

# 昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）

## 竞争性磋商

（项目编号：XJZB-2026-013-1）

招标人：昌吉回族自治州交通运输局

招标代理人：新疆智博项目管理有限责任公司

2026 年 5 月

# 目 录

## 第一卷

第一章 招标公告	4
第二章 投标人须知	10
第三章 评标办法	40
第四章 合同条款及格式	55

## 第二卷

第五章 采购需求	70
----------	----

## 第三卷

第六章 投标文件格式	73
------------	----

# 第一卷

# 第一章 招标公告

## 昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）竞争性磋商公告

### 项目概况

昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）的潜在投标人应登录政采云平台 <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），并于 2026 年 05 月 19 日 10:30（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：XJZB-2026-013

项目名称：昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：544500.00

最高限价（元）：544500.00

采购需求：构建稳定、高效的昌吉州 12328 热线服务，实现 7×24 小时不间断服务，组建一支不少于 7 人且精通汉语、维吾尔语等多种语言，熟悉昌吉州旅游景点分布及民族文化习俗的专业话务团队，使群众对 12328 热线服务的满意度进一步提升。（具体详见竞争性磋商文件）

标项 1 名称：昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）

数量：1

预算金额（元）：544500.00

单位：项

简要规格描述：

构建稳定、高效的昌吉州 12328 热线服务，实现 7×24 小时不间断服务，组建一支精通汉语、维吾尔语等多种语言，熟悉昌吉州旅游景点分布及民族文化习俗的

专业话务团队，使群众对 12328 热线服务的满意度进一步提升。（具体详见竞争性磋商文件）

备注：

服务期限：9 个月；

本项目（否）接受联合体投标。

## 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为非专门面向中小企业采购的项目。

3. 本项目的特定资格要求：

1)、 供应商须具有有效的营业执照或者其他组织的营业执照等证明文件；

2)、 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

3)、 在“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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（由采购人或采购代理机构查询即可，本次采购活动拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人参加，信用记录结果以开标当日查询结果为准）；

4)、 本项目不接受联合体投标。

## 三、获取采购文件

时间：2026 年 05 月 08 日至 2026 年 05 月 15 日，每天上午 00:00 至 14:00，下午 14:00 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/>

方式：投标单位登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取采购文件（登录政府采购云平台→采购项目→获取采购文件→申请），如有操作性问题，可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话 95763。

售价（元）：0

#### 四、响应文件提交

提交响应文件截止时间、开标时间和地点

提交响应文件截止时间：2026 年 05 月 19 日 10:30（北京时间）

投标地点：电子投标文件上传到“政采云（<https://www.zcygov.cn/>）”平台。

截止时间：2026 年 05 月 19 日 10:30（北京时间）

开标地点：“政采云（<https://www.zcygov.cn/>）”平台。

#### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

#### 六、其他补充事宜

1. 本项目采用全流程不见面电子开评标，投标供应商需要使用 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。

2. 本项目实行网上投标，采用加密电子投标文件（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文件）。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。

3. 各供应商在开标前应确保成为新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库供应商，（已在政采云平台其他省份入驻的供应商无须重复注册），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。

4. 供应商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文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7+64 位

及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网

(<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>) 下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。

5. 供应商在开标时须使用制作加密电子投标文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器（建议使用谷歌浏览器），以便开标时解锁。

6. 供应商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政采云在线客服或拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询获取服务支持。

特别提示：

1、采购限额标准以上，200 万元以下的货物和服务采购项目、400 万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

2、超过 200 万元的货物和服务采购项目，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%。

3、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 40% 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%。

4、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，采用综合评分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。

5、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，采用综合评分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。

**七、发布公告的媒介：**新疆政府采购网

**八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系**

1. 采购人信息

名称：昌吉回族自治州交通运输局

地址：昌吉市健康西路

联系人：张女士

2. 采购代理机构信息

名称：新疆智博项目管理有限责任公司

地址：昌吉市屯河路时代广场 C 座 1626 室

联系方式：18139017665

3. 项目联系方式

项目联系人：候英

联系方式：18139017665

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表（一）

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	名称：昌吉回族自治州交通运输局 联系人：张女士
1.1.3	招标代理机构	名称：新疆智博项目管理有限责任公司
1.1.4	招标项目名称	昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）
1.1.5	项目建设地点	昌吉州
1.1.6	项目建设规模	构建稳定、高效的昌吉州 12328 热线服务，实现 7×24 小时不间断服务，组建一支不少于 7 人且精通汉语、维吾尔语等多种语言，熟悉昌吉州旅游景点分布及民族文化习俗的专业话务团队，使群众对 12328 热线服务的满意度进一步提升。（具体详见竞争性磋商文件）
1.1.7	项目投资估算	合同估算价 54.45 万元
1.2.1	资金来源及比例	财政资金
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.3.1	招标范围	构建稳定、高效的昌吉州 12328 热线服务，实现 7×24 小时不间断服务，组建一支不少于 7 人且精通汉语、维吾尔语等多种语言，熟悉昌吉州旅游景点分布及民族文化习俗的专业话务团队，使群众对 12328 热线服务的满意度进一步提升。（具体详见竞争性磋商文件）
1.3.2	服务期限	9 个月；
1.3.3	质量标准	合格。

1.4.1	投标人资质条件、能力、信誉	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为非专门面向中小企业采购的项目。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>1）、供应商须具有有效的营业执照或者其他组织的营业执照等证明文件；</p> <p>2）、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；</p> <p>3）、在“信用中国”（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）和中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）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（由采购人或采购代理机构查询即可，本次采购活动拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人参加，信用记录结果以开标当日查询结果为准）；</p> <p>4）、本项目不接受联合体投标。</p>
1.4.2	是否接受联合体投标	不接受
1.4.3	投标人不得存在的其他情形	竞争性磋商“投标人须知总则第 1.4.3 条”的规定
1.9.1	踏勘现场	不组织
1.10.1	投标预备会	不召开
1.11.1	分包	不允许
1.12.1	实质性要求和条件	投标人不得偏离竞争性磋商的实质性要求
1.12.3	偏差	不允许
2.1	构成竞争性磋商的其他资料	详见竞争性磋商

2.2.1	投标人要求澄清竞争性磋商	时间：投标人要求招标人对已发出的竞争性磋商进行澄清的，应在投标截止时间的 5 天前。
		形式：投标人将要求澄清的内容以书面形式以邮件形式送达招标人（或招标代理机构）。
2.2.2	竞争性磋商澄清发出的形式	在“政采云（ <a href="https://www.zcygov.cn/">https://www.zcygov.cn/</a> ）”平台发出
2.2.3	投标人确认收到竞争性磋商澄清	供应商自行查看，因自身原因未查看，责任由供应商承担
2.3.1	竞争性磋商修改发出的形式	在“政采云（ <a href="https://www.zcygov.cn/">https://www.zcygov.cn/</a> ）”平台发出
2.3.2	投标人确认收到竞争性磋商修改	供应商自行查看，因自身原因未查看，责任由供应商承担
3.1.1	构成投标文件的其他资料	详见竞争性磋商文件中的要求。
3.2.1	增值税税金的计算方法	增值税税金按国家税务部门规定的一般计税方法计算。

条款号	条款名称	编列内容
3.2.3	报价方式	报总价，以人民币作为计价。
3.2.4	最高投标限价	有，最高投标限价：544500.00 元
3.2.5	投标报价的其他要求	无
3.3.1	投标有效期	自投标截止时间止起： 90 日历天
3.4.4	其他可以不予退还投标保证金的情形	投标人在其投标文件中提供虚假资料；中标人未按国家规定的招标代理服务收费标准的缴纳招标代理服务费用的。

3.5	资格审查资料的特殊要求	供应商最终资格的确认以开标审查结果为准。
3.5.2	近年财务状况的年份要求	/
3.5.3	近年完成的类似项目时间要求	2023 年 1 月 1 日至开标截止时间
3.5.5	近年发生的诉讼及仲裁	近三年（从投标截止日往前推算）
3.6.1	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.7.3	投标文件副本份数及其他要求	/
	投标文件是否需分册装订	/
	投标文件签字或盖章要求	按竞争性磋商中的“投标人须知正文”的规定
4.1.2	封套上应载明的信息	/

条款号	条款名称	编列内容
4.2.1	投标截止时间	于 2026 年 05 月 19 日 10:30（北京时间）时止
4.2.2	递交投标文件地点	政采云（ <a href="https://www.zcygov.cn/">https://www.zcygov.cn/</a> ）
4.2.3	投标文件是否退还	否
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间；开标地点：政采云平台（ <a href="https://www.zcygov.cn/">https://www.zcygov.cn/</a> ）

5.2	开标程序	开标顺序：/
6.1.1	评标委员会的组建	招标人依法组建评标委员会。评标委员会成员由 3 人构成，其中：招标人代表 0 人，经济及技术方面的专家 3 人；经济及技术方面的专家由新疆政采云专家库中随机抽取。
6.3.2	评委会推荐中标候选人的人数	推荐中标候选人的数量为： 3 名
7.4	是否授权评委会确定中标人	否
7.6	技术成果经济补偿	不补偿
9.1	是否采用电子招标投标	是
10	需要补充的其他内容	根据国家发展改革委办公厅印发的《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）的规定，招标人约定投标人如果中标需支付招标代理费。收费参照（发改办价格【2003】857 号）计算并由中标人支付，按标项中标价为基数计算后收取，招标人不再另行支付。
10.1	类似项目	指与本项目服务内容相类似的项目。
10.2	投标人代表出席开标会	在政采云平台 <a href="https://www.zcygov.cn/">https://www.zcygov.cn/</a> 上开标。
10.3	磋商保证金	缴纳方式：电汇、网银转账或保函 金额（小写）：10000.00 元（大写）：壹万元整 户名：新疆智博项目管理有限责任公司 开户银行：新疆昌吉农村商业银行股份有限公司农业园区支行 账号：806260012010104830958 行号：402885000602 注：到账截止时间：2026 年 05 月 19 日 10:30 注：（1）用转账或银行电汇提交保证金的，应当从其

		<p>基本账户转入招标代理机构银行账户；未按招标要求缴纳投标保证金的，视为非实质性响应。（请各投标人在缴纳保证金时注明项目名称（若字数超标，可自行简写项目名称）或项目编号，如未注明，造成保证金无法查明的，责任由投标人承担）</p> <p>(2)投标人以转账或银行电汇形式提交保证金的应充分考虑资金在途时间，保证金应于投标保证金递交截止时间前到账。</p>
10.4	通讯联系	<p>投标人自提交投标文件之时起至评标结束止，应确保其提供的联系方式一直保持有效和畅通，以保证在招投标期间需进行往来函件或与之有关的事宜能及时发送或通知投标人，并能及时反馈信息。否则，招标人（或招标代理机构）不承担由此（提供的联系方式无效或通讯不畅）引起的一切后果。</p>
10.5	投标人应承担的费用	<p>投标人费用承担详见投标人须知正文部分“第 1.5.1 款”</p>
10.6	其他	<p>投标人应仔细阅读本文件之采购需求，并须完全响应采购需求。</p>
10.7	相关政府采购政策及其他	<p>1. 电子加密投标文件：投标文件制作完成并生成加密标书，在投标截止时间前，投标单位需将加密的投标文件上传至政采云平台，在开标时间开始后，待采购组织机构发出解密通知后 30 分钟内解密投标文件。</p> <p>a. 投标单位未能在投标截止时间前成功上传电子加密投标文件的投标无效。</p> <p>注：1、根据财政部发布的财库〔2020〕46 号《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定及《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），对于非专门面向中小企业的项目，对中小企业的投标价格给予 10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审（成交价及合同价仍以其投标报价为准）。jianyu 企业及残疾人福利性单位属于小型、</p>

		<p>微型企业的，不重复享受政策。本项目中小企业所属行业依据工信部联企业〔2011〕300号文件是指：<b>其他未列明行业</b>。本项目非专门面向中小企业。</p>
12.7	异常低价处理	<p>（一）供应商最后报价结束后，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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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<math>&lt;</math>全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值<math>\times</math>50%；</li> <li>2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价<math>&lt;</math>通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价<math>\times</math>50%；</li> <li>3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价<math>&lt;</math>采购项目最高限价<math>\times</math>45%；</li> <li>4. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1 项至第 3 项中启动异常低价投标（响应）审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。</li> </ol> <p>相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。</p> <p>（二）评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。</p> <p>评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、</p>

		<p>国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。</p>
--	--	--

## **1. 总则**

### **1.1 招标项目概况**

1.1.1 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》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对该项目进行招标。

1.1.2 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5 项目建设地点：见投标人须知前附表。

1.1.6 项目建设规模：见投标人须知前附表。

1.1.7 项目投资估算：见投标人须知前附表。

### **1.2 招标项目的资金来源和落实情况**

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

### **1.3 招标范围、服务期限和质量标准**

1.3.1 招标范围：见投标人须知前附表。

1.3.2 服务期限：见投标人须知前附表。

1.3.3 质量标准：见投标人须知前附表。

### **1.4 投标人资格要求**

1.4.1 投标人应具备承担本招标项目资质条件、能力和信誉：

(1) 资质要求：见投标人须知前附表；

(2) 财务要求：见投标人须知前附表；

(3) 业绩要求：见投标人须知前附表；

(4) 信誉要求：见投标人须知前附表；

(5) 项目负责人的资格要求：具体要求见投标人须知前附表；

(6) 其他主要人员要求：见投标人须知前附表。

(7) 其他要求：见投标人须知前附表。

需要提交的相关证明材料见本章第 3.5 款的规定。

1.4.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第

1.4.1 项和投标人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按竞争性磋商提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任；

(2) 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各相关投标均无效。

(4) 本项目不接受联合体投标。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

(1) 为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

(2) 与招标人存在利害关系且可能影响招标公正性；

(3) 与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；

(4) 与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系；

(5) 为本招标项目的代建人；

(6) 为本招标项目的招标代理机构；

(7) 与本招标项目的代建人或招标代理机构同为一个法定代表人；

(8) 与本招标项目的代建人或招标代理机构存在控股或参股关系；

(9) 被依法暂停或者取消投标资格；

(10) 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；

(11) 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

(12) 在最近三年内发生重大安全管理问题（以相关行业主管部门的行政处罚决定或 sifa 机关出具的有关法律文书为准）；

(13) 被工商行政管理机关在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单；

(14) 被最高人民法院在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单；

(15) 在近三年内投标人或其法定代表人、拟委任的项目负责人有行贿犯罪行为的（以检察机关职务犯罪预防部门出具的查询结果为准）；

(16) 法律法规或投标人须知前附表规定的其他情形。

## 1.5 费用承担

1.5.1 投标人为准备和参加投标活动所发生的一切费用均由投标人自行承担，包括（但不限于）：按照自治区发改委新发改医价[2012]832 号文规定向提供场地、设施及服务的交易经营机构交纳场地及设施服务费（此项目无）；一旦中标还应承担：招标代理费等，计取后分摊至各分项报价并计入投标总报价中，但不得单独列项。投标人在递交投标文件的同时视为同意承担上述费用，否则，将被视为自动放弃中标结果，其投标保证金将不予退还。敬请投标人注意！

## 1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对竞争性磋商和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

## 1.7 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

## 1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

## 1.9 踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。部分投标人未按时参加踏勘现场的，不影响踏勘现场的正常进行。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

## 1.10 投标预备会

1.10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，招标人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开投标预备会，澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，以便招标人在会议期间澄清。

1.10.3 投标预备会后，招标人将对投标人所提问题的澄清，以投标人须知前附表规定的形式通知所有购买竞争性磋商的投标人。该澄清内容为竞争性磋商的组成部分。

## 1.11 分包

1.11.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，其他工作不得分包。

1.11.2 中标人不得向他人转让中标项目，接受分包的人不得再次分包。中标人应当就分包项目向招标人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

## 1.12 响应和偏差

1.12.1 投标文件应当对竞争性磋商的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的响应，否则，投标人的投标将被否决。实质性要求和条件见投标人须知前附表。投标人须附派驻现场人员承诺书，派驻人数不少于 1 人，否则视为不响应采购文件的实质性要求。

1.12.2 投标人应根据竞争性磋商文件的要求提供相应技术方案等内容以对竞争性磋商作出响应。

1.12.3 投标人须知前附表允许投标文件偏离竞争性磋商某些要求的，偏差应当符合竞争性磋商规定的偏差范围和幅度。

## 2. 竞争性磋商文件

### 2.1 竞争性磋商文件的组成

本竞争性磋商文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 评标办法；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 采购需求；
- (6) 投标文件格式；
- (7) 投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 1.10 款、第 2.2 款和第 2.3 款对竞争性磋商所作的澄清、修改，构成竞争性磋商的组成部分。

### 2.2 竞争性磋商文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查竞争性磋商文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，要求招标人对竞争性磋商予以澄清。

2.2.2 竞争性磋商文件的澄清以投标人须知前附表规定的形式发给所有购买竞争性磋商的投标人，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 5 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知招标人，确认已收到该澄清。

2.2.4 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

### 2.3 竞争性磋商文件的修改

2.3.1 招标人以投标人须知前附表规定的形式修改竞争性磋商文件，并通知所有已购买竞争性磋商文件的投标人。修改竞争性磋商文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 5 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人收到修改内容后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知招标人，确认已收到该修改。

### 2.4 竞争性磋商文件的异议

投标人或者其他利害关系人对竞争性磋商文件有异议的，应当在投标截止时间 5 日前以书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 1 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

## 3. 投标文件

### 3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容

- (1) 投标函
- (2) 法定代表人身份证明或授权委托书；
- (3) 投标保证金；
- (4) 资格审查资料；
- (5) 技术方案；
- (6) 投标人须知前附表规定的其他资料或投标人认为应该提供的其他资料。

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和竞争性磋商规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1（3）目所指的联合体协议书。

3.1.3 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1（4）目所指的投标保证金。

### 3.2 投标报价

3.2.1 投标报价应包括国家规定的增值税税金，除投标人须知前附表另有规定外，增值税税金按一般计税方法计算。投标人应按第六章“投标文件格式”的要求在投标函中进行报价并填写项目实施费用清单（若有）。

3.2.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素进行报价。投标人的投标报价包括了投标人为完成本招标项目所需的全部费用。

3.2.3 本项目的报价方式见投标人须知前附表。投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标报价总额，应同时修改投标文件“费用清单”中的相应报价。此修改须符合本章第 4.3 款的有关要求。

3.2.4 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.5 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

### 3.3 投标有效期

3.3.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为 90 天。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担竞争性磋商和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其

投标失效，但投标人有权收回其投标保证金及以现金或者支票形式递交的投标保证金。

### **3.4 投标保证金**

3.4.1 投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、形式和第六章“投标文件格式”规定的投标保证金格式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。境内投标人以现金或者支票形式提交的投标保证金，应当从其基本账户转出或现金并在投标文件中附上基本账户开户证明。联合体投标的，其投标保证金可以由牵头人递交，并应符合投标人须知前附表的规定。

3.4.2 投标人不按本章第 3.4.1 项要求提交投标保证金的，**评标委员会将否决其投标。**

3.4.3 招标人最迟将在与中标人签订合同后 5 日内，向未中标的投标人和中标人退还投标保证金。

3.4.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

(1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件；

(2) 中标人在收到中标通知书后，无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照竞争性磋商要求提交履约保证金；

(3) 发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。

### **3.5 资格审查资料（适用于未进行资格预审的）**

除投标人须知前附表另有规定外，投标人应按下列规定提供资格审查资料，以证明其满足本章第 1.4 款规定的资质、财务、业绩、信誉等要求。

3.5.1 “投标人基本情况表”供应商须具有有效的营业执照或者其他组织的营业执照等证明文件。

3.5.2 “近年财务状况表”应附资产负债表、现金流量表、利润表和财务情况说明书的复印件或财务报表的复印件，具体年份要求见投标人须知前附表。（若有）

3.5.3 “完成的类似项目情况表”应附中标通知书或合同协议书；具体时间要求见投标人须知前附表。

3.5.4 “正在承接和新承接的项目情况表”应附中标通知书或合同协议书复印件。

3.5.5 “近年发生的诉讼及仲裁情况”应说明投标人败诉的项目实施合同的相关情况。

3.5.6 “拟委任的主要人员汇总表”应填报满足本章第 1.4.1 项规定的项目负责人和其他主要人员的相关信息。“主要人员简历表”中人员应附身份证、学历证、职称证或相关证书；

3.5.7 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，本章第 3.5.1 项至第 3.5.6 项规定的表格和资料应包括联合体各方相关情况。

### **3.6 备选投标方案**

3.6.1 除投标人须知前附表规定允许外，投标人不得递交备选投标方案，否则其投标将被否决。

3.6.2 允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照竞争性磋商要求编制的投标方案的，招标人可以接受该备选投标方案。

3.6.3 投标人提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上技术方案的，视为提供备选方案。

### **3.7 投标文件的编制**

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满足竞争性磋商实质性要求的基础上，可以提出比竞争性磋商要求更有利于招标人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对竞争性磋商有关服务期限、投标有效期、发包人要求、招标范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 (1) 投标文件应采用不褪色的材料书写或打印或复印。投标文件在要求签字盖章处均应加盖投标人单位公章，并由投标人的法定代表人或其委托代理人签字（电子章或电子签名），由投标人的法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明，由代理人签字的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“投标文件格式”的要求。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，修改之处应加盖投标人单位公章或由投标人的法定代表人或其委托代理人签字确认（电子章或电子签名）。

(2) 投标文件正本一份，副本份数见投标人须知前附表。投标文件正本和副本的封面右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。见投标人须知前附表规定。

(3) 投标文件的正本与副本应分别装订，并编制目录，投标文件需分册装订的，具体分册装订要求见投标人须知前附表规定。

(4) 电子版投标文件逐页盖单位公章和法定代表人章（应尽量盖在每页空白地方或字少的地方），供应商均应使用 CA 数字证书加盖供应商的单位电子印章和法定代表人的个人电子印章或电子签名章。

## 4. 投标

### 4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标文件的“正本”和“副本”应分袋密封包装，并在封套的右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样，在封套的封口处加盖投标人单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字。具体详见前附表。

4.1.2 投标文件封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.1.3 未按本章第 4.1.1 项要求密封、标记的投标文件，招标人将予以拒收。具体详见前附表。

## 4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点：见投标人须知前附表。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 招标人收到投标文件后，向投标人出具签收凭证（政采云平台上领取招标文件）。

4.2.5 逾期递交的投标文件，招标人将予以拒收。

## 4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照本章第 3.7.3 项的要求签字或盖章。（投标截止时间前，投标人可在政采云平台上进行相关正确操作）。

4.3.3 投标截止时间前投标人撤回投标文件的，招标人自收到投标人书面撤回通知之日起 5 日内退还已收取的投标保证金。

4.3.4 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第 3 条、第 4 条的规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

## 5. 开标

### 5.1 开标时间和地点

招标人在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点开标，并邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人准时参加。

### 5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

- (1) 宣布开标纪律；
- (2) 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；
- (3) 宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名；
- (4) 按照投标人须知前附表规定的开标顺序当众开标，公布招标项目名称、投标人名称、投标保证金的递交情况、投标报价、服务期限及其他内容，并记录在案；
- (5) 招标人代表、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；
- (6) 开标结束。

### 5.3 开标异议

投标人对开标有异议的，应当在开标环节提出，招标人当场作出答复，并制作记录。

## 6. 评标

### 6.1 评标委员会

6.1.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人委托的招标代理机构在政采云平台上抽取的有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 投标人或投标人主要负责人的近亲属；
- (2) 项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (3) 与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- (4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的；

与投标人有其他利害关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标的，招标人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

## 6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

## 6.3 评标

6.3.1 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.2 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

## 7. 合同授予

### 7.1 中标候选人公示

本项目采用竞争性磋商招标方式。

### 7.2 评标结果异议

投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标结果公告发布后 1 个工作日内提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

### 7.3 中标候选人履约能力审查

中标候选人的经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，招标人认为可能影响其履约能力的，将在发出中标通知书前提请原评标委员会按照竞争性磋商规定的标准和方法进行审查确认。

### 7.4 定标

按照投标人须知前附表的规定，招标人或招标人授权的评标委员会依法确定中标人。

### 7.5 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

### 7.6 技术成果经济补偿

(1) 招标人对符合竞争性磋商规定的未中标人的技术成果进行补偿的，招标人将按投标人须知前附表规定的标准给予经济补偿，未中标人在投标文件中声明放弃技术成果经济补偿费的除外。

(2) 招标人将于中标通知书发出后 30 日内向未中标人支付技术成果经济补偿费（本项目无）。

### 7.7 履约保证金

7.7.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和竞争性磋商第四章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金为中标合同金额的    %。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

7.7.2 中标人不能按本章第 7.7.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

## 7.8 签订合同

7.8.1 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，根据竞争性磋商和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照竞争性磋商要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.8.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

7.8.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

## 8. 纪律和监督

### 8.1 对招标人的纪律要求

招标人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

### 8.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

### 8.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

#### **8.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求**

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

#### **8.5 投诉**

8.5.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向有关行政监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

8.5.2 投标人或者其他利害关系人对竞争性磋商、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标人须知第 2.4 款、第 5.3 款和第 7.2 款的规定先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在第 8.5.1 项规定的期限内。

### **9. 是否采用电子招标投标**

9.1 本招标项目采用电子招标投标方式。

### **10. 需要补充的其他内容**

10.1 类似项目：见投标人须知前附表。

10.2 投标人代表出席开标会：见投标人须知前附表。

10.3 通讯联系：见投标人须知前附表。

10.4 投标人应承担的费用：见投标人须知前附表。

附件一：开标记录表

开标记录表

序号	投标人	密封情况	投标报价	项目负责人	服务期限	备注	投标人代表签名
最高投标限价：							

招标人代表：

记录人：

监标人：

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件二：问题澄清通知

问题澄清通知

（编号：\_\_\_\_\_）

\_\_\_\_\_（投标人名称）：

评标委员会对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对下列问题以书面形式予以澄清、说明或补正：

1.

2.

.....

请将上述问题的澄清、说明或补正于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时前递交至\_\_\_\_\_（详细地址）\_\_\_\_\_或传真至\_\_\_\_\_（传真号码）\_\_\_\_\_或通过下载竞争性磋商的电子招标交易平台上传。采用传真方式的，应在\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时前将原件递交至\_\_\_\_\_（详细地址）\_\_\_\_\_。

评标委员会授权的招标人或招标代理机构：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件三：问题的澄清

问题的澄清

（编号：\_\_\_\_\_）

评标委员会：

问题澄清通知（编号：\_\_\_\_\_）已收悉，现澄清、说明或补正如下：

- 1、
- 2、
- .....

上述问题澄清、说明或补正，不改变我方投标文件的实质性内容，构成我方投标文件的组成部分。

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件四：中标通知书

中标通知书

\_\_\_\_\_（中标人名称）：

你方于\_\_\_\_\_（投标日期）所递交的\_\_\_\_\_（项目名称）项目实施招标的投标文件已被我方接受，被确定为中标人。中标价：\_\_\_\_\_元。

项目实施（周期）服务期限：\_\_\_\_\_日历天。项目负责人（总设）：\_\_\_\_\_（姓名）。

请你方在接到本通知书后的\_\_\_\_\_日内到\_\_\_\_\_（指定地点）\_\_\_\_\_与我方签订项目实施合同，并按竞争性磋商第二章“投标人须知”第 7.7 款规定向我方提交履约保证金。

特此通知。

招标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件五：中标结果通知书

中标结果通知书

\_\_\_\_\_（未中标人名称）：

我方已接受\_\_\_\_\_（中标人名称）于\_\_\_\_\_（投标日期）所  
递交的\_\_\_\_\_（项目名称）项目实施招标的投标文件，确定\_\_\_\_\_  
（中标人名称）\_\_\_\_\_为中标人。

感谢你单位对招标项目的参与！

招标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件六：确认通知

确认通知

\_\_\_\_\_（招标人名称）：

你方于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日发出的\_\_\_\_\_（项目名称）项目  
实施招标关于竞争性磋商的澄清/修改的通知，我方已于\_\_\_\_\_年  
月\_\_\_\_\_日收到。

特此确认。

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## **第三章 评标办法（综合评分法）**

附表二：评标表

昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）评标预备会人员签到表

评标表-1

人员	姓名	工作单位	电话	签名
招标人				
监督人				
工作人员				

记录人（签名）：

年 月 日

## 评委承诺书

评标表-2

我作为“昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）工程”招投标工作评委，在此郑重承诺：

- 1、我将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及有关法规和规章制度；
- 2、我承诺将严格按照公开、公平、公正和诚实信用的招标基本原则进行评标，以对国家、对人民、对工程高度负责的态度，认真、仔细阅读竞争性磋商和投标文件，严格遵守评标纪律和评标规则，依法履行职责，对所提出的评审意见承担个人责任；
- 3、我承诺在评标期间将严格按照封闭式评标的管理方式，不擅自对外联系，不接触任何投标人或与投标人有利益关系的其他人；
- 4、我承诺在评标期间、定标前及评标工作结束后均严格遵守保密制度，不向他人提供透露评标情况、结果及资料；
- 5、我承诺严格执行回避制度，如有应回避的事由将主动提出回避请求；
- 6、我承诺不会向招标人征询确定中标人的意向或者接受任何单位或者个人明示或者暗示提出的倾向或者排斥特定投标人的要求；
- 7、我承诺不会暗示或者诱导投标人做出澄清、说明或者接受投标人主动提出的澄清、说明。

承诺人：

日期： 年 月 日

（工程名称） 评标委员会主任推荐表

评标表-3

<p>推荐意见</p>	<p>根据新疆维吾尔自治区关于推荐评标委员会主任的有关规定，经全体评委采用无记名投票方式投票，同意推荐_____评委为评标委员会主任。</p> <p>其中：</p> <p>同意_____为评委主任的_____票；</p> <p>同意_____为评委主任的_____票；</p> <p>同意_____为评委主任的_____票；</p> <p>同意_____为评委主任的_____票；</p> <p>反对_____为评委主任的_____票；</p> <p>弃权_____票。</p>
<p>评委 (签名)</p>	
<p>监督人员 (签名)</p>	

年 月 日

## 评标办法前附表-初步评审标准

评标表-4

条款号		评审因素	评审标准
1	评标方法	中标候选人排序方法	按得分由高到低进行排序并按顺序推荐中标候选人
2	资格评审标准	营业执照	符合第二章投标人须知第 1.4.1 项规定
		信誉要求	符合第二章投标人须知第 1.4.1 项规定
		其他要求	符合第二章投标人须知第 1.4.1 项其他规定
		不存在禁止投标的情形	不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形
3	符合性评审标准	投标人名称	与营业执照或者其他组织的营业执照等证明文件一致
		投标文件签字盖章	符合第二章投标人须知第 3.7.3 款的规定
		联合体投标	符合第二章投标人须知第 1.4.2 款的规定
		报价	未超过最高投标限价
		备选投标方案	投标人不得提交备选投标方案
		其他实质性要求	响应竞争性磋商规定的其他实质性要求
		投标总报价	符合第二章投标人须知第 3.2 款规定且只能有一个有效力的报价
		投标内容	符合第二章投标人须知第 1.3.1 项规定
		服务期限	符合第二章投标人须知第 1.3.2 项规定
		质量标准	符合第二章投标人须知第 1.3.3 项规定
		投标有效期	符合第二章投标人须知第 3.3.1 项规定
投标保证金	符合第二章投标人须知规定		

说明：评标委员会对审查通过的，在对应栏打“√”，未审查通过的，在对应栏打“×”

评标委员会全体人员（签名）：

## 评标办法前附表-详细评审（一）

评标表-5

条款号	条款内容	编列内容		
2.2.1	分值构成 (总分 100 分)	<b>商务部分</b>		<b>40</b>
		投标报价		10
		企业业绩		10
		人员配置		20
		<b>技术部分</b>		<b>60</b>
		服务方案		35
		应急保障措施		10
		对项目需求、相关政策的理解		15
		<b>合 计</b>		<b>100</b>
2.2.2	价格分计算	计算价格评分：各有效投标供应商的最终报价中最低值作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算：价格评分=（基准价÷有效最终投标报价）×10		
3.2.2	投标人最终得分的计算方法	按每个评委分项赋分值（所有评委评分的算术平均值，为投标人每分项的得分）之和即为该投标人的最终得分，评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。		

## 评标办法前附表-详细评审

序号	项目	评分项目及分值	评分标准	得分
1	报价部分 (10分)	投标报价	<p>最后投标价格最低的评审价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的最后报价的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>价格得分 = (评标基准价/最后报价) × 10% × 100 (结果保留两位小数)</p>	
2	商务部分 (30分)	企业业绩	<p>近三年以来承接过类似服务项目业绩（与采购需求要求相关的类似业绩），每项得 5 分，满分 10 分。</p> <p>注：须提供合同或中标通知书扫描件或复印件加盖单位公章，提供不全或未提供者且证明材料不清晰的不得分。</p>	
		人员配置	<p>拟投入本项目的人员配置情况：</p> <p>1. 话务团队每提供一人得 2 分，满分 14 分。</p> <p>2. 配备项目负责人 1 名（不包含在话务团队内），且必须持有通信工程高级工程师证书并具有五年及以上工作经验，得 6 分。</p> <p>注：1. 话务团队须提供身份证、劳动合同；2. 项目负责人须提供身份证、证书扫描件、劳动合同。未提供证明材料或不清晰的不得分。</p>	
3		服务方案	<p>供应商针对本项目提供服务方案，包括但不限于：</p> <p>1. 深入分析昌吉州 4 项及以上核心特点（含多民族双语服务、旅游旺季话务激增、交通线路复杂、民族文化习俗适配等），并针对每类特点提出对应服务思路，得 7 分；分析 2-3 项上述本地特点，提出部分服务思路，得 3.5 分；少于 2 项或未提供不得分。</p>	

	<p>技术部分 (60分)</p>	<p>2. 清晰设计话务受理、投诉处理、信息咨询全流程，每个流程包含（操作步骤、责任岗位、时限要求、衔接节点）4项要素，流程图或文字描述完整，得7分；设计上述3个流程，其中缺失1项要素，得3.5分；未覆盖3个核心流程，或缺失2项及以上要素不得分。</p> <p>3. 提出5项及以上针对性优化措施（含双语导航、节假日话务保障、本地知识库升级、多语言坐席优先转接、旅游交通专属咨询通道等，其中双语或本地旅游相关措施不少于3项），得7分；提出3-4项优化措施，其中双语或本地旅游相关措施不少于2项，得3.5分；提出措施少于3项，或无双语本地旅游相关措施不得分。</p> <p>4. 进度安排包含进场衔接、人员培训、系统调试、正式运营4个阶段，每个阶段明确具体时间节点+责任人；质量控制措施包含日常巡检、话务抽检、客户回访3类，且每类措施有量化指标（如话务抽检率<math>\geq</math>10%），得7分；进度安排覆盖4个阶段但未明确时间 / 责任人，或质量控制措施仅包含2类且无量纲指标，得3.5分；进度安排缺失阶段，或质量控制措施少于2类不得分。</p> <p>5. 明确话务员、技术支持、质控人员的岗位分布及人数，轮班机制满足7<math>\times</math>24小时不间断服务（含白班 / 夜班/节假日排班表），且双语坐席每班次不少于2人，得7分；明确岗位分布但未量化人数，轮班机制满足7<math>\times</math>24小时服务但双语坐席排班未明确，得3.5分；未明确岗位分布，或轮班机制无法满足7<math>\times</math>24小时服务不得分。</p>	
	<p>应急保障措施</p>	<p>1. 明确应急小组分级架构（总指挥、现场执行、技术支持），且每个岗位标注具体职责、对接人，得2分；仅提供组织架构，未明确岗位职责、对接人，不得分。</p>	

	<p>2. 提供 3 类及以上应急预案（系统故障、话务激增、突发事件如交通拥堵、景区客流暴增），每类预案包含触发条件、处置步骤、应急资源、恢复标准，得 3 分；</p> <p>提供 3 类预案，但部分预案缺失 1 项要素，得 2 分；提供 2 类预案且要素完整，得 1 分；提供预案少于 2 类不得分。</p> <p>3. 明确所有应急类型的响应时间（系统故障≤5 分钟启动、话务激增≤10 分钟扩容、突发事件≤15 分钟上报），且时间节点量化，得 2 分；明确 2 类应急类型的量化响应时间，得 1 分；未明确量化的应急响应时间不得分。</p> <p>4. 制定年度 4 次及以上应急演练计划（每季度 1 次），明确每次演练的类型、参与人员、考核标准、复盘机制；得 3 分；制定年度 3 次演练计划，明确演练类型、参与人员，得 2 分；制定年度 1-2 次演练计划，仅明确演练类型，得 1 分；未提供演练计划不得分。</p>	
<p>对项目需求、相关政策的理解</p>	<p>对本项目的采购需求、服务目标的理解程度，对与项目相关政策的跟踪及了解情况，进行综合评分。</p> <p>1. 完全契合项目采购需求及服务目标，提出 3 项及以上有延展性的工作计划（如本地知识库共建、与交通局 景区实时数据对接、话务员本地文化培训升级）；对 5 项及以上相关政策（含《12328 交通运输服务监督热线管理办法》、新疆昌吉州交通运输行业最新政策、政务服务双语规范）进行系统解读，并结合项目提出落地措施，得 15 分；</p> <p>2. 充分理解项目采购需求及服务目标，提出 1-2 项延展性工作计划；对 3-4 项上述相关政策进行全面解读，能结合项目提出落地措施，得 9 分；</p>	

		<p>3. 基本理解项目采购需求及服务目标，工作计划仅覆盖通用要求（无延展性）；对 1-2 项上述相关政策进行基础解读，未结合项目提出落地措施，得 4 分；</p> <p>4. 对项目需求理解有偏差，工作计划缺失核心模块（如 7×24 小时服务、双语服务），对相关政策认识不到位，得 1 分。</p> <p>5. 未提供本项内容不得分。</p>	
报价部分+商务部分+技术部分=100 分			

## 1、评标方法

本次评标采用**综合评分法**。评标委员会对满足竞争性磋商实质性要求的投标文件，按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据招标人授权直接确定中标人，但投标报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以投标报价低的优先；投标报价也相等的，以项目实施方案得分高的优先；如果项目实施方案得分也相等，由招标人自行确定。

## 2、评审标准

### 2.1 初步评审标准

2.1.1 形式评审标准：见评标办法前附表；

- (1) 投标人名称：见评标办法前附表；
- (2) 投标文件签字盖章：见评标办法前附表；
- (3) 投标文件格式：见评标办法前附表；
- (4) 联合体投标：见评标办法前附表；
- (5) 报价唯一：见评标办法前附表；
- (6) 投标文件正、副本数量：见评标办法前附表；
- (7) 投标文件的印刷与装订：见评标办法前附表；

(8) 备选投标方案：见评标办法前附表；

(9) 其他实质性要求：见评标办法前附表；

2.1.2 资格后审标准（适用于未进行资格预审的）：

(1) 营业执照：见评标办法前附表；

(2) 资质证书：见评标办法前附表；

(3) 财务状况：见评标办法前附表；

(4) 类似项目业绩：见评标办法前附表；

(5) 信誉要求：见评标办法前附表；

(6) 项目负责人：见评标办法前附表；

(7) 其他主要人员：见评标办法前附表；

(8) 其他要求：见评标办法前附表；

(9) 联合体投标：见评标办法前附表；

(10) 不存在禁止投标的情形：见评标办法前附表。

2.1.3 响应性评审标准：见评标办法前附表。

(1) 投标总报价：见评标办法前附表；

(2) 投标内容：见评标办法前附表；

(3) 项目实施服务期限：见评标办法前附表；

(4) 质量标准：见评标办法前附表；

(5) 投标有效期：见评标办法前附表；

(6) 投标保证金：见评标办法前附表；

(7) 权利义务：见评标办法前附表；

(8) 技术方案：见评标办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

#### 2.2.1.1 商务部分：40 分

- (1) 投标报价：见评标办法附表；
- (2) 企业业绩：见评标办法附表；
- (3) 人员配置：见评标办法附表；

#### 2.2.1.2 技术部分：60 分

- (1) 服务方案：见评标办法附表；
- (2) 应急保障措施：见评标办法附表；
- (3) 对项目需求、相关政策的理解：见评标办法附表；

#### 2.2.2 评标基准价计算

评标基准价计算方法：见评标办法前附表。

#### 2.2.3 投标报价的偏差率计算

投标报价的偏差率计算公式：见评标办法前附表。

#### 2.2.4 评分标准

2.2.4.1 商务部分：见评标办法前附表。

2.2.4.2 技术部分：见评标办法前附表。

### 3、评标程序

#### 3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会可以要求投标人提交第二章“投标人须知”规定的有关证明和证件的原件，以便核验。评标委员会依据本章第 2.1 款规定的标准对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

(1) 投标文件没有对竞争性磋商的实质性要求和条件作出响应，或者对竞争性磋商的偏差超出竞争性磋商规定的偏差范围或最高项数；

- (2) 第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形的；
- (3) 有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

3.1.3 投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正，并要求投标人书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：

(1) 投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

(2) 总价金额与单价金额不一致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外。

### 3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第 2.2 款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

(1) 按本章第 2.2.4.1 项规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分 A；

(2) 按本章第 2.2.4.2 项规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分 B；

3.2.2 计算各投标人评分时，按每个评委分项赋分值（所有评委评分的算术平均值为投标人每分项的得分）之和即为该投标人的最终得分，评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人得分=A+B。

3.2.4 评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能低于其个别成本的，应当要求该投标人作出书面说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，评标委员会应当认定该投标人以低于成本报价竞标，并否决其投标。

### 3.3 投标文件的澄清和补正

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会

不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

### **3.4 评标结果**

3.4.1 除第二章“投标人须知”前附表授权评标委员会直接确定中标人外，评标委员会根据得分由高到低的顺序推荐 3 名中标候选人，并标明推荐顺序。

3.4.2 评标委员会完成评标后，由应当向招标人提交书面评标报告。

附件一：投标文件澄清通知

投标文件澄清通知

编号：

\_\_\_\_\_（投标人名称）\_\_\_\_\_：

\_\_\_\_\_（项目名称、标段名称）\_\_\_\_\_ 评标委员会对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对下列问题以书面形式予以澄清：

1. ……
2. ……
- ……

请将上述问题的澄清函于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日时前递交至\_\_\_\_\_（详细地址）\_\_\_\_\_或传真至\_\_\_\_\_（传真号码）\_\_\_\_\_。采用传真方式的，应在\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日时前将原件递交至\_\_\_\_\_（详细地址）\_\_\_\_\_。

评标委员会负责人\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件二：投标文件澄清函

投标文件澄清函

编号：

\_\_\_\_\_（项目名称、标段名称）\_\_\_\_\_评标委员会：

投标文件澄清通知（编号：\_\_\_\_\_）已收悉，现就有关问题澄清如下：

1. ....
2. ....
- .....

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## **第四章 合同条款及格式**

## 昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）合同

甲方（委托方）：昌吉回族自治州交通运输局

地址：昌吉回族自治州昌吉市健康西路 113 号

邮政编码：

联系人：

联系电话：

电子邮箱：

乙方（受托方）：

地址：

邮政编码：

联系人：

联系电话：

电子邮箱：

本着互利互惠、诚实信用的原则，根据《中华人民共和国民法典》相关规定，甲乙双方经友好协商，就昌吉回族自治州交通运输局昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）事宜达成一致意见，特订立本合同。

## 一、服务内容及要求

（一）热线接听：配备 7 人（不包含项目负责人），提供 7×24 小时 12328 热线接听服务，精通汉语、维吾尔语的双语；熟练使用 Office 办公软件及热线系统。受理交通运输领域投诉举报、意见建议、信息咨询等业务，平均等待时长≤30 秒。

（二）工单转派（处理）：按要求记录 12328 热线服务系统及 12345 政务服务便民热线系统内涉及我州交通运输领域工单诉求，形成电子工单并流转至相关承办单位或业务部门，登记台账并跟踪办理进度，按时督办并在系统内反馈办理情况，同时做好电话回访、台账登记。

（三）数据统计与分析：按统计要求生成业务数据报表；形成定期（或不定期）分析报告，提出优化建议。

（四）系统维护支持：协助采购人维护 12328 热线系统软硬件设备（如 VPN、话机）及软件平台，确保系统正常运行。

（五）知识库更新：定期收集交通运输行业政策、法规、业务流程等信息，更新热线知识库，保障答复准确性。

## 二、合同期限

（一）合同签订后，乙方在 1 个工作日内完成本合同所涉及的人员到岗开展服务工作。

（二）合同期限：服务 9 个月。

## 三、服务地点及验收方式

服务地点：昌吉州 12345 政务服务便民热线受理中心。

验收方式：现场验收。

#### 四、合同金额及支付方式

（一）合同金额：本合同金额（含税价）为人民币XX元（大写：XX）。本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

（二）支付方式：合同生效后，甲方于 2026 年 5 月底之前凭乙方出具的与付款金额一致的增值税发票，向乙方支付合同总价的 90%，即人民币 XX 元（大写：XX）；项目验收合格后支付合同总价的 10%，即人民币 XX 元（大写：XX）。

（三）甲方出具验收合格证明。

（四）甲、乙双方银行信息如下：

##### 甲方银行信息：

开户行：工行昌吉州分行

账户名称：昌吉回族自治州交通运输局

银行账号：3004800109022105373

##### 乙方银行信息：

开户行：

账户名称：

银行账号：

若一方银行信息发生变化，须及时书面通知另一方，如因未及时通知造成任何损失，由未及时履行通知义务一方承担。

## 五、双方的权利和义务

### （一）甲方的权利和义务

1、有权按照本合同及相关附件的约定，对整个项目服务时间、质量进行监督，并验收项目完成质量；

2、有权按本合同及相关附件的约定，要求乙方提供服务数据、服务成果和服务报告等相关材料、技术资料（包括纸质和电子形式）；

3、提出具体的项目需求及乙方需达到的目标和服务标准；

4、本合同项下全部服务成果的所有权和知识产权归甲方所有。未经甲方书面同意，乙方不得擅自使用，亦不得向第三方披露。

5、甲方有权根据乙方提供项目服务人员配备情况及服务质量情况，要求更换坐席服务人员和项目联系人。

### （二）乙方的权利和义务

1、乙方在保证质量、按照合同条款完成服务的前提下，有权要求甲方按时支付项目费用；

2、乙方须组建人员稳定的专业坐席服务团队，服从昌吉州 12345 政务服务中心的管理，在本合同生效之日向甲方提交坐席服务人员信息；

3、乙方须严格按照本合同及相关附件中约定的服务内容、合同期限等安排项目的实施，并向甲方提交服务数据和报告材料，详细服务内容、服务工作成果等；

（三）乙方应将服务工作成果按甲方要求形式提交验收，并应根据甲方要求的内容和形式，对甲方提出的质询做出相应的口头或书面解释。同时，乙方还应根据甲方提出的修改意见及实际情况，对服务工作成果进行相应的修改、修正或增减后，重新提交甲方验收；乙方应确保工作成果不会侵犯任何第三方的合法权益，且不会违反法律法规。

（四）本合同项下全部成果以及在合同履行过程中甲方提供给乙方的所有资料 and 文件，都作为甲方的商业秘密，乙方应承担保密义务（具体约定见附件）。

（五）对于本合同项下知识产权成果，均属于甲方所有。如甲方决定向国家行政主管单位进行登记或注册的，乙方有义务配合甲方完成登记或注册有关工作。

（六）未经甲方书面同意，乙方不得将本合同约定的委托事项全部或者部分工作委托给第三方。

## 六、违约责任

（一）若乙方交付的服务成果不符合合同约定，甲方有权拒收并要求乙方在【10】日内整改。若乙方逾期交付服务成果，每逾期一日，应向甲方支付合同金额【千分之一】的违约金，逾期超过【10】日的，

甲方有权解除合同，乙方除支付违约金外，还应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

（二）若乙方提供的服务不符合约定要求、未通过甲方验收、或配备人员不满足要求导致项目受阻的，甲方有权要求乙方按合同总价的【20%】支付违约金，并立即采取补救措施。该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

（三）甲方逾期付款的，应按照逾期金额的每日万分之五向乙方支付违约金。违约金最高不超过合同总金额的 10%。

（四）由于甲方原因需调整项目内容、进度的，甲、乙双方需另行协商签订书面补充协议。

## 七、合同解除

（一）在本合同履行过程中，如果发生以下情形之一，合同一方可以通知对方解除合同：

1、在甲方对乙方违约后采取的补救措施不予接受的情况下，甲方有权解除部分或全部合同；

2、乙方在收到甲方的违约通知后 2 日内，未能纠正其违约行为，甲方有权解除本合同；

3、如果乙方无实际履行能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方解除合同；

4、由于不可抗力致使本合同不能履行的，甲乙双方均可以解除本

合同。

（二）双方协商一致可以解除合同。

（三）双方可依据本合同约定的其他可以解除合同的情形解除合同。

## 八、争议的解决

双方因本合同发生争议且协商解决不成的，应向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

## 九、其他

（一）本合同未尽事宜，双方应另行协商并签署书面补充协议予以约定；

（二）本合同一式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份，经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章生效。

附件：合同保密协议

甲方：

乙方：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

日期：        年    月    日

日期：        年    月    日

附件：

## 昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）合同保密协议

甲方：昌吉回族自治州交通运输局

乙方：

鉴于甲乙双方就昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）相关事宜开展合作，为确保合作过程中涉及的项目信息安全，保护双方的合法权益，根据国家、公安机关有关保密法律法规要求，甲乙双方本着平等、自愿、诚实信用的原则，达成如下保密协议：

一、本协议适用于双方在昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）（下称“昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）”）中甲方向乙方透漏的保密信息。

二、本协议中的“保密信息”是指：

1、包括但不限于昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）的内容、方案、合作形式、合作成果等相关的保密信息；

2、甲方以书面、口头或电子的形式提供给乙方的任何系统、信息或数据，包括但不限于接诉系统、信息数据、研究成果、用户信息、

双方订立的协议条款以及其它技术和商业信息等。披露此类保密信息的方式包括但不限于信函、传真、备忘录、纪要、协议、合同、报告、手册、软件代码、电子邮件等，或以口头方式确认为保密信息。

三、本协议中的“保密信息”不包括：

1、任何已出版的或以其它形式处于公有领域的信息，以及在披露时乙方通过其它合法途径已获得的信息。

2、乙方在从甲方获得本合同项下保密信息前已获得的信息，并且没有附加不准使用和透漏的限制。

3、由第三方在不侵犯他人权利及不违反与他人的保密义务的前提下提供给乙方的信息，并且没有附加不准使用和透漏的限制。

4、甲方书面允许乙方披露的信息。

四、乙方同意只在昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）范围内使用甲方的保密信息。乙方：

1、应采取足够的措施，保护甲方的保密信息，不将甲方的保密信息向任何第三方公开、转让，或许可任何第三方使用，也不以其它方式让无权接触该信息的单位或个人接触该信息。

2、如为本合作的目的确实需要向第三方披露对方的保密信息，需事先得到甲方的书面许可，并与该第三方签订保密协议。

3、乙方只能在因工作需要必须使用的情况下提供给坐席人员，并应事先与坐席人员签署与本协议充分相似的保密协议。乙方保证坐席

人员应遵守本协议中约定的义务。不在无甲方许可的前提下向第三方（包括顾问）透漏这些保密信息，应约束其接触本保密信息的坐席人员遵守保密义务。

4、如昌吉州12328热线服务采购项目（二次）技术服务合同终止或提前解除，乙方应按照甲方的要求将保密信息及其载体销毁或删除；如甲方要求返还的，应返还给甲方。

五、如果乙方根据法律程序或行政要求必须保密信息，乙方应事先通知甲方，并协助甲方采取必要的保护措施，防止或限制保密信息进一步扩散。

六、双方确认，本协议任何条款不构成对保密信息的转让或许可，乙方也不能在本协议目的之外使用本保密信息。

七、双方确认昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）中保密信息的所有权益归属甲方。但甲方并不保证其披露的保密信息未侵犯第三方的专利权、商标权、著作权或其它权利。

八、本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

九、本协议包含双方关于此事项的全部约定。双方在此之前达成的任何口头或书面的协议或约定，如果与本协议冲突，则以本协议内容为准。本协议的任何修改须做出书面方式并经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章才能生效。

十、如乙方违反本协议，应按《昌吉州 12328 热线服务采购项目

（二次）合同》合同总价的 10% 支付违约金。

十一、与本协议有关的任何纠纷或争议应通过友好协商解决。如果不能协商解决，任何一方可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

十二、本协议为《昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）技术服务合同》不可分割的一部分。

十三、本协议的有效期为 2 年，或至保密信息已经甲方对外披露或已经为公众所知之日，二者以孰晚者为准。在本协议有效期内，未经甲方书面同意，乙方不得擅自将昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）的相关信息和内容私自披露给第三方。

十四、本协议一式 贰 份，甲乙双方各执 壹 份，具有同等法律效力。

甲方：昌吉回族自治州交通运输局 乙方：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

日期：2026 年 月 日

日期：2026 年 月 日

附件三：履约保证金格式

履约保证金

（如采用银行保函或金融公司担保，格式如下）

\_\_\_\_\_（发包人名称）：

鉴于\_\_\_\_\_（发包人名称，以下简称“发包人”）\_\_\_\_\_接受\_\_\_\_\_（中标服务人名称，以下称“中标服务人”）于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日参加\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_项目实施招标项目的投标。我方愿意无条件地、不可撤销地就中标服务人履行与你方订立的合同，向你方提供担保。

1、担保金额人民币（大写）\_\_\_\_\_（¥）\_\_\_\_\_。

2、担保有效期自发包人与中标服务人签订的合同生效之日起至发包人签收最后一批项目实施成果文之日起 28 日后失效。

3、在本担保有效期内，如果中标服务人不履行合同约定的义务或其履行不符合合同的约定，我方在收到

你方以书面形式提出的在担保金额内的赔偿要求后，在 7 日内无条件支付。

4、发包人和中标服务人变更合同时，无论我方是否收到该变更，我方承担本担保规定的义务不变。

担保人名称：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

地 址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_ 电 话：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 第二卷

## 第五章 采购需求

昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）采购需求

一、项目名称：昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）

二、项目目标：构建稳定、高效的昌吉州 12328 热线服务，实现 7×24 小时不间断服务，组建一支精通汉语、维吾尔语等多种语言，熟悉昌吉州旅游景点分布及民族文化习俗的专业话务团队，使群众对 12328 热线服务的满意度进一步提升。

三、人员管理与培训

（一）人员招聘

招聘需求：组建不少于 7 人的话务团队（不包含管理人员），优先招聘精通汉语、维吾尔语的双语人才。要求应聘者熟练使用 Office 办公软件及热线系统；身体健康、责任心强，具备良好的沟通能力与服务意识。

（二）人员培训

入职培训：为新入职话务员提供专业培训。培训内容包括交通运输行业政策法规解读、热线服务规范标准、专业沟通技巧训练、系统基础操作、应急事件处理流程等核心课程；

在职提升培训：每年开展不低于 2 次进阶培训，培训内容聚焦昌吉州最新交通运输政策动态、旅游旺季疑难问题处理策略等。采用线上线下融合模式，持续提升话务员业务能力。

（三）人员考核

考核体系：建立全面的绩效考评体系，从服务质量（包括多语言服务准确性、问题解答专业性、服务态度等）、工作效率（话务接听量、处理时长等）、客户

满意度、对昌吉州交通知识的掌握程度等维度对员工进行考核。每月进行一次综合考核，考核结果与薪酬待遇挂钩。

#### 四、供应商资格要求

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：1. 《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号文）要求；2. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；3. （财库〔2014〕68号）；4. 《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；本项目非专门面向中小企业采购。

（三）本项目的特定资格要求：1. 供应商须具有有效的营业执照或具有同等法律效力的证明文件；2. 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；3. 在“信用中国”

（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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（由采购人或采购代理机构查询即可，本次采购活动拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人参加，信用记录结果以开标当日查询结果为准）；4. 本项目不接受联合体投标。

本项目非专门面向中小企业采购。

## 第三卷

## 第六章 投标文件格式

# 昌吉州 12328 热线服务采购项目（二次）

## 响应文件

（招标编号：XJZB-2026-013-1）

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 目 录

- 一、投标函
- 二、法定代表人身份证明（适用于无委托代理人的情况）
- 三、授权委托书（适用于有委托代理人的情况）
- 四、投标保证金
- 五、资格审查资料
- 六、技术方案
- 七、其他资料

## 一、投标函

（招标人名称）：

1、我方已仔细研究了\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_招标项目竞争性磋商的全部内容，愿意以人民币：\_\_\_\_\_的投标总报价，项目实施服务期限：\_\_\_\_\_日历天，按合同约定完成项目实施工作。

2、我方的投标文件包括下列内容：

- （1）投标函及投标函附录；
- （2）法定代表人身份证明或授权委托书；
- （3）联合体协议书（如有）；
- （4）投标保证金；
- （5）项目实施费用清单（如有）；
- （6）资格审查资料；
- （7）技术方案；

.....

投标文件的上述组成部分如存在内容不一致的，以投标函为准。

3、我方承诺在竞争性磋商规定的投标有效期内不撤销投标文件。

4、如我方中标，我方承诺：

- （1）在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；
- （2）在签订合同时不向你方提出附加条件；
- （3）按照竞争性磋商要求提交履约保证金；
- （4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。

6、\_\_\_\_\_（其他补充说明）。

投 标 人： \_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人： \_\_\_\_\_（签字或盖章）

地址： \_\_\_\_\_

网址： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

传真： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

开标一览表

项目名称	_____
项目编号	_____
投标总价	小写： _____ 大写： _____
服务期	_____
质量标准	_____
投标有效期	_____
备注：	_____

说明：1、供应商严格按照规定的格式填写。投标总价作为评审的依据。

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

供应商名称： \_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人： \_\_\_\_\_（签字或盖章）

委托代理人： \_\_\_\_\_（签字）

日期： 年 月 日

## 二、法定代表人身份证明

\_\_\_\_\_（投标人名称）\_\_\_\_\_：

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 系\_\_\_\_\_（投标人名称）\_\_\_\_\_的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：本身份证明需由投标人加盖单位公章。本格式适用于法定代表人参加开标会议。

### 三、授权委托书

本人\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现委托\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改项目实施招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字）

身份证号码：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

身份证号码：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：本授权委托书需由投标人加盖单位公章并由其法定代表人和委托代理人签字。本格式适用于委托代理人参加开标会议。

#### 四、投标保证金

（招标人名称）：

鉴于（投标人名称）（以下称“投标人”）于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日参加（项目名称）项目实施招标的投标，（担保人名称，以下简称“我方”）无条件地、不可撤销地保证：若投标人在投标有效期内撤销投标文件，中标后无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，不按照竞争性磋商要求提交履约保证金，或者发生竞争性磋商明确规定可以不予退还投标保证金的其他情形，我方承担保证责任。收到你方书面通知后，我方在 7 日内向你方无条件支付人民币（大写）\_\_\_\_\_。

本保函在投标有效期内保持有效。要求我方承担保证责任的通知应在投标有效期内送达我方。

担保人名称：\_\_\_\_\_（盖单位章）

法定代表人或委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

地址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：如采用银行保函，采用上述格式（本次招标不予采用）。投标人应在此提供汇款凭证的复印件。

## 五、资格审查资料

## (一) 基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
企业项目实施 资质证书	类型:		等级:		证书号:	
质量管理体系 证书 (如有)	类型:		等级:		证书号:	
营业执照号				员工总人数:		
注册资本				其中	高级职称人员	
成立日期					中级职称人员	
基本账户开户 银行					技术人员数量	
基本账户银行 账号					各类注册人员	
经营范围						
投标人关联企业 情况(包括但不限于 与投标人法定代 表人为同一人或 存在控股、管理 关系的不同单 位)						
备注						

注：投标人应根据投标人须知第 3.5.1 及 3.5.2 项的要求在本表后附相关证明材料。

## （二）近年完成的类似项目情况表

注：格式自拟。

### （三）正在项目实施和新承接的项目情况表

注：格式自拟。

#### （四）近年发生的诉讼及仲裁情况

注：投标人应根据投标人须知第 3.5.5 项的要求附相关证明材料。（若无写无）

（五）拟派驻人员汇总表

格式自拟

## （六）主要人员简历表

格式自拟

## 中小企业声明函

项目编号：\_\_\_\_\_

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接（或者：工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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1，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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。

供应商名称（加盖公章）：

年 月 日

## 六、技术方案

技术方案格式自拟：

（评分表格里内容由投标人自行考虑在本条部分体现）

## 七、其他资料

（竞争性磋商规定应提交的有关资料，或投标人认为应提交的其他资料，在此提交）