

政府采购招标文件

竞争性磋商 (服务类)

项目名称：新疆 12328 交通运输服务监督电话
呼叫中心联网运营项目

项目编号：LCZB-[2023]10

采购代理机构：新疆联成工程项目管理有限公司

日期：2022 年 3 月 6 日

目 录

第一章 竞争性磋商公告	1
第二章 供应商须知	6
第三章 采购需求	27
第四章 评审方法	28
第五章 合同格式及合同条款	33
第六章 竞争性磋商响应文件格式	39

第一章 竞争性磋商公告

新疆联成工程项目管理有限公司关于新疆 12328 交通运输服务监督电话呼叫中心联网运营项目的竞争性磋商公告

项目概况：新疆 12328 交通运输服务监督电话呼叫中心联网运营项目的潜在投标人应在政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 线上获取采购文件，并于 2023 年 3 月 17 日 11:00（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：LCZB-[2023]10

项目名称：新疆 12328 交通运输服务监督电话呼叫中心联网运营项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额（万元）：133 万元人民币

最高限价（万元）：133 万元人民币

采购需求：12328 交通运输服务监督电话（以下简称 12328）作为交通行业的“一号通”，实现通过电话、门户网站和微信小程序等多渠道受理公路、水路、道路运输（含城市客运）、海上搜救、海事、救助打捞等业务领域的投诉举报、信息咨询、意见建议，解决人民群众投诉渠道不畅通、举报不方便等问题，实现电话业务的即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的闭环工作流程，充分利用 12328 电话系统运行产生的大量数据进行分析，把握和跟踪行业热点、难点、焦点问题，提升交通运输行业治理能力和公共服务水平。

合同履行期限（服务期）：服务期截止到 2023 年 12 月 31 日

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求:

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件;
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 供应商为中小企业;
3. 本项目的特定资格要求: 无

三、获取采购文件

时间: 2023年3月7日至2023年3月14日, 每天上午00:00至12:00, 下午12:00至23:59(北京时间, 法定节假日除外)

地点: 政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 线上获取

方式: 供应商登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取采购文件(进入“项目采购”应用, 在获取采购文件菜单中选择项目, 申请获取采购文件);

售价(元): 0元

四、提交响应文件截止时间、磋商时间和地点

截止时间: 2023年3月17日11:00(北京时间)

地点: 政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>

五、开启

时间: 2023年3月17日11:00(北京时间)

地点: 政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1、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。除单一来源采购项目外, 为采购项目提供整体设计、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; 供应商必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采

购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人。

2、本项目采用全流程不见面电子开评标，供应商需要使用 CA 加密设备，供应商可通过新疆数字证书认证中心官网(<https://www.xjca.com.cn/>)或下载“新疆政务通”APP 自行进行申领。

3、本项目实行网上投标，采用加密电子投标响应文件(供应商须使用 CA 加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标响应文件)。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。

4、各投标人在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

5、投标人将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至政采云平台(<https://login.zcygov.cn/user-login/#/login>)下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 400-881-7190 进行咨询。

6、投标人在开标时须使用制作加密电子投标响应文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器，以便开标时解锁。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的(如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密 CA 与解密 CA 不一致等)，采购代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标。

7、投标人对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 <https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding> 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：<https://service.zcygov.cn/#/help>，“项目采购” — “操作流程-电子招投标” — “政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商” 版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。供应商钉钉群号：政采云新疆供应商服务 1 号群：30349928 (如已加入 1-11 群，无需重复加入，十一个群联动直播)，钉钉工具软件具有回放功能，直播培训结束后可

在钉钉群中回放观看学习。

特别提示：

1、超过 200 万元的货物和服务采购项目、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的 30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

2、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业报价给予 10%~20%（工程项目为 3%~5%）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%~5%作为其价格分。

3、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，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%~6%（工程项目为 1%~2%）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%~2%作为其价格分。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：新疆维吾尔自治区交通通信信息中心

地址：新疆乌鲁木齐市黄河路 301 号

联系方式：0991-5280254

2. 采购代理机构信息

名 称：新疆联成工程项目管理有限公司

地 址：新疆乌鲁木齐市经济技术开发区玄武湖路 433 号万创中心 9 楼

联系方式：13639967814

3. 项目联系方式

项目联系人：赵丹、马玉珍、田记霞

电 话：13639967814

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序列号	条款名称	编列内容规定
1	项目名称	新疆 12328 交通运输服务监督电话呼叫中心 联网运营项目
2	采购人	采购人：新疆维吾尔自治区交通通信信息中心 地 址：新疆乌鲁木齐市黄河路 301 号 联系人：唐翊博 联系方式：0991-5280254
3	采购代理机构	名 称：新疆联成工程项目管理有限公司 地 址：新疆乌鲁木齐市经济技术开发区玄武 湖路 433 号万创中心 9 楼 电 话：赵丹、马玉珍、田记霞 联系人：13639967814
4	监管部门	名 称：自治区财政厅采购办 地 址：新疆乌鲁木齐市
5	项目预算	金额（小写）：133.00万元 金额（大写）：壹佰叁拾叁万元整

序列号	条款名称	编列内容规定
6	供应商资格条件	<p>1. 供应商应具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；</p> <p>2. 本项目供应商为中小企业；</p> <p>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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、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。供应商须提供在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）网站上未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单以及政府采购严重违法失信行为记录名单的网页打印件。</p>
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
8	备选方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
9	信息公告媒体	新疆政府采购网
10	响应文件递交截止时间	<p>2023年3月17日11:00（北京时间）</p> <p>备注：磋商文件领取截止时间不得少于5日，公告时间不得少于10日。</p>
11	磋商时间、地点	<p>磋商时间：2023年3月17日11:00</p> <p>（北京时间）</p>

序列号	条款名称	编列内容规定
		磋商地点：新疆乌鲁木齐市经济技术开发区玄武湖路 433 号万创中心 9 楼 904 室
12	磋商小组的组建及评审专家的确定方式	招标采购单位依法组建磋商小组共 3 人组成，其中采购人代表 1 人和专家评委 2 人。 小组专家确定方式：自治区政采云专家库中随机抽取
13	磋商保证金	缴纳方式：电汇、银行转账、保函 金额（小写）：25000 元 金额（大写）：贰万伍仟元整 单位名称：新疆联成工程项目管理有限公司 开户银行：招商银行股份有限公司乌鲁木齐经济技术开发区支行 帐号：991905303410501 行号：308881029180 到账截止时间：2023 年 3 月 17 日 11:00（北京时间）
14	评审办法	综合评分法
15	磋商有效期	90 日（日历日）
16	响应文件份数	1. 本项目采用不见面开标，投标人需要递交电子投标文件。加密的电子投标文件，在投标截止时间前通过政采云平台上传到指定位置，无需递交纸质文件。 2. 本项目采用远程不见面交易的模式。开标当日，投标人无需到达开标现场，仅需在任意地

序列号	条款名称	编列内容规定
		<p>点政采云 http://ccgp-bingtuan.gov.cn/网上开标完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。投标人必须使用能正确解密投标文件的“政采云数字证书”在规定的时间内完成远程解密，因投标人原因未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人撤销其投标文件，系统内投标文件将被退回；因采购人原因或网上招投标平台发生故障，导致无法按时完成投标文件解密或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开、评标时间（友情提示：若投标人已领取副锁（含多把副锁）请注意正副锁的使用差别，务必使用生成投标文件的那把锁解密）。</p> <p>不见面开标默认解密时长：30分钟</p> <p>关于能否延长解密时间的约定：开标现场若发现默认解密时长不足，由采购人决定是否延长解密时长。</p>
17	是否允许投报进口产品	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
18	踏勘现场	<input checked="" type="checkbox"/> 自行踏勘。 <input type="checkbox"/> 统一组织。
19	节能、环保产品政策体现（如涉及）	<p>1、根据（1）财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]18号文）；（2）财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]19号）；（3）《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）的相关要求，依据品目</p>

序列号	条款名称	编列内容规定
		<p>清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。本项目采购的产品属于品目清单范围的，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。</p> <p>2、本项目采购的产品属于品目清单强制采购范围的，供应商应按上述要求 提供产品认证证书复印件并加盖供应商单位公章，否则作无效响应处理。</p> <p>注：对政府采购节能产品、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>
20	代理服务费	<p>本项目约定服务费发出成交通知书时由成交供应商支付，服务费按预算金额的 1.5%收取。</p>
21	中小微型企业有关政策	<p>1. 本项目供应商为中小企业；</p> <p>2. 根据工信部等部委发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)、财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号文)规定，财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知(财库〔2022〕19号)规定、新疆维吾尔自治区财政厅、新疆生产建设兵团财政局《关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》(新财购〔2022〕22号)，本次采购标的所属行业为软件和信息技术服务业，符合中小微型企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》。</p> <p>3. 依据本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。</p> <p>4. 提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含</p>

序列号	条款名称	编列内容规定
		新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业证明文件(扫描件)的, 视同为小型和微型企业。 5. 符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的, 视同为小型和微型企业。
22	履约保证金	履约保证金的交纳必须以公对公账户进行电汇或转账, 否则不予认可。 交纳时间: 合同中约定 交纳金额: 合同中约定 收款单位: / 开户银行: / 银行账号: / 项目完成验收合格无质量问题后退还。
23	质量标准	合格
24	服务期限	服务期截止到 2023 年 12 月 31 日
25	付款方式	按合同约定执行
26	采购人认为应该补充的其他内容	/
注意事 项		根据《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, 各供应商应在本项目采购公告发布之日起到响应文件递交截止时间期间, 通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 等渠道查询主体信用记录, 并将信用信息

序列号	条款名称	编列内容规定
	查询记录作为响应文件组成部分。	

注：1、本表内容与招标文件其它内容不一致的，应当以本表内容为准。

2、本表中“”标示选择使用该项目

一、 说明

1.1 适用范围

1.1.1 本磋商文件仅适用于本磋商公告中所述项目的货物及相关服务的采购。

1.2 定义

1.2.1 “采购人”是指：详见供应商须知前附表。

1.2.2 “采购代理机构”是指：详见供应商须知前附表。

1.2.3 “监管部门”是指：详见供应商须知前附表。

1.2.4 “供应商”是指：响应磋商文件要求并且符合磋商文件规定资格条件和参加竞争性磋商的法人、其他组织或者自然人。

1.2.5 “响应文件”是指：编制的响应文件。

1.2.6 “成交供应商”是指：是指经磋商小组评审，授予合同的供应商。

1.2.7 采购人和采购代理机构统称为招标采购单位。

1.3、货物和服务

1.3.1 “货物”是指：供应商制造或组织符合磋商文件要求的货物，包括原材料、燃料、设备、产品等。磋商文件中没有提及招标货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物，另有规定的除外。提供的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并能够按照合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等

履约。

1.3.2 “服务”是指：除货物和工程以外的其他政府采购对象。包括：政府自身需要的服务和政府向社会公众提供的公共服务。

1.4、磋商费用

1.4.1 供应商应承担所有与准备和参加竞争性磋商有关的费用。不论磋商的结果如何，采购单位均无义务和责任承担这些费用。

二、磋商文件

2.1. 磋商文件的构成

2.1.1 磋商文件由下列文件以及在采购过程中发出的修正和补充文件组成：

- (1)磋商公告；
- (2)供应商须知；
- (3)采购项目技术规格、参数及相关服务要求；
- (4)评审方法、步骤、标准；
- (5)合同格式及合同条款；
- (6)响应文件格式；
- (7)在磋商过程中由采购单位发出的澄清和补充文件等。

2.1.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范、参数及相关要求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险，有可能导致被拒绝，或被按照无效文件处理或被确定为无效文件。

2.2. 磋商文件的澄清

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。供应商若对磋商文件有任何疑问，均应在响应文件递交截止时间 5 日前以书面形式提出。采购单位对供应商所要求澄清的内容均予以答复（答复中

不包括问题的来源)。必要时,采购单位将组织相关专家召开答疑会。澄清文件作为磋商文件的组成部分,对供应商具有同等约束作用。

2.2.2 供应商在本项目采购公告期限届满之日起七个工作日内未对磋商文件提出异议的,采购单位将视其为同意。在规定的时间内就磋商文件内容提出的质疑将不予受理。

2.3. 磋商文件的修改

2.3.1 采购单位可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的,采购单位将在响应文件递交截止时间五日前发布。

2.3.2 澄清或者修改的内容是磋商文件的组成部分,对供应商具有约束力。

2.3.3 为使供应商有充足的时间对磋商文件的修改部分进行研究,采购单位可适当推迟响应文件截止期,并通知所有购买磋商文件的供应商。

2.3.4 供应商应注意及时接收发布的澄清或修改文件,因供应商原因未及时获知澄清、修改或补充内容而导致的任何后果将由供应商自行承担。

三、响应文件的编制和数量

3.1. 响应文件的语言

3.1.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购单位就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件或印刷的文献可以用另一种语言,但相应内容应附有中文翻译本,在解释响应文件的修改内容时以中文翻译本为准。

3.2 响应文件的构成

3.2.1 供应商编制的响应文件应包括但不少于下列内容:

(1) 商务文件内容(详见第六章商务文件组成)

(2)技术文件内容（详见第六章技术文件组成）

3.3 响应文件编制

3.3.1 响应文件制作时，应按照磋商文件中明确的响应文件目录和投标技术规格、参数及相关要求格式进行编制，保证目录清晰、内容完整。

3.3.2 供应商应按照供应商须知前附表要求的份数编制响应文件。

3.3.3 提交的响应文件有正本和副本。当副本和正本不一致时，以正本为准。

3.3.4 供应商因自身原因导致响应文件未在截止时间递交的，该响应文件视为无效文件。

3.3.5 响应文件具有法律效力，若响应文件与磋商文件要求不一致，其内容影响成交结果时，责任由供应商自行承担。

3.3.6 供应商应完整地填写磋商文件中提供的《竞争性磋商函》、《竞争性磋商报价一览表》、《竞争性磋商报价明细表》等磋商文件中规定的所有内容。

3.3.7 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购单位对其中任何资料进一步核实的要求。

3.4. 磋商报价要求

3.4.1 供应商所提供的货物和服务均以人民币报价。

3.4.2 商应按照“第三章 采购需求”规定的货物、服务内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按《竞争性磋商报价一览表》和《竞争性磋商报价明细表》确定的格式报出分项价格和总价。磋商报价应为优惠后的报价，任何报价上的优惠应体现在各分项报价中，国家规定的各项税费不得优惠。磋商报价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。磋商报价中也不得缺漏磋商文件所要求的内容，否则，在评审时将被视为已包含在磋商报价中。

3.4.3 《竞争性磋商报价明细表》填写时应响应下列要求：

(1) 对于报价免费的项目应标明“免费”；

(2) 所有根据合同或其它原因应由供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在供应商提交的磋商总价中；

(3) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的有关费用。

3.4.5 每一种规格的货物、服务只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。

3.4.6 供应商所报的总价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。

3.4.7 供应商的最后磋商报价超过项目采购预算的为无效报价。

3.5 备选方案

3.5.1 供应商应按照供应商须知前附表要求编制磋商备选方案，否则将被视为无效响应文件。

3.6 联合体投标

不接受联合体投标

3.7. 供应商资格证明文件

3.7.1 供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

3.7.2 资格证明文件必须真实可靠、不得伪造。

3.7.3 供应商相关资格证明文件：

(1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明（自然人提供身份证）；

(2) 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

(3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

(4) 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；

- (5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
- (6) 采购项目有特殊要求的，供应商还应当提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明；
- (7) 信用信息查询记录；
- (8) 磋商文件要求或供应商认为需提供的其它相关资格证明材料。

3.7.4 证明投标货物、服务的合格性和符合磋商文件规定的文件。

采取资格预审方式项目的投标人在递交投标文件时，其资格条件与资格预审时发生变化的，提交变化后的资料。

3.8. 磋商保证金

磋商保证金详见供应商须知前附表。

3.9. 磋商的有效期

3.9.1 磋商有效期详见供应商须知前附表。供应商响应文件中有效期不足的将被视为无效文件。

3.9.2 有效期内供应商未经采购结果确认谈判达成一致不得改变其磋商最后报价及承诺的全部义务。

四、响应文件的递交

4.1 响应文件的密封和标记

4.1.1 响应文件的密封和标记。未按要求密封和标记的响应文件，采购单位不予受理。

4.1.2 响应文件电子版。响应文件的电子版须用信封单独密封，并在信封上注明项目名称、项目编号、包号、供应商名称和有“在（磋商文件中规定的开标日期和时间）之前不得启封”的字样，封口处加盖供应商印章。如果未按要求密封和标记，采购单位不予受理。

4.2 响应文件的递交

4.2.1 供应商应在磋商文件规定的响应文件递交截止时间前将响

应文件递交至到指定地点。未在响应文件递交截止时间前递交的响应文件视为逾期送达。逾期递交或未按规定方式递交的响应文件，采购单位不予受理。

4.3 迟交的响应文件

4.3.1 采购单位将拒绝并原封退回在规定的响应文件递交截止期后送达的任何响应文件。

4.4 响应文件的修改和撤回

4.4.1 供应商在磋商文件规定的响应文件递交截止时间前，可以撤回已递交的响应文件。如要修改，必须在撤回并修改后在规定的响应文件递交截止时间之前将修改后的响应文件再重新递交。在响应文件递交截止时间之后，供应商不得对递交的响应文件撤销或修改。

4.4.2 供应商所提交的响应文件在评审结束后，无论中标与否都不退还。

五、竞争性磋商程序

5.1 磋商小组的组成

5.1.1 评审由采购单位依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成。全面负责对响应文件的审查、评审、磋商、打分等全部评审工作。磋商小组人数以及技术、经济方面的专家组成见供应商须知前附表。

5.2 磋商方法

5.2.1 磋商小组将按照磋商文件确定的评审方法进行评审。磋商小组对响应文件的评审分为响应文件初审、澄清有关问题、比较与评价响应文件、推荐中标候选人名单。

5.2.1 项目评审方法详见磋商文件“第四章 评审方法。

5.3 响应文件的初审

初审分为资格性检查和符合性检查。

5.3.1 资格性检查

(1)磋商小组根据评审办法前附表规定的评审因素和评审标准，对供应商的响应文件进行资格评审。资格性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

(2)磋商小组在进行资格检查时，不得改变磋商文件中已载明的资格条件、标准和办法。资格性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

(3)供应商在递交响应文件的同时，应逐项对照上述资格性检查要求提交相应的原件和资格证明文件供磋商小组核查，否则评委将不予采信。

(4)磋商小组在评审中必要时可按供应商提供的联系方式就有关问题进行查询核实，或要求供应商做出书面澄清，查询及澄清结果将作为审查的依据。

(5)通过全部资格性检查条件合格的供应商才能通过资格检查，其响应文件方可进入下一个检查阶段。

5.3.2 符合性检查

磋商小组根据评审办法前附表规定的评审因素和评审标准，对供应商的响应文件进行符合性检查。符合性检查不合格的供应商的响应文件作无效文件处理。

5.4 违法违规行为

5.4.1 在评审过程中，磋商小组发现供应商有下列情形之一的，作无效文件处理：

(1)属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同投标；

(2)不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

(3)不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(4)不同供应商的响应文件载明的项目管理成员为同一人；

(5) 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(6) 不同供应商的响应文件相互混装；

(7) 不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；

(8) 使用伪造、变造的行政许可证件；

(9) 提供虚假的财务状况或者业绩；

(10) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

(11) 提供虚假的信用状况；

(12) 其他弄虚作假的行为。

5.5 磋商小组审查响应文件是否完整、有无计算上的错误等。

5.5.1 响应文件的修正及澄清

(1) 磋商小组对确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行校核，看其是否有计算或表达上的错误，算术错误将按以下方法更正：

(2) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。提交最终报价时，如果供应商不接受对其错误的更正，其响应文件将被视为无效文件。

5.5.2 评审之前，磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。实质上响应的响应文件应该是与磋商文件要求的关键条款、条件和规格相符没有重大偏离的响应文件。对关键条款的偏离或反对将被认定为是实质上的不响应。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但响应文件有不真实不正确的内容的除外。

5.5.3 实质上没有响应磋商文件要求的响应文件将被视为无效文

件。供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其成为实质上响应的文件。

5.5.4 评审期间，磋商小组有权要求供应商对其响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作必要的澄清、说明或者补正。供应商必须按照磋商小组要求的澄清内容和时间做出澄清。除按本磋商文件规定改正算术错误外，供应商对响应文件的澄清不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。在评审期间，磋商小组可要求供应商对其响应文件进行澄清，但不得寻求、提供或允许供应商对投标报价等实质性内容做任何更改。有关澄清的答复均应由供应商的法定代表人或授权代表以书面形式作出并签字。

5.5.5 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

5.6 磋商

5.6.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

5.6.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

5.6.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

5.6.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

5.6.5 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内

提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 2 家。

5.5.6 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 2 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

5.6.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。其磋商保证金将予以退还。

5.6.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合本办法第三条第四项情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

5.6.9 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

5.6.10 采购结果确认

(1) 磋商小组按照采购文件确定的评标方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。按评审后得分由高到底顺序排列。得分相同的，按供应商报价由低到高的顺序排列。得分且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。磋商小组依据对各响应文件的评审结果，按各供应商的得分由高到低的顺序向采购人推荐成交候选供应商。

(2) 合同可变细节包括项目公司注册地、资金到位时间及监管方式、收费年限到期后收费收入不足以补偿建设运营成本时甲方对乙方的补偿政策、建设期项目公司与施工项目部的关系以及工程款的支付方式等。

(3) 条款是指磋商过程中确定的最终采购需求及报价。

5.7. 公告

5.7.1 成交供应商确定后，采购代理机构将在政府采购监管部门指定的媒体上发布成交公告，同时向成交供应商发出《成交通知书》。

《成交通知书》是合同的组成部分，对成交供应商和采购人具有同等

法律效力。

六、 授予合同

6.1 签订合同

6.1.1 采购人应按磋商文件要求和成交人的响应文件承诺订立书面合同，不得超出磋商文件和成交人响应文件的范围，也不得再另行订立背离合同实质性内容的其他协议。

6.1.2 采购人应在《成交通知书》发出之日起 30 天内与成交人签订政府采购合同。签订政府采购合同后 7 个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报政府采购监管部门和政府采购代理机构备案。

七、 质疑和投诉

7.1 质疑

7.1.1 供应商提出质疑应当符合以下条件：

如果供应商对此次采购活动有疑问，可依据《政府采购法》等相关规定，在规定的时间内以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

质疑书应当包括下列主要内容：

- (1) 质疑人的名称、地址、电话等；
- (2) 质疑人法人签章和单位公章；
- (3) 具体的质疑事项及事实依据；
- (4) 明确的请求和必要（合法来源）的证明材料；
- (5) 以联合体形式参与资格预审的，则必须联合体各方共同签署、盖章；
- (6) 提起质疑的日期。

特注：未按上述程序规定的必备内容进行质疑的，采购人或代理机构将不予以受理。

7.1.2 质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖单位公章，同时一并提交营业执照和法定代表人或者主要负

责人有效身份证明。无法提供证件原件的，应当提供真实有效的复印件，并签字或者盖章。

7.1.3 质疑人可以委托代理人办理质疑事项，代理人办理质疑事项时，除提交质疑书外，还应当提交质疑人的授权委托书及代理人的有效身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

7.1.4 被质疑人应当在收到供应商的书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商，答复内容仅限于供应商所质疑的内容，不得涉及国家秘密和商业秘密。

7.2 投诉

7.2.1 质疑人如对被质疑人的质疑回复不满意或在规定时间内未做出回复的，可在答复期满后 15 个工作日内向本项目管辖内的政府采购监督部门提起投诉。供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

7.2.2 投诉人提起投诉应符合以下条件：

- (1) 投诉人应是参与项目的供应商；
- (2) 投诉前已依法进行质疑；
- (3) 投诉书内容符合中华人民共和国财政部 94 号令《政府采购质疑和投诉办法》的规定；
- (4) 在投诉有效期内；
- (5) 同一投诉事项未经处理的；
- (6) 相关法律、法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他条件。

7.2.3 供应商投诉时，应当当面提交投诉书，投诉书应当包括下列主要内容：

- (1) 投诉人的姓名或者名称、住所、联系方式及相关证明；
- (2) 被投诉人的名称、住所、联系方式；
- (3) 具体的投诉事项、事实根据和法律依据；
- (4) 质疑和质疑答复情况及相关证明材料；
- (5) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字。投诉人为法人的，应当由其法定代表人签字并加盖单位公章。投诉人为其他组织的，应当由其主要负责人签字盖章并加盖单位公章。

7.2.4 投诉人可以授权代理人办理投诉事务。代理人办理投诉事

务时,除提交投诉书外,还应当向监督部门提交投诉人的授权委托书,授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

7.2.5 投诉人不符合上述规定提起的投诉,政府采购监督部门不予受理。

八、项目验收

8.1 采购单位按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准对供应商履约情况进行验收,并出具验收书。验收书包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。

8.2 验收标准:磋商文件、响应文件、政府采购合同规定的标准。

九、适用法律

9.1 招标采购单位和供应商的一切招标投标活动均适用于《政府采购法》、《政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关规定。

十、磋商文件的解释权

10.1 本项目磋商文件的最终解释权为采购单位所有。

十一、其他注意事项

11.1 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。

11.2 供应商为采购项目提供整体设计、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。

11.3 政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录,是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

11.4 按照财政部《关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》的规定,各级人民政府财政部门依法对参加政府采购活动的供应商作

出的禁止参加政府采购活动等行政处罚决定在全国范围内生效。

11.5 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。

第三章 采购需求

一、项目概述

12328 交通运输服务监督电话（以下简称 12328）作为交通行业的“一号通”，实现通过电话、门户网站和微信小程序等多渠道受理公路、水路、道路运输（含城市客运）、海上搜救、海事、救助打捞等业务领域的投诉举报、信息咨询、意见建议，解决人民群众投诉渠道不畅通、举报不方便等问题，实现电话业务的即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的闭环工作流程，充分利用 12328 电话系统运行产生的大量数据进行分析，把握和跟踪行业热点、难点、焦点问题，提升交通运输行业治理能力和公共服务水平。

二、项目需求

（一）按要求运营 12328 呼叫中心。

（二）提供呼叫中心必须的服务器、坐席终端、中继线路等基础设施。

（三）根据需求对联网运行的 12328 系统平台和坐席终端进行维护。

（四）配备专项业务经理，负责话务人员的招聘、管理和培训等事务。

（五）提供 7*24 小时话务服务，提供不少于 18 人次的运营服务（包含话务、质检、培训等人员）。须提供业务服务人员《普通话资格证书》或《少数民族汉语水平等级考试证书》及身份证作为证明材料。

（六）按照要求定期对 12328 运行情况出月报、季报和年报分析。

（七）配合甲方完成其他相关工作。

第四章 评审方法

一、综合评分

1. 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

2. 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

3. 符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214号）中第三条第三项的规定和执行统一价格标准的项目，其价格不列为评分因素。有特殊情况需要在上述规定范围外设定价格分权重的，应当经本级人民政府财政部门审核同意。

二. 综合评分细则表

评分因素		评分点	评分标准	评审意见	
				是	否
初步 评审	资格检查	采购政策	供应商为中小企业，本项目供应商根据要求提交《中小企业声明函》，格式以采购文件要求为准		
		营业执照	具备有效的营业执照		
		法人和授权代表资格	具有法定代表人资格证明和法定代表人授权委托书（授权委托人投标的需提供授权委托书）		
		具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	1. 投标供应商商业信誉情况（提供在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和中国		

			政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 网站上未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单以及政府采购严重违法失信行为记录名单的网页截图打印件)。 2. 上年度财务审计报告或财务报表, 若新成立公司提供银行资信证明。若为自然人的, 只需提供本人良好信誉承诺书。		
		具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	主要设备情况, 以及主要技术人员、售后服务机构人员能力等。(提供投标声明)		
		有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录	近半年内任意一个月的完税证明文件。提供社保机构出具的近半年内任意一个月社保缴纳证明。(注: 依法免税或不需要缴纳社会保障金的投标人, 应提供相关证明材料, 包括相关法规要求原文及加盖公章的情况说明)		
		参加政府采购活动近 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录	参加本项目准备活动前 3 年内无重大违法记录声明 (提供投标声明)		
		磋商保证金	符合第二章供应商须知保证金的要求。		
	符合性检查	投标人名称	与营业执照一致		
		响应文件签署	符合磋商文件要求在规定区域加盖单位公章		
		投标有效期	符合供应商须知前附表的规定		
		投标方案	只能有一个方案投标		
		报价唯一	其报价未超过采购预算金额, 且只有一个有效报价, 不得提交选择性报价		
		服务期	满足磋商文件要求		
		付款方式	响应文件承诺的付款方式满足磋商文件要求		
		其他	响应文件未附有采购人不能接受的附加条件及法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。		

评分因素		评分点	评分标准	权重分配
详细 评审	价格评审 (30分)	投标报价 (30分)	评标基准价=有效投标报价的最低值,有效投标报价等于基准值的得满分,投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权重×100。有效投标报价为通过初步审查的供应商报价。	30%
	商务评审 (30分)	类似业绩 (12分)	<p>投标人提供 2021 年 1 月 1 日至今(以合同签订日期或采购订单日期为准)同类项目成功案例,每提供 1 个有效业绩得 2 分,最多得 12 分。</p> <p>注:(1)若投标人提供的合同为框架协议、须同时提供框架协议(须包含合同首页、合同标的页或合同金额页、合同签字盖章页)、框架合同下的采购订单和相应的增值税发票,若未提供或提供不完整的业绩合同不予认可。</p> <p>(2)若投标人提供的合同为单项合同,须提供同时单项合同(须包含合同首页、合同标的页或合同金额页、合同签字盖章页)和增值税发票,若未提供或提供不完整的业绩合同不予认可。</p>	30%
		项目团队人员 (10分)	<p>专业管理团队人员不少于 3 人,包括项目总监、运营经理、技术主管。</p> <p>1. 具有 5 年(含)及以上同类工作经验,每具备一人,得 2.5 分。</p> <p>2. 具有 4(含)-5 年同类工作经验,每具备一人,得 1.5 分。</p> <p>3. 具有 3(含)-4 年同类工作经验,每具备一人,得 0.5 分。</p> <p>本项最高得 10 分。须提供身份证复印件、学历证明、近 6 个月社保缴纳证明材料或劳动合同,无证明材料或提供证明材料不完整不得分。(工作经验证明以劳动合同为准)</p>	
		企业实力(8分)	提供质量管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书,涉密信息系统集成资质证书每提供 1 个得 2 分,最多	

			8分。 注：需提供认证证书复印件加盖公章，不提供得0分。	
技术评审 (40分)	整体技术方案 响应情况 (15分)		对项目的 相关呼叫数据的调取、整理和分析制度 （对重点指标有年、月、周、日报）、 话务业务流程、服务规范 进行描述； 结合本项目实际，对以上3个方面内容进行描述，每个方面描述充分、准确理解、科学可行的得5分；每个方面有效描述得3分；有描述但不够充分完整得2分；无描述内容的不得分。	40%
	管理制度 (12分)		1. 人力资源规划及员工待遇 根据人力资源规划及员工待遇合理性横向比较各投标人响应情况，第一名得4分，第二名得2分，第三名及之后均得1分，无响应不得分。（排名可并列可跨阶） 2. 工作培训计划（包括培训内容、培训时间安排等） 根据工作培训计划合理性横向比较各投标人响应情况，第一名得4分，第二名得2分，第三名及之后均得1分，无响应不得分。（排名可并列可跨阶） 3. 考核制度及奖惩制度 根据考核制度及奖惩制度合理性横向比较各投标人响应情况，第一名得4分，第二名得2分，第三名及之后均得1分，无响应不得分。（排名可并列可跨阶）	
	信息保密措施 (8分)		信息保密措施内容全面、可行得8分； 信息保密措施较全面、较可行得6分； 信息保密措施内容不完整得3分。 无相关内容不得分。	
	履约能力 (5分)		投标人提供完善合理可行的履约承诺得5分；基本合理，基本满足项目需求，得3分；履约承诺一般，得1分；不提供得0分。	

	合计		100%
注： 1、计算过程中，算术平均值保留 2 位小数（百分比亦取 2 位小数），第三位小数四舍五入。 2、投标人的最终得分为：所有评委对其评分的算术平均值。			

三. 推荐成交供应商

1. 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214 号）中第二十一条第三款情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

2. 评分计算方法解释

(1) 供应商的评审得分是指所有磋商小组成员对其评分的算术平均值。

(2) 计算过程中，算术平均值保留 2 位小数（百分比亦取 2 位小数），第三位小数四舍五入。

四. 确定成交供应商

1. 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

2. 采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

第五章 合同格式及合同条款

(具体以签定合同为准)

新疆 12328 交通运输服务监督电话呼叫中心联网运营项目合同

甲方：

乙方：

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》，在充分协商、平等互利的基础上，就甲方委托业务给乙方之事宜，经双方协商同意签订本协议，并议定以下条款，甲乙双方共同遵守执行。

业务基本描述：

12328 交通运输服务监督电话（以下简称 12328）作为交通行业的“一号通”，实现通过电话、门户网站和微信小程序等多渠道受理公路、水路、道路运输（含城市客运）、海上搜救、海事、救助打捞等业务领域的投诉举报、信息咨询、意见建议，解决人民群众投诉渠道不畅通、举报不方便等问题，实现电话业务的即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的闭环工作流程，充分利用 12328 电话系统运行产生的大量数据进行分析，把握和跟踪行业热点、难点、焦点问题，提升交通运输行业治理能力和公共服务水平。

合作内容及范围

乙方根据甲方需要，按甲方要求运营 12328 呼叫中心，扩容现有呼叫平台系统，根据需求对 12328 坐席平台进行维护，提供话务人员的招聘、管理和培训服务。

第一条 合同履行的期限

本协议有效期自 年 月 日至 年 月 日。

第二条 甲乙双方权利和义务

甲、乙双方在合作过程中，本着互惠互利的原则且必须严格遵守中国政府及相关行业制定的有关法律法规，守法经营。

3.1 甲方权利和义务

- 1、甲方将 12328 呼叫中心运营工作委托给乙方进行开展。
- 2、甲方负责提供运营场地内的水电供应和楼层、物业的协调工作，确保合作顺利进行。
- 3、甲方有权对乙方的运营管理、培训工作进行监督，有义务协助完成话务员业务知识的培训，并对运营工作提出合理化建议。
- 4、甲方在 12328 呼叫中心正式运营前 20 天以书面形式通知乙方。以确保乙方有充足时间进行人员招聘及开展相关培训工作。
- 5、甲方对乙方在运营期间因话务量超负荷，出现已有坐席无法满足业务需求，需扩充坐席资源或人员的书面申请，应在 10 日内以书面形式答复乙方。
- 6、甲方按协议要求按时确认及结算运营费用，对因未按时结算造成 12328 呼叫中心工作人员工资拖欠等问题由甲方负责。
- 7、甲方如需终止服务，需提前 60 日向乙方提出协商，双方协商一致后可执行。因甲方单方面终止服务对乙方造成损失，根据双方认可的损失费甲方给予补偿。

3.2 乙方权利和义务

- 1、乙方负责对甲方 12328 呼叫中心实施运营工作。
- 2、乙方应严格按照甲方的需求执行，如因甲方协调不妥引发的一系列争议均由甲方全权负责，乙方不承担任何责任。
- 3、乙方根据需求对联网运行的 12328 系统平台和坐席终端进行维护。
- 4、乙方配置专项驻场业务经理，负责 12328 呼叫中心运营中的人员招聘、培训和管理工作，话务员培训须满足上岗要求，经测试合格方能上岗。

5、乙方提供 7*24 小时 12328 话务服务，提供不少于 18 人次的运营服务（包含话务、质检、培训等人员），运营团队成员需具备《普通话资格证书》或《少数民族汉语水平等级考试证书》及身份证复印件作为证明材料。

6、乙方提供话务中心运营所必须的中继线路等。

7、乙方需在接受甲方正式运营的书面通知后 5 日内，按甲方要求完成人员招聘及培训工作，有责任做好人员成本的管控，以确保 12328 呼叫中心的正常运营工作。

8、乙方在运营期间，如遇话务量超负荷，出现已有坐席无法满足业务需求，需扩充坐席资源或人员的情况，应提前 20 日以书面形式向甲方提出申请，使甲方有充足时间调整追加预算，从而确保 12328 呼叫中心的正常运营。

9、乙方在运营期间须向甲方提供每位话务人员的当月考勤、服务质量、进线量的考核标准和当月的考核结果，按照要求定期对 12328 运行情况做出月度、季度和年度情况分析。

10、如甲方需开通 12328 其他受理渠道，应提前 15 日以书面形式向乙方提出申请，乙方在接到书面通知的 10 日内向甲方提供施工计划。

11、乙方在收到运营结算款后，按时发放 12328 呼叫中心工作人员的工资，对于乙方未按时发放，造成 12328 呼叫中心工作人员工资拖欠等问题由乙方负责。

11、乙方如需终止服务，需提前 60 日向甲方提出协商，双方协商一致后可执行。因乙方单方面终止服务对甲方造成呼叫中心无法运营，乙方按合同价的 5%赔偿甲方。

13、配合甲方完成其他相关工作。

第三条 服务报酬及支付方式

运营费用按月度实际发生额结算。

第四条 保密责任

5.1 本合同任何一方对与合作过程中所获知的对方未向社会公开的技术情报和商业秘密均负有保密义务，除法律规定外，未经对方书面许可，任何一方不得将其泄露给第三方，也不得用于在本合作项目之外的任何不当用途，否则应承担违约责任并赔偿损失。

5.2 本合同任何一方亦有义务就此合作中所涉及的双方的商业信息保密，不得擅自将其中的任何内容泄露给第三方。

5.3 在本合同终止之后，各方在本协议项下的义务并不随之终止，各方仍需遵守本合同之保密条款，履行其所承诺的保密义务，直到对方同意其解除此项义务，或事实上不会因违反本合同的保密条款而给对方造成任何形式的损害时为止。

第五条 违约责任

6.1 如任何一方违反本协议所规定的义务，违约方在收到守约方要求纠正其违约行为的书面通知之日，应立即停止其违约行为，并在 10 日内赔偿守约方因此受到的所有损失。

6.2 合同期内，双方均不得无故单方终止协议。遇有不可抗力因素即在本协议期限内发生的不可预见不可避免且无法克服，非任何一方所能控制且使任何一方无法完全履行本协议的，包括但不限于地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、暴动、政府行为等，导致的双方或一方不能履约或不能完全履约时，甲乙双方互不承担违约责任。

6.3 甲乙双方任何一方违反本合同约定，导致另一方经济、名誉等方面的严重损失，则另一方有权解除本合同，并向责任方索赔。

第六条 争议和诉讼

7.1 甲乙双方因本协议的履行而发生的争议，应由双方友好协商解决，如有争议发生之日起六十日内协商解决不成，任何一方均有权将争议提交甲方所在地的人民法院管辖。本协议未尽事宜，双方共同协

商签订补充协议，补充协议为本协议不可分割的组成部分，并与本协议具有同等法律效力。

7.2 在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

第七条 合同生效和终止

本合同经甲乙双方授权代表签字并加盖单位合同章或合同公章后生效，合同正本一式陆份，甲乙双方各执叁份。

甲方：

乙方：

法定代表人：

法定代表人：

委托人签字：

委托人签字：

年 月 日

年 月 日

新疆 12328 交通运输服务监督电话呼叫中心
20__年__月运营结算确认单

甲方：

乙方：

20__年__月份，新疆 12328 交通运输服务监督电话系统运营结
算确认具体数据如下：

序号	项目名称	结算标准	结算数量	结算金额	备注
1					
2					
3					
4					
总 计					

20__年__月，新疆 12328 交通运输服务监督电话呼叫中心运营结
算合计费用为：_____元（大写）

甲方签字：

（盖章）

乙方签字：

（盖章）

日期：

日期：

第六章 竞争性磋商响应文件格式

目 录

- 一、营业执照、资格证书
- 二、投标保证金（如有）
- 三、其他声明及文件资料
- 四、竞争性磋商函
- 五、开标一览表
- 六、竞争性磋商报价明细表
- 七、中、小微企业声明函
- 八、商务响应、偏离说明表
- 九、供应商的资格声明
- 十、供应商类似项目业绩表
- 十一、法定授权人委托书
- 十二、《中华人民共和国政府采购法》第二十二条应当具备的条件
- 十三、技术文件
- 十四、其他材料

封面

投标文件封面

_____（项目名称）

_____（项目编号）

响应文件

投标人：_____（投标人公章）

法定代表人或授权代表：_____（签章）

日期：_____（年/月/日）

一、营业执照、资格证书

二、投标保证金

投标保证金证明文件

三、其他声明及文件资料

1. 供应商在疆设有售后服务机构证明文件；

四、竞争性磋商函

（代理机构名称）：

依据贵方（项目名称/项目编号）项目招标采购服务的磋商邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表供应商（供应商名称、地址）提交下述电子响应文件。

1. 磋商报价表；
2. 磋商报价明细表；
3. 所投服务清单；
4. 按磋商文件供应商须知和技术规格要求提供的有关文件；
5. 资格证明文件；
6. 按磋商文件的规定递交的磋商保证金。

在此，我方宣布同意如下：

1. 所附《磋商报价表》中规定的应提交和交付的（包号）货物投标总价为（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。

2. 将按磋商文件的约定履行合同责任和义务。

3. 已详细审查全部磋商文件，包括（修正或补充文件）（如有），对此无异议。

4. 本投标有效期为自开标日起，共90个日历日。

5. 接受磋商文件所列须知中16（条）关于没收投标保证金的约定。

6. 同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料。

7. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄： 。

8. 其他：

供应商名称(公章)：

法定代表人或委托代理人签章：

地 址：

电 话：

电子函件：

日 期：

五、开标一览表

项目编号、包号： _____

项目名称	
投标报价	小写： _____ 大写： _____
报价单位	元
服务期	
备注：	

说明： 1、投标人严格按照规定的格式填写。

2、任何有选择或有条件的投标报价或表中某一包填写多个报价，均将导致投标被拒绝。

投标人公章：

日 期： _____年_____月_____日

六、竞争性磋商报价明细表

项目编号：

项目名称：

序号	明细名称	
1	服务 1	
2	服务 1	
3	服务 1	
...	...	
	其他	
总 计：		¥：

- 说明：1. 所有价格均用人民币表示，单位为元。
2. 分项报价总计价格必须与《开标一览表》报价一致。
3. 如果不提供详细的投标分项报价表将被视为没有实质性响应磋商文件。
4. 供应商必须按此表格式中的对应栏目内容填写，若需增加栏目，请在栏目“其它”中填写，并作详细说明。

供应商法定代表人或授权委托人（签章）：

供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

七、中、小微企业声明函

中小企业声明函

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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）行业；承建（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）行业；建（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：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。

八、商务响应、偏离说明表

项目编号：

项目名称：

序号	磋商文件要求部分	投标服务响应部分	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
...			

九、供应商的资格声明

1、名称及基本情况：

- (1) 供应商名称：
- (2) 地址： 邮编：
电话： 传真：
- (3) 成立或注册日期：
- (4) 公司性质：
- (5) 法定代表人或主要负责人：
- (6) 员工人数：
- (7) 注册资本：
- (8) 实收资本：
- (9) 上年末资产负债表：
 - 1) 固定资产
原 值： 净 值：
 - 2) 流动资金：
 - 3) 长期负债：
 - 4) 短期负债：

2、与投标货物的生产、销售和服务有关的情况：

(1) 关于制造投标货物的设施及其它情况：

生产基地地址	生产的项目	年生产能力	员工人数

(2) 供应商销售此投标货物的经验（包括年限、项目业主、额定能力、商业运营的起始日期等）：

(3) 销售、服务网点分布（可另行附表）：

销售服务网点名称和地址	主要服务范围	服务人员数	内部等级

3、供应商认为需要声明的其它情况：

兹证明上述声明是真实的、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照招标采购单位要求出示有关证明文件。

供应商名称：_____（签章）

法定代表人或授权委托人签章：_____（签章）

电 话：

传 真：

日 期： 年 月 日

十、供应商类似项目业绩表

项目编号：

项目名称：

项目名称	
项目单位名称	
项目单位联系人姓名及联系方式	
合同金额	
项目负责人姓名	
项目实施时间	
项目内容说明	

说明：1. 每个合同须单独附表，并附上相关证明材料，否则专家在评审时将不予采信；

2. 项目内容请详细说明所承担的具体工作内容，如：网络建设、系统集成、软件开发、网站建设等；

十一、授权人委托书

本授权书声明：注册于 _____（投标人住址）的
（投标人名称）的在下面签章的 _____（法定代表人姓名、
职务）代表本公司授权 _____（授权代理人的姓名、职务）
为本公司的合法代理人，就贵方组织 _____（项目名称）项
目（项目编号、包号： _____），以本公司名义处理一切与之有
关的事宜。投标人授权代理人在投标过程中所签署的一切文件和处理
与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。

投标人授权代理人无转委托权。特此授权。

授权期限：

本授权书于 _____年 _____月 _____日生效，特此声明。

（附授权代理人身份证正反两面扫描件）

投标人法定代表人或授权委托人签章：

投标人公章：

授权人身份证号：

日 期： _____年 _____月 _____日

附：法定代表人身份证明书

单位名称：_____

单位类型：_____

住 所：_____

成立日期：_____年____月____日

营业期限：_____

姓 名：_____性别：_____

系_____（投标人名称）_____的法定代表人。

特此证明。

（附法定代表人身份证正反两面扫描件）

投标人公章：

日 期：_____年____月____日

注：1、本项目只允许有唯一的投标人授权代理人，且必须为投标人在职员工。

2、投标人法定代表人参加投标的，可以不提供法定代表人授权委托书，但必须提供上述法定代表人身份证明书，否则将按无效投标处理。

十二、《中华人民共和国政府采购法》第二十二条应当具备的条件

(1) 有独立承担民事责任的能力；

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

① 投标供应商商业信誉情况（提供在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）网站上未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单以及政府采购严重违法失信行为记录名单的网页截图打印件）。②2021年度财务审计报告或财务报表，若新成立公司提供银行资信证明。若为自然人的，只需提供本人良好信誉承诺书。

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

提供投标声明以及相关的证明文件

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

近3个月的完税证明文件。提供社保机构出具的近半年内社保缴纳证明。（注：依法免税或不需要缴纳社会保障金的投标人，应提供相关证明材料，包括相关法规要求原文及加盖公章的情况说明）

(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

提供投标声明

(6) 法律、行政法规规定的其他条件；

十三、技术文件组成

格式自拟

十四、其他材料