

杨凌示范区公共资源交易中心

竞争性谈判文件

项目名称: 杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目
标书编号: YL-2026-000030-4

杨凌示范区公共资源交易中心制

二〇二六年九月

目 录

- 第一章 谈判邀请函
- 第二章 竞争性谈判采购须知
- 第三章 合同主要条款
- 第四章 谈判响应文件格式及构成
- 第五章 谈判内容及具体要求

第一章 谈判邀请函

项目概况

(杨凌12345政务服务便民热线运营服务) 采购项目的潜在供应商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/>) 项目确认后获取采购文件, 并于 2026年10月16日14时30分 (北京时间) 前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号: YL-2026-000030-4

项目名称: 杨凌12345政务服务便民热线运营服务采购项目

采购方式: ☒竞争性谈判 ☐竞争性磋商 ☐询价

预算金额: 117万元

最高限价(如有): 117万元

采购需求: 杨凌12345政务服务便民热线运营服务采购, 详见竞争性谈判文件。

合同履行期限: 自合同签订之日起至2027年10月31日。

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、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕18号); 6、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19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、《财政部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、《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》(陕财办采〔2022〕5号); 11、《陕西省财政厅关于落实政府采购支持中小企业政策有关事项的通知》(陕财办采函〔2022〕10号); 12、《财政部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); 13、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, 按最新的文件执行)。

(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。

2、法人授权委托书。法定代表人亲自参加投标时, 须提供法定代表人证明书、本人身份证复印件; 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、授权代表的身份证复印件。

3、专业技术资格要求: 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。(提供声明函, 格式自拟)

4、财务状况报告：提供 2024 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户开户信息表，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 2025 年 9 月至 2026 年 9 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 2025 年 9 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）。

9、本项目非专门面向中小企业采购。

三、获取采购文件

1、时间：2026 年 10 月 9 日 8:30:00—2026 年 10 月 12 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/>）项目确认后获取采购文件。

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. 获取采购文件方式：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，供应商须在获取谈判文件时限内（2026 年 10 月-9 日 8:30:00 至 2026 年 10 月 12 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，直接下载采购文件。逾期下载通道将关闭，未及时下载采购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：2026 年 10 月 9 日-2026 年 10 月 12 日，过期不再受理；

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

五、响应文件提交

1、首次响应文件递交截止时间：2026 年 10 月 16 日 14 时 30 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》（网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/subPage.html>）。

3、谈判二次报价：供应商可登录陕西政府采购交易系统，企业端（网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>）进行二次报价。详见《政府采购二次报价操作手册》（网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/subPage.html>）。

六、开启

1、时间：2026年10月16日14时30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3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、凡对本次采购提出询问，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：霍老师

电话：029-87036150

第二章 竞争性谈判采购须知

1. 释义

1.1 采购人：杨凌示范区大数据产业发展局

1.2 采购代理机构：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 谈判供应商：指从采购代理机构购买竞争性谈判文件并提交谈判响应文件的供应商

2. 谈判文件

2.1 谈判文件包括目录中所列的五部分，谈判供应商须仔细阅读谈判文件中所有的事项、格式、条款和规范要求，在谈判响应文件中对谈判文件的各方面都做出实质性的响应，按照谈判文件的要求提交全部资料。

2.2 谈判供应商未能全面、正确理解谈判文件而产生的误解、疏漏以及所带来的不利后果，其责任由谈判供应商承担。

2.3 谈判文件的修改、澄清或补正

2.3-1 采购人、采购代理机构可对已发出的谈判文件进行必要的修改、澄清或补正，修改、澄清或补正的内容须在谈判文件递交截止日 3 个工作日前，以书面形式通知所有谈判文件收受人，该澄清、修改或补正的内容为谈判文件的组成部分。

2.3-2 谈判供应商要求对谈判文件进行澄清的，须在谈判响应文件递交截止日 3 日前，以书面形式送达采购代理机构；采购代理机构以书面形式予以答复；必要时将书面答复传送给所有谈判文件收受人。

2.4 采购代理机构可以视采购具体情况，延长谈判文件递交截止时间和谈判时间，但至少应在谈判文件要求的提交谈判响应文件截止时间前，将变更时间书面通知所有谈判文件收受人，并在政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

2.5 谈判文件（除第三章、第五章外）的解释权归谈判组织机构，第三章-合同主要条款及第五章-技术规格要求的解释权归采购人。

2.6 本项目不接受联合体竞标。

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、成交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：

https://gks.mof.gov.cn/ztztz/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm

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、主要负责人，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、成交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、落实促进支持中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展政策。（本项目为专门面向中小企业采购（或采购包），不执行 3.4.1.1、3.4.1.2、3.4.1.3 条款的价格扣除或加分。）

3.4.1.1、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《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）

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

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

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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

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

依据《办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）规定，参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。供应商提供的《中小企业声明函》原件必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

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（工程项目为3%-5%），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。

3.4.1.2、《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）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。在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。

3.4.1.3、《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）；符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额。

注：供应商同时具备小微企业、监狱企业及残疾人福利性单位等价格评分标准的，以最优的计取，不重复享受政策。

3.5 关于节能、环保产品

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

3.5.2 节能产品政府采购品目清单详见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）。

3.5.3 环境标志产品政府采购品目清单详见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）。

3.5.4 国家确定的节能产品、环境标志产品认证机构详见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）。

3.6 关于进口产品

进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。根据《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）有关规定，谈判文件未明确规定“不允许进口产品参

与谈判”的，视为拒绝进口产品参加。谈判文件明确规定“允许进口产品参与谈判”的，满足需求的国内产品仍然可以参加谈判。

3.7 供应商的谈判费用自理。

3.8 不见面开标

该项目采取“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：

3.8.1 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，并按要求及时签到，并保持在线直到评审结束；

3.8.2 投标人无需提交纸质投标文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正一副纸质响应文件（备用用）。

3.8.3 唱标过程中，投标人在收到工作人员“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；评审过程中，评标委员会可能会就某些问题要求投标人进行在线澄清。

3.8.4 “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. 谈判供应商资格

作为谈判供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本次谈判的资格要求，并按第四章第3部分内容要求提供文件资料。

5. 谈判响应文件

5.1 电子响应文件

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

5.1.1 电子谈判文件获取方式：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【谈判公告/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”免费下载电子谈判文件（*.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”下载更新后的电子谈判文件（*.SXSCF），使用旧版电子谈判文件制作的电子响应文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

5.1.2 电子谈判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 电子响应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 电子响应文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子响应文件签章后，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响应文件重新导出。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 0512-58188039。

5.2 谈判响应文件的编制

5.2.1 谈判响应文件使用的语言和计量标准

- a. 谈判响应文件的所有文件、资料、函电文字均须使用中文（通用缩写、代号、名称除外）；
- b. 谈判响应文件使用的计量单位须使用公制单位（另有规定的除外）。

5.2.2 谈判响应文件格式及构成见第四部分。未按要求格式要求编制谈判响应文件带来的不利后果，谈判供应商自行承担。

- a. 谈判内容设置若干包的，谈判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. 谈判供应商须依据谈判文件的内容要求编制谈判响应文件，明确表达其意愿，对谈判文件作出实质性响应。主要包括：

响应函；

第一次谈判报价表；

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；

响应方案；

详细内容及格式详见谈判文件第四章-谈判响应文件格式及构成。

c. 谈判供应商必须保证其编制、递交的谈判响应文件内容真实、合法、有效，否则承担相应的法律责任。

5.2.3 谈判响应文件有效期

- a. 谈判响应文件有效期自谈判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，在谈判响应文件有效期满之前，采购代理机构可向谈判供应商提出延长谈判响应文件有效期的书面要求。谈判供应商书面同意延长谈判响应文件有效期的，其谈判供应商资格。谈判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**），其谈判供应商资格则自动丧失，但保证金无息退还。

5.3 谈判响应文件的递交

5.3.1 电子响应文件可于提交首次响应文件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。提交时，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”，上传加密的电子响应文件（*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

5.3.2 纸质投标文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正一副纸质响应文件（备案用）。

5.4 响应文件的撤回、补充和修改

供应商在递交响应文件后，且在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行撤回、补充

或修改。

5.4.1 供应商在响应文件递交截止时间后不可撤回响应文件。

5.4.2 对电子响应文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

5.5 供应商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：

5.5.1 误投的；

5.5.2 逾期提交电子响应文件的。

6. 价格构成及报价要求

6-1、供应商应在响应文件中的谈判报价表上按要求标明各项分类报价、总价、服务期等项，选择性报价采购代理机构不予接受。

6-2、谈判最终报价是完成采购项目内容所需的全部费用，包括保证合同内所有内容正常运行情况下的所有费用及其它相关的费用。作为计算价格分值的依据。

6-3、谈判最终报价价格，在合同执行过程中，不得以任何理由变更。

6-4、供应商谈判过程中所产生的一切费用自行承担。

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谈判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 谈判时，供应商须使用电子响应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，由电子交易系统自动唱标，并将开标一览表的内容公布。

谈判供应商不足3家的，不得开标。

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

7.5 谈判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、或沿用旧版谈判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. 谈判方法及程序

为了确保开标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立谈判小组，谈判小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成，其中评审专家人数不少于谈判小组成员总数的三分之二。评审专家将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。

8.1 谈判方法：最低评标价法。

根据质量和服务均能满足采购文件实质性要求，且最后报价最低的原则确定成交供应商。

8.2 谈判程序：

8.2.1 资格性审查

（1）谈判文件经确认后，谈判小组对电子响应文件中的供应商资格证明文件进行审查。出现下列情形的，响应文件将被视为无效：

A. 不具备谈判文件中规定的资格要求的；

B. 未按谈判文件要求提供资格证明文件，或资格证明文件未按谈判文件要求签字、盖章的；

C. 谈判小组认为供应商的资格证明文件存在疑点的，可要求供应商通过电子交易系统在线提供原件扫描件、视频核验，或由中标候选人在中标后现场提供原件核查。供应商不能在规定时间内提供原件扫描件或其所提供的扫描件无法通过视频核验，也未在中标后现场提供原件核查的；

D. 法律法规规定的其他无效情形。

资格审查结束后，谈判小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效响应供应商资格审查未通过的原因。

8.2.2 响应文件的符合性审查

供应商资格性审查通过后，谈判小组依据谈判文件的规定，对响应文件的有效性、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	响应文件项目名称、项目编号、标段（未划分标段的除外）	响应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) 响应函； (3) 法定代表人委托授权书。		

2	响应文件组成	响应文件应包含以下内容： (1) 响应函； (2) 第一次谈判报价表、分项报价表（谈判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) 响应方案。		
3	响应文件签字、盖章	签字、盖章符合谈判文件要求，且无遗漏。		
4	响应文件的语言及计量单位	均符合谈判文件的要求。		
5	响应文件有效期	符合谈判文件的要求。		
6	第一次谈判报价	同时满足以下条款： (1) 谈判报价符合唯一性要求； (2) 第一次谈判报价表填写符合要求； (3) 报价货币符合谈判文件要求； (4) 未超出采购预算或谈判文件规定的最高限价；		
7	实质性条款响应	完全响应谈判文件要求的各项技术/服务/商务实质性条款。（第五章标注★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	完全理解并接受谈判文件合同条款的要求。		
9	其他	完全理解并接受法律法规和谈判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谈判文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。		
谈判小组：（签字或盖章）				

8.2.3 谈判及谈判文件的实质性变更

（1）谈判小组所有成员将集中与单一供应商分别进行谈判，并给予所有参加谈判的供应商平等的谈判机会。

（2）在谈判过程中，谈判小组可以根据谈判文件和谈判情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动谈判文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

（3）对谈判文件作出的实质性变动是谈判文件的有效组成部分，谈判小组将及时以书面形式同时通知所有参加谈判的供应商。供应商在评审过程中应保持在线状态，及时关注系统通知，否则由此引发的不

利后果，由该供应商自行承担。

（4）供应商应当按照谈判文件的变动情况和谈判小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

8.2.4 最后报价

资格性审查和符合性审查通过的供应商进入最后报价阶段。

（1）在对所有供应商的响应文件进行符合性审查时，通过必要的澄清，从质量和技术、服务均能满足谈判文件实质性响应要求的基础上，筛选出合格供应商。不合格供应商的响应文件按无效处理，谈判小组要告知有关供应商。

（2）谈判小组给予所有合格供应商一次最后报价的机会。供应商须登录陕西政府采购交易系统, 企业端（网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>）提交最后报价（各合格供应商的最后报价将作为最低评标价法中价格分的计算依据）。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据谈判情况以书面形式退出谈判。

（3）最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。根据《政府采购非谈判采购方式管理办法》（财政部第 74 号令）第三十三条规定，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

8.2.5 推荐成交候选人

谈判小组应当从质量和服务均能满足谈判文件实质性响应要求的供应商中，按照政府采购政策对各供应商最后报价做相应的价格扣除，按扣除后的价格由低到高的顺序提出 3 名以上成交候选人（有效供应商家数不足时以实际有效数量推荐成交候选人）。在技术、质量、商务满足谈判文件，且报价相同（做必要的价格折扣后）的情形下。

8.2.6 编写评审报告

谈判小组根据谈判情况编制评审报告，谈判小组成员对评审报告有异议的，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。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。

8.3 对响应文件的澄清

8.3.1 谈判小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、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在线作出必要的澄清、说明或更正，并已书面形式提交。澄清时供应商只作说明和解释，不得借此对报价、优惠条件、售后服务等实质性内容作任何修改。

8.3.2 谈判小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。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者加盖公章。

8.3.3 谈判文件、响应文件及澄清内容将作为评审的依据。

8.4 评审保密工作

a. 采购代理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、影响评审办法的确定，以及评审过程和结果。

b. 谈判小组成员及全体与会工作人员不得将有关谈判响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐以及及与评审有关的其他情况，泄露给谈判供应商或与评审无关的其他人员，违者依法追究其责任。

8.5 谈判响应文件属下列情形之一的，按无效竞标处理：

- a. 谈判响应文件逾期递交的；
- b. 谈判响应文件没有递交到指定地点的；
- c. 未按谈判文件规定要求签署、盖章的；
- d. 不符合资格证明文件要求的；
- e. 以他人名义竞标的；
- f. 以围标、串标的手段谋取成交或以其他违法方式竞标的；
- g. 谈判响应文件有效期不符合谈判文件要求的；
- h. 经评委会认定，谈判响应文件明显不符合谈判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. 附有采购人、采购代理机构不能接受的条款的；
- k. 开标后，若谈判供应商的响应报价超出了最高限价；
- L. 响应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、法规和谈判文件中规定的其他实质性要求的。

8.6 确定成交供应商

8.6.1 采购人应当从评审报告提出的成交候选人中次序确定排序第一的成交候选人为成交供应商。

8.6.2 成交供应商确定后，采购代理机构在政府采购信息发布媒体上进行公告，向成交供应商发送成交通知书。

8.6.3 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商放弃成交，须当承担相应的法律责任。

8.7 谈判响应文件递交截止时间结束后参加谈判的供应商不足 3 家的，依照财政部《政府采购非谈判采购方式管理办法》（财政部第 74 号令）文件的规定执行。

9. 签订合同

9.1 采购人、成交供应商应当在采购代理机构发出成交通知书之后，洽谈合同条款内容，拟订合同文本草案。

9.2 采购人须在成交通知书发出之日起三十日内，按照谈判文件和成交供应商谈判响应文件的承诺，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对谈判文件和成交供应商谈判响应文件作实质性修改，不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

9.3 采购代理机构应督促采购人、成交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。

9.4 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。

9.5 成交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，采购人可以与顺序在成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订政府采购合同，以次类推至第二位。

9.6 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。

9.7 谈判文件、谈判响应文件、补充协议等为合同的组成部分，具有同等法律效力。

10. 其他情况说明：

10.1 在采购过程中符合要求供应商或者报价未超出采购预算的供应商不足 3 家的，采购代理机构请示监督机构后，应当终止竞争性谈判采购活动，重新开展采购活动。

10.2 确定成交单位后，成交单位无正当理由拖延或拒签合同，采购人有权取消其成交资格，并报请监督机构予以通报，取消其进入政府采购市场的资格，并按规定予以处罚。

11. 其他

11.1 根据《政府采购非谈判采购方式管理办法》（财政部74号令）第三十七条，第一次公告后，出现下列情况之一的，将终止竞争性谈判采购活动：

- （1）因情况变化，不再符合规定的竞争性谈判采购方式适用情形的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

11.2 谈判失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

11.3 谈判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

(以下合同主要条款仅作为参考, 实际以采购人与成交供应商签订的合同为准)

一、交付条件:

(一) 交付地点: 采购人指定地点。

(二) 交付期: 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

(一) 支付方式: 本项目采取分期方式付款。

第一次付款: 合同签订后 10 个工作日内, 采购人收到中标供应商提供的等额正式发票, 向中标供应商支付 50 万元。

第二次付款: 2027 年 6 月 30 日前, 采购人收到中标供应商提供的等额正式发票, 向中标供应商支付相应尾款, 累计支付进度达到本项目中标价总额的 90%。

第三次付款: 2027 年 11 月 30 日前, 项目验收合格后, 采购人收到中标供应商提供的等额正式发票, 向中标供应商支付本项目中标价总额剩余 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, 中标供应商应在收到中标通知书的 30 个自然日内完成杨凌 12345 热线运营服务承接工作。在正式承接之前, 本项目中标供应商需妥善处理与上期杨凌 12345 热线运营服务供应商之间经济利益, 采购人不参与双方经济利益协商处理工作。

(二) 支付方式: 银行转账。

四、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》(以下简称《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《民法典》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《中华人民共和国民法典》、《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，以谈判文件为准，谈判文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

4、在发生不可抗力情况下的应对措施和解决办法。

6、违约责任：依据《中华人民共和国民法典》、《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。

甲 方	乙 方
(盖章)	成交供应商全称 (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 谈判响应文件格式及构成

谈判供应商编制的谈判响应文件，应参照本章指定格式文本进行编制，未按指定格式文本编制而造成
的不利后果，由谈判供应商自行承担。

杨凌示范区政府集中采购项目

竞争性谈判响应文件

(正本或副本)

项目名称：杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目

标书编号：YL-2026-000030-4

供 应 商：_____

时 间：_____

目 录

- 第 1 部分 响应函
- 第 2 部分 第一次谈判报价表
- 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 响应方案

第 1 部分 响应函

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	
	作为谈判供应商郑重声明			
	A	依据谈判文件的内容要求，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谈判文件内容，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	同意提供与本次谈判采购活动相关的其他任何证据和资料。		
	D	如若成交，将根据谈判文件的要求、谈判响应文件及承诺条件，全面签约并履行约定书规定的责任和义务。		
	E	本谈判响应文件自谈判大会之日计算有效期为 90 天。		
有关本次谈判的所有联络函电，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	
谈判供应商		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 第一次谈判报价表

2.1 第一次谈判报价一览表

谈判供应商：

单位：元(精确到小数点后两位)

<div style="text-align: center;">报价内容</div> <div style="text-align: center;">项目名称</div>	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 第一次谈判报价分项价格表

谈判供应商：

RMB 元（精确到小数点后两位）

A	B	C	D	E	F	G
序号	服务项目	单价	数量	小计	是否小微企业	备注
总计						
<div style="text-align: center;"> （公章） 年 月 日 </div>						

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

供应商应按照谈判文件第一章第二项所列“供应商资格要求”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》、《法定代表人证明书》、《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，须提供《法定代表人证明书》及其本人身份证（正反面）复印件。

一、营业执照扫描件加盖公章；

二、专业技术资格：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。（提供声明函，格式自拟）。

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、单位为职工缴纳社保的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：（盖章） 日期： 年 月 日

八、法定代表人证明书与投标授权书

法定代表人证明书

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			
	邮政编码			
	网 址			
	工商登记机关			
	统一社会信用代码			
法定代 表人	姓 名		性 别	
	职 务		联系电话	
	传 真			
法定代 表人身 份证复 印件	(粘贴处)	法定代表人(签字或盖章)		
		(法人公章) <div style="text-align: right;">年 月 日</div>		

注：根据《中华人民共和国居民身份证法》规定，印有国徽的一面是身份证的正面，印有个人的照片和信息的一面是反面。

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） <div style="text-align: right;">年 月 日</div>	

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，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	<p>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。</p> <p>2、成立时间至提交首次响应文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。</p> <p>3、供应商应如实填写上述信息。</p>				

(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，中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。

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）。

特别提醒：仅当供应商属于中小微企业、或残疾人福利性单位、或监狱企业，或以联合体身份参与谈判时才需填写相应的声明函/证明函/联合体协议书，否则应当将其留空或直接删除。供应商性质将随成交公告一同公布，接受社会监督。

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（中型企业、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。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

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，本单位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采购项目（项目编号：YL-2026-000030-4）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，其责任由谈判供应商自行承担。

1.2 编制的谈判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谈判采购项目的谈判供应商，我公司承诺：在参加本项目谈判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。		
谈判供应商	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谈判采购项目的谈判供应商，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罚、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。		
谈判供应商	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谈判采购项目的谈判供应商，本公司郑重申告：近三年因服务问题的违法行为记录为____次（没有填 0），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
谈判供应商	法定代表人	日 期
(公章)	(签字或盖章)	年 月 日

(二) 陕西省政府采购谈判供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

陕西省政府采购谈判供应商 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成交。
- 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、排挤其他谈判供应商。
- 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谈判供应商恶意串通，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谈判采购要求，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）

被授权人或法定代表人：（签字或盖章）

地 址：

邮 编：

电 话：

年 月 日

第 6 部分 响应方案

一、供应商可结合第五章《谈判内容及具体要求》相关要求及第二章《符合性审查表》中各评审要素编制响应方案，主要内容如下：

- 1、谈判供应商简介（企业概况、成立日期、规模、资质、人员等基本情况）；
- 2、针对本项目服务总体方案（具体包含工作方案、项目进度计划、服务期等）；
- 3、实施保证措施；
- 4、服务内容和承诺；
- 5、管理规章制度；
- 6、保密措施；
- 7、拟派项目人员情况说明（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、应急预案；
- 9、售后服务；
- 10、业绩证明材料；
- 11、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	谈判文件合同条款明细	响应文件合同条款响应	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	谈判文件实质性条款	响应文件具体响应内容	响应说明
备注	1、第五章《谈判内容及具体要求》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“见响应文件第×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	谈判文件条款明细	响应文件实际响应	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“见响应文件第×页××位置”。		

声明：除本偏差表所列的各项条款外，响应文件均完全响应该谈判文件中的要求。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

六、供应商认为有利于本次谈判的其他情况说明。

第五章 谈判内容及具体要求

一、项目背景

杨凌 12345 政务服务便民热线（以下简称杨凌 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，近年在畅通诉求反映渠道、优化政务服务环境、服务决策参考方面日益发挥重要作用。杨凌 12345 热线现期运营服务工作将于 2026 年 10 月 31 日到期。为确保热线正常运行，持续提供服务，需进行下一周期运营服务采购。

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）

《陕西省人民政府办公厅关于印发 12345 政务服务便民热线运行管理办法的通知》（陕政办函〔2025〕130 号）

三、项目内容

杨凌 12345 热线运营服务项目采购内容具体包括：

（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。组建管理服务团队，承担杨凌 12345 热线运营管理及日常服务工作，承担杨凌 12345 热线已整合诉求渠道协调办理工作。

（三）平台运维。开展杨凌 12345 热线话务系统、工单系统平台运维服务，支撑和满足杨凌 12345 热线业务需求。

四、服务要求

（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”。

供应商须在承接杨凌 12345 热线运营服务前，完成 30B+D 语音专线建设，完成 029-12345、12316 及已归并整合至杨凌 12345 热线的其他政务服务热线号码在杨凌落地，确保杨凌 12345 热线运营服务工作正常开展；服务期内需提供维保服务或备用线路，确保专线 7×24 小时全天候畅通。

（二）运营服务

1. 团队建设

供应商须针对杨凌 12345 热线运营服务组建不少于 18 人的管理服务团队，包括核心管理人员、驻场管理人员、一线话务人员和数据分析人员。除核心管理人员外，其余人员应保持相对稳定，季度人员流失率不高于 12.5%。

核心管理人员不少于 2 人，应至少包含项目经理、培训主管角色，承担杨凌 12345 热线项目运营服务管理工作。相关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。

驻场管理人员不少于2人，应至少包括运营主管、质检主管角色，在杨凌12345热线现场工作，具体承担热线运营服务现场管理。相关人员须满足下列条件：具有大专及以上学历；具有3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。

一线话务人员不少于14人，承担杨凌12345热线语音、互联网渠道及双号并行热线、其他已整合渠道公众和企业各类诉求接听受理、跟踪回访等日常工作。相关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。

数据分析人员承担杨凌12345热线数据分析工作，根据工作需要定期或不定期提供数据报告，包括但不限于热线运行情况月报、季报、年报及特定诉求或阶段工作专报、线索等，梳理分析公众企业通过杨凌12345热线集中反映的热点难点问题，更好辅助科学决策。

2. 服务指标

供应商应结合国务院和我省关于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。

（1）供应商提供的热线服务应满足国家关于政务热线服务行业标准要求。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%，话务人员月度满意度 $\geq 95\%$ 。

（2）供应商应运用大数据、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，形成数据分析报告，探索推进“数智治理”，辅助科学决策和区域治理。供应商应每周对杨凌12345热线诉求受理办理情况进行汇总整理，每月10日前后完成上月热线运行统计分析报告，每季度首月15日前后完成上一季度热线运行统计分析报告，每年1月20日前后完成上一年度热线运行统计和管理情况综合分析。根据工作需要完成有关专报编写。

（3）供应商应参照政务新媒体运维管理要求，做好杨凌12345热线新媒体平台的日常维护管理。

（4）供应商应结合杨凌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，常态开展网上网下系列宣传推广活动，持续提升杨凌12345热线社会影响力。服务期内制发宣推信息不少于28条。

3. 管理制度

（1）供应商应具备规范、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，包括但不限于服务处理流程、现场秩序管理、话务人员行为规范、通话服务用语规范等，确保杨凌12345热线安全稳定运行。投标响应文件中应提供相关制度作为参考。

（2）供应商应具有完善的政务热线知识库和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，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。服务期内，知识库数据更新不低于25%（以2026年10月31日杨凌12345热线知识库数据为基础）。

(3) 供应商应具有完善的政务服务热线或呼叫中心运营服务信息安全管理制度,采取必要措施防止黑客攻击和人为信息泄露,保证系统和坐席的信息安全,防范安全生产事故发生。因供应商管理不当、措施落实不到位等原因而出现安全事故或造成不良后果,供应商须承担相应责任。

(4) 供应商应保证本项目合法用工,按国家和我省有关规定为相关人员定期支付薪酬、缴纳社保。若因用工引起的任何纠纷事宜,由供应商承担。

(5) 供应商承诺,在本项目合同期满后,若服务外包商发生变更,能积极配合做好相关交接工作。

(三) 平台运维

供应商应具备承接杨凌 12345 热线现有话务、工单系统能力,或结合自身工作实际完成新的平台系统开发建设任务,或按上级统一要求完成相关平台系统部署,确保杨凌 12345 热线正常服务和安全稳定运行需求。如供应商在服务期内新开发建设 12345 热线话务、工单系统,相关功能应不低于现有系统功能设计,并确保杨凌 12345 热线历史数据资源完整准确。

话务系统需具备呼叫排队、一对一接听服务、置闲/置忙/保持/拾回等状态切换、软摘机/软挂机、外呼、转接、路由、安全 ACD 应用、排队通报、来电弹屏、号码保护、工作时间管理、监听与三方通话、录音、IVR 自动语音导航、中继线路异常告警、黑白名单比对、呼叫中心备份、实时语音流、指定号码优先接入等不限于以上功能,并具备与陕西 12345 业务系统平台的对接能力,具备与杨凌 12345 热线互联网渠道顺畅衔接。

工单系统需支持全渠道工单接入(包括电话、网站、APP、微信公众号等),实现工单的自动创建、分派、流转、督办、反馈及归档全流程闭环管理,并支持工单状态的实时追踪、超时预警、满意度评价等多维度统计分析功能;具备第三方厂家系统对接,根据工作需要,包括但不限于省级 12345 和省级、示范区本级 12328 等系统对接。

供应商应成立专门技术支持机构,针对杨凌 12345 热线运营服务及话务、工单系统维护升级需求,列出机构组织体系,指定项目负责人、主要技术支持人员,提供 7×24 小时技术支持和运维服务,开展维护、保养、故障诊断、维修、更新及记录等全方位服务,并根据工作需要响应现场技术保障需求。针对系统平台重要故障问题,应在处理解决后 48 小时内提交情况报告,说明问题种类、原因、解决方案及后续防范应对等情况,确保杨凌 12345 热线平台系统稳定运行。

(四) 资产资源归属

供应商在本项目运营服务过程中形成的软硬件资产及数据等信息服务资源,在本项目服务期满后均为采购人所有。

五、商务要求

(一) 服务期限

本项目服务周期:自政府采购确定中标供应商并签订合同之日起至 2027 年 10 月 31 日。

服务期满,经验收合格、在年度财政预算保障的情况下,采购人可与中标供应商续签下一年度合同。续签合同的实际金额参照可本周期中标价,最终按财政下达预算执行。

(二) 验收标准和方法

服务期满,采购人对中标供应商服务质量无争议,组织验收。验收依据为本项目合同、招标文件、投标文件、澄清及国家相应的标准、规范等。

验收合格的,签署验收结论意见。

初次验收不合格的,采购人有权要求中标供应商在指定期限内进行补正,中标供应商应当在指定期限内按时完成并再次提交采购人验收。在指定期限内再次验收合格的,不视为违约;指定

期满仍不具备验收条件或再次验收不合格的，按合同违约责任条款处理。

违约责任

1.服务期内，中标供应商出现下列情况，采购人有权单方面解除合同：

（1）中标供应商未能按招标文件约定，在规定期限内承接杨凌 12345 热线运营服务工作；

（2）中标供应商因自身工作失误或管理不当，对杨凌 12345 热线造成重大不良影响，包括但不限于因网络信息安全等问题被相关管理部门立案调查处理，相关工作被省级及以上主流媒体监督报道；

（3）话务、工单系统出现严重故障而未能及时修复，致使杨凌 12345 热线无法正常对外开展服务累计达 48 小时。

服务期内，采购人单方面提出解除合同。中标供应商应在采购人发出解除合同声明的 15 个工作日内，将采购人已支付费用扣除实际合格工作量后其余部分返还采购人，采购人未支付的费用不再支付；同时，中标供应商应额外向采购人支付合同总额的 5%作为违约赔偿。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、食宿费等费用全部由违约方承担。

2.服务期满，中标供应商未通过采购人最终验收，中标供应商应在验收结论下达的 15 个工作日内，向采购人返还本项目中标价总额 5%的费用作为违约赔偿。