

单一来源采购文件

采 购 人：三亚市数字化城管监控中心

代理机构：海南嘉达工程管理咨询有限公司

项目名称：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线
并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)

项目编号：HNJD2022019

2022 年 9 月

目 录

第一部分 单一来源采购邀请书.....	1
第二部分 供应商须知.....	4
第三部分 项目要求.....	9
第四部分 采购合同（参考）.....	15
第五部分 响应文件（格式）.....	29
响应文件封面（参考）.....	29
格式 1：报价函.....	30
格式 2：报价表.....	31
格式 3：相关证明材料.....	33
格式 4：无重大违法记录的书面声明.....	35
格式 5：法定代表人（负责人）身份证明和授权委托书.....	36
格式 6：反商业贿赂承诺书.....	38
格式 7：诚信投标、诚信履约承诺书.....	39
格式 8：服务方案.....	40
格式 9：商务条款偏离一览表.....	41
格式 10：供应商基本信息表.....	42
格式 11：政府采购供应商信用承诺书.....	43
格式 12：无不良记录名单承诺书.....	44
格式 13：采购文件要求的或供应商认为需要提供的其它材料.....	48

第一部分 单一来源采购邀请书

中国电信股份有限公司海南分公司：

海南嘉达工程管理咨询有限公司 受三亚市数字化城管监控中心的委托，对三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)进行单一来源采购，诚邀你公司参加协商。

一、项目简介

- 1、项目名称：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)
- 2、项目登记号：HNJD2022019
- 3、资金来源：政府投资
- 4、采购预算：16708359.06元。最高限价：16708359.06元，超出采购预算的投标报价，按投标无效处理。
- 5、采购需求：详见单一来源采购文件“第三部分 项目要求”！
- 6、项目实施地点（服务地点）：采购人指定地点。
- 7、项目完成时间（服务期限）：2022年8月1日至2023年7月31日。
- 8、付款方式：按成交后签订的合同约定执行。

二、供应商资格要求

- 1、符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；
- 2、在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人；

3、其它要求：

3.1、在中华人民共和国境内注册、符合《政府采购法实施条例》第十七条规定（投标文件中提供法人、分支机构、分公司、其他组织的营业执照或事业单位法人证书复印件并加盖投标人公章。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，允许法人的分支机构参加投标）；

3.2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（投标文件中提供会计师事务所出具的2020或2021年度财务审计报告或2021年至今任意三个月的财务报表（**资产负债表、损益表/利润表**）复印件并加盖投标人公章）；

3.3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺书）；

3.4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（投标文件中提供 2021 年至今任意一个月（或多个月）的纳税凭证和社会保障金缴费凭证，零纳税须提供税务部门盖章的纳税申报表复印件并加盖投标人公章）；

3.5、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（成立不足三年的从成立之日起计算）；

3.6、提供政府采购供应商信用承诺书；

4、是否允许联合体投标：

三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)： 否

三、采购文件获取办法

1、请于 2022 年 9 月 30 日 00 时 00 分（北京时间，下同）至 2022 年 10 月 13 日 00 时 00 分，从全国公共资源交易平台（海南省）（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>）获取采购文件。

2、采购文件每套售价：0 元；

四、投标截止时间、开标时间及地点

1、递交投标文件截止时间：2022 年 10 月 18 日 15 时 30 分（北京时间，下同）；

2、开标时间：2022 年 10 月 18 日 15 时 30 分；

3、递交投标文件及开标地点：

3.1 三亚市公共资源交易中心（三亚市吉阳区新风路 259 号）开标室 1，如有变动 另行通知；（适用于现场递交）

3.2 投标人应当通过数字身份认证锁登录全国公共资源交易平台（海南省）（<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>）上传。（适用于网络递交）

五、采购信息发布媒体

1、本项目采购信息指定发布媒体为：

全国公共资源交易平台（海南省） <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy> 和中国海南政府采购网 <http://www.ccgp-hainan.gov.cn/>。

2、有关本项目采购文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，采购文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

六、公告期限及保证金到账截止日期

1、本项目采购公告不少于 1 个工作日，自 2022年 9月 30日 00时 00分至 2022年 10月 13日 00时 00分止。

2、无需缴纳保证金。

七、其它

1、投标人须在全国公共资源交易平台（海南省）企业信息管理系统 (<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>) 中登记企业信息，然后登陆招标投标交易平台 (<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>) 下载，查看电子版的招标文件及其他文件；

2、电子标（招标文件后缀名.GPZ）：必须使用最新版本的电子投标工具（在 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载投标工具）制作电子版的投标文件；

非电子标（招标文件后缀名不是.GPZ）：必须使用电子签章工具（在 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载签章工具）对 PDF 格式的电子投标文件进行盖章(使用 WinRAR 对 PDF 格式的标书加密压缩)；

3、**投标截止时间前，必须在网上上传电子投标书——（电子标：投标书为GPT格式；非电子标：投标书需上传PDF加密压缩的 rar 格式）；**

4、开标的时候必须携带加密锁(CA 数字认证锁)和光盘、U 盘拷贝的电子版投标书。

八、采购人、代理机构名称及联系方式

1、 采购人信息

名称：三亚市数字化城管监控中心

地址：三亚市春光路14号三亚市民游客中心

联系人：陈东山

联系方式：0898-88398829

2、 采购代理机构信息

名称：海南嘉达工程管理咨询有限公司

地址：三亚市吉阳区凤凰路瑞海花园（紫荆园）3座一单元301室

联系人：苏英华

联系方式：0898-88677619

3、 招投标监督部门联系方式

招投标监督部门：三亚市财政局

电话： 0898-88869948

第二部分 供应商须知

一、响应文件的要求

1、响应文件的组成：详见采购文件第五部分。

2、**响应文件数量：正本 1 份，副本 2 份，电子版响应文件 1 份。**响应文件正本均须用不褪色墨水书写、打印或印刷，响应文件副本的所有资料，都可以用响应文件的正本复制。响应文件封面的右上角应当清楚地注明“正本”或“副本”。响应文件的正本和副本内容有不一致的，以正本为准。

3、**电子版响应文件与纸质版响应文件正本内容必须一致（含签字盖章），其载体必须是可被读取的 U 盘，电子版响应文件提交后不予退还。**

4、响应文件全部内容应制作详细的目录（包括页码的编制），为评审时查询作索引。

5、响应文件的密封：

5.1、供应商应将响应文件的正本和副本封装为一个密封袋，电子版响应文件单独封装为一个密封袋。

5.2、响应文件包装的封口处应有供应商的法定代表人（负责人）或其授权委托人的签字及供应商公章。封皮上写明“采购人名称、采购代理机构名称、项目名称、项目编号、供应商名称”等。

二、协商、谈判、评审

1. 协商、谈判

1.1、单一来源采购响应书应由供应商现场递交。

1.2、采购人和代理机构将在“单一来源采购文件”规定的时间和地点组织协商、谈判。供应商应由其法定代表人或授权代表参与协商、谈判。开标时，采购人和代理结构对供应商授权代表身份进行验证，供应商授权代表身份与响应文件不符的，其投标将被拒绝。

1.3、采购小组按规定组成的有3名评审人员，其中采购人委派评委 1 人，评审专家 2 人，评审专家从海南省综合评标专家库（三亚地区）中随机抽取。

1.4、协商、谈判开始前，采购小组将首先认真审查供应商提交的单一来源采购响应书，对供应商进行“资格及符合性审查（见附件1）”，了解其与单一来源采购文件的要求是否有偏离，包括但不限于以下内容：

- (1) 单一来源采购响应书是否照规定的要求进行编制、装订和签署；
- (2) 所提交的供应商资格证明文件是否真实、完整、合法、有效；
- (3) 供应商的报价是否满足采购要求，是否在采购预算内；
- (4) 所投产品（或服务）是否满足用户需求；

(5) 单一来源采购响应书对法律、法规和单一来源采购文件其他明确要求的符合性。

1.5、在掌握了供应商单一来源采购响应书的基本情况后，采购小组将与供应商进行协商、谈判。谈判开始前，采购小组对供应商授权代表身份进行验证。供应商授权代表身份与响应文件不符的，采购小组拒绝与之谈判、协商。

1.6、供应商授权代表身份与响应文件相符的，采购小组按照采购文件要求和协商方案，遵循物有所值和价格合理的原则，与供应商进行协商（见附件2）。

1.7、采购小组在第一轮协商、谈判中，首先会要求供应商就单一来源采购响应书中含糊不清、错漏的地方进行澄清，并提出问题，然后与供应商就其价格构成与高低进行协商、谈判。在其后的协商、谈判中，采购小组将要求供应商就之前提出的问题确认，然后报出自己能承受的最终价格。

1.8 协商、谈判中，采购单位的采购文件如果有实质性变动的，采购小组应以书面形式通知供应商。供应商也可以对自己响应文件中有关技术配置、服务和报价等方面的问题进行修改，以符合单一来源采购文件的要求。

1.9 协商情况记录应当由采购小组全体人员签字认可。对记录有异议的采购小组人员，应当签署不同意见并说明理由。采购小组人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

2. 评审

2.1、通过初步评审，供应商提供的货物质量、数量和服务均能满足采购需求、最终报价不高于采购预算，采购小组则推荐其为成交供应商。否则，重新组织采购或终止采购。

2.2、协商过程由招标代理机构专人负责记录，并存档备查。

附件1:

资格及符合性审查表

项目名称：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务
(2022年8月1日至2023年7月31日)

项目编号：HNJD2022019

序号	审查项目	有效投标认定条件	单一来源供应商（名称）
1	供应商的资格	是否符合供应商资格要求	
2	投标报价	投标报价唯一；未超出预算（最高限价）	
3	响应有效期	是否满足单一来源采购文件要求	
4	服务期限	是否满足单一来源采购文件要求	
5	响应文件数量	是否满足单一来源采购文件要求	
6	其它	是否有其它无效响应认定条件	
结 论（合格 / 不合格）			

说明:

- 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，才能进入协商；

采购小组:

附件2:

单一来源采购协商情况记录表

采购人名称	
项目名称及预算金额	
项目编号	
公示情况说明	
协商日期	年 月 日 ____: ____
协商地址	三亚市公共资源交易中心（三亚市吉阳区新风街 259 号） 三亚开标室____
最后报价（元）	大写（人民币）： 小写（人民币）：
服务期限/项目实施地点	服务期限： 项目实施地点：
供应商代表（签字）	
同意采购的人员（采购小组）签字	
有异议的采购人员签字并说明理由	异议理由：
	签字：

三、合同签订

1、评审结束后，由海南嘉达工程管理咨询有限公司签发成交通知书。成交通知书作为签订合同的依据。

2、成交供应商应按《成交通知书》规定的时间、地点签订合同。

3、采购文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件、成交通知书等，均为签订合同的依据。

四、投标保证金

无需缴纳保证金。

五、招标代理服务费

以采购预算为计费基数，参照琼价费管〔2011〕225号文件之规定。本项目的招标代理服务费由成交供应商支付。成交供应商在领取成交通知书时一次性向招标代理机构支付招标代理服务费，金额为：¥86000.00元。

招标代理机构账号信息：

户名：海南嘉达工程管理咨询有限公司

账号：6001891000012

开户行：海南银行股份有限公司三亚分行

六、疑问提出

供应商对采购文件如有疑问，必须在提交响应文件截止日期前，将问题以书面的形式提交到海南嘉达工程管理咨询有限公司。口头提交质疑澄清的问题不予接受。

七、响应文件有效期

本项目的响应文件有效期：**自提交响应文件截止时间起计算的60日历天。**

八、其它

1、供应商参加开标会时须提供“法定代表人（负责人）授权委托书”（格式见第五部分）。如果是法定代表人（负责人）参加开标会，则只需提供“法定代表人（负责人）身份证明”（格式见第五部分）；

2、开标时须单独提交两份《政府采购供应商信用承诺书》给代理机构；

第三部分 项目要求

一、运营目标

依托中国电信云呼叫中心平台建设，通过多媒体坐席及移动终端坐席接入，打造一个基于电话、微信、微博、短信、邮件等5个渠道融合的立体化服务平台，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业的服务。同时负责12345政府服务热线、12301旅游服务热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚12345政府服务热线和12301旅游服务日常工作，保证服务质量。

二、运营内容

根据12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营工作需求，保证统一平台的高效运营。招聘和管理话务人员负责热线的接听、工单处理、派发、流程跟踪等事项，确保所有系统稳定运行。

具体要求如下：

1. 设置客户经理和7×24小时值班电话，提供优先、优质、优惠的通信服务，包括但不限于业务咨询、受理及障碍申告等服务。
2. 按国家电信主管部门颁布的电信服务标准确保12301旅游服务热线、12345政府服务热线平台与相关设备、线路正常运行。
3. 在外包人员总额范围内，根据话务量等情况变化，适时调整坐席人员和合理安排工作时间，以保证热线电话打得进、接得起、办得好，保证要求的服务质量不因情况突变造成质量下降。
4. 依据相关规程和规范及按电信服务承诺的故障等级修复时间要求内完成故障修复。
5. 负责客服代表的人员招聘、培训、管理、薪资的支付及社会保险的缴纳。承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖金及加班费。
6. 负责制定人员选聘、培养及考核管理制度，保证所有流程合法合规。
7. 负责12345政府服务热线和12301旅游服务热线平台的接线、协调处理、反馈等办件处理工作。
8. 负责12345政府服务热线和12301旅游服务热线后台的办件审核、回访、复核审核、督办等工作，定期整理超时办件进行催办跟踪，及时汇总推诿扯皮谎报办件审核上报并对提出疑问的地方应提供专人进行解答。
9. 承接热线所有文件流转、宣传文稿、公文函件等材料的撰写工作以及调研分析的数

据统计工作等。

10. 解决话务现场计算机系统的故障、维护及升级工作，定期对机房设备进行巡检。

11. 对系统平台进行日常维护巡检及新需求支撑，保证系统平台良好运行，并能每周提供平台维护报告。

12. 对于软件平台的功能升级和需求变更提供专业的解决方案并能够及时完成。

三、服务期

服务期：2022年8月1日至2023年7月31日。

四、考核

为推进三亚12301/12345热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保三亚12301/12345热线工作高效运行，根据甲方考核标准对乙方进行考核，特制定本考核标准。（注：以最终签订的合同考核标准为准）

一、考核标准

（一）接通率（所占分值：10分）

1. 目标值：实行分级考核，以呼入总量4000通为分级线。回访量、督办量计入话务总量及接通量。

2. 计分方法：呼入量高于或等于4000通的，以达到4000通的受理量作为考核指标，按满分计算，每减少100通，扣0.5分，扣完为止，每增加100通，加0.5分，不设加分上限；呼入量低于4000通的，以95%接通率的受理量作为考核指标，按满分计算，每低于1个百分点扣0.5分，扣完为止，每增加一个百分点加0.5分。

3. 数据来源：系统平台话务日报表。

（二）一次性解决率（所占分值：10分）

1. 目标值：一次性解决率达到75%，前台话务员应对业务非常熟悉及了解，对知识库操作熟练，能快速找到业务知识回答用户，解决用户问题。

2. 计分方法：前台办结有效单量/总有效单量，比例达到75%，每低于一个百分点扣0.5分，每高于一个百分点加0.5分。；

3. 数据来源：由工单报表统计。

（三）服务态度满意率（所占分值：10分）

1. 目标值：话务员全台服务态度满意率需达到95%，前台话务员应以亲切语言，对市民保持热情和友好的态度积极为客户提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；

2. 计分方法：平台话务员满意度高于95%，每低于一个百分点扣0.5分，每高于一个百分点加0.5分。

3. 数据来源：满意度调查的数据。

（四）投诉率（所占分值：10分）

1. 目标值：即市民对前台话务员的服务不满或谩骂市民而形成有效投诉及各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）舆情信息涉及12345热线的且确实由热线前台、热线员问题所致的。

2. 计分方法：

（1）客户有效投诉的次数每月累计≤3件，超过第3次，每一次投诉扣1分，以此类推，扣完为止；如造成不良影响的，视情节轻重每次扣2-10分；

（2）经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的涉及12345热线舆情信息，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体扣3分，省级媒体扣2份，市级媒体扣1分；出现在网信办、信访局、省市领导整改批示，经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的，每涉及一次舆情信息，视情节轻重，扣1至3分。

3. 数据来源：抽取录音证实或媒体。

（五）派单准确率（所占分值：10分）

1. 目标值：派单准确率达95%，工单需内容完整，语句通畅，记录规范，分类准确，填写完整性并正确派发到相应职能部门处理；

2. 计分方法：低于一个百分点扣0.5分，每高于一个百分点加0.5。

3. 数据来源：由职能局反映派单错误或由三亚市数管中心监督。

(六) 工单回访及时率 (所占分值: 10分)

1. 目标值: 工单回访环节的所有办件要求24小时内回访及时率达到70%, 72小时内回访及时率达到100%。

2. 计分方法: 回访及时率=当日完成回访工单量(含改派单)/前一工作日总待回访工单量, 平均工单回访率每低于一个百分点扣0.5分, 以此类推, 扣完为止, 挂起单, 疑难单不计入考核范围; 当回访员人均工作量达到20单/小时, 以达到20单/小时的回访量作为考核指标, 按满分计, 每减少0.1单/小时扣0.5分, 每增加0.1单/小时加0.5分。

3. 数据来源: 由系统提取和三亚市数管中心监督。

(七) 平台故障响应及时率 (所占分值: 10分)

1、指标值: 保障平台系统平稳有序运行, 如系统发生故障, 维护人员应在接报后30分钟响应, 1小时内到达现场, 并及时开启应急电话。

2、计分方法: 如超时不予相应措施每次扣1分, 造成严重后果, 由数管中心视情节轻重进行扣罚, 扣完为止。

3、数据来源: 三亚市数管中心监督

(八) 需求响应及时率 (所占分值: 10分)

1、因热线发展需要, 乙方应按时维护平台和向甲方提交维护报告, 并对甲方提出的平台改造需求进行及时响应, 涉及报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求, 应在需求提交后一个月内实施完毕, 如需求较为复杂, 双方再另行协商开发时限; 涉及到流程更改、其他功能改造和超出需求功能改造范围外的需求, 应在7个工作日内提交建设方案及商务报价。

2、计分方法: 不按时提供维护报告, 每超时提供一次扣1分; 如超时不完成功能改造或不按时提供需求功能建设方案, 造成严重后果, 扣5-10分, 扣完为止。

3、数据来源: 以甲方书面提出需求、双方确认工作时限, 乙方反馈完成工作的相关资料为证据。

（九）超期工单反馈率（所占分值：10分）

1. 内容：每周三提供超期工单汇总列表。
2. 计分方法：每超期未提供超期工单数据一次扣1分, 扣完为止。
3. 数据来源：三亚市数管中心监督

（十）响铃3声接起率（所占分值：10分）

1. 目标值：响铃3声接通率按约定达到100%。
2. 计分方法：低于一个百分点扣0.1分。
3. 数据来源：系统平台话务报表。

（十一）附加项（所占分值：10分）

1. 活动管理（2分）：热线员配合参加热线办组织的各项活动，积极参与、组织得力，每次加0.2分；获得较好的团体荣誉、社会评价，每次加0.2分；最高加2分，无故不配合参加党务、工会、团支部、妇联、其他媒体宣传活动，每次扣0.2分，最高扣2分。

2. 表扬管理（6分）：

（1）出现在各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）涉及12345热线员及平台的表扬，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体加2分，省级媒体加1分，市级媒体加0.5分；领导对12345热线平台的批示表扬及机关颁发的各项荣誉，按照不同级别来判断，国家级加4分，省级加2分，市级加1分；第三方评估颁发的荣誉每次加1分；市民送锦旗每次加0.5分；市民来电表扬每次加0.05分。最高加6分。

（2）荣获年度奖项的，在年度考核总分的基础上按照不同级别来判断，国家级加0.4分，省级加0.2分，市级加0.1分。

3. 讲解管理（2分）：根据实际工作需要，及时安排接待讲解人员，接待讲解人员按照接待讲解工作流程和规范做好接待讲解工作，每次加0.2分。安排人员配合迎检，每次加0.2份。最高加2分。

二、考评标准

三亚热线运营考核标准由11项组成，总分值共计110分。按照合同约定，每年考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

1. 依据考核标准，综合得分达到90分及以上为优秀；
2. 依据考核标准，综合得分达80—89分为良好；
3. 依据考核标准，综合得分达60—79分为合格；
4. 依据考核标准，综合得分达到60分以下为不合格。

三、考核绩效标准

为推进12345热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，现将三亚市12345政府服务热线服务外包合同中10%费用作为本协议的考核绩效，根据任务的量化和指标评分，可划分为四个档次进行发放。

- 1、根据考评标准，综合得分为良好以上，可支付合同中的10%费用。
- 2、根据考评标准，综合得分为合格，可支付合同中的5%费用。
- 3、根据考评标准，综合得分为不合格，不支付合同中的剩余10%费用

四、附则

呼叫中心如对考核结果存在异议，可向热线办申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线办领导申请复核。

第四部分 采购合同（参考）

甲方：三亚市数字化城管监控中心（以下简称甲方）

地址：

法定代表人：

邮编：572000

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司（以下简称乙方）

地址：

法定代表人/负责人：

邮编：570100

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规和《三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营服务外包框架协议》的相关条款，本着平等互利、相互信赖、共同发展的原则，经友好协商，甲乙双方达成本合同。

第一条 外包服务内容

甲方依托乙方云呼叫中心平台建设，通过多媒体坐席及移动终端坐席接入，打造一个基于电话、微信、微博、短信、邮件等5个渠道融合的立体化服务平台，为三亚市民和游客服务和管理提供便捷、高效、专业的服务。同时，乙方负责12345政府服务热线人员的招聘、培训、薪酬发放、管理工作，确保热线人员熟练掌握相应的服务技能，按时按质完成三亚12345政府服务热线日常工作，保证服务质量。

第二条 外包服务方式

1. 甲方委托乙方对12345政府服务热线进行管理。
2. 乙方负责甲方12345政府服务热线的安装、调试、维护等工作，负责客

服代表及管理人士的招聘、培训、管理、工资发放等工作，保证甲方12345政府服务热线的正常使用。

第三条 外包服务期限

本合同外包服务期限为一年，自2022年8月1日至2023年7月31日结束。

第四条 双方的权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1. 甲方应依据《三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营服务外包框架协议》的原则与乙方签订本技术服务外包合同，以明确具体技术服务外包权利义务等。

2. 甲方对乙方提供的电信服务质量具有知情权、质询权、建议权。

3. 甲方作为乙方的大客户，享受乙方提供的“一站式服务”，包括但不限于如业务咨询、受理、收费以及故障处理、技术服务等。

4. 甲方有权无偿参加乙方为电信大客户举办的各类电信技术培训班。

5. 甲方在使用本业务过程中，经双方协商，甲方有权利通过正式书面通知形式要求乙方调整座席数量、人员数量、工作时间、业务流程等。

7. 甲方应配合乙方完成系统调试运行，并按本合同的相关规定按时、足额支付使用费用。

8. 甲方对乙方的通信网络结构及设施应给予保密，不得向第三方提供设备的种类、型号等相关资料。

9. 乙方招聘的话务人员与甲方不存在劳动或劳务、劳务派遣关系，由乙方招聘、培训、管理，但甲方有权在工作需要范围内对上述人员进行调配。

10. 甲方免费提供12345政府服务热线呼叫中心所需场地、装修、水电及物业管理等服务。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方应依据《三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营服务外包框架协议》的原则与甲方签订本服务外包合同，以明确具体服务

外包权利义务等。

2. 乙方负责人员的招聘、业务培训、人员管理、工资发放等相关工作，同时应将工作情况及时向甲方反馈，接受甲方监督和考核。若因乙方未履行义务造成甲方损失的，甲方有权在应付款项中先行扣除并通知乙方，同时仍有权就不足弥补损失的部分向乙方追偿。

3. 乙方应在甲方要求的时间内完成云呼叫中心系统上线以及正常运行。

4. 乙方设置客户经理和7×24小时值班电话（10000+9），为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务，包括但不限于业务咨询、受理及障碍申告等服务。

5. 在合同有效期内乙方按国家电信主管部门颁布的电信服务标准确保12345政府服务热线平台与相关设备、线路正常运行。

6. 乙方应确保热线的接通率、应答率等，做到热线电话打得进、接得起、办得好，保证本合同要求的服务质量不因情况突变造成质量下降。

7. 乙方对甲方提出的障碍申告应优先处理。故障修复时间依据相关规程和规范及按电信服务承诺的故障等级修复时间要求内完成。

8. 乙方负责聘用话务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，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖金及加班费，合理安排团建、考察学习等活动。原则上，普通话务人员月均人工成本不低于____元（含企业和个人缴纳五险一金部分），管理人员月均人工成本不低于____元（含企业和个人缴纳五险一金部分），双语话务人员月均人工成本不低于____元（含企业和个人缴纳五险一金部分），但需结合人员实际工作情况（含在岗时间、到岗情况、工作性质、工作量、工作时长、考核情况等）进行调整，如有必要可低于本标准。

9. 乙方负责制定人员选聘、培养及考核管理制度。乙方需进行基本的服务礼仪培训、沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗；乙方需建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考甲方对工作人员日常表现相关

记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。专席工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，乙方应在甲方提出退回该人员的要求之日起，需在15个工作日内无条件更换合格人员上岗，并以书面的形式向甲方报备解聘人员名单。因解聘造成的一切纠纷均由乙方自行处理，甲方不承担任何责任。

10. 乙方负责12345政府服务热线平台的接线、协调处理、反馈等办件处理工作。

11. 乙方负责12345政府服务热线后台的办件审核、回访、复核审核、督办等工作，定期整理超时办件进行催办跟踪，汇总推诿扯皮谎报办件审核上报于甲方，对甲方提出疑问的地方应提供专人进行解答。

12. 乙方承接热线所有文件流转、宣传文稿、公文函件等材料的撰写工作以及调研分析的数据统计工作等。

13. 乙方负责解决话务现场计算机系统的故障、维护及升级工作，定期对机房设备进行巡检。

14. 甲方的本地坐席会随着乙方12345政府服务热线平台的升级而升级，非因乙方的过错原因，在参照同类城市政府热线平台话务受理强度的基础上，当本年度话务总量增减超过上一年度话务总量的15%时，每增减5%乙方有权向甲方提出增减相应的人员管理运营费，乙方应制定合理的增减测算依据并经甲方书面同意后方可增减。

15. 乙方应及时对系统平台进行日常维护巡检及新需求支撑，保证系统平台良好运行，每周给甲方提供平台维护报告。

16. 根据专家评审通过的《三亚市12301旅游调度指挥中心项目建设方案》，本合同有效期内，乙方所提供的软件平台实现功能：详见《项目建设方案》第五章节。经双方友好协商，为了更好运营热线，甲方提出报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，乙方一年免费为甲方提供5次功能修改。若甲方除《项目建设方案》外提出新的功能模块开发和业务流程

改变的需求，则不在此合同范围内，需甲乙双方协商评估后签订补充协议次年结算其费用。

17. 乙方应全部依《三亚市12301旅游调度指挥中心项目建设方案》及本合同约定及附件的内容全面履行。

18. 乙方提供的云呼叫中心平台服务中包括云呼叫中心平台软硬件使用、光纤电路、坐席维护、坐席桌面市话、平台维护等内容。

第五条计费与付款

1. 付费内容：

本次服务外包本地坐席内容包含：人员管理运营费_____元（含人员薪酬等）和平台服务费_____元。

其中关于坐席人员薪酬方面：

（1）热线运行过程中，座席、人员数量可以根据业务发展情况进行变更，也可采取技术开发和智能化手段提升服务质量，但必须征得乙方同意后才能实施。

（2）为保证招聘的话务人员的平均薪酬不低于社会同期薪酬水平，降低话务人员的流失率，甲乙双方可以根据社会经济、物价、劳动成本等因素对话务人员的薪酬部分进行协商并调整服务费。

（3）乙方合理安排座席和话务员数量。乙方保证不少于112名工作人员配置。

2. 付费金额：

经双方协商，在本次合同有效期内12345政府服务热线的使用费_____元分为以下两部分：

①平台服务费（具体详见附件2）：本年度内为_____元（_____元）。

②人员及管理运营费：本年度内为_____元（_____元）。

3. 付费方式：银行转账。

经甲乙双方约定，本合同款项分三期支付。合同签订后原则上15个工作日内，甲方凭乙方开具的正式有效的等额发票向乙方支付__%合同款_____元（大

写：元)；第二笔合同款在项目中期(____年__月__日至__日期间)，甲方凭乙方开具的正式有效的等额发票及项目请款书在__个工作日内向乙方支付__%合同款元(大写：元)；第三笔合同款元(大写：元整)作为质量保证金在项目末期(____年__月__日至__日期间)，甲方对乙方所提供进行末期验收，依据《三亚12345热线运营考核标准》进行考核，根据考核结果支付相应的合同款，甲方凭乙方开具的正式有效的等额发票及项目请款书在__个工作日内向乙方支付剩余合同款。以上款项付款前，若乙方未开具合法有效的发票及项目请款书的，甲方有权延期付款并不承担违约责任，乙方应按合同约定继续履行合同义务。

4. 乙方开户名称：_____

乙方开户银行：_____

乙方开户账号：_____

第六条 保密

1. 甲、乙双方对双方合作及本合同的内容负有保密义务。未经对方事先书面同意，任何一方不得将双方的合作及合同的具体内容披露给第三方。

2. 乙方对甲方提供的政府直属各相关部门领导和负责人的联系电话号码具有保密的义务，非因业务需要不得对外泄露。

3. 乙方应保证，乙方相关工作人员不得将依法取得的该项目文件、资料及数据等保密信息和了解的情况用于依法进行项目管理、执行及维护以外的任何其他目的；一旦发生员工向第三方披露该项目保密信息的，由此引发的任何法律责任由乙方承担。

4. 本条中的保密规定在本合同期满或终止后仍然有效。

第七条 违约责任

1. 甲方应及时、足额地向乙方支付本合同第五条中约定的呼叫中心相关费用。甲方如无正当理由逾期不支付费用，乙方有权要求甲方补交所欠费用，并向甲方每日加收所欠费用_____的违约金。甲方如超过收费约定期限__日仍未支付费用，乙方将暂停向甲方提供服务；甲方如在乙方暂停服务__日内仍未补交费用和违约金，乙方将终止提供服务，并将依法追缴欠费和违约金，直到甲方足额支付费用并向乙方提供出书面的继续使用电信业务的申

请。

2. 在合同有效期内若甲方擅自终止合同或超过合同约定付款期__个月时间不支付用的，则视甲方为违约，甲方应按使用费总额的__向乙方支付违约金。

3. 在合同有效期内，若乙方擅自终止合同或停止服务，则视乙方为违约，乙方应退还甲方已支付的使用费，并按使用总额的__向甲方支付违约金。

4、乙方未能按合同约定及附件的要求提供服务的，则每日向甲方支付__元的违约金，同时须按甲方要求继续履行合同。

5、乙方未依约履行本合同及附件的，应承担相应的违约责任；乙方的违约影响本合同履行的，甲方可解除本合同，并按使用总额的__向甲方支付违约金。

6、乙方提供外包服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用；其三次更正和修改后仍未达到合同的要求的，甲方有权解除本合同及具体技术服务外包合同，乙方应退还甲方已支付的费用，并按使用总额的__向甲方支付违约金。

第八条 免责条款

由于不可抗力因素，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任；在不可抗力影响消除后的合理时间内，甲乙双方经过友好协商之后或一方应当继续履行合同各项条款。

第九条 争议解决条款

1. 本合同为双方共同意愿签订，若有未尽事宜，由双方协商解决。双方可另行签订相应的补充合同或附件，有关的补充合同或附件与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同期间如有争议，可由双方通过友好协商解决；如协商无法解

决，任何一方可将争议提交甲方所在地的人民法院裁决。

第十条 协议生效及其他

1. 本合同自甲乙双方签字盖章之日追溯至合同履行期开始生效。
2. 本合同一式[肆]份，甲乙双方各执[贰]份，具有同等法律效力。
3. 任何一方未经另一方同意不得向任何第三方透露本合同的签订及其内容。任何一方向其关联公司透露的，不受此限。
4. 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其它条款不受影响。
5. 对本合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。

6. 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内同确定各方的权利义务。

7. 本协议附件为协议不可分割的组成部分，与协议具有同等法律效力。

附件1、三亚12345热线运营考核标准

附件2、平台服务费和人员管理运营费

甲方：三亚市数字化城管监控中心

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

[]年[]月[]日

乙方：中国电信股份有限公司海南分公司

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

[]年[]月[]日

附件1、《三亚12345热线运营考核标准》

为推进三亚12345热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保三亚12345热线工作高效运行，根据甲方考核标准对乙方进行考核，特制定本考核标准。

一、考核标准

（一）接通率（所占分值：10分）

1. 目标值：实行分级考核，以呼入总量4000通为分级线。回访量、督办量计入话务总量及接通量。

2. 计分方法：呼入量高于或等于4000通的，以达到4000通的受理量作为考核指标，按满分计算，每减少100通，扣0.5分，扣完为止，每增加100通，加0.5分，不设加分上限；呼入量低于4000通的，以95%接通率的受理量作为考核指标，按满分计算，每低于1个百分点扣0.5分，扣完为止，每增加一个百分点加0.5分。

3. 数据来源：系统平台话务日报表。

（二）一次性解决率（所占分值：10分）

1. 目标值：一次性解决率达到75%，前台话务员应对业务非常熟悉及了解，对知识库操作熟练，能快速找到业务知识回答用户，解决用户问题。

2. 计分方法：前台办结有效单量/总有效单量，比例达到75%，每低于一个百分点扣0.5分，每高于一个百分点加0.5分。；

3. 数据来源：由工单报表统计。

（三）服务态度满意率（所占分值：10分）

1. 目标值：话务员全台服务态度满意率需达到95%，前台话务员应以亲切语言，对市民保持热情和友好的态度积极为客户提供周到的规范服务（出应

语适时、亲切、清晰、语速恰当)；

2. 计分方法：平台话务员满意度高于95%，每低于一个百分点扣0.5分，每高于一个百分点加0.5分。

3. 数据来源：满意度调查的数据。

(四) 投诉率 (所占分值：10分)

1. 目标值：即市民对前台话务员的服务不满或谩骂市民而形成有效投诉及各类媒体 (含电视、广播、报刊、网络等) 舆情信息涉及12345热线的且确实由热线前台、热线员问题所致的。

2. 计分方法：

(1) 客户有效投诉的次数每月累计≤3件，超过第3次，每一次投诉扣1分，以此类推，扣完为止；如造成不良影响的，视情节轻重每次扣2-10分；

(2) 经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的涉及12345热线舆情信息，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体扣3分，省级媒体扣2份，市级媒体扣1分；出现在网信办、信访局、省市领导整改批示，经核实确实由于热线前台、热线员问题所导致的，每涉及一次舆情信息，视情节轻重，扣1至3分。

3. 数据来源：抽取录音证实或媒体。

(五) 派单准确率 (所占分值：10分)

1. 目标值：派单准确率达95%，工单需内容完整，语句通畅，记录规范，分类准确，填写完整性并正确派发到相应职能部门处理；

2. 计分方法：低于一个百分点扣0.5分，每高于一个百分点加0.5。

3. 数据来源：由职能局反映派单错误或由三亚市数管中心监督。

(六) 工单回访及时率 (所占分值：10分)

1. 目标值：工单回访环节的所有办件要求24小时内回访及时率达到70%，

72小时内回访及时率达到100%。

2. 计分方法：回访及时率=当日完成回访工单量（含改派单）/前一工作日总待回访工单量，平均工单回访率每低于一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止，挂起单，疑难单不计入考核范围；当回访员人均工作量达到20单/小时，以达到20单/小时的回访量作为考核指标，按满分计，每减少0.1单/小时扣0.5分，每增加0.1单/小时加0.5分。

3. 数据来源：由系统提取和三亚市数管中心监督。

（七）平台故障响应及时率（所占分值：10分）

1、指标值：保障平台系统平稳有序运行，如系统发生故障，维护人员应在接报后30分钟响应，1小时内到达现场，并及时开启应急电话。

2、计分方法：如超时不予相应措施每次扣1分，造成严重后果，由数管中心视情节轻重进行扣罚，扣完为止。

3、数据来源：三亚市数管中心监督

（八）需求响应及时率（所占分值：10分）

1、因热线发展需要，乙方应按时维护平台和向甲方提交维护报告，并对甲方提出的平台改造需求进行及时响应，涉及报表、短信内容、语音菜单及导航按键调整方面的需求，应在需求提交后一个月内实施完毕，如需求较为复杂，双方再另行协商开发时限；涉及到流程更改、其他功能改造和超出需求功能改造范围外的需求，应在7个工作日内提交建设方案及商务报价。

2、计分方法：不按时提供维护报告，每超时提供一次扣1分；如超时不完成功能改造或不按时提供需求功能建设方案，造成严重后果，扣5-10分，扣完为止。

3、数据来源：以甲方书面提出需求、双方确认工作时限，乙方反馈完成工作的相关资料为证据。

（九）超期工单反馈率（所占分值：10分）

1. 内容：每周三提供超期工单汇总列表。
2. 计分方法：每超期未提供超期工单数据一次扣1分，扣完为止。
3. 数据来源：三亚市数管中心监督

（十）响铃3声接起率（所占分值：10分）

1. 目标值：响铃3声接通率按约定达到100%。
2. 计分方法：低于一个百分点扣0.1分。
3. 数据来源：系统平台话务报表。

（十一）附加项（所占分值：10分）

1. 活动管理（2分）：热线员配合参加热线办组织的各项活动，积极参与、组织得力，每次加0.2分；获得较好的团体荣誉、社会评价，每次加0.2分；最高加2分，无故不配合参加党务、工会、团支部、妇联、其他媒体宣传活动，每次扣0.2分，最高扣2分。

2. 表扬管理（6分）：

（1）出现在各类媒体（含电视、广播、报刊、网络等）涉及12345热线员及平台的表扬，按照媒体所属范围来判断，国家级媒体加2分，省级媒体加1分，市级媒体加0.5分；领导对12345热线平台的批示表扬及机关颁发的各项荣誉，按照不同级别来判断，国家级加4分，省级加2分，市级加1分；第三方评估颁发的荣誉每次加1分；市民送锦旗每次加0.5分；市民来电表扬每次加0.05分。最高加6分。

（2）荣获年度奖项的，在年度考核总分的基础上按照不同级别来判断，国家级加0.4分，省级加0.2分，市级加0.1分。

3. 讲解管理（2分）：根据实际工作需要，及时安排接待讲解人员，接待讲解人员按照接待讲解工作流程和规范做好接待讲解工作，每次加0.2分。安

排人员配合迎检，每次加0.2份。最高加2分。

二、考评标准

三亚热线运营考核标准由11项组成，总分值共计110分。按照合同约定，每年考核一次，依据考核标准得分分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

1. 依据考核标准，综合得分达到90分及以上为优秀；
2. 依据考核标准，综合得分达80—89分为良好；
3. 依据考核标准，综合得分达60—79分为合格；
4. 依据考核标准，综合得分达到60分以下为不合格。

三、考核绩效标准

为推进12345热线制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，现将三亚市12345政府服务热线服务外包合同中10%费用作为本协议的考核绩效，根据任务的量化和指标评分，可划分为四个档次进行发放。

- 1、根据考评标准，综合得分为良好以上，可支付合同中的10%费用。
- 2、根据考评标准，综合得分为合格，可支付合同中的5%费用。
- 3、根据考评标准，综合得分为不合格，不支付合同中的剩余10%费用

四、附则

呼叫中心如对考核结果存在异议，可向热线办申请复核，复核后仍有异议的，再逐级向热线办领导申请复核。

附件2：云呼叫中心平台服务费和人员管理运营费

序号	费用名称	年费用（元）
1	呼叫中心业务流程外包服务费	
2	电路服务费	
3	软硬件维护费	
4	市话费	
5	IDC机位	
6	语音平台服务费（属于呼叫中心业务范畴）	
7	合计	

第五部分 响应文件（格式）

响应文件封面（参考）

三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务
(2022年8月1日至2023年7月31日)（项目名称）

项目编号：HNJD2022019

单一来源采购 响应文件

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人（负责人）或其授权代表：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

格式 1：报价函

致：海南嘉达工程管理咨询有限公司

我方接受项目名称为：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)，项目编号为：HNJD2022019 的单一来源采购，愿意参加该项目采购活动，并就有关事项声明如下：

- 1、我方具备采购文件中规定的资格条件；
- 2、我方已仔细阅读并完全理解贵方采购文件；
- 3、我方自愿遵守采购文件的规定以及国家相关法律法规；
- 4、响应文件有效期：**自提交响应文件截止时间起计算的60日历天。**
- 5、我方同意，如果我方在投标有效期内撤回投标，贵方有权不予退还保证金。
- 6、我方在《报价一览表》中的报价，是包含完成本项目的一切费用。

供应商（填写名称并盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

格式 2：报价表

(1) 报价一览表

项目名称：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)

项目编号：HNJD2022019

金额单位：元

项目名称	三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务 (2022年8月1日至2023年7月31日)
总报价	小写：_____元 大写：_____
服务期限	2022年8月1日至2023年7月31日
服务地点	采购人指定地点

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表签字：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

注： 1、总报价不得超出采购预算, 否则按无效投标处理。

2、《报价一览表》中的报价, 应当包括完成本项目的一切费用;

(2) 分项报价明细表

项目名称：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)

项目编号：HNJD2022019

金额单位：元

序号	名称	数量	单价	总价	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7	报价总计：	小写：_____元 大写：_____			

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表签字：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

注：“分项报价明细表”的报价总计必须和“报价一览表”的总报价相等。

格式 3：相关证明材料

- 1、在中华人民共和国境内注册、符合《政府采购法实施条例》第十七条规定（投标文件中提供法人、分支机构、分公司、其他组织的营业执照或事业单位法人证书复印件并加盖投标人公章。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，允许法人的分支机构参加投标）；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（投标文件中提供会计师事务所出具的2020或2021年度财务审计报告或 2021 年至今任意三个月的财务报表（资产负债表、损益表/利润表）复印件并加盖投标人公章）；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供承诺书，格式见附件）
- 4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（投标文件中提供 2021 年至今任意一个月（或多个月）的纳税凭证和社会保障金缴费凭证，零纳税须提供税务部门盖章的纳税申报表复印件并加盖投标人公章）；
- 5、采购文件规定的或供应商认为需要提供的其他内容；

附件：

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 承诺书

至：海南嘉达工程管理咨询有限公司

我单位参与你公司组织的三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并
线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)采购活动，现承诺具有履行合同
所必需的设备和专业技术能力，如有虚假承诺，愿依法承担相应法律责任。

特此承诺！

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人（负责人）或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

格式 4：无重大违法记录的书面声明

无重大违法记录的书面声明

致：三亚市数字化城管监控中心

我公司参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中**没有**重大违法记录，特此声明！

若在采购过程中发现我公司近 3 年内在经营活动中有重大违法记录的，我公司将依法承担相应法律责任。

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

格式 5：法定代表人（负责人）身份证明和授权委托书

(1) 法定代表人（负责人）身份证明

供应商名称：_____

地址：_____

姓名：____ 性别：_____ 职务：_____

身份证号码：_____ 系_____ 的法定代表人（负责人）。

特此证明！

附法定代表人（负责人）身份证复印件正面

附法定代表人（负责人）身份证复印件反面

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

说明：如果是法定代表人（负责人）参加投标，则只需提供“法定代表人（负责人）身份证明”，无需提供“法定代表人（负责人）授权书”。

(2) 法定代表人（负责人）授权书

本授权委托书声明：我____（姓名）系____（供应商名称）的法定代表人（负责人），现授权委托____（被授权人姓名及身份证号码）为我公司的代理人，以本公司的名义参加海南嘉达工程管理咨询有限公司组织的项目名称为：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)（项目编号为：HNJD2022019）的采购活动，处理与本采购活动有关的一切事务。被授权人在开标、谈判、合同签订过程中所签署的一切文件，我均予以承认。

与本项目有关的质疑、投诉事项，我将亲自处理或另行特别授权。

本授权委托书的效力自签署日起至合同履行完毕止。

被授权人无转委托权。特此委托。

本授权书于____年__月__日签字生效，特此证明！

附法定代表人（负责人）身份证复印件正面

附法定代表人（负责人）身份证复印件反面

附被授权人身份证复印件正面

附被授权人身份证复印件反面

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人（负责人）：（签字或盖章）

被授权人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

说明：如果是被授权人参加投标，则只需提供“法定代表人（负责人）授权书”，无需提供“法定代表人（负责人）身份证明”。

格式 6：反商业贿赂承诺书

反商业贿赂承诺书

我公司郑重承诺：

在 三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务
(2022年8月1日至2023年7月31日)招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费和宴请等；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

承诺人：（填写供应商名称并盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

格式 7：诚信投标、诚信履约承诺书

诚信投标、诚信履约承诺书

三亚市数字化城管监控中心：

我方就本次投标活动向贵方郑重承诺：

一、我们已经充分理解了招标文件规定的所有招标要求、中标条件和合同条款，没有任何异议。

二、我们在投标文件中提交的所有商务文件和资格证明文件都是真实有效的；我们做出的所有技术响应都是真实可信、可以实现、并经得起验收检验的。我们保证所有的投标响应在投标有效期内不发生任何变更。

三、我们的投标报价包含了履行合同所需的全部费用。不论何种原因造成的报价漏项损失，我方全部承担，不会提出任何增加费用的要求。

四、我们知道，如果中标后放弃中标，不论原因何在，都是不诚信投标的行为，都会给采购项目造成损失。如果采购人将本合同授予我们，我们将承担所有的潜在合同风险，绝不以任何理由弃标。

五、我们知道，中标后拒签或故意拖延签署合同、拒绝履行或故意拖延履行合同，不论原因何在，都是不诚信履约的行为。如果采购人将本合同授予我们，我们将如约在规定的期限内签署合同，在规定的期限内履行合同。

六、我们声明：我方在溯往二年内的政府采购活动中，没有中标后放弃中标、拒签或故意拖延签署合同、拒绝履行或故意拖延履行合同的不诚信行为。

以上承诺，能够经受来自任何方面的审查和监督。如有虚假或背离，我方愿承担由此引发的一切不利后果，无条件接受采购人的处置和政府采购监管单位的处罚。

供应商（填写名称并盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代表：（签字或盖章）

签署日期： 年 月 日

格式 8：服务方案

（供应商根据项目要求自行编写）

供应商名称：（填写名称并盖章）

法定代表人（负责人）或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

格式 9：商务条款偏离一览表

商务条款偏离一览表

序号	项目	采购文件要求	响应情况	是否偏离	证明材料
1	营业执照	提供有效的营业执照			见响应文件__ 页
2	响应文件份数	正本1份、副本2份、电子版响应文件1份			/
3	响应文件有效期	自提交响应文件截止时间起计算的60日历天			见响应文件__ 页
4	服务期限	2022年8月1日至2023年7月31日			见响应文件__ 页

供应商名称：（填写名称并盖章）

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

格式 10：供应商基本信息表

公司名称			
营业执照三证合一代码			
法定代表人（负责人）			
成立日期		公司性质	
业务联系人		联系人电话	
地 址			
经营范围			
银行账号			
开户银行			
其它			

供应商名称：（填写名称并盖章）

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

格式 11：政府采购供应商信用承诺书

政府采购供应商信用承诺书

承诺主体名称：_____（供应商名称）

统一社会信用代码：_____

管理部门：三亚市财政局

采购项目名称：三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务
(2022年8月1日至2023年7月31日)

为维护公平竞争、规范有序的市场秩序,营造诚实守信的信用环境,共同推进社会信用体系建设完善,树立企业诚信守法形象,本企业对本次采购活动郑重承诺如下:

(一) 对提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料的合法性、真实性、准确性和有效性负责;

(二) 严格按照国家法律、法规和规章开展采购活动,全面履行应尽的责任和义务,全面做到履约守信,具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件;

(三) 严格依法开展生产经营活动,主动接受行业监管,自愿接受依法开展的日常检查;违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒,并依法承担相应责任;

(四) 自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督;

(五) 自觉做到自我约束、自我管理,不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、垄断和不正当竞争,维护经营者、消费者的合法权益;

(六) 提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则,在全国范围 12 个月内没有三次以上查无实据的政府采购投诉;

(七) 严格遵守信用信息公示相关规定;

(八) 同意将承诺内容在“信用三亚”网站公示,接受社会监督;

(九) 如违反承诺,将依法依规承担相应责任,并自愿接受部门联合惩戒,纳入行业失信重点关注名单,由财政部门负责管理;

(十) 本承诺书自签订之日起生效。

承诺单位(签章):

法定代表人(负责人):

年 月 日

注:法定代表人或负责人、主体名称发生变更的应当重新做出承诺。

《信用承诺书》一式三份由信用承诺对象填写,一份由信用承诺对象留存、一份由代理机构留存、一份由财政部门留存。**开标时须单独提交两份《信用承诺书》给代理机构。**

格式 12：无不良记录名单承诺书

致：海南嘉达工程管理咨询有限公司

我单位_____（供应商名称）郑重承诺：

我单位参与你公司组织的三亚市12345政府服务热线和12301旅游服务热线并线运营外包服务(2022年8月1日至2023年7月31日)采购活动。我单位现承诺 2019年至今未被列入失信被执行人、**重大税收违法失信主体**、政府采购严重违法失信行为记录名单。如有虚假承诺，愿依法承担相应法律责任。

特此承诺！

供应商：（填写名称并盖章）

法定代表人签字或授权代表：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

说明：

1、信用记录查询渠道：“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）、中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>）等渠道查询相关主体信用记录。

2、被列入失信被执行人、**重大税收违法失信主体**、政府采购严重违法失信记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与本项目投标。

备注：请供应商参考信用查询示范截图（查询示范附后）。

查询示范 1：失信被执行人



中国执行信息公开网

——司法为民 司法便民——

首页 执行公开服务

失信将受到信用惩戒!

失信被执行人(自然人)公布

姓名/名称	证件号码
雍先全	5129011961****2911
张云飞	1302811988****005X
王久儒	1326231964****4535
丁朝伦	5102321963****6314
何智南	5130011977****0846
边强	5101081976****0314

失信被执行人(法人或其他组织)公布

姓名/名称	证件号码
北京远翰国际教育咨询有限公司	33140000-1
北京远翰国际教育咨询有限公司	55140080-1
河池市弘农加油站	9145120159****977J
河池市弘农加油站	9145120159****977J
河池市弘农加油站	9145120159****977J

查询条件

被执行人姓名/名称:

身份证号码/组织机构代码:


省份:

验证码:

查询结果

在全国范围内没有找到 海南嘉达工程管理咨询有限公司 相关的结果。

查询示范 2：重大税收违法失信主体



信用中国
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 | 统一社会信用代码 | 站内文章

搜索


[首页](#) | [信用动态](#) | [政策法规](#) | [信息公示](#) | [信用服务](#) | [信用研究](#) | [诚信文化](#)
[信用承诺](#) | [信易+](#) | [联合奖惩](#) | [个人信用](#) | [行业信用](#) | [城市信用](#) | [网站导航](#)

您所在的位置：[首页](#) > [信用服务](#) > [重大税收违法失信主体](#)

重大税收违法失信主体

查询

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据

查询示范 3：政府采购严重违法失信行为记录名单

信用中国 WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 统一社会信用代码 站内文章

请输入主体名称或统一社会信用代码 搜索

首页 信用动态 政策法规 信息公示 信用服务 信用研究 诚信文化

信用承诺 信易+ 联合奖惩 个人信用 行业信用 城市信用 网站导航

您所在的位置：首页 > 信用服务 > 政府采购严重违法失信行为记录名单

政府采购严重违法失信行为记录名单

海南嘉达工程管理咨询有限公司 查询

查询结果

很抱歉，没有找到您搜索的数据

财政部唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家级政府采购专业网站 服务热线：400-810-1996

中国政府网 中国政府采购网 中国政府采购服务信息平台 www.ccgp.gov.cn

首页 政采法规 购买服务 监督检查 信息公告 GPA专栏 PPP频道

当前位置：首页 » 政府采购严重违法失信行为记录名单 »

政府采购严重违法失信行为信息记录

企业名称：海南嘉达工程管理咨询有限公司

执法单位： 处罚日期： 至

查找 重置

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为的 具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
<p>没有该企业的相关记录</p> <p>本次查询的企业：海南嘉达工程管理咨询有限公司</p> <p>本次查询的时间：2020年11月04日 18时43分</p>									

提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库[2014]526号）发布。如有疑问请联系具体执法单位。

格式 13：采购文件要求的或供应商认为需要提供的其它材料