政鑫招标
Zhengxin Tendering

海南12345热线保亭县
分平台运行管理项目

项目编号：ZX2022-091

竞争性磋商文件

采 购 人：保亭黎族苗族自治县政务服务中心

采购代理：海南政鑫招标代理有限公司

2022 年 12 月

目 录

第一章 磋商邀请函.....

第二章 供应商须知.....

（一）总则.....

（二）竞争性磋商文件.....

（三）竞争性磋商文件的编制和数量.....

（四）响应文件的递交.....

（五）响应文件的开启.....

（六）磋商、评审及成交.....

第三章 合同条款及格式.....

第四章 响应文件内容及格式.....

第五章 用户需求书.....

第一章 磋商邀请函

项目概况

海南12345热线保亭县分平台运行管理项目采购项目的潜在供应商应在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，并于 2022年12月27日08时30分（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：ZX2022-091

2.项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

3. 项目预算：296.00 万元，最高限价：296.00 万元

4. 简要技术要求或招标性质：详见《用户需求书》

5. 合同履行期限（服务期限）：本次项目服务期为合同签订后 2 年

6.是否允许联合体投标：否

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：(1)支持本国产品、节能产品、环境标志等产品；(2)促进中小企业、监狱企业发展及残疾人就业等政策。

3.本项目的特定资格要求：（1）在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力（需提供营业执 照副本复印件、税务登记证复印件、组织机构代码证复印件,如是三证合一的只需提供营业执照或事业单位法人证书复印件加盖单位公章；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）；

2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 年至今任意 1 个月（或季度）的财务报表或者 2021 年度财务审计报告并加盖公章）。

3）具有缴纳税收和社保资金的良好记录(需提 2021 年至今任意一个月的企业纳税凭证及社保缴费凭证）。

4）供应商参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供供应商书面声明函）。

5）供应商必须为未被列入信用中国网站(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”以及中国执行信息公开网

（http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）的“失信被执行人”的供应商（提供发布公告之日起至开标时间截止之前的查询打印结果或网页截图并加盖单位公章）。

6）本项目不接受联合体投标；

三、获取采购文件：

1. 时间：2022 年 12 月 16 日 18 时 00 分至 2022 年 12 月 23 日 23 时 59 分（北京时间节假日除外）（磋商文件的发售期限自开始之日起不得少于 5 个工作日）；

2. 地点：全国公共资源交易平台（海南省）（http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/）

3. 方式：网上下载；

4. 售价：0 元。

四、响应文件提交：

1.截止时间：2022 年 12 月 27 日 08 时 30 分（北京时间）（从磋商文件开始发出之日起至供应商提交首次响应文件截止之日止不得少于 10 日）；

2. 地点：保亭黎族苗族自治县公共资源交易中心（保亭县保兴东路与园林巷交叉口北 50 米）保亭开标室 1。

五、开启：

1.时间：2022 年 12 月 27 日 08 时 30 分（北京时间）（从磋商文件开始发出之日起至供应商提交首次响应文件截止之日止不得少于 10 日）；

2. 地点：保亭黎族苗族自治县公共资源交易中心（保亭县保兴东路与园林巷交叉口北 50 米）保亭开标室 1。

六、公告期限：

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜：

1、采购供应商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/)，然后登陆招投标交易平台(http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/)下载、查看电子版的招标文件及其他件；2、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格式的投标文件加密压缩)；3、投标截止时间前，必须在网上上传电子投标文件——（非电子标：投标文件需上传PDF加密压缩的rar格式）； 5、开标必须携带纸质版投标文件、U盘拷贝的PDF格式投标书。 6、投标保证金的金额：¥10000元（人民币壹万元整）； 7、本项目发布媒体：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：保亭黎族苗族自治县政务服务中心

地址：保亭黎族苗族自治县保兴东路与园林巷交叉口北 50 米

联系方式：0898-38660670

2.采购代理机构信息

名称：海南政鑫招标代理有限公司

地址：海南省海口市美兰区金坡路 6 号中鹏苑 A 幢第 1 层 101 房

联系方式：0898-65220359

3.项目联系方式

项目联系人：王先生

电话： 0898-65220359

4.招投标监督部门联系方式

招投标监督部门：保亭县财政局

电话： 0898-83665284

第二部分　供应商须知

（一）总则

1. 适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于本次磋商邀请中所叙述项目的服务性磋商。

2. 有关定义及相应职责

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。本次竞争性磋商的采购人是**保亭黎族苗族自治县政务服务中心**。

2.2 “采购代理机构”系指受采购人的委托依法办理采购事宜的机构。本次竞争性磋商的采购代理机构是**海南政鑫招标代理有限公司**。

2.3 “供应商”系指实名购买竞争性磋商文件拟参加竞争性磋商和拟向采购人提供服务的供应商。其职责如下：

2.3.1 对竞争性磋商文件错、漏之处提出澄清、说明要求或质疑；

2.3.2 按要求缴纳磋商保证金；

2.3.3 按要求编制响应文件；

2.3.4 派磋商代表递交响应文件，参加磋商活动，对评审小组就响应文件提出的问题进行澄清；“磋商代表”系指在磋商过程中代表提交响应文件单位处理磋商事宜的人员，包括单位法定代表人或负责人及取得授权的单位人员；

2.3.5 配合相关职能部门就竞争性磋商采购项目的质疑、投诉和举报的处理工作；

2.3.6 与采购人签订采购合同，按照合同规定向采购人提供服务；

2.3.7 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。违反该规定的，相关投标均无效，由此产生的一切后果均由相关投标人承担。

2.3.8 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。

2.3.9 投标人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、或存在其他不符合《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。

2.4 合格的供应商

2.4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2.4.2 符合竞争性磋商文件规定的资格要求，有能力提供满足竞争性磋商文件要求

的相关服务的法人实体。

2.4.3 供应商应遵守中华人民共和国的有关法律、法规、规章和其他政策制度。供应商信用信息查询的查询渠道及截止时点、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则：

①信用中国网（http://www.creditchina.gov.cn/）或信用中国（海南）网（http://xyhn.hainan.gov.cn/hnxyweb/p/index.html）、中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）。

②信用信息查询要求：查询时间同项目公示时间，提供截图。

③对列入失信被执行人、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，不能参与政府采购活动。

2.5 “成交供应商”按照磋商文件确定的评审标准和方法，对响应文件进行评审，推荐合格的成交候选人，采购人根据磋商小组提出的书面评审报告和推荐的成交候选人确定成交供应商。

3. 合格的货物和服务

3.1 “货物”系指供应商制造或组织符合磋商文件要求的货物等。所投货物必须是合法生产的合格货物，并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

3.2 “服务”系指除货物以外的其他政府采购对象，其中包括：卖方须承担的运输、安装、技术支持与升级、培训、验收以及其它类似附加服务的义务。

4. 本磋商文件由采购人及采购代理机构负责解释。

5. 投标费用

5.1 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论磋商的结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

5.2 采购代理机构按国家相关部门规定的标准向成交供应商收取代理服务费。中成交供应商须在成交公告之日起至领取《成交通知书》前向采购代理机构支付代理服务费，逾期未付，每日按代理费的百分之五收取违约金，且采购代理机构有权拒绝向成交供应商发放 《成交通知书》、在成交合同上拒签或盖章，因此造成的法律责任均由成交供应商承担。

（二）竞争性磋商文件

6. 竞争性磋商文件的构成

6.1 竞争性磋商文件由下列文件以及在磋商过程中发出的修正和补充文件组成：

第一章　磋商邀请函

第二章　供应商须知

第三章　合同内容及条款

第四章　响应文件内容及格式

第五章　用户需求书

注：请仔细检查竞争性磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理机构联系解决。

6.2 供应商须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应，可能导致其响应被拒绝或无效响应等风险均由供应商承担。

7. 竞争性磋商文件的澄清

应于递交响应文件截止时间前（逾期不受理）以书面形式向代理机构提出，采购代理机构将以书面形式进行答复，同时采购代理机构有权将答复内容分发给所有购买了本磋商文件的供应商。否则视为完全接受磋商文件所有条款及规定。

8. 竞争性磋商文件的修改

8.1 在响应文件提交截止时间 5 天前，采购代理机构和采购人可主动或在解答供应商提出的澄清问题时对磋商文件进行修改。

8.2 竞争性磋商文件的修改是竞争性磋商文件的组成部分，采购代理机构将以书面或网上公告的形式通知所有购买本竞争性磋商文件的供应商，并对供应商具有约束力。供应商在收到上述通知后，应立即以书面形式向采购代理机构和采购人确认。

8.3 为使供应商准备响应文件时有充分的时间对磋商文件修改部分进行研究，采购代理机构和采购人可适当推迟响应文件提交截止时间。

8.4 本竞争性磋商文件的解释权属于采购代理机构和采购人。

（三）竞争性磋商文件的编制和数量

9. 响应文件的语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构和采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件和印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以翻译本为准。

10. 响应文件的构成

10.1 响应文件应包括资质部分、商务部分、技术部分、第一次报价等内容（**凡有具体格式要求详见竞争性磋商文件“第四章 响应文件内容及格式”，本竞争性磋商文件没**

有具体规定和要求的内容格式不限，由供应商自拟）。

10.2 若供应商未按竞争性磋商文件的要求提供资料，或未对竞争性磋商文件做出实质性响应，将作为无效响应文件。

10.3 资格的证明文件

响应文件由供应商的法定代表人或其授权代表（以下统称磋商申请人代表）递交，并出示本人有效身份证（或港澳台通行证、护照，下同）的原件，和授权书原件（或说明磋商授权书原件装订在响应文件内），以证明授权代表的身份和被授权范围，并由采购人验证确认。

10.4 编制在响应文件中的以上所需的各种证书、证件、证明等若系复印件，须在复印件上加盖供应商单位公章，原件不要求与响应文件同时递交。

11. 响应文件编制

11.1 供应商应完整地填写磋商文件中提供的《磋商承诺函》、《报价一览表》等磋商文件中规定的所有内容。

11.2 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 如果响应文件填报的内容不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，使磋商小组无法正常评审的，由此产生的结果由供应商承担。

11.4 响应文件外形尺寸应统一为 A4 纸规格，文件所使用的印章必须为企业公章，且与供应商名称完全一致，不能以其它业务章或附属机构印章代替。需签名之处必须由当事人亲笔签署。

11.5 响应文件自制部分必须打印，每页须按顺序加注页码，装订牢固且不会轻易脱落**（注：如胶装）**。如因装订问题而出现漏页或缺页，由此产生的一切后果由供应商自行承担。

11.6 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商授权代表在旁边签字或盖章后方可有效。

12. 报价

12.1 本项目的采购预算金额为**<u>￥296 万元</u>**。

12.2 供应商应按报价一览表的要求报价。

12.3 候选成交供应商的报价如超过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成交供应商。

13. 备选方案

本次竞争性磋商只允许供应商有一个响应方案，否则视其响应文件无效。

14. 磋商保证金

14.1 磋商保证金是参加本项目磋商的必要条件，每个参与响应的供应商￥1 万元。

14.2 投标保证金应在 2022 年 12 月 27 日 08 时 30 分前划入或存入交易系统指定账户

14.3 磋商保证金的退还

14.3.1 成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订合同后 5 个工作日内无息退还。

14.3.2 落选的供应商的磋商保证金将在采购代理机构发出中标通知书后 5 个工作日内无息退还。

14.4 发生下列情况之一者，磋商保证金将不予退还：

（1）供应商在有效期内撤回其响应文件的；

（2）供应商不按本章规定签订合同的；

（3）供应商提供虚假材料谋取中标、成交的；

（4）与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；

（5）向采购人、采购代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益的。

（6）采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

（7）逾期未支付招标代理服务费的。

15. 投标文件的有效期

15.1 投标文件应自开标之日起 **60** 个日历日内保持有效。投标有效期不足的投标，将被视为无效投标。

15.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购代理机构和采购人可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝采购代理机构和采购人的这种要求，但其投标在原投标有效期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

16. 响应文件的数量和签署

16.1 响应文件一式三份（正本一份，副本二份），固定装订（注：胶装）。报价一览表一份，独立信封密封。

16.2 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份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 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。响应文件的正本须经

法定代表人或授权代表签署和加盖供应商公章。

（四）响应文件的递交

17. 响应文件的密封及标记

17.1 供应商应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个专用袋（箱）中**（正本一份共一袋，副本三份共一袋）**及**报价一览表（独立信封另密封一份）**，并在专用袋（箱）上标明“**正本**”、“**副本**”、“**报价一览表**”字样，封口处应加盖骑缝章。封皮上均应写明：

致：海南政鑫招标代理有限公司

项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

项目编号：ZX2022-091

注明：“请勿在开启时间之前启封”

供应商名称、联系人姓名和电话

17.2 响应文件未按上述规定书写标记和密封者，采购代理机构不对响应文件被错放或先期启封负责。

18. 响应文件提交截止时间

18.1 供应商须在响应文件提交截止时间前将响应文件送达采购代理机构规定的地点。

18.2 供应商的授权代表须携带《法定代表人授权书》及保证金转账、汇款的银行回单（均要求复印件加盖公章）及个人身份证原件亲临磋商活动现场以备查验。其现场所签署确认的文件均代表供应商的决定，并作为响应文件的补充内容，具有同等法律效力。

18.3 若采购代理机构推迟了响应文件提交截止时间，应以公告的形式通知所有供应商。在这种情况下，采购代理机构、采购人和供应商的权利和义务均应以新的响应文件提交截止时间为准。

18.4 在响应文件提交截止时间后递交的响应文件，采购代理机构将拒绝接收。

（五）响应文件的开启

19. 响应文件的开启

19.1 采购代理机构按“磋商公告”或“磋商邀请函”中规定的时间和地点组织开标，采购人代表、采购代理机构有关工作人员参加。供应商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及相关授权证明材料签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，采购代理机构对响应文件的处理不承担责任。

19.2 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。

19.3 开标时，供应商授权代表将查验响应文件的密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份响应文件中“报价一览表”的内容，以及采购代理机构认为合适的其他内容，采购代理机构将作开标记录。

19.4 若响应文件未密封，采购代理机构将拒绝接收该供应商的响应文件。

19.5 根据财库〔2015〕124 号《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。

（六）磋商、评审及成交

20. 磋商小组的组成

磋商小组由采购人代表和从海南省综合评标专家库中随机抽取的相关专家共 5 人以上单数组成，其中，技术、经济等方面的专家人数不得少于成员总数的 2/3。磋商小组成员将按照客观、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。

21. 评审方法及评审程序

21.1 本项目支持节能产品管理、环境标志产品管理、中小企业发展等相关政策。

21.1.1 根据财政部、环保总局文件 2006 年 10 月 24 日颁布《关于环境标志产品政府采购实施的意见》财库[2006]90 号第五条规定政府采购属于节能清单中产品时，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单所列的节能产品（需提供相关证明材料）。

21.1.2 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期节能清单的，其评标价=投标报价×（1-2%）；供应商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。

21.1.3 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%）；供应商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。

21.2 给予小型和微型企业价格扣除：

21.2.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，供应商属小型或微型企业并以其自身产品和服务投标，质量和服务均能满足询价通知书实质性响应要求的前提下，可给予小型和微型企业（包括相互之间组成的联合体）

（监狱企业、残疾人福利企业视为小微企业）产品的价格 10%的扣除。

21.2.2 注监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业；残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

21.2.3 供应商须提供相关证明原件，否则不给予价格扣除。

如有虚假骗取政策性加分的，将依法承担相应责任。

21.3 本次评审采用综合评分法。

21.4 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。综合评分法评审标准中的分值设置与评审因素的量化指标相对应。

21.5 评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

21.6 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。

21.7 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。

21.8 资格审查：评审小组根据国家相关法律法规和磋商文件的规定，对供应商的资格证明文件进行资格性和符合性审查，如供应商不具备磋商资格，评审小组可按投票方式决定是否作无效响应处理（详见《资格审查表》）。

资格审查表

项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

项目编号：ZX2022-091

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	供应商1	供应商2	供应商3
1	供应商的资格	是否符合供应商资格要求			
2	响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商文件的样式和签署要求且内容完整无缺漏			
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	投标有效期	是否满足磋商文件要求			
5	服务期	是否满足磋商文件要求			
6	响应文件数量	是否满足磋商文件要求			
7	其它	是否有其它无效投标认定条件			
结　　论					

注：

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。

20.8.1 磋商小组根据《资格审查表》对响应文件的资格性和符合性进行审查，只有对《资格审查表》所列各项作出实质性响应的响应文件才能通过初步评审。对是否实质性响应磋商文件的要求有争议的内容，磋商小组将以记名方式表决，得票超过半数的供

应商有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。有以下情况的将不能通过初步评审：

（1）供应商未能满足供应商资格要求的；

（2）供应商未提交法人授权委托书的；

（3）供应商未按磋商文件要求的金额提交磋商保证金的；

（4）响应文件未按磋商文件规定要求填写响应内容及签名盖章的；

（5）报价不是固定价或者报价不是唯一的；

（6）不符合磋商文件规定的其它条件。

20.8.2 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报价的，按一家供应商计算；非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在磋商文件中载明。多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按前上述规定处理。

20.8.3 磋商小组在初审中响应文件报价出现前后不一致的，除磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表（为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（5）若供应商不同意以上修正，其响应文件将视为无效。

20.9 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

20.10 磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

20.11 磋商小组对响应文件进行审核后，与各家供应商进行单独磋商。经磋商后确定最终采购需求，供应商可选择是否提交最终报价，不提交最终报价视为放弃本次磋商。

20.12 量化评审

20.12.1 磋商小组根据评审办法对通过初步评审的响应文件进行详细评审，并进行

技术和商务的评审打分。

20.12.2 技术、商务评分：具体评审的内容详见《评分细则表》。

20.12.3 价格分统一采用低价优先法计算，将通过初步评审的所有供应商的报价，即满足磋商文件要求且价格最低的报价为磋商基准价，其价格分为满分（10 分）。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

价格分=（基准价 / 报价）×价格权值×100

20.12.4 技术、商务及价格权重分配

评分项目	技术商务项	价格项
权重	**90%**	**10%**

20.13 提交最终报价后，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。磋商小组根据综合评分情况，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。

注：

1. 技术项得分=（∑各评委所审技术参数得分）/（评委人数）；
2. 商务项得分=（∑各评委所审商务参数得分）/（评委人数）；
3. 价格项得分=（基准价 / 报价）×价格权值×100；
4. 供应商综合得分=技术项得分+商务项得分+价格项得分（保留二位小数）。

评分细则表

项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

项目编号：ZX2022-091

序号	评分项目		评分标准	分值
1	技术、商务评审	采购需求响应情况	根据供应商完全响应采购需求的得 15 分，每一项不满足要求的扣 2 分，分值扣完为止。	15
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。 2、具有网络工程师或通信工程师认证资质，每提供 1 人得 1 分，最高 3 分； 3、具有信息系统项目管理师或 PMP 认证资质，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并加盖公章，同一人员具有不同资质证书可重复得分。	9
4		团队建设方案	根据供应商提供的人员管理制度进行比较赋分,包括但不限于招聘、培训、排班、职业晋升、人员流动、考勤考核等管理制度： (1)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 10-12 分； (2)人员管理制度基本能够满足采购需要,并具可操作性,得 7-9 分； (3)人员管理制度大致合理的得 4-6 分； (4)人员管理制度欠合理的得 0-3 分。	12

5		薪资和绩效方案	供应商拟投入本项目的人员薪资体系和绩效考核办法，根据五险一金、福利待遇、工资水平等进行评分： (1)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 9-10 分； (2)薪资体系和绩效考核办法基本能够满足采购需要，并具可操作性的，得 6-8 分； (3)薪资体系和绩效考核办法大致合理的，得 3-5 分； (4)薪资体系和绩效考核办法欠合理的，得 0-2 分	10
6		热线运营方案	供应商须提供各类工作规范，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，根据方案优劣程度评分： (1)方案科学合理，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 5-6 分； (2)方案基本能够满足采购需要，并具可操作性的，得 3-4 分； (3)方案欠合理的，得 0-2 分。	6

7		应急保障能力方案	供应商须提供应急保障方案，确保热热线运营能稳定运行，在突发事件发生时能提供应急保障服务。根据方案优劣程度进行评分： (1)方案科学合理，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 5-6 分； (2)方案基本能够满足采购需要，并具可操作性的，得 3-4 分； (3)方案欠合理的，得 0-2 分。	6
8		同类项目实施经验	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。 证明材料：提供相关合同复印件并加盖公章。	16
9		企业荣誉	2018 年至今，供应商承接的呼叫中心建设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： 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 1 分，本项最高得 10 分。 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
10	价格评审	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

备注：本评分表中的投标人定议包含投标人的母公司及分公司

21. 确定成交供应商的标准

21.1 磋商小组依据对各响应文件的评审结果，提出书面评审报告，并根据磋商文件的规定，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，最终按照终合得分由高到低的顺序向采购人推荐前三名为成交候选供应商，排名第一的为成交候选供应商，排名靠后的前 2 名为备选成交候选供应商。

21.2 成交候选供应商因特殊原因放弃成交或因不可抗力提出不能履行合同，才可依评标排名次序的备选成交候选供应商依次递补为成交供应商。

21.3 成交供应商确定后，采购代理机构将在政府采购指定媒体上公示成交结果。

21.4 凡是属于审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及成交意向等，磋商小组

及有关工作人员自始至终均不得向供应商或其它无关的人员透露。

21.5 在评审期间，供应商企图影响采购人、采购代理机构和磋商小组而获得评审信息的任何活动，都将导致其响应文件被拒绝，并承担相应的法律责任。

22. 公告

代理机构将在指定的网站上发布公告、更正公告、通知、成交公告等采购过程中的所有信息，请务必关注网上公告。成交结果公示期为 1 个工作日。

23. 质疑和投诉

23.1 如果供应商对本次磋商活动有疑问，可依据《中华人民共和国政府采购法》和相关规定，向采购代理机构提出质疑。

23.2 采购代理机构在《中华人民共和国政府采购法》规定的时间内没有对供应商的质疑进行回复，或供应商对采购代理机构的回复不满意时，可向政府采购监管部门投诉。

23.3 供应商如认为磋商文件、招标过程和成交结果使自己的权益受到损害的，应在知道或应知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑。匿名、非书面形式、7 个工作日之外的质疑均不予受理。

（八）合同

24. 合同授予标准

除本须知第14.4条的规定之外，采购人将与成交供应商签订供货合同。

25. 接受和拒绝任何或所有响应文件的权力

在特殊情况下，磋商小组、采购代理机构和采购人在报经监管部门同意后，保留在授予合同之前拒绝任何报价以及宣布谈判程序无效或拒绝所有响应的权力。

26. 签订合同

26.1 采购人应按磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同，不得超出磋商文件和成交供应商响应文件的范围，也不得另行订立背离合同实质性内容的其他协议。

26.2 采购人应在成交通知书发出之日起**30天内**与成交供应商签订合同。

27. 付款

按照有关规定办理。

28. 适用法律

采购人、采购代理机构及供应商的一切磋商活动参照《中华人民共和国政府采购法》及相关规定。

第三部分　合同条款及格式

保亭黎族苗族自治县政务服务中心
海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目
采购合同（仅供参考）

项目编号：ZX2022-091

项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

合同编号：ZX2022-091

甲方：保亭黎族苗族自治县政务服务中心

乙方：成交供应商

签订日期：_____年____月____日

甲方：**保亭黎族苗族自治县政务服务中心**

乙方：**成交供应商**

根据《中华人民共和国合同法》的有关规定，甲乙双方按照平等互利和诚实守信的原则订立本合同。依据本合同，甲方与乙方依法建立民事委托代理关系，乙方因承担甲方外包业务使用的各类人员，与甲方不存在劳动关系，乙方承担用人主体相应的管理职责和义务。约定如下：

（条款内容自拟）

一、合同纠纷处理

本合同执行过程中如发生纠纷，作如下处理：

1. 申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
2. 提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

二、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

三、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采购文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

四、组成本合同的文件包括：

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。

五、合同备案

本合同**一式伍份**，中文书写。甲方、乙方各执**贰份**，**壹份**由采购代理机构备案。

六、合同转让和分包

乙方不得全部或部分转让合同。除非甲方事先书面同意外，不得分包其应履行的合

同义务。

甲方：保亭黎族苗族自治县政务服务中心（盖章）

地址：_____

法定（授权）代表人：_____（签章）

签订日期：_____年____月____日

乙方：_____成交供应商_____（盖章）

地址：_____

法定（授权）代表人：_____（签章）

银行户名：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

签订日期：_____年____月____日

采购代理机构声明：本合同标的经海南政鑫招标代理有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

采购代理机构：海南政鑫招标代理有限公司（盖章）

地址：海南省海口市美兰区金坡路 6 号中鹏苑 A 幢第 1 层 101 房

法定（授权）代表人：_____（签章）

签订日期：_____年____月____日

第四部分　响应文件内容及格式

正/副本

保亭黎族苗族自治县政务服务中心

海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

项目名称：ZX2022-091

投
标
文
件

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

联系电话：_____

响应日期：_____年____月____日

注："请勿在开标时间之前启封"

目 录

请供应商按照以下文件要求的格式、内容制作响应文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则将影响对响应文件的评价：

1. 响应承诺函.....
2. 法定代表人身份证明（或法定代表人授权委托书）.....
3. 资格申明信.....
4. 报价一览表.....
5. 报价明细表.....
6. 用户需求响应情况表.....
7. 供应商项目业绩一览表.....
8. 供应商基本情况表.....
9. 响应资格证明文件.....
10.小微企业、监狱企业、残疾人福利单位的声明函或证明材料.....
11.供应商认为需要的其它材料.....
12. 最后磋商报价表

1. 响应承诺函

致：海南政鑫招标代理有限公司

根据贵单位**海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目（项目编号：ZX2022-091）**的磋商邀请函，正式授权下述签字人**姓名：　　职务：　　**代表供应商**（供应商名称）**，提交纸质响应文件一式三份，正本**一份**，副本**二份**，电子版 pdf 格式文件一份。

本公司谨此承诺并声明：

1、同意并接受磋商文件的各项条款要求，遵守文件中的各项规定，按磋商文件的要求响应。

2、本响应文件的有效期为从磋商截止日期起计算的 **60** 天，在此期间，本响应文件将始终对我们具有约束力，并可随时被接受澄清。如果我们成交，本响应文件在此期间之后将继续保持有效。

3、我方已经详细地阅读了全部磋商文件及其附件，包括澄清及参考文件。我方已完全清晰理解磋商文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4、我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。不论在任何时候，将按贵方要求如实提供一切补充材料。

5、我方承诺在本次响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6、我方完全服从和尊重磋商小组所作的评审结果，同时清楚理解到响应报价最低并不一定获得成交资格。

7、我方同意按磋商文件规定向贵司缴纳磋商保证金，如果获得成交并按《成交通知书》的要求，如期签订合同并履行其一切责任和义务。

8、我方在参与本次竞争性磋商采购活动中，不以任何不当手段影响、串通、排斥有关当事人或谋取、施予非法利益，如有不当行为，愿承担此行为所造成的不利后果和法律责任。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

承诺日期：_____年____月____日

2. 法定代表人身份证明（法定代表人参加投标）

统一社会信用代码：_____

供应商名称：_____

单位性质：_____

单位住所：_____

成立日期：_____年____月____日

营业期限：_____

姓名：_____，性别：____，年龄：____，职务：_____，系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人：_____（签章）

生效日期：_____年____月____日

附：法定代表人身份证复印件

法定代表人身份证 复印件	**法定代表人身份证 复印件**

注：本授权书内容不得擅自修改。

法定代表人授权委托书（授权代表参加投标）

致：海南政鑫招标代理有限公司

（供应商名称）在下面签字的（法定代表人）**姓名：　　、职务：　　**代表本公司授权下面签字的（被授权代表）**姓名：　　、职务：　　**为本公司的合法代理人，就**保亭黎族苗族自治县政务服务中心**的**海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目（项目编号：ZX2022-091）**进行响应，以我方名义全权处理该项目有关响应、签订合同以及执行合同等一切事宜。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人：_____（亲笔签名）

被授权代表：_____（亲笔签名）

生效日期：_____年____月____日

附：法定代表人身份证复印件及被授权人身份证复印件

法定代表人身份证 复印件	**被授权人身份证 复印件**
法定代表人身份证 复印件	**被授权人身份证 复印件**

注：本授权书内容不得擅自修改。

3. 资格申明信

致：海南政鑫招标代理有限公司

为响应贵公司组织的**海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目（项目编号：ZX2022-091）**货物及服务的磋商采购活动，我公司愿意参与响应。

我公司在法律、财务和运作上符合磋商文件对供应商的资格要求，提供“用户需求书”中全部的货物及相关服务，提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

我公司理解贵公司可能还要求提供更进一步的资格资料，并愿意应贵公司的要求提交。

我公司承诺：在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大事故、违法记录。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

申明日期：_____年____月____日

4. 报价一览表

项目名称	**海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目**
项目编号	**ZX2022-091**
报价总计	（小写）： （大写）：
合同履行期限	
服务地点	
备　　注	

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

报价日期：_____年____月____日

注：

1. 报价一览表应准确填写，若报价一览表与响应文件不符时，以报价一览表为准；

2. 报价中必须包含货物及零配件的购置和安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用等，合同的执行以交付时间为准；

3. 在报价表内未有明确列述的项目费用应视为包括在报价之内。

5. 报价明细表

项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

项目编号：ZX2022-091

序号	项目	内容	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1						
2						
3						
4	…					
报价总计		（小写）： （大写）：				

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

报价日期：_____年____月____日

注：

1. 此表为表样，行数可自行添加，但表式不变；
2. 相关安装调试费用、质保及人员培训、后续服务及其他所有费用由供应商自行计算填列；
3. 总价=单价×数量，数量由供应商自行计算并填表；
4. “报价明细表”中“报价总计”数应当等于“报价一览表”中“报价总计”数。

6. 用户需求响应情况表

说明：供应商必须仔细阅读磋商文件中所有技术规范条款和相关功能要求，并对所有技术规范和功能条目列入下表，未列入下表的视作报价人不响应。**供应商必须根据所响应货物的实际情况如实填写，如发现有虚假描述的，该响应文件无效，并报政府采购主管部门严肃处理，并没收其保证金。**

项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

项目编号：ZX2022-091

序号	条款	招标文件要求	投标人响应情况	偏离情况说明（＋/-/=）
1				
2				
3	…			

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

响应日期：_____年____月____日

注：

1. 此表为表样，供应商必须把招标项目的全部技术参数列入此表，并对技术参数进行逐一应答，行数可自行添加，但表式不变。

2. 按照招标项目技术参数要求的顺序对应填写“技术响应情况表”；

3. 请在“供应商技术规范描述” 中列出所投货物的详细技术参数情况；

4. 是否偏离用符号“+、=、-”分别表示正偏离、完全响应、负偏离，必须逐次对应响应。评委评标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“响应文件技术参数/功能响应”内容以及相关的技术资料判断是否满足要求；

5. 供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其响应或成交资格。

7. 供应商项目业绩一览表

项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

项目编号：ZX2022-091

序号	项目名称	项目地址	合同总价	完成时间	服务质量	项目单位 联系人电话
1						
2						
3						
…						

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

响应日期：_____年____月____日

注：

1、请提供合同或项目验收报告等有关证明的复印件。

2、合同只提供首页、含金额页、盖章页即可（复印件加盖公章）。

8. 供应商基本情况表

<table>
<tr><td>供应商名称</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>注册地址</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">联系方式</td><td>联系人</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>传真</td><td></td><td>网址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>组织结构</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td>姓名</td><td></td><td>技术职称</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>技术负责人</td><td>姓名</td><td></td><td>技术职称</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>成立时间</td><td colspan="2"></td><td colspan="3">员工总人数：</td></tr>
<tr><td>企业资质等级</td><td colspan="2"></td><td rowspan="6">其中</td><td>项目经理</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>营业执照号</td><td colspan="2"></td><td>高级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>注册资金</td><td colspan="2"></td><td>中级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>开户银行</td><td colspan="2"></td><td>初级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>账号</td><td colspan="2"></td><td>技工</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

响应日期：_____年____月____日

9. 响应资格证明文件

（竞争性磋商文件“磋商邀请函”中的“供应商资格要求”）

10. 小微企业、监狱企业、残疾人福利单位的声明函或证明材料

（一）中小企业声明函

（注：符合中小企业划型标准的企业请提供本函，不符合的不提供本函）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为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，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。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

声明日期：_____年____月____日

（二）监狱企业证明

（注：符合条件的监狱企业请提供本函，不符合的不提供本函）

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。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

声明日期：_____年____月____日

（三）残疾人福利性单位声明函

（注：符合条件的残疾人福利性单位请提供本函，不符合的不提供本函）

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。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或被授权人：_____（亲笔签名）

声明日期：_____年____月____日

11. 供应商认为需要的其它材料

如：技术方案、投标保证金转账凭证等

最后磋商报价表

采购单位	保亭黎族苗族自治县政务服务中心
项目编号	ZX2022-091
项目名称	海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目
代理机构	海南政鑫招标代理有限公司
供应商名称	

二次报价

大写：

小写：￥

法定代表人（或被授权人）签字：

年 月 日

磋商小组签字：

年 月 日

注：1. 大写数字：零、壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿；

2. 磋商报价应包括磋商文件所规定的采购范围的全部内容，供应商填完此表应在投标报价大写及小写、签名处盖上手印。

3. 磋商小组发现供应商的报价明显低于其他磋商报价，或者其磋商报价可能低于其成本的，应当要求该供应商作出书面说明并提供相应的证明材料。供应商不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，由磋商小组认定该供应商以低于成本报价竞标，其投标作废标处理。

4. 在开标时，供应商携带此最后磋商报价表，并盖好公章。开标现场招标代理工作人员通知开始最后磋商报价时，供应商方可填写最后磋商报价表，并递交招标代理公司工作人员，如未携带最后磋商报价表，视为放弃本项目报价。

第五部分　用户需求书

一、需求清单

（一）项目概况

1、项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

2、建设内容

（1）坐席人工：组建话务团队，负责团队人员招聘、薪资福利发放、培训等话务团队运营服务。

（2）资源租用：提供通信资源、网络接入资源、话务场地资源、坐席应用资源、语音网关资源等资源租用服务。

（3）运营维护：提供保亭二级分平台维护服务、知识库采编等运维服务。

3、合同履行期限（服务期限）：本次项目服务期为合同签订后 2 年。

4、实施地点：采购人指定地点。

5、付款方式：根据采购双方商定的结算方式付款。

（二）采购项目预（概）算

总 预 算：296.00 万元

（三）采购标的汇总表

包号	序号	标的名称	品目分类编码	计量单位	数量	是否进口	分包要求
项目本身	1	海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目		1	项	否	不分包

（四）技术要求

（1）技术要求

（一）座席人工费（每年）

序号	岗位名称/类型	数量	单位	备注
1	管理人员	3	人	根据业务发展情况配置人员共 11 名，含项目专员 1 名、班长 1 名、质检 1 名、客服代表 8 名。
2	客服代表	8	人	
3	管理费	1	项	

（二）资源租用费（每年）

序号	项目/品目		规格配置及技术要求	数量	单位	备注
1	通信资源	专线及数据电路	10 兆数据电路	1	条/年	二级分中心接入省 12345 呼叫中心专用数据电路
			10 兆数据电路	1	条/年	二级分中心接入省 12345 业务平台（省政务云）专用数据电路
			50 兆互联网专线+云堤防护	1	条/年	二级分中心接入互联网

		电话月租费	电话租金	5	部/年	按实际产生费用计算
2	网络接入资源	三层交换机	以太网交换机主机，48 个 GE 电口，4 个 GE 光口，2 个 10GE 光口，2 个 Slot 扩展槽，双交流电源机型，包含技术规范书中所有的软件	1	套/年	作为连接坐席和呼叫中心平台、业务平台的网络接入。
		防火墙	含交流主机/双电源，12 个千兆口，所有端口可光可电，CPU：RMIXLS416*1，内存：DRAM 4G*1	1	套/年	互联网防火墙
3	话务场地资源	呼叫中心服务场地	独立场地，满足呼叫中心整体运行需要	1	套/年	配套培训室、会议室、展示屏
（1）	机柜		网络机柜（按采购人	1	个	

			要求定制）			
（2）	员工更衣及鞋柜		L850*D450*H900mm（按采购人要求定制）	5	个	
（3）	茶水柜		L900*D450*H850mm（按采购人要求定制）	1	个	
（4）	背景墙		L7000*W100*H2200mm（按采购人要求定制）	1	项	
（5）	空调		根据采购人场地配置	1	部	
（6）	场地费		120 平方（按采购人要求定制）	1	项	
（7）	墙面、地板、吊顶装修		按采购人要求定制	1	项	
4	坐席应用	坐席应用资源	5 个坐席及相应配套	1	套/年	含坐席电脑、耳机、电话机、打印机等

	资源					资源租赁费用
（1）	话务电脑		CPU*1/内存:4GB/声卡/光驱:无光驱/显示器:17 寸正屏（1280*1024），网卡，键盘，配双显，按三年分摊服务费	5	台	
（2）	话务耳机		呼叫中心专用耳麦，宽频耳机 呼叫中心客服专用电话耳麦头戴式	7	副	
（3）	投影仪		3000 流明（按采购人要求定制）	1	台	
（4）	桌面电话机		普通电话机（按采购人要求定制）	5	台	
（5）	激光打印机		黑白激光打印机（按采购人要求定制）	1	台	

（6）	办公话务坐席		配小柜、椅子,屏风带玻璃（按采购人要求定制）	5	套	
5	语音网关资源	呼叫中心语音网关资源	语音网关	1	套/年	作为连接坐席和呼叫中心平台的网关接入。

（三）运营维护费（每年）

序号	项目/品目		规格配置及技术要求	数量	单位	备注
1	技术服务费	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、故障处理及技术咨询服务等	1	套/年	含专人负责话务现场技术维护支撑和话务设备维保，系统数据支撑等
2		知识库采编维	知识库采编维服务	1	套/年	负责各职责知识点框架建设、知识点分类梳理、查无信息处理、按周、月、年负责汇

						编汇总