投标文件中需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，请使用“企业CA”进行盖章。加密和解密应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

5.1.4 电子投标文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子投标文件签章后，导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用查看投标文件工具打开未加密的电子投标文件重新导出。在编制过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商：技术支持热线400-998-0000

5.2 纸质投标文件

5.2.1 纸质投标文件的式样

5.2.1.1 采用电子化评审系统的采购项目，其纸质投标文件应从政府采购项目投标文件制作软件中导出（因技术限制导出的页码可能不连贯，该问题不影响投标文件的有效性）。并按第一章《投标邀请函》中规定的投标文件份数要求进行印刷。项目分标段的，应按所投标段分别准备投标文件。

投标文件正副本内容应当一致，若正本内容和副本内容不符，以正本为准。

5.2.1.2 投标文件的正本和全部的副本均须打印或用蓝（黑）色墨水书写。因字迹潦草或编排混乱导致的不利后果，由供应商自行承担。

5.2.1.3 投标文件装订方式：胶订（图纸及特殊文件除外）。

5.2.2 纸质投标文件签署

5.2.2.1 供应商应按照招标文件第五章《投标文件格式及构成》中指定的要求签字、盖章。

5.2.2.2 除对错、漏处作必要修改外，投标文件不得行间插字、涂改和增删。所做修改处，必须有供应商的法定代表人或被授权人签字或盖章。

5.3 投标文件的编制

5.3.1 投标文件使用的语言和计量标准

a. 投标文件的所有文件、资料、函电文字均须使用中文（通用缩写、代号、名称除外）；

b. 投标文件使用的计量单位须使用公制单位（另有规定的除外）。

5.3.2 投标文件格式及构成见第五章。未按要求格式要求编制投标文件带来的不利后果，供应商自行承担。

a. 招标内容设置若干包的，供应商须以该包的完整内容为单位，选择一个或若干个包进行响应。

b. 供应商须依据招标文件的内容要求编制投标文件，明确表达其意愿，对招标文件作出实质性响应。主要包括：

投标函；

开标一览表、分项报价表；

资格证明文件；

供应商概况；

供应商参加政府采购活动承诺书；

投标方案。

详细内容及格式详见招标文件第五章-投标文件格式及构成。

c. 供应商必须保证其编制、递交的投标文件内容真实、合法、有效，否则承担相应的法律责任。

5.3.3 投标文件有效期

a. 投标文件有效期自开标大会之日起计算不得少于90天，否则将被视为无效文件。

b. 在特殊情况下，在投标文件有效期满之前，采购代理机构可向供应商提出延长投标文件有效期的书面要求。供应商书面同意延长投标文件有效期的，其供应商资格有效期相应延长。供应商也可书面拒绝延长有效期（**在规定时限内无应答的视为拒绝**），其供应商资格则自动丧失。

5.4 投标文件的递交

5.4.1 电子响应文件可于投标文件递交截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·杨凌示范区）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。递交时，供应商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·杨凌示范区），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，上传加密的电子投标文件（*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

5.4.2 纸质投标文件，待采购结果公告后，由中标供应商补交一正一副纸质投标文件（备案用）。

5.5 投标文件的撤回、补充和修改

供应商在递交投标文件后，且在投标文件递交截止时间前，可以对所递交的投标文件进行撤回、补充或修改。

5.5.1 供应商在投标文件递交截止时间后不可撤回投标文件。

5.5.2 对电子投标文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

5.6 供应商递交投标文件时，出现下列情况之一的，其投标文件将被拒绝接收：

5.6.1 误投的；

5.6.2 递交投标文件时的供应商名称与投标报名时的名称不一致的；

5.6.3 逾期提交电子投标文件的。

6. 投标报价

投标报价是供应商响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而供应商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

6.1 供应商应严格按照《投标文件构成及格式》第二部分《开标一览表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。

6.2 投标报价货币：人民币；基本单位：元，精确到小数点后两位。

6.3 投标报价只能提交唯一报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

6.4 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中其他位置相应内容表述不一致的，以开标一览表为准；

（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。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

6.5 因供应商对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由供应商自己负责。

7. 组织开标

7.1 集中采购机构组织开标工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

7.2 集中采购机构将严格按照招标文件规定的时间和地点组织开标，供应商的法定代表人或被授权人可提前登录《全国公共资源交易网（陕西省“杨凌示范区”）》（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）中的《[首页·不见面开标]》系统，并在线签到。

7.3 开标时，供应商须使用电子投标文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）在线自行解密电子投标文件，由电子交易系统进行自动唱标，并将开标一览表的内容公布。

投标供应商不足3家的，不得开标。

7.4 开标过程由杨凌示范区公共资源交易中心指定专人记录，由参加开标的相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

7.5 投标供应商对开标过程和开标记录有疑议，以及认为采购人、杨凌示范区公共资源交易中心相关工作人员有需要回避情形的，应当场提出询问或回避申请，采购人、杨凌示范区公共资源交易中心应当及时处理。

7.6 投标供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

7.7 在开标环节出现下列情况之一的，其电子响应文件视为无效文件：

7.7.1 供应商拒绝对电子响应文件进行解密的；

7.7.2 因供应商自身原因（如未带 CA 锁、或所带 CA 锁与制作电子响应文件使用的 CA 锁不一致、或沿用旧版招标文件编制响应文件等情形），导致在规定时间内无法解密响应文件的；

7.7.3 上传的电子响应文件无法打开的；

7.7.4 政府采购法律法规规定的其他无效情形。

7.8 特殊情形下的应急处置

在开标、评审过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评标无法正常进行时，集中采购机构将现场情况及时汇报政府采购监管部门。

8. 资格审查

开标结束后，由采购人委派的资格审查小组（由至少3人以上单数组成，采购人应出具书面授权函，并指定组长）按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）有关规定，对投标文件中的供应商资格证明文件及信用记录进行审查。**出现下列情形的，投标文件将被视为无效：**

（1）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（2）未按招标文件要求加盖公章的；

（3）资格审查小组认为供应商的资格证明文件存在疑点，要求供应商提供证明文件，供应商不能在规定时间内提供证明文件的；

资格审查结束后，资格审查小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效投标供应商资格审查未通过的原因。

合格供应商不足3家的，不得评标。

9. 组织评标

9.1 采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

（1）核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行向财政部门报告；

- (2) 宣布评标纪律;
- (3) 公布投标人名单, 告知评审专家应当回避的情形;
- (4) 组织评标委员会推选评标组长, **采购人代表不得担任组长**;
- (5) 在评标期间采取必要的通讯管理措施, 保证评标活动不受外界干扰;
- (6) 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件;
- (7) 维护评标秩序, 监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审, 及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为;
- (8) 核对评标结果, 有本章9.4.2.4规定情形的, 要求评标委员会复核或者书面说明理由, 评标委员会拒绝的, 应予记录并向本级财政部门报告;
- (9) 评审工作完成后, 按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费, 不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬;
- (10) 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求, 说明内容不得含有歧视性、倾向性意见, 不得超出招标文件所述范围。

9.2 评标委员会负责具体评标事务, 并独立履行下列职责:

- (1) 严格遵守评审工作纪律, 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;
- (2) 采购文件内容违反国家有关强制性规定或者采购文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时, 应当停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况;
- (3) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求;
- (4) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明;
- (5) 对投标文件进行比较和评价;
- (6) 确定中标候选人名单, 以及根据采购人委托直接确定中标供应商;
- (7) 配合答复供应商的询问、质疑和投诉等事项, 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;
- (8) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

9.3 组建评标委员会

9.3.1 为了确保评标工作的公平、公正, 依据政府采购法和政府采购相关法规、规章, 成立评标委员会, 评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成, 成员人数为 5 人以上单数。其中, 技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评标专家从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。**采购预算金额在 1000 万元以上、技术复杂、社会影响较大的采购项目评标委员会成员人数应当为7人以上单数。**

9.3.2 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

9.3.3 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

9.3.4 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合规定的, 杨凌示范区公共资源交易中心应当依法补足后继续评标。被更换前的评标委员会成员所作出的评

标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，杨凌示范区公共资源交易中心应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

杨凌示范区公共资源交易中心应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

9.4 评标方法和程序

9.4.1 评标方法：本项目采用综合评分法

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供应商为中标候选人。

9.4.2 评标程序：供应商资格性审查通过后，评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的符合性进行审查。审查通过后，评标委员会根据响应程度对合格供应商的投标文件进行综合打分，按最后得分由高向低排序，推荐中标候选人。具体程序如下：

9.4.2.1 投标文件的符合性审查

评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性进行审查。

符合性审查表

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	投标文件项目名称、项目编号、标段（未划分标段的除外）	投标文件以下三处的项目名称、项目编号、标段无遗漏，且与本项目一致： （1）封面； （2）投标函； （3）法定代表人委托授权书。		
2	投标文件组成	投标文件应包含以下内容： （1）投标函； （2）开标一览表、分项报价表（招标文件未作要求的除外）； （3）资格证明文件； （4）供应商概况； （5）供应商参加政府采购活动承诺书； （6）投标方案。		
3	投标文件签字、盖章	签字、盖章符合招标文件要求，且无遗漏。		
4	投标文件的语言及计量单位	均符合招标文件的要求。		
5	投标有效期	符合招标文件的要求。		

6	投标报价	同时满足以下条款： (1) 投标报价符合唯一性要求； (2) 开标一览表填写符合要求； (3) 报价货币符合招标文件要求； (4) 未超出采购预算或招标文件规定的最高限价；		
7	实质性条款响应	对招标文件要求的各项技术/服务/商务实质性条款进行响应。(第四章标注★号的为实质性条款，未设实质性条款时可忽略此项)		
8	合同条款	完全理解并接受招标文件合同条款的要求。		
9	其他	完全理解并接受法律法规和招标文件对供应商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或招标文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。		
评标委员会：（签字或盖章）				

9.4.2.2 综合比较与评价

评标委员会按《评审要素及分值一览表》中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

出现下列情形的，供应商投标无效：

(1) 投标文件报价出现本章第 6 小节“投标报价”所列需要修正情形，但供应商对修正后的报价不予确认的；

(2) 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求供应商在评标现场合理的时间内提供书面说明（必要时提交相关证明材料），供应商不能证明其报价合理性的。

评标要素一览表

项别	总分值		评审要素	备注
	100	分项最高分值		
价格	30	30	最低报价为基准价计 30 分；其他各投标人的报价按下列公式计算：（基准价/投标报价）X30=报价得分	
技术方案	60	技术需求 18	技术响应完全满足招标文件要求的，得 18 分。每项不满足扣 2 分，扣完为止。	技术 分 值 不 得 满 分。
		实施方案 15	根据本项目特点，有完整、合理、可行的实施方案，得 10-15 分；实施方案基本完整、合理，得 5-10 分；实施方案不完整、不合理，得 0-5 分。	

		服务内容和承诺 8	服务内容和承诺详细,得 6-8 分;服务内容和承诺基本完整,得 3-6 分;服务内容和承诺不完整,得 0-3 分。	
		保密措施 5	项目运营服务及平台升级维护保密措施完善,得 3-5 分;保密措施不完善的,得 0-3 分;没有保密措施的,得 0 分。	
		应急预案 4	针对项目执行过程中可能发生的突发事件,提出切实可行应急预案的,根据响应方案的完整程度和优劣程度等进行综合评分。方案完整、切实可行的得 2-4 分;方案基本完整、可行,得 0-2 分。	
		履约能力 10	1、投标人委任该项目的热线核心管理人员须同时具有本科及以上学历;有 5 年(含)以上政务服务热线或呼叫中心运营服务管理经验;品行端正,遵纪守法,无违法犯罪记录、无不良信用记录,在政务服务热线或呼叫中心运营服务管理岗位上无重大过失。提供完整得 6 分,缺失 1 项扣 2 分。 2、热线一线话务人员团队,均须具有大专及以上学历,有 1 年(含)以上政务服务热线或呼叫中心运营服务工作经验,普通话水平达到二级乙等以上,根据投标人提供的实施团队情况,由评审专家自主赋分(0-4 分)。	
售后服务	4	售后服务 4	有完善的售后服务响应方案,(包括但不限于:组织机构、人员安排有具体方案,分工合理、责任明确,明确响应时限)。由评审专家自主赋分(0-4 分)。	
业绩证明	4	业绩证明 4	提供 2022 年 11 月 1 日以来同类项目的业绩证明文件(合同),评审时以业绩证明文件原件扫描件为计分依据,每出具一份业绩证明文件得 1 分,满分 4 分。 投标文件的业绩证明文件扫描件须加盖公章。	
商务响应	2	2	投标供应商商务投标响应与合同条款说明:满足商务合同条款要求,并附有条款详细说明的得 2 分;满足商务合同条款要求,无条款详细说明的得 1 分;无商务响应的不得分。	

注:1.各种计算数字“四舍五入”保留二位小数。2.评标委员会成员的赋分未按本表规定赋分的,则该成员的打分无效,不计入汇总分。3.交货、结算等主要条款不满足商务要求,按无效文件处理。4.对小型和微型企业提供本企业制造的货物或提供其他小微企业制造的货物的价格,或由本企业提供服务的报价给予 10%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审;5.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,有可能影响产品或服务的质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。6.未提供中小企业声明函的不享受价格折扣;小型、微型企业所投报的产品如果部分由中大型企业生产或提供的,不享受政府采购价格扣除优惠政策。

9.4.2.3 推荐中标候选人

评标委员会根据综合评分情况,按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上中标候选人。得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列;得分相同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供应商列为排名第一的中标候选人。

9.4.2.4 编写评审报告

评标委员会根据评标情况编制评审报告,评标委员会对需要共同认定的事项存在争议的,应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评审报告上签署不同意见,并

说明理由，否则视为同意评标报告。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

9.4.3对投标文件的澄清

(1) 评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商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等做出必要的澄清、说明或者补正。

(2) 依照民法中的过失责任原则，澄清、说明或补正前评标委员会将按最不利于投标供应商的原则对投标文件做出评判。

(3) 评标委员会要求供应商澄清、说明或者补正投标文件应当以书面形式做出。供应商应当在规定的澄清时限内以书面形式提交，供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字（或盖章），或者加盖公章。

(4) 供应商的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者补正的内容将作为合同履行的重要依据。

9.4.4 评标保密工作

(1) 招标组织机构必须采取必要措施，保证评标工作在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响评标方法的确定，以及评标过程和结果。

(2) 评标委员会成员及全体与会工作人员不得将有关投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐以及与评标有关的其他情况，泄露给投标人或与评标无关的其他人员，违者依法追究其责任。

9.4.5投标文件属下列情形之一的，按无效投标处理：

- a. 投标文件延迟递交的；
- b. 投标文件没有递交到指定地点的；
- c. 未按招标文件规定要求签署、盖章的；
- d. 不符合资格证明文件要求的；
- e. 以他人名义投标的；
- f. 以围标、串标的手段谋取中标或以其他违法方式投标的；
- g. 投标文件有效期不符合招标文件要求的；
- h. 经评委会认定，投标文件明显不符合招标文件要求的技术规格、标准和商务要求的；
- i. 有重大缺漏项的；
- j. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- k. 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- l. 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的；
- m. 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

9.4.6 评标过程中若出现特殊情况，评标委员会可以根据政府采购法和国家的有关规定，提出处理意见，经采购人、招标组织机构同意后做出处理决定。

9.4.7 评标过程中，若实际有效响应人不足三家，遵照财政部令第 87 号第四十四条和陕财办采资（2016）53 号文件相关规定执行。

9.4.8 商务标开标后，若投标人的投标报价超出了预算金额或最高限价的，按无效投标处理。

10. 定标

10.1 定标程序

10.1-1 招标组织机构在评标工作结束后，将评标报告送采购人。

10.1-2 采购人在收到评标报告后，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商，并函复招标组织机构。

10.1-3 中标供应商确定后，中标结果在政府采购信息发布媒体上进行公示。投标人对中标公告有异议的，按照《中华人民共和国政府采购法》及财政部有关规定办理。

10.2 公示期满后，招标组织机构向中标供应商发出《中标通知书》。

10.3 中标供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排序在中标供应商之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，以此类推至第二位。

11. 签订合同

11.1 采购人、中标供应商须在招标组织机构发出中标通知书之后，洽谈合同条款内容，拟订合同文本草案，并在中标通知书发出之日起三十日内签订书面合同。

11.2 招标组织机构应当督促采购人、中标供应商在规定的期限内完成合同签订工作，并对采购合同内容进行审核确认。

11.3 采购人应当自合同签订之日起七个工作日内，按照有关规定将合同副本报政府采购监管机关备案。

11.4 合同在执行过程中，确需修改、变更时，应当按照相应的审核批准程序办理。

11.5 招标文件、投标文件、补充协议等为合同的组成部分，具有同等法律效力。

12. 其他

（一）评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（二）根据《政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

- 1、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 2、供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

（三）招标文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 合同主要条款

一、交付条件：

（一）交付地点：采购人指定地点。

（二）服务期：自合同签订之日起_____内完成项目全部内容，并交付采购人验收合格。

二、合同价款

（一）合同总价包括：服务费、税费和其他费用。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

本项目采取分期方式付款。

第一次付款：采购方与中标服务商签订本项目服务合同后 10 个工作日内，采购方收到中标商提供的等额正式发票，向中标商支付 50 万元。（该费用包含杨凌 12345 热线上一周期服务商延展服务费用。延展服务费用具体计算方式为：本项目中标价÷365×上一周期服务商实际延展服务天数。实际延展服务天数自 2025 年 11 月 1 日起，至本项目中标服务商正式承接杨凌 12345 热线运营服务日期止。）

第二次付款：2026 年 6 月 30 日前，采购方收到中标商提供的等额正式发票，向中标商支付相应尾款，累计支付进度达到项目总额的 90%。

第三次付款：2026 年 11 月 30 日前，项目验收合格后，采购方收到中标商提供的等额正式发票，向中标商支付项目总额剩余 10% 的费用。

为确保杨凌 12345 热线运营服务无缝衔接和正常开展，本项目中标服务商在正式承接杨凌 12345 热线运营服务之前，需妥善处理与上期运营服务提供商之间经济利益，采购人不参与双方经济利益协商处理工作。

四、违约责任

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）供应商未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求的，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《合同法》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

（三）依据《民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款规定和本合同约定，成交供

应商未全面履行合同义务或者发生违约，采购人会同招标组织机构有权终止合同，依法向成交供应商进行经济索赔，并报请政府采购监管机关依法进行相应的行政处罚。采购人违约的，应当赔偿给成交供应商造成的经济损失。

五、合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

3、合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向咸阳市行政仲裁机关申请仲裁或者向杨陵区人民法院提请诉讼。

4、在发生不可抗力情况下的应对措施和解决办法。

5、合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

甲 方	乙 方
(盖章)	中标供应商全称 (盖章)
地址:	地址:
邮编:	邮编:
法定代表人:	法定代表人:
被授权代表: (签字)	被授权代表: (签字)
电话:	电话:
传真:	传真:
	开户银行:
	帐号:
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

第四章 招标内容及具体要求

一、项目背景

杨凌 12345 热线是杨凌示范区管委会建设的非紧急政务服务便民热线，也是陕西 12345 政务服务便民热线市级平台，面向公众企业提供“一号响应”、7×24 小时全天候人工服务，集中受理各类政务服务、公共服务领域咨询投诉、求助举报等非警务非紧急类诉求，在畅通诉求反映渠道、优化政务服务环境、服务决策参考方面发挥了积极作用。

杨凌 12345 热线现期运营服务工作将于 2025 年 10 月 31 日到期。为确保热线正常运行，持续提供服务，并结合工作实际对系统功能进行完善升级，需进行下一年度运营服务和平台升级采购。

二、相关依据

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）

《国务院办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12 号）

《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3 号）

《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）

三、项目内容

杨凌 12345 热线运营服务及平台升级项目采购内容(2025-2026 年度) 具体包括：

（一）专线服务。采购 30B+D 专线一条，满足杨凌 12345 热线话务呼入呼出需要。

（二）运营服务。组建运营团队承担杨凌 12345 热线日常话务服务，面向群众和企业提供 7×24 小时全天候人工服务，接听受理语音、互联网渠道及其他已整合渠道诉求收集整理、跟踪回访等工作；开展杨凌 12345 热线日常宣传推广，持续提升热线社会影响力。

（三）信息化运维服务。承担杨凌 12345 热线平台系统建设开发、功能拓展升级、信息化运维服务，支撑和满足杨凌 12345 热线业务需求。

四、具体要求

（一）专线服务

采购 30B+D 语音专线一条，用于杨凌 12345 热线话务呼入呼出需要，外呼显示号码为“029-12316”，包含号码段为“029-12316”。

服务提供商须在中标通知书下达 30 个自然日内完成 30B+D 语音专线建设，完成 029-12316 及已归并整合至杨凌 12345 热线的其他政务服务热线号码（详见附件）在杨凌落地，确保杨凌 12345 热线运营服务工作正常开展；服务周期内，需提供维保服务或备用线路，确保语音专线 7×24 小时全天候畅通。

（二）运营服务

1. 团队建设

（1）服务提供商须组建不少于 15 人的运营服务团队，团队管理人员不少于 2 人，一线话务人员不少于 13 人并驻杨凌开展服务。团队具体承担杨凌 12345 热线语音、互联网渠道及其他双号并行热线、已整合渠道各类诉求接听受理、跟踪回访等日常工作，承担杨凌 12345 热线宣传推广工作，协助承担杨凌示范区管委会门户网站“政务咨询”栏目留言协调办理工作。

（2）热线运营团队管理人员须满足下列条件：具有本科及以上学历；具有 5 年（含）以上政务服务热线或呼叫中心运营服务管理经验；品行端正，遵纪守法，无违法犯罪记录、无不良信用记录，在政务服务热线或呼叫中心运营服务管理岗位上无重大过失。

(3) 热线运营团队一线话务人员须满足下列条件：具有大专及以上学历；具有1年（含）以上政务服务热线或呼叫中心运营服务工作经验；具有较强的语言表达及文字录入能力，具有二级乙等以上普通话证书，熟悉关中地区方言，打字速度不低于60字/分；遵纪守法，无违法犯罪记录、无不良信用记录，具有较强的沟通协调能力。

3. 管理制度

(1) 服务提供商应具备成熟完善的政务服务热线或呼叫中心现场管理制度、安全管理制度，包括但不限于现场秩序管理、话务人员行为规范、通话服务用语规范、工单记录服务用语规范等。

(2) 服务提供商应具有完善的政务热线知识库、具有杨凌地域特色的常见问题知识库，确保承接杨凌12345热线后相关服务工作正常开展。服务期内，应根据工作需要做好热线知识库日常维护、动态更新，不断提升杨凌12345热线接办效率，为高效受理解答政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求提供有力支撑。

(3) 服务提供商应具有严格的政务服务热线或呼叫中心运营服务信息安全管理规定，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，杜绝安全生产事故发生。因热线管理、话务人员服务和现场管理不当产生不良后果，服务提供商应承担相应责任。

(4) 服务期内，中标服务提供商应结合国务院、陕西省关于12345热线服务系列政策文件要求，结合杨凌实际建立健全热线运营服务团队内部教育培训、质量检查等制度，协助做好杨凌12345热线运行管理、效能评价等制度规范，推动杨凌12345热线标准化、规范化运行，持续提升杨凌12345热线服务质效。

4. 服务指标

(1) 服务提供商提供的热线服务在满足国家关于政务热线服务行业标准要求前提下，结合杨凌实际应满足下列指标要求：月度来电接通率 $\geq 95\%$ ，咨询类诉求一次性办结率达到90%，话务服务月度满意度 $\geq 95\%$ 。

(2) 服务提供商应运用大数据、人工智能等技术手段，加强杨凌12345热线数据动态监测和分析研判，协助形成数据分析报告并及时报送相关部门，探索推进“数智治理”，辅助科学决策和市域治理。服务提供商应每周对热线诉求受理办理情况进行汇总整理，每月10日前后协助完成上月热线运行统计分析报告，每季度首月15日前后协助完成上一季度热线运行分析报告，每年1月20日前后协助完成上一年度热线运行管理情况综合统计分析。根据工作需要协助完成有关专报编写。

(3) 服务提供商应参照上级有关部门关于政府网站、政务新媒体运维管理要求，做好杨凌12345热线网站、微信公众号等网络平台日常维护管理。

(4) 服务提供商应结合杨凌12345热线运营服务需求，结合纪念日、传统节日节气等重要节点和其他重要活动，策划开展线上线下系列宣传推广活动，持续提升杨凌12345热线社会影响力。服务期内制作发布线上宣传推广信息不少于28条（次）。

（三）信息化运维服务

1. 平台系统建设运维

服务提供商承担杨凌12345热线平台系统建设运维工作。

服务提供商需具备承接杨凌12345热线现有平台系统能力，或结合实际完成新的12345热线平台系统开发建设任务，确保杨凌12345热线正常服务和安全稳定运行需求。

服务提供商如新开发建设平台系统，应满足下列条件：（1）不得低于杨凌12345热线现有平台系统功能。（2）确保平台系统与杨凌12345热线网站、微信公众号等系统顺畅衔接。（3）确保杨凌12345热线历史数据资源完整准确。相关开发建设费用由服务提供商承担。

中标服务提供商须在2026年4月前完成杨凌12345热线与杨凌110、119、120、122等紧急热线和水

电气热等公共事业服务热线的对接协同，实现紧急诉求和公共事业服务诉求的即时转接。

2. 热线智能知识库开发建设

服务期内，服务提供商应通过搭建“建、用、优”一体化知识库系统，建立权威准确、标准统一、实时更新、共建共享、有问必应的热线智能知识库。主要功能包含：政策文件智能解析、知识标签提取应用、生成式问答应用、语义搜索引擎应用、智能检索应用等。服务提供商须提供支撑上述功能的相应算力和大模型。上述开发建设工作应在2026年6月底前完成并部署使用。

功能	功能概述
政策文件智能解析	利用问答对生成模型,将知识库政策文件中文本内容解读出问题和答案列表。支持智能政策导入、政策解析为问答对、问答对申请入库、问答对审核管理。支持超长内容智能解析。
知识标签提取应用	对知识点问题和答案的文本内容智能提取关键标签列表。
生成式问答应用	以知识库中现有知识点数据为基础,根据问题意图生成简短、合理的答案。
语义搜索引擎应用	根据问题文本所表达的语义和问题意图搜索结果,返回标准问题文本。
智能检索应用	对外提供 7×24 小时在线智能应答服务,包括在线提问、办事指南、知识评价等;支持集成到网站、小程序等第三方系统(需客户方协调对接),以知识库为内容基础对外提供在线服务。

3. 热线数据分析领导驾驶舱功能开发建设

服务期内，服务提供商应结合运营服务工作，充分挖掘杨凌12345热线数据价值，梳理热线工单数据，分析诉求热点难点、苗头事项以及办理数据等，提供数据治理预警。数据汇聚分析成果支持以微信公众号或小程序为载体，根据需要向相关领导和部门开放，为党委政府精细化治理和科学决策提供参考。服务提供商须提供支撑上述功能的相应算力和大模型。上述开发建设工作应在2026年6月底前完成并部署使用。

功能	功能概述
H5 手机版 UI 及鉴权	以手机为主要应用载体,支持微信公众号或小程序访问,并根据手机号码鉴权用户身份,订阅数据权限。
诉求工单分析	支持所选时间段,按照工单类型、增减变化、区域分布等颗粒度进行统计分析和可视化展示。
数据治理预警	支持所选时间段,按工单正常办结、逾期办结、重办、延期等颗粒度进行统计分析和可视化展示。
	支持所选时间段,按关键词、热点事项、一人多诉、多人一诉、高频诉求、重复来电等颗粒度进行统计分析和可视化展示。分析

4. 服务提供商应成立专门技术支持机构，针对杨凌12345热线运营服务及平台维护升级需求，列出机构组织体系，指定项目负责人、各技术支持主要人员，能够提供及时周到的技术支持和规范、完善的服务处理流程，确保杨凌12345热线平台系统稳定运行，突发情况及时妥善解决。

5. 服务提供商应提供7×24小时技术支持和运维服务。对于服务提供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；如遇服务提供商所属责任范围内的重大系统问题，服务商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，并针对问题防范提出针对防范措施。

6. 服务提供商应对照本项目方案，按季度提供相关运营服务、信息化运维服务自检报告，作为项目终期验收的重要参考依据。

（四）资产资源归属

服务提供商在本项目服务过程中形成的软硬件资产及数据等信息资源，在本项目服务期满后均为采购人所有。

五、服务期：自合同签订之日起至 2026 年 10 月 31 日止。

六、违约责任

中标服务商未能按照采购要求及时全面响应本项目服务内容，采购人有权解除合同、终止中标服务商服务，并提请示范区政府采购监管部门按照有关规定追究中标服务商违约责任。中标服务商违约，应全额退还采购人已支付的项目款项，同时按照合同总额 1% 的标准向采购人支付经济赔偿。采购人为主张权利而支付的包括但不限于诉讼费、律师费、交通费、食宿费等全部费用，全部由违约方承担。

附件：

杨凌 12345 热线及整合“双号并行”热线清单

序号	号码	名称
1	12345	政务服务便民热线
2	12328	全国交通运输服务监督电话
3	12329	全国统一住房公积金热线服务电话
4	12333	全国人力资源和社会保障服务电话
5	12369	环境保护投诉举报电话
6	12348	全国公共法律服务专用电话
7	12316	全国农业系统公益服务电话
8	96333	电梯应急救援热线
9	12320	公共卫生公益服务电话

第五章 投标文件格式及构成

1. 投标文件构成详见第二章 5.3.2-b。
2. 投标人应认真审阅本章内容，并参照格式要求编制投标文件。凡未按格式要求编制投标文件而造成
的不利后果，由投标人自行承担。
3. 投标文件的正、副本必须按照要求编制，凡正、副本不相符的，以正本为准。

杨凌示范区政府集中采购项目

投标文件

(正本或副本)

项目名称：杨凌12345政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目

项目编号：YL-2025-000040-4

供 应 商：_____

时 间：_____

目 录

- 第 1 部分 投标函
- 第 2 部分 开标一览表
- 第 3 部分 资格证明文件
- 第 4 部分 供应商概况
- 第 5 部分 供应商参加政府采购活动承诺书
- 第 6 部分 投标方案

第 1 部分 投标函

致：杨凌示范区公共资源交易中心				
企 业 法 人	企业名称			
	法定地址			
	法定代表人		职 务	
投 标 与 声 明	项目名称			
	文件编号			
	被授权人		职 务	
	作为投标人郑重声明			
	A	依据招标文件的内容要求，提供完全满足采购需求的合格产品和全面技术、售后服务保障。		
	B	已详细阅读和核实全部招标文件内容，完全清楚和知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的所有权利。		
	C	同意提供与本次招标采购活动相关的其他任何证据和资料。		
	D	完全理解最低投标报价不作为中标的唯一条件，且尊重评标委员会的评审结论及中标结果。		
	E	如若中标，将根据招标文件的要求、投标文件及承诺条件，全面签约并履行约定书规定的责任和义务。		
F	本投标文件自开标大会之日计算有效期为 天。			
有关本次招标的所有联络函电，请按下列方式联系：				
地 址			邮 政 编 码	
电 话 / 传 真			联 系 人	
网 址			手 机 号 码	
投标人		法定代表人或被授权人		签署日期
（公章）		（签字或盖章）		年 月 日

第 2 部分 开标一览表

2.1 开标一览总表

投标供应商：

单位：元（精确到小数点后两位）

报价内容 项目名称	A	B	C	D	E
	服务费	税费	其他费用	合计	服务期
杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目					
合计（大写）					

供应商：（供应商全称并加盖公章）

注：1、A、B、C、D 栏须填写阿拉伯数字，E 栏须填写服务期；

2、“合计（大写）”栏须填写大写报价金额。

2.2 分项价格表

投标供应商：

RMB 元

1	2	3	4	5	6
序号	服务项目	数量	单价	总价	是否小微企业
总计					
(公章) 年 月 日					

注：1、监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业。

2、“是否小微企业产品”一栏若有漏报，将被视为“非小微企业产品”。

3、表格空间不足时，可自行扩展。

第 3 部分 资格证明文件

供应商应按照招标文件第一章第二项所列“申请人资格要求”中“本项目的特定资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。

其中，《无重大违法记录声明》、《法定代表人授权委托书》须按下文给定格式填写，否则按无效处理。特别说明，法定代表人亲自参加投标的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

一、营业执照扫描件加盖公章；

二、投标人专业技术资格：基础电信业务经营许可证或增值电信业务经营许可证（必须含呼叫中心业务）扫描件加盖公章；

三、财务状况报告扫描件加盖公章；

四、税收缴纳证明扫描件加盖公章；

五、社会保障资金缴纳证明材料扫描件加盖公章；

六、信用记录截图加盖公章

七、无重大违法记录声明原件

无重大违法记录声明

杨凌示范区公共资源交易中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）的投标供应商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前 3 年内的经营活动中 _____（填“没有”或“有”）重大违法记录。供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方 _____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

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

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

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

特此声明。

供应商：名称（加盖公章）

法定代表人或授权代表：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

八、法定代表人授权书原件

法定代表人授权书

致：杨凌示范区公共资源交易中心				
被授 权 人	姓 名		性 别	
	职 务		手机号码	
	联系电话		图文传真	
	通讯地址			
	网 址			
被授 权 项 目 与 内 容	项目名称			
	文件编号			
	授权范围	全权办理本采购项目的竞标、联系、洽谈、签约、执行等具体事务，签署全部有关的文件、文书、协议及合同。		
	法律责任	本公司对被授权人在本项目中的签名承担全部法律责任。		
	授权期限	本授权书自招标大会之日计算有效期为 90 天。		
被授权人身份证复印件		法定代表人签署栏		
(正面粘贴处)		(公章)		
(反面粘贴处)		(签字或盖章) 年 月 日		

重要提示：

1. 非法定代表人参加投标的须有法定代表人授权书原件，否则作为资格审查不合格处理，投标文件自动失效。
2. 本授权书有效期应自开标大会之日计算不得少于九十天。

第 4 部分 供应商概况

(一) 供应商基本信息

单位基本情况					
供应商全称					
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			
基本存款账户 开户银行		基本存款 账户账号			
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/非企业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,或“三证合一”改革后的统一社会信用代码。与供应商在资格证明文件中提供的登记证号码一致。 2、成立时间至提交投标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。				

(二) 供应商性质

- 1、供应商为中小企业或残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函。
- 2、供应商为监狱企业的，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函（格式不限定）。

中小企业声明函（格式）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《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）的规定，本公司为参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

- 1.（标的名称），属于（_____行业）；承接企业为（企业名称），从业人员__人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中小企业、小型企业、微型企业）；
- 2.（标的名称），属于（_____行业）；承接企业为（企业名称），从业人员__人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中小企业、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： 年 月 日

说明：

1. 供应商在填报前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》（财库〔2020〕46号）和《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）相关规定。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

2. 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。

残疾人福利性单位声明函（格式）

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，_____（填写供应商全称）为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加**杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务及平台升级采购项目（项目编号：YL-2025-000040-4）**采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

说明：供应商在填报前请认真阅读《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》。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

监狱企业证明函

根据财政部、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）的规定，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。

监狱企业参加政府采购活动时，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。

第 5 部分 供应商参加政府采购活动承诺书

（一）签署违规违法行为承诺书

- 1.1 未签署或者虚假承诺签署本承诺书的，其责任由投标供应商自行承担。
- 1.2 编制的招标响应文件正本须装订本承诺书原件，副本可装订复印件。

承诺书 I

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的招标采购项目的投标供应商，我公司承诺：在参加本项目招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。		
投标供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

承诺书 II

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的招标采购项目的投标供应商，我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 0），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
投标供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

承诺书 III

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的招标采购项目的投标供应商，本公司郑重申告：近三年因服务问题的不法行为记录为____次（没有填 0），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
投标供应商	法定代表人	日 期
（公章）	（签字或盖章）	年 月 日

(二) 陕西省政府采购招标供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

陕西省政府采购招标供应商 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

(执行陕财办采管【2006】21号文件)

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、公平竞争。
- 2、不向政府采购人、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格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、排挤其他招标供应商。
- 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他招标供应商恶意串通，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，承担因违法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）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

地 址：

邮 编：

电 话：

年 月 日

第 6 部分 投标方案

一、供应商可结合第四章《招标内容及具体要求》相关要求及第二章《评标要素一览表》中各评审要素编制投标响应方案，主要内容包括但不限于以下内容：

- 1、投标人简介（企业概况、成立日期、规模、资质、人员等基本情况）；
- 2、技术需求；
- 3、实施方案；
- 4、服务内容和承诺；
- 5、保密措施；
- 6、应急预案；
- 7、履约能力（针对本项目的人员安排，人员学历、资格、业绩说明，格式见二、拟派项目团队及人员情况）；
- 8、售后服务；
- 9、业绩证明；
- 10、商务响应。

二、拟派项目团队及人员情况

1、项目负责人/技术负责人						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
2、技术人员						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
3、辅助人员						
姓名	年龄	学历	职称	从事类似项目工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
备注	表格空间不足时请自行扩展。					

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

三、合同条款响应说明

序号	合同条款	招标文件合同条款明细	投标文件合同条款响应	响应说明
备注	1、响应说明填写“优于”、“相同”、“低于”。 2、供应商应逐条响应。			

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

四、实质性条款响应表

序号	招标文件实质性条款	投标文件具体响应内容	响应说明
备注	1、第四章《招标内容及具体要求》中加“★”条款为实质性条款，对实质性条款的响应集中列于此表。 2、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见投标文件第×页××位置”。 3、并非每个项目（或标段）都需要设置实质性条款，若本项目或所投标段未设置实质性条款，则供应商可忽略此表。		

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

五、技术/服务/商务条款偏差表

序号	招标文件条款明细	投标文件实际响应	响应说明
一、技术条款偏差			
二、服务条款偏差			
三、商务条款偏差			
备注	1、响应说明按实际响应情况填写“优于”、“响应”、“不响应”。当且仅当某项条款响应说明为“响应”时，该项条款及其响应可省略不填，按表格下方声明处理。 2、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见投标文件第×页××位置”。		

声明：除本偏差表所列的各项条款外，投标文件均完全响应招标文件中的要求。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

六、供应商认为有利于本次招标的其他情况说明。