

兵团政府采购项目
公开招标文件示范文本
(服务)
(2026 年版)

项目编号/包号： JTZB(2026)-069

项目名称： 2026-2027 年度兵团政务服务便民热线
运营项目

采 购 人： 新疆生产建设兵团政务服务中心

采购代理机构： 新疆建通工程管理有限责任公司



目 录

第一章 招标公告	- 1 -
项目概况:	- 1 -
一、项目基本情况	- 1 -
二、申请人的资格要求	- 1 -
三、获取招标文件	- 2 -
四、提交投标文件截止时间/开标时间、递交方式和开标地点	- 2 -
五、公告期限	- 2 -
六、其他补充事宜	- 2 -
七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系	- 3 -
第二章 投标人须知	- 4 -
一、投标人须知前附表	- 4 -
二、投标人须知	- 10 -
第三章 采购需求	- 37 -
第四章 资格审查	- 49 -
一、资格审查程序	- 49 -
二、资格审查要求	- 49 -
第五章 评标方法及标准(综合评分法)	- 52 -
一、评标方法	- 52 -
二、评标程序	- 52 -
三、评标其他要求	- 60 -
四、评标标准	- 60 -
第六章 合同草案	- 67 -
第七章 投标文件格式	- 88 -
投标文件资格证明文件	- 89 -
一、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	- 90 -
二、联合体协议书【如适用】	- 93 -
联合体协议书	- 93 -
三、分包意向协议书【如适用】	- 95 -

分包意向协议书	- 95 -
四、落实政府采购政策相关证明文件	- 97 -
五、不参与围标串标承诺书	- 110 -
六、其他资格证明文件	- 111 -
投标文件报价文件	- 112 -
一、开标一览表	- 113 -
二、分项报价表	- 114 -
三、关于符合本国产品标准的声明函或财政部规定的其他证明文件 .	- 115 -
投标文件商务技术文件	- 117 -
一、投标函	- 118 -
二、法定代表人（单位负责人）身份证明	- 120 -
三、授权委托书	- 121 -
四、政府采购投标人廉洁自律承诺书	- 122 -
五、实质性响应一览表【本表须与第五章的一致】	- 123 -
六、商务响应偏离表	- 124 -
七、业绩证明文件	- 125 -
八、拟派项目团队	- 126 -
九、技术响应偏离表	- 127 -
十、技术方案	- 128 -
十一、其他文件	- 129 -

第一章 招标公告

项目概况：

2026-2027 年度兵团政务服务便民热线运营项目 招标项目的潜在投标人应在兵团政府采购电子交易云平台（网址：<https://www.zcygov.cn/>）获取招标文件，并于 2026 年 5 月 21 日 11 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号/包号：JTZB(2026)-069
2. 项目名称：2026-2027 年度兵团政务服务便民热线运营项目
3. 采购方式：公开招标
4. 项目预算金额：1091.07 万元
5. 最高限价：1091.07 万元
6. 采购需求：为提升兵团 96359 政务服务便民热线服务能力，以打造统一、便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”为目标，在现有热线团队基础上，根据上年度话务量增长情况，增加相应话务人员，保障接通率、服务满意率等指标满足工作要求，提供 7×24 小时人工服务，持续完善服务规范、优化工作流程、提高服务质效。（具体详见采购文件要求）
7. 合同服务履行期限：12 个月。
8. 本项目是否接受联合体投标：是 否

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：投标人具有有效的中华人民共和国工业和信息化部颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”，获批业务种类须包含“国内呼叫中心业务”业务覆盖范围为“全国”；或具有有效的新疆维吾尔自治区通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”，业务种类须包含“国内呼叫中心业务”。

4. 其他资格要求：

（1）法定代表人或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。

（2）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。

（3）供应商的信用行为：在资格审查阶段经查询，未被列入“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信行为记录名单”其中之一。如有以上不良信用记录之一的，其**投标无效**。

（4）根据《政府采购法实施条例释义》，允许银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构参与本项目投标活动。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年4月30日00时00分至2026年5月11日23时59分（北京时间）。

2. 地点：兵团政府采购电子交易云平台（网址：<https://www.zcygov.cn/>）。

3. 方式：投标供应商登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请，免费获取电子采购文件（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）。

4. 售价：0元。

四、提交投标文件截止时间/开标时间、递交方式和开标地点

1. 截止时间/开标时间：2026年5月21日11时00分（北京时间）。

2. 递交方式：在兵团政府采购电子交易云平台（网址：<https://www.zcygov.cn/>）进入“项目采购”应用，在投标文件上传菜单中选择项目进行上传。

3. 开标地点：投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>，进入项目采购-开标评标-右边选择对应项目点击“进入项目”进入开标大厅。

五、公告期限

自招标公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1、本项目实行网上投标，采用电子投标文件；

2、各投标人应在开标前应确保成为政采云平台供应商，并完成 CA 数字证书（符合国密标准）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投标人自行承担。有意向参与兵团区域电子开评标的投标人，可访问兵团政府采购网-办事指南-操作指南-CA 证书办理操作指南或点击链接：<http://ccgp-bingtuan.gov.cn/site/detail?parentId=189171&articleId=CZ0bD526ZE+CHX5isJvt0w==&utm=site.site-PC-4840.633-pc-websitegroup-secondlevelpage-front.1.2e96d52081d811eebbd67dd2372c0b9a> 自行进行申领。

3、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文件的制作。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。客户端请至兵团政府采购网（<http://ccgp-bingtuan.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。如因投标人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），视为投标人自动弃标。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：新疆生产建设兵团政务服务中心

地址：乌鲁木齐市天山区青年路 775 号

联系方式：0991-2899126

2. 采购代理机构信息

名称：新疆建通工程管理有限责任公司

地址：新疆乌鲁木齐市东风路 138 号聚天大厦 7 楼

联系方式：15899055168、15099082891

3. 项目联系方式

项目联系人：刘霄寒、刘阳

电话：15899055168、15099082891

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

投标人应仔细阅读本招标文件的第二章“投标人须知”，下面所列资料是对“投标人须知”的具体补充和说明，如有矛盾，应以本表为准。标记“”的选项意为适用于本项目，标记“”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条款名称	内 容
2.5	服务包含的内容	为提升兵团 96359 政务服务便民热线服务能力，以打造统一、便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”为目标，在现有热线团队基础上，根据上年度话务量增长情况，增加相应话务人员，保障接通率、服务满意率等指标满足工作要求，提供 7×24 小时人工服务，持续完善服务规范、优化工作流程、提高服务质效。（具体详见采购文件要求）
9.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织，投标人自行前往。 <input type="checkbox"/> 组织 时间：___/___/___。 地点：___/___/___。
9.5	答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织 时间：___/___/___。 地点：___/___/___。
12.1	询问	投标截止时间 15 日前接受供应商疑问或澄清要求（逾期不予受理）。 联系人：刘阳、刘霄寒； 联系电话：15099082891、15899055168； 提交方式：线下提交或电话联系。 注：澄清、修改文件发出后，供应商必须根据最新的澄清文件制作电子投标文件，否则将影响投标文件的完整性。
15.1	投标有效期	投标截止时间后 90 日历日。
17.1	投标保证金	1. 金额： <input type="checkbox"/> 免收 <input type="checkbox"/> 预算金额的___%。 <input checked="" type="checkbox"/> 定额收取：人民币 20 万元。 2. 支付方式： 供应商可自主选择以支票、汇票、本票、电汇、转账、网银、保函等非现金形式缴纳或提交保证金。

条款号	条款名称	内 容
		<p>3. 收取单位：<u>新疆建通工程管理有限责任公司</u>； 开户银行：<u>中国农业银行股份有限公司乌鲁木齐建设路支行</u> 行号：<u>103881000084</u>； 银行账号：<u>30000801040002108</u>；</p> <p>4. 投标保证金截止时间：<u>同投标截止时间</u>。</p> <p>注意事项：</p> <p>1. 以上各类机构出具的以担保函、保证保险承担责任的方式均须满足无条件见索即付条件。</p> <p>2. 以担保函、保证保险形式缴纳投标保证金的，受益人和收取单位须为采购人。</p> <p>3. 电汇及转账需注明项目名称，电子保函操作详见兵团政府采购网/办事指南/信用融资平台操作手册。</p>
23.1	演示	<p><input checked="" type="checkbox"/>不进行 <input type="checkbox"/>进行，远程线上演示/现场演示</p> <p>1. 演示时间不得超过 <u> / </u> 分钟；</p> <p>2. 进行远程线上演示的，投标人应提前自行准备好演示的软硬件配置环境和网络环境，做好演示的各项准备工作。因投标人自身原因无法演示或者演示效果不理想的，导致的后果由投标人自行承担；</p> <p>3. 进行现场演示的，演示人员不得超过 <u> / </u> 人，演示现场提供 <u> / </u>。</p>
25.3	解密投标文件的时限	<p>不见面开标默认解密时长：<u> 20 </u> 分钟。</p> <p>除因交易平台发生故障导致投标文件无法按时解密外，投标文件未按时解密的，视为未按规定提交投标文件。</p>
29.1	评标方法	<p><input checked="" type="checkbox"/>综合评分法 <input type="checkbox"/>最低评标价法</p>
29.3	推荐中标候选人	中标候选人数量 <u> 3 </u> 家
30.1	确定中标人	<p><input checked="" type="checkbox"/>采购人按评审报告中推荐的中标候选人排序确定中标人。 <input type="checkbox"/>采购人委托评标委员会直接确定中标人。</p>
33.1	履约保证金	<p>1. 金额： <input type="checkbox"/>免收 <input checked="" type="checkbox"/>合同价的 <u> 10 </u> % <input type="checkbox"/>定额收取：<u> 人民币 / 元</u></p> <p>2. 支付方式： 供应商可自主选择以支票、汇票、本票、电汇、转账、网银、保函等非现金形式缴纳或提交保证金。</p> <p>3. 收取单位：<u>以具体合同签订内容为准</u>。</p> <p>4. 收取账号：<u>以具体合同签订内容为准</u>。</p>

条款号	条款名称	内 容
		<p>5. 退还时间：<u>以具体合同签订内容为准</u>。</p> <p>注意事项：</p> <p>1. 以上各类机构出具的以担保函、保证保险承担责任的方式均须满足无条件见索即付条件。</p> <p>2. 以担保函、保证保险形式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人。</p> <p>3. 受托方在本合同中拒不履行相关义务、承担违约责任的，委托方有权从履约保证金中直接扣除。本合同履行期内，受托方未出现违约情形，则履约保证金由委托方无息退还。</p> <p>本项目推广使用政采云平台申请《履约保证金保函》，供应商自主选择电子保函系统中任意一家担保机构开具电子保函。</p>
34.5	中标后分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许，具体要求：</p> <p>1. 可以分包履行的具体内容：<u> / </u>；</p> <p>2. 允许分包的金额或者比例：<u> / </u>；</p> <p>3. 其他要求：<u> / </u>。</p>
35.1	质疑	<p>1. 递交方式：（1）对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出，供应商应在法定质疑期内一次性提出所有质疑事项。（2）质疑函应以书面形式（按照财政部94号令要求）通知采购代理机构。采购代理机构将在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商。（注：供应商在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑）</p> <p>2. 接收部门：新疆建通工程管理有限责任公司。</p> <p>3. 联系电话：15099082891、15899055168。</p> <p>4. 通讯地址：新疆乌鲁木齐市东风路138号聚天大厦7楼。</p>
38.1	采购代理服务 费	<p>1. 收费对象：<input type="checkbox"/>采购人支付 <input checked="" type="checkbox"/>中标人支付</p> <p>2. 收费标准：<u>参照原国家计划委员会的 2002（1980）号文件的有关规定，下浮 30%执行。</u></p> <p>3. 收取时间：<u>领取中标通知书时汇入。</u></p> <p>4. 收取方式：<u>转账；</u></p> <p><u>（1）收款单位：新疆建通工程管理有限责任公司；</u></p> <p><u>（2）开户银行：中国农业银行股份有限公司乌鲁木齐建设路支行；</u></p> <p><u>（3）银行账号：30000801040003411。</u></p>
41.1	支持本国产品 政策	对符合本国产品标准的，依法对本国产品给予价格评审优惠，用扣除后的价格参与评审。

条款号	条款名称	内 容						
41.2	是否接受进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受						
42	支持中小企业政策（非专门面向中小企业采购项目适用）	1. 小型和微型企业价格扣除： <u>10%</u> 。 2. 监狱企业价格扣除：同小型和微型企业。 3. 残疾人福利性单位价格扣除：同小型和微型企业。 4. 符合条件的联合体价格扣除： <u>/</u> 。 5. 符合条件的向小微企业分包的大中型企业价格扣除： <u>/</u> 。（允许大中型企业向小微企业分包的项目适用）						
42.5	标的所属行业参照后附《工信部联企业（2011）300号》	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">包号</th> <th style="width: 40%;">标的名称</th> <th style="width: 45%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">第1包</td> <td style="text-align: center;">2026-2027年度兵团政务服务便民热线运营项目</td> <td style="text-align: center;">租赁和商务服务业</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	第1包	2026-2027年度兵团政务服务便民热线运营项目	租赁和商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
第1包	2026-2027年度兵团政务服务便民热线运营项目	租赁和商务服务业						
43.5	优先采购创新节能环保产品	所响应产品纳入创新产品应用示范推荐目录内企业、所响应产品获得节能产品或环境标志产品认证证书的供应商给予 <u>/</u> 评审优惠。						
47.1	政府采购合同融资政策	<p>（1）有融资需求的中标（成交）供应商在获得政府采购中标（成交）通知书后，即可向开展“政采贷”业务的金融机构提出申请，金融机构依据政府采购中标（成交）通知书和政府采购合同，为中小微企业提供融资服务。</p> <p>渠道和方式：《关于开展政府采购合同信用融资工作的通知》（兵财库〔2022〕31号）为进一步推进兵团政府采购供应商信用融资工作，持续优化政府采购营商环境，助力解决兵团政府采购中标（成交）供应商资金不足、融资难、融资贵的问题详情查看http://ccgp-bingtuan.gov.cn/site/detail?parentId=189170&articleId=v6Y7G2/3vA02foqoB5tPtA==&utm=site.site-PC-4840.633-pc-websitegroup-secondlevelpage-front.3.5ealf8907a1111eeadf13353b39b56c9。</p> <p>（2）“政采贷”融资指引：在取得政府采购中标（成交）通知书后，可访问“兵团政采贷融资服务平台”，查看和联系第三方平台或者金融机构，商洽融资事项，确定融资意向。中标（成交）供应商签署政府采购中标（成交）合同后，登录“兵团政采贷融资服务平台”，选择意向产品进行申请，并填写相关信息，“兵团政采贷融资服务平台”将中标（成交）供应商融资申请信息推送第三方平台、意向金融机构。</p>						

条款号	条款名称	内 容
48.1	需要补充的其他内容	<p>1. 中标供应商须在中标后按要求提供相应套数纸质版文件存档，提供的投标文件应将大小不一的文件材料用折叠的办法整理成 A4 纸面大小，左、下侧分别对齐，采用胶装（文件材料包括供应商所递交的所有资料，如响应文件、图纸等），装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。</p> <p>2. 供应商须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，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或经济纠纷。如供应商不拥有相应的知识产权，则在响应报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购人损失的，供应商须承担全部赔偿责任。</p> <p>3. 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，须在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商须提供开发接口和开发手册等技术文档。</p> <p>4. 投标文件中有弄虚作假的内容，其响应文件将被否决，（如假证书、假业绩、假合同、隐瞒不良行为记录、夸大荣誉、使用非本单位在职员工的相关证件及不符合采购文件规定的条款等）；在签订合同之前，复查原件，如发现供应商的响应文件有弄虚作假内容，采购人可拒绝与其签订合同，以上情形将书面上报财政部门，按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定“列入不良行为记录名单”处理。</p> <p>5. 本项目所述时间以政采云平台服务器时间为准。</p> <p>6. 若采购文件其他部分描述与前附表不一致的，以前附表为准。</p> <p>7. 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，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；供应商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。</p> <p>注：（1）政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：</p> <p>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 $\text{投标（响应）报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值} \times 50\%$；</p> <p>② 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50% 的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价} \times 50\%$；</p> <p>③ 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45% 的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$；</p> <p>④ 评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。</p> <p>（2）评标委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述</p>

条款号	条款名称	内 容
		<p>第①项至第④项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标(响应)价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间为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>备注：</p> <p>1. 除本招标文件另有规定外，招标文件中出现的类似于“近三年”或“前三年”、“近五年”或“前五年”均指递交投标文件截止时间之前三年或前五年，以此类推。如：递交投标文件时间为 年 月 日，则“近三年”是指 年 月 日至 年 月 日。</p> <p>2. 本招标文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。</p>		

二、投标人须知

（一）总则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本项目的采购活动。

2. 基本定义

2.1 根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等有关法律、法规和规章的规定，制定本招标文件。

2.2 采购人：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.3 采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织委托的采购代理机构。

2.4 政府采购监督管理部门：各级人民政府财政部门是负责政府采购监督管理的部门，依法履行对政府采购活动的监督管理职责。各级人民政府其他有关部门依法履行与政府采购活动有关的监督管理职责。

2.5 服务包含的内容见“投标人须知前附表”。

2.6 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。分支机构不得参加政府采购活动，但银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的除外。本项目的投标人须满足以下条件：

2.6.1 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，遵守本项目采购人本级和上级财政部门政府采购的有关规定。

2.6.2 以招标公告中发布的方式依法获得了本项目的招标文件。

2.6.3 符合本招标文件规定并参加投标的供应商。

2.7 潜在投标人、潜在供应商：指符合本招标文件规定的供应商。

3. 资金来源

3.1 资金来源：为财政性资金即纳入预算管理的资金。以财政性资金作为还款来源的借贷资金，视同财政性资金。财政性资金与非财政性资金无法分割采购的，统一适用《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例。

4. 投标人资格要求

4.1 投标人资格要求：见“第一章 招标公告”；

4.2 “第一章 招标公告”规定接受联合体投标的，还应遵守以下规定：

4.2.1 两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。以联合体形式进行政府采购的，参加联合体的供应商均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

4.2.2 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合体协议书作为投标文件的一部分提交，该协议书对联合体所有成员均具有法律约束力。

4.2.3 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。

4.2.4 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投标，否则相关投标将被认定为**投标无效**。

4.2.5 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标的，联合体协议书中应写明小型、微型企业的合同金额占到联合体投标合同总金额的比例。

4.2.6 联合体中标的，采购合同应由联合体各成员的合法授权代表签字及加盖联合体各成员公章，并对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的牵头人的签署或类似的意思表示人具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向采购人与采购代理机构承担连带责任。

4.2.7 联合体或其成员不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项须事先取得采购人书面同意并且须遵守相关法律、法规、本次招标的全部相关规定。

4.2.8 对联合体投标的其他资格要求见“第一章 招标公告”中的“二、申请人的资格要求”。

5. 费用承担

5.1 不论投标的结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。

6. 保密

6.1 参与招标投标活动的各方应对招标文件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。

6.2 投标人自领取招标文件之日起，须承担本招标项目保密义务，不得将因

本次招标获得的信息向第三人外传。由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，被视为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

6.3 采购代理机构有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审投标文件的有关人员披露。

6.4 各级人民政府财政部门对政府采购活动进行监督检查，有权查阅、复制有关文件、资料，相关单位和人员应当予以配合。

7. 语言文字

7.1 招标投标过程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。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

8. 计量单位

8.1 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

9. 现场考察和答疑会

9.1 “投标人须知前附表”规定组织现场考察的，采购代理机构按“投标人须知前附表”规定的时间、地点组织投标人项目现场考察。

9.2 投标人现场考察发生的费用自理。

9.3 在现场考察中，因投标人自身原因发生的人员伤亡和财产损失，由投标人自行负责。

9.4 采购人在现场考察中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，仅供投标人在编制投标文件时参考，采购人和采购代理机构不对投标人据此作出的判断和决策负责。

9.5 “投标人须知前附表”规定召开答疑会的，采购代理机构按“投标人须知前附表”规定的时间和地点召开答疑会，澄清投标人提出的问题。

9.6 由于未参加现场考察或未参加标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

10. 电子投标说明

10.1 本次采购采用电子交易方式，电子交易平台为兵团政府采购电子交易云平台（网址：<https://www.zcygov.cn/>）。投标人参与本项目电子交易活动前，应在政采云平台上注册供应商账号。编制电子投标文件前还需申领 CA 证书并绑定帐号。投标人应充分考虑完成平台注册、申领 CA 证书等所需的时间。潜在投标人领取文件须提前完成注册、CA 证书和电子签章申领和绑定、下载“投标客户端”。因未办理 CA 数字证书、CA 证书故障、操作不当等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。投标人登录兵团政府采购网“供应商注册”—“新疆生产建设兵团政府采购供应商入驻登记”—“立即登记”进行自助注册绑定。

10.2 投标人将兵团政府采购电子交易云平台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 及以上操作系统。投标人登录兵团政府采购网“下载专区”—“电子招投标客户端下载”下载相关客户端，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。

10.3 加密的电子投标文件应在投标文件递交截止时间前通过政采云平台上完成。逾期上传或者未上传指定地点的投标文件，不予受理。

10.4 投标人在开标前须提前配置好电脑及浏览器，开标时请使用制作加密电子投标文件的 CA 锁进行解密及报价确认。本项目投标文件解密时间详见“投标人须知前附表”，如因自身原因导致无法正常解密，后果由投标人自行承担。

10.5 如遇“兵团政府采购电子交易云平台（网址：<https://www.zcygov.cn/>）”电子交易规则调整，以最新要求为准。

10.6 电子交易系统咨询：投标人应当充分考虑到电子投标可能会发生的各种问题和风险，特别是投标文件签署、提交等问题，可按照“第一章 招标公告”的联系方式咨询相关人员。

10.7 由于本项目采用电子招标方式，潜在投标人的名单将在提交投标文件截止时间后才会解密。因此，采购人或采购代理机构无法通过传统的传真或邮件方式，将招标文件的澄清或修改内容逐一通知到每位已获取招标文件的潜在投标人。为确保信息的及时性和准确性，澄清或修改的内容将仅在政采云平台以更正公告的形式发布。潜在投标人需密切关注该网站，及时查看并下载相关更正公告。若因潜在投标人未能及时查看或下载相关更正公告，而导致的一切后果，将由潜

在投标人自行承担。

（二）招标文件

11. 招标文件的组成

11.1 本招标文件包括下列文件及根据本章第 9 款、第 12 款对招标文件所作的澄清或者修改。

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 采购需求

第四章 资格审查

第五章 评标方法及标准

第六章 合同草案

第七章 投标文件的格式

12. 招标文件的询问、澄清或者修改

12.1 投标人如对招标文件内容有疑问，须在投标人须知前附表规定的询问方式和时间提交给采购人或采购代理机构。

12.2 采购人可主动地或在答复投标人提出的询问时对招标文件进行澄清与修改。采购代理机构将在兵团政府采购云平台以发布更正公告的方式澄清或修改招标文件，更正公告的内容作为招标文件的组成部分，对投标人起约束作用。投标人应主动上网查询。采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息引发的相关责任。

12.3 招标文件的澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

12.4 任何人或任何组织向投标人提供的任何书面或口头资料，未经采购代理机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。采购代理机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

12.5 对于没有提出疑问又参与了本项目投标的投标人将被视为完全认同本招标文件（含更正公告的内容）。

12.6 “投标人须知”所称“书面形式”包括系统消息、政府采购云平台发

布的公告。

12.7 当招标文件的澄清、修改及其他答复等就同一内容的表述不一致时，以最后发布的内容为准。

（三）投标文件

13. 投标文件的组成

13.1 投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件，具体内容详见“第七章 投标文件格式”的相关内容。

13.2 投标人应提交招标文件要求的证明文件，证明其投标内容符合招标文件规定，该证明文件是投标文件的一部分。证明文件形式可以是文字资料、图纸和数据等。

13.3 为保证公平公正，除非本招标文件另有规定或说明，投标人对同一项目投标时，不得同时提供备选投标方案。

14. 投标报价

14.1 投标人的报价均应以人民币进行报价。

14.2 投标人应按照本招标文件规定的报价方式进行报价，投标报价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标报价中也不得遗漏招标文件所要求的内容，否则其**投标无效**。

14.3 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，该报价应被视为已包含但不限于本次招标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程等的费用和所需缴纳的所有价格、税、费。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。

14.4 投标人的报价应包括但不限于按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

14.5 投标人须严格按照分项报价表规定的内容填写服务单价以及其他事项。投标人应根据本招标文件的规定和要求、市场价格水平及其走势、投标人的管理水平、投标人的方案和由这些因素决定的投标人之于本项目的成本水平等提出自己的报价。报价应合理，并包含完成本招标文件采购需求全部内容的所有费用，所有根据本招标文件或其它原因应由投标人支付的税款和其他应交纳的费用都

应包括在投标人提交的投标报价中。

14.6 投标人在投标文件中注明免费的项目将视为包含在投标报价中。

14.7 每一种采购内容只允许有一个报价，否则其**投标无效**。除非招标文件另有规定，不接受可选择或可调整的投标方案和报价，任何有选择的或可调整的投标方案和报价将被视为非实质性响应招标文件，其**投标无效**。

14.8 投标报价不得超过“第一章 招标公告”中规定的最高投标限价或者预算金额，否则评标委员会将对其作**无效投标处理**。

14.9 投标人对投标报价若有说明应在投标文件中显著处注明。

除政策性文件规定以外，投标人所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

14.10 最低报价不能作为中标的保证。

14.11 采购人不得向投标人索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

15. 投标有效期

15.1 投标有效期见“第二章 投标人须知前附表”，投标人承诺的投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

15.2 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

15.3 特殊情况下，在原投标文件有效期截止之前，采购代理机构或采购人可要求投标人延长投标有效期。需要延长投标有效期时，采购代理机构或采购人将以书面形式通知所有投标人，投标人应以书面形式答复是否同意延长投标有效期。

15.4 投标人同意延长的，其投标保证金的有效期也相应延长，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标文件在原投标有效期满后将不再有效，但其提交的投标保证金可予以退还。

16. 投标文件的编制

16.1 投标文件应在“投标客户端”中进行编制，在投标文件中要求加盖公章的，除有特殊说明之外，可使用电子签章签署。

16.2 投标人在“投标客户端”中按照“投标客户端”中的格式要求填写响

应内容后，生成投标文件。投标人须按照招标文件的要求使用电子签章对要求加盖公章的部分逐一进行签章。

16.3 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容。投标文件须对招标文件中的内容作出实质性和完整的响应，如果投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，将可能**导致其投标无效**。

16.4 投标文件须严格按照本招标文件第七章规定的格式提交，并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项，应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，其责任由投标人承担。

16.5 开标一览表为在开标时唱标的内容，要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

16.6 投标人须注意：为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求投标人应本着诚信精神，在本次投标文件的偏离表中，均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若投标人对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。任何情况下，对于投标人没有在偏离表中明确、清楚地披露的事项，包括可能属于被投标人在偏离表中遗漏披露的事项，一旦在评审中被发现存在偏离或被认定为属于偏离，则评标委员会有权视具体情形评审时按**无效投标**处理。

16.7 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购人、采购代理机构或评标委员会对其中任何资料进一步审查的要求。

16.8 投标人在投标文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的文件中的单位盖章、印章、公章等处均指与当事人全称相一致的标准公章，不得使用其他形式（如带有“专用章”等字样的印章）。不符合本条规定的按**无效投标**处理。

16.9 电子投标文件的编制

16.9.1 电子投标文件需按招标文件要求进行制作编制。投标文件制作时，不同内容按标签提示制作导入，按照招标文件中明确的投标文件目录和格式进行编制，保证目录清晰、内容完整；

16.9.2 电子招投标文件具有法律效力，与其他形式的招投标文件在内容和格式上等同，若投标文件与招标文件要求不一致，其内容影响中标结果时，责任由投标人自行承担。投标人递交的电子投标文件因投标人自身原因而导致无法导

入电子辅助评标系统，该投标文件视为无效投标文件，其**投标无效**。

（四）投标

17. 投标保证金

17.1 投标人应按照招标文件“第二章 投标人须知前附表”规定的金额及要求提交投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

17.2 提交投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，其**投标无效**。投标保证金有效期同投标有效期。

17.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将投标保证金支付原件扫描后作为投标文件的组成部分与投标文件一起上传。由于到账时间晚于投标截止时间，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。

17.4 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同提交投标保证金，其提交的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

17.5 采购人或者采购代理机构应当在采购活动结束后及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。未中标投标人的投标保证金应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还，中标投标人的投标保证金应当自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还。

17.6 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.7 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

17.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金，情节严重的将其列入不良记录名单：

17.8.1 开标后在投标有效期内，投标人撤销其投标的；

17.8.2 中标后无正当理由不与采购人签订合同的；

17.8.3 中标人与采购人订立背离合同实质性内容的其他协议；

17.8.4 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

17.8.5 存在串通投标行为的；

17.8.6 存在弄虚作假或提供虚假材料谋取中标的；

17.8.7 投标人其他未按招标文件规定和合同约定履行义务的行为。

17.9 如开标时投标人对本单位投标保证金缴纳情况有疑义，投标人应在开标结束前向采购人提交书面申请核实保证金缴纳情况。由银行或保险公司核实后出具书面材料予以答复。

17.10 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，鼓励投标供应商使用电子保函代替现金缴纳投标保证金，在线完成保函的申请、审核、开票、出函等环节，投标企业注意区分办理保函类型，并确认投标有效期，如采用政采云电子保函，可登录“兵团政府采购网”一顶部通栏“信用融资”或者“兵团政府采购网”首页“政采贷 | 电子保函”快捷模块查看：

直达链接（电子保函）：

<https://jinrong.zcygov.cn/luban/finance/xinjiang?utm=site.site-PC-4838.1473-pc-wsg-customFloatWindow-front.1.b9d627301e6311efb796b33a13fe0d0a>

金融服务支撑热线：95763

18. 投标文件的加密

18.1 投标人在“投标客户端”中生成投标文件并完成签章之后，使用 CA 证书在“投标客户端”中对投标文件进行加密。

18.2 投标人应在“投标客户端”中对加密的投标文件进行解密验证，以防止投标文件加密异常，在开标时无法解密。

18.3 投标人应保证加密投标文件的 CA 证书有效期在开标时间之前。若 CA 证书有效期临近开标时间，建议投标人提前办理 CA 证书续期，以免开标时无法进行解密。

18.4 投标人在投标文件递交截止时间前通过兵团政府采购网（<http://ccgp>

-bingtuan.gov.cn/)的”政采云登录入口”登录后，将加密电子投标文件（为jmbs后缀格式）上传到对应项目的指定位置，投标人认为有必要提交的其他资料请于投标截止时间前一并提交。

18.5 如果投标人未按上述要求加密并上传，采购代理机构对投标文件的误投、无法解密、传输错误等问题概不负责。对由此造成无法正常开启的投标文件，采购代理机构有权予以拒绝，并退回投标人。

18.6 本项目采用不见面开标，无需提供电子投标文件U盘。

19. 投标文件的递交（上传）

19.1 投标人应在“第一章 招标公告”规定的投标截止时间前递交（上传）投标文件。

19.2 投标人递交（上传）投标文件的地点见“第一章 招标公告”。

19.3 投标人应充分评估集中同时投标带来的网络影响，尽量避开投标高峰时间，错峰进行电子投标。投标人递交全部的投标文件后可在政采云平台（项目采购—投标文件上传）中获取投标文件递交回执单。

19.4 投标人应在“投标客户端”中下载未加密且完成签章的投标文件妥善保存，以便启动应急开标程序时使用。

19.5 投标人所递交的投标文件不予退还。

20. 拒收

20.1 超过投标文件提交截止时间或者不按照本章要求加密的投标文件，交易系统应当拒收。

21. 投标文件的修改与撤回

21.1 投标人在“第一章 招标公告”规定的投标文件递交截止时间之前，可在兵团政府采购电子交易云平台上随时撤回已上传的电子投标文件，将修改好的电子投标文件在投标文件递交截止时间前重新上传到兵团政府采购电子交易云平台的指定位置。

22. 实物样品

22.1 “投标人须知前附表”要求提供样品的，样品的具体要求及评审详见“第三章 采购需求”和“第五章 评标方法及标准”。

22.2 样品退还：未中标的投标人应按照“投标人须知前附表”要求自行联系采购人取回投标样品；中标人的样品由采购人进行保管、封存，并作为履约验

收的参考（招标文件另有规定的从其规定）。

23. 演示

23.1 要求投标人进行演示的，演示要求详见“投标人须知前附表”。

23.2 演示的评审详见“第三章 采购需求”和“第五章 评标方法及标准”。

（五）开标

24. 开标会议

24.1 开标会按“第一章 招标公告”规定的开标时间和地点准时举行，采购人、采购代理机构邀请所有投标人准时参加开标会。投标人应按照招标文件的要求参与不见面开标。

24.2 采购代理机构按照招标文件规定的时间、地点主持开标。采购人在规定的投标文件递交截止时间（开标时间）和地点进行不见面远程开标。投标人的法定代表人或其委托代理人无需到达开标现场，仅需在任意地点通过兵团政府采购电子交易云平台（网址：<https://www.zcygov.cn/>）的“政采云登录入口”登录后，进入“政采云远程开标大厅”参加开标会议，并使用 CA 密钥完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。

24.3 开标过程将宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

25. 开标程序

25.1 投标人不足 3 家的，不得开标。

25.2 评标委员会成员不得参加开标活动。

25.3 主持人按下列程序进行开标：

（1）宣布开标会纪律；

（2）介绍参加开标会的单位和人员；

（3）发起投标文件解密。投标人应在“投标人须知前附表”规定的时间内使用加密投标文件的 CA 证书在系统中完成投标文件的解密；投标人不足 3 家的，不予解密；

（4）解密完成后，系统自动显示投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容；

（5）系统自动生成开标记录表，供应商应在线对开标记录进行签署确认；

（6）开标会结束。

26. 开标疑义及回避情形

26.1 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应在开标会议中提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人授权代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

26.2 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

（六）资格审查

27. 资格审查及审查主体

27.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

27.2 资格审查按“第四章 资格审查”的规定进行。

27.3 资格审查结束后，应及时对资格审查结果进行复核，对资格审查错误进行及时纠正并记录。

27.4 资格审查合格投标人不足 3 家的，不得评标。

（七）评标

28. 评标委员会

28.1 评标由采购人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，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。采购人或者采购代理机构应当从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中，通过随机方式抽取评审专家。

28.2 采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为 7 人以上单数：

- （1）采购预算金额在 1000 万元以上；
- （2）技术复杂；
- （3）社会影响较大。

28.3 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

28.4 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

28.5 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

28.6 无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

28.7 评标委员会成员有下列情形之一的，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采购活动公平、公正进行的关系。

29. 评标

29.1 评标方法分为综合评分法和最低评标价法，本项目评标方法详见“投标人须知前附表”。

29.1.1 综合评分法，是指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中标候选人的评标方法。

29.1.2. 最低评标价法，是指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的评标方法。

29.2 评标委员会按照“第五章 评标方法及标准”的规定对投标文件进行评审。“第五章 评标方法及标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

29.3 评标委员会按“投标人须知前附表”规定的中标候选人数量在评标报告中向采购人推荐中标候选人。

29.4 开标之后，直到签订合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及定标意向等，均不得向投标人或者其他与评标无关的人员透露。

29.5 在确定中标人之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评标时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其**投标无效**。

29.6 电子招投标的应急措施

29.6.1 电子开标、评标如出现下列原因，导致系统无法正常运行或无法正常评标时，应采取应急措施。

- （1）系统服务器发生故障，无法访问或无法使用系统；
- （2）系统的软件或数据库出现错误，不能进行正常操作；
- （3）系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险；
- （4）病毒发作或受到外来病毒的攻击；
- （5）出现其他不可抗拒的客观原因造成开评标系统无法正常使用。

出现上述情况时，应对未开标的暂停开标。已在系统内开标、评标的立即停止。采取应急措施时，必须对原有资料及信息作出妥善保密处理。

29.6.2 因系统原因导致投标人均无法解密电子投标文件时，采购代理机构可在开标现场直接导入投标人在投标截止时间前递交的未加密的电子投标文件进行开标、评标。

29.7 投标人瑕疵滞后发现的处理规则

29.7.1 无论基于何种原因，各项本应作**无效投标**处理的情形即便未被及时发现而使该投标人进入初审、综合评审或其他后续程序，包括已经签订合同的情形，一旦该投标人的投标作无效投标处理或该投标人的此前评议结果被取消，其现有的位置将被其他投标人依序替代，相关的一切损失均由该投标人承担。

（八）中标

30. 确定中标人

30.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，按照“投标人须知前附表”确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见“投标人须知前附表”。

31. 中标结果公告

31.1 采购人或采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在发布招标公告的同一媒体上发布中标结果公告，同时向中标人发出中标通知书。招标文件随中标结果同时公告，中标结果公告期限为1个工作日。

31.2 中标供应商为中小企业享受中小企业扶持政策的，其“中小企业声明函”随中标结果同时公告。中标供应商为残疾人福利性单位的，其“残疾人福利

性单位声明函”随中标结果同时公告。

31.3 项目采购采用最低评标价法的，公告中标结果时同时公告因落实政府采购政策等原因进行价格扣除后中标供应商的评审报价；项目采购采用综合评分法的，公告中标结果时同时公告中标供应商的评审总得分。

32. 中标通知

32.1 采购人和采购代理机构以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将招标结果通知未中标的投标人。对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

32.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

（九）签订合同

33. 履约保证金

33.1 在签订合同前，中标人应按“投标人须知前附表”规定的金额、担保形式和采购人认可的履约担保格式向采购人提交履约保证金。

33.2 中标人不能按本章第 33.1 项要求提交履约担保的，视为放弃中标，给采购人造成损失的，中标人还应当承担民事责任。

34. 签订合同

34.1 采购人和中标人应当自中标通知书发出之日起 25 天内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。采购人因不可抗力原因迟延签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起 7 日内完成合同签订事宜。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。中标人无正当理由拒签合同，给采购人造成损失的，中标人还应当承担民事责任。

34.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

34.3 采购人和中标人不得向对方提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，双方不得私下订立背离合同实质性内容的协议。

34.4 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

34.5 本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见“投标人须知前附

表”。采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。政府采购合同分包履行的，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，否则**投标无效**。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。**政府采购合同不能转包。**

34.6 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，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。

34.7 采购人应于签订合同之日起2个工作日内在政采云平台备案公示。

（十）质疑和投诉

35. 质疑

35.1 供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，详见“投标人须知前附表”。供应商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。

35.2 提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

35.3 潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

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

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

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

35.5 质疑函不符合上述要求的，采购人或代理机构应书面告知具体事项，质疑人应当按要求进行修改或补充，并在质疑有效期限内提交。

35.6 投标人进行虚假和恶意质疑投诉的，采购代理机构将提请有关部门将其列入不良记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并将处理决定在相关政府采购媒体上公布。

35.7 质疑函应当使用中文，并采用财政部门制定的范本。

36. 质疑答复

36.1 采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

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

质疑答复应当包括下列内容：

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

质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

37. 投诉

37.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级政府采购监督管理部门提起投诉。

37.2 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （1）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；

- (3) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 法律依据；
- (6) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

37.3 供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

37.4 投诉书应当使用中文，并采用财政部门制定的范本。

（十一）采购代理服务费

38. 收取方式和标准

38.1 采购代理机构按“投标人须知前附表”规定的方式和标准收取采购代理服务费。

（十二）无效投标和废标

39. 无效投标

39.1 投标文件存在“第四章 资格审查”、“第五章 评标方法及标准”及本招标文件规定的投标无效情形的，其**投标无效**。

40. 废标

40.1 在招标采购中出现有“第五章 评标方法及标准”及本招标文件规定的废标情形的，应予以**废标**。

（十三）落实政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）

41. 本国产品和进口产品

41.1 本国产品标准及支持政策

41.1.1 产品需在中华人民共和国关境内（含保税区、综合保税区等海关特殊监管区域）完成从原材料、组件到成品的制造、加工或组装，从而产生新的产品属性。仅进行包装、贴牌、简单处理等不改变产品核心属性的操作，不视为境内生产。

41.1.2 产品在境内生产的组件成本应达到财政部会同相关部门确定的总成本规定比例（具体产品目录及比例标准按国家后续发布的规定执行）。在分产品目录及比例标准正式实施前的过渡期内，符合境内生产条件的产品，可视同本国产品。

41.1.3 对国家相关部门后续发布的特定产品清单内的产品，除满足上述条件外，还需同时满足关键组件境内生产、关键工序境内完成等特定要求。

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

41.1.5 供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》（样式见附件 1，以下简称《声明函》）或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。出具符合要求的《声明函》或有关证明文件的，该产品视为本国产品。

医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，视为符合本国产品标准。

41.1.6 采购标的仅包含单一产品时，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

41.1.7 采购标的中含有多种产品，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，且供应商在投标（响应）文件中对此作出承诺，出具《本国产品成本占比承诺函》（样式见附件 2，以下简称《承诺函》），则依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。若供应商所投产品均符合本国产品标准，且已提供《声明函》，可不填写《承诺函》。

41.1.8 对于仅有本国产品参与竞争的政府采购项目，本国产品不享受价格扣除评审优惠。

41.2 进口产品

41.2.1 凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工（包括从境外进口料件）销往境内其他地区的产品，不作为政府采购项下进口产品。对从境外进入海关特殊监管区域，再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品，

应当认定为进口产品。项目若涉及采购进口产品的，具体要求详见“第三章 采购需求”。

41.2.2 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。

41.2.3 若采购需求中写明允许采购进口产品，投标人应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

41.2.4 若采购需求中未写明允许采购进口产品，如投标人所投产品为进口产品，其投标将被认定为**投标无效**。

42. 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

42.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

42.2 为促进中小企业发展，依据《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本项目供应商如需享受中小企业相关政策的，且符合上述文件规定的，应按本招标文件规定格式提供“中小企业声明函”或“监狱企业证明文件”或“残疾人福利性单位声明函”，评审时，评标委员会将依据本招标文件“投标人须知前附表”规定的报价扣除比例，对供应商报价进行价格扣除，用扣除后的价格参与评审；招标公告中明确项目专门面向中小企业采购的，“中小企业声明函”为资格要求文件，供应商参与投标须按本招标文件规定格式提供“中小企业声明函”或“监狱企业证明文件”或“残疾人福利性单位声明函”等作为资格证明文件。

42.3 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶

持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

42.4 在服务采购项目中，供应商提供的服务既有中小企业承接，也有大型企业承接的，不享受中小企业扶持政策。

42.5 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

42.6 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

42.7 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

42.7.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

42.7.2 依法与安置的每位残疾人签订了 1 年以上（含 1 年）的劳动合同或服务协议；

42.7.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

42.7.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

42.7.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注

册商标的货物）；

42.7.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

42.8 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见“第一章 招标公告”。

42.9 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见“投标人须知前附表”。

42.10 小微企业价格评审优惠的政策调整：见“投标人须知前附表”及“第五章 评标方法及标准”。

43. 政府采购节能产品、环境标志产品

43.1 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、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《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）、《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）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）的规定。

43.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构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。

43.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得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**投标无效**。

43.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见“第五章 评标方法及标准”（如涉及）。

43.5 投标人所投产品如属于节能产品政府采购品目清单、环境标志产品政府采购品目清单范围的，须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期内的产品认证证书，认证证书的产品型号与所投产品不一致的，视为未提供。属于政府

强制采购产品的，已作为投标时强制性要求不再给予评审优惠，未提供认证证书的视为**投标无效**。属于优先采购节能产品政府采购品目清单、环境标志产品政府采购品目清单、创新产品范围的，按照“第五章 评标方法及标准”中相关规定在评审时给予优惠，具体详见“投标人须知前附表”及“第五章 评标方法及标准”。

44. 正版软件

44.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《国务院办公厅关于印发政府机关使用正版软件管理办法的通知》国办发〔2013〕88号。

45. 网络安全专用产品

45.1 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。采购人、中标（成交）人双方签订合同及验收环节，应包含上述网络安全要求的条款。

45.2 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。采购人、中标（成交）人双方签订合同及验收环节，应包含上述市场准入类资质要求的条款。

46. 采购需求标准

46.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》

的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第三章《采购需求》。

46.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.3 台式计算机政府采购需求标准

为提高台式计算机政府采购需求管理的科学化、规范化水平，进一步落实政府采购公平竞争原则，优化营商环境，营造良好的产业生态，财政部 工业和信息化部关于印发《台式计算机政府采购需求标准（2023年版）》的通知（财库〔2023〕29号），本项目如涉及台式计算机采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.4 便携式计算机政府采购需求标准

为提高便携式计算机政府采购需求管理的科学化、规范化水平，进一步落实政府采购公平竞争原则，优化营商环境，营造良好的产业生态，财政部 工业和信息化部关于印发《便携式计算机政府采购需求标准（2023年版）》的通知（财库〔2023〕30号），本项目如涉及便携式计算机采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.5 一体式计算机政府采购需求标准

为提高一体式计算机政府采购需求管理的科学化、规范化水平，进一步落实政府采购公平竞争原则，优化营商环境，营造良好的产业生态，财政部 工业和信息化部关于印发《一体式计算机政府采购需求标准（2023年版）》的通知（财库〔2023〕31号），本项目如涉及一体式计算机采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.6 工作站政府采购需求标准

为提高工作站政府采购需求管理的科学化、规范化水平，进一步落实政府采购公平竞争原则，优化营商环境，营造良好的产业生态，财政部 工业和信息化部关于印发《工作站政府采购需求标准（2023年版）》的通知（财库〔2023〕32号），本项目如涉及工作站采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.7 通用服务器政府采购需求标准

为提高通用服务器政府采购需求管理的科学化、规范化水平，进一步落实政府采购公平竞争原则，优化营商环境，营造良好的产业生态，财政部 工业和信息化部关于印发《通用服务器政府采购需求标准（2023 年版）》的通知（财库〔2023〕33 号），本项目如涉及通用服务器采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.8 操作系统政府采购需求标准

为提高操作系统政府采购需求管理的科学化、规范化水平，进一步落实政府采购公平竞争原则，优化营商环境，营造良好的产业生态，财政部 工业和信息化部关于印发《操作系统政府采购需求标准（2023 年版）》的通知（财库〔2023〕34 号），本项目如涉及操作系统采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.9 数据库政府采购需求标准

为提高数据库政府采购需求管理的科学化、规范化水平，进一步落实政府采购公平竞争原则，优化营商环境，营造良好的产业生态，财政部 工业和信息化部关于印发《数据库政府采购需求标准（2023 年版）》的通知（财库〔2023〕35 号），本项目如涉及数据库采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

46.10 物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）

为贯彻落实中央全面深化改革委员会审议通过的《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部办公厅关于印发《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》的通知（财办库〔2024〕113 号），本项目如涉及物业管理服务采购，则具体要求见第三章《采购需求》。

（十四）政府采购合同融资政策

47. 政府采购合同融资政策

47.1 政府采购合同融资政策：见投标人须知前附表。

（十五）其他

48. 需要补充的其他内容

48.1 需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

49. 适用法律

49.1 采购人、采购代理机构及投标人的一切采购活动均适用《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》（财政部令第 87 号）及相关法律法规。

49.2 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

50. 解释权

50.1 本招标文件最终解释权归采购人或采购代理机构所有。

第三章 采购需求

一、项目背景

为响应国家、兵团关于进一步规范和提升政务服务热线服务能力、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的决策部署，兵团 96359 政务服务便民热线（以下简称热线）已完成对多条政务热线的整合归并，构建了“一号对外”的服务机制，切实成为企业群众诉求的“总入口”和政府服务的“总客服”，2025 年热线累计呼入 63.2 万余件，接通率保持在 97%以上。立足新阶段，对标更高要求，为提升热线服务能力，以打造统一、便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”为目标，将在现有热线团队基础上，根据话务量增长情况，增加相应工作人员，确保接通率、服务满意率等指标满足工作要求，提供 7×24 小时人工服务，持续规范服务标准、优化服务流程、提高服务质效。2025 年热线运营服务项目期即将届满，兵团政务服务中心将通过本次采购，确定下一服务期的服务提供商，通过政企合作，借助专业化服务团队力量，确保热线服务长期稳定可靠运行。

二、服务时间

12 个月

三、服务地点

乌鲁木齐市天山区青年路 775 号兵团政务服务中心

四、总体需求

本项目采用服务外包的形式采购热线人员运营保障、业务保障、智能化保障、知识库维护、数据分析、现场管理、平台运维、通信保障、安全管理保障、宣传推广等服务内容。

1. 中标方负责提供驻场工作人员不少于 96 人（从中组建不少于 20 人管理团队），并确保长期稳定。

2. 中标方应严格按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）、《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办发〔2025〕66 号）、《兵团政务服务便民热线管理办法（试行）》（新兵办发〔2022〕9 号）等国家、兵团要求开展相关工作。负责提供“7×24 小时”话务及互联网等渠道热线咨询、求助、投诉、意见

建议等诉求的日常受理、转派、办结审核、回访，催办等运营服务，负责并辅助完成诉求件协调、督办、考核等相关工作。负责制度建设，同时负责工作人员的招聘、培训、人事管理和日常业务管理等整体运营；负责提供数据分析并形成报告、知识库采编梳理、起草文字材料等运营服务；负责热线宣传推广。

3. 中标方应提供软、硬件综合运维服务，确保系统、通信线路等软、硬件设施正常运行，业务正常开展；负责热线平台对接及应急保障。负责热线智能应用优化提升，提供智能质检服务。

五、详细要求

1. 人员运营保障要求

1.1 人员配备要求

1.1.1 为确保热线工作人员的稳定性，保障对外服务不受影响，中标方应优先录用现有热线工作人员。

1.1.2 中标方须提供不少于96名工作人员（从中组建不少于20人管理团队），提供“7×24小时”不间断人工服务，满足话务接听高效运行，并确保长期稳定，且本项目期内不得在其他项目兼职。

1.2 岗位要求

1.2.1 中标方根据业务需求优化人员配备，人员配备不限于话务岗、工单审核分流岗、数据分析岗、录音质检岗、知识库管理岗、培训岗、综合管理岗、班组长等岗位，各岗位人员需专人专岗，不得出现一人多岗的情况。

1.2.2 中标方应按采购方要求在热线设立营商环境、住房公积金、专项工作等专席（具体专席设置和调整由采购方根据工作情况进行安排）。

1.3 招聘要求

1.3.1 中标方负责人员招聘工作，包括月度人员需求预测、新员工招聘、新员工培训工作。中标方须根据人员流失情况，提前做好人员储备工作。

1.3.2 中标方须按照实际业务需求，招聘符合岗位要求的工作人员。聘用人员必须具备以下基本条件：政治觉悟高，思想素质好，遵守法律法规，无违法犯罪记录；普通话标准、流利；大专及以上学历；身体及心理健康；良好的书面和口头表达能力、过硬的心理素质和较强的学习能力；熟练使用办公软件，文字录入速度50字/分钟以上；同等条件下有普通话等级证书（二级乙等以上）和热线相关从业经验者优先。

1.4 培训要求

中标方须按照实际业务需求，负责组织岗前、在岗、待岗、转岗等各类培训，制定全年日常业务培训计划（培训内容包括但不限于心理疏导、行业政策解读、服务技能等类型），配备具有丰富培训工作经验的培训人员负责组织实施。并邀请行业主管部门或专家等人员在合同周期内提供不少于6次专业化培训。

1.5 人员考核要求

1.5.1 中标方须按照实际业务需求，完善人员绩效考核制度，充分调动工作人员工作积极性，绩效考核结果作为工作人员职务升降和工资浮动及奖金发放的重要依据。

1.5.2 所有项目人员的考勤需由采购方进行统一管理，考勤情况需纳入人员绩效考核管理。

1.6 人员管理要求

1.6.1 中标方应根据热线实际工作需要派驻具备3年及以上呼叫中心项目经验、组织协调和团队管理能力强、对工作负责的现场运营管理人员（含项目经理），具备完善热线运营管理制度、热线日常管理、处置工作中发生的应急突发事件及热线外部投诉、信访等工作能力，保障热线服务正常运行。

1.6.2 中标方提出人员更换，需选派符合采购文件要求的替换人员。因人员无法胜任相应工作岗位等原因，采购方提出人员更换，中标方须在一周内将人选调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的人员经采购方同意后开展工作（在保证现有岗位工作人员不缺位且工作正常开展情况下，替换人员应保证在一周之内按采购方要求配备到位，若超过一周时间仍未到位，以本需求2.1.4相关标准执行扣罚）。

1.6.3 中标方须按照实际业务需求，完善座席管理制度、高峰期预警策略和应急预案等，分组管理座席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场需求的情况，提前合理安排话务人员，确保来电高效接听。

1.6.4 中标方须按本项目要求，针对话务高峰、人员调整、人员流失等情况，按照岗位要求，及时调整或补充人员，确保满足热线用人需求。

1.6.5 中标方负责组织开展全体工作人员保密培训并签署保密协议（每个合同周期所有工作人员均需签订一份），做到新入职员工全覆盖，同时将保密教育纳入在岗员工月度考试测评中，及时消除保密隐患。

1.6.6 中标方须每月根据考核情况对项目整体工作进行总结，针对不足之处及采购方提出的整改要求，进行整改完善，并及时反馈至采购方。

1.7 薪资及福利待遇

1.7.1 中标方须制定科学合理的薪酬标准、与薪酬挂钩的绩效考核和劳动竞赛奖励方案，明确岗位设置以及各岗位人员的具体薪酬、晋升途径和方式，相关方案须经采购方审核同意后执行。为保障热线话务人员素质要求和薪资待遇，中标方需严格按照薪酬标准结合绩效考核情况，按时足额发放人员薪资。发放节假日福利、加班费用，提供带薪假期、节日慰问、餐费补贴、满勤奖励，开展团队文化建设、专业学习培训等员工激励，并妥善处理与工作人员的劳资纠纷。

1.7.2 中标方须为转正工作人员提供专用服装。

1.7.3 中标方须为转正工作人员提供年度健康体检，体检项目需包含职业病检查。

2. 业务保障要求

2.1 服务效率

2.1.1 话务服务应具有持续稳定性，在无新增归并热线的情况下，每月呼入至座席队列的来电人工接通率不得低于 97%（若有新增归并热线，再根据实际情况进行接通率调整），且当日回拨率不得高于 5%。

2.1.2 中标方工作人员应按热线业务规范，登记完善诉求工单要素并审核，在工作日 3 小时内将工单转派至对应师市或相关部门，工作日内派单时效≤3 小时。

2.1.3 中标方应对派出工单办理结果全量电话回访。

2.1.4 中标方提供的工作人员每月不少于 96 人，并根据人员离职情况提前储备能及时上岗的工作人员，确保话务团队稳定，采购方对工作人员到达情况进行抽查，如人员未能达到 96 人，每缺少一人，按 1000 元/天/人扣除外包服务费，直至工作人员补齐（以工作人员签订合同为准）。

2.2 服务质量

2.2.1 中标方应按热线业务规范采集公众对服务情况的评价，电话挂机前采集公众对热线服务质量的满意度评价，确保话务服务满意率 98%以上。

2.2.2 中标方应按热线业务规范和采购方管理要求加强工单质量管理，完善质检标准，人工抽检率不低于工单总量的 20%。

2.2.3 中标方须确保热线服务质量达到国家、兵团的相关考核要求。中标方应按照热线业务规范，对包括热线承办单位在内的采购方客户提供准确、优质的服务，确保有效投诉量为零，经核实外部投诉属于热线责任，每有一起，按1万元/起扣除外包服务费，相关工作人员承担相应责任，由中标方进行处理。

2.2.4 中标方应每年按照实际工作需求制定诉求工单登记模板，用于规范话务员诉求登记。

3. 知识库管理

中标方应配备知识维护人员，开展知识的来源管理、采编管理、分类管理、应用及更新，全年完成新增主题知识梳理条数不少于3000条，涉企知识不少于500条。

4. 数据分析服务

中标方须按采购方要求，及时准确提供不同统计维度所需的数据查询统计；不定期根据事项热点进行深度挖掘分析，出具有预警和辅政作用的专题分析报告，特定主题根据采购方需要确定。

5. 现场保障服务

采购方提供办公场地及办公设施设备（目前仅提供满足80人使用的办公设施设备，不足设施设备由中标方提供）。中标方负责办公场地的卫生保洁和办公设施设备的日常保管及必要更换，负责提供工作人员所需办公用品、设施设备备品备件。

6. 平台运维要求

6.1 中标方须保证平台运维保障人员驻场维护，确保非工作时间平台发生故障半小时内到场处置。在重大节日、重要保障等期间，须按采购方要求值班值守。须具备相关资质及从业经验，且在本项目期内，不得在其他项目兼职。

6.2 中标方派驻的运维人员负责对项目软、硬件设备如：热线运行管理平台、大屏等，进行日常巡检、故障排除、维护升级等。负责监测及修复安全漏洞。

6.3 中标方须按照采购方工作实际需求，对现有平台功能进行优化改进、性能调优，完善网上受理渠道，优化权限设置。优化完善现有智能语音应答、智能回访等服务功能。提供智能质检服务，引入智能质检能力，形成“AI+人工”质检新模式，对热线平台运行产生的工单以及录音文件进行全量智能质检，包括工单要素填写准确性质检、话务对象识别、录音转文字、升级人工复检、质检数据

分析等能力。进一步提升工单记录准确性、话务服务规范性，全面掌握坐席服务质量，构建完善的质检体系。

6.4 中标方须制定完善平台故障应急保障方案，并针对故障类型，严重程度、业务受影响程度等对故障进行分类分级。

6.5 中标方须通过技术支持，确保热线运行管理平台安全稳定运行。中标方须提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，最大限度预防和减少突发信息安全事件、平台故障，避免造成损失。若热线运行管理平台出现网络故障、线路故障、系统故障等，造成话务运行不畅、工单无法流转等问题，须第一时间启动相应等级的应急保障方案，按照故障类型、严重程度、业务受影响的程度进行分类分级处置，保障业务不受影响。

6.6 中标方需根据采购方工作安排完成与其他热线或平台的技术对接工作。如涉及系统优化、提升，须提供与优化、提升内容相关的源代码至采购方。

7. 通信保障要求

中标方须提供 1 条 50MB 互联网专线，用于热线座席访问互联网；1 条 50MB 语音中继线路专线，用于 96359 热线语音接入，支持不低于 200 路通话的需要；2 条 10MB 语音中继线路专线，用于 12329 热线语音转接，支持不低于 60 路通话的需要。确保座席话务呼叫的高效稳定接续，以及业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷，按照工作需要完成相关专线开通。按照《电信网码号资源占用费标准》收费标准约 2.4 万元/年，中标方负责缴纳 2021 年 11 月以来未缴纳的码号资源占用费，并根据通信管理局完成使用情况上报等工作。中标方负责热线外呼的语音服务费，用于座席电话回拨、满意度电话回访。

8. 安全保障要求

8.1 平台安全服务要求

中标方负责网络信息安全管理，网络系统运维管理，信息保密管理，舆情管理等安全管理。建立服务器、数据库、应用系统账号等的巡检机制并定期巡检；不可直接使用生产数据、生产环境进行开发、测试，开发、测试所使用的数据需进行脱敏处理。负责在项目期内完成一次等级保护测评服务、商用密码应用安全性评估服务。在重大活动及节假日等期间，根据采购方安排，提供专人“7×24”小时运维保障服务，确保 30 分钟内能够到场处置。配合相关部门开展网络安全检查、护网行动、攻防演练等工作。

8.2 安全生产与应急保障要求

8.2.1 合同期内中标方应达到以下安全生产责任目标：热线接听场地火灾事故为零、伤亡事故为零、安全生产隐患整改率 100%。

8.2.2 中标方应优化完善现有热线场地用电、消防、应急等各项安全生产制度，须签订安全生产责任书。

8.2.3 中标方应每日开展安全巡查，每月至少组织一次安全检查，对热线场地用电、消防等方面发现的潜在风险及问题及时整改。

8.2.4 中标方应根据工作开展情况优化完善各类应急预案，一旦发生安全事件，执行相应应急预案。中标方应按照各类应急预案每年组织开展至少 4 次应急响应演练活动。

8.2.5 为应对突发事件，中标方应提供异地灾备场地和异地灾备应急能力，需配备相应的应急储备人员及提供话务服务所需设备。如因不可抗力导致现有服务场地不能正常使用，需及时启用异地灾备场地，灾备场地应具备不少于 40 名应急话务人员及相关配套软硬件设施设备，满足不少于 60 日的应急支撑保障。

9. 宣传推广

中标方应按照采购方要求，开展线上线下宣传推广，负责办公场地内文化宣传等工作。须配备兼职讲解员 2 名，负责热线工作讲解任务。

10. 服务考核

10.1 服务质量考核

兵团政务服务便民热线考核细则

月度考核指标（总分 100 分，采取得分制）					
序号	考核项	考核内容	目标值	评分细则	分值
1	人员流失率	中标方保障人员队伍总体稳定，控制人员流失率。 人员流失率=辞职人数/96×100%。	≤15%	每高于目标值 1%扣 1 分，扣完为止。	5

2	综合管理	中标方负责加强工作纪律、现场管理、交接班落实等综合管理工作。	据实考核	未按要求建立制度的，扣5分。虽建立了制度，但未有效实施的，每有1次扣1分，扣完为止。	10
3	保密落实情况	中标方负责组织开展全体工作人员保密培训并签署保密协议（每个合同周期所有工作人员均需签订一份），做到新入职员工全覆盖，同时将保密教育纳入在岗员工月度考试测评中，及时消除保密隐患。	据实考核	未按要求签订协议的，每少签订1人扣5分；当月未开展保密教育考试测评的，扣5分。	10
4	人工接通率	每月呼入至座席队列的来电人工接通率不得低于97%（若有新增归并热线，再根据实际情况进行调整）。人工接通率=（呼入接通数+呼损回拨完成量）/转接人工来电量×100%（呼损回拨完成量占比不得高于当日转接人工来电量5%）。	≥97%	每低于目标值1%扣1分，扣完为止。	5
5	工单派单时效	中标方负责按热线业务规范，工作日3个小时内将工单准确转派至相关部门或师市。	≤3个小时	每有一例工单未在规定时间内转派扣0.5分，扣完为止。	5
6	话务挂机满意率	电话挂机前采集公众对热线话务服务的满意度评价。 服务满意率=满意量/参评总量×100%。	≥98%	每低于目标值1%扣1分，扣完为止。	5
7	质检率	中标方负责对接听质量进行抽检。质检率=当月质检总量/当月工单总量×100%。	≥20%	每低于目标值1%扣1分，扣完为止。	5

8	工单质量	对于记录不规范、解答明显错误、应受理未受理、文字记录与通话内容严重不符、处理不规范等问题视为工单质量不合格。	据实考核	每有一例工单质量不合格的扣 0.5 分，扣完本项得分后，扣除其他得分，上不封顶。	10
9	派单准确率	对于派单过程中未准确派发至相应职能部门或师市、明显错误造成退单的、可解答但依然派单等问题视为派单不准确。 派单准确率=1-（月退回工单总量/月转办工单总量）×100%。	≥99%	每低于目标值 1%扣 1 分，扣完本项得分后，扣除其他得分，上不封顶。	5
10	办结及时回访率	中标方在规定时间内对转办工单办理结果 100%电话回访。 办结回访率=回访量/当月办结工单总量×100%。	100%	每低于目标值扣 5 分，扣完为止。	5
11	话务服务行为不规范投诉	因工作人员存在服务态度差、推诿、解答错误等不规范服务行为引起投诉。	据实考核	每出现一例经核实属热线责任扣 1 分，扣完为止。	5
12	工单模板使用率	诉求登记过程中应规范使用工单模板。使用率=使用量/抽检量×100%。	≥90%	每低于目标值 1%扣 0.5 分，扣完为止。	5
13	应急演练	针对各类应急预案每季度组织开展至少 1 种类型应急演练。	据实考核	若本季度截至最后一月验收时仍未开展，每月扣 5 分，扣完为止。	5
14	平台优化	中标方根据采购方要求对平台功能进行优化改进。	据实考核	每月若采购方有平台功能优化改进要求，中标方未按要求完成，每有一次扣 5 分，扣完本项得分后，扣除其他得分，上不封顶。	5

15	外部投诉	因外部投诉热线工作人员存在服务态度差、推诿、解答错误等不规范服务行为,造成不利影响的。	据实考核	每发生一起经核实属热线责任,考核视为不合格(当月评定 60 分以下)。	一票否决
16	应急保障	中标方负责编制及分类分级组织执行系统故障、停电、火灾等突发事件的应急方案,方案内容至少应包括设施设备保障、话务服务保障、现场保障等。	据实考核	当月未按要求建立、优化相关制度的,扣 5 分,扣完为止。已建立制度,但遇突发事件,未能及时有效组织应对的,每有一次扣 5 分,扣完本项得分后,扣除其他得分,上不封顶。	5
17	运维技术保障	中标方须保证平台运维保障人员驻场维护,确保非工作时间平台发生故障半小时内到场处置。在重大节日、重要保障等期间,须按采购方要求驻场值班值守。中标方负责对平台设备进行日常维护,及时排除故障,按照故障严重程度和平台受影响程度分级启动相应等级的平台故障应急保障方案。	据实考核	未安排保障人员驻场的,扣 10 分;发生故障未半小时到场处置的,扣 10 分;未按要求值班值守的,扣 10 分;未按要求建立平台应急保障方案,或为按要求履行巡检工作,每有一次扣 1 分。未按要求执行方案、排除故障,严重影响业务运行,考核视为不合格(当月评定 60 分以下)。	10
年度考核指标(共 10 分,采取扣分制)					
1	工单模板制定	中标方应每年按照实际需求制定工单诉求登记模板,用于规范话务员诉求登记和辅助群众自助提交诉求。全年制定不少于 100 个工单模板。	≥100 个	中标方未按要求完成,扣 5 分。	5

2	新增知识信息	中标方应配备知识维护人员，开展知识的来源管理、采编管理、分类管理、应用及更新，全年完成新增主题知识梳理条数不少于 3000 条，涉企知识不少于 500 条。	≥3000 条	中标方未按要求完成，扣 5 分。	5
3	其他工作	中标方须将本项目招、投标文件及合同规定的除《2026 年兵团政务服务便民热线考核细则》所列指标外，如：安排年度体检、发放工装等经采购方认定的其他工作要求在项目合同到期前全部完成。	据实考核	有任一项工作未完成，项目最终验收专家评审会得分评定不得高于 60 分(含本数)；未完成工作数量超过一项的，项目最终验收专家评审会得分评定为 60 分以下(不含本数)。	/

注：1. 月度得分：按各项指标评分细则进行考核后，当月得分。

2. 考核周期：项目服务期第 1 至 6 月为第一考核周期，第 7 至 12 月为第二考核周期。

2.1 第一考核周期

2.1.2 第一考核周期得分：项目合同期第 1 至 6 月各月度得分之和的平均分。

2.1.3 计算方法：（第 1 月月度得分+第 2 月月度得分+……+第 6 月月度得分）/6

2.1.4 考核时间：项目合同期第 6 月之后考核。

2.2 第二考核周期

2.2.1 第二考核周期得分：项目合同期第 7 至 12 月各月度得分之和的平均分

2.2.2 计算方法：（第 7 月月度得分+第 8 月月度得分+……+第 12 月月度得分）/6

2.2.3 考核时间：项目合同到期之后考核。

3. 年度考核指标：将以第一考核周期、第二考核周期平均得分的基础上进行扣减，符合指标要求不得分、不扣分，不符合指标要求扣减相应分数，在项目最终验收专家评审会进行考核评审。

10.2 服务质量考核结果运用

10.2.1 采购方依据服务考核标准对中标方提供的服务进行考核评价。采购方可依照国家及兵团相关要求对上述考核标准进行修订和调整。

10.2.2 按照《兵团政务服务便民热线考核细则》内容对中标方服务质量进行考核。各考核周期结束分别组织专家验收评审会，合同期结束组织项目最终验收专家评审会，对服务质量进行考核，专家评审结果作为付款依据。第二次付款以第一考核周期专家验收评审结果为依据，第三次付款以项目最终验收专家评审结果为依据。

分值为 60 分以下，视为中标方未能完成工作任务，采购方有权单方面直接终止合同，不支付任何服务费用，中标方同时需承担采购方的全部损失；分值在 60~69.9 分之间（含本数），支付该次应付服务费用的 70%；分值在 70~79.9 分之间（含本数），支付该次应付服务费用的 80%；分值在 80~89.9 之间（含本数），支付该次应付服务费用的 90%；分数在 90 分以上（含本数），按该次应付服务费用总额支付。

10.2.3 兵团政务服务便民热线考核细则所要求的工作任务按要求考核，此外若未完成采购需求、合同及招（投）标文件约定的其他服务内容，当次考核周期考核视为不合格（评定 60 分以下）。

★11. 新老服务衔接

为确保本合同到期后业务平稳过渡，若服务期满尚未确定新的服务方时，中标方须承诺延续提供服务至新的服务方能够独立提供服务为止。延续服务期间产生的人员、链路租赁等相关费用由新服务方承担。

第四章 资格审查

一、资格审查程序

1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。

2 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。

3 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《政府采购法》第二十二条规定	具体规定见“第一章 招标公告”	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业(包括合伙企业)的,应提供有效的“营业执照”; 投标人为事业单位的,应提供有效的“事业单位法人证书”; 投标人是非企业机构的,应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件; 投标人是个体工商户的,应提供有效的“个体工商户营业执照”; 投标人是自然人的,应提供有效的自然人身份证明。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人信用承诺	具体要求见“第一章 招标公告”	
1-2-1	投标人信用承诺函	提供了符合招标文件要求的《兵团政府采购供应商信用承诺函》。	格式见《第七章 投标文件格式》
1-2-2	投标人信用记录	查询渠道:信用中国网站和中国政府采购网(www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn); 截止时点:投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间; 信用信息查询记录和证据留存具体方式:查询结果网页打印页作为查询记录和证据,与其他采购文件一并保存; 信用信息的使用原则:经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人,其 投标无效 。联合体形式投标的,联合体成员存在不良信用记录,视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供,由采购人或采购代理机构查询。

1-3	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见“第一章 招标公告”	
2-1	中小企业政策	具体要求见“第一章 招标公告”	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供“中小企业声明函”或“残疾人福利性单位声明函”或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议书的中小企业具体情况须在“中小企业声明函”或“残疾人福利性单位声明函”或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《第七章 投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议书	<p>如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。</p> <p>对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。</p>	格式见《第七章 投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见“第一章 招标公告”	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见“第一章 招标公告”	

3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合体协议书》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合体协议书应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 1-3 项规定。</p> <p>3、本表序号 3-2 及 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，按照《联合体协议书》的分工，联合体各方应具备承担工作所需的特定资格要求并提供证明材料。</p> <p>4、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。</p> <p>5、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。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	提供《联合体协议书》原件的电子件格式见《第七章 投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	提供证明文件的电子件或电子证照
3-3	其他特定资格要求	如有，见“第一章 招标公告”	提供证明文件的电子件或电子证照

第五章 评标方法及标准(综合评分法)

根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及相关法律法规确定以下评标方法及标准。

一、评标方法

1. **本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指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中标候选人的评标方法。

二、评标程序

（一）符合性审查

2. 评标委员会应当对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。投标人必须通过符合性审查的全部评审指标，不满足招标文件的实质性要求的，其**投标无效**。具体内容详本章“四、评标标准”中的“（一）符合性审查”。

通过符合性审查的有效供应商不足 3 家的应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

（二）投标文件澄清及修正

3. 评标期间，对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会应当在政采云平台评标系统中以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

4. 投标人应按照评标委员会要求在规定时间内作出澄清、说明或者补正，澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

5. 投标人的澄清、说明或者补正是其投标文件的有效组成部分，澄清、说明或者补正应当在政采云平台评标系统中加盖电子印章后提交。

6. **报价合理性说明：**评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求该投标

人在合理的时间内提供说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作**无效投标**处理。

7. 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

8. 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

8.1 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

8.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

8.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

8.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照 8.1—8.4 的顺序修正。修正后的报价采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

（三）比较与评价

9. 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。评审因素包括投标报价、商务技术以及落实政府采购政策。评审因素及标准见本章“四、评标标准”。

10. 有效投标人不足 3 家的应按**废标**处理。

（四）报价评审

11. 投标报价评审

11.1 服务项目的价格分值占总分值的比重不得低于 10%。执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。价格分应当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) × 价格分值

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

11.2 除算术修正和落实政府采购政策的价格扣除外，不对投标报价进行调整；

11.3 价格分值见本章“四、评标标准”。

12. 政府采购异常低价审查

12.1 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 \times 50%；

（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 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 \times 50%；

（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 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%；

（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。

12.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，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。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应

当将其作为无效投标（响应）处理。

13. 政府采购政策评审

13.1 非专门面向中小企业的采购项目或采购包，对符合规定的小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位、联合体各方均为小微企业的联合体、符合小微企业划分标准的个体工商户视同小微企业）报价按照本招标文件“投标人须知前附表”中的规定扣除，对小微企业中的监狱企业、残疾人福利性单位的报价按照本招标文件“投标人须知前附表”中的规定扣除，用扣除后的价格参与评审，采购产品纳入创新产品应用示范推荐目录内企业、采购产品获得节能产品或环境标志产品认证证书的投标人按照本招标文件“投标人须知前附表”中的规定给予评审优惠。

13.2 参加政府采购活动的小微企业（含节能环保、创新产品企业）未提供“中小企业声明函”的；监狱企业未提供“监狱企业证明文件”的；残疾人福利性单位未提供“残疾人福利性单位声明函”的；不得享受相应的价格扣除优惠。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不得享受价格扣除优惠。若供应商同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

13.3 专门面向中小企业、预留部分采购份额面向中小企业采购的项目或采购包，评审时不再进行价格扣除。

13.4 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购项目，以及预留份额政府采购项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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政府采购项目，对于联合体协议书或者分包意向协议书约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

13.5 供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》（样式见附件 1，以下简称《声明函》）或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。出具符合要求的《声明函》或有关证明文件的，该产品视为本国产品。

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

13.6 采购标的仅包含单一产品时，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

13.7 采购标的中含有多种产品，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，且供应商在投标（响应）文件中对此作出承诺，出具《本国产品成本占比承诺函》（样式见附件 2，以下简称《承诺函》），则依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。若供应商所投产品均符合本国产品标准，且已提供《声明函》，可不填写《承诺函》。

13.8 对于仅有本国产品参与竞争的政府采购项目，本国产品不享受价格扣除评审优惠。

13.9 评审委员会应对《声明函》的完整性、准确性进行审查，对含义不明确、同类事项与投标（响应）文件表述不一致或者有明显文字错误等情况的，应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。经澄清、说明或者补正的《声明函》仍然不符合要求的，供应商提供的相关产品视为不符合本国产品标准。

对医疗器械产品，提供取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，视为符合本国产品标准，无须填写《声明函》，报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

13.10 对于非专门面向中小企业的采购项目，既有本国产品也有非本国产品

参与竞争，且提供本国产品的供应商同时为小微企业的，对该供应商的产品同时给予支持本国产品和小微企业产品的价格评审优惠。在供应商原始报价基础上计算，用扣除后的价格参与评审。

（五）评标得分及复核

14. 评标过程中，各项分值一般精确到小数点后两位，评标得分应为商务评分、技术评分、报价评分之和。评标委员会各成员应汇总每个投标人的得分。

14.1. 评标结果汇总完成后，采购代理机构应对评标结果进行复核。经复核发现存在以下情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载：

- （1）分值汇总计算错误的；
- （2）分项评分超出评分标准范围的；
- （3）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （4）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

15. 各投标人的最终得分为评标委员会所有成员对各投标人评标得分汇总后的算术平均值。

15.1 除分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经评标委员会一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。采购人、采购代理机构发现评标委员会未按照招标文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告本级财政部门。

15.2 采购人或者采购代理机构不得通过对样品进行检测、对投标人进行考察等方式改变评审结果。

（六）排序与推荐

16. 评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。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。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，按技术指标优劣顺序排列。

17. 中标候选人推荐家数详见“投标人须知前附表”。

（七）编写评标报告

18. 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会应当在评标报告上签名，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。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，并说明理由，否则视为同意评标报告。

（八）投标无效及应予废标的情形

19. 投标人存在下列情形之一的，**投标无效**：

19.1 投标人不具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件；

19.2 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

19.3 不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

19.4 投标文件提供虚假材料的；

19.5 投标文件不满足招标文件中标注“★”号的实质性条款（或指标）要求的；

19.6 投标人报价超过招标文件中规定的最高限价或者预算金额的；

19.7 联合体的供应商未提交各方共同签署的联合体协议的；

19.8 投标人未按招标文件的规定交纳投标保证金的；

19.9 评审期间，投标人没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；

19.10 投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍公平、公正的；

19.11 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

19.12 法律、法规、规章规定属于投标无效的其他情形。

20. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其**投标无效**：

20.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

20.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

20.3 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；

20.4 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；

- 20.5 不同投标人的投标文件相互混装；
 - 20.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
 - 20.7 不同投标人使用同一电脑（机器特征值一致：如 MAC 地址等）或使用同一电子密钥，编制或上传电子投标文件；
 - 20.8 法律、法规、规章规定属于投标人串通投标的其他情形。
21. 根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在招标采购过程中，出现下列情形之一的，应予**废标**：
- 21.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足 3 家的；
 - 21.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 21.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 21.4 因重大变故，采购任务取消的；
 - 21.5 法律、法规、规章规定属于废标的其他情形。
22. 废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。

（九）停止评标的情形

23. 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（十）重新开展采购

24. 有《中华人民共和国政府采购法》第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

- 24.1 未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。
- 24.2 已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。
- 24.3 政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。
- 24.4 政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承

担赔偿责任。

24.5 政府采购当事人有其他违反《中华人民共和国政府采购法》或者《中华人民共和国政府采购法实施条例》等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照 24.1—24.4 规定处理。

三、评标其他要求

无。

四、评标标准

（一）符合性审查表

序号	审查项名称	审查内容	审查结果	
			符合	不符合
1	投标文件签署	投标文件按招标文件要求签署、盖章的		
2	实质性要求	投标文件满足招标文件中标注“★”号的实质性条款（或指标）要求的，具体详见“实质性响应一览表”		
3	投标报价	投标人报价未超过招标文件中规定的最高限价或者预算金额的		
4	投标保证金	投标人按招标文件的规定交纳投标保证金的		
5	虚假材料	投标文件未提供虚假材料的，提供投标承诺书（详见附件）		
6	投标文件的澄清、说明、补正	评审期间，投标人按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或未改变投标文件的实质性内容		
7	投标人影响评标	投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员未施加影响，无有碍公平、公正的		
8	围标串标情形	没有“第五章 评标方法及标准”第 20 条情形之一的		
9	附加条件	投标文件没有采购人不能接受的附加条件的		
10	重大偏离	符合采购文件技术要求，经评委会一致认定为无重大偏离的		
11	其他无效情形	没有法律、法规、规章规定属于投标无效的其他情形		

符合性审查表-附表

实质性响应一览表

（投标人须对本附表所有内容逐条响应且无负偏离，否则其**投标无效**）

序号	招标文件要求的实质性响应内容		投标文件响应的具体内容	备注
	实质性要求	招标文件中的规定		
1	投标有效期	投标截止时间后90日历日	【投标人在此处填写投标文件的相关内容】	标注内容在投标文件所在页码
2	合同履行期限（服务期限）	12个月	【投标人在此处填写投标文件的相关内容】	标注内容在投标文件所在页码
3	采购需求	符合第三章采购需求中的要求，不允许负偏离。	【投标人在此处填写投标文件的相关内容】	标注内容在投标文件所在页码
4	★11. 新老服务衔接	为确保本合同到期后业务平稳过渡，若服务期满尚未确定新的服务方时，中标方须承诺延续提供服务至新的服务方能够独立提供服务为止。延续服务期间产生的人员、链路租赁等相关费用由新服务方承担。	【投标人在此处填写投标文件的相关内容】	标注内容在投标文件所在页码

注：供应商投标时，须根据符合性审查表-附表“实质性响应一览表”中的招标内容填写相关对应的投标内容，并在投标时提供。

投标承诺书

致采购人：

我单位在充分理解并全面审阅了本项目的采购文件及相关要求后，决定参加本次投标。现郑重作出如下承诺：

一、材料真实有效性承诺

我单位承诺，为参加本次投标所提交的一切资料，包括但不限于企业营业执照、资质证书、业绩证明、团队人员资格证明等，均真实、合法、有效，不存在任何伪造、变造、隐瞒或虚假陈述。

二、方案符合采购文件承诺

我单位承诺，本次投标所提交的技术、服务等所有方案文件，均严格遵循国家现行有效的相关法律、法规、国家强制性标准、行业标准及规范，以及本项目采购文件中提出的所有技术要求。确保方案科学、合理、可行，能够满足项目的实际需求。

三、履约能力承诺

我单位承诺，具有履行合同所必需的设备、专业技术能力、项目管理能力及售后服务保障体系。拥有或能够及时调配完成本项目所需的充足、先进的设备与仪器，并配备具备相应资质和经验的专业团队，能够确保项目按期、保质、保量地顺利实施与交付。

四、投标报价合理性承诺

我单位承诺，本次投标的最终报价是在深入研究项目特点、全面理解采购需求、严格遵守相关标准规范、充分进行市场询价、并综合考虑我单位自身经营成本与合理利润的基础上，独立、审慎确定的。报价已充分考虑了履行合同可能涉及的所有费用，不存在恶意低价竞标或报价严重不合理的情形。

五、责任与后果承诺

如在投标过程中或合同履行期间被查实存在任何弄虚作假等不良行为，我单

位自愿接受以下处理：

1、在评标阶段，经查实存在违规行为的，评标委员会依据“评标方法及标准”判定其投标无效。

2、在合同履行阶段，经查实存在违规行为的，采购单位有权单方面无条件解除合同，由此给采购单位造成的一切直接和间接损失（包括但不限于重新招标产生的费用、项目延误损失、为实现该赔偿而支付的诉讼费、律师费、鉴定费、评估费等一切合理费用等）由我单位承担。

3、采购单位有权将不良行为上报至相关监管部门，监管部门对其不良行为予以记录，并纳入统一的信用信息平台，采购单位保留追究其权利的权利。

4、监管部门判定存在违规行为的，我方接受根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定的行政处罚，包括但不限于罚款、在一至三年内禁止参加政府采购活动等；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

特此承诺！

供应商（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

（二）评分标准

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
价格部分 (10分)	投标报价	10分	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）× 价格分值
商务部分 (30分)	类似项目业绩	6分	提供2023年至今（以项目合同签订时间为准）与本项目招标需求类似业绩，每提供一个业绩得1分，满分6分。 注：须同时提供项目合同、中标通知书，否则不予认定。（合同含合同首页、业绩规模或范围的内容页、盖章页。若提供的材料中无法确认服务内容与本项目服务内容类似，须提供其他有效证明材料，包括但不限于业绩项目的技术服务清单、技术文档等。
	企业综合实力	10分	1. 具有ITSS（信息技术服务运行维护符合性证书）一级的，得4分，二级的得2分，三级的得1分，未提供不得分。 2. 具有有效质量管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、业务连续性管理体系认证证书、隐私信息管理体系认证证书、数据存储安全管理体系认证证书的，每满足1项得1分，最多得6分，未提供不得分。
	服务工具及履约保障	4分	供应商具有国家版权局出具的有效软件著作权登记证书，证书反映呼叫中心运营管理、监控管理、业务处理、云呼叫中心等类别内容，每提供1项得1分，本项最多得4分。
	项目团队能力	6分	1. 项目经理：具备3年以上热线运营管理工作经历，具有本科或以上学历，提供符合条件一人得3分，未提供不得分。 2. 运维人员：具备3年以上软件项目实施、运维工作经历，具有本科或以上学历，提供符合条件一人得3分，未提供不得分。 注：须提供公司工作经历的证明（加盖公章）；需提供身份证、学历证、以及半年内任一月份在本单位缴纳的社会保险证明；复印件或扫描件加盖公章。
	服务承诺	4分	1. 供应商须承诺拟派的团队人员具有稳定性，提供承诺得2分。 2. 供应商须承诺，如因服务中供应商违反相关规定产生的任何纠纷由供应商自行承担，对采购人造成损失的由供应商承担，提供承诺得2分。 注：须提供书面承诺，不提供不得分，承诺格式自拟。
技术部分 (60分)	项目重点难点分析、应对措施及相关合理化建议	3分	根据投标人对项目需求的理解、项目现状的分析情况、项目工作重点难点、项目发展规划、合理化建议及应对措施等进行综合评审： 方案包含对热线项目背景和项目必要性分析，对本项目重点难点进行分析，并提出有针对性的合理化建议，对项目发展规划进行分析等方面。 上述评审项中，方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，符合项目需求的，得3分；方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，基本符合项目需求的，得2分；方案内容不完整，可操作性差，不可实现，不符合项目需求的，得1分；未提供方案的，得0分。

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
	运营管理方案	12分	<p>根据投标人提供的运营管理方案进行综合评审：</p> <p>1. 人力资源管理方案：结合兵团 96359 热线实际，方案包含团队组织架构设计、人员岗位职责、薪酬绩效管理、员工考勤管理、员工晋升管理、员工激励等方面。</p> <p>上述评审项中，方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，符合项目需求的，得 6 分；方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，基本符合项目需求的，得 4 分；方案内容不完整，可操作性差，不可实现，不符合项目需求的，得 1 分；未提供方案的，得 0 分。</p> <p>2. 现场管理方案：结合兵团 96359 热线实际，方案包含现场调度制度、员工行为规范管理制度、质量管理制度、人员入离职管理制度、知识库管理制度、舆情管理制度等方面。</p> <p>上述评审项中，方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，符合项目需求的，得 6 分；方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，基本符合项目需求的，得 4 分；方案内容不完整，可操作性差，不可实现，不符合项目需求的，得 1 分；未提供方案的，得 0 分。</p>
	运维服务方案	8分	<p>根据投标人提供的运维服务方案进行综合评审：</p> <p>运维服务方案：根据平台功能，方案包含运维服务内容、运维服务保障措施、数据及系统安全维护等方面。</p> <p>上述评审项中，方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，符合项目需求的，得 8 分；方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，基本符合项目需求的，得 6 分；方案内容不完整，可操作性差，不可实现，不符合项目需求的，得 1 分；未提供方案的，得 0 分。</p>
	能力提升方案	12分	<p>根据投标人提供的能力提升方案进行综合评审：</p> <p>1. 能力提升方案：结合兵团 96359 热线实际，方案包含培训需求调研、培训实施计划、课程表、培训验收、专项培训、实施流程等方面。</p> <p>上述评审项中，方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，符合项目需求的，得 6 分；方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，基本符合项目需求的，得 4 分；方案内容不完整，可操作性差，不可实现，不符合项目需求的，得 1 分；未提供方案的，得 0 分。</p> <p>2. 知识库维护方案：结合兵团 96359 热线实际，方案包含知识库信息采编、知识更新、知识纠错、知识提问、知识培训、审核发布等方面。</p> <p>上述评审项中，方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，符合项目需求的，得 6 分；方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，基本符合项目需求的，得 4 分；方案内容不完整，可操作性差，不可实现，不符合项目需求的，得 1 分；未提供方案的，得 0 分。</p>
	服务效率保障方案	9分	<p>根据投标人提供的服务效率保障方案进行综合评审：</p> <p>服务效率保障方案：结合兵团 96359 热线实际，方案包含接通率、工单派单时效、工单登记模板、服务满意率、工单质量、派单准确率、办结及时回访率、服务行为不规范投诉等重要指标保障方</p>

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
			案。 上述评审项中,方案内容完整、详细、可操作性强,阐述的内容针对性强、具体、透彻,符合项目需求的,得9分;方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,基本符合项目需求的,得5分;方案内容不完整,可操作性差,不可实现,不符合项目需求的,得1分;未提供方案的,得0分。
	数据分析方案	6	根据投标人提供的数据分析方案进行综合评审: 数据分析方案:包含月度、半年、年度分析报告,专项分析报告、涉企服务分析报告等报告具体内容体例。 上述评审项中,方案内容完整、详细、可操作性强,阐述的内容针对性强、具体、透彻,符合项目需求的,得6分;方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,基本符合项目需求的,得4分;方案内容不完整,可操作性差,不可实现,不符合项目需求的,得1分;未提供方案的,得0分。
	应急管理方案	6	根据投标人提供的应急管理服务方案进行综合评审: 应急管理服务方案:结合兵团96359热线实际,方案包含应急管理组织架构、风险评估与预警、应急预案、培训与演练、话务突增应急、异地话务场地灾备、重大节日保障等方面。 上述评审项中,方案内容完整、详细、可操作性强,阐述的内容针对性强、具体、透彻,符合项目需求的,得6分;方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,基本符合项目需求的,得4分;方案内容不完整,可操作性差,不可实现,不符合项目需求的,得1分;未提供方案的,得0分。
	平稳过渡方案	4	根据投标人提供的平稳过渡方案进行综合评审: 1. 平稳过渡方案:结合兵团96359热线实际,方案包含中标后与原服务方人员、业务平稳过渡,项目履行结束后与新服务方人员及业务衔接等方面。 上述评审项中,方案内容完整、详细、可操作性强,阐述的内容针对性强、具体、透彻,符合项目需求的,得3分;方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,基本符合项目需求的,得2分;方案内容不完整,可操作性差,不可实现,不符合项目需求的,得1分;未提供方案的,得0分。 2. 为确保本项目到期后业务平稳过渡,若服务期满尚未确定新的服务方时,中标方须承诺延续提供服务至新的服务方能够独立提供服务为止。投标人投标时提供正式书面盖章承诺书,得1分;不提供不得分。
	合计	100分	

第六章 合同草案

【此合同书仅作为签订正式合同时的参考，正式合同书应包括本参考格式的内容】

政府采购合同

（以实际签订内容为准）

项目名称：

委托方（甲方）：

受托方（乙方）：

签订地点：

签订日期： 年 月 日

委托方（甲方）：

法定代表人：

地 址：

联系人：

联系电话：

受托方（乙方）：

法定代表人：

地 址：

项目负责人：

联系电话：

协议双方本着平等互利的原则，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定及采购文件和投标文件的规定，双方本着平等自愿、协商一致的原则签订本合同。

第一条 合同文件

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

- 1.采购文件及澄清文件；
- 2.采购需求；
- 3.中标供应商提交的投标文件；
- 4.评标过程中形成的文字资料；
- 5.政府采购合同条款；

6.中标通知书；

7.政府采购合同的其他附件。

各附件以及合同正文整体构成本合同的有机组成部分，且如无特别约定，各现有附件及双方达成一致的新的附件、补充协议应当在对本合同进行解释时作为更加具体的规定，优先适用于本合同的一般规定。

第二条 服务要求

1.人员运营保障要求

1.1 人员配备要求

1.1.1 为确保热线工作人员的稳定性，保障对外服务不受影响，乙方应优先录用现有热线工作人员。

1.1.2 乙方须提供不少于 95 名工作人员（从中组建不少于 23 人管理团队），提供“7×24 小时”不间断人工服务，满足话务接听高效运行，并确保长期稳定，且本项目期内不得在其他项目兼职。

1.2 岗位要求

1.2.1 乙方根据业务需求优化人员配备，人员配备不限于话务岗、工单审核分流岗、数据分析岗、录音质检岗、知识库管理岗、培训岗、综合管理岗、班组长等岗位，各岗位人员需专人专岗，不得出现一人多岗的情况。

1.2.2 乙方应按甲方要求在热线设立营商环境、住房公积金、专项工作等专席（具体专席设置和调整由甲方根据工作情况进行安排）。

1.3 招聘要求

1.3.1 乙方负责人员招聘工作，包括月度人员需求预测、新员工招聘、新员工培训工作。乙方须根据人员流失情况，提前做好人员储

备工作。

1.3.2 乙方须按照实际业务需求，招聘符合岗位要求的工作人员。聘用工作人员必须具备以下基本条件：政治觉悟高，思想素质好，遵守法律法规，无违法犯罪记录；普通话标准、流利；大专及以上学历；身体及心理健康；良好的书面和口头表达能力、过硬的心理素质和较强的学习能力；熟练使用办公软件，文字录入速度 50 字/分钟以上；同等条件下有普通话等级证书（二级乙等以上）和热线相关从业经验者优先。

1.4 培训要求

乙方须按照实际业务需求，负责组织岗前、在岗、待岗、转岗等各类培训，制定全年日常业务培训计划（培训内容包括但不限于心理疏导、行业政策解读、服务技能等类型），配备具有丰富培训工作经验的培训人员负责组织实施。并邀请行业主管部门或专家等人员在合同周期内提供不少于 6 次专业化培训。培训计划及方案需报甲方审核同意后执行。

1.5 人员考核要求

1.5.1 乙方须按照实际业务需求，完善人员绩效考核制度，充分调动工作人员工作积极性，绩效考核结果作为工作人员职务升降和工资浮动及奖金发放的重要依据。

1.5.2 所有项目人员的考勤需由甲方进行统一管理，考勤情况需纳入人员绩效考核管理。

1.6 人员管理要求

1.6.1 乙方应根据热线实际工作需要派驻具备 3 年及以上呼叫中心项目经验、组织协调和团队管理能力强、对工作负责的现场运营管

理人员（含项目经理），具备完善热线运营管理制度、热线日常管理、处置工作中发生的应急突发事件及热线外部投诉、信访等工作能力，保障热线服务正常运行。

1.6.2 现场运营管理团队人员的确定，须报甲方同意后执行。乙方提出人员更换，需选派符合采购文件要求的替换人员。因人员无法胜任相应工作岗位等原因，甲方提出人员更换，乙方须在一周内将人选调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的人员经甲方同意后到位开展工作（在保证现有岗位工作人员不缺位且工作正常开展情况下，替换人员应保证在一周之内按甲方要求配备到位，若超过一周时间仍未到位，以本需求 2.1.4 相关标准执行扣罚）。

1.6.3 乙方须按照实际业务需求，完善座席管理制度、高峰期预警策略和应急预案等，分组管理座席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场需求的情况，提前合理安排话务人员，确保来电高效接听。

1.6.4 乙方须按本项目要求，针对话务高峰、人员调整、人员流失等情况，按照岗位要求，及时调整或补充人员，确保满足热线用人需求。

1.6.5 乙方负责组织开展全体工作人员保密培训并签署保密协议（每个合同周期所有工作人员均需签订一份），做到新入职员工全覆盖，同时将保密教育纳入在岗员工月度考试测评中，及时消除保密隐患。

1.6.6 乙方须每月根据考核情况对项目整体工作进行总结，针对不足之处及甲方提出的整改要求，进行整改完善，并及时反馈至甲方。

1.7 薪资及福利待遇

1.7.1 乙方须制定科学合理的薪酬标准、与薪酬挂钩的绩效考核和劳动竞赛奖励方案，明确岗位设置以及各岗位人员的具体薪酬、晋升途径和方式，相关方案须经甲方审核同意后执行。为保障热线话务人员素质要求和薪资待遇，乙方需严格按照薪酬标准结合绩效考核情况，按时足额发放人员薪资。发放节假日福利、加班费用，提供带薪假期、节日慰问、餐费补贴、满勤奖励，开展团队文化建设、专业学习培训等员工激励，并妥善处理与工作人员的劳资纠纷。

1.7.2 乙方须为转正工作人员提供专用服装。

1.7.3 乙方须为转正工作人员提供年度健康体检，体检项目需包含职业病检查。

2.业务保障要求

2.1 服务效率

2.1.1 话务服务应具有持续稳定性，在无新增归并热线的情况下，每月呼入至座席队列的来电人工接通率不得低于 97%（若有新增归并热线，再根据实际情况进行接通率调整），且当日回拨率不得高于 5%。

2.1.2 乙方工作人员应按热线业务规范，登记完善诉求工单要素并审核，在工作日 3 小时内将工单转派至对应师市或相关部门，工作日内派单时效≤3 小时。

2.1.3 乙方应对派出工单办理结果全量电话回访。

2.1.4 乙方提供的工作人员每月不少于 95 人，并根据人员离职情况提前储备能及时上岗的工作人员，确保话务团队稳定，甲方对工作人员到达情况进行抽查，如人员未能达到 95 人，每缺少一人，按 1000 元/天/人扣除外包服务费，直至工作人员补齐（以工作人员签订合同

为准）。

2.2 服务质量

2.2.1 乙方应按热线业务规范采集公众对服务情况的评价，电话挂机前采集公众对热线服务质量的满意度评价，确保话务服务满意率98%以上。

2.2.2 乙方应按热线业务规范和甲方管理要求加强工单质量管理，完善质检标准，人工抽检率不低于工单总量的20%。

2.2.3 乙方须确保热线服务质量达到国家、兵团的相关考核要求。乙方应按照热线业务规范，对包括热线承办单位在内的甲方客户提供准确、优质的服务，确保有效投诉量为零，经核实外部投诉属于热线责任，每发生一起，按1万元/起扣除外包服务费，相关工作人员承担相应责任，由乙方进行处理。

2.2.4 乙方应每年按照实际工作需求制定诉求工单登记模板，用于规范话务员诉求登记。

3. 知识库管理

乙方应配备知识维护人员，开展知识的来源管理、采编管理、分类管理、应用及更新，全年完成新增主题知识梳理条数不少于3000条，涉企知识不少于500条。

4. 数据分析服务

乙方须按甲方要求，及时准确提供不同统计维度所需的数据查询统计；不定期根据事项热点进行深度挖掘分析，出具有预警和辅政作用的专题分析报告，特定主题根据甲方需要确定。

5. 现场保障服务

甲方提供办公场地及办公设施设备（目前仅提供满足80人使用

的办公设施设备，不足设施设备由乙方提供）。乙方负责办公场地的卫生保洁和办公设施设备的日常保管及必要更换，负责提供工作人员所需办公用品、设施设备备品备件。

6.平台运维要求

6.1 乙方须保证平台运维保障人员驻场维护，确保非工作时间平台发生故障半小时内到场处置。在重大节日、重要保障等期间，须按甲方要求值班值守。须具备相关资质及从业经验，且在本项目期内，不得在其他项目兼职。

6.2 乙方派驻的运维人员负责对项目软、硬件设备如：热线运行管理平台、大屏等，进行日常巡检、故障排除、维护升级等。负责监测及修复安全漏洞。

6.3 乙方须按照甲方工作实际需求，对现有平台功能进行优化改进、性能调优，完善网上受理渠道，优化权限设置。优化完善现有智能语音应答、智能回访等服务功能。提供智能质检服务，引入智能质检能力，形成“AI+人工”质检新模式，对热线平台运行产生的工单以及录音文件进行全量智能质检，包括工单要素填写准确性质检、话务对象识别、录音转文字、升级人工复检、质检数据分析等能力。进一步提升工单记录准确性、话务服务规范性，全面掌握坐席服务质量，构建完善的质检体系。

6.4 乙方须制定完善平台故障应急保障方案，并针对故障类型，严重程度、业务受影响程度等对故障进行分类分级。

6.5 乙方须通过技术支持，确保热线运行管理平台安全稳定运行。乙方须提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，最大限度预防和减少突发信息安全事件、平台故障，避免造成损失。若热线运

行管理平台出现网络故障、线路故障、系统故障等，造成话务运行不畅、工单无法流转等问题，须第一时间启动相应等级的应急保障方案，按照故障类型、严重程度、业务受影响的程度进行分类分级处置，保障业务不受影响。

6.6 乙方需根据甲方工作安排完成与其他热线或平台的技术对接工作。如涉及系统优化、提升，须提供与优化、提升内容相关的源代码至甲方。

7.通信保障要求

乙方须提供 1 条 50MB 互联网专线，用于热线座席访问互联网；1 条 50MB 语音中继线路专线，用于 96359 热线语音接入，支持不低于 200 路通话的需要；2 条 10MB 语音中继线路专线，用于 12329 热线语音转接，支持不低于 60 路通话的需要。确保座席话务呼叫的高效稳定接续，以及业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷，按照工作需要完成相关专线开通。按照《电信网码号资源占用费标准》收费标准约 2.4 万元/年，乙方负责缴纳 2021 年 11 月以来未缴纳的码号资源占用费，并根据通信管理局完成使用情况上报等工作。乙方负责热线外呼的语音服务费，用于座席电话回拨、满意度电话回访。

8.安全保障要求

8.1 平台安全服务要求

乙方负责网络信息安全管理，网络系统运维管理，信息保密管理，舆情管理等安全管理。建立服务器、数据库、应用系统账号等的巡检机制并定期巡检；不可直接使用生产数据、生产环境进行开发、测试，开发、测试所使用的数据需进行脱敏处理。负责在项目期内完成一次等级保护测评服务、商用密码应用安全性评估服务。在重大活

动及节假日等期间，根据甲方安排，提供专人“7×24”小时运维保障服务，确保 30 分钟内能够到场处置。配合相关部门开展网络安全检查、护网行动、攻防演练等工作。

8.2 安全生产与应急保障要求

8.2.1 合同期内乙方应达到以下安全生产责任目标：热线接听场地火灾事故为零、伤亡事故为零、安全生产隐患整改率 100%。

8.2.2 乙方应优化完善现有热线场地用电、消防、应急等各项安全生产制度，须签订安全生产责任书。

8.2.3 乙方应每日开展安全巡查，每月至少组织一次安全检查，对热线场地用电、消防等方面发现的潜在风险及问题及时整改。

8.2.4 乙方应根据工作开展情况优化完善各类应急预案，一旦发生安全事件，执行相应应急预案。乙方应按照各类应急预案每年组织开展至少 4 次应急响应演练活动。

8.2.5 为应对突发事件，乙方应提供异地灾备场地和异地灾备应急能力，需配备相应的应急储备人员及提供话务服务所需设备。如因不可抗力导致现有服务场地不能正常使用，需及时启用异地灾备场地，灾备场地应具备不少于 40 名应急话务人员及相关配套软硬件设施设备，满足不少于 60 日的应急支撑保障。

9. 宣传推广

乙方应按照甲方要求，开展线上线下宣传推广，负责办公场地内文化宣传等工作。须配备兼职讲解员 2 名，负责热线工作讲解任务。

第三条 服务考核

1. 自本合同签订之日起，双方依据本合同约定的服务要求和《兵团政务服务便民热线考核细则》（见附件 X）内容对乙方服务质量进

行考核。

2.考核周期：项目合同期第1至第6月为第一考核周期，第7至第12月为第二考核周期。

3.按照《兵团政务服务便民热线考核细则》内容对中标方服务质量进行考核。各考核周期结束分别组织专家验收评审会，合同期结束组织项目最终验收专家评审会，对服务质量进行考核，专家评审结果作为付款依据。第二次付款以第一考核周期专家验收评审结果为依据，第三次付款以项目最终验收专家评审结果为依据。

分值为60分以下，视为中标方未能完成工作任务，采购方有权单方面直接终止合同，不支付任何服务费用，中标方同时需承担采购方的全部损失；分值在60~69.9分之间（含本数），支付该次应付服务费用的70%；分值在70~79.9分之间（含本数），支付该次应付服务费用的80%；分值在80~89.9分之间（含本数），支付该次应付服务费用的90%；分数在90分以上（含本数），按该次应付服务费用总额支付。

4.兵团政务服务便民热线考核细则所要求的工作任务按要求考核，此外若未完成采购需求、合同及招（投）标文件约定的其他服务内容，当次考核周期考核视为不合格（评定60分以下）。

第四条 合同服务期

1.合同服务期： 年 月 日— 年 月 日。

2.服务地点：

第五条 合同金额

1.合同的总金额为人民币（小写）XX元整，（大写）XX元整。

2.合同金额包括乙方完成本合同约定的全部工作可能发生的所有费用（含市场变化等可能发生的费用），甲方在支付此金额后，不再因本合同支付任何其他费用。

第六条 付款方式及条件

1.首期款：首期款占合同总金额的 30%，合同签订后，乙方开具合法有效与当次支付金额等额的增值税普通发票，甲方履行完必要的审批手续后 10 个工作日内完成支付。

2.第二次付款：第二次付款以合同总金额的 50%为基础，甲方根据第一考核周期验收专家评审结果为依据，支付相应合同金额，乙方开具合法有效与当次支付金额等额的增值税普通发票，甲方履行完必要的审批手续后 10 个工作日内完成支付。

3.第三次付款：第三次付款以合同总金额的 20%为基础，甲方根据项目最终验收专家评审结果为依据，支付相应合同金额，乙方开具合法有效与当次支付金额等额的增值税普通发票，甲方履行完必要的审批手续后 10 个工作日内完成支付。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户名称：_____

银行账号：_____

开户行：_____

联行号：_____

第七条 履约保证金

本项目选择以下第___种方式缴纳履约保证金。

1.以保函形式提交履约保证金时

乙方选择以银行保函形式提交履约保证金。乙方在合同生效之日

起 15 个自然日内向甲方提交银行保函，金额为合同总金额的 10%，共计人民币： X 元（人民币大写： X 元整）。

如乙方在合同期内违反约定，甲方将持银行保函向银行索赔并扣除相应款项，如扣除款项累计超过银行保函数额的由乙方另行支付。银行保函到期后，若乙方在合同期内没有违约行为，则由乙方提出申请，甲方履行完必要的审批手续后，退还银行保函。如遇项目系统功能验收、最终验收拖延或其他情况导致保函期限无法覆盖服务期的，乙方应继续开出同等金额的银行保函直至服务期满。

2.以支票/汇票/本票/电汇形式提交履约保证金时

乙方选择以支票/汇票/本票/电汇（选择其一）等非现金形式提交履约保证金。乙方在合同生效之日起 15 个自然日内向甲方提交履约保证金，履约保证金为合同总金额的 10%，共计人民币： X 元（人民币大写： X 元整）。

如乙方在合同期内违反约定，甲方须扣除乙方相应款项时，则相应款项从保证金中扣除，扣除款项累计超过履约保证金数额的由乙方另行支付。项目运营服务期结束后，若乙方在合同期内没有违约行为，由乙方提出申请，甲方履行完必要的审批手续后，无息返还履约保证金。

注：如合同延期，乙方有义务继续提供履约担保。若乙方在项目实施过程中给甲方造成损失，甲方有权从乙方缴纳的履约保证金中直接扣除相应金额。乙方应在接到甲方扣除通知后的 10 个工作日内补足履约保证金。

第九条 新老服务衔接

1.乙方应与原服务方做好业务交接，并确保人员和服务无缝隙衔

接，负责承担原服务方开始延续服务之日起至本合同签订之日前的服务费用。

2.为确保本合同到期后业务平稳过渡，若服务期满且尚未确定新的服务方时，乙方应提供延续服务至新的服务方能够独立提供服务为止，延续服务期间产生的服务费用由新服务方承担，具体金额以实际核准金额为准。

第十条 甲方权利与义务

1.甲方有权对乙方提供的服务进行检查、监督、指导。确定考核指标并对乙方的服务质量进行考核评价。

2.在考核评价中，乙方应完成的各项指标未达到考核要求，甲方有权要求乙方按照考核标准进行整改，整改仍无法达到考核标准的，甲方有权解除合同，期间乙方继续做好服务，至甲方重新确定新服务商。

3.乙方所选派人员中，经甲方考察不能满足工作要求的，甲方有权要求乙方予以更换。

4.甲方有权定期或不定期组织对乙方服务情况的检查、收集意见和建议，并将结果及时通报乙方，乙方需按甲方通报内容及时完善相关工作。如乙方制定的服务要求、规范及各类方案等存在缺陷或不满足服务要求的，甲方有权要求乙方进行调整。

5.甲方向乙方提供服务场所，可视具体情况对服务场所统筹安排。

第十一条 乙方权利与义务

1.乙方应严格遵守有关国家法律法规，以及相关员工劳动保障或福利政策，同时遵守甲方的各项管理制度，包括安全、保密等各项指导原则。

2.乙方在合同执行期内对甲方需要保密的内容具有严格的保密责任，不得将有关资料透露给任何第三方。乙方应教育员工保守甲方的各项秘密，如因乙方的原因（经甲方允许事宜除外）导致甲方工作秘密泄露，乙方应承担相应的法律责任，甲方有权全额扣除乙方履约保证金，并另行赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3.乙方应满足采购文件以及本合同约定的所有需求；接受甲方安排与本项目直接关联的临时性工作并按甲方要求完成。乙方应积极配合甲方或甲方委托的第三方审计机构开展审计工作，按要求及时提供与审计事项相关资料。

4.乙方在服务期间，如遇话务量超负荷，出现已有座席无法满足业务需求，须扩充座席资源或人员的情况，应优先启动灾备应急场地及人员，并在 24 小时内以书面形式向甲方提出解决方案，以确保便民热线正常运行。

5.乙方应依法为其工作人员缴纳社会保险（医疗保险、失业保险、工伤保险、养老保险、大病医疗保险），每年组织一次健康体检，保障所属工作人员的薪酬及相关福利，负责解决所有劳动争议；乙方承揽甲方业务期间发生的工伤事故由乙方负责处理，并依法承担用人或用工法律责任。

第十二条 保密责任

1.乙方应向甲方出具保密承诺书（见附件 X）；乙方应与其工作人员签订保密协议。本合同任何一方对在合作过程中产生的工作资料和系统数据均负有保密义务，除法律规定外，未经甲方书面许可，乙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用途，否则应承担违约责任并赔偿损失。

2.有关本合同及其有关项目的内容、技术、流程、模式、文件、资料、报表、乙方进行服务过程中获得的电话录音、客户信息、知识、产品、价格、服务等均被视为保密信息。乙方应为获知的甲方的保密信息保密。

3.乙方违反保密条款的约定给甲方造成损失的，应当赔偿甲方的直接损失和间接损失（包括但不限于甲方向第三方支付赔偿金、罚款、律师费、仲裁费、诉讼费以及商誉损失等）。

4.在本合同终止之后，各方在本合同下的保密义务并不随之终止，各方仍须遵守本合同保密条款，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。

第十三条 违约责任

1.合同期内，乙方应当遵循诚实信用原则，不得无故单方面终止合同，否则乙方应向甲方赔偿合同金额的 X% 作为违约金。

2.合同一方不按期履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

3.如因一方违约，双方未能就赔偿损失达成协议，引起诉讼或仲裁时，违约方除应赔偿守约方经济损失外，还应承担因诉讼或仲裁所产生的诉讼费、律师代理费等相关费用。

4.乙方因自身原因无法继续履行本合同给甲方造成的损失（包括但不限于直接经济损失），乙方需承担全部责任，赔付直接经济损失外，须另向甲方赔付合同金额 X% 的违约金。

5.乙方提供的工作人员在甲方工作期间，应遵守甲方工作纪律。如因乙方提供工作人员未遵守甲方相关制度要求，给甲方或其他第三

方人员、财产造成损失的，乙方应予以赔偿，赔偿金额按实际损失金额赔付。

6.乙方所选派人员中，经甲方考察不能满足工作要求的，甲方有权要求重新选派，其相应费用由乙方承担，影响工作质量的，须另向甲方赔付合同金额 X% 的违约金。

7.服务期内，乙方出现安全生产事故、运营事故或工作失误等，导致人员伤亡、财产损失、被媒体曝光、出现舆情或被上级通报批评等恶劣影响的，乙方需承担全部责任，处理好相关事故，并赔偿甲方相应损失，须另向甲方赔付合同金额 X% 的违约金。且甲方有权解除合同，同时追究乙方及相关人员的法律责任。

8.乙方工作人员泄密视作乙方泄密，乙方违反保密承诺造成影响的，乙方承担相应违约责任，视情节严重程度甲方可要求乙方承担最高合同金额 X% 的违约金，且甲方有权解除合同，同时追究乙方及相关人员的法律责任。

9.乙方提供的工作人员每月不少于 100 人，并根据人员离职情况提前储备能及时上岗的工作人员，确保话务团队稳定，甲方对工作人员到达情况进行抽查，如人员未能达到 100 人，每缺少一人，按 X 元/天/人扣除外包服务费，直至工作人员补齐（以工作人员签订合同为准）。

10.乙方应按照热线业务规范，对包括热线承办单位在内的甲方客户提供准确、优质的服务，确保有效投诉量为零，经核实外部投诉属于热线责任，每有一起，按 X 万元/起扣除外包服务费，相关工作人员承担相应责任，由乙方进行处理。

第十四条 不可抗力

1.不可抗力指战争、火灾、台风、洪水、地震或其他自然灾害，国家法律法规、规章及政策发生变更以及本合同各方不可预见、不能避免并不能克服的一切其他因素及事件。

2.任何一方由于不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另一方，并在不可抗力发生后7个自然日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明，以减轻可能给对方造成的损失。在取得由公证机关作出的不可抗力证明或双方谅解并书面确认后，应当根据具体情况允许延期履行、修订或终止合同，并根据情况可部分或全部免于违约责任。

第十五条 知识产权及客户资料的保护

1.本合同存续期间，乙方不应侵犯他人知识产权，由此产生的一切后果由乙方负责，乙方未经甲方授权，无权将项目产出成果申报知识产权。服务过程中新产生的专利、科技成果、功能更新升级等知识产权归甲方所有。

2.乙方服务过程中所产生的业务数据（包括但不限于受理、转办、回访、调查等过程产生的数据）产权归甲方所有。未经甲方同意，不得擅自使用和转交第三方。若发生上述行为，甲方可直接解除合同，并追究乙方相应法律责任。

3.乙方因履行本合同提供的技术报告及相关资料的最终文本包括履行技术服务范围所编制的清单、方案资料以及运维数据等产权全部属于甲方。双方终止合作后，乙方应当将服务过程中的全部资料移交给甲方，乙方不得保存任何备份。若发生上述行为，甲方可追究乙方相应法律责任。

第十六条 其他责任

1.因乙方原因导致甲方与第三方产生纠纷、受到第三方对甲方的投诉、索赔、诉讼，乙方将全额补偿甲方因此承担的赔偿金、罚款及相关费用(包括但不限于律师费用、诉讼费、仲裁费以及商誉损失等)，并使甲方利益免受损害。

2.未经合同另一方书面同意，一方不得将本合同权利义务部分或全部转让给第三方。

3.甲乙双方应签订安全生产责任书（见附件 X），保障项目运营现场的人身与设备安全，杜绝各类安全隐患。

第十七条 争议的解决

1.双方因本合同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，自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。

2.本合同未尽事宜，双方协商签订补充合同，补充合同为本合同不可分割的组成部分，补充合同与本合同有不同之处，以补充合同为准。

3.在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第十八条 税费

与本合同执行有关的一切税费均由乙方承担。

第十九条 合同生效

1.本合同所有附件、采购文件、采购需求、投标文件、评标过程中形成的文字资料、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的与本合同执行

有关的文件（包括会议纪要、补充合同、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3.如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4.经双方协商一致后，可以更改、修订或补充本合同，但必须由双方以书面形式加以确认，并由双方签字或盖章后方可生效。

5.本合同未尽事宜，由双方参照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规予以执行。

6.合同自甲乙双方代表或其授权代表签字盖章之日起生效。

7.本合同一式捌份，合同方各执肆份。每份合同文本具有同等法律效力。

附件：

（以下为合同签署页，无正文）

（本页为合同签署页）

甲方（盖章）： _____

法定代表人或授权人： _____

签订日期： _____年____月____日

乙方（盖章）： _____

法定代表人或授权人： _____

签订日期： _____年____月____日

第七章 投标文件格式

封面：

投 标 文 件

资 格 证 明 文 件

（第XX包）【如不分包，请删去本行】

项目编号/包号： _____

项目名称： _____

投 标 人： _____

年 月 日

一、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

（一）法人、其他组织或者自然人的证明文件

- 1、投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；
- 2、投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；
- 3、投标人为非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；
- 4、投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；
- 5、投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。

（二）兵团政府采购供应商信用承诺函

单位名称（自然人姓名）：

统一社会信用代码（身份证号码）：

法定代表人（负责人）：

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平、公正和诚实信用等原则，依法诚信经营，并郑重承诺：

一、我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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；
- （六）符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位（本人）未被列入严重违法失信名单、失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

三、如果本公司（本人）有幸中标（成交），在合同签订之前，采购单位有权要求本公司（本人）提供资格证明材料原件进行核验。

四、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七、七十九条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并

处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；给他人造成损失的，并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

供应商名称（公章）：

法定代表人（负责人或本人）或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

二、联合体协议书【如适用】

联合体协议书

（以联合体形式投标的，提供联合体协议书；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）【项目编号/包号： 】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员 1）承担项目采购合同金额的_____%，负责的工作和义务为：_____；

（联合体成员 2）承担项目采购合同金额的_____%，负责的工作和义务为：_____；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员 X, ……）提供的全部服务及货物由小微企业提供和制造，其合同份额占到合同总金额_____%以上；……。 （未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合体协议书约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）

2、中小企业合同金额达到_____%，其中小微企业合同金额达到_____%。（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合体协议书中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订采购合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不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、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

4、其他：……

5、本协议书自签署之日起生效，若未中标，自本次投标有效期结束后自行失效；若中标，自合同书规定的期限之后自行失效。

6、本协议书正本一式____份，联合体成员各执____份；副本一式____份，联合体成员各执____份。

联合体成员 1 名称（公章）：

联合体成员 2 名称（公章）：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

三、分包意向协议书【如适用】

分包意向协议书

【中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议书；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。】

（投标人名称）若成为（项目名称）【项目编号/包号：】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议书。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX 工作内容 分包给（分包供应商 1 名称），（分包供应商 1 名称），具备承担 XX 工作内容相应资质条件且不得再次分包；

.....

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商 X, ……）提供的服务全部由小微企业承担，其合同份额占到合同总金额____%以上。（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议书约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）

2、中小企业合同金额达到__%，其中小微企业合同金额达到__%。（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议书中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

投标人名称（公章）：

分包供应商名称（公章）：

.....

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

（二）中小企业声明函【如专门面向中小企业采购的项目，此函可放于此处，否则，应后置于“其他资格证明文件”】

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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

说明：1. 重要提示：供应商应仔细阅读本函附件1关于“中小企业声明函”的填写要求及提交要求，否则，因填写或提交等产生的一切不利后果，须自行承担。

2. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

附件 1

（一）关于“中小企业声明函”的填写要求

“中小企业声明函”具体填写要求如下：

1. “单位名称”应填写采购人名称。

2. “项目名称”应按照采购文件中确定的项目名称填写。对于分包方式面向中小企业采购的项目，应标明中小企业的具体分包内容；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，应标明联合体中中小企业所承担的具体内容。

3. “标的名称”应填写采购文件中细化载明的采购标的名称。对于分包方式面向中小企业采购的项目，“标的名称”应填写采购文件中注明的分包给中小企业的采购标的名称；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，“标的名称”应填写采购文件中注明的联合体中中小企业承担的采购标的名称。

4. “采购文件中明确的所属行业”应填写采购文件中明确的采购标的所属行业，并确保与采购标的涉及的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）本身的所属行业保持一致。

对于分包方式面向中小企业采购的项目，“采购文件中明确的所属行业”应按照采购文件中注明的分包给中小企业的采购标的所属行业填写，并确保与该分包部分采购标的涉及的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）本身的所属行业保持一致。

对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，“采购文件中明确的所属行业”应按照采购文件中注明的联合体中中小企业承担的采购标的所属行业填写，并确保与该承担部分采购标的涉及的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）本身的所属行业保持一致。

5. “企业名称”应填写投标（响应）的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）。

对于分包方式面向中小企业采购的项目，“企业名称”应填写分包部分采购标的对应的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）。

对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，“企业名称”应填写联合体中中小企业承担采购标的对应的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）。

6. 从业人员、资产总额指标以上年度末数据为依据，营业收入指标以上年度累计数据为依据。无上年度数据的新成立企业可不填报。

7. “中型企业/小型企业/微型企业”部分，供应商应依据企业上年度从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号），判断“中小企业声明函”载明的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）是否属于采购文件所属行业的中型企业/小型企业/微型企业。

8. 对于已纳入统计部门统计范围的企业，所属行业、从业人员、营业收入、资产总额、规模类型应与统计部门报表保持一致。对于未纳入统计部门统计范围的企业，应对照《国民经济行业分类》确定所属行业，当企业从事两种以上的经济活动时，按照企业从事的主要活动确定所属行业；从业人员、营业收入、资产总额应按照上年度末实际情况填报，并确保在争议纠纷处理时，可提供相关数据的来源依据。

（二）关于“中小企业声明函”的提交要求

1. 投标（响应）供应商对“中小企业声明函”的真实性负责。投标（响应）供应商应当核实投标（响应）的货物制造商/服务承接商/工程承建商（根据项目属性确定）的相关信息，如对相关信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具“中小企业声明函”。

2. 鼓励供应商在投标（响应）时一并提供对货物制造商、服务承接商、工程承建商相关信息的核实核验情况以及其他佐证材料。

3. 如供应商提供的“中小企业声明函”存在按采购文件所属行业划型不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，将处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

附件 2:

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局
国家发展和改革委员会 财政部
二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企

业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万

元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附件 3:

关于印发《金融业企业划型标准规定》的通知

银发〔2015〕309 号

为进一步贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号）、《国务院办公厅关于金融支持小微企业发展的实施意见》（国办发〔2013〕87 号），推动中小金融机构健康发展，加大金融对实体经济的支持，人民银行会同银监会、证监会、保监会和国家统计局联合研究制定了《金融业企业划型标准规定》（见附件）。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

请人民银行上海总部，各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行、副省级城市中心支行会同所在省（区、市）银监局、证监局、保监局、统计局将本通知联合转发至辖内相关机构。

附件：金融业企业划型标准规定

中国人民银行
中国银行业监督管理委员会
中国证券监督管理委员会
中国保险监督管理委员会
中华人民共和国国家统计局

2015 年 9 月 28 日

附件

金融业企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）和《国务院办公厅关于金融支持小微企业发展的实施意见》（国办发〔2013〕87号），制定本规定。

二、适用范围。本规定适用于从事《国民经济行业分类》（GB/T4754-2011）中J门类（金融业）活动的企业。

三、行业分类。采用复合分类方法对金融业企业进行分类。首先，按《国民经济行业分类》将金融业企业分为货币金融服务、资本市场服务、保险业、其他金融业四大类。其次，将货币金融服务分为货币银行服务和非货币银行服务两类，将其他金融业分为金融信托与管理服务、控股公司服务和其他未包括的金融业三类。最后，按经济性质将货币银行服务类金融企业划为银行业存款类金融机构；将非货币银行服务类金融业企业分为银行业非存款类金融机构，贷款公司、小额贷款公司及典当行；将资本市场服务类金融业企业划为证券业金融机构；将保险业金融企业划为保险业金融机构；将其他金融业企业分为信托公司，金融控股公司和除贷款公司、小额贷款公司、典当行以外的其他金融机构。

四、划型标准指标。采用一个完整会计年度中四个季度末法人并表口径的资产总额（信托公司为信托资产）平均值作为划型指标，该指标以监管部门数据为准。

五、指标标准值。依据指标标准值，将各类金融业企业划分为大、中、小、微四个规模类型，中型企业标准上限及以上的为大型企业。

（一）银行业存款类金融机构。资产总额40000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额5000亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

（二）银行业非存款类金融机构。资产总额1000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额200亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

（三）贷款公司、小额贷款公司及典当行。资产总额1000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额200亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

（四）证券业金融机构。资产总额1000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额100亿元及以上的为中型企业，资产总额10亿元及以上的为小型企业，资产总额10亿元以下的为微型企业。

（五）保险业金融机构。资产总额5000亿元以下的为中小微型企业。其中，

资产总额 400 亿元及以上的为中型企业，资产总额 20 亿元及以上的为小型企业，资产总额 20 亿元以下的为微型企业。

（六）信托公司。信托资产 1000 亿元以下的为中小微型企业。其中，信托资产 400 亿元及以上的为中型企业，信托资产 20 亿元及以上的为小型企业，信托资产 20 亿元以下的为微型企业。

（七）金融控股公司。资产总额 40000 亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额 5000 亿元及以上的为中型企业，资产总额 50 亿元及以上的为小型企业，资产总额 50 亿元以下的为微型企业。

（八）除贷款公司、小额贷款公司、典当行以外的其他金融机构。资产总额 1000 亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额 200 亿元及以上的为中型企业，资产总额 50 亿元及以上的为小型企业，资产总额 50 亿元以下的为微型企业。

六、组织实施。由人民银行会同银监会、证监会、保监会和统计局联合组成金融业企业划型标准工作组，负责金融业企业划型标准的实施、后期评估和调整工作，按年组织金融业企业规模认定，并在人民银行建立的《金融业机构信息管理系统》中增加相应的字段模块。经过认定的金融业企业在系统中进行规模登记，方便政府部门和社会各界查询使用。

七、标准值的评估和调整。金融业企业划型标准工作组每五年对划型标准值受经济发展与通货膨胀等因素的影响程度进行评估和调整。

八、本规定的中型金融业企业标准上限即为大型金融业企业下限。国务院有关部门据此进行相关数据的统计分析，不得制定与本规定不一致的金融业企业划型标准。

九、融资担保公司参照本规定中“除贷款公司、小额贷款公司、典当行以外的其他金融机构”标准划型。

十、本规定由人民银行会同银监会、证监会、保监会和统计局负责解释。

十一、本规定自发布之日起实施。

附：金融业企业划型标准

附

金融业企业划型标准

行业		类别	类型	资产总额
货币金融服务	货币银行服务	银行业存款类金融机构	中型	5000 亿元（含）至 40000 亿元
			小型	50 亿元（含）至 5000 亿元
			微型	50 亿元以下
	非货币银行服务	银行业非存款类金融机构	中型	200 亿元（含）至 1000 亿元
			小型	50 亿元（含）至 200 亿元
			微型	50 亿元以下
		贷款公司、小额贷款公司及典当行	中型	200 亿元（含）至 1000 亿元
			小型	50 亿元（含）至 200 亿元
			微型	50 亿元以下
资本市场服务		证券业金融机构	中型	100 亿元（含）至 1000 亿元
			小型	10 亿元（含）至 100 亿元
			微型	10 亿元以下
保险业		保险业金融机构	中型	400 亿元（含）至 5000 亿元
			小型	20 亿元（含）至 400 亿元
			微型	20 亿元以下
其他金融业	金融信托与管理服务	信托公司	中型	400 亿元（含）至 1000 亿元
			小型	20 亿元（含）至 400 亿元
			微型	20 亿元以下
	控股公司服务	金融控股公司	中型	5000 亿元（含）至 40000 亿元
			小型	50 亿元（含）至 5000 亿元
			微型	50 亿元以下
	其他未包括业	除贷款公司、小额贷款公司、典当行以外的其他金融机构	中型	200 亿元（含）至 1000 亿元
			小型	50 亿元（含）至 200 亿元
			微型	50 亿元以下

（三）监狱企业证明文件【如适用】

【监狱企业应当提供由省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业的证明文件，格式如下】。

监狱企业证明函

本公司郑重声明，根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，本公司为监狱企业。

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

省级以上监狱管理局、戒毒管理局

（含新疆生产建设兵团）（盖章）：

日期： 年 月 日

（四）残疾人福利性单位声明函【如适用】

残疾人福利性单位声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的服务及货物**全部由符合政策要求的残疾人福利性单位提供和制造**。相关企业（含联合体中的残疾人福利性单位、签订分包意向协议书的残疾人福利性单位）的具体情况如下：

1. （标的名称），承接单位为 （企业名称），属于残疾人福利性单位；
2. （标的名称），承接单位为 （企业名称），属于残疾人福利性单位；
-

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。

- 说明：**
- 1、服务及货物应当全部由符合政策要求的残疾人福利性单位提供及生产且使用该残疾人福利性单位商号或注册商标（与代理商或投标人无关）；应当严格按上述格式及内容进行填写（应当明确每个标的的生产企业类型及相关数据），否则导致的后果由投标人自行承担；
 - 2、以联合体形式参加的，应当由联合体各方盖章。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

五、不参与围标串标承诺书

不参与围标串标承诺书

本人作为经授权的投标人代表,清楚知晓我单位本项目投标活动,对以下事项作出承诺:

一、我单位和我本人遵循公开透明、公平竞争、公正和诚实信用的原则,依法依规参与本项目竞标。

二、我单位和我本人在本项目政府采购投标活动中,未参与围标串标。

三、我单位如被查实在本项目政府采购投标活动中存在围标串标的,递交投标文件行为作为实施串通投标违法行为的关键环节,由我单位及法定代表人承担相应的法律责任,接受相应行政处罚和失信惩戒。

投标人名称(公章):

法定代表人(负责人或本人)或授权代表(签字或盖章):

日期: 年 月 日

六、其他资格证明文件

投标人认为需提供的其它相关资格证明材料

封面：

投 标 文 件

报价文件

（第XX包）【如不分包，请删去本行】

项目编号/包号： _____

项目名称： _____

投 标 人： _____

年 月 日

一、开标一览表

项目名称：_____

项目编号/包号：_____

序号	投标报价	服务期限	备注（如有）
	小写： 大写：		

投标人名称（公章）：

日期：

注：

1. 此表用于开标唱标之用。
2. 表中投标报价即为优惠后报价，并作为评审及定标依据。任何有选择或有条件的投标报价，或者表中某一包填写多个报价，均为无效报价。
3. 表中大写与小写不一致的，以大写为准。

二、分项报价表

项目名称：_____

项目编号/包号：_____

序号	名称	数量	单价(元)	合价	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
.....				
	其他费用				
.....				
投标报价合计（元）					

投标人名称(公章)：

日期：

注：

1. 按照本表填写的各项目的投标报价合计填写到“开标一览表”中对应的“投标报价”栏中。

2. 所列服务为对应本项目需求的全部服务内容。如有漏项或缺项，投标人承担全部责任。

三、关于符合本国产品标准的声明函或财政部规定的其他 证明文件

附件 1

（一）关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

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

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

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

附件 2

（二）本国产品成本占比承诺函

致：[采购人/采购代理机构名称]

本单位就参与[项目名称 、编号]政府采购项目，郑重承诺如下：

本单位为该项目(或采购包)提供的符合本国产品标准的产品成本之和，占所提供全部产品成本之和的比例为____%。本承诺内容真实有效，若存在虚假承诺，愿意承担相应法律责任，放弃中标(成交)资格，并接受政府采购监管部门处罚。

承诺人(供应商公章)：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 年 月 日

注：若供应商所投产品均符合本国产品标准，且已提供《声明函》，可不填写《承诺函》。

封面：

投标文件

商务技术文件

（第XX包）【如不分包，请删去本行】

项目编号/包号： _____

项目名称： _____

投 标 人： _____

年 月 日

一、投标函

致：（采购人）

根据贵方（项目名称）（项目编号/包号）项目的招标公告，签字代表（姓名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件：

1. 资格证明文件；
2. 投标报价文件；
3. 商务技术文件。

根据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标价格表中规定的应提交和交付的服务和相关货物（如有）的投标报价为_____。

2. 我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我方已详细审查全部招标文件，包括第（编号、补遗书）（如果有的话）。

我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4. 投标有效期为自提交投标文件的截止之日起（由投标人填写）个日历天。

5. 我方同意提供按照贵方招标文件要求的与投标有关的一切数据或资料，采用综合评分法时，我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标。

6. 本项目如由中标人支付采购代理服务费用，我方同意按投标人须知前附表中规定向采购代理机构支付采购代理服务费用。

7. 重要声明：

1) 与我方单位负责人为同一人的其他单位名称：

无；有，具体单位名称为：（由投标人如实填写）。

2) 与我方存在控股、管理关系的其他单位的名称：

无；有，具体单位名称为：（由投标人如实填写）。

3) 参与本项目采购活动前，是否为本项目前期准备提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务：

无；有，已提供的具体服务内容为：（由投标人如实填写）。

（备注：以上3项声明，必须如实选择，选中项用表示，未选中项用表示。①“单位负责人”是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。②本条所规定的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。③供应商如未如实填报，视为提供虚假材料谋取中标，应承担相应法律责任。）

4) 我方在本投标文件中所提供的全部资料均真实有效，我方承诺对其真实

性负责并承担相应后果。

5) 我方承诺本《投标函》的签章对本投标文件全部内容具有约束力并承担法律责任。

投 标 人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或印章）：

通 讯 地 址：

传 真：

电 话：

日 期：

二、法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系 _____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

三、授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），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、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）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：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：_____

委托代理人（签字或盖章）：_____ 联系电话：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人及委托代理人身份证明文件电子件：

--

说明：

1. 若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 投标人为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 投标人应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

四、政府采购投标人廉洁自律承诺书

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位项目招标文件要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

- 一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；
- 二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；
- 三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；
- 四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；
- 五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；
- 六、严格遵守《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》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报兵团财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

五、实质性响应一览表【本表须与第五章的一致】

（投标人须对本附表所有内容逐条响应且无负偏离，否则其**投标无效**）

序号	招标文件要求的实质性响应内容		投标文件响应的具体内容	备注
	实质性要求	招标文件中的规定		
1				
2				
3				
4				
5			
6			
7			
			

六、商务响应偏离表

项目名称：

项目编号/包号：

序号	招标文件的商务条款	投标文件的响应内容	响应情况	说明及索引
1	*****	*****	响应/偏离	
2	*****	*****		
3	*****	*****		
.....	

投标人名称（公章）：

日期：

注：投标人应按照招标文件“第三章 采购需求”中的商务要求填写：

1. “招标文件的商务条款”栏应详细列明招标文件中的商务要求。
2. “投标文件的响应内容”栏填写投标人对招标文件提出的商务条款作出的明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求，**投标无效**。
3. “响应情况”栏应据实填写“响应”、“正偏离”或“负偏离”。
4. “说明及索引”栏可填写偏离情况的具体说明及索引。
5. 对招标文件中的所有商务要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。

七、业绩证明文件

项目名称：

项目编号/包号：

序号	项目名称	标的内容	采购人名称	中标（成交） 金额	采购合同签订 时间	备注
1						
2						
3						
4						
5						
...						

注：投标人须按相关要求提供相应的中标（成交）通知书、采购合同等业绩证明资料。

投标人名称（公章）：

日 期：

八、拟派项目团队

序号	团队成员姓名	工作单位	身份证号	职称	注册证书（岗位证书）名称及编号	在团队中职务（岗位）	自有/外聘
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

注：按招标文件要求在本表后附相关人员证书。

说明：

1. “在团队中职务（岗位）”栏应包括但不限于：项目负责人、项目联系人、项目服务人员或技术人员等。

2. 如投标人中标，须按本表项目组成人员操作，不得随意更换。

九、技术响应偏离表

项目名称：

项目编号/包号：

序号	招标文件技术要求条款	投标文件内容对应简述	响应情况	证明资料及索引
1	*****	*****	响应/正偏离/负偏离	
2	*****	*****	响应/正偏离/负偏离	
3	*****	*****	响应/正偏离/负偏离	
.....	

投标人名称（公章）：

日期：

注：投标人应按照招标文件“第三章 采购需求”中的技术要求填写：

1. “招标文件技术要求条款”栏应详细列明招标文件中的要求。
2. “投标文件内容对应简述”栏填写投标人对招标文件提出的技术要求作出的明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求，**投标无效**。
3. “响应情况”栏应据实填写“响应”、“正偏离”或“负偏离”。
4. “证明资料及索引”栏可填写证明资料的具体内容及索引。
5. 对招标文件中的所有技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。

十、技术方案

投标人应按照招标文件的要求，提供详细的服务方案，包括文字描述或图表显示。格式自拟。

十一、其他文件

（一）招标文件要求提供的其它商务、技术资料和证明材料；

1.1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商实际控制人性别	外商投资类型

注：1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2. “供应商实际控制人性别”按供应商实际控制人性别划分请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3. “外商投资类型”请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

1.2 其它商务、技术资料和证明材料

（二）投标人认为需要提供的其它商务、技术资料和说明。