

 海南政辉招投标代理有限公司

HAINAN ZHENGHUI TENDER&BID AGCY CO. LTD

招标文件

采 购 人：白沙黎族自治县人民政府政务服务中心

项目名称：购买海南省 12345 政务服务便民热线服
务项目

招标编号：HNZH-2022-103

代理机构：海南政辉招投标代理有限公司

2022 年 01 月

海南政辉招投标代理有限公司编制

目录

第一章 投标邀请函.....	1
第二章 投标人须知.....	4
第三章 用户需求书.....	15
第四章 合同主要条款.....	19
第五章 投标文件内容和格式.....	22
1、投标函.....	23
2、开标一览表.....	24
3、分项报价明细表.....	25
4、技术及资质要求响应表.....	26
5、法定代表人证明书.....	28
6、授权委托书.....	29
7、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的声明函.....	30
8、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的承诺书.....	31
9、不存在与参加本项目采购活动的其他供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的承诺函.....	32
10、中小企业声明函.....	30
11、监狱企业证明文件.....	34
12、残疾人福利性单位声明函.....	35
第六章 评审办法和程序.....	36
1、资格审查表.....	42
2、符合性审查表.....	43
3、技术、商务评分表.....	44



第一章 投标邀请函

项目概况

购买海南省 12345 政务服务便民热线服务项目 招标项目的潜在供应商应在 海口市美兰区五指山路 16-3 号康业花园西湖苑 G 栋 2A 获取采购文件, 并于 2022 年 02 月 17 日 08 点 30 分 (北京时间) 前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: HNZH-2022-103

项目名称: 购买海南省 12345 政务服务便民热线服务项目

采购方式: 公开招标

预算金额: 165.110461 万元。

最高限价: 165.110461 万元 (超过最高限价按无效投标处理)。

采购需求: 详见第三章“用户需求书”

合同履行期限: 合同签订后 1 年

本项目 (是/否) 接受联合体: 否。

所属行业: 服务业

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: 无

3. 本项目的特定资格要求: (1) 在中华人民共和国注册, 具有独立承担民事责任能力 (需提供营业执照、税务登记证、组织机构代码证复印件, 或者三证合一复印件); (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 (需提供 2021 年任意一个月的财务报表或会计师事务所出具 2020 年度财务审计报告复印件) (3) 具有依法缴纳税收的良好记录 (需提供 2021 年内任意 1 个月的纳税证明复印件); (4) 具有依法缴纳社会保障资金的良好记录 (需提供 2021 年内任意 1 个月的社保缴费记录复印件); (5) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录 (提供声明函); (6) 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件 (提供承诺书)。

三、获取采购文件

时间: 2022 年 01 月 24 日至 2022 年 01 月 28 日, 每天上午 08: 30 至 12: 00,

下午 14:30 至 17:30 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 海口市美兰区五指山路 16-3 号康业花园西湖苑 G 栋 2A。

方式: 现场购买, 购买公开招标文件时必须提交以下材料:

- (1) 公司营业执照副本复印件加盖公章;
- (2) 具有法人、授权代表签名的介绍信或委托函加盖公章;
- (3) 法人身份证复印件加盖公章;
- (4) 授权代表身份证复印件加盖公章;

售价: 300.00 元/包 (售后不退)

四、投标文件提交

截止时间: 2022 年 02 月 17 日 08 点 30 分 (北京时间)

地点: 海口市美兰区五指山路 16-3 号康业花园西湖苑 G 栋 2A。

五、开启

时间: 2022 年 02 月 17 日 08 点 30 分 (北京时间)

地点: 海口市美兰区五指山路 16-3 号康业花园西湖苑 G 栋 2A。

六、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

七、其他补充事宜

1、投标保证金: ¥16511.00 元, 投标保证金应在投标文件提交截止时间前转入采购代理机构以下账户, 建议注明汇款单位、项目编号或项目名称 (如有分包, 则同时注明包号), 或可选择以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

户 名: 海南政辉招投标代理有限公司

开户行: 中国工商银行股份有限公司海口新华支行

账 户: 2201023809200980178

2、公告发布媒介: 全国公共资源交易平台 (海南省)、海南省政府采购网;

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

名 称: 白沙黎族自治县人民政府政务服务中心

地 址: 海南省白沙黎族自治县

联系人： 冯女士

联系方式： 0898-27726721

2. 采购代理机构信息

名 称： 海南政辉招投标代理有限公司

地 址： 海口市美兰区五指山路 16-3 号康业花园西湖苑 G 栋 2A

邮 箱： hnzhztb@163.com

联系方式： 0898-66557609

3. 项目联系方式

项目联系人： 周工

电话： 0898-66557609



第二章 投标人须知

一、总则

1. 名词解释

1.1 采购人：白沙黎族自治县人民政府政务服务中心

1.2 招标代理机构：海南政辉招投标代理有限公司

1.3 投标人：系指符合本项目采购要求相应资质、向招标方提交投标文件的货物制造厂商、代理商、投标单位。在投标阶段称为供应商，在签订和履行合同阶段称为中标方、供货方或卖方。

2. 适用范围

本招标文件仅适用于招标人组织的本次投标活动。

3. 合格的投标人

3.1 凡有能力按照本招标文件规定的要求交付货物和服务的投标单位均为合格的投标人。

3.2 投标人参加本次采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并具备本招标文件第一章的“投标人资格要求”规定的条件。

补充说明：根据《政府采购法实施条例》及有关释义，银行、保险、石油石化、电力、电信运营商等有行业特殊情况的，其分支机构可参与投标。

3.3 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。

3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为项目提供整体设计、规范编制或者项目管理，监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.5 投标人在本项目招标公告前三年内被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，以及存在其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况的投标人不得参与投标。

3.6 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，联合体任意成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

3.7 本章 3.5 款的信用记录以中国执行信息公开 (<http://zxgk.court.gov.cn>)、信用中国 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 上公布的信用记录为准。

4. 联合体投标

4.1 联合投标时，联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。联合体中至少有一方完全满足投标人资格要求的特定条件。

4.2 本项目是否接受联合体投标：以招标文件第一章投标邀请函中申请人的资格要求规定为准。

5. 投标费用

无论招标投标过程中的做法和结果如何，投标人均自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

6. 招标文件的约束力

本招标文件由招标代理机构负责解释。

二、招标文件

7. 招标文件的组成

7.1 招标文件由六部分组成，包括：

第一章 投标邀请函

第二章 投标人须知

第三章 用户需求书

第四章 合同主要条款

第五章 投标文件内容和格式

第六章 评审办法和程序

请仔细检查招标文件是否齐全，如有缺漏，请立即与招标人联系解决。

7.2 投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交招标文件，将有可能导致招标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

8. 招标文件的澄清

投标人在收到招标文件后，如有疑问需要澄清，应于投标截止时间 15 天前以书面形式（包括书面文字、传真等）向招标代理机构提出，招标代理机构将以书面形式进行答复，同时招标代理机构有权将答复内容分发给所有购买了此招标文件的投标人。

9. 招标文件的修改或补充

9.1 在投标截止时间前 15 天，招标代理机构可以书面通知的方式修改/补充招标文件。修改/补充通知作为招标文件的组成部分，对投标人起同等约束作用。

9.2 当招标文件与修改/补充公告的内容相互矛盾时，以招标代理机构最后发出的修改/补充公告为准。

9.3 投标人收到修改/补充公告后，应在 1 个工作日内以书面形式回复招标代理机构，逾期不回者，被视为已收到修改/补充公告。

9.4 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改/补充要求修正投标文件，招标代理机构有权决定推迟投标截止日期和开标时间，并将此变更书面通知所有购买了此招标文件的投标人。

三、投标文件

10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应按“投标文件内容和格式”要求编制。

10.2 若投标人未按招标文件的要求提供资料，或未对招标文件做出实质性响应，将可能导致投标文件被视为无效。

11. 投标报价

11.1 报价均须以人民币为计算单位。

11.2 本次采购采用总承包方式，因此投标人的报价应包括全部货物、服务的价格及相关税费、运输到指定地点的装运费用、安装调试、培训、售后服务等其他有关的所有费用。

11.3 投标人应按开标一览表的要求报价，不能提供有选择的报价。

11.4 中标候选人的报价如超过采购预算且采购人不能支付的，采购人有权拒绝而递选下一个顺位的候选人。

12. 投标保证金

12.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，投标保证金应在投标文件提交截止时间前转入采购代理机构以下账户，建议注明汇款单位、项目编号或项目名称（如有分包，则同时注明包号），或可选择以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

户 名：海南政辉招投标代理有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司海口新华支行

账 户：2201023809200980178

12.2 投标文件中须附有缴纳投标保证金的相关证明单据（银行回执单、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函）。

12.2.1 为避免资金在途不能及时到账造成投标无效，建议投标人提前在投标截止时间一个工作日前办理保证金支付手续。

12.2.2 选择支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等形式提交保证金的投标人，建议投标人提前在投标截止时间一个工作日前电话告知代理机构。

12.3 若投标人不按规定提交投标保证金，其投标文件将被拒绝接受。

12.3 投标保证金的退还

12.3.1 中标人的投标保证金在其与采购人签订了采购合同后五个工作日内无息退还。

12.3.2 落标的投标人的投标保证金将在发出中标通知书五个工作日内无息退还。


12.4 发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤回其投标文件的；

- (2) 投标人不按本章规定签订合同；
- (3) 投标人提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它投标人或者招标代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、招标代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的；

13. 投标有效期

13.1 投标有效期为从开标截止之日起计算的 60 天，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

13.2 在特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前，征得投标人同意延长投标有效期，要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃投标，投标保证金将尽快无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其投标文件，但须相应延长投标保证金的有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

14. 投标文件的数量、签署及形式

14.1 投标文件一式伍份，胶装。其中正本壹份，副本肆份，另提供电子版一份（U 盘提交，须为签署盖章后的 PDF 格式）。投标人投多包时要针对每个包单独做投标文件，独立密封；未独立针对每个包单独做投标文件和未密封，按无效投标处理。

14.2 投标文件须按投标文件的要求执行，每份投标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。

14.3 投标文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。投标文件的正本须经法人代表或授权代表签署和加盖投标人公章，并逐页加盖投标人公章。投标文件的副本可以按正本要求签署盖章或正本签署盖章后的复印件，封面加盖投标人公章和骑缝章。

14.4 投标文件不得涂改和增删，如要修改错漏处，修改处必须由法人代表或授权代表签名、或盖公章。

四、投标文件的递交

15. 投标文件的密封及标记

纸质投标文件：**投标人投多包时要针对每个包单独做投标文件，独立密封。**

15.1 投标人应将投标文件正本和所有副本分别密封在两个报价专用袋（箱）中（正本一包，副本一包），并在报价专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”字样，封口处应加盖骑缝章。**投标文件电子版单独密封一包（U盘提交，须为签署盖章后的PDF格式）。**

密封皮上建议注明：

致：**海南政辉招投标代理有限公司**

项目名称：

招标编号：

包 号：___包（如有）

注明：“请勿在开标时间之前启封”

投标单位名称、联系人姓名和电话

15.2 投标文件未按上述规定书写标记和密封者，招标代理机构不对投标文件被错放或先期启封负责。

16. 投标截止时间

16.1 投标人须在投标截止时间前将投标文件送达采购代理机构规定的地点。

16.1 若招标代理机构推迟了投标截止时间，应以公告的形式通知所有投标人。在这种情况下，招标代理机构、采购人和投标人的权利和义务均应以新的截止时间为准。

16.2 在投标截止时间后递交的投标文件，招标代理机构将拒绝接受。

16.4 在规定时间内提交投标文件的投标人不足3家，不得开标，本次招标失败。

五、开标及评标

17. 开标

17.1 招标代理机构按投标文件第一章规定的时间和地点进行开标，采购人代表、招标代理机构、投标人有关工作人员参加。投标人应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证件签名报到以证明其出席。投标人未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，视同认可开标结果。

17.2 政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

17.3 开标时，投标人代表将查验投标文件密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份投标文件中“开标一览表”的内容，以及招标代理机构认为合适的其他内容，招标代理机构将作开标记录。

17.4 若投标文件未密封，招标代理机构将拒绝接受该投标人的投标文件。

18. 评标委员会

评标委员会由技术、经济等方面的专家和采购人代表（如有）组成，其中技术、经济等方面的专家人数不得少于总数的2/3。该评标委员会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。

19. 评标

19.1 除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

19.2 见“第六章 评审方法和程序”。

20. 关于政策性加分

20.1 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。

20.2 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。

20.3 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品均为绿色产品的，均为绿色产品的，其评审价=报价*（1-4%）；超过一半产品为绿色产品的，其评审价=报价*（1-3%）；个别产品为绿色产品的，其评审价=报价*（1-2%）。投标人所投产品满足此规定的，必须提供相关证明文件。

20.4 纳入财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》的货物和服务：

20.4.1 采用最低评标价法评标的项目，对自主创新产品在评审时对其投标价格给予5%的价格扣除。

20.4.2 采用综合评分法评标的项目，对自主创新产品在价格评标项中，对自主创新产品给予价格评标总分值的 5% 的加分。

20.5 投标人为小型和微型企业（含联合体）的情况：

20.5.1 中小企业的认定标准：

（1）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（工信部联企业〔2011〕300号）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。

（2）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。

20.5.2 在政府采购活动中，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。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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。

20.5.3 监狱企业视同为小型、微型企业，必须提供相关证明文件。

20.5.4 残疾人福利性单位视同为小型、微型企业，必须如实填写“残疾人福利性单位声明函”（内容、格式见财库〔2017〕141号）。

（供应商为中小企业，同时所投产品为中小企业生产的才能享受政策性优惠）

20.5.5 具体评审价说明：

（1）供应商为中小企业，货物和服务项目评审价=报价*（1-6%），工程项目评审价=报价*（1-3%）；对于适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3% 作为其价格分。

（2）供应商为联合体报价，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，货物和服务项目评审价=报价*（1-2%），工程项目评

审价=报价*(1-1%)；对于适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%作为其价格分。

(3) 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。

20.5.6 供应商为中小企业(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〔2021〕46号)，否则无效。如有虚假骗取政策性加分，将依法承担相应责任。



六、授标及签约

21. 定标原则

21.1 评标委员会将严格按照招标文件的要求和条件进行评标,根据评标办法推荐出一至三人为中标候选人,并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的中标候选人为中标人并向其授予合同。排名第一的中标候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同,或者本文件规定应当提交履约保证金而在规定期限未能提交的,或者是评标委员会出现评标错误,被他人质疑后证实确有其事的,采购人将把合同授予排名第二的中标候选人或重新组织招标,如此类推。

21.2 招标代理机构将在指定的网站上公示中标结果。

22. 质疑处理

22.1 投标人如认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益收到损害的,应在知道或应知道其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向招标代理机构或采购人提出质疑,并附相关证明材料(质疑函格式详见海南省财政厅质疑函范本,未按照质疑函范本书写或未附相关证明材料的质疑均不受理)。匿名、非书面形式、7个工作日之外的质疑均不予受理。

22.2 质疑书原件可采取当面递交或邮寄、快递的方式送达代理机构。以邮寄、快递方式递交的,质疑提起日期以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期或非邮政快递件上的签注之日计算,受理日期则以代理机构收到质疑函原件之日计算。

以邮寄、快递方式递交质疑函的，质疑人可以在质疑有效期内以清晰扫描及时将质疑事项告知代理机构，并提供邮寄件、快递件的有效查询方式。

22.3 质疑函接收信息

联系部门：海南政辉招投标代理有限公司一项目部

联系电话及联系人：0898-66557609 周工

通讯地址：海口市五指山路康业花园西湖苑G栋2A

22.4 有下列情形之一的，属无效质疑，采购人或采购代理机构可不予受理：

- (1) 未在有效期限内提出质疑的；
- (2) 质疑未以书面形式提出的；
- (3) 所提交材料未明示属于质疑材料的；
- (4) 质疑事项已经进入投诉或者诉讼程序的；
- (5) 在质疑有效期内未就同一环节一次性提出质疑的；
- (6) 其它不符合受理条件的情形。

22.5 质疑函的形式有下列情形之一的，采购人或采购代理机构应当一次性告知质疑人在法定质疑期内修改后重新提交。法定质疑期内质疑人未重新提交，或者重新提交的质疑仍不符合形式规定的，由此产生的风险由投标人自行承担：

- (1) 质疑函未使用财政部制定的政府采购供应商质疑函范本进行编写的；
- (2) 质疑函内容不全的。

22.6 代理机构应于收到质疑函后一个工作日内对质疑函的形式进行审查，符合条件的质疑，应当受理并向质疑人发出质疑签收单。收到质疑函原件并向质疑人发出质疑签收单之日，为质疑正式受理之日。

质疑函在质疑有效期内需要修改、补充的，以提交修改或补充的质疑函原件并发出质疑签收单之日作为质疑正式受理之日。

23. 中标通知

23.1 定标后，招标人应将定标结果通知所有的投标人。

23.2 中标人收到中标通知后，应在规定时间内到招标人处领取中标通知书，并办理相关手续。

23.3 中标通知书将是合同的一个组成部分。

24. 签订合同

24.1 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购人签订中标合同，否则投标保证金将不予退还，给采购人和招标人造成损失的，投标人还应承担赔偿责任。

24.2 投标文件、中标人的投标文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

25. 招标代理服务费

按海南省物价局关于降低部分招标代理服务收费标准的通知【琼价费管（2011）225号】文件相关规定向中标人收取，由中标供应商向海南政辉招投标代理有限公司支付。

26. 其它

本项目不召开答疑会。



第三章 用户需求书

一、项目名称

购买海南省 12345 政务服务便民热线服务项目

二、建设内容

本项目建设白沙县12345分平台，实现12345便民服务热线话务下沉，主要建设内容如下：

1. 运营内容建设：坐席测算和人员运营、平台运营维护服务、人员工资福利发放、培训等；

2. 租用呼叫中心的坐席资源；

3. 租用通信服务的内容：租用一条10M专线用于白沙县12345分平台接入省12345呼叫中心、租用一条10M专线白沙县12345分平台接入省12345业务平台、租用30M互联网专线访问互联网以及座席数量的电话线等。

三、采购品目详细技术参数要求

(一) 运营维护费

序号	项目内容	规格	单位	数量	备注
1	链路租用费	10兆专线	条/年	1	二级分中心接入省12345呼叫中心专用数据电路。
2		10兆专线	条/年	1	二级分中心接入省12345业务平台（政务云）专用数据电路。
3		30兆互联网专线	条/年	1	二级分中心接入互联网。
4	电话租用费	电话租金	部/年	10	按实际产生费用计算。
5	呼叫中心语音资源使用费	坐席呼叫中心平台资源使用费	项/年	1	10个坐席呼叫中心平台资源使用。

6	维护服务费	针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备维保、日常巡检、程序 BUG、故障处理、与指挥大厅数据互联及技术咨询服务等。	项/年	1	含话务现场技术维护支撑和话务设备维保。
---	-------	--	-----	---	---------------------

(二) 坐席人工费



序号	项目	规格	数量	单位	备注
1	班长	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	1	人/年	
2	管理岗	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	2	人/年	
3	客服代表	工资标准参照客服行业及海南省同类项目薪资水平，四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。	10	人/年	
4	管理费	生产运营费	1	项/年	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。
		工会费	1	项/年	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	13	人/年	
		项目运营管理费	1	项/年	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。



四、其他相关要求

1. **合同履行期限：**合同签订后 1 年。
2. **实施地点：**采购人指定地点。
3. **付款方式：**根据采购双方商定的结算方式付款。
4. **平台考核标准：**12345热线白沙县分平台服务考核标准参照省12345平台的标准进行考核，根据得分对应的比例结算尾款（考核得分结算尾款方法将最终签订合同时另行约定）。

序号	评估项目	指标说明	目标值	分值	计分办法
1	接通率	人工应答总量占人工服务请求总量比率	95%	20	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分
2	咨询类诉求一次性解决率	咨询类诉求在服务前台直接解答办结量占咨询类诉求总量的比率	70%	15	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分
3	转派单 24 小时回访及时率	工单办结 24 小时内回访办理答复、满意度等信息	100%	10	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分
4	前台服务满意率	来电人对前台服务的情况满意度评分为“（基本）满意”及以上的	96%	15	每高（低）于指标值一个百分点加（扣）0.5分

序号	评估项目	指标说明	目标值	分值	计分办法
5	有理由投诉	话务员在服务提供过程中被来电用户投诉，经质控评估认定确因服务态度差、业务能力低等问题造成投诉的数量	按件扣分	10	每发生一次有理由投诉，扣1分，如经相关领导投诉、媒体曝光或造成不良社会影响的，每次扣2分，扣完为止。
6	人员半年流失率	正式独立上机人员半年流失率	10%	10	高于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止
7	突发事件响应处置及时率	及时根据突发事件调整保障安排，确保在非不可抗力情况下运行稳定。	100%	10	每发生一次因响应处置不及时造成后续影响或后果的扣1分，扣完为止
8	运行维护指标	做好日常管理和维护工作，平台故障响应及时率。	100%	10	未能履行合同第六条“运维服务”中关于故障处理要求的，每次扣1分，扣完为止
9	群众表扬	群众对话务员提供的服务表示非常满意，并来电、来信、送锦旗等明确表扬的。	--	加分项	每获得来电、来信表扬感谢1次，经核实可加0.5分，每获得锦旗1次，经核实可加1分，最多加5分

6、验收要求：按招标文件第三章“用户需求书”中服务内容及要求和国家行业标准进行验收。

7、投标人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

第四章 合同主要条款

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。



甲方：_____

乙方：_____

甲乙双方根据____年____月____日_____（项目编号：_____）
公开招标结果及招标文件的要求，经协商一致，同意以下专用条款作为本项目合同条款
的补充。当合同条款与专用条款不一致时，以专用条款为准。

一、合同标的及金额等(详见附件清单)

序号	服务品目	服务内容	数量	单位	单价（元）	小计（元）	备注
1							
2							
3							
4							
5							
...							
合同金额		(小写)					
		(大写)					

二、合同履行期限

三、地点和方式

四、包装方式

五、付款条件

六、验收、交付标准和办法



七、质量保修范围和保修期限

八、违约赔偿

1. 除下一条规定的不可抗力外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可从合同款中扣除违约赔偿费，每延迟一个工作日迟交货物（含软件及相关服务）或未提供服务或提供产品及服务不满足项目需求，按合同金额的 1%/天计扣违约赔偿费。但违约赔偿费的最高限额为合同金额的 10%。如果乙方延迟交货时间超过一个月，甲方有权终止合同，并按合同约定及法律规定追究乙方的违约责任。

2. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

九、合同纠纷处理

本合同履行过程中发生纠纷，应协商解决，协商不成，可向人民法院提起诉讼解决。

十、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

十一、合同鉴证

采购代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与招标文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购内容和技术参数进行实质性修改。

十二、本合同的组成文件

1. 合同通用条款和专用条款；

2. 招标文件、乙方的投标文件和评标时的澄清函（如有）；
3. 中标通知书；
4. 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十三、合同备案

本合同一式三份，中文书写。甲方 乙方和采购代理机构执一份。

甲方：_____	(盖章)	乙方：_____	(盖章)
地址：_____		地址：_____	
法定（或授权）代表人：_____		法定（或授权）代表人：_____	
开户行：_____		开户行：_____	
户名：_____		户名：_____	
帐号：_____		帐号：_____	
_____年__月__日		_____年__月__日	



第五章 投标文件内容和格式

请供应商按照以下文件要求的格式、内容制作投标文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

- 1、报价函（表 1）
- 2、报价一览表（表 2）
- 3、分项报价明细表（表 3）
- 4、技术及资质要求响应表（表 4）
- 5、供应商简介
- 6、营业执照副本、组织机构代码证、税务登记证和资格证书复印件（或者三证合一复印件）
- 7、法定代表人证明书（表 5）
- 8、授权委托书（表 6）
- 9、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
- 10、企业纳税证明复印件
- 11、社会保障缴费记录复印件
- 12、保证金缴纳证明复印件
- 13、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的声明函（表 7）
- 14、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的承诺书（表 8）
- 15、不存在与参加本项目采购活动的其他供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的承诺函（表 9）
- 16、中小企业声明函（表 10，没有可不提供）
- 17、监狱企业证明文件（表 11，没有可不提供）
- 18、残疾人福利性单位声明函（表 12，没有可不提供）
- 19、技术部分（包括技术资料、技术方案、实施方案、服务承诺等）
- 20、投标人认为需要的其他材料



表 1:

1、投标函

致：海南政辉招投标代理有限公司：

根据贵司 _____ 项目（招标编号：_____）的投标邀请函，正式授权下述
签字人_____（姓名和职务）代表投标人_____（投标单位名称），提交投
标书。

根据此函，我们宣布同意如下：

- 1、我方接受招标文件的所有的条款和规定。
- 2、我方同意按照招标文件第二章“投标人须知”的规定，本投标文件的有效期为从投标截止日期起计算的60天，在此期间，本投标文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。
- 3、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。
- 4、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。
- 5、我们同意提供贵单位要求的有关本次投标的所有资料或证据。
- 6、如果我方中标，我们将根据招标文件的规定严格履行自己的责任和义务。
- 7、如果我方中标，我方将支付本次招标的服务费。

投标人名称： _____（盖章）

地址： _____ 邮编： _____

电话： _____ 传真： _____

授权代表： _____（签名或私章） 职务： _____

日期： _____

表 2:

2、开标一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____



列名称	列内容
投标单位名称	
投标报价 (小写)	
投标报价 (大写)	
合同履行期限	

交货地点: 用户指定地点

投标人名称: _____ (公章)

法定代表人 (或授权代理人): _____ (签字或盖章)

日期: _____

注: 1. 投标报价应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容, 投标总金额包括本招标书中要求的所有货物和服务的费用, 包括运输、保险、税收等相关费用。

2. 本项目投标总报价超过采购预算的将视为无效投标。

表 3:

3、分项报价明细表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	服务品目	服务内容	数量	单位	单价 (元)	小计 (元)
1						
2						
3						
4						
5						
...						
合计:						

投标人名称 (盖章):

授权代表 (签名或私章):

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、分项报价明细表格式不得自行改动, 行数可以自行添加。

3、“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。

表 4:

4、技术及资质要求响应表

说明：投标人必须仔细阅读招标文件中所有“用户需求书”中的技术规范条款和相关功能要求，并对所有技术规范和功能偏离的条目列入下表，未列入下表的视作投标人不响应。**投标人必须根据所投产品、服务内容的实际情况如实填写，招标方有权要求投标方在投标后进行产品测试，评委会如发现有虚假描述的，该投标文件作废标处理，并报政府采购主管部门严肃处理。**

序号	服务品目	招标文件技术参数/功能要求/服务内容/资质要求	投标人技术参数/功能要求/服务内容/资质要求	偏离情况	页码索引
1					
2					
3					
4					
5	...				

投标人名称（盖章）：

授权代表（签名或私章）：

注：1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

2、**此表后面按响应顺序附上第三章中要求的各产品资质文件、检测报告等复印件（如有），否则视为不满足。**

3、偏离情况说明分正偏离、完全响应、负偏离，分别表示优于要求、满足要求、不满足要求。**评委评审时不能只根据供应商填写的偏离情况说明来判断是否响应**，而应认真查阅“投标人技术参数/功能要求/服务内容/资质要求”内容以及相关的资料（如有）判断是否满足要求。

4、“页码索引”指“招标文件技术参数、功能及资质响应”所对应的证明材料在供应商投标文件中的页码。



表 5:

5、法定代表人证明书

投标人名称: _____

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_____ (投标人名称) 的法定代表人。

特此证明。

附: 法定代表人身份证复印件

法定代表人: _____ (签名或盖章)

投标人名称: _____ (盖单位章)

_____年____月____日

表 6:

6、授权委托书

致：海南政辉招投标代理有限公司

本授权书声明：

委托人：_____

地 址：_____ 法定代表人：_____

受托人：姓名_____ 性别_____ 出生日期：____年__月__日

所在单位：_____ 职务：_____

身 份 证：_____ 联系方式：_____

兹委托受托人_____代表我方参加海南政辉招投标代理有限公司组织的 _____项目（招标编号：_____）的政府采购活动，并授权其全权办理以下事宜：

- 1、参加投标活动；
- 2、出席开标评标会议；
- 3、签订与中标事宜有关的合同；
- 4、负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我方均予以承认。受托人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

附：受托人身份证复印件

法定代表人：____（签名或盖章）_____

受托人：____（签名）_____

委托单位：____（公章）_____

_____年____月____日

表 7:

7、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的声明函

致：海南政辉招投标代理有限公司

为响应贵公司组织的_____（项目编号为：_____）货物及服务的招标采购活动，我司声明如下：

1、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。

2、本项目招标公告前三年内，我司在经营活动中没有被列入中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn>）的“失信被执行人”、信用中国（www.creditchina.gov.cn）的“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”等重大违法记录。

本公司对上述声明的真实性负责，如有虚假，我司愿意接受相关处罚。

特此声明。

投标人名称：_____（盖章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签名或私章） 职务：_____

日期：_____

表 8:

8、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的承诺书

致：海南政辉招投标代理有限公司

本公司作为参加本次_____（项目编号为：_____）的供应商，现郑重承诺具备以下条件（《中华人民共和国政府采购法》第二十二条）：

- （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）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法违规记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此承诺。

投标人名称：_____（盖章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签名或私章） 职务：_____

日期：_____

表 9:

9、不存在与参加本项目采购活动的其他供应商单位负责人 为同一人或者存在直接控股、管理关系的承诺函

致：海南政辉招投标代理有限公司

为响应贵公司组织的_____（项目编号为：_____）
货物及服务的招标采购活动，我司郑重承诺如下：

我公司在参加该项目招标采购活动中，不存在与参加本项目采购活动的其他
供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此承诺。

投标人名称：_____（盖章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签名或私章） 职务：_____

日期：_____

表 10:

10、中小企业声明函（工程、服务）

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〔2021〕46号)的规定,本公司(联合体)参加 (单位名称)的 (项目名称)采购活动,工程的施工单位全部符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

¹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。

表 11:

11、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。



表 12:

12、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货物（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货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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：

第六章 评审办法和程序

一、总则

1、根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律制度，结合采购项目特点制定本评标办法。

2、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

3、评标委员会按照招标文件规定的评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- (1) 熟悉和理解招标文件；
- (2) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- (3) 根据需要要求采购人对招标文件作出解释；根据需要要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- (4) 对投标文件进行比较和评价；
- (5) 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人
- (6) 起草评标报告并进行签署；
- (7) 向采购人、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评标工作的行为；
- (8) 法律、法规和规章规定的其他职责。

4、评标委员会评价投标文件的响应性，对于投标人而言，除评标委员会要求其澄清、说明或者更正而提供的资料外，仅依据投标文件本身的内容，不寻求其他外部证据。

二、评审办法和程序

1、评审办法和步骤

- (1) 评标办法采用综合评分法。
- (2) 评标步骤：先进行资格审查，然后由评标委员会进行符合性审查以及技术、商务的详细评审。只有通过资格审查、符合性审查的投标人才能进入详细评审。

2、资格审查

(1) 根据财政部第 87 号令第四十四条的规定，采购人、采购代理机构对投标人的资格进行审查。

(2) 采购人、招标代理机构根据“资格审查表”（附表 1）对投标人的资格性进行评审，只有对“资格评审表”（附表 1）所列各项作出实质性响应的投标文件才能通过资格评审。有以下情况的将不能通过初步评审：

- 投标人未能满足投标人资格要求的；
- 投标人未按招标文件要求的金额提交投标保证金的；
- 投标有效期不足的；
- 不符合招标文件规定的其它条件。

(3) 通过资格审查的投标人不足三家，则本次招标失败。

3、符合性审查

(1) 评标委员会根据“符合性审查表”（附表 2）对通过资格审查的投标文件的符合性进行评审，只有对“符合性审查表”所列各项作出实质性响应的投标文件才能通过符合性审查。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标内容，评标委员会将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。

(2) 判断投标文件的响应与否只根据投标文件本身，而不寻求外部证据。

(3) 评标委员会在符合性审查中，对算术错误的修正原则如下：

- 1) 开标一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表为准；
- 2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3) 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；
- 4) 单价金额小数点有明显错位的，以总价为准并修改单价。
- 5) 若投标人不同意以上修正，投标文件将视为无效。

(4) 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，将要求其在评标现场接到通知后 30 分钟内提供书面说明，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，评标委员会将其作为无效投标处理。

(5) 通过符合性审查的投标人不足三家，则本次招标失败。

4、详细评审

(1) 评标委员会根据评审办法对通过初步评审的投标文件进行详细评审，并进行技术和商务的评审打分。

(2) 技术、商务评分：按招标文件中规定的评标方法和标准，对未作无效投标处理的投标文件进行技术、服务、商务等方面评估，综合比较与评价，具体评审的内容详见（附表3）。

(3) 价格分统一采用低价优先法计算，将通过初步评审的所有投标人最低的投标价格，即满足招标文件要求且价格最低的投标价为基准价，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：

价格分=(基准价 / 投标报价)×价格权重×100

(4) 如投标人满足第三章第20条“关于政策性加分”规定的，应按该条规定对投标人的评标价进行调整。

(5) 技术、商务及价格权重分配详见技术、商务评分表。

(6) 复核：评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，特别要对拟推荐为中标候选人的、报价最低的、投标文件被认定为无效的等进行重点复核。

(7) 评标报告：评标委员会推荐中标候选人后，应当向采购人出具评标报告。评标报告应当包括下列内容：

- 1) 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 2) 获取招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；
- 3) 评标方法和标准；
- 4) 开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；
- 5) 评标结果和中标候选人排序表；
- 6) 评标委员会授标建议；

评标委员会成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

评标争议处理规则。评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对供应商投标文件做无效投标处理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做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。有不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人书面反映。采购人收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

(8) 综合评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及分值分配的规定，评标委员会成员分别就各个投标人的技术、商务状况，其对招标文件要求的响应情况进行评议

和比较，评出各投标人的得分，得分与投标报价分相加得出综合得分。综合得分最高的投标人为第一中标候选人，综合得分次高的投标人为第二中标候选人，以此类推。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。

(9) 定标程序

1) 评标委员会将评标情况写出书面报告，推荐中标候选人。

2) 采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。

3) 采购人在收到评标报告后一个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

4) 根据采购人确定的中标人，采购代理机构在招标文件第一章公告发布媒介上发布中标公告，在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

5、评审注意事项

(1) 投标人应当书面澄清、说明或者更正。

1) 在评标过程中，投标人投标文件实质性符合招标文件要求的前提下，评标委员会对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，应当以书面形式（须由评标委员会全体成员签字）要求投标人作出必要的书面澄清、说明或者更正，并给予投标人必要的反馈时间。

2) 投标人应当书面澄清、说明或者更正，并加盖公章或签字确认（投标人为公司的，应当由其法定代表人/单位负责人或者代理人签字确认；投标人为其他组织的，应当由其主要负责人或者代理人签字确认；投标人为自然人的，应当由其本人或者代理人签字确认），否则无效。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料，是投标文件的组成部分。

3) 评标委员会要求投标人澄清、说明或者更正，不得超出招标文件的范围，不得以此让投标人实质改变投标文件的内容，不得影响投标人公平竞争。本项目下列内容不得澄清：

①按财政部规定应当在评标时不予承认的投标文件内容事项；

②投标文件中已经明确的内容事项；

注：评标委员会当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。投标人的投标文件应当要求澄清、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投标处理。

(2) 评标专家在政府采购活动中承担以下义务：

- 1) 遵守评审工作纪律；
- 2) 按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- 3) 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；
- 4) 及时向监督部门报告评审过程中采购人向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，投标人行贿、提供虚假材料或者串通、受到的非法干预情况等违法违规行为；
- 5) 发现招标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，停止评审并向采购人书面说明情况；
- 6) 配合答复处理投标人的询问、质疑和投诉等事项；
- 7) 法律、法规和规章规定的其他义务。

(3) 评审专家与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，应当回避：

- 1) 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；
- 2) 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；
- 3) 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。

(4) 评审专家不得有下列行为：

- 1) 确定参与评标至评标结束前私自接触供应商；
- 2) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行；
- 3) 记录、复制或者带走任何评标资料。

(4) 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

- 1) 遵行《政府采购法》第十二条和《政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。
- 2) 在评审工作开始前，评审委员会成员应当自觉将通讯工具或者相关电子设备统一存放于封闭评标区储物柜中保管或存放至指定位置统一管理。

3) 评标过程中, 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, 应当在采购单位监督人员监督之下办理。

4) 评标过程中, 不得干预或者影响正常评标工作, 不得发表倾向性、引导性意见, 不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评标因素和评审标准。不得接受投标人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, 不得违反规定的评标格式评分和撰写评标意见, 不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

5) 在评标过程中和评标结束后, 不得记录、复制或带走任何评标资料, 除因规定的义务外, 不得向外界透露评标内容。

6) 服从招标代理机构工作人员的现场秩序管理。

7) 遵守有关廉洁自律规定, 不得私下接触投标人, 不得收受投标人及有关业务单位和个人的财物或好处, 不得接受采购人的请托。

附表 1:

1、资格审查表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	审查项目	评议内容(无效投标认定条件)	投标人 1	投标人 2	投标人 3
1	投标人的资格	是否符合投标人资格要求			
2	保证金	是否提交保证金的			
3	投标有效期	是否满足招标文件要求			
4	投标报价	是否超过最高限价或预算金额			
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，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

采购人代表:

海南政辉招投标代理有限公司代表:

海南政辉招投标代理有限公司

年 月 日

附表 2:

2、符合性审查表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	投标人 1	投标人 2	投标人 3
1	投标文件符合性	是否满足招标文件的实质性要求，是否全部满足招标文件要求			
2	投标文件的有效性、完整性	是否符合招标文件的式样和签署要求			
3	报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行投标，漏报其投标将被拒绝			
4	合同履行期限	是否满足招标文件要求			
5	其他	无其他无效认定条件			
6	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，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评 委：

海南政辉招投标代理有限公司

年 月 日

附表 3:

3、技术、商务评分表

项目名称：购买海南省 12345 政务服务便民热线服务项目

项目编号：HNZH-2022-103

序号	评审因素	评审内容	满分	投标人
1	采购需求响应情况	根据供应商完全响应采购需求的得 20 分，每一项不满足要求的扣 2 分，分值扣完为止。	20	
2	企业资质	供应商具有以下资质证书的： 1、具有有效的职业健康安全管理体系认证证书，得 2 分； 2、具有有效的质量管理体系认证证书，得 2 分； 3、具有有效的环境管理体系认证证书，得 2 分。 证明材料：提供相关证书复印件加盖公章。	6	
3	项目管理团队	供应商管理团队人员具有以下资质的： 1、具有 PMP 认证资质，每提供 1 人得 1 分，最高 3 分； 2、具有一级企业人力资源管理师认证资质或 4PS 国际标准认证协调员认证资质人员，每提供 1 人得 1 分，最高 3 分。 证明材料：提供相关人员证书复印件和 2021 年至今任意连续三个月的社保缴纳证明材料复印件加盖公章，同一人员具有不同资质证书可重复得分。	6	
4	项目实施方案	根据供应商提供的项目实施方案，包括但不限于人员管理制度、薪资和绩效方案等，根据方案进行综合评审赋分： 1、方案内容完整详细，思路清晰，适用性强，能够根据实际情况制订，科学合理，得 8-10 分； 2、方案内容较完整，思路较清晰，适用性较强，基本上能够根据实际情况制订，较科学合理，得 4-7 分； 3、方案内容不完整，思路不清晰，适用性不强，不能够根据实际情况制订，不科学合理，得 1-3 分； 4、没有提供不得分。	10	
5	热线运营规范	根据供应商提供的热线运营规范，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，根据方案进行综合评审赋分： 1、内容详细，科学合理，适用性强，表述清晰完整，得	6	

		<p>5-6 分；</p> <p>2、内容较详细，较科学合理，适用性较强，表述较清晰完整，得 3-4 分；</p> <p>3、内容不详细，不科学合理，适用性差，表述不清晰，得 1-2 分；</p> <p>4、没有提供不得分。</p>		
6	维护方案	<p>根据供应商提供的维护方案，包括但不限于各机构职责、岗位职责、值班制度、巡检制度、故障处理方案等，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1、方案内容完整详细，思路清晰，适用性强，利于项目顺利实施，得 5-6 分；</p> <p>2、方案内容较完整，思路较清晰，适用性较强，较利于项目顺利实施，得 3-4 分；</p> <p>3、方案内容不完整，思路不清晰，适用性不强，不利于项目顺利实施，得 1-2 分；</p> <p>4、没有提供不得分。</p>	6	
7	应急保障能力方案	<p>根据供应商须提供应急保障方案，包括但不限于热线运营保障服务，应急保障服务等，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1、方案内容完整详细，具体应急保障措施可操作性强，应急保障服务可操作性强，得 7-8 分；</p> <p>2、方案内容较完整，具体应急保障措施可操作性较强，应急保障服务可操作性较强，得 4-6 分；</p> <p>3、方案内容不完整，具体应急保障措施可操作性差，应急保障服务可操作性差，得 1-3 分；</p> <p>4、没有提供不得分。</p>	8	
8	同类项目实施经验	<p>2018 年至今，供应商具有同类项目实施经验，每提供一个得 2 分，满分 16 分。</p> <p>证明材料：提供相关合同复印件并加盖公章。</p>	16	
9	企业荣誉	<p>2018 年至今，供应商承接过类似热线服务项目或供应商呼叫中心团队获得政府相关部门或呼叫中心行业颁发的奖项或荣誉：</p> <p>获得国家级奖项或荣誉的，每一个得 2 分，获得省、市级奖项或荣誉的，每一个得 2 分，本项最高得 12 分。</p>	12	

		注：供应商响应文件中须提供合作证明材料复印件加盖公章，以及政府官方主办（主管）媒体的相关报道截图或其他相关证书材料复印件并盖单位章，不提供不得分。		
10	投标报价	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，价格分统一按照下列公式计算：投标人报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100	10	
11	合计：		100	

