

竞争性磋商文件

(服务类)

采购项目名称：内江市12345政务服务便民热线运行服务(二次)

采购项目编号：N5110012026000032

内江市政务服务和公共资源交易管理办公室

内江融汇招标代理有限公司共同编制

2026年05月15日

第一章 竞争性磋商邀请

内江融汇招标代理有限公司（以下简称“代理机构”）受内江市政务服务和公共资源交易管理办公室委托，拟对内江市12345政务服务便民热线运行服务(二次)采用竞争性磋商采购方式进行采购，兹邀请符合资格条件的供应商参加磋商，本项目为四川省内江市市本级政府采购项目，适用《中华人民共和国政府采购法》等法律制度规定。

1.1.采购项目编号：N5110012026000032

1.2.采购项目名称：内江市12345政务服务便民热线运行服务(二次)

1.3.磋商项目简介

1、为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）要求，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中、四中全会精神，践行以人民为中心的发展思想，以推进“高效办成一件事”为牵引，持续打造内江特色的“12345 平台—民生政务、百姓之家”品牌目标，为持续优化我市营商环境提供坚实热线服务支撑，受理全市各级职能部门职责范围内的咨询、求助、投诉、意见和建议等非紧急类诉求，实现市、县（市、区）、镇（街道）统一管理的三级全覆盖联网服务，做到全市域覆盖、全天候服务、全范围联动、全过程督促，为公众提供全方位、高效率的公共服务和便民服务。2、现拟采购一家供应商提供内江市12345政务服务便民热线运行服务，本项目采购有效期三年，合同一年一签，经考核合格方可续签下一年合同，预算金额为3,500,000.00元/年。

1.4.邀请供应商方式

本项目以发布公告的方式邀请供应商参加磋商。公告在四川政府采购网(www.ccgp-sichuan.gov.cn)发布。

1.5.供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，供应商应当具备下列条件：

一、需要满足的一般资格要求：

- （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。

二、落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：无。

三、本项目的特定资格要求：

采购包1：

无

1.6.电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：四川省政府采购一体化平台的项目电子化交易系统（以下简称“交易系统”），登录地址：四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）首页供应商用户登录入口。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

一、供应商应当在四川政府采购网-办事指南查看四川省政府采购一体化平台（以下简称“采购平台”）操作规范，并严格

按照操作规范要求进行系统操作。供应商参与本项目电子化采购活动的范围主要包括：获取磋商文件，编制、签章、加密并提交响应文件，参加开启、解密响应文件和电子评审，签订采购合同等。

二、供应商参加本项目电子化采购活动，应当确保其使用的数字证书在全国公共资源交易平台（四川省）能够互认；已按规定办理数字证书和电子印章的供应商，按照采购平台操作规范进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。未办理互认的数字证书和电子印章的供应商，可在四川省公共资源交易信息网-办事指南或者四川政府采购网-办事指南查询办理渠道。

供应商使用数字证书登录采购平台进行的一切系统操作和加盖电子印章确认的电子文书资料，均属于供应商真实意思表示，供应商对其系统操作行为和电子印章确认事项承担法律责任。

供应商应当加强数字证书和电子印章的日常校验和保管，确保在参加采购活动期间能够正常使用，严格授权管理，防止非授权操作。

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

四、采购平台技术支持：

在线客服：通过四川政府采购网-在线客服进行咨询

400服务电话：4001600900

CA及签章服务：通过四川政府采购网-办事指南进行查询

1.7.磋商文件获取时间、方式及地址

一、磋商文件获取时间：详见采购公告

二、采购人或者代理机构应当在磋商文件获取时间开始前，将本项目电子磋商文件上传至交易系统，向供应商免费提供。供应商通过交易系统获取磋商文件。供应商成功获取磋商文件后，将收到已获取磋商文件的回执单。未按规定获取磋商文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对磋商文件提起质疑。

注：获取的磋商文件由正文和附件组成，正文部分包括pdf、word两种格式版本，如内容有不一致的，以pdf格式内容为准。

1.8.提交响应文件截止时间及开启时间、方式、地点

一、提交响应文件截止时间及开启时间：详见采购公告

二、提交响应文件方式、地点：供应商应当在提交响应文件截止时间前，通过交易系统提交响应文件。成功提交的，供应商将收到已提交响应文件的回执单。

三、本项目采取网上开启，采购人或者代理机构通过交易系统“开标/开启大厅”组织在线开启。

1.9.供应商信用融资

为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，根据《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243号）《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）规定，有融资需求的供应商可登录四川政府采购网—金融服务平台，选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目成交结果、成交通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

1.10.联系方式

采购人：内江市政务服务和公共资源交易管理办公室

地址：兰桂大道377号

邮编：641100

联系人：熊老师

联系电话：0832-2027722

代理机构：内江融汇招标代理有限公司

地址：四川省内江市市中区甜城大道北段166号嘉宏未来城营销中心六楼（内江融汇招标代理有限公司）

邮编：641100

联系人：胡老师

联系电话：0832-8802006

第二章 供应商须知

2.1.供应商须知附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算及最高限价★	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：3,500,000.00元</p> <p>供应商报价不得超过磋商文件中规定的预算金额，采购人可以在采购预算内合理设定最高限价，供应商报价不得超过最高限价，最高限价详见第三章。</p>
2	评审方法	综合评分法(具体规则详见第五章)。
3	是否接受联合体★	<p>采购包1：不接受联合体</p> <p>如接受联合体，需符合以下要求：</p> <p>一、两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加采购活动。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位，代表联合体处理参加采购活动的一切事务。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>二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。按照联合体分工承担不同工作的供应商，应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。</p> <p>三、联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。</p>
4	是否为特殊性质项目	<p>政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）：否</p> <p>市场竞争不充分的科研项目：否</p> <p>需要扶持的科技成果转化项目：否</p>
5	是否为签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目	<p>是否属于签订不超过3年履行期限政府采购合同的项目：是</p> <p>本项目政府采购合同履行期限为：三年，按照履约年度签订，即在年度履约期满后，继续签订下一履约年度的政府采购合同。因中标人后续履约质量无法保障或者采购人采购需求发生变化，可以依法终止合同。</p>
6	投标（响应）保证金★	本项目不收取投标（响应）保证金。
7	履约保证金★	采购包1：不收取
8	响应有效期★	提交响应文件的截止之日起不少于 90 天。响应文件未明确响应有效期或者少于前述规定天数的，其响应文件按无效处理。
9	代理服务费★	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：参照发改价格〔2015〕299号规定，以现金或转账的方式向成交供应商收取60,000.00元（大写：陆万元整）。</p>
10	采购结果公告	采购结果将在四川政府采购网予以公告。

11	是否组织潜在供应商现场考察	采购包1：否
12	是否召开采购前答疑会	本项目不组织标前答疑
13	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，采购人或者采购代理机构、磋商小组应当认真评估影响，对不影响采购公平、公正的，待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，应当采取顺延相关截止时间等方式依法进行处置；经处置后，仍然影响采购公平、公正的，应当依法废标或者终止采购活动。</p> <p>注：故障处理详见第二章规定。</p>
14	报价/分值精确度	所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行保留。
15	实质性要求	本磋商文件中“★”要求为实质性要求。供应商应当按照第五章评审程序中的符合性审查规定，在响应文件中进行实质性响应，否则作无效响应处理。
16	其他说明	本磋商文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2.总则

2.2.1.适用范围

- 一、本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商采购项目。
- 二、本磋商文件由 内江市政务服务和公共资源交易管理办公室 和 内江融汇招标代理有限公司 负责解释。

2.2.2.有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次磋商的采购人是 内江市政务服务和公共资源交易管理办公室。
- 二、“供应商”是指按照 采购公告 规定获取磋商文件，参加采购活动的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指集中采购机构和从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是 内江融汇招标代理有限公司。
- 四、“网上开启”是指代理机构通过交易系统在线组织响应文件解密，供应商通过交易系统在线解密响应文件等活动。
- 五、“电子评审”是指磋商小组开展资格审查、符合性审查、磋商、比较与评价、推荐成交候选供应商、出具磋商报告等活动。

2.3.磋商文件

2.3.1.磋商文件的构成

磋商文件由采购人、代理机构通过交易系统编制、确认，是项目采购活动开展的基本依据，主要包括以下内容：

- 一、竞争性磋商邀请；
- 二、供应商须知；
- 三、技术、服务及其他要求；

四、磋商过程中可实质性变动的内容；

五、评审办法；

六、响应文件格式；

七、拟签订采购合同文本。

2.3.2.磋商文件的澄清或者修改

一、提交首次响应文件截止之日前，采购人或者代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，采购人或者代理机构将更正后的磋商文件上传至交易系统，通过交易系统向已获取磋商文件的供应商发送更正通知，在四川政府采购网发布更正公告。更正内容可能影响响应文件编制的，采购人或者代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，通过交易系统向已获取磋商文件的供应商发送更正信息；不足5日的，采购人或者代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

三、采购人或者代理机构通过交易系统发出更正通知的同时，即为送达供应商。供应商应当及时查看更正公告、更正信息，并根据更正公告、更正信息要求，获取更正后的磋商文件，进行响应文件编制。

2.4.响应文件

2.4.1.响应文件的语言

一、供应商提交的响应文件以及供应商与磋商小组在磋商过程中的所有来往书面文件原则上使用中文。响应文件中如附有外文资料，要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面，未翻译的外文资料，磋商小组将视其为无效材料，但以下情形除外：

（一）供应商的法定代表人为外籍人士的，法定代表人的签字和护照；

（二）对于如生产厂家授权书、原厂技术证明资料及一些行业标准、国家标准、国际标准或者行业认证等需要以非中文表述且不宜翻译为中文的。

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

三、如因未翻译而造成对供应商的不利后果，由供应商承担。

2.4.2.计量单位★

除磋商文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3.响应货币★

本项目均以人民币报价。

2.4.4.知识产权★

一、供应商应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如存在前述情形，由供应商承担所有相关责任，并且赔偿由此给采购人带来的损失。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如使用供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5.响应报价★

供应商的报价是其响应本项目要求的全部工作内容的价格体现或者结算标准，包括供应商完成本项目所需的一切费用。供应商对采购内容报价要求中的每一项报价内容只允许有一个报价，任何有选择或可调整的报价将不予接受。

按照磋商文件第五章评审办法规定进行价格修正的，修正后的报价经供应商加盖电子印章确认后产生约束力。未在规定时间内确认的，视同供应商不确认，作无效响应处理。

2.4.6.响应文件的编制、签章和加密★

一、供应商应当按照磋商文件规定编制响应文件，磋商文件第六章对响应文件格式有要求的，按照格式要求编制响应文件，没有格式要求的，由供应商自行编写。

二、供应商通过四川政府采购网-下载专区下载投标（响应）客户端，使用投标（响应）客户端编制响应文件，完成响应文件编制、加盖电子印章和加密。

2.4.7.响应文件的提交★

一、供应商应当在提交响应文件截止时间前，通过交易系统完成响应文件提交。成功提交响应文件的，将收到成功提交响应文件的回执单。成功提交响应文件的供应商信息在提交响应文件截止时间前，将加密保存。

未按磋商文件和采购平台操作规范编制、确认、加密、盖章和提交的响应文件，将被拒绝接收。

二、在提交响应文件截止时间后，采购人或者代理机构不再接受供应商提交响应文件。供应商应充分考虑影响响应文件提交的各种因素，确保在提交响应文件截止时间前完成提交。

三、除提交响应文件的供应商外，其他任何单位和个人不得解密响应文件或者调整修改已提交响应文件的内容及提交状态。

2.4.8.响应文件的补充、修改、撤回★

提交响应文件截止时间前，成功提交响应文件的供应商，可以补充、修改或者撤回已提交的响应文件；进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的响应文件，补充、修改后重新提交。

供应商响应文件撤回后，视为未提交过响应文件。

2.5.开启、评审和确定成交供应商

2.5.1.开启

2.5.1.1.开启程序

提交响应文件截止时间后，通过交易系统“开标/开启大厅”网上开启解密响应文件。

2.5.1.2.解密响应文件★

提交响应文件截止时间后，成功提交响应文件的供应商符合磋商文件规定数量的，代理机构将启动响应文件解密程序，解密时间为 30 分钟；供应商应在规定的解密时间内，使用加密响应文件的数字证书进行响应文件解密。除因平台系统故障导致供应商未按时完成解密外，供应商未在规定的解密时间内完成解密的，按无效响应处理。

2.5.1.3.有关要求

成功提交或者成功解密响应文件的供应商不足3家的，采购人或者代理机构应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

2.5.2.查询及使用信用记录

开启结束后，采购人或者代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）、“中国执行信息公开网”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）等渠道，查询供应商在提交响应文件截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单（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、严重违法失信企业名单中的供应商参加本项目的采购活动。

组成联合体参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3.评审

详见磋商文件第五章。

2.5.4.成交通知书

一、采购人或者磋商小组确认成交供应商后，代理机构在四川政府采购网发布成交结果公告、通过交易系统发出成交通知书，成交供应商通过交易系统获取成交通知书。

二、成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的成交无效情形的，将以公告形式宣布发出的成交通知书无效，并依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。成交供应商放弃成交项目视同拒绝签订合同，其中无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的，将根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，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，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2.6.合同签订、备案、履行及验收

2.6.1.签订合同

一、采购人应在成交通知书发出之日起30日内与成交供应商签订书面合同，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。

二、采购人和成交供应商签订的书面合同不得对磋商文件确定的事项以及成交供应商的响应文件作实质性修改，采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

三、政府采购合同自采购人和成交供应商在书面合同上签章之日起生效。

四、成交供应商完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

2.6.2.政府采购合同公告、备案

政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在四川政府采购网予以公告；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报项目同级财政部门备案。

政府采购合同的双方当事人不得擅自变更合同，依照政府采购法确需变更政府采购合同内容的，采购人应当自合同变更之日起2个工作日内在四川政府采购网发布政府采购合同变更公告，但涉及国家秘密、商业秘密的信息和其他依法不得公开的信息除外。

2.6.3.合同分包和转包★

2.6.3.1.合同分包

本项目不允许合同分包。

2.6.3.2.合同转包

- 一、严禁成交供应商将本项目合同转包。
- 二、成交供应商将合同转包的，将依法追究法律责任。

2.6.4.采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，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。签订不超过三年履行期限政府采购合同的项目不适用前述规定。

2.6.5.履行合同

- 一、采购人与成交供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。
- 二、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》。

2.6.6.履约验收方案

- 一、验收组织方式：
采购包1： 自行验收
- 二、是否邀请本项目的其他供应商：
采购包1： 否
- 三、是否邀请专家：
采购包1： 否
- 四、是否邀请服务对象：

采购包1： 否

五、是否邀请第三方检测机构：

采购包1： 否

六、履约验收程序：

采购包1： 一次性验收

七、履约验收时间：

采购包1：

1、 验收条件说明： 供应商提出验收申请之日起，达到验收条件起 5 日内，验收合同总金额的 100%；

八、验收组织的其他事项：

采购包1： 无。

九、技术履约验收内容：

采购包1： 审核项目中的要求与响应文件中内容的一致性；审查项目的规定及要求；供应商提供的服务内容与采购文件服务要求、响应文件响应及合同约定内容的一致性。

十、商务履约验收内容：

采购包1： 审核提供验收的各类文档的正确性、完整性和统一性,审查文件是否齐全、合理； 审查项目实施进度情况,是否完成了预期全部工作。

十一、履约验收标准：

采购包1： 1、 采购人组织验收，供应商按要求配合。 2、 按照采购文件要求、供应商的响应文件及承诺、本项目合同约定标准进行验收；如对服务要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人按采购文件要求的有关服务（技术）指标比较优胜的原则，确定该项目的验收指标；验收时如发现所提交的成果不符合标准及本合同规定之情形者，采购人应做出详尽的现场记录，或采购人与供应商签署备忘录，此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和整改的有效证据，由此产生的时间延误与有关费用由供应商承担，验收期限相应顺延。 3、 供应商经过采购人按照考核细则考核得分在90分及以上的，采购人全额支付该周期服务费用；考核得分在90分（不含90分）-80分（不含80分），采购人扣除该周期服务费用的2%再支付服务费用；80分及以下，采购人扣除该周期服务费用的5%再支付服务费用，且采购人发出限期整改通知，并约谈供应商主要负责人，供应商在限定时间内完成整改。 4、 严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)进行验收。

十二、履约验收其他事项：

采购包1： 无。

2.6.7.资金支付

采购人将按照政府采购合同规定，及时向成交供应商支付采购资金。具体支付约定详见第三章。

2.7.纪律要求

2.7.1.保密要求

采购人、代理机构应当按照《中华人民共和国政府采购法》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律制度的规定组织开展竞争性磋商，并采取必要措施，保证评审在严格保密的情况下进行。

有关人员对于评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

2.7.2.供应商不得具有的情形★

供应商参加磋商不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为供应商串通响应：

（一）不同供应商的响应文件异常一致；

（二）不同供应商的响应报价呈规律性差异；

- (三) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (四) 不同供应商的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (五) 不同供应商编制或者提交响应文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息均异常一致；
- (六) 法律法规规章制度规定的其他情形。

二、有下列情形之一的，属于恶意串通，对供应商依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任，对采购人、代理机构及其工作人员依照《中华人民共和国政府采购法》第七十二条的规定追究法律责任：

- (一) 供应商直接或者间接从采购人或者代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；
- (二) 供应商按照采购人或者代理机构的授意撤换、修改响应文件；
- (三) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
- (四) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (五) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；
- (六) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- (七) 供应商与采购人或者代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

三、提供虚假材料谋取成交；

四、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

五、与采购人或者代理机构、其他供应商恶意串通；

六、向采购人或者代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；

七、成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

供应商有前述一至六条情形之一的，作无效响应处理。成交供应商有前述一至六条情形之一的，认定成交无效。此外，将按照规定追究供应商法律责任。属于恶意串通的，将根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，对供应商处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2.7.3.采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- 一、参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- 二、参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- 三、参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- 四、与供应商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；
- 五、与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构应及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8.询问、质疑和投诉

- 一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《

政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对磋商文件中采购需求的询问、质疑由 内江市政务服务和公共资源交易管理办公室 负责答复；供应商对除采购需求外的磋商文件的询问、质疑由 内江融汇招标代理有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 内江融汇招标代理有限公司 负责答复。供应商提出的询问或者质疑超出采购人对代理机构委托授权范围的，代理机构应当告知供应商向采购人提出。采购人、代理机构对答复主体存在争议的，由采购人负责答复。

答复主体：采购人

联系人：熊老师

联系电话：0832-2027722

地址：内江市东兴区兰桂大道377号

邮编：641100

答复主体：代理机构

联系人：张老师

联系电话：0832-8802005

地址：四川省内江市市中区甜城大道北段166号嘉宏未来城营销中心六楼（内江融汇招标代理有限公司）

邮编：641100

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

四、供应商认为磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为获取磋商文件之日。对更正后的磋商文件提出质疑的，如质疑内容为更正内容，为发出磋商文件更正通知之日；如质疑内容为原磋商文件内容，为获取原磋商文件之日。

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

（三）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

五、供应商通过书面形式线下向采购人或者代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料：

（一）质疑函正本1份（政府采购供应商质疑函范本可在四川政府采购网下载专区下载）；

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

（四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料（针对磋商文件提出的质疑，需提交从交易系统获取的磋商文件回执单）。

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

七、供应商对采购人或者代理机构的质疑答复不满意、采购人或者代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。（政府采购供应商投诉书范本可在四川政府采购网下载专区下载）

财政部门联系方式详见四川政府采购网-下载专区-政府采购供应商投诉书范本-政府采购供应商投诉书范本及受理投诉联系方式。

八、法律责任

采购人、代理机构有下列情形之一的，由财政部门责令限期改正；情节严重的，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门或者有关机关给予处分，并予通报：

（一）拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函；

（二）对质疑不予答复或者答复与事实明显不符，并不能作出合理说明；

(三) 拒绝配合财政部门处理投诉事宜。

供应商在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。供应商有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：

(一) 捏造事实；

(二) 提供虚假材料；

(三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，供应商无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

2.9.电子化采购特殊情形处理

代理机构应当制定电子化采购活动应急处置预案，根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》等规定，依法有效应对、处置电子化采购活动中出现影响采购活动顺利推进的各类特殊情况。

2.9.1.故障处理

平台系统故障是指因平台所部署的基础软硬件环境、网络环境或者平台功能应用出现异常，导致的平台访问失败、数据出错或者规则失效等问题。

供应商在注册登录、获取采购文件、编制投标响应文件和投标响应、签订采购合同过程中，遇到影响业务操作的平台系统故障，应当暂停操作，通过采购平台4001600900电话或者在线客服进行反馈，对可能导致供应商无法在规定时间内完成响应的系统故障，供应商应同时告知代理机构；供应商和评审专家在电子化采购评审过程中，遇到系统故障的，向代理机构进行反馈，代理机构应及时进行核实，对影响采购活动开展的，应当暂停操作，并通过代理机构联络群或者开评标专线电话等渠道进行反馈。

平台运维单位负责平台系统故障的排查认定，对认定为平台系统故障的，通过四川政府采购网发布运维通知，明确故障类型、故障期间、影响范围、处理意见。故障排除后，采购人、代理机构应当依据运维通知内容评估对项目采购活动的影响情况，根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理，依法开展后续采购活动。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的，采购人、代理机构、磋商小组应当在故障排除后，根据有关规定依次顺延相关截止时间，并由代理机构告知供应商。不得因平台系统故障免除平台用户应当承担的义务和法律责任。

对经核实排查认定不属于平台系统故障的，采购人、代理机构、供应商、磋商小组应按政府采购法律制度和平台操作要求开展后续操作。

供应商使用的网络环境、计算机终端及软件、数字证书、电子印章等设施设备出现的故障，不属于平台系统故障。供应商应当在使用平台前做好必要的准备和验证工作，并承担准备验证不充分产生的不利后果。

2.9.2.其他特殊情形处理

出现采购活动组织场所停电、断网等特殊情形，导致采购活动无法继续通过平台系统实施的，或者其他无法保证电子化交易公平、公正和安全的情形，采购人、代理机构应当根据《四川省政府采购项目电子化采购管理办法》第四十一条规定和应急处置预案进行处理。如影响供应商获取采购文件、提交投标响应文件、解密投标响应文件或者评审中响应报价、澄清说明等的，采购人、代理机构、磋商小组应当在故障排除后，根据有关规定依次顺延相关截止时间，并由代理机构告知供应商。

2.9.3.注意事项

出现前述特殊情形影响采购活动正常开展的，属于供应商需要承担的风险。因故意行为造成平台系统故障或者组织场所停电、断网等影响电子化采购活动正常开展的，视为非法干预采购活动，将依法追究相关责任人责任，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

2.10.样品评审

采购包1：不需要样品评审

要求提供样品评审的项目，样品评审环节采取线下方式进行。

采购人或者代理机构应当在磋商文件中明确线下样品评审规则和方式，不得对供应商实行差别待遇或者歧视性待遇。样品评审应当全过程录音录像，形成书面评审记录上传至交易系统。

第三章 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1.采购内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：3,500,000.00
采购包最高限价（元）：3,500,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C16079 900 其他 运行维护 服务	内江市12 345政务 服务便民 热线运行 服务	1.00（项 ）	3,500,00 0.00	软件和信 息技术服 务业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：

采购包1：否

报价要求

采购包1：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	价款形式	报价说明
1	内江市12345政务服务便民热线运行服务	1.00（项）	3,500,000.00	总价	供应商响应报价超过最高限价的作无效响应处理。

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由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的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由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的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：内江市12345政务服务便民热线运行服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
			<p>一、项目服务要求</p> <p>（一）项目服务内容</p> <p>★1、供应商负责完成：①内江市12345政务服务便民热线平台构建（热线话务系统构建、工单系统构建、知识库系统构建、数据报表系统构建、智慧大屏构建、热线整合等）；②配套硬件、系统平台及通信服务；③热线平台对接服务；④系统维护服务（配置 1 名驻点运维人员）；⑤内江市12345政务服务便民热线运行服务〔配置47名话务人员（包括普通坐席、专家坐席、质检坐席、其他坐席）、班长坐席2名、1名项目总监〕；⑥所有软硬件设施设备的运行、维修、维护及更换等工作。</p> <p>（二）热线平台构建要求</p> <p>★1、构建目标</p>

1.1进一步优化内江市12345政务服务便民热线工作流程，完善12345热线平台包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节工作流程，嵌入提级办理、不满意工单重办回访等功能模块，加强知识库建设运用及工单办理效能专项统计能力，在实现企业和群众诉求办理闭环运行前提下，切实提升企业群众诉求办理质效。

1.2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》（办发〔2020〕53号）及市政府办《关于整合建立内江市“12345政府公共服务平台”的实施方案》（内府办函〔2018〕45号）要求，归并整合全市51条政务服务热线，实现12345一号对外。丰富和拓展受理渠道，通过对接微信公众号、政府网站、市民APP等，满足企业群众个性化、多样化诉求反映需求，为群众提供方便、快捷、多元的热线服务方式。

1.3按照相关要求，实现内江市12345 政务服务便民热线系统与省“12345”、省“12315”等省级平台的互通对接，构建全省上下联动、共建共享的运行管理工作机制。根据工作实际及业务推进需要，完成与110、政务信息共享交换、智慧政务等平台或功能对接，确保相关业务正常开展。同步配备必要的硬件设施设备，确保信息交换及时、通信链路顺畅、安全防护到位、话务终端稳定，力争打造服务更全、功能更强、覆盖更广、效率更快、满意度更高的公共服务平台。

★2、构建内容

2.1热线话务系统：建设全渠道、全媒体热线话务系统，采用SIP软交换+多媒体的接入系统，以及能够智能分配路由策略的CTI系统，实现统一通信功能的话务系统，且需包含50个话务分机授权。主要需包含呼叫中心底层软交换系统（系统内实现接听、挂机、呼转、三方等功能）、CTI系统、ACD智能话务分配系统、IVR系统、双声道录音系统、黑白名单管理等。

2.2工单系统：建设可视化配置的工单业务系统，使用工作流引擎技术，业务流程灵活配置和用户统一视图展现，实现各类业务的多级闭环管理，建设热线运营督办和倒查机制系统。应急类事项，跟踪责任部门的落实情况，重大事项即时上报；对各成员单位办理情况进行定期和不定期督查。

2.3知识库系统：建设统一知识库系统，建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的12345热线知识库。通过建立标准化解答口径，把政策、法律、法规进行统一先行入库。完善知识库（分级）填报、更新、审核、发布、使用、反馈闭环流程制度，坐席受理应答时至少实现关键字高亮显示、热点知识推荐、知识引用。

2.4数据报表系统：建设数据报表系统，实现对呼叫系统各类平台数据、业务数据进行统计、分析、挖掘。

2.5智慧大屏：建设大数据分析展示平台，通过对系统历史沉淀数据和实时数据进行分析，感知社会态势，研判社情民意，分析热点问题，实现对实时数据、区县指标、数据治理成果的可视化动态展现，支持可视化大屏系统。

2.6热线整合：按照国、省、市整合归并服务渠道要求，对内江市社会救助服务热线（0832-2287023）、甜城交通咨询服务热线（0832-2210616），取消原号码，统一归并至内江市12345热线。针对国务院“互联网+督查”平台、国家民营经济发展综合服务平台、四川省民营企业维权服务平台、内江市“企业之家”、营商环境监

测服务点及监督员、政银企对接会、甜城下午茶企业服务日活动、项目投资困难问题化解会商会、工业企业困难问题化解会商会、房地产暨建筑企业座谈会、研发投入培训会、“企业家-国际物流港领导当面谈”座谈会、一二三产业“营商会客厅”、“亲清直通车·政商双周”恳谈会、全国欠薪线索管理平台、全国劳动人事争议在线调解管理平台、中国残联信息化服务平台信访版块、四川“惠残通”小程序、四川献血服务热线“962614”、邮政业申诉服务平台、全国生态环境信访投诉举报管理平台、实地走访调研收集诉求、网上信访投诉平台、来信来访、省委书记省长信箱、人民网网民留言等26个国省信息系统及服务前端、本地服务机制，向其管理部门增设系统账号、匹配对应权限，并对应设置系统功能，各管理部门采取人工录入方式，统一汇聚各类诉求信息至市12345系统。

（三）配套硬件及通信服务要求

1、配套硬件、系统平台及通信服务要求

序号	配套名称	配置要求	★配套数量	★其他要求
1	语音网关	1、机架式架构，支持标准SIP协议，配置不少于2个E1数字中继接口；至少支持G.711、G.729a、G.723多种编解码方式；至少支持PRI信令、七号信令、中国一号信令、QSIG。 2、支持TLS、AES、SRTP等加密协议、具备用户的注册鉴权和会话鉴权功能；支持多媒体处理功能：至少具备回声抵制、静音检测、增益调整、语音帧补偿功能；支持不少于2个以太网接口；支持AC220V交流。	2台	按照负载均衡方式部署

		<p>1、标准机架式设备，≥8个千兆电口，≥2个Combo口，≥1个MGT口，≥1个CON口，单电源，≥2个USB口；网络层吞吐量≥3.2Gbps，AV吞吐量≥1.3Gbps，IPS吞吐量≥1.3Gbps，最大并发连接数≥180万，每秒新建连接数≥4万，提供IPSec VPN隧道数≥1000条,提供SSL VPN并发用户数≥1000个，最大SSL VPN并发用户数≥1000个；支持基于对包括但不限于操作系统、网络设备、办公软件、网页服务等保护对象的入侵防御策略，支持基于对漏洞、恶意文件、信息收集类攻击的攻击分类的防护策略，支持基于服务器、客户端的防护策略。</p> <p>2、可基于病毒特征进行检测，实现病毒库手动和自动升级，实现病毒日志和报表；支持基于文件协议、邮件协议（SMTP/POP3/imap）、共享协议（NFS/SMB）的病毒检测防护功能，可基于病毒特征进行检测、动作响应、提供报表。</p> <p>★3、该产品纳入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》，供应商在响应文件中提供由被列入《承担网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测任务机构名录》的机构出具的网络关键设备和网络安全专用产品安全认证合格或者安全检测符合要求的证明材料并加盖供应商电子公章予以佐证。</p> <p>4、支持根据IP或应用查询历史时间（最近一周、最近一月、自定义时间）的流量、并发连接、新建连接的排名和趋势图；支持安全设备可自动周期性通过FTP、TFTP、HTTP、HTTPS协议获取IP黑名单文件并进行增量导入或覆盖式导入。</p>	1台	保障本地职场网络安全
--	--	--	----	------------

3	核心交换机	<p>1、提供不少于：24 个 10/100/1000BASE-T 以太网端口，4 个 10GE SFP+。</p> <p>2、包转发率：≥291Mpps；交换容量：≥1.36Tbps；供电制式：支持电源 1+1 备份；扩展插槽：预留插卡槽位。</p>	1台	网络接入
4	24 口接入交换机	<p>1、交换容量≥672Gbps，包转发率≥126Mpps；设备提供不少于：24个。10/100/1000BASE-T以太网电口，4个1000BASE-X SFP光口，并提供一个Console口用于本地配置。</p> <p>2、每个口最大可提供功率为30W，支持POE+，POE供电功率≥370W；支持双风扇散热、CPU国产化芯片。</p>	1台	用于职场电脑的接入
5	48口接入交换机	<p>1、交换容量≥672Gbps，包转发率≥166Mpps；提供不少于:48个10/100/1000BASE-T以太网电口，4个1000BASE-X SFP光口，并提供一个Console口用于本地配置。</p> <p>2、每个口最大可提供功率为30W，支持POE+，POE供电功率≥370W；支持双风扇散热、CPU国产化芯片。</p>	2台	
6	E1线路	/	2条	数量根据坐席数量进行评估
7	互联网专线	1、上下行对称带宽，带宽不小于100Mbps。	1条	政务云互联网区有互联网出口，保障系统与互联网侧的短信通道、多媒体渠道（微信、网站等）数据连通。

8	政务网专线	1、上下行对称带宽，带宽不小于100Mbps。	2条	政务云政务外网 区有政务外网出口，保障经办机构人员开展工作。
9	通讯服务	/	与业务量一致	外呼通讯
10	短信服务	/	与业务量一致	支持系统平台发送短信
11	一体机电脑	1、不少于4核；内存不少于8G；存储不少于120GB；不少于23英寸屏幕。	60台	支持热线中心话务系统正常运行

12	话机、耳麦	<p>1、内置不小于2.3寸黑白图形液晶显示屏，支持标准SIP协议；支持不少于2路SIP用户注册账号能力；至少支持PCMU (G.711A), PCMA (G.711μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.729B, G.729AB, G.726, iLBC。</p> <p>2、支持多国语言文字显示功能，至少包含简体中文、繁体中文、英文、日语；支持电话功能至少包含：支持呼叫保持、静音、免打扰、速拨、热线、呼叫转移、通话转接、呼叫等待、群听、文本信息、紧急呼叫、重拨、回拨、自动应答、个性铃声、通信录导入\下载\删除、截图。</p> <p>3、支持存储不少于500个电话号码，通话记录不少于1000条，所有呼叫记录不少于1000条；</p> <p>4、至少支持不少于2个以太网接口；至少支持Tr069协议；至少支持TFTP/HTTP/HTTPS方式自动配置；</p> <p>5、话机配置支持电源适配器供电模式；耳麦：单耳或双耳佩戴式耳麦，支持降噪能力。</p>	50套	
----	-------	---	-----	--

2、系统平台技术要求

★项目模块	★模块	功能要求
话务分机授权	话务分机授权	★提供50个话务坐席分机授权。
	软交换平台	★话务系统底层功能，为下一代网络NGN、IMS 提供具有实时性要求的业务呼叫控制和连接控制功能。

CTI 服务	★话务系统核心服务功能。将电话交换系统和计算机系统结合起来，实现用交换机话路交换功能和计算机系统数据处理功能，CTI使话务员既能接听群众电话，又能同时访问业务数据信息。
IVR 服务	★提供热线自动语音导航，为用户提供交互语音应答服务。
智能话务分配服务 ACD	★系统至少能支持根据接通数量、通话时长、工作时长和坐席技能多因素综合考虑进行分配话务。
话务管理平台	★系统支持话务系统基础设置，至少包括线路设置、分机设置、座席设置、角色管理、登录权限管理、黑白名单管理、技能组管理、工作日设置、号码变换规则。
录音服务	★提供全程的同步录音和监听功能，并提供多条件的查询检索界面，实现电话内容分类整理统计及后续信息收集分析。

热线话务系统

软电话控件	★支持通过软电话控件至少可在坐席工作台直接进行签入、签出、示忙、示闲、呼出、挂断、转走、静音、三方、呼出电话操作。
技能组管理	★支持根据职能定义职能组，群众来电可进入不同的技能组，功能至少包含：技能组管理、技能组切换秒级生效。
黑白名单管理	★支持骚扰电话的标注并进入黑名单。白名单管理可以在市民来电时自动识别重要来电，将其直接转接相关专有特殊坐席代表。
通讯录管理	★支持通过设置不同的通讯录，坐席可直接在多媒体客服工作台对通讯录内的联系人进行拨打电话。包括内部通讯录、外部通讯录、通讯录部门管理等。
来电弹屏	★支持企业和群众通过热线电话反馈诉求，来电自动显示登记界面，生成来电号码的关联弹窗，方便坐席登记受理。
进线提醒	★支持对来电进线的细节处理。

话后处理时长	★系统支持全局统一配置话后处理时长，所有话务员通话结束后自动进入统一时长的话后处理状态，期间系统暂停向该座席分配新来电；处理时长结束后，座席自动恢复就绪状态，系统重新分配来电。
示忙管理	★支持监控员工工作时间，根据数据分析，全面了解员工状态。功能至少包含：示忙原因设置，示忙标记，示忙时间统计。
坐席话务监控	★支持在通话过程中，班长席可对普通热线坐席进行监听、插话、强拆、强制签出、置忙。
现场管理系统	★至少支持归集整理“呼叫总量、工时利用率、接通量、接通率、呼损量、呼损率、当前排队数、服务水平”实时数据，并可以通过图标加工至少能呈现“平均处理时长、工时利用率、人均示忙时长、人均整理时长、人均通话时长、人均外拨时长、平均分配时间”信息。

		<p>★建立全量漏电回拨机制，依托系统智能识别能力，自动捕获因座席繁忙、系统异常或操作失误未能接通的来电，按来电时间优先级排序，支持手动/自动回拨。回拨后自动关联历史诉求记录，同步生成回拨工单并跟踪闭环，由人工坐席或智能外呼系统主动联系群众，确保每一通来电均得到有效响应，实现群众诉求“零遗漏”。</p>
	CRM 群众/企业信息管理	<p>★支持采集管理群众档案信息。功能至少包含来电群众信息自动保存管理，群众信息导入导出功能，群众信息查询功能等。</p>
	经办机构信息管理	<p>★支持各经办机构登录统一授权（包含不低于 1000 个授权）。接单，事件处理，信息反馈。功能至少包含：经办机构基本信息管理和账号分配，经办机构工单系统管理。</p>

工作流管理	★支持工单流程的灵活配置，适应业务的变化。功能至少包含：可视化配置，工作流引擎，流程阶段设置，流程阶段页面管理，流程指向设置管理，流程状态管理。
受理工单配置管理	★需适应不同的业务类型，配置不同的显示项目。功能包含：大小类管理，项目配置。
工单受理管理	★提供多渠道统一路由支持，针对电话、短信、网站等多种接入方式提供统一路由处理。功能至少包含：多渠道统一受理，知识库嵌入，子项目表单登记，受理工单保存，受理工单修改，已受理工单补录，已受理工单撤销，已受理工单催促。

工单审核管理	<p>★支持受理后的工单统一流转至平台，工作人员可以对工单记录进行查询，审核通过的工单流进行分配，审核未通过的工单作无效工单处理。功能至少包含：待审核管理，工单核实管理，批量审核管理，审核流转，工单返受理。</p>
工单转派管理	<p>1、首接负责：系统支持记录首次接单单位/坐席为首接责任人，后续转派、协办、提级等操作均需记录并通知首接责任人，确保工单全程可追溯、责任明确。（供应商针对此项提供功能演示）</p> <p>★2、支持工单可以执行转办、直办处理；支持电话派单、网络派单并保留派单记录及显示。功能至少包含：工单待派管理，工单横向流转，工单纵向流转，取消派单管理，工单加派管理，工单锁定与解锁，工单退回管理。</p>

工单系统

工单处置管理	★系统功能至少包含：待处置工单管理，工单办理回复，工单延期管理，工单退回管理，不满意工单重办及二次重办，审核不通过重办。
工单预警督办管理	★支持临近到期工单预警及重要工单督办。功能至少包含：预警及督办工单查询，工单催办管理，自动短信催办、督办管理，工单预警提醒（小于48小时向承办单位经办人发送提示短信，小于24小时分别向承办单位经办人和分管领导发送提示短信）。
工单回访管理	★回访功能至少包含：待回访工单管理，短信回访，智能语音回访模块对接，人工回访，不满意件人工复核，不满意工单重办回访，不满意工单甄别。
工单办结管理	★办结功能至少包含：直办件归档，满意件归档，甄别工单归档，二次重办件归档。

1	技术要求	工单提醒管理	★至少支持坐席、承办单位角色用户的电脑提醒弹窗并播放语音，同时也支持短信提醒。功能至少包含：工单受理、内容补充、催办、延期、退回、督办、结案提醒。
		综合查询管理	★支持按工单流转状态等多种条件综合查询工单，功能至少包含：多条件组合模糊查询，不同状态颜色显示查询结果，查询结果按权限导出功能。
		疑难工单管理	1、支持标记疑难工单，并启动多部门协同处理流程，支持会商、协办、提级办理机制，记录处理过程 and 责任人。（供应商针对此项提供功能演示）
		提级办理	1、支持将工单向上级单位或领导提级处理，并记录提级原因、办理意见和结果。（供应商针对此项提供功能演示）
		一单多派	★支持一单多派，在选择承办部门时复选多个部门。

	一电多单	★支持一电多单，群众一通电话反馈多个诉求时，坐席通过一电多单进行登记不同诉求。	
	短信平台	★支持短信模板设置、短信收发功能，支持群发、定时发送。	
	漏单补单	★支持对已经完成受理登记而未生成工单的诉求，支持工单补录功能。	
	系统设置	★实现对系统的管理，至少包括组角色权限管理、基础数据设置，参数设置功能。	
	知识查询	知识管理	★支持多级分类管理，支持批量导入，支持多单位维护各自单位的知识库内容，权限可灵活分配给各个经办单位，实现经办单位自己新增、变更、审核、维护。支持集成到受理工单界面。至少包括：新增知识，知识编辑，知识查看，知识导入，知识导出，知识查询，知识删除，知识模板管理。
		知识申请	★支持申请添加、申请记录功能。
		★支持知识查询功能、查看功能。	

业务报表	★支持针对系统所受理的业务类别，可查询清单。可统计各类业务接件数、处理数、未处理数。系统至少可以报表、图形多种形式提供决策辅助信息，业务报表至少包含 3 个报表, 每个报表不少于 10 列。
运营类报表	★至少支持针对系统所受理的业务类别，话务数据产生的和运营管理相关的数据信息的统计分析。运营类报表至少包含3 个报表，每个报表不少于 10 列。
应用类报表	★支持通过对话务工单情况的统计形成以 word 文档格式的专报生成并提供下载功能，提供时间段自由选择实现（日报、周报、月报、季报、年报）的生成和下载，用于管理领导的工作及开会提供使用。

					<p>区分首次响应时长、整体办结时长），并形成类别间、部门间对比数据。</p> <p>2、办理质量统计：部门工单审核不通过占比（退回重办工单占比）、终结办理占比（无需后续跟进的办结工单占比）、不满意工单甄别量占比（经复核确认为合理不满意的工单占比）、不合理诉求未解决占比。</p> <p>3、诉求特征统计：部门承接集中诉求量及占比（同一时段、同一区域 / 事项的诉求）、重复诉求量及占比（同一群众 / 同一事项的二次及以上诉求）。</p> <p>上述1-3项视为1项一般条款，供应商对上述1-3项内容均提供功能演示，若供应商出现对上述1-3项内容中的任意一项未进行演示或演示不满足要求或超过演示时间演示的，按1项一般条款负偏离进行扣分处理。</p>
				部门办理情况专项 报表	

事项库建立	事项数据同步	★与四川省标准事项库系统对接，定期或实时同步事项清单、办理流程、责任单位、时限要求标准化数据至本地系统。按照工作要求建立本地事项库，满足业务推进需要。
智慧大屏	总调度分析	★需对平台的数据进行汇总统计。其中至少包括对历年的话务和工单趋势情况，以及对今年的坐席、地市、事件类型、人大代表诉求、政协委员诉求、业务类型、部门热词等数据统计分析情况展现出来。
	实时数据监管	★需从月、日两个维度展示各个方位的数据动态。根据此页面可以实时掌握当前运营平台的整体情况。至少包含话务和工单的多维信息指标的实时统计。
	区域总览	★需统计下级区县的数据情况，多个区县可以通过选择切换来查看不同区县的数据情况。至少包括：工单各项数据指标，事件类型，诉求类型办结情况的数据展示。

人工智能	社情民意	★需通过对事件类型、地市、诉求类型数据进行时间维度统计展示，并呈现工单问题的发生地，以及高频发的事件和市民诉求类型高低趋势的展现。
	监测预警功能	★建设动态监测与精准预警体系，基于大数据分析模型实时监测高频重复诉求、集中区域诉求、超时未办结工单等情况，支持自定义预警阈值。至少能通过系统弹窗、短信方式推送预警信息，及时推送至责任单位处置，实现从被动响应向主动防控转变，助力提前处置民生热点问题。
	智能分析报告	★集成数据挖掘与可视化分析能力，基于工单数据自动生成日报、周报、月报、季度报告及专项分析报告。涵盖诉求分类占比、部门办理质效、满意度趋势等核心指标，支持自定义报告维度，聚焦高频诉求、行业痛点与共性问题，为热线优化与政务决策提供数据支撑。

★（四）热线平台对接要求

1、拓展受理渠道。通过与市政府网站、i甜城APP、市政务服务微信公众号接口对接的形式，丰富受理方式、满足企业和群众个性化、多样化的需求，方便企业和群众反映诉求建议。

2、与短信平台对接。与运营商云短信平台对接，实现短信收发。

3、与省级平台对接。通过和省12345平台对接，实现与省平台的互联互通、数据共享，进一步优化省市之间的业务流转与调度。按照上级工作要求，与省12315平台对接，实现数据互联互通、业务正常流转调度。

4、与紧急热线平台对接。实现12345与110 话务实时流转和号码双向推送，形成报警人和群众诉求“一键携号转接、三方通话、工单互转”的联动处置。

5、与智能辅助功能对接。实现与城市大脑智慧政务12345智能辅助功能对接，确保相关业务正常开展。

6、与相关业务平台的对接。12345 政务服务便民热线平台与人大履职平台对接，实现12345热线与人大履职平台双向互动、数据互推。

7、完成12345与书记市长网上政务信箱、市级部门主要领导信箱、市残联官方网站留言板块及理事长信箱、内江卫生执法支队队长信箱、内江市民政局微信公众号、内江市工业企业服务平台、“隆畅通”助企服务平台对接，实现企业群众诉求直达12345平台。

8、与“内江拍”微信小程序实现智能化对接。

9、与四川省信访信息系统的对接。

10、按照上级工作要求及实际工作需要，在现有热线整合的基础上，对其他需整合或整合方式需调整的，按要求配合完成整合。

11、与内江市政务信息资源共享交换平台对接，实现数据全量推送。

12、根据上级要求及工作需要，预留必要的与相关应用系统、业务平台对接接口，实现数据互联互通，满足正常工作推进需要。

13、历史数据延续与整合。完成内江市原12345热线数据包括话务数据迁移、录音迁移、历史工单数据迁移等，实现无损迁移至新系统。在老系统停用时，基本的历史数据可查询、可使用，同时不影响新系统的正常运行与使用。

★（五）系统维护要求

1、供应商负责合同履行期间所有软、硬件设施、设备的运行和维修维护。

2、日常咨询和指导服务。提供日常咨询和技术指导服务，充分结合运维服务要求及现场实际，提供 7*24 小时电话咨询指导、电子邮件服务、远程拨入分析、在线技术指导、基础业务指导及电话分流服务。同时，针对电话指导沟通无法解决的问题，需远端接入或前往现场跟进诊断，实现快速响应。每季度定期系统巡检，建立定期系统巡检报告。

3、故障报告：对系统使用人员申报的故障提供技术支持，修复故障，提供处理报告。

4、数据库维护：提供数据库运维支持，至少包括定期备份巡检、健康检查与性能优化、安全配置管理、故障排查修复以及数据库环境搭建，确保数据安全与高效运行。

5、网络运行状态检查：每日对网络运行状态进行检查和分析，完成月度巡检报

告。

6、网络运维服务:建立四级网络故障分级响应，具体如下：

6.1一级故障恢复时间(网络、话务中断、对热线业务运行有重大影响)恢复时间不超过0.5小时。

6.2二级故障恢复时间(网络、话务性能严重降低、话务接入时断时续、并网整合号码大部分出现接入故障、对热线业务运行有严重影响)恢复时间不超过1小时。

6.3三级故障恢复时间(网络、话务、并网整合号码小部分出现接入故障、热线大部分业务仍可正常运行)恢复时间不超过1.5小时。

6.4四级故障恢复时间(网络话务功能、安装、配置方面需要信息支持、对热线业务运行几乎无影响)恢复时间不超过2小时。

6.5确保全年累计故障时间不超过24小时，并执行每日网络巡检与周报分析，保障通信稳定。

7、供应商需在项目现场设置 1 名专人进行驻点运维服务并严格考勤管理。同时应提供备用人员，若现场驻点人员出现生病、请假的特殊情况，能够及时顶替，维持日常运维工作。

8、供应商根据系统维护情况，提供与故障设备规格、性能相当的合格备用设备，以保障12345政务服务便民热线业务运行工作正常开展，备用设备使用期间的安装、运输等产生的费用由供应商自行承担，并及时完成备用设备的回收。

★（六）热线运行服务要求

1、运营目标

1.1人工接通率 $\geq 95\%$ ：每天实际接听电话量与来电呼入总量之比。依据系统统计数据，排除突发问题、系统故障、话务量超出坐席承载能力等因素。

1.2人工应答及时率 $\geq 90\%$ ：接入电话在15秒内完成的应答数与应答总数之比。依据系统统计数据，排除突发问题、系统故障、话务量超出坐席数承载能力等因素。

1.3短信发送率 $= 100\%$ ：实际发送的短信与按照业务需要应发送的短信总量之比。依据系统统计数据，排除突发问题、系统故障、无效信息等因素。

1.4投诉率 $\leq 1\%$ ：有效投诉数量与有效电话数量之比。投诉事项为市民对电话受理、转办、办理、回访、督办过程中，工作人员服务态度、业务质量的有效投诉，剔除投诉不成立数量。

1.5服务过程满意率 $\geq 98\%$ ：呼入及呼出电话服务过程满意数量与人工呼入接听量、呼出回访量总量之比。依据系统统计数据。通话结束后，由来电人或接听人对话务人员服务过程中的服务质量（包含服务态度、业务解释等）进行满意度评价。如评价涉及对处理结果、问题解决进度等维度的评价（非话务人员自身服务问题）导致的不满意数量，剔除对应数据。

1.6转办及时率 $\geq 96\%$ ：当日工单组工作时段内，实际转办件与应转办件数之比，依据系统统计数据。

1.7按时办结率 $\geq 99\%$ ：按时办结率=按时办结件数/（按时办结件数+超期件数）。剔除因流程、政策规范等原因，导致无法正常办结的工单。

1.8合理诉求满意率 $\geq 90\%$ ：合理诉求满意件数与合理诉求总件数之比。依据系统统计数据，排除回访坐席联系不上事项等因素。

1.9不满意件人工回访率=100%：对不满意件实际回访数量与应回访数量之比，排除来电人信息保密和两次回访联系不上等因素。

1.10派件差错率≤5%：错派件、未规范派件数量与派件总数之比。仅考核因话务自身原因，未正确转派或未规范转派诉求的情况。

1.11回访及时率≥95%：实际回访件数与三日内应回访总件数之比。依据系统统计数据，排除来电人联系不上等因素。

2、热线运行团队人员配置要求

2.1为实现不低于95%的人工接通率，在人员配备上，按照 1:1 的标准来匹配座席和话务人员。所配置的热线运行团队人员政治敏锐度高、思想作风正派，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳精神；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力，文字录入速度不低于50字/分钟；身体健康，具有较强的沟通、判断、理解、学习、口头表达以及心理承受能力；能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录诉求事项，能够使用规定的服务用语，语速与服务对象的语速相匹配；人员上岗前由供应商组织统一测试和培训，经考核合格后方能上岗。

2.2前期一次性配置47名话务人员（包括普通坐席、专家坐席、质检坐席、其他坐席）、班长坐席2名、1名项目总监。

2.3岗位人员要求

2.3.1项目总监要求：设置专职运营管理人员，具有本科及以上学历，具备政企呼叫中心项目3年及以上管理经验。

2.3.2话务人员要求：精通、掌握政府政策法规、办事流程专业知识人员，主要负责话务接听、热线工单的审核、转办、质量管理等工作，有良好的文字和语言沟通能力，普通话标准，具备1年及以上政企热线服务经验。

2.4坐席要求

人工坐席由PC和IP话机组成, PC运行Windows 操作系统, 通过浏览器访问坐席系统(B/S 架构), 实现各种话务操作。呼叫信息及客户基本信息可实现自动弹屏。人工坐席按功能可划分为普通坐席、班长坐席、专家坐席、质检坐席、其他坐席。

2.4.1 普通坐席：直接负责接听市民电话，提供查询、资料索取、业务咨询、疑问解答、信息交流、投诉、投诉/建议受理、用户满意度的收集、业务报表等各种业务功能。普通坐席话务功能应包括：签入/签出、应答/挂断，示忙/示闲、静音/取消静音、保持/取保持、呼出、转移、咨询、会议等功能，通话全程录音。

2.4.2班长坐席：负责对整个话务班组进行监控和管理，可实时监控话务员当前状态、当前话务总体情况、服务水平等数据，并能够对话务员状态和服务过程进行干预或强制管理，班长坐席话务功能有：坐席状态查看，监听，强插，拦截，强拆，强签，分派工单等。

2.4.3 专家坐席：根据业务需要，负责部分专业性强的诉求工单审核、工单派发、工单跟踪以及对接其他政务渠道。

2.4.4 质检坐席：按质检标准抽检坐席通话的业务解答和服务质量，包括业务解答规范性、准确性；服务质量包括服务态度、话术规范、语气语调。

2.4.5其他坐席：根据采购人业务需要而设定的坐席。

2.5话务人员配置原则

2.5.1月平均工作日：即在一年中平均每个月的工作日数量，具体计算方法如下

：1年内法定节日天数：元旦+春节+清明节+劳动节+端午节+中秋节+国庆节
 $=1+4+1+2+1+1+3=13$ 天。

1 年内双休日天数： $365 \div 7 \times 2 = 104$ 天。

1 年工作日天数： $365 - 13 - 104 = 248$ 天。

1 月平均工作日天数： $248 \div 12 = 20.67$ 天。

2.5.2 月平均工作小时:即1个话务人员在1个月内的平均工作小时数量, 计算如下： $20.67 \text{天} \times 8 \text{小时} = 165.36 \text{小时}$ 。

2.5.3 月平均天数：1年中每个月的平均天数，即： $365 \text{天} \div 12 \text{个月} = 30.4 \text{天}$ 。

2.5.4 排班综合效率不低于70%。

2.5.5 综合利用率不低于85%。

2.5.6 15 秒接通率：即12345热线电话的15 秒接通率达到95%。

2.5.7 平均通话时长：综合全省平均情况，每通电话的平均通话时长约250秒左右。

2.5.8 工单审核人员测算

2.5.8.1 转办工单审核人数=全年转办工单量/12 个月×转办工单处理时长（秒）/全月排班时长（秒）/综合排班率。

2.5.8.2 办结工单审核人数=全年办结工单量/12 个月×当场办结工单处理时长（秒）/全月排班时长（秒）/综合排班率。

2.5.9 回访人员测算：回访人数=全年回访量/12 个月×回访处理时长（秒）/全月排班时长（秒）/综合排班率。

2.5.10 管理人员测算：设置班长坐席、项目总监岗位做好服务与业务把控，后台岗位所需人员根据实际需求调配。

2.6 排班管理要求

2.6.1 排班管理总体要求：收集历史话务数据，与业务系统对接，从原有业务系统中收集员工工号，各时段话务量，各时段有效话务量，各时段有效率，各时段当场解答率等参数，预计未来一段时间内的话务趋势情况，合理排班满足热线不同时段的话务需求，保证热线的接通率。

2.6.2 排班适用范围:适用于内江市12345 热线接听现场。

2.6.3 排班管理职责:运营管理人员负责完成排班，项目总监审核完毕后，统一发布执行。

2.6.4 排班实施：结合政务服务热线话务趋势，设置灵活的班务模式，既满足员工个性需求也保证热线的接通率。

2.7 管理及培训：由供应商进行日常运行和管理，为做好员工提升与培训，运营团队拟定新员工培训、常态培训、职能部门专项技能提升培训三个方面培训计划，以提升团队业务技能水平，培养更适合政务服务便民热线的各类人员。

2.8 其他要求

2.8.1 服务能力：内江市12345政务服务便民热线服务能力需从总话务量、总呼入量、总呼出量、总非语音服务处理量、应答与放弃、总应答量、总放弃量、人工应答与自动应答（IVR）、话务量与应答量变化趋势、总话务量变化趋势、应答量与总话务量变化相关性分析、话务量高峰分布等综合评估并达标。

2.8.2 服务水平：内江市12345政务服务便民热线应确保在响应时效性与服务覆盖范围方面达到省内同类规模城市平均水平。

2.8.3 服务质量：内江市12345政务服务便民热线服务质量须达到用户需求和内江市 12345 热线接听质量监控评估指标。

2.8.4 效率监控：及时监控话务人员的工作效率，自动实时地记录坐席在岗工作状态。

2.9热线运行团队人员费用要求：12345话务人员47人，人均薪酬按5.7万/人·年算（此项属于不可竞争价格）；班长坐席2人，人均薪酬按7.2万/人·年算（此项属于不可竞争价格）；项目总监1人，薪酬按9万/人·年算（此项属于不可竞争价格）。前述人员费用须全部用于热线运行团队人员，采购人有权要求供应商按月或按季度或不定期提供热线运行团队人员费用发放明细，且人员到位率不低于98%，空缺岗位须30日内及时补充到位。

2.10供应商建立热线运行团队人员费用体系、绩效考核激励机制、部门联络机制、人员管理制度等，采购人对上述制度机制的建立和运行，可进行指导、监督或提出意见建议。

2.11合同履行期间，若热线运行团队人员出现意外伤害或发生安全事故，或因工作失误造成的一切损失责任由供应商承担。

2.12人员费用包含：员工个人薪金、个人承担的社会保险、企业承担的社会保险、福利、企业管理费等涉及的费用。

2.13供应商在每月规定的时间按建立的人员费用体系、绩效考核激励机制发放工资，不得出现拖欠、无故克扣工资的行为，否则采购人有权终止合同。

★二、项目运行服务考核

1、考核周期

采购人以每三个月为考核周期，对供应商提供的项目运行服务质量进行考核，并在考核周期的最后一月月末开展，每三个月的考核结果作为年度考核依据，年度不再进行单独考核。

2、考核细则

2.1基础考核

2.1.1 人工接通率(10分)。是指考核周期内话务人员实际接听电话量与来电呼入总量之比。人工接通率（有效接通+接通秒挂+挂机量）/（呼入总量-IVR挂断）≥95%得10分；人工接通率在90%（含）-95%（不含）得8分；人工接通率在85%（含）-90%（不含）得6分；人工接通率在80%（含）-85%（不含）得4分；人工接通率在80%（不含）以下不得分。

2.1.2 人工应答及时率（10分）。是指考核周期内接入电话在15秒内完成的应答数与应答总数之比。人工应答及时率≥90%得10分；人工应答及时率在85%（含）-90%（不含）得8分；人工应答及时率在80%（含）-85%（不含）得6分；人工应答及时率在80%（不含）以下不得分。

2.1.3 短信发送率（5分）。是指考核周期内实际发送的短信与按照业务需要应发送的短信总量之比。短信发送率：100%得5分；短信发送率在95%（含）-100%（不含）得3分；短信发送率在90%（含）-95%（不含）得1分；短信发送率在90%（不含）以下不得分。

2.1.4 有理由投诉率(10分)。是指考核周期内有效投诉数量与有效电话数量之比。认定有效投诉数量是指热线话务人员在受理中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成企业群众投诉的数量,投诉率 $\leq 1\%$ 得10分;投诉率在1% (不含) -1.5% (含) 得8分;投诉率在1.5% (不含) -2% (含) 得6分;投诉率在2% (不含) -2.5% (含) 得4分;投诉率大于2.5%不得分。

2.1.5 服务过程满意率(10分)。是指考核周期内呼入及呼出电话服务过程满意数量与人工呼入接听量、呼出回访量总量之比。服务过程满意率 $\geq 98\%$ 得10分;服务过程满意率在90% (含) -98% (不含) 得8分;服务过程满意率在80% (含) -90% (不含) 得6分;服务过程满意率小于80%不得分。

2.1.6 转办及时率(5分)。是指考核周期内工单组工作时段内,实际转办件与应转办件数之比。转办及时率 $\geq 96\%$ 得5分;转办及时率在90% (含) -96% (不含) 得3分;转办及时率在80% (含) -90% (不含) 得1分;转办及时率小于80%不得分。

2.1.7 按时办结率(10分)。是指考核周期内按时办结率=按时办结件数/(按时办结件数+超期件数)的按时办结率。按时办结率 $\geq 99\%$ 得10分;按时办结率在90% (含) -99% (不含) 得8分;按时办结率在80% (含) -90% (不含) 得6分;按时办结率小于80%不得分。

2.1.8 合理诉求满意率(6分)。是指考核周期内合理诉求满意件数与合理诉求总件数之比。合理诉求满意率 $\geq 90\%$ 得6分;合理诉求满意率在80% (含) -90% (不含) 得4分;合理诉求满意率在70% (含) -80% (不含) 得2分;合理诉求满意率小于70%不得分。

2.1.9 不满意件人工回访率(6分)。对不满意件实际回访数量与应回访数量之比,排除来电人信息保密和两次回访联系不上等因素。不满意件人工回访率=100%得6分;不满意件人工回访率在90% (含) -100% (不含) 得4分;不满意件人工回访率在80% (含) -90% (不含) 得2分;不满意件人工回访率小于80%不得分。

2.1.10 派件差错率(5分)。错派件、未规范派件数量与派件总数之比。仅考核因话务自身原因,未正确转派或未规范转派诉求的情况。派件差错率 $\leq 5\%$ 得5分;派件差错率在5% (不含) -6% (含) 得3分;派件差错率在6% (不含) -7% (含) 得1分;派件差错率大于7%不得分。

2.1.11 派单及时性(2分)。是指考核周期内对各渠道的工单进行收集,审核后,在1小时内完成派发。每超一单扣0.5分,直至2分扣完为止。

2.1.12 回访及时率 $\geq 95\%$ (3分):是指考核周期内实际回访件数与三日内应回访总件数之比。回访及时率 $\geq 95\%$ 得3分;回访及时率在90% (含) -95% (不含) 得2分;回访及时率在85% (含) -90% (不含) 得1分;回访及时率小于85%不得分。

2.1.13 数据安全服务(5分)。一是数据泄露(2.5分)。因供应商原因,造成信息系统被攻破或涉及个人隐私和群众投诉举报工单相关信息数据泄露,供应商应承担全部法律责任并赔偿采购人的所有损失,一次扣2.5分,同时采购人有权终止同。二是经营活动(2.5分)。供应商利用项目数据从事经营活动的,供应商应承担全部法律责任并赔偿采购人的所有损失,一次扣2.5分,同时采购人有权终止合同。

		<p>2.1.14服务响应（8分）。一是网络运维响应（4分）。未按照四级网络故障分级响应时间进行响应，每有一次扣2分，直至4分扣完为止。二是日常服务响应（4分）。提供日常咨询和技术指导服务，充分结合运维服务要求及现场实际，提供7*24 小时电话咨询指导、电子邮件服务、远程拨入分析、在线技术指导、基础业务指导及电话分流服务的响应服务，一次联系不上扣2分，直至4分扣完为止。</p> <p>2.1.15 其他指标（3分）。是指考核周期内出现虚假承诺、瞒报信息、上报虚假信息、“吃、拿、卡、要”等问题，每有一次扣1分，直至3分扣完为止。</p> <p>2.1.16 省通报指标（2分）。是指考核周期内12345热线运行月报、问政四川、麻辣社区各项指标综合排名进入全省前七。一项未达到扣1分，直至2分扣完为止。</p> <p>3、考核结果运用</p> <p>3.1采购人支付给供应商的费用将结合考核结果进行支付。</p> <p>3.2供应商经过采购人按照考核细则考核得分在90分及以上的，采购人全额支付该周期服务费用；考核得分在90分（不含90分）-80分（不含80分），采购人扣除该周期服务费用的2%再支付服务费用；80分及以下，采购人扣除该周期服务费用的5%再支付服务费用，且采购人发出限期整改通知，并约谈供应商主要负责人，供应商在限定时间内完成整改。</p> <p>3.3年度内连续2次评价考核为“80分及以下”，采购人有权终止与供应商的合同。</p>
--	--	---

3.3.服务要求

3.3.1服务内容要求

采购包1：

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
----	------	--------	--------

1	其他服务要求	<p>★1、内江市12345政务服务便民热线平台在合同履行期间须通过网络安全等级保护第三级测评，并完成公安部门备案。</p> <p>★2、供应商负责为热线运行团队人员提供系统培训服务，根据实际工作情况和培训计划开展，针对坐席、经办单位等角色提供集中培训，在集中培训后如仍有培训需求和问题沟通，除了提供培训文档和视频等教材外，还应长期提供电话咨询指导。</p> <p>★3、保密要求</p> <p>3.1供应商对本项目所产生的业务资料、技术信息等负有保密责任，未经采购人同意不得提供给任何第三方，包括供应商的分支机构、子公司、委托顾问方或接受咨询方。供应商应妥善保管有关的文件和资料，未经采购人许可，不得对其复制、仿造等。</p> <p>3.2保密期限：供应商对本项目的业务资料、技术信息等软件生命周期内一直保密，直至采购人同意或该业务资料、技术信息在同行业中已成为公开信息后方可解除保密义务。</p> <p>★4、采购人提供12345热线办公场地（含办公家具），并承担水、电、物管费用，本项目使用的系统、软硬件等设施设备的所有权归属成交供应商。合同期内，采购人拥有平台软件系统、硬件设施设备的使用权，数据资源及数据成果归采购人所有。供应商负责合同期间所有软硬件设施设备的运行、维修、维护及更换，并按照建设规模、座席容量、技术参数、功能要求、工作需求等为采购人提供平台所需软硬件和座席人员，保障12345热线工作正常推进。</p> <p>★5、供应商投入到本项目的所有人员接受采购人和供应商的双重管理。</p> <p>★6、供应商为投入到本项目的所有人员配备统一工服。</p> <p>7、为保证系统延续性，成交供应商可向下一轮承接单位提供本次系统的使用权及系统运行维护服务，涉及的相关费用由下一轮承接单位与成交供应商自行协商。</p> <p>★8、成交供应商配合12345热线平台的下一轮承接单位完成数据迁移，且不得收取任何费用，同步向采购人提供合同履行期间的全字段备份数据；合同期结束后，如有工作需要，供应商也应配合采购人无偿提供合同履行期间的数据。</p> <p>★9、供应商所报价格包含本项目所涉及的系统软件、硬件、热线运行团队人员费用、设备运输、安装调试、培训、税费、管理费、平台对接费、采购代理服务费 etc 完成本项目所需支出的成本和费用，采购人不再另行支付费用。</p> <p>★10、涉及的商品包装和快递包装，均应符合《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）》的要求，包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损运抵指定地点。</p> <p>★11、供应商为本项目所提供的软件、硬件均须为全新且未经使用的产品。</p> <p>★12、合同履行期间，根据国、省、市数字政府建设及省热线业务及技术集成改革工作要求，供应商应优化人工智能相关功能或12345热线系统功能模块，以满足工作需求和业务正常开展，并按照相关法律法规执行。</p> <p>★13、合同签订后28日内完成系统的建设、安装、调试且热线运行团队人员配置到位，确保12345热线业务不中断。</p>
---	--------	--

3.3.2.商务要求

采购包1：

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	本项目合作意向总共三年，每年预算金额为3,500,000.00元/年，成交供应商所报响应报价即为每年合同金额，合同一年一签，供应商考核合格后方与采购人续签一下年合同，每年合同履行期限为自合同签订之日起一年。
2	★	服务地点	内江市政务服务和公共资源交易管理办公室提供的12345热线办公场地
3	★	验收、交付标准和方法	1、采购人组织验收，供应商按要求配合。2、按照采购文件要求、供应商的响应文件及承诺、本项目合同约定标准进行验收；如对服务要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人按采购文件要求的有关服务（技术）指标比较优胜的原则，确定该项目的验收指标；验收时如发现所提交的成果不符合标准及本合同规定之情形者，采购人应做出详尽的现场记录，或采购人与供应商签署备忘录，此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和整改的有效证据，由此产生的时间延误与有关费用由供应商承担，验收期限相应顺延。3、供应商经过采购人按照考核细则考核得分在90分及以上的，采购人全额支付该周期服务费用；考核得分在90分（不含90分）-80分（不含80分），采购人扣除该周期服务费用的2%再支付服务费用；80分及以下，采购人扣除该周期服务费用的5%再支付服务费用，且采购人发出限期整改通知，并约谈供应商主要负责人，供应商在限定时间内完成整改。4、严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、签订合同之日起采购人收到供应商开具的有效发票后，达到付款条件起10日内，据实结算说明为支付合同总金额的40%；已支付的预付款将在采购人支付给供应商的首次服务费用中进行抵扣，若首次服务费用不足以进行抵扣的，则顺延至下次服务费用中进行抵扣，直至预付款扣完为止 2、采购人结合考核结果按三个月为一个付款周期向成交供应商支付服务费用，采购人收到供应商开具的有效发票后，达到付款条件起10日内，据实结算说明为向供应商支付的该周期服务费用应扣除该周期按考核细则扣除的费用总和
6	★	违约责任与解决争议的方法	采购人违约责任:①因采购人原因造成合同变更、中止或者终止的，采购人应偿付合同总价0.5%的违约金；②采购人无正当理由逾期支付服务款的，除应及时付足服务款外，应向成交供应商偿付欠款总额0.01%/天的违约金；③采购人偿付的违约金不足以弥补成交供应商损失的，还应按成交供应商损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给成交供应商。成交供应商违约责任:①连续2次评价考核为“80分及以下”的视为成交供应商服务质量不符合合同规定的，采购人有权单方面解除合同，且成交供应商应向采购人支付合同总价0.5%的违约金。②成交供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。合同履行期间,若双方发生争议，应首先通过友好协商或由有关部门调解解决；协商或调解不成的，任何一方均有权依法向合同履行地人民法院提起诉讼。

3.4.其他要求

采购包1：

1、供应商针对本项目编制项目衔接方案（项目衔接方案是指如何保障与前期项目的服务衔接），内容包含：①过渡规划方案；②服务连续性与切换保障方案；③运行支持与稳定性实施方案；④风险预案方案；⑤数据、录音、历史工单数据迁移保障方案。 2、供应商针对本项目编制实施方案，内容包含：①项目实施重难点分析及应对措施；②项目服务质量保障措施；③热线运行服务保障方案；④系统维护服务保障方案；⑤热线运行团队人员稳定保障措施；⑥保密措施方案；⑦项目应急预案。

3、供应商需在“配套硬件信息一览表”中载明配套硬件的品牌、型号、制造商，未载明的按照无效响应处理。

第四章 磋商过程中可实质性变动的内容

磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动以下内容：

一、第三章“技术、服务及其他要求”中“3.2.技术要求”，“3.3.服务要求”：

第三章“技术、服务及其他要求”中“3.2.技术要求”，“3.3.服务要求”

二、第七章“拟签订采购合同文本”：

二-五条内容

除以上内容外，磋商小组不得变动磋商文件中的其他内容。

在磋商过程中，磋商小组根据项目实际需要制定磋商内容，在获得采购人代表确认的前提下，可以根据磋商情况实质性变动相关内容。磋商小组对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应及时以书面形式通知所有参加磋商的供应商。

第五章 磋商办法

5.1.总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《四川省政府采购评审工作规程（修订）》等法律制度规定，结合本采购项目特点制定本本次竞争性磋商评审办法。

二、评审工作由代理机构组织，具体评审事务由依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

三、评审工作应遵循客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

四、本项目采取电子评审，通过交易系统完成评审工作。磋商小组成员、采购人、代理机构和供应商应当按照本磋商文件规定和交易系统操作要求开展或者参加评审活动。

五、政府采购活动参与各方原则上通过交易系统在线沟通、提示、告知有关情况，最终评审意见以签署的磋商报告为准。评审过程中需要供应商电子签章的，供应商应按规定加盖电子印章。磋商小组成员在签署磋商报告时，出现无法在线签章的特殊情况，可以线下签署后，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评审过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评审活动。如遇需及时联系供应商的特殊情况，采购代理机构可以在监督人员监督下，通过线下电话等方式联系供应商沟通、提示、告知有关情况，但不得干预或者操纵电子化采购活动、影响采购公平公正。代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员违法干预评审活动的，将依法追究其责任。

5.2.磋商小组

一、本项目磋商小组成员人数应为3人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评审专家由代理机构采取随机方式在采购平台的评审专家库系统（以下简称“专家库系统”）抽取。技术复杂、专业性较强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。市场竞争不充分的科研项目，需要扶持的科技成果转化项目，以及情况特殊通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。

二、磋商小组成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，登录交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐磋商小组组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、磋商小组会成员获取解密后的响应文件，开展评审活动。出现评审专家缺席、回避等情形导致评审现场评审专家数量不符合规定的，采购人或者采购代理机构按规定申请补充抽取评审专家。无法及时补充抽取的，采购人或者采购代理机构应当在交易系统中暂停采购活动，封存供应商响应文件，按规定重新组建磋商小组，解封响应文件后，开展评审活动。

四、磋商小组应当履行下列职责：

（一）熟悉和理解磋商文件；

（二）审查、评价供应商响应文件等是否满足磋商文件要求；

（三）对响应文件进行比较和评价；

（四）根据需要要求采购人、代理机构对磋商文件作出解释；根据需要要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

（五）推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；

（六）起草资格审查报告、磋商报告并进行签署；

（七）向采购人、代理机构或者有关部门报告磋商中非法干预评审工作的行为；

（八）按规定告知供应商，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理；

（九）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3. 评审程序

5.3.1.熟悉和理解磋商文件

磋商小组正式评审前，应当对磋商文件进行熟悉和理解，内容主要包括磋商文件中供应商资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、磋商办法和标准以及政府采购合同的内容等。

5.3.2.停止评审的情形

本磋商文件有下列情形之一的，磋商小组应当停止评审：

- 一、磋商文件的规定存在歧义、重大缺陷，导致评审工作无法进行的；
- 二、磋商文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- 三、采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是磋商文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- 四、采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是磋商文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- 五、磋商文件将供应商的资格条件列为评分因素的；
- 六、磋商文件载明的成交原则不合法的；
- 七、磋商文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评审情形的，磋商小组应当通过交易系统向采购人、代理机构提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，磋商小组不得以任何方式和理由停止评审。

出现上述应当停止评审情形的，代理机构应当将停止评审的情形和具体原因通过交易系统告知参加采购活动的供应商，并在四川政府采购网公告。采购人、代理机构认为磋商小组不应当停止评审的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.3.3.资格审查

网上开启完成后，由磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对成功解密的响应文件中供应商资格证明等进行审查并出具资格审查报告。资格审查标准及要求如下：

5.3.3.1.一般资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任的能力。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	响应文件封面,投标（响应）函
2	具有良好的商业信誉	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

3	具有健全的财务会计制度。	供应商提供具有体现健全的财务制度的证明材料进行电子盖章：①可提供2023-2025年度（任意一年）供应商经审计的完整有效的财务报告复印件；②也可提供2023-2025年度（任意一年）供应商内部的财务报表复印件（至少应包含资产负债表、现金流量表、利润表）；③也可提供距文件递交截止日一年内银行出具的资信证明（复印件）；④供应商注册时间至文件递交截止日不足一年的，也可提供在国家行政管理部门备案的公司章程（复印件）；⑤非营利性单位或者社会团体或者其他机关事业单位提供的证明材料以符合财务会计制度为准。	体现健全的财务制度的证明材料.docx
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
6	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。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
7	符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第一款规定。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
8	符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第二款规定。	供应商需在使用投标(响应)客户端编制响应文件时，按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。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，可以同时承担前述服务内容，但不得再参加采购项目前述服务之外的其他采购活动。	投标（响应）函

5.3.3.2.落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

5.3.3.3.特定资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

5.3.4.符合性审查

磋商小组依据本磋商文件的符合性审查要求，对符合资格要求供应商的响应文件有效性、完整性和响应程度进行审查。

在符合性审查过程中，如果出现磋商小组成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违反政府采购基本原则和磋商文件规定。

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	需要供应商进行承诺的实质性要求。	无需供应商单独提供材料进行响应，只需供应商承诺严格遵守并执行的相关实质性要求。编制、提交响应文件的计算机网卡MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号等硬件信息由供应商在提交响应文件时进行确认，评审委员会通过开启记录表进行查看。	投标（响应）函
2	是否满足采购文件实质性要求。	响应报价不符合采购文件规定的采购预算金额或限价或其他报价规定的，作无效响应处理；技术、服务应答内容没有完全响应采购文件的实质性要求的，作无效响应处理；不满足采购文件规定的其他实质性内容的，作无效响应处理。	采购文件第三章技术、服务及其他要求应提供的相关证明材料.docx,服务要求应答表.docx,配套硬件信息一览表.docx,报价表,技术要求应答表.docx

响应文件满足以上符合性审查要求的，则通过符合性审查；如有任意一项未满足符合性审查要求的，或符合性审查完成后，磋商小组发现供应商还存在未响应磋商文件实质性要求的，则按无效响应处理，并在磋商报告中载明未通过符合性审查的具体原因。

5.3.5.磋商

- 一、磋商小组按照磋商文件的规定与邀请参加磋商的供应商分别进行磋商，磋商顺序由磋商小组确定。
- 二、磋商小组所有成员通过交易系统集中在线与单一供应商对技术、服务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。
- 三、磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第四章约定的内容，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
- 四、对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应通过交易系统，将变动情况通知本轮次所有参加磋商的供应商。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。
- 五、磋商过程中，供应商可以根据磋商情况变更其响应文件，并将变更内容以“供应商响应表”形式在线提交磋商小组。“供应商响应表”作为响应文件的一部分，应加盖供应商（法定名称）电子印章，否则无效。
- 六、经最终磋商后，供应商响应文件仍未实质性响应磋商文件的，磋商小组应当对其响应文件按无效处理，并通过交易系统告知供应商，说明理由。
- 七、磋商过程中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。
- 八、磋商过程中，磋商小组发现或者知晓供应商存在违法行为的，应当在磋商报告中予以记录，并向项目同级财政部门报

告，依法应将该供应商响应文件作无效处理的，应当作无效处理。

5.3.6.最后报价

采购包1：磋商结束后，磋商小组可以根据磋商情况要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。如本项目属于政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）/市场竞争不充分的科研项目/需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家。有效最后报价供应商家数不足本采购包约定最低有效家数的，本次采购活动终止，并发布终止公告。

一、磋商小组开启报价后，供应商应随时关注交易系统信息提醒，登录交易系统，通过“等候大厅”进行报价并签章后提交。

二、供应商在未提高响应文件中承诺的标准情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组将对其响应文件作无效处理，并通过交易系统告知供应商，说明理由。

三、供应商未按磋商小组要求在规定时间内提交报价的，视为无效响应，由供应商自行承担不利后果。

四、最后报价提交后，供应商不得以任何理由撤回。

五、最后报价为有效报价应符合下列条件：

- （一）供应商所提供的最后报价是在规定的时间内提交。
- （二）供应商的最后报价应加盖供应商（法定名称）电子印章。
- （三）供应商的最后报价应符合磋商文件的要求。
- （四）最后报价唯一，且不低于最高限价。

六、最后报价出现下列情况的，除磋商文件另有规定外，按以下原则处理：

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

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的最后报价由供应商经交易系统加盖电子印章后产生约束力，供应商不确认的，作无效响应处理。

七、评审过程中出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序：

1.响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 50 %的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 \times 50 %；

2.响应报价低于通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 50 %的，即响应报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 \times 50 %；

3.响应报价低于采购项目（采购包）最高限价 50 %的，即响应报价 $<$ 采购项目（采购包）最高限价 \times 50 %；

4.磋商小组基于专业判断，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。

磋商小组启动异常低价响应审查后，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。

磋商小组依据专业经验，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。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，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

5.3.7.解释、澄清、说明的有关问题

一、评审过程中，磋商小组认为磋商文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以要求采购人或者代理机构书面解释。采购人或者代理机构的解释不得改变磋商文件的原义或者影响公平、公正。

二、对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当要求供应商作出必

要的澄清、说明或者补正，并给予供应商必要的反馈时间。供应商应当书面进行澄清、说明或者补正，澄清、说明或者补正不影响响应文件的效力，有效的澄清、说明或者补正材料是响应文件的组成部分。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，不得影响供应商公平竞争。磋商小组和供应商应当通过交易系统制定、确认、交换相关澄清、说明文件。除供应商已明确表示澄清、说明完毕的外，给予供应商澄清、说明的时间不得少于30分钟。

三、代理机构宣布评审结束之前，供应商应通过交易系统随时关注评审消息提示，及时响应磋商小组发出的澄清、说明或者更正要求。供应商未能及时响应的，自行承担不利后果。

四、磋商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。供应商的响应文件可以要求澄清、说明或者更正的，不得未经澄清、说明或者更正而直接作无效响应处理。

5.3.8.比较与评价

由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，具体要求详见本章评审办法及标准部分。

5.3.9.磋商小组复核

评分汇总结束后，磋商小组成员复核、确认各自评审意见，汇总形成评审结果，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、响应文件被认定为无效的的进行重点复核。

5.3.10.代理机构现场复核评审结果

一、评分汇总结束后，磋商小组拟出具磋商报告前，代理机构应当组织2名以上的本单位工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和磋商文件对评审结果进行复核，出具复核报告。存在下列情形之一的，代理机构应当根据情况书面建议磋商小组现场修改评审结果或者重新评审，由磋商小组自主决定是否采纳代理机构的书面建议，并承担独立评审责任：

- （一）资格审查认定错误的；
- （二）分值汇总计算错误的；
- （三）分项评分超出评分标准范围的；
- （四）客观评分不一致的。

二、磋商小组采纳代理机构书面建议的，应当按照规定现场通过交易系统修改评审结果或者重新评审，并在磋商报告中详细记载有关事宜；不采纳代理机构书面建议的，应当书面说明理由。代理机构书面建议未被磋商小组采纳的，应当按照规定程序要求继续组织实施采购活动，不得擅自中止采购活动。代理机构认为磋商小组评审结果不合法的，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

三、代理机构复核过程中，磋商小组成员不得离开评审现场。

四、除资格审查认定错误、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、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者代理机构不得以任何理由组织重新评审。代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告项目同级财政部门。

5.3.11.推荐成交候选供应商

采购包1： 确定3名成交候选供应商。

磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写磋商报告。如本项目属于政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目或者需要扶持的科技成果转化项目，当提交最后报价的供应商为2家时，可以推荐2家成交候选供应商。

按供应商评审得分从高到低顺序排列。响应文件满足磋商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供应商为排名第一的成交候选供应商。评审得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣（本项目的技术指标为： 采购文件第三章3.2技术要求及3.3.1服务内容要求，按照技术指标得分确定优劣）顺序排列；评审得分且最后报价且技术指标得分均相同的，按供应商提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；评审得分且最后报价且技术指标且提供的经评审认定有效的优先采购产品认证证书数量相同的并列。供应商响应

的产品同时具有节能产品认证证书、环境标志产品认证证书的，按认定有效的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书数量累计计算。成交候选供应商并列的，由磋商小组根据磋商文件规定的推荐成交候选供应商数量，在排名并列的成交候选供应商中，采取随机抽取的方式确定成交候选供应商排名顺序。

如本项目的采购包涉及核心产品的，在按供应商评审得分从高到低顺序排列环节前，对提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下响应的，按一家供应商计算（任意一个核心产品是相同品牌时视为提供相同品牌产品的供应商），评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定一名供应商获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选供应商。未被推荐为成交候选供应商的供应商不再递补为成交候选供应商。

5.3.12.出具磋商报告

磋商小组推荐成交候选供应商后，应向代理机构出具磋商报告。磋商报告应当包括以下主要内容：

- 一、邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况，以及参加采购活动的供应商名单；
- 二、磋商日期和地点，磋商小组成员名单；
- 三、参加报价的供应商名单及报价情况和未参加报价的供应商名单及原因；
- 四、变动磋商文件实质性内容的有关资料及记录；
- 五、供应商响应文件响应磋商文件实质性要求情况及供应商变动响应文件有关资料及记录；
- 六、磋商情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件磋商情况等；
- 七、推荐的成交候选供应商名单及理由。

评审结果经代理机构核对无误后，磋商小组成员应当在磋商报告中签字或加盖电子印章确认。磋商报告签署前，磋商小组成员可以对已评环节的评审意见进行修改调整，并在磋商报告中记录。磋商报告签署后，评审意见生效，除符合政府采购法律制度规定情形外，任何单位和个人不得擅自改变评审结果。磋商小组成员签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见；拒不签字或加盖电子印章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评审结果。

5.3.13.评审争议处理规则

磋商小组在磋商过程中，对于资格审查、符合性审查、对响应文件作无效响应处理的及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违反法律法规和磋商文件规定。持不同意见的磋商小组会成员应当在磋商报告上明确不同意见及理由，否则视同无意见。持不同意见的磋商小组成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者磋商文件规定的，应当及时向采购人、代理机构书面反映。采购人、代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.4.评审方法、细则及标准

5.4.1.评审方法

本次评审采用综合评分法。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

5.4.2.评审细则及标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	配套硬件、系统平台及通信服务	<p>供应商响应文件完全满足采购文件第三章“配套硬件、系统平台及通信服务要求”里“配置要求”中的非实质性要求的得19分；供应商响应文件与采购文件第三章“配套硬件、系统平台及通信服务要求”中“配置要求”的非实质性要求有负偏离的，按以下方式计算得分： 1.一般条款得分=（供应商满足一般条款的数量÷一般条款的总数量）×19分。 2.供应商此项得分=一般条款得分。 注：一、本项所述的条款数量按以下原则计算：（1）无子项的条款，以每项条款为1项进行计算；（2）有子项的条款，以最末级的子项为1项进行计算。 二、采购文件第三章“配套硬件、系统平台及通信服务要求”里“配置要求”中标注“★”项的条款为实质性要求，供应商必须全部满足，不满足或不响应的作无效响应处理；采购文件第三章“配套硬件、系统平台及通信服务要求”里“配置要求”中未标注“★”的条款为一般条款，若供应商不满足或不响应的将影响其得分。</p>	19.0000	客观	技术要求应答表.docx

详细评审	系统平台技术要求及其他服务要求	<p>供应商响应文件完全满足采购文件第三章中的“系统平台技术要求及其他服务要求”的非实质性要求的得21分；供应商响应文件与采购文件第三章中的“系统平台技术要求及其他服务要求”的非实质性要求有负偏离的，按以下方式计算得分：1.一般条款得分=（供应商满足一般条款的数量÷一般条款的总数量）×21分。2.供应商此项得分=一般条款得分。</p> <p>注：一、本项所述的条款数量按以下原则计算：（1）无子项的条款，以每项条款为1项进行计算；（2）有子项的条款，以最末级的子项为1项进行计算。二、采购文件第三章里的“系统平台技术要求及其他服务要求”中标注“★”项的条款为实质性要求，供应商必须全部满足，不满足或不响应的作无效响应处理；采购文件第三章里的“系统平台技术要求及其他服务要求”中未标注“★”项的条款为一般条款，若供应商不满足或不响应的将影响其得分。三、“系统平台技术要求”中要求提供功能演示的，供应商应自行提前做好线上演示的准备工作，供应商须将演示时间控制在30分钟（含30分钟）以内，演示进度由供应商自己控制，超过30分钟供应商将不再进行演示。供应商不提供演示或演示不满足要求或超过演示时间的演示条款视为不满足此项技术要求，此条款将不予计分。四、供应商采用demo模型、录屏、PPT或未能采用真实软件演示的演示条款不予计分。</p>	21.0000	客观	服务要求应答表.docx 技术要求应答表.docx

项目衔接方案	<p>供应商针对本项目提供项目衔接方案（项目衔接方案是指如何保障与前期项目的服务衔接），内容包含：①过渡规划方案得3分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；②服务连续性与切换保障方案得3分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；③运行支持与稳定性实施方案得3分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；④风险预案方案得3分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；⑤数据、录音、历史工单数据迁移保障方案得3分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分。本项满分15分。前述①②③④⑤项内容中，每一项方案内容每存在一类错误或缺陷情形的扣1.5分，直至扣完该小项分值3分为止。注：（1）上述所称“错误或缺陷”情形分别是指以下两种类别：①方案内容未针对本项目编制，复制本项目的技术、服务要求代替方案；②方案内容与本项目的技术、服务要求无关的情形。（2）在每一项方案内容中，对于同一类“错误或缺陷”多次出现的情形，仅按该情形作一次扣分处理，不重复扣分。</p>	15.0000	主观	对应综合评分表具体要求提供能够提供的证明材料.docx
--------	--	---------	----	-----------------------------

	项目实施方案	<p>供应商针对本项目提供项目实施方案，内容包括：①项目实施重难点分析及应对措施得5分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；②项目服务质量保障措施得5分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；③热线运行服务保障方案得5分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；④系统维护服务保障方案得5分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；⑤热线运行团队人员稳定保障措施得5分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；⑥保密措施方案得5分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分；⑦项目应急预案得5分，不提供或仅有标题无正文内容的不得分。本项满分35分。前述①②③④⑤⑥⑦项内容中，每一项方案内容每存在一类错误或缺陷情形的扣2.5分，直至扣完该小项分值5分为止。注：（1）上述所称“错误或缺陷”情形分别是指以下两种类别：①方案内容未针对本项目编制，复制本项目的技术、服务要求代替方案；②方案内容与本项目的技术、服务要求无关的情形。（2）在每一项方案内容中，对于同一类“错误或缺陷”多次出现的情形，仅按该情形作一次扣分处理，不重复扣分。</p>	35.0000	主观	对应综合评分表具体要求提供能够提供的证明材料.docx
价格分	报价	<p>1. 经评标委员会评审，通过资格和符合性审查，且投标报价最低的投标人的投标报价作为评标基准价。2. 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×分值。评审价格=响应报价。经价格调整后的评审价格=响应报价×（1-价格调整比例）基准价=经价格调整后评审价格的最低值。</p>	10.0000	客观	报价表

价格扣除

采购包1：

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

1	落实支持中小企业发展政策	符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予扣除，用扣除后的价格参加评审。	20.00%	价格扣除计算公式： 评审价=响应报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。注：价格扣除比例满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）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）要求。	中小企业声明函,残疾人福利性单位声明函,报价表,监狱企业的证明文件
---	--------------	---	--------	--	-----------------------------------

注：根据相关规定，对适用本国产品标准的采购包，既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠；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。

供应商可同时享受落实支持中小企业发展政策和实施本国产品标准价格评审优惠，相关价格评审扣除均应在供应商原始报价基础上计算，用扣除后的价格参与评审。

优先采购产品评审细则

采购包1：

序号	评审内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

5.5.终止采购活动

出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- 一、因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、除政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

5.6.确定成交供应商

- 一、评审结束后，代理机构在评审结束后2个工作日内将磋商报告送采购人。
- 二、采购人应当自收到磋商报告之日起5个工作日内，在磋商报告确定的成交候选供应商名单中按顺序确定1名成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定磋商报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。
- 三、采购人或者代理机构应当自成交供应商确定之日起2个工作日内，在四川政府采购网公告成交结果，磋商文件应当随成交结果同时公告。

5.7.磋商小组义务

磋商小组在政府采购活动中应当履行下列义务：

一、遵守评审工作纪律；

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

三、不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

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

五、发现磋商文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过交易系统向代理机构书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

六、配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

七、法律、法规和规章规定的其他义务。

5.8.磋商小组成员工作纪律

磋商小组成员在政府采购活动中应当遵守下列工作纪律：

一、严格遵守政府采购法律制度关于磋商小组成员回避的规定。

二、评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由代理机构统一保管。

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

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

五、在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项外，不得向外界透露评审内容。

六、服从评审现场代理机构的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

七、遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购人、代理机构的请托。

第六章 响应文件格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 响应文件封面

详见附件: 投标(响应)函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 报价表

详见附件: 采购文件第三章技术、服务及其他要求应提供的相关证明材料.docx

详见附件: 对应综合评分表具体要求提供能够提供的证明材料.docx

详见附件: 服务要求应答表.docx

详见附件: 技术要求应答表.docx

详见附件: 配套硬件信息一览表.docx

详见附件: 体现健全的财务制度的证明材料.docx

第七章 拟签订采购合同文本

采购项目名称-采购包名称（第X包）

政府采购合同

合同编号：_____

采购人（甲方）：_____

供应商（乙方）：_____

签订地点：_____

签订时间：

根据《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，以及本采购项目的采购文件、乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同，共同遵守如下条款：

一、项目信息

- 1.1.采购项目名称：_____
- 1.2.采购项目编号：_____
- 1.3.采购计划编号：_____
- 1.4.政府采购组织形式：_____
- 1.5.政府采购方式：_____
- 1.6.落实政府采购政策情况：

1.6.1.中标（成交）采购的服务单位是否为中小企业：☐是☐否

1.6.2.本合同是否为专门面向中小企业的采购合同（中小企业预留合同）：☐是☐否

1.6.3.若本项目不专门面向中小企业采购，是否给予小微企业评审优惠：☐是☐否

1.6.4.中标（成交）采购标的供应商是否为残疾人福利性单位：☐是☐否

1.6.5.中标（成交）采购标的供应商是否为监狱企业：☐是☐否

1.7.中标（成交）供应商是否为外商投资企业：☐是 ☐否

本项目外商投资企业类型为☐全部由外国投资者投资 ☐部分由外国投资者投资

1.8.项目内容：

序号	标的名称	单价	数量	金额	计量单位

涉及信息类产品：

序号	标的名称	关键部件	品牌	型号

（注：关键部件是指财政部会同有关部门发布的政府采购需求标准规定的需要通过国家有关部门指定的测评机构开展的安全可靠测评的软硬件，如CPU芯片、操作系统、数据库等。）

合同分包：

序号	分包方式	分包主要内容	分包供应商名称	分包供应商类型

涉及采购进口产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号	金额	国别

涉及强制采购节能产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号

涉及优先采购节能产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号

涉及优先采购环境标志产品：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称	品牌	规格型号

二、服务要求

2.1.技术要求

详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

2.2.服务要求

详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

2.3.其他要求

详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

三、合同价款、支付方式和付款进度安排

3.1.合同价款

本合同总金额为¥_____元（大写：_____）

其他情况说明：

3.2.支付方式

☐一次性支付☐分期付款

3.3.付款进度安排

期次	支付金额（元）	计划支付日期	收款人	支付说明	是否预付款

四、合同履行

4.1.服务期限：_____服务时间： -

4.2.服务地点：_____

4.3.分期履行要求：_____

4.4.风险处置措施和替代方案：_____

五、验收、交付标准和方法

5.1.详见采购文件和中标(成交)供应商投标(响应)文件。

5.2.是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考：☐是☐否

六、甲方的权利和义务

6.1.甲方有权依据双方签订的合同对乙方提供的服务进行检查、验收。对于乙方未按照采购文件及响应文件要求执行的事项，有权要求乙方进行整改。

6.2.甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

6.3.甲方应当根据采购文件、响应文件、合同约定和履约验收情况向乙方支付费用。满足约定支付条件的，甲方应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件。

6.4.出现因不可抗力致使不能实现合同目的等法定情形时，甲方有权解除合同。

七、乙方的权利和义务

7.1.乙方承诺遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

7.2.乙方有权根据本合同约定向甲方收取合同价款。

7.3.乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的服务符合合同有关要求，不进行转包及违法分包。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

八、违约责任

8.1.质量瑕疵的违约责任

乙方提供的服务不符合合同约定的服务要求，甲方有权要求乙方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任，并承担由此给甲方造成的损失。具体要求为：XX。

8.2.迟延履行的违约责任

8.2.1.乙方应按照本合同规定的时间、地点提供相关服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能影响按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

8.2.2.如果乙方没有按照合同规定的时间提供相关服务，甲方有权从服务款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费的计算方法为：XX。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

8.2.3.迟延支付的违约责任

甲方存在迟延支付乙方合同款项的，应当支付逾期付款利息，计算方法为：XX。

8.3.违法分包、转包的违约责任

乙方将项目转包、违法分包的，甲方可以解除合同，并要求乙方承担如下违约责任：XX。

九、争议解决方法

9.1.因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

9.2.因本合同及合同有关事项发生的争议，向XX仲裁委员会申请仲裁/向XX人民法院起诉。

9.3.如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

十、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同及其变更、补充协议
- (2) 中标（成交）通知书
- (3) 投标（响应）文件
- (4) 采购文件
- (5) 有关技术文件，图纸
- (6) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

十一、其他条款

11.1.履约保证金

是否收取履约保证金：

履约保证金金额(元)：

履约保证金收取比例：

履约保证金收取方式：

收款单位：

开户行：

银行账号：

退还方式：

退还时间：

不予退还情形：

不予退还的，将按照有关规定上缴国库。逾期退还履约保证金的，将依法承担法律责任，并赔偿供应商损失。

如果乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

甲方逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金支付比例：XX。

11.2.不可抗力事件处理

11.2.1.任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

11.2.2.遇有不可抗力的一方，应及时将事件情况以书面形式告知另一方，并在事件发生后XX天内及时向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行的详细报告，以及证明不可抗力发生及其持续时间的证据。

11.2.3.不可抗力事件延续XX天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

11.3.权利瑕疵担保

乙方在本项目中，按照采购文件、响应文件规定需向甲方交付相关货物的，应确保对前述货物享有合法权利。乙方保证在交付的货物上不存在抵押权等担保物权。如甲方使用相关货物构成对第三人侵权的，则由乙方承担全部责任。

11.4.知识产权保护

乙方使用的任何技术、产品和服务应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

11.5.保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

11.6.合同变更、中止与终止

甲乙双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲乙双方应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

11.6.1.合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

11.6.2.合同的中止

11.6.2.1.合同签订后，因询问、质疑可能影响成交结果的，甲方应当中止履行合同，因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

11.6.2.2.合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1. 经营状况严重恶化；2. 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3. 丧失商业信誉；4. 有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

11.6.2.3.乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

11.6.2.4.甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

11.6.3.合同的终止

11.6.3.1.合同因有效期限届满而终止；

11.6.3.2.任一方未按合同约定履行，构成根本性违约的，另一方有权终止合同，并追究违约方的违约责任。

11.7.合同分包

乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包

乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

11.8.法律适用

本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十二、合同生效及其他

12.1.合同经双方法定代表人（或主要负责人）或授权委托代理人签字并加盖公章后生效。

12.2.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下签订的补充合同，报同级政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

12.3.本合同一式XX份，自双方签章之日起生效。甲方持有XX份，乙方持有XX份，项目同级政府采购监督管理部门备案XX份，均具有同等法律效力。

甲方	
单位名称	(盖章)
法定代表人或其授权委托代理人（签章）	
住 所	
开户银行	
银行账号	
乙方	
单位名称	(盖章)
法定代表人或其授权委托代理人（签章）	
住 所	
开户银行	

银行账号	
------	--