

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：西安市12345热线大模型智能化提升建设项目

采购项目编号：CT-ZB00-021-2026

西安市数据局

中昕国际项目管理有限公司共同编制

2026年09月01日

第一章 投标邀请

中昕国际项目管理有限公司（以下简称“代理机构”）受西安市数据局委托，拟对西安市12345热线大模型智能化提升建设项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：CT-ZB00-021-2026

二、采购项目名称：西安市12345热线大模型智能化提升建设项目

三、招标项目简介

按照国家“网络强国”“数字中国”战略及“人工智能+”行动部署，结合西安市政务热线数字化转型实践以及相关政策要求，现对西安市12345热线专线服务平台进行大模型智能化提升改造建设项目组织公开采购。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（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：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、营业执照：营业执照等主体资格证明文件提供统一社会信用代码的营业执照或其他组织经营的合法凭证或自然人的提供身份证明文件；

2、法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书及被授权人近半年内任意一个月的社保缴纳证明；

3、财务状况报告：提供企业赋码后2025年度经会计师事务所或审计机构审计的财务审计报告（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、利润表、现金流量表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台（<http://acc.mof.gov.cn>）赋予的验证码；或开标截止时间前六个月内基本账户银行出具的资信证明及基本存款账户银行相关证明资料；或专业担保机构出具的投标担保函；

4、税收缴纳证明：提供2026年1月至今已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；

5、社会保障资金缴纳证明：提供2026年1月至今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障参保缴费情况证明，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、没有重大违法记录的书面声明：投标人应具备良好的商业信誉，提供在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、专业技术能力的书面承诺：投标人具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺；

8、信用查询：投标人在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）网站上未被列入严重失信主体名单、重大税收违法失信主体名单；“中国执行信息公开网”（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）网站上未被列入失信被执行人名单；“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）上未被列入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》第二十二条规定的投标人，将拒绝其参与政府采购活动，查询结果以电子或纸质方式留存；

9、关联关系：单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一项目的政府采购活动；

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<https://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章在政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线服务：通过陕西省政府采购网-在线服务进行咨询。

技术服务电话：029-96702。

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务查看CA办理流程。

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告。

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告。

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《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）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的问题，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采

购金融服务平台（<https://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：西安市数据局

地址：西安市未央区凤城八路109号

邮编：710007

联系人：牛老师

联系电话：029-67095756

代理机构：中昕国际项目管理有限公司

地址：陕西省西安市未央区西安经济技术开发区凤城十二路首创禧悦里25幢A座16层

邮编：710018

联系人：吴亮亮 房雪娇

联系电话：17302902053

采购监督机构：西安市财政局政府采购管理处

联系人：杜新星

联系电话：029-89821846

第二章 投标人须知

2.1 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）	本项目各包采购预算金额如下： 采购包1：7,408,295.00元 投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。
2	最高限价（实质性要求）	详见第三章。 投标人的采购包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	采购包1：综合评分法 (详见第五章)
4	是否接受联合体	采购包1：不接受 如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。 1.两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加采购活动。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 2.参加联合体的供应商均应当具备本法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 3.联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
5	落实节能、环保产品政策	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。 2.本项目采购/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。 3.本项目采购/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/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。

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（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。
7	本国产品价格扣除（若采购项目适用本国产品标准）	本项目应执行《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）及《关于贯彻落实<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>的意见》（财库〔2025〕30号）的要求，本项目采购包中执行本国产品价格扣除情况，具体扣除比例及规则见采购文件第五章。
8	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。 核心产品清单详见第三章。 在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。
9	不正当竞争预防措施（实质性要求）	在评标过程中，评标委员会认为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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，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。
10	异常低价审查	本项目应执行财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）的要求，具体内容见采购文件第五章。
11	投标保证金	缴交方式：否 注：电子保函可通过陕西省政府采购金融服务平台申请办理。
12	标书费信息	免费获取
13	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
14	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。

15	招标代理服务费 (实质性要求)	本项目收取代理服务费 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：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）、《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改办价格[2011]534号）的有关规定收取招标代理服务费。中标人在领取成交通知书前，须向采购代理机构一次性支付招标代理服务费。本项目代理服务费按照定额收取人民币贰万捌仟元整（28000.00元）。代理服务费缴纳账号：账户名称：中昕国际项目管理有限公司 开户行：中国建设银行股份有限公司西安文景路支行 银行账号：61050178150000000278
16	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
17	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
18	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。
19	进口产品	不允许
20	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
21	特殊情况	出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： （一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。
22	其他说明	本采购文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2总则

2.2.1适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由西安市数据局和中昕国际项目管理有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由西安市数据局负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由中昕国际项目管理有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是西安市数据局。

二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是中昕国际项目管理有限公司。

四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化

交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。

五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- （一）投标邀请；
- （二）投标人须知；
- （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
- （四）资格审查；
- （五）评标办法；
- （六）投标文件格式；
- （七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4投标文件

2.4.1投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，采购项目涉及采购标的的知识产权相关事宜由采购人结合项目实际自主确认或协商约定，具体如下：

中标人应保证采购人在使用成交货物、服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。本项目所涉及到的所有成果的

知识产权归采购人所有。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10 投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1 开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上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，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签

到完成后等待代理机构开标/开启。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《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）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4评标

详见招标文件第五章。

2.5.5中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6签订及履行合同和验收

2.6.1签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.2.2合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起2个工作日内，在陕西省政府采购网公告本项目采购合同，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.6.4合同备案

采购人自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起7个工作日内，将本项目采购合同报同级财政部门备案。

2.6.5采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.6履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.7履约验收方案

采购包1：

1.验收标准 （1）符合国家、省、市及行业相关标准。（2）符合招标文件中的相应技术要求。（3）符合项目实施过程中，双方约定的标准和要求。2.验收方式 按照验收标准，由采购人组织专家进行验收，必要时，可邀请第三方机构进行验收。3.验收合格条件 符合国家标准和行业标准及合同要求，乙方应严格按照上述及采购人要求实施项目服务。注：乙方应保证交付的成果文件遵循中华人民共和国及地方的有关法律规范，并符合本项目服务要求。

2.6.8资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

- 二、提供虚假材料谋取中标；
- 三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- 四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；
- 五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- 六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；
- 七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- 八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；
- 九、将政府采购合同转包或者违规分包；
- 十、提供假冒伪劣产品；
- 十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- 十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；
- 十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3 采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、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。

二、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 中昕国际项目管理有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由中昕国际项目管理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 中昕国际项目管理有限公司 负责答复。

三、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）。

四、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。

五、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。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- (一) 质疑函正本1份（政府采购供应商质疑函范本详见附件）；
- (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回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：吴亮亮 房雪娇

联系电话：17302902053

地址：西安经济技术开发区凤城十二路首创禧悦里25幢A座16层

邮编：710018

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门（政府采购供应商投诉书范本详见附件）。

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

西安市12345热线大模型智能化提升建设项目基于国产化大模型技术框架和西安市政务云及12345热线数字化基座，结合西安市政务热线数字化转型实践需求，构建“政策引领-数据筑基-模型赋能-场景落地”的技术路线，通过模型引擎管理系统构建专业化大模型全生命周期管理工具，借助图数据库支撑系统与2150万条多域专题数据形成的高质量数据集筑牢政务数据底座，以数据模型构建技术为核心打造覆盖地址解析纠偏聚合、工单办理合规质检、全量语音智能质检、事件成因深度挖掘、多维数据专题分析、异常事件动态预警、多维图表智能生成等7大应用场景的数据模型集群，并采用“松耦合集成”技术路线对现有智能工单系统、绩效考评系统、运营数据分析系统进行组件化改造，将数据模型承载的大模型语义理解、逻辑推理、数据生成能力深度嵌入政务服务全流程，形成“数据驱动-智能决策-业务闭环”的数字化治理范式。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：7,408,295.00
采购包最高限价（元）：7,408,295.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否实施本国产品政策
1	西安市12345热线大模型智能化提升建设项目	1.00	7,408,295.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：西安市12345热线大模型智能化提升建设项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标			
		一、技术要求			
		本次采购范围包括项目建设所需的成品软件购置、数据资源建设和定制软件开发。			
		(1) 成品软件采购			
		序号	软件名称	主要性能指标	数量
		1	模型引擎管理系统		

①	大模型调优（ 场景模型）	1.聚焦模型全流程优化，提供集群资源与队列的精细化管理，支持数据从上传、清洗、增强到标注的全生命周期处理； 2.覆盖SFT、RLHF等多种训练方案及断点续训、增量训练等能力，结合模型仓库、多维度测试与服务发布，实现从数据到模型迭代优化的闭环。	1套
②	大模型纳管	1.专注模型服务化管理，支持在线服务部署与批量推理； 2.提供服务调试、扩缩容及性能监控，通过调用统计、响应时间分析等实现服务运营可视化； 3.同时支持第三方模型托管与标准化API对接，确保模型服务高效、稳定地支撑各类业务场景。	1套
③	智能体开发	▲1.赋能场景化智能体构建，支持智能体的创建、技能配置（关联任务链、知识库）及调试验证； 2.通过拖拽式任务链编排整合多组件能力； 3.提供指令模板沉淀与应用发布功能； 4.可快速将智能体通过H5、API等方式集成至业务系统，满足多样化智能交互需求。	1套
2	图数据库支撑系统		
①	数据接入	1.提供导入工具以及数据自动化抽取工具； 2.对结构化数据（存储于关系数据库、大数据平台、本地文件）自动化导入； 3.文本类型、图片类型等非结构化数据可通过文本预处理等能力进行自动化抽取。	1套
②	图数据引擎	▲1.提供原生分布式图存储与图查询、图计算能力以及可视化图数据分析能力； 2.通过图的模型关系构建，实现千亿点万亿边的数据存储与高效的查询； 3.能够通过图算法模块对事件热度、关联关系、事件根因的结果提供基础运算数据支持。	1套
③	GraphRAG	▲1.提供图谱构建、检索增强、多路召回、text2query、CoE能力； 2.实现大模型检索能力增强，减轻大模型幻觉，为上层数据分析、数据检索提供基础能力。	1套
④	对外服务接口	1.自定义API接口进行发布管理； 2.支持上层应用灵活调用图数据库支撑系统功能。	1套

（2）数据资源建设

序号	资源建设内容			数量
	一级内容	二级内容	三级内容	
1	数据接入治理服务			

		①	系统对接	数据对接	1.整合多域专题数据，包括25000条数据字典、329个组织架构、13个区县行政区划、80万互联网诉求、2000万热线工单及4万条原始知识库。	1项
		②	要素抽取	要素抽取	1.基于模型与规则脚本，实现多源数据的深度清洗与增强； 2.解决基础数据质量问题，为上层图数据支撑层构建提供标准化输入。	1项
		③	数据资源建设	数据图谱	1.包括政策数据图谱、工单流程图谱、事件关联图谱、实体关联图谱、人群画像图谱等数据图谱和对应的知识集以及政策数据集、方言语料集、问题对语料集、工单数据集、图特征数据集等高质量数据集。	1项
		2	数据模型搭建服务			
		①	数据模型部署	地址解析纠偏聚合	▲1.通过整合地理空间计算与自然语言处理技术，实现非结构化地址的精准解析与深度治理，实现事件位置的聚合与纠偏； ▲2.包括地址要素的智能分割与关联映射以及地址清洗、纠错补全、空间聚合等。	1项
		②		工单办理合规质检	1.整合工单质检信息数据库中的受理时间、承办单位、办理流程记录、办理结果等数据； ▲2.通过大模型依据预设的合规规则，对工单办理的各个环节进行语义分析和逻辑判断； 3.提取流程节点、处理时间、处理方式等关键要素，与合规标准进行对比，产生工单是否合规、不合规原因等质检结果数据，保障工单办理的规范性。	1项
		③		全量语音智能质检	▲1.利用先进的语音识别和自然语言处理技术，对所有语音通话进行100%的全量质检； ▲2.支持多种质检类型，包括关键词质检、内容语义质检、SOP（标准操作流程）话术质检等； ▲3.支持多种质检规则和配置方式，可根据自身需求灵活设置质检规则。	1项
		④		事件成因深度挖掘	1.针对传统治理中的局限性，通过对海量诉求数据的语义推理与关系建模； 2.精准挖掘事件背后的多层成因及关联逻辑，实现从零散事件处理到系统性根源治理的转变。	1项

⑤	多维数据专题分析	▲1.对专项诉求进行深度分析展示，通过各领域数据和全量数据两个视角围绕人、事、地、时、涉事主体、业务标签多个维度进行价值化交叉关联展示； 2.实现热点数据分析呈现、承办绩效分析呈现等多维度实现数据显示； 3.同时实现与地图联动交互、数据下钻详情及办理情况溯源等分析应用。	1项
⑥	异常事件动态预警	1.利用大模型技术构建强大的业务运行和异常监测线索发现预警模型； 2.通过灵活、精准的预警算法和机制，对整体运行情况、突发问题、激增异动等各类情况实现有效、及时、自动地智能监测和预警； 3.具备信访事件、多人一诉、一人多诉、突发事件、苗头事件等事件预警功能。	1项
⑦	多维图表智能生成	1.支持通过自然语言交互实时生成多维分析图表，同步展现数据推理逻辑与分析过程； 2.覆盖查询、统计、排名、趋势等全场景分析需求，打破传统数据可视化工具的操作壁垒； 3.帮助决策者从多视角洞察数据，为管理提供灵活、精准、直观的数据支撑，显著提升数据利用效率与决策科学性。	1项

（3）定制软件开发

对现有业务系统进行提升改造，接入大模型提供支撑能力。包括智能工单系统、绩效考评系统和运营数据分析等系统提升改造。

序号	系统名称	功能模块			功能点
		一级功能	二级功能	三级功能	
1			智能质检 维度管理	/	列表查询
2					新增
3					编辑
4					查看
5					单个删除
6					批量删除
7					检索
8					数据翻页

9	质检项及规则配置	规则配置	对话规则管理	列表查询		
10				新增		
11				编辑		
12				查看		
13				单个删除		
14				批量删除		
15				检索		
16				数据翻页		
17				模版下载		
18				数据导入		
19				语音规则管理	查询	
20			新增			
21			编辑			
22			查看			
23			检索			
24			数据翻页			
25			办单规则管理	列表查询		
26				新增		
27				编辑		
28				查看		
29				单个删除		
30				批量删除		
31				检索		
32				数据翻页		
33			任务配置	智能质检条件项开启		
34				智能质检条件项关闭		
35			执行数据配置	全量数据		
36				非全量数据		

37	绩效考核系统	智能质检任务配置	定时任务设置	每天	
38				每周	
39				每月	
40				自定义时间段	
41			执行配置	自定义执行时间点	
42				自定义执行时间周期	
43				保存	
44			操作日志	查看	
45				检索	
46				数据翻页	
47			工单受理质检	内容质检	文本识别监测
48					语法自动识别监测
49					格式不规范监测
50				结果展示	工单办理合规智能体引用
51					文本正确内容推荐
52					语法正确内容推荐
53	格式正确内容推荐				
54	工单反馈质检	内容质检		文本识别质检	
55			语法自动识别质检		
56			格式不规范质检		
57		结果展示	工单办理合规智能体引用		
58			文本正确内容推荐		
59			语法正确内容推荐		
60			格式正确内容推荐		
61		智能质检记录	智能质检记录	列表查看	
62	数据查询				
63	记录展示				
64	数据下钻				

					数据翻页
65					
66				坐席侧	预警提醒
67				语义监 测	查看
68				坐席侧	预警提醒
69				禁用词 监测	查看
70			坐席侧 音质检	坐席侧	预警提醒
71				实时语 速监测	查看
72				坐席侧	预警提醒
73				实时情 绪监测	查看
74				回访流 程监测	预警提醒
75					查看
76			回访语音	回访话 术监测	预警提醒
77			质检		查看
78				回访内 容填写	预警提醒
79				监测	查看
80					列表查询
81					新增
82					编辑
83			质检规 则管理		查看
84					单个删除
85					批量删除
86					检索
87					数据翻页
88			对练质检		列表查询
89			标准		新增
90					编辑

117	异常事件提醒	实时预警	预警看板	列表查看
118				查询
119				数据下钻
120				数据翻页
121		工单受理预警	一人多诉预警	预警提醒
122				查看
123			多人一诉预警	预警提醒
124				查看
125			突发事件预警	预警提醒
126				查看
127			苗头事件预警	预警提醒
128				查看
129		多维度校验强化预警	跨渠道诉求关联预警	预警提醒
130				查看
131			诉求信息完整性预警	预警提醒
132				查看
133		工单标题预警	/	预警提醒
134				查看
135		移动端预警	/	预警提醒
136				查看
137		智能联想补全	输入联想	地址联想列表
138				地址项选择
139				查看
140			地图定位	打开地图
141				地址点选择
142				查看

智能工	143	问题属地解析	地址解析	解析结果输出
	144			查看
	145		地址信息填充	地址信息填充
	146	地址即时纠错	实时校验-填写模糊	预警提醒
	147			查看
	148		实时校验-格式混乱	预警提醒
	149			查看
	150		实时校验-错别字	预警提醒
	151			查看
	152		异常预警信息	列表查看
	153			查询
	154			数据下钻
	155			数据翻页
	156	属地聚合级精准调 度	地址聚合	最小聚合单元输出
	157			查看
	158		精准分派	分派推荐
	159			查看
智能工	160		历史查询	列表查看
	161			查询
	162			数据下钻
	163			数据翻页
	164	地址归一 关联历史 工单	智能排序-处理 时间	列表查看
	165			查询
	166			数据下钻
	167			数据翻页

168	单系统	地址解 析纠偏 聚合		智能排 序-同类 问题	列表查看
169					查询
170					数据下钻
171					数据翻页
172			精准分派 研判	企业位 置匹配	匹配结果输出
173					查看
174				工程事 项审批 匹配	匹配结果输出
175					查看
176			接诉即办 效能提升	治理乱 点区域 研判	研判结果输出
177					查看
178				治理乱 点区域 管理	列表查看
179					查询
180					数据下钻
181					数据翻页
182				接诉即 办事项 匹配	匹配结果输出
183					查看
184				权责清 单应用	列表查看
185					查询
186					数据下钻
187					数据翻页
188	网格融合	基层网 格地址 围栏管 理	列表查询		
189			新增		
190			编辑		
191			查看		
192			单个删除		
193			批量删除		

194		提升		检索
195				数据翻页
196			直达基层精准落地	分配结果输出
197				查看
198			事件上报位置纠错	纠错结果输出
199				查看
200		智能受理工单应用	精准地址采集	地址信息输出
201				地址校验
202				查看
203			语音交互流程配置	新增
204				编辑
205				查看
206				检索
207				复用
208				启用
209				删除
210				刷新
211			业务领域模板管理	列表查询
212				新增
213				编辑
214	查看			
215	单个删除			
216	批量删除			
217	检索			
218	数据翻页			
219	源头合规预检	/	合规预检结果输出	
220			查看	

221	工单办 理合规 质检	受理实时 合规质检	/	合规质检结果输出
222				查看
223		办理内容 合规质检	/	合规质检结果输出
224				查看
225		办理流程 合规质检	/	合规质检结果输出
226				查看
227		办理时限 合规质检	/	合规质检结果输出
228				查看
229		回访合规 质检	/	合规质检结果输出
230				查看
231			标签库 建设	待标记-查询
232				待标记-筛选
233				待标记-筛选保持
234				待标记-批量标记
235				待标记-列表展示
236				待标记-列表导出
237				标记-工单标签
238				标记-手打标签
239				标记-智能提取标签展示
240				待核准-待核准列表展示
241				待核准-详情查看
242				待核准-标记核准
243				已标记-已标记列表展示
244				已标记-已标记详情查看
245				标签展示-时间选择
246				标签展示-标签查询
247				标签展示-标签列表展示
248				标签展示-新增标签

249	事件成因深度挖掘	标签库建设	标签库管理	标签展示-修改标签	
250				标签展示-删除标签	
251				标签合并-标签合并	
252				标签合并-标签分类入库	
253				标签图谱展示	
254				标签溯源	
255				工单列表查看	
256				工单详情查看	
257			标签库应用	场景选择	
258				标签选择	
259				时间范围选择	
260				标签图谱查看	
261				关键词输入	
262				图谱关系下钻	
263			标签库基础库	基础库名称查询	
264				基础库新增	
265				基础库编辑	
266				基础库删除	
267				自定义基础库-编辑	
268				基础库标签展示	
269			关联事件统计	/	关联事件选择
270				/	关联事件详情查看
271				/	关联度指标
272				/	关联度展示
273		事件列表	多维度	时间维度查询	
274				区域维度查询	
275				详细地点查询	
276				事件类型查询	

			277	查询	查询	事件状态查询
			278			事件紧急度查询
			279			查询结果列表展示
			280			查询结果详情查看
			281		领域鉴	承办单位选择
			282		权	承办单位绑定
			283			领域新增
			284		领域管	领域修改
			285		理	领域删除
			286			专题选择
			287		分析范	区域选择
			288		围选择	数据时间选择
			289			热点案件数量（一级热点 ）排名
			290			工单数量计算百分比
			291		事项热	工单环比计算百分比
			292		点排名	百分比趋势展现
			293		Top5	更多选项
			294			排名前10热点数据信息 查看
			295			热点事项选择
			296			热点事项逐级下钻
			297			关联工单量趋势
			298		热点事	关联涉事主体
			299		项分析	关联单位
			300			关联问题属地
			301			三级排名分析
			302			地理信息展示

303	GIS联动分析	典型工单加载
304		地理标注
305		事件详情查看
306	治理要点	群发事项监测数量
307		群发事项监测工单数
308		多发事项监测数量
309		多发事项监测工单数
310		乱点区域监测数量
311		乱点区域监测工单数
312		检测数量选择
313		工单件数选择
314		工单详情展示
315	治理要点工单分析	群发事项列表查看
316		多发事项列表查看
317		区域乱点具体事项列表查看
318		事项演化趋势
319		工单详情展示
320	难点堵点列表	多次不满意工单量展示
321		多次不满意环比率展示
322		研判批示工单量展示
323		研判批示环比率展示
324		多部门推诿工单量展示
325		多部门推诿环比率展示
326		部门多次退单或反复退回工单量展示
327		部门多次退单或反复退回环比率展示
328		多次不满意工单量展示

329	多维数据专题分析	领域分析- 难点堵点 分析		多次不满意环比率展示
330				点击查看下钻
331				具体分析数据展现
332			难点堵点工单分析	事项热点排名top5
333				事项排名数据联动
334				事项排名地图联动
335				区域排名top5
336				区域排名数据联动
337				区域排名地图联动
338				部门排名top5
339		部门排名数据联动		
340		部门排名地图联动		
341			工单总量分析	总工单量
342				环比变化率
343				环比变化量
344				平均办理时长
345				下钻展示区域分布排名
346				工单量排名top10的区域列表
347			在途工单分析	展示在途工单总量
348				在途工单下钻分析
349	在途工单量趋势			
350	办理部门排名			
351	预警工单列表			
352	工单类型统计		单位工单量	
353			单位工单占比	
354			数据类型工单量	
355			数据类型工单占比	

		356		领域分析- 诉求工单 分析		数据时间工单量
		357				数据时间工单占比
		358			工单量 趋势分 析预警	时间段选择
		359				工单量条形图
		360				工单量变化率
		361				趋势变化曲线图
		362			承办工 单量排 名	承办量排名Top5单位
		363				承办量排名Top5环比变 化量
		364				下钻选择
		365				市民关注项top5
		366				工单数量趋势变化
		367				属地分布排行
		368				办结情况
		369		办理工 单量排 名		办理量排名Top5单位
		370				办理量排名Top5环比变 化量
		371				下钻选择
		372				市民关注项top5
		373				工单数量趋势变化
		374				属地分布排行
		375				办结情况
		376		领域分析- 核心指标 分析	/	工单响应率
		377			/	工单响应率变化情况
		378			/	工单解决率
		379			/	工单解决率变化情况
		380			/	咨询满意率
		381			/	咨询满意率变化情况
		382			/	办理满意率

			383			/	办理满意率变化情况
			384			/	交办满意率
			385			/	交办满意率变化情况
			386			/	单位排名
			387			/	绩效总分
			388			/	同比上期名次变化量
			389			/	第一名绩效分数
			390		领域分析- 承办绩效 分析	/	同类型部门平均绩效得分 情况
			391			/	单位的分值变化趋势
			392			/	子项指标得分情况
			393			/	低于平均分的项标红显示
			394				预逾期工单量
			395				预逾期工单关联工单列表
			396				超期工单量
			397				超期工单关联工单列表
			398				紧急工单量
			399				紧急工单关联工单列表
			400				预逾期倒计时
			401				工单流程状态
			402				工单承办单位
			403				当前时间
			404				基础信息
			405				诉求内容
			406				办理结果
			407				回访结果
			408				附件信息
			409				部门联系方式

460	动态分析 预警	项监测	涉及事项
461			涉及区域
462			涉及时间
463			涉及涉事主体
464			涉及承办单位
465		潜在风 险监测	群体事件量
466			群体事件分析
467			非理性诉求量
468			非理性诉求分析
469			风险事件量
470			风险事件分析
471			涉访事件量
472			涉访事件分析
473			突发事件量
474			突发事件分析
475			民生关注量
476			民生关注分析
477			多人一 诉事项 预警
478		多人一诉事项	
479		诉求量	
480		诉求地址	
481		预警时间	
482		事项关联	
483		演化趋势分析	
484		事项工单列表	
485		事项工单详情	
486			预警级别展示
487			一人多诉事项

516	智能交互	智能报告	提示词调优	
517			常用提示语“设为模板”	
518			引用模板	
519			智能报告下载	
520		随问随答	智能文本交互	
521			候选问题引导	
522			结构化回答输出	
523			列表展示	
524			表格展示	
525			柱状图生成	
526			折线图生成	
527			办单分析	工单总量
528		工单量环比		
529		工单量同比		
530		办理中		
531		办结量		
532	争议性事项	涉及单位量		
533		涉及单位工单量		
534		争议性事项工单列表		
535		争议性事项工单详情		
536	同一部门多次退单	退回四次及以上统计		
537		退回三次统计		
538		退回两次统计		
539		多次退单工单列表		
540		多次退单工单详情		
541	多次延期工单	多次延期量		
542		延期两次分析		
543		延期3次及以上分析		

			544			多次延期工单列表
			545			多次延期工单详情
			546			超期时长归类统计
			547		超期痕迹工单	超期工单列表
			548			超期工单详情
			549		办理满意度评价	满意度进行图形占比展示
			550			办理不满意工单列表
			551			办理不满意工单详情
			552			热点选择
			553			时间周期选择
			554			时间段选择
			555			选定周期工单总量
			556			本次周期工单总量
			557			选定周期最高日
			558			本次周期最高日
			559		按时间段	选定周期最低日
			560			本次周期最低日
			561			选定周期直接答复量
			562			本次周期直接答复量
			563			选定周期交办量
			564			本次周期交办量
			565			选定周期满意办结量
			566			本次周期满意办结量
			567			近三周期趋势
			568		按节假日	年份选择
			569			节假日选择
			570			历史同期事件
			571			新出现事件

572			特定事件	近三年同期趋势
573				时间周期选择
574				时间段选择
575				选定同期量
576				核心关注主题
577				当前诉求量
578				新涌现主题
579				主题跨年度趋势
580	多维图 表智能 生成	智能报表 生成	智能意 图解析	时间维度解析
581				空间维度映射
582				业务领域分类
583				分析维度识别
584				权限自动注入
585				模糊需求澄清
586			动态SQ L生成	基础查询生成
587				关联维度扩展
588				智能索引匹配
589			报表生 成系统	Echarts图表生成
590				词云图生成
591				时效雷达图生成

二、服务要求

- 1.建设周期：自合同签订之日起9个月，涵盖实施、试运行及最终验收全流程。
- 2.交付成果：项目采用分层解耦架构，部署于西安市政务云（信创）环境，以新建的模型引擎管理系统和图数据库支撑系统作为能力底座，结合7个数据模型，通过标准化API接口为上层业务应用提供大模型能力支撑。项目交付成果包含：①模型引擎管理系统;②图数据库支撑系统;③数据图谱构建服务;④数据模型搭建服务;⑤业务应用提升改造;⑥中标人需提供为期三年的运维服务。
- 3.运维保障：建设期终验合格后，进入3年运维期，提供驻场运维+远程运维服务，涵盖规则配置、模型优化、系统维护升级等全维度支持。
- 4.资产归属：项目购置的软件系统、定制开发形成的软件资产及数据资源，均归属项目采购人。

三、项目运维要求

1.运维组织要求

本项目涉及的业务范围涵盖面广，业务内容覆盖面全，系统操作的专业性较高，实施单位需对本项目提供运维服务，包括2名工程师3年期驻场运维和运维团队3年期远程运维服务，工作内容主要为提供本项目所建功能实际应用所需的规则配置、专题配置、指标配置等服务以及模型引擎管理系统和图数据库支撑系统的维护、升级，数据集、知识集和数据图谱优化，针对数据模型的模型监控服务、日志审计服务、模型优化服务、架构优化服务、实时监控与安全防护服务、模型高可用服务等。需确保12345市民热线服务中心在使用过程中遇到的相关疑难点快速得到专业的运营支持，顺利使用系统各功能模块完成相应的业务应用。

2.运维服务范围

2.1规则、专题与指标配置服务

提供系统运行所需的动态配置服务，包括预警规则配置、专题分析规则配置及智能问答指标配置与优化。

2.2系统维护与升级服务

提供技术运维（日常巡检、系统升级、问题处理）、数据业务系统专项运维及日常业务运维支持。

2.3数据资产优化服务

根据最新工单数据，持续优化数据集、知识库及数据图谱。

2.4数据模型运维服务

提供模型全生命周期运维支持：

- （1）模型监控：监控基础模型、API调用及应用服务的运行状态与性能指标。
- （2）日志审计：实现操作全流程留痕与合规审计。
- （3）模型优化：提供框架适配与模型量化服务以提升性能。
- （4）架构优化：优化API接口、负载均衡及弹性扩缩容能力。
- （5）安全防护：实施资源监控、加密传输与访问鉴权。
- （6）高可用保障：通过动态调度与负载均衡确保服务连续性与稳定性。

3.运行管理规范

3.1运维人员管理：按照热线中心要求，配合热线运营总结建立运维工作小组，明确组内各角色具体职责。详细记录每次维护的人员、时间、内容及结果，记录在案，以便于检查和监督问题解决的进度情况。

3.2操作规程：以各系统正常运转为第一目标，日常维护与排除故障并重，独立解决问题为主，请求技术支持为辅。定期检查各系统的运行状况，及时发现解决问题，优化日常维护工作程序，及时对应用系统及其运行环境中发生的问题进行响应。

3.3日志记录：对运维工作建档，进行详细记录，形成运维手册，记录运维期间各系统的状态，对出现的各种问题详细记录，问题解决后要详细说明问题的解决方法。

4.运维服务提供方式

运维服务分为驻场运维和远程运维两种服务方式。

4.1驻场运维：提供工作日5*8小时服务支持；

4.2远程运维：提供7*24小时电话、微信、QQ等多种渠道支持。

同时基于现有的运维管理内容，配合热线中心和热线运营总集完善运维管理制度和运维管理流程，搭建大模型应用运维管理队伍，热线中心负责对大模型应用的日常运维工作进行管理、监督和绩效考核。

5.安全保障方案

实施单位需严格落实数据、网络、系统全维度安全保障工作：数据层面采用脱敏+加密双重保护，规范数据导出审批与内网管控，执行每日增量、每周全量的定期备份并存储至政务云加密存储区；网络层面依托政务云安全资源启用WAF与态势感知，规范第三方运维终端国密浏览器、VPN双因素认证接入，按月开展漏洞扫描并按时限完成修复；系统层面启用全量操作审计日志并实时同步至安全管理中心，每年开展1次商用密码应用安全性评估，全程确保各项安全措施符合相关规范要求。

5.1安全应急管理预案

实施单位需成立由热线中心主任任总指挥的应急指挥部及技术处置、调查评估、业务处置三个执行小组，按规定时限与步骤处置数据泄露、系统瘫痪、模型异常三类应急事件，做好应急资源保障，每季度开展1次应急桌面演练，并在演练后7日内提交改进报告、更新应急预案。

6.绩效管理方案

6.1管理目标

（1）服务效能提升

通过大模型支撑12345业务应用，对接诉服务过程开展及时质量检查，对热线服务体系进行全量质检评估，深化热线场景数据自动化分析能力，提升多维度研判和潜在风险预警能力。

（2）提升用户满意度

为热线坐席及管理人员提供优质的服务，提高服务满意度。

（3）控制成本

在预算范围内完成项目建设，避免不必要的费用支出。

（4）数据安全与隐私保护

确保系统在数据收集、处理、存储等各个环节符合国家法律法规要求，保护用户隐私和数据安全。

（5）反馈机制与持续改进

建立和完善用户反馈机制，及时响应用户需求和建议，推动服务和系统功能的持续优化。

6.2管理指标

（1）服务效能提升指标

响应时间：系统对用户请求的平均响应时间。

服务覆盖率：系统服务触及的使用者数量占目标群体总人数的比例，反映服务的普及程度。

（2）用户满意度指标

投诉率：反映用户对系统服务不满的程度。

满意度调查得分：通过定期调查评估用户的满意度情况。

（3）成本指标

项目预算偏差率：计算实际支出与预算的差异程度。

采购成本：控制软件的采购费用。

维护成本：包括人力、材料等维护方面的费用。

（4）网络安全指标

安全漏洞数量：检测网络系统中的安全隐患。

病毒感染次数：统计网络遭受病毒攻击的情况。

数据泄露事件数：监控是否发生数据泄露的情况。

（5）反馈机制与持续改进指标

反馈渠道畅通性：衡量系统提供的反馈通道的可达性和响应速度，确保用户能够方便快捷地提交反馈。

问题解决效率：记录从收到反馈到问题被解决或给出满意答复的平均时间，体现系统处理问题的效率。

6.3绩效评估

（1）定期监测和报告

每月或每季度对各项指标进行监测和统计，形成详细的报告。

（2）用户反馈收集

通过在线问卷、意见箱等方式收集使用者的意见和建议。

（3）成本审计

对项目的成本支出进行审计，确保费用的合理性和合规性。

（4）安全评估

定期进行系统安全评估和漏洞扫描。

（5）对比分析

将实际绩效与设定的目标进行对比，分析差距和原因。

（6）调整和改进

根据评估结果，制定改进措施和调整策略，以持续优化大模型应用效果。

6.4具体措施

（1）目标设定与关键绩效指标：明确系统的年度、季度目标，设定具体、可量化的指标，如用户满意度、服务响应时间、资源利用率等。

（2）绩效考核体系：建立一套科学、公正的绩效考核体系，结合自我评价、同事互评、上级评价和用户反馈等多种方式，确保考核的全面性和客观性。

（3）定期绩效评估：实施定期（每季度）的绩效评估，对工作表现进行评价，及时反馈评估结果，并根据评估结果调整工作计划或提供必要的支持与辅导。

（4）绩效面谈与反馈：进行一对一的绩效面谈，提供具体、建设性的反馈，鼓励双向沟通，设定改进目标，并讨论发展计划。

（5）激励与奖惩机制：根据绩效评估结果，实施差异化的激励措施，对于绩效不佳的情况，制定具体的改进计划或采取适当管理措施。

（6）持续学习与培训：提供必要的培训资源，提升专业技能和管理能力，特别是与大模型应用项目相关的最新知识和技能，确保团队成员能够适应系统发展和市场需求的变化。

（7）数据驱动的决策：利用大数据和分析工具，收集并分析系统运营数据，为绩效管理提供数据支持，识别服务短板和优化空间，促进决策的科学性和效率。

（8）用户参与反馈循环：建立常态化的用户反馈机制，通过调查问卷、在线评论、用户访谈等方式收集用户意见，将用户反馈纳入绩效评估体系，持续改进服务。

（9）技术与安全保障：确保系统的技术安全性和数据保护能力，将技术性能、安全事件响应速度、隐私保护措施的执行情况纳入绩效考核，保障用户信息安全。

（10）创新与改进机制：鼓励创新，设立奖励机制，对提出并实施有效改进措施的个人或团队给予认可和奖励，推动系统服务和管理方式的持续优化。

四、项目验收管理

依据《西安市信息化项目验收实施细则（试行）》相关规定，就项目建设中初步验收、试运行验收、竣工验收三个核心阶段，对本项目承建单位提出如下工作要求，承建单位需严格遵照执行，未按要求落实的，将按招标及合同相关约定承担相应责任：

4.1初步验收阶段

承建单位需先完成项目自检，确认满足初验基本条件后，方可填写《初步验收申请表》向项目责任单位提交验收申请，自检需覆盖：已基本完成设计方案、招投标文件及合同约定的建设内容且满足系统上线要求；软件功能、性能及硬件设备指标达到设计要求；项目建设阶段变更（如有）已按规范完成审批；初验所需材料按相关要求准备齐全、规范。

对验收小组出具的初步验收意见，需在10个工作日内完成全部问题整改并报项目责任单位复核；若整改内容较大无法按期完成，需按合同约定承担相应责任。初步验收不通过的，需按验收意见逐条整改后，重新申请初步验收。

	4.2试运行验收阶段 试运行验收申请前，需完成全部前置条件核验：初步验收已通过且初验意见已全面整改落实；按“应归尽归”原则将试运行期间产生数据编目并归集至市政务数据共享交换平台；已完成第三方软件测评、信息安全等级保护测评、密码应用安全性评估并取得合格报告；试运行时间符合要求、系统运行情况良好，且试运行期间发现的问题已全面整改并做好书面记录；试运行期间项目变更（如有）已规范办理；试运行验收资料按相关要求齐全、规范。 对验收小组出具的试运行验收意见，需在10个工作日内完成全部问题整改并报项目责任单位复核，逾期未完成的按合同约定承担相应责任；试运行验收不通过的，需按验收意见逐条整改后，重新申请试运行验收。 严禁提供严重缺失的试运行验收文件、项目资料和数据，确保所有提交的测评报告、运行记录、用户反馈等资料真实、有效。 4.3竣工验收阶段 竣工验收申请前，需完成全部前置条件核验：试运行验收已通过且验收意见已全面整改落实；已按设计方案、招投标及合同要求全面完成项目建设，达到既定建设目标；按要求使用云、网等基础设施，完成数据编目、汇聚、治理和共享工作；项目所有变更（如有）已按规定完成审批，实施过程中出现的问题、纠纷已全部解决；竣工验收所需资料按相关要求齐全、规范。 严格按照要求完成竣工验收问题整改，对竣工验收有修改意见的，需在10个工作日内完成整改，并提交整改后的竣工材料和《竣工验收意见响应表》（附件9）报专家及联评部门审核；竣工验收不通过的，需在20个工作日内完成全面整改，整改后提交相关材料重新申请竣工验收。逾期无法完成整改的，需提前征得市数据局
--	--

3.2.3人员配置要求

同意办理延期；多次整改未通过的，将按相关规定处理。

采购包1：

配合项目责任单位完成竣工验收后的资料报送及复核工作，及时提供整改补充材料（如有），确保项目竣工资料按要求归档备案。

满足项目要求，投标人根据单位自身及项目实际情况自主配置

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：

满足项目要求，投标人根据单位自身及项目实际情况自主配置

3.2.5其他要求

采购包1：

本项目参考如下法律依据： 1. 《中华人民共和国政府采购法》 2. 《中华人民共和国政府采购法实施条例》 3. 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号） 4. 《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号） 5. 《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） 6. 《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） 7. 《生成式人工智能服务管理暂行办法》 8. 《互联网信息服务算法推荐管理规定》 9. 《中华人民共和国数据安全法》 10. 《中华人民共和国个人信息保护法》 其他未涉及内容参照本项目招标文件中技术服务合同文本相应条款的约定执行。

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：

自合同签订之日起9个月，涵盖实施、试运行及最终验收全流程。

3.3.2服务地点

采购包1：

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

1.验收标准 (1) 符合国家、省、市及行业相关标准。(2) 符合招标文件中的相应技术要求。(3) 符合项目实施过程中, 双方约定的标准和要求。2.验收方式 按照验收标准, 由采购人组织专家进行验收, 必要时, 可邀请第三方机构进行验收。3.验收合格条件 符合国家标准和行业标准及合同要求, 乙方应严格按照上述及采购人要求实施项目服务。注: 乙方应保证交付的成果文件遵循中华人民共和国及地方的有关法律规范, 并符合本项目服务要求。

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1:

- 1、进度款, 合同签订生效后, 达到付款条件起10个工作日内, 支付合同总金额的30.0%
- 2、进度款, 项目初步验收通过后, 达到付款条件起30个工作日内, 支付合同总金额的30.0%
- 3、进度款, 项目竣工验收通过后, 达到付款条件起30个工作日内, 支付合同总金额的30.0%
- 4、进度款, 项目竣工验收后第12个月进行一次服务考核, 并根据考核结果支付相应尾款, 支付金额为合同金额5%*当次服务考核系数, 达到付款条件起30个工作日内, 支付合同总金额的5.0%
- 5、进度款, 项目竣工验收后第24个月进行一次服务考核, 并根据考核结果支付相应尾款, 支付金额为合同金额5%*当次服务考核系数, 达到付款条件起30个工作日内, 支付合同总金额的5.0%

3.3.6违约责任与争议解决的方法

采购包1:

1.按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。2.中标人未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求, 且在规定时间内未使采购人满意的, 采购人有权解除合同, 同时报请西安市财政局政府采购监管部门对其违约行为进行追究。

3.4其他要求

1.为保障政府采购电子化交易平台项目实施, 投标人需要在线提交所有通过电子化交易平台实施的政府采购项目的投标文件, 中标人在领取中标通知书时须提供纸质投标文件正本壹份、副本贰份、电子投标文件贰份(U盘)。纸质投标文件采用书籍(胶装)方式装订成册, 与电子投标文件保持一致, 签字、盖章的完整版本。2.投标人应自投标文件递交截止时间起至投标结束, 保持在线状态。3.本项目为非专门面向中小企业采购。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1一般资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标人应提交的相关资格证明材料.docx 投标函
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料；	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
3	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标人应提交的相关资格证明材料.docx 投标函

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	营业执照	营业执照等主体资格证明文件提供统一社会信用代码的营业执照或其他组织经营的合法凭证或自然人的提供身份证明文件；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
2	法定代表人授权委托书	法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书及被授权人近半年内任意一个月的社保缴纳证明；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx

3	财务状况报告	提供企业赋码后2025年度经会计师事务所或审计机构审计的财务审计报告（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、利润表、现金流量表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台（ http://acc.mof.gov.cn ）赋予的验证码；或开标截止时间前六个月内基本账户银行出具的资信证明及基本存款账户银行相关证明材料；或专业担保机构出具的投标担保函；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
4	税收缴纳证明	提供2026年1月至今已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，依法免税的单位应提供相关证明材料；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
5	社会保障资金缴纳证明	提供2026年1月至今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；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
6	没有重大违法记录的书面声明	投标人应具备良好的商业信誉，提供在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；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
7	专业技术能力的书面承诺	投标人具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
8	信用查询	投标人在“信用中国”（ www.creditchina.gov.cn ）网站上未被列入严重失信主体名单、重大税收违法失信主体名单；“中国执行信息公开网”（ http://zxgk.court.gov.cn/shixin/ ）网站上未被列入失信被执行人名单；“中国政府采购网”（ www.ccgp.gov.cn ）上未被列入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》第二十二条规定的投标人，将拒绝其参与政府采购活动，查询结果以电子或纸质方式留存；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx
9	关联关系	单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一项目的政府采购活动；	投标人应提交的相关资格证明材料.docx

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他实质性响应的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，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，否则提交的相关证明材料无效。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处理。	开标一览表 标的清单

2	投标文件签署、盖章	投标文件按招标文件要求签署、盖章	开标一览表 投标人应提交的相关资格证明材料.docx 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 商务应答表 服务方案 服务内容及服务要求应答表 标的清单 投标文件封面 监狱企业的证明文件
3	投标有效期	投标有效期满足招标文件要求	投标函
4	投标报价	投标人投标报价没有超出采购预算或最高限价	开标一览表 标的清单
5	投标内容	投标内容不存在漏项或数量不符合招标文件规定情形，投标内容满足招标文件的商务、技术等实质性要求。	开标一览表 投标人应提交的相关资格证明材料.docx 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 商务应答表 服务方案 服务内容及服务要求应答表 标的清单 投标文件封面 监狱企业的证明文件
6	其他	不存在其他不符合法律法规或招标文件规定的投标无效条款的情形	开标一览表 投标人应提交的相关资格证明材料.docx 投标函 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 商务应答表 服务方案 服务内容及服务要求应答表 标的清单 投标文件封面 监狱企业的证明文件

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效

力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料；
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）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；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评标结果汇总完成后、评审报告签署前，采购人及代理机构应严格依照《财政部关于印发<政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法>的通知》《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令第87号）》《政府采购非招标采购方式管理办法（财政部令第74号）》及《陕西省财政厅关于规范政府采购项目评审主观分赋分有关事项的通知》（陕财办函〔2026〕10号）等文件要求，对评审数据进行全面校对与核对，重点核查各评审专家主观分项评分与全体评委对应分项平均分的偏离情况，确保评审数据准确无误、流程合规。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5 评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6 评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1 评分办法

（综合评分法适用）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 = F1 × A1 + F2 × A2 + + Fn × An

F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1 + A2 + + An = 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。

5.6.2 评分标准

采购包1：

评审内容		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	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	技术参数响应	技术参数明确，完全响应招标文件要求，满足采购需求，技术参数响应全部满足得基础分20分。招标文件第三章中加“▲”项参数为重要指标，每负偏离一项扣1.5分，未标“▲”项为一般指标，每负偏离一项扣0.5分，扣完为止。经评标委员会认定，技术参数完全按照采购文件复制粘贴，此项得5分。注：依据提供的经盖章的相关证明材料不限于第三方检测报告、彩页、功能截图等，未按要求提供相关证明材料的按负偏离处理，为方便评标，标“▲”项参数所提供的证明材料必须单独逐条列出。	20.0000	客观	商务应答表 服务方案 服务内容及服务要求 应答表
	项目理解	投标人提供针对本项目的项目理解，至少包括以下内容：①项目需求理解；②项目背景及行业现状理解；③项目实施重点和难点分析。评审标准：对项目理解全面、深刻、准确、思路清晰，符合本项目采购需求、可行性强，能保障本项目实施得6分；评审内容每缺一项扣2分，评审内容每有一处缺陷未完全响应评审标准的扣0.5分。说明：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施等任意一种情形。	6.0000	主观	商务应答表 服务方案

项目建设方案	投标人针对本项目制定建设方案，至少包含以下内容：①总体架构设计方案；②数据架构设计方案；③技术架构设计方案；④网络架构设计方案；⑤网络安全建设设计方案；⑥系统安全及可靠性方案；⑦项目测试方案；⑧项目管理方案等。 评审标准：建设方案符合本项目采购需求、可行性强，能保障本项目实施得8分；评审内容每缺一项扣1分，评审内容每有一处缺陷未完全响应评审标准的扣0.5分。说明：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施等任意一种情形。	8.0000	主观	商务应答表 服务方案
项目实施方案	投标人针对本项目制定实施方案，至少包含以下内容：①项目组织架构；②项目实施范围；③项目实施总体目标；④项目实施阶段性目标；⑤项目实施阶段性措施；⑥项目实施进度保障措施；⑦项目实施保密措施；⑧项目实施服务团队配备等。评审标准：实施方案符合本项目采购需求、可行性强，能保障本项目实施得8分；评审内容每缺一项扣1分，评审内容每有一处缺陷未完全响应评审标准的扣0.5分。说明：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施等任意一种情形。	8.0000	主观	商务应答表 服务方案

质量与服务保证	投标人针对本项目制定质量与服务保证方案，方案内容至少包含以下内容：①质量保障措施及数据安全承诺；②服务目标；③质保服务承诺；④履约承诺等。评审标准：方案符合本项目采购需求、可行性强，能保障本项目实施得6分；评审内容每缺一项扣1.5分，评审内容每有一处缺陷未完全响应评审标准的扣0.5分。说明：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施等任意一种情形。	6.0000	主观	商务应答表 服务方案
售后服务	投标人针对本项目制定售后服务方案，方案内容包括但不限于：①售后服务体系、售后服务目标、售后服务内容、售后服务方式；②应急预案，提供响应时间、现场服务、远程服务、定期巡查、应急方案、服务监督管理机制；③运维方案，提供运维目标、运维内容及运维方式等。评审标准：方案符合本项目采购需求、可行性强，能保障本项目实施得6分；评审内容每缺一项扣2分，评审内容每有一处缺陷未完全响应评审标准的扣0.5分。说明：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施等任意一种情形。	6.0000	主观	商务应答表 服务方案

培训方案	投标人针对本项目制定培训方案，方案包括但不限于：①培训计划②培训方案③培训目标④培训内容、培训教材⑤讲师安排、培训课程及内容列表⑥培训反馈及总结等，确保使用单位可熟练操作和使用系统。 评审标准：方案符合本项目采购需求、可行性强，能保障本项目实施得6分；评审内容每缺一项扣1分，评审内容每有一处缺陷未完全响应评审标准的扣0.5分。 说明：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施等任意一种情形。	6.0000	主观	商务应答表 服务方案
项目团队	1.项目经理：具备信息系统项目管理师、系统架构设计师、系统分析师、网络规划设计师、系统规划与管理师证书（需提供证书证明）。提供一个证书得1分，满分4分。 2 .技术负责人：具备信息系统项目管理师、系统规划与管理师、信息安全工程师证书（需提供证书证明）。提供一个证书得1分，满分2分。 3.项目团队：配备不少于6人（不包括项目经理和技术负责人）的专业技术服务团队，其中所有成员至少具备有效的以下证书其中一项：①信息系统项目管理师②数据库系统工程师③注册信息安全专业人员（CISP）证书④系统集成项目管理工程师⑤软件评测师⑥软件设计师证书，每提供一项得1分，满分6分。 注：（1）同一人员具有不同证书或者同一证书多次提供的情况，不重复计分。（2）以上人员需提供开标前六个月任意一个月在本单位缴纳的社保证明复印件，并加盖公章。超龄劳动者提供劳务合同。	12.0000	客观	商务应答表 服务方案
	针对投标人对所投产品的功能实例			

	进行介绍或演示： 模型引擎管理系统： 1、大模型调优（场景模型） ： 内置多种训练方案可供用户选择使用，至少覆盖监督学习SFT与强化学习(RLHF)；支持国产化处理器和训练加速卡；支持场景训练工具套件，支持意图分类、要素抽取等至少2个场景工具链。完成此项功能演示成功的计3分，未演示或未演示成功的计0分。 2、智能体开发： 赋能场景化智能体构建，支持智能体的创建、技能配置（关联任务链、知识库）及调试验证；可支持一句话创建智能体，能够根据一句话的信息输入生成智能体基本信息并推荐合适技能，完成智能体快速创建，快速生成智能体应用，减少用户的操作步骤和时间。完成此项功能演示成功的计2分，未演示或未演示成功的计0分。 图数据库支撑系统： 3、演示结构化数据与非结构化数据【pdf、word自动化解析】抽取能力以及导入构图能力 ；完成此项功能演示成功的计2分，未演示或未演示成功的计0分。 4、演示图数据库查询、计算以及可视化分析能力；完成此项功能演示成功的计1分，未演示或未演示成功的计0分。 5、演示手动设定知识集，自动化构建图谱，演示检索通过图索引、向量索引、全文索引的多路召回能力；完成此项功能演示成功的计1分，未演示或未演示成功的计0分。 6、展示GraphRAG提供的原生全量接口，可灵活提供给上层应用进行调用；完成此项功能演示成功的计1分，未演示或未演示成功的计0分。 若采用非原型演示(视频录像、PPT、Demo或演示为图片等静态页面)的，每项功				
功能演示		10.0000	客观	商务应答表 服务方案	

		能根据演示计0.5分;未提供演示的，该项不计分。(演示时间不超过15分钟。现场将使用腾讯视频会议形式与各投标人进行连线演示，请各投标人保持通信畅通，否则造成任何后果由各投标人自负)。			
	业绩	投标人自2023年1月1日至投标截止时间具有类似项目业绩。注：1. 须提供合同关键页扫描件，含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、项目金额、签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页。2.业绩合同主体应与投标人名称一致。 (提供合同加盖投标投标人公章的复印件)。每提供1个，得1分，最多得5分。	5.0000	客观	商务应答表 服务方案
	企业实力	投标人具备以下证书每提供1项得1分，最多得3分。1、ISO42001人工智能管理体系认证证书 2、GB/T 37973大数据安全管理体系认证证书 3、CCRC信息安全服务资质认证证书(证书至少包含安全集成、安全开发、安全运维) 注：本项需提供证明材料原件或复印件的扫描件并加盖公章，不能提供的不予得分。	3.0000	客观	商务应答表 服务方案

异常低价 审查	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，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应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%。（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×50%。（3）投标（响应）报价低于最高限价45%的，即投标（响应）报价<最高限价×45%。（4）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（数量报价下，投标人的报价明显高于其他通过符合性审查投标人的报价），有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。	0.0000	客观	开标一览表 标的清单
------------	--------	---	--------	----	---------------

价格分	价格分	采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价／投标报价）×10 计算分数时四舍五入取小数点后两位。注：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。	10.0000	客观	开标一览表 标的清单
-----	-----	--	---------	----	---------------

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	----------	------	--------------	---------	----------------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或联合体成员均为小型、微型企业	10.00%	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C1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C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；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	开标一览表 标的清单 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件
---	-----------------------	--------------------	--------	--	--

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5.8.2定标程序

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第六章投标文件格式

采购包1：

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面

详见附件：投标函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：投标人应提交的相关资格证明材料.docx

详见附件：服务内容及服务要求应答表

详见附件：商务应答表

详见附件：开标一览表

详见附件：标的清单

详见附件：服务方案

第七章 拟签订采购合同文本

详见附件：拟签订合同文本.docx