

河南省政务大数据中心
河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心
服务采购（2026 年 9 月—12 月）项目
（二次）

招 标 文 件

采购项目编号：豫财招标采购-2026-1126



采 购 人： 河南省政务大数据中心

采购代理机构： 河南省机电设备国际招标有限公司

日 期： 二〇二六年九月



目录

第一章 招标公告	1
第二章 投标人须知	5
第三章 评标办法	20
第四章 合同条款及格式	29
第五章 采购需求	38
第六章 投标文件格式	45

第一章 招标公告

河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心 服务采购（2026 年 9 月—12 月）项目（二次）-公开招标公告

项目概况

河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购（2026 年 9 月—12 月）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（<http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/>）获取招标文件，并于 2026 年 10 月 28 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-2026-1126

2.项目名称：河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购（2026 年 9 月—12 月）项目

3.采购方式：公开招标

4.项目预算金额：2590000.00 元

最高限价：2590000.00 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采 (2)20261573-1	河南省政务大数据中心 河南省省级 12345 政务 服务便民热线运营中心 服务采购（2026 年 9 月 —12 月）项目	2590000.00	2590000.00

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：包括但不限于河南省省级 12345 政务服务便民热线运营服务、网络通信服务及相关配套服务。符合采购文件“第五章 采购需求”全部内容。

5.2.资金来源：财政资金。

5.3.服务质量：合格，符合国家及行业相关标准及要求，并满足采购人的相关要求。

5.4.服务期限：自合同签订后 4 个月。

5.5.服务地点：采购人指定地点。

6.合同履行期限：同服务期限。

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、投标人资格要求

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）和豫财购〔2016〕15号的规定，被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的单位，将被拒绝参与本项目政府采购活动。采购人、采购代理机构将在投标截止时，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道，对所有参与本项目投标的供应商的信用情况进行查询、打印留存。若在投标截止时查询到供应商有相关负面信息的，则该供应商将被视为无效供应商。

3.2.投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本次同一合同项下的采购活动（供应商可自行承诺或提供相关证明材料）。需提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息，股东（或投资人）信息（或提供单位负责人与其他供应商不为同一人或者存在控股、管理关系的承诺书）。

3.3.根据《政府采购法实施条例》及其释义的相关规定，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，取得营业执照的分支机构取得总公司的授权后可以分公司名义参与投标，可直接使用总公司、同一集团的分公司（子公司）的资格材料、企业资质、业绩案例、人员证书及其社保证明等参与投标，但同一上级公司的两个分支机构不得同时参加投标。招标文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”（分公司参与本项目投标的，可提供总公司、集团公司或股份有限公司的相关资质及相关（授权）证明资料）。

三、获取招标文件

1.时间：2026年10月8日至2026年10月13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（<http://hnsaggzyjy.henan.gov.cn/>）

3.方式：投标供应商需登录“河南省公共资源交易中心（<http://hnsaggzyjy.henan.gov.cn/>）”，完成市场主体信息登记及CA数字证书办理，凭领取的企业身份认证锁（CA密钥），在规定时间内按网上提示下载招标文件及资料；具体办理事宜，请查阅河南省公共资源交易中心网站“公共服务--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10月28日09时00分（北京时间）

2.地点：河南省公共资源交易中心交易系统平台。各供应商应在投标文件提交截止时间前，通过河南省公共资源交易中心交易系统上传加密的电子投标文件。请各供应商在上传前，务必认真检查上传电子投标文件是否完整、正确，逾期上传或未上传至指定地点的投标文件，采购人将不予受理。

五、开标时间及地点

1.时间：2026年10月28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)-5。本项目采用“远程不见面”开标方式，供应商须在投标文件提交截止时间前，凭CA数字证书，进入河南省公共资源交易中心远程开标大厅（<https://hnsaggzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>）进行开标操作和投标文件的解密。（详细流程见河南省公共资源交易中心网站-公共服务-办事指南-河南省公共资源交易平台不见面服务系统使用指南）。

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网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事项

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）、强制采购节能产品、优先采购节能环保产品等政府采购政策。

2.本项目采用“远程不见面”开标方式，供应商无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议，无需到达现场提交纸质资料。供应商应当在开标当天投标截止时间前，登录不见面开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密等。各供应商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。

3.本项目招标代理服务费按照《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协〔2023〕002号）中文件规定的标准，向中标供应商收取。

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：河南省政务大数据中心

地址：郑州市郑东新区祥盛街 27 号中国河南出版产业园 D 座

联系人：郭兆军

联系电话：0371-69698298

2.采购代理机构信息

名称：河南省机电设备国际招标有限公司

地址：郑州市郑东新区商都路 27 号（黄河南路与商都路交叉口西南角）财信大厦 14

层项目五部

联系人：陈正凯

联系方式：0371-65933584

3.项目联系方式

项目联系人：陈正凯

联系方式：0371-65933584

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1.1.2	采购人	名 称：河南省政务大数据中心 地 址：郑州市郑东新区祥盛街 27 号中国河南出版产业园 D 座 联 系 人：郭兆军 联系电话：0371-69698298
1.1.3	采购代理机构	名 称： 河南省机电设备国际招标有限公司 地 址：郑州市郑东新区商都路 27 号（黄河南路与商都路交叉口西南角）财信大厦 14 层项目五部 联 系 人：陈正凯 联系方式：0371-65933584
1.1.4	项目名称	河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购（2026 年 9 月—12 月）项目
1.2.1	资金来源	财政资金
1.2.2	出资比例	100%
1.2.3	资金落实情况	已落实
1.3.1	采购内容	包括但不限于河南省省级 12345 政务服务便民热线运营服务、网络通信服务及相关配套服务。
1.3.2	服务期限	自合同签订后 4 个月。
1.3.3	服务质量	合格，符合国家及行业相关标准及要求，并满足采购人的相关要求。
1.4.1	投标人资格要求	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）和豫财购〔2016〕15 号的规定，被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的单位，将被拒绝参与本项目政府采购活

		动。采购人、采购代理机构将在投标截止时，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道，对所有参与本项目投标的供应商的信用情况进行查询、打印留存。若在投标截止时查询到供应商有相关负面信息的，则该供应商将被视为无效供应商。 3.2.投标人单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本次同一合同项下的采购活动（供应商可自行承诺或提供相关证明材料）。需提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息，股东（或投资人）信息（或提供单位负责人与其他供应商不为同一人或者存在控股、管理关系的承诺书）。 3.3.根据《政府采购法实施条例》及其释义的相关规定，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，取得营业执照的分支机构取得总公司的授权后可以分公司名义参与投标，可直接使用总公司、同一集团的分公司（子公司）的资格材料、企业资质、业绩案例、人员证书及其社保证明等参与投标，但同一上级公司的两个分支机构不得同时参加投标。招标文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”（分公司参与本项目投标的，可提供总公司、集团公司或股份有限公司的相关资质及相关（授权）证明资料）。
1.4.2	是否接受联合体投标	不接受
1.9	现场踏勘及项目答疑	不组织
1.10.1	投标预备会	不召开
1.10.2	投标人提出问题的截止时间	在知道或者应知权益受到损害之日起7个工作日内，在河南省公共资源交易平台上进行提问，同时将问题的电子版（附加盖企业公章的扫描件和Word电子版）以电子版形式发送至采购代理机构邮箱：zhaobiao05@126.com。

1.10.3	采购人书面澄清的时间	递交投标文件的截止之日 15 日前
1.11	分包	不允许
1.12	偏离	不允许下列重大偏离： 经评标委员会审查后，投标文件有下列情形之一的，视为未能实质性响应招标文件，应认定为投标无效： 1.投标文件没有按要求进行投标人法定代表人或授权代表人签字、盖章和加盖投标人公章的； 2.投标文件载明的项目完成期限负偏离于招标文件规定的期限的； 3.明显不符合技术标准要求的，偏离使采购人不能接受的； 4.投标文件载明的质量等级达不到招标文件规定的质量等级的； 5.投标人拒绝按评标委员会要求对投标文件进行澄清、说明、补正或澄清、说明、补正不能合理说明情况的； 6.投标文件附加有采购人不能接受的条件的； 7.投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中报有两个或多个报价，但未声明哪一个有效的； 8.不符合法律、行政法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。
1.13	项目采购预算金额	预算金额：项目总控制价为 259 万元 注：投标人投标报价超过采购预算金额的，其投标文件作无效投标处理。
2.1	构成招标文件的其他资料	根据第 2 章第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。
2.2.2	投标截止时间	2026 年 10 月 28 日 09 时 00 分（北京时间）
2.2.3	投标人确认收到招标文件澄清的时间	招标文件的补充文件发出之日 24 小时内
2.3.2	投标人确认收到标文件修改的时间	招标文件的补充文件发出之日 24 小时内

3.1.1	构成投标文件的其他资料	/
3.3.1	投标有效期	90 日历天（投标截止之日起）
3.4.1	投标保证金	不收取
3.6	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.7.3	签字及盖章要求	投标文件格式中所有明确要求投标人法定代表人或其委托代理人签字之处，如法定代表人签字，必须使用 CA 电子签章（法人签名或法人章）；如委托代理人签字，可使用 CA 电子签章或手写签字。明确要求投标人加盖单位公章之处，必须加盖投标单位 CA 电子签章。如委托代理人手写签字，投标人须将手写签字页扫描上传后，再按上述要求加盖电子签章。
3.7.4	投标文件	投标文件须为加密的电子投标文件（*.hntf 格式），并在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（ http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/ ）”系统上传。上传的投标文件中的资料扫描件必须完整、清晰、易辨，如因证件上传问题导致未能给予认定的，供应商自行承担责任。
4.2.3	是否退还投标文件	否
5.1	开标时间和地点	开标时间：2026 年 10 月 28 日 09 时 00 分（北京时间） 开标地点：河南省公共资源交易中心远程开标室(二)-5
5.2	开标程序	1.本项目采用“远程不见面”开标方式，不见面开标大厅网址为（ https://hnsggzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login ），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。投标人应当在投标文件递交截止时间前，登录不见面开标大厅，在线准时参加开标活动并进行投标文件解密等。各投标人应在规定时间内对本单位的投标文件进行解密，因加密电子投标文件未能成功上传或未在规定时间内解密的，其投标将被拒绝。 2.不见面服务的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“新交易平台使用手册（培训资料）”。
6.1.1	评标委员会的组	评标委员会构成：5 人，其中采购人代表 1 人,专家 4 人。

	建	评标专家确定方式：在河南省政府采购评审专家库中随机抽取。
7.1	是否授权评标委员会确定中标人	否，推荐 3 名中标候选人。
10	需要补充的其他内容	
10.1	本项目所有澄清、补遗、补充通知等均在河南省公共资源交易中心（ http://hnsaggzyjy.henan.gov.cn ）电子交易平台上发布，请各投标单位注意在网站下载。	
10.2	付款方式	详见第四章 合同条款及格式
10.3	需要落实的政府采购政策	本项目落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小微企业、监狱企业及残疾人福利性单位发展等政府采购政策。
10.4	本项目所属行业	信息传输业(包括电信、互联网和相关服务)。
10.5	电子版投标文件	1.本项目通过河南省公共资源交易中心系统实施电子招投标，投标人须通过河南省公共资源交易中心系统，递交加密电子投标文件，具体操作流程可登陆河南省公共资源交易中心网站“公共服务--办事指南”专区的“新交易平台使用手册（培训资料）”，下载投标人操作手册查看。 2.开标方式 2.1 本项目采用“远程不见面”开标方式,投标人无需到省交易中心现场参加开标会议，不见面开标大厅的网址（https://hnsaggzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login）。投标人应当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进行文件解密、答疑澄清等。 2.2 投标人编制投标文件时，涉及营业执照、资质等内容，必须在市场主体信息库中已登记的信息中选取。未在市场主体信息库中登记的上述内容，不作为评标依据。投标人应及时对市场主体信息库的相关内容补充、更新。 2.2.1 只有“施工单位”和“供应商”身份类型能从主体信息库中获取资料。若无这两个身份，请尽快添加，并录入信息（需审核通过）和扫描件，制作投标/响应文件时从这两个身份获取信息库资料。

		2.2.2 投标人在制作电子投标文件时，系统自带开标一览表需认真填写，作为唱标依据，系统自带开标一览表唱标内容与招标文件投标函及投标函附录要求填写的内容一致。投标人须将按照招标文件要求制作好的电子投标文件导入到“投标文件制作工具”左侧栏目“其他内容”中。 2.2.3 具体操作流程详见：河南省公共资源交易平台—公共服务—办事指南--新交易平台使用手册（培训资料）--河南省公共资源“智慧交易”平台-投标文件制作操作手册 V1.0.doc） 2.3 不见面服务的具体事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“公共服务--办事指南”专区的“新交易平台使用手册(培训资料)”。如果采购人对已发出的招标文件进行的澄清、更正或更改，澄清、更正或更改的内容将作为招标文件的组成部分。代理机构将通过系统内部“答疑文件”告知投标人，对于已经成功报名并下载招标文件的投标人，系统将通过第三方短信群发方式提醒投标人进行查询。各投标人须重新下载最新的招标文件和答疑文件，以此编制投标文件。 投标人使用电子招投标系统时，如有相关技术问题请咨询 0512-58188538。
10.6	河南省政府采购合同融资政策	本项目贯彻落实优化营商环境的决策部署，创新扶持企业发展。“政采贷”是以政府采购合同预期支付能力为信用,以政府回款为还款来源的信贷产品，政府采购中标供应商可通过“河南省政府采购合同融资平台”，选择意向银行，凭成（中标）交通知书向银行申请授信，解决缓解中小企业融资难、融资贵的问题。根据省财政厅《深入推进政府采购合同融资工作实施方案》豫财办（2020）33 号要求：参与政府采购活动的供应商，在中标成交后可以持政府采购合同向融资机构申请贷款。 河南省政府采购合同融资政策告知函 各供应商： 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供应商融资难、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供应商，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入口”查询联系。
10.7	招标代理服务费	按照《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协〔2023〕002号）中文件规定标准，由中标供应商支付。 中标人在中标结果公告后，领取中标通知书前，将招标代理服务费汇至以下账户： 开户名称：河南省机电设备国际招标有限公司 开户行：中原银行郑州花园路支行 账号：410126010100072801 电汇备注：“招标编号-***** 招标代理服务费”

二、投标人须知正文

1.总则

1.1 项目概况

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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行公开招标。

1.1.2 本招标项目采购人：见投标人须知前附表。

1.1.3 本招标项目采购代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 本招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 本招标项目的资金来源：见投标人须知前附表。

1.2.2 本招标项目的出资比例：见投标人须知前附表。

1.2.3 本招标项目的资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 采购内容、服务期限及服务质量

1.3.1 本次招标采购内容：见投标人须知前附表。

1.3.2 本招标项目的服务期限：见投标人须知前附表。

1.3.3 本招标项目的服务质量：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人资格要求：见投标人须知前附表。

1.4.2 是否组织联合体投标：见投标人须知前附表。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- (2) 为本项目前期准备提供咨询服务的；
- (3) 为本项目提供招标代理服务的；
- (4) 与本项目的采购代理机构同为一个法定代表人的；
- (5) 与本项目的采购代理机构相互控股或参股的；
- (6) 与本项目的采购代理机构相互任职或工作的；
- (7) 被责令停业的；
- (8) 被暂停或取消投标资格的；
- (9) 财产被接管或冻结的；

(10) 在最近三年内有骗取中标或严重违约情况的。

1.5 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 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，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 现场踏勘

不组织。

1.10 投标预备会

1.10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，采购人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开投标预备会，澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应在投标人须知前附表规定的时间前，以书面形式将提出的问题送达采购人，以便采购人在会议期间澄清。

1.10.3 投标预备会后，采购人在投标人须知前附表规定的时间内，将对投标人所提问问题的澄清，以书面方式通知所有购买招标文件的投标人。该澄清内容为招标文件的组成部分。

1.11 分包

本项目不允许分包。

2.招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 评标办法；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 采购需求；
- (6) 投标文件格式。

根据本章第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所作的澄清、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。投标人认为采购文件损害自身权益的，应当在知道或者应知权益受到损害之日起 7 个工作日内，以数据电文形式通过河南省公共资源交易中心（<http://hnsaggzyjy.henan.gov.cn>）电子交易平台提出，要求采购人对招标文件予以澄清。如未提出异议，视为全面接受。

2.2.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间 15 天前，通过河南省公共资源交易系统电子平台发出，但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足以使供应商在编制投标文件时把澄清内容考虑进去，采购人可以酌情延长投标截止时间，并将此变更书面通知所有招标文件收受人。投标截止时间：见投标人须知前附表。

2.2.3 所有澄清、答疑全部以河南省公共资源交易系统电子平台发出的为准，不再接受书面形式的递交。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 在投标截止时间 15 天前，采购人可以修改招标文件，并以数据电文形式通过河南省公共资源交易中心（<http://hnsaggzyjy.henan.gov.cn>）电子交易平台发布，供应商可登录电子交易平台自行下载。

2.3.2 当招标文件（含评标、定标办法）、补充通知、答疑纪要，内容相互矛盾时，以最后发出的通知（或纪要）为准。

3.投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括（但不限于）下列内容：

- （1）投标函及投标函附录
- （2）法定代表人身份证明
- （3）授权委托书
- （4）资格证明文件
- （5）商务部分
- （6）投标承诺书
- （7）技术部分

（8）其他材料

3.2 投标报价

3.2.1 投标报价按照本次招标要求和相关文件及市场情况，由投标人在合理范围内自主报价。

3.2.2 投标人对本项目只能有一个报价，采购人和代理机构不接受有任何选择报价的投标。

3.2.3 投标总报价为投标人在投标文件中提出的各项支付金额的总和。

3.2.4 报价应以人民币为单位。投标人的报价必须包含投标人为完成招标文件所确定的采购内容内的全部工作内容所发生的一切费用。投标人相应自行增加本项目系统正常、合法运行及使用所必需但招标文件没有包含的所有费用，如果投标人在被确定为中标供应商并签署合同后，在合同执行期间出现任何遗漏报价的，均由中标供应商免费提供，采购人将不再支付任何费用。

3.2.5 投标报价为一次性报价，投标人不得以任何理由在投标截止后对投标报价进行修改，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。

3.3 投标有效期

3.3.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以数据电文形式通过河南省公共资源交易中心（<http://hnsaggzyjy.henan.gov.cn>）电子交易平台通知所有供应商延长投标有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；供应商拒绝延长的，其投标失效。

3.4 投标保证金

不收取。

3.5 资格审查资料

投标人在编制投标文件时，应按照招标文件要求提供资格要求的资料，以证实其各项资格条件能继续满足投标资格要求，具备承担本项目的资质条件、能力和信誉。

3.6 备选投标方案

除投标人须知前附表另有规定外，投标人不得递交备选投标方案和选择性报价。允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，采购人可以接受该备选投标方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”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，投标函附录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、服务质量等实质性内容作出响应。

3.7.3 投标文件应由投标人的法定代表人或单位负责人或其委托代理人签字和盖单位章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人或单位负责人签署的授权委托书。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

投标文件须为加密的电子投标文件（*.hntf 格式）。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标文件递交截止时间前，将加密的电子响应文件（*.hntf 格式）上传至“河南省公共资源交易中心（<http://hnsggzyjy.henan.gov.cn>）”电子交易平台。

4.2.2 投标人应在投标文件递交截止时间前，登录不见面开标大厅（网址为<https://hnsggzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>），在线准时参加开标活动并进行投标文件解密等。各投标人应在规定时间内对本单位的投标文件进行解密，因加密电子投标文件未能上传成功或未在规定时间内解密的，其投标将被拒绝。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章第 2.2.2 项规定的投标截止时间前，供应商可在河南省公共资源交易中心系统内撤回已上传的投标文件。

4.3.2 供应商有下列情形之一的，采购人将拒绝接受其响应文件：

- （1）在招标文件规定的递交投标文件截止时间之后递交投标文件的。
- （2）响应文件未按招标文件规定上传解密、密封的。
- （3）未按规定方式取得招标文件参加投标的。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

5.1.1 开标时间：见投标人须知前附表。

5.1.2 开标地点：见投标人须知前附表。

5.2 开标程序

本项目采用“远程不见面”开标方式，不见面开标大厅网址为<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。

投标人应当在投标文件递交截止时间前，登录不见面开标大厅，在线准时参加开标活动并进行投标文件解密等。各投标人应在规定时间内对本单位的投标文件进行解密，因加密电子投标文件未能成功上传或未在规定时间内解密的，其投标将被拒绝。

6.评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由采购人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表以及有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）投标人或投标人的主要负责人的近亲属；
- （2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- （3）与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- （4）曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标委员会按照第三章“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。第三章“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。

7.合同授予

7.1 定标方式

采购人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。采购人将依序确定排名第一的中标候选人为中标人，若排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，采购人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新采购。

7.2 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，采购人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

7.3 签订合同

7.3.1 采购人和中标人应当自中标通知书发出之日起 15 天内，根据招标文件和中标人的投标文件签订书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，采购人取消其中标资格；给采购人造成的损失，中标人应当予以赔偿。

7.3.2 招标文件、招标文件的修改文件、中标人的投标文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订合同的组成部分，并与合同一并作为本招标文件所列采购项目的互补性法律文件，与合同具有同等法律效力。

8.重新招标和变更采购方式

8.1 重新招标

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

- （1）投标截止时间止，投标人少于 3 个的；
- （2）经评标委员会评审后，通过符合性审查的有效投标人不足 3 家的。

8.2 变更采购方式

重新招标后投标人仍少于 3 个或者所有投标被否决的，采购人履行相应手续后变更采购方式。

9.纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 质疑与投诉

投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果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 7 个工作日内，依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）向采购人、采购代理机构提出质疑；质疑供应商对采购人、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时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向财政监督部门提起投诉。

10. 需要补充的其他内容

见投标人须知前附表。

第三章 评标办法

1.评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第 4.2 款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据采购人授权直接确定中标人，但投标报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以投标报价低的优先；投标报价也相等的，由采购人自行确定。

2.评审标准

2.1.1	形式性 评审	投标人名称	与营业执照一致
		投标函及投标函附录签字盖章	符合第六章“投标文件格式”的规定
		投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的要求
		报价唯一	只能有一个有效报价
2.1.2	资格评 审标准	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	符合第二章“投标人须知前附表”规定
		信用记录	符合第二章“供应商须知前附表”第 1.4.1 项规定 以采购人或采购代理机构查询为准
		其他要求	符合第二章“供应商须知前附表”第 1.4.1 项规定
2.1.3	符合性 评审标 准	标书雷同性分析	不存在与其他供应商一致的投标（响应）文件制作机器码
		投标报价	报价未超过招标文件中规定的最高限价
		投标内容	符合第二章“投标人须知前附表”规定
		服务期限	符合第二章“投标人须知前附表”规定
		服务质量	符合第二章“投标人须知前附表”规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表”规定
		采购文件规定的 其他响应内容	符合法律、法规和采购文件中规定的其他实质性要求的

3.分值构成与评分标准

3.1 分值构成：详见评分标准；

3.2 评标基准价计算

评标基准价计算方法：满足招标文件要求且有效投标价格最低的投标报价为评标基准价。

评标委员会依据本章详细评分项目及评分细则，对通过资格评审和符合性评审的投标文件进行投标报价、商务和技术评估，综合比较与评价。

注：节能产品、环境标志产品政府采购政策：

（1）根据财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）要求，本项目若含有节能产品政府采购品目清单内政府强制采购产品，供应商须选用通过国家确定的认证机构认证的处于有效期之内的政府强制采购节能产品。本项目若含有节能产品、环境标志产品政府采购品目清单内政府优先采购产品，在性能、技术、服务等指标同等条件下，优先采购通过国家确定的认证机构认证的处于有效期之内的节能产品、环境标志产品（政府强制采购产品除外）。

供应商应提供最新的节能产品、环境标志产品政府采购品目清单的产品品目所在页和国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，同时提供国家公布的相关认证机构证明材料。

（2）对于同时获得节能产品和环境标志产品认证证书产品，只给予其中一种产品优先采购。

（3）按品目清单内的政府优先采购节能产品和环境标志产品金额之和占其总价的比例，比例高的优先。

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。

4.评标程序

4.1 初步评审

4.1.1 开标结束后，采购人或代理机构按本章第 2.1.2 项规定的要求对投标人进行资格评审。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

4.1.2 评标委员会依据本章第 2.1.3 项规定的标准对合格投标人的投标文件进行符合性评审。有一项不符合评审标准的，投标文件无效，不得参与详细评审。

4.1.3 投标人有以下情形之一的，其投标作废标处理：

- （1）第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形的；
- （2）串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；

- (3) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；
- (4) 投标人的投标文件制作机器码与其他投标人一致时。
- (5) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

4.1.4 根据《河南省财政厅关于防范供应商串通投标促进政府采购公平竞争的通知》（豫财购〔2021〕6号）文件，参与同一个标段（包）的供应商存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：

- （一）不同供应商的电子投标（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；
- （二）不同供应商的投标（响应）文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
- （三）不同供应商的投标（响应）文件由同一电子设备打印、复印；
- （四）不同供应商的投标（响应）文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
- （五）不同供应商的投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致；
- （六）不同供应商的法定代表人、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；
- （七）不同供应商投标（响应）文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；
- （八）其它涉嫌串通的情形。

4.1.5 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，并要求投标人书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：

- （1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （2）总价金额与单价金额不一致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外；
- （3）投标报价为各分项报价金额之和，投标报价与分项报价的合价不一致的，应以各分项合价累计数为准，修正投标报价；
- （4）如果分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中。

4.2 详细评审

4.2.1 评标委员会按本章规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合得分。

4.2.2 投标人综合得分=投标报价得分+商务部分得分+技术部分得分。

4.2.3 投标人的最终得分=所有评委综合打分的算术平均值。

4.2.4 计分过程按四舍五入取至小数点后两位，最终得分取至小数点后两位。

评标项目	评标分值	评分标准
分值构成 (总分 100 分)		报价部分：10 分
		商务部分：20 分
		技术部分：70 分
报价部分 (10 分)	投标报价 (10 分)	投标报价得分采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且报价最低的投标报价（小微企业扣除后的价格）为评标基准价，其价格分为满分 10 分。 价格分采用低价优先法计算（最终得分计算保留小数点后两位）： 报价得分=（评标基准价/评标报价（如有扣除为扣除后价格））×10 供应商为小微企业的，对其投标报价给予 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）。 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。 即：最终评标价=最后报价—小微企业（监狱、残疾人福利性）投标价格×10% 同一供应商（包括联合体），小微企业、监狱、残疾人福利性企业投标价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。 注：供应商的报价明显高于其他通过符合性审查供应商的报价的，应提供书面说明及证明材料，供应商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。
商务部分 (20 分)	企业业绩 (8 分)	投标人每提供 1 份 2023 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）政务热线类或类似呼叫中心服务项目业绩，得 4 分，此项最高得 8 分，不提供不得分。 注：提供业绩合同证明材料，合同必须包含合同首页、

		标的及金额所在页、双方签字盖章页，不符合要求的该项业绩不得分。
	项目负责人 (4分)	拟派往本项目的项目负责人具备政务热线运营、呼叫中心等同类客户联络中心驻场管理业绩的，每提供1项有效业绩得2分，本项最高得4分。 注：1.提供项目负责人业绩证明（合同关键页含项目名称、服务内容、项目负责人信息、合同甲乙双方），合同中未体现项目负责人的，须同时提供加盖公章、项目负责人签字的企业证明文件；2.提供投标截止时间前6个月内任意1个月投标人为该项目负责人缴纳的社会保障资金缴纳凭证，否则不得分。
	服务承诺 (8分)	投标人针对本项目作出的保障项目运行质效的服务承诺，包括但不限于服务质量、运营指标、团队稳定、数据安全与保密等方面： (1) 服务承诺全面、满足采购人实际需求的得8分； (2) 服务承诺比较全面、基本符合采购人要求的得5分； (3) 服务承诺比较单一、对采购人要求满足程度一般的得2分； (4) 未提供承诺的得0分。
技术部分 (70分)	对项目需求的理解程度 (5分)	评标委员会根据投标人对于本项目服务定位、服务目标、服务范围、服务内容等服务需求的理解和分析： (1) 对项目需求理解深刻、目标准确，范围清晰、内容完整，得5分； (2) 对项目需求理解较深刻、目标较准确，范围较清晰、内容较完整，得3分； (3) 对项目需求理解一般、目标一般，范围一般、内容一般，得1分； (4) 本项缺项，内容过于简略或者不适用本项目，得0分。
	日常运营实施方案 (15分)	投标人根据采购需求制定项目日常运营实施方案，内容包括但不限于热线相关政策贯彻、运营流程及核心指标保障等方面： (1) 所提供的运营实施方案全面、详实、合理，方案中的实施步骤和实施方法具有很强的针对性及可执行性，符合本项目具体要求和实际情况，并针对本项目中出现的各

		类难点、重点进行了详细的分析和解答，得 15 分； （2）所提供的运营实施方案内容较合理，基本符合项目具体要求和实际情况，针对本项目中出现的各类难点、重点有一定的分析和解答，得 10 分； （3）所提供的实施方案内容不够全面，方案不能完全满足采购人需求，得 5 分； （4）方案缺项，方案内容过于简略或者不适用本项目，得 0 分。
	人员管理服务方案 (15 分)	投标人按照项目要求提供人员配置及团队管理方案，包括但不限于运营团队人数、岗位设置、从业经验、招聘选拔等。评标委员会根据投标文件此部分的响应情况进行评分： （1）提供人员配置方案科学合理，团队管理方案详细完善，座席数与人员配比符合行业惯例，话务岗、审核岗、质检岗、培训岗等各岗位人员配比科学合理，人员数量充足，满足项目需求，完全符合招标文件要求，得 10 分； （2）提供人员配置方案基本合理，团队管理方案基本完善，满足项目需求，得 7 分； （3）提供人员配置方案和团队管理方案，但内容欠合理、欠完善，对项目需求满足程度不够，得 3 分； （4）方案缺项，内容过于简略或者不适用本项目，得 0 分。
		投标人提供的规章管理制度，包括但不限于人员管理规范、服务质量管理制度、薪酬结构、人员激励制度等方面。评标委员会根据对投标文件此部分的响应情况进行评分： （1）各项制度、规范详实、内容规范、详细完整、可执行性强，贴合本项目服务需求，得 5 分； （2）有管理制度、规范但是完整程度较好、较详实、可执行性较强，较能贴合本项目服务需求，得 3 分； （3）有管理制度、规范但是完整程度一般、可执行性一般，对本项目服务需求关联性不够，得 1 分； （4）管理制度、规范缺项，内容过于简略或者不适用本项目，得 0 分。
		投标人针对本项目实际运营需要，提供的软硬件配置包括但不限于本项目招标采购需求规定的所有设备：

	软硬件配备方案 (10 分)	(1) 软硬件配置齐全, 满足项目实际需要, 优于采购需求中相关指标和功能要求、软硬件先进、配置高效且完整提供采购需求中列明的技术要求证明材料的得 10 分; (2) 软硬件配置齐全, 基本满足项目实际需要, 满足采购需求中相关指标和功能要求, 软硬件较先进、配置常规合理、部分提供采购需求中列明的技术要求证明材料的得 7 分; (3) 软硬件配置存在细微缺项或未能全部满足项目实际需要, 采购需求中相关指标和功能要求和技术要求证明材料存在部分项未响应的得 3 分; (4) 软硬件配置存在明显缺陷或未提供软硬件配置或配置明显不满足采购需求的得 0 分; 注: 投标人应按本项目采购需求中列明的具体要求提供“相关证明材料”, 如采购需求中未明确标明须提供证明材料的条款, 由投标人自行提供承诺。
	服务场地布置 (10 分)	投标人根据本项目采购需求规定, 提供本项目运营服务所需的场地设计方案及效果图、平面布置图, 评标委员会根据供应商针对本项目提供的服务场地布置情况进行打分: (1) 场地布置方案详细、布局合理、科学性强、全面完整、可靠性和可执行性强、安全性强、完全满足采购需求、且完整提供多角度的效果图、平面布置图的得 10 分; (2) 场地布置方案较详细、布局较合理、科学性较好、完整、可靠性和可执行性较高、安全性较强、能满足采购需求、且提供了效果图、平面布置图的得 7 分; (3) 场地布置方案详细程度一般、合理性一般、布局科学性一般、可靠性和可执行性一般、安全性一般、对采购需求的满足程度较欠缺、提供的效果图、平面布置图过于简略的得 3 分; (4) 场地布置方案过于简略或未提供场地布置说明或者布置方案脱离采购需求的得 0 分。
	应急保障方案 (5 分)	投标人根据采购需求及本项目实际运营需要, 制定关于本项目的应急保障方案, 内容包括但不限于应急组织架构、预防与预警机制、日常演练、应急处理流程、风险评估与应急预案等方面情况: (1) 方案内容完整、可执行性强、具备良好的应急响应

		服务能力，得 5 分； （2）方案内容较完整、可执行性较强，比较具备应急响应服务能力，得 3 分； （3）方案内容完整性一般、可执行性一般、应急响应服务能力一般，得 1 分； （4）方案缺项，内容过于简略或者不适用本项目，得 0 分。
	项目连续性保障措施（5 分）	投标人需提供项目连续性保障方案，确保招标人热线服务的延续性、稳定性，保障热线正常运行。评标委员会根据投标文件此部分的响应情况进行评分： （1）方案内容完整、可执行性强，列明了多项保障措施、具有明确的保障方案、完全满足服务要求的得 5 分； （2）方案内容较完整、可执行性较强，保障措施和保障方案详实行和完善性一般、较能满足服务要求的得 3 分； （3）方案内容一般且可执行性一般，有保障措施和保障方案但项目贴合度一般，基本满足服务要求的得 1 分； （4）方案内容缺项，内容过于简略或者不适用本项目，对满足服务要求有欠缺的得 0 分。
	培训方案（5 分）	投标人根据采购需求，制定培训方案，包括但不限于培训人员安排、培训内容、培训计划等方面： （1）培训方案及计划详细、具体、完整，内容针对性强，可操作性强，配备物力充足，满足本项目实际运行需要，得 5 分； （2）培训方案及计划较为详细、具体、完整，内容针对性较强，可操作性较强，配备物力较为充足，基本满足本项目实际运行需要，得 3 分； （3）培训方案基本完整，内容针对性、可操作性、师资力量一般，方案基本可用，得 1 分； （4）方案缺项，内容过于简略或者不适用本项目，得 0 分。
备注：以上评分缺项的得 0 分。		

4.3 投标文件的澄清和补正

4.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

4.3.3 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。

4.4 评标结果

4.4.1 除第二章“投标人须知”前附表授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分高到低的顺序推荐 3 名中标候选人。

4.4.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告。

注：关于异常低价审查的说明

1. 评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

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

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

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45% 的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%；

（4）评审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。

2. 评审委员会启动异常低价投标（响应）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（响应）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一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（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。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）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（响应）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，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

3. 异常低价投标（响应）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，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

第四章 合同条款及格式

甲 方：河南省政务大数据中心

地 址：

法定代表人：

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电 话：

乙 方：

地 址：

企业负责人：

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电 话：

开户银行：

银行账号：

税 号：

根据河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目的招标结果（招标编号：*****），乙方为中标人。按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规定，为明确双方的权利和义务，经甲乙双方充分协商，在平等、自愿、公平、诚信的基础上，就甲方委托乙方【项目名称】的有关事宜达成如下协议：

第一条 项目服务内容

1.甲方委托乙方提供_____（以下简称“本项目”）服务。本项目中乙方提供的服务内容应当符合甲方的采购需求以及招标文件规定的各项技术指标和服务要求。

2.服务内容

2.1 乙方在甲方的指导、监督下提供河南省省级 12345 政务服务便民热线（以下简称“省级 12345 热线”）平台的运行服务。

2.2 乙方严格按照甲方对省级 12345 热线平台的要求提供服务，包括但不限于：省级

12345 热线运营服务、网络和通信服务以及相关配套服务。

2.2.1【运营服务】组建不少于 70 人的综合素质高、服务意识强、业务能力硬、人员稳定的运营团队，提供“7×24 小时”全天候人工服务，并负责运营团队的日常管理和应急突发事件的协调、处置。具体包括热线运营的标准化建设，电话、互联网等渠道的诉求受理、转办、审核、回访及质检培训、知识库管理、数据分析等工作。

2.2.2【网络和通信服务】主要包括提供与省级 12345 热线平台相适应的、满足省级 12345 热线正常运行需要的、具备安全防护条件的网络及通信服务。服务内容主要包括电子政务外网、互联网、短信、语音中继线和电话外呼服务。

2.2.3【配套设施和场地运维服务】主要提供热线运营所需的展示大屏、网络设备、安全防护设备、安防设施、不间断 UPS 电源、无线办公等基础配套服务设施和不少于 800 m² 热线运营空间场所，包括装饰装修、办公设备及耗材、办公家具等，以及日常运维服务；制定各类应急预案和巡检计划，对本项目相关设施进行定期的全面巡检和隐患排查。

2.2.4 项目招标文件中列明的其他需求以及投标文件中包含的其他服务承诺。

3.项目服务期为四个月，自____年__月__日至____年__月__日。

4.乙方须于合同签订之日起 15 日内，完成运营团队的组建以及网络通信、配套设施等的部署及调试工作，并经甲方验收合格，具备运营服务省级 12345 政务服务便民热线的能力。

第二条 合同价款及付款方式

1.合同价款总额为：含税价人民币¥ _____元（大写：_____）。该费用包括但不限于该项目中乙方的人工、管理、培训、办公耗材、服装、团建、税金等全部费用。

重要提示：本项目经费来自财政资金，若项目预算调减，乙方需要按规定配合办理相关手续。调减部分一律收回财政，并按国家有关规定执行。因此导致的合同价款减少，不视为甲方违约。对此，乙方明知且同意。

2.付款方式及要求

2.1 付款方式为银行转账。

2.2 本合同签订生效且收到乙方提交的履约保函后 15 个工作日内，支付合同总金额的 30%；2026 年 12 月，支付剩余合同金额。支付前，甲方可根据当期考核情况，扣减相应费用。

2.3 甲方根据本合同约定付款前，乙方须于每次付款节点到期前至少 15 个工作日，向甲方提供已拨付资金使用明细（包括但不限于人工、网络通信等各项费用支出及相关凭证），并开具合法合规的增值税发票。乙方逾期提供的，甲方有权顺延付款，且不承担任何违约

责任。

3.乙方须于本合同签订 15 日内，向甲方提交一份金额为合同总价的 5%【人民币 ¥ _____元（大写：_____）】、有效期至服务期满后一个月的见索即付银行履约保函。本合同服务期满，且乙方服务无质量问题，并完成全部交接、数据迁移义务，经甲方书面确认后 15 个工作日内，甲方将银行保函退还乙方。

4.乙方在本项目中拒不履行相关义务，未承担违约责任的，甲方有权从履约保证金中扣除相应费用。

第三条 保证及免责

1.乙方保证

1.1 乙方系依据中华人民共和国法律依法设立、有效存续并具有良好的信誉的公司，具有合法的权利、能力签署和履行本合同项下各项义务。

1.2 乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会：

- （1）与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；
- （2）与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使甲方的权利受到约束。

1.3 乙方保证履行本合同项下的义务，没有受到任何第三方的约束或限制，也没有承担任何约束或限制性义务。

2.甲方保证

2.1 甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

2.2 甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会：

- （1）与适用于甲方的法律法规等相冲突；
- （2）与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等其中的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

第四条 保密

1.本合同拥有信息的一方（“提供方”）根据本合同向另一方（“接收方”）提供的信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息，本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、阶段性成果和最终成果，本合同的条款和与本合同有关的其他商业信息和技术信息（以下统称“保密信息”），只能由接收方及其人员为本合同目的而使用。除本合同另有规定外，对于提供方提供的任何保密信息，未经提供方的书面

同意，接收方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供、披露或转让给任何第三方，或许可第三方使用，或以保密信息为任何第三方提供任何意见或建议。如造成信息提供方公司或所服务客户的正当权益（如商业机密、客户隐私等）侵害，接收方应承担相应的法律责任和经济损失。在本条中，“第三方”是指除本合同当事人以外的任何自然人、法人或其他组织。

2.提供方向接收方提供或披露的保密信息，仅可由接收方为执行本合同需要披露给指定的雇员，并且仅在为执行本合同所需的范围内进行该等披露；但是，接收方在采取一切合理的预防措施之前，不得向其雇员披露任何保密信息，该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质，由该等雇员做出至少与本合同保密义务一样严格的保密承诺等，以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第三方做出未经授权的任何披露。接收方雇员违反保密义务的，视为接收方违反保密义务。

3.接收方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接收方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

4.如相关政府部门或监管机构要求接收方披露任何保密信息，接收方可在该政府部门或机构要求的范围内作出披露而无需承担本合同项下的责任。但前提是，该接收方应立即将需披露的信息书面通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接收方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。

5.在任何情形下，本条所规定的保密义务应永久持续有效。

6.当本合同解除或终止时，接收方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息。同时，接收方应按照提供方的书面要求，将提供方提供的保密信息退还提供方或予以删除或销毁，不得以任何形式留存。

第五条 甲方的权利和义务

1.甲方有权对合同规定范围内乙方提供的服务行为进行监督和检查。对乙方未按照合同履行部分，有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2.甲方有权通过正式的通知，要求乙方对坐席数量、人员数量、工作时间、业务流程等方面进行优化调整，对不符合要求或不能胜任岗位工作的项目负责人、管理人员等进行更换。

3.甲方对乙方在包括但不限于服务质量、人员招聘、职务任免、日常管理、业务培训、薪酬发放等方面具有知情权、监督权。

4.甲方有权随时检查、抽查与本项目相关的乙方服务过程、运营记录、数据、财务报表及账簿等，乙方应予以无条件配合，并提供必要的便利和资料。

5.甲方有权委托第三方机构，对乙方提供的服务做出独立评估，评估费用由乙方承担。

6.甲方有权依据合同列明的考核指标，对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据合同约定，扣除相应数额服务费用。

7.如果乙方无法完成合同规定的服务内容，或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准，在甲方下达整改通知书 7 日内仍未达到服务要求的，甲方有权邀请第三方提供服务，相关服务费用由乙方承担。如果乙方不支付第三方服务费用，甲方有权在支付乙方合同款项时直接扣除等额费用支付给第三方。

8.甲方有权依据采购文件及本合同约定组织、协调并监督新旧服务供应商之间的衔接工作，督促乙方按照本合同约定完成交接，确保服务不中断、质量不下降。乙方不配合新旧供应商交接的，甲方有权将乙方纳入不诚信供应商。

9.甲方拥有该项目服务过程中产生数据的所有权益，数据的使用、发布和提供由甲方决定或授权。

10.其他未尽事宜在合同中另立。

第六条 乙方的权利和义务

1.乙方应全面履行本合同所规定的各项服务义务，并按要求完成省委省政府、省数据局和中心交办的其他相关工作任务。不得将本项目的主体业务或非主体业务进行任何形式的分包或转包，不得利用 12345 热线平台或其他相关服务进行与本合同内容无关的业务。

2.乙方负责 12345 热线运营团队人员招聘、岗位设置、业务培训、人员管理、薪酬发放等工作，同时应将工作情况及时向甲方反馈，并接受甲方的监督和考核。乙方招聘的员工与甲方不存在劳动用工关系。如所聘员工相关权益受到损害，责任由乙方承担，与甲方无关。给甲方造成损失的，乙方应予以全额赔偿。

3.乙方须建立项目财务管理制度和财务会计账簿，独立核算本项目收入和支出，费用支出接受甲方监督，确保资金使用规范。

4.乙方须履行本合同约定的服务指标要求，保证包括但不限于接通率、满意率等数据的准确性、真实性，并对其负责。具体指标依照《河南省省级 12345 政务服务便民热线运营服务月度考核指标》执行。

5.乙方须配置满足“7×24 小时”轮岗值班，月均不少于 70 人的运营团队，其中，项目负责人 1 人，一线员工不得少于 65 人。并依法为热线运营团队人员提供劳动保障，按照国家规定足额缴纳养老保险、生育保险、医疗保险、工伤保险、失业保险及住房公积金等费

用等。此外，还须满足如下要求：

5.1 运营团队人员须为省级 12345 政务服务便民热线专用，不得与乙方本单位或其他单位混岗使用。

5.2 运营团队人员包括但不限于话务人员、审办人员、回访人员、质检人员、数据分析人员、运维人员、培训人员、管理人员及项目负责人等。乙方可根据业务需求，报备甲方同意后调配各岗位人员具体数量；重要岗位人员定岗、调岗，需提前报经甲方同意后，方可执行；人员离职，需提前向甲方报备，并尽快将人员配备到位；团队中需包含具备法律、心理咨询、数据分析等相关专业能力的人员，以满足热线工作需要。

5.3 项目负责人须为专职岗位，提供驻场服务，不得出现缺岗、空岗等情形，且未经甲方同意，不得随意变更。合同有效期内，项目负责人仅负责本热线运营项目的日常管理、团队协调、目标达成及甲方对接工作，不得从事与本项目无关的事务或工作。

5.4 运营团队须于项目运营之初，制定运营工作方案，内容包括运营目标，工作重点等，方案经甲方审核同意后执行。

6.乙方须于合同签订 15 日内，向甲方提供运营团队人事档案，并保持动态更新；于每月 10 日前主动向甲方报送，包括但不限于：当月人员排班表、上月人员薪酬核算报表及发放明细（含银行流水等）、上月运营管理情况报告、质检报告、培训报告、知识库更新报告等。

7.乙方须为员工提供统一工装及配套物品，相关事宜应报经甲方同意；做好员工健康管理，定期组织团建活动，增强团队凝聚力；建立内部绩效考核体系，提供有竞争力的薪资待遇与员工激励措施，保证队伍稳定性。

8.乙方负责热线运营中心工作终端、机房、内部网络连接，及工作终端功能软件的安装、调试和运维工作。在合同有效期内应确保相关设备、线路正常运行，若因升级改造等原因影响到甲方正常工作开展，乙方应最迟提前 48 小时通知甲方，并确保服务不中断。在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，并配合做好防范措施。

9.乙方在提供服务过程中，应避免与任何第三方产生知识产权和/或其他民事权益纠纷（以下简称“纠纷”）。如产生纠纷，乙方负责处理并承担相应法律责任，如造成甲方损失的，乙方应对甲方的损失予以赔偿。

10.乙方应落实消防安全责任制，制定消防安全制度和消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案，并定期组织有针对性的消防演练；确定专（兼）职消防安全员，根据需要成立相应的消防组织；按照消防技术标准配置消防设施、装备器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；开展消防宣传教育，提高检查消除火灾隐患、扑

救初起火灾、组织疏散逃生的能力；组织防火检查，及时消除火灾隐患。因乙方违反本合同约定的消防安全义务致使发生事故的，由乙方承担相应的法律责任。

11.乙方须建立保密工作制度，与聘用人员签订保密协议，以服务该项目为目的的数据使用须经过甲方同意或授权。严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》等规定，不得留存、篡改、对外提供发布或以其他方式处理 12345 热线平台服务过程中产生的所有工作数据、信息等。造成泄密和责任事故的，甲方视情形追究乙方及直接责任人的相关责任。

12.本合同期满或因故提前解除，乙方有保障平稳过渡和交接的义务。乙方应在合同终止前 30 日内，或在甲方要求的其他期限内，向甲方或甲方指定的第三方完成全部数据和资料的交接，包括且不限于配合新供应商开展服务工作：以通用格式完成历史数据导出导入，工单、通话录音、知识库内容、数据分析报告及其他全部数据；配合完成通信线路的平稳割接；提供必要的技术文档和说明。因乙方原因导致交接延迟、数据丢失或无法读取的，乙方应承担全部责任并赔偿甲方因此遭受的所有损失。

13.国家法律、法规所规定应由乙方承担的其他责任。

第七条 违约责任

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2.乙方存在下列情形之一的，甲方有权扣减相应服务费用，每月累计计算，下次付款时扣除：

（1）运营团队月均在岗人数低于 70 人，每少一人扣减合同总金额 1%的服务费。

（2）企业或群众通过信访、监督电话等渠道投诉，经甲方核实，乙方在服务态度或工作环节的确存在问题，情节轻微的，限期出具自查整改报告；情节严重的，每件扣减合同总金额 1%的服务费。

（3）因乙方服务问题，产生严重舆论事件的，出现 1 次扣减合同总金额 1%的服务费用；出现 2 次扣减合同总金额 5%的服务费用；出现 2 次以上（不含 2 次）的，按本合同第八条约定解除合同，因合同解除给甲方带来的损失，由乙方承担。

（4）因乙方原因（包括但不限于运维不当、巡检疏忽、配置错误等）导致平台、硬件、网络等发生故障的次数，每月累计不得超过 2 次，每超过一次扣减 1000 元；一般故障应在 12 小时内解决，严重故障应在 24 小时内解决，每超时一次扣减 2000 元。

（5）未完成本合同第六条约定的乙方义务以及其他服务考核指标未达标的，每个考核期出现一项扣减合同总金额 1%的服务费用。

3.乙方存在下列情形之一的，甲方有权责令乙方限期整改，如拒不整改、或整改仍不

符合合同约定的，甲方有权不予支付服务费用。

(1) 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同约定以及法律法规规定的其他义务的；

(2) 甲方根据本合同约定付款前，乙方未向甲方提供已拨付资金使用明细或未开具合法合规的增值税发票的；

(3) 乙方未按照本合同第六条 第 5 项，配备符合要求的运营团队的；

(4) 乙方未按照本合同第六条 第 6 项，每月主动向甲方报送相关材料的。

4.如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的损失、由此导致的甲方对任何第三方的法律责任等，对此，乙方均应承担全部的赔偿责任。

5.其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第八条 合同的解除和终止

1.本合同生效后，除法律法规规定和本合同另有约定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

2.甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

3.乙方有下列违约行为之一的，甲方有权向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同，无需承担违约责任，并有权要求乙方支付违约金。因本条约定导致合同解除的，乙方应赔偿甲方的全部损失，包括但不限于为寻找和采购替代服务而支出的额外费用、数据迁移与交接费用、以及因服务中断造成的其他直接损失。

(1) 未经甲方同意，乙方将本项目的主体业务或非主体业务进行分包或转包；

(2) 利用 12345 热线工作平台或其他相关服务进行与本合同内容无关的业务；

(3) 乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内，提供全部或部分服务的；

(4) 乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错，出现严重舆论事件 2 次以上的；

(5) 乙方不主动或未能履行本合同中，包括但不限于第四条、第六条等合同约定义务的。

第九条 不可抗力

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但应当及时告知对方当事人，并自不可抗力发生之日起 15 日内向对方当事人提供证明。

第十条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决；协商不成的，任意一方均可向甲方住所

地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 税费

本合同约定的价格为含税价格，乙方应按照法律规定缴纳本项目相关税费，合同执行有关的一切税费均由乙方承担，与甲方无关。

第十二条 其他条款

本合同所有附件、招标文件、投标文件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第十三条 合同生效

- 1.本合同经甲乙双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。
- 2.本合同一式捌份，其中甲方肆份，乙方肆份，具有同等法律效力。
- 3.本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）：

法定代表人（授权代表）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

第五章 采购需求

（一）项目概况

河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购项目，旨在通过采购省级 12345 热线运营中心服务，组建业务能力过硬、服务意识强的热线话务团队，开展省级 12345 热线运营及相关工作，实现“7×24 小时”全天候人工服务，及时受理人工电话、互联网等渠道的群众和企业诉求，包括但不限于运营服务、网络和通信服务以及相关配套服务。项目服务周期为 2026 年 9 月 1 日—2026 年 12 月 31 日。

（二）采购项目预（概）算

总预算：259 万元（大写：贰佰伍拾玖万元整），本项目不分包。

（三）采购标的汇总表

包号	序号	标的名称	品目分类编码	计量单位	数量	是否进口
1	1	河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购（2026 年 9 月—12 月）项目	C16100000	项	1	否

（四）技术商务要求

1.技术要求

1.1 运营服务

1.1.1 运营团队

组建不少于 70 人，综合素质高、服务意识强、业务能力硬、人员稳定的运营团队，提供“7×24 小时”全天候人工服务。热线运营团队应包含以项目负责人为主，分工清晰、经验丰富、管理水平高的管理团队，负责热线日常运营和人员管理。项目负责人应具备丰富的政务热线运营管理经验、负责现场运营的整体管理和指挥调度，带领运营团队高质量地完成各项工作任务。运营管理团队人员需具备本科或以上学历，3 年或以上呼叫中心项目经验，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的项目管理、应急处置及沟通协调能力。热线团队人员应具备热线工作人员所需的集体意识、保密意识和政治素养，无违法犯罪、违规违纪、个人失信等不良记录；具备较强的责任心、语言表达和沟通、文字归纳和输入及系统软件使用能力等。

1.1.2 服务内容

▲1.诉求受理。及时受理省级 12345 政务服务便民热线人工电话、互联网等渠道诉求及省直分中心热线、各省辖市 12345 政务服务便民热线转接的诉求，确保企业和群众诉求反映渠道畅通。

▲2.工单转办。对人工电话、互联网等渠道受理登记形成的诉求工单进行分类、转办等，确保工单流转的及时性和准确性。

▲3.工单回访。对承办部门办结的工单进行办理结果满意度评价回访。

▲4.工单质检。对通话录音和工单进行质检，及时发现热线服务过程中存在的问题，提高运行质量和效率。

▲5.数据分析。按要求及时、准确、完整地梳理、编写热线各类数据分析报告。

▲6.知识库维护。常态化开展知识梳理、纠错、提问、培训等工作，定期形成知识库维护情况报告。

▲7.业务培训。对新入职、在岗、转岗等阶段员工，围绕业务知识、技能训练等内容开展业务培训，每月不少于 2 次，并形成培训报告。

1.1.3 考核标准

为确保省级 12345 政务服务便民热线“接得更快、答得更好、分得更准”，需对运营团队提供的服务进行考核。主要考核内容如下表：

序号	考核项	考核指标	指标说明	目标值	备注
1	话务	人工电话接通率	每月接通话务量（不含回拨接通量）占呼入话务总量的百分比。	≥86%	因突发、集中事件导致话务量激增，超出话务最大承载量等客观原因引起的接通率下降，可向甲方提交情况说明进行申诉。
			每月接通话务量（含回拨接通量）占呼入话务总量的百分比。	≥96%	
2	审办	工单转派及时率	接到诉求后，24 小时内转派至承办单位的工单量占须 24 小时内转派至承办单位的工单总量的百分比。	≥99%	
		工单转派准确率	转派准确的工单量占转派工单总量的百分比。	≥98%	非热线工作人员转派错误导致的退单，可向甲方提交情况说明进行申诉。
		结果审核及时率	收到承办单位反馈的办理结果后，在 1 个工作日内审核完成工单量占应在 1 个工作日内审核完成的工单总量的百分比。	≥98%	

3	回访	人工回访及时率	智能回访群众评价不满意，在 3 个工作日内进行首次人工回访的工单量占应在 3 个工作日内进行人工回访的工单总量的百分比。	$\geq 99\%$	
		工单回访率	每月转办工单的回访量占须回访的转办工单总量的百分比。	100%	
4	质检	工单质检率	每月质检工单量占总工单量的百分比。	$\geq 3\%$	
5	知识库	知识库维护	每月对知识库内容进行更新、维护，并形成报告。	1 份	
6	数据分析	数据分析报告	按要求及时、准确、完整地编写各类数据分析报告。	100%	
7	培训	业务培训	每月开展业务培训次数。	≥ 2 次	

1.2 网络和通讯服务

省级 12345 政务服务便民热线正常运行所需的网络及通讯服务，主要包括电子政务外网、互联网、语音中继线、固定电话号码外呼及短信服务等。

运营中心网络系统的设计与建设应充分考虑网络的可靠性，应能有效地避免单点故障造成网络系统瘫痪。在设备的选择和关键设备互联时，应提供充分的冗余备份，最大限度地减少故障发生的可能性，保证网络故障能在最短时间内修复。运营中心接入省政务云的网络链路和内部网络规划应采用合理的网络结构，具备双网络架构，以提高网络的安全性，选用不同性能档次的网络设备和安全设备，包括路由器、核心交换机、语音网关、防火墙、网闸、日志审计、入侵防御等，满足双链路热备份要求，路由器应支持无阻塞交换架构、核心交换机支持冗余电源，避免单节点造成的网络瓶颈和单点故障发生；运营中心接入互联网与电子政务外网的网络设备和安全防护设备应物理隔离。网络核心交换机应具备较高的网络处理性能，满足交换容量 $\geq 2.5\text{Tbps}$ ，包转发率 $\geq 480\text{Mpps}$ 的性能要求，避免核心层成为网络的瓶颈，从而影响运营中心访问热线平台业务系统的网络性能。主要可靠性需求如下：

需求	说明
可扩展性需求	建设完成的网络需要具备较强的可扩展性，随着接入节点的增加，能够方便的进行网络的规模扩展；随着应用需求的改变，能

	够便捷的进行接入方式扩展，以提高网络传输性能。
可靠性需求	网络必须具备较强的可靠性，网络核心的关键设备应采用双节点。
经济性需求	在确保可靠性的同时，应兼顾网络结构的经济性，通过 Qos 的部署有效利用传输链路，合理控制网络运营成本。
网络层次需求	必须具备清晰的网络层次，便于网络管理与安全管控的实施。
多种接入带宽需求	可根据各接入点对带宽的不同要求，提供不同的接入方式。

1.3 配套服务

为保证项目稳定运营，供应商应具有符合省级 12345 政务服务便民热线运营所需的相关服务设施和空间场所。

1.3.1 服务设施

运营中心配套服务设施主要包括安防监控系统、12345 座席配套设施服务及机房配套服务等。提供热线话务团队正常工作所需的工作终端、话机、耳麦、传真机、复印机、打印机、大屏、音箱功放、电源、不间断 UPS、无线接入等办公设施，配备杀毒软件和上网行为管理系统，确保热线话务团队人员顺利开展工作。提供高质量、高性能的可视化展示和管理的大屏等设备，展示人工电话、互联网等渠道诉求受理响应、座席接听、异常话务或工单等热线运营中心日常运转情况，便于及时关注运营中心工作状态，及时响应调整，保障服务质效；展示话务情况、工单办理、诉求分析、重点区域和重点业务趋势分析、热点问题分析等方面的情况，便于及时掌握诉求态势、群众关注热点，及时跟踪趋势变化，发挥热线桥梁纽带作用。

序号	服务设施名称	技术指标	单位	数量
1	中心大屏	1.像素间距 $\leq 1.25\text{mm}$ ；像素密度 ≥ 640000 （点/ m^2 ）。 2.具有自动调节显示设备显示屏亮度的装置和显示设备的技术。 （提供第三方机构出具的技术证明文件复印件） 3.低亮高灰效果：100%亮度时，16bits 灰度；60%亮度时，14bits 灰度，20%亮度时，12bits 灰度。（提供第三方机构出具的技术证明文件复印件）	m^2	12.96
2	内网防火墙	1.支持用户以安全区、IP 地址（网段）、时间、用户、应用多维度的对流量进行管理和控制，包括限制应用上下行最大带宽、保	台	2

		证应用上下行最小带宽、保证带宽下的优先级排序以及每 IP 的进行应用流量控制。（提供技术证明文件复印件） 2.支持不安装任何客户及插件的方式且不通过主机扫描等技术，识别内网主机的操作系统、杀毒软件、浏览器等信息。（提供配置界面截图证明） 3.可自定义操作系统、浏览器、杀毒软件的风险等级，并支持预置风险等级。（提供配置界面截图证明） 4.可为每个内网主机生成风险指数，通过数字直观展示内网主机的风险状态，资产风险涵盖了操作系统、浏览器、杀毒软件、应用、流量、服务等内容。（提供配置界面截图证明） 5.应具有信息安全服务（安全开发类二级）资质证书。（提供相关证书复印件）		
3	入侵防御	1.系统应提供覆盖广泛的攻击特征库，可针对网络病毒、蠕虫、间谍软件、木马后门、扫描探测、暴力破解等恶意流量进行检测和阻断，攻击特征库数量为 9000 种以上。（提供攻击特征库数量截图证明） 2.支持基于 SCADA 等工控协议的相关漏洞攻击检测与防护。（提供功能截图证明） 3.系统应提供先进的 DoS/DDoS 攻击防护能力，支持双向阻断 TCP/UDP/ICMP/ACKFlooding, 以及 UDP/ICMP Smurfing 等常见的 DoS/DDoS 的攻击。（提供技术证明文件复印件） 4.支持用户以安全区、IP 地址（网段）、时间、用户、应用多维度的对流量进行管理和控制，包括限制应用上下行最大带宽、保证应用上下行最小带宽、保证带宽下的优先级排序以及每 IP 的进行应用流量控制。（提供技术证明文件复印件） 5.应具有《国家信息安全漏洞库兼容性资质证书》（提供相关证书复印件）。	台	2
4	网闸	1.支持 SIP 信令控制，可控制云台。（提供功能截图证明） 2.支持主流国外数据库和国产数据库同步。 3.设备支持透明、代理及路由三种工作模式，管理员可依据实际	台	2

		网络状况进行相应的部署。（提供功能截图证明文件） 4.支持双机热备及多机热备功能，最大化的保障业务可用性。		
5	日志审计	1.系统应支持资产属性配置，且支持资产标签，且至少 6 种标签以上，根据标签可快速查询资产。（需提供功能截图证明） 2.应具有《信息技术产品安全测评证书》（EAL3+级及以上）。（提供相关证书复印件）	台	2
6	堡垒机	1.支持对 IPv6 和 IPv4 双栈网络下托管设备运维管理和用户访问，通过全球 IPv6 测试中心 IPv6 Ready Logo 测试认证，提供 ipv6 认证证书复印件。 2.要求支持孤儿账号功能，能够提供对各从账号的运维使用率的分析功能，当发现使用率异常的从账号，对相关管理员采取告警、记录及通知等操作。（提供功能截图证明） 3.支持自动发现运维人员运维过程中创建的后门账号行为，并以列表方式向设备管理员展示托管设备中所有的后门账号信息。	台	1
7	互联网防火墙	1.支持 CC 攻击防护功能，为保障勒 CC 攻击的检测效果。（提供取得认证合格证书且在有效期内的法定检测机构出具的检测报告） 2.支持基于地区维度设置流控策略，实现多区域流量批量快速管控功能。（提供取得认证合格证书且在有效期内的法定检测机构出具的检测报告） 3.具备勒索软件通信防护功能。（提供取得认证合格证书且在有效期内的法定检测机构出具的检测报告） 4.为了保障所投产品的成熟度，要求入围 Gartner 企业级防火墙魔力象限。（提供相关证明材料复印件）	套	1

1.3.2 空间场所

为保障省级 12345 热线有效运转，应提供确保热线话务团队正常工作所需的相对独立不少于 800 m²的空间场所，主要包括话务区、管理区、培训区、生活区和支撑服务所需的机房。

空间场所的位置应方便采购人进行日常管理和协同办公。空间场所应具备必要的配套设施，能够支撑“7×24 小时”热线服务需求。空间场所应当安静、环保、防噪，各区域室内

吊顶采用吸音矿棉板，具有良好的吸音效果，间隔设置平板灯，采用遮阳窗帘，达到避光要求，墙面须使用环保竹木纤维护墙板，具有吸音功能，防火板衬底找平，间隔使用不锈钢条装饰，地面找平后铺装成品地毯达到舒适隔音效果。

管理区包括会议室和办公室，满足会议和办公使用要求，会议室智慧屏不小于 85 寸，支持触控、视频/文本显示模式智能切换，多终端协同，无线投屏功能。培训区具有投影、幕布、调音、音箱、功放、无线话筒功能。生活区（饮水间、男女休息室、更衣室等）根据区域功能，须配备休息床、更衣柜、更衣凳、冰箱、微波炉、饮水机、就餐桌椅等设施。机房需抬高，敷设防静电地板。为保障工作区域安静和出入安全，主要出入口须配置人脸识别门禁系统。各区域根据工作需求配备满足使用的桌椅、文件柜、绿植等。空间场所应能够体现省级 12345 热线的精神风貌，设置必要的背景墙、标语及空间布置等。话务区和培训区应具备一定的延展性，以满足话务量突增带来的临时需求。

2.商务要求

2.1 特别补充说明

本项目采购范围为商业服务，服务期限为四个月，服务期内为完成本项目服务须配备的服务设施、空间场所均由中标方按照本项目服务需求自行配置，由中标方自行配置的服务设施的所有权、空间场所的所有权或承租权均为中标方所有，故此部分列举的“服务设施”及“空间场所”均为成交供应商为保障项目服务，配置的相关服务设施和服务场所，非本项目采购的设施设备或租赁场所，特此说明。

注：“1.1.2 服务内容”中标注“▲”的为实质性要求条款，不允许负偏离，否则将导致投标无效。

第六章 投标文件格式

河南省政务大数据中心

河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务

采购（2026 年 9 月—12 月）项目

（二次）

投 标 文 件

采购项目编号：

投标人：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

____年____月____日

目 录

- 一、投标函及投标函附录
- 二、法定代表人身份证明
- 三、授权委托书
- 四、资格证明文件
- 五、商务部分
- 六、投标承诺书
- 七、技术部分
- 八、其他材料

一、投标函及投标函附录

（一）投标函

河南省政务大数据中心：

（投标人名称）（以下简称我方）经认真分析、研究了贵方提供的河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购(2026 年 9 月—12 月)项目(二次)招标文件和有关的补充文件材料(如有)全部内容,愿意以总报价人民币(大写_____)(¥____元), 投报本项目的采购内容。

1、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

2、我方已详细阅读和审查了全部招标文件，包括修改文件（如有）以及全部相关资料和有关附件，并对上述文件均无异议。

3、我方同意投标有效期为投标截止之日起 90 日历天。

4、如果我方中标，我方同意本投标函在招标文件规定的提交投标文件截止时间后，在招标文件规定的投标有效期期满前对我方具有约束力，且随时准备接受你方发出的中标通知书。

5、我方愿意提供贵方可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

6、我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的投标人的行为。

7、在签署协议书之前，你方的中标通知书连同本投标函，包括投标函附录，对双方具有约束力。

8、我方承诺不向第三方透露与招标相关的所有信息。

9、_____（其他补充说明）_____。

投标人：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

(二) 投标函附录

项目名称	河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购（2026 年 9 月—12 月）项目（二次）
投标人名称	
投标总报价	大写：_____ 小写：_____元
投标内容	
服务期限	
服务地点	
服务质量	
投标有效期	
其他说明内容	

投标人：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

二、法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年 _____月 _____日

经营期限：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人：_____（加盖投标人公章）

日 期：_____年 _____月 _____日

三、授权委托书（如有）

本授权函声明：_____（投标人全称）任命_____（被授权人姓名、职务）为
我公司的授权代表人，参与采购项目编号为_____的_____（项目名称）项目
的投标活动，以投标人的名义签署投标文件、进行合同谈判、签署合同和全权处理与之有
关的一切事务。

委托期限：自本委托书签署之日起至投标有效期期满。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件。

投标人：_____（加盖投标人公章）

法定代表人：_____（签字）

委托代理人：_____（签字）

日 期： 年 月 日

注：法定代表人（单位负责人）投标的无需提供该授权书。

四、资格证明文件

（一）资格承诺声明函

致：（本项目采购单位）及 XXX 公共资源交易中心

我单位自愿参加本次政府采购活动,严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规,依法诚信经营,依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下:

一、我单位全称为_____,注册地点为:_____,统一社会信用代码为:_____,法定代表人(单位负责人)为:_____,联系方式为_____。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力;

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

五、我单位具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

六、我单位参加政府采购三年内,在经营活动中没有重大违法记录,(重大违法记录,是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款或行政处罚。);

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的,符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假,我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台并承担因此造成的一切损失。

承诺单位(盖章):

法定代表人或单位负责人(签名或盖章):

日期: 年 月 日

注: 1. 供应商须在投标文件中按此模板提供承诺函,未提供视为未实质性响应采购文件要求,按无效投标处理(除营业执照、采购文件第二章“供应商须知前附表”第 1.4.1 项供应商特定资格要求外,其他按以上要求书面承诺符合资格条件即可,无需附其他相应证明材料)。

2. 供应商的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效,如由授权代表签字或盖章的,应提供“法定代表人授权书”。

（二）信用中国网（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）

查询结果（投标文件中无需提供）

（说明：根据《财政部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）要求，“对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。”因此列入信用中国网（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”栏目和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为记录名单”栏目中的负面信息的供应商将视为无效供应商。）

查询渠道：

信用中国网（www.creditchina.gov.cn）主页，“信用服务”中“失信被执行人查询”和“重大税收违法案件查询”窗口进行查询。

中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）主页，“政府采购严重违法失信行为记录名单”窗口进行查询。

查询工作由采购代理机构在招标当天，进行查询、打印存档。如查询供应商有相关负面信息的，该供应商为无效供应商。

（三）单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本次同一合同项下采购活动（供应商可自行承诺或提供相关证明材料）；提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息，股东（或投资人）信息（或提供单位负责人与其他供应商不为同一人或者存在控股、管理关系的承诺书）。

（四）按招标文件要求或投标人认为应附的其他资格证明材料。（营业执照等其他资格证明材料）

五、商务部分

（可参照评分办法商务部分得分提供，格式自拟）

六、投标承诺书

我公司承诺：

在本次投标活动中，我公司保证做到：

- 一、不提供虚假材料谋取中标；
- 二、不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- 三、不与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通；
- 四、不违反招标文件及法律、行政法规规定的其他情形；
- 五、在招标文件规定的投标有效期内，不撤销投标文件；
- 六、中标后，我单位将在招标文件规定的时间内，依据招标文件相关规定内容与采购人及时签订合同；
- 七、中标后，我单位将按照招标文件规定缴纳代理服务费及其他相关费用；
- 八、若违反上述承诺，愿接受取消投标资格、记入信用档案等有关处理，愿意承担相应法律责任；如已成交的，自动放弃中标资格；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

七、技术部分

（格式自拟）

八、其他资料

（一）反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在_____（项目名称）_____招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

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

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

投标人：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

（二）中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）河南省政务大数据中心的（项目名称）河南省政务大数据中心河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购（2026 年 9 月—12 月）项目（二次）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

备注：本项目非专门面向中小企业，符合条件的供应商可填写此声明函，享受价格扣除政策。

（三）节能产品、环保标志产品政策

提供列入政府优先采购节能产品、环境标志产品的设备，在此提供产品在最近一期列入“节能产品政府采购清单”、“环境标志产品政府采购清单”中的产品清单所在页的复印件。

（四）支持监狱企业政策

（属于监狱企业的单位填写，不属于的无需填写此项内容）

供应商为监狱企业的，在此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。

(五) 促进残疾人就业政策(如需要)

残疾人福利性单位声明函

(属于残疾人福利性单位的填写,不属于的无需填写此项内容)

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: (加盖公章)

日 期: 年 月 日

（六）按招标文件要求应提交的材料或投标人认为应附的其他材料

备注：投标人应当仔细核对招标文件中有关废标条款和评标标准，提供投标人认为应当附加的其它内容，以充分证明其投标符合招标文件规定，并为评标打分提供充分依据；如果投标人未能提供相关证明文件，将有可能导致废标或者无法得分。