河南省高级人民法院12368集约化诉讼服务采购项目

招标文件

项目编号：豫财招标采购-2026-613

采 购 人：河南省高级人民法院

代理机构：卓越新域建设管理有限公司

编制时间：二〇二六年六月

目 录

第一章 招标公告 2

第二章 投标人须知 5

第三章 采购需求 25

第四章 评标方法和标准 36

第五章 政府采购合同 42

第六章 投标文件格式 48

第一章 招标公告

项目概况

河南省高级人民法院12368集约化诉讼服务采购项目的潜在投标人应登录“河南省公共资源交易中心网站（http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）”凭单位身份认证锁（CA数字证书）下载获取招标文件，并于 2026年07月02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-2026-613

2、项目名称：河南省高级人民法院12368集约化诉讼服务采购项目

3、采购方式：公开招标

4、预算金额：16120800.00元　　最高限价：5373600.00元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采(2)20260810-1	河南省高级人民法院12368集约化诉讼服务采购项目	5373600.00	5373600.00

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采购内容：12368集约化诉讼服务，详见招标文件第三章。

5.2服务期限：自合同签订之日起30日内，完成12368集约化诉讼服务热线平台的线路、设备、系统部署和对接、坐席及管理人员招聘、岗前培训等全部前期实施工作。自验收合格且人员全部入驻、正式提供服务之日起开始计算服务期限，服务期限3年，合同一年一签，年度服务期满并经采购人考核后，采购人根据合同履约情况决定是否续签下一年度合同。

5.3服务地点：采购人指定地点（河南省高级人民法院内）。

5.4质量标准：符合国家、行业技术规范的合格标准，并满足采购人要求。

5.5采购包划分：不分包。

5.6本项目预算金额为3年服务期限的总预算，第一年度预算金额及最高限价为：5373600.00元。

6、合同履行期限：按照合同约定执行。

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：

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）和豫财购〔2016〕15号的规定，对列入失信被执行人、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，拒绝参与本项目政府采购活动。

3.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

三、获取招标文件

1、时间：2026年06月12日至2026年06月18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：登录《河南省公共资源交易中心》网站（http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）。

3、方式：凭企业CA数字证书下载获取招标文件，投标人未按规定在《河南省公共资源交易中心》网站上下载招标文件的，其投标将被拒绝。

投标人需要完成信息登记及CA数字证书办理，才能通过河南省公共资源交易平台参与交易活动。具体办理事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《新交易平台使用手册（培训资料）》。

4、售价：0元。

四、投标截止时间及地点

1、时间：2026年07月02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电子交易平台加密上传。未上传至指定地点的，采购人不予受理。

五、开标时间及地点

1、时间：2026年07月02日09时00分（北京时间）；

2、地点：河南省公共资源交易中心远程开标室（二）-6；

本项目采用远程开标，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，开标采用“远程不见面”开标方式，投标人须在招标文件确定的投标截止时间前，登录不见面开标大厅，在线准时参加开标活动，并在规定的时间内进行投标文件解密、答疑澄清等。

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》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1.本项目落实优先采购节能环保、环境标志性产品、优先采购自主创新产品，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性企业发展等相关政府采购政策。

2.代理服务费收取标准及支付方式：参考《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协〔2023〕002号）收费标准收取，由中标人支付代理服务费。

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：河南省高级人民法院

地址：郑州市金水区金水路 282 号

联系人：崔老师

联系电话：0371-65762313

2、采购代理机构信息

名称：卓越新域建设管理有限公司

地址：郑州市金水东路 49 号绿地原盛国际 1 号楼 B 座 4 层

联系人：李老师　张老师

联系方式：0371-55155520　15938733139　15516181595

3、项目联系方式

项目联系人：李老师　张老师

联系方式：0371-55155520　15938733139　15516181595

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

本表是本招标项目的具体资料，是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

条款号	条款名称	内　　容
1.1.1	采购人	名称：河南省高级人民法院 地址：郑州市金水区金水路282号 联系人：崔老师 联系电话：0371-65762313
1.1.2	采购代理机构	名称：卓越新域建设管理有限公司 地址：郑州市金水东路49号绿地原盛国际1号楼B座4层 联系人：李老师　张老师 联系方式：0371-55155520　15938733139　15516181595 工作邮箱：zjzyxmb23@126.com
1.1.3	项目名称	河南省高级人民法院12368集约化诉讼服务采购项目
1.1.4	服务地点	采购人指定地点（河南省高级人民法院内）
1.1.5	采购方式	公开招标
1.1.6	采购包划分	不分包
1.1.7	采购项目属性	服务
1.1.8	标的物所属行业	根据“工信部联企业〔2011〕300号”文件的划型标准，本次招标的标的物所属行业为：其他未列明行业
1.2.2	项目预算金额和最高限价	项目预算金额：16120800.00元，最高限价：5373600.00元。 注：本项目预算金额为3年服务期限的总预算，第一年度预算金额及最高限价为：5373600.00元。 投标人的投标报价超过最高限价的，其投标无效。
1.3.1	采购内容	12368集约化诉讼服务，详见招标文件第三章
1.3.2	质量标准	符合国家、行业技术规范的合格标准，并满足采购人要求。
1.3.3	服务期限	自合同签订之日起30日内，完成12368集约化诉讼服务热线平台的线路、设备、系统部署和对接、坐席及管理人员招聘、岗前培训等全部前期实施工作。自验收合格且人员全部入驻、正式提供服务之日起开始计算服务期限，服务期限3年，合同一年一签，年度服务期满并经采购人考核后，采购人根据合同履约情况决定是否续签下一年度合同。
1.4.2.4	投标人应具备的资格要求	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： 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）和豫财购〔2016〕15号的规定，对列入失信被执行人、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，拒绝参与本项目政府采购活动。 3.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
1.4.2.5	是否允许采购进口产品	□是 √否
1.4.2.6	是否为专门面向中小企业采购	□是 √否
1.4.2.7	政府强制采购产品	是否有政府强制采购的节能产品、网络关键设备和网络安全专用产品。 □是 √否
1.4.3	是否允许联合体投标	□是 √否
1.7.1	是否组织现场考察及开标前答疑会	□是 √否
1.8.2	是否需要提供样品或演示	□是 √否
2.2.1	投标人提出问题的截止时间	投标人应在获取招标文件之日起7个工作日内通过河南省公共资源交易中心系统进行提问。同时将问题的纸质原件递交至采购人、采购代理机构存档。
2.2.3	招标文件的澄清更正或修改	澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，在招标公告发布媒体同时发布，并通过“河南省公共资源交易中心”电子交易平台发出通知；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延投标截止时间。 **提醒：各投标人应在下载招标文件后及时关注河南省公共资源交易中心系统是否刊登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并及时下载文件资料而带来的风险，采购人和采购代理机构均不承担任何责任。**
2.2.5	投标人确认收到招标文件澄清或修改的时间	在收到相应澄清或修改文件后24小时内； 所有澄清或修改均通过“河南省公共资源交易中心”电子交易平台发布，一经发布即视为投标人已收到并确认，请各投标人及时关注本项目通过“河南省公共资源交易中心”电子交易平台发出的通知，如有遗漏自行负责。
3.4.1	投标报价	完成本项目全部工作内容的总费用。
3.7.1	投标有效期	递交投标文件截止之日起__90__日历天
4.2.1	投标截止时间	2026年07月02日09时00分（北京时间）

5.1.1	开标时间及地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：河南省公共资源交易中心远程开标室（二）-6
5.1.2	加密的电子投标文件解密时间	投标文件的解密开启：本项目采用“远程不见面”开标方式，在开始解密本单位电子投标文件后的30分钟内完成远程解密。投标人必须按照《新交易平台使用手册（培训资料）》要求设置参与不见面开标的电脑环境，否则由此可能引起的解密失败或无法解密等问题由投标人自行承担。
5.2.1	投标人应提交的资格证明材料	提交以下资料的扫描件并加盖企业电子签章： 1.有效期内的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或自然人证明材料等； 2.提供经审计的2025年度财务报告或基本户银行出具的近期资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函，成立时间不足一年的单位提供财务报表； 3.2026年1月1日以来任意一个月缴纳税收和社会保障资金的申报证明材料（依法免税或不需要缴纳税收、缴纳社会保障资金的投标人，须出具有效证明文件）； 4.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（书面承诺）； 5.参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记录的书面声明； 6.通过“信用中国”网站（http://www.creditchina.gov.cn/）“信用服务”→“失信被执行人”→跳转至“中国执行信息公开网（http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）”查询投标人的截图，通过“信用中国”网站（http://www.creditchina.gov.cn/）“信用服务”→“重大税收违法失信主体”查询投标人的截图，通过“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）中“政府采购严重违法失信行为记录名单”查询投标人的截图； 注：采购人或采购代理机构代理机构在开标后对所有投标人信用记录进行查询，并将查询结果网页打印存档，投标人不良信用记录以代理机构开标后查询结果为准。 7.不存在“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同时参加本项目同一合同项下的政府采购活动”的书面声明；（格式自拟）
5.2.2	对投标人信用查询的时间	信用信息截止时间点：同投标截止时间； 信用查询时间： 投标截止时间后开始查询。
5.2.6	评标委员会的组成	评标委员会成员人数：7人。 评标委员会由采购人代表和评审专家组成。其中：采购人代表2人，评审专家5人。评审专家产生方式：从财政部门的政府采购专家库中随机抽取。
5.5.2	评标方法	综合评分法

6.2.1	推荐中标候选人数量	3名
6.2.2	确定中标人	采购人确定中标人：是 采购人根据评标委员会推荐的中标候选人顺序确定中标人。 中标人数量：1名
10.1	是否收取履约保证金	√是 履约保证金金额：合同总金额的5% 中标人在合同签订前，以银行保函的形式向采购人提供履约担保，履约验收合格后退还。 □否
11.1	是否支付预付款	□是 √否
12	代理服务费	代理服务费支付标准：参考《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协〔2023〕002号）收费标准，以项目预算金额作为计费基数，按差额定率累进法计算，由中标人支付。 支付时间：中标人在领取中标通知书前，以银行转账或现金的方式一次性足额向采购代理机构支付代理服务费。
16	质疑函的提出与接收	1.投标人认为自己的权益受到损害的，可以在知道或者应该知道其权益受到损害之日起七个工作日内，向采购代理机构提出质疑。 2.质疑函的内容、格式：应符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定和财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式。 3.投标人应在法定质疑期内一次性针对同一采购程序环节提出质疑，否则针对再次提出质疑将不予接收。（采购程序环节分为：招标文件、采购过程、中标结果。） 4.接收质疑函的方式：接收加盖单位公章、法定的代表人签字（或加盖个人印章）的书面质疑函。 5.质疑函接收信息 联系单位：卓越新域建设管理有限公司 联系部门：招标采购代理一六一部 联系人员：李老师　张老师 联系电话：15938733139　15516181595 通讯地址：郑州市金水东路49号绿地原盛国际1号楼B座4层
18	其他补充内容	**付款方式：** （1）第一年度按照以下方式付款：合同签订后，完成前期实施工作且验收通过起30日内，支付当年度合同金额的30.00%；正式提供服务之日起且服务满6个月，采购人根据“一月一考评”结果扣除相应款项后，再支付前半年剩余尾款；后半年按照“一月一考评、一月一支付”方式付款。 （2）第二年度、第三年度按照“一月一考评、一月一支付”方式付款。 （3）前述“一月一考评、一月一支付”是指：月度得分在90分以上（含90分）评价为“优秀”，全额支付当月合同金额；月度得分在90

		分（不含）至80分（含80分）评价为“较好”，此区间每扣一分，扣减0.1%当月合同金额；月度得分在80分（不含）至70分（含70分）评价为“一般”，此区间每扣一分，扣减0.2%的当月合同金额；月度得分在70分（不含）至60分（含60分）评价为“合格”，此区间每扣一分，扣减0.5%当月合同金额；月度得分在60分（不含）以下为不合格,考核为“不合格”时则终止执行并解除合同，按照合同约定赔偿损失。
		验收标准： 依据招标文件、投标文件、本合同约定及相关规范，由采购人组织验收。具体内容见第五章。
		关于政府采购中落实本国产品标准及相关政策的提示 一、采购人、采购代理机构应当在采购文件中明确要求供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。 二、采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告中标、成交供应商提供的《声明函》或有关证明文件。 三、对本国产品的支持政策 政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 四、产品在中国境内生产的组件成本核算规则 产品在中国境内生产的组件成本，按照《中国境内生产的组件成本核算基本规则》计算。 五、有关证明文件 供应商出具符合要求的《声明函》或有关证明文件的，该产品视为本国产品，采购人、采购代理机构不得再要求供应商提供其他证明材料。 供应商提供虚假《声明函》或虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。
		对政府采购异常低价的审查 评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序： （1）投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值50%的，即投标报价＜全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%； （2）投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价50%的，即投标报价＜通过符合性审查的次低报价供应商投标报价×50%；

		（3）投标报价低于采购项目最高限价45%的，即投标报价＜采购项目最高限价×45%； （4）评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间为30分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。 评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料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。 异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

1、总 则

1.1 项目概况

1.1.1 采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

本项目的采购人详见：投标人须知前附表。

1.1.2 采购代理机构是指：投标人须知前附表 。

1.1.3 项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.4 服务地点：见投标人须知前附表。

1.1.5 采购方式：见投标人须知前附表。

1.1.6 采购包划分：见投标人须知前附表。

1.1.7 采购项目属性：见投标人须知前附表。

1.1.8 标的物所属行业：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源

1.2.1 本项目的采购人已获得足以支付本次采购后所签订合同项下的资金。

1.2.2 项目预算金额和最高限价：见投标人须知前附表。

1.3 采购需求及其它相关要求

1.3.1 采购内容：见投标人须知前附表。

1.3.2 质量标准：见投标人须知前附表。

1.3.3 服务期限：见投标人须知前附表。

1.4 对投标人的要求

1.4.1 投标人是指以本项目招标公告中规定的方式获取了本项目的招标文件并在规定的时间内递交了投标文件，参加投标竞争，有意愿向采购人提供货物（伴随的工程及服务）的法人、非法人组织。

潜在投标人：以本项目招标公告中规定的方式获取本项目招标文件的法人、非法人组织。

1.4.2 本项目的投标人及其提供的服务须满足以下条件：

1.4.2.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国投标人。

1.4.2.2 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于投标人条件的规定。

遵守本项目采购人本级和上级财政部门关于政府采购的有关规定。

1.4.2.3 以本项目招标公告中规定的方式获取了本项目的招标文件。

1.4.2.4 符合投标人须知前附表中规定的合格投标人的其它资格要求。

1.4.2.5 若投标人须知前附表中写明允许采购进口产品，但不限制满足招标文件要求的国内产品参与采购活动。投标人应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。若投标人须知前附表中未写明允许采购进口产品，如投标人提供产品为进口产品，其投标文件将被认定为无效投标文件。

1.4.2.6 若投标人须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，投标人或所投产品应符合招标文件中要求的特定条件，否则其投标文件将被认定为无效投标文件。

1.4.2.7 若投标人须知前附表中写明采购的产品为财政部、国家发展和改革委员会、生态环境部等部门发布的品目清单中属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品、网络关键设备和网络安全专用产品，投标人应按招标文件中的具体要求提供相关证明材料。

1.4.3 如投标人须知前附表中允许以联合体形式参加投标，对联合体规定如下：

1.4.3.1 两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的投标。

1.4.3.2 联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。联合体共同参加投标协议

1.4.3.3 联合体各方应当签订“联合体共同参加投标协议”，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将“联合体共同参加投标协议”作为投标文件的组成部分随投标文件一同递交。

1.4.3.4 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，联合体协议中应写明小型、微型企业所提供产品的合同金额占到联合体各方全部提供产品合同总金额的比例。

1.4.3.5 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。

1.4.3.6 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同一合同项下的采购活动，否则相关投标文件将被认定为无效投标文件。

1.4.3.7 以联合体形式中标的，联合体各方应共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

1.4.3.8 对联合体的其他资格要求见投标人须知前附表。

1.4.4 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参与本项目同一合同项下采购活动的，其相关投标文件将被认定为无效投标文件。

1.4.5 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其相关投标文件将被认定为无效投标文件。

1.4.6 投标人在被确定为中标人之前，不得向采购人提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其中标资格将被取消。

1.5 监督管理部门

1.5.1本次采购活动的政府采购监督管理部门为：本次采购项目的采购人所属预算级次的财政部门。

1.6 投标人参加采购活动的费用

1.6.1 不论采购活动的结果如何，投标人准备和参加本次政府采购活动发生的费用均应自行承担。

1.7 现场考察、开标前答疑会

1.7.1 投标人须知前附表规定组织现场考察或开标前答疑会的，采购人按照投标人须知前附表中规定的时间、地点组织投标人现场考察或开标前答疑会。

1.7.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响技术文件编制、投

标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担相应后果。

1.7.3 采购人在现场考察或开标前答疑会中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，仅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。

1.7.4 现场考察及标前答疑会所发生的费用及一切责任由投标人自行承担。

1.8 样品

1.8.1 原则上采购人、采购代理机构不要求投标人提供样品。除仅凭书面方式不能准确描述采购需求，或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

1.8.2 如需提供样品或演示，对样品或演示相关要求见投标人须知前附表及“招标文件 第三章”，对样品的评审方法及评审标准见“招标文件 第四章”。

1.9 适用法律

1.9.1 本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.10 保密

1.10.1 参与采购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，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

2、招标文件

2.1 招标文件构成

2.1.1 招标文件共六章，构成如下：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 采购需求

第四章 评标方法和标准

第五章 政府采购合同

第六章 投标文件格式

2.1.2 招标文件中有不一致（或矛盾）的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准；未澄清的，按照招标公告、投标人须知、采购需求、评标方法和标准、政府采购合同、投标文件格式的顺序进行解释，排名在前的具有优先解释权。第二章投标人须知中，如果投标人须知前附表的内容与投标人须知中的内容有不一致（或矛盾）的以投标人须知前附表为准。

2.1.3 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术要求等。如果投标人没有按照招标文件要求递交相应资料，或者投标文件没有对招标文件的实质性要求做出响应，其投标文件将被认定为无效投标文件。

2.2 招标文件的澄清与修改

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，应及时向采购代理

机构提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前通过河南省公共资源交易中心系统进行提问，要求采购代理机构对招标文件予以澄清。

2.2.2 采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行澄清（更正）或修改。采购代理机构将以发布澄清（更正）公告的方式，澄清（更正）或修改招标文件，澄清（更正）或修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清（更正）或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将在投标截止时间15日前，在原公告发布媒体上发布变更（更正）公告（或澄清公告），不足15日的，采购代理机构将顺延递交投标文件的截止时间。

2.2.3 招标文件的澄清（更正）或修改将在投标人须知前附表规定的时间通过河南省公共资源交易中心系统公布给投标人，但不指明澄清问题的来源。

2.2.4 采购代理机构对已发出的招标文件进行的澄清、更正或修改，澄清、更正或修改的内容将作为招标文件的组成部分，对所有招标文件的收受人具有约束力。采购代理机构将通过《河南省政府采购网》(http:/www.hngp.gov.cn/)《河南省公共资源交易网》(http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/)网站“变更（澄清或更正）公告”和系统内部“答疑文件”告知投标人，各投标人须重新下载最新的答疑、变更（澄清或更正）文件，以此编制投标文件。

2.2.5河南省公共资源交易中心系统中投标人信息在投标截止时间前具有保密性，投标人在投标截止时间前应当自行查看项目进展、答疑、变更（澄清或更正）通知、澄清及回复，因投标人未及时查看或未按要求编制投标文件而造成的后果自负。

2.3 招标文件的解释

2.3.1 招标文件的最终解释权归采购人，所有解释均依据本招标文件及有关的法律、法规；在评标时，若出现招标文件无明确说明和处理的情况时，由评标委员会讨论确定处理方案；评标委员会成员之间对处理方案有争议时，采取少数服从多数的方式确定。

2.4 投标文件递交截止时间的顺延

2.4.1 为使投标人有足够的时间对招标文件的澄清（更正）或者修改部分进行研究而准备编制投标文件或因其他原因，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

3、投标文件的编制

3.1 投标范围及投标文件中的标准和计量单位的使用

3.1.1 当采购项目只有一个“包”或“标段”的，投标人应当按招标文件中规定的内容编制投标文件；投标人应当对招标文件中的 “采购需求”所列的所有采购内容进行投标及报价，如仅对“采购需求”中的部分内容进行投标（或报价），该投标文件将被认定为无效投标文件。招标文件中允许的偏差除外。

3.1.2 当采购项目分为两个及以上不同“包”或“标段”的，投标人可以同时参加各个“包”或“标段”的采购活动，除非在投标人须知前附表中另有规定。

3.1.3 当采购项目分为两个及以上不同“包”或“标段”的，投标人应当以招标文件中的“包”或“标段”为单位编制投标文件；投标人应当对所投“包”或“标段”按照招标文件中对应“包”或

“标段”的 “采购需求”中所列的所有采购内容进行投标及报价；如仅对“包”或“标段”中 “采购需求”的部分内容进行投标（或报价），其该包（或标段）的投标文件将被认定为无效投标文件。招标文件中允许的偏差除外。

3.1.4 无论招标文件中是否要求，投标人所提供的服务均应符合国家强制性标准。

3.1.5 计量单位：除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

3.1.6 投标语言文字：除专用术语外，投标文件以及投标人所有与采购人及采购代理机构就投标来往的文件、资料均使用中文。如果投标人提供有外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。

3.2 投标文件组成

3.2.1 投标文件由“第一部分 资格审查资料”和“第二部分 商务及技术文件”组成。投标人应完整地按照招标文件第六章提供的格式及要求编制投标文件，招标文件提供标准格式的按标准格式编制，未提供标准格式的可自行拟定。投标文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足招标文件要求的，其投标文件将被认定为无效投标文件。

3.3 投标人证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的技术文件

3.3.1 投标人应按招标文件中的具体要求递交证明文件，证明所提供产品符合招标文件的规定。该证明文件是投标文件的技术文件。

3.3.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据，包括但不仅限于：

3.3.2.1 产品主要技术指标和性能的详细说明；

3.3.2.2 招标文件中要求提供的技术证明资料；

3.3.2.3 投标人自行提供的技术证明资料。

3.3.3 若招标文件未明确要求提供相应技术证明文件的，投标人可不提供。

3.4 投标报价

3.4.1 投标人应以“包或标段”为基本单位进行投标报价。投标人的投标报价应当包括满足所投“包或标段”所应提供服务的全部内容（除非在投标人须知前附表中另有规定）。所有投标均应以人民币报价。投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

3.4.2 投标人应按照招标文件中所提供的采购需求、质量要求及验收标准、服务要求等全部内容，结合本项目实际情况和投标人自身成本、市场行情等因素，自主报价，且不得高于招标文件规定的最高限价，否则其投标无效。

3.4.3 对政府采购异常低价的审查

评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

（1）投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值50%的，即投标报价＜全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%；

（2）投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价50%的，即投标报价＜通过符合性

审查的次低报价供应商投标报价×50%；

（3）投标报价低于采购项目最高限价45%的，即投标报价＜采购项目最高限价×45%；

（4）评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间为30分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料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。

异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

3.4.4 投标人应当按照招标文件提供的报价表格式如实填写各项服务的单价、分项总价和投标总报价。投标人应认真填报所有项目的单价和合价，投标文件中若有漏项、漏报，采购人视为该部分的报价投标人已包含在投标总报价中，风险由投标人自行承担，采购人将不再给予调整。投标人如果被确定为中标人，该投标人所报价格，在合同履行过程中是固定不变的，除因设计或是采购人原因引起的变更外，不予调整。投标人报价有算术错误的，其风险由投标人承担。

3.4.5 除非招标文件另有规定，只允许有一个投标总报价，任何有选择的投标总报价或替代方案将导致投标文件无效。

3.4.6 除招标文件中规定的情况外，投标人不得以任何理由在投标截止时间后对投标报价予以修改。投标报价在投标有效期内是固定的，除招标文件中约定的原因外，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（招标文件中约定的原因除外），将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。

3.4.7 投标人在报价时应考虑期间的物价上涨，政策性调整等诸多因素以及由此引起的费用变动并计入总报价。

3.5 投标文件的制作

3.5.1 投标人在制作电子投标文件时，应按照河南省公共资源交易中心提供的“投标文件制作工具”制作电子投标文件。具体查询河南省公共资源交易中心网站主页→办事指南及下载专区。

3.5.2 投标文件格式所要求包含的全部资料应全部制作在投标文件内（格式中写明可以不提供的除外），按照本项目招标文件中提供的格式如实填写（不涉及的内容除外），不应存在漏项或缺项，否则将存在投标文件被拒绝的风险。投标函及开标一览表，须严格按照格式编辑，并作为电子开评

标系统上传的依据。

3.5.3 投标人在编辑电子投标文件时，根据招标文件要求用法定代表人CA数字证书和企业CA数字证书进行签章制作；最后一步生成电子投标文件时，只能用本单位的企业CA数字证书。

3.5.4 电子投标文件的签字或盖章或电子签章：投标人必须按照招标文件的要求签字、盖章或电子签章。

3.5.5 投标人须在投标截止时间前，制作、加密并上传投标文件。加密的电子投标文件,应在投标截止时间前通过河南省公共资源交易中心系统上传并确保上传成功。

3.5.6 加密的电子投标文件为“河南省公共资源交易中心（http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

3.6 投标保证金

根据《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》（豫财购〔2019〕4号）文件之规定，本项目不再要求投标人提交投标保证金。

3.7 投标有效期

3.7.1 投标文件应在投标人须知前附表中规定时间内保持有效。投标有效期不满足要求的投标文件，将被认定为无效投标文件。

3.7.2 因特殊原因，采购人或采购代理机构可在原投标有效期截止之前，要求投标人延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件。投标人也可以拒绝延长投标文件有效期的要求，且不承担任何责任。

4、投标文件的递交

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 因采用全程不见面投标、开标、评标的方式，故电子投标文件按本招标文件第4.2.2条要求加密上传到指定位置。

4.2 投标截止时间

4.2.1 投标截止时间（投标文件递交的截止时间）见投标人须知前附表。

4.2.2 加密的电子投标文件应在投标截止时间前通过河南省公共资源交易中心系统上传，并成功上传。

4.2.3 采购人和采购代理机构可以按本章第2.2.2条、2.4条的规定，通过修改招标文件自行决定是否酌情延长投标文件递交截止时间的期限。如果采购人和采购代理机构延长了投标文件递交截止时间的期限，投标人递交投标文件的截止时间则以延长后的时间为准。

4.2.4 采购人和采购代理机构将拒绝在规定的时间内未上传、未解密的投标文件。

4.3 投标文件的递交、修改与撤回

4.3.1 投标文件的递交

4.3.1.1 投标人应在投标截止时间前上传加密的电子投标文件到河南省公共资源交易中心系统的指定位置，上传时必须得到系统“上传成功”的确认。请投标人在上传时认真检查上传的投标文件

是否完整、正确。

4.3.1.2 投标人因河南省公共资源交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与河南省公共资源交易中心联系。

4.3.2 投标文件的修改和撤回

4.3.2.1 投标人在递交投标文件后，在投标截止时间之前可以修改或撤回其投标文件；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。

4.3.2.2 在投标有效期内，投标人不得撤回（撤销）其投标文件，否则应当向采购代理机构及采购人分别支付本项目最高限价 2%的违约赔偿金。

5、开标及评标

5.1 公开开标

5.1.1 采购人和采购代理机构将在“投标人须知前附表”中规定的时间和地点组织公开开标。投标人无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议，开标会议采用“远程不见面”方式,开标大厅的网址见投标人须知前附表。所有投标人均应当在招标文件规定的投标截止时间前,登录远程开标大厅,在线准时参加开标活动，并在规定的时间内对投标文件进行解密、答疑澄清（如需要）等。具体事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《河南省公共资源交易平台不见面服务系统使用指南》。

5.1.2 投标人须在投标人须知前附表规定的时间内完成投标文件的解密。由于投标人的自身原因，在规定时间内解密不成功的，其投标文件将被拒绝。

5.1.3 投标人在“河南省公共资源交易中心（http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）”网站下载招标文件成功后，如未在招标文件规定的投标截止时间前成功上传招标文件或误传加密的投标文件，而导致的解密失败,其投标文件将被拒绝。

5.1.4 投标人不足 3 家的，不予开标。

5.1.5 在投标人须知前附表规定的时间内完成投标文件解密的投标人不足 3 家的，将不再进行开标。

5.1.6 开标时，将公布投标人名称、投标报价等其它详细内容。

5.1.7 开标异议：投标人对开标有异议的，应当在开标时提出，采购人（或采购代理机构）应及时作出答复，并制作记录。投标人未参加远程开标或未在远程开标过程中提出异议的，视同认可开标结果。

5.2 资格审查及组建评标委员会

5.2.1 开标结束后，评标开始前，采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件中规定的内容，对投标人进行资格审查（提交的资格证明材料见投标人须知前附表）。未通过资格审查的投标人不得进入评标。通过资格审查的投标人不足三家的，不得评标。

5.2.2 采购人或采购代理机构将按投标人须知前附表中规定的时间查询投标人的信用记录。

5.2.3 投标人在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，

或在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，投标将被认定为投标无效。

以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为投标无效。

5.2.4 信用查询记录方式：采购人或采购代理机构将查询网页打印并存档备查。投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。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依据。

5.2.5 按照《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》及本项目本级和上级财政部门的有关规定依法组建的评标委员会，负责评标工作。

5.2.6 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为五人以上单数。其中，评审专家不得少于成员总数的三分之二。具体成员人数见投标人须知前附表。

5.3 投标文件符合性审查与澄清

5.3.1 评标委员会将对符合资格条件的投标人的投标文件进行符合性审查。符合性审查是指依据招标文件的规定，从商务和技术角度对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。投标人应当按照招标文件中的相关要求，递交符合性证明材料。未通过符合性审查的投标人不能进入下一阶段评审，其投标文件将被认定为无效投标文件；通过符合性审查的投标人数量不足3家的，不得作进一步的比较和评价。

5.3.2 投标文件的澄清

5.3.2.1 在评标期间，评标委员会可以以书面形式要求投标人对其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等，以及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，有可能影响履约的情况作必要的澄清、说明或补正。投标人的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以评标委员会在河南省公共资源交易中心系统中要求的方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。

评标委员会要求投标人对投标文件进行澄清、说明或者补正的将以评标委员会在河南省公共资源交易中心系统中要求的方式作出，并在河南省公共资源交易中心系统中向投标人发出，投标人在收到该要求后，应在评标委员会规定时间内在河南省公共资源交易中心系统中做出相应的回复，如果评标委员会在规定的时间内没有收到投标人的回复则视为该投标人没有回复。

投标人不按评标委员会的要求进行回复的，或者不能在规定时间内作出书面回复的，或者回复内容不被评标委员会认可的，其投标文件将被作为无效投标文件处理。

5.3.2.2 投标人应当在招标文件中确定的投标截止时间前,登录远程开标大厅,在线准时参加开标活动并根据需要进行文件答疑澄清等。

5.3.2.3 投标人的澄清、说明或者补正应当加盖单位的电子签章及法定代表人（或单位负责人）的电子签章。

5.3.2.4 投标人的澄清、说明或者补正不得对投标文件的内容进行实质性修改。

5.3.2.5 投标人的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分并取代投标文件中被澄清的部分。

5.3.2.6 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(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，以总价金额为准。

(5) 投标报价有算术错误的，其风险由投标人承担。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第5.3.2条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标将被认定为投标无效。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

5.4 无效投标文件的规定

5.4.1 在评审之前，根据招标文件的规定，评标委员会将审查每份投标文件是否满足招标文件的实质性要求。投标人不得通过修正（更改）或撤销不符合要求的偏离，从而使其投标文件满足招标文件的实质性要求。评标委员会确定投标文件是否满足招标文件的实质性要求只根据招标文件要求、投标文件内容及政府采购的相关法律法规、财政主管部门的相关文件。

5.4.2 如果投标文件不满足招标文件的实质性要求，其投标文件将作为无效投标文件处理，投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其满足招标文件的实质性要求。

5.4.3 如发现下列情况之一的，其投标文件将被认定为无效投标文件：

5.4.3.1 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

5.4.3.2 报价超过了招标文件中规定的最高限价的；

5.4.3.3 不具备招标文件中规定的资格要求的；

5.4.3.4 不同投标人递交的投标文件制作机器码一致的；

5.4.3.5 未满足招标文件中商务和技术条款的实质性要求；

5.4.3.6 属于投标人之间串通，或者依法被视为投标人之间串通；

5.4.3.7 投标人未通过政府采购异常低价审查的；

5.4.3.8 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

5.4.3.9 属于法律、法规和招标文件中规定的其他无效响应情形的。

5.4.4 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投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装。

5.4.5 根据《河南省财政厅关于防范投标人串通投标促进政府采购公平竞争的通知》（豫财购〔2021〕6号），参与同一个标（包）段的投标人存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效:

（1）不同投标人的电子投标（响应）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；

（2）不同投标人的投标（响应）文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；

（3）不同投标人的投标（响应）文件由同一电子设备打印、复印；

（4）不同投标人的投标（响应）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；

（5）不同投标人的投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致；

（6）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；

（7）不同投标人投标（响应）文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

（8）其它涉嫌串通的情形。

5.5 投标文件的评审

5.5.1 评标委员会成员将按照客观、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。经符合性审查合格的投标文件，评标委员会将对其技术部分和商务部分作进一步的评审。如果投标文件不满足招标文件的实质性要求，其投标文件将作为无效投标文件处理。

5.5.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。根据实际情况，在投标人须知前附表中规定采用下列一种评标方法，详细评标标准见“招标文件 第四章”。

5.5.2.1 最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且评标价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

5.5.2.2 综合评分法，是指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中标候选人的评标方法。以评标委员会所有成员打分的算数平均值作为投标人的最终得分，分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

5.5.3 评标委员会应当编写评标报告，评标报告由评标委员会全体人员签字认可。评标委员会成员对评标报告有异议的，评标委员会按照少数服从多数的原则处理，采购程序继续进行。对评标报告有异议的评标委员会成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由评标委员会书面记录相关情况。评标委员会成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标报告。

5.6 招标文件执行的政府采购政策

5.6.1 本项目需要执行的政府采购政策：详见“招标文件 第四章”。

5.7 废标

出现下列情形之一，将导致项目废标：

5.7.1 符合专业条件的投标人或者满足招标文件实质性要求的投标人不足三家；

5.7.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.7.3 投标人的报价均超过了最高限价，且采购人不能支付的；

5.7.4 因重大变故，采购任务取消的。

5.8 保密要求

5.8.1 评标将在严格保密的情况下进行。

5.8.2 有关人员应当遵守评标工作纪律，不得泄露招标文件、投标文件、评标情况和评标中获悉的国家秘密、商业秘密。

6、确定中标人

6.1 中标候选人的确定原则及标准

除采购人授权评标委员会直接确定中标人的情形外，对满足招标文件实质性要求的投标人按下列方法进行排序，确定中标候选人：

6.1.1 采用最低评标价法的，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格调整外，不对投标人的投标价格进行任何调整。评标结果按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。报价相同的处理方式详见“招标文件 第四章”。

6.1.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。得分与投标报价均相同的处理方式详见“招标文件 第四章”。

6.2 确定中标候选人和中标人

6.2.1 评标委员会将根据评标标准，按投标人须知前附表中规定的数量推荐中标候选人。

6.2.2 按投标人须知前附表中规定，由采购人或评标委员会确定中标人。

7、采购任务取消

7.1 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。

8、发出中标通知书

8.1 采购人或者采购代理机构应当在中标人确定之日起2个工作日内，在招标公告公示的同一媒介公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标通知书是合同的组成部分。

9、签订合同

9.1 根据河南省财政厅的要求，采购人和中标人应当在中标通知书发出之日起15日内（另有规定的除外），按照招标文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、质量标准、服务要求等事项签订政府采购合同。

9.2 招标文件、中标投标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

9.3 如中标人拒绝与采购人签订合同的，中标人须按投标保证承诺书内容向采购人和采购代理机构进行赔偿并支付赔偿金；采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人排序，确定下一中标候选人为

中标人，也可以重新开展采购活动。

9.4 当出现法律、法规规定的中标无效或中标结果无效情形时，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人排序，确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

10、履约保证金

10.1 如果需要交纳履约保证金，中标人应按照投标人须知前附表的规定向采购人提供履约保证金保函。经采购人同意，中标人也可以自愿采用其他履约保证金的提供方式。

10.2 政府采购利用担保试点范围内的项目，除11.1规定的情形外，中标人也可以按照财政部门的规定，向采购人提供合格的履约担保函。

10.3 如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将被视为放弃中标资格，中标人须按投标保证承诺书的承诺向采购人和采购代理机构进行赔偿并支付赔偿金。在此情况下，采购人可确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

11、预付款

11.1 预付款是在指政府采购合同签订后、履行前，采购人向中标人预先支付部分合同款项，预付款比例按照投标人须知前附表规定执行。

11.2 如采购人要求，中标人在收到预付款前，需向采购人提供预付款保函。预付款保函是指中标人向银行或者有资质的专业的担保机构申请，由其向采购人出具的确保预付款直接或者间接用于政府采购合同履约或者保障政府采购履约质量的银行保函或者担保保函等。

12、代理服务费

12.1 本项目是否由中标人向采购代理机构支付代理服务费，按照投标人须知前附表规定执行。

13、政府采购信用担保

13.1 如属于政府采购信用担保试点范围内，中小型企业投标人可以自由按照财政部门的规定，采用履约担保和融资担保。

13.1.1 投标人递交的履约担保函应符合本招标文件的规定。

13.1.2 中标人可以采取融资担保的形式为政府采购项目履约进行融资。

14、廉洁自律规定

14.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务，不得与采购人、投标人恶意串通。

14.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者投标人组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者投标人报销应当由个人承担的费用。

15、人员回避

15.1 潜在投标人认为招标文件使自己的权益受到损害的，投标人认为采购人员及其相关人员有法律法规所列与其他投标人有利害关系的，均可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说

明理由。

16、质疑的提出与接收

16.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《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》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

16.2 提出质疑的投标人应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑次数应符合投标人须知前附表的规定。

16.3 超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。

16.4 重复或分次提出的、内容或形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，提出质疑的投标人将依法承担不利后果。

16.5 质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见投标人须知前附表。

17、知识产权

17.1 投标人须保证采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权，则在投标报价中必须包含合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购人损失的，投标人须承担全部赔偿责任。

18、需要补充的其它内容

18.1 需要补充的其它内容：见投标人须知前附表。

第三章 采购需求

一、服务需求

提供12368诉讼服务能力支撑、工作时间内人工接听和24小时自助智能语音等服务。

提供满足服务要求的坐席人员和管理人员（不少于57人），提供人员招聘、人员培训、服务现场运营及技术保障等。

具备在法院专网环境下实现统一呼入呼出、视频来电接听、来电人身份核验、智能自助服务、工单查询和闭环管理、满意度评价、知识库、数据自动汇聚分析、可视化统计与展示、自动发送节点信息、话务质检等功能。具备提供互联网端（含微信小程序）服务的能力，当事人认证后，能够通过该页面进行网络留言、查询进度、满意度评价等。

具备与“一张网”办案办公平台、人民法院在线服务平台、最高法院诉服质效平台、河南法院司法大数据平台、豫法e信等对接，实现数据互联互通的能力。

服务期内，在采购人12368诉讼服务热线中心，向人民群众和全省法院提供满足《人民法院12368诉讼服务热线“一号通办”工作规范》的12368诉讼服务热线平台能力服务，实现诉讼服务100%接听率保障、工单24小时内派发、数据汇聚、对接服务的业务应用，以及服务器、AI算力、存储、网络安全的系统基础运行环境、业务专网线路和语音中继线路等基础设施、12368通讯服务（含短信服务），同时包括一号服务、自助通办、一号通办业务应用。

（一）一号服务

1.统一呼入服务：省内直接拨打12368即可呼入，省外拨打0371+12368即可呼入。

2.统一呼出服务：座席人员通过12368平台统一外呼，外显号码统一显示为12368。为了确保统一12368号码呼入呼出的安全可靠，所有电话均须具备录音存证功能，支持电话号码黑白名单管理，提供黑白名单管理界面，供管理人员进行增删改。

提供至少2条不低于300M MSTP专线（一主一备）双路由保护，确保热线服务不中断。提供足够的语音中继或软中继（支持动态扩容），确保电话打入时不占线。

（二）智能服务

1.智能语音服务：支持固话、手机拨打12368提供智能语音7*24小时服务，包括IVR语音导航、ASR服务、TTS服务；

（1）IVR语音导航：提供交互语音应答服务。包含多接入号码管理；多业务查询管理；语音信箱管理；播报工号管理；坐席分组关联；服务满意度评价；放音次数和结束处理功能。

（2）ASR服务：实现对输入的音频流进行分析，确定客户说话的起点和终止点的处理过程。

（3）TTS服务：将查询结果转换成语音服务，提供高质量的语音服务，将输入文本实时转换为流畅、清晰、自然和具有表现力的语音数据，可提供中文或英文的语音合成服务。

服务事项包含诉讼咨询、案件查询、失信查询等，工作时间咨询过程中可随时转人工服务。

①诉讼咨询：为人民群众提供诉讼相关问题的咨询服务，咨询服务至少包括法律法规知识、平台使用、诉前判断、诉后流程处理，可选择将查询结果以短信的方式发送至来电手机。

②案件查询：支持人民群众通过智能语音身份认证进行案件查询服务，可选择将查询结果以短信的方式发送至来电手机。

③失信查询：支持人民群众通过智能语音身份认证进行失信查询服务，可选择将查询结果以短信的方式发送至来电手机。

2.可交互语音通办服务：支持智能手机拨打12368热线提供可交互语音通办服务，提供查询案件、立案服务、失信查询、诉讼咨询、先行调解申请、阅卷服务、保全鉴定查询、送达查询、诉讼事项申请等服务。

①查询案件：支持当事人拨打12368，通过输入身份证号码和人脸识别认证进行案件查询服务，支持当事人、代理人查询服务。

②立案服务：支持为当事人拨打12368提供立案服务，包括立案指引、文书模板下载。

③失信查询：支持当事人拨打12368，通过拨打电话自动识别和输入身份证号码识别认证后进行失信查询服务。

④诉讼咨询：支持当事人拨打12368，提供诉讼咨询服务。

⑤先行调解申请：支持当事人通过拨打电话自动识别和输入身份证号码识别认证后通过短信链接进行先行调解申请。

⑥阅卷服务：支持当事人拨打12368，通过拨打电话自动识别和输入身份证号码识别认证进行阅卷预约或APP在线申请阅卷服务。

⑦保全鉴定查询：支持当事人拨打12368，通过拨打电话自动识别和输入身份证号码识别认证后进行保全鉴定查询服务。

⑧送达服务：支持当事人拨打12368，通过拨打电话自动识别和输入身份证号码识别认证后进行送达查询服务。

⑨诉讼事项申请服务：支持当事人通过拨打12368进行诉讼事项申请，通过拨打电话自动识别和输入身份证号码认证后通过短信链接或12368微信小程序进行诉讼事项申请服务。

（三）服务系统

1.热线系统：支持接听、挂断、保持、转接服务，支持交互式语音应答、外呼、弹屏、坐席监督、插入、多方通话、录音以及管理能力，支持来电人身份核验、满意度评价。

2.查询服务：包括但不限于在同一个平台内实现案件基础信息、联系电话、信件信息、送达情况、鉴定情况、保全情况、失信信息、信访登记流转基础信息等的查询。

3.工单服务：实现12368从开始拨打电话、唤醒来电界面到事务办理结束期间的全部事务在法院专网内全过程的业务流转。热线通信系统具备工单服务功能，实现热线咨询工单、网络咨询工单、智能服务工单、满意度差评工单、工单报告、工单流转、催办督办、工单统计分析、数据

可视化功能。

（1）群众拨打12368热线后，可通过输入身份证号或案件号进行案件自助查询、联系法官、预约法官、投诉建议等。

（2）12368热线电话接入时，自动唤醒12368诉讼服务热线工单页面，接通后，系统首先自动激活热线工单登记系统，把来电手机号码自动导入，快速搜索该手机号码对应的当事人姓名、身份证号码和案件基本情况；若人工咨询接通前来电人员已输入身份证号，则可自动导入身份证号。信息匹配后，坐席接听人员可以选择工单模板，也可以手工记录来电人的需求。工单需要包含来电人信息、当事人信息、工单类型、来电记录以及历史工单内容。与此同时，系统应将通话录音和语音识别记录转写内容，在工单中予以保存。

（3）实现将各类热线工单进行流转，包括咨询工单、信访工单、通知类、回复类、处理类等工单的流转办理。可将各类工单及语音记录一起流转给承办人。

（4）工单办理完结后，群众可通过互联网（小程序、网页）对办理结果进行满意度评价，满意度为差评的工单可自动流转至工单版块，进行二次流转至具体承办人。

（5）对于临近时限1天的未办结工单，可采用12368短信发送方式，实现对具体承办人的催办；对于处于待办状态未临近1天时限的工单，坐席人员可通过工单状态查询待办工单并进行督办。

（6）基于互联网（小程序、网页）群众的网络留言，生成唯一的工单，具备热线工单创建、流转、差评工单办理、催办、督办的功能，坐席人员可通过工单版块查询网络咨询工单并进行回复。

4.提供12368小程序服务：通过实名认证的当事人，可接收小程序推送的通过12368反馈的问题工单处理情况，对当事人进行的预约、催办事项推送办理进度并对办理结果、时效进行满意度评价，同时发送短信提醒。

5.知识库服务：建立12368本地知识库，并能够实时添加、删除、更新和维护，还应对接最高院12368知识库。包含知识库检索服务和公共知识库服务。

（1）知识审核及管理：支持坐席人员提交个人知识，由管理员进行审核，通过后，进入公共知识库。管理员可以对知识库内容进行增删改查。支持知识库数据按照指定格式批量导入。

（2）知识数据委托加工及维护服务：由后台法律知识工程师定期对知识库进行更新，数据根据法律法规和司法解释的更新动态修正数据，根据咨询工单历史记录数据收录新的法律知识点和法律问题解答话术数据。动态更新后台法律知识图谱和法律知识体系，加工的知识数据由专业法官审核通过，导入到系统共用知识库中。支持管理员对知识库知识点进行增删改查和标注。

6.质检服务：为12368管理人员对服务质量进行检测，支持话务质检、工单质检、报告质检等。

7.视频客服服务：实现为公众提供部分咨询、投诉等可视化视频服务，及时解决公众原来用语言无法准确描述或者坐席无法理解的问题。其功能至少包括视频排队、视频控制、视频记录管

理和视频督办。

8.数据服务：主要为12368一号通办提供统一的数据服务，包括各类诉讼系统查询数据、业务数据、服务数据进行统一管理、统一服务、统一处理。具备数据统计分析、智能报表功能，支持针对单个坐席业务办理情况的汇总、统计和分析，支持大屏展示的个性化定制。至少包括：

（1）诉服数据查询接口：由河南法院司法数据平台根据业务需求对相关数据进行统一封装后映射成数据仓库，提供统一的诉讼系统数据查询服务。

（2）业务数据统计接口：将系统产生的业务数据统一集中后报送到河南法院司法数据平台，并统一提供给统计系统进行分析服务。

（3）数据处理包含：数据加工、数据清洗、数据融合、数据开放均在河南法院司法数据平台实现。

（四）AI智能辅助

通过对第三方提供的AI能力、自建的算法模型能力进行集中管理、统一共享开放给各业务服务需要。支持的AI能力至少包括：语音识别与转写、人脸识别认证、智能语音导航、知识图谱、知识推荐等。通过AI智能服务功能支持将普通话、河南话智能转写，智能识别来电场景推荐话术、智能建单、智能回拨、知识关联等方式提高接通效率。提供AI智能语音不低于100路，并根据业务实际需要提供免费扩容保障。

1.智能语音转写，支持来电当事人与12368坐席通话过程中进行实时语音转写，将坐席和当事人的通话实时转写成文字，并能为其他系统复用。支持普通话、河南话。

2.智能客服助手，利用实时转写、来电原因分析、实时文本分析、机器学习技术，通过主动识别客户的来电原因及诉求，为坐席提供实时话术推荐、流程引导、智能建单、知识关联功能。

3.智能接听，自主识别来电人需求，对案件查询、诉讼咨询等简单需求进行智能回复。

4.智能知识库，管理和处理大量结构化和非结构化的数据和文档，使得这些信息可以通过自然语言查询和应用，服务于智能语音服务、智能客服助手等前端应用。至少包括信息管理、自然语言处理、多样化知识体系。

5.智能质检，对接业务系统获取需要质检的媒体资源以及工单数据，首先对媒体资源进行资源预处理，根据配置的质检规则、质检项、质检模型以及质检计划自动对媒体资源进行质检，并自动计算质检分值。

6.智能回拨，针对满足回拨条件的通话，自动主动拨打该号码。在接通后，平台的智能语音助手将与对方进行交互，根据对方的回答或指令，执行相应的操作，如转接至人工客服、提供自助服务或记录留言。

（五）消息提醒

提供12368诉讼服务短信提醒，实现对重要节点、重要信息的短信提醒。12368短信平台应具备短信单发、短信群发、提交记录、评价短信的接收处理、发送成功明细、发送失败明细、短信模板编辑、短信统计分析功能。

（六）数据统计与运营监管

具备对诉讼服务事项、座席画像、满意度评价、数据统计分析和报告、诉讼服务数据大屏展示等监管能力。

数据统计及运营监管服务：

①服务事项监管：对全省法院12368所涉及的服务事项进行监管，包括事项处理流程、事项人等进行全流程监管服务。

②服务坐席画像：系统支持对坐席人员的接通率、回拨率、振铃时长、投诉率进行管理考核，支持对坐席人员的服务质量和服务态度进行监管，支持对坐席人员服务事项办结率、满意率进行监管，支持坐席人员服务过程中的语气、态度进行监管。

③满意度评查统计分析:实现人民群众通过12368对河南法院相关司法服务进行满意率评价。

④12368数据统计分析服务：实现对全量诉讼服务数据统计分析服务。除提供数据统计分析基础服务外，还应对12368实时咨询、工单、质检、满意度评价、坐席人员排队情况、来电排队话务等待、来电接通、来电挂断、回拨数量等进行实时数据统计，并根据用户筛选条件导出数据报表和运营报告。实现河南法院所有网上诉讼服务的全部诉讼服务数据的汇聚、统计、查询、分析的功能。实现语音及视频数据统计分析，支持信息数据实时推送和诉讼服务数据可视化，并支持LED大屏展示。

⑤诉讼服务数据可视化服务：实现对12368实时咨询、工单、质检、满意度评价、坐席人员排队情况的全方位数据情况进行可视化大屏展示。

⑥根据采购人要求及时调整数据统计相关要求。

（七）技术支撑

提供服务运行和运维能力支持。包括各类服务文档、数据存储（录音保存期不少于1年，视频保存不少于90天）、系统升级、数据和网络安全保障、技术支持和人员培训、自主知识产权、满足信息化系统各类保密和安全测评要求。

（八）其他要求

1.文档服务：

①根据话务量、转接量、工单处理以及平台运行的相关情况，给出每日、月份、季度和年度的总结与统计分析报告。

②其他统计分析和研判工作：根据采购人要求，提供对应的决策参谋服务。

③其他文档服务：系统运行过程中的所有文档按照采购人档案管理要求进行记录、保存和移交。

2.存储及系统升级服务：

（1）在服务期内系统应满足12368语音平台通话实时录音及视频咨询实时录音录屏并保存（录音保存期至少1年，视频保存期至少90天），保存期内供法院随时调取。

（2）采用T+1的方式将录音及视频按采购人要求回传保存，系统应每年按照最高院诉讼服

务指导中心质效评估体系要求对功能和应用进行优化升级。

（3）服务期内服务运行所产生的所有数据均归采购人所有，服务期满后供应商须将所有数据移交采购人。

3.存储容量提供要求：

（1）服务期内，供应商按照实际需求在采购人指定的数据中心机房提供足够的存储设备，存储容量足以支撑业务需求。

（2）服务期内，本项目所有储存设备的更换，均需征得采购人同意，所有更换的存储设备不再返还供应商，由采购人自行处理。

（3）服务期满后，所有存储设备不再返还供应商，由采购人自行处理。

（4）根据采购人需求，如需进行服务平台和数据迁移，供应商应免费配合。

4.系统升级服务要求：服务期内，每年免费提供系统优化、升级服务。优化升级服务应按照最高人民法院新的工作要求、采购人新业务要求，对12368诉讼服务热线全部功能、应用和性能进行对接、优化和升级并达标。系统升级时间应满足最高人民法院考核要求和采购人工作要求。

5.系统运行基础环境服务要求：

（1）与其他系统对接服务：根据最高人民法院“一张网”相关要求，在允许范围内实现和“一张网”办案办公系统、人民法院在线服务平台等最高人民法院统建系统的免费对接、升级、维护、数据汇聚等。根据《人民法院12368诉讼服务热线数据汇聚接口规范》及后续新增规范要求，实现与河南法院司法大数据平台对接，按最高人民法院及河南省高级人民法院要求推送、汇总考核数据。与豫法e信对接，在重要节点向法院工作人员发送提醒。

（2）平台跨网数据交互设备：至少保证2台防火墙、2台单向光闸、2套数据安全交换接入系统。

6.技术支持及培训要求：

（1）供应商应在入场前按照12368热线工作要求对热线接听人员、工单人员、管理人员进行工作培训，熟练掌握12368工单平台、12368热线流程、12368术语，同时对于在工作期间所出现的技术问题予以及时解决。提供运维保障服务，若涉及因平台或技术原因导致的故障，应及时予以解决处理。

（2）供应商应加强语言培训管理，提供司法热线服务规范用语。

（3）供应商应加强服务人员安全保障，负责服务人员安全教育、心理疏导工作。

7.知识产权要求：供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷。

二、服务事项

服务采取“智能+人工”模式，其中对于简单的查询、诉讼咨询、阅卷等事项申请提供智能接听服务；对立案监督、涉诉信访等复杂事项实现人工接听、工单转办。

座席员根据来电人来电情况制作工单，交工单审核座席审核后转相关单位联络员办理并回复，形成“收、转、办、督、复、评”的工单闭环管理。

安排专人座席对不满意评价进行回访疏导，根据回访情况决定是否再次交办或者提级交办。

1.查询：可查询案件基础信息、联系电话、信件信息、送达情况、鉴定情况、保全情况、失信信息、信访登记流转基础信息等。

2.诉讼咨询：主要回答来电人与诉讼相关的一般程序性问题、常识性问题，以及可以对外公开的人民法院规范性文件、指引信息等。

3.立案监督：受理反映三级法院有案不立、拖延立案等投诉。

4.预约联系：联系不上法官请求法官回电，预约办理线下立案、保全、调解、阅卷、递交材料、判后答疑等诉讼事务。

5.效率督促：催促办理在审判、执行等程序中久拖不决、久拖不判、久拖不执等效率事务。

6.执行相关：执行类信访，执行过程中需要上级法院联动处理的执行事项。

7.涉诉信访：当事人诉讼程序救济途径已经穷尽，仍不服判决结果而形成的信访。

8.投诉举报：来电人反映法院工作人员作风问题、违法违纪问题等。

9.意见建议：来电人对法院提出的意见或者建议。

10.其他：穷尽以上所述类型外无法归类的来电，如非法院处理范围的来电、无效来电等。

三、等保、密评与保密安全标准

（一）等保三级测评要求

供应商为本项目服务所提供的配套办公系统，须依据《中华人民共和国网络安全法》及国家等级保护2.0标准体系，完成网络安全等级保护第三级测评，并最终取得由公安部认可的等级保护测评机构出具的《信息系统安全等级保护测评报告》，结论应为“合格或以上”。

（二）商用密码应用安全性评估要求

供应商为本项目服务所提供的配套办公系统，须依据《中华人民共和国密码法》及国家标准GB/T39786-2021《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》，完成商用密码应用安全性评估，并最终取得由国家密码管理局认可的测评机构出具的《商用密码应用安全性评估报告》，结论应为“符合”。

（三）保密安全要求

因本次服务涉及全省司法数据的安全、当事人隐私及其他不宜公开的信息，故供应商应按照河南省高级人民法院相关要求进行保密安全管理。坐席人员严格遵守河南省高级人民法院保密安全管理、系统操作管理和数据安全管理的相关规定。

四、配套网络服务

12368热线诉讼服务的日常运行还需要语音中继和专线网络支撑，同时还会产生一定的语音

外呼和手机短信费用，**这些费用均应包括在项目投标报价中。**

（一）语音中继

为保障语音通话效果，需使用语音中继专线。该专线应具备与坐席人数和来电量向匹配的并发支持能力，并确保通话成功率100%。此外，专线需支持弹性扩容功能，如通话成功率低于100%时，系统应自动且免费地进行弹性扩容，直至满足项目需求为止。

（二）专线服务

为保障平台稳定运行，须为本项目提供从采购人指定的数据中心机房到河南省高级人民法院的点对点专线网络，并具备满足业务需求的足够带宽。

（三）外呼服务

支持智能回拨、坐席手动回拨和人工回访功能。所有外呼费用应包含在项目投标报价中。

（四）短信服务

产生短信的环节：话务咨询时座席发送给来电人的业务短信、工单交办及办结时产生的短信、满意度评价的短信等。该费用应包含在项目投标报价中。

五、配套办公设备运维

为满足“一、服务需求”中的所有功能需求，供应商需配套提供坐席设备及保障热线服务的服务器、AI算力、安全、网络等相关设备的运行维护。根据实际情况，如果具备在省政务云上部署的条件，供应商需配合免费进行数据迁移及系统部署，并提供足够的算力资源；如果不具备，相关配套服务器、AI算力、安全、网络等资源由供应商提供。

注：本项目现场集约办公所需的办公场地、办公桌椅、台式电脑由采购人提供。

六、人员要求

驻场人数：不少于57人

（一）接听坐席：不少于46人

1.岗位核心职能

（1）承接全省12368热线人工语音呼入，提供案件查询、诉讼咨询、立案指引、投诉举报、诉求登记等全流程服务；全省12368热线视频咨询、视频调解、视频立案等可视化诉讼服务；

（2）当场办结简单诉求，复杂诉求生成工单并转办至对应法院，跟踪闭环进度；为群众提供面对面式诉讼指引，处理复杂视频诉求，同步生成工单并跟踪闭环；

（3）严格执行服务标准，保障接通率、视频服务响应时效与服务满意度。

2.资质要求

（1）学历：大专及以上学历，法律相关专业；本科及以上学历不限专业；

（2）技能：普通话标准流利清晰，速录能力每分钟不低于80字；

（3）双语要求：至少配备1名英汉双语座席，满足涉外诉讼服务需求；

（4）其他：身体健康，无传染性疾病；统一着装、服从统一管理。供应商提供统一制式服装。

（二）业务坐席：不少于9人

1.岗位核心职能

（1）工单审核座席（不少于3人）：审核工单是否符合转办条件、要素是否完整、分类是否准确，核定符合条件后按照转办要求精准转办。对超期工单预警督办。

（2）工单回访座席（不少于3人）：对评价不满意工单的来电人外呼回访，理清不满意原因，对不满意工单按照规定转办。跟踪未办结工单。

（3）网络咨询座席（不少于3人）：处理小程序、网页等网络咨询与留言，在线答复、登记、转办、反馈。

2.资质要求

（1）学历：大专及以上学历，法律相关专业；本科及以上学历不限专业；

（2）技能：普通话标准流利清晰，速录能力每分钟不低于80字；

（3）其他：身体健康，无传染性疾病；统一着装、服从统一管理。供应商提供统一制式服装。

（三）驻场管理人员：不少于2人（含技术管理人员1人）

1.岗位核心职能

（1）统筹 12368 热线整体运营，制定服务标准、考核体系、运营计划；

（2）运营数据统计分析，优化流程、调度人员、提升接通率与满意度；

（3）团队管理、培训、质量抽检、绩效考核；

（4）技术管理人员1名：负责系统保障、网络安全、处理系统故障、网络问题、第三方技术对接。

2.资质要求

（1）学历：本科及以上学历；

（2）能力：具备3年以上呼叫中心/政务服务团队管理经验，具备较强的管理能力、数据分析能力与沟通协调能力；

（3）其他：身体健康，无传染性疾病；服从统一管理。供应商提供统一制式服装。

七、项目实施人员（不少于2人）

供应商应派遣项目实施人员，驻场负责前期实施工作，确保项目能够如期上线运行。

项目实施人员中至少包含1名项目经理、1名技术负责人。项目经理负责现场统筹项目的计划、组织与实施督导、人员招聘及培训等工作。技术负责人负责全面把握系统的总体系统架构设计和重要技术分析决策，确保系统稳定运行。

注：以上“一至七”项内容为实质性要求，不允许负偏离，投标人须提供书面承诺函（格

式自拟）。

八、考核制度

对服务商采取“每月一考核、累计扣分”模式。每月考核满分为100分，扣分以100分为基准，每月根据日常各项工作服务水平和系统运行质量进行月度打分。

每月评分细则：

序号	评分项	评分细则
1	组织管理	1.月度出勤率≤96%，每次扣5分；月度出勤率=月度实到人数/月度应到人数*100%；
		2.未经采购人批准擅自调换坐席人员的，每人次扣0.2分；
		3.坐席人员未按要求着统一制式服装的，每人每次扣0.01分；
		4.同一坐席人员1月内4次被扣分，采购人要求撤回该人员并重新派遣，如未更换，每次扣1分；
		5.采购人因其他原因要求撤回人员并重新派遣的，如未更换，每次扣1分。
2	日常服务	1.接打电话时首语、尾语必须准确完整，用语模糊或不完整每次扣0.01分；
		2.提供服务时尽量避免出现俗语、口语、方言影响服务质量的用语，每通电话出现2次以上不合标准的情况或影响整体服务感受，每通扣0.01分；
		3.提供服务时出现答非所问、抢话等服务禁忌情况，每出现一次扣0.02分；
		4.坐席员因服务态度不佳或服务错误被督办且查实的，每出现一次扣0.1分；如引发负面舆情，每出现一次扣0.5分。
3	资料管理	1.提交工作报告及资料弄虚作假，每次扣5分；
		2.未按照要求提交服务工作报告、分析报告，每次扣2分；
		3.未按要求进行文档记录、保存和移交的，每次扣0.5分。
4	保密工作	1.泄露项目相关数据资料，造成不良影响的，每次扣5分；
		2.泄露项目相关数据资料，造成失泄密事件或造成重大影响的，每次扣10分。
		3.热线存在安全隐患，造成网络安全事故或造成重大影响的，每次扣10分。
5	运营质量	1.热线接听率：每月转人工来电接通率（含漏话回拨数量）要达到99%。未达到99%视为不合格，每低一个百分点扣减当月服务分1分，不足一个百分点按一个百分点计算。
		2.话务工单登记率：工单登记率=实际登记数量/要求登记数量*100%，工单登记率≥95%视为合格。每低一个百分点扣减当月服务分0.5分，不足一个百分点按一个百分点计算。
		3.交办工单审核效率：工单审核应在工作日内24小时内审核转办完毕。每月未能在24小时内审核转办完毕的工单数累计超过20件（不含20）的，每超一件扣减当月服务分0.01分。
		4.抽检合格率：采购人通过旁听、抽检等方式对热线接听人员的用语规范、

		服务态度进行考核；合格率=（抽检数-错误数）/抽检数*100%，合格率大于90%该批次抽检视为合格。每低一个百分点扣减当月服务分0.5分，不足一个百分点按一个百分点计算。
		5.热线接听满意度：采购人根据来电群众针对热线接听满意度进行考核；热线接听满意度=评价满意的热线接听数/评价的热线接听数*100%，满意度≥95%视为合格。每低一个百分点扣减当月服务分0.5分，不足一个百分点按一个百分点计算。
		6.工单交办率：采购人根据通过统计转办工单数量进行工单转办率考核。工单交办率=工单转办数量/来电数量*100%，工单交办率应≤8%；大于该指标值的，每高一个百分点扣减当月服务分0.5分，不足一个百分点按一个百分点计算。工单交办率8%的指标考核值可根据热线实际运行情况予以相应调整。
6	其他	1.工作获采购人院领导、业务主管部门认可，每次可申请加1分，当月有效；
		2.因服务问题被采购人谈话提醒并要求整改的，整改不到位或者拒不整改的，每次扣2分。

第四章 评标方法和标准

评标委员会将按照本项目招标文件及相关法律法规的规定进行评标工作。

一、评标依据

1.《中华人民共和国政府采购法》；

2.《中华人民共和国政府采购法实施条例》；

3.《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）；

4.《财政部关于加强政府采购货物和服务项目价格评审管理的通知》；

5.《政府采购评审专家管理办法》；

6.法律法规的相关规定

7.本项目招标文件。

二、评标原则

1.评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准独立进行评审；

2.评标委员会由采购人代表和评审专家组成，详见投标人须知前附表。采购人不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。评审专家在《河南省财政厅政府采购专家库》中随机抽取后并依法组建评标委员会，有关人员对所聘任的评标委员会成员名单必须严格保密，与投标有利害关系的人员不得进入评标委员会；

3.参加评标的人员应严格遵守国家有关保密的法律、法规和规定，并接受有关部门的监督；

4.根据法律法规规定，参加评标的有关人员应对整个评标、定标过程保密，不得泄露；

5.评标委员会成员（以下简称评委）应按规定的程序评标；

6.评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行比较评审。

7.投标人对评委施加影响的任何行为，都将被取消中标资格。

三、评标程序如下

1.资格审查工作

开标结束后，首先按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）第四十四条的规定由采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查。

评审项	评审因素	评审标准
资格审查	投标人资格证明文件	符合第二章“投标人须知前附表”5.2.1规定
注：投标人应根据招标文件要求资格条件提供上述资格证明文件并在河南省公共资源交易中心投标文件制作系统“资格审查材料”中上传提供的资格证明材料。否则将会影响投标人资格审查结果。若因未按照要求上传影响资格审查的，投标人自行承担责任。		

采购人或采购代理机构依据法律、法规和招标文件中规定的内容，对投标人进行资格审查，未通过资格审查的投标人不得进入评标。通过资格审查的投标人不足三家的，不得评标。

2.形式审查和符合性审查工作

形式审查和符合性审查是指评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的有效性和完整性进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。

形式性和符合性审查表

评审项	评审因素	评审标准
形式性审查标准	投标人名称	与营业执照（或其他证明文件）、资质证书（如有要求）一致
	投标文件签字盖章	必须按照招标文件的要求签字、盖章或加盖电子签章
	报价唯一	只能有一个有效报价
符合性审查标准	投标文件制作机器码	不同投标文件制作机器码不一致
	质量标准	符合第二章“投标人须知前附表”1.3.2规定
	服务期限	符合第二章“投标人须知前附表”1.3.3规定
	投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表”3.7.1规定
	投标报价	报价未超过招标文件规定的最高限价
	实质性内容	符合招标文件中的实质性内容要求
	其他	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件

3.对政府采购异常低价的审查

评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

（1）投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值50%的，即投标报价＜全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%；

（2）投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价50%的，即投标报价＜通过符合性审查的次低报价供应商投标报价×50%；

（3）投标报价低于采购项目最高限价45%的，即投标报价＜采购项目最高限价×45%；

（4）评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相

关供应商的合理时间为30分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料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。

异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

4.对投标文件进行比较和评价

本项目评标方法为综合评分法，评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，以评审得分从高到低顺序确定中标候选人。

评标委员会每位成员独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分，然后汇总每个投标人的得分，计算得分平均值，以平均值由高到低进行排序，按排序顺序推荐中标候选人。分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

5.核对评标结果。

6.确定中标候选人名单。

四、评审标准中应考虑下列因素

1.根据关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知 （财库〔2020〕46号）、《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《三部门联合发布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，对满足价格扣除条件并在投标文件中递交了《中小企业声明函》（声明内容需符合价格扣除条件）、《残疾人福利性单位声明函》或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的投标人，其投标报价扣除 **10%** 后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。**本项目采购标的所属行业类别：其他未列明行业。**

2.中标候选人并列时的处理方式：

根据采购需求、商务、技术均能满足招标文件实质性要求，按评标委员会评出的最后得分，由高到低顺序排列，推荐3名中标候选人。（如得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的由评委根据质量和服务等因素综合评审后，推荐中标候选人。）

五、综合评审标准

评标委员会将根据评分标准，分别对通过初步审查的投标人，进行综合评审。

具体评分标准如下：

评分因素	评分内容	评分标准	分值
经济标（25分）	投标报价（25分）	价格分采用低价优先法计算，即有效投标人中最低的投标报价为评标基准价，其报价分为满分25分。其他投标人的价格分按照下列公式计算： 投标报价得分＝（评标基准价/各投标人投标报价）×25 1.为贯彻落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）、《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《三部门联合发布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，评审时给予小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位 **10%** 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。同一投标人，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除优惠只享受一次，不得重复优惠。 应提供《中小企业声明函》，未提供声明函者不予认定。 2.出现招标文件第二章第3.4.4项异常低价情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序。	25
技术标（55分）	服务运营管理方案（15分）	评标委员会根据各投标人提供的服务运营管理方案，包含但不限于对服务需求的理解、服务流程、运营管理的具体步骤和方法、配套网络服务方案、配套办公设备运维方案等方面，进行评审打分： 1.服务运营管理方案内容编制科学合理、全面完善，贴合本项目实际情况和特点，完全满足本项目的服务运营管理需求，得15分； 2.服务运营管理方案内容编制齐全，为通用性说明，未完全贴合本项目实际情况和特点，基本满足本项目的服务运营管理需求，得10分； 3.服务运营管理方案内容编制有缺失或不合理之处，需要结合项目实际情况和特点进一步改进和完善，得5分。 注：未提供服务运营管理方案的，本项不得分。	15
	服务质量保障方案（10分）	评标委员会根据各投标人提供的服务质量保障方案，包含但不限于服务质量重点及难点分析、服务质量保障具体措施等方面，进行评审打分： 1.服务质量保障方案内容编制科学合理、全面完善，贴合本项目实际情况和特点，完全满足本项目的服务质量需求，得10分；	10

		2.服务质量保障方案内容编制齐全，但为通用性说明，未完全贴合本项目实际情况和特点，基本满足本项目的服务质量需求，得6分； 3.服务质量保障方案内容编制有缺失或不合理之处，需要结合项目实际情况和特点进一步改进和完善，得2分。 注：未提供服务质量保障方案的，本项不得分。	
	安全保密方案（10分）	评标委员会根据各投标人提供的安全保密方案，包含但不限于安全保密制度、安全保密措施、安全保密培训等方面，进行评审打分： 1.安全保密方案内容编制科学合理、全面完善，贴合本项目实际情况和特点，完全满足本项目的安全保密需求，得10分； 2.安全保密方案内容编制齐全，但为通用性说明，未完全贴合本项目实际情况和特点，基本满足本项目的安全保密需求，得6分； 3.安全保密方案内容编制有缺失或不合理之处，需要结合项目实际情况和特点进一步改进和完善，得2分。 注：未提供安全保密方案的，本项不得分。	10
	人员配置方案（10分）	评标委员会根据各投标人提供的人员配置方案，包含但不限于人员招聘及储备计划、人员培训计划、人员岗位配备方案、人员稳定保障措施、人员管理及考核方案等方面，进行评审打分： 1.人员配置方案内容编制科学合理、全面完善，完全体现或优于上述五个方面的内容，可完全满足本项目人员服务需求，得10分； 2.人员配置方案内容编制齐全，涵盖上述五个方面的内容，但为通用性说明，未完全贴合本项目实际情况和特点，基本满足本项目人员服务需求，得6分； 3.人员配置方案内容编制有缺失或不合理，需要进一步改进和完善，得2分。 注：未提供人员配置方案的，本项不得分。	10
	应急预案（10分）	评标委员会根据各投标人提供的应急预案，包含但不限于应急响应时间、方式、具体措施、善后处置等方面，进行评审打分： 1.应急预案内容编制科学合理、全面完善，完全体现上述方面的内容，在应急情况下可完全保证项目服务需求，得10分； 2.应急预案内容编制齐全，涵盖上述五个方面的内容，但为通用性说明，未完全贴合本项目实际情况和特点，在应急情	10

		况下基本满足项目服务需求，得6分； 3.应急预案内容编制有缺失或不合理，需要进一步改进和完善，得2分。 注：未提供应急预案的，本项不得分。	
综合标（20分）	投标人业绩（8分）	投标人2023年1月1日（以合同签订时间为准）以来的同类或类似业绩，每提供一份业绩，得2分，最多得8分。 注：投标文件中附加盖公章的业绩合同复印件，否则不得分。	8
	投标人实力（6分）	投标人具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书，认证覆盖的业务范围应和项目需求内容相关，每提供一个证书，得2分，最多得6分。 注：投标文件中附加盖公章的认证证书复印件及全国认证认可信息公共服务平台查询结果截图。	6
	投标人拟派项目实施人员（6分）	拟派项目经理具有2年及以上呼叫中心运营或管理经验，得2分。 注：投标文件中附加盖公章的承诺函、2026年1月以来任意一个月投标人为其缴纳的社会保险金证明复印件。	2
		拟派项目技术负责人具有中华人民共和国人力资源和社会保障部及中华人民共和国工业和信息化部联合颁发的计算机或通信相关专业“工程师职称证书”“网络工程师证书”“系统架构设计师证书”“软件设计师证书”，每提供一个证书得1分，最多得4分。 注：投标文件中附加盖公章的证书、2026年1月以来任意一个月供应商为其缴纳的社会保险金证明复印件。	4

说明：投标人最后得分为各评委打分的算术平均值（小数点后保留两位数）。

第五章 政府采购合同

合同编号：_____

甲方（全称）：河南省高级人民法院

乙方（全称）：_____

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规，甲方对河南省高级人民法院12368集约化诉讼服务采购项目（项目编号：豫财招标采购-2026-_____）进行公开招标，乙方为本项目的中标人。为明确双方的权利和义务，甲乙双方在遵循平等、自愿、公平和诚信原则的基础上，经双方友好协商，签订本合同。

一、合同基本情况

1.服务内容：_____

2.服务质量：_____

3.服务地点：_____

二、合同期限

自合同签订之日起30日内，乙方完成12368集约化诉讼服务热线平台的线路、设备、系统部署和对接、坐席及管理人员招聘、岗前培训等全部前期实施工作。自验收合格且人员全部入驻、正式提供服务之日起开始计算服务期限,服务期限3年，合同一年一签，年度服务期满并经采购人考核后，采购人根据合同履约情况决定是否续签下一年度合同。

三、合同款项支付

1.本合同款项总金额（即第一年度服务费）为：_____元（含税价），最终实际支付金额根据考核结果确定。第二年度、第三年度服务费根据实际服务规模以双方签订的当年度合同为准。

2.具体支付方式如下：

（1）第一年度按照以下方式付款：合同签订后，完成前期实施工作且验收通过起30日内，支付当年度合同金额的30.00%；正式提供服务之日起且服务满6个月，采购人根据“一月一考评”结果扣除相应款项后，再支付前半年剩余尾款；后半年按照“一月一考评、一月一支付”方式付款。

（2）第二年度、第三年度按照“一月一考评、一月一支付”方式付款。

（3）前述“一月一考评、一月一支付”是指：月度得分在90分以上（含90分）评价为“优秀”，全额支付当月合同金额；月度得分在90分（不含）至80分（含80分）评价为“较好”，此区间每扣一分，扣减0.1%当月合同金额；月度得分在80分（不含）至70分（含70分）评价为“一般”，此区间每扣一分，扣减0.2%的当月合同金额；月度得分在70分（不含）至60分（含60分）评价为“合格”，此区间每扣一分，扣减0.5%当月合同金额；月度得分在60分（不

含）以下为不合格,考核为“不合格”时则终止执行并解除合同，按照合同约定赔偿损失。

3.本合同款项支付流程按甲方的相关规定执行。乙方应及时向甲方开具合法有效的发票，否则甲方有权顺延付款且不承担违约责任。

四、甲方的权利与义务

1.甲方有权按照国家标准、行业规范、招投标文件以及本合同的约定，并遵循河南省高级人民法院的相关标准和要求，对乙方服务全过程进行质量控制、监督和管理，必要时可委托第三方参与项目管理、测试、验收等活动；。

2.甲方有权对对乙方提交的人员配置方案、项目实施方案、运维保障计划等进行审核、调整及最终确认。

3.甲方有权对乙方的服务进行评价，并根据考评结果认定乙方履约情况、违约情形及相应责任。

4.甲方按照本合同约定及考核结果，向乙方支付相应服务款项。

5.在合同实施期间，甲方应当指定专人负责工作对接、事务协调，为乙方正常开展服务提供必要工作条件与配合。

五、乙方的权利与义务

1.乙方有权依据合同约定，向甲方申请履约验收、服务考评及合同款项支付，甲方应按流程予以配合办理。

2.为保证合同顺利履行，乙方有权请求甲方提供必要的条件支持，甲方应当给予配合。

3.乙方必须按照国家标准、行业规范、招标文件、投标文件、甲方业务需求以及本合同约定，全面履行义务，足额配置坐席人员、管理人员，提供技术支撑与服务保障。严守项目进度、服务质量、信息安全、业务规范等各项要求。未经甲方同意，乙方不得将本合同部分或全部义务转让给第三方承担。

4.乙方必须指定项目经理、项目技术负责人，统筹负责项目实施、日常管理、内外协调、质量管控及应急处置等工作。

5.对于甲方组织的第三方测试、验收、审计等工作，乙方必须委派专业人员进行配合。

6.乙方必须配合甲方做好技术交底、需求对接及业务衔接工作。

7.乙方对本项目信息（法院案件数据、内部业务信息等）负有严格保密义务，按要求另行签订保密协议。

8.乙方须恪守廉洁从业各项规定，杜绝违规违纪行为。

9.乙方全权承担服务期间所有驻场人员用工管理、劳动用工、安全生产主体责任；服务全过程内发生的人员安全事故、工伤纠纷、劳资争议等一切事宜，均由乙方自行处置并承担相应赔偿责任，与甲方无涉。

对于乙方与驻场人员存在劳动争议，且驻场人员在服务期内提出或者在合同款项支付之前提出乙方未依法及时支付驻场人员报酬的，甲方有权暂扣驻场人员主张的金额，待劳动争议解决完

毕后，再行支付。

10.乙方应负责服务平台的网络安全防护，避免发生网络安全事故，因乙方防护疏漏、管理不当引发网络安全事件、数据泄露等风险的，由此造成的全部损失及相关法律责任均由乙方承担，甲方有权追责索赔。

11.在合同实施过程中可能发生的其他费用（如：产品更迭、增加耗材、材料涨价、人工、成本增加等因素），由乙方承担。

六、项目实施与日常管理

1.甲方指定_____为甲方项目联系人，乙方指定_____为乙方项目联系人，负责日常沟通、工作协调、指令传达。乙方驻场工作人员须服从甲方合理的工作调度、业务管理及现场管理要求。

2.乙方必须按照国家标准、行业规范、招投标文件以及本合同的约定，向甲方提供服务。包括提供驻场人员____人，提供所必需的业务处理系统及相应的安装、调试、运维、培训、系统数据接口集成、网络及后台服务支持等。乙方应建立健全内部服务规范、运营流程、管理制度、人员考核机制及服务质量自查体系，持续保障热线服务运行质量。

3.乙方必须及时向甲方通报工作进度，并保证服务质量；

4.乙方必须根据甲方实际需求，提供系统的配置、人员组织、运维服务等方案；履约期间需提交的成果文件包括但不限于：

（1）实施方案类：项目实施方案、人员保障方案、应急处置预案、故障响应处理方案、服务规范管理方案等；

（2）日常运营类：服务工作量台账、运行日报/周报/月报等。

注：上述成果文件可根据甲方实际需求调整。

5.乙方提供的全部服务、系统功能、运行性能、安全防护均须满足国家规范、行业标准、招投标文件及本合同约定要求。

6.乙方应当遵守甲方项目管理相关规范，定期参加例会，以周报、月报等形式报告工作情况。

7.甲方有权自行或委托第三方机构，对乙方服务质量开展综合评估考核，并根据考核细则予以计分评定；考核不合格的，乙方应按合同约定承担违约责任。

8.乙方投标文件中承诺的全部人员须足额到岗、稳定在岗，未经甲方同意，乙方不得擅自更换、抽调服务人员。甲方有权要求乙方更换不合格工作人员，乙方应无条件配合。

七、项目验收

1.验收依据：招标文件、投标文件、本合同约定及相关规范等。

2.前期实施工作验收：乙方完成全部前期实施工作后，甲方应及时组织验收，验收合格的，进入日常运营服务阶段。若验收不合格，乙方须在甲方指定的期限内完成全面整改，整改完成后重新组织验收。逾期未整改或整改后仍不达标的，甲方有权追究乙方相应违约责任。

3.年度服务验收：每年度服务期满后，甲方有权对乙方全年服务情况进行考核，包括但不限于对坐席服务质量、系统运维保障、人员在岗履职、服务响应效率、数据安全管理、成果文件提

交（如工作量台账、运行报告等）等全部年度服务事项，结合全年日常运行监督情况、月度考评结果开展综合验收，年度服务验收合格的，视为乙方完成本年度履约义务，作为续签下一年度合同的参考依据；验收不合格的，乙方须在甲方指定期限内完成针对性整改，整改后仍不达标的，甲方有权不予续签下一年度合同。

八、保密义务及知识产权

1.保密条款

（1）甲方对乙方相关商业信息、技术信息负有合理保密义务。

（2）乙方对甲方的相关信息（包括但不限于人事、业务、数据、案件、网络、设备等信息）负有保密义务，未经甲方同意，乙方不得擅自查阅、复制、存储、外传、篡改上述信息，亦不得将相关信息用于本合同约定服务以外的任何用途。合同终止后保密义务依然持续有效。

2.知识产权

（1）本合同履行过程中所形成数据的知识产权归甲方所有。

（2）在乙方履行本合同规定的义务或甲方使用乙方知识产权的过程中，原属于乙方的知识产权仍归乙方所有。

（3）乙方应当保证其交付给甲方的项目成果不侵犯任何第三方的合法权益，若发生侵权纠纷，全部法律责任及赔偿责任由乙方独立承担。

（4）乙方在项目实施过程中根据甲方业务实际需求，免费提供系统优化、功能迭代升级服务。采用自有或者第三方知识成果的，须同步向甲方交付开发接口、技术手册等资料，并承诺提供无限期支持，甲方享有使用权（含甲方委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

九、履约保证金

乙方在合同签订前，按照政府采购相关规定及招标文件要求，按合同总金额的5%向甲方提供履约担保，提交方式为银行保函，履约验收合格后甲方退还乙方。

十、合同转包或分包

1.乙方不得将合同整体服务转包给第三方履行。

2.未经甲方事先书面同意，乙方严禁将本合同任何服务内容分包给第三方履行。

3.若乙方存在转包、擅自分包行为，甲方有权单方解除本合同，不予支付剩余款项，没收履约保证金，并追究乙方全部违约责任及损失赔偿责任。

十一、违约责任

1.乙方未按合同时限完成前期实施工作的，每逾期一日，按合同总额的千分之三向甲方支付违约金。因乙方单方原因逾期超过10 个工作日仍未履约到位的，甲方有权单方解除本合同，并追究乙方的法律责任，且甲方不需支付乙方任何费用，乙方自行承担在此期间花费的成本及其他损失。

2.乙方提供的服务质量、人员配置、系统功能等不符合招标文件、投标承诺、合同约定及甲方业务标准的，甲方有权不予验收，乙方应在甲方指定的时限内无条件整改，乙方拒不整改、逾

期整改或整改不到位的，甲方有权单方解除合同，乙方赔偿甲方因此产生的全部损失（包括但不限于直接损失、间接损失、为维权支出的合理费用等）。

3.未经甲方书面同意，乙方擅自更换或抽调投标文件承诺的驻场人员、项目经理或技术负责人的，每发生一人次，应向甲方支付合同总额千分之一的违约金；累计发生三人次以上的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方承担合同总额百分之五的违约金。

4.乙方违反本合同约定，将合同全部或部分工作转包或擅自分包给第三方的，甲方有权单方解除本合同，不予支付任何未付费用，并要求乙方支付合同总额百分之二十的违约金；若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应另行赔偿。

5.乙方违反本合同保密义务的，应立即停止侵权行为，消除影响。每发生一次泄密事件，乙方应向甲方支付合同总额百分之十的违约金；给甲方或第三方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。情节严重的，甲方有权单方解除合同。

6.因乙方原因导致服务平台发生网络安全事件、数据泄露、系统瘫痪等事故的，乙方应向甲方支付合同总额百分之二十的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部直接及间接损失（包括但不限于调查费、恢复费、对外赔偿金、政府罚款等）。甲方有权单方解除合同。

7.乙方提供的服务或交付的成果侵犯第三方知识产权的，乙方应承担全部法律责任及赔偿义务。若因此导致甲方无法继续使用相关成果的，甲方有权要求乙方赔偿损失并解除合同。

十二、不可抗力事件的处理

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，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.若因不可抗力事件导致本合同核心服务内容无法履行，或上级政策变化导致本合同履行基础发生实质性变更，甲方有权以书面通知方式单方解除本合同。合同自书面通知到达乙方之日起终止，甲乙双方在友好协商基础上完成项目交接与费用清算。

十三、解决争议的方法

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，任何一方均可向合同签订地法院起诉。

十四、送达地址

双方确认以下地址和人员为接收对方信息地址和人员，向下列地址和人员发送相关文件的，视为送达。

甲方地址：

联系人：

联系电话：

邮箱：

乙方地址：

联系人：

联系电话：

邮箱：

十五、合同生效

1.本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。合同壹式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

2.本合同附件，包括但不限于投标文件、实施方案、保密协议、考核细则等是本合同的有效组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。

<table>
<tr><td colspan="4">合同书双方签章本</td></tr>
<tr><td rowspan="3">甲方</td><td>单位名称</td><td>河南省高级人民法院</td><td rowspan="3">（单位盖章）
年 月 日</td></tr>
<tr><td>单位授权代表（签字）</td><td></td></tr>
<tr><td>通讯地址</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">乙方</td><td>单位名称</td><td></td><td rowspan="5">（单位盖章）
年 月 日</td></tr>
<tr><td>法人代表人或委托代理人（签字）</td><td></td></tr>
<tr><td>收款账户名称</td><td></td></tr>
<tr><td>开户银行</td><td></td></tr>
<tr><td>账号</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">合同签订地：</td></tr>
</table>

第六章 投标文件格式

河南省高级人民法院12368集约化诉讼服务采购项目

投 标 文 件

项目编号：豫财招标采购-2026-613

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

日　　期：_____年_____月_____日

目 录

（根据提供的资料情况自行编制详细目录及对应页码）

温馨提醒：

1、“一、资格审查资料”内容需要单独再上传至河南省公共资源交易中心系统的“资格审查资料”一栏中。

2、包含封面在内的完整的投标文件上传至河南省公共资源交易中心系统的“其他内容”一栏中。

3、法定代表人授权委托书中的委托期限须大于投标有效期。

一、资格审查资料

1、法定代表人身份证明书

投标人名称：_____ 单位性质：_____

投标人地址：_____

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。

投标人：_____（企业电子签章）

详细通讯地址：_____

邮政编码：_____

电话：_____

电子邮箱：_____

日期：_____年_____月_____日

（下面应附法定代表人身份证扫描件正反面）

法定代表人身份证（人像面）	法定代表人身份证（国徽面）

2、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）为我单位的合法代理人。代理人根据授权，就_____（项目名称）投标，以我单位名义处理一切与之有关的事务，其法律后果由我单位承担。

委托期限：___年 月 日至 年 月 日（填写具体日期）_。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人：_____（签字或盖章或电子签章）

代理人：_____（签字或签章）

代理人详细通讯地址：_____

邮 政 编 码 ：_____

代理人联系电话：_____

代理人电子邮箱：_____

日 期：_____年_____月_____日

（下面应附代理人身份证扫描件正反面）

代理人身份证（人像面）	代理人身份证（国徽面）

3、法人或者非法人组织的营业执照或其它证明文件

说明：提供有效期内的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或自然人证明材料等扫描件。

4、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

说明：提供经审计的2025年度财务报告或基本户银行出具的近期资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函，成立时间不足一年的单位提供财务报表。

5、具有依法缴纳税收和社会保障资金的记录

说明：提供2026年1月1日以来任意一个月缴纳税收和社会保障资金的申报证明材料。（依法免税或不需要缴纳税收、缴纳社会保障资金的投标人，须出具有效证明文件）

6、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

（格式自拟）

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

日期：_____年_____月_____日

7、参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致：河南省高级人民法院/卓越新域建设管理有限公司

我单位声明：

我单位参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录。如发现我单位提供的书面声明不属实时，我单位将按照《中华人民共和国政府采购法》有关提供虚假材料的规定，接受处罚。同意取消我单位参与本项目政府采购活动的资格，并将承担相关法律责任。

特此声明。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

日　　期：_____年_____月_____日

8、信用信息查询

说明：提供

（1）通过“信用中国”网站（http://www.creditchina.gov.cn/）“信用服务”→**“失信被执行人”**→跳转至“中国执行信息公开网（http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）”查询企业的截图；

（2）通过“信用中国”网站（http://www.creditchina.gov.cn/）“信用服务”→**“重大税收违法失信主体”**查询企业的截图；

（3）通过“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）中**“政府采购严重违法失信行为记录名单”**查询企业的截图。

注：采购人或采购代理机构代理机构在开标后对所有投标人信用记录进行查询，并将查询结果网页打印存档，投标人不良信用记录以代理机构开标后查询结果为准。

9、不存在“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同时参加本项目同一合同项下的政府采购活动”的书面声明

（格式自拟）

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

日期：_____年_____月_____日

10、反商业贿赂承诺书

我单位承诺：

在参加_____（项目名称）招投标活动中，我单位保证做到：

1、公平竞争参加本次招投标活动。

2、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、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，我单位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：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

日期：_____年_____月_____日

二、商务及技术文件

1、投标函

致：_____（采购人及采购代理机构）

我们获取了项目编号为_____的_____（项目名称）招标文件，经详细研究招标文件的全部内容，委托代理人_____（姓名、职务）经正式授权并代表投标人_____（名称、地址）决定参加该项目_____（项目名称、项目编号）的投标活动并按要求递交投标文件。我方郑重声明以下诸点并负法律责任：

（1）愿意按照招标文件中规定的条款和要求，提供完成招标文件规定的全部工作，第一年度投标总报价为（大写）_____元人民币（RMB￥：_____元）；服务期限为_____。

（2）本投标有效期为自投标截止之日起 90 日历天。

（3）如果我方的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。

（4）我方愿提供招标文件中要求的所有文件资料。

（5）我方已经详细审查了全部招标文件，包括所有补充通知、更正等（如有），如有需要澄清的问题，我们同意按招标文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

（6）我方同意提供按照采购人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解采购人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

（7）在领取中标通知书前根据招标文件及中标公告要求向采购代理机构一次性支付代理服务费。

（8）完全理解并无条件承担中标后不依法与采购人签订合同的法律后果。

（9）我方愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任和义务。

（10）我方在此声明，所递交的投标文件中所有内容及资料均真实、有效、准确。如有弄虚作假情况出现，愿意按照招标文件中的相关规定承担责任。

与本投标有关的正式通讯地址：

详细地址：_____

固定电话：_____

委托代理人移动电话：_____

电子邮箱：_____

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

投标人开户银行（全称）：_____

投标人银行账号：_____

日期：_____年_____月_____日

2、开标一览表

项目名称：

项目编号：

标题	内容
投标人名称	
投标总报价 （第一年度）	大写
投标总报价 （第一年度）	小写
服务期限	
质量标准	
投标保证金	
投标有效期	
实质性要求	□是/□否完全满足招标文件第三章采购需求“一至七”项内容
其他声明	

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

日　　期：_____年_____月_____日

3、投标分项报价表

（格式自拟）

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章或电子签章）

日　　期：_____年_____月_____日

4、 投标人简介

<table>
<tr><td>投标人名称</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>注册地址</td><td colspan="3"></td><td>邮政编码</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">联系方式</td><td>联系人</td><td colspan="2"></td><td>电 话</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>传 真</td><td colspan="2"></td><td>网 址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>组织结构</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td>姓名</td><td></td><td>职称</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">项目负责人</td><td>姓名</td><td></td><td>职称</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>职称</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>成立时间</td><td colspan="2"></td><td colspan="5">员工总人数：</td></tr>
<tr><td>营业执照号</td><td colspan="2"></td><td rowspan="4">其中</td><td colspan="2">高级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>注册资金</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">中级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>开户银行</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">初级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>账号</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">技工</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>近三年经营情况</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>完成本项目优势的详细说明</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>其他</td><td colspan="7"></td></tr>
</table>

5、综合标评审所需资料

6、技术标评审所需资料

7、投标人认为需要提供的其他资料

由投标人根据项目特点及自身情况，认为需要提供的其他资料。

8、符合政府采购政策的投标人递交的资料

中小企业声明函（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〔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）；

3. ……

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。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（签字或盖章或电子签章）

日期：_____年_____月_____日

[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。

说明：符合要求的单位，按照上述格式进行填写；不符合要求的企业不需要提供。

监狱企业（如有）

1、政府采购政策

《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）关于监狱企业：视同小微企业。

2、证明材料

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，否则评审时不予价格扣除优惠。

说明：符合要求的单位，按照上述格式进行填写；不属于监狱企业的不需要提供。

残疾人福利性单位（如有）

1、政府采购政策

《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）

关于残疾人福利性单位：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。

2、证明材料

提供《残疾人福利性单位声明函》，否则评审时不予价格扣除优惠。

说明：符合要求的单位，按照上述格式进行填写并提供相关证明材料；不属于残疾人福利性单位的不需要提供。

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1._____（产品名称1），生产厂为_____（厂名），厂址为_____（生产厂址）。_____（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比≥_____（规定比例）。_____（产品名称1）的_____（关键组件）在中国境内生产。_____（产品名称1）的_____（关键工序）在中国境内完成。

2._____（产品名称2），生产厂为_____（厂名），厂址为_____（生产厂址）。_____（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比≥_____（规定比例）。_____（产品名称2）的_____（关键组件）在中国境内生产。_____（产品名称2）的_____（关键工序）在中国境内完成。

……

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

供应商：_____（企业电子签章）

日　　期：_____年_____月_____日

1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部　国家统计局

国家发展和改革委员会　财政部

二〇一一年六月十八日

附件：

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，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、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从

业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知

国办发〔2025〕34号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

为构建统一开放、竞争有序的政府采购市场体系，完善政府采购制度，保障各类经营主体平等参与政府采购活动，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国外商投资法》等有关法律法规规定，经国务院同意，现就在政府采购中实施本国产品标准及相关政策通知如下：

一、本国产品标准

本国产品应当符合以下条件：

（一）在中国境内生产

产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。属性改变不包括以下细微操作：

1.为确保产品在运输或者储存期间保持某种状态而进行的操作；

2.为产品运输或者销售进行的包装或者展示；

3.在产品或者其包装上粘贴或者印刷品牌、标志、标识以及其他用于区别的标记；

4.简单的上漆、磨光和分装；

5.其他不属于属性改变的情形。

（二）在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例

产品在中国境内生产的组件成本占比应当达到规定比例，计算公式为：

$$\frac{\text{产品在中国境内生产的组件成本}}{\text{产品总成本}} \geq \text{规定比例}$$

财政部会同有关行业主管部门，分产品确定在中国境内生产的组件成本占比应当达到的规定比例。在分产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，符合本通知第一条第（一）项条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。

（三）特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求

对特定产品，在符合本通知第一条第（一）项和第（二）项条件的基础上，应当符合财政部会同有关行业主管部门确定的其关键组件、关键工序在中国境内生产、完成等要求。

财政部会同有关行业主管部门自本通知施行之日起5年内，在充分征求有关内外资企业、行业协会商会等方面意见的基础上，分类施策、稳妥推进，分产品确定在中国境内

生产的组件成本占比要求，以及特定产品的关键组件、关键工序相关要求，并根据不同行业的发展情况，在出台具体产品相关要求时，设置3-5年过渡期，逐步建立政府采购中本国产品标准体系和动态调整机制。

二、本国产品标准的适用范围

本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

三、对本国产品的支持政策

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

四、政策执行要求

（一）产品在中国境内生产的组件成本核算规则。产品在中国境内生产的组件成本，按照《中国境内生产的组件成本核算基本规则》计算。

（二）有关证明文件。采购人、采购代理机构应当在采购文件中明确要求供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》（以下简称《声明函》）或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。出具符合要求的《声明函》或有关证明文件的，该产品视为本国产品，采购人、采购代理机构不得再要求供应商提供其他证明材料。供应商提供虚假《声明函》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告中标、成交供应商提供的《声明函》或有关证明文件。

（三）平等对待各类经营主体。国有企业、民营企业、外资企业等各类经营主体平等享受对本国产品的政府采购支持政策。采购人、采购代理机构在政府采购信息发布、供应商资格条件确定和资格审查、评审标准等方面，要对各类经营主体一视同仁、平等对待，切实保障各类经营主体公平竞争。各地区、各部门要加强统筹协调，不得出台违反本通知规定的政策措施，在政府采购活动中不得指定品牌或者限制品牌注册地、所有者，不得以所有制形式、组织形式、股权结构、投资者国别以及其他不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。

（四）中华人民共和国缔结或者共同参加的国际条约、协定对政府采购中本国产品政

策另有规定的，按照有关条约、协定执行。

五、争议处理

财政部门在政府采购投诉处理、监督检查中，对涉及本国产品标准争议事项的处理，按照政府采购相关法律法规规定等执行，必要时由有关部门或者专业机构对相关事项予以核实。各有关部门、专业机构及其工作人员对政府采购投诉处理、监督检查中知悉的商业秘密负有保密义务。

（一）政府采购投诉处理、监督检查中，对产品或组件是否在中国境内生产存在争议的，按照以下原则处理：

1.对于组装类产品或组件，相关供应商及制造商应当提供产品或组件的采购合同，进货记录，制造、加工、组装记录以及其他证明材料。上述证明材料能够证明产品或组件在中国境内生产的，相关产品或组件即可视为在中国境内生产。

2.对于由原材料直接制造、加工形成的产品或组件，如钢材、陶瓷制品、玻璃等，相关供应商及制造商应当提供产品或组件包装上依法标注的生产厂址等信息。生产厂址位于中华人民共和国关境内的，相关产品或组件即可视为在中国境内生产。

（二）政府采购投诉处理、监督检查中，对产品在中国境内生产的组件成本占比、采购项目或采购包中本国产品成本占比是否达到规定比例存在争议的，相关供应商及制造商应当提供组件或产品的会计核算数据、采购合同、进货记录等，财政部门按照中国境内生产的组件成本核算相关规则予以认定。

（三）政府采购投诉处理、监督检查中，对特定产品的关键组件是否在中国境内生产存在争议的，按照本通知第五条第（一）项规定的原则处理；对特定产品的关键工序是否在中国境内完成存在争议的，相关供应商及制造商应当提供关键工序在中国境内完成的记录等材料予以证明。

政府采购投诉处理、监督检查中，相关供应商及制造商未按上述要求提供证明材料或提供的材料不足以证明产品符合本国产品标准的，不应当享受对本国产品的政府采购支持政策，由此影响或者可能影响采购结果的，财政部门按照政府采购相关法律法规规定等处理。

本通知自2026年1月1日起施行。

国务院办公厅

2025年9月28日

中国境内生产的组件成本核算基本规则

产品在中国境内生产的组件成本，一般按照其二级组件的相关成本进行核算。按照产品的一级组件进行成本核算能够满足中国境内生产的组件成本判定需求的，可以按照一级组件的相关成本进行核算。

一、产品的一级组件是指直接组成产品的组件。产品的二级组件是指直接组成产品一级组件的组件。一级组件不可分解的，视同二级组件。

二、二级组件在中国境内生产的，其全部成本计入中国境内生产的组件成本；二级组件不在中国境内生产的，其成本不计入中国境内生产的组件成本。

三、产品总成本和组件成本以相关会计核算数据、采购合同、进货记录等为基础进行计算。

四、需要对成本核算规则予以进一步明确的其他有关事项， 由财政部会同有关部门另行规定。