

政府采购 竞争性磋商文件

项目名称：海南省人民政府 12345 综合服务热线定安县分平台呼叫中心运维项目

项目编号：HNFJCG-2021-001

采购人：定安县人民政府政务服务中心

采购代理机构：海南帆舸工程项目管理有限公司

二〇二一年一月

目录

第一章 磋商邀请.....	5
第二章 供应商须知.....	9
一、供应商须知前附表.....	9
二、说明.....	11
1.适用范围.....	11
2.定义.....	11
3.资金来源.....	12
4.合格的供应商.....	12
5.供应商代表.....	12
6.磋商费用.....	12
7. 磋商保证金.....	12
8.适用法律.....	13
三、竞争性磋商文件.....	13
9.竞争性磋商文件的构成.....	13
10.竞争性磋商文件的澄清或修改.....	14
四、磋商响应文件的编制.....	14
11.编制要求.....	14
12.磋商响应文件的构成.....	14
13.证明供应商合格和资格的文件.....	15
14.响应报价.....	15
14.1 投标报价：供应商投标报价以人民币（元）进行报价，投标报价须保留小数点后两位，投标报价不得超过预算金额，否则按废标处理。本次采购采用总承包方式，因此投标人的报价应包括全部服务的价格及相关税费等其他有关的所有费用。.....	15
14.2 投标报价应包括项目相关所需的全部费用。.....	15
14.3 在磋商结束后，供应商按照磋商小组的要求及竞争性磋商文件给出的格式提供最终报价表（最终报价表须加盖供应商公章）。.....	15
15.磋商有效期.....	15

16.磋商响应文件的签署及规定.....	15
五、磋商响应文件的递交.....	16
17.磋商响应文件的密封及标记.....	16
18.磋商文件递交截止时间.....	16
19.迟交的磋商响应文件.....	16
20.磋商响应文件的修改及撤回.....	17
六、评审和磋商.....	17
21.磋商小组.....	17
22.评审.....	17
23.磋商程序.....	18
24.最终报价.....	19
25.响应文件的评价与比较.....	19
七、确定成交候选供应商.....	19
26.成交候选供应商推荐原则.....	19
27.确定成交供应商.....	20
28.成交结果公示.....	20
八、授予合同.....	20
29.成交通知书.....	20
30.签订合同.....	20
31.采购终止情形.....	20
九、质疑与投诉.....	21
32.询问.....	21
33.质疑.....	21
34.投诉.....	22
十、其他事项.....	22
35.保密原则.....	22
36.解释权：本竞争性磋商文件是根据国家有关法律、法规以及政府采购管理有关规定编制，未尽事宜按照国家有关法律法规执行。.....	22
第三章 评审办法.....	24
评分标准.....	29

第四章 合同条款及格式.....	31
第五章 磋商响应文件格式.....	34
一、响应声明（格式）.....	39
二、开标一览表（格式）.....	40
三、法定代表人授权委托书（格式）.....	45
四、资格证明文件.....	47
五、供应商企业情况一览表.....	48
六、磋商保证金证明文件.....	49
七、项目服务方案.....	50
八、其他材料.....	51
九、最终报价表（最终报价时提供）.....	59
第六章 用户需求.....	64
3.3 12345 话务运营.....	69
3.4 话务坐席及话务团队设置.....	72
6、薪资和绩效需求.....	73

第一章 磋商邀请

海南帆舸工程项目管理有限公司受定安县人民政府政务服务中心委托，就海南省人民政府12345综合服务热线定安县分平台呼叫中心运维项目进行竞争性磋商采购，欢迎符合资格条件的供应商参加磋商。海南省人民政府12345综合服务热线定安县分平台呼叫中心运维项目的潜在供应商在海南省海口市美兰区白龙街道滨江路88号枫丹白露B区1栋302室获取采购文件，并于2021年01月27日15:00:00（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况：

1.1、项目编号：HNFGCG-2021-001。

1.2、项目名称：海南省人民政府12345综合服务热线定安县分平台呼叫中心运维项目。

1.3、采购方式：竞争性磋商。

1.4、预算金额：1154723.74元。

1.5、最高限价：1154723.74元。

1.6、采购需求：详见招标文件第六章《用户需求》部分。

1.7、合同履行期限：从签订合同之日起1年（此服务周期为第一年合同有效期。

本次采购三年有效，采用分年签订合同的方式，续签合同应满足招标人关于采购项目续约规定）。

1.8、质量要求：符合国家现行有关规范标准合格。

1.9、服务质量：优。

1.10、本次招标不接受联合体投标。

二、供应商资格要求：

2.1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供以下证明材料：

（1）在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任能力的法人，同时根据《〈政府采购法实施条例〉释义》，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，其分支机构可参与投标，招标文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为

“分支机构负责人”。分公司投标的，需要在投标时提供具有法人资格的总公司授权。（需提供营业执照副本、组织机构代码证、税务登记证副本，如已办理三证合一的单位只需提供营业执照副本复印件）。

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供“会计师事务所出具的 2019 年财务审计报告或 2020 年 1 月至今任意一个月的财务报表”和公司财务会计制度复印件）。

（3）具有依法缴纳税收证明和社会保障资金的良好记录（提供 2020 年 1 月至今任意一个月的依法纳税证明和社会保障缴费记录复印件）。

（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺书）。

（5）参加政府采购活动前三年内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中没有重大违法记录的声明函。

2.2、落实政府采购政策需满足的资格要求：/

2.3、本项目的特定资格要求：/

三、获取磋商文件：

1、发售标书时间：2021 年 01 月 15 日至 2021 年 01 月 22 日，每日上午 09 时至 12 时，下午 14 时 30 分至 17 时 30 分（北京时间，法定节假日除外）。

2、发售标书地点：海南省海口市美兰区白龙街道滨江路 88 号枫丹白露 B 区 1 栋 302 室。

3、方式：现场购买，供应商购买竞争性磋商文件时应携带以下资料：A.法人授权委托书（原件）、B.法人身份证(复印件)、C.被授权人身份证（原件）、D.被授权人近一个月在企业缴纳社保的证明复印件、E.营业执照副本（复印件）。注：提供完整一套复印件留存招标代理公司，且必须加盖单位公章。

4、标书售价：招标文件每套售价 300.00 元，售后不退。

四、响应文件的提交：

1、投标文件递交截止时间：2021 年 01 月 27 日 15: 00 : 00（北京时间）。

2、投标文件递交地址(地点)：招协公共资源交易中心开标室 5（海口市秀英区海盛路 35 号豪达大厦二楼）。

五、开启：

1、开标时间：2021年01月27日15：00：00。

2、开标地点：招协公共资源交易中心开标室5（海口市秀英区海盛路35号豪达大厦二楼）。

3、逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，采购人不予受理。

六、公告期限：

本项目采购公告不少于5个工作日，自2021年01月15日09时00分至2021年01月22日17时30分止。

七、其他补充事宜：

1、投标人提问截止时间：2021年01月22日17：30：00（北京时间）。

2、投标保证金的金额：伍仟元整（¥5000.00）。

投标保证金到账截止日期：2021年01月27日15时00分,投标保证金的形式：银行转账或银行保函支付或建设工程投标保证金保险支付。

3、公告发布媒介：本次招标公告同时在《中国采购与招标网》《中国海南政府采购网》《全国公共资源交易平台（海南省）》上发布。

4、采购项目需要落实的政府采购政策：

《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--财库〔2014〕214号》、《中华人民共和国财政部令第87号--政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《节能产品政府采购实施意见》、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》和《关于信息安全产品实施政府采购的通知》等有关法律、法规和规章的规定。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

采购人名称：定安县人民政府政务服务中心

采购人所在地点：定安县定城镇

联系方式：熊先生、0898-63830133

2. 采购代理机构信息：

招标代理机构名称：海南帆舸工程项目管理有限公司

招标代理机构地点：海南省海口市美兰区白龙街道滨江路 88 号枫丹白露 B 区 1 栋

302 室

联系方式：李工、0898-65357193

3、项目联系方式：

项目联系人：李工

联系电话：0898-65357193

第二章 供应商须知

一、供应商须知前附表

条款号	内 容
1.1	项目名称：海南省人民政府 12345 综合服务热线定安县分平台呼叫中心运维项目 项目编号：【HNFGCG-2021-001】
2.1	采购人名称：定安县人民政府政务服务中心 采购人所在地点：定安县定城镇 联系人：熊先生、0898-63830133
2.2	招标代理机构名称：海南帆舸工程项目管理有限公司 招标代理机构地点：海南省海口市美兰区白龙街道滨江路 88 号枫丹白露 B 区 1 栋 302 室 联系人：李工 联系电话：0898-65357193
3.1	预算金额：1154723.74 元。（投标报价超出预算金额的视为无效投标）。
4	<p>4.1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供以下证明材料：</p> <p>（1）在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任能力的法人，同时根据《〈政府采购法实施条例〉释义》，银行、保险、石油石化、电力、电信等行业特殊情况的，其分支机构可参与投标，招标文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”。分公司投标的，需要在投标时提供具有法人资格的总公司授权。（需提供营业执照副本、组织机构代码证、税务登记证副本，如已办理三证合一的单位只需提供营业执照副本复印件）。</p> <p>（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供“会计师事务所出具的 2019 年财务审计报告或 2020 年 1 月至今任意一个月的财务报表”和公司财务会计制度复印件）。</p> <p>（3）具有依法缴纳税收证明和社会保障资金的良好记录（提供 2020 年 1 月</p>

	<p>至今任意一个月的依法纳税证明和社会保障缴费记录复印件)。</p> <p>(4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力(提供承诺书)。</p> <p>(5) 参加政府采购活动前三年内(成立不足三年的从成立之日起算), 在经营活动中没有重大违法记录的声明函。</p> <p>4.2、落实政府采购政策需满足的资格要求: /</p> <p>4.3、本项目的特定资格要求: /</p> <p>4.4、诚信要求: 投标资格没有被取消、暂停; 没有处于被责令停业、财产被接管、冻结、破产状态; 没有骗取中标行为或严重违约事件。</p>
5.1	是否组织现场勘察: 否
5.2	是否允许提供备选方案: 否
6	是否允许联合体参加磋商: 否
7	<p>投标保证金的形式: 从公司账户转入招标代理人账户。</p> <p>投标保证金的金额: 人民币伍仟元整(¥5000.00)</p> <p>递交方式: 银行转账或银行保函支付或建设工程投标保证金保险支付。</p> <p>开户名称: 海南帆舸工程项目管理有限公司;</p> <p>开户银行: 交通银行海口名门广场支行;</p> <p>帐号: 461601204018800025179</p> <p>截止时间: 投标人最迟于投标截止时间前从公司存款帐户转入上方指定帐户(以到账时间为准)</p> <p>用途注明: _____(项目名称或项目编号)_____投标保证金。</p>
8	磋商有效期: 从提交磋商响应文件的截止之日起 120 天。
9	<p>磋商响应文件数量: 1 份正本、3 份副本。</p> <p>装订方式: 正副本齐全, 封面注明正副本字样。</p>
10	<p>磋商时间: 详见“磋商邀请”</p> <p>磋商地点: 详见“磋商邀请”</p>

11	磋商小组由 1 名业主代表，2 名专家组成，专家按规定从海南省综合评标专家库中随机抽取。	
12	评审方法：综合评分法（详见竞争性磋商文件第三章）	
13	成交供应商的确定：按照竞争性磋商文件规定的评标办法确定成交候选供应商，具体评审方法和标准详见竞争性磋商文件第三章内容。	
14	<p>出现以下情况将可导致投标人的投标被拒绝或废标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投标文件的密封、签署、盖章不符合招标文件的要求； 2. 投标人资格条件不符合招标文件的要求； 3. 投标函或投标报价不符合招标文件的要求； 4. 投标文件的响应与招标文件的实质性要求存在重大偏离； 5. 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求。 	
15	投标人须保证在本项目投标过程中所提供资料真实有效，若发现有伪造编制，弄虚作假，隐瞒事实，采购人将取消其投标或中标资格，没收其投标保证金，并将其不良行为上报有关行政主管部门。	
16	投标文件电子版	U 盘和光盘各一份（PDF 格式），跟投标文件正本密封在一起。电子介质的响应文件与纸质响应文件具有同等的法律效力。

注：本表是对竞争性磋商文件“供应商须知”的具体补充和修改，如与竞争性磋商文件其他部分内容有差异，应以本资料表为准。

二、说明

1. 适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于磋商邀请中所述项目及服务的采购。

2. 定义

2.1 采购人：系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次竞争性磋商

商文件中的采购人是定安县人民政府政务服务中心。

2.2 采购代理机构：系指根据采购人的委托依法办理采购代理事宜的机构。本次竞争性磋商中的采购代理机构是海南帆舸工程项目管理有限公司。

2.3 供应商：系指向采购人提供磋商邀请中所述项目的法人、其它组织或者自然人。

2.4 项目：系指供应商按竞争性磋商文件采购需求向采购人提供的项目服务。

3. 资金来源

3.1 采购人已获得《供应商须知前附表》所述资金，计划用于支付本次磋商采购后所签订合同项下的款项。

4. 合格的供应商

4.1 供应商应当符合“磋商邀请”中资格条件要求。

4.2 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。

4.3 为本项目提供整体设计、规范编制的供应商，不得参加本次政府采购活动。

5. 供应商代表

5.1 指全权代表供应商参加磋商活动并签署磋商响应文件的人。如果供应商代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

6. 磋商费用

6.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商活动有关的全部费用。不论磋商的结果如何，采购人和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

7. 磋商保证金

7.1、根据《投标人须知前附表》中的规定提交磋商保证金。

7.2、磋商保证金是用于保护本次采购免受投标人的行为而引起的风险，根据本条例第6款规定，发生下述行为予以没收磋商保证金。

7.3、磋商保证金使用投标货币表示，只能采取下列形式：电汇或转账。

7.4、任何未按本条例第1款和第3款规定提交磋商保证金的投标，将被视为非响应性投标而按废标处理。

7.5、未中标候选人在中标通知书发出之日起5个工作日内由招标代理机构退其保证金。中标投标人的投标保证金需在与招标人签订政府采购合同后，提供一份合同复印件给招

标代理机构存档留底，才能退其保证金。

7.6、若发生下列情况，采购人在书面通知后有权没收磋商保证金：

- 1) 投标人在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- 2) 投标人在响应文件中提供虚假材料的；
- 3) 除因不可抗力或磋商文件、磋商公告认可的情形以外，成交投标人不与采购人签订合同的；
- 4) 投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- 5) 磋商文件对履约保证金有要求，而成交投标人未按规定提交履约保证金。

7.7、**投标人退投标保证金须提交以下资料到招标代理公司：**

- (1) 退款申请书；
- (2) 授权委托书；
- (3) 法人及代理人身份证（复印件）；
- (4) 银行回单；
- (5) 如是中标单位须提供与招标人签订的合同复印件。

注：以上资料须加盖公章。

8. 适用法律

8.1 本次竞争性磋商属服务类政府采购，采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组成员的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律法规的约束和保护。

三、竞争性磋商文件

9. 竞争性磋商文件的构成

9.1 竞争性磋商文件是供应商准备响应文件和参加磋商的依据，用以阐明所需服务、谈判程序和合同条款等。本竞争性磋商文件共七章，各章的内容如下：

第一章 磋商邀请

第二章 供应商须知

第三章 评审办法

第四章 合同主要条款

第五章 竞争性磋商响应文件（格式）

第六章 用户需求

除所述各章节内容外，采购人或采购代理机构在磋商期间发出的补充通知和其它正式有效函件均是竞争性磋商文件的组成部分。

10. 竞争性磋商文件的澄清或修改

- 10.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商，不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

四、磋商响应文件的编制

11. 编制要求

- 11.1 供应商应当认真审阅和全面理解本采购文件中所有的须知、条件、格式和条款。如供应商没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性磋商文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险。
- 11.2 供应商提交的磋商响应文件以及供应商与采购方有关磋商的所有来往函电均应以中文书写。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释磋商响应文件时以中文翻译本为准。但不能故意错误翻译。
- 11.3 磋商响应文件中所使用的计量单位，除竞争性磋商文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位。

12. 磋商响应文件的构成

- 12.1 供应商应按照竞争性磋商文件提供的磋商响应文件格式及顺序要求编写磋商响应文件，供应商提交的首次磋商响应文件构成如下：
- (1) 响应文件（格式）；
 - (2) 开标一览表（格式）；
 - (3) 法定代表人授权委托书；

- (4) 资格证明文件；
- (5) 供应商基本情况一览表；
- (6) 磋商保证金证明文件；
- (7) 项目服务方案；
- (8) 其他资料

12.2 供应商应按12.1条规定的顺序编排，装订成册，并编写“磋商响应文件目录”。

13. 证明供应商合格和资格的文件

13.1 供应商应按《供应商须知前附表》要求提交证明其有资格参加磋商和成交后有履行合同的文件，并作为其磋商响应文件的一部分。本次磋商是否允许联合体见《供应商须知前附表》，如果允许联合体参加磋商，应提交联合体各方的资格证明文件、共同磋商协议并注明牵头人及各方拟承担的工作和责任，并承诺一旦成交联合体各方将向采购人承担连带责任。

13.2 在采购过程中，供应商发生合并、分立、破产等重大变化时，应当及时书面告知采购人。

13.3 本次采购允许投标项目参数正偏离、负偏离和完全响应。

14. 响应报价

14.1 投标报价：供应商投标报价以人民币（元）进行报价，投标报价须保留小数点后两位，投标报价不得超过预算金额，否则按废标处理。本次采购采用总承包方式，因此投标人的报价应包括全部服务的价格及相关税费等其他有关的所有费用。

14.2 投标报价应包括项目相关所需的全部费用。

14.3 在磋商结束后，供应商按照磋商小组的要求及竞争性磋商文件给出的格式提供最终报价表（最终报价表须加盖供应商公章）。

15. 磋商有效期

15.1 磋商有效期为自磋商之日起不少于“供应商须知前附表”规定的时间保持有效。

16. 磋商响应文件的签署及规定

16.1 供应商应按文件中规定的数量递交磋商谈判响应文件，在每一份磋商谈判响应文件必须编制目录并逐页编码，装订成册。

- 16.2 供应商应准备一份磋商响应文件正本和“供应商须知前附表”规定的副本。每份磋商响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。
- 16.3 磋商响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。磋商响应文件须经法定代表人或授权代表逐页签署姓名和加盖供应商公章。磋商响应文件副本可采用正本的复印件。
- 16.4 磋商响应文件不得涂改和增删，如有修改，必须由磋商响应文件签字人签署姓名或加盖供应商公章。
- 16.5 纸质版磋商响应文件须加盖骑缝章，盖骑缝章处须由法定代表人或授权代表签署姓名。
- 16.6 磋商响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。
- 16.7 电报、电传、传真形式的磋商响应文件概不接受。

五、磋商响应文件的递交

17. 磋商响应文件的密封及标记

- 17.1 供应商应将磋商响应文件正本一份和“供应商须知前附表”规定的副本分开密封装在单独的文件袋中。用封条在磋商响应文件密封袋背面开口处密封。封口处须经供应商法定代表人签字或盖章和加盖供应商公章。且在包装正面标明“正本”和“副本”。磋商响应文件袋正面按照规定需写明项目名称、项目编号、供应商名称、联系人、电话，并注明“磋商时启封”字样。
- 17.2 如果供应商未按上述要求密封及加写标记的磋商响应文件，采购人不予接受。

18. 磋商文件递交截止时间

- 18.1 磋商响应文件必须在磋商邀请规定的响应文件递交截止时间前送达指定的磋商地点。

19. 迟交的磋商响应文件

- 19.1 在响应文件递交截止时间以后送达的磋商响应文件为无效文件，采购代理机构将拒绝接收。

20. 磋商响应文件的修改及撤回

20.1 供应商在递交响应文件后，可以修改或撤回其响应文件，但供应商必须在规定的磋商时间之前将修改或撤回的书面通知递交到采购代理机构。

20.2 从响应文件递交截止期至磋商有效期期满这段时间内，供应商不得撤回其磋商响应文件，否则不予退还其交纳的磋商保证金。

六、评审和磋商

21. 磋商小组

21.1 采购代理机构应按照《中华人民共和国政府采购法》及有关规定从海南省综合评标专家库中随机抽取评审专家，依法成立磋商小组。评审工作将由磋商小组负责。

22. 评审

22.1 采购代理机构在“磋商邀请”中规定的时间和地点组织磋商。参加磋商的供应商代表须持本人身份证（法人代表到场开标须带法人代表证明书，授权代表到场开标须带授权委托书）签名报到以证明其出席。

22.2 截至响应文件递交截止时间，递交响应文件的供应商数量不足 3 家的磋商终止。磋商响应文件原封退回各供应商。

22.3 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

(1) 宣布开标纪律；

(2) 公布在投标截止时间前递交投标文件的项目商名称，并点名确认项目商是否派人到场；

(3) 宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名；

(4) 按照投标人须知前附表规定检查投标文件的密封情况；

(5) 按照投标人须知前附表的规定确定并宣布投标文件开标顺序；

(6) 设有标底的，公布标底；

(7) 按照宣布的开标顺序当众开标，公布项目商名称、项目名称、投标保证金的递交情况及其他内容，并记录在案；

(8) 项目商代表、采购人代表、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；

(9) 开标结束。

22.4 响应文件初审

22.4.1 **资格性检查：**磋商小组按照竞争性磋商文件中关于资格条件的规定，对供应商磋商响应文件中提供的资格证明文件、磋商保证金进行审查，以确定供应商是否具备参加磋商资格。

22.4.2 **符合性检查：**磋商小组按照竞争性磋商文件规定的除资格条件外的其他实质性条款，对符合资格条件供应商的磋商响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查。未实质性响应竞争性磋商文件的供应商将按无效处理，不得参加后续磋商。

22.5 响应文件的澄清

22.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商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等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更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。

22.5.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字。

23. 磋商程序

23.1 第一轮磋商：磋商小组所有成员应当集中与每个做出实质性响应的供应商分别进行磋商。磋商中，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。

23.2 磋商文件修正

(1) 第一轮磋商结束后，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

(2) 代理机构通知所有参加磋商供应商集中，磋商小组将实质性变动后的磋商文件修改结果以书面形式通知所有参加磋商的供应商。

(3) 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并在规定时间内由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章后密封送交磋商小组。

逾时不交的，视同放弃磋商。

23.3 第二轮磋商

- (1) 磋商小组就修正后的响应文件与响应供应商分别进行磋商。代理机构对磋商过程和磋商内容进行记录，磋商小组召集人和响应供应商在记录上签字确认。并按本须知“第 26 条”最终报价的要求，进行最终报价，磋商小组按磋商文件设定的方法和标准确定成交候选人。
- (2) 第二轮磋商未能确定成交候选人的，本须知“第 24.2 条”磋商文件修正的要求，对磋商文件修正后进行第三轮磋商。第三轮磋商为最终的磋商。

24. 最终报价

- 24.1 最终磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应且愿意继续参加磋商的供应商在规定时间内密封提交最终报价，提交最终报价的供应商不得少于 3 家。
- 24.2 最终报价即为合同成交价，在合同履行过程中不得更改，并作为评审依据。
- 24.3 若没有对技术、商务做实质性修改或对技术、商务做了实质性修改，但没有提高要求，最终报价不得高于上一轮报价；否则，最终报价以上轮报价为准作为评审依据。
- 24.4 已提交响应文件的供应商，在提交最终报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的保证金。若供应商放弃最终报价且未做出书面说明的，将视为同意按照首次提交的响应报价进行评标。
- 24.5 供应商未在磋商小组规定的时间将最终报价表送达指定地点的视同放弃最终报价。

25. 响应文件的评价与比较

- 25.1 本项目采取综合评分法。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。
- 25.2 磋商小组将按照磋商文件第三章“评审办法”，对提交最终报价的供应商的响应文件和最终报价进行综合评分。

七、确定成交候选供应商

26. 成交候选供应商推荐原则

- 26.1 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交

候选供应商。评审得分相同的，按照最终报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最终报价相同的，按照技术指标优劣顺序排列。

27. 确定成交供应商

27.1 采购代理机构在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

28. 成交结果公示

28.1 成交供应商确定后2个工作日内，将在《中国采购与招标网》《中国海南政府采购网》《全国公共资源交易平台（海南省）》上进行成交结果公示。

八、授予合同

29. 成交通知书

29.1 成交结果公示后，采购代理机构将向成交供应商发出成交通知书。

29.2 当成交通知书发出后，采购代理机构将通知所有未成交的供应商。

30. 签订合同

30.1 采购人和成交供应商应当在《成交通知书》发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

30.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按本须知“第29.1条”规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动，并不予退还其缴纳的磋商保证金。

31. 采购终止情形

31.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购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，择日重新开展采购活动：

- (1) 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；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 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。但市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目提交最终报价的供应商可以为 2 家。

九、质疑与投诉

32. 询问

- 32.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或采购代理机构应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

33. 质疑

- 33.1 供应商对可以质疑的竞争性磋商文件提出质疑的，应当自收到竞争性磋商文件之日或者采购文件公告期限届满之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人及采购代理机构提出质疑；供应商对采购过程提出质疑的，应当自各采购程序环节结束之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人及采购代理机构提出质疑；供应商对成交结果提出质疑的，应当自成交结果公告期限届满之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人及采购代理机构提出质疑。逾期提出的质疑采购方不予受理。
- 33.2 供应商的质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑书必须署名，由法定代表人或者供应商代表签字（盖章），并加盖供应商单位公章。质疑书应当包括下列主要内容：
- 1) 质疑人和被质疑人的名称、质疑人的地址、电话等；
 - 2) 具体的质疑事项、事实根据和法律依据以及相关证明材料；
 - 3) 提起质疑的日期。
- 33.3 采购人及采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后 7 个工作日内作出答复。并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不涉及商业秘密。采购代理机构只能就采购人委托授权范围内的事项对供应商向其提出的询问或质

疑作出答复。

34. 投诉

- 34.1 质疑供应商对采购人及采购代理机构的答复不满意或者采购人及采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。
- 34.2 政府采购监督管理部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

十、其他事项

35. 保密原则

- 35.1 磋商将在严格保密的情况下进行。
- 35.2 政府采购磋商小组应当遵守磋商工作纪律，不得泄露磋商文件、磋商情况和磋商中获悉的商业秘密。
- 35.3 供应商试图影响采购单位和磋商小组的任何活动，将导致其磋商响应被拒绝，并承担相应的法律责任。

36. 解释权：本竞争性磋商文件是根据国家有关法律、法规以及政府采购管理有关规定编制，未尽事宜按照国家有关法律法规执行。

37. 政策优惠条件及要求：根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库【2011】181号）的要求，以及政府关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的实施意见，政府采购项目的政策优惠条件及要求如下。

38. 关于小微企业（供应商）产品参与投标

根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库【2011】181号）的要求，对于非专门面对中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。享受政策优惠的小型、微型供应商须提供合法有效的“小型、微型企业声明函”。

39. 关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的要求

40. 节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》

(中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)等网站发布),且经过认定的节能产品;信息安全产品是指列入国家质检总局、财政部、认监委《信息安全产品强制性认证目录》,并获得中国国家信息安全产品认证证书的产品;环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》(中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)等网站发布),且经过认证的环境标志产品。

41. 供的产品属于信息安全产品的, 供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标, 并提供有效的中国国家信息安全产品认证证书复印件。

42. 提供的产品属于政府强制采购节能产品的, 供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标, 并提供有效的节能产品认证证书复印件。

43. 供的产品属于优先采购环境标志产品的, 供应商应当选择《环境标志产品政府采购清单》中的产品投标, 并提供有效的环境标志产品认证证书复印件。

第三章 评审办法

评审办法和程序

一、评审原则

1. 本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。评审基本原则：评审工作应依据《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》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2. 本次评审是以磋商文件，磋商响应文件和磋商承诺文件和最终报价为依据，按公正、科学、客观、平等竞争的要求，推荐技术先进、报价合理、经验丰富、信誉良好、售后服务好、及综合实力强的成交供应商。

3. 参加磋商工作的所有人员应遵守《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，严格保密，确保竞争性磋商工作公平、公正，任何单位和个人不得无理干预磋商小组的正常工作。

4. 本次招标采用综合评分法，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。

二、评审程序和评审方法

评审流程如下：

1. 评标准备

评标委员会成员阅读竞争性磋商文件，了解本次招标的范围和需求，熟悉评标方法；

2. 磋商响应文件初步评审

进入评审程序后，磋商小组先对供应商的磋商响应文件进行初步评审。磋商小组将根据评审办法的规定和附表 1 的内容，对磋商响应文件进行初步评审。

若出现以下情况，则磋商响应文件将被认定为不满足采购需求而不能通过初步审查：

- 1) 磋商响应文件无法定代表人签字，或签字人未经法定代表人授权的；
- 2) 供应商未按磋商文件要求的金额提交磋商保证金的；
- 3) 超出经营范围报价的；
- 4) 投标有效期不足的；
- 5) 磋商小组根据磋商文件检查磋商响应文件提供的资格证明材料不齐全、不满足磋商文件的要求，并在磋商小组规定的时间未能补充齐全的；

- 6) 磋商小组根据磋商文件对磋商响应文件的商务和技术部分进行初步审查，检查磋商响应文件提交的内容不齐全、不能证明有能力承担本项目的任务、未按磋商文件的要求作出相应的承诺的；
- 7) 报价过低，明显不合理，采购人认为无法保障质量而供应商不能合理说明的；
- 8) 主要技术规格和参数不满足技术参数要求以及商务有重大负偏离的；
- 9) 磋商小组认为报价未实质性响应磋商文件要求的；
- 10) 没有按时作最终报价或最终报价超过采购预算且采购人无法接受的；
- 11) 违反国家和地方政府采购法律法规的；
- 12) 不满足磋商文件规定的其它条件的。

初步评审采用“一项否决”的原则，只有全部符合要求的才能通过初步评审。

3. 磋商

磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

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

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

4. 最后报价

4.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

4.2 关于政策性加分

(1) 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期节能清单的，其评标价=投标报价*(1-2%)；投标人所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

(2) 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期环保清单的,其评标价=投标报价*(1-1%);投标人所投产品满足此规定的,必须提供声明函并提供相关证明文件。

(3) 投标人为小型和微型企业(含联合体)的情况:

①中小企业的认定标准:

1) 提供本企业制造的项目、承担的工程或者服务,或者提供其他中小企业制造的项目,不包括提供或使用大型企业注册商标的项目;

2) 本规定所称中小企业划分标准,是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准(工信部联企业〔2011〕300号);

3) 小型、微型企业提供有中型企业制造的项目的,视同为中型企业;小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的项目的,视同为大型企业。

4) 监狱企业视同为小型、微型企业。

(投标人为小型、微型企业,同时所投产品为小型、微型企业生产的才能享受政策性优惠)

②具体评审价说明:

1) 投标人为小型或微型企业,其评审价=投标报价*(1-6%);

2) 投标人为联合体投标,联合体中有小型或微型企业且联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的,其评审价=投标报价*(1-2%)。

③投标人为工信部联企业〔2011〕300号文规定的小型 and 微型企业(含联合体)的,必须如实填写“中小企业声明函”(内容、格式见财库〔2011〕181号),并提供营业收入、人员等相关证明材料,否则无效。如有虚假骗取政策性加分,将依法承担相应责任。

5. 综合评审

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。(评审标准详见附表)

6. 推荐成交供应商

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3名成交候选供应商,并编写评审报告。评审得分相同的,按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的,按照技术指标优劣顺序推荐。

三、磋商、评审过程的保密性

1. 接受报价后，直至成交供应商与买方签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交人意见有关的内容，任何人均不得向供应商及与磋商评审无关的其他人透露。
2. 从磋商响应文件递交截止时间起到确定成交供应商之日止，供应商不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中，如果供应商试图在磋商响应文件审查、澄清、比较及推荐成交供应商方面向参与磋商评审的有关人员和采购人施加任何影响，其磋商响应文件将被拒绝。

四、接受和拒绝任何或所有报价的权利

采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何报价，以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有磋商响应文件的权力，对受影响的供应商不承担任何责任。

五、变更技术方案的权利

在竞争性磋商过程中，采购人有权变更技术方案或采购数量，但不超过原合同采购金额的百分之十，如果供应商根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

附表 1

初步评审表

评委：

日期

序号	审查项目	评议内容 (无效磋商文件认定条件)			
1	供应商的资格	是否符合供应商资格要求			
2	磋商文件的有效性	是否符合磋商文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
3	保证金	是否提交足额磋商保证金证明的			
4	投标有效期	投标有效期是否满足			
5	其它	无其它无效磋商文件认定条件			
		结论			

1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。

3、结论是合格的，才能通过初步评审。

评委签字：

评分标准

评审指标	评议内容	
一、价格部分（10分）		
最终报价	<p>综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最终报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的磋商报价得分=（磋商基准价 / 最终磋商报价）*10分，计算分数时四舍五入取小数点后两位。财政部印发财政部令 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。</p>	
二、技术部分（50分）		
评分项	分值细则	分数
服务方案 (50分)	<p>需求实施方案： 评委小组根据投标人提供的需求实施方案进行评比赋分，投标实施方案与用户需求的吻合度，包括对用户的需求是否能够满足，对项目需求分析是否合理，理解是否透彻的程度等： A. 方案适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，满足采购人的需要，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得 10 分； B. 方案基本能够满足采购需要，操作性一般的得 7 分； C. 方案基本合理的得 5 分； D. 方案差得 3 分。 E. 未提供者；得 0 分。</p>	10分
	<p>人员管理制度： 评委小组根据投标人提供的人员管理制度进行评比赋分： A. 人员管理制度科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得 10 分； B. 人员管理制度基本能够满足采购需要，操作性一般的得 7 分； C. 人员管理制度基本合理的得 5 分； D. 人员管理制度不合理的得 3 分。 E. 未提供者；得 0 分。</p>	10分
	<p>薪资和绩效方案： 评委小组根据投标人提供的薪资和绩效方案进行评比赋分，供应商拟投入本项目的人员薪资体系和绩效考核办法，五险一金、福利待遇、工资水平等： A. 薪资体系和绩效考核办法科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得 10 分； B. 薪资体系和绩效考核办法基本能够满足采购需要，操作性一般的得 7 分；</p>	10分

	<p>C. 薪资体系和绩效考核办法基本合理的得 5 分；</p> <p>D. 薪资体系和绩效考核办法不合理的得 3 分。</p> <p>E. 未提供者；得 0 分。</p>	
	<p>热线运营方案：</p> <p>评委小组根据投标人提供的热线运营方案进行评比赋分, 提供各类工作规范, 包括但不限于服务用语规范、应答流程规范、设备维护规范、知识库建设规范等运行规范, 保证满足采购人要求的服务指标等:</p> <p>A. 方案考虑周全完整、详细, 表述清晰完整的得 10 分;</p> <p>B. 方案基本合理可行, 表述完整的得 7 分;</p> <p>C. 方案存在漏洞, 表述简单的得 5 分;</p> <p>D. 方案存在漏洞, 表述差的得 3 分。</p> <p>E. 未提供者; 得 0 分。</p>	10 分
	<p>项目衔接方案：</p> <p>评委小组根据投标人提供的项目衔接方案进行评比赋分, 投标人提供项目衔接方案, 要确保合同签订之日起 15 天内保证人员到位, 保障人员过渡期平稳过渡, 项目履行结束后与新服务单位的交接等:</p> <p>A. 方案具体明确, 有具体时间安排、方式和保障措施, 可操作性一般的得 10 分;</p> <p>B. 方案较具体明确, 有具体时间安排、方式, 可操作性一般的得 7 分;</p> <p>C. 方案一般, 可操作性差的得 5 分;</p> <p>D. 方案存在漏洞, 可操作性差的得 3 分;</p> <p>E. 未提供者; 得 0 分。</p>	10 分
三、商务部分（40分）		
评分项	分值细则	分数
类似业绩 (28 分)	<p>投标人 2017 年 1 月 1 日至今承接过类似项目业绩, 每个得 4 分, 本项满分 28 分。</p> <p>证明材料: 投标文件中提供合同协议书复印件加盖公章。</p>	28 分
企业荣誉 (12 分)	<p>投标人 2017 年 1 月 1 日所运营类似项目、团队获得政府相关部门或呼叫中心行业奖项的, 每一个奖项得 3 分, 最高 12 分;</p> <p>证明材料: 投标文件中提供相关证书复印件加盖公章。</p>	12 分

第四章 合同条款及格式

(磋商文件中只提供范本，具体内容由采购方和成交人协商签订)

合 同 书

项目名称：_____

项目编号：_____

甲 方：_____

乙 方：_____

签署日期： 年 月 日

甲 方：_____

乙 方：_____

依据《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》和《中华人民共和国合同法》，经过双方友好协商，双方同意签订以下合同条款，以便双方共同遵守、履行合同。

一、合同内容

1、采购内容

2、下列文件为本合同不可分割部分：

- ① 成交通知书；
- ② 磋商文件；
- ③ 乙方的响应文件；
- ④ 乙方在磋商过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

3、服务期限：

1 年

二、价格与支付：

1、合同价格按此次成交价格执行，合同总金额为人民币_____元，包括完成该项目的一切费用。

2、付款方式与步骤：

三、本合同发生争议产生的诉讼，由合同签订所在地人民法院管辖。

四、合同生效及其它：

本合同经双方代表签字并加盖公章后生效。本合同正本一式六份，甲方留存三份，乙方留存二份，送采购代理机构一份。

五、不可抗力

在合同规定的履行期限内，由于受不可抗力事件影响而不能履行合同时，受阻一方在提供合法证明后可免于承担违约责任，本合同自行终止。不可抗力事件系指供、需双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件。

六、纠纷处理

在合同执行过程中发生的与本合同有关的争议，双方应通过友好协商解决。经协商

在 60 天内不能达成协议时，按照《中华人民共和国合同法》有关条款执行。

七、合同的修改和补充

欲对合同条款作出任何修改和补充，均须由甲、乙双方法定代表人或其授权的代表签署书面协议。

甲方：(签章)

乙方：(签章)

地址：

地址：

邮编：

邮编：

开户行：

开户行：

账号：

账号：

电话：

电话：

传真：

传真：

授权代表签字：

授权代表签字：

签订时间：

签订时间：

第五章 磋商响应文件格式

磋商响应文件

项目名称：

项目编号：

供应商（公章）：

法定代表人或其委托代理人：（签字）

日期： 年 月 日

目 录

格式自拟

初步评审表各项页码索引表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码 (第__页)
1			
2			
3			
.....			

综合评分表各项页码索引表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码 (第__页)
1			
2			
3			
.....			

一、响应声明（格式）

致（采购人或采购代理机构）：

我方已仔细研究了_____（项目名称）的竞争性磋商文件（政府采购项目编号：_____）的全部内容，知悉参加竞争性磋商的风险，我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商文件中规定的递交首次响应文件截止时间起____日内（响应文件有效期）遵守本响应文件中的承诺且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方递交首次响应文件正本二份和副本一式叁份，投标文件电子版U盘和光盘各一份（PDF格式），并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则，愿承担《政府采购法》第七十七条规定的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新递交首次响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，保证在获得成交资格后，按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同，履行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

供应商名称（盖单位章）：

法定代表人或其委托代理人（签字）：

日期： 年 月 日

二、开标一览表（格式）

供应商名称：

项目编号：

序号	项目名称	总价（元）	磋商保证金（元）	合同履行期限	质量要求	服务质量	备注
以上合计第一次总报价：（大写）				¥：（小写）			

供应商名称（盖章）：

法人或授权代表（签字）：

日期：

2.1 分项报价明细表

项目名称:

项目编号:

序号	名称	分项名称	数量	单价 (元)	每月费用 (元)	每年费用 (元)	备注
1	客服 代表	税前工资	13 (人)	2250.00	29250.00	351000.00	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		个人缴纳社保及公积金	13 (人)	469.31	6101.03	73212.36	社保及公积金缴纳比例根据国家相关规定执行,个人缴纳部分取收入基数的15.5%,其中养老8%;医疗2%;失业0.5%;公积金5%。
		税后工资	13 (人)	1780.69	23148.97	277787.64	个人税后工资=税前工资-个人缴纳社保及公积金部分。
		企业缴纳社保及公积金	13 (人)	1008.74	13113.62	157363.44	社保及公积金缴纳比例根据国家相关规定执行,企业缴纳部分取收入基数的30.2%,其中养老16%;医疗8%;失业0.5%;生育0.5%;公积金5%;工伤0.2%。

		高温、交通、岗位补贴、年终绩效及福利	13 (人)	16700.00	/	217100.00	高温补贴人均 2100 元; 年终绩效人均 5000 元; 交通补贴 3600 元; 岗位补贴: 6000 元。人均合计 16700 元。
		制服费	13 (人)	2000.00	/	26000.00	团队制服制作费用 (2 套夏装、2 套秋冬装)。
		工会费	/	/	/	14509.27	工会费缴纳比例根据国家相关规定执行, 交海南省总工会。
		意外险、体检费等	13 (人)	515.00	/	6695.00	意外险 65 元/人/年, 体检费用 450 元/人/年。
		合计	772667.71 元				税前工资+企业缴纳社保及公积金+福利待遇等
2	管理费	办公经费	/	/	/		项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。
		项目运营管理费	/	/	/		项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费, 如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。

		合计	元				
3	平台运营维护费	通信费（专线-10兆专线）	/	/	/		定安呼叫中心接入通信公司语音网关的线路
		硬件维护服务	/	/	/		针对二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备，网络设备维修维护、日常巡检、及技术咨询服务等。
		语音网关使用费（语音网关资源使用）	5		/		5个呼叫中心坐席使用费。
		合计	元				
<p>★ 不可竞争单价：为保障 12345 服务热线话务人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致热线服务不能正常运行，要求话务人员薪资费用包含人工工资费和服装费两部分，即薪资费用为不可竞争单价，费用为 772667.71 元。</p> <p>★ 配置满足 7×24 小时轮岗值班的热线员 13 人，并负责人员的业务培训工作，确保甲方热线 7×24 小时正常运行，保证电话等渠道的诉求能够正常接入，保持办件流转的正常处理，负责采编、整理、录入、更新、数据分析、满意度回访和维护知识库等。</p>							

投标单位：_____（公章）

法定代表人（或授权代理人）：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

注：①投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价，否则作无效投标处理。

②“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”报价合计相等。

三、法定代表人授权委托书（格式）

本人_____（姓名、职务）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权_____（姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义：(1)签署、澄清、补正、修改、撤回、提交_____（项目名称、采购编号）响应文件；(2)签署并重新递交首次响应文件及最后报价；(3)退出评标；(4)签订合同和处理有关事宜，授权代表的一切行为均代表本单位，与本人的行为具有同等法律效力。本单位将承担授权代表行为的全部法律责任和后果。

委托期限：_____

授权代表无权转让委托权，特此委托。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

附件：法定代表人身份证明书

附全权代表情况：

姓名：_____ 性别：_____ 身份证号码：_____

部门：_____ 职务：_____

通讯地址：_____ 邮政编码：_____

移动电话：_____ 固定电话：_____

授权代表：（签字）_____

附被委托人身份证复印件

供应商（盖章）：

_____年____月____日

法定代表人（签字）：

_____年____月____日

附件：

法定代表人身份证明书

供应商名称： _____

单位性质： _____

地址： _____

成立时间： _____年____月____日

经营期限： _____

姓名： _____性别： _____年龄： _____职务： _____

系_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附法定代表人身份证复印件

供应商： _____（盖单位章）

_____年____月____日

四、资格证明文件

资格证明文件组成如下：

五、供应商企业情况一览表

供应商名称				
注册地址			邮政编码	
联系方式	联系人		电 话	
	传 真		网 址	
法定代表人				
成立时间				
营业执照号				
注册资金				
开户银行				
账 号				
经营范围				
备 注				

附：营业执照副本复印件加盖公章。

六、磋商保证金证明文件

提供材料说明：

供应商须在竞争性磋商响应文件中提供证明其已缴纳磋商保证金的证明材料；

七、项目服务方案

八、其他材料

本招标文件规定的其他材料或投标人认为有助于本次投标的其他材料,包括但不限以下材料(项目商可根据招标文件要求结合实际情况和自身状况提供):

8.1 小型、微型企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《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）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的项目，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：小型、微型）企业制造的项目。本条所称项目不包括使用大型、中型企业注册商标的项目。本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期： 年 月 日

8.2 监狱企业证明文件

享受政策优惠的监狱企业须提供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。

8.3 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的项目（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的项目（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的项目）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

8.4 供应商类似项目业绩一览表

序号	项目名称	业主名称	完成情况	合同 金额	签订日期	联系人及 联系方式	备注

注：

1. 业绩表中所列项目业绩应提供相关业绩合同证明材料复印件，业绩表中应写明联系人及联系方式；

2. 表格长度和内容可根据需要自行调整，投标人根据招标文件要求结合实际情况和自身状况进行填写；

供应商名称： (盖章)

日期： 年 月 日

8.5 投标人诚信承诺书

致：_____（采购人名称）

我单位在参加_____（项目名称）_____项目的投标活动中，郑重承诺如下：

1、我方在此声明，本次招标投标活动中申报的所有资料都是真实、准确完整的，如发现提供虚假资料，或与事实不符而导致投标无效，甚至造成任何法律和经济责任，完全由我方负责；

2、我方在以往的招标投标活动中，无重大违法、违规的不良记录。

供应商名称：_____（盖公章）

法定代表人或授权委托人（签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

（注：以上为参考范本，供应商根据招标文件要求结合实际情况和自身状况进行填写）

8.6、商务标偏离表

说明：请投标人对应招标文件的“投标人须知前附表”、“用户需求书”中有关合同履行期限、投标有效期、质量要求、付款方式、投标保证金等商务要求，如实、完整、准确的填写该表。投标文件有正、负偏离均应在下表中列明。若无偏离，请标明“完全响应”。

序号	招标文件条款	招标文件中商务要求	投标文件响应	偏离
1				
2				
3				
4			
		未列入本表的条款		

投标单位全称（公章）：

法定代表人（或授权代理人）：（签字或盖章）

注： 1、此表为样表，行数可自行添加，但格式不变。

2、根据投标文件响应情况，分别注明“正偏离”、“完全响应”、“负偏离”

3、对招标文件无偏离，视为对未列入本表的条款全部接受，注明“完全响应”。

8.7、 必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)的“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信名单”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商（提供查询结果复印件）。

九、最终报价表（最终报价时提供）

项目编号	
项目名称	
最终报价（单位：人民币/元）	大写：
	小写：
对竞争性磋商文件的响应承诺	完全响应该项目竞争性磋商文件的要求。如我方中标，我方完全接受招标文件、标准合同、付款方式等全部要求。
备注	

- 注：** 1. 供应商须严格按本表格要求填写相关信息，所有文字应表述准确、清晰、不得涂改和增删、因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责；
2. 最终报价金额意思表示等同磋商文件。填写时应保持大小写金额一致，若大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
3. 此最终报价表内容尽量充实，但不要加附页。
4. 大写：零、壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿。

供应商名称（盖单位公章）：

法定代表人或授权代表：

日期： 年 月 日

9.1 分项报价明细表（最终报价时提供）

序号	名称	分项名称	数量	单价 (元)	每月费 用 (元)	每年费用 (元)	备注
1	客服 代表	税前工资	13 (人)	2250.00	29250.00	351000.00	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		个人缴纳社保及公积金	13 (人)	469.31	6101.03	73212.36	社保及公积金缴纳比例根据国家相关规定执行，个人缴纳部分取收入基数的15.5%，其中养老8%；医疗2%；失业0.5%；公积金5%。
		税后工资	13 (人)	1780.69	23148.97	277787.64	个人税后工资=税前工资-个人缴纳社保及公积金部分。
		企业缴纳社保及公积金	13 (人)	1008.74	13113.62	157363.44	社保及公积金缴纳比例根据国家相关规定执行，企业缴纳部分取收入基数的30.2%，其中养老16%；医疗8%；失业0.5%；生育0.5%；公积金5%；

						工伤 0.2%。	
		高温、交通、岗位补贴、年终绩效及福利	13 (人)	16700.00	/	217100.00	高温补贴人均 2100 元；年终绩效人均 5000 元；交通补贴 3600 元；岗位补贴：6000 元。人均合计 16700 元。
		制服费	13 (人)	2000.00	/	26000.00	团队制服制作费用（2 套夏装、2 套秋冬装）。
		工会费	/	/	/	14509.27	工会费缴纳比例根据国家相关规定执行，交海南省总工会。
		意外险、体检费等	13 (人)	515.00	/	6695.00	意外险 65 元/人/年，体检费用 450 元/人/年。
		合计	772667.71 元				税前工资+企业缴纳社保及公积金+福利待遇等
2	管理费	办公经费	/	/	/		项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。

		项目运营管理费	/	/	/		项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。
		合计	元				
3	平台运营维护费	通信费（专线-10兆专线）	/	/	/		定安呼叫中心接入通信公司语音网关的线路
		硬件维护服务	/	/	/		针对二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备，网络设备维修维护、日常巡检、及技术咨询服务等。
		语音网关使用费（语音网关资源使用）	5		/		5个呼叫中心坐席使用费。
		合计	元				
<p>★ 不可竞争单价：为保障 12345 服务热线话务人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致热线服务不能正常运行，要求话务人员薪资费用包含人工工资费和服装费两部分，即薪资费用为不可竞争单价，费用为 772667.71 元。</p>							

★ 配置满足 7×24 小时轮岗值班的热线员 13 人，并负责人员的业务培训工作，确保甲方热线 7×24 小时正常运行，保证电话等渠道的诉求能够正常接入，保持办件流转的正常处理，负责采编、整理、录入、更新、数据分析、满意度回访和维护知识库等。

投标单位：_____（公章）

法定代表人（或授权代理人）：_____（签字或盖章）

日期：____年__月__日

第六章 用户需求

一、项目名称和项目编号

项目名称：海南省人民政府 12345 综合服务热线定安县分平台呼叫中心运维项目

项目编号：HNF GCG-2021-001

二、项目概况

- 1、项目实施地点：海南省定安县。
- 2、采购用途：定安县人民政府政务服务中心工作需要；
- 3、合同履行期限：从签订合同之日起 1 年（此服务周期为第一年合同有效期。本次采购三年有效，采用分年签订合同的方式，续签合同应满足招标人关于采购项目续约规定）。

- 4、预算金额：1154723.74 元。
- 5、资金来源：政府投资。
- 6、付款方式：采购双方签订合同时另行约定。
- 7、质量要求：符合国家现行有关规范标准合格。
- 8、服务质量：优。
- 9、验收要求：按招标文件要求和国家行业标准进行验收。

三、采购需求：

(一)、《政府采购项目详细需求表》

序号	名称	分项名称	数量	单价 (元)	每月费用 (元)	每年费用 (元)	备注
1	客服 代表	税前工资	13 (人)	2250.00	29250.00	351000.00	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平。
		个人缴纳社保及公积金	13 (人)	469.31	6101.03	73212.36	社保及公积金缴纳比例根据国家相关规定执行，个人缴纳部分取收入基数的15.5%，其中养老8%；医疗2%；失业0.5%；公积金5%。
		税后工资	13 (人)	1780.69	23148.97	277787.64	个人税后工资=税前工资-个人缴纳社保及公积金部分。
		企业缴纳社保及公积金	13 (人)	1008.74	13113.62	157363.44	社保及公积金缴纳比例根据国家相关规定执行，企业缴纳部分取收入基数的30.2%，其中养老16%；医疗8%；失业0.5%；生育0.5%；公积金5%；工伤0.2%。

		高温、交通、岗位补贴、年终绩效及福利	13 (人)	16700.00	/	217100.00	高温补贴人均 2100 元；年终绩效人均 5000 元；交通补贴 3600 元；岗位补贴：6000 元。人均合计 16700 元。
		制服费	13 (人)	2000.00	/	26000.00	团队制服制作费用 (2 套夏装、2 套秋冬装)。
		工会费	/	/	/	14509.27	工会费缴纳比例根据国家相关规定执行，交海南省总工会。
		意外险、体检费等	13 (人)	515.00	/	6695.00	意外险 65 元/人/年，体检费用 450 元/人/年。
		合计	772667.71 元				税前工资+企业缴纳社保及公积金+福利待遇等
2	管理费	办公经费	/	/	/	21471.03	项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。
		项目运营管理费	/	/	/	109785.00	项目运营管理费含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、

						招聘管理费用以及发票税费等。	
		合计	131256.03 元				
3	平台运营维护费	通信费（专线-10兆专线）	/	/	/	70800.00	定安呼叫中心接入通信公司语音网关的线路
		硬件维护服务	/	/	/	100000.00	针对二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备，网络设备维修维护、日常巡检、及技术咨询服务等。
		语音网关使用费（语音网关资源使用）	5	16000.00	/	80000.00	5个呼叫中心坐席使用费。
		合计	250800.00 元				
<p>★ 不可竞争单价：为保障 12345 服务热线话务人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致热线服务不能正常运行，要求话务人员薪资费用包含人工工资费和服装费两部分，即薪资费用为不可竞争单价，费用为 772667.71 元。</p> <p>★ 配置满足 7×24 小时轮岗值班的热线员 13 人，并负责人员的业务培训，确保甲方热线 7×24 小时正常运行，保证电话等渠道的诉求能够正常接入，保持办件流转的正常处理，负责采编、整理、录入、更新、数据分析、满意度回访和维护知识库等。</p>							

(二) 项目需求

1、运营目标

为建设人民满意的服务型政府，进一步理顺海南省人民政府 12345 综合服务热线定安县分平台呼叫中心管理体制，规范运行机制，提高平台运行效率，对 12345 热线运行模式进行优化和完善。

2、运营内容

2.1 海南省人民政府 12345 综合服务热线定安县分平台呼叫中心运营；

2.2 平台运营服务（共三年，本次采购三年有效，采用分年签订合同的方式，续签合同应满足招标人关于采购项目续约规定）；

3、总体运营方案

3.1 海南省 12345 热线平台按照业务管理、职责分工角度可分为省平台、市县分平台、省直单位子平台三类，平台架构示意图如下：

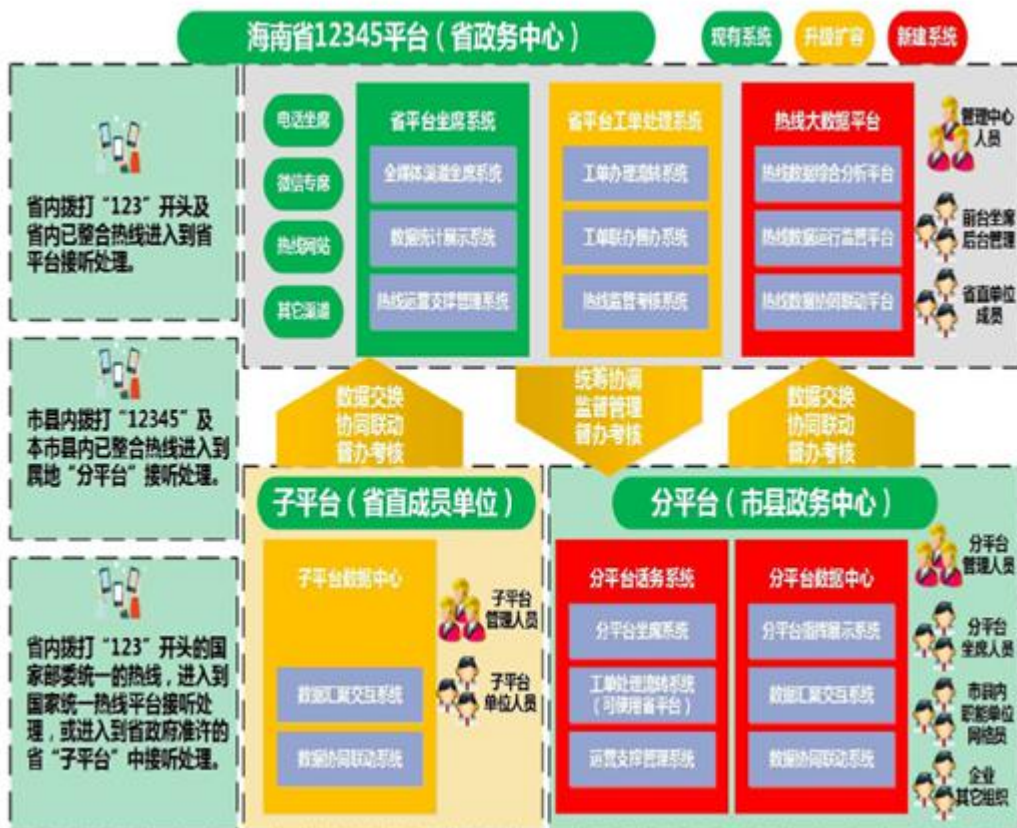


图 0- 1：平台架构

在海南省级 12345 平台的整体统筹及管理下，各市县分别设置分平台呼叫中心架构，主要实现根据呼叫发生归属地将呼叫话路分配至相应的属地座席，为热线平台的呼叫控制核心模块。话务区域设置在指定地点，可分布式部署，也可集中式部署，根据话务情况配置若干人工话务座席终端及接入交换机、路由器、防火墙及出口设备。实现座席网络的汇聚接入后，通过专线访问统一的语音网关。

定安县 12345 热线分平台工单系统统一利用省 12345 建设的业务平台进行工单流转，呼叫中心平台、网络线路、坐席场地、坐席设备和接话、处理工单人员进行服务全外包的方式进行运营。

3.2 平台运营和互联电路

- 采用统一平台（海南省 12345 呼叫中心平台）；
- 每个市县分平台，是省 12345 平台中的一个分户；
- 市县台席人员、通过专线访问呼叫中心平台进行话务接话、工单处理等工作；
- 话务台席到呼叫中心平台，采用 MSTP 连接电路；
- 话务坐席到 12345 业务平台，工单处理台席连接互联网，采用现有政务网络。

3.3 12345 话务运营

（一）IVR 自动语音服务

群众拨打 12345 后进入 IVR 流程播放热线欢迎语，并播放接入工号等信息，根据客户提供的常用问题解答，预先录制和设置好答复语音，在人工非服务时间通过 IVR 流程按键选择相关问题答案播放相关问题答案的录音。

（二）坐席工作台

客服人员登录坐席后，首先显示坐席首页。在首页上显示该客服人员的相关信息。信息内容包括：

- 客服人员基本信息，同时客服人员可以编辑修改自己的姓名等信息。

- 客服人员当日、历史工作量，包括日电话量、月电话量信息等。可以让客服人员第一时间了解自己的绩效。
- 待办任务，在显眼位置显示需要客服人员处理及关注的事务。

（三）来电视图

来电进入坐席页面后,系统会将来电人的历史来电记录，来电信息，历史诉求的内容显示在坐席界面。客服人员对群众历史的来电情况，诉求情况，诉求处理情况、详情处理情况等信息。

（四）语音接续

在坐席左侧显示进入坐席的语音来电信息，来电号码、来电时间。系统根据渠道特点不同，提供了不同的功能。具体包括：

1.语音渠道：

基础功能有签入、签出、会话交互、语音接听、语音挂断、示忙、示闲、小休、会话转发、会议、外拨、业务弹屏、状态显示，状态时长显示、排队数等功能。

2.签入/签出

对于话务员而言，其本职工作就是登入坐席接受群众咨询，话务员上班后，可以登入普通坐席，通过签入操作可以使公众会话分配到该话务坐席上。同样，选择签出操作，会话将停止分配到该坐席。

3.示忙/示闲

对于话务员而言，必然存在休息的问题，而此时公众会话进入的话，就会造成无人服务的恶劣结果，因此可利用系统的示闲、示忙功能，由路由排队队列进行相应处理，从而排除上述情况。

4.整理状态

对于话务员而言，当前会话结束，立刻会有新的会话分配进入该坐席队列。考虑到话务员在服务结束后，能够有时间填写会话小结，语音坐席系统提供整理状态功能。设置该状态功能后，当前会话结束时，下一个会话将不会被分配进入该话务员坐席，直到话务员手动点击示闲。

5.小休状态

话务员由于临时有事离开时,可以选择此小休状态,一般为较短的休息时间,此时会话将不会被分配到该坐席。

6.状态设置

除了在会话时根据即时需求进行坐席状态变更,话务员也可以根据自己的日常工作情况进行个性化状态设置。包括:忙闲状态设置(可选服务后自动示忙或服务后自动示闲),会话进入设置(可设置为自动进入会话或手动进入会话),设置完成后状态会在该坐席账号持续生效。

7.状态显示

语音坐席系统界面上会实时显示当前坐席账号的会话状态、会话状态时长,便于话务员及时掌握自己的坐席状态。

8.会话转移/升级

语音坐席支持会话转移功能,话务员在无法解答,或该群众有其他的首问负责话务员时,可将群众在当前渠道的当前会话整体转移给其他在线的话务员进行接待,或升级到班长坐席进行接待。会话下接坐席可看到之前群众的所有会话内容以及上发坐席做出的会话小结。

会话转移/升级过程中,会在相应渠道发送会话转移提醒给群众,说明当前服务话务员的变更。

9.电话接听/挂断

群众电话被分配到话务坐席上时,话务坐席会提示客服人员有电话进入,客服人员可以通过电话接听操作接听群众呼叫;在电话结束后,客服人员可以使用挂断操作挂断当前群众呼叫。

10.班长监控

班长坐席除可具有普通坐席功能进行一般电话接听外,还具有强插监听及业务指导功能、坐席话务状态显示等功能。

班长坐席,负责对中心坐席进行现场实时监控以及接待升级会话,协同接待等工作。语音坐席系统支持班长坐席权限以及相应功能。

11.强制示忙

当中心经理发现话务员有客服违规或个人状态不适合继续接待会话时，可强制将其转化为示忙，从而让该坐席停止接听正在排队中的会话。

12.强制示闲

当中心经理发现处于示忙状态话务员，实际情况可增加会话接入时，可强制将其示闲，从而让该坐席继续接听正在排队中的会话。

13.强拆

当发现话务员在接待会话中服务态度出现问题，或话务员在进行违规交谈时，可强行将话务员从会话中拆除，从而避免情况的进一步恶化。

14.强插

当发现话务员与群众的沟通会话出现问题时，可强行插入应答会话，进行多方沟通，协同服务群众。

15.强退

当发现话务员坐席在系统上进行违规操作时，可强制其退出系统，从而确保对外服务的有序进行。

3.4 话务坐席及话务团队设置

分平台设置 5 个话务坐席； 7*24 小时轮班制，配置 13 名工作人员。

（一）坐席数测算

1.关于平均处理时长

平均处理时长是衡量单通电话处理速度的重要指标，在关注平均处理时长时，要分开分析话务时长和后处理时长。商业化呼叫业务行业标准为 210-330 秒（即 3.5-5.5 分钟）。

在 100%接通率的情况下，参照省 12345 话务统计咨询类话务占比 54%；一次性解决率行业标准 75%，期望值 12345 咨询类一次性解决率 80%以上，咨询类一次性解决话务时长 5.5 分钟（接话、查询、解答、登记、归档等）；转工单的咨询类或其他话务，转工单的处理时长测算：话务时长 3.5 分钟，12345 热线平台话务坐席对每个电话予以记录、分类、登记、转工单及工单回访需要将坐席挂起等后处理时长，该过程大约需要 5 分钟，完成转工单办理需要时间约 8.5 分

钟。

2. 人员配置

配置满足 7×24 小时轮岗值班的热线员 13 名，确保甲方热线 7×24 小时正常运行，保证群众电话诉求能够正常接入，保持与各热线成员单位办件流转的正常处理。

3. 人员招聘要求

3.1.遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为；

3.2.全日制大专以上学历及以上，30 周岁以下（含），男女不限、专业不限，能使用标准流利的普通话，具备计算机操作能力，打字速度 40 字/分钟，优先聘请掌握少数民族方言人员。

3.3 身高女性 1.56m（含）以上，男性 1.65m（含）以上

4. 人员培训

投标人须制定完善的人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位，考核通过方可上岗工作。

5. 人员考核

制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度，投标人应根据采购人要求对话务员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质量、业务能力、工作纪律、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果、绩效工资扣减、待岗处理、下岗处理。

6. 人员管理

6.1.投标人须制定完善的坐席管理制度、高峰期预警策略和应急预案，分组管理坐席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配。

6.2.投标人需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

6、薪资和绩效需求

（一）薪资待遇

投标人负责聘用工作人员的劳动合同签订,承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金,发放节假日福利、年终绩效奖金以及加班费用。提供有竞争力的薪资待遇,以提高队伍稳定性,提供员工激励。

投标人须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》,明确各工种人员的具体薪酬明细,平均薪资水平,并经采购人确认后方可执行,中标后须向采购人提供服务人员每月薪酬、福利、保险等费用清单。

(二) 置装要求

投标人须提供专用定制服装,选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。定制服装包括冬装 2 套,夏装 2 套。

(三) 不可竞争单价

为保障 12345 服务热线话务人员素质要求和薪资待遇,及防止人员流失导致热线服务不能正常运行,要求话务人员的基本工资、五险一金、各项福利待遇为不可竞争单价。

12345 服务热线话务人员按照 13 名热线人员配置。以上费用的报价总和不得低于 772667.71 元,其中服装费要在招标方的监督下实施。