



招标文件

河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目（二次）

项目编号：豫财招标采购-2026-87

采 购 人 ： 河 南 省 人 民 检 察 院

采购代理机构： 恒信咨询管理有限公司

日 期 ： 二 〇 二 六 年 二 月

目 录

第一章 投标邀请	3
项目概况	3
一、项目基本情况	3
二、申请人资格要求:	3
三、获取招标文件	4
四、投标截止时间及地点	4
五、开标时间及地点	4
六、发布公告的媒介及招标公告期限	4
七、其他补充事宜	4
八、凡对本次招标提出询问, 请按照以下方式联系	5
第二章 投标人须知	6
投标人须知前附表	6
1. 总则	11
2. 招标文件	14
3. 投标文件	15
4. 投标	18
5. 开标、资格审查与评标	18
6. 授予合同	20
7. 政府采购政策	21
8. 询问、质疑和投诉	22
9. 需要补充的其他内容	23
第三章 资格审查	28
第四章 评标办法(综合评分法)	30
第五章 合同	37
第六章 采购需求	42
第七章 投标文件资格审查文件册通用格式	42
一、 投标人资格声明函	46
二、 投标人基本情况	47
三、 投标人资格证明文件	48
第八章 投标文件通用格式	52
一、 法定代表人身份证明	54
一、 法定代表人授权委托书	55

二、 投标书	56
三、 投标承诺函	57
四、 投标报价表格	58
五、 服务方案	59
六、 近年完成的类似项目情况表	60
七、 人员配备状况	61
八、 投标人简介	64
九、 售后服务及培训	65
十、 反商业贿赂承诺书	66
十一、 其他资料	67

第一章 投标邀请

河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目- 公开招标公告（二次）

项目概况

河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目招标项目的潜在投标人应在《河南省公共资源交易中心》网站下载。获取招标文件，并于 2026 年 03 月 19 日 09 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：豫财招标采购-2026-87
- 2、项目名称：河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：6048000.00 元
最高限价：6048000.00元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采 (2)20260106-1	河南省人民检察院河南检察机关12309服 务热线平台服务	6048000.00	6048000.00

- 5、采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）
 - 5.1 采购范围：为河南省人民检察院提供 12309 集中受话信访跟踪服务，具体详见采购需求。
 - 5.2 服务要求：合格，符合国家相关标准要求及采购人要求。
 - 5.3 服务期限：签订合同之日起共 36 个月。
 - 5.4 服务地点：采购人指定地点。
- 6、合同履行期限：同服务期限，合同一年一签。
- 7、本项目是否接受联合体投标：否
- 8、是否接受进口产品：否
- 9、是否专门面向中小企业：否

二、申请人资格要求：

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2、落实政府采购政策满足的资格要求：
无
- 3、本项目的特定资格要求

3.1 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）的规定，采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（<http://www.gsxt.gov.cn>）等渠道查询供应商信用记录，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、严重违法失信名单的供应商将被拒绝参与本项目政府采购活动（截止时点：投标截止时间）。在本公告规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存。

3.2 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（以国家企业信用信息公示系统的公司信息、股东信息为准。非企业性质的单位在该网站查询不到单位信息的，提供承诺书，格式自拟）。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年02月27日至2026年03月04日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外。）

2. 地点：《河南省公共资源交易中心》网站下载。

3. 方式：网上获取。市场主体需要完成CA数字证书办理，凭CA密钥登陆河南省公共资源交易中心系统并在规定时间内按网上提示下载招标文件，获取招标文件后，投标人请到河南省公共资源交易中心网站下载最新版本的投标文件制作工具安装包，并使用安装后的最新版本投标文件制作工具制作电子投标文件。

4. 售价：__0__元

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2026年03月19日09时00分（北京时间）

2. 地点：加密电子投标文件须在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（<http://hns-ggzyjy.henan.gov.cn/>）”电子交易平台加密上传。逾期上传的投标文件，采购人不予受理。

五、开标时间及地点

1. 时间：2026年03月19日09时00分（北京时间）

2. 地点：河南省公共资源交易中心不见面开标大厅。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心》《恒信咨询网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目执行促进中小型企业发展政策（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）。

2. 代理费用收取方式及标准：参照河南省招标投标协会印发《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002号）中的服务招标收费标准，以中标金额为计费基数，由中标人一次性支付给采购代理机构代理服务费用。

3. 本项目采用“远程不见面”开标方式，远程开标大厅网址为 <http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/>，投标人无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。投标人应当在开标当天投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密等。各投标人应在规定时间内对本单位的投标文件解密，因加密电子投标文件未能成功上传或误传而导致的解密失败，投标将被拒绝。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：河南省人民检察院

地址：郑州市郑汴路 134 号

联系人：姚武

联系方式：0371-66788518

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：恒信咨询管理有限公司

地址：郑州市电厂路河南省国家大学科技园（东区）16 号楼 B 座 6 楼

联系人：王倩倩、李月晓、袁芙蓉、马哲

联系方式：0371-55131206、0371-86688491

3. 项目联系方式

项目联系人：马哲

联系方式：0371-55131206

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

本表关于采购服务的具体资料是对投标人须知的补充，如有矛盾，应以本表为准，此表中“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可能导致**投标无效**。

条款号	条款名称	编列内容
1.2.1	采购人	名称：河南省人民检察院 地址：郑州市郑汴路 134 号 联系人：姚武 联系方式：0371-66788518
1.2.2	采购代理机构	名称：恒信咨询管理有限公司 地址：郑州市电厂路河南省国家大学科技园（东区）16 号楼 B 座 6 楼 联系人：王倩倩、李月晓、袁芙蓉、马哲 联系方式：0371-55131206、0371-86688491
1.2.3	项目名称及项目编号	项目名称：河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目 项目编号：豫财招标采购-2026-87
1.2.4	采购范围	※为河南省人民检察院提供 12309 集中受话信访跟踪服务，具体详见采购需求。
1.2.5	资金来源及预算金额	资金来源：财政资金 预算金额：6048000.00 元（最高限价 6048000.00 元）
1.2.6	服务期限	※签订合同之日起共 36 个月
1.2.7	服务地点	※采购人指定地点
1.2.8	服务要求	※合格，符合国家相关标准要求及采购人要求
1.2.9	合同履行期限	※同服务期限，合同一年一签
1.2.10	投标人资格要求	<p>※1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条条件，并提供下列材料：</p> <p>1.1 具有独立承担民事责任的能力的证明材料： 投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p>

		<p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）。</p> <p>（说明：银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况，允许分支机构参加政府采购活动）</p> <p>1.2 投标人是企业法人的，应提供 2024 年度经审计的财务报告，包括“四表一注或三表一注”，即资产负债表、利润表（损益表）、现金流量表、所有者权益变动表（所有者权益变动表如无，可不提供）及其附注或银行出具的资信证明。部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供银行出具的资信证明。投标人为事业单位的，至少应提供近一年的资产负债表。</p> <p>1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函。</p> <p>1.4 投标人缴纳税收证明材料：2025 年 6 月以来任意 1 个月缴纳的相关税收凭据（主管行政部门或银行出具）。其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭证（新成立企业从成立之日起计算，依法免税的投标人，应提供相应行政部门出具的证明文件，证明其依法免税）。</p> <p>1.5 投标人缴纳社会保障资金证明材料：2025 年 6 月以来任意 1 个月缴纳社会保险凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）。其他组织和自然人也需要提供缴纳社会保险的凭证（新成立企业从成立之日起计算，依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应行政部门出具的证明文件，证明其依法不需要缴纳社会保障资金）。</p> <p>1.6 投标人参与采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函。</p> <p>※2. 落实政府采购政策满足的资格要求：无</p> <p>※3. 根据《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第二款和项目特点规定的其他资质条件：</p> <p>3.1 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125 号）的规定，采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn）等渠道查询投标人信用记录，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、严重违法失信名单的投标人将被拒绝参与本项目政府采购活动（截止时点：投标截止时间）。在规定的查询时间之后，网站信息发生的任</p>
--	--	--

		何变更均不再作为评审依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存。 3.2 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（以国家企业信用信息公示系统的公司信息、股东信息为准。非企业性质的单位在该网站查询不到单位信息的，提供承诺书，格式自拟）。
1.2.11	是否接受联合体	不接受
1.4.1	现场考察	不组织
1.4.5	答疑会	不召开
1.5.1	分包	不允许
1.6.3	偏差	不允许
2.2.2	招标文件澄清发出的形式	通过河南省公共资源交易中心平台发布，请登录“河南省公共资源交易中心平台网站”，凭企业 CA 锁下载招标文件澄清。 （提醒：各投标人应在下载招标文件后，应及时关注河南省公共资源交易中心平台交易平台系统中是否发布本项目招标文件补充文件等资料，并自行下载，如由于投标人未看到未及时下载文件资料而带来的风险，采购人不承担任何责任。）
2.2.3	投标人确认收到招标文件澄清	在河南省公共资源交易中心平台交易平台通知并默认收到
2.3.2	招标文件修改发出的形式	通过河南省公共资源交易中心平台发布，请登录“河南省公共资源交易中心平台网站”，凭企业 CA 锁下载招标文件修改。 （提醒：各投标人应在下载招标文件后，应及时关注河南省公共资源交易中心平台交易平台系统中是否发布本项目招标文件补充文件等资料，并自行下载，如由于投标人未看到未及时下载文件资料而带来的风险，采购人不承担任何责任。）
2.3.3	投标人确认收到招标文件修改	在河南省公共资源交易中心平台交易平台通知并默认收到
3.5.1	投标保证金	不要求，根据豫财购[2019]4 号文件的相关规定，本次招标不收取投标保证金，需提供投标承诺函。

3.6.1	投标有效期	※递交投标文件的截止之日起 <u>90</u> 日历天
3.7.3	签字盖章要求	(1) 所有要求投标人加盖公章的地方均用投标人的 CA 锁进行电子签章。 (2) 所有要求法定代表人签字或盖章的地方均用法定代表人的 CA 锁进行电子签章。若由委托代理人签字或盖章,且委托代理人没有 CA 锁的,则投标文件需上传有委托代理人手写签名的扫描件。
4.1.1	投标文件加密要求	投标人(供应商)须使用电子交易系统提供的投标文件制作工具进行电子投标文件的制作,并按要求上传经 CA 锁签章和加密的电子投标文件(*.hntf 格式)。
4.2.1	投标截止时间	2026 年 03 月 19 日 09 时 00 分(北京时间)
4.2.2	递交投标文件地点及方式	递交投标文件地点:河南省公共资源交易中心(http://hnszgzyjy.he nan.gov.cn/)网站。 递交投标文件方式:电子投标文件上传。
5.1.1	开标时间和开标地点	开标时间:同投标截止时间 开标地点:同递交投标文件地点
5.2.1	资格审查	由采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查,资格审查人员由采购人或采购代理机构人员共 <u>1</u> 人(含)以上单数组成
5.3.1	评标委员会组成	评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为 <u>5</u> 人以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二,从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中,通过随机方式抽取
5.3.4	评标委员会推荐中标候选人的人数	评标委员会推荐中标候选人的人数:按综合评分由高到低的顺序推荐 <u>3</u> 名
6.4.1	履约保证金	不要求
7.2	是否涉及政府强制采购节能产品	否
7.5	是否属于中国强制性认证(CCC)产品	否
9.1	是否采用电子招标投标	是
9.2	其他	1. 代理费用收取方式及标准:参照河南省招标投标协会印发《河南省

		<p>招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002号）中的服务招标收费标准，以中标金额为计费基数，由中标人一次性支付给采购代理机构代理服务费用。</p> <p>缴纳账户如下：</p> <p>开户名称：恒信咨询管理有限公司</p> <p>开户银行：交行郑州北环路支行</p> <p>账号：4110 624 000 1801 000 5642</p> <p>行号：301491000769</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 备注：转账时请简写“项目名称”代理服务费。 3. 采购资金的支付方式、时间（付款方式）：<u>按月付款。</u> 4. 履约验收要求：满足采购人及采购文件要求。 5. 本项目中标公告将同时在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心》《恒信咨询网》上发布。 6. 中标人与采购人签订合同后，将合同副本原件报采购代理机构备案。 7. 采购人或采购代理机构应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。 8. 为落实河南省财政厅关于印发深入推进政府采购合同融资工作实施方案的通知（豫财办〔2020〕33号），中标人可以持政府采购合同向融资机构申请贷款，具体详见附件。 9. 本项目采购的标的属于其他未列明行业。
--	--	--

1. 总则

1.1 适用范围

1.1.1 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》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标，本招标文件仅适用于本次招标文件中所述的服务。

1.1.2 本招标文件的解释权归采购人所有。

1.2 招标项目概况

1.2.1 采购人：投标人须知前附表中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.2.2 采购代理机构：受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

1.2.3 项目名称及项目编号：见投标人须知前附表。

1.2.4 采购范围：见投标人须知前附表。

1.2.5 资金来源及预算金额：见投标人须知前附表。

1.2.6 服务期限：见投标人须知前附表。

1.2.7 服务地点：见投标人须知前附表。

1.2.8 服务要求：见投标人须知前附表。

1.2.9 合同履行期限：见投标人须知前附表。

1.2.10 投标人资格要求

- (1) 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或者自然人；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (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；
- (6) 具有完善的售后服务体系，并能承担招标项目相关服务的企业；
- (7) 已通过正规渠道获得本项目的招标文件；
- (8) 未被依法暂停或者取消投标资格；
- (9) 未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
- (10) 法律、行政法规规定的其他条件；
- (11) 投标人须知前附表规定的其他条件。

1.2.11 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第 1.2.10 项和投标人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
- (2) 采购人根据采购项目对投标人的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定；
- (3) 联合体各方应签订联合体协议书，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合体协议书作为投标文件的一部分内容提交；
- (4) 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标的，联合体协议书中应明确小型、微型企业在联合体投标中所占合同总金额的比例；
- (5) 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，按照较低的资质等级确定联合体的资质等级；
- (6) 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加本项目投标，否则相关投标将被认定为**投标无效**。
- (7) 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。
- (8) 若联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。若联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

1.2.12 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 与采购人存在利害关系且可能影响招标公正性；
- (2) 与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；
- (3) 与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系；
- (4) 为本招标项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；
- (5) 为本招标项目的采购代理机构；
- (6) 投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段牟取中标，或在投标中弄虚作假的；
- (7) 法律法规规定的其他情形。

1.2.13 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标文件无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的入围保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (7) 不同投标人的电子投标文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；
- (8) 不同投标人的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
- (9) 不同投标人的投标文件由同一电子设备打印、复印；
- (10) 不同投标人的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同投标人联系人为同一人或不同联

系人的联系电话一致的；

(11) 不同投标人的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；

(12) 不同投标人的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

(13) 不同投标人投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

(14) 其它涉嫌串通的情形。

1.2.14 中标人：接到并接受中标通知，最终被授予合同的投标人。

1.2.15 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

1.3 投标费用

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.4 现场考察或答疑会

1.4.1 现场考察：投标人须知前附表规定组织现场考察的，采购人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人考察项目现场。部分投标人未按时参加现场考察的，不影响现场考察的正常进行。

1.4.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.4.3 除采购人的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.4.4 采购人在现场考察中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.4.5 答疑会：见投标人须知前附表。

1.5 分包

1.5.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作进行分包的，应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，其他工作不得分包。

1.5.2 中标人不得向他人转让中标项目，接受分包的人不得再次分包。中标人应当就分包项目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.5.3 接受分包的小微企业与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。

1.5.4 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

1.6 响应和偏差

1.6.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否

则，投标人的投标将被否决。

1.6.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标服务方案等内容以对招标文件作出响应。

1.6.3 允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏差应当符合招标文件投标人须知前附表规定的偏差范围和幅度。

1.7 投标语言

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.8 投标文件计量单位

除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量标准单位。

1.9 投标货币

除非另有规定，投标人提供的所有服务用人民币报价。

1.10 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

2. 招标文件

2.1 招标文件的构成

2.1.1 招标文件用以阐明本次招标的服务要求、招标投标程序和合同条件。

招标文件由下述部分组成：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标办法

第五章 合同

第六章 采购需求

第七章 投标文件资格审查文件册通用格式

第八章 投标文件通用格式

2.1.2 投标人应仔细阅读招标文件中投标人须知、合同条款的所有事项、格式要求和采购需求，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则，将承担其**投标被拒绝或认定为投标无效的风险**。

2.1.3 投标人制作投标文件时应充分完整理解招标文件的整体要求。

2.1.4 根据本章第 1.4 款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所做的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。

2.2.2 招标文件的澄清以投标人须知前附表规定的形式发给所有获取招标文件的投标人，同时在原公告媒体发布澄清公告，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该澄清。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的修改，但不得改变采购标的和资格条件，修改的内容为招标文件的组成部分。

2.3.2 采购人或采购代理机构以投标人须知前附表规定的形式修改招标文件，并通知所有已获取招标文件的投标人，同时在原公告媒体发布变更公告。修改招标文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.3 投标人收到修改内容后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该修改。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件包括下列部分：

投标文件资格审查文件册组成：

- (1) 投标人资格声明函
- (2) 投标人基本情况
- (3) 投标人资格证明文件

投标文件组成：

- (1) 法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书
- (2) 投标书
- (3) 投标承诺函
- (4) 投标报价表格
- (5) 服务方案
- (6) 近年完成的类似项目情况表
- (7) 人员配备状况
- (8) 投标人简介

- (9) 售后服务及培训
- (10) 反商业贿赂承诺书
- (11) 中小企业声明函（如有）
- (12) 残疾人福利性单位声明函（如有）
- (13) 监狱企业证明材料（如有）
- (14) 其他资料

3.1.2 投标文件应与招标文件的投标文件格式次序一一对应。

3.1.3 招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元，投标人必须按此分包编制投标文件，提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应予以认定为**投标无效**。

3.2 投标报价

3.2.1 投标人应按照招标文件提供的投标报价表格式填写投标报价。

3.2.2 投标总报价应是指满足采购需求所需的全部费用。未填入报价项目评标委员会可以认定为已包含在总报价，也可能做出对投标人不利的判断，后果由投标人自行承担。

3.2.3 投标人根据上述规定所作分项报价的目的只是为了评标时对投标文件进行比较的方便，但并不限制采购人订立合同的权力。

3.2.4 投标报价应完全包括招标文件规定的全部服务范围，不得任意分割或合并所规定的分项。

3.2.5 只允许有一个报价，采购人和采购代理机构不接受有任何选择报价的投标。

3.2.6 投标人不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。最低投标报价并不意味着一定中标。

3.3 投标人资格的证明文件

依据投标人须知前附表中的要求提交相应的资格证明文件，作为投标文件资格审查册的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

3.4 投标人技术证明文件

3.4.1 投标人应提交证明其拟提供服务符合招标文件规定的技术证明文件，作为投标文件的一部分。

3.4.2 在投标文件中应说明各项服务名称、服务内容、服务期限等。

3.4.3 证明文件可以是文字资料、图纸和数据。

3.5 投标保证金（不要求）

3.5.1 投标人应按投标人须知前附表中规定的金额和形式提交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

3.5.2 投标保证金是为了保护采购人及采购代理机构避免因投标人的行为带来的损失。采购人及采购代理机构因投标人的行为受到损害时，可根据本章第 3.5.6 项的规定投标保证金不予退还。

3.5.3 投标保证金应以人民币计，应当以支票、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。

3.5.4 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购人或者采购代理机构应当自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

3.5.5 采购人或者采购代理机构应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人的投标保证金或者转为中标人的履约保证金，或扣除采购代理机构中标服务费后退还差额（中标人需将签订的合同副本原件报采购代理机构备案）。

3.5.6 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
- (2) 在投标文件中有意提供虚假证明材料；
- (3) 中标后无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订合同的；
- (4) 中标人未能按招标文件规定提交履约保证金；
- (5) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；
- (6) 未按招标文件规定按时向采购代理机构交纳中标服务费。

3.6 投标有效期

3.6.1 投标有效期见投标人须知前附表，从递交投标文件的截止之日起算。。

3.6.2 投标文件应自递交投标文件的截止之日起，在投标人须知前附表规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应投标而予以拒绝。

3.6.3 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可征求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求。同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标。

3.7 投标文件编制

3.7.1 投标文件应按“投标文件资格审查册通用格式”“投标文件通用格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，开标一览表在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、服务要求、采购范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 投标文件全部采用电子文档，除投标人须知前附表另有规定外，投标文件所附证书证件

均为原件扫描件，并采用单位和个人数字证书，按招标文件要求在相应位置加盖电子印章。由投标人的法定代表人（单位负责人）签字或加盖电子印章的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由代理人签字或加盖电子印章的，应附由法定代表人（单位负责人）签署的法定代表人授权委托书。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

3.7.4 电报、电传和传真投标文件一律不接受。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标人应当按照招标文件和电子招标投标交易平台的要求加密投标文件，具体要求见投标人须知前附表。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人通过下载招标文件的电子招标投标交易平台递交电子投标文件，具体要求见投标人须知前附表。

4.2.3 投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标交易平台即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。

4.2.4 逾期送达的投标文件或未按规定加密的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

4.3 投标文件的修改和撤回

4.3.1 递交投标文件以后，如果投标人进行修改或撤回投标的，须提出书面申请并在投标截止时间前送达投标文件递交地点，提出的书面申请应按照本章第 3.7.3 项的要求签字或盖章。修改内容为投标文件的组成部分，投标人对投标文件的修改应按本须知规定编制、密封、标记，并标明“修改”字样。

4.3.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

4.3.3 从投标截止时间至投标人在投标文件中载明的投标有效期满期间，投标人不得撤回其投标文件。

5. 开标、资格审查与评标

5.1 开标

5.1.1 采购代理机构在投标人须知前附表中规定的时间和地点组织公开开标。投标人不足 3 家的，不得开标。开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请所有投标人的法定代表人或委托代理人参加。

5.1.2 开标程序：

(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投标人名称；

(3) 投标人通过电子招标投标交易平台对已递交的电子投标文件进行解密；

(3) 由采购人或者采购代理机构工作人员按递交投标文件的逆顺序当众拆封投标文件，宣布投标人名称、投标价格以及其他采购人和采购代理机构认为必要的内容，并记录在案；

(5) 参加开标的各投标人代表和相关工作人员使用本人的电子印章在开标记录上签字确认；

(4) 开标结束。

5.1.3 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理，并制作记录。

5.1.4 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

5.2 资格审查工作

5.2.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

5.3 评标工作

5.3.1 评标委员会

(1) 评标工作由采购人依法组建的评标委员会负责，对所有投标人的投标文件进行审评，并按评标办法规定的方式推荐出投标人须知前附表中载明数量的中标候选人。

(2) 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。对采购预算金额在1000万元以上或技术复杂或社会影响较大的采购项目，评标委员会成员人数应当为7人以上单数。

(3) 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的情形除外。

(4) 采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

(5) 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

5.3.2 评标委员会及其成员不得有下列行为：

(1) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

(2) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明（对于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，评标委员会以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正的除外）；

(3) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

(4) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

(5) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

(6) 记录、复制或者带走任何评标资料；

(7) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有本章第 5.3.2 项第 (1) 至 (5) 目行为之一的, 其评审意见无效, 并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

5.3.3 评标委员会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。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由, 否则视为同意评标报告。

5.3.4 评标

(1) 评标委员会按照“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准, 不作为评标依据。

(2) 评标完成后, 评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

5.4 保密及其他注意事项

5.4.1 评标是招标工作的重要环节, 评标工作在评标委员会内独立进行。

5.4.2 评标委员会将遵照规定的评标方法, 公正、平等地对待所有投标人。

5.4.3 在开标、评标期间, 投标人不得向评委询问评标情况, 不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝。

5.4.4 为保证评标的公正性, 开标后直至授予投标人合同, 评委不得与投标人私下交换意见。

5.4.5 在评标工作结束后, 凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

5.4.6 评标结束后, 投标文件概不退还。

6. 授予合同

6.1 中标公告

6.1.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应自收到评标报告之日起 5 个工作日内, 在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的, 由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

6.1.2 采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内, 在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果, 招标文件应当随中标结果同时公告。公告期限为 1 个工作日。

6.1.3 中标通知书发出后, 采购人不得违法改变中标结果, 中标人无正当理由不得放弃中标。

6.1.4 中标人为残疾人福利性单位的, 采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》, 接受社会监督。中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的, 采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。

6.1.5 各有关当事人对中标结果有异议的, 可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内, 按《政府采购质疑和投诉办法》(中华人民共和国财政部令第 94 号) 要求以书面形式同时向采购人

和采购代理机构提出质疑，逾期提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

6.2 采购任务取消

因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何投标人中标，且对受影响的投标人不承担任何责任。

6.3 中标通知书

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，中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

6.4 履约保证金

6.4.1 中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件“合同”规定的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。履约保证金不超过采购合同金额的 10%。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

6.4.2 中标人不能按本章第 6.4.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

6.5 签订合同

6.5.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。采购人因不可抗力原因迟延签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起 7 日内完成合同签订事宜。

6.5.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

6.5.3 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

6.5.4 如采购人或中标人拒签合同，则按违约处理。

6.5.5 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

6.5.6 如中标人不按本章第 6.5.1 项约定签订合同，采购人将报请取消其中标决定。采购人可在中标候选人中重新选定中标人或者重新招标。

7. 政府采购政策

7.1 投标产品符合国家环保、节能标准，并载入财政部、国家发改委、国家环保总局发布的《环境标志产品政府采购品目清单》《节能产品政府采购品目清单》内，且具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的《国家节能产品认证证书》或《中国环境标志产品认证证书》（投标人必须提供有关证明材料和文件等），将分别给予投标人在评标办法中规定的标准分值进行加分评审。

7.2 如投标产品属于财政部和国家发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中要求的政府

强制采购节能产品的，投标人必须提供所投产品在节能产品经国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的《国家节能产品认证证书》复印件或扫描件，如未提供《节能产品政府采购品目清单》中要求的政府强制采购节能产品及认证证书的，则认定其**投标文件无效**。

7.3 关于计算机办公设备，必须执行国家版权局、信息产业部、财政部等部门规定，投标人所投货物必须是国家信息部、版权局、商务部等部门认可的预装正版操作系统软件的计算机产品。

7.4 采购货物为国家强制性认证产品的，必须符合强制性标准，否则认定其**投标文件无效**。

7.5 优先采购本国产品。采购进口产品应符合《中华人民共和国政府采购法》并依法办理论证、审批手续。

7.6 采购信息安全产品的，应当符合《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求，否则认定其投标无效。

7.7 促进中小企业发展，必须执行财政部、工信部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》及《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号），对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，应当对服务由小微企业承接（即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审（监狱企业/残疾人福利性企业视同小型、微型企业）；参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》，未填写中小企业声明函的在评标过程中不予认可；参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》，未填写残疾人福利性单位声明函的在评标过程中不予认可；参加政府采购活动的监狱企业，未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不予认可。

7.8 开源节流，执行低价优先的采购政策规定。

7.9 商品包装和快递包装应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》和《快递包装政府采购需求标准（试行）》规定。

7.10 为加快数据中心绿色转型，根据财政部、生态环境部、工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见《采购需求》。

8. 询问、质疑和投诉

8.1 投标人或有关当事人对采购过程、中标结果有异议的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问。

8.2 采购人或者采购代理机构应当在三个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复。

8.3 投标人认为招标文件、采购过程使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑。

8.4 投标人认为中标结果使自己的权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，接收质疑函联系部门、电话及地址详见招

标公告。在法定质疑期内投标人针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。

8.5 采购人或者采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

8.6 质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、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。

8.7 投标人质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

9. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

附件 1:

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$

					000	
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$1000 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 12000$	$8000 \leq Z < 12000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。**带*的项为行业组合类别**，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。

（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

（3）资产总额，采用资产总计代替。

附件2:

河南省政府采购合同融资政策告知函

各投标人:

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动!

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展,针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交投标人,可持政府采购合同向金融机构申请贷款,无需抵押、担保,融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》(豫财购〔2017〕10号),按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构,可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

第三章 资格审查

资格审查前附表

条款	评审因素	评审标准
资格审查标准	投标人名称	与营业执照（如有）一致
	营业执照或其他证明材料	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”“登记证书”等证明文件；</p> <p>投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）</p>
	信用记录	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定 无需投标人提供，以采购人或采购代理机构查询为准
	财务报告	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	纳税要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	社会保障资金要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
	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	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定
其他要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项规定	

1. 资格审查

开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

2. 资格审查标准

资格审查标准：见资格审查前附表。

3. 资格审查程序

资格审查人员依据本章资格审查前附表规定的标准对投标文件进行资格审查,以确定投标人是否具备投标资格,有一项不符合评审标准的,资格审查人员应当认定其**投标无效**,合格投标人不足3家的,不得评标。

第四章 评标办法（综合评分法）

评标办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
2.1	符合性 审查标 准	投标文件签署、盖章	投标文件按招标文件要求签署、盖章的
		投标承诺函	按照招标文件的规定提交投标承诺函的
		报价唯一	只能有一个有效报价
		投标报价	报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的
		投标内容	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.4 项规定
		服务期限	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.6 项规定
		服务地点	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.7 项规定
		服务要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.8 项规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表”第 3.6.1 项规定
条款号	条款内容	编列内容	
2.2.1	分值构成（总分100分）	报价得分：30分 技术部分：40分 商务部分：40分	
条款号	评分因素	评分标准	
2.2.2 (1)	报价得分（20分） 投标报价评分标准	<p>价格扣除：</p> <p>（1）投标人所提供的服务由小微企业承接（即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）的投标报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的小微企业，应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定提供《中小企业声明函》，中小企业划型标准详见《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。</p> <p>根据财政部司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和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）规定，监狱企业/残疾人福利性企业视同小型、微型企业。</p>	

			<p>评标报价=投标报价-投标报价×（10%）</p> <p>同一投标人，小微企业、监狱、残疾人福利性企业价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。</p> <p>价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且评标报价最低的评标报价为评标基准价，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：</p> <p>投标报价得分=(评标基准价 / 评标报价) × 20</p>
2.2.2 (2)	技术部分（40分）	<p>完成本项目所制定的服务流程和标准：5分</p>	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 12309 热线接听、受理、转办、跟踪、反馈全流程设计 2. 信访分类与处理标准 3. 服务用语与行为规范 4. 工单记录与信息填写规范 5. 服务响应时间与处理时限标准 <p>评分规则：内容完整、流程清晰、标准具体、完全符合采购需求，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。（缺陷包括但不限于：不符合实际情况、套用模板、逻辑矛盾、标准错误、内容缺失、无法实现等）</p>
		<p>项目运营岗位设置和考核管理方案及人员培训团队建设方案：5分</p>	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各岗位职责与人员配置 2. 绩效考核指标与管理办法 3. 培训体系与培训计划（含岗前、在岗、专项培训） 4. 团队文化建设与激励机制 5. 培训效果评估与持续改进机制 <p>评分规则：结构完整、职责明确、考核合理、培训可行，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。</p>
		<p>服务质量保证措施及承诺：5分</p>	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服务质量控制体系与监控手段 2. 关键绩效指标（KPI）承诺（如接通率、办结率、满意度等） 3. 日常质量检查与改进机制 4. 服务数据分析与报告机制

			<p>5. 未达承诺的补救与问责措施</p> <p>评分规则：措施具体、承诺明确、可操作性强，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。</p>
		工作沟通机制：5 分	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 与采购单位的日常对接机制 2. 例会与报告制度（频率、内容、形式） 3. 信息传递与反馈流程 4. 异常情况通报机制 5. 协同办公与文档管理规范 <p>评分规则：机制健全、渠道畅通、责任清晰，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。</p>
		项目连续性保障措施：5 分	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系统故障或网络中断的接听备用方案 2. 人员临时短缺的调配预案 3. 重大活动或高峰时段的保障方案 4. 业务数据备份与恢复机制 5. 服务中断时的客户告知与应急处理 <p>评分规则：措施全面、预案可行、保障有力，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。</p>
		投诉处理工作方案：5 分	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投诉受理渠道与分类标准 2. 投诉响应与处理流程 3. 投诉回访与满意度跟踪 4. 投诉分析与预防改进措施 5. 投诉责任认定与处理结果归档 <p>评分规则：流程完整、响应及时、闭环管理，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。</p>
		应急事件处理及安全保密方案：5 分	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突发系统故障、安全事件、舆情事件等的应急流程 2. 信息安全与数据保密制度

			<p>3. 人员保密教育与权限管理</p> <p>4. 应急预案演练与更新机制</p> <p>5. 与采购单位的安全协作机制</p> <p>评分规则：预案周全、措施严密、可操作性强，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。</p>
		人员配备方案：5 分	<p>从以下内容进行评审（包括但不限于）：</p> <p>1. 座席的人员数量、班次安排与排班计划</p> <p>2. 人员资质与经验要求</p> <p>3. 岗位配置结构与管理人员设置</p> <p>4. 替补人员储备计划</p> <p>5. 人员信息报备与变动管理机制</p> <p>评分规则：配置合理、数量充足、结构科学，得 5 分；每缺一项内容扣 1 分，每有一处有缺陷扣 0.5 分，扣完为止。</p>
2.2.2 (3)	商务部分（40 分）	类似项目业绩：12 分	提供 2022 年 1 月 1 日以来已完成的相同或类似项目业绩合同，每提供 1 份得 3 分，最高得 12 分，没有不得分。
		采购人整体评价：9 分	<p>每提供一份采购人出具的满意度评价得 3 分，此项最高得 9 分。</p> <p>注：满意度评价需为服务过的热线运营类项目，评价需为“良好”及以上，需提供加盖采购人公章的服务评价扫描件</p>
		体系认证：6 分	提供有效期内的管理体系认证证书（质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书），每提供 1 个的得 2 分，最高得 6 分；注：提供有效期内的证书扫描件，同时提供全国认证认可信息公共服务平台查询截图，未提供或提供不全不得分。
		支撑能力：9 分	投标人提供除本项目现场服务人员外，额外提供不少于 3 人的管理支撑团队清单和履历表，主要负责生产运营管理、收支管理、企业内部资源调配的申请等管理支撑工作，保障项目交付质量。

			<p>(1) 支撑人员要求本科及以上学历，每多提供 1 人得 1 分，该项最多得 3 分（提供学历/学位证书复印件及学信网查询截图、供应商为其缴纳 2025 年 6 月以来任意 1 个月的社保明细）；</p> <p>(2) 支撑人员中具备一级人力资源管理师证书的得 2 分，具备二级人力资源管理师证书的得 1 分，该项最多得 6 分（提供证书复印件及供应商为其缴纳 2025 年 6 月以来任意 1 个月的社保明细）；</p>
		<p>人员信息管理：4 分</p>	<p>具备人员信息管理的相关系统，可对人员进行全流程管理，系统须具备查询包含但不限于入职年限、岗位级别、培训情况、考勤记录、考试成绩、奖惩等员工信息的功能，有全部系统操作界面截图的，得 4 分；有管理系统但信息不全的，得 2 分；未提供不得分。注：需提供系统相关操作界面截图。</p>

1. 评标办法

本次招标采用综合评分法评标，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审综合得分由高到低顺序推荐为中标候选人的评审方法。

2. 评审标准

2.1 符合性评审

符合性审查标准：见评标办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

- (1) 投标报价：见评标办法前附表；
- (2) 技术部分：见评标办法前附表；
- (3) 商务部分：见评标办法前附表；

2.2.2 评分标准

- (1) 投标报价评分标准：见评标办法前附表；
- (2) 技术评分标准：见评标办法前附表；
- (3) 商务评分标准：见评标办法前附表；

3. 评审程序

3.1 符合性审查

评标委员会依据本章评标办法前附表规定的标准，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，有一项不符合评审标准的，评标委员会应当认定其**投标无效**。

3.1.1 投标报价有算术错误及其他错误的,评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正:

- (1) 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的,以开标一览表(报价表)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,以开标一览表的总价为准,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) 同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当采用书面形式,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字,投标人不确认的,其**投标无效**。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章评标方法规定的量化因素和分值进行打分并计算出综合得分。

- (1) 按本章第 2.2.2 (1) 目规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分A;
- (2) 按本章第2.2.2 (2) 目规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分B;
- (3) 按本章第2.2.2 (3) 目规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分C。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人得分=A+B+C。

3.2.4 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，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。

3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清说明或补正有疑问的可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 除采购人授权直接确定中标人外，评标委员会按照各评委综合评分的算术平均值得分由高到低的顺序推荐3名中标候选人，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。

第五章 合同

甲 方：

法定代表人：

地 址：

联 系 人：

联系电话：

乙 方：

法定代表人：

地 址：

联 系 人：

联系电话：

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及其相关法律法规的有关规定，本着平等、自愿、诚信、协作的原则，就甲方委托乙方_____（项目编号：_____），为明确甲、乙双方的权利义务，经双方协商一致，特签订本合同。

一、 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1、本合同及其补充合同、变更协议；
- 2、中标(成交)通知书；
- 3、投标(响应)文件(含澄清或者说明文件)；
- 4、采购文件(含澄清或者修改文件)；
- 5、其他相关采购文件。

二、 标的

- 1、 标的名称：_____；
- 2、 标的服务期：_____。
- 3、 标的质量：_____。

三、 合同金额及支付方式

1、 本合同总价款共计：人民币_____元整（¥ _____元）（含税）；其中不含税金额为（¥_____）；税额为_____（¥_____）。

2、 付款方式：按月支付

3、 履约保证金：无。

4、 乙方指定账户为：

名称：



账号：

开户行：

四、知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

五、转包或分包

- 1、本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
- 2、除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；
- 3、如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收约保证金并追究乙方的违约责任。

六、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

七、质量保证及售后服务

- 1、乙方应按采购文件规定向甲方提供服务。乙方应按招标文件、投标文件及乙方在商定过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的服务。
- 2、乙方提供的服务在服务期内发生问题，乙方应负责免费提供后续服务。
- 3、在服务期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

八、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1、甲方应保证委托乙方服务的活动项目，符合相关法律法规的要求。由甲方确定本合同的基本性质及服务目的，并提出具体服务要求，甲方有权对乙方的合同执行工作进行指导。
- 2、甲方应建立健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，为派遣员工提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对派遣员工进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。。
- 3、甲方如有需要为拟投入人员统一制作证件和工装的，相关费用由甲方负责；拟投入人员从甲方领取的工作工具、设备等其他物品，由甲方负责登记管理，在员工离职时，由乙方负责协助收回交还甲方。
- 4、甲方应根据合同第二条的规定，按时向乙方支付合作费用。逾期不付款，乙方有权追究甲方的违约责任。

（二）乙方的权利和义务

- 1、乙针对本项目需派管理人员，负责协调及处理甲乙双方与所投入人员之间的关系，负责现场巡查及督导工作。乙方需派驻 2-3 名工作人员负责所投入人员考勤管理，于每月 5 日（遇法定节假日顺延）前向甲方提供所投入人员名单及其个人考勤、绩效考核结果、奖惩情况等。
- 2、乙方应在甲方提出岗位和员工需求后 5 个工作日内，按照甲方所列条件和要求组织选择员工，并向甲方推荐合格人选；推荐人选经甲方面试通过的，予以留用。乙方负责对合格人员进行岗 前

培训，包括服务态度、服务意识、服务质量等方面，使其具备甲方工作岗位所需要的职业素养。

3、乙方不得将不符合上岗条件人员推荐给甲方，保证所投入人员与其他单位无劳动关系，以前在其他用工单位有被开除、辞退记录的员工不得再向甲方推荐，不得将甲方正在使用的员工推荐给其他单位。

4、乙方保证与甲方选择的所投入人员依法签订劳动合同，建立劳动关系，并应在本合同签订后2个工作日内将签订的劳动合同提交甲方备案。

5、乙方负责办理所投入人员所有的人事、劳资、社会保险、党团、计生等工作，依照国家法律法规为所投入人员办理劳动用工手续、结算发放工资、缴纳社会保险、申报和处理工伤事故。

6、乙方应教育所投入人员遵守甲方规章制度和劳动纪律，服从和执行甲方的工作安排和调度，接受甲方管理人员的检查监督。乙方派遣员工不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的商业秘密。

7、甲方有权将违法及重大违纪的所投入人员退回乙方，并不承担任何经济补偿或赔偿；乙方所投入人员给甲方造成经济损失的，乙方应承担损失赔偿责任。

8、所投入人员在甲方工作期间发生因工或非因工伤、残、病、亡等事故的，甲方应及时通报乙方，乙方依法办理相应手续并承担相应的责任。

9、所投入人员上岗之前，乙方应向甲方提供服务人员有关资料，包括身份证(复印件)、无犯罪记录证明、健康证、学历证书(复印件)、有效的岗位职业资格证书、劳动合同等。以上资料作为所投入人员的基础档案材料，由乙方负责建档管理。

10、乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露甲方的商业秘密。

11、乙方不得私自以甲方名义从事任何活动。

九、违约责任

1、因甲方原因不能按合同规定的时间支付费用，超过30日的，甲方每日应按该次应支付费用欠付部分万分之三的比例向乙方支付拖欠部分的违约金。甲方连续拖欠款项达三个月以上，致使合同无法履行，乙方有权解除合同，并依法追回欠款和违约金。

2、乙方未按照本协议约定履行义务，应向甲方支付违约期间费用万分之三/日的违约金。对因延迟工资发放、保险缴纳而对甲方造成损失或由此引起的其他一切法律后果，均由乙方负责。

乙方有下列情形之一的，甲方有权随时单方解除本合同，乙方须承担相应的违约责任：

- 2.1、乙方未按本合同规定与所投入人员签订劳动合同的；
- 2.2、乙方未按本合同规定为所投入人员理社会保险的；
- 2.3、乙方拒绝接收甲方退回所投入人员的；
- 2.4、乙方挪用所投入人员劳务费另作它用，不按月兑现所投入人员工资的；
- 2.5、其他有损所投入人员既得利益行为的；
- 2.6、乙方未经甲方允许私自以甲方名义对外发布招聘及培养等公告；
- 2.7、因乙方过失行为导致甲方声誉受损或引发社会舆情。

(三)甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时,应书面通知对方,并说明违约金 或 赔偿金额;违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经 济 赔偿;如违约方对违约金或赔偿金额有异议,应在收到通知后一周内通知对方,双方应在收到对 方 的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

十、不可抗力

1、在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延 长期与不可抗力影响期相同。

2、本合同之不可抗力是指:自然灾害、如台风、洪水、冰雹;政府行为,如征收、征用;社会 异常事件,如罢工、骚乱等。

3、不可抗力承受方须在不可抗力发生后 12 个小时内向对方通报合同不能履行或者需要迟延履 行、部分履行的事由,并在 48 小时内出具书面说明;在 15 个工作日内出具证明不可抗力发生的政 府机关文件等权威证明。

十一、争议解决方式

甲乙双方在履行本合同时应诚实守信,如有争议,双方可以协商解决,也可以向甲方所在地人 民法院诉讼解决。

十二、通知和送达

甲、乙双方关于本合同履行及相关事宜的通知,应当按照本合同载明的地址发出。通知一般以 对方或授权代表签名或者盖章确认为准。如果以特快专递或者挂号信形式寄送的,自发出之日起 第四日视为送达之日。

在合同有效期内,任何一方的联系方式发生变更的,应当及时通知对方,否则因此产生的一切 不利后果自行承担。

十三、保密条款

未经对方许可,任何一方不得向第三方泄露合同条款的任何内容以及本合同的签订、履行情况, 不得泄露因签订和履行本合同而获知的对方和对方关联单位的任何信息及未实施的策划内容。合同 终止或解除后,本保密条款仍具有法律效力。

十四、其他

1、本合同自双方签字盖章后即日生效。

2、附件作为合同的重要组成部分,与本合同具有同等法律效力。

3、本合同所未尽事宜可在补充条款中列明,也可以另行签订相关补充协议,补充协议与本合同 具有同等法律效力。

4、本合同一式陆份,甲方持叁份,乙方持叁份,具有同等的法律效力。

5、本协议约定的事宜履行完毕后,本协议自行终止。

甲方:

乙方:

(盖章)

法定代表人

或授权委托人:

甲方地址:

联系电话:

年 月 日

(盖章)

法定代表人

或授权委托人:

乙方地址:

联系电话:

年 月 日

第六章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

为河南省人民检察院提供 12309 集中受话信访跟踪服务

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

1.1 采购范围：为河南省人民检察院提供 12309 集中受话信访跟踪服务。

1.2 服务要求：合格，符合国家相关标准要求及采购人要求。

1.3 服务期限：签订合同之日起共 36 个月。

1.4 服务地点：采购人指定地点。

三、技术要求

1. 技术要求

1.1. 结合省院信访工作实际，共设置30个热线接听座席（其中约20个坐席需沿用原有人员），服务期限为36个月。

1.2. 供应商拟派人员应为法律专业大专及以上学历，年龄 20 至 30 周岁，打字速度 40 字/分，普通话标准，性格温和，供应商需要根据信访跟踪需求拟派合适的人员。

1.3. 供应商应提供完善的培训体系，确保拟派人员具备岗位所需的技能和知识，以满足采购业务需求。

1.4. 供应商应建立完善的保密体系，确保拟派人员具备保密意识、遵守保密制度。

1.5. 供应商应具有类似项目服务经验，具备突发事件预防与处理的能力。

1.6. 供应商应建立完善的企业机构，有明确的业务操作规程、档案管理制度、人员保障体系，确保满足采购业务需求。

1.7 供应商应具备一定的技术支持与咨询能力，能够为信访人员提供技术指导和建议，帮助其解决信访问题。

1.8 供应商拟派人员需为驻场人员。

1.9 供应商应具有成熟的员工管理经验，包括考勤、绩效考核、员工关系处理等，确保拟派人员的工作效率和服务质量。

1.10 服务费用按照此次招标采购确定的标准，以实际到岗人员发生的金额为准。服务费包含但不限于人员薪酬、社保费用、服务费用等。人员薪酬核算项目包括：人员工资、福利、法定节假日加班费、社保费、行政办公、业务培训费、管理费以及利润金等，甲方不承担服务费以外其它任何费用。拟派人员的一切事故伤害由乙方承担。

1.11 预算金额为：6048000 元，包含一切费用，其中“五险”、大额医疗等保险、税费、薪资

为不可竞争费，本项目仅对管理费进行竞争，投标报价时按照总价报价。人员实发薪资不低于 3500 元/月/人。

2. 其他要求

2.1. 合同履行期限：同服务期限，合同一年一签。

2.2. 服务地点：采购人指定地点

2.3. 付款方式：按月支付

2.4. 服务期限：签订合同之日起共 36 个月。

2.5. 保险：乙方在本合同下提供的服务应进行全面保险。

2.6. 其他：

（1）服务质量：合格，满足国家、行业标准及采购人相关要求。

（2）其他要求：配备充足的服务人员、工具并保证提供的联系方式畅通，能及时处理服务中突发问题，满足采购人服务需求，并承担由此发生的全部费用。

（3）供应商达不到甲方要求及承诺标准，在服务中给采购方造成损失，应接受相应法律法规处罚；并承担由此造成的责任和一切经济损失。

（4）甲方分年度签订合同，每年度合同到期后对服务公司进行考核，合格后签订下一年合同，如管理不达标可以中断合同。

（5）投标人针对本项目提供项目实施方案，包括但不限于：1、完成本项目所制定的服务流程和标准 2、项目运营岗位设置和考核管理方案及人员培训团队建设方案 3、服务质量保证措施及承诺 4、工作沟通机制 5、项目连续性保障措施 6、投诉处理工作方案 7、应急事件处理及安全保密方案 8、人员配备方案（未提供或提供不全将根据评标办法进行扣分）；

第七章 投标文件资格审查文件册通用格式

正本/副本

_____项目

投标文件 资格审查文件册

项目编号：

（封面）

投 标 人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日



投标文件资格审查文件册目录

- 一、投标人资格声明函
- 二、投标人基本情况
- 三、投标人资格证明文件



一、 投标人资格声明函

致（采购人或采购代理机构名称）：

关于贵方_____项目名称、编号_____的投标邀请，本公司愿意参加投标，提供招标文件中规定的服务内容，并声明提交的下列文件是准确的和真实的。

1. 投标人基本情况
2. 投标人资格证明文件

我方在此声明：

（1）我方具备并满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及实施条例第十七条所规定的投标人的条件；

（2）我方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投标人。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

二、 投标人基本情况

1. 投标人概况

(1) 投标人名称:

(2) 注册地址:

(3) 成立或注册日期:

(4) 法定代表人(姓名、职务):

(5) 注册资本: _____万元

(6) 投标人关联企业情况(包括但不限于与投标人法定代表人(单位负责人)为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位):

2. 投标人财务状况

(1) 资产负债表(到 年 月 日为止)

固定资产合计: _____元

流动资产合计: _____元

长期负债合计: _____元

流动负债合计: _____元

(2) 损益表(到 年 月 日为止)

利润总额累计: _____元

净利润累计: _____元

投标人: _____ (盖章)

法定代表人或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

_____年_____月_____日

三、 投标人资格证明文件

声明函

（采购人）：

我单位满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- 1.1 具有独立承担民事责任的能力。
- 1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- 1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
- 1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 1.5 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。

特此声明！

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

具有独立承担民事责任的能力的证明材料

投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；

投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；

投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”“登记证书”等证明文件；

投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；

投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。

分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）（说明：银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况，允许分支机构参加政府采购活动）

参加政府采购活动前3年在经营活动中没有重大 违法记录的书面声明

采购人名称：

我单位在参加政府采购活动前 3 年在经营活动中没有重大违法记录，特此声明。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函

采购人名称：

我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，特此声明。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

依法缴纳税收的证明材料

2025年6月以来任意1个月缴纳的相关税收凭据（主管行政部门或银行出具）。其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭证（新成立企业从成立之日起计算，依法免税的投标人，应提供相应行政部门出具的证明文件，证明其依法免税）。

依法缴纳社会保障资金的证明材料

2025 年 6 月以来任意 1 个月缴纳社会保险凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）。其他组织和自然人也需要提供缴纳社会保险的凭证（新成立企业从成立之日起计算，依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应行政部门出具的证明文件，证明其依法不需要缴纳社会保障资金）。

财务状况表

投标人是企业法人的，应提供 2024 年度经审计的财务报告，包括“四表一注或三表一注”，即资产负债表、利润表（损益表）、现金流量表、所有者权益变动表（所有者权益变动表如无，可不提供）及其附注或基本开户银行出具的资信证明。部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供银行出具的资信证明。投标人为事业单位的，至少应提供近一年的资产负债表。

能证明响应人资格的其他资料

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（以国家企业信用信息公示系统的公司信息、股东信息为准。非企业性质的单位在该网站查询不到单位信息的，提供承诺书，格式自拟）。

第八章 投标文件通用格式

正本/副本

_____项目

投标文件

项目编号：

（封面）

投 标 人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日



投标文件目录

- 一、 法定代表人身份证明（适用于无委托代理人的情况）
- 一、 法定代表人授权委托书（适用于有委托代理人的情况）
- 二、 投标书
- 三、 投标承诺函（适用于项目不收取保证金的情况）
- 三、 投标报价表格
- 四、 服务方案
- 五、 近年完成的类似项目情况表
- 六、 人员配备状况
- 七、 投标人简介
- 八、 售后服务及培训
- 九、 反商业贿赂承诺书
- 十、 中小企业声明函（如有）
- 十一、 残疾人福利性单位声明函（如有）
- 十二、 监狱企业证明材料（如有）
- 十三、 其他资料

一、 法定代表人身份证明

投标人名称：_____

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或扫描件。

注：本身份证明需由投标人加盖单位公章。

投标人：_____（盖章）

_____年_____月_____日

一、 法定代表人授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，
现委托_____（姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清
确认、递交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，
其法律后果由我方承担。

委托期限：投标有效期 90 日历天。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件或扫描件及委托代理人身份证复印件或扫描件

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号：_____

_____年_____月_____日

二、 投标书

致：（采购人或采购代理机构名称）

1. 我方已仔细研究了_____（项目名称）招标项目招标文件的全部内容，愿意以人民币（大写）_____（小写：¥_____元）的投标总报价，服务期限：签订合同之日起共 36 个月，按合同约定完成全部工作。
2. 如果我方中标，我方将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务，在签订合同时不向你方提出附加条件，按照招标文件要求提交履约保证金，在合同约定的期限内完成合同规定的全部内容。
3. 我方已详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
4. 投标有效期为提交投标文件的截止之日起 90 日历天。
5. 如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，将依法承担相关法律责任。
6. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.2.12、1.2.13 项规定的任何一种情形。
7. 我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。
8. 我方承诺，如果我方中标，在收到中标通知书时，保证按照招标文件约定的招标代理费的收费标准，足额、准时交纳招标代理服务费用。

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地 址：_____

网 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮政编码：_____

项目联系人电话（手机号）：_____

邮 箱：_____

_____年_____月_____日

三、 投标承诺函

_____（采购人或采购代理机构）：

我单位在此郑重承诺，如有以下情形之一的：

- (1) 在招标文件规定的投标有效期内撤回投标；
- (2) 在投标文件中提供虚假材料；
- (3) 中标后无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订合同；
- (4) 未能按招标文件规定提交履约保证金；
- (5) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；
- (6) 拒绝履行合同义务；
- (7) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通；
- (8) 在履约过程中未按招标文件、中标的投标文件、生效的政府采购合同约定，提供货物、工程和服务；
- (9) 存在其他违法违规行为。

我单位自愿接受被处以中标无效，采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款并赔偿采购人及采购代理机构的损失，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

投 标 人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

四、 投标报价表格

(一) 开标一览表

项目名称	河南省人民检察院河南检察机关 12309 服务热线平台服务项目
投标人名称	
投标内容	为河南省人民检察院提供 12309 集中受话信访跟踪服务
项目编号	豫财招标采购-2026-87
投标报价	小写：¥_____元
	大写：_____
服务期限	签订合同之日起共 36 个月
服务地点	采购人指定地点
服务要求	合格，符合国家相关标准要求及采购人要求
其他	

说明： 1. 本表投标报价应与投标文件中分项报价一览表的总报价一致。

投 标 人：_____（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

五、 服务方案

根据评分办法编制



六、 近年完成的类似项目情况表

序号：

项目名称	
项目所在地	
发包人名称	
发包人地址	
发包人电话	
合同价格	
服务期限	
项目负责人	
项目描述	
备注	

备注：本表后附合同协议书复印件或扫描件。每张表格只填写一个项目，并标明序号。

(二)主要人员简历表

姓 名		年 龄		执业资格证书(或上岗证 书)名称	
职 称		学 历		拟在本项目任职	
工作年限				从事本行业工作年限	
毕业学校	年毕业于		学校	专业	
主要工作经历					
时 间	参加过的类似项目			担任职务	委托人及联系电话

注：主要人员附身份证、学历证、职称证、有关证书和社保缴费证明复印件或扫描件等相关证明材料。

(三) 人员安排及管理制度

八、 投标人简介

格式自拟

九、 售后服务及培训

格式自拟



十、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在 （采购项目名称）采购活动中，我公司保证做到：

1. 公平竞争参加本次采购活动。
2. 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、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。
3. 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。

投标人（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

授权委托人（签字或盖章）：

_____年_____月_____日

十一、中小企业声明函（如有）

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，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）：

_____年_____月_____日

注：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。

②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。

③在政府采购活动中，投标人提供的服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，才能享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的价格扣减。

④在服务采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。

（提醒：如果投标人不是中小企业，则不需要提供《中小企业声明函》）

十二、 残疾人福利性单位声明函（如有）

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。

投标人：_____（盖章）

_____年_____月_____日

（提醒：如果投标人不是残疾人福利性单位，则不需要提供《残疾人福利性单位声明函》。否则，因此导致虚假投标的后果由投标人自行承担。）

注：《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：

1. 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

2. 中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

十三、 监狱企业证明材料（如有）

监狱企业参加政府采购活动时，应当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。

（提醒：如果投标人不是监狱企业，则不需要提供监狱企业证明材料）

注：监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

十四、 其他资料