



2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心  
服务项目

招 标 文 件

项目编号：SNJZ-2026-111

陕西省数据和政务服务中心  
陕西教育招标有限责任公司共同编制

2026 年 04 月 24 日

# 目 录

第一章 招标公告 .....	4
第二章 投标人须知前附表 .....	4
第三章 投标人须知 .....	12
一、总则 .....	12
二、招标文件 .....	13
三、投标文件的编制 .....	14
四、开标与评标 .....	16
五、授予合同 .....	27
六、询问、质疑和投诉 .....	27
七、其他 .....	28
第四章 拟签订合同格式 .....	29
第五章 采购需求与要求 .....	35
一、 服务要求 .....	35
二、 商务要求 .....	47
第六章 投标文件格式 .....	50
1. 投标函（格式） .....	52
2. 开标一览表（报价表）（格式） .....	53
3. 投标分项报价表（格式） .....	54
4. 采购需求响应偏离表（格式） .....	55
5. 资格证明文件 .....	56
6. 《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》等（格式） .....	60
7. 总体服务方案 .....	63
8. 人员技术能力证明材料 .....	64
9. 履约能力证明材料 .....	65

10. 业绩证明材料 .....	66
11. 供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书（格式） .....	67

# 第一章 招标公告

## 项目概况

2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易中心平台（陕西省）政府采购交易系统获取招标文件，并于 2026 年 05 月 18 日 09 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：SNJZ-2026-111

项目名称：2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务项目

采购方式：公开招标

预算金额：5,196,500.00 元

采购需求：

合同包 1 (2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务)：

合同包预算金额：5,196,500.00 元

合同包最高限价：5,196,500.00 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	平台运营服务	2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务	1(项)	详见采购文件	5,196,500.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：1 年。服务期满后，经采购人考核合格、年度财政预算足额保障的情况下，可续签下一年度合同，最多续签两次，续签合同的金额按下年度预算执行。

### 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：无。
3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1 (2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务) 特定资格要求如下：

- (1) 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供营业执照/事业

单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/自然人身份证。（2）法定代表人参加投标时，提供法定代表人证明书；授权代表参加投标时，提供法定代表人授权书；非法人单位参照执行。（3）财务状况报告：法人提供经审计的 2024 年度或 2025 年度的财务报告或提交投标文件递交截止时间前 12 个月内银行出具的资信证明；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表，或政府采购信用担保机构出具的《政府采购投标担保函》。（4）税收缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前 12 个月内至少一个月已缴纳的纳税凭据或完税证明（任意税种，时间以税款所属日期为准），依法免税的投标人应提供相关证明文件。（5）社会保障资金缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前 12 个月内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，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。（6）供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，在参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，符合法律法规规定的资格条件；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；未对本采购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。提供参加本次采购活动的诚信声明。（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和重大税收违法失信主体的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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供应商（以评审现场查询结果为准）。

### 三、获取招标文件

时间：2026 年 04 月 27 日至 2026 年 05 月 6 日，每天上午 00:00:00 至 12:00:00，下午 12:00:00 至 23:59:59（北京时间）

途径：全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统

方式：在线获取

售价：0 元

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2026 年 05 月 18 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）

提交投标文件地点：电子投标文件（\*.SXSTF）可于提交投标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）网站进行提交，逾期系统将拒绝接收。

开标地点：陕西省公共资源交易中心不见面开标大厅

### 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) 获取方式：供应商可登录全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入供应商界面后，选择有意向的项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【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。

(2) 供应商初次使用交易平台，须先完成诚信入库登记、数字认证证书（CA 锁）认证及企业信息绑定。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【[首页](#)·[服务指南](#)·[下载专区](#)】中的《陕西省省级单位电子化政府采购项目投标指南》。

(3) 数字认证证书（CA 锁）办理详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【[首页](#)·[服务指南](#)·[常见问题解答](#)】CA 证书办理】中的《CA 办理常见问题解答》，网址：<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004002/004002007/20250108/efdc53a2-c250-44b1-876c-c44ab6c5e66d.html>。现场办理地址：西安市长安北路 14 号省公共资源交易中心一楼办理大厅 3、4 号窗口，咨询电话：029-88661241。

(4) 本项目采用电子化投标方式。供应商须使用数字认证证书（CA 锁）对电子响应文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。开标时，供应商应在规定时间内，使用电子响应文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）自行解密电子响应文件。如因供应商自身原因未在规定时间内解密的，视为响应无效。

(5) 制作电子投标文件。供应商须在“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“陕西省公共资源交易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响应文件，制作扩展名为“\*.SXSTF”的电子响应文件。”

(6) 递交电子投标文件。登录全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入，进入菜单“采购业务—我的项目—项目流程—上传响应文件”，上传加密的电子响应文件。上传成功后，电子化平台将予以记录。

(7) 需落实的政府采购政策：①《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〕5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《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141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《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《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；⑧《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；⑨关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》（财办库〔2020〕123号）；⑩《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；⑪《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）；⑫《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）；⑬《陕西省财政厅陕西省工业和信息化厅关于运用政府采购政策支持首台（套）及创新产品有关事项的通知》（陕财办采〔2021〕17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（详见<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）；⑯《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）；⑰《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）；⑱其他需要落实的政府采购政策。若享受以上政策优惠的企业，提供相应声明函或品目范围内产品有效认证证书或相关证明材料。如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。

## 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：陕西省数据和政务服务中心  
地址：西安市新城区新城大院  
联系方式：029-88220695

### 2. 采购代理机构信息

名称：陕西教育招标有限责任公司

地址：陕西省西安市太白南路 181 号西部电子社区 A 座 B 区 401

联系方式：029-88224929 88224928 88221929

### 3. 项目联系方式

项目联系人：孙博、程钰、王力、石磊

电话：029-88224929 88224928 88221929

陕西教育招标有限责任公司

## 第二章 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	本项目采购预算：5,196,500.00 元 投标人的投标报价高于采购预算的，其投标文件将按无效处理。
2	最高限价（实质性要求）	本项目最高限价：5,196,500.00 元 投标人的投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。
3	评标方法	综合评分法
4	是否接受联合体	不接受
5	落实节能、环保产品政策	<p>1. 根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2. 本项目采购若产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3. 本项目采购若产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购若产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除	<p>本项目非面向中小企业。</p> <p>本项目行业划分：软件和信息技术服务业。</p>

7	不正当竞争预防措施 (实质性要求)	在评标过程中，投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，符合《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）异常低价情况的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。
8	投标保证金	保证金金额：0.00 元
9	履约保证金（实质性要求）	采购包 1：不缴纳
10	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于 90 天。
11	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>服务费用收取对象：中标供应商</p> <p>代理服务费收费标准：中标供应商在收到中标通知书后十(10)个日历日内向代理机构支付招标代理服务费。招标代理服务费按中标金额根据差额定率累进法计算（中标金额在 100 万元及以下：计算比例为 1.5%；中标金额在 100-500 万元之间部分：计算比例为 0.8 %；中标金额在 500-1000 万元之间部分：计算比例为 0.45%）。招标代理服务费采用现金、电汇或银行转账方式交纳。服务费交纳账户：开户行：中国光大银行陕西自贸试验区西安唐延路支行；开户名称：陕西教育招标有限责任公司；银行行号：303791000136 开户账号：78580188000058925 财务电话：029-88224928</p>

12	采购结果公告	1.陕西省政府采购网：仅提供项目公告，官网地址： <a href="http://ccgp-shaanxi.gov.cn/">http://ccgp-shaanxi.gov.cn/</a> 。 2.全国公共资源交易平台（陕西省）：官网地址（ <a href="http://www.sxggzyjy.cn/">http://www.sxggzyjy.cn/</a> ）
13	中标通知书	采购结果公告发布的同时，代理机构通向中标供应商发出中标通知书。
14	政府采购合同公告、 备案	政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告； 政府采购合同签订之日起 7 个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。
15	是否组织潜在投标人 现场考察	采购包 1：组织现场踏勘：否

## 第三章 投标人须知

### 一、总则

本次招标依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等国家现行有关法律法规执行。

#### 1. 采购人、采购代理机构

- 1.1 采购人：陕西省数据和政务服务中心
- 1.2 采购代理机构：陕西教育招标有限责任公司。
- 1.3 招标采购单位：采购人及采购代理机构的统称。
- 1.4 监督机构：陕西省财政厅

#### 2. 合格的投标人

2.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，有能力提供本项目所需货物及服务的供应商，本项目不接受联合体投标。

#### 2.2 投标人在投标文件中须提供以下资格证明文件以便资格审查：

(1) 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/自然人身份证。

(2) 法定代表人参加投标时，提供法定代表人证明书；授权代表参加投标时，提供法定代表人授权书；非法人单位参照执行。

(3) 财务状况报告：法人提供经审计的2024年度或2025年度的财务报告或提交投标文件递交截止时间前12个月内银行出具的资信证明；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表；或政府采购信用担保机构出具的《政府采购投标担保函》。

(4) 税收缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前12个月内至少一个月已缴纳的纳税凭据或完税证明（任意税种，时间以税款所属日期为准）；依法免税的投标人应提供相关证明文件。

(5) 社会保障资金缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前12个月内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，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。

(6) 提供参加本次采购活动的诚信声明。

(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和重大税收违法失信主体的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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供应商（以评审现场查询结果为准）。

2.3 按照《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）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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，拒绝其参与采购活动。

查询渠道：“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn/](http://www.creditchina.gov.cn/)）；“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn/](http://www.ccgp.gov.cn/)）等。

信用查询时间：投标文件递交截止时间后一个小时内。

招标采购单位将查询网页截图存档备查。投标人不良信用记录以招标采购单位查询结果为准。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。

### 3. 合格的服务

3.1 投标所提供服务，均应来自上述第2条所规定的合格投标人。

3.2 投标人应按招标文件要求提供符合招标文件服务所需的相关服务方案、证明材料等。

3.3 服务系指投标人按招标文件规定，向采购人提供的符合招标文件要求的相关服务。

### 4. 投标保证金

4.1 投标保证金金额：¥：0.00

### 5. 投标费用

5.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标采购单位均无义务和责任承担这些费用。

## 二、招标文件

### 6. 招标文件构成

6.1 招标文件包括下列内容：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知前附表

第三章 投标人须知

#### 第四章 拟签订合同格式

#### 第五章 采购需求与要求

#### 第六章 投标文件格式

### 7. 招标文件的澄清和修改

在提交投标文件截止之日前，招标采购单位可对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标采购单位将在投标截止时间 15 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；不足 15 日，招标采购单位将顺延提交投标文件的截止时间。招标文件的解释权归采购代理机构所有。

### 8. 更正公告

各投标人在提交投标文件截止时间之前，应随时关注下列地址发布的更正公告，也可登录全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，招标代理机构不再单独通知，因投标人未及时关注所造成的一切后果由投标人自行承担：

(1) 【陕西省政府采购网（[www.ccgp-shaanxi.gov.cn](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)）】中的【首页·> 省级公告·> 更正公告】；

(2) 【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】中的【首页·> 交易大厅·> 政府采购】。

## 三、投标文件的编制

### 9. 投标文件编制要求

9.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，严格按照招标文件的要求编制和提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，使投标文件对招标文件做出实质性响应。如果投标人在投标文件中没有按照招标文件要求提交必备资料或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应，其投标文件视为无效文件。

### 10. 投标文件构成和格式

10.1 投标人编写投标文件时，请按招标文件第六章附件（投标文件格式）提供的相应格式及顺序编排，并应编制目录，逐页标注连续页码，不得缺少或留空任何招标文件要求填写的表格或提交的资料。

### 11. 投标报价

11.1 投标人必须对服务要求进行完整报价，招标采购单位拒绝只对部分服务进行报价的投标。投标人应在投标文件中的投标分项报价表上标明对本次招标拟提供服务的单价和总价。任何有选择的报价将不予接受，每种服务只允许有一个报价。

11.2 招标采购单位要求投标人按投标分项报价表标明的报价构成和总价，只是为了方便对投标文件进行比较，但在任何情况下并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权力。

11.3 投标人所报价格在合同执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，将被认为是非响应性投标而予以拒绝。

11.4 最低报价不是中标的唯一依据。

11.5 投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，符合《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）异常低价情况的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。

11.6 凡因对招标文件阅读不深、理解不透、误解、疏漏或因对市场行情了解不清而造成的后果和风险均由投标人自负。

11.7 投标人一律以人民币报价。

## 12. 投标文件的制作

12.1 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。并使用数字认证证书（CA 锁）对电子响应文件进行签署、加密、递交及投标时解密等相关操作。

12.2 电子招标文件下载。投标人登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站【[首页](#)·> 电子交易平台·> 供应商端】后，在【[招标公告/出让项目名称：2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务项目公告](#)】模块中选择项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【[我的项目](#)】中点击“项目流程>交易文件下载”下载电子招标文件（\*.SXSZF）。注意：该项目如有变更文件，则应点击“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，系统将拒绝接收。

12.3 电子招标文件需要使用专用软件打开、浏览。投标人可在全国公共资源交易平台（陕西省）网站【[首页](#)·> 服务指南·> 下载专区】免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端可以打开电子招

标文件。软件操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·〉服务指南·〉下载专区〕中的《陕西省公共资源交易（政府采购类）响应文件制作软件操作手册》。

12.4 制作电子投标文件。电子投标文件同样需要使用上述软件进行编制。在编制过程中，如有技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。技术支持热线：4009980000

## 四、开标与评标

### 13. 开标

13.1 本项目为线上不见面开标项目。开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足 3 家的，不予开标，项目作废标处理。

### 14. 投标人资格审查

14.1 开标结束后，采购人和代理机构将根据招标文件要求对各投标人资格（含信用记录）进行审查，资格审查未通过的投标人其投标将被拒绝。

序号	审查内容	具体标准和要求
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，提供营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/自然人身份证。
2	法人代表授权书（证明书）	法定代表人参加投标时，提供法定代表人证明书；授权代表参加投标时，提供法定代表人授权书；非法人单位参照执行。
3	财务状况报告	法人提供经审计的 2024 或 2025 年度的财务报告或提交投标文件递交截止时间前 12 个月内银行出具的资信证明；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表；或政府采购信用担保机构出具的《政府采购投标担保函》。
4	税收缴纳证明	提供投标文件递交截止时间前 12 个月内至少一个月已缴纳的纳税凭据或完税证明（任意税种，时间以税款所属日期为准）；依法免税的供应商应提供相关文件证明。

5	社会保障资金缴纳证明	提供投标文件截止时间前 12 个月内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，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。
6	诚信声明	提供参加本次采购活动的诚信声明。 承诺其具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，在参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，符合法律法规规定的资格条件；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；未对本采购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。

## 15. 评标

### 15.1 评标委员会

15.1.1 评标委员会由采购人代表及有关经济、技术等方面的专家组成。

15.1.2 评标委员会负责评标工作，对投标文件进行商务、技术审查和评估。

### 15.2 评标过程的保密性

15.2.1 开标后，直至发布中标公告时止，凡与审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意见等，均属保密范围，评标委员会不得向投标人及与评标无关的其他人透露。除本须知第 15.3.1 条规定的情形外，从开标之日起，直至评标结束前，投标人不得就与其投标有关的事项与评标委员会成员私下接触。

### 15.3 投标文件的澄清

15.3.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、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。

### 15.4 投标文件符合性检查

序号	审查内容	具体标准和要求
1	不正当竞争预防措施 (实质性要求)	<b>政府采购异常低价审查</b> (一) 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标(响应)审查程序： 1. 投标(响应)报价低于全部通过符合性审查供

		<p>应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价<math>&lt;</math>全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值<math>\times</math>50%；</p> <p>2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价<math>&lt;</math>通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价<math>\times</math>50%；</p> <p>3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价<math>&lt;</math>采购项目最高限价<math>\times</math>45%；</p> <p>4. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。</p> <p>（二）评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。</p> <p>评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。</p>
2	报价不得超过公布的采购预算或最高限价	报价不得超过公布的采购预算或最高限价，否则投标文件作为无效处理。
3	投标有效期	投标有效期是否满足招标文件要求，否则投标文件作

		为无效处理。
4	商务要求响应情况	完全响应“第五章 采购需求与要求”中“二 商务要求”全部内容，若负偏离，投标文件作为无效处理。
5	其他实质性条款	出现不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的情况，投标文件作为无效处理。
6	供应商拒绝政府采购领域商业贿赂	供应商按招标文件规定提供“供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书”，否则投标文件作为无效处理。

### 15.5 报价修正

15.5.1 评标委员会将只对确定为实质上响应的投标文件进行审核，查看其是否有计算上和累加上的算术错误，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。

15.5.2 同时出现两种以上不一致的，按照前款第 15.5.1 条规定的顺序修正。修正后的报价按照第 15.3.1 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

### 15.6 投标文件的详细评审

15.6.1 评标委员会将按照本须知第 15.4 条要求，只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行详细评审。

#### 15.6.2 评标办法：综合评分法

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

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 100

评标总得分 =  $F_1 \times A_1 + F_2 \times A_2 + \dots + F_n \times A_n$

$F_1$ 、 $F_2$ …… $F_n$  分别为各项评审因素的得分；

$A_1$ 、 $A_2$ 、…… $A_n$  分别为各项评审因素所占的权重 ( $A_1 + A_2 + \dots + A_n = 1$ )。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

(1) 评审依据：

**本项目行业划分：软件和信息技术服务业**

评价和比较以招标文件为依据，对所有实质上响应的投标按下述“评分细则”进行综合评分。

评分标准：

评审因素		评审标准		
分值构成		详细评审 90.00 分 报价得分 10.00 分		
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观
详细评审	项目理解分析	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商对项目理解分析内容进行赋分，内容包括：</p> <p>(1) 对本项目现状了解程度及差距分析；</p> <p>(2) 对本项目涉及服务需求的重点难点工作的把握与分析。</p> <p>二、评审标准</p> <p>(1) 针对性：熟悉项目情况，对现状描述详细准确，紧扣项目实际；</p> <p>(2) 专业性：分析透彻，对重点难点工作把握精准。</p> <p>三、赋分标准（满分 4 分）</p> <p>共 2 项内容，每项内容满分 2 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>	4	主观
	服务方案	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商提供的服务方案进行赋分，内容包括：</p> <p>(1) 12345 省级平台呼叫中心场地保障方案；</p> <p>(2) 话务平台服务方案；</p>	12	主观

	<p>(3) 重点工作配合实施方案；</p> <p>(4) 后勤保障方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>(1) 完整性：方案内容全面，相关内容附有佐证材料，对各项内容均有详细描述；</p> <p>(2) 专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>(3) 可行性：全面符合要求，方案内容科学，能保障呼叫中心稳定运行。</p> <p>三、赋分标准（满分 12 分）</p> <p>共 4 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>		
配套资源提供方案	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商提供的配套资源提供方案进行赋分，内容包括：</p> <p>(1) 硬件、网络设备配套方案；</p> <p>(2) 适配信创环境方案；</p> <p>(3) 办公专线接入及维护方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>(1) 完整性：方案内容全面，相关内容附有佐证材料，对各项内容均有详细描述；</p> <p>(2) 专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>(3) 可行性：全面符合要求，方案内容科学，能保障呼叫中心稳定运行。</p> <p>三、赋分标准（满分 9 分）</p> <p>共 3 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>	9	主观

数据分析方案	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商提供的数据分析方案进行赋分，内容包括：</p> <p>（1）数据分析、挖掘能力证明及方案；</p> <p>（2）撰写高质量数据分析报告能力证明及方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>（1）完整性：方案内容全面，相关内容附有佐证材料，对各项内容均有详细描述；</p> <p>（2）专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>（3）可行性：全面符合要求，方案内容科学，能保障呼叫中心稳定运行。</p> <p>三、赋分标准（满分 6 分）</p> <p>共 2 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>	6	主观
服务团队人员配备方案	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商提供的服务团队人员配备方案进行赋分，方案内容包括：</p> <p>（1）人员配备、分工、岗位职责；</p> <p>（2）人员工作流程及管理制度；</p> <p>（3）人员岗前培训及考核方案、技能培训及技能考核方案；</p> <p>（4）人员储备补充及职业发展规划方案；</p> <p>（5）特殊坐席服务方案；</p> <p>（6）合法用工保障措施。</p> <p>二、评审标准</p> <p>（1）完整性：方案内容全面，相关内容附有佐证材料，对各项内容均有详细描述；</p> <p>（2）专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>（3）可行性：全面符合要求，满足项目用工需求，能保障呼叫中心稳定运行。</p>	18	主观

	<p>三、赋分标准（满分 18 分）</p> <p>共 6 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>		
运营服务方案	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商提供的运营服务方案进行赋分，内容包括：</p> <p>（1）服务处理流程；</p> <p>（2）信息安全保密措施；</p> <p>（3）运营管理制度及绩效考核方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>（1）完整性：方案内容全面，相关内容附有佐证材料，对各项内容均有详细描述；</p> <p>（2）专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>（3）可行性：全面符合要求，方案内容科学，能保障呼叫中心稳定运行。</p> <p>三、赋分标准（满分 9 分）</p> <p>共 3 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>	9	主观
运行维护方案	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商提供的运营服务方案进行赋分，内容包括：</p> <p>（1）运行维护人员及技术能力；</p> <p>（2）运行维护响应流程及措施。</p> <p>二、评审标准</p> <p>（1）完整性：方案内容全面，相关内容附有佐证材料，对各项内容均有详细描述；</p>	6	主观

	<p>(2) 专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>(3) 可行性：全面符合要求，方案内容科学，能保障呼叫中心稳定运行。</p> <p>三、赋分标准（满分 6 分）</p> <p>共 2 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>		
服务质量保障方案	<p>一、评审内容</p> <p>根据供应商提供的服务质量保障方案进行赋分，内容包括：</p> <p>(1) 服务质量保障措施及承诺；</p> <p>(2) 针对各类突发状况的不同应急保障方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>(1) 完整性：方案内容全面，对各项内容均有详细描述；</p> <p>(2) 专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>(3) 可行性：全面符合要求，方案内容科学，能保障呼叫中心稳定运行。</p> <p>三、赋分标准（满分 6 分）</p> <p>共 2 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>	6	主观
实施方案	<p>一、评审内容</p> <p>供应商针对本项目提供的实施方案内容进行赋分，内容包括：</p> <p>(1) 工作组织管理；</p> <p>(2) 实施进度计划；</p>	9	主观

		<p>(3) 实施人员配备情况。</p> <p>二、评审标准</p> <p>(1) 完整性：方案内容全面，相关内容附有佐证材料，对各项内容均有详细描述；</p> <p>(2) 专业性：方案内容贴合项目实际需求，层次清晰，内容专业；</p> <p>(3) 可行性：全面符合要求，方案内容科学，能项目顺利实施。</p> <p>三、赋分标准（满分 9 分）</p> <p>共 3 项内容，每项内容满分 3 分。按照“评审标准”，每项内容每完全满足一项评审标准得 1 分，存在缺陷得 0.5 分，缺项不得分。</p> <p>备注：缺陷是指内容针对性不强、专业性不高，内容不合理、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任意一种情形。</p>		
	人员技术能力	<p>(1) 现场网络、软硬件维护人员：具有网络工程师或通信工程师或信息安全工程师证书的，每提供 1 份得 1 分，最高得 2 分；</p> <p>(2) 项目经理：具有热线服务项目管理经验的（提供相关证明材料），得 2 分。</p> <p>注：（1）提供证书复印件，（2）提供相关证明材料。加盖公章。</p>	4	客观
	履约能力	<p>供应商具备基础电信业务经营许可证或增值电信业务经营许可证（包含第二类（B2）呼叫中心业务）得 2 分</p> <p>注：提供证书复印件加盖公章。</p>	2	客观
	业绩	<p>提供 2023 年 1 月 1 日至今同类项目业绩，每提供 1 份得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>注：以合同为准，提供合同复印件加盖公章。</p>	5	客观
价格分	价格分	<p>评分方法：<math>P=10 \times P_{\min} / P_n</math> 其中：<math>P_{\min}</math>：所有有效报价的最低价。<math>P_n</math>：第 n 个投标人的报价。计算分数时四舍五入取小数点后两位。</p> <p>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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交</p>	10	客观

		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。		
--	--	--	--	--

### 价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人为小型、微型企业	10%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予10%的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-10%）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

## 16. 推荐中标候选人名单

16.1 评标委员会对进入详细评审的投标人进行综合评分，根据得分由高到低进行排序，推荐排序前三名的供应商为中标候选人，如果综合评分出现二个投标人得分相同的情况，按下列顺序排列：

- （1）投标价格低的；
- （2）详细评审得分高的；

## 17. 编写评标报告

17.1 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，采购代理机构将评审结果报送采购人审核，采购人根据评标报告中评标委员会的中标候选人推荐顺序确定中标人。

## 五、授予合同

### 18. 授予合同

18.1 采购代理机构接到采购人的中标确认函后，将中标结果在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告，并向中标人发出中标通知书。

18.2 采购代理机构将在中标通知书发出之日起三十（30）个日历日内，组织采购人与中标人签订合同。

18.3 中标人在收到中标通知书后十（10）个日历日内向代理机构支付招标代理服务费。

## 六、询问、质疑和投诉

### 19 询问、质疑和投诉

19.1 询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

19.2 供应商询问、质疑的答复主体：

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

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

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

19.4 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

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

交质疑资料。

19.6 供应商提出质疑时应当准备的资料

- (一) 质疑函正本 1 份；
- (二) 法定代表人或主要负责人授权委托书 1 份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- (三) 法定代表人或主要负责人身份证复印件 1 份；
- (四) 委托代理人身份证复印件 1 份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- (五) 针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件的证明材料）。

答复主体：代理机构

联系人：孙博、程钰

联系电话：029-88224929

地址：陕西省西安市雁塔区西部电子社区 A 座 B 区 401

邮编：710065

## 七、其他

### 20. 其他

20.1 开标后，如果发生有效投标人不足三家，本项目废标。

20.2 如果中标人没有按照上述第 18.2 条规定执行，招标采购单位将有充分理由取消该中标决定。在此情况下，招标采购单位可将合同授予评标排序下一名的投标人，或重新招标。

## 第四章 拟签订合同格式

### 合 同

甲方：陕西省数据和政务服务中心

乙方：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，本着平等自愿、友好合作的基本原则，甲、乙双方经友好协商，就甲方委托乙方负责 2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务事宜达成一致，签订本合同，以兹共同遵守。

#### 一、服务内容及标准

- (一) 服务地点：甲方指定地点
- (二) 项目名称：2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务项目
- (三) 乙方同意向甲方提供的服务内容以甲方招标文件为准。
- (四) 乙方的服务标准：以乙方提供投标文件的约定内容为准。

#### 二、服务期限

服务期 1 年。服务期满后，经甲方考核合格、年度财政预算足额保障的情况下，可续签下一年度合同，最多续签两次，续签合同的金额按下一年度预算执行。

#### 三、服务费金额及支付方式

(一) 服务费金额（含税）：本合同服务费金额为\_\_\_\_\_（大写：\_\_\_\_\_），上述金额为服务期限内的合同总金额，未经甲方书面同意，该金额不予变更。

(二) 支付方式：

第一期：合同签订后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%；

第二期：服务期满 3 个月后，乙方通过每月考核，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 30.00%；

第三期：服务期满后，乙方通过每月考核，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 30.00%。

《陕西 12345 政务服务便民热线平台服务质量考核细则》考核结果应用于最终结算。

(三) 甲方每次付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的等额正式增值税发票。因乙方迟延提供发票或提供发票不符合甲方要求，导致甲方逾期付款的，责任由乙方承担，甲方不承担逾期付款的违约责任。

(四) 甲方通过银行转账的方式向乙方支付服务费。乙方账户信息如下，乙方承担因提供信息有误造成的一切不利后果。

开户行：

户名：

账号：

统一社会信用代码：

地址：

电话：

#### 四、服务保证及考核

##### (一) 服务保证

1. 乙方保证，乙方提供服务的要求应按本合同附件约定的标准进行，同时不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

2. 服务期满后，服务期内考核合格，服务质量无争议，甲方组织验收。验收依据：合同、招标文件、投标文件、澄清、及国家相应的标准、规范等。验收合格签署确认单；验收不合格的，甲方有权要求乙方在指定期限内进行补正，乙方应当在指定期限内按时完成并再次提交甲方验收，在指定期限内验收合格的，不视为违约；指定期限满仍不具备验收条件或验收不合格的，按本合同“违约责任”条款处理。

#### 五、甲乙双方权利义务

1. 甲方负责提供服务内容相关的资料、信息，以书面形式告知乙方，并且向乙方提供有关的服务规程及要求。

2. 甲方承诺，将按照本合同约定的时间及标准向乙方支付服务费。

3. 甲方对乙方有监督考核的权利，甲方有权对乙方各种业务指标进行考核，并按照考核的结果结算乙方的服务费用。

4. 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

5. 乙方应向甲方提供与本项目建设有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证

书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

6. 乙方保证话务人员日常工作与运营管理均符合招标文件要求，满足呼叫中心运营所需。

7. 乙方需根据本项目座席人员需求波动及呼叫中心正常人员流失情况，指定人员管理规范，建立充足的人员补充渠道，保障人员出勤率，满足项目用工需求。

8. 乙方在前期建设和提供服务期间遵守国家各项法律法规，若因侵权或因管理不善等原因而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权力。

9. 乙方保证合法用工，保证人员稳定，不得拖欠人员薪酬，并按国家规定为人员缴纳社保，做到合法用工。若因用工引起的任何纠纷均由中标方承担。

10. 乙方承诺在合同期满后，若服务外包商发生变更，能积极配合交接和转签。

11. 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

12. 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担相应责任。

13. 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

14. 除甲方事先书面同意外，乙方不得将本合同项下任何义务分包、转包或以其他任何形式交由第三方实际履行。经甲方同意的分包，不免除乙方对本合同项下全部义务应承担的责任。

## 六、保密义务

1. 任何一方对其获知的本合同及附件中其他方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

2. 对于甲方提供的技术资料和政策文件，乙方负有保密义务，不得向其它方泄露，保密期限为乙方获得技术资料和政策文件之日起至该资料成为公众信息之日止。

3. 乙方团队人员需向甲方备案，并签署保密协议。

4. 违反上述保密义务的，违约方应向守约方支付项目总额的 10% 的违约金。

5. 乙方的保密义务不因本合同的履行、撤销、无效、终止、变更或解除而失效。

## 七、违约责任

（一）在合同履行中，乙方无正当理由而停止向甲方继续提供服务的，或乙方未经甲方同意，擅自变更服务内容或提高收费标准、降低服务质量或提供服务不符合合同约定，每发生一次，乙方承担本合同合同总价款 3% 的违约责任；发生三次以上的，甲方还有权单方解除合同，并要求乙方退还已支付的相关费用且有权要求乙方支付合同总价款 20% 的违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应予补足。

（二）乙方擅自将本合同所涉事项转委托给第三人的，甲方有权单方解除本合同，同时，乙方还应按照本合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应予补足。

（三）服务过程中，乙方无正当理由提前终止本合同的，甲方有权拒绝支付费用，乙方应返还甲方已支付全部费用，甲方还有权要求乙方支付本合同总价款 20% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。

（四）本合同一经签订，即具有法律效力，双方均应全面、适当履行。任何一方不履行合同约定的义务，即构成违约。除本合同另有约定外，违约方应赔偿守约方因其违约行为而造成的全部损失。

## 八、知识产权

（一）乙方应保证所提供和使用的文件、数据、信息、技术、工具等不得侵犯任何第三方的知识产权或其他权利，一旦发生侵权行为，由乙方承担法律责任和经济责任。乙方所接受或知悉的保密信息的权利及利益，仍属甲方财产或由其合法控制，甲方提供或披露保密信息予乙方并不构成任何知识产权的授权、让与或出租，也不构成对前述权利的放弃。

（二）知识产权的归属：乙方为履行合同内容所形成的资料、数据等成果及其他任何附加成果的知识产权和使用权均属甲方所有，乙方负有保密义务。

（三）未经甲方书面许可，乙方不得（并不得允许任何第三人）以任何形式申请、展示、提供、出租、出借、出售、复制、修改、转载、发表、出版、还原前述权利或创造相关衍生作品。一旦发生侵权行为，由乙方承担法律责任和经济责任。乙方在甲方授权许可的情况下可对授权内容进行修改、复制、改编、翻译、汇编或制作，形成衍生产品。在不违反相关法律法规的强制性规定、尊重相关原始授权内容的知识产权的基础上，

该等衍生产品的相关知识产权归甲方及其关联公司或所授权许可的第三方所有。

## 九、合同解除

如发生下列任意一项，甲方有权责令乙方整改并向上级主管部门报备解除合同，并要求乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任：

- （一）考核不合格，拒不改正、影响服务质量或损害国家利益的；
- （二）因成交乙方原因导致重大火灾、伤亡、档案丢失等；
- （三）发生重大安全事件隐瞒不报；
- （四）其他违反法律、法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。

## 十、争议解决

在履行本合同过程中所发生一切争议，甲、乙双方应友好协商解决。协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

## 十一、不可抗力

1. 因发生不可抗力（战争、严重火灾、水灾、台风、地震、洪水以及其他不可控制、不能避免且不能克服的事件）；

2. 受不可抗力影响的一方对于不可抗力事件导致的合同义务的延迟履行或不能履行不承担任何责任；

3. 双方应在不可抗力事件结束或其影响消除后立即继续履行其合同义务，合同期限也相应延长。如果不可抗力事件的影响持续 120 天以上，任何一方均有权终止合同。

## 十二、其他

（一）本合同自双方法定代表人或其授权代表签字、盖章并加盖公章之日起生效。

（二）本合同一式\_\_\_\_份，甲、乙双方各执\_\_\_\_份，具有同等法律效力。

（三）本合同未尽宜，由合同双方协商另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（四）本合同附件与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：

法定代表人/负责人

乙方：

法定代表人/负责人

或授权代表：

或授权代表：

日期：

日期：

## 第五章 采购需求与要求

### 一、服务要求

2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务项目采购内容主要包括：呼叫中心场地租赁、软件平台租赁、座席办公设备配置、网络安全支撑与维护等基础设施保障，全面负责专业服务团队的组建与管理、系统化培训、服务质量监控与考核等日常工作，协助健全 12345 热线诉求受理规程、考评制度、业务联动流程等管理机制，配合推进全省热线“接诉即办”改革深化、社情民意数据深度挖掘分析、人工智能应用场景探索创新等。

#### 1. 服务采购内容

1.1 场地要求：提供 12345 省级平台呼叫中心场地，需与省政府、省政务服务中心之间交通便捷，具备独立出入口及安保门禁，场地使用面积 1500 平方米左右，具有明确的功能区划分，包括但不限于：话务区（设置不少于 55 个话务座席，含手语客服专区）、办公区（独立办公室不少于 8 个）、会议区（不少于 2 个含可投屏设备的会议室，具备会议接待、员工培训条件，其中大会议室可容纳 50 人以上）、配套保障区（含独立机房、减压室、休息室）、文化展示区（含热线流程规范、年度任务、锦旗奖牌等内容展示），提供水、电、暖等基础办公环境需求。

1.2 服务团队要求：提供不少于 54 人的专业服务团队，可根据实际话务量灵活调配人员，保障全渠道业务受理、工单分转办理等热线运营工作，团队中需包含 1 名手语服务专员、2 名英语口语流利的外语服务专员，不少于 4 人的核心管理团队（含项目经理、运营主管、培训主管、质检主管），2 名驻场网络、软硬件维护人员，保障话务平台 7\*24 小时稳定运行；配备专职数据分析团队及不少于 2 人的知识库运维专员，负责 12345 热线数据深度分析挖掘及省统知识库内容运维。

1.3 话务平台服务要求：平台需具备呼叫排队、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、视频客服、居家座席、呼叫中心备份、第三方语音信箱接口、实时语音流、指定号码优先接入等功能，并具备与陕西 12345 业务系统平台的对接能力。

1.4 配套资源：工作现场需提供满足客服需求的电脑设备、耳麦、座席桌椅等基础条件，54 台座席电脑均采用一机双屏配置，同时提供办公室相关设备，包括电脑设备 6 台、碎纸机 2 台、打印传真一体机 6 台、网络电视 10 台（≥50 英寸）。

提供支撑现场运行所需的网络设备，包括但不限于：满足办公环境所需的网络交换机、防火墙、路由器、无线控制器 AC、高密 AP、行为管理器、入侵防御系统 IPS、入侵检测系统 IDS 及千兆光模块等要求，并确保工作区实现无死角视频监控。

提供现场办公专线 2 条，包括 500M 互联网宽带专线一条，200M 电子政务外网专线一条。提供并保障呼叫中心通讯固话及通信畅通。

话务平台及相关服务工具需已适配信创环境，支持在省级政务云环境部署（海光 CPU、统信/麒麟操作系统、Polardb 数据库），或提供符合《安全可靠测评工作指南（V3.0）》相关要求的信创云资源环境（包括但不限于 CPU、操作系统、数据库）用于服务工具部署，**需提供已适配的证明材料**；严格遵循《陕西省政务云管理办法》及《陕西省电子政务外网管理办法》及**等保三级要求（提供承诺书）**，运营商电话线路通过专线、防火墙、语音交换机等设备链接入话务系统服务器，实现通话建立，**自行提供的云资源环境参照《管理办法》标准执行管理（提供承诺书）**。

硬件环境最低参数要求如下：

序号	设备名称	参数
1	座席硬件	1. 普通话务座席： 电脑：CPU：性能不低于 i5 10400f 内存：8GB DDR4 存储：256GB NVMe SSD 系统：Windows11 专业版/国产信创 OS 显示器：2×23.8 英寸 2K IPS（≥1920×1080，双屏标配） 键鼠：人体工学、防泼溅、USB 有线。 2. 数据分析岗/管理岗位： 电脑：CPU：性能不低于 i5-12400/R5 5600G 内存：16GB DDR4 存储：512GB NVMe SSD+1TB HDD（无光驱） 系统：Windows11 专业版/国产信创 OS 显示器：2×23.8 英寸 2K IPS（≥1920×1080，双屏标配） 键鼠：人体工学、防泼溅、USB 有线。

序号	设备名称	参数
2	座席耳麦	头戴式单耳/双耳降噪耳麦 麦克风：ENC 主动降噪+拾音降噪，抗环境干扰 接口：3.5mm+USBType-C 双接口 线缆： 声卡→静音开关：2m 开关→耳麦：0.6m 功能：一键静音、线控音量、防啸叫。
3	网络环境	24 口核心网络交换机 交换容量：≥596Gbps 包转发率：≥216Mpps 端口：24×10/100/1000M PoE+（30W）+4×1G SFP+2×10G SFP+ 支持：三层路由、堆叠、QoS、ACL、PoE 智能供电。
4		48 口接入交换机 交换容量：≥596Gbps 包转发率：≥216Mpps 端口：48×10/100/1000M PoE++4×1G SFP 支持：VLAN、端口聚合、环路防护、PoE 智能供电。
5		千兆光模块 类型：1.25G 1310nm 单模双纤 LC，20km 兼容主流交换机，工业级宽温。
6		室内吸顶 AP 射频：三射频 6 流，2.4G+5G 双频 协议：802.11a/b/g/n/ac/ax（Wi-Fi6） 整机速率：≥3600Mbps 端口：2×1GRJ45（1×PoEin）+IoT 扩展 支持：MU-MIMO、OFDMA、无缝漫游、PoE 供电。
7		防火墙 架构：非 X86，多核，冗余电源。 接口：8 千兆电、2 Combo、2 Bypass、1 Console、2 USB，支持扩展。 性能： 吞吐量（大包）：≥2Gbps 并发连接：≥200 万 新建连接：≥5 万/秒 SSLVPN 并发：≥1500 用户 IPSecVPN 隧道：≥1500 条

序号	设备名称	参数
		NAT：动态地址池、端口映射、ALG。 应用识别：≥5000 种，精准识别微信/QQ/视频/办公应用。 DNS：支持透明代理与负载均衡转发、防劫持。 安全：入侵防御、病毒过滤、URL 过滤、数据防泄漏。
8		IPS 入侵防御 硬件：64 位多核，可扩展硬盘，冗余电源 端口：≥4×GE 电/光+2×10G 光+扩展插槽 部署：路由/透明/混合/镜像模式 防护能力： 防畸形包、DDoS、暴力破解、SQL 注入、XSS IPS 特征库自动升级/回滚、自定义规则 应用层病毒查杀、文件/内容过滤、威胁情报联动 支持 IPv6、虚拟化部署 管理：Web-GUI、CLI、SSH、SNMP v3、SSM 集中管理平台 VPN：IPSec、L2TP/IPSec、SSL VPN、GRE 认证：Portal、RADIUS、LDAP、本地认证 管理：可用 Web-GUI、CLI、SSH 等管理，配 SSM 平台，支持 IPV6 管理。 IPS 方面： VPN：支持多种，如 L2TP、IPSec 等。 配置：命令行与 Web 方式均可操作。 网管：兼容 SNMPv1-v3。 认证：涵盖 Portal、RADIUS 等多种。 硬件：64 位多核处理器，硬盘可扩展，运行模式多样。
9		上网行为管理 设备类型：2U 机架式 性能： 三层吞吐量：≥5Gbps 七层吞吐量：≥2Gbps WAN 带宽（全开）：≥500M 用户数：≥1000 人 端口：2×10GE 电+4×GCombo 功能： 应用管控、流量整形、带宽分配、网页过滤 行为审计、日志留存、合规报表、防泄密。

序号	设备名称	参数
10	室内监控系统	网络高清红外球机：400 万像素，红外距离 $\geq 50\text{m}$ ，PoE 供电 配件：壁挂/吊装支架、12V 电源适配器 NVR：4/8/16 路 4K，支持 H.265+，硬盘位 $\geq 4$ 硬盘：监控级 4TB/8TB，RAID 覆盖：工作区/走廊/机房无死角 存储： $\geq 90$ 天。
11	打印传真一体机	彩色激光复印扫描打印传真 类型：彩色激光四合一（打印/复印/扫描/传真） 分辨率：1200 $\times$ 1200dpi 速度：黑白/彩色 $\geq 30$ 页/分钟（A4） 功能：自动双面、网络打印、扫描至邮箱/U 盘、传真群发
12	电视机	$\geq 50$ 英寸，分辨率 4K（3840*2160）； 面板类型：LED； 带 HDMI 接口、UBS 接口； wifi, 投屏, 网口； 安装方式：支持壁挂/移动支架。
13	音响设备	音响设备 手持麦：U 段无线， $\geq 2$ 套，抗干扰 立麦/鹅颈麦：会议专用， $\geq 4$ 支 音箱： 主扩：2.0/2.1 专业音箱，功率 $\geq 300\text{W}$ 吸顶：4 - 8 只，定压/定阻，覆盖全区域 功放：专业功放，匹配音箱功率 调音台/音频处理器：支持多路输入、回声消除、降噪 适用：线下培训、全省视频会议、语音清晰无啸叫。
14	其他设备	冰箱：一级能耗，冷藏室容量大于 100L（满足团队使用） 饮水机：功率不得超过 1200 千瓦时（满足团队使用）

1.5 数据分析要求：具备数据分析与挖掘能力，提供各项数据分析报告，包括但不限于月报、季报、年报、专报、线索提供等（其中热线运行月报、典型诉求情况月报每月 1 期；人民网留言办理季报，每季度 1 期；热线年报、其他专报及线索根据招标方需求按时提供）。深挖数据价值，分析难点痛点辅助科学决策。

1.6 重点工作配合实施要求：供应商需全面配合采购人推进“接诉即办”改革、热线归并优化、人工智能场景应用探索创新等重点工作任务实施，并需根据政策变化与业务发展需求，及时响应并调整服务内容。

1.7 后勤保障：供应商需提供不少于 6 个专用停车位，并开放本单位员工食堂，以保障项目团队的高效运转。

## 2、运营具体要求

### 2.1 运营管理要求

2.1.1 具备规范、完善的服务处理流程。

2.1.2 信息安全保密要求：平台信息为政府重要信息，供应商必须保证系统和座席的信息安全，防止黑客攻击和人为信息泄露。服务团队全员需签署保密协议，座席必须屏蔽 U 口，严禁人为拷贝数据，具备完善的信息安全保障体系。

2.1.3 围绕服务能力、服务质量、服务效率、客户满意度等方面开展考核管理，在投标文件中提供具体运营管理制度和绩效考核方案供参考。相关指标不低于国家对政务服务热线的服务标准。

### 2.2 质量要求

2.2.1 保证话务人员日常工作与运营管理均符合招标文件要求，满足呼叫中心运营所需。

2.2.2 建立服务人员岗前培训与考核机制，确保上岗人员具备相应能力。

2.2.3 保证投标时所采用方案的完整性、实用性，符合招标文件和国家相关标准和规范要求。

2.2.4 保证合法用工，保证人员稳定，不得拖欠人员薪酬，并按国家规定为人员缴纳社保。

2.2.5 能根据呼叫中心的运营特点，定期对话务人员进行技能培训、技能考核。能有效保障人员素质，提升服务水平和质量。

2.2.6 保证按招标文件要求提供每周 7×24 小时不间断的稳定运营。对于供应商所属责任范围内的紧急故障，能有效应对，通信线路需保证 100% 畅通。

2.2.7 承诺在合同期满后，若服务外包商发生变更，能积极配合交接和转签。

2.2.8 中标供应商在前期建设和提供服务期间遵守国家各项法律法规，若因侵权或因管理不善等原因而产生的一切后果，由中标供应商负责。采购人保留索赔权力。

### 2.3 服务团队要求

为保证项目团队的稳定性和工作积极性，供应商必须按照国家社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，做到合法用工。若因用工引起的任何纠纷均由中标方承担。

供应商应当针对本项目范围内服务制定专门的管理办法，明确岗位职责、权限及内部控制要求，确保服务人员充分了解项目内服务内容、标准和要求等相关事项。

团队人员需向采购人备案，并签署保密协议。

### 2.3.1 话务人员要求

2.3.1.1 思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神；

2.3.1.2 有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；

2.3.1.3 具有适应岗位要求的身體条件；

2.3.1.4 原则上本科及以上学历，专业不限，1 年及以上服务类呼叫中心工作经验，政务服务类优先。

### 2.3.2 特殊座席要求

按照 12345 省级平台的服务要求，提供 1 个可兼做手语视频服务的座席，需安装摄像头，专门用于传输视频信号，并根据手语服务工作时间，安排人员上线提供服务。通过陕西 12345 政务服务便民热线微信小程序向听力及言语障碍人群提供服务。提供 2 名英语客服，在线提供外语服务。

### 3、运行维护要求：

为保证项目建设及投入使用后稳定运行，配备 2 名经专业培训、具备相关技术能力的业务人员，提供 7×24 小时系统软硬件运维保障，开展维护、保养、故障诊断、维修、更新及记录等全方位服务，并满足现场现场技术保障需要，维护人员数量可根据实际需求动态调整。

类别	序号	工作项	备注
系统维护	1	7×24 小时响应保障	
	2	网络日常稳定性维护	断网参照《服务质量考核细则》执行
	3	需求开发	不涉及对软件框架的调整，不涉及重大技术公关的需求
	4	客户端 BUG 修复	
	5	客户端更新	根据用户反馈和技术更新做出的客户端更新
	6	用电日常稳定性维护，如提供可支持全座席正常接听的 UPS 电池、双路供电	断电参照《服务质量考核细则》执行

#### 4、其他要求：

供应商需根据本项目座席人员需求波动及呼叫中心正常人员流失情况，指定人员规范管理，建立充足的人员补充渠道，保障人员出勤率，满足项目用工需求。

供应商须在投标文件中提供话务员职业发展规划方案，并据此制定常规类、活动类、定制类培训方案，在员工职业发展各阶段提供相应的培训及辅导，助力员工达成成长目标，真正实现培养人才、发现人才、储备人才、输送人才。

#### 附件：陕西 12345 政务服务便民热线平台服务质量考核细则

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分
1	综合管理 (15)	队伍建设	服务交付团队总人数不低于 54 人（含项目经理运营主管、培训主管、质检主管等核心岗位），组成业务受理组、审核督办组、质效评估组、数据分析、技术运维、综合保障六个工作小组，明确职责，夯实责任，推动工作。	1. 核心管理团队人数不少于 4 人，每少一人扣 1 分。 2. 发现某组人员不足，导致热线服务水平下滑的，每次扣 0.5 分。	5
		管理制度与能力	1. 要求依照《陕西 12345 政务服务便民热线运行管理办法》等系列文件，形成管理制度与明确的职责分工文件并严格落实责任。 2. 每月 7 日前提交一份运营报告，报告中汇报当月工作落实情况，分析问题原因，在下一考核周期内及时调整并进行总结反思及下一步工作计划。	没有管理制度与职责分工文件，或未按照管理制度安排工作的，扣 0.5 分。没有按时提交运营报告或报告内容不全面的，扣 1 分（逢法定节假日顺延）。	5
		话务员月流失率及替补时效	月流失率=流失人数÷[(月初人数+月末人数)÷2]*100%	月流失率小于 8%得满分；以 8%为基准，每增加 1%（不足 1%按 0%计算）扣 0.5 分。流失人员承诺 15 个工作日内完成填充，每	3

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分
				延迟一天扣 0.5 分。	
		沟通情况	采购人关于项目运营相关的工作安排及建议乙方需积极按时落实，并且定期向采购人汇报工作进展。	按时完成并定期汇报得满分。如超过约定期限且未提前征得采购人同意，每超过一个工作日扣 0.5 分。	2
2	服务能力 (20)	派单及时率	派单及时率=每月及时派单工单数量/每月应派单工单总数量*100%（自然日 8 点至 17 点工单 1 小时内派发，17 点至次日早 8 点工单次日 12 点前派发）。	派单及时率 $\geq$ 95%得满分；以 95% 为基数，每降低 1%（不足 1%按 1% 计算）扣 1 分（要素不全的诉求建议关单，关单理由注明缺失信息）。	5
		审核及时率	对承办单位回复结果审核工作需在工单形成后 24 小时内完成。	滞后审核工单量超过当日应审核量的 30%，扣 1 分。	5
		来电接通率	座席接通的各条热线来电数量与接入座席的电话总量之比。	$\geq$ 95%得 10 分；以 95%为基数，每增加 1%（不足 1%按 0% 计算）加 1 分，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分。存在特殊情况时乙方可提前报备，征求采购人批准。	10
3	服务质量 (35)	派单准确率	合理退单数量：符合退单条件、退单理由和依据充分、符合退单流程规范的工单数量。派单准确率=1-（合理退单数量 $\div$ 派出工单总数）。	$\geq$ 95%得满分；以 95%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1% 计算）扣 1 分（因承办单位职责问题导致互相推诿或职权下放的数据，经	10

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分
				查属实后可剔除)。	
		在线答复率	“省平台一次办结的咨询类工单”：前台直接答复诉求人的咨询类工单。即时答复比例=省平台一次办结的咨询类工单数量÷咨询类工单总量。	以 80%为目标值，若咨询类工单在线答复比例达到或超过目标值，则即时答复率为满分（5 分）；若即时答复比例低于目标值，每降低 1%扣 0.5 分，扣完为止。	5
		团队态度满意率	满意程度：分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。满意率=（非常满意量+满意量+基本满意量）÷（实际评价量）×100%；	满意率需达到 95%以上，否则，每降低 1%扣 0.5 分。满意率达到 99%以上的，加 1 分（话务员对差评评价进行回访，如群众因诉求办理实效、结果不满做出“差评”，经查属实后差评数据可进行剔除）。	5
		工时利用率	工时利用率=在线工作时间/排班时间	≥71%得满分；以 71%为基准，每降低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 1 分。	5
		工单质检准确率	每月随机抽检已质检工单 10 条，工单质检准确率=抽检合格工单/10	≥80%得满分，每降低 10%扣 0.5 分。	5
		答复准确率	每月随机抽检 5 条工单，每条工单 20 分。答复准确率=合格工单得分/100	≥80%得满分，每降低 20%扣 1 分。	5
4	技术保障 (10)	制度与日常运维	热线平台硬、软件设备的日常运行情况，线路排查流程的完善性。	建立并实施安全风险管控及隐患排查管理制度，做好安	5

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分
				全等级保护、灾难备份、断电断网预防工作，否则扣 2 分。机房工程布置合规，线路标签清晰等，符合标准且有日常维护机制。抽检不合格的，每次扣 3 分。	
		紧急预案	因呼叫中心设备故障处置不及时或技术保障不利（如断电断网），导致 7X24 小时工作受到影响。	受到轻微影响（10 分钟内）每次扣 1 分，一般影响（10 分钟-30 分钟）每次扣 2 分，严重影响（大于等于 30 分钟）扣 5 分。每次事故需书面提供原因及整改措施，严格落实并反馈落实结果。此外，省政务服务中心还需追究企业及个人责任。	5
5	辅助全省热线发展（20）	数据分析	按时输出数据分析报告，包含全省热线运行月报、信息处月报、人民网季报等。	未按照时间节点提交月报的，每次扣 1 分（逢法定节假日顺延）。	8
		全省热线服务质量抽检	制定全省月度业务拨测计划，20 条/市（区），抽查市（区）业务执行准确情况，完成率 100%。	得分=标准分*完成率	5
			每月随机抽检市（区）12345 热线工单 100 条，重点检查工单书写、诉求分类等内容，完成率 100%。	得分=标准分*完成率	5

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分
			每月组织全省热线大讲堂业务培训，包括下发通知、调测设备及相关支撑工作。	未按时组织全省热线培训或保障不足的，扣 2 分。	2
5	附加项 (全年 累计)	加分项	为 12345 省级平台发展提供创新性意见或针对部分问题提供解决思路并被采纳。	视意见宝贵程度加 1-5 分不等。	
			应邀向承办单位或热线大讲堂输出业务或服务培训。	每次加 1 分。	
			群众表扬或感谢话务员、表扬省级平台并经查属实。	由乙方主动进行报送，每次加 1 分。受到省级及以上单位、领导或媒体表扬的，每次加 10 分。1、同一事项只计一次分。2、佐证材料不充分、不完整，或经核查不属实的不加分。	
			会议支撑受到好评。	每次会议结束评价会议服务质量，90 分以上每次加 1 分。	
			除话务运营之外的其他工作事项。	运营团队主动支撑并参与，收到省政务服务中心主任认可的，每次加 0.5 分。	
		扣分项	项目经理工作质量。	由于工作疏忽等原因导致出现重大问题的，并造成省政务中心严重损失的，每次扣 5 分，并追究相关人员责任。	
			因安全或服务问题导致上级单位书面批评、媒体介入或	受到省级以下单位、领导或媒体批	

序号	考核项目	考核指标	指标说明	评分细则	满分
			领导批示造成负面影响。	评或报道的，每次扣 10 分；省级单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 20 分；国家级单位、领导或媒体批评或报道的，每次扣 50 分。	
			客户有效投诉	因热线受理人员在工作中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成群众投诉的（经查属实），每件扣 2 分，并追究相关管理人员及热线受理人员责任。	
			弄虚作假	发现冒用群众提出诉求事项，骗取考核指标和回复、办理结果、督办结果、履职意见等弄虚作假等情况的，每次扣 5 分，并追究相关管理人员及个人责任。	

**考核指标应用说明：**该考核指标评价周期为月度评价。年度考核成绩=月度考核指标平均值。应用办法：年度评价指标平均值 $\geq 95$ 分不考核，全额结算；当年度评价指标平均值 $< 95$ 分，每低一分扣结算额的 1%，同时要求整改并提供整改报告。

## 二、商务要求

### 1. 服务期限

1 年。服务期满后，经采购人考核合格、年度财政预算足额保障的情况下，可续签下一年度合同，最多续签两次，续签合同的金额按下一年度预算执行。

## 2. 服务地点

采购人指定地点

## 3. 考核（验收）标准和方法

服务期满后，服务期内考核合格，服务质量无争议，采购人组织验收。验收依据：合同、招标文件、投标文件、澄清、及国家相应的标准、规范等。

验收合格签署确认单；验收不合格的，采购人有权要求中标人在指定期限内进行补正，中标人应当在指定期限内按时完成并再次提交采购人验收，在指定期限内验收合格的，不视为违约；指定期限满仍不具备验收条件或验收不合格的，按合同“违约责任”条款处理。

## 4. 支付方式

分期付款

## 5. 支付约定

第一期：合同签订后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%；

第二期：服务期满 3 个月后，中标人通过每月考核，达到付款条件起 30 日内，支

付合同总金额的 30.00%；

第三期：服务期满后，中标人通过每月考核，达到付款条件起 30 日内，支付合

同总金额的 30.00%。

## 6. 违约责任与解决争议的方法

6.1 按《民法典》中的相关条款执行。

6.2 在合同履行中，中标人无正当理由而停止向采购人继续提供服务的，或中标人未经采购人同意，擅自变更服务内容或提高收费标准、降低服务质量或提供服务不符合合同约定，每发生一次，成交人承担本合同总价款 3%的违约责任；发生三次以上的，采购人还有权单方解除合同，并要求中标人退还已支付的相关费用且有权要求中标人支付合同总价款 20%的违约金，违约金不足以弥补损失的，中标人应予补足。

6.3 中标人擅自将合同所涉事项转委托给第三人的，采购人有权单方解除本合同，同时，中标人还应按照本合同总价款的 20%向采购人支付违约金，违约金不足以弥补损失的，中标人应予补足。

6.4 服务过程中，中标人无正当理由提前终止本合同的，采购人有权拒绝支付费用，中标人应返还采购人已支付全部费用，采购人有权要求中标人支付本合同总价款 20%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，中标人应予补足。

## 7. 其他要求

7.1 《陕西 12345 政务服务便民热线平台服务质量考核细则》考核结果应用于最终结算。

7.2 本项目结果公告发布后，中标人应向代理机构提供纸质投标文件三套，纸质投标文件应与系统上传电子投标文件内容保持一致。

## 第六章 投标文件格式

投标人应认真阅读招标文件中所有内容，按照招标文件的要求编制和提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，使投标文件对招标文件作出实质性响应。

投标人编写投标文件时，请按招标文件第六章投标文件格式提供的相应格式及顺序编排。并应编制目录，逐页标注连续页码，不得缺少或留空任何招标文件要求填写的表格或提交的资料。

项目编号：SNJZ-2026-111

# 2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心 服务项目

## 投标文件

供应商：\_\_\_\_\_（盖章）

时 间： 年 月 日

## 1. 投标函（格式）

# 投 标 函

致：陕西教育招标有限责任公司

根据贵方为\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_的招标公告\_\_\_\_\_（项目编号）\_\_\_\_\_，签字代表\_\_\_\_\_（姓名、职务）\_\_\_\_\_经正式授权并代表供应商\_\_\_\_\_（供应商名称、地址）\_\_\_\_\_，提交投标文件。

**在此，签字代表宣布同意如下：**

1. 若中标，我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
2. 我们已详细审查全部招标文件，完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
3. 我方已详细审阅并同意合同条款中的所有内容，完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
4. 本投标有效期为自开标日起\_\_\_\_\_个日历日（若中标，投标文件有效期与合同有效期一致）。
5. 我方完全理解并同意贵方在招标文件中的有关拒绝投标的条款。
6. 若我方获得中标，我方保证按有关规定向贵方支付招标代理服务费。
7. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

投标人名称（公章）：

详 细 地 址：

邮 政 编 码：

电 话：

传 真：

电 子 邮 件 地 址：

开 户 银 行：

账 号：

投标人代表签名：

电 话：

手 机：

年 月 日

## 2. 开标一览表（报价表）（格式）

### 开标一览表（报价表）

投标人名称： \_\_\_\_\_（投标人单位公章）

项目编号： SNJZ-2026-111

项目名称	服务期	投标报价（元）
2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心 服务项目	1 年	¥：
		（大 写）

日期：

### 3. 投标分项报价表（格式）

## 分项报价表

投标人名称： \_\_\_\_\_（投标人单位公章）

项目编号： SNJZ-2026-111

序号	服务内容	单位	数量	单价（元）	小计金额（元）	备注
1	12345 省级平台呼叫中心场地租赁					
2	服务团队					
3	话务平台服务					
4	配套资源服务					
5	其他					
6	.....					
<b>总计（元）</b>					<b>¥：</b>	

注：①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。

日期：

#### 4. 采购需求响应偏离表（格式）

### 采购需求响应偏离表

投标人名称： \_\_\_\_\_（投标人单位公章）

项目编号： SNJZ-2026-111

序号	招标文件 条目号	招标文件条款内容	投标文件承诺内容	偏离情况	说明

- 1、本表须按“第五章 采购需求与要求”中所列条款进行比较和响应；
- 2、该表必须按照招标文件要求逐条如实填写，根据投标情况在“偏离情况”项填写正偏离或负偏离或无偏离，在“说明”项填写正偏离或负偏离原因。
- 3、该表可扩展。

日期：

## 5. 资格证明文件

投标人在投标文件中须提供以下资格证明文件以便资格审查：

5-1 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/自然人身份证。（加盖公章）

5-2-1 法定代表人参加投标，提供法定代表人证明书（加盖公章）

5-2-2 授权代表参加投标，提供法定代表人授权书（加盖公章）

5-3 财务状况报告：法人提供经审计的2024年度或2025年度的财务报告或提交投标文件递交截止时间前12个月内银行出具的资信证明；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表；或政府采购信用担保机构出具的《政府采购投标担保函》。（加盖公章）

5-4 税收缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前12个月内至少一个月已缴纳的纳税凭据或完税证明（任意税种，时间以税款所属日期为准）；依法免税的投标人应提供相关证明文件。（加盖公章）

5-5 社会保障资金缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前12个月内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，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。（加盖公章）

5-6 提供参加本次采购活动的诚信声明。（加盖公章）

## 5-2-1 法定代表人证明书（格式，原件编制在响应文件正本中）

## 法定代表人证明书

致：陕西教育招标有限责任公司			
企 业 法 定 人	企业名称		
	法定地址		
	邮政编码		
	工商登记机关		
	税务登记机关		
	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）
			(公章)
			年 月 日

注：法定代表人参加投标时提供

5-2-2 法定代表人授权书（格式，原件编制在投标文件正本中）

### 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于中华人民共和国的\_\_\_\_\_（投标人名称）的在下面签字的\_\_\_\_\_（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权的在下面签字的\_\_\_\_\_（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就项目编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_（项目名称）的投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

法定代表人签字或签章：

被授权人签字：

公 章：

职 务：

附：法定代表人、被授权人身份证复印或扫描件。

法人代表身份证	被授权人身份证
---------	---------

注：授权代表参加投标时提供

## 5-6 参加本次采购活动的诚信声明(格式)

### 诚信声明

项目名称： 2026 年度陕西 12345 省级平台呼叫中心服务项目

项目编号： SNJZ-2026-111

致： 陕西教育招标有限责任公司

\_\_\_\_\_（供应商名称）郑重声明，我公司具有履行合同所必需的设备  
和专业技术能力；在参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，符合法律法规  
规定的资格条件；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；未对本采购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。

我方对以上声明负全部法律责任，特此声明。

供应商名称： \_\_\_\_\_（供应商公章）

供应商代表： \_\_\_\_\_（签字）

日 期：

## 6. 《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》等（格式）

### 中小企业声明函（服务）

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，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：

#### 备注：

1、填写前请认真阅读《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）和《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）相关规定。

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。

3、供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

4、采购标的名称为：**陕西 12345 省级平台呼叫中心服务**；标的对应的中小企业划分标准所属行业为：**软件与信息技术服务业**。

## 残疾人福利性单位声明函

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\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目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（名称及盖章）：

日 期：

备注：

1. 填写前请认真阅读《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》（财库〔2017〕141号）相关规定。

## 监狱企业的证明文件

注：1、根据《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。

## 7. 总体服务方案

注：根据招标文件评分细则相关要求自拟。不限于以下内容：

1. 项目理解分析
2. 服务方案
3. 配套资源提供方案
4. 数据分析方案
5. 服务团队人员配备方案
6. 运营服务方案
7. 运行维护方案
8. 服务质量保障方案
9. 实施方案

## 8. 人员技术能力证明材料

注：根据招标文件评分细则相关要求自行提供所需证明材料。

## 9. 履约能力证明材料

注：根据招标文件评分细则相关要求自行提供所需证明材料。

## 10. 业绩证明材料

注：根据招标文件评分细则相关要求自行提供所需证明材料。

11. 供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书（格式）

## 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

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，我单位在此庄严承诺：

- 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、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段低毁、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