



龙寰项目管理咨询有限公司

LONGWILL PROJECT MANAGEMENT CONSULTING CO.,LTD.

项目编号:LZBB2026-1423

陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权 服务热线平台项目运维服务

单一来源采购邀请书

采 购 人：陕西省总工会

采购代理机构：龙寰项目管理咨询有限公司

二〇二六年九月

目 录

第一部分 采购邀请函

第二部分 供应商须知

第三部分 拟签订采购合同文本

第四部分 采购内容及要求

第五部分 单一来源谈判响应文件格式

第一部分 采购邀请函

北京清研灵智科技有限公司：

陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务的潜在供应商应在西安市高新区太白南路 181 号西部电子社区 A 座 A 区 501 室获取采购文件，并于 2026 年 10 月 09 日 14 时 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况：

- 1、项目编号：LZBB2026-1423
- 2、项目名称：陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务
- 3、采购方式：单一来源
- 4、预算金额：320800.00 元

品目号	品目名称	采购标的	预算金额	技术要求	单位名称	服务期	备注
1-1	其他信息服务	陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务	320800.00 元	详见采购内容及要求	北京清研灵智科技有限公司	2026. 11. 01-2027. 10. 31	

- 5、最高限价：320800.00 元
- 6、采购需求：陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务，详见采购内容及要求
- 7、本项目是否接受联合体投标：否

二、响应供应商的资格要求

- 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：
本项目为专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位及监狱企业视同为小

型、微型企业)；

3、本项目的特定资格要求：1)具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人：法人或者其他组织提供营业执照、事业单位法人证书等证明文件，自然人提供身份证件；2)提供经审计的 2025 年度财务审计报告；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明；或专业担保机构出具的投标担保函；3)提供自响应文件递交截止时间前六个月内任意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；4)提供自响应文件递交截止时间前六个月内任意一个月已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明(纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章)。依法免税的供应商应提供相关文件证明；5)提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺；6)参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；7)凡本院职工及其配偶、直系亲属投资开办或在相关企业担任高管、独立董事等有重大利益关系职务的相关供应商，不得参与单一来源采购(提供承诺函)；8)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；9)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(页面跳转至“中国执行信息公开网”<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)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；以开标后网站查询结果为准。

三、采购文件的获取方式

时间：即日起至 2026 年 09 月 30 日 18:00:00 止

地点：西安市高新区太白南路 181 号西部电子社区 A 座 A 区 501 室

方式：现场获取/邮寄

售价：免费

注：领取文件时，请携带单位介绍信及本人身份证复印件，节假日除外。

四、响应文件递交

截止时间：2026 年 10 月 09 日 14 时 30 分 00 秒（北京时间）

地点：西安市高新区太白南路 181 号西部电子社区 A 座 A 区 501 室开标室

五、其他补充事宜

1、落实政府采购政策：（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〕51 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）、《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）；（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）、《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19 号）；（6）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）；（7）、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）；（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）、《关于扩大政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策实施范围的通知》（财库〔2022〕35 号）；（10）、《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）。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人信息：陕西省总工会

联系人：殷旭

联系地址：西安市莲湖路 389 号

联系电话：029-87228985

2、项目联系方式

项目联系人：高维、王飞、张波

电 话：029-88228899-625

传 真：029-88220088

3、采购代理机构信息

名称：龙寰项目管理咨询有限公司

联系地址：西安市高新区太白南路 181 号西部电子社区 A 座 A 区 501 室

联系方式：029-88228899-625

第二部分 供应商须知

一、供应商

1、谈判委托

如供应商代表不是法人或负责人，须随单一来源采购邀请书提供《法人授权书》（统一格式），自然人除外。

2、谈判费用

供应商将自行承担与参加谈判活动有关的全部费用。

二、单一来源谈判响应文件

1、谈判响应文件的组成

根据“第五部分 单一来源谈判响应文件格式”的要求编制。

A、资格审查由采购人或代理机构进行审查，资质证明文件应包括：

1) 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人：法人或者其他组织提供营业执照、事业单位法人证书等证明文件，自然人提供身份证件；（复印件/扫描件加盖公章）

2) 提供经审计的 2025 年度财务审计报告；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明；或专业担保机构出具的投标担保函；（复印件/扫描件加盖公章）

3) 提供自响应文件递交截止时间前六个月内任意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；（复印件/扫描件加盖公章）

4) 提供自响应文件递交截止时间前六个月内任意一个月已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明（纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章）。依法免税的供应商应提供相关文件证明；（复印件/扫描件加盖公章）

5) 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺；（承诺函加盖公章）

6) 参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（承诺函加盖公章）

7) 凡本院职工及其配偶、直系亲属投资开办或在相关企业担任高管、独立董事等有重大利益关系职务的相关供应商，不得参与单一来源采购（提供承诺函）；（承诺函加盖公章）

8) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；（承诺函加盖公章）

9) 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（页面跳转至“中国执行信息公开网”<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）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；（以开标现场网站查询结果为准）

(10) 本项目专门面向中小企业采购，参与的供应商（联合体）服务全部由符合政策要求的中小企业承接。仅限符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责。（残疾人福利性单位及监狱企业视同为小型、微型企业）。

B、供应商符合性审查

(1) 供应商必须对谈判内容完整报价，不得分解或只报一部分，否则视为非响应性谈判，按无效标处理。

(2) 谈判总价不得超过采购预算。

(3) 谈判有效期符合采购文件的要求：投标截止之日起 90 日历天。

(4) 有法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字或盖章并加盖单位公章。由委托代理人签字或盖章，出具有效的授权委托书及被授权人身份证。由法定代表人（单位负责人）签字或盖章的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明。

C、谈判报价

(1) 谈判货币：人民币，单位：元。

(2) 本项目计价模式为固定总价，谈判报价包括项目实施过程中产生的所有费用等。供应商应在谈判响应文件中的谈判报价表上标明本合同拟提供本次服务的单价和总价。

(3) 单一来源采购邀请书要求供应商必须单独报价的部分，供应商须在分项报价部分单独报价。

(4) 谈判报价一览表中标明的价格，在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由变更。

(5) 凡因供应商对单一来源采购邀请书阅读不深、理解不透、误解、疏漏、或因市场行情了解不清造成的后果和风险均由供应商自负。

三、谈判保证金

本项目不需要缴纳谈判保证金。

四、单一来源谈判响应文件的签署及规定

- 1、供应商应填写全称，同时加盖单位印章。
- 2、单一来源谈判响应文件必须由企业负责人或授权代表签字或盖章。
- 3、单一来源谈判响应文件正本一份，副本二份，电子版二份（用U盘拷贝），用A4幅面纸张打印或用不褪色的蓝（黑）墨水填写，并标明“正本”、“副本”字样，各自装订成册。如正本与副本不符，以正本为准。

五、谈判

- 1、采购代理机构按单一来源采购书中邀请书所规定的时间、地点组织谈判。
 - 2、对单一来源谈判响应文件的评议
- (1) 评议内容为单一来源谈判响应文件是否符合邀请书及采购人要求，价格构成是否合理。

六、质疑

1. 质疑函提出

方 式：书面

联系部门：龙寰项目管理咨询有限公司招标二部

联 系 人：高维

联系电话：029-88228899 转 625

通讯地址：西安市太白南路181号西部电子社区A座A区501室

2. 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

3. 供应商可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体

权限、期限和相关事项。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

4. 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、采购代理机构提出质疑。同时，提出质疑的应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

5. 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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，或者其授权代理人签字或者盖章，并加盖公章。

6. 采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

7. 供应商对评审过程、成交结果提出质疑的，采购人、采购代理机构可以组织原评标委员会协助答复质疑。

8. 质疑答复应当包括下列内容：

- (1) 质疑供应商的姓名或者名称；
- (2) 收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；
- (3) 质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；
- (4) 告知质疑供应商依法投诉的权利；
- (5) 质疑答复人名称；
- (6) 答复质疑的日期。

质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

9. 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结

果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

（1）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（2）对采购过程、成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

七、代理服务费用

代理服务费收取：

代理服务费用收取对象：中标/成交供应商

代理服务费收费标准：

1、参照国家计委颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和国家发展改革委员会办公厅颁发的《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）的服务类标准收取。

2、成交单位在领取成交通知书之前，按成交金额为基数须向代理机构支付招标代理服务费。

3、招标代理服务费以转账或现金形式缴纳至以下账户：

开户名称：龙寰项目管理咨询有限公司

开户银行：平安银行西安高新路支行

账 号：30201278019477

八、需要落实的政府采购政策

1. 政府采购政策

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（如为专门面向中小企业的采购项目（或采购包），不执行1.1、1.2、1.3条款价格扣除或加分。）

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》及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的相关规定，小微企业报价给予10%（工程项目为3%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%作为其价格分。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%（工程项目为1%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策

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。

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。

1.2、落实优先采购节能、环保产品的政策

1.2.1根据《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）有关要求，“使用财政性资金进行政府采购活动时，在技术、服务等指标满足采购需求的前提下，要优先采购节能产品，对部分节能效果、性能等达到要求的产品，实行强制采购，以促进节约能源，保护环境，降低政府机构能源费用开支。”

26.2.2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）有关要求，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。

所有投标产品进入“节能产品政府采购品目清单”的，应提供相关证书复印件/扫描件，相关证书的颁发机构应来自《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》。

所有投标产品进入“环境标志产品政府采购品目清单”的，应提供相关证书复印件/扫描件，相关证书的颁发机构应来自《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》。

1.3、政府采购信用融资政策

政府采购信用融资是指银行业金融机构以政府采购诚信考核和信用审查为基础，凭借政府采购合同，按优于一般中小企业的贷款利率直接向申请贷款的供应商发放贷款的一种融资方式。融资金额未超过政府采购合同金额的，银行原则

上不得要求供应商提供财产抵押或第三方担保或其他任何形式的担保条件。

依据《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〉的通知》（陕财办采〔2018〕23号）、《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号），有融资需求的供应商可根据自身情况，在办理平台“<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>”查询相关政策、业务流程并办理相关业务。

1.4、《关于扩大政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策实施范围的通知》（财库〔2022〕35号）。

1.5、《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）

本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》（以下简称《声明函》）或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。

附件一：

政府采购履约担保函（项目用）

编号：

_____（采购人）：

鉴于你方与_____（以下简称供应商）
于____年__月__日签定编号为_____的《_____政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在____年____月____日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在谈判响应文件中未说明，且未经采购招标机构人同意，将中标项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2）_____。
_____。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%数额为_____元（大写_____），币种为_____。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后_____日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的帐号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供_____部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的裁决书、调解书，本保证人即按照检测结果或裁决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在_____个工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为_____法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章） 年 月 日

附件二：

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。

单位名称（盖章）：

日 期： 年 月 日

注：非残疾人福利性单位无需提供。

附件三：

中小企业声明函(服务)

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)的规定，本公司参加陕西省总工会（单位名称）的陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务(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. 陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务(标的名称)，属于其他未列明行业(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¹，属于_____（填写：中型企业或小型企业或微型企业）；

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：

说明：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。

备注：1、如不是该类企业则不需提供相关声明，若提供虚假材料谋取中标、成交的，将按照《政府采购法》第七十七条规定对供应商处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。**非中小企业无需提供。**

附件四：

监狱和戒毒企业证明材料

监狱和戒毒企业投标时，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

附件五：

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《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）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称 1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称 1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称 1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称 1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称 2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称 2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称 2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称 2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

注：供应商根据实际情况提供，若没有则不提供。

附件六：

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：

邮编：

联系人：

联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：

邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：

包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2：

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（签章）：

公章：

日期：

第三部分 拟签订采购合同文本

甲方（采购人）：

乙方（成交供应商）：

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规的规定，甲乙双方本着真诚合作、平等互利、长远发展的原则，经友好协商，就乙方向甲方提供财务综合管理平台运维服务等相关事宜达成一致，签订本合同，以兹双方共同遵守。

一、服务内容：_____。

二、组成本合同的文件

三、服务期限

合同履约起止时间：2026.11.1-2027.10.31。

四、合同价款

本合同总价款(含税)为¥_____元(人民币大写：_____)，具体明细如下：2026年____月____日至2027年____月____日。该价款为固定价款，包括但不限于乙方按照本合同约定提供服务所需人工费、材料费、安装调试费、培训费、交通费、差旅费、税金及乙方利润等其他全部费用，非经甲方书面同意，不予调增。

五、付款方式

5.1 合同签订后10个工作日内，成交供应商向采购人出具合同总价款5%金额的银行保函（保函有效期截止时间为本项目终验合格日当天）或合同签订后10个工作日内，成交供应商向采购人支付合同总价款5%金额的履约保证金；

5.2 项目合同签订后完成第一个月至第三个月的运维并提供该期运维报告，收到发票后10个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总款的40%；

5.3 项目服务期结束且验收合格，收到发票后10个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总款的60%；

5.4 供应商承诺在采购人办理以上各期付款的支付手续前，为采购人出具等额的符合国家规定的普通发票；

5.5 上述时间不包括采购人正常办理支付报批手续的时间。

六、双方权利与义务

(一)甲方权利与义务

1. 甲方指定（公民身份号码： 联系方式： ）为甲方项目联系人，负责督促合同规定的各项服务的实施（甲方可根据实际需要变更项目联系人）；

2. 审核、确认由乙方起草的《实施方案》及其它相关项目文档；

3. 指派专人负责检查合同执行质量、进度，并要求乙方改进，对乙方的工作进行全程监督管理，以确保乙方按时、保质保量完成其份内工作；

4. 支持乙方协调各方解决合同执行中遇到的困难、问题；

5. 按本合同约定按时向乙方支付合同款项，如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付未达到要求部分的款项；

6. 甲方有权得到合同服务内容的所有服务；

7. 乙方完成合同约定的所有服务内容后，甲方应根据项目实施情况，对乙方服务成果进行验收并出具客观公正的书面验收意见。

(二)乙方权利与义务

1. 乙方指定（公民身份号码： 联系方式： ）为乙方项目负责人，负责协调合同规定的各项服务的执行，并向甲方及时沟通反馈项目进展等；

2. 乙方负责起草编制《实施方案》，合同签订后1个月内交由甲方审阅，并根据甲方要求修改完善；

3. 乙方指定的项目总协调人应是乙方公司项目负责人或项目授权人。项目实施过程中一旦出现重大问题，项目总协调人应能及时赶到现场。乙方若更换项目总协调人和主要技术人员，须将变更人及其工作影响、替换人资历等情况以书面材料报告甲方审核，经同意后方可更换。因乙方人员变更原因所造成的任何项目质量、进度滞后的后果，由乙方承担相应责任；

4. 提供服务期内技术负责人联系方式，以便为甲方提供紧急技术咨询服务，随时解答相关的技术问题。乙方技术负责人怠于或无法提供技术支持的，甲方有权委托第三方处理，由此产生的费用和后果由乙方负责；

5. 乙方应遵守甲方制定的《陕西省总工会网络中心信息系统运维管理办法》及其它各项规章制度，定期向甲方汇报项目进展及需要协调解决的问题；

6. 根据甲方业务发展需求提出系统改进的合理化建议；

7. 按照本合同约定向甲方提出验收申请；

8. 向甲方提供与本项目服务有关的资料，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；

9. 甲方在工作质量、工作进度、工作内容等方面提出意见及建议，乙方应及时响应并有效改进；

10. 乙方工作人员为甲方提供服务过程中，个人及财产安全由乙方自行负责，与甲方无关。乙方与工作人员建立合法的劳动关系，并承担用工主体责任；

11. 乙方应对其工作人员在现场工作期间的一切行为负责，如安全事故责任及因此发生的人身损害赔偿和其它费用由乙方承担；

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。

六、验收与交付

1. 乙方在甲方的监督下按照确定的《实施方案》组织项目实施，该《实施方案》为本项目验收依据。项目完成后，乙方可向甲方提出正式的验收申请，甲方应当于收到乙方验收申请后 15 个工作日内组织相关人员进行项目验收，并在验收后 5 个工作日内出具验收报告或提出整改意见。甲方提出整改意见的，乙方应当及时整改并再次提交甲方验收，直至甲方验收合格。若甲方在验收时限内（含整改后重新提交验收）未组织验收也未出具书面整改意见，则视为验收通过。

2. 项目整体通过验收后，乙方向甲方进行系统运维交付。交付物包括《实施方案》以及在运维过程中产生的其它相关资料，交付物形式应当包括纸质及电子版并可供阅读。

七、保密条款

1、甲乙双方均需对本合同内容及所涉服务内容与服务成果保密，无论合同终止与否，都不得向第三方泄露本合同内容。

2. 乙方在项目执行期间获取的资料及产生的所有数据资源，仅供本项目人员维护使用。乙方应确保参加本项目人员相对固定，项目执行前签订保密协议，妥善保管数据资源，不得私自下载、拷贝、外传、遗失、复印。

3. 由于甲方单方原因造成的数据丢失、机密外泄，乙方不承担相应责任；如果乙方原因造成数据资料及关键源代码等泄漏事件，乙方须承担有关法律责任，并赔偿甲方相应经济损失。

4. 乙方在本合同中所承担的保密义务在本合同被更改、解除或终止后仍将持续有效。保密期限为长期，自本合同生效之日起计算。

八、知识产权

1. 甲方交付乙方用于工作的各类知识产权相关成果，涵盖但不限于政务网络数据、舆情分析模型、信息安全策略、宣传内容模板等，其知识产权归属甲方，乙方不得对该类成果进行任何形式的篡改、转存或私自用于非合同事项。

2. 无论乙方是依托甲方上述知识产权开展工作，还是基于甲方提出的需求及成果进行二次研发、补充创作，由此产生的所有阶段性、过程性成果（包括但不限于草稿、半成品、测试数据、中间方案等）和最终成果，其全部所有权、知识产权及相关衍生权利均归甲方独家所有。

3. 对于归属甲方的知识产权，甲方授予乙方为履行本合同目的所必需的、免费的、非独占的使用许可。除此之外，乙方仅享有所完成成果的署名权，且署名方式需经甲方书面确认。未经甲方事前书面许可，乙方不得擅自利用本合同项下归属甲方的任何成果，不得许可、委托、转让任何第三方使用该等成果，亦不得通过任何渠道（包括但不限于学术期刊、行业会议、网络平台等）刊发或公开相关成果。若乙方违反本条约定，需承担由此给甲方造成的全部损失及相应法律责任。

4. 乙方应对所供产品具有或已取得合法知识产权负责，乙方应保证所供产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方负责解决并承担全部责任；如因此影响到甲方的正常使用，甲方有权单方解除本合同。

5. 乙方在履行本合同过程中独立开发产生的，并非专门为甲方定制的、具有通用性的技术、方法、工具或模块，其知识产权归乙方所有。乙方授予甲方一项永久的、免费的、非独占的使用许可。

九、文档要求

1. 乙方在项目终验后，应将本项目所有相关的技术文件、资料档案，包括技

术文档、需求分析文档、验收报告等整个服务期间所需要制订的文档汇集成册交付甲方。

2. 在甲方认可的情况下，所有的文件用中文书写或有完整的中文注释。

3. 本项目要求所有文档向甲方提供纸质文档至少 1 套，电子文档 1 套。乙方应设置专人在项目实施期间对文档进行检查和管理，项目最终验收后全部移交给甲方。

十、违约责任

1. 乙方未能按期提供服务的，甲方有权要求乙方立即更正、采取补救措施，乙方未更正的，逾期 30 日以内，每逾期 1 日，乙方应向甲方支付合同总价款 3% 的违约金。逾期超过 30 日的，甲方有权单方解除合同，同时乙方应按照合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，若违约金数额不足以弥补甲方实际遭受的损失，乙方应依据第三方专业评估机构出具的损失评估报告，就不足部分向甲方进行补足赔偿。且乙方应配合甲方做好全部服务资料的交接工作。

2. 乙方因以下原因导致所运维的系统出现软硬件故障，网络安全事故，在省级、国家级网络安全攻防演练（演习）中失分，或者出现舆情事件的，应当主动协助甲方解决，并承担相应损失，甲方有权根据损失情况，要求乙方支付合同总价款 3% 以内的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应负责补足。

1) 经权威第三方机构认定，确因乙方软件自身存在漏洞，且在甲方要求时间内整改无效；

2) 弱口令等乙方人为原因；

3) 向甲方项目经理反馈突发事件不及时；

4) 无正当理由不落实甲方项目经理、技术负责人工作安排或者落实不力；

5) 经权威第三方机构认定，确因乙方应尽的提醒义务未尽到；

6) 未经甲方项目经理同意，擅自修改系统功能、配置，或者擅自发布通知、通告、公告等。

3. 若全年系统可用性低于 99.9% (即系统中断时间超过 8.76 小时)，甲方有权要求乙方支付违约金：

1). 中断时间超过 8.76 小时，但小于等于 24 小时的，违约金为合同总价款

的 1%;

2). 中断时间超过 24 小时的, 超出 24 小时的部分, 每满 24 小时 (不足 24 小时按 24 小时计算), 额外支付合同总价款 1%的违约金。

4. 若同时构成本合同第十一部分“违约责任”第 2 条和第 3 条, 则按照第 3 条规定执行。

5. 若乙方违反保密义务泄露甲方秘密, 应当按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金, 甲方有权单方面解除合同且无需向乙方支付任何费用, 已经支付的款项乙方应当返还。给甲方造成损失的, 乙方应当赔偿甲方全部损失。

6. 乙方未经甲方允许对合同内容擅自转包的, 应当按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金, 甲方有权单方面解除合同且无需向乙方支付任何费用, 已经支付的款项乙方应当返还。

7. 乙方未按合同或招标文件要求提供服务, 或提供的服务质量不能满足甲方技术要求, 甲方有权单方解除本合同, 并要求乙方承担违约责任。

8. 甲方无正当理由拒绝接受服务, 到期拒付服务款项的, 造成乙方损失的, 甲方应当赔偿乙方的损失。

9. 本合同约定的损失, 包括但不限于直接或间接的经济损失、律师费、诉讼费或其他由于违约行为造成的合理损失。

10. 本合同约定的违约情形独立存在, 除本合同另有约定外可叠加适用。乙方按照合同约定应当向甲方支付的违约金, 乙方同意甲方从应付未付款中直接予以扣除。

十一 九、解决纠纷方式

甲乙双方对合同条款规定的理解如有歧义、或者对与本合同有关的事项发生争议, 双方应本着友好合作的精神进行协商。协商不能解决时, 任何一方可将争议提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

十二 十、不可抗力

一方由于不可抗力的原因不能履行合同时, 应以书面形式及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由, 并应在 15 5 日内提供有关主管部门的证明。在发生不可抗力的情况下, 经双方协商一致后, 可延期履行、部分履行或者不

履行合 同，并可以免除责任。未履行告知义务的，不免除违约责任。

本合同中，不可抗力是指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括以下范围：

(1)自然原因引起的事件，如地震、洪水、飓风、寒流、火山爆发、大雪、 水灾、冰灾、暴风雨等；

(2)社会原因引起的事件，如战争、罢工、政府禁令、封锁等。

十三 、其他

1. 订立地点：陕西省西安市。

2. 本合同一式肆份，具有同等法律效力，双方各执贰份。各方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

3. 本合同其他未尽事项，由双方友好协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。如补充协议与本合同不一致，以补充协议为准。

4. 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。

（以下无正文）

甲方：

法定代表人(或委托代理人)：

账户名称：

银行账号：

开户行：

地址：

签约日期：

乙方：

法定代表人(或委托代理人)：

收入账户户名：

收入账户账号：

开户行：

签约日期：

附件 1：服务分项报价表

附件 2：保密协议书

保密协议书

_____（乙方）作为“陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务”的服务提供方，就服务过程中涉及的甲方保密信息，达成以下协议。

一、效力界定

（1）本保密协议是独立的法律文件，其生效、履行、解释及违约责任均独立于主合同。本保密协议与主合同具有同等法律效力。

（2）就保密信息保护、保密义务、违约责任等相关事宜，本保密协议的约定构成双方之间的特别约定。当本保密协议与主合同中的任何条款存在不一致或冲突时，应以本保密协议的约定为准。

（3）主合同任何形式的变更、解除或终止，均不影响本保密协议中双方已产生的保密义务的持续效力，除非该变更内容经双方书面确认明确取代或修改了本保密协议的相关约定。

二、保密范围

本协议所称“保密信息”，是指乙方在履行主合同过程中，以任何形式从甲方处知悉、获取或接触的任何未公开的信息与资料，无论其载体形式如何，亦无论是否被标示为“保密”，包括但不限于：

（1）工作信息：甲方的工作规划、采购信息、合作单位资料、未公开的重大决策等；

（2）技术信息：系统架构、源代码、数据库设计、网络拓扑、设备配置参数、未公开的技术方案等；

（3）数据信息：业务数据、用户信息、内部管理数据、统计报表及其他存

储于甲方系统中的电子数据；

（4）内部信息：甲方的规章制度、会议纪要、人员信息、未公开的决策文件；

（5）其他信息：符合《中华人民共和国反不正当竞争法》规定的商业秘密构成要件的其他任何信息，以及甲方以书面、口头或其他方式明确指定为保密或应当被合理判断为保密的信息。

（6）除上述明确列举外，任何其他未被公众所知悉、经甲方采取相应保密措施的信息，以及根据信息的性质、披露的语境或行业惯例，一个理性的接收方应当能够判断其为保密信息的所有其他资料与数据也在上述保密范围之内。

三、保密措施

（1）乙方应对接触保密信息的人员实施严格的“最小必要”原则限制。仅当服务团队成员为履行本合同项下具体职责所必需时，经甲方事先书面许可或依据甲方认可的名单，方可获准接触与其职责直接相关的保密信息。所有获准接触人员，在首次接触前，必须与乙方共同向甲方出具其签字确认的、内容不低于本合同保密要求的个人保密承诺书。

（2）对于甲方提供的所有涉密资料（无论载体形式为电子文档、纸质文件或其他介质），乙方应实行专人专责保管制度，建立严格的资料收发、存取、使用登记台账。乙方承诺，除非为履行本合同目的且经甲方明确书面指示，不得对任何涉密资料进行复制、摘编、扫描或以任何形式进行传播、共享。所有涉密资料仅限用于本合同约定的目的，禁止用于任何其他用途或与任何其他项目混用。

（3）乙方因履行本合同服务内容而产生、衍生、获取或知悉的任何与甲方相关的资料、数据、信息、技术方案、文档、软件、代码及所有其他工作成果，无论其是否完整、是否为最终形式、是否可受知识产权法律保护，均视为甲方的机密信息。

四、保密期限

乙方的保密义务自本协议生效之日起开始，至相关保密信息依法进入公有领域之日止。主合同的终止、解除、无效或被撤销，均不影响本协议保密义务的持续有效。

五、违约责任

乙方违反本协议约定，即构成根本违约，应承担如下责任：

（1）立即停止侵害，无偿向甲方返还或销毁全部保密信息载体，并以书面形式向甲方说明泄密情况与补救方案。

（2）若乙方违反保密义务泄露甲方秘密，应当按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金，甲方有权单方面解除合同及本协议，且无需向乙方支付任何费用，已经支付的款项乙方应当返还。给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

（3）乙方应赔偿甲方因其违约行为所遭受的一切直接损失与间接，包括但不限于直接经济损失、预期利润损失、商誉损失、甲方为维权支出的全部费用（律师费、差旅费、鉴定费等）。

（4）甲方有权同时主张本条项下的全部权利，各项权利可并行行使。

六、其他条款

（1）本协议与主合同构成双方就保密事宜的完整约定。

（2）法律适用与争议解决：本协议的订立、效力、解释、履行及争议解决，均适用中华人民共和国法律。因本协议产生的任何争议，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

（3）通知与送达：本协议履行过程中的任何通知应以书面形式（包括电子邮件、系统通知）送达以下地址。一方变更地址的，应提前三日书面通知对方。

甲方（签字或盖章）：_____

名称：陕西省总工会

日期：2026 年 月 日

乙方（盖章）：_____

名称：

日期：2026 年 月 日

第四部分 采购内容及要求

一、项目概况及服务内容

12351 陕西省总工会服务职工热线是全省工会系统服务职工群众的重要窗口，承担职工咨询、法律服务等多元化维权服务职能，系统涵盖话务中心、台账管理、工单管理、可视化大屏展示、知识库管理等核心模块，涉及话务坐席线路、智能机器人线路等多层次基础设施，且与中国电信、全国总工会等外部系统存在密切数据对接关系。

此次服务需为“12351 陕西省总工会服务职工热线管理平台”提供 1 年运维，需构建完善的运维技术支持与服务保障体系，保障 12351 服务职工热线实现 7×24 小时连续、稳定、安全运行，及时响应并解决系统各类问题，持续优化系统性能，确保职工咨询、求助等业务高效办理，提升服务质量与职工满意度。具体服务内容如下：

序号	服务名称	服务目标	服务内容
1	热线基础设施配置技术要求	保障话务坐席线路、智能机器人线路正常运行。	包括但不限于以下内容： (1)提供满足日常职工热线咨询接入需求的话务坐席线路 7 个，确保线路通信质量稳定，无杂音、断线等故障，保障坐席人员与职工的顺畅沟通，满足业务办理过程中的通话需求； (2)配置支持智能交互功能的智能机器人线路 3 个，实现与热线系统智能模块的无缝对接，保障智能机器人可正常开展问答、业务引导等自动化服务，辅助减轻人工坐席工作需求。

2	系统巡检	检查系统功能模块和云主机运行情况,确保正常访问。	(1)日常巡检:对系统每月开展巡检,检查系统运行状况,确保系统正常运行并出具巡检报告; (2)特巡特维:重大活动、会议、工作检查等特殊时期按采购方要求执行特别巡视和维护。 (3)巡检内容包括但不限于: a.应用系统健康度检查:系统功能健康度检查;后台异常进程检查;系统日志分析;关键进程及资源消耗分析;系统缺陷的发现及上报; b.协助应用系统安全检查:配合安全服务厂商对系统、应用进行漏洞检查。
3	日常监控	对硬件资源、数据库、业务系统进行监控,确保正常运行。	(1)硬件资源监控:对 12351 陕西省总工会服务职工热线管理平台相关服务器的核心性能指标进行 7×24 小时实时监控,及时发现硬件资源运行异常,通过告警机制快速通知运维人员,保障硬件设备稳定运行。 (2)数据库监控:实时监测数据库运行状态,及时预警数据库潜在问题,定期分析数据库性能数据,为数据库稳定运行提供支撑。 (3)业务系统监控:对平台的核心业务模块的运行情况进行监控,确保各业务模块功能正常,业务流程顺畅,无异常情况。
4	完善功能	根据实际使用需求,优化系统功能,提升用户体验。	根据 12351 陕西省总工会服务职工热线工作需要,基于现有模块增设或完善操作功能。
5	缺陷管理	系统消缺,确保系统功能、性能正常。	(1)处理发现的系统漏洞; (2)对系统缺陷(含安全隐患)进行处理; (3)技术性文档的完善和更新工作。
6	故障处置	对采购方报障/服务请求、系统告警、巡检发现的系统故障进行处理,确保恢复系统应用。	(1)故障响应机制:建立 7×24 小时故障响应体系,设置专属沟通渠道,确保运维人员可及时接收故障报修信息,根据故障严重程度分级处理,优先解决影响平台正常运行的关键故障。 (2)故障定位与排查:快速排查故障根源,明确故障影响范围,制定科学合理的故障处理方案。 (3)故障记录与预防:建立完善的故障台账,详细记录故障发生时间、现象、处理过程、修复结果等信息,定期对故障数据进行复盘分析,总结故障规律与共性问题,制定预防措施,降低同类故障复发

			概率。 (4)编制故障分析及处置报告。
7	应急保障	应急情况发生时及时响应、特殊时期应急保障支持。	在重大活动、会议、工作检查、突发事件等特殊时期按照采购方要求提供 7×24 小时的应急保障支持。
8	数据服务	数据处理及日常工作技术支持。	(1)授权的系统后台数据处理：包括数据查询、数据抽取校验、数据调试、数据备份、数据恢复；数据导入、导出、数据修正、处理；数据垃圾定期清理等； (2)提供数据统计分析的技术支持； (3)提供数据服务记录，以备留档查询、核实。
9	系统优化	业务流程调整、业务功能完善，系统性能调优。	(1)服务器配置优化：根据系统运行负载变化，定期调整服务器参数配置，优化资源分配策略，提升服务器资源利用效率，避免资源浪费或过载影响系统运行。 (2)数据库优化：对数据库查询逻辑、表结构、索引配置等进行优化，清理冗余数据与无效配置，提升数据库读写效率与数据处理能力，保障数据库稳定高效运行。 (3)代码与业务优化：定期审查系统核心业务代码，修复冗余逻辑与漏洞，优化代码执行效率。 (4)日志与冗余数据清理：建立规范的日志管理机制，定期清理过期日志与冗余数据，释放存储资源，确保系统存储空间充足，避免因存储问题影响系统正常运行。 (5)技术性文档的完善和更新。
10	安全维护	修复漏洞，保障系统安全运行。	(1)补丁与病毒库更新：及时跟进基础软件的安全补丁发布，在测试验证后完成补丁安装；定期更新杀毒软件病毒库，开展全系统病毒扫描，防范病毒与恶意程序入侵。 (2)漏洞修复：定期开展系统安全漏洞扫描，针对发现的安全漏洞，按照风险等级及时制定修复方案并完成修复，消除安全隐患。 (3)数据备份与恢复：制定完善的数据备份策略，定期开展数据恢复测试，确保备份数据完整有效，可在数据异常时快速恢复。 (4)安全审计：建立安全操作审计机制，记录运维

			人员的系统操作行为，定期生成安全审计报告，分析安全风险点，提出改进建议，保障系统符合信息安全相关规范要求。
11	资料维护	提供系统及项目相关文档资料的整理和维护服务。	根据省总工会对项目的相关要求维护、整理、提交项目的过程文档，包括项目服务清单，以及所有运维过程交付物、实施方案等。
12	软件指导服务	提供现场和远程技术服务。	（1）对用户进行咨询解答、业务指导、操作指导，包括现场指导和远程指导，根据需求不定期开展软件操作指导培训。 （2）技术指导，指导客户在使用这些模块过程中的技术问题，保障系统正常可用。
13	运维报告及其他技术支持	提供周期性的运维分析报告。	（1）提交月度及年度运维服务报告。报告内容包括但不限于记录报修/问题提出时间、响应时间、完成时间、维护人、原因、解决办法、保障人信息（姓名、电话、单位）及上述各项工作的记录情况。 （2）配合采购方开展系统、数据库等可能出现的迁移工作。
14	配合测评服务	满足等保、商用密码应用安全性评估服务要求。	根据采购方需求，提供系统的密评改造、适配优化服务。

二、商务要求

1. 合同履约起止时间：2026. 11. 1-2027. 10. 31

2. 支付方式：

2.1 合同签订后 10 个工作日内，成交供应商向采购人出具合同总价款 5%金额的银行保函（保函有效期截止时间为本项目终验合格日当天）或合同签订后 10 个工作日内，成交供应商向采购人支付合同总价款 5%金额的履约保证金；

2.2 项目合同签订后完成第一个月至第三个月的运维并提供该期运维报告，收到发票后 10 个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总款的 40%；2.3 项目服务期结束且验收合格，收到发票后 10 个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总款的 60%；

2.4 供应商承诺在采购人办理以上各期付款的支付手续前，为采购人出具等额的符合国家规定的普通发票；

2.5 上述时间不包括采购人正常办理支付报批手续的时间。

第五部分 单一来源谈判响应文件格式

项目编号：LZBB2026-1423

（正本或副本）

陕西省总工会 2026 年“12351”职工 维权服务热线平台项目运维服务

单一来源谈判响应文件

项目名称：

供应商：

时 间：2026 年 月 日

目 录

- 一、谈判函
- 二、法人代表（或负责人）授权书
- 三、谈判一览表（唱标报告）
- 四、服务方案及承诺
- 五、资格证明文件

一、谈判函

致： 陕西省总工会：

1、我方已仔细研究了 陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务单一来源采购邀请书的全部内容，愿意以谈判报价_____，服务期为_____。按合同约定实施和完成所承担项目的一切工作。

2、我方已详细审核全部谈判文件，包括答疑纪要及有关附件，提交单一来源响应文件正本一份、副本二份，电子版二份。

3、我方承诺在谈判有效期内不修改、撤销单一来源谈判响应文件。

4、我方保证上述投标报价不低于我单位的成本价。

5、我们理解，你们有选择成交单位的权力。

6、我方的单一来源谈判响应文件有效期为投标截止之日起 90 个日历日，如果我方中标，单一来源谈判响应文件有效期延长至合同终止日止。

7、我方在此声明，所递交的单一来源谈判响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

8、我们愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。

9、如我方中标：

(1)我方承诺在收到成交通知书后，在成交通知书规定的期限内与你方签订合同。

(2)我方承诺按照谈判文件规定向你方递交履约担保。

(3)我方承诺在合同约定的期限内完成所有工作。

10、与本谈判有关的一切往来通信请寄：

供应商全称：_____ 地址：_____

开 户 银 行：_____ 账号：_____

联 系 人：_____ 电话：_____

传 真：_____

供应商（公章）：

法定代表人（单位负责人）或被授权代表（盖章或签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

二、法人代表（或负责人）授权书

致： 陕西省总工会：

注册于（工商行政管理局名称）之（谈判响应人全称）（法人代表姓名、职务）授权（被授权人姓名、职务）为全权代表，参加贵公司组织的陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务谈判活动，全权办理该项目的报名、采购活动中的一切事宜。我公司对被授权人的签名负全部责任。

法人代表（或负责人）签字或盖章：

被授权人签字：

职 务：

职 务：

身 份 证 号：

身 份 证 号：

附：法定代表人（或负责人）身份证电子件或扫描件、被授权人身份证电子件或扫描件（正反面）、法定代表人或负责人或被授权人需提供近三个月任意一个月的社保证明资料。

法人代表（或负责人）身份证复印件	被授权人身份证复印件
法人代表（或负责人）身份证复印件	被授权人身份证复印件

（本授权的有效期为谈判之日起不得少于 90 个日历日）

供应商名称（公章）

年 月 日

附件：

法定代表人资格证明书

供应商名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年____月____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人/单位负责人身份证复印件。

供应商：_____（盖单位章）

年 月 日

三、谈判一览表（唱标报告）

项目名称	陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线 平台项目运维服务
项目编号	
供应商名称	
谈判总报价 (元)	_____
服务期	
备注	

备注：

1. 供应商须按照单一来源谈判文件中采购内容要求进行报价。
2. 上述报价包含了供应商为此项目所支付的一切费用，在整个合同期内不做调整。

供应商（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或被授权代表（盖章或签字）：_____

日期：_____年_____月

且

四、服务方案及承诺

按照谈判文件的要求编制，内容由供应商自行编制。

五、资格证明文件

附以下文件加盖公章的复印件

1) 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人：法人或者其他组织提供营业执照、事业单位法人证书等证明文件，自然人提供身份证件；（复印件/扫描件加盖公章）

2) 提供经审计的 2025 年度财务审计报告；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明；或专业担保机构出具的投标担保函；（复印件/扫描件加盖公章）

3) 提供自响应文件递交截止时间前六个月内任意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；（复印件/扫描件加盖公章）

4) 提供自响应文件递交截止时间前六个月内任意一个月已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明（纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章）。依法免税的供应商应提供相关文件证明；（复印件/扫描件加盖公章）

5) 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺；（承诺函加盖公章）

6) 参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（承诺函加盖公章）

7) 凡本院职工及其配偶、直系亲属投资开办或在相关企业担任高管、独立董事等有重大利益关系职务的相关供应商，不得参与单一来源采购（提供承诺函）；（承诺函加盖公章）

8) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；（承诺函加盖公章）

9) 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（页面跳转至“中国执行信息公开网”<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）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；（以开标现场网站查询结果为

准)

(10) 本项目专门面向中小企业采购，参与的供应商（联合体）服务全部由符合政策要求的中小企业承接。仅限符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）条件的中小企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责。（残疾人福利性单位及监狱企业视同为小型、微型企业）。

附件：

供应商书面声明函

陕西省总工会：

我方作为项目名称：陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务 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”）重大税收违法失信主体。

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，并参照《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（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或被授权代表（盖章或签字）：_____

日期：_____年_____月

日

供应商书面声明函

陕西省总工会：

我方作为项目名称：陕西省总工会 2026 年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务的投标供应商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购项目经营活动中____（填“没有”或“有”）履行合同所必需的设备和专业技术能力。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并参照《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（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或被授权代表（盖章或签字）：_____

日期：_____年_____月

日

供应商承诺函

陕西省总工会：

关于贵方____年__月__日项目名称：陕西省总工会2026年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务采购项目，本签字人愿意参加本次单一来源采购，提供采购项目要求中要求的所有货物（服务），并证实递交的所有资料是准确的和真实的。同时，我代表（供应商名称），在此作如下承诺：

1. 完全理解和接受谈判文件的一切规定和要求；
2. 若成交，我方将按照谈判文件的具体规定与采购人签订采购合同，并且严格履行合同义务，按时提供优质的服务。如果在合同执行过程中，发现服务质量出现问题，我方一定尽快更正，并承担相应的经济责任；
3. 在整个采购过程中我方若有违规行为，贵方可按谈判文件之规定给予处罚，我方完全接受。
4. 若中标，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

供应商（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或被授权代表（盖章或签字）：_____

日期：____年____月____日

诚信承诺书

陕西省总工会:

我方在此声明，我方未在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中
被列为失信被执行人，未在各级诚信平台被列为投标受限人。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起
的一切法律后果。

特此承诺

供应商（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或被授权代表（盖章或签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

供应商控股管理关系承诺函

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

1.1 管理关系说明：

我单位管理的具有独立法人的下属单位有：_____。

我单位的上级管理单位有_____。

1.2 股权关系说明：

我单位控股的单位有_____。

我单位被_____单位控股。

1.3 单位负责人：_____

2、其他与本项目有关的利害关系说明：_____

我单位承诺以上说明真实有效，无虚假内容或隐瞒。

供应商名称：_____（盖单位公章）

年 月 日

供应商参与单一来源采购的承诺函

致：（采购人名称）

我公司郑重承诺，在投标有效期内不随意撤回、撤销投标，在成交后按照单一来源采购文件和单一来源采购响应文件与采购人签订合同。如果违反以上承诺，给采购人造成损失的，我公司自愿按照政府采购法等法律法规规定承担相应的责任。

供应商名称：_____（公章）

日 期： 年 月 日

承诺函

致：（采购人名称）

我公司郑重承诺，本次单一来源采购活动，我公司**未出现此情形**“凡本院职工及其配偶、直系亲属投资开办或在相关企业担任高管、独立董事等有重大利益关系职务的相关供应商。”如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《中华人民共和国政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

供应商名称：_____（公章）

日 期： 年 月 日

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，我公司在此承诺：

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成交、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、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。

6、不在提供商品和项目服务时“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、公正和诚实信用原则的行为。

承诺单位：（盖章）

全权代表：（签字）

地址：

邮编：

电话：

年 月 日